

令和5年度（2023 年度）

市民の声



豊中市

都市経営部広報戦略課

目次

1. はじめに 1

2. 広聴業務 2

(1) 市民の声	2
(2) 各種団体からの意見・要望	5
(3) 出前講座	6
(4) 庁舎見学	8
(5) 意見公募手続（パブリックコメント）	9
(6) 総合コールセンター	12
(7) 長内市長ふれあいトーク	14

3. 相談業務 15

(1) 生活相談	15
(2) 専門相談	16
① 弁護士相談	17
② 税理士相談	19
③ 司法書士相談	20
④ 行政書士相談	21
⑤ 土地家屋調査士相談	23
⑥ 宅地建物取引士相談	24
⑦ 公証人相談	26
(3) その他の相談	27
① 交通事故相談	27
② 民事調停手続き相談	27
③ 行政相談	28

1. はじめに

豊中市では、市民主体のまちづくりを進めることにより市民自治を発展させていくため、平成19年(2007年)に自治基本条例を制定し、「情報共有」「市政参画」「協働」の原則のもと、市政運営を行ってきました。また、令和5年度(2023年度)には、市と市民の皆さまとの双方向のコミュニケーションを効果的に展開し、「市政への信頼」「まちへの愛着」「住み続けたいまち」の実現をめざして「広報戦略2023-2025」を策定しました。

広報戦略課広聴係では、この「広報戦略2023-2025」に基づき、主に市民の皆さまが多様な手段により市政に参画することができる機会を設けるため、様々な取り組みを行っています。

多様な市政参画の制度のうち、市民の皆さまに身近なもののひとつが、『市民の声』です。市ホームページや市公式LINE、電話、投書箱など、多様な手段により市政や地域の課題に関するご意見を広くお聴きしています。いただいた貴重なご意見は、市長や関係部署と共有し、課題認識や問題解決などの市の取り組みに生かしています。

『市民の声』のほかにも、市の計画や条例などを定めるにあたり事前にその案を公表し、いただいたご意見を考慮して意思決定を行う『意見公募手続』、市政参加の機会が少ない市民と市長が対話をする『長内市長ふれあいトーク』、市職員が市の取り組みや事業について市民グループや事業者等に説明する『出前講座』などを実施しています。

さらにこれらの市政参画の制度(=広聴業務)のほか、市民の皆さまが生活で困ったときに相談できる場所として、各種相談業務を行っています。

相談業務では、相続や離婚、賃貸契約などの問題に対して弁護士がアドバイスを行う法律相談をはじめ、税理士、司法書士、行政書士、土地家屋調査士、宅地建物取引士、公証人による専門相談を行っています。また、市民の皆さまの日常生活に起因するさまざまな問題について、市職員が内容の整理や解決に向けた情報提供などを行う生活相談のほか、国や府、市などの行政機関や特殊法人に対する意見や要望などに対応する行政相談委員による相談窓口も設けています。

この冊子は、これら本市の広聴業務と相談業務の令和5年度(2023年度)の概要をまとめたものです。

令和6年(2024年)7月

都市経営部広報戦略課広聴係

2. 広聴業務

広報戦略課広聴係では、市政へ参画するための多様な機会を設け、市民の皆さまと市政に関する情報や課題を共有する、広聴業務を行っています。広聴業務を通じて市民の皆さまとのコミュニケーションをはかり、市民ニーズを的確に把握し、それを庁内で共有することで、市民主体のまちづくりを推進しています。

(1) 市民の声

市民の皆さまからの市政に対するさまざまなご意見やご要望を受け付けています。ご意見などは、「豊中市市民の声の処理に関する要綱」に基づき、市長・副市長・教育長や担当課と共有するとともに、原則2週間以内にご意見者へ回答します。また、個人情報などに配慮したうえで、ご意見などの要旨とそれに対する市の回答を市ホームページで公表しています。

https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/sanka/koe/shimin_koe/index.html



① 分野別・利用媒体

令和5年度(2023年度)の受付件数は1,056件でした。全体として、保育施設への入所条件や費用に関する意見に加え、図書館に関する内容が多く寄せられました。

(件)

区分	メール	LINE	投書	電話	郵送	面談等	合計
戸籍・住民票など	19	1	12	3	0	1	36
保険・年金・税	8	2	6	4	1	1	22
健康・福祉・医療	90	30	12	28	4	2	166
教育・子育て	194	35	7	9	1	2	248
環境・ごみ・公園	113	42	10	10	2	0	177
道路・交通	65	22	8	5	26	7	133
住宅・まちづくり・上下水道	43	12	9	4	2	5	75
人権・文化・スポーツ	24	4	2	3	0	0	33
市庁舎設備	10	3	15	0	0	2	30
その他	66	27	13	24	3	3	136
合 計	632	178	94	90	39	23	1,056

