

「市民の声」年度統計

(令和4年度)

1	令和4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5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4年度の受付状況

総件数は3,002件となり、前年度と比較し1,263件の減少となりました。

(1) 方法別内訳

「電子メール」が1,731件（57.7%）で最も多く、以下「電話」が654件（21.8%）、「ふれあいトークング」が270件（9.0%）「市長へのはがき」が194件（6.5%）の順となっています。

前年度との比較では、「ふれあいトークング」が増加（215件増）したほか、「電子メール」は減少（1,130件減）しています。その他の項目については、「市長へのはがき」「文書」が増加、「電話」「来訪」が減少しています。

(2) 内容別内訳

「要望」が1,069件（35.6%）と最も多く、以下「意見」385件（12.8%）、「問合せ」322件（10.7%）「苦情」299件（10.0%）、「お礼」39件（1.3%）の順となっています。

前年度との比較では、「要望」（92件増）が増加した一方、「苦情」（465件減）、「問合せ」（113件減）、「意見」（55件減）、「御礼」（16件減）が減少しています。

（単位：件、%）

区分	令和3年度		令和4年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比		
総件数	4,265	100.0	3,002	100.0	-1,263	
相談方法別内訳	電話	1,026	24.1	654	21.8	-372
	来訪	129	3.0	92	3.1	-37
	文書	30	0.7	60	2.0	30
	ファクス	1	0.0	1	0.0	0
	市長へのはがき	163	3.8	194	6.5	31
	電子メール	2,861	67.1	1,731	57.7	-1,130
	ふれあいトークング	55	1.3	270	9.0	215
相談内容別内訳	要望	977	22.9	1,069	35.6	92
	苦情	764	17.9	299	10.0	-465
	問合せ	435	10.2	322	10.7	-113
	意見	440	10.3	385	12.8	-55
	お礼	55	1.3	39	1.3	-16
	その他	1,594	37.4	888	29.6	-706

※ 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

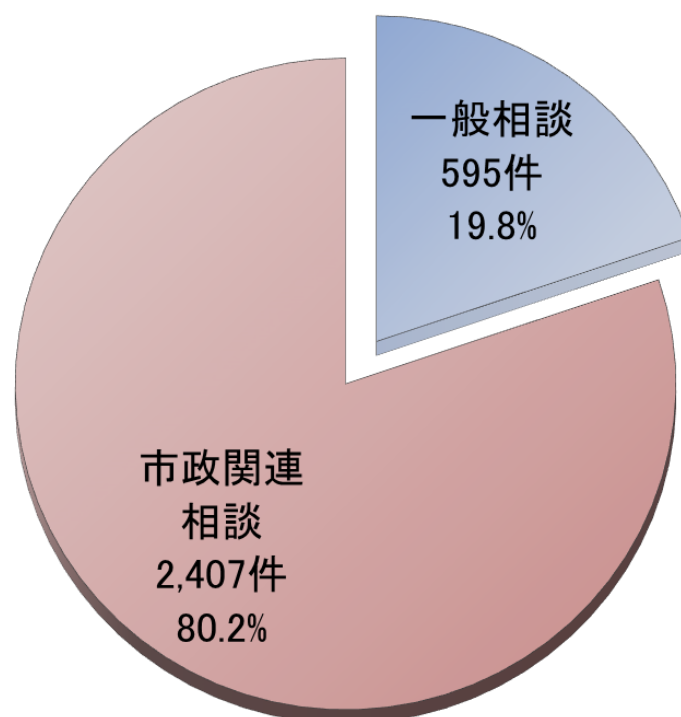
595件（全体の19.8%）であり，前年度と比較して719件減少しています。

(イ) 市政関連相談

2,407件（全体の80.2%）であり，前年度と比較して544件減少しています。

（単位：件，%）

区分	令和3年度		令和4年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
総件数	4,265	100	3,002	100	-1,263
一般相談	1,314	30.8	595	19.8	-719
市政関連相談	2,951	69.2	2,407	80.2	-544



