

「市民の声」年度統計

(令和元年度)

1	令和元年度の受付状況	… 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2年10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 令和元年度の受付状況

総件数は3,556件となり、前年度と比較し117件の減少となりました。

(1) 方法別内訳

「電子メール」が1,623件（45.6%）で最も多く、以下「電話」が956件（26.9%）、「市長へのはがき」が336件（9.4%）、「来訪」が317件（8.9%）の順となっています。前年度との比較では、特に、「市長へのはがき」が減少（212件減）しています。その他の項目について、「来訪」「ファックス」「ふれあいトークング」を除き、減少しています。

(2) 内容別内訳

「その他」が1,437件（40.4%）と最も多く、以下「要望」763件（21.5%）、「意見」618件（17.4%）、「問合せ」397件（11.2%）、「苦情」304件（8.5%）、「お礼」37件（1.0%）の順となっています。前年度との比較では、「その他」が大幅に減少（317件減）し、次いで「要望」（116件減）が減少している一方、「意見」については（269件増）増加しています。

（単位：件、%）

区分		令和元年度		平成30年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,556	100.0	3,673	100.0	-117
相談方法別内訳	電話	956	26.9	974	26.5	-18
	来訪	317	8.9	255	6.9	62
	文書	73	2.1	89	2.4	-16
	ファックス	5	0.1	4	0.1	1
	市長へのはがき	336	9.4	548	14.9	-212
	電子メール	1,623	45.6	1,681	45.8	-58
	ふれあいトークング	246	6.9	122	3.3	124
相談内容別内訳	要望	763	21.5	879	23.9	-116
	苦情	304	8.5	264	7.2	40
	問合せ	397	11.2	403	11.0	-6
	意見	618	17.4	349	9.5	269
	お礼	37	1.0	24	0.7	13
	その他	1,437	40.4	1,754	47.8	-317

※ 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

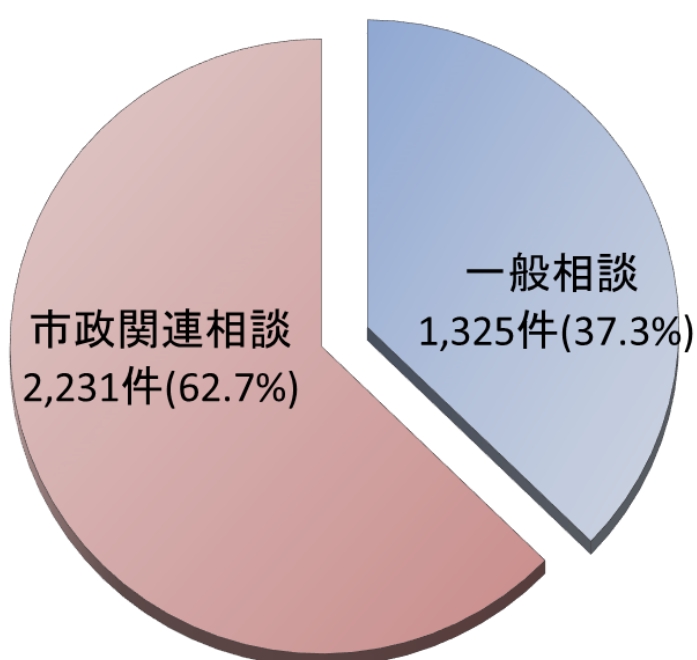
1,325件（全体の37.3%）であり，前年度と比較して126件減少しています。

(イ) 市政関連相談

2,231件（全体の62.7%）であり，前年度と比較して9件増加しています。

（単位：件，%）

区分	令和元年度		平成30年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
総件数	3,556	100.0	3,673	100.0	-117
一般相談	1,325	37.3	1,451	39.5	-126
市政関連相談	2,231	62.7	2,222	60.5	9



