

※一般質問の質問内容及び答弁内容は要約してあります。

芳滝

仁 議員

「総合相談窓口」の 設置について



問 幕別町は忠類村と合併し、もうすぐ3

年目を迎えるようとしている。

合併協議に基づき、それぞれの地域の特色を活かしながらも、一体感のある新しい町づくりとその発展のために行政は様々な課題に取り組んでいるが、今行政として早急に取り組まなければならない課題の一つに庁舎内の機構改革がある。新しい町づくりを推進するためには行政の効率化、スリム化という問題もあるが住民サービスの向上がその基本にならなければならない。

住民をたらい回しにしないワンストップサービスの推進をはじめ有効な機構改革を期待するが、その具体的な施策として住民の多様化する苦悩や課題に総合的に対応できる窓口の設置が必要である。

経済的理由をはじめとする生活苦、自殺者の増加、又、

年金の使い込みや介護放棄等を含めた子による親への虐待、いわゆるパラサイト

虐待や、児童虐待、配偶者による暴力そして様々な人権問題他、高齢化が進む中で色んな具体的な問題が増加している。そして問題を抱え相談する町民において多くの場合その問題は多岐にわたり、ひとつの部署だけでは対応できないのが現実、だと考える。

町民の様々な苦悩に具体的に対応し、生命を守るセーフティネットを進めるために「総合相談窓口」を設置すべきだと考えるが伺いたい。

町長

総合相談窓口を設置した場合、住民の方々は相談する職員を探すことがなくなり、その点については有効と考える。

しかし、近年、民生部門では制度改正が頻繁に行われていることや、産業、教

育分野などで専門的な知識・ノウハウが必要となる場合など、相談内容に応じて最も的確に判断できる職員が対応することが、迅速な課題解決に繋がるものと考え

る。
住民の日常生活における悩みや福祉に関する相談、雇用問題、教育問題など様々な悩みや課題を抱えており、電話や来庁による相談など多数寄せられているのが実態である。

本町における現実的で効果的な対応策として、始めに相談等を受けた職員が、その相談内容に応じて、町の担当部署に案内し、その後、関係する職員が対処することで対応したい。

相談内容が複数の部署に関係する場合などは、連絡調整を図り、総合的に取り組むよう配慮したい。

町以外の機関として、行政相談員、人権擁護相談員、心配ごと相談所、スクールカウンセラーなどもあり、内容により、各機関の紹介や連携を図ることも努めた

い。
現時点では、新たに「総

合相談窓口」を設置することを考えてはいないが、職員の資質向上に努めることは勿論の事、来庁者の中には、誰に話しかければいいのか戸惑う方もおり、常に職員側から気配りをするようにしたい。



役場の住民窓口