イ 各相談区分の分野別内訳

(ア) 一般相談

「隣地・隣家」が13件と最も多く、次いで「夫妻・家庭」が12件、「売買・契約」が8件、「相続」が6件となっています。

(イ) 市政関連相談

「都市整備」が426件、「環境・緑」が303件、「福祉・健康・医療」が302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3年度		令和4年度		増減
		件数	構成比	件数	構成比	
総件数		4,265	100	3,002	100	-1,263
一般相談	隣地・隣家	22	0.5	13	0.4	-9
	売買・契約	11	0.3	8	0.3	-3
	夫妻・家庭	9	0.2	12	0.4	3
	人権・暴力	8	0.2	1	0.0	-7
	相続	8	0.2	6	0.2	-2
	借地・借家	3	0.1	1	0.0	-2
	職場・雇用	0	0.0	1	0.0	1
	消費者金融	0	0.0	0	0.0	0
	破産関係	0	0.0	0	0.0	0
	その他	1,253	29.4	553	18.4	-700
	小計	1,314	30.8	595	19.8	-719
市政関連相談	消防・防災・生活安全	106	2.5	168	5.6	62
	戸籍・住民登録等	68	1.6	88	2.9	20
	保険・年金・税金	80	1.9	84	2.8	4
	文化・スポーツ・市民活動	229	5.4	143	4.8	-86
	産業	49	1.1	40	1.3	-9
	子育て	117	2.7	166	5.5	49
	福祉・健康・医療	853	20.0	302	10.1	-551
	ごみ・リサイクル	92	2.2	79	2.6	-13
	環境・緑	252	5.9	303	10.1	51
	都市整備	358	8.4	426	14.2	68
	教育	252	5.9	216	7.2	-36
	行政運営	304	7.1	234	7.8	-70
	男女共同参画	16	0.4	8	0.3	-8
	その他	175	4.1	150	5.0	-25
小計	2,951	69.2	2,407	80.2	-544	

※ 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4年度の市政関連相談は2,407件で、前年度と比較して544件の減少となっています。

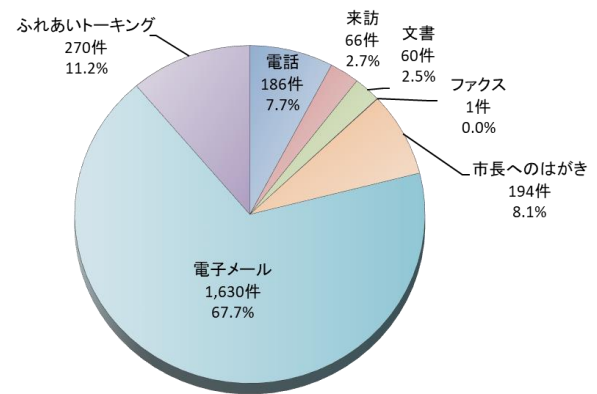
なお、電話や電子メール等による問合せのうち、即時回答が行われた簡易な内容のものは件数に含んでいません。

(1) 相談方法別内訳

相談方法としては、電子メール(1,630件)が全体の大多数を占め、次いで「ふれあいトーク」(270件)、「市長へのはがき」(194件)となっています。

(単位：件)

区分		3年度	4年度	増減
総件数		2,951	2,407	-544
相談方法別内訳	電話	257	186	-71
	来訪	76	66	-10
	文書	30	60	30
	ファクス	1	1	0
	市長へのはがき	163	194	31
	電子メール	2,369	1,630	-739
	ふれあいトーク	55	270	215

