

令和元年度

「市民の声」集計報告

池田市 市長公室 市政相談課

令和元年度「市民の声」集計報告

○相談件数

令和元年度に、市政相談課（市民相談）へ寄せられた相談は、1,705件ありました。内訳は、行政に対する要望・意見等の相談が821件、民事に対する相談が884件（法律・司法書士相談等を含む）となっています。

この他、案内や照会など1,667件を含め、3,372件の相談や照会などが寄せられました。

○部局別の相談件数

行政に関する相談は821件ありましたが、そのうち本市に対するものは801件でした。相談の多かった部局は下表の通りです。

部局名	件数	主な相談内容
都市建設部	165	道路、公共交通、駅前開発、市営住宅、空家対策
環境部	126	環境対策、ごみ関係、公園管理、小動物
市民生活部	118	住民票等窓口業務、観光・イベント、女性相談
市長公室	92	災害・インフルエンザ対策、職員対応、情報発信
福祉部	86	生活保護、介護保険、高齢福祉、障がい福祉
教育委員会	71	学校教育、図書館、給食センター
総務部	49	庁舎管理、市の施設改善、税務相談
子ども・健康部	33	保育所、保育料、子育て支援
池田病院	23	診療体制、職員対応、施設改善
上下水道部	18	上下水道管、水路、水道料金

○相談内容

相談内容については、行政関連の問題と並んで相続、土地・不動産、離婚、金銭関係など民事上の相談が上位を占めています。

民事や家庭問題、不動産登記など専門的な内容の相談については、弁護士による法律相談をはじめとして司法書士、行政書士、土地家屋調査士、宅地建物取引士、税理士などによる無料相談を実施し、市民からの様々な相談に対応しています。

○陳情等

前述の相談のほか、本市に対する陳情・要望は 8件（団体 7件、個人 1件）提出されました。

主な内容は、「『2019年度自治体キャラバン行動』に関する申入れと懇談への対応のお願い」、「透析患者の医療と暮らしに関する要望書」、「母子家庭及び寡婦福祉の更なる向上に関する要望」などです。

