

2023年1月10日提出

国学院大学経済学部「演習IV」セミ卒業論文(担当教員 小木曾 道夫)

# なぜ公務員が住民の要望に応えられないか

野中大誠

## 目次

1 公務員について .....	2
2 官公庁のサービスの現状.....	2
2-1 住民の要望に沿える事例.....	2
2-1-1 国立病院の駐車場を無料に.....	2
2-1-2 国民年金保険料の13か月分現金前納制度の周知徹底.....	3
2-2 要望に沿えられない事例.....	3
2-2-1 保育園の一時保育制度.....	3
2-1-2 できないことをそのままにする.....	4
2-3 要望に応えられる事例とそうでない事例の差.....	4
3 問題の原因 .....	5
3-1 前例踏襲.....	5
3-2 官僚制.....	6
3-3 法律.....	7
4 国民の意見を取り入れる取り組み.....	8
4-1 オンブズマン制度と行政相談.....	8
4-2 行政相談とオンブズマン制度による効果.....	9
4-2-1 行政相談での処理事例.....	9
4-2-2 オンブズマン制度.....	9
4-2-3 苦情申立ての「趣旨が認められた」事例.....	10
4-2-4 市政に「不備がない」とされた事例.....	10
5 まとめ .....	11

## はじめに

役所の窓口などで手続きを行う際に、円滑に進まないことがある。他にも住民の要望が反映されるのに時間がかかる事例や、要望に添えられない事例もある。なぜそのようなことが起こってしまうのかを考える。行政を行っている公務員は、企業で働いているサラリ

一マンとは違う性質を帯びている。このような状態を作っているのは、公務員ならではの独特な文化や、組織制度によるものである。具体的には、前例踏襲、官僚制、法律による規制などがあげられる。

## 第1章 公務員について

公務員には様々な種類が存在している。国のために働いている国家公務員や都道府県庁で働いている地方上級公務員、市町村の役所の職員など働いている場所や業務も全くまばらである。これらの事務職だけではなく、警察や消防などストリートレベルの行政職員と呼ばれている公務員も存在する。これらすべて仕事の業務内容は全く異なるが共通している目的の一つがある。それは住民が暮らしやすい生活環境を作ることである。住民に対してよいサービスを提供することで顧客満足度ではないが、住民の暮らしやすさや行政に対する満足度を高めることは重要である。

## 第2章 官公庁のサービスの現状

### 第2章第1節 住民の要望に沿える事例

国民、住民の要望などに沿えるように総務省で行政相談というサービスを行っている。行政相談とは「国や独立行政法人、特殊法人の業務や、国が関わっている都道府県・市区町村などの業務に対する苦情、意見・要望などを幅広く受け付け、担当する行政機関とは異なる立場から、必要に応じて、関係行政機関にあっせんを行います。そして、その解決や実現の促進を図るとともに、行政の制度・運営の改善に生かす仕組み」(内閣府大臣官房政府広報室(2020年))としている。主に、国民からの相談を総務省が受け、その内容を各自治体、関係機関に伝達し、解決と実現を図るものである。その対応についても行政相談窓口から回答がくる。

#### 第2章第1節第1項 国立病院の駐車場を無料に

ある国立病院に家族を入院させていた人が、その家族の身の回りの世話をするため、週に何度も国立病院へ行き、その都度、駐車場を使っていた。その駐車場は、外来患者が利用する場合、無料で利用できるが、入院患者の訪問などについては無料の対象にはなっていなかった。そのため、患者の世話をする親族には経済的負担が大きくなってしまっていた。そこで駐車場の料金を無料にしてほしいとの相談があった。この件に関しては、「他の行政相談委員と協議し、ほかにも同様の意見があることなどから、国立病院に対し、相談要旨を通知するとともに、改善を申し入れ」(内閣府大臣官房政府広報室(2020年))したということで、家族の訪問回数が頻繁である患者の家族には無料で利用することが出来るようになった。

## 第2章第1節第2項 国民年金保険料の13か月分現金前納制度の周知徹底

次に総務省（行政相談の解決事例）が国民年金についてあった事例を取り上げる。

3月生まれの子どもが20歳になったため、A県にある年金事務所で国民年金の資格取得を行った。その際、国民年金保険料については、割引額が一番大きい口座振替での1年度分前納で支払おうとしたが、申込期日（2月末）が過ぎていたため手続きできなかった。

