

# 令和7年度（2025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

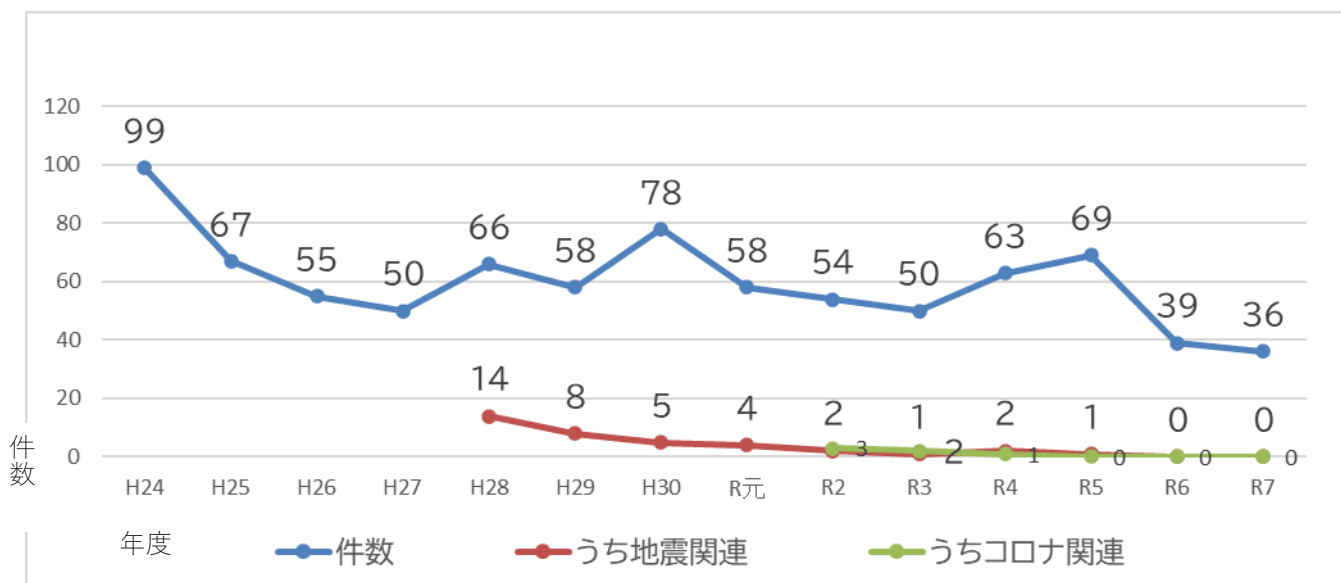
### 1 苦情申立ての受付状況

(1) 令和7年度（2025年度）の受付件数36件

➤ 苦情申立人居住地別	市内居住者	35件
	市外居住者	1件
➤ 申立方法別	インターネット利用	15件（41.7%）
	持参	18件（50.0%）
	郵送	3件（8.3%）
	FAX	0件（0.0%）

(2) 受付件数の推移

年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	R5	R6	R7
受付件数	99	67	55	50	66	58	78	58	54	50	63	69	39	36
うち地震関連	-	-	-	-	14	8	5	4	2	1	2	1	0	0
うちコロナ関連	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	1	0	0	0



(3) 行政組織別の受付状況

- 区役所（5区役所分） 22件（61.1%）
- 健康福祉局 4件（11.1%）
- 財政局 3件（8.3%）
- 都市建設局 3件（8.3%）

受付状況

(単位：件・%)

組織	件数	構成比	分野					
区役所 (5区役所分)	22	61.1%	生活保護	8	福祉	2	子ども	1
[土木センター]	[10]	[27.8%]	支援措置	1	[道路管理	9]	[伐採	1]
健康福祉局	4	11.1%	職員の対応	2	給付金	1	成年後見制度	1
財政局	3	8.3%	納税	2	固定資産税	1		
都市建設局	3	8.3%	市営住宅	1	道路通行止め	1	市街化区域編入	1
経済観光局	1	2.8%	プレミアム商品券	1				
上下水道局	1	2.8%	水道料金	1				
教育委員会	1	2.8%	学校教育	1				
消防局	1	2.8%	消防	1				
合計	36	100%						

