

# 市民相談この一年

(令和6(2024)年度版)

横須賀市民生局

地域支援部市民相談室



## は し め に

この冊子は、令和6年度の1年間に、民生局地域支援部市民相談室が行ってきた「市民の声」などの取扱いや、相談業務の実績を取りまとめたものです。

市民相談室は、主に市政に関するご意見やご要望を受け、それに対して回答を行うという業務を担っています。ご意見と回答は「市民の声」検索閲覧システム『ボイスバンク』により、市のホームページ上で公開しています。

また、市民相談室は、日常生活を送る上でのさまざまな問題に対し、身近で気軽に相談ができ、悩みを抱えた方に対する気付きや、寄り添う役割も果たしています。具体的には、相続や離婚などの家庭問題、近隣とのトラブル、借地借家の問題、金銭問題などに応じています。

職員による問題点の整理や一般的な解決方法のアドバイスのほか、専門家による「法律相談」、「交通事故法律相談」、「くらしの人権相談」、「社会保険労務相談」、「登記相談」、「税務相談」、「行政相談」、「宅地建物相談」、「行政書士相談」などの各種専門相談を、毎月定期的に、曜日を決めて開催し、広く市民の方々にご利用いただいています。

令和6年度は、4月から相続登記義務化が始まったことに伴い、相続や登記に関するご相談が増えましたが、神奈川県司法書士会横須賀支部会員などとともに、市職員が制度の概要や手続き方法について説明するなど、不安の解消に努めました。

また、令和5年度から市民相談室の併任となった、各行政センターへ配置されている地域生活相談担当と市民相談室との情報共有を図り、市民の方からのご相談に連携して対応しました。

これまでの取り組みのほかに、新たな土業からの相談開催の申し出などもあるため、今後も、さまざまな分野の専門家を集めたご相談に対応できるよう取り組みを進めています。

今後も、多くの方に寄り添った対応ができるよう、相談体制の充実を図ってまいります。

## 目 次

|   |                    |    |
|---|--------------------|----|
| 1 | 市民相談の概要.....       | 1  |
| 2 | 令和6年度市民相談の内容 ..... | 7  |
| 3 | 令和6年度市民相談受付状況..... | 8  |
| 4 | 市政相談の事務処理の流れ ..... | 15 |
| 5 | ボイスバンク .....       | 16 |
| 6 | 団体要望.....          | 19 |
| 7 | 市民相談のあゆみ.....      | 20 |

## 1 市民相談の概要

市民相談室には、「よこすか市政への提言」によるほか、電話、手紙、電子メール、ファクス、窓口への来庁などにより、市民の方からさまざまな声が寄せられます。これら市民の声は、市に対する要望や苦情、市の施策に対する意見であったり、また、身の回りの悩み事の相談であったりと、市政に関する問題から民事問題まで、非常に広範囲な内容となっています。年々、電子メールによるものや時勢に応じた事柄が多くなっています。令和6年度は市政相談の件数が増えており、公共施設や道路などのご意見・ご要望・ご相談を多くお受けしました。

相談全体の中では、民事問題の相談が大きな比重を占めています。相談には職員も対応していますが、多岐にわたる民事問題が多く、各分野の専門家による特別相談の日を設け、対応しています。専門家による民事問題の相談については、弁護士による法律相談を週に3回、司法書士や税理士ほか、さまざまな専門相談をそれぞれ月1回、弁護士による交通事故相談を月2回実施しています。そのほか、交通事故相談は、専門の相談員が相談を受け付けています（月・水・金曜日、第1・3木曜日）。

国や県などの行政機関の問題については、関係機関のご協力を得ながら、情報提供など、適切な対応に努めています。

市政に関する問題については、市内主要施設など約150カ所に、「よこすか市政への提言」という専用の封書（用紙付き）を備え付けています。また、市役所本庁舎案内所と各行政センター、役所屋の計14カ所に「提言箱」を設置し、来庁の際に気軽に投函できるようにしています。このほか、来庁、手紙、電話、電子メール（市ホームページの「ご意見・ご提案」からの投稿を含む。）、ファクスなどを通して、市民からのご意見が寄せられています（図1・2参照）。

図1 市民の声受付媒体年度別推移

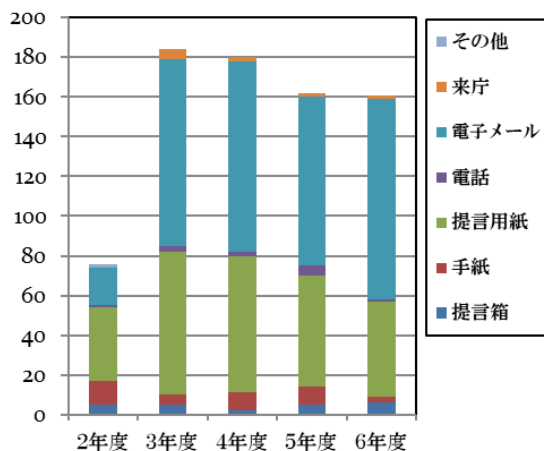
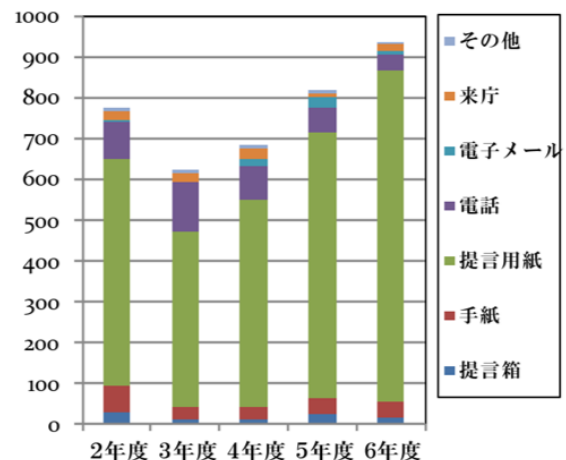


図2 即時処理受付媒体年度別推移



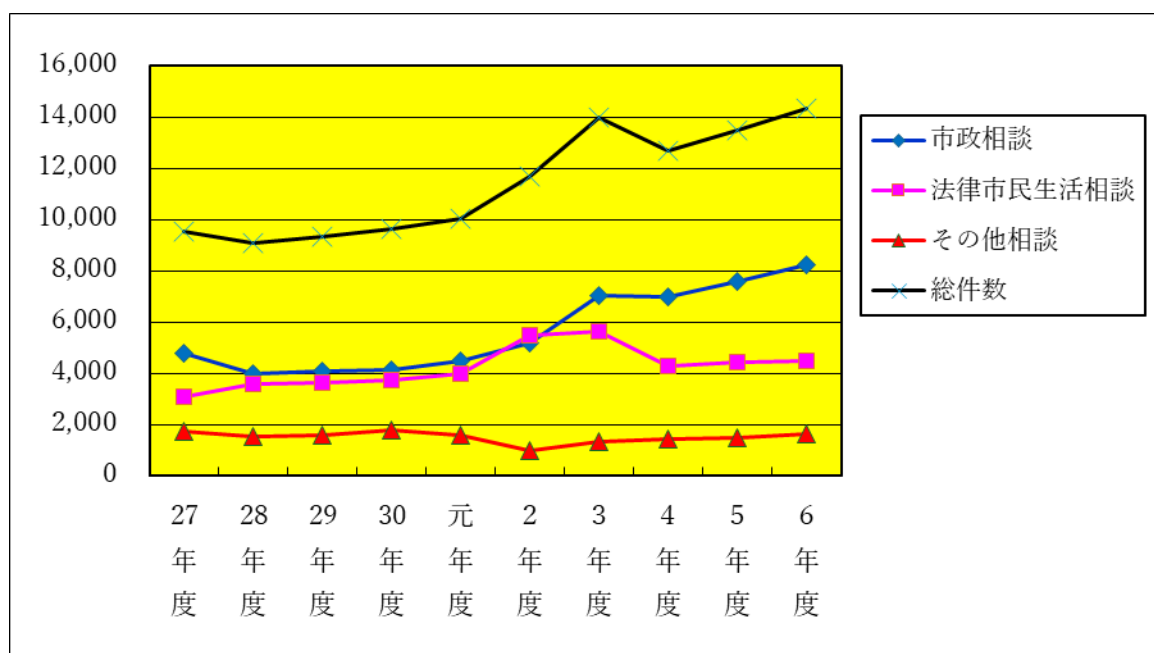
こうした市政に関するご意見については、「市民の声」として文書で回答していますが、文書で回答するよりも即時に対応することが必要であるものや、通常業務の範囲内のものなど、「市民の声」としての対応になじまない案件については、「即時処理」という分類を設け、速やかに対処しています。これに加え、「メール対応」という処理により、市業務の案内や簡易な問い合わせについて対応しています。

