

令和2年度版（2020年度版）

市民の声



令和3年（2021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2年度(2020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. 令和元年度の「市民の声」件数	…	3
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	…	6
受付件数の推移		
要望内容		
3. 専門相談	…	7
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	…	10

1. 令和2年度の「市民の声」件数



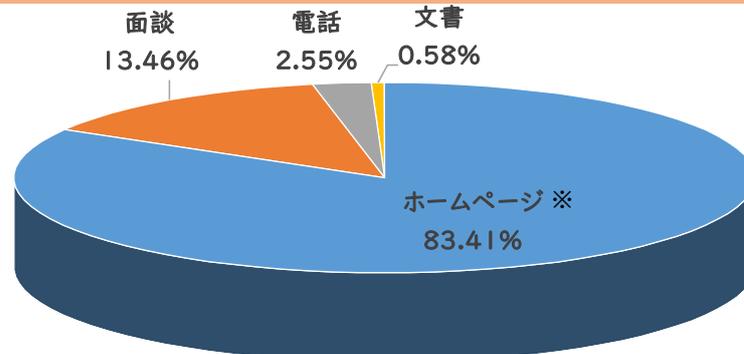
令和2年度の「市民の声」の受付件数は3,298件で、前年度比138%と増加しました。

民事に関する相談は緊急事態宣言期間の専門相談を一部中止したこともあり前年度比73%、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多数寄せられ前年度比158%と大きく増加しています。

市民サービス政策室で受け付けた「市民の声」

相談内容	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度比
行政に関する相談	1,456件	1,816件	2,874件	158%
市政相談・問い合わせ	1,442件	1,805件	2,857件	158%
団体からの要望	14件	11件	17件	155%
民事に関する相談	598件	579件	424件	73%
専門相談	570件	533件	410件	77%
一般相談	28件	46件	14件	30%
合計	2,054件	2,395件	3,298件	138%

【参考】令和2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。

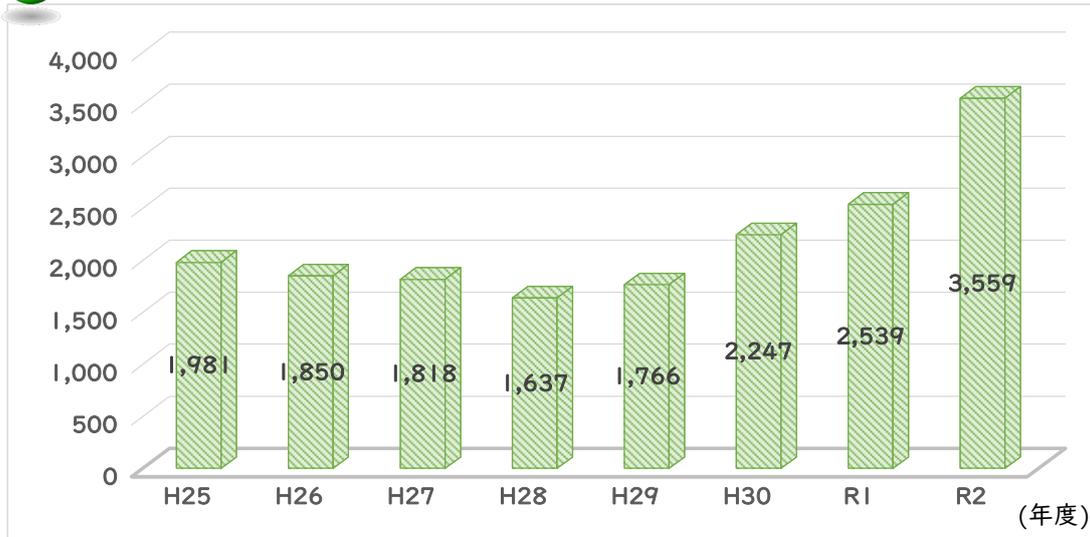
各部局に寄せられた「市民の声」※

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度比
各部局受付分	193件	144件	261件	181%

※ 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	26件
総務部	469件
人権文化部	20件
市民部	579件
地域創造部	183件
健康福祉部	196件
みどりまちづくり部	550件
議会事務局	15件
選挙管理委員会事務局	37件
監査委員事務局	2件
農業委員会事務局	11件
上下水道局	140件
競艇事業局	3件
子ども未来創造局	814件
消防本部・消防署	37件
市立病院	109件
小計	3,191件

