Ⅲ　資料編

1　市政相談

（1）広聴部門における受付通数の推移

（単位：通）

窓口	令和３年度		令和４年度		令和５年度		令和６年度		令和７年度	
		前年比		前年比		前年比		前年比		前年比
本庁	18,303	31.8%	8,264	△54.8%	8,136	△1.5%	7,191	△11.6%	7,235	0.6%
中央区	552	21.3%	377	△31.7%	451	19.6%	394	△12.6%	565	43.4%
北区	404	11.0%	290	△28.2%	240	△17.2%	386	60.8%	274	△29.0%
東区	407	△25.6%	255	△37.3%	221	△13.3%	199	△10.0%	238	19.6%
白石区	600	69.5%	490	△18.3%	476	△2.9%	593	24.6%	692	16.7%
厚別区	309	45.1%	182	△41.1%	215	18.1%	226	5.1%	165	△27.0%
豊平区	252	113.6%	283	12.3%	208	△26.5%	188	△9.6%	202	7.4%
清田区	305	38.0%	238	△22.0%	242	1.7%	247	2.1%	262	6.1%
南区	359	60.3%	315	△12.3%	282	△10.5%	249	△11.7%	367	47.4%
西区	339	29.4%	227	△33.0%	193	△15.0%	220	14.0%	266	20.9%
手稲区	242	18.6%	217	△10.3%	199	△8.3%	178	△10.6%	197	10.7%
合計	22,072	31.0%	11,138	△49.5%	10,863	△2.5%	10,071	△7.3%	10,463	3.9%

（2）各受付窓口から担当（局・部）への送付件数の推移

（単位：件）

窓口	令和３年度		令和４年度		令和５年度		令和６年度		令和７年度	
		前年比		前年比		前年比		前年比		前年比
本庁	39,713	12.3%	16,285	△59.0%	13,903	△14.6%	14,018	0.8%	14,228	1.5%
中央区	814	21.5%	547	△32.8%	695	27.1%	503	△27.6%	810	61.0%
北区	560	△11.4%	401	△28.4%	333	△17.0%	515	54.7%	383	△25.6%
東区	573	△21.7%	385	△32.8%	316	△17.9%	287	△9.2%	346	20.6%
白石区	812	53.2%	674	△17.0%	633	△6.1%	779	23.1%	963	23.6%
厚別区	515	85.3%	234	△54.6%	274	17.1%	334	21.9%	239	△28.4%
豊平区	393	104.7%	362	△7.9%	247	△31.8%	239	△3.2%	273	14.2%
清田区	421	47.7%	320	△24.0%	286	△10.6%	311	8.7%	332	6.8%
南区	473	51.1%	391	△17.3%	347	△11.3%	316	△8.9%	544	72.2%
西区	474	30.9%	353	△25.5%	272	△22.9%	283	4.0%	354	25.1%
手稲区	319	38.1%	280	△12.2%	255	△8.9%	207	△18.8%	222	7.2%
合計	45,067	13.9%	20,232	△55.1%	17,561	△13.2%	17,792	1.3%	18,694	5.1%

（3）市政相談総括表１（受付方法別）

（単位：件）

局	部	受付方法											合計
		来訪面談	電話	手紙文書	市長宛の手紙	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ	市長宛のﾒｰﾙ	市長宛要望書	区長宛要望書	新聞投書	その他広聴	集団広聴	
会計室	会計室					1							1
	計	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
危機管理局	危機管理部		5	79	1	21	15	1	3	1		1	127
	計	0	5	79	1	21	15	1	3	1	0	1	127
総務局	行政部	17	40	15	4	22	23	2					123
	改革推進室		6	2	1	3	11	1					24
	秘書部	3	7	1		5	3						19
	国際部	1	21	6	3	192	80		1				304
	広報部	47	197	36	17	219	80				1		597
	職員部	18	24	20	2	60	40						164
	東京事務所												0
	オンブズマン事務局	6	12	4		8	7						37
	計	92	307	84	27	509	244	3	1	0	1	0	1,268
デジタル戦略推進局	スマートシティ推進部	15	12	8	7	54	13	3	1				113
	行政ＤＸ推進室			1		3	7						11
	情報システム部		1			4	2						7
	計	15	13	9	7	61	22	3	1	0	0	0	131
まちづくり政策局	政策企画部	3	13	6	1	21	18			1			63
	ｸﾞﾘｰﾝﾄﾗﾝｽﾌｫｰﾒｰｼｮﾝ推進室	1	4			3	4						12
	ユニバーサル推進室	2	5	3	1	32	20						63
	公民・広域連携推進室	1	13	1		47	86						148
	都心まちづくり推進室	1	11	1	4	35	18						70
	都市計画部	3	23	7	6	171	43	1					254
	総合交通計画部	15	27	21	8	88	48	3	6	1			217
	空港活用推進室		8	12	1	17	53						91
	新幹線推進室		4		1	3	5		3				16
	計	26	108	51	22	417	295	4	9	2	0	0	934

