

# 「市民の声」年度統計

(令和2年度)

1	令和2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3年10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2年度の受付状況

総件数は4,279件となり、前年度と比較し723件の増加となりました。

#### (1) 方法別内訳

「電子メール」が2,617件（61.2%）で最も多く、以下「電話」が1,156件（27.0%）、「市長へのはがき」が205件（4.8%）「来訪」が153件（3.6%）の順となっています。前年度との比較では、「メール」が大幅に増加（994件増）したほか、「電話」も増加（200件増）しています。その他の項目については、「来訪」「ファックス」「ふれあいトークン」「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1,864件（43.6%）と最も多く、以下「要望」898件（21.0%）、「意見」715件（16.7%）、「苦情」425件（9.9%）「問合せ」346件（8.1%）、「お礼」31件（0.7%）の順となっています。前年度との比較では、「その他」（427件増）、「要望」（135件増）、「苦情」（121件増）、「意見」（97件増）が増加した一方、「問合せ」（51件減）、「お礼」（6件減）が減少しています。

（単位：件、%）

区分	令和元年度		令和2年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比		
総件数	3,556	100.0	4,279	100.0	723	
相談方法別内訳	電話	956	26.9	1,156	27.0	200
	来訪	317	8.9	153	3.6	-164
	文書	73	2.1	99	2.3	26
	ファックス	5	0.1	3	0.1	-2
	市長へのはがき	336	9.4	205	4.8	-131
	電子メール	1,623	45.6	2,617	61.2	994
	ふれあいトークン	246	6.9	46	1.1	-200
相談内容別内訳	要望	763	21.5	898	21.0	135
	苦情	304	8.5	425	9.9	121
	問合せ	397	11.2	346	8.1	-51
	意見	618	17.4	715	16.7	97
	お礼	37	1.0	31	0.7	-6
	その他	1,437	40.4	1,864	43.6	427

※ 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

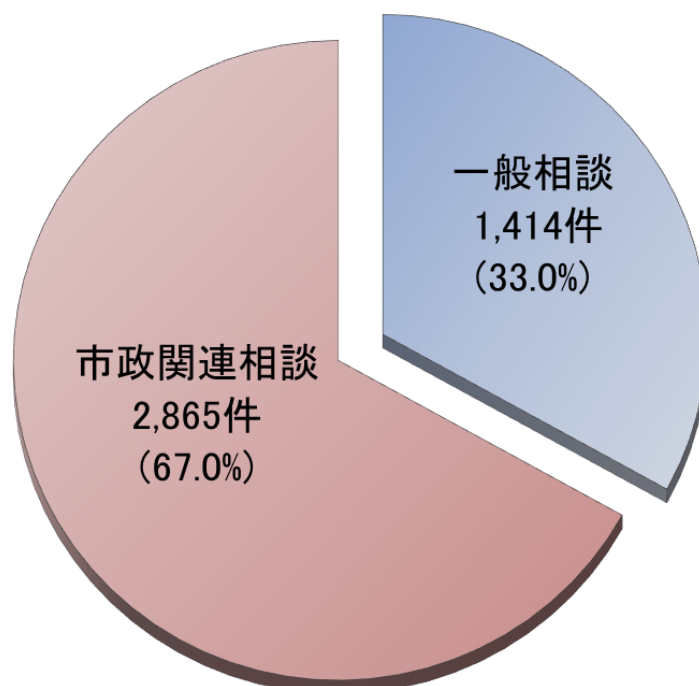
1,414件（全体の33.0%）であり，前年度と比較して89件増加しています。

(イ) 市政関連相談

2,865件（全体の67.0%）であり，前年度と比較して634件増加しています。

（単位：件，%）

区分	令和元年度		令和2年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
総件数	3,556	100.0	4,279	100.0	723
一般相談	1,325	37.3	1,414	33.0	89
市政関連相談	2,231	62.7	2,865	67.0	634



