

3年5ヶ月を経過したオンブズマン制度

熊本市代表オンブズマン 吉田 勇



熊本市オンブズマン制度が運用開始されて、この3月で3年5ヶ月が経過したことになりますが、私は、この間に徐々に、オンブズマン制度の枠組みと運用の実際との間にずれがあるという思いを強めてきました。

熊本市自治基本条例第23条は、市政に対する「苦情処理機関」として公的オンブズマンを設けると定めています。それを受けて制定されたオンブズマン条例は、市政に対する市民の「苦情」の簡易迅速な「処理」とともに、「市政の監視」をオンブズマンの役割としています。これらの「苦情処理」や「市政の監視」という行政用語は、日常言語としての「苦情」、「処理」、「監視」よりも広い意味で用いられています。

職員の初期対応の悪さ、職員の説明責任の足りなさ、職員のミスや行政手続きの遅れ等に対しては「苦情」の申立てと一言で表すことにも、行政が不当に市民の権利利益を侵害しないように見守ることを「市政の監視」と一言で表すことにもためらいはありません。しかし、申立て事案によっては、これらの用語の制度的意味と日常的意味のずれが大きくなる場合がしばしばあります。

市政に対して「納得できない」という市民の方々の経験は実に多様ですから、そのような経験に基づく申立ての内容も実に多様です。そのなかでもよく目立つのは、市の職員が担う公共的利益と申立人の私的権利利益の主張が真正面から対立している場合です。このような場合には、申立てを通して、行政の公共的利益と市民の私的権利利益の調整のあり方が問い直されています。公私の利害調整に関するルール・政策に関わるこのような事案内容は、行政用語の意味においても「苦情処理」や「市政の監視」という枠組みには納まらないように思います。これらの事案内容を正當に位置づけるためには、オンブズマン制度の理念や枠組みに関する新しい議論が必要になるのではないかと思います。新しい酒は新しい革袋に盛る必要がある、というのが私の実感です。

行政と市民の協働による行政の具体的なルール形成・政策形成を「公正な第三者」の立場から支援するという役割も自覚しながら、残された任期を終えるまで、行政と市民の橋渡し役として微力を尽くしたいと思います。

この平成26年度報告書に対するご批評と合わせて、オンブズマン制度に対するご理解とご支援を賜わることができればまことに幸いです。

申立ての種類と対応について



熊本市オンブズマン 松永 榮治

オンブズマンの委嘱を受けてから2年目に入りました。

本年度も多数の苦情申立てがあり、申立てに対しては、市の機関から誠実に回答をしていただきました。皆様に感謝申し上げます。

苦情申立ての内容にはいろいろなものがありますが、大まかにまとめると、①市の行為が法律、条例、判例等（法令等）に違反しているというもの（法令等の違反）、②市に対して申請等をしたのに、いつまで経ってもやってくれないというもの（事務処理の遅滞）、③市の職員の対応がよくないというもの（不適切な対応）に分類することができます。

まず、「法令等の違反」についてですが、行政は法令等に基づいて行われるものだから、これに違反するものがあるのは当然です。業務の執行に関するマニュアル等が完全でない場合とマニュアル等には規定があるのに過誤等によってそれが遵守されなかった場合があります。いずれにしても不備があればすみやかに是正がなされなければなりません。

次に、「事務処理の遅滞」については、いくつか申立てがありました。申立てまでには至らなくても、遅滞している事案が潜在する可能性もあります。社会の構成や市民の意識の変化等に伴って、申請等の件数は各分野において増減や変遷があります。苦情申立てがなされた事案については、すみやかに改善・是正がなされましたが、常時業務の実態の把握に努め、柔軟で迅速な対応が望まれるところです。

「不適切な対応」についての苦情申立ては多数ありました。その内容は、説明が分かりにくかった又は説明がなかったというものと、応接した職員の態度がよくなかった又は不親切であったというものに分かります。市の業務を市民に理解してもらうためには、分りやすい説明とともに親切的な対応が必要です。

オンブズマンは、「市民の権利及び利益の擁護者」として職務を行い、「苦情に係る調査に基づき見解を示し」ますが、その中には行政一般に通ずるものもあると思います。それが少しでも市の業務の参考になり、「市政に対する市民の理解と信頼の確保」にお役に立てればと願っています。

