

あなたの意見が生かされます

「身近に相談できる方がいらっしゃいますか」



わたくしは、国民の身近な相談相手として行政全般（国・県・市町村）についての苦情や意見や要望を受け付けし、その解決や実現の促進を図るとともに、それらを行政の制度及び運営の改善に反映させるお手伝いをしています。諸外国においても国民の行政に対する苦情を的確に解決するため、国情に応じた工夫がなされ、オンブズマン制度もそのひとつで、我が国の行政相談制度はオンブズマン的機能も発揮しております。



***所属学会（国内）*日本オンブズマン学会（本部同志社大法科大学院）**

(JOS) Japanese Association For Ombudsman Studies

***研究機関（国外）*国際オンブズマン研究所（本部オーストリアウィーン）**

(IOI) International Ombudsman Institute



***アジアオンブズマン協会（本部パキスタンイスラマバード）**

(AOA) Asian Ombudsman Association (Islamabad Pakistan)

総務大臣表彰受賞祝賀会

日時：平成26年12月20日（土）午後6時30分

会場：ウエディング石川

- *目次**
- 1. お礼(挨拶)・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 01
 - 2. 経歴・受賞・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 02
 - 3. 南島原くらしの総合相談所（相談時配布用小冊子）・・・・ 02～05
 - 4. オンブズマン制度・・・・・・・・・・・・・・・・ 05～08
 - 5. 国際オンブズマン世界会議とスウェーデン200周年記念式典・・・・ 09～10
 - 6. 相談事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11

総務省 行政相談委員 木村優仁

固定電話 0957-82-5923：携帯電話 090-1362-0138

PCサイト <http://www.minamishimabara.com/top.html>

<http://www.andes-wind.com/kimura-z.pdf>

PCMail arie@minamishimabara.com

ご挨拶とお礼



本日の祝賀会にご多忙の中ご出席いただきまして誠にありがとうございます。特に発起人の方々には本日の祝賀会を盛大に催していただき、誠にありがとうございます。

この度、総務省 行政相談委員として大臣表彰を思いがけなく受賞させていただきました。これは偏に皆様の格別なるご支援の賜物と衷心より深く感謝申し上げます。

さて、わたくしは、現在、総務省 行政相談委員、法務省 人権擁護委員、そして日本オンブズマン学会（本部：同志社大学法科大学院）、アジアオンブズマン協会（パキスタン）、国際オンブズマン研究所（オーストリア）に所属登録して活動しております。

総務省 行政相談委員は、国民の身近な相談相手として行政全般（国・県・市町村）についての苦情や意見や要望を受付けし、その解決や実現の促進を図り、行政の制度及び運営の改善に反映させるお手伝いをしています。諸外国においても国民の行政に対する苦情を的確に解決するため、国情に応じた工夫がなされ、オンブズマン制度もその

ひとつで、我が国の行政相談制度はオンブズマン的機能も発揮しております。

住民（市民）の方々が抱える現状の諸問題を把握するためには、住民皆様と接する機会を見いだす作業を優先させなければなりません。相談事業のPRの工夫、各種相談委員との人的ネットワークの構築、いわゆる木村を知っていただくにはどのようにしたらいいのか、各種の広報手段の活用や可能な限り今までの人脈を育みながら努力を日々重ねていく必要があります。

相談者への手の差し伸ばし方次第で、その方の人生が左右されることが多々あります。その人にとって何が最善かを、その人の立場に成って問題を見つめることから始め、方向が見えてきたら方法（最善策）が見えてきます。これからも出来ることは必ず実施し市民皆様にお力に成れるように精一杯取り組んでゆこうと思っております。

小学校や企業や組織での講話、高校での出前教室、オンブズマン制度の普及、企業や組織での各種ハラスメント防止のお話など、ご依頼により実施しております。

特に高校での出前教室は、進学や就職時に遭遇する事案についてお話する機会を得て、新たな人生をスタートする生徒に生かしてもらえるものと確信しております。

近年ひとり住まい世帯が多くなり諸問題が多く発生しており、これらは地域で共に考え、地域の問題として取り組み、地域住民や各種相談委員が地域で後見する仕組みを考える必要があります。

■まず「身近に相談できる方が（いますか）いらっしゃいますか。」から始めます。

完璧な解決策を提案しても、相談者が実行しなければ意味がありません。1人住まいの方や高齢者の方には、単独での実行は困難であり、行き詰まった時に身近に相談できる人がいるかどうかです。詐欺被害を被っている方は、一人で対応している場合が多いからです。孤独であったり、孤立している場合がほとんどです。職場でのパワハラ、セクハラ、いじめも同じではないでしょうか

人間も自然と同様に苦しんだり爆発したいときシグナルを発します。「前ぶれ」「前兆」「予兆」と言うように、その人に何かが起こる前にそれを暗示するような別の現象があらわれたとき、側に心の通じる人が居なくてはいけない時代です。