イ 各相談区分の分野別内訳

(ア) 一般相談

「隣地・隣家」が34件と最も多く、次いで「夫婦・家庭」が25件、「売買・契約」が15件、「相続」が9件となっています。

(イ) 市政関連相談

「福祉・健康・医療」が517件、「行政運営」が469件、「都市整備」が313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		令和元年度		令和2年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		3,556	100.0	4,279	100.0	723
一般相談	隣地・隣家	69	1.9	34	0.8	-35
	売買・契約	18	0.5	15	0.4	-3
	夫妻・家庭	86	2.4	25	0.6	-61
	人権・暴力	5	0.1	11	0.3	6
	相続	40	1.1	9	0.2	-31
	借地・借家	5	0.1	10	0.2	5
	職場・雇用	17	0.5	3	0.1	-14
	消費者金融	2	0.1	3	0.1	1
	破産関係	1	0.1	0	0.0	-1
	その他	1,082	30.4	1,304	30.5	222
	小計	1,325	37.3	1,414	33.0	89
市政関連相談	消防・防災・生活安全	172	4.8	143	3.3	-29
	戸籍・住民登録等	57	1.6	85	2.0	28
	保険・年金・税金	81	2.3	88	2.1	7
	文化・スポーツ・市民活動	188	5.3	160	3.7	-28
	産業	50	1.4	78	1.8	28
	子育て	121	3.4	166	3.9	45
	福祉・健康・医療	233	6.6	517	12.1	284
	ごみ・リサイクル	53	1.5	74	1.7	21
	環境・緑	251	7.1	297	6.9	46
	都市整備	427	12.0	313	7.3	-114
	教育	115	3.2	191	4.5	76
	行政運営	373	10.5	469	11.0	96
	男女共同参画	11	0.3	9	0.2	-2
	その他	99	2.8	275	6.4	176
小計	2,231	62.7	2,865	67.0	634	

※ 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28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りました。

### (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。

令和元年度と比較すると、令和2年度は「電子メール」「電話」「文書」が増加しています。

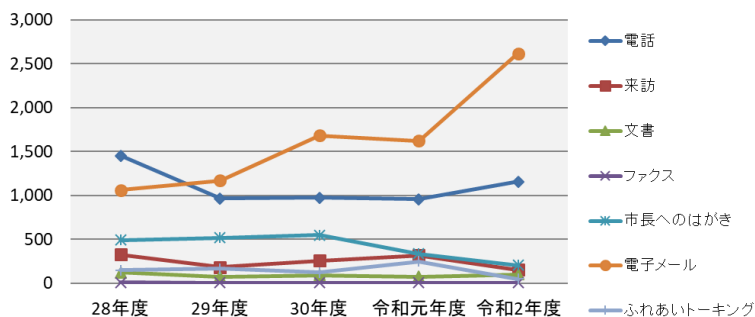
### (2) 内容別内訳

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。

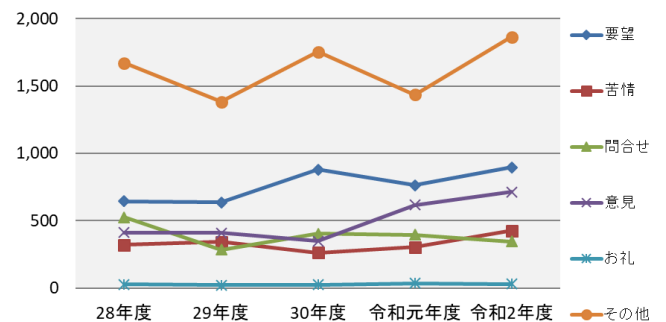
(単位：件)

区分		28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度
総件数		3,602	3,078	3,673	3,556	4,279
相談方法別内訳	電話	1,452	964	974	956	1,156
	来訪	325	181	255	317	153
	文書	122	75	89	73	99
	ファクス	7	3	4	5	3
	市長へのはがき	490	518	548	336	205
	電子メール	1,060	1,171	1,681	1,623	2,617
	ふれあいトークング	146	166	122	246	46
相談内容別内訳	要望	644	637	879	763	898
	苦情	320	343	264	304	425
	問合せ	526	284	403	397	346
	意見	413	409	349	618	715
	お礼	28	22	24	37	31
	その他	1,671	1,383	1,754	1,437	1,864