局	部	受付方法											合計
		来訪面談	電話	手紙文書	市長宛の手紙	インターネット	市長宛のメール	市長宛要望書	区長宛要望書	新聞投書	その他広聴	集団広聴	
財政局	財政部		7	8		6	2		1				24
	税政部	5	28	80	2	33	13		2				163
	中央市税事務所	2	11			12	2						27
	北部市税事務所		6	78	1	11							96
	東部市税事務所		8			5	1						14
	南部市税事務所		8			4							12
	西部市税事務所	2	4		1	5	1						13
	管財部		34		1	88	174	2					299
	工事管理室		1	1		1							3
	計	9	107	167	5	165	193	2	3	0	0	0	651
市民文化局	地域振興部	20	39	21	9	165	34	3	2			2	295
	市民自治推進室	6	14	3	1	25	18	2					69
	市民生活部		9	2	4	34	76	1					126
	男女共同参画室	2	14	3		32	28	1					80
	文化部	5	11	3	6	23	16	1					65
	計	33	87	32	20	279	172	8	2	0	0	2	635
スポーツ局	スポーツ部	10	65	7	3	130	81	4		1			301
	計	10	65	7	3	130	81	4	0	1	0	0	301
保健福祉局	総務部	25	216	61	52	90	92	1		2			539
	監査指導室												0
	高齢保健福祉部	14	66	11	4	41	26	2	2		1		167
	障がい保健福祉部	24	56	32	6	126	46	5	1				296
	保険医療部	5	20	6	2	100	22	2	1		1		159
	ウェルネス推進部	16	31	10	4	89	37	2	2		1		192
	保健所	9	69	32	10	122	61	4					307
	衛生研究所												0
	計	93	458	152	78	568	284	16	6	2	3	0	1,660
子ども未来局	子ども育成部	3	14	9	1	77	38	4					146
	子育て支援部	1	5	4	4	18	10	1	1				44
	児童相談所	1	14			7	1	1					24
	子どもの権利救済事務局	2	3			3							8
	計	7	36	13	5	105	49	6	1	0	0	0	222

局	部	受付方法											合計
		来訪面談	電話	手紙文書	市長宛の手紙	インターネット	市長宛のメール	市長宛要望書	区長宛要望書	新聞投書	その他広聴	集団広聴	
経済観光局	産業振興部	8	136	11	6	135	183		2	1			482
	経済戦略推進部			1		3	2						6
	観光・MICE推進部	9	40	7	6	89	62	1					214
	農政部		5	7		3	8	1	1	1			26
	中央卸売市場					0	1	1					2
	計	17	181	26	12	230	256	3	3	2	0	0	730
環境局	環境事業部	41	100	95	4	193	33		1				467
	環境都市推進部	17	102	113	2	339	257	2	5	1			838
	円山動物園	1	5	1		23	24	1					55
	計	59	207	209	6	555	314	3	6	1	0	0	1,360
建設局	総務部	36	143	92	6	380	189			1			847
	土木部	10	40	88	5	105	66		2				316
	雪対策室	27	172	15	7	343	308	1	4				877
	みどりの推進部	19	53	13	5	136	54	1	5				286
	計	92	408	208	23	964	617	2	11	1	0	0	2,326
下水道河川局	経営管理部		6	1		26	2						35
	事業推進部	4	8	7	1	25	11		2				58
	計	4	14	8	1	51	13	0	2	0	0	0	93
都市局	市街地整備部	17	99	44	14	130	60	4	2				370
	建築部		3	75		3	3						84
	建築指導部	5	19	81	2	28	5		2				142
	計	22	121	200	16	161	68	4	4	0	0	0	596
交通局	事業管理部	23	67	7	1	90	57	1		2			248
	高速電車部	20	64	5		86	47	1	2	2			227
	計	43	131	12	1	176	104	2	2	4	0	0	475
水道局	総務部	5	27	5		38	19						94
	給水部	4	9	2	1	12	6		3				37
	計	9	36	7	1	50	25	0	3	0	0	0	131
病院局	経営管理部	3	6	2	1	9	4	1					26
	計	3	6	2	1	9	4	1	0	0	0	0	26
消防局	総務部	4	4	4	1	28	13	1					55
	消防学校					1							1
	予防部		2	1		12	6						21
	警防部	3	4	13		17	4						41
	消防署	2	3			4							9
	計	9	13	18	1	62	23	1	0	0	0	0	127

局	部	受付方法											合計
		来訪面談	電話	手紙文書	市長宛の手紙	インターネット	市長宛のメール	市長宛要望書	区長宛要望書	新聞投書	その他広聴	集団広聴	
教育委員会	総務部	24	49	15	12	201	150	2	3	4		1	461
	学校教育部	23	39	9	9	170	124	1	1	4		1	381
	中央図書館	5	6	23	1	27	3	1					66
	計	52	94	47	22	398	277	4	4	8	0	2	908
市選挙管理委員会事務局	市選挙管理委員会事務局	3	14	2		15	10		1				45
	計	3	14	2	0	15	10	0	1	0	0	0	45
人事委員会事務局	人事委員会事務局	1	5	1		7	4						18
	計	1	5	1	0	7	4	0	0	0	0	0	18
監査事務局	監査事務局		1			5	2						8
	計	0	1	0	0	5	2	0	0	0	0	0	8
議会事務局	議会事務局	3	21	77	9	5	12						127
	計	3	21	77	9	5	12	0	0	0	0	0	127
区役所	市民部	256	310	374	14	763	96		12		1	1	1,827
	土木部	134	396	134	18	1,250	362		11		1		2,306
	保健福祉部	156	466	179	63	570	92		2	1	2		1,531
	計	546	1,172	687	95	2,583	550	0	25	1	4	1	5,664
他官庁	国の関係	2	7	3	1	4	4						21
	道の関係	1	1	3		5	1						11
	警察の関係	1	3	6		73	7						90
	民間会社等			2		5	1						8
	計	4	11	14	1	87	13	0	0	0	0	0	130
総計		1,152	3,621	2,112	357	7,614	3,647	67	87	23	8	6	18,694
総計に対する割合		6.2%	19.4%	11.3%	1.9%	40.7%	19.5%	0.4%	0.5%	0.1%	0.0%	0.0%	100.0%

