

市民相談この一年

(令和4(2022)年度版)

横須賀市民生局

地域支援部市民相談室

はじめに

この冊子は、令和4年度の1年間に、地域支援部市民生活課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。特に、民法（相続法）の改正などもあり、市民の方々の意識が高まり、様々な相談の中でも、相続や遺言など終活の相談が多い状況です。

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、曜日を定めて開催し、広く市民の方々にご利用いただいています。

令和4年度においては、令和2年度から新型コロナウイルス感染症の影響で、一部中止していた相談も再開し、コロナ禍前と同様の相談体制に戻すことができました。

令和5年度から、市民相談業務はその相談内容が多岐にわたり、さまざまな部局との連携が必要なことから、総合福祉会館にあった消費生活センターを本庁舎へ移転させ、市民相談室を課として独立させました。

今後も福祉部門との連携も図りながら、引き続き市民の皆さまが安心・安全な生活を過ごせるよう、その一助となるよう日々努めてまいります。

目 次

1	市民相談の概要.....	1
2	令和4年度市民相談の内容.....	7
3	令和4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い状況です。令和4年度は、新型コロナウイルス感染症について、前年度までより件数は減りましたが、感染症対策や抗原キットなど医療問題、また給付金など生活支援についてのご意見・ご要望をお受けしました。

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、様々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

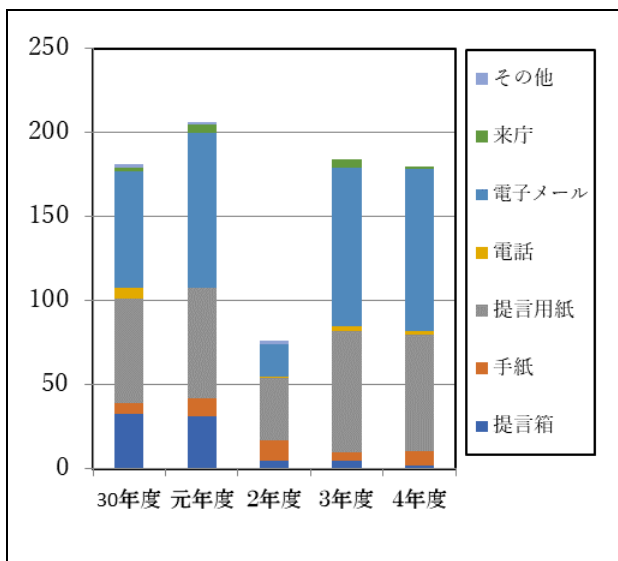
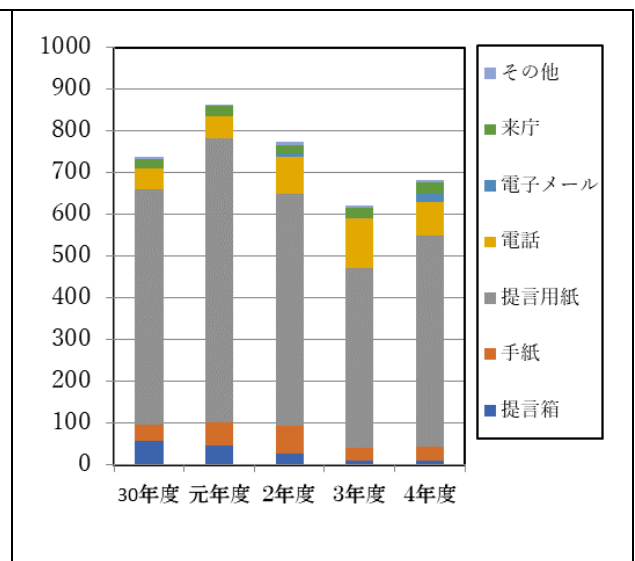


