

平成21年度

札幌市オンブズマン活動状況報告書

2009.4.1~2010.3.31



平成22年(2010年)6月 札幌市オンブズマン

# もくじ

## 巻頭言

市政改善のパイプ役	札幌市代表オンブズマン	前野 正明	1
率直にそして簡潔に	札幌市オンブズマン	岩本 勝彦	2
オンブズマン制度から社会をみて	同	井上 宏子	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 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	10
4 発意調査の状況	10
5 是正勧告等	12
6 現地調査	12
7 フォローアップ調査	12
8 その他の活動	13

## II 実際の苦情申立て事例

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	17
2 市の業務に不備がなかった事例	32
3 調査をしなかった事例	38

## III オンブズマンの発意による調査

## IV 是正勧告

## V 制度の概要等

1 札幌市オンブズマン制度の概要	53
2 苦情処理の流れ	55
3 札幌市オンブズマン制度のあゆみ	56
4 歴代オンブズマン	57
5 札幌市オンブズマン条例	58

## 市政改善のパイプ役



札幌市代表オンブズマン 前野 正明

市民から寄せられた苦情はオンブズマンが調査し、その結果をまとめた文書が、苦情申立人と市の当該部署に送られます。この「苦情等調査結果通知書」は、(1) 苦情の趣旨 (2) 市の回答 (3) オンブズマンの判断一で組み立てられています。苦情処理のコトの次第を一通の文書に凝縮するやり方は、相応の負担と作業を伴います。しかし、市の業務に対する市民の不平、不満、怒りは市政改善の素材になり得るものです。記録に残されることによって多くの目に触れ、一件一件の苦情は大なり小なりに、その存在を訴えているようです。

平成 21 年 4 月から 22 年 3 月までの 1 年間に、札幌市オンブズマンが受け付けた苦情申立ては 133 件と過去最高になりました。その集大成として刊行された「平成 21 年度活動状況報告書」は、市民の苦情が部署別にみても分野別にみても千差万別、多岐に渡っていることを示しています (8 頁表 3 参照)。

オンブズマンは苦情を受けると、予見を排して申立人の言い分をよく聞き、苦情の原因となった当該部署に、その主張を正面からぶつけます。必要に応じて関係文書を閲覧し、道路工事や除雪、騒音などを巡る案件では現地調査も欠かせません。オンブズマンの聴取には当該部署の課長、係長が対応しますが、説明を聞くかぎり行政上まったく問題のないケースがままあります。例えば、福祉サービスの手続きの窓口で、法令や規則をタテに資格要件を欠くと説得された。生活に困って気後れしているのに、相手は否定的。その見解は正しいのですが、生活支援について相談する気が失せてしまった、という苦情です。説得はされたが、申立人は納得していません。オンブズマンは「お役所目線」が出過ぎた対応ではないか、といった心証を持つに至ります。

本報告書では、苦情申立ての趣旨に沿った (市に落ち度があった) 事例、市の業務に不備がなかった事例が紹介されています。21 年度は前者が 24.8%、後者が 57.1% の比率になりました。ただ、不備なしの結果であっても、オンブズマンは前述のように市側に「市民目線」に立った努力を促すことが良くあります。

行財政改革、事業評価 (仕分け)、景気・雇用対策、環境問題、少子高齢化対策、街づくり促進。市政の課題は絶えることなく、こうした政策についてオンブズマン室に意見や苦情の電話もあります。札幌市オンブズマンが取り扱う苦情は、市民が直接の利害関係をもつ当事者型であり (札幌市オンブズマン条例第 16 条)、大上段に振りかぶる派手さはありませんが、市民生活の根っこに起因する苦情はそれぞれが重たく、市政の課題に通じる内容のものもあります。これを市政の改善に生かすパイプは大切にしたい、と痛感します。

## 率直にそして簡潔に



札幌市オンブズマン 岩本 勝彦

オンブズマンに就任したのが、2009年（平成21年）3月1日です。1年3か月余が経過しました。平成21年度の苦情申立件数は133件でした。札幌市のオンブズマン制度が発足した平成13年以来、最多の申立件数です。

申立件数の増加をどのように捉えるべきでしょうか。苦情を申し立てられるような事例が増えて来ているという見方も出来ます。しかし、私はそのような見方はしません。一般市民のみなさんに、オンブズマン制度の存在とその役割が広く浸透し始めた証だと考えております。

この制度は、市政に関する苦情を、オンブズマンが中立の立場で公正に審査し、市のサービスの内容や制度について、市をチェックすることによって、市民の立場に立った透明な行政運営の確保を目指しています。そのことが、広く市民に知られてきたのだとすれば、とても喜ばしいことと言えましょう。