◆他の官公庁等

官公庁等名	件数
箕面公園管理事務所	2件
小計	2件

◆民事相談

424件

合計 ※2

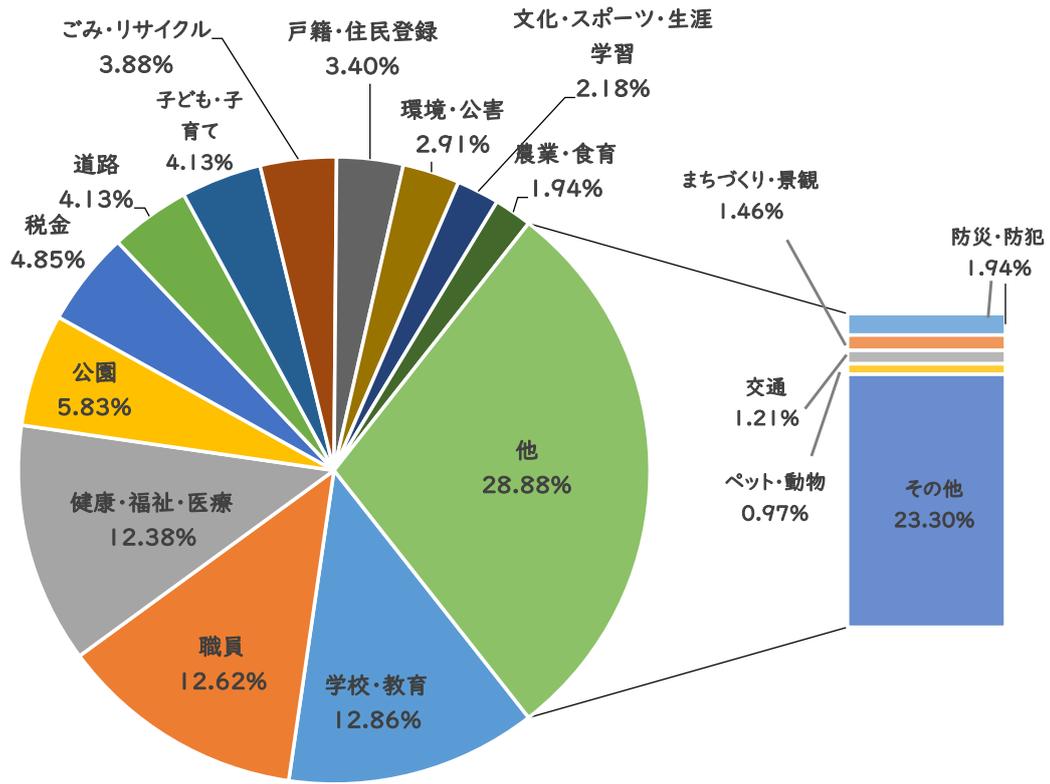
3,617件

※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2年度の団体要望は、前年度から6件増の17件を受け付けました。福祉、教育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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度比
建設・開発	3件	2件	0件	皆減
環境	0件	2件	1件	50%
福祉・教育	5件	3件	10件	333%
その他市政	6件	4件	6件	150%
合計	14件	11件	17件	155%

● 要望内容

No.	要望内容	
1	福祉・教育	
2	福祉・教育	新型コロナウイルス感染症対策についての要望
3	福祉・教育	新型コロナウイルス感染症対策についての要望
4	福祉・教育	新型コロナウイルス感染症対策についての要望(第2次)
5	福祉・教育	新型ウィルス感染症のもとでの住民のいのちと暮らしを守るための要望書
6	福祉・教育	透析患者の医療と暮らしに関わる要望書
7	福祉・教育	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
8	環境	環境改善にかかる要望等について
9	福祉・教育	新型コロナウイルス感染症対策に係る緊急要望書及びアンケート
10	その他	コロナ第2波によるいっそうの経済危機から中小・小規模事業者の営業と生活を守るための緊急要請書
11	その他	すべての医科歯科医療機関および歯科技工所に対する給付金等も支援策を求めます
12	福祉・教育	2021年度介護保険制度・高齢者保健福祉制度等に係る要請
13	その他	関西電力の老朽原発に係る申入書
14	その他	公共施設使用料の減免
15	その他	コロナ禍における要望書
16	福祉・教育	新型コロナウイルス感染症対策についての緊急要望書(第3次)
17	その他	2021(令和3)年度政策・制度予算に対する要請について

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2年度の相談件数は410件で、緊急事態宣言期間の相談中止が影響し前年度から123件減少しています。