図2 即時処理受付媒体年度別推移



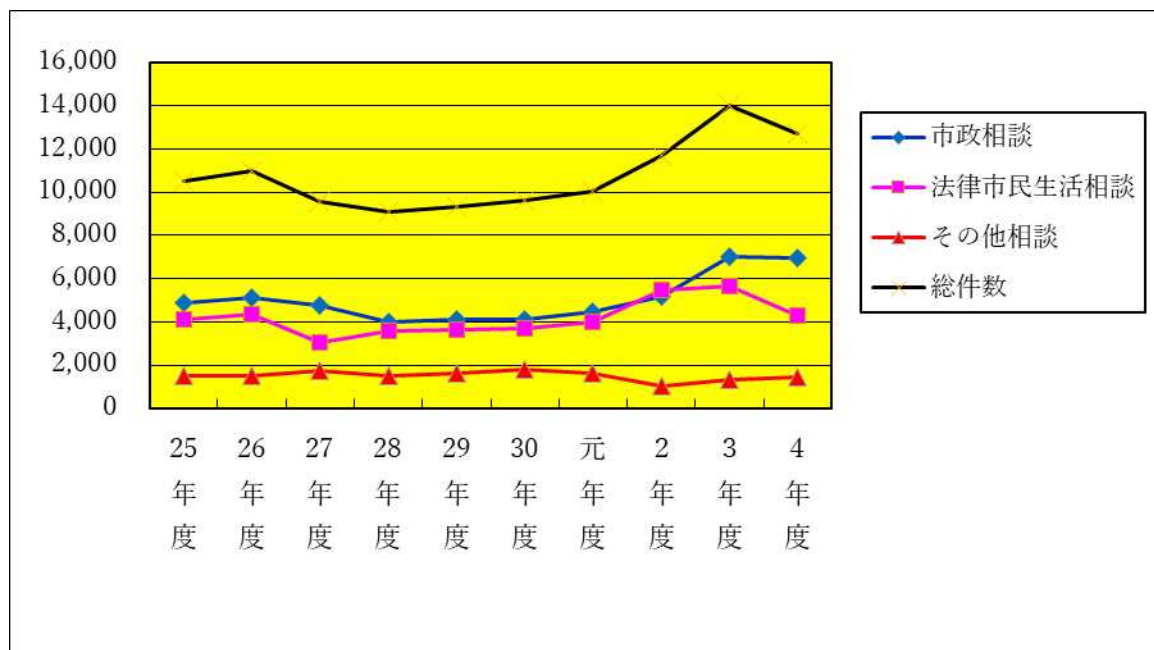
こうした市政に関するご意見については、「市民の声」として文書で回答していますが、文書で回答するよりも即時に対応することが必要であるものや、通常業務の範囲内のものなど、「市民の声」としての対応になじまない案件については、「即時処理」という分類を設け、速やかに対処しています。これに加え、「メール対応」という処理により、市業務の案内や簡易な問い合わせについて対応しています。

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させ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、内容も多岐にわたるため、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4年度の相談総件数は12,681件で、前年度比1,316件の減、1日当たりの相談件数は52.2件(前年度比5.6件減)でした。なお、この10年間で、図3のとおり、平成25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。

図3 市民相談受付件数の推移 (平成25～令和4年度)



