

## 常任総務委員会要点記録

○開会日時 令和6年6月24日（月） 午前10時

○場 所 伊東市役所第2委員会室

○出席委員 7名

1 番	村 上 祥 平 君	2 番	虫 明 弘 雄 君
3 番	長 沢 正 君	4 番	佐 藤 周 君
5 番	杉 本 一 彦 君	6 番	四 宮 和 彦 君
7 番	田久保 眞 紀 君		

○出席議員 11名

議 長	中 島 弘 道 君	副議長	青 木 敬 博 君
議 員	犬 飼 このり 君	議 員	重 岡 秀 子 君
〃	河 島 紀美恵 君	〃	杉 本 憲 也 君
〃	鈴 木 絢 子 君	〃	竹 本 力 哉 君
〃	篠 原 峰 子 君	〃	大 川 勝 弘 君
〃	宮 崎 雅 薫 君		

○説明のため出席した者 29名

副 市 長	中 村 一 人 君
〃	岸 弘 美 君
企 画 部 長	西 川 豪 紀 君
企 画 部 企 画 課 長	菊 地 貴 臣 君
同 秘 書 広 報 課 長	山 下 明 子 君
同 職 員 課 長	小 澤 剛 君
同 デジタル政策課長	小 林 和 昭 君
理 事	杉 山 貴 光 君
危機管理部長兼危機管理監	稲 葉 祐 人 君
危機管理部危機対策課長兼危機管理監代理	吉 崎 恭 之 君
総 務 部 長	木 村 光 男 君
総務部次長兼課税課長	小 川 直 克 君
同 庶 務 課 長	鈴 木 康 之 君
同 財 政 課 長	肥 田 光 弘 君
同 資 産 経 営 課 長	久津間 知 治 君

同 収 納 課 長	大 川 雄 司 君
市 民 部 長	萩 原 智 世 子 君
市 民 部 市 民 課 長	近 藤 通 明 君
同 環 境 課 長	草 嶋 耕 平 君
同 保 険 年 金 課 長	渡 辺 拓 哉 君
健 康 福 祉 部 長	松 下 義 己 君
観 光 経 済 部 長	小 川 真 弘 君
建 設 部 長	近 持 剛 史 君
建 設 部 次 長 兼 建 設 課 長	高 田 郁 雄 君
会 計 管 理 者 兼 会 計 課 長	稲 葉 育 子 君
上 下 水 道 部 長	稲 葉 信 洋 君
教 育 委 員 会 事 務 局 教 育 部 長	浜 野 義 則 君
教 育 委 員 会 事 務 局 教 育 部 次 長 兼 教 育 総 務 課 長	杉 山 宏 生 君
監 査 委 員 事 務 局 長	福 田 由 里 亜 君

○出席議会事務局職員 4名

局 長 富 岡 勝	局 長 補 佐 里 見 和 彦
係 長 福 王 雅 士	主 事 高 橋 綾

○会議に付した事件

- 1 市議第 1号 伊東市税賦課徴収条例の一部を改正する条例
- 2 市議第 4号 伊東市消防団員等公務災害補償条例の一部を改正する条例
- 3 市議第 6号 令和6年度伊東市一般会計補正予算（第2号）所管部分
- 4 請願第 1号 オンブズマン制度の導入を求める請願

---

○会議の経過概要

○委員長（佐藤 周君）開会する。

○委員長（佐藤 周君）暫時休憩する。

午前10時 休憩

---

午前10時 再開

○委員長（佐藤 周君）休憩前に引き続き、会議を開く。

この際、お諮りする。〇〇〇〇氏ほか6名から傍聴の申入れがあったので、これを許可した

い。これに異議ないか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（佐藤 周君）異議なしと認め、さよう決定した。

傍聴者の入室を許可する。

暫時休憩する。

午前 10 時 休憩

---

午前 10 時 1 分再開

○委員長（佐藤 周君）休憩前に引き続き、会議を開く。

---

○委員長（佐藤 周君）この際、お諮りする。付託議案の説明は既に本会議において終了しているので、委員会における説明は省略したいと思う。これに異議ないか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（佐藤 周君）異議なしと認め、さよう決定した。

---

○委員長（佐藤 周君）日程第 1、市議第 1 号 伊東市税賦課徴収条例の一部を改正する条例を議題とする。

直ちに質疑に入る。発言を許す。

○6番（四宮和彦君）議案参考書の 42 ページである。まず 2 の改正の概要として、(1)個人市民税に関する改正、イ、職権による減免を可能とする規定の整備（第 51 条関係）と(2)の固定資産税に関する改正、イ、職権による減免を可能とする規定の整備（第 71 条、第 139 条の 3 関係）の部分について確認したい。改正後で、ただし書きが追加されて、いずれの場合も市長の職権で減免を行えるようにしているが、例えば第 51 条であれば、本来は生活保護の規定による保護を受ける者、それから当該年において所得が皆無となったため、生活が著しく困難となった者またはこれに準ずると認められる者、学徒及び生徒、公益社団法人及び公益財団法人、地方自治法第 260 条の 2 第 1 項の認可を受けた地縁による団体、特定非営利活動促進法第 2 条第 2 項に規定する法人、最後に、前各号に掲げる者のほか、特別の事由があるものといった 7 つの要件のうち、いずれかに該当することを証明する書類を添付して申請することが原則になる。そうであれば、市長がこれらに該当していると判断する場合は、何の証明もなく市長の主観的な判断で該当していると決定できかねないという気がしてしまうが、この職権による減免というのは、実際の運用においてはどのような手続を経て判断することになるのか。変な話、例えば市長が、四宮はいいやつだから、あいつは税金を減免してやろうという話になるのだと

したら、それはまずいわけである。その辺のところはどうなのかということを知りたい。

○総務部次長兼課税課長（小川直克君）今回の改正であるが、原則として減免等が申請主義に基づくものであるが、例えば災害等により減免要件に該当することが明らかな場合で、本人による申請が困難であるときなどを想定して職権で減免を行えるように規定を整備するものである。具体的な運用事例について国からまだ示されていないが、おおむね災害のときに適用するものと考えている。

○6番（四宮和彦君）要するに、明らかな場合というのが一体どういう事態なのかが全く規定されていない。今、災害のような場合と話があったが、例の地方自治法の改正のときにも、同じように災害時に国が指示を出せるというのと同様で、非常に曖昧模糊としていて、具体的な規定でこういう場合が明らかな場合なのだ定義されていない。この辺は明確にしておかないと、四宮は減免してやろうなどということがまかり通ってはいけない。ここの部分は今後どのように具体化されていくのか。

○総務部次長兼課税課長（小川直克君）今後については、国等の通知を待つが、ない場合でも具体的な項目については条例の施行規則に規定しながら運用していきたい。

○委員長（佐藤 周君）ほかに質疑はないか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（佐藤 周君）質疑なしと認める。これをもって質疑を終結する。

これより討論に入る。発言を許す。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（佐藤 周君）討論なしと認める。これをもって討論を終結する。

