

市民相談この一年

(令和2年度版)

横須賀市

市民部市民生活課

はじめに

この冊子は、令和2年度の1年間に、市民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。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。また、各行政センターにおいて、行政書士相談を毎月実施するとともに、司法書士による法律相談会を2カ月に1回、6カ所の行政センターを巡回して実施しております。

令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症発生の影響で、人数が多く集まる行政センターでの司法書士による法律相談会は中止するなどの対応を取りましたが、他の相談は、緊急事態宣言中は電話相談に切り替えたり、代替相談をご案内するなど、最小限の影響に留めるよう対応しました。

これからも、市民の方々のご心配や悩み事などを少しでも解消し、安心・安全な生活を確保するため、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2年度市民相談の内容.....	7
3	令和2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	ボイスバンクについて.....	16
6	団体要望について.....	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が増え、時勢に応じた事柄が多く、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症に関して、医療問題、教育環境、外出自粛や公園・観光地の利用方法などについても多くのご意見・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（非常勤職員）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、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15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

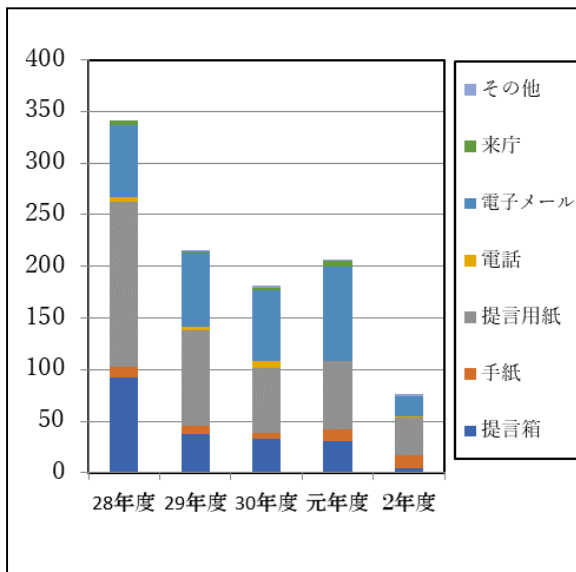
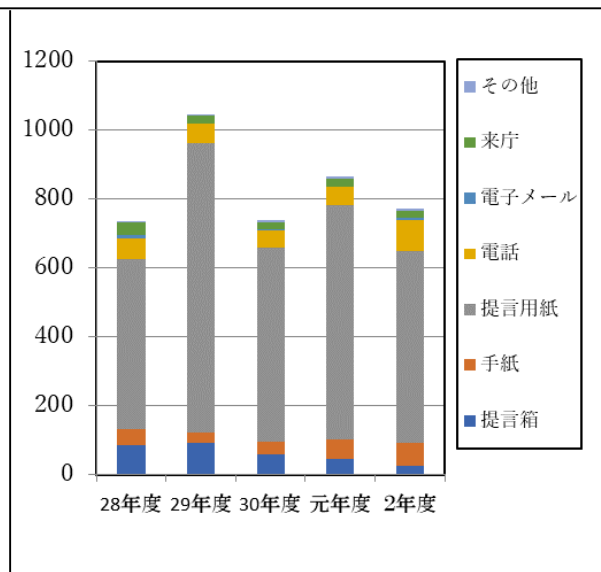


