

平成27年度「市民の声」

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、市政に関する御意見、御要望などの相談等（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27年度の「市民の声」については、次のとおりです。

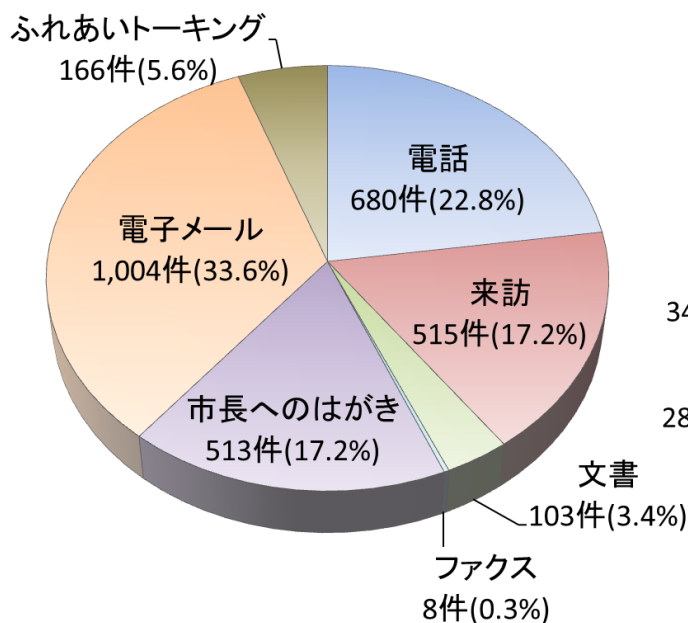
1 相談件数

平成27年度の総件数は2,989件となり、前年度と比較し229件の減少となりました。

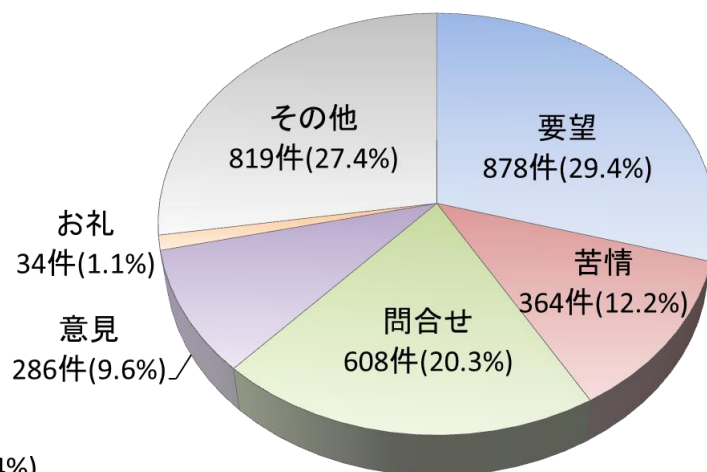
(単位：件，%)

区分	平成27年度		平成26年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比		
総件数	2,989	100.0	3,218	100.0	-229	
相談方法別内訳	電話	680	22.8	893	27.8	-213
	来訪	515	17.2	590	18.3	-75
	文書	103	3.4	122	3.8	-19
	ファクス	8	0.3	3	0.1	5
	市長へのはがき	513	17.2	514	16.0	-1
	電子メール	1,004	33.6	938	29.1	66
	ふれあいトークング	166	5.6	158	4.9	8
相談内容別内訳	要望	878	29.4	989	30.7	-111
	苦情	364	12.2	334	10.4	30
	問合せ	608	20.3	1,246	38.7	-638
	意見	286	9.6	78	2.4	208
	お礼	34	1.1	56	1.7	-22
	その他	819	27.4	515	16.0	304

▼相談方法別内訳



▼相談内容別内訳



※ 構成比は、端数処理により100%とならないことがあります。

(1) 相談区分別内訳

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。

ア 各区分の概要

(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、市民相談専門職員がそれぞれの内容に応じて法律相談などの専門相談につなぐなど、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。

