

## 3年目を迎えて

札幌市代表オンブズマン はら としひこ 原 俊彦  
(大学名誉教授、令和2年3月1日～)



就任3年度目を迎えました。新型コロナウイルス感染症は第6波がようやく収まるかと思えば早くもリバウンドが懸念され、一時、完全終息したかにみえた中国でも人口2千数百万人の上海が新たに完全ロックダウンに入るといった、先の見えない状況が続いています。また北京冬季オリンピック終了後にロシアがウクライナに侵攻し、これに対する西側の経済制裁とともに、世界的な経済金融・エネルギー危機も始まり、今年度もまだまだ不安と不満で一杯の市民生活が続くようです。

就任初年度は、コロナ関連の苦情申立てが思いのほか少なく、特別定額給付金への対応を中心に数件程度でした。ところが2年度目は行動自粛やワクチンの追加接種にもかかわらず再発を繰り返す感染拡大に対し、徐々に市民の不満が高まり、コロナ関連の苦情が増加、また相当数の市職員がコロナ対応に動員されたこともあり、苦情処理におけるトラブルも増加したようです。とりわけ、年初から3月まで続いた記録的大雪・積雪の関係で、除雪・排雪についての申立てが急増し、最終的には苦情件数が112件となり、令和2年度以来、再び100件の大台を超えました。

特にコロナ対応や大雪関連の苦情では、確かに苦情を申し立てるだけのことは起きており、市は可能な限りの対応をすべきだと思うものの、その反面、市が対応しうる事には自ずと限界があり、市はその限界について、事前に市民の理解を得るための工夫をする必要があったのではないかとの印象を持ちました。確かに事前に限界について説明すると、市の言い訳や居直りの先取りという悪い印象を市民に与えることになるかもしれません。しかし予想しうる「不都合な真実」については予め素直にお知らせし、市民にも覚悟と協力を要請しておく方が市民の不安や不満を抑えることになるのではないかと思います。また、これとは逆に市が市民の苦境にしっかりと耳を傾け、市民の立場に立って、一步踏み込んだ積極的な対応を工夫する姿勢があれば、たとえ問題の解決には至らなかったとしても、苦情申立てを受けることはなかったのではと思えるケースも散見されました。恐らくコロナの関係で限られたスタッフで対応せざるを得ないという状況があったのではないかと思います。市民の側も市の側も不満、不安、疲労に、耐えに耐えた1年でしたが、遺憾ながらこの辛い状況はまだ続きそうです。オンブズマンとしては、市民と行政がともに力を合わせて、この難局に立ち向かうことを願っています。

# 1 年を振り返って

札幌市オンブズマン たむら 田村 ともゆき 智幸  
(弁護士、令和3年3月1日～)



日本は連邦国家ではありませんが、札幌市はさながら地方政府のように感じます。現代の国家は、理念の実現を目指して生活や経済の在り方に積極的に介入し、生活水準の安定や福祉の維持向上を目指します。地方自治体も、議会で条例制定や予算承認を行い、首長のもとで市政を執行し、行政経営を行います。

急速な都市化、10の行政区、190万人を超える人口、盛んなイベントやスポーツ振興と、札幌市はまさに地方政府の名に相応しいと言えます。

オンブズマン室は総務局に属しますので司法に準ずるとは言えませんが、行政監視の視点で市政への苦情を公正中立に調査して、不備の有無を判断しつつ、部局に説明責任を果たさせます。札幌市自治基本条例も、その役割を明確に位置付けています。

令和3年度の申立て件数は112件、3人の独任オンブズマンが平均37件に与しました。

札幌市も基礎自治体ですので、苦情の対象は毎日の生活に関わる保健福祉や環境衛生にはじまり、商工振興やまちづくりに関わること、そしてコロナ対策などに至るまで、オンブズマンの守備範囲は相当幅広いと感じています。

昨年度は申立ての2割以上で行政の不備を認めました。

逆に言うと、8割近くは行政に不備はないと判断しました。

行政は無謬ではありませんが、制度やしくみは最大多数の最大の幸福を実現するように一定の利益調整の下で作られています。利益調整の段階での行政裁量を尊重することが多いのは確かです。

