

「市民の声」年度統計

(令和6年度)

1	令和6年度の受付状況	… P 1
2	市政関連相談の受付状況	… P 4
3	件数の推移（過去5年間）	… P 8
4	総括	… P 10

調布市市民部市民相談課

令和7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、悩み事や、市政に関する御意見、御要望などの相談（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6年度の受付状況

総件数は3,154件となり、前年度と比較し443件の増加となりました。

※ 主訴不明（スパムメール等）のメール等については、令和5年度までは、分野別区分「その他」含めて集計していますが、令和6年度以降は、件数から除外しています。

(1) 方法別内訳

「電子メール」が2,139件（67.8%）で最も多く、以下「電話」が419件（13.3%）、「市長へのはがき」が195件（6.2%）、「来訪」が176件（5.6%）、「ふれあいトークング」が166件（5.3%）の順となっています。

前年度との比較では、「電子メール」（445件増）、「来訪」（85件増）が増加したほか、「電話」（49件減）、「市長へのはがき」（30件減）、「ふれあいトークング」（13件減）は減少しています。その他の項目については、「文書」「FAX」が増加しています。

(2) 内容別内訳

「要望」が1,397件（44.3%）と最も多く、以下「問合せ」423件（13.4%）、「意見」306件（9.7%）、「苦情」198件（6.3%）、「お礼」23件（0.7%）の順となっています。

前年度との比較では、「要望」（583件増）、「問合せ」（112件増）が増加した一方、「苦情」（267件減）、「意見」（140件減）、「お礼」（5件減）が減少しています。

（単位：件、%）

区分		令和5年度		令和6年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		2,711	100.0	3,154	100.0	443
相談方法別内訳	電話	468	17.3	419	13.3	-49
	来訪	91	3.4	176	5.6	85
	文書	53	2.0	56	1.8	3
	ファクス	1	0.0	3	0.1	2
	市長へのはがき	225	8.3	195	6.2	-30
	電子メール	1,694	62.5	2,139	67.8	445
	ふれあいトークング	179	6.6	166	5.3	-13
相談内容別内訳	要望	814	30.0	1,397	44.3	583
	苦情	465	17.2	198	6.3	-267
	問合せ	311	11.5	423	13.4	112
	意見	446	16.5	306	9.7	-140
	お礼	28	1.0	23	0.7	-5
	その他	647	23.9	807	25.6	160

※ 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

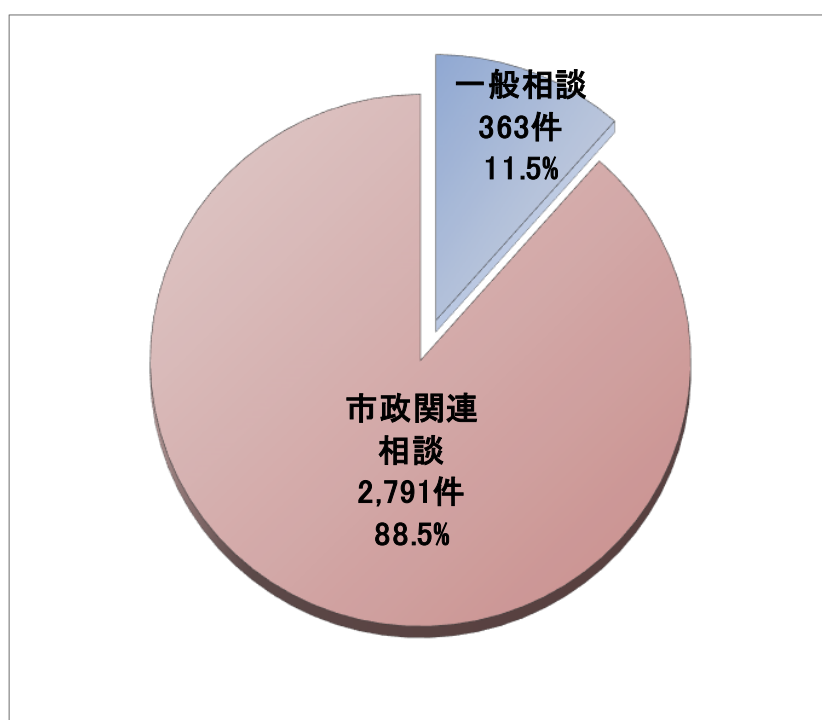
363 件（全体の 11.5%）であり，前年度と比較して 89 件増加しています。

