

平成30年度

「市民の声」集計報告

池田市 市長公室 広聴文書課

平成30年度「市民の声」集計報告

○相談件数

平成30年度に、広聴文書課（市民相談）へ寄せられた相談は、1,608件ありました。内訳は、行政に対する要望・意見等の相談が811件、民事に対する相談が797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2,128件を含め、3,736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811件ありましたが、そのうち本市に対するものは778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	143	道路、交通、災害復旧、市営住宅、空家対策
環境部	112	環境問題、ごみ関係、公園、小動物
市長公室	104	災害対策、職員対応、広報、ホームページ
福祉部	95	生活保護、介護保険、高齢福祉、障がい福祉
市民生活部	94	窓口業務、葬儀、観光、イベント
教育委員会	83	教育問題、図書館、スポーツセンター
総務部	50	庁舎管理・市の施設改善、税務相談
子ども・健康部	37	保育所、保育料、母子手帳の交付
総合政策部	22	地域分権、行政制度、テーマパーク構想
上下水道部	21	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び相続、土地・不動産、離婚、金銭問題など民事上の相談が上位を占めています。

民事問題や家庭問題、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司法書士、行政書士、土地家屋調査士、宅地建物取引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。

なお緊急を要するものや電話や文書で状況の分からない相談に対して、広聴文書課が現場へ出動した件数は3件でした。

○陳情等

前述の相談のほか、本市に対する陳情・要望は 10件（団体 9件、個人 1件）提出されました。

主な内容は、「『2018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」についてや「大規模災害発生時における透析患者の医療の確保と暮らしに関わる要望書」、「受動喫煙防止対策に関する陳情書」などです。

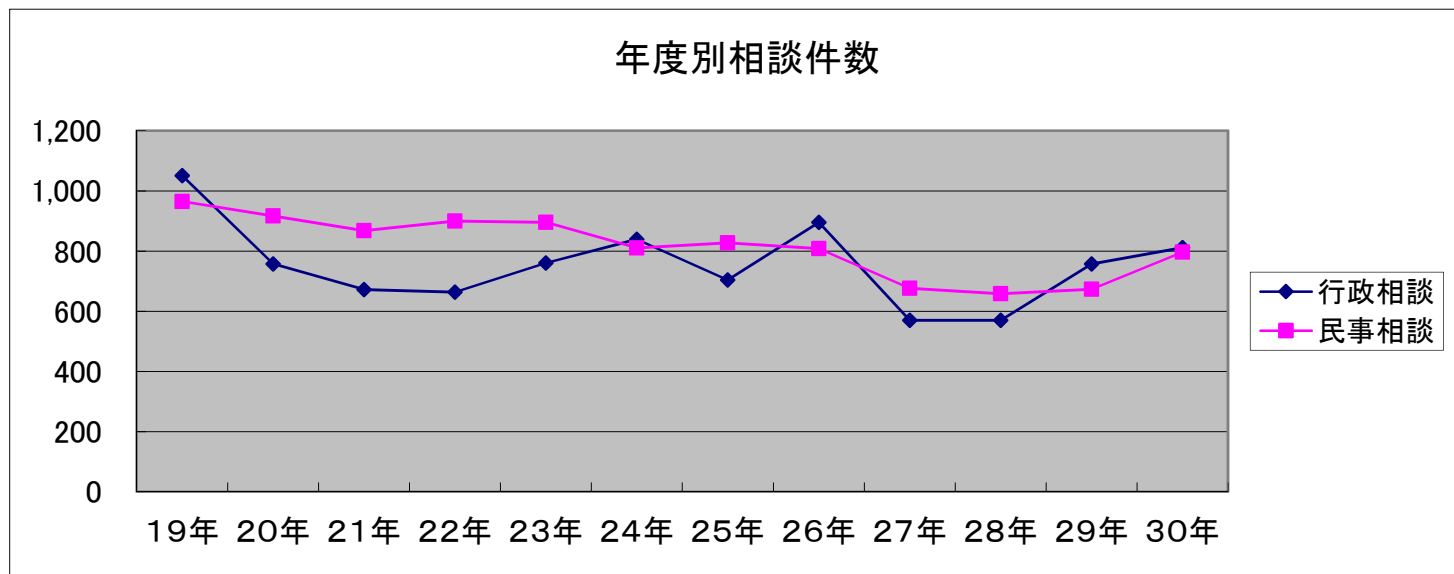
これらの陳情・要望に対しては、要請があれば文書で回答を行い、2団体については懇談会も実施しています。

