

# 「市民の声」年度統計

(令和5年度)

1	令和5年度の受付状況	… P 1
2	市政関連相談の受付状況	… P 4
3	件数の推移（過去5年間）	… P 8
4	総括	… P 10

調布市市民部市民相談課

令和6年9月

## はじめに

市民相談課では、市民の皆さんが日常生活で直面する問題、悩み事や、市政に関する御意見、御要望などの相談（以下「相談」という。）を「市民の声」として受け付けし、迅速かつ丁寧な対応に努めています。

### 1 令和5年度の受付状況

総件数は2,711件となり、前年度と比較し291件の減少となりました。

#### (1) 方法別内訳

「電子メール」が1,694件（62.5%）で最も多く、以下「電話」が468件（17.3%）、「市長へのはがき」が225件（8.3%）、「ふれあいトークング」が179件（6.6%）の順となっています。

前年度との比較では、「市長へのはがき」が増加（31件増）したほか、「電話」は減少（186件減）しています。その他の項目については、「ふれあいトークング」「電子メール」「文書」「来訪」が減少しています。

#### (2) 内容別内訳

「要望」が814件（30.0%）と最も多く、以下「苦情」465件（17.2%）、「意見」446件（16.5%）、「問合せ」311件（11.5%）、「お礼」28件（1.0%）の順となっています。

前年度との比較では、「苦情」（166件増）、「意見」（61件増）が増加した一方、「要望」（255件減）、「問合せ」（11件減）、「お礼」（11件減）が減少しています。

（単位：件、%）

区分	令和4年度		令和5年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比		
総件数	3,002	100.0	2,711	100.0	-291	
相談方法別内訳	電話	654	21.8	468	17.3	-186
	来訪	92	3.1	91	3.4	-1
	文書	60	2.0	53	2.0	-7
	ファクス	1	0.0	1	0.0	0
	市長へのはがき	194	6.5	225	8.3	31
	電子メール	1,731	57.7	1,694	62.5	-37
	ふれあいトークング	270	9.0	179	6.6	-91
相談内容別内訳	要望	1,069	35.6	814	30.0	-255
	苦情	299	10.0	465	17.2	166
	問合せ	322	10.7	311	11.5	-11
	意見	385	12.8	446	16.5	61
	お礼	39	1.3	28	1.0	-11
	その他	888	29.6	647	23.9	-241

※ 構成比は小数点以下の端数処理により100%とならないことがあります。

(3) 相談区分別内訳

相談については、市政以外の「一般相談」と「市政関連相談」に大別しています。

・ 一般相談

相隣関係，契約，家族，相続等の市民の暮らしに結び付いた事案で，市民相談課の職員等がそれぞれの内容に応じて法律相談などの専門相談につなぐなど，問題解決に向けて対応しています。

・ 市政関連相談

市政に関する要望，意見，苦情などであり，内容に応じて所管部署に引き継ぎ，回答を要するものは原則として2週間以内に回答するよう努めています。

ア 件数（対前年度比）

(ア) 一般相談

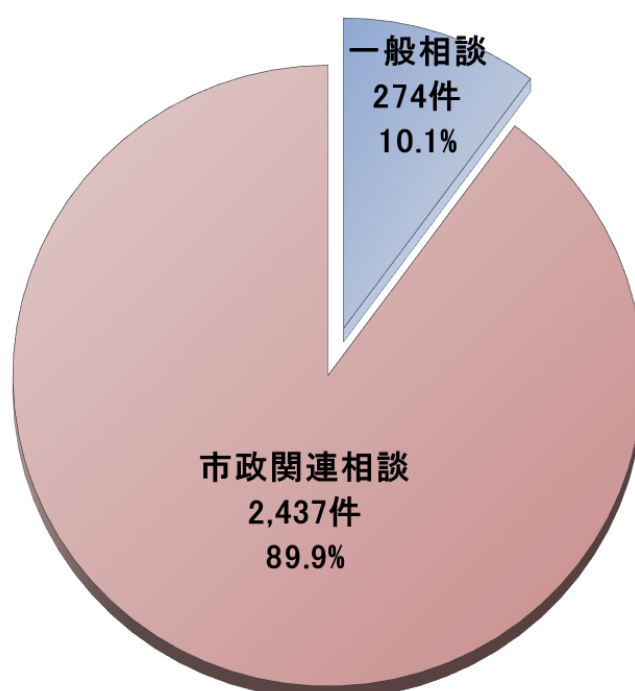
274件（全体の10.1%）であり，前年度と比較して321件減少しています。

(イ) 市政関連相談

2,437件（全体の89.9%）であり，前年度と比較して30件増加しています。

（単位：件，%）

区分	令和4年度		令和5年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
総件数	3,002	100	2,711	100	-291
一般相談	595	19.8	274	10.1	-321
市政関連相談	2,407	80.2	2,437	89.9	30



