

## IV 発意調査の事例

## ～掲載事例一覧～

### IV 発意調査の事例

	内容	頁
1	市長への手紙	92
2	町内自治会内部の問題に対する市の関わり	97

## 発意調査の事例

### 1 市長への手紙（要約）

#### 発意調査の趣旨

本市には、「市長への手紙」という制度があります。市ホームページによると、手紙により広く市民の皆様から市政に関するご意見やご提案等を受け付ける制度で、どなたのご意見も受け付ける制度と説明されています。

ところが、最近では「市長への手紙」に対しての苦情申立てがオンブズマンへいくつかわ寄せられるようになりました。ある申立ては「市長宛に親展で送った手紙に対して市長からの回答がない。」というものであり、また別の申立ては『市長への手紙』を出したが、市長からの回答でなく、担当課の管理職名の手紙が届いた。この手紙は『市長への手紙』に対する正式な回答なのか。」というものでした。

これらの苦情を生み出したのは、「市長への手紙」の取扱いに関して次の3点に要因があるのではないかと考えました。

1点目は、市長宛の手紙が各担当部署に届いた場合に、内容によっては「市長への手紙」として受け付けられる場合とそうでない場合があるなど、取扱いが統一されていないのではないかとこの点。

2点目は、市長宛の手紙が「市長への手紙」として受け付けられ、回答がなされるときに、市長名の場合とそれ以外の場合があるのではないかとこの点。

3点目は、市長宛の手紙が「市長への手紙」として受け付けられたとしても、回答しない場合や、担当部署が回答する場合に、そのことを当該市民に連絡していないのではないかとこの点です。

今回、オンブズマンは「市長への手紙」の制度運用は市民にとって分かりやすく透明性が保たれているのか検証するため、この3点を中心に発意調査を行うこととしました。

#### 市からの回答

「市長への手紙」を含む「市民の声」制度は、多くの皆様から建設的なご意見やご提案等（以下「ご意見等」という。）を幅広くお伺いし、貴重なご意見として市政運営に反映させていく制度です。いただいたご意見等につきましては市の考え方をホームページ上で公開することにより、市民の皆様との情報共有に努めています（熊本市市民の声取扱要綱（以下「要綱」という。）参照）。

「市民の声」はご意見等が寄せられた課やその形式によって大きく3つに分けられ、それぞれ定義されています。1つ目は「市長への手紙」です。これは広聴課に寄せられた「市長宛」の文書やメールをいいます。2つ目は「わたしの提言」です。これは、広聴課に寄せられたもののうち「市長への手紙」に該当するものを除くものを

います。3つ目は「要望・相談・陳情等」です。これは、市民の声に係る施策や事業等の業務を所管する各担当課に寄せられたものをいいます。

「市長への手紙」の処理件数は年々増加しており、平成27年度は267件、平成28年度は282件、平成29年度は253件、平成30年度は373件、令和元年度（2019年度）は413件処理しています。令和2年度（2020年度）は、令和2年（2020年）9月30日現在において232件のご意見等を受け付けています。

受付から回答までの流れは、広聴課によるご意見等の受付、市長への供覧、各担当課による回答案の作成、広聴課による回答案の調整、市長決裁、ご意見等を寄せた市民の方（以下「提案者」という。）への回答という手順です。

「市長への手紙」は、広聴課へ寄せられる必要があることから、広聴課へ直接届くよう専用紙及び切手不要の専用封筒を市の施設60か所に設置しています。具体的には、市役所、区役所、まちづくりセンター、市民会館等です。市役所においては2か所設置しており、場所は1階の総合案内及び総務企画課前です。また、より気軽にご意見等を投稿いただける市ホームページではインターネット通信専用の投稿フォームを用意しております。

