

# 令和５年度（２０２３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

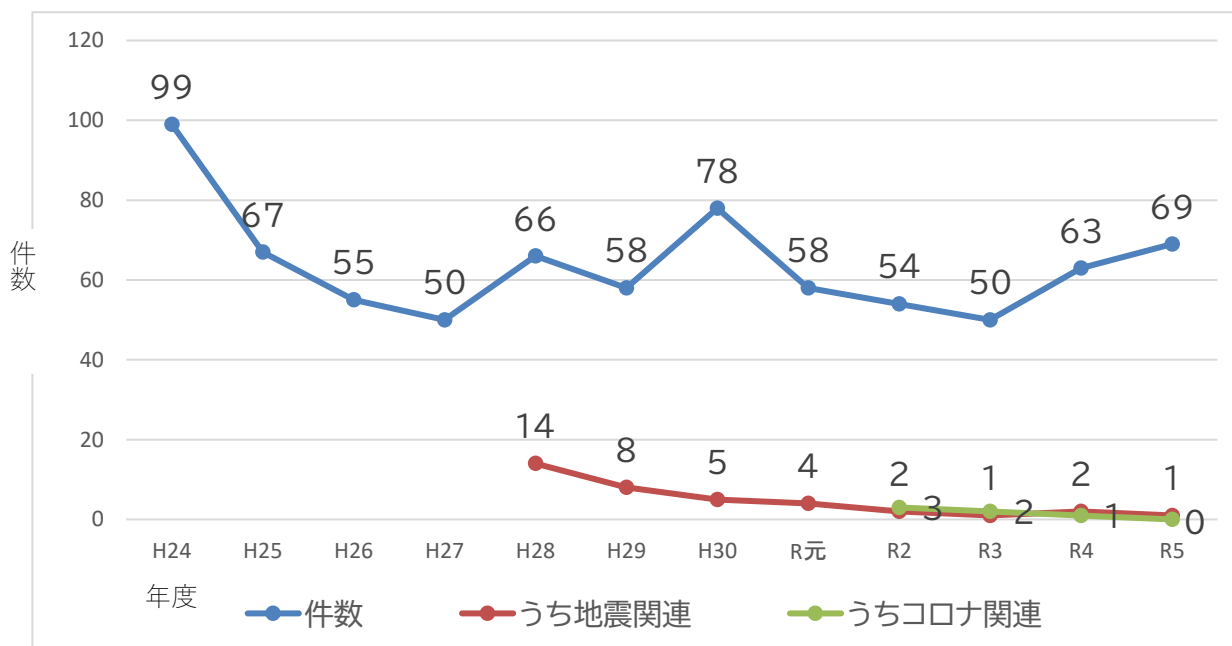
### 1 苦情申立ての受付状況

（１）令和５年度（２０２３年度）の受付件数６９件  
（うち、平成２８年（２０１６年）熊本地震関連１件）

|             |           |            |
|-------------|-----------|------------|
| ➤ 苦情申立人居住地別 | 市内居住者     | ６４件        |
|             | 市外居住者     | ５件         |
| ➤ 申立方法別     | インターネット利用 | ４４件（６３．８％） |
|             | 持参        | １２件（１７．４％） |
|             | 郵送        | １２件（１７．４％） |
|             | FAX       | １件（１．４％）   |

（２）受付件数の推移

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



(3) 行政組織別の受付状況

- 区役所（5区役所分） 29件（42.1%）
- 総務局 5件（7.2%）
- 健康福祉局 5件（7.2%）
- こども局 5件（7.2%）
- その他 25件（36.3%）