わたくしの相談会に来られた方から聞いたから来たと、次から次へと紹介していただいたので飛躍的に相談件数が増加しました。現在まで、千件ほど行政事案に対応してまいりましたが、受賞を機に、さらに邁進して地域のために取り組んで行こうと考えております。

まず隣人へ、そして隣人から隣人へと相談事業を広め、理解していただく地道な活動こそ大切と考え、今日も地域を歩き、これからも地域と共に歩き続けようと思っております。

本日は誠にありがとうございました。ここに深く感謝申し上げます。

敬 具

■経歴 昭和46年4月 両親が手延そうめん製造を開始／昭和54年4月九州陸上無線協会設立委員／昭和56年1月クラリオン株式会社退社／2月有家町商工会に勤務／昭和58年11月第1回有家町産業まつり開催／平成3年5月熊本県牛深市街づくりで懇談（元NHK鈴木健二氏）／平成9年4月地域経済振興対策事業／商店街活性化事業／5月遺跡文化事業街おこし推進員（スペインとの交易担当）／平成10年4月地域経済振興対策事業・地域ビジョン策定事業／12月ハイブリッド輪状二層麺をローマ法王に献上・セビリア大聖堂に献呈／スペインセビリア市長及び商工会議所会頭に贈呈／平成11年4月有家町技おこし事業・世界初の即席カップ冷やしそうめん開発

平成13年 6月 総務大臣委嘱 総務省 行政相談委員

南島原市くらしの総合行政相談所開設（第2・第4木曜日）

「あなたの意見が生かされる」のホームページを立ち上げる。

10月 職場体験・総合的学習時間GT

平成14年 4月 緊急雇用対策事業・海の記念（ハウステンボス迎賓館）に指定

平成16年 4月 長崎県商店街再発見支援事業／平成17年4月長崎県商店街再発見支援事業

平成18年 4月 全国展開支援事業・日本オンブズマン学会 学会員

平成21年 6月 北欧スウェーデン訪問・オンブズマン制度発足200周年記念式典

ストックホルム市庁舎での晩餐会

平成23年 1月 島原翔南高校での出前教室／12月アジアオンブズマン学会（東京・静岡）

平成24年 8月 天正遣欧少年使節の足跡を辿る旅に同行

平成25年 4月 法務大臣委嘱 法務省 人権擁護委員

平成26年10月 総務大臣表彰

◆著書関係・1982年／有家町小売商業近代化事業・2002年／地域産物を生かし顔の見える産地をめざして（むらおこし白書）・2004年／母なる食材を訪ねて／省エネ学習：地産地消レシピ・2008年／くらしの身近な相談・2009年／北欧の風に吹かれて／オンブズマン制度・2011年／風に吹かれて地球を歩く・2012年／南欧の風に吹かれて・2014年／南島原くらしの総合相談

◆受賞（総務省関係）

平成16年 5月 総務省長崎行政評価事務所長

平成24年 5月 総務省九州管区行政評価局長

平成25年 5月 全国行政相談委員連合協会会長

平成26年10月 総務大臣

他に13受賞（総務庁、長崎県知事表彰等）

南島原くらしの総合相談所（配布用の小冊子より抜粋）

平成26年～27年 行政・人権相談開所日時（予定）一覧表

◇12月25日（木）17時30分 ◇1月 8日（木）17時30分

◇ 1月22日（木）17時30分 ◇2月12日（木）17時30分

◇ 2月26日（木）17時30分 ◇3月12日（木）17時30分

◇ 3月26日（木）17時30分 以後、毎月第2・第4の木曜日に開催しています。

*会場：南島原市ありえコレジヨホール2階研修室3（和室）（☎050-3381-5047）

*お体に合わせて1階のエレベーターをご利用下さい。

各種相談お問い合わせ先

■法テラス■*法的トラブルでお困りの方は電話番号：☎ 0570-078374

■雲仙☎050-3383-5324／長崎☎050-3383-5515／佐世保☎050-3383-5516五島☎050-3383-0516／対馬☎050-3383-5517／壱岐：平戸も有ります。

