

平成30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



平成30年度は、熊本市オンブズマンに対し合計78件の苦情申立てがあり、平成23年11月に熊本市オンブズマン制度が始まって以降2番目に申立件数が多い年度となりました。このことは、市民の皆さまから熊本市オンブズマン制度に期待をいただいていることの表れであると、身の引き締まる思いでいます。

熊本市オンブズマン制度では、毎年、前年度の運営状況について報告書を発行し、オンブズマンが行った調査の結果を公表しています。報告書には、オンブズマンが市の業務に不備があったと判断した事例（苦情申立ての趣旨に沿った事例及び苦情申立ての趣旨に一部沿った事例）に関しては、すべての事例について苦情申立ての趣旨、市からの回答及びオンブズマンの判断の各要旨を掲載しています。市の業務に不備がなかったと判断した事例については、報告書には、その一部について上記の各要旨を掲載していますが、熊本市オンブズマン制度のホームページでも運営状況の公表をしており、ホームページには、苦情申立てがされた事例全部について、オンブズマンが行った調査の結果を全文掲載しています（関係者のプライバシー等に配慮するため、要旨の掲載等にとどめている事例もあります）。

このようにオンブズマン制度の運営状況を公表している第一次的な目的は、市民の皆さまに我々オンブズマンの活動を監視していただくことにあると考えています。オンブズマンは、市から独立した第三者としての立場から市の業務を監視し、その是正や改善に関する意見を述べ、市の業務が市民にとってより良いものになるよう促すことがその責務であると考えています。今後ともその責務を自覚し、市民の皆さまの期待にこたえられるよう、努めてまいります。

ところで、苦情の調査を行っている中、市が行った行為の結果に対する苦情だけではなく、その過程における市の職員の対応に対する苦情が少なからず見受けられます。苦情の対象となった市の職員の対応は、その事例ごとに様々ですが、その背景に共通した問題点が存在するのではないかと感じることも少なくありません。

この報告書やホームページで公表しているオンブズマンの調査結果は、市の職員にも上手に活用してもらえば、同様の問題点を背景とする新たな市の業務の不備を生じ、市民に迷惑をかける事態を避けられるのではないかと考えています。オンブズマンの一人として、この報告書がこのような効果も生むことを期待しています。

オンブズマンとして思うこと

熊本市オンブズマン

さいとう
齊藤

おさむ
修



オンブズマンに就任してから約1年半を経過しました。その間、オンブズマンとして中立的な立場で、申立人との面談、担当課とのヒアリング、現地調査、区役所における巡回オンブズマンなどを実施し、判断を示してまいりました。

昨年度は、苦情申立件数が78件と多くありました。専門調査員共々、公平かつ適切な事案処理に励んでまいりました。

苦情申立ては、オンブズマンの調査対象外のものもあります。また、調査を進める中で、苦情申立ての事実が古く（一年以上）なると、申立人においても、担当課職員においても記憶が定かでなかったり、記録等が保存期限を過ぎて廃棄されたりすることから、事実の確定ができないままとなることがありますと、かつかそうよう隔靴搔痒の感があります。

これはオンブズマン制度が、裁判手続きと違って、証拠調べをして真実を追求するものではないというところから来るものであります。裁判手続きをイメージされる市民の方からは、オンブズマン制度の在り方について、様々な意見をいただくこともあります。

しかし、熊本市オンブズマン制度は、市政に関する苦情を簡易迅速に処理し、及び市政を監視し、並びに非違の是正等の措置を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見を表明することにより、市民の権利及び利益の保護を図り、もって、市政に対する市民の理解と信頼を確保するために設置された制度です（熊本市オンブズマン条例第1条）。

ただし、そういう中でも、担当課の対応が法令等に反しているか否かは判断で示すことができます。また、たとえ、法令等に違反していなくとも、もう少し丁寧の説明するなど違った対応ができたのではないかと思われるものもあります。担当課においても、積極的に対応に注意すればよかったと回答される場合も多くあります。

したがって、裁判のような手続きに基づかなくとも、市政の監視及び市政の非違の是正は可能となっており、結果として、これにより市民の権利及び利益の保護が図られ、市政に対する市民の理解と信頼の確保はできるのではないかと思います。