(1) 市政相談

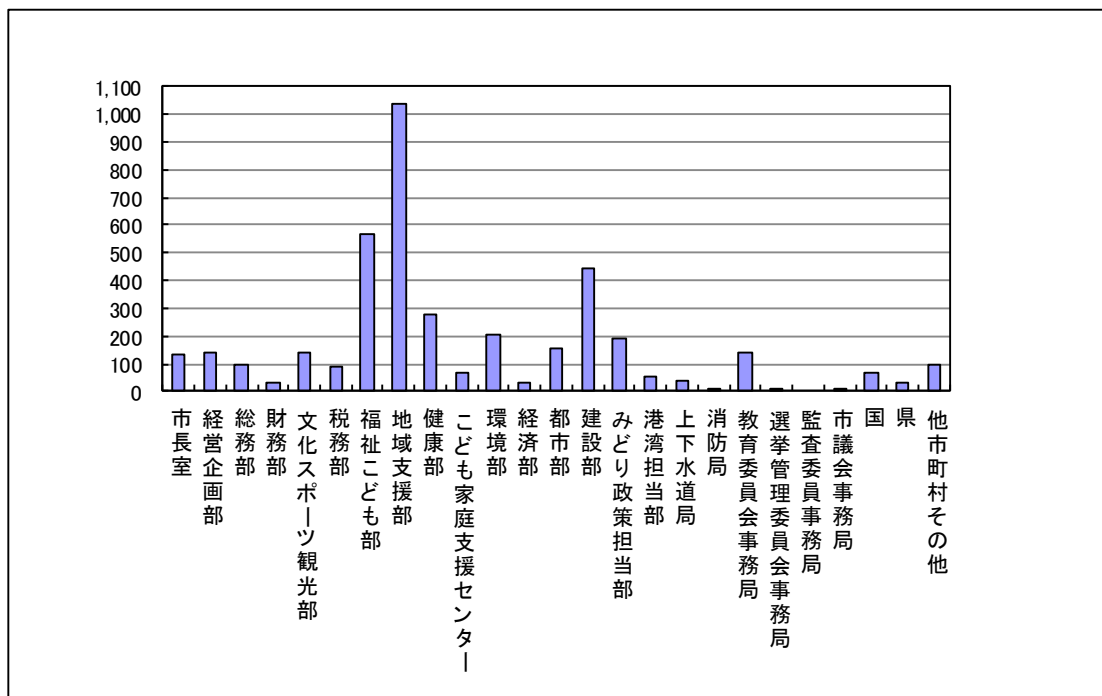
市政に関する相談は、「市民の声」・「即時処理」と分類して受け付けていますが、

その他のご案内程度のものも含めると、総計6,953件を受け付けました(前年度比35件減)。「市民の声」としては180件(前年度比4件減)、「即時処理」としては683件(前年度比62件増)、合わせて863件を受け付けました(前年度比58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。市民生活に身近な業務、臨時福祉給付金のほか民事の問題を市政の問題と取り違えたものなどが含まれる「地域支援部」が多く、高齢者や生活困難者への支援などを行っている「福祉こども部」、道路の要望などを扱っている「建設部」と続いています。新型コロナウイルス感染症の医療関連施策を行い、令和2、3年度に多かった「健康部」はその次で、前年度までとは様相が変わりました。

- 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」(1,172件。前年度比471件減)も含まれています。受付件数は、6,090件(前年度比93件減)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、2,874件含まれています。

図4 令和4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

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、3,154件（前年度4,530件、前年度比1,376件減）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4年度の相談件数は、1,128件（前年度1,114件、前年度比14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1,182件（前年度比170件減）と特に多く、次いで近隣との紛争497件（前年度比74件減）、離婚・養子離縁問題370件（前年度比22件減）、登記・供託手続き220件（前年度比68件減）その他家庭問題191件（前年度比22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 暮らしの人権相談（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、17件受けました（前年度比13件増）。

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13件受けました（前年度比7件増）。

また、行政相談会を5月に「国・県・市合同相談」として実施し、56件の相談を受け（前年度比10件減）、6月は、イベント会場に設置し、3件の相談を受けました（前年度比3件。前年度は実施できず）。10月は、行政相談週間（令和4年度は10月17日（月）～23日（日））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、4件（前年度比1件増）受けました。

定例相談と行政相談会を合わせた76件のうち、49件が民事案件で、国の仕事についての相談は10件、県の仕事についての相談は1件、市の仕事についての相談は16件となっています。