これらの陳情・要望に対しては、要請があれば文書で回答を行い1団体については懇談会も実施しています。

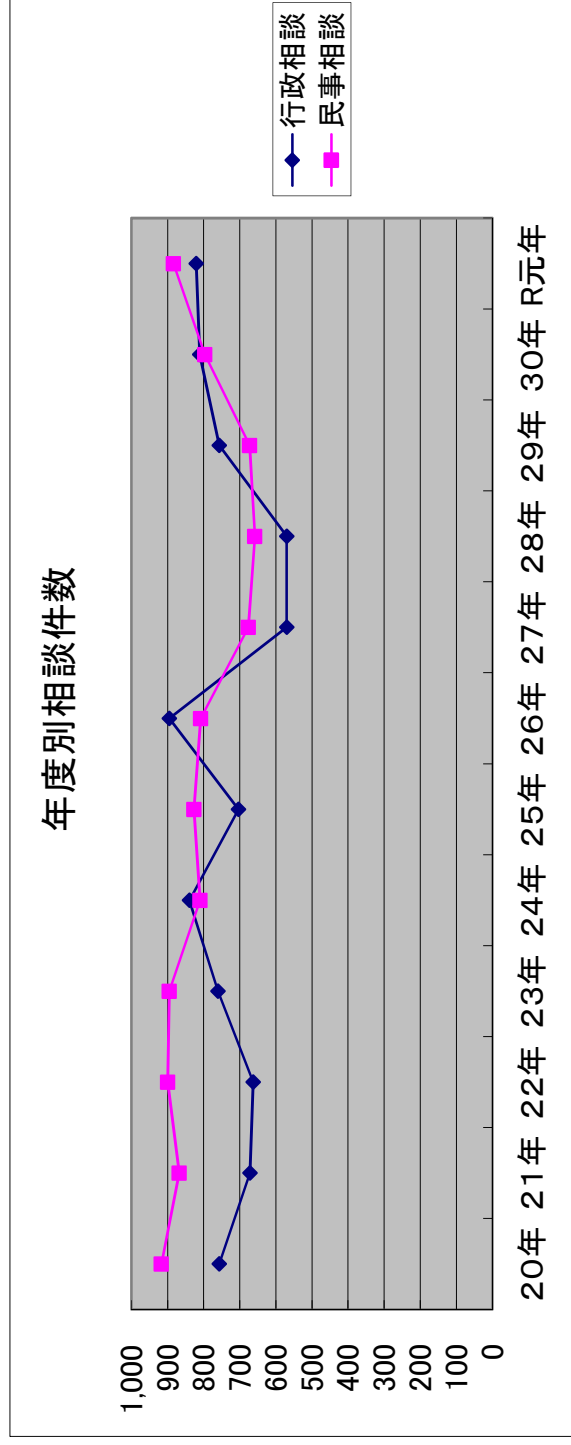
令和元年度「市民の声」総括表

担当機関	種類		類別		伝達経路							受付方法				性別		合計		処理結果				
	要望	苦情	質問	意見	市相	法相	司書	行書	土家	宅建	税理	ポスト	文書	来訪	電話	メール	男	女	団体	不明	完了	予定	意見	指教
市長公室	20	10	62	63	0	0	0	0	0	0	0	29	34	28	13	17	46	34	1	11	0	0	0	92
総合政策部	5	1	11	11	0	0	0	0	0	0	0	6	6	2	2	7	10	2	0	5	0	0	0	17
総務部	9	7	33	37	0	0	0	0	0	0	0	12	14	21	3	11	33	11	0	5	2	0	0	47
市民生活部	16	4	98	93	0	0	0	0	0	0	0	25	29	66	6	17	52	54	1	11	4	0	0	114
環境部	31	9	86	89	0	0	0	0	0	0	0	37	45	45	12	24	56	48	2	20	2	0	0	124
福祉部	5	8	73	73	0	0	0	0	0	0	0	13	15	51	10	10	35	44	0	7	1	0	0	85
子ども健康部	7	2	24	24	0	0	0	0	0	0	0	9	9	9	3	12	12	11	0	10	0	0	0	33
都市建設部	54	15	96	109	0	0	0	0	0	0	0	56	63	49	7	46	57	67	3	38	4	0	0	161
消防本部・署	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
上下水道部	3	3	12	11	0	0	0	0	0	0	0	7	8	5	3	2	7	9	0	2	2	0	0	16
市立池田病院	4	8	11	18	0	0	0	0	0	0	0	5	7	6	6	4	10	10	0	3	0	0	0	23
教育委員会	24	3	44	31	0	0	0	0	0	0	0	40	32	15	0	24	26	26	1	18	2	0	0	69
行政委員会	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
市議会	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	179	70	552	560	0	0	0	0	0	0	0	241	264	298	65	174	344	317	8	132	17	0	0	784
国関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
府関係	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	2	0	7	4	0	0	0	0	0	11
公団・公社	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他行政	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	5	4	0	0	0	0	0	9
行政小計	179	70	572	580	0	0	0	0	0	0	0	241	264	316	67	174	356	325	8	132	17	0	0	804
民事関係	0	1	883	261	321	192	32	32	21	23	34	0	1	839	44	0	355	529	0	0	0	0	0	884
小計	179	71	1455	841	321	192	32	32	21	23	34	241	265	1155	111	174	711	854	8	132	17	0	0	1688
照会・問合せ(案内・メール)	0	0	1667	1667	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1662	0	5	898	769	0	0	0	0	0	1667
合計	179	71	3122	2508	321	192	32	32	21	23	34	241	265	2817	111	179	1609	1623	8	132	17	0	0	3355
処理結果	3	0	14	6	0	0	0	0	0	0	0	11	13	0	0	4	7	6	0	4	17	0	0	0
回答完了	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
回答予定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
参考意見	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
指導・教示	176	71	3108	2502	321	192	32	32	21	23	34	230	252	2817	111	175	1602	1617	8	128	17	0	0	3355

※伝達経路の略は、左より「市民相談」「法律相談」「司法書士相談」「行政書士相談」「土地家屋調査士相談」「宅地建物取引士相談」「税理士」「ポスト」

※種類別の「質問」とは「意見、問い合わせ」

	20年	21年	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	R元年
行政相談	757	672	663	760	839	704	895	570	570	757	811	821
民事相談	917	868	900	895	810	827	808	676	658	673	797	884
その他照会等	5,877	4,426	5,222	7,319	7,783	5,397	2,813	2,192	2,649	3,251	2,128	1,667
合計	7,551	5,966	6,785	8,974	9,432	6,928	4,516	3,438	3,877	4,681	3,736	3,372



