

# 「市民の声」年度統計

(平成30年度)

1	平成30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

令和元年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 30 年度の受付状況

総件数は 3,673 件となり、前年度と比較し 595 件の増加となりました。

#### (1) 方法別内訳

「電子メール」が 1,681 件（45.8%）で最も多く、以下「電話」が 974 件（26.5%）、「市長へのはがき」が 548 件（14.9%）「来訪」が 255 件（6.9%）の順となっています。前年度との比較では、特に、「電子メール」が大幅に増加（510 件増）しています。その他の項目についても、「ふれあいトークング」を除き、増加しています。

#### (2) 内容別内訳

「その他」が 1,754 件（47.8%）と最も多く、以下「要望」 879 件（23.9%）、「問合せ」 403 件（11.0%）、「意見」 349 件（9.5%）、「苦情」 264 件（7.2%）、お礼 24 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」が大幅に増加（371 件増）しているほか、「要望」（242 件増）や「問合せ」（119 件増）も増加しています。

（単位：件，%）

区分		平成 30 年度		平成 29 年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,673	100.0	3,078	100.0	595
相談方法別内訳	電話	974	26.5	964	31.3	10
	来訪	255	6.9	181	5.9	74
	文書	89	2.4	75	2.4	14
	ファクス	4	0.1	3	0.1	1
	市長へのはがき	548	14.9	518	16.8	30
	電子メール	1,681	45.8	1,171	38.0	510
	ふれあいトークング	122	3.3	166	5.4	-44
相談内容別内訳	要望	879	23.9	637	20.7	242
	苦情	264	7.2	343	11.1	-79
	問合せ	403	11.0	284	9.2	119
	意見	349	9.5	409	13.3	-60
	お礼	24	0.7	22	0.7	2
	その他	1,754	47.8	1,383	44.9	371

※ 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

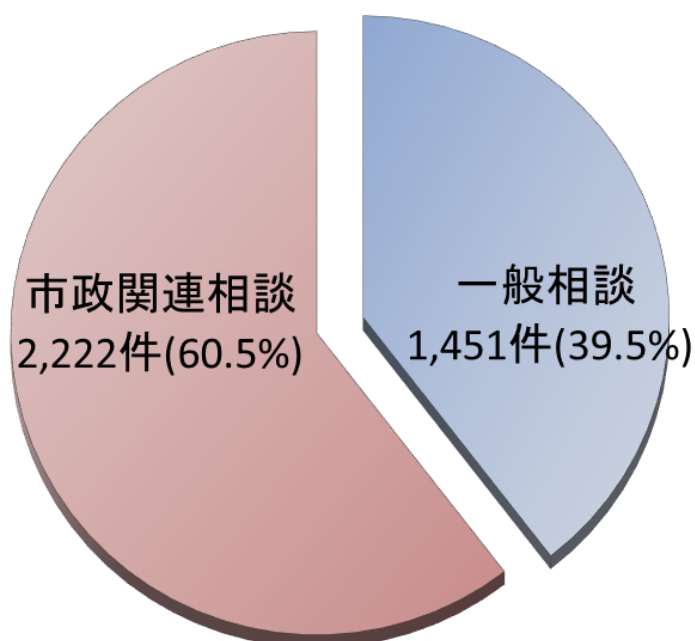
1,451件（全体の39.5%）であり，前年度と比較して437件増加しています。

##### (イ) 市政関連相談

2,222件（全体の60.5%）であり，前年度と比較して158件増加しています。

（単位：件，%）

区分	平成30年度		平成29年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
総件数	3,673	100.0	3,078	100.0	595
一般相談	1,451	39.5	1,014	32.9	437
市政関連相談	2,222	60.5	2,064	67.1	158