- 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、107件を受けました(前年度141件、前年度比34件減)。
- 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、43件を受けました(前年度48件、前年度比5件減)。
- 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、195件を受けました(前年度163件、前年度比32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、142件を受け付けました(前年度141件、前年度比1件増)。相続税に関する相談が最も多く、そのほか、譲渡所得税、贈与税、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須賀支部所属の宅地建物取引士に依頼し、115件を受けました(前年度100件、前年度比15件増)。借地借家の契約に関する相談が最も多く、そのほか、売買・賃借の契約や物件の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、416件を受けました(前年度371件、前年度比45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、60件を受けました(前年度71件、前年度比11件減)。社会保険・年金関係に関する相談が最も多く、そのほかは、安全衛生・労災関係労働時間・休暇問題、賃金・時間外労働、退職・解雇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20件、前年度比17件増）、行政センター（年6回実施）での相談は142件受けました（前年度129件、前年度比13件増）。相続や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、相続、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「おうちde相談 司法書士相続ホットライン」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68件受けました（前年度65件、前年度比3件増）。

⑫ 公証人相談（10月1日から7日（公証週間）のうち1日）

10月6日（木）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2件、前年度比2件増）

（4）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24件受け付けました（前年度35件、前年度比11件減）。新型コロナウイルス感染症の関連施策などの要望・陳情が減り、全体の件数も減少しています。

2 令和4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 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) 第3火曜日	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
	(行政相談会) 5月31日(国・県・市合同相談) 6月5日(ふれあいフェスティバル) 10月18日(行政相談週間に合わせ定例相談を拡大して実施)		
交通事故相談	月・水・金曜日 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 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) 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6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 奇数月に追浜・久里浜・西・大津・逸見・北下浦行政センターで実施。

3 令和4年度市民相談受付状況

(1) 月別受付状況

(件)

項目		月												合計
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
市政相談	市民の声 (市政への提言)	9	3	8	8	6	4	2	6	5	2	6	10	69
	市民の声 (その他)	11	11	11	6	7	12	7	6	5	10	15	10	111
	即時処理	30	66	76	85	59	51	62	41	55	49	67	52	683
	相談・照会等 ()内はメール 対応の再掲	443 (74)	430 (87)	489 (92)	444 (93)	505 (106)	567 (90)	485 (85)	512 (88)	546 (122)	570 (97)	514 (113)	585 (125)	6,090 (1,172)
団体要望		1	0	0	4	6	0	6	3	0	0	2	2	24
法律相談		96	89	99	97	107	85	92	92	94	84	88	107	1,128
市民生活相談		265	287	300	259	245	250	231	246	256	301	253	261	3,154
くらしの人権相談		2	0	2	0	0	0	1	2	2	2	2	4	17
行政相談	定例相談	0	0	0	0	0	3	0	1	1	0	4	4	13
	行政相談会	/	56	3	/	/	/	4	0	/	/	/	/	63
交通事故相談		4	5	8	7	3	9	12	9	10	17	13	10	107
交通事故法律相談 (弁護士)		2	3	2	4	3	6	4	4	5	1	5	4	43
登記相談		16	16	18	18	15	18	16	15	17	14	18	14	195
税務相談		12	12	11	12	12	12	12	12	12	12	12	11	142
宅地建物相談		10	12	12	7	7	9	11	12	8	9	12	6	115
行政書士相談	相談室	6	6	5	4	7	7	6	7	8	5	5	2	68
	行政センター	17	19	24	13	16	16	21	24	21	11	21	12	215
	終活等相談	12	9	9	10	11	12	11	12	10	11	12	14	133
社会保険労務相談		9	3	3	6	4	9	8	3	2	0	7	6	60
司法書士相談	本庁舎会議室	/	/	/	/	/	/	37	/	/	/	/	/	37
	行政センター	/	19	/	27	/	25	/	20	/	22	/	29	142
相続税相談		6	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	68
公証人相談		/	/	/	/	/	/	4	/	/	/	/	/	4
合計		949	1,051	1,086	1,086	1,016	1,019	1,037	1,032	1,063	1,126	1,052	1,149	12,681

(2) 年度別受付状況

(件)

