

平成 19 年度

札幌市オンブズマン活動状況報告書

2007.4.1~2008.3.31

平成 20 年（2008 年）6 月

札幌市オンブズマン





# もくじ

---

## 巻頭言

文仙代表オンブズマン	1
杉野目オンブズマン	2
前野オンブズマン	3

## I 活動状況

1 苦情申立ての状況	7
2 苦情処理の状況	9
3 発意調査の状況	10
4 フォローアップ調査	10
5 その他の活動	10

## II 実際の申立て事例

1 申立ての趣旨に沿った事例	13
2 市の業務に不備のない事例	28
3 発意による調査の事例	36
4 調査をしなかった事例	41

## III 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条例	48



## 信頼される役所であるために



札幌市代表オンブズマン 文仙 俊一

オンブズマン制度は、本年3月1日から8年目に入りました。この節目の時に、佐藤譲治オンブズマンが任期満了で退任され、その後任として、新たに前野正明オンブズマンをお迎えしました。

私どもオンブズマンは、これからも、市民の皆さんの権利利益の擁護、市政の監視・改善などの与えられた目的を達成するために、専門調査員や事務局スタッフと共に、引き続き努力して参ります。

さて、市政が市民から信頼を受けるために最も必要なことは、何よりも職員の皆さんがミスをしないうことだと思います。

ところが、平成19年度の苦情申立てについて報告しますと、申立ては111件ですが、その内28件(約25%)は、残念ながら、市側に何らかのミス認め、「申立ての趣旨に沿う」結果となっています。

ミスには、仕事の中身そのものを誤る場合もあれば、仕事をする過程で対応を誤る場合等、大から小まで、色々なものがあります。しかし、ミスである以上、どんなミスであっても、市民の信頼を失う危険があると考えなければなりません。

ミスはしたくないものです。そうではありますが、ミス発生の危険因子はどんどん増えているのが現状です。仕事自体が日々複雑になる中で、関連法令や運用の見直しも頻繁に行われ、職員の負担は大きくなりつつあると思います。又、職員の対応に関しても、市民の価値観が複雑・多様化したために、対応方法を個別化せざるを得なくなってきました。

状況は誠に厳しいものでありますが、職員の皆さんの立場は、これを乗り越えなければならないものです。ミスをしてはならないのです。

では、どうすればミスを防ぐことが出来るのでしょうか？

もとより、完璧な防止策等、あるはずもありません。しかし、完璧でも抜本的でもありませんが、やる気さえあれば誰もが出来る対策として、職員の皆さんにぜひ実行していただきたいことがあります。

それは、この報告書を含めて、これまでの「札幌市オンブズマン活動状況報告書」に目を通していただくことです。ただ読むのではなく、そこに記されている苦情事例を自己の体験事例とする態度で学習していただきたいのです。市民はどういうことに不満を持つか？なぜミスをしたか？どうすればミスを防げたか？こうしたことを自己の案件とする態度で学習して欲しいのです。

この学習は、他者の経験を自己の経験として蓄積させ、ミスを防止する上で必ず役立つものと確信します。

市役所は、常に、市民に信頼される役所でなければなりません。職員の皆さんには、このことをいつも念頭においていただき、職務に精励していただくようお願いしたいと思います。

## 四年目を迎えて



札幌市オンブズマン 杉野目 康子

オンブズマン最終学年になった。3年余りを振り返り、雑感を述べてみたい。

この仕事をお引き受けするにあたり読んだ本の中で、オンブズマンが判断する基準について、元東京高等裁判所長官で初代の沖縄県行政オンブズマンを務めた石田穰一さんは、“その物差しは法令ではなく、「常識」である。・・・人の心や常識は、条文より強いことがあるので、これを大切にすることが必要であろう。”と書かれ、佐藤竺成蹊大学名誉教授も同じ趣旨のことを述べておられた。法律の大家であるお二人のことばだけに格別な重みがあり、これを自分の基本的な心構えと定めた。物事をとらわれることなく虚心に見ることの大切さと人間の扱い方としてまっとうであるかどうかを問うことの大切さを言っているのだと思う。幸せなことに、他のお二人のオンブズマン、三人の専門調査員と、この点では共通の認識を持っている。もっとも、実際には、心や常識をおし立てて、法律を根拠にした市の判断ややり方に立ち向かうのは、かなり骨が折れるのだが、市の職員の皆さんには、我々の心構えを理解してもらったのではないかと思っている。

