

「市民の声」年度統計

(平成29年度)

1	平成29年度の受付状況	… P 1
2	件数の推移(過去5年間)	… P 4
3	市政関連相談の受付状況	… P 6
4	総括	… P 10

調布市市民部市民相談課

平成30年9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 29 年度の受付状況

総件数は 3,078 件となり、前年度と比較し 524 件の減少となりました。

(1) 方法別内訳

「電子メール」が 1,171 件（38.0%）で最も多く、以下「電話」が 964 件（31.3%）、「市長へのはがき」が 518 件（16.8%）「来訪」が 181 件（5.9%）の順となっています。

前年度との比較では、特に、「電話」が大幅に減少（488 件減）しています。その他の項目についても、概ね減少しています。

(2) 内容別内訳

「その他」が 1,383 件（44.9%）と最も多く、以下「要望」 637 件（20.7%）、「問合せ」 284 件（9.2%）、「意見」 409 件（13.3%）、「苦情」 343 件（11.1%）、お礼 22 件（0.7%）の順となっています。

前年度との比較では、特に、「その他」が大幅に減少（288 件減）しているほか、「問合せ」も減少（242 件減）しています。

（単位：件，%）

区分		平成 29 年度		平成 28 年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,078	100.0	3,602	100.0	-524
相談方法別内訳	電話	964	31.3	1,452	40.3	-488
	来訪	181	5.9	325	9.0	-144
	文書	75	2.4	122	3.4	-47
	ファクス	3	0.1	7	0.2	-4
	市長へのはがき	518	16.8	490	13.6	28
	電子メール	1,171	38.0	1,060	29.4	111
	ふれあいトークング	166	5.4	146	4.1	20
相談内容別内訳	要望	637	20.7	644	17.9	-7
	苦情	343	11.1	320	8.9	23
	問合せ	284	9.2	526	14.6	-242
	意見	409	13.3	413	11.5	-4
	お礼	22	0.7	28	0.8	-6
	その他	1,383	44.9	1,671	46.4	-288

※ 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

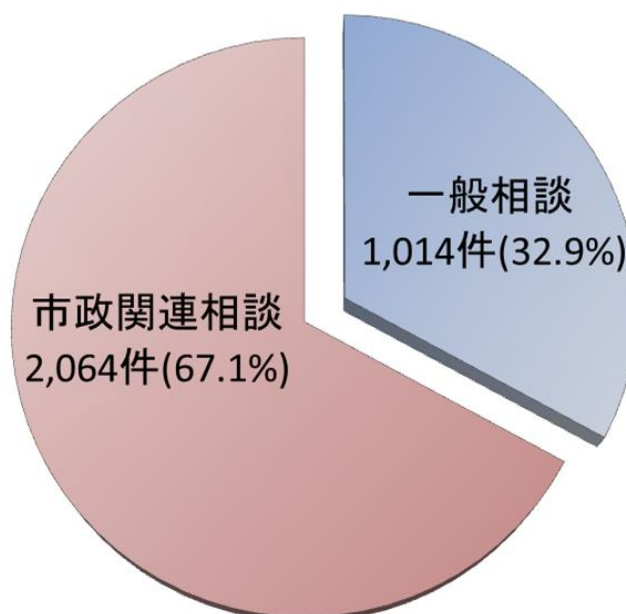
1,014 件（全体の 32.9%）であり，前年度と比較して 640 件減少しています。

(イ) 市政関連相談

2,064 件（全体の 67.1%）であり，前年度と比較して 116 件増加しています。

（単位：件，%）

区分	平成 29 年度		平成 28 年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
総件数	3,078	100.0	3,602	100.0	-524
一般相談	1,014	32.9	1,654	45.9	-640
市政関連相談	2,064	67.1	1,948	54.1	116