イ 平成 27 年度の件数

(ア) 一般相談

998 件（全体の 33.4%）であり、前年度と比較して 326 件、約 24.6%減少しています。

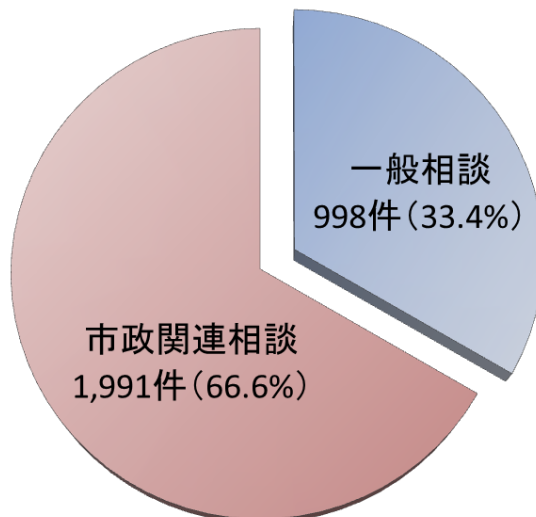
(イ) 市政関連相談

1,991 件（全体の 66.6%）であり、前年度と比較して 97 件（約 5%）増加しています。

（単位：件，%）

区分	平成 27 年度		平成 26 年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
総件数	2,989	100.0	3,218	100.0	-229
一般相談	998	33.4	1,324	41.1	-326
市政関連相談	1,991	66.6	1,894	58.9	97

※ 構成比は、端数処理により 100%とならないことがあります。



(2) 各相談区分の分野別内訳

ア 一般相談

「夫婦・家庭」が160件、「相続」が119件、「隣地・隣家」が107件となっています（「その他」を除く）。

イ 市政関連相談

「都市整備」が429件、「行政運営」が325件、「環境・緑」が206件となっています（「その他」を除く）。

(単位：件，%)

区分		平成27年度		平成26年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		2,989	100.0	3,218	100.0	-229
一般相談	隣地・隣家	107	3.6	105	3.3	2
	売買・契約	34	1.1	90	2.8	-56
	夫婦・家庭	160	5.4	150	4.7	10
	人権・暴力	10	0.3	10	0.3	0
	相続	119	4.0	331	10.3	-212
	借地・借家	31	1.0	57	1.8	-26
	職場・雇用	24	0.8	45	1.4	-21
	消費者金融	10	0.3	5	0.2	5
	破産関係	23	0.8	4	0.1	19
	その他	480	16.1	527	16.4	-47
	小計	998	33.4	1,324	41.1	-326
市政関連相談	消防・防災・生活安全	79	2.6	61	1.9	18
	戸籍・住民登録等	49	1.6	24	0.7	25
	保険・年金・税金	68	2.3	72	2.2	-4
	文化・スポーツ・市民活動	173	5.8	174	5.4	-1
	産業	68	2.3	62	1.9	6
	子育て	94	3.1	87	2.7	7
	福祉・健康・医療	162	5.4	119	3.7	43
	ごみ・リサイクル	60	2.0	64	2.0	-4
	環境・緑	206	6.9	195	6.1	11
	都市整備	429	14.4	406	12.6	23
	教育	69	2.3	70	2.2	-1
	行政運営	325	10.9	279	8.7	46
	男女共同参画	4	0.1	0	0	4
	その他	205	6.9	281	8.7	-76
小計	1,991	66.6	1,894	58.9	97	