イ 各相談区分の分野別内訳

(ア) 一般相談

「夫婦・家庭」が86件と最も多く、次いで、「隣地・隣家」69件、「相続」が40件、「売買・契約」が18件となっています。

(イ) 市政関連相談

「都市整備」が427件、「行政運営」が373件、「環境・緑」が251件となっています。

※ 「その他」は、分野が多岐に亘るもの。

区分		令和元年度		平成30年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,556	100.0	3,673	100.0	-117
一般相談	隣地・隣家	69	1.9	85	2.3	-16
	売買・契約	18	0.5	17	0.5	1
	夫妻・家庭	86	2.4	73	2.0	13
	人権・暴力	5	0.1	7	0.2	-2
	相続	40	1.1	10	0.3	30
	借地・借家	5	0.1	5	0.1	0
	職場・雇用	17	0.5	5	0.1	12
	消費者金融	2	0.1	2	0.1	0
	破産関係	1	0.1	0	0.0	1
	その他	1,082	30.4	1,247	34.0	-165
	小計	1,325	37.3	1,451	39.5	-126
市政関連相談	消防・防災・生活安全	172	4.8	99	2.7	73
	戸籍・住民登録等	57	1.6	76	2.1	-19
	保険・年金・税金	81	2.3	105	2.9	-24
	文化・スポーツ・市民活動	188	5.3	174	4.7	14
	産業	50	1.4	67	1.8	-17
	子育て	121	3.4	87	2.4	34
	福祉・健康・医療	233	6.6	184	5.0	49
	ごみ・リサイクル	53	1.5	60	1.6	-7
	環境・緑	251	7.1	210	5.7	41
	都市整備	427	12.0	457	12.4	-30
	教育	115	3.2	89	2.4	26
	行政運営	373	10.5	480	13.1	-107
	男女共同参画	11	0.3	8	0.2	3
	その他	99	2.8	126	3.4	-27
小計	2,231	62.7	2,222	60.5	9	

※ 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27年度以降総件数は、概ね3,000件～3,500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。

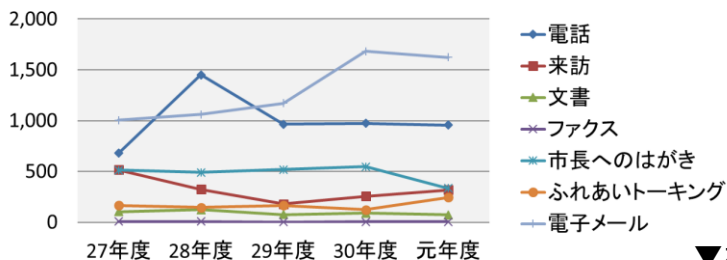
前年度と比較すると、令和元年度は「来訪」「ファックス」「ふれあいトークング」を除き、いずれも減少しています。

(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。

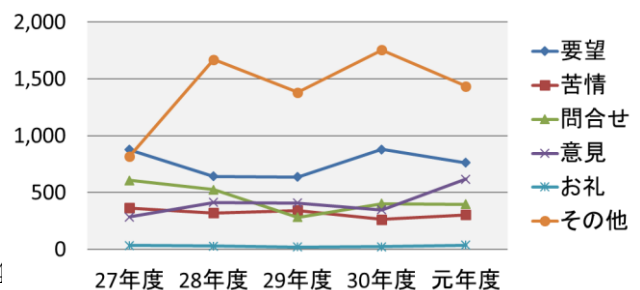
(単位：件)

区分		令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
総件数		3,556	3,673	3,078	3,602	2,989
相談方法別内訳	電話	956	974	964	1,452	680
	来訪	317	255	181	325	515
	文書	73	89	75	122	103
	ファックス	5	4	3	7	8
	市長へのはがき	336	548	518	490	513
	電子メール	1,623	1,681	1,171	1,060	1,004
	ふれあいトークング	246	122	166	146	166
相談内容別内訳	要望	763	879	637	644	878
	苦情	304	264	343	320	364
	問合せ	397	403	284	526	608
	意見	618	349	409	413	286
	お礼	37	24	22	28	34
	その他	1,437	1,754	1,383	1,671	819