イ 各相談区分の分野別内訳

(ア) 一般相談

「隣地・隣家」が36件と最も多く、次いで、「夫婦・家庭」19件、「売買・契約」及び「職場・雇用」がそれぞれ9件となっています。

(イ) 市政関連相談

「都市整備」が443件、「行政運営」が294件、「環境・緑」が240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29年度		平成28年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,078	100.0	3,602	100.0	-524
一般相談	隣地・隣家	36	1.2	81	2.2	-45
	売買・契約	9	0.3	51	1.4	-42
	夫妻・家庭	19	0.6	94	2.6	-75
	人権・暴力	2	0.1	7	0.2	-5
	相続	6	0.2	54	1.5	-48
	借地・借家	0	0.0	13	0.4	-13
	職場・雇用	9	0.3	17	0.5	-8
	消費者金融	1	0.0	6	0.2	-5
	破産関係	1	0.0	4	0.1	-3
	その他	931	30.2	1,327	36.8	-396
	小計	1,014	32.9	1,654	45.9	-1,164
市政関連相談	消防・防災・生活安全	86	2.8	79	2.2	7
	戸籍・住民登録等	59	1.9	70	1.9	-11
	保険・年金・税金	195	6.3	122	3.4	73
	文化・スポーツ・市民活動	174	5.7	144	4.0	30
	産業	70	2.3	55	1.5	15
	子育て	94	3.1	101	2.8	-7
	福祉・健康・医療	143	4.6	157	4.4	-14
	ごみ・リサイクル	51	1.7	66	1.8	-15
	環境・緑	240	7.8	212	5.9	28
	都市整備	443	14.4	407	11.3	36
	教育	106	3.4	59	1.6	47
	行政運営	294	9.6	373	10.4	-79
	男女共同参画	8	0.3	5	0.1	3
	その他	101	3.3	98	2.7	3
小計	2,064	67.1	1,948	54.1	116	

※ 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25年度以降，総件数は，大幅に増加した平成28年度を除き，概ね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。28年度と比較すると「電話」「来訪」「文書」が減少している一方，「電子メール」は増加傾向にあります。

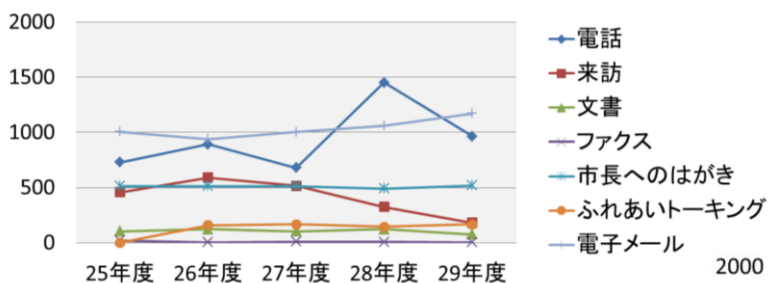
(2) 内容別内訳

各年度とも，「要望」「苦情」「問合せ」が主体となっています。

「問合せ」は減少傾向にあり，「その他」は年度によって件数の多寡が生じています。

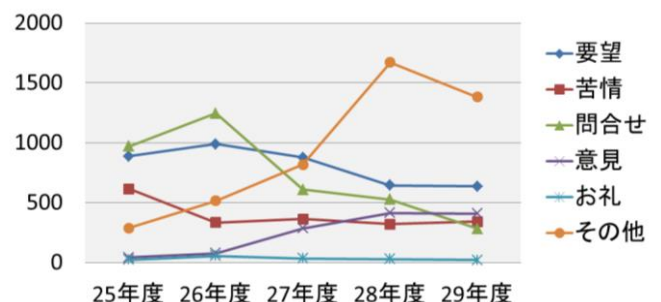
(単位：件)

区分		25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
総件数		2,827	3,218	2,989	3,602	3,078
相談方法別内訳	電話	729	893	680	1,452	964
	来訪	457	590	515	325	181
	文書	102	122	103	122	75
	ファクス	19	3	8	7	3
	市長へのはがき	513	514	513	490	518
	電子メール	1,007	938	1,004	1,060	1,171
	ふれあいトークング	-	158	166	146	166
相談内容別内訳	要望	888	989	878	644	637
	苦情	616	334	364	320	343
	問合せ	970	1,246	608	526	284
	意見	42	78	286	413	409
	お礼	23	56	34	28	22
	その他	288	515	819	1,671	1,383