■国民生活センター ☎ 03-3446-1623

■消費者ホットライン ☎0570-064-370

●長崎県消費生活センター ☎095-824-0999 ●長崎市消費者センター ☎095-829-1234

●佐世保市消費生活センター☎0956-22-2591 ●諫早市消費生活センター☎0957-22-3113

■南島原市民相談センター■☎82-3010

【人権・男女共同参画班】☎050-3381-5035 FAX82-3070

○消費生活相談（クーリング・オフ制度、消費者契約法など）○多重債務相談（任意整理、特定調停、個人版民事再生、自己破産）○一般相談（家族、人権、生活上の相談）

■法律無料相談／南島原市社会福祉協議会（有家本所）☎:0957-65-2888又は050-3536-2011

■市民相談センター ■☎ 82-3010 又は ☎ 050-3381-5035

■交通事故巡回相談 ■☎0957-63-1111 (内線184) 会場：島原市民相談室県交通事故相談所

■法律相談 長崎県弁護士会法律相談センター ☎ 095-825-9292

■法律相談 長崎県司法書士会 ☎095-823-4777 しまばら法律相談センター ☎095-824-3903

■公証役場 ①島原公証役場 ☎ 0957-62-7822 ②諫早公証役場 ☎ 0957-23-4559

③長崎合同公証役場 ☎ 095-821-3744 ④佐世保公証役場 ☎ 0556-22-6081

■一人で悩まず、困ったときの人権相談

- ・常設相談 (みんなの人権110番) ☎ 0570-003-110
- ・子どもの人権110番 (全国共通フリーダイヤル 0120-007-110)
- ・女性の人権ホットライン (全国共通ナビダイヤル 0570-070-810)
- ・インターネット人権相談受付窓口 (24時間受付)
- ・外国人のための人権相談/全国8か所の法務局・地方法務局で開設。
- ・子どもの人権SOSミニレター/「いじめ」、親からの虐待など、先生や保護者にも話せない悩みごとのご相談に応じています。

■長崎地方法務局/☎095-820-5982 ■島原支局/☎0957-62-2513 ◇**具体的な相談内容◇ 暮らしの中で (身近で) お困りのことは、ありませんか**

■小学校・中学校・高校/無料通信アプリ LINE でのトラブル、携帯とネットでのトラブル、フィルタリング、チェーンメール、迷惑メール、心当たりのない利用料の請求、有害サイト、

■高齢者・老人保健/介護での各種施設の紹介、介護保険、後期高齢者医療制度の保険料、

■教育/転校、高卒認定 (大検)、通信大学、通信講座、教育ローン、奨学金

■社会生活・社会一般/電話、通信、郵便、裁判員制度、育児休業、出産育児一時金母子健康手帳、パスポート、ビザ、養育費、戸籍、住民票、住基ネット、成年後見制度、保佐制度、補助制度、任意後見制度、出生、養子縁組、予防接種、公衆電話、幼稚園、保育園、認可保育所、学童保育所、児童手当、奨学金、リサイクル、死亡届、失踪、遅延証明書、身体障害者手帳、療育手帳、認知、結婚、離婚、出生、入学、転校、名や姓の変更、

■消費者保護/多重債務、金銭消費貸借契約書、抵当権、督促状、支払督促、利息制限法、保証人、連帯保証人、本人訴訟、少額訴訟 (60万)、おれおれ詐欺、振込め詐欺、迷惑メール、簡易裁判所、クーリング・オフ、訪問販売、消費者契約法、ネット取引、実印、任意整理→特定調停→個人債権者再生制度→自己破産、日本学生支援機構、金投資、株取引、商品先物取引、外貨

■道路・交通安全/道路修繕、雑草、一時停止などの標識、安全柵、信号、横断歩道、歩道橋、交通事故、カーブミラー、信号機、標識、歩道橋、横断歩道、示談、マイカー廃車、免許更新、車庫証明、自賠責、任意保険、車検、リサイクル、廃車

■年金・恩給・退職・就職/年金便、年金加入履歴、農業者年金、年金分割、老齢基礎年金、障害基礎年金、恩給、遺族基礎年金、在職老齢年金、学生納付特例制度 (社会人30才未満)、自己都合退職、会社都合退職、育児休暇、退職金、失業手当、再就職手当、健康保険切替、任意継続被保険者制度、職業紹介業

■各種税金/国税・県民税・市民税、所得税、消費税、相続税、贈与税、譲渡所得、雑所得、マイフォーム減税、年末調整、修正申告、更正、確定申告、e-tax、株の売買、印税、パート、

■土地/賃貸借、所有権移転、登記、売買契約書、権利証、借地権、地上権、くぼみ、境界問題

■建物/賃貸借、手すりの設置、空き家の瓦で被害、空き家の白アリで被害、売買契約書、住宅ローン、登記、建物の表題登記、所有権の保存登記、敷金、家賃、建築確認、

■相続・農地/法定相続分、相続税、遺留分、寄与分、遺贈、遺産分割協議、不動産登記、

■贈与/暦年課税制度、相続時精算課税制度、贈与税、住宅資金贈与の特例、生前一括贈与、総合名寄帳、固定資産税課税証明書、固定資産税課税台帳登録証明書

■遺言・死亡・戸籍/自筆証書遺言、公正証書遺言、秘密証書遺言、緊急時遺言、遺贈、公証人役場、証人、立会人、遺言書式、検印開封、住民票、戸籍謄本、帰化、死亡届、葬儀、墓

■労働・保険・医療保険/社会保険 (厚生年金・健康保険)、労働保険 (雇用保険・労働災害補償保険)、労働一般、パートタイム、派遣労働者、健康保険、国民健康保険、高額医療費、医療控除