3月生まれの者だけが、申込期日の関係から口座振替での1年度分前納ができないことに納得できず、苦情を言ったところ、口座振替と同じ割引額となる13か月分現金前納制度があることを教えられ、結局その方法で納付した。

しかし、この13か月分現金前納制度については、パンフレット等においても周知されておらず、今回苦情を言わなければ窓口でも教えてもらえなかったはずであり、周知を徹底すべきである。

このような国民年金についての相談もあった。これは制度の改善などではなく、情報提供が十分にされていなかったことに対する苦情であるが、「A県内では、従来から20歳到達者に到達日前月に送付している国民年金への加入勧奨のための書類に併せて、3月生まれの者には、『13か月分現金前納制度を利用すれば口座振替による1年度分前納と同額の割引が適用される』旨を記載した周知チラシを送付」（総務省（更新年不明））することにより改善を図った。

## 第2章第2節 要望に沿えられない事例

### 第2章第2節第1項 保育園の一時保育制度

東京都渋谷区において受けられるサービスに一時保育制度がある。このサービスは「子育てのリフレッシュを主な目的に、区内在住の小学校就学前までの子どもを預かる制度」（渋谷区役所 2021年6月11日）である。しかし、そのサービスの中にも特定の住民がそのサービスを受けられない制限が課されている。小木曾（2021:31）は次のような事例を取り上げている。

受任者<sup>1</sup>は東京都渋谷区に居住し区民税を納税しているが、受任者の長女は受任者の妻の本務先が所在する新潟県長岡市に住民票がある。受任者が渋谷区の一時的保育の利用資格について、渋谷区役所保育課に電話で質問したところ、「渋谷区に週の3/7程度住んでいるが住民票が無い未就学児は一時的保育を利用する資格が無い」という回答であった。

---

<sup>1</sup> 小木曾（2021）は著者本人を「受任者」と表記している。

このように、渋谷区に納税している住民であるにも関わらず、サービスを受けることが出来ない住民が存在している。しかし、新潟県長岡市の一時保育制度には「長岡市内に居住しているかつ、保育園等に入園していない小学校就学前までのお子さんをお預かりします。ただし、緊急保育事業は、市外に居住しているお子さんも利用できます。」(長岡市教育委員会保育課(2021))としており、各自治体によって対応が異なっていることがわかる。

## 第2章第2節第2項 できないことをそのままにする

任意後見制度というものがある。これは「2000年(平成十二年四月一日)に施行された、平成十一年法律第百五十号 任意後見契約に関する法律により制度化された」(小木曾(2021))のものであり、「本人が十分な判断能力を有する時に、あらかじめ、任意後見人となる方や将来その方に委任する事務の内容を公正証書による契約で定めておき、本人の判断能力が不十分になった後に、任意後見人が委任された事務を本人に代わって行う制度」(法務省(更新年不明))というものがある。これは主に高齢者の認知症など判断能力が衰えた時に、利用できる制度である。この制度についても小木曾(2021:28)は次のように述べている。

受任者は任意後見契約の効力が生じた2018年10月に、任意後見契約の効力が生じた手続を行おうとして、委任者<sup>2</sup>の居住地がある小金井市役所の案内係に対して「委任者が任意後見委任者、受任者が任意後見受任者となる任意後見契約が発効したことを届け出る手続をしたい」と口頭で申し出た。ところが、小金井市役所の案内係の回答は「小金井市では居住者の任意後見を受け付ける制度がない」という主旨であった。

なぜこのような回答が返ってきたのか。それは居住者が任意後見契約の受任者になるケースを想定しておらず、この場合に対応するための書類や手続きをすることが出来ないためである。この対応できない問題についても、良い解決策がなく違う部署にたらいまわしにされているケースが多い。

## 第2章第3節 要望に応えられる事例とそうでない事例の差

なぜこのように事例によって解決策への取り組みが変わってくるのか。そこで次の事例を取り上げる。中野区の住民からの要望でカーブミラーを設置してほしいという要望があった。これに対して中野区(2017)は「カーブミラーは、安全確認を行なう上で必要な補助施設にすぎず、交差点の通行には、あくまで目視による安全確認が義務となります。警察に

