

# 「市民の声」年度統計

(令和3年度)

1	令和3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4年12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3年度の受付状況

総件数は4,265件となり、前年度と比較し14件の減少となりました。

#### (1) 方法別内訳

「電子メール」が2,861件（67.1%）で最も多く、以下「電話」が1,026件（24.1%）、「市長へのはがき」が163件（3.8%）「来訪」が129件（3.0%）の順となっています。

前年度との比較では、「メール」が増加（244件増）したほか、「電話」は減少（130件減）しています。その他の項目については、「ふれあいトークング」が増加（9件増）、「来訪」「文書」「ファックス」「市長へのはがき」が減少しています。

#### (2) 内容別内訳

「その他」が1,594件（37.4%）と最も多く、以下「要望」977件（22.9%）、「苦情」764件（17.9%）、「意見」440件（10.3%）「問合せ」435件（10.2%）、「お礼」55件（1.3%）の順となっています。

前年度との比較では、「苦情」（339件増）、「問合せ」（89件増）、「要望」（79件増）、「お礼」（24件増）が増加した一方、「意見」（275件減）、「その他」（270件減）が減少しています。

（単位：件，％）

区分	令和2年度		令和3年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比		
総件数	4,279	100.0	4,265	100.0	-14	
相談方法別内訳	電話	1,156	27.0	1,026	24.1	-130
	来訪	153	3.6	129	3.0	-24
	文書	99	2.3	30	0.7	-69
	ファックス	3	0.1	1	0.0	-2
	市長へのはがき	205	4.8	163	3.8	-42
	電子メール	2,617	61.2	2,861	67.1	244
	ふれあいトークング	46	1.1	55	1.3	9
相談内容別内訳	要望	898	21.0	977	22.9	79
	苦情	425	9.9	764	17.9	339
	問合せ	346	8.1	435	10.2	89
	意見	715	16.7	440	10.3	-275
	お礼	31	0.7	55	1.3	24
	その他	1,864	43.6	1,594	37.4	-270

※ 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

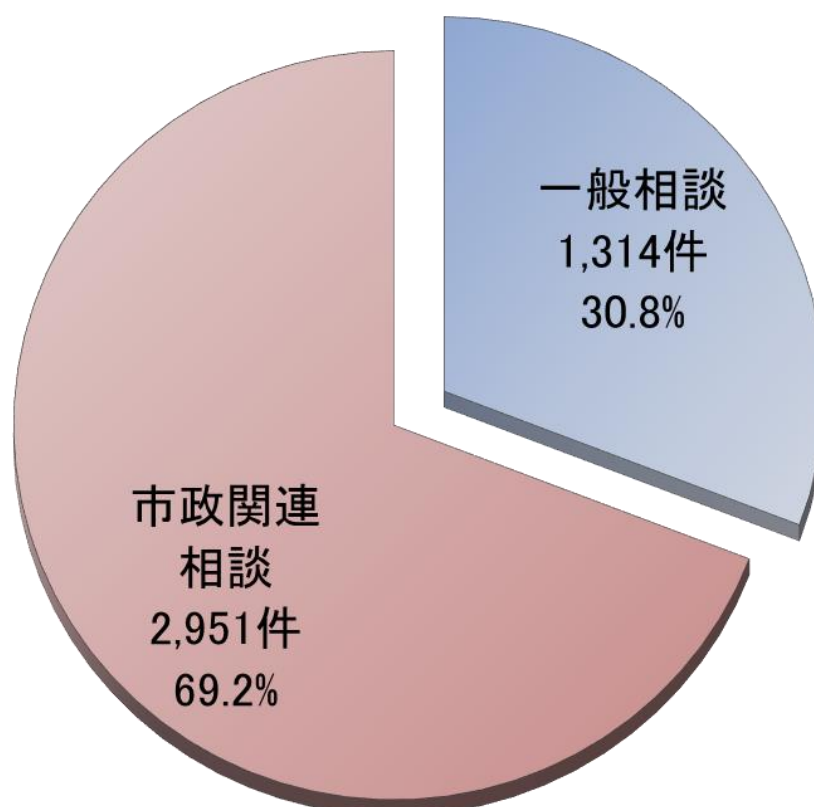
1,314件（全体の30.8%）であり，前年度と比較して100件減少しています。