これより採決する。市議第1号は、原案を可決すべしと決定することに賛成の諸君の挙手を求める。

〔賛成者挙手〕

○委員長（佐藤 周君）挙手全員である。よって、さよう決定した。

---

○委員長（佐藤 周君）日程第2、市議第2号 伊東市消防団等公務災害補償条例の一部を改正する条例を議題とする。

直ちに質疑に入る。発言を許す。

○6番（四宮和彦君）この条例の改正については、常任総務委員会で最も議案に上がる回数が多い条例ではないかと思われるぐらい、頻繁に改正が行われている気がする。実際に一、二年ごと、あるいは多いときには年に2回改正されている年もある。ほとんどが公務災害時の補償額の引上げが内容になっているが、補償の充実が図られることは非常にいいことではあるが、捉

えようによっては、ちまちま上げている印象もある。何でこのように少しずつ引き上げて、頻繁に改正を繰り返す事態になってしまっているのか伺いたい。

- 危機管理部危機対策課長兼危機管理監代理**（吉崎恭之君）今回の改正は、非常勤消防団員等に係る損害補償の基準を定める政令の一部を改正する政令という上位の政令が改正になってものだが、そもそもこの政令自体が一般職の職員の給与に関する法律に規定される俸給月額等を参考に定められており、こちらが令和5年11月に改正された。この改正があるときには、必ず流れで政令が改正されていくということで、一般職の職員の給与が上がると、こちらも改正になっていく。委員がおっしゃるとおり、ここ数年、2年ごとぐらいに改正がされており、近年で言うと令和4年と令和2年に同様の改正を行っている。
- 6番**（四宮和彦君）要は公務員給与と連動しているから、そちらが改正になれば、自動的にこちら側も改正されるからという話なのかもしれない。話は違うかもしれないが、例えば消防団は、ある種非常に危険な現場に対応しなければいけない人たちである。消防とはまた別の話になるかもしれないが、今、北海道等で熊の被害対策に従事するハンターへの手当がどうだこうだという問題でもめて、結局、猟友会はやらないみたいな問題が起きている。本市でも消防団員の募集に関して言うと、非常に苦しい状態が続いていて、団員は減るばかりの状況になってしまっている。報酬面の待遇が変われば増えるものではないのかもしれないが、それ相応の危険を負担させられている職種であることを考えれば、公務員給与体系と連動して、人事院勧告があったから引き上げるということではなく、もっと抜本的に消防団員の報酬や補償は考えられるべきなのではないかと思うが、その辺は市独自で対応を考えていくことはできないのか。
- 危機管理部危機対策課長兼危機管理監代理**（吉崎恭之君）確かに国の基準と市の基準が必ずしも合っていないといけないということはないと思う。例えば、全く同じではないが、退職金に関していえば、退職金も同じように国の基準があり、国の退職金の基準は5年ごとに金額が上がっていく。例えとして聞いていただければと思うが、国の基準は5年で10万円となっている。10年たったら、それが20万円になるという5年ごとの金額の支給設定がされているが、本市では1年ごとに金額が上がっていくような措置をして、例えば7年目とか8年目で辞めた方が5年分しかもらえないと気の毒ではないかということで、付け増しといった形を取っている。こういったもの、そういった基準を設けることは可能ではないかと思う。実際に公務災害が起こった場合、発生する可能性は極めて低いですが、そういったことで支払われる場合には、公務災害補償共済基金の判断に基づいて払われる。市が独自のものを決めてよいのかは、そういったところにも確認する必要があるかとは考えている。
- 危機管理部長兼危機管理監**（稲葉祐人君）消防団員の処遇を改善したほうがいいのではないかとこの質疑があったので、現在の状況について説明をさせていただきたい。現在の消防団員数

は451名になっており、条例定数の506人に対し1割ぐらい足りない状況である。1割足りないのがどうなのか、まだ大丈夫ではないかと思われる方もいらっしゃるかもしれないが、市長のタウンミーティング等で地域を回ると、地域の中からは消防団員活動は非常に厳しいというご意見等も何年か前から出ている状況である。また、今年の3月から4月にかけて、各分団、地域に対し、消防団活動がどの程度大変なのか、何人ぐらい確保ができるのか等のアンケートを実施したが、非常に厳しい状況にある。

そういった中で、昨年の夏に市長からの指示で、消防団活動はこのままでいいのだろうかといったことの話合い——消防団幹部、また消防団OBの纏会という組織があるが、意見交換を行い、消防団についても、今までは地域に根差してやってきたが、継続していくのが厳しいから、少し見直しが必要なのではないかとということで合意し、それ以降、方向性についてある程度出た段階である。消防団のほうも少し見直しができないか、本会議の中でも質問をいただき、それは消防団員から出された意見に基づいて検討したことである。具体的なことについては、まだこの場ではお話しできないが、年度内を目安に3年とか5年後ぐらいを見据えた消防団の在り方について、議員の皆様にはお示しできるような作業を進めているところである。いずれにしても、現役の消防団員の皆さんの意見、地域の考えを最優先にして、配慮したいと思っているが、また議員の皆さんも地域から、消防団についてこんなことが困った等のことが耳に入った場合、また私どもに教えていただけるとありがたい。

○委員長（佐藤 周君）ほかに質疑はないか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（佐藤 周君）質疑なしと認める。これをもって質疑を終結する。

これより討論に入る。発言を許す。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（佐藤 周君）討論なしと認める。これをもって討論を終結する。

これより採決する。市議第4号は、原案を可決すべしと決定することに賛成の諸君の挙手を求める。

〔賛成者挙手〕

○委員長（佐藤 周君）挙手全員である。よって、さよう決定した。

---

○委員長（佐藤 周君）日程第3、市議第6号 令和6年度伊東市一般会計補正予算（第2号）所管部分を議題とする。

直ちに質疑に入る。質疑は、まず歳出を、次に歳入の順で行う。

まず、歳出第2款総務費について質疑を行う。事項別明細書は7ページ及び8ページにな

る。発言を許す。

- **6番**（四宮和彦君）定額減税の給付金給付事業追加に伴う補正であると思うが、変なことを聞くようであるが、全国的に国民全般にとってはあまり評判のよろしい事業ではない気がする。これに関する負担事務だけは、役所だけではなく、いろいろなところで起きているだろうと思うが、本事業への対応については、例えば市で言えば、給与の支払いの計算をしている職員課のほかにも課税課、保険年金課等、事務負担が相当に増えたのではないかと想像できる。実際のところ、例年同時期の業務と比較して事務負担の増加状況はどのようなものなのか。
- **総務部次長兼課税課長**（小川直克君）課税課としてお答えさせていただくが、課税課としては例年この時期は職務が多忙になるハイシーズンであり、例年比較でどうかは答えづらい。例年と同様に忙しかった。ただ、例えば定額減税についての周知や減税自体の問合せ等があり、忙しい中でもその分の業務は増しているものと考えている。
- **職員課長**（小澤 剛君）職員課では、システムを改修して対応しているので、事務量としてはあまり増えてはいない状況である。
- **総務部長**（木村光男君）私からは補足給付に関わる部分での事務負担ということでお答えをさせていただく。これまで低所得者に係る給付金を健康福祉部中心に行っている中で、今回に関しては定額減税に係る給付ということで、最初は全庁的にどういう体制を取るか検討はしたが、データとしては税情報を持っているということで、最終的には総務部内において給付金の対策室を別に設け、そこに総務部内の各課から1人ないし2人を兼務する形で発令し、5月13日から対応している。現状も毎月2名の職員がそこに当たり、この先は事務委託できるものは委託する。そうでない部分に関しては会計年度任用職員を雇って対応する形で現状動いている中では、当然議員ご指摘のとおり、通常にない業務であるので、そこは事務負担が増となっている。
- **3番**（長沢 正君）コールセンターを設置するということがあったが、分かる範囲で詳細を伺いたい。
- **庶務課長**（鈴木康之君）コールセンターについては、繁忙期になる7月下旬から10月までを業務委託したいと思っている。時間については、8時30分から17時15分となっている。
- **3番**（長沢 正君）基本的に定額減税のためであると思うが、ニュースなどでは、物価高騰の支援給付金との絡みも一緒になってしまっている感じで、そちらの問合せが来ても、それには対応できるのか。
- **庶務課長**（鈴木康之君）支援給付金の案件については、そちらは別の部署でやられているので、私どものコールセンター業務ではなく、担当部署のところへ回す形になる。
- **委員長**（佐藤 周君）ほかに質疑はあるか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（佐藤 周君）質疑なしと認める。