イ 各相談区分の分野別内訳

(ア) 一般相談

「隣地・隣家」が7件と最も多く、次いで「夫妻・家庭」が3件、「売買・契約」が2件となっています。

(イ) 市政関連相談

「都市整備」が429件、「福祉・健康・医療」が304件、「環境・緑」が268件となっています。

※ 「その他」は、分野が多岐にわたるもの。

(単位：件、%)

区分		令和4年度		令和5年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,002	100	2,711	100	-291
一般相談	隣地・隣家	13	0.4	7	0.3	-6
	売買・契約	8	0.3	2	0.1	-6
	夫妻・家庭	12	0.4	3	0.1	-9
	人権・暴力	1	0.0	1	0.0	0
	相続	6	0.2	0	0.0	-6
	借地・借家	1	0.0	0	0.0	-1
	職場・雇用	1	0.0	1	0.0	0
	消費者金融	0	0.0	1	0.0	1
	破産関係	0	0.0	0	0.0	0
	その他	553	18.4	259	9.6	-294
	小計	595	19.8	274	10.1	-321
市政関連相談	消防・防災・生活安全	168	5.6	183	6.8	15
	戸籍・住民登録等	88	2.9	69	2.5	-19
	保険・年金・税金	84	2.8	70	2.6	-14
	文化・スポーツ・市民活動	143	4.8	142	5.2	-1
	産業	40	1.3	58	2.1	18
	子育て	166	5.5	125	4.6	-41
	福祉・健康・医療	302	10.1	304	11.2	2
	ごみ・リサイクル	79	2.6	87	3.2	8
	環境・緑	303	10.1	268	9.9	-35
	都市整備	426	14.2	429	15.8	3
	教育	216	7.2	188	6.9	-28
	行政運営	234	7.8	173	6.4	-61
	男女共同参画	8	0.3	24	0.9	16
	その他	150	5.0	317	11.7	167
小計	2,407	80.2	2,437	89.9	30	

※ 構成比は小数点以下の端数処理により100%とならないことがあります。

## 2 市政関連相談の受付状況

市政関連相談については、回答を要するものに対し、相談内容を所管する部署から相談者に対し、速やかに回答することとしています。

また、事案により庁内で情報共有を図り、市民サービスの向上に活かすための取組につなげています。

令和5年度の市政関連相談は2,437件で、前年度と比較して30件の増加となっています。

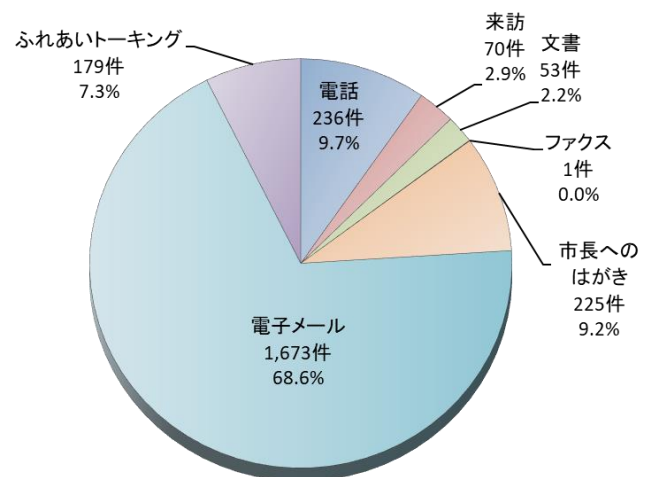
なお、電話や電子メール等による問合せのうち、即時回答が行われた簡易な内容のものは件数に含んでいません。

### (1) 相談方法別内訳

相談方法としては、電子メール(1,673件)が全体の大多数を占め、次いで「電話」(236件)、「市長へのはがき」(225件)となっています。

(単位：件)

区分		4年度	5年度	増減
総件数		2,407	2,437	30
相談方法別内訳	電話	186	236	50
	来訪	66	70	4
	文書	60	53	-7
	ファクス	1	1	0
	市長へのはがき	194	225	31
	電子メール	1,630	1,673	43
	ふれあいトークング	270	179	-91