※ 構成比は、端数処理により100%とならないことがあります。

2 年度別で見る件数の推移

平成 23 年度以降，総件数は 3,000 件前後で推移しています。

(1) 方法別内訳

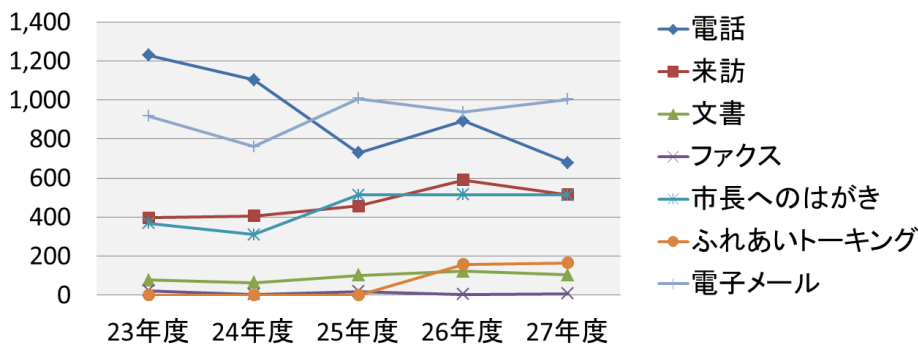
各年度とも，「電子メール」「電話」及び「市長へのはがき」が主体となっています。
「電話」は減少傾向にあり，それ以外についてはほぼ横ばいとなっています。

(2) 内容別内訳

各年度とも，「要望」「問合せ」及び「苦情」が主体となっています。
「要望」は増加傾向にあり，それ以外については増減を繰り返しています。

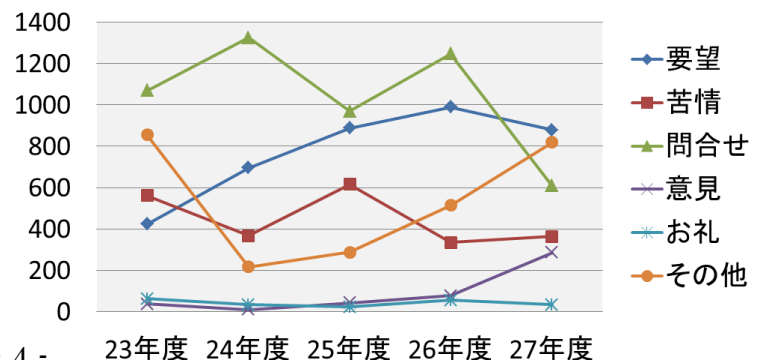
(単位：件)

区分		23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
総件数		3,009	2,646	2,827	3,218	2,989
相談方法別内訳	電話	1,229	1,103	729	893	680
	来訪	396	405	457	590	515
	文書	76	64	102	122	103
	ファクス	23	3	19	3	8
	市長へのはがき	369	310	513	514	513
	電子メール	916	761	1,007	938	1,004
	ふれあいトークング	-	-	-	158	166
相談内容別内訳	要望	423	695	888	989	878
	苦情	562	367	616	334	364
	問合せ	1,069	1,325	970	1,246	608
	意見	38	10	42	78	286
	お礼	62	33	23	56	34
	その他	855	216	288	515	819



▲相談方法別内訳

▼相談内容別内訳



(3) 各相談区分の分野別内訳

ア 一般相談

「夫婦・家庭」「相続」「隣地・隣家」などが多くなっています。
家庭関係や近隣関係に係る相談が増加傾向にあります（「その他」を除く）。

イ 市政関連相談

「都市整備」「行政運営」「環境・緑」などが多くなっています。
上記3分野に加え、福祉健康分野が増加傾向にあります（「その他」を除く）。

(単位：件)

区分		23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
総件数		3,009	2,646	2,827	3,218	2,989
一般相談	隣地・隣家	99	82	49	105	107
	売買・契約	27	29	35	90	34
	夫婦・家庭	99	82	62	150	160
	人権・暴力	0	10	7	10	10
	相続	207	183	140	331	119
	借地・借家	27	25	28	57	31
	職場・雇用	27	30	19	45	24
	消費者金融	9	11	8	5	10
	破産関係	0	5	7	4	23
	その他	558	484	665	527	480
	小計	1,053	941	1,020	1,324	998
市政関連相談	消防・防災・生活安全	163	107	70	61	79
	戸籍・住民登録等	89	57	41	24	49
	保険・年金・税金	81	85	61	72	68
	文化・スポーツ・市民活動	168	143	159	174	173
	産業	53	51	30	62	68
	子育て	147	144	76	87	94
	福祉・健康・医療	90	111	120	119	162
	ごみ・リサイクル	102	106	67	64	60
	環境・緑	213	139	191	195	206
	都市整備	299	214	366	406	429
	教育	100	103	205	70	69
	行政運営	180	169	267	279	325
	男女共同参画	-	-	-	-	4
	その他	271	276	154	281	205
小計	1,956	1,705	1,807	1,894	1,991	