受付状況

（単位：件・%）

| 組織                         | 件数     | 構成比     | 分野         |            |          |  |
|----------------------------|--------|---------|------------|------------|----------|--|
| 区役所<br>(5区役所分)<br>[土木センター] | 29     | 42.1%   | 生活保護 2     | 介護福祉 1     | 障がい福祉 1  |  |
|                            |        |         | 子育て支援 1    | 食生活改善推進 1  | まちづくり 4  |  |
|                            | [19]   | [27.5%] | [公園管理 1]   | [道路工事 1]   | [道路管理 8] |  |
|                            |        |         | [街灯管理 9]   |            |          |  |
| 総務局                        | 5      | 7.2%    | 情報公開制度 1   | 施設管理 2     | 公務災害 1   |  |
|                            |        |         | 職務外行為 1    |            |          |  |
| 健康福祉局                      | 5      | 7.2%    | 支援制度 1     | 補助金 1      | 福祉 1     |  |
|                            |        |         | 介護福祉 2     |            |          |  |
| こども局                       | 5      | 7.2%    | 子育て支援 1    | 児童相談所 4    |          |  |
| 都市建設局                      | 4      | 5.8%    | 市街化区域 1    | 推進委員会 1    | 花博イベント 2 |  |
| 教育委員会                      | 4      | 5.8%    | 図書館 2      | 学校教育 1     | 学校施設 1   |  |
| 政策局                        | 3      | 4.3%    | 広聴制度 1     | 広報業務 1     | 防災 1     |  |
| 財政局                        | 3(1)   | 4.3%    | 市税収納 1     | 固定資産税 2(1) |          |  |
| 農業委員会                      | 3      | 4.3%    | 都市計画・開発 3  |            |          |  |
| 経済観光局                      | 2      | 2.9%    | 企業立地 1     | 障がい者雇用 1   |          |  |
| 文化市民局                      | 1      | 1.5%    | オンブズマン制度 1 |            |          |  |
| 環境局                        | 1      | 1.5%    | 路上喫煙・吸い殻 1 |            |          |  |
| 消防局                        | 1      | 1.5%    | 救急業務 1     |            |          |  |
| 市民病院                       | 1      | 1.5%    | 契約 1       |            |          |  |
| その他の機関                     | 2      | 2.9%    | 警察署 1      | 個人 1       |          |  |
| 合 計                        | 69 (1) | 100%    |            |            |          |  |

