

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29年度のアンケートに寄せられたご意見等の一部を紹介します。

- オンブズマン制度の重要性を痛感しました。
- 一般市民にとっての苦情をどこに相談してよいかも分からず、泣き寝入りする場合があります。震災後でもあり、公務員への期待も高まっていますが、現状ではいたるところで市職員の資質・技量に問題があるように見受けられます。オンブズマン制度が少しでも、市職員への戒めになる様になんばっていただきたいです。
- 調査結果が出されるまでの期間が長すぎるので、今後、改善していただきたいと強く思いました。
- オンブズマン制度を知らなかったら、悔しい思いをするだけでした。「決まり事」は理解しています。でも、その「決まり事」に納得いかない時もあります。市は、もう少し市民に寄りそうものではないかと思います。事務的な作業ではダメだと思います。
- 市民から何らかの主張がなされた時には、市は、謙虚な姿勢をもって確認してくれることを期待します。
- オンブズマン制度によって改革がなされることは意義があることだと思います。
- とても良い制度だと思います。しかし、「市からの回答」には、ホームページに記載があるとか、やり取りが短く事実関係が不明だったなど、悪質な企業のような言い回しにあきれました。
- オンブズマンには、しっかりした対応をしていただきありがたかった。「市からの回答」は、受け入れられるような内容ではなく、腹立たしさは残っています。長い文章にすれば納得するだろうという意図が感じられました。
- 「市からの回答」については、自分たちの都合の良いような記述が多かったため、正式に反論できる機会を設けてもらいたい。また、「オンブズマンの判断」については、市に対して、もっと厳しい指摘があってもいいのではないかと。
- 市は、「すみませんでした。反省します。」と口先だけで終わってしまったら、なんにもならない。もっとオンブズマンの権限を強化してもいいと思う。
- オンブズマンが、市側の改善を強制的に求める権限を備えていれば、もっといいと思う。