

令和3年度版（2021年度版）

市民の声



令和4年（2022年）9月

箕面市 市民部 市民サービス政策室

はじめに

市民サービス政策室は、市政に関するあらゆる相談の総合窓口として、市民の皆様のさまざまな声に対応しています。また、日常生活を営む上で生じた民事上の問題について、弁護士等の専門家による専門相談を実施しています。

この「市民の声」は、令和3年度（2021年度）中に市民の皆様から寄せられた声や、相談を受けた件数をまとめたものです。

目次

1. 令和3年度の「市民の声」件数	…	2
市民サービス政策室で受け付けた「市民の声」		
各部局に寄せられた「市民の声」		
「市民の声」の総合計		
所属別の件数		
主な相談内容		
2. 団体からの要望	…	5
受付件数の推移		
要望内容		
3. 専門相談	…	6
専門相談の概要		
各種専門相談件数		
各種専門相談内容		
4. 民事一般相談	…	9

1. 令和3年度の「市民の声」件数



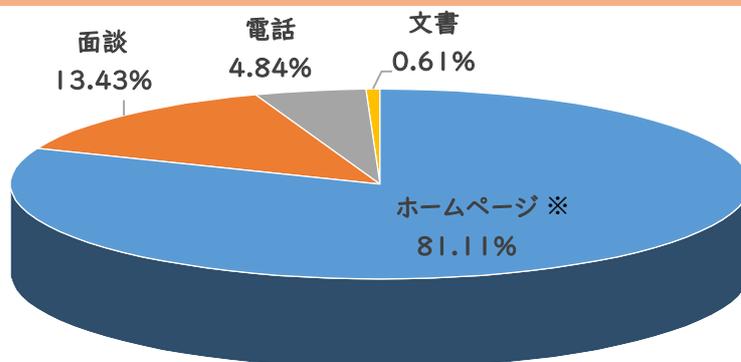
令和3年度の「市民の声」の受付件数は3,667件で、前年度比111%と増加しました。行政に関する相談・問合せについては、新型コロナウイルスに関するものが増加し前年度比110%となっています。

民事に関する専門相談を令和2年度の緊急事態宣言期間中は中止していましたが、令和3年度は電話相談に一部変更したこともあり前年度比124%と増加しました。

市民サービス政策室で受け付けた「市民の声」

相談内容	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度比
行政に関する相談	1,816件	2,874件	3,148件	110%
市政相談・問い合わせ	1,805件	2,857件	3,130件	110%
団体からの要望	11件	17件	18件	106%
民事に関する相談	579件	424件	519件	122%
専門相談	533件	410件	510件	124%
一般相談	46件	14件	9件	64%
合計	2,395件	3,298件	3,667件	111%

