

# 「市民の声」年度統計

(平成28年度)

1	平成28年度の受付状況	…P1
2	件数の推移(過去5年間)	…P4
3	市政関連相談の受付状況	…P6
4	総括	…P10

調布市市民部市民相談課

平成29年8月

## 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、市政に関する御意見、御要望などの相談等（以下「相談」という。）を「市民の声」として受け付けし、迅速かつ丁寧な対応に努めています。

### 1 平成 28 年度の受付状況

総件数は 3,602 件となり、前年度と比較し 613 件の増加となりました。

#### (1) 方法別内訳

「電話」が 1,452 件（40.3%）で最も多く、以下「電子メール」が 1,060 件（29.4%）、「市長へのはがき」が 490 件（13.6%）「来訪」が 325 件（9.0%）の順となっています。

前年度との比較では、特に、「電話」が大幅に増加（772 件増）しています。その他の項目については、概ね減少しています。

#### (2) 内容別内訳

「その他」が 1,671 件（46.4%）と最も多く、以下「要望」 644 件（17.9%）、「問合せ」 526 件（14.6%）、「意見」 413 件（11.5%）、「苦情」 320 件（8.9%）、お礼 28 件（0.8%）の順となっています。

前年度との比較では、特に、「その他」が大幅に増加（852 件増）しています。その他の項目については、「要望」が減少（234 件減）しています。

（単位：件，%）

区分		平成 28 年度		平成 27 年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,602	100.0	2,989	100.0	613
相談方法別内訳	電話	1,452	40.3	680	22.8	772
	来訪	325	9.0	515	17.2	-190
	文書	122	3.4	103	3.4	19
	ファクス	7	0.2	8	0.3	-1
	市長へのはがき	490	13.6	513	17.2	-23
	電子メール	1,060	29.4	1,004	33.6	56
	ふれあいトークング	146	4.1	166	5.6	-20
相談内容別内訳	要望	644	17.9	878	29.4	-234
	苦情	320	8.9	364	12.2	-44
	問合せ	526	14.6	608	20.3	-82
	意見	413	11.5	286	9.6	127
	お礼	28	0.8	34	1.1	-6
	その他	1,671	46.4	819	27.4	852

※ 構成比は小数点以下の端数処理により 100%とならないことがあります。

(3) 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。

・ 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，市民相談課の職員等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。

・ 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。

ア 件数（対前年度比）

(ア) 一般相談

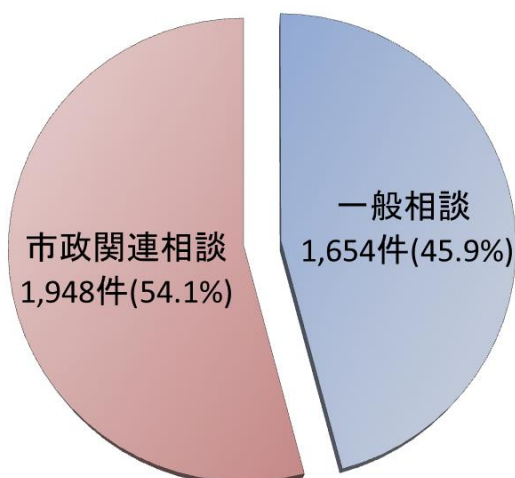
1,654件（全体の45.9%）であり，前年度と比較して656件増加しています。

(イ) 市政関連相談

1,948件（全体の54.1%）であり，前年度と比較して43件減少しています。

（単位：件，%）

区分	平成28年度		平成27年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
総件数	3,602	100.0	2,989	100.0	613
一般相談	1,654	45.9	998	33.4	656
市政関連相談	1,948	54.1	1,991	66.6	-43



イ 各相談区分の分野別内訳

(ア) 一般相談

「夫妻・家庭」が94件と最も多く、次いで、「隣地・隣家」81件、「相続」54件となっています。

(イ) 市政関連相談

「都市整備」が407件、「行政運営」が373件、「環境・緑」が212件となっています。

※ 「その他」は、分野が多岐に亘るもの。

(単位：件，%)

