

2 5 川 監 公 第 6 号

平成 2 5 年 4 月 1 0 日

監査の結果について（公表）

地方自治法（昭和 2 2 年法律第 6 7 号）第 1 9 9 条第 2 項の規定により監査を行いましたので、同条第 9 項の規定によりその結果に関する報告を次のとおり公表します。

川 崎 市 監 査 委 員	松 川 欣 起
同	奥 宮 京 子
同	東 正 則
同	石 川 建 二

第1 監査の概要

1 監査の種別

行政監査（地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項に規定する事務の執行）

2 監査のテーマ

市民に対する相談業務について

3 監査の目的

社会環境や経済情勢が大きく変化するなかで、市民のライフスタイルは多様化し、日常生活において直面する悩みや不安はますます複雑かつ深刻なものになっている。そのため、本市では、様々な分野で各種の相談業務を実施している。

そこで、市民が利用しやすい相談業務が運営されているかに着目し、本市の相談業務の実態を把握するとともに、市民の目線により相談体制等を検証することで、市民サービスの向上や行政運営の効率化に資することを目的として監査を実施するものである。

4 監査の対象及び範囲

（1）対象（所管局等）

総務局、財政局、市民・こども局、経済労働局、健康福祉局、まちづくり局、各区役所、病院局、教育委員会

（2）範囲

本市では116相談業務が実施されていることが確認できた。この中から、定例的に相談窓口を開設しているもの、相談業務として独立性があるもの、相談窓口が市民に対して広く開かれているものなど、市民に身近な53業務を抽出して監査対象とした（表1及び巻末別表）。

5 監査の期間

平成24年6月1日から平成25年3月28日まで

6 監査の主な着眼点

次の項目を主な着眼点として監査を実施した。

- （1）市民が満足できる相談業務が提供されているか。
- （2）市民に対する利用の案内は適切に行われているか。
- （3）個人情報の保護は適切に行われているか。
- （4）相談員の資質の確保や研修等は適切に行われているか。
- （5）予算の執行は適切に行われているか。

7 監査の方法

関係書類の閲覧、関係職員からの聴取、他の自治体との比較、相談場所等の現地調査

などを行った。

表 1 監査対象とした 53 の相談業務

所管	No.	相談業務の名称	相談内容
総務局	1	市民相談	本市相談の総合案内、日常生活での困り事全般
	2	法律相談	不動産、金銭トラブル、損害賠償、相続、親族、契約など
	3	クレジット・サラ金相談	多重債務・保証人問題などの整理、返済など
	4	相続・遺言・成年後見相談 (司法書士)	相続、遺言、成年後見、不動産登記と手続など
	5	相続・遺言・成年後見相談 (行政書士)	相続・遺言・成年後見、その他契約書など
	6	宅地建物相談	宅地建物の売買や契約など
	7	行政相談	国の行政機関等の業務に関する意見、要望など
	8	外国人窓口相談	外国人市民が毎日の生活で困っていることなど
	9	東日本大震災被災者支援のための避難者相談	避難者の登録、住宅、生活、就労など
財政局	10	税務相談	租税に関すること及び指導助言など
市民・こども局	11	東日本大震災避難者支援総合相談	避難者の住宅・就労・福祉など生活全般
	12	犯罪被害者等支援相談	犯罪被害者等の悩み、各種支援施策等の情報提供
	13	交通事故相談	交通事故に係る損害賠償や保険手続、示談方法など
	14	女性のための総合相談 (ハロー・ウィメンズ 110 番)	夫婦、家族の問題、生き方、人間関係、DV など
	15	再就職のための個別キャリア相談	キャリアカウンセリング、面接対策など
	16	人権相談	差別、いじめ、虐待、日常の人権に関する問題など
	17	女性相談	女性の抱える夫婦・親子間のトラブル、経済問題、育児など
	18	発達相談	発達障害やその疑いのある方の健康、生活、就労など
	19	家庭児童相談	子育て、児童に係る家庭の人間関係など
	20	こども教育相談	いじめ、不登校、非行など多種多様な教育関係全般
	21	母子福祉センターサン・ライヴ就業相談	母子家庭等の親の就職・転職など
	22	母子福祉センターサン・ライヴ生活相談	母子家庭等における生活全般など
	23	思春期保健相談	思春期の子どもの性に関する不安や悩みなど
	24	児童相談	子育て、児童の虐待・非行・交友関係・障害・発達など
	25	児童・青少年電話相談	養護、障害、非行、人間関係、社会生活など
	26	思春期保健電話相談	思春期の子どもの身体や性に関すること

経済労働局	27	消費生活相談	悪質商法や訪問販売等の契約トラブルや消費生活全般
	28	キャリアサポートかわさき総合相談	労働、生活、住居に関することや就業マッチングなど
	29	かわさき若者サポートステーション	キャリアカウンセリングなど職業的自立に関すること
	30	川崎市住宅相談 (住まいのリフォームから新築工事相談)	住宅及びその附帯設備等の修理、増築、改築、新築など
	31	労働相談	賃金、解雇、労働条件、労災など
健康福祉局	32	老人福祉電話設置相談	ひとり暮らしの高齢者の安否確認及び各種の悩みなど
	33	シルバー人材・いきいき相談	生きがいのための就労など
	34	認知症コールセンター ～サポートほっと～	ピアカウンセリングによる認知症介護者の悩み全般
	35	禁煙相談	禁煙希望者へのカウンセリングと禁煙指導など
	36	医療安全相談	市内の医療機関に対する患者等の苦情及び接遇など
	37	動物健康電話相談 (アニマルフレンドコール)	動物の健康、飼育管理に関することなど
	38	障害者相談 (障害者生活支援センター)	障害福祉サービス、障害理解、健康・医療、保育・教育など
	39	かわさき障害者 110 番	障害を理由とした差別、障害者福祉サービスの案内など
	40	ろうあ者相談 (難聴者相談)	ろうあ者・難聴者の家庭生活、社会生活全般
	41	ほっとらいん (自死遺族相談)	家族を自殺で亡くした遺族等の悩み全般
	42	こころの電話相談	心についての悩み全般
	43	社会的ひきこもり相談	社会的ひきこもりに関すること
まちづくり局	44	思春期相談	思春期特有の悩みに関すること
	45	まちづくり相談	まちづくりに係る一般的事項に関すること及び情報提供など
病院局	46	NPO住宅相談 (住宅相談・マンション管理相談)	リフォーム、バリアフリー、耐震、マンション管理など
	47	がん相談	がんに関すること、患者への支援、情報提供など
教育委員会	48	インターネット問題相談	こどものネットや携帯電話利用に関するトラブルなど
	49	教育相談	不登校、学校問題、対人関係、いじめなど学校教育全般
	50	特別な教育的ニーズのある児童生徒の就学相談、教育相談	特別な教育的ニーズのある児童生徒の家庭・学校生活全般
	51	来所面接相談	登校渋りや不登校、子育て上の悩みや不安、友人関係など
	52	電話相談	日常生活、学校生活、子育てなど
	53	24 時間いじめ電話相談	児童生徒のいじめや交友関係など

以下、文中及び表中の「No.」に続く数字は、表 1 の相談業務の「No.」と対応させている。

第2 相談業務の現況

以下、監査対象とした53業務の現況について記述する。

1 相談業務の概要

相談内容は、相続、消費生活、多重債務、交通事故、就業、住宅、健康・医療、子育て、心と身体、いじめや自殺に関するものなど様々である。

各相談業務の所管部署（本公表文において、所管部署とは、当該相談業務の制度を統括する部署をいう。）は、巻末別表のとおりである。なお、総務局市民情報室市民の声担当は、市民相談（No. 1）のほか、専門知識を必要とする14業務（No. 2～No. 7、No. 10、No. 13、No. 16、No. 30、No. 31、No. 33、No. 40、No. 45）について、区役所での実施に係る調整を行っている。

相談員は、弁護士、司法書士、税理士などの資格・免許、特定分野に関する専門知識、豊富な経験等を有する者が充てられており、相談方法は、主に面談や電話などであり、一部ではファクシミリやメールでも行われている。

相談日時は、市役所の開庁時間だけではなく、休日や夜間、さらには24時間体制とされているものもあり、相談場所は、市役所、区役所、事業所及び関係施設である。

利用案内は、ホームページ、かわさき生活ガイド（以下「市民便利帳」という。）、市政だより、広報パンフレット・チラシなどにより行われている。

相談に係る料金は、全て無料とされている。

2 相談業務の実施基準

相談業務は、法令、条例、規則等に根拠をおくものや、これとは別に相談窓口の運営等に関する実施基準が要綱や運用マニュアルなどで定められているものがある。

実施基準では、相談業務の目的、対象者、相談内容の範囲、相談員の資格、相談日時、実施場所などの基本的事項がおおむね規定されている（表2）。

各所管部署では実施基準をもとに、ホームページや広報紙などの広報媒体により市民に相談の利用を呼びかけている。

このほか、業務委託又は指定管理者により行われている相談業務においても、契約書、協定書及び仕様書の中でこれらの基本的事項が定められている。

表 2 基本的事項の規定状況

No	相談業務の名称	目 的	対象者	範 囲	資 格	日 時	場 所
1	市民相談	-	○	○	○	-	-
2	法律相談（先着順・予約制）	-	○	○	○	○	○
3	クレジット・サラ金相談	○	○	○	○	○	○
4	相続・遺言・成年後見相談（司法書士）	○	○	○	○	○	○
5	相続・遺言・成年後見相談（行政書士）	-	○	○	○	○	○
6	宅地建物相談	-	○	○	-	○	○
7	行政相談	○	○	○	○	-	-
8	外国人窓口相談	-	○	○	-	-	○
9	東日本大震災被災者支援のための避難者相談	○	○	○	-	○	○
10	税務相談（税務相談員による相談）	-	○	○	○	○	○
	税務相談（税理士税務相談）	-	○	○	○	○	○
11	東日本大震災避難者支援総合相談	-	-	-	○	-	-
12	犯罪被害者等支援相談	○	○	○	○	○	○
13	交通事故相談（専門相談員）	○	○	○	○	○	○
	交通事故相談（弁護士相談）	○	○	○	○	○	○
14	女性のための総合相談（ハロー・ウィメンズ 110 番）	○	○	○	○	-	○
15	再就職のための個別キャリア相談	-	-	-	-	-	-
16	人権相談	-	○	○	○	-	-
17	女性相談	○	○	○	○	-	○
18	発達相談	○	○	○	○	○	○
19	家庭児童相談	○	○	○	○	-	○
20	こども教育相談	-	-	-	○	-	-
21	母子福祉センターサン・ライヴ就業相談	-	○	○	-	-	○
22	母子福祉センターサン・ライヴ生活相談	-	○	-	-	-	-
23	思春期保健相談	○	○	○	○	-	○
24	児童相談	○	○	○	○	○	○
25	児童・青少年電話相談	-	-	-	○	-	-
26	思春期保健電話相談	○	○	○	○	-	○
27	消費生活相談	○	○	○	○	○	○
28	キャリアサポートかわさき総合相談	○	○	○	-	○	○
29	かわさき若者サポートステーション	○	○	○	○	○	○
30	川崎市住宅相談（住まいのリフォームから新築工事相談）	-	○	○	○	○	○
31	労働相談	-	○	○	○	-	-
32	老人福祉電話設置相談	○	○	○	○	○	-
33	シルバー人材・いきいき相談	-	○	○	○	-	-
34	認知症コールセンター～サポートほっと～	○	○	○	○	-	-
35	禁煙相談	○	○	○	-	-	-
36	医療安全相談	○	○	○	○	-	○
37	動物飼い方健康相談（アニマルフレンドコール）	○	-	○	-	○	○
38	障害者相談	○	○	○	○	-	○
39	かわさき障害者 110 番	○	○	○	○	-	-
40	ろうあ者相談（難聴者相談）	○	○	○	○	○	○
41	ほっとらいん（自死遺族相談）	○	○	○	-	-	-
42	こころの電話相談	-	-	-	-	-	-
43	社会的ひきこもり相談	-	-	○	-	-	-
44	思春期相談	-	-	-	-	-	-
45	まちづくり相談	-	○	○	○	-	-
46	NPO住宅相談（住宅相談・マンション管理相談）	○	-	○	○	-	○
47	がん相談	○	○	○	○	-	○
48	インターネット問題相談	-	-	-	○	-	-
49	教育相談	-	-	-	○	-	-
50	特別な教育的ニーズのある児童生徒の就学相談、教育相談	○	○	○	○	-	-
51	来所面接相談	-	-	-	○	-	-
52	電話相談	-	-	-	○	-	-
53	24 時間いじめ電話相談	○	○	○	○	○	○

3 利用者の満足度、市民ニーズの把握

利用者が満足しているか、あるいは市民ニーズに沿った相談サービスが提供されているかは重要な事項である。

そこで、各所管部署が個別に利用者の満足度を調査しているかを確認したところ、相談員との会話やアドバイスを通じて悩みが解決されたかどうかなど、満足度に関する調査を行っていた相談業務は、再就職のための個別キャリア相談（No.15）以外では確認できなかった。再就職のための個別キャリア相談では、①満足したか、②相談内容が期待していた内容と一致していたか、③悩みや不安の解消につながったか、などの項目について調査していた。

また、新たな相談窓口の設置、予約制の導入、相談環境の改善など、相談業務に関する市民ニーズを独自に調査している所管部署は確認できなかった。

4 利用案内

（1）本市の利用案内

本市の相談業務については、市ホームページ、市民便利帳、市政だより、川崎市相談の御案内その他の広報パンフレット・チラシなど、市民に対して様々な方法により利用案内が行われている。

① 市ホームページ

市ホームページでは、川崎市相談の御案内として、53業務のうち15業務（No.1～7、10、13、16、30、31、33、40、45）が掲載されている（資料1）。「16 その他の主な相談」では20項目に分けて相談業務が掲載されている（資料2）。

資料1 市ホームページの利用案内

川崎市相談の御案内

川崎市では、各区役所で相談を行っています。御利用ください。相談は無料です。また、区役所以外でもさまざまな相談を行っています。

- * [担当窓口](#)（2009年3月25日）
- * [1 市民相談](#)（2012年2月24日）
- * [2 法律相談](#)（2012年3月22日）
- * [3 クレジット・サラ金 相談](#)（2013年1月8日）
- * [4 相続・遺言・成年後見相談（司法書士）](#)（2012年3月22日）
- * [5 相続・遺言・成年後見相談（行政書士）](#)（2012年3月22日）
- * [6 宅地建物相談](#)（2012年2月24日）
- * [7 交通事故相談](#)（2013年2月12日）
- * [8 労働相談](#)（2012年10月3日）
- * [9 税務相談](#)（2012年10月3日）
- * [10 まちづくり相談](#)（2011年11月14日）
- * [11 住まいのリフォームから新築工事相談](#)（2012年2月24日）
- * [12 ろうあ者 相談](#)（2012年8月30日）
- * [13 シルバー人材・いきいき相談](#)（2012年3月6日）
- * [14 人権相談](#)（2012年11月30日）
- * [15 行政相談](#)（2012年2月24日）
- * [16 その他の主な相談](#)（2012年10月16日）

16 その他の主な相談

ツイッターへのリンクは別ウィンドウで開きます ツイート 2012年10月16日

■ 1 福祉・医療・人権・教育に関すること

▶ こころの電話相談

[こころの電話相談の詳細はこちら](#)

心の健康、アルコール、薬物等に関する電話相談

▶ 社会的ひきこもり相談

[社会的ひきこもり相談の詳細はこちら](#)

社会的ひきこもり相談

▶ 思春期相談

[思春期相談の詳細はこちら](#)

思春期・青年期の心の健康相談

▶ 児童虐待相談

[児童虐待相談の詳細はこちら](#)

子どもへの虐待の通告や、虐待につながる子育て不安についての相談

▶ 教育相談

[教育相談の詳細はこちら](#)

子どもの教育に関する相談

画面展開： トップページ 「よく利用される情報」 ⇒ 届出・手続き・相談 ⇒ 相談窓口
⇒ 川崎市相談の御案内 ⇒ 16 その他の主な相談

② 市民便利帳

市民便利帳は、毎年度本市が発行している市民生活に関する情報、本市施設の案内、医療機関情報などが網羅的に掲載されている冊子である。市民便利帳には、各種相談として、「区役所での相談」「市役所などでの相談」「県・そのほかの機関の相談」「求人・求職就職」などのように分野別に掲載されているものと、「川崎いのちの電話（こころのホットライン）」「自死で身近な人を亡くした方の相談」のように単独で掲載されているものがある（資料3）。

平成24年度市民便利帳では、53業務のうち39業務（No.1～8、10、13～16、19～22、24～28、30～33、35～37、39～42、45、46、50～53）の利用案内が掲載されている。

資料3 市民便利帳の利用案内

各種相談

市役所などでの相談

相談名	相談内容	時間	相談員	相談日	相談窓口
市民相談	市民の相談の総合窓口、日常生活での困り事など	8:30～17:00	市職員・市民相談員	月～金曜	市役所本庁舎1階 総務局市民情報室市民の声担当 ☎200-2292 ☎200-3919
労働相談	賃金、解雇、労働条件、労災など職場で起きたさまざまな労働問題に関する相談	面接相談 10:30～13:00 14:00～17:00 電話相談 8:30～17:00	専門相談員	月～金曜	市役所本庁舎1階 経済労働局労働雇用部 ☎200-2272 ☎200-3598
消費生活相談	商品、サービスの購入、契約、品質、安全性に関する疑問やトラブル	面談・電話相談 9:00～18:00 ※金曜日の電話相談は19:00まで	消費生活相談員	月～金曜	川崎区砂子1-8-9川崎幸ビル5階 経済労働局消費生活センター相談コーナー ☎200-3030 ☎244-6099
住宅の相談	木造住宅(2階以下)の在来軸組工法	8:30～12:00 13:00～17:00	市職員	月～金曜	市役所本庁舎第1分室安田生命ビル7階 まちづくり局建築相談課 ☎200-3017 ☎200-0984
	分譲マンション		市職員	月～金曜	市役所本庁舎第1分室安田生命ビル6階 まちづくり局住宅整備課 ☎200-2997 ☎200-3970
まちづくり相談	開発、建築、都市計画など	9:00～12:00 13:00～16:00	専門相談員	月・火・木・金曜	市役所本庁舎第1分室安田生命ビル5階 まちづくり局まちづくり調整課 ☎200-2938 ☎200-3969

