

## 平成26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や悩み事とともに、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。

平成26年度の「市民の声」については、次のとおりです。

（今回から「ふれあいトークング」における相談についても対象として加えています。）

### 1 相談件数

平成26年度の総件数は3,218件となり、前年度と比較し391件の増加（12.2%増）となりました。

#### (1) 方法別内訳

「電子メール」が938件（29.1%）で最も多く、以下「電話」が893件（27.8%）、「来訪」が590件（18.3%）、「市長へのはがき」が514件（16.0%）の順となっています。

前年度との比較では、「電話」が164件の増、次に「来訪」が133件の増となっています。一方、「電子メール」が昨年より69件、「ファクス」が16件の減少となっています。

#### (2) 内容別内訳

「問合せ」が1,246件（38.7%）と最も多く、以下「要望」が989件（30.7%）、「その他」が515件（16.0%）、「苦情」が334件（10.4%）の順となっています。

前年度との比較では、「問合せ」が276件の増、「要望」が101件の増となっています。一方、「苦情」が昨年より282件の減少となっています。

（単位：件、%）

区分		平成26年度		平成25年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,218	100.0	2,827	100.0	391
相談方法別内訳	電話	893	27.8	729	25.8	164
	来訪	590	18.3	457	16.2	133
	文書	122	3.8	102	3.6	20
	ファクス	3	0.1	19	0.7	-16
	市長へのはがき	514	16.0	513	18.1	1
	ふれあいトークング	158	4.9	-	-	158
	電子メール	938	29.1	1,007	35.6	-69
相談内容別内訳	要望	989	30.7	888	31.4	101
	苦情	334	10.4	616	21.8	-282
	問合せ	1,246	38.7	970	34.3	276
	意見	78	2.4	42	1.5	36
	お礼	56	1.7	23	0.8	33
	その他	515	16.0	288	10.2	227

※ 構成比は四捨五入により100%とならないことがあります。

## 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。

### (1) 各分野の概要

#### ア 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あり、それぞれの内容に応じて法律相談などの専門相談等につなぐなど、問題解決に向けて対応しています。

#### イ 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。

### (2) 平成 26 年度の件数

#### ア 一般相談

1,324 件（全体の 41.1%）であり、前年度と比較して 304 件、約 30%増加しています。

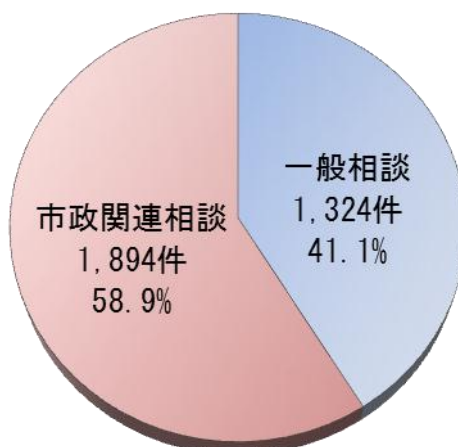
#### イ 市政関連相談

1,894 件（全体の 58.9%）であり、前年度と比較して 87 件、約 5%増加しています。

（単位：件，%）

区分	平成 26 年度		平成 25 年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
総件数	3,218	100.0	2,827	100.0	391
一般相談	1,324	41.1	1,020	31.7	304
市政関連相談	1,894	58.9	1,807	56.2	87

※ 構成比は四捨五入により 100%とならないことがあります。



### (3) 相談内容における主な増減

#### ア 一般相談

「相続」が191件の増加となり、前年度からは2.3倍の増加となっています。次いで、「夫妻・家庭」が88件、「隣地・隣家」56件、「売買・契約」が55件の増加となっています。

#### イ 市政関連相談

「都市整備」が40件、「産業」が32件増加しました。一方、「教育」が135件の大幅な減少となっています。

(単位：件，%)