(イ) 市政関連相談

2,951件（全体の69.2%）であり，前年度と比較して86件増加しています。

（単位：件，%）

区分	令和2年度		令和3年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
総件数	4,279	100.0	4,265	100	-14
一般相談	1,414	33.0	1,314	30.8	-100
市政関連相談	2,865	67.0	2,951	69.2	86



イ 各相談区分の分野別内訳

(ア) 一般相談

「隣地・隣家」が22件と最も多く、次いで「売買・契約」が11件、「夫婦・家庭」が9件、「人権・暴力」、「相続」がともに8件となっています。

(イ) 市政関連相談

「福祉・健康・医療」が853件、「都市整備」が358件、「行政運営」が304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		令和2年度		令和3年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		4,279	100.0	4,265	100	-14
一般相談	隣地・隣家	34	0.8	22	0.5	-12
	売買・契約	15	0.4	11	0.3	-4
	夫妻・家庭	25	0.6	9	0.2	-16
	人権・暴力	11	0.3	8	0.2	-3
	相続	9	0.2	8	0.2	-1
	借地・借家	10	0.2	3	0.1	-7
	職場・雇用	3	0.1	0	0.0	-3
	消費者金融	3	0.1	0	0.0	-3
	破産関係	0	0.0	0	0.0	0
	その他	1,304	30.5	1,253	29.4	-51
	小計	1,414	33.0	1,314	31	-100
市政関連相談	消防・防災・生活安全	143	3.3	106	2.5	-37
	戸籍・住民登録等	85	2.0	68	1.6	-17
	保険・年金・税金	88	2.1	80	1.9	-8
	文化・スポーツ・市民活動	160	3.7	229	5.4	69
	産業	78	1.8	49	1.1	-29
	子育て	166	3.9	117	2.7	-49
	福祉・健康・医療	517	12.1	853	20.0	336
	ごみ・リサイクル	74	1.7	92	2.2	18
	環境・緑	297	6.9	252	5.9	-45
	都市整備	313	7.3	358	8.4	45
	教育	191	4.5	252	5.9	61
	行政運営	469	11.0	304	7.1	-165
	男女共同参画	9	0.2	16	0.4	7
	その他	275	6.4	175	4.1	-100
小計	2,865	67.0	2,951	69.0	86	

※ 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29年度以降、令和元年度までは総件数は概ね3,000件～3,600件前後で推移していましたが、令和2年度以降は新型コロナウイルス感染症に関する意見・問い合わせ等が多く寄せられたこともあり、4,000件を超える数字となっています。

### (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。

令和2年度と比較すると、令和3年度は「電子メール」が増加しています。

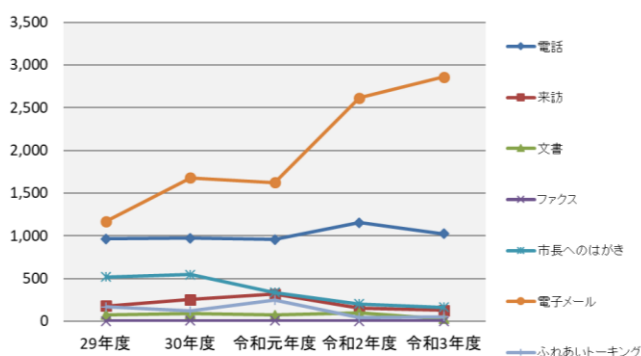
### (2) 内容別内訳

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。

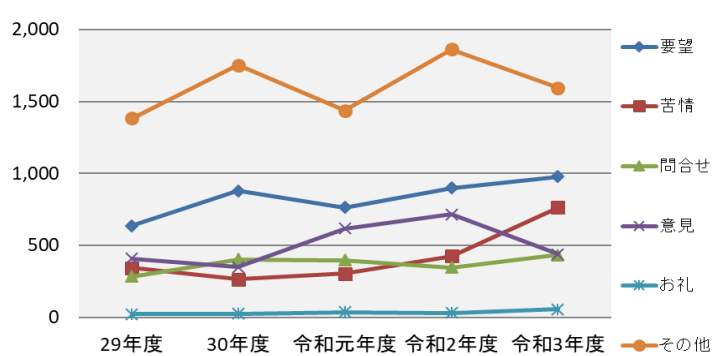
(単位：件)

