

広資料第309号
令和5年3月9日
企画財政部秘書広報課
市民情報提供資料

広聴のまとめ

(令和3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	11
2 内容別内訳	11

VII 専門相談

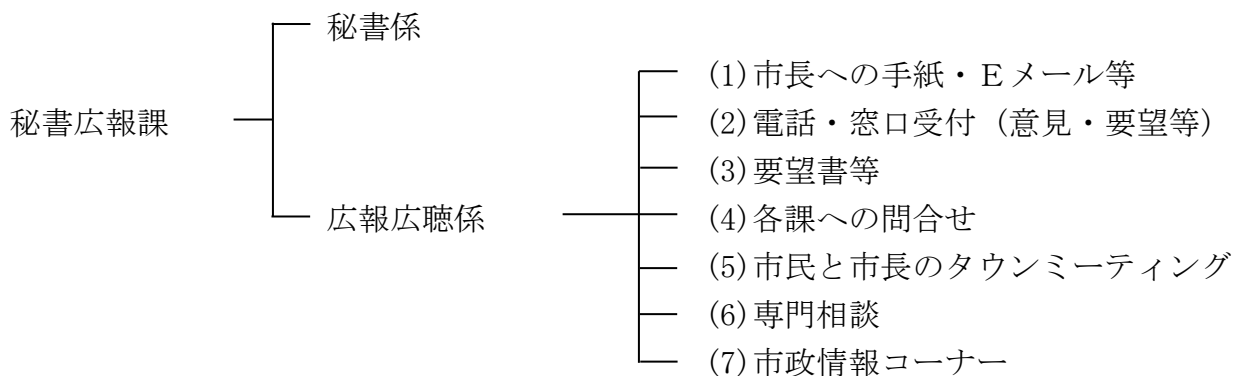
1 専門相談	12
(1) 法律相談	12
(2) 行政相談	12
(3) 人権相談	12
(4) 税務相談	13
(5) 登記・相続・成年後見相談	13
(6) 表示登記相談	13
(7) 建築相談	13
(8) 相続遺言・成年後見・許認可等相談	13
(9) 不動産取引相談	13
(10) 交通事故相談	13
2 各種専門相談内容一覧	14
3 各種専門相談業務実績	
(1) 過去5年間の相談種類別件数の推移	15
(2) 過去5年間の法律相談内容別件数	15

