

第3回 京都府内消費生活相談体制等有識者会議議事要旨

- 1 開催日時 令和5年7月26日(水) 10:30~12:30
- 2 開催場所 京都テルサ東館2階 研修室
- 3 出席者 (委員) 新川達郎座長、杉岡秀紀委員(オンライン参加)、曾我謙悟委員、
田中史子委員、谷本圭子委員
(オブザーバー) 國子慶順相楽広域行政組合事務局長兼相楽消費生活センター長、
日紫喜俊舞鶴市福祉部生活支援相談課長兼消費生活センター長
樋口友理恵南丹市農林商工部商工課主事、
西山宏明京丹波町健康福祉部住民課人権推進係長
(事務局) 大槻消費生活安全センター長、南本同副センター長、ほか関係職員

4 内容

市町村等連携のあり方等について

- (1) 舞鶴市消費生活センターヒアリング
- (2) 相楽消費生活センターヒアリング
- (3) 南丹市及び京丹波町消費生活相談窓口ヒアリング
- (4) 意見交換

5 主な発言内容

<舞鶴市の報告後>

(曾我委員)

まず、どのやり方が、それぞれメリット・デメリットがあるのか比較していいのかなと思いますので、その観点から2点教えてください。

1点目は、市町村間の連携の話でいくと、舞鶴市は単独でやられているということですね。政策領域の連携では、消費生活相談窓口が福祉部門に移って連携しているのが特徴なのかなと思います。それぞれについて、もう少し教えていただきたいのは、一つは市単独でやっているの、かつ、相談件数も増えているということで、この人員体制で何とか足りているのか、やはりなかなか難しいところがあるのかという点です。特に普段の相談だけでなく啓発とかも含めて、どの程度、人数的・体制的に不足感があるのかどうか教えていただきたいというのが1点目です。

2点目は政策的な連携のところですが、この窓口、他の窓口と合わせたことによって、印象的なところ、漠然として難しいと思いますが、消費生活の窓口で受けた相談について、福祉の方につないで協力して対応してもらうものが多いのか、それとも福祉の窓口で受けたけれども消費生活の方に引き継いで対応していくような事例と、どちらが多いのかといったところを教えてください。

(舞鶴市)

舞鶴市は約8万弱の人口です。その中で現在消費生活相談員として会計年度任用職員が1名、平日9時から4時まで勤務をしています。実は今、担当係長が有資格者であり、その担当係長がいるため1名の相談員で何とかやりくりをできている状況です。ただ相談員1人ですと、休

みを取りにくい、複雑な相談の場合に対応について、相談がしにくいということがあり、その際には、京都府の消費生活安全センターに問い合わせたり、近隣の綾部市、福知山市等の相談員に助言を求めたりしていますが、もう1人欲しいというのは常に感じています。

ただ、相談員の業務は、経験がものを言うような形も多く、必ずしも有資格者として勤務していただくのではなくても、その補佐業務としてサポートしながら、場合によっては相談に応じるとか、一般的な啓発、学習会に出向いて行くというような、フォローができるような方であっても、舞鶴市の場合は現時点で十分かなと感じています。ただ、なかなか休みが取りにくかったりしますので、もう1人欲しいという思いはいつもしています。

次に連携の形ですが、舞鶴市としては、消費生活の相談から福祉の方に回っていくケースが多い印象です。ただ、地域包括支援センターでいろいろヒアリングをした中では、消費者トラブルを抱えている方から相談を受けている地域包括支援センターの職員等が、一般論で返すというような形はできますが、複雑なケース、手続きが必要なケースについては、消費生活センターの方に回ってくるようなイメージであります。その辺りの相互連携みたいなところは、隠れているような問題はあるかも知れませんが、比較的できているかなという印象です。

(田中委員)

組織の部分でお尋ねです。福祉部の中に消費者センターと他の部門があって課名は別々についているという報告だったと思うのですが、何か案件があったとき、一緒に相談し合える状態、同じフロアに島(「机の集まり」を指す。以下同じ。)が隣り合っていると、机の並びがそうなっているとでしょうか。

(舞鶴市)

一つのフロアに、生活支援相談課として、消費生活センター、生活困窮対応の生活支援相談センター、そして女性のための相談室があります。島二つの中に担当が異なる相談員が5名在籍し、業務を担っています。その他に正職員が3名、事務職員が1名の体制となっています。

