

和地ひとみレポート No.132

平成26年東大和市議会第3回定例会：一般質問②『保育園の入園申込について』

市は相手の立場に立った対応を

■市の個人情報の取り扱いについて

…9月2日から開催されているH26年東大和市議会第3回定例会において、和地ひとみは以下の3つのテーマについて一般質問をおこないました。

① 個人情報の取り扱いについて

※詳細についてはNo.131号に掲載

1 現状について。

⇒どのようなことに使用しているのか。

⇒使用方法が適正かどうかの確認について。

2 個人情報保護審議会について。

⇒開催頻度について。

⇒審議会の位置づけと市の責任について。

② 保育園の入園申込について

1 現状について。

2 現在考えている課題について。

3 それら課題についての今後の対応について。

③ 市のホームページについて

1 掲載する情報の選別方法、掲載時期について。

2 市民目線の情報提供についての取り組みについて。

3 今後について。

…二つ目のテーマ「保育園の入園申込」については、その市の窓口対応について、市民の方から疑問を投げかけられたこともあり、実情と問題点を明らかにしたく取り上げました。

…子育て中の市民にとって我が子が保育園に入園できるかどうかは、就労ばかりではなく日々の生活にも大きな影響があります。よって、保育園への入園を望まれている方にとっては、その申し込み手続は非常に重要なこととなっています。特に初めて申請される方については、わからないことも多く、必要書類を揃えるなど、色々と確認しながらの手続きは大変なことです。そこで、市の保育園入園申し込みに対する対応について確認しました。

■毎月の空き状況の告知と結果の通知は

…保育園の空き状況は、市の担当課の窓口のほかホームページにも掲載されています。保育園は毎月入園、退園が可能ですので、毎月、申請の受付、審査を行っています。しかし、ホームページへの空き状況は常時掲載されておらず、毎月1日から15日ごろまでしか掲載されていない状況。この理由について確認したところ「申し込み期間の間に空き状況をホームページに掲載している。例えば9月の場合は10月入園についての募集だが、1日～16日が募集期間で、その翌日から選考をし、その後、結果通知を行うが17日から

末日までは空き状況は掲載していない。その理由としては、応募締切後から10月の申込受付開始の10月1日の間に、退園などがあり空き状況に変動があること、また、11月入園の申込期間である10月1日受付開始の情報を出しておく、9月の募集をまだ受け付けていると勘違いをされる恐れがあるため各月の後半は空き状況を掲載していない」との答弁でした。

■ピーク時の4月入園の対応は。

…1年で一番入園希望が多いのが年度始まりの4月です。この応募数は毎月の応募数に比べ非常に多いため、市でも一次審査、二次審査と二段階で対応をしています。今年度の4月入園の申込期間については、市長答弁では「平成26年1月6日から1月17日までの期間を一次申込、その後、2月10日から2月21日までを二次申込受付期間として、4月入園の受付事務を行っている」とのことでした。審査結果について確認をすると

【一次審査結果】2月7日付で入園承諾、不承諾ともに郵送で結果を通知。

【二次審査結果】3月10日付で入園承諾、不承諾ともに郵送で結果を通知。

とのことでした。一般的に保育園の入園には1ヶ月の準備期間が必要とされています。3月10日付で発送された不承諾通知を手にした保護者の方は、それから民間の保育園を探す、他の手立てを探すということになると、4月1日入園には現実的には間に合わない状況になってしまいます。

…そこで、4月入園の申込手続きの期間の設定は変えることは可能かどうか、具体的には前倒しして二次審査の結果を2月中に発送することはできないか確認しました。これについては「確かにスケジュール的にはかなり保護者の方に厳しいと思っ

ている。適当な時期ではないと思っている」としながらも、「来年度から『子ども子育て支援新制度』が施行されるため移行作業で事務量が膨大に増えているので難しい状況。また、二次審査の結果を2月中に出すことについては、保育園在園の全児童に対する申請事務を並行して処理する必要があるため、よく検討してみたい。前倒しで通知できるかは今後の課題として検討する」との答弁でした。応募者のことを考えたら、2月中に結果は通知すべき。期限が決まっています、仕事量がある程度予想できるのなら、期限に間に合うように体制を一時的に(裏面につづく)



