

(コーディネーター)

皆さん、おはようございます。本日 2 日目ということで事業仕分けの作業を進めさせていただくわけなんですけど、事業仕分け、もうほとんどご存知のことかと思えますけど、それぞれの市の事業についてその事業の必要性、それから内容について、皆さんの議論の中でその事業の問題点を浮き彫りにして、結果を出すという作業になります。

ただ、この作業は、大切なのは結果を重視しているのではなく、議論の中でその事業の問題点を見つけ出すという作業でございますので、一つの結果として判定はしますが、それに捉われることなく市民の皆さんも含めて事業を改めて見渡していただくというのが重要なこととなっております。結果はあくまで参考ということで考えていただきたいと思えます。

このような事業は、公開の場で行っていきますので、非常にここでのやり取りが重要です。ですので、我々の目から見たもの、それから市民の皆さんが見たもの、市職員の皆さんが考えていること、そういうところをぶつけ合ってより良い結果としていきたいと考えておりますので、ぜひよろしくお願ひしたいと思えます。

仕分けの作業も、中には厳しいことを申し上げることもございますけど、それは事業に対して言っていることであって、決して職員の方に対して言っているわけじゃございませんので、その辺は誤解のないようにお願ひしたいと思えます。ただ、仕分け人からの質問に対して必ずきっちりと答えていただくというのは必要なことですので、わからないことだったら後で調べてということも必要ですし、その場でわからなければ後でまた回答いただければと思えます。

では、そのような格好で本日の作業を進めて参りたいと思えますので、よろしくお願ひしたいと思えます。

それでは、早速今日の作業に入っていきたいと思えます。事業仕分けのタイムスケジュールに沿って進めて参りますので、皆様のご協力をよろしくお願ひしたいと思えます。

では、本日の一番目の事業と参ります。事業番号 19 番、福祉オンブズパーソン事業について作業に入りたいと思えます。それでは事業シートに基づきまして所管課の方から簡単に 5 分程度の説明でお願ひしたいと思えます。ではよろしくお願ひいたします。

(説明者)

それでは、福祉オンブズパーソン事業についてご説明いたします。まず本市における経緯ですが、平成 10 年 10 月に長年の懸案課題であった福祉オンブズパーソン制度の具体化を図るため、庁内関係課で福祉オンブズパーソン検討会議を設置し、制度の実施形態について検討を行いました。この福祉オンブズパーソン制度につきましては、平成 8 年 12 月に本市が策定した行政改革大綱における行政運営の公正の確保と透明性の向上を目指し、適正かつ、公平なサービスの確保と権利、利益の擁護の観点から、制度創設に向けて、取り組みを進めて参りました。

主に東京都中野区や三鷹市の福祉オンブズパーソン制度の検討を行い、本市の高齢者向けの福祉計画や障害者基本計画にも、サービス利用者の苦情を公平に調整するため、行政から独立した第三者的な組織が望ましいと定義されていることを踏まえ、人権問題もテーマに取り上げ、本市での実情等も考慮した上で、中野区型の福祉オンブズパーソン制度をベースといたしました。

そして本市の保健福祉審議会や障害者施策推進協議会への論議も踏まえ、平成 11 年 7 月に市長への報告書を取りまとめ、平成 11 年 9 月に条例の制定、平成 12 年 4 月に制度の施行に至りました。

事業の概要といたしましては、日常生活用具の貸付、保育所の入所、各種健康診断など市が行う福祉保健サービスを利用している方や、担当課の窓口で説明を受けても納得いただけなかった方の苦情につきまして、福祉オンブズパーソンが申し立てを受け、公平な立場から調査、検討を行い、市の決定などが適正であったかどうかを判断し、市の対応や制度に問題があると判断した時には市に対して意見表明を行い、あるいはサービスの内容を是正するよう勧告したり、制度を改善するよう提言を行います。市がこの意見を尊重し、福祉保健サービスの是正や制度改善に努めるものでございます。

