

## 7 寄稿 歴代オンブズマンから

### 市民と市の架け橋10年



弁護士 はらだ たかし  
原田 卓

(就任期間 平成23年11月～平成25年10月)

熊本市オンブズマンが発足してから10年を経過することになりましたことは、このオンブズマン制度の役割が、市民の皆様にとっても、市にとっても、信頼するに足るものであることを現しているものと思います。

オンブズマンは、市民の皆様と市との間に橋をかけ、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。市民からの市行政の不備の申立ては、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窺えますし、申立ての内容は市行政の多岐にわたり、調査も必要で、数も多いので大変ですが、やはり丁寧な仕事を地道に積み上げることが市民の皆様の信頼を確保し、市の信頼を確保し、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。

そのためにも、より一層の情報の公開と、情報の交換が必要と思っております。情報の公開・交換は、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出来れば、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。

さらに、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無料で利用できることにあります。オンブズマンとしては、市民の皆様が申立てし易いように、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り、これからも身近で利用しやすい存在になるよう努める必要があります。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、また、オンブズマンとしても自らの発意調査にも努める必要があるものと考えております。

## 熊本市オンブズマン制度10周年に寄せて — 初期の頃など —

熊本大学名誉教授 よしだ いさむ 吉田 勇

(就任期間 平成23年11月～平成27年10月)



オンブズマン制度の10周年をまず喜びたいと思います。私がオンブズマンのひとりとして務めたのは最初の2期4年でした。「法社会学」の研究教育によって身につけた実践知を試されていると思い、オンブズマンをお引き受けしましたが、判断に迷う難しい事案が少なくなかったのが思い出されます。事務局の全員で望ましい運営に努めた試行錯誤の4年間でした。

熊本市オンブズマン制度の特徴は「自治基本条例」に基づいて設置されたことです。この条例の理念によれば、市の職員は適切な行政手続きに従い、意見や要望や苦情に誠実に対応し、市民に説明責任を果たすように努めなければなりません、それでも担当職員の対応に納得できない市民が、第二次的に申し立てるのがオンブズマン制度です。

オンブズマンは、申立人と担当課職員による利害調整・紛争解決を支援する「公正な第三者」ですが、その判断に強制力はありません。その判断を受け容れるかどうかを決めるのは、当事者である申立人と担当課の職員です。判断の過程では、申立人との「面談」と担当課職員への「調査」が重要ですから、両当事者の協力が得られるように、2年度目から以下のような緩やかな原則が立てられました。①申立ての趣旨の確定に申立人の同意を得る、②担当課職員による自発的な行政改善を尊重する、③申立てによらないオンブズマン独自の「発意調査」を活用する、④調査した全事例（「要約」）を報告書に掲載する（申立ての「趣旨沿い」でも行政に「不備なし」でも行政運用の実際が「可視化」される点では同じ。）、⑤事務局のホームページに「全文」を記載する（オンブズマンの判断全体を市民の方々の評価に委ねるため。）、などです。

3年目になる頃には、申立て事案の紛争実態に着目しつつ「自治基本条例」の理念を改めて考えていくと、「苦情処理」と「行政監視」という制度理念にも、今後の発展に向けて再検討の余地があると思えてきました。在任中に、その思いの一端を二つの論文として公表することができ、「法社会学」研究者としての役目も少し果たせたのは幸いでした。オンブズマン制度についての講演・講義・研修などの依頼があれば、すべて引き受け、少し気負ってその広報に努めた4年間でもありました。

末尾ながら、熊本市オンブズマン制度の今後のよりよい発展を祈念しています。

## 熊本地震とオンブズマン



弁護士 まつなが 松永 えいじ 榮治

(就任期間 平成25年11月～平成29年10月)

平成28年4月に熊本地震が発生しました。最大震度7を2回記録し、熊本市の記録では、死者88人、重傷者772人、避難者数最大11万人、住家被害は、全壊5,764件、大規模半壊8,972件、半壊38,964件、一部損壊82,985件という未曾有の大被害となりました(令和4年3月末現在)。

熊本市の職員らはこれらの被災者の救済・支援等の対応に追われました。当時オンブズマンであった私は、地震直後、多数の苦情申立てがオンブズマンに殺到するものと覚悟しました。ところが、その後、1年を経過してみると、苦情申立件数は少数に留まったことがわかりました。未曾有の大災害であり、市職員にも経験がなかったことから、その対応に問題がなかったわけではありません。市役所には多くの市民から多数の相談が寄せられました。職員らのほとんどは自らも地震の被災者でありました。そのため、職員は可能な限り被災者を救済し、支援をしなければならないという意識がありました。そのことを市民も理解し、その気持ちを十分に感じ取っていました。

オンブズマンの役割として「苦情処理」と「行政監視」とがあります。理念としては「行政監視」が大切ですが、オンブズマンの実際の業務としては、「苦情処理」が中心になります。オンブズマンの仕事の多くは、苦情を受け付けることから開始されます。ところが、市民は市政に対して不満があったとしても、必ずしも苦情を申立てるわけではありません。行政の内容に対する不満もさることながら、担当する職員の市民に対する姿勢や対応が大きく影響してきます。担当者が、市民の立場を理解し、真剣に考え、公平・公正に対応してくれているかどうか敏感に反応するものです。