(田中委員)

「福祉部への移管設置報告」という資料の見出しの部分で、冒頭、福祉部生活相談課に移管した、舞鶴市福祉部生活支援相談課は、消費生活センターとは別と、続いているので、別の二つの課かと思いましたので。お尋ねしました。

(舞鶴市)

一つの課であって生活支援相談課の中に、消費生活センターとは別のセンターが三つ、横並びで窓口があるというか看板がかかっています。元々は生活困窮者の方は生活保護の担当部局にありましたが、そこから独立をしたという形になっておりますし、女性のための相談室は、人権啓発の男女共同参画の方から、新しく窓口を作ったという経過があります。

(谷本委員)

私から2点です。1点目は、一つの課に合わさってそれまで消費生活センターに配置されていた人員は少なくなっていないのか。

もう1点は、一番初めに説明があった資料によると、舞鶴市の予算と補助金の状況からすると、相談員の人件費については、令和4年度まで、78.2%がその予算の中で占めていることを考えると、また、先程相談員1名というところで、ここはどういう見通しを立てておられるのかをお聴きしたいと思います。

(舞鶴市)

まず1点目、それまでの人員体制ですが、従来、市民課の中の生活安全係に消費生活センターが設置されており、消費生活センターあるいは地域防犯、防犯協会とかの業務を担っておりまして、職員体制としては係長1名、職員1名、事務職員1名、消費生活相談員が1名という4名体制でした。職員1名を防犯の方、地域づくり支援課に移管をしましたが、事務職員は1名となりますので、減員といえれば減員です。係長と消費生活相談員が、新たな生活支援相談課に移管、異動してきたこととなります。

(谷本委員)

生活安全係で担当していた消費生活ではない業務のところが減員ということなので、実質的問題にはなっていないのかどうか、あわせてお伺いできますでしょうか。

(舞鶴市)

問題にはなっていないというのが結論かなと思います。

地域づくり支援課は元々社会教育的な部分、自治会の業務等を担っているところですが、その人が足りないということがあって、防犯等の業務に1名を付けてそこは増員になり、こちらはまとまった形で事務職員が1名減になりました。ただ、業務的には問題がなく動いています。そのタイミングで相談員さんを補佐する職員を増員できればよかったですのですが、そこは厳しかったという状況です。

2番目にお尋ねの補助金の関係ですが、舞鶴市はこの補助金のほとんど全てを人件費に充てており、令和6年度が最後となります。これについては、昨年度来、財務部局と協議を重ねており、単費での設置もやむなしという方向性ではありますが、できれば補助金をいただける方向で進んでいくのがありがたいなと思っております。今日、京都府から出していただいた資料を見ますと、他の市町さんも既に単費で相談員を雇われているという実情がわかりましたので、これがひとつ舞鶴市として大きな課題になっているところです。

(杉岡委員)

私からは大きく二つです。

1点目は、福祉部局へ移管されて、大きな問題はなくむしろ効果が出ているということでしたが、そのきっかけは何だったのか。所管課の判断で市長に具申されたのか、あるいはトップダウンで、やはり変えたほうが良いという形なのか、議会から何か提言があったのか、その背景にあったようなことを教えていただければと思います。

2点目は、生活支援相談課は本庁の中にあると思いますが、他方、舞鶴市では、加佐と大浦については、地域活性化センターを作って、窓口を地域の中である程度一本化して完結して、それを本庁とつなげるという仕組みをとっていらっしゃると思います。その中で、消費生活相談については、本庁の窓口に行かないと相談できない体制なのかな、と受け取ったのですが、加佐、大浦の皆さんは少し交通の条件が不利な地域の方々なので、相談業務はどうなっているのか、本庁の消費生活センターに来ていただいているという現状なのか、ある程度その地域活性化センターという出先で相談が行われているのか、その実情について教えていただければと思います。

(舞鶴市)

まず、1点目のきっかけですが、平成27年に生活支援相談センターという生活困窮者の窓口

を設置した際に、今の同じフロアの隣に消費生活センターがありましたので、その当時から課は違っても、机を並べて業務をしていました。その中で私自身も当時ずっと生活相談に従事していた関係で、この窓口が一本化、一つになれば、より効果的に相談が受けれるのではないかと感じ、3年ほどかけて人事と調整をし、理事者にも納得をいただき、令和4年の4月に新しい課が設置されたという経過があります。元々同じフロアで同じような相談を受けていたということがきっかけでした。