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21件の相談に対応しました。

専門相談の概要

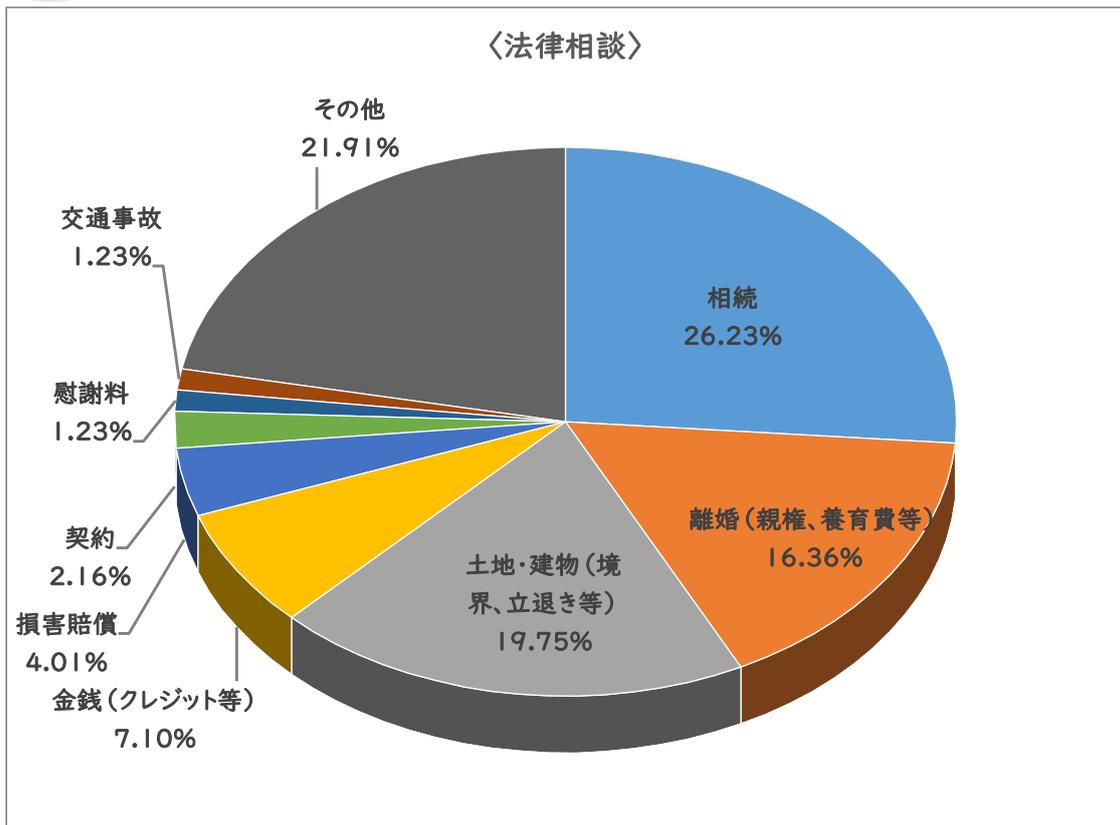
専門相談	相談内容	相談日時（1件25分）
法律相談 （弁護士）	離婚、金銭貸借、交通事故その他のトラブル等の法律問題	【市役所本庁】毎週木曜日 13:00～16:30 【豊川支所】奇数月第2木曜日 13:30～17:00
	土地、建物、賃貸借、相続等の住宅関連の法律問題	毎月第4火曜日 13:00～16:00
不動産相談 （宅地建物取引主任者）	土地及び建物の取引、賃貸借契約等	毎月第1月曜日（1月除く） 13:00～15:00
司法書士相談	・相続、法人設立（変更・増資等）の手続き等	毎月第2・4水曜日 13:00～16:00
	・成年後見、多重債務等	毎月第4水曜日 13:00～16:00
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

