

4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3年が経ちました。この期間に数多くの申立書面を熟読しまして、様々な苦悩と悲嘆のさなかにあって、申し立てに至った方々の調査を希望する切実なことばにひたむきに向き合っておりましました。

現代的な市民の社会観においては、札幌市の各担当業務のマンパワーに期待しつつも、暮らしの中で生じる質疑や意見、要望をとおして、自分なりの率直な感想意見を寄せるというスタンスがますます強くなる傾向にあります。このため日常生活を営むうちに、感情的に対立したり、齟齬をきたしてしまい、コミュニケーションを円滑に深められない結果として、組織人としての市職員に対して、評価ではなく苦情となってしまうこともたびたびおありかと拝察しております。

その結果、苦情の実体を表すことばを傾聴して、「申立の要」を整え、調査の目的と結果に納得していただけるような表現力について、学びを深め続けてまいりました。そのためにオンブズマンの皆様はじめ事務局・専門調査員・相談員の皆様方としっかりと連携して話し合いを重ねて初めて「オンブズマン判断が社会化できる」と、日々思いを新たに強くするに至っております。

また一方では札幌市の行政各組織のヒアリングより、真摯な調査による誠実な回答を数多くご教示いただきました。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を勘案して、オンブズマンとして「よく聴き、よく考えて、よく表わす」ために、自らの克己心を陶冶^{とうや}できるように努めてまいりたく思います。オンブズマンの判断力が傾聴力、分析力、そして表現力の結実となりますように、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強く願っております。

そしてオンブズマンとして考察する意義が「判断」となり回答書面にてご納得ご了解いただけるように、さらに多くの考察の機会をいただき、意見交換の時を重ねていくことが、思いやりと配慮を以て他者を理解できる「アサーティブなコミュニケーション力」に基づく対応を実現することに結びついてまいります。こうして思いやりのことばを重ねる場面の集積が発展的効果を進めると信じております。今後とも、このような表現のための経験を継続して、「オンブズマンの思い」の集大成を目指し、発展を期して、凛として前進してまいりたいと考えます。

4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ながら、各業務に携わる市職員の皆さんにおける市民対応と接遇に関しては、市行政のマンパワーを強めて業務の活性化を実現できますようにと期待申し上げて、今後とも日々職務に努めてまいりたく存じます。

AI 時代のオンブズマン

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（2期目）



オンブズマンに就任して2年が過ぎました。最初の1年目と大きく変化したことは、AI（人工知能）の力を借りた苦情申立書が届くようになったことです。そこには苦情申立てに至る理由に加えて、申立ての根拠となる法規、過去の事例・判例なども記載されていたりします。非常に精緻化し、分厚い申立書になっているのが特徴です。オンブズマンにも「AI リテラシー」への研鑽が求められるようになりました。まだ数は少ないですが、このような申立書は増えてくるかもしれません。

オンブズマンとして心がけていることは、想像力を働かせて、申立人の方の思いに何とか近づくことです。申立人と行政の側の事実認識が食い違っている場合には、食い違いが生じてしまった背景について考えなければなりません。記載されたそれぞれの文面の行間を読むことも必要になります。

AI の支援を受けた申立書の構成には画一的な特徴があって、精緻ではあるのですが、想像力を働かせて申立人の心情を汲み取る余地は狭まってしまいます。客観性の度合いが高まったと評価すべきなのかもしれませんが、そうすると、近い将来に「AI オンブズマン」が誕生してしまうのではないかという危惧も生じます。

個人的には、札幌市のオンブズマン制度は人間的なやりとりを大切にすることによって支えられてきたと思っています。面談やヒアリングという方法もそうですが、オンブズマン室の職員、調査員、相談員と連携することで、複雑化する申立てにも多面的な視点で対応しています。

2025年4月1日に「札幌市誰もがつながり合う共生のまちづくり条例（つながるさっぽろ条例）」が施行されました。オンブズマン室の活動は、多様な人々のつながりを途切れさせないためにも重要な役割を果たしています。

あらゆる領域でAIの力が跋扈する時代に、反作用的に人間臭さを求めたくなっているのは私だけでしょうか。迷うことなくすぐに答えを出す「AI オンブズマン」より、自問自答を繰り返すプロセスにこそ意味を見出したいのです。

任期2年を過ぎて、あいかわらず惑いのつきない日々ですが、この惑いがあるからこそ「人間オンブズマン」なのだと弁解しておきたいと思います。今のところは、AIの判断よりは良いはずだと思っていますが・・・。

これからもどうぞよろしくお願い申し上げます。

2年目を迎えて

札幌市オンブズマン
といかわ 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）



就任2年目を迎えました。

令和7年度にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は125件であり、申立件数はこの数年では最も件数が多い年度でした。

私が担当した苦情申立ても、さまざまな分野に関するものがありました。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されています。

オンブズマンとしては、苦情申立書等から、申立人である市民の言い分を十分に汲み取り、その上で、市から苦情申立てにかかる事案の経過や、市の見解を聴取します。現地に伺うこともありました。

1年目を経験して、オンブズマン制度は、まずは市民の苦情申立てを公正かつ適正に調査し、その苦情処理を通じて行政改善の機能を果たす中で、ひいては行政監視的機能をもっているものであると感じています。

オンブズマンの判断としては、市の対応に不備はないとの判断であっても、例えば、都市公園における業としての写真撮影に関する許可の必要性や使用料の設定等に関して、自治体によって様々な事情から異なる取扱いが見られ、公園のパブリシティを目的とした取材行為等について広報的な観点から考えさせられた事案もあり、申立人の主張にも共感できる事案もありました。また、給付金の請求について国の制度設計との関係もあり期限等の条件が設けられており、申立人の心情には共感することができましたが、市としては救済できない事例もあり、そのような事態が生じないための仕組みを作ることの難しさも感じました。

2年目においても、オンブズマン室の専門調査員や事務局職員の皆さんとともに、札幌市オンブズマンの役割を果たしたいと思います。

引き続きどうぞよろしくお願いいたします。