

「市民の声」年度統計

(令和7年度)

1	令和7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8年7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7年度の受付状況

総件数は2,914件となり、前年度と比較し240件の減少となりました。

※ 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1,868件（64.1%）で最も多く、以下「電話」が487件（16.7%）、「ふれあいトークング」が184件（6.3%）、「来訪」が173件（5.9%）、「市長へのはがき」が171件（5.9%）、の順となっています。

前年度との比較では、「電話」（68件増）、「ふれあいトークング」（18件増）が増加したほか、「電子メール」（271件減）、「文書」（26件減）、「市長へのはがき」（24件減）は減少しています。その他の項目については、「来訪」「FAX」が減少しています。

(2) 内容別内訳

「要望」が1,207件（41.4%）と最も多く、以下「問合せ」403件（13.8%）、「苦情」232件（8.0%）、「意見」224件（7.7%）、「お礼」27件（0.9%）の順となっています。

前年度との比較では、「苦情」（34件増）、「お礼」（4件増）が増加した一方、「要望」（190件減）、「意見」（82件減）、「問合せ」（20件減）が減少しています。

（単位：件、％）

区分		令和6年度		令和7年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,154	100.0	2,914	100.0	-240
相談方法別内訳	電話	419	13.3	487	16.7	68
	来訪	176	5.6	173	5.9	-3
	文書	56	1.8	30	1.0	-26
	ファクス	3	0.1	1	0.0	-2
	市長へのはがき	195	6.2	171	5.9	-24
	電子メール	2,139	67.8	1,868	64.1	-271
	ふれあいトークング	166	5.3	184	6.3	18
相談内容別内訳	要望	1,397	44.3	1,207	41.4	-190
	苦情	198	6.3	232	8.0	34
	問合せ	423	13.4	403	13.8	-20
	意見	306	9.7	224	7.7	-82
	お礼	23	0.7	27	0.9	4
	その他	807	25.6	821	28.2	14

※ 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

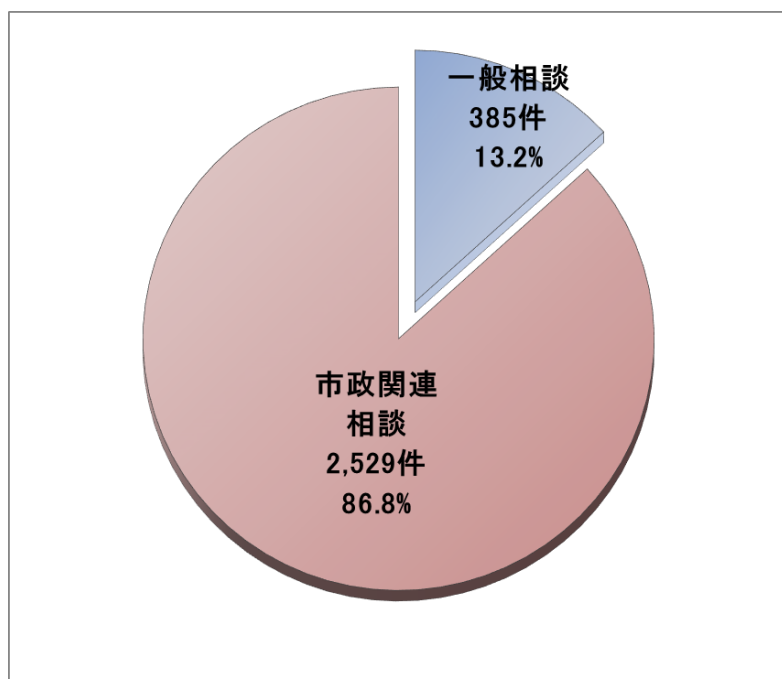
385 件（全体の 13.2%）であり、前年度と比較して 22 件増加しています。

(イ) 市政関連相談

2,529 件（全体の 86.8%）であり、前年度と比較して 262 件減少しています。

（単位：件、%）

区分	令和 6 年度		令和 7 年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
総件数	3,154	100	2,914	100	-240
一般相談	363	11.5	385	13.2	22
市政関連相談	2,791	88.5	2,529	86.8	-262



