

平成22年10月6日

生駒市長 山下 真 殿

生駒市人権施策審議会  
会長 伊賀 興一

### 生駒市人権施策審議会の任期を終了するにあたって（報告）

平成20年10月8日付けで委嘱されました当審議会委員の任期が、今般終了することになります。

今回の委員は、大半が新任であったこともあり、審議課題をどのようにとらえるかについての意見交換に多くの時間を費やし、その結果、本市における人権施策の検討に踏み込むことが十分にできなかつたこと、お詫びしなければなりません。

これは委員各位の責任ではなく、ひとえに会長職にある当職に帰属する責任である事をはじめに明らかにしておきたいと思えます。

しかしながら、以下の通り短期間でしかも限定的ではあるとはいえ、市職員の多大な協力によって、本市が設置している各種市民相談窓口の実情調査を行い、その結果を踏まえて、慎重審議の結果、当審議会として以下の通りの見解が大方の一致を見ましたので、報告いたします。

#### 1 審議会の日程と審議課題

当審議会は、平成20年12月1日に初会合を開催し、以後10回の会議を開催し、生駒市の人権施策の推進について審議してきました。

主な審議内容	回数	開催日
・委嘱状の交付	第1回	平成20年12月1日
・審議課題について	第2回	平成21年3月3日
	第3回	平成21年5月27日
・審議課題について委員からの報告	第4回	平成21年8月3日
	第5回	平成21年10月26日
	第6回	平成22年2月2日
・生駒市の人権啓発のあり方について	第7回	平成22年4月6日

- ・生駒市の人権行政に求められる基本的な考え方について 第8回 平成22年5月31日
- ・生駒市の相談窓口状況の調査報告について 第9回 平成22年8月12日
- 第10回 平成22年8月24日
- ・報告のまとめ 第11回 平成22年9月24日

## 2 人権関連の相談窓口の調査について

当審議会は、生駒市人権擁護に関する条例に基づき審議を行っていますが、今回、生駒市行政と市民の直接の接点の一つである各種相談窓口における対応や処理状況がどのような状況になっているか、を調査、審議すべく、下記のとおり人権関連相談窓口について実態調査を実施しました。

- ・調査対象窓口（11窓口）  
行政相談、心配ごと相談、一般相談、生活福祉資金、家庭児童相談、子育てテレホン、教育・青少年相談、女性のための法律相談、女性のための一般相談、人権相談、生活保護の相談
- ・調査期間  
平成22年7月1日～7月31日
- ・調査内容及び回答結果  
(別紙参照)

この調査においては、関係部署の職員の皆さんに多大な協力をいただき、心より感謝します。

短期間で、限定された場面のみであったとはいえ、いわゆる市民相談を統計的にとらえるのみではなく、相談の中身や解決までの助言等の窓口作業にも踏み込んだ検討資料を得ることができました。

## 3 人権関連の相談窓口の調査結果について

今回の相談窓口の調査は、対象窓口、期間、調査内容等において限定されたものであったことはすでに調査対象によって明らかです。そのため、見えた部分と見えない部分とがあり、各委員の感想も含んだものとなっています。

### (1) 対象となった相談窓口の相談件数

相談件数には窓口（相談課題別）ごとに差があり、市民にとっての課題ごとに市民ニーズの高低がかなりあることが見られるところです。

また、広報のあり方にも関係すると思われませんが、相談窓口の存在自体

の認知度にも強弱が見られました。市民に対して相談窓口の広報を積極的に取り組むべきものと考えます。

## (2) 市民の権利行使の手段との関係

各相談窓口では、相談に応じることで市民の権利保障をより高める機能を果しているという評価が主要な側面と言える点で、委員の意見は一致しました。しかしながら、市民の側が持ち込まれる相談の内容も多様であり、その中では相談において処理がつく問題もあれば、相談によって得た知識などを生かして、学習、研鑽をし、市民運動や時に訴訟に発展する場合も当然想定され、市行政の処分や処理のみによってすべてが解決するとは到底言えません。

相談窓口だけで「解決」する場合はもちろんのこと、市民の相談を端緒とした権利行使が、時によっては抑圧、抑制する方向で行っていないか、内部的にも、絶えず検証する必要も指摘されたところです。