区分		平成 26 年度		平成 25 年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,218	100.0	2,827	100.0	304
一般相談	隣地・隣家	105	3.3	49	1.7	56
	売買・契約	90	2.8	35	1.2	55
	夫妻・家庭	150	4.7	62	2.2	88
	人権・暴力	10	0.3	7	0.2	3
	相続	331	10.3	140	5.0	191
	借地・借家	57	1.8	28	1.0	29
	職場・雇用	45	1.4	19	0.7	26
	消費者金融	5	0.2	8	0.3	-3
	破産関係	4	0.1	7	0.2	-3
	その他	527	16.4	665	23.5	-138
市政関連相談	消防・防災・生活安全	61	1.9	70	2.5	-9
	戸籍・住民登録等	24	0.7	41	1.5	-17
	保険・年金・税金	72	2.2	61	2.2	11
	文化・スポーツ・市民活動	174	5.4	159	5.6	15
	産業	62	1.9	30	1.1	32
	子育て	87	2.7	76	2.7	11
	福祉・健康・医療	119	3.7	120	4.2	-1
	ごみ・リサイクル	64	2.0	67	2.4	-3
	環境・緑	195	6.1	191	6.8	4
	都市整備	406	12.6	366	12.9	40
	教育	70	2.2	205	7.3	-135
	行政運営	279	8.7	267	9.4	12
	その他	281	8.7	154	5.4	127

※ 構成比は四捨五入により100%とならないことがあります。

### 3 年度別で見る件数の推移

平成 22～26 年度までの総件数は、3,000 件前後で推移しています。

#### (1) 方法別内訳

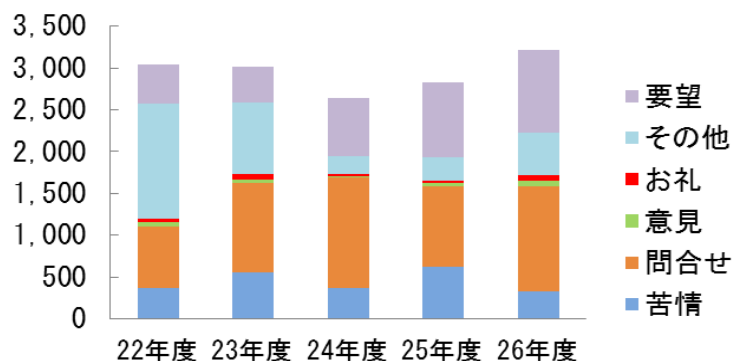
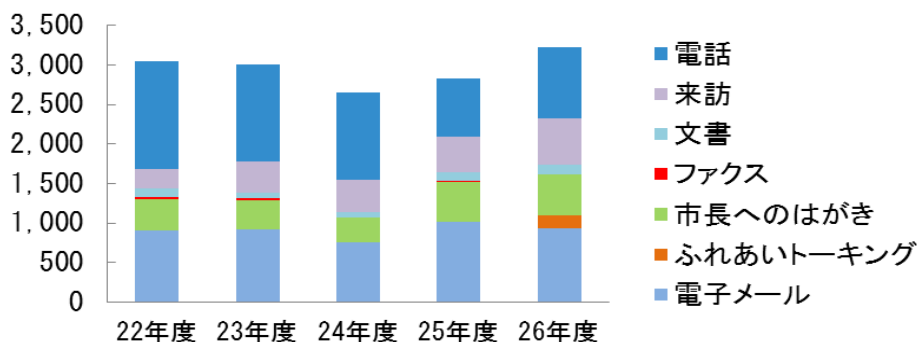
電話が減少していますが、電子メール、市長へのはがき、来訪が増加しています。

#### (2) 内容別内訳

要望や問合せが増加し、苦情については年度によって差が生じています。

(単位：件)

区分		22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度
総件数		3,046	3,009	2,646	2,827	3,218
相談方法別内訳	電話	1,358	1,229	1,103	729	893
	来訪	252	396	405	457	590
	文書	103	76	64	102	122
	ファクス	30	23	3	19	3
	市長へのはがき	394	369	310	513	514
	ふれあいトークング	-	-	-	-	158
	電子メール	909	916	761	1,007	938
相談内容別内訳	要望	475	423	695	888	989
	苦情	373	562	367	616	334
	問合せ	737	1,069	1,325	970	1,246
	意見	45	38	10	42	78
	お礼	44	62	33	23	56
	その他	1,372	855	216	288	515



### (3) 相談分野別内訳

#### ア 一般相談

「相続」が最も多く、「夫婦・家庭」が続くという傾向となっています。

#### イ 市政関連相談

「都市整備」が多く、次いで「行政経営」となっています。一方、「消防・防災・生活」は減少傾向にあります。

(単位：件)

