

元気派市民の会は、「自分たちのまちを、自分たちでつくる」という自主、自立の精神と自らの責任を自覚し、共に力をあわせながら、まちづくりに取り組む必要性を訴えております。一方、調布市の自治基本条例は、住民一人ひとりがまちの主人公として暮らせる地域づくりを進めることとしています。表現は異なるもののめざす方向は同じであると受け止めています。

平成29年度は市長が総仕上げと位置づけた市長任期の折り返しの年度です。平成27年度決算を総括し、また市政を取り巻く状況を踏まえて、様々な課題にどう対応していくのか、総仕上げであれば残り2年の展望をしっかりと持ちたいと思います。

市長は、常に「市民生活を大切にすること」を原点に市政運営をされていることは、何度もお聞きしています。そのためには、市政の情報提供と説明責任が信頼される姿勢には何より大切であることも、市長は常々お話しされていることであり、職員にも徹底されていることと認識しています。そうしたことを踏まえ、市政運営とオンブズマン制度について、質問をいたしますので、私だけではなく、市民にもわかりやすい言葉でお答えくださいますようお願いいたします。

1. 市政運営について

(1) 平成29年度市政運営について

ア課題への取組について

はじめに、平成29年度の市政運営における諸課題への取組についてお尋ねします。

○6月議会で、私は全ての世代を包括したケアシステムの必要性について提案しました。

2025年問題に対応するため、介護保険が改正され、29年度は本格的に総合事業が動き出す年でもあります。どう取り組んでいくのでしょうか。

○子どもたち・そして若者の貧困問題など、子ども・若者を取り巻く状況が社会問題として多く報道されています。子育てに関しては、調布市では289人の待機児童が発生しています。覚悟を決めて取り組むことが求められますが、今年度を含め、どのように取り組むのでしょうか。

○国は、地方創生・一億総活躍社会などキャッチフレーズが先行する政策を打ち出しています。地方自治体は、理解が進まない中で、国の政策に誘導され、結果的に国・地方の借金が増えてしまうことも懸念されます。国の政策に対する市としてのスタンスについてお聞きかせください。

○市長は8/5付の市報のコラムで、「オリンピック、パラリンピック、そしてラグビーワールドカップの3つのイベントを開催する調布市は、自治体1741分の1の幸運に恵まれている。3、4年後を心待ちしている」と語っています。関係イベントに対する市の取組方針も示されましたが、当然ながら市政は市民生活を守ることが基本です。オリンピックに人、財源などの資源を集中させ、市政運営の基本を逸脱しては困ります。オリンピックなどへの対応についての基本的な姿勢をお聞きします。

(2) 平成29年度予算編成に向けて

ア予算編成方針について

次に、平成29年度の予算編成に向けて、はじめに予算編成方針について質問します。

○今議会は決算議会です。決算は、1年間の収入支出額だけではなく、全体・個別にわたり、財政運営の健全性、収入の確実な確保、最小の費用で最大の効果など、総合的な評価をするために重要な役割をするものです。平成27年度決算において、何を学び、今後に生かせること生かさなければならぬことは何かなど、どのように総括しているかをお聞きかせください。

○その総括とともに、市税収入動向、重要課題への取組、計画事業の推進などを踏まえ、平成29年度の予算編成方針の骨格として、どのような財政運営を目指していくつもりでしょうか。

イ歳入歳出の見通しと収支均衡について

○また、決算や現下の状況、今後の見通し等を踏まえ、29年度の財政収支見通しを現段階でどのように見ているのでしょうか。

○修正基本計画では、財政フレームを見直しました。27年度決算状況から、29年度の収支均衡を図るための課題は何であり、そのための対策についてのお考えをお聞かせください。

ウ地方消費税の使途について

次に消費税の使途についてです。

○29年度は地方消費税交付金のうち、増税の引き上げ分、いわゆる増収分が通常ベースとして収入できる年度に当たります。消費税引上げの際、使途を明確化し、地方消費税が社会保障充実のための財源として活用されていることが市民、すなわち納税者への説明責任を果たさなければなりません。そのためにはまず予算編成段階での庁内議論、特に福祉部門との議論が必要であり、そのようなプロセスを確立していくべきです。そのことにより、自律的な社会保障の充実が可能となるものと考えます。今回、予算概要に続き、決算概要にも消費税の使途が掲載されていることは評価しますが、消費税増収分と社会保障財源との関係性など、さらに改善して、説明責任を果たす必要があると考えますが、いかがでしょうか。