平成30年度「市民の声」総括表

担当機関	種 類 別			伝 達 経 路								受 付 方 法				性 別				合 計	処 理 結 果				
	要望	苦情	意問	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	市長公室	25	27	52	87	0	0	0	0	0	0	17	20	46	12	26	57	30	0	17	104	4	0	0	100
	総合政策部	3	3	16	15	0	0	0	0	0	0	7	7	13	1	1	14	4	0	4	22	0	0	0	22
	総務部	14	10	26	32	0	0	0	0	0	0	18	18	17	6	9	32	10	1	7	50	2	0	0	48
	市民生活部	23	13	58	78	0	0	0	0	0	0	16	18	49	6	21	42	44	0	8	94	3	0	0	91
	環境部	30	25	57	89	0	0	0	0	0	0	23	24	48	18	22	67	31	0	14	112	3	0	0	109
	福祉部	8	14	73	88	0	0	0	0	0	0	7	9	63	17	6	37	51	0	7	95	1	0	0	94
	子ども・健康部	13	10	14	24	1	0	0	0	0	0	12	13	9	1	14	6	22	0	9	37	0	0	0	37
	都市建設部	53	29	61	108	0	0	0	0	0	0	35	35	61	14	33	63	44	0	36	143	5	0	0	138
	消防本部・署	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3	0	0	1	3	0	0	0	3
	上下水道部	6	5	10	18	0	0	0	0	0	0	3	3	10	2	6	9	9	0	3	21	0	0	0	21
	市立池田病院	0	7	3	8	0	0	0	0	0	0	2	2	6	1	1	3	5	0	2	10	1	0	0	9
	教育委員会	41	19	23	35	0	0	0	0	0	0	48	51	12	3	17	25	40	0	18	83	1	0	0	82
	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	0	1	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	4	0	0	0	4	
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	217	163	398	589	1	0	0	0	0	0	188	200	340	82	156	362	290	1	126	778	20	0	0	758	
国関係	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2	
府関係	1	2	22	25	0	0	0	0	0	0	0	0	24	1	0	10	12	0	0	25	2	0	0	23	
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	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	4	2	0	0	6	0	0	0	6	
行政小計	218	165	428	622	1	0	0	0	0	0	188	200	371	84	156	376	306	1	126	811	22	0	0	789	
民事関係	1	1	795	209	336	184	30	15	17	6	0	0	761	36	0	297	500	0	0	797	1	0	0	796	
小計	219	166	1223	831	337	184	30	15	17	6	188	200	1132	120	156	673	806	1	126	1608	23	0	0	1585	
照会・問合せ(案内・メール)	0	0	2128	2128	0	0	0	0	0	0	0	0	2003	0	125	1028	824	20	97	2128	0	0	0	2128	
合計	219	166	3351	2959	337	184	30	15	17	6	188	200	3135	120	281	1701	1630	21	223	3736	23	0	0	3713	
処理結果	回答完了	11	3	9	14	0	0	0	0	0	9	9	13	1	0	10	11	0	2	23	23				
	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	
	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	
	指導・教示	208	163	3342	2945	337	184	30	15	17	6	179	191	3122	119	281	1691	1619	21	221	3713				3713

※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」「宅建相談」「税理士相談」「ポスト」
 ※種類別の「意問」とは「意見、問い合わせ」

	19年	20年	21年	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年
行政相談	1,051	757	672	663	760	839	704	895	570	570	757	811
民事相談	965	917	868	900	895	810	827	808	676	658	673	797
その他照会等	6,492	5,877	4,426	5,222	7,319	7,783	5,397	2,813	2,192	2,649	3,251	2,128
合計	8,508	7,551	5,966	6,785	8,974	9,432	6,928	4,516	3,438	3,877	4,681	3,736