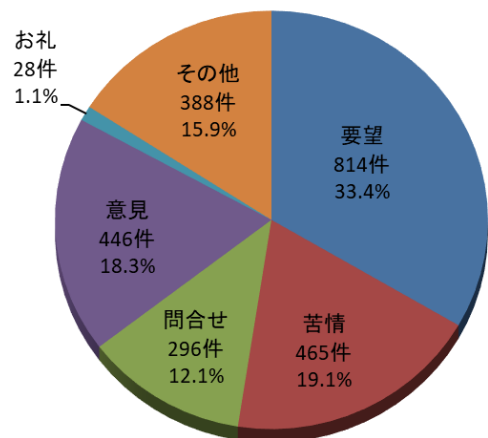


### (2) 相談内容別内訳

相談内容としては、「要望」(814件)が全体の約33%を占め、次いで「苦情」(465件)、「意見」(446件)の順となっています。

(単位：件)

区分		4年度	5年度	増減
総件数		2,407	2,437	30
相談内容別内訳	要望	1,069	814	-255
	苦情	299	465	166
	問合せ	280	296	16
	意見	385	446	61
	お礼	39	28	-11
	その他	335	388	53



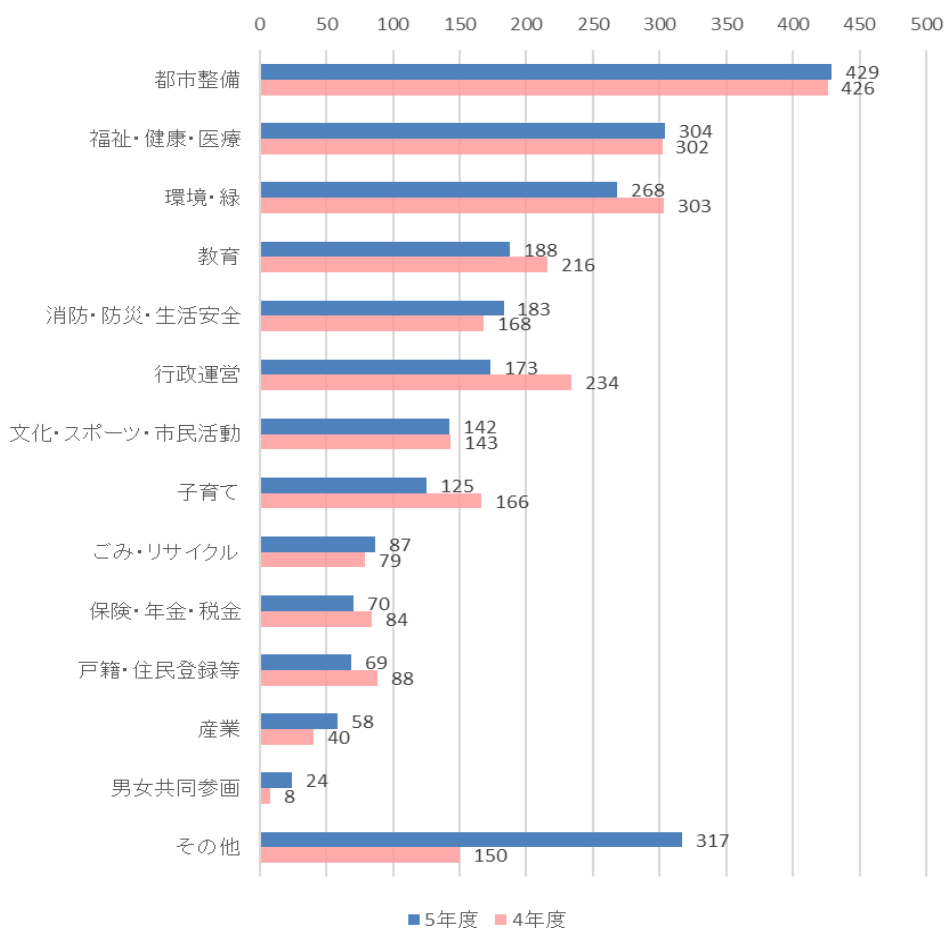
※ 構成比は小数点以下の端数処理により100%とならないことがあります。

### (3) 分野別内訳

分野別としては、市民からの相談が多かった順では、「都市整備」が 429 件（前年度比 3 件増）、「福祉・健康・医療」が 304 件（同 2 件増）、「環境・緑」が 268 件（同 35 件減少）、以下、「教育」、「消防・防災・生活安全」等となっています。