---

<sup>2</sup> 小木曾(2021)は著者の父を「受任者」と表記している。

よると、最近カーブミラーのある交差点において、カーブミラーがあることを過信し、鏡面の写像のみで目視を怠り、交差点進入速度の上昇や一時停止違反が原因の事故が多発し、カーブミラーが事故を誘発するケースが増えているとのこと」と述べたうえで、「区では、以上のことを踏まえ、皆様から設置要望があった際には、現地調査を行い、設置の可否を慎重に検討しております。必要と認められた場合でも、地先の住民および地権者の了承を得てから設置しているため、承諾が得られない場合には、ご要望に沿えないこともありますので、ご理解頂きますようお願い致します。」と回答している。まず、最初に警察からのカーブミラーに関する意見を聞いたうえで、設置希望が多い場合には、現地調査を行うという流れになっている。しかし、現地調査を行った上で、必要と判断された場合でも、地権者の了承を得るなど、土地の権利関係が絡んでくることになる。このように様々な事例に対して、様々な対応を行わなければならない。しかし、以上のように円滑に対応できているわけではなく、問題点が浮き彫りになっているように考えられる。

### 第3章 問題の原因

#### 第3章第1節 前例踏襲

まず公務員の仕事内容において、揶揄されやすい表現として前例踏襲がある。前例踏襲は「これまでのやり方（前例）をそのとおりにやる（踏襲）」という意味である。公務員は部署の異動が多く、以前担当していた職員の業務を引き継ぐことが多くなる。そのため、どうしても前例踏襲をせざるを得なくなってしまう。しかし、前例踏襲の文化は決して悪いことではなく、効率的に業務を行うことが出来るというメリットがある。また、行政を行う上で、同じサービスを住民へ平等に行っていかなければならない事からも、前例踏襲が重要であることが伺える。青森県教育庁下北教育事務所の所長である白戸（2021）は次のように述べている。

通常、行政機関で仕事をしていると、前任者の手順を踏襲することが多くあります。前年度の書類を参考にしたり、引き継いだ電子データを今年度版に修正したりして作業を進めていくのですが、担当者の立場で前年度のやり方を大きく変更することは、少し勇気がいることです。

しかし、そこで問題になるのが、前例にない事例を対応するときである。前例にないことは前例を踏襲することが出来ないため、対応できないとしてしまうのではないかと考えられる。前にも白戸（2021）が述べていた通り「担当者の立場で前年度のやり方を大きく変更することは、少し勇気がいること」とであると認識されているため、精神的にも難しいことであると考えられる。このような状態を打開するために白戸（2021）は「どのような業務であっても、前年度と同じ進め方をするのではなく、その時代に合っているのか、本当に多くの人の役に立っているのかなど、しっかり検証していくことが重要」と述べてい

る。

### 第3章第2節 官僚制

行政は国民のため、幅の広い職務を遂行しなければならない。その幅の広い職務に対応するために、沢山の省庁があり、またその中でも数多くの部署が設置されている。なぜこのような組織構造になっているのか、それは官僚制によるものである。官僚制は広辞苑では「専門化・階統化された職務体系、明確な権限の委任、文書による事務処理、規則による職務の配分といった諸原則を特色とする組織・管理の体系」と説明されている。この官僚制は、現代にいたるまで、沢山の研究がなされてきた。その中でも官僚制について本格的に研究を始めたドイツの社会学者として、マックス・ウェーバーがいる。千葉(2012:34)は「ヴェーバーの社会学において官僚制は重要なテーマの一つ」とし、「官僚制は、他のあらゆる組織と比較して『純技術的にみて優秀』であり、『支配の行使の形式的には最も合理的な(formal rationalist)形態である』と論じており、膨大な職務のある行政組織では合理的な組織構造であると考えられる。しかし、官僚制は良い点ばかりではなく、悪い点も含んでいることが、様々な学者たちによって言及されている。その中でも、マーソンの「官僚制の逆機能」についての言及は有名である。その中で「訓練された無能力」についてマーソン(訳1961:181)は次のように述べている。

訓練された無能力とは、人の才能がかえって欠陥または盲点として作用するような事態のことである。訓練と技倆にもとづいてこれまでは効果のあった行為も、変化した条件の下では不適當な反応に終わることがある。技倆の發揮に柔軟性が欠けていると、変化した環境の下では多かれ少なかれ重大な不調整に終わることがある。

