

オンブズマンとしての心構え

熊本市代表オンブズマン

はらだ しんすけ
原田 信輔



令和3年度も新型コロナに翻弄され、在宅勤務も相当日数に上りましたが、オンブズマンに対する苦情申立は50件と例年に近い件数でした。このことは、従前にも述べたように公的苦情処理機関としてのオンブズマン制度が市民に認知され、定着しつつあることの証でもあります。

公的オンブズマンには、市民による苦情申立を通して、市政に対する監視や市政の改善が期待されていますが、これを実現するためには、苦情申立を適切に調査し、適確な判断が出来るよう努めなければなりません。

しかし、現実には、市民による苦情申立ては、感情的なものから切実なものまで様々なものがあり、市（担当課）との関係で何が問題になっているのか、その具体的状況はどういうものか等々その趣旨を確定するだけでも時間と労力を要します。このような場合、申立人の希望があれば、オンブズマン面談で確認・確定することもあります。現地確認が出来る場合には、原則として現地の具体的状況を直接確認した上で確定するのが重要且つ効果的であると考えています。現地を確認・検証することによって、苦情等の具体的内容を的確に把握することができ、オンブズマンの調査対象になるのか、調査対象とすることが適切であるか、調査・判断によってどのような効果が見込まれるか等々申立人の意向を確認しながら考察することが出来ます。そして、現地の確認検証は、その後の市に回答を求める際の調査項目の特定や市の回答を確定するためのヒアリング、そしてオンブズマンの判断にも極めて有用なものであり、今後も、「現地確認できるものは、原則として現地確認を行う」ことを心がけたいと思います。

また、オンブズマンは、苦情に関して、市（担当課）の行為や対応等を検証し、不備があったかどうか、問題点の原因や改善点に関する指摘等を行いますが、これを適正に行うためには、市の行政機構、担当部署の業務内容や人員及び業務遂行状況、場合によっては職員の職務遂行能力や職務遂行における物理的・精神的負担等をも可能な限り把握するよう努める必要があると思われます。そして、これを判断に生かすことが、苦情申立に関する申立人の理解に繋がるものと考えています。

今後も苦情申立を通して、市民と行政とのよりよき関係、あり方を検証しながら、オンブズマンとしての役割を果たして行きたいと思っております。

熊本市オンブズマンに就任して思うこと

熊本市オンブズマン さきさか 崎坂 せいじ 誠司



私は、昨年11月1日付で熊本市オンブズマンに就任しました。就任後、市民からの苦情申し立てについて対応してきましたが、苦情の内容はさまざまであり、苦情申立人の苦悩もさまざまであることを痛感しています。オンブズマンは、市民の権利と利益を擁護することを使命とします。その使命を全うするため、市民からの苦情を通じて、行政権の行使に問題はないか、職員の対応に問題はないかなどをチェックしていくことになります。その職務を遂行する中で、私を感じたことを述べてみたいと思います。

苦情申立ての中には行政権の行使が違法であるという主張も散見されますが、当然とはいえ、行政権の行使そのものが違法というケースは多くはありません。しかし、行政権の行使に当たって、担当職員の対応が不適切ないし不相当ではないかと思われるケースは相当数存在するよう感じました。

市職員は、行政マンとしての知識、経験も豊富のはずであり、豊富でなければなりません。他方、一般市民は、行政活動の実際を把握しているわけではなく、法令に精通しているわけでもありません。そのため、時には、行政側に無理難題が持ち掛けられることもあるように思います。これに対し、市職員は、難解な専門用語や法律用語を使ってみたり、原理原則から外れた現実論を述べてみたり、あるいは事実関係をきちんと把握しないまま不正確なことを述べたりしていないかと思われるのです。一般市民としてはそのような市職員の対応を杓子定規で冷たいと感じて、オンブズマンへの苦情申し立てに至っているようにも思われます。

結局、担当職員と苦情申立人とのコミュニケーションが上手くいかず、その結果、担当職員から真意を汲み取ってもらえなかったと感じた一般市民が、苦情申し立てに至るというのが事の本質ではないかと感じているところです。担当職員が一般市民の真意を汲み取り、事案の問題点を的確に把握して対処することができれば、一般市民の不平、不満も少なからず解消されるのではないかと思われるところです。

本来、オンブズマンへの苦情の申し立てはないに越したことはありません。苦情の申し立てがないというのは行政側と一般市民の関係が良好であるからこそと考えられるからです。両者の関係が良好であれば、苦情申し立ての件数も減っていくのではないかと思われます。

そのことを肝に銘じて、行政側と一般市民の架け橋となれるようオンブズマンとしての職責を果たしていきたいと思っています。