

報告にあたって

熊本市代表オンブズマン 原田 卓



熊本市オンブズマン制度は平成23年11月から始まった新しい制度です。

熊本市の行政は市民の生活のあらゆる面に及んでおりますが、市民のために適切な行政を行っているかについて、オンブズマンの制度は、市民の行政に対する苦情の申立てによって不適切な行政を改めさせ、市民の権利、利益を擁護し、個人的救済を図るということを一番の目的にしております。

これまでに申し立てられた件数は、この5ヶ月で72件になっております。その申立ての内容や判断の結果は、報告書に述べておりますが、申立てによって改善をみたものがかなりの数になっております。また、いずれの苦情申立ても、市民の立場から、より良い市政に改善したいという気持ちが感じられますが、オンブズマン制度は市の一般的な政策に関するものを扱うことは原則として行っておりませんし、民間同士の紛争について市の関与を促すことも行いません。したがって、オンブズマン制度には一定の制約や限界がありますが、その中で、市民と市職員との信頼の橋渡し、市民の立場に立った透明性の高い市政の運営を行うことを求め、市政改善の役割を担っており、そして、この制度が市民に周知され、積極的に利用されることで、市民の権利、利益の保護が広く図られることとなります。

私たちオンブズマンは専門調査員、事務職員らと共にオンブズマンの職務を担ってまいりました。どのような制度であっても、その運用を誤れば利用される市民の権利、利益を害することになりますので、この制度の趣旨目的に則した信頼に反しないよう職務を果たしていく必要があります。オンブズマンとしては公平、公正、丁寧仕事をなし、調査の結果を通知する際には、その理由を明確に示し、市民と市職員の相互理解を図り、その積み上げによって市民と市職員の協調による熊本市のまちづくりを目指して今後も活動を続けてまいりたいと思っております。

5ヶ月間のオンブズマン経験を通して思うこと



熊本市オンブズマン 吉田 勇

早いもので、オンブズマン制度が発足して5ヶ月が過ぎました。

制度の発足に際して心掛けたと思っていたのは、市民と行政の橋渡し役を務めるために、申立人との面談では申立人の声にしっかりと耳を傾けること、市の担当課への調査を通して市職員の対応の理由を正確に理解すること、そのうえでオンブズマンとして申立て事案に適合した公正な判断を明確に示すこと、でした。申立人と市が厳しく対立している場合には、申立ての趣旨に沿って担当課に改善を求めることもあれば、申立人の主張にもかかわらず担当課の対応に不備がないと判断することもあります。できるかぎり双方に理解して受け容れていただけるような理由づけに努めたいと思っていました。

当初は、申立てから1ヶ月程度のうちに判断を示すことを努力目標にしていたのですが、申立て件数の多さもさることながら、公正と思われる判断に達するのにかなりの時間を要する難しい事案が少なくなかったというのが私たちの実感です。市との対立に辛い思いをかかえている申立人も少なくないので、できるかぎり迅速に対応することが私たちの今後の課題です。

オンブズマンの取り扱う対象は、条例により、市政と職員に関わる事項で、しかも自己の利害に関する事項に限定されていますので、市の政策に関する事項や税金の使い方に関する事項を申立てた方々には失望を与えましたが、申立事項に制約があることについてはご理解いただければ幸いです。

オンブズマンとしての5ヶ月間、申し立てられた事案に即して公正と思われる判断を示すように努めたつもりですが、実際にそのような判断たりえているかどうか、判断の理由は適確に示されているかどうかを、市民の方々に評価していただくための資料になるのがこの報告書です。市民の方々からの評価を受けとめながら、オンブズマンに期待されている役割を意欲的に果していきたいと思っています。

これまで市の各担当課には、調査に積極的に協力していただきましたが、市の担当課に改善を求めたオンブズマンの判断をどこまで尊重していただけるかに、これから注目したいと思います。オンブズマンの判断には法的強制力がないので、この報告書をお読みいただいた市民の方々にも、市の行政の改善のゆくえに関心をもっていただき、ご支援を賜ることができれば幸いです。

