
市民相談のまとめ



平成29年度版

市民相談課

はじめに

本市では、市民の皆様が安心して生活できるように、市民ニーズに応じた相談体制の整備に努めてまいりました。

具体的には、相続や離婚などの家庭問題、近隣とのトラブル、借地借家の問題、金銭問題などに対応しており、職員や相談員による問題点の整理や一般的な解決方法のアドバイスに加え、各種専門家による相談日を設けて、専門的な助言も行っております。これからも、市民の皆様の日常生活の様々な困りごと、悩みごとなどについて、気軽に御相談ができ、安心して生活を送ることができるよう、その一助となるべく日々相談体制の整備に努めてまいります。

また、消費者を取り巻く環境は、商品流通、サービスの広域化・国際化、インターネット、携帯電話の普及、ライフスタイルの多様化などにより、年々変化しています。

国は消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現を目指し、平成21年9月に消費者庁を発足させました。

本市におきましても、消費生活センターを相談窓口として位置付け、啓発紙や啓発活動、相談業務を通じ消費者被害防止に努めています。

この「市民相談のまとめ」は、平成29年度中に市民相談課・消費生活センターに寄せられた相談の実績を取りまとめたものです。御一読いただけましたら幸いに存じます。

最後に、相談業務に御協力いただきました関係機関及び関係者の皆様に厚く御礼申し上げます。

平成30年8月

目 次

	ページ
1 市民相談	
(1) 平成29年度市民相談課相談一覧（消費生活センター相談業務を除く）	1
(2) 各種市民相談の概要	3
① 市民相談	3
② 建築紛争相談	3
③ 多重債務法律相談	4
④ 法律相談	4
⑤ 行政相談	5
⑥ 人権相談	5
⑦ 税務相談	5
⑧ 公証相談	6
⑨ 市長の一日常相談	6
⑩ 暮らしと事業の相談	6
⑪ 市民安全相談	7
⑫ 不動産相談	7
⑬ 分譲マンション管理相談	7
⑭ 国県市合同行政相談	8
⑮ 司法書士相談	8
⑯ 交通事故相談	8
⑰ 犯罪被害者等支援相談	9
⑱ 防犯相談	9
⑲ 公益通報相談	9
2 平成29年度 相談受付状況	
(1) 各種相談項目別件数	10
(2) 年度別各種相談の内訳（平成27年度から平成29年度）	11
(3) 月別各種相談件数（平成29年度）	12
(4) 年度別各種相談件数と構成比	13
3 市民要望	
(1) 市民要望一覧	14
① 陳情・要望	15
② わたしの提案	16
③ 市長への手紙	17
4 行政相談	
(1) 行政相談と行政相談委員について	18
(2) 国県市合同行政相談	18
5 人権相談	
(1) 人権擁護委員	19
(2) 人権相談	19

目 次

	ページ
6 苦情等対応制度	
(1) 四半期ごとの苦情等の件数	20
(2) 各部の件数	20
(3) 項目別件数	21
(4) 業務改善	21
7 消費生活センター	
(1) 平成29年度 消費生活センター相談業務	28
① 消費生活相談	28
② 消費生活法律相談	33
③ 家計あんしん相談	33
④ 多重債務相談	34
(2) 平成29年度 消費生活センター その他の業務	36
① 講座等実施状況	36
② 啓発物品	37
③ 不用品登録制度（不用品バンク）	37
④ 食品の放射能測定	38

1 市民相談

(1) 平成29年度 市民相談課相談一覧（消費生活センター相談業務を除く）

	名称	相談内容	相談日時	担当者
①	市民相談	市に対する意見や要望、各種相談の案内	月曜日～金曜日 8時30分から17時	市職員、市民相談員
②	建築紛争相談（予約制）	中高層建築物に係る紛争の調整	毎月第3水曜日 10時から16時	建築紛争相談員
③	多重債務法律相談（予約制）	多重債務問題について法的解釈を知りたいとき	毎月第1月曜日・第2水曜日・第4金曜日ともに13時15分から16時15分	第1月曜日 第4金曜日 弁護士 第2水曜日 認定司法書士
④	法律相談（予約制）	相続・金銭・借地などの法律問題	火曜日・木曜日 10時から15時30分	弁護士
⑤	行政相談（予約制）	国・県・市などへの苦情・要望	毎月第2・4水曜日 13時から15時	行政相談委員
⑥	人権相談（予約制）	家族・近隣でのトラブルやいじめなど	毎月第2金曜日・第4火曜日 13時から16時	人権擁護委員
⑦	税務相談（予約制）	相続・贈与・土地の売買などの税金問題	毎月第1・3水曜日 第4木曜日 13時から16時	税理士
⑧	公証相談（予約制）	契約・遺言等を公正証書として作成したいとき	毎月第2月曜日 13時から16時	公証人
⑨	市長の一日相談（予約制）	市長に会って聞きたい、相談したい	月1回（1月は除く） (9時から16時)	市長
⑩	暮らしと事業の相談（予約制）	行政書士による遺言、相続、内容証明や市・県への許可申請手続き相談	毎月第4月曜日 13時から16時	行政書士
⑪	市民安全相談	家庭内での暴力・民事介入暴力など	月曜日～木曜日 9時から17時	市民安全相談員
⑫	不動産相談（予約制）	相続・贈与・地代・家賃の更新などの不動産に関すること	毎月第1・3金曜日 13時から16時	不動産鑑定士 宅地建物取引士
⑬	分譲マンション管理相談（予約制）	管理組合の規約改正、修繕計画など	毎月第2金曜日 13時から16時	マンション管理士
⑭	国県市合同行政相談	登記・税金・年金・相続・マンション管理や行政全般に関すること	年1回 13時から16時	各専門相談員

市民相談のまとめ

	名称	相談内容	相談日時	担当者
⑯	司法書士相談（予約制）	不動産や商業登記、成年後見制度登記などの手続きに関する相談	毎月第2火曜日 13時から16時	司法書士
			寒川町市民相談室 毎月第2金曜日 13時から16時	
⑯	交通事故相談	交通事故に関すること	月曜日～木曜日 9時から17時	市民安全相談員
⑰	犯罪被害者等支援相談 (面談については予約制)	犯罪被害者等の悩みに関する相談 (匿名での相談も可)	毎月第1・3水曜日 10時から16時	被害者支援自助 グループ ピア・神奈川
			月曜日～金曜日 8時30分から17時	市職員
⑱	防犯相談	防犯対策、地域防犯活動の相談	月曜日～木曜日 9時から17時	市民安全相談員
⑲	公益通報相談	外部の労働者等からの公益通報に関する相談	月曜日～金曜日 8時30分から17時	市職員

◇平成29年度月間実施状況◇

	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
1 週 目	③多重債務法律相談	④法律相談	⑦税務相談 ⑪犯罪被害者等支援相談	④法律相談	⑫不動産相談
2 週 目	⑧公証相談	④法律相談 ⑯司法書士相談	③多重債務法律相談 ⑤行政相談	④法律相談	⑥人権相談 ⑬分譲マンション管理相談
3 週 目		④法律相談 ⑥人権相談	②建築紛争相談 ⑦税務相談 ⑪犯罪被害者等支援相談	④法律相談	⑫不動産相談
4 週 目	⑩暮らしと事業の相談	④法律相談	⑤行政相談	④法律相談 ⑦税務相談	③多重債務法律相談 ⑥人権相談
毎 週	①市民相談 ⑦犯罪被害者等支援相談 ⑯公益通報相談 (月曜から金曜日)				
毎 週	⑪市民安全相談 ⑯交通事故相談 ⑱防犯相談 (月曜から木曜日)				

※相談日が祝日、年末年始に当たる場合は開催されません。

※⑨市長の一日相談については月1回開催しています（市民相談課で予約受付を行います。）。

(2) 各種市民相談の概要

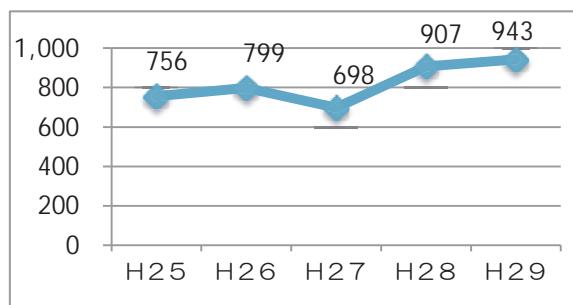
① 市民相談

(月曜日～金曜日 8:30～17:00)

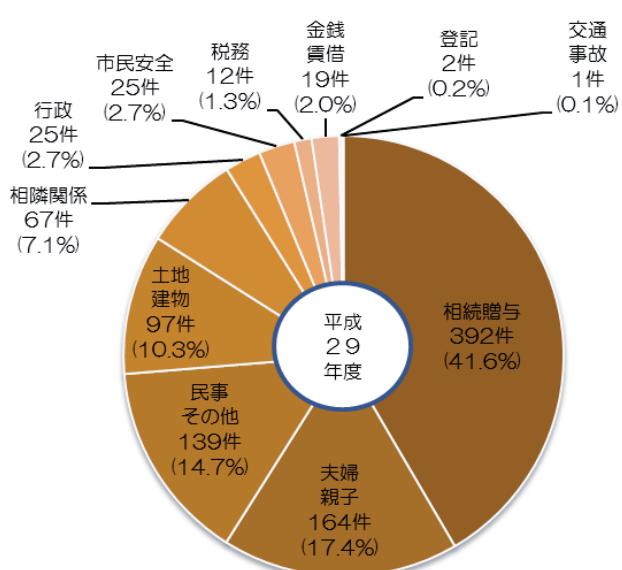
市職員、市民相談員により常時、市民からの行政関係、日常生活に係る相談を受けています。平成29年度の市民相談件数は943件で前年度より36件増加しています。

主な内容の内訳については、相続・贈与関係が392件(41.6%)で一番多く、続いて夫婦親子が164件(17.4%)、民事その他が139件(14.7%)となっています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談内容の内訳◇



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
907件	943件	104.0%

◇開設数

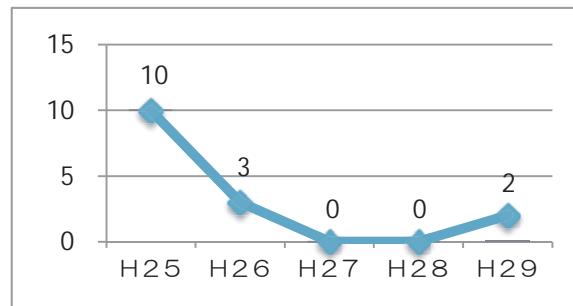
H25	H26	H27	H28	H29
244回	244回	243回	243回	244回

② 建築紛争相談

(第3水曜日 10:00～16:00 予約制)

中高層建築物いわゆるマンション建設に際し、中立的立場から住民、事業主の相談に応じます。平成29年度の相談件数は2件で前年度より2件増加しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
0件	2件	—

◇開設数

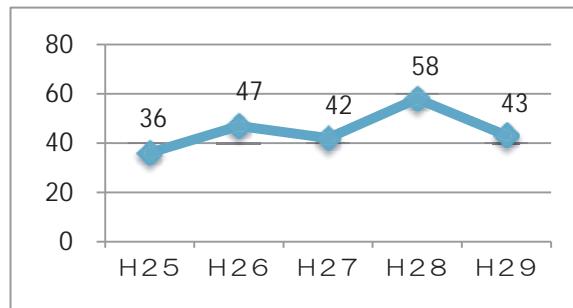
H25	H26	H27	H28	H29
87回	87回	88回	12回	12回

③ 多重債務法律相談

(第1月曜日、第2水曜日、第4金曜日 13:15~16:15 予約制)

平成19年10月より、市職員、消費生活相談員による多重債務相談を開始しました。また、平成19年11月からは、多重債務問題を専門に扱う法律相談も行っており、弁護士及び司法書士が相談に応じています。平成29年度の多重債務法律相談の件数は43件で前年度より15件減少しています。なお、多重債務相談の統計については34ページに記載しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
58件	43件	74.1%

◇開設数

H25	H26	H27	H28	H29
19回	24回	23回	25回	23回

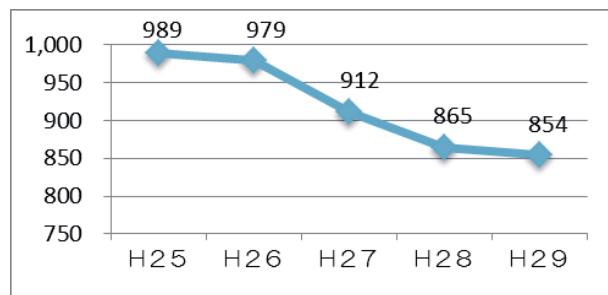
※予約がない場合は開設しておりません。

④ 法律相談

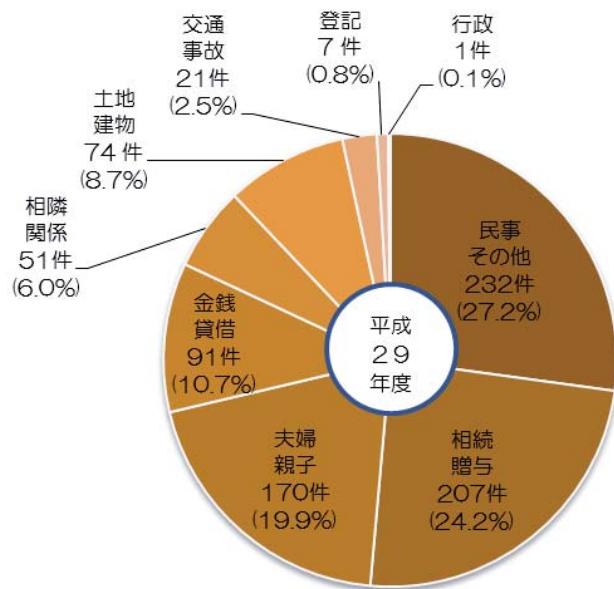
(火・木曜日 10:00~15:30 予約制)

市民の日常生活で生じる法律的な問題に、弁護士が相談に応じています。平成29年度の法律相談件数は、前年度より11件減少し、854件でした。内容別の主なものとして、民事・その他が232件(27.2%)、相続・贈与関係が207件(24.2%)、夫婦親子関係が170件(19.9%)となっています。

◇過去5年の件数の推移



◇法律相談内容の内訳◇



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
865件	854件	98.7%

◇開設数

H25	H26	H27	H28	H29
128回	125回	124回	123回	127回

⑤ 行政相談

(第2・4水曜日 13:00~15:00 預約制)

国・県・市が行う業務のほか関係機関など広い範囲に関することで要望したいこと、困っていることなど、市民の身近な相談窓口として、4名の行政相談委員（平成30年3月31日現在）が相談に応じています。平成29年度の相談件数は、国や県の業務に対する要望を中心に5件で前年度より1件増加しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
4件	5件	125.0%