区分		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
総件数		3,046	3,009	2,646	2,827	3,218
一般相談	隣地・隣家	71	99	82	49	105
	売買・契約	19	27	29	35	90
	夫婦・家庭	47	99	82	62	150
	人権・暴力	0	0	10	7	10
	相続	109	207	183	140	331
	借地・借家	41	27	25	28	57
	職場・雇用	9	27	30	19	45
	消費者金融	8	9	11	8	5
	破産関係	0	0	5	7	4
	その他	598	558	484	665	527
市政関連相談	消防・防災・生活安全	232	163	107	70	61
	戸籍・住民登録等	52	89	57	41	24
	保険・年金・税金	97	81	85	61	72
	文化・スポーツ・市民活動	164	168	143	159	174
	産業	62	53	51	30	62
	子育て	93	147	144	76	87
	福祉・健康・医療	120	90	111	120	119
	ごみ・リサイクル	69	102	106	67	64
	環境・緑	184	213	139	191	195
	都市整備	263	299	214	366	406
	教育	66	100	103	205	70
	行政運営	190	180	169	267	279
	その他	552	271	276	154	281

#### 4 市政関連相談への対応

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、事案により庁内で共有化を図り、市民サービスの向上や政策形成に役立てています。

平成26年度の市政関連相談は1,894件で、前年度と比較して87件の増加となっています。増加の主な要因としては、今回から対象とした「ふれあいトークング」における要望、意見等を対照としたことによるものです。

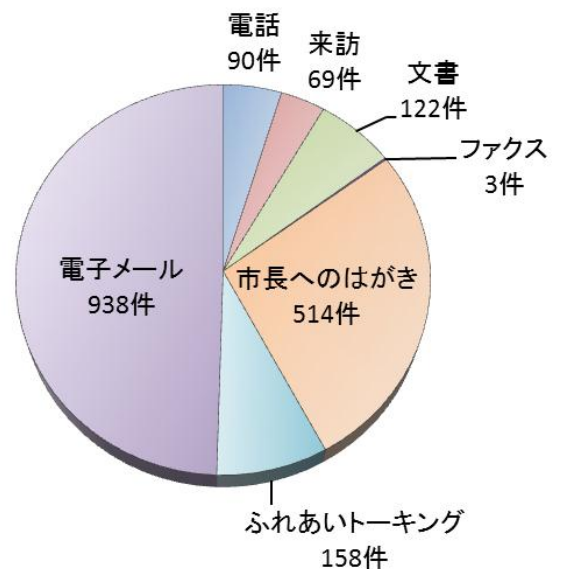
なお、電話等による簡易な問合せなど、即時回答が行われたものなどは件数に含んでおりません。

##### (1) 相談方法別内訳

相談方法としては、電子メールが938件で全体の半数を占め、次いで「市長へのはがき」が514件で約3割を占めています。

(単位：件)

区分		26年度	25年度	増減
総件数		1,894	1,807	87
相談方法別内訳	電話	90	117	-27
	来訪	69	49	20
	文書	122	102	20
	ファクス	3	19	-16
	市長へのはがき	514	513	1
	ふれあいトークング	158	-	158
	電子メール	938	1,007	-69

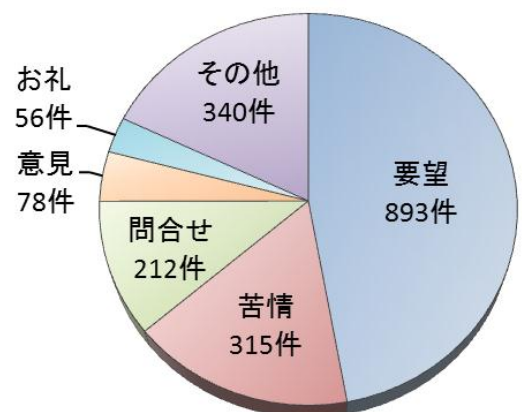


##### (2) 相談内容別内訳

相談内容としては、「要望」が893件で全体の約半数を占め、次いで「苦情」「問合せ」の順となっています。

(単位：件)

区分		26年度	25年度	増減
総件数		1,894	1,807	87
相談内容別内訳	要望	893	750	143
	苦情	315	544	-229
	問合せ	212	212	0
	意見	78	40	38
	お礼	56	16	40
	その他	340	245	95



