

平成30年度「市民相談室」のあらまし

天童市では、市政と市民の信頼関係の維持・向上、市民と共に歩む対話の市政を積極的に推進するため、昭和47年の現市庁舎の開庁に合わせて「市民相談室」を設け、市民の皆様の市政に対する苦情や要望などの窓口を一本化し、迅速かつ効率的な処理に努めてきました。

市民相談室で受け付けた広聴事案は即決を原則としていますが、予算措置を要するもの、市政の基本方針に関わるもの、あるいは財政上投資効果に問題があると思われるものについては、要望者から実情を十分にお聴きするとともに、関係課で調整及び検討を行い、結論を出しています。また、最近では本市だけでは解決できない問題も多く、これらの事案については、関係機関等への連絡や紹介を行っています。また、「市民相談室」は、本来の目的を市政への苦情、要望、意見等の総合的な窓口として発足しましたが、近年は民事的・家事的な相談等も増え、その内容も多様化・複雑化しています。このようなことから、弁護士を法律相談員に委嘱し、毎月1回無料法律相談を開設するほか、平成25年度からは毎月4回の行政書士相談を実施し、様々な困難事例等の相談に対応しています。

平成30年度は、383件の広聴事案を受け付けました。このうち相談が最も多く332件で、次いで要望が37件となっています。相談内容を体系別に見てみると、親族関係179件、居住関係が34件の順になっています。

地 区 別 件 数

地 区	件 数	地 区	件 数
天 童 南 部	39	山 口	18
天 童 中 部	78	高 揃	15
天 童 北 部	25	長 岡	30
成 生	13	干 布	20
蔵 増	12	荒 谷	9
寺 津	7	地 区 不 明	32
津 山	26	市 外	21
田 麦 野	1	その他（団体等）	37
		合 計	383

苦情・要望の所管部課別の件数

(単位：件)

区	分	苦 情	要 望	計
総 務 部	総 務 課	0	3	3
	財 政 課	0	6	6
	市 長 公 室	0	2	2
	危 機 管 理 室	0	4	4
	ふるさと納税推進室	0	1	1
	税 務 課	0	1	1
	納 税 課	0	1	1
健康福祉部	社 会 福 祉 課	0	7	7
	保 険 給 付 課	0	3	3
	健 康 課	0	4	4
	子 育 て 支 援 課	1	6	7
市 民 部	生 活 環 境 課	0	5	5
	市 民 課	2	3	5
	文 化 ス ポ ー ツ 課	0	1	1
経 済 部	農 林 課	0	9	9
	商 工 観 光 課	0	4	4
	産 業 立 地 室	0	1	1
建 設 部	建 設 課	1	18	19
	都 市 計 画 課	0	6	6
会 計 課		0	1	1
上 下 水 道 課		0	3	3
天 童 市 民 病 院		1	1	2
消 防 本 部		0	2	2
教育委員会	教 育 総 務 課	0	4	4
	学 校 給 食 セ ン タ ー	0	1	1
	学 校 教 育 課	0	2	2
	生 涯 学 習 課	0	5	5
選 挙 管 理 委 員 会 事 務 局		0	1	1
監 査 委 員 事 務 局		0	1	1
農 業 委 員 会 事 務 局		0	1	1
議 会 事 務 局		0	1	1
合 計		5	108	113

※ 合計数が受付数より多くなるのは、複数の課等に関する事案があるためです。

月別の事案種別

(単位：件)

月別	苦情	要望	相談	その他	計
平成30年 4月	0	2	21 (0)	0	23 (0)
5月	1	8	37 (1)	0	46 (1)
6月	0	3	37 (1)	0	40 (1)
7月	1	3	24 (1)	2	30 (1)
8月	0	4	31 (3)	0	35 (3)
9月	1	1	21 (2)	0	23 (2)
10月	0	5	20 (1)	0	25 (1)
11月	0	4	29 (2)	2	35 (2)
12月	1	3	26 (4)	1	31 (4)
平成31年 1月	0	2	24 (2)	2	28 (2)
2月	0	0	28 (1)	2	30 (1)
3月	0	2	34 (2)	1	37 (2)
合計	4	37	332 (20)	10	383 (20)

※ 相談には法律相談を受けた事案も含まれます。()内は、法律相談の件数

月別の相談方法

(単位：件)

月別	来訪	文書	電話	投書	計
平成30年 4月	19	2	2	0	23
5月	29	7	10	0	46
6月	30	1	9	0	40
7月	21	4	5	0	30
8月	25	4	6	0	35
9月	18	1	4	0	23
10月	18	5	2	0	25
11月	25	5	5	0	35
12月	25	4	2	0	31
平成31年 1月	20	1	7	0	28
2月	25	1	4	0	30
3月	29	3	5	0	37
合計	284	38	61	0	383

年 度 別 の 事 案 種 別

(単位：件)

年 度	苦 情	要 望	相 談	そ の 他	計
平成21年度	18	89	230 (13)	1	338
22年度	9	82	189 (10)	15	295
23年度	8	67	171 (7)	7	253
24年度	9	83	108 (33)	2	202
25年度	25	52	318 (19)	5	400
26年度	19	49	264 (23)	2	334
27年度	14	43	297 (28)	4	358
28年度	12	54	228 (15)	1	295
29年度	10	44	277 (16)	3	334
30年度	4	37	332 (20)	10	383

※ 相談には法律相談を受けた事案も含まれます。()内は法律相談の件数

年 度 別 の 相 談 方 法

(単位：件)

年 度	来 訪	文 書	電 話	投 書	計
平成21年度	277	21	39	1	338
22年度	177	76	19	23	295
23年度	151	66	33	3	253
24年度	110	66	26	0	202
25年度	306	37	54	3	400
26年度	242	44	48	0	334
27年度	240	37	81	0	358
28年度	202	45	48	0	295
29年度	215	35	83	1	334
30年度	284	38	61	0	383

体 系 別 相 談 内 容

(単位：件)

体 系 別	件 数	
親 族 関 係 179 件	夫婦（内縁関係を含む）	49
	親 子	16
	縁 組 ・ 離 縁	0
	遺 言 ・ 相 続	100
	そ の 他	14
居 住 関 係 34 件	建 築	1
	相 隣	23
	環 境	0
	そ の 他	10
不 動 産 関 係 23 件	土 地 建 物 の 売 買	4
	土 地 建 物 の 賃 貸 借	11
	そ の 他	8
金 銭 ・ 販 売 関 係 26 件	金 銭 貸 借	16
	保 証 ・ 担 保	2
	商 品 販 売	1
	そ の 他	7
事 故 と 損 害 賠 償 関 係 9 件	交 通 事 故	5
	そ の 他	4
福 祉 ・ 教 育 関 係 18 件	福 祉	12
	学 校 教 育 ・ 子 供 の 教 育	1
	そ の 他	5
そ の 他 43 件	労 働 ・ 訴 訟 ・ そ の 他	43
合 計	332	