### ▼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 28 年度以降、件数としては 1,000 件～1,600 件程度で推移しています。

また、令和元年度と比較して、令和 2 年度は、89 件の増加となっています。

イ 市政関連相談

「都市整備」,「行政運営」,「環境・緑」に係る声が多く寄せられておりましたが、令和 2 年度は「福祉・健康・医療」の相談が多く寄せられました。

(単位：件)

区分		28 年度	29 年度	30 年度	令和元年度	令和 2 年度
総件数		3,602	3,078	3,673	3,556	4,279
一般相談	隣地・隣家	81	36	85	69	34
	売買・契約	51	9	17	18	15
	夫婦・家庭	94	19	73	86	25
	人権・暴力	7	2	7	5	11
	相続	54	6	10	40	9
	借地・借家	13	0	5	5	10
	職場・雇用	17	9	5	17	3
	消費者金融	6	1	2	2	3
	破産関係	4	1	0	1	0
	その他	1,327	931	1,247	1,082	1,304
	小計	1,654	1,014	1,451	1,325	1,414
市政関連相談	消防・防災・生活安全	79	86	99	172	143
	戸籍・住民登録等	70	59	76	57	85
	保険・年金・税金	122	195	105	81	88
	文化・スポーツ・市民活動	144	174	174	188	160
	産業	55	70	67	50	78
	子育て	101	94	87	121	166
	福祉・健康・医療	157	143	184	233	517
	ごみ・リサイクル	66	51	60	53	74
	環境・緑	212	240	210	251	297
	都市整備	407	443	457	427	313
	教育	59	106	89	115	191
	行政運営	373	294	480	373	469
	男女共同参画	5	8	8	11	9
	その他	98	101	126	99	275
小計	1,948	2,064	2,222	2,231	2,865	

### 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2年度の市政関連相談は2,865件で、前年度と比較して634件の増加となっています。

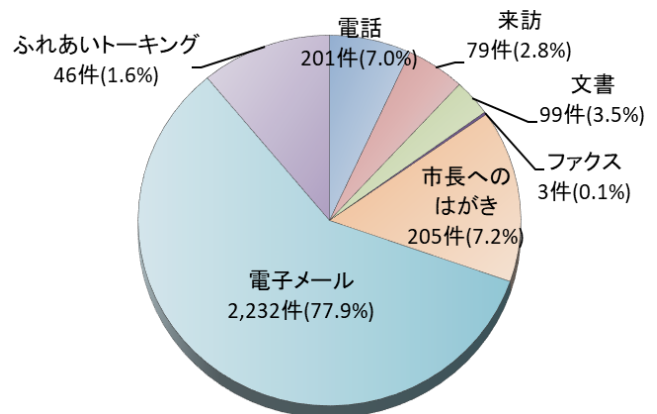
なお、電話や電子メール等による問合せのうち、即時回答が行われた簡易な内容のものは件数に含んでいません。

#### (1) 相談方法別内訳

相談方法としては、電子メール(2,232件)が全体の大多数を占め、次いで「市長へのはがき」(205件)、電話(201件)となっています。

(単位：件)

区分		元年度	2年度	増減
総件数		2,231	2,865	634
相談方法別内訳	電話	154	201	47
	来訪	111	79	-32
	文書	71	99	28
	ファクス	5	3	-2
	市長へのはがき	336	205	-131
	電子メール	1,308	2,232	924
	ふれあいトークング	246	46	-200

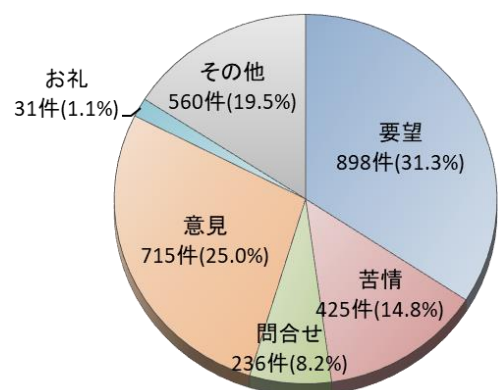


#### (2) 相談内容別内訳

相談内容としては、「要望」(898件)が全体の約3割強を占め、次いで「意見」(715件)、「苦情」(425件)の順となっています。

(単位：件)

