

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97～99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、無作為に抽出した市民に開催案内を送付、また、市報とホームページを活用し、当日受付による一般参加を呼び掛けた。

ア 令和6年度開催状況

(単位：人)

日 時	場 所	参加者
令和6年5月19日 午前10時30分～午後0時30分	教育会館 3階 研修室	30
令和6年8月31日 午後2時00分～午後4時00分	教育会館 3階 研修室	中止
令和6年11月4日 午前10時00分～正午	文化会館たづくり 8階 映像シアター	28
令和7年2月16日 午後1時00分～午後3時00分	西部公民館 第一学習室	17
参加者合計		75

※ 令和6年8月31日は、台風第10号の影響により、開催を中止した。

イ 発言内容内訳

(単位：件)

発 言 主 旨	意見数
街づくり(調布駅前前の工事,用途地区の見直しなど)について	11
文化・スポーツ・市民活動(民間スポーツ企業の市政協働,国際化,人権啓発など)について	10
環境・緑(緑化・温暖化対策,PFASなど)について	10
福祉・健康(高齢者支援,障害福祉など)について	9
子育て(保育料無償化,幼稚園の減少,病児保育など)について	5
行政運営(市の魅力発信,ふるさと納税,市役所のDX化など)について	4
産業(企業の誘致,観光資源の活用など)について	4
教育(給食費無償化,学童クラブ問題,小学校の受け入れ制限など)について	3
防犯・防災(ペットが避難できる環境)について	1
その他(交通ルールについて)	1
合計	58

(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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
総 件 数		3,002	2,711	3,154
方法別	電 話	654	468	419
	来 訪	92	91	176
	文 書	60	53	56
	ファクス	1	1	3
	市長へのはがき	194	225	195
	電子メール	1,731	1,694	2,139
	ふれあいトークング	270	179	166
内容別	要 望	1,069	814	1,397
	苦 情	299	465	198
	問合せ	322	311	423
	意 見	385	446	306
	お礼	39	28	23
	その他	888	647	807

(イ) 分野別内訳

(単位：件)

区 分		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
市政以外の一般的なものの	隣地・隣家	13	7	2
	売買・契約	8	2	0
	夫妻・家庭	12	3	0
	人権・暴力	1	1	2
	相 続	6	0	1
	借地・借家	1	0	0
	職場・雇用	1	1	2
	消費者金融	0	1	0
	破産関係	0	0	0
	そ の 他	553	259	356
	合計	595	274	363
市政に関する	消防・防災・生活安全	168	183	269
	戸籍・住民登録等	88	69	72
	保険・年金・税金	84	70	116
	文化・スポーツ・市民活動	143	142	151
	産業	40	58	214
	子育て	166	125	143

る 意 見 ・ 要 望	福祉・健康・医療	302	304	466
	ごみ・リサイクル	79	87	84
	環境・緑	303	268	392
	都市整備	426	429	409
	教育	216	188	121
	行政運営	234	173	335
	男女共同参画	8	24	10
	その他	150	317	9
	合計	2,407	2,437	2,791

(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4年度	令和5年度	令和6年度
法律相談	1,579	1,631	1,568
人権身の上相談	3	7	8
交通事故相談	45	50	56
家庭相談	69	65	41
税務相談	154	226	289
市政・行政相談	0	2	1
登記相談	127	126	121
不動産取引相談	134	141	154
心の相談	102	122	117
土地家屋調査測量相談	27	35	34
相続等の書類作成相談	108	128	123
年金・社会保険相談	55	61	48
合 計	2,403	2,594	2,560

※ 法律・税務・登記相談は、令和6年10月1日からオンライン予約導入。

2 行政オンブズマン

予算科目(款・項・目) 10・05・10 [決算書99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4年度	令和5年度	令和6年度
-----	-------	-------	-------

	個人	団体	合計	個人	団体	合計	個人	団体	合計
苦情申立	0	0	0	1	0	1	0	0	0
相談	10	0	10	6	0	6	3	0	3
問合せ	11	0	11	5	0	5	14	0	14
合 計	21	0	21	12	0	12	17	0	17

(2) 苦情申立処理

苦情申立結果別内訳

(単位：件)

結 果	令和4年度	令和5年度	令和6年度
苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	0
制度改善の提言	0	0	0
是正の勧告	0	0	※1
意見表明	0	0	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	0	0
調査中止	0	0	0
次年度へ調査継続	0	1	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99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31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6年12月7日 午後1時半から 国分寺市立いずみホール
- イ 参加校 滝坂小学校(4年), 富士見台小学校(5年), 八雲台小学校(6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6年5月から同年10月まで
- イ 実施校 第一小学校, 第二小学校

(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 1,476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6年度頒布実績

- ア 頒布部数 62部
- イ 頒布代金 63,650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	調布市総合計画及び調布市基本計画概要版	2,000
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 6 年度予算書及び令和 6 年度市政経営の概要 《施策と予算》	2,100
令和 5 年度歳入歳出決算書 下水道事業決算報告書 令和 5 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(本冊及び概要版)	2,000	調布市公共施設等総合管理計画改訂版(本冊及び概要版)	1,000
調布市公共施設見直し方針(本冊及び概要版)	1,000	調布市公共施設マネジメント計画(本冊及び概要版)	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 6 年版)	500
調布市制施行 60 周年記念要覧 笑顔でつなぐ調布の未来	1,000	調布市環境基本計画(本冊及び概要版)	1,500
調布市地球温暖化対策実行計画(区域施策編)(本冊及び概要版)	700	調布市緑の基本計画(本冊及び概要版)	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・立地適正化計画(本冊及び概要版)	2,000
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
調布市街路樹管理計画	700	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		