事業の目的は、市民の福祉保健サービスに関する苦情を第三者機関である福祉オンブズパーソンが公正かつ中立な立場で簡易迅速に処理することにより、市民の権利、利益を擁護し、福祉保健施策に対する市民の信頼性を高め、福祉保健サービスの一層の充実を図り、公平で透明な市民に開かれた市政の推進を目指すものでございます。

事業の必要性についてでございますが、急速な少子高齢化、核家族化社会の進行に伴い、福祉保健サービスはすべての市民が対象になってきております。さまざまな福祉保健サービスが市民に提供されますが、これらのサービスが果たして公正、公平に提供されているかどうかの問題です。とりわけ福祉保健サービスを受けているサービス利用者は苦情を言いづらい立場にあり、不満が潜在化する可能性が高いこと、また、福祉保健の分野には切実な苦情が多く、簡易で機敏な解決、かつ利用者の経済的な負担の少ない解決が求められることから、行政から独立した中立の第三者機関としての福祉オンブズパーソンが必要とされております。

続いて、事業の効果ですが、制度は一度決められると社会状況が変化してもなかなか改善されず、しかも前例主義により古くなった制度に基づき業務が進められているケースが少なからず見受けられます。この福祉オンブズパーソンを通じて市民の監視を受けることにより、緊張関係を高め、行政サービスの決定過程がより透明になります。また、福祉サービスの利用者にとっては公正なサービスを受けることにより、行政がより身近に感じられ、かつ信頼あるものになります。そして制度の膠着化を防ぎ、社会のニーズに合った公正なサービス提供に繋がると考えられます。現状の課題では、制度の周知に取り組んでいるものの、制度が創設された平成 12 年度当時に比べ、相談件数が減少傾向にあることです。

今後の方向性については、制度の対象の範囲が現行の限定的なまま継続していくこと  
でいいのかどうかなど、制度のあり方を検討しつつ、制度の周知を図り、継続する方向  
で考えております。

簡単ですが事業の説明を終わります。

(コーディネーター)

ありがとうございました。それでは、少し共通認識を深める中で、私の方から質問し  
たいと思いますけども。

まず、この福祉オンブズパーソン事業というのは、創設した経緯というのが 10 ペー  
ジに資料として出ていますが、その中で一番上にありますサービス利用者は苦情が言い  
づらいというのは、市に対して言いづらいということによろしいでしょうか。

(説明者)

はい、そうです。

(コーディネーター)

で、不満が潜在化する可能性が高いということで書いてありますが、どのくらいの  
苦情が潜在化したっていうのは何か把握したんですか。

(説明者)

数値的なものまで把握したものは、ちょっとございません。

(コーディネーター)

数値でないとする、どんな把握をしたんでしょうか。それを潜在化してるっていう  
のがわかったということですよ。

(説明者)

苦情としての申し込み自体はなくても、担当の方で窓口でこういう苦情がありました  
よとか、そういった報告を受けて何件かあるなという把握をしております。

(コーディネーター)

苦情を受けたというのは、潜在化してないですね、それは。

(説明者)

それ以外でも、これはちょっと推測になってしまうので、的確な把握は。

(コーディネーター)

要は市役所に対して言いにくい苦情を受けるところをまず作る必要があったということによろしいですか。

(説明者)

はい。

(コーディネーター)

次は、行政の裁量行為が拡大していったって、利用者に不満や苦情があっても法的な救済が困難である、これは具体的にどういうことなのでしょう。行政の裁量が拡大していったって利用者に不満や苦情があっても法的な救済が困難ということは。

(説明者)

当時は、今もですけど福祉行政、要綱による制度が多々ありまして、なかなか改善には至らなかった、苦情を言ってもすぐ改善には至らない、サービスが受けられないという状況があったというふうになっております。

(コーディネーター)

それを防止するために行政手続法とか行政手続条例というのがあるはずなんです、枚方市には、例えばこのサービスに対する基準だとか処理機関だとかいうのは定められてないということですか。

(説明者)

条例で基準とかは定めておりません。

(コーディネーター)