(3) 行財政改革への取組について

ア改革の姿勢と庁内への指示について

次に、行財政改革への取組について、お尋ねします。

○市は、現在、行革プラン2015を実施しています。市長は4期目の選挙において、「街づくりの総仕上げ」「市民が主役の市政実現」「市政のさらなる効率化」を訴えて、市民の支持を得ました。それから2年が経過し、残すところあと2年です。市政改革に向けた市長の決意と、庁内に直接指示したことも併せてお聞かせください。

イ参加と協働のまちづくりについて

○市民本位の市政運営には、まちづくりへの市民参加は欠かせません。市では、参加と協働を推進するため、平成16年11月に「市民参加プログラム」を策定しました。この「市民参加プログラム」は、市民参加のしくみづくりを話し合う会という市民による会が14年6月から15年7月まで21回に及ぶ話し合いの中で市民の視点で捉えた市民参加を進めるうえでの市と市民が取組むべき事項の提言をもとにして、現教育長を始め多くの職員が参画して一年間かけて市民とのやりとりを重ねながら策定された市が誇る市民参加の仕組みです。紐解いてみると市民から様々な提言がありましたが、策定から10年を経て、市民提案でまだプログラムに反映されていない重要事項があります。それは、信頼を確保し、市民参加のしくみが効率的に機能しているかを市民自身が点検、評価するという内容であり、具体的な組織や進め方も提言されています。市民が提案した市民参加を促進する様々な仕組みを絵に描いた餅にしないためには、しくみ全体が効率的に機能しているのかを市民の視点から継続的に評価する、これが市民提案を施策に反映するしくみの生命線だとも書かれていますが、現状の市民参加プログラムには、当事者である市民自身がこの仕組みを評価することが想定されていません。市では行政評価システムも導入し、一定の成果を上げていますが、ここにも市民評価はありません。

市民参加プログラムには、「協働とは、市民、市民活動団体、NPO等が市と対等の立場に立ち、共通の目標に向かってそれぞれの役割と責任を自覚し、互いに協力し合って取組む」とあります。市民が行政に評価されるだけでは、パートナーシップが築かれるはずはありません。

プログラム策定にあたっては、「プログラムは市民参加を推進するための第一歩として策定した。これを市民と共に実践する中で、様々な意見、提案をもらいながら改善を加えていくべきと考えている」と書かれています。こうしたことを踏まえ、原点に立ち返り、市民提言の主旨を取り入れ参加と協働の実践に対する進行管理や評価に当事者や市民の声を求めるべきではないかと思えますがいかがでしょうか。

○市では、平成10年に都市計画マスタープランを策定しましたが、その後「ホッとふるさとをはぐくむ街づくり条例」に基づき19年に無作為抽出の市民など様々な市民参加を模索しながら市民の手づくりで約3年間にわたる検討作業を得て地域別街づくり方針を策定しました。このプランにある地域別街づくり方針では、「まちづくりの実現に向けた進行管理として、市民や地域

の意見が反映できる評価の仕組みづくりが必要」とあります。しかし、見える形でこの仕組みが構築されてきたとは思えません。参加と協働のまちづくりが市政運営を基本的考え方に位置付け、庁内連携が大きな課題となっている中で、方針に記載された評価の仕組みについて行革部門はどう認識されているのでしょうか。

○現在、調布市は21世紀のまちの骨格づくりを進めています。公共交通結節点である調布駅前広場は、貴重な市民財産であり、市民広場として象徴的な場であることは皆さんご承知のとおりです。現在、その整備にあたっては、市民から様々な声が寄せられています。一昨日の二宮議員の質問に対し、「可能な対応を検討と、市民意見の的確な把握に努める」「調布市に愛着と誇りを持つ職員を育成する」という話もありました。都市計画マスタープランにあるように、駅前広場は多くの市民に愛され親しまれる場としていくためにも、樹木の保全と併せて美観保持活動も含めた実践活動の積み重ねは、行政と市民がともに支えていく必要があります。そのためには、計画段階、実施段階、完成後の管理運営段階と、各過程での丁寧な情報提供と、多くの市民の参加を求める努力、そして市民による進行管理、評価も欠かせないものと考えます。駅前広場だからこそ、今後のまちづくりの貴重な事例ともなりますし、この経験から得るものは調布市の協働のまちづくりの財産ともなるものと思います。いかがお考えでしょうか。