2点目の地域、ちょっと市街地から離れた地域の方の相談ですが、委員御発言のとおり、加佐と大浦という東端と西端の地域に、この度、活性化センターを設置し、職員を配置しています。

当時から公民館があり、その業務のために職員を配置していた関係で、公民館に行ったら何らかの相談に乗ってもらえるということがありました。加佐と大浦いずれにも、社会福祉法人への委託ではありますが、地域包括支援センターを設置をしており、まず、初期的な相談は受けていただいています。

この中で、特に、手続きが本庁でなければできないもの、難しい案件であれば、消費生活センターへの相談を促していただいたり、地域包括支援センターの職員が、どういうふうに助言をしたらいいのだろうかという問い合わせは日常的にあります。

このように、当該地域だけでなく、他の地域包括支援センターの職員にも同様に案内をさせていただいているのが現状であります。

<相楽広域行政組合の報告後>

(新川座長)

広域連携をどういうふうにして組み立て、その中で広域行政によります相楽消費生活センターの設立、その活動をお話いただきました。とりわけ広域行政によります様々なメリット、もちろんコスト面もありますが、消費生活相談を継続的安定的に充実して展開をしていくといったところでの大きなメリットがあるということで、お話をいただいたかと思いました。また、一方では、広域行政ということ言えば、各市町村あるいは一つひとつの地域、学校、地域との関係、この辺りの御苦勞もあり、この辺りをデメリットにするか、更に大きな力に結び付けていくのか、ここは広域行政の大きなポイントかなと思いつつ話を聴いていたところです。

(谷本委員)

2点質問します。

1点目は、気になると言っておられたところで、一部事務組合として、権能は市町村から外れて移管されたということになるので、その市町村において、消費者センター運営に係る意識の希薄化が生じているところは、非常に気になることです。つまり、市町村の消費生活行政の担当課は、もううちの手は離れているからみたいな意識があるのか、本来であれば、そこは連携して、絶対にやっていただかなくてはいけないところなのに、ここがどういう状態になっているのかは、非常に重要なところなので、お聴きしたいのが1点です。

2点目は、相楽広域行政組合については、人口でみると木津川市と精華町がほとんどを占めていて、他の3町村が非常に少ない状況となっています。意識としてはどうでしょうか、木津川市、精華町が中心としてやっていって、そこに周りから少ない人口の町村の方々が相談に来

られるような雰囲気なのか、お伺いします。

(相楽広域行政組合)

まず実際に事務を担っている中で気になる点で、市町村の担当課とか担当課長さんの意識の希薄化という表現を使いましたが、当然、御指摘のとおり連携してやらないといけないということではあります。

なかなか市町村行政の中で消費生活センターとか消費生活行政の関係では、特に大きな課題という認識自体がされていないことが一つ、一部事務組合に負担金を支払ってしまうと、議会等での質問もあまりなく、金額の増減の話ぐらいしか出てこず、具体的な施策の内容が問われないということ、また、一部事務組合も地方自治体であって、それぞれが責任持って取り組んでいるということで、本当に、そういう意味において、厳しいなと実感としては思っているのが現状です。

2点目の相談の関係ですが、ほぼ人口比率に応じた相談件数の実績となっていることは、統計からも見受けられるところです。

一方、相談以外の消費者啓発、教育においては、東部の笠置町、和東町、南山城村における出前講座の開催については、逆にニーズが多いというデータがあります。学校教育の現場には小さい町村の方は行っていないのが実態ですが、令和4年度は、例えば笠置町では、社協から何箇所か小規模で回って開催してくださいといった要請があったりしましたので、上手くセンターを活用しながら、市町村はやっていただいているという認識を持っています。

基本的には、人口比率に応じた相談の実績であったり、それを上回る出前講座等の実績もあります。特に組合の監査委員さんの方から御指摘があるのが、構成団体が上手く一部事務組合を活用して住民サービスにつなげていくという視点を持たなくてはならないという点、それを働きかけるのは事務局の役割であるという点です。

(曾我委員)

