



説明

・市民から寄せられた要望・苦情等についての確な対応を図り、サービスや施策の改善につなげる取り組みは、民間企業では以前から重視し、商品の改良などに結びつけてきました。行政においても市民満足度の向上を図り、市民との信頼関係を強化するうえで、その取り組みはますます重要になっていくと考え、この規定を定めています。

オンブズマン

第19条 市長は、市民の市政に関する苦情を公正かつ中立な立場で迅速に処理することにより、市民の権利利益を擁護し、市政に対する市民の信頼性を高め、公正かつ透明な市政の推進を図るため、三鷹市総合オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を設置する。

2 オンブズマンは、市民の申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案について、市長等に対して意見を述べ、若しくは是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は苦情等の原因が制度そのものに起因する

ときは、当該制度の改善に関する提言を行うことができる。

3 市長等は、オンブズマンの職務の遂行に關しその独立性を尊重し、積極的な協力援助を行うとともに、オンブズマンから勧告又は提言を受けたときは、これを尊重し、誠実かつ適切に処理しなければならない。

説明

・オンブズマン制度について、市独自の「市民の救済制度・不服申立て制度」としての位置付けを明確にするために、総合オンブズマン条例に定める基本的事項を自治基本条例でも定めています。

職員及び組織

第20条 市は、広く人材を求め、公正かつ有能な職員の任用に努めるとともに、適材適所の人事配置、効果的な人材育成並びに適切な人事評価及び処遇を行うことにより、職員及び組織の能力が最大限に発揮されるよう努めなければならない。

2 職員は、その職務が市民の信託に由来し、市民全体の奉仕者であることを自覚し、法令、条例等及び任命

権者の指示に従い、誠実、公正かつ能率的に職務を行うとともに、創意をもつて自治の充実に努めなければならない。

3 市の組織は、市民に分かりやすく、効率的かつ機能的なものであるとともに、社会経済情勢の変化及び市民のニーズに的確に対応するよう編成されなければならない。

説明

・三鷹市では、人材育成の具体的な推進を図るために、平成15年度に「三鷹市人材育成基本方針」を策定しています。

・職員に関する規定としては、本条のほか、職員の服務の宣誓に関する条例の一部改正を行いました。  
・第3項は、市の組織の基本的なあり方について定めています。

適法・公正な市政運営

第21条 市政運営に携わる者は、市政に違法又は不当な事実があった場合は、これを放置し、又は隠してはならず、組織の自浄作用により市政の透明性を高め、市政を常に適法かつ公正なものにしなければならない。

説明

・現在、民間企業においてはコンプライアンス（企業が経営活動を行う上で、法令や各種規則等のルール・社会的規範などを守ること）が重視されています。行政においても、その重要性は同じであり、市政運営に携わる者は、全職員が多岐にわたる規則・規範等を遵守するとともに、もし違反行為があった場合には、早期に発見して是正するマネジメントの確立について定めています。

政策法務

第22条 市は、市民のニーズや市の行政課題に対応した主体的な政策活動を推進するため、自治立法権と自



表するとともに、公平かつ効率的で、質の高い行政サービスの提供を図り、市民満足度の向上に努めなければならない。

・本条の規定の趣旨は、質の高い行政サービスの提供などの基本原則を定めるものです。例えば英国の市民憲章（シティズンズ・チャーター）では、政府は、適正なコストで市民に満足のいく質の高いサービスを提供する義務や、提供するサービスに関する情報公開の実施などを定めており、本条の理念と共通のもので

説明

・自治体経営の趣旨は、質の高い行政サービスの提供などの基本原則を定めるものです。例えば英国の市民憲章（シティズンズ・チャーター）では、政府は、適正なコストで市民に満足のいく質の高いサービスを提供する義務や、提供するサービスに関する情報公開の実施などを定めており、本条の理念と共通のもので

自治体経営

第24条 市長等は、事業の実施に当たり、最少の経費で最大の効果を上げるよう努め、地域における資源を最大限に活用した事業の戦略的な展開を図るとともに、市民満足度の向上及び成果重視の観点を踏まえた自治体経営を推進しなければならない。

2 市長は、健全な財政運営に努めるとともに、市の財政、財務等に関する資料を作成して公表することにより、市の経営状況を的確かつ分かりやすく市民に伝えなければならない。

3 市長は、他の執行機関と連携を図りながら、各種の行政サービスを受ける市民間の負担の適正化及び社会

資本整備等における世代間の負担の公平化が図られるよう、適切な財政政策を進めなければならない。

説明

・本条の趣旨は、基本構想で定めた「自治体経営の基本的な考え方」とも共通するものです。  
・市では、財政事情の作成及び公表に関する条例に基づき、広報等によって財政事情の公表を行っています。また、市の予算・決算についても、分かりやすく説明する資料を作成して公表するとともに、企業会計的な手法による「バランスシート」などの財務諸表も作成し、説明責任を果たすための工夫を行っています。  
・市が提供するサービスについては、無償で行うことのほか、一定の受益者負担の導入も市民間の公平性を図るために必要です。なお、負担を求める場合でも、所得状況などにより負担の程度を軽減することも、市民間の負担の適正化の考え方に含まれています。

また、「社会資本整備等における世代間の負担の公平化」では、公共施設建設における市債の活用により、後の世代の市民も施設利用による便益を受けることから、借入金の償還費の形式で一定の負担を求めることも必要であるとの考え方を表しています。

説明

・法務行政の取り組みとして、主体的なまちづくりを推進するために、自治立法権の活用による積極的な条例制定や、従前の通達に基づく行政ではなく、法令等の趣旨や目的を自治体の視点から積極的に解釈し運用を図る自治解釈権の活用について定めています。

・まちづくり条例、健康福祉総合条例、環境基本条例などの分野別の条例は、第2項の規定により、自治基本条例の目的を実現するための条例としても位置付けられます。

行政サービス提供の基本原則

第23条 市長等は、行政サービスに関する情報を分かりやすく市民に公

自治基本条例による新たな制度 その4

### 助役の呼称に関する規則

三鷹市は、自治基本条例（第11条第2項）に基づき、助役の呼称を「副市長」に改める規則を定めました。助役の呼称を「副市長」とする「副市長制」は、政令市を中心にいくつかの市で導入されています。呼称を「副市長」とすることによって、「知事」を補佐する「副知事」のように、その職が市長を補佐し代理する職であることを明確にすることが目的です。

ただし、「助役」は地方自治法に定められた職名であることから、法令文書や許可書などの行政処分や権利義務に関する文書については「助役」を使用します。