

令和5年度版（2023年度版）

市民の声



令和6年（2024年）11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5年度(2023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5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5年度の「市民の声」件数



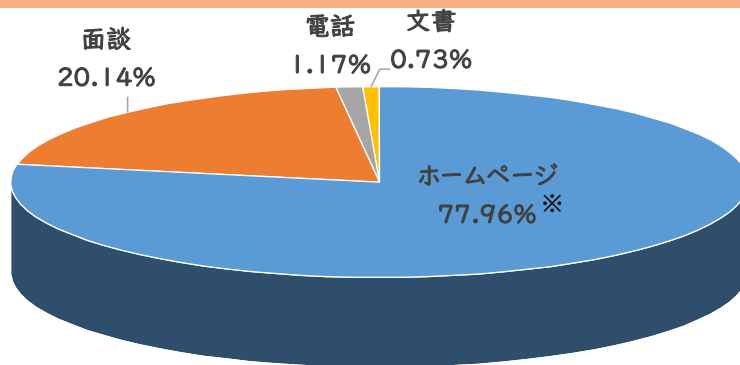
令和5年度の「市民の声」の受付件数は2,895件で、前年度比84%と減少しました。行政に関する相談・問合せについては、令和4年に引き続き相談件数が減少し、532件減、前年度比81%となっています。

民事に関する相談は、一般相談が23件減少し計2件となり、前年度比8%となりましたが、専門相談は32件増加して573件となり、前年度比106%となりました。

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3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比
行政に関する相談	3,148件	2,861件	2,320件	81%
市政相談・問い合わせ	3,130件	2,846件	2,300件	81%
団体からの要望	18件	15件	20件	133%
民事に関する相談	519件	566件	575件	102%
専門相談	510件	541件	573件	106%
一般相談	9件	25件	2件	8%
合計	3,667件	3,427件	2,895件	84%

【参考】令和5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。

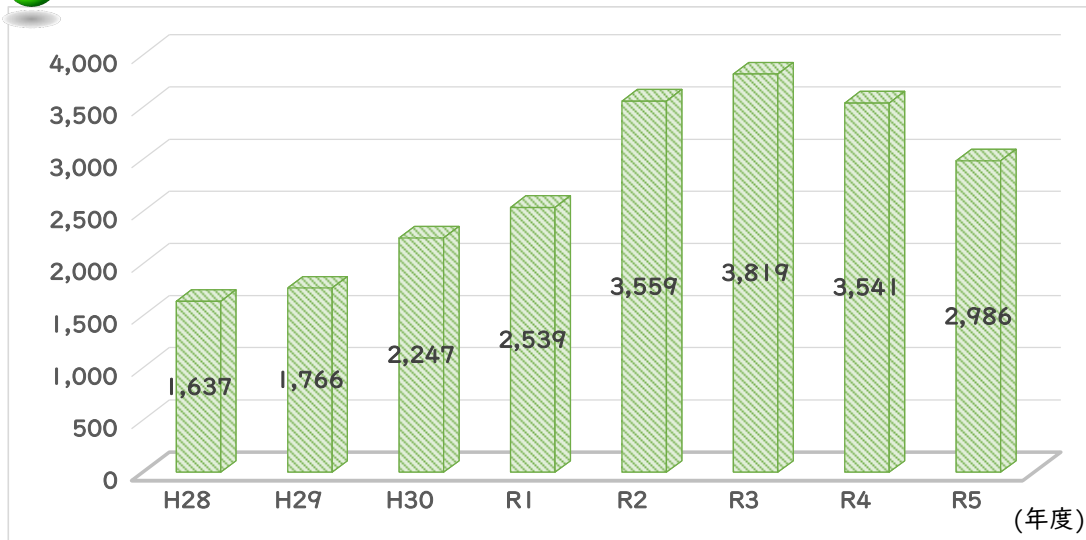
各部局に寄せられた「市民の声」※

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比
各部局受付分	152件	114件	91件	80%

※ 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	41件
総務部	261件
人権文化部	14件
市民部	523件
地域創造部	198件
健康福祉部	181件
みどりまちづくり部	469件
議会事務局	1件
選挙管理委員会事務局	4件
監査委員事務局	0件
公平委員会事務局	1件
農業委員会事務局	0件
上下水道局	73件
ボートレース事業局	0件
子ども未来創造局	523件
消防本部・消防署	47件
市立病院	75件
会計室	0件
小計	2,411件

