

区民相談室の その後

能登久禧

1——区民相談室の現状

区民相談室は、一度で用の足りる区役所にといいことと、市民と市のかけ橋としての市民相談を身近かなところにといい意図をもつものである。これは市民に直結した市政のための広報、公聴活動の強化という面もあわせ、すでに38年10月から各区役所に設けられていた「窓口案内所」を含めて、昭和39年7月、10区いっせいに設置された。その業務の内容は、

1. 区民の相談及び庁内の案内に関すること。
2. 区政に関する区民の要望、陳情等の処理及び連絡に関すること。
3. 区政についての広報及び公聴に関すること。
4. 区内公共機関等との連絡に関すること。

以上であって、大区役所制へ移行する方針のもとにおかれた区助役が室長となり、区助役の直接の指揮のもとで、広範に、区行政の窓口となる役目を果たすこ

とになった。

各区民相談室の職員の人員配置は、区の状況によって多少の違いはあるが、相談その他業務に2名～5名、案内に2名の職員があたっており、相談室の位置は、だいたい1階の入口に比較的近いところにおかれ、区民の利便に供されている。

区民相談室で受けた市の仕事についての要望や苦情、市民生活のうえのいろいろな事件など、いわゆる「相談」の内容と件数は表1のとおりである。参考としてあげた市庁舎の「市民相談

室」の相談内容と比べて特徴的なことは、市政についての相談では区役所関係くたとえば、戸籍の届出に関する相談など、区の仕事に関係のあるもの>がいちばん多いのは当然のこととして、清掃局関係のものが多いことは、ゴミ・し尿など日常生活にもっとも密着した事柄を、すぐもち込めるといいう区民相談室の便利さのあわれであろう。その他、世相を反映して、土地や家屋の問題、となり近所や夫婦親子のいざこざの相談などさまざまであり、信号機やポス

表 1——区民相談室取扱件数表

<39年7月から40年3月まで>

局別	区民相談室	市民相談室
<1> 市政相談		
総務局関係	46件	100件
財政局 //	38	59
民生局 //	256	245
衛生局 //	177	140
清掃局 //	964	137
経済局 //	24	68
農政局 //	29	50
土木局 //	827	718
計画局 //	87	153
港湾局 //	1	36
埋立事業局 //	20	19
建築局 //	192	325
消防局 //	18	33
水道局 //	124	133
交通局 //	20	40
教育委員会 //	75	106
区役所 //	1,018	78
小計	3,916件	2,438件
<2> その他相談		
土地、家屋、相続 身の上相談など	3,116件	5,082件
<3> 特別相談		
弁護士法律相談		1,010
労働相談		88
国税、電気、ガス		120
小計		1,228件
合計	7,032件	8,738件

ト、公衆電話の設置など要望は他官庁の所管のものにまでわたっていて、それらのいろいろな問題について、市民の利用にこたえるよう、職員は積極的に努力をつづけている。

さらに、区によってはとくに毎週日をきめて市税相談日や他機関の協力によって交通・電話相談日を設けて効果をあげているところもあり、また昨年(1997)の12月からは全区とも月2回行政苦情相談員による行政相談(主として国県公社等の所管する問題についての相談)が行なわれ、日常の相談業務とあわせて区民相談室の名は市民のなかに入っており、利用はおいおい増加の傾向にある。

しかし、弁護士の法律相談や各局部長担当の相談日などを設け、歴史も長い「市民相談室」に比べて残念ながらまだ利用度は低い。

なお、庁内各課の案内や諸手続の書き方などの指導をするいわゆる「案内」は、庁舎の構造や、区内の人口流動の状況によるが、1日平均500余件になる区もあり、区役所を訪れる市民に大いに利用されている。

<39年7月から40年3月までの案内件数は10区平均で1日1カ所192件である>

2——区民相談室の

現状よりみた問題点

相談室として表面にあらわれる実績としては、相談の利用数であるが、区民に親しまれる相談室として多く利用されるために、気づいた点を2、3あげてみよう。

(1)「室」そのものと設備について

これから建てられる区庁舎については、相談室の部屋が、はじ

めから検討しうるにしても、現在の庁舎のなかで考えざるをえないところでは、その位置や広さについて、さらに研究し、また気軽に入って相談できるよう設備なども十分配慮すること。

(2)PRについて

より多くの区民に利用されるためには、まずよく知られなければならない。このような仕事のPRは、利用者の口伝えによることが多いので、ひとつひとつの相談もPRにつながるということに留意すること。

(3)各事業局の受入れ体制について

相談室で受けた、市の仕事に対する住民要望については、緊急度により必要なものについてはできるだけ早く実現し、直にはできないもの、実現困難なものについても、十分要望者の理解が得られるよう、各担当局が処理体制を整備して、区民相談室を支援すること。

以上のような点が必要であろうし、つぎに指摘する今後の方向のなかにも、利用を高める要素が含まれていると思う。

3——区民相談室の

今後のぞまれる方向

事務分掌のなかにも、広報、公聴に関することとうたわれてお

表 6——区民相談室及び市民相談室取扱件数推移表

<39年7月から40年3月まで>

月別	月間			1日当り			事務執行日数
	区民相談室	市民相談室	計	区民相談室	市民相談室	計	
39年 7月	792	1,043	1,835	31.7	41.7	73.4	25
8月	884	926	1,810	37.6	39.4	77.0	23.5
9月	835	981	1,816	36.3	42.7	79.0	23
10月	837	926	1,763	34.2	37.8	72.0	24.5
11月	621	849	1,470	29.6	40.4	70.0	21
12月	627	863	1,490	28.5	39.2	67.7	22
40年 1月	606	774	1,380	30.3	38.7	69.0	20
2月	860	1,086	1,946	39.1	49.4	88.5	22
3月	970	1,290	2,260	38.8	51.6	90.4	25
計	7,032	8,738	15,770	34.1	42.4	76.5	206

り、この業務の明確化と確立が必要であろう。

そのためには、

(1)広報に関しては、現在広報紙の配布数のまとめと配布謝金のとり扱いのみであるが、広報紙「広報よこはま」の一部を区政版とする計画があるので、このとりまとめを区民相談室が担当し、取材なり、記事のなかで住民との結びつきを深め、広報、公聴活動の充実をはかる。

(2)区民相談室が中心となり、市の区内各機関はじめ他官庁公社などの協力をえて、街頭相談的な移動相談所を実施することにより、広報、公聴活動を積極的に行なう。

以上のような点があげられるが、一度で用の足りる区役所の窓口として動けるよう、区役所内各課の協力を得て十分な体制をとるとともに、区役所を訪れる市民のみのサービスにとどまらず、区役所を中心とした市民サービスの拠点となることが、区民相談室にのぞまれる任務であろう。

市民とともに歩む市政、市民にささえられた市政のために、市民の身近かな区役所に設置した区民相談室は、市政の最先端として重要な役目をはたすものである。すなわち、区助役直属という利点を生かして、区政のなかでの位置を確立し、区役所全

体からみた運営、区民相談室自体の運営という面で不十分な点は改善しつつ、その設置の意義を発揮できるよう、大いに期待するものである。

<市民相談部公聴課>