

平成25年度 「市民の声」

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、悩み事とともに、市政に関するご意見、ご要望などの相談等（以下「相談」という。）については「市民の声」として、迅速、丁寧な対応に努めています。

1 相談件数

平成25年度の相談総件数は、2,827件となり、前年度と比較し181件の増加（6.8%増）となりました。

相談方法では「電子メール」が1,007件（全体の35.6%）で最も多く、以下「電話」が729件（同25.8%）、「市長へのはがき」が513件（同18.1%）の順となっています。

前年度との比較では、電子メール（246件増）、市長へのはがき（203件増）が増加し、電話（374件減）が減少しています。

相談内容では、「問合せ」が970件（全体の34.3%）と最も多く、以下「要望」が888件（同31.4%）、「苦情」が616件（同21.8%）の順となっています。

前年度との比較では、苦情（249件増）、要望（193件増）が増加し、問合せ（355件減）が減少しています。

（単位：件、%）

区分		25年度		24年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		2,827	100.0	2,646	100.0	181
相談方法別内訳	電話	729	25.8	1,103	41.7	△ 374
	来訪	457	16.2	405	15.3	52
	文書	102	3.6	64	2.4	38
	ファクス	19	0.7	3	0.1	16
	市長へのはがき	513	18.1	310	11.7	203
	電子メール	1,007	35.6	761	28.8	246
相談内容別内訳	要望	888	31.4	695	26.3	193
	苦情	616	21.8	367	13.9	249
	問合せ	970	34.3	1,325	50.1	△ 355
	意見	42	1.5	10	0.4	32
	お礼	23	0.8	33	1.2	△ 10
	その他	288	10.2	216	8.1	72

2 相談の分野別内訳

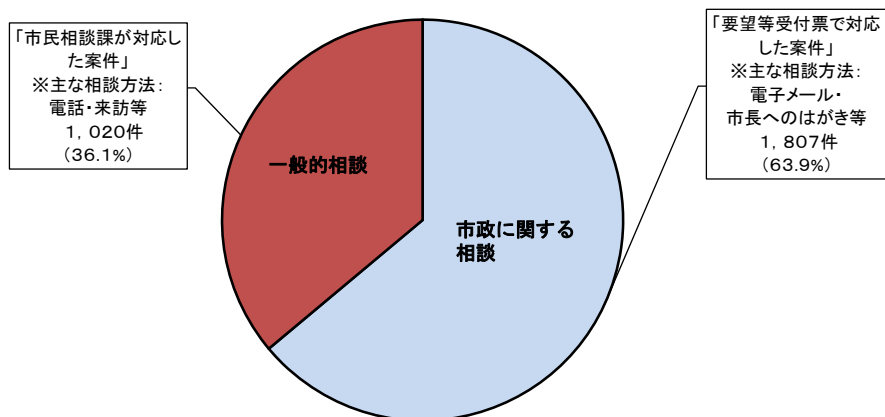
相談については、市政以外の一般相談と市政関連相談に大別しています。

一般相談については、相隣関係、契約、家族、相続など市民の暮らしに結び付いた問題であり、その内容に応じて専門相談等につなぐなど、問題解決に向けた対応をしています。

平成25年度の一般相談は1,020件（全体の36.1%）で、前年度と比較し79件の増加となりました。

主な増減としては、その他に区分される相談が増加し、「相続」、「隣地・隣家」、「夫妻・家庭」が減少しています。

一方、市政関連相談については1,807件（同63.9%）で、前年度と比較し102件の増加となりました。主な増減としては、「都市整備」、「教育」が増加し、「その他」、「子育て」、「ごみ・リサイクル」が減少しています。



(単位：件)

区分		25年度	24年度	増減	
総件数		2,827	2,646	181	
相談 分野 内 訳	一般 相 談	隣地・隣家	49	82	△ 33
		売買・契約	35	29	6
		夫妻・家庭	62	82	△ 20
		人権・暴力	7	10	△ 3
		相続	140	183	△ 43
		借地・借家	28	25	3
		職場・雇用	19	30	△ 11
		消費者金融	8	11	△ 3
		破産関係	7	5	2
		その他	665	484	181
		小計	1,020	941	79
	市政 関 連 相 談	消防・防災・生活	70	107	△ 37
		戸籍・住民登録等	41	57	△ 16
		保険・年金・税金	61	85	△ 24
		文化・スポーツ・市民活動	159	143	16
		産業	30	51	△ 21
		子育て	76	144	△ 68
		福祉・健康・医療	120	111	9
		ごみ・リサイクル	67	106	△ 39
		環境・緑	191	139	52
都市整備		366	214	152	
教育	205	103	102		
行政運営	267	169	98		
その他	154	276	△ 122		
小計	1,807	1,705	102		

