

オンブズマンへの評価



札幌市代表オンブズマン 岩本 勝彦

オンブズマンは、「市民の、市民による、市民のための政治（行政）」が行われているかを、外部の者の目でチェックする役目を負っています。

オンブズマンは、与えられた役割を果たすために、市民からの苦情を正確に把握し、次いで市の担当部局からのヒアリングを行ない、両者の言い分を踏まえて、提出された資料等を参考にしながら事実関係を把握し、それに対する判断をします。

オンブズマンの判断は、結論として、趣旨沿い（申立人の趣旨に沿ったもの＝行政に何らかの不備があったということ）、あるいは、不備なし（行政には不備がないというもの）のどちらかになります。

オンブズマンとしては、関係当事者や一般市民がこの制度や判断をどのように評価しているのかは、やはり気になることです。

申立人のオンブズマン制度についてのアンケート結果を見てみましょう。

趣旨沿いの方は、概ね、制度を高く評価しています。これは予想通りと言えます。

不備なしの方は、概ね、制度を低く評価し、時に、制度の廃止にまで言及します。

低い評価の理由は、オンブズマンが市の側の言い分に一方的に加担しているとか、申立人に市への再反論の機会が無いというものが大部分を占めています。

オンブズマンとしては、申立人の意向を最大限受け入れるよう努めていますが、担当部局の対応が市民の立場から見て、問題があるように見えず、法的な観点等からも間違いなければ、不備なしとせざるを得ません。

そして、申立人の市への再反論の機会が無いという点は、そのとおりで、必ずしも十分ではないかもしれません。しかし、オンブズマンの判断は、司法とは違って、できるだけ迅速に（1か月以内）、手続としては簡便にという観点からしますと、現行のあり方もある程度止むを得ないのではないかと思います。

ところで、不備なしでありながら、制度をある程度評価しているものが、少なからず存在します。

その方は、オンブズマンが申立人の話にジックリと耳を傾けてくれたこと、市が申立人に対する態度について一定の反省の意を表していること、オンブズマンの判断の中である程度申立人の言い分を認めてくれたことなどを評価しております。

このことはオンブズマン制度に対して大きな示唆を与えられているように思われます。

さて、担当部局のオンブズマンへの評価はどうでしょうか。

趣旨沿いは、担当部局の不備に対する厳しい指摘を伴うものですが、そのことが直ちにオンブズマン制度に対する反発や評価の高低には結びついてはいないと思われます。

行政のすき間や、旧態依然たる手続に対する鋭く厳しい判断が、市の行政の改善に大きな役割を果たすこともあるのは、担当部局の認めているところでもあります。

しかし、事案によっては、オンブズマンが申立人の側の立場に寄り過ぎであるとか、ヒアリングで詳細な回答を求めることへの反発や、存在自体が煙たいという意見もあります。

オンブズマンとしては、はじめに述べたように外部の者の目でチェックする場を堅持し、市の担当部局から見て、煩わしい存在であり続けたいと思っています。

● 現在のオンブズマンの紹介

	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～
	あいざわ しげあき 相澤 重明	家事調停委員	平成 24 年 3 月 1 日～

もくじ

巻頭言

オンブズマンへの評価 札幌市代表オンブズマン 岩本 勝彦

I 平成 23 年度活動概況

1 苦情申立ての状況	7
2 苦情処理の状況	9
3 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	9
4 発意調査の状況	11
5 是正勧告等	11
6 現地調査	11
7 フォローアップ調査	11
8 その他の活動	12

II 実際の苦情申立て事例（平成 23 年度）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例（要約）	15
2 市の業務に不備がなかった事例（要約）	26
3 調査をしなかった事例（要約）	31

III オンブズマンの発意による調査（平成 23 年度）

IV 制度の概要等

1 札幌市オンブズマン制度の概要	45
2 苦情処理の流れ	47
3 札幌市オンブズマン制度のあゆみ	48
4 歴代オンブズマン	49
5 札幌市オンブズマン条例	50