



Ⅲ 苦情申立ての事例

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
- 2 市の業務に不備がなかった事例
- 3 調査対象とならなかった事例

Ⅲ 苦情申立ての事例

令和6年度（2024年度）に苦情申立てを受け付け、令和7年度（2025年度）に調査を継続したものが3件あり、令和7年度（2025年度）には調査がすべて終了しています。また、令和7年度（2025年度）に苦情申立てを受け付けた36件のうち、令和8年（2026年）3月までに38件の処理が終了しています。ここでは実際に苦情申立てがあった事例の一部を紹介します。

なお、オンブズマンが苦情申立人や、市に対して通知した文書は長文のものもあるため、要約したものを掲載しています。

「市の改善等の状況」欄には、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）に対する市の回答を掲載しています。

事例については、オンブズマンが調査結果を通知したものの23件のうち、その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）2件と、市の業務に不備がなかったもの21件について要約を掲載しています。

また、調査対象とならなかったもの9件については、その内容と趣旨と調査しない理由を掲載しています。

取り下げられたもの6件は、調査を開始する前に申立人から取り下げられたものであることから掲載していません。

～掲載事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

内 容	頁
(1) 特別障害者手当の再認定手続における担当課の対応	22
(2) 看板の撤去及び設置に関する土木センターの対応	25

2 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 本庁舎建て替えに関する熊本市自治基本条例違反に対する苦情	27
(2) 担当部署による継続的な面談を終了した理由の説明及び窓口対応の不作为	30
(3) 市県民税に関する担当課の対応	32
(4) 熊本市上下水道局指定給水装置工事事業者のミスを理由とする上水道料金の還付	34
(5) 特定の職員の窓口対応	36
(6) 成年後見制度利用支援事業の報酬助成申請における市の対応	37
(7) 所有地の課税地目の変更に対する市の対応	40
(8) 生活保護制度における代理納付についての担当課の対応	43
(9) 老人クラブ助成金の運用に対する苦情	45
(10) 体罰の調査における学校と市の対応	48
(11) 車両の乗入口における縁石の切下げと土木センターの対応	50
(12) 自宅前の市道に関する苦情	53
(13) 市営住宅の入居者からの相談に対する市の対応	55
(14) 敷地境界立会に関する担当課の対応	57
(15) 住民基本台帳における支援措置の取扱い	60
(16) 市街化区域への編入要件と担当課の対応	63
(17) 生活保護におけるエアコンの買替えに係る担当課の対応	66
(18) 電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金の通知書に係る市の対応	69
(19) 私有地内の樹木の剪定・伐採に対する市の対応	72
(20) 療育手帳の再判定手続に係る担当部署の対応	75
(21) 市民税の分割納付に関する対応	78

3 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 個人宅工事に対する苦情と土木センターの対応	81
(2) 生活保護の担当課の窓口対応	81
(3) 友人に対する市の対応についての問合せ	81
(4) 熊本市消防局の SNS における肖像権侵害	82
(5) 熊本市プレミアム付商品券の施策	82
(6) 原付バイクの税金徴収の在り方	82
(7) 道路の通行止めに関する市の対応	82
(8) 生活保護ケースワーカーの対応	83
(9) 市役所本庁舎を住所とした住民登録	83