

# 市 民 相 談 課

## 1 広聴相談業務

予算科目(款・項・目) 10・05・10 [決算書87～89ページ]

広聴業務は、市長と語る・ふれあいトークや市民からの意見・要望として「市長へのはがき」等で寄せられる様々な市民の声に対し、関係部署と連携し迅速な対応に努め市民サービスの向上に活かすための取組につなげることを目的とするもの

相談業務は、市民の日常生活で生じる様々な問題や悩み事等について、適切な専門相談への案内、情報提供を行うとともに、専門家の指導、助言等を受けて、解決の糸口や方法を見つけることを目的とするもの

### (1) 市長と語る・ふれあいトーク

市民から市政やまちづくりについての意見や提案をお聴きし、市長が市の考え方などについて直接説明することにより、市政への関心を高め一緒に考えてもらう機会を提供することを目的として開催した。また、円滑な運営を通じて多様な世代の意見などの把握に努め、市政の施策に活かすための庁内情報化を推進した。

#### ア 平成29年度開催状況

(単位：人)

回	日 時	場 所	参加者
1	平成29年5月20日 午後2時～午後4時	教育会館 3階会議室	46
2	平成29年7月29日 午後2時～午後4時	市民プラザあくろす あくろすホール	32
3	平成29年11月12日 午前10時～正午	教育会館 3階会議室	43
4	平成30年2月17日 午前10時～正午	市民プラザあくろす あくろすホール	40
参加者合計			161

#### イ 発言内容内訳

(単位：件)

街づくり(調布駅前広場など)について	26	防災(避難所対策, 治安など)について	5
子育て(待機児童など)について	21	福祉・健康(障害者支援など)について	6
環境・緑(公園, 喫煙問題など)について	12	文化・スポーツ・市民活動などについて	8
行政運営(オリパラ開催など)について	12	教育(児童の安全対策など)について	9
産業(商業施設誘致など)について	10	各種届出事務の改善について	1
合計			110

### (2) 要望等の受付・対応

市民からの市政に関する要望・苦情等については、「市民の声」として担当部署に付して、迅速・丁寧に回答するなど適切な対応に努めた。

また、日常生活での問題や悩み事に対しては、課題を整理して内容や専門性に応じた専門相談に引き継いだ。

#### ア 意見・要望等

##### (7) 件数

(単位：件)

区 分	平成27年度	平成28年度	平成29年度
総件数	2,989	3,602	3,078

方法別	電 話	680	1,452	964
	来 訪	515	325	181
	文 書	103	122	75
	ファクス	8	7	3
	市長へのはがき	513	490	518
	電子メール	1,004	1,060	1,171
	ふれあいトークング	166	146	166
内容別	要 望	878	644	637
	苦 情	364	320	343
	問合せ	608	526	284
	意 見	286	413	409
	お 礼	34	28	22
	その他	819	1,671	1,383

## (イ) 分野別内訳

(単位：件)

	区 分	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
市政以外の一般的なもの	隣地・隣家	107	81	36
	売買・契約	34	51	9
	夫妻・家庭	160	94	19
	人権・暴力	10	7	2
	相 続	119	54	6
	借地・借家	31	13	0
	職場・雇用	24	17	9
	消費者金融	10	6	1
	破産関係	23	4	1
	そ の 他	480	1,327	931
	合計	998	1,654	1,014
市政に関する意見・要望	消防・防災・生活	79	79	86
	戸籍・住民登録等	49	70	59
	保険・年金・税金	68	122	195
	文化・スポーツ・市民活動	173	144	174
	産業	68	55	70
	子育て	94	101	94
	福祉・健康・医療	162	157	143
	ごみ・リサイクル	60	66	51
	環境・緑	206	212	240
	都市整備	429	407	443
	教育	69	59	106
	行政運営	325	373	294
	男女共同参画	4	5	8
その他	205	98	101	

