



## 巻頭言

### オンブズマン制度の機能と特徴



札幌市代表オンブズマン 三木 正俊

オンブズマンの仕事は、札幌市の仕事に関する苦情処理を中心としています。苦情の処理ですから、第一義的には、市民の権利・利益を擁護することが目的ですが、苦情処理の実務に携わっている中で、権利利益擁護機能のみならず、市政の監視機能や市政の改善機能をも有していると実感します。また、市民に誤解がある場合には、オンブズマンの調査結果により正しい仕組みなどが理解され、その不満・不安が解消されることもあります。オンブズマンに就任してから3年を超えましたが、これらの制度機能が「まちづくり」のために重要な意義を有するとの思いを、ますます強くしております。

札幌市の仕事によって市民の権利が害された場合に、オンブズマン以外の制度として、行政不服申立・行政訴訟を挙げることができます。これらの制度は市民の権利利益の救済を図ることを目的としますので、オンブズマン制度と共通するところはありますが、不服の対象は、「処分」等に限定されている点で、オンブズマン制度と異なります。すなわちオンブズマン制度における苦情の対象は札幌市の仕事であれば足り、制度の運営の仕方から市職員の窓口対応まで、対象は大きな広がりがあります。苦情の対象に広がりがあるということは、行政の監視や改善につながる可能性も広がることだと考えられます。

札幌市オンブズマン条例においては、申立てを行った人が、申立ての原因となった事実についての利害を有しないときは調査しないと定められています。申立人と全く利害関係のない事実に関しても苦情申立てができるとすると、苦情処理の本来的機能である権利利益擁護に結びつかないことなどが理由です。ただし、利害の有無については、「法律上の利益」が害されている場合だけではなく、「事実上の利益」「反射的利益」についても利害があると解釈されており、実務的にもできるだけ弾力的に考えて運用しています。この解釈や運用の背景にも、苦情処理の市政監視機能・市政改善機能を重要視しようとする考え方があるということができません。

オンブズマン制度では、条例上、「簡易迅速」な苦情処理が求められ、行政訴訟のようにお互いに主張と反論を尽くす機会を十分に与えられる制度として設計されていません。また、事実認定についても裁判手続におけるような厳格なルールはありません。オンブズマン制度を利用される方の中には、行政の見解に対し反論や証拠提出の機会がほしいとの要望をされる方がおります。そのお気持ちは分かりますが、それを認めると再反論、再々反論の必要性まで視野に入れることになり、苦情処理の簡易迅速性からして難しい問題が出てきます。簡易迅速性という制度の特

徴を生かすためには、そのことによる限界も受け入れる必要があるように思われます。

苦情処理の中に市政監視機能があるとご説明しましたが、苦情処理ではなく、市政監視機能を直接の目的とするオンブズマンの仕事があります。すなわち、常に市政を監視し、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）をすることがオンブズマンの職務とされています。本年度も、「札幌市職員に対する人権教育の視点から行う研修」と「札幌市のひきこもり対策」という2件の発意調査がなされました。

この報告書には、様々な市の仕事に関する苦情処理が紹介され、発意調査の概要が掲載されています。オンブズマン制度の機能という観点でお読みいただくとともに、それぞれの調査に込められているオンブズマンの「まちづくり」への思いをも感得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～
	いわた まさこ 岩田 雅子	民事調停 委員	平成 27 年 3 月 1 日～
	すぎおか なおと 杉岡 直人	大学教授	平成 28 年 3 月 1 日～

# もくじ

## 巻頭言

オンブズマン制度の機能と特徴

札幌市代表オンブズマン 三木 正俊

I	平成27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	8
II	苦情申立て事例（要約）（平成27年度）	9
1	福祉分野	11
2	観光・文化・教育分野	25
3	土木・建築分野	34
4	環境分野	42
5	税・財産分野	44
6	その他の分野	46
III	オンブズマンの発意による調査（平成27年度）	53
1	札幌市職員に対する人権教育の視点から行う研修（要約）	53
2	札幌市のひきこもり対策（要約）	60
IV	制度の概要等	67
1	札幌市オンブズマン制度の概要	67
2	苦情処理の流れ	69
3	札幌市オンブズマン制度のあゆみ	70
4	歴代オンブズマン	71
5	札幌市オンブズマン条例	72