県・その他の機関の相談

相談名	相談内容	時間	相談員	相談日	相談窓口
法律相談(予約制)	不動産、金銭・トラブル、相続、親族などの問題	火 13:00～16:00 水 17:00～19:30	弁護士	火・水曜	川崎市民センター 市民の声・相談室 幸区堀川1-580/リビースクエア東館2階 ☎549-7000 ☎549-7222
暴力相談	暴力団などに関する困りごと	9:00～12:00 13:00～16:00	専門相談員	月～金曜 (休日は予約のみ)	
宅地建物相談	宅地建物の紛争、取引など		専門相談員	月～木曜	
税務相談	所得税、相続税、贈与税など		専門相談員	木曜	
労働相談	働く人の労働条件、職場での困りごと	8:30～12:00 13:00～17:15	県職員	月～木曜	かながわ労働センター川崎支所 高津区溝口1-6-12(高津合同庁舎) ☎933-3141 ☎933-0180
住宅相談	住宅のバリアフリー化、耐震化、マンションの大規模修繕など住宅全般に関する相談。必要に応じてアドバイザー派遣	電話予約 9:00～16:00 窓口相談(住宅) 13:00～16:00 アドバイザー派遣 (3時間以内)	専門相談員	電話 月～金曜	まちづくり公社ハウジングサロン 川崎区砂子1-2-4川崎砂子ビル1階 ☎211-7851 ☎211-8585
		窓口相談(分譲マンション管理) 10:00～16:00		窓口 火曜	
		電話予約(住宅) 10:00～16:00 窓口相談(住宅) 13:00～16:00 アドバイザー派遣 (3時間以内)		窓口 月・水・金曜	NPO住宅相談コーナー 高津区溝口1-3-1/クティプラザ1地下1階 (市住宅供給公社 住まいの情報サロン内) NPO法人かわさき住環境ネットワーク ☎944-7306 ☎944-7306
		電話予約(分譲マンション管理) 13:00～16:00 窓口相談(分譲マンション管理) 13:00～16:00 アドバイザー派遣 (3時間以内)		電話 月～金曜	NPO住宅相談コーナー 高津区溝口1-3-1/クティプラザ1地下1階 (市住宅供給公社 住まいの情報サロン内) NPO法人かわさきマンション管理組合 ネットワーク ☎814-2688 ☎755-1042
		窓口・土・日曜も可			

各種相談

求人・求職就職相談

相談名	相談内容	時間	相談日	相談窓口
健康で働く意欲のある市内在住の60歳以上の人(登録制)	健康で働く意欲のある市内在住の60歳以上の人(登録制)	健康で働く意欲のある市内在住の60歳以上の人(登録制)	健康で働く意欲のある市内在住の60歳以上の人(登録制)	健康で働く意欲のある市内在住の60歳以上の人(登録制)
60歳以上の求職者(登録制)	求職者	求職者	求職者	求職者
福祉関係の希望する人	福祉関係の希望する人	福祉関係の希望する人	福祉関係の希望する人	福祉関係の希望する人
障害のある人	障害のある人	障害のある人	障害のある人	障害のある人
一般の人	一般の人	一般の人	一般の人	一般の人
就職活動中の求職者	就職活動中の求職者	就職活動中の求職者	就職活動中の求職者	就職活動中の求職者

川崎いのちの電話(こころのホットライン) ☎733-4343

悩みを持っている人、助けを求めている人、一人で悩まずに電話でご相談ください。

- ①24時間いつでもかけられます。
- ②匿名で相談でき、相談料は無料です。
- ③内容は完全に守られます。
- ④宗教・思想の自由は尊重します。
- ⑤相談員は専門の研修を受けて認定されたボランティアです。

自死で身近な人を亡くした方の相談

大切な人を自死(自殺)で亡くされた家族、友人、同僚の方から相談をお受けします。話を聞いてもらうだけで楽になったり、一人では気づけなかったことに気づくことがあります。

※匿名でもご利用になれます。
ほっとランド(第2・4木曜日、13:00～16:00)
専用電話 ☎966-9951

国語のこころ、多様な生きかたの相談窓口は、「ヤングユウコウカレッジ」内 電話 ☎200-3930(18:00～21:00 年中受付) FAX ☎44-200-3905

94 暮らし生活ガイド

求人・求職就職相談

対象	仕事内容	市役所窓口	相談窓口
健康で働く意欲のある市内居住の60歳以上の(登録制)	製造業・建設業などの管理、マンションなどの清掃・商品の仕分け・取寄せなどの屋内内装作業、伝呼整理、おてしきなどの一般事務、梱包・大工・塗装、おすきの掛け入れなどの技能作業、家事援助、子育て支援など、登録手数料1,000円	8:30～17:00	シルバー人材センター 116ページ
60歳以上の(登録制)	求人・求職	月～金曜 9:00～12:00 12:45～16:00	シルバー人材センター内 市高齢者無料職業紹介所 ☎222-1592
福祉関係希望する人	福祉関係の求人・求職	月～金曜 第1土曜日 9:00～11:45 13:00～16:30	市福祉人材バンク 中野区小田原225番地福祉センター5階 ☎739-8726
障害のある人	求人・求職、職業訓練など	月～金曜 8:30～17:00	公共職業安定所(ハローワーク) 129ページ
一般の人	求人・求職		
就職活動中の(人)	総合相談窓口では、キャリアカウンセリングの後、求人紹介を行う就業マッチングを実施しています。	お記に問い合わせください	キャリアサポートかわさき 高津区溝口21-6-10 ☎811-6088

川崎いのちの電話(こころのホットライン) ☎733-4343

悩みを持っている人、助けを求めている人、一人で悩まずに電話でご相談ください。

- ①24時間いつでもかけられます。
- ②匿名で相談でき、相談料は無料です。
- ③秘密は完全に守られます。
- ④宗教・思想の自由は尊重します。
- ⑤相談員は所定の研修を受けて認定されたボランティアです。

自死で身近な人を亡くした方の相談

大切な方を自死(自殺)で亡くされた家族・友人・隣人の方からの相談をお受けします。話を聞いてもらうだけで楽になったり、一人で気づけなかったことに気づくことがあります。

※匿名でもご利用になれます。
ほっとライン(第2・4木曜日、13:00～16:00)
専用電話 ☎966-9951



③ 市政だより

市政だよりは、毎月2回本市が発行する市の施策、行事その他市民生活に必要な情報が掲載された広報紙である。

平成24年5月1日号の市政だよりでは、53業務のうち15業務(№1～7、10、13、16、30、31、33、40、45)の利用案内が掲載されている(資料4)。

市・区役所 市民相談の日程 特別に記載がない場合、区役所の相談場所はいずれも地域振興課

（番組のみ）		●国際交流センター（簡読・電話通話あり）			
曜日	時間	言語	曜日	言語	曜日
月・火	14時～15時半	英語	月曜～土曜	スペイン語	火曜・水曜・金曜
水・木	14時～15時半	ポルトガル語	日曜	中国語	火曜・水曜
月・火	14時～15時半	韓国・朝鮮語	火曜・木曜	タガログ語	火曜・水曜
月・火	9時～12時	いずれも時間10時～12時、13時～16時 国際交流センター ☎435-7000、☎435-7010			

外国人の無料相談窓口
外国人市民が日常生活で困っていることについて、次の場所で相談を受け付けています。

9

平成24年度 川崎市相談一覧表											平成24年4月1日～
相談名・内容	相談員	相談時間	川崎区役所 3階 地域課課員 Ⅱ 044-201-3135	中原区役所 3階 地域課課員 Ⅱ 044-556-0648	中原区役所 4階 地域課課員 Ⅱ 044-746-3153	高津区役所 2階 地域課課員 Ⅱ 044-861-3141	宮前区役所 1階 地域課課員 Ⅱ 044-856-3132	多摩区役所 10階 地域課課員 Ⅱ 044-935-3143	麻生区役所 3階 地域課課員 Ⅱ 044-965-5119	川崎市民センター (大川崎駅前・ソフィアスクエア東館2階) TEL 044-649-7000	市役所ほか備考
市民相談 相談の総合案内、日常生活での困り事など	市職員 市民相談員	8:30～17:00	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	—	市役所和務局市民の声担当 Ⅱ 044-200-2252 月～金 8:30～17:00 ※特例の(注)も参照。
法律相談(先着順) 特例の(注)※ 不動産、金銭トラブル、借借賠償、相続、親族、契約、債務整理などの相談	弁護士	9:30～11:30※ ※ 相談の受付は午前9時から開始いたします。なお、希望者が多い場合は、相談が受けられないこともあります。 詳細については、各区役所の地域課課員にお問い合わせください。	金	火	火	水	水	木	水	—	
法律相談(予約制) 特例の(注)※ 弁護士による予約制の相談(Ⅱ 044-200-3538)	弁護士	高津 13:00～15:00 多摩 9:30～11:30	—	—	—	木	—	火	—	※火・水	宮川崎市民センター相談 受付は2週間前から Ⅱ 044-549-7000 火 13:00～16:00、水 17:00～19:30
クレジット・サラ金相談(予約制) 多重債務・保証人問題などの整理・返済 サラ金・ユー・ユー・ユー(Ⅱ 044-200-3539)	司法書士	13:00～16:00	第3金	—	第1木	—	—	—	第4火	—	—
相続・遺言・成年後見相談 相続、遺言、成年後見、不動産登記と手続などの相談、その他あらゆるトラブルに関するアドバイス 相続、遺言、成年後見などの相談、その他契約書ほか法的権利・義務の整理の書き方	司法書士 行政書士	13:00～16:00 13:00～16:00	第4金	—	第3木	第3水	第2金	第2火	第1金	—	—
交通事故相談 損害賠償や保険手続き・求償方法など	専門相談員	10:00～12:00 13:00～16:00	—	—	—	月～金 電話相談可 Ⅱ 041-861-3141	—	—	—	—	—
弁護士交通事故相談(予約制)※ 弁護士による交通事故相談(Ⅱ 044-200-3539)	弁護士	13:00～16:00	—	—	第3火	—	—	—	—	—	※特例の(注)も参照。
労働相談 働く人の労働条件、会社での困りごと	専門相談員	8:30～12:00 13:00～15:00	—	—	月～金 電話相談可 Ⅱ 041-744-3156	—	—	—	—	—	市役所経済労働局労働雇用部 Ⅱ 044-200-2272 電話相談可 月～金 16:30～19:30、14:00～17:00
税務相談※ 各種税の計算方法、申告書の書き方など、 税に関する一般的な相談	税理士 税務相談員	13:00～16:00 10:00～12:00 13:00～16:00	—	月～金 (川崎:3階、幸:2階)	月・水・金 (中原:4階)	第2木	第3水	第4木	第2木	木 9:00～12:00、 13:00～16:00 専門相談員	※税務相談員による税務相談は、中 原区役所以外は、市税税務発行コ ーナーで実施します。
宅地建物相談 宅地建物の売買や契約の書き方	宅建協会員	13:00～16:00	第4水	—	第2火	—	—	第3木	第1火	※月～水 専門相談員	※川崎市民センターの相談時間は、 9:00～12:00 13:00～16:00
まちづくり相談 開発・建築に関すること、日照問題、都市計画など	専門相談員	9:00～12:00 13:00～16:00	—	—	—	金	月	火	火	—	市役所まちづくり局 まちづくり課(電話相談可) Ⅱ 041-200-2255 月・火・水・金 10:00～12:00 13:00～16:00
住まいのリフォームから新築工事相談 家の新築、増・改築、修繕など	専門相談員	9:00～12:00	第3火	第3火	第3火	第3火	第3火	第3火	第3火	—	住宅相談運営委員会(てくてくかわさき内) 第2・4土 13:00～16:00 (お問合わせ)Ⅱ 041-233-2947
ろある者相談 耳や言葉の自由な人の困りごと	専門相談員	9:00～12:00 13:30～16:00	—	—	—	水	金	—	—	—	川崎市聴覚障害者生活文化センター TEL 044-798-8800 FAX 044-798-8804 (受診予約) 水・日 9:00～17:00 川崎市手話・点字・点字・点字(点字) 南都宮南都宮(点字) 044-222-1550
シルバー人材・いきいき相談 高齢者の就業、社会参加、生涯学習、健康づくりなど	専門相談員	9:00～12:00 13:00～16:00	—	—	第1・3・5月 毎週 水・金	第1・3・5月 毎週 水・金	第1・3・5月 毎週 水・金	第1・3・5月 毎週 水・金	第1・3・5月 毎週 水・金	—	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
人権相談 日本における人権に関する問題など	人権相談員	13:00～16:00	第2火	第3木	第2木	第1火	第3火	第4金	第3月	—	法務省権利擁護法務局川崎支局 月～金 8:30～12:00 13:00～17:15 全国共通人権相談ダイヤル Ⅱ 0570-003-110
行政相談 国の行政機関等の業務に対する意見、要望	行政相談員	13:00～16:00	第1金	第3木	第2木	第2火	第3木	第4金	第2火	—	総務省神奈川行政評価事務所 月～金 8:30～17:00 電話相談可 Ⅱ 0570-090110 又は 045-681-1100

(注) ●記載の各相談は、注意書きがあるものを除き、先着順(「面接」)です。●相談日が、祝日・年末年始の場合はお休みです。年末年始の日程はお問い合わせ下さい。●法律相談・交通事故相談(予約制)および弁護士が関係解決に際しては、別途費用がかかります。

資料 7 所管部署が独自に作成したチラシの例

その他の主な相談				
1 障がい・障害・人権・教育に関すること	相談 相談 内容	相談場所・担当	相談時間・お問い合わせ先	
児童・若年生活相談	児童・若年に関する相談、児童虐待、児童虐待の被害者に対する相談	こども家庭センター	月 月曜日 10:00-14:00 3044-5451-1381	
こころの相談窓口	心健診、アルコール、薬物に関する電話相談	精神保健福祉センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
社会福祉のこころ・生活相談	社会的なこころ・生活に関する相談、児童虐待の被害者に対する相談	精神保健福祉センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
児童虐待対応相談	児童虐待に関する相談	児童虐待対応センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
教育相談	子どもの教育に関する相談	総合教育センター	1 一般教育相談 月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付 2 職業教育相談 月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付 3 障害児教育相談 月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
人権啓発相談窓口	子どもの権利に関する相談、児童虐待の被害者に対する相談	人権教育センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
パワハラ・セクハラ110番	パワハラ・セクハラに関する相談	パワハラ・セクハラ相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
高齢者安全相談	高齢者の安全に関する相談	高齢者安全相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
個人情報保護相談窓口	個人情報の保護に関する相談	個人情報保護センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
消費者生活相談	消費者生活に関する相談	消費者生活相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
2 恵愛な訪問販売、貸付事業、商品やサービスの購入契約のトラブルなど	訪問販売に関する相談	訪問販売相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
3 外国人の相談（日常生活の相談など）	外国人の生活に関する相談	外国人生活相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
相談 相談 内容	相談場所・担当	相談時間・お問い合わせ先		
消費生活相談	消費生活に関する相談	消費生活相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
4 外国人の相談（日常生活の相談など）	外国人の生活に関する相談	外国人生活相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
相談 相談 内容	相談場所・担当	相談時間・お問い合わせ先		
消費生活相談	消費生活に関する相談	消費生活相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
5 相談・中小企業創業・経営相談に関すること	相談 相談 内容	相談場所・担当	相談時間・お問い合わせ先	
中小企業創業・経営相談	中小企業創業・経営に関する相談	中小企業創業・経営相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
若年者の職業的自立のための総合相談	若年者の職業的自立に関する相談	若年者の職業的自立相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
就業支援相談（就職相談）	就業支援に関する相談	就業支援相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
介護・福祉分野の相談・支援	介護・福祉に関する相談	介護・福祉相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
6 住生活に関する相談	住生活に関する相談	住生活相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
相談 相談 内容	相談場所・担当	相談時間・お問い合わせ先		
消費生活相談	消費生活に関する相談	消費生活相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
住生活相談	住生活に関する相談	住生活相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
NPO生活相談センター	NPO生活に関する相談	NPO生活相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	
7 生涯学習に関すること	生涯学習に関する相談	生涯学習相談センター	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00 13:00～16:00 日 9:00～12:00 13:00～16:00 24時間受付	



ひとりでも悩まないでお気軽にご相談ください。

犯罪被害者等 支援相談

相談は無料です。個人のプライバシーは堅く守ります。

川崎市では、支援相談窓口において、専門の相談員が面接又は電話による相談に応じるほか、各種支援施策の情報提供などを行います。

相談方法

受付時間 月曜日～金曜日（休日を除く）
9：00～17：00

※面接による相談をご希望の場合は、あらかじめご連絡ください。



【犯罪被害者等支援相談窓口】

川崎市市民・こども局市民生活部地域安全推進課

TEL 044-200-2305（直通）

FAX 044-200-3869

(2) 他都市の利用案内

市民が相談窓口や相談日時等を調べる際に利便性が高いと考えられる他都市の利用案内について、以下、参考事例として紹介する。

① ホームページの参考例

ア 横浜市

横浜市では、弁護士、司法書士などの面接相談では予約制が採用されており、予約の空き状況がホームページに掲載されている（巻末資料①）。

また、「相談のご案内」のページには検索機能があり（巻末資料②）、フリーワード検索やカテゴリごとの絞込みのほか、応対方法、相談日、相談場所（区）による条件検索も可能である。検索の結果、該当する相談業務があると一覧表が表示され、さらに詳細ページで相談の名称、概要、日時、場所、相談員、応対方法、最寄駅、問い合わせ先などの情報が画面に表示される（巻末資料③）。

イ 新潟市

新潟市では、ホームページのトップページにある「早引きインデックス」の項目の中に「悩み・相談」があり、これを選択すると案内の画面が表示される（巻末資料④）。市役所以外の公的機関の窓口も含めて、各種相談窓口が17項目に分類されており、利用者はこのページを検索するだけで相談窓口を確認することができる。

② 市民便利帳（ガイドブック）の参考例

東京都世田谷区では、窓口や手続、施設等を案内したガイドブック「せたがや便利帳」（A4判約200ページ）を作成している。平成24年度版では、区役所以外の公的機関の窓口も含め、21の分野に分類された100以上の相談業務が10ページにわたって掲載されており、区民に対して幅広い利用案内が行われている（巻末資料⑤）。

③ 市政だより（広報紙）の参考例

東京都八王子市では、広報紙「広報はちおうじ」（月2回発行）毎月1日号で、「相談カレンダー」により市が実施する相談業務の名称、日時、会場・問い合わせ先が一覧で掲載されており、市民に最新の相談情報が提供されている（巻末資料⑥）。

④ 相談の御案内（広報パンフレット）の参考例

札幌市の札幌市相談窓口のご案内の冊子（A4判14ページ）では、市民の声を聞く課の相談窓口、区役所広聴係で行っている相談窓口、公的機関の相談窓口、その他市役所の担当課が行っている相談窓口の4つに区分した上で、さらに分野別に細分類化して掲載するなど、約300の相談窓口の利用案内が行われている（巻末資料⑦）。

また、ホームページから札幌市相談窓口のご案内を印刷することもできる。

(3) 案内表示

利用者が目的とする相談窓口に容易に到達できるようにするためには、庁舎内に適切な案内表示がされていることが必要である。

本市の案内表示については、市役所、区役所、その他の相談場所などの建物内の正面玄関や廊下、相談室の入口等に設置されているが（写真1）、一部には案内表示がされていないものがある（写真2）。

区 分	曜 日	時 間
市民相談	月～金	8時30分～17時
法律相談	毎週火曜日	9時30分～11時30分
税務相談(税理士)	毎月第3木曜日	13時～16時
税務相談(税理士)	毎週月～金曜日	10時～16時
行政相談	毎月第3木曜日	13時～16時
人権相談	毎月第3木曜日	13時～16時
住宅相談	毎月第3火曜日	9時～12時
相続・遺言・成年後見相談	毎月第4木曜日	13時～16時

写真1 相談室入口の案内表示



写真2 相談場所の案内表示のない窓口

5 相談業務の名称

「4 利用案内 (1) 本市の利用案内」のとおり、本市では、様々な広報手段により利用案内が行われているが、その中には、異なった相談業務でありながら類似する名称が使用されているものや、同一の相談業務でありながら異なった複数の名称が使用されているものがみられる(表3)。