私も2点お願いします。

一つ目はお金の話です。府から示していただいた資料の4を見させていただいて、メリット面は、単独設置に比べたら費用削減できるだろうということで、そうなのかなと思います。他方、京都市の次に相楽広域行政組合が2番目に大きく、宇治市とか人口規模の変わらないところと比べて予算規模が大きいから悪いとか非効率だとかいうわけではなく、規模を大きくしてそもそも単独でやれば各々足し合わせたら、もっと大規模になっているかも知れないものをこれで効率化が図られていると言えるのかも知れません。また、この規模でやっているから研修とかを含めて充実させることができ、これだけの予算規模でむしろ充実しているということ、消費者行政を専門化することができるから、こういう規模になっているのだということなのか、その辺りを教えていただきたいのが1点です。

もう1点は、一部事務組合の場合の問題は、住民との関係の辺りかなという気がします。上下水道のように、あまり住民の方が、直接関わらないインフラ整備系と異なり、消費者行政だと、住民の皆さんから見た時にどうなのかということです。その時に、課題に挙げられていますが、条件として、相楽広域行政組合は、昔から行っており、他のことも行っているという点で言うと、割と認知されやすいのかなと思いますが、それでも、やはりなかなか難しいですということなのか、いや、だからこそ、住民の方も含めて理解がありますという感じなのかその

辺りをもう少し教えていただければと思います。

(相楽広域行政組合)

まず、コスト面のお話です。確かに、委員御指摘のとおりの部分はありまして、2,000万円くらいの予算になっています。当然、職員の人件費、相談員の人件費は然りで、当組合はいわゆる共同処理する事務が色々あり、職員の人件費の按分もこの消費者行政のところに乗っている部分がありますので、いわゆる直接経費以外の部分も載っているが現状です。

予算的には、平成29年度までは相談員の人件費も、京都府消費者行政活性化事業費補助金の対象になっていましたが、9年経ちましたので平成30年度から単費になりました。その際に理事会というか、市町村長の会議でも、理事から意見があり、例えば、補助金が切れるのであれば、もう少し極端な話、相談窓口にすればいいのではといった御意見もありましたが、相楽地域として消費生活センターを広域行政組合で運営していくという確認をしています。必要だからやっていくとのスタンスになっています。したがって極力、特定財源の確保は行政職員の命題ではありますが、単費であっても必要なものはやっていくという確認をしているところです。

2点目の住民さんとの関係ですが、昭和の時代から一部事務組合を設立してやっているものの、やはり目に触れない一部事務組合という仕組みですので、まだまだ認知度が低いのかなということで、色々な場面にセンターが出かけて行き、構成団体の秋祭があれば、センターのブースを出してPRするとか、色々な場面での働きかけをして、センターの認知度アップを図っているところです。

住民の皆さんは、大体困ったら役場とか市役所とかに相談されることが多く、市役所に電話したら消費者センターに相談されたらという感じで、センターはここにはないねんで、と言って、掛けてもらうという話が、今でもありますので、そういう部分ではまだまだPR不足が否めないかなと思っています。

ただ、市町村で毎月発行されている広報紙、そこに必ず消費者啓発の記事を掲載いただいていますので、5市町村の住民の皆さんは同じ記事を読んでいただけるという仕組みを作ったり、消費生活講座を開催するとか、色々な場面で消費者教育・啓発をしているところです。引き続きで、住民への周知を進めていくというふうに考えているところです。

(田中委員)

組織の仕組みのところは今ひとつ理解不足で恐縮ですが、相談処理は一部事務組合で、啓発とかは市町村が担うといった分担という発想は、練られた当時はなかったのでしょうか。

相談処理は本当に一般職員が聴かされても難しく、やはり専門の相談員でということになるとと思いますが、啓発の部分は市町村に残してという分担の発想は、一部事務組合の形では無理なのかなと感じたのですが、いかがでしょうか。

(相楽広域行政組合)

今、御指摘いただいた件ですが、そもそも当センターは平成22年3月の発足の時には、基本、相談は消費生活センターで受けるのがまず第1ということで設置をした経過があります。平成29年度の少し前、24年度頃でしたか消費者教育はセンターで担うという法律ができた関係で、平成28、29年度から、各市町村担当課長会議で消費者教育・啓発をどのようにしていくかという議論を経て、平成30年度から教育・啓発専任の相談員を雇用して、それをセンターが

