3　発意調査

令和７年度（2025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７年度（2025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18日（水）	東区役所
第２回	７月29日（火）	西区役所
第３回	８月27日（水）	南区役所
第４回	９月25日（木）	北区役所
第５回	11月26日（水）	東区役所
第６回	12月25日（木）	西区役所
第７回	１月28日（水）	南区役所
第８回	２月26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７年度（2025年度）は、現地調査案件はありませんでした。

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７年度（2025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２件について改善等の状況調査を行いました。

8　その他の活動

⑴　苦情相談、要望の受付

令和７年度（2025年度）は、苦情申立てにはいたりませんでしたが、市政等に関する苦情相談、要望を164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	28	17.1
道路･河川	11	6.7
住宅･公園	11	6.7
税金･財政	9	5.5
教育	5	3.1
まちづくり	4	2.5
文化･スポーツ	3	1.8
上下水道	3	1.8
被災者支援	3	1.8
都市計画･開発	2	1.2
交通	2	1.2
ごみ･環境	1	0.6
農林水産	1	0.6
病院	1	0.6
その他	80	48.8
合　計	164	100.0

⑵　全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和７年（2025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、三藤省三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。

⑶　広報

①　市政だよりでの広報

令和７年度(2025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７年度（2025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７年度（2025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運営状況の報告

【令和6年度運営状況の報告】

苦情申立て受け付け件数は39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47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。

○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。

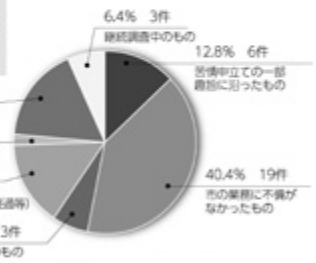
その後、調査の結果に基づき、オンブズマンが見解（判断）を示し、その内容を申立人、市の双方に文書で通知します。

令和6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	12	環境局	2	教育委員会	1
財政局	6	上下水道局	2	交通局	1
都市建設局	5	政策局	1	その他の機関	2
健康福祉局	3	文化市民局	1		
総務局	2	こども局	1	合　計	39

苦情対応結果（令和5年度継続分を含めた47件）

令和6年度分
令和5年度継続　8件
令和6年度受付　39件
計47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、6月23日(月)以降は市ホームページからもダウンロードができます。

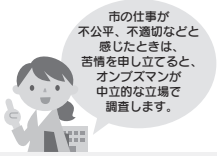
ホームページからの申立てもできます。

（オンブズマン事務局　☎096-328-2916）

【市政だより11月号】

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14年目となります。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

熊本市のオンブズマンになって3年目を迎えます。オンブズマン制度は、熊本市では、平成23年11月に運用が開始されています。制度が始まって14年経過していますので、市民の間ではオンブズマンという言葉は知られてきたと思います。ただ、実際には、オンブズマンが具体的に何をしているかまではよく分からないという人が多いのではないでしょうか。オンブズマンは、市の業務に対する市民の苦情を調査検討し、市民の権利や利益を守るとともに、市政の改善や信頼確保につなげるという役目を担っています。この制度については、市のホームページでも毎年運営状況の報告をしていますので、ぜひご覧いただき理解を深めてもらえればと思います。

市民と行政の橋渡し役

三藤 省三（弁護士）
（再任 令和5年11月～）

藤田 光代（弁護士）
（新任 令和7年11月～）

このたび熊本市オンブズマンに就任した藤田光代です。18年間弁護士をした後任官し、19年余り裁判官として勤務し、一昨年からは再び弁護士として熊本市で仕事をしています。オンブズマンは、中立公正な立場で市政に関する市民からの苦情を調査し、もって市民の理解と信頼の確保に資する役割を担います。熊本市のオンブズマン制度が開始から14年を経て、市民に知られる存在であることを踏まえると、その役割を前にして身の引き締まる思いがします。これまでの経験を生かし、精一杯務めていきたいと思います。

苦情申立ての方法

事務局や、区役所、まちづくりセンターに設置している書面（苦情申立書）を持参、郵送、ファクスで事務局に提出してください。メール、ホームページのフォームメール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。

（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】

⑷　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】