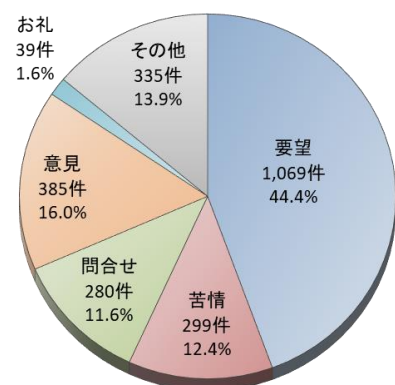


(2) 相談内容別内訳

相談内容としては、「要望」(1,069件)が全体の約45%を占め、次いで「意見」(385件)、「苦情」(299件)の順となっています。

(単位：件)

区分		3年度	4年度	増減
総件数		2,951	2,407	-544
相談内容別内訳	要望	977	1,069	92
	苦情	764	299	-465
	問合せ	374	280	-94
	意見	440	385	-55
	お礼	55	39	-16
	その他	341	335	-6



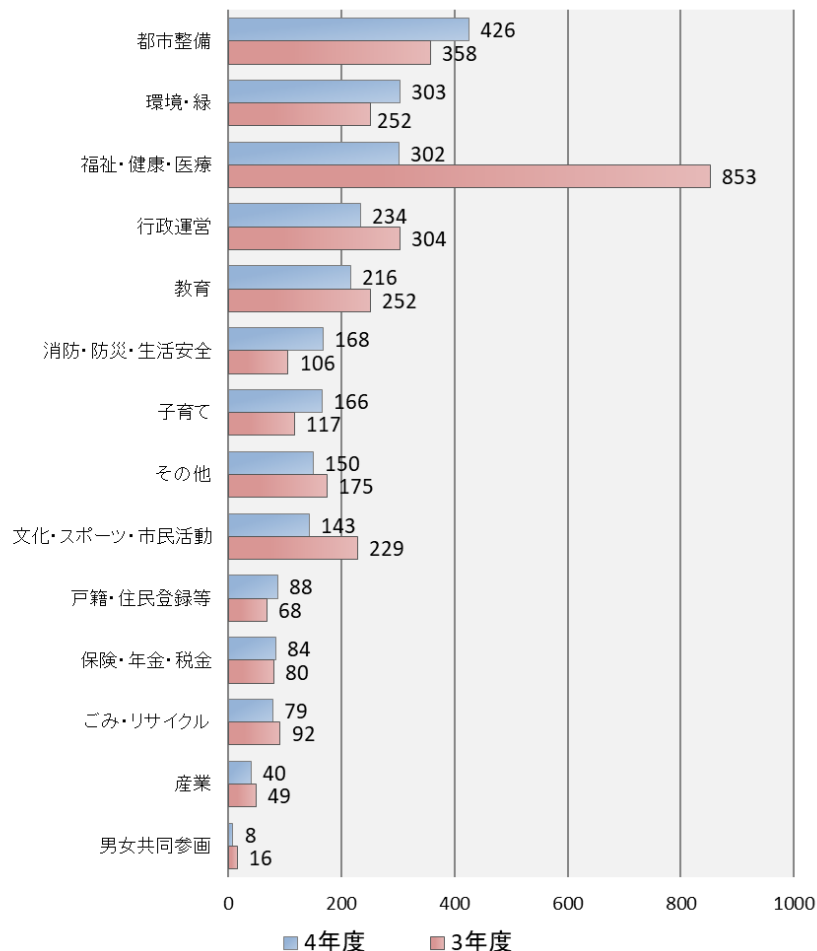
※ 構成比は小数点以下の端数処理により100%とならないことがあります。

(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、「都市整備」が 426 件（前年度比 68 件増）、「環境・緑」が 303 件（同 51 件増）、「福祉・健康・医療」が 302 件（同 551 件減少）、以下、「行政運営」、「教育」等となっています。