表3 類似又は複数の名称が使用されている相談業務

	相談業務の名称	No.
類似する名称が使用されている相談業務	相続・遺言・成年後見相談(司法書士)、相続・遺言・成年後見相談(行政書士)	4, 5
	東日本大震災被害者支援のための避難者相談、東日本大震災避難者支援総合相談	9, 11
	女性のための総合相談(ハロー・ウィメンズ110番)、女性相談	14, 17
	こども教育相談、教育相談	20, 49
	思春期保健相談、思春期保健電話相談、思春期相談	23, 26, 44
複数の名称が使用されている相談業務	外国人窓口相談、外国人市民相談、外国人相談	8
	川崎市住宅相談、住まいのリフォームから新築工事相談	30
	動物健康電話相談、アニマルフレンドコール、動物専用相談	37
	インターネット問題相談、市立学校インターネット問題相談	48

6 相談環境

面談を行う相談場所については、相談室、相談ブース、相談カウンター、その他の場所に分類される。その他の場所としては、会議室、応接スペース、区役所のロビーなどがある(表4)。

表4 相談場所の状況

相談業務の名称	No	相談室	相談ブース ①	相談ブース ②	カウンター	その他
市民相談	1		○		○	
法律相談（先着順・予約制）	2		○			
クレジット・サラ金相談	3		○			
相続・遺言・成年後見相談（司法書士）	4		○			
相続・遺言・成年後見相談（行政書士）	5		○			
宅地建物相談	6		○			
行政相談	7		○			
外国人窓口相談	8		○	○		
東日本大震災被災者支援のための避難者相談	9				○	
税務相談（税務相談員による相談）	10		○		○	
税務相談（税理士税務相談）			○			
東日本大震災避難者支援総合相談	11					○（注1）
犯罪被害者等支援相談	12					○（注1）
交通事故相談（専門相談員）	13		○			
交通事故相談（弁護士相談）			○			
女性のための総合相談（ハロー・ウィメンズ110番）	14	○				
再就職のための個別キャリア相談	15					○（注1）
人権相談	16		○			
女性相談	17		○			
発達相談	18	○				
家庭児童相談	19		○			
こども教育相談	20		○			
母子福祉センターサン・ライヴ就業相談	21	○				
母子福祉センターサン・ライヴ生活相談	22	○				
思春期保健相談	23		○			
児童相談	24	○				
消費生活相談	27			○		
キャリアサポートかわさき総合相談	28			○		
かわさき若者サポートステーション	29			○		
川崎市住宅相談（住まいのリフォームから新築工事相談）	30		○（注2）			○（注2）
労働相談	31		○			
シルバー人材・いきいき相談	33		○			
認知症コールセンター～サポートはっと～	34					○（注3）
禁煙相談	35		○			
医療安全相談	36	○				
障害者相談（障害者生活支援センター）	38	○				
かわさき障害者110番	39	○				
ろうあ者相談（難聴者相談）	40	○	○			
社会的ひきこもり相談	43	○				
思春期相談	44	○				
まちづくり相談	45		○		○	
NPO住宅相談（住宅相談・マンション管理相談）	46				○	
がん相談	47	○				
教育相談	49	○				
特別な教育的ニーズのある児童生徒の就学相談、教育相談	50	○				
来所面接相談	51	○				

（電話のみによる相談業務は記載していない。）

（注1） 相談内容により会議室等へ案内

（注2） 川崎市及び多摩区は地域振興課ブース、他の区は区役所ロビーを利用

（注3） 事務室内応接スペースを利用

相談室は、完全に外部と区切られた個室で、利用者の声が外に漏れたり、利用者の姿が他人に見られることもなく、照明や空調も整備されているなど、質の高い相談環境が保たれている（写真3）。

相談ブース①は、間仕切りされた小部屋で、市役所や区役所などの相談場所はこれに該当する。建築基準法や消防法の規制により上部に開口部があるため、利用者の声などが外に漏れたり、間仕切りがすりガラスで利用者のシルエットが透けて見えるものもある。照明や空調はおおむね整備されている（写真4）。

相談ブース②は、パーテーションや衝立で仕切られた場所に机と椅子が設置された簡易な相談スペースである（写真5）。

相談カウンターは、相談窓口カウンターと椅子が設置されたものである（写真6）。



写真3 個室となっている相談室



写真4 間仕切りされた相談ブース①



写真5 パーテーションで仕切られた相談ブース②



写真6 事務室内に設置された相談カウンター

7 相談記録

(1) 様式

相談の終了後、相談員から提出された相談記録は所管部署などで保管されている。相談記録の様式には、主に相談日、相談時刻、相談方法、相談員、利用者名などを記載する欄が設けられている。

53業務のうち、本市が実施する49業務について確認したところ、相談記録の様式が要綱等で定められているものは19業務であった。また保存期間については、おおむね公文書管理規則に基づき決定されており、1年間であるものが8業務、2年間であるものが1業務、3年間であるものが1業務、5年間であるものが37業務、指定管理期間満了時に指定管理者と協議するものが2業務である（表5）。

表5 相談記録の様式の規定

相談業務の名称	No	根拠規定	相談日	相談時刻	相談方法	相談員	利用者名	年齢等	性別	住所	相談内容	対応結果	保存期間 (年)
市民相談	1	○	○	○	○	○				△	○	○	1
法律相談（先着順・予約制）	2	○	○			○				△	○	○	5
クレジット・サラ金相談	3	○	○	○	○	○				△	○	○	5
相続・遺言・成年後見相談（司法書士）	4	○	○	○	○	○				△	○	○	5
相続・遺言・成年後見相談（行政書士）	5	○	○	○	○	○				△	○	○	5
宅地建物相談	6	○	○	○	○	○				△	○	○	5
外国人窓口相談	8		○		○	○	○		○	○	○		5
東日本大震災被災者支援のための避難者相談	9	○	○	○	○	○	○				○	○	5
税務相談	10	○	○	○		○				○	○	○	1
東日本大震災避難者支援総合相談	11		○	○	○	○	○				○		5
犯罪被害者等支援相談	12	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5
交通事故相談	13	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5
女性のための総合相談	14		○	○		○	○	○			○	○	N
再就職のための個別キャリア相談	15		○			○	○	○		○	○	○	N
女性相談	17		○	○		○	○	○		○	○	○	5
発達相談（利用申込時の問診票）	18						○	○	○		○		5
家庭児童相談	19		○		○	○	○	○	○	○	○	○	5
こども教育相談	20		○		○	○	○	○	○	○	○	○	5
母子福祉センターサン・ライヴ就業相談	21		○	○		○	○	○		○	○		3
母子福祉センターサン・ライヴ生活相談	22		○		○		○			○	○	○	5
思春期保健相談	23	○	○	○		○	○		○	△		○	5
児童相談	24	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	5
児童・青少年電話相談	25	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	5
思春期保健電話相談	26	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	5
消費生活相談	27	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	5
キャリアサポートかわさき総合相談	28		○		○	○	○	○	○	○	○	○	1
かわさき若者サポートステーション	29		○		○	○	○	○	○	○	○	○	5
川崎市住宅相談（住まいのリフォームから新築工事相談）	30		○			○	○			○	○	○	5
労働相談	31	○	○	○	○	○				△	○	○	5
老人福祉電話設置相談	32		○	○		○	○						5
認知症コールセンターへサポートほっと～	34		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5
禁煙相談 ^(注)	35												5
医療安全相談	36		○	○	○		○	○	○	○	○	○	5
動物健康電話相談	37	○	○	○		○	○			○	○	○	2
障害者相談（障害者生活支援センター） ^(注)	38												5
かわさき障害者 110 番	39		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5
ろうあ者相談	40		○			○	○				○		5
ほっとらいん（自死遺族相談）	41		○	○		○	○	○	○	○	○	○	5
こころの電話相談	42		○	○		○	○	○	○	△	○	○	5
社会的ひきこもり相談	43		○		○	○	○	○	○	○	○	○	5
思春期相談	44		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5
まちづくり相談	45		○	○	○	○	○			○	○	○	5
がん相談	47	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	5
インターネット問題相談	48	○	○	○	○	○	○	○			○	○	1
教育相談	49		○	○	○	○	○	○			○	○	5
特別な教育的ニーズのある児童生徒の就学相談、教育相談	50		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	1
来所面接相談	51		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	1
電話相談	52		○	○		○		○	○		○	○	1
24 時間いじめ電話相談	53		○	○		○		○					1

△：居住区までの記入 （注）独自の様式を使用 N：指定管理期間満了時に市と指定管理者が協議

資料8 相談記録様式の例（市民相談事務処理要綱に基づく相談業務）

(第3号様式)														
市民相談カード														
受付日 年 月 日 電話 面接 その他														
相談種別	一般	サラ金	相続(司)	相続(行)	宅地	まち	事故	労働	税務	ろうあ	シルバー	人権	行政	住まい
相談時間	: ~ :								相談員					
相談者住所又は勤務先(区名)				川崎 幸 中原 高津 宮前 多摩 麻生										
相談内容		相談 照会 要望 意見												
対応内容		解決 可能 不能 教示												

(2) 保管状況

相談記録は、相談カードや記録紙により保管されているものが大部分であるが、一部の相談業務では電子媒体にも保管されている。

相談記録は、書類の場合には相談の日付順に書類ファイルに綴られて、鍵付きの書庫や収納ロッカーなどで保管されているものが多い（写真7）。ただし、一部の相談業務ではオープン型のラックや相談員の机の引出しなどに保管されている（写真8）。電子媒体の場合には、所管部署や委託業者のパソコンからのみ接続できるコンピュータ内に保管されている。

相談記録は、個人情報に関する書類として慎重に取り扱われており、原則として関係部署以外が利用することはない。また、相談記録の保存期間は相談業務ごとに定められている。



写真7 鍵付きのロッカーに保管されている相談記録



写真8 オープン型のラックに保管されている相談記録

(※ 画像の一部を修正)

8 相談員

(1) 相談員の資質の確保

相談員は、正規職員や非常勤嘱託員のほか、弁護士会や司法書士会などの法人から契約や協定に基づいて派遣される専門家、委託契約受託者や指定管理者が雇用する者などが充てられている。

本市の非常勤嘱託員は、所管部署等において、相談業務に必要な資格・免許や知識・経験等を有する者が書類審査や面談などの選考を経た上で任用されている。

弁護士会や司法書士会などから派遣される相談員は、当該法人に所属する有資格者である。

業務委託や指定管理者による相談業務では、契約仕様書などで相談員として必要な資格・経験等を定めた上で、これを有する者が充てられている場合が多い。

表6に示す資格・経験等を有する者が相談に従事しているか確認したところ、適切な資格・経験等を有する者が従事していた。また、資格・経験等が規定されていない相談業務においても、業務の遂行に必要と思われる資格・経験等を有する者が相談員となっていた。

表6 相談員の資格・経験等

No.	相談業務の名称	資格・経験等※
1	市民相談	業務に必要な知識・経験等を有する者
2	法律相談（先着順・予約制）	横浜弁護士会川崎支部に所属する弁護士
3	クレジット・サラ金相談	神奈川県司法書士会川崎支部に所属する司法書士
4	相続・遺言・成年後見相談（司法書士）	神奈川県司法書士会川崎支部に所属する司法書士
5	相続・遺言・成年後見相談（行政書士）	神奈川県行政書士会川崎南支部・川崎北支部に所属する行政書士
6	宅地建物相談	神奈川県宅地建物取引業協会川崎南支部・川崎中支部・川崎北支部協会員
7	行政相談	行政相談委員
8	外国人窓口相談	業務に必要な知識・経験等を有する者
9	東日本大震災被災者支援のための避難者相談	（注）
10	税務相談①税務相談員②税理士相談	①業務に必要な知識・経験等を有する者②税理士
11	東日本大震災避難者支援総合相談	心身ともに健康で職務を遂行できる者
12	犯罪被害者等支援相談	心身ともに健康で職務を遂行できる者
13	交通事故相談①専門相談員②弁護士相談	①業務に必要な知識・経験等を有する者②弁護士
14	女性のための総合相談（ハロー・ウィメンズ110番）	社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、保健師、その他業務に必要な知識・経験を有する者
15	再就職のための個別キャリア相談	キャリアカウンセラー、社会保険労務士
16	人権相談	人権擁護委員
17	女性相談	社会福祉士、精神保健福祉士 他
18	発達相談	社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、臨床心理士、その他就労支援支援員、看護師 他
19	家庭児童相談	児童福祉、社会福祉、児童学、心理学、教育学、社会学等の学科を卒業した者、社会福祉主事として2年以上児童福祉に従事した者 他
20	こども教育相談	教員免許、幼稚園教諭免許、又はそれに準ずる者
21	母子福祉センターサン・ライブ就業相談	（注）
22	母子福祉センターサン・ライブ生活相談	（注）
23	思春期保健相談	医師、助産師、保健師
24	児童相談	児童福祉司たる資格を有する者、豊富な経験を有する者等
25	児童・青少年電話相談	児童福祉司たる資格を有する者、豊富な経験を有する者等

26	思春期保健電話相談	助産師、看護師等
27	消費生活相談	消費生活専門相談員資格、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント養成講座修了者 他
28	キャリアサポートかわさき総合相談	(注)
29	かわさき若者サポートステーション	臨床心理士 他
30	川崎市住宅相談（住まいのリフォームから新築工事相談）	川崎市住宅相談運営委員会から推薦された者
31	労働相談	業務に必要な知識・経験等を有する者
32	老人福祉電話設置相談	業務に必要な知識・経験等を有する者
33	シルバー人材・いきいき相談	－
34	認知症コールセンター ～サポートほっと～	(注)
35	禁煙相談	(注)
36	医療安全相談	(注)
37	動物健康電話相談（アニマルフレンドコール）	川崎市及び社団法人川崎市獣医師会が適当と認めた者
38	障害者相談（障害者生活支援センター）	社会福祉士、精神保健福祉士、看護師、保健師の実務経験者 他
39	かわさき障害者 110 番	社会福祉士又は社会福祉に関する経験者
40	ろうあ者相談（難聴者相談）	手話通訳士、社会福祉士、精神保健福祉士 他
41	ほっとらいん（自死遺族相談）	(注)
42	こころの電話相談	業務に必要な知識・経験等を有する者
43	社会的ひきこもり相談	業務に必要な知識・経験等を有する者
44	思春期相談	業務に必要な知識・経験等を有する者
45	まちづくり相談	業務に必要な知識・経験等を有する者
46	NPO住宅相談 （住宅相談・マンション管理相談）	－
47	がん相談	業務に必要な知識・経験等を有する者
48	インターネット問題相談	(注)
49	教育相談	(注)
50	特別な教育的ニーズのある児童生徒の就学相談、教育相談	教員経験者、臨床心理士 他
51	来所面接相談	臨床心理士、児童生徒の臨床心理に関して高度に専門的な知識経験を有する者
52	電話相談（一般電話相談・こども電話相談）	教員経験者
53	24 時間いじめ電話相談	教員経験者、臨床心理士、大学院修士課程の修了者で 1 年以上の実務経験等

※ 資格・経験等は、主なものを記載した。

(注) 要綱や契約仕様等に相談員の資格・経験等の規定がない。

(2) 相談員の研修

相談員の研修は、所管部署、受託者、指定管理者等により、所属する相談員に対して、内部での集合研修等のほか、外部機関が行う専門研修への派遣などが行われている。ただし、一部の相談業務では行われていない（巻末別表「相談員への研修」欄参照）。

9 区役所での相談

区役所においては、市民に身近な相談業務が数多く実施されており、53業務のうち27業務がこれに該当する（表7）。そこで、区役所で実施されている相談業務（以下「区民相談」という。）について、その概要、利用案内、相談場所及び相談環境を特に記載することとする。

表7 各区役所の相談業務実施状況（平成24年度）

相談業務の名称	No.	川崎区	幸 区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区
市民相談	1	●*	●	●	●	●	●	●
法律相談（先着順）	2	●	●	●	●	●	●	●
法律相談（予約制）		-	-	-	●	-	●	-
クレジット・サラ金相談（予約制）	3	●	-	●	-	-	●	-
相続・遺言・成年後見相談(司法書士)	4	●	-	●	●	●	●	●
相続・遺言・成年後見相談(行政書士)	5	●	●	●	●	●	●	●
宅地建物相談	6	●	-	●	-	-	●	●
行政相談	7	●	●	●	●	●	●	●
外国人窓口相談	8	●	-	-	-	-	-	●
東日本大震災被災者支援のための避難者相談	9	○	○	○	○	○	○	○
税務相談（税務相談員相談）	10	○	○	●	○	○	○	○
税務相談（税理士相談）		●	●	●	●	●	●	●
東日本大震災避難者支援総合相談	11	-	-	○	-	-	-	-
交通事故相談（専門相談員相談）	13	-	-	-	●	-	-	-
交通事故相談（弁護士相談 予約制）		-	-	●	-	-	-	-
人権相談	16	●	●	●	●	●	●	●
女性相談	17	○	○	○	○	○	○	○
家庭児童相談	19	○**	○	○	○	○	○	○
こども教育相談	20	○**	○	○	○	○	○	○
思春期保健相談	23	○	○	○	○	○	○	○
消費生活相談（予約制）	27	-	-	●	●	-	●	-
キャリアサポートかわさき 就業マッチング（予約制）	28	●	-	-	-	-	○	-
川崎市住宅相談(住まいのリフォームから新築工事相談)	30	●	○	○	○	○	●	○
労働相談	31	-	-	●	-	-	-	-
シルバー人材・いきいき相談	33	-	-	●	●	●	●	●
禁煙相談	35	○	○	○	○	○	○	○
ろうあ者相談	40	●	-	-	●	●	●	●
社会的ひきこもり相談	43	○	○	○	○	○	○	○
思春期相談	44	○	○	○	○	○	○	○
まちづくり相談	45	-	-	-	●	●	●	●

(注)・平成24年度行政監査期間中、区役所で実施されているものを掲載した。

- ・●は地域振興課の相談ブース、○はその他の場所で行われている相談業務である。
- ・*は支所区民センターでも実施している。
- ・**は地区健康福祉ステーションでも実施している。

(1) 概要

区役所地域振興課及び支所区民センターでは、相談の総合案内、日常生活での困りごとなどの相談が行われている。また、各区役所地域振興課では、このほかに専門知識が必要な14業務が実施されており、広報、受付、相談記録の管理、総務局市民情報室市民の声担当への実施状況の報告などが行われている。

これらの相談以外にも、保健福祉センターやこども支援室等でも相談業務が行われている。

(2) 相談環境

区役所では、地域振興課に4か所（川崎区及び幸区は3か所）の相談ブースがあるほか、保健福祉センター、こども支援室、地区健康福祉ステーションにも独自の相談ブースがある。支所区民センターには相談ブースはなく、受付カウンターで対応しているが、相談内容によっては会議室に案内することもある。



写真9 地域振興課の相談ブース

区役所の相談ブースは消防法や建築基準法の規定により上部が開口されているため、話し声が完全に遮断される構造にはなっていない。また、一部の区役所では、相談ブース内に空調の吹出口がなく、季節によっては温度調節が十分にできない場合もある。

庁舎内には専用の待合室がなく、利用者は自分の順番が来るまで相談場所付近で待機していることがある。なお、先着順の法律相談の実施日には、相談ブース近くに椅子を置いた簡易な待合スペースを設けたり、会議室等を待合室として確保している区役所もある。

(3) 利用案内

区役所の利用案内は、区ホームページ、市民便利帳、パンフレットなどで行われている。

高津区を除く区ホームページでは、地域振興課の相談ブースを使用して行われる相談業務のみが「区民相談」として利用案内されている（資料9）。保健福祉センターやこども支援室など区役所庁舎内の他の相談ブースで行われているものは、「区民相談」のページでは確認できない。