マーソンが述べたこの言葉は現在の行政の現状を物語っているように思える。行政機関は専門的な知識を身に付け、試験を通過してきた才能のある公務員が業務を行っている。知識を備えた者たちが、組織の規律を過度に尊重するあまり、臨機応変な対応が出来なくなってしまっているのである。このことについてマーソン(訳1961:183)は、「もともと規則を守ることは一つの手段だと考えられていたのに、それが一つの自己目的に変わるのである」と述べ、規則を守ること自体が目的となってしまっていると批判をした。

また、官僚制は縦割り行政の形をとりやすい。この縦割り行政によって起きた問題がある。それはいずれの省庁の法にも抵触しない事故があった事例である。有名である事例がこんにやくゼリーによる事故である。この事例は松井(2010)が次のように述べている。

こんにやくゼリー事故は、一口サイズのプラスチック容器に入ったこんにやくゼリーを食べた幼児・児童が、のどに詰まらせたり死亡したりする事故が10年超にわたり継続的に発生していたにもかかわらず、厚生労働省の所管する食品衛生法にも農林水産

省の所管する JAS 法にも抵触しないという理由から行政としての対応が後手に回り、被害を拡大させてしまったとされる事件です。

このように、省庁間の連携や情報の共有が厳かになってしまっているために起きた事例である。この件を反省し、消費者庁という新しい省庁を作り出したが、これからも他の事例で縦割り行政による同じような弊害が起きる可能性もある。

### 第3章第3節 法律

問題の原因となっているもう一つの原因に、法律があげられる。公務員は三権分立で言うところの行政権に含まれる。いわば権力者である。権力者がその権力を悪用しないために、法による規制が設けられている。その中でも特に公務員が規制を受けているのが、行政法である。

日本法における行政法については、成文法主義をとっている。その理由はウィキペディア（行政法）において「国民の予測可能性を保証し、法律やその委任に基づく法に従うことで国民主権・国会中心主義の要請にこたえるため」とされている。行政法は単独の法典が存在するわけではなく、行政に関連する法律を総称したもののことを指す。行政法の法源である成文法は憲法、法律、命令、条約、条例、規則などが含まれており、これらに反した行為をすることが出来ない。例えば、憲法は実質的最高法規制である。その根拠としてウィキペディア（憲法）は「芦部（1992）は『憲法が自由の基礎法として、人間の権利・自由をあらゆる国家権力から不可侵なものとして保障する』点であると述べている。これは国家権力からの不当な侵害行為から守る役割がある。

行政法の分類としては三つに分けられ、行政組織法、行政救済法、行政作用法が存在する。行政組織法は、国家行政組織法、内閣法、地方自治法、国家公務員法、地方公務員法があり、コトバンク（行政組織法とは）は「国、地方公共団体その他の公共的団体の権限、所掌事務、構造などに関する法体系」について記されている。行政救済法は国家賠償法、行政不服審査法、行政事件訴訟法があり、ウィキペディア（行政救済法）は「市民の権利が行政によって違法か適法かを問わず侵害された場合、その権利を救済する」ものである。行政作用法は、行政代執行法、警察官職務執行法、土地収用法、財政法、会計法、国税通則法、行政手続法などが存在する。特に住民との手続きの関係で、円滑に進まない原因であるのは、この行政手続法であると考えられる。そのため、ここでは行政手続法について言及していく。

行政手続法はウィキペディア（行政手続法）では「行政運営における公正の確保と透明性の向上を図ることを目的」として制定された。行政手続法が制定されたのは、1993年とかなり新しい。それ以前は個別の法律に、行政処分をするにあたり一定の手続きを踏むように規定されていた。内容としては、目的、定義が記されている総則、申請に対する処分、不利益処分について、行政指導、届出等、公務員の業務において守るべきことが多岐にわたって記されている。これは、手続きを明確に定めることで、不当な処分がなされることを回避す

のための、いわば証明である。行政からの不当な処分が行われていないかを管理するための法律と言ってもよい。そのために煩雑な手続きが多くなってしまっている。この手続きを簡素化するには国民が不利にならないようなシステムを考えなければならない。