◇開設数

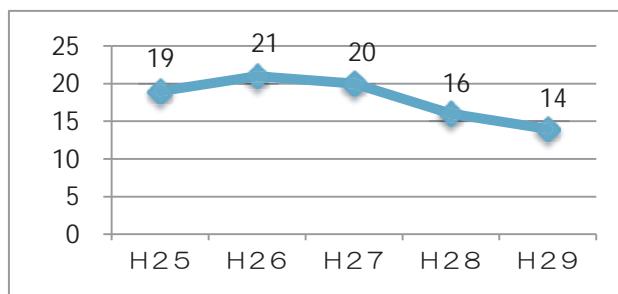
H25	H26	H27	H28	H29
21回	23回	22回	23回	23回

⑥ 人権相談

(第2金曜日及び第4火曜日 13:00~16:00 預約制)

法務省より委嘱された12名（平成30年3月31日現在）の人権擁護委員が夫婦親子関係・近隣関係のトラブル、体罰やいじめ、インターネットにおけるプライバシーの侵害などの相談に応じています。平成29年度の相談件数は14件で前年度より2件減少しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
16件	14件	87.5%

◇開設数

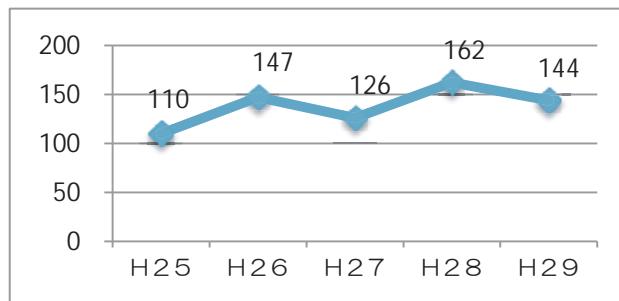
H25	H26	H27	H28	H29
34回	34回	37回	37回	24回

⑦ 税務相談

(第1・3水曜日及び第4木曜日 13:00~16:00 預約制)

東京地方税理士会員が、税務全般について、毎月3回（第1・第3水曜日及び第4木曜日）相談に応じています。平成29年度の相談件数は144件で前年度より18件減少しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
162件	144件	88.9%

◇開設数

H25	H26	H27	H28	H29
23回	30回	34回	33回	31回

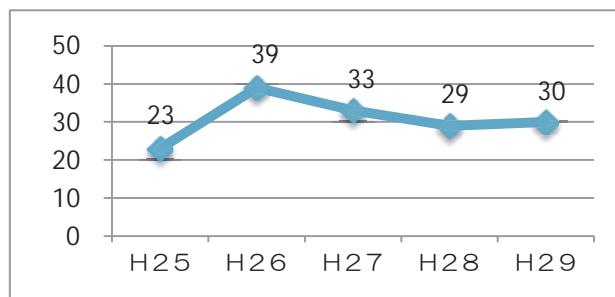
※税制改正に伴い平成26年10月より月3回開設

⑧ 公証相談

(第2月曜日 13:00～16:00 予約制)

平塚公証役場の公証人が、公正証書の作成等について毎月1回(第2月曜日)相談に応じています。大切な契約・遺言を公正証書で残したいときや、公証役場の利用の仕方で分からぬことがある等の相談が主なものとなっています。平成29年度の相談件数は30件で前年度より1件増加しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
29件	30件	103.4%

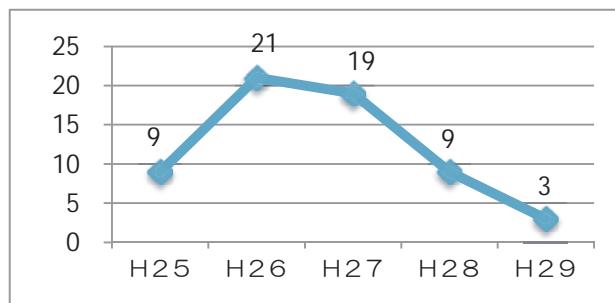
◇開設数

H25	H26	H27	H28	H29
8回	12回	12回	12回	12回

⑨ 市長の一日相談(月1回 予約制)

住民福祉の向上を図ることを目的に開設されており、市長が相談に応じています。平成29年度の相談件数は3件でした。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
9件	3件	47.4%

◇開設数

H25	H26	H27	H28	H29
7回	8回	10回	7回	3回

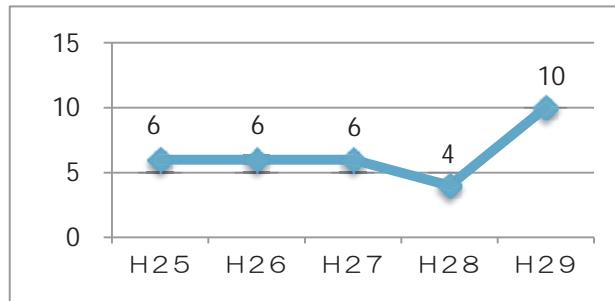
※予約がない場合は開設していません。

⑩ 暮らしと事業の相談

(第4月曜日 13:00～16:00 予約制)

神奈川県行政書士会員が財産管理の支援、相続手続、示談書の作成等について、毎月1回(第4月曜日)相談に応じています。平成29年度の相談件数は10件で前年度より6件増加しています。内容別内訳は、相続贈与関係が8件、相隣関係が1件、民事その他が1件です。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
4件	10件	250.0%

◇開設数

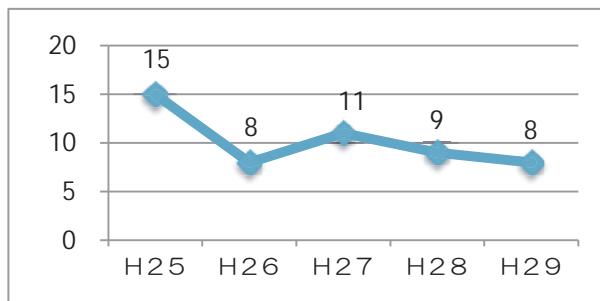
H25	H26	H27	H28	H29
10回	11回	11回	12回	12回

⑪ 市民安全相談

(月～木曜日 9:00～17:00)

市民安全相談員が暴力行為、その他の市民の日常生活を脅かす行為等について、相談に応じています。平成29年度の相談件数は8件で前年度より1件減少しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
9件	8件	88.9%

◇開設数

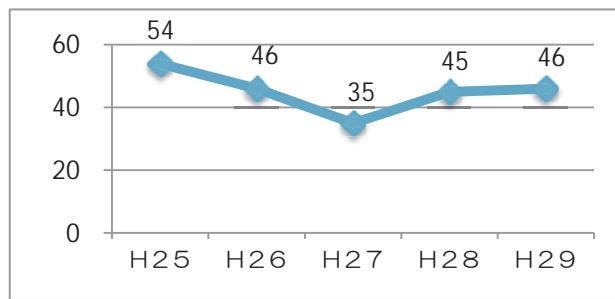
H25	H26	H27	H28	H29
192回	184回	183回	179回	195回

⑫ 不動産相談

(第1・3金曜日 13:00～16:00 予約制)

不動産鑑定士又は宅地建物取引士が相続、贈与、家賃の更新など不動産に関するご相談について、毎月2回（第1・3金曜日）相談に応じています。平成29年度の相談件数は46件で前年度より1件増加しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
45件	46件	102.2%

◇開設数

H25	H26	H27	H28	H29
20回	23回	18回	19回	21回

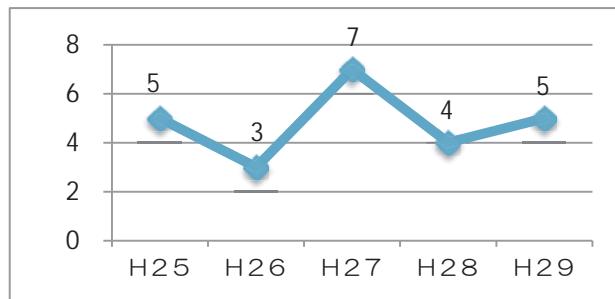
※予約がない場合は開設していません。

⑬ 分譲マンション管理相談

(第2金曜日 13:00～16:00 予約制)

マンション管理士が水漏れによる住民トラブルなどの問題について、毎月1回（第2金曜日）相談に応じています。平成29年度の相談件数は5件で前年度より1件増加しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
4件	5件	125.0%

◇開設数

H25	H26	H27	H28	H29
5回	3回	5回	4回	4回

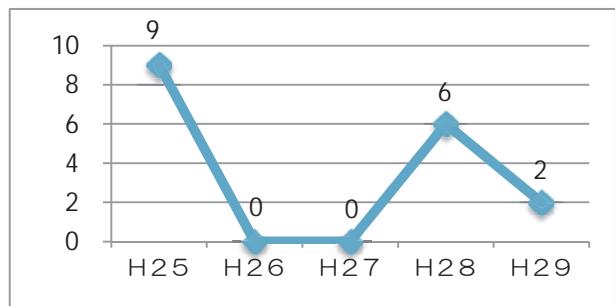
※予約がない場合は開設していません。

⑭ 国・県・市合同行政相談

(年1回 13:00～16:00)

平成29年10月11日（水）に市役所本庁舎1階市民ふれあいプラザにおいて、国・県・市の仕事、税金、年金等10項目におよぶ相談を、行政相談委員、人権擁護委員などの専門相談員により実施しました。相談件数は2件でした。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平29年度	前年度比
6件	2件	33.3%

◇開設数

H25	H26	H27	H28	H29
1回	0回	0回	1回	1回

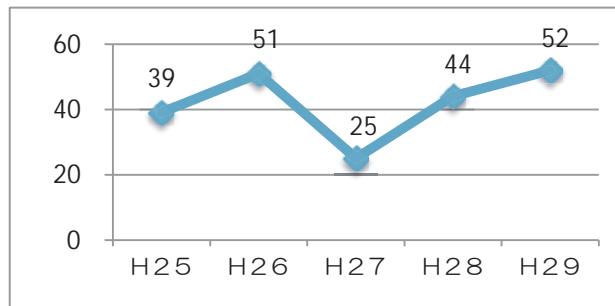
⑮ 司法書士相談

(第2火曜日 13:00～16:00 予約制)

神奈川県司法書士会員が不動産や商業登記、成年後見制度登記等の相談に毎月1回（第2火曜日）応じています。平成29年度の相談件数は52件で前年度より8件増加しています。

また、住民サービス向上のため、平成27年度より寒川町との広域連携業務を開始し、寒川町在住、在勤又は在学の方も相談できるようになりました。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平29年度	前年度比
44件	52件	118.2%

◇開設数

H25	H26	H27	H28	H29
11回	12回	10回	11回	12回

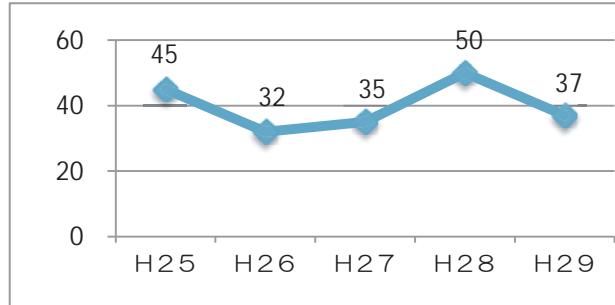
※予約がない場合は開設していません。

⑯ 交通事故相談

(月曜日～木曜日 9:00～17:00)

市民安全相談員が交通事故相談に応じています。平成29年度の相談件数は37件で前年度より13件減少しています。

◇過去5年の件数の推移



◇前相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
50件	37件	74.0%

◇開設数

H25	H26	H27	H28	H29
192回	184回	183回	179回	195回

⑯ 犯罪被害者等支援相談

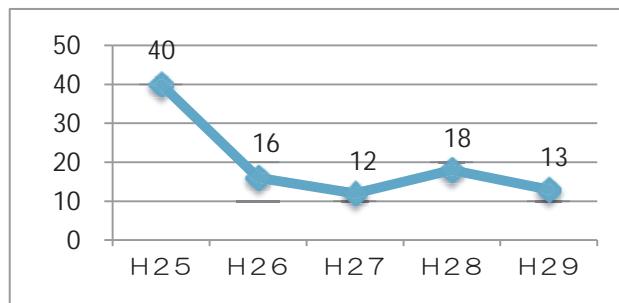
(ピア・神奈川： 第1・第3水曜日 10:00～16:00 面談については予約制)

(市職員：月曜日～金曜日 8:30～17:00)

被害者支援自立グループピア・神奈川の相談員と市の職員で犯罪被害者等支援相談に応じています。

平成29年度の相談件数は13件で前年度より5件減少しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
18件	13件	72.2%

◇開設数(ピア・神奈川)

H25	H26	H27	H28	H29
24回	23回	21回	21回	20回

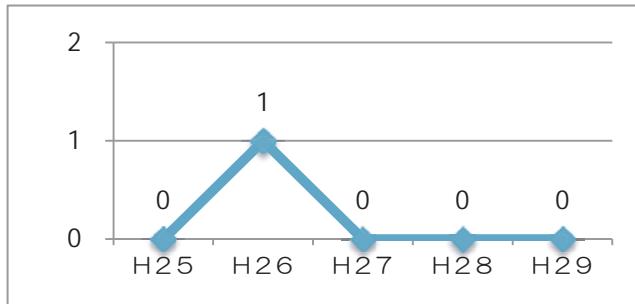
※平成24年度から電話相談件数を加算

⑰ 防犯相談

(月曜日～木曜日 9:00～17:00)

市民安全相談員が防犯相談に応じています。平成29年度の相談件数は0件で前年度と同数となっています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
0件	0件	0%

◇開設数

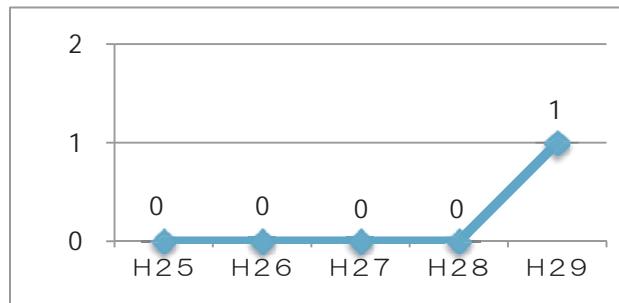
H25	H26	H27	H28	H29
192回	184回	183回	179回	195回

⑱ 公益通報相談

(月曜日～金曜日 8:30～17:00)

外部の労働者等からの公益通報に関する相談に職員が応じています。平成29年度の相談件数は1件でした。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
0件	1件	-

◇開設数

H25	H26	H27	H28	H29
244回	244回	243回	243回	244回

2 平成29年度 相談受付状況

(1) 各種相談項目別件数

相談を項目別の件数で見てみると、相続贈与が709件（32.1%）、民事・その他が389件（17.6%）及び夫婦親子344件（15.6%）と3項目で全体の65.3%となっています。

