

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25年4月1日から平成26年3月31日までの1年間に寄せられた提案件数は88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 | 13 | 18 | 1 | 32 |
| 生 活 | ・ 環 境 関 係 | 5 | 6 | 1 | 12 |
| 福 祉 | ・ 保 険 ・ 医 療 関 係 | 6 | 6 | 0 | 12 |
| 商 工 | ・ 観 光 関 係 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| 土 木 | 関 係 | 10 | 10 | 0 | 20 |
| 教 育 | ・ ス ポ ー ツ ・ 文 化 関 係 | 6 | 2 | 0 | 8 |
| 合 計 | | 44 | 42 | 2 | 88 |

(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) |
|-----|--------------------|---------------|-----|---------|--------|
| 16 | 39 | 21 | 4 | 8 | 88 |

(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 | 15 |
| 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 | 1 |
| 地 区 公 民 館 (2 7) | 0 |
| 合 計 | 16 |

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

| 月 区 分 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 合計 |
|-------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 窓 口 相 談 | 34 | 54 | 27 | 43 | 42 | 36 | 47 | 34 | 20 | 31 | 26 | 28 | 422 |
| 電話・メール・手紙相談 | 37 | 30 | 21 | 29 | 24 | 17 | 29 | 13 | 15 | 11 | 14 | 22 | 262 |
| 庁 舎 案 内 | 8 | 8 | 14 | 7 | 5 | 4 | 7 | 3 | 0 | 7 | 7 | 9 | 79 |
| そ の 他 | 12 | 4 | 5 | 8 | 8 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 10 | 3 | 66 |

(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 | 29 | 人 権 ・ 法 律 | 40 | そ の 他 | 相 続 ・ 遺 言 | 22 |
| 年 金 | 0 | 財 産 | 51 | | 相 隣 関 係 | 24 |
| 職 業 ・ 生 業 | 12 | 事 故 | 9 | | 居 住 環 境 | 23 |
| 住 宅 | 31 | 児 童 ・ 母 子 福 祉 | 4 | | ペ ッ ト ・ 動 物 | 10 |
| 家 族 | 54 | 教 育 ・ 青 少 年 | 4 | | 税 金 | 6 |
| 結 婚 | 0 | 障 が い 者 福 祉 | 31 | | 冠 婚 葬 祭 | 12 |
| 離 婚 | 23 | 一 人 親 福 祉 | 0 | | 他機関問い合わせ | 12 |
| 健 康 ・ 保 健 ・ 衛 生 | 22 | 高 齢 者 福 祉 | 29 | | そ の 他 | 169 |
| 医 療 | 6 | 苦 情 | 61 | | 合 計 | 684 |

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25年10月22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 | 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25年9月27日 (市役所第二応接室)

第二回 平成26年2月24日 (市役所402会議室)

(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 23回
- ・専門学校における講座 1回
- ・消費生活セミナー 3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

- ・消費者啓発チラシの配布 (平成25年5月21日・12月3日 イオン米子駅前店店頭)
- ・米子市健康フェスティバルでの啓発パネル展示 (平成25年10月19日～22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 (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
- ・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

- ・米子市立図書館内に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 1, 134件 (苦情 936件 問合せ・要望 198件)

イ 多重債務問題対策

- ・市内多重債務連絡会議
開催日 平成26年1月31日 市役所402会議室
- ・多重債務連絡会議職員研修会
中国財務局主催「多重債務問題研修会」への参加
平成26年1月10日 米子コンベンションセンター会議室

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
- ・市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
- ・路線バス車外ステッカー広告の実施

(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 | 12,041 |
| 住民票・戸籍等市民課関係申請案内件数 | 8,012 |
| 相 談 ・ そ の 他 案 内 件 数 | 9,820 |
| 駐 車 券 ・ 拾 得 物 等 取 扱 件 数 | 21,919 |
| 件 数 | 51,792 |
| 一 日 平 均 件 数 | 212 |