（参考）区役所内訳

区	部	受付方法											合計
		来訪面談	電話	手紙文書	市長宛の手紙	インターネット	市長宛のメール	市長宛要望書	区長宛要望書	新聞投書	その他広聴	集団広聴	
中央区	市民部	93	78	58	1	128	16		1			1	376
	土木部	34	56	4	3	178	46		3				324
	保健福祉部	41	89	20	10	99	23		1				283
	計	168	223	82	14	405	85	0	5	0	0	1	983
北区	市民部	16	40	13	2	46	9		5				131
	土木部	9	46	1	1	145	39		4				245
	保健福祉部	19	49	10	2	61	15				1		157
	計	44	135	24	5	252	63	0	9	0	1	0	533
東区	市民部	15	26	59	3	80	8						191
	土木部	1	41	77	1	125	116				1		362
	保健福祉部	19	86	29	2	50	14			1			201
	計	35	153	165	6	255	138	0	0	1	1	0	754
白石区	市民部	32	40	105	1	126	7		2				313
	土木部	20	103	14	1	155	34		1				328
	保健福祉部	30	100	60	35	148	10				1		384
	計	82	243	179	37	429	51	0	3	0	1	0	1,025
厚別区	市民部	20	19	16	5	44	7		1				112
	土木部	15	14	7	4	81	16		1				138
	保健福祉部	5	17	6	1	29	3						61
	計	40	50	29	10	154	26	0	2	0	0	0	311
豊平区	市民部	19	24	11	1	65	11						131
	土木部	8	32	3	2	114	21						180
	保健福祉部	9	54	12	9	57	9						150
	計	36	110	26	12	236	41	0	0	0	0	0	461
清田区	市民部	11	27	31	1	52	10						132
	土木部	16	27	9	2	93	17						164
	保健福祉部	9	12	14	2	19	5						61
	計	36	66	54	5	164	32	0	0	0	0	0	357
南区	市民部	14	26	22		75	9				1		147
	土木部	9	31	6	1	154	19						220
	保健福祉部	10	22	9		35	5						81
	計	33	79	37	1	264	33	0	0	0	1	0	448
西区	市民部	31	20	25		85	10		1				172
	土木部	16	30	3	1	124	31		2				207
	保健福祉部	12	25	8	1	45	5		1				97
	計	59	75	36	2	254	46	0	4	0	0	0	476
手稲区	市民部	5	10	34		62	9		2				122
	土木部	6	16	10	2	81	23						138
	保健福祉部	2	12	11	1	27	3						56
	計	13	38	55	3	170	35	0	2	0	0	0	316
区計		546	1,172	687	95	2,583	550	0	25	1	4	1	5,664

（4）市政相談総括表２（声主別）

（単位：件）

局	部	声主							合計
		個人			団体				
		男性	女性	性別不明	町内会	政治・労働団体	会社・業種団体	その他の団体	
会計室	会計室	1							1
	計	1	0	0	0	0	0	0	1
危機管理局	危機管理部	104	7	12		3		1	127
	計	104	7	12	0	3	0	1	127
総務局	行政部	73	21	26		3			123
	改革推進室	7	6	10				1	24
	秘書部	10	8	1					19
	国際部	70	126	104		1		3	304
	広報部	278	138	179				2	597
	職員部	64	27	72		1			164
	東京事務所								0
	オンブズマン事務局	22	8	7					37
	計	524	334	399	0	5	0	6	1,268
デジタル戦略推進局	スマートシティ推進部	46	27	35		2	2	1	113
	行政ＤＸ推進室	3	2	6					11
	情報システム部	3		4					7
	計	52	29	45	0	2	2	1	131
まちづくり政策局	政策企画部	41	12	10					63
	ｸﾞﾘｰﾝﾄﾗﾝｽﾌｫｰﾒｰｼｮﾝ推進室	4	3	5					12
	ユニバーサル推進室	20	23	19				1	63
	公民・広域連携推進室	77	24	47					148
	都心まちづくり推進室	33	17	17				3	70
	都市計画部	52	116	81			1	4	254
	総合交通計画部	106	57	42		5	2	5	217
	空港活用推進室	41	4	46					91
	新幹線推進室	9	3	2		1		1	16
	計	383	259	269	0	6	3	14	934

局	部	声主							合計
		個人			団体				
		男性	女性	性別不明	町内会	政治・労働団体	会社・業種団体	その他の団体	
財政局	財政部	13	5	5		1			24
	税政部	112	29	20		1		1	163
	中央市税事務所	9	11	7					27
	北部市税事務所	84	6	6					96
	東部市税事務所	5	5	4					14
	南部市税事務所	5	4	3					12
	西部市税事務所	8	4	1					13
	管財部	138	58	100		1	2		299
	工事管理室	2		1					3
	計	376	122	147	0	3	2	1	651
市民文化局	地域振興部	106	61	120		4	1	3	295
	市民自治推進室	36	17	14		2			69
	市民生活部	54	36	32		1		3	126
	男女共同参画室	38	14	26		1		1	80
	文化部	34	9	21		1			65
	計	268	137	213	0	9	1	7	635
スポーツ局	スポーツ部	181	58	55		1	3	3	301
	計	181	58	55	0	1	3	3	301
保健福祉局	総務部	301	164	72	1	1			539
	監査指導室								0
	高齢保健福祉部	74	49	39		3	1	1	167
	障がい保健福祉部	85	134	68		1	6	2	296
	保険医療部	41	89	25		1	2	1	159
	ウェルネス推進部	70	60	56		3	1	2	192
	保健所	108	115	80		1	2	1	307
	衛生研究所								0
	計	679	611	340	1	10	12	7	1,660
子ども未来局	子ども育成部	31	83	28		1	2	1	146
	子育て支援部	11	22	7		2		2	44
	児童相談所	8	12	3		1			24
	子どもの権利救済事務局	1	6	1					8
	計	51	123	39	0	4	2	3	222