平成14年7月から開設している「ボイスバンク(VOICE BANK)」は、「市民の声」として受け付けた市政に対する要望と、それに対する回答を、横須賀市のホームページ上に設けたコーナーで公開する制度です。市民と市が情報を共有することによって、市職員に対しては問題意識を喚起し、市民の皆さまに対しては、より積極的にまちづくりを考えるきっかけとしていただくものです。

市民相談室では、各種団体からの要望も受け付けています。団体要望については、一般的に項目が多く、内容也多岐にわたるため、市民相談室が各部の取りまとめの役割を担っています。

令和6年度の相談総件数は14,338件（前年度13,475件、前年度比863件増）で、1日当たりの相談件数は59.0件(前年度55.5件前年度比3.5件増)でした。なお、この10年間、図3のとおり、平成27年度から令和元年度までは、約9,000件から11,000件の間で推移し、令和2年度は11,000件を越え、令和3年度は14,000件に迫りましたが、令和4年度は、新型コロナウイルス感染症関連の相談などが減り12,000件台に減少しましたが、令和5年度は13,000件台に増加し、令和6年度も14,000件台と更に増加しました。

図3 市民相談受付件数の推移（平成27～令和6年度）



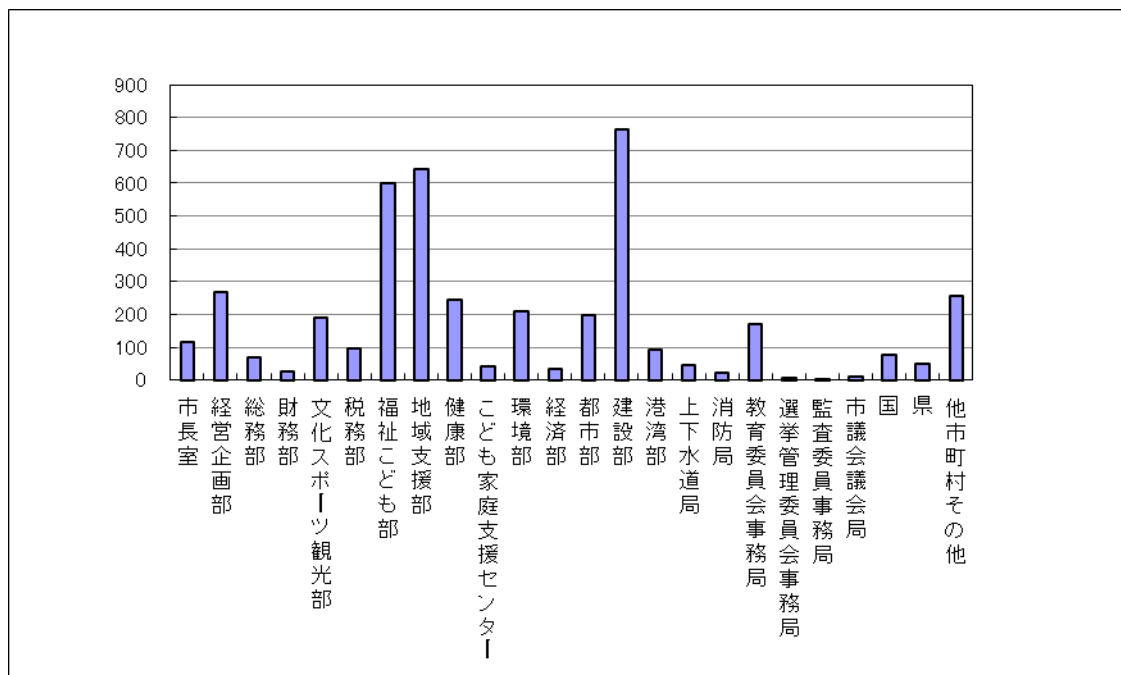
### (1) 市政相談(8,178件)

市政に関する相談は、「市民の声」・「即時処理」と分類して受け付けていますが、その他のご案内程度のもも含めると、総計8,178件を受け付けました(前年度7,543件、前年度比635件増)。「市民の声」としては161件(前年度162件、前年度比1件減)、「即時処理」としては933件(前年度817件、前年度比116件増)、合わせて1,094件を受け付けました(前年度979件、前年度比115件増)。

これらを所属部局別に見ると、図4のとおりとなります。道路の要望などを扱っている「建設部」が最も多く、続いて市民生活に身近な問題などの「地域支援部」や福祉関係などの「福祉こども部」と続いています。

- ① 「市民の声」とは、「よこすか市政への提言」や手紙、来庁、電話、電子メールなどにより寄せられた市政に関するご意見などのうち、回答を要した事案および市政運営の参考にするため、関係部局等に供覧した事案です。
- ② 「即時処理」とは、寄せられたご意見などのうち、文書による回答をすることよりも、即時の対応が可能または必要であったものや、通常業務の範囲内のものなどです。
- ③ そのほか、一般的な問い合わせなどについては、口頭などでののご案内または情報提供をいたしました。前述の「メール対応」1,257件(前年度1,234件、前年度比23件増)も含まれています。受付件数は、7,084件(前年度6,564件、前年度比520件増)で、この中には所管部局に照会を必要としない各種相談案内が、3,950件含まれています。

図4 令和6年度市政相談所属部局別件数(市民の声、即時処理、問い合わせ等)



※1 複数の部局にまたがる案件については、主たる内容で分類している。

※2 地域支援部関係の中には、民事の問題を市政の問題と取り違えたもの、他市町村その他の中には趣旨不詳のもの、関係部局を特定するのが困難なものが含まれている。

## （２）法律相談・市民生活相談（４,４９５件）

市政問題以外の民事問題については、基本的に弁護士による法律相談をご利用いただいておりますが、職員による市民生活相談においても、ご相談の内容に応じた制度などのご案内をしています。

職員による市民生活相談は、３,３７９件（前年度３,３０８件、前年度比７１件増）でした。

弁護士による法律相談は、週３回、神奈川県弁護士会横須賀支部の弁護士に依頼しています。予約制で、１人当たりの相談時間を３０分とし、定員は月・水曜日は６人、金曜日は１２人です。令和６年度の相談件数は、１,１１６件（前年度１,１０６件、前年度比１０件増）でした。予約は申込み順に受け付けていますが、すぐに定員に達することが多く、弁護士への相談ニーズが高くなってきたことから、平成２９年度から金曜日の弁護士を１人増やし、２人体制としています。

