

# 市 民 相 談 課

## 1 広聴相談業務

予算科目(款・項・目) 10・05・10 [決算書95～97ページ]

広聴業務は、市民から寄せられる様々な意見・要望等について受付を行い、関係部署と連携し迅速かつ適切な対応に努め、市政に反映させ市民サービスの向上につなげることを目的とするもの

相談業務は、市民の日常生活で生じる様々な問題や悩み事について、適切な専門相談への案内、情報提供を行うとともに、専門家の指導、助言等を受けて、解決の糸口や方法を見つけることを目的とするもの

### (1) 市長と語る・ふれあいトークン

市民から市政やまちづくりについての意見や提案をお聴きし、市長が市の考え方などについて直接説明することにより、市政への関心を高め一緒に考えてもらう機会を提供することを目的として開催する。開催に当たっては、住民基本台帳から無作為抽出した市民に開催案内を送付し、参加を呼び掛けた。

#### ア 令和4年度開催状況

(単位：人)

日 時	場 所	参加者
令和4年8月27日 午後3時30分～午後5時30分	調布市教育会館 3階	22
令和4年11月27日 午後2時～午後4時	調布市教育会館 3階	34
令和5年2月26日 午前10時～正午	市民プラザあくるす 3階 あくるすホール	41
参加者合計		97

#### イ 発言内容内訳

(単位：件)

環境・緑（公園整備，ごみ・タバコのポイ捨てなど）について	14	街づくり（都市計画，踏切，駐輪場，交通マナーなど）について	13
行政運営（調布の未来，行政のデジタル化など）について	12	教育（学校運営，学区，通学路など）について	9
子育て（子育て支援策など）について	8	福祉・健康（高齢者支援，障害福祉など）について	5
文化・スポーツ・市民活動（スポーツ施策，文化施設の改修など）について	5	防災（水害対策など）について	3
産業（中小企業支援，農業など）について	2	その他（選挙について）	1
合計			72

### (2) 要望等の受付・対応

市民からの市政に関する要望・苦情等については、「市民の声」として担当部署に付して、迅速・丁寧に対応するなど適切な対応に努めた。

また、日常生活での問題や悩み事に対しては、課題を整理して内容や専門性に応じた専門相談に引き継いだ。

#### ア 意見・要望等

(ア) 件数

(単位：件)

区 分		令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
総 件 数		4,279	4,265	3,002
方法別	電 話	1,156	1,026	654
	来 訪	153	129	92
	文 書	99	30	60
	ファクス	3	1	1
	市長へのはがき	205	163	194
	電子メール	2,617	2,861	1,731
	ふれあいトークング	46	55	270
内容別	要 望	898	977	1,069
	苦 情	425	764	299
	問合せ	346	435	322
	意 見	715	440	385
	お礼	31	55	39
	その他	1,864	1,594	888

(イ) 分野別内訳

(単位：件)

区 分		令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
市政以外の一般的なもの	隣地・隣家	34	22	13
	売買・契約	15	11	8
	夫妻・家庭	25	9	12
	人権・暴力	11	8	1
	相 続	9	8	6
	借地・借家	10	3	1
	職場・雇用	3	0	1
	消費者金融	3	0	0
	破 産 関 係	0	0	0
	そ の 他	1,304	1,253	553
	合計	1,414	1,314	595
市政に関する意見・要望	消防・防災・生活安全	143	106	168
	戸籍・住民登録等	85	68	88
	保険・年金・税金	88	80	84
	文化・スポーツ・市民活動	160	229	143
	産業	78	49	40
	子育て	166	117	166
	福祉・健康・医療	517	853	302
	ごみ・リサイクル	74	92	79
	環境・緑	297	252	303
	都市整備	313	358	426
	教育	191	252	216

行政運営	469	304	234
男女共同参画	9	16	8
その他	275	175	150
合計	2,865	2,951	2,407

(3) 専門相談

市民の日常生活での問題や悩み事に対しては、法律、人権、交通事故、家庭など12の分野において、解決の糸口や方法を見いだせるよう専門家による専門相談を実施した。

(単位：人)

区 分	令和2年度※	令和3年度※	令和4年度
法律相談	1,201	1,474	1,579
人権身の上相談	0	4	3
交通事故相談	64	60	45
家庭相談	46	48	69
税務相談	65	82	154
市政・行政相談	3	0	0
登記相談	102	127	127
不動産取引相談	96	92	134
心の相談	75	74	102
土地家屋調査測量相談	16	20	27
相続等の書類作成相談	88	93	108
年金・社会保険相談	30	43	55
合 計	1,786	2,117	2,403

※ 令和2年度においては、新型コロナウイルスの影響に伴い、人権身の上相談を年度を通して休止したほか、市政・行政相談を令和2年4月10日から同年6月19日まで及び令和3年1月8日から同年3月19日まで、その他の相談事業を令和2年4月10日から同年6月19日まで休止した。

※ 令和3年度においては、新型コロナウイルスの影響に伴い、人権身の上相談及び市政・行政相談を令和3年4月25日から同年9月30日まで及び令和4年1月21日から同年3月21日まで休止した。

また、その他の相談事業において、令和4年2月1日から同年3月23日まで電話相談により実施した。

## 2 行政オンブズマン

予算科目(款・項・目)10・05・10 [決算書97ページ]