以上のように、公務員が融通を利かせた職務をできない理由を取り上げた。しかし、公務員の中にも融通を利かせることが出来る公務員がいる。これらの人々のことはストリートレベル官僚と呼ばれ、警察官や教師などが当てはまる。高橋(2014)は「ストリートレベル官僚とは、『行政サービスの職員』のうち『市民と直接的な相互行為を通して仕事を進め、そして業務の執行に多くの裁量を持っている』(Lipsky(訳 1983:3)), しばしば組織ヒエラルキーの下位に位置する者を指す」と述べている。例えば、警察官は各々の裁量で職務質問をするなど、業務に裁量を持っていることからこれを踏まえると、役所などの手続きも当てはまるのではないかと考えられるが、高橋(2014)は「その部分について、教育・福祉などのサービス提供を個別的になすべきかどうか(どの程度提供すべきか)を判断するにあたって、職員は対象者の固有性よりも偏見に基づきがちであり、そのため市民がサービスを受ける権利を侵害しやすい」と述べており、ストリートレベル官僚に当てはまらないとしている。

このように、公務員が住民の要望に応えられないのは多種多様な理由があり、簡単に解決することは難しいと考える。そのような中でも行政の政策として、国民の意見を取り入れ、反映させる取り組みも存在する。次にその取り組みについて述べていく。

## 第4章 国民の意見を取り入れる取り組み

### 第4章第1節 オンブズマン制度と行政相談

国民の意見を取り入れる取り組みとして、代表的なものがオンブズマン制度や第2章でも取り上げた行政相談が存在する。これらのオンブズマン制度や行政相談は総務省が認めている行政統制の手段である。総務省(行政相談とオンブズマン制度)はオンブズマン制度と行政相談を次のように説明している。

オンブズマン制度は、19世紀初めにスウェーデンにおいて初めて設置された制度で、高い識見と権威を備えた第三者(オンブズマン)が、国民の行政に対する苦情を受け付け、中立的な立場からその原因を究明し、是正措置を勧告することにより、簡易迅速に問題を解決するものです。第2次世界大戦後、ヨーロッパを始め世界各国に設立され、行政苦情救済の仕組みとして、広く普及しています。総務省の行政相談は、我が国の政治的、社会的風土の中で発展してきた独自の行政苦情救済制度です。

日本においてオンブズマン制度は、国レベルでは現状、実現していない。その代わりに、総務省は行政相談を受け付けている。総務省(行政相談とは)は「行政相談は、担当行政



機関とは異なる立場から、行政などへの苦情や意見、要望を受け、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす仕組み」と説明している。しかし、国レベルでオンブズマン制度が実現していないと言われる理由として、外山(2018)は「行政機関であることから、本来、オンブズマン制度が有する中立性・公平性そして独立性については疑義が残る」としている。このように述べながらも、続けて外山(2018)は「社会的信望があり、かつ、行政運営の改善に理解と熱意を有するものとして総務大臣が委嘱するボランティアの民間有識者たる行政相談委員が、国民と行政の間に立って、双方の信頼を得ながら、苦情等の解決に務めており、この欠点を補完している。」と述べており、行政相談がオンブズマン制度の役割を果たしていることを説明している。そのような中、地方自治体ではオンブズマン制度を導入する動きがみられている。具体的な事例として、神奈川県の川崎市が1990年に日本で初めて導入したことで有名である。その後、各地方自治体でオンブズマン制度を導入する動きがみられ、全国市民オンブズマン連絡会議(2022)によると2022年4月25日時点で、67の団体が存在している。

#### 第4章第2節 行政相談とオンブズマン制度による効果

##### 第4章第2節第1項 行政相談での処理事例

最初に行政相談によって解決された事を取り上げる。第2章第1節第2節で取り上げた国民年金保険料の13か月分現金前納制度の周知徹底も行政相談制度によって改善された制度である。この事例の他にも、行政相談委員による改善事例があり、総務省(行政相談の解決事例)は次のようなものを紹介している。

交通量が非常に増加しているA国道上の横断歩道付近には照明灯がなく、夜間になるとドライバーが歩行者を見落としてしまう危険性がある。

多数の地域住民から、重大な交通事故等が懸念されるとの声が寄せられているので、横断歩道付近に道路照明灯を設置してほしい。

この相談に対して行政相談委員は、現地の確認に入り、危険な状況であると判断した。その後、国道事務所に対して、相談の内容を伝達した上で、横断歩道付近への道路照明灯の設置を検討するように通知したところ、国道事務所は道路照明灯を設置し、改善に至っている。