( ) 内は平成28年(2016年)熊本地震関連の申立て

## 2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和4年度からの継続調査8件を含めた77件の処理状況

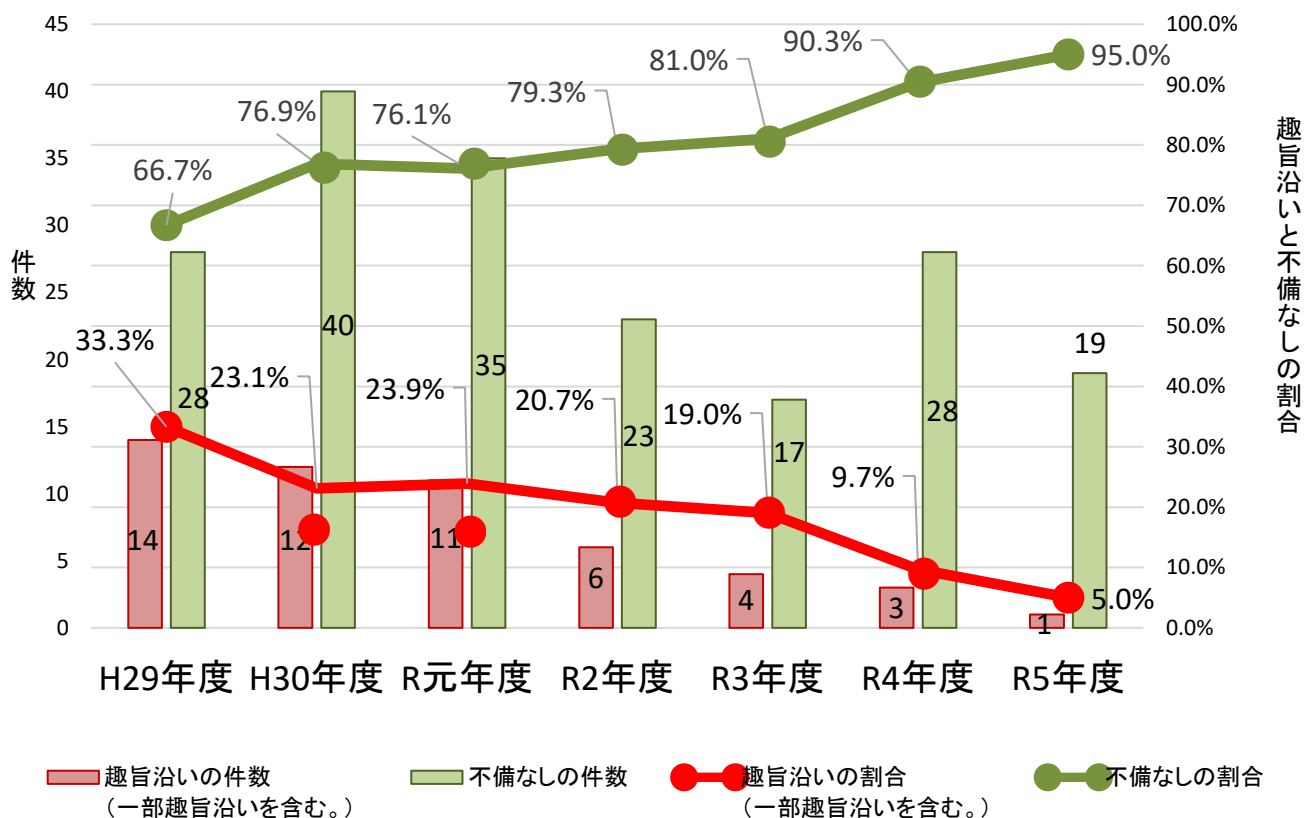
苦情処理の状況

(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>20</b>    | <b>26.0%</b>  |
| (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの       | 0            | 0.0%          |
| (2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの     | 1            | 1.3%          |
| (3) 市の業務に不備がなかったもの       | 19           | 24.7%         |
| <b>2 調査対象とならなかったもの</b>   | <b>33</b>    | <b>42.8%</b>  |
| (1) 管轄外のもの               | 5            | 6.5%          |
| (2) その他のもの(利害無し・1年以上経過等) | 28           | 36.3%         |
| <b>3 調査を中止したもの</b>       | <b>1</b>     | <b>1.3%</b>   |
| <b>4 取り下げられたもの</b>       | <b>15</b>    | <b>19.5%</b>  |
| <b>5 継続調査中のもの</b>        | <b>8(1)</b>  | <b>10.4%</b>  |
| <b>合 計</b>               | <b>77(1)</b> | <b>100.0%</b> |

( ) 内は平成28年(2016年)熊本地震関連の申立て

(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5年度（2023年度）にオンブズマンの調査が終了した69件の状況

(単位：件・%)

| 区 分                    | 30日<br>以内 | 31日～<br>60日 | 61日～<br>90日 | 91日<br>以上 | 合 計       |
|------------------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-----------|
| <b>1 調査結果を通知したもの</b>   | <b>0</b>  | <b>4</b>    | <b>12</b>   | <b>4</b>  | <b>20</b> |
| (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの     | 0         | 0           | 0           | 0         | 0         |
| (2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの   | 0         | 0           | 0           | 1         | 1         |
| (3) 市の業務に不備がなかったもの     | 0         | 4           | 12          | 3         | 19        |
| <b>2 調査対象とならなかったもの</b> | <b>22</b> | <b>10</b>   | <b>1</b>    | <b>0</b>  | <b>33</b> |
| (1) 管轄外のもの             | 3         | 2           | 0           | 0         | 5         |
| (2) その他（利害無し・1年以上経過等）  | 19        | 8           | 1           | 0         | 28        |
| <b>3 調査を中止したもの</b>     | <b>0</b>  | <b>1</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>  | <b>1</b>  |
| <b>4 取り下げられたもの</b>     | <b>15</b> | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>  | <b>15</b> |
| 合 計                    | 37        | 15          | 13          | 4         | 69        |
| 構 成 比                  | 53.6%     | 21.7%       | 18.9%       | 5.8%      | 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) 公園管理について

- 調査内容：公園管理における市と公園愛護会・自治会との協働の在り方等について
- オンブズマンの判断：重要な役割を果たす公園を適切に管理していくためには、公園の管理者である市と、地域住民の要望や意見をよりの確に拾える公園愛護会及び自治会との協働を充実させることが、今後の課題である公園愛護会の会員数の確保及び会員の高齢化の問題に対処するうえでも重要となってきます。そして、その協働を充実させるためには、市がどれだけ公園愛護会及び自治会を活性化させていくか、また、公園愛護会及び自治会の動きをどう引き出すかが肝要となってくるものと考えます。

#### (2) 法定外公共物の払下げについて

- 調査内容：利用価値がなく管理が行き届いていない法定外公共物の払下げの状況について
- オンブズマンの判断：「利用価値がなく管理が行き届いていない里道や水路」（以下「当該里道等」という。）に該当する法定外公共物の払下げについて、払下げ申請される当該里道等は、その周囲の土地の所有者が単独占有していて取得時効が完成しているような土地であり、それを事実上支配し利用している単独占有者以外には当該里道等を利用している者は存在しないというのが前提となりますので、買受人にはなり得ない隣接地権者に同意を求めるのは不要であると思われます。市は今後、当該里道等について、隣接地権者の同意を不要とするよう方針転換することですので、適正な払下げ手続がなされるよう期待します。

### 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。