合計	1,991	1,948	2,064
----	-------	-------	-------

(3) 専門相談

市民の日常生活での問題や悩み事に対しては、法律、人権、交通事故、家庭など12の分野において、解決の糸口や方法を見いだせるよう専門家による専門相談を実施した。(単位：人)

区 分	平成 27 年度			平成 28 年度			平成 29 年度		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
法律相談	615	941	1,556	592	946	1,538	579	938	1,517
人権身の上相談	1	3	4	2	3	5	1	4	5
交通事故相談	48	40	88	45	31	76	32	48	80
家庭相談	26	61	87	21	69	90	20	59	79
税務相談	26	42	68	30	39	69	29	53	82
市政・行政相談	6	3	9	5	7	12	8	6	14
登記相談	36	63	99	42	58	100	34	72	106
不動産取引相談	55	70	125	53	75	128	45	81	126
心の相談	49	67	116	28	55	83	26	73	99
土地家屋調査測量相談	12	15	27	12	8	20	6	11	17
相続等の書類作成相談	26	73	99	35	59	94	35	56	91
年金・社会保険相談	7	12	19	8	25	33	12	24	36
マンション管理相談	6	10	16	※			※		
合 計	913	1,400	2,313	873	1,375	2,248	827	1,425	2,252

※ マンション管理相談は、平成28年度から住宅課に業務移管された。

2 行政オンブズマン

予算科目(款・項・目)10・05・10 [決算書89ページ]

市政に関する苦情(相談)をオンブズマンが公正・中立的な立場から調査し、提言や勧告等を行うもの

オンブズマン相談室を設置し、運営している。

なお、平成29年度から、担当オンブズマンによる事前相談を行うこととし、苦情申立ての手続きの前に、より正確な苦情内容の把握に努めた。

(1) 受付体制

ア 受付時間 毎週月曜日から金曜日まで(閉庁日を除く。)午前8時30分から午後5時15分まで

イ 受付方法 来庁, 電話, 郵送(FAX), 電子メール

ウ オンブズマン相談日

毎週水曜日 午後1時から午後5時まで(第5水曜日と祝日を除く。)

エ オンブズマン相談室利用状況

(単位：件)

区 分	平成 27 年度				平成 28 年度				平成 29 年度			
	男	女	団体	合計	男	女	団体	合計	男	女	団体	合計
苦情申立	0	3	0	3	0	1	0	1	2	0	0	2
相談	2	4	0	6	2	2	0	4	0	0	0	0
問合せ	18	9	5	32	14	7	1	22	47	9	2	58
合 計	20	16	5	41	16	10	1	27	49	9	2	60

(2) 苦情申立処理

ア 苦情申立結果別内訳

(単位：件)

結 果	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
制度改善の提言	0	0	0
是正の勧告	0	1	0
意見表明	1	1	2
市に不備がなかったもの	0	2	0
調査しない旨の通知	0	0	0
取下げ	0	0	0
調査中止	0	0	0
次年度へ調査継続	3	0	0

イ 苦情申立内容別内訳 (平成 29 年度)

内 容	結 果
小学校に通う子どもの怪我への対応について	意見表明
防災倉庫の換気設備の騒音について	意見表明

3 人権啓発の推進

予算科目(款・項・目) 10・05・10 [決算書 89 ページ]

自由人権思想の普及啓発など人権擁護活動を行う人権擁護委員と連携・協力し、人権啓発のための各種事業を実施するもの

(1) 第 24 回子どもたちからの人権メッセージ発表会

子どもたちに人権尊重の精神と自由に意見を表明する権利を理解してもらうもの

ア 実施日等 平成 29 年 9 月 9 日 午後 1 時から 武蔵野公会堂ホール

イ 参加校 第三小学校 (6 年), 富士見台小学校 (6 年)

滝坂小学校 (5 年), 深大寺小学校 (4 年)