■商取引・契約/小切手、手形、不渡り、貸倒金、所得税、消費税、会社設立、開業、廃業、起業

化、公的金融機関、資金調達、個人輸入、信用保証協会、古文的契約書の解明、
 ■許認可・登記登録／特許、実用新案、商標、意匠、所有権移転、ペット登録、道路使用許可、
 ■生活保護／申請方法、生活扶助、教育扶助、住宅扶助、医療扶助、介護扶助、葬祭扶助、出産、
 ■サービス・福祉衛生／国・県・市町村の窓口の対応、各種許認可申請、社会福祉一般、生活衛生、
 環境衛生、内容証明、印鑑証明、
 ■人権(学校・高齢者・障害者・女性)学校でのいじめや体罰、高齢者や子どもの虐待暴行、ドメスティック・バイオレンス(DV)、障害者のある人に対する不当な扱い、女性に対する差別、外国人への差別、インターネットへの悪意の書き込み、パワーハラスメント、名誉棄損、プライバシー侵害、セクシュアル・ハラスメント、騒音、悪臭、ばい煙、差別、
 ■人権(職場で受けていないですか)①生活の糧である職場より去ることを余儀なくされている人がいます。パワハラを受けていないですか。②あなたが、通常では、やり過ぎ、苦痛、負担に感じたら、一人で悩まずに相談を。また職場の仲間が遭遇していないですか。③差別、強制、圧力及び不当的な扱いを受けていないですか。④職場での嫌がらせを受けていないですか。
 ■人権(職場で与えていないですか)①自分では何でもないことでも、周りが負担に感じる場合があります。あなたの何気ない発言が隣人に苦痛を与えていないですか。②職場の地位や先輩の立場を利用して、弱い立場の部下や後輩に圧力を与えていないですか。

■クーリング・オフの書き方■*契約解除通知書

■契約年月日 平成〇〇年〇〇月〇〇日 ■商品名 〇〇〇〇
 ■契約金額 〇〇〇〇円 ■販売会社 〇〇会社〇〇支店 担当〇〇氏
 上記の契約をクーリングオフします。支払い済みの〇〇円を返金し商品を引き取って下さい。
 平成〇〇年〇〇月〇〇日 長崎県〇〇市〇〇〇〇番地 南島原 ジオ子

■遺言のおすすめ■

1. 遺言は法律によって家庭の事情に合わせた相続を認めたもの。
2. 遺言の方法には①自筆証書遺言②公正証書遺言③秘密証書遺言がある。

①島原公証人役場 電話0957-7822

②諫早公証役場 電話0957-23-4559 ③長崎合同公証役場 電話095-821-3744

■妻と子供に特定して相続させる場合■ 遺言書

第1条 遺言者は、遺言者の所有する下記の不動産を、

妻〇〇〇〇(昭和〇〇年〇〇月〇〇日生)に相続させる。

(1)所在 〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地 地目 宅地 地積 〇〇平方メートル

(2)所在 〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地〇〇

家屋番号 〇〇番の〇〇 種類 居宅 構造 木造瓦葺式階建

床面積 老階 〇〇. 〇〇平方メートル 式階 〇〇. 〇〇平方メートル

第2条 遺言者は、△△銀行△△支店に対する遺言者の名義の下記貯金債権を長男〇〇〇〇

(昭和〇〇年〇〇月〇〇日生)に相続させる。

(1)普通貯金 記号 〇〇〇〇 番号 〇〇〇〇〇〇〇

(2)定期貯金 記号 〇〇〇〇 番号 〇〇〇〇〇〇〇

第3条 遺言者は、前2条記載の財産を除く遺言者の有する不動産、預貯金、現金その他一切の財産を、長女〇〇〇〇(昭和〇〇年〇〇月〇〇日生)に相続させる。

平成〇〇年〇〇月〇〇日 住 所 〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地 遺言者 〇〇 〇〇印

■くらしの中での主な書類及び各種契約書■簡単なフォーム(様式)をご紹介します。

*遺産分割協議書*公正証書(公証人役場)*退職願と退職届*委任状*雇用契約書(労働契約書)
 *督促状*請求書(未収金)*議事録*金銭消費貸借契約書*貸借借契約書*売買契約書*内容証明
 *死亡届*相続預金払戻請求書*改正原戸籍申請*示談書

■はっきりと告げる。(YESかNOかの返事をする)●「いいです」「結構です」「今回は見合わせます」などの曖昧な対応では、どちらにもとられます。はっきりと意思表示する必要があります。①いらないものは、はっきり断る。②うまい話は、そんなに多くありません。③個人情報(名前、電話番号など)おしえない。④署名や捺印はすると時は、よく読み、そして考えてから行う。⑤何でも相談できる人を身近に1人は持つておきましょう。

■訪問販売業者等への対応●身分証明書の提示を求める。●名刺をもらう。持たない場合は身分及び会社証明書をメモする（携帯で撮る）証明書には①販売業務委託会社証明書②業務委託証明書③販売代理店証明書などがあり訪問車両のナンバーをメモする（携帯で撮る）

