

3 発意調査

令和3年度（2021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。（「Ⅳ 発意調査の事例」参照）

4 勧告又は意見表明

令和3年度（2021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、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	6月24日（木）	東区役所
第2回	7月30日（金）	西区役所
第3回	8月19日（木）	南区役所
第4回	9月17日（金）	北区役所
第5回	11月19日（金）	東区役所
第6回	12月16日（木）	西区役所
第7回	1月21日（金）	南区役所
第8回	2月24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。令和3年度（2021年度）は10件について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)

令和3年度（2021年度）にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、改善が必要な1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いたっていないものについても再度追跡調査を行いました。

8 その他の活動

(1) 苦情相談、要望の受付

令和3年度（2021年度）は、苦情申立てにはあたりませんでした。市政等に関する苦情相談、要望を249件受け付けました。

表5 苦情相談、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	38	15.3
住宅・公園	28	11.2
道路・河川	21	8.5
新型コロナ関連	13	5.2
まちづくり	8	3.2
教育	8	3.2
税金・財政	7	2.8
上下水道	7	2.8
総務・契約	5	2.0
復興・防災	4	1.6
経済・観光	3	1.2
都市計画・開発	3	1.2
住所・戸籍	2	0.8
ごみ・環境	2	0.8
病院	2	0.8
文化・スポーツ	1	0.4
消防	1	0.4
交通	1	0.4
その他	95	38.2
合 計	249	100.0

(2) 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

例年11月に総務省（東京都）で開催される全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行っています。

令和3年度（2021年度）は、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点からWeb会議形式で開催され意見・情報交換を行いました。

(3) 広報

① 市政だよりでの広報

令和3年度（2021年度）7月号及び11月号に制度案内記事を掲載しました。また、令和3年度6月号から2月号まで巡回オンブズマン開催記事を掲載しました。

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令和3年度（2021年度）は2回行いました。

【市政だより7月号】

熊本市オンブズマン制度

【令和2年度（2020年度）運営状況の報告】

オンブズマンが市政に関する苦情を簡易迅速に調査するとともに市政を監視することで、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めることを目的とした制度です。令和2年度（2020年度）の苦情申し立て受付件数は54件、オンブズマンが苦情処理をした件数は、前年度からの継続分9件と合わせて63件でした。また、オンブズマンの自己の発意に基づく調査は、「市長への手紙」と「町内自治会内部の問題に対する市の関わり」の2件を行いました。

オンブズマン制度とは？
オンブズマンが、市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査する制度です。
本市では2名のオンブズマンが、職務を行っています。

○どんな苦情が対象となりますか？
本市の仕事とその仕事に関わる職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日または終わった日から原則として1年以内の苦情です。ただし、行政不服申立てなどほかの制度を利用した場合などは取り扱わないこともあります。詳しくは、事務局へ。

○苦情申し立ての方法は？
書面（苦情申し立て書）を事務局へ提出してください（持参、郵送、Eメール、ホームページ、またはファクスにて受け付け）。申し立て後、希望があれば、オンブズマンと直接面談もできます。
苦情申し立て書は、事務局や、区役所、まちづくりセンターに設置しています。

○申し立てた後は？
オンブズマンが苦情の内容や担当部署の調査を行います。
その後、調査の結果に基づき、オンブズマンが見解（判断）を示し、その内容を申立人、市の双方に文書で通知します。

令和2年度（2020年度）の行政組織別受付状況

組織名	件数	組織名	件数	組織名	件数	
都市建設局	11 (1)	総務局	5	経済観光局	1 [1]	
健康福祉局	11 (1)[1]	環境局	2	交通局	1	
区役所	11	教育委員会	2	上下水道局	1	
財政局	6	文化市民局	1 [1]	その他	2	
					合計	54 (2)[3]

()内は熊本地震関連。【】内は新型コロナ関連。

苦情対応結果（令和元年度（2019年度）継続分を含めた63件）

年次報告書が完成！
オンブズマン事務局、区役所、まちづくりセンターに置いているほか、市ホームページからもダウンロード可。
HPからの申し立てもできます。

(オンブズマン事務局 ☎096-328-2916)