行政と市民の関係は、市民相談という言葉で中身を区分するのは非常に難しいです。その中には、生活密着型の相談もありますし、行政に対する苦情の相談もあるはずです。そういう多様な相談があり得ることに対しての行政のあり方については、今後、検証が必要で市民からのご意見を聞く場も必要と考えます。

## (3) 相談内容の多様化に対して

相談内容の多様化により二つ以上の相談窓口をまたがるような相談も見受けられました。窓口間の連携がスムーズに行われないと、市民サイドには「たらいまわし」としてとらえられる恐れがあり、不満が残ってしまい、人権擁護の観点から見ても良い方向ではないと考えます。

相談する市民もあまり説明したくない事柄を何回も説明させられることにもなりますので、相談窓口間の紹介状のような連絡文書をやり取りすることにより相談者の負担が軽くなるような努力も必要と思います。また、非常に深刻な生活相談に対しては迅速な対応が迫られる場合も考えられますので、こういった場合の対応に対して適切に対処する必要があると思います。

## (4) 社会情勢の変化の反映にどう対応するか

今回の相談窓口の調査結果を踏まえ、相談窓口に対する市民の期待はたいへん大きいものを感じます。特に、以前であれば家庭内や知人間の相談で処理されていたものが、行政に何らかの助けを求めてきている状況があ

ります。

これは行政の役割の拡大になるのか、行政の本来の役割になるのか、わかりません。少なくとも市民の期待は広がってきていると考えます。

今回の調査結果の中に、お礼の電話が1件あったとの報告がありました。行政に対して不平、不満は挙げやすいですが、1件だけとは言え、わざわざお礼の電話をいただいたという事実は、生駒市の相談の対応が市民から評価された事実として特記しておきます。

#### (5) 窓口設置上考慮すべき事項

本市に外国人登録をされている外国人は50数ヶ国約千人におよぶと聞いています。今回の調査でどこかの相談窓口において外国人の方が困ったという実例があった訳ではありませんが、もし外国人対応の窓口があれば、もっと利用が図れるでしょうし、相談に来られた実例があっても良いはずが無かったことも調査を踏まえた指摘になると考えます。

現在、市民課の外国人登録窓口に外国人関連の情報紙等を配置していますが、それだけでは不十分な点も考えられます。そこで当審議会として提案するのは、外国人に対応した窓口の設置です。この窓口は外国人専用の窓口がいるというのではなく、初期対応の窓口として相談を受け、他の専門の窓口へ繋いでいくというものです。また、活用頻度を踏まえ外国語の対応できる職員の配置も検討する必要があると思います。

#### (6) 相談窓口の質と量の問題

相談窓口に対応する職員の質と量という問題については、全ての調査項目で問題となりました。この質と量は、窓口の抱える課題に対応して市職員が直接相談に従事する場面と、一定の専門職の方に非常勤で市民対応をお願いするという方式が現在採られています。

子育て問題や家庭児童相談、教育相談など、現代日本社会が抱える深刻な課題の相談には、専門職の対応が効果を挙げていることを確認していますが、今後、職務に応じた適切な待遇が必要と考えます。

また、生活保護の事前相談の場面などは、直接、権利義務にかかわる問題も含まれるのであり、相談対応のあり方によっては権利抑制の批判を招く恐れもありうることで指摘されました。

相談内容の中には、いわゆる法令等による権利性を持った申請を前提とした相談や生活福祉資金相談や、緊急性を持って救済を求めるといった相談も現に行われています。しかし、例えば、災害時における一時的資金や再就職時等の初任給支給までの一時的資金等で現行法令等救えないような

方に対しては、現行制度の検証を含めてさらなる支援策を期待します。

行政としての相談のあり方については、さらに検討を深めたいと考えていますが、相談のあり方として抑圧的になったり、恩恵的になったりするのはいずれも誤りであろうとの見解で一致しました。

地方自治の主体である住民の、元気で活発な市民生活を支える人権相談を展望し、さらなる検証がなされるよう、期待し、今回の審議の取りまとめとします。