

「公的オンブズマンの役割」について

熊本市代表オンブズマン

はらだ しんすけ
原田 信輔



令和4年度も新型コロナが続きましたが、オンブズマンに対する苦情申立ては63件と昨年を大きく上回る件数でした。

私は、令和元年11月1日にオンブズマンに就任し、本年10月末をもって任期満了で退任しますが、この間、常に模索していたのは、公的オンブズマンとして果たすべき役割でした。

公的オンブズマンは、市民による苦情申立てを通して、市政に対する監視や改善機能を強く期待された制度とされていますが、市民の苦情申立ては、多種多様であり、市及び職員の職務執行に対する直接的な苦情だけでなく、法制度や市政に対する漠然とした不満や不安等に基づくと思われるもの、ひいては苦情そのものが自己目的化しているようなものもあります。これにどう対処するか、悩ましいことも多々ありますが、これら苦情申立ての根底には市民感覚や市民意識、市民感情が潜んでいるとも考えられ、可能な限り慎重に対処するよう心がけています。

そのため、苦情申立てが仮に調査対象外と思われる事案であったとしても、辛抱強く、申立人の真意を確かめながら、申立ての趣旨を確定し、できるだけ幅広く調査に付すようにしていますが、調査不相当等調査対象外とせざるを得ない場合にも、その理由を適確に、且つ分かり易く説明することで納得して頂くようにしています。また、オンブズマンに対する過度な期待もありますが、技術的、専門的知識に基づく判断を要する場合や合理的な行政裁量に委ねられている場合など、オンブズマンが安易に踏み込んではいない領域もあり、オンブズマンとしての対処には限界があることを明確に説明する必要もあります。

熊本市オンブズマン制度は、発足後11年を経過し、市民及び職員にも定着し、現在においては、苦情対象の担当部署から提案があったということで申立てがなされる場合もありますので、中立公正な立場で苦情に対処するというオンブズマン制度の有用性が浸透し、行政と市民の協働による行政運営にも寄与しているものと思います。市民による苦情は、職員の初期対応の悪さ、説明不足、処理ミス、処理の遅れ等多様ですが、苦情に対する対処や対応次第で感情的なものになり、対応そのものが苦情の対象になり、苦情の連鎖にもなりかねません。このような場合、職員も疲弊し、また担当部署の業務にも多大な影響を及ぼしかねませんので、職員ないし担当部署で、中立公正なオンブズマンに判断を求めることを提案し、迅速に問題解決を図ることも、オンブズマン制度の目的に叶うものと考えています。

今後も苦情申立てを通して、市民と行政とのよりよき関係、あり方を検証、模索しながら、公的オンブズマン制度がさらに進化、充実することを願っております。

苦情申立てについて

熊本市オンブズマン

さきさか せいじ
崎坂 誠司



市民から熊本市オンブズマンに対して、種々の苦情申立てがなされます。苦情の中身を見ると、個人の利害に関する切実な問題を提起するもの、一般的抽象的な市政に対する不満を述べるもの、市職員の接遇を問題にするもの、法令の不備や欠陥をいうものなど様々です。

ところで、熊本市オンブズマン条例第15条では、「オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しないものとする。」と定めていて、調査対象外の苦情が類型化されています。その中の（４）号では「虚偽その他正当な理由がないと認められるとき」というのがあります。

申立人の利害に関するものではない苦情、一般的抽象的に、市政に関する不満や法令の不備や欠陥に関する意見をいうものなど、オンブズマンの調査対象外の申立ても多くあります。これらの調査対象外の苦情申立てについては形式的に判断することが可能です。しかし、同条（４）号の「虚偽その他正当な理由がないと認められるとき」というのは苦情申立ての内容を吟味しないと判断できないのが通常です。したがって、一旦調査した上で、「虚偽その他正当な理由がない」と判断することになります。

申立人からすると「正当な理由がある」という思いで、苦情申立てをしているものと思われませんが、調査の結果、客観的には「虚偽その他正当な理由がない」と判断せざるを得ない事案も散見されます。

そのような場合、オンブズマンは、「虚偽その他正当な理由がない」と結論付けるのではなく、その他の不備なしの事案と同様に、「不備なし」と結論付けることになります。

このような事案こそ、オンブズマンの調査判断に対する申立人の批判は大きく、その批判に対応せざるを得ないオンブズマン事務局の専門調査員や職員らの気苦労も大きいと感じているところです。

オンブズマン事務局の専門調査員や職員らの日頃のご苦労に対して感謝するとともに、オンブズマンとしては、種々の苦情申立ての調査判断にあたり、情実を入れずに、慎重かつ厳正な調査判断を徹底しなければならないと改めて肝に銘じているところです。