3 年度別件数の推移

平成21年度から25年度までの各年度の総件数は、22年度及び23年度で3千件を超していましたが、おおむね3千件前後で推移しています。

相談方法では、電話が大幅に減少した反面、電子メール、市長へのはがきが増加しています。

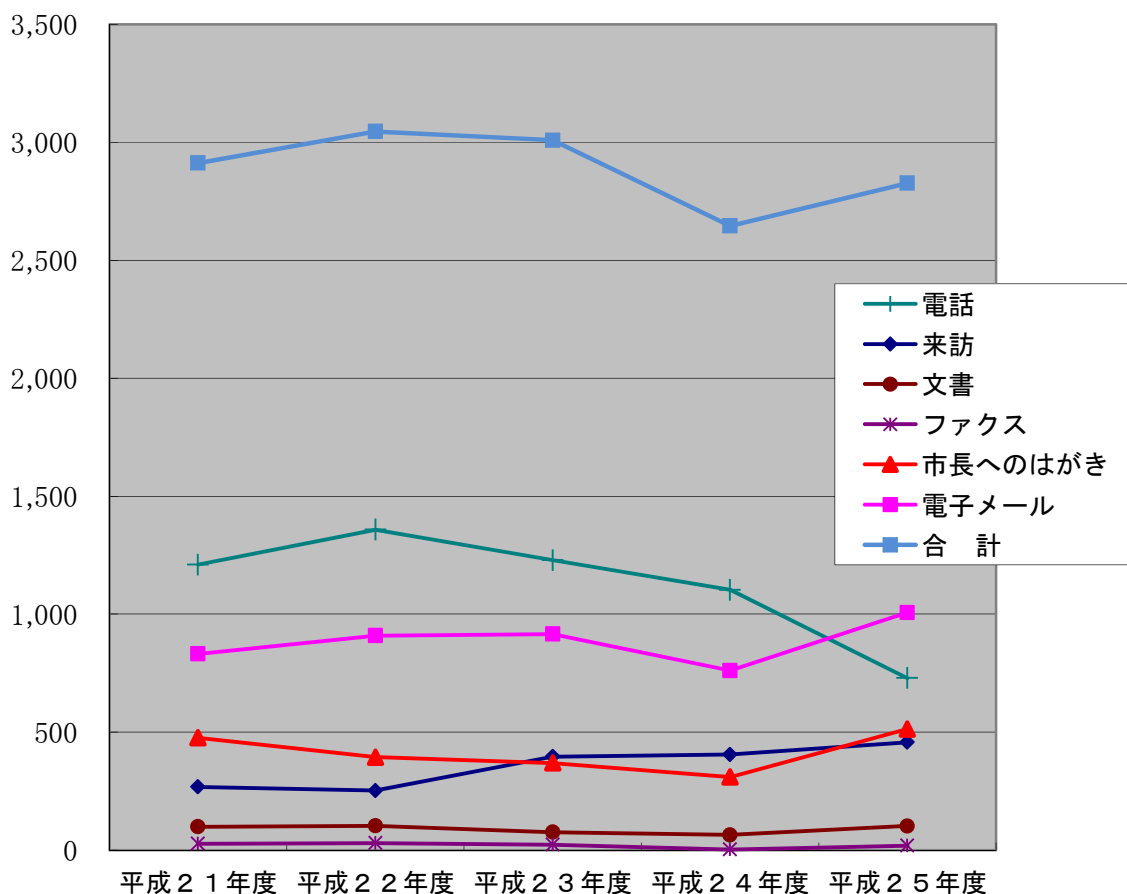
また、相談内容では、25年度の要望や苦情の件数が21～24年度の平均件数を超えたほか、その他については、相談内容を詳細に分類したことにより、2百件程度となっています。

