

令和2年度

# 「市民の声」集計報告

池田市 市長公室 市政相談課

## 令和2年度「市民の声」集計報告

### ○相談件数

令和2年度に、市政相談課（市民相談）へ寄せられた相談は、1,494件ありました。内訳は、行政に対する要望・意見等の相談が675件、民事に対する相談が819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1,113件を含め、2,607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675件ありましたが、そのうち本市に対するものは637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
都市整備部	136	道路・公園の管理、放置自転車、市営住宅、交通政策
市長公室	127	災害・新型コロナウイルス対策、広報・広聴、情報発信
市民活力部	125	環境対策、ごみ関係、商工政策、人権、住民票
福祉部	65	生活保護、介護保険、高齢福祉、障がい福祉、国保
教育委員会	44	学校教育、図書館、スポーツセンター、給食センター
総務部	42	庁舎管理、市の施設改善、税務相談、職員対応
まちづくり推進部	27	建築指導、空家対策、農地の活用
子ども・健康部	27	保育所、子育て支援、健康増進、コロナ関係
上下水道部	13	上下水道管、水路、水道料金
池田病院	12	診療体制、職員対応、施設改善

## ○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。

相続、不動産登記、家庭問題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ており、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 14件（団体14件）提出されました。主な内容は、「新型コロナウイルス感染症対策の緊急要請」、「特別定額給付金の申請・受給に関する要望書」、「透析患者の医療と暮らしに関わる要望書」、「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っています。

## ○新型コロナウイルス感染症案内窓口（令和2年9月～令和3年3月）

令和2年度、新型コロナウイルス感染症が社会的に大きな問題となる中で、1階フロアに各部課の対策・施策の案内や情報提供を行う新型コロナウイルス感染症案内窓口を設置しました。対応した主な内容は、個人・世帯向け支援45件、感染者数・ワクチンの接種開始時期などの情報について34件、PCR検査の無料化、発熱時の対応やワクチンの優先順位など医療・健康について31件、事業者向け支援26件等となっており、総件数は、157件でした。

