

## 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 歴代の熊本市オンブズマン
- 4 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4年度（2022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。

- 苦情申立てについて、とても丁寧に対応、調査して頂き大変お世話になりました。個人ではなかなかここまで詳しく実情を知る事は出来なかったと思います。貴団体にご相談させて頂き良かったです。
- 今回、初めて利用しました。市が官制オンブズマンを置いていることは、姿勢として好感が持てました。事務所の方の対応も丁寧でした。  
回答についてはバランスを取られたのかも知れませんが、市からの回答がより寄り添ったものだった様に思います。  
今後も市民の声を拾い上げて頂き、市政がより良くなることを期待します。
- この制度を知っている市民がどのくらいの数いらっしゃるのか。役所に行っただけで文句を言ってる人も多くいらっしゃる。
- 今後も活躍を期待します。
- ただの苦情相談所で、市民の立場に立って公平、公正に向き合っていない。  
また調査結果も、法令に基づかず「考えられる。」と私的な感想を述べているだけ。役所の事務経験がないため、業務内容が分からず、しかも一般的な話もできず、常識的な話もできない。こんなオンブズマン制度はやめ民間に委嘱し任せたい。
- 双方の対立した主張においても何の証拠がないにも関わらず一方的に相手方の主張を認める形であり、到底中立な立場ではないと感じた。

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。