

報告にあたって

熊本市代表オンブズマン 原田 卓



市民の皆様からは、この1年間に99件の申立てがあり、オンブズマンが調査した件数は56件で、そのうち、申立ての趣旨に沿って市の行政に不備があると指摘したものは21件でした。

また、その他に、前年度から調査を継続したものが11件あり、同じく申立ての趣旨に沿って市の行政に不備があると指摘したものは、6件でした。

オンブズマンからの市行政の不備の指摘に対しては、市も積極的、柔軟に対応して改善を図ってくれており、市民の皆様にとって、このオンブズマン制度の役割が少なくないことをご理解いただけるものと思っております。

いずれの申立ても、申立人にとっては疑問に思うこと、納得できないことであり、それぞれ切実な事情がうかがえますし、申立ての内容は多岐にわたり、調査も必要で、数も多いため、オンブズマンの対応が遅くなってしまう心配もありますが、やはり丁寧な仕事を地道に積み上げることが皆様方の信頼を確保し、このオンブズマン制度が発展していける方法と思っております。

オンブズマンは、市民の皆様と市役所との間に橋をかけ、お互いのコミュニケーションを図り、市政改善のパイプ役を果たしておりますが、双方から信頼されるオンブズマン制度であるためには、より一層の情報の公開、交換が必要と考えております。申立人にとっては満足のいく解決が得られなくても、市が、そのような行政を行ったことの事情の説明を十分に受けることができれば、多少は気持ちが治まる場合もあります。市にとっても申立人の特殊な事情を知り、たとえ全面的な変更は無理だとしても、その事情を配慮して行政を行うことが可能になります。

このようなオンブズマン制度の利点は、市民の皆様が簡易に利用できることです。オンブズマンとしては、市民の皆様が申し立てしやすいように、区役所に出張し、あるいはご自宅へ伺うなどして便宜を図ってまいりましたが、これからも身近で利用しやすい存在になるよう努めてまいります。さらに広報活動を徹底し、それによって市民の中に存在する市政に対しての潜在的苦情を引き出し、これを顕在化することは市民にとってだけでなく、市政にとっても、極めて大事なことですし、オンブズマンとしても自らの発意調査にも努めたいと考えております。

1年5ヶ月のオンブズマン経験を通して思うこと

—「公正な判断」の難しさ—

熊本市オンブズマン 吉田 勇



オンブズマンは「公正中立な第三者」でなければならないとよく言われますが、この考えにまともに反論するのは難しいとはいえ、ちょっと待ってほしいという思いもあります。

確かに、市民と行政の紛争事案に対して「公正な判断」をするためには「中立的」でなければなりません。「中立的」であれば「公正な判断」ができるというわけではないという思いがあるからです。「中立的」とは第三者が当事者双方に対して距離を保つことですが、当事者双方に真正面から向き合わなければ、具体的な申立事案に適合した「公正な判断」は到底できない、というのが私の実感です。その意味では、「中立的」であることは、それだけではオンブズマンの判断を導く理念にはならないと言わざるを得ません。

オンブズマンは「公正な第三者」でなければならないとは、「第三者」だからこそできる「公正な判断」をしなければならないという意味ならば、これはオンブズマンの仕事の導く理念になるものと思います。

「第三者」とは、当事者との越えがたい壁を自覚するように促す言葉です。紛争当事者が紛争を解決するのであって、「第三者」はそれを支援するだけであるという基本的な区別が、オンブズマンにも妥当します。オンブズマンは、市民と行政の間の紛争の解決を「第三者」として支援するのであって、自ら紛争を解決するわけではありません。オンブズマンの判断を受け容れるのか受け容れないのかを決めるのは、紛争当事者（申立人と担当課）です。オンブズマンは、申立人とも担当課とも自己を同一化せず、「第三者」だからこそできる「公正な判断」、しかも、双方から受け容れてもらえるような社会的に「公正な判断」を目指すように求められています。そう努力しているつもりですが、とくに申立人からの手厳しい批評に接するたびに、そのような判断がいかに難しいかを実感しています。こうした判断を重ねながらいつの間にか1年5ヶ月が経過しました。

「公正な判断」という努力目標がどこまで達成できたのかは、当事者である申立人と担当課の評価に、そしてこの平成24年度報告書をお読みいただく市民の方々の評価に待つほかありません。これは、オンブズマン事務局の総力を挙げて作成した2冊目の報告書になります。今回も市民の方々からのご批評とともにご支援も賜ることができればまことに幸いです。