次に、歳入の質疑に入る。歳入は全般について行う。事項別明細書は5ページ及び6ページになる。発言を許す。

○6番（四宮和彦君）6ページの物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金という形で計上されている。これについては予算の繰越明許費、繰越計算書でも確認できるが、一部事業の財源組替え等で充当されているところもある。同交付金の充当先がどういう形になっているのか、概要が分かればお伺いしたい。

○財政課長（肥田光弘君）今回の補正の部分については、全て給付金に充てている。繰越明許とはまた別に全額給付金に充てている。

○6番（四宮和彦君）私が勘違いしていたようである。もともと一般財源で予算を組まれていたものが組み替えられたから、この辺が入ったのかと。これはまた別のものとして入ったと理解する。

もう1点伺いたいのは、財政調整基金繰入金が3億5,000万円になっているが、繰入後の財調の積立残高は一体幾らになるのか。

○財政課長（肥田光弘君）4月末の財調の現在高は約31億円になる。今回、財調を3億5,000万円取り崩すと、当初予算と合わせて12億円の取り崩しになる。最終的に予算ベースでは今の段階では19億円となる。

○6番（四宮和彦君）また今後積み立てていくことになる気はするが、さんざんこれだけ必要だといってため込みがちだったところからすると、残高が19億円までいくのは割と頑張ったという気がしないでもない。結局、今後、取り崩した分については、どういったものに対して用途を考えているのか、その辺はいかがか。

○財政課長（肥田光弘君）基本的には取り崩した部分に関しては、今、プレミアム付商品券に充当しているが、今後についてはまだ法定の決算剰余金等を積み立てていないので、その部分を含め、5億円程度は戻ると考えている。そうすると、25億円程度は残るので、とりあえず25億円程度を維持していきたいと考えている。

○委員長（佐藤 周君）ほかに質疑はないか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（佐藤 周君）質疑なしと認める。これをもって質疑を終結する。

これより討論に入る。発言を許す。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（佐藤 周君）討論なしと認める。これをもって討論を終結する。

これより採決する。市議第6号中、本委員会所管部分は、原案を可決すべしと決定することに賛成の諸君の挙手を求める。

[賛成者挙手]

○委員長（佐藤 周君）挙手全員である。よって、さよう決定した。

---

○委員長（佐藤 周君）請願第1号の審査準備のため、暫時休憩する。

午前10時23分休憩

---

午前10時24分再開

○委員長（佐藤 周君）休憩前に引き続き、会議を開く。

---

○委員長（佐藤 周君）日程第4、請願第1号 オンブズマン制度の導入を求める請願を議題とする。

職員に請願書の朗読をさせる。

[請願第1号朗読]

○委員長（佐藤 周君）次に、紹介議員の補足説明を求める。

○紹介議員（杉本憲也君）本日は貴重なお時間をいただき、感謝する。

今回の請願に関しては、請願書に記載されていることはもちろんのこと、その背景としては、全国的に行政への市民ニーズは非常に高まっており、その中身も多様性に富んでいる。そして、行政に対する様々な期待、要望、対応への苦情などは、今、全国的にも増加しており、当事者である行政職員は真摯に対応してくださるが、そこには限界がある。当事者同士の関わりなので、どうしてもヒートアップしやすく、言った言わないとか、関係の行き違いなどにより、結果として全国的にも訴訟に発展するケースも増えてきているような状況もある。市民からすれば、行政の対応に不満を感じ、行政の利便性、プロセスの透明性に疑問があったり、結果として行政への不信感につながってしまう状況もあって、本市においても訴訟が増えてきている。また、窓口で非常に長時間にわたって苦情に対応している状況などもあるので、そこは市民にとっても、行政運営全体にとっても、いいことではないというところが背景にある。

そのような行政に苦情がある場合に、当事者同士でやってもなかなかうまくいかないようなケースに対して、公平公正で中立な第三者であるオンブズマンに間に入ってもらい、まず市民の方の意見を聴く、それに対して行政からも再度聞き取りをして、中立的に、市に改善の必要があれば、市に対して改善の提言をしていく。市に問題がなく、市は適切に対応しているということであれば、市民の方にはっきり寄り添ってルールを説明して、市民に納得いただく。こ

ういう仕組みが、今、本市に求められているのではないか。本市にこの制度を導入してほしいという強い思いを見て、私は、この思いに何ら異議を唱えるものではなく、本市の市民サービスにとって非常にいいことだと思ったので、今回、紹介議員としてこの場に立たせていただいた。どうぞ皆さん、この意図を酌んでいただいて、よりよい伊東市のために、ぜひご協力いただければと思う。よろしく願います。

私からの補足説明は、以上で終わらせていただく。

- 委員長（佐藤 周君）これより質疑に入る。発言を許す。
- 5番（杉本一彦君）今回の機会に調べたが、オンブズマン制度は随分いろいろな自治体で設置されていると感じた。最初、動機を聞こうと思ったが、今の請願の提出理由の説明や紹介議員の話聞いて動機は分かった。市民が不平不満に思ったことを間に入って仲裁してくれるオンブズマン、行政へ苦情とかを届けてもらう制度であるにもかかわらず、これを行政主導で設置するとなると、何となく客観的に見ると、行政寄りのジャッジしかできないのではないかと思ってしまう市民もいると思う。今回、この請願をするに当たって、他自治体の実績等も踏まえていろいろなケースがあると思うが、どのような制度内容で、どのような体制なのか、また、その後をイメージしていることがあったら教えてほしい。
- 紹介議員（杉本憲也君）他市の実績も踏まえ、どのようなオンブズマン制度をイメージしているかということであるが、オンブズマン制度に関しては、まず、どこの自治体も、弁護士、元裁判官、大学教授、裁判所の民事調停制度において民事調停委員を務めている方や、また、北海道北見市などでは社労士など、法律を含めた苦情処理を専門的に取り扱ってきた方がなるケースが多い。人数は2人から3人程度で、任期は1期3年のところが多い。これは、各自治体の実情にもよるが、やはり長期に同じ方が務めると、先ほど杉本委員からもあったように、行政寄りになってしまうのではないかということで、第三者性を高めるために、更新しても1期まで、または2期までというところもある。

また、選任方法としては、要綱でやっている自治体は市長が選任するので、その場合は杉本委員がおっしゃる第三者性というところでリスクが当然発生するが、おおむね条例に基づいてこの制度があるので、議会の同意を得て市長が委嘱する形で、第三者性、中立性というところは議会が担保する役割を担うといった形で、いかに公正中立に、行政寄りにならずに、市民の方に制度を提供できるかというところがまさに今問われているし、各自治体で取り組んでいるところかと思う。

