

市民情報提供資料
企画財政部秘書広報課

広聴のまとめ

(令和元年度)

武蔵村山市企画財政部秘書広報課

目 次

I 武蔵村山市の広聴活動

1	所管部署	1
2	広聴活動の内容	1
3	市長への手紙等の処理の流れ	3

II 市長への手紙・Eメール

1	月別受付件数	4
2	内容別内訳	4
3	市長への手紙・Eメールで寄せられた意見等	5
4	回答・処理状況	6

III 要望書

1	月別受付件数	7
2	内容別内訳	7
3	要望書で寄せられた意見等	7
4	回答・処理状況	8

IV 電話・窓口等による意見等

1	月別受付件数	9
2	内容別内訳	9
3	電話・窓口等で寄せられた意見・苦情等	9
4	回答・処理状況	10

V ホームページから各課への問合せ

1 月別受付件数	11
----------	----

VI 市民と市長のタウンミーティング

1 参加者数等	12
2 内容別内訳	12
3 タウンミーティングで寄せられた質問・意見等	13
4 回答・処理状況	15

VII 専門相談

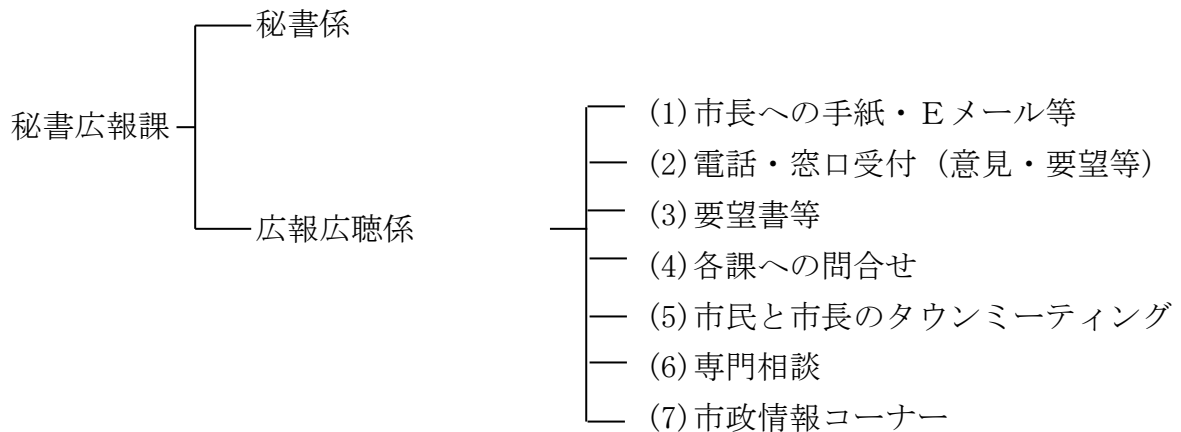
1 専門相談	16
(1) 法律相談	16
(2) 行政相談	16
特設行政相談	16
(3) 人権相談	17
(4) 税務相談	17
(5) 登記・相続・成年後見相談	17
(6) 表示登記相談	17
(7) 建築相談	17
(8) 相続遺言・成年後見・許認可等相談	18
(9) 不動産取引相談	18
(10) 交通事故相談	18
2 各種専門相談内容一覧	19
3 各種専門相談業務実績	
(1) 過去5年間の相談種類別件数の推移	20
(2) 過去5年間の法律相談内容別件数	20