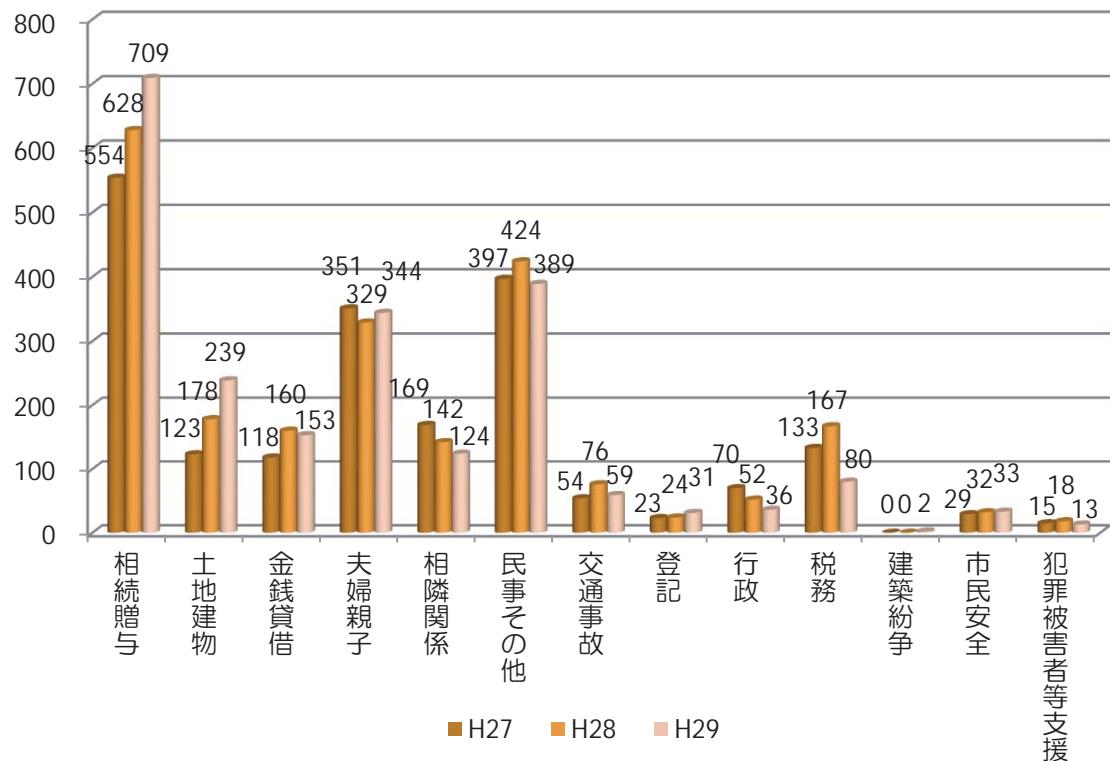
平成29年度の各種相談項目別の件数は次のとおりです。

項目 相 談名	相続 贈与	土地 建物	金銭 貸借	夫婦 親子	相隣 関係	民事 その 他	交通 事故	登記	行政	税務	建築 紛争	市民 安全	犯罪被 害者等 支援	計
市民相談	392	97	19	164	67	139	1	2	25	12	0	25	0	943
建築紛争相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
多重債務法律相談	0	0	43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
法律相談	207	74	91	170	51	232	21	7	1	0	0	0	0	854
行政相談	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
人権相談	0	0	0	6	5	3	0	0	0	0	0	0	0	14
税務相談	57	10	0	0	0	8	0	1	0	68	0	0	0	144
公証相談	25	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	30
市長の一日相談	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
暮らしと事業の相談	8	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	10
市民安全相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8
不動産相談	0	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
分譲マンション 管理相談	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
国県市合同行政相談	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
司法書士相談	19	8	0	0	0	4	0	21	0	0	0	0	0	52
交通事故相談	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	0	0	0	37
犯罪被害者等 支援相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	13
防犯相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公益通報相談	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合 計	709	239	153	344	124	389	59	31	36	80	2	33	13	2,212
割 合 (%)	32.1	10.8	6.9	15.6	5.6	17.6	2.7	1.4	1.6	3.6	0.1	1.5	0.6	100

(2) 年度別各種相談の内訳(平成27年度から平成29年度)

年度別各種相談内容の内訳とグラフは次のとおりです。

	相続 贈与	土地 建物	金銭 貸借	夫婦 親子	相隣 関係	民事 その 他	交通 事故	登記	行政	税務	建築 紛争	市民 安全	犯罪被 害者等 支援
H27	554	123	118	351	169	397	54	23	70	133	0	29	15
H28	628	178	160	329	142	424	76	24	52	167	0	32	18
H29	709	239	153	344	124	389	59	31	36	80	2	33	13
合計	1,891	540	431	1,024	435	1,210	189	78	158	380	2	94	46



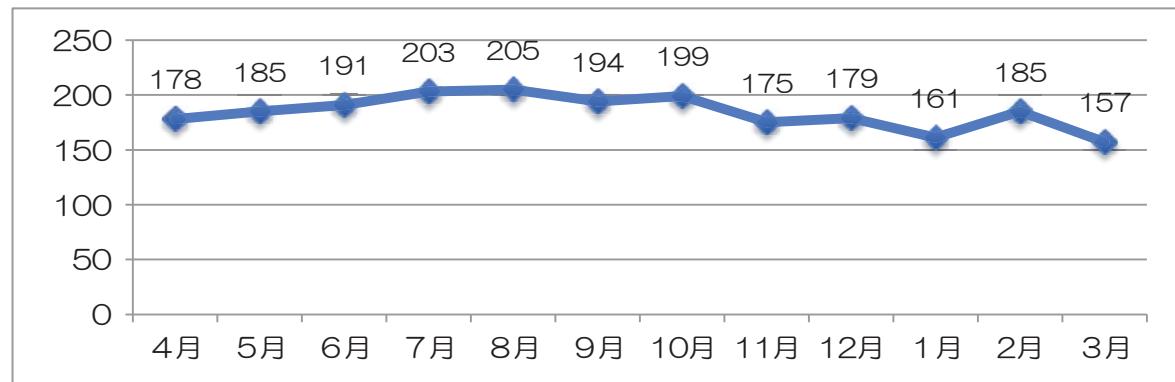
(3) 月別各種相談件数（平成29年度）

相談の件数を月別でみてみると、8月が205件で一番多く、次いで7月が203件となっています。

平成29年度の月別各種相談の件数は次のとおりです。

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
市民相談	70	83	93	82	86	87	86	88	71	64	75	58	943
建築紛争相談	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
多重債務法律相談	3	2	3	5	4	1	3	6	6	2	7	1	43
法律相談	72	74	69	69	83	73	81	58	71	68	67	69	854
行政相談	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	5
人権相談	0	1	1	4	1	3	0	0	0	1	1	2	14
税務相談	13	11	8	14	13	15	10	6	16	12	14	12	144
公証相談	1	3	2	2	2	4	3	4	3	1	4	1	30
市長の一日相談	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	3
暮らしと事業の相談	2	1	2	1	0	1	0	1	1	1	0	0	10
市民安全相談	4	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	8
不動産相談	4	1	2	5	5	4	10	1	2	3	6	3	46
分譲マンション管理相談	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	5
国県市合同行政相談	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
司法書士相談	5	3	4	5	3	2	2	5	5	6	6	6	52
交通事故相談	2	4	5	4	4	1	2	4	2	3	4	2	37
犯罪被害者等支援相談	0	0	1	7	1	2	0	0	1	0	1	0	13
防犯相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公益通報相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
合 計	178	185	191	203	205	194	199	175	179	161	185	157	2,212

月別 グラフ(件)



(4) 年度別各種相談件数と構成比

平成29年度の各種相談件数の構成比は、市民相談が943件で全体の42.6%を占めています。次いで法律相談が854件で38.6%となっており、市民相談と法律相談で全体の81.2%を占めています。

平成27年度からの年度別各種相談件数と構成比は次のとおりです。

相談名	平成27年度		平成28年度		平成29年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
市民相談	698	34.3%	907	40.7%	943	42.6%
建築紛争相談	0	0.0%	0	0.0%	2	0.1%
多重債務法律相談	42	2.1%	58	2.6%	43	1.9%
法律相談	912	44.8%	865	38.8%	854	38.6%
行政相談	8	0.4%	4	0.2%	5	0.2%
人権相談	20	1.0%	16	0.7%	14	0.6%
税務相談	126	6.2%	162	7.3%	144	6.5%
公証相談	33	1.6%	29	1.3%	30	1.4%
市長の一日相談	19	0.9%	9	0.4%	3	0.1%
暮らしと事業の相談	6	0.3%	4	0.2%	10	0.5%
市民安全相談	11	0.5%	9	0.4%	8	0.4%
不動産相談	35	1.7%	45	2.0%	46	2.1%
分譲マンション管理相談	7	0.3%	4	0.2%	5	0.2%
国県市合同行政相談	0	0.0%	6	0.3%	2	0.1%
司法書士相談	25	1.2%	44	2.0%	52	2.4%
交通事故相談	35	1.7%	50	2.2%	37	1.7%
犯罪被害者等支援相談	12	0.6%	18	0.8%	13	0.6%
防犯相談	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
公益通報相談	0	0.0%	0	0.0%	1	0.0%
離婚調停・民事調停手続相談	47	2.3%				
合 計	2,036	100%	2,230	100%	2,212	100%

※離婚調停・民事調停手続相談は、平成27年度をもって終了としています。

3 市民要望

(1) 市民要望一覧

市民要望には、①陳情・要望②わたしの提案③市長への手紙があります。その内訳は次のとおりです。

		陳情 ・要望	わたし の提案	市長へ の手紙	合計	割合 (%)
1	総務（戸籍、住民登録、斎場、自治基本条例、情報公開、職員、市民活動等に関するもの）	6	53	21	80	5.4
2	企画（広報、情報、施設再編、国県道、広域行政、総合計画、行政改革等に関するもの）	3	42	26	71	4.8
3	財務（予算・決算、賦課、徴収、庁舎管理、契約等に関すること）	0	42	9	51	3.4
4	安全・安心（防災、防犯、交通安全、駐輪場、市民相談等に関するもの）	12	72	37	121	8.1
5	経済・産業（農業・漁業、商工業、観光、雇用創出、都市拠点整備に関するもの）	2	25	14	41	2.7
6	生涯学習・文化（生涯学習、文化会館・美術館、スポーツ振興、男女共同等に関するもの）	1	46	21	68	4.6
7	福祉（生活保護、障害福祉、高齢介護福祉、国保・年金等に関するもの）	13	28	10	51	3.4
8	子育て（保育園、保育サービス、児童クラブ、児童手当、家庭児童相談等に関するもの）	0	9	21	30	2.0
9	環境・資源（ごみ、リサイクル、環境保全、温暖化対策等に関するもの）	2	34	30	66	4.4
10	都市づくり（都市計画、景観、みどり保全、コミバス、住宅耐震、開発等に関するもの）	3	20	11	34	2.3
11	土木・基盤（道路整備、道水路境界、公園整備、市営住宅等に関するもの）	6	63	34	103	6.9
12	下水道・河川（下水道経営・整備、河川整備等に関するもの）	1	11	1	13	0.9
13	保健（保健指導、感染症対策、環境衛生、食品衛生、健康増進等に関するもの）	7	24	18	49	3.3
14	医療（市立病院に関するもの）	4	18	16	38	2.5
15	消防（消防、救急等に関するもの）	0	2	6	8	0.5
16	教育環境（学校施設、学校給食等に関するもの）	0	4	7	11	0.7
17	学校教育・社会教育（小・中学校、公民館、図書館、青少年広場、文化財保護等に関するもの）	9	27	144	180	12.1
18	その他	228	143	107	478	32.0
	合 計	297	663	533	1,493	100.0

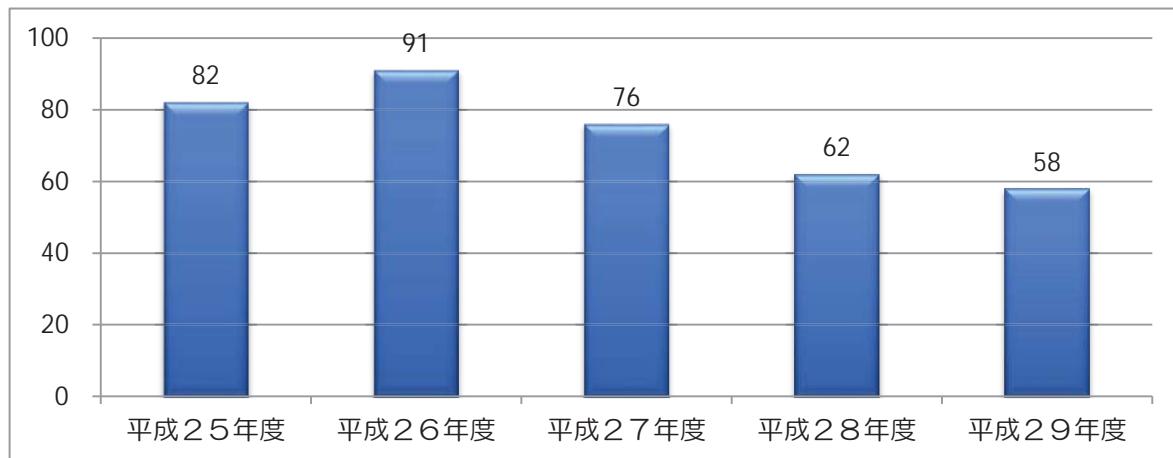
各要望の内訳は次ページのとおりです。

① 陳情・要望

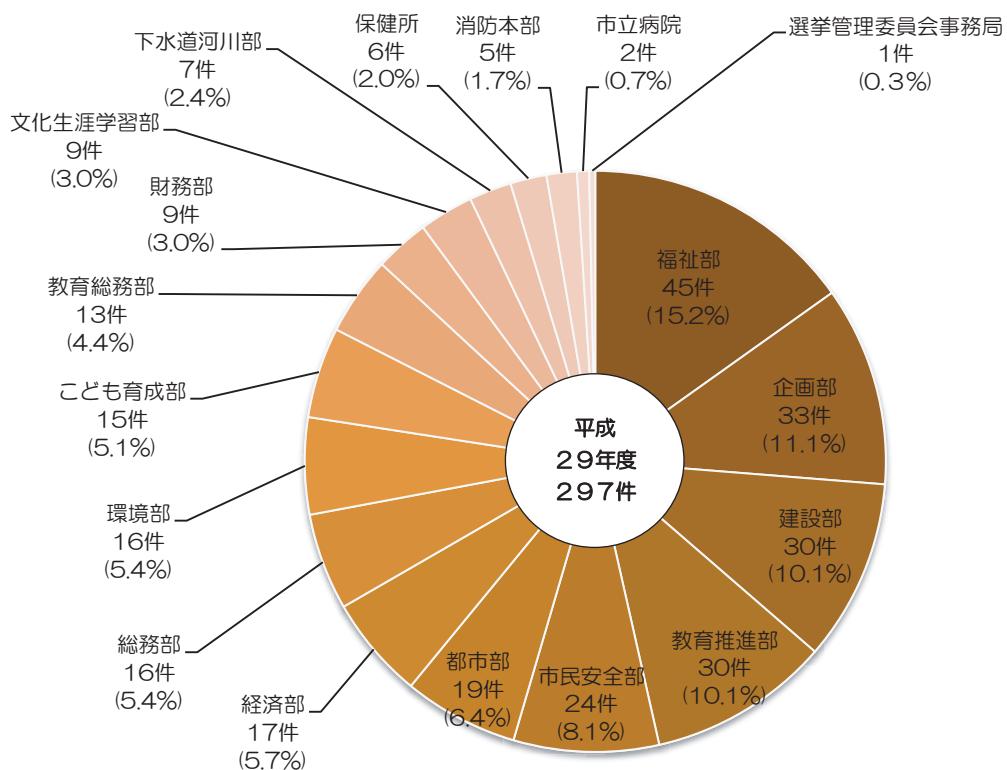
平成29年度に受理した陳情・要望の件数は58件であり、前年度より4件減少しました。最近5年間の受理件数の推移は（図-1）のとおりです。