（単位：件）

区分		4年度	5年度	増減
総件数		2,407	2,437	30
分野別	消防・防災・生活安全	168	183	15
	戸籍・住民登録等	88	69	-19
	保険・年金・税金	84	70	-14
	文化・スポーツ・市民活動	143	142	-1
	産業	40	58	18
	子育て	166	125	-41
	福祉・健康・医療	302	304	2
	ごみ・リサイクル	79	87	8
	環境・緑	303	268	-35
	都市整備	426	429	3
	教育	216	188	-28
	行政運営	234	173	-61
	男女共同参画	8	24	16
	その他	150	317	167

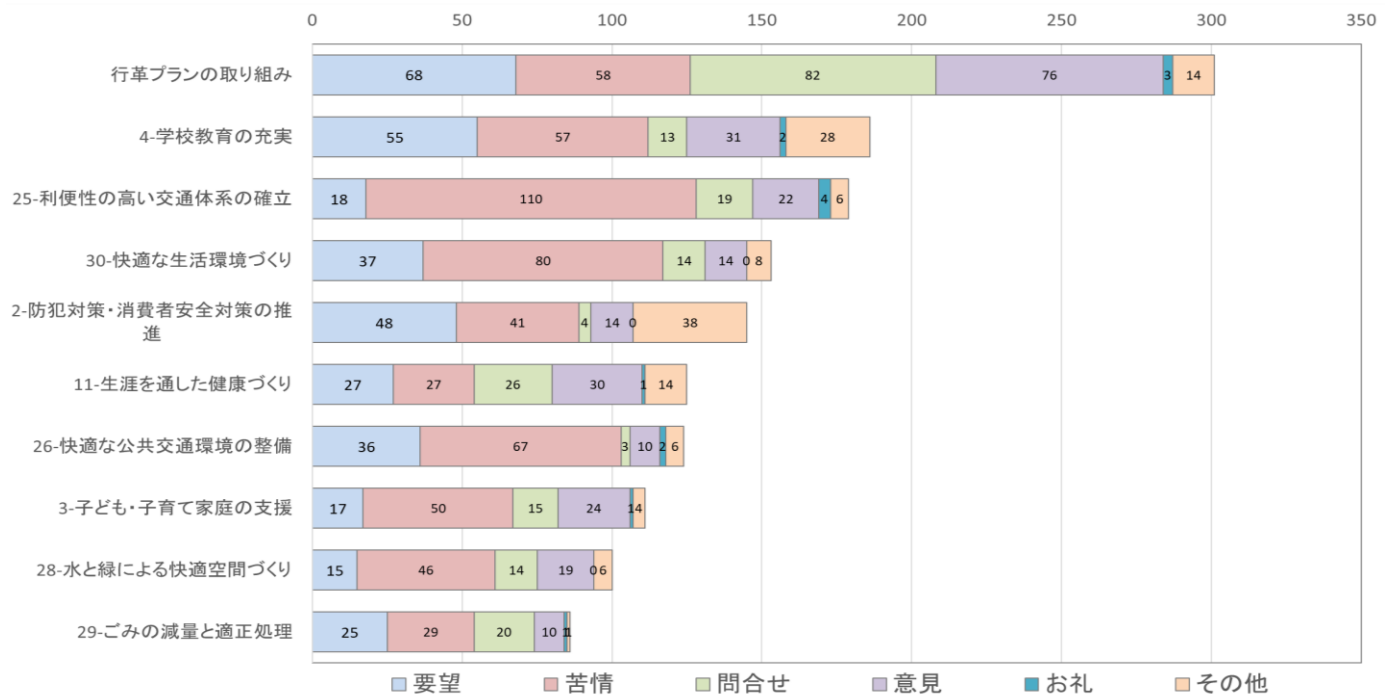


(4) 施策別内訳

市の基本計画における施策別では、上位3施策は、「行革プランの取り組み 2023」(301件)、施策4「学校教育の充実」(186件)、施策25「利便性の高い交通体系の確立」(179件)となっています。(全施策の件数は次ページ参照)

(単位：件)