イ 各相談区分の分野別内訳

(ア) 一般相談

「隣地・隣家」が5件と最も多く、次いで「夫婦・家庭」「人権・暴力」「相続」「消費者金融」が1件となっています。

(イ) 市政関連相談

「行政運営」が501件、「都市整備」が390件、「福祉・健康・医療」が344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6年度		令和7年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,154	100	2,914	100	-240
一般相談	隣地・隣家	2	0.1	5	0.2	3
	売買・契約	0	0.0	0	0.0	0
	夫妻・家庭	0	0.0	1	0.0	1
	人権・暴力	2	0.1	1	0.0	-1
	相続	1	0.0	1	0.0	0
	借地・借家	0	0.0	0	0.0	0
	職場・雇用	2	0.1	0	0.0	-2
	消費者金融	0	0.0	1	0.0	1
	破産関係	0	0.0	0	0.0	0
	その他	356	11.3	376	12.9	20
	小計	363	11.5	385	13.2	22
市政関連相談	消防・防災・生活安全	269	8.5	114	3.9	-155
	戸籍・住民登録等	72	2.3	113	3.9	41
	保険・年金・税金	116	3.7	110	3.8	-6
	文化・スポーツ・市民活動	151	4.8	181	6.2	30
	産業	214	6.8	111	3.8	-103
	子育て	143	4.5	132	4.5	-11
	福祉・健康・医療	466	14.8	344	11.8	-122
	ごみ・リサイクル	84	2.7	95	3.3	11
	環境・緑	392	12.4	283	9.7	-109
	都市整備	409	13.0	390	13.4	-19
	教育	121	3.8	139	4.8	18
	行政運営	335	10.6	501	17.2	166
	男女共同参画	10	0.3	16	0.5	6
	その他	9	0.3	0	0.0	-9
	小計	2,791	88.5	2,529	86.8	-262

※ 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7年度の市政関連相談は2,529件で、前年度と比較して262件の減少となっています。

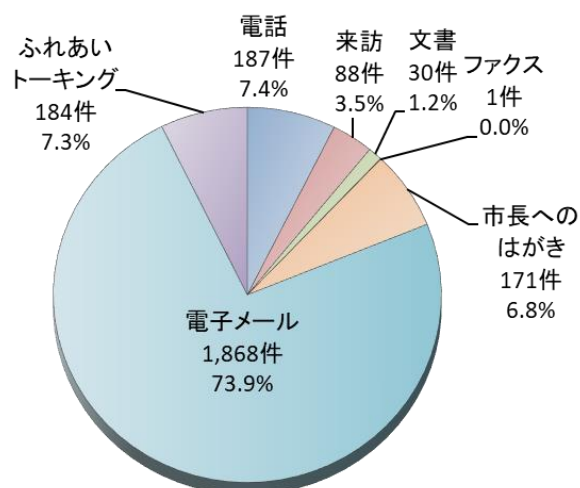
なお、電話や電子メール等による問合せのうち、即時回答が行われた簡易な内容のものは件数に含んでいません。

(1) 相談方法別内訳

相談方法としては、電子メール(1,868件)が全体の大多数を占め、次いで「電話」(187件)、「ふれあいトークング」(184件)となっています。

(単位：件)

区分		6年度	7年度	増減
総件数		2,791	2,529	-262
相談方法別内訳	電話	135	187	52
	来訪	97	88	-9
	文書	56	30	-26
	ファクス	3	1	-2
	市長へのはがき	195	171	-24
	電子メール	2,139	1,868	-271
	ふれあいトークング	166	184	18

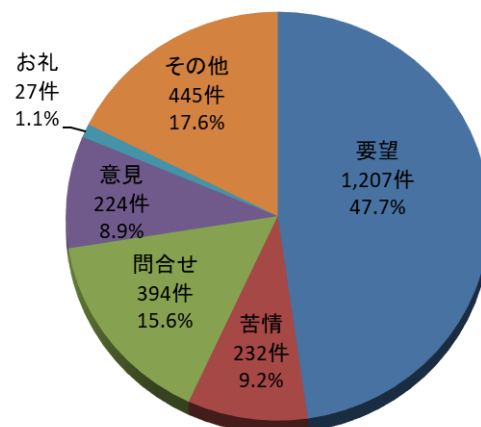


(2) 相談内容別内訳

相談内容としては、「要望」(1,207件)が全体の約48%を占め、次いで「問合せ」(394件)、「苦情」(232件)の順となっています。

(単位：件)