I 武蔵村山市の広聴活動

秘書広報課では、「市長への手紙」「Eメール」「電話」等を通じて、市政に対する様々な意見・要望等をお聴きする広聴活動を行い、市政に反映するよう努めています。

また、市民の皆さんの心配ごとや悩みごとの解消を図るため、専門の相談員を置き、毎月定期的に無料相談を実施しています。

1 所管部署



2 広聴活動の内容

(1) 市長への手紙・Eメール

市長への手紙は、料金受取人払の専用はがきを市役所一階の市政情報コーナーをはじめ、各公共施設に設置しています。

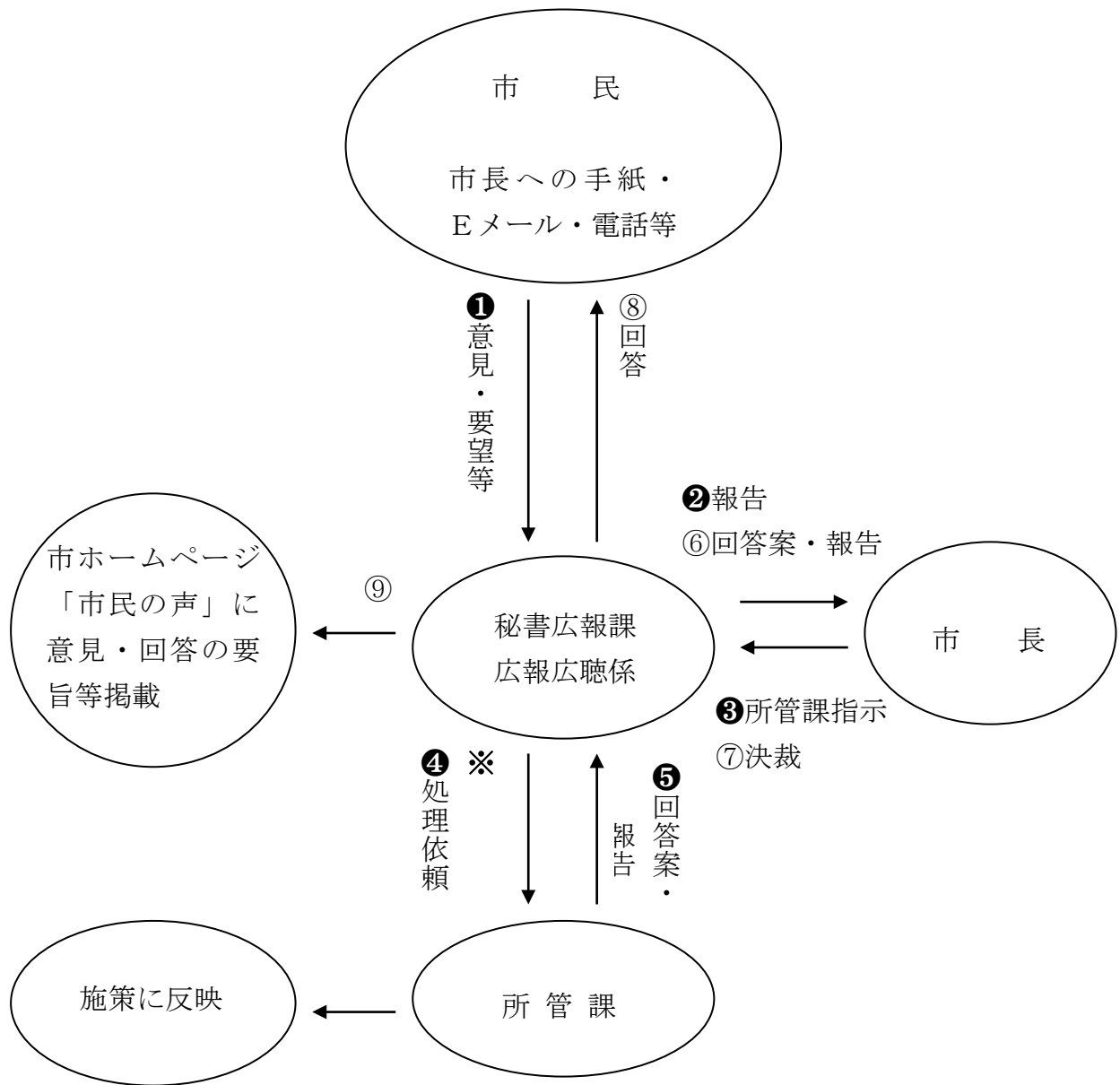
Eメールは、市ホームページの専用フォーム「市長への手紙」により意見・要望等を受け付けています。

市長への手紙・Eメールとも、必要に応じ文書等で回答しています。また、いただいた意見・要望等のうち、市民全体に関係する回答の要旨は、市ホームページの「市民の声」で公開しています。