条例ではたぶん定めないんですね。行政手続条例というのがあるって、だいたい要綱とか法律の中に入っている場合もありますけど、要綱とかで定めるケースが非常に多いんですが、例えばこのサービスによる受給者はこういう人で、こういう優先順位で決めますとか、そういうのは定めてないんですか。

(説明者)

本市の場合は条例で定めております。

(コーディネーター)

そうすると優先裁量行為というのはあまりないはずですね、基準が定まっているならば。

(説明者)

ただ、受けているサービスにつきましては、それぞれ条例もありますし、要綱により行っている事業もあるということです。

(コーディネーター)

事業はそうなんですけど、それを受けられる方を決めていく、例えば手続きだとか基準というのは定めてない。

(説明者)

この本市の場合は条例で定めております。

(コーディネーター)

それでも利用者には不満や苦情が出たということですか。

(説明者)

そうですね。

(コーディネーター)

もう一つ、行政から独立した第三者機関であるということをおっしゃいましたけど、これは行政の条例で定めてますよね。独立しているというのはどういう意味で独立しているのでしょうか。

(説明者)

地方自治法の 138 条の第 3 項に基づく市長の附属機関であるということです。

(コーディネーター)

そうすると、これは合議制の機関ということで対処してよろしいですか。

(説明者)

はい、そうです。

(コーディネーター)

2人が話し合って何かを決めてるということは。

(説明者)

基本的には独任制を取っていますが、市の制度の根幹に係る部分とかになりますと、合議制により会議していただくことになります。

(コーディネーター)

わかりました。オンブズパーソンを選ばれているのはどなたでしょうか。

(説明者)

市長になります。

(コーディネーター)

そうすると独立してますかね。

基本的なところはそこら辺で、それでは委員の皆さんからのご質問をお願いします。

(仕分け人)

非常に相談件数の方が低調なんですけど、原因はどう分析しているか、もうちょっと端的に教えてください。

(説明者)

制度創設当初は、受け付ける相談内容について幅広く、そして柔軟な取り扱いであったこと、それから、以前は職員の対応に関する苦情というのが多くありまして、本市が実施しております ISO9001 の取り組みとかが浸透したことによりまして、職員の対応に対する苦情というのがかなり減ってきております。それと、16年度に本市の機構改革が行われて、福祉と保健運営の窓口がわかりやすくなったこと、あるいは15年度から身体・知的障害者福祉サービスにおいて新制度が始まって、18年度には障害者自立支援法に移行する等、福祉サービスの内容が変わってきたことなども影響してるんじゃないかと考えております。

(仕分け人)

つまり苦情が潜在化してるというのがありましたが、行政が良くなった、サービスも充実したから減ってきたと、そういうようなお話に聞こえるのですが、そういう認識でよろしいですか。

(説明者)

そういう部分もありますし、制度の変更によって減った部分もあると。

(仕分け人)

とすると、要らないというふうな判断をしているということですか。もう少しあと職員の状態が改まればもういいとかということであれば、別にこんなに大きなお金を払ってお願いしなくてもいいということになってしまうのですが。それが先ほど苦情が潜在化しているとかってお話と矛盾して聞こえるのですが、ISO がどうこうとか、サービスの拡充のお話をなさるといのは、自分たちは間違っていないというふうにおっしゃっているように聞こえるのですが、もともと行政の過ちを正すための機関のはずなのに、それを全否定するような説明についてはよくわからないのですが。

(説明者)

件数が減ってきたのにはそういう原因が考えられるということで申し上げました。で、制度自体は、1件でもそういう苦情がある限りは、市民の要望や苦情の処理に関して市が調整機能的な役割をすることは責務であると考えておりますので、この制度は必要だと考えております。

(仕分け人)

1件でも苦情がある限りというのは極端なお話だと思うのですが、この1件のために月額 14 万 5,000 円支払い続けるとおっしゃっているのですか。にわかには信じがたいんですが、それ本気でおっしゃっていますか。

(説明者)

相談件数が減っていることは必ずしも悪いことではなくて、サービスが公平になったということも考えられます。ただ、件数が減ってきているということについては、今後コスト面も含めて制度の在り方について検証していく必要があるというふうに考えております。