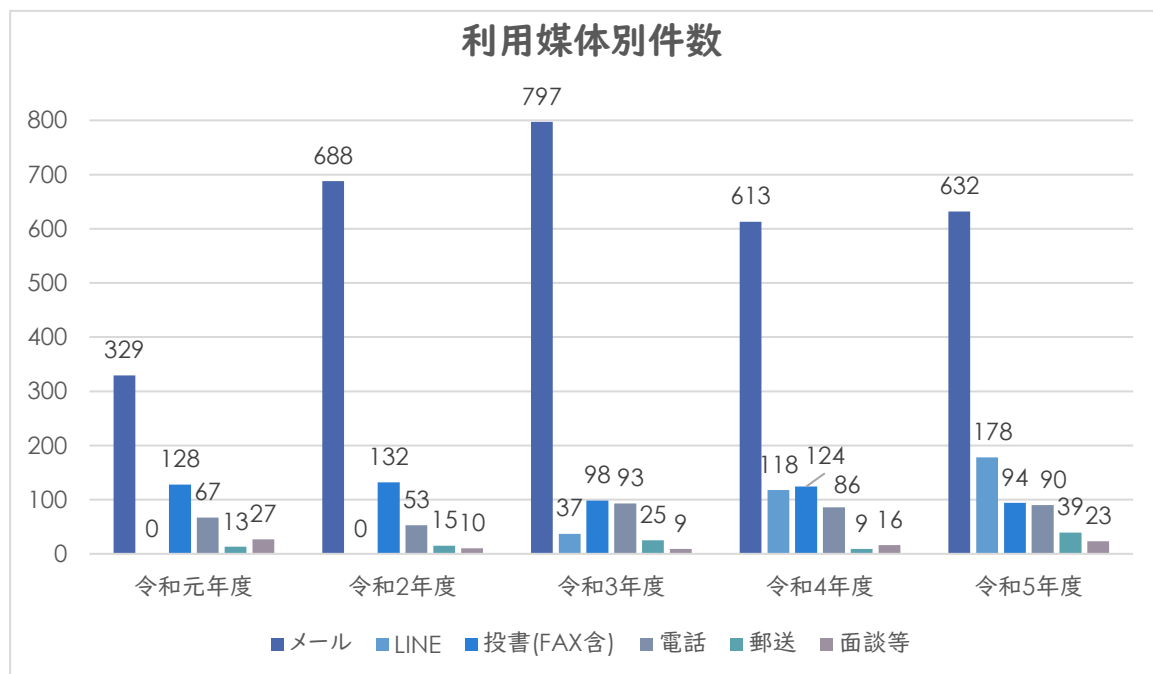
② 職員の接遇(対応)に関するもの

職員の接遇(対応)に関するものは、以下のとおりです。

区分	内訳	合計
否定的なもの(苦情等)	55件	64件
褒めるもの	9件	

③ 過去 5 年間の利用媒体別の経年比較

過去 5 年間の利用媒体別の経年比較は、以下のとおりです。LINE の受付は、令和3年12月から開始しました。



区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
総件数	564	898	1,059	966	1,056

④ 部局別件数等

主なものを示しています。

部局名	総件数	主な意見等とその件数
総務部	26件	・市役所庁舎などの設備について 13件 ・市役所駐車場の混雑について 4件
都市経営部	53件	・市ホームページ・公式 SNS について 9件 ・市民の声について 6件 ・避難所について 4件
都市活力部	55件	・プレミアム付デジタル商品券事業について 15件 ・マチカネポイントについて 5件 ・市体育施設の設備について 3件
環境部	166件	・ごみについて 53件(うち、褒めるもの1件) ・公園の整備や管理、利用マナーについて 51件 ・喫煙所・たばこマナーについて 16件
財務部	21件	・職員の対応について 6件 ・ふるさと納税について 2件

部局名	総件数	主な意見等とその件数
市民協働部	74件	・職員の対応について 22件(うち、褒めるもの3件) ・庄内コラボセンターの設備や管理について 10件 ・振り込め詐欺や悪質な訪問販売への注意喚起について 4件
福祉部	78件	・職員の対応について 15件(うち、褒めるもの1件) ・豊中市物価高騰対応支援給付金について 4件
健康医療部	94件	・新型コロナウイルスワクチン接種について 11件 ・職員の対応について 10件(うち、褒めるもの2件) ・带状疱疹ワクチン接種費用について 6件
こども未来部	95件	・保育施設への入所条件や費用などについて 33件 ・こども園の運営や対応について 23件 ・子育て支援について 6件
都市計画推進部	57件	・阪急宝塚線の高架化について 21件 ・市営住宅について 5件
都市基盤部	123件	・道路や道路設備の整備、管理について 26件 ・駐輪場、駐車場について 9件
会計課	1件	・インターネット公売サイトでの落札物について 1件
市立豊中病院	9件	・職員の対応について 3件
上下水道局	16件	・工事について 7件
消防局	9件	・令和6年能登半島地震への対応について 7件 (すべて褒めるもの)
教育委員会事務局	163件	・図書館について 28件 ・学校での感染症対策について 14件
選挙管理委員会事務局	8件	・投票所について 2件
市議会事務局	6件	・市議会の情報発信について 2件
豊中市伊丹市クリーンランド	2件	・職員の対応について 2件(うち、褒めるもの1件)

⑤ 実現事例紹介

寄せられたご意見を参考に実現したものを紹介します。下記のほか、カーブミラーの修繕や街路樹の整備などを行いました。

意見内容	意見への対応結果
市指定のごみ袋に持ち手をつけてほしい	令和5年(2023年)7月に 市指定ごみ袋の規格を変更し、 令和6年(2024年)3月から とって付きごみ袋の販売を 開始しました 
道路に段差があり、危険である	即日、アスファルトの段差の解消及び穴埋めの措置を行いました