区分		29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
総件数		3,078	3,673	3,556	4,279	4,265
相談方法別内訳	電話	964	974	956	1,156	1,026
	来訪	181	255	317	153	129
	文書	75	89	73	99	30
	ファクス	3	4	5	3	1
	市長へのはがき	518	548	336	205	163
	電子メール	1,171	1,681	1,623	2,617	2,861
	ふれあいトークング	166	122	246	46	55
相談内容別内訳	要望	637	879	763	898	977
	苦情	343	264	304	425	764
	問合せ	284	403	397	346	435
	意見	409	349	618	715	440
	お礼	22	24	37	31	55
	その他	1,383	1,754	1,437	1,864	1,594

### ▼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 29 年度以降、件数としては 1,000 件～1,400 件程度で推移しています。

また、令和 2 年度と比較して、令和 3 年度は、100 件の減少となっています。

イ 市政関連相談

「福祉・健康・医療」、「行政運営」に係る声が多く寄せられておりましたが、令和 3 年度は「福祉・健康・医療」（新型コロナウイルス感染症関連）の相談が多く寄せられました。

(単位：件)

区分		29 年度	30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
総件数		3,078	3,673	3,556	4,279	4,265
一般相談	隣地・隣家	36	85	69	34	22
	売買・契約	9	17	18	15	11
	夫婦・家庭	19	73	86	25	9
	人権・暴力	2	7	5	11	8
	相続	6	10	40	9	8
	借地・借家	0	5	5	10	3
	職場・雇用	9	5	17	3	0
	消費者金融	1	2	2	3	0
	破産関係	1	0	1	0	0
	その他	931	1,247	1,082	1,304	1,253
	小計	1,014	1,451	1,325	1,414	1,314
市政関連相談	消防・防災・生活安全	86	99	172	143	106
	戸籍・住民登録等	59	76	57	85	68
	保険・年金・税金	195	105	81	88	80
	文化・スポーツ・市民活動	174	174	188	160	229
	産業	70	67	50	78	49
	子育て	94	87	121	166	117
	福祉・健康・医療	143	184	233	517	853
	ごみ・リサイクル	51	60	53	74	92
	環境・緑	240	210	251	297	252
	都市整備	443	457	427	313	358
	教育	106	89	115	191	252
	行政運営	294	480	373	469	304
	男女共同参画	8	8	11	9	16
	その他	101	126	99	275	175
小計	2,064	2,222	2,231	2,865	2,951	

### 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3年度の市政関連相談は2,951件で、前年度と比較して86件の減少となっています。

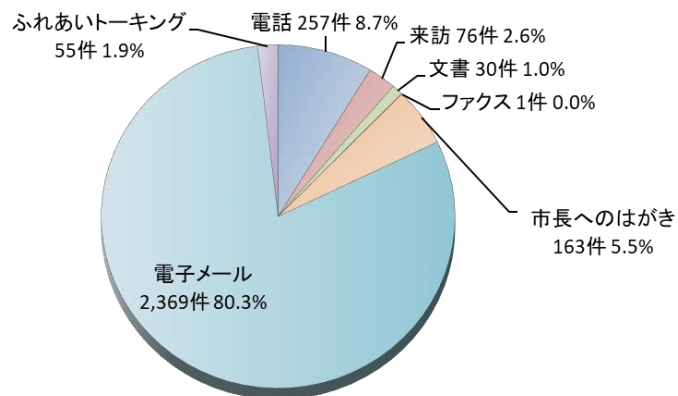
なお、電話や電子メール等による問合せのうち、即時回答が行われた簡易な内容のものは件数に含んでいません。

#### (1) 相談方法別内訳

相談方法としては、電子メール(2,369件)が全体の大多数を占め、次いで「電話」(257件)、「市長へのはがき」(163件)となっています。

(単位：件)

区分		2年度	3年度	増減
総件数		2,865	2,951	86
相談方法別内訳	電話	201	257	56
	来訪	79	76	-3
	文書	99	30	-69
	ファクス	3	1	-2
	市長へのはがき	205	163	-42
	電子メール	2,232	2,369	137
	ふれあいトークング	46	55	9