ホームページ <http://www.city.musashimurayama.lg.jp/>

- (2) 電話・窓口受付（意見・要望等）
電話や窓口で、市に対する意見・要望・苦情等を受け付けています。必要に応じ文書等で回答しています。
- (3) 要望書等
要望書等により市に対しての要望を受け付けています。必要に応じ文書等で回答しています。
- (4) 各課への問合せ
市ホームページの「このページに関するお問合せ」から、意見・要望・問合せ等を受け付けています。必要に応じ各課から直接Eメール等で回答しています。
- (5) 市民と市長のタウンミーティング
市民と市の絆を深めるため、市長が市民に直接市政について話すとともに、市民の声を直接聴く機会を設け、市民の声を市政に反映させ、市民に身近な市政運営を推進しています。
- (6) 専門相談
弁護士が相談に当たる法律相談のほか、9つの専門相談を実施しています。
- (7) 市政情報コーナー
市政に関する情報ニーズに総合的かつ効率的に対応し、市民の市政への参加を推進するとともに、市民サービスの向上を図るため、市政情報コーナーを設置しています。

3 市長への手紙等の処理の流れ



※必要に応じ②と同時に所管課に依頼することもあり、内容によっては、所管課から市民等へ直接回答する場合があります。

Ⅱ 市長への手紙・Eメール

「市長への手紙」の専用はがきは、市内の各公共施設に設置しています。また、「Eメール」については平成12年度から開設しています。

これらの令和元年度の受付件数は、218通299件でした。内訳は市長への手紙が65通92件（専用はがき以外で寄せられた、はがき・封書も含みます）、Eメールが153通207件となっています。

なお、1通の手紙等で複数にまたがる内容が記載されているものもあるので、通数と件数は一致しません。以下も同様です。

1 月別受付件数（ ）内は通数 (単位：件)

月 種別	H31 4	R1 5	6	7	8	9	10	11	12	R2 1	2	3	合計
市長へ の手紙	5 (5)	3 (2)	4 (3)	12 (10)	8 (5)	10 (5)	12 (10)	5 (3)	4 (4)	5 (2)	14 (10)	10 (6)	92 (65)
Eメール	8 (8)	3 (3)	13 (11)	28 (21)	7 (7)	26 (16)	18 (14)	13 (11)	14 (11)	11 (9)	14 (11)	52 (31)	207 (153)
合計	13 (13)	6 (5)	17 (14)	40 (31)	15 (12)	36 (21)	30 (24)	18 (14)	18 (15)	16 (11)	28 (21)	62 (37)	299 (218)

2 内容別内訳 (単位：件)

内訳 区分	苦情	要望	意見	問合せ	その他	合計
企画財務部	7	9	8	1	0	25
総務部	27	19	13	4	0	63
市民部	13	2	3	0	0	18
協働推進部	5	24	3	3	1	36
健康福祉部	18	36	9	3	1	67
都市整備部	4	14	3	0	0	21
教育部	17	27	8	5	2	59
その他	0	6	2	1	1	10
合計	91	137	49	17	5	299

3 市長への手紙・Eメールで寄せられた意見等

令和元年度に市長への手紙・Eメールで寄せられた主な意見等は、次のとおりです。

<企画財務部>

- ・ 国立感染症研究所について
- ・ 横田基地について
- ・ 市報の配布について
- ・ 市ホームページの情報更新について
- ・ 市制施行五十周年のロゴについて

<総務部>

- ・ 職員の対応について
- ・ 役所の文章について
- ・ 台風に伴う避難所開設について
- ・ 防災行政無線の放送について

<市民部>

- ・ 職員の対応について
- ・ 督促状について

<協働推進部>

- ・ 海道緑地保全地域の雑草について
- ・ 公園の遊具設置について
- ・ 悪臭、煙の問題について

<健康福祉部>

- ・ PTA 役員の保育園利用について
- ・ 市内保育園の園児送迎時の保護者の駐車状況について
- ・ 妊娠・出産に関すること
- ・ 新型コロナウイルス感染症の対応について

<都市整備部>

- ・ 狭い道路の反射鏡について
- ・ 市内の移動手段について
- ・ まちづくり審議会について

<教育部>

- ・放課後子供教室について
- ・野山北公園の運動場の利用について
- ・中学生の部活動について
- ・一斉休校及び卒業式について

4 回答・処理状況

(単位：件)

内訳 区分	文書回答	口頭回答	直接指導 他へ依頼	参考	その他	合計
都市基盤	9	1	1	10	0	21
生活環境	11	0	4	9	0	24
健康福祉	28	0	7	37	0	72
産業経済	5	0	2	5	0	12
学校教育	6	0	4	25	0	35
生涯学習	11	0	5	8	0	24
その他	39	1	24	47	0	111
合計	109	2	47	141	0	299

