

【議事内容】

< 所管課からの説明 >

< 主な質疑 >

( 西村委員 )

市民相談員である職員 OB をどのように採用しているのか。相談員の配置などはどのようにになっているか。

( 所管課 )

福祉部門などで長く相談業務に関わっていた人や、今までの実績を活かせる人を選考している。

( 山口委員 )

単位あたり（相談件数 1 件あたり）コストで、弁護士費用が一番安いのはなぜか。

( 所管課 )

法律相談では 3 時間で 6 人枠、予約制ということで、コマに無駄がなく、待機することがないためだと思う。市民相談の場合は月曜日から金曜日の毎日実施しており、相談窓口として門戸を広げているということ、また時間を限定していないので、1 時間、2 時間といった長時間の相談もあり、1 件あたりのコストで測れない部分もある。

( 司会 )

市民相談が非効率的とも思われるが、その改善についてはどうか。

( 所管課 )

市民相談ではいつ相談が来てもいいように待機している。効率性を追求して、予約制にしたり曜日や時間を限定したりすると、単価は下がると思うが、それが果して市民が求める相談の形態なのかどうか？ 効率性だけでは話ができない。

いつでも相談を受けられるようにすることが基本。また、市民相談には法律相談等へつなくための前さばきの意味もあるので、開けておいた方が良いという考えである。

(山口委員)

法律相談とサラ金相談は予約制だが、予約が一杯など、市民の希望に沿えない場合はどうしているか。

(所管課)

なかなか予約が取れないという状況にはない。また、急いでいる方は、曜日の異なる他の区での相談もご案内している。

(富森委員)

交通事故相談のコストが他の相談業務と比べて高いが、これを下げる方法はないか。

(所管課)

市としても、交通事故相談のコストは認識している。しかし、体制を見直すとなると時間を短縮するなど、何らかの形でサービスの質を落とさざるを得ない。例えば堺区以外での実施をやめるなどといったことも考えられるが、市民サービスの低下になるので、もう少し多面的な検証が必要だと思う。

(富森委員)

アンケート調査で、法律相談の部分で話を聞いてくれないという声が多いが。

(所管課)

弁護士の立場で考えると難しいと思われるケースで、弁護士の方がビジネスライクに回答されたことが、相談する側からすれば、頼って来ているのに親身になって聞いてくれないということになったのではないかと思う。市民の方からこういう声が上がっているということは、委託先である大阪弁護士会に情報提供はしている。

(山口委員)

法律相談の中には、本人の気持ちとは別のところで、法的に見てどうしても請求ができないものもある。その場合、限られた時間内で相談者の納得を得られないと、このような結果になってしまうのだと思う。

(山谷委員)

今までの議論で足りなかったのが、市民からの目線で見えた相談窓口というのが何なのかということ。DV や女性自立支援、行政相談など色々な相談を市以外の様々な場所でも受けているが、市としてどのレベルでどの範囲まで相談を受けるのかについて、ある程度

ポリシーが必要ではないか。

( 所管課 )

自分で相談先を見つけるなど、解決の糸口を見つけることができる方ばかりではない。市民相談は、高齢者の方や無職の方が多い。広報紙でも毎月相談窓口の情報を載せているが、それでもそういう窓口が役所にあるということをご存じなくて、困ったからとにかく市に相談しに来たという方もいる。そういう方に対して、窓口を広く開けておこうということに意義があると思う。それが、市民相談についての市としてのポリシーである。

( 今瀬委員 )

相談を受けた内容について、個人情報に配慮しながら庁内の各部署に伝えることで、業務や施策に活かせるような、全庁的な仕組みづくりをしていかないと。

( 所管課 )

職員個人の経験などだけで相談業務を進めていくのでは不十分なので、今後そのような仕組みづくりを検討していきたい。

( 山口委員 )

市民相談員、交通事故相談員が月額報酬制という説明があった。市民相談では 14.67 人で 5,129 万円なので 1 人あたり 25 万円以上、交通事故相談では 3.36 人で 1,162 万円なので 1 人あたり 30 万円以上ということになるが、この考え方で良いか。

また、OB 職員はどういう勤務をしているのか。例えば週のうち何人が何日来てどのように業務を行っているのかも含めて検討しなければ、相談件数だけのコストではわかりにくい部分もある。

( 所管課 )

今回の審査会のルールとして、人件費を算出する際、非常勤職員なら 1 人年間 300 万円で計算するとういふうに決まっていたので、この業務に係る人工を出せば年間の金額が出る。委員のおっしゃるとおり、25 万円なり、30 万円なりの数字が出てくる。

( 山口委員 )

市民相談だけを担当しているのだとしたら、1 人あたり 25 万円というのは少し高いと思う。

( 司会 )

勤務形態はどうか。

( 所管課 )

週 4 日勤務で、午前 9 時から午後 5 時まで。相談業務以外にも、いろいろな問い合わせの電話を受けたり、本来の業務ではないが他の業務のサポートをする体制をとっている。

( 今瀬委員 )

この市民相談業務そのものの必要性はかなり高いはず。コスト面などで指摘されやすい部分が多いので、人件費等の部分を見直していく時期に来ていると思う。

繰り返しになるが、相談窓口は、ひとつは市民の方の相談に応じ、市民の方が抱える困りごとや痛みを聞く窓口として位置付けられるもの。もうひとつは、市民の悩みを解決するきっかけづくりは当然として、その悩みを今後の市政に反映させるための窓口であるという位置づけ。そういう位置づけをもっと強く持ってもらえるといいと思う。

( 所管課 )

市民相談等を他の関連部局の施策に反映させるという一つの事例として、自殺対策というものがある。例えば、税や国保料の滞納があり、その背景に何か問題があるのではないかということが見受けられる場合、経済的な問題で自殺に至るケースなども想定して、法律相談等につないでもらい、問題解決の糸口を見いだしていただく。そういった連携を関係部局と行っている。

< 評価 >