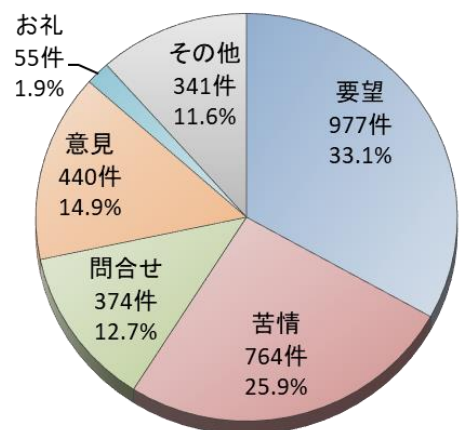


#### (2) 相談内容別内訳

相談内容としては、「要望」(977件)が全体の約3割強を占め、次いで「苦情」(764件)、「意見」(440件)の順となっています。

(単位：件)

区分		2年度	3年度	増減
総件数		2,865	2,951	86
相談内容別内訳	要望	898	977	79
	苦情	425	764	339
	問合せ	236	374	138
	意見	715	440	-275
	お礼	31	55	24
	その他	560	341	-219



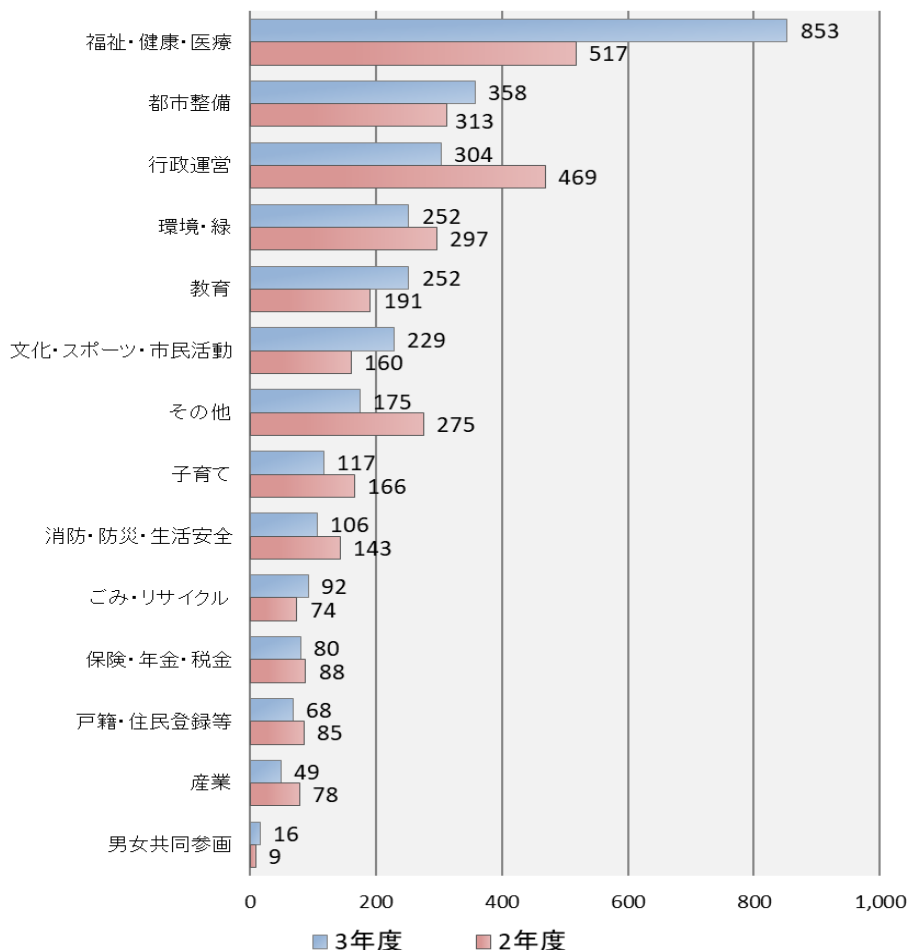
※ 構成比は小数点以下の端数処理により100%とならないことがあります。

(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、「福祉・健康・医療」が 853 件（前年度比 336 件増）、「都市整備」が 358 件（同 45 件増）、「行政運営」が 304 件（同 165 件減少）、以下、「環境・緑」、「教育」等となっています。