イ 各相談区分の分野別内訳

(ア) 一般相談

「隣地・隣家」が85件と最も多く、次いで、「夫婦・家庭」73件、「売買・契約」が17件、「相続」がそれぞれ10件となっています。

(イ) 市政関連相談

「行政運営」が480件、「都市整備」が457件、「環境・緑」が210件となっています。

※ 「その他」は、分野が多岐に亘るもの。

区分		平成30年度		平成29年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,673	100.0	3,078	100.0	595
一般相談	隣地・隣家	85	2.3	36	1.2	49
	売買・契約	17	0.5	9	0.3	8
	夫妻・家庭	73	2.0	19	0.6	54
	人権・暴力	7	0.2	2	0.1	5
	相続	10	0.3	6	0.2	4
	借地・借家	5	0.1	0	0.0	5
	職場・雇用	5	0.1	9	0.3	-4
	消費者金融	2	0.1	1	0.0	1
	破産関係	0	0.0	1	0.0	-1
	その他	1,247	34.0	931	30.2	316
	小計	1,451	39.5	1,014	32.9	437
市政関連相談	消防・防災・生活安全	99	2.7	86	2.8	13
	戸籍・住民登録等	76	2.1	59	1.9	17
	保険・年金・税金	105	2.9	195	6.3	-90
	文化・スポーツ・市民活動	174	4.7	174	5.7	0
	産業	67	1.8	70	2.3	-3
	子育て	87	2.4	94	3.1	-7
	福祉・健康・医療	184	5.0	143	4.6	41
	ごみ・リサイクル	60	1.6	51	1.7	9
	環境・緑	210	5.7	240	7.8	-30
	都市整備	457	12.4	443	14.4	14
	教育	89	2.4	106	3.4	-17
	行政運営	480	13.1	294	9.6	186
	男女共同参画	8	0.2	8	0.3	0
	その他	126	3.4	101	3.3	25
小計	2,222	60.5	2,064	67.1	158	

※ 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。

## 2 件数の推移（過去5年間）

平成26年度以降の総件数は、平成28年度及び平成30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」「市長へのはがき」「来訪」が主体となっています。

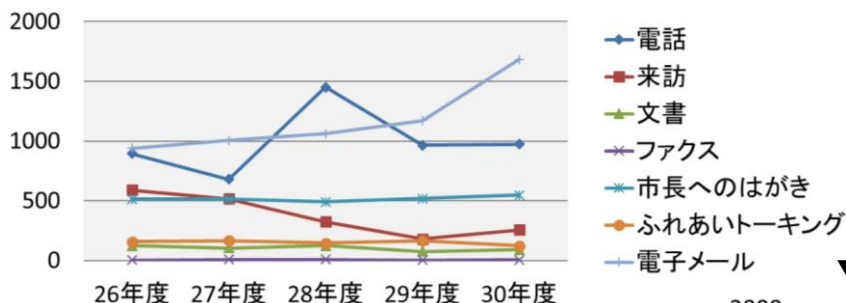
29年度と比較すると、30年度は「ふれあいトークング」を除き、いずれも増加しています。

### (2) 内容別内訳

年度によって増減はあるものの、各年度とも、「要望」「苦情」「問合せ」「意見」が主体となっています。

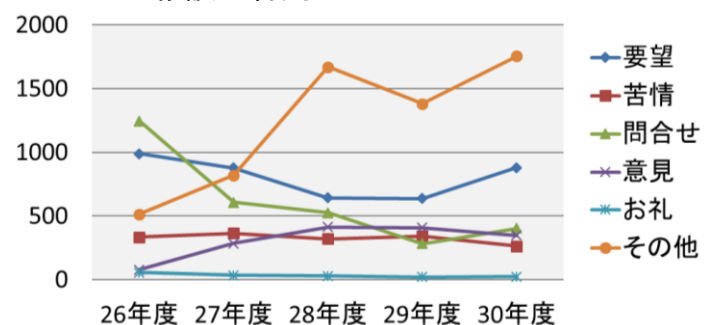
(単位：件)

