３年５ヶ月間のオンブズマン経験を通して思うこと

熊本市代表オンブズマン　　齊藤（さいとう）　修（おさむ）

熊本市オンブズマン制度は、平成23年11月１日に運用が開始され本年11月で10年を迎えます。私は、平成29年11月１日にオンブズマンとして委嘱されましたので、本年10月末日で最長４年の任期が満了となります。この３年余の間、毎年度50件を超える苦情申立てを受け付け、市民の権利利益を擁護し、市政に対する理解と信頼を高めることを目的とした制度の趣旨に則り、公平かつ中立な立場で調査を行ってまいりました。

申立人に結果通知書を送付する際にはアンケートを同封し、制度に関するご意見をいただいております。中には、苦情の内容がよく理解されていないと感じたとか、市からの回答は不十分で不満であるといったご意見があります。一方、市の考えがよく分かりその後に市との結び付きができたとか、オンブズマンの存在そのものが、市に問題の処理を迂闊にできないと思わせているのだと感じたなどといったご意見も寄せられています。

たしかに、オンブズマンが行う調査は裁判のような証拠調をするものではなく、その判断についても強制力がないため、不満だとする意見もあるかと思います。しかし、本制度は、市の考え方や内部の事務処理の状況などを市民のもとに明らかにし、法令その他の社会通念などに照らして第三者の立場からそれを評価して判断を行うというものです。このような制度が本市に設置されていること自体が、市に迂闊に問題処理はできないという緊張感を与えていることは間違いなく、このことは非常に意義深いことだと考えます。

オンブズマン制度は、市と市民との結び付きを可能にする、いわば、橋渡し役を担う制度です。苦情について両者の主張を聴き、両者の意見とオンブズマンの見解を共有することで、市は自らの仕事を見直し、市民も自身の考えを再考することができます。苦情申立てをとおしてお互いのコミュニケーションが修復できれば、オンブズマンとしても橋渡しの役割を果たせていると評価することができます。

今後も市民、行政、オンブズマンがそれぞれの責務と役割を果たして、制度の目的の実現に向け取り組んでいく必要があると考えます。

私としては、この間、市民の種々の苦情及び市の担当者のご苦労を知ることができ勉強になりました。これまでの調査に係る感謝を申し上げるとともに、今後も市民と行政との橋渡し役として、また、市民の方がより良い市政運営のもとで安心して暮らすことができるよう取り組んでまいります。

公的オンブズマンの模索

熊本市オンブズマン　　原田（はらだ）　信輔（しんすけ）

公的オンブズマン制度の先駆けである川崎市では、昨年11月に30周年を迎えたとのことですが、熊本市では、今年11月に10周年を迎えます。開始初年度は72件、次年度は99件もの苦情申立があり、運用に当たっては、様々な模索と大変なご苦労があったものと思われます。以後も申立件数は50件から78件の間で推移し、令和２年度もコロナ渦に関わらず、54件の申立があり、公的苦情処理機関としてのオンブズマン制度が市民に認知され、その存在意義も定着しつつあるのではないかと判断しております。

公的オンブズマンの設置が、市民による苦情申立を通して、市政に対する監視や改善機能を強く期待された制度であるとすれば、その存在及び適正な運用は、市民感覚や市民意識、市民情報の行政内部への伝達と相俟って、職員の意識改革や緊張感を持った職務遂行にも繋がり、改めて公的オンブズマンの存在意義を再確認しているところです。

ところで、苦情申立に対してオンブズマンが調査・判断するに際しては、条例で管轄と調査対象外事項が規定されていますが、管轄外事項は別として、調査を開始するかどうかの判断に苦慮することが多々あり、調査対象外事項に該当すると判断されるような場合でも、苦情内容によっては、担当部署との関係や関わり方、対処方法等を検証し、一定の判断を示した方がいいのではないかと思慮される場合もあります。このような場合には、公的オンブズマンの存在意義に立ち返り、また発意調査の実施も考慮しながら、可能な限り、柔軟に対処するようにしております。

このような苦情の一つである自治会の内部紛争等に関する諸問題については、従前も調査を開始して苦情を拾い上げ、問題点等を整理、検討しながら市の自治会への関わり方について判断を示しておりました。令和２年度も自治会の内部紛争に関する苦情申立、自治会長からの民生委員の年齢要件に関する苦情申立があったことから、これらに対する調査・判断を踏まえ、地域コミュニテイの再生という観点から、発意調査として、市が自治体の内部紛争にどのような方法でどの程度関与出来るのか、紛争の予防、紛争解決の手順、方策等を整理、検討しながら、一定の指針を示すことが出来たのではないかと思っています。

今後も、苦情申立を通して、市民と行政とのよりよき関係、あり方を模索しながら、オンブズマンとしての役割、存在意義を確認していきたいと思っております。