(仕分け人)

そうすると、1件でも苦情がある限りは続けるといったことは撤回なさるといことによろしいですね。

(説明者)

検討していく必要があると思っております、今すぐやめるとかずっと続けていくということではございません。

(仕分け人)

不満とか苦情という言葉は、行政サイドから見るとそうなのでしょうが、市民から見るとこういう言葉は適当だと思いますか。

(説明者)

そうですね、要望とかそういう形の方がいいと思います。

(仕分け人)

こういう姿勢だから言っても仕方がないというふうに市民があきらめてしまうという可能性は感じませんか。

(説明者)

それは申し訳ないですけど感じたことはございません。

(仕分け人)

今のご意見に関連するわけですけど、これを見ていると年々苦情件数が減っているということですが、その中で委員の報酬で 350 万円ほど使っておられる、この内訳を教えてください。

(説明者)

お 1 人当たり月額で 14 万 5,000 円、その 12 カ月の 2 人分でございます。

(仕分け人)

この 2 人は均等でということですね。

(説明者)

はい、そうです。

(仕分け人)

今後は、この苦情件数が減っている中でこの報酬について今後の考えはありますか。

(説明者)

そうですね、やはり件数が減ってきており、1 件当たりの単価にしますとかなりの額になってきております。金額を当初設定したときに比べて、やはり件数は減っておりますので、その辺のコストに関しても今後検証していく必要があるかなというふうに考えております。

(仕分け人)

これでいきますと、1件当たりの報酬がかなり高くなっていきますので、この辺は今後検討していただきたいなと思います。以上です。

(仕分け人)

似たような事業で市民相談事業とか市民の声事業というのがあると思うんですけど、そちらの方の件数はかなり多いと思うんですね。その中で、こういう部分にかかわる部分って結構重なってるんじゃないかと思うんですけど、その辺についてどうなんでしょうか。

(説明者)

重なる部分がもし市民相談課へ行ったとすると、そちらの方からこちらの方に福祉保健分野ですよということで相談の依頼が回ってくるというような形になっておりまして、市民相談事業で今のこの福祉分野の相談を受けているということはないと思っております。

(仕分け人)

今のお話ですと、健康総務課さんの方に直接回ってくるんじゃなくて、それぞれの各担当課さんに回っていくということですか。

(説明者)

オンブズパーソン事業を申し込む際に、健康総務課に直接来られて申し込まれる場合もありますし。

(仕分け人)

そうじゃなくて、市民相談事業の中でいわゆる福祉に係る分につきまして、そういう相談があった時にそれぞれの担当課に行くのか、それとも健康総務課でのオンブズパーソンの方に行くのか、ということです。

(説明者)

オンブズパーソンの方になります。

(仕分け人)

ということは、これ全部が健康総務課さんとオンブズパーソンの中で、この市民相談というのはどれくらい件数があるというのはわからないんですけど、それを受けられる

ということですか。

(説明者)

そうですね、先ほど全部うちで取ると言いましたけど、中には担当課に直接行く場合もありまして、それ以外の部分につきましてはオンブズパーソンでの事務局である健康総務課の方に来ます。

(仕分け人)

その割合というのはわかりますか。

(説明者)

申し訳ございません。把握しておりません。

(仕分け人)

ということになると、例えばこのオンブズパーソン事業がもし廃止になるとすれば、その代わりにそちらの方の市民相談事業、あるいは市民の声事業の方が代替することですか。

(説明者)

仮になくなったと想定でのお話をさせていただきますと、おそらく直接担当課の方へ行くか、あるいは市民相談課の窓口へ行って相談されるかっていうふうになると思います。

(仕分け人)

ちょっと人件費のことについて再度お聞きしたいんですが、委員構成で弁護士の方と学識者ということで、おそらく大学の先生かなというふうに思われるんですが、これは専門はどんな専門かという、選択の基準ですね、選任の基準ですが、どれを専門にやられているのかということと、それから当初の月額 14 万 5,000 円の算定根拠ですね、それを教えていただきたいんですが。

