



もくじ

「信頼」の橋渡しとして	1
緊張感の中で	2
オンブズマン2年生になって	3
I 活動状況	
1 苦情申立ての状況	4
2 苦情処理の状況	6
3 発意調査の状況	6
4 フォローアップ調査	7
5 巡回オンブズマンの実施状況	7
6 利用者アンケート	7
7 その他の活動	7
II 実際の申立て事例	
1 申立ての趣旨に沿った事例	8
2 市の業務に不備のない事例	17
3 発意による調査の事例	22
4 調査をしなかった事例	24
III 制度の概要等	
1 札幌市オンブズマン制度の概要	25
2 苦情処理の流れ	27
3 札幌市オンブズマン条例	28
参考	
札幌市オンブズマン制度の運営状況に係る検討結果について（概要）	33



「信頼」の橋渡しとして



札幌市代表オンブズマン 佐藤 譲治

平成 13 年 3 月に発足した札幌市オンブズマン制度は、5 年というひとつの節目を超え、今年は 6 年目に入りました。前年度と対比しながら、平成 17 年度の活動状況を報告いたします。

苦情申立件数は 103 件で、2 年振りに 3 ケタとなりました。これとは別に、この制度に関する問い合わせ件数は 331 件、またオンブズマンのホームページへのアクセスも 6,710 件と年々増えており、このこと自体が、市民の皆さんのオンブズマン制度に対する期待の表れの結果であると思いつつながら、その重責を果たすために、ひとつひとつの案件の審査に真剣に取り組んできたつもりです。

オンブズマンの主業務は苦情の審査であり、その対象は市政全般です。平成 17 年度は、調査完了までに至った案件の約 2 割が、申立人の趣旨に沿った判断となり、約 8 割は市側に不備は見当りませんでした。これは昨年度も同じような傾向でした。不備なしの場合についても、オンブズマンから市側に要望したケースもあり、それらを含めて、今後の市政に活用していただきたいと思つています。

また、初年度から、調査結果を通知した申立人に対して、オンブズマン制度の印象、満足度などの調査を実施しております。その調査結果を真摯に受け止め、改善、活用していきたいと思つています。

公的オンブズマン制度を持つ自治体は、増えてきているとはいえ、全体から見るとまだまだ少ないと思つています。特に市町村レベルでは、大都市で、なおかつ、特定分野にこだわらない一般オンブズマンを置く都市は、全国に先駆けてオンブズマン制度を創設した川崎市の他、札幌市のみとなっています。それだけに、今後のオンブズマン制度の行く末も含めて、多くの未設置の自治体からも、札幌市は注目を集めていく存在になると確信しています。私自身、札幌市民の多くが、市の行政に不満を持ってオンブズマン室を訪れることを望むものではありませんが、一方、そうした制度が着実に市民に根付いて、結果として市民の利用が増えるのであれば、それもまた喜ばしいことです。

本年 3 月に事務局がまとめた運営状況見直しについての検討結果にある「さらなる PR 活動の実施と、より利用しやすい申し立ての工夫」については、私も同感です。その具体的な取り組みのひとつとして、今年の 7 月からは月に一度、利用時間を延長して夜間面談体制の導入を決定したところです。

平成 18 年度からは、また新たな節目に向かって進んでいくこととなりますが、オンブズマン制度を創設した際の目的である「市民の権利利益の擁護」、「市政の監視」そして「市政の改善」という原点を再認識しながら、市民と行政がお互いに信頼関係を構築していく一助になればと願つております。

緊張感の中で



札幌市オンブズマン 文仙 俊一

札幌市オンブズマンに就任して、この3月で2年目になりました。2年の任期の折り返し点をアッという間に過ぎてしまったというのが実感です。

オンブズマン室に入ると、今も、初めての時と同じように、ピンと糸を張ったような緊張感に包まれます。

オンブズマン室は林立する高層ビルの中の3階にありますが、それにもかかわらず、ビル前の一帯の土地が屋外駐車場であるために、窓からは、空まで広がる大きな空間を望むことができます。この空間のように、もう少し広くおおらかな気持ちになってリラックスしたいと思うのですが、これがなかなかできないでいます。