よく間違えられるのであるが、我々公的オンブズマン制度では、民間オンブズマンと違い、あくまで市民個人を救済することを目的としているため、例えば、市の予算の使い方がおかしいなどという訴えは、調査しないことになっている。実は、そういう訴えの中にも、市政を改善するタネが潜んでいることがある。あるとき、一人の男性が窓口に来られ、市が立てた英語による看板に誤りがあることを指摘し、ぜひ何とかしてほしいと訴えられた。これは、残念ながら個人の利害に関わることではないため、「調査しない」の範疇に入る。しかし、私も市の発行する英文パンフレット類に誤りや不自然な表現を見つけ、国際都市を標榜している市がこれでは困るなあ、と常々思っていたので、外国語の発行物や看板を作成するときの工程や改善方法などを探る、オンブズマン独自の「発意調査」を実施することにした。その結果、市からはこれまでのやり方を見直すという約束を取りつけることができた。北海道洞爺湖サミットを控えた絶好のタイミングでもあり、市が取り入れるという新しいやり方が定着することを祈っている。調査しないと判断したものの中にも、すばらしいタネが存在する例であり、せっかく持ち込まれた宝物をみすみす見逃すことがないように、幅広い問題意識を持ち続けていきたいと思う。

昨年度、市民の訴えが認められたもの（趣旨沿い）と市に誤りがなかったと判断されたもの（不備なし）は、それぞれ28件と62件である。これは、この制度がなければ、少なくとも28人の市民の不満が解消されず、泣き寝入りせざるを得なかったということでもある。さらに、「不備なし」と判断したものの場合であっても、市に対し改善に向けた細かな注文をつけることが多い。つまり、この制度は市民の権利を守ると同時に、市政の質を向上させるという2つの役割を果たしているわけである。今後、さらに多くの市民の皆さんがこの制度を知り、うまく使いこなしてもらいたいと思う。

## 苦情の裏側の「なぜ」



札幌市オンブズマン 前野 正明

今年3月からオンブズマンという大役を引き受けることになりました。札幌市に「公的オンブズマン」が導入され、活動を始めて8年目を迎えるというのに、その存在すら知らずにいた不明を恥じるばかりです。せっかく市役所本庁舎15階のオンブズマン室に足を運んでの仕事ですから、この制度の存在価値を多くの市民の皆さんに広め、開かれた市政の実現を目指し、前へステップを進めよう、と思っております。

「いま地方自治が面白い」。最近、こんな感想を持つようになりました。札幌市では環境都市宣言や身近なまちづくり、福祉や介護、医療問題、子供の権利保護、子育てや教育サービス、観光、地場産業振興、消費者対策など、様々な領域で新たな動きが出ています。市の広報紙、パンフレット、刊行物、ホームページはこうした情報であふれています。新聞などのマスメディアも、自治体の運営を財政面から切り込んで報じているのが目を引きまします。国から地方へ、官から民へ、の掛け声。ただ、地方分権の水の流れは加速しながらも時には澱みを生み、また民間の活力や知恵も「公」のリーダーシップが欠けていては行政には生かされないでしょう。こうした変化の時代に、「役所の仕事の仕方をどう変えていくのか」、いま札幌市が取り組む大きな課題となっています。

施策の推進に当たり、札幌市は「情報の共有」と「市民参加」を基本原則として掲げており、この理念は平成19年4月から施行された札幌市自治基本条例に明文化されています。そしてオンブズマン制度は、この条例の20条2項で「市は、行政運営における市民の権利利益を擁護し、並びに行政を監視し、及び行政の改善を図るため、別に条例（札幌市オンブズマン条例、この冊子の巻末に掲載）で定めるところにより、オンブズマンを置くものとする」と位置づけられています。

大変な役割を背負ったものだ、と自覚せざるを得ません。オンブズマンの具体的かつ主要な仕事は、市民からの苦情処理そのものです。役所の市民への対応について、その是非を判断しなければなりません。白か黒かの単純明快な二元論で割り切れない難しさをいつも抱えています。「開かれた市政」「市民参加」は当たり前の時代といいながらも、一人ひとりの普通の市民が行政に直接モノ申すのは勇気の要ることだ、と思います。だからこそ私たちは、市民の申立てに正面から対応し、市側の状況を調査し、苦情や不満に潜む個々の事情や背景を汲み取らなければなりません。この動作を怠っては、行政の改善や行政の監視といったオンブズマン本来の機能は果たせない、と思います。

ネガティブ（後ろ向き）に取られがちな苦情を、ポジティブ（前向き）に考えてみましょう。市民の皆さん、市の職員の皆さん、ご協力をお願いいたします。