

## 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。

- 苦情の申立内容が十分に加味されて、満足しています。
- 制度についてはスタート時から知っていたが、どのような内容なら良いのか分らなかった。生活情報誌を見て対応してもらえると申し立てたが、良かった。市の今後の改善を期待している。
- 市民に代わって苦情を調査していただける制度があることによって、より良い市民生活が送れると思います。
- ご多忙のところありがとうございます。今後も市民のために頑張ってください。
- おかげさまで何とか決着がつきそうです。庶民が公の機関と争うことの難しさがよく分かりました。オンブズマン制度があったことに感謝しております。
- 調査ありがとうございます。市も私たちの意見を前もってきちんと聞いてくれたら、こんな結果にならなかったと思います。本当に悔しい気持ちで一杯です。
- まだ市職員の事務の怠慢、対応態度等に不平、不満を持った人が数多くいます。この制度により、多くの市民の市政に対する気持ちが前向きとなれるような、より良い制度の実施をお願いします。
- オンブズマンの回答については理解しましたが、納得はしていません。市及び関係職員の対応の改善を希望します。
- 結果には納得できない。市の言い分のみ採用されていることは残念である。
- オンブズマン制度で何も解決できなかった。
- 結果内容に関しては全く納得いくものではありませんでしたが、オンブズマンが一生懸命私の気持ちに寄り添った行動を取っていただいたことがとても嬉しかったです。今後もより良い市政のために頑張ってください。

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。