図2 即時処理受付媒体年度別推移



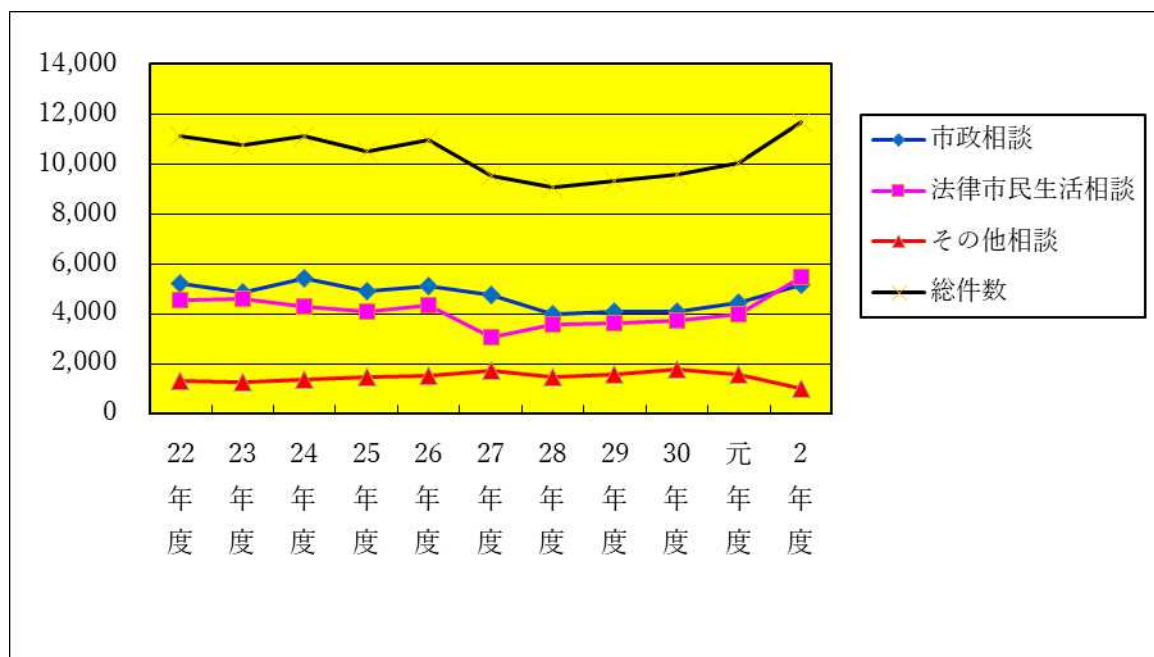
こうした市政に関するご意見については、「市民の声」として文書で回答していますが、文書で回答するよりも即時に対応することが必要であるものや、通常業務の範囲内のものなど、「市民の声」としての処理になじまない案件については、「即時処理」という分類を設け、速やかに対処しています。これに加え、「メール対応」という処置により、市業務の案内や簡易な問い合わせについての対応のスピードアップを図っています。

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2年度の相談総件数は、11,695件で、前年度比1,729件の増、1日当たりの相談件数は、48.1件(前年度41.4件)でした。なお、図3のとおり、平成22年度から平成26年度までの5年間は、約11,000件前後で推移し、平成27年度から令和元年度は、1万件を割り込み、令和2年度は再び、11,000件を上回りました。

図3 市民相談受付件数の推移 (平成22～令和2年度)