区分		6年度	7年度	増減
総件数		2,791	2,529	-262
相談内容別内訳	要望	1,397	1,207	-190
	苦情	198	232	34
	問合せ	416	394	-22
	意見	306	224	-82
	お礼	23	27	4
	その他	451	445	-6



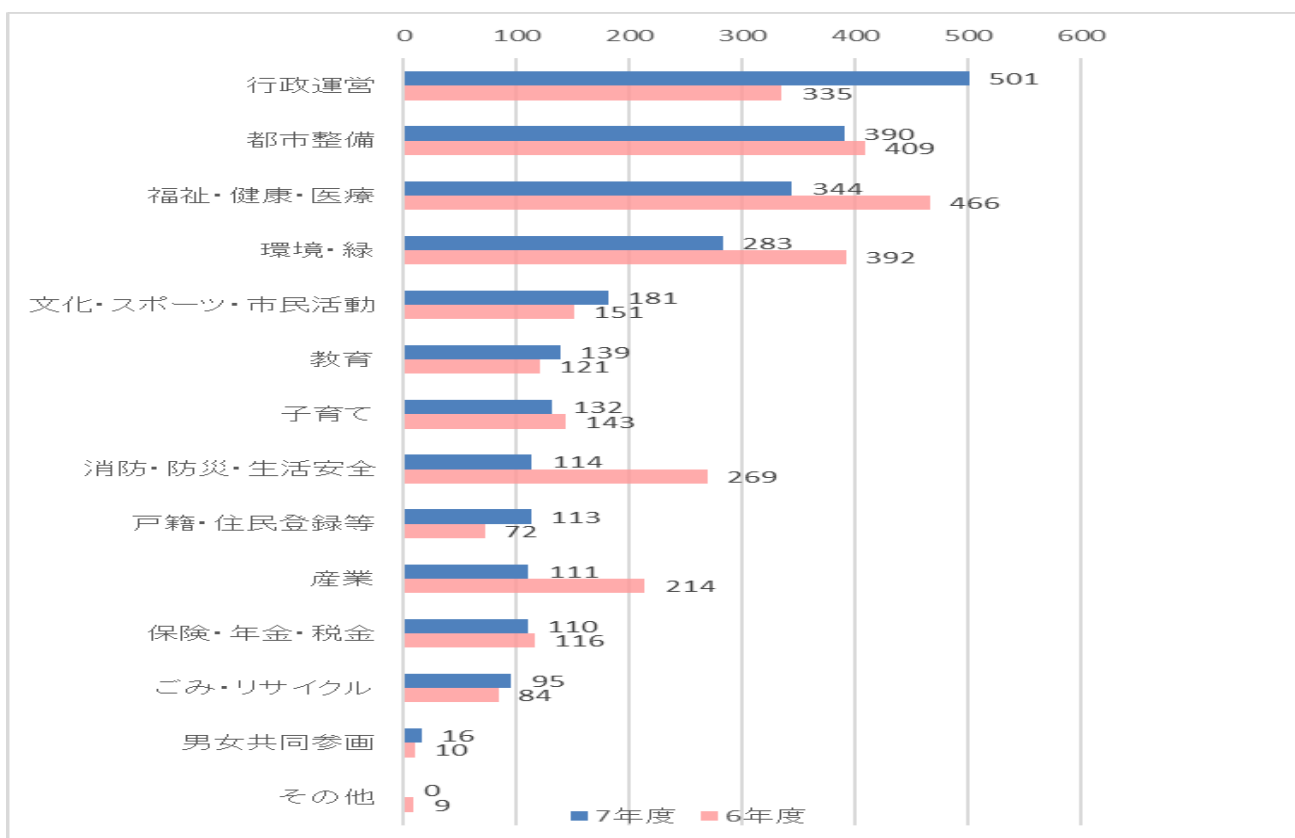
※ 構成比は小数点以下の端数処理により100%とならないことがあります。

(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、「行政運営」が 501 件（前年度比 166 件増）、「都市整備」が 390 件（同 19 件減）、「福祉・健康・医療」が 344 件（同 122 件減）、以下、「環境・緑」「文化・スポーツ・市民活動」「教育」等となっています。