「市長宛」の手紙が広聴課ではなく各担当課に届いた場合の取扱いについてですが、「市長への手紙」は、広聴課に寄せられたご意見等であることから、広聴課以外の各担当課に寄せられた場合は原則として「市長への手紙」として取り扱われることはありません。各担当課に寄せられたご意見等は「要望・相談・陳情等」として取り扱われます。つまり、「市長への手紙」として取り扱われるためには、封筒の宛名が広聴課であり、かつ、文書の宛名は市長であることが要件となります。ただし、広聴課宛でない文書を全て「市長への手紙」として取り扱わないとすると「広く市民の皆様からご意見等を受け付ける」という「市長への手紙」の目的にそぐわない可能性もあるので例外的な取扱いもあります。例えば、封筒の宛名が市長であり親展の場合には、その郵便物は秘書課に届き市長が文書を確認したうえで「市長への手紙」として取り扱うのかを判断します。他方、封筒の宛名が市長と記されており文書の宛名が市長の場合（親展ではない場合）は、総務課等が開封し、確認したうえで文書を振り分けます。そのうえで広聴課に振り分けられた文書については、広聴課長が文書の内容を確認し「市長への手紙」として取り扱うのかを文書の全体から総合的に判断します。この時、「市長への手紙」として取り扱わないと判断した場合は、各担当課へ転送し「要望・相談・陳情等」として取り扱われることとなります。

「市長への手紙」については、要綱に基づき各担当課で直接対応するもののほか、内容によっては、提案者のご意見等が不明確な案件や既に各担当課で対応を進めている案件等については、各担当課から提案者に連絡を行い、趣旨確認や取組状況等を説明する中で市長からの文書による回答が不要となることがあります。また、各担当課による専門的で詳細な調査が必要な案件等は、各担当課から直接回答する場合もあります。なお、いずれの場合でも、提案者からは同意を得たうえで対応しており、その際の記録も作成しています。

「市長への手紙」に対して回答しない場合は、大きく2つの理由があり、いずれも要綱で規定されています。1つ目は、「同一提案者から、同趣旨の市民の声が数回に渡り寄せられ、これに対し、既に回答を行っているもの」や「提案者と本市において、意見内容が争訟中であるもの又は判決により終局した係争であるもの」等にあたる場合です。これらの場合には、提案者に対して回答しない旨及びその理由をお伝えしています。2つ目は、「提案者の住所及び氏名が正確に記載されていないもの」にあたる場合です。市ホームページの投稿フォームや「市長への手紙」専用用紙に記載しておりますように、回答を希望される場合は住所及び氏名の記載をお願いしており、これらが正確に記載されていない場合には、要綱に基づき、今後の業務改善や問題解決に繋がるよう担当部署へ情報提供を行っております。

ただし、メールで広聴課にご意見等をいただく場合、住所及び氏名の記載がないご意見に対する上記の取扱いをご存じでないこともありますので、意見内容に回答が必要である旨の記載がありましたら、連絡先の情報をもとに提案者へ連絡し、住所及び氏名を確認しています。

なお、令和2年（2020年）10月上旬以降、メールでお寄せいただいたご意見等に対して、回答を希望する場合は住所及び氏名をお知らせいただき、回答不要である場合においても、市長が確認し、担当部署へ情報提供を行う旨を提案者に連絡することとしました。

### オンブズマンの判断

1点目として、「市長への手紙」として取り扱われる要件等について検討します。

オンブズマンが受け付けた苦情申立てに「市長宛に親展で送った手紙に対して市長からの回答がない」というものがありましたが、それについては、制度としての「市長への手紙」として発意調査で検討することは、不適當であると考えため、ここでは検討の対象としないことにします。