意見内容	意見への対応結果
視覚障害者にも市公式 X に添付された画像がわかるように代替テキストをつけてほしい	視覚障害者の人にも情報が届くように市公式 X に画像を添付する場合は代替テキストを入力するようにしました

⑥ その他

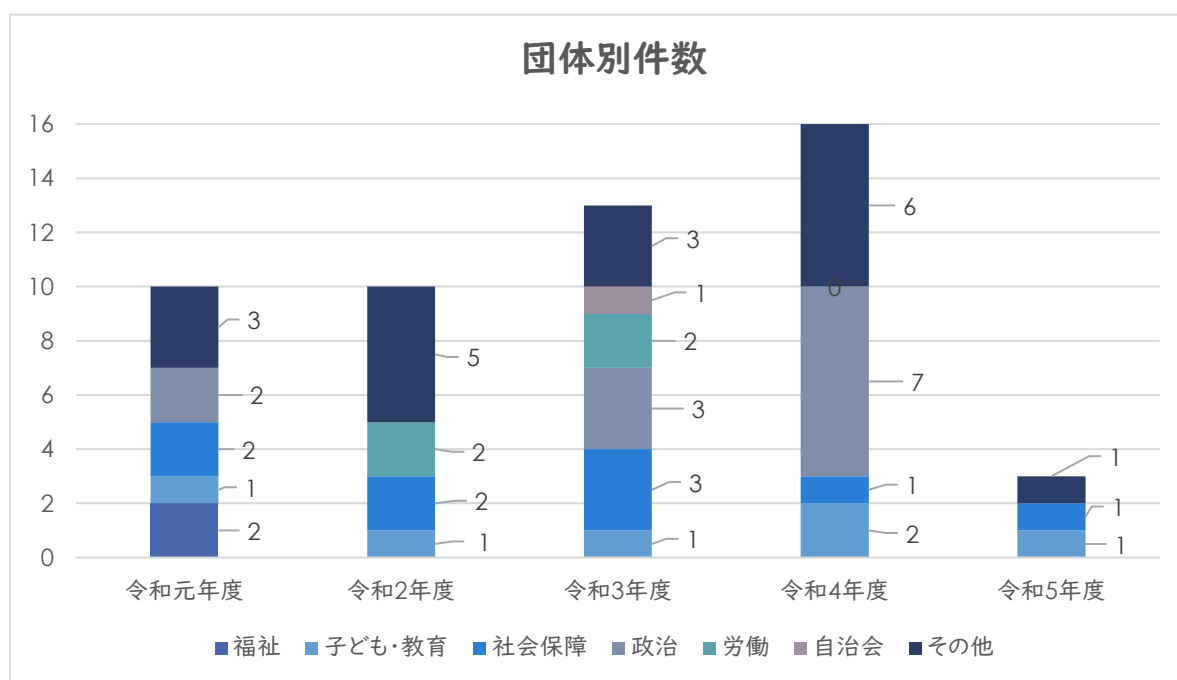
豊中市市民の声の処理に関する要綱に基づき、「質問・問い合わせ」として分類され、受け付けしたものは、1,026件ありました。

(2) 各種団体からの意見・要望

各種団体から提出された意見・要望は、3件ありました。内容は、社会保障施策と子育て・教育施策、介護保険制度・高齢者介護保健福祉制度等に関するものでした。いただいた意見・要望に対しては、必要に応じて関係部局と調整・協議を行い、市の考え方などを回答しました。

① 過去5年間の団体別の経年比較

過去5年間の団体別件数の経年比較は、以下のとおりです。



区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
総件数	10	10	13	16	3

(3) 出前講座

市政への理解や関心を深めていただくとともに、これからのまちづくりについて市民の皆さまと一緒に考える機会とするため、市職員が地域に伺い、市の事業や制度について説明する出前講座を実施しています。令和2年度(2020年度)から一部のテーマでオンライン講座を開始し、令和4年度(2022年度)からはすべてのテーマでオンライン講座を実施しています。

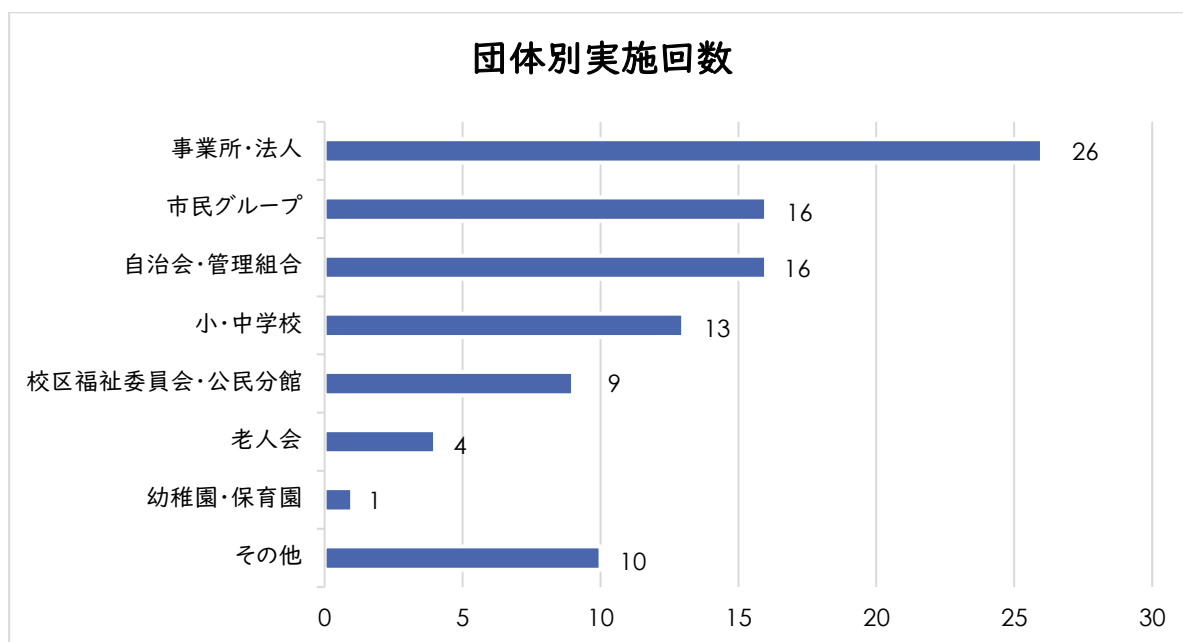
令和5年度(2023年度)は、95回(うち2回はオンライン講座)、4,512人の参加がありました。また、一部のテーマについて、関連する動画を市ホームページで公開しています。