担っていくという交通整理をして、今日に至っています。とはいえそれぞれの市町村でも、やはりきっちりと住民に対して啓発が必要であれば、それはそれで、例えば、こんな事件が近くでありますといった回覧をするなど、それぞれでやっていただいています。基本は、市町村で統一してやるというスキームについて、相談と教育・啓発の部分について、議論の結果、今の形になっています。

(杉岡委員)

広報面の弱さというところの御指摘がありました。歴史的にもう半世紀以上続いてらっしゃいますので、認知度も高いのかなと思っていました。

今、5市町村のホームページを見てみますと、笠置町は、ホームページのトップページから関連サイトという形で、相楽広域行政組合へのリンクがありますが、大きな木津川市、精華町は消費生活相談と検索しないと、なかなか、相楽の組合までたどり着かない形になっています。各市町村で広報の一本化という話があって、素晴らしいと思いましたが、この手の話題は、トップページから一気にたどり着くのが大変便利ではないかと思いました。ホームページの広報について、担当者会議や課長会議などで、問題意識の共有化、発信というのは、今あるのかなのか教えていただきたいと思います。

もう1点、職員体制のところ、3名の相談員が今いらっしゃって、プロパーの方はセンター長さんで、その他の方は出向者ということでしょうか。プロパーとして採用された方を含め相談業務に対する事務体制は、今何人ということになるのか、教えてください。

(相楽広域行政組合)

ホームページの関係は御指摘のとおりで、笠置町はトップページに組合へのリンクはありますが、まだ旧名称になっていたりしています。また、木津川市と精華町はリンクはなかったと思います。

全体を統括する企画担当課長会議がありますので、今御指摘のあった件については真摯に受けとめ、リンクを張っていただくなり、改善の方向で早速着手をしていきたいと考えています。

職員の体制ですが、行政職員は、私が事務局長兼センター長で、もう1人担当者があります。当組合は、過去はずっと広域行政組合採用のプロパー職員を雇っていたが、3月末に、1人定年退職になった者がおり、この補充の件で議論の上、この4月から、1名を構成団体から派遣をすることになりました。今後はプロパー化ではなく、構成団体からの出向で組合を運営していくという議論になっていますが、詳細は今後また詰めていくこととなります。

相談体制ですが、全て会計年度任用職員で、相談員は週4日勤務で勤務時間は8時30分から5時15分、これが2名、教育・啓発担当は週3.5日で時間8時30分～5時15分の勤務となっています。相談担当の相談員のうち1人は、平成22年3月の立ち上げから、ずっと来ていただいている方、もう1人は、こちらの地域に引越されるということもあり、本年4月1日から府内の他センターから移って来られた方です。教育・啓発担当の相談員は教員免許を持ち、あわせて民間の相談資格を持っています。

待遇面についてですが、会計年度任用職員については、今、国の方で議論があるようですが、勤勉手当の支給ができるなど、もう少し改善されていくのではないかなと思っています。引き続き、相談と教育・啓発の両面から、取り組んで参りたいと考えているところです。

<南丹市及び京丹波町の報告後>

(曾我委員)

まず、一つお聴きします。

相談件数を単純に考えると、南丹市が3/5で京丹波町が2/5ということかなと思います。それぞれの住民とペアを組んでいる相手方を見ると、そういう人数比ではないのはなぜかという点です。やはりそれぞれの市民さん町民さんからすると、開設曜日もわかっているのに、在住している市役所、町役場に相談に行くことを意識されているのかなと思います。でないともこのような人数比にならないような気がします。意識していると、逆に先程メリットとして説明いただいたように、自分のところの役所はちょっとと思うと、逆に他方に相談ということになるので、他方に相談という形で出ている人数もかなりの数になっているのかなと推測しましたが、その辺り、もしわかることがあれば教えていただければと思います。

(南丹市)

相談件数は、平成29年度から記載をしていますが、南丹市は、大体、同じような件数で、南丹市民の方から相談を受けている形で、令和4年度については、市内で、確か9月に還付金詐欺を受けたという電話相談が頻発して、相談が増えたと聞いています。

京丹波町民の方からの相談は、年間、大体そんなに差はなくいただいている状況です。

(京丹波町)

京丹波町におきましては、年々、相談件数が減ってきている状況があります。理由については、調査をしておらず、分かりません。相互乗入について、お互いの市町の相談件数はほぼ同じで、同数程度のお互いの市民、町民が行き来をしているとみると、ほぼこの実数に近い数字が相談件数かと思います。今後、相談件数の推移が、なぜ、減少しているのかということも、分析をしていきたい。