両相談を合わせて相談内容の多い順に見ると、相続・贈与問題１,３０８件（前年度１,２６２件、前年度比４６件増）と特に多く、次いで近隣との紛争５７７件（前年度４７６件、前年度比１０１件増）、離婚・養子離縁問題４７１件（前年度３９５件、前年度比７６件増）、登記・供託手続き２３３件（前年度２８１件、前年度比４８件減）などが続きます。

また、市と直接関係のない問題を「市に仲介してほしい」、「市で解決してほしい」、「困っているから助けてほしい」などという要望が多く、個人的な案件の処理や対応を行政に求める傾向が見受けられます。

## （３）その他の相談（１,６３７件）

### ① くらしの人権相談（毎月第１・３木曜日）

いじめ、差別などの問題について、人権擁護委員（法務大臣委嘱）が相談をお受けし、２７件受けました（前年度３２件、前年度比５件減）。

### ② 行政相談（毎月第３火曜日）

国や特殊法人などの行政全般について、行政相談委員（総務大臣委嘱）が相談をお受けし、定例相談で１５件受けました（前年度１４件、前年度比１件増）。

また、行政相談会を５月に「横須賀一日合同行政相談」として実施し、７１件の相談を受け（前年度４０件、前年度比３１件増）、６月と１１月は、イベント会場で行政相談の周知とともに相談場所を設置し、計６件の相談を受けました（前年度７件、前年度比１件減）。１０月は、行政相談月間（９・１０月）に合わせ、１０月の定例相談を窓口サービス課前スペースで拡大して実施し、２件（前年度２件、前年度と同数）受けました。

定例相談と行政相談会を合わせた９４件（前年度６３件、前年度比３１件増）のうち、６５件（前年度４１件、前年度比２４件増）が民事案件で、国の仕事についての相談は１８件（前年度１０件、前年度比８件増）、県の仕事についての相談は１件（前年度１件、前年度と同数）、市の仕事についての相談は１０件（前年度１１件、前年度比１件減）となっています。

- ③ 交通事故相談員による交通事故相談(月・水・金曜日と第1・3木曜日)  
交通事故相談員が相談をお受けし、176件を受けました(前年度161件、前年度比15件増)。
- ④ 弁護士による交通事故法律相談(毎月第1・3木曜日)  
神奈川県弁護士会横須賀支部所属の弁護士に依頼し、69件を受けました(前年度57件、前年度比12件増)。
- ⑤ 登記相談(毎月第2火曜日)  
神奈川県司法書士会横須賀支部所属の司法書士および神奈川県土地家屋調査士会横須賀支部所属の土地家屋調査士に依頼し、192件を受けました(前年度188件、前年度比4件増)。相続や売買に伴う所有権移転登記に関する相談が最も多く、そのほか、法律問題、境界問題に関する相談などです。
- ⑥ 税務相談(毎月第2木曜日)  
東京地方税理士会横須賀支部所属の税理士に依頼し、144件を受け付けました(前年度139件、前年度比5件増)。相続税に関する相談が最も多く、そのほか、所得税、贈与税、譲渡所得税に関する相談などです。
- ⑦ 宅地建物相談(毎月第4火曜日)  
神奈川県宅地建物取引業協会横須賀三浦支部および全日本不動産協会横浜支部横須賀ブロック所属の宅地建物取引士に依頼し、126件を受けました(前年度104件、前年度比22件増)。借地借家物件に関する相談が最も多く、そのほか、売買・賃借に係る相談などがありました。
- ⑧ 行政書士相談(毎月第4木曜日の市民相談室と市内9カ所の行政センターで月1回実施したほか、毎週水曜日、終活等相談を市民相談室で実施)  
相続や遺言、成年後見、契約など簡易な法律手続きの相談を、神奈川県行政書士会横須賀・三浦支部所属の行政書士に依頼し、489件を受けました(前年度438件、前年度比51件増)。相続に関する相談が最も多く、そのほか、遺言、成年後見に関する相談などです。終活等相談は、同支部と共催で令和2年12月から開始しました。
- ⑨ 社会保険労務相談(毎月第1火曜日)  
就業規則、労働条件、待遇などの問題や労使関係のトラブル、労災保険、社会保険などの相談を神奈川県社会保険労務士会横須賀支部所属の社会保険労務士に依頼し、104件を受けました(前年度69件、前年度比35件増)。社会保険・年金関係に関する相談が最も多く、そのほかは、退職・解雇問題、ハラスメント・差別問題に関する相談などです。

⑩ 司法書士相談

神奈川県司法書士会横須賀支部と共催で実施し、本庁舎会議室（年1回）では37件（前年度45件、前年度比8件減）、行政センター（年6回実施）での相談は108件受けました（前年度110件、前年度比2件減）。相続や贈与、売買に伴う所有権移転などの登記に関する相談が最も多く、そのほかは、成年後見等法律問題に関する相談などです。司法書士相談については、お問い合わせが多く、お急ぎのときなど、神奈川県司法書士会が実施している「司法書士相続・遺言ホットライン」などをご案内しました。

⑪ 相続税相談（毎月第4水曜日）

東京地方税理士会横須賀支部と共催で実施し、相続税や贈与税などの相談を67件受けました（前年度71件、前年度比4件減）。

⑫ 公証人相談（10月1日から7日まで（公証週間）のうち1日）

10月7日（月）に公証役場と共催で実施。公正証書遺言の相談4件を受けました（前年度5件、前年度比1件減）

（4）団体要望（28件）

労働団体や福祉関連団体、地域団体等から市の施策等に関する要望・陳情を28件受け付けました（前年度36件、前年度比8件減）。医療・介護や福祉施策に関する要望・陳情が増え、全体の件数は減少しています。

## 2 令和6年度市民相談の内容

| 相 談 内 容  | 相 談 日                                                                                                                      | 担 当 者           | 内 容                      |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------|
| 市政相談     | 月～金曜日                                                                                                                      | 市職員             | 市の仕事についてのご意見、ご要望など       |
| 市民生活相談   | 月～金曜日                                                                                                                      | 市職員             | 日常生活上の困りごと               |
| 法律相談     | 月・水・金曜日                                                                                                                    | 弁護士             | 法律問題全般<br>金曜日は、弁護士2人     |
| くらしの人権相談 | 第1・3木曜日                                                                                                                    | 人権擁護委員          | いじめ、差別などの人権問題            |
| 行政相談     | (定例相談)<br>第3火曜日<br>(行政相談会)<br>5月30日(一日合同行政相談)<br>6月2日(ふれあいフェスティバル)<br>10月17日(行政相談月間に合わせ定例相談を拡大して実施)<br>11月17日(わんぱくフェスティバル) | 行政相談委員          | 国、特殊法人、独立行政法人などに対するご意見など |
| 交通事故相談   | 月・水・金曜日<br>第1・3木曜日                                                                                                         | 交通事故相談員         | 交通事故                     |
| 交通事故法律相談 | 第1・3木曜日                                                                                                                    | 弁護士             | 交通事故の法律問題                |
| 登記相談     | 第2火曜日                                                                                                                      | 司法書士<br>土地家屋調査士 | 各種登記、供託、境界、成年後見など        |
| 税務相談     | 第2木曜日                                                                                                                      | 税理士             | 所得税、相続税、贈与税など            |
| 宅地建物相談   | 第4火曜日                                                                                                                      | 宅地建物取引士         | 不動産の売買、賃貸借、契約など          |
| 行政書士相談   | 市民相談室と市内9カ所の行政センターで月各1回実施(※1)<br>市民相談室で毎週水曜日終活等相談を実施                                                                       | 行政書士            | 相続や遺言、契約などの簡易な法律手続き      |
| 社会保険労務相談 | 第1火曜日                                                                                                                      | 社会保険労務士         | 就業規則、労働条件、待遇や社会保険など      |
| 司法書士相談   | 本庁舎会議室で年1回と市内6カ所の行政センターで各1回実施(※2)                                                                                          | 司法書士            | 各種登記、成年後見、法律問題など         |
| 公証人相談    | 10月7日(公証週間)                                                                                                                | 公証人             | 遺言書、契約書などの公正証書作成         |
| 相続税相談    | 第4水曜日                                                                                                                      | 税理士             | 相続税など                    |

