

# 平成31年度 市民相談課 業務計画

政策目標 9	市民安全部	安全で安心して暮らせるまち
施策目標 3 5	市民相談課	市民の悩みや不安を解消する

## 1 施策目標の達成に向けた取り組み方針

市民の相談内容を的確に把握するとともに関係機関や関係部局と連携して迅速に対応します。

「茅ヶ崎市犯罪被害者等支援条例」に基づき、犯罪被害に遭った方が再び安心して平穏な日常を過ごせるよう、犯罪被害者等が受けた被害の軽減及び回復を図り、もって安心して暮らすことができる地域社会の実現のため、犯罪被害者等支援相談窓口の開設や見舞金の支給等といった各種支援を実施します。

各課に寄せられた行政運営に対する苦情などを業務改善の貴重な意見と捉え、市民サービスの向上に繋がります。また、四半期ごとに苦情の内容や対応などを冊子や市ホームページで公表します。

消費者である市民からの相談に対し、適切な助言や情報提供を行うとともに、必要に応じてあっせんや関係機関の紹介を行うことで、消費者被害の救済、未然防止及び拡大防止を図ります。さらに、複雑・高度化する相談内容に的確に対応するため、神奈川県や国民生活センターで実施する研修に消費生活相談員が参加できるように支援し、相談員の資質向上及び消費生活相談体制の充実を図ります。

また、庁内関係各課、関係機関や関係団体と連携を図りながら、出前講座をはじめとする各種講座等を継続的に実施することで、消費生活センターの周知はもとより消費者被害の未然防止に努め、さらには消費生活に関する知識の普及啓発を図ることで、消費者である市民の生活向上を図ります。

## 3 施策目標の達成に向けて重点的に取り組む事業

優先順位	実施計画事業名	施策のねらい	事業の方向性	事業主体	事業内容
			予算額(千円)	性質区分	
1	相談業務事業	4	現状維持	市	【31年度の取組】 市民が抱えるさまざまな悩みや不安を解消し、安心して生活ができるように各種相談窓口を開設し、市民の悩みや不安に応じた専門相談や関係機関による相談をご案内します。 【課題事項】 ・相談窓口のさらなる周知
			17,080	政策的事業	
2	消費生活相談事業	4	現状維持	市	【31年度の取組】 多岐にわたる消費者問題に対し、市民が安全で安心して消費生活を送れるよう消費生活相談員が対応する消費生活相談窓口を開設します。また、将来の生活設計等について相談に応じる「家計あんしん相談」を月2回開設することで、消費者である市民の自立と支援を推進します。 【課題事項】 ・消費生活センターのさらなる周知 ・多様化、巧妙化する悪質な手口の周知及び相談対応
			10,689	義務的事業	
3	犯罪被害者等支援事業	1	現状維持	市	【31年度の取組】 犯罪被害者等が受けた被害の軽減及び回復を図り、再び平穏な生活を送ることができるように支援します。被害者支援自助グループや職員による相談・情報提供、見舞金支給、住宅確保・日常生活支援を実施します。 【課題事項】 ・犯罪被害者支援のさらなる周知
			1,808	政策的事業	

2 施策のねらい	
1	情報提供の充実と相談の環境整備
2	消費者意識の啓発
3	関係機関との連携強化
4	相談の充実
5	要望、苦情等に対する取組の推進

スケジュール											
4月～					10月～				3月		
各種相談窓口の開設(職員、市民相談員、市民安全相談員、弁護士、司法書士、税理士など)											
「市民相談のまとめ」作成					協定書継続意向確認				相談員派遣調整		
消費生活相談(月～金曜日)の開設											
消費生活法律相談(毎月第2金曜日)の開設											
家計あんしん相談(毎月第1・3木曜日)の開設											
消費生活相談員及び行政職員研修(随時)											
消費生活相談担当者会議への出席(毎月1回)											
専門相談等契約					協定書継続意向確認				専門相談等契約準備		
犯罪被害者等支援相談窓口の開設(職員:開庁日、相談員:第1・3水曜日)											
庁内及び警察等関係機関との連携協力											
犯罪被害者等への支援(見舞金の支給、住居確保の支援、日常生活支援)											
精通弁護士による研修(年6回程度)											
関係課と連携し市内事業者への事業周知			庁内連絡会						街頭啓発活動		