平成30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	8	7	7	11	7	17	9	5	10	7	6	10	104	2.8%
	総合政策部	1	1		4	2	2		2	2	2	3	3	22	0.6%
	総務部	4	7	3	7	6	2	3	5	3	4	4	2	50	1.3%
	市民生活部	6	5	5	8	8	8	5	20	6	7	12	4	94	2.5%
	環境部	6	7	7	14	14	11	10	7	6	13	7	10	112	3.0%
	福祉部	6	9	9	11	9	9	11	9	7	4	6	5	95	2.5%
	子ども・健康部	4	6		3	3	4	3	2	3	2	4	3	37	1.0%
	都市建設部	12	20	13	9	11	15	19	7	7	7	12	11	143	3.8%
	消防本部・署		1		1						1			3	0.1%
	上下水道部	1	2	5	2	1	2		4	2		1	1	21	0.6%
	市立池田病院		2	3		1				1	1	1	1	10	0.3%
	教育委員会	4	1	4	9	4	6	7	5	8	7	20	8	83	2.2%
	行政委員会													0	0.0%
	市議会	1			1	1			1					4	0.1%
	その他													0	0.0%
	計		53	68	56	80	67	76	68	66	55	55	76	58	778
国関係				1					1					2	0.1%
府関係		2	6	3	2	3	2	3	2		1		1	25	0.7%
公団・公社														0	0.0%
その他行政					1	1				1	1	2		6	0.2%
行政小計		55	74	60	83	71	78	71	69	56	57	78	59	811	21.7%
民事関係		74	70	62	67	57	71	70	62	65	57	79	63	797	21.3%
小計		129	144	122	150	128	149	141	131	121	114	157	122	1,608	43.0%
照会・問合せ(案内・メール)		154	196	176	151	175	244	202	167	155	177	159	172	2,128	57.0%
合計		283	340	298	301	303	393	343	298	276	291	316	294	3,736	100.0%

平成30年度 相談内容順位

順位	相談項目	主な内容	30年度	29年度	増減
1位	相続問題	遺言書、相続登記、遺留分等	282	239	43
2位	土地・不動産	土地の境界、登記等	147	130	17
3位	福祉問題	高齢者、障がい者、生活保護等	94	53	41
4位	市の施設改善	庁舎トイレ、図書館の移転整備	76	44	32
5位	道路関係	街路灯、車道・歩道の整備等	71	54	17
6位	金銭問題	養育費の支払い、少額訴訟、金銭貸借等	70	74	▲ 4
7位	その他	弁護士・司法書士の紹介、金品の寄付	68	42	26
8位	離婚・結婚	養育費、慰謝料、離婚協議書等	67	79	▲ 12
9位	損害賠償問題	リフォームの瑕疵、事故の示談、医療事故の賠償他	64	41	23
10位	生活・家庭問題	隣家とのトラブル、高齢者の後見人他	57	62	▲ 5
10位	市の機構・制度改善	広報誌・ホームページの記事、公共料金他	57	51	6
12位	災害関係	避難情報提供、被害状況の広報他	48	12	36
13位	行政制度	行情報の開示、マイナンバーの切替、住民票の取得等	43	117	▲ 74
14位	公園・広場	公園の草刈、公園内危険箇所他	41	13	28
15位	職員対応	職員の窓口対応、職員対応へのお礼	38	42	▲ 4
16位	契約問題	借家の契約、連帯保証人等	33	30	3
17位	住宅問題	空家対策、公営住宅、住宅の修繕他	30	30	0
17位	ゴミ問題	資源ごみの持去り、不法投棄他	30	26	4
19位	交通問題	交通標識の設置、バス路線他	26	22	4
19位	税金	相続税の申告、市民税の減免他	26	29	▲ 3
19位	まちづくり関係	テーマパーク構想、駅前の活性化他	26	0	26
22位	環境・公害	近隣の騒音、喫煙所の撤去他	23	18	5
23位	小動物	犬、猫、へび等	22	25	▲ 3
24位	医療・健康問題	精神疾患相談、医療機関の情報他	20	14	6
25位	犯罪防犯	自転車の盗難、防犯カメラの設置他	19	28	▲ 9
26位	商工・消費関係	商店街の支援、商品購入のトラブル	17	16	1
26位	情報通信	広報誌の未配布、HPの記事他	17	25	▲ 8
28位	河川・水路・下水・水道	水路・側溝の整備、水道料金他	16	2	14
29位	教育・教養問題	通学時のマナー、通学区他	14	15	▲ 1
30位	法律関係	成年後見人、養子縁組他	12	21	▲ 9
31位	建築トラブル	自宅前の建物、ブロック塀の倒壊他	10	2	8
31位	保険・年金	介護保険、国民年金、国保料等	10	23	▲ 13
33位	空地・空家の適正管理	空地の雑草の刈取、隣家の樹木等	8	30	▲ 22
33位	労働問題	有給休暇の取得、職場のトラブル他	8	14	▲ 6
33位	歴史・文化	薪能・がんがら火祭り、街道マップ他	8	0	8
36位	蜂・害虫	蜂の巣、シロアリ、毛虫、スズメバチ等	5	6	▲ 1
36位	人権関係	夫からのDV	5	1	4
	合計		1,608	1,430	178