2. オンブズマン制度について

(1) オンブズマン制度の位置づけについて

次はオンブズマン制度についてお尋ねします。

○市報には【オンブズマン相談室】の案内が掲載されています。それには、「市政に関する苦情など気軽にご相談ください。オンブズマンが中立的な立場で簡易・迅速に対応します」と書かれています。市政に対する苦情申し立てに対しては、いくつか制度があると認識しています。

オンブズマンは、市民にとって身近な存在として、また、行政とは一線を画し、市民の声をしっかり聴き、対応していただける方が任命されているものと認識しています。そこでお聞きします。市がオンブズマン制度を導入した経過、その理由についてお答えください。また、オンブズマン制度が市政の中でどのように位置づけられ、制度をどのように活かし、市政発展に結びつけていこうと考えているのでしょうか。併せて、庁内各部署は制度をどのように受け止めているのかについてもお答えください。

○一方、全国でもオンブズマン制度を導入している自治体があると思いますが、導入自治体数と導入自治体における課題、またオンブズマン制度を取り巻く最近の潮流についても聞かせください。

(2) 具体的事例への対応と課題について

次に、オンブズマン制度を利用して苦情を申し立てたある事例をもとに、質問します。

この事例は、平成27年に起きた保育園入所にかかる問題であり、当事者を仮にAさんとします。

Aさんから、その経緯を含め、内容をお聞きしましたので、はじめに事例について説明します。

Aさんは、保育園申込み要綱に記載されている2月4日後の2月末が出産予定日でしたが、それでも申込は可能かどうか、窓口で確認したところ、「予定日を過ぎている場合は申込できない」と説明を受けました。ところが、実際には2月1日出産しました。4月に途中入園の申込のため、電話で問い合わせると、「2月1日出産なら入園申込ができた、4月入園希望なら申込は可能、もし生まれていなければ次の月にスライドが可能」との説明を受けました。

6月に市役所に行き、再度確認すると、「2月4日の出産予定日を過ぎていても、4月入園希望があれば申込可能とのこと、現在、0歳児は、途中入園は空きが出なければ困難」との説明を受けたのでした。このことに対し、Aさんのご主人がオンブズマンに苦情を申し立て、オンブズマンが調査を実施し、本年28年5月に調査結果がAさんのもとに届きました。

調査結果は、

- 1 苦情申し立て人の長女に係る保育園入園を実施すること、
- 2 それができなかったことによるAさんの給与の減収分を補てんすること、
- 3 説明不足により申込ができなかったこと、入園ができなかったことについて謝罪すること

であり、市への勧告という重い内容となっています。調査は1年以上にわたっています。オンブズマンは「中立的な立場で簡易・迅速に対応する」とありますが、すでにAさんのお子さんは1歳半になっています。今回の事例は、オンブズマン制度の目的である「市政に対する市民の理解と信頼を高め、開かれた市政の推進」に繋がるとは到底思えない対応であると受け止めています。また、調査結果が勧告という重い内容であるにも関わらず、給与の減収分を補てんに対しては、原因が究明できないとして対応を拒否しています。

○今回の事例から、いくつか質問をします。

初めに市の対応についてです。オンブズマン条例では、「市は、勧告を尊重し、誠実かつ適切に対応しなければならない」と規定されています。それに対し、今回の市の対応は条例に従っているといえるでしょうか。市の認識と受け止めについてお聞きします。

○次に、オンブズマン制度自体についてです。

今回の事例では、

1 苦情の申し立てから調査結果が出されるまで1年以上もかかっていることです、条例では、迅速にとあっても、その期間が明示されているわけではありません。事例によっては、1年近く、または1年を超えてしまう内容を含むものもあると思います

。しかし、内容によっては、長期化させればかえって申立人がより困難な状況に追い込まれる場合もあります。制度をより良いものとして構築していくためにも、事例に対する迅速性の確保方策や複雑な事例への対応方針などを確立していくべきでは無いかと思いますが、いかがでしょうか。

○今回の勧告に対し、市では、Aさんに対して文書を送付していますが、給与の減収補償に対するの説明が十分になされているとは言い難い内容となっています。説明責任は市政運営の基本です。なぜ勧告に沿えないのか、しっかり説明する必要があると思いますが、この点についてはどのようにお考えでしょうか。