局	部	声主							合計
		個人			団体				
		男性	女性	性別不明	町内会	政治・労働団体	会社・業種団体	その他の団体	
経済観光局	産業振興部	222	154	104		1		1	482
	経済戦略推進部	2	1	3					6
	観光・MICE推進部	98	58	55		1		2	214
	農政部	8	6	10		2			26
	中央卸売市場	1				1			2
	計	331	219	172	0	5	0	3	730
環境局	環境事業部	242	117	106	1			1	467
	環境都市推進部	348	185	297		4	1	3	838
	円山動物園	15	28	11		1			55
	計	605	330	414	1	5	1	4	1,360
建設局	総務部	407	188	251				1	847
	土木部	178	38	98		2			316
	雪対策室	422	221	228	1	3		2	877
	みどりの推進部	127	75	77		4		3	286
	計	1,134	522	654	1	9	0	6	2,326
下水道河川局	経営管理部	8	15	12					35
	事業推進部	25	10	21		1		1	58
	計	33	25	33	0	1	0	1	93
都市局	市街地整備部	161	105	96	2	3	2	1	370
	建築部	83	1						84
	建築指導部	104	13	21	1	2		1	142
	計	348	119	117	3	5	2	2	596
交通局	事業管理部	124	73	50		1			248
	高速電車部	110	68	46		2		1	227
	計	234	141	96	0	3	0	1	475
水道局	総務部	29	44	21					94
	給水部	20	6	8		2		1	37
	計	49	50	29	0	2	0	1	131
病院局	経営管理部	9	12	4		1			26
	計	9	12	4	0	1	0	0	26

局	部	声主							合計
		個人			団体				
		男性	女性	性別不明	町内会	政治・労働団体	会社・業種団体	その他の団体	
消防局	総務部	17	16	21		1			55
	消防学校	1							1
	予防部	10	3	7				1	21
	警防部	28	4	9					41
	消防署	3	5	1					9
	計	59	28	38	0	1	0	1	127
教育委員会	総務部	146	185	120		3	1	6	461
	学校教育部	116	154	104		3		4	381
	中央図書館	17	20	27		1		1	66
	計	279	359	251	0	7	1	11	908
市選挙管理委員会事務局	市選挙管理委員会事務局	22	11	10		1		1	45
	計	22	11	10	0	1	0	1	45
人事委員会事務局	人事委員会事務局	6	5	7					18
	計	6	5	7					18
監査事務局	監査事務局	1	1	6					8
	計	1	1	6	0	0	0	0	8
議会事務局	議会事務局	104	12	9	1	1			127
	計	104	12	9	1	1	0	0	127
区役所	市民部	729	512	558		10	1	17	1,827
	土木部	891	535	846	2	6	1	25	2,306
	保健福祉部	601	627	287	3	0	4	9	1,531
	計	2,221	1,674	1,691	5	16	6	51	5,664
他官庁	国の関係	8	7	6					21
	道の関係	5	3	3					11
	警察の関係	20	13	38				19	90
	民間会社等	3	2	3					8
	計	36	25	50	0	0	0	19	130
総計		8,090	5,213	5,100	12	100	35	144	18,694
総計に対する割合		43.3%	27.9%	27.3%	0.1%	0.5%	0.2%	0.8%	100.0%

（参考）区役所内訳

区	部	声主							合計
		個人			団体				
		男性	女性	性別不明	町内会	政治・労働団体	会社・業種団体	その他の団体	
中央区	市民部	146	97	130				3	376
	土木部	132	65	123	2			2	324
	保健福祉部	124	96	60			1	2	283
	計	402	258	313	2	0	1	7	983
北区	市民部	60	39	26		5		1	131
	土木部	105	59	76		4	1		245
	保健福祉部	51	76	29				1	157
	計	216	174	131	0	9	1	2	533
東区	市民部	77	44	69				1	191
	土木部	149	47	166					362
	保健福祉部	112	47	42					201
	計	338	138	277	0	0	0	1	754
白石区	市民部	112	102	96		2		1	313
	土木部	99	135	74		1		19	328
	保健福祉部	132	208	44					384
	計	343	445	214	0	3	0	20	1,025
厚別区	市民部	54	26	31		1			112
	土木部	58	32	46		1		1	138
	保健福祉部	15	31	15					61
	計	127	89	92	0	2	0	1	311
豊平区	市民部	52	46	31				2	131
	土木部	75	40	65					180
	保健福祉部	72	49	29					150
	計	199	135	125	0	0	0	2	461
清田区	市民部	45	40	43				4	132
	土木部	58	41	64				1	164
	保健福祉部	16	21	22	1			1	61
	計	119	102	129	1	0	0	6	357
南区	市民部	69	34	43				1	147
	土木部	75	47	96				2	220
	保健福祉部	26	35	15	1		1	3	81
	計	170	116	154	1	0	1	6	448
西区	市民部	67	56	45				4	172
	土木部	87	44	76					207
	保健福祉部	34	41	20				2	97
	計	188	141	141	0	0	0	6	476
手稲区	市民部	47	28	44		2	1		122
	土木部	53	25	60					138
	保健福祉部	19	23	11	1		2		56
	計	119	76	115	1	2	3	0	316
区計		2,221	1,674	1,691	5	16	6	51	5,664