<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/sanka/demae.html>



① 団体別実施回数

団体別の実施回数は、以下のとおりです。



② 担当課別実施内容

担当課別の実施内容は、以下のとおりです。

担当課	実施回数	テーマ
障害福祉課	11回	・支援教育・人権教育について ・手話を楽しく学び、聴覚障害者(ろう者)の生活を知ろう(手話歌含む) ・障害があるってどういうこと?～障害の社会モデルと差別解消法について～ ・障害がある人について知ろう ・障害者総合支援法による障害福祉サービスの制度について

担当課	実施回数	テーマ
おやこ保健課	11回	・子どもの歯や口の健康づくり～歯みがきが上手にできるヒケツ～ ・子どもの食事「おいしく 楽しく バランスよく」 ・障害のある子どもへの理解と支援について ・障害のある仲間と共に学ぶ ・乳幼児の事故防止のポイント
コロナ健康支援課	11回	・気づかないうちになっているかも？コロナフレイル ・歯や口の健康づくり ・耳から始める認知症予防 ・食育について (1)成人編 (2)高齢者編 ・生活習慣病の予防
社会教育課	7回	・とよなか文化財探訪 ・とよなか歴史発掘 2～縄文・弥生時代～ ・とよなか歴史発掘 5～鎌倉・室町・戦国時代～ ・とよなか歴史発掘7～近代～ ・豊中の街道～道行く人びとの足跡～
読書振興課	7回	・(仮称)中央図書館基本構想について ・絵本の読み聞かせについて ・豊中市立図書館みらいプラン
健康危機対策課	5回	・感染症にご用心 ・食中毒にご注意！
危機管理課	4回	・災害に備える ・自主防災組織について
保健安全課	4回	・医療機関と上手に付き合う方法 ・知っておこう 薬の知識
医療支援課	3回	・こころのスキルアップ・トレーニング ・幸せな人生最期を迎えるための準備講座-医療編-
消防局予防課	3回	・高齢者火災予防講習 ・今日からできる防火対策
長寿社会政策課	3回	・高齢者の暮らしと介護保険
人権政策課	3回	・くらしの中の人権問題(1)人権行政(2)同和行政 ・働く女性の人権
経営企画課	3回	・そのとき水は！～震災時の水の確保について～ ・飲み水ができるまで
デジタル戦略課	2回	・デジタルでくらしを便利・快適に～とよなかデジタル ・ガバメントのポイント～
スポーツ振興課	2回	・正しいラジオ体操を知る！
児童生徒課	2回	・青少年の健全育成について
経営戦略課	2回	・豊中市がめざすまちづくりと SDGs
公園みどり推進課	1回	・豊中のヒメボタルと豊中の自然のお話し
下水道建設課	1回	・縁の下の力持ち、下水道のお話

担当課	実施回数	テーマ
都市計画課	1回	・みんなでつくるまちのルール ～いろいろな制度と手法について～
再資源・搬入課	1回	・クリーンランドのごみ処理について～環境学習のお出かけ隊～
学校教育課	1回	・庄内地域における「魅力ある学校」づくり計画について
こども政策課	1回	・子どもが健やかに育ち、子どもを愛情深く育む地域社会の実現のために
ゼロカーボンシティ 推進課	1回	・地球温暖化の現状と市の取り組み
都市整備課	1回	・千里ニュータウンを学ぼう
空港課	1回	・大阪国際空港における取り組み
こども支援課	1回	・子育て・子育て支援について
くらし支援課	1回	・契約の基本と悪質商法の手口について
地域共生課	1回	・豊中市における地域共生社会について

(4) 庁舎見学

市立小学校・義務教育学校では、3年生で市内の河川や道路、人々の仕事やくらしなど、身近な地域について学習します。

庁舎見学では、児童に市役所の屋上から市内の様子を眺めてもらい、学習した内容を実際に確認するほか、市議会議場も併せて見学していただき、議会の役割について説明しています。