平成31年度～令和元年度 「市民の声」月別部局別 総括表

担当機関		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	構成比
市 関 係	市長公室	9	8	13	8	6	6	12	4	7	8	3	8	92	2.7%
	総合政策部	1	1	3		4	1	1	2	1	1		2	17	0.5%
	総務部	5	4	10	7	4	3		5	2		6	3	49	1.5%
	市民生活部	4	7	16	6	10	7	14	5	13	17	4	15	118	3.5%
	環境部	11	16	11	16	6	3	7	7	12	7	12	18	126	3.7%
	福祉部	5	11	10	6	7	3	7	7	5	6	8	11	86	2.6%
	子ども・健康部	5		4	3	3	3	3	1	2	2	5	2	33	1.0%
	都市建設部	17	24	19	18	10	16	10	10	14	15	8	4	165	4.9%
	消防本部・署						1							1	0.0%
	上下水道部	1	3	1	1	3	2	4	1			2		18	0.5%
	市立池田病院	2	3	3	1	4	2	3		1	1	1	2	23	0.7%
	教育委員会	6	7	20	3	5	7	3	3	3	8	2	4	71	2.1%
	行政委員会													0	0.0%
	市議会			2										2	0.1%
その他													0	0.0%	
計		66	84	112	69	62	54	64	45	60	65	51	69	801	23.8%
国関係														0	0.0%
府関係		1			1	2	2		2	2	1			11	0.3%
公団・公社														0	0.0%
その他行政					1			2	2	2	2			9	0.3%
行政小計		67	84	112	71	64	56	66	49	64	68	51	69	821	24.3%
民事関係		62	74	71	92	77	72	73	81	71	71	79	61	884	26.2%
小計		129	158	183	163	141	128	139	130	135	139	130	130	1,705	50.6%
照会・問合せ(案内・メール)		159	160	140	131	141	134	125	133	125	154	143	122	1,667	49.4%
合計		288	318	323	294	282	262	264	263	260	293	273	252	3,372	100.0%

令和元年度 相談内容順位

順位	相談項目	主な内容	元年度	30年度	増減
1位	相続問題	遺言書、相続登記、遺産分割等	277	282	▲ 5
2位	土地・不動産	土地の境界、登記等	179	147	32
3位	道路・交通関係	公共交通、車道・歩道の整備等	116	97	19
4位	生活・家庭問題	隣家とのトラブル、高齢者の後見人他	97	57	40
5位	金銭問題	養育費の支払い、連帯保証、金銭貸借等	96	70	26
6位	福祉問題	高齢者、障がい者、生活保護等	64	83	▲ 19
6位	離婚・結婚	養育費、慰謝料、離婚協議書等	64	67	▲ 3
8位	その他	弁護士・司法書士の紹介、金品の寄付	59	61	▲ 2
9位	税金	相続税の申告、市民税の減免他	54	26	28
10位	市の施設改善	庁舎トイレ、図書館の施設充実	53	37	16
11位	公園・広場	公園の植栽管理、遊具整備他	45	41	4
12位	建築・住宅問題	空家対策、公営住宅、住宅の修繕他	44	40	4
13位	職員対応	職員の窓口対応、職員対応へのお礼	37	38	▲ 1
14位	市の制度・業務改善	庁舎駐車場の改善、公共料金他	35	53	▲ 18
15位	医療・健康問題	病院の診療体制、医療機関の情報	31	20	11
15位	損害賠償問題	改修工事の瑕疵、事故の示談、医療事故他	31	64	▲ 33
17位	イベント・観光	市内イベント、観光案内他	30	7	23
18位	行政制度	行政情報の開示、マイナンバー制度他	29	42	▲ 13
19位	ゴミ問題	ゴミ収集の苦情、廃棄物処理他	28	30	▲ 2
19位	環境・公害	近隣の騒音、喫煙所の撤去他	28	23	5
21位	広報・情報発信	市情報の発信、広報誌の未配布他	26	17	9
22位	小動物	犬、猫、へび等	25	22	3
22位	犯罪防犯	防犯対策、防犯カメラの設置他	25	19	6
22位	災害関係	避難情報提供、被害状況の広報他	25	48	▲ 23
25位	商工・消費関係	事業融資、商品購入のトラブル	23	15	8
25位	法律関係	成年後見人、養子縁組他	23	12	11
27位	保険・年金	介護保険、国民年金、国保料等	20	10	10
28位	契約問題	借家の契約、消費者保護等	19	33	▲ 14
28位	保育・子育て関係	保育所、児童手当、子育て支援他	19	17	2
30位	学校教育	教育指導、学校行事、通学区他	18	14	4
31位	労働問題	有給休暇の取得、職場のトラブル他	17	8	9
32位	まちづくり関係	駅前・細河地区の活性化他	16	24	▲ 8
33位	公共施設管理	公共施設管理運営、修繕	10	37	▲ 27
34位	空地・空家の適正管理	空家の倒壊問題、隣家の樹木等	8	7	1
35位	歴史・文化	市史編纂、地域の由来他	7	8	▲ 1
36位	蜂・害虫	蜂の巣、シロアリ、毛虫、スズメバチ等	6	5	1
36位	河川・水路・下水・水道	水路の除草、側溝の整備他	6	16	▲ 10
36位	人権・外国人関係	DV相談、人権擁護他	6	5	1
39位	地域振興・分権	自治会、地域分権他	5	2	3
40位	市議会	議員定数、報酬等	4	4	0
	合 計		1,705	1,608	97