区分		平成28年度		平成27年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,602	100.0	2,989	100.0	613
一般相談	隣地・隣家	81	2.2	107	3.6	-26
	売買・契約	51	1.4	34	1.1	17
	夫妻・家庭	94	2.6	160	5.4	-66
	人権・暴力	7	0.2	10	0.3	-3
	相続	54	1.5	119	4.0	-65
	借地・借家	13	0.4	31	1.0	-18
	職場・雇用	17	0.5	24	0.8	-7
	消費者金融	6	0.2	10	0.3	-4
	破産関係	4	0.1	23	0.8	-19
	その他	1,327	36.8	480	16.1	847
	小計	1,654	45.9	998	33.4	656
市政関連相談	消防・防災・生活安全	79	2.2	79	2.6	0
	戸籍・住民登録等	70	1.9	49	1.6	21
	保険・年金・税金	122	3.4	68	2.3	54
	文化・スポーツ・市民活動	144	4.0	173	5.8	-29
	産業	55	1.5	68	2.3	-13
	子育て	101	2.8	94	3.1	7
	福祉・健康・医療	157	4.4	162	5.4	-5
	ごみ・リサイクル	66	1.8	60	2.0	6
	環境・緑	212	5.9	206	6.9	6
	都市整備	407	11.3	429	14.4	-22
	教育	59	1.6	69	2.3	-10
	行政運営	373	10.4	325	10.9	48
	男女共同参画	5	0.1	4	0.1	1
	その他	98	2.7	205	6.9	-107
小計	1,948	54.1	1,991	66.6	-43	

※ 各項目の構成比の計は小数点以下の端数処理により100%とならないことがあります。

## 2 件数の推移（過去5年間）

平成24年度以降、総件数は3,000件前後で推移していましたが、平成28年度は大幅に増加し、直近5年間では最多となりました。

### (1) 方法別内訳

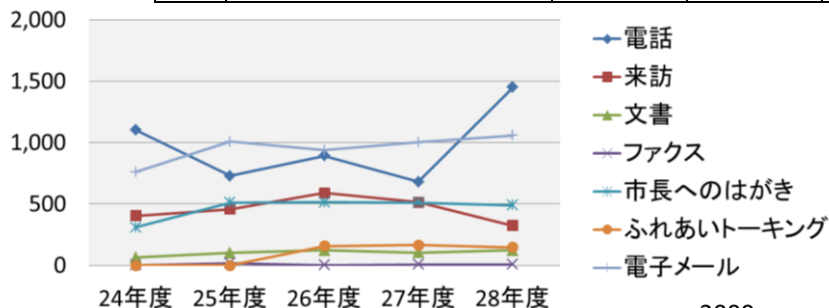
各年度とも、「電子メール」「電話」及び「市長へのはがき」が主体となっています。「電話」が大幅に増加した反面、「来訪」が減少しました。それ以外についてはほぼ横ばいとなっています。

### (2) 内容別内訳

各年度とも、「要望」「苦情」が主体となっていますが、平成28年度に「その他」が急増しており、「意見」についても増加傾向にあります。一方、「問合せ」は減少傾向にあります。

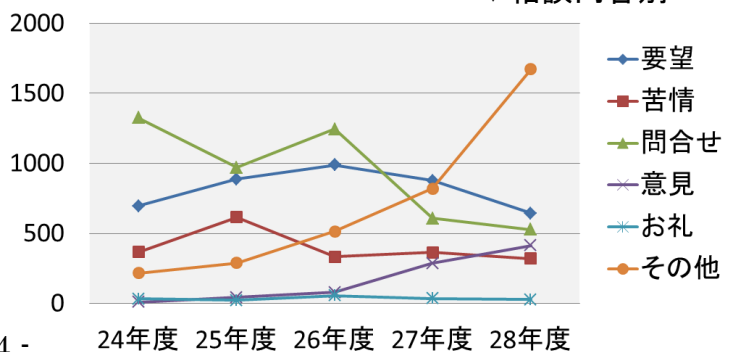
(単位：件)

区分		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
総件数		2,646	2,827	3,218	2,989	3,602
相談方法別内訳	電話	1,103	729	893	680	1,452
	来訪	405	457	590	515	325
	文書	64	102	122	103	122
	ファクス	3	19	3	8	7
	市長へのはがき	310	513	514	513	490
	電子メール	761	1,007	938	1,004	1,060
	ふれあいトークング	-	-	158	166	146
相談内容別内訳	要望	695	888	989	878	644
	苦情	367	616	334	364	320
	問合せ	1,325	970	1,246	608	526
	意見	10	42	78	286	413
	お礼	33	23	56	34	28
	その他	216	288	515	819	1,671



