

令和3年度

「市民の声」集計報告

池田市 市長公室 市政相談課

令和3年度「市民の声」集計報告

○相談件数

令和3年度に、市政相談課（市民相談）へ寄せられた相談は、1,364件ありました。内訳は、行政に対する要望・意見等の相談が641件、民事に対する相談が723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769件を含め、2,133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641件ありましたが、そのうち本市に対するものは616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
子ども・健康部	162	新型コロナ関係、保育所、子育て支援、健康増進
市民活力部	105	環境・ごみ関係、商工政策、人権、戸籍・住民票
都市整備部	85	道路・公園の管理、放置自転車、交通政策
市長公室	76	防災、新型コロナウイルス対策、広報・情報発信
福祉部	59	生活保護、介護保険、高齢福祉、障がい福祉、国保
教育委員会	50	学校教育、図書館、スポーツセンター
総務部	31	庁舎管理、市の施設改善、税務関係、職員対応
まちづくり推進部	18	建築指導、空家対策、市営住宅、小動物
池田病院	11	診療体制、職員対応、施設改善
行政委員会	9	選挙広報、投票所管理、不在者投票

○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、生活・家庭問題、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。

令和3年度は、特に新型コロナウイルス感染症の拡大やワクチン接種の開始に伴い関連の相談が多数寄せられました。相談件数1,364の内182件(13%)の相談がありました。主な内容は、接種時期、接種券の発送、予約の取り方などワクチン接種関係から新型コロナウイルス感染症に係る休業支援や給付金などについてでした。

○陳情等

前述の相談のほか、市政相談課が窓口となった本市に対する陳情・要望は、8件（団体8件）提出されました。主な内容は、「新型コロナウイルス禍のもとでの住民生活を支えるための要望書」、「母子家庭及び寡婦福祉の更なる向上に関する要望」、「池田市障がい者団体連合会・令和4年度に向けた要望書」、「中小・小規模事業者の営業と生活を守るための緊急要請書」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っています。