(イ) 市政関連相談

2,791 件（全体の 88.5%）であり，前年度と比較して 354 件増加しています。

（単位：件，%）

区分	令和 5 年度		令和 6 年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
総件数	2,711	100	3,154	100	443
一般相談	274	10.1	363	11.5	89
市政関連相談	2,437	89.9	2,791	88.5	354



イ 各相談区分の分野別内訳

(ア) 一般相談

「隣地・隣家」「人権・暴力」「職場・雇用」が2件と最も多く、次いで「相続」が1件となっています。

(イ) 市政関連相談

「福祉・健康・医療」が466件、「都市整備」が409件、「環境・緑」が392件となっています。

※ 「その他」は、分野が多岐にわたるもの。

(単位：件，％)

区分		令和5年度		令和6年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		2,711	100	3,154	100	443
一般相談	隣地・隣家	7	0.3	2	0.1	-5
	売買・契約	2	0.1	0	0.0	-2
	夫妻・家庭	3	0.1	0	0.0	-3
	人権・暴力	1	0.0	2	0.1	1
	相続	0	0.0	1	0.0	1
	借地・借家	0	0.0	0	0.0	0
	職場・雇用	1	0.0	2	0.1	1
	消費者金融	1	0.0	0	0.0	-1
	破産関係	0	0.0	0	0.0	0
	その他	259	9.6	356	11.3	97
	小計	274	10.1	363	11.5	89
市政関連相談	消防・防災・生活安全	183	6.8	269	8.5	86
	戸籍・住民登録等	69	2.5	72	2.3	3
	保険・年金・税金	70	2.6	116	3.7	46
	文化・スポーツ・市民活動	142	5.2	151	4.8	9
	産業	58	2.1	214	6.8	156
	子育て	125	4.6	143	4.5	18
	福祉・健康・医療	304	11.2	466	14.8	162
	ごみ・リサイクル	87	3.2	84	2.7	-3
	環境・緑	268	9.9	392	12.4	124
	都市整備	429	15.8	409	13.0	-20
	教育	188	6.9	121	3.8	-67
	行政運営	173	6.4	335	10.6	162
	男女共同参画	24	0.9	10	0.3	-14
	その他	317	11.7	9	0.3	-308
	小計	2,437	89.9	2,791	88.5	354

※ 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 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6年度の市政関連相談は2,791件で、前年度と比較して354件の増加となっています。

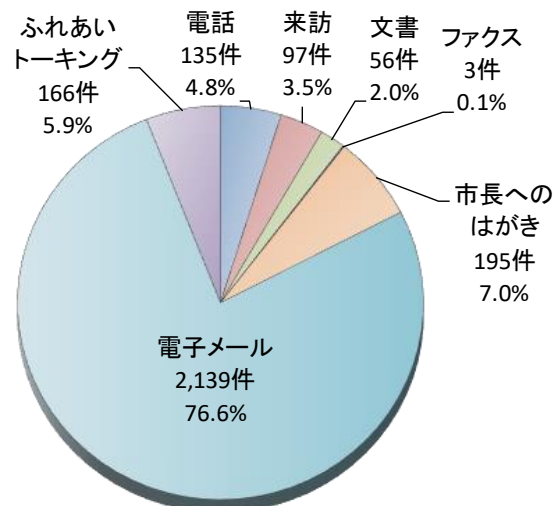
なお、電話や電子メール等による問合せのうち、即時回答が行われた簡易な内容のものは件数に含んでいません。

(1) 相談方法別内訳

相談方法としては、電子メール(2,139件)が全体の大多数を占め、次いで「市長へのはがき」(195件)、「ふれあいトークング」(166件)となっています。

(単位：件)

区分		5年度	6年度	増減
総件数		2,437	2,791	354
相談方法別内訳	電話	236	135	-101
	来訪	70	97	27
	文書	53	56	3
	ファクス	1	3	2
	市長へのはがき	225	195	-30
	電子メール	1,673	2,139	466
	ふれあいトークング	179	166	-13