Ⅲ 要 望 書

令和元年度に受け付けた要望書は47通87件でした。

1 月別受付件数

(単位:件)

月	H31 4	R1 5	6	7	8	9	10	11	12	R2 1	2	3	合計
通数	5	4	4	0	0	2	8	8	1	3	3	9	47
件数	5	9	4	0	0	8	18	12	2	3	3	23	87

2 内容別内訳

(単位:件)

関係部署	件数	関係部署	件数	関係部署	件数
企画財務部	9	協働推進部	11	教育部	15
総務部	9	健康福祉部	17	その他	3
市民部	11	都市整備部	12	合計	87

3 要望書で寄せられた意見等

<各部>

- ・令和2年度予算編成に対する重点要望
- ・武蔵村山市2020年度予算への重点要望書
- ・2020年度政策・制度に向けた要請書提出について

<企画財務部>

- ・東京五輪・パラリンピックを口実とした横田基地の「軍民共用化」に反対する申し入れ
- ・オスプレイの横田基地配備等の撤回を求める要請

<総務部>

- ・通学路等の安全対策及び防護柵の設置に関わる緊急要請
- ・台風被害に関する要望書
- ・公共事業費の確保及び地元中小建設業者の受注機会の確保に関する要望について

<市民部>

- ・納税者の生存権、財産権を保障する徴収行政を求める要望書
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、資格証明書を交付されている被保険者に短期保険証を交付すること等を求める要望書

<協働推進部>

- ・東海第二原発の再稼働に反対し廃炉を求める要請
- ・武蔵村山市ゴミ収集の減免について

<健康福祉部>

- ・独立行政法人国立病院機構村山医療センターに関する要望書
- ・武蔵村山市が備蓄するマスク放出に関する要望書
- ・外国人学校を「幼保無償化制度」の対象をすることを求める会長声明
- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策・対応に関する要請書
- ・新型コロナウイルスの感染が急速に拡大していることに対する障害者福祉施設に対する緊急の対応について

<都市整備部>

- ・市民総合センターへ市内循環バスの乗り入れ提案要望

<教育部>

- ・学校図書館整備施策に関する予算化のお願い
- ・小・中学校の体育館等へエアコン設置を求める要望書
- ・公立学校に「1年単位の変形労働時間制」を導入に関する要望書
- ・市立小学校、中学校、小中一貫校村山学園の臨時休校に関する要望書

4 回答・処理状況

寄せられた内容は、都市基盤12件、生活環境9件、健康福祉19件、産業経済2件、学校教育14件、生涯学習1件、その他30件となっていますが、文書や口頭での回答は56通、参考にした等が31通となっています。1通の要望書で複数にまたがる内容が記載されているものもあるので、通数と件数は一致しません。

Ⅳ 電話・窓口等による意見等

令和元年度に、電話、窓口等で受け付けた市政に関する意見・苦情等は、8通12件でした。

1 月別受付件数

(単位：件)

月 種別	H31 4	R1 5	6	7	8	9	10	11	12	R2 1	2	3	合計
通数	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	2	8
件数	1	2	2	0	0	1	1	0	2	0	0	3	12

2 内容別内訳

(単位：件)

内訳 関係部署	苦情	要望	意見	問合せ	その他	合計
企画財務部	0	0	1	0	0	1
総務部	2	1	1	1	0	5
市民部	1	0	0	0	0	1
協働推進部	1	0	0	0	0	1
健康福祉部	2	1	0	0	0	3
都市整備部	1	0	0	0	0	1
教育部	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0
合計	7	2	2	1	0	12

3 電話・窓口等で寄せられた意見・苦情等

令和元年度に電話・窓口等で寄せられた主な意見等は、次のとおりです。

<企画財務部>

- ・空き家、空き地の利活用について

<総務部>

- ・市で購読している新聞について

<市民部>

- ・職員の対応について

<協働推進部>

- ・かたくりの湯について

<健康福祉部>

- ・市民総合センターの受付について

<都市整備部>

- ・モノレール延伸について

4 回答・処理状況

(単位：件)