（単位：件）

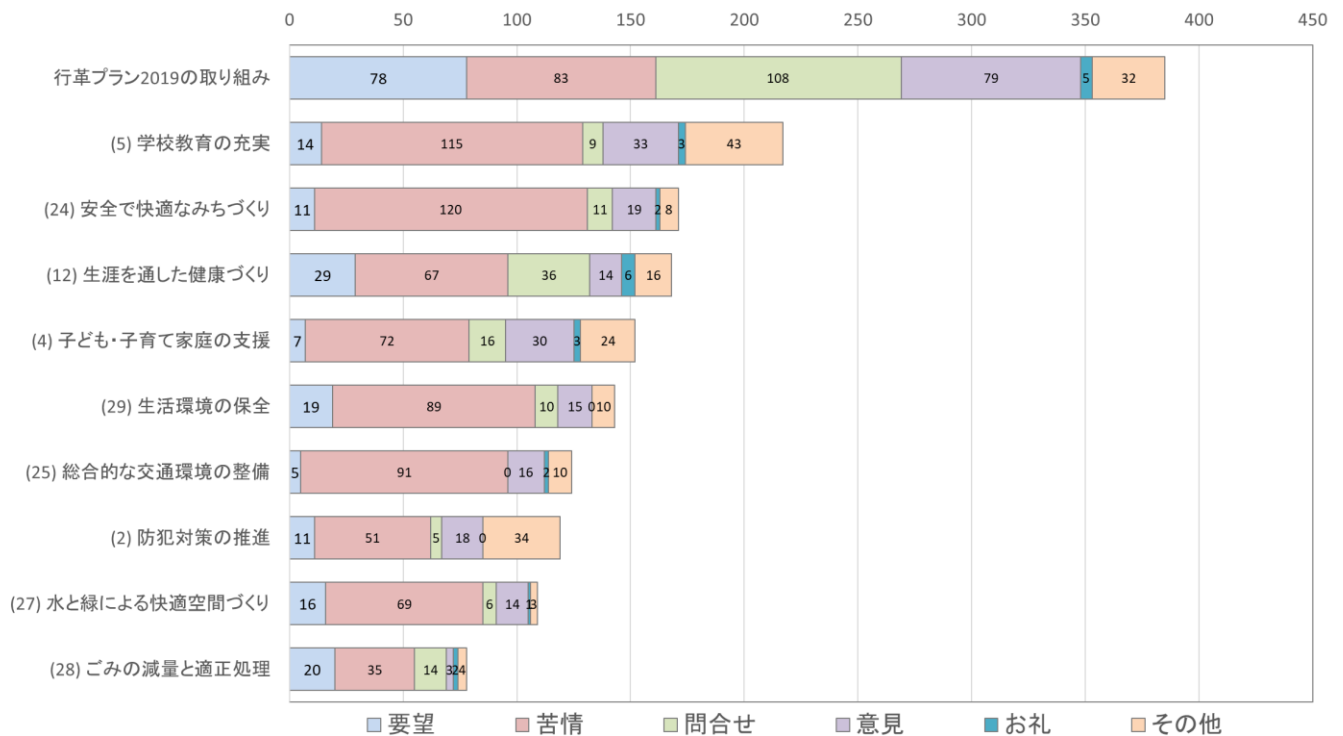
区分		3年度	4年度	増減
総件数		2,951	2,407	-544
分野別	消防・防災・生活安全	106	168	62
	戸籍・住民登録等	68	88	20
	保険・年金・税金	80	84	4
	文化・スポーツ・市民活動	229	143	-86
	産業	49	40	-9
	子育て	117	166	49
	福祉・健康・医療	853	302	-551
	ごみ・リサイクル	92	79	-13
	環境・緑	252	303	51
	都市整備	358	426	68
	教育	252	216	-36
	行政運営	304	234	-70
	男女共同参画	16	8	-8
	その他	175	150	-25