順	施策No. — 施策名	主な内容	件数
1	行革プランの取り組み 2023	職員の待遇, ふるさと納税, 市役所のデジタル化など	301
2	4—学校教育の充実	子どもの安全, 給食の無償化, 防犯カメラ設置など	186
3	25—利便性の高い交通体系の確立	道路補修, 街路樹や街路灯の管理, カーブミラー設置など	179
4	30—快適な生活環境づくり	騒音, 悪臭, 路上喫煙, 鳥害等の対応など	153
5	2—防犯対策・消費者安全対策の推進	防犯カメラの設置, 道路遊び・路上駐車への対応, 詐欺等の情報提供など	145
6	11—生涯を通じた健康づくり	新型コロナウイルス感染症対策及びワクチン接種, 喫煙マナーの対応など	125
7	26—快適な公共交通環境の整備	自転車マナー, 駐輪場の設置, バスの運行など	124
8	3—子ども・子育て家庭の支援	保育園への要望・苦情, 不審者, 防災行政無線など	111
9	28—水と緑による快適空間づくり	公園の管理, 使用, 公園の整備など	100
10	29—ごみの減量と適正処理	ごみの回収漏れ, ごみ袋, ごみの分別方法など	86



## 令和5年度 施策別件数（件数順）

（単位：件）

順	施策 No. - 施策名	苦情	要望	問合せ	意見	お礼	その他	計
1	行革プランの取り組み	68	58	82	76	3	14	301
2	4-学校教育の充実	55	57	13	31	2	28	186
3	25-利便性の高い交通体系の確立	18	110	19	22	4	6	179
4	30-快適な生活環境づくり	37	80	14	14	0	8	153
5	2-防犯対策・消費者安全対策の推進	48	41	4	14	0	38	145
6	11-生涯を通じた健康づくり	27	27	26	30	1	14	125
7	26-快適な公共交通環境の整備	36	67	3	10	2	6	124
8	3-子ども・子育て家庭の支援	17	50	15	24	1	4	111
9	28-水と緑による快適空間づくり	15	46	14	19	0	6	100
10	29-ごみの減量と適正処理	25	29	20	10	1	1	86
11	7-高齢者福祉の充実	21	29	3	12	1	5	71
12	23-地域特性を生かした都市空間の形成	8	24	2	25	1	1	61
13	12-生涯学習のまちづくり	3	32	0	14	4	1	54
14	8-障害者福祉の充実	16	18	5	10	2	2	53
15	9-セーフティネットによる生活支援	10	20	8	6	0	0	44
15	13-市民スポーツの振興	8	18	4	13	0	1	44
17	1-災害に強いまちづくり	7	13	4	9	1	4	38
18	24-良好な住環境づくり	4	11	6	8	0	7	36
19	19-魅力ある観光の振興	8	7	4	7	2	1	29
19	22-良好な市街地の形成	4	7	8	10	0	0	29
21	17-活力ある産業の推進	5	10	5	5	0	1	26
22	15-人権の尊重・男女共同参画社会の形成	3	9	1	11	0	0	24
23	6-共に支え合う地域福祉の推進	4	4	1	10	0	0	19
24	14-地域コミュニティの醸成	2	7	1	6	2	0	18
25	5-青少年の健全育成	1	3	3	8	0	0	15
26	20-文化芸術の振興	0	5	1	6	0	1	13
27	18-都市農業の推進	0	4	2	3	0	1	10
28	21-地域ゆかりの文化の保存と継承	1	5	0	3	0	0	9
29	16-平和施策・国際交流の推進	1	2	2	2	0	0	7
29	27-脱炭素社会へ向けた地球温暖化対策と環境保全の推進	1	1	2	1	0	2	7
31	10-雇用・就労の支援	0	0	3	0	0	0	3
32	その他	12	20	21	27	1	236	317
	合計	465	814	296	446	28	388	2,437



### 3 件数の推移（過去5年間）

令和元年度までは総件数が概ね3,600件前後で推移し、令和2年度から令和3年度にかけては新型コロナウイルス感染症に関する意見・問い合わせ等が多く寄せられたことから4,000件を超えていましたが、令和4年度は新型コロナウイルス感染症に関する意見等が減少し、約3,000件、令和5年度は約2,700件と減少傾向にあります。