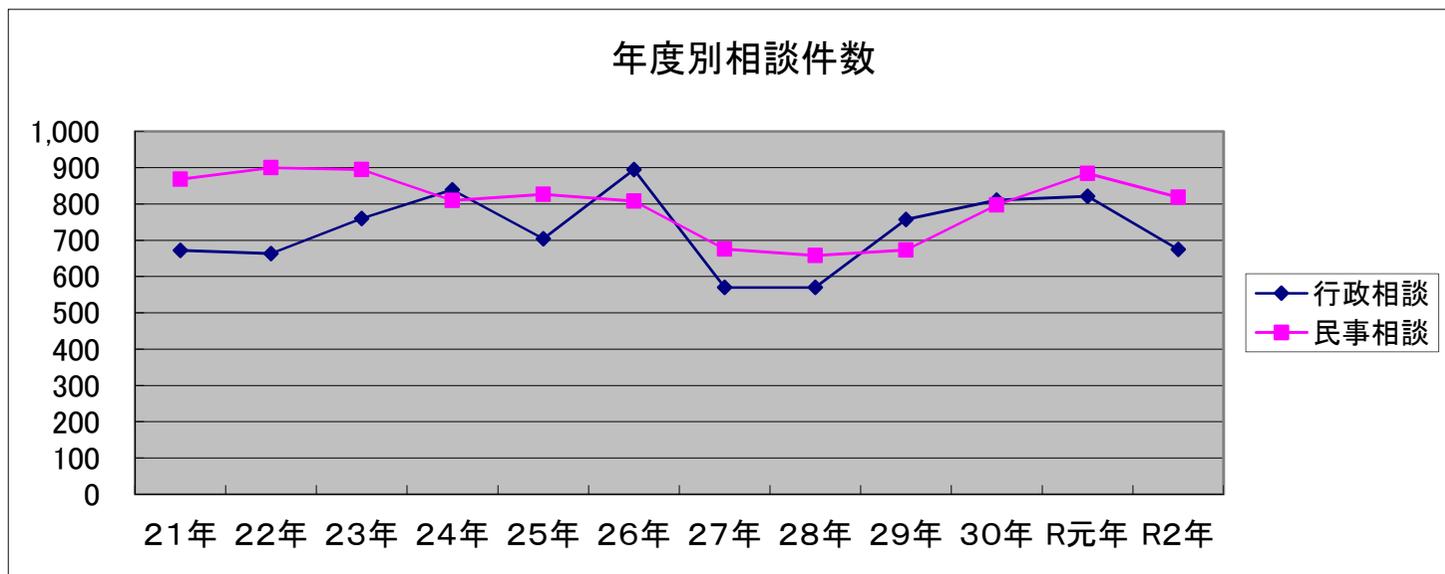
令和2年度「市民の声」総括表

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 関 係	市長公室	9	14	104	110	0	0	0	0	0	0	17	17	36	32	42	66	55	0	6	127	2	0	0	125
	総合政策部	3	0	8	6	0	0	0	0	0	0	5	5	1	1	4	1	7	0	3	11	0	0	0	11
	総務部	1	3	38	29	0	0	0	0	0	0	13	13	12	6	11	19	18	0	5	42	1	0	0	41
	市民活力部	7	7	111	96	0	0	0	0	0	0	29	34	39	17	35	56	53	0	16	125	1	0	0	124
	福祉部	3	2	60	58	0	0	0	0	0	0	7	8	41	14	2	30	29	0	6	65	2	0	0	63
	子ども・健康部	5	0	22	20	0	0	0	0	0	0	7	8	4	1	14	8	10	0	9	27	0	0	0	27
	まちづくり推進部	1	0	26	26	0	0	0	0	0	0	1	2	14	6	5	13	12	0	2	27	0	0	0	27
	都市整備部	7	3	126	115	0	0	0	0	0	0	21	23	40	24	49	80	35	0	21	136	2	0	0	134
	消防本部・署	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
	上下水道部	0	0	13	9	0	0	0	0	0	0	4	4	5	1	3	6	4	0	3	13	0	0	0	13
	市立池田病院	1	2	9	11	0	0	0	0	0	0	1	1	8	2	1	8	4	0	0	12	0	0	0	12
	教育委員会	7	1	36	26	0	0	0	0	0	0	18	18	7	5	14	14	26	0	4	44	0	0	0	44
	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	0	7	6	0	0	0	0	0	0	1	1	4	2	0	2	5	0	0	7	0	0	0	7	
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	44	32	561	513	0	0	0	0	0	0	124	134	211	112	180	303	259	0	75	637	8	0	0	629	
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	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	0	2	8	0	0	10	0	0	0	10	
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	28	28	0	0	0	0	0	0	0	0	22	6	0	12	16	0	0	28	0	0	0	28	
行政小計	44	32	599	551	0	0	0	0	0	0	124	134	237	124	180	317	283	0	75	675	8	0	0	667	
民事関係	0	0	819	272	311	111	30	21	15	59	0	49	486	284	0	311	508	0	0	819	0	0	0	819	
小計	44	32	1418	823	311	111	30	21	15	59	124	183	723	408	180	628	791	0	75	1494	8	0	0	1486	
照会・問合せ(案内・メール)	0	0	1113	1113	0	0	0	0	0	0	0	0	1082	0	31	595	511	0	7	1113	0	0	0	1113	
合計	44	32	2531	1936	311	111	30	21	15	59	124	183	1805	408	211	1223	1302	0	82	2607	8	0	0	2599	
処 理 結 果	回答完了	0	0	8	5	0	0	0	0	0	3	3	1	3	1	3	2	0	3	8	8				
	回答予定	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		
	指導・教示	44	32	2523	1931	311	111	30	21	15	59	121	180	1804	405	210	1220	1300	0	79	2599				2599

※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」

※種類の「意問」とは「意見、問い合わせ」

	21年	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	R元年	R2年
行政相談	672	663	760	839	704	895	570	570	757	811	821	675
民事相談	868	900	895	810	827	808	676	658	673	797	884	819
その他照会等	4,426	5,222	7,319	7,783	5,397	2,813	2,192	2,649	3,251	2,128	1,667	1,113
合計	5,966	6,785	8,974	9,432	6,928	4,516	3,438	3,877	4,681	3,736	3,372	2,607