(4) 施策別内訳

市の基本計画（令和元年度～令和4年度）における施策別では、上位3施策は、「行革プラン2019の取り組み」（385件）、施策5「学校教育の充実」（217件）、施策24「安全で快適なみちづくり」（171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2019の取り組み	職員の接遇, 市役所駐車場誘導員の対応, 選挙の投票率など	385
2	(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, 熱中症対策, 防犯カメラ設置など	217
3	(24) 安全で快適なみちづくり	道路補修, 街路樹や街路灯の管理, カーブミラー設置など	171
4	(12) 生涯を通じた健康づくり	新型コロナウイルス感染症対策及びワクチン接種, 喫煙マナーなど	168
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, 医療費助成など	152
6	(29) 生活環境の保全	騒音, 路上喫煙, 鳩・カラス等の対応など	143
7	(25) 総合的な交通環境の整備	自転車マナー, 路上駐車, 横断歩道の設置など	124
8	(2) 防犯対策の推進	防犯カメラ設置, 不審者, 防災行政無線など	119
9	(27) 水と緑による快適空間づくり	公園の管理(遊具や樹木剪定), 公園の整備など	109
10	(28) ごみの減量と適正処理	ごみの回収漏れ, ごみ袋など	78



令和4年度 施策別件数（件数順）

（単位：件）

順	（施策 No.） 施策名	苦情	要望	問合せ	意見	お礼	その他	計
1	行革プラン 2019 の取り組み	78	83	108	79	5	32	385
2	(5) 学校教育の充実	14	115	9	33	3	43	217
3	(24) 安全で快適なまちづくり	11	120	11	19	2	8	171
4	(12) 生涯を通じた健康づくり	29	67	36	14	6	16	168
5	(4) 子ども・子育て家庭の支援	7	72	16	30	3	24	152
6	(29) 生活環境の保全	19	89	10	15	0	10	143
7	(25) 総合的な交通環境の整備	5	91	0	16	2	10	124
8	(2) 防犯対策の推進	11	51	5	18	0	34	119
9	(27) 水と緑による快適空間づくり	16	69	6	14	1	3	109
10	(28) ごみの減量と適正処理	20	35	14	3	2	4	78
11	(22) 地域特性を生かした都市空間の形成	6	39	3	21	1	0	70
12	(9) 障害者福祉の充実	17	25	4	5	1	5	57
13	(1) 災害に強いまちづくり	14	21	2	10	0	4	51
14	(13) 生涯学習のまちづくり	8	25	1	10	3	0	47
15	(10) セーフティネットによる生活支援	11	17	7	7	1	3	46
16	(14) 市民スポーツの振興	5	28	6	3	0	1	43
17	(21) 良好な市街地の形成	2	15	5	14	1	1	38
18	(26) 地球環境の保全	0	11	2	10	0	13	36
19	(8) 高齢者福祉の充実	6	8	5	8	3	5	35
20	(16) 活力ある産業の推進	2	7	3	7	1	3	23
20	(23) 良好な住環境づくり	4	9	4	6	0	0	23
22	(15) 地域コミュニティの醸成	1	7	0	8	0	3	19
22	(20) 地域ゆかりの文化の保存と継承	0	5	4	3	3	4	19
24	(6) 青少年の健全育成	2	7	0	4	0	1	14
24	(17) 魅力ある観光の振興	1	9	1	2	0	1	14
24	(18) 都市農業の推進	0	13	1	0	0	0	14
24	(19) 芸術・文化の振興	1	6	1	3	1	2	14
28	(7) 共に支え合う地域福祉の推進	1	8	0	3	0	1	13
29	(31) 男女共同参画社会の形成	0	0	1	6	0	2	9
30	(11) 雇用・就労の支援	0	0	2	1	0	0	3
31	(30) 平和・人権施策の推進	0	1	0	1	0	0	2
32	(3) 消費生活の安定と向上	0	0	0	0	0	1	1
	その他	8	16	13	12	0	101	150
	合計	299	1,069	280	385	39	335	2,407

3 件数の推移（過去5年間）

令和元年度までは総件数が概ね3,600件前後で推移し、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・問い合わ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件となりました。

(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3年度と比較すると、令和4年度は「ふれあいトークング」「市長へのはがき」「文書」が増加しています。