(説明者)

福祉保健に関し優れた見識を有する者ということで、大学の先生、社会福祉分野の先生をお 1 人と、法律の専門家である弁護士の先生をお 1 人委員になってもらっております。それと、当初の 14 万 5,000 円の単価の設定の時ですけど、本市の環境紛争調整委員報酬という報酬がありまして、その報酬単価を参考に決めさせていただいております。その報酬単価が一応一日 2 万 5,000 円、それで、この福祉オンブズパーソンにつきましては年間苦情予定件数 40 件という想定をさせていただきまして、その想定をもと

に総経費を割り出して、それを12分の1したら14万5,000円となったということです。

(仕分け人)

それが必ずしも月額にしないといけないという、最初からのご予定なんですか。

(説明者)

作業していただく内容につきましては相談を受けていただくことももちろんですが、意見表明とか提言とか文書化していただく必要があります。それについての調べ物も必要ですし、文書作成していただく時間も必要です。それは必ずしも役所へ来て相談されているときではないということで、月額の方がいいんじゃないかという考えのもとにさせていただきました。

(仕分け人)

私が大学の教授だとしますと、その今おっしゃられた文書作成を入れると2万5,000円、1日単価の2万5,000円は確かにつらいかなという所があるんですが、前年的に見まして、例えば21年ですと1件につき21万円報酬いただけるわけですから、次回は是非私を選定していただきたいなというくらい非常に高額な報酬になると思うんですね。やっぱり40件を想定してということであれば、該当年度というのはたった1年の14年度が39件ということですが、予定件数を見直していただいて、月額報酬も見直すということ、そういったことも考えておられますか。

(説明者)

はい、この会議の中での最初と途中にもちょっとやらせていただきましたが、コスト面のことも含めて今後検証していく必要があるかなと考えております。

(仕分け人)

例えば、1件当たりの単価とかという形で、是非とも、ほぼ人件費となっておりますので、この辺りは第1に見直さないといけない部分かなと思います。

(仕分け人)

確認ですけど、相談日というのは水曜日と金曜日でしたね。第1・第3、第2・第4と設定をされていて、事前予約制となっていますよね。予約のない時は当然オンブズの方は来られないわけですよね、来られないというのは、前日まで予約というのは受け付けているんですか。

(説明者)

予約につきましては、随時させていただいております。予約に来られたときに相談をさせていただいて、これはオンブズパーソン制度に該当するなという場合は面談の日を直近の日で設定させていただいて、委員さんに連絡させていただくという形を取っております。

(仕分け人)

直近ということは、今日聞いて明日ということもあり得るということですね。

(説明者)

はい、そうです。

(仕分け人)

ということは、このオンブズマンの方は前日まで行くか行かないか、判断がつかない状態を1年間ずっとおられるわけですね。

(説明者)

はい、そうです。

(仕分け人)

そのことについて何か言われたことはないですか。

(説明者)

基本はそうなんですけど、調整させていただいて、どうしても無理な場合は違う先生に、もう一人の先生にお願いするという場合もあって、そういう調整をさせてもらっております。

(仕分け人)

じゃあ、当番なんですか、2人とも来ないんですか。

(説明者)

独任制を取っておりますので、通常は1名体制でやってます。

(仕分け人)

ということは、月に4回ありますけど、担当されるのは2回であるというふうに考えていいわけですね。

(説明者)

はい、そうです。

(仕分け人)

2回の内1回の日当が、さっき言いました書類作成とか色々準備もあるんでしょうけど、7万2,500円、1回につき来ても来なくても出ているというのは現状なんですね。

(説明者)

はい、そうです。

(仕分け人)

福祉にコストパフォーマンスというのではないと思うんですけど、やはり先ほどから色々な話が出ているように、現状の相談件数と比較すると、何らかの見直しは必要かもしれないと思います。

(コーディネーター)

ちょっと確認したいのですが、一番最初にこの苦情は市に対する苦情ですと説明しましたね。そうすると市に対して苦情を言いたいのに事前申し込みは市に対してこういう苦情があるというふうに言わなきゃならないんですか。