(曾我委員)

電話番号は同じなのか、違うのか。

(南丹市)

電話番号は違います。南丹市は消費生活相談窓口の電話番号、京丹波町は住民課の電話番号となっています。

(谷本委員)

このような方法があることについて、勉強になりました。相談業務は連携されているということですが、その他の業務の連携はしていないのでしょうか。相談業務だけなら、住民の方からは、この日はこちらではやっていない、隣の窓口に行けば相談できるという程度の感覚なのかなと感じたのですが、いかがでしょうか。

(南丹市)

現在、一緒に連携してやっているのは相談業務のみです。ただ、広報についてはお互いの広報紙等には、南丹市、京丹波町どちらでも相談は受けられますという案内をしています。おそらく住民の皆さんも、あちらでも相談はできるという感じをお持ちだと思います。

(田中委員)

相談件数について、電話相談と来所相談の比率はどうかをお聴きしたい。

それから、どちらの窓口でも相談を受けられます、相談員が処理しますということだが、役

所内部のことになるが、他の市町の住民の案件について、地域包括支援センターに関わってほしいとか、ちょっと自宅訪問をしてほしいという関わり方をしたい場合、南丹市の相談員から京丹波町の地域包括や社協さんなどの部署に接触したときの受け入れや一体感についてはどうか。課題があれば伺いたいと思います。

(南丹市)

南丹市は相談のほとんどは電話相談です。7、8割は電話で残りは来所になりますが、場合によっては電話で一度相談いただいて、改めて書類等を持ってきていただくことも多いです。また、足が悪いなどで来所が困難だが、市としては書類等を確認したい場合には、相談員と行政職員がその方の自宅に出向いて見せていただき、助言するということがあります。

(京丹波町)

京丹波町も同じような状況で、7、8割が電話相談で来所される方は少ないです。特に、南丹市からの相談は、ほぼ電話相談になります。

他の部門の連携等の関係ですが、急いで対応すべき場合については、行政職員が対応しますので、連絡をいただいている形になるでしょうし、時間的に猶予がある時は、それぞれの市、町の相談員さんに引き継ぐ形なろうかと思えます。私は、今年から担当しており、今のところそういった案件はなく、想像のところはありますが、おそらく、以上のような形での対応になるのかなと考えています。

(杉岡委員)

広報紙で二つの自治体どちらでも相談できますよというPRというか、広報をされている点について伺います。

ホームページを拝見すると、南丹市には京丹波町でも相談できる旨の案内がありますが、京丹波町のホームページでは、京丹波町でしか相談できないようなことになっている。南丹市でも相談できるのかわからないようになっているが、この辺りの意図は何かあるのでしょうか。

(京丹波町)

意図的なものはありません。そういったところも含めて広報が弱いところもありますので、改善していきたいと考えています。

(新川座長)

本日は、三つの事例について、お話をいただきました。

舞鶴市では、福祉分野との連携強化によって相談の実際の効果を上げていく試みについて。

それから、相楽広域行政組合では、大変長い時間、ある意味では手間暇をかけて広域行政を進めていただき、その成果が出てきている。一方で、各市町村、地域住民一人ひとりとの関係、関わり方をどのようにしていくか、これは永遠の課題のようなどころもありますが、そういった話もいただきました。

また、南丹市と京丹波町の相互乗り入れということで、相談業務に限られますけれども、近隣の市町で、住民サービスである相談業務について、業務的にも場合によっては質的にも向上させる試みが一定効果を出しているのかなというふうに思いながら聴いていました。

今日の会議全体を通して感じられたところなど、何か御発言ありますでしょうか。

(谷本委員)

三つの方向性を聞かせていただき、勉強になりましたが、思うところもありました。舞鶴市

については、福祉との連携が高齢化社会の中で非常に重要になってくるというところで、難しい法律的な問題ももちろんあると思いますが、高齢であるからこそその勘違いなどへの対応とか、もっと背景的なものがあるということでしたが、そういうところが重要だと考えた時に、相楽地域では一部事務組合がその連携内容については限定されたものであるとお伺いしたところですが、質問になりますが、各市町村との福祉部局との関係、連携というのはどうでしょうか。全く関係ないということなののでしょうか。相楽会館は福祉センターという名前がついているということですが、改めてお伺いしたいと思います。