区分		元年度	2年度	増減
総件数		2,231	2,865	634
相談内容別内訳	要望	763	898	135
	苦情	304	425	121
	問合せ	154	236	82
	意見	618	715	97
	お礼	37	31	-6
	その他	355	560	205



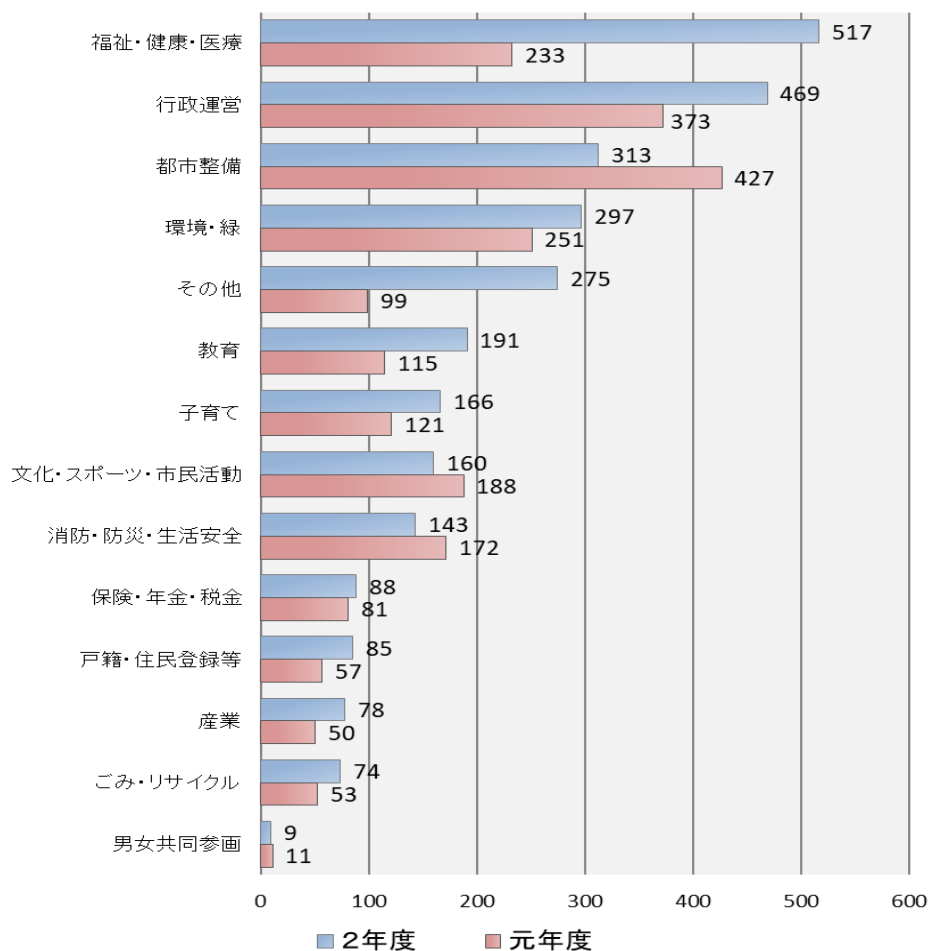
※ 構成比は小数点以下の端数処理により100%とならないことがあります。

(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 517 件（前年度比 284 件増）、「行政運営」が 469 件（同 96 件増）、「都市整備」が 313 件（同 114 件減少）、以下、「環境・緑」、「教育」等となっています。