■電話対応●ナンバーディスプレイ、録音型式の電話機に変える。●特定電話や非通知には出ない。●関係者は電話帳に登録しておく。●不明な番号の場合は、名前を教えてくださいのボタンを押して確認してから電話に出る。●電話に出てから急に不安になった時は、「会話を録音させていただきます。」と告げて、録音ボタンを押す。

■特殊詐欺（詐欺は次代を先取りしてくる。）●社会環境の変化を通して孤独に生きる人の心に入り込んでいきます。「何故こんなものに引っかかるのか」と廻りがよく言います。だが配偶者がいる人さえ相談しない場合が多々あります。孫や子どもとの接触が薄くなり、何かを与えれば喜ぶことを知っており、その行為をする機会を待ち続けていたのかもしれませんが。それを顕著にあらわしているのが特殊詐欺です。何故引っかかるのかと思うのではなく、その方の心の環境がそこにあるからです。お金の管理、訪問販売人への対応及び電話対応など生活自体を身近な人が親身に成って見つめ直す必要があります。●財産のお互い管理する。●ひとりで決断したり実行したりしない。●現金を渡す場合は、本人(子)や孫に直接渡すようにする。

遺留分	いる	いる	
配偶者が ↓いない	→	子供が ↓いない	→
			配偶者 1 / 2 子供 1 / 2
子供が ↓いない	→	子供	→
			配偶者 1 / 2 父母 1 / 2
父母が ↓いない	→	父母	→
			配偶者 1 / 2 兄弟 1 / 2
兄弟が ↓いない	→	兄弟	→
			配偶者
国へ	→		

遺留分権利者	遺留分割合	各相続人の遺留分割合
配偶者と子	財産の 1 / 2	・ 配偶者→ 1 / 4 ・ 子→ 1 / 4 を人数で均等分割
配偶者と直系尊属	財産の 1 / 2	・ 配偶者→ 1 / 3 ・ 直系尊属→ 1 / 6 を人数で均等分割
配偶者と兄弟姉妹	財産の 1 / 2	・ 配偶者→ 1 / 2 ・ 兄弟姉妹→なし
配偶者のみ	財産の 1 / 2	・ 配偶者→ 1 / 2
子のみ	財産の 1 / 2	・ 子→ 1 / 2 を人数で均等分割
直系尊属のみ	財産の 1 / 3	・ 直系尊属→ 1 / 3 を人数で均等分割
兄弟姉妹のみ	なし	・ 兄弟姉妹→なし

■オンブズマン制度 (Ombudsman)

1. オンブズマンとは

世界の至る所でオンブズマン制度の原型が見られる。634年（10年間統治）、第2代カリフ・オマール1世は、夜間変装してイラクの首都のバグダードを歩き国民の発言を聞いていたと言われ、官史の不正を聞いたら調査して正常に戻し、のちには最高裁判官を置き、古代ローマでは護民官を置いている。中国では、紀元前221年に秦が「御史大夫」を置き、民間では苦情を神社の神木に結んでいたという時代がある。このように、国家（権力者）による意志決定が難しい事態に陥った時に、政治体制や身分階級の序列に加わらない人が、その仲裁や査定を行うものとして、制度化されてきたのがオンブズマン制度である。苦情を「処理する」行政側の代理人ではなく、「申し立てる」側の代理人である。行政当局から独立した「議会の特別職」であって、独特の方式で市民の権利を守るための制度なのだ。

2. スウェーデンでは

スウェーデン軍は1709年、ポルタヴァの戦いで壊滅し、カール12世はオスマン帝国に逃亡してい

る。オンブズマンの歴史は、国王が常に戦争でスウェーデンの国外に出ていたことから、国王の代理として裁判官や国の役職にある者が、忠実に法律や実務を施行しているかを管理する代理人を必要とした歴史がある。オンブズマンは、議会によって任命された独立行政的に信任を受けた監査官のことで、行政に対し苦情、抗告がなされた場合、それを調査する。そういった点においては、オンブズマンに就く人々は、行政倫理の分野では益々その重要性を持つようになってきた。オンブズマンは、こうした苦情を個人的に受け取り、自分でその真偽を吟味、行政が間違っているのか、問題ないのかを判定する。その上、正しいことをやっている側からだけでなく両者から納得のいく解決を提案するが、強制力を持ったものではなく、あくまで推奨として提案するのである。オンブズマンは議会に対してのみ責任を負い議会にはその職務についてその事の次第を何かあれば釈明する義務を負っている。新憲法下、1809年にスウェーデンが始めて「議会オンブズマン制度」を公的に制定している。翌年、オンブズマン法が公布され、マンネルハイムが、初代オンブズマンに任命されている。