なお、高津区ホームページでは、「区民相談」と「健康に関する相談」の利用案内がされている。

市民便利帳の「区役所での相談」では、地域振興課の相談ブースを使用して行われる15業務が掲載されている（資料10）。他のページには、「健康に関する相談」、「医療・保健・福祉に関する相談」、「アスベストに関する相談」、「子育ての支援・相談」、「障害のある人の相談」、「ペットの飼い方相談」など区役所の他の部署の利用案内が掲載されている（資料11）。

市政だよりでは、地域振興課の相談ブースで行われている15業務（No.1～7、10、13、16、30、31、33、40、45）が年1回、全市版に掲載されている。

資料9 区ホームページの利用案内（川崎区）

川崎区 区民相談				
Twitterへのリンクは別ウィンドウで開きます ツイート 2012年5月1日				
■ 区民相談				
無料で区民相談を行っています。				
※「不正請求、架空請求」で困ったときは、まず 川崎市消費行政センター をごらんください。				
区民相談 一覧				
相談内容	相談名	相談員	相談日	相談時間
相談の総合案内など	市民相談	市民相談員	月～金	午前8時30分～午後5時※1
不動産、金銭トラブル、相続、親族、契約などの問題	法律相談	弁護士	金	午前9時30分～11時30分※2
相続、遺言、成年後見、不動産登記と手続などの相談	司法書士相談	司法書士	第4金	午後1時～4時
相続、遺言、成年後見、契約書ほか法的権利・義務の書類の書き方	行政書士相談	行政書士	第2水	午後1時～4時
多重債務、保証人問題などの整理・返済	クレジット・サラ金相談	司法書士	第3金 (予約制) 電話(200)3939	午後1時～4時※3
家の新築、増改築、修理など	住まいのリフォームから新築工事相談	専門相談員	第3火	午前9時～12時
各種税金の計算、控除、申告方法など	税務相談	税務相談員	月・水・金	午前10時～午後4時※1
各種税金の計算、控除、申告方法など	税務相談	税理士	第2木	午後1時～4時
耳と口の不自由な人の悩みごと	ろうあ者相談	専門相談員	木	午後1時30分～4時
宅地建物の売買、契約など	宅地建物相談	専門相談員	第4水	午後1時～4時
日常における人権に関する問題	人権相談	人権擁護委員	第2火	午後1時～4時
国の行政機関等の業務に対する意見、要望	行政相談	行政相談委員	第1金	午後1時～4時
外国人の相談(日常生活の相談など)	外国人相談	中国語	第1・3火	午後2時～4時30分
外国人の相談(日常生活の相談など)	外国人相談	タガログ	第1・3火	午前9時30分～12時
外国人の相談(日常生活の相談など)	外国人相談	英語	第1・3木	午後2時～4時30分
就業マッチング	就業相談	専門相談員	月・木	午前10時～午後4時※1,4

(※画面展開： トップページ ⇒ 川崎区トップページ ⇒ 暮らしのガイド ⇒ 相談 ⇒ 川崎区 区民相談)

各種相談

各種相談

区役所での相談

平成24年4月1日現在のもので、変更になる場合がありますので事前に御確認ください。相談日が祝日と重なった場合は休みです。年末年始の休みはお断りさせていただきます。

区役所地域振興課(相談情報担当) 110・111ページ

地区名	利用方法	相談時間 相談一斉終了	相談員	川崎区	幸区	中原区	海老区	京浜区	多摩区	奥多摩区
市民相談	市民の相談に総合的に応じ、市民生活の向上を図る事など	8:30～17:00	市民課 市民相談員	月・金曜	月・金曜	月・金曜	月・金曜	月・金曜	月・金曜	月・金曜
法律相談 (4階市民 生活相談)	不動産、金貸し・金借り、債務整理、相続、遺言、契約、消費者被害など様々な問題に対する適切なアドバイス	9:30～11:30	弁護士	金曜	火曜	火曜	木曜	水曜	木曜	水曜
法律相談 (予約制)	「予約電話」 「予約センター」 のいずれかで ☎200-39393	長寿課 13:00～15:00 毎週火 曜 9:30～11:30	弁護士	—	—	—	木曜	—	金曜	—
クレジット・ サラ金相談 (予約制)	各種債務、借金・トラブルなどに関する、返済（予約電話） 「予約センター」 ☎200-39393	13:00～16:00	司法書士	第3金曜	第1火曜	—	—	—	第4火曜	—
消費生活 相談 (予約制)	商品・サービスの購入、契約品質、安全などに關する被害やトラブル（予約電話） 消費生活行政センター ☎200-30300	9:00～16:00	消費生活 相談員	—	—	金曜	火曜	—	月曜	—
相続・遺言 作成 相談	相続・遺言・成年後見、不動産管理等と手続的な相談、その他様々なトラブル に関する相談業務の書き方	13:00～16:00	司法書士	第4金曜	—	第3木曜	第3木曜	第1火曜	第2火曜	第1金曜
文通事務 相談	遺言書や相続手続、登記、取次相談員	10:00～12:00 13:00～16:00	行政書士	第2水曜	第4木曜	第2火曜	第4月曜	第1火曜	第2火曜	第4金曜
弁護士 文通事務相談 (予約制)	「予約相談」 「予約センター」 ☎200-39393	13:00～16:00	弁護士	—	—	—	第3火曜	—	—	—



各種相談

組名	組内内容	組内総員 削減率	名額別	1区	中區	中野区	豊島区	京都市	多摩区	墨江区
労働組	賃金、厚生、労働条件、労災に關聯 な労働で起きたるまじな労働に關する組内 744-3166	8300- 1200 1300- 1500 電話給付 8300- 1700	専門 相談員	—	—	月一金額	—	—	—	—
税務組	各税算金の計算方法、申告 書の書き方など、税に關する 一般的な相談	1300- 1600 11000- 1600	税務士 税理士 月一金額	第2本額	第3本額	第4本額	第2本額	第3本額	第4本額	第2本額
宅地建物組	宅地建物の売買や契約など	1300- 1600	宅建 士組合 月一金額	—	—	月一金額	月一金額	月一金額	月一金額	月一金額
まちづくり 組	開発、建築、都市計画など	11800- 1600	専門 相談員	—	—	金額	月額	火額	火額	—
住まいの リフォーム 組	家の断熱、改修、改修、 修繕など	900- 1200	専門 相談員	—	—	第3火額	第3火額	第3火額	第3火額	第3火額
ろう者組	延や賃金の不自由な人の 関心など	900- 1200 1300- 1600	専門 相談員	—	—	火額	金額	—	—	—
シニア一人 生活組	高齢者の健康、社会参加、 生活支援、健康づくりなど	11900- 1600	専門 相談員	#2	#2	第1-3火額	月額火額	金額	—	—
人権組	日常の人権に関する相談 など	1300- 1600	人権擁護 委員	第3火額	第3火額	第2火額	第1火額	第3火額	第4火額	第3火額
行政組	市の行政制度などの農商 に対する相談、事業など	1300- 1600	行政 相談員	第1金額	第3金額	第2金額	第2火額	第3火額	第4火額	第2火額

法律相談・交通事故相談（予約制）は弁護士が問題解決に向け、法的助言をします。紛争相手との交渉、書類の作成、審査など相談の対象にならないものもあります。また、すでに弁護士に依頼しているもの、訴訟中のもの、同じ事件のくつしもの、法人からの相談なども対象外です。先着順での相談の受け付けは9:00から開始します。希望者が多い場合は、相談が受けられないこともあります。詳細は、区役所地域連携課（110・111ページ）にお問い合わせください。

※1の相談は12:00～13:00は休室です。

※2川崎区、幸区の「シルバー人材・いきいき相談」は、シルバー人材センター南基事務所(116ページ)で行っています。



※お問い合わせ、ご相談は、お気軽に、お電話ください。TEL 044-220-3939（受付時間：9時～17時） FAX 044-220-3906

 各種相談

女性のための総合相談

女性のさまざまな悩みについて、相談を受け付けます。また、内容に応じて、弁護士や相談員による直接相談（要予約）を行っています。（土曜、祝日及び年末年始は休み）

相談と	相談の時間	相談の場所	相談の料
(電話相談) ハローウィメンズ 110番	女性のみ全日 月～木曜 10:00～15:00 15:00～20:00 日曜 12:00～17:00	ハローウィメンズ110番 ☎11-8600 (匿名でお受けしています)	
(面接相談) (予約制)	女性のみ相談 キヤパル相談 第13室 第2木曜 10:00～12:00 10:00～14:00	ハローウィメンズ110番で予約をしてください。 (相談は無料です)	
	女性お電話による法律相談 第13室 13:00～16:00		

総覧に掲載があり、電話でのお申し込みができない人は、0813-5872で相談の予約ができます。

配偶者などからの暴力に関する相談は、男女共同参画センターのほか、次の施設でも受け付けています。

○区役所保健福祉サービス課、地区保健福祉ステーション 110・111ページ
○市役所子育て支援課、子育て支援センター、児童館 99ページ

○市民オンブスマン事務局人権オンブスパースン担当 88ページ
○警察署 129ページ

健康に関する相談

区分名	区分内容	施設	記録票コード
精神の相談	區が定める特定疾患（56疾患）の診療費助成、対象疾患（133の疾患）、補助ケアマシンの貸借生活支援事業に関する相談		区役所地域保健福祉課 110-1111ページ
結核の相談	結核の病状のことで治療に関すること、検診についての相談		区役所地域保健福祉課 110-1111ページ
原簿連絡の相談	原簿連絡協定などの届出、医療事業に関する相談		区役所保健福祉サービス課 110-1111ページ
精神・心身障害のある人の入浴・入居費用などの相談	精神・心身障害などに対する治療の不安、入院の費用に関する相談		区役所保健福祉サービス課 110-1111ページ
家庭用品による健康被害の相談	衣類、スリッパ類、洗浄剤などによるかぶれ	8:30～12:00 13:00～17:00	健康福祉局健康安全室 ☎200-2447 区役所東区 110-1111ページ
光化学スモッグによる健康被害の相談	光化学スモッグの症状がでたとき、まずご連絡を。そして、次のような適切な処置をとってください。 ・目がチカチカしたり、のどの痛み、頭痛、吹き荒れなどの症状があらわれ、野外での作業・運動をすべて中止し、うがいや洗顔をして屋内に入りましょう。 ・屋内では風向きを考慮し、窓を開けるなど外気が入らないうちにしましょう。 ・症状が徐々に改善されない場合には、直ちに医師の手当てを受けてください。		区役所地域保健福祉課 110-1111ページ
エイズ相談とHIVのスクリーニング検査	HIVのスクリーニング検査は①無料、匿名で受けられます。 ②検査結果は本人に直接お渡しします。	区役所のエイズ相談 8:30～12:00 13:00～17:00 区役所の検査（予約制） ※検査日時については、各区分所にお問い合わせください。	区役所地域保健福祉課 110-1111ページ
生活習慣病予防相談	生活習慣病に関する相談	日曜日 10:00～12:00 13:30～15:30（予約不要）	川崎市検査・相談室 川崎区砂子1-7-5 クサナビル4階 ☎200-1466
炊煙相談	炊煙に関する相談	※相談日時については、各区分所にお問い合わせください。 （予約制）	区役所地域保健福祉課 110-1111ページ

各種相談

医療・保健・福祉に関する相談

サービス名	利用内容	実施のすべし（日・時間）	サービス名	電話番号
医療相談	医療施設の施設、変更等に関する相談	8:30～12:00 13:00～17:00	健康福祉局地域健康課	☎200-2494
薬局相談	薬剤師が施設に関する相談		健康福祉局健康安全室	☎200-2461
医療安全に関する相談	医療の安全に関する市の医療機関へ に対する苦情・相談（内容によっては、他の 機関を紹介することもあります。）	9:00～12:00 13:00～15:00	医療安全相談センター	☎200-2931
保健福祉相談	高齢者介護、保健、医療、介護保健サービス などに関する相談	8:30～17:00	区役所保健福祉センター、地区健康福祉 ステーション 110・111ページ	
精神科救急医療 情報窓口	援助が必要となる高齢者に関する相談		地域包括支援センター 117ページ	
精神科救急医療 情報窓口	精神の病気の急激な発症や精神症状の 悪化等により入院が必要な方へ、平日夜間 休日ともに専門の相談員が医療機関の 紹介を行います。	平日夜間 17:00～翌日8:30 休日 8:30～翌8:30	精神科救急医療情報窓口	☎45-261-7070
社会福祉協議会 総合相談	社会福祉全般にわたる相談	8:30～17:00 9:00～16:00	地域福祉情報バンク ふくし相談	☎739-6720 ☎739-6719
精神保健福祉相談	こころの電話相談	9:00～12:00 13:00～16:00	健康福祉局精神保健福祉課	☎246-6742
精神保健福祉相談	精神保健福祉全般にわたる相談	8:30～17:00	区役所保健福祉サービス課 110・111ページ	

性同一性障害についての相談

からだの性とこころの性が一致しない「性同一性障害」について、相談をお受けしています。

※次に記載した相談窓口は、いずれも「性同一性障害」専用の相談機関ではありませんが、お話を伺っております。

相談名	相談内容	実施時間	相談窓口
性同一性障害 についての相談	主に高校生年齢以上を対象とした 精神保健相談 ※かつぎの精神科等がある場合 は、まず、そちらに相談ください。	月～金曜 8:30～12:00 13:00～17:00	精神保健福祉センター 思春期精神保健相談 相談担当（主に成人） ☎201-3246 ☎201-3242
		月～金曜 8:30～12:00 13:00～17:00	こども家庭センター （江崎区・幸区・中野区在住の方） ☎542-1234
	学齢期の子どもを対象とした、から だところの悩みについての相談	月～金曜 8:30～12:00 13:00～17:00	中部児童相談所 （高津区・宮前区在住の方） ☎877-8111
		月～金曜 9:00～16:30	北部児童相談所 （多摩区・羽生市在住の方） ☎931-4300
性同一性障害 についての相談	毎日（土日・祝祭日を除く） 年末年始は除く 9:00～18:00	教育委員会 教育相談センター （家路相談室）	☎541-3633
	月～金曜 9:00～16:30	教育委員会 教育相談センター （溝口相談室）	☎844-3700
	月～金曜 9:00～12:00 13:00～16:15	教育委員会 教育相談室	☎200-3288・3289

西証のこと、手続などお問い合わせは、「サンキ」コールセンターまで。電話 044-200-3939（10:00～21:30 年中受付） FAX 044-200-20

10 予算の執行状況

53業務に係る事業費は、報酬、共済費、報償費、需用費、役務費、委託料などとして執行されている。また、委託料のうち業務委託及び指定管理の状況は次のとおりである。

(1) 業務委託

53業務のうち17業務が委託により行われており、受託者は弁護士会や司法書士会などの法人、社団法人、NPO法人、株式会社となっており、全ての相談業務が随意契約である（表8）。

キャリアサポートかわさき総合相談（No.28）と障害者相談（障害者生活支援センター）（No.38）では、委託業者の選定に際して、当該業務に係る実施体制、実施方針、提案等に関するプロポーザル（企画提案書）の提出を受けて、最も高い評価を得た者を委託先として決定するプロポーザル方式が採用されている。

相談業務の内容、相談員の資格、相談時間、相談記録及び個人情報の取扱いなどは、契約書や仕様書により取決めがなされ、一定期間の業務が終了すると、受託者から業務完了届や業務報告書などの提出があり、所管部署が検査確認や履行確認などを行った上で委託料が支払われている。

区役所地域振興課の相談ブースを使用して行われた相談業務では、原則として、相談員から相談記録が提出されている。

表8 業務委託の状況

名称	No.	委託先	契約方法	相談件数					委託料（単位：千円）				
				H23	H22	H21	H20	H19	H23	H22	H21	H20	H19
法律相談	2	横浜弁護士会川崎支部	特命随意契約	4,999	5,089	4,794	4,878	4,928	18,531	18,674	17,884	18,340	18,253
クレジット・サラ金相談	3	神奈川県司法書士会川崎支部	〃	116	195	277	263	229	340	345	355	340	345
相続・遺言・成年後見相談（司法書士） *20年度以前は「登記法律相談」の名称で実施	4	神奈川県司法書士会川崎支部	〃	198	227	205	145	147	170	180	175	175	160
宅地建物相談	6	社団法人神奈川県宅地建物取引業協会川崎南・中・北支部	〃	74	68	90	94	85	220	235	220	235	230
発達相談	18	社会福祉法人青い鳥	〃	3,076	4,328	4,392	3,979	415	62,997	65,431	71,120	70,332	39,697
母子福祉センターサン・ライブ就業相談	21	財団法人川崎市母子寡婦福祉協議会	〃	1,135	1,322	925	570	583	30,852	27,785	27,493	25,698	22,285
母子福祉センターサン・ライブ生活相談	22	財団法人川崎市母子寡婦福祉協議会	〃	798	785	500	433	415	就業相談と同一契約にて川崎市母子福祉センターサン・ライブ管理運営業務として委託				
消費生活相談	27	特定非営利活動法人かわさきコンシューマーネット	〃	8,092	7,769	7,534	7,936	8,865	46,603	46,149	35,668	31,851	29,483
キャリアサポートかわさき 総合相談(注1)	28	テンブスタッフ転身サポート株式会社	プロポーザル方式	2,580	2,313	1,431	941	784	27,636	26,765	19,616	7,315	6,087
かわさき若者サポートステーション(注2)	29	特定非営利活動法人「育て上げ」ネット	特命随意契約	1,639	-	-	-	-	1,794	-	-	-	-
老人福祉電話設置相談	32	財団法人川崎市老人クラブ連合会	〃	8,165	9,550	10,056	10,395	10,825	16,062	17,056	17,729	17,614	18,517
認知症コールセンター～サポートほっと～	34	特定非営利活動法人川崎市認知症ピアサポートセンター	〃	429	484	-	-	-	9,710	10,242	-	-	-
動物健康電話相談（アニマルフレンドコール）	37	社団法人川崎市獣医師会	〃	538	329	408	384	358	1,890	1,890	1,890	1,890	1,890
障害者相談（障害者生活支援センター）	38	32施設18法人	プロポーザル方式	52,547	50,242	47,532	43,741	36,884	253,034	250,394	264,293	213,132	204,835
障害者110番	39	社会福祉法人川崎市社会福祉協議会	特命随意契約	964	917	955	1,017	1,245	3,439	3,439	3,439	3,439	3,439
ほっとらいん（自死遺族相談）	41	社会福祉法人川崎いのちの電話	〃	-	-	-	-	-	平成24年度4月から委託（720千円）				
24時間いじめ電話相談（夜間委託）	53	特定非営利活動法人あらたまスクールカウンセリングセンター	〃	306	320	352	226	290	15,455	15,455	15,455	15,326	17,048

※相談件数、委託料は所管部署からの回答を基に掲載した。

(注1) キャリアサポートかわさき総合相談は平成22年度から委託実施。19～21年度までは、前身の複数の委託事業の合計を表記した。

(注2) かわさき若者サポートステーションでは、総合相談（厚生労働省）と心理相談（本市の事業）を実施しており、相談件数は全体を、委託料は本市の事業に関わるものだけ（心理相談、職業意識啓発事業等）を掲載した。

（2）指定管理

53業務のうち5業務は、公益財団法人、株式会社、社会福祉法人及びNPO法人の公の施設の指定管理者により行われている（表9）。

相談業務の内容、相談員の資格、相談時間、相談記録及び個人情報の取扱いなどは、協定書や仕様書等により取決めがなされ、所管部署では業務の履行状況や相談記録などを確認している。なお、