（単位：件）

区分		2年度	3年度	増減
総件数		2,865	2,951	86
分野別	消防・防災・生活安全	143	106	-37
	戸籍・住民登録等	85	68	-17
	保険・年金・税金	88	80	-8
	文化・スポーツ・市民活動	160	229	69
	産業	78	49	-29
	子育て	166	117	-49
	福祉・健康・医療	517	853	336
	ごみ・リサイクル	74	92	18
	環境・緑	297	252	-45
	都市整備	313	358	45
	教育	191	252	61
	行政運営	469	304	-165
	男女共同参画	9	16	7
	その他	275	175	-100





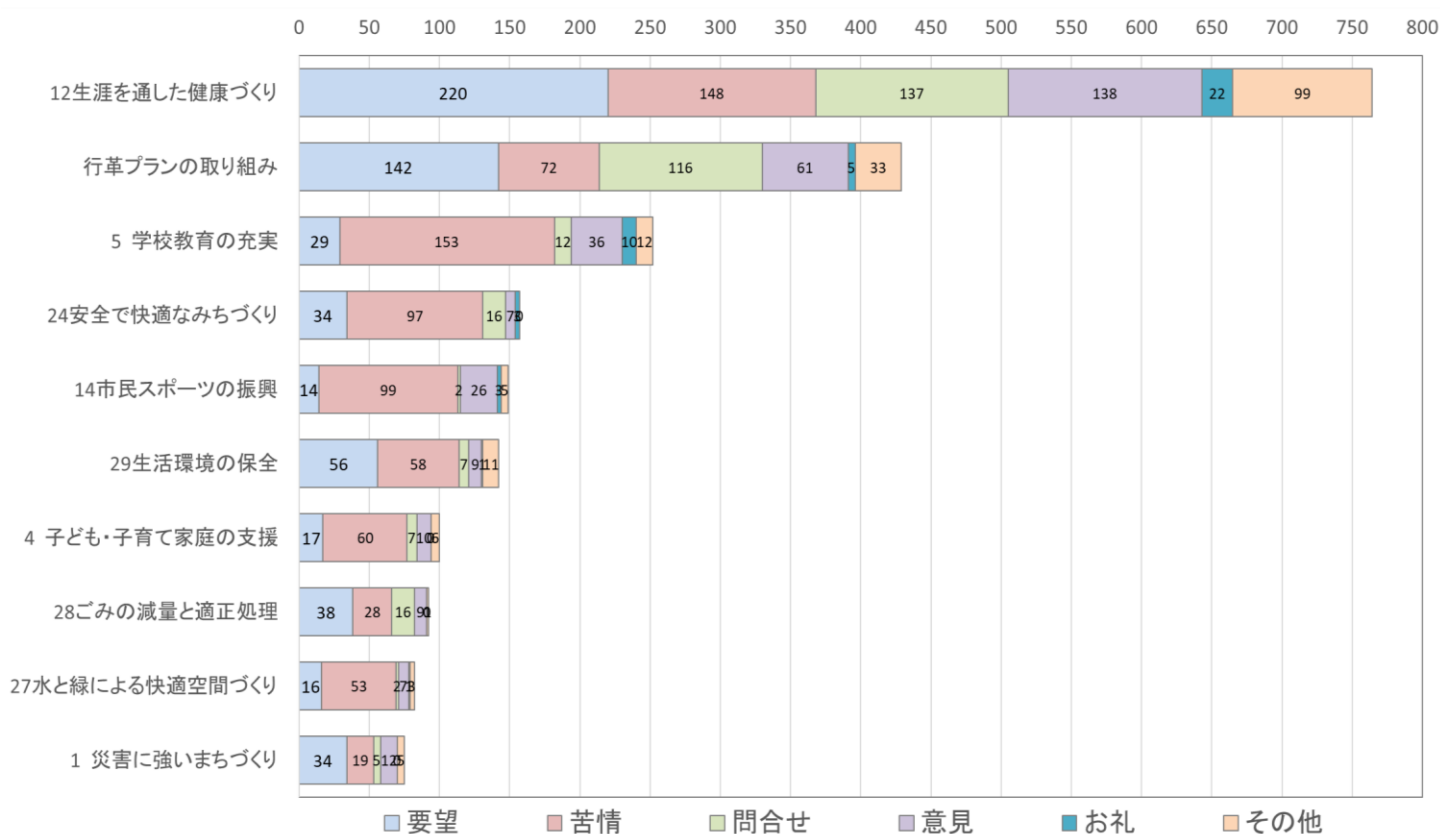
#### (4) 施策別内訳

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」(764件)、行革プランの取り組み(429件)、施策5「学校教育の充実」(252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	新型コロナウイルス感染症対策及びワクチン接種、喫煙マナーなど	764
2	行革プランの取り組み	個人情報の取扱い、職員の接遇、市役所駐車場など	429
3	5 学校教育の充実	小中学校における新型コロナウイルス感染症対策・学校行事、オンライン授業、職員の対応など	252
4	24 安全で快適なまちづくり	道路補修、街路樹、路上マナー、歩道整備、カーブミラー等設置など	157
5	14 市民スポーツの振興	東京五輪オリンピック・パラリンピック、施設管理、スポーツ施設における新型コロナウイルス感染症対策など	149
6	29 生活環境の保全	騒音、歩きたばこ・タバコのポイ捨て、鳩・カラス・蜂等の対応など	142
7	4 子ども・子育て家庭の支援	保育園における新型コロナウイルス感染症対策、臨時特別給付金、医療費助成など	100
8	28 ごみの減量と適正処理	ごみの分別方法、収集漏れなど	92
9	27 水と緑による快適空間づくり	公園の遊具・利用方法・新設、樹木の管理・保全など	82
10	1 災害に強いまちづくり	防災行政無線の音量・内容、避難所の運営、消防団の運営など	75



## 令和3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	220	148	137	138	22	99	764
2	行革プランの取り組み	142	72	116	61	5	33	429
3	5 学校教育の充実	29	153	12	36	10	12	252