○法律相談以下、相続税相談まで、予約制で実施（行政書士による行政センターでの相談は予約不要）。相談者の希望により電話相談も可能（行政センターでの相談は面談のみ）。

- ※1 第1火曜日：追浜・衣笠・久里浜行政センター  
第2水曜日：田浦・大津・北下浦行政センター  
第3木曜日：逸見・浦賀・西行政センター  
第4木曜日：市民相談室

- ※2 本庁舎会議室：毎年1回

行政センター：追浜・久里浜・西・大津・逸見・北下浦で1回ずつ実施。計6回

### 3 令和6年度市民相談受付状況

#### (1) 月別受付状況

(件)

| 月<br>項目           |                              | 4月           | 5月          | 6月           | 7月           | 8月           | 9月          | 10月          | 11月         | 12月         | 1月          | 2月          | 3月           | 合計               |
|-------------------|------------------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 市政相談              | 市民の声<br>(市政への提言)             | 0            | 4           | 10           | 7            | 7            | 2           | 9            | 1           | 1           | 2           | 3           | 2            | 48               |
|                   | 市民の声<br>(その他)                | 13           | 14          | 9            | 10           | 4            | 12          | 9            | 10          | 10          | 5           | 8           | 9            | 113              |
|                   | 即時処理                         | 70           | 99          | 100          | 112          | 91           | 89          | 101          | 54          | 53          | 46          | 68          | 50           | 933              |
|                   | 相談・照会等<br>( ) 内はメール<br>対応の再掲 | 521<br>(100) | 632<br>(99) | 564<br>(102) | 607<br>(160) | 554<br>(102) | 506<br>(99) | 656<br>(114) | 652<br>(90) | 517<br>(75) | 639<br>(84) | 588<br>(97) | 648<br>(135) | 7,084<br>(1,257) |
| 団体要望              |                              | 2            | 0           | 0            | 1            | 8            | 3           | 7            | 1           | 0           | 1           | 4           | 1            | 28               |
| 法律相談              |                              | 90           | 99          | 92           | 100          | 97           | 86          | 91           | 98          | 92          | 89          | 83          | 99           | 1,116            |
| 市民生活相談            |                              | 311          | 333         | 299          | 290          | 267          | 244         | 278          | 263         | 258         | 270         | 287         | 279          | 3,379            |
| くらしの人権相談          |                              | 1            | 4           | 5            | 3            | 1            | 2           | 1            | 2           | 4           | 0           | 3           | 1            | 27               |
| 行政相談              | 定例相談                         | 1            | 1           | 0            | 0            | 1            | 3           | 1            | 0           | 1           | 2           | 5           | 0            | 15               |
|                   | 行政相談会                        |              | 71          | 6            |              |              |             | 2            | 0           |             |             |             |              | 79               |
| 交通事故相談            |                              | 13           | 16          | 16           | 13           | 21           | 12          | 14           | 19          | 8           | 12          | 16          | 16           | 176              |
| 交通事故法律相談<br>(弁護士) |                              | 6            | 5           | 6            | 4            | 6            | 6           | 6            | 6           | 6           | 6           | 6           | 6            | 69               |
| 登記相談              |                              | 16           | 18          | 17           | 17           | 18           | 16          | 14           | 14          | 16          | 16          | 14          | 16           | 192              |
| 税務相談              |                              | 12           | 12          | 12           | 12           | 12           | 12          | 12           | 12          | 12          | 12          | 12          | 12           | 144              |
| 宅地建物相談            |                              | 9            | 12          | 11           | 11           | 11           | 12          | 7            | 11          | 9           | 12          | 9           | 12           | 126              |
| 行政書士相談            | 相談室                          | 4            | 12          | 4            | 5            | 6            | 6           | 6            | 12          | 5           | 6           | 7           | 6            | 79               |
|                   | 行政センター                       | 16           | 28          | 27           | 15           | 26           | 21          | 19           | 24          | 25          | 14          | 25          | 28           | 268              |
|                   | 終活等相談                        | 10           | 14          | 12           | 15           | 11           | 12          | 12           | 11          | 12          | 12          | 12          | 9            | 142              |
| 社会保険労務相談          |                              | 9            | 10          | 5            | 8            | 9            | 9           | 9            | 10          | 12          | 6           | 6           | 11           | 104              |
| 司法書士相談            | 本庁舎会議室                       |              |             |              |              |              |             | 37           |             |             |             |             |              | 37               |
|                   | 行政センター                       |              | 18          |              | 18           |              | 16          |              | 18          |             | 19          | 19          |              | 108              |
| 相続税相談             |                              | 6            | 6           | 6            | 5            | 4            | 6           | 6            | 6           | 6           | 6           | 5           | 5            | 67               |
| 公証人相談             |                              |              |             |              |              |              |             | 4            |             |             |             |             |              | 4                |
| 合 計               |                              | 1,110        | 1,408       | 1,201        | 1,253        | 1,154        | 1,075       | 1,301        | 1,224       | 1,047       | 1,175       | 1,180       | 1,210        | 14,338           |

## (2) 年度別受付状況

(件)

| 年度<br>項目          |                             | 27             | 28             | 29             | 30             | 元              | 2                | 3                | 4                | 5                | 6                |
|-------------------|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 市<br>政<br>相<br>談  | 市民の声<br>(市政への提言)            | 309            | 160            | 92             | 62             | 66             | 37               | 72               | 69               | 56               | 48               |
|                   | 市民の声<br>(その他)               | 165            | 181            | 123            | 119            | 140            | 39               | 112              | 111              | 106              | 113              |
|                   | 即時処理                        | 536            | 733            | 1,046          | 738            | 864            | 773              | 621              | 683              | 817              | 933              |
|                   | 相談・照会等<br>( )内はメール対<br>応の再掲 | 3,731<br>(314) | 2,884<br>(288) | 2,799<br>(438) | 3,167<br>(658) | 3,362<br>(694) | 4,323<br>(1,479) | 6,183<br>(1,643) | 6,090<br>(1,172) | 6,564<br>(1,234) | 7,084<br>(1,257) |
|                   | 小 計                         | 4,741          | 3,958          | 4,060          | 4,086          | 4,432          | 5,172            | 6,988            | 6,953            | 7,543            | 8,178            |
| 団体要望              |                             | 22             | 22             | 22             | 30             | 31             | 24               | 35               | 24               | 36               | 28               |
| 法律相談              |                             | 830            | 853            | 1,106          | 1,123          | 1,103          | 1,138            | 1,114            | 1,128            | 1,106            | 1,116            |
| 市民生活相談            |                             | 2,236          | 2,723          | 2,542          | 2,595          | 2,877          | 4,360            | 4,530            | 3,154            | 3,308            | 3,379            |
| くらしの人権相談          |                             | 10             | 12             | 10             | 10             | 10             | —                | 4                | 17               | 32               | 27               |
| 行政相談              |                             | 88             | 81             | 77             | 76             | 76             | 54               | 75               | 76               | 63               | 94               |
| 交通事故相談            |                             | 142            | 113            | 169            | 237            | 219            | 201              | 141              | 107              | 161              | 176              |
| 交通事故法律相談<br>(弁護士) |                             | 23             | 24             | 49             | 52             | 43             | 50               | 48               | 43               | 57               | 69               |
| 登記相談              |                             | 233            | 182            | 185            | 204            | 205            | 136              | 163              | 195              | 188              | 192              |
| 税務相談              |                             | 200            | 159            | 201            | 212            | 217            | 127              | 141              | 142              | 139              | 144              |
| 宅地建物相談            |                             | 134            | 132            | 126            | 133            | 121            | 86               | 100              | 115              | 104              | 126              |
| 行政書士<br>相 談       | 相談室                         | 98             | 54             | 48             | 63             | 57             | 42               | 58               | 68               | 78               | 79               |
|                   | 行政センター                      | 329            | 277            | 260            | 255            | 231            | 124              | 189              | 215              | 219              | 268              |
|                   | 終活等相談                       |                |                |                |                |                | 34               | 124              | 133              | 141              | 142              |
| 社会保険労務相談          |                             | 35             | 48             | 39             | 36             | 43             | 61               | 71               | 60               | 69               | 104              |
| 司法書士<br>相 談       | 本庁舎会議室                      | 123            | 86             | 110            | 118            | 66             | 27               | 20               | 37               | 45               | 37               |
|                   | 行政センター                      | 294            | 332            | 319            | 353            | 235            | —                | 129              | 142              | 110              | 108              |
| 相続税相談             |                             |                |                |                | 26             | 66             | 59               | 65               | 68               | 71               | 67               |
| 公証人相談             |                             | 5              | 10             | 8              | 6              | 4              | —                | 2                | 4                | 5                | 4                |
| 合 計               |                             | 9,543          | 9,066          | 9,331          | 9,615          | 10,036         | 11,695           | 13,997           | 12,681           | 13,475           | 14,338           |