整える、言い換えれば体制に期限を合わせるのではなく、期限に間に合うように体制を整えるなどといったことも考えて欲しいと要望しました。

■2つの自治体の保育園に申し込んだ場合は

…保育園への応募は、東大和市内の保育園のみではなく、職場の近くを希望される方もいます。しかし、その場合も窓口は一括して住んでいる自治体で行わなければならないとされています。募集期間や審査の基準や時期、結果通知については自治体ごとで違う中、窓口は東大和市が行うこととなります。このような場合の対応についても確認しました。「今年度の4月入園の対応については、他自治体も併願している人には一次の結果について通知を発送していなかった。二次の結果についても他自治体の結果が出るまでは発送できなかった。例えば武蔵村山市の保育園を併願されていた方については武蔵村山市の結果を待って3月20日に結果を発送した状況」であるとの答弁でした。今後については「一次が不承諾になった場合は他自治体を併願されている方にも『東大和市の一次は不承諾だったので二次審査に自動的に移行します』という旨を連絡するようにする」との答弁でした。また、このような問題があることから、近隣自治体の保育園の入園申請のしおりなどを窓口置き、対応ができるようにしたとの答弁がありました。併願をした場合の結果通知の方法についても窓口となっている東大和市からの丁寧な説明が必要だと思います。また、他の自治体と併願されている人について、2つの自治体から承諾をもらうような結果になるような可能性はあるか確認したところ、他の自治体とは連携せず、各々で審査しているの、場合によってはそのようなことにもなるとのこと。確かに他の自治体にはそれぞれのルールがありますが、そこは、情報交換というように形で、よりスムーズな対応ができるようにして欲しいと要望しました。

■ホームページなどをもっと活用して

…保育園の入園申請を提出する人は、多忙な方が多いと思います。また、年代的にもインターネットや電子メールを日常的に活用しているはず。しかし、市のホームページには大まかなことしか書かれておらず、申請の提出から結果が出るまでの流れが時系列でわかりません。いつ、結果が来るのだらうという思いを持って心配しているより、一次審査の結果はいつ、どのように連絡がくるのかといったことがわかれば、待っている気持ちも大きく違ってきます。

…また、メールなどももっと活用する方が、申請者には便利だと思います。審査結果をメールで伝えることはできませんが、市がスタートしたツイッターやブログ、メールマガジンなどを使用して「明日、一次審査の結果を発送しますので、郵便受けを確認してください」といったような、お知らせをすることも多忙な人には便利なものだと提案しました。市側では「来年度の入園案内、ホームページを検討して、できれば時系列的にしたい」との答弁でした。

■市民が??と思うこととのギャップ

…今回の質問のきっかけとなった市民の方からの疑問に「保育園の周辺環境などについて窓口で質問したら『知らないで、保育園を利用されているお母さんたちに聞いてください』と言われた」「問い合わせをした際に、対応した職員によって回答が違った」というものがありました。この点について確認したところ「保育園の環境を知らない職員については同じようなご意見を頂戴していたので、窓口対応をする職員全員に市内の保育園を確認させた」との答弁。窓口を臨時職員が対応することもあるため、その点についても確認すると「来年度から当課で取り扱う施設等も増えるので、臨時職員の方にはまだそのような時間がとれない状況だが、体制づくりのために4月に向けて時間を作り窓口に出る者は同じようなレベルで対応できるように努めたいと考えている」との答弁でした。また、担当職員によって回答が違う点については、情報共有を徹底するとの答弁。…私たちは、企業のカスタマーセンターに電話などで問い合わせた際に、個人を確認する生年月日などを言うと、今までの履歴などを手元で確認しながら対応してくれるというサービスを体験しています。来年度からは『子ども子育て支援新制度』のスタートにより市役所で対応する範囲も広がります。多くの市民を対応する際、窓口で端末を置き、本人の情報だけではなく、今までのやり取りのメモ書きまで確認できるような仕組みができれば、市民も同じ話を2度しなくてよくなり、前回の担当者がどのような説明をしたかも確認しながら窓口では対応できるようになります。…市民が望むサービスは特別高度なことではなく「今の時代、当たり前だ」と思っているレベルのもので、市の都合だけではなく、市民ニーズを把握し、相手の立場に立った対応、サービスを提供するよう要望しました。

市政、議会について「自然体」「ざっくばらん」にレポート

「身近なようで知らなかった市政、議会。伝えることがスタートだと思います。」



東大和市 市議会議員
和地 ひとみ

1970年 東京都北区生まれ。父の転勤で1歳から群馬県で育つ。幼稚園からカギっ子。リーダーシップを発揮し、小学校で児童会長、中学校でも生徒会長を務める。大好きな音楽を究めようと武蔵野音楽大学に進学、卒業。卒業後は群馬の山奥の小学校で臨時教諭として担任を2年勤め、新しい試みで授業を活性化させ「元気印の先生」として保護者・生徒から親しまれた。／「学校」の外の一般社会で挑戦しようとベンチャー企業の(株)シートゥーネットワーク（※スーパーマーケットを経営。店頭公開から一部上場、外資系企業に転換）に社長秘書として入社。のち店舗現場に異動、同社で初の女性店長となる。その後、人材開発部長を拝命。／『人を活かす』経営を学ぶため一念発起しカナダに留学。外から見た日本の将来に、漠然とした不安を感じる。帰国後もベンチャー企業を選び不動産投資会社に勤務。／同じビジネス界出身の加藤公一代議士との出会いに触発され、政治への道を志して2010年末に退社。現在、新人東大和市議会議員として、日々、奮闘中。

■ 連絡先 和地 ひとみ事務所 HP : <http://www.wachi1103.jp>
✉ wachi_hitomi@cocoa.ocn.ne.jp 【電話・FAX】 042-516-8546
〒207-0005 東大和市高木3-274-2-102