

オンブズマンの役割について



熊本市代表オンブズマン

まつなが えいじ
松永 榮治

平成 28 年度の熊本市の業務は、熊本地震への対応が最も緊急かつ重要なものとなりました。熊本市内の住家被害のり災証明書発行件数（平成 29 年 3 月 31 日現在）だけを見ても、全壊が 5 千数百件、大規模半壊が 8 千数百件、半壊が 3 万数千件、一部損壊が 7 万数千件にのぼっており、市はこれらの多数の被災者の救済・支援等のための対応に追われました。そのため、多数の苦情申立てがなされるものと予想しましたが、実際にはオンブズマンへの申立件数は少数に留まりました。市職員が被災者の身になって懸命に対応した結果であると考えます。

熊本市オンブズマン制度の運用開始から約 5 年半が経過し、制度の存在は広く知られ、活動の実態もおおむね理解されるようになりました。

オンブズマンの役割としては「苦情処理」と「行政監視」とがあり、「苦情処理のみに終始してはならない」とも言われています。しかしながら、オンブズマンを実際に経験してみると、「苦情処理」は極めて重要かつ基本的な業務であり、理念としての区分はともかく、実態としては「苦情処理」と「行政監視」は別個独立のものではないというのが実感です。

オンブズマンは、市民からの苦情申立てを受けて、個別の事案の調査を行う過程で、当事者から意見を聞くなどして、市政に不備があるかどうかを判断します。不備がある場合は、組織としての問題であるのか、個人のミス等の問題であるのかを明らかにし、当該個別事案の是正等の措置に留まらず、それを契機として組織制度の是正・改善等の検討を求め、実際にも多くの自発的な是正・改善が行われてきました。熊本地震関連の苦情申立ての事案においては、迅速な対応が必要なことから、オンブズマンの調査と並行して、市と申立人との話し合いが進められ、解決に至った事案もありました。

「苦情処理」は、「行政監視」や「行政改善」の端緒として機能しています。これからも一つ一つの苦情申立て事案の処理を適切に行い、それが市政の是正・改善等に結びつくように努力してまいります。

オンブズマンとして考えること



熊本市オンブズマン はらむら 原村 けんじ 憲司

先日、オンブズマン制度に関心をもつ研究者や実務家などが参加する日本オンブズマン学会に出席してきました。この学会で、市長として全国でも相当早い時期に特定の領域に限ったオンブズマン制度を創設する条例制定に関与した方の講演を聞きました。その講演の中で、オンブズマン制度の存在意義として、「行政の中に『異物』が入ることの効用」といったことを言われていました。この言葉を私なりに理解すると、市政に対し、外部の者が調査を行い、外部の者の目から意見を言うことがオンブズマン制度の利点であり、これを生かしてこそオンブズマン制度を設けた意味があるということになるのだと考えます。

昨年度は、66件の苦情の申立てがありました。その中には、オンブズマンにおいて市の行為に不備がないと判断したものもあります。不備がないと判断したケースでも、苦情の申立てをされた方は、それぞれに「市の行為は適切でない。」「市の行為によって不利益を受けた。」と感じておられます。市の行為に不備がないと判断したケースには、市としては法律どおりに事務を行わなければならない場合（法律どおりに行った結果、市民に不満が生じる場合）、ほかの市民の利益も考慮しなければならない場合（これを考慮した結果、一部の市民に不満が残る場合）など、様々な場合があります。

結果として市の行為に不備がないと判断したケースでも、オンブズマンとしては、その判断に至るまでに「法律に従うとしても、ほかのやり方はできないのか。」「ほかの市民の利益を理由に一定の制限が生じるとしても、それはどこまで許されるのか。」など、色々と考え、悩むことも少なくありません。

オンブズマンの仕事の中心は、もちろん、市の行為の不備を指摘し、その改善を促すことにあると考えています。しかし、市の行為に不備がないと判断した場合であっても、その結論に至る判断の過程を明らかにすることは、これによって市に仕事の仕方を振り返る機会を作り、市民が不満を感じる場面を最小限にとどめることの手助けになるのではないかと考えています。

このように、市の行為に不備がある場合であっても、不備がないと判断される場合であっても、「異物」であるオンブズマンが本来の機能を発揮し、市の行政が市民にとってより良いものとなるよう、今後とも、努めて行きたいと考えています。