【参考】令和3年度「市民の声」受付方法の内訳



※ 市ホームページに設置している「ご意見箱」と「お問い合わせフォーム」から受け付けた意見の合計です。

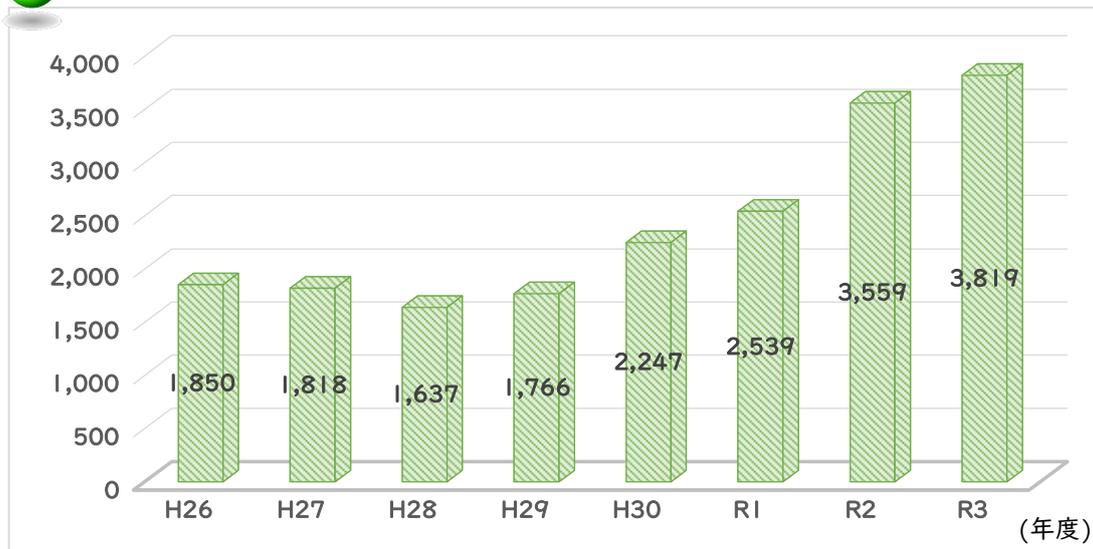
各部局に寄せられた「市民の声」※

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度比
各部局受付分	144件	261件	152件	58%

※ 部局の長まで報告された意見・要望の件数です。



「市民の声」総合計（市民サービス政策室受付+各部局受付）の推移



所属別の件数

◆市の部局 ※1

部局名	件数
市政統括	48件
総務部	258件
人権文化部	31件
市民部	595件
地域創造部	198件
健康福祉部	481件
みどりまちづくり部	564件
議会事務局	15件
選挙管理委員会事務局	19件
監査委員事務局	0件
農業委員会事務局	22件
上下水道局	102件
競艇事業局	1件
子ども未来創造局	822件
消防本部・消防署	65件
市立病院	117件
小計	3,338件

◆民事相談

519件

合計 ※2

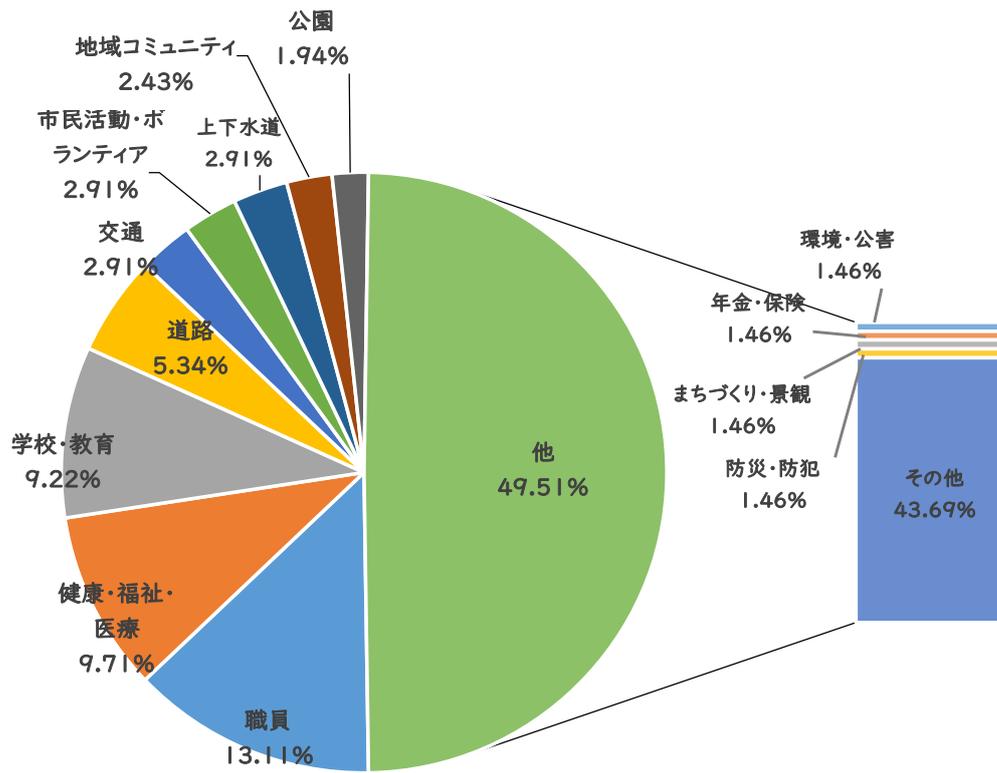
3,857件

※1 会計室、公平委員会事務局は該当なし。

※2 1件の「市民の声」に複数の部局が対応した場合や、1件の中に複数の意見が存在した場合は、それぞれの部局等にカウントし集計しています。そのため、「『市民の声』総合計」の件数とは一致しません。