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。

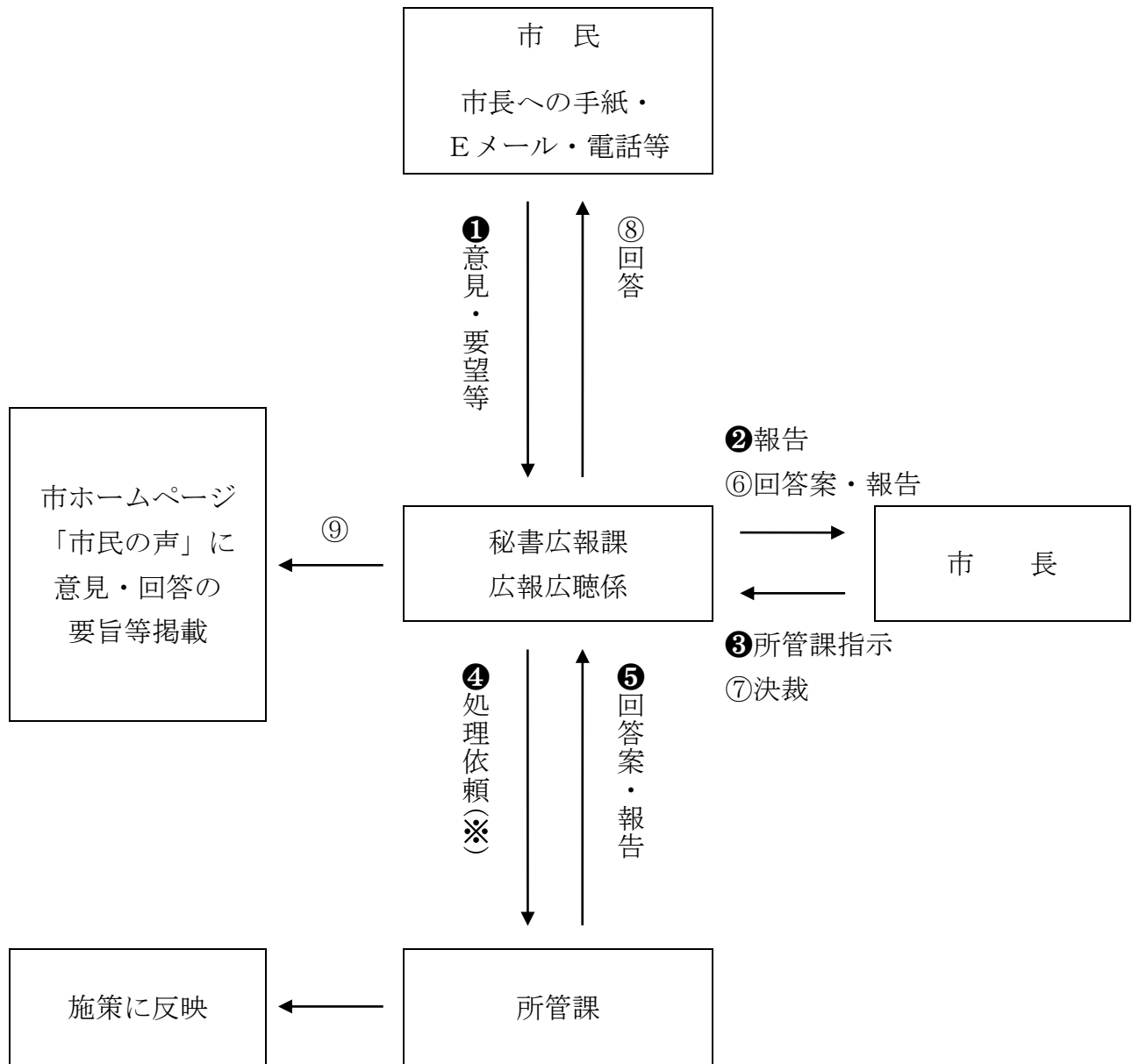
ホームページ <https://www.city.musashimurayama.lg.jp/>

(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3年度の受付件数は、346通471件でした。内訳は市長への手紙が65通114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281通357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	R3									R4			合計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
市長への手紙	6 (4)	4 (3)	3 (3)	10 (5)	19 (9)	7 (4)	22 (10)	4 (3)	7 (2)	10 (7)	8 (7)	14 (8)	114 (65)
Eメール	39 (32)	61 (47)	53 (43)	38 (31)	24 (15)	25 (16)	20 (16)	14 (13)	22 (22)	28 (18)	24 (20)	9 (8)	357 (281)
合計	45 (36)	65 (50)	56 (46)	48 (36)	43 (24)	32 (20)	42 (26)	18 (16)	29 (24)	38 (25)	32 (27)	23 (16)	471 (346)

2 内容別内訳 (単位：件)

内訳 区分							合計
	苦情	要望	意見	相談	問合せ	その他	
企画財政部	8	12	10	0	6	0	36
総務部	17	23	8	0	2	1	51
市民部	11	2	6	0	0	1	20
協働推進部	19	32	28	0	8	1	88
健康福祉部	18	49	41	0	7	2	117
子ども家庭部	7	21	6	0	0	0	34
都市整備部	11	29	8	0	5	1	54
教育部	8	38	18	0	4	0	68
その他	1	1	0	0	1	0	3
合計	100	207	125	0	33	6	471

3 市長への手紙・Eメールで寄せられた意見等

令和3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。

<企画財政部>

- ・市報について
- ・ホームページについて
- ・夜間の飛行音について
- ・土曜日開庁と昼休みの窓口業務について

<総務部>

- ・市役所内の整理等について
- ・市職員の新型コロナウイルス感染症の感染について
- ・防災行政無線の放送について
- ・市内の交通事情について

<市民部>

- ・マイナンバーカードの取得について
- ・市税等の払込用紙について
- ・納税について

<協働推進部>

- ・多頭飼育崩壊について
- ・公園内での喫煙について
- ・公園の利用方法について
- ・ナラ枯れについて
- ・村山温泉かたくりの湯について
- ・村山大島紬の周知について
- ・ゴミの個別回収及びゴミ袋有料化について
- ・ゴミ袋のサイズについて