▲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 27 年度以降，件数としては 1,000 件～1,500 件程度で推移しています。
また，前年度と比較しても令和元年度は，概ね同数程度で推移しています。

イ 市政関連相談

「都市整備」や「行政運営」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。

(単位：件)

区分		令和 元年度	平成 30 年度	平成 29 年度	平成 28 年度	平成 27 年度
総件数		3,556	3,673	3,078	3,602	2,989
一般 相談	隣地・隣家	69	85	36	81	107
	売買・契約	18	17	9	51	34
	夫婦・家庭	86	73	19	94	160
	人権・暴力	5	7	2	7	10
	相続	40	10	6	54	119
	借地・借家	5	5	0	13	31
	職場・雇用	17	5	9	17	24
	消費者金融	2	2	1	6	10
	破産関係	1	0	1	4	23
	その他	1,082	1,247	931	1,327	480
	小計	1,325	1,451	1,014	1,654	998
市政 関連 相談	消防・防災・生活安全	172	99	86	79	79
	戸籍・住民登録等	57	76	59	70	49
	保険・年金・税金	81	105	195	122	68
	文化・スポーツ・市民活動	188	174	174	144	173
	産業	50	67	70	55	68
	子育て	121	87	94	101	94
	福祉・健康・医療	233	184	143	157	162
	ごみ・リサイクル	53	60	51	66	60
	環境・緑	251	210	240	212	206
	都市整備	427	457	443	407	429
	教育	115	89	106	59	69
	行政運営	373	480	294	373	325
	男女共同参画	11	8	8	5	4
	その他	99	126	101	98	205
小計	2,231	2,222	2,064	1,948	1,991	

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。

令和元年度の市政関連相談は 2,231 件で、前年度と比較して 9 件の増加となっています。

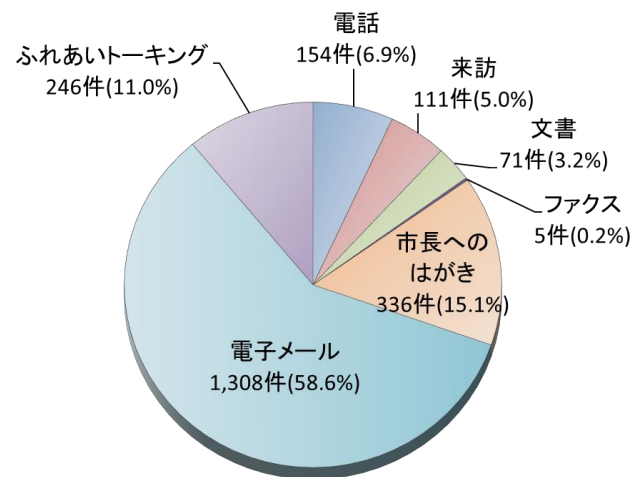
なお、電話や電子メール等による問合せのうち、即時回答が行われた簡易な内容のものは件数に含んでいません。

(1) 相談方法別内訳

相談方法としては、電子メール（1,308 件）が全体の半数以上を占め、次いで「市長へのはがき」（336 件）、ふれあいトークング（246 件）となっています。

（単位：件）

区分		元年度	30 年度	増減
総件数		2,231	2,222	9
相談方法別内訳	電話	154	157	-3
	来訪	111	104	7
	文書	71	89	-18
	ファクス	5	4	1
	市長へのはがき	336	548	-212
	電子メール	1,308	1,198	110
	ふれあいトークング	246	122	124