(1) 市政相談

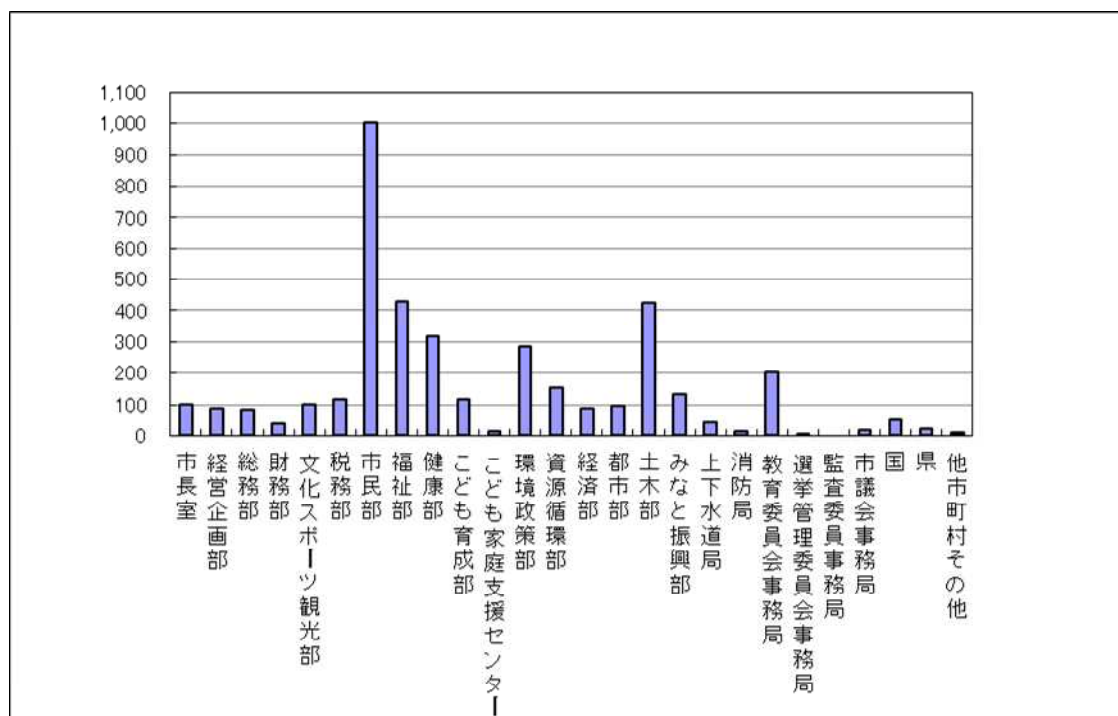
市政に関する相談は、「市民の声」、「即時処理」と分類して受け付けていますが、

その他のご案内程度のものも含めると、総計5,172件を受け付けました(前年度比740件増)。「市民の声」としては76件(前年度比130件減)、「即時処理」としては773件(前年度比91件減)、合わせて849件を受け付けました(前年度比221件減)。

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として新型コロナウイルス感染症の拡大防止などの対応業務が加わった「市民部」が突出して多く、そのあと「福祉部」、「土木部」、「健康部」が続いています。「健康部」においても、新型コロナウイルス感染症の医療対策について、多くのご意見・ご要望をお受けしました。

- 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ご意見です。
- ② 「即時処理」とは、寄せられたご意見等のうち、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」(1,479件。前年度比785件増)も含まれています。受付件数は、4,323件(前年度比961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、1,219件含まれています。

図4 令和2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)



※ 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。

※ 市民部関係の中には、民事の問題を市政の問題と取り違えたものや、趣旨不詳のもの、関係部局を特定するのが困難なものも含まれている。

(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、前年度比1,483件増の4,360件でした。

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2年度の相談件数は、前年度比35件増の1,138件でした。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ここ数年高くなってきたことから、平成29年度から金曜日のみ弁護士を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1,154件（前年度比184件増）と特に多く、次いで近隣との紛争503件（前年度比91件増）、離婚・養子離縁問題420件（前年度比5件増）、その他家庭問題282件（前年度比87件減）、金銭問題234件（前年度比80件増）、借家問題211件（前年度比64件増）、雇用問題206件（前年度比117件増）などが続きます。新型コロナウイルス感染症発生により生活に影響が及び、金銭問題、借家問題、雇用問題の増加数が高い状況でした。

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」などという要望が増えており、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 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）が相談をお受けしていますが、新型コロナウイルスの影響で実施できず、相談については法務局の人権相談等を案内するなど対応しました。

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）が相談をお受けしています。新型コロナウイルスの影響で、4～8月、1～3月は実施できませんでしたが、実施した9～12月に、定例相談で3件を受け付けました（前年度比1件増）。

また、行政相談会を10月20日に実施し、2件お受けし（前年度比6件減）、5月に実施予定であった「国・県・市合同相談」も10月29日に変更して開催し、49件の相談を受け付けました（前年度比10件減）。定例相談と行政相談会を合わせた54件のうち、24件が民事案件で、国の仕事についての相談は26件、市の仕事についての相談は4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、201件を受け付けました（前年度比18件減）。

④ 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、新型コロナウイルスの影響で4～6月は実施できませんでした。7～3月に136件を受け付けました（前年度比69件減）。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が続きます。

⑤ 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、127件を受け付けました（前年度比90件減）。所得税に関する相談が最も多く、そのほか、譲渡所得税、相続税、贈与税に関する相談などになります。

⑥ 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、86件を受け付けました（前年度比35件減）。借地借家の契約に関する相談が最も多く、そのほか、宅地建物取引の一般知識などの相談がありました。