なお、陳情・要望の受理件数は58件でしたが、内容が複数の課にまたがるものがあり、担当課別では297件となりました。担当課別の件数を部ごとにまとめたところ、福祉部（45件）、企画部（33件）及び建設部（30件）が多くなっています。担当課別件数を部ごとに表した一覧は（図-2）のとおりです。

◇陳情・要望の年度別受理件数（図-1）◇



◇平成29年度 陳情・要望の担当課別件数（部ごとにまとめたもの）（図-2）◇



② わたしの提案

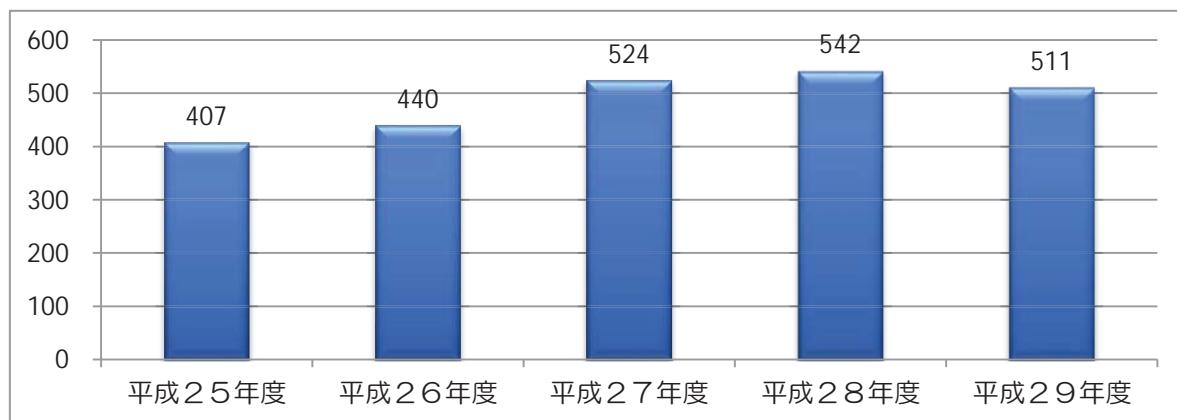
日常生活で困っていること、市政に関する意見・提案等市民から寄せられた平成29年度の「わたしの提案」の受理件数は511件であり、前年度より31件減少しました。最近5年間の受理件数の推移は下の（図-1）のとおりです。

なお、わたしの提案の受理件数は511件でしたが、内容が複数の課にまたがるものがあり、担当課別では663件となりました。担当課別件数を部ごとに表した一覧は（図-2）のとおりです。

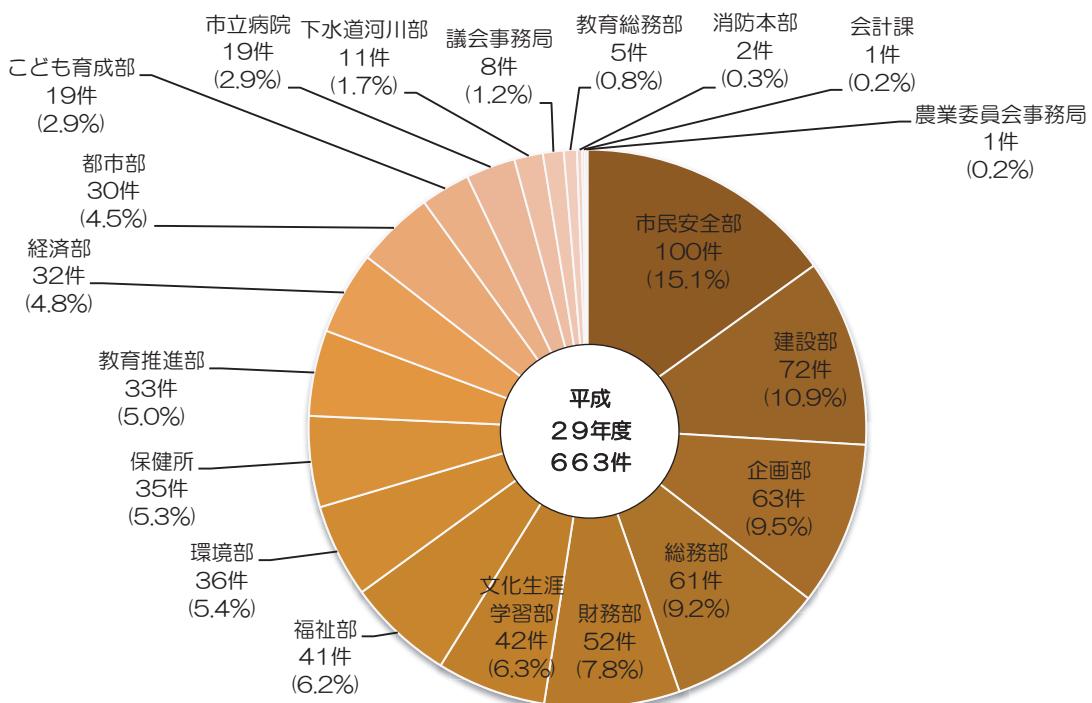
「わたしの提案」の箱は、次の33か所に設置してあります。（平成30年8月1日現在）

- ・市役所（2か所）（本庁舎1階エレベーター前、分庁舎2階エレベーター前）
- ・小出支所
- ・市民活動サポートセンター
- ・コミュニティセンター（11か所）
- ・茅ヶ崎駅前市民窓口センター
- ・萩園市民窓口センター
- ・茅ヶ崎市勤労市民会館
- ・美術館
- ・総合体育館
- ・茅ヶ崎市室内温水プール
- ・茅ヶ崎市男女共同参画推進センターいこりあ
- ・公民館（5か所）
- ・福祉会館
- ・茅ヶ崎市立図書館
- ・文化資料館
- ・ハマミーナ出張所
- ・辻堂駅前出張所
- ・香川駅前出張所

◇わたしの提案の年度別受理件数（図-1）◇



◇平成29年度 わたしの提案の担当課別件数（部ごとにまとめたもの）（図-2）◇



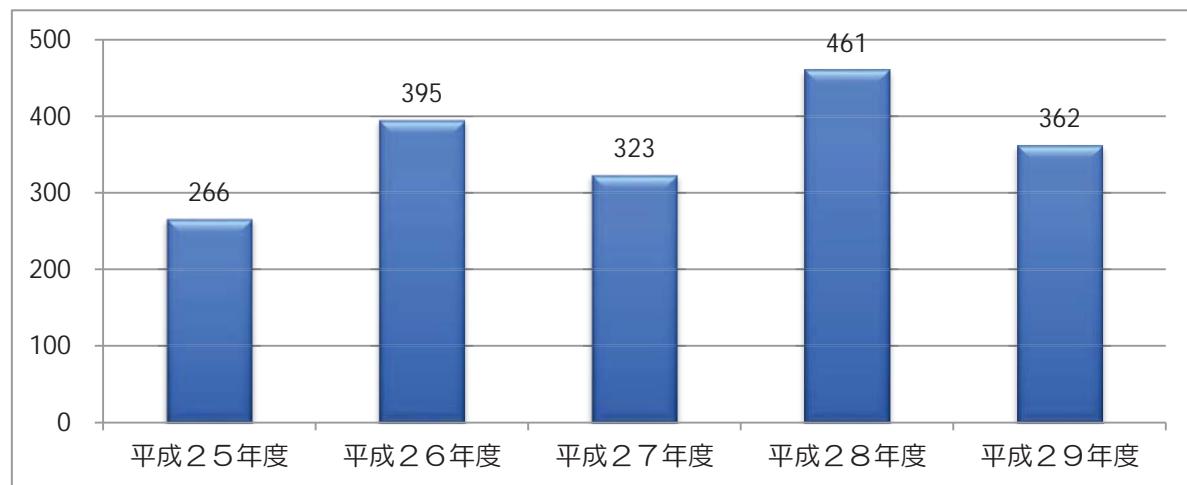
③ 市長への手紙

市民からの意見・提案をより広く受けられるよう、平成11年6月より市ホームページにコーナーを設け、インターネットを利用した意見・提案の受付を行っております。

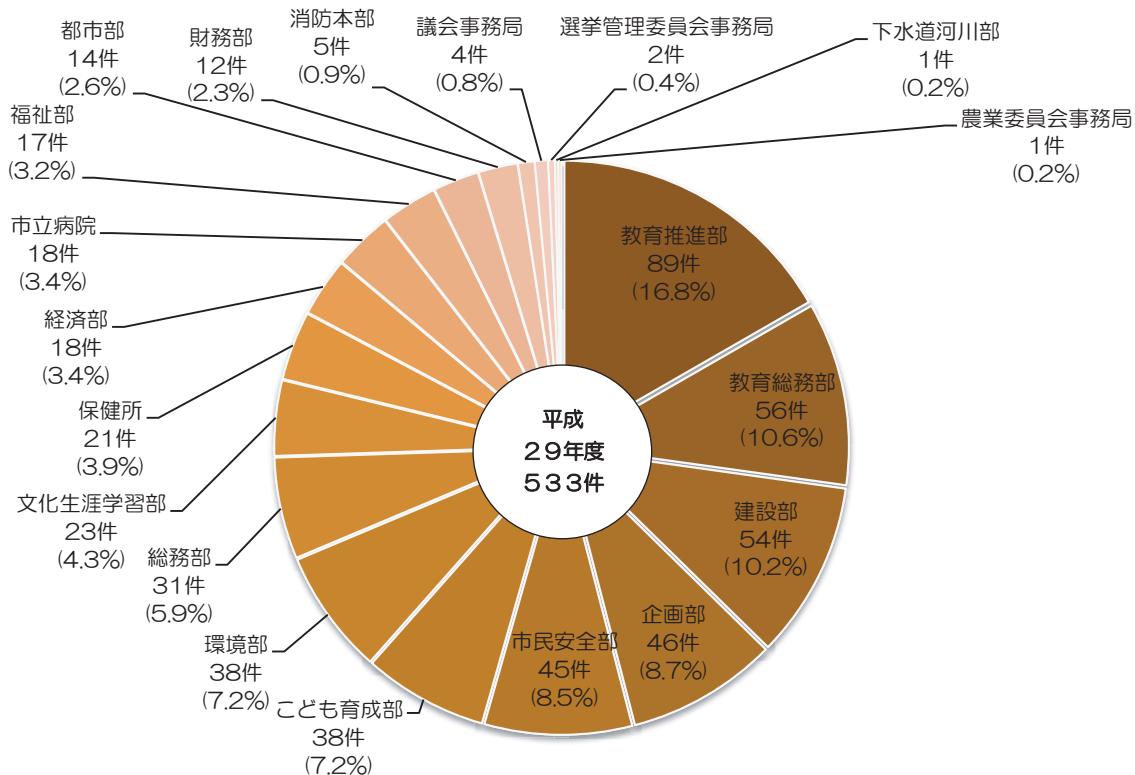
平成29年度の相談件数については、362件であり、前年度より99件減少しました。最近5年間の受理件数推移は（図-1）のとおりです。

なお、「市長への手紙」の受理件数は362件でしたが、複数の課にまたがるものがあり、担当課別では533件になります。担当課別件数を部ごとに表した一覧は（図-2）のとおりです。

◇市長への手紙の年度別受理件数（図-1）◇



◇平成29年度 市長への手紙の担当課別件数（部ごとにまとめたもの）（図-2）◇



4 行政相談

（1）行政相談と行政相談委員について

総務省では、国民と行政機関等の間に立って、第三者的な立場から相談に応じるため、民間の有識者の中から行政相談委員を委嘱し、全国の市町村に配置しています。

行政相談委員は、地域住民に対して社会的信望があり、行政運営の改善について、深い関心及び理解、熱意を有する民間有識者の中から総務大臣により委嘱されています。行政相談委員は、行政に関する苦情等の相談を受け付け、その解決促進を通じて市民の行政に対する信頼の向上に寄与しています。

相談は市役所で定例的（毎月第2・4水曜日）に受けるほか、自宅でも応じております。また、10月の行政相談週間を含め、さまざまな機会をとらえて開設しています。

茅ヶ崎市の行政相談委員の方々の氏名は次のとおりです。お気軽に御相談ください。

平成30年3月31日現在

小山 博美（松風台）
相田 敏彦（円蔵）
杉本 剛昭（幸町）
原 文夫（本村）

（2）国県市合同行政相談

行政相談制度及び行政相談委員制度については、広く市民の皆様の理解と認識を深めてもらうことが重要です。これらの制度の利活用を促進し、同制度の一層の発展と行政の民主的な運営に資するため、昭和42年度より「行政相談週間」が定められています。

平成29年度は、10月16日（月）から22日（日）までの一週間が指定され、それと併せて国県市合同行政相談を開設し、行政に対する意見、要望の受付を積極的に行うとともに、地域住民に身近な行政相談活動の一層の充実に努めています。

平成29年度の国県市合同行政相談の会場等は次のとおりです。

月 日	時 間	場 所
10月11日（水）	13:00～16:00	茅ヶ崎市役所本庁舎1階（市民ふれあいプラザ）

5 人権相談

(1) 人権擁護委員

人権擁護委員は、「人権擁護委員法」に基づいて、その職務を行います。この制度は様々な分野の人たちが、地域の中で人権思想を広め、人権が侵害されないように配慮して、人権を擁護していくことが望ましいという考え方から設けられたもので、諸外国に例を見ないものです。

