

令和元年度「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。

令和元年度は、384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335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178件、金銭・販売関係が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	37	山 口	15
天 童 中 部	89	高 揃	12
天 童 北 部	31	長 岡	25
成 生	17	干 布	15
蔵 増	17	荒 谷	22
寺 津	12	地 区 不 明	21
津 山	14	市 外	26
田 麦 野	2	その他（団体等）	29
		合 計	384

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	2	8	10
	財 政 課	—	7	7
	市 長 公 室	—	10	10
	危 機 管 理 室	—	6	6
	ふるさと納税推進室	—	3	3
	税 務 課	1	4	5
	納 税 課	1	5	6
健康福祉部	社 会 福 祉 課	—	8	8
	保 険 給 付 課	—	6	6
	健 康 課	—	4	4
	子 育 て 支 援 課	1	6	7
市 民 部	生 活 環 境 課	—	7	7
	市 民 課	—	6	6
	文 化 ス ポ ー ツ 課	—	4	4
経 済 部	農 林 課	1	11	12
	商 工 観 光 課	—	6	6
	産 業 立 地 室	—	3	3
建 設 部	建 設 課	—	18	18
	都 市 計 画 課	—	6	6
会 計 課		—	3	3
上 下 水 道 課		—	5	5
天 童 市 民 病 院		—	4	4
消 防 本 部		1	4	5
教育委員会	教 育 総 務 課	1	5	6
	学 校 給 食 セ ン タ ー	—	3	3
	学 校 教 育 課	—	5	5
	生 涯 学 習 課	—	5	5
選 挙 管 理 委 員 会 事 務 局		—	3	3
監 査 委 員 事 務 局		—	3	3
農 業 委 員 会 事 務 局		—	3	3
議 会 事 務 局		—	3	3
合 計		8	174	182

※ 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31年 4月	1	3	35 (2)	1	40 (2)
令和元年 5月	—	1	32 (—)	—	33 (—)
6月	1	2	20 (—)	—	23 (—)
7月	1	4	30 (3)	1	36 (3)
8月	1	5	15 (—)	1	22 (—)
9月	—	1	26 (2)	1	28 (2)
10月	1	3	30 (—)	—	34 (—)
11月	—	4	33 (1)	—	37 (1)
12月	—	5	28 (3)	—	33 (3)
令和2年 1月	2	1	29 (1)	—	32 (1)
2月	—	5	31 (3)	—	36 (3)
3月	1	3	26 (2)	—	30 (2)
合 計	8	37	335 (17)	4	384 (17)

※ 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31年 4月	33	1	6	—	40
令和元年 5月	27	1	5	—	33
6月	15	2	6	—	23
7月	31	2	3	—	36
8月	14	4	4	—	22
9月	23	2	3	—	28
10月	28	3	3	—	34
11月	29	4	4	—	37
12月	25	4	4	—	33
令和2年 1月	27	1	4	—	32
2月	28	4	4	—	36
3月	25	2	3	—	30
合 計	305	30	49	—	384

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
令和元年度	8	37	335 (17)	4	384

※ 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22年度	177	76	19	23	295
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

体 系 別 相 談 内 容

(単位：件)

体 系 別	件 数	
親 族 関 係 178 件	夫婦（内縁関係を含む）	35
	親 子	8
	縁 組 ・ 離 縁	—
	遺 言 ・ 相 続	104
	そ の 他	31
居 住 関 係 21 件	建 築	—
	相 隣	17
	環 境	2
	そ の 他	2
不 動 産 関 係 23 件	土 地 建 物 の 売 買	2
	土 地 建 物 の 賃 貸 借	11
	そ の 他	10
金 銭 ・ 販 売 関 係 27 件	金 銭 貸 借	9
	保 証 ・ 担 保	1
	商 品 販 売	—
	そ の 他	17
事 故 と 損 害 賠 償 関 係 2 件	交 通 事 故	2
	そ の 他	—
福 祉 ・ 教 育 関 係 7 件	福 祉	3
	学 校 教 育 ・ 子 供 の 教 育	1
	そ の 他	3
そ の 他 77 件	労 働 ・ 訴 訟 ・ そ の 他	77
合 計	335	