内訳 区分	文書回答	口頭回答	直接指導 他へ依頼	参考	その他	合計
都市基盤	1	0	0	0	0	1
生活環境	0	0	0	0	0	0
健康福祉	1	0	0	2	0	3
産業経済	1	0	0	0	0	1
学校教育	0	0	0	0	0	0
生涯学習	0	0	0	0	0	0
その他	4	2	0	1	0	7
合計	7	2	0	3	0	12

V ホームページから各課への問合せ

平成22年度から実施しています。令和元年度の受付件数は、863件でした。その内、回答が必要なものは、623件、回答が不要なものは、240件でした。回答等の対応については、各課（係）から直接行っています。

1 月別受付件数

(単位：件)

月 方法	H31 4	R1 5	6	7	8	9	10	11	12	R2 1	2	3	合計
回 答 必 要	45	39	37	47	42	45	137	36	47	41	53	54	623
回 答 不 要	14	15	10	20	15	15	16	12	21	22	17	63	240
受 付 総 数	59	54	47	67	57	60	153	48	68	63	70	117	863

Ⅵ 市民と市長のタウンミーティング

令和元年度は、対象者を限定しないものが全4回、延べ参加者96名、自治会長が対象のものが全2回、延べ参加者25名でした。

1 参加者数等

	日時	場所	参加者	備考
第1回	令和元年5月25日(土) 午後1時～2時30分	中原地区集会所	34名	
第2回	令和元年5月25日(土) 午後3時30分～5時	市民総合センター	29名	
第3回	令和元年5月26日(日) 午前10時～11時30分	湖南地区集会所	13名	
第4回	令和元年5月26日(日) 午後1時30分～3時	残堀・伊奈平地区会館	20名	
第5回	令和元年11月14日(木) 午後7時～午後8時30分	緑が丘ふれあいセンター	9名	自治会長 対象(8自治会)
第6回	令和元年11月15日(月) 午後7時～午後8時30分	中部地区会館	16名	自治会長 対象(16自治会)
合計			121名	

2 内容別内訳

(単位:件)

関係部署	件数	関係部署	件数	関係部署	件数
企画財務部	12	協働推進部	28	教育部	14
総務部	20	健康福祉部	13	その他	1
市民部	3	都市整備部	20	合計	111

3 タウンミーティングで寄せられた質問・意見等

令和元年度にタウンミーティングで寄せられた主な質問等は、次のとおりです。

<企画財務部>

- ・ オスプレイの飛行訓練について
- ・ 大相撲村山場所の開催について
- ・ 横田基地フェンス沿いの草の処理について
- ・ 1101号棟の放置バイクの対応について
- ・ 東京オリンピック開催に伴う市の企画について
- ・ イオンモール南側の市の土地の利用について
- ・ 公共施設工事の空き地の活用について

<総務部>

- ・ 菖蒲園のハチ駆除について
- ・ 大南地区の防災行政無線について
- ・ 防災食育センターについて
- ・ 防災士資格取得支援事業について
- ・ 障害者の雇用について
- ・ 残堀二丁目の信号機の設置について
- ・ 伊奈平六丁目の抜け道について
- ・ 還付金詐欺について
- ・ 台風19号の対応及び被害について
- ・ 防災ハザードマップについて
- ・ 避難所について
- ・ 防災行政無線の自動音声応答サービスについて
- ・ 大型車両の交通規制について

<市民部>

- ・ 確定申告の受付について
- ・ マイナンバーの登録者について

<協働推進部>

- ・ 観光協会について
- ・ 道の駅について
- ・ 公園への健康遊具の設置について
- ・ 市外への観光情報の広報について
- ・ 地域コミュニティの活性化について
- ・ ぶらりガイドについて
- ・ 汚染土壌再利用事業に対する市の対策について
- ・ 大南公園の木の剪定について
- ・ 大南東公園のスロープになっている入口について
- ・ 大南公園の防犯対策について
- ・ 自治会への加入について
- ・ ひまわりガーデンについて
- ・ 観光大使について
- ・ かたくりの湯の土地について
- ・ ごみの有料化について
- ・ 神明自治会の集会所と公園のパトロールについて
- ・ 桜まつり開催中の路上駐車について
- ・ 山王森公園でのバーベキューについて
- ・ 中藤団地の公園の管理について

