

参 考

- 1 利用者の声
- 2 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3年度（2021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。

- たいへんお世話になりました。ありがとうございました。
- オンブズマンの判断は「不備なし」でしたが、その後の市が公表した資料を見ますと、ほぼこれまで申立人が主張してきたとおりの内容に改正されたものになっておりました。
専門的知識も必要となる中での判断も要求される内容の苦情申立てでしたが、結果的によい方向につながったと思います。
- メディア等でオンブズマンが取り上げられる時に裁判所に訴えた等の報道が多く、大問題でないといけないのかという雰囲気があります。誰でも行ける所というイメージを、もう少し広げられれば良いかなと感じました。
- 市民は、市役所の不都合と思われる行いについて、困っている人も多いと思いますので、今後のご活躍を期待しております。
- 熊本市オンブズマン制度の利用では、事案の解決に至らなかったため、他の救済制度を利用しました。
- 職員に対する不満、苦情だけでなく、組織のあり方（職員の認識、勉強不足に起因するのかもしれませんが）責任転嫁するのではなく、市職員自体で自己解決する様心がけて頂きたい。
- 今後、市からの回答書を申立人にも事前に見せることも可能とするオンブズマン制度の改善を望みます。

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。