オンブズマンが市政に関する苦情を調査します

平成23年11月に開始したオンブズマン制度は今年で制度発足10周年となります。11月から原田オンブズマンと崎坂オンブズマンが公平かつ中立的な立場で簡易迅速に調査を行うことで、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めます。

オンブズマンから市民の皆さんへ

この度、熊本市オンブズマンとして再任されました。熊本市におけるオンブズマン制度は、運用開始から10年を経過し、市民及び市職員にも広く認知され、その存在意義も定着しつつあると思われます。今後も公的オンブズマンとしてのあり方を検証しながら、オンブズマン制度が適正に機能し、市政に対する市民の皆様の信頼が得られるよう尽力して行きたいと考えておりますので、よろしくお願いたします。

市民と行政の橋渡し役



原田 信輔 (弁護士)
(再任 令和元年11月～)



崎坂 誠司 (弁護士)
(新任 令和3年11月～)

熊本市から委嘱されてオンブズマンに就任した弁護士の崎坂です。委嘱権者である熊本市の行政活動を調査するというのがオンブズマン制度の根幹であり、一見矛盾するようにも見えますが、市民に対する行政サービスを担う行政が、やむを得ずと市民の目線から外れて独善的になることもあり得るため、自浄作用を促すための制度を設けて、市民の権利と利益を擁護しようとすることは素晴らしいことだと思います。その制度の趣旨を全うし、市民の期待に応えられるよう尽力する所存ですので、どうぞよろしくお願いたします。

○オンブズマンは具体的に何をしますのか？

市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査し、必要なときには、市に対して是正などの措置を求めたり、制度の改善を求める意見表明をしたりします。

本市の仕事とその仕事に関わる職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日または終わった日から原則として1年以内の苦情が対象となります。

○申し立て後は？

オンブズマンが苦情の内容や担当部署の調査を行います。その後、調査の結果に基づき、オンブズマンが見解(判断)を示し、その内容を申立人、市の双方に文書で通知します。

○苦情申し立ての方法は？

オンブズマン事務局、区役所、まちづくりセンターに設置している苦情申し立て書を持参、郵送、ファクスでオンブズマン事務局に提出してください。Eメール、市ホームページのフォームでも受け付けています。申し立て後、希望があれば、オンブズマンと直接面談ができます。

詳しくは、市ホームページへ。



(オンブズマン事務局 ☎096-328-2916)

③ 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、苦情申し立て書を挟み込んだ制度を案内するパンフレットを設置しています。

【制度案内パンフレット】

苦情処理の流れ

市民から申し立て → オンブズマン事務局へ届く → 調査開始 → 調査結果を通知 → 市民へ結果を伝える

熊本市オンブズマン事務局
Kumamoto City Ombudsman Office
〒960-0801 熊本市東区東山1-1-1
TEL 096-328-2916 FAX 096-324-4003

【掲示用ポスター】

平成23年11月1日スタート
Kumamoto City Ombudsman
熊本市オンブズマン制度

市政のことで困っていませんか？
オンブズマンがあなたの苦情を調査します。

- 1 市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査します。
- 2 案に市政を監視し、オンブズマン自らも事業を取り上げ、調査します。
- 3 必要なときは、市に対して是正などの措置を行うよう勧告したり、制度の改善を求める意見表明をします。

詳しくは
TEL 096-328-2916
熊本市オンブズマン事務局

【苦情申し立て書】

苦情申し立て書

苦情の概要

苦情の届出

苦情の届出先

苦情の届出理由

苦情の届出内容

苦情の届出日

苦情の届出場所

苦情の届出人

苦情の届出先

苦情の届出理由

苦情の届出内容

苦情の届出日

苦情の届出場所

苦情の届出人

④ その他の広報

市役所本庁舎1階ロビーでのポスター等の制度案内資料の掲示や区役所等の窓口案内モニターでの制度案内の放映を行いました。

また、熊本市公式のSNSで定期的に制度案内や巡回オンブズマンの開催案内を発信しました。

(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。