▲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

平成28年度を除き、件数としては1,000件程度で推移しています。また、28年度と比較すると、各項目において減少しています。

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		25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
総件数		2,827	3,218	2,989	3,602	3,078
一般相談	隣地・隣家	49	105	107	81	36
	売買・契約	35	90	34	51	9
	夫婦・家庭	62	150	160	94	19
	人権・暴力	7	10	10	7	2
	相続	140	331	119	54	6
	借地・借家	28	57	31	13	0
	職場・雇用	19	45	24	17	9
	消費者金融	8	5	10	6	1
	破産関係	7	4	23	4	1
	その他	665	527	480	1,327	931
	小計	1,020	1,324	998	1,654	1,014
市政関連相談	消防・防災・生活安全	70	61	79	79	86
	戸籍・住民登録等	41	24	49	70	59
	保険・年金・税金	61	72	68	122	195
	文化・スポーツ・市民活動	159	174	173	144	174
	産業	30	62	68	55	70
	子育て	76	87	94	101	94
	福祉・健康・医療	120	119	162	157	143
	ごみ・リサイクル	67	64	60	66	51
	環境・緑	191	195	206	212	240
	都市整備	366	406	429	407	443
	教育	205	70	69	59	106
	行政運営	267	279	325	373	294
	男女共同参画	-	-	4	5	8
	その他	154	281	205	98	101
小計	1,807	1,894	1,991	1,948	2,064	

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29年度の市政関連相談は2,064件で、前年度と比較して116件の増加となっています。

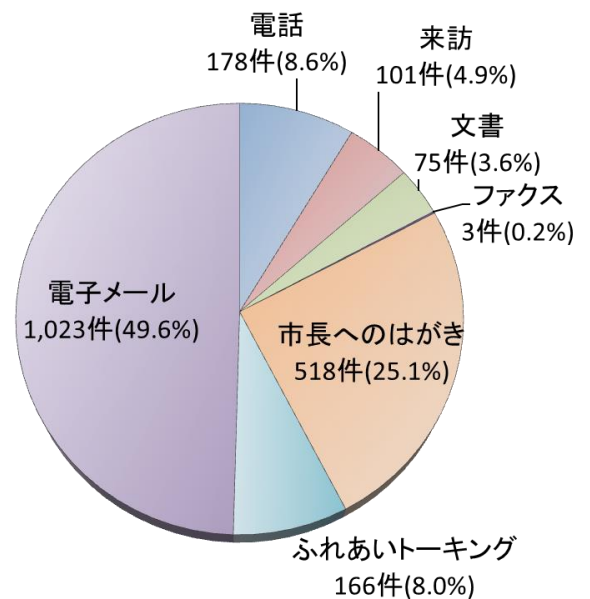
なお、電話や電子メール等による問合せのうち、即時回答が行われた簡易な内容のものは件数に含んでいません。

(1) 相談方法別内訳

相談方法としては、電子メール（1,023件）が全体の半数を占め、次いで「市長へのはがき」（518件）、電話（178件）となっています。

(単位：件)

区分		29年度	28年度	増減
総件数		2,064	1,948	116
相談方法別内訳	電話	178	144	34
	来訪	101	69	32
	文書	75	118	-43
	ファクス	3	7	-4
	市長へのはがき	518	490	28
	電子メール	1,023	974	49
	ふれあいトークング	166	146	20

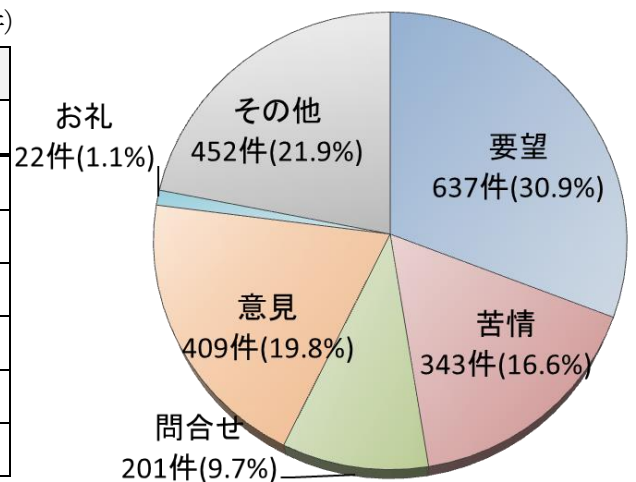


(2) 相談内容別内訳

相談内容としては、「要望」（637件）が全体の約3割を占め、次いで「意見」（409件）、「苦情」（343件）の順となっています。

(単位：件)

