

# 熊本市オンブズマン

## 平成30年度運営状況報告書

平成30年4月1日～平成31年3月31日

令和元年(2019年)6月  
熊本市オンブズマン

# 目次

## 巻頭言

熊本市代表オンブズマン	原村 憲司	1
熊本市オンブズマン	齊藤 修	2

## I 制度の概要

1 制度の概要	5
2 苦情申立て後の流れ	7

## II 運用状況

1 苦情申立ての受付状況	9
2 苦情申立ての処理状況	11
3 発意調査	13
4 勧告又は意見表明	13
5 巡回オンブズマン	13
6 現地調査	13
7 フォローアップ調査	13
8 その他の活動	14

## III 苦情申立ての事例（平成29年度からの継続分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	21
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	24
3 市の業務に不備がなかった事例	32

## IV 苦情申立ての事例（平成30年度受付分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	50
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	66
3 市の業務に不備がなかった事例	82
4 調査対象とならなかった事例	112
5 調査を中止した事例	112

## V 発意調査の事例

1 受付の取扱い	116
----------	-----

## VI 過年度の苦情処理案件の改善状況

## 参考

1 利用者の声	125
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	126
3 熊本市オンブズマン条例	128