### 3 施策目標の達成に向けて重点的に取り組む事業

優先順位	実施計画事業名	施策のねらい	事業の方向性	事業主体	事業内容
			予算額(千円)	性質区分	
4	消費者啓発事業	2	現状維持	市	[31年度の取組] 関係機関、関係団体と連携し、消費者被害の未然防止を図るため、「市内どこでも出張講座」を実施します。また、各種講座等の開催時に啓発用リーフレット等を配架するとともに、メディア等を有効に活用し、消費生活センターの周知と消費者被害未然防止を図ります。 【課題事項】 ・消費生活センターのさらなる周知 ・悪質な勧誘や詐欺の手口の周知 ・高齢者被害及びIT化に伴う若年者被害の増加
			4,118	政策的事業	
5	陳情、要望、苦情等への対応事務	5	現状維持	市	[31年度の取組] 「わたしの提案」を始めとした市民から寄せられる陳情・要望・苦情などについて、速やかな対応や回答等を行います。また、四半期毎に各課の苦情やその後の業務改善について公表し、更にこの取組を周知するため、職員研修を行います。 【課題事項】 ・苦情等を業務改善につなげる職員間の共通認識の醸成
			-	政策的事業	
5	人権擁護活動事業	1	現状維持	市	[31年度の取組] イベントや街頭において人権擁護啓発活動を行います。小中学校と連携して、人権の花運動、人権教室を実施し、優しさと思いやりの心を育てます。また、中学生人権作文コンテスト入賞者が出席する人権座談会や、小学生人権ポスターコンテスト入賞作品を展示する人権ポスター展を実施します。 【課題事項】 ・人権擁護のさらなる啓発
			781	政策的事業	
7	多重債務相談事業	4	現状維持	市	[31年度の取組] 多重債務者及び多重債務者となる可能性のある市民に対し、職員等が適切に助言を行い、弁護士等の専門機関に繋げ、法律的な解決を図ります。また、多重債務問題に的確に対応するため、関係部局間の共通認識の醸成及び多重債務者の掘り起しを継続的に実施します。 【課題事項】 ・潜在する多重債務者の掘り起こし
			111	政策的事業	

スケジュール

4月～

10月～

3月

出前講座「消費生活センターの市内どこでも出張講座」の開催(随時)														
食品の放射性物質測定調査の実施(随時)														
茅ヶ崎市老人クラブ連合会大運動会啓発活動						家庭二法等立入検査								
消費者月間啓発活動			夏休み親子料理教室			生活設計の講座			暮らしの料理教室			消費生活展		
3市1町消費者行政連絡協議会			なんでも夜市啓発活動			3市1町消費者行政連絡協議会			啓発活動			消費生活展記念講座		
生活設計の講座														
陳情・要望・苦情などの受付と担当課への依頼、回答書の作成														
各課で苦情等の記録、提出			各課で苦情等の記録、提出			各課で苦情等の記録、提出			各課で苦情等の記録、提出					
前年度分公表			第1四半期分公表			第2四半期分公表			第3四半期分公表					
苦情等対応制度説明会						職員苦情等対応制度研修								
人権教室の実施による啓発活動														
人権の花運動の実施による啓発活動														
人権作文コンテスト(中学生)の実施(作品の募集、審査)						人権座談会								
人権ポスターコンテストの実施(作品の募集、審査)						ふれあいまつり人権ポスター展								
						イオン人権ポスター展								
						市民ふれあいプラザ人権ポスター展								
						人権週間横断幕設置及び街頭啓発活動								
総会		定例会		視察研修会 学校訪問 定例会		定例会		なんでも夜市啓発活動		定例会				
多重債務事前相談の開設(職員等)														
多重債務法律相談窓口の開設(弁護士:毎月第1月曜日・第4金曜日)														
庁内関係課による情報提供及び庁内連携の推進														