

## 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・ご要望の一部を紹介します。

- 今まで、市に苦情を申し立ててもはかどらなかったが、オンブズマン制度ができて迅速に対応していただき大変良かったと思う。
- この制度はとても優秀な制度だと思います。市政を監視し、市民の利益を守るというのは、やはりオンブズマンが不可欠だと思います。これによって市の職員や部局の意識改革につながり、不祥事防止にもつながることが期待できます。
- 熊本市が政令指定都市の名に恥じないように、全国からも注目されるためにも、市政のレベルアップが必要です。そのためには私達市民の意識レベル向上が求められます。そのため大きな旗印としても、オンブズマン制度は有意義だと思います。
- 世間では、まだオンブズマンを知らない人も多いので、まずはオンブズマン制度のPRに努めていただいて、さらに発展させていただきたいと思います。オンブズマンの立場上、熊本市に遠慮せず、堂々とオンブズマンの判断や意見を述べていただきますよう、今後とも期待しております。
- ありがとうございます。私の話を聞いていただき、弱い立場の方は、きちんと意見として聞いてもらえた事で心が楽になり、また進んで行けると思います。良い制度ができたと思います。
- 大変重要な制度であり、熊本市行政をより良くする核になるものと考えます。最近中央からコントロールされるよりも「ニヤ・イズ・ベター」の仕組みが大事だと言われていますが、市民に近い自治体をしっかり確立するためにも本制度が有効に活かされるようお願いしています。
- 市の窓口でどんなに言ってもピンとこない方が多いので、オンブズマンの方が間に入ることで改善していくことを期待しています。
- 結果はどこかで公表されるのでしょうか？公表されなければ意味がないように思います。
- ホームページやパンフレットにどのような事例があるのか載せて欲しい。
- 申立人と市側とオンブズマンの三者で一緒に話し合う機会も必要だと思う。

今後、皆様方から寄せられた貴重なご意見・ご要望を参考とさせていただきながら、より良い制度運営に努めてまいります。