

3 発意調査

平成25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1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25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や公民館等に出向き、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、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	4月25日(木)	東区役所
第2回	5月20日(月)	西区役所
第3回	6月20日(木)	南区役所
第4回	7月17日(水)	北区役所
第5回	8月27日(火)	託麻公民館
第6回	9月19日(木)	花園公民館
第7回	10月30日(水)	城南総合出張所
第8回	11月28日(木)	清水公民館
第9回	12月10日(火)	東部公民館
第10回	1月23日(木)	河内総合出張所
第11回	2月20日(木)	幸田公民館
第12回	3月20日(木)	龍田公民館

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が、平成25年度は9案件10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25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ったものの中で改善に至っていないもの20件、市の業務に不備がなかったものの中でオンブズマンが何らかの要望を出したものの3件の計23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。

8 その他の活動

(1) 相談、要望の受付状況

平成25年度は、オンブズマンの調査結果等に関する相談、要望や、市政等に関する相談、要望を565件受け付けました。(表7参照)

表7 市民等からの相談、要望の行政組織別・分野別受付状況 (単位：件・%)

組 織	件数	構成比	分 野			
総務局	11	1.9	相談業務	7 不祥事	2 行財政改革	1 個人情報保護制度
企画振興局	262	46.4	オンブズマン制度	252 市民協働	2 交通安全対策	2 広報
			広報刊行物	1 広聴業務	1 地域コミュニティセンター	1 自治会
			公民館	1		
財政局	18	3.2	固定資産税	10 市県民税	3 徴収対策	3 個人情報保護制度
健康福祉子ども局	44	7.8	介護保険	8 国民健康保険	6 相談業務	6 医療安全相談
			生活保護	2 高齢者健康支援	2 障がい者社会参加促進	2 施設
			国民年金	2 民生委員	1 高齢者団体支援	1 心身障害者扶養共済制度
			住宅支援給付	1 保育所	1 保育料	1 児童相談所
			動物愛護センター	1 霊堂	1 環境衛生	1 個人情報保護制度
環境局	11	1.9	収集	8 環境保全	2 相談業務	1
農水商工局	3	0.5	食肉センター	1 植木市	1 相談業務	1
観光文化交流局	1	0.2	観光イベント	1		
都市建設局	89	15.8	道路管理	17 道路整備	14 河川管理	14 公園
			市営住宅	8 マンション管理	6 土地区画整理	4 準用河川改修
			建築確認	3 駐輪対策	3 用地取得	2 水路管理
			都市計画	1 景観整備	1 駐車場管理	1
中央区役所	29	5.1	生活保護	17 相談業務	6 個人情報保護制度	3 国民健康保険
			国民年金	1 手帳の交付	1	
東区役所	4	0.7	生活保護	1 国民健康保険	1 ひとり親家庭支援	1 相談業務
西区役所	4	0.7	生活保護	2 自立支援給付	1 自治会	1
南区役所	16	2.8	ひとり親家庭支援	13 生活保護	3	
北区役所	4	0.7	ひとり親家庭支援	2 生活保護	1 圃場整備	1
消防局	4	0.7	消防団	4		
議会事務局	1	0.2	政務調査費	1		
交通局	6	1.1	公共用地	4 自動車運行	2	
上下水道局	3	0.5	上下水道料金	1 上下水道工事	1 下水道受益者負担金	1
病院局	1	0.2	診療費	1		
教育委員会	9	1.6	幼稚園	4 中学校	2 学校教育	1 図書館
			職務外行為	1		
選挙管理委員会	2	0.4	公報	1 ポスター	1	
その他の機関	43	7.6	国・県の機関	13 民間企業	9 住民間	7 市町村の機関
			市民オンブズマン	5 その他	3	6
合計	565	100.0				

(2) 第15回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成25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、吉田勇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。



(3) 広報

① 市政だよりでの広報

平成25年度7月号、11月号に制度案内記事
を、平成25年度4月号から3月号まで巡回オ
ンブズマン開催記事をそれぞれ掲載しました。
特に11月号は、紙面1ページを活用した特集
記事としました。

② ラジオでの広報

市政広報番組等で制度についての広報を行いました。

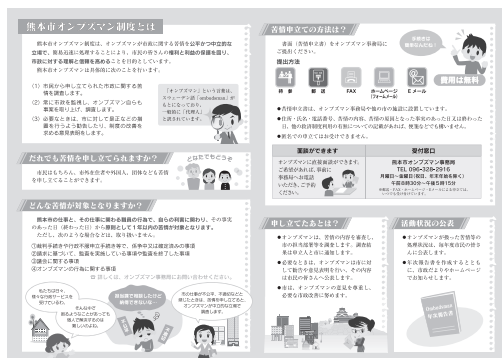
【市政だより11月号】

[illegible]

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（各総合出張所、各出張所含む。）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】

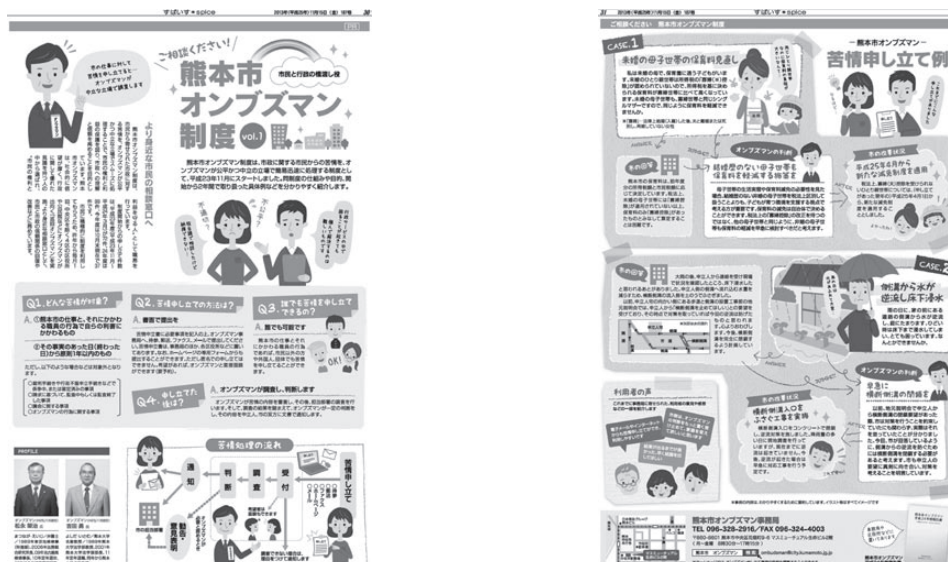
④ バス・電車の車内広告

平成25年11月に、熊本市域の路線を中心に、バスや路面電車の車内に制度を案内するポスターを掲示しました。



⑤ 各戸配布形式紙媒体（フリーペーパー）を用いた広報

平成25年10月から平成26年3月にかけて、「すばいす」の紙面上で制度の紹介を行いました。特に11月は2週にわたり紙面2ページを活用した特集記事としました。



(4) オンプ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プ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し立てができるようにしています。