○今回の勧告に対し、市は内容の一部について、その実施を拒否しています。条例15条では、「オンブズマンは、意見、勧告、提言について、市に対し是正等の措置について報告を求めることができる」とあります。今回の事例が、勧告を尊重しないような状況であれば、市に対して報告を求める用意があると認識していますが、今回の事例から、円滑な調査を妨げることや、調査対象の市の部署の対応など具体的な調査過程での問題はなかったのかどうかを含め、市の部署とオンブズマン事務局とで、検証をする必要もあるのではないかと思います。

○最後に、信頼される制度の確立をめざす観点から、多摩市ではオンブズマン憲章や、オンブズマン制度について詳しく市民目線で解説しています。また行政と、総合オンブズマン苦情等調査協力に関する協定書を結び調査への返答や、対応について具体的に明記されているといった対応をしています。こうした制度を参考として、市民にとってオンブズマン制度が市民の信頼確立に繋がる制度として認識されるよう制度を見直していくべきだと考えますが、いかがでしょうか。以上、わかりやすい答弁をお願いします。

(市長答弁)

ただいま、大河巳渡子議員から大きく2点にわたり御質問をいただきました。

私からは、平成29年度の市政経営及び行財政改革の取組についてお答えします。

平成29年度の市政経営においては、修正基本計画の3年目として、4つの重点プロジェクトを基軸に、2つのアクションとまち・ひと・しごと創生総合戦略を有機的に連動させ、計画の更なる実効性の向上を図りながら、計画の最終年次に向けた取組を着実に進めて参ります。併せて、次期基本計画期間を含む平成30年代を見据えた複数年次の視点を持って、各施策・事業の展開を図って参ります。

その中で、市政の第一の責務である市民の安全・安心の確保や市民生活支援を基調とした取組を継続するとともに、2020年、2025年を見据えた取組を含め、ソフト、ハード一体となったまちづくりを推進して参りたいと考えております。

とりわけ、福祉・子ども分野においては、市民生活に大きな影響を及ぼす制度改革等に伴う新たな課題への対応を修正基本計画に位置付けております。子ども・子育て支援新制度に基づく取組、児童福祉法の改正に伴う取組、困難を抱える子ども・若者への支援や生活困窮者自立支援、子どもの貧困対策、さらに、今年10月に開始する介護予防・日常生活支援総合事業をはじめとした介護保険制度改革に伴う取組など、庁内横断的な連携のもと各施策を展開して参ります。

喫緊の課題である待機児童対策については、認可保育園の整備に向けて、用地確保、保育士の確保、近隣理解といった課題がありますが、国や都の動向を注視しながら、国の待機児童解消加速化プランとも整合させた、基本計画や調布っ子すこやかプランに基づく取組を着実に推進しているところです。今後も、整備目標の達成に向けて最大限の努力を続けて参りたいと考えております。

また、地域包括ケアシステムの構築については、高齢者、障害者、子ども・若者といった施策の枠を超えて、地域で暮らす市民の生活の課題を解決していくという基本的な視点を踏まえ、引き続き、地域における支え合いの仕組みづくりに取り組んで参ります。

次に、国の政策に対するスタンスについてであります。

国は、今年6月に「ニッポン一億総活躍プラン」を閣議決定しました。地方創生については、一億総活躍社会を実現するうえで最も緊急度の高い取組の一つとして、同プランにおいても、地方での安定した雇用創出、妊娠・出産や子育てにやさしい働き方改革、高齢者も活躍する地域づくりなど、「まち」、「ひと」、「しごと」それぞれの創生に繋がる方向性が示されており、地方創生と一億総活躍の取組を相互に連動させながら進めていくこととしています。

また、本年8月には新たな地方創生推進交付金の創設などを含んだ「未来への投資を実現する経済対策」が閣議決定されました。

市としては、引き続き国の動向を注視しながら、これらの内容の詳細についての把握に努め、活用可能な交付金については、これまで同様、基本計画に位置付けた施策の実効性を高めるために活用することを基本とするとともに、市民の安全・安心の確保、市民生活支援の視点とも整合を図り、事業を選定し、積極的な財源確保の観点から活用を図って参りたいと考えております。

2019年、2020年に向けては、先般、7月に「2020年に向けた調布市の取組方針」を策定・公表したところであり、世界最大級のスポーツイベントが、2年連続で調布市において開催されるこの機を捉え、様々な角度からの取組を進め、調布のまちの更なる発展と多摩地域全体の振興につなげていくことを目指して参ります。