令和3年度「市民の声」総括表

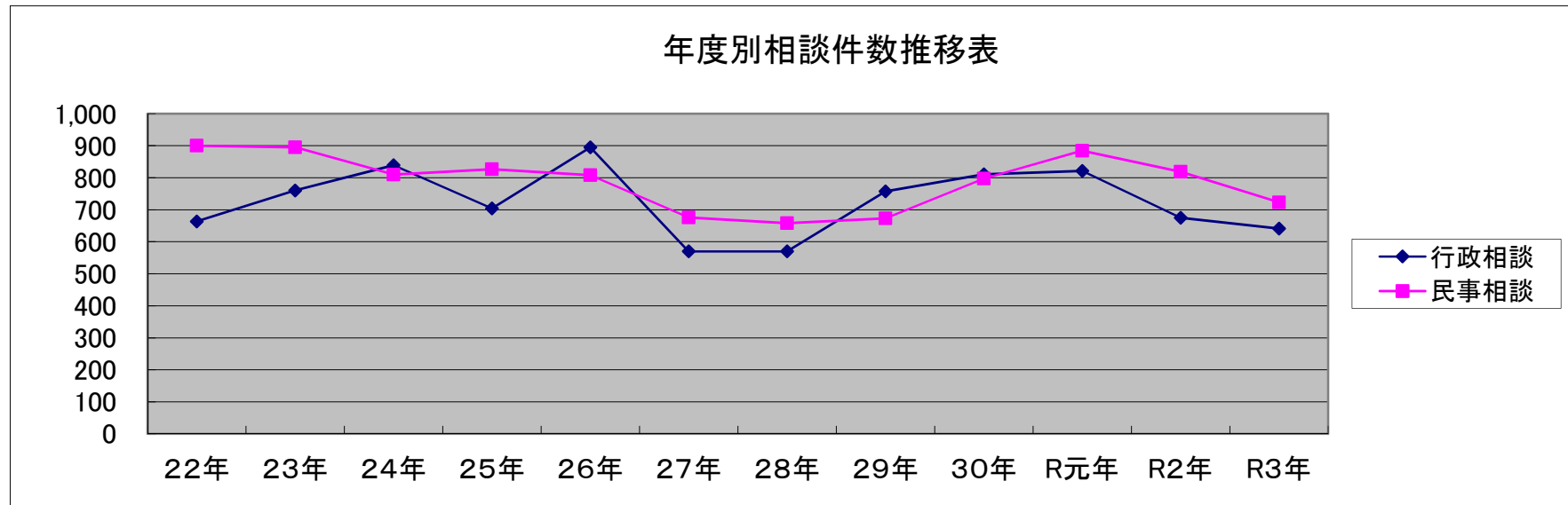
担当機関	種 類 別			伝 達 経 路								受 付 方 法				性 別				合 計	処 理 結 果				
	要望	苦情	意問	市相	法相	司書	行書	土家	宅建	税理	ポスト	文書	来訪	電話	メール	男	女	団体	不明		完了	予定	意見	指教	
市 関 係	市長公室	0	12	64	66	0	0	0	0	0	0	10	12	17	26	21	41	27	0	8	76	1	0	0	75
	総合政策部	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
	総務部	0	3	28	14	0	0	0	0	0	0	17	17	9	1	4	14	13	0	4	31	1	0	0	30
	市民活力部	0	6	99	82	0	0	0	0	0	0	14	14	35	19	37	45	45	0	15	105	0	0	0	105
	福祉部	0	4	55	57	0	0	0	0	0	0	8	9	28	17	5	23	31	0	5	59	0	0	0	59
	子ども・健康部	0	9	153	143	0	0	0	0	0	0	16	17	40	41	64	71	78	0	13	162	0	0	0	162
	まちづくり推進部	0	0	18	23	0	0	0	0	0	0	1	1	9	3	5	10	7	0	1	18	0	0	0	18
	都市整備部	0	2	83	63	0	0	0	0	0	0	18	18	26	8	33	28	43	0	14	85	0	0	0	85
	消防本部・署	0	0	3	6	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	3
	上下水道部	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1	3	0	0	4	1	0	0	3
	市立池田病院	0	3	8	10	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	1	6	5	0	0	11	0	0	0	11
	教育委員会	0	2	48	32	0	0	0	0	0	0	18	18	9	9	14	18	26	0	6	50	0	0	0	50
	行政委員会	0	0	9	6	0	0	0	0	0	0	4	1	1	3	5	3	0	1	9	0	0	0	0	9
	市議会	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	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	0	41	575	508	0	0	0	0	0	0	108	112	184	130	190	263	285	0	68	616	3	0	0	613	
国関係	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	
府関係	0	1	15	16	0	0	0	0	0	0	0	0	10	6	0	11	5	0	0	16	0	0	0	16	
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	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	0	4	4	0	0	8	0	0	0	8	
行政小計	0	42	599	533	0	0	0	0	0	0	108	112	201	138	190	278	295	0	68	641	3	0	0	638	
民事関係	0	0	723	192	277	129	30	16	18	61	0	0	453	270	0	296	427	0	0	723	0	0	0	723	
小計	0	42	1322	725	277	129	30	16	18	61	108	112	654	408	190	574	722	0	68	1364	3	0	0	1361	
照会・問合せ(案内・メール)	0	0	769	769	0	0	0	0	0	0	0	0	698	0	71	354	392	0	23	769	0	0	0	769	
合計	0	42	2091	1494	277	129	30	16	18	61	108	112	1352	408	261	928	1114	0	91	2133	3	0	0	2130	
処 理 結 果	回答完了	0	0	3	2	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	2	0	1	3	3				
	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	0	42	2088	1492	277	129	30	16	18	61	107	111	1350	408	261	928	1112	0	90	2130				2130