項目		年度									
		25	26	27	28	29	30	元	2	3	4
市政相談	市民の声 (市政への提言)	250	352	309	160	92	62	66	37	72	69
	市民の声 (その他)	196	183	165	181	123	119	140	39	112	111
	即時処理	530	552	536	733	1,046	738	864	773	621	683
	相談・照会等 ()内はメール対応の再掲	3,914 (274)	4,035 (355)	3,731 (314)	2,884 (288)	2,799 (438)	3,167 (658)	3,362 (694)	4,323 (1,479)	6,183 (1,643)	6,090 (1,172)
	小計	4,890	5,122	4,741	3,958	4,060	4,086	4,432	5,172	6,988	6,953
団体要望		19	18	22	22	22	30	31	24	35	24
法律相談		828	839	830	853	1,106	1,123	1,103	1,138	1,114	1,128
市民生活相談		3,286	3,492	2,236	2,723	2,542	2,595	2,877	4,360	4,530	3,154
くらしの人権相談		14	12	10	12	10	10	10	—	4	17
行政相談		69	55	88	81	77	76	76	54	75	76
交通事故相談		200	160	142	113	169	237	219	201	141	107
交通事故法律相談 (弁護士)		37	24	23	24	49	52	43	50	48	43
登記相談		209	214	233	182	185	204	205	136	163	195
税務相談		158	170	200	159	201	212	217	127	141	142
宅地建物相談		143	140	134	132	126	133	121	86	100	115
行政書士相談	相談室	62	88	98	54	48	63	57	42	58	68
	行政センター	293	341	329	277	260	255	231	124	189	215
	終活等相談								34	124	133
社会保険労務相談		40	32	35	48	39	36	43	61	71	60
司法書士相談	本庁舎会議室	113	76	123	86	110	118	66	27	20	37
	行政センター	162	212	294	332	319	353	235	—	129	142
相続税相談							26	66	59	65	68
公証人相談		5	6	5	10	8	6	4	—	2	4
合計		10,528	11,001	9,543	9,066	9,331	9,615	10,036	11,695	13,997	12,681

※ 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、10月に実施している。また、行政センターでの相談は、令和4年度、奇数月に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)

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 対応	その他	小計	
市長室	7	17	24	67	40	107	131
経営企画部	7	43	50	48	43	91	141
総務部	0	28	28	28	45	73	101
財務部	5	0	5	17	12	29	34
文化スポーツ観光部	16	43	59	67	15	82	141
税務部	5	4	9	12	68	80	89
福祉こども部	19	42	61	103	400	503	564
地域支援部	23	61	84	433	522	955	1,039
健康部	13	32	45	100	134	254	279
こども家庭支援センター	2	8	10	10	45	55	65
環境部	5	17	22	43	140	183	205
経済部	5	2	7	14	14	28	35
都市部	13	22	35	11	107	118	153
建設部	16	207	223	64	156	220	443
みどり政策担当部	16	62	78	40	70	110	188
港湾担当部	6	30	38	10	6	18	52
上下水道局	3	1	4	11	26	37	41
消防局	1	1	2	3	7	10	12
教育委員会事務局	18	45	63	60	21	81	144
選挙管理委員会事務局	0	0	0	6	6	12	12
監査委員事務局	0	0	0	0	0	0	0
市議会議会局	0	0	0	1	6	7	7
国	0	2	2	1	64	65	67
県	0	8	8	2	26	28	36
他市町村その他	0	7	7	21	71	92	99
相談案内	0	1	1	0	2,874	2,874	2,875
小計	180	683	863	1,172	4,918	6,090	6,953
団体要望	—	—	24	—	—	—	24
合計	—	—	887	—	—	6,090	6,977