区分		29年度	28年度	増減
総件数		2,064	1,948	116
相談内容別内訳	要望	637	644	-7
	苦情	343	320	23
	問合せ	201	199	2
	意見	409	413	-4
	お礼	22	28	-6
	その他	452	344	108



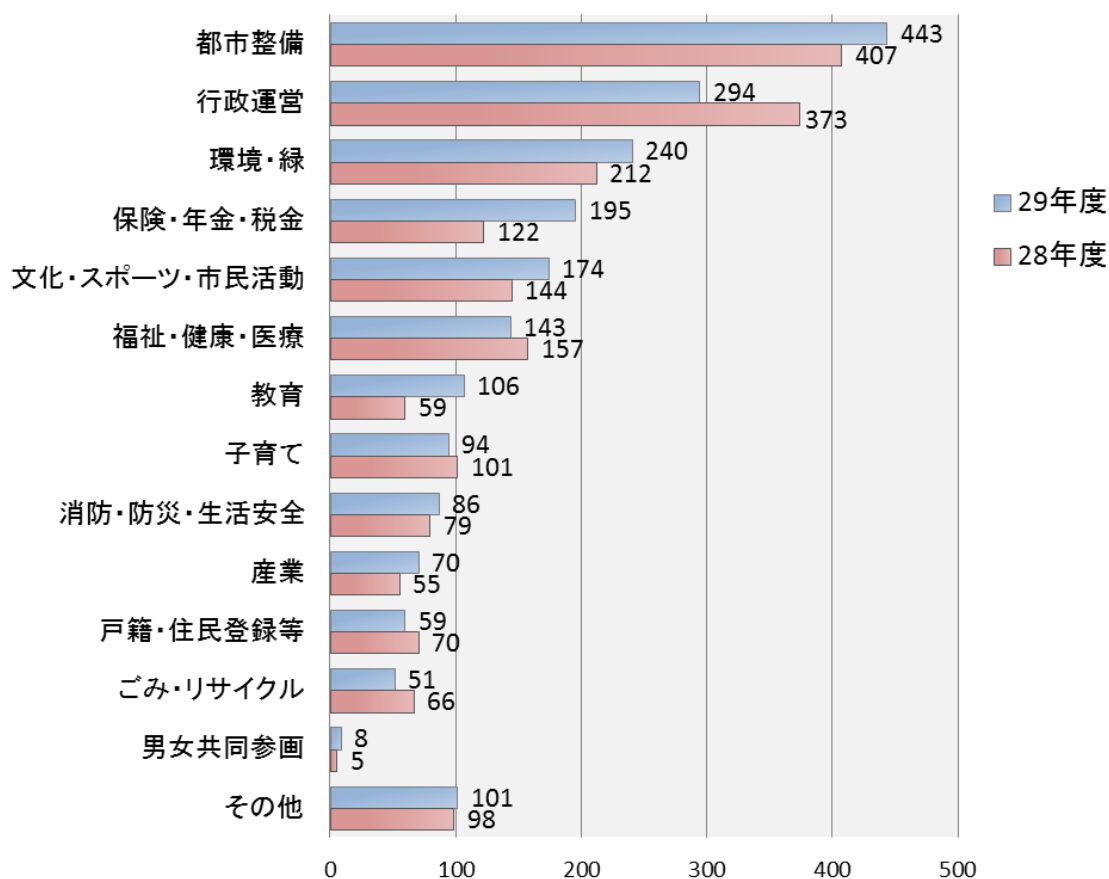
※ 上記グラフの構成比は四捨五入により100%とならないことがあります。

(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 443 件（前年度比 36 件増）、「行政運営」が 294 件（同 79 件減）、「環境・緑」が 240 件（同 28 件増）、以下、「保険・年金・税金」、「文化・スポーツ・市民活動」等となっています。

(単位：件)