相談の分野別内訳では、一般相談がおおむね千件前後で推移し、「相続」に関する相談が多くなっています。

市政関連では、23年度から2千件を下回り、分野としては、「都市整備」、「教育」、「行政運営」の割合が増加の傾向を示しています。これは、京王線の立体化事業や駅周辺のまちづくりの取組、アレルギー問題への対応、総合計画の策定等について市民の関心が高まったことによるものと考えられます。

(単位：件)

区分		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
総件数		2,912	3,046	3,009	2,646	2,827
相談方法別内訳	電話	1,210	1,358	1,229	1,103	729
	来訪	268	252	396	405	457
	文書	99	103	76	64	102
	ファクス	27	30	23	3	19
	市長へのはがき	476	394	369	310	513
	電子メール	832	909	916	761	1,007
相談内容別内訳	要望	510	475	423	695	888
	苦情	369	373	562	367	616
	問合せ	706	737	1,069	1,325	970
	意見	47	45	38	10	42
	お礼	41	44	62	33	23
	その他	1,239	1,372	855	216	288



(単位：件)

区分		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
一般相談	隣地・隣家	73	71	99	82	49
	売買・契約	21	19	27	29	35
	夫妻・家庭	51	47	99	82	62
	人権・暴力	0	0	0	10	7
	相続	115	109	207	183	140
	借地・借家	37	41	27	25	28
	職場・雇用	18	9	27	30	19
	消費者金融	5	8	9	11	8
	破産関係	0	0	0	5	7
	その他	552	598	558	484	665
	合計	872	902	1,053	941	1,020
市政関連相談	消防・防災・生活	105	232	163	107	70
	戸籍・住民登録等	62	52	89	57	41
	保険・年金・税金	89	97	81	85	61
	文化・スポーツ・市民活動	182	164	168	143	159
	産業	64	62	53	51	30
	子育て	113	93	147	144	76
	福祉・健康・医療	109	120	90	111	120
	ごみ・リサイクル	98	69	102	106	67
	環境・緑	208	184	213	139	191
	都市整備	207	263	299	214	366
	教育	55	66	100	103	205
	行政運営	190	190	180	169	267
	その他	558	552	271	276	154
	合計	2,040	2,144	1,956	1,705	1,807

4 市政関連相談への対応

市政関連相談については、その内容を所管する部署で受け止め、「調布市市民相談に係る要望等標準処理規程」に基づき、相談者へ回答しています。

また、事案によっては、庁内で共有化することにより、今後の市民サービスの向上や政策形成に役立っています。

平成25年度の市政関連相談は1,807件で、前年度と比較して568件の増加となっています。

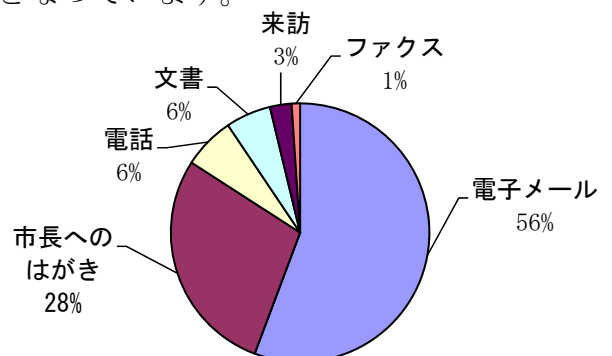
(なお、電話等による簡易な問合せなど即時回答が行われたものなどは件数に含んでおりません。)

(1) 相談方法別件数

相談方法としては、電子メールが1,007件(全体の56%、前年度比246件増)と最も多く、次いで「市長へのはがき」が513件(同28%、同203件増)、「電話」が117件(同6%、同78件増)となっています。

(単位：件)

内容	25年度	24年度	増減
電子メール	1,007	761	246
市長へのはがき	513	310	203
電話	117	39	78
文書	102	64	38
来訪	49	62	△13
ファクス	19	3	16
合計	1,807	1,239	568



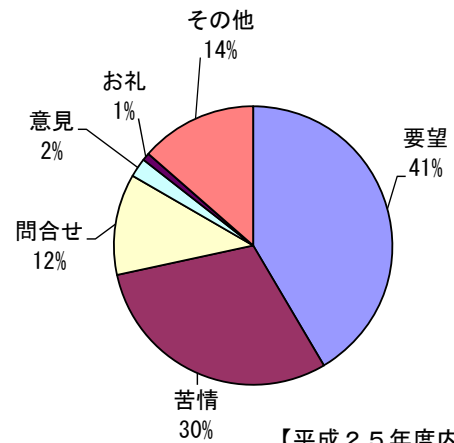
【平成25年度内訳】

(2) 相談内容別内訳

相談内容としては、要望が750件（全体の41％，前年度比245件増）と最も多く、次いで「苦情」（同30％，同277件増），「問合せ」（同12％，同67件減）となっています。