市町村長が人権擁護委員にふさわしい候補者（人格見識が高く、広く社会の実情に通じ、人権擁護について深い理解のある人）を選び、議会の意見を聞いた上で法務局・地方法務局へ推薦します。法務局・地方法務局では、弁護士会及び人権擁護委員連合会に意見を求めて検討した後、法務大臣が委嘱します。

(2) 人権相談

人権擁護委員は、法務局・地方法務局の常設相談所のほか、市役所において、住民の皆さんからの人権相談に応じています。相談などにおいて、被害者から「人権を侵害された」という申し出があった場合には、事案に応じて、法務局・地方法務局の職員と協力して、人権侵犯事件の調査・処理に携わり、当事者の利害・主張の調整を行うなど、事案の円満な解決を図っています。夫婦親子関係・近隣関係のトラブル、体罰やいじめ、インターネットにおけるプライバシーの侵害、高齢者・子どもの虐待など広く相談に応じています。人権擁護委員の方々の氏名・地区は次のとおりです。

人権擁護委員

平成30年3月31日現在

五十嵐 好 江	(東海岸北二丁目)
白 井 精 治	(代官町)
荒 井 善 一	(中 島)
習 田 祐 子	(旭が丘)
植 松 みさご	(中海岸一丁目)
大 谷 泰 子	(浜之郷)
高草木 孝	(緑が浜)
村瀬 良 子	(小和田一丁目)
高 田 実	(高田三丁目)
ハ 幡 和 宏	(旭が丘)
加 藤 清	(南湖六丁目)
佐 藤 由 佳	(浜之郷)

6 苦情等対応制度

市には、日頃より市民の皆様からの多様な御意見や御提案、時にはお叱りの言葉などが様々な手段によって寄せられています。いずれも貴重な市民の声として真摯に受け止め、問題解決に努めてきました。平成22年4月に施行された茅ヶ崎市自治基本条例では、このような市民の皆様の御意見等を行政運営に関する「苦情等」として位置付け、苦情等を受けたときは、業務改善などの適切な措置を講じるとともに、それらの内容を取りまとめ、公表することと定めています。

平成23年度より茅ヶ崎市苦情等対応要領に基づき取組を開始し、各課かいにおいて作成した「苦情等対応報告書」を市民相談課で四半期ごとに取りまとめ、ホームページへ掲載するとともに、市政情報コーナーへ冊子を配架することで公表しています。

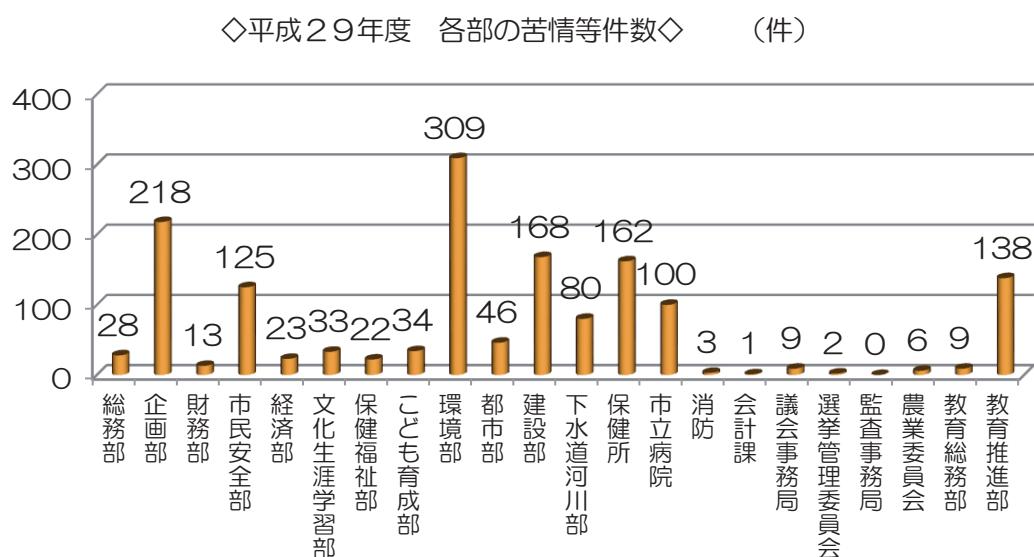
(1) 四半期ごとの苦情等の件数

平成29年度の各課かいの苦情等の総件数は1,529件でした。四半期ごとの内訳は次のとおりです。



(2) 各部の件数

苦情等の報告について各部の内訳は次のとおりです。



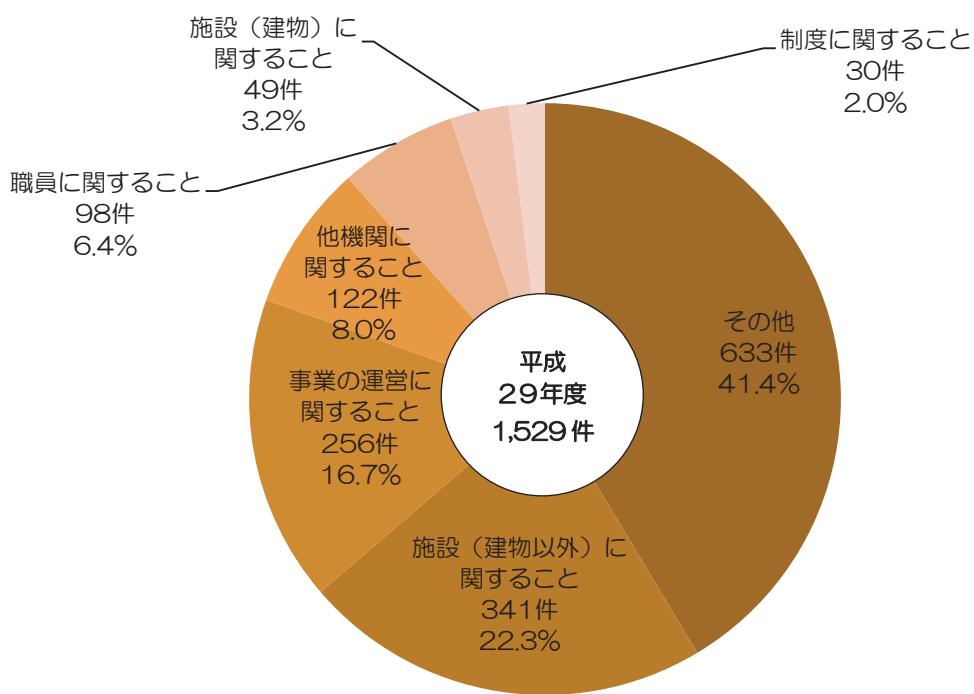
(3) 項目別件数

苦情等対応制度では苦情等を7項目に分類しています。項目ごとの内訳は次のとおりです。主な項目は、その他633件(41.4%)、施設(建物以外)に関する件数341件(22.3%)、事業の運営に関する件数256件(16.7%)となっています。

◇項目別件数◇

	事業の運営に 関すること	他機関に 関すること	職員に關 すること	施設(建物以外) に關すること	制度に關 すること	施設(建物) に關すること	その他	合計
平成 29年度	256件	122件	98件	341件	30件	49件	633件	1,529件

◇平成29年度 苦情等対応制度 項目別件数と割合グラフ◇



(4) 業務改善

市民の皆様から寄せられる苦情等に対応するだけでなく、同様の苦情等を再度受けることがないよう業務の改善ができないか検討し、実践していくことが重要となります。平成29年度については43件の取組がありました。

●市民自治推進課

NO	苦情等の内容	改善した点
1	地域集会施設の事務員の接遇が良くない。親切で丁寧な窓口対応をお願いしたい。	不快な思いをさせてしまったことについて謝罪するとともに、地域集会施設の指定管理を受託している管理運営委員会の代表者へ連絡し、接客等について改善するよう依頼した上で、事務員内で御意見の内容について共有しました。

●秘書広報課

NO	苦情等の内容	改善した点
2	総合案内の職員が接遇指導員を知らなかった。	総合案内を所管する広報担当以外の職員も交えた課内会議において、接遇指導員研修のテキストを使用して接遇について学んだほか、秘書研修を受講した職員を講師としてマナーなどについても学びました。

●施設再編整備課

NO	苦情等の内容	改善した点
3	旧本庁舎跡地の仮囲いに、整備後のイメージ図が貼られているが、方角の表記が適切でなく、現在地がわかりづらい。	イメージ図を見ている方がどこ位置にいるか把握できるように、「見ている方の現在地」というシールを貼り、現在地を表示しました。

●用地管財課

NO	苦情等の内容	改善した点
4	子供が車いすを使用しているが、本庁舎2階の多機能トイレの手洗い場で手を洗うと、水洗の位置が高いために袖が濡れてしまう。	来庁者の利用が多い本庁舎1階と2階の多機能トイレにおける水洗の位置を10センチメートル下げる蛇口へと交換する修繕を実施しました。

●防災対策課

NO	苦情等の内容	改善した点
5	防災ラジオの申込書類の送付を依頼したが、送付されてこない。	窓口において、送付が遅れていることを謝罪するとともに、早急に送付する旨を説明しました。今後については、防災ラジオの販売手続を迅速に対応できるよう、申込受付用紙を一元化管理用のファイルに綴じることで事務手続の進捗管理を徹底し、迅速かつ的確に事務処理を行うこととしました。
6	市ホームページに載っている「津波一時退避場所リスト」がスマートフォンから見づらい。今の状態では、地震の際にすぐに確認できないと思われるため、不安である。	「津波一時退避場所リスト」を、市公式ホームページにPDF形式で掲載することにより、スマートフォンでの閲覧に対応しました。

●市民相談課

NO	苦情等の内容	改善した点
7	本庁舎の「わたしの提案」の提案箱の設置場所がわかりにくく、記入する机もない。市民の貴重な意見を吸い上げるためにもっとわかりやすい場所に置くべきである。	本庁舎の提案箱について、立ったまま記載できるよう天板の高さが調整できる机に変更するとともに、提案箱の場所がわかるよう机に表示板を設置しました。

●農業水産課

NO	苦情等の内容	改善した点
8	茅ヶ崎漁港入口付近の歩行者等の通路確保をしてほしい。	駐車禁止看板付きのA型バリケードを入口付近に設置することによって駐車しづらい体制を図り、歩行者が通行できるようにしました。

●文化生涯学習課

NO	苦情等の内容	改善した点
9	窓口前のラックにちらしが置いてあるが、煩雑でわかりづらい。	ちらしを事業別に分けてラックへ配置しました。
10	施設の空き状況を知りたくてホームページを見ていたが、空き状況を知る方法しか掲載されておらず、空き情報を見るためのURLのリンクがなかった。時間も通信料も無駄になった。	ホームページに関連するリンクをできるだけ貼るなど、より利便性を高める工夫を行うことを課内で確認するとともに、該当箇所と思われるページについて改訂を行いました。

●スポーツ推進課

NO	苦情等の内容	改善した点
11	体幹トレーニング教室に初めて参加したが、実施会場である総合体育館の多目的室への案内板がなかったため、多目的室の場所がわかりづらかった。	教室参加者へ向けた案内板を正面入り口付近に掲示するとともに、会場の場所がわからない方に対してはお声掛けできる体制を整えることで、よりわかりやすい館内案内をするよう、教室の主催者である総合体育館指定管理者に指導しました。
12	茅ヶ崎市総合体育館の更衣室がものすごく暑い。	空調設備は設置されていることから、いただいた御意見については、その当時、空調設備の電源が切っていた可能性があるため、スイッチに触らないよう張り紙をすることとしました。
13	屋内温水プール駐車場の身障者用スペースに、幼児教室の保護者が車を駐車している。また、多目的ロッカーでコインが戻りづらくなっているものがある。	駐車場については、利用者に適切に駐車していただくよう、混雑する時間帯に駐車場整理のための常駐スタッフを配置することとしました。また、多目的ロッカーについては、通常どおりに御利用いただけるよう修繕しました。
14	市ホームページの屋内温水プールのページに、障害者に対する利用料金の減免制度について表記がない。わかりやすい案内を出すのもバリアフリーの一環かと思う。	市ホームページに利用料金の減免制度の案内を表記しました。
15	男性用シャワー室のカーテンにカビが広がっている。なんとかしてもらえないか。	これまで月に1度シャワー室のカーテンを交換し、洗濯していましたが、御意見を受け、2週間に1度の頻度で実施していくこととしました。
16	柳島スポーツ公園から流れてくる音楽がうるさい。	音楽を流す際は事前に周知を行った上で実施することとしました。

●男女共同参画課

NO	苦情等の内容	改善した点
17	全4回の連続講座のうちの1回が台風の接近により中止となり、別日への振替となつたが、その日は参加できない。ちらし等には、「荒天時には中止とする。」旨の記載がなかった。連続講座のため、テキスト代は事前に徴収されているのに不満である。	今後、資料代を事前に徴収するような連続講座を実施する場合には、ちらし等に「荒天時には中止する場合がある。」旨を明記することとしました。
18	講座の申込み時の対応に時間がかかり過ぎている。	お時間がかかってしまったことをお詫びし、御理解いただきました。また、募集中の講座等について、ホワイトボードに一覧を掲示することで、課内における情報共有を徹底することとしました。

●環境政策課

NO	苦情等の内容	改善した点
19	喫煙者のマナーが悪く、道路の横断が横行しているため、茅ヶ崎駅北口のマナースペースを撤去してほしい。特にペデストリアンデッキ下の状況がひどい。	マナースペースの撤去は、歩きたばこやポイ捨ての増加につながることが懸念されることから、市ではこれを撤去するのではなく、課題を踏まえた上で分煙環境を向上させ、喫煙者・非喫煙者ともに快適に過ごせる環境づくりを行っていく考えであることを回答しました。また、ペデストリアンデッキ下の道路横断の状況を確認し、従来から設置していた「横断危険」の看板をより横断者の目に付きやすい場所へ移動しました。

●景観みどり課

NO	苦情等の内容	改善した点
20	平成28年度記念樹配布事業において該当者に送付される通知書が送られてこなかったために、記念樹をもらえなかった。事務運営に問題があるのではないか。平成29年度分で残った苗木をもらいたい。	連絡方法の見直しを行うとともに、残った苗木の処分方法を見直し、有効活用できないかを検討することとしました。