また、事務局の場所についても、それぞれ事情があり、市役所内に設置するところもあるが、やはり第三者性とか中立性を担保するため、例えば北海道北見市では、市は関わっているが、三セクの商業施設の中とか、分庁舎の中という形で、本庁舎と違うところに事務局を設置して、

より相談しやすいような体制をつくっている自治体もある。この制度は、各自治体の実情に合わせて、課題解決に向けて柔軟な対応ができる制度であると言える。

また、どのような苦情があったかということであるが、全国で最初にオンブズマン制度を導入した川崎市で、現在多い受付内容としては、職員対応がある。この職員対応に関して言うと、やはり当事者同士ではなかなか解決が難しく、当然、議員も対応していると思うが、やはりチャンネルは多く広げて、多くの市民の方が自分の思いを伝えやすくするという点においては、こういったオンブズマン制度が有益なのではないか。

また、相談したけれどもできなかった、その方の思いが届けられなかったというケースも当然あるが、その多くが、市民の方の声で何かしらの改善すべき点があるということで、オンブズマンから市のほうに提言があったり、市民の方にその説明をして納得をいただくという状況で、導入している自治体は人件費がかかるが、それ以上の効果が見いだせているのではないかと調べた結果感じた。

○**5番**（杉本一彦君）非常に丁寧に説明いただいた。今の説明にもちらほら入っていたが、紹介議員が今回こういう制度を紹介するに当たっては、全国のいろいろな自治体のメリット・デメリットもいろいろ検証されていると思う。かみ砕いて分かりやすい形で、メリットとデメリットがあれば教えていただきたい。

○**紹介議員**（杉本憲也君）まず、メリットについてだが、本市でも、市長への手紙とかタウンミーティングとか、市民の皆さんの声を拾う様々な機会はある。当然議員も議会に皆さんの声を届ける職責を担っているが、それらに加えて、市民の苦情相談をする窓口の場が増えるということは、市民サービスにおいて選択肢が増えることになるので、より市民に寄り添った市政運営を行うことができることになる。

もう一つ、第三者が公正中立的に判断してくれるということで、客観性が担保される。今だと自分が不満を持った判断をされたところに行って交渉したり、話し合いをしたりとなると、人間同士なので、いかにルールがあったとしても、その部分においてそれが足かせになってうまく進まないケースもあるので、何か食い違いがあったときに、第三者の、公平な視点を入れた話し合いをして、思いを聞いてもらって解決に導くという方法は必ずしも悪いことではなく、むしろ客観的で、推奨されるべきことだと思う。

また、結果として市に改善が必要であった場合は、オンブズマンから改善提案が市に行われることになる。市民の皆さんからすれば、これによって思いを市政に届けられることになるし、結果として、市民の声が届きやすくなるので市民参画の推進になるし、逆に市側としても、職員の皆さんだけではなかなか出てこなかったアイデアが、第三者が入ることによって新たな気づきにつながり、よりよい市政運営ができるようになるというメリットもあるのではないか。

また、確かにやっていたけれどもやめたという自治体もあるが、それは費用がかかって財政的に厳しいからとか、相談件数が伸びないということが理由であった。しかし、昨今、さきに一般質問でも取り挙げたように、カスタマーハラスメントへの対策が非常に求められている。2022年5月のものになるが、このカスタマーハラスメント対策として、行政相談、このオンブズマン制度が非常に有用であるというような文献もある。

職員の皆さん側からすれば、市民からの苦情対応に寄り添っている方も多くいるが、そこに多くの時間を割かれてしまうことによって通常の業務が滞ってしまって、多くの市民の方に対する行政サービスが低下してしまう可能性がある中では、オンブズマン制度に委ねることによって、職員の皆さん自身も業務の効率化を図ることができるし、冷静に判断をいただけるというような、職員の皆さん側にとってのメリットもあるかと思う。

また、本市の今の大きな課題として、最新の令和5年度の市民満足度調査の結果を見ると、市民の声を伺う機会の充実について、実際、46%しか満足していないということで、全体のアンケート項目の満足度からいうと下から5番目という非常に改善すべき項目だった。今回のこのオンブズマン制度を導入することが、市民の声を伺う機会の充実につながり非常に有益になるのではないかというところが期待されるメリットになる。

また、デメリットという点は、先ほど来指摘があるとおり、第三者性の確保になるが、当然行政内の機関としての制度ゆえ、第三者性が確実に完全に担保できるかという点と難しいが、各自治体、やはりこういった有益性、重要性に鑑みながら、極力、第三者性を確保できるように、先ほど紹介したとおり、事務局を庁舎外にするとか、市役所の利害関係人の就任を禁止したり、多選を禁止したり、議会の承認を経て市長が委嘱するなどの客観性、中立性を担保できるような仕組みで、極力、第三者性、中立性を確保する対応も可能ではないかということなので、決してこのデメリットがあるから駄目というわけではないと私は考えている。

○5番（杉本一彦君） オンブズマンというと、市民の強烈な主張がすごく強調されて、市の職員が間違っていないにもかかわらず責め立てられてしまうとか、古い時代だとオンブズマンとはそういったイメージがあるかと思うが、今の時代、カスハラがすごく社会問題となっている。私も議員をやりながら、結構そういうケースの相談を受けることが多いので、そういったものを公正公平に教えてくれる、間に入ってくれる人がいると、市職員の作業の効率化にもつながるのかなと思う。

最初に提案者から、要綱で設置しているところもあるという話があったが、私は、これをやるとなったら条例とかが必要になるのではないかと思っていた。条例でなくてもできるということで要綱で設置しているという説明があったのかもしれないが、例えば今後、これが議会から当局へこういう制度を要請していくというような方法論、また、議員発議でこういうものを

条例で制定していくとか、いろいろな道筋が考えられると思うが、そういうところまで今の段階で考えているか。

- 紹介議員**（杉本憲也君）道筋ということだが、請願書の趣旨では、先ほど言ったオンブズマン制度の実現に向けて本市として動いてほしいというのが主眼になっている。そのための具体的な手段として制度設立に向けた諮問委員会の設置があり、こちらにおいて詳細を、どういったオンブズマンの運営形態が本市にとって一番いい市民サービスや市民の利便性向上に資するののかという点について、議論をしていってほしいというところも願意として含まれている。

さらに、使われないと意味がないので、併せて、このオンブズマン制度に対しての啓蒙活動と難しい言葉で書いてあるが、要するに、制度の周知、お知らせをして、こういった制度もあるのでぜひ使ってほしいということも示していくような内容になっているので、今回の段階で、具体的にオンブズマンが何人で、こういう形で、事務局がどこでというところまで束縛するものではない。現状、本市において、オンブズマン制度導入に関して検討の俎上にも上がっていない状況の中で、まずは導入していこうという前向きな第一歩を踏み出す中で、では、それをやるためにはどうしたらいいかということ課題も含めて諮問委員会の中でもんでいって、最終的によりよい形でオンブズマン制度の導入を目指していく、そんなプロセスを考えている。