▲相談方法別

▼相談内容別



(3) 各相談区分の分野別内訳

ア 一般相談

各年度ともに、「夫婦・家庭」「相続」「隣地・隣家」が主体となっています。  
 («その他」を除く)。

イ 市政関連相談

「都市整備」に係る声が多く寄せられる状況が続いており、次いで、「行政運営」  
 「環境・緑」となっています («その他」を除く)。

(単位：件)

区分		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
総件数		2,646	2,827	3,218	2,989	3,602
一般相談	隣地・隣家	82	49	105	107	81
	売買・契約	29	35	90	34	51
	夫婦・家庭	82	62	150	160	94
	人権・暴力	10	7	10	10	7
	相続	183	140	331	119	54
	借地・借家	25	28	57	31	13
	職場・雇用	30	19	45	24	17
	消費者金融	11	8	5	10	6
	破産関係	5	7	4	23	4
	その他	484	665	527	480	1,327
	小計	941	1,020	1,324	998	1,654
市政関連相談	消防・防災・生活安全	107	70	61	79	79
	戸籍・住民登録等	57	41	24	49	70
	保険・年金・税金	85	61	72	68	122
	文化・スポーツ・市民活動	143	159	174	173	144
	産業	51	30	62	68	55
	子育て	144	76	87	94	101
	福祉・健康・医療	111	120	119	162	157
	ごみ・リサイクル	106	67	64	60	66
	環境・緑	139	191	195	206	212
	都市整備	214	366	406	429	407
	教育	103	205	70	69	59
	行政運営	169	267	279	325	373
	男女共同参画	-	-	-	4	5
	その他	276	154	281	205	98
小計	1,705	1,807	1,894	1,991	1,948	

### 3 市政関連相談の受付状況

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に活かすための取組につなげています。

平成28年度の市政関連相談は1,948件で、前年度と比較して43件の減少となっています。

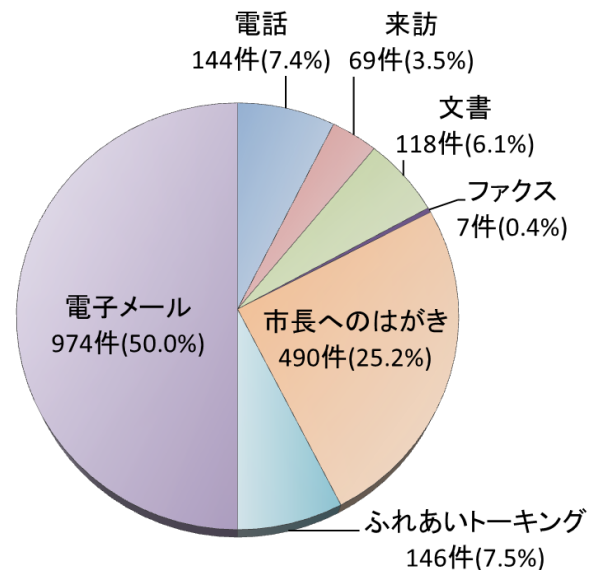
なお、電話や電子メール等による問合せのうち、即時回答が行われた簡易な内容のものは件数に含んでいません。

#### (1) 相談方法別内訳

相談方法としては、電子メール（974件）が全体の半数を占め、次いで「市長へのはがき」（490件）、電話（144件）となっています。

(単位：件)

区分		28年度	27年度	増減
総件数		1,948	1,991	-43
相談方法別内訳	電話	144	121	23
	来訪	69	76	-7
	文書	118	103	15
	ファクス	7	8	-1
	市長へのはがき	490	513	-23
	電子メール	974	1,004	-30
	ふれあいトークング	146	166	-20

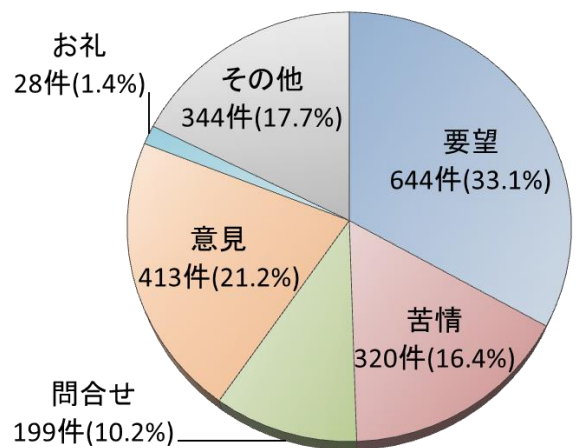


#### (2) 相談内容別内訳

相談内容としては、「要望」（644件）が全体の約3割を占め、次いで「意見」（413件）、「苦情」（320件）の順となっています。

(単位：件)

