

3 発意調査

令和6年度（2024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6年度（2024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26日(水)	東区役所
第2回	7月23日(火)	西区役所
第3回	8月28日(水)	南区役所
第4回	9月26日(木)	北区役所
第5回	11月27日(水)	東区役所
第6回	12月24日(火)	西区役所
第7回	1月29日(水)	南区役所
第8回	2月27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6年度（2024年度）は1件について1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6年度（2024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4件について改善等の状況調査を行いました。加えて、令和5年度（2023年度）の発意調査「法定外公共物の払下げについて」も改善等の状況の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6年度（2024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196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・こども	47	24.0
道路・河川	13	6.7
税金・財政	9	4.6
上下水道	7	3.6
住宅・公園	4	2.0
教育	3	1.5
総務・契約	2	1.0
都市計画・開発	2	1.0
ごみ・環境	2	1.0
住所・戸籍	2	1.0
病院	2	1.0
健康生活衛生	1	0.5
経済・観光	1	0.5
消防	1	0.5
その他	100	51.1
合 計	196	100.0

(2) 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和6年（2024年）12月に総務省（東京都）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、崎坂誠司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

令和6年度（2024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6年度（2024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6年度（2024年度）は3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運営状況の報告

【令和5年度運営状況の報告】

令和5年度の苦情申立て受け付け件数は69件、苦情処理をした件数は、前年度からの継続分8件と合わせて77件でした。また、オンブズマン条例第7条第2項に基づく発意調査は2件を行い、第7条第1項第2号に基づく勧告・意見表明は行いませんでした。

オンブズマン制度とは、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。

○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。

○苦情申立ての方法は？

書面（苦情申立書）を事務局へ提出してください（持参、郵送、Eメール、ホームページのフォームメール、またはファクスにて受け付け）。申立て後、希望があれば、オンブズマンと直接面談ができます。

苦情申立書は、事務局や、各区役所、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及び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5年度の行政組織別受け付け状況

組 織 名	件数	組 織 名	件数	組 織 名	件数	
区役所	29	教育委員会	4	文化市民局	1	
総務局	5	政策局	3	環境局	1	
健康福祉局	5	財政局	3(1)	消防局	1	
こども局	5	農業委員会	3	市民病院	1	
都市建設局	4	経済観光局	2	その他の機関	2	
					合 計	69(1)

()内は熊本地震関連。

苦情対応結果(令和4年度継続分を含めた77件)

令和5年度分
令和4年度継続 8件
令和5年度受付 69件
計77件

36.3% 28件
調査対象外
(苦情なし・1年以上経過等)

24.7% 19件
苦情申立ての一部
調査に当たったもの

10.4% 8件
最終調査中のもの

6.5% 5件
その業務に不満が
なかったもの

19.5% 15件
取り下げられたもの

1.3% 1件
調査を中止したもの

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ができます。

ホームページからの
申立てもできます。

(オンブズマン事務局 ☎096-328-2916)

【市政だより11月号】

ご相談ください 熊本市オンブズマン制度～多くの皆さんに利用されています～

熊本市オンブズマン制度は、オンブズマンが、市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、簡易迅速に処理することにより、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する市民の理解と信頼を高めることを目的とした制度です。

平成23年11月に制度が始まって以来、令和6年9月までに受け付けた苦情申立て件数は、864件でした。

市民と行政の橋渡し役

代表オンブズマン 崎坂 誠司
オンブズマン 三藤 省三

オンブズマン制度による苦情申立てについて

熊本市の仕事と、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(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。ただし、次のような場合などは、対象外となります。

- ①裁判手続きや行政不服申立手続き等で、係争中または確定済みの事項
- ②請求に基づいて、監査を実施している事項や監査を終了した事項
- ③議会に関する事項
- ④オンブズマンの行為に関する事項

オンブズマンが苦情の内容を審査し、担当部署の調査を行います。調査の結果を踏まえて、オンブズマンが一定の判断をし、その内容を申立人、市の双方に文書で通知します。

苦情申立ての方法

書面(苦情申立書)をオンブズマン事務局へ提出してください。持参のほか、郵送、ファクス、メール、ホームページのフォームメールで受け付けています。

苦情申立ての後、希望があれば、オンブズマンと面談ができます。

詳しくは、こちら

(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、苦情申立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】



【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。

【ホームページ】