⑦ 弁護士による交通事故相談（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、50件を受け付けました（前年度比7件増）。

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、200件を受け付けました（前年度比88件減）。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となっています。令和2年度中には、終活等に関する相談を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、61件を受け付けました（前年度比18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、賃金・時間外労働問題、安全衛生・労災関係に関する相談などです。新型コロナウイルス感染症発生の影響による雇用形態や給料・賃金などの相談もありました。

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27件（前年度比39件減）、行政センターでの相談は、新型コロナウイルス感染症発生の影響で中止しました（前年度比235件減）。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、成年後見、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、中止したときや、お急ぎのときなどに、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59件受け付けました（前年度比7件減）。

（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（前年度比7件減）。

2 令和2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 (※1)	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) 10月20日 10月29日(国・ 県・市合同相談)		
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
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
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
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(※2) 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 (※3)	司法書士	各種登記、成年後見、 法律問題など
相続税相談	第4水曜日	税理士	相続税など

○法律相談以下、司法書士相談まで、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）。緊急事態宣言下においては、電話相談のみとした。それ以外も、相談者の希望により電話相談も可能とした。

※1 新型コロナウイルスの影響で実施しなかった。

※2 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

※3 奇数月に実施予定の追浜・久里浜・西・衣笠・浦賀・北下浦行政センターの相談は、新型コロナウイルス感染症発生の影響で実施しなかった。

3 令和2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)	4	6	3	5	2	4	2	3	2	3	1	2	37
	市民の声 (その他)	3	1	1	5	2	4	5	6	5	1	4	2	39
	即時処理	55	51	53	52	62	79	56	87	99	70	55	54	773
	相談・照会等 ()内はメール 対応の再掲	517 (364)	312 (139)	364 (141)	387 (108)	344 (90)	307 (59)	409 (113)	321 (94)	312 (68)	346 (108)	343 (104)	361 (91)	4,323 (1,479)
団体要望		1	2	0	1	5	2	6	3	0	3	1	0	24
法律相談		90	92	98	102	92	89	105	94	94	87	93	102	1,138
市民生活相談		284	269	416	466	339	363	409	333	410	330	375	366	4,360
くらしの人権相談		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
行政 相談	定例相談	—	—	—	—	—	3	0	0	0	—	—	—	3
	行政相談会	/	—	—	/	/	/	51	—	/	/	/	/	51
交通事故相談		11	14	16	25	22	13	22	16	12	12	16	22	201
登記相談		—	—	—	13	15	16	18	17	16	12	15	14	136
税務相談		4	7	12	10	12	12	12	12	12	12	12	10	127
宅地建物相談		2	2	5	7	12	10	7	9	12	4	10	6	86
交通事故法律相談 (弁護士)		3	2	5	5	5	6	5	5	6	2	3	3	50
行政書士 相談	相談室	0	2	4	2	4	3	6	8	4	2	5	2	42
	行政センター	6	4	9	10	22	16	21	18	9	9	0	0	124
	終活等相談	/	/	/	/	/	/	/	/	10	9	7	8	34
社会保険労務相談		2	3	3	7	3	3	9	7	6	3	6	9	61
司法書士 相談	本庁舎会議 室	/	/	/	/	/	/	27	/	/	/	/	/	27
	行政センター	/	—	/	—	/	—	/	—	/	—	/	/	—
相続税相談		5	2	6	4	6	6	5	5	3	5	6	6	59
合 計		987	769	995	1,101	947	936	1,175	944	1,012	910	952	967	11,695

※ 上記相談において実施しなかったものは「—」と表示し、新型コロナウイルス感染症発生の影響によるもの。

(2) 年度別受付状況

(件)