区分		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
総件数		3,218	2,989	3,602	3,078	3,673
相談方法別内訳	電話	893	680	1,452	964	974
	来訪	590	515	325	181	255
	文書	122	103	122	75	89
	ファクス	3	8	7	3	4
	市長へのはがき	514	513	490	518	548
	電子メール	938	1,004	1,060	1,171	1,681
	ふれあいトークング	158	166	146	166	122
相談内容別内訳	要望	989	878	644	637	879
	苦情	334	364	320	343	264
	問合せ	1,246	608	526	284	403
	意見	78	286	413	409	349
	お礼	56	34	28	22	24
	その他	515	819	1,671	1,383	1,754



▲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,平成 30 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,29 年度と比較すると,30 年度は概ね各項目において増加しています。

イ 市政関連相談

「行政運営」や「都市整備」に係る声が多く寄せられており,次いで,  
「環境・緑」となっています(「その他」を除く)。

(単位:件)

区分		26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度
総件数		3,218	2,989	3,602	3,078	3,673
一般相談	隣地・隣家	105	107	81	36	85
	売買・契約	90	34	51	9	17
	夫婦・家庭	150	160	94	19	73
	人権・暴力	10	10	7	2	7
	相続	331	119	54	6	10
	借地・借家	57	31	13	0	5
	職場・雇用	45	24	17	9	5
	消費者金融	5	10	6	1	2
	破産関係	4	23	4	1	0
	その他	527	480	1,327	931	1,247
	小計	1,324	998	1,654	1,014	1,451
市政関連相談	消防・防災・生活安全	61	79	79	86	99
	戸籍・住民登録等	24	49	70	59	76
	保険・年金・税金	72	68	122	195	105
	文化・スポーツ・市民活動	174	173	144	174	174
	産業	62	68	55	70	67
	子育て	87	94	101	94	87
	福祉・健康・医療	119	162	157	143	184
	ごみ・リサイクル	64	60	66	51	60
	環境・緑	195	206	212	240	210
	都市整備	406	429	407	443	457
	教育	70	69	59	106	89
	行政運営	279	325	373	294	480
	男女共同参画	-	4	5	8	8
	その他	281	205	98	101	126
	小計	1,894	1,991	1,948	2,064	2,222

### 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。

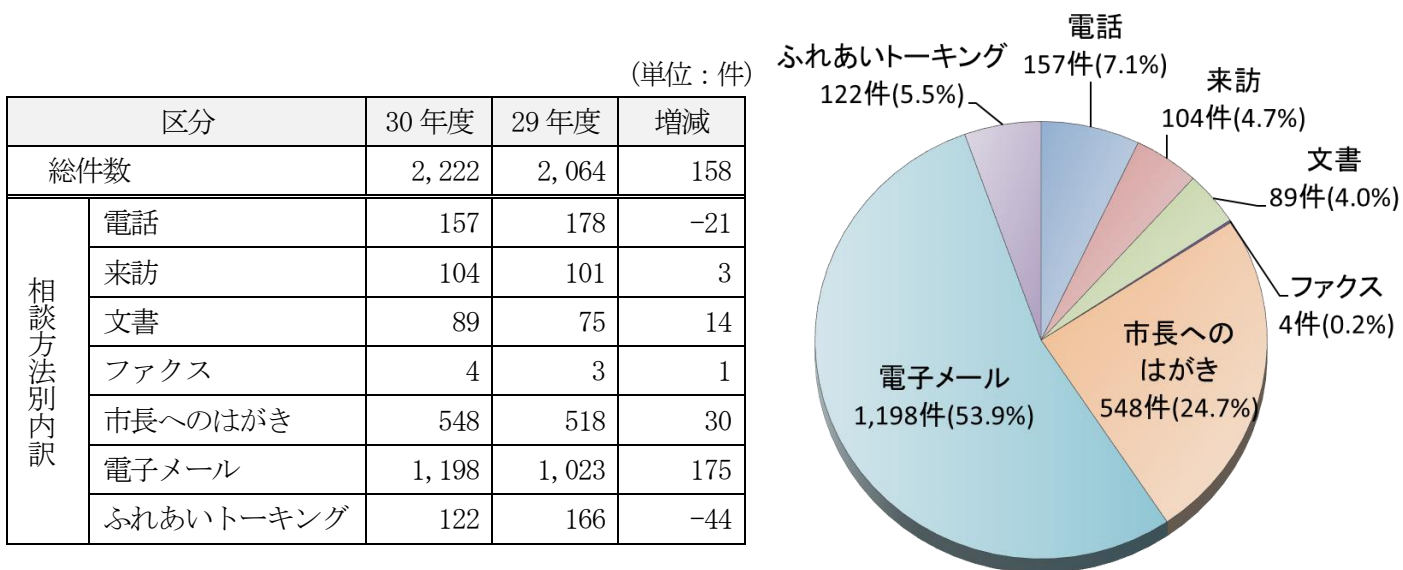
また、事案により庁内で情報共有を図り、市民サービスの向上に活かすための取組につなげています。