◆他の官公庁等

官公庁等名	件数
池田保健所	1件
小計	1件

◆民事相談

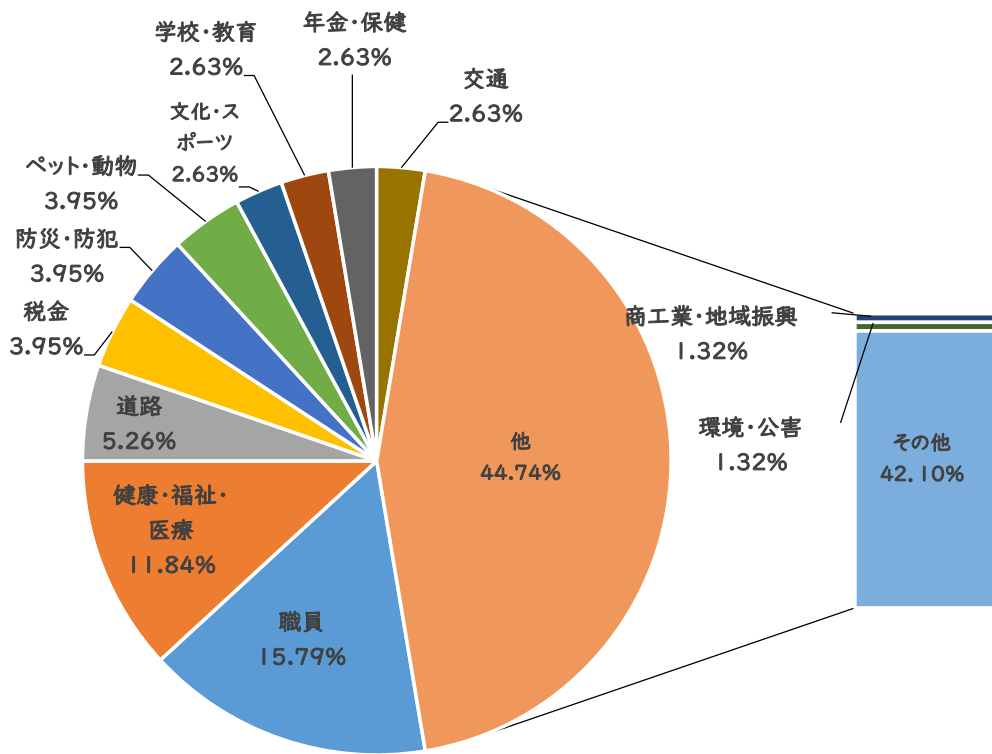
575件

合計 ※2	2,987件
-------	--------

※ 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。



主な相談内容



2. 団体からの要望



令和5年度の団体要望は、前年度から5件増の20件を受け付けました。
要望内容については、関係部局と連絡調整し、回答を行いました。

受付件数の推移

要望内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比
環境	3件	3件	2件	67%
福祉・教育	7件	7件	4件	57%
地域・コミュニティ	0件	0件	1件	皆増
その他市政	8件	5件	13件	260%
合計	18件	15件	20件	133%

