

2年目を迎えて

札幌市代表オンブズマン はら としひこ 原 俊彦
(大学名誉教授、令和2年3月1日～)



昨年3月に就任して以降、社会全体が新型コロナウイルス感染症への対応に終始する大変な1年となりましたが、終わってみればコロナ関連の苦情申立ては思いのほか少なく、特別定額給付金への対応を中心に数件程度に留まりました。ほっとした半面、市民も市職員もコロナ渦の不安や不満にじっと耐え、感染拡大防止に向け社会的連帯・協力を求められる辛い1年であったと感じています。年明けから感染拡大が少し下火になったためか年度末にかけて苦情も増加し、令和2年度としては90件を超え、その3分の1ほどを担当し、今、2年目を迎えています。あっという間の1年でしたが、この間担当した調査を通じ、市民からの苦情の発生には、多くの場合、共通する事情があるようです。

市民の方からお聞きした苦情の内容と市からの回答がそのままでは全くかみ合わないことがしばしばあります。その場合、必要に応じ現地調査なども行い、可能な限り客観的事実の確認に努めます。また申立人から提供されるメール、写真、録音、録画などを参考にさせていただくこともあります。しかしオンブズマンには警察のような捜査権や裁判所の証人喚問のような調査権はなく、基本的に申立人と担当課からお聞きした内容をもとに判断するしかありません。このため両者の間に事実関係や発言内容の齟齬がある場合は、どちらが正しいかの判断は差し控えた上で、オンブズマンとしての意見を書くこととなります。当初はどうにもならないと思われる案件でも、各々の視点から両者の主張が同時に成り立つ状況というものを理解しようと努めていくことで思いのほか明快な判断に行きつくようです。

市民と市職員の間には基本的な立場や情報量に大きな違いがあります。市民はあくまで個人としての利害・立場で行政サービスを受けますが、市職員は関係法規や条例、国や各省庁からの要請・指導などに沿い、他の市民も含めた多様な人々に適切・公平に行政サービスを行います。しかし、その結果、市職員としては、市民のために適正公平に行ったはずのサービスが、個人としての市民からは不親切で理不尽なものとなることしばしば発生します。これは、ある意味で止む得ない面もありますが、オンブズマンとしては、この制度を通じ、市民と市職員の相互理解が一層進み、少しでも行政サービスの改善に繋がることを期待しています。

オンブズマンに就任して

札幌市オンブズマン たむら 田村 ともゆき 智幸
(弁護士、令和3年3月1日～)



弁護士の仕事を始めて早30年以上が経過しました。

弁護士に与えられるバッジには、自由と正義をあらわすひまわりと、公平の象徴である天秤が描かれています。歳月を経てバッジの色はくすんできました。いぶし銀であればよいのですが、汚れも目立ち、メンテナンスも必要となりました。

相談に与するのは弁護士業務の始まりです。ノウハウは経験を重ねるごとに長けてきますが、無意識に自分で決めた枠組みに沿ってマイペースに捌こうとしていることも少なくありません。

還暦を迎えて、基本や成り立ちを振り返るのに相応しい年にしたいと思いました。

折しもオンブズマンの仕事を与えていただきました。

向き合い、意識的に受容して傾聴しつつ共感すれば、問題の所在が自然と浮かび上がってくるような気がします。当事者のペースを尊重しつつ、専門調査員や事務局のメンバーに支えられ、問題に分け入ろうとしていると、普段の業務では見えないものを感じる瞬間があるように思います。

事案の特徴を見つけて、穏やかさを旨としつつも、気持ちを入れて、バッジの秤を指で触ってスタンスを決め、判断の過程は骨太にし、動と静のメリハリを付け、拙い表現力もフル動員して、1件ごとにオンブズマンの業務に追われています。

その気持ちと裏腹に、思い込みに囚われて、反省する日もありますが、それでも、来し方—法科大学院教員、北海道の外部委員、弁護士会役員、東京での副会長職などを生かせば良く、自然に湧き上がるものを待とうと開き直り、前向きかつ楽観的に考えています。