(説明者)

そうですね、こちらの窓口に来ていただいたときに大体どういった内容か聞かせていただいて、対象にならない場合もありますので。

(コーディネーター)

対象にしてないということになりますね、逆に。相談件数去年、21年度を見ると相談件数ってゼロですよ。意見表明は4件で調査打ち切りというのが4件ですよ。そうすると、苦情があったのに市の窓口でそれを受け付けてないってということはないですか。

(説明者)

受付件数は、既に受け付けてこの制度を採用しますよといった件数ですので、そこではねてる件数ではない。

(コーディネーター)

私が言っているのは、市に対する苦情だから市でもみ消してないかということなんですよ。

(説明者)

そういうことはしておりません。

(コーディネーター)

まあ、そういうことをされたら困りますけど。ですが、この制度設計自体がちょっとおかしくないかなということにならないですか。市に対して苦情を言うのに市で事前受付をして、市が手配した人が来て、苦情を聞いてもらうと。

(説明者)

ただ、そういう連絡役をする部署がないと、委員さんに每回来ていただいて、その場で相談していく形になるかと思うんですけど。

(コーディネーター)

例えば、市に関する NPO だったり、社会福祉協議会がそういった対応するかわからないですけども、そういうような活動をされている方が受け口になっているということはないんですか。

(仕分け人)

中野区型を参考にしているとおっしゃんですけども、中野区も同じやり方だったんですか。

(説明者)

ちょっとその設立当時の者が今はおりませんが、参考にさせてもらったということなので、似たような形を取っているものと思っております。

(仕分け人)

苦情件数が落ちてきたときも、他の自治体、31 自治体やってると思うんですけど、行政改善に、特にシステムや活発な活動をオンブズパーソンにしているような、そういう事例研究をしてないのですか。

(説明者)

年 1 回、総務省主催で、このオンブズパーソン制度を実施している市町村が集まった総会をしております、そこで情報交換なり、そういった事業をしております。

( 仕分け人 )

12 年度の導入以来で年 1 回ということは、結構回数重ねていると思いますが、新しいやり方を取り入れたとかこう改善したとか、何年度は何をどう変えたとかありますか。

( 説明者 )

それは市の制度についてでしょうか、このオンブズパーソン制度についてでしょうか。

( 仕分け人 )

オンブズパーソン制度についての話です。

( 説明者 )

それは改善した例はございません。

( 仕分け人 )

その会議に出張して、東京まで出張旅費も出して毎年出てるけれども、全く成果を持ち帰ってないということになりませんか。

( 説明者 )

現時点では改善しておりませんので、そういうことになるかもわかりません。

( 仕分け人 )

10 ページの福祉オンブズパーソン制度の流れということがあって、先に窓口で苦情申し立てがあるとおっしゃっていましたが、この矢印を見ますと、苦情申立人は直に苦情調整委員会の方に申し立てをするのですね。ということは、明らかにその方が相談員であるということはオープンにされていて、ここに直接苦情のある方は言う。でも窓口も受け付けられているという判断でよろしいですか。

( 説明者 )

窓口で直接申し込みはされなくて、直接苦情調整委員会の方に矢印が行ってますけど、矢印の書き方がちょっときれいに書けていないというか、詳しく書けていないんですが、間にはやはり事務局である健康総務課が入ります。

( 仕分け人 )

問題となるのは、この図が、市民にこういう図が公表されているのかということですね。私たちの資料としてだったら「間違いですよ」でいいんですけど、市民が見

ますと、あっ、直接この人たちに言えるんだというふうな誤解を生じるので、公表されている資料としてこの図は使われていますか。

(説明者)

はい、使っております。

(仕分け人)

そうすると、直接この方たちの氏名、住所といったところが公表されていないとおかしいですね。

(説明者)

市民から苦情申し立てがありまして、内容については直接オンブズマンの先生に相談したいと言われた方につきましては、日程を調整いたしまして伝えておりますので、この表の通りには一応させていただいております。ただ、今電話とか窓口でこのことについて相談したいというそういう受け付けを事務局がやっております。