(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		46	117	163
	売 買		15	80	95
	通 行 権 他		23	37	60
建物	借 家 問 題		42	108	150
	売 買		5	34	39
	そ の 他		7	32	39
登 記 ・ 供 託 手 続			3	217	220
近 隣 と の 紛 争			111	386	497
相 続 ・ 贈 与 問 題			316	866	1,182
結 婚 ・ 養 子 縁 組			5	27	32
離 婚 ・ 養 子 離 縁			159	211	370
そ の 他 家 庭 問 題			52	139	191
損害賠償	交 通 事 故		0	30	30
	不 法 行 為 等		74	41	115
契 約 問 題			39	64	103
金 銭 問 題			63	71	134
商 事 問 題			6	29	35
雇 用 問 題			25	72	97
刑 事 問 題			12	5	17
訴 訟 問 題			10	24	34
日 照 権 問 題			3	4	7
が け 地 の 問 題			0	13	13
多 重 債 務 問 題			68	87	155
架 空 請 求			1	14	15
成 年 後 見			16	102	118
そ の 他			27	344	371
合 計			1,128	3,154	4,282

(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
自賠償保険や任意保険		10	5	11
損害賠償額の算定や請求		55	22	77
過失割合		10	10	20
症状固定		9	3	12
後遺障害		6	3	9
労災保険・健康保険		5	0	5
示談		3	1	4
訴訟・調停		2	2	4
警察・検察		3	0	3
その他		4	1	5
合 計		107	43	150

(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		103	1	104
土地・建物の表示登記		2	10	12
その他の登記		7	0	7
税金問題		2	1	3
法律問題		25	6	31
成年後見		1	0	1
宅地建物等		4	4	8
境界問題		0	29	29
合 計		144	51	195

(7) 税務相談の内訳(内容別)

(件)

内 容		件 数
国 税	相続税の問題	47
	贈与税の問題	27
	所得税の問題	26
	譲渡所得税の問題	33
県税の問題		0
市税の問題		1
その他税一般の問題		8
合 計		142

(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	1
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	12
物件に関する問題	土地・建物の売買・賃貸の物件等	25
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	46
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	1
ローンに関する問題	売買時のローン	0
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	0

民法に関する問題	契約以外民法一般	22
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	2
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	4
価格等に関する相談	地価相場・地価鑑定への依頼等	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	0
その他		23
合 計		115

(9) 行政相談の内訳(内容別) (件)

分類	設定 定例相談	行政相談会			合計
		5月31日	6月5日	10月18日	
国(含特殊法人)	1	8	1	0	10
県	0	0	1	0	1
市	9	4	1	2	16
その他(民事案件等)	3	44	0	2	49
合 計	13	56	3	4	76

(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	6
そ の 他	7
合 計	17

(11) 行政書士相談の内訳(内容別) (件)

内 容	件 数			合計
	相談室	行政センター	終活等	
相 続	45	126	46	217
遺 言	11	34	50	95
契 約	4	5	3	12
成 年 後 見	3	14	15	32
交 通 事 故	0	0	0	0
会 社 設 立	0	0	0	0
墓 関 連	2	0	10	12
そ の 他	3	36	9	48
合 計	68	215	133	416

(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	4
転勤・出向・転職問題	0
退職・解雇問題	5
パワハラ・差別問題	4
安全衛生・労災関係	6
社会保険・年金関係	31
そ の 他	5
合 計	60

(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	14	48	62
相 続	14	49	63
成 年 後 見	1	10	11
法 律 問 題	7	15	22
そ の 他	1	20	21
合 計	37	142	179