（単位：件）

区分		6 年度	7 年度	増減
総件数		2,791	2,529	-262
分野別	消防・防災・生活安全	269	114	-155
	戸籍・住民登録等	72	113	41
	保険・年金・税金	116	110	-6
	文化・スポーツ・市民活動	151	181	30
	産業	214	111	-103
	子育て	143	132	-11
	福祉・健康・医療	466	344	-122
	ごみ・リサイクル	84	95	11
	環境・緑	392	283	-109
	都市整備	409	390	-19
	教育	121	139	18
	行政運営	335	501	166
	男女共同参画	10	16	6
	その他	9	0	-9

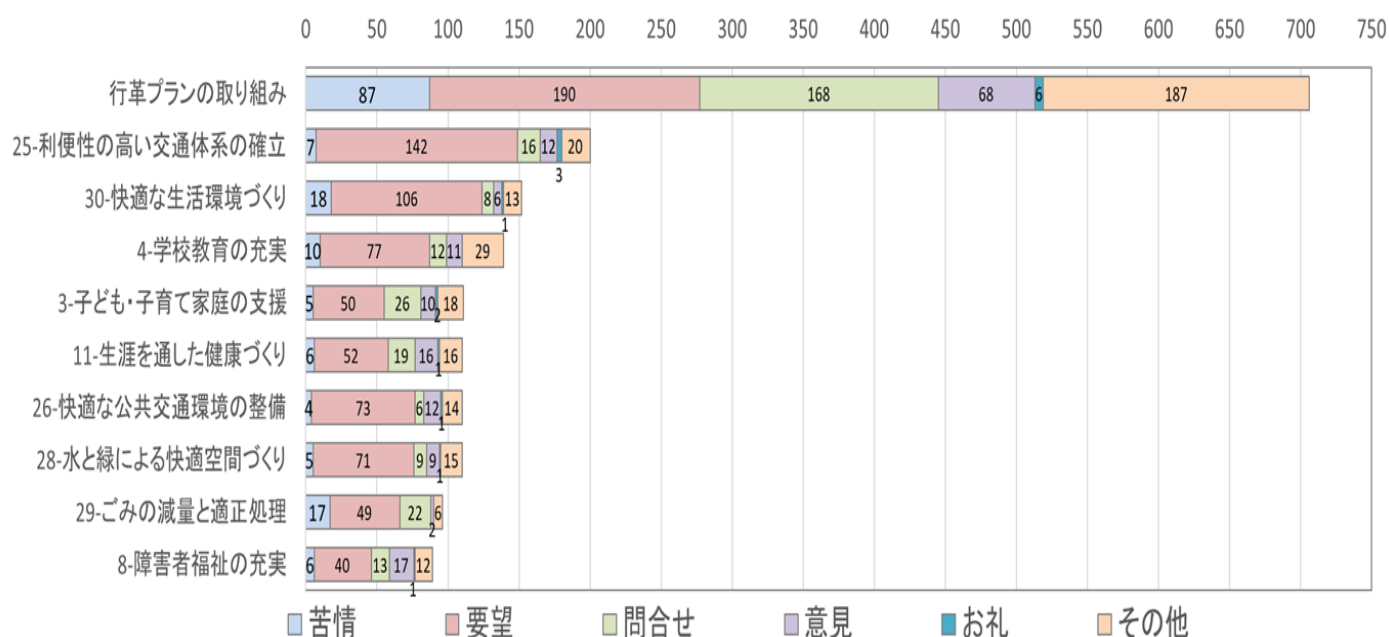


(4) 施策別内訳

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」(706件)、施策25「利便性の高い交通体系の確立」(200件)、施策30「快適な生活環境づくり」(152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	マイナンバーの活用、公共施設の整備、市税、健康保険、選挙など	706
2	25-利便性の高い交通体系の確立	道路・歩道の整備、街路灯の不具合、街路樹や河川敷の管理、駅周辺バス・タクシー乗り場の要望など	200
3	30-快適な生活環境づくり	路上喫煙・受動喫煙、騒音、ペットのマナー、鳥の糞害など	152
4	4-学校教育の充実	公立学校施設・通学路の安全、海外体験学習事業、教育環境など	139
5	3-子ども・子育て家庭の支援	保育園の入園や運営、学童運営、病児保育・ベビーシッター、子どもの食、子育て施設など	111
6	11-生涯を通した健康づくり	健康診断、予防接種、路上喫煙・受動喫煙、国民健康保険・国民年金など	110
6	26-快適な公共交通環境の整備	駐輪場・自転車のマナー、バス・公共交通、信号機・道路横断の設置など	110
6	28-水と緑による快適空間づくり	公園・児童遊園の設置・管理・利用方法、外来植物、環境保全など	110
9	29-ごみの減量と適正処理	ごみ収集、不法投棄、ゴミ袋・分別方法など	96
10	8-障害者福祉の充実	福祉施設、福祉サービス、手当・給付金、職員の対応など	89



令和7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	87	190	168	68	6	187	706
2	25ー利便性の高い交通体系の確立	7	142	16	12	3	20	200
3	30ー快適な生活環境づくり	18	106	8	6	1	13	152
