

令和2年度(2020年度)意見・要望等記録条例の運用状況の概要

令和2年度(2020年度)において条例に基づいて記録した意見、要望等の件数は1,831件で、これに文書による意見、要望等(条例上、計数外)の368件を加えた合計件数は2,199件でした。令和元年度(2019年度)の意見、要望等の合計件数は、2,016件(条例に基づく記録件数は1,501件、文書による件数は515件)でしたので、前年度と比較すると、増加しています。

寄せられた意見、要望等の内容については、建物の新築や解体工事に伴って発生する騒音、発生元が不明な悪臭、道路の維持管理に関するもののほか、たばこのポイ捨てや動物のエサやりに対する苦情等が多く寄せられました。また、新型コロナウイルス感染症の影響による施設の臨時休館に対する意見も多数ありました。

第三者からの取次分に該当するもの(取次者が本市に対して、要望者の意見を聞くように要望したもの及び取次者が本市に対して、要望者の意見等を伝達したもの)についても、建物の新築や解体に伴って発生する騒音に関するものが多く寄せられました。

令和2年度(2020年度)においても、他人より有利に取り扱うことを求める等の不相当要求行為又は不当要求行為に該当する案件はありませんでしたが、乱暴な言動を伴った問い合わせのほか、幾度となく市の業務範囲を超えた要望等が寄せられ、円滑な事務の遂行に支障を来しかねない事案があったことから、市としては今後もこのような事案に対する対応方法を整備していく必要があると考えています。