※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」

年度別相談件数一覧表

	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	R元年	R2年	R3年
行政相談	663	760	839	704	895	570	570	757	811	821	675	641
民事相談	900	895	810	827	808	676	658	673	797	884	819	723
問い合わせ等	5,222	7,319	7,783	5,397	2,813	2,192	2,649	3,251	2,128	1,667	1,113	769
合計	6,785	8,974	9,432	6,928	4,516	3,438	3,877	4,681	3,736	3,372	2,607	2,133



令和3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	17	15	7	5	5	3	4	3	1	1	11	4	76	3.6%	
	総合政策部								1					1	0.0%	
	総務部	5	1	4	1	1	2	4	2	4	2	1	4	31	1.5%	
	市民活力部	7	6	12	8	9	9	7	11	5	11	10	10	105	4.9%	
	福祉部	6	4	3	8	5	5	3	8	6	3	7	1	59	2.8%	
	子ども・健康部	34	47	33	2	3	7	2	5	10	7	7	5	162	7.6%	
	まちづくり推進部		2	1	4	4	1	1	2	1		1	1	18	0.8%	
	都市整備部	9	6	7	3	9	9	5	8	5	5	7	12	85	4.0%	
	消防本部・署					2					1				3	0.1%
	上下水道部						1		1	1		1			4	0.2%
	市立池田病院	2	1		2					3	1	1	1		11	0.5%
	教育委員会	9	6	3	3	3	5	6	6	2	2	2	3	50	2.3%	
	行政委員会					1	2	2	1		2		1		9	0.4%
	市議会	1							1						2	0.1%
	その他														0	0.0%
	計		90	88	70	36	42	44	35	51	37	34	48	41	616	28.9%
国関係												1		1	0.0%	
府関係		1	2	3	1	2			1		3	2	1	16	0.8%	
公団・公社														0	0.0%	
その他行政		1		3	1		2		1					8	0.4%	
行政小計		92	90	76	38	44	46	35	53	37	37	51	42	641	30.1%	
民事関係		62	32	67	60	65	70	72	70	72	42	58	53	723	33.9%	
小計		154	122	143	98	109	116	107	123	109	79	109	95	1,364	63.9%	
照会・問合せ(案内・メール)		133	49	58	53	68	56	67	58	64	57	46	60	769	36.1%	
合計		287	171	201	151	177	172	174	181	173	136	155	155	2,133	100.0%	

