

# 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89ページ]

広聴業務は、市民から寄せられる様々な意見・要望等について受付を行い、関係部署と連携し迅速かつ適切な対応に努め、市政に反映させ市民サービスの向上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。開催に当たっては、住民基本台帳から無作為抽出した市民に開催案内を送付し、参加を呼び掛けた。

#### ア 平成30年度開催状況

(単位：人)

回	日 時	場 所	参加者
1	平成30年8月19日 午前10時～正午	教育会館 3階会議室	40
2	平成30年11月24日 午後2時～午後4時	教育会館 3階会議室	39
3	平成31年2月11日 午前9時30分～午前11時30分	市民プラザあくろす あくろすホール	36
参加者合計			115

#### 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	31	教育(小学校の耐震化など)について	7
環境・緑(公園、喫煙問題など)について	11	産業(商業施設誘致など)について	7
福祉・健康(施設の拠点整備など)について	9	文化・スポーツ・市民活動などについて	5
子育て(待機児童など)について	9	防災(防災備蓄倉庫など)について	2
行政運営(オリパラ開催など)について	8	税金納付の電子決済について	1
合計			90

### (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

##### (ア) 件数

(単位：件)

区 分		平成28年度	平成29年度	平成30年度
総件数		3,602	3,078	3,673
電 話		1,452	964	974
来 訪		325	181	255

方法別	文 書	122	75	89
	ファクス	7	3	4
	市長へのはがき	490	518	548
	電子メール	1,060	1,171	1,681
	ふれあいトークング	146	166	122
内容別	要 望	644	637	879
	苦 情	320	343	264
	問合せ	526	284	403
	意 見	413	409	349
	お 礼	28	22	24
	その他	1,671	1,383	1,754

(イ) 分野別内訳

(単位：件)

	区 分	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
市政以外の一般的なもの	隣地・隣家	81	36	85
	売買・契約	51	9	17
	夫妻・家庭	94	19	73
	人権・暴力	7	2	7
	相 続	54	6	10
	借地・借家	13	0	5
	職場・雇用	17	9	5
	消費者金融	6	1	2
	破 産 関 係	4	1	0
	そ の 他	1,327	931	1,247
	合計	1,654	1,014	1,451
	市政に関する意見・要望	消防・防災・生活	79	86
戸籍・住民登録等		70	59	76
保険・年金・税金		122	195	105
文化・スポーツ・市民活動		144	174	174
産業		55	70	67
子育て		101	94	87
福祉・健康・医療		157	143	184
ごみ・リサイクル		66	51	60
環境・緑		212	240	210
都市整備		407	443	457
教育		59	106	89
行政運営		373	294	480
男女共同参画		5	8	8
その他		98	101	126
合計	1,948	2,064	2,222	

(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 28 年度			平成 29 年度			平成 30 年度		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
法律相談	592	946	1,538	579	938	1,517	649	923	1,572
人権身の上相談	2	3	5	1	4	5	1	5	6
交通事故相談	45	31	76	32	48	80	27	45	72
家庭相談	21	69	90	20	59	79	33	59	92
税務相談	30	39	69	29	53	82	32	52	84
市政・行政相談	5	7	12	8	6	14	8	4	12
登記相談	42	58	100	34	72	106	36	82	118
不動産取引相談	53	75	128	45	81	126	57	102	159
心の相談	28	55	83	26	73	99	26	79	105
土地家屋調査測量相談	12	8	20	6	11	17	3	19	22
相続等の書類作成相談	35	59	94	35	56	91	28	65	93
年金・社会保険相談	8	25	33	12	24	36	9	29	38
合 計	873	1,375	2,248	827	1,425	2,252	909	1,464	2,373

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。担当オンブズマンによる事前相談を行い、苦情申立ての手續の前に、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 28 年度				平成 29 年度				平成 30 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	1	0	1	2	0	0	2	0	0	0	0
相談	2	2	0	4	0	0	0	0	6	3	0	9
問合せ	14	7	1	22	47	9	2	58	5	5	0	10
合 計	16	10	1	27	49	9	2	60	11	8	0	19

(2) 苦情申立処理

ア 苦情申立結果別内訳 (単位：件)

結 果	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
制度改善の提言	0	0	0

是正の勧告	1	0	0
意見表明	1	2	0
市に不備がなかったもの	2	0	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	0	0	0

### 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25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30年9月8日 午後1時から 府中の森芸術劇場ふるさとホール  
 イ 参加校 上ノ原小学校（6年）、石原小学校（5年）、若葉小学校（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、命を大切にし、思いやる心を身に付けてもらうもの

- ア 実施期間 平成30年5月から10月まで  
 イ 実施校 石原小学校、若葉小学校

(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 1,527編

(4) 多文化共生社会を目指して（ハートフルミニコンサート）

東京2020大会やラグビーW杯会場市として多くの外国人来訪者が予想され、多文化共生について一緒に考えるパネルディスカッション、和文化に触れる箏の演奏会や演奏体験等で相互の理解をしてもらうもの

- ア 実施日 平成30年10月6日 午後1時から3時 東部公民館  
 イ 参加者 65名

### 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30年度頒布実績

- ア 頒布部数 207部  
 イ 頒布代金 163,400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 30 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 30 年度予算書及び市政経営の概要 《施策と予算》	2,100
平成 29 年度歳入歳出決算書・平成 29 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, 定額運用基金の運用状況に関する調書	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
調布市基本計画策定に向けた基礎データ集	1,400	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～30 年版)	500	調布市制施行 60 周年記念要覧	1,000
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改定版(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
凜として 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