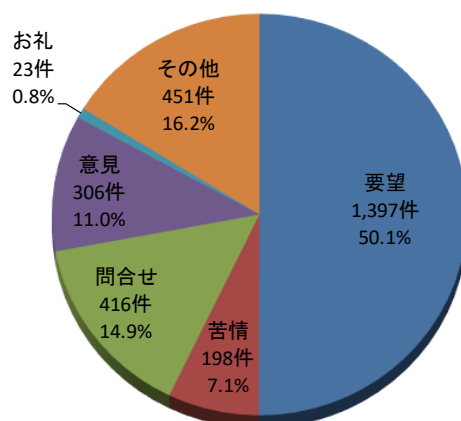


(2) 相談内容別内訳

相談内容としては、「要望」(1,397件)が全体の約50%を占め、次いで「問合せ」(416件)、「意見」(306件)の順となっています。

(単位：件)

区分		5年度	6年度	増減
総件数		2,437	2,791	354
相談内容別内訳	要望	814	1,397	583
	苦情	465	198	-267
	問合せ	296	416	120
	意見	446	306	-140
	お礼	28	23	-5
	その他	388	451	63



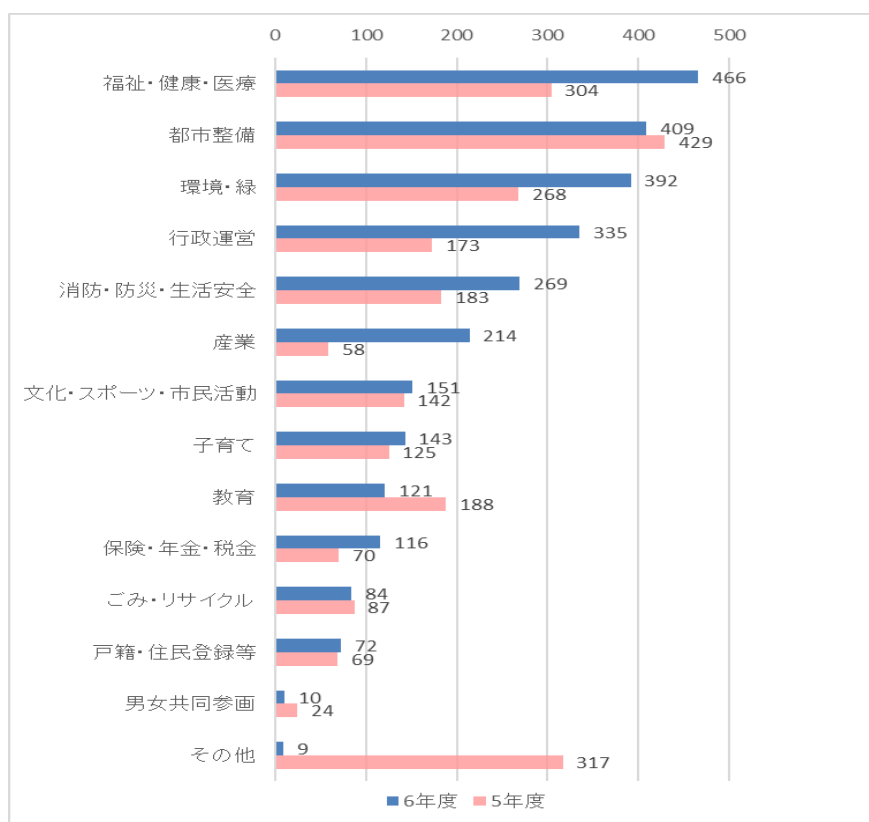
※ 構成比は小数点以下の端数処理により100%とならないことがあります。

(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 466 件（前年度比 162 件増）、「都市整備」が 409 件（同 20 件減）、「環境・緑」が 392 件（同 124 件増）、以下、「行政運営」「消防・防災・生活安全」「産業」等となっています。