(仕分け人)

ということは、この図を見た市民は直接担当の委員の方に連絡されているケースというのもあり得るわけですね。

(説明者)

直接連絡はありません。事務局でお聞きします。オンブズマン事務局が健康総務課です。先生と直接話したいと申し出がありましたら、日程の方は事務局が調整します。市民と委員の間に立って調整します。

(仕分け人)

それを市民はわかっているのですか。しつこいようですが、図を見ると直接言えると思っております。だけれども実際には窓口で受付をしないといけないということは、どこかに文言に表記されているのですか。

(説明者)

パンフレットには、オンブズマン事務局健康総務課まで連絡して下さいということは明記しております。

(コーディネーター)

福祉オンブズパーソン事務局というのは結局は市の内部にあるんですね。ですので、

今委員がおっしゃったように、例えば選ばれた2名の方に直接連絡したくてもここには連絡先とか全然載っていませんよね。ですので、その手立てが市民に対してはないという。公開されていませんよね。ですので、逆に言えばこの苦情申立書というのを市に出すしかないということですよ。

(仕分け人)

第三者性を確保するのがたぶん問題になっていると思うんですが、いっそのこと市長公室が窓口になって、オンブズパーソンへの苦情をどうしても本人に直接出せないというのなら。その内容は市長にもすぐ届くと、オンブズパーソンにも言いますと。例えばそんなふうに変えたらどうですか。本来であれば、せっかくこの機会に傍聴の方もたくさんいらっしゃいますし、オンブズパーソンの制度を初めて知ったという人もいるかもしれない。ここに、メールアドレスなり連絡先が出ていればそれもありかなと思ったんですが、そういうやり方してらっしゃらないなと思ったら、結局皆さんが受け付けているのであれば、第三者性の確保なんか出来てませんよこれ。何か変える気はありますか。

(説明者)

はい、色々検証をさせていただいて、検討していきたいと思います。

(仕分け人)

オンブズパーソン制度を見ていけば、別に福祉とか健康に限らず色々なものがあると思うんですが、枚方市ももっと他のオンブズパーソン制度をひいて欲しいなと何度も願って直接お願いしたこともあるんですが、正確に機能しているオンブズパーソン制度。例えば、子どもの権利とか、今山内さんがいらっしゃる川崎市なんかすごく進んで、埼玉とか、近畿でも川西市とか進んでいる所があるんですけど、そういう所を何件か見て回ったことがあるんですけど、必ず事務局がNPOだったり、また別の団体として庁舎とは違う所にいます。私の知っている事務局員さんは市の職員で、開設当時そのことをやっておられたんですけど、第三者機関としての公平性を保つために職員をやめられました。奥さんから退職金や年金、色々なことですごく苦情をもらったとおっしゃっていましたが、この仕事に命をかけたからとおっしゃっていたので。やっぱりオンブズパーソンという制度で健康福祉のまち枚方をレベルアップというか非常に良いものにして、本当に苦情ゼロでオンブズパーソンに税金をただで持っていかれているようなという制度になってもいいと思うんですけど、本当の意味でのいわゆる皆さんがおっしゃっているように、第三者性をもっとオープンにして公開された所で進んでいくような制度にしていただけたらいいなというふうに思っています。

(コーディネーター)

それでは、だいたい意見も出尽くしたと思うので、評価シートの記入をお願いします。

例えばこれ、日を決めて常に来てもらうんじゃなくて、常設の形として何か相談窓口はここですよというようなことは何か出来ないんですか。

(説明者)

常設となりますと、やはり今以上に費用とかもかかりますし、相談件数から考えますとちょっと難しいかなと。

(コーディネーター)

市民相談とかをうまく活用していくという方法もないことはないんじゃないかなと思うんですが、その辺はどうなんですか。やっぱり行政の縦割りの関係でそれは出来なかったということですか。

(説明者)

それは可能だと思います。ただ、設立当初は福祉保健分野についてサービスを受けられる方が弱い立場にあるということと、苦情が言いにくいということがあったので、福祉保健に限定したサービスを提供する制度を創りました。