##### 第4章第2節第2項 オンブズマン制度

オンブズマン制度は先述した通り、各地方自治体で導入されている物であり、様々な事例がある。オンブズマン制度を導入している多くの自治体は、各年度オンブズマンの報告書を作成し、各自治体のホームページに掲載している。その中で、オンブズマン制度によって苦情を申し立てられた事例は、調査結果が苦情申立ての「趣旨が認められた」事例

(自治体側に何らかの不備があったと判断したもの)、市政に「不備がない」とされた事例の二つに大きく区別される。ここで、川崎市のオンブズマンによって二つに分けられた処理事例を取り上げる。

#### 第4章第2節第3項 苦情申立ての「趣旨が認められた」事例

一つ目は、市営住宅をバリアフリーにしてほしいという住民の要望である。これは、苦情申立ての「趣旨が認められた」事例である。川崎市市民オンブズマン(2022)は具体的な趣旨として、「私が住む市営住宅の階段には手すりが無い。バリアフリーでないため、私の母は、階段から落ちたことがある。本件住宅をバリアフリーにしてほしい」と取り上げている。これに対して、川崎市市民オンブズマン(2022)は「市によると、本件住宅の竣工当時、本件住宅に適用される法律上のバリアフリー基準は無かったものの、当時の川崎市福祉のまちづくり条例では、同条例の定める整備基準の遵守義務が規定されていました。整備基準では、敷地内通路に段差がある場合は1箇所以上に手すりを設けることとされているにもかかわらず、本件住宅の敷地内通路にある3箇所の段差にはいずれも手すりが設置されていませんでした。市は、建設当時、手すりの設置を失念していたようであるとしていますが、これは当時の条例違反であり、その点で市の対応には不備があった」と考慮している。また、この川崎市の不備に加えて、川崎市のおごりな対応についても川崎市市民オンブズマン次のように述べている。

市は、市民オンブズマンが調査を行うまで本件住宅の条例違反について認識しておらず、また、市によると、申立人は段差及び手すりについて市長への手紙を送っていたということですが、これに対しても、「自治会長を通して市に要望書を提出する必要がある」旨伝えるのみでした。市民オンブズマンとしては、バリアフリーの強化を図る一方で、実際にバリアフリーではない条例違反の建物についてはおごりな対応をするという市の姿勢について、誠に遺憾というほかはなく、重大な不備があると考えます。

以上の申立てとオンブズマンの判断により、要望のあった市民住宅の階段に手すりが設置された。

#### 第4章第2節第4項 市政に「不備がない」とされた事例

二つ目の事例は、街路樹の伐採を控えてほしいという住民の要望である。これは、先ほど述べた苦情申立ての「趣旨が認められた」事例とは反し、苦情申立ての趣旨が認められたものではなく、市の業務には問題がないと判断された事例である。川崎市市民オンブズマン(2022)は具体的な趣旨として、「道路沿いの街路樹(以下「本件街路樹」という。)のうち

10本近くが切り倒されてしまった。切株を見ると、年輪もしっかり残っており、芯に腐敗もない。伐採する必要はなかったように思う。伐採後には一休みできる木陰が減ってしまい、夏に歩くのが大変だった。木は育つのに時間が掛かるものなので、今後は、伐採せずに、剪定にとどめてもらいたい。」という住民からの苦情を取り上げている。これに対して川崎市市民オンブズマン(2022)は、「市によると、本件街路樹は整備から約35年が経過しており、概ね老木化が進んでいる」ということを前提とし、「伐採については、立ち枯れの場合はもちろん、ベッコウダケが寄生する場合も、倒木の危険があることからすると、市民等の通行の安全を確保するためには、やむを得ないものであった」という見解を示している。以上の事例のように、オンブズマンが第三者の位置から適正な判断をし、市に過失がある場合は、オンブズマンから市へ改善するように勧告している。しかし、改善される事例は、住民に近い地方自治体が裁量を持っており、各々で改善措置がとれるものに限られているように思える。他の自治体や公的機関が関わると改善することは難しいのではないかと。オンブズマンに対する苦情は、内容によって調査しない場合や、取り扱わない苦情などもある。川崎市役所(2021)は苦情の内容によって、調査しないものを次のように取り上げている。