項目		年度									
		23	24	25	26	27	28	29	30	元	2
市政 相談	市民の声 (市政への提言)	312	232	250	352	309	160	92	62	66	37
	市民の声 (その他)	184	232	196	183	165	181	123	119	140	39
	即時処理	505	401	530	552	536	733	1,046	738	864	773
	相談・照会等 ()内はメール対 応の再掲	3,855 (411)	4,573 (315)	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)
	小 計	4,856	5,438	4,890	5,122	4,741	3,958	4,060	4,086	4,432	5,172
団体要望		13	16	19	18	22	22	22	30	31	24
法律相談		840	836	828	839	830	853	1,106	1,123	1,103	1,138
市民生活相談		3,793	3,473	3,286	3,492	2,236	2,723	2,542	2,595	2,877	4,360
くらしの人権相談		10	15	14	12	10	12	10	10	10	—
行政相談		39	71	69	55	88	81	77	76	76	54
交通事故相談		271	237	200	160	142	113	169	237	219	201
登記相談		161	199	209	214	233	182	185	204	205	136
税務相談		117	139	158	170	200	159	201	212	217	127
宅地建物相談		159	155	143	140	134	132	126	133	121	86
交通事故法律相談 (弁護士)		34	37	37	24	23	24	49	52	43	50
家事相談		161									
行政書士 相談	相談室		78	62	88	98	54	48	63	57	42
	行政センター	211	272	293	341	329	277	260	255	231	124
	終活等相談										34
社会保険労務相談		25	49	40	32	35	48	39	36	43	61
司法書士 相談	本庁舎会議室	65	98	113	76	123	86	110	118	66	27
	行政センター			162	212	294	332	319	353	235	—
相続税相談									26	66	59
合 計		10,755	11,113	10,523	10,995	9,538	9,056	9,323	9,609	10,032	11,695

※ 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たが、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。

※ 社会保険労務相談（平成23年度、「労務相談」から名称変更）を、平成22年度（平成22年11月）から開始した。

※ 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。なお、例年実施していた行政センターでの相談は、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で中止した。

※ 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。

※ 家事相談は、平成23年度で終了している。

(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	2	24	26	56	17	73	99
経営企画部	2	38	40	20	28	48	88
総務部	2	20	22	28	34	62	84
財務部	0	8	8	17	14	31	39
文化スポーツ観光部	5	25	30	58	14	72	102
税務部	1	8	9	25	81	106	115
市民部	16	120	136	553	314	867	1,003
福祉部	8	35	43	62	325	387	430
健康部	11	43	54	123	139	262	316
こども育成部	3	3	6	62	48	110	116
こども家庭支援センター	2	0	2	1	12	13	15
環境政策部	7	80	87	114	85	199	286
資源循環部	4	11	15	50	88	138	153
経済部	1	5	6	27	56	83	89
都市部	2	11	13	10	72	82	95
土木部	2	213	215	77	133	210	425
みなと振興部	5	69	74	29	31	60	134
上下水道局	1	5	6	13	25	38	44
消防局	0	0	0	8	5	13	13
教育委員会事務局	2	46	48	135	21	156	204
選挙管理委員会事務局	0	0	0	2	0	2	2
監査委員事務局	0	0	0	0	0	0	0
市議会事務局	0	0	0	4	14	18	18
国	0	1	1	0	51	51	52
県	0	8	8	5	7	12	20
他市町村その他	0	0	0	0	11	11	11
相談案内	0	0	0	0	1,219	1,219	1,219
小計	76	773	849	1,479	2,844	4,323	5,172
団体要望	—	—	24	—	—	—	24
合計	—	—	873	—	—	4,323	5,196

(4) 法律相談・市民生活相談の内訳(内容別)

(件)

内 容		区 分		合 計
		法律相談	市民生活相談	
土地	借 地 問 題	41	86	127
	売 買	6	44	50
	通 行 権 他	47	55	102
建物	借 家 問 題	68	143	211
	売 買	5	16	21
	そ の 他	22	48	70
登 記 ・ 供 託 手 続		6	109	115
近 隣 と の 紛 争		56	447	503
相 続 ・ 贈 与 問 題		278	876	1,154
結 婚 ・ 養 子 縁 組		2	23	25
離 婚 ・ 養 子 離 縁		154	266	420
そ の 他 家 庭 問 題		41	241	282
損害賠償	交 通 事 故	2	33	35
	不 法 行 為 等	107	54	161
契 約 問 題		65	87	152
金 銭 問 題		81	153	234
商 事 問 題		4	30	34
雇 用 問 題		44	162	206
刑 事 問 題		16	10	26
訴 訟 問 題		5	18	23
日 照 権 問 題		8	12	20
が け 地 の 問 題		6	45	51
多 重 債 務 問 題		31	30	61
架 空 請 求		2	11	13
成 年 後 見		14	46	60
そ の 他		27	1,315	1,342
合 計		1,138	4,360	5,498

