

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30年度にアンケートで寄せられたご意見等の一部を紹介します。

- 調査に当たっては、複雑な内容を長時間にわたり丁寧に聞いてもらえた。その過程で、自分の考えが整理できて救われた。
- 私の申立ての内容を理解されていないように感じた。
- 苦情申立てから調査開始通知までの期間を短くしてほしい。
- オンブズマン事務局の対応が中立ではない。熊本市寄りの発言に違和感を覚えた。
- 複雑な内容を分かりやすい文章で丁寧に説明されていた。
- 市からの回答は、提出した資料が十分調査されないまま作成されており、不満が残った。
- 市からの回答は、申立人が一方的に悪く、市側には問題がなかったような表現になっている。公務員の対応としては無責任で、公明正大さに欠けていると感じた。
- 市からの回答は、実際の発言等が違うところがあった。
- オンブズマンの調査結果や判断については、簡潔ですぐに理解できた。
- オンブズマンの調査結果は、長い時間がかかった割には満足できるものではなかった。時間の無駄だった。
- 第三者に判断してもらう制度があるとアドバイスを受け、苦情申立てを行った。今回は市民に寄り添った調査結果だったので心が救われた。
- オンブズマン制度の意味がない。悪の味方である。
- オンブズマンの調査結果には強制力はないが、市の担当の考えや意見が分かり、市との結び付きができたので感謝している。
- 申立人と市とオンブズマンの三者で話し合いのテーブルを設け、問題が解決できるようにしてほしい。
- オンブズマンの存在そのものが、市の担当者に、問題の処理を迂闊(うかつ)にしてはならないと思わせることができていると感じた。
- 熊本市オンブズマン制度があることが大変心強く感じた。これから何か困ったことがあれば相談したいと思う。
- 自分で市に相談しても聞いてもらえず、頭ごなしに「できない」と言われたが、オンブズマンに苦情を申し立てたと伝えると、市の態度が変わった。

今後、皆さま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。