

「住まいの相談」における対応方針

①概要

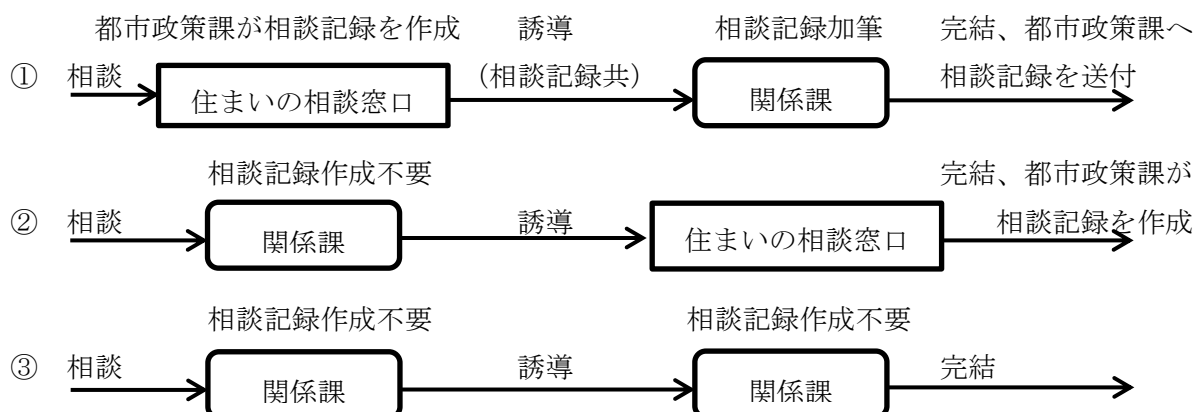
- ・近年、少子・高齢化の進展やライフスタイルの多様化に伴い、住まいに関するニーズや悩みも多様化している。それらに対応するため、「住まい制度」ガイドブックの発行、「住まいの相談窓口」の開設等により、少しでも相談者の抱えている多様な悩みの問題解決のサポートを行うことを目的としている。
- ・「住まい制度」ガイドブックは、住まいに関する市の支援制度や支援メニューを取りまとめた冊子で、庁内の関係する課かい（以後「関係課」という。）にすでに配布している。
- ・「住まいの相談窓口」は、住まいに関する悩みを持つ方に対し、相談内容を整理し、適切な関係課または関係機関・団体につなぐ役割を担う制度として、平成29年1月より都市政策課窓口にて開設する予定としている。
- ・このような体制で、相談者の相談内容に応じて、適切な窓口へ誘導していく必要がある。
- ・新たに「住まいの相談窓口」を創設することとなるが、相談のたらいまわしが1つ増えることのないよう、相談を受けた課が適切な関係課へ誘導するよう努めるものとする。

②基本方針

- ・「どこに相談してよいかわからない」案件は「住まいの相談窓口」が受け、関係課窓口や関係機関へ誘導する。
- ・関係課が相談を受けた場合には、「住まい制度」ガイドブックに記載されている関係課へ誘導する。

③相談記録（別紙様式）の作成（下図参照）

- ・「住まいの相談窓口」で相談を受けた場合：都市政策課が相談記録を作成する（書ける範囲で）。関係課へ誘導する際には、誘導先の関係課に持ち込み・メール送付等により引き継ぐ。誘導先の関係課は相談記録を追記し、完結したのちに都市政策課に送付する。
- 記録項目：相談日時、氏名、年齢、住所、連絡先（TEL・FAX・E-mail）、相談分類、具体的な相談内容、対応状況（対応内容、案内した関係課）
- ・関係課で相談を受けた場合：相談記録の作成は不要とする。



④「住まいの相談窓口」の周知の方法

- ・チラシによる周知を行う。
 - 都市政策課窓口、市の総合案内、小出支所、公民館、コミュニティセンター、市民窓口センター、高齢者・障害者関係施設、市民活動サポートセンター等にチラシを配布する。
 - 茅ヶ崎市HPにチラシを掲載する。
- ・都市政策課窓口「住まいの相談窓口」の卓上サインを設置する。
- ・12月15日号の広報ちがさきに周知記事を掲載する。

⑤相談を受けた場所別の対応（来客・電話）

- ・「住まいの相談窓口」
 - 「住まい制度」ガイドブックに記載されている関係課に誘導する。あわせて②に記載のとおり相談記録を作成し、誘導先の関係課に持ち込み・メール送付等により引き継ぐ。誘導先の関係課は相談記録を追記し、完結したのちに都市政策課に送付する。
- ・関係課
 - 「住まい制度」ガイドブックに記載されている関係課に誘導する。
 - なお、上記以外の案件の場合は「住まいの相談窓口」に誘導する。
- ・市の総合案内等
 - 「住まい制度」ガイドブックに記載されている関係課に誘導する。
 - なお、上記以外の案件の場合は「住まいの相談窓口」に誘導する。

⑥相談を受けた場所別の対応（FAX・メール等）

従前どおり市民相談課経由で対応する。

⑦相談内容が複数課にまたがる場合の対応＜関係課共通＞

- ・用件を聞き、複数課にまたがることおよび1つ目の関係課へつなぐ旨を回答したうえで、対応する。（庁内関係課窓口につなぐ場合は、原則として職員が相談記録を持って1つ目の関係課へ同行し、複数課にまたがっていることを伝える。）

⑧庁内関係課と関係機関との連絡順位

- ・庁内関係課が明確なもの（「住まい制度」ガイドブックに掲載の内容）については関係課への誘導を優先する。

⑨関係課につなぐ主な内容と対応方法

- ・次ページ以降の表の通りに対応する。