- 2番**（虫明弘雄君）丁寧な説明、感謝する。オンブズマン制度については、先ほどの話にもあったように、市のほうではタウンミーティングとか、市民の皆さんのお話を伺うような様々なツールがあって、また、現在、総務省の所管で、民間の有識者が行っている行政相談委員制度というのがあるが、それも本市は市民課市民生活係に2名ほどいらっしゃるということだが、この中でどういう相談があるかを調べたら、まだ1件も相談がないという現状だった。実際、この制度が使い切れていないのではないかという懸念がある。オンブズマンと行政相談委員制度はかなり違うとは思いますが、その辺の違いをご説明いただきたい。

- 紹介議員**（杉本憲也君）行政相談委員の関係かと思う。こちらは行政相談委員法という法律に基づいて設置されているものになる。行政相談委員の概要としては、対象となる事務が違うだけで、大きな意味でいえばオンブズマン制度の一つという位置づけである。行政相談委員は総務大臣から委嘱されて活動を行うものになるが、対象が国の業務に関する苦情である。総務省の行政相談委員の報告書などを見ると、確かに実際の運用としては国の事務だけでなく地方公共団体、市町村の事務に対する苦情についても必要などころにつないでいるという報告はあるが、制度の立てつけとしては国の事務に限定されている。やはり制度上、それだけでは不十分ではないか。総務省の報告から考えてみても、実際に市町村への苦情に対しての申出も受けているということであれば、当然そこにニーズがあるのではないかということになるので、本市としても新たな市民サービスのチャンネルの一つとして、行政相談委員の伊東市版という形で

オンブズマン制度を導入していくことによって、市民の利便性を高めていくことになるかと思う。

ただ、現状の制度ではまだまだやれることはいっぱいあると思うので、これを入れたからほかはそのままいいということではなくて、それぞれの制度がまだまだもっと活用できる余地があるので、そちらもやりながら新たにオンブズマン制度というチャンネルも入れながら、よりよくしていくということの願意である。

○**2番**（虫明弘雄君）丁寧な説明に感謝する。先ほど話があったように、我々市議会議員も市民の代弁者、市民の代表として皆さんの意見を伺うこともすごくある。こういった中で、専門性の高いような公平公正な弁護士や税理士の相談会なども行われている。これは当局に伺うものであるが、相談会の件数はどのぐらいなのか。

○**市民部長**（萩原智世子君）本日件数の情報を持っていないが、法律相談はかなりの件数を受けている。現状は、あくまでもその方個人の問題に対する相談で、その時点で行政に対する疑問点を挙げてくる方はほぼない状態である。令和4年度の実績であるが、法律相談が年間250件ほどになっているかと思う。市民課市民生活係で各種の相談を受け付けているが、そちらで行政に対する相談を受けることはほぼない状態である。

○**2番**（虫明弘雄君）先ほど紹介議員からも、一般的な苦情、クレームは職員対応が多いという話もあった。根本の原因は、顧客満足というか、市民満足が満たされていないことによって、市民不満足であるということ。本市のCS、一般的によく使われるカスタマーサティスファクション、顧客満足度と表現をされるが、市民満足度である。市民満足度を向上させるため、現在本市ではオンザジョブ方式で職員教育制度を設けられていると思うが、この中で外部講師を入れてCS教育とかを今まで行ったことはあるか。

○**職員課長**（小澤 剛君）CS研修はしていないが、おもてなし研修の形で市民に対してそのような心を持った対応をする、公正中立な対応をするという研修をしている。

○**1番**（村上祥平君）いろいろと分かりやすい説明に感謝する。気になるところとして、先ほど虫明委員も言ったが、本市も相談案内ということで結構多岐にわたる相談を受け付けられるように窓口が設置されていると思う。また、我々議員も対応し切れないいろいろな相談も受けていると思う。それだけあっても、なおオンブズマンが必要なのか、足りないということなのか。それとも、活用をまだされていなくて、知らないから新しい機関をつくろうと考えているのかを伺いたい。

○**紹介議員**（杉本憲也君）今回の制度に関して、既存の様々な相談制度があるのは当然承知している。オンブズマン制度を導入しているいずれの自治体においても、本市が行っているような相談会を行っている状況である。そうした中でも、かなり多くオンブズマン制度が使われてい

ることが他自治体ではあるので、やはり有益な制度なのではないか。また、現行制度の中でもまだまだやれることがあり、やっていく必要性はあると思う。これを入れたからほかはいいというわけではない。

オンブズマン制度をやっていくことは、現行制度において今十分できているかということに対しては、市民満足度調査の結果が一つの現れかと思う。先ほども言ったが、市民の声を伺う機会の充実がまだまだ満足にっていない状況の中で、村上委員言われたように、既存の制度のブラッシュアップは当然であり、さらに新たな制度としてオンブズマン制度を導入することで、この満足度を上げていくための一助にしていければと考えている。

- **1番**（村上祥平君）今、答弁の中で多くの相談件数がと言われたが、オンブズマン制度導入に当たり入れているところを調べた。川崎市は人口が155万人、78万世帯、オンブズマンへの苦情申立て件数が109件である。ほかでは、藤沢市は人口44万人で20万世帯、オンブズマンへの苦情申立てが令和4年度だと26件程度である。この件数が物すごく多ければ、やはり必要ではあると思う。155万人に対する109件は、私はほかのところで対応し切れた部分があったのではないかと思う。本市は6万5,000人であるが、必要性があるのか、どうして必要なかをもう少し教えていただきたい。
- **紹介議員**（杉本憲也君） どうして本市に必要なかを端的に言うと、現行制度においては限界を迎えているからである。やはりもう少し相談しやすい環境づくりとか、我々議員に相談してくださる方も、全員が全員相談しやすいわけではない。残念ながら議員と距離が遠い方も当然いる。そうであれば我々議員も声を拾い切れない。先ほどの109件の数字が多いか少ないかであるが、こういった制度は、誰一人取り残すことなく市民の声を届けていく。まさにこの前の一般質問やこれまでの市長の答弁からあったように、誰一人取り残さないでやっていくということからすると、市民サービスの向上においては、今回、請願をいただいたので、新しい制度として本市に取り入れていく検討をすることを始めるには非常にいいタイミングではなかったかと思う。様々な考えの方がおり、今後、詳細にメリット、デメリットを詰めていく必要はあるかと思う。そういった中でも、まず検討を始める第一歩として、この請願の願意を酌んで、我々が一步踏み出すことが大切かと思い、今回、請願の紹介議員となり、推し進めたいと思った。
- **7番**（田久保眞紀君）趣旨には非常に賛同できるが、もう少し聞かせてほしい。目的であるが、今まで聞いていて、職員対応に対する個々の苦情窓口なのかと受け取れるやり取りだったと私は受け取った。例えば本市で今事例がどれぐらいあるとの想定の下、今回の請願に踏み切ったのか。
- **紹介議員**（杉本憲也君）この前の一般質問でもあったが、本市として口頭でのルールが非常に多くあるが、明文化されたルールが整備され切れていないところもある。そういったところが

原因で市民の方と行き違いが生じたり、市民の声がなかなか届きにくかったり、職員の方もなかなか正確な解釈がうまくできなかつたりということがあり得るだろうと思う。数については正確な数値はないが、少なからずこういったチャンネルを整備していくことによって、一定程度の需要は見込めるだろうと考えている。

○7番（田久保眞紀君）今、どれぐらいの市民がこの制度を求めているというよりも、この制度をつくることによって市民がそういったものを活用するだろうという想定をしているか。

