

行政のプロとしての市民対応



札幌市代表オンブズマン 相澤 重明

札幌市にオンブズマン制度ができてから12年が経過しました。平成24年度の苦情申立て受理件数は、これまでで最も多い135件に達し、オンブズマン制度に対する市民の理解と期待が着実に根付いているように思います。

オンブズマン制度は、市民の権利利益を擁護し、市政を監視し、市政の改善を図ることにより、開かれた市政を推進し、市民の市政に対する理解と信頼を得て、市民の意向が的確に反映された市政運営に役立てることを目的としています。

苦情申立ての内容を見ますと、市の仕事に対する具体的な苦情とともに、それに伴う市職員の対応に関する苦情が多くなっています。その中には、「それはできない」、「法令で決まっている」、「あなたの方にも責任がある」などと上から目線で言われ、申立人は怒りや悔しさ、不信感を募らせて苦情の申立てに至るものもあります。申立人の中に一度わき起こった不信感や怒りは容易に消えず、しだいに増幅させて、言動が一層激しさを増し、公正中立なオンブズマンの調査結果に対してさえも、時には納得がいかないと不満を訴えたりします。

平成24年度の札幌市市政世論調査報告書を見ますと、「市職員の仕事への取り組みでよくやっていること」として、「市民対応や接客態度を親切・丁寧なものとする」が23.4パーセントと最も高くなっています。確かに区役所等の職員の市民への対応は、親切、丁寧でとてもすがすがしく、市が市民対応や接客態度に力を入れていることが分かります。しかし、オンブズマンへの苦情申立てに見られるように、市の仕事によって市民に利害が及びトラブルになるような場合、市職員の対応に対する市民の目は、対立関係にあるだけに相当に厳しいものがあります。

もちろん、苦情を申し立てる市民の事情は様々であり、市民の側にトラブルの原因の一端が認められる場合もあります。市職員としては、法令に則り市民の目線で職務に励んでいるつもりであるにもかかわらず、市民から一方的に非難を受けることは心外な話であり、つらいことだと思います。しかし、市民の目線に立つ行政はサービス機関であり、いかなる場合においても、行政のプロとして市民の主張をしっかりと受け止め、冷静に客観的に問題解決を目指す姿勢が求められるように思います。

激しい調子で市を非難する申立人の話の中に、自分と同じように苦しむ市民をこれ以上生み出したくないという思いや、苦情を申し立てることによって、少しでも市政の改善に役に立ちたいという思いを感じることがあります。これは申立人の心の奥に、主張

の是非はともかく、「もっと札幌を良くしたい」という思いがあることを窺わせ、申立人のこの思いは、日頃、札幌市民のために職務に精励している市職員の熱い思いと、基底の部分において共通するところがあるように思います。

市職員は行政のプロとして、苦情を訴える市民の心情をもっと深く理解し、札幌を良くするパートナーである市民に、もっと適切な対応を行えるよう、一層磨きを掛けていただくことを期待しています。

オンブズマンは、苦情の申立てを通して関わることになる市民と市職員の両方が、建設的な方向で前に進めるように努力したいと思っていますので、今後ともご支援をお願いいたします。

● 現在のオンブズマンの紹介

	代表オンブズマン あいざわ しげあき 相澤 重明	家事調停委員	平成 24 年 3 月 1 日～
	み き まさとし 三木 正俊	弁護士	平成 25 年 3 月 1 日～
	よしだ かよこ 吉田 かよ子	大学教授	平成 25 年 3 月 1 日～

もくじ

巻頭言

行政のプロとしての市民対応 札幌市代表オンブズマン 相澤 重明

I 平成 24 年度活動概況

1 苦情申立ての状況	7
2 苦情処理の状況	9
3 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	9
4 発意調査の状況	11
5 是正勧告等	11
6 現地調査	11
7 フォローアップ調査	11
8 その他の活動	12

II 実際の苦情申立て事例（平成 24 年度）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例（要約）	15
2 市の業務に不備がなかった事例（要約）	29
3 調査をしなかった事例（要約）	35

III オンブズマンの発意による調査（平成 24 年度）

IV 制度の概要等

1 札幌市オンブズマン制度の概要	63
2 苦情処理の流れ	65
3 札幌市オンブズマン制度のあゆみ	66
4 歴代オンブズマン	67
5 札幌市オンブズマン条例	68