（単位：件）

区分		元年度	2年度	増減
総件数		2,231	2,865	634
分野別	消防・防災・生活安全	172	143	-29
	戸籍・住民登録等	57	85	28
	保険・年金・税金	81	88	7
	文化・スポーツ・市民活動	188	160	-28
	産業	50	78	28
	子育て	121	166	45
	福祉・健康・医療	233	517	284
	ごみ・リサイクル	53	74	21
	環境・緑	251	297	46
	都市整備	427	313	-114
	教育	115	191	76
	行政運営	373	469	96
	男女共同参画	11	9	-2
	その他	99	275	176

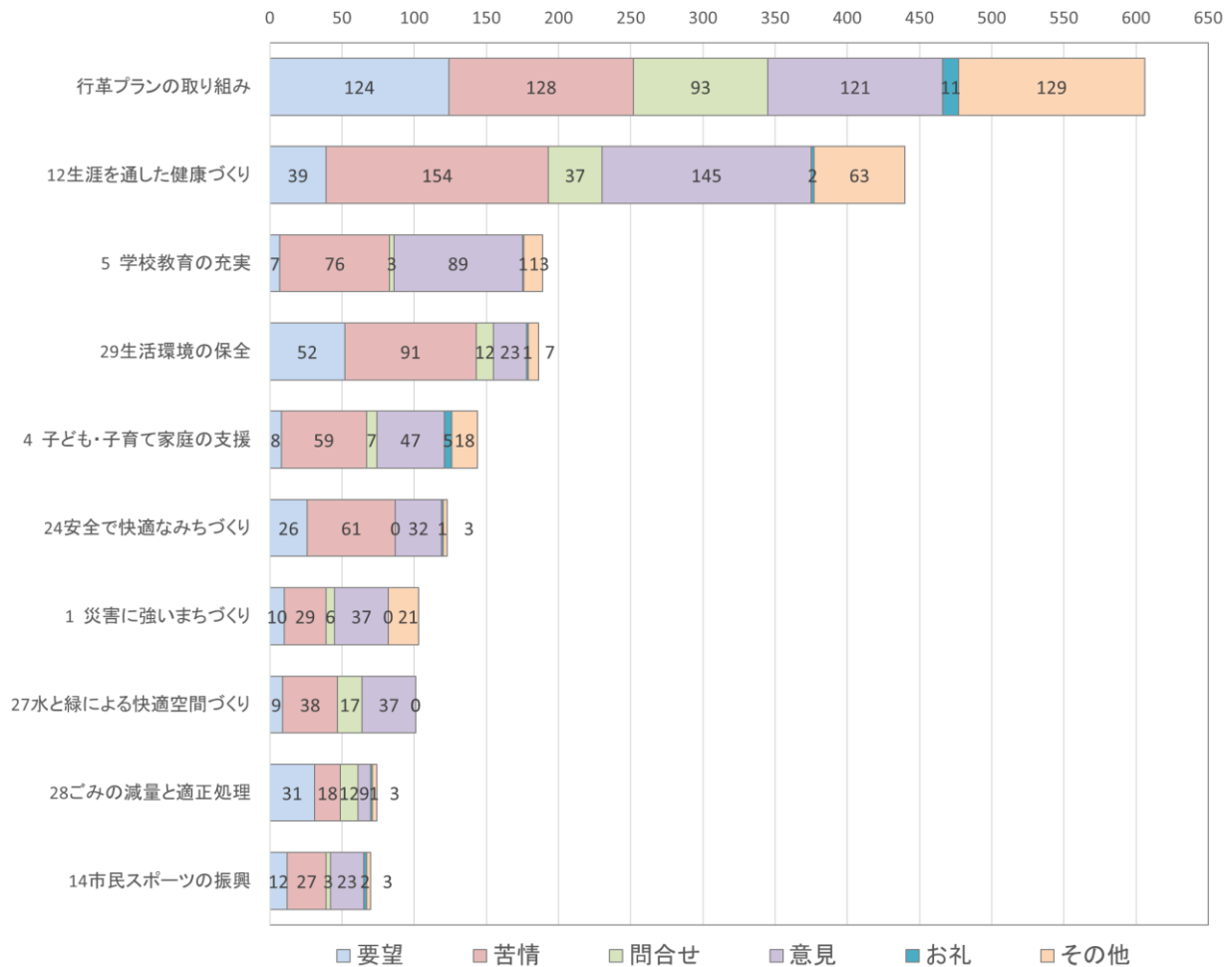




(4) 施策別内訳

市の基本計画における施策別では、上位3施策は、行革プランの取り組み（606件）、施策12「生涯を通した健康づくり」（440件）、施策5「学校教育の充実」（189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	行革プランの取り組み	庁舎内の新型コロナウイルス感染症対策，特別定額給付金，職員の接遇など	606
2	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，受動喫煙防止など	440
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，成人式など	189
3	29 生活環境の保全	騒音・臭気，樹木繁茂，ムクドリ等の飛来など	186
5	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など	144
6	24 安全で快適なまちづくり	道路・街路灯・カーブミラーの補正，陥没事故，路上マナーなど	123
7	1 災害に強いまちづくり	防災行政無線の音量・放送内容，避難所設置，水害対策など	103
8	27 水と緑による快適空間づくり	公園・遊具の使用制限，公園内でのボールの使用など	101
9	28 ごみの減量と適正処理	ごみの分別方法，収集漏れなど	74
10	14 市民スポーツの振興	施設の管理・運営，スポーツ大会の開催など	70



## 令和2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	行革プランの取り組み	124	128	93	121	11	129	606
2	12 生涯を通じた健康づくり	39	154	37	145	2	63	440
3	5 学校教育の充実	7	76	3	89	1	13	189
4	29 生活環境の保全	52	91	12	23	1	7	186