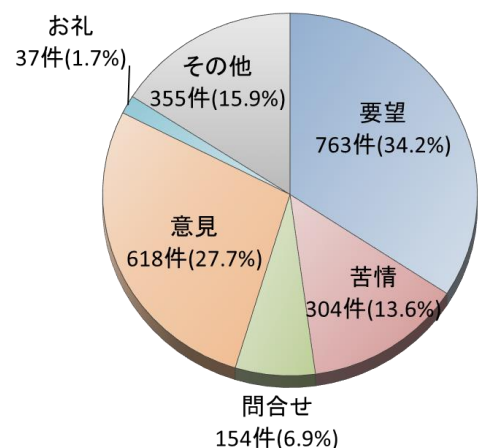


(2) 相談内容別内訳

相談内容としては、「要望」（763 件）が全体の約 4 割弱を占め、次いで「意見」（618 件）、「苦情」（304 件）の順となっています。

（単位：件）

区分		元年度	30 年度	増減
総件数		2,231	2,222	9
相談内容別内訳	要望	763	879	-116
	苦情	304	264	40
	問合せ	154	199	-45
	意見	618	349	269
	お礼	37	24	13
	その他	355	507	-152



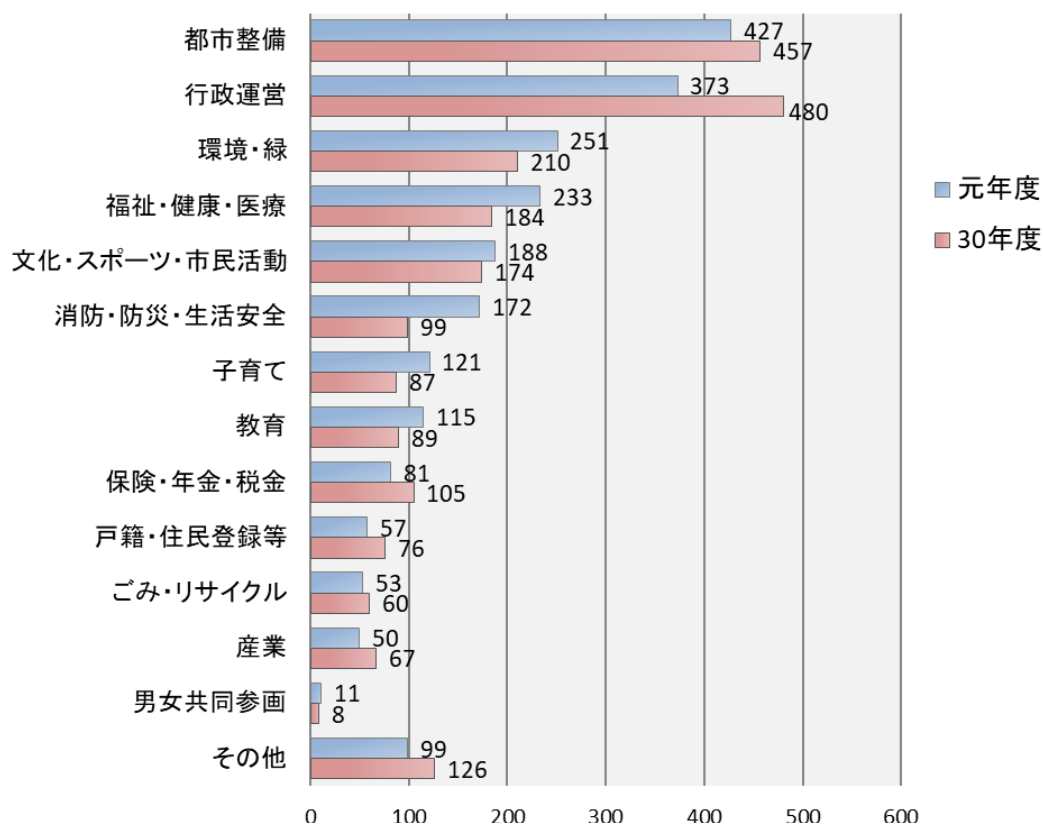
※ 構成比は小数点以下の端数処理により 100% とならないことがあります。

(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、「都市整備」が 427 件（前年度比 30 件減）、「行政運営」が 373 件（同 107 