(コーディネーター)

そうですね、趣旨として非常にいいといいますが、当然権利擁護する中で公平性も確保して行くというこの狙いは非常に素晴らしいものだと思いますが、それに対しての仕組みとして、本当に苦情を申し上げるところに対して、申し込まなければいけないというこの仕組みで、利用がなかなかしにくいというのが、当初年間 40 件の見込みが実際の利用を見ると全然それに及ばないというのは、やはり仕組みに問題があったんじゃないのかなと感じます。

(コーディネーター)

では、それぞれ仕分け人さんの意見を伺いたいと思います。で、分け方としてちょっとルールをしたいと思うんですが、この事業いらなくなれば当然不要ということになりますけど、例えば私が今申し上げた中の市民相談との再構築ということもないことはないかなと思いますけど、それについては一旦この事業は廃止しておいて、新たな相談の体制として整理することで、例えば不要という仕分けにしたいと思います。

それから意見の中でもありました NPO 法人だとか市が関与しない方法で相談窓口を設けることが出来るとすれば、民間ということもあり得ると思います。国・府・広域ということで、市に対する苦情ですから、市に対してじゃなくて例えば府でこういう制度

を設けてやるべきじゃないかということであれば、この中に入ってこようかと思います。あと、制度的に、制度設計として直すべきだということであればオンブズパーソン制度は継続していくけれども内容を見直すということで改善というような結論になるかと思えます。では、こんなルールの中で仕分けをお願いしたいと思えます。

それでは、事業番号 19 番、福祉オンブズパーソン事業についてお伺いをいたします。1 番不要(4 人)。2 番 民間(1 人)。2 番 国・府・広域(0 人)。3 番枚方市・要改善(1 人)。4 番枚方市・現行通(0 人)。ということで、この事業、班の結論としまして不要ということにさせていただきます。

じゃあ、山内さん

(仕分け人)

市の苦情を受け付けるという目的は正しいと思いますが、手段としては全く誤っていると思えます。正直言ってこの利用件数とコストを考えると、納税者に対してとても説明が出来ないと思えます。もっと別のやり方を考えるべきだと思えます。

(コーディネーター)

ありがとうございます。じゃあ、少数の意見で加藤さん。

(仕分け人)

私も不要と民間どちらにしようか最後まで悩んで、つい 20 秒くらい前までは不要に丸をしてたんですけど、あえて民間という所にさせていただきました。というのは、この制度とてもいい制度だと思うので、今山内さんが言われたようにちょっとやり方が違っていると思えます。だから民間。民間というのは具体的に何が言えるかというと言えないんですけど、民間というのは安全に第三者としての機関として独立したものを創って欲しい。だったら不要じゃないかと言われそうなんですけど、あえて不要という言葉を使わせてもらいませんでした。そういう意味での皆さんにほとんど近い答えだったというふうに思っていたら結構です。

(仕分け人)

年々苦情件数も減っていると思えます。その中で今まで意見をたくさんいただいた中で、今後、報酬の面など、そういうところも改善して今後進めていただきたいなど、こう言うふうに思えます。

(コーディネーター)

ありがとうございました。

今のご意見にありましたように、この福祉オンブズパーソン制度を否定したものでは

なくて、市民の権利、利益を擁護して必要な制度であるという認識は誰も持っているわけですが、ただその手段として果たしてこの形がいいのかどうかというのはやはり議論の的だったと思います。

それでは、加藤さんの意見にあったように、第三者機関という言葉が最初から出ていますよね。私もそれにこだわったのですが、今では第三者機関として呼べないと思います。ですので、そこも含めて見直しということで、一旦この事業、市に戻していただいて、制度構築からもういっぺんやってもらいたいということで、この班の結論としては不要ということでさせていただきます。

議論の内容を踏まえて是非健康福祉を増進するいい制度になるように見直しをしていただきたいと思います。

それでは、事業番号 19 番、福祉オンブズパーソン事業につきましてはこれで終了したいと思います。どうもありがとうございました。