4	4ー学校教育の充実	10	77	12	11	0	29	139
5	3ー子ども・子育て家庭の支援	5	50	26	10	2	18	111
6	11ー生涯を通じた健康づくり	6	52	19	16	1	16	110
6	26ー快適な公共交通環境の整備	4	73	6	12	1	14	110
6	28ー水と緑による快適空間づくり	5	71	9	9	1	15	110
9	29ーごみの減量と適正処理	17	49	22	2	0	6	96
10	8ー障害者福祉の充実	6	40	13	17	1	12	89
11	9ーセーフティネットによる生活支援	12	49	10	6	1	4	82
12	2ー防犯対策・消費者安全対策の推進	5	43	5	10	1	15	79
13	17ー活力ある産業の推進	9	44	1	4	0	7	65
14	12ー生涯学習のまちづくり	4	39	7	5	1	4	60
15	7ー高齢者福祉の充実	13	24	8	4	0	7	56
16	13ー市民スポーツの振興	4	25	7	4	0	8	48
17	23ー地域特性を生かした都市空間の形成	3	21	3	5	2	9	43
18	19ー魅力ある観光の振興	3	15	7	3	0	11	39
19	1ー災害に強いまちづくり	4	11	2	4	0	14	35
20	6ー共に支え合う地域福祉の推進	1	12	5	5	0	6	29
21	24ー良好な住環境づくり	3	4	13	0	0	3	23
22	20ー文化芸術の振興	0	11	6	3	1	1	22
23	14ー地域コミュニティの醸成	1	10	3	1	0	4	19
24	16ー平和施策・国際交流の推進	0	6	3	3	0	5	17
25	5ー青少年の健全育成	2	9	0	0	0	5	16
25	15ー人権の尊重・男女共同参画社会の形成	1	11	1	0	0	3	16
27	21ー地域ゆかりの文化の保存と継承	0	5	4	1	4	1	15
27	22ー良好な市街地の形成	1	9	2	1	0	2	15
29	18ー都市農業の推進	1	6	2	0	0	3	12
30	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	2	2	2	1	1	8
31	10ー雇用・就労の支援	0	1	4	0	0	2	7
32	その他	0	0	0	0	0	0	0
合計		232	1,207	394	224	27	445	2,529

3 件数の推移（過去5年間）

令和3年度まで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件と減少しました。令和6年度は増加しましたが、令和7年度は再び減少しており、おおむね3,000件前後で推移しています。