封筒の宛名が市長と記されており親展ではない文書については、封筒の宛名が広聴課宛という要件を満たしていませんが、例外的に「市長への手紙」とする取扱いを行うことがあるようです。「市からの回答」によると、「封筒の宛名が市長と記されており文書の宛名が市長の場合（親展ではない場合）は、総務課等が開封し、確認したうえで文書を振り分けます。そのうえで広聴課に振り分けられた文書については、広聴課長が文書の内容を確認し「市長への手紙」として取り扱うのかを文書の全体から総合的に判断します。」とのことです。広聴課は、総務課等から振り分けられた文書を「市長への手紙」として取り扱うか否かについて内容を見て総合的に判断することになります。しかし、広聴課長が判断する際の基準等については定められていないとのことです。基準がないままこのような取扱いを行っていると、「市長への手紙」として取り扱うか否かの判断が一定でなくなるおそれがあります。また、市民から恣意的な取扱いをしているという指摘や誤解を受けないようにしなければなりません。し

たがって、広聴課長が「市長への手紙」であると判断する場合、その基準を整理しておく必要があるのではないかと考えます。そして、その基準については、例えば封筒の宛名とは関係なく文書の宛名が「市長宛」とあるとか、市長からの回答を求めるといったようなことが明記されているといったような、できるだけ形式的に判断できるものとし、市民にとっても分かりやすく、市民がそれを間違えることがないようなものにすべきであると考えます。このように、市民に誤解を与えない客観性の高い基準を策定し、その基準を市民にも周知することが重要であると考えます。

よって、この点について現状では統一的な基準に則って処理されているとはいええず、改善の余地があり、今後、統一的な基準の策定が望まれます。

もっとも、前述した基準を策定することも必要ではありますが、例外的な取扱いが生じること自体を減らすことも重要であると考えます。つまり、「市長への手紙」の要件自体が市民にとって分かりやすいものであれば、例外的な取扱い自体がなくなるのではないかと考えます。この点、他自治体においては「市長への手紙」又は類似の制度では、封筒の宛名に「〇〇市役所『市長への手紙』係」と記載すればよいという自治体もあります。このような方法であれば、封筒の宛名に広聴課宛と記載されていなければならぬという要件を知らなくとも「市長への手紙」を書いて送付しているという意思表示が明確です。

この点についても、今後、市民にとってより分かりやすい制度となるよう市で検討を行ってもらいたいと思います。

ここまで、封筒の宛名が「市長宛」とのみ記載されている文書の取扱いについて述べてきましたが、市民が「市長への手紙」の専用封筒及び専用用紙を利用することができてさえいれば、要件について問題となることはなくなると考えます。

市は「市長への手紙」が広聴課へ直接届くよう専用封筒及び専用用紙を市の施設60か所に設置しているとのことですが、その60か所の個々の場所がどこなのかホームページには掲載がなく、具体的な設置場所を把握することができませんでした。

市は「市長への手紙」を出そうとする市民に対し専用封筒及び専用用紙の利用を推奨すべきであり、そして、それらの設置場所についても周知されていなければならないと考えます。「市長への手紙」にかかる専用封筒及び専用用紙が準備されている市の施設60か所がホームページ等で分かりやすく周知されれば、市民にとって「市長への手紙」がより一層身近なものになると考えます。

この点についても、今後、市で検討を行ってもらいたいと思います。

また、市役所1階の総合案内前と総務企画課前に設置してある「市長への手紙」の専用封筒及び専用用紙については、総務企画課前は数メートル離れていても一目で分かるよう大きな文字で「市長への手紙」と書かれているコーナーがありましたが、総合案内前は他のパンフレット等と同じように配置されており一目で分かるような状態ではありませんでした。どのパンフレット等も重要なものには変わりありませんが、工夫の余地はあると思います。

2点目として、「市長への手紙」への回答が担当部署からある場合について検討し

ます。

「調査の趣旨」に挙げた案件については、要綱に則り、当該市民の同意を得ていることが分かりました。同意を得た方法や日時等についても記録に残されていることを確認しました。また、その他の案件についても、市長以外から回答する場合には、必ず当該市民の同意を得ており、その記録もされています。

よって、要綱に則って適正に処理されていることが確認できました。

3点目として、「市長への手紙」に回答がない場合について検討します。

「調査の趣旨」に挙げた苦情申立ての場合は、当該市民へ連絡を行い、回答しないことや担当部署が直接回答することについて同意を得ており、その旨の記録が残されていることを確認しました。

