

平成 25 年度

# 札幌市オンブズマン 活動状況報告書

●●●●● 2013.4.1～2014.3.31 ●●●●●



## オンブズマンの調査・判断について



札幌市代表オンブズマン 相澤 重明

札幌市オンブズマン条例第1条は、オンブズマン制度の目的について、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と定めています。

3人のオンブズマンは、3人の専門調査員に支えられて、市政に関する苦情を公正かつ適正に調査し、市の行政運営に不備はないか、改善すべき点はないかなど、第三者の立場で簡易迅速に判断を示しています。また、必要に応じて、行政サービスの内容や制度を改善するよう、市に対して勧告したり意見を述べたりすることもあります。

オンブズマンの調査結果は、苦情等調査結果通知書として、おおむね1か月を目処に苦情申立人と市の担当部局に送られます。苦情申立人には、この結果通知書とともに、オンブズマン制度を利用した感想などを求めるアンケート用紙もお送りしています。その回答を見ますと、「大変良く調査していただきありがとうございました」、「公平な立場で調査していただいたのが分かりました」、「今後とも札幌市に対する監視をお願いいたします」など感謝や激励の言葉のほか、「オンブズマンは市の話ばかり信用して、私の話を信用してくれていない」、「事実関係について、もっと深い調査が必要ではないか」など、オンブズマンの調査結果に対して不満を述べられる方もおられます。

市の担当部局に対するオンブズマンの聞き取り調査は、苦情申立人の市の仕事に対する疑念や要望を、苦情申立人本人に代わって聞く姿勢で行っています。そのため市の担当部局からすると、時にはオンブズマンから何か厳しく問いただされているように感じられるかもしれません。聞き取り調査で得られた内容のほか、オンブズマンは、苦情に関係する法律調査、文献調査、他の自治体における取扱い状況調査、現地調査をそれぞれ必要に応じて行い、その結果を踏まえて第三者機関としての公正な判断を示すようにしています。したがって、初めから一方に味方をするような偏った判断をすることは決してありません。しかしながら、簡易迅速を旨とするオンブズマンによる調査は、裁判手続きのような厳密な証拠調べを予定していないので、苦情の内容によっては、白黒をはっきりさせることのできないものもあり、苦情申立人にとって物足りなさが残る場合もあるかもしれません。これは制度の限界であってやむを得ないところです。

ただ、毎年度、オンブズマン事務局は、調査結果を通知したもののうち、オンブズマンの判断が苦情申立人の趣旨に沿ったもの、オンブズマンから市の担当部局に

対して何らかの要望を出したものの、さらにオンブズマンの発意による調査を行ったものについて、改善状況等の追跡調査を行っています。本活動状況報告書にも「フォローアップ調査」として記載があるように、市はオンブズマンの調査結果を尊重し、指摘を受けた事項に対して真摯に改善等に取り組んでいることが分かります。

このように一つの苦情申立てが札幌市のこれまでの行政運営の在り方を見直し、市政改善につなげていくきっかけにもなっています。

札幌市は、「住みたい街」ランキングで、毎回必ず上位につけています。

市民一人ひとりが市政とかかわってゆく中で、困ったことがあればオンブズマンに苦情を言える環境を確保することが、市政をより良いものにするために大切なことと思います。

オンブズマンの活動が、「やはり住んでみて良かった街」札幌となるための一助となれば幸いです。

今後ともオンブズマン制度へのご理解と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

オンブズマンの調査・判断について 札幌市代表オンブズマン 相澤 重明

## I 平成 25 年度活動概況

1 苦情申立ての状況	5
2 苦情処理の状況	7
3 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	8
4 発意調査の状況	9
5 是正勧告等	9
6 現地調査	9
7 フォローアップ調査	9
8 その他の活動	10

## II 実際の苦情申立て事例（平成 25 年度）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例（要約）	13
2 市の業務に不備がなかった事例（要約）	36

## III オンブズマンの発意による調査（平成 25 年度）

44

## IV 制度の概要等

1 札幌市オンブズマン制度の概要	61
2 苦情処理の流れ	63
3 札幌市オンブズマン制度のあゆみ	64
4 歴代オンブズマン	65
5 札幌市オンブズマン条例	66