

## オンブズマンの役割

熊本市代表オンブズマン

さいとう おさむ  
齊藤 修



熊本市オンブズマンは、熊本市自治基本条例及び熊本市オンブズマン条例に基づき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・利益を保護する役割を担っています。

市民と行政の間に何らかのトラブルが生じた場合、市民が何らかのアクションを起こそうと考えると、総務省の行政相談委員制度や「市長への手紙」、行政不服審査、行政訴訟などがありますが、オンブズマンにも、行政のあらゆる問題を発端とするトラブルから、日常生活にかかわるもの、住民間のトラブルまで、様々な相談が持ち込まれます。

オンブズマンは、申立人自身の利害にかかわらないもの、1年以上前の出来事などは、条例が示すとおり調査することはできませんが、寄せられる相談を見ますと、市民と行政、お互いの理解不足が混在している相談が多いと感じます。市民と行政のトラブルの多くは、コミュニケーションの不足が原因となり複雑化させている側面があり、そのような場合、オンブズマンが仲介役となって、市民と行政をつないでいくという役割を担うこととなります。

オンブズマンは両者のお話を聴く機会を設けますが、市民の方は、納得できないことを「苦情申立ての趣旨」にまとめ、市は、「市からの回答」で説明します。これは、コミュニケーションの不足を補うものであります。そして、オンブズマンが第三者の立場で「オンブズマンの判断」を示します。もっとも、「オンブズマンの判断」には、強制力はありませんので、それを、どう受け入れなさるか、市民及び行政にあります。

オンブズマンを利用することは、トラブル解決の方法の一つであると思いますが、市民と行政の架け橋となって、トラブル解決に導くものであり、市民のためにも市政改善のためにも大変意義のある役割であると実務を通して実感する次第です。

熊本市オンブズマンには、他の自治体に関することを調査する権限はありませんが、寄せられる相談の中には、熊本市以外の自治体に関するものもあります。オンブズマンが他の自治体にも広く設置されることを願っております。

## オンブズマンに就任して

熊本市オンブズマン

はらだ しんすけ  
原田 信輔



オンブズマン制度は、公正中立な第三者による行政苦情救済の仕組みとして、19世紀初めにスウェーデンで設置され、戦後広く普及した制度とされています。

熊本市オンブズマン制度は、平成23年11月に発足し、その役割として、市民が受けた不利益等を救済する機能、行政を監視し、改善する機能が求められていますが、公的オンブズマンによる苦情処理機関として設置されていることから、市民による苦情申立てを契機として、市政に対する監視や改善機能が強く期待された制度と考えることができます。

したがって、この制度が適正かつ有効に機能するためには、オンブズマンとこれを補佐する専門調査員及び事務局の一体となった対処が不可欠です。

オンブズマンには、これまで裁判官や検察官経験者（弁護士）、政治学者（大学教授）、経験を積んだ弁護士が就任し、私も弁護士等の経歴を踏まえ委嘱されたものと思います。

専門調査員は、行政に関し優れた見識を有する者として、現在、いずれも法科大学院出身者が委嘱されています。そして、事務局は、事務及び業務を統括する事務局長とこれを補佐する職員及び相談員で、いずれも行政等に精通した職員で構成されています。

苦情申立ては、相談員が受け付け、苦情の内容等を整理の上、専門調査員に引き継ぎます。専門調査員は、苦情の具体的内容及び趣旨を精査・確認するなどして取りまとめ、オンブズマンは、これを申立人と面談するなどして確定します。

そして、調査を開始する場合、担当部署に調査内容が的確に伝わるよう苦情内容や調査項目を整理して回答を求めます。市からの回答についても、これを正確に把握するため、その内容を精査・確認し、ヒアリング調査を行った上で確定し、最終的に市に不備があるかどうか等についてのオンブズマンの判断を示すことになります。

このような調査の過程で、申立人の苦情は適正に調査に付されることになり、市の担当部署も回答するにあたり、不備の有無や対応の問題点だけでなく、その原因や改善点等をも自ら確認・検証することになっております。そして、これを前提に適正かつ妥当な判断を示すことで公的オンブズマンとしての役割が果たされている、というのが私の就任7か月目の感想です。

今後ともオンブズマン制度のあり方を模索検証しながら、市民の権利・利益の擁護及び市政の監視・改善機能が有効に発揮されるよう努めたいと考えております。