相談記録はいずれも、当該公の施設内において、指定管理者により管理されている。

表 9 指定管理の状況

名称	No.	指定管理者	相談場所	相談件数					相談業務に係る経費（単位：千円）				
				H23	H22	H21	H20	H19	H23	H22	H21	H20	H19
外国人窓口相談 *19年度以前は補助金 *20～22年度は委託	8	公益財団法人 川崎市国際交流協会・株式会社東急コミュニティ共同事業体	国際交流センター	1,901	2,212	1,879	1,742	1,526	11,347	12,012	11,648	11,093	11,157
			川崎区役所	10	56	50	36	26					
			麻生区役所	9	24	19	26	10					
女性のための総合相談 ハローウィメンズ110番	14	TEPCOパブリックサービス	男女共同参画センター	3,203	2,845	2,927	2,896	3,483	9,698	9,478	9,272	9,121	6,024
再就職のための個別キャリア相談*20年度から実施。23年度から単独予算化。	15			41	40	12	12	—	143	—	—	—	—
障害者相談（障害者生活支援センター）	38	社会福祉法人育桜福祉会（注1）	障害者生活支援センターようこう	1,289	1,185	743	—	—	13,706	13,706	13,706	—	—
		社会福祉法人川崎市社会福祉事業団（注2）	れいんぼう川崎障害者生活支援センター	—	2,441	720	2,145	5,623	—	13,706	13,706	13,706	13,706
		特定非営利活動法人たま・あさお精神保健福祉をすすめる会*20年度から実施	百合丘地域生活支援センターゆりあす	4,165	3,588	3,428	2,436	—	13,706	13,706	13,706	13,706	—
ろうあ者相談（難聴者相談）	40	社会福祉法人川崎市社会福祉協議会	聴覚障害者情報文化センター	304	407	494	478	359	19,057	18,706	19,219	19,462	14,811
			川崎区役所	118	163	194	197	171					
			高津区役所	143	184	108	138	116					
			宮前区役所	122	137	166	165	139					
			多摩区役所	106	82	117	63	69					
			麻生区役所	2	5	8	20	0					

※相談件数、相談業務に係る経費は所管部署からの回答を基に掲載した。

（注1）21年度から実施

（注2）23年度から委託契約へ切替

第3 監査の結果

本市をはじめ出資法人や指定管理者が実施する相談業務の数は100を超えており、重要な市民サービスの一つとして、様々な分野で幅広く実施されている。今回の監査では、特に市民に身近で代表的なものとして抽出した53業務について「第1 監査の概要 6 監査の主な着眼点」や関係法令等にとり、相談業務が適正かつ効率的に実施されているかについて、関係書類の審査、関係職員からの聴取・意見交換、現地調査を行うとともに他の自治体との比較等を行った。

その結果、おおむね適正に執行されていると認められたが、次のとおり改善措置又は検討を要する事項があった。さらに、抽出されなかった他の相談業務についても、今回の監査結果を参考に業務の検証に努められたい。

1 全般的・共通的事項

(1) 総合的な調整機能について

本市では、相談業務について、総務局市民情報室市民の声担当が一定の総合案内や調整機能を担っているものの、全庁的な相談業務の運用に係る調整をはじめ、総合的な広報の実施、さらに、相談の内容、対象、時間、場所、相談員などについて関連部署での情報の共有化などの総合的な調整機能までは担っていない。

例えば、総合的な広報が実施されれば利用を希望する市民の利便性が高まり、相談業務に関する情報が共有化されれば市民からの問い合わせに対する円滑な対応に資するものとする。

については、本市が実施する相談業務の全体を把握し、より効率的、効果的な相談業務の実施に向けて、総合的な調整機能の必要性について検討されたい。

(2) 実施基準の整備について

監査対象である53業務の実施基準を確認したところ、「**第2 相談業務の現況 2 相談業務の実施基準**」のとおりであり、一部において十分に整備されていないものがあつた。相談業務の実施に当たっては、少なくとも業務の目的、対象者、相談内容の範囲、相談員の資格、実施日時、場所、相談記録などの基本的事項について、規程等を定めて整備しておくことが望ましいと考える。基本的事項を明確にすることは、利用者に対し平等で一定水準のサービス提供の維持にもつながり、利用者にとっても利用しやすいものになるとともに、相談員にとっても的確なサービスの提供がしやすくなるものとする。

については、相談業務に関する実施基準が整備されていないものについて、その整備が行われた。

(3) 利用者の満足度、市民ニーズの把握について

利用者の満足度を直接測ることは、相談の内容、結果の深刻さ、プライバシーへの配慮などを考えると難しい課題である。しかし、利用者の満足度が把握できれば、さらに充実した相談業務が行えるので、その把握方法について検討されたい。

また、市民がどのような相談窓口を求めているかといったことについても、市が実施している市民アンケート等を活用するなどして、市民ニーズの把握に努められたい。

(4) 市民への利用案内について

① 利用案内について

相談業務に関する利用の案内は、市ホームページ、市民便利帳、市政だより、川崎市相談の御案内などが中心となっており、「第2 相談業務の現況 4 利用案内 (1) 本市の利用案内」のとおり行われていた。しかしながら、一部の相談業務においては利用案内がされていなかった。

利用者の利便性を向上させるとともに、市がどのような相談業務を行っているかを幅広く周知し、PRする効果も期待できるので、相談業務に関する総合的な利用案内は必要なものと考えられる。

なお、相談業務の利用案内に先進的と考えられる都市を調査した結果は、「第2 相談業務の現況 4 利用案内 (2) 他都市の利用案内」のとおりである。

については、他の都市の状況等も参考に、利用者の利便性をより向上させるための利用案内について検討されたい。

② 案内表示について

相談窓口の案内表示についてみたところ、大部分の相談業務では、建物の正面玄関やエレベーターホール、廊下などに相談窓口へ誘導するための案内表示があり、受付カウンターや相談ブースの入口付近には相談名称や相談時間が表示されていた。しかしながら、市役所庁舎内のまちづくり相談や区役所の市税証明発行コーナーにおける税務相談では、案内表示が見当たらなかった。

については、早急に案内表示を設置されたい。

③ 相談名称について

市ホームページ、市民便利帳、チラシ・パンフレットなどの広報媒体を確認したところ、「第2 相談業務の現況 5 相談業務の名称 表3」のとおり、一部の相談業務においては複数の異なった名称が使用されていた。

については、利用者が混乱しないよう、分かりやすい名称に整理して使用されたい。

(5) 個人情報の保護と管理について

① プライバシーへの配慮について

相談ブースなど相談場所における利用者のプライバシーの確保についてみたところ、「第2 相談業務の現況 6 相談環境」のとおり、相談環境の整備状況は様々であったが、一部においては資料コーナーに隣接していたり、事務室内に声が響くなど改善が必要と考えられる場所があった。

特にプライバシーへの配慮が必要と思われる相談業務においては、相談内容が外に漏れたり、相談の様子が他の市民から見られたりしないようにするとともに、待合場所についても配慮が求められる。

については、待合場所も含めて利用者が安心して相談が受けられるよう可能な限り環境の整備を行われたい。

② 相談記録の管理について

相談記録の管理状況についてみたところ、一部の相談業務において、相談記録のファイルが

市民の目につきやすい書棚やオープン型のラックに保管されていた。

相談記録は重要な個人情報であるので厳重な管理が求められる。

については、利用者が安心して相談を受けられるよう、相談記録の適正な管理について再確認を行われたい。

③ 民間事業者等の管理する相談記録について

民間事業者等に委託している相談業務の契約内容を確認したところ、履行期間満了時の当該相談業務に係る相談データの返却、引継ぎ、不要となったデータの消去などについて、明文の規定のないものが見受けられた。

については、個人情報の適切な管理の面から、相談データの取扱いが適確になされるよう、契約条項、仕様書等に明記するとともに、その履行確認を適切に行われたい。

2 区役所における相談業務について

(1) 区民相談について

区役所においては、監査の対象とした53業務のうち、「**第2 相談業務の現況 9 区役所での相談 表7**」のとおり、27業務（以下「区民相談」という。）が実施されていた。

各区役所のホームページにおいて、区民相談の利用案内をみたところ、「**同 資料10 区ホームページの利用案内**」のとおりであった。利用案内がされている相談業務は、多くの区役所において地域振興課の相談ブースで実施されているものに限られ、保健福祉センターやこども支援室での相談業務は「区民相談」として利用案内されていなかった。

また、市民便利帳においても「区役所での相談」が掲載されているが、この中にも区役所内で実施されていながら「区民相談」として取り扱われていないものがあった。

身近な区役所での相談業務は、重要な市民サービスの一つであり、相談の種類や利用件数も多いことからより効果的な運用が望まれる。

なお、他の都市では年間全ての相談業務を分野別・月別に「相談日カレンダー」で利用案内しているところもあった。

については、「区民相談」の位置付けなどを整理するとともに、区役所で実施されている全ての相談業務の情報が、利用を希望する市民に対して、分かりやすく適確に伝わるような手法について検討されたい。

(2) 相談ブースの有効活用について

平成24年4月の1か月間における地域振興課の相談ブースの利用状況を調べたところ、最も利用率が高い区では80%を超えていたが、5つの区で利用率が50%を下回り、最も利用率の低い区では13.3%となっていた。

地域振興課の相談ブースは、プライバシーに配慮されて相談環境が整ったものが多いことから、他の相談業務を行う所管部署と利用の共有化を図るなど、積極的に貸出しを行うことも必要と考える。

については、相談ブースの有効活用について検討されたい。

3 個別的事項

(1) 行政相談 (No.7)

行政相談は、行政相談委員法（昭和41年法律第99号）に基づき、総務大臣から委嘱された行政相談委員が国の行政機関等の業務に対する苦情の相談に応じるものである。また、同法によると、行政相談委員は国から報酬を受けず、その業務を遂行するために要する費用の支給のみを受けることができるとされている。

本市における行政相談委員は、国からの依頼に基づき本市が推薦した21人の市民で構成されており、窓口は横浜市内にある総務省関東管区行政評価局神奈川行政評価事務所に常設されている。本市における相談は、各区役所地域振興課の相談ブースを使用して月1回3時間の定例相談が実施されており、平成23年度の相談件数は10件であった。

相談内容は、行政相談委員謝礼金支払基準内規（16川市相サ第162号 市民局長専決）により、市政、県政、国政に限定せず、市民の相談全般に応じることとされ、この相談活動への謝礼として年間1万円を支給することとされている。

相談記録について確認したところ、行政相談委員が総務省の行政評価事務所に直接郵送しており、本市では相談内容を把握していなかった。また、川崎市相談の御案内などでも、行政相談の内容は国の行政機関等の業務に関する意見、要望とされていることから、市民の相談全般に応じている実態は確認できなかった。

については、相談の実態を確認するとともに、行政相談の役割について再検討し、必要な見直しを行われたい。

(2) 人権相談 (No.16)

人権相談は、人権擁護委員法（昭和24年法律第139号）に基づき法務大臣から委嘱された人権擁護委員が、差別、虐待、パワーハラスメントなど様々な人権問題についての相談に応じ、人権侵犯事件の調査、情報の収集等を行うものである。

同法によると、人権擁護委員は、市町村長が議会の意見を聞いて候補者を法務大臣に対し推薦しなければならないとされ、本市においては42名の候補者が推薦され、委嘱されている。また、人権擁護委員に給与は支給されず、その職務を行うために要する費用の弁償を受けることができるとされている。

人権相談の窓口は、法務省横浜地方法務局川崎支局に常設されている。本市における相談は、各区役所地域振興課の相談ブースを使用して月1回3時間の定例相談が実施されており、平成23年度の相談件数は23件であった。

人権擁護委員に対する取扱いについてみたところ、明確な根拠規定がないまま年間1万円の謝礼金が支払われていた。また、相談記録について確認したところ、人権擁護委員が横浜地方法務局に直接郵送しており、本市では相談件数の報告を受けるのみで相談内容を把握していなかったことから、本市が行う相談として謝礼金を支払う合理的な理由は確認できなかった。

については、人権相談における本市の担うべき役割や謝礼金の支払いについて検討されたい。

(3) 女性相談 (No.17)

女性相談は、女性の生活全般に関する相談業務であり、配偶者、恋人等からの暴力、いわゆるDV問題に関する相談などを行っている。相談は、市民・こども局こども本部こども支援部こど

も福祉課が一括して任用している非常勤嘱託員である女性相談員が行っており、各区保健福祉センター保健福祉サービス課に1名ずつ配置されている（川崎区を除く。）。

女性相談員の勤務時間は、女性相談員設置要綱第13条第2項に「業務上必要が生じた場合において、こども福祉課長と当該相談員が設置された区役所の保健福祉センター保健福祉サービス課長との協議により、前項の勤務時間を1週28時間45分の範囲内で変更できる。ただし、1日の勤務時間は7時間45分を超えない範囲内で定めることとする。」と規定されている。

女性相談員の勤務状況について確認したところ、DV被害を受けている女性を追跡、暴行等から保護するための夜間緊急対応等が必要なため、同要綱第13条第2項の規定による勤務時間の変更が、平成23年度では1人当たり年間で76時間から363時間に及ぶ状況であった。さらに、同項に規定する勤務時間を超えた例もみられた。

については、相談業務が適切に運営されるための体制づくりに直ちに取り組まれない。

（４） 川崎市住宅相談（住まいのリフォームから新築工事相談）（No.30）

川崎市住宅相談は、川崎市住宅相談運営要綱に基づき、次の事項について行われている。

- ① 住宅及びその附帯設備等の修理、増築、改築、新築等（以下「住宅の修理等」という。）に関すること。
- ② 住宅の修理等に要する費用に係る各種融資制度等の説明に関すること。
- ③ 住宅の修理等に関し業者の紹介又は現地調査のための派遣に関すること。

相談は、区役所では毎月1回、川崎市生活文化会館（てくのかわさき）では毎月2回実施されており、相談員に1回1万円の謝礼が支払われている。

相談記録について確認したところ、記録が一部に限られ相談内容が認識できないものがあつた。相談記録は相談事業の検証を行う際に重要な資料となるものであるため、適切に記録させることとされたい。

相談記録の内容を確認したところ、市営住宅の相談のため対応ができなかった旨の記載があるものがあつた。住宅相談という名称からは幅広く住宅に係る相談に対応するようにもみえるため、利用者及び相談員の便益に資するよう相談内容の適切な周知などに努められたい。

また、相談記録には、相談が相談員の業者としての業務になるかに着目されているような記載があつた。川崎市住宅相談運営要綱において、住宅の修理等に関し業者の紹介も相談業務とされていることによるものと考えられる。相談業務においては利用者の問題の解決を図ることが第一の目的とされるものであるので、相談業務の実態について確認するとともに、住宅相談が利用者の問題解決にのみ注力されるよう必要な見直しを行われたい。

（５） 24時間いじめ電話相談（No.53）

24時間いじめ電話相談は、24時間体制で児童・生徒や保護者からのいじめに関する相談に対応するものであり、文部科学省からの「都道府県・指定都市教育委員会における教育相談窓口の充実について（依頼）」（平成19年1月11日付け18初児生第35号文部科学省初等中等教育局児童生徒課長発）により行われ、同省のスクールカウンセラー等活用事業として補助金が交付されている。

相談は、24時間電話相談事業実施要綱に基づき実施されており、午前9時から午後6時まで

は総合教育センター塚越分室に勤務する非常勤嘱託員が対応し、午後6時から翌朝9時までは業務委託を受けたNPO法人が対応している。

委託に係る相談業務についてみたところ、仕様書においては、夜間は4交代制としているが、3交代制としていた事例や1人で対応していた事例があった。また、勤務地は川崎市総合教育センターとしているところ、相談員の自宅相談室で電話相談が行われていた事例があった。さらに、相談記録についてみたところ、相談内容が記載されていない事例、簡単な記載に留まり相談内容が認識できない事例などがあった。

委託に係る相談業務の体制が充実するようにその管理を適切に行うとともに、相談記録は当該相談に係る問題の解決や相談業務を効果的に運営するための参考となるものであることから、適切に記録させることとされたい。

相談業務の実施状況をみたところ、12月29日から1月3日までの期間は実施されていなかった。「都道府県・指定都市教育委員会における教育相談窓口の充実について」は休日を含めた24時間体制を求めており、近隣都市である東京都、神奈川県及び横浜市においては当該期間も実施している。本相談業務は深刻化するいじめ問題に対して常時相談できることが要請されていることから、実施体制の見直しを検討されたい。

また、児童・生徒に対する周知方法についてみたところ、相談内容や相談窓口の電話番号を掲載した広報カードを小学校3年生以下には配布していなかった。文部科学省が定めたスクールカウンセラー等活用事業実施要領では、相談窓口の電話番号等を掲載した広報カードを、小学生、中学生、特別支援学校の全児童・生徒へ配布することとされていること、いじめ問題は全ての児童・生徒に起こりうることから、広報カードの配布対象について見直しを検討されたい。

なお、本事業の実施については、近隣自治体と連携してコールセンターを運営することが効率的であると考えられるため、利用者の利便性に配慮しながら、近隣自治体との連携の必要性についても検討されたい。

(別表)
監査対象相談業務の概要

N0.	相談業務名	所管部署	相談内容	根拠法令等	実施形態	相談員（正規職員以外）の配置状況・資格経験等（注）	相談員への研修（平成23年度）	相談場所・日時	相談方法	相談件数（平成21～23年度）
1	市民相談	総務局市民情報室 市民の声担当	相談の総合案内、日常生活での困り事など	市民相談事務 処理要綱	【直営】 正規職員 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員 ・総務局市民情報室市民の声担当1人 （社会的に信望が厚く、業務を行うに必要な知識・経験を有する者） ・各区地域振興課2人 （職務の遂行に必要な知識を有すること）		総務局市民情報室市民の声担当 各区地域振興課 各支所区民センター 月～金 8:30～17:15	面談 電話 FAX 電子メール	平成23年度16,208件 平成22年度17,980件 平成21年度15,708件
2	法律相談	総務局市民情報室 市民の声担当	不動産、金銭トラブル、損害賠償、相続、親族、契約、債務整理など	市民相談事務 処理要綱	【委託】 横浜弁護士会 川崎支部	弁護士 ・先着順：各区3人 ・予約制：高津区、多摩区各1人		各区地域振興課 ・先着順 川崎区：金 幸区：火 中原区：火 高津区：木 宮前区：水 多摩区：木 麻生区：水 9:30～11:30 ・予約制 高津区：木 13:00～15:00 多摩区：火 9:30～11:30	面談	平成23年度4,999件 平成22年度5,089件 平成21年度4,794件
3	クレジット・サラ金相談	総務局市民情報室 市民の声担当	多重債務・保証人問題などの整理、返済	市民相談事務 処理要綱	【委託】 神奈川県司法書士会川崎支部	司法書士 各区1人		下記3区地域振興課 川崎区：第3金 中原区：第1木 多摩区：第4火 13:00～16:00	面談	平成23年度116件 平成22年度195件 平成21年度277件
4	相続・遺言・成年後見相談（司法書士）	総務局市民情報室 市民の声担当	相続、遺言、成年後見、不動産登記と手続などの相談、その他のくらしのトラブル	市民相談事務 処理要綱	【委託】 神奈川県司法書士会川崎支部	司法書士 各区1人		下記6区地域振興課 川崎区：第4金 中原区：第3木 高津区：第3水 宮前区：第2金 多摩区：第2火 麻生区：第1金 13:00～16:00	面談	平成23年度198件 平成22年度227件 平成21年度205件
5	相続・遺言・成年後見相談（行政書士）	総務局市民情報室 市民の声担当	相続・遺言・成年後見などの相談、その他契約書ほか法的権利・義務の書類の書き方	市民相談事務 処理要綱	【協定】 神奈川県行政書士会川崎南・北支部	行政書士 各区2人		各区地域振興課 川崎区：第2水 幸区：第4木 中原区：第2火 高津区：第4月 宮前区：第1火 多摩区：第3火 麻生区：第4火 13:00～16:00	面談	平成23年度313件 平成22年度251件 平成21年度200件
6	宅地建物相談	総務局市民情報室 市民の声担当	宅地建物の売買や契約など	市民相談事務 処理要綱	【委託】 神奈川県宅地建物取引業会川崎南支部・中支部・北支部	県宅地建物取引業協会協会員 各区1人		下記4区地域振興課 川崎区：第4水 中原区：第2火 多摩区：第3木 麻生区：第1火 13:00～16:00	面談	平成23年度90件 平成22年度68件 平成21年度74件
7	行政相談	総務局市民情報室 市民の声担当	国の行政機関等の業務に関する意見、要望	・行政相談委員法 ・市民相談事務処理要綱	【総務省事業】	行政相談委員（総務大臣が委嘱） 各区1人		各区地域振興課 川崎区：第1金 幸区：第3木 中原区：第2木 高津区：第2火 宮前区：第3木 多摩区：第4金 麻生区：第2火 13:00～16:00	面談	平成23年度10件 平成22年度28件 平成21年度21件