（単位：件）

区分		5 年度	6 年度	増減
総件数		2,437	2,791	354
分野別	消防・防災・生活安全	183	269	86
	戸籍・住民登録等	69	72	3
	保険・年金・税金	70	116	46
	文化・スポーツ・市民活動	142	151	9
	産業	58	214	156
	子育て	125	143	18
	福祉・健康・医療	304	466	162
	ごみ・リサイクル	87	84	-3
	環境・緑	268	392	124
	都市整備	429	409	-20
	教育	188	121	-67
	行政運営	173	335	162
	男女共同参画	24	10	-14
	その他	317	9	-308

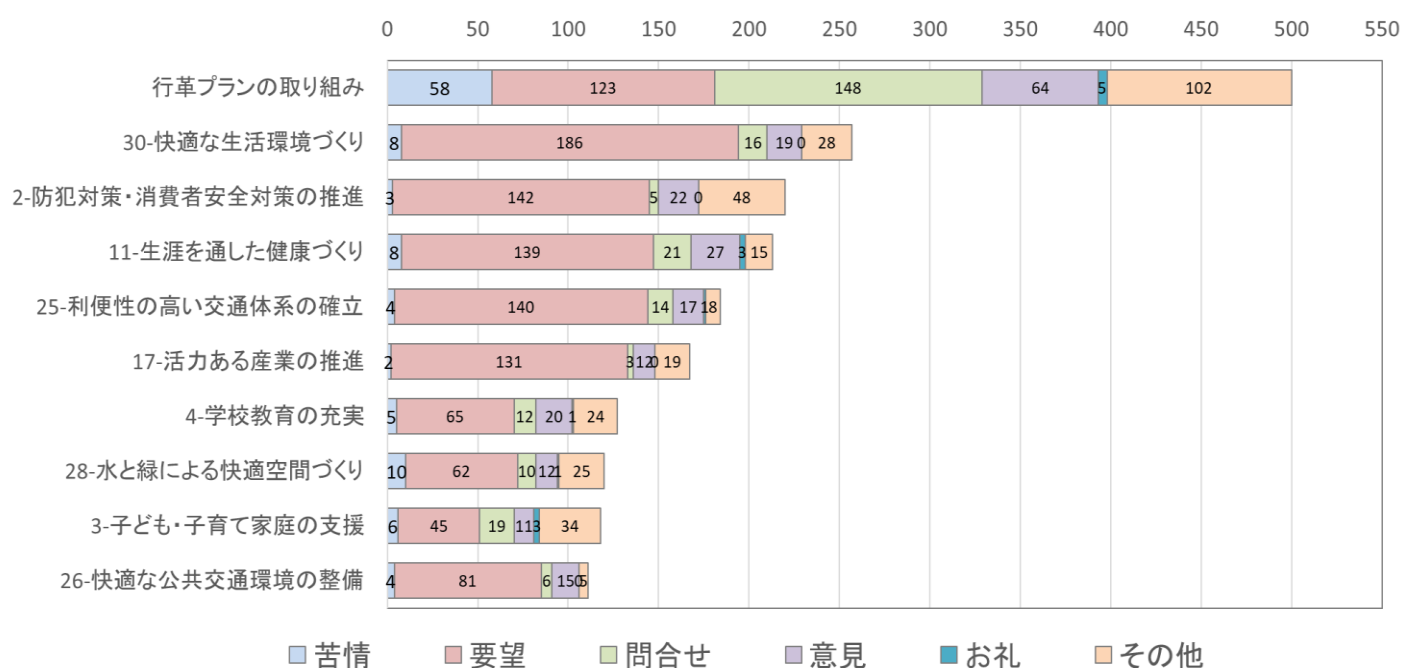


(4) 施策別内訳

市の基本計画における施策別では、上位3施策は、「行革プラン2023の取り組み」(500件)、施策30「快適な生活環境づくり」(257件)、施策2「防犯対策・消費者安全対策の推進」(220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	行革プラン2023の取り組み	職員の接遇，市報の内容や配布方法，市庁舎の設備，選挙に関する対応など	500
2	30－快適な生活環境づくり	路上喫煙，騒音，ペットのマナー，鳥の糞害など	257
3	2－防犯対策・消費者安全対策の推進	不法侵入，路上遊び，不審者や不審なチラシの情報提供など	220
4	11－生涯を通じた健康づくり	新型コロナウイルス感染症等ワクチン接種，喫煙マナー，健康診断など	213
5	25－利便性の高い交通体系の確立	街路樹等のせん定，道路・歩道の整備，街路灯など	184
6	17－活力ある産業の推進	商店街の店舗，観光資源など	167
7	4－学校教育の充実	子どもの安全，通学路，校庭の開放，入学等の手続など	127
8	28－水と緑による快適空間づくり	公園の設置・管理・利用方法，野川河川敷，外来植物など	120
9	3－子ども・子育て家庭の支援	保育園の入園や運営，学童の運営，病児保育・ベビーシッター，子育て施設など	118
10	26－快適な公共交通環境の整備	自転車のマナー，駐輪場，信号機など	111



令和6年度 施策別件数（件数順）

（単位：件）

順	施策 No. ー 施策名	苦情	要望	問合せ	意見	お礼	その他	計
1	行革プラン 2023 の取り組み	58	123	148	64	5	102	500
2	30ー快適な生活環境づくり	8	186	16	19	0	28	257
3	2ー防犯対策・消費者安全対策の推進	3	142	5	22	0	48	220
