

## 令和2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。

令和2年度は、288件の広聴事案を受け付けました。最も多かったのは相談の242件で、次いで要望が39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131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	26	山 口	6
天 童 中 部	62	高 楯	12
天 童 北 部	24	長 岡	23
成 生	14	干 布	13
蔵 増	11	荒 谷	8
寺 津	4	地 区 不 明	17
津 山	7	市 外	18
田 麦 野	2	その他（団体等）	41
		合 計	288

## 月 別 の 事 案 種 別

(単位：件)

月 別	苦 情	要 望	相 談	そ の 他	計
令和2年 4月	—	3	18 (3)	1	22 (3)
5月	—	8	18 (1)	—	26 (1)
6月	1	1	21 (—)	1	24 (—)
7月	2	6	23 (1)	—	31 (1)
8月	—	4	20 (2)	—	24 (2)
9月	—	2	22 (1)	—	24 (1)
10月	2	4	12 (1)	—	18 (1)
11月	—	2	12 (—)	—	14 (—)
12月	—	3	29 (2)	—	32 (2)
令和3年 1月	—	3	22 (1)	—	25 (1)
2月	—	1	25 (2)	—	26 (2)
3月	—	2	20 (1)	—	24 (1)
合 計	5	39	242 (15)	2	288 (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

## 月別の苦情・要望・相談の受付方法

(単位：件)

月 別	来 訪	文 書	電 話	投 書	計
令和2年 4月	14	3	5	—	22
5月	14	7	5	—	26
6月	18	2	4	—	24
7月	24	6	1	—	31
8月	15	4	5	—	24
9月	19	2	3	—	24
10月	11	4	3	—	18
11月	10	2	2	—	14
12月	25	3	4	—	32
令和3年 1月	16	3	6	—	25
2月	19	1	6	—	26
3月	15	2	5	—	22
合 計	200	39	49	—	288

## 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	—	8	8
	財 政 課	—	10	10
	市 長 公 室	—	9	9
	危 機 管 理 室	—	12	12
	ふるさと納税推進室	—	7	7
	税 務 課	—	8	8
	納 税 課	—	7	7
健康福祉部	社 会 福 祉 課	3	13	16
	保 険 給 付 課	—	9	9
	健 康 課	—	8	8
	子 育 て 支 援 課	—	10	10
市 民 部	生 活 環 境 課	—	10	10
	市 民 課	—	8	8
	文 化 ス ポ ー ツ 課	—	8	8
経 済 部	農 林 課	—	12	12
	商 工 観 光 課	—	16	16
	産 業 立 地 室	—	8	8
建 設 部	建 設 課	—	21	21
	都 市 計 画 課	—	9	9
会 計 課		—	7	7
上 下 水 道 課		2	10	12
天 童 市 民 病 院		—	8	8
消 防 本 部		—	8	8
教育委員会	教 育 総 務 課	—	10	10
	学 校 給 食 セ ン タ ー	—	8	8
	学 校 教 育 課	—	8	8
	生 涯 学 習 課	—	9	9
選 挙 管 理 委 員 会 事 務 局		—	7	7
監 査 委 員 事 務 局		—	7	7
農 業 委 員 会 事 務 局		—	8	8
議 会 事 務 局		—	7	7
合 計		5	290	295

※ 複数の課等に関係する事案は、それぞれの課等に 1 件として集計していません。(受付実件数は、苦情 5 件、要望 39 件)

## 相 談 の 体 系 別 件 数

(単位：件)

体 系 別	件 数	
親 族 関 係 131 件	夫婦（内縁関係を含む）	30
	親 子	8
	縁 組 ・ 離 縁	1
	遺 言 ・ 相 続	80
	そ の 他	12
居 住 関 係 14 件	建 築	—
	相 隣	9
	環 境	2
	そ の 他	3
不 動 産 関 係 24 件	土 地 建 物 の 売 買	4
	土 地 建 物 の 賃 貸 借	6
	そ の 他	14
金 銭 ・ 販 売 関 係 14 件	金 銭 貸 借	9
	保 証 ・ 担 保	—
	商 品 販 売	2
	そ の 他	3
事 故 と 損 害 賠 償 関 係 5 件	交 通 事 故	3
	そ の 他	2
福 祉 ・ 教 育 関 係 5 件	福 祉	2
	学 校 教 育 ・ 子 供 の 教 育	—
	そ の 他	3
そ の 他 49 件	労 働 ・ 訴 訟 ・ そ の 他	49
合 計	242	

## 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
令和元年度	8	37	335 (17)	4	384
2年度	5	39	242 (15)	2	288

※ 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

## 年度別の苦情・要望・相談の受付方法

(単位：件)

年 度	来 訪	文 書	電 話	投 書	計
平成23年度	151	66	33	3	253
24年度	110	66	26	—	202
25年度	306	37	54	3	400
26年度	242	44	48	—	334
27年度	240	37	81	—	358
28年度	202	45	48	—	295
29年度	215	35	83	1	334
30年度	284	38	61	—	383
令和元年度	305	30	49	—	384
2年度	200	39	49	—	288