<健康福祉部>

- ・生活保護の申請について
- ・受動喫煙について
- ・子宮頸がんワクチンについて
- ・新型コロナワクチンの接種予約について
- ・新型コロナウイルス感染症防止対策について

<子ども家庭部>

- ・ 保育料について
- ・ 保育所の利用について
- ・ 子育て世帯に対する給付金について
- ・ 出産支援金について
- ・ 学童クラブの職員について

<都市整備部>

- ・ 日産工場跡地の活用について
- ・ 多摩モノレール乗車料金について
- ・ MM シャトルについて
- ・ 違法駐車について
- ・ 道路の草刈りについて

<教育部>

- ・ 学校のプールの給水栓閉め忘れについて
- ・ 市内小中学校のいじめについて
- ・ 部活動について
- ・ オンライン授業について
- ・ 野山北公園プールについて
- ・ 大南公園及び雷塚公園野球場について
- ・ 図書の出借について
- ・ 市内施設の予約システムの改善について

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	31	0	0	23	0	54
生活環境	35	1	0	33	0	69
健康福祉	78	1	0	75	0	154
産業経済	6	0	0	13	0	19
学校教育	13	1	0	17	0	31
生涯学習	23	0	0	14	0	37
その他	48	0	0	59	0	107
合計	234	3	0	234	0	471

Ⅲ 要 望 書

令和3年度に受け付けた要望書は42通83件でした。

1 月別受付件数

(単位:件)

月	R3						R4						合計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
通数	7	4	4	0	4	0	6	2	5	6	1	3	42
件数	16	10	5	0	6	0	15	2	6	11	6	6	83

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
企画財政部	14	協働推進部	3	都市整備部	3
総務部	13	健康福祉部	17	教育部	11
市民部	4	子ども家庭部	5	その他	13
				合計	83

3 要望書で寄せられた意見等

<各部>

- ・2022年度政策・制度充実に向けた要請書
- ・武蔵村山市2022年度予算への重点要望
- ・令和4年度武蔵村山市予算編成に関する要望書

<企画財政部>

- ・「日本政府に核兵器禁止条約に署名と批准を求める署名」について

<総務部>

- ・市立災害対策資材センター施設 仮宿泊施設等の備品充実事業について
- ・交通安全協会事務所確保の要望書

<市民部>

- ・令和4年度税制改正に関する提言について

<健康福祉部>

- ・新型コロナウイルスワクチン接種について
- ・新型コロナウイルスワクチン接種実施に際しての公正な情報提供と接種選択の自由の

保障に関する要望書

- ・日常生活用具給付等事業における排泄管理支援用具に関する要望書—ストーマ装具購入費支給額の増額（給付基準額の見直し）について—
- ・新型コロナウイルス感染症・オミクロン株陽性者の急増に関して、市民の命と健康、暮らしを守るための緊急申し入れ
- ・5～11歳の子どもへのワクチン接種中止及び副反応情報等の周知徹底を求める要望書

<子ども家庭部>

- ・18歳以下への10万円給付は、クーポンでなく現金での年内一括給付を求めます

<都市整備部>

- ・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

<教育部>

- ・学校図書館整備施策に関する予算化のお願い

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	2	0	0	0	0	2
生活環境	2	0	0	0	0	2
健康福祉	19	0	0	4	0	23
産業経済	1	0	0	0	0	1
学校教育	5	0	0	4	0	9
生涯学習	2	0	0	1	0	3
その他	24	0	0	19	0	43
合計	55	0	0	28	0	83

Ⅳ 電話・窓口等による意見等

令和3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、17通29件でした。

1 月別受付件数

(単位:件)

月	R3						R4						合計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
通数	2	4	1	3	0	2	2	0	2	0	1	0	17
件数	6	6	3	5	0	4	2	0	2	0	1	0	29

2 内容別内訳

(単位:件)

