

3 発意調査

平成29年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第2項に基づき、発意調査を2件行いました。（「Ⅴ 発意調査の事例」参照）

4 勧告又は意見表明

平成29年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第1項第2号に基づく勧告又は意見表明に至った事例はありませんでした。

5 巡回オンブズマン

中央区を除く各区の区役所に出向き、市民の皆さんとの面談を通じ苦情申立てを受け付ける巡回オンブズマンについては、地震の影響のため中断していましたが、平成29年12月より再開し、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	12月20日（水）	東区役所
第2回	1月23日（火）	西区役所
第3回	2月23日（金）	南区役所
第4回	3月22日（木）	北区役所

6 現地調査

苦情の内容によっては、状況を把握するため、オンブズマンが直接現地に赴き調査を行います。平成29年度は4案件4回実施しました。

7 フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）

平成29年度にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿い改善に至っていないもの4件について改善等の状況の追跡調査を行いました。加えて、過年度に改善等の状況の追跡調査を行ったものの改善に至っていないものについても再度追跡調査を行いました。

その結果、市から改善済や改善に向けて検討中である旨等の回答を得ました。（「Ⅵ 過年度の苦情処理案件の改善状況」参照）

8 その他の活動

(1) 苦情相談、要望の受付

平成29年度は、苦情申立てにはいたりませんでした。市政等に関する苦情相談、要望を431件受け付けました。

表5 市民等からの相談、要望の分野別受付状況（単位：件・％）

分 野	件 数	構成比
福祉・子ども	81	18.8
道路・河川	42	9.7
健康・生活衛生	40	9.3
ごみ・環境	39	9.1
まちづくり	22	5.1
被災者支援	17	3.9
住宅・公園	17	3.9
教育	13	3.0
税金・財政	12	2.8
上下水道	11	2.6
都市計画・開発	10	2.3
住所・戸籍	7	1.6
消防	5	1.2
経済・観光	4	0.9
農林水産	3	0.7
総務・契約	2	0.5
病院	2	0.5
交通	1	0.2
その他	103	23.9
合 計	431	100.0

(2) 第19回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成29年11月に東京で開催された全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に、原村憲司代表オンブズマンが参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行いました。今年度は、幹事自治体として連絡会の準備や当日の議事進行やとりまとめを行いました。



(3) 広報

① 市政だよりでの広報

平成29年度7月号、12月号、3月号に制度案内記事を、平成29年度12月号から3月号まで巡回オンブズマン開催記事を毎月掲載しました。

12月号は、新オンブズマン就任に関する特集記事としました。

② ラジオでの広報

市政広報番組で制度についての広報を今年度3回行いました。



③ ポスター、パンフレットの設置

オンブズマン事務局をはじめ、各区役所、まちづくりセンター等の市の施設に制度案内のポスターや、苦情申立書を挟み込んだパンフレットを設置しています。

【制度案内パンフレット】



【掲示用ポスター】



【苦情申立書】



(4) オンブズマン制度のホームページ運用

熊本市ホームページ上にオンブズマン制度のホームページを開設し、制度についての情報発信や、インターネットを利用した苦情申立てができるようにしています。

