

3年目を迎えて

札幌市代表オンブズマン たむら 田村 ともゆき 智幸
(弁護士、令和3年3月1日～)



折り返しの3年目を迎えました。

オンブズマンは、寄せられた苦情を熟読し、相談にも与し、申立ての背景も想像しながら、調査を始めます。苦情の対象の担当部局に説明書類を提出させ、具体的な経緯と市の見解を説明させて、オンブズマンとして争点を見定め、質問の手法を駆使して納得のいく回答が行われるかを見極めます。そして、業務の内容・手続・対応状況を検討し、結果をオンブズマン判断として書きあらわす方法で速やかに通知します。

事実関係の理解に争いがあることも少なくありません。安易に真偽不明とすることはせずに記録等から手掛かりを探して推認の手法も使って真相に迫ろうとしますが、それでも「言った言わない」のレベルを超えられないと判断ができません。

他方、担当部局の説明を理解しようと努めてもやはり納得がいかない場合は、業務に不備があったと判断します。昨年度も申立ての2割余で不備を認めました。

こうした執務は、オンブズマンが単独でなしうるものではありません。苦情が何枚にもわたることがあります。苦情内容の正確な理解から調査の詳細な整理に至るまでの大半の仕事は、専門調査員と呼ばれるスペシャリストの方たちが担います。そして、執務や判断の客観性を高めるために最大の努力を尽くしています。

判断者の欄にはオンブズマンの名前だけが書かれていますが、このような厚みの下に実際の執務が行われているのです。

されども、判断の方向性や構成、基本となる表現はオンブズマンの着眼点や着想に始まりますし、執務の責任をオンブズマンが負うことは言うまでもありません。

世界にも冠たる都市サッポロ、そして基礎自治体ですので苦情の対象は、健康・福祉・子育て、教育・文化・観光・経済、土木・建築、環境、税・財産、その他住民に関わる事務全般と実に多岐にわたっています。

新件に接するたびに新たに知ることや考えることも多く、また万一にも判断の視点が硬直化することのないよう、市民の権利利益の擁護と行政監視の原点に立ち返り、日々の修養と鍛錬を重ねていきたいと考えています。

オンブズマンの思い

札幌市オンブズマン かみや 神谷 なほこ 奈保子
(民事調停委員、令和5年3月1日～)



コロナ禍と言われて久しい困難な暗闇をようやく抜けて、皆で希望の光を見出すような思いの中、迎えた令和5年早春3月に、オンブズマンに就任いたしました。

着任しましてから数か月ではありますが、苦情を申し立てられた方との面談や書面をとおして、そしてヒアリングをとおしまして、傾聴することの大切さを日々実感しております。調査結果をまとめた文書を作成する重要性を痛感して、少しずつではございますが、新たな発見の多い体験を重ねて、「オンブズマンの思い」の内実を自分なりに確認いたしております。

地方自治体のオンブズマンとは『オンブズマン制度』（林屋礼二著）によりますと「住民からの苦情を契機にして、オンブズマンが有する調査権限にもとづき、自治体内部で資料を収集して、問題点を解明して、住民の苦悩から救済をはかるとともに、その結果を広く行政の改善へとむすびつけるように努力する」制度とあります。

この見識に接しまして、これまで担当した案件を顧みますと、申立ての契機は「札幌市の業務に関して不利益を受けた」ということから発しておりますが、特別な事情があるとしても、市政全般の改善を志向する期待を感得することが多くありました。

オンブズマンとしまして、市民の権利を擁護するという確かな視点を保ち、法令や規則の的確な運用を検証し、多様な業務に携わる市職員の知見や接遇に関する課題を明らかにすべく、公正にアグレッシブに受容して考え続けたいという思いを強くしております。

多種多様な市の行政におきましては、常に新たな情報とノウハウを把握して、時機に適う市民サービス業務に努められていると拝察します。殊に近年では、新型コロナウイルス感染拡大防止の為に、市のあらゆる担当部署が連携して、様々な立場にある市民の心身を護るために、時には自らの体調管理を後にしてでも、渾身の力を込めて仕事に邁進し続けられたことを実感してまいりました。このような体験は、市行政と市民をつなぐ絆を強めることとなり、ひいては危機管理から未来志向の業務改革を実現する可能性をもたらすと期待するものです。

このように市民社会では、様々な制度や機構の中で、具体の申請手続きをとおして日常生活を営んでいますが、いったん齟齬をきたす経験をしてしまうと、システム自体を見直して検証したいという思いを強くすることもありましよう。

このような思いとオンブズマン制度の意義は一致するところが大きいと考えます。「開かれた市政を推進、市民の市政に対する理解と信頼の確保及び市民の意向が的確に反映された市政運営に資すること」（札幌市オンブズマン条例1条）を活性化するために、職務にあたり努めてまいりたく存じます。

4年目を迎えて

札幌市オンブズマン はら としひこ 原 俊彦
(大学名誉教授、令和2年3月1日～)



就任4（最終）年度目を迎えました。就任初年度から続いて来た新型コロナウイルス感染症も、5月5日にWHO（世界保健機構）が新型コロナ「緊急事態宣言」終了を発表、わが国においてもゴールデンウィーク明けの5月8日には通常インフルエンザと同じ5類に降格となり、まだ第9波到来の懸念はあるものの、社会全体がコロナ禍の重苦しから急速に解放されて行くようで喜ばしい限りです。

就任3年度目もコロナを背景に生活保護・医療関連の苦情が続きましたが、幸い年末年始は暖冬少雪で昨年のように除雪・排雪についての申立てが殺到することもなく、年明けは穏やかに推移しましたが、3月になりコロナ感染が収束に向かうにつれ苦情が急増、今年度も苦情件数が多くなりそうな気がしています。また就任後、コロナの関係で長らく実施できなかったオンブズマンによる発意調査を3年度目にしてようやく着手、以前から気になっていた児童手当の受給状況について詳細な調査を行うことができ、ほっとしています。可能であれば今年度も発意調査を行いたいと考えています。

オンブズマンとしては、毎年の苦情件数が多くなること自体は、市政の改善への期待・信頼の現れであり、歓迎すべきことだと思っています。またオンブズマン調査を通じ、これまで看過されてきた問題や課題が明らかになり、市の行政サービスが少しでも良くなることこそが、この仕事の喜びだと感じています。しかし、そのような有意義な苦情がある一方、市政に対する誤解や偏見、個人的怨嗟、一方的な被害者意識に基づく、理不尽な苦情も少なからずあり、このような苦情に、日々、対応する市職員の皆さんの精神的苦痛はいかばかりと心が痛むことも少なくありません。オンブズマンとしては、その種の苦情は調査せずとしたいところですが、たとえどのような理不尽な苦情であろうとも、市民が不満を感じていることは事実であり、その不満に耳を傾け、市の対応に不備がないかを調査・確認し、そのことを明らかにすることも、オンブズマンとしての重要な使命だと考えています。

長年、大学教員・研究者として行政について多くのことを学んできましたが、これまでのオンブズマンとしての活動を通じ、行政の現場における市と市民との関係をつぶさに観察するという貴重な体験をさせていただいたことに感謝しております。年度末までの期間、さらに多くの苦情を調査し任期を全うしたいと思っています。