3 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27年度の市政関連相談は1,991件で、前年度と比較して97件の増加となっています。

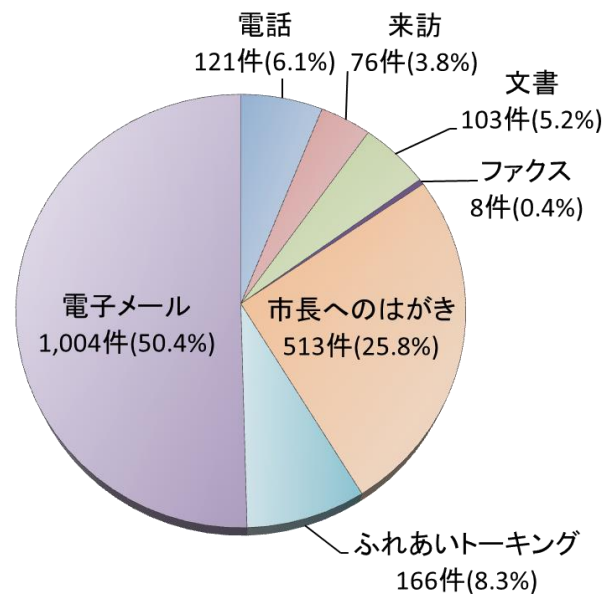
なお、電話や電子メール等による簡易な問合せなど、即時回答が行われたものなどは件数に含んでいません。

(1) 相談方法別内訳

相談方法としては、電子メールが1,004件で全体の半数以上を占め、次いで「市長へのはがき」が513件となっています（「その他」を除く）。

(単位：件)

区分		27年度	26年度	増減
総件数		1,991	1,894	97
相談方法別内訳	電話	121	90	31
	来訪	76	69	7
	文書	103	122	-19
	ファクス	8	3	5
	市長へのはがき	513	514	-1
	電子メール	1,004	938	66
	ふれあいトークング	166	158	8

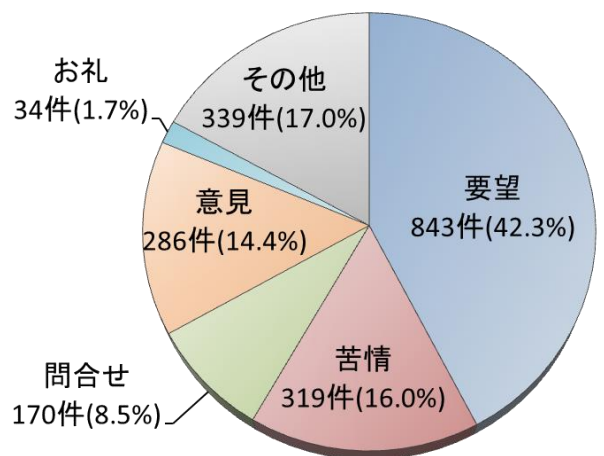


(2) 相談内容別内訳

相談内容としては、「要望」が843件で全体の約4割を占め、次いで「苦情」・「意見」の順となっています（「その他」を除く）。

(単位：件)

区分		27年度	26年度	増減
総件数		1,991	1,894	97
相談内容別内訳	要望	843	893	-50
	苦情	319	315	4
	問合せ	170	212	-42
	意見	286	78	208
	お礼	34	56	-22
	その他	339	340	-1