関係部署	内訳							合計
	苦情	要望	意見	相談	問合せ	その他		
企画財政部	1	1	1	0	0	0	3	
総務部	4	1	1	0	0	0	6	
市民部	6	1	0	1	0	0	8	
協働推進部	0	1	0	0	0	0	1	
健康福祉部	0	3	1	0	0	0	4	
子ども家庭部	0	0	0	0	0	0	0	
都市整備部	2	2	0	0	0	0	4	
教育部	0	2	1	0	0	0	3	
その他	0	0	0	0	0	0	0	
合計	13	11	4	1	0	0	29	

3 電話・窓口等で寄せられた意見・苦情等

令和3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。

<企画財政部>

- ・日台共栄首長連盟について

<総務部>

- ・人事異動及び道路にはみ出ている電線について

<市民部>

- ・職員の対応について

<健康福祉部>

- ・引きこもりの会立ち上げ支援について
- ・新型コロナウイルス感染症に関する周知について

<教育部>

- ・図書館においてある新聞について

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	2	0	0	2	0	4
生活環境	0	0	0	0	0	0
健康福祉	1	0	0	3	0	4
産業経済	0	0	0	1	0	1
学校教育	0	0	0	1	0	1
生涯学習	1	0	0	1	0	2
その他	7	0	0	10	0	17
合計	11	0	0	18	0	29

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3年度の受付件数は、1,227件でした。その内、回答が必要なものは、1,022件、回答が不要なものは、205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	R3 4	5	6	7	8	9	10	11	12	R4 1	2	3	合計
回 答 必 要	70	147	102	78	90	64	71	73	88	79	74	86	1,022
回 答 不 要	22	24	15	27	17	11	13	13	14	22	14	13	205
受 付 総 数	92	171	117	105	107	75	84	86	102	101	88	99	1,227

VI 市民と市長のタウンミーティング

令和3年度は、自治会長を対象とするのものが全2回、延べ参加者19名でした。

1 参加者数等

	日時	場所	参加者	備考
第 1 回	令和3年11月18日（木） 午後7時から	中部地区会館 401大集会室	9名	自治会長対象
第 2 回	令和3年11月19日（金） 午後7時から	市民総合センター 3階中会議室	10名	自治会長対象
合 計			19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
企画財政部	2	協働推進部	9	都市整備部	7
総務部	1	健康福祉部	3	教育部	2
市民部	0	子ども家庭部	0	その他	1
				合 計	25

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

・行政相談週間パネル展

例年実施していた特設行政相談に代わる取り組みとして、行政相談週間の期間中、市役所1階ロビーにてポスターの展示、啓発物品の配付を実施し、これと併せて相談用紙と相談ボックスを設置し、御意見・御相談の受付を行いました。

(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（令和3年9月30日まで）

小峯 喜美恵

清野 智美

及川 勉

山田 行雄
島田 妙美（令和3年10月1日から）

・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。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で中止としました。

(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 委員	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 委員	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 ること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	平成 29	30	令和 元	2	3
法律相談	272	269	243	154	220
行政相談	2	1	0	0	0
人権相談	10	13	7	0	3
税務相談	30	38	35	29	32
登記・相続・成年後見人相談	14	30	49	37	49
表示登記相談	3	8	6	0	3
建築相談	4	6	5	0	2
相続遺言・成年後見・許認可等相談	33	40	31	16	24
不動産取引相談	15	19	13	12	11
交通事故相談	20	14	11	5	14
特設行政相談	4	17	4	—	—
合計	407	455	404	253	358

(2) 過去5年間の法律相談内容別件数

(単位：件)

内容	平成 29	30	令和 元	2	3
相続	68	66	48	35	50
土地	22	20	19	14	19
家屋	13	12	15	9	15
離婚	38	44	34	25	22
金銭	62	68	62	31	66
結婚	4	1	3	2	1
親権	10	9	8	8	8
戸籍	4	3	2	3	2
扶養	16	7	18	4	5
登記	5	5	4	3	2
人権	12	12	17	9	10
その他	18	22	13	11	20
合計	272	269	243	154	220

広聴のまとめ（令和3年度）

令和5年3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

<https://www.city.musashimurayama.lg.jp/>