平成30年度の市政関連相談は 2,222 件で、前年度と比較して 158 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。

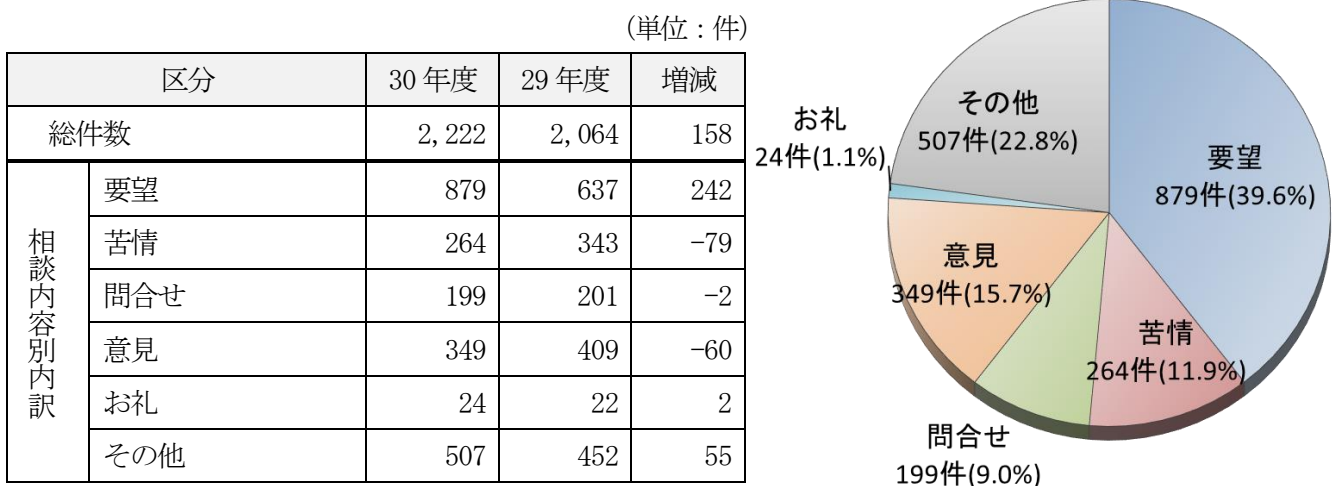
#### (1) 相談方法別内訳

相談方法としては、電子メール（1,198 件）が全体の半数を占め、次いで「市長へのはがき」（548 件）、電話（157 件）となっています。



#### (2) 相談内容別内訳

相談内容としては、「要望」（879 件）が全体の約 4 割を占め、次いで「意見」（349 件）、「苦情」（264 件）の順となっています。



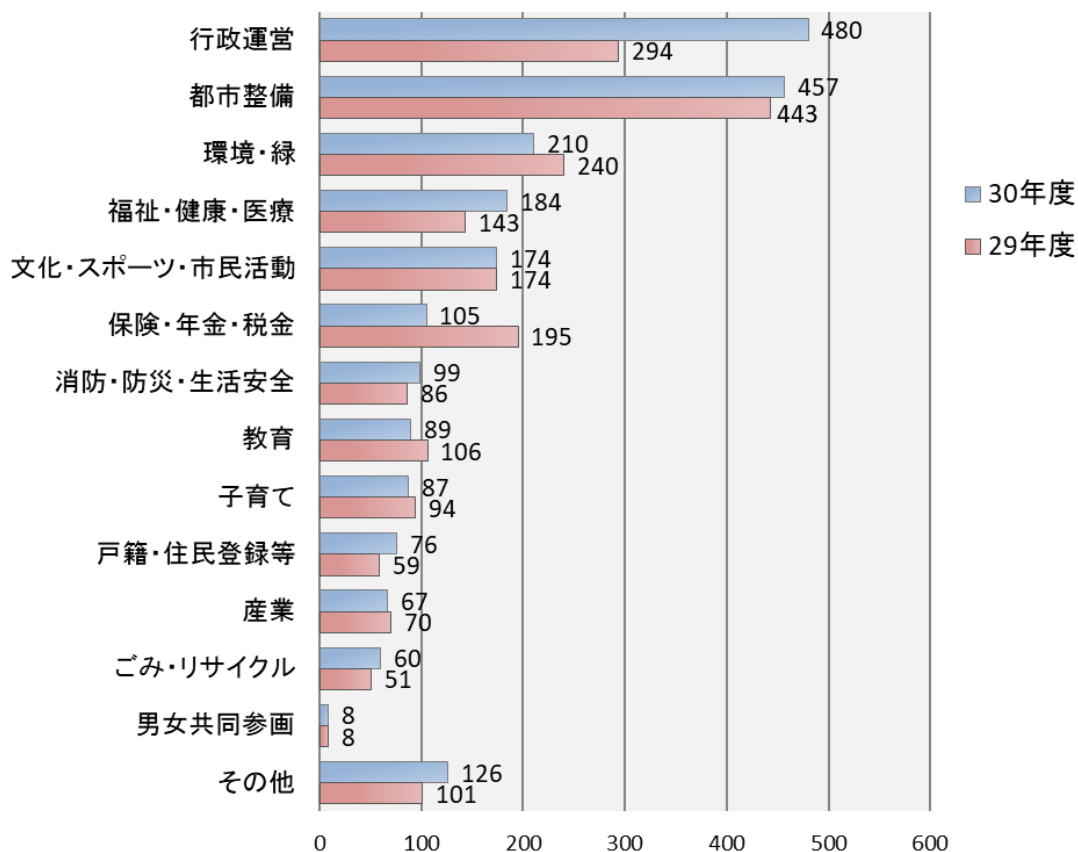
※ 構成比は小数点以下の端数処理により 100% とならないことがあります。

(3) 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、「行政運営」が 480 件（前年度比 186 件増）、「都市整備」が 457 件（同 14 件増）、「環境・緑」が 210 件（同 30 件減）、以下、「福祉・健康・医療」、「文化・スポーツ・市民活動」等となっています。

(単位：件)

区分		30 年度	29 年度	増減
総件数		2,222	2,064	158
分野別	消防・防災・生活安全	99	86	13
	戸籍・住民登録等	76	59	17
	保険・年金・税金	105	195	-90
	文化・スポーツ・市民活動	174	174	0
	産業	67	70	-3
	子育て	87	94	-7
	福祉・健康・医療	184	143	41
	ごみ・リサイクル	60	51	9
	環境・緑	210	240	-30
	都市整備	457	443	14
	教育	89	106	-17
	行政運営	480	294	186
	男女共同参画	8	8	0
	その他	126	101	25