南丹市、京丹波町については、連携は相談業務だけという非常に限定されたものなのかなと思ったところですが、福祉部局との連携は、また別途、各単位でやられているのかなと感じたのですがいかがでしょうか。

(相楽広域行政組合)

当センターと市町村福祉部局との関係ですが、連携が全くないわけではありません。ただあくまでも、当センターの市町村の所管は消費生活行政担当課に敢えてしています。そうせずに消費生活行政部局を飛び越えて、直接学校教育課や福祉課と直接やりとりをしてしまうと、更に市町村の消費生活行政部局が自らのことではないという風潮になってしまうので、当センターとして必ず消費生活行政部局を通していくことにしています。

ただ、今、課題になっている、重層化支援であったり、見守りの関係について、当センターはノータッチではなくて、当然、消費者行政部局と併せて、そういったところと話をすることはあります。

それから、社協や各市町村の福祉部局の方から「このような相談が住民さんからあって」といったつながりが来て、全く関係性がないことはないが、基本スタンスとしては、必ず消費者部局と一緒に動いて、それぞれと調整することを心掛けています。

(南丹市)

南丹市と京丹波町で連携しているときに、これまでは福祉問題が絡むような相談を、南丹市で京丹波町民の方から受けたことがなく、実際、そのような相談が来た時に、今後はどうしていくかの検討になるかなと思っています。

南丹市では、福祉部局で消費生活相談があればつないでもらったり、社協や地域で見守りをされている方から相談に乗ってほしいとの連絡があれば対応したり、また、社協等から啓発物品等の問い合わせがあれば提供しております。

(京丹波町)

今説明のあったような形で、今後の課題というところで調整していかなければと考えているところです。福祉部局との連携については、今後、特に、大きくなるであろうというところですので、今のところ南丹市とは相談業務だけの連携ですが、今後そういった分野も足並みを揃えていければと考えています。

(杉岡委員)

感想を申し上げます。

一つ目は、連携の内容ですが、今日、三つ御説明いただきましたが、例えば消費生活だけではちょっと連携が広がらない可能性もあるのかなと思いましたが、広域連携全体でどのようなものが連携できるのかということをお互いに議論していく中で、広域連携の枠組みが広がっ

ていく可能性があるのかなと思いました。

二つ目は、その連携のパートナーとして、谷本先生からありましたが、まずは、役所内の連携、二つには、地域内の民生児童委員さんや大学との連携、そして、自治体間の連携です。連携のパートナーは、3層もあれば4層ぐらい、京都府も含めた構造があると思いますが、いずれも具体的になってくるのではと改めて感じた次第です。

三つ目は、今日の3事例からの共通点は、広報の弱さだったり、会計年度任用職員さんに担っている相談員の確保の問題、そして、その背景にある財源の問題だなと思いました。

したがって、京都府さんには、この辺りの仲介や支援に対する重要性が改めて確認できたと思いますし、今年度から自治法の改正で定年延長が始まっていますので、その方を、定年延長の中でどのような職についていただくのか、今後、自治体全体で問われていくことになります。そうした中で、今日資格をたまたま取られたという話もありましたが、そういった61歳から65歳の方について、行政にも精通しているので、資格支援を促した中で行政内部では人間関係も結構難しいとは思っていますので、多様な活用方策も議論いただけたら、人材不足解消に少し貢献できるんじゃないかならうかと思いましたので、発言しておきたいと思います。

(新川座長)

今日は、本当にそれぞれ独自にというよりはそれぞれの工夫を凝らされて、消費者行政について、相談業務あるいは広報・啓発業務で工夫して、展開しておられるお話を伺いました。

これらを参考にさせていただき、今後、京都府内でどのような消費生活相談の体制を、それぞれの市町村で組み立てていくのが最も効果的で、しかも効率的に進められるのかということも改めて考えていく上で、大変参考になる事例をたくさんいただいたかと思いました。

色々なレベルで重層的な連携ということがもう既に言われ始めてはいますが、ただ単に、重なっていればよい、連携があればよいということではなくて、その中で本当に一人ひとりの消費者、そして住民福祉の向上にちゃんとつながるかどうかが、そのところをポイントにしながら考えていけば、突破口が開けるのではないかと思いながら聴いておりました。どうもありがとうございました。