

最終年を迎えて

札幌市代表オンブズマン

たむら ともゆき
田村 智幸

職業 弁護士

就任 令和3年3月1日
(2期目)



民間の有識者らでつくる人口戦略会議から、将来全国の市区町村の4割超にあたる744の自治体が消滅する可能性があるとのレポートが出されました。その一方、現代社会は高度化と複雑化により変化の振れ幅が大きく、予期し難いことも頻発しています。

まさに将来不安と先の読めない現代社会において、住民と基礎自治体を巡る状況も様々に交錯し、時に錯綜し、葛藤や紛糾ももたらされるように思います。

その一方、コロナ禍も明けて、経済社会は明るさを取り戻し、次世代にプラスの遺産を継承すべく、行政に寄せられる期待はますます高まっています。

私の任期も最終の4年目を迎えました。

代理人を意味するオンブズマンとして、苦情調査を通じて、市民の権利利益を擁護し、しっかりと行政を監視する役割を果たすべく、私自身、気持ちを新たに市民の立場で責任を果たしていきたいと思っています。

市民の立場という意味もここで改めて確認したいと思っています。

それは行政の言い分を鵜呑みにすることをせず、市民の気持ちや現場を大切に、市民の常識に立って物事を考える、ということなのでしょう。

行政の説明に対しては様々な角度から質問をし尽くす、事実関係に争いがあっても安易に真偽不明とせずに推認の手法で真相に近づく、申立ての真意や背景にあることを想像しつつ苦情に寄り添う、そして最後はオンブズマンとして独立した立場で判断を行い、判断過程の機微についても可能な範囲で説明する。

将来不安と先の読めない社会で、市民は「よすが」を求めています。そのよすかの役割を、行政と行政パーソンには担っていただきたい。

サッポロは世界にも冠たる都市です。私はサッポロが大好きです。

愛する札幌の市民から信頼を託されるよう、私も最終年度を全うします。

2年目を迎えるオンブズマンの思い

札幌市オンブズマン

かみや なほこ
神谷 奈保子

職業 民事調停委員

就任 令和5年3月1日
(1期目)



昨春にオンブズマンに着任してから1年が経過しました。この間に面談と書面をと
おして多種多様な苦情の申し立てに出合ってまいりました。それと同時に市の行政所
管組織へのヒアリングをとおしまして、真摯な取り組みによる回答をいただきました。
いずれの立場につきましても「よく聴き、よく考えて、よく表わす」という傾聴
力・分析力・表現力のバランスが重要と感得する日々でした。

殊にオンブズマン判断の考察を記載する段になりますと、専門調査員スタッフの慧
眼にご教示をいただき、意見交換を経て丁寧な対応をいただくことが誠に生産的な時
となり、オンブズマンとして抱く思いを明らかにする道標を会得することとなりました。
改めて感謝を申し上げます。

こうして調査結果通知書を作成することが充実した体験となり、一歩ずつ階段を上
ってまいりました。時には知見を新たにする体験を重ねて、自分なりの「オンブズマ
ンの思い」の内実を確認し続けております。

担当しました案件につきましては、調査後の決定通知を了解いただけた場合には、
たいそう生産的な結果となり良かったと報われる思いでございました。申し立てた方
の問題点が解明され苦悩から救われて、希望したような行政の改善に結びついたと評
価されることは、苦情を契機として「オンブズマン制度」自体が機能することに至る
結果となったと考えます。

しかしながら、申し立ての趣旨によっては、誤解や頑なな考え方が被害者意識を増
大させてしまい、その結果、問題点が収束されず、したがって理不尽な苦情とならざ
るを得ない場合も散見され懸念されることでした。そのような場合には、解決の糸口
が市職員の皆さんの組織的努力によるだけではなく、各部署での固有の努力の積み重
ねによることが多々あり、ご労苦が偲ばれました。

苦情申し立てが有意義な見識であると判断できる場合は、市の業務により不利益を
受けたということが契機であっても、結果的には市政の改善を促進することが期待で
きることとなります。このような思いはオンブズマン制度の意義と一致するところ大
であると言えます。

オンブズマンとしての思いは、市民の皆さんの権利を擁護するための知見を保ち、
運用を的確に検証し、日々きめ細やかに業務に携わる市職員の皆さんの接遇に関する
課題等について修めていただくことにも寄与いたしたく思います。市行政と市民をつ
なぐ仲立ちとなり、未来志向の市業務を実現することに期待しまして、これからも凛
として公正に、前進的に考察してまいりたく思います。

「市民社会」への思い

札幌市オンブズマン

かじい しょうこ
梶井 祥子

職業 大学教授

就任 令和6年3月1日
(1期目)



令和6年3月にオンブズマンとして着任いたしました。

大学教員として、地域社会のコミュニティの重要性について考えてきました。オンブズマンの仕事はこれまでの経験と緩やかに接続するようでもあり、緊張の中にもやりがいを感じています。

登庁初日に申立案件が届きました。内容を何度も読み返し、そこから立ち上がってくる市民の姿を思い浮かべました。その後の市の職員へのヒアリングでは、仕事に対する真摯な姿勢が伝わりました。双方の言い分がすれ違うとき、どこかに相互理解の糸口がないかと考えます。それぞれの立場に思いを馳せながら、苦情申立てに至ったプロセスを辿ることになります。

「大切なものは目に見えない」とは、『星の王子さま』（サン＝テグジュペリ）の中の有名なセリフです。急にこのセリフを思い出すほど、目を見開いて生きているつもりでも、見えていないものがたくさんあったのだと思い知らされる日々です。〈つながり〉という関係性は、物理的には見えないものです。私の専門である社会学は、その〈見えないつながり〉を見つけようとしてきました。

教壇では「市民社会と人間関係」というタイトルの科目を担当しています。多様性、包摂、共生社会……。講義の中で、学生に向かって何度も投げかけてきた言葉ですが、自分はこれらの言葉を社会の実相としてとらえ切れていたのか。〈社会的孤立〉のリスクを切実に感じてきたのか。今さらですが、自問自答しています。

オンブズマンの制度は、最終的には市民社会の成熟を目指すものだとは認識しています。とは言え、実際はそう簡単に実現できるものでもありません。そもそも〈成熟〉とはどういう状態のことなのでしょうか。

この4月からスタートしたNHKの朝の連続テレビ小説「虎に翼」のヒロイン寅子は、「はて？」という言葉で連発します。大いに共感しています。私も「はて？」という疑問をいくつも抱えながら、目に見えない〈つながり〉を探す道を根気よく往復したいと思っています。成熟とは、日々の営みを積み上げていくことからしか行き着けないものから。

まずは、あらためてオンブズマン制度への理解を深め、〈市民社会の成熟〉に資するような判断ができるよう、日々精進したいと思っております。市民の皆様の後押しを背中を感じつつ、専門調査員、オンブズマン室のスタッフの方々と伴走してまいります。