よって、要綱に則って適正に処理されていることが確認できました。

今回の発意調査を通じて、市は「市長への手紙」に対して、しっかりと取り組んでいることが分かりました。今回の調査では触れなかったインターネットを通しての「市長への手紙」が届いた場合についても、申立人の住所や氏名の記載がないときでも、メールでの連絡先が記載してあり、回答が必要である旨の記載があれば、連絡先の情報をもとに当該市民へ連絡しているとのこと。このことは、市ができるだけ市民に回答しようとする姿勢の表れであると考えられます。また、「令和2年（2020年）10月上旬以降、メールでお寄せいただいたご意見等に対して、回答を希望する場合は住所及び氏名をお知らせいただき、回答不要である場合においても、市長が確認し、担当部署へ情報提供を行う旨を提案者に連絡する」とのことです。これらのことは、改善へ向けた積極的な取組みであると考えます。しかし、一方で、これまで述べたように「市長への手紙」としての要件等、市民から見て、分かりにくい点もあるのではないかと感じました。

「開かれた市政実現と市政への市民参加を推進するため、市民と行政が情報を共有し、市民協働で築く自主自立のまちづくり」を、さらに推進していくためにも、市民にとってより分かりやすく透明性がある「市長への手紙」となるよう、創意工夫を凝らしてほしいと思います。

### 2 町内自治会内部の問題に対する市の関わり（要約）

#### 発意調査の趣旨

町内自治会（以下「自治会」という。）は、同じ地域に住む人たちにより自主的に組織され、日常生活の中で発生する地域の課題をお互いに協力し合って解決し、豊かで住みよい地域をつくるために地域の特色を活かした様々な活動を行っている団体です。

自治会は地域社会において重要な役割を果たしていますが、これまでオンブズマンには自治会に関係する苦情が複数件申し立てられてきました。各申立てに共通するのは、自治会内部で発生した意思決定過程や会計処理に関する紛争を解決するため、市が当該各自治会へ積極的に指導等を行うべきであると主張された点です。これに対し、市は、任意団体である自治会の内部的活動については住民自身によって決定されなければならない、原則として市が関与すべきではないとしています。オンブズマンとしては、自治会は地域住民により結成された任意団体であることや、行政による介入は自治会の自主性・自立性（住民自治）の観点から望ましくないこと等から、原則として市が自治会の内部的事項について指導監督することは難しいと判断してきました。

もっとも、地域コミュニティの再構築が模索されている中、地域社会における自治会の役割の重要性やその公益的機能を考慮すると、市は自治会内部の問題についても適切な役割を積極的に果たす必要があると思われます。具体的には、外部のADR（裁判外紛争解決手続）機関の活用や、市内部の専門性を活かしたADRの仕組みづくりなどが考えられます。

そこで、自治会内部の紛争解決のために市が関与できる度合や手段をある程度具体的に検討・整理する必要があると考え、今回の発意調査を実施することにしました。

#### 市からの回答

本市では、自治会の加入世帯数は年々増えているものの、それ以上に、核家族化や高齢者などの単身世帯による総世帯数の増加が著しいため、同加入率については年々減少傾向にあります。

自治会については、意思決定過程に関し、特定の法律などで定められた運営方法などがあるわけではありません。会員のみんなで話し合い、民主的な運営を行っていくこととなります。そのため、自治会の目的や活動内容、総会に関する事項や町内会費の金額など、自治会に関する基本的な事項をあらかじめ定めた規約（ルール）が、自治会を運営していくうえで最も重要なものとなります。意思決定の手法については、話し合いや投票、アンケートなど様々なものが考えられますが、一般的には、役員会が開催され、その後開かれる総会において住民による話し合い及び議決が行われるという