市政に関する苦情(相談)をオンブズマンが公正・中立的な立場から調査し、提言や勧告等を行うもの

オンブズマン相談室を設置し、運営している。担当オンブズマンによる事前相談を行い、苦情申立ての手續の前に、より正確な苦情内容の把握に努めた。

(1) 受付体制

ア 受付時間 毎週月曜日から金曜日まで(閉庁日を除く。)午前8時30分から午後5時15分まで

イ 受付方法 来庁、電話、郵送(FAX)、電子メール

ウ オンブズマン相談日

毎週水曜日 午後1時から午後5時まで（第5水曜日と祝日を除く。）

エ オンブズマン相談室利用状況

（単位：件）

区 分	令和2年度			令和3年度			令和4年度		
	個人	団体	合計	個人	団体	合計	個人	団体	合計
苦情申立	1	0	1	2	0	2	0	0	0
相談	6	0	6	8	0	8	10	0	10
問合せ	15	0	15	5	0	5	11	0	11
合 計	22	0	22	15	0	15	21	0	21

(2) 苦情申立処理

ア 苦情申立結果別内訳

（単位：件）

結 果	令和2年度	令和3年度	令和4年度
苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	1	0
制度改善の提言	0	0	0
是正の勧告	0	0	0
意見表明	0	※1	0
市に不備がなかったもの	0	0	0
調査しない旨の通知	0	0	0
取下げ	0	1	0
調査中止	0	0	0
次年度へ調査継続	1	0	0

※ 前年度から調査継続したもの

3 人権啓発の推進

予算科目（款・項・目）10・05・10 [決算書97ページ]

自由人権思想の普及啓発など人権擁護活動を行う人権擁護委員と連携・協力し、人権啓発のための各種事業を実施するもの

(1) 第29回子どもたちからの人権メッセージ発表会

子どもたちに人権尊重の精神と自由に意見を表明する権利を理解してもらうもの

ア 実施日等 令和4年9月10日 午後1時半から 東村山市立中央公民館3階ホール

イ 参加校 柏野小学校（6年）、国領小学校（5年）、布田小学校（4年）

(2) 人権の花運動

花の栽培を通じて、子どもたちが協力し、花を育てることで、命を大切にし、思いやる心を身に付けてもらうもの

ア 実施期間 令和4年5月から同年10月まで

イ 実施校 第三小学校、八雲台小学校

(3) 全国中学生人権作文コンテスト東京都大会

次代を担う中学生が人権に関する作文を書くことにより、人権尊重の重要性を理解するとともに、豊かな人権感覚を身に付けてもらうもの

ア 参加校 市立中学校、市内私立中学校の一部

イ 応募作品数 1,611編

4 資料頒布コーナー

市の各部署で作成した市民向けの行政資料を、一括して取り扱うもの

(1) 令和4年度頒布実績

ア 頒布部数 89部

イ 頒布代金 89,650円

(2) 頒布資料及び頒布価格

(単位：円)

資料名	価格	資料名	価格
調布市議会 50 年史	4,000	調布市基本計画（令和元～4年度）及び調布市基本計画概要版	1,800
令和 2 年度基本的施策 市政経営の概要 《施策と予算》（ダイジェスト版）	200	令和 4 年度予算書及び令和 4 年度市政経営の概要 《施策と予算》	2,100
令和 3 年度歳入歳出決算書 下水道事業決算報告書 令和 3 年度実質収支に関する調書 歳入歳出決算事項別明細書 財産に関する調書 定額運用基金の運用状況に関する調書 下水道事業財務諸表及び事業報告書	2,100	調布市まちづくりデータブック 2013	1,400
調布市人口ビジョン まち・ひと・しごと創生総合戦略	500	調布市基本計画策定に向けた基礎データ集	1,400
調布市公共施設白書及び調布市公共施設白書（概要版）	2,000	調布市公共施設等総合管理計画及び調布市公共施設等総合管理計画（概要版）	1,000
調布市公共施設見直し方針及び調布市公共施設見直し方針（概要版）	1,000	市報ちょうふ縮刷版（平成 15 年～16 年版）	1,600
市報ちょうふ縮刷版（平成 17 年～平成 20 年版）・（平成 22 年～令和 4 年版）	500	調布市制施行 60 周年記念要覧	1,000
調布市環境基本計画及び概要版	1,500	調布市地球温暖化対策実行計画（区域施策編）及び概要版	700
調布市緑の基本計画及び概要版	1,000	調布市下水道ビジョン	1,000
調布市都市計画マスタープラン改定版	1,500	調布市都市計画図	900
調布市景観計画	1,200	調布市景観形成ガイドライン（色彩編）	500
調布市分譲マンション実態調査報告書	1,500	調布市公営住宅ストック総合活用計画	1,500
調布市住宅マスタープラン	900	調布読本～近代調布の歩み～	200
調布の動物ばなし	300	下布田古墳群の調査	150
寺社の石仏（調布市の石造物 2）	800	寺社の彫刻	2,500
深大寺水車の今と昔	150	野口平一家資料目録	800
実篤公園植物誌	1,500	調布市史（中巻）	2,500

調布市史（下巻）	3,500	調布市史（民俗編）	2,000
調布市教育史	3,000	近世の上布田村	500
近世調布の村むら	600	行政史料に見る調布の近代	2,400
調布の近世史料（上・下セット）	3,000	原豊穰日記	1,000
原豊穰日記（続）	1,000	中村亨日誌	1,200
調布市史年表 第三版	1,000	調布の近現代史料（第1集）	2,500
調布の近現代史料（第2集）	2,500	調布の近現代史料（第3集）	2,500
公令抜記	1,500	御用留（1）	1,000
御用留（2）	1,000	御用留（3）	1,000
御用留（4）	1,000	御用留（5）	1,000
御用留（6）	1,000	調布の民俗覚書	400
天璋院篤姫とその時代～江戸から東京へ～	300	公用誌（1）	1,000
子どものための調布のむかしばなし	500	凜として 市民がたどる調布の女性史	1,000
復刻版 調布の里ものがたり	200	調布市全図（白地図）	150