

365日相談可能な窓口「市民が真ん中相談センター」の設置 (愛媛県今治市)

取組概要

「市民が真ん中」の視点で市民の役に立つ市役所への取組として、市長就任6カ月(R3.8月)で、市民からの多様な相談をワンストップで受け付ける駆け込み寺として365日相談可能な「市民が真ん中相談センター」を設置。

また、市民相談の在り方も庁内プロジェクトチームを結成し検討を継続するなど、市民一人ひとりに寄り添うセンターとして機能強化を図っている。

人口 153,532 (R4.1.1現在)

担当 市民参画課

創意・工夫した点

① 庁内プロジェクトチームの結成

- ・若手職員を中心としたメンバーが相談センターの在り方を検討

② 相談機会の拡充

- ・365日相談受付可能
- ・多様な方法による相談受付可能
(オンライン対応も追加)

③ 相談メニューの充実

- ・官民が連携し、既存の相談メニューに加え家計相談や経営相談を追加

④ メディアを活用した情報発信

- ・市公式SNS投稿、HPや広報紙等掲載、FMラジオ、新聞やテレビにて発信等

取組の効果

- ◆ 開設後、約7カ月間の相談件数は
1,282件
↑ 前年比 約5倍 ↑

《利用者の声》

- ◎ 関係課と連携し、対応してくれて助かった。
- ◎ いつでも相談できる場所があると安心する。

他団体へのアドバイス

市民の役に立つ市役所になるには、市民の「納得」と「共感」が得られなければならない。

「市民と共に未来の新しい風を確かなもの」にするため、全庁的な意識改革に取り組むことが肝要と考える。



市民が真ん中相談センター



今治市プロジェクトチーム任命式