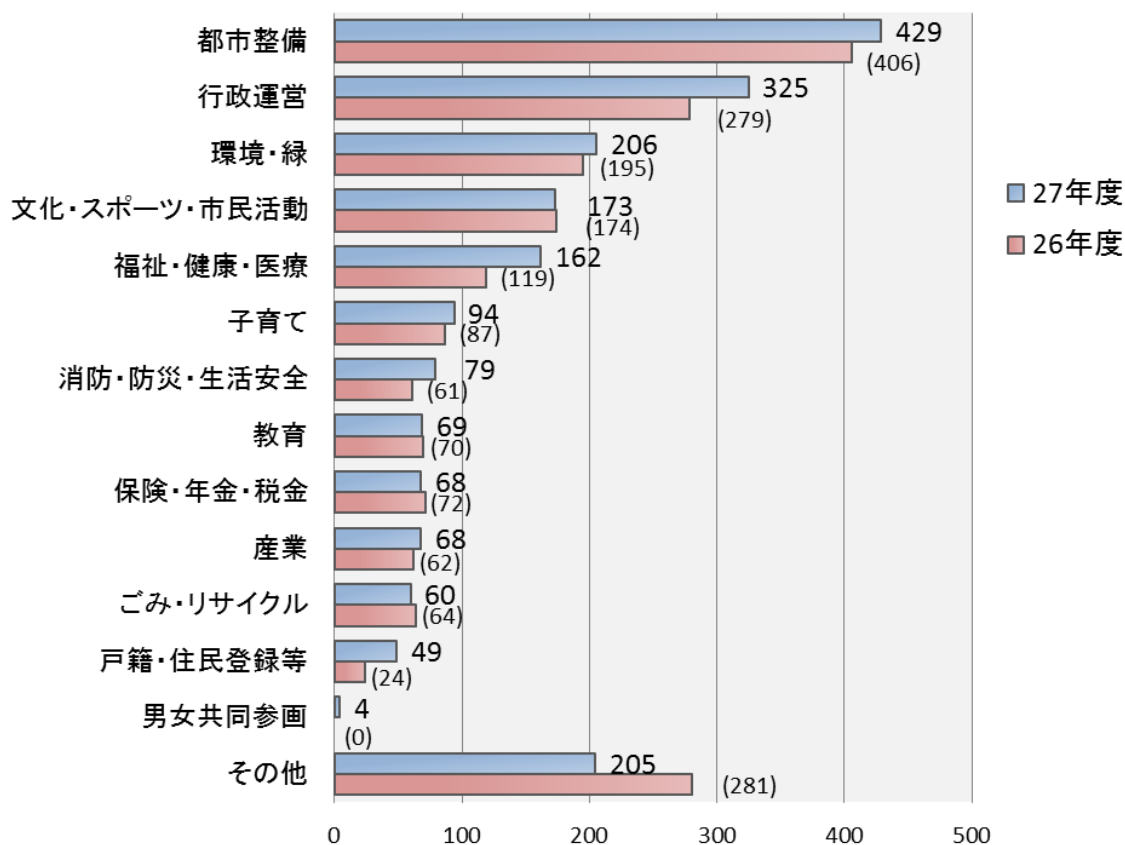
※構成比は、端数処理により100%とならないことがあります。

(3) 分野別内訳

分野別としては、市民からの相談が多かった順では、「都市整備」が 429 件（前年度比 23 件増）、「行政運営」が 325 件（同 46 件増）、「環境・緑」が 206 件（同 11 件増）、以下、「その他」、「文化・スポーツ・市民活動」等となっています。

（単位：件）

区分		27 年度	26 年度	増減
総件数		1,991	1,894	97
市政関連相談	消防・防災・生活安全	79	61	18
	戸籍・住民登録等	49	24	25
	保険・年金・税金	68	72	-4
	文化・スポーツ・市民活動	173	174	-1
	産業	68	62	6
	子育て	94	87	7
	福祉・健康・医療	162	119	43
	ごみ・リサイクル	60	64	-4
	環境・緑	206	195	11
	都市整備	429	406	23
	教育	69	70	-1
	行政運営	325	279	46
	男女共同参画	4	0	4
	その他	205	281	-76