（5）市政相談総括表３（種類・対応結果別）

（単位：件）

局	部	種類					対応結果			合計
		提言	要望	苦情	問合せ	その他	広聴部門で対応・回答	担当部で対応・回答	関係部へ送付	
会計室	会計室		1						1	1
	計	0	1	0	0	0	0	0	1	1
危機管理局	危機管理部		40	2	4	81		8	119	127
	計	0	40	2	4	81	0	8	119	127
総務局	行政部	1	86	12	1	23		3	120	123
	改革推進室		23			1	1		23	24
	秘書部		13	1		5		2	17	19
	国際部	3	281	1	8	11	2	15	287	304
	広報部	4	345	51	42	155	8	26	563	597
	職員部		131	19	1	13	1	13	150	164
	東京事務所									0
	オンブズマン事務局		26	3		8			37	37
	計	8	905	87	52	216	12	59	1,197	1,268
デジタル戦略推進局	スマートシティ推進部	3	77	12	11	10	5	7	101	113
	行政ＤＸ推進室		10			1			11	11
	情報システム部		7						7	7
	計	3	94	12	11	11	5	7	119	131
まちづくり政策局	政策企画部	3	50	2	5	3	2	2	59	63
	ｸﾞﾘｰﾝﾄﾗﾝｽﾌｫｰﾒｰｼｮﾝ推進室		9		1	2			12	12
	ユニバーサル推進室	2	57	1		3		2	61	63
	公民・広域連携推進室		100		2	46		1	147	148
	都心まちづくり推進室	1	58	6	2	3	1		69	70
	都市計画部	5	234	2	4	9	1	15	238	254
	総合交通計画部	4	197	6	3	7	2	7	208	217
	空港活用推進室	3	64	23		1		10	81	91
	新幹線推進室		15	1			1	1	14	16
	計	18	784	41	17	74	7	38	889	934

局	部	種類					対応結果			合計
		提言	要望	苦情	問合せ	その他	広聴部門で対応・回答	担当部で対応・回答	関係部へ送付	
財政局	財政部	1	22			1		1	23	24
	税政部	3	66	12	3	79		1	162	163
	中央市税事務所	1	13	8	5	0		1	26	27
	北部市税事務所		9	4	6	77	2	2	92	96
	東部市税事務所		8	3	1	2			14	14
	南部市税事務所		5	5	1	1			12	12
	西部市税事務所		9	3	1			2	11	13
	管財部	1	231	2	6	59	2	7	290	299
	工事管理室		2			1		1	2	3
	計	6	365	37	23	220	4	15	632	651
市民文化局	地域振興部	8	261	8	5	13	7	4	284	295
	市民自治推進室		57	1	2	9	2	8	59	69
	市民生活部		112	5	2	7	1	2	123	126
	男女共同参画室		28	3		49	1	1	78	80
	文化部	3	51		2	9		4	61	65
	計	11	509	17	11	87	11	19	605	635
スポーツ局	スポーツ部	7	259	15	9	11	1	12	288	301
	計	7	259	15	9	11	1	12	288	301
保健福祉局	総務部	1	443	31	30	34	2	14	523	539
	監査指導室									0
	高齢保健福祉部	1	135	12	5	14		5	162	167
	障がい保健福祉部	3	205	18	2	68	1	9	286	296
	保険医療部	2	145	2	3	7		8	151	159
	ウェルネス推進部	3	167	12	6	4		8	184	192
	保健所	3	252	19	8	25		8	299	307
	衛生研究所									0
	計	13	1,347	94	54	152	3	52	1,605	1,660
子ども未来局	子ども育成部	3	128	4	5	6	1	10	135	146
	子育て支援部		40	1	1	2	3	1	40	44
	児童相談所	1	17	4		2			24	24
	子どもの権利救済事務局		5	3				1	7	8
	計	4	190	12	6	10	4	12	206	222

局	部	種類					対応結果			合計
		提言	要望	苦情	問合せ	その他	広聴部門で対応・回答	担当部で対応・回答	関係部へ送付	
経済観光局	産業振興部	1	403	10	12	56	2	5	475	482
	経済戦略推進部		5			1			6	6
	観光・MICE推進部	3	183	11	3	14	1	1	212	214
	農政部		18	4	1	3		2	24	26
	中央卸売市場		2						2	2
	計	4	611	25	16	74	3	8	719	730
環境局	環境事業部	4	297	39	31	96	4	31	432	467
	環境都市推進部	8	607	54	18	151	4	32	802	838
	円山動物園	1	43	4	6	1		1	54	55
	計	13	947	97	55	248	8	64	1,288	1,360
建設局	総務部	5	627	96	11	108	1	1	845	847
	土木部	7	178	39	3	89		5	311	316
	雪対策室	18	665	148	12	34	1	8	868	877
	みどりの推進部	7	241	18	7	13	1	14	271	286
	計	37	1,711	301	33	244	3	28	2,295	2,326
下水道河川局	経営管理部	2	26		6	1			35	35
	事業推進部		47	3		8		4	54	58
	計	2	73	3	6	9	0	4	89	93
都市局	市街地整備部	2	295	9	20	44	1	24	345	370
	建築部	1	5		1	77		1	83	84
	建築指導部	1	56	2	5	78	2	7	133	142
	計	4	356	11	26	199	3	32	561	596
交通局	事業管理部	5	213	11	4	15		1	247	248
	高速電車部	5	204	8	1	9		2	225	227
	計	10	417	19	5	24	0	3	472	475
水道局	総務部		75	7	7	5		1	93	94
	給水部		27	1	3	6		5	32	37
	計	0	102	8	10	11	0	6	125	131
病院局	経営管理部		19	2		5		1	25	26
	計	0	19	2	0	5	0	1	25	26

