

§ 3 市民生活

1 市民相談の概要

(1) 一般・行政相談

市民相談は、行政に対する要望などのほか隣近所のトラブルや困りごと相談、各種問い合わせなど、市民生活に関わる多種多様な相談に応じています。

平成24年度の「暮らし安心課」の新設を契機に、より一層市民相談窓口の利用促進を図るため、暮らしに関する総合的な相談窓口として「暮らし安心110番(21-3110・さあひやくとうぼん)」を開設しました。

「暮らし安心110番」は、市民からの相談等に対して、内容を正確に聴取し確認することで、いわゆる「たらい回し」を避け、市民の相談に対するワンストップ化に努めることとしています。

それぞれの事案に対しては、担当課と調整し、市民への明確な回答に努めるとともに、担当課に対しては処理結果の報告を求め、検証することで今後の適切な対応に繋げるよう努めています。

また、行政以外の相談については、軽易なものには直接助言をするとともに、専門的な知識を必要とするものについては、「市民特別相談」により、対応しています。

市民相談の令和元年度の相談件数は、2,304件となっており、電話による相談が1,840件、来庁による面談での相談が459件、Eメールでの相談が5件となっています。

また、相談の内容については、一般相談が1,060件、行政相談が1,244件となっております。

令和元年度「暮らし安心110番」受付状況

| 相談の形態 | 件数 | うち行政相談 |
|-------|--------|--------|
| 来 庁 | 459件 | 248件 |
| 電 話 | 1,840件 | 993件 |
| Eメール | 5件 | 3件 |
| 文 書 | 0件 | 0件 |
| 計 | 2,304件 | 1,244件 |

くらし安心110番（一般・行政相談）（平成27～令和元年度）

（単位：件）

| 所 管 部 局 名 | | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | R元年度 |
|----------------------------|--------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| 行 政 相 談 | 企 画 部 | 12 | 17 | 11 | 13 | 8 |
| | 総 務 部 | 24 | 14 | 16 | 36 | 11 |
| | 財 務 部 | 34 | 41 | 42 | 55 | 29 |
| | 競 輪 事 業 部 | 0 | 3 | 3 | 2 | 0 |
| | 市 民 部 | 398 | 257 | 375 | 351 | 391 |
| | 保 健 福 祉 部 | 259 | 276 | 208 | 231 | 215 |
| | 保 健 所 | 127 | 77 | 108 | 62 | 61 |
| | 子 ど も 未 来 部 | 20 | 21 | 15 | 22 | 14 |
| | 環 境 部 | 72 | 56 | 69 | 63 | 60 |
| | 経 済 部 | 14 | 3 | 6 | 6 | 21 |
| | 観 光 部 | 6 | 11 | 5 | 13 | 6 |
| | 農 林 水 産 部 | 12 | 8 | 15 | 5 | 7 |
| | 土 木 部 | 196 | 110 | 662 | 132 | 66 |
| | 都 市 建 設 部 | 96 | 98 | 105 | 65 | 62 |
| | 港 湾 空 港 部 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 消 防 本 部 | 5 | 10 | 5 | 4 | 8 |
| | 教 育 委 員 会 | 21 | 11 | 8 | 14 | 10 |
| | 企 業 局（上下水道部） | 19 | 17 | 12 | 15 | 16 |
| | 企 業 局（交通部） | 8 | 8 | 9 | 6 | 2 |
| | 函 館 病 院 | 7 | 3 | 5 | 6 | 2 |
| | そ の 他 部 局 | 9 | 7 | 12 | 6 | 10 |
| 他 官 庁 | 210 | 342 | 362 | 250 | 244 | |
| 行 政 相 談 計 （うち他部局と調整・回答） | | 1,551 (171) | 1,390 (113) | 2,053 (125) | 1,357 (37) | 1,244 (27) |
| 一 般 相 談 | | 1,596 | 1,338 | 1,155 | 1,164 | 1,060 |
| 合 計 | | 3,147 | 2,728 | 3,208 | 2,521 | 2,304 |

(2) 市民特別相談

市民特別相談は、市民の日常生活上の諸問題について問題解決の指針となるよう、専門の相談員が相談に応じるもので、相談日については、予約制となっており相談項目によって曜日等が異なっています。

令和2年度 市民特別相談開設状況 (本庁舎)

| 相談項目 | 曜日 | 相談時間 | 相談員 | 主な相談内容 |
|--------------|--------------------------------------|------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 法律 | 毎週 水, 金曜日 | 13:00 ~ 15:00 | 函館 弁護士会 | 金銭の貸借・契約上のトラブル等, 相続・離婚問題, その他民事問題(交通事故・医療事 故, 事業経営に関する相談を除く) |
| 登記全般 | 第2, 3, 4 木曜日 | 13:00 ~ 15:00 | 函館 司法書士会 | 相続・贈与の手続き, 不動産等の登記・供託の手続き等 |
| くらしの 法律手続 | 第1火曜日 | 13:00 ~ 15:00 | 北海道 行政書士会 函館支部 | 契約書・相続等に関する書類の作成 方法, 官公署等に提出する申請書の作成方 法 |
| 土地・家屋 | 1月~6月 第2, 4木曜日 7月~12月 第2木曜日 | 10:00 ~ 12:00 | 北海道 不動産 鑑定士協会 | 土地・建物等の価格, 賃貸借料・権利金・明渡し等の賃貸借 契約問題 |
| 困りごと 心配ごと | 第1, 3火曜日 | 9:30 ~ 11:30 | 函館人権 擁護委員 協議会 | 夫婦や親子関係のもめごと, 職場や学校でのいじめ, 家庭内暴力, 隣近所のいやがらせ, 不当な差別等 |

(亀田支所)

| 相談項目 | 曜日 | 相談時間 | 相談員 | 主な相談内容 |
|------|--------------------------------|------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 法律 | 第1, 3火曜日 (4月のみ 第2, 3火曜日) | 13:00 ~ 15:00 | 函館 弁護士会 | 金銭の貸借・契約上のトラブル等, 相続・離婚問題, その他民事問題(交通事故・医療事 故, 事業経営に関する相談を除く) |