4	24 安全で快適なまちづくり	34	97	16	7	3	0	157
5	14 市民スポーツの振興	14	99	2	26	3	5	149
6	29 生活環境の保全	56	58	7	9	1	11	142
7	4 子ども・子育て家庭の支援	17	60	7	10	0	6	100
8	28 ごみの減量と適正処理	38	28	16	9	0	1	92
9	27 水と緑による快適空間づくり	16	53	2	7	1	3	82
10	1 災害に強いまちづくり	34	19	5	12	0	5	75
11	25 総合的な交通環境の整備	22	37	3	9	0	2	73
12	22 地域特性を生かした都市空間の形成	27	22	2	6	0	3	60
13	9 障害者福祉の充実	29	9	5	5	1	3	52
14	23 良好な住環境づくり	5	26	6	4	0	2	43
15	10 セーフティネットによる生活支援	20	8	3	2	0	0	33
16	16 活力ある産業の推進	7	6	3	11	0	3	30
17	2 防犯対策の推進	6	14	1	5	0	1	27
18	21 良好な市街地の形成	5	7	5	9	0	0	26
19	13 生涯学習のまちづくり	2	12	4	5	1	1	25
20	19 芸術・文化の振興	7	9	3	4	0	0	23
21	26 地球環境の保全	1	4	3	11	4	0	23
22	8 高齢者福祉の充実	4	5	7	3	1	2	22
23	6 青少年の健全育成	3	8	0	4	0	2	17
24	17 魅力ある観光の振興	4	4	1	2	0	5	16
25	31 男女共同参画社会の形成	2	2	0	10	0	1	15
26	15 地域コミュニティの醸成	5	6	0	1	1	0	13
27	20 地域ゆかりの文化の保存と継承	2	2	3	3	2	0	12
28	7 共に支え合う地域福祉の推進	4	2	0	2	0	2	10
29	3 消費生活の安定と向上	0	0	1	2	0	1	4
30	30 平和・人権施策の推進	0	2	0	1	0	1	4
31	11 雇用・就労の支援	1	2	0	0	0	0	3
32	18 都市農業の推進	2	0	0	1	0	0	3
	99 その他	6	3	4	25	0	137	175
	合計	764	977	374	440	55	341	2951

#### 4 総括

令和3年度については、相談総件数は4,265件となり、昨年度と比較すると、一般相談は100件減少したものの、市政関連相談は新型コロナウイルス感染症に関する意見・要望等も引き続き寄せられたことにより、86件増加し、総件数で14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。