

オンブズマンの調査



熊本市代表オンブズマン

さきさか せいじ
崎坂 誠司

市民から様々な苦情がオンブズマンに申し立てられます。

市職員の接遇が酷い、市政が不合理である、不合理な市政により不利益を受けた、行政が機能していないなど様々です。そして、その苦情に対するオンブズマンの判断に不平、不満を申し立てる申立人も後を絶ちません。申立人からすれば、自分の苦情が正当であるとお考えだからこそそのことだと思われそうですが、オンブズマンは、申立人の代弁者ではなく、かといって市の代理人でもなく、第三者的立場から、申立人の主張が正当かどうかを事実調査の上で、申立人の主張を慎重に検討し、客観的に判断しています。そのオンブズマンの判断に不平、不満が発生することは事柄の性質上やむを得ないところがあると思います。

そのため、オンブズマン条例第6条の5号では、「オンブズマンの職務に関する事項」はオンブズマンの管轄外とされているのです。

また、オンブズマンは、申立人からの苦情申立てを受けて、その主張が正当かどうか調査の上で判断することになりますが、オンブズマンがありとあらゆる事項を調査できるわけではなく、調査できる事項は限られています。

ところで、オンブズマン条例には、第15条において、オンブズマンの調査対象外の事項として、①苦情の申立てに係る事項が、第6条各号のいずれかに該当するとき、②苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき、③苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から1年以上経過しているとき、④虚偽その他正当な理由がないと認められるとき、⑤前各号に掲げるもののほか、調査が相当でないと認められるとき、は調査しないと規定しています。ところが、この調査対象外と認められる苦情申立てはかなりの数あります。

特に多いのが、2号の自身の利害を有しないという苦情申立てです。市政に対する一般的抽象的な不平・不満等はこれに該当します。市民がより良い行政を目指して有意義なご意見等を開陳されることは市にとって大変有難いことだと思いますが、オンブズマンは市政を掌るものではないため、市政に対する一般的抽象的な不平・不満等をオンブズマンに対する苦情申立てという形でご意見等を開陳されてもオンブズマンが判断できるものではないのです。

オンブズマンは、申立人から市の機関の業務の執行や当該業務に関する職員の行為により自身の権利や利益が害されたという苦情が寄せられた場合に、その調査を開始することになりますので、そのオンブズマン制度の趣旨をご理解の上、オンブズマンに対する苦情申立てをさせていただければ幸いです。

オンブズマン制度の維持、発展のため、市民のご協力をお願いする次第です。

オンブズマンに就任して思うこと

熊本市オンブズマン

さんとう しょうぞう
三藤 省三



私は、令和5年11月から熊本市のオンブズマンを務めています。半年余が経過しましたが、市民の皆様からの苦情の申立ては、相当数寄せられており、日々対応を求められています。苦情は、市の業務全般に及んでおり、法律や条例だけでなく、組織や制度についても幅広く目を向け、苦情の内容の適否の判断にあたっています。ただ、苦情申立ての中には、申立人と個人的な利害関係を欠く案件もあり、そのような案件については、熊本市のオンブズマン条例では調査対象外としていますので、苦情の調査をしないこととなります。

しかし、調査対象外となる案件は、ごくわずかで、ほとんどの事案に関しては、調査を実施し、申立てに対するオンブズマンの判断を示しています。判断は苦情の申立てに対し、市の担当者（担当部署）の対応に不備があるといえるかどうか、不適切であるといえるかどうかを中心に検討することとなります。もっとも、事実関係に関しては、申立人の言い分と市からの回答にくい違いが生ずることがあります。オンブズマンの調査は事実関係に争いがあるときにどちらの主張する事実が真実であるかを明確にする手続ではありません。ですので、その点を留保したまま判断せざるをえないこともあります。そのため、事実争いがあるケースでは、苦情の申立てに対し、オンブズマンの判断が市の対応を擁護することにならないかと心配されるかもしれません。しかし、オンブズマンは、中立的かつ公正な立場にあるとともに、市民の権利や利益を守る立場にもありますので、仮に不備なしと判断する場合であっても、苦情の申立ての背景等も考慮し、市の対応により丁寧かつ慎重な配慮を求めることがあります。

その意味で、市民の皆様からの苦情の申立ては、不備があればそれを正し、不備がなくとも市の適切な業務執行や業務改善につながるものでありますので、是非ともオンブズマン制度の利用と活用をお願いしたいと思います。