局	部	種類					対応結果			合計
		提言	要望	苦情	問合せ	その他	広聴部門で対応・回答	担当部で対応・回答	関係部へ送付	
消防局	総務部		40	3		12	1	1	53	55
	消防学校		1						1	1
	予防部		21						21	21
	警防部	1	19	17	1	3		2	39	41
	消防署		6	1	1	1			9	9
	計	1	87	21	2	16	1	3	123	127
教育委員会	総務部	5	389	17	12	38	1	14	446	461
	学校教育部	4	318	10	14	35	2	39	340	381
	中央図書館	1	53	3	2	7		10	56	66
	計	10	760	30	28	80	3	63	842	908
市選挙管理委員会事務局	市選挙管理委員会事務局	1	32	6	3	3		1	44	45
	計	1	32	6	3	3	0	1	44	45
人事委員会事務局	人事委員会事務局		15	1		2			18	18
	計	0	15	1	0	2	0	0	18	18
監査事務局	監査事務局		7			1			8	8
	計	0	7	0	0	1	0	0	8	8
議会事務局	議会事務局		46	1		80			127	127
	計	0	46	1	0	80	0	0	127	127
区役所	市民部	44	1,179	287	167	150	55	111	1,661	1,827
	土木部	61	1,861	149	40	195	11	139	2,156	2,306
	保健福祉部	16	945	286	71	213	11	106	1,414	1,531
	計	121	3,985	722	278	558	77	356	5,231	5,664
他官庁	国の関係		15		2	4			21	21
	道の関係	1	9			1		1	10	11
	警察の関係	1	82			7	1		89	90
	民間会社等		5	1	2				8	8
	計	2	111	1	4	12	1	1	128	130
総計		275	13,773	1,565	653	2,428	146	792	17,756	18,694
総計に対する割合		1.5%	73.7%	8.4%	3.5%	13.0%	0.8%	4.2%	95.0%	100.0%
受付窓口別内訳	本庁受付分	131	10,624	1,066	354	2,053	57	355	13,816	14,228
	区受付分	144	3,149	499	299	375	89	437	3,940	4,466

（参考）区役所内訳

局	部	種類					対応結果			合計
		提言	要望	苦情	問合せ	その他	広聴部門で対応・回答	担当部で対応・回答	関係部へ送付	
中央区	市民部	2	248	83	23	20	1	7	368	376
	土木部	4	289	9	3	19	2	3	319	324
	保健福祉部		192	56	8	27		4	279	283
	計	6	729	148	34	66	3	14	966	983
北区	市民部	16	81	7	10	17	17	11	103	131
	土木部	11	198	20	6	10	3	43	199	245
	保健福祉部	14	93	23	12	15	6	25	126	157
	計	41	372	50	28	42	26	79	428	533
東区	市民部	12	79	57	26	17	5	30	156	191
	土木部	7	194	57	5	99		6	356	362
	保健福祉部		94	60	17	30	2	18	181	201
	計	19	367	174	48	146	7	54	693	754
白石区	市民部	2	268	19	15	9	2	5	306	313
	土木部	4	296	12	3	13	1	5	322	328
	保健福祉部		269	33	6	76		14	370	384
	計	6	833	64	24	98	3	24	998	1,025
厚別区	市民部	1	79	16	11	5	4	8	100	112
	土木部	4	117	4	2	11		10	128	138
	保健福祉部		39	15	4	3		7	54	61
	計	5	235	35	17	19	4	25	282	311
豊平区	市民部	3	81	26	10	11	1	3	127	131
	土木部	5	155	9	1	10		2	178	180
	保健福祉部	2	97	36	1	14		5	145	150
	計	10	333	71	12	35	1	10	450	461
清田区	市民部	1	85	13	19	14	3	4	125	132
	土木部	4	144	6	3	7	1	20	143	164
	保健福祉部		38	14	3	6	1	3	57	61
	計	5	267	33	25	27	5	27	325	357
南区	市民部	5	84	21	18	19	8	10	129	147
	土木部	13	176	11	9	11	3	22	195	220
	保健福祉部		38	21	6	16		12	69	81
	計	18	298	53	33	46	11	44	393	448
西区	市民部	1	86	37	15	33		3	169	172
	土木部	4	175	13	6	9	1	8	198	207
	保健福祉部		49	21	5	22		4	93	97
	計	5	310	71	26	64	1	15	460	476
手稲区	市民部	1	88	8	20	5	14	30	78	122
	土木部	5	117	8	2	6		20	118	138
	保健福祉部		36	7	9	4	2	14	40	56
	計	6	241	23	31	15	16	64	236	316
区計		121	3,985	722	278	558	77	356	5,231	5,664