○紹介議員（杉本憲也君）今回の請願者は1人であるが、先ほど申したとおり、市民満足度調査の結果もあり、市民の声を伺う機会を充実させる必要性があると推察される。我々も日々議員活動等をしていても、市の対応への不満、納得がいかないという声を伺う機会も多くある。この制度ができることによって、今までは表に出てこなかったニーズの掘り起こしも、相談したいができなかつた方もいたと思う。同時に、オンブズマン制度の周知、PRで伝われば、新たに使う方も増えていくのではないかと考える。

○7番（田久保眞紀君）広く相談を受けられる窓口をつくるのはすごくいいことだと思うが、つまり、例えば職員の対応が悪かつたとか不満があるということも含めて何でも受ける。そこから専門の方が間に入ってその解決に向けて努力するような形なのかと、今聞いていて思うが、基本的にはオンブズマンの方が対応するのは、苦情全般に対してうまくいくようにやる。私の中のオンブズマンのイメージは、法律対応というか、例えば行政の情報公開に不備があるとか、行政不服申立てを一般の人が行うのはすごく大変だからオンブズマンがという部分では、法律に関連したものに根差した活動をする。例えば予算執行が不正であるといったものを正していく機関であるとの印象が強い。今何うと、割と中立性を保って、職員側にもつくし、市民の側にもつくような制度という解釈でよいか。

○紹介議員（杉本憲也君）オンブズマンという言葉がちょっと混同しやすい。オンブズマンには2種類あり、今回提案している行政オンブズマンというものは、行政の中にあつて苦情に対応していく。その苦情対応の中身については、職員対応が現状多いと話したが、当然、田久保委員が言われたような法令に基づくもの、市政に対する不正その他についても対象にすることは可能になっている。一方で、田久保委員が言われた従来のイメージのオンブズマンは、行政機関に属さずに市民団体として行政の不正を正していくもので、同じ言葉を使っているが、その中身としては、今回のオンブズマンの制度とは少し異なるものになる。あくまで今回は、行政の中にオンブズマン制度を取り入れた中で、市民の方に第三者を交えて苦情、要望等を聞いていただき、実現に向けていくような制度になっている。

○7番（田久保眞紀君）そうなると、苦情はたくさんあると思うが、市民側にそこまでのニーズが本当にあるのか。ふんわりしていて、どういうニーズが、例えば想定できる事例が具体的に

あると分かりやすい。あとは、行政の中につくるとのことで、本来の目的を本当に果たせるか、説得力をいただきたいが、いかがか。

○**紹介議員**（杉本憲也君）今回の請願は、直接請求ではないので、具体的にこの制度でオンブズマンが何人で、こうしてこういう運用でやっていけという内容のものとは少し異なる。先ほど説明したオンブズマン制度の概要を実現して欲しいという願意、プラス、そのために何が本市にとって一番いい運営形態なのか、具体的な制度設計も含めて、市政の中でもんでいただきたいというところも願意として入っている。今この段階で私の中ではイメージはあるが、そうではなくて、諮問委員会で、今、本市ではこういう課題があり、そのためにオンブズマン制度としてこういったものを入れていったらいいのではないかという議論をしていくことも含めての請願になっている。実現に向けて、明日からこの制度をやるというわけではなく、市民と我々政治に携わる者とが両輪となって、よりよい本市のオンブズマン制度をつくり上げていくところまでを願意にしているので、理解いただければと思う。

○**7番**（田久保眞紀君）私は個人的にメガソーラーの運動をやっており、ほぼ市民オンブズマンみたいなことをやっていた経験もある。聞いていて、何かいいなとは思いますが、実効性を考えると、市民側の苦情であったり、例えば不平等な扱いを受けた、不正があったとしてしっかり正すのであれば、やはり外部の第三者機関が何にもとらわれずに活動することがもっともであろうと考える。

カスタマーハラスメントの話があったが、そちらに対応するのであれば、逆に本当に職員側に立つ法務相談の方や、ノウハウを蓄積している方が職員のために行動するほうがよいと思う。実際にこういう事例があって、市民からこれだけの要望が上がっているので、今回この請願でこういうことをしたいと、もう少し具体性があると、私もいいな、一緒にやろうという気持ちになる。今聞いた中では、私たち議員がすべき仕事もかなり含まれているのではないかと考える。その辺の具体性みたいな、こういう問題があって今回この制度をやはりつくるべきだと思ったというものは特にはないのか。

○**紹介議員**（杉本憲也君）個人情報等に関わるので詳細はここで申し上げられないが、請願者自身いろいろ経験されており、市側の対応と市民側の思っているルールへの対応で食い違いがあり、見解の相違が埋まらないので、そこで止まってしまったようなケースもある。そういったときに、第三者であるオンブズマンが間に入って、双方の見解を聞いて、市に不備があったのかどうかを判断していただき、その結果を市民に伝えると同時に、改善点があれば行政につながっていくという仕組みを想定している。

今、田久保委員の言われた既存の制度についても、既存の制度があるから新しい制度をやらなくていいというわけではない。今回こういった形で、たとえ1人の方であっても、市民全体

において有益なことであれば、議会として声を拾っていく必要性はあると思うし、導入に向けて真摯にしっかりと議論をしていく必要性はあるのではないか。既存の制度のブラッシュアップも先ほど来何度も申し上げているが必要なところは当然あるが、今回、請願としてこうしてほしいとの強い思いをいただいたので、ぜひとも新しい制度としてオンブズマン制度を本市としてよりよい形でどうしていくかという議論を含めてしっかりと導入に向けて動いていっていただきたいという願いを酌んだ次第である。

○委員長（佐藤 周君）10分間ほど休憩する。

午前11時 8分休憩

---

午前11時17分再開

○委員長（佐藤 周君）休憩前に引き続き、会議を開く。

ほかに質疑はないか。

○3番（長沢 正君）1点確認したい。請願書の理由の中に、導入の必要性として、これまでに行った伊東市役所の複数の課に対する幾度かの提案及び相談で、先ほどちょっと田久保委員のほうからもあって、言えないということなので分かったが、この内容を紹介議員は全て知った上で、これに納得してということか。言えるのか言えないのかの確認と、全部知った上で紹介議員になっているかということを確認する。

○紹介議員（杉本憲也君）請願書の中に書いてある内容なので、お答えをさせていただく。知った上かどうかということであるが、私は、請願者から話を聞く限り、そういったことがあったということは確認をして承知をしている。

○7番（田久保眞紀君）先ほど確認し忘れたが、任命は市長がするとして、誰がなるかの選定は、市民の側ですることは可能なのか。

○紹介議員（杉本憲也君）オンブズマン法という法律はないので、どなたが任命していくプロセスを取るかということは本市独自として、田久保委員提案の内容も十分可能かと考える。

○7番（田久保眞紀君）そうすると、今の時点ではその辺も未定で、例えば市民の側で選定できるようにするためにはどんなものが必要なのか。

○紹介議員（杉本憲也君）こちらは条例で制定をするということになるので、条例の中でそういった文言を入れ込んでいくということが可能かと思う。

○1番（村上祥平君）この請願の中にオンブズマン制度の設立とある。先ほど杉本議員は、諮問機関を設け、今後の部分をそこで話し合っていくということであったが、ここに設立というふうに入れてあって、この請願を受けるに当たって、設立が入っている、入っていないというのは大きく違うと思うが、そこは設立を出すからにはということによろしいか。