相談内容の内訳



2. 団体からの要望



令和3年度の団体要望は、前年度から1件増の18件を受け付けました。環境に係る要望が増加しています。

要望内容については、関係部局と連絡調整し、すべての団体に回答を行いました。

受付件数の推移

要望内容	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度比
建設・開発	2件	0件	0件	皆減
環境	2件	1件	3件	300%
福祉・教育	3件	10件	7件	70%
その他市政	4件	6件	8件	133%
合計	11件	17件	18件	106%

要望内容

No.	要望内容	
1	福祉・教育	貴自治体における新型コロナウイルス感染症対策について
2	福祉・教育	生理用品の無料配布等、女性の貧困対策を求める要望書
3	その他	コロナ対策、市新改革プラン、北急延伸事業大幅増額に関して要望します
4	福祉・教育	透析患者の医療と暮らしに関わる要望
5	その他	コロナ対策・新改革プラン等の箕面姿勢に対する要望書
6	その他	2021年度自治体キャラバン行動新型コロナ禍のもとでの住民生活を支えるための要望書
7	福祉・教育	コロナ禍で福祉職員や利用者が安心・安全に過ごせる福祉職場にするための要請書
8	その他	新型コロナウイルス感染症の下での市民生活を支える要望書
9	その他	要望
10	福祉・教育	2022年度介護保険制度・高齢者保健福祉制度等に係る要請
11	環境	市道箕面今宮線の交通の危険な状況及び騒音被害の緩和に関する要望書
12	環境	市道箕面今宮線の交通の危険な状況及び騒音被害の緩和に関する要望書
13	福祉・教育	2021年度箕面市に対する要望書
14	福祉・教育	「新型コロナ対策」拡充箕面市立病院の公立・直営の継続と保健所復活を求める要望書
15	その他	2022年度 自治体政策・予算に対する要請について
16	環境	要望書回答に関する意見書「市道箕面今宮線の交通の危険な状況及び騒音被害の緩和に関する要望書」
17	その他	「住民の声を生かした街づくりを求める要望書」
18	その他	新型コロナウイルス感染拡大から住民のいのちとくらしを守る 要望と懇談（意見交換）のお願い

3. 専門相談



市民からの多様な相談に応じるため、専門相談員による無料相談（1件につき25分）を実施しています。令和3年度の相談件数は512件で、緊急事態宣言期間中も電話相談に変更し前年度から102件増加しています。

また、令和元年度から新たに税理士相談を実施し、不動産譲渡等にかかる所得税、相続税、贈与税に関する44件の相談に対応しました。

専門相談の概要

専門相談	相談内容	相談日時（1件25分）
法律相談 （弁護士）	離婚、金銭貸借、交通事故その他のトラブル等の法律問題	【市役所本庁】毎週木曜日 13:00～16:30 【豊川支所】奇数月第2木曜日 13:30～17:00
不動産相談 （宅地建物取引主任者）	土地及び建物の取引、賃貸借契約等	毎月第1月曜日（1月除く） 13:00～15:00
司法書士相談	・相続、法人設立（変更・増資等）の 手続き等	毎月第2・4水曜日 13:00～16:00
	・成年後見、多重債務等	毎月第4水曜日 13:00～16:00
行政書士相談	公的機関に提出する書類、契約書、遺言書等の作成	毎月第3火曜日 13:00～16:00
税理士相談	相続税、贈与税、不動産譲渡等に係る所得	毎月第3金曜日 13:00～16:00
行政相談 （行政相談委員）	国の仕事その他の行政全般に関する意見、要望、相談等	予約時に日時を調整
公証相談 （公証人）	公正証書、会社等の定款等	毎年10月の公証週間