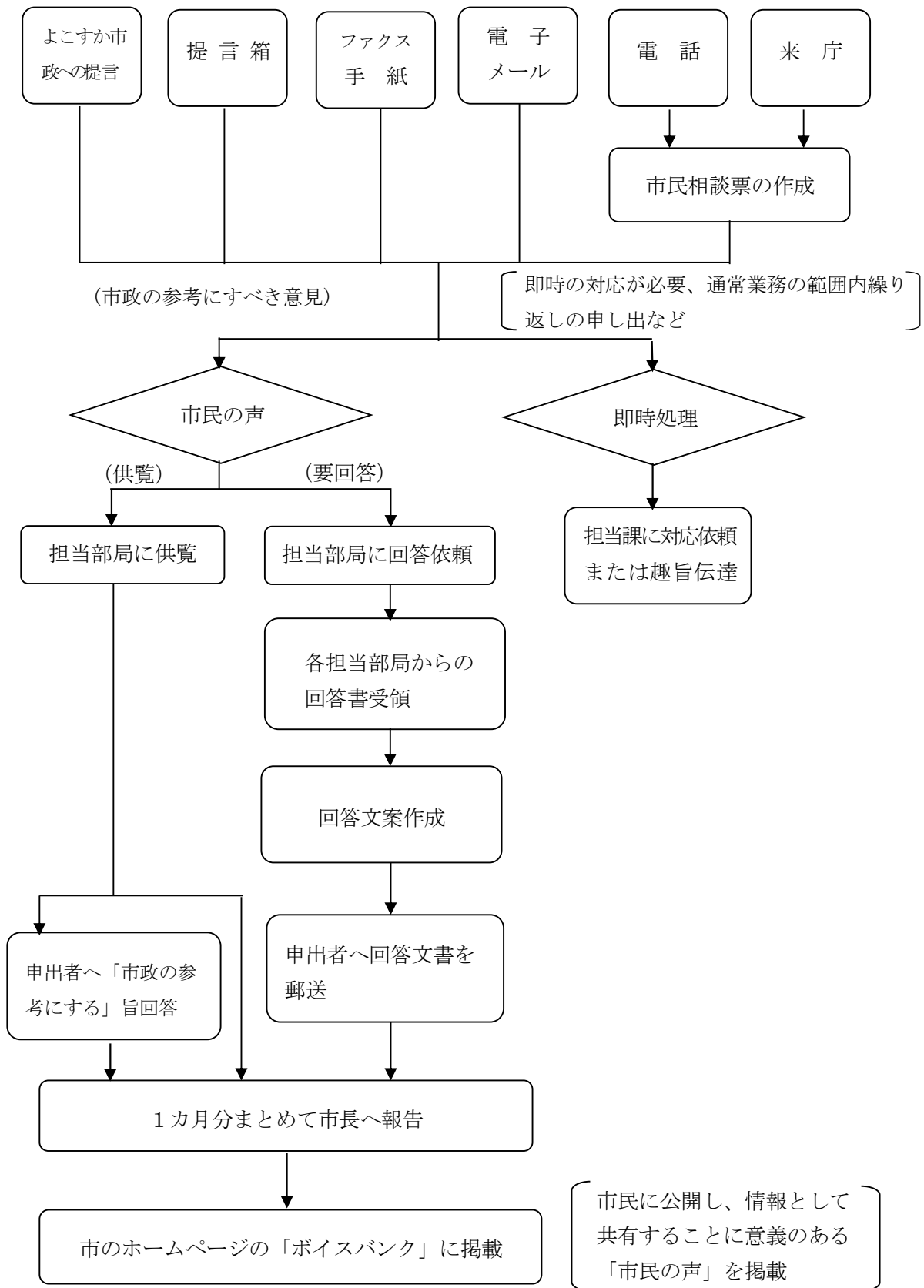
(14) 相続税相談の内訳(内容別) (件)

内 容	件 数
相続税	46
贈与税	8
その他の税金	7
その他(相続・遺産分割など)	7
合 計	68

(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5年7月末現在で、令和3年5月～令和5年5月分の333件（令和4年度分は164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。