流れになると思われます。

会計処理についても法律などの定めはありません。しかし、町内自治会における最も大きな収入は、会員である地域住民からの町内会費です。住民からの会費を預かり、自治会の運営や活動を行っていくため、適正かつ正確なお金の取扱いが必要となります。お金の使途についても住民の意見や要望を聞くことは大事だと考えます。

市に対して寄せられている自治会に関する相談には、会計管理、自治会内部の連絡体制、自治会の運営方法、回覧板について、予算・決算、町内自治会の区域、規約や役員選出方法、お金の使い方などに関するものがあります。地域活動推進課が対応した相談件数は、平成30年度が8件、令和元年度（2019年度）が3件です。

自治会はいわゆる任意団体であり、その運営に関し、市が積極的に関与することは適切ではないと考えます。しかしながら、自治会は、防犯灯の維持管理や電気代の支払い、ごみステーションの設置管理など、住民生活に直接関わる様々な公的機能を担っています。また、市は自治会に対し、市各部署から依頼する行政文書の回覧及び世帯配付業務、緑の募金運動への協力、市道の境界立会い、防災に関する活動など多くの協力を依頼しています。このような自治会の諸活動は、行政の手が行き届かない公共性の高いサービスを補完している側面があります。そのため、市としても自治会加入促進ポスターを作成し、住民に対し自治会への加入促進の取組みを自治会と協働・協力して行っているところです。

市はこれまでも、会計処理や自治会運営全般に関する「町内自治会ハンドブック」を各区役所にて発行し、研修を開催するなど、自治会の自主的な運営を支援する取組みを行っています。今後も引き続き、自治会内部のトラブルに関しては、必要に応じて、助言やアドバイスなどを行うとともに、自治会長への研修内容の充実などに取り組んでいきたいと考えます。

さらに、自治会の会計に関しては、他自治体の事例を参考にし、区役所と連携しながら、自治会における会計事務・処理等についての簡易な手引き等を新たに作成し、配付することで自治会長への研修の充実に取り組んでいきたいと考えます。

自治会内部における紛争への対応としては、地域が自主的に組織する自治会の性格を踏まえ、まず第一に、自治会の内部で話し合っ解決していただくよう促しています。自治会運営や会計に関するトラブルであれば、自治会の規約でどのように整理されているか確認し、会員が納得するよう、場合によっては、総会で規約を改正するなどして解決するように促します。第二に、状況に応じて弁護士へ業務委託して実施している無料法律相談への案内を行っています。第三に、相談者から要望があった場合、状況により、町内自治会長に状況を確認したり、意見を伝えたりしております。今後も、自治会の円滑な運営や活動が実施されるよう、市としてもできる限りの支援を行っていききたいと考えます。

自治会内部における紛争解決手段として、ADR制度の活用は手段の一つだと認識しています。熊本県内におけるADR機関の熊本県弁護士会紛争解決センターに現状等確認したところ、令和元年度（2019年度）における一般ADR申立件数は13件との

ことでした。しかし、申立件数のうち、応諾率は46.2%の6件、さらに、応諾事件における成約率は50.0%で3件ということでした。また、同センターでの相談内容は多岐に亘るため、町内自治会に関するトラブルも対応可能であるが、あっせん人の弁護士は、名簿から順番に決めるので、自治会関係の知識に詳しいかどうかは分からないとのことでした。加えて、同センターを利用する際、申立人は申立手数料として11,000円の手続きに要する費用が発生することとなります。さらに、和解が成立した場合には成立手数料が別途、発生してくるとのことでした。

自治会内のトラブルについての相談で市民の方が窓口に来られる場合、自治会内部での話し合いで解決するように説明しますが、中には、どうしても納得されず、市は補助金を出しているのだから、市が直接、町内自治会長の指導等の対応をすべきだ、などと強く主張される方もいます。これは、市と市民の間に、自治会に対する認識のずれがあるためだと考えますが、この認識のずれによって生じる課題を解消するために、外部のADR機関等を利用するのは一つの方法だと考えます。こうすることで、市が直接、町内自治会を指導監督することにはならないので、自主自立のまちづくり方針にも即していると考えます。