(単位：件)

内容	25年度	24年度	増減
要望	750	505	245
苦情	544	267	277
問合せ	212	279	△ 67
意見	40	7	33
お礼	16	24	△ 8
その他	245	157	88
合計	1,807	1,239	568



(3) 分野別の内訳

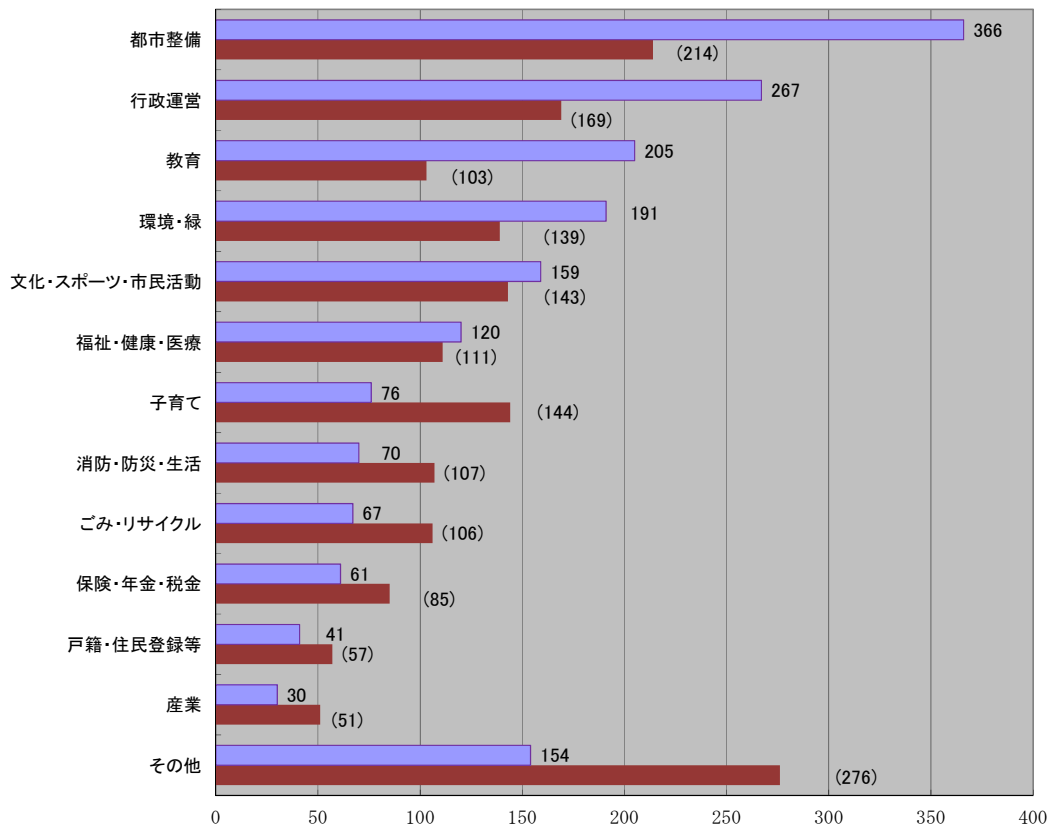
分野別内訳について、市民からの相談が多い順では、「都市整備」が366件（前年度比152件増），「行政運営」が267件（同98件増），「教育」が205件（同102件増）であり、以下、「環境・緑」，「文化・スポーツ・市民活動」となっています。

一方、「子育て」（同68件減），「消防・防災・生活」（37件減），「ごみ・リサイクル」（同39件減）などは減少しています。

(単位：件)

区分		25年度	24年度	増減
総件数		2,827	2,646	181
市政 関連 相談 の 分野 別 内 訳	都市整備	366	214	152
	行政運営	267	169	98
	教育	205	103	102
	環境・緑	191	139	52
	文化・スポーツ・市民活動	159	143	16
	福祉・健康・医療	120	111	9
	子育て	76	144	△ 68
	消防・防災・生活	70	107	△ 37
	ごみ・リサイクル	67	106	△ 39
	保険・年金・税金	61	85	△ 24
	戸籍・住民登録等	41	57	△ 16
	産業	30	51	△ 21
	その他	154	276	△ 122
	小計	1,807	1,705	102