(別表)
監査対象相談業務の概要

NO.	相談業務名	所管部署	相談内容	根拠法令等	実施形態	相談員（正規職員以外）の配置状況・資格経験等（注）	相談員への研修（平成23年度）	相談場所・日時	相談方法	相談件数（平成21～23年度）
8	外国人窓口相談	総務局国際施策調整室	外国人市民が毎日の生活で困っていることや悩んでいること ①ビザ・在留・国籍関係、②婚姻関係・離婚問題、③求人・求職・労働問題、④住宅関係・居住者支援制度、⑤医療関係、⑥保険・福祉・年金・介護保険、⑦税金、⑧教育関係、⑨語学学校・日本語講座、⑩保育園・幼稚園・子育て、⑪奨学金、⑫翻訳・通訳、⑬対人関係、⑭DV・児童虐待、⑮交流・催し物、⑯生活一般、⑰消費・金融関係、⑱法律関係、⑲行政関係、⑳その他	川崎市国際交流センターの管理に関する基本協定	【指定管理者】 公益財団法人川崎市国際交流協会・株式会社東急コミュニティ共同事業体	・指定管理者相談員（嘱託職員） 川崎市国際交流センターに9人（英語4、中国語1、韓国・朝鮮語1、スペイン語1、ポルトガル語1、タガログ語1） ・指定管理者のボランティア相談員（日当有） 川崎区役所・麻生区役所に各言語1人～2人（英語、中国語、タガログ語）	・内部研修会「相談手法の実習」など（5回） ・外部研修会へ派遣「地域国際化協会協議会主催「東日本大震災と国際交流化協会」など（20回）	・川崎市国際交流センター 英語 月～土 中国語 火・水・金 韓国・朝鮮語 火・木 スペイン語 火・水 ポルトガル語 火・金 タガログ語 火・水 10:00～12:00及び13:00～16:00 ・川崎区地域振興課 英語 第1・第3木 14:00～16:30 中国語 第1・第3火 14:00～16:30 タガログ語 第1・第3火 9:30～12:00 ・麻生区地域振興課 英語 第1・第3木 9:30～12:00 中国語 第1・第3火 9:30～12:00 タガログ語 第1・第3木 14:00～16:30	・国際交流センター 面談、電話 ・川崎区・麻生区 面談	平成23年度1,920件 平成22年度2,292件 平成21年度1,948件
9	東日本大震災被災者支援のための避難者相談	総務局危機管理室	避難者の登録、住宅、生活、就労等	避難者相談窓口対応要領（各区役所用）	【直営】 正規職員	（正規職員が対応）		各区危機管理担当 月～金 8:30～17:00	面談 電話 FAX 電子メール	平成23年度352件 ※H23. 4. 11から開設
10	税務相談 ①税務相談員による相談 ②税理士税務相談	財政局税務部市民税管理課	①②租税に関する相談及び指導助言	・市民相談事務処理要綱 ① ・かわさき市税務事務所税務相談員運営要綱 ・みぞのくち市税事務所税務相談員運営要綱 ・しんゆり市税事務所税務相談員運営要綱 ②東京地方税理士会川崎南・北・西支部との協定	①【直営】 非常勤嘱託員 ②【協定】 東京地方税理士会川崎南・北・西支部	①非常勤嘱託員 各区1人～2人（社会的信望があり、かつ、必要な知識、学識経験を有する者） ②税理士 各区1人		① ・川崎区・幸区・高津区・宮前区・多摩区・麻生区の市税証明発行コーナー 月～金 ・中原区地域振興課 月・水・金 10:00～12:00 13:00～16:00 ②各区地域振興課 ・川崎区・高津区・麻生区 第2木 ・幸区・宮前区 第3木 ・中原区・多摩区 第4木 13:00～16:00	面談	平成23年度 ①533件 ②304件 平成22年度 ①531件 ②269件 平成21年度 ①579件 ②229件
11	東日本大震災避難者支援総合相談	市民・こども局市民生活部庶務課	住宅・就労・福祉等	東日本大震災避難者支援総合相談非常勤嘱託員設置要綱	【直営】 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員 3人（要綱に規定する職務を遂行できる者）	川崎市情報化研修会へ派遣（1回）	中原区役所507会議室 月～金 9:30～16:15	面談 電話 FAX 電子メール	平成23年度668件 ※H23. 8. 11から開設
12	犯罪被害者等支援相談	市民・こども局市民生活部地域安全推進課	犯罪被害者等からの各種相談、各種支援施策等の情報提供	・川崎市犯罪被害者等支援相談窓口運営要綱 ・川崎市安全・安心まちづくり対策非常勤嘱託員設置要綱	【直営】 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員 3人（定員4人）（要綱に規定する職務を遂行できる者）		市役所の会議室等 月～金 9:00～17:00	面談 電話 FAX	平成23年度8件 平成22年度2件 平成21年度6件
13	交通事故相談 ①専門相談員 ②弁護士相談	市民・こども局市民生活部地域安全推進課	①損害賠償や保険手続き、示談方法などの問題についての総合的な相談及び助言、関係機関への案内 ②法律上の指導及び助言	・市民相談事務処理要綱 ・川崎市交通事故相談所設置要綱 ・川崎市交通事故相談員取扱要綱 ・横浜弁護士会との協定 ・弁護士交通事故事項相談実施要綱	①【直営】 非常勤嘱託員 ②【協定】 横浜弁護士会	①非常勤嘱託員 1人（社会的信望があり、かつ、必要な知識、学識経験を有する者） ②弁護士 1人	内閣府主催や神奈川県主催の研修会へ派遣（交通事故相談員総合支援研修会、交通事故相談員中央研修会、県・市町村交通事故相談員研修会）	①高津区地域振興課 月～金 10:00～12:00 13:00～16:00 ②中原区地域振興課 第3火 13:00～16:00	①面談・電話 ②面談	平成23年度550件 平成22年度545件 平成21年度511件

(別表)
監査対象相談業務の概要

NO.	相談業務名	所管部署	相談内容	根拠法令等	実施形態	相談員（正規職員以外）の配置状況・資格経験等（注）	相談員への研修（平成23年度）	相談場所・日時	相談方法	相談件数（平成21～23年度）
14	女性のための総合相談（ハロー・ウィメンズ110番）	市民・子ども局人権・男女共同参画室	夫婦、家族の問題、生き方、人間関係、DV等、女性が抱える様々な悩み	・川崎市男女共同参画センター条例 ・川崎市男女共同参画センター施設の管理に関する基本協定書 ・川崎市男女共同参画センター「女性総合相談」事業実施要領	【指定管理者】 TEPCOパブリックサービス（（株）キャリアライズ、東電広告（株）、東京リビングサービス（株））	指定管理者相談員・電話相談 カウンセラー等又は相談業務経験者2人 ・面接相談（一般相談） カウンセラー、臨床心理士等1人 ・面接相談（法律相談） 弁護士1人	内部研修（月1回）	・電話相談 月～木 10:00～15:00 金 15:00～20:00 日 12:00～17:00 ・面接相談（一般相談） 第1・第3木 10:00～12:00 第2木 10:00～14:00 ・面接相談（法律相談） 第1・第3木 13:00～16:00	面談 電話	平成23年度3,203件 平成22年度2,845件 平成21年度2,927件
15	再就職のための個別キャリア相談	市民・子ども局人権・男女共同参画室	キャリアカウンセリング、面接対策、職務経歴書等書類作成方法、その他再就職に係わること	・川崎市男女共同参画センター条例 ・川崎市男女共同参画センター施設の管理に関する基本協定書	【指定管理者】 TEPCOパブリックサービス（（株）キャリアライズ、東電広告（株）、東京リビングサービス（株））	指定管理者相談員1人（キャリアカウンセラー・社会保険労務士）		川崎市男女共同参画センター 第2・第4の水・金 9:30～11:30	面談	平成23年度41件 平成22年度40件 平成21年度12件
16	人権相談	市民・子ども局人権・男女共同参画室	差別、いじめ、虐待等、日常の人権に関する問題	・人権擁護委員法 ・市民相談事務処理要綱	【法務省事業】	人権擁護委員（法務大臣が委嘱） 各区1人		各区地域振興課 川崎区：第2火 幸区：第3木 中原区：第2木 高津区：第1火 宮前区：第3火 多摩区：第4金 麻生区：第3月 13:00～16:00	面談	平成23年度23件 平成22年度26件 平成21年度20件
17	女性相談	市民・子ども局子ども本部子ども支援部子ども福祉課	女性の抱える夫婦・親子間のこと、経済的なこと、育児にまつわることなど、様々な問題	・配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律 ・川崎市女性相談員設置要綱	【直営】 非常勤嘱託員（川崎区のみ正規職員）	非常勤嘱託員 各区1人 （次のいずれかに該当する者） (1)社会福祉士又は精神保健福祉士の資格を有する者 (2)学校教育法に基づき大学において、児童福祉、社会福祉、心理学を専修する学科、又はこれらに相当する課程を修めて卒業した者 (3)前各号には該当しないが、女性相談等福祉に関する相談・援助について相当の経験を有すると認められる者）	内部研修（5回）	各区保健福祉センター保健福祉サービス課 ・川崎区：月～金 8:30～17:00 ・川崎区以外：月～金 9:00～16:15	面談 電話	平成23年度1,462件 平成22年度1,495件 平成21年度1,513件
18	発達相談	市民・子ども局子ども本部子ども支援部子ども福祉課	発達障害やその疑いのある方の心身の健康に関する心配や、家庭生活や社会生活での困りごと、就労など	・発達障害者支援法 ・川崎市発達障害者支援センター運営事業実施要綱	【委託】 社会福祉法人青い鳥	委託先相談員 ケースワーカー3人 臨床心理士2人 医師4人 心理相談員1人		川崎市発達相談支援センター 月～金 9:00～17:00	面談 電話	平成23年度337件 平成22年度461件 平成21年度307件

(別表)
監査対象相談業務の概要

NO.	相談業務名	所管部署	相談内容	根拠法令等	実施形態	相談員（正規職員以外）の配置状況・資格経験等（注）	相談員への研修（平成23年度）	相談場所・日時	相談方法	相談件数（平成21～23年度）
19	家庭児童相談	市民・子ども局こども本部こども支援部こども福祉課	主として家庭における児童養育の技術に関する事項、並びに児童に係る家庭の人間関係に関する事項、その他家庭児童の福祉に関する事項についての専門的な相談指導	・家庭児童相談室設置運営要綱（厚生労働省） ・川崎市家庭児童相談室設置要綱	【直営】 非常勤嘱託員（幸区のみ正規職員）	非常勤嘱託員 川崎区・中原区・高津区・宮前区・多摩区・麻生区及び田島地区健康福祉ステーション各1人 （次のいずれかに該当する者） （1）学校教育法に基づき大学において児童福祉、社会福祉、児童学、心理学、教育学若しくは社会学を専修する学科又はこれらに相当する課程を修めて卒業した者 （2）医師 （3）社会福祉主事として2年以上児童福祉事業に従事した者 （4）前各号に準ずる者であつて、相談員として必要な学識経験を有する者）	・施設見学（こども家庭センター等） ・内部連絡会兼研修（4回） ・神奈川県都市家庭相談連絡協議会等外部研修へ派遣	各区（幸区を除く）こども支援室、幸区保健福祉センター保健福祉サービス課、大師・田島地区健康福祉ステーション ・幸区：月～金 8:30～17:15 ・幸区以外：月～金 10:15～16:15	面談 電話	平成23年度1,367件 平成22年度2,261件 平成21年度1,334件
20	こども教育相談	市民・子ども局こども本部こども支援部こども福祉課	いじめ、不登校、非行など多種多様な教育関係の相談	川崎市こども教育相談員設置要綱	【直営】 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員 各区こども支援室、地区健康福祉ステーション1人 （次のいずれかに該当する者） （1）教員免許又は幼稚園教諭免許等を有する者 （2）前号に準ずる者であつて、相談員として必要な学識経験を有する者）	集合研修（5回）	各区こども支援室及び大師・田島地区健康福祉ステーション 月～金 9:00～17:15	面談 電話	平成23年度1,188件 平成22年度1,726件 平成21年度1,499件
21	母子福祉センター サン・ライヴ就業相談	市民・子ども局こども本部こども支援部こども福祉課	就職・転職等	・川崎市母子福祉センター管理運営要綱 ・川崎市母子家庭等就業自立支援センター事業実施要領	【委託】 財団法人川崎市母子寡婦福祉協議会	委託先相談員 就業相談員1人 プログラム策定員2人	・「女性のキャリア形成支援者スタートアップ講座」派遣 ・「経済的困難な女性のためのパソコン講座を考える」「講座のできる講座の極意」への派遣（各1回）	川崎市母子福祉センター サン・ライヴ ・月・火・木・土・日 10:00～16:00 ・水・金 10:00～20:00（月、第2・第4日曜は休）	面談 電話	平成23年度1,135件 平成22年度1,322件 平成21年度 925件
22	母子福祉センター サン・ライヴ生活相談	市民・子ども局こども本部こども支援部こども福祉課	母子家庭等における生活相談（法律相談を含む）、支援施策の案内等	川崎市母子福祉センターサン・ライヴ管理運営要綱	【委託】 財団法人川崎市母子寡婦福祉協議会	委託先相談員1人 （子育て母子生活に必要な業務に精通している者） 法律相談は弁護士1人	・「養育費等に関する地域研修会（関東地区）」 「川崎市DV被害者支援基本計画」 ・「養育費専門相談員等研修会」等へ派遣（各1回）	川崎市母子福祉センター サン・ライヴ ・月・火・木・土・日 10:00～16:00 ・水・金 10:00～20:00（月、第2・第4日曜は休） 法律相談は毎月第2金 18:30～20:00（8月・1月を除く）	面談 電話（法律相談は面談）	平成23年度798件 平成22年度785件 平成21年度500件
23	思春期保健相談	市民・子ども局こども本部こども家庭課	性に関する不安や悩み	母子保健法第9条、第10条	【直営】 正規職員	（正規職員で対応）		各区保健福祉センター保健福祉サービス課 月～金 8:30～17:15	面談 電話	平成23年度449件 平成22年度502件 平成21年度563件

(別表)
監査対象相談業務の概要

NO.	相談業務名	所管部署	相談内容	根拠法令等	実施形態	相談員（正規職員以外）の配置状況・資格経験等（注）	相談員への研修（平成23年度）	相談場所・日時	相談方法	相談件数（平成21～23年度）
24	児童相談	市民・こども局こども本部こども家庭センター	「児童福祉法」及び「児童虐待防止等に関する法律」等に基づく相談全般	・児童福祉法 ・児童虐待防止等に関する法律	【直営】 正規職員 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員（電話による児童相談） 日勤・夜勤各2人次のいずれかに該当する者 (1)児童福祉司有資格者 (2)児童福祉業務に豊富な経験を有する者 (3)(1)(2)に準ずると所長が認めた者	児童相談所専門職機能強化研修等（定期）	こども家庭センター 中部児童相談所 北部児童相談所 ・来所 平日8:30～17:00 ・電話 365日24時間（児童虐待防止センター）	面談 電話	平成23年度2,595件 平成22年度2,292件 平成21年度2,760件
25	児童・青少年電話相談	市民・こども局こども本部こども家庭センター	おおむね24歳までの児童と青少年の養護、障害、非行、人間関係、社会生活など	・児童福祉法 ・子ども・若者育成支援推進法	【直営】 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員（児童相談と兼務）	連絡会兼研修（こども支援室や警察などから講師派遣）（月1回）	月～金 9:00～20:00	電話	平成23年度309件 平成22年度232件 平成21年度206件
26	思春期保健電話相談	市民・こども局こども本部こども家庭センター	思春期の子供の身体や性に関する相談	・母子保健法 ・思春期保健電話相談事業実施要綱	【直営】 日額報酬の電話相談員	日額報酬の電話相談員2人（看護師・助産師）		土 13:00～17:00	電話	平成23年度308件 平成22年度328件 平成21年度335件
27	消費生活相談	経済労働局産業政策部消費者行政センター	悪質商法や訪問販売をはじめとした契約トラブルのほか、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなど	・川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例 ・川崎市消費者行政センター相談業務要領	【委託】 特定非営利活動法人かわさきコンシューマーネット	委託先相談員次のいずれかの資格を有する者 (1)消費生活専門相談員（国民生活センター認定） (2)消費生活アドバイザー（日本産業協会認定） (3)消費生活コンサルタント（日本消費者協会認定） 15人	・内部研修（9回） ・国、県において実施される研修会へ派遣（37回）	消費者行政センター 月～金 9:00～16:00（金は電話のみ19:00まで） 下記3区地域振興課 ・中原区：金 ・高津区：火 ・多摩区：月 9:00～16:00	面談 電話 FAX 電子メール その他（文書）	平成23年度8,092件 平成22年度7,769件 平成21年度7,534件
28	キャリアサポートかわさき総合相談	経済労働局労働雇用部	労働相談や生活・住居の相談、専門窓口の案内、求職者の特性に合わせた個別カウンセリング、本市が独自に開拓した求人情報を紹介する就業マッチングなど		【委託】 テンブスタッフ転身サポート株式会社	委託先相談員5人（キャリアカウンセラー、産業カウンセラー等の資格、民間企業等で人事、労務の業務経験があり、相談業務に精通している者）		キャリアサポートかわさき（川崎市生活文化会館内） 月～土 9:00～17:00（火・土は20:00まで） 川崎区地域振興課多摩区7階会議室 月・木 10:00～16:00	面談 電話	平成23年度2,580件 平成22年度2,313件 平成21年度1,431件
29	かわさき若者サポートステーション	経済労働局労働雇用部	・総合相談 キャリアカウンセリング等、職業的自立に関する相談 ・心理相談 働くための心の問題に対応する相談	・厚生労働省「平成24年度地域若者サポートステーション事業実施要綱」 ・「平成24年度地域若者サポートステーション事業委託要綱」	【委託】 特定非営利活動法人「育て上げ」ネット	委託先相談員・総合相談 キャリアカウンセラー、産業カウンセラー、認定心理士、企業の人事・採用経験者等5人 ・心理相談 臨床心理士1人		かわさき若者サポートステーション（川崎市生活文化会館内） 月・火・木・金・土 11:00～18:00（受付は17:00まで）	面談	平成23年度1,639件 平成22年度1,337件（22年度から開設）
30	川崎市住宅相談（住まいのリフォームから新築工事相談）	経済労働局労働雇用部	住宅及びその附帯設備等の修理、増築、改築、新築等に関する相談、各種融資制度等の説明、業者の紹介又は現地調査のための派遣に関する事	・川崎市住宅相談運営要綱 ・住宅相談に関する覚書	【直営】 市が委嘱した相談員	川崎市住宅相談員（相談事項について知識経験を有する者） 各相談場所に1人	川崎市住宅相談運営委員会内部研修（3回）	・各区役所ロビー（川崎区、多摩区は地域振興課） 毎月第3火 9:00～12:00 ・川崎市生活文化会館 第2・第4土 13:00～16:00	面談	平成23年度176件 平成22年度150件 平成21年度124件
31	労働相談	経済労働局労働雇用部	賃金、解雇、労働条件、労災など職場で起きた様々な労働問題	川崎市労働相談非常勤嘱託員設置要綱	【直営】 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員（労働問題に精通しており、多様な相談内容に対して適切に対応できる者） 各相談場所に1人		経済労働局労働雇用部 月～金 10:30～17:00 中原区地域振興課 月～金 8:30～15:00	面談 電話	平成23年度731件 平成22年度631件 平成21年度650件