令和元年度(2019年度)途中から令和4年度までは、市庁舎の耐震工事や新型コロナウイルス感染拡大防止対策の影響から見学を停止し、その間の代替手段として、「豊中市役所の屋上から見える市内のまちなみを見てみませんか」という3分間の動画を市ホームページで公開しました。現在も引き続き、閲覧が可能です。

↓動画は以下のURLから確認できます。

<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/sanka/choushakengakuokujou.html>



① 過去5年間の実施状況の経年比較

過去5年間の実施状況の経年比較は、以下のとおりです。

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
学校数	2校	0校	0校	0校	1校
受入人数	228人	0人	0人	0人	109人

(5) 意見公募手続（パブリックコメント）

市が計画や条例などを定める前に案を市民の皆さまに公表し、意見を募集します。

① 実施状況の概要

意見公募手続の実施件数は、22件で、豊中市意見公募手続に関する条例により、意見公募手続の実施が義務づけられている計画・条例等が20件（第4条）、実施機関の判断により任意で意見公募手続を行ったものが2件（第11条）でした。

② 意見公募手続を実施したもの

意見公募手続に関する条例に基づき、意見公募手続を実施し、計画等を定めたものは、以下のとおりです。

No	計画等の名称	実施 期間	担当課	意見数 (件)	意見者数 (人)	該当 条項
1	個人住民税事務の特定個人情報保護評価書	4月24日～ 5月15日	市民税課	0	0	第4条
2	住民基本台帳事務における特定個人情報保護評価の見直し	4月24日～ 5月15日	市民課	0	0	第4条
3	豊中市南部地域の学校跡地に関する個別活用計画	9月15日～ 10月5日	経営戦略課	0	0	第11条
4	（仮称）豊中市女性自立支援施設の設備及び運営に関する基準を定める条例	9月26日～ 10月16日	人権政策課	0	0	第4条
5	豊中市立地適正化計画改定版	10月4日～ 10月24日	都市計画課	0	0	第4条
6	第2期豊中市メンタルヘルス計画	12月6日～ 12月26日	医療支援課	2	2	第4条
7	都市景観形成マスタープランの見直し	12月13日 ～1月9日	都市計画課	6	1	第4条
8	第5期豊中市地域福祉計画	1月11日～ 1月31日	地域共生課	69	5	第4条
9	第9期高齢者保健福祉・介護保険事業計画	1月11日～ 1月31日	長寿社会 政策課	30	3	第4条
10	豊中市多文化共生指針改訂	1月12日～ 2月1日	人権政策課	15	3	第4条
11	第3期医療扶助の適正な実施に関する方針	1月18日～ 2月7日	福祉事務所	0	0	第4条
12	豊中市南部地域の学校跡地に関する個別活用計画	1月22日～ 2月11日	経営戦略課	170	138	第11条

No	計画等の名称	実施 期間	担当課	意見数 (件)	意見者数 (人)	該当 条項
13	豊中市感染症予防計画	1月24日～ 2月15日	健康危機 対策課	0	0	第4条
14	豊中市健康づくり・食育推進 計画	1月26日～ 2月15日	コロナ健康 支援課	9	5	第4条
15	豊中市第六次障害者長期 計画	1月31日～ 2月20日	障害福祉課	78	3	第4条
16	第7期豊中市障害福祉計 画・第3期豊中市障害児福 祉計画	1月31日～ 2月20日	障害福祉課	64	2	第4条
17	神崎川駅周辺整備基本計 画	2月1日～ 2月21日	都市整備課	15	6	第4条
18	令和6年度豊中市食品衛 生監視指導計画	2月5日～ 2月26日	健康危機 対策課	0	0	第4条
19	豊中市国民健康保険 第3 期保健事業実施計画(デー タヘルス計画)及び 第4期 特定健康診査等実施計画	2月9日～ 2月29日	コロナ健康 支援課	0	0	第4条
20	豊中市空家等対策計画	2月13日～ 3月4日	建築安全課	0	0	第4条
21	第3期豊中ブランド戦略	2月19日～ 3月13日	魅力文化 創造課	4	1	第4条
22	豊中市自転車ネットワーク計 画(令和5年度改訂版)	2月22日～ 3月13日	基盤整備課	0	0	第4条
合 計				462	169	

それぞれの案件の実施状況の詳細は、市ホームページで公開しています。

<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/sanka/ikenkobo/r05/index.html>



③ 意見公募手続を実施せずに定めたもの(条例第4条第4項該当)

意見公募手続に関する条例第4条第4項各号に該当することにより、意見公募手続を実施せずに計画等を定めたものは16件で、以下のとおりです。

No	計画等の名称	公布等の 時期	担当課	第4条第4項
1	豊中市児童福祉施設の設備及び運営に関する基 準を定める条例の一部を改正する条例	6月29日	こども政策課	第6号