3. 各国の状況

オンブツ、もしくはオンブズ (ombuds) というのは、古代ノルウェー語で「全権、全権掌握」の意味で、ある特定のテーマについて公共の場やある組織の中で、一部の人たちが不正な行為に及んでいる場合、特定の人に課されたそれを阻止するという、元々は名誉的な職務のことだった。この意味で、こうした職務の遂行は、実際のところどちらにも加担しない厳正中立な手法が必要だと考えられた。ただいろんな人々の思惑も絡んでくるし、また一部には自分たちの利害関心を主張することが出来にくい立場の人たちもあるので、特に子どもや病人、障害者の人たちには格別の配慮がされる必要がある。このような機能を可能にするのが、オンブズマンであり、係争中の案件の圏外にいて、官僚組織的な制約からも完全に自由な立場を委ねられている。何と隣国なのに、フィンランドの議会で制定（1919年）されるまでにスウェーデンの制定より100年以上もかかっている。デンマークは1955年に、イギリスは1967年、フランスは1973年に導入。またスペインではフランコ政府の破壊と共に導入され、ポルトガルも同時期に導入した。東欧では共産党思想の破壊と共に、スウェーデンのオンブズマンをモデルとし、1989年にポーランドが導入している。フィンランドは、日本の福祉関係者に人気の国のひとつで、より水準が高いとされるスウェーデンに比べ手が届きそうとを感じるのも理由だ。このように北欧でも女性の社会進出が、高齢社会へのキーとされた。女性の労働力、労働による税金からの財源、女性の意見の反映である。

4. 日本では

ロッキード事件を契機に、行政の公正な確保や政治への不信を解消するため、1980年に行政管理庁（現総務省）が「オンブズマン制度研究会」を設置し、本格的な研究が開始された。（1986年検討成果報告）。その後、1987年に総務庁（現総務省）に「行政苦情救済推進会議」が設置された経緯がある。地方自治体では1990年に川崎市で発足したが、これは、現役の助役がリクルート事件に巻き込まれたり、行政幹部の不正事件が重なったことが導入の直接的な原因となり、1989年の市長選においてオンブズマン制度の実現が選挙公約の一つと成ったことによる。成立までの経過は、1986年10月：市民から制度の導入の陳情、1989年11月：（市長選）、陳情の趣旨を採択、1989年12月：オンブズマン制度研究委員会設置、1990年2月：市民フォーラム「市民オンブズマン制度の実現に向けて」、5月：オンブズマン制度研究委員会より市長に提言、7月：議会で市民オンブズマン条例が全会一致で可決、9月：議会で市民オンブズマンの人事が全会一致で可決され11月に市民オンブズマン条例が制定された。また近年、日本で福祉オンブズマンなどが組織されているが、本来のオンブズマン制度と違ったものに成っている。第1には日本で議論されているオンブズマンは、多くの場合、市政あるいは施設レベルであるが、スウェーデンの場合は国政レベルであり独立した行政機関である。第2に日本でのオンブズマン論争はあまりにもオンブズマン自体に注目が行って、その分野における権利擁護などの政策の注目度が低い。言い換えるならば、日本のオンブズマン論争は当事者の権利擁護が中心であるが、スウェーデンではあくまでもその分野での施策評価が中心である。このためオンブズマンは行政に対する苦情を受け付け、処理する機関ではない。

自治体の一般オンブズマン制度が行政の一連の不祥事を契機として導入されているのに対し、福祉オンブズマンは、福祉行政に内在する問題の解決のためにオンブズマン制度を導入するという、首長の判断や福祉団体の要望の結果であると言えよう。

地域で展開されている福祉オンブズマンには次のものがある。

- (1) 行政型福祉オンブズマン 自治体の福祉行政活動に対する住民・利用者の不服・苦情への対応
- (2) 施設単独型福祉オンブズマン 施設が単独で、自らの施設サービス提供に対する利用者の苦情や不満に対応。
- (3) 地域ネットワーク型福祉オンブズマン 地域の複数の施設が母体となって、協力してオンブズマン制度を導入し施設及び地域の福祉水準の向上、利用者の権利擁護を図るものである。
- (4) 市民運動型福祉オンブズマン サービス利用者の立場に立って地域内の福祉サービス水準向上を目的とし市民運動を通じ活動するもので、行政や福祉施設などの事業者をチェックする市民団体である。

5. 自治体の設置目的

社会情勢の急激な変化は、市民の価値観の多様化を醸成し市民の行政に対するニーズは、ますます増大している。これに伴って市民の行政に対する不平や不満等による苦情も増加する傾向にある。これらの苦情を的確に処理し、その処理過程を明らかにするとともに、行政の違法や不当な行為を是正することによって、開かれた市政の推進と市民の行政に対する信頼を確保するためにオンブズマン制度の導入が必要であると考えられた。公的オンブズマンが日本で初めて出来たのは、1990年7月11日にオンブズマン条例を制定した川崎市では、市民主権の理念に基づき、市民の市政に関する苦情を簡易迅速に処理し、市政を監視し非違の是正等の措置を講ずるよう勧告するとともに、制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民の権利利益の保護を図り、もって開かれた市政の一層の進展と市政に対する市民の信頼の確保に資することを目的としている。近年、呼称において、「オンブズマン」を「オンブツ」とが「オンブズパーソン」に、男女均等など社会環境により使用しているが、住民の擁護者（プロテクター）を意味し、歴史的なもので、先人の知恵と勇気が込められているので「オンブズマン」でいいと思う。また、マスコミ等において呼称される「市民オンブズマン」は、弁護士などを中心メンバーとした住民による自治体活動の監視組織である民間団体（NPO）を指すものであり、活動内容は、行政の監視（接待、食糧費、出張等の監視）に重点を置いているものである。