※ 行政書士相談（平成25年度「法律手続き相談」から名称変更）を、平成19年度（平成19年9月）から各行政センターで開始し、平成24年度からは市民相談室でも相談を開始した。また、令和2年度（令和2年12月）から、終活等相談を開始した。

※ 司法書士相談は、本庁舎会議室で年1回実施し、行政センターでは、令和6年度は2か月に1回、6カ所の行政センター（追浜・久里浜・西・大津・逸見・北下浦）で1回ずつ実施した。

※ 税理士による相続税相談を平成30年度（平成30年11月）から開始した。

## (3) 市政相談の内訳(所属部局等別)

(件)

| 項 目<br>所属部等   | 意見・要望・苦情 |      |      | 相談・照会     |       |       | 合 計   |
|---------------|----------|------|------|-----------|-------|-------|-------|
|               | 市民の声     | 即時処理 | 小計   | メール<br>対応 | その他   | 小計    |       |
| 市 長 室         | 5        | 20   | 25   | 60        | 30    | 90    | 115   |
| 経 営 企 画 部     | 8        | 58   | 66   | 148       | 53    | 201   | 267   |
| 総 務 部         | 4        | 20   | 24   | 31        | 15    | 46    | 70    |
| 財 務 部         | 5        | 2    | 7    | 10        | 9     | 19    | 26    |
| 文化スポーツ観光部     | 8        | 80   | 88   | 64        | 39    | 103   | 191   |
| 税 務 部         | 3        | 6    | 9    | 14        | 74    | 88    | 97    |
| 福 祉 こ ど も 部   | 34       | 46   | 80   | 106       | 412   | 518   | 598   |
| 地 域 支 援 部     | 16       | 78   | 94   | 196       | 352   | 548   | 642   |
| 健 康 部         | 9        | 28   | 37   | 48        | 158   | 206   | 243   |
| こども家庭支援センター   | 4        | 0    | 4    | 9         | 27    | 36    | 40    |
| 環 境 部         | 8        | 8    | 16   | 59        | 133   | 192   | 208   |
| 経 済 部         | 4        | 6    | 10   | 9         | 14    | 23    | 33    |
| 都 市 部         | 6        | 32   | 38   | 29        | 132   | 161   | 199   |
| 建 設 部         | 23       | 396  | 419  | 135       | 209   | 344   | 763   |
| 港 湾 部         | 6        | 57   | 63   | 21        | 8     | 29    | 92    |
| 上 下 水 道 局     | 3        | 4    | 7    | 11        | 29    | 40    | 47    |
| 消 防 局         | 1        | 2    | 3    | 9         | 11    | 20    | 23    |
| 教育委員会事務局      | 12       | 65   | 77   | 83        | 11    | 94    | 171   |
| 選挙管理委員会事務局    | 1        | 0    | 1    | 1         | 4     | 5     | 6     |
| 監 査 委 員 事 務 局 | 0        | 0    | 0    | 0         | 2     | 2     | 2     |
| 市 議 会 議 会 局   | 0        | 3    | 3    | 3         | 4     | 7     | 10    |
| 国             | 0        | 6    | 6    | 0         | 72    | 72    | 78    |
| 県             | 0        | 15   | 15   | 7         | 29    | 36    | 51    |
| 他 市 町 村 そ の 他 | 0        | 1    | 1    | 204       | 50    | 254   | 255   |
| 相 談 案 内       | 1        | 0    | 1    | 0         | 3,950 | 3,950 | 3,951 |
| 小 計           | 161      | 933  | 1094 | 1,257     | 5,827 | 7,084 | 8,178 |
| 団 体 要 望       | —        | —    | 28   | —         | —     | —     | 28    |
| 合 計           | —        | —    | 1122 | —         | —     | 7,084 | 8,206 |

## (4) 法律相談・市民生活相談の内訳(内容別)

(件)

| 内 容 \ 区 分     |           | 法律相談  | 市民生活相談 | 合 計   |
|---------------|-----------|-------|--------|-------|
| 土地            | 借 地 問 題   | 47    | 118    | 165   |
|               | 売 買       | 18    | 45     | 63    |
|               | 通 行 権 他   | 18    | 36     | 54    |
| 建物            | 借 家 問 題   | 80    | 114    | 194   |
|               | 売 買       | 3     | 35     | 38    |
|               | そ の 他     | 11    | 28     | 39    |
| 登 記 ・ 供 託 手 続 |           | 5     | 228    | 233   |
| 近 隣 と の 紛 争   |           | 88    | 489    | 577   |
| 相 続 ・ 贈 与 問 題 |           | 296   | 1,012  | 1,308 |
| 結 婚 ・ 養 子 縁 組 |           | 4     | 20     | 24    |
| 離 婚 ・ 養 子 離 縁 |           | 163   | 308    | 471   |
| そ の 他 家 庭 問 題 |           | 32    | 114    | 146   |
| 損害賠償          | 交 通 事 故   | 4     | 53     | 57    |
|               | 不 法 行 為 等 | 94    | 44     | 138   |
| 契 約 問 題       |           | 46    | 56     | 102   |
| 金 銭 問 題       |           | 65    | 89     | 154   |
| 商 事 問 題       |           | 3     | 29     | 32    |
| 雇 用 問 題       |           | 25    | 113    | 138   |
| 刑 事 問 題       |           | 7     | 15     | 22    |
| 訴 訟 問 題       |           | 14    | 23     | 37    |
| 日 照 権 問 題     |           | 5     | 8      | 13    |
| が け 地 の 問 題   |           | 0     | 26     | 26    |
| 多 重 債 務 問 題   |           | 47    | 88     | 135   |
| 架 空 請 求       |           | 1     | 10     | 11    |
| 成 年 後 見       |           | 16    | 111    | 127   |
| そ の 他         |           | 24    | 167    | 191   |
| 合 計           |           | 1,116 | 3,379  | 4,495 |