ただし、ADR機関を利用することについては、成約率が約23%であること、申立人が当該制度を利用する際、申立手数料や和解成立時の手数料が発生し有料となること、住民間のトラブルは町内自治会に関するものだけではなく、例えばマンション管理組合に関するものなど多岐にわたる可能性があり、自治会の紛争に限定する必要があるのか、などを整理検討する必要があると考えます。また、協定締結等により制度導入した場合も、制度利用を市民に紹介するまでの手順や周知方法なども検討する必要があります。

市内部におけるADRの仕組みづくりについては、紛争処理解決に関わる市職員の業務の負担増加、法的知識・資格を有する職員の確保、条例や規則等の規定整備など、多くの課題が考えられるため、早急な仕組みづくりは困難であると考えます。しかしながら、自治会が公益的機能を有していることを考えると、紛争を解決したいとの思いで相談に来られる市民への期待に応えるためにも、紛争処理に関しては、積極的に検討する時期にはあるのではないかと考えます。そのためにも、まずは、外部のADR機関を利用しつつ地域の紛争に行政が直接関与することや積極的に介入することが望ましいかどうかを踏まえ、今後検討する必要があると考えます。

### オンブズマンの判断

自治会は、住民同士が住みよいまちづくりのために、話し合い、協力し合って活動している団体ですが、急速な少子高齢化・核家族化の進展や地域社会の変化による人間関係の希薄化に伴い、その活動は年々難しくなりつつあるのが実情です。しかし、その一方では、個人のライフスタイルや働き方の変化、国際化の進行により、住民一人ひとりの抱える生活課題は多様化・複雑化しており、そのような時代であるがゆえ

に、地域コミュニティを再構築し、住民が安心して暮らせる安全・快適なまちづくりを行うためには、自治会が一層重要な意義を持つことを再認識する必要があると思われます。このように、地域コミュニティの再構築が模索され、改めて地域社会における自治会の役割の重要性やその公益的機能を考慮すると、市は自治会内部の問題についてもある程度積極的な役割を果たすべき時期に来ているのではないかと考えられます。そこで、自治会内部の紛争解決のために市が関与できる度合や手段をある程度具体的に検討・整理する必要があると考え、今回の発意調査を実施することにしました。

自治会は、地域住民により結成された任意団体であり、地方自治法第260条の2第6項にも規定されているように独立性が保障されています。その趣旨は、自治会が戦時下において地方行政の末端組織として組織化されていったことの反省から、その自主性・自立性を保障し、自治会としての自律的意思決定を阻害しないようにしているものです。このような沿革を考慮すると、行政による介入は、自治会の自主性・自立性（住民自治）の観点からは望ましくないといえます。

他方、地域コミュニティの再構築が模索されている現在、自治会が果たすべき役割や担っている公的機能の重要性は益々高まっています。「市からの回答」にあるような自治会の活動は、公益性を有しながら、行政の手が行き届かない、公共性の高い住民サービスを身近な自治会が補完しているといえます。

このように自治会は、自主性・自立性が保障されるべき任意団体・自治団体であると同時に、地域の住民生活に密着した公的機能を担う団体でもあるという二面性を有しています。前者の性質を重視すれば、自治会内部で紛争が生じた場合でも、その解決は当該自治会の自律的意思決定に委ねられるべきということになりますが、後者の性質に着目し、地域コミュニティの再構築が模索されている現状を考慮すると、市は自治会の内部紛争の予防や紛争の早期解決に向けて、積極的かつ適切な役割を果たすことが求められ、必要とされていると思います。