大会を契機として、スポーツ振興のみならず、ユニバーサルデザインのまちづくりの推進や障害者への理解の促進、また、次代を担う子どもたちに対するオリンピック・パラリンピック教育の推進、青少年の健全な育成などの基本計画や総合戦略とも連動した取組について、多様な主体との連携・協働のもと推進して参ります。

こうした取組を通じて、様々な有形・無形のレガシーを創出し、まち全体の活力と市民生活の質の向上につなげ、「みんなが笑顔でつながる・ぬくもりと輝きのまち調布」の実現を目指して参りたいと考えております。

次に、行財政改革への取組に関して、改革の姿勢と庁内への指示についてお答えいたします。私は、これまでも、市民と共にまちづくりを進める中で、不断の行財政改革に取り組んできま

した。今後も、これまでの姿勢を変えることなく、市民本位のまちづくりを進め、市を取り巻く諸課題に対応していくため、市民の理解と協力のもと、「参加と協働のまちづくり」と「持続可能な市政経営」の2つの考え方を一貫して市政経営の基本に据えて、行財政改革の具体的な取組である「行革プラン2015」を推進し、不断の見直し、改善に取り組んで参ります。

また、持続可能な市政経営を推進し、市政の効率化と市民サービスの維持向上に取り組むため、「自治の理念と市政運営に関する基本条例」に基づき、市民参加手続の統一的な運用を図ることで、参加と協働のまちづくりを一層進めていくことや、参加と協働の前提となる市政情報の積極的な提供に努めることについて、職員に指示をしております。そのほか、今後の公共施設の維持保全・更新、施設機能の在り方などに関する総合的な計画を策定すること、財政の健全性を維持するため、複数年次を見据えた財政構造の改善及び財政基盤の強化に継続的に取り組むことなどについても指示をしております。

その他の御質問については、担当よりお答えさせていただきます。

(行政経営部長答弁)

私からは、平成29年度の予算編成について、お答えいたします。

はじめに、予算編成方針についてですが、平成29年度は修正基本計画の3年目として、引き続き、4つの重点プロジェクトを基軸とした各施策・事業を着実に推進するとともに、市民の安全・安心の確保や市民生活支援等に取り組むことを基本としております。併せて、公共施設の老朽化対策についても、公共建築物維持保全計画に基づき、計画的に取り組んで参ります。

平成27年度決算においては、消費税率引上げ分が通年ベースでの交付になったことに伴う地方消費税交付金の増などにより一般財源は増加し、経常収支比率は改善したものの、法人市民税の一部国税化の減収影響により、市税収入は前年度と比較して減となっています。また、歳出においても、小・中学校を始めとした公共施設の老朽化対応などの課題に取り組んだほか、待機児童対策としての定員拡大に伴う保育園運営経費や社会保障関係経費など、経常的な経費が増となっていることから、引き続き、経常的経費の縮減の視点も必要であると認識しております。

今後、予算編成方針の内容や具体的な取組などを定めて参りますが、限られた財源の中、財政規律ガイドラインの3つの視点に基づき、財政の健全性を維持した予算編成に取り組んで参ります。

次に、歳入歳出の見通しと収支均衡についてであります。

平成27年度から平成30年度までの財政フレームでは、歳入における市税や各種交付金の主要な一般財源は、計画期間中、ほぼ同水準で推移するものと見込んでおります。平成27年度決算では、市税収入のうち法人市民税が予算より増収となりましたが、法人市民税は、各年度の企業収益等の状況により変動するため、先行きは不透明であり、財政フレームからの大幅な増は見込めないものと捉えております。

一方の歳出は、財政フレームでは、社会保障関係経費の増のほか、保育園待機児童対策や公共建築物維持保全、中心市街地盤整備に係る経費などを見込んでおります。予算編成にあたっては、この財政フレームが基本となりますが、財政フレームで見込んでいない制度改正や新たな事業の実施に伴う財政需要に加え、事業進捗に伴う変動要因などにより、歳出は財政フレームから増加することが想定されます。

収支均衡に向けては、選択と集中の視点から、事業の優先度の精査や事業の見直しなどの経費縮減の取組や、あらゆる角度からの歳入の確保が必要となって参りますが、自主自立の経営努力により、市独自の財政規律を保持する中で、収支均衡を図ってまいります。