２　市政外相談

（1）市政外相談件数の推移

（単位：件）

相談種別		令和３年度		令和４年度		令和５年度		令和６年度		令和７年度	
			前年比		前年比		前年比		前年比		前年比
法律		2,306	13.3%	2,714	17.7%	2,739	0.9%	2,863	4.5%	2,877	0.5%
内訳	本庁	2,306	14.8%	1,797	△22.1%	1,793	△0.2%	1,782	△0.6%	1,659	△6.9%
	区	0	－	917	－	946	3.2%	1,081	14.3%	1,218	12.7%
家庭生活		2,753	5.2%	3,747	36.1%	3,674	△1.9%	3,204	△12.8%	3,062	△4.4%
内訳	本庁	66	15.8%	52	△21.2%	51	△1.9%	74	45.1%	77	4.1%
	区	2,687	5.0%	3,695	37.5%	3,623	△1.9%	3,130	△13.6%	2,985	△4.6%
交通事故		85	△17.5%	90	5.9%	44	△51.1%	－	－	－	－
内訳	本庁	67	△10.7%	66	△1.5%	44	△33.3%	－	－	－	－
	区	18	△35.7%	24	33.3%	0	－	－	－	－	－
司法書士		246	△4.7%	909	269.5%	1,194	31.4%	1,255	5.1%	1,240	△1.2%
内訳	本庁	246	△4.7%	462	87.8%	475	2.8%	433	△8.8%	366	△15.5%
	区	0	－	447	－	719	60.9%	822	14.3%	874	6.3%
税		136	24.8%	168	23.5%	219	30.4%	213	△2.7%	174	△18.3%
人権		24	140.0%	11	△54.2%	11	0.0%	18	63.6%	3	△83.3%
不動産		4	△90.2%	43	975.0%	127	195.3%	122	△3.9%	127	4.1%
行政		72	△20.0%	116	61.1%	130	12.1%	157	20.8%	125	△20.4%
合計		5,626	6.9%	7,798	38.6%	8,138	4.4%	7,832	△3.8%	7,608	△2.9%

※　交通事故相談は令和５年度で廃止。

（2）市政外相談集計表（方法・性別・年代・職業別）

（単位：件）

種別		方法		性別		年代						職業					相談件数
		面接	電話	男性	女性	29歳以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	給与	自営	主婦	学生	無職	
法律（内訳）	借地	26	6	14	18	0	0	2	8	13	9	7	2	4	0	19	32
	借家	192	72	127	137	9	11	32	68	61	83	82	49	14	0	119	264
	不動産売買	54	8	17	45	2	2	12	10	9	27	17	2	11	0	32	62
	建築	18	6	12	12	3	1	4	2	3	11	8	2	3	0	11	24
	相隣関係	171	61	97	135	3	15	35	45	49	85	78	19	15	0	120	232
	金銭貸借	172	43	92	123	9	7	15	30	64	90	61	20	14	8	112	215
	家庭・離婚	277	109	96	290	12	36	95	91	49	103	168	20	46	0	152	386
	相続	544	169	237	476	9	14	53	156	181	300	230	36	57	1	389	713
	労働	117	34	72	79	7	12	30	46	33	23	103	12	1	0	35	151
	登記	15	12	9	18	0	2	2	3	5	15	4	1	4	0	18	27
	税	4	2	3	3	0	0	0	2	2	2	1	2	0	0	3	6
	その他	508	216	271	453	15	46	97	114	172	280	206	51	46	6	415	724
	交通事故	31	10	21	20	2	1	3	9	7	19	12	1	0	1	27	41
法律(計)		2,129	748	1,068	1,809	71	147	380	584	648	1,047	977	217	215	16	1,452	2,877
家庭生活		400	2,662	633	2,429	9	61	194	395	1,639	764	549	22	723	1	1,767	3,062
交通事故		－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	0
司法書士		1,104	136	470	770	6	19	84	274	286	571	356	48	179	3	654	1,240
税		121	40	60	114	1	4	12	54	44	59	54	14	29	7	70	174
人権		2	1	1	2	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	2	3
不動産		108	32	44	83	0	2	12	23	37	53	40	12	17	0	58	127
行政		－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	125
合計		3,864	3,619	2,276	5,207	87	233	682	1,330	2,656	2,495	1,976	314	1,163	27	4,003	7,608

※　交通事故相談は令和５年度で廃止。

※　行政相談は、方法・性別・年代・職業別に分類していない。

（3）市政外相談集計表（窓口別）

（単位：件）

相談種別	本庁	中央	北	東	白石	厚別	豊平	清田	南	西	手稲	合計	割合	各区計	割合	前年参考	増減
法律	1,659	89	144	120	110	99	122	142	127	133	132	2,877	37.8%	1,218	23.4%	2,863	14
家庭生活	77	436	605	460	209	198	285	178	289	165	160	3,062	40.2%	2,985	57.4%	3,204	△142
交通事故	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
司法書士	366	60	73	99	96	68	63	113	106	93	103	1,240	16.3%	874	16.8%	1,255	△15
税	174	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	174	2.3%	－	－	213	△39
人権	3	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	3	0.0%	－	－	18	△15
不動産	127	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	127	1.7%	－	－	122	5
行政	－	4	25	5	30	14	14	4	6	19	4	125	1.6%	125	2.4%	157	△32
合計	2,406	589	847	684	445	379	484	437	528	410	399	7,608	100%	5,202	100%	7,832	△224
割合	31.6%	7.7%	11.1%	9.0%	5.8%	5.0%	6.4%	5.7%	6.9%	5.4%	5.2%						