(5) 登記相談の内訳(内容別)

(件)

内 容	件 数
土地・建物の表示登記	3
所有権移転の登記	68
その他の登記	2
税金問題	0
法律問題	32
成年後見	0
多重債務	0
宅地建物相談等	1
境界問題	30
合 計	136

(6) 税務相談の内訳(内容別)

(件)

内 容		件 数
国 税	相続税の問題	30
	贈与税の問題	17
	所得税の問題	43
	譲渡所得税の問題	32
県税の問題		0
市税の問題		0
その他税一般の問題		5
合 計		127

(7) 宅地建物相談の内訳(内容別)

(件)

分 類	内 容	件 数	
法 律 関 係	宅地建物取引業法	報酬の過当要求・誇大広告・重要事項の説明等	8
	建築基準法、宅地造成等規制法、都市計画法	違反建築・道路位置指定・都市計画道路と建築物の関係	4
	農地法	農地転用の手続き・注意事項	0
	不動産登記法	登記の手続き・注意事項・構図と実際の位置・面積の差異等	1
	民法	境界・手付金・内金・契約解除・損害賠償等	5
	借地借家法	立ち退き・増改築・更新・借地の売買等	50
	小 計		68
一般相談	取引上の注意	0	
不動産税務相談	売買・賃貸・買い換えに関する税金	0	
建築相談	住宅設計・請負契約の仕方等	1	
鑑定相談	地価相場・地価鑑定の依頼等	0	
物件相談	土地や建物を売りたい・買いたい等	17	
合 計		86	

(8) 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
		10月20日	10月29日	
国(含特殊法人)	2	1	23	26
県	0	0	0	0
市	1	1	2	4
その他(民事案件等)	0	0	24	24
合計	3	2	49	54

(9) 暮らしの人権相談の内訳(内容別) (件)

内 容	件 数
家 族	—
職 場	—
近 隣	—
そ の 他	—
合 計	—

※新型コロナウイルス感染症の影響により、実施しなかった。

(10) 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	26	67	16	109
遺 言	7	22	9	38
契 約	2	3	0	5
成年後見	0	7	3	10
交通事故	0	0	0	0
会社設立	1	0	0	1
そ の 他	6	25	6	37
合計	42	124	34	200

(11) 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	8
労働時間・休暇問題	2
転勤・出向・転職問題	1
退職・解雇問題	10
セクハラ・差別問題	3
安全衛生・労災関係	5
社会保険・年金関係	27
そ の 他	5
合計	61

(12) 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	—	14
成年後見	5	—	5
法 律 問 題	5	—	5
そ の 他	3	—	3
合 計	27	—	27