4	11ー生涯を通した健康づくり	8	139	21	27	3	15	213
5	25ー利便性の高い交通体系の確立	4	140	14	17	1	8	184
6	17ー活力ある産業の推進	2	131	3	12	0	19	167
7	4ー学校教育の充実	5	65	12	20	1	24	127
8	28ー水と緑による快適空間づくり	10	62	10	12	1	25	120
9	3ー子ども・子育て家庭の支援	6	45	19	11	3	34	118
10	26ー快適な公共交通環境の整備	4	81	6	15	0	5	111
11	8ー障害者福祉の充実	25	24	14	12	2	17	94
12	29ーごみの減量と適正処理	13	33	27	4	0	6	83
13	7ー高齢者福祉の充実	12	22	15	7	0	25	81
14	23ー地域特性を生かした都市空間の形成	4	43	8	7	0	10	72
15	9ーセーフティネットによる生活支援	12	23	19	9	2	6	71
16	1ー災害に強いまちづくり	3	19	7	8	1	11	49
17	12ー生涯学習のまちづくり	5	20	7	8	1	6	47
17	13ー市民スポーツの振興	3	24	6	4	0	10	47
19	19ー魅力ある観光の振興	4	10	22	3	0	7	46
20	14ー地域コミュニティの醸成	3	16	3	2	0	2	26
21	22ー良好な市街地の形成	1	13	9	2	0	0	25
22	5ー青少年の健全育成	1	10	2	2	0	3	18
23	6ー共に支え合う地域福祉の推進	2	0	3	8	0	3	16
23	24ー良好な住環境づくり	0	8	6	1	0	1	16
25	16ー平和施策・国際交流の推進	0	4	4	0	0	5	13
25	21ー地域ゆかりの文化の保存と継承	0	3	3	0	3	4	13
27	15ー人権の尊重・男女共同参画社会の形成	0	5	1	2	0	2	10
28	27ー脱炭素社会へ向けた地球温暖化対策と環境保全の推進	0	1	2	5	0	1	9
29	20ー文化芸術の振興	2	2	3	1	0	0	8
30	18ー都市農業の推進	0	2	1	2	0	2	7
31	10ー雇用・就労の支援	0	1	0	0	0	1	2
32	その他	0	0	0	0	0	21	21
合計		198	1397	416	306	23	451	2791

3 件数の推移（過去5年間）

令和2年度から令和3年度にかけては新型コロナウイルス感染症に関する意見・問合せ等が多く寄せられたことから4,000件を超えていましたが、令和4年度は新型コロナウイルス感染症に関する意見等が減少し、約3,000件、令和5年度は約2,700件と減少傾向にありました。令和6年度は、3,000件台に増加しました。

