

5年目に入ったオンブズマン制度



代表オンブズマン 松永 榮治

熊本市オンブズマン制度は平成 23 年 11 月から運用が始まり、この 3 月末で 4 年 5 か月が経過しました。制度の発足時にオンブズマンに就任された原田卓先生は 2 年、吉田勇先生は 4 年の各任期を終えてご退任になりました。両先生のご尽力によって、オンブズマン制度の枠組みと運用の基礎ができあがり、私たちはそれを引き継いで事例を積み重ねるとともに、新しい課題にも取り組んでまいります。この制度が、さらに市政の改善とそれに対する市民の理解・信頼の確保に資するものになることを願っています。

熊本市においては、平成 27 年 7 月から、軽微な事務処理上のミスをも含めて職員の職務上の過誤を公表しており、例えば、保育料の算定誤り、生活保護費の過払いなど多くの事例が毎月公表されています。過誤原因の多くは、入力ミスやチェック体制の不備などによるもので、基本的にはヒューマンエラーです。公表された過誤事例は多数ありますが、そのうちオンブズマンへの苦情申立てがなされるものは少数に留まっています。それは市が直ちにミスを認めて謝罪し、関係者の理解を得るように努めているためであると考えられます。苦情申立ては、事後の説明や謝罪等の対応が十分でなかった場合が多いようです。行政事務に誤りがないことは極めて重要な基本ではありますが、事後の誠実な対応もそれと同じ程度に大切なことであると考えます。

これらの明らかな過誤とは異なり、市の行為が、行政裁量の範囲内に属し、違法とは認められないような場合でも、市民の立場からは、自己の権利・利益を害する不当なものであるとして、苦情申立てがなされることがあります。公的利益と私的利益との対立場面における行政行為の当・不当の問題ですが、その是非を判断することもオンブズマンの責務になっています。難しい判断が求められることもありますが、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わなければならない」（熊本市オンブズマン条例第 3 条第 1 項）とされていますので、その基本に則って適切な判断をしていくつもりです。

今後とも、皆様のご理解とご協力を賜れば幸いに存じます。

オンブズマンになって

熊本市オンブズマン 原村 憲司



昨年 11 月に熊本市オンブズマンの委嘱を受け、5 か月が過ぎました。

熊本市オンブズマンに就任するに当たり、私は、オンブズマンの役割について、漠然と「市民の方の申立てに基づき、熊本市の職務の執行が適切に行われているかどうかを判断し、改善すべき点があればそれを指摘する。」といったものであると考えていました。

私は、現在は弁護士をしています、6 年程前まで裁判官をしていました。裁判官の主な仕事は、過去に起きた出来事に法律を当てはめ、誰が誰に対してどういう権利を持っているのかを確定することです。オンブズマンの仕事も、過去に起きた出来事に対し、市の担当者がとるべき行為のルールを見つけ出し、そのケースにおける担当者の行為がそのルールに適合していたかどうかを判断することが、オンブズマンの仕事の中心になると考えていたのです。

しかし、これまで 10 件余りのケースを担当する中で、オンブズマンの役割に関する考えが少しずつ変化してきました。

一つには、市の行う業務には、A というやり方もでき、B というやり方もできて、どちらも間違いとはいえない、というものが多く、「市の行為があるべきルールに適合しているかどうか」という判断では、申立てをされた方が不満に思っておられることに十分にこたえることができないと感じられました。

もう一つには、オンブズマンが市の職務執行に改善点があると判断しても、苦情を申し立てられた方自身に生じた不利益や不満を解消することが必ずしもできないと感じられたことです。オンブズマンの判断は、むしろ、今後ほかの市民が同じような不利益等を受けないようにすることに役立つのではないかと考えています。

このような経験を通じ、オンブズマンの仕事は、市民の方からの苦情申立てを契機として、市の職務のやり方を第三者の目から見直し、市民にとってより満足度の高い方法を提案することを中心にすべきではないかと考えるようになってきました。

この報告書には、昨年度 1 年間に申し立てられた市民の方からの苦情とこれに対するオンブズマンの判断が掲載されていますが、今後も、上に述べたような観点から、熊本市の行政が市民にとってより満足度の高いものとなるよう、微力を尽くしたいと考えています。