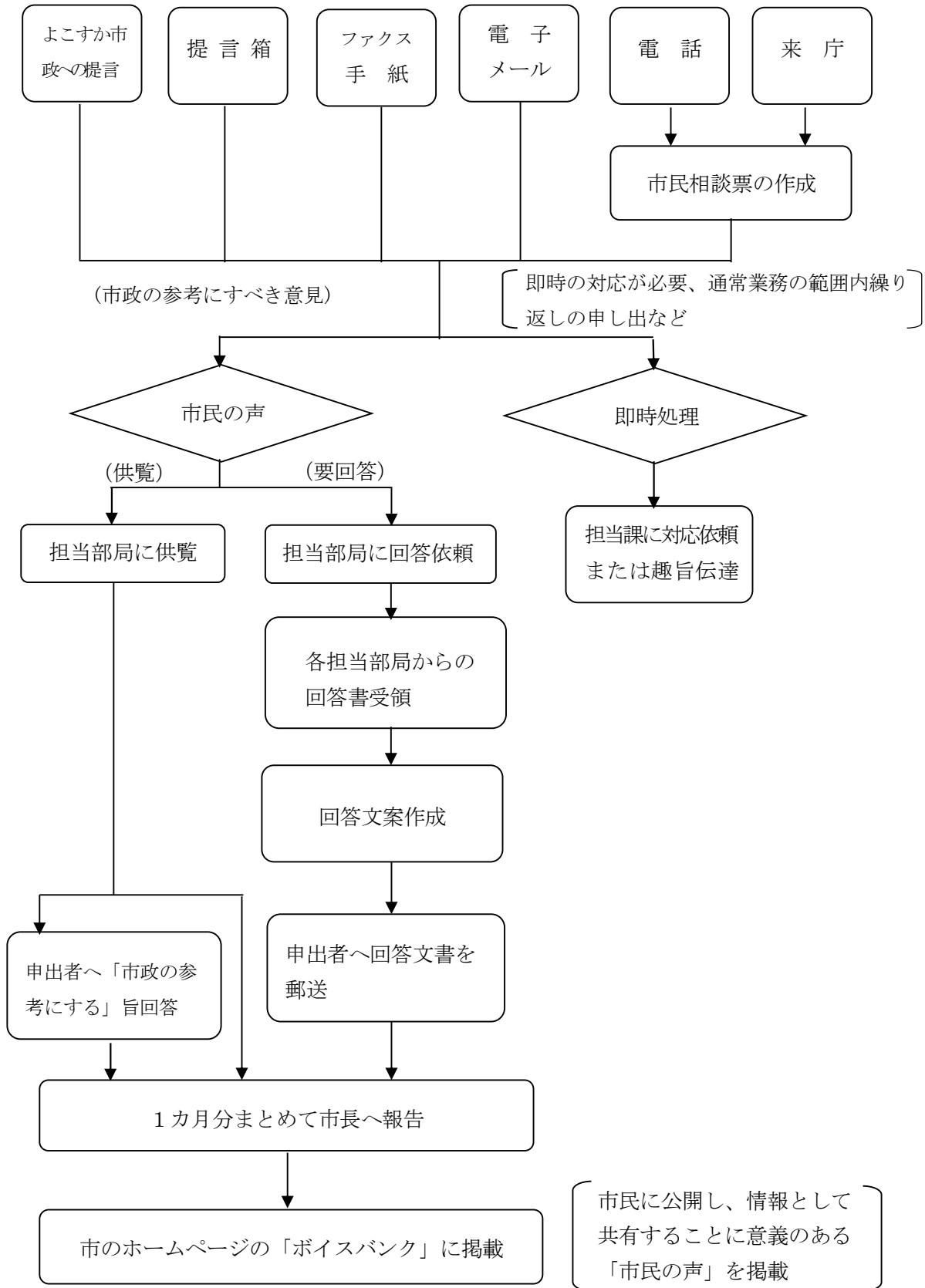
※新型コロナウイルス感染症の影響により、実施しなかった。

(13) 相続税相談の内訳(内容別)

(件)

内 容	件 数
相続税	52
贈与税	4
その他の税金	0
その他(相続・遺産分割など)	3
合 計	59

4 市政相談の事務処理の流れ



5 ボイスバンクについて

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、電子メール等で頂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3年分の情報を公開しております。令和3年6月末現在で、平成30年4月～令和3年3月分の433件（令和2年度分は72件）を掲載しています。

なお、「市民の声」検索システム『ボイスバンク』は、平成23年10月3日にリニューアルし、画面をより見やすくしました。

(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/2405/voicebank/index.html>