※ グラフ各項目の上段（青色）は平成 30 年度，下段（紅色）は平成 29 年度の数値

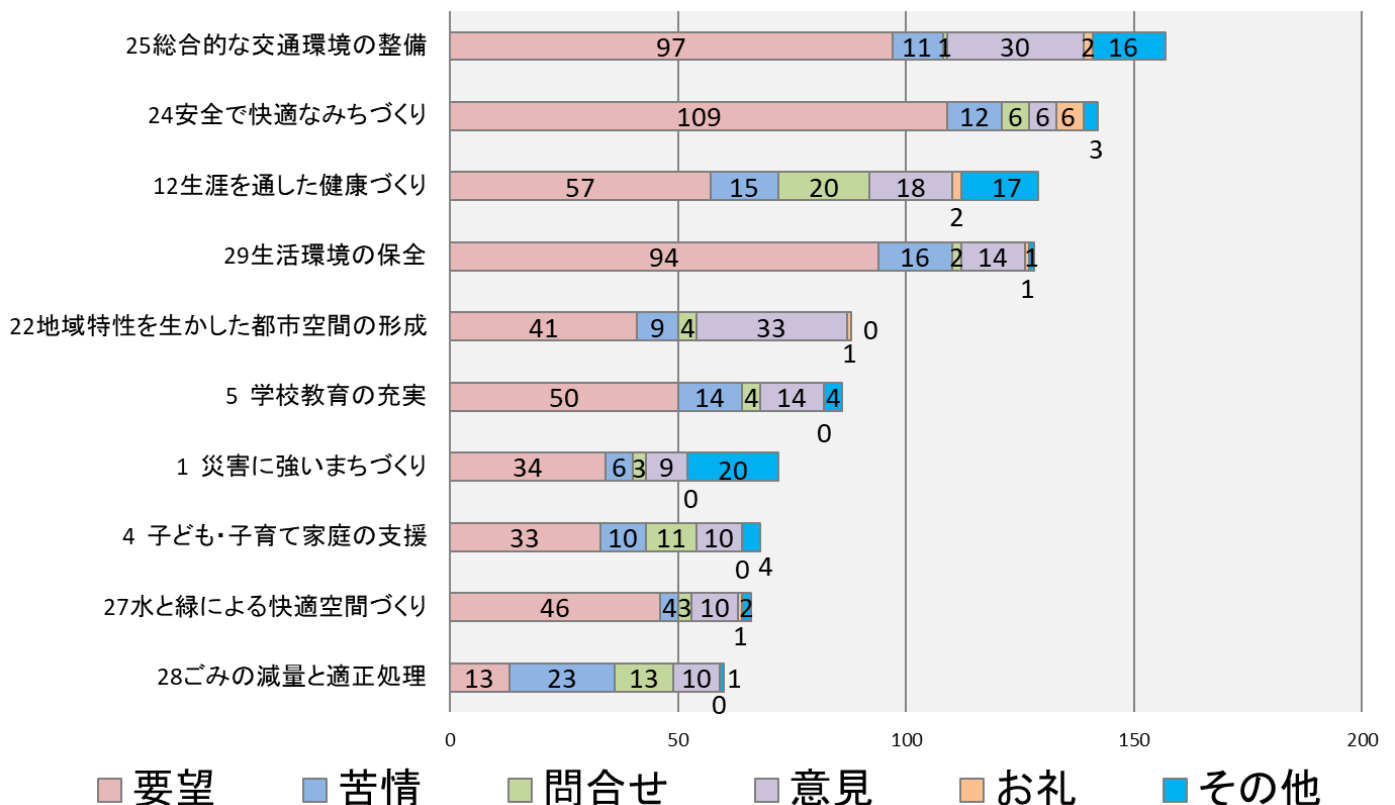


(4) 施策別内訳

市の基本計画における施策別では、上位3施策は、施策25「総合的な交通環境の整備」(157件)、施策24「安全で快適なみちづくり」(142件)、施策12「生涯を通じた健康づくり」(129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	25 総合的な交通環境の整備	調布駅前駐輪場の整備、自転車の走行マナー、信号機の設置、ミニバスの増便など	157
2	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	142
3	12 生涯を通じた健康づくり	受動喫煙対策等、はしかの予防、産前産後ケア、国民健康保険手続き、職員の対応など	129
4	29 生活環境の保全	ムクドリ等の飛来、公衆トイレの設置、ねこの餌やり、たばこのポイ捨てなど	128
5	22 地域特性を生かした都市空間の形成	調布駅前広場の整備、駅周辺の整備(国領、柴崎など)、都市計画道路の整備など	88
6	5 学校教育の充実	夏休み中のプールの運営、通学路の安全確保、給食、施設管理など	86
7	1 災害に強いまちづくり	ブロック塀対策、防犯カメラの設置、水害対策など	72
8	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	68
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	66
10	28 ごみの減量と適正処理	ごみの収集方法についてなど	60



平成30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	25 総合的な交通環境の整備	11	97	1	30	2	16	157
2	24 安全で快適なまちづくり	12	109	6	6	6	3	142
3	12 生涯を通じた健康づくり	15	57	20	18	2	17	129
4	29 生活環境の保全	16	94	2	14	1	1	128
5	22 地域特性を生かした都市空間の形成	9	41	4	33	1	0	88
6	5 学校教育の充実	14	50	4	14	0	4	86
7	1 災害に強いまちづくり	6	34	3	9	0	20	72