熊本地震の対応においては、ほとんどの担当者が、申立人の立場を理解し、耳を傾け、真剣に救済を考えてくれました。オンブズマンへの苦情申立てが受け付けられた場合にも、市の担当者と申立人との協議が並行して進められ、双方の納得を得て、申立てが取下げられた事案もいくつかありました。申立人と行政の立場は相容れないものではなく、オンブズマン制度を利用して、より良き行政の実現と改善がなされることは、市民にとっても行政にとっても、大変望ましいことです。熊本地震の苦情申し立て事例は、そのことを学ばせてもらうよい機会になりました。

## 公的オンブズマン制度の発展を祈る



弁護士 原村 憲司

(就任期間 平成27年11月～令和元年10月)

私が大学で法律を学び始めた今から四十数年前、法律雑誌に北欧で始まったオンブズマン制度についての特集が掲載されていました。内容は、海外における制度の紹介が中心だったと思います。日本でもオンブズマン制度を取り入れるべきであると主張する論稿もありましたが、私は、はたして日本でこの制度が採用される日が来るのだろうか、懐疑的な思いでその特集を眺めた記憶があります。

このようなことがありましたので、私の住む熊本市で公的オンブズマン制度が実現し、私とそのオンブズマンに就任することになったときには、不思議な感慨を覚えました。

熊本市オンブズマンの主な仕事は、熊本市の業務執行や市職員の行為に対する市民の方などからの苦情を受けて調査し、市の業務に関して改善すべき点があればこれを指摘することにあります。

オンブズマンの仕事を始めてみると、様々な苦情が寄せられ、その中には、市の業務の在り方や市職員の対応に改善を要すると判断されるものがありましたので、その都度意見を述べてきました。市の職員も、オンブズマンの意見を尊重し、意見を述べた点については少しずつではあっても改善が図られたのではないかと感じています。実際に仕事をしてみて、中立的な立場で苦情を調査する公的オンブズマン制度の有用性を実感しました。

しかし、全国では、熊本市と同様に公的オンブズマン制度を導入している自治体はまだまだ少ないのが実情です。その中で、熊本市オンブズマンの制度は、特定の分野に限定せず、市政全般について苦情を受け付けている点や、人口当たりの苦情申立ての数が全国でもトップクラスにある点など、公的オンブズマン制度として十分に機能を果たしているのではないかと感じています。

熊本市オンブズマンの制度ができて10年を経過しました。この間、この制度が定着し、その機能を果たしてきたことについては、制度導入に尽力された方々の努力やこの制度を信頼して利用していただいた方々に支えられてのことであると感じています。これからも熊本市オンブズマンの制度がますます充実して熊本市の業務が市民の皆さまにとってより利用しやすいものとなることを、そして、公的オンブズマン制度が全国にさらに広まることを祈っています。

## 熊本市オンブズマン制度の10周年



弁護士 さいとう おさむ 齊藤 修

(就任期間 平成29年11月～令和3年10月)

私は平成29年11月1日から令和3年10月末日まで2期4年間オンブズマンに就任し業務を担当しました。その間、専門調査員や事務局員の協力を得ながら業務遂行をしました。

オンブズマン制度は熊本市の機関や職員の違法・不当な行為を簡易・迅速に是正し、市民の権利利益を守り、市政に対する信頼を高めることを目的としています。

全国の自治体の中では、毎年の処理件数も上位に位置しています。これは熊本市の機関や職員が他自治体に比して問題が多いということではなく、熊本市民のオンブズマン制度に対する深い理解と、市政を正常化する意思が強いことの証であると思います。

事実、毎年多くの分野に対する苦情申立てがあり、一般法の知識だけではなく、特別な行政関連法等に関係する事案も多数で、改めてそのような法令の調査研究を専門調査員としながら解決してきました。オンブズマンの判断に納得された方、あるいは納得されなかった方が多々おられることと思います。

しかし、ひとたび、苦情申立てがあると、行政機関や職員は従前どおりにしていても問題だぞとの思いを持ちますので、オンブズマン制度の設置の意味は十分にあるものと思います。行政に対する苦情や意見は総務省が運営する行政相談がありますが、これは国に対する苦情、意見、要望、問い合わせなどの解決を図って行くものです。オンブズマン制度は熊本市に対する苦情・意見などの申立を受けて担当課などに調査をし、法令などに照らしてオンブズマンの判断を示すものであり、より詳細に調査・判断することになります。

毎年5又は6月に、運営状況報告書を作成・発行し、申立の趣旨に沿った事例、一部趣旨に沿ったもの、不備がなかったものに分類し、事案を詳細に紹介しています。運営状況報告書は全国の設置自治体も作成しておりますが、送付されて来た報告書を観ますと熊本市の報告書が最も厚く、装丁も立派で他に類を見ません。熊本市の場合は内容も、要約しているとは言え、詳細に事例を紹介しています。処理件数だけではなく、運営状況報告書の内容においても他を抜き出しています。この報告書は各区役所・まちづくりセンターに設置されるとともに、市のホームページにも掲載されています。

そのような制度であるので、今後も制度を維持して、目的である市政に関する苦情を迅速に処理し、市民の権利・利益を保護し市政に対する信頼を高めて頂きたいと思います。