

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。

- 市がこのような制度を設け、自らをよりよい方向へ「進化」させていくという姿勢はありがたいことだと思います。組織が大きい分、「サービス」という市政については、個々の職員の間で温度差があると個人的には感じています。相談しやすく、かゆいところに手が届く市役所に今後さらに近づいていってほしいです。期待しています。
- オンブズマン制度が発足し、多くの市民が味方を得た思いと推測します。市の窓口で問題点を指摘しても、その場で終わりの状況があります。市民のための行政である筈が、実情はまったく異なっている様に思えます。制度の充実、発展を心から念じております。
- 苦情申立ての窓口としては、分かりやすい制度で良いと思います。電子メールやインターネットからも苦情申立てができるので、利用しやすいと思います。
- 市職員の方々も何かと大変だとは思いますが、いいかげんな体質があることも確かだと思います。是非、改善のためご尽力を宜しくお願ひいたします。
- 市民との窓口ができて良い制度だと思います。今後も何かあったらまた利用したいと思います。この制度が長く続くことを願います。
- 市側は、オンブズマンの判断をもっと重く受け止めて、仕事意識を変えてほしいと思います。
- 市職員の能力向上のために、オンブズマンの健闘を期待しています。
- インターネットで申し立てを行いましたが、同じ内容で確認の電話をかけてくるのは、まったくの時間とお金のムダです。オンブズマン事務局には、もっとコスト意識をもってもらいたいと思います。
- 結果がでるまでに約2ヶ月かかり長いこと待ったが、途中で経過の状況を電話連絡してくれたら、もっと親切だったと思いました。
- 場所が分かりにくかったです。制度の告知にも力を入れてほしいと思います。

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。