○**紹介議員**（杉本憲也君）お答えする。こちらはオンブズマン制度の設立というのが願意になる。ただ、どういった形のオンブズマン制度にしていくかということについては、皆さんで知恵、アイデアを出し合ってつくっていくということになる。

○**委員長**（佐藤 周君）ほかに質疑はないか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○**委員長**（佐藤 周君）質疑なしと認める。これをもって質疑を終結する。

紹介議員退席のため、暫時休憩する。

午前 11 時 20 分休憩

---

午前 11 時 20 分再開

○**委員長**（佐藤 周君）休憩前に引き続き、会議を開く。

これより討論に入る。発言を許す。

○**1 番**（村上祥平君）まず、今回の請願については、反対という立場で意見を述べさせていただきたいと思う。

オンブズマン制度に対して反対というわけではないが、今、質疑の中でも、本市における行政相談窓口であったり、また我々議員が相談を受ける部分は多くあると思う。その中で、新たにオンブズマン制度を設けたいということであるが、先ほど杉本議員もおっしゃったが、やはりブラッシュアップという部分もまずは大事なのかなというのと、現在すぐにオンブズマン制度が必要かという点は、また考えていかなければいけない部分かなと今回話を聞いて思った。今後、どうしていくかを話し合っていくというのは、この請願を採択するにしろしないにしろ、やっていかなければいけないことだと思うので、導入という部分に関しての請願については反対という意思を表明させていただきたいと思う。

また、市民参画の推進という部分もよくおっしゃられていたが、そもそもオンブズマン制度が、市への苦情等を中立的な立場で調査し、結果を報告する機関となっている。市民参画というのは、市民とのコミュニケーションを図りながら市民の意見を計画に反映するなどという部分もあると思うので、そことは違う機関だと思っている。やはりそこはオンブズマンの趣旨と違ってくるのかなと思った。なので、市民参画を推進するという部分では、我々議員の活動もさらに向上していかなければいけないと思うし、市民の意見を聴くという部分では、今の行政相談のブラッシュアップ等で対応していき、また、今後、オンブズマンの導入という部分は皆さんで話し合っていくべきだと思うので、反対させていただきたいと思う。

○**5 番**（杉本一彦君）オンブズマン制度の導入を求める請願に採択すべしの立場から討論する。

まずは請願者には心から敬意を表したいと思う。私たち市議会では、これまで、市民に少し

でも市議会を身近に感じていただきたいという思いから、市民に向けた市政報告会の開催等々、様々な企画を模索してきたが、なかなか内容等の調整がつかなかったこともあり、これまで実現してこなかった経過がある。小野市政発足以来、市民からは、タウンミーティング等を頻繁に開催する行政に比べ、伊東市議会は市民にとってとても遠いところだといった評価も多く聞いているところであるが、私は、このたび市議会にこういった請願をいただけたことを大変うれしく思うし、また、行政に対する制度としての提案を、タウンミーティング等を通じて行政に直接届けるのではなく、市議会に請願といった形で投げかけていただいたことに心から感謝を申し上げる。

さて、昨今、耳を疑いたくなるような政治や行政、また司法等に係るお粗末な事件が後を絶たず報道されている。国民からしてみれば、本来信用があって当たり前の公の機関に、気がつくとも我が国日本は、国民に与えられた最低限の権利すら担保されない、そんな国になってしまっているように思ってしまうときがある。私は、前提として、そんな時代であるからこそ、国民の権利が守られるべき制度であるなら、もっともっと全国に細かく設置していくことが重要ではないかと思っている。

伊東市役所は市民にとって役に立つところであり、私は、基本的に、行政が市民に不利益を与えるようなことはないと思っている。しかし、そこは人間なので、たとえ市民に不利益を与えるつもりがなくても間違いやミスはある。また、誤解を生むことだってあると思う。私も12年間、行政と市民の間に立ち、様々な問題に直面してきたが、うまく話がつき、和解となるケースもあれば、その反対もあった。その中で、法的問題に係るトラブル等もあって、民事訴訟にまで発展してしまったケースもあった。社会が目まぐるしく変化する中で、私たち議員では仲裁できない難しいケースが多くなってきていると感じているところであり、私は、様々な経験をしてきた中で、公平公正にジャッジしていただけるオンブズマン制度が仮に前々から本市にあったら、訴訟にまでは発展していなかった案件もあったのではないかと思った。行政と市民が裁判等で争うような事案が少しでも解消できるとするなら、それは一つ、とても有意義なことではないかと思っている。

また、昨今、カスタマーハラスメントが社会問題になっている。本来、オンブズマンというと、行政や企業の権力に対して一般市民や社員の権利を訴えるといった対立軸の中で、一般市民の強烈な主張ばかりが取り沙汰されて、防戦一方の行政、企業、そんな場面が映し出されるイメージをされる議員も多いのではないかと思うが、私も今回、この制度導入の請願をきっかけに全国の制度設置自治体の情報を得る中で、まさに市民からの一方的な主張に偏ることなく、公平公正な立場で調査、対応を取られているということで、これは行政職員にとっても大変メリットの大きい制度であるのかなと思うようにもなった。近年よく見かけるのは、行政職員に

対しても理不尽な主張を繰り返す市民も多くいる。行政にも間違いがあるのと同じように、市民にも間違いはある。そんなとき、このオンブズマンが冷静に、公平公正な立場から間に入っていただくことで、市職員が単なるクレームの対応に追われる場面も減るのではないかと思う。まさにこれは行政作業の効率化につながるのではないかとも思っている。

私は、市職員も市民も、全ての伊東市民のためになると考えられるこのオンブズマン制度を、行政が市民に寄り添い主導して設置するということはとても有意義なことであると思うので、この請願については採択すべしと考える。

以上、採択に賛成の討論とさせていただきます。

- 2番（虫明弘雄君）私は、オンブズマン制度の導入を求める請願について、市民の皆さんから公平性、透明性を求めるための提案をいただいたことは心より感謝しているが、今回は反対意見として討論をさせていただきます。

オンブズマン制度とは、市民が市と接する中で生じた苦情を代理人として申し立てる制度であって、スウェーデンから始まった制度であるが、先ほどお話ししたように日本では行政相談委員制度がある。総務大臣から委嘱された民間有識者が全国に5,000人ほど配置されており、行政全般に係る問合せや相談を受け付けたり、また相談委員への助言や関係行政機関に対する通知などを行っているが、機能が一部オンブズマンと重なるところがある。また、現在までに本市でも市民課市民生活係に2名の行政相談委員がいる。国の窓口ということであるが、本市の相談窓口としても、市民の皆さんからの相談を各課に報告することなどもあるようだが、本市では現在までに利用が一件もないような状況である。また、我々市議会議員も市民の代表として様々な意見や要望を担当課に伝えることや、今回のように委員会や議会の一般質問などで提案や意見を伝えられると思う。市議会議員の目的として、公平性と透明性を確保するとともに、市民に開かれた分かりやすい議会運営を行うことや、市民参加の多様な機会を設けることや、政策の決定及び執行について監視し、評価することも目的である。また、市民の意見を考慮して政策提案を行うとともに、政策立案に努めることは重要な任務であると考えている。

