

令和5年（2023年）6月

# 令和4年度（2022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4年度（2022年度）の受付件数63件

（内、新型コロナウイルス感染症関連1件 平成28年（2016年）熊本地震関連2件）

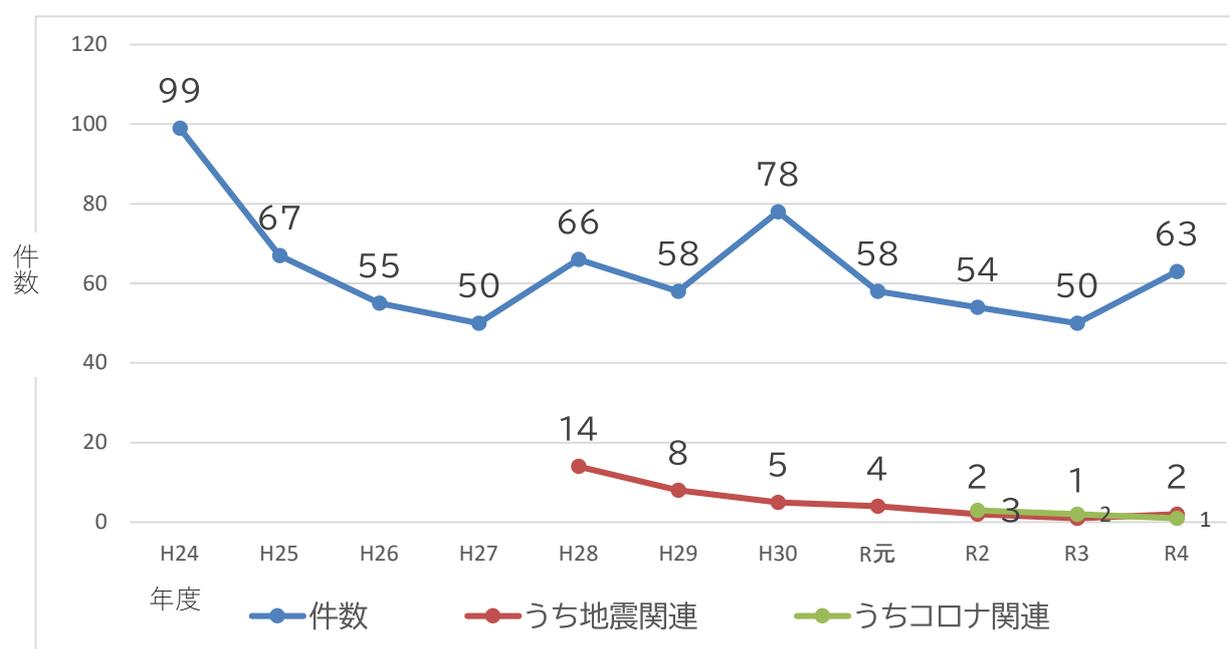
- 苦情申立人居住地別
 

市内居住者	59件
市外居住者	4件
- 申立方法別
 

持参	16件（25.4%）
インターネット利用	39件（61.9%）
郵送	6件（9.5%）
FAX	2件（3.2%）

(2) 受付件数の推移

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



(3) 行政組織別の受付状況

- 区役所（5区役所分） 23件（36.5%）
- 健康福祉局 11件（17.5%）
- 政策局 5件（7.9%）
- 財政局 5件（7.9%）
- その他 19件（30.2%）

受付状況

（単位：件・%）

組織	件数	構成比	分野		
区役所 (5区役所分) [土木センター]	23 [11]	36.5% [17.5%]	生活保護 5	マイナンバーカード 2	個人情報保護 1
			戸籍・住民票 1	国民健康保険 1	児童福祉 1
			障がい者福祉 1		
			道路工事 5	公園管理 3	道路管理 1
			河川管理 1	街路樹管理 1	
健康福祉局	11【1】	17.5%	児童福祉 3	介護福祉 2	契約事務 2
			感染症対策 1【1】	国民健康保険 1	子育て支援 1
			民生委員 1		
政策局	5	7.9%	広聴制度 3	市街地活性化 2	
財政局	5(1)	7.9%	固定資産税 4(1)	市民税 1	
文化市民局	4	6.3%	自治基本条例 1	住所表示 1	文化施設 1
			熊本城観光 1		
教育委員会	4	6.3%	図書館 2	学校教育 1	学校給食 1
都市建設局	3(1)	4.8%	市営住宅 2	建物安全支援 1(1)	
交通局	2	3.2%	交通運営 1	電車運行 1	
上下水道局	2	3.2%	水道工事 1	水道料金 1	
総務局	1	1.6%	情報公開制度 1		
市民病院	1	1.6%	診療 1		
選挙管理委員会	1	1.6%	選挙制度 1		
その他の機関	1	1.6%	民間企業 1		
合計	63【1】 (2)	100%			