●下水道河川総務課

NO	苦情等の内容	改善した点
21	現在、事業に伴う汚水を分流汚水へ接続して排出しているが、その一部を除害施設（水質を条例で定める基準に適合させる施設）で処理し、雨水管を通じて公共用水域（河川）へ放流できないか。	御意見は、下水道法第10条第1項ただし書きの規定に対する許可を求めるものですが、この規定による雨水管への流入は、雨水管の整備が進んでいないこと等の理由により認めてないことから、御意見の内容を認めることは難しい旨を回答しました。しかし、納得されず、他市と同様の許可を求めたいとのことで、文書でその明確な根拠や理由を回答してほしいとの要請がありましたので、市としての方向性を関係課と協議しながら、審査基準等の整備等を進めていく旨を回答しました。その後、条例・要綱等において審査基準を策定することで、公正な審査業務を進めることとなりました。
22	宅内の雨水枠が浸透構造となっておらず、降雨時に水があふれてしまうため不動産会社へ相談したところ、市の検査に合格しているとの説明があったが、どのような検査を行っているのか。不動産会社へ指導することはできないのか。	職員が現地へ訪問し確認したところ、本来浸透枠で施工すべきところ、御意見のとおり浸透構造となっていないことが判明しました。検査では、雨水枠のふたを開けて砕石の有無を確認しているものの、底が抜けているかまでは確認しておらず、排水設備新設等確認通知書の指示事項として、「雨水枠は浸透式としてください。」と明記している旨を説明しました。市より不動産会社へ指導してほしいとの御要望であったため、当時の申請者である不動産会社及び施工工事店へ現状を説明し、現地を確認するよう伝えました。その後、申請時及び完成届提出時に添付を求めている平面図に雨水枠について必ず明記するよう工事店へ指導するとともに、検査時においても、担当職員間で雨水枠の浸透構造を確認する体制を整えました。

●下水道河川建設課

NO	苦情等の内容	改善した点
23	工事施工ヤード内の地下水を排出する際、ポンプで汲み上げているが、その時の音がうるさい。	ポンプをある一定以上の水位が上がった時に電源が入るものへ変更した上で、更にポンプに防音シートを巻き、使用頻度も抑えていくこととしました。

●環境衛生課

NO	苦情等の内容	改善した点
24	窓口がどこなのかわかりにくい。	施設入口等に案内を掲示しました。

●食品衛生課

NO	苦情等の内容	改善した点
25	飲食店営業許可申請に伴う査定調査の際、職員が名前を名乗らず上から目線な言い方をしたため指摘すると、不満気な顔を見せるなど不愉快な思いをした。また、平成29年4月より茅ヶ崎市が保健所設置市へ移行したにもかかわらず、ホームページ等へ必要な申請書類が全て整備されていないばかりか、必要な情報が大変探しづらく不便である。至急改善してほしい。	不快かつ不便な思いをさせてしまったことを謝罪しました。後日、わかりやすく丁寧な説明を心掛けるよう、適切な接遇について「接遇マニュアル」を用いて課内で再確認しました。また、必要書類の整備など、早急にホームページの内容修正を図りました。修正に当たっては、ホームページの見せ方に工夫し、項目ごとにまとめるとともに、必要な申請書類が見つけやすくなるよう改善を図りました。

●健康増進課

NO	苦情等の内容	改善した点
26	1歳6か月児健診に行った際、職員から心ない言葉をかけられた。相談者に寄り添うべきである。	常勤職員や臨時職員を含めた会議等を活用し、今後はこのようなことがないよう、いただいた御意見について健診スタッフと共有し、注意喚起を図りました。
27	子供の健診の際、周囲に人がいる中で子供に関する心無いことをスタッフに言われ、気分を害した。3歳児は気性が激しくても当たり前なのに、どうしてそのようなことを言われたのか納得できない。	気分を害させてしまったことに対して謝罪とともに、上席の職員及び当日の事業スタッフに対して、いただいた御意見を報告しました。また、声をかける際は、周囲の状況に細心の注意を払うようスタッフ全体へ注意喚起しました。
28	バリウム検査の後に渡された緩下剤に、「検診後、直ちに水分を取るように。」と書いてあるにもかかわらず、水を飲む場所がない。	集団検診会場に水の準備がないことを2年前から案内の文書に記載していましたが、気付かなかったとの御意見に基づき、文字を太文字にした上で更に四角で囲み、わかりやすくなりました。
29	幼児健診において、講堂で問診を待つ間におむつを替えたいと思い、スタッフへトイレの場所を尋ねたところ、「1階のトイレにおむつを替えるための台がないため、2階になってしまふが、講堂のベビーベッドで替えることもできる。」と案内された。2階は遠いと思い仕方なく講堂で着替えたが、女児なので嫌であった。	ベビーベッドを目隠しできるようスクリーンを準備しておくこととしました。
30	平成29年12月に茅ヶ崎市へ転入したが、2歳児歯科相談の案内がなかった。年齢が対象外となった後で事業について知ったが、転入手続の際に案内してもらえていたら間に合っていた。不親切であると思う。他市では考えられない。	乳幼児については、転入手続の際にいただく連絡票に基づいて事業の案内をしておりますが、この度のような不手際があったことを職員へ周知し、注意喚起しました。なお、連絡票については、個人情報であるため、事務処理後に破棄していましたが、このような後日の問合せのために厳重に保管し、速やかに対応できるようにしました。
31	高齢福祉介護課で発行している「茅ヶ崎市高齢者のガイド」を見て予防接種のことについて問い合わせをしたかったが、担当課として「健康増進課」の課名しか記載がなく、電話番号がわからない。	電話番号が記載されていなかったことに対して謝罪しました。その後、高齢福祉介護課へ連絡し、「茅ヶ崎市高齢者のガイド」への電話番号の掲載を依頼しました。なお、本ガイドは、2年ごとの発行となっているため、次号作成時に記載します。

●指令情報課

NO	苦情等の内容	改善した点
32	ホームページの帳票から火煙発生届をダウンロードして作成すると、一部が赤い文字で表示されるが意味はあるのか。	黒字で入力できるようホームページの帳票を修正しました。
33	新湘南バイパスにおける車両火災の際、災害情報案内を聞いたところ、「・・・下り8. 6キロポスト・・・」と流れていたが、新湘南バイパスなのか圏央道なのかわからなかったため、「・・・新湘南バイパス下り8. 6キロポスト・・・」のように改善できないか。	災害情報案内に「新湘南バイパス」と「圏央道」の文言を入れ込むこととしました。

●農業委員会事務局

NO	苦情等の内容	改善した点
34	農地の相続税の納税猶予の申請について、何度も来庁しないと申請のための書類を揃えることができない。市ホームページよりダウンロードできるようにしないのか。	必要書類をダウンロードできるようにホームページの改修を行いました。

●小和田公民館

NO	苦情等の内容	改善した点
35	冷房を入れてほしいと言ったら、見に来た職員が窓を開けただけで冷房を入れてくれなかつた。	暑さ対策のとしてこまめな空調管理を実施していることへの理解と地球温暖化防止への協力が得られるよう、掲示を行いました。
36	小和田公民館ハーパスポートの申請書類を取りに行ったところ、公務中にもかかわらず職員が読書をしていて、横柄な態度であった。	公民館の窓口でのるべき市民対応について、いただいた御意見を課内で共有し話し合うことで、改めて確認を行いました。

●鶴嶺公民館

NO	苦情等の内容	改善した点
37	公民館利用者が軽自動車を公民館入り口に駐車したため、近隣住民の通行の妨げになっている。	公民館の門扉外側と自動ドア横に路上駐車禁止のポスターを掲示しました。
38	調理実習を行うために実習室の抽選予約をしたが、調理実習を目的としていないサークルに実習室を予約されてしまった。実習室は、本来の使用目的である調理実習を行う場合にのみ使用可能とすべきではないか。	施設予約システムでは、サークルの活動内容と予約可能となっている部屋のチェックができないため、この度の状況が起こったことを説明するとともに、公民館の利用者懇談会へ提案し、活動目的以外の部屋の予約を自粛してもらうこととしました。
39	実習室利用後に職員による点検作業があるが、点検の趣旨を明確にすべきではないか。	点検の目的を明確にするよう、統一した点検項目へ見直しました。
40	サークル会員募集のポスターを公民館で掲示してもらっていた。掲示期間は2か月と聞いていたが、ポスターはラミネート加工をしていて掲示期間を過ぎても使用できると思ったため、その旨を窓口で対応した職員へ伝え、捨てずに取っておいてもらい再度掲示してもらえるか頼んだところ、了承してもらった。しかし、掲示期限から10日ほど経ってからポスターの受取に行つたところ、別の職員に「聞いていなかったので捨ててしまった。」と言われた。職員間での連絡が取れていません。	職員間での連絡が悪く、御希望に沿えなかったことについて、深くお詫びしました。また、今後については、掲示の延長を希望する場合には、期限切れの前に来館して再度手続を行つてもらうよう、職員間で徹底することとしました。また、掲示板に貼つてある注意書きに「期限が切れたポスターは廃棄します。」という文言を追加しました。

●鶴嶺公民館

NO	苦情等の内容	改善した点
41	公民館設立時の説明会では、駐車場の利用は身体障害者と講師のみで一般の人は認めないとことだったが、一般車両の駐車が目立つ。10数年前に、駐車場入口に駐車スペースを増設したこと車での来館を助長している。また、前面道路を行っている車や歩行者の妨げにもなる。車両の出入りに伴う騒音に大変迷惑しているので、一般車両の駐車を速やかに禁止することを要望する。	駐車場の適正利用については、公民館利用者で組織されている利用者懇談会等でなく車での来館は控えていただくようにこれまでも依頼をしていること、今後も利用者懇談会を始め、様々な機会を通じて駐車場の適正利用について周知していくことを文書で回答しました。また、口頭で要望のあった鶴嶺公民館駐車場内の排水溝上部を車両が通過する際に発生する音については、グレーチングに消音措置を行うことで対応した旨を併せて文書で回答しました。

●青少年課

NO	苦情等の内容	改善した点
42	高田青少年広場のフェンスの外と民家の間の通路部分の除草作業を行ってほしい。すぐに作業をしてもらうことが望ましいが、それが難しければいつでも作業ができるように通路の鍵を自治会へ預けるか、鍵を開けに来て、作業に職員が立ち会ってほしい。	課内で検討し、鍵を預けることはできないことを回答しました。作業は順次行っていく旨を説明しましたが、納得していただけませんでした。課内で話し合い、通路部分に防草シートを取り付け、今後の作業効率化を図りました。
43	青少年会館へ電話したところ、「伝言を残してください。」というアナウンスが流れるだけで折り返しの連絡がない。休館日であるならば、その旨をアナウンスに入れなければいけないのではないか。とても不親切だと思う。	青少年会館の留守番電話アナウンスを次のとおり変更しました。 設定1：年末年始対応「こちらは茅ヶ崎市青少年会館でございます。年末年始のため、12月28日から1月4日までは休館日となっております。年始は1月5日朝9時より開館いたします。改めてご連絡ください。」 設定2：休館日対応「こちらは茅ヶ崎市青少年会館でございます。誠に申し訳ありませんが、本日は休館日となっております。開館日の朝9時から午後9時の間にお掛け直しください。」

7 消費生活センター

(1) 平成29年度 消費生活センター相談業務

	名称	相談内容	開催日時	担当者
①	消費生活相談	消費生活に係る相談	月曜日から金曜日 9時30分から16時まで	消費生活相談員
②	消費生活法律相談	消費生活問題に係る法的見解	毎月第2金曜日 13時から16時まで	弁護士
③	家計あんしん相談	家計全般に係る相談	毎月第1・3木曜日 11時から11時50分 13時15分から16時5分まで	ファイナンシャルプランナー
④	多重債務相談	多重債務問題の解決方法など	月～金曜日 8時30分から17時まで	消費生活相談員 市職員

⑪ 消費生活相談

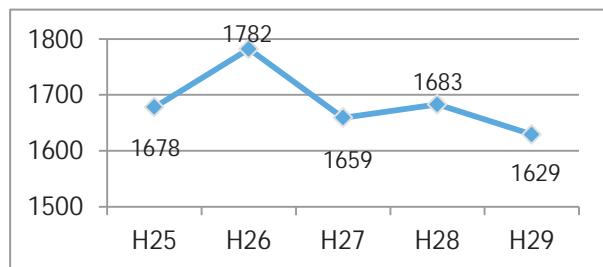
(月曜日～金曜日 9:30～16:00)

専門の消費生活相談員が、消費者からの相談を受けています。平成29年度に当センターが受けた相談数は1,629件で前年度より54件減少していますが、ほぼ例年並みといえます。

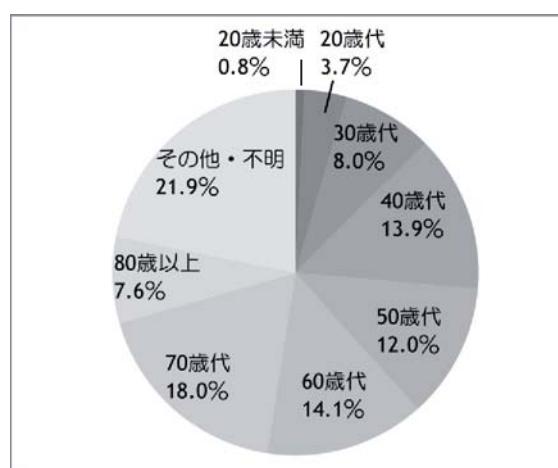
相談者の年代内訳では60歳代が14.1%、70歳以上が25.6%であることから、60歳以上が全体の39.7%を占めていることになり、消費生活に関わるトラブルに巻き込まれる案件が年々高齢化している傾向にあります。

また、平成17年10月より、寒川町に在住・在勤又は在学の方も当センターで相談を受けられる広域連携業務を実施しており、平成29年度は、相談数1,629件のうち茅ヶ崎市が受けた寒川町民の相談数は85件でした。

◇過去5年の相談数の推移



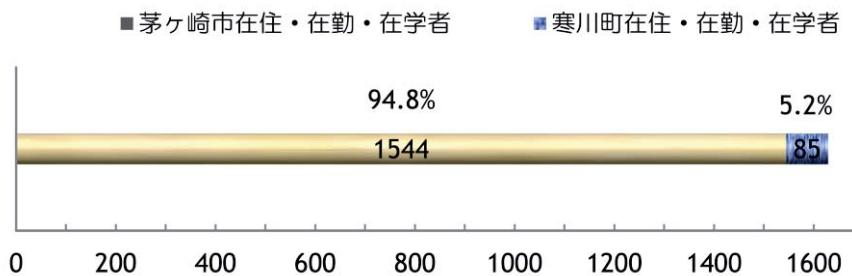
◇相談者の年代(%)