- 苦情の内容が、苦情申立人自身の利害を有しないとき
- 苦情の内容が、事実のあった日から1年を経過しているとき  
ただし、市民オンブズマンの判断により調査する場合があります。
- 他の救済制度によることが適当であるとき
- 申立てられた苦情が偽りであるとき

また、取り扱わない苦情の申立てについて、川崎市役所(2021)は次のように取り上げている。

- 判決、裁決等により確定した権利関係に関すること
- 議会に関すること(陳情・請願を含む)
- 個人情報保護委員の職務に関すること
- 市職員の自己の勤務内容に関すること
- 市民オンブズマンまたは、人権オンブズパーソンの行為に関すること

以上のような項目が、苦情の申立てを受けたとしてもオンブズマンによって取り扱うことのできないものである。

## 第5章 まとめ

公務員には、官僚制であったり前例踏襲であったりと、独特な文化が根付いている。また、公務員法という法律によって、行政が権力を濫用しないように統制されている。公務員、ひ

いては官公庁や役所が住民の要望に応えられない理由には、以上のような、複雑で、様々な要因が絡んでいる。しかし、行政側もそういった事態を解決するために行政相談やオンブズマン制度を導入し、より良い行政サービスの提供に取り組んでいる。行政相談やオンブズマン制度で、すべての要望を聞き入れ、実現することは困難であるが、行政側に過失がある場合については、住民の要望を受け入れることが出来るような体制が整いつつある。

#### 【参考文献】

芦部信喜 (1992) 「憲法学」I 憲法総論、有斐閣

ウィキペディア (2021年6月13日更新) 「行政法 - Wikipedia」  
[https://ja.wikipedia.org/wiki/%E8%A1%8C%E6%94%BF%E6%B3%95#cite\\_note-1](https://ja.wikipedia.org/wiki/%E8%A1%8C%E6%94%BF%E6%B3%95#cite_note-1) 2022年1月17日閲覧

ウィキペディア (2021年12月28日更新) 「行政救済法 - Wikipedia」  
<https://ja.wikipedia.org/wiki/%E8%A1%8C%E6%94%BF%E6%95%91%E6%B8%88%E6%B3%95>  
2022年1月17日閲覧

ウィキペディア (2021年11月28日更新) 「行政手続法 - Wikipedia」  
<https://ja.wikipedia.org/wiki/%E8%A1%8C%E6%94%BF%E6%89%8B%E7%B6%9A%E6%B3%95#%E5%95%8F%E9%A1%8C%E7%82%B9> 2022年1月17日閲覧

ウィキペディア (2021年5月20日) 「マーケティング - Wikipedia」  
<https://ja.wikipedia.org/wiki/%E3%83%9E%E3%83%BC%E3%82%B1%E3%83%86%E3%82%A3%E3%83%B3%E3%82%B0> 2021年7月30日閲覧

小木曾道夫 (2021) 「介護と育児を阻害する自明性の研究」『國學院経済学』第70巻第1号、17-37頁

川崎市市民オンブズマン (2022) 「川崎市市民オンブズマン令和3年度報告書」  
<R3ombudsmanhoukoku.pdf> ([city.kawasaki.jp](http://city.kawasaki.jp)) 2022年12月18日閲覧

川崎市役所 (2021) 「川崎市：市民オンブズマンとは？ - 苦情申立ての流れ -」  
[川崎市：市民オンブズマンとは？ - 苦情申立ての流れ -](http://city.kawasaki.jp) ([city.kawasaki.jp](http://city.kawasaki.jp)) 2022年12月19日閲覧

コトバンク (更新日不明) 「行政組織法とは - コトバンク」  
<https://kotobank.jp/word/%E8%A1%8C%E6%94%BF%E7%B5%84%E7%B9%94%E6%B3%95-1526281>  
2022年1月17日閲覧

渋谷区役所 (2021年2月1日更新) 「一時保育制度 | 渋谷区公式サイト」  
<https://www.city.shibuya.tokyo.jp/kodomo/hoiku/service/itiji.html?date=1616505257812>, 2021年7月30日閲覧