#### (1) 相談方法別内訳

各年度とも、「電子メール」「電話」「市長へのはがき」が主体となっています。

令和4年度と比較すると、令和5年度は「市長へのはがき」が増加し、「電話」「ふれあいトークン」「電子メール」「文書」「来訪」は減少しています。

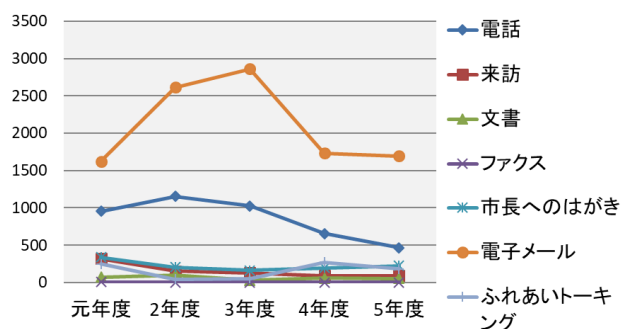
#### (2) 相談内容別内訳

年度によって増減はあるものの、各年度とも、「要望」「苦情」「問合せ」「意見」が主体となっています。

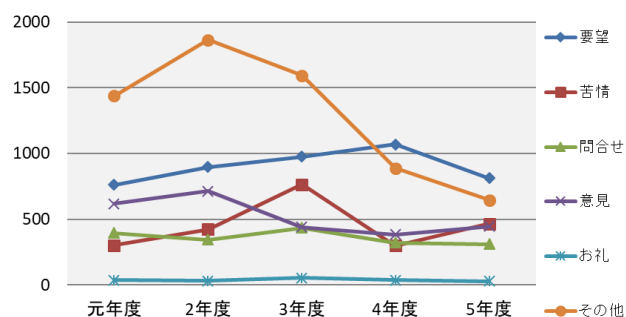
(単位：件)

区分		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
総件数		3,556	4,279	4,265	3,002	2,711
相談方法別内訳	電話	956	1,156	1,026	654	468
	来訪	317	153	129	92	91
	文書	73	99	30	60	53
	ファクス	5	3	1	1	1
	市長へのはがき	336	205	163	194	225
	電子メール	1,623	2,617	2,861	1,731	1,694
	ふれあいトークン	246	46	55	270	179
相談内容別内訳	要望	763	898	977	1,069	814
	苦情	304	425	764	299	465
	問合せ	397	346	435	322	311
	意見	618	715	440	385	446
	お礼	37	31	55	39	28
	その他	1,437	1,864	1,594	888	647

#### ▼相談方法別



#### ▼相談内容別



(3) 各相談区分の分野別内訳

ア 一般相談

平成30年度以降、1,000件～1,400件程度で推移していましたが、令和4年度以降減少傾向にあり、令和5年度は令和4年度と比較して、約300件の減少となっています。

イ 市政関連相談

令和2年度、令和3年度は「福祉・健康・医療」（新型コロナウイルス感染症関連）の相談が多く寄せられましたが、令和4年度、令和5年度は「都市整備」に係る声が多く寄せられました。

(単位：件)

区分	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	
総件数	3,556	4,279	4,265	3,002	2,711	
一般相談	隣地・隣家	69	34	22	13	7
	売買・契約	18	15	11	8	2
	夫婦・家庭	86	25	9	12	3
	人権・暴力	5	11	8	1	1
	相続	40	9	8	6	0
	借地・借家	5	10	3	1	0
	職場・雇用	17	3	0	1	1
	消費者金融	2	3	0	0	1
	破産関係	1	0	0	0	0
	その他	1,082	1,304	1,253	553	259
小計	1,325	1,414	1,314	595	274	
市政関連相談	消防・防災・生活安全	172	143	106	168	183
	戸籍・住民登録等	57	85	68	88	69
	保険・年金・税金	81	88	80	84	70
	文化・スポーツ・市民活動	188	160	229	143	142
	産業	50	78	49	40	58
	子育て	121	166	117	166	125
	福祉・健康・医療	233	517	853	302	304
	ごみ・リサイクル	53	74	92	79	87
	環境・緑	251	297	252	303	268
	都市整備	427	313	358	426	429
	教育	115	191	252	216	188
	行政運営	373	469	304	234	173
	男女共同参画	11	9	16	8	24
その他	99	275	175	150	317	
小計	2,231	2,865	2,951	2,407	2,437	

#### 4 総括

令和5年度「市民の声」の相談総件数は2,711件となりました。前年度と比較すると、一般相談が321件減少し、市政関連相談は30件増加したため、総件数で291件の減少となりました。

一般相談のうち、専門的な対応が必要な事案については、職員等が各種専門相談を御案内するなど、相談事案の解決につながるよう対応しました。

また、市政関連相談については、所管部署において対応が図られるよう、「調布市市民相談に係る要望等標準処理規程」に基づき、適切に対応しました。

引き続き、市民の皆さんの相談に迅速、丁寧に対応するとともに、お寄せいただいた「市民の声」に対しては、市民の貴重な声として庁内で情報共有を図り、市民サービスの向上につなげるよう、取組を進めてまいります。