区分		28年度	27年度	増減
総件数		1,948	1,991	-43
相談内容別内訳	要望	644	843	-199
	苦情	320	319	1
	問合せ	199	170	29
	意見	413	286	127
	お礼	28	34	-6
	その他	344	339	5



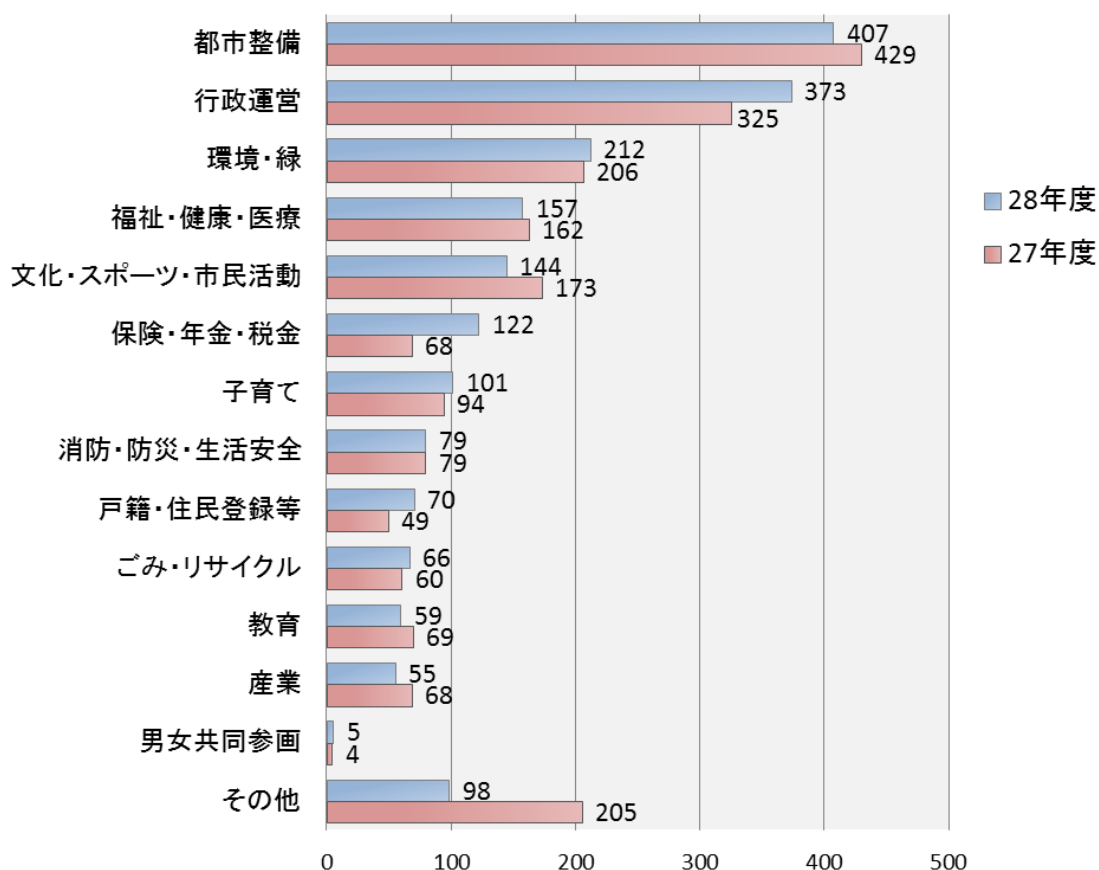
※ 上記グラフの構成比は四捨五入により100%とならないことがあります。

(3) 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 407 件（前年度比 22 件減）、「行政運営」が 373 件（同 48 件増）、「環境・緑」が 212 件（同 6 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		28年度	27年度	増減
総件数		1,948	1,991	-43
分野別	消防・防災・生活安全	79	79	0
	戸籍・住民登録等	70	49	21
	保険・年金・税金	122	68	54
	文化・スポーツ・市民活動	144	173	-29
	産業	55	68	-13
	子育て	101	94	7
	福祉・健康・医療	157	162	-5
	ごみ・リサイクル	66	60	6
	環境・緑	212	206	6
	都市整備	407	429	-22
	教育	59	69	-10
	行政運営	373	325	48
	男女共同参画	5	4	1
	その他	98	205	-107