(別表)
監査対象相談業務の概要

No.	相談業務名	所管部署	相談内容	根拠法令等	実施形態	相談員（正規職員以外）の配置状況・資格経験等（注）	相談員への研修（平成23年度）	相談場所・日時	相談方法	相談件数（平成21～23年度）
32	老人福祉電話設置相談	健康福祉局長寿社会部高齢者在宅サービス課	ひとり暮らしの高齢者の安否確認及び各種の相談	・川崎市老人福祉電話設置相談事業実施要綱 ・川崎市老人福祉電話設置相談事業事務取扱要領	【委託】 財団法人川崎市老人クラブ連合会	委託先相談員（次の要件を備える者） (1)30～65歳 (2)高齢者福祉に関し、理解と熱意を有すること (3)相談、助言の能力を有すること 5人		月～土 9:00～16:00	電話	平成23年度 8,165件 平成22年度 9,550件 平成21年度10,056件
33	シルバー人材・いきいき相談	健康福祉局長寿社会部高齢者在宅サービス課	会員登録受付、仕事の受託受付、生きがいのための就労相談	・市民相談事務処理要綱 ・公益財団法人川崎市シルバー人材センター嘱託相談員勤務要綱	【出資法人の自主事業】 公益財団法人川崎市シルバー人材センター	シルバー人材センター嘱託相談員（老人福祉に関し、理解と熱意を有する者） 川崎区・幸区を除く各区に1人（南部事務所は事務所職員が兼務）		中原区・高津区・宮前区・多摩区・麻生区地域振興課 水・金 第1・第3・第5の月 9:00～16:00 シルバー人材センター南部事務所 月～金 9:00～16:00	面談 電話	平成23年度3,435件 平成22年度3,754件 平成21年度2,905件
34	認知症コールセンター～サポートほっと～	健康福祉局長寿社会部地域ケア推進担当	認知症に関する初期相談、認知症高齢者の介護方法等の相談、認知症に関するピアカウンセリング	・認知症対策普及・相談・支援事業実施要綱（厚生労働省） ・川崎市認知症コールセンター運営事業実施要綱	【委託】 特定非営利活動法人川崎市認知症ピアサポートセンター	委託先相談員（認知症介護経験者、他、社会福祉士等、適切な相談援助ができる者） 1日3人		川崎市認知症コールセンター～サポートほっと～ 月・火・木・金・日 10:00～16:00 ※第2・第4木は20:00まで ※日曜は第1・第3のみ開設	面談 電話	平成23年度429件 平成22年度484件 (22年度から開設)
35	禁煙相談	健康福祉局保健医療部健康増進課	尿中ニコチン濃度、呼気中一酸化炭素濃度等を測定しながら、禁煙に向けたフォローを実施	川崎市健康づくり事業等実施要綱	【直営】 正規職員	(正規職員が対応)		各区保健福祉センター地域保健福祉課 毎月1回程度実施 (区によって日時は異なる)	面談 電話 電子メール	平成23年度126件 平成22年度339件 平成21年度292件
36	医療安全相談	健康福祉局保健医療部地域医療課	医療法に基づく市内の医療機関に対する患者等からの苦情及び接遇等	・医療法 ・医療安全支援センター運営要領（厚生労働省） ・川崎市医療安全相談センター設置要綱	【直営】 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員（相談等に適切に対応するために必要な知識・経験を有し、臨床経験を有する医師、看護師等） 1人	厚生労働省主催研修会へ派遣（1回）	川崎市医療安全相談センター（健康福祉局地域医療課内） 月～金 9:00～12:00 13:00～15:00	面談 電話	平成23年度444件 平成22年度522件 平成21年度525件
37	動物健康電話相談（アニマルフレンドコール）	健康福祉局健康安全室	動物の健康相談、動物の飼育管理に関する相談など	・動物の愛護及び管理に関する法律、川崎市動物の愛護及び管理に関する条例	【委託】 社団法人川崎市獣医師会	委託先の動物健康電話相談員 1人（川崎市及び社団法人川崎市獣医師会が適当と認めた者）		月～金 10:00～12:00 13:00～16:00	電話	平成23年度538件 平成22年度329件 平成21年度408件
38	障害者相談（障害者生活支援センター）	健康福祉局障害保健福祉部障害計画課	障害福祉サービス、障害理解、健康・医療、保育・教育、人間関係、就労、社会参加、権利擁護等に関すること	川崎市障害者生活支援センター事業（障害者相談支援事業）実施要綱	【直営】 1施設 健康福祉局生活訓練支援センター正規職員 【委託】 32施設 【指定管理者】 2施設	相談支援専門員各施設1～2人（社会福祉士、精神保健福祉士又は介護支援専門員のいずれか）	・国の地域生活支援事業実施要綱に基づく相談支援従事者初任者研修及び現任者研修実施 ・神奈川県との相談支援従事者等養成・確保推進事業に基づく研修実施	市内35施設 相談日時は施設により異なる (おおむね週5日、1日8時間程度)	面談 電話 FAX 電子メール	平成23年度80,305件 平成22年度85,783件 平成21年度84,985件
39	かわさき障害者110番	健康福祉局障害保健福祉部障害福祉課	障害を理由とした差別、障害者福祉サービスの案内など	かわさき障害者110番事業実施要綱	【委託】 社会福祉法人川崎市社会福祉協議会	委託先相談員 1人（社会福祉士又は社会福祉に関する経験を有する者）	・中央障害者社会参加推進センター主催障害者110番業務研修会へ派遣（1回）	川崎市総合福祉センター 月～金 9:00～12:00 13:00～16:00	電話 面談	平成23年度964件 平成22年度917件 平成21年度955件

(別表)
監査対象相談業務の概要

No.	相談業務名	所管部署	相談内容	根拠法令等	実施形態	相談員（正規職員以外）の配置状況・資格経験等（注）	相談員への研修（平成23年度）	相談場所・日時	相談方法	相談件数（平成21～23年度）
40	ろうあ者相談（難聴者相談）	健康福祉局障害保健福祉部障害福祉課	ろうあ者及び難聴者やその家族等からの家庭生活又は社会生活における各種相談	・川崎市聴覚障害者情報文化センター条例 ・川崎市聴覚障害者情報文化センターの管理に関する基本協定書 ・川崎市聴覚障害者情報文化センター運営要綱 ・川崎市ろうあ者相談員設置事業運営要綱	【指定管理者】 社会福祉法人川崎市社会福祉協議会	指定管理者相談員2人 （現に聴覚障害者等の福祉に関する事業に従事している者又は福祉一般に相当の知識を有する者）	・全国ろうあ者相談員研修会、関東ろうあ者相談員連絡会（6回）、全国中途失聴・難聴者大会、日本聴覚障害者ソーシャルワーカー協会研究大会等へ派遣 ・内部研修：市社協議会別研修1.「東日本大震災 市社協の取り組み」2.「第3期地域福祉活動推進計画の目指す方向」等へ派遣	川崎市聴覚障害者情報文化センター 火～日 9:00～17:30 区役所地域振興課 川崎区：木 13:30～16:00 高津区：水 9:00～12:00 宮前区：金 9:00～12:00 多摩区：木 13:30～16:00 麻生区：第1水 13:30～16:00	面談 電話 FAX	平成23年度1,089件 平成22年度1,314件 平成21年度1,288件
41	ほっとらいん（自死遺族相談）	健康福祉局障害保健福祉部精神保健課	自死遺族に対する電話相談支援	自殺対策基本法	【委託】 社会福祉法人川崎いのちの電話	委託先電話相談員2人		第2・第4木 13:00～16:00	電話	（24年度から委託）
42	こころの電話相談	健康福祉局障害保健福祉部精神保健福祉センター	心についての悩み相談全般	・精神保健及び精神障害者福祉に関する法律 ・精神保健福祉センター運営要領（厚生労働省）	【直営】 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員1人 （次の要件に該当する者） （1）精神保健福祉に理解と熱意があり人格・見識にすぐれている者 （2）相談に必要な知識、技能及び経験を有する者等）	事例検討会（24回） 精神保健関係研修研修派遣（3回）	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00	電話	平成23年度2,099件 平成22年度1,931件 平成21年度1,915件
43	社会的ひきこもり相談	健康福祉局障害保健福祉部精神保健福祉センター	社会的ひきこもりについての当事者及び家族等からの相談	・精神保健及び精神障害者福祉に関する法律 ・ひきこもり対策推進事業実施要領（厚生労働省）	【直営】 正規職員 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員4人 （次の要件に該当する者） （1）社会的ひきこもりに対する理解と熱意があり、人格・見識に優れている者 （2）相談に対し必要な医学的知識、技能及び経験を有する者等）	事例検討会（36回） 精神保健関係研修研修派遣（8回）	川崎市精神保健福祉センター （面談は区役所等） 月～金 8:30～17:00	面談 電話	平成23年度 950件 平成22年度1,072件 平成21年度 952件
44	思春期相談	健康福祉局障害保健福祉部精神保健福祉センター	思春期特有の悩み等についての当事者及び家族等からの相談	・精神保健及び精神障害者福祉に関する法律 ・精神保健福祉センター運営要領（厚生労働省）	【直営】 正規職員 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員4人 （※社会的ひきこもり相談の相談員と同じ）	（※社会的ひきこもり相談の相談員と同じ）	川崎市精神保健福祉センター （面談は区役所等） 月～金 8:30～17:00	面談 電話	平成23年度64件 平成22年度99件 平成21年度41件
45	まちづくり相談	まちづくり局総務部まちづくり調整課	まちづくりに係る一般的事項に関する相談及び情報提供など	・市民相談事務処理要綱 ・まちづくり相談窓口業務嘱託員要綱	【直営】 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員各相談場所1人 （まちづくり等に関し経験を有していること等）		まちづくり局まちづくり調整課 月・火・木・金 下記4区地域振興課 高津区：金 宮前区：月 多摩区：火 麻生区：木 9:00～12:00 13:00～16:00	面談 電話 電子メール	平成23年度151件 平成22年度 62件 平成21年度 55件
46	NPO住宅相談（住宅相談・マンション管理相談）	まちづくり局市街地開発部住宅整備課	・住宅相談 住宅のリフォーム、バリアフリー、耐震、省エネ、シックハウス等 ・マンション管理相談 分譲マンション管理組合の運営、管理規約、修繕積立金、長期修繕計画、大規模修繕工事・耐震等	・住生活基本法 ・川崎市住宅基本条例 ・川崎市住宅基本計画 ・川崎市北部住情報拠点住情報提供事業に係る協定書	【NPO法人の自主事業】 ・特定非営利活動法人かわさき住環境ネットワーク ・特定非営利活動法人かわさきマンション管理組合ネットワーク	NPO法人相談員 ・住宅相談：1人（一級建築士） ・マンション管理相談：1人（マンション管理士、マンション管理組合役員経験者等）		川崎市住宅供給公社 住まいの情報サロン 住宅相談 月・水・金 13:00～16:00 マンション管理相談 火 13:00～16:00	面談 電話 FAX	平成23年度269件 平成22年度156件 平成21年度251件

(別表)
監査対象相談業務の概要

N0.	相談業務名	所管部署	相談内容	根拠法令等	実施形態	相談員（正規職員以外）の配置状況・資格経験等（注）	相談員への研修（平成23年度）	相談場所・日時	相談方法	相談件数（平成21～23年度）
47	がん相談	病院局井田病院かわさき総合ケアセンター	がんに関する相談支援、情報提供	・がん対策基本法 ・がん診療連携拠点病院の整備に関する指針（厚生労働省）	【直営】 正規職員 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員1人 （看護師免許取得者・国立がん研究センター研修修了者）	・相談支援センター相談員基礎研修派遣 ・神奈川県がん相談員研修派遣	川崎市立井田病院かわさき総合ケアセンター 月～金 9:00～12:00 13:00～16:00	面談 電話	平成23年度663件 平成22年度286件 平成21年度129件
48	インターネット問題相談	教育委員会事務局総務部教育改革推進担当共生教育担当	インターネットや携帯電話でのトラブル（ネットいじめ、架空・不当請求、チェーンメール、出会い系サイト、など）で困っている青少年（小学生から高校生くらいまで）、その保護者・学校関係者などからの相談	・青少年インターネット環境整備法 ・青少年が安全にインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律	【直営】 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員1人ずつ1日2交代 （相談員設置要綱に定める職務の遂行能力があると認められる者）	I C T 研修、WEB カウンセリング等の外部研修へ派遣	教育委員会事務局総務部教育改革推進担当 電話相談 月～金 8:30～21:00 メール相談 24時間受付	電話 電子メール	平成23年度230件 有害情報削除325件 平成22年度323件 有害情報削除1,008件 平成21年度276件 有害情報削除519件
49	教育相談	教育委員会事務局学校教育指導課	不登校、学校問題、対人関係、いじめなど学校教育全般	教育相談員設置要綱	【直営】 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員2人 （要綱に掲げる職務の遂行能力があると認められる者）		教育相談室（教育委員会事務局指導課内） 月～金 9:00～12:00 13:00～16:15	面談 電話	平成23年度289件 平成22年度364件 平成21年度303件
50	特別な教育的ニーズのある児童生徒の就学相談、教育相談	教育委員会事務局総合教育センター特別支援教育センター	児童生徒の行動観察、心理検査、保護者との教育相談、学校コンサルテーション	障害のある児童生徒の就学について（文部科学省通知）	【直営】 正規職員 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員10人 （次に掲げる者（1）相談員設置要綱に定める職務の遂行能力があると認められる者。（2）臨床心理士等の資格を有する者、若しくは児童生徒の臨床心理に関して高度に専門的な知識及び経験を有する者。）	指導主事研修（3回） 事例会議（9回）	川崎市総合教育センター溝口相談室及び塚越相談室 月～金 9:00～16:50	面談 電話	平成23年度2,165件 平成22年度2,159件 平成21年度1,848件
51	来所面接相談	教育委員会事務局総合教育センター教育相談センター	登校渋りや不登校、子育て上の悩みや不安、友人間でのトラブルによる不安や悩み（傷つき体験等）	川崎市総合教育センター心理臨床相談員設置要綱	【直営】 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員8人 （次に掲げる者（1）相談員設置要綱に定める職務の遂行能力があると認められる者。（2）臨床心理士等の資格を有する者、若しくは児童生徒の臨床心理に関して高度に専門的な知識及び経験を有する者。）	事例会議（9回）	川崎市総合教育センター溝口相談室及び塚越相談室 月～金 9:00～17:00	面談	平成23年度351件 平成22年度391件 平成21年度414件
52	電話相談（一般電話相談・こども電話相談）	教育委員会事務局総合教育センター教育相談センター	日常生活、学校生活、子育てなど教育に関する全般	・川崎市総合教育センター塚越相談室電話相談員設置要綱 ・川崎市総合教育センター特別支援教育相談員設置要綱	【直営】 非常勤嘱託員	非常勤嘱託員6人 （教員経験を有し、職務の遂行能力があると認められる者）	電話相談員研修会（3回）	月～金 9:00～18:00	電話	平成23年度 739件 平成22年度1,009件 平成21年度 839件
53	24時間いじめ電話相談	教育委員会事務局総合教育センター教育相談センター	いじめに関する相談	24時間電話相談事業実施要項	【直営】 昼間 非常勤嘱託員 【委託】 夜間 特定非営利活動法人あらたまスクールカウンセリングセンター	昼間：非常勤嘱託員（塚越相談室電話相談員） 夜間：委託先相談員1人（途中交代有） （次に掲げる者（1）臨床心理士（2）修士課程修了で心理臨床業務又は児童生徒を対象とした相談業務に1年以上の経験を有する者等）	非常勤嘱託員に対して内部研修（4回）	365日24時間（年末年始を除く）	電話	平成23年度306件 平成22年度320件 平成21年度352件

（注）相談員の数は1相談場所あたりの配置数で交代要員や本市正規職員は含めない。

巻末資料① 横浜市ホームページの空き状況

横浜市

市民局

Civic Affairs Bureau

市民局サイト内検索

キーワードをここに入力

検索

トップページ > 市民局 > 広報相談課 > 市民相談

市民相談室 相談のご案内

メニュー

相談業務検索サイト

よくある質問

各区での相談

横浜市区役所以外の相談

横浜市区役所へのアクセス

講座・相談会などのご案内

▶空き状況

2月14日(木)午後4時現在

法律などの専門相談

月 日	曜日	法律	司法書士	宅建	人権	公証
2月15日	金	×	×	—	—	○
2月18日	月	×	○	○	—	—
2月19日	火	×	○	—	—	—
2月20日	水	○	○	—	○	—
2月21日	木	○	○	—	—	—

※2月22日(金)分の予約は、2月15日(金)から受け付けます。

夜間法律相談(毎月第3・4水曜)

月 日	曜日	夜間
2月20日	水	○
2月27日	水	○

※2月分の予約は2月1日(金)から受け付けています。

○…空きあり
×…空きなし
—…実施なし

▶相談のご案内

横浜市民を対象にした弁護士、司法書士などの専門相談員による面接相談や市職員による市政に関する相談を行っています。

交通事故相談など一部の相談を除き事前に予約が必要です。

予約は1週間前の同じ曜日から電話及び市民相談室の窓口で承ります(祝日等の休日の場合は、翌日以降の平日から受け付けます。)

(※画面展開：トップページ「困ったときには。」⇒ 市民相談室 ⇒ 相談のご案内)

巻末資料② 横浜市ホームページの相談業務検索

横浜市

検索

相談業務検索

カテゴリ

[法律等専門相談](#)
[福祉](#)
[健康](#)
[女性](#)
[こども](#)
[衛生](#)
[教育](#)
[建築・宅地](#)
[医療](#)
[環境](#)
[経営](#)
[人権](#)
[労働](#)
[税金](#)
[外国人](#)
[その他](#)
[消費生活](#)
[文化・芸術](#)
[水道](#)