件減）、「環境・緑」が 251 件（同 41 件増）、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		元年度	30 年度	増減
総件数		2,231	2,222	9
分野別	消防・防災・生活安全	172	99	73
	戸籍・住民登録等	57	76	-19
	保険・年金・税金	81	105	-24
	文化・スポーツ・市民活動	188	174	14
	産業	50	67	-17
	子育て	121	87	34
	福祉・健康・医療	233	184	49
	ごみ・リサイクル	53	60	-7
	環境・緑	251	210	41
	都市整備	427	457	-30
	教育	115	89	26
	行政運営	373	480	-107
	男女共同参画	11	8	3
	その他	99	126	-27



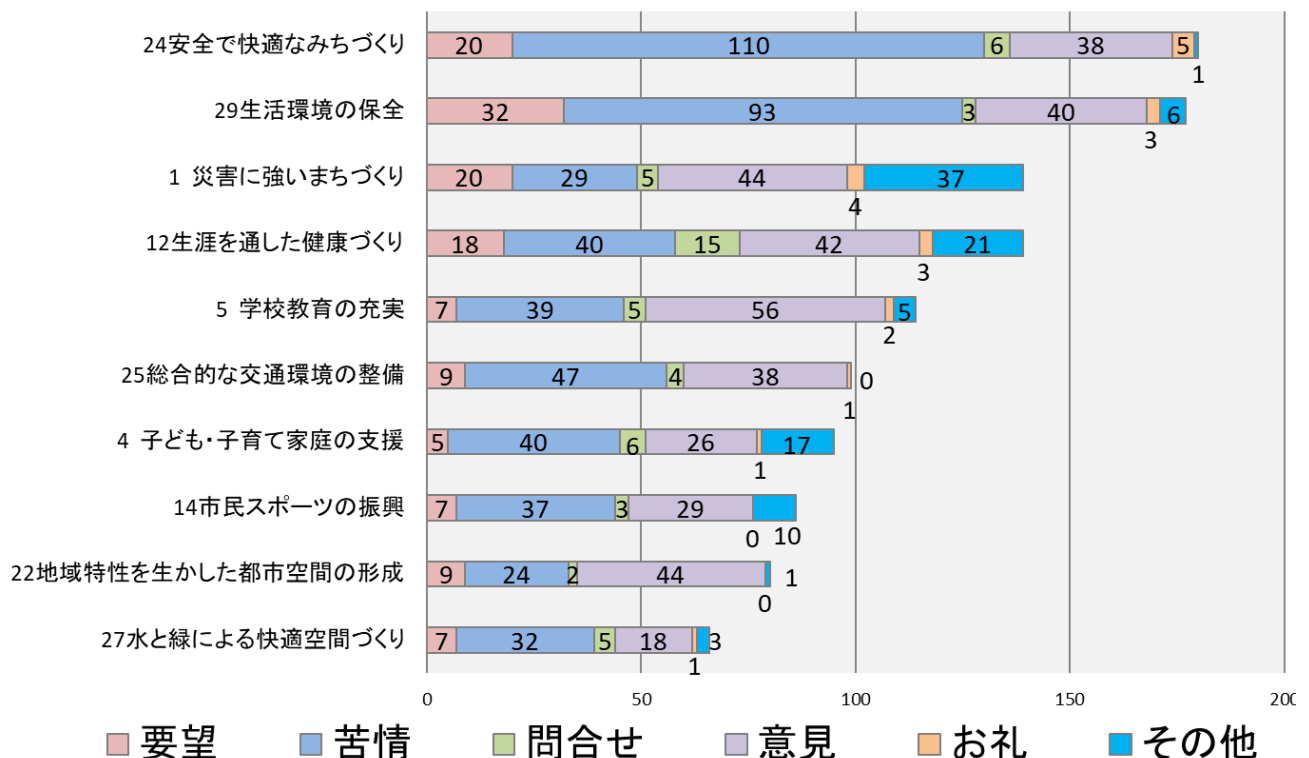
※ グラフ各項目の上段（青色）は令和元年度，下段（紅色）は平成 30 年度の数値