※ グラフ各項目の上段（青色）は平成28年度、下段（紅色）は平成27年度の数値

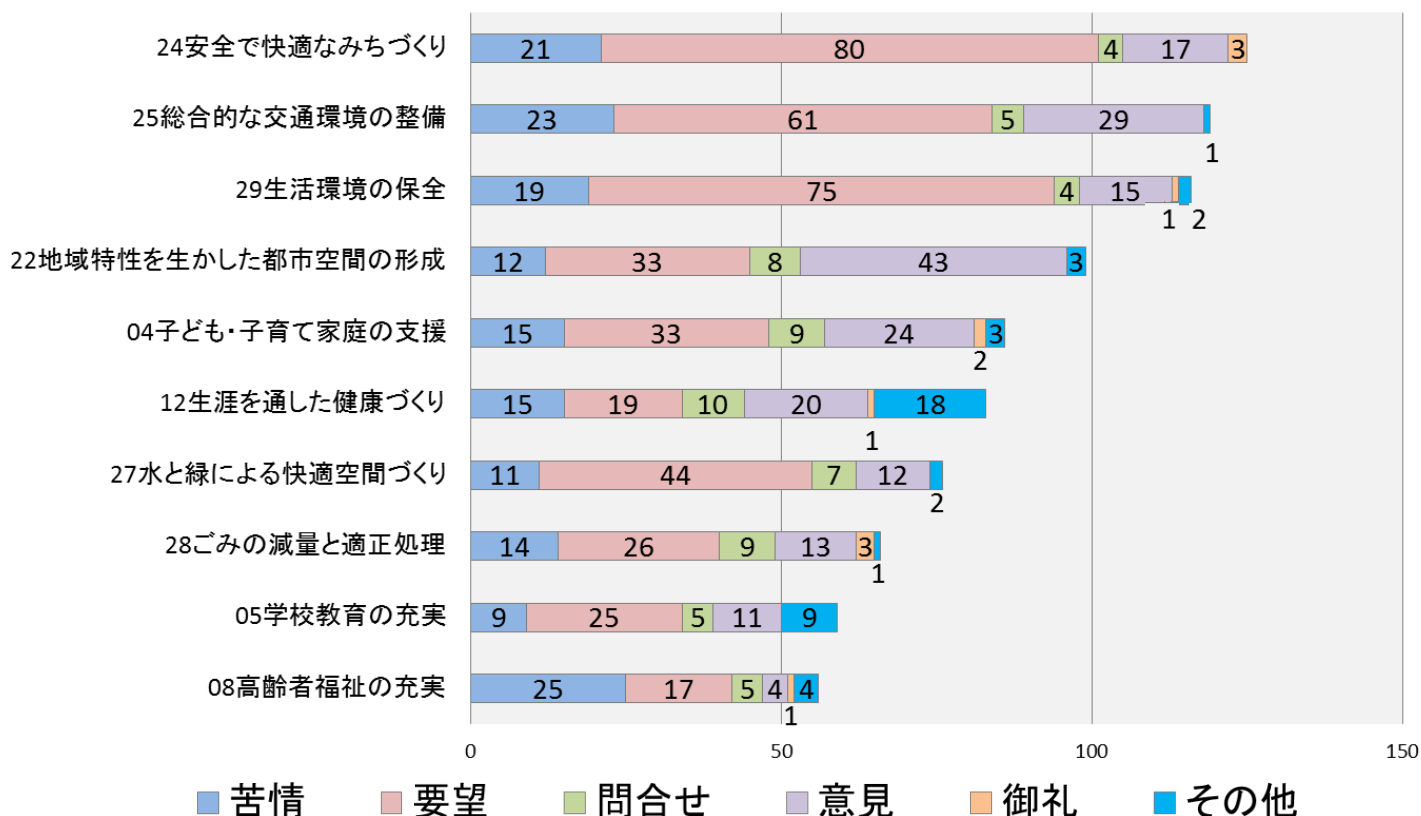


(4) 施策別内訳

市の基本計画における施策別では、上位3施策は、施策24「安全で快適なみちづくり」(125件)、施策25「総合的な交通環境の整備」(119件)、施策29「生活環境の保全」(116件)となっています。(全施策の件数は次ページ参照)