【 】内は新型コロナウイルス感染症関連の申立て

( )内は平成28年(2016年)熊本地震関連の申立て

・土木センターは令和3年度に都市建設局から区役所へ組織編成されています。

## 2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和3年度からの継続調査13件を含めた76件の処理状況

苦情処理の状況

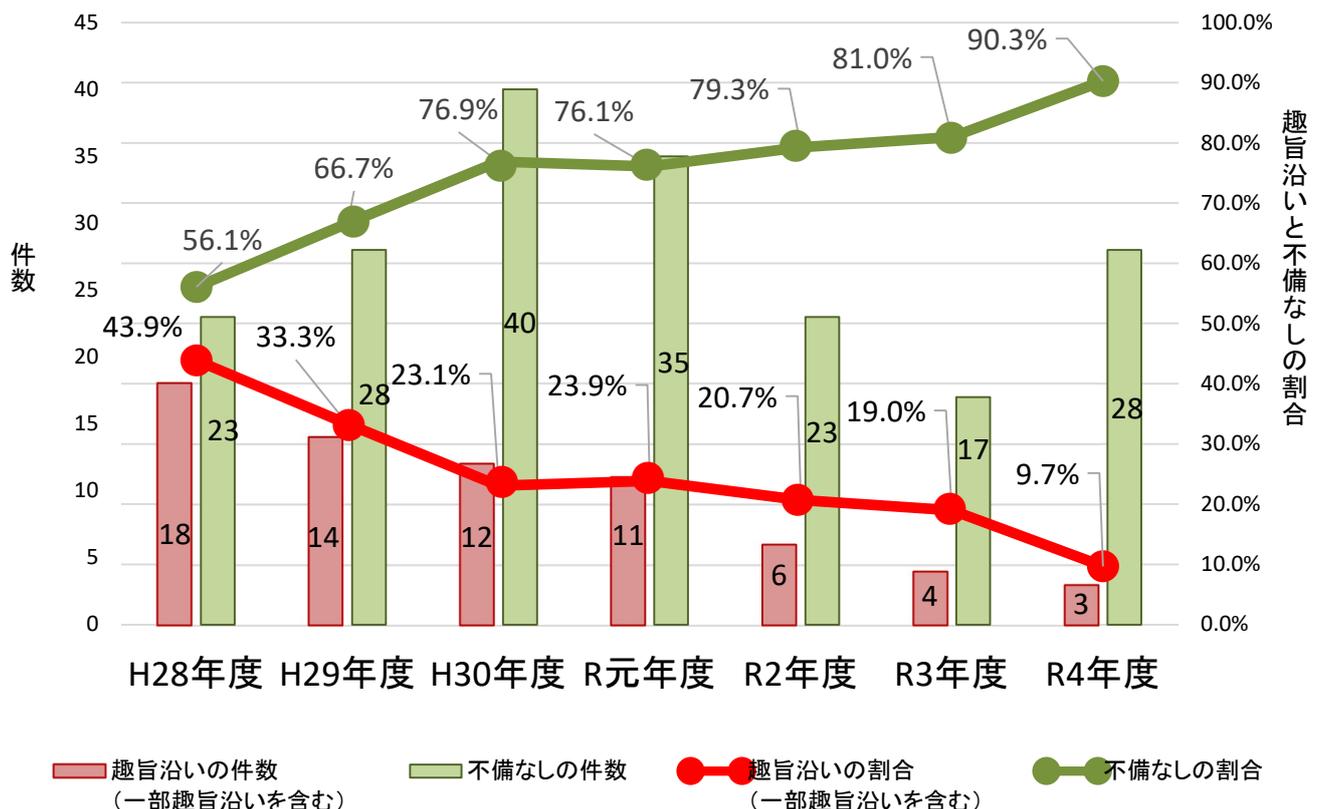
(単位：件・%)

区 分	件数	構成比
<b>1 調査結果を通知したもの</b>	<b>31 (2)</b>	<b>40.8%</b>
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3 (1)	4.0%
(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	28 (1)	36.8%
<b>2 調査対象とならなかったもの</b>	<b>18【1】</b>	<b>23.7%</b>
(1) 管轄外のもの	2	2.6%
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	16【1】	21.1%
<b>3 調査を中止したもの</b>	<b>2</b>	<b>2.6%</b>
<b>4 取り下げられたもの</b>	<b>17 (1)</b>	<b>22.4%</b>
<b>5 継続調査中のもの</b>	<b>8</b>	<b>10.5%</b>
<b>合 計</b>	<b>76【1】 (3)</b>	<b>100.0%</b>

【 】内は新型コロナウイルス感染症関連の申立て

( )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4年度（2022年度）にオンブズマンの調査が終了した68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>7</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>31</b>
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	1	1	1	3
(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	6	18	4	28
<b>2 調査対象とならなかったもの</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>18</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）	14	1	1	0	16
<b>3 調査を中止したもの</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>4 取り下げられたもの</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
合 計	34	9	20	5	68
構 成 比	50.0%	13.2%	29.4%	7.4%	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) 電子メールの取扱い

- 調査内容：「迷惑メール」フォルダに入れられたメールの取扱い
- オンブズマンの判断：「迷惑メール」フォルダには市民からの問合せメール等が入る可能性があること、市のセキュリティシステム上「迷惑メール」フォルダを開けただけではウイルス等に感染することはないこと、及び「迷惑メール」フォルダを開けて市民からの問合せ等のメールが入っていないか確認することをQ&Aに掲載するなど、適切な対応をしてほしいと思います。そうすることによって、ウイルス対策とメールの見落とし防止等の両方が職員へ徹底され、ひいては市民からのメールを見落とししたり誤廃棄したりすることを防止できると思います。

#### (2) 民生委員と市の協働について

- 調査内容：民生委員の活動における市と民生委員の関わり、特に情報共有のあり方
- オンブズマンの判断：民生委員が市と連携、協働して活動を行う上で、支援を必要としている住民に関する個人情報などを市から提供することは必要かつ不可欠なものということができます。現在市から民生委員へ情報提供している主なものとして、①高齢者見守り事業における「高齢者名簿」の提供、②災害時要援護者避難支援制度における災害時要援護者登録者名簿の提供等があります。民生委員の働きの重要性や民生委員に高度の守秘義務が課せられていることに鑑み、これらに加え、障がいをお持ちの方についての情報提供等、もう少し活発に情報提供を行ってもよいのではないかと考えます。

### 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。