No	計画等の名称	公布等の 時期	担当課	第4条第4項
2	豊中市家庭的保育事業等の設備及び運営に関する基準を定める条例の一部を改正する条例	6月29日	こども政策課	第6号
3	豊中市指定通所支援の事業等の人員,設備及び運営に関する基準等を定める条例の一部を改正する条例	6月29日	こども政策課	第6号
4	豊中市特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営に関する基準を定める条例の一部を改正する条例	6月29日	こども政策課	第6号
5	北部大阪都市計画 新千里西町2丁目地区地区計画の区域内における建築物の制限に関する条例	9月28日	都市計画課	第3号
6	北部大阪都市計画 新千里南町1丁目地区地区計画の区域内における建築物の制限に関する条例	9月28日	都市計画課	第3号
7	公衆浴場の経営の許可に係る審査基準	12月13日	保健安全課	第2号
8	旅館業の地位の承継の承認(譲渡)に係る審査基準	12月13日	保健安全課	第6号
9	旅館業の地位の承継の承認(合併、分割)に係る審査基準	12月13日	保健安全課	第6号
10	営業者の地位の承継の承認(相続)に係る審査基準	12月13日	保健安全課	第6号
11	豊中市特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営に関する基準を定める条例の一部を改正する条例	12月22日	こども政策課	第6号
12	豊中市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例の一部を改正する条例	3月21日	こども政策課	第3号
13	豊中市特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営に関する基準を定める条例の一部を改正する条例	3月21日	こども政策課	第3号
14	豊中市指定通所支援の事業等の人員,設備及び運営に関する基準等を定める条例の一部を改正する条例	3月21日	こども政策課	第3号
15	北部大阪都市計画 新千里南町2丁目地区地区計画の区域内における建築物の制限に関する条例	3月21日	都市計画課	第3号
16	北部大阪都市計画新千里北町1丁目地区地区計画の区域内における建築物の制限に関する条例	3月21日	都市計画課	第3号

④ 意見公募手続を実施せずに定めたもの(条例第5条第2項該当)

意見公募手続に関する条例第5条第2項に該当することにより、意見公募手続を実施せずに定めたもの計画等は0件です。

(参考) 豊中市意見公募手続に関する条例

第4条 実施機関は、計画等を定めようとする場合は、当該計画等の案及びこれに関連する資料をあらかじめ市のホームページに掲載する方法及び実施機関の指定する場所における閲覧による方法により公表し、意見の提出先及び意見の提出のための期間(以下「意見提出期間」という。)を定めて、意見公募手続を実施しなければならない。

2 前項の規定により公表する計画等の案は、具体的かつ明確な内容のものであって、かつ、当該計画等の題名及び当該計画等を定める根拠となる法令等があるものにあつては当該根拠法令等の条項が明示されたものでなければならない。

3 第1項の規定により定める意見提出期間は、同項の公表の日から起算して3週間以上でなければならない。

4 次の各号のいずれかに該当するときは、第1項の規定は、適用しない。

(1) 公益上、緊急に計画等を定める必要があるため、意見公募手続を実施することが困難であるとき。

(2) 他の実施機関が意見公募手続を実施して定めた計画等と実質的に同一の計画等を定めようとするとき。

(3) 国若しくは大阪府の政策又は他の法令等の規定により意見公募手続及び第9条第1項に規定する手続に準じた手続(次号において「意見公募手続等に準じた手続」という。)を実施して定めたものと実質的に同一の内容を定める必要があるとき。

(4) 他の法令等の規定により意見公募手続等に準じた手続を実施することとされている計画等を定めようとするとき。

(5) 計画等を定める根拠となる法令等の規定の削除に伴い当然必要とされる当該計画等の廃止をしようとするとき。

(6) 法令等の制定又は改廃に伴い当然必要とされる規定の整理その他の意見公募手続を実施することを要しない軽微な変更を内容とする計画等を定めようとするとき。

第5条 実施機関は、計画等を定めようとする場合において、3週間以上の意見提出期間を定めることができないやむを得ない理由があるときは、前条第3項の規定にかかわらず、3週間を下回る意見提出期間を定めることができる。この場合においては、当該計画等の案の公表の際その理由を明らかにしなければならない。

2 実施機関は、地方自治法第138条の4第3項の規定に基づき設置した附属機関(以下「附属機関」という。)の議を経て計画等を定めようとする場合において、当該附属機関が意見公募手続に準じた手続を実施したときは、前条第1項の規定にかかわらず、自ら意見公募手続を実施することを要しない。

(6) 総合コールセンター

さまざまな手続きや制度、事業・施設案内など市民からの電話による問い合わせをワンストップで対応し、市民と行政の信頼関係の構築や事務事業の改善などを目的としてコールセンター業務を委託運営しています。

電話対応のほか、市民の自己解決手段として、市ホームページに「よくある質問と回答」のページを設置しています。また、令和5年(2023年)12月からは、検索しやすいマチカネくんのチャットボットを追加しました。 <https://toyonaka-callcenter.jp>



