

オンブズマンの職務

熊本市代表オンブズマン

さんとう しょうぞう
三藤 省三



令和7年度の熊本市オンブズマンへの苦情申立ては、35件程度にとどまっており、令和6年度が40件程度であったことに比べると、やや減少していることとなります。オンブズマンの主たる職務は市民の皆さんから苦情の申立てを受け、その内容を調査し、不備がないかどうか市の対応の適否を判断するというものです。苦情の内容は、大きく分けると業務の遂行に関するものと接遇に関するものになります。前者は、例えば、住民税や固定資産税等の金額が間違っているのではないか、生活保護費や給付金等の支給額が適正であるのかといった苦情です。後者は、窓口や電話での対応が丁寧さを欠き、職員の言動によって不愉快な思いをさせられたといったものです。なかには、業務遂行に対する不満と接遇に対する不満が重なりあっている苦情申立てもあります。

令和7年度の苦情申立ての件数の減少は一時的なものである可能性もありますが、減少傾向が市民の皆さんの市政への信頼度の向上を反映したものであれば、喜ばしいことであると思います。オンブズマン制度だけでなく、研修等による市の職員の意識向上もあって、実際にも窓口や電話での対応は懇切かつ丁寧を心掛ける状況になっています。しかし、接遇面の改善は常に図っていく必要がありますし、また業務遂行面でも、手続ミスは避け難いところがあります。そのため、オンブズマンに対する苦情の申立ては、接遇や業務遂行上の問題を検証できる貴重な機会となっています。そして、オンブズマンの調査・判断は、市民の皆さんの権利や利益を守るだけでなく、よりよい市政の実現につながるものです。このような制度の趣旨をご理解いただき、市民の皆さんには、オンブズマンへの苦情申立ての利用をよろしくお願いいたします。

なお、オンブズマンは、苦情の調査だけでなく、市政を監視し、自らも事案を取り上げ調査する権限を認められています。これに応えるため毎年度オンブズマンは、自らテーマ（課題）を設定して発意案件として調査をしています。令和7年度は、いわゆるカスハラ（カスタマーハラスメント）への対応と熊本市が取り組んでいるこどもの権利サポートセンターを発意案件としています。時宜にかなったテーマと思いますし、いずれの調査報告もその要旨を本報告書に掲載していますので、参考にさせていただければ幸いです。

オンブズマンに就任して

熊本市オンブズマン

ふじた みつよ
藤田 光代



令和7年11月1日付けで熊本市オンブズマンに就任しました。熊本市オンブズマン条例では、オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱することになっています。いくら何でも大役過ぎて、私には荷が重いと思ってしまいました。それでも、就任したからには、オンブズマンの責務を果たさなければならないと身が引き締まる思いで、職務に取り組んでいるところです。

さて、就任して半年ほどが経過しました。その間、複数の苦情申立てを担当し、申し立てられた方（苦情申立人）との面談、苦情の対象となった市の担当部署等（調査対象機関）に対するヒアリングを含む調査、苦情申立人及び調査対象機関に対するオンブズマンの判断を踏まえた調査結果の報告という苦情申立て後の一連の流れを経験しました。申立ての中には、申立人自身が利害を有しないなどオンブズマンの調査対象外とされるものもありましたが、ほとんどの申立てでは調査を実施しました。

調査を開始するに当たっては、申立人がどうして苦情を申し立てるまでに至ったかについて、その事実関係や申立人の心情をできる限り面談で聴き取り、それが調査対象機関である市の部署の担当者のどのような対応、説明等が原因となっているかを考えた上で、担当部署に対する調査、担当部署等に対するヒアリングを実施しました。結論からいえば、担当部署等に不備はないという判断になることが多いのですが、それでも、もっとこのような対応、説明をすれば申立人が苦情を持つまでには至らなかったのではないかと思うこともあり、オンブズマンの意見の中で指摘したこともありました。

熊本市オンブズマンは、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りません。これは決して苦情申立人の権利及び利益だけを守るというのではなく、苦情処理をしていく中で、市政を監視し、市民の理解と信頼の確保に努め、それが市民の権利及び利益を守ることにもなるという理念の下に設置されているものです。苦情の申立ては広く市民の利益につながるものです。ぜひ、オンブズマン制度をご利用ください。