## 令和2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	33	14	10	11	12	5	6	3	5	8	5	15	127	4.9%	
	総合政策部	1	5	1	1	1	1			1				11	0.4%	
	総務部	5	3	4	6	6	4	4	1	5	1	2	1	42	1.6%	
	市民活力部	10	12	16	13	12	4	9	7	12	9	10	11	125	4.8%	
	福祉部	7	6	4	6	6	4	8	5	6	2	5	6	65	2.5%	
	子ども・健康部	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	27	1.0%	
	まちづくり推進部	4	2	3	5	4	2	4	2			1		27	1.0%	
	都市整備部	11	14	16	16	10	10	12	11	6	12	9	9	136	5.2%	
	消防本部・署	1													1	0.0%
	上下水道部	1	3		1	1	1	2		1	1	1	1	13	0.5%	
	市立池田病院	1	2	1		1	1	1		3	1	1		12	0.5%	
	教育委員会	5	3	6	5	3	2	8	3	3	2		4	44	1.7%	
	行政委員会														0	0.0%
	市議会			1						2	2			2	7	0.3%
その他														0	0.0%	
計		84	69	64	66	57	36	56	36	46	38	35	50	637	24.4%	
国関係														0	0.0%	
府関係		3						3		1	3			10	0.4%	
公団・公社														0	0.0%	
その他行政			3	9	4	4	2	3			1	1	1	28	1.1%	
行政小計		87	72	73	70	61	38	62	36	47	42	36	51	675	25.9%	
民事関係		44	42	82	72	60	83	77	62	75	61	68	93	819	31.4%	
小計		131	114	155	142	121	121	139	98	122	103	104	144	1,494	57.3%	
照会・問合せ(案内・メール)		63	84	70	78	54	92	90	108	127	97	102	148	1,113	42.7%	
合計		194	198	225	220	175	213	229	206	249	200	206	292	2,607	100.0%	

## コロナ関連相談部局別集計

担当部局		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	市長公室	25	10	6	5	5	1	1	1	1	4	1	1	61	43.6%
		33	14	10	11	12	5	6	3	5	8	5	15	127	18.8%
	総合政策部	1	4	1	1									7	5.0%
		1	5	1	1	1	1				1			11	1.6%
	総務部	2											1	3	2.1%
		5	3	4	6	6	4	4	1	5	1	2	1	42	6.2%
	市民活力部	1	2	1	2			1	1			2		10	7.1%
		10	12	16	13	12	4	9	7	12	9	10	11	125	18.5%
	福祉部	5	2	1		1				1				10	7.1%
		7	6	4	6	6	4	8	5	6	2	5	6	65	9.6%
子ども・健康部	3	3			1	1	2	1		1		1	13	9.3%	
	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	27	4.0%	
まちづくり推進部													0	0.0%	
都市整備部	4	2	3	5	4	2	4	2				1	27	4.0%	
	2	3	1		1			1		1			9	6.4%	
消防本部・署	11	14	16	16	10	10	12	11	6	12	9	9	136	20.1%	
													0	0.0%	
上下水道部	1	2			1								4	2.9%	
	1	3		1	1	1	2		1	1	1	1	13	1.9%	
市立池田病院	1									2			3	2.1%	
	1	2	1		1	1	1		3	1	1		12	1.8%	
教育委員会	2	2	2				1	3	1	1		2	14	10.0%	
	5	3	6	5	3	2	8	3	3	2		4	44	6.5%	
行政委員会													0	0.0%	
市議会													0	0.0%	
その他			1						2	2			2	7	1.0%
														0	0.0%
計														0	0.0%
	43	28	12	8	9	3	5	7	4	9	2	4	134	96%	
	84	69	64	66	57	36	56	36	46	38	35	50	637	94%	
国・府・その他行政			2		1		1				2			6	4%
	3	3	9	4	4	2	6			1	4	1	1	38	6%
合計	43	28	14	8	10	3	6	7	4	11	2	4	140	100%	
	87	72	73	70	61	38	62	36	47	42	36	51	675	100%	

上段:コロナ関連  
下段:全体

コロナ関係民事				2	2	1		1						6	
---------	--	--	--	---	---	---	--	---	--	--	--	--	--	---	--

