

3年目を迎えるオンブズマンの思い

札幌市代表オンブズマン

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（2期目）



オンブズマンに着任してから2年が経過いたしました。その期間に面談を行い、書面を読み込みまして、多様な苦悩のさなかにある申し立てされた多くの方々に対面してまいりました。

市民社会では、市の様々な業務窓口での質疑応答や申請手続を通して、マンパワーの中で日常生活を営みますが、誤解や対立のような齟齬をきたす経験を解消できず、組織システム自体を検証したいという思いが苦情となってしまうこともあり得るかと思察します。

その結果、苦情内容を傾聴するとともに、要点を整えて、調査の目的を明らかにする表現力を学び続けてまいりました。それはオンブズマンの皆様はじめ事務局・専門調査員・相談員の皆様と連携し合い、学びの時間を重ねてはじめて判断として会得できることだと思に至った次第です。

また、一方では札幌市行政各組織に教示いただくヒアリングを通して、真摯な調査による誠実な回答を数多くいただきました。それにより、申し立てされる方と市の業務を担当なさる方それぞれのお立場の狭間において、オンブズマンとしては「よく聴き、よく考えて、よく表わす」ための能力の陶冶とうやにいそしんでまいりたいと考えております。オンブズマンの判断が傾聴・分析・表現それぞれの力量の結集となりますように、そしてそれが申し立てへの回答と判断をよく導き出せる成果となりますことを心より願っております。

オンブズマンとして考察する内容を以て「判断」として回答書面に実現するために、多くのご教示をいただき、さらに意見交換の時間を重ねていくことが、他者を理解できる「コミュニケーション力」に基づく丁寧な対応となります。そして様々な思いやりのかたちを実現するような波及効果を促していくと信じてまいりたく思います。今後とも、このような体験を積み重ねて、「オンブズマンの思い」をさらに充実発展してまいりたいと思います。苦情申し立てが有意義な見識と判断される場合には、市政の改善を促進することが期待できると思います。そのためにも、共感する経験を一つでも多く得て、意義あるものと大切に思い、これからも凛として前進してまいりたく思います。

3年目を迎える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市民対応と接遇に関する「アサーティブなコミュニケーション」研修に関する調査となり、確実な教示をいただくことに結実いたしました。改めまして心より感謝申し上げます。市民と市行政の絆を強められる仲立ちとなり、前進的な市政業務を活性化して実現することをご期待申し上げ、職務に努めてまいりたく存じます。

令和6年度の活動を振り返って ～「カスタマーハラスメント」という言葉

札幌市オンブズマン

かじい しょうこ
梶井 祥子

職業：NPO法人理事、元大学教授

就任：令和6年3月1日（1期目）



オンブズマンに就任して最初の1年が過ぎました。

オンブズマン室に寄せられる案件は、一見すると、とても個人的で些細な出来事のように思われがちです。しかし、入り口は狭く見えても、実はそこから想定外の奥行きが広がっていることに驚かされます。「この世のことは どんなに些細なことでも予断を許さない。」とは、リルケの『マルテの手記』に記された言葉だったのでしょうか。オンブズマンの仕事を通して、つくづく実感させられる日々です。

さて、札幌市は令和6年9月に「札幌市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を公表しました。その目的は、「（ハラスメントから）職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため」としています。

オンブズマン室には、「市の職員から“カスハラ”と言われた」という苦情が寄せられるようになりました。一般的に、どのような種類のハラスメントであっても、ハラスメント行為の解釈や実際の運用には難しい局面が伴います。双方の状況認識が噛み合っていないことが多いからでしょう。

「ハラスメント」という用語は、確かに、ある状況を説明するには使い勝手の良い面もあります。一方で、ハラスメント行為をしてしまった本人にはその自覚がなく、ハラスメントを指摘されると動揺し、ときには激高を招いて意思の疎通にとっては逆効果になることもあります。ことほどさように、忘れていけないのは、「ハラスメント」は想像以上に切れ味の鋭い言葉だということです。

日々の業務のなかで、職員の皆さんが苦慮されている状況には深刻な場面も多いと思います。しかし、行政組織の側が個々人に向かって「ハラスメント」を指摘することには、相応の慎重さが求められているようにも感じるところです。

令和6年度のもうひとつの話題として、初めて民間のラジオ放送の中で札幌市のオンブズマン制度についてPRを行いました。他の自治体と比べてみると、調査を実施する対象案件の広さや、オンブズマン室のチームワークのあり方には、札幌スタイルと呼べるような個性があると思っています。オンブズマン室の札幌スタイルが、この街の開かれた民主的な姿を象徴できれば幸いです。

苦情申立てに耳を傾けていると、現代社会が抱える不明瞭な部分が象徴的に立ち現れてくることもあります。虚心坦懐を肝に銘じて、残りの任期を務めていきたいと思っています。

引き続き、どうぞよろしくお願い申し上げます。

オンブズマンに就任して

札幌市オンブズマン

としかわ こういち

樋川 恒一

職業：弁護士

就任：令和7年3月1日（1期目）



令和7年3月1日付けで札幌市オンブズマンに委嘱され、オンブズマンに就任いたしました。

札幌市オンブズマン条例において、オンブズマンは、公正かつ適正にその職務を遂行しなければならないとされ、また、その職務の遂行に当たり、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る他の諸制度と有機的な連携を図ることなどにより、その役割を効果的に果たすよう努めなければならないと規定されています。このように、苦情処理、行政監視、行政改善という3つの重要な機能を果たすことが求められています。

また、その職務については、市の業務に関する苦情申立てを受け付け、簡易迅速に処理することだけではなく、常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ調査することや、市の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見を表明すること、勧告、意見表明等の内容を公表することも盛り込まれています。

私は、これまで弁護士として様々な紛争の処理に携わってきたほか、北海道労働委員会の公益委員や裁判所の民事調停委員の業務にも従事してきました。これまでの業務で培った専門的な知識や経験を活かすとともに、私たちが暮らす札幌という地域への探究心や熱意をもって、オンブズマンの職務に真摯に取り組み、その役割を果たしたいと考えております。

着任とともに、苦情申立て事案を担当しております。苦情申立ての分野も様々です。事案への対応にあたっては、独任制とされているため、3名のオンブズマンが個別に対応することになっています。市の業務に関するそれぞれの苦情の内容に真摯に耳を傾けるとともに、問題を分析し、個別の苦情の適切な処理という観点だけではなく、苦情申立てに至った原因等についても考えていきたいと思っております。

専門調査員やオンブズマン事務局職員の皆さんとともに、札幌市オンブズマンに与えられた役割を果たしていきたいと考えています。

どうぞよろしくお願いいたします。