

## 平成29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29年度は、334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277件で、次いで要望が44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140件、居住関係が27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	3 4	山 口	1 2
天 童 中 部	5 9	高 揃	1 5
天 童 北 部	1 6	長 岡	2 6
成 生	1 1	干 布	7
蔵 増	1 2	荒 谷	1 0
寺 津	1 4	地 区 不 明	4 3
津 山	1 4	市 外	2 6
田 麦 野	0	その他（団体等）	3 5
		合 計	3 3 4

## 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	3	4	7
	財 政 課	0	8	8
	市 長 公 室	0	7	7
	危 機 管 理 室	0	5	5
	ふるさと納税推進室	0	4	4
	税 務 課	0	5	5
	納 税 課	0	3	3
健康福祉部	社 会 福 祉 課	1	5	6
	保 険 給 付 課	1	7	8
	健 康 課	0	4	4
	子 育 て 支 援 課	0	7	7
市 民 部	生 活 環 境 課	1	12	13
	市 民 課	1	5	6
	文 化 ス ポ ー ツ 課	0	4	4
経 済 部	農 林 課	1	12	13
	商 工 観 光 課	1	15	16
	産 業 立 地 室	0	3	3
建 設 部	建 設 課	1	14	15
	都 市 計 画 課	0	12	12
会 計 課		0	3	3
上 下 水 道 課		0	4	4
天 童 市 民 病 院		0	3	3
消 防 本 部		0	4	4
教育委員会	教 育 総 務 課	0	5	5
	学 校 給 食 セ ン タ ー	3	3	6
	学 校 教 育 課	0	4	4
	生 涯 学 習 課	0	5	5
選 挙 管 理 委 員 会 事 務 局		0	3	3
監 査 委 員 事 務 局		0	3	3
農 業 委 員 会 事 務 局		0	3	3
議 会 事 務 局		0	3	3
合 計		13	179	192

※ 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29年 4月	1	1	33 (2)	1	36 (2)
5月	0	2	23 (2)	0	25 (2)
6月	0	4	16 (2)	0	20 (2)
7月	1	2	28 (2)	0	31 (2)
8月	0	4	17 (0)	0	21 (0)
9月	2	4	19 (1)	0	25 (1)
10月	1	4	20 (0)	0	25 (0)
11月	1	6	21 (1)	0	28 (1)
12月	4	5	23 (0)	0	32 (0)
平成30年 1月	0	4	22 (3)	0	26 (3)
2月	0	2	24 (2)	0	26 (2)
3月	0	6	31 (1)	2	39 (1)
合 計	10	44	277 (16)	3	334 (16)

※ 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29年 4月	20	0	15	1	36
5月	18	2	5	0	25
6月	12	3	5	0	20
7月	16	1	14	0	31
8月	9	4	8	0	21
9月	18	3	4	0	25
10月	16	4	5	0	25
11月	20	5	3	0	28
12月	21	3	8	0	32
平成30年 1月	20	5	1	0	26
2月	20	1	5	0	26
3月	25	4	10	0	39
合 計	215	35	83	1	334

## 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
29年度	10	44	277 (16)	3	334

※ 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
29年度	215	35	83	1	334

## 体 系 別 相 談 内 容

(単位：件)

体 系 別	件 数	
親 族 関 係 140 件	夫婦（内縁関係を含む）	40
	親 子	15
	縁 組 ・ 離 縁	0
	遺 言 ・ 相 続	78
	そ の 他	7
居 住 関 係 27 件	建 築	0
	相 隣	1
	環 境	5
	そ の 他	21
不 動 産 関 係 20 件	土 地 建 物 の 売 買	1
	土 地 建 物 の 賃 貸 借	12
	そ の 他	7
金 銭 ・ 販 売 関 係 15 件	金 銭 貸 借	8
	保 証 ・ 担 保	0
	商 品 販 売	3
	そ の 他	4
事 故 と 損 害 賠 償 関 係 13 件	交 通 事 故	10
	そ の 他	3
福 祉 ・ 教 育 関 係 17 件	福 祉	10
	学 校 教 育 ・ 子 供 の 教 育	0
	そ の 他	7
そ の 他 45 件	労 働 ・ 訴 訟 ・ そ の 他	45
合 計	277	