## (5) 交通事故相談・交通事故法律相談の内訳(内容別)

(件)

| 内 容 \ 区 分   |  | 交通事故相談 | 交通事故法律相談 | 合 計 |
|-------------|--|--------|----------|-----|
| 自賠責保険や任意保険  |  | 17     | 0        | 17  |
| 損害賠償額の算定や請求 |  | 90     | 34       | 124 |
| 過失割合        |  | 24     | 7        | 31  |
| 症状固定        |  | 3      | 0        | 3   |
| 後遺障害        |  | 5      | 0        | 5   |
| 労災保険・健康保険   |  | 3      | 0        | 3   |
| 示談          |  | 5      | 2        | 7   |
| 訴訟・調停       |  | 4      | 1        | 5   |
| 警察・検察       |  | 24     | 6        | 30  |
| その他         |  | 1      | 19       | 20  |
| 合 計         |  | 176    | 69       | 245 |

## (6) 登記相談の内訳(内容別)

(件)

| 内 容 \ 区 分  | 司法書士 | 土地家屋調査士 | 合 計 |
|------------|------|---------|-----|
| 所有権移転の登記   | 100  | 0       | 100 |
| 土地・建物の表示登記 | 3    | 21      | 24  |
| その他の登記     | 5    | 0       | 5   |
| 税金問題       | 5    | 0       | 5   |
| 法律問題       | 25   | 3       | 28  |
| 成年後見       | 0    | 0       | 0   |
| 宅地建物等      | 3    | 1       | 4   |
| 境界問題       | 0    | 26      | 26  |
| 合 計        | 141  | 51      | 192 |

## (7) 税務相談の内訳(内容別)

(件)

| 内 容       |          | 件 数 |
|-----------|----------|-----|
| 国 税       | 相続税の問題   | 40  |
|           | 贈与税の問題   | 29  |
|           | 所得税の問題   | 38  |
|           | 譲渡所得税の問題 | 28  |
| 県税の問題     |          | 0   |
| 市税の問題     |          | 2   |
| その他税一般の問題 |          | 7   |
| 合 計       |          | 144 |

## (8) 宅地建物相談の内訳(内容別)

(件)

| 分 類        | 内 容                                  | 件 数 |
|------------|--------------------------------------|-----|
| 業者に関する問題   | 土地・建物の売買・賃貸の際の業者の選び方等                | 10  |
| 契約に関する問題   | 土地・建物の売買・賃貸の際の取引上の注意等                | 15  |
| 物件に関する問題   | 土地・建物の売買・賃貸の物件等                      | 22  |
| 報酬に関する問題   | 土地・建物の売買・賃貸の報酬等                      | 0   |
| 借地借家に関する問題 | 借地借家の立ち退き・増改築・更新等                    | 53  |
| 手付金に関する問題  | 手付金・内金・契約解除等                         | 0   |
| 税金に関する問題   | 売買・賃貸・買い換えに関する税金                     | 3   |
| ローンに関する問題  | 売買時のローン                              | 1   |
| 登記に関する問題   | 登記の手続き・注意事項・構図と実際の位置・面積の差異、農地転用の手続き等 | 5   |

|                  |                                     |     |
|------------------|-------------------------------------|-----|
| 民法に関する問題         | 契約以外民法一般                            | 10  |
| 宅地建物取引業法に関する相談   | 報酬の過当要求・誇大広告・重要事項の説明等宅地建物取引業法に関すること | 0   |
| 建築（建築基準法）に関する相談  | 違反建築・道路位置指定・都市計画道路と建築物の関係           | 2   |
| 価格等に関する相談        | 地価相場・地価鑑定の依頼等                       | 2   |
| 国土法・都市計画法等に関する相談 | 都市計画法、宅地造成規制法等                      | 0   |
| 空き家に関する相談        | 空き家に関すること                           | 1   |
| そ の 他            |                                     | 2   |
| 合 計              |                                     | 126 |

(9) 行政相談の内訳(内容別) (件)

| 分 類        | 設 定<br>定例<br>相談 | 行 政 相 談 会 |      |        |        | 合 計 |
|------------|-----------------|-----------|------|--------|--------|-----|
|            |                 | 5月30日     | 6月2日 | 10月17日 | 11月17日 |     |
| 国(含特殊法人)   | 7               | 8         | 3    | 0      | 0      | 18  |
| 県          | 1               | 0         | 0    | 0      | 0      | 1   |
| 市          | 5               | 2         | 1    | 2      | 0      | 10  |
| その他(民事案件等) | 2               | 61        | 2    | 0      | 0      | 65  |
| 合 計        | 15              | 71        | 6    | 2      | 0      | 94  |

(10) くらしの人権相談の内訳(内容別) (件)

| 内 容   | 件 数 |
|-------|-----|
| 家 族   | 2   |
| 職 場   | 2   |
| 近 隣   | 7   |
| そ の 他 | 16  |
| 合 計   | 27  |

(11) 行政書士相談の内訳(内容別) (件)

| 内 容       | 件 数 |        |     |     |
|-----------|-----|--------|-----|-----|
|           | 相談室 | 行政センター | 終活等 | 合 計 |
| 相 続       | 38  | 157    | 41  | 236 |
| 遺 言       | 21  | 40     | 72  | 133 |
| 契 約       | 2   | 10     | 5   | 17  |
| 成 年 後 見   | 12  | 15     | 14  | 41  |
| 交 通 事 故   | 0   | 0      | 0   | 0   |
| 会 社 設 立   | 0   | 4      | 0   | 4   |
| 墓 関 連     | 2   | 1      | 5   | 8   |
| 他 土 業 案 内 | 2   | 11     | 2   | 15  |
| そ の 他     | 2   | 30     | 3   | 35  |
| 合 計       | 79  | 268    | 142 | 489 |

## (12) 社会保険労務相談の内訳(内容別) (件)

| 内 容         | 件 数 |
|-------------|-----|
| 賃金・時間外労働問題  | 5   |
| 労働時間・休暇問題   | 5   |
| 転勤・出向・転職問題  | 1   |
| 退職・解雇問題     | 10  |
| ハラスメント・差別問題 | 7   |
| 安全衛生・労災関係   | 6   |
| 社会保険・年金関係   | 66  |
| そ の 他       | 4   |
| 合 計         | 104 |

## (13) 司法書士相談の内訳(内容別) (件)

| 内 容     | 件 数    |        |     |
|---------|--------|--------|-----|
|         | 本庁舎会議室 | 行政センター | 合 計 |
| 登 記     | 21     | 58     | 79  |
| 相 続     | 8      | 33     | 41  |
| 成年後見    | 5      | 6      | 11  |
| 法 律 問 題 | 3      | 6      | 9   |
| そ の 他   | 0      | 5      | 5   |
| 合 計     | 37     | 108    | 145 |