6. 地方自治体への導入と意義

背景には行政の肥大化がある。小規模であれば全体的に目が行き届き住民にも見えてくる。そこで地域住民の一人一人が支えて行く必要が生じてくる。オンブズマン制度は、その機能を備えていることである。オンブズマン制度を導入する意義としては次のような事が考えられる。

○市民参画・協働の促進

・少子高齢化の進展などの社会経済情勢の変化や市民ニーズの多様化等に伴い、社会が抱える多岐多様な問題を行政だけで解決していくことには限界が生じている。市民による自主的・自発的な活動がこのような問題の解決に役立つものとして、大きな期待を集めており、市民と行政が対等のパートナーシップのもと、連携・協力しながら地域（まち）づくりを進めていくことが重要に成ってきている。オンブズマン制度は、市民から行政に対する意見や苦情を公正な観点により行政の施策に還元（フィードバック）し、市政に対する市民の理解と信頼を高めることのできる制度で、市民参画と協働を促進するためのひとつの手法として有効な制度である。

○行政の監視機能の強化

・現行制度上、行政を監視する制度として監査制度や外部監査制度などがあるが、このオンブズマン制度を導入することにより、行政の不祥事を防ぐなど行政への監視機能を強化し、市民の行政に対する信頼の向上を図ることができる。なお、行政が自ら設置する場合（行政府型オンブズマン制度）は、行政の自己批判機能の強化ということができる。

○市民の権利・利益の擁護

・現行制度上、市民の権利や利益を擁護する制度としての側面も持つ広い意味での広聴制度（市民相談等）や、法的手段としての行政不服審査制度や行政訴訟制度がある。

しかし、広聴制度は行政の内部処理であり第三者性、独立性に欠け、また、行政不服審査制度や行政訴訟制度では、簡易・迅速な処理が期待できない上、救済率も低いものと成っている。

このように、現行制度がうまく機能しない場合に、オンブズマン制度を導入することによりこれらの制度を補完し、簡易・迅速に申立てを処理することにより、行政と比べて弱い立場にある市民の権利や利益の擁護を図ることができ、オンブズマン制度は、先駆け施策や苦情が集中している分野には有効に生かせる。対応として三段階の意識改革ができるのではないだろうか。まず住民の意見

を聞いてどのように対応し説明するかを再度、現在の行政施策上で考える。そして、職場で行政を再度確認して当事者に当てはめ、どのようにしたら住民のためになるかを考える。さらに首長や自治体のために成るか考える。このように、何の目的の制度か、どのように周知してゆくのか、改善すべき点はないのか、一人ひとりが日常業務や地域との関わりの中で考えるという意識改革がなされてこそ、本制度は生きてくるものと思われる。

■終わりに

一般的に問題処理において、結果を重要視しているのが原状で、市民の苦情が将来的に市の公益になるとの心構えが必要と思う。長期的に視野に立ち、この問題が自分の死後にでも公益になると信じて取り組む必要があります。サイレント・マジョリティ（物言わぬ多数派）を、今後どう捕らえてゆくか、地域作りには大切と思う。オンブズマンとは、行政に対する苦情を国民より受け付けして、中立的な立場から原因を究明し、是正措置を勧告することによって、簡易、迅速に問題を解決する制度です。「法の施行の監視、不法行為の是正、行政改革にの一端、人権の保護など」があるが、行政を監視して個人の人権保護が目的である。

（参考資料）オンブズマン条例

第1章 総 則（目的及び設置） 第1条

市民主権の理念に基づき、市民の市政に関する苦情を簡易迅速に処理し、市政を監視し非違の是正等の措置を講ずるよう勧告するとともに、制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民の権利利益の保護を図り、もって開かれた市政の一層の進展と市政に対する市民の信頼の確保に資することを目的として、本市に〇〇市民オンブズマン（以下「市民オンブズマン」という。）を置く。

（管轄）第2条

市民オンブズマンの管轄は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為とする。ただし、次の各号に掲げる事項については、市民オンブズマンの管轄としない。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 議会に関する事項
- (3) 〇〇市個人情報保護条例（昭和〇〇年〇〇市条例第〇〇号）第〇〇条に規定する個人情報保護委員の職務に関する事項
- (4) 〇〇市人権オンブズパーソン（以下「人権オンブズパーソン」という。）に救済を申し立てた事項
- (5) 職員の自己の勤務内容に関する事項
- (6) 市民オンブズマン又は人権オンブズパーソンの行為に関する事項

