

[平成19年度決算審査特別委員会（市民人権分科会）－09月10日-01号]

◆芝田 委員　ご苦労さまです。公明党の芝田でございます。どうぞよろしくお願いたします。

私は、総務費総務管理費の中の文書広報費の区役所広聴・相談事務についてご質問させていただきます。

区役所における相談業務についてであります。市民相談や法律相談など幾つかの相談業務を実施していることは知られておりますし、また広報紙等でも載っておりますので、私、議員としても市民の方から問い合わせあれば、そういったところを見てですね、紹介をさせていただくことがあります。これらの相談業務を行政が実施する趣旨・目的についてお答えいただきたいと思っております。

◎松木 市民人権総務課長　区役所におけます相談業務を行政が実施する趣旨・目的ということでございますけれども、市民の方を対象にいたしまして、日常生活の中で起こりますさまざまな問題に対する相談に応じまして、問題解決に向けた整理や助言を行うことにより、市民が日常生活を安心して過ごすことができるように実施をいたしております。

弁護士を初めといたします専門家の相談も無料で実施しております。市民の身近な相談窓口としての機能を有しているものと考えております。以上でございます。

◆芝田 委員　今ご答弁の中で市民が日常生活を安心して過ごすことができる、そういった意味で市民サービスの一つの大きな項目だと私は思っておりますが、それでは、本市が区役所で行っている相談業務の概要及びその経費についてご説明願いたいと思っております。

◎松木 市民人権総務課長　各区役所において実施しております主な相談業務についてでございますが、日常生活全般の相談また人権の問題につきましては市民人権相談、また交通事故に関する損害賠償や示談などに係る相談として交通事故相談を実施いたしております。また専門知識を要する法律問題や多重債務に係る相談につきましては弁護士、土地・建物の登記、測量に係る問題につきましては司法書士や、また土地家屋調査士といったそれぞれ専門家による相談も実施いたしております。さらにほかにも人権擁護委員による人権相談、行政相談委員による行政相談、各区の保健福祉総合センターにおいても児童相談、母子相談、女性相談などの各種相談を、所管部局の統括のもとでございますが実施いたしております。

ちなみに経費ということでございます。私どもが所管する各種相談の実施に係る主な経費といたしましては、市民相談員等の嘱託職員に係る報酬、これが約6,100万円、弁護士等の専門相談に係ります委託料、これが約2,500万円となっております。以上でございます。

◆芝田 委員　それでは区役所の中に、各区の保健福祉総合センターも中に入っております、そういった窓口での相談もあるということですが、その経費についてお示しくだ

さい。

◎松木 市民人権総務課長 各区の保健福祉総合センターで実施しております児童相談、母子相談、女性相談につきましては、所管といたしましては子ども青少年局の所管となっております。費目といたしましては、児童福祉総務費とこうなりますが、主な経費として相談員に係る報酬でございまして、平成19年度決算で約1億100万円ということになっております。以上でございます。

◆芝田 委員 それでは、区役所の相談業務についての過去3年間の経費についてお示し願いたいと思います。

◎松木 市民人権総務課長 区役所の過去3年間の経費ということでございますけども、先ほど平成19年度の経費を申し上げましたけども、平成17年度でございますが嘱託報酬約5,400万円、無料法律相談につきましては、約2,500万円弱、平成18年度でございますけども、嘱託報酬約5,200万円、無料法律相談は約2,500万円弱と、無料法律相談につきましては、ほぼ大体一緒という状態になっております。以上でございます。

◆芝田 委員 平成17年度が7,900万円、平成18年度が7,700万円ということで、今決算は約9,000万円ということであります。あと、いただいている資料では今年度の予算は8,900万円ということであります。主に法律相談、弁護士さんが、資格を持った弁護士さんに相談されるということで、それに対する相談委託料、そしてまた、市民相談等の相談にあられる嘱託の方の報酬と、それが大きくウエートを占めているように思いますが、それでは、区役所の相談の利用状況についてお聞かせください。

◎松木 市民人権総務課長 私どもが所管します相談業務の中で、主なものでございますけど、平成19年度利用件数としましては、全区で市民相談が約4,800件、法律相談が約3,800件となっております。法律相談等の予約制の専門相談につきましては、予約枠に対する相談実施率が90%弱となっております、この数字にはキャンセルは入っておりませんけども、当日キャンセル状態がもとも予約をされてますので、これを加味いたしますと90%を超えるということで、有効に利用いただいているものと思われまして以上でございます。