<健康福祉部>

- ・ 高齢者対象のパソコン教室について
- ・ 引きこもりの方の支援について
- ・ 人工透析について
- ・ 隠れ待機児童について
- ・ 身体障害者福祉センターの定員増加の件について
- ・ 福祉会館等のお昼休み中の受付について
- ・ 西部地域包括支援センターの職員の増員について
- ・ 地域福祉コーディネーターについて
- ・ お互いさまサロンのサポーターリーダーについて
- ・ 特別養護老人ホームについて
- ・ 老人福祉館のカラオケ使用等について
- ・ 高齢化の対策について
- ・ さいかち地区児童館学童利用の小学生のごみのポイ捨ての指導について

<都市整備部>

- ・モノレールの延伸について
- ・野山北公園自転車道の桜について
- ・ウォーキングコースの距離表示について
- ・市民総合センター東側交差点への防護柵の設置について
- ・雷塚小学校正門の拡幅について
- ・大南公園野球場東側の通路について
- ・大南公園南東側道路の冠水について
- ・側溝の清掃について
- ・歩道について
- ・大南地区の街灯について
- ・歩道段差について
- ・むらタクの運行地域について
- ・雨水浸透施設について
- ・薬師堂前の電柱とカーブミラーについて
- ・水道道路の照明について
- ・空堀川の管理用道路の草刈りについて

<教育部>

- ・児童いじめの市の対応について
- ・総合体育館への喫茶ルーム設置について
- ・文化活動について
- ・公共施設の有料化による利用者について
- ・中学生の議会傍聴体験等について
- ・市内小中学校の職員について
- ・総合体育館の照明について
- ・図書館の本返却ボックスについて

4 回答・処理状況

寄せられた内容は、都市基盤20件、生活環境16件、健康福祉14件、産業経済12件、学校教育5件、生涯学習9件、その他35件となっています。

後日、回答を必要としたものが11件、対応するものが11件、検討するものが12件、参考とするものが63件となっています。

Ⅶ 専門相談

市民からの相談には、行政以外の日常生活に関する相談が多くあります。この御要望に応えるため専門の相談員による相談を開催しています。

なお、各相談の開催される日時等については、「2 各種専門相談内容一覧」を参照してください。

1 専門相談

(1) 法律相談

日常生活で起こる法律問題について、弁護士が相談に応じています。

相談日は、毎月の第1、3、4水曜日です。

(2) 行政相談

総務省から委嘱された行政相談委員が、国の仕事などについて「説明に納得できない」、「処理が間違っている」などの苦情や要望を、月1回受け付けます。

[行政相談委員]

阿部 和功

中村 政義

・特設行政相談

行政相談週間に行政相談制度について周知し、広くこの制度を利用していただくために設けているものです。

この行政相談週間にちなみ、行政相談委員が次のとおり特設行政相談所を開設しました。

▼日時＝10月19日（土）、20日（日）午前10時から午後3時まで

▼場所＝村山デエダラまつり会場内ブース

▼相談件数＝4件

▼相談内容＝避難場所の受け入れ規模拡大について、プレミアム付商品券購入についてなど

(3) 人権相談

法務大臣から委嘱された人権擁護委員が、身近な人権問題についての相談に応じています。

[人権擁護委員]