(1) 相談方法別内訳

各年度とも、「電子メール」「電話」「市長へのはがき」が主体となっています。

令和5年度と比較すると、令和6年度は「電子メール」「来訪」「文書」が増加し、「電話」「市長へのはがき」「ふれあいトークング」は減少しています。

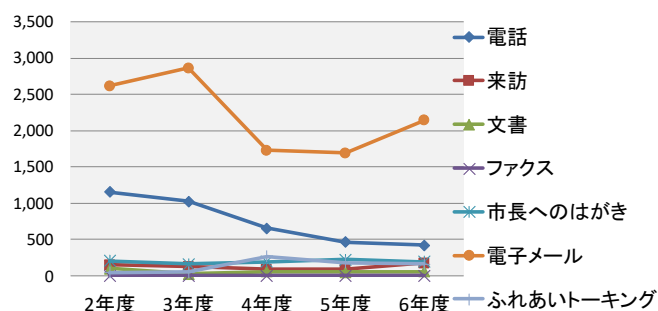
(2) 相談内容別内訳

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。

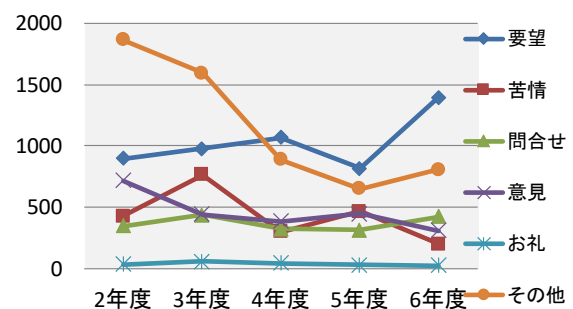
(単位：件)

区分		令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度
総件数		4,279	4,265	3,002	2,711	3,154
相談方法別内訳	電話	1,156	1,026	654	468	419
	来訪	153	129	92	91	176
	文書	99	30	60	53	56
	ファクス	3	1	1	1	3
	市長へのはがき	205	163	194	225	195
	電子メール	2,617	2,861	1,731	1,694	2,139
	ふれあいトークング	46	55	270	179	166
相談内容別内訳	要望	898	977	1,069	814	1,397
	苦情	425	764	299	465	198
	問合せ	346	435	322	311	423
	意見	715	440	385	446	306
	お礼	31	55	39	28	23
	その他	1,864	1,594	888	647	807

▼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 30 年度以降、1,000 件～1,400 件程度で推移していました。令和 4 年度以降減少傾向にありますが、令和 6 年度は令和 5 年度と比較して、89 件の増加となっています。

イ 市政関連相談

令和 2 年度、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が、令和 4 年度、令和 5 年度は「都市整備」に係る声が多く寄せられました。令和 6 年度は、「福祉・健康・医療」（ワクチン接種や喫煙関連）の相談が多く寄せられました。

(単位：件)

区分		令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
総件数		4,279	4,265	3,002	2,711	3,154
一 般 相 談	隣地・隣家	34	22	13	7	2
	売買・契約	15	11	8	2	0
	夫婦・家庭	25	9	12	3	0
	人権・暴力	11	8	1	1	2
	相続	9	8	6	0	1
	借地・借家	10	3	1	0	0
	職場・雇用	3	0	1	1	2
	消費者金融	3	0	0	1	0
	破産関係	0	0	0	0	0
	その他	1,304	1,253	553	259	356
	小計	1,414	1,314	595	274	363
市 政 関 連 相 談	消防・防災・生活安全	143	106	168	183	269
	戸籍・住民登録等	85	68	88	69	72
	保険・年金・税金	88	80	84	70	116
	文化・スポーツ・市民活動	160	229	143	142	151
	産業	78	49	40	58	214
	子育て	166	117	166	125	143
	福祉・健康・医療	517	853	302	304	466
	ごみ・リサイクル	74	92	79	87	84
	環境・緑	297	252	303	268	392
	都市整備	313	358	426	429	409
	教育	191	252	216	188	121
	行政運営	469	304	234	173	335
	男女共同参画	9	16	8	24	10
	その他	275	175	150	317	9
	小計	2,865	2,951	2,407	2,437	2,791

4 総括

令和6年度「市民の声」の相談総件数は3,154件となりました。前年度と比較すると、一般相談が89件増加し、市政関連相談は354件増加したため、総件数で443件の増加になりました。

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。