令和3年度 相談内容順位

順位	相談項目	主な内容	3年度	2年度	増減
1位	相続問題	遺言書、相続登記、遺産分割等	217	209	8
2位	医療・健康問題	コロナ関連、病院の診療体制	160	32	128
3位	土地・不動産	土地の境界、登記等	131	162	▲ 31
4位	生活・家庭問題	隣家とのトラブル、高齢者の後見人他	114	123	▲ 9
5位	市の制度・業務改善	窓口サービス・公共施設の見直し他	76	79	▲ 3
6位	金銭問題	養育費の支払い、債務返済、金銭貸借等	71	90	▲ 19
7位	税金	相続税の申告、市民税の減免他	70	77	▲ 7
8位	職員対応	職員の窓口対応、職員対応へのお礼	49	52	▲ 3
9位	離婚・結婚	養育費、慰謝料、離婚協議書等	48	67	▲ 19
10位	福祉問題	高齢者、障がい者、生活保護等	40	47	▲ 7
11位	公園・広場	公園の植栽管理、遊具整備他	36	52	▲ 16
12位	道路・交通関係	公共交通、車道・歩道の整備等	30	63	▲ 33
13位	ゴミ問題	ゴミ収集の苦情、ごみ袋の強度他	27	27	0
14位	契約問題	借家の契約、消費者保護等	24	15	9
14位	行政制度	行政情報の開示、マイナンバー制度他	24	31	▲ 7
16位	その他	弁護士・司法書士の紹介、金品の寄付	22	24	▲ 2
17位	市の施設改善	庁舎トイレ、図書館の施設充実	21	37	▲ 16
18位	建築・住宅問題	空家対策、公営住宅、住宅の修繕他	20	28	▲ 8
18位	損害賠償問題	改修工事の瑕疵、事故の示談、医療事故他	20	42	▲ 22
20位	労働問題	解雇問題、職場のトラブル他	18	19	▲ 1
21位	環境・公害	近隣の騒音、喫煙所の撤去他	16	25	▲ 9
21位	広報・情報発信	市情報の発信、市HPの内容他	16	20	▲ 4
21位	保育・子育て関係	保育所、児童手当、子育て支援他	16	11	5
24位	学校教育	教育指導、学校行事、通学区他	12	13	▲ 1
24位	商工・消費関係	事業融資、商品購入のトラブル	12	16	▲ 4
26位	小動物	犬、猫、へび等	11	27	▲ 16
26位	イベント・観光	市内イベント、観光案内他	11	8	3
28位	蜂・害虫	蜂の巣、シアリ、毛虫、スズメバチ等	9	9	0
28位	空地・空家の適正管理	空家の倒壊問題、隣家の樹木等	9	7	2
30位	保険・年金	介護保険、国民年金、国保料等	8	7	1
31位	災害関係	避難情報提供、被害状況の広報他	5	41	▲ 36
31位	公共施設管理	公共施設管理運営、修繕	5	10	▲ 5
33位	河川・水路・下水・水道	水路の除草、側溝の整備他	4	3	1
33位	法律関係	成年後見人、養子縁組他	4	5	▲ 1
35位	犯罪防犯	防犯対策、防犯カメラの設置他	3	3	0
36位	人権・外国人関係	DV相談、人権擁護他	2	3	▲ 1
36位	市議会	議員定数、報酬等、百条委員会	2	6	▲ 4
38位	地域振興・分権	自治会、地域分権他	1	2	▲ 1
39位	歴史・文化	市史編纂、指定文化財等	0	2	▲ 2
39位	まちづくり関係	駅前・細河地区の活性化他	0	0	0
	合 計		1,364	1,494	▲ 130

令和3年度 新型コロナウイルス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	2	5	2		2						3	1	15	8.2%	
		17	15	7	5	5	3	4	3	1	1	11	4	76	11.9%	
	総合政策部														0	0.0%
									1						1	0.2%
	総務部	1													1	0.5%
		5	1	4	1	1	2	4	2	4	2	1	4	31	4.8%	
	市民活力部														0	0.0%
		7	6	12	8	9	9	7	11	5	11	10	10	105	16.4%	
	福祉部	1	1		1	1					1				5	2.7%
		6	4	3	8	5	5	3	8	6	3	7	1	59	9.2%	
	子ども・健康部	34	45	30	2	3	5	2	2	6	3	1	3	136	74.7%	
		34	47	33	2	3	7	2	5	10	7	7	5	162	25.3%	
	まちづくり推進部														0	0.0%
			2	1	4	4	1	1	2	1		1	1	18	2.8%	
	都市整備部	1	1	3											5	2.7%
		9	6	7	3	9	9	5	8	5	5	7	12	85	13.3%	
消防本部・署						2				1				3	0.5%	
														0	0.0%	
上下水道部							1		1	1		1		4	0.6%	
														0	0.0%	
市立池田病院	1													1	0.5%	
	2	1		2					3	1	1	1	11	1.7%		
教育委員会	2	4	1		2	1								10	5.5%	
	9	6	3	3	3	5	6	6	6	2	2	2	3	50	7.8%	
行政委員会														0	0.0%	
						1	2	2	1		2		1	9	1.4%	
市議会														0	0.0%	
	1							1						2	0.3%	
その他														0	0.0%	
														0	0.0%	
計	42	56	36	3	8	6	2	2	2	6	4	4	4	173	95%	
	90	88	70	36	42	44	35	51	37	34	48	41	616	96%		
国・府・その他行政			1	1	2							1		5	3%	
	2	2	6	2	2	2		2		3	3	1	25	4%		
コロナ関係民事	1			1		1	1							4	2%	
合計	42	56	37	4	10	6	2	2	2	6	4	5	4	182	100%	
	92	90	76	38	44	46	35	53	37	37	51	42	641	100%		