8	4 子ども・子育て家庭の支援	10	33	11	10	0	4	68
9	27 水と緑による快適空間づくり	4	46	3	10	1	2	66
10	28 ごみの減量と適正処理	23	13	13	10	0	1	60
11	17 魅力ある観光の振興	6	28	3	18	0	2	57
12	14 市民スポーツの振興	4	20	4	17	0	4	49
12	8 高齢者福祉の充実	5	16	12	9	0	2	44
14	13 生涯学習のまちづくり	3	28	2	7	0	2	42
15	9 障害者福祉の充実	13	11	5	4	2	3	38
16	19 芸術・文化の振興	4	18	2	12	0	1	37
16	23 良好な住環境づくり	3	16	4	4	2	6	35
18	21 良好な市街地の形成	0	21	3	8	0	0	32
19	6 青少年の健全育成	4	10	0	4	0	1	19
20	15 地域コミュニティの醸成	8	6	1	2	0	1	18
21	2 防犯対策の推進	2	9	0	3	0	2	16
22	10 セーフティネットによる生活支援	5	5	0	4	0	0	14
23	18 都市農業の推進	2	4	1	3	0	4	14
23	3 消費生活の安定と向上	2	2	1	4	0	2	11
25	20 地域ゆかりの文化の保存と継承	1	2	2	1	3	2	11
26	7 共に支え合う地域福祉の推進	1	3	0	3	0	1	8
27	31 男女共同参画社会の形成	4	2	0	2	0	0	8
27	26 地球環境の保全	0	3	1	2	0	1	7
29	30 平和・人権施策の推進	3	1	1	2	0	0	7
29	16 活力ある産業の推進	0	3	0	2	0	1	6
31	11 雇用・就労の支援	1	2	0	1	0	0	4
-	行革プランの取り組み	73	88	86	82	3	293	625
-	その他	0	7	4	1	1	111	124
合計		264	879	199	349	24	507	2,222

#### 4 総括

平成 30 年度については、相談総件数は約 3,700 件となり、29 年度と比較すると、市政関連相談及び一般相談のいずれも増加し、総件数で約 600 件の増となりました。

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で情報共有を図り、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。