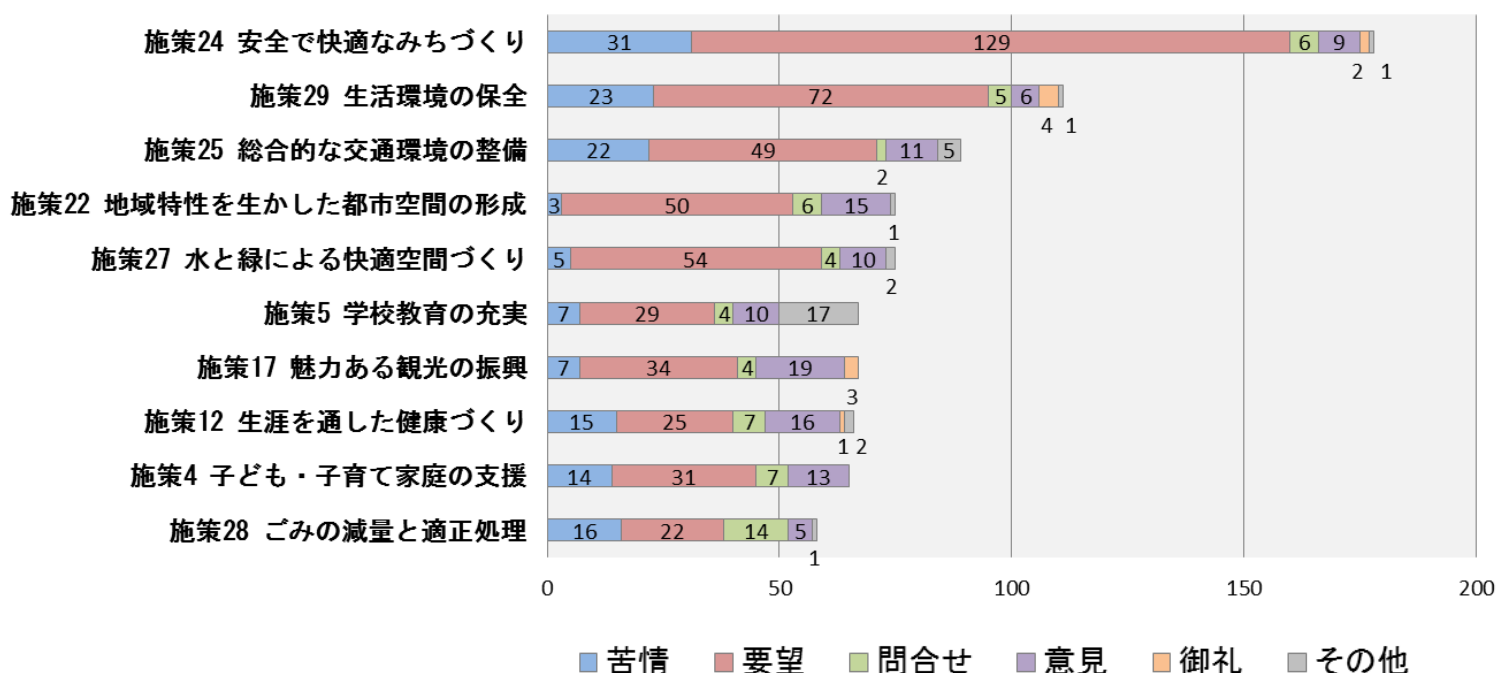
※ グラフ各項目の上段は平成 27 年度、下段カッコ内は平成 26 年度の数値

(4) 市の基本計画における施策別分類

市政関連相談 1,991 件を市の基本計画における施策別に分類すると、上位3施策は、施策24「安全で快適なみちづくり」178件、施策29「生活環境の保全」111件、施策25「総合的な交通環境の整備」89件の順となっています。(全施策はP10参照)

