平成３０年度
熊本市オンブズマン運営状況報告

熊本市オンブズマン

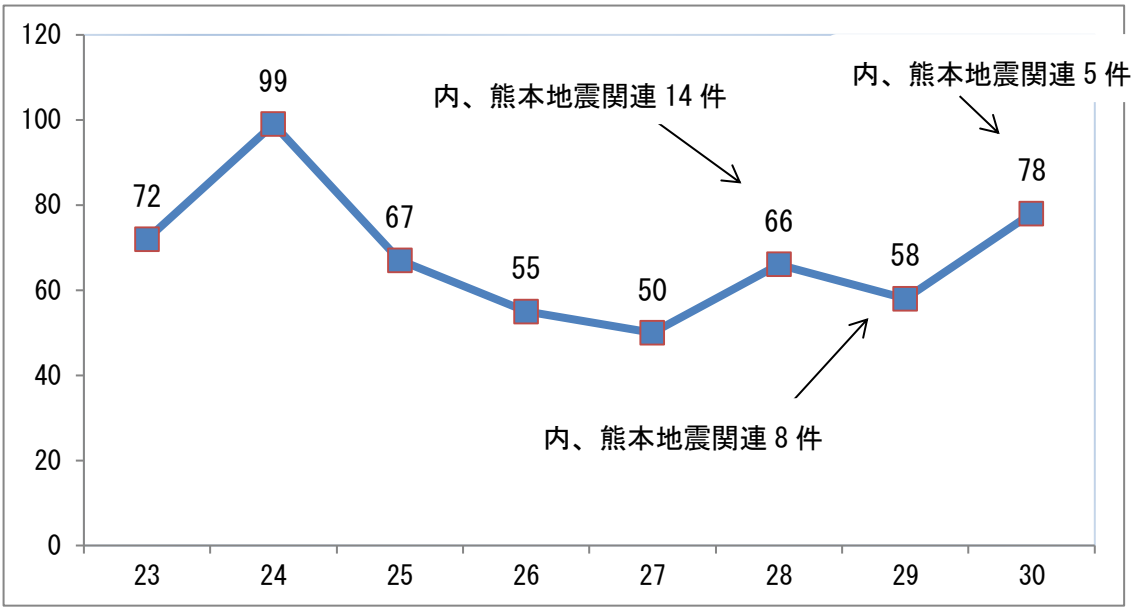
１　苦情申立ての受付状況

（１）　平成３０年度の受付件数　　７８件（内、平成 28 年熊本地震関連５件）

苦情申立人居住地別	市内居住者	７０件
	市外居住者	８件
申立方法別	持参	３６件（４６．２%）
	インターネット利用	３１件（３９．７%）
	郵送	１０件（１２．８%）
	ＦＡＸ	１件（　１．３%）

（２）受付件数の推移

年度	23	24	25	26	27	28	29	30
件数	72 件	99 件	67 件	55 件	50 件	66 件	58 件	78 件



（３）行政組織別の受付状況

区役所　　１８件（２３．１%）
都市建設局　　１６件（２０．５%）
健康福祉局　　８件（１０．３%）
その他　　３６件（４６．１%）

受付状況　　（単位：件･%）

組　織	件数	構成比	分　野					
区役所（５区役所分）	18	23.1%	戸籍・住民票等	6	生活保護	4	地域づくり	3
			特定個人情報	1	市民税	1	国民健康保険	1
			ひとり親家庭支援	1	相談業務	1		
都市建設局	16(2)	20.5%	道路管理	3	道路整備	2	公園管理	2
			市営住宅	2	被災者支援	2(2)	公園整備	1
			河川管理	1	河川改修	1	交通対策	1
			自転車対策	1				
健康福祉局	8	10.3%	高齢者福祉	3	障がい者福祉	2	子ども育成	1
			児童相談	1	生活保護	1		
環境局	5(1)	6.4%	廃棄物処理	5(1)				
教育委員会	5	6.4%	博物館	2	学校教育	1	教育環境整備	1
			総務事務	1				
財政局	4(1)	5.1%	固定資産税	3	被災者支援	1(1)		
上下水道局	4	5.1%	水道料金	2	上下水道整備	2		
政策局	3(1)	3.8%	国際交流	1	被災者支援	1(1)	広聴	1
総務局	3	3.8%	契約	2	個人情報保護	1		
市民局	2	2.6%	消費生活相談	1	路上喫煙	1		
経済観光局	2	2.6%	観光イベント	1	商業振興	1		
農水局	1	1.3%	土地改良	1				
その他	7	9.0%	その他	7				
合　計	**78 (5)**	100%						

