

## 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、これまでに寄せられたご意見等の一部を紹介します。

- 市がこのような制度を設け、自らをよりよい方向へ「進化」させていくという姿勢はありがたいことだと思います。組織が大きい分、「サービス」という市政については、個々の職員の間で温度差があると個人的には感じています。相談しやすく、かゆいところに手が届く市役所に今後さらに近づいてほしいです。期待しています。
- オンブズマン制度が発足し、多くの市民が味方を得た思いと推測します。市の窓口で問題点を指摘しても、その場で終わりの状況があります。市民のための行政である筈が、実情はまったく異なっている様に思えます。制度の充実、発展を心から念じております。
- 苦情申立ての窓口としては、分かりやすい制度で良いと思います。電子メールやインターネットからも苦情申立てができるので、利用しやすいと思います。
- 市職員の方々も何かと大変だとは思いますが、いいかげんな体質があることも確かだと思います。是非、改善のためご尽力を宜しくお願いいたします。
- 市民との窓口ができて良い制度だと思います。今後も何かあったらまた利用したいと思います。この制度が長く続くことを願います。
- 市側は、オンブズマンの判断をもっと重く受け止めて、仕事意識を変えてほしいと思います。
- 市職員の能力向上のために、オンブズマンの健闘を期待しています。
- インターネットで申し立てを行いました。同じ内容で確認の電話をかけてくるのは、まったくの時間とお金のムダです。オンブズマン事務局には、もっとコスト意識をもってもらいたいと思います。
- 結果がでるまでに約2ヶ月かかり長いこと待ったが、途中で経過の状況を電話連絡してくれたら、もっと親切だったと思いました。
- 場所が分かりにくかったです。制度の告知にも力を入れてほしいと思います。

今後、皆様方から寄せられた貴重なご意見等を参考にしながら、より良い制度運営に努めていきます。