

平成29年度報告書の公表に当たって

熊本市代表オンブズマン

はらむら けんじ
原村 憲司



熊本市オンブズマンの制度は、平成23年11月から始まり、現在7年目に入っています。

毎年11月に全国から同様の制度を持っている自治体の担当者が集まって会議を開き、情報の交換等を行っていますが、同様の制度を持っている自治体は多くなく、昨年のこの会議に参加した自治体は29自治体にとどまっています。他の自治体では、行政に対する苦情の相談が活動の中心になっているようで、苦情の申立て（その申立てに対してオンブズマン等が判断を示すもの）を受理した件数は、例年、熊本市は、全国で札幌市(制度発足17年目)、川崎市（制度発足28年目）に続き、多い方から3番目となっています。熊本市では、平成29年度も58件の苦情申立てを受理しました。この受理件数を人口10万人当たりで計算すると約7.8件となりますが、この人口10万人当たりの苦情申立ての受理件数は、例年、熊本市が札幌市や川崎市を上回っています。このようなことから、熊本市オンブズマンの制度は、発足後、日は浅いものの、市民の皆さまによく利用していただいていると感じています。

オンブズマンが果たすべき役割として、行政を監視する機能、市民が受けた不利益等を救済する機能、行政を改善する機能などが言われていますが、熊本市オンブズマンでは、その中でも行政を改善する機能を特に大事にしています。苦情の申立てに基づくオンブズマンの調査を契機として、市の担当部署が自分たちの仕事のあり方を見直し、改善すべき点を自ら見付け、その改善策も自ら考案する、ということが実現できれば、その改善策は確実に定着すると考えます。このような形で市政の改善を促すことが、オンブズマンとして果たすべき最も重要な役割ではないかと考えているのです。

他の機能についてももちろんですが、上に述べたような市政改善の機能をさらに充実させ、熊本市オンブズマンの制度を市民の皆さまに一層利用していただけるものにしていくよう努めてまいります。

オンブズマン経験の感想



熊本市オンブズマン

さいとう
齊藤

おさむ
修

私は、平成29年11月、熊本市オンブズマンに就任しました。

まだ、担当した案件は少ないですが、オンブズマンとしてこの間、前任者の引継ぎ事案及び新たな事案を担当するにあたり、様々な法令の分野を調査することになりました。そして、市民の皆さまの苦情申立てが、いかに広範囲で、かつ多岐にわたっているかということを実感しました。

また、事務局に寄せられる市政に関する苦情やご意見・ご要望は、数多くあり、市民の皆さまによる市政監視の関心の高さを強く感じました。

他方、市は、オンブズマンが行う調査に対しては、法令の根拠を示し、丁寧な説明を行います。市民の皆さまに対しても、当初からそのような丁寧な対応を行っていただければ、苦情申立てにいたらなかったのではないかとと思われる事案もありました。

オンブズマンは、市民の皆さまからの苦情申立てとこれに対する「市からの回答」などをもって判断を示します。受け付けた苦情申立ては、申立ての趣旨に沿った事案、申立ての趣旨に一部沿った事案、市の業務に不備がなかった事案、オンブズマン条例上、調査の対象外とした事案などがありました。

条例では、オンブズマンの管轄は、市の機関の業務の執行に関する苦情及び当該業務に関する職員の行為に関する苦情とされています。苦情とは「他から受ける損害や不利益などに対する不平・不満」です。「市からの回答」の中には、しばしば「説明が足りなかった。」「丁寧な対応をすべきであった。」など反省の言葉が見られます。たとえ、市の機関や職員の行為が違法ではなくても、このような場合は、程度の差はありますが、市の業務に不備があったと判断することになります。

本市オンブズマン制度による苦情処理は、市の機関・職員から受けた行為に、不備があったかなかったかを単に判断するだけの苦情処理にとどまりません。苦情処理によって、市の業務や職員の行為を監視し、市に対して制度の改善を促し、市政の適正な執行を求める役割を担っています。

今後も、市民の皆さまからの苦情申立てに対し、申立て内容をよくお聴きし、詳細な調査をして、市民の皆さまの権利と利益の保護を図るべく、市政の監視に努めてまいります。