その一方、事務を遂行するのは人です。ヒューマンエラーもあります。

もちろん、制度やしくみの適用に判断を伴う場合、判断と適用は組織が行いますし、組織の決定ですので領けることが多いのですが、判断や適用は無謬と限りません。

専門調査員や事務局の力を借り、質問力も駆使し、追加の資料提出も求めて、疑問の解消に努めますが、それでも納得できないと行政の不備を認めます。限界線上の判断を行うこともあります。オンブズマンの本領発揮が期待されていると思っています。

前提となる事実関係が争われることも多く、その場にいなかったオンブズマンも推認の手法を使って真相に迫ろうとします。それでも食い違いが解消できないときは申立ての趣旨に沿った判断はできません。申し訳ありませんが、判断の限界となります。

ともあれ行政事務の対象は人です。事務を遂行すると息が合わないと無用なところで摩擦が起きますし、それが昂じて申立てに至ったと思えることも少なくありません。こういうケースは与していても後味が悪いものです。

行政事務には権力作用が伴います。

私自身も謙虚であることを常に肝に銘じて2年目を迎えたいと思います。

## 明日につなぐ

札幌市オンブズマン やぎはし まきこ 八木橋 眞規子  
(民事調停委員、平成 31 年 3 月 1 日～)



見知らぬ旅先のような風に緊張しながら、冷え込みの残る朝の街を市役所へ通い始めて3年、オンブズマンの勤務も最終年度に入りました。

昨年度私が担当した苦情申立ては、生活保護関連、1月以降集中した除雪に関するもの、コロナ禍による収入減に影響を受けた税金や国民健康保険料払込みに関する案件と多岐にわたりながら、大雪やコロナ禍などこの年の社会状況が映し出されました。行政活動は市民生活のあらゆる分野に及び、税金によって公権力をもって行われる以上、憲法の理念を実現するため、法律に基づいてどのように行われているかを、調査の際に確認することになります。担当課の職員の皆さんは、それぞれ適正に仕事に取り組んでいるという印象を受けます。しかし、例えば「知らなかったから利用できなかった」「説明不足である」とか「こちらの事情はわかっているはず」「不親切な態度であった」という市民の苦情から思うことは、ルールや手続の説明をして理解を得るには、人間が一人一人別の角度からものを見て見え方が違うこと、知識や情報量に差があることを繰り返し忘れずに考えなくてはならないということです。その一方で、他罰的な感情から自身の考えに固執し聞く耳を持たない人やSNSなどから自分好みの情報だけを選んで主張する人への対応が、いかに難しいものであるのかも想像できます。また時には、市が厳格に法の実施を行うことで支援を熟慮検討しても、申立人からの信頼を得られず、社会的孤立を防ぐ手立てさえ講じられないジレンマがうかがえる案件もありました。

オンブズマンが申立てを受け調査する前に、多くの場合市民と行政が自律的に問題点を改善しようとする状況があります。その時点で、担当課や職員が、当事者の立場や事情に対し想像力を持って受け止め対応していたと認められることがあり、残念ながら問題解決にならなかったとしても、それは「市民の立場に立って理解しようとする行政」への信頼を培うものだとし強く感じたケースも中にはありました。そこには法律による行政が、法律の形式や内容にあらわれる論理的な考え方だけではなく、「困っているのがわかったからできることをしよう」という具体的で妥当な解決を目指す職員の意思と行動が見えました。

オンブズマンによる調査が、申立人の個人的な苦情処理にとどまらず、これを通じてシステムや手続上の問題点の見直しと改善が行われ、さらに行政が自ら修正する機能を発揮していくことを期待しています。

パンデミックに翻弄され、気候変動や、胸がつぶれるような世界の状況は、私たちの

足元にひたひたと不安の波が寄せ来る時代を感じさせます。その中でも確実に日々の暮らしが続き、様々な苦情も批判も起きるのですが、たとえ合意は常にできるものではないとしても、多様な視点の交換と対話は新しい可能性を生み出すことができると信じていきたいと思います。

札幌市民の現在そして未来の暮らしの幸せを支えるために、職員の皆さんが誇りを持って、その目的を思い続け働き続けてくださることをお願いします。