

巻頭言

苦情の背景を読み取ることで信頼の形成へ



札幌市代表オンブズマン 杉岡 直人

市民からの苦情の申立てを振り返ってみると、直接オンブズマン室を訪れて相談される方、お手紙を送られてくる方、オンブズマン室のホームページから送られてくる方など様々ですが、オンブズマンは苦情の申立てをする市民の方々の、自身の言い分を聞いてもらえない、市職員の説明や態度に納得ができない、我慢ができないという訴えを受け止めることとなります。

市民に説明する市職員は、同じような内容の問合せや苦情を受け止めているため、繰り返し同じ説明をしているうちに、どうしても事務的な説明になりがちであったり、次に控えている市民に早く対応をしなくてはならない、たまっている仕事を片付けなくてはならないという意識に追い込まれていることもあります。そのような背景を抱えてはいますが、話を聞くという職員の姿勢は、まず、言い分をしっかりと理解してもらいたいという期待を持つ市民に、真摯に向き合うものでなくてはなりません。そこに、個別事情はともかく用件を手短に把握したい市職員と市民の間に溝があるといえます。そうした溝が、年間700件を超えるオンブズマン室への問合せ・要望等の数字にも表れています。何度も電話をいただき、苦情を申し立てるかどうかをしゅん巡している場合や、苦情として調査してもらえるかどうかを確認したいなど、時には2時間に及ぶ長い電話になる場合があります。この意味で、苦情としてオンブズマンが対応した件数も重要ですが、問合せ・要望の件数自体にも苦情の申立てにつながる背景が含まれているのです。

オンブズマンの調査結果に対する申立人からのアンケートには、オンブズマンが市側の説明をうのみにして苦情の内容を的確に調査していない、市の回答には納得ができない、オンブズマンの判断に失望したと記載されることもあります。また、市職員にとっても、市職員の対応や説明に関する指摘をもとにオンブズマンにヒアリング調査をされることに対して、自分たちにも言い分があるという気持ちから、オンブズマンの調査自体に疑問を持つこともあると思います。

オンブズマンの調査により、市職員にとっては、市民がなぜこのような苦情を申

し立てたのかという背景に思いを巡らせることで、普段の業務の多忙さや仕事の慣れからくる、苦情を煩わしいと思う無意識の気持ちを抑制する振り返りの機会となり、業務の効率性を図ることができるものと思います。また、市民にとっては苦情の申立てをきっかけとして、行政サービスの仕組みについて理解を深める機会となり、結果として、サービスの改善につながることを期待できると考えます。オンブズマンとしては、こうした苦情の背景を読み取ることで、まちづくりに必要な信頼の形成につながる役割を果たすことができるように努めて参りたいと思います。

● 現在のオンブズマンの紹介

	代表オンブズマン すぎおか なおと 杉岡 直人	大学教授	平成 28 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～
	ふさがわ きよし 房川 樹芳	弁護士	平成 29 年 3 月 1 日～