(単位:件)



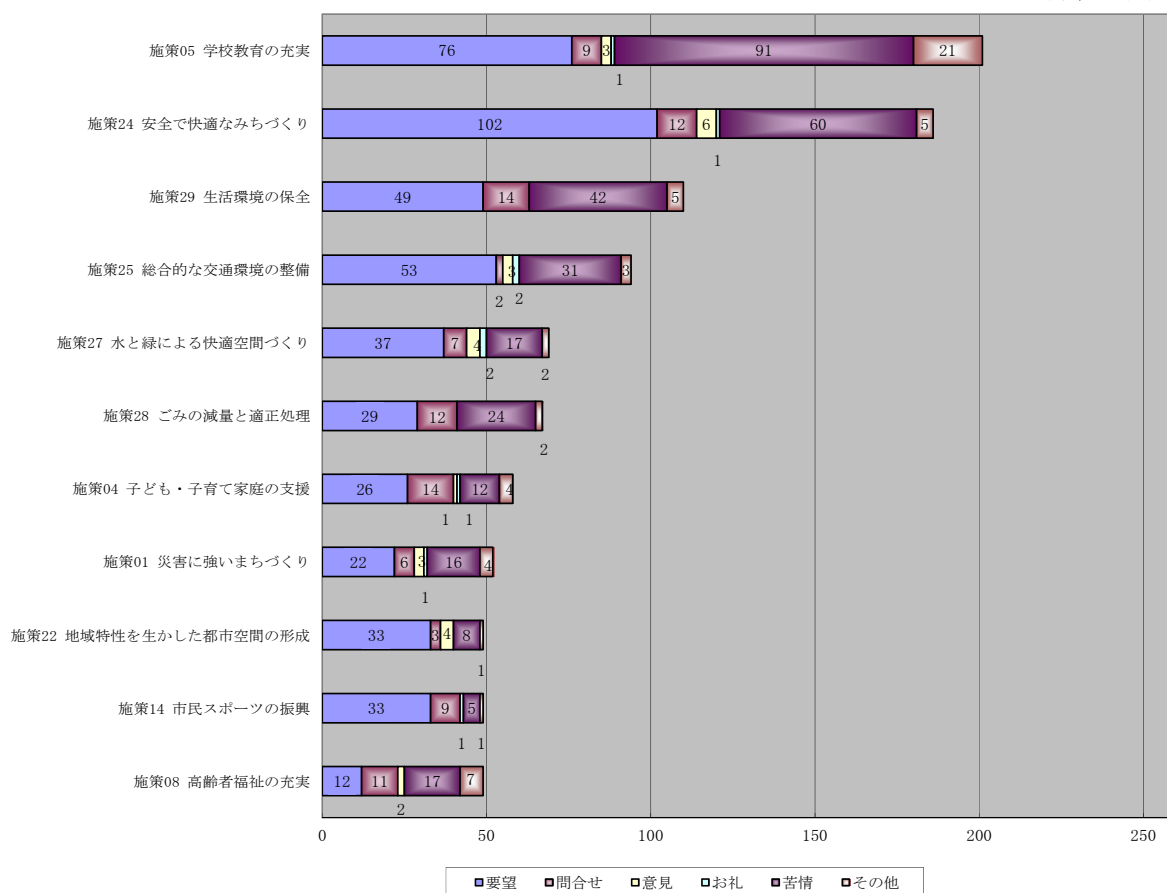
(※グラフの上段は平成25年度、下段は平成24年度の数値)

(4) 市の基本計画における施策別分類

市政関連相談1,807件を市の基本計画における施策別に分類すると、施策No.5「学校教育の充実」201件、施策No.24「安全で快適なみちづくり」186件、施策No.29「生活環境の保全」110件、施策No.25「総合的な交通環境の整備」94件、施策No.27「水と緑による快適空間づくり」69件の順となっています。(全施策については8P参照。)