この緊張感が、オンブズマンの職責の重さによるプレッシャーからくることは、間違いありません。

しかし、私の場合、別の原因も感じています。それは、市民の皆さんのオンブズマン制度の導入に対する熱意と努力、そして制度に対する強い期待です。さらに、そうした熱意と努力と期待に応えたいという私の願いです。

札幌市のオンブズマン制度は、大勢の市民の皆さんが様々な形で制度づくりに参加するという、言わば、市民の手づくりともいえるものです。口で言うのは簡単ですが、このようなことは、制度に関心と期待があるだけでなく、制度づくりに労を惜しむことのない大勢の市民の皆さんが存在して、初めてなしえたことだと思います。

この札幌市の市民参加による制度づくりは、市民の皆さんの意見を直接制度に反映できたものとして高い評価を受けており、これからの制度づくりにおいては、その手本となることが大いに期待されているものです。その意味では、札幌市の制度の消長は、日本におけるオンブズマン制度の将来に影響するといっても過言でないかもしれません。

このように、札幌市のオンブズマン制度は、どれをとっても、軽視したり、無視したり、無駄にしたりできない、たくさんの価値の集まりということが出来ます。

私は、これらの価値が少しでも高まるように、オンブズマン室のスタッフの皆さんと協力しながら、一層職務に精励していくことを改めて心に誓っているところです。

オンブズマン2年生になって



札幌市オンブズマン 杉野目 康子

昔は役所の窓口には必ず何人か意地悪な人がいて、よく嫌な思いをさせられたものだったが、今はずいぶん変わった。高圧的なのはむしろ市民の方で、辛抱強く対応する職員が気の毒になることさえある。窓口に限らず、市民からの苦情について私どもに事情説明をするために来局する担当部局の方々も、使命感があり、物腰は柔らかく、市民の反応に敏感である。しかし、一人々々はいいい公僕であっても、一たん大きな組織を形成すると、強権的、秘密主義的、現状維持主義になり易い・・・行政に対して私はこんな感じを持っている。

そういうこともあって、オンブズマンとして判断を下すに当っては、いくつかの点に特に注意を払う。まず、一見些細に見える市の不手際が、実は構造的な問題に根ざしているのではないかと疑ってみる。一人の職員の単純なミスと思われることが、職場全体の仕事への取り組み方のまずさに起因している可能性があるからだ。また、苦情のあった市の対応について説明を受けて、市側に落ち度がなさそうに思える時でも、現状では許されるかもしれないが、果たして今後もこのままでいいのかと自問する。突破口を求めて専門調査員と知恵を絞る。ときにこの努力が報われることがある。市と市民の間の調整もオンブズマンの仕事だが、このようにささやかでも明日につながる提言ができたときの喜びは格別である。

“オンブズマン制度定むと雪の朝”・・・2年前に亡くなった母が俳句帳に書きつけていた句を偶然みつけた。日づけは平成12年12月12日。札幌市オンブズマン条例が制定された日である。この制度の導入は、95歳の老婆の胸にも希望の灯を点したらしい。現在、全国の自治体でこの制度をもつものはまだ非常に少なく、もっともっと増えてほしい。多くの英知を集め、年月をかけて作られたこの制度が市民の間にしっかり根づくためにはどうしたらいいか。答えは“公正であること”ではないかと思う。市民はいうまでもなく、市の職員からも公正な判断であると評価される判断を、ひとつひとつ地道に積み重ねることによってこの制度への信頼が増すと思う。

幸い現オンブズマン室には、自由な議論を貴ぶ雰囲気が横溢している。優秀な専門調査員と仕事熱心な職員のみなさんに支えられ、2年生としてこの1年力を尽くしたいと思う。