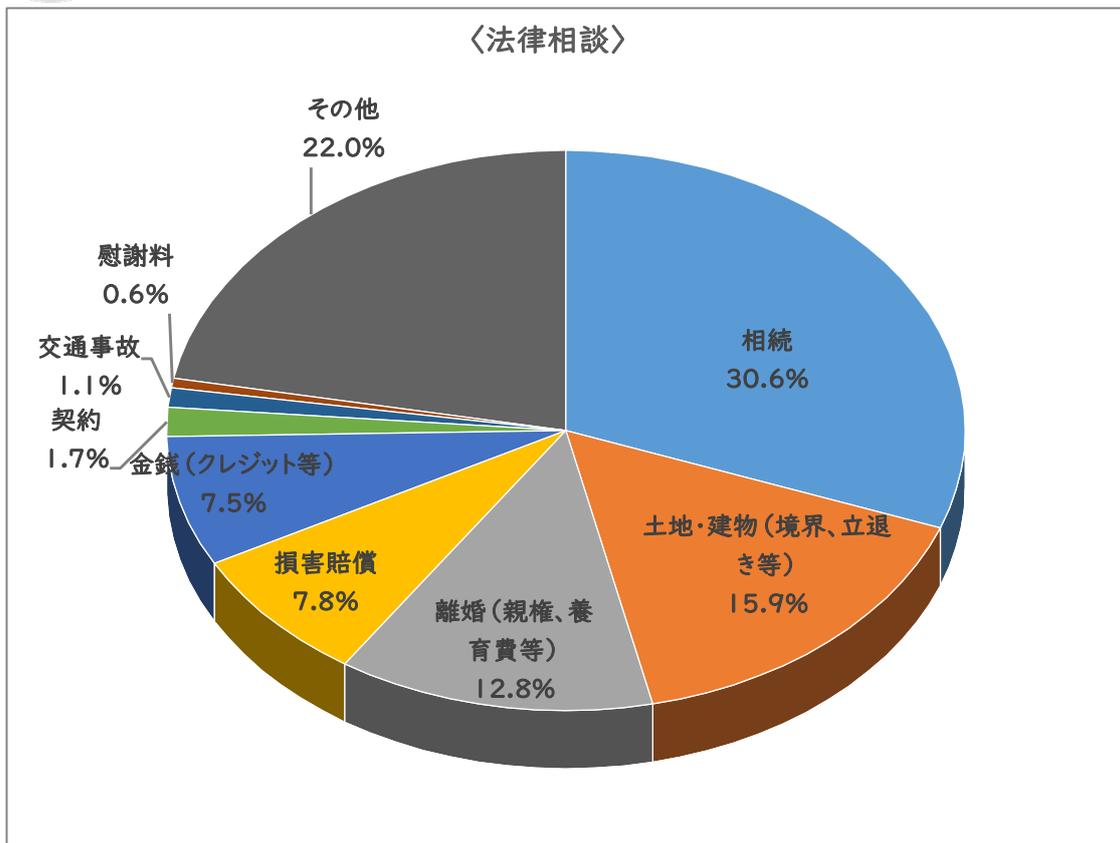
各種専門相談件数

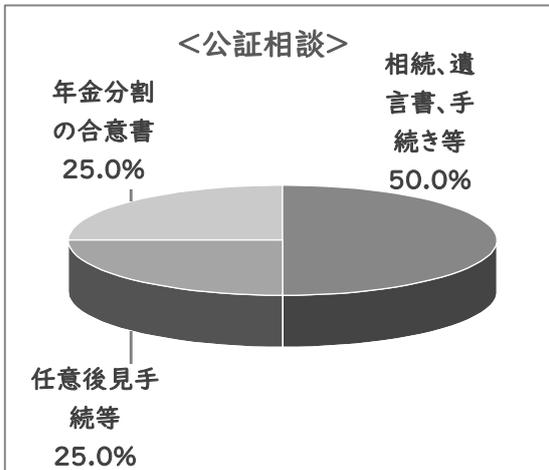
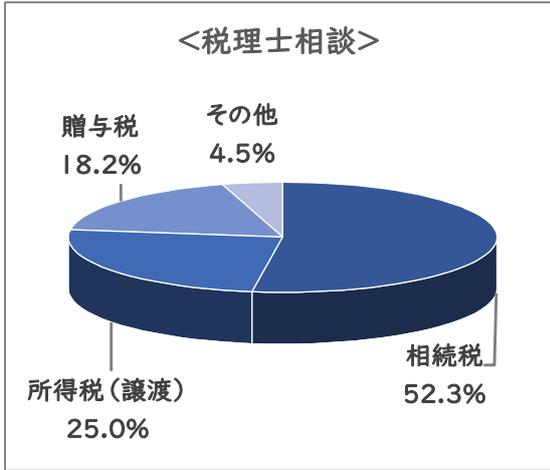
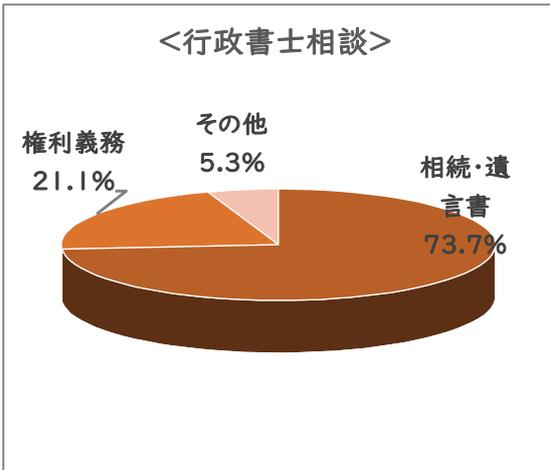
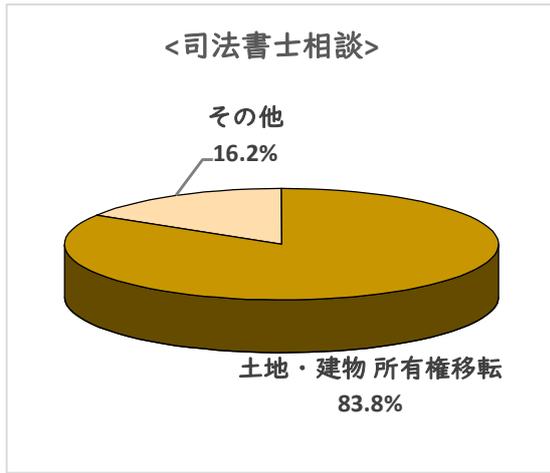
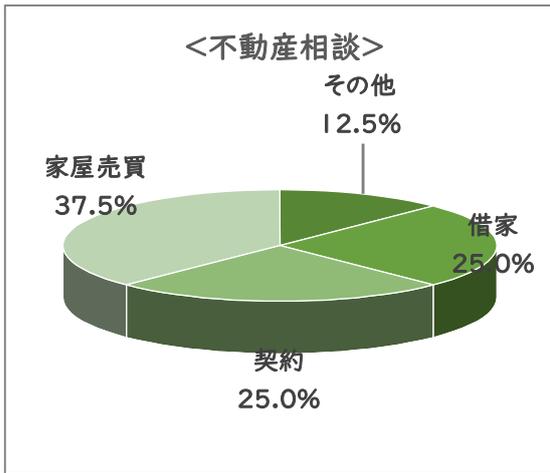
専門相談	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度比
法律相談	388件	324件	359件	111%
不動産相談	9件	7件	10件	143%
司法書士相談	82件	43件	74件	172%
行政書士相談	23件	13件	19件	146%
税理士相談※	29件	21件	44件	210%
行政相談	0件	0件	2件	皆増
公証相談	2件	2件	4件	200%
合計	533件	410件	512件	125%

※ 令和元年度から相談開始



各種専門相談内容内訳





4. 民事一般相談



日常生活上の相談について、職員が対応したものは、令和3年度で9件あり、前年度比64%と減少しました。
相談の内容によっては、専門相談を案内するなど、問題の解決に努めています。

民事一般相談内容

相談内容	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度比
近隣問題	31件	8件	7件	88%
金銭・契約	0件	0件	0件	—
相続・贈与	0件	0件	0件	—
不動産	8件	1件	0件	皆減
家庭・親子	1件	3件	1件	33%
損害賠償	0件	0件	1件	皆増
離婚	0件	0件	0件	—
その他	6件	2件	0件	—
合計	46件	14件	9件	64%

※ 平成30年度から、専門相談へ紹介した件数を除外するよう集計を変更しました。



令和3年度版(2021年度版)市民の声

令和4年(2022年)9月
発行:箕面市 市民部 市民サービス政策室
大阪府箕面市西小路4丁目6番1号
TEL:072-724-6717
FAX:072-723-5538