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

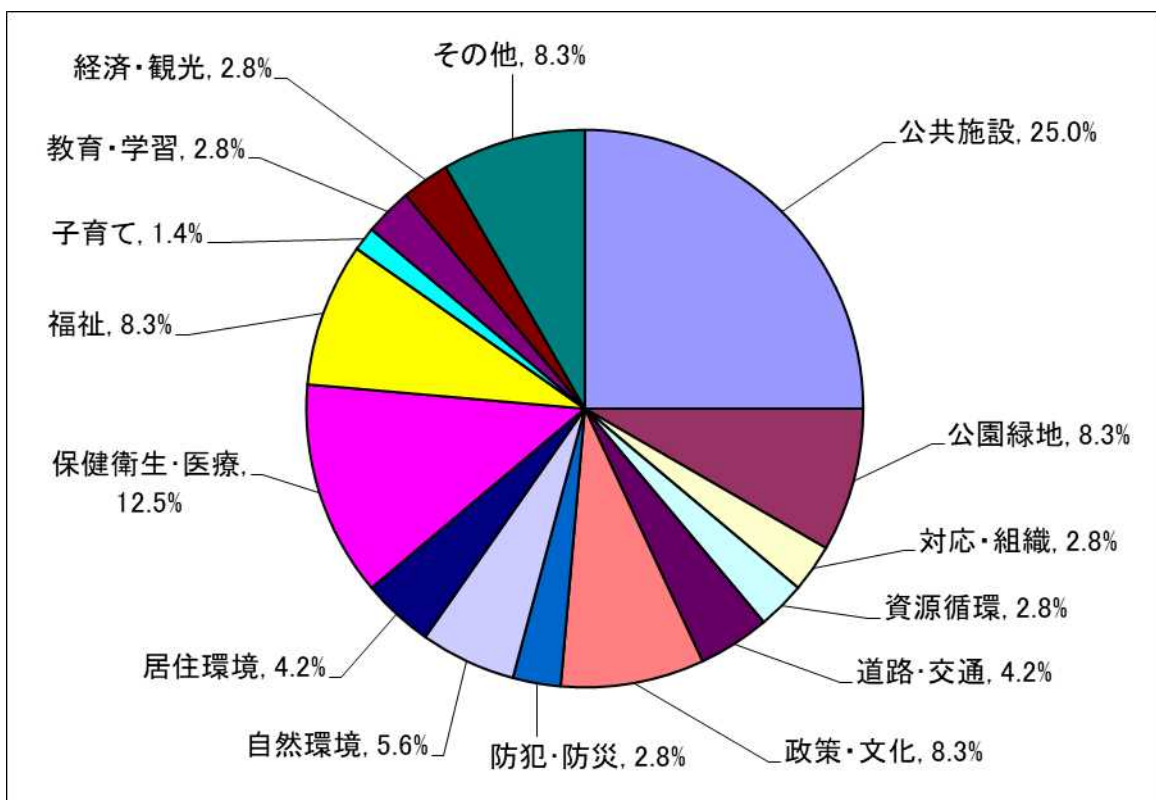
【カテゴリー】

- ・ 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2年4月～令和3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等、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。

ボイスバンクは、「市民の声」の公開制度ですので、その特徴を反映し、カテゴリーは、代表的なものや件数が多いものを選んであります。

図5のとおり、ボイスバンクのカテゴリー別では、1番目が、公共施設の利用方法や増設・改修などに関するご意見、2番目は保健衛生・医療に関するご意見と続き、新型コロナウイルス感染症における対策や施設の利用の仕方など多くの

ご意見・ご要望をいただいています。3番目は公園緑地に関するご意見、政策・文化に関するご意見、福祉に関するご意見が並んでいます。

カテゴリーの「その他」は、複数のカテゴリーを含む市政全般へのご意見や他の14のカテゴリーに分類できないさまざまなご意見などです。

ボイスバンクのカテゴリーの分類から、市民が市に対して望むことの多くは、公共施設のハード面、ソフト面のご要望とともに、保健衛生・医療の充実であり、新型コロナウイルス感染症の対策など、時代の変化に合わせた、きめ細かいサービスの向上や新たな施策を求める傾向が見受けられます。より良い市政の運営と充実した市民サービスが期待されており、一層の努力が求められているといえます。

県や国などが管轄することに対する意見もありますが、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」というご意見も多数あり、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、市民と市民、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 団体要望について

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2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	6件
入札に関する要望	2件
医療・介護施策に関する要望	2件
勤労者施策に関する要望	1件
教育に関する要望	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

(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2年度 ～

令和3年8月発行

発行 横須賀市市民部市民生活課

〒238-8550

横須賀市小川町11番地

電話：046-822-8114 Fax：046-821-1522

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。