

平成20年8月8日  
保健福祉部福祉総務課  
0742-34-1111 内線 2810

## 「福祉なんでも相談窓口」の開設について

奈良市は、9月1日に「福祉なんでも相談窓口」を開設します。

### 1. 目的

近年、保健福祉分野の制度やサービス内容は複雑多岐になり、市民にとって、特に高齢者などは自分が相談したいことはどの窓口に行けばいいのか判断がつきにくい状況にあります。また、窓口で何を相談したいのかを端的に職員に話せないこともあります。

このように、福祉の様々なことで「どこに相談してよいか分からない。」あるいは「相談に行こうかどうか迷っている。」という市民に、先ず訪ねて来ていただきたい窓口です。

窓口では担当職員がゆっくりと市民の話を聞き、何よりも相談者の不安を取り除き、安心していただける親切な対応に努めます。そのように接することで、“タライ回し”などの不満・苦情をなくし、市民にとってより身近でより便利な市役所を目指します。

なお、将来的な“全庁的な総合サービス窓口”構想に先行して、福祉部門の相談窓口を開設するものです。

### 2. 開設時間と開設場所

開設時間は、市役所の業務時間と同じです。  
市役所中央棟1階の玄関ロビー東面に設置します。

### 3. 相談窓口担当職員

保健福祉部の経験を有する再任用職員4人が当番にあたります。

### 4. 内容

福祉の相談を考えている市民は大きな不安を募らせている場合が多く、相談に出向くまでに様々な精神的葛藤を乗り越えてきたケースが見受けられます。そのため、相談窓口の職員は一生懸命市民の相談を聴き、その人に寄り添い一緒に悩み考えることが大事だと考えています。様々な相談事に対して担当職員が親身になってくれるという「安心感」と、後ろには専門機関が控えているという「安心感」を市民に提供する窓口運営を心がけます。

この相談窓口で当面できる対応は、担当職員が専門的に話を聞き、その人の課題解決

に必要なコーディネートを考えて上で必要な場合は担当課に同行して、当該課職員と一緒に解決に努める、あるいは担当課職員に適切に引き継ぐことで、相談者の課題解決をスムーズに進めることです。

暫くの間は、様々な条件から申請受理や交付等の事務は処理できませんが、担当職員が経験を積みながら徐々に環境を整えていき、将来的には、現在保健福祉部各課が窓口で行なっている様々な手続き等にも対応（ワンストップサービス）できるように業務内容を高めていきたいと考えています。

相談カウンターや相談室、情報系パソコン等を備えた相談窓口となります。

## 5．これまでの状況、今後のスケジュール（検討内容）

平成18年7月策定の「奈良市地域福祉計画」においては、基本計画の一つに“総合相談体制の確立”を明記しており、その具体的な行政施策として、“保健福祉の総合的な相談窓口の設置”を実施計画と決めました。

計画策定時に各地域で開催した住民座談会においては、相談窓口に関して多くの市民から次のような意見が出ました。それは、『市役所に保健福祉の総合相談窓口を早く実現して欲しい。と同時に地域にも相談できる場所が必要であり、それらがネットワークで結ばれていることが大切である。』というものでした。

そのことから、同実施計画においては市民ニーズを考慮して“相談窓口の設置”を優先プログラムの一つと位置づけ、地域福祉計画の作業部会等で開設準備を進めてきた結果、9月1日の開設に至りました。

開設後は、担当職員が相談のスキルアップに努め、併せて相談内容のデータを蓄積分析しつつ、より市民ニーズに沿った窓口運営に努めます。

また平成21年度半ばには、保健福祉部および保健所関係課のデータを繋ぐ（データベース化）“福祉相談システム”を導入し、各課窓口業務の利便性アップと市民サービス向上を図ると同時に、『福祉なんでも相談窓口』にも同システムを導入し、部内各課と同じ環境を作り迅速・正確な相談業務に役立てる予定です。

そして将来的には、“全庁的な総合サービス窓口”に『福祉なんでも相談窓口』機能を統合し、市民の利便性を一層高めるものです。

## 6．他市の状況

当課による近郊自治体調査(平成18年度)においては、「福祉なんでも相談(池田市)」、あるいは「福祉総合相談窓口(吹田市)」などの名称で相談窓口を開いている自治体はいくつかありました。相談窓口がうまく機能している自治体がある一方で、相談窓口の実態が“福祉版の総合案内”である自治体も見受けられました。