三権の中で最も市民に身近な行政権が肥大化するのは当然であり、好ましいことでもあると思います。それだけに、市民に対して果たすべき説明責任の重さには誠実でありたいと考えます。

もとより、現代社会は高度・複雑化に拍車がかかり、経験値だけで社会の期待値に沿うことはできません。また、昨今のコロナ禍においては不満や不安が募りがちですから、申立内容も思いがけず先鋭化することがあります。それも含めて市民が行政に求める期待の証であると心に刻んで、取り組んでまいります。

どうぞよろしく申し上げます。

倦まず、たゆまず

札幌市オンブズマン やぎはし 八木橋 まきこ 眞規子
(民事調停委員、平成 31 年 3 月 1 日～)



もう 20 年近く前、アメリカで調停者として仕事をされていたレビン小林久子さんの著書（「調停ガイドブック アメリカの ADR 事情」信山社）を読み、アメリカが人種などの差別に法制度を調えながら向き合ってきた歩みを知りました。著者によると、調停を含めた ADR（司法制度外紛争解決手段）はアメリカの人たちにとって、安く早く当事者の主体性と協調性を重んじ、双方への理解を促す解決となることから、移民国家に生きる上で有効に運用され受容されやすいものということです。トラブルのもととなる差別は人の考え方に深く根を張り問題とされ続け、それは現存する差別とそれに反対する考え方の存在の両方の大きさを示していると述べられていました。昨年来のアメリカでの人種差別の問題に接して、私は日本とは異なる法制度や日常的な差別への警戒、正しさの履行への意思があってもなお、振り出しに戻ってしまうような葛藤の続く現実があることを改めて思いました。

この 1 年に担当した苦情の申立は、市の仕事の多岐にわたるものでしたが、例えば北国ならではの除雪や道路の凍結防止措置の案件は、申立人の主張する不満を理解できる一方で、調査を通じて把握した市の取組みは細やかに計画されており、行政が限られた予算の中で多様な意見を受け止めていくには、改善の糸口につながるかもしれない市民からの声を誠実に聞く努力を重ねるほかないと思わざるを得ませんでした。手続きや対応に明らかな誤りがあったケースは、幸いなことにオンブズマン調査の実施前に謝罪や訂正、そして再発防止策の考案があり、市民の信頼の回復が期待されました。しかし、当事者間のやり取りでの理解の違いが大きな要因となっているような案件は多く、職員の接遇態度に傷つけられた、誤った説明をされたといった苦情につながっています。情報量や知識の違いを意識しながら、丁寧に対応していくことがそれを防ぐためのただ一つの方法で、特に障害や病気など困難な状況にあって行政の扉をたたいている方には、その立場への想像力をしっかりと持ち続けていただきたいと思います。様々な事情と多様性を受け止めて、「答え」が見つからないことであっても、あきらめず切り上げず、想像し、知ろうとし続けることしかないのではないかと、私は差別問題を考えるのと同様に自らに言い聞かせています。

コロナ禍で担当外の部署への緊急応援態勢をとっている中で、調査報告と資料をまとめヒアリングに臨む職員のご負担は大きいと思います。一日も早い新型コロナウイルス感染症の終息が待たれますが、「新しい生活様式」での暮らしから新たな市民の不利益

が生まれて苦情が持ち込まれるかもしれません。申立事案の整理と検証を通し、行政の改善につながりますようどうぞ引き続きご協力をお願いします。

申立人からの調査後のアンケートでは、ほとんど「オンブズマン制度は意義がある」との回答をいただきますが、喜んでいただくことはめったになく自分の非力を痛感しています。でも「札幌市民であったことがうれしい」と答えてくださった一通のお返事が進む方向の星となり、この言葉を胸にたゆまず職務に励みたいと思っております。