上段: コロナ関連
下段: 全体

令和3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	4	6	3	2	4	7	2	4	7	5	3	4	51
	遺産・相続	3	3	10	5	5	2	7	3	4	2	9	4	57
	家事上記以外	2		2	5	1	1	2	1	1	1			16
	不動産	7	6	10	3	6	4	7	4	2	5	6	7	67
	損害賠償	2	3		2	1	3	4	1	2	3	2	4	27
	債権・債務	4	1	1		3	2	1	4	1	2	2	2	23
	倒産	1							1					2
	労働	1			2	1	1	1			1			7
	知的財産権等													0
	渉外													0
	その他	2		1	2		2	1	2	2	1		3	16
交通事故				1										1
サラ金	自己破産				1	1	1							3
	任意整理				1									1
	管財事件													0
	債務不存在													0
	個人再生													0
	その他					1						1		2
消費者問題										1				1
民暴														0
不動産競売														0
遺言														0
刑事								2	1					3
合計		26	19	28	23	23	23	27	21	20	20	23	24	277
実施回数		4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	44
定員		28	21	28	28	28	28	28	21	21	21	28	28	308
応募人数		33	24	37	33	27	31	37	36	36	21	34	25	374

※4月27日から電話相談、6月22日から面談再開、8月10日から電話相談。10月から面談再開。

令和3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	11		3	5	7	11	8	10	13	3	9	16	96
贈与				2		2							4
保存登記						1							1
売買登記				1				1		1		1	4
境界明示										1			1
抵当権					2		1		1				4
根抵当権							1						1
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					2	2				1			5
生活家庭					1		1				1		3
その他				4	1			1	1	1	1	1	10
合計	11	0	3	12	13	16	11	12	15	7	11	18	129
実施回数	2	-	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28
定員	12	-	6	18	18	18	18	18	12	18	12	18	168

※ 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

※4月21日は電話相談、4月28日から中止。6月23日から電話相談で再開。12月15日より面談再開

令和3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									2	1			3
遺言書	2	1	4	1	3	2	1	3	2	3		1	23
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									2	3
合計	2	1	5	1	4	2	1	3	4	4	-	3	30

※ 定数は各月6名

※ 5月から電話相談、10月から面談再開。2月は相談日無し。

令和3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									1				1
用途変更 (建物)													0
境界	1		1			1	2	2	1				8
測量			1						1	1			3
分筆					1			1					2
合筆													0
地目変更													0
地積更生													0
地図訂正													0
その他					1	1							2
合計	1	-	2	0	2	2	2	3	3	1	0	0	16

※ 定数は各月6名

※ 5月中止

令和3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				1				1		4
売買契約	1		1			2	1		1			1	7
契約解除													0
境界線、日照 等相隣関係													0
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		2			1	7
													0
													0
													0
													0
													0
													0
合計	1	-	3	1	-	3	4	0	3	0	1	2	18

※定数は各月4名
 ※5、8月中止、9月電話相談、10月から面談再開。

令和3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	1	3		1		2	3		2		16
相続税	3	1	3	2		3			1		4		17
贈与税	2					2		1			3		8
譲渡税			1				1	1	2		3		8
消費税													0
退職年金申告													0
年金申告													0
確定申告(個人)							5	2			4		11
確定申告(法人)											1		1
各種控除													0
その他													0
													0
													0
合計	6	4	5	5	0	6	6	6	6	-	17	-	61

※定数は各月6名、2月のみ17名

※5月から電話相談、10月から面談再開、1月・3月相談日無し、2月電話相談