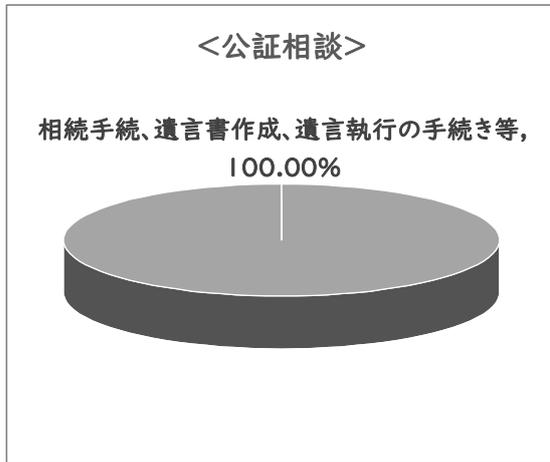
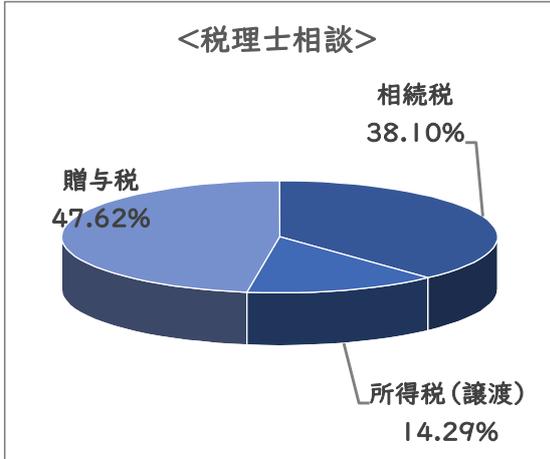
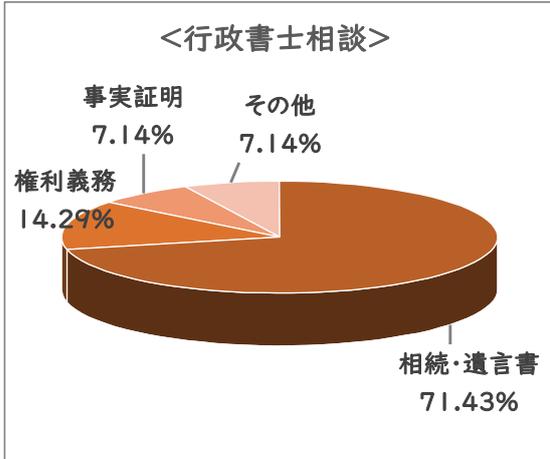
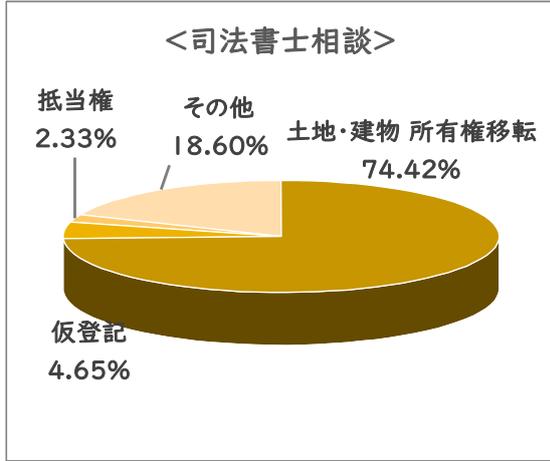
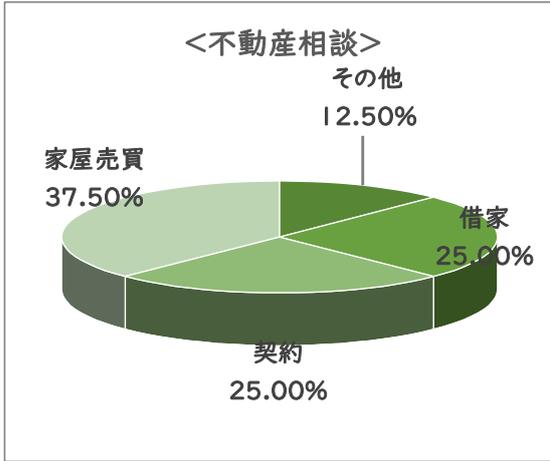
各種専門相談件数

専門相談	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度比
法律相談	412件	388件	324件	84%
不動産相談	29件	9件	7件	78%
司法書士相談	107件	82件	43件	52%
行政書士相談	22件	23件	13件	57%
税理士相談※	—	29件	21件	72%
行政相談	0件	0件	0件	—
公証相談	0件	2件	2件	100%
合計	570件	533件	410件	77%

※ 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2年度で14件あり、前年度比30%と大幅に減少しました。

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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度比
近隣問題	13件	31件	8件	26%
金銭・契約	0件	0件	0件	—
相続・贈与	0件	0件	0件	—
不動産	4件	8件	1件	13%
家庭・親子	0件	1件	3件	300%
損害賠償	0件	0件	0件	—
離婚	1件	0件	0件	—
その他	10件	6件	2件	33%
合計	28件	46件	14件	30%

※ 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2年度版(2020年度版)市民の声

令和3年(2021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