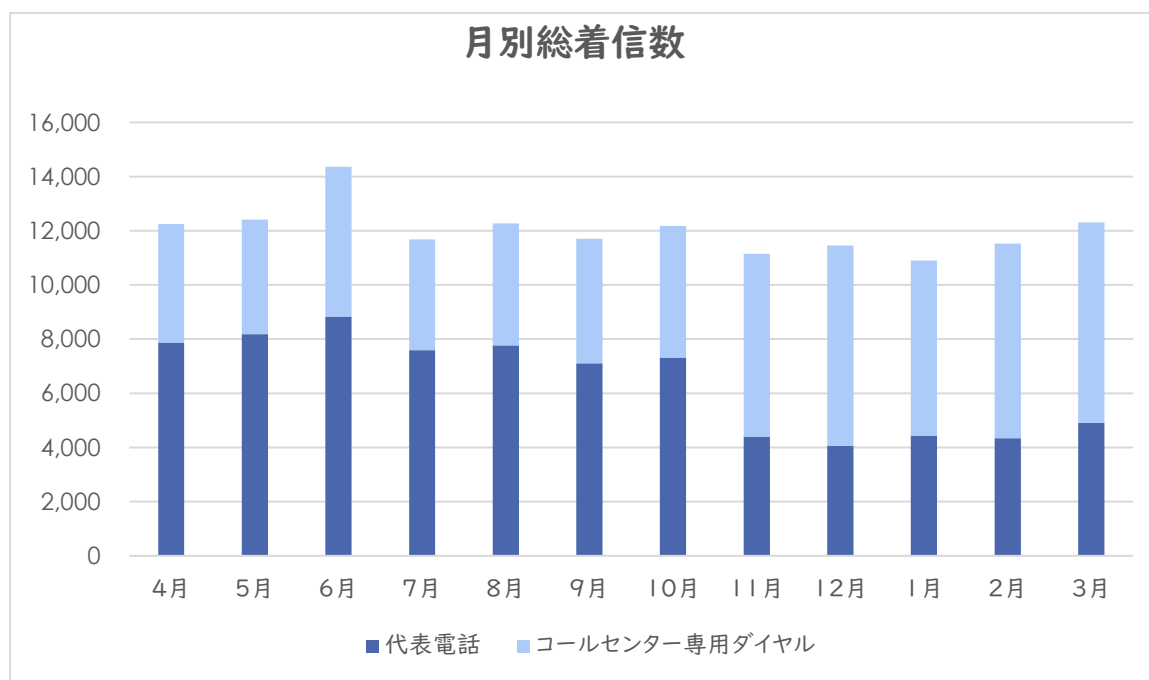
① 総合コールセンター運営時間

総合コールセンターの運営時間は、以下のとおりです。

区分	開設日時
豊中市代表電話 06-6858-2525	月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く） 8:45～17:15
コールセンター専用ダイヤル 06-6858-5050	月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く） 8:00～21:00 土曜日、日曜日、祝日、年末年始 9:00～17:00

② 電話受付状況

総合コールセンターの年間総着信数は、豊中市代表電話が76,822件、コールセンター専用ダイヤルが67,382件、合計144,204件でした。月別着信数は、以下のとおりです。



(件)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
代表	7,876	8,187	8,828	7,596	7,770	7,108	7,314	4,396	4,058	4,431	4,347	4,911
専用	4,372	4,221	5,538	4,087	4,504	4,599	4,868	6,749	7,395	6,467	7,185	7,397
合計	12,248	12,408	14,366	11,683	12,274	11,707	12,182	11,145	11,453	10,898	11,532	12,308

(7) 長内市長ふれあいトーク

市長が地域に伺い、市政参加機会の少ない市民と意見交換や交流を行うことで、市民の思いや市長の考えを互いに共有するとともに、市政への関心を高めていただくことを目的として実施しています。

令和5年度（2023 年度）は、6 回実施し、幅広い世代の方々と情報や課題の共有を行いました。

各回の意見交換内容や当日の様子は、市ホームページで公開しています。

https://www.city.toyonaka.osaka.jp/shicho/hureai_talk/index.html



	イベント名	テーマ	参加者
1	ふれあい緑地フェスティバル 2023	心ふれあう緑の広場で楽しもう！	参加者
2	0歳からのコンサート	クラシックを家族で楽しもう！	来場者と出演者
3	豊中あぐり原田菜園稲刈り	アクティブシニアと社会参加トーク	参加者
4	棒サッカー大阪大会	ユニバーサルスポーツでチャレンジトーク	参加者と主催団体
5	とよなか産業フェア 2023	豊中の産業や事業者の魅力を感じよう！	参加者
6	SDGs政策コンテスト	豊中の未来をいっしょに考えよう！	コンテスト出場者

3. 相談業務

広報戦略課広聴係では、市民の皆さまのさまざまな日常生活上の問題を初期相談窓口としてお聞きし、課題整理を行い、解決に向けたさまざまな情報提供を行っています。

(1) 生活相談

生活相談は、日常生活上の問題をはじめ、相続、離婚、金銭貸借、近隣トラブル、経済的なことなど多岐にわたります。これらの相談を職員が課題整理を行い、解決策の情報提供や相談内容に応じた的確な担当課や専門相談への案内を行っています。電話対応896件、来庁者対応736件、合計1,632件の相談対応を行いました。

① 庁内対応状況

庁内で対応したものは、以下のとおりです。

区分	主な相談内容	件数
総務部	情報公開、職員採用、国勢調査、市役所駐車場、庁舎・車両等	6
都市経営部	広報誌、広聴、防災、避難所、自主防災組織等	6
都市活力部	文化芸術、スポーツ、空港、産業振興、魅力創造等	7
環境部	ごみ、路上喫煙、公害、公園、緑化等	16
財務部	市民税、固定資産税等各種税、市有施設の工事、地区会館等	14
市民協働部	住民票、戸籍、印鑑証明、マイナンバー、パスポート、年金、消費生活、就労支援、労働、人権、男女共同参画、DV、国際交流、犯罪被害者等	98
福祉部	高齢者福祉、障害者福祉、地域福祉、生活保護、介護事業所関係、社会福祉協議会等	107
健康医療部	保健所、犬・猫、国民健康保険、年金等	68
こども未来部	児童手当、医療費、子育て、ひとり親家庭、保育・こども園、児童虐待、母子保健等	5
都市計画推進部	市営住宅、空き家対策、建築確認、開発許可等	31
都市基盤部	道路維持・管理、駐車、駐輪、鳥獣・昆虫等	28
市立豊中病院	病院に関すること	2
上下水道局	上下水道に関すること	4
教育委員会	学校教育、生涯学習、文化財、公民館、図書館、給食、放課後子どもクラブ等	2
クリーンランド	ごみ持ち込み、施設見学等	1
その他部局		13
その他		45
合 計		453

