

平成30年度行政評価委員会 議事要旨

会議名	第3回葛飾区行政評価委員会第二分科会
開催日時	平成30年7月20日（金） 午前10時から12時
開催場所	葛飾区役所5階 庁議室
出席者	【委員7人】 小松原会長、江川委員、折登委員、大畑委員、安藤委員、 佐藤委員、谷本委員 【区側6人】 事務局（経営改革担当課長、事務局職員3人） すぐやる課（すぐやる課長、すぐやる係長）

会議概要

1 開会

（事務局より資料の確認等を行った）

2 事務事業の概要説明及びヒアリング（区民相談事務）

（すぐやる課より「区民相談事務」の概要について説明をした後、質疑応答、議論）

A 委員：相談員は、相談内容を区へ報告することになっているか。

すぐやる課：報告書を作成して概要を報告することとなっている。

A 委員：相談を複数回した方については、相談件数はどのようにカウントしているか。

すぐやる課：相談にいらした延べ回数を計上しているが、基本的には相談は1回としており、専門相談の継続を希望される場合は、弁護士などの本来業務として、有料で相談等をするようにしていただいている。

B 委員：相談件数は、月ごとにバラツキはないか。

すぐやる課：それほどないと考えている。

C 委員：土曜日や日曜日は相談を受けていないのか。

すぐやる課：基本的には平日であるが、単発で週末にも実施している。

B 委員：本事業の認知率を知りたい。例えば、若い世代はあまり知らない、といったようなことはないか。

すぐやる課：調査を行っておらず、把握していない。

- D 委員 : 世論調査などで認知率を捉えるようにしていくべきだと思います。
- 小松原会長 : 相談窓口の出先機関等への拡大について、どこで実施し、いつごろ廃止したのか。
- すぐやる課 : 区政・一般相談を、金町・新小岩北・高砂・堀切において、週に数回行っていたが、平成9年度を最後に廃止した。
- C 委員 : 実施したアンケートには、どのような質問項目があるか。
- すぐやる課 : どこで区民相談室を知ったか、どのような相談をされたか、相談室のつくりについて、など11項目ある。なお、平成29年度は2回、それぞれ半月程度の期間、アンケートを行った。
- D 委員 : アンケートの内容や結果を示してほしい。
- すぐやる課 : 次回、お示ししたい。
- C 委員 : 別紙1の「区民相談室以外の相談」の相談件数も、活動指標の相談件数に計上されているのか。
- すぐやる課 : 別紙1の裏面にある「区民相談室の相談」が本事業の実施内容であるため、「区民相談室以外の相談」の相談件数は計上していない。
- B 委員 : すぐやる相談や区長へのハガキは、本事業とは別か。
- すぐやる課 : 別の事務事業である。
- C 委員 : 相談名が「法律相談」では、どのような相談ができるのかイメージが湧かない。もう少し工夫できると良いと思う。
- 小松原会長 : 電話法律相談は、外出困難でなければできないのか。
- すぐやる課 : 基本的には、資料を見ながら相談できるため、相談者にとっても対面の方が良いと考えている。電話法律相談は、事情がある方でも相談できるように、との趣旨で今年から始めた。
- 小松原会長 : 区政・一般相談は電話相談できないのか。
- すぐやる課 : 区政・一般相談については従前から電話でも相談を受けている。
- 小松原会長 : 全体のうち電話相談の比率はわかるか。
- すぐやる課 : お示しできるか、調べる。
- A 委員 : 「青少年の生活相談」の相談内容には総合教育センターでも受けているようなものもある。すみわけはどうなっているか。
- すぐやる課 : 区民相談室では相談は広く受けているが、内容に応じて、より適切な相談窓口が別にある場合は、そちらをご案内している。
- B 委員 : 別紙2のうちの区政・一般相談の実績について、内訳では「その他」が一番多いが、どのような相談内容か。
- すぐやる課 : 比較的簡易な相談が多数であり、お墓の相談や身の上相談など、多岐にわたっている。
- B 委員 : 「その他」の相談内容の例示を示してほしい。

すぐやる課：資料を準備したい。

B 委員：別紙3では、葛飾区の相談件数が多いように見えるが、人口に対する件数はどうか。

すぐやる課：次回、お示ししたい。

A 委員：区によって集計の仕方が異なるようなので、参考にならない部分もあるのではないかと考える。また、数値のみでは、区民相談室の実態の全体までは捉えられないと考える。

E 委員：他の部署に入った相談の件数も計上しているのか。

すぐやる課：別紙3のみ、他の部署に入った相談の件数も含んでいる。

D 委員：相談環境は、金町・新小岩北地区センターも区民相談室と同様か。

すぐやる課：金町・新小岩北地区センターでは専門相談である法律相談を実施しているが、専門相談のブースはプライバシーが一定程度確保できているものと考えている。

D 委員：人件費が高いように感じるが、内訳は。

すぐやる課：相談員として再任用職員7人、再雇用職員1人、これに加えて専門相談の事業費支出等を行う職員の業務量0.2人分である。

B 委員：人権身の上相談は、年間の相談件数が20件に満たない。必要なものではあると思うが、毎週実施する必要があるだろうか。

F 委員：なくすべきではなく、重要なものだと考える。

D 委員：報酬は、件数あたりか、時間あたりか。

すぐやる課：人権擁護委員については、法務大臣から委嘱をする国の事業であり、この事業では報酬を支払っていない。

A 委員：保護司などもこの事業では報酬が出ていない。

小松原会長：イベントでの周知を検討したいとのことだが、相談もその場で受ける考えか。

すぐやる課：主として事業の周知をすることを考えている。

F 委員：気軽に行ける相談窓口、専門的な相談に行く手前の段階の相談窓口として無料で行っているという位置づけもあると考えると、どんどん集客をするという類の事業ではないと思う。

C 委員：庁舎内の空いている相談スペースや会議室を活用することはできないのか。

すぐやる課：全庁的に、会議室も含めてスペースが足りていない状況である。

C 委員：特定の時間だけでも、他の部署の空いている相談スペースを活用することくらいはできるようなにも思うが。

D 委員：可能ならばすべきだとは思いますが、現実的にはなかなか他の部署に貸してもらうことは難しいのではないかと考える。

小松原会長：プライバシーの保護の観点からも、できることはしていくべきだと考える。

D 委員：利用者の声を聞くなど、全体としては非常に頑張って事業を実施していると感じる。

3 その他

事務局より事務連絡

4 閉会