次に、地方消費税の用途についてであります。

平成26年4月1日からの地方消費税の引上げに伴い、地方消費税の増収分は社会保障4経費その他社会保障施策に要する経費に充てるものとされており、総務省からは、その用途を明確にするため、引上げ分が充てられた経費の状況を、予算説明資料等において明示するよう求められております。

平成27年度における地方消費税交付金は、税率引上げ分が通年ベースでの交付になったことなどにより、前年度より22億2000万円余の増となる、50億7000万円余となり、このうち税率引上げ分は、24億5000万円余となっています。

この税率引上げ分については、障害者福祉、高齢者福祉、児童福祉などの社会福祉分野や、国民健康保険事業、介護保険事業などの社会保険分野などにおいて、年々増加する社会保障関係経費や制度改正への対応のための財源としており、制度の趣旨に沿った適切な活用を図ったものと認識しております。また、この活用状況について、予算参考資料の「市政経営の概要」や、決算参考資料の「決算概要」に掲載し、引き上げ分を活用した主な事業等を具体的に示しているところです。

平成29年度予算編成におきましても、引き続き、社会保障の充実・安定化に向けて、関係部署との協議を踏まえながら、適切な活用を図るとともに、制度の趣旨に従い、その活用状況については、市民の皆様へより分かりやすくお知らせするよう努めて参ります。

(都市整備部参事答弁)

私からは、参加と協働のまちづくりについてお答えいたします。

初めに、まちづくりの実現に向けた進行管理として、市民や地域の意見が反映できる評価の仕組みづくりについてです。

平成22年3月に、市民参加と協働により策定した調布市地域別まちづくり方針では、まちづくりの実現に向けた基本的考え方として、市民が主役のまちづくりを掲げ、市民によるまちづくりの発意と参加と協働によるまちづくりのための役割分担として、市民、事業者、市それぞれの役割を示しています。市はこれに基づき、地域別街づくり方針の具体化に必要な各種事業や規制・誘導などの施策の推進、市民の主体的なまちづくりの活動の支援など、参加と協働によるまちづくりを推進しています。

平成26年9月に、同じく市民参加と協働により改定した、調布市都市計画マスタープランにおいても、この方針で示されている考え方を反映し、地域別の整備方針として、改めて地域ごとにきめ細かな施策の方針を示したところです。

現在、各地域における街づくり協議会等で市民が自ら住む地域の将来像を検討し、具体的な街づくりを実践していく中で、地域別のまちづくりにおける市民参加による見直しは随時行われており、その活動状況につきましては、街づくり審査会に定期的な報告を行い、進行管理・評価を経て、その後の地区計画制度等の活用を含めたまちづくりを進めております。

また、大きなまちづくりの進捗管理という観点からは、調布市基本計画に掲げる施策及び、施策目的等を実現するために実施する事務事業の評価によって、定期的にまちづくりの進捗状況を把握し、市民に情報発信するとともに、適切な進捗管理を行っているものと考えております。

次に、調布駅前広場における参加と協働のまちづくりについてです。調布駅前広場については、計画段階から各場面における、その時代背景に応じた市民参加を図って参りましたが、いよいよ事業の実施段階を迎え、中心市街地の将来像が目に見える状況になった時点で、市民の皆様から様々御意見をいただいたことから、現在、市として可能な対応について検討しているところです。

まちづくりを進めていくうえでは、構想段階から計画段階へ、さらに事業の実施段階から管理まで、さまざまな段階があり、それぞれの段階に応じて、市民、事業者及び市のそれぞれの役割も変わります。

各地域における参加と協働のまちづくりにおいては、その実現に向けて、着実にステップを進めるなかで、それぞれが適切な役割分担を行いながら、まちづくりを進める必要があると認識しております。今後も地域ニーズを的確に把握し、市民と市の適切な役割分担を行いながら、引き続き事業の各段階に応じ、様々な市民参加手法を活用しつつ、参加と協働のまちづくりを進めて参りますので、御理解賜りますようお願い申し上げます。

(市民部長答弁)

私からは、オンブズマン制度についてお答えいたします。

本制度は、市の機関がオンブズマンの調査等において、積極的に協力しなければならないという責務を規定しており、職員は緊張感を持って職務に携わり、市民からの苦情への対応を通じて権利や利益を擁護するとともに、市民に開かれた市政の一層の推進に資することを目指し、設置したものであります。

