

平成 **26** 年度

# 札幌市オンブズマン 活動状況報告書

2014.4.1～2015.3.31



平成27年(2015年)6月

札幌市オンブズマン

## 苦情申立てとまちづくりへの参加



札幌市代表オンブズマン 三木 正俊

オンブズマンに寄せられる苦情は、市政の幅広い分野に及び、その趣旨も様々で、当然のことながら、事案ごとの個性があります。そして、それぞれの苦情処理において、オンブズマンは様々な疑問や迷いと向き合い、あれこれと思い悩みながら判断しています。

この報告書では、苦情処理結果について、「苦情申立ての趣旨に沿ったもの」と「市の業務に不備がないもの」に分類しています。オンブズマン室では前者を「趣旨沿い」、後者を「不備なし」と呼んでいます。

「趣旨沿い」の案件で、市の業務に不備があったことに争いが無い場合、その処理は簡単のように思えますが、必ずしもそうではありません。なぜなら、その原因と再発防止のための対策について、市民の視点で吟味し考える必要があるからです。また、担当部局としては不備がないという見解を有している場合に「趣旨沿い」の判断をするときは、苦情処理が簡易迅速になされるべきとする条例上の要請から来る限界を踏まえながら、やはり市民感覚を大切に、説得的な説明をしようと心がけています。

また「不備なし」の案件においても、苦情申立ての内容や申立人の意見を参考に、制度改善の方向性とその可能性の検討をやや抽象的であってもお願いすることがあります。また、運用や取扱いについて改める可能性についての検討をお願いすることもあります。

そして、「趣旨沿い」、「不備なし」いずれの案件についても、オンブズマンの意見や感想などについて、市の機関において誠実に受け止めていただいているという実感を抱いています。

このように見ると、オンブズマン制度における苦情申立てを受けての調査は、本来的には申立人の権利利益の擁護を目的としますが、市政の改善に向けて直接的又は間接的に寄与するという機能を果たしていることが分かります。違う言い方をすれば、申立人の方には、この愛すべき「さっぽろ」を、もっともっと誇らしく暮らしやすくするために、まちづくりに参加していただいていると理解することもできるのです。

オンブズマン制度を有する自治体間の意見・情報交換を目的として、「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」が設けられており、4道県、6政令指定都市、その他23の自治体がこれに加入しています。平成26年度に北海学園大学で開催した「札幌市オンブズマンと学生との交流会」において、オンブズマン制度についてお話しする機会がありましたが、多くの学生の皆さんは、自治体オンブズマン制度

の普及の程度を知ると、少なすぎるという感想を抱いたということが分かりました。私は、札幌市がオンブズマン制度を設置していることを一市民として誇りに思うとともに、オンブズマンとして、制度の機能をさらに充実させるために、努力していきたいと改めて思いました。

この報告書には、苦情処理の結果だけではなく、オンブズマンが自らの問題意識で取り上げた市の業務に関する事案に対する調査（発意調査）の結果2件も掲載されています。また、オンブズマン制度の概要が説明され、オンブズマンの市民との交流に関する活動なども紹介されています。様々な視点でお読みいただき、ご活用いただければ幸いです。

### ● 現在のオンブズマンの紹介

	代表オンブズマン  み き まさとし 三木 正俊	弁護士	平成 25 年 3 月 1 日～
	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～
	いわた まさこ 岩田 雅子	民事調停 委員	平成 27 年 3 月 1 日～

# もくじ

## 巻頭言

苦情申立てとまちづくりへの参加 札幌市代表オンブズマン 三木 正俊

I	平成 26 年度活動概況	4
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	7
4	是正勧告等	7
5	現地調査	7
6	フォローアップ調査	7
7	その他の活動	7
II	実際の苦情申立て事例（平成 26 年度）	9
1	苦情申立ての趣旨に沿った事例（要約）	12
2	市の業務に不備がなかった事例（要約）	40
3	調査をしなかった事例（要約）	51
III	オンブズマンの発意による調査（平成 26 年度）	52
1	札幌市における「自立支援プログラム」のこれまでと 「被保護者就労支援事業」のこれから（要約）	52
2	ひとり親家庭への養育費及び面会交流の公的支援（要約）	59
IV	制度の概要等	65
1	札幌市オンブズマン制度の概要	65
2	苦情処理の流れ	67
3	札幌市オンブズマン制度のあゆみ	68
4	歴代オンブズマン	69
5	札幌市オンブズマン条例	70
	【参考】オンブズマン制度のPR	75