（ ）内は熊本地震関連の申立て

２　苦情申立ての処理状況

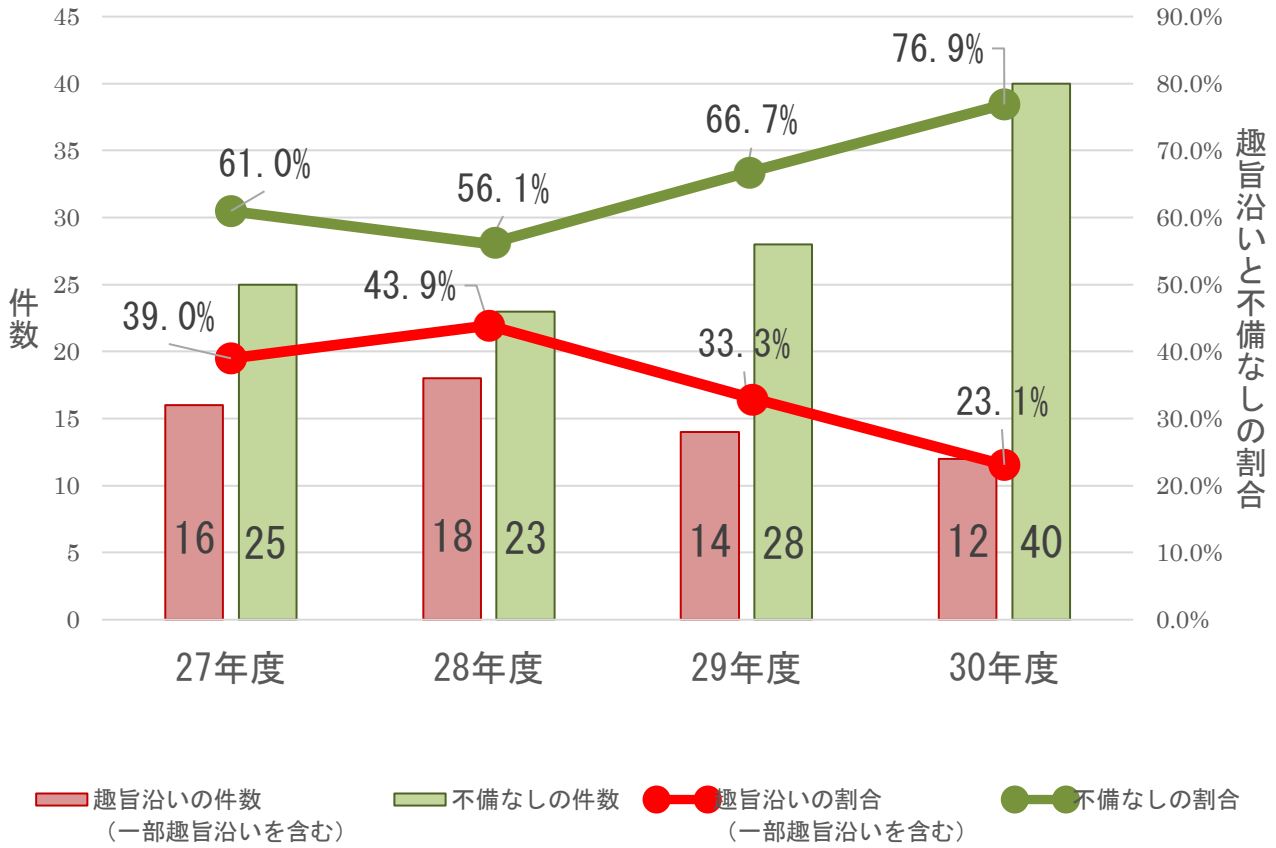
（１）平成２９年度からの継続調査１３件を含めた９１件の処理状況

苦情処理の状況　　（単位：件・％）

区　　分	件数	構成比
１　調査結果を通知したもの	**５２（８）**	**５７．１％**
(1)　苦情申立ての趣旨に沿ったもの	５	５．５％
(2)　苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	７（１）	７．７％
(3)　市の業務に不備がなかったもの	４０（７）	４３．９％
２　調査対象とならなかったもの	**４**	**４．４％**
(1)　管轄外のもの	１	１．１％
(2)　その他のもの（利害無し・１年以上経過等）	３	３．３％
３　調査を中止したもの	**１**	**１．１％**
４　取り下げられたもの	**１４（１）**	**１５．４％**
５　継続調査中のもの	**２０**	**２２．０％**
合　　計	**９１（９）**	**１００％**

（ ）内は熊本地震関連の申立て　計９件（平成 29 年度からの継続調査 4 件含む）

（２）趣旨沿い（一部趣旨沿いを含む）と不備なしの件数、割合の推移



（３）オンブズマンの調査日数

平成３０年度にオンブズマンの調査が終了した７１件の状況　　（単位：件・%）

区　分	30日以内	31日～60日	61日～90日	91日以上	合　計
1　調査結果を通知したもの	**0**	**17**	**26**	**9**	**52**
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	4	1	5
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	3	3	1	7
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	14	19	7	40
2　調査対象とならなかったもの	**4**	**0**	**0**	**0**	**4**
(1) 管轄外のもの	1	0	0	0	1
(2) その他（利害無し・１年以上経過等）	3	0	0	0	3
3　調査を中止したもの	**0**	**0**	**1**	**0**	**1**
4　取り下げられたもの	**14**	**0**	**0**	**0**	**14**
合　　計	**18**	**17**	**27**	**9**	**71**
構　成　比	**25.4%**	**23.9%**	**38.0%**	**12.7%**	**100%**

※申立人及び担当課に調査開始を通知した日から調査結果を通知した日までの日数

３　発意調査（熊本市オンブズマン条例第７条第２項）

１件　　**受付の取扱い**

・調査内容：行政手続法第７条の趣旨や目的をどの程度理解し、同条と具体的制度との関係性をどのように整理しているか

・オンブズマンの判断：不当な扱いをしている事実は認められませんでしたが、法第７条の趣旨が全職員に浸透しているとまでは認められませんでした。

地方自治法の改正により令和２年（2020年）から内部統制制度の導入が義務付けされますので、制度の整備に当たって同条や市行政手続条例に適合した適正な手続きが行われるよう、これを促し、これを監視する体制を築いてもらいたいと希望します。

> 行政手続法第7条　行政庁は、申請がその事務所に到達したときは遅滞なく当該申請の審査を開始しなければならず、かつ、申請書の記載事項に不備がないこと、申請書に必要な書類が添付されていること、申請をすることができる期間内にされたものであることその他の法令に定められた申請の形式上の要件に適合しない申請については、速やかに、申請をした者に対し相当の期間を定めて当該申請の補正を求め、又は当該申請により求められた許認可等を拒否しなければならない。

４　勧告又は意見表明（熊本市オンブズマン条例第７条第１項第２号）

事例はありませんでした。