平成30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	7	1	5	10	5	6	4	2	5	3	5	56
	遺産・相続	7	12	6	8	4	1	9	3	10	8	5	7	80
	家事上記以外	3	2	2	3	1	3	4	3	2		3	2	28
	不 動 産	6	4	6	6	6	2	6	5	8	3	6	4	62
	損 害 賠 償		3	3	7	4	9	3	7	1	5	3	3	48
	債 権 ・ 債 務		1		2		1	2	1	1	3	2	2	15
	倒 産							2						2
	労 働	1	1				1					1	1	5
	知的財産権等			1										1
	渉 外													0
	そ の 他	6	4	3	3	1	3	1		1	1	4	1	28
交 通 事 故									2					2
サ ラ 金	自己破産	1				1		1						3
	任意整理													0
	管財事件													0
	債務不存在													0
	個人再生													0
	そ の 他		1	1					1					3
消 費 者 問 題													1	1
民 暴														0
不 動 産 競 売														0
遺 言										1				1
刑 事								1	1					2
合 計		27	35	23	34	27	27	33	27	26	25	27	26	337
実施回数		4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	51
定員		28	35	28	35	28	28	35	28	28	28	28	28	357
応募人数		42	65	34	42	34	37	74	42	28	32	42	37	509

平成30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	13	8	15	12	7	10	11	13	14	9	10	17	139
贈与			1	2		2			1				6
保存登記							1						1
売買登記	1	1		1		1	2			1	3		10
境界明示						1							1
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		2
法人設立													0
氏名変更													0
金銭		3			1		2				1		7
生活家庭		1			1								2
その他	1				1	3	2	2	1	2	2	1	15
合計	15	14	16	15	10	17	18	16	16	12	17	18	184
実施回数	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	35
定員	18	18	18	18	18	18	18	18	18	12	18	18	210

※ 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

平成30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		2	4	1	1		1		2	13
遺言書		1					4	1	1	2	2	2	13
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													0
内容証明								1					1
消費者問題													0
その他			1										1
合計	1	1	2	0	3	4	5	3	1	3	2	5	30

※ 定数は各月6名

平成30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		2
不動産													0
相隣関係													0
損害賠償													0
債権・債務												1	1
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													0
合計	1				0	0					1	1	3

※ 定数は各月2名

平成30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	1		1	1		2	1		2	2	1		11
測量							1		1				2
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						1
合計	1	0	1	1	0	2	3	0	4	2	1	0	15

※ 定数は各月6名

平成30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	1	2	1			1					1		6
売買契約	2				1			1				3	7
契約解除													0
境界線、日照 等相隣関係		1											1
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	3	1	0	1	2	0	1	1	0	2	3	17

※平成27年9月より相談業務を開始

※ 定数は各月4名

平成30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
相続税											1		1
贈与税													0
譲渡税													0
消費税													0
退職年金申告													0
年金申告											2		2
確定申告(個人)											1		1
確定申告(法人)													0
各種控除													0
その他													0
													0
													0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6

※平成31年2月より相談業務を開始

※ H30年度定数 12名