

平成28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28年度は、295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228件で、次いで要望が54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112件、不動産関係が24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	21	山 口	9
天 童 中 部	68	高 揃	15
天 童 北 部	21	長 岡	20
成 生	6	干 布	5
蔵 増	12	荒 谷	10
寺 津	6	地 区 不 明	22
津 山	11	市 外	23
田 麦 野	1	その他（団体等）	45
		合 計	295

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	9	9
	財 政 課	1	10	11
	市 長 公 室	1	6	7
	危 機 管 理 室	0	6	6
	税 務 課	0	4	4
	納 税 課	0	4	4
健康福祉部	社 会 福 祉 課	1	7	8
	保 険 給 付 課	3	8	11
	健 康 課	0	6	6
	子 育 て 支 援 課	1	5	6
市 民 部	生 活 環 境 課	0	7	7
	市 民 課	1	5	6
	文 化 ス ポ ー ツ 課	0	7	7
経 済 部	農 林 課	0	14	14
	商 工 観 光 課	1	11	12
	産 業 立 地 室	1	5	6
建 設 部	建 設 課	2	25	27
	都 市 計 画 課	0	12	12
会 計 課		0	4	4
上 下 水 道 課		2	4	6
天 童 市 民 病 院		0	5	5
消 防 本 部		0	4	4
教育委員会	教 育 総 務 課	0	4	4
	学 校 給 食 セ ン タ ー	0	4	4
	学 校 教 育 課	0	4	4
	生 涯 学 習 課	0	4	4
選 挙 管 理 委 員 会		0	4	4
監 査 委 員 会		0	4	4
農 業 委 員 会		0	7	7
議 会		0	4	4
合 計		14	203	217

※ 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28年 4月	1	6	24 (1)	0	31 (1)
5月	0	4	20 (0)	0	24 (0)
6月	1	2	20 (2)	1	24 (2)
7月	0	2	16 (3)	0	18 (3)
8月	1	4	11 (0)	0	16 (0)
9月	2	4	30 (3)	0	36 (3)
10月	2	7	17 (1)	0	26 (1)
11月	1	4	14 (2)	0	19 (2)
12月	2	8	13 (0)	0	23 (0)
平成29年 1月	1	5	19 (2)	0	25 (2)
2月	0	2	23 (1)	0	25 (1)
3月	1	6	21 (0)	0	28 (0)
合 計	12	54	228 (15)	1	295 (15)

※ 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28年 4月	21	4	6	0	31
5月	18	3	3	0	24
6月	21	0	3	0	24
7月	14	1	3	0	18
8月	9	4	3	0	16
9月	25	3	8	0	36
10月	16	7	3	0	26
11月	8	4	7	0	19
12月	10	8	5	0	23
平成29年 1月	18	5	2	0	25
2月	21	2	2	0	25
3月	21	4	3	0	28
合 計	202	45	48	0	295

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19年度	6	40	149 (25)	0	195
20年度	4	52	263 (23)	1	320
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

※ 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19年度	188	3	4	0	195
20年度	247	49	24	0	320
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

体 系 別 相 談 内 容

(単位：件)

体 系 別	件 数	
親 族 関 係 112 件	夫婦（内縁関係を含む）	35
	親 子	6
	縁 組 ・ 離 縁	1
	遺 言 ・ 相 続	62
	そ の 他	8
居 住 関 係 12 件	建 築	0
	相 隣	1
	環 境	0
	そ の 他	11
不 動 産 関 係 24 件	土 地 建 物 の 売 買	7
	土 地 建 物 の 賃 貸 借	7
	そ の 他	10
金 銭 ・ 販 売 関 係 18 件	金 銭 貸 借	11
	保 証 ・ 担 保	2
	商 品 販 売	2
	そ の 他	3
事 故 と 損 害 賠 償 関 係 3 件	交 通 事 故	1
	そ の 他	2
福 祉 ・ 教 育 関 係 14 件	福 祉	11
	学 校 教 育 ・ 子 供 の 教 育	2
	そ の 他	1
そ の 他 45 件	労 働 ・ 訴 訟 ・ そ の 他	45
合 計	228	