令和元年度 法律相談月別実施状況

相 談 内 容		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
民事	離 婚	3	1	5	9	5	3	5	5	4	5	4	9	58
	遺 産・相 続	3	7	6	5	3	7	5	2	6	4	4	5	57
	家事上記以外	4	1	2	3	3	4	2	3	3	3			28
	不 動 産	4	6	6	3	5	4	6	8	7	5	3	5	62
	損 害 賠 償	2	2	2	3		3	4	3	2	1		1	23
	債 権・債 務	4	1	1	6	2	2	2			3	1	4	26
	倒 産		1	3		2	1		1		1	3		12
	労 働	1	2	1		1				1		1		7
	知的財産権等										1			1
	渉 外													0
	そ の 他	2	4	1	2	2	2	3	5	1	3		3	28
交 通 事 故		1												1
サ ラ 金	自 己 破 産				1									1
	任 意 整 理								1					1
	管 財 事 件										1			1
	債 務 不 存 在						1				1			2
	個 人 再 生													0
	そ の 他										1			1
消 費 者 問 題		1	1	1								1	1	5
民 暴														0
不 動 産 競 売														0
遺 言						4					1			5
刑 事													2	2
合 計		25	26	28	32	27	27	27	28	24	28	19	30	321
実施回数		4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	49
定員		28	28	35	28	28	28	28	28	28	28	21	35	343
応募人数		30	36	57	46	34	47	37	41	28	30	22	37	445

令和元年度 司法書士相談月別実施状況

相談内容	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
相続	17	10	12	14	15	10	12	8	16	7	10	9	140
贈与				1		4	1	3		1	1	1	12
保存登記													0
売買登記			1	1			1				1		4
境界明示									1			1	2
抵当権							1						1
根抵当権													0
登記費用													0
農地転用													0
財産分与								1					1
法人設立												2	2
氏名変更													0
金銭					1		1		1		4	1	8
生活家庭											1		1
その他	1	2	2	2	1	3	1	3		4	1	1	21
合計	18	12	15	18	17	17	17	15	18	12	18	15	192
実施回数	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	34
定員	18	12	18	18	18	18	18	18	18	12	18	18	204

※ 毎月第1・3・4水曜日の実施のうち、第4水曜日は債務相談不可

令和元年度 行政書士相談月別状況

相談内容	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
相続		1	1				1	1		1	2		7
遺言書	1	1	1	5		1		2	4		3	2	20
不動産													0
会社登記													0
損害賠償													0
債権・債務													0
契約			1					1					2
訴状													0
知的財産権等													0
成年後見制度									1				1
内容証明													0
消費者問題													0
その他				1								1	2
合計	1	2	3	6	0	1	1	4	5	1	5	3	32

※ 定数は各月6名

令和元年度 大阪大学法律相談部法律相談月別実施状況

相談内容	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
離婚													0
遺産・相続	1												1
不動産													0
相隣関係													0
損害賠償						1							1
債権・債務													0
倒産													0
労働													0
知的財産権等													0
自己破産													0
任意整理													0
消費者問題													0
その他						1							1
合計	1				0	2					0	0	3

※ 定数は各月2名

令和元年度 土地家屋調査士相談月別実施状況

相談内容	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
新築													0
増築													0
表示登記													0
用途変更 (建物)													0
境界	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1		1	15
測量													0
分筆				1									1
合筆													0
地目変更													0
地積更生													0
地図訂正													0
その他				1	2		1	1					5
合計	2	1	2	4	3	1	3	2	1	1	0	1	21

※ 定数は各月6名

令和元年度 宅地建物取引士による相談月別実施状況

相談内容	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
賃貸借 借地借家	2	2		1	1		1			1			8
売買契約	1	2	2	1	1			2				1	10
契約解除													0
境界線、日照 等相隣関係							1	1					2
業者への報酬 や業者に関して													0
宅建業法一般													0
その他				1					1	1			3
													0
													0
													0
													0
													0
													0
合計	3	4	2	3	2	0	2	3	1	2	0	1	23

※ 定数は各月4名

令和元年度 税理士による相談月別実施状況

相談内容	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
所得税		2				2					3		7
相続税		2	2	1		2		1			3		11
贈与税		1							2		3		6
譲渡税			1					4	2		3		10
消費税													0
退職年金申告													0
年金申告													0
確定申告(個人)													0
確定申告(法人)													0
各種控除													0
その他													0
													0
													0
合計	0	5	3	1	0	4	0	5	4	0	12	0	34

※ 定数は各月6名、2月のみ17名