

## 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、令和2年度（2020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。

- この制度は弱者で無知な市民に取っては本当に支えに、又頼りに成る制度だと思っています。本当にご苦勞お掛け致しました。
- 役人の特徴として、一旦決めたことはなかなか修正しようとしなない、又、誤りを認めようとしなない点です。その意味においても、オンブズマン制度は非常に重要なことと思います。
- ヒアリング～現場調査～検討～ジャッジまで、貴重な時間を費やし、ただの一市民のために、ご指導とご助言を賜り、有難うございました。
- 行政と地元に着する住民の間に誤解・不信を招きやすい現状では、とても良い制度だと思っています。
- 市の担当課との橋わたしとなり、市に対し問題提起していただけた事を感謝します。今回すぐの問題解決にはならなかったという事は残念ではありますが、今後の動向を注視していこうと思っております。
- 許認可関係には行政不服審査という制度がありますが、一般事務において、オンブズマン制度は今後より一層充実していく必要があると思います。
- 大変お世話になりありがとうございました。感謝いたします。尚、担当現場（市役所勤務者）は、市民のための職員です。責任ある対応がまだまだ不足と感じます。
- 回答内容には、私たち市民が望んでいる回答ではなく、市の言い分に添った、片寄った回答に思われます。
- 市側の職員の証言のみを鵜呑みにしている感が拭えない。

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。