白戸克幸 (2021) 「前例踏襲の落とし穴」青森県教育庁下北教育事務所  
<https://www.pref.aomori.lg.jp/soshiki/kyoiku/e-shimokita/files/kyouiku68.pdf>  
2022年1月18日 閲覧

野中 大誠「なぜ公務員が住民の要望に応えられないか」(2023年1月10日提出 ゼミ卒業論文)

全国市民オンブズマン連絡会議 (2022年4月25日更新)「各地のオンブズマン &#8211; 全国市民オンブズマン連絡会議」[https://www.ombudsman.jp/prefs\\_menu](https://www.ombudsman.jp/prefs_menu) 2022年11月22日閲覧

総務省 (更新日不明)「総務省 | 行政相談 | 行政相談とは」[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan\\_n/soudan\\_about.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/soudan_about.html) 2022年11月29日閲覧

総務省 (更新日不明)「総務省 | 行政相談 | 行政相談の解決事例」[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan\\_n/kaiketujirei.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/kaiketujirei.html) 2021年7月30日閲覧 (本文・脚注では「総務省(解決事例)」と称す)

総務省 (更新日不明)「総務省 | 行政相談 | 国際交流の推進」[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan\\_n/kokusaikouryu.html#:~:text=%E8%A1%8C%E6%94%BF%E7%9B%B8%E8%AB%87%E3%81%A8%E3%82%AA%E3%83%B3%E3%83%96%E3%82%BA%E3%83%9E%E3%83%B3%E5%88%B6%E5%BA%A6,%E3%82%92%E8%A7%A3%E6%B1%BA%E3%81%99%E3%82%8B%E3%82%82%E3%81%AE%E3%81%A7%E3%81%99%E3%80%82](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/kokusaikouryu.html#:~:text=%E8%A1%8C%E6%94%BF%E7%9B%B8%E8%AB%87%E3%81%A8%E3%82%AA%E3%83%B3%E3%83%96%E3%82%BA%E3%83%9E%E3%83%B3%E5%88%B6%E5%BA%A6,%E3%82%92%E8%A7%A3%E6%B1%BA%E3%81%99%E3%82%8B%E3%82%82%E3%81%AE%E3%81%A7%E3%81%99%E3%80%82) 2022年11月22日閲覧

外山公美 (2018)「行政相談委員制度と日本オンブズマン学会」季刊行政相談 No.159 <https://www.zensoukyou.or.jp/topics/no159/sp01.pdf> 2022年11月29日閲覧

高橋克之 (2014)「ストリートレベルの官僚制論の見直し」<file:///C:/Users/taise/Downloads/KJ00009138740.pdf> 2022年1月18日閲覧

千葉芳夫 (2012)「ヴェーバーと官僚制」佛教大学社会学部論集 第54号 <S000540L033.pdf> (<bukkyo-u.ac.jp>) 2022年1月18日閲覧

内閣府大臣官房政府広報室 (2020年9月30日更新)「国の行政に関する苦情、意見・要望は「行政相談」をご利用ください | 暮らしに役立つ情報 | 政府広報オンライン」<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201310/1.html#section1> 2021年7月30日閲覧

中野区 (2017年11月27日更新)「カーブミラーを設置して欲しい | 中野区公式ホームページ」<https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/faq/007/003/d025010.html> 2021年7月30日閲覧

長岡市教育委員会保育課 (2021)「一時保育のしおり (令和3年度)」<https://www.city.nagaoka.niigata.jp/kosodate/cate02/file/ichijihoiku.pdf> 2021年7月29日閲覧

Robert K. Merton(1949) *Social Theory and Social Structure: Toward the Codification of Theory and Research*, ロバート・K・マートン著 森 東吾 森 好夫 金沢 実 中島竜太郎訳 (1961)『社会理論と社会構造』みすず書房

松井秀樹 (2010)「消費者庁の発足と経営者の留意点」[https://dl.ndl.go.jp/view/download/digidepo\\_8225606\\_po\\_201001\\_2.pdf?contentN](https://dl.ndl.go.jp/view/download/digidepo_8225606_po_201001_2.pdf?contentN)

[o=1&alternativeNo=](#) 2022年1月18日閲覧

Lipsky, M. (1980), *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russel Sage Foundation. マイケル・リプスキー著、田尾雅夫、北大路信郷訳(1986)『行政サービスのディレンマ：ストリート・レベルの官僚制』木鐸社