(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、カーブミラーの設置など	178
2	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、除草対応など	111
3	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、放置自転車の対策など	89
4	施策22 地域特性を生かした都市空間の形成	駅周辺の整備（調布駅、飛田給駅、柴崎駅など）	75
4	施策27 水と緑による快適空間づくり	公園管理、多摩川河川敷利用など	75
6	施策5 学校教育の充実	登下校時の安全対策、学校施設の整備・管理など	67
6	施策17 魅力ある観光の振興	花火大会、映画のまちづくり、商業施設の誘致など	67
8	施策12 生涯を通じた健康づくり	保険税、健康診断、不妊治療など	66
9	施策4 子ども・子育て家庭の支援	待機児童対策、入園申請手続きなど	65
10	施策28 ごみの減量と適正処理	ごみの集配、資源ごみの持ち去りなど	58



4 まとめ

平成 27 年度については、相談総件数は 3,000 件を割り込みましたが、過去 5 年間では 3 番目の件数となっています。

一般相談のうち、専門的な対応が必要な事案については、市民相談専門職員が各種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、所管部署において対応が図られるよう、「調布市市民相談に係る要望等標準処理規程」に基づき、適切に対応しました。

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運用）
- ・ 専門相談の充実
- ・ 企画会議等における「市民の声」の定期的な情報提供
- ・ 市民の声データベースの効率的な運用
- ・ 庁内相談窓口の横断的連携（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 27 年度 施策別件数（件数順）

（単位：件）

順	No	施策名	苦情	要望	問合せ	意見	お礼	その他	計
1	24	安全で快適なまちづくり	31	129	6	9	2	1	178
2	29	生活環境の保全	23	72	5	6	4	1	111
3	25	総合的な交通環境の整備	22	49	2	11	0	5	89
4	22	地域特性を生かした都市空間の形成	3	50	6	15	0	1	75
4	27	水と緑による快適空間づくり	5	54	4	10	0	2	75
6	5	学校教育の充実	7	29	4	10	0	17	67
6	17	魅力ある観光の振興	7	34	4	19	3	0	67
8	12	生涯を通じた健康づくり	15	25	7	16	1	2	66
9	4	子ども・子育て家庭の支援	14	31	7	13	0	0	65
10	28	ごみの減量と適正処理	16	22	14	5	0	1	58
11	21	良好な市街地の形成	5	35	5	6	0	3	54
12	13	生涯学習のまちづくり	11	25	3	5	3	5	52
13	8	高齢者福祉の充実	20	17	6	5	0	2	50
14	19	芸術・文化の振興	14	17	1	9	2	0	43
15	1	災害に強いまちづくり	1	18	8	7	1	2	37
16	2	防犯対策の推進	5	17	3	7	2	1	35
16	9	障害者福祉の充実	12	16	2	2	0	3	35
18	14	市民スポーツの振興	4	17	2	6	0	2	31
19	6	青少年の健全育成	5	13	5	3	3	1	30
20	23	良好な住環境づくり	4	14	2	3	2	4	29
21	10	セーフティネットによる生活支援	7	7	4	1	0	0	19
22	7	共に支え合う地域福祉の推進	1	7	2	4	0	1	15
22	26	地球環境の保全	0	10	1	3	0	1	15
24	30	平和・人権施策の推進	1	5	1	6	0	1	14
25	3	消費生活の安定と向上	2	0	0	6	0	4	12
26	20	地域ゆかりの文化の保存と継承	1	6	2	1	1	0	11
26	91	市民が主役のまちづくり	1	3	2	4	0	1	11
28	15	地域コミュニティの醸成	4	4	0	1	1	0	10
29	18	都市農業の推進	2	3	1	1	0	1	8
30	31	男女共同参画社会の形成	1	2	0	1	0	0	4
31	11	雇用・就労の支援	0	1	1	0	0	0	2
31	16	活力ある産業の推進	0	1	0	0	1	0	2
-	98	行革プランの取り組み	75	110	59	91	8	79	422
-	99	99 その他	0	0	1	0	0	198	199
総計			319	843	170	286	34	339	1,991