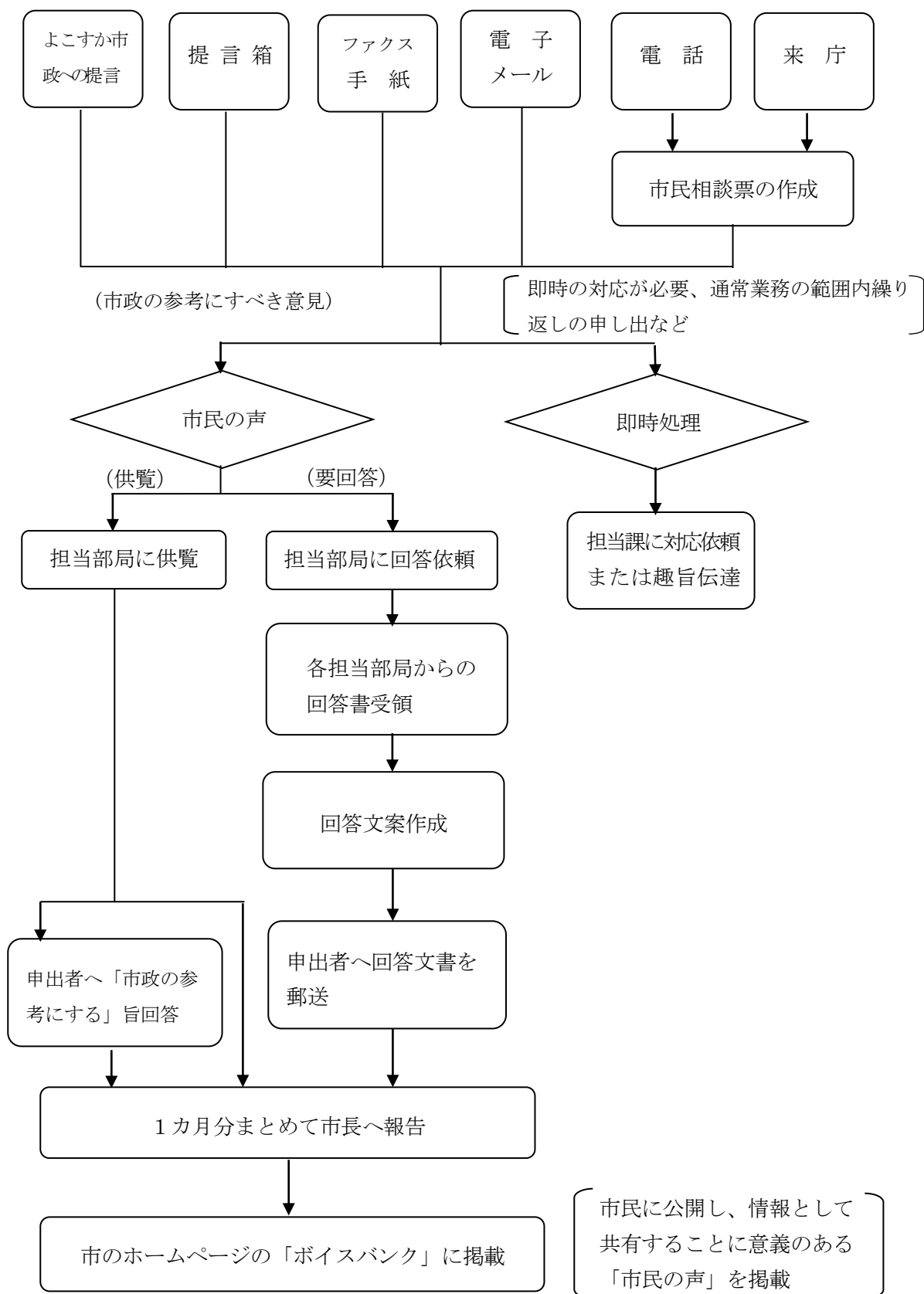
## (14) 相続税相談の内訳(内容別) (件)

| 内 容            | 件 数 |
|----------------|-----|
| 相続税            | 49  |
| 贈与税            | 7   |
| その他の税金         | 5   |
| その他(相続・遺産分割など) | 6   |
| 合 計            | 67  |

## (15) 公証人相談の内訳(内容別) (件)

| 内 容   | 件 数 |
|-------|-----|
| 遺 言   | 3   |
| そ の 他 | 1   |
| 合 計   | 4   |

#### 4 市政相談の事務処理の流れ



## 5 ボイスバンク

平成14年7月から開始した「市民の声」検索閲覧システム『ボイスバンク』は、「よこすか市政への提言」や提言箱、手紙、電話、ファクス、電子メール等でいただいた市民の声をデータベース化し、インターネット上で公開するシステムです。

『ボイスバンク』への掲載は、「市民の声」のうち、情報として公開することによって、市民と行政とが共有することに意義があるものを選定しています。

「市民の声」およびそれに対する回答を公開する中で、個人情報にかかわる部分並びに個人を推定できるような記載は、記載内容を抽象化したり、削除したりするように配慮しています。また、身内の問題など、まさしく個人情報に関するものは掲載しません。

データは、広聴としての事務処理後に、月ごとにまとめて掲載するとともに、古いデータを削除していき、常に約2年分の情報を公開しております。令和7年7月末現在で、令和5年5月～令和7年5月分の304件（令和6年度分は139件）を掲載しています。

### （１）掲載場所

横須賀市ホームページ内

広聴→市民の声「ボイスバンク」（VOICE BANK）

<http://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/2715/voicebank/>

なお、紙ベースでもご覧いただけるように、ボイスバンクの閲覧用ファイルを作成し、市役所本庁舎1階の市政情報コーナーに置いてあります。

### （２）検索方法

市民の声は、次の4つの方法で検索することが可能です。

#### ① 「受付年月」からの検索

#### ② 「内容カテゴリー(15項目)」からの検索

##### 【カテゴリー】

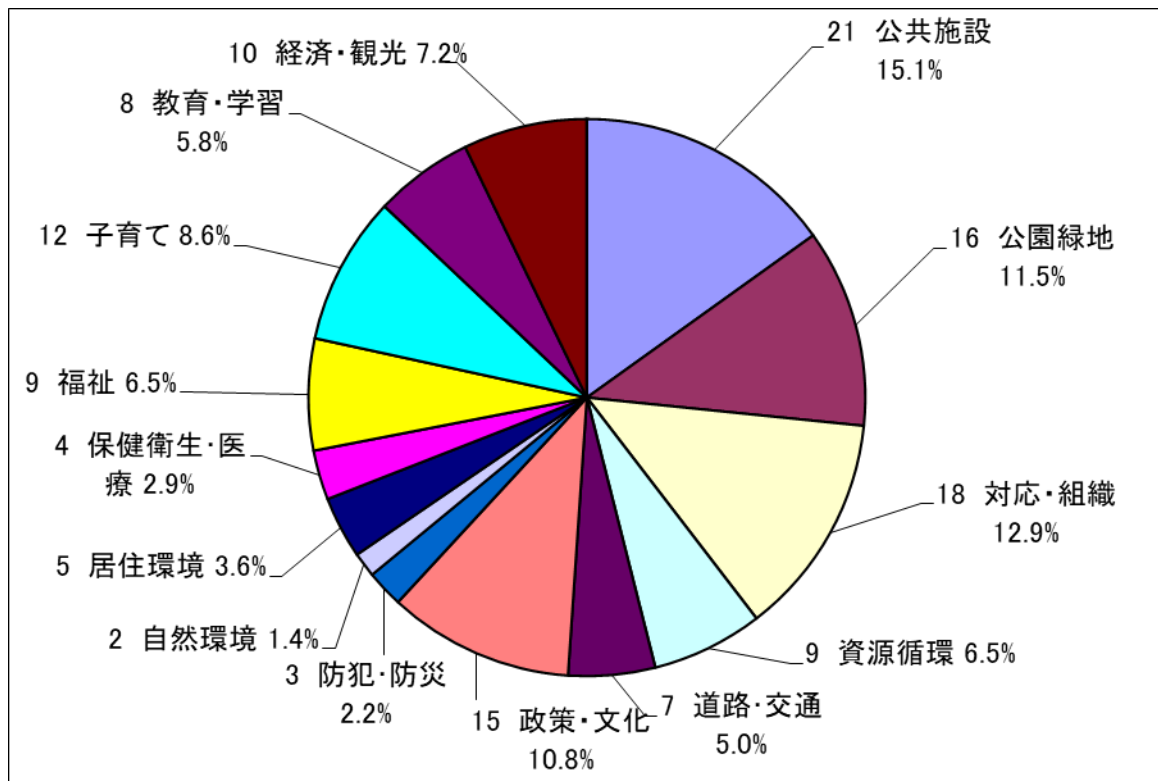
- ✧ 公共施設（公園を除く公共施設全般）
- ✧ 公園緑地
- ✧ 対応・組織（職員対応・組織体制）
- ✧ 資源循環（ごみ・美化・リサイクル）
- ✧ 道路・交通
- ✧ 政策・文化（基本政策・文化・広報）
- ✧ 防犯・防災
- ✧ 自然環境（海・山・川、環境計画）
- ✧ 居住環境（都市計画・開発・公害・ペット）
- ✧ 保健衛生・医療
- ✧ 福祉（高齢・障害・生活保護）