検索

☒ フリーワード検索

※複数キーワードでの検索はできません。(一単語での検索です)
※検索後、画面左の「カテゴリ」ごとに絞込をすることができます。

条件検索

対応方法	☐ 電話のみ	☐ 面接のみ	☐ 電話・面接
相談日	☐ 平日	☐ 夜間	☐ 土 日 祝日
相談場所	☐ 鶴見区 ☐ 港南区 ☐ 港北区 ☐ 栄区	☐ 神奈川区 ☐ 保土ヶ谷区 ☐ 緑区 ☐ 泉区	☐ 西区 ☐ 旭区 ☐ 青葉区 ☐ 瀬谷区

サービス案内

- 横浜市が実施している主な相談を「フリーワード」「カテゴリ」「対応方法」「相談日」「相談場所」から検索することができます。
- ただし、フリーワード検索と条件検索(対応方法・相談日・相談場所)は同時での検索はできません。

(※画面展開：トップページ「困ったときには。」⇒ 市民相談室 ⇒ 相談のご案内 ⇒ 相談業務検索)

巻末資料③ 横浜市ホームページの相談業務検索結果

横浜市

検索

相談業務検索

[Top](#) > [検索結果一覧](#) > 詳細ページ

労働相談

カテゴリ名	労働
相談名	労働相談
概要	解雇・退職、賞金・退職金、労働時間等の労働問題について専門の相談員が対応する相談
相談日時	月・木 9:00～20:00 火・水・金・土 9:00～17:00
相談員	専門相談員
利用条件	特にありません
対応方法	電話・面接
予約方法	予約制ではありません。
利用料金	無料
担当部署	経済局 雇用労働課 (横浜市技能文化会館・横浜しごと支援センター)
電話番号	045-681-6512
相談場所(建物名・階数・名称)	横浜市技能文化会館(横浜しごと支援センター)・3階
住所	中区万代町2-4-7
最寄駅	JR関内駅南口、市営地下鉄伊勢佐木長者町
備考1	指定管理者が運営
備考2	
備考3	
備考4	
備考5	

[[検索結果一覧に戻る](#)]

巻末資料④ 新潟市ホームページの利用案内



現在のページ [トップページ](#) > [早引きインデックス\(こんなときは\)](#) > 悩み・相談

悩み・相談

暮らしの中で起こるいろいろな問題や悩みごとをご相談いただける窓口を設けています。相談は無料です。
なお、相談の種類によって、予約制や曜日を決めているところもありますので、お確かめのうえお気軽にご相談ください。

- ▼ 行政 ▼ 警察・法律 ▼ 女性 ▼ こども ▼ 若者・仕事 ▼ 高齢者・障がい者 ▼ 健康・医療
- ▼ 農園・園芸 ▼ くらし ▼ 民事相談 ▼ 心配ごと相談 ▼ 消費生活相談 ▼ 交通事故相談
- ▼ 県民相談 ▼ 人権相談 ▼ こころの相談 ▼ 国民年金相談

行政

行政

相談の種類	日時	場所および電話	相談内容
市政相談	月曜日から金曜日 (祝日・年末年始を除く) 午前8時半から午後5時半	広聴相談課 市役所第1分館1階 電話 025-226-2094	市政・区政にかかわるご意見やご要望をお聞きしています。
区政相談	月曜日から金曜日 (祝日・年末年始を除く) 午前8時半から午後5時半	区役所地域課	
行政(困りごと)相談	月曜日から金曜日 (祝日・年末年始を除く) 午前8時半から午後5時	新潟行政評価事務所 新潟地方合同庁舎3階 (中央区西大畑町5191) 電話 0570-090110 (025-224-1100) (夜間・休日留守電)	国、または独立行政法人や特殊法人の仕事、法令で県や市に委託されている国の仕事についての苦情や意見・要望の相談。総務大臣から委嘱された行政相談委員は、随時相談を受けております。また、各地域定例行政相談所の開催日に相談に応じています。

[このページのトップに戻る](#)

警察・法律

警察・法律

相談の種類	日時	場所および電話	相談内容
弁護士相談	毎週月曜日・水曜日・金曜日 午後1時15分から4時15分(祝日・年末年始を除く)	広聴相談課市民相談室 市役所第1分館1階 電話 025-226-1025	市民生活における法律上のいろいろな問題でお困りの方に弁護士による法律相談を行っています。予約制ですのであらかじめ電話でお申し込みください。相談は、一人30分以内で行い、同じ案件では一回かぎりです。
		第1・3火曜日 北区さわやかセンター 電話 025-386-0745	
		第2火曜日 東区役所区民生活課 電話 025-250-2235	
		第1木曜日 江南区役所区民生活課 電話 025-382-4203	
		第2・3・4金曜日 秋葉区役所区民生活課 電話 0250-25-5674	
		第2・4水曜日 南区役所区民生活課 電話 025-372-6105	

(※画面展開: [トップページ](#) 「[早引きインデックス\(こんなときは\)](#)」 ⇒ [悩み・相談](#))

分野	相談名	内容等	相談窓口
健康・衛生	健康相談	保健所による健康相談、こころの健康相談、健康づくり、生活習慣病予防、難病等の相談	総合支所保健相談係 (☎ 22 頁)
	養生活相談室	乳幼児期から成人期まで、一人ひとりの健康状態や生活環境を考慮して疾病予防や健康づくり、健康増進等の栄養・食生活全般について相談を受けています(予約制)。	総合支所事業係 (☎ 22 頁)
	こころの健康相談	こころの病を心配している方とその家族・関係者の方の専門医・保健師による個別相談(予約制)	総合支所保健相談係 (☎ 22 頁)
	すくすく歯科相談	0～3 歳児を対象にした歯科健診・相談・歯科保健指導	総合支所事業係 (☎ 22 頁)
	エイズ・性感染症の検査・相談	水曜 9 時～10 時 30 分(北沢・玉川・馬山総合支所) 金曜 9 時～10 時 30 分(世田谷・松総合支所)	世田谷保健所感染症対策課 ☎ 5432-2441 関 5432-3022
	依存症相談(アルコール等)	エイズ・性感染症(クラミジア・梅毒)の検査・相談 木曜(祝日・年末年始除く)9 時～10 時 30 分 世田谷総合支所健康づくり部分室(世田谷都庁事務所 1 階)	総合支所保健相談係 (☎ 22 頁) ※住所を管轄する総合支所健康づくり課へご相談ください。
	食品衛生の相談	食品の安全性や製造等食品衛生に関する相談	世田谷保健所生活保健課 調査相談担当 ☎ 5432-2903 関 5432-3054
	住まいの衛生相談	シックハウス、ダニ・アレルギー、衛生害虫、井戸水等住まいの衛生に関する相談	世田谷保健所生活保健課 環境衛生第 2 係 ☎ 5432-2905 関 5432-3054
	ペットやマンション等の退換衛生相談	ビル・マンション等の給水設備で貯水槽を経由した水道水の水質等の相談	世田谷保健所生活保健課 衛生事業係 ☎ 5432-2908 関 5432-3054
	ねずみ・はちの防除指導	ねずみ、はち、蚊等の被害の相談や防除指導	世田谷保健所生活保健課 衛生事業係 ☎ 5432-2908 関 5432-3054
動物・ペット	ペットについての相談	犬・猫・その他のペットについての相談等や飼い犬が迷子になったときの相談	東京動物愛護相談センター ☎ 3302-3507
	飼い犬・飼い猫の引き取りや譲渡、迷い犬・猫探し等	やむを得ない事情で犬や猫が飼えなくなり、新しい飼い主も見つからないとき、収容された犬・猫の譲渡を受けたいときの相談 ※飼い犬・猫が迷子のおきにお問合せください。返還を受けるには申請書(保健所で交付)と手数料が必要です。収容された犬は、7 日間経過後処分される場合があります。	
福祉・ボランティア	保健福祉に関する相談	高齢の方や障害のある方の保健福祉に関する金銭的な相談、各種サービスの提供、介護保険・障害者自立支援法に関する相談	総合支所保健福祉課 (☎ 22 頁)
	地域支えあい活動の相談	ふれあいいきいきサロンや支えあいミニデイ等、身近な地域の住民同士による仲間づくりの活動支援と相談	(社)世田谷区社会福祉協議会 各地域社会福祉協議会 (☎ 158 頁)

相談窓口

分野	相談名	内容等	相談窓口
福祉・ボランティア	成年後見制度の利用などに 関する相談	成年後見制度の利用や申立手続きの方法、後見人候補者についての情報提示、また福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理に関する相談	(社)世田谷区社会福祉協議会 世田谷成年後見支援センター (☎ 158 頁) 福利権センター【あんしん世田谷】 (☎ 158 頁)
	ボランティアに関する相談	ボランティアに関する各種相談、ボランティアに関する資料の閲覧、会費・経費の貸出も有。	ボランティアセンター、ボランティアビューロー (☎ 158 頁)
	福祉用具・住宅改修に関する相談	福祉用具の選び方や介護を要する工夫等の相談、理学療法士・作業療法士による福祉用具の選定や住宅改修等の専門相談。	福祉用具・住宅改修展示相談室 【たすけっと】 ☎ 5355-3451 関 5355-3462
	介護等総合相談	介護方法や保健福祉サービス、介護予防等の相談 月～土曜(祝日、年末年始を除く)10 時～18 時 ※専任・上野毛は第 2 土曜休み	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター) (☎ 151 頁)
	高齢者安心コール	日常生活の困りごとの電話相談(ご親族等からの見守りに関する相談も可) 相談内容に応じて各種サービスの情報提供やボランティアの訪問援助、電話訪問員による電話訪問を行います。(24 時間 365 日受付)	高齢者安心コールセンター ☎ 5432-1010 関 5276-9122 ☎ 5432-2407 関 5432-3021
	老人なんでも相談	家族、近隣関係等、高齢の方・ご家族の悩みごとの相談 月・水・金曜 13 時～16 時	老人会館 ☎ 3419-2344
	健康相談(厚生会館)	高齢の方のための医師による相談と指導 火曜 14 時～16 時(整形外科医は第 4 金曜)	厚生会館 ☎ 3428-0261 関 3428-2662
	ふれあいサービスの食事相談	日常の食事・栄養等についての電話相談 月～金曜 10 時～16 時	(社)世田谷区社会福祉協議会 ふれあいサービス係 ☎ 5429-2205 関 5429-2204
	在宅医療電話相談	在宅療養に関する相談、在宅生活が困難な場合には、施設や入院・転院先等の情報提供 月～土曜(祝日、年末年始を除く)9 時～17 時	在宅医療電話相談センター ☎ 5478-9117 関 5478-8072
	障害に関する相談	障害に関わる様々な問題についての専門相談や療育相談等 月～土曜 10 時～17 時(祝日を除く)	総合福祉センター (☎ 154 頁) 成人担当 ☎ 5376-3414 関 5376-3418 児童担当 ☎ 5376-3413 関 5376-3418 身体障害者自立体験ホームなかまっち (☎ 154 頁) ☎ 6411-6590 関 5707-2828
障害のある方	障害に関する相談	自立生活センター HANDS 世田谷支店 1-32-21 スマイルホーム警備時！階 1-32-21 スマイルホーム警備時！階 サポーターセンターきぬた 連絡 3-36 総合センターラブリ 3 階 ☎ 3483-2455	自立生活センター HANDS 世田谷支店 1-32-21 スマイルホーム警備時！階 1-32-21 スマイルホーム警備時！階 サポーターセンターきぬた 連絡 3-36 総合センターラブリ 3 階 ☎ 3483-2455
	障害に関する相談	地域生活支援センター MOTA 赤堀 5-33-5 野口ビル 2 階 ☎ 3325-7307 関 3325-9619	地域生活支援センター MOTA 赤堀 5-33-5 野口ビル 2 階 ☎ 3325-7307 関 3325-9619
	障害に関する相談	障害者支援情報センター三軒茶屋プリズム 太子堂 2-15-1 野村三軒茶屋ビル 8 階 ☎ 3411-3410	障害者支援情報センター三軒茶屋プリズム 太子堂 2-15-1 野村三軒茶屋ビル 8 階 ☎ 3411-3410



市内全域、路上での歩きたばこは禁止です

2月 相談カレンダー

※印は祝・休日を除きます。定員がある相談もあります。

相談名	日時	会場・問い合わせ	相談名	日時	会場・問い合わせ
人 権	12日午後1～3時	市役所総務課 ☎620・7201 予約は電話で	高齢者総合	※月～金曜日の午前8時30分～午後5時	市役所高齢者支援課 ☎620・7420
女性福祉	※月～金曜日の午前9時～正午、午後1～4時	市役所生活福祉課 ☎620・7443 予約は電話で	成年後見制度・権利擁護	※月～土曜日の午前9時～午後5時30分	市内15か所の地域包括支援センター
相 談	※木曜日の午後1～4時	クリエイイトホール8階男女共同参画センター ☎648・2234 予約は電話で	ひとり親家庭	※①月～金曜日の午前9時～正午、午後1～4時、②8日午後2～4時	市役所内社会福祉協議会 ☎620・7365 予約は電話で
女性のためのカウンセリング	※水・土曜日の午前9時～正午、8・15日の午後4～7時、25日午後1～4時	同センターでは、女性を対象とした総合的な相談もお受けしています(午前9時～午後7時、日曜日、祝・休日、5日は5時まで)	専門家による子育て相談	毎週日曜日の午前11時～正午(1週目…歯科医師、2週目…薬剤師、3週目…小児科医師、4週目…栄養士)	①市役所子育て支援課、②八王子駅南口総合事務所 予約は電話で子育て支援課☎620・7362へ ②は4日午前9時から受け付け
弁護士相談	16日午後2～5時		子ども家庭総合	午前9時～午後7時(日曜日、祝・休日は5時まで。第1火曜日を除く)	クリエイイトホール1階子ども家庭支援センター ☎656・8225
法 律	※①月・水・金曜日の午後1時10分～4時10分、②火曜日の午後3時45分～7時、木曜日の午後1時30分～4時30分、③金曜日の午後1時30分～4時30分	①市役所暮らしの安全安心課、②八王子駅南口総合事務所、③南大沢事務所 予約は月曜日(祝・休日の場合は前週の金曜日)の午前9時30分から電話で暮らしの安全安心課☎620・7227へ	総合教育相談室	※月～金曜日の午前8時30分～午後5時	市役所生活福祉課 ☎620・7227
司法書士法律	22日午後1時～3時30分		こども電話相談	※月～金曜日の午前8時30分～午後5時	市役所暮らしの安全安心課☎620・7227 予約は当日午前9時30分から電話で
不動産	5・19・26日の午後1時～3時30分		あなたの相談室	※火・木・金曜日の午前10時～午後3時	市役所暮らしの安全安心課☎620・7227 予約は当日午前9時30分から電話で
登 記	12日午後1時～3時30分		こころの健康相談	※月～金曜日の午前9時～午後4時30分	市役所暮らしの安全安心課☎620・7227 予約は当日午前9時30分から電話で
税 金	6日午後1時～3時30分		HIVに関する相談・検査	※水曜日の午後1時30分～4時30分	市役所暮らしの安全安心課☎620・7227 予約は当日午前9時30分から電話で
相続・遺言等暮らしの手続	7・14・21・28日の午後1時～3時30分		医療に関する電話相談	※月～金曜日の午前9時30分～正午、午後1～4時	市役所暮らしの安全安心課☎620・7227 予約は当日午前9時30分から電話で
年金・雇用保険労働条件	8日午後1時～3時30分		保健・栄養相談	※月～金曜日の午前9時～午後4時	市役所暮らしの安全安心課☎620・7227 予約は当日午前9時30分から電話で
交通事故	※木曜日の午後1時20分～4時30分		保健福祉・栄養	午前9時～午後4時(第2月曜日を除く)	市役所暮らしの安全安心課☎620・7227 予約は当日午前9時30分から電話で
消費生活相談	※月～土曜日の午前9時～午後4時30分	クリエイイトホール地下1階消費生活センター ☎631・5455	理学療法士による健康相談	14・28日の午前9時～11時30分(65歳以上の方)	市役所暮らしの安全安心課☎620・7227 予約は当日午前9時30分から電話で
弁護士による消費生活相談	12・22日の午後1時30分～4時30分	クリエイイトホール地下1階消費生活センター ☎631・5455 予約は電話で	保健福祉・栄養	※月～土曜日の午前9時～午後4時	市役所暮らしの安全安心課☎620・7227 予約は当日午前9時30分から電話で
た外 国 の 人 の 生活相談	※月～土曜日の午前10時～午後5時	八王子スクエアビル11階八王子国際協会 ☎642・7091	理学療法士による健康相談	12日午後1時15分～4時10分(65歳以上の方)	市役所暮らしの安全安心課☎620・7227 予約は当日午前9時30分から電話で
行政書士相談	9日午後2～5時		保健福祉・栄養	※月～土曜日の午前9時～午後4時	市役所暮らしの安全安心課☎620・7227 予約は当日午前9時30分から電話で
団塊・シニア世代の地域参加支援	※月～金曜日の午前8時30分～午後5時15分	市役所協働推進課(支援デスク)☎627・0802	理学療法士による健康相談	12日午後1時15分～4時10分(65歳以上の方)	市役所暮らしの安全安心課☎620・7227 予約は当日午前9時30分から電話で
住まいのなんでも相談	18～22日の午前9時～午後4時	市役所1階市民ロビー・住宅対策課☎620・7260			市役所暮らしの安全安心課☎620・7227 予約は当日午前9時30分から電話で

相談内容	相談機関	電話番号	所在地
人権相談	札幌弁護士会 子どもの権利10番	281-5110	札幌市(木曜16時~18時)

(3) 消費増税・多量消費・公正競争に関する相談

相親門第	相族親屬	常處	所在地
------	------	----	-----

公 正 競 争	多 量 積 聚	消 費 生 産	札 北 市 消費生活相談センター（消費生活相談課） （月～金 9時～19時、16930号）（9時迄電話のみ）	728-2121	北 北 8西3 札幌エルプラザ2階
公正取引委員会事務局長室（北海道札幌市南1条5丁目6番12号）	北海道財務局多量積聚者相談窓口（予約制）	北海道経済生活センター（予約制）	北海道経済生活センター相談係 （経済生活課所管の法律の解釈及びアドバイス）	0570-064-370	（※未成年者と密着相談毎日対面） 北 北 8西2 札幌第1高専（市赤松区） 相談時間（月～金）10時～12時、 13時～16時（15分）
			北海道立消費生活センター相談係	709-1785	中 北 3西7 道庁別館西棟2階
			札幌弁護士会	050-7505-0999	中 北 1西10 札幌弁護士会館2階
			○[国]多量債務解決センター（予約制）	251-7730	厚別第2中2-25 サンピア3階
			○[札幌市]ササチ生活相談ダイヤル（24時間フリー）	758-8373	中 北 4西4 麻生ホテルビル2階
				242-7725	相談方法の電話案内
				807-5144	北 北 8西2 札幌第1合同庁舎11階
				807-5145	
				231-6300	中 大 通西12 札幌第3合同庁舎5階

選 購 費 の 貯 蓄
保健福祉局保険年金課
211-2887
市役所本庁舎4階

各学区健康子ども課(各学区保健センター)					
母子子育て支援の促進、育児相談	札幌市教育委員会少年用図書(いじめ電話相談)	011-39853 0120-278930	中央区2区 STVビル3階		
子どもの育感(不登校、いじめ、虐待、自殺など)、児童虐待、児童虐待防止、児童虐待被害者への支援	各学区健康子ども課(厚別区健康推進) (各学区保健センター)		各学区の児童福祉協議会が利用可。 厚別区については、社会福祉センターで利用可。		
特別、児童の保護・教育	札幌市教育センター教育相談室	671-3450	西宮の沢1ー5より2階		
札幌市幼児教育センター		671-3414	西宮の沢1ー5より3階		