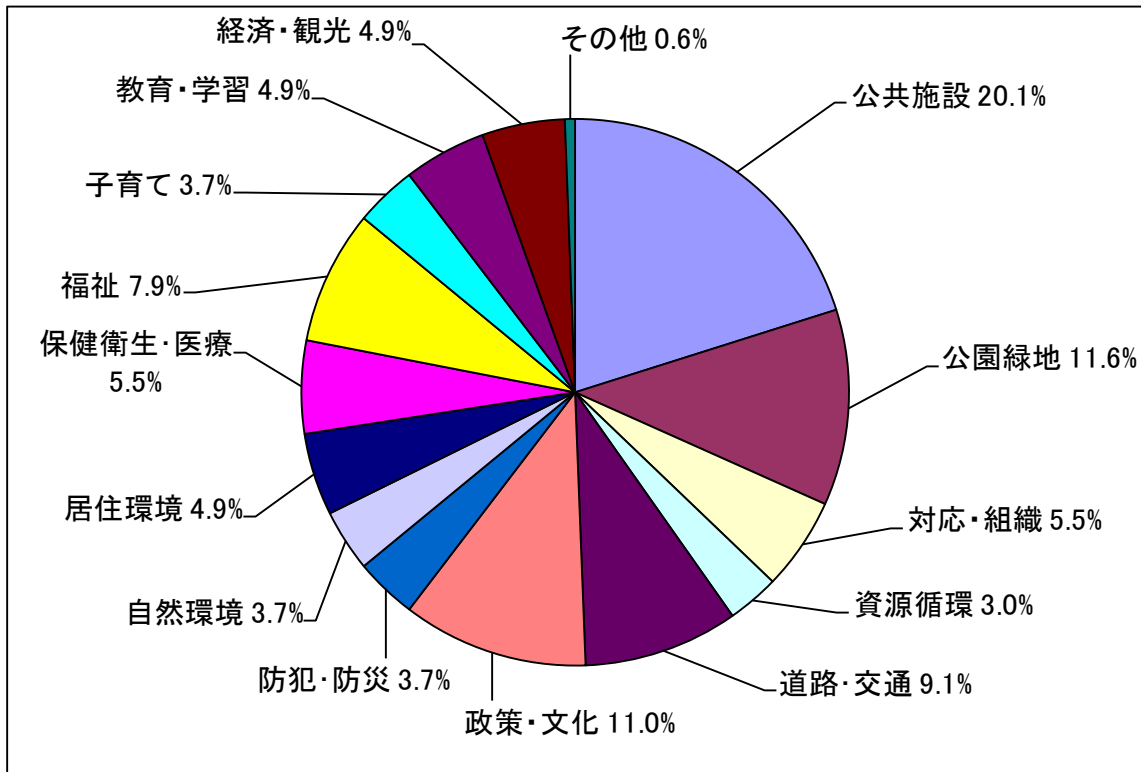
- ① 「受付年月」からの検索
- ② 「内容カテゴリー(15項目)」からの検索

【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4年4月～令和5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。

平成4年度は、新型コロナウイルス感染症に関してはマスク着用の任意化などについてのご意見がありました。また、老人福祉センター施設の存続に関するご意見などを複数いただきました。改善例としては、救急講習会の日曜開催のご要望を受け、開催することになりました。

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、再編など「公共施設」に関するご意見、2番目は公園の設備の改善や利用方法など「公園緑地」に関するご意見、3番目は横須賀市の人口増加策や市税・健康保険料の納付方法など「政策・文化」に関するご意見、4番目は交通インフラや道

路・その付属施設の整備など「道路・交通」に関するご意見、5番目は高齢者や障害者への施策や福祉の申請方法など「福祉」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4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、横須賀市の人口増加策や交通インフラ、福祉の施策など多岐にわたりました。昨年、一昨年のご意見が多かった新型コロナウイルス感染症対策など「保険、医療」に関するご意見は、6番目に減少しております。時代や状況の変化に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4年度に受け付けた24件の内訳は、次のとおりです。

福祉施策に関する要望	10件
市の施策全般に関する要望	4件
医療・介護施策に関する要望	3件
勤労者施策に関する要望	2件
子育て施策に関する要望	2件
入札に関する要望	1件
建築に関する要望	1件
平和に関する要望	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 （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～ （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4(2022)年度版）

令和5年8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。