- ◇ 子育て（児童福祉・青少年育成・母子保健）
- ◇ 教育・学習（学校教育・生涯学習・スポーツ）
- ◇ 経済・観光（産業振興・観光）
- ◇ その他

③ 意見等および回答に記載されている言葉を「キーワード」として検索

④ 記載内容を所管する「横須賀市の担当部」からの検索

図5 ボイスバンク・カテゴリー別掲載状況（令和6年4月～令和7年3月分）



### （３）ボイスバンク（市民の声）掲載案件の傾向

「市民の声」として受理したご意見・ご要望などは、すべて関係各部課および関係機関へ回付し、今後の市政運営の参考としています。市政に対する市民の皆さまからのご質問やご意見は、速やかに対応することを基本としていますが、予算措置が必要な場合など、すぐには対応できないことについては、内容を検討のうえ、貴重なご意見として、今後の施策の参考とさせていただいております。

令和6年度は、コミュニティセンターの利用に関することや、公園施設、道路などについてのご意見が多くありました。改善実績としては、ヴェルク横須賀の使用料支払い期限の延長や、庁舎のバリアフリートイレの設備がわかる案内図の掲示、コミュニティセンターの体育館の備品購入などです。

カテゴリー別の割合は、図5のとおりで、1番目が、「公共施設」の設備の改善などに関するご意見、2番目以降は「対応・組織」の職員の対応など、「公園・緑地」への要望、「政策・文化」に関するご意見をいただきました。

ボイスバンクのカテゴリーの分類から、平成6年度いただいたご意見は、公共施設・公園などのハード面、ソフト面のご要望とともに、交通インフラ、福祉の

施策など多岐にわたりました。時代や状況の変化に応じていただくご意見は、より良い市政の運営と充実した市民サービス向上に向けて、一層の努力が求められていると考えています。

県や国などが管轄することに対してのご意見も寄せられており、その場合は、関連する機関に文書でお伝えしています。

皆さまから寄せられたご意見・ご要望について「ボイスバンクで回答を見た」というご意見もあり、ボイスバンクが浸透していることがうかがえます。今後も、ボイスバンクを市民への情報公開の場として提供していくとともに、市民と市をつなぐ情報共有・相互理解の場として活用していきたいと考えます。

## 6 団体要望

労働団体や福祉関連団体、地域団体等から、市の施策等に関する要望・陳情を受け付けています。

令和6年度に受け付けた28件の内訳は、次のとおりです。

|               |    |
|---------------|----|
| 福祉施策に関する要望    | 9件 |
| 医療・介護施策に関する要望 | 8件 |
| 勤労者施策に関する要望   | 4件 |
| 市の施策全般に関する要望  | 3件 |
| 子育て施策に関する要望   | 1件 |
| 入札に関する要望      | 1件 |
| 建築に関する要望      | 1件 |
| スポーツに関する要望    | 1件 |

## 7 市民相談のあゆみ

### (1) 市民相談室のあゆみ

|             |                    |
|-------------|--------------------|
| 昭和22年7月14日  | 庶務課市政紹介係           |
| 昭和23年4月1日   | 文書課市政紹介係           |
| 昭和24年2月12日  | 文書課広報係             |
| 昭和24年9月22日  | 総務部庶務課（広報事項）       |
| 昭和29年2月6日   | 総務部文書課市民室          |
| 昭和37年4月2日   | 総務部庶務課広報係          |
| 昭和40年10月16日 | 市長公室広報課市民相談係       |
| 昭和44年10月7日  | 市民部広報課広聴係          |
| 昭和48年10月18日 | 市長室話し合い課市民相談室      |
| 平成6年4月1日    | 市民部市民生活課市民相談室      |
| 平成9年4月1日    | 市民部市民生活課市民相談担当     |
| 平成10年4月1日   | 市民相談担当に団体広聴事務追加    |
| 平成24年4月1日   | 市民部市民生活課市民相談係      |
| 令和4年4月1日    | 民生局地域支援部市民生活課市民相談係 |
| 令和5年4月1日    | 民生局地域支援部市民相談室市民相談係 |

### (2) 相談事業(各種相談)の変遷

| 相 談 名 称            | 実 施 年 度                                                                                  |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市政相談（市の業務に関する相談）   | 昭和22年7月14日～                                                                              |
| 市民生活相談             | 昭和22年7月14日～                                                                              |
| 法律相談（弁護士）          | 昭和41年4月1日～（平成30年度から、金曜日のみ2人体制）                                                           |
| 交通事故相談（職員）         | 昭和41年4月1日～                                                                               |
| 交通事故法律相談（弁護士）      | 昭和48年4月1日～                                                                               |
| 登記相談（司法書士・土地家屋調査士） | 昭和50年4月1日～（平成13年度から土地家屋調査士が加わる。）                                                         |
| 税務相談（税理士）          | 昭和58年4月1日～                                                                               |
| 宅地建物相談（宅地建物取引士）    | 昭和52年4月1日～                                                                               |
| 年金相談（職員・社会保険事務所職員） | 昭和56年4月1日～平成14年3月31日                                                                     |
| 女性相談（婦人相談員）        | 平成6年4月1日～平成13年3月31日<br>（男女共同参画課に移管）                                                      |
| くらしの人権相談（人権擁護委員）   | 平成8年4月1日（市民相談室対応）～                                                                       |
| 行政相談（行政相談委員）       | 平成8年4月1日（市民相談室対応）～                                                                       |
| 家事相談（家事相談員）        | 平成14年4月1日～平成24年3月31日                                                                     |
| 行政書士相談（行政書士）       | 平成19年9月1日～（平成25年度、法律手続き相談から行政書士相談に名称変更。平成24年度から行政センターに加えて市民相談室でも相談開始。令和2年12月からは終活等相談を開始） |
| 社会保険労務相談（社会保険労務士）  | 平成22年11月1日～（平成24年度、労務相談から社会保険労務相談に名称変更）                                                  |
| 司法書士相談（司法書士）       | 昭和40年代～<br>（平成25年度から本庁舎会議室に加え、一部の行政センターでも相談開始）                                           |
| 相続税相談（税理士）         | 平成30年11月1日～                                                                              |

市民相談この一年（ 令和6(2024)年度 ）

令和7年7月発行

発行 横須賀市民生局地域支援部市民相談室

〒238-8550

横須賀市小川町11番地

電話：046-822-8114 fax：046-821-1315

e-mail：co-ci@city.yokosuka.kanagawa.jp

横須賀が好き!



YOKOSUKA CITY SINCE 1907

リサイクル適性 (A)

本冊子は、印刷用の紙へ  
リサイクルできます。