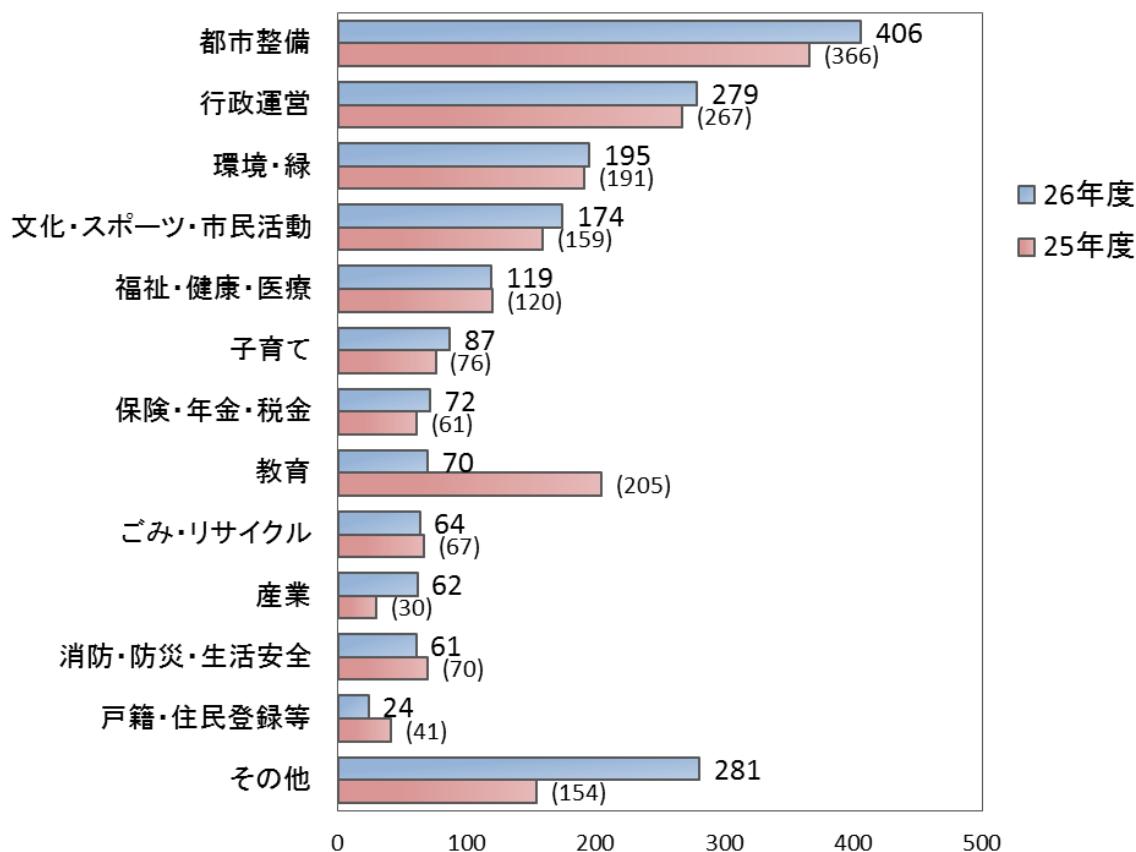
### (3) 分野別内訳

分野別としては、市民からの相談が多い順では、「都市整備」が 406 件（前年度比 40 件増）、「その他」が 281 件（同 127 件増）、「行政運営」が 279 件（同 12 件増）、以下、「環境・緑」、「文化・スポーツ・市民活動」となっています。

一方、「教育」（同 135 件減）、「戸籍・住民登録等」（同 17 件減）、「消防・防災・生活安全」（9 件減）、などは減少しています。

（単位：件）

区分		26 年度	25 年度	増減
総件数		1,894	1,807	87
市政 関連 相談	消防・防災・生活安全	61	70	-9
	戸籍・住民登録等	24	41	-17
	保険・年金・税金	72	61	11
	文化・スポーツ・市民活動	174	159	15
	産業	62	30	32
	子育て	87	76	11
	福祉・健康・医療	119	120	-1
	ごみ・リサイクル	64	67	-3
	環境・緑	195	191	4
	都市整備	406	366	40
	教育	70	205	-135
	行政運営	279	267	12
	その他	281	154	127