(単位：件)

順	(施策No.)施策名	主な内容	件数
1	24 安全で快適なみちづくり	道路の拡幅や補修等整備, 街路灯や街路樹の管理, 不法占有物件の対策, カーブミラーの設置など	125
2	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	119
3	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, 下水の管理など	116
4	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), 都市計画道路や狭あい道路の整備など	99
4	04 子ども・子育て家庭の支援	待機児童対策, 入園申請手続き, 一時保育や病児病後児保育の拡充, 保育料の助成など	86
6	12 生涯を通じた健康づくり	国民健康保険や国民年金の手続き, 各種健康診断, 受動喫煙問題など	83
7	27 水と緑による快適空間づくり	公園の管理(遊具や樹木せん定など), 公園の整備など	76
7	28 ごみの減量と適正処理	ごみの分別, ごみ袋, 持ち去り対策など	66
9	05 学校教育の充実	通学路の安全確保, 給食, 施設管理など	59
10	08 高齢者福祉の充実	介護保険料, 介護保険認定など	56



平成 28 年度 施策別件数（件数順）

（単位：件）

順	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	21	80	4	17	3	0	125
2	25 総合的な交通環境の整備	23	61	5	29	0	1	119
3	29 生活環境の保全	19	75	4	15	1	2	116
4	22 地域特性を生かした都市空間の形成	12	33	8	43	0	3	99
5	04 子ども・子育て家庭の支援	15	33	9	24	2	3	86
6	12 生涯を通じた健康づくり	15	19	10	20	1	18	83
7	27 水と緑による快適空間づくり	11	44	7	12	0	2	76
8	28 ごみの減量と適正処理	14	26	9	13	3	1	66
9	05 学校教育の充実	9	25	5	11	0	9	59
10	08 高齢者福祉の充実	25	17	5	4	1	4	56
11	17 魅力ある観光の振興	4	14	6	23	0	1	48
12	01 災害に強いまちづくり	5	17	4	11	1	8	46
12	21 良好な市街地の形成	2	16	7	20	1	0	46
14	13 生涯学習のまちづくり	10	17	1	8	0	7	43
15	14 市民スポーツの振興	7	18	5	7	1	0	38
16	09 障害者福祉の充実	3	14	3	8	1	1	30
16	19 芸術・文化の振興	9	10	4	6	0	1	30
18	10 セーフティネットによる生活支援	7	4	2	7	0	3	23
19	02 防犯対策の推進	2	12	1	4	0	3	22
20	23 良好な住環境づくり	1	12	2	1	1	2	19
21	07 共に支え合う地域福祉の推進	4	4	2	4	0	2	16
22	06 青少年の健全育成	6	5	1	1	0	2	15
23	20 地域ゆかりの文化の保存と継承	0	2	1	4	0	5	12
23	26 地球環境の保全	0	4	3	2	0	3	12
25	03 消費生活の安定と向上	1	1	0	4	0	5	11
26	18 都市農業の推進	2	3	1	2	0	0	8
27	11 雇用・就労の支援	0	3	0	3	0	0	6
27	30 平和・人権施策の推進	1	1	2	1	0	1	6
29	15 地域コミュニティの醸成	4	0	0	1	0	0	5
29	31 男女共同参画社会の形成	3	1	0	1	0	0	5
31	16 活力ある産業の推進	0	0	1	0	0	0	1
-	行革プランの取り組み	84	73	86	107	12	163	525
-	99 その他	1	0	1	0	0	94	96
合計		320	644	199	413	28	344	1,948

## 4 総括

平成 28 年度については、相談総件数は 3,600 件を超え、過去 5 年間では最多となりました。

一般相談のうち、専門的な対応が必要な事案については、職員等が各種専門相談を御案内するなど、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、市民サービスの向上につなげるよう、取組を進めてまいります。

### (主な取組)

- ・ 一般相談に対する丁寧かつ適切な対応
- ・ 効果的な専門相談の実施
- ・ 庁内会議等における「市民の声」の定期的な情報提供
- ・ 庁内相談窓口の横断的連携（相談窓口連絡会議の定期的な開催）
- ・ 行政オンブズマン制度等、市政関連相談体制の周知