区分		29年度	28年度	増減
総件数		2,064	1,948	116
分野別	消防・防災・生活安全	86	79	7
	戸籍・住民登録等	59	70	-11
	保険・年金・税金	195	122	73
	文化・スポーツ・市民活動	174	144	30
	産業	70	55	15
	子育て	94	101	-7
	福祉・健康・医療	143	157	-14
	ごみ・リサイクル	51	66	-15
	環境・緑	240	212	28
	都市整備	443	407	36
	教育	106	59	47
	行政運営	294	373	-79
	男女共同参画	8	5	3
	その他	101	98	3



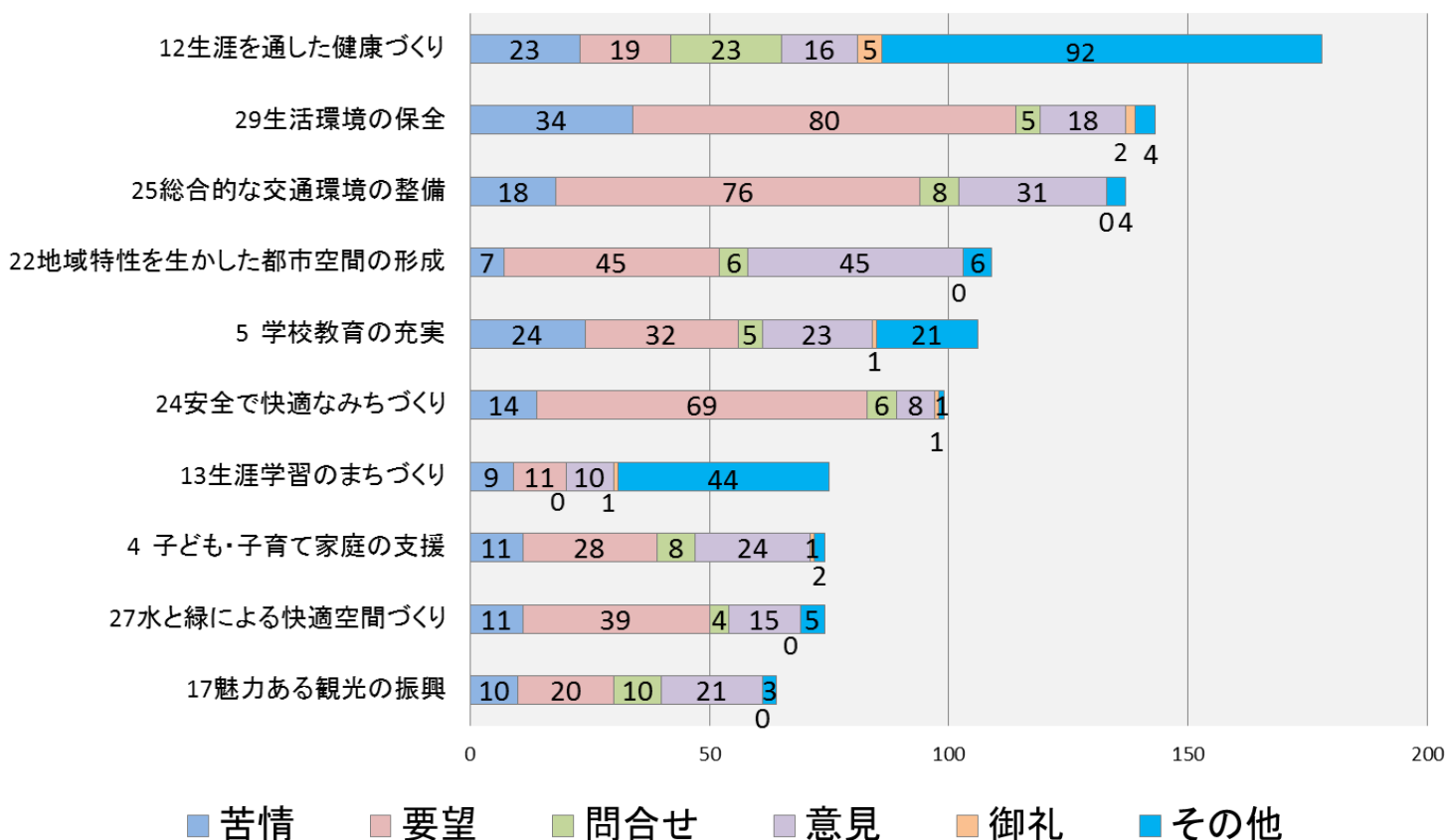
※ グラフ各項目の上段（青色）は平成29年度、下段（紅色）は平成28年度の数値

(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12「生涯を通した健康づくり」(178件)、施策29「生活環境の保全」(143件)、施策25「総合的な交通環境の整備」(137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	12 生涯を通した健康づくり	障害年金受給に関するお礼、職員の対応、保健センターでの健診の運営、産前産後のケアなど	178
2	29 生活環境の保全	路上喫煙、猫の餌やり、公衆トイレの管理など	143
3	25 総合的な交通環境の整備	駐輪場の整備(調布、つつじヶ丘、京王多摩川など) バス路線の延伸、放置自転車対策など	137
4	22 地域特性を生かした都市空間の形成	調布駅前の樹木の伐採、駅周辺の整備(調布、布田、柴崎など)、深大寺の景観保全など、	109
4	5 学校教育の充実	通学路の安全確保、給食、施設管理など	106
6	24 安全で快適なみちづくり	街路灯や街路樹の管理、カーブミラーの設置、道路の拡幅や補修等整備、河川の美化・管理など	99
7	13 生涯学習のまちづくり	図書館の貸出し設備の充実、施設管理など	75
7	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、一時保育の拡充など	74
9	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)・整備など	74
10	17 魅力ある観光の振興	花火大会、商業施設の誘致(調布、つつじヶ丘、京王多摩川) など	64



平成 29 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	12 生涯を通じた健康づくり	23	19	23	16	5	92	178
2	29 生活環境の保全	34	80	5	18	2	4	143