（市民オンブズマンの職務）

第3条 市民オンブズマンは、次の職務を行う。

- (1) 市民の市政に関する苦情を調査し、簡易迅速に処理すること。
- (2) 自己の発意に基づき、事案を取り上げ調査すること。
- (3) 市政を監視し非違の是正等の措置（以下「是正等の措置」という。）を講ずるよう勧告すること。
- (4) 制度の改善を求めるための意見を表明すること。
- (5) 勧告、意見表明の内容を公表すること。

第2章 責 務（4条～6条）

第3章 市民オンブズマンの組織等（7条～10条）

第4章 苦情の処理等（11条～20条） 第5章 補則（21条～23条）

■参考文献・資料2008年福島康仁「特殊オンブズマンの動向と課題」久禮義一「行政福祉オンブズマン制度の現状と課題」「行政苦情救済&オンブズマン」日本オンブズマン学会・名生顕「フィンランドのオンブズマンの概要」京都府知事山田啓二「府民とともに地域力の再生を～開かれた行政を目指して」福島康仁「ローカル・オンブズマンと行政マーケティング」2009年川野秀之「なぜオンブズマン制度は作られたか」「行政苦情救済&オンブズマン」日本オンブズマン学会2009・佐々木寿美「福祉政策の質的向上をめざす取り組み」日本オンブズマン学会、2010『行政苦情救済&オンブズマン』日本オンブズマン学会・川崎市民オンブズマン条例、2013『行政苦情救済&オンブズマン』日本オンブズマン学会土肥寛、平松毅■参考URL・福岡市報告<http://www.city.fukuoka.lg.jp/download/159105329451.pdf>

「明日はわかり、未来は見えるんです」条件が整っていれば、人間は同じような行動を取ります。そして身近から未来が見えて問題も見えてきます。目標とする方が見つければ、20代の人は30代を見て・・・50代の人は60代を見れば、10年後の自分の将来像を思い描くことができると思います。将来の自分の問題として廻りの仕組みなどを一度考えてみてはいかがでしょうか。



ストックホルム市庁舎



ブルーホール（青の間）1階



黄金の間（1900万枚の金）



黄金の間にて



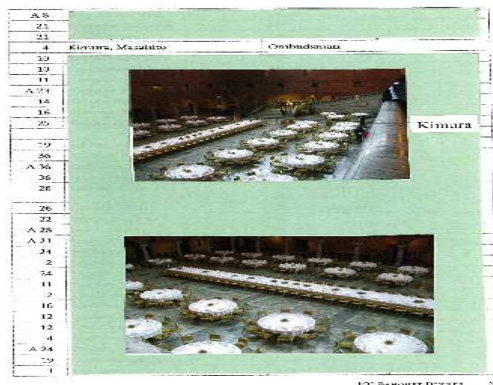
招待状



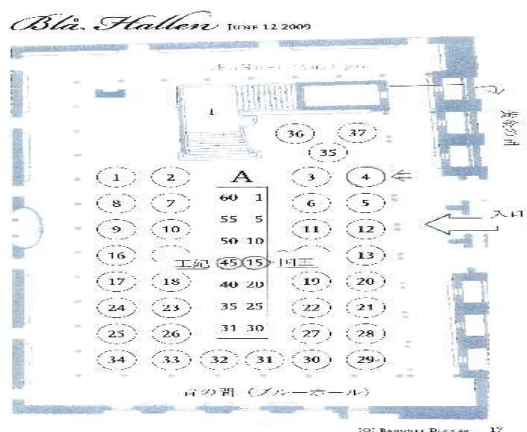
メニューと各国出席者名簿と席順



世界85ヶ国のオンブズマン



(ブルーホール)



(晩餐会の席表)



元国連事務総長のアナンさん



カール16世グスタフ国王と王妃



メインテーブル



N04テーブル(真上が本人)



世界会議の会場



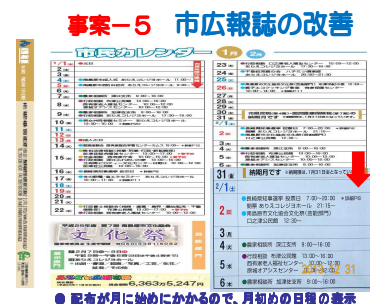
上記写真N04テーブルの隣の席の女性



須川港の栈橋



現在(継続事案)



広報紙の改善



カーブミラー設置



改善前



改善後



改善前



改善後



玄関や家の周りのチェック



高校の出前教室



相談会場 (ありえコレジヨホール)



学校での総合的学習時間 GT / 南米インカの子孫の民家訪問 / ローマ法王謁見と天正遣欧少年使節の足跡を辿るに同行

◆ 自宅の玄関に見覚えのないシールが貼ってないですか。家(自宅)や事務所や勤務先の玄関や壁に設置している機器や廻りの壁、アパートのドアやドアの廻りなどに見覚えのないシール(検査済み・調査済・色シールなど)が貼ってあったり、文字や記号など書かれていないですか。次に来る者への目印の場合がありますので見覚えがないものは剥がしましょう。月に一度は家の周りを点検すれば、家があなたに何かを語りかけることでしょう。