

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、令和元年度（2019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。

- 市の対応に関して不満がある時に、調査してもらえる制度は必要だと思います。
- 申立て後に、発覚した事実もありましたが、オンブズマン及び事務局の方で検討いただき、案件に追加してもらうことができました。親切な対応で助かりました。
- 申立てた苦情には、市以外の他の行政機関も深く関わっている。制度上、オンブズマンの管轄外になるのは仕方のないことではあるが、本質的な解決にはならないところが、課題として残っていると思う。
- オンブズマンは、市役所の機関の一部であり、市の機関を調査するには弱い立場だと感じる。第三者機関としての立場で役所とは独立した立場での対応が必要だと思う。
- 市長への手紙を含め、市民の声がとどかない仕組みであり残念。
- オンブズマン制度は、市政に対する市民の不満を聞いて、市当局に出向き圧力をかける団体だと思っていました。誤解していました。
- 市に対する苦情を聞いてもらえる場所があって、本当に良かったと思いました。オンブズマンをはじめ専門調査員にもお世話になりました。私の苦情申立ての内容を的確にまとめていただき、面談の際も私の言うことを一言も聞きもらさないという思いが伝わってきて、安心して話すことができました。
- 行政に対する不満を第三者の立場で公正に判断してもらえるオンブズマン制度は有意義な制度である。長期にわたり、調査し、結論を出していただき感謝しています。ありがとうございました。
- オンブズマンの判断は、間違っている。誤った法の適用を根拠に判断がなされた。
- この制度をもっと活用して熊本市がよりよいものになるようになれば良いと思う。

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。