

平成22年度

札幌市オンブズマン 活動状況報告書

制度発足10周年特集号

2010.4.1～2011.3.31



平成23年(2011年)6月 札幌市オンブズマン

発足 10 周年を迎えて



札幌市代表オンブズマン 岩本 勝彦

札幌市のオンブズマン制度発足 10 周年を迎えました。2001 年（平成 13 年）の 3 月 1 日、大きな期待という風を受けて出帆し、おおむね順調な航路をたどって来ていることを市民の皆様と共に喜びたいと思います。

行政が市民生活のすみずみに至るまで様々な形で関与していることはご承知のとおりです。そして、本年 3 月 11 日の東日本大震災被災地における自治体の行政機関の活動ぶりを見ていますと、行政の役割がとて大きく、重いものであるということを改めて思い知らされました。

さて、オンブズマン制度は、条例に基づいて、札幌市から任命された 3 名の者が市民の権利・利益を擁護すると共に行政監視にあたる公的制度です。いわば、「札幌市政に関するオンブズマン」ということです。

市の政治は「市民の、市民による、市民のための政治」として行わなければなりませんから、市の職員は「市民のための行政」をするように求められております。

そこで、オンブズマンとしては、市の職員が市民に対して親切にしているか、市民の立場から、もし自分が相手の市民の立場にいたらどのように考えて、どのようにしてほしいかに思いをいたしつつ行動しているのかについて、外部の者の目から観察することになります。

札幌市のオンブズマン制度が比較的順調にやって来られたことを示すもののひとつとして、各年度の申立件数の推移があります。過去 10 年間の年間平均は 120 件で、平成 21 年、平成 22 年度はいずれも 130 件以上となっております。

このような推移は、オンブズマン制度がある程度一般市民に浸透してきたことや、この制度を積極的に活用しようという札幌市の態度に負っているように思われます。どのような制度であっても、その運用を誤れば、まさに仏作って魂入れず、となるものですが、札幌市のオンブズマン制度は、この 10 年間期待にたがわぬ成果を上げ、その存在感を強めていると言えます。

そして、各年度の活動状況報告書によれば、初期のころは、オンブズマンの調査対象の広範さ、事案の態様や、調査方法の具体的内容について触れられ、その後、オンブズマンの存在意義や市の職員と一般市民の信頼の橋渡し役であることが強調され、最近では、オンブズマン制度が根付いて来ており、市政改善のパイプ役を果たしていることが述べられています。これも又、この制度の順調な推移を示すものと言えます。

そこで、もう一度この制度の存在意義について考えてみましょう。

一般市民の市の職員に対する苦情によって市民の個人的救済が図られるということが一番の眼目です。そして、この制度は、市の職員の一般市民へのあるべき対応の仕方をととのえるという役割を果たしております。先に述べた市の職員の一般的な心構えが、具体的な状況下においてどのように実践されているかが、オンブズマンという外部の者をもってより正確・冷静に観察・評価され、その結果、市の職員の行為が正当なものであったか否かが判断され、それらの集積が、いわば「判例」となって、具体化されていくことになります。

つまり、この制度は、市の職員にとっても大切なものなのです。市民からの苦情に対するオンブズマンの調査は、市の職員の立場からするとわずらわしさを感じることもあるとしても、もっと広い視野をもって、この制度を受け入れることが望まれます。

オンブズマン制度は、市の基本政策に関するもの（議会の守備範囲のもの）を扱うのが難しいことや、民間同士の紛争についての市の関与に対する苦情への対処に一定の限界があります。そして、その調査も裁判手続のような厳格なものではなく、時間的制約もあります。そのような限界や制約はあるにしても、出来る限り、この制度の趣旨・目的に則した役割を果たしていく必要があります。

今回、制度発足 10 年の節目にあたり、歴代オンブズマン、専門調査員の方々から数々の経験談やご提言をいただきました。それらもふまえながら、札幌市オンブズマン制度は、次の 10 年へ向けて、ゆっくりとしかし着実にその歩を進めていくことになります。

● 現在のオンブズマン

	代表オンブズマン いわもと かつひこ 岩本 勝彦	弁護士	平成 21 年 3 月 1 日～
	いのうえ ひろこ 井上 宏子	消費生活 アドバイザー	平成 21 年 3 月 1 日～
	まえの まさあき 前野 正明	元会社役員	平成 20 年 3 月 1 日～

もくじ

巻頭言

発足 10 周年を迎えて 札幌市代表オンブズマン 岩本 勝彦

制度発足 10 周年特集

札幌市オンブズマン 10 年のあゆみ	5
--------------------	---

I 平成 22 年度活動概況

1 苦情申立ての状況	43
2 苦情処理の状況	45
3 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	46
4 発意調査の状況	46
5 是正勧告等	46
6 現地調査	46
7 フォローアップ調査	47
8 その他の活動	47

II 実際の苦情申立て事例（平成 22 年度）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例（要約）	53
2 市の業務に不備がなかった事例（要約）	68
3 調査をしなかった事例（要約）	73

III オンブズマンの発意による調査（平成 22 年度）

75

IV 制度の概要等

1 札幌市オンブズマン制度の概要	97
2 苦情処理の流れ	99
3 札幌市オンブズマン条例	100