

札幌市オンブズマン最終年となって

札幌市代表オンブズマン ふさがわ きよし 房川 樹芳

(弁護士、平成 29 年 3 月 1 日～)



札幌市オンブズマンに就任して3年が経過し、4年目に入りました。私の任期の最終年度となります。これまでの経験をいかして、さらに充実した判断に努めてまいりたいと思っておりますが、目下のところ、これまで経験したことのない新型コロナウイルス問題が発生してしまい、未だ収束しておりません。オンブズマン室も、執務中はマスクを着用したり、月1回の会議も延期になったりと影響が出ています。しかし、オンブズマン室は従前どおり活動していますので、市民の皆様には市政に対する苦情がありましたら、これまで同様に申立てをお願い致します。

さて、私は平成28年度の3月から就任したのですが、その年度の苦情申立件数は100件ちょうどでした。その後、29年度は82件、30年度は77件と減少していましたが、平成31年度(令和元年度)は122件とほぼ例年の件数に戻りました。この要因は不明です。しかし、本報告書の活動概況に記載されているような地道な広報活動を続けておりますので、気にとめていただけるとありがたいと思います。

ところで、札幌市は職員向けの研修を毎年行っております。その中の新任課長向け研修として、札幌市オンブズマン制度についての講義もあります。具体的な苦情申立ての事例を紹介して、その原因を考えてもらい、今後の業務改善のヒントにしてもらっているわけです。その結果、相当数の職員が札幌市オンブズマン制度の意義を理解してくれるようになってきていると思います。そのためもあって、聞き取り調査に際しては、担当部署において事案の経緯をまとめ、それに対する見解と今後の対応について十分な整理がなされてきているように感じます。私は、オンブズマンの判断も重要ですが、職員の方々が自ら事案を整理する過程そのものが重要だと思っています。そのことによって、受けた苦情申立ての内容が自然と改善されて徐々に市政に反映されてくることを期待してやみません。

いずれにしても、札幌市民憲章にもありますように、時計台の鐘が鳴る札幌市の市民であることに誇りを持てるように、私自身も札幌市のオンブズマンの一人として、最善を尽くしたいと思っております。よろしくお願い致します。

2年目にあたって

札幌市オンブズマン やぎはし まきこ
八木橋 眞規子

(民事調停委員、平成31年3月1日～)



昨年の春、勤務初日の朝に面談希望の申立人が来られました。私がそれまで見聞きしたことのない行政の場面の内容でしたので、こういう所でも行政と関わりを持ち、それに対しての不満や疑問が苦情となる方がいらっしゃるということを、緊張のうちに実感した初仕事になりました。

それからの1年は、申立人からの手紙やホームページからの苦情申立て、面談などを通して様々な案件を担当し、市に対して実地も含めた調査を行い判断結果を作成する一方、オンブズマン室としての調査案件の協議や、全国の苦情処理に携わる方達との会議も経験することができました。こうしたことから、昨年の初めての案件のような緊張感が和らいだかと言えばそうではなく、新件に向き合うたび、行政が当事者に行き届いていないと感じさせるのは何なのか、互いに伝えられなかったことは何だったのか、どうすればこの不満が起きなかったのだろうかと考える日が続いています。

行政は私たちの生活に快適・利便をもたらすべきものですが、全ての人が同じような満足を得られることは難しく、また、手続きやルールを踏まえて行う時に行政側がその目的を強く意識していなければ、行使する力だけが受け手に印象付けられる可能性もあります。申立人側が説明など十分に対応されたとは受け取っていないことが苦情につながる事案も多く、事案ごとの違いはあるものの、行政には、誠実に、慎重に、真摯に市民に向き合っていくことを基本に据えていただきたいと思うところです。

ある事案で、担当課の職員が初めての事態に直面して制度の整備や実施を早急に行おうと懸命に対応した過程を、調査を通して知ることがありました。行政を支えるそうした意識や意欲をもって仕事をしていても、「オンブズマンへの苦情申立て」という結果になってしまう場合の市職員の方の無念も想像できます。しかし、苦情申立てとそれに続く調査は、市民の権利・利益の保護を図ることであり、市がしっかり検証をすることによって、行政への信頼の道を開いていくのだと、是非自負を持っていただきたいと願っております。

新型コロナウイルスの感染拡大により、今後市民生活に影響が出てくることは十分予想されます。人間関係においても、感染予防の物理的距離が人との心理的距離や孤立につながり、社会への希望が持ちにくくなるかもしれません。行政に求められるものは大きくなり、それに伴う苦情も出てくるでしょう。オンブズマンとして、その苦情が市民の希望の一步になるように注意深く受け止めながら、職務に努めてまいります。

札幌市オンブズマンに就任して

札幌市オンブズマン はら としひこ
原 俊彦

(大学名誉教授、令和2年3月1日～)



現役を引退して名誉教授になり、静かな日々を2年ほど送ってまいりましたが、新型コロナウイルスの緊急事態が本格化する直前の、令和2年3月から札幌市オンブズマンに就任し新たな仕事に取り組むことになりました。

長年、少子高齢・人口減少と、家族政策、社会保障、教育、地方創生などの関係に強い関心を持ってまいりましたが、主に統計分析などによるマクロな視点からの研究であり、行政と市民が直に接する現場に立ち会うのは初めてのことで、就任してから数か月、次々に新しい案件に出会い、市民と市の職員の双方からお話を伺い、自分でも色々と調査することで、日々新たな経験を積んでおります。

札幌市オンブズマン条例の第1条には、「市民の権利利益を擁護し、並びに市政を監視し、及び市政の改善を図り、もって開かれた市政の推進、市民の市政に対する理解と信頼の確保及び市民の意向が的確に反映された市政運営に資すること」と書かれています。

担当する案件では、市民からの苦情を受け、関連する担当部局などからの聞き取り調査などを通じ市としての回答を求め、最終的にオンブズマンとしての判断を示すこととなります。市民からのお話を聞くと、もっともな苦情申立てが多く、勢い込んで調査に掛かりますが、担当部局からのお話もまた同様に疑問の余地がない合理的な回答であることが多く、新米オンブズマンとしては両者の対立・矛盾をどう解明し判断すべきか大いに悩むところです。しかし、じっくりとその対立・矛盾を検討してゆくと、両者の立場・視点の違いからコミュニケーションのズレが生じていることが分かって来ることが多く、再発防止に向けて必要な事柄も見えてくるようです。

オンブズマンは市民の代理人として、市民からの苦情をしっかりと受け止め、その調査権限にもとづき、自治体内部の資料を集め、問題を解明し、住民の救済をはかることを使命としています。その判断結果が申立人の苦情の救済に直ちに繋がるとは限りませんが、少なくともひろく行政の改善へとむすびつくように努力していきたいと考えております。