◆芝田 委員 ご答弁の中で、全区でやられている法律相談が3,800件、そして市民相談が約4,800件ということでありまして、法律相談は予約制ということで電話で予約してですね、キャンセルを入れると、90%今、弱ですが、それよりまだ上にいくということで、市民としてはありがたい、そしてまたこういう時代でありますので、テレビ番組でも法律番組が視聴率がいいというように関心もあってですね、また身近な問題でも法に対しての不認識さが事の事態を大きくするということがありますので、そういう専門家に相談するというので、区役所がそういうふうになされてるということで、大変利用率も高いことで喜んでおりますが、それではこの市民相談の4,800件の利用状況はどのようになっているのでしょうか。詳しくご説明していただきたいと思います。

◎松木 市民人権総務課長 市民相談の4,800件のもう少し細かくということでございますけども、内訳といたしましては、面談での相談と、それから電話での相談ということになっております。面談の方が約2,500件弱、電話での相談が約2,800件弱でございます。以上でございます。

◆芝田 委員 法律相談の方は先ほど言いましたように利用も、利用率も高いということですけど、この市民相談の件数なんですけど、私がもらっている資料では、平成17年度が面談そしてまた電話も含んで5,593件、そして平成18年度がふえまして6,568件、昨年度が4,767件ということで、平成18年度がちょっと上がっている、また昨年度は下がっているということなんですけど、この辺も後でちょっとわかれば教えていただきたいと思うんですけども、いろいろ打ち合わせのときにお聞きしましたら、例えば平成19年度で4,767件を各区の嘱託の相談員さん2名、平日大体2名ぐらいおられるということですが、割ればですね、大体祝日、また土曜日ですね、日曜日引けば、大体120日引けば、365日から120を引けば245でありますけど、1日当たりの相談件数がですね、3件ぐらいかなというふうに思うんですけども、この辺はどのようにお考えでしょうか。

◎松木 市民人権総務課長 今の平成19年度の件数、約4,800件を245日で割られまして、1日当たり全区足しまして20件、1つの区で大体3件という数字をお示しいただいたと思いますけども、この件数につきましては、市民相談員の体制そのものが予約制ではなくてですね、いつでも市民の身近な相談に対応できるような体制をとっているということで、面談とともに、先ほども申しました電話相談にも応じているということがございます。

また、他の予約制の相談のように時間制限というのが、もう一つの方の法律相談にしたら30分という枠がございますけども、こちらの方はそういう時間枠を設けていないということもありまして、1件当たりの相談時間も長くなる傾向にございます。1時間を超える相談も多いというふうなこともございます。そういうふうに認識しております。以上でございます。

◆芝田 委員 ありがとうございます。それでは、利用者の声はどのように把握されているか、またその把握される相談業務から上がってくる課題はどのようなものかお答え願いたいと思います。

◎松木 市民人権総務課長 利用者のニーズ把握につきましては、毎年11月と12月のこの2カ月間にわたりまして、相談者へのアンケートを実施いたしております。項目といたしましては、当相談を何で知りましたかとか、相談員の説明や回答がお役に立ちましたでしょうかとか、相談員の対応ですとか、相談時間、また今後の実施内容などについての意見をちょうだいいたしております。

アンケート結果を見ますと、一番、この役に立ちましたかという部分につきましては、各相談等には非常に役立ったというようなことと役立ったというのが足しまして9割以上

占めておりました、ご相談者の方のお役に立てているものというふうには考えております

ただ、いただくご意見の中でですね、課題といいますか、ご意見の中では、相談時間について、ちょうどよいというのが6割を占めるものの、もう少し長い時間、相談時間が欲しいというご意見、また相談を受けた方が非常に役に立ったということで、市民にとっても役立つ相談でありますと、このことから、相談業務の実施についてさらなる市民への周知を図ってほしいといったような意見が寄せられております。なお、今年度も同時期に相談者へのアンケートを実施する予定をいたしております。以上でございます。

◆芝田 委員 ありがとうございます。しっかりアンケートの中身をしっかり精査していただきまして、フィードバックできるようにお願いをしたいと思います。

それでは、他の機関がいろんな相談を今しております。例えばこの近くにあります司法書士会の相談センターもありますしね、また法テラス等もあります。そういったことと、そしてまた区役所がやっている相談業務と、国・本庁がやっている相談内容、業務があるわけですが、このようなこと、広報紙にどのように掲載されるか少し説明願いたいと思います。

◎松木 市民人権総務課長 区役所における相談業務等の広報掲載ということでございますけども、区役所の方の区広報版の紙面にも載っておりますが、区役所の相談業務につきましては、区の広報紙また区のホームページ等活用いたしまして、市民の方への周知に努めております。他の機関ということで、法テラスの案内ですとか、また大阪弁護士会、大阪司法書士会の相談センター等につきましても、区広報紙などにあわせて掲載をいたしている状況でございます。今後も引き続きまして区役所の相談業務はもとより、他の相談機関など、市民の方々にとっても有益な情報提供ということに努めてまいりたいと、こういうふう考えております。以上です。