※　交通事故相談は令和５年度で廃止

（4）市政外相談集計表（区分別）

（単位：件）

相談種別	借地	借家	不動産売買	建築	相隣関係	金銭貸借	家庭離婚	相続	労働	登記	税	その他	交通事故	家庭生活	不動産価格	行政	合計
法律	32	264	62	24	232	215	386	713	151	27	6	724	41	－	－	－	2,877
家庭生活	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	3,062	－	－	3,062
交通事故	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
司法書士	－	14	34	－	4	25	16	963	－	126	10	48	－	－	－	－	1,240
税	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	174	－	－	－	－	－	174
人権	－	－	－	－	－	－	－	－	1	－	－	2	－	－	－	－	3
不動産	5	26	36	1	4	－	－	－	－	1	－	5	－	－	49	－	127
行政	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	125	125
合計	37	304	132	25	240	240	402	1,676	152	154	190	779	41	3,062	49	125	7,608
割合	0.5%	4.0%	1.7%	0.3%	3.2%	3.2%	5.3%	22.0%	2.0%	2.0%	2.5%	10.2%	0.5%	40.2%	0.6%	1.6%	100%

（5）市政外相談集計表（区分・窓口別）

（単位：件）

区分	本庁	中央	北	東	白石	厚別	豊平	清田	南	西	手稲	合計	前年度	増減
借地	23	0	3	2	1	4	0	0	2	1	1	37	44	△7
借家	214	8	16	10	5	5	16	7	3	11	9	304	309	△5
不動産売買	71	7	6	8	3	8	6	4	5	7	7	132	156	△24
建築	18	1	0	0	0	1	0	0	1	1	3	25	33	△8
相隣関係	154	5	6	7	4	7	6	17	19	7	8	240	192	48
金銭貸借	104	9	10	30	16	8	13	19	6	10	15	240	222	18
家庭離婚	217	10	21	21	14	18	13	21	18	26	23	402	430	△28
相続	630	68	100	104	114	80	93	141	124	109	113	1,676	1,721	△45
労働	91	10	8	4	2	3	8	6	5	4	11	152	180	△28
登記	78	7	13	4	9	6	5	11	2	8	11	154	164	△10
税	178	0	1	0	2	2	2	1	3	0	1	190	227	△37
その他	481	21	31	27	33	22	21	25	44	42	32	779	697	82
交通事故	21	3	2	2	3	3	2	3	1	0	1	41	51	△10
家庭生活	77	436	605	460	209	198	285	178	289	165	160	3,062	3,204	△142
不動産価格	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	45	4
行政	0	4	25	5	30	14	14	4	6	19	4	125	157	△32
合計	2,406	589	847	684	445	379	484	437	528	410	399	7,608	7,832	△224

（6）市政外相談内容別内訳（上位５項目）

借地

順位	相談内容	件数	%
1	契約	12	32.4
2	解除	5	13.5
3	相続	4	10.8
4	立退料	3	8.1
4	使用貸借	3	8.1
	全体	37	100

借家

順位	相談内容	件数	%
1	契約	67	22.0
2	解除	34	11.2
3	明渡し	28	9.2
4	修繕	27	8.9
5	管理責任	25	8.2
	全体	304	100

不動産売買

順位	相談内容	件数	%
1	契約	40	30.3
2	登記	13	9.8
3	所有関係	9	6.8
4	解除	5	3.8
4	業者依頼	5	3.8
	全体	132	100

建築

順位	相談内容	件数	%
1	損害賠償	5	20.0
1	近隣関係	5	20.0
3	契約	4	16.0
4	瑕疵	3	12.0
5	引渡し	1	4.0
	全体	25	100

相隣関係

順位	相談内容	件数	%
1	騒音	43	17.9
2	境界	32	13.3
3	迷惑行為	27	11.3
4	塀	16	6.7
4	樹木	16	6.7
	全体	240	100

金銭貸借

順位	相談内容	件数	%
1	返済	99	41.3
2	支払義務	27	11.3
2	回収	27	11.3
4	破産	21	8.8
5	時効	9	3.8
	全体	240	100

家庭・離婚

順位	相談内容	件数	%
1	離婚	202	50.2
2	財産分与	36	9.0
3	養育費	16	4.0
4	調停	12	3.0
5	子の引取	11	2.7
	全体	402	100

相続

順位	相談内容	件数	%
1	相続権	376	22.4
2	遺産分割	299	17.8
3	放棄	199	11.9
4	遺言	192	11.5
5	相続財産	182	10.9
	全体	1,676	100

労働

順位	相談内容	件数	%
1	労働条件	41	27.0
2	解雇	20	13.2
3	人間関係	17	11.2
4	賃金	14	9.2
5	退職	11	7.2
	全体	152	100

登記

順位	相談内容	件数	%
1	相続登記	38	24.7
2	贈与登記	25	16.2
3	その他登記	24	15.6
4	表示登記	16	10.4
5	所有関係	9	5.8
	全体	154	100

税

順位	相談内容	件数	%
1	相続税	70	36.8
2	贈与税	31	16.3
3	所得税	20	10.5
4	申告	17	8.9
5	不動産取得税	14	7.4
	全体	190	100

その他

順位	相談内容	件数	%
1	諸手続	101	13.0
2	各種損害賠償	85	10.9
3	医療	40	5.1
4	悪質商法	31	4.0
5	その他商事	23	3.0
	全体	779	100

交通事故

順位	相談内容	件数	%
1	賠償責任	11	26.8
2	損害保険請求	6	14.6
3	賠償額算定	5	12.2
3	過失程度	5	12.2
3	示談方法	5	12.2
	全体	41	100

家庭生活

順位	相談内容	件数	%
1	生き方（心情）	2,186	71.4
2	家族	257	8.4
3	夫婦関係	130	4.2
4	近隣	117	3.8
5	くらしの知識	54	1.8
	全体	3,062	100

不動産価格

順位	相談内容	件数	%
1	価格	36	73.5
2	相続	5	10.2
3	地価動向	2	4.1
3	相隣関係	2	4.1
5	売買	1	2.0
	全体	49	100