◇前年度比(%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
1,683件	1,629件	96.8%

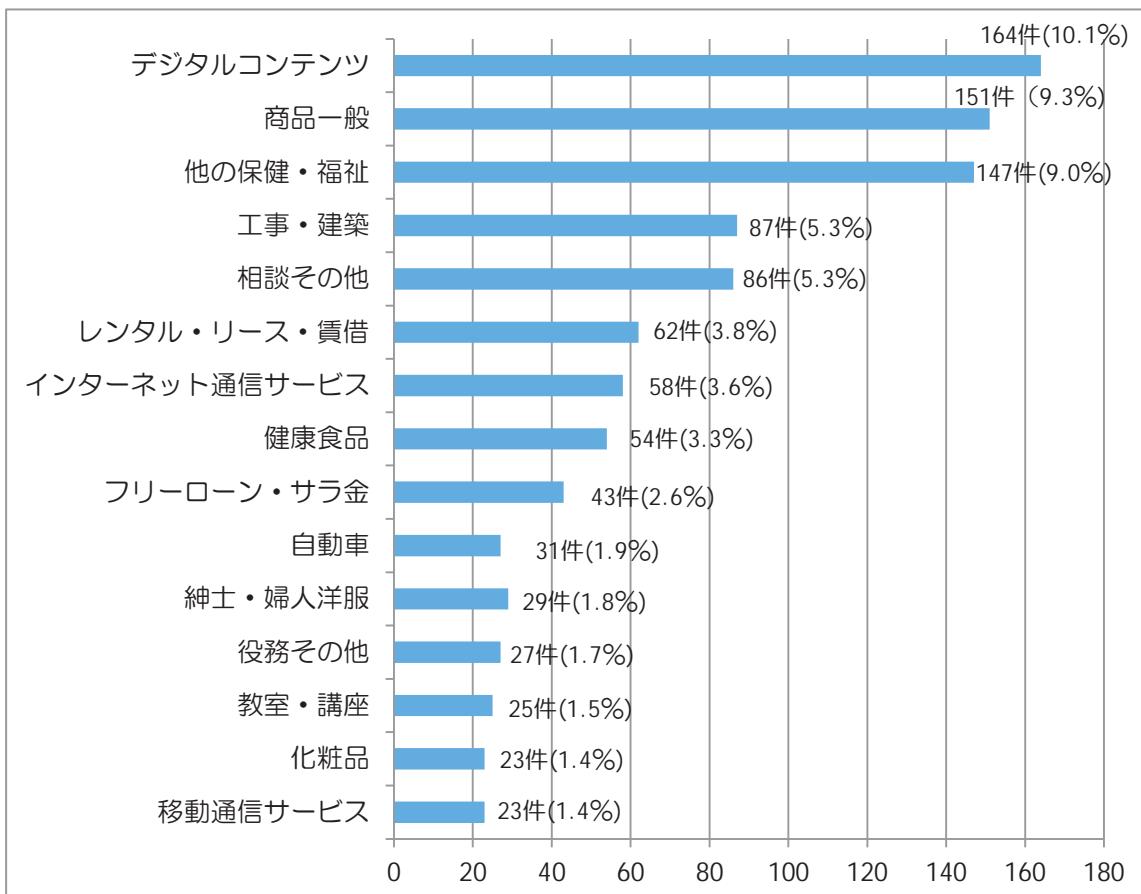
◇茅ヶ崎市・寒川町別相談数



平成29年度の相談数は1,629件であり、これを商品・役務別件数で分類して上位15品目までみると下表の結果になりました。これによると、上位3位までは、アダルトサイトの閲覧に関する架空請求・不当請求や出会い系サイトトラブル等の「デジタルコンテンツ」、未納消費料金のはがきや身に覚えのない不審なメールでの架空請求等の「商品一般」、還付金詐欺等の「他の保健・福祉」であり、主に詐欺による相談が上位を占め、相談数全体の28.4%を占めました。

◇相談内容（商品・役務別分類）

順位	品 目	内 容	相談件数
1	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツの架空請求 アダルト情報サイト	164
2	商品一般	商品・役務が特定できない相談 商品に関わる不審なメール	151
3	他の保健・福祉	医療費還付金に関わる不審電話 社会保険など	147
4	工事・建築	工事・建設サービス 屋根工事 塗装工事	87
5	相談その他	オレオレ詐欺など	86
6	レンタル・リース、賃借	賃貸アパート 借家 借地、着物レンタル	62
7	インターネット通信サービス	光回線・光ファイバー工事 プロバイダ 光卸回線	58
8	健康食品	サプリメント プロテイン ローヤルゼリー	54
9	フリーローン・サラ金	多重債務 フリーローン	43
10	自動車	二輪・四輪自動車の新車・中古車購入トラブル 車検	31
11	紳士・婦人洋服	洋服のインターネット通信販売購入トラブルなど	29
12	役務その他	パソコンサポートサービス 探偵 庭の剪定	27
13	教室・講座	ビジネス教室 資格講座 英会話教室 モデル養成教室	25
14	化粧品	化粧品 化粧クリーム 化粧品セット 石鹼	23
14	移動通信サービス	スマートフォン利用料・違約金 携帯電話解約 格安スマートフォン モバイルルーター Wi-Fi ルーター	23



平成29年度に茅ヶ崎市消費生活センターが受けた消費生活相談の中で、金銭に関わる案件は545件ありました。この案件の総額は4億8,487万4,337円でした。この中で、当センターで相談することによって回復または未然に回避できた救済金額は5,587万8,238円でした。

*従来の PIO-NET2010（全国消費生活情報ネットワークシステム）に替わって、2015年9月28日から PIO-NET2015が稼働しました。このシステムでは、記録記入項目として「契約購入金額」「救済金額」が付加され、これらの数字による統計が可能になりました。

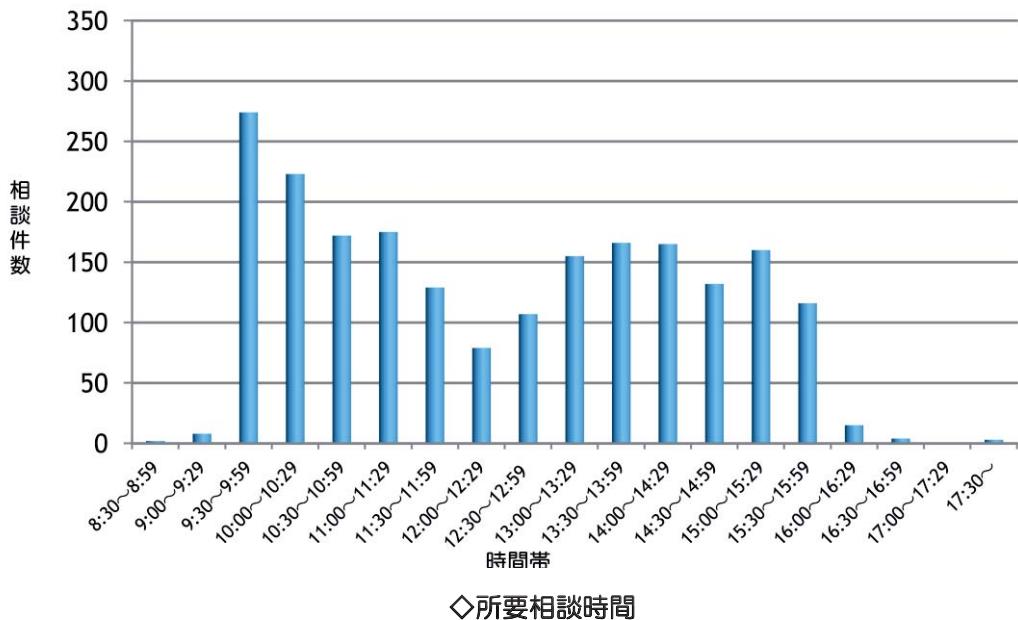
消費生活センターでは基本常時3相談室（窓口）を設けており、5名の消費生活相談員で相談業務を運営しています。基本的には1日3名業務でローテーションを組んでおり、9時30分から16時まで相談を担っています。

平成29年度の相談数は1,629件、相談件数は2,085件ありました。これは多くの相談は1回限り（1,462件、88.9%）なのに対して、同じ内容で複数回の相談を受ける場合があるためで、2回受けた事例は100件、3回は33件であり、最高は16回でした。

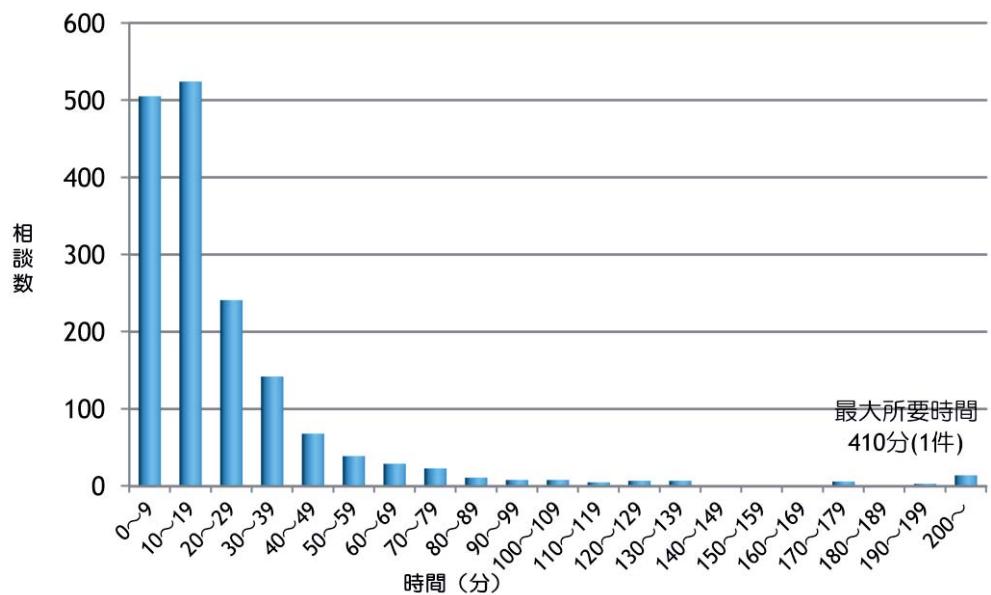
相談を受けている時間帯を集計してみると、相談開始時の9時30分からの1時間に相談が集中しており、その後は昼時間を除いて16時まで比較的なだらかに推移しています。

また、1つの相談に要する時間（複数回の相談は時間を合算）を見ると0～9分及び10～19分が圧倒的に多く、この前後になだらかに分布しています。この0～9分及び10～19分が多い理由として、平成29年度は昨年度に引き続き、市民から不審電話の相談と情報提供（詐欺と思われる電話があった等）を受けており、その対応所要時間は5～15分が最も多かったことに起因しています。

◇時間帯別相談件数

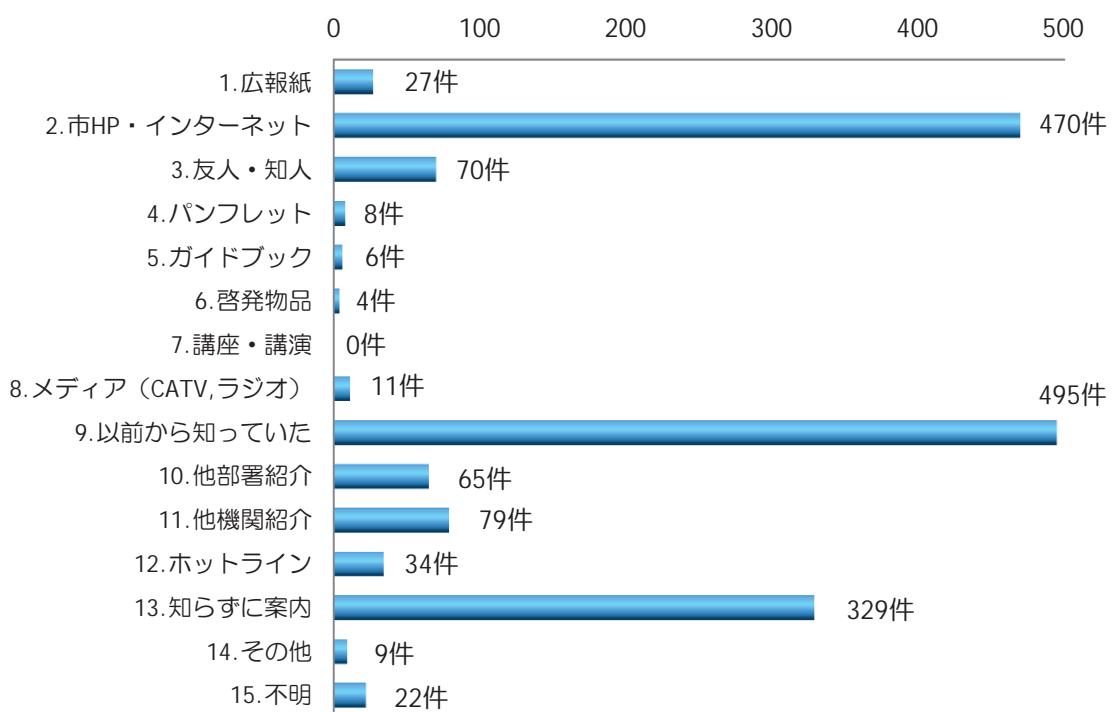


◇所要相談時間



消費生活センターの存在を消費者がどれくらい認知しているか、またさらに今後広く知らうための広報や啓発をいかにしていくべきかの指針にすべく、当センターの相談者に「何で消費生活センターを知ったか」のアンケートを取っています。これによると、相談者がインターネット検索や茅ヶ崎市のホームページにより知った件数が圧倒的に多く、昨今のネット時代を反映しています。

◇消費生活センターを何で知ったか



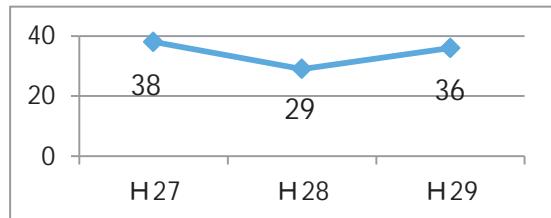
なお、「13.知らずに案内」は、不審電話や詐欺の通報等で市民が市役所に電話をかけた際に、電話交換手の判断で消費生活センターにつながった場合がほとんどです。

② 消費生活法律相談

(第2金曜日 13:00~16:00 予約制)

平成21年10月より、消費生活相談の中で特に法的な判断や、より専門的な見解が必要となつてくる場合に、弁護士による消費生活法律相談を行っています。平成29年度は36件の相談がありましたが、平成28年度は29件でしたので、7件の増加でした。相談内容の内訳を見ると、最も多かったのは一度締結された契約の解約ができるかどうかなどの「解約」が13件(26.0%)、次いで契約書や契約内容等に関する「法的見解」を求めるものが10件(20.0%)でした。