(2) 人権の花運動

花の栽培を通じて、子どもたちが協力し、花を育てることで、命を大切に、思いやる心を身に付けてもらうもの

ア 実施期間 平成 29 年 5 月から 10 月まで

イ 実施校 緑ヶ丘小学校, 染地小学校

(3) 全国中学生人権作文コンテスト東京都大会

次代を担う中学生が人権に関する作文を書くことにより、人権尊重の重要性を理解するとともに、豊かな人権感覚を身に付けてもらうもの

ア 参加校 市立中学校, 市内私立中学校の一部

イ 応募作品数 1, 617 編

4 資料頒布コーナー

市の各部署で作成した市民向けの行政資料を、一括して取り扱うもの

(1) 平成 29 年度頒布実績

ア 頒布部数 237 部

イ 頒布代金 193,000 円

(2) 頒布資料及び頒布価格

(単位：円)

資料名	価格	資料名	価格
調布市議会 50 年史	4,000	調布市基本計画（平成 27～30 年度） 及び基本計画概要版	2,000
平成 29 年度基本的施策・市政経営の 概要 《施策と予算》（ダイジェスト 版）	200	平成 29 年度予算書及び市政経営の概 要 《施策と予算》	2,100
平成 28 年度歳入歳出決算書・平成 28 年度実質収支に関する調書, 歳入歳出 決算事項別明細書, 財産に関する調書	2,100	調布市まちづくりデータブック 2013	1,400
調布市全図（白地図）	150	調布市人口ビジョン, まち・ひと・ しごと創生総合戦略	500
調布市公共施設白書及び調布市公共 施設白書（概要版）	2,000	調布市公共施設等総合管理計画及び 調布市公共施設等総合管理計画（概 要版）	1,000
市報ちょうふ縮刷版（平成 15 年～16 年版）	1,600	市報ちょうふ縮刷版（平成 17 年～29 年版）	500
調布市制施行 60 周年記念要覧	1,000	調布こぼれ話（Ⅰ）	200
調布こぼれ話（Ⅱ）	200	調布市環境基本計画	1,000
調布市緑の基本計画（庭園のまち調 布）	1,000	調布市下水道総合計画	1,000
調布市都市計画マスタープラン改定 版	1,500	調布市都市計画図	900
東部地域街づくり方針	950	西部地域街づくり方針	950
南部地域街づくり方針	950	北部地域街づくり方針	950
調布市景観計画	1,200	調布市景観形成ガイドライン（色彩 編）	500
調布市分譲マンション実態調査報告 書	1,500	調布市公営住宅ストック総合活用計 画	1,500
調布市住宅マスタープラン	900	調布読本～近代調布の歩み～	200
調布の動物ばなし	300	下布田古墳群の調査	150
寺社の石仏（調布市の石造物 2）	800	寺社の彫刻	2,500
調布の古道・坂道・水路・橋	1,000	深大寺水車の今と昔	150
野口平一家資料目録	800	実篤公園植物誌	1,500
調布市統計書（平成 27 年版）	1,200	調布市史（中巻）	2,500
調布市史（下巻）	3,500	調布市史（民俗編）	2,000
調布市教育史	3,000	近世の上布田村	500
近世調布の村むら	600	私案抄 深大寺住僧長弁の文集	1,200
行政史料に見る調布の近代	2,400	調布の近世史料（上・下セット）	3,000
原豊穰日記	1,000	原豊穰日記（続）	1,000
中村亨日誌	1,200	調布市史年表 第二版	1,500
調布の近現代史料（第 1 集）	2,500	調布の近現代史料（第 2 集）	2,500

調布の近現代史料（第3集）	2,500	公令抜記	1,500
図説調布の歴史	2,500	御用留（1）	1,000
御用留（2）	1,000	御用留（3）	1,000
御用留（4）	1,000	御用留（5）	1,000
御用留（6）	1,000	調布の民俗覚書	400
幕末維新时期における調布周辺の人びと	300	天璋院篤姫とその時代～江戸から東京へ～	300
公用誌（1）	1,000	子どものための調布のむかしばなし	500
凧として 市民がたどる調布の女性史	1,000	復刻版 調布の里ものがたり	200