順位	施策名	主な内容	件数
1	施策05 学校教育の充実	教員の不適切な指導, アレルギー対策, 通学路について	201
2	施策24 安全で快適なみちづくり	道路の拡幅・補修整備, 街路灯の設置・交換, 街路樹の剪定・除草, 自転車道の整備について	186
3	施策29 生活環境の保全	喫煙マナー, 野生鳥獣・飼い主のいない猫問題, (近隣住民・事業者)騒音について	110
4	施策25 総合的な交通環境の整備	自転車等駐車場の整備, 放置自転車, 交通安全施設の整備について	94
5	施策27 水と緑による快適空間づくり	公園管理, 多摩川河川敷利用について	69
6	施策28 ごみの減量と適正処理	ごみの分別・収集方法, ごみカレンダー, ごみ袋について	67
7	施策04 子ども・子育て家庭の支援	保育園の入園・待機児童, 学童クラブ・保育園の運営について	58
8	施策01 災害に強いまちづくり	防災行政無線メロディ, 災害時対策について	52
10	施策22 地域特性を生かした都市空間の形成	調布駅周辺開発等について	49
10	施策14 市民スポーツの振興	国体関連について	49
10	施策08 高齢者福祉の充実	介護保険, 敬老金等について	49

(単位：件)



(5) まとめ

平成25年度については、相談総件数2,800件台となり、前年度を上回りました。

このうち、一般相談からより専門的な対応が必要な事案については、専門相談を紹介するなど、相談事案の解決につながるよう支援しました。

また、市政関連相談については、件数が増加しましたが、これは、市政に対する市民の関心の高まりや、相談事案へのきめ細かな対応によるものと考えています。

引き続き、市民の皆さんの相談事案に適切に対応するとともに、「市民の声」として庁内共有化を図り、政策形成につなげるため、以下の事項について検討し、実施していきます。

- 「調布市市民相談に係る要望等標準処理規程」に基づく現行システムの改善
- 専門性が要求される一般相談への対応の改善（専門相談の充実）
- 「市民の声」の庁内共有化の充実
- 政策形成に向けた情報提供のあり方
- 相談窓口に対する市民の意向把握
- 行政相談、行政オンブズマン制度等市政関連相談体制のPR

平成25年度 施策別件数（件数順）

順位	No	施策名	要望	問合せ	提言	御礼	苦情	その他	計
1	5	学校教育の充実	76	9	3	1	91	21	201
2	24	安全で快適なまちづくり	102	12	6	1	60	5	186
3	29	生活環境の保全	49	14			42	5	110
4	25	総合的な交通環境の整備	53	2	3	2	31	3	94
5	27	水と緑による快適空間づくり	37	7	4	2	17	2	69
6	28	ごみの減量と適正処理	29	12			24	2	67
7	4	子ども・子育て家庭の支援	26	14	1	1	12	4	58
8	1	災害に強いまちづくり	22	6	3	1	16	4	52
9	22	地域特性を生かした都市空間の形成	33	3	4		8	1	49
10	14	市民スポーツの振興	33	9		1	5	1	49
11	8	高齢者福祉の充実	12	11	2		17	7	49
12	12	生涯を通じた健康づくり	15	8			18	3	44
13	13	生涯学習のまちづくり	22	6	1		7	2	38
14	19	芸術・文化の振興	20	2			9	2	33
15	21	良好な市街地の形成	17	7	1		4		29
16	6	青少年の健全育成	18	1			1	2	22
17	15	地域コミュニティの醸成	16	1			2	2	21
18	9	障害者福祉の充実	10	2	1	1	4	3	21
19	17	魅力ある観光の振興	14	2			1	2	19
20	20	地域ゆかりの文化の保存と継承	7	2		2	2	1	14
21	10	セーフティネットによる生活支援	6	1			5	2	14
22	7	共に支え合う地域福祉の推進	5	1			3	3	12
23	26	地球環境の保全	3		2		1	5	11
24	16	活力ある産業の推進	7	2			2		11
25	2	防犯対策の推進	7		1		3		11
26	23	良好な住環境づくり	5	1			1	1	8
27	3	消費生活の安定と向上	5	1	1				7
28	31	男女共同参画社会の形成	3						3
29	18	都市農業の推進	1						1
30	30	平和・人権施策の推進							0
31	11	雇用・就労の支援							0
32	98	行革プラン2013の取組	93	62	7	4	157	30	353
33	99	その他	4	14			1	132	151
総 計			750	212	40	16	544	245	1,807