◆芝田 委員 一つ提案といたらあれですけども、この近くの法務局にも無料の法律相談が毎週火曜日にありまして、朝9時から先着10名ということで、1人当たり30分ということでやっておりますのでね、こういうことも掲載していただきまして、よろしくお願ひしたいと思います。そしてまた、相談の対象というか、いろんな世代の方がおられますが、ホームページを充実するのはもちろんですが、高齢者の方はインターネットとかに、なかなか親しんでない方もおられますので、ホームページまた広報紙もですね、そういうことも考えながら紙面の充実に努めていただきたいなというふうに思っております。

それでは話を変えますが、本市の土曜日、日曜日、祝日の開庁業務について、少しお話を聞かせてください。

◎松木 市民人権総務課長 土・日等の開庁業務ということで、今、私が存している話の中ででしたら、例えば日曜日の日にですね、市民課の窓口で、この堺区役所の市民課の窓口で午前9時から午後5時、証明書の発行業務というのをやっております。これは通常の平日以外に市民サービスの利便向上という観点から行っているものでございますけども、それを堺区の市民課の方で行っているというふうに認識しております。以上です。

◆芝田 委員 ありがとうございます。それでは休日における相談業務実施についてのお考えをお聞かせください。

◎松木 市民人権総務課長 今回の休日における相談業務の実施ということでございます。現在、休日における相談につきましては、さまざまな相談、大阪弁護士会の法律相談センター、こちらの方で休日相談というものを実施いたしております。我々もご案内受けましたら、そちらの方にありますよということで対応いたしている状況でございます。

区役所における休日相談につきましては、より多くの市民の方、中でも平日お仕事に従事されておられる方などの相談ニーズに対応することが休日の場合でしたら可能になると思われま。ただ、休日の相談業務の実施につきましては、休日の相談ニーズの把握、相談体制の確保、費用対効果などについて検証する必要があると考えております。今後、そういった点も含めて、多面的な角度から検討してまいりたいというふうに考えております。以上です。

◆芝田 委員 もうあと最後、3点ばかり要望して質問を終わらせていただきます。

冒頭言いましたように、行政がこういった相談をしていただくことは大変ありがたい、そしてまた、それこそ私は市民サービスの向上に寄与していることだというふうに思っております。しかし、私が議員になって、そのときはもちろん政令市ではありませんでしたので、支所とか、また、市役所で相談業務をしているということは、私は余り知らなかったというか、ほとんど知らなかった。なかなか働いている方とか、またそういった方に認知がです、まだまだ伝わっていないというふうに思います。これはやっぱりそういうことが身近にあれば、平日休みとれたときに行って相談するということもありますし、先ほど言いましたように、議員を通してという、我々がつかないだりしますけども、そういった意味でそういうことを知らしめると同時に、休日で利用度の高い、また法律相談等をです、今、開庁、日曜日にこの本庁の1階でされているのであればです、費用対効果も含めながらそういったところに1つ2つコマを入れてしていただきたいというふうに思いますし、また市民相談の件数が思ったより少ない、ただいろんな状況があるので、これは精査していただかなければいけませんけど、利用度の高いところから、法律相談からしていただきたいことを要望させていただきます。

そして2点目がですね、先ほども言いましたように、広報さかいの後ろの方に区役所ページがありまして、そこにもこういった形で、私なんかわかりやすいとは思いますが、字がちょっと小さいかなと思うんですけども、このような形がありますので、我々こういうのをコピーしてですね、市民の方に届けたりいたします。また、本庁がやっているいろんな関係機関のやってるのが中の方に今月の相談ということで、消費生活センターのことから商工会議所のこととか、網羅されて1つになってはいるんですけども、もう少しわかりやすい紙面の充実をここでお願いしたいなというふうに思います。

最後に、あと区役所に行ってもですね、いろんな前回の6月議会でも庁舎サインの改善ということで、改善うか進んでいるという評価もさせていただきましたし、要望もさせて

いただきましたけども、区役所のフロアマップというか、図面で1階、2階、3階と図面になっていて、そこに相談の、2階ではこういう就学相談やっています、3階では保健センターのこういった生活相談しています、また1階では法律相談していますというような一目で見て、やっぱり相談のそういう内容がわかるようなフロアマップみたいなんを作成していただければですね、別の用事で来ても、区役所に行って、ああいうのがあったなということを知ることができたり、また人に語ればですね、市民に親しまれる区役所ということで、市民と行政が相談を通じてより身近になるというふうに思ったりもしますので、この点も要望させていただきます。

3点要望させていただきました。しっかり検討していただきたいと思います。ありがとうございました。