令和2年度 相談内容順位

順位	相談項目	主な内容	2年度	元年度	増減
1位	相続問題	遺言書、相続登記、遺産分割等	209	277	▲ 68
2位	土地・不動産	土地の境界、登記等	162	179	▲ 17
3位	生活・家庭問題	隣家とのトラブル、高齢者の後見人他	123	97	26
4位	金銭問題	養育費の支払い、連帯保証、金銭貸借等	90	96	▲ 6
5位	市の制度・業務改善	庁舎駐車場の改善、公共料金他	79	35	44
6位	税金	相続税の申告、市民税の減免他	77	54	23
7位	離婚・結婚	養育費、慰謝料、離婚協議書等	67	64	3
8位	道路・交通関係	公共交通、車道・歩道の整備等	63	116	▲ 53
9位	職員対応	職員の窓口対応、職員対応へのお礼	52	37	15
9位	公園・広場	公園の植栽管理、遊具整備他	52	45	7
11位	福祉問題	高齢者、障がい者、生活保護等	47	64	▲ 17
12位	損害賠償問題	改修工事の瑕疵、事故の示談、医療事故他	42	31	11
13位	災害関係	避難情報提供、被害状況の広報他	41	25	16
14位	市の施設改善	庁舎トイレ、図書館の施設充実	37	53	▲ 16
15位	医療・健康問題	病院の診療体制、コロナ情報	32	31	1
16位	行政制度	行政情報の開示、マイナンバー制度他	31	29	2
17位	建築・住宅問題	空家対策、公営住宅、住宅の修繕他	28	44	▲ 16
18位	小動物	犬、猫、へび等	27	25	2
18位	ゴミ問題	ゴミ収集の苦情、ごみ袋の強度他	27	28	▲ 1
20位	環境・公害	近隣の騒音、喫煙所の撤去他	25	28	▲ 3
21位	その他	弁護士・司法書士の紹介、金品の寄付	24	59	▲ 35
22位	広報・情報発信	市情報の発信、市HPの内容他	20	26	▲ 6
23位	労働問題	解雇問題、職場のトラブル他	19	17	2
24位	商工・消費関係	事業融資、商品購入のトラブル	16	23	▲ 7
25位	契約問題	借家の契約、消費者保護等	15	19	▲ 4
26位	学校教育	教育指導、学校行事、通学区他	13	18	▲ 5
27位	保育・子育て関係	保育所、児童手当、子育て支援他	11	19	▲ 8
28位	公共施設管理	公共施設管理運営、修繕	10	10	0
29位	蜂・害虫	蜂の巣、シロアリ、毛虫、スズメバチ等	9	6	3
30位	イベント・観光	市内イベント、観光案内他	8	30	▲ 22
31位	空地・空家の適正管理	空家の倒壊問題、隣家の樹木等	7	8	▲ 1
31位	保険・年金	介護保険、国民年金、国保料等	7	20	▲ 13
33位	市議会	議員定数、報酬等、百条委員会	6	4	2
34位	法律関係	成年後見人、養子縁組他	5	23	▲ 18
35位	河川・水路・下水・水道	水路の除草、側溝の整備他	3	6	▲ 3
35位	犯罪防犯	防犯対策、防犯カメラの設置他	3	25	▲ 22
35位	人権・外国人関係	DV相談、人権擁護他	3	6	▲ 3
38位	歴史・文化	市史編纂、指定文化財等	2	7	▲ 5
38位	地域振興・分権	自治会、地域分権他	2	5	▲ 3
40位	まちづくり関係	駅前・細河地区の活性化他	0	16	▲ 16
	合 計		1,494	1,705	▲ 211

## 令和2年度 コロナ窓口月別部局別 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	/	/	/	/	/	2	8	8	5	9	5	1	38	24.2%
	総合政策部	/	/	/	/	/								0	0.0%
	総務部	/	/	/	/	/		1	1		1			3	1.9%
	市民活力部	/	/	/	/	/	6	2	3	4	4	7	5	31	19.7%
	福祉部	/	/	/	/	/	5	3	2	3	6	2	3	24	15.3%
	子ども・健康部	/	/	/	/	/			1		3	9	17	30	19.1%
	まちづくり推進部	/	/	/	/	/								0	0.0%
	都市整備部	/	/	/	/	/								0	0.0%
	消防本部・署	/	/	/	/	/								0	0.0%
	上下水道部	/	/	/	/	/								0	0.0%
	市立池田病院	/	/	/	/	/							1	1	0.6%
	教育委員会	/	/	/	/	/	6	3	1					10	6.4%
	行政委員会	/	/	/	/	/								0	0.0%
	市議会	/	/	/	/	/								0	0.0%
	その他	/	/	/	/	/								0	0.0%
小計		0	0	0	0	0	19	17	16	12	23	23	27	137	87.3%
その他	国関係	/	/	/	/	/	2				1	1		4	2.5%
	府関係	/	/	/	/	/				7	5	2		14	8.9%
	公団・公社	/	/	/	/	/								0	0.0%
	その他行政	/	/	/	/	/			1			1		2	1.3%
小計		0	0	0	0	0	2	0	1	7	6	4	0	20	12.7%
合計		0	0	0	0	0	21	17	17	19	29	27	27	157	100%