以上、市は、自治会の自律的意思決定を阻害しない範囲で、自治会内部紛争の予防や解決のための仕組みづくりに積極的に対処すべきと考えます。

「市からの回答」にあるような、これまで市が行ってきた自治会内部の紛争への対応は、自治会の自主性・自立性を踏まえ、その自律的意思決定を尊重した可能な限りの対応であり、適切かつ合理的なものと認められます。現状において、市は個別具体的な事案に応じて上記の対応を適宜とっているものと思われますが、自治会内部の紛争に係る相談への対応については、後述のADRの利用等も含め、フローチャート（流れ図）等として事前に整理しておくことが望ましいと考えます。

ADR（裁判外紛争解決手続）とは、「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」（「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」第1条括弧書）をいいます。裁判外紛争手続を提供する機関としては、全国の弁護士会が設置するADRセンターなどがあります。

自治会内部の紛争解決手段としての外部ADR機関の利用について、市は、「市が

直接、町内自治会を指導監督することにはならないので、自主自立のまちづくり方針にも即している」として、一つの方法だと認識しているとのこと。しかしながら、「市からの回答」にあるとおり、①成約率が約23%にとどまることや、②住民間のトラブルは自治会に関するものだけでなく多岐にわたる可能性があること、③申立手数料や和解成立時の手数料等の費用が必要なことが問題点として挙げられています。

そこで検討するに、①については、法的効果を有する合意の形成よりも、第三者である外部の調整役が関与したうえで話し合いが行われる過程それ自体の有効性を重視すべきではないかと考えます。自治会内部の紛争においては、閉じられた環境の中で当事者同士の話し合いが行き詰まっていることが多いと考えられるからです。②については、マンション管理組合におけるトラブル等も含め、市全体でADR機関の利用を検討していくとよいのではないのでしょうか。③の費用についても、ADR利用時の手数料等を補助金として交付できるようにすることが考えられます。外部のADR機関の利用は、裁判以外では最終的に選択される手段であり、利用件数もそれほど多くはないと思われます。

以上、外部のADR機関の利用について述べましたが、自治会内部紛争の特殊性（それぞれの地域特有の事情や人的関係、行政との関わり等）を考慮すると、これを熟知した市内部の専門性を活かしたADRの仕組みづくりも検討の余地があるのではないかと考えます。「市からの回答」にあるように、市内部におけるADRの仕組みづくりについては、紛争処理解決に関わる市職員の業務の負担増加、法的知識・資格を有する職員の確保、条例や規則等の規定整備など、多くの課題があることも事実と思われませんが、実際に市が対応した相談件数は平成30年度が8件、令和元年度（2019年度）が3件とそれほど多数ではないこと、持ち込まれる相談のすべてが手厚い対応を必要とするものとは限らないことを考えると、市としての対応も十分可能と思われ、その体制づくりを検討すべきと考えます。

さらに、外部のADR機関の利用か、市内部のADRの仕組みづくりかを問わず、これらの紛争解決手段が有効に機能するには自治会の規約の整備が不可欠であると考えます。自治会内部で紛争が生じた場合は上記のような紛争解決手段を利用する旨、また、どのような点に着目して紛争解決を図るかという基準を予め規約に定めておけば、実際に紛争が生じた際に制度の利用が円滑に行われると考えられるからです。「市からの回答」にあるとおり、市では「町内自治会ハンドブック」を各区役所にて発行し、研修を開催するなど行っているとのことですので、これが各自治会で有効に活用されているかどうかを検証することも重要と思われれます。

本件調査においては自治会内部の紛争解決手段について検討してきましたが、地域コミュニティの再構築が模索され、様々な公的機能を担う自治会の重要性を考えると、その運営が紛争により円滑に行われなくなることは市にとっても望ましい状態ではありません。他方で、紛争解決のためとはいえ、自治会の意思決定に市が過度に介入することになれば、地域住民の自治組織である自治会の自主性・自立性を損なうおそれが生じます。両者は一見すると相反する要請ですが、市は、健全なバランス感覚を

もって良好な自治会運営の促進に努めてもらいたいと思います。そうすることで、社会の急速な変化により、人間関係が希薄化する一方で住民自治の重要性が一層高まりつつある地域社会の活性化につながるものと考えます。