オンブズマンは、市民の行政に対する苦情を受け付け、その権利・利益を護るため、中立的立場から原因を調査・究明し、勧告や意見表明などの是正措置を講ずることによって、迅速な問題解決を行う第三者機関となります。

調布市のオンブズマン制度は、平成12年に福祉オンブズマンとして発足し、その後、建設や土木、環境等を含めた行政全般にわたり対応するため、平成14年から行政オンブズマンとして設置し、市民が行政行為によって受けた不利益について気軽に相談できる制度として運用を行って参りました。

オンブズマンは、行政に設置された附属機関という位置付けではありますが、簡易迅速な手続により、市民からの苦情についての解決を図ることのできる機関として、市民の権利を擁護するための他の既存制度を補完する役割を担っております。

平成27年度の総務省の外郭団体の調べでは、全国の自治体の中で本制度と類似の制度を有しているのは55団体であり、多摩26市では、調布市を含め9市でオンブズマンが設置されています。

また、平成27年度までの過去5年間では、196件の苦情申立てや相談等を取り扱い、各オンブズマンには、一件ずつ丁寧に対応いただいているところであります。

今回議員からご指摘のありました件につきましては、調布市の行った行政行為に対して、担当したオンブズマンから「是正の勧告」の判断をいただいた事案であります。

年々多様化、複雑化する市民からの相談の中には、法的な拘束力を伴わないオンブズマンの判断では対応が困難な事案も発生してきており、勧告等を行う際、市にその対応を強力に促すため、どのようにしたら良いかということについて、本制度運営上の課題という認識を持っております。

今回のような事案の発生を契機として、市民の理解と信頼の確保のため、本制度の役割を踏まえ、今後、一人一人の相談者の求めに応じた適切な対応を検討する必要があると考えております。

具体的には、苦情申立処理における調査期間について、処理日数の目安を設定することや、市民により身近な制度として活用が図られるよう、活動状況の報告を工夫するなど、オンブズマン会議等を活用して各オンブズマンとも協議・検討し、より良い制度として運用できるよう努めて参りたいと考えております。

(子ども生活部長答弁)

私からは、具体的事例への対応と課題についてお答えいたします。

議員からご指摘のありました事案は、平成26年11月ころ、子ども政策課窓口において、平成27年4月の認可保育園の入園を希望し、来庁された相談者に対して、4月の入園要件に満たないと受けとられるような説明によって、入園申込みができなかったという内容であります。

保育園への入園を希望する方にとって、入園申込みの選考結果は、その後の生活に大きな影響を及ぼしかねない大変重要なことであると認識しています。

この度のオンブズマンからの勧告については、重く受け止めているところであり、改めて、窓口などでの対応の重要性を痛感するところでもあります。

また、オンブズマンからの調査依頼の回答に、非常に多くの時間をかけてしまったことなどで、相談者への回答が遅くなってしまいました。これは、市民に対する説明責任という観点からも反省すべきところであり、さらには、お待ちいただいている相談者へ、より多くのご心労をおかけしたことについても、重ねて深く反省するところです。

この度の勧告にある、相談者への給与の減収分の補てんについては、市が、公金を支出するに当たっては、法令等の根拠規定のほか、より明確な事実認定が必要となりますが、今回の事案につきましては、調査を実施したものの、明確かつ具体的な事実認定には至らなかったことから、公金を支出するに至る判断は難しい旨の回答をお示ししたところです。

本来、窓口での対応は、相談者に寄り添いながら、相談内容をしっかり傾聴し、受け止めたうえで、正しく、ご理解とご納得をいただくための対応をすべきものであります。単にマニュアルに定められたことをお伝えするだけではなく、相談者の気持ちに寄り添いながら、その方の生活の状況やその置かれている立場を踏まえて、必要とされる事項や様々な要因を伺いながら、対応することが求められています。

今後は、市民の皆さまに安心して、相談をしていただけるよう、寄り添った対応ができるような相談支援のスキルの向上や、職員によって、説明内容が異なることがないように、職員の意識と行動の改革に取り組んで参ります。

そして、何よりも相談者の気持ちに立ち、寄り添った接遇ができるよう、接遇向上のための研修なども行いながら、引き続き、子ども生活部全体で、市民から信頼される子育て行政を目指して参ります。