市民の苦情の中で一番多いと思われるのは、「説明責任の欠如」です。これは、担当職員が法令等に基づき適切に執行されていることを、相手方である市民に納得できるような説明ができない、あるいはしていないということです。

市民にとって、お役所の窓口というのは、どこかとつきにくいところであります。職員は、市民に対して、杓子定規ではなく、丁寧に、優しく、判り易く事務手続等について説明しなければなりません。ただそれは、言うは易く、行うは難しなのです。

職員は担当する部署の諸手続等に精通している必要があります、市民の言い分をよく聴いたうえで、簡潔に必要事項を説明・理解してもらわねばなりません。

その場合、職員には、明るく爽やかに打ち解けた態度が求められ、変になれなれしくなっていけませんし、個人の領域を必要以上に侵すものであっても困ります。つまり、程よく親しみを込めて接するということです。ホテルのフロント係とまでは言いませんが、それに類した考え方で接するという事かもしれません。

職員が全てに精通しているわけではありません。判らないことについては、率直にその旨を告げ、正確な情報や判断を伝えられるよう措置を講ずるべきです。その場凌ぎのアイマイな説明は、後に必ずもめることとなります。

そして、仮に、手続その他に何らかの誤りや手違いが発見された場合には、是正のための迅速な措置を講ずることは勿論ですが、当事者に対する早期の、誠意ある率直かつ簡潔な陳謝の意を表することが何より大切です。

そのような陳謝措置がなされた場合、多くの市民の方々は、担当職員の真摯な対応に理解を示し、寛容な態度を示してくれる筈です。

市民の市役所に対する苦情がなるべく生じないような業務体制が構築されて行くことが、より住み易く、明るい札幌の発展につながって行くことになりましょう。

## オンブズマン制度から社会をみて



札幌市オンブズマン 井上 宏子

試用期間もないオンブズマンという大役を仰せつかり、緊張と重責に戸惑いながらも大過なく1年を勤めさせてもらいました。この間、中国青海省やハイチでの大地震、アイスランドの火山噴火、異常気象がもたらす旱魃や洪水など自然災害は、各地に甚大な被害をもたらしました。また、米国に端を発した金融危機は瞬く間に世界中に波及し、その影響は私たちの日々の暮らしに大打撃を与えるという結果を招きました。企業の生産縮小は雇用者の「派遣切り」「ワーキングプア」「ハウジングプア」という言葉を次々に世に送り出しました。生活基盤の‘食料’や‘仕事’がこれほどまでに世界情勢、世界の人々の暮らしと深く関わっているのかも強く認識させられました。そして経済動向や景気への関心が高まり、安全で安心できる生活への希求は、政治への期待と‘法’の存在をこれまで以上に身近に意識せざるを得ない社会を作り出しているように思います。「社会のあるところ法あり」とよく使われる言葉ですが、安全で安心な暮らしは、社会の基本的ルールを遵守することで保たれます。社会の複雑化とともに起こる様々なトラブルを調整、回避するためには‘法’の判断を仰がなければなりません。

190万人の札幌市民は市政に対する要望として、まず高齢者福祉対策をあげ、次に、犯罪のない安全で安心なまちづくりを期待しています（平成21年度市政世論調査）。少子化や生産年齢人口の減少に伴い、家族のあり方や地域コミュニティの役割も変化してきています。家族や地域の絆がうすれ、人々が孤独に向き合い生涯を終える‘無縁社会’は決して豊かな社会ではありません。他人を頼り、迷惑をかけるがそれを許容できる家族や地域であってほしいと願わずにいられません。

オンブズマン室に寄せられる苦情申立てには、日常生活で生じる、身近な家族関係・居住環境・相隣関係や土地建物、納税・社会福祉にかかわることなど多岐にわたります。申立人の深い悩みや憤り、合点のいかない理不尽な対応への不満等々をお聞かせいただき、解決すべき問題を確認させていただいた後、調査にあたりますが、常識的な考えを機軸に判断できることばかりではありません。専門調査員の法的知識などさまざまな力を得て、結論を導きだすために案件ごと真摯に向きあっております。

「市民の権利利益を擁護し、…市政の改善を図り、…市民の市政に対する理解と信頼の確保…」と定義されている札幌市オンブズマン条例の目的とオンブズマンの責務を繰り返し確認し、申立て苦情1件の背後に類似苦情が潜んでいるのではないかを想定し調査に臨んでいます。

社会と申立てを重ねて、良識を持って公正な判断ができるよう歩をすすめてまいります。