(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「安全で快適なまちづくり」(180件)、施策29「生活環境の保全」(177件)、施策12「生涯を通じた健康づくり」(139件)・施策1「災害に強いまちづくり」(139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 安全で快適なまちづくり	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	180
2	29 生活環境の保全	ムクドリの飛来、公衆トイレの設置、ねこの餌やり、たばこのポイ捨てなど	177
3	1 災害に強いまちづくり	防犯カメラの設置、水害対策、避難所開設など	139
3	12 生涯を通じた健康づくり	受動喫煙対策等、国民健康保険手続き、職員の対応、新型コロナウイルス感染症など	139
5	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、小中学校休校など	114
6	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	99
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、保育園の休園など	95
8	14 市民スポーツの振興	ラグビーワールドカップ、オリンピック・パラリンピックなど	86
9	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	80
10	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



令和元年度 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	20	110	6	38	5	1	180
2	29 生活環境の保全	32	93	3	40	3	6	177
3	1 災害に強いまちづくり	20	29	5	44	4	37	139
3	12 生涯を通じた健康づくり	18	40	15	42	3	21	139
5	5 学校教育の充実	7	39	5	56	2	5	114
6	25 総合的な交通環境の整備	9	47	4	38	1	0	99
7	4 子ども・子育て家庭の支援	5	40	6	26	1	17	95
8	14 市民スポーツの振興	7	37	3	29	0	10	86
9	22 地域特性を生かした都市空間の形成	9	24	2	44	0	1	80
10	27 水と緑による快適空間づくり	7	32	5	18	1	3	66
11	13 生涯学習のまちづくり	13	15	3	18	3	3	55
12	8 高齢者福祉の充実	7	15	4	19	3	5	53
13	28 ごみの減量と適正処理	16	18	9	7	1	1	52
14	17 魅力ある観光の振興	7	14	4	15	0	2	42
15	9 障害者福祉の充実	10	13	2	9	0	4	38
16	23 良好な住環境づくり	6	20	3	6	0	1	36
17	2 防犯対策の推進	3	13	1	10	0	5	32
18	21 良好な市街地の形成	5	10	0	16	0	0	31
19	6 青少年の健全育成	4	12	0	12	0	0	28
20	10 セーフティネットによる生活支援	17	5	0	2	0	1	25
21	19 芸術・文化の振興	5	14	1	2	0	0	22
22	7 共に支え合う地域福祉の推進	2	4	1	6	0	5	18
23	15 地域コミュニティの醸成	7	2	3	2	0	3	17
24	31 男女共同参画社会の形成	3	6	1	1	0	0	11
25	18 都市農業の推進	1	4	1	3	0	0	9
26	16 活力ある産業の推進	1	4	0	1	0	1	7
26	20 地域ゆかりの文化の保存と継承	0	2	1	3	1	0	7
28	3 消費生活の安定と向上	0	1	0	1	0	0	2
29	11 雇用・就労の支援	0	1	0	0	0	0	1
30	26 地球環境の保全	0	0	0	0	0	0	0
30	30 平和・人権施策の推進	0	0	0	0	0	0	0
-	行革プランの取り組み	62	99	64	107	9	126	467
-	その他	1	0	2	3	0	97	103
合計		304	763	154	618	37	355	2,231

4 総括

令和元年度については、相談総件数は約 3,500 件となり、前年度と比較すると、市政関連相談は微増で、一般相談が減少したため総件数で約 100 件の減少となりました。

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。