これら一連の目的の下に、諮問委員会の設置等で現状の環境を調査、分析することは賛成であるが、新たにオンブズマン制度を設けるのを前提に鑑みると、オンブズマン制度と行政相談委員制度の機能が一部重なることや、既存の制度に阻まれて制度が成り立たないことや、本来中立でなければならないオンブズマンが、政党や団体関係者の手によって動かされる危険性や、一部政党の支持機関になってしまうおそれがあることや、団体の関係者や団体の意向に沿う行動をするなどの懸念が考えられる。

また、オンブズマン制度の導入を進めるに当たっての必要性と可能性と課題を踏まえて挙げられる点が何点か思い浮かぶ。1点目には議会型か行政府型か、また地方で導入する場合には

地方自治法上の位置づけなのか。2点目に制度の名称はどうするのか。アメリカではオンブズマンではなく、女性差別に当たるとしてオンブズパーソンという言葉が使われている。3点目に任命、任命の手続、資格要件、兼業の禁止、任期。4点目に構成、単数制であるのか複数制であるのか。また、単独処理の原則と合議制。5点目に管轄範囲と適用除外という部分。あと、調査権限と調査対象行為。7点目に苦情調査手続とアクセスの方法。8点目に独立性の保障。9点目に事務局の独立性の確保などなどが挙げられると思う。また、しっかりとした有識者や専門家が必要とされることや、地方では川崎市が日本で唯一、オンブズマン制度を自治体の条例として取り入れて、元市長や弁護士が役職に就いている。札幌市では行政の運営の信頼性を高める目的として活動されており、大学教授や弁護士が役職を担っている。また、明石市では広聴制度、広く皆さんの声を聴くという制度の一環として取り入れて、議会や職員の勤怠、オンブズマンの声については受け付けがなく、どこかひっそりとしているような印象を受けているようである。原則として市民オンブズマンの活動には資格は要らないが、公平公正に中立的立場を担保するに当たっては、先ほど紹介議員のほうからお話があったように、弁護士や税理士、公認会計士などの感覚や意見も必要とされると思う。多くの市民の皆さんの意見も伺った上で慎重な協議が必要なものもある。業務委託するに当たっては、弊害や公平な選定方法かどうか、専門性を考慮したプロポーザルも慎重に考えなくてはいけないこともあるので、今回は、会派の皆さんにも意見をいただいたが、私自身の慎重な態度での対応として反対とさせていただきます。

○7番（田久保眞紀君）今回の請願に対して、私は、時期尚早として反対の立場から討論する。

本日、説明を聞いて、本当に最後まで悩んだところではあるが、まず1点目、目的がはっきり想定できていない。ニーズがあるのかどうか、何を解決するために市民オンブズマンという制度が最適であるのかという答えが導き出されたのか、もう少し説得力があるといいのだが、そのあたりがまだ見えてこない。2つ目、目的を達成するための大まかな事業スキーム、一応紹介議員もいるので、市民からの意見として、こういうことをかなえてもらいたい、こういう困り事があるというのは、市民の意見として具体性はなくてもいいと思うが、どのようなところをどのようにするためにはどのような手続が必要でということの事業スキームがもう少し見えてくるとよかったと思う。

まず下地づくりというか、例えば、市民と議員と一緒に勉強会をしたり、研究会をしたりという動きとか、今回の請願に当たっても、事前に議員に対して勉強会みたいなものがあると、もう少し理解が進んだのではないかと思うが、あまりにも全体がふんわりしていて、本当にこれで目的が達成できるのか、まず目的がしっかり見えてこないところで、時期尚早なのではないかという立場で反対をさせていただきます。ただし、志には大いに賛同するところなので、これ

を機会に市民と議員とで勉強会をするなど進めていただきたいと思います。

それと同時に、例えば議員発議であったり住民発議の条例の準備が進んでいるというように、こういうもので市民の側が選定した委員が任命していただけるように進めているといったような具体的な説得性が、出来上がっていなくてもいいけれども、あればよかった。今の時点だと、考えはあるが、どちらかというと全て行政側が進めていく。そこに市民や私たち議員の意見を入れるという形となると、本来の目的を本当に達成できるのかという部分で少し疑念が残る。

以上の理由をもって、今回は時期尚早ということで反対とさせていただきます。

○6番（四宮和彦君）採択に賛成の立場から討論する。

今、反対の討論の方々の意見がいろいろ出ていたが、残念に思うのは、行政オンブズマンと民間オンブズマンの中身がごっちゃになってしまっているということなのだろうと思う。今ここで請願として出ているものはあくまでも行政オンブズマンなわけだから、その枠組みの中できちっと判断をしていかなければいけないだろうと思う。制度趣旨に関しては、当然、請願として出ているわけなので、最終的にオンブズマンの設立を求める請願であることには間違いはない。ただ、この請願が採択された、では、明日からオンブズマン制度がスタートするなんていう話をしているわけでは全くない。要するに、まず制度設立に向けた諮問委員会の設置と行政への市民参画の推進ということを手始めとして、1段階目のステップとしてやってほしいという請願なわけである。今、制度設計が全然できていないというのは、諮問委員会でそれをやるのだから当然である。具体的に本市に必要なオンブズマンの制度は一体どういうものなのか、どのような委員が参加するのか、それは要綱で規定すべきものなのか、あるいはちゃんと条例として規定すべきものなのか、全てまず諮問委員会を設置するところから始まらなければどうにもならない。つまり、今まで反対理由とされた事柄については、先ほど紹介議員が既に質疑応答の中で全部論破している。行政相談委員は国の制度ではないかという話である。要するに、たまたまおまけで市民相談を受けているが、根本的には国の事業に関しての苦情であったり、そういうものを受ける場である。では、市が行っているものについてはどこが担当するのかといったときにはない。既存の制度と今求められているオンブズマンというものはどうすみ分けるのかの話であって、今こういう制度があるからオンブズマンは要らないという話ではない。複数の制度が並び立っていても全く問題となることはない。それによって何か障害が起きるのか。つまり、反対の理由が反対のための反対でしかなくて、まずはこういう制度が必要なのか必要でないのかも含めて、きちっと議論する場を設置するということになぜ賛成できないのか、私はそういう考えである。

だから、取りあえず、まずオンブズマン制度を導入するという方向性で諮問機関を設置するなら設置する。ただ、諮問機関でいろいろ練りに練ったけれども、今、既存の制度でこういう

ものがある、ああいうものがある、オンブズマン制度はなくても市民のクレームをちゃんと受け入れて、それを処理していくことが十分可能な組織体制にあるというのだったら、それも一つの結論だろうと思う。門前払いの話ではないだろうと思う。まずはここからスタートするという意味において、私は採択に全面的に賛成する。

○委員長（佐藤 周君）ほかに討論はないか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（佐藤 周君）討論なしと認める。これをもって討論を終結する。

これより採決する。請願第1号は、採択すべしと決定することに賛成の諸君の挙手を求める。

〔賛成者挙手〕

○委員長（佐藤 周君）挙手少数である。よって、不採択すべしと決定した。

---

○委員長（佐藤 周君）以上をもって日程全部を終了した。

杉本委員及び四宮委員は、請願第1号について少数意見を留保するか。

○5番（杉本一彦君）留保する。

○6番（四宮和彦君）留保する。

○委員長（佐藤 周君）委員会審査報告の案文については正副委員長に一任願う。

---

○委員長（佐藤 周君）これにて常任総務委員会を閉会する。

---

○閉会日時 令和6年6月24日（月）午前11時40分（会議時間1時間29分）

以上の記録を認める。

令和6年6月24日

委員長 佐藤 周