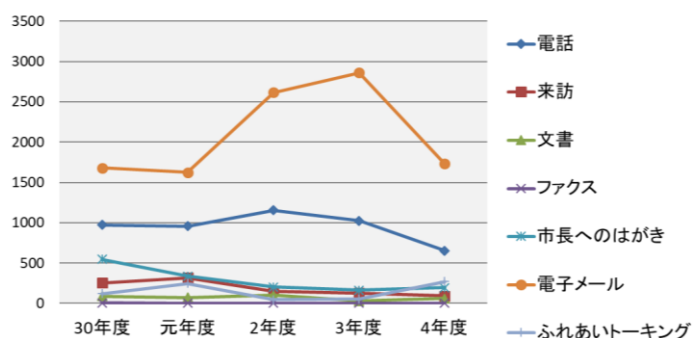
(2) 相談内容別内訳

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。

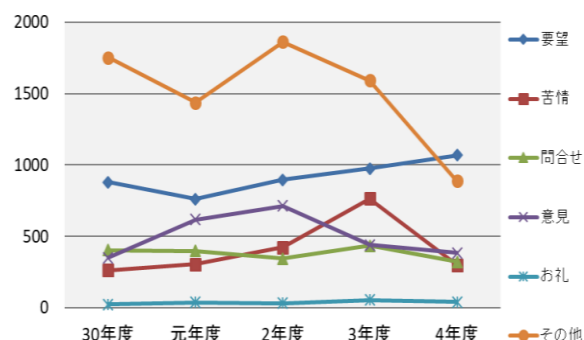
(単位：件)

区分		平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
総件数		3,673	3,556	4,279	4,265	3,002
相談方法別内訳	電話	974	956	1,156	1,026	654
	来訪	255	317	153	129	92
	文書	89	73	99	30	60
	ファクス	4	5	3	1	1
	市長へのはがき	548	336	205	163	194
	電子メール	1,681	1,623	2,617	2,861	1,731
	ふれあいトークング	122	246	46	55	270
相談内容別内訳	要望	879	763	898	977	1,069
	苦情	264	304	425	764	299
	問合せ	403	397	346	435	322
	意見	349	618	715	440	385
	お礼	24	37	31	55	39
	その他	1,754	1,437	1,864	1,594	888

▼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～1,300件程度で推移していましたが、令和4年度は令和3年度と比較して、約700件の減少となっています。

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年度は「都市整備」「環境・緑」に係る声が多く寄せられました。

(単位：件)

区分	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
総件数	3,673	3,556	4,279	4,265	3,002	
一般相談	隣地・隣家	85	69	34	22	13
	売買・契約	17	18	15	11	8
	夫婦・家庭	73	86	25	9	12
	人権・暴力	7	5	11	8	1
	相続	10	40	9	8	6
	借地・借家	5	5	10	3	1
	職場・雇用	5	17	3	0	1
	消費者金融	2	2	3	0	0
	破産関係	0	1	0	0	0
	その他	1,247	1,082	1,304	1,253	553
小計	1,451	1,325	1,414	1,314	595	
市政関連相談	消防・防災・生活安全	99	172	143	106	168
	戸籍・住民登録等	76	57	85	68	88
	保険・年金・税金	105	81	88	80	84
	文化・スポーツ・市民活動	174	188	160	229	143
	産業	67	50	78	49	40
	子育て	87	121	166	117	166
	福祉・健康・医療	184	233	517	853	302
	ごみ・リサイクル	60	53	74	92	79
	環境・緑	210	251	297	252	303
	都市整備	457	427	313	358	426
	教育	89	115	191	252	216
	行政運営	480	373	469	304	234
	男女共同参画	8	11	9	16	8
	その他	126	99	275	175	150
小計	2,222	2,231	2,865	2,951	2,407	

4 総括

令和4年度「市民の声」の相談総件数は3,002件となりました。前年度と比較すると、一般相談が719件減少し、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・要望等の減少により544件減少したため、総件数で1,263件の減少となりました。

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。