蓮沼 大通
原田 美智子
小峯 喜美恵
清野 智美
及川 勉

・特設人権相談

人権相談制度について広く周知し、この制度を利用していただくために設けているものです。

人権擁護委員の日（6月1日）にちなみ、人権擁護委員が次のとおり特設人権相談を開催しました。

- ▼日時＝6月5日（水）午後1時30分から午後4時まで
- ▼場所＝403集会室
- ▼相談件数＝0件

(4) 税務相談

相続税、贈与税、不動産に係る税等税務全般について、東京税理士会立川支部の税理士が相談に応じています。

(5) 登記・相続・成年後見相談

土地・家屋の売買、相続、抵当権等登記問題及び成年後見制度について、東京司法書士会立川支部の司法書士が相談に応じています。

(6) 表示登記相談

土地・建物の表示登記について、東京土地家屋調査士会立川支部の土地家屋調査士が相談に応じています。

(7) 建築相談

住宅の新築・増改築等の指導、助言等建物関係全般について、東京都建築士事務所協会立川支部の建築士が相談に応じています。

(8) 相続遺言・成年後見・許認可等相談

官公署に提出する書類の作成、手続について、東京都行政書士会立川支部の行政書士が相談に応じています。

(9) 不動産取引相談

不動産全般について、東京都宅地建物取引業協会立川支部の宅地建物取引士が相談に応じています。

(10) 交通事故相談

交通事故全般について、弁護士が相談に応じています。

2 各種専門相談内容一覧

相談名	日時	相談員	内容
法律相談	毎月第1・3・4水曜日 午後1時30分～4時30分 (予約受付は相談日の1週間前の午前8時30分から当日午後3時までに電話予約、先着12名)	弁護士	結婚、離婚、扶養、戸籍、相続、遺言、損害賠償、訴訟その他法律全般についての相談
行政相談	毎月第1水曜日 午後1時30分～4時30分 (受付は午後1時から3時)	行政相談員 行委	国・公社・公団などの業務に対する苦情や要望についての相談
人権相談	毎月第1・3水曜日 午後1時30分～4時30分 (受付は午後1時から3時)	人権擁護員 人委	人権侵害、家族関係、近隣関係、家庭内不和、離婚、扶養等身近な人権問題についての相談
税務相談	毎月第3水曜日 午後1時30分～4時30分 (5日前までに電話予約)	税理士	相続税、贈与税、所得税、不動産に係る税など税についての相談
登記・相続・成年後見相談	毎月第3水曜日 午後1時30分～4時30分 (5日前までに電話予約)	司法書士	土地・建物の売買、相続等所有権移転登記、抵当権登記、法人登記等及び成年後見についての相談
表示登記相談	毎月第2水曜日 午後1時30分～4時30分 (5日前までに電話予約)	土地家屋調査士	土地・建物の表示登記に関する相談
建築相談	毎月第2水曜日 午後1時30分～4時30分 (5日前までに電話予約)	建築士	住宅の新設・増設等の指導・助言、アスベスト、耐震関係等建物関係全般についての相談
相続遺言・成年後見・許認可等相談	毎月第2水曜日 午後1時30分～4時30分 (5日前までに電話予約)	行政書士	法律書類(任意後見契約含む)の代理作成、遺言書起案や相続手続、営業に必要な許可申請・手続などの相談
不動産取引相談	毎月第2水曜日 午後1時30分～4時30分 (5日前までに電話予約)	宅地建物取引士	不動産契約、物件、借地・借家に関する事等不動産全般についての相談
交通事故相談	毎月第2水曜日 午後1時30分～4時 (受付は午後3時までに電話予約)	弁護士	被害者、加害者を問わず、人身・車両事故の賠償、示談、保険の手続等交通事故全般についての相談

3 各種専門相談業務実績

(1) 過去5年間の相談種類別件数の推移 (単位：件)

相談名	年度	平成 27	28	29	30	令和 元
法律相談		219	247	272	269	243
税務相談		31	26	30	38	35
登記・相続・成年後見人相談		26	19	14	30	49
建築相談		4	4	4	6	5
表示登記相談		8	5	3	8	6
交通事故相談		23	18	20	14	11
相続遺言・成年後見・許認可等相談		36	20	33	40	31
人権相談		17	11	10	13	7
行政相談		1	2	2	1	0
不動産取引相談		18	9	15	19	13
特設行政相談		27	26	4	17	4
合計		410	387	407	455	404

(2) 過去5年間の法律相談内容別件数 (単位：件)

内容	年度	平成 27	28	29	30	令和 元
相続		39	80	68	66	48
土地		22	18	22	20	19
家屋		13	12	13	12	15
離婚		43	39	38	44	34
金銭		55	52	62	68	62
結婚		3	7	4	1	3
親権		12	3	10	9	8
戸籍		1	2	4	3	2
扶養		8	6	16	7	18
登記		2	0	5	5	4
人権		5	11	12	12	17
その他		16	17	18	22	13
合計		219	247	272	269	243

広聴のまとめ（令和元年度）

令和2年12月発行

発行 東京都武蔵村山市
編集 企画財政部秘書広報課
武蔵村山市本町一丁目1番地の1
電話 042-565-1111（代表）
内線 314
FAX 042-563-0793
ホームページ
<http://www.city.musashimurayama.lg.jp/>