要望内容

No.	要望内容	
1	環境	再生可能エネルギー普及に関する情報提供いただいた内容についての質問と懇談の申し入れ
2	その他	全国靈感商法対策弁護士会の不当な声明に対する要望書
3	地域・コミュニティ	自治会周辺地域の環境に関する要望事項について
4	その他	「2023年度自治体キャラバン行動」に関する申し入れと懇談への対応のお願い
5	その他	令和5年度市長タウンミーティングに参加して
6	その他	箕面市に対する要望書
7	福祉・教育	透析患者の医療と暮らしに関わる要望書
8	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
9	その他	要望書
10	その他	要望
11	福祉・教育	2024年介護保険制度・高齢者保健福祉制度等に係る要請
12	その他	要望書
13	環境	気候危機への対応と再生可能エネルギー普及に関する事項について
14	その他	要望書
15	その他	2023年度箕面市に対する要望書
16	その他	住民の声を生かした街づくりを求める要望書
17	その他	申入書
18	福祉・教育	自治体における災害時の医療提供についての懇談のお願い
19	その他	1/31開催の懇談会事前質問
20	その他	2024(令和6)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5年度の相談件数は573件で、総件数が32件増加し前年度比106%となりました。

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59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



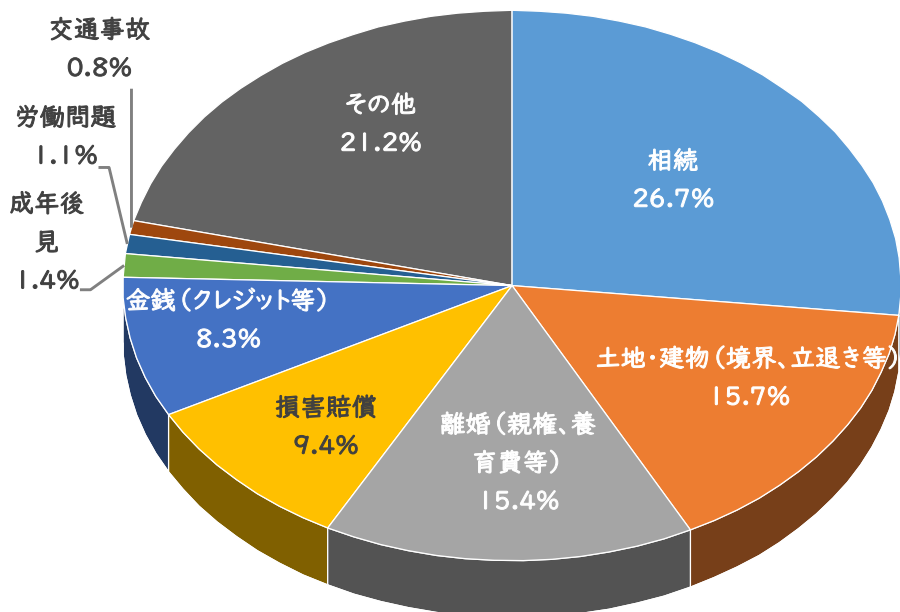
各種専門相談件数

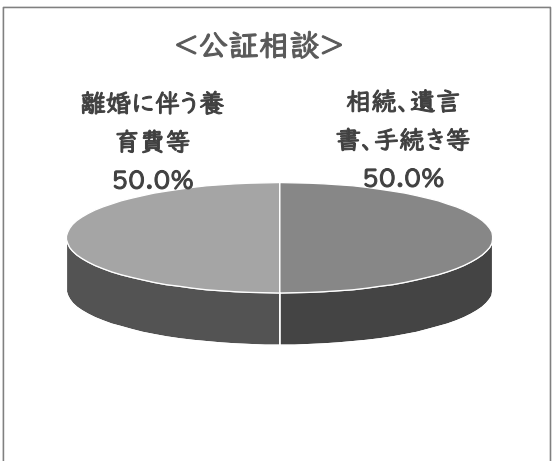