5	4 子ども・子育て家庭の支援	8	59	7	47	5	18	144
6	24 安全で快適なまちづくり	26	61	0	32	1	3	123
7	1 災害に強いまちづくり	10	29	6	37	0	21	103
8	27 水と緑による快適空間づくり	9	38	17	37	0	0	101
9	28 ごみの減量と適正処理	31	18	12	9	1	3	74
10	14 市民スポーツの振興	12	27	3	23	2	3	70
11	25 総合的な交通環境の整備	8	26	3	18	0	2	57
12	22 地域特性を生かした都市空間の形成	11	20	3	18	0	2	54
13	16 活力ある産業の推進	3	17	7	13	2	5	47
14	13 生涯学習のまちづくり	6	16	5	18	0	1	46
14	23 良好な住環境づくり	9	30	2	5	0	0	46
16	10 セーフティネットによる生活支援	11	17	3	4	1	1	37
17	8 高齢者福祉の充実	7	11	7	6	1	4	36
18	21 良好な市街地の形成	2	16	1	15	0	0	34
19	2 防犯対策の推進	15	9	0	5	0	4	33
20	9 障害者福祉の充実	10	10	5	5	0	2	32
21	17 魅力ある観光の振興	2	10	2	7	1	3	25
22	6 青少年の健全育成	2	8	0	11	0	2	23
23	19 芸術・文化の振興	3	5	0	9	1	3	21
24	15 地域コミュニティの醸成	7	2	4	3	0	0	16
25	18 都市農業の推進	3	3	0	3	1	0	10
26	31 男女共同参画社会の形成	3	3	0	1	0	2	9
27	7 共に支え合う地域福祉の推進	1	2	0	3	0	2	8
28	3 消費生活の安定と向上	1	4	1	0	0	1	7
29	20 地域ゆかりの文化の保存と継承	2	1	1	1	0	1	6
30	11 雇用・就労の支援	0	3	0	1	0	1	5
31	30 平和・人権施策の推進	0	0	0	1	0	1	2
32	26 地球環境の保全	0	0	0	0	0	0	0
33	99 その他	1	4	2	5	0	263	275
合計		425	898	236	715	31	560	2,865

#### 4 総括

令和2年度については、相談総件数は4,279件となり、昨年度と比較すると、一般相談は若干増加したものの、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・要望等が数多く寄せられたことにより大幅に増加し、総件数で723件の増加となりました。

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。