

市民生活部市民相談課

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24年4月1日から平成25年3月31日までの1年間に寄せられた提案件数は137件であり、その提案状況は次のとおりである。

(7) 内容別提案件数

内容	区分	提 案	苦 情	照 会	計 (件)
行 政	一 般	20	18	3	41
生 活	・ 環 境 関 係	5	7	0	12
福 祉	・ 保 険 ・ 医 療 関 係	5	5	0	10
商 工	・ 観 光 関 係	6	1	0	7
土 木	関 係	26	14	1	41
教 育	・ ス ポー ツ ・ 文 化 関 係	17	8	1	26
合 計		79	53	5	137

(i) 提案方法

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 (件)
22	63	18	3	31	137

(ii) 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	22
淀 江 支 所	0
図 書 館	0
文 化 ホ ー ル	0
児 童 文 化 セ ン タ ー	0
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	22

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) 相談受付状況

区 分	月												合 計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
窓 口 相 談	36	41	42	44	39	37	36	37	23	45	34	44	458
電 話 ・ メ ー ル ・ 手 紙 相 談	26	19	14	23	21	32	25	10	9	20	25	18	242
庁 舎 案 内	8	8	11	11	2	4	1	2	2	5	7	5	66
そ の 他	1	3	3	1	2	2	2	1	1	0	2	7	25

(2) 内容別相談件数 (のべ件数)

分 類	件 数	分 類	件 数	分 類	件 数	
生 計	40	人 権 ・ 法 律	36	そ の 他	相 続 ・ 遺 言	23
年 金	11	財 産	43		相 隣 関 係	25
職 業 ・ 生 業	14	事 故	3		居 住 環 境	31
住 宅	38	児 童 ・ 母 子 福 祉	5		ペ ッ ト ・ 動 物	10
家 族	41	教 育 ・ 青 少 年	4		税 金	18
結 婚	1	障 が い 者 福 祉	8		冠 婚 葬 祭	17
離 婚	22	一 人 親 福 祉	1		他 機 関 問 い 合 わ せ	10
健 康 ・ 保 健 ・ 衛 生	15	高 齢 者 福 祉	20		そ の 他	193
医 療	9	苦 情	62		合 計	700

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24年10月18日	米子市福祉保健総合センター 「ふれあいの里」4F会議室	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	参 加 機 関
24回	米子市役所 会議室	行政相談委員

4 消費者行政関係

(1) 総合調整

米子市消費生活審議会の開催

開催日 第一回 平成24年9月21日（市役所第二応接室）

第二回 平成25年2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

- ・公民館・集会所等における講座 15回
- ・専門学校における講座 1回
- ・消費生活セミナー 2回(うち1回は島根大学大学院法務研究科による無料法律相談を同時開催)
- ・人生大学講座 1回

イ 消費者啓発事業

- ・「ネギ来まつり」への出展・グッズ等の配布（平成24年11月3～4日 米子駅前だんだん広場）
- ・米子市健康フェスティバルでのパネル展示（平成24年10月13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
- ・公民館広報向け啓発文書送付（隔月メール配信）
- ・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情報資料送付（随時）
- ・地域コミュニティ FM 放送による情報提供

エ 消費者教育の支援

- ・米子市立図書館内に消費者情報コーナーを設置し、消費生活関連の書籍を配置
- ・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配布
- ・中学3年生・新成人への啓発冊子配布

(3) 消費者被害の救済

ア 消費生活相談件数 995件（苦情 796件 問合せ・要望 199件）

イ 多重債務問題対策

- ・庁内多重債務連絡会議の開催
開催日 平成25年1月16日 市役所402会議室
- ・庁内職員研修会の開催
開催日 平成25年1月21日 市役所401会議室

ウ 相談窓口のPR—消費生活相談室

- ・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
- ・庁内各相談窓口に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・2月）を掲載
- ・イオン米子駅前店頭で相談室案内チラシを配布（5月）
- ・路線バス車外ステッカー広告の実施（5月～）
- ・地区社会福祉協議会の協力により高齢者への給食サービス時に啓発チラシとグッズを配布（各地区1～2回）

(4) 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	13,136
住民票・戸籍等市民課関係申請案内件数	8,480
相 談 ・ そ の 他 案 内 件 数	9,398
駐 車 券 ・ 拾 得 物 等 取 扱 件 数	28,798
総 件 数	59,812
一 日 平 均 件 数	244