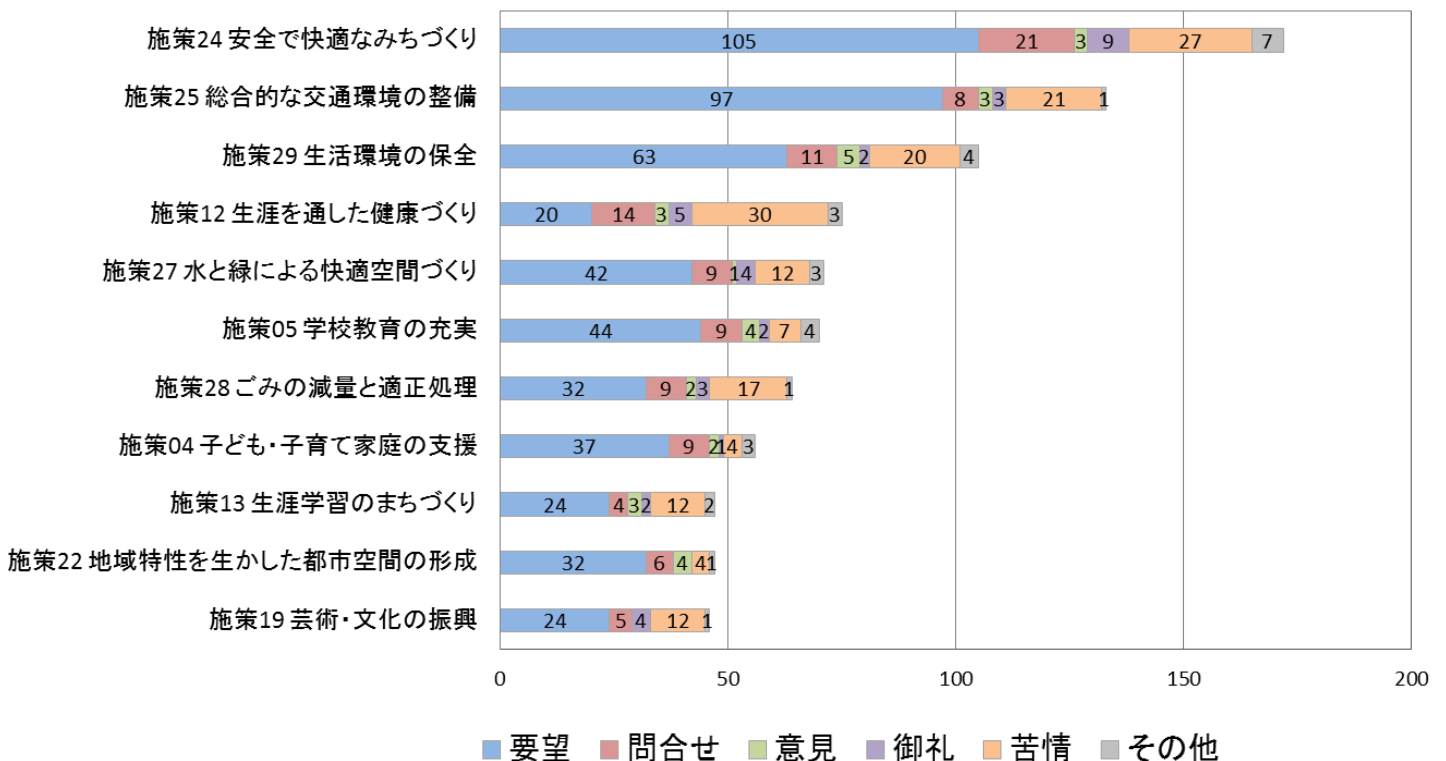
※ グラフ各項目の上段は平成 26 年度，下段カッコ内は平成 25 年度の数値

#### (4) 市の基本計画における施策別分類

市政関連相談 1,894 件を市の基本計画における施策別に分類すると、施策 24「安全で快適なみちづくり」172 件、施策 25「総合的な交通環境の整備」133 件、施策 29「生活環境の保全」105 件の順となっています。(全施策は 10 P 参照)

(単位：件)