◇過去3年の件数の推移



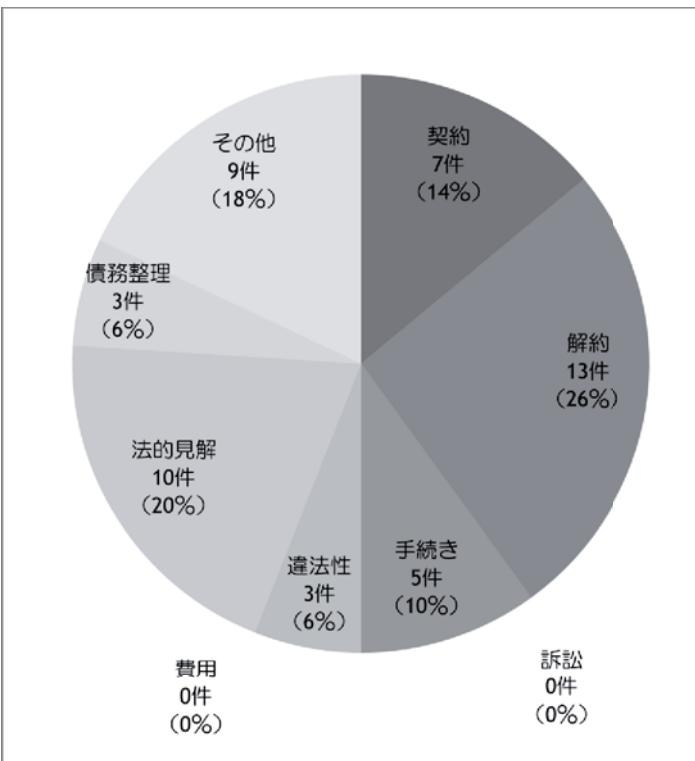
◇相談数・前年度比(%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
29件	36件	124.1%

◇開設数(回)

平成27年度	平成28年度	平成29年度
12回	12回	12回

◇相談内容の内訳(件)

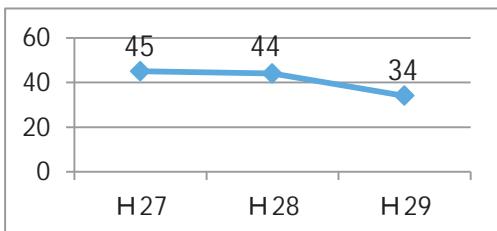


③ 家計あんしん相談

(第1・3木曜日 11:00~11:50、13:15~16:05 予約制)

平成21年10月より、ファイナンシャルプランナーなど家計管理の専門家が、市民の健全な家計管理のお手伝いをするために家計あんしん相談を行っています。平成29年度は、34件の相談があり、昨年度と比べ10件の減少となりました。減少となった理由の一つとして、有効求人倍率の増加等に伴い、27年4月から生活支援課が実施している生活自立相談の相談者による、家計あんしん相談の利用が減少したことがあげられます。相談内容の内訳を見ると、最も多かったのは家計の見直しなどの「家計診断」の24件(29.6%)で、次いで相談者の将来必要なお金について考える「ライフプラン」と「保険の見直し」がともに13件(16.0%)でした。

◇過去3年の件数の推移



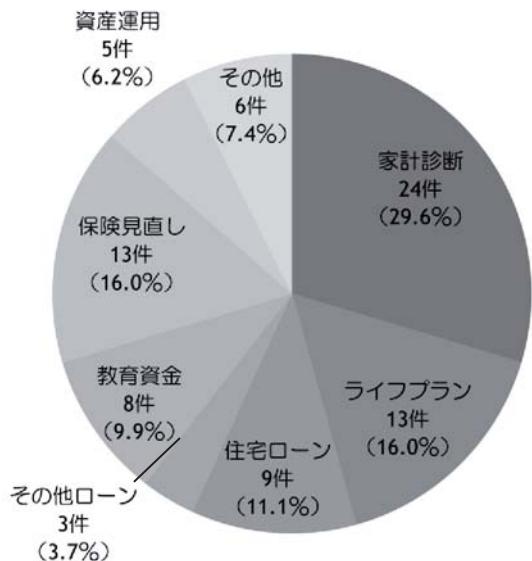
◇前年度比(%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
44件	34件	77.3%

◇開設数(回)

平成27年度	平成28年度	平成29年度
24回	24回	24回

◇相談内容の内訳(件)

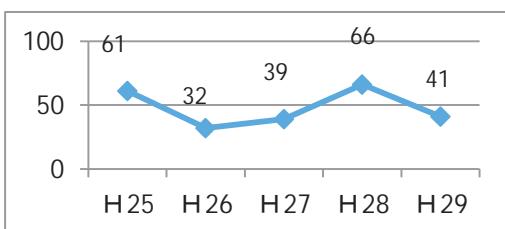


④ 多重債務相談

(月曜日～金曜日 8:30～17:00)

市民相談課では、市職員と消費生活相談員による多重債務相談を受けています。多重債務法律相談や他機関での相談の事前相談としての役目も果たし、平成29年度は41件でした。過去5年の件数の推移では、相談件数は減少してきており、直近2年増加傾向にありました。今回減少しました。平成28年度には、過払い金請求ができるかといった相談があったことが要因と考えられます。債務金額の内訳では、「500万円以上」が13人(31.7%)と最も多く、次に「100万円未満」と「100万円以上200万円未満」がともに10人(24.4%)でした。借入を始めた理由としては、「低収入・収入の減少(生活費・教育費等の不足)」の26人(63.4%)が最も多いことから、生活費を補填するために借金をしてしまう傾向があると考えられます。相談に訪れたきっかけは、「他部署・他機関からの紹介」が12人(29.3%)で最も多かったです。

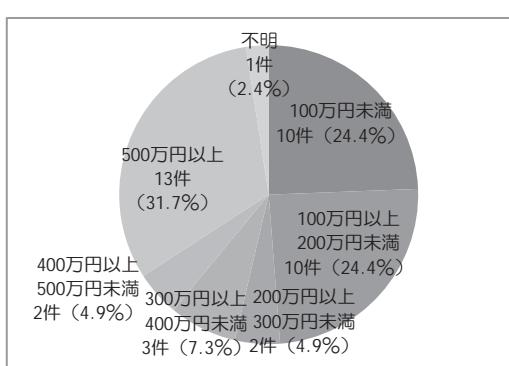
◇過去5年の件数の推移



◇前年度比(%)

平成28年度	平成29年度	前年度比
66件	41件	62.1%

◇債務金額の内訳(人)



◇月別相談数内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
窓口	2	2	4	5	4	1	4	5	4	2	7	1	41
電話のみ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	2	2	4	5	4	1	4	5	4	2	7	1	41

◇借入を始めた理由

きっかけ	人数	割合
低収入・収入の減少 (生活費・教育費等の不足) など	26	63.4%
商品・サービス購入	1	2.4%
ギャンブル・遊興費	3	7.3%
事業資金の補填	4	9.8%
保証・肩代わり	0	0.0%
住宅ローン等の借金の返済	0	0.0%
本人、家族の病気・けが	2	4.9%
その他	3	7.3%
不明	2	4.9%

◇相談に訪れたきっかけ

きっかけ	人数	割合
新聞、広報紙、ちらしで知った	4	9.8%
ポスターで知った	0	0%
インターネットで知った	4	9.8%
テレビやラジオで知った	0	0%
家族や知人に聞いた	5	12.2%
他部署・他機関からの紹介	12	29.3%
その他	4	9.8%
不明	12	29.3%

(2) 平成29年度 消費生活センター その他の業務

	名称	内容	担当
①	消費生活に関する講座	市民に対する消費生活に関する各種講座	市職員 外部講師 消費生活相談員
②	啓発物品の作成と配布	消費トラブルの未然防止やセンターの広報	市職員 消費者団体会員
③	不用品バンク	不用品の「ゆずります」「ゆずってください」登録制度	市職員
④	食品の放射能濃度測定の受付と結果の公表	流通食品の放射性セシウムスクリーニング法に基づく測定	市職員

① 消費生活に関する講座などの実施状況

消費生活センターでは、消費者被害の未然防止に関する講座や、地域での出前講座等を開催しています。

生活設計の講座では、「子育て費用と家計管理」や、「豊かなセカンドライフを送るための資金計画」をテーマに金融広報アドバイザーを招いて、講演を行いました。

みんなの消費生活展記念講座では、「お悩み解決！知って得するお洗濯のコツ」、「高齢者向け住まいの基礎知識～住まいの種類や選び方のポイント～」、「納得のいく住宅リフォーム工事にするために」と、3本の記念講座を開催しましたが、いずれも消費者の関心の高さがうかがえました。

料理教室は「親子料理教室」を2回と「暮らしの料理教室」を開催し、どちらも定員をはるかに超える参加希望の応募がありました。

◇実施講座内容及び参加人数など

講座名	内容	開催回数	参加人数
消費生活展記念講座	消費生活に関する啓発を目的とした各種啓発講座	3	42
消費生活出前講座 市内どこでも出張講座	消費者被害の未然防止を目的として、消費生活相談員等を講師として市内の各地域で実施する啓発講座	13	259
消費者被害未然防止講演会	消費者被害の未然防止を目的として、専門家を講師として招いて実施する講演会	1	35
生活設計の講座	金融・経済の基本的な知識や生活設計に関する地域の普及を目的として実施する啓発講座	2	38
料理教室	日常欠かすことのできない「食」への意識を深めることを目的とした料理教室	3	74
食の安全に関する講座	暮らしに役立つ知識の提供を目的とする講座	1	23

② 啓発物品

消費者被害の未然防止や消費生活センターの周知を目的として、啓発物品の作成と配布を実施しています。

平成29年度は、「消費生活センターの広報」のメッセージを入れたメッシュケース、消費者被害未然防止のメッセージを入れたメモ帳、ポケットティッシュ、ウェットティッシュ、啓発シールセット等の啓発物品を作成しました。

これらの啓発物品は、5月に開催した消費者月間街頭キャンペーンや茅ヶ崎市老人クラブ連合会大運動会、8月のなんでも夜市やその他の各講座等で配布しました。

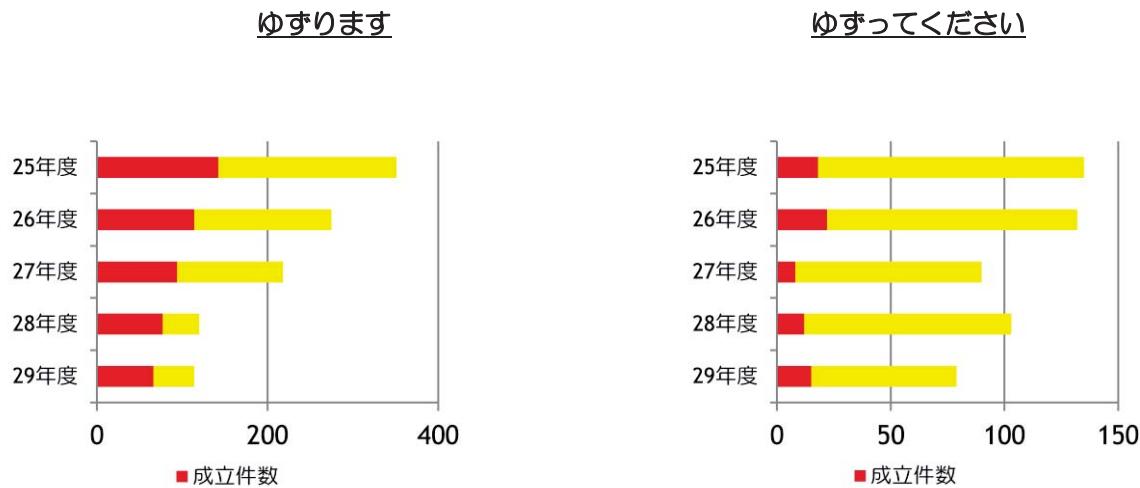
③ 不用品登録制度（不用品バンク）

家庭で使用していて不用となった生活用品を再度活用するために、これらの情報を集め必要としている消費者に紹介する不用品登録制度（不用品バンク）を運営しています。ゆずりたい人とゆずってほしい人が、消費生活センターからの情報により相互に連絡を取り合い、商品の受け渡しをしています。今まででは、有償の商品も登録可能でしたが、平成27年4月より無償の商品のみ対象とした登録に制度を変更しました。

消費生活センターでは両者からの登録を受け、市広報紙（毎月15日号）と市ホームページ（毎週更新）に情報の掲示をしています。

平成29年度の登録件数は、「ゆずります」が114件（成立が57.9%）、「ゆずってください」が79件（成立が19.0%）でした。

◇過去6年の登録件数と成立件数の推移



② 食品の放射能濃度測定

(事前申込制)

平成24年3月5日より、市民の持ち込みによる食品と市購入の食品を検体として、放射能測定を行っています。平成29年度に測定した食品数は163検体（うち市民持ち込みは2検体）で、厚生労働省が定める「食品中の放射性セシウムクリーニング法」に従った計測では、すべて基準値以下の結果でした。

◇平成29年度 放射能測定を実施した検体

品目	件数	品目	件数	品目	件数
穀物(米)	3	水菜	2	りんご	2
玄米	1	レタス	5	肉卵	14
白米	2	野菜(その他・果物)	50	牛肉	1
野菜(根菜類)	28	いちご	1	鶏卵	5
かぶ	2	いんげん	1	鶏肉(ささみ)	2
ごぼう	3	えのき茸	1	鶏肉(むね肉)	3
さつまいも	3	エリンギ	1	鶏肉(もも肉)	1
さといも	1	オクラ	1	豚肉(もも肉)	1
じゃがいも	4	柿	2	豚肉(小間切れ)	1
大根	5	かばちゃ	4	魚介類	5
長いも	2	きゅうり	5	アジ	2
にんじん	3	ゴーヤ	1	ごまさば	1
レンコン	5	さやえんどう	1	さんま	1
野菜(葉茎菜類)	40	しめじ	1	ぶり	1
アスパラガス	1	ズッキーニ	2	加工食品	23
キャベツ	5	トマト	4	うどん	3
小松菜	2	なし	3	切り餅	1
春菊	1	なす	4	こんにゃく	2
セロリ	2	なめこ	1	塩蔵わかめ	1
玉ねぎ	5	ピーマン	2	そうめん	1
チンゲン菜	3	ふなしめじ	1	そば	3
豆苗	2	まいたけ	2	豆腐	6
長ネギ	2	豆もやし	1	納豆	3
ニラ	3	ミニトマト	1	ひじき	1
白菜	3	ぶどう	1	ひやむぎ	1
ブロッコリー	2	もも	1	ゆでそば	1
ほうれん草	2	もやし	6	計	163

平成29年度版 市民相談のまとめ

平成30年（2018）年 8月発行

携帯サイトQRコード

発行部数 75部

発行：茅ヶ崎市

編集：市民安全部 市民相談課

〒 253-8686

茅ヶ崎市茅ヶ崎一丁目1番1号

電話 0467（82）1111

FAX 0467（85）0151

メール shiminoudan@city.chigasaki.kanagawa.jp

ホームページ <http://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/>

携帯サイト <http://mobile.city.chigasaki.kanagawa.jp/>