## 令和2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	1	2	7	6	8	5	3	6	2	6	9	8	63
	遺 産・相 続	9	6	4	5	2	3	6	3	7	5	7	4	61
	家事上記以外	3		1	2	1	3	3	2	3	4		3	25
	不 動 産	7	7	7	2	1	5	12	1	3	5	1	10	61
	損 害 賠 償	1	3	7	4	4	4	2	1	5	2	1	2	36
	債 権・債 務	4	1	2	2	1	6		4	3		2	1	26
	倒 産									1			1	2
	労 働			1	1	3			1		1		2	9
	知的財産権等													0
	渉 外													0
	そ の 他	1	1	2	1				1	2	2		1	11
交 通 事 故														0
サ ラ 金	自 己 破 産				1	2							1	4
	任 意 整 理												1	1
	管 財 事 件													0
	債 務 不 存 在											1		1
	個 人 再 生													0
	そ の 他				1	1		1		1				4
消 費 者 問 題						1					1			2
民 暴														0
不 動 産 競 売														0
遺 言													1	1
刑 事				2	1		1							4
合 計		26	20	33	26	24	27	27	19	27	26	21	35	311
実施回数		4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	47
定員		28	21	35	28	28	28	28	21	28	28	21	35	329
応募人数		30	26	57	46	34	47	37	25	28	30	22	37	419

※R2年は4月第3週から電話相談、7月から面談再開。

令和2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			7	12	10	11	14	6	11	8		9	88
贈与								2					2
保存登記								1					1
売買登記						1						1	2
境界明示													0
抵当権				1		1							2
根抵当権													0
登記費用													0
農地転用													0
財産分与													0
法人設立													0
氏名変更													0
金銭			4				2	1					7
生活家庭													0
その他				1			2	2	1	1		2	9
合計	0	0	11	14	10	13	18	12	12	9	0	12	111
実施回数	1	-	3	3	3	3	3	3	3	3	-	2	27
定員	6	-	18	18	18	18	18	18	18	12	-	12	156

※ 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

※ R2年は、4月第2週から中止、6月から電話相談、R3年2月は中止、3月17日から面談再開

令和2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		3	3	10
遺言書			2	1	1	3	2	3		1	1	2	16
不動産													0
会社登記													0
損害賠償													0
債権・債務													0
契約													0
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			1		3
合計	0	0	2	1	2	3	4	5	1	1	6	5	30

※ 定数は各月6名  
 ※ R2年は、4月、5月中止

令和2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)									1				1
境界				1		1	2		1		3	2	10
測量						2			1			1	4
分筆													0
合筆												1	1
地目変更											1		1
地積更生			1										1
地図訂正							1						1
その他				1	1								2
合計	0	0	1	2	1	3	3	0	3	0	4	4	21

※ 定数は各月6名  
 ※ R2年は、4月、5月中止

令和2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				1	1	1			4
売買契約	1			1	2	2		1				1	8
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		2
													0
													0
													0
													0
													0
													0
合計	1	-	0	3	2	2	0	2	2	1	1	1	15

※ 定数は各月4名  
 ※ R2年は、5月中止

令和2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			1			3	3	2	1		6	2	18
相続税		1	4	3		3		2	2		5	2	22
贈与税		2		1			1		1		1	1	7
譲渡税				2				1	2			1	6
消費税													0
退職年金申告													0
年金申告													0
確定申告(個人)							1				3		4
確定申告(法人)							1				1		2
各種控除													0
その他													0
													0
													0
合計	0	3	5	6	0	6	6	5	6	0	16	6	59

※ 定数は各月6名、2月のみ17名

※ R2年は、4月中止、5月から再開、9月から電話相談

※ 8月、1月は実施日なし