## 2 苦情申立ての処理状況

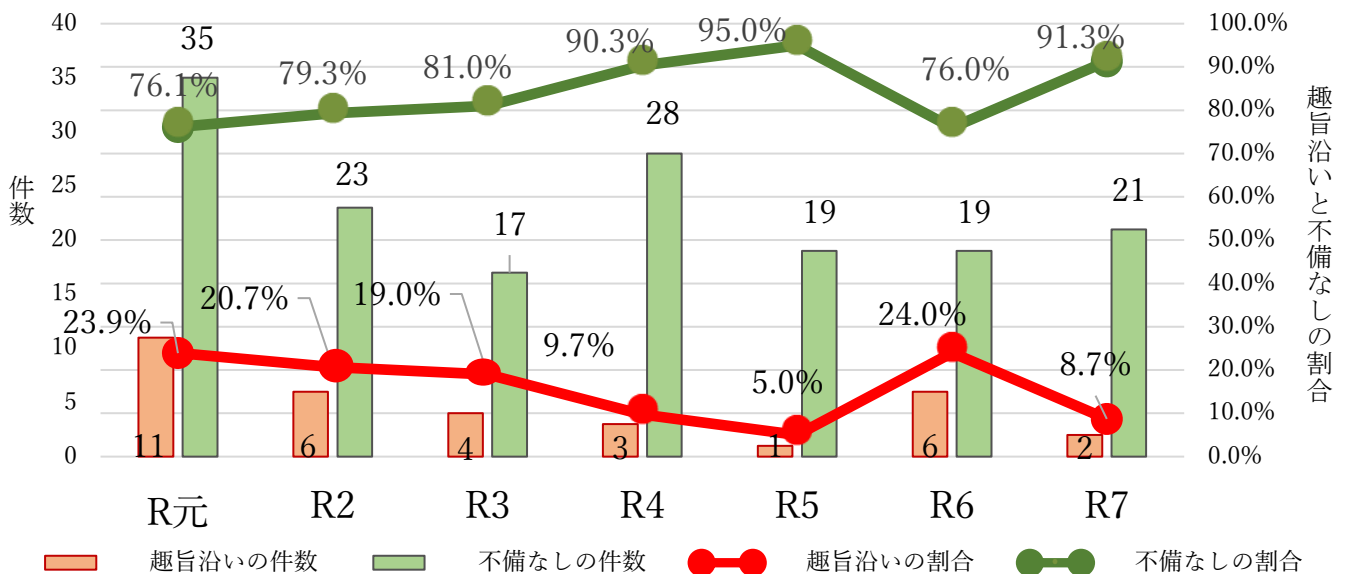
(1) 令和6年度からの継続調査3件を含めた39件の処理状況

苦情処理の状況

(単位：件・%)

区 分	件数	構成比
<b>1 調査結果を通知したもの</b>	<b>23</b>	<b>59.0%</b>
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	5.1%
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0.0%
(3) 市の業務に不備がなかったもの	21	53.9%
<b>2 調査対象とならなかったもの</b>	<b>9</b>	<b>23.0%</b>
(1) 管轄外のもの	2	5.1%
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	7	17.9%
<b>3 調査を中止したもの</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
<b>4 取り下げられたもの</b>	<b>6</b>	<b>15.4%</b>
<b>5 継続調査中のもの</b>	<b>1</b>	<b>2.6%</b>
<b>合 計</b>	<b>39</b>	<b>100.0%</b>

(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〔調査結果を通知〕



### (3) オンブズマンの調査日数

令和7年度（2025年度）にオンブズマンの調査が終了した38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
<b>1 調査結果を通知したもの</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>23</b>
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	2	0	2
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0	0	0	0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	8	11	2	21
<b>2 調査対象とならなかったもの</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
(1) 管轄外のもの	2	0	0	0	2
(2) その他（利害無し・1年以上経過等）	5	2	0	0	7
<b>3 調査を中止したもの</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>4 取り下げられたもの</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
合 計	13	10	13	2	38
構 成 比	34.2%	26.3%	34.2%	5.3%	100.0%

※調査日数は、申立人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です。

### 3 発意調査（熊本市オンブズマン条例第7条第2項） 2件

#### (1) カスタマーハラスメントに関して

- 調査内容：本市におけるカスハラの実情、認識、今後の対応など
- オンブズマンの判断：カスハラは、目撃した市民等に不快な思いを与え、カスハラを受けた職員を精神的に不安定にし、業務に支障をきたすおそれがあるとの認識のもと、本市作成のマニュアルは、カスハラが多様な態様ごとに分類し、それぞれに適した対応の仕方が非常にわかりやすく指南されています。本市職員がマニュアルを通して適切な対応を理解し、実践していくことが最善であると考えます。

#### (2) こどもの権利救済機関としての本市の「こどもの権利サポートセンター」の役割と取組

- 調査内容：こどもの権利サポートセンターの取組と対応状況について
- オンブズマンの判断：こどもの権利救済においては、柔軟かつ臨機応変に対応することが求められます。こどもの権利サポートセンター（以下「こどもサポセン」という。）は条例等に基づき設置された組織ではないものの、こどもにかかわる部署に連携や協力を促すことでより適切な対応を期待できることから、こどもの権利救済機関としての役割を果たすことができるものと考えます。このように本市がこどもサポセンを設置し、こどもの権利救済にあたっている姿勢は高く評価されてよいと思います。

### 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。