

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93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・ふれあいトークン

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 令和元年度開催状況

(単位：人)

回	日 時	場 所	参加者
1	令和元年 5 月 18 日 午後 2 時～午後 4 時	教育会館 3 階会議室	36
2	令和元年 8 月 18 日 午前 10 時～正午	教育会館 3 階会議室	46
3	令和元年 11 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	25
4	令和 2 年 2 月 16 日 午後 2 時～午後 4 時	教育会館 3 階会議室	30
参加者合計			137

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	19	教育(給食無償化など)について	8
環境・緑(公園整備など)について	13	産業(観光政策など)について	4
福祉・健康(受動喫煙対策など)について	15	文化・スポーツ・市民活動などについて	8
子育て(待機児童など)について	4	防災(水害対策など)について	10
行政運営(市の将来像など)について	10	合計	91

(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・丁寧に対応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 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
総 件 数	3,078	3,673	3,556
電 話	964	974	956

方法別	来 訪	181	255	317
	文 書	75	89	73
	ファクス	3	4	5
	市長へのはがき	518	548	336
	電子メール	1,171	1,681	1,623
	ふれあいトークング	166	122	246
内容別	要 望	637	879	763
	苦 情	343	264	304
	問合せ	284	403	397
	意 見	409	349	618
	お 礼	22	24	37
	その他	1,383	1,754	1,437

(イ) 分野別内訳

(単位：件)

区 分		平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
市政以外の一般的なもの	隣地・隣家	36	85	69
	売買・契約	9	17	18
	夫妻・家庭	19	73	86
	人権・暴力	2	7	5
	相 続	6	10	40
	借地・借家	0	5	5
	職場・雇用	9	5	17
	消費者金融	1	2	2
	破 産 関 係	1	0	1
	そ の 他	931	1,247	1,082
	合計	1,014	1,451	1,325
市政に関する意見・要望	消防・防災・生活	86	99	172
	戸籍・住民登録等	59	76	57
	保険・年金・税金	195	105	81
	文化・スポーツ・市民活動	174	174	188
	産業	70	67	50
	子育て	94	87	121
	福祉・健康・医療	143	184	233
	ごみ・リサイクル	51	60	53
	環境・緑	240	210	251
	都市整備	443	457	427
	教育	106	89	115
	行政運営	294	480	373
	男女共同参画	8	8	11
	その他	101	126	99
合計	2,064	2,222	2,231	

(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 29 年度			平成 30 年度			令和元年度		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
法律相談	579	938	1,517	649	923	1,572	650	893	1,543
人権身の上相談	1	4	5	1	5	6	1	3	4
交通事故相談	32	48	80	27	45	72	20	44	64
家庭相談	20	59	79	33	59	92	27	54	81
税務相談	29	53	82	32	52	84	30	47	77
市政・行政相談	8	6	14	8	4	12	6	1	7
登記相談	34	72	106	36	82	118	41	70	111
不動産取引相談	45	81	126	57	102	159	51	56	107
心の相談	26	73	99	26	79	105	15	94	109
土地家屋調査測量相談	6	11	17	3	19	22	10	10	20
相続等の書類作成相談	35	56	91	28	65	93	36	56	92
年金・社会保険相談	12	24	36	9	29	38	12	21	33
合 計	827	1,425	2,252	909	1,464	2,373	899	1,349	2,248

2 行政オンブズマン

予算科目(款・項・目) 10・05・10 [決算書93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、苦情申立ての手续の前に、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 29 年度				平成 30 年度				令和元年度			
	男	女	団体	合計	男	女	団体	合計	男	女	団体	合計
苦情申立	2	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1
相談	0	0	0	0	6	3	0	9	3	1	0	4
問合せ	47	9	2	58	5	5	0	10	3	2	0	5
合 計	49	9	2	60	11	8	0	19	7	3	0	10

(2) 苦情申立処理

ア 苦情申立結果別内訳 (単位：件)

結 果	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
制度改善の提言	0	0	0

是正の勧告	0	0	0
意見表明	2	0	1
市に不備がなかったもの	0	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93～95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26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 令和元年9月14日 午後2時から ルネこだいら中ホール

イ 参加校 緑ヶ丘小学校（6年）、染地小学校（5年）、北ノ台小学校（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 令和元年5月から10月まで

イ 実施校 上ノ原小学校、深大寺小学校

(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 1,535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が来訪されたことから、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 令和元年10月22日 午後1時から3時 文化会館たづくり8階映像シアター

イ 参加者 54人

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) 令和元年度頒布実績

ア 頒布部数 202部

イ 頒布代金 202,950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（令和元～4年度）及び調布市基本計画概要版	1,800

平成 31 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 31 年度予算書及び平成 31 年度市政経営の概要 《施策と予算》	2,100
平成 30 年度歳入歳出決算書及び平成 30 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	調布市公共施設見直し方針及び調布市公共施設見直し方針(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～平成 31・令和元年版)	500
調布市制施行 60 周年記念要覧	1,000	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
調布こぼれ話(Ⅱ)	200	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 第三版	1,000
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