

参 考

- 1 利用者の声
- 2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ
- 3 熊本市オンブズマン条例

1 利用者の声

利用者の方々から、平成 28 年度に寄せられたご意見等の一部を紹介します。

- 市からのきちんとした回答とオンブズマンの判断を得ることができました。心につかえたものが、少しとれました。よい制度だと思います。
- 調査結果には、同じような言いまわしが多く、法律や規則を詳しく知らないので、分かりにくかった。内容も行政の言い訳のようにしか思えなかった。
- 小学生でも分かるような言葉づかいでなければ、理解できかねます。
- 熊本地震の対応に追われていたにもかかわらず、調査結果をいただくまでの期間は、驚くほど早かったと思います。
- 申立てから通知がくるまで4ヶ月くらいかかった。さすが役所仕事だと思う。
- オンブズマンと面談したことによって、言いたいことをより細かく伝えることができました。
- オンブズマン制度のパンフレットと実際が違いすぎる。市民に寄り添っていないと思った。
- 市からの回答には、納得いかないところもあります。担当者の行為が担当課内で正しく伝わっていないことが非常に残念だと思いました。
- オンブズマンの指摘どおり、市民と行政の意思疎通が不十分だったと思います。苦情を申立てたことで、初めて、市から、行政の手順を丁寧に説明してもらうことができました。今後は、市が、いかに、市民に対して的確で十分な説明ができるかが、課題だと思います。
- オンブズマンの判断が、行政に反映されていないように感じます。
- 私の相談に乗っていただきありがとうございました。その後、市の職員から何回となく説明がありました。お骨折りいただき、ありがとうございました。
- 私の苦情にきちんと対応していただきました。私一人ではとても困難であった問題に多くの時間を費やしていただき、とても心強く感じました。
- 今まで、何度か市に相談しましたが、理解してもらえないで苦しんでいました。オンブズマンに市の対応の盲点を指摘していただき、気持ちが楽になりました。お世話になり、ありがとうございました。