順	施策名	主な内容	件数
1	施策 24 安全で快適なみちづくり	道路の拡幅、補修等整備、街路灯の交換、街路樹の管理 不法占有物件の対策、自転車道の整備	172
2	施策 25 総合的な交通環境の整備	自転車等駐車場の整備、バスの路線・ダイヤ等の改善 自転車利用のマナー啓発、放置自転車の対策	133
3	施策 29 生活環境の保全	喫煙マナー、空き家対策、鳥獣類の鳴き声・糞害、 昆虫類の大量発生、除草対応	105
4	施策 12 生涯を通じた健康づくり	喫煙対策、後期高齢者医療制度、検診	75
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	71
6	施策 05 学校教育の充実	登下校時の安全対策、学校施設の整備・管理	70
7	施策 28 ごみの減量と適正処理	ごみの分別・収集、ごみ袋	64
8	施策 04 子ども・子育て家庭の支援	保育園（入園手続き・待機児童）	56
9	施策 13 生涯学習のまちづくり	図書館の運営・管理	47
9	施策 22 地域特性を生かした都市空間の形成	駅周辺再開発、鉄道敷地利用	47
10	施策 19 芸術・文化の振興	文化会館たづくりの施設管理	46





## (5) まとめ

平成 26 年度については、相談総件数が 3,200 件を超え、過去 5 年間では最も多くなりました。

一般相談のうち専門的な対応が必要な事案については、専門相談をご案内するなど、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、市政に対する市民の関心の高まり、市政情報の積極的な発信、ふれあいトークンにおける参加者増への取組、相談へのきめ細かな対応などにより、件数の増加に結びついたものと考えています。

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共有化を図り、政策形成につながるよう、次の課題に取り組んでいきます。

- ・ 一般相談への対応の改善（市民相談専門嘱託員制度の導入）
- ・ 専門相談の充実（相談枠の増）
- ・ 企画会議等における「市民の声」の情報提供
- ・ 市民の声データベースの効果的な運用
- ・ 庁内相談窓口の連携強化（相談窓口連絡会議の開催）
- ・ 行政相談、行政オンブズマン制度等市政関連相談体制の P R

平成 26 年度 施策別件数（件数順）

（単位：件）

順	No	施策名	要望	問合せ	意見	お礼	苦情	その他	計
1	24	安全で快適なまちづくり	105	21	3	9	27	7	172
2	25	総合的な交通環境の整備	97	8	3	3	21	1	133
3	29	生活環境の保全	63	11	5	2	20	4	105
4	12	生涯を通じた健康づくり	20	14	3	5	30	3	75
5	27	水と緑による快適空間づくり	42	9	1	4	12	3	71
6	5	学校教育の充実	44	9	4	2	7	4	70
7	28	ごみの減量と適正処理	32	9	2	3	17	1	64
8	4	子ども・子育て家庭の支援	37	9	2	1	4	3	56
9	13	生涯学習のまちづくり	24	4	3	2	12	2	47
10	22	地域特性を生かした都市空間の形成	32	6	4	0	4	1	47
11	19	芸術・文化の振興	24	5	0	4	12	1	46
12	17	魅力ある観光の振興	24	6	3	3	6	1	43
13	21	良好な市街地の形成	23	6	3	0	3	1	36
14	1	災害に強いまちづくり	22	7	2	0	1	2	34
15	6	青少年の健全育成	22	2	2	0	2	3	31
16	8	高齢者福祉の充実	15	2	6	0	2	1	26
17	9	障害者福祉の充実	14	2	0	0	8	2	26
18	91	市民が主役のまちづくり	11	3	3	0	3	4	24
19	2	防犯対策の推進	16	1	0	0	3	2	22
20	30	平和・人権施策の推進	13	1	2	0	4	1	21
21	23	良好な住環境づくり	10	5	0	0	2	1	18
22	16	活力ある産業の推進	12	3	1	0	1	0	17
23	14	市民スポーツの振興	8	3	2	1	1	1	16
24	20	地域ゆかりの文化の保存と継承	2	2	1	5	2	3	15
25	10	セーフティネットによる生活支援	3	4	0	1	5	1	14
26	31	男女共同参画社会の形成	8	3	0	0	2	0	13
27	26	地球環境の保全	8	1	1	0	0	2	12
28	7	共に支え合う地域福祉の推進	6	2	2	0	1	0	11
29	18	都市農業の推進	4	0	0	0	3	0	7
30	3	消費生活の安定と向上	2	1	0	1	1	0	5
31	15	地域コミュニティの醸成	3	0	0	0	1	1	5
32	11	雇用・就労の支援	2	0	0	0	0	0	2
33	98	行革プランの取り組み	141	44	20	10	92	34	341
34	99	その他	4	9	0	0	6	250	269
総計			893	212	78	56	315	340	1894