

オンブズマン制度の効用



熊本市代表オンブズマン

さきさか せいじ
崎坂 誠司

熊本市オンブズマン制度も10年以上が経過し、市民にもそれなりに浸透しているように思います。

公的オンブズマン制度の根幹をなすのは公平・中立ということです。行政側の弁護をするのではなく、かといって市民の代弁者でもありません。公平・中立が損なわれれば、公的オンブズマン制度の基礎が揺らぎ存立意義が失われてしまいます。

私は、熊本市オンブズマンに就任して早や3年半が経過しました。その間、常に心掛けていたのが公平・中立という点です。しかし、オンブズマンが苦情の趣旨に添わない判断をすれば、苦情申立人は、結局行政側の弁護をしているだけではないかと思うかもしれません。かといって、理由なく苦情に沿った判断をすれば市政を混乱させることにもなりかねません。公平・中立を旨とし、慎重に調査・判断しなければならない所以であり、行政側と市民との架け橋であることこそが公的オンブズマン制度の使命であると思います。

オンブズマンへの苦情申立ての件数は、ここ数年60件前後で推移していました。令和6年度は40件程度の申立件数であり、従前に比べて少ない申立件数でした。これはいったい何を意味するのでしょうか。

苦情申立ての趣旨がオンブズマンの職務範囲内であれば、調査を開始します。このオンブズマンによる調査は、苦情の対象となった部署に対する質問調査が主となりますが、その調査を受ける側はかなり緊張しているように見受けられます。苦情申立人に対して何か不都合なことをしたのではないか、自分に何か落ち度があったのではないか、オンブズマンの質問に対する回答に不備はないか、オンブズマンはこの回答に納得してくれるだろうかと心悩ませているようです。結果的に、苦情の趣旨に沿った判断がなされるケースは多くはありません。多くは不備なしの判断です。

市民からの苦情申立ての多くは職員の接遇に関するもので、業務の遂行に関するものはそれほど多くはありません。業務の遂行に関する苦情は、扱う業務が専門的で一般市民には馴染みが薄いため、苦情申立人の誤解に基づいて苦情がなされる場合が相当数あるように思います。このような場合、行政側は市民に対して業務の内容や事務手続きを懇切丁寧に説明し理解してもらえればオンブズマンへの苦情申立には至らないのではないかと思います。職員の接遇に関しては、市民に横着だ、上から目線だと思われたいようにすることに尽きるのではないかと思います。

苦情申立てに基づいてオンブズマンの調査がなされると、その調査を契機として、行政側は、仮に不備はなくとも、それまでの業務の遂行や接遇に関してこれまでの対応を見直す機会となるのではないかと思います。そうすると、事後的ではありますが、行政側はより懇切丁寧に、かつ市民から反感を買わないような対応をすることになるのではないのでしょうか。その結果が、苦情申立件数の減少につながっているのであれば幸いです。

オンブズマンへの苦情申立てについてのお願い

熊本市オンブズマン

さんとう しょうぞう
三藤 省三



熊本市のオンブズマンは、市の自治基本条例にもとづき、「公平かつ中立的な立場で市長等が行う市政に関する市民の苦情を処理するための機関」として設置されています。さらに、オンブズマンの使命、取り扱う苦情の案件やその処理等に関しては、別途市のオンブズマン条例で詳しく定められています。

オンブズマン条例では、オンブズマンは、市政に関する市民の苦情を調査し、その調査にもとづき見解を示すことにより市民の権利及び利益の保護を図るとともに、市政に対する市民の理解と信頼の確保に資することを目的とするとされています。この目的を果たすため、オンブズマンは、中立的な立場で公平かつ適切に職務を遂行しなければならないとされています。

私は、オンブズマンに就任して1年半ほど経過しましたが、オンブズマン条例で定められているこのような使命や役割を常に念頭において、職務にあたってきました。ただ、苦情申立てのなかには、申立人の主張される事実と市からの回答による事実との間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、手続的な制約があって、事実関係につき争いがあるときは、客観的な記録や資料がない限り、どちらの主張する事実が正しいかの判断をすることはできません。そのため、苦情を申立てた申立人からすれば、往々にして、事実の究明が不十分であるとして、オンブズマンの調査とそれにもとづく見解にモヤモヤした思いや不満を抱かれることがあるかもしれません。

しかし、オンブズマンは、仮に市の対応に不備がないと判断する場合であっても、申立人の苦情には誠実に向き合い、苦情が生じる背景にも注意を向けることにより、今後の市政の運営や業務の改善につなげることができればと考えています。ですので、市民の皆様にはオンブズマンの使命や役割をご理解いただき、よりよき市政の実現のために苦情の申立の機会をご活用いただきますようお願いいたします。