(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6年度と比較すると、令和7年度は「電話」「ふれあいトークング」が増加し、「電子メール」「文書」「市長へのはがき」「来訪」「FAX」は減少しています。

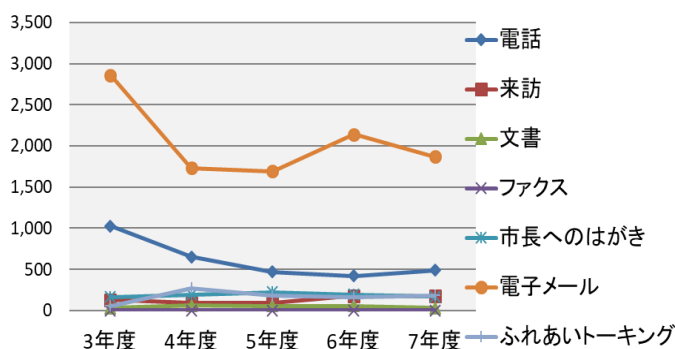
(2) 相談内容別内訳

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。

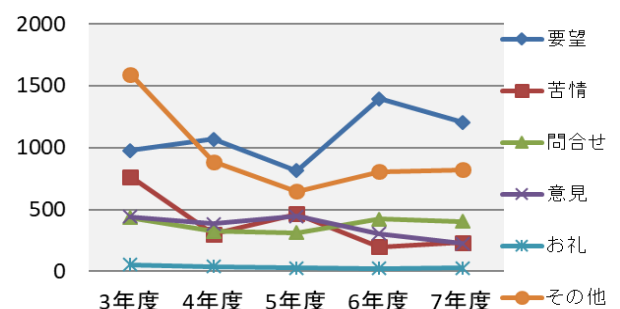
(単位：件)

区分		令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度	令和 7年度
総件数		4,265	3,002	2,711	3,154	2,914
相談方法別内訳	電話	1,026	654	468	419	487
	来訪	129	92	91	176	173
	文書	30	60	53	56	30
	ファクス	1	1	1	3	1
	市長へのはがき	163	194	225	195	171
	電子メール	2,861	1,731	1,694	2,139	1,868
	ふれあいトークング	55	270	179	166	184
相談内容別内訳	要望	977	1,069	814	1,397	1,207
	苦情	764	299	465	198	232
	問合せ	435	322	311	423	403
	意見	440	385	446	306	224
	お礼	55	39	28	23	27
	その他	1,594	888	647	807	821

▼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したが、令和6年度以降は増加傾向にあります。

イ 市政関連相談

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、令和7年度は「行政運営」に係る要望が多く寄せられました。

(単位：件)

区分		令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度	令和 7年度
総件数		4,265	3,002	2,711	3,154	2,914
一般相談	隣地・隣家	22	13	7	2	5
	売買・契約	11	8	2	0	0
	夫婦・家庭	9	12	3	0	1
	人権・暴力	8	1	1	2	1
	相続	8	6	0	1	1
	借地・借家	3	1	0	0	0
	職場・雇用	0	1	1	2	0
	消費者金融	0	0	1	0	1
	破産関係	0	0	0	0	0
	その他	1,253	553	259	356	376
	小計	1,314	595	274	363	385
市政関連相談	消防・防災・生活安全	106	168	183	269	114
	戸籍・住民登録等	68	88	69	72	113
	保険・年金・税金	80	84	70	116	110
	文化・スポーツ・市民活動	229	143	142	151	181
	産業	49	40	58	214	111
	子育て	117	166	125	143	132
	福祉・健康・医療	853	302	304	466	344
	ごみ・リサイクル	92	79	87	84	95
	環境・緑	252	303	268	392	283
	都市整備	358	426	429	409	390
	教育	252	216	188	121	139
	行政運営	304	234	173	335	501
	男女共同参画	16	8	24	10	16
	その他	175	150	317	9	0
	小計	2,951	2,407	2,437	2,791	2,529

4 総括

令和7年度「市民の声」の相談総件数は2,914件となりました。前年度と比較すると、一般相談が22件増加し、市政関連相談は262件減少したため、総件数で240件の減少になりました。

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。