3	25 総合的な交通環境の整備	18	76	8	31	0	4	137
4	22 地域特性を生かした都市空間の形成	7	45	6	45	0	6	109
5	5 学校教育の充実	24	32	5	23	1	21	106
6	24 安全で快適なまちづくり	14	69	6	8	1	1	99
7	13 生涯学習のまちづくり	9	11	0	10	1	44	75
8	4 子ども・子育て家庭の支援	11	28	8	24	1	2	74
9	27 水と緑による快適空間づくり	11	39	4	15	0	5	74
10	17 魅力ある観光の振興	10	20	10	21	0	3	64
11	28 ごみの減量と適正処理	18	15	5	8	0	4	50
12	21 良好な市街地の形成	5	21	4	17	0	2	49
12	23 良好な住環境づくり	11	22	4	3	0	7	47
14	1 災害に強いまちづくり	7	11	1	11	0	10	40
15	9 障害者福祉の充実	11	14	2	6	0	3	36
16	14 市民スポーツの振興	4	13	5	9	1	3	35
16	8 高齢者福祉の充実	7	7	4	4	4	4	30
18	19 芸術・文化の振興	4	4	5	14	1	2	30
19	2 防犯対策の推進	5	6	4	5	0	3	23
20	3 消費生活の安定と向上	3	2	2	6	1	9	23
21	6 青少年の健全育成	4	6	2	7	0	1	20
22	10 セーフティネットによる生活支援	14	2	1	1	0	2	20
23	15 地域コミュニティの醸成	8	3	3	3	0	0	17
23	7 共に支え合う地域福祉の推進	3	5	1	4	0	1	14
25	18 都市農業の推進	2	7	0	1	0	2	12
26	26 地球環境の保全	0	5	1	3	0	3	12
27	20 地域ゆかりの文化の保存と継承	1	4	0	2	2	1	10
27	31 男女共同参画社会の形成	5	2	0	1	0	0	8
29	11 雇用・就労の支援	0	0	1	1	0	1	3
29	16 活力ある産業の推進	0	0	1	1	0	0	2
31	30 平和・人権施策の推進	1	1	0	0	0	0	2
-	行革プランの取り組み	69	68	79	90	2	112	420
-	99 その他	0	0	1	1	0	100	102
合計		343	637	201	409	22	452	2,064

4 総括

平成 29 年度については、相談総件数は約 3,000 件となり、28 年度と比較すると、約 520 件の減となりました。これは、市政関連相談では件数が微増したものの、一般相談の件数の大幅に減少したことが影響したものと考えられます。

一般相談のうち、専門的な対応が必要な事案については、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。