

# 市民環境部 市民相談課

## 1 広聴関係

### (1) 市政提案箱設置事業

#### ア 実施方法

市庁舎玄関、淀江支所、図書館、文化ホール、児童文化センター、行政窓口サービスセンター、ふれあいの里と各地区公民館に提案箱を設置して提案を受け付けたほか、市長へひとこと（電子メール）、ファクシミリ、郵送による提案も受け付けた。

#### イ 市政提案箱の状況

平成27年4月1日から平成28年3月31日までの1年間に寄せられた提案件数は135件で、そのうち、住所、氏名、送付先がわかり回答を行ったのは77件であった。提案状況は次のとおりである。

#### (7) 内容別提案件数

(件)

内容 区 分	提 案	苦 情	照 会	計	うち回答分
行 政 一 般	31	11	9	51	28
生 活 ・ 環 境 関 係	10	9	4	23	13
福 祉 ・ 保 険 ・ 医 療 関 係	6	3	0	9	4
商 工 ・ 観 光 関 係	6	0	2	8	5
土 木 関 係	5	7	0	12	6
教 育 ・ ス ポ ー ツ ・ 文 化 関 係	24	7	1	32	21
合 計	82	37	16	135	77

#### (4) 提案方法

(件)

投 函	市長にひとこと (電子メール)	その他の 電子メール	郵 送	F a x 他	合 計
52	45	31	5	2	135

#### (7) 提案箱設置場所と投函件数

設 置 場 所	件 数
市 役 所 玄 関 ホ ー ル	46
淀 江 支 所	3
図 書 館	0
文 化 ホ ー ル	0
児 童 文 化 セ ン タ ー	3
行 政 窓 口 サ ー ビ ス セ ン タ ー	0
ふ れ あ い の 里	0
地 区 公 民 館 ( 2 7 )	0
合 計	52

## 2 市民相談事業

市の窓口案内や苦情、市民の生活上の相談を受け付け、担当課への取り次ぎや関係機関への案内、制度等の説明を行った。

### (1) 市民相談課10番窓口での相談受付状況（件数）

区分	月												合計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
窓口相談	31	26	24	33	14	5	12	14	15	11	26	31	242
電話・メール・手紙相談	14	13	12	8	9	30	9	7	11	9	9	10	141
計	45	39	36	41	23	35	21	21	26	20	35	41	383

### 上記の相談内容の内訳（件数）

分類	件数	分類	件数	分類	件数	
生計	20	人権・法律	13	その他	相続・遺言	17
年金	2	財産	25		相続関係	22
職業・生業	4	事故	5		居住環境	18
住宅	18	児童・母子福祉	2		ペット・動物	12
家族	23	教育・青少年	1		税金	3
結婚	1	障がい者福祉	1		冠婚葬祭	9
離婚	6	一人親福祉	0		他機関問い合わせ	24
健康・保健・衛生	3	高齢者福祉	8		その他	120
医療	5	苦情	22		合計	383

### (2) 市民相談課10番窓口での案内受付状況（件数）

区分	月												合計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
庁舎案内	8	3	14	18	6	5	9	7	13	15	8	2	108
その他の案内	0	5	7	7	6	5	4	0	11	8	9	3	65

## 3 行政相談所の開設

各行政機関等の相談部門及び各種相談員と合同で相談所を開設した。

### (1) 合同相談所

開設年月日	場所	参加機関
平成27年10月15日	米子市文化ホール イベントホール	鳥取行政評価事務所、行政相談委員、人権擁護委員、 鳥取地方法務局、鳥取税務署、米子年金事務所、鳥取 労働局、弁護士会、司法書士会、行政書士会、鳥取県、 米子市
1回		

### (2) 行政相談

開設回数	場所	対応機関
24回	米子市役所 会議室	鳥取行政評価事務所（行政相談委員）

#### 4 消費者行政関係

##### (1) 米子市消費生活審議会

開催日 第一回 平成27年9月25日(市役所第二応接室)

第二回 平成27年11月26日(市役所第二応接室)

##### (2) 主体性のある消費者の育成

###### ア 消費者講座

・出前講座、ふれあい説明会 15回、687人(自治会、ふれあいサロン等)

・消費生活セミナー

第1回 平成27年8月1日(土) 夏休みこども食育セミナー

第2回 平成27年9月28日(月) 小泉武夫農学博士による食育に関する講演 ※よなご人生大学と共催

第3回 平成27年10月18日(日) 島根大学大学院法務研究科と連携しての講演と無料法律相談会

第4回 平成28年2月20日(土) ニュースキャスター宮川俊二氏による消費者の自立に関する講演

参加人数合計 638人

###### イ 消費者啓発事業

・米子市消費者月間パネル展示(平成27年5月7日～5月29日 市役所市民ホール)

・米子市健康フェスティバルでの啓発パネル展示(平成27年10月17日～19日 ふれあいの里)

###### ウ 情報提供

・本庁1階ホール・東西玄関に掲示板及びパンフレット設置

・淀江支所1階・ふれあいの里3階・イオン米子駅前店1階にパンフレットの設置

・公民館広報向け啓發文書送付(随時)

・地域包括支援センター・子育て支援センター等への消費生活注意喚起情報資料送付(随時)

・ダラズFM放送、山陰放送による情報提供

・米子市ホームページ・庁舎動画広告・淀江町無線放送・中海TV・あいのりビジョンによる情報提供(随時)

###### エ 消費者教育の支援

・中学3年生・新成人への啓発冊子配布

・米子市立図書館内に消費生活関連の書籍を配置(合計136冊)

・消費者教育用DVDの貸し出し・市民課ホールでの上映

・関係機関・医療機関・障がい者支援施設等へ消費生活啓発冊子(くらしの豆知識)配布

###### オ 多重債務問題対策

・庁内多重債務連絡会議

開催日 平成28年1月29日 市役所402会議室

・多重債務連絡会議職員研修会

「多重債務問題について(入門編)」への参加

講師 中国財務局 金融監督第三課 橋村 憲明専門調査員

平成28年2月3日 市役所401会議室

#### 5 消費生活相談室

(1) 消費生活相談件数 1,088件(苦情 897件 問合せ 190件 要望 1件)

うち多重債務相談 72件

## (2) 相談窓口のPR

- ・ごみカレンダーに相談室案内文を掲載
- ・米子市立図書館等に相談室案内チラシを設置
- ・庁内各相談窓口相談室案内チラシを設置
- ・広報に相談室PR（毎月）および消費生活特集（10月）を掲載
- ・米子市循環バス車内広告の掲示

## (3) 消費生活情報体制の促進

国民生活センターより貸与を受けているPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）端末5台を相談情報検索などに活用した。

## 5 総合案内関係

区 分	件 数
担 当 部 署 案 内 件 数	11,313
住 民 票 ・ 戸 籍 等 市 民 課 関 係 申 請 案 内 件 数	6,899
相 談 ・ そ の 他 案 内 件 数	9,596
駐 車 券 ・ 拾 得 物 等 取 扱 件 数	11,201
件 数	39,009
一 日 平 均 件 数	155