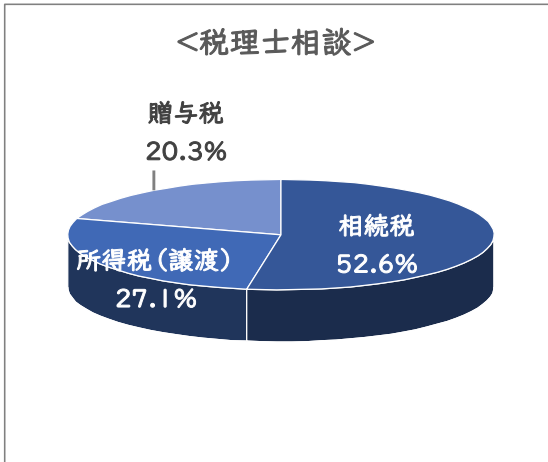
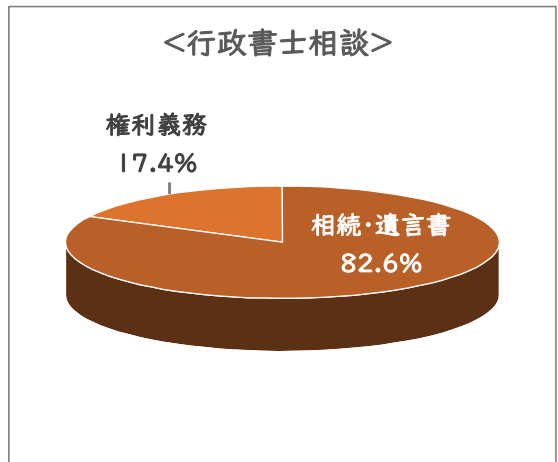
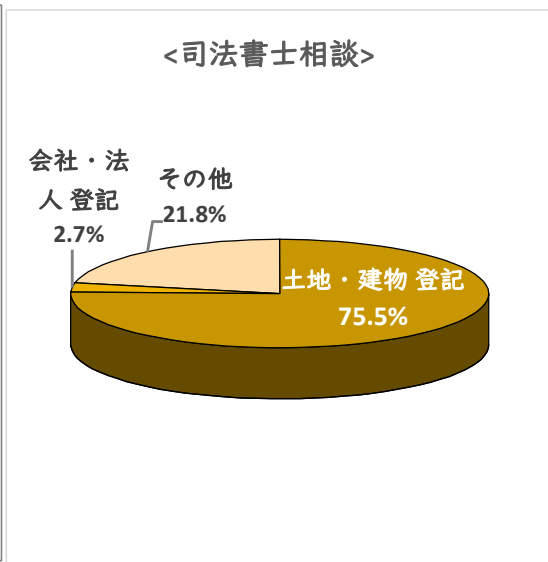
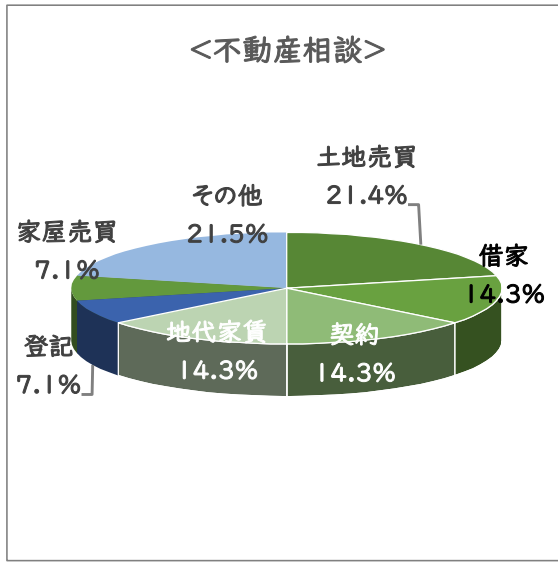
専門相談	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比
法律相談	359件	334件	363件	109%
不動産相談	10件	29件	14件	48%
司法書士相談	74件	99件	110件	111%
行政書士相談	19件	16件	23件	144%
税理士相談	44件	59件	59件	100%
行政相談	2件	4件	0件	皆減
公証相談	4件	0件	4件	皆増
合計	512件	541件	573件	106%



各種専門相談内容内訳

〈法律相談〉





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5年度で2件あり、前年度比25%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3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比
近隣問題	7件	8件	2件	25%
金銭・契約	0件	1件	0件	皆減
不動産	0件	0件	0件	—
家庭・親子	1件	4件	0件	皆減
損害賠償	1件	0件	0件	—
その他	0件	12件	0件	皆減
合計	9件	25件	2件	8%

※ 専門相談へ紹介した件数を除外して集計しています。



令和5年度版(2023年度版)市民の声

令和6年(2024年)11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