② 専門相談等対応状況

専門相談等へ案内したものは、以下のとおりです。

区分	主な相談内容	件数
弁護士相談	相続・離婚・不動産等	425
税理士相談	所得税・相続税・贈与税等	102
司法書士相談	相続・不動産登記・成年後見等	516
行政書士相談	遺言相続・契約書・内容証明等	3
土地家屋調査士相談	土地・家屋の調査・測量、不動産表示登記(分筆・合筆、地目の変更)、土地の境界確定等	11
宅地建物取引士相談	不動産の売買契約、賃貸契約等	14
公証人相談	遺言、任意後見、離婚に伴う養育費支払い、年金分割など公正証書作成に関する相談等	5
交通事故相談	交通事故	35
民事調停手続き相談	民事調停手続き	4
行政相談	国・府・市等への要望の方法	3
合 計		1,118

③ その他官公庁等対応状況

その他官公庁等へ案内したものは、以下のとおりです。

区分	主な相談内容	件数
国	国管轄の道路、河川等	12
大阪府(警察除く)	府管轄の道路、河川等	7
警察関係	信号機、道路標識等	21
その他機関		21
合 計		61

(2) 専門相談

弁護士や司法書士など各分野の専門家が相談に応じます。令和5年度(2023年度)の相談件数は、2,030件でした。

新型コロナウイルス感染症拡大防止を契機に、面談による相談方式に加え、令和2年5月から電話による相談、令和3年8月からオンライン相談を弁護士相談に導入しました。令和4年度からは、すべての専門相談において実施しています。

また、弁護士、税理士、司法書士、土地家屋調査士相談は、令和4年2月から電話予約に併せて、オンライン予約も行っています。

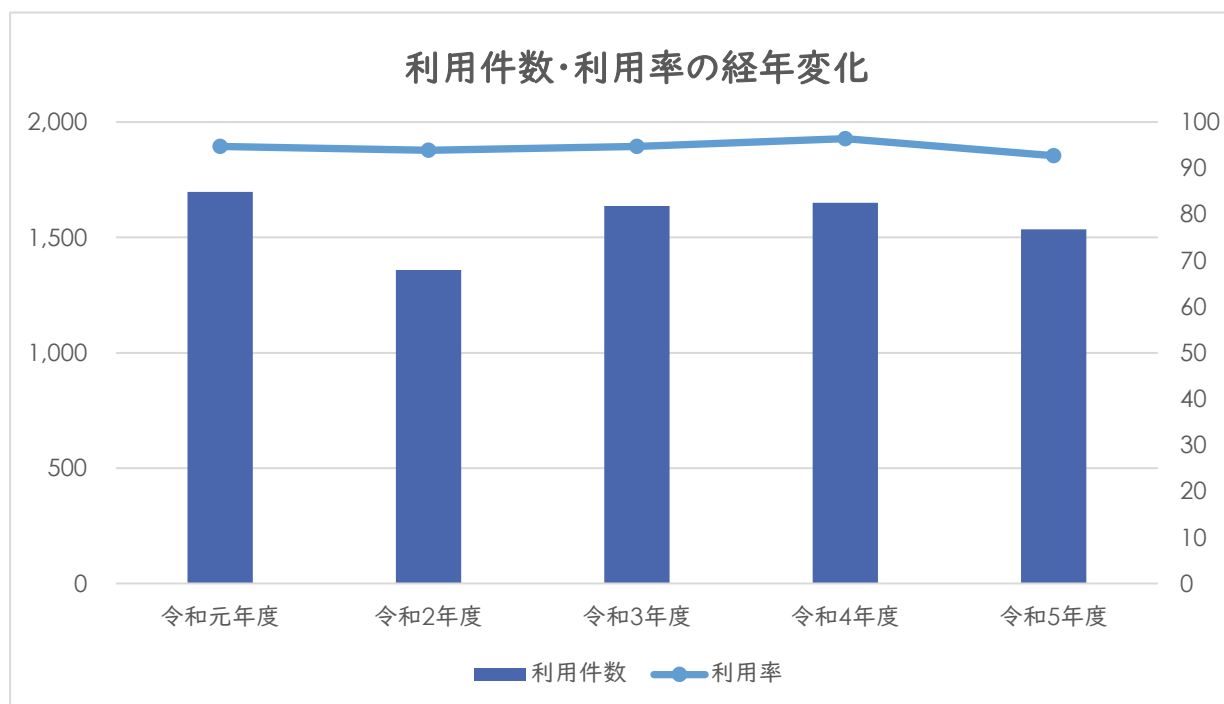
① 弁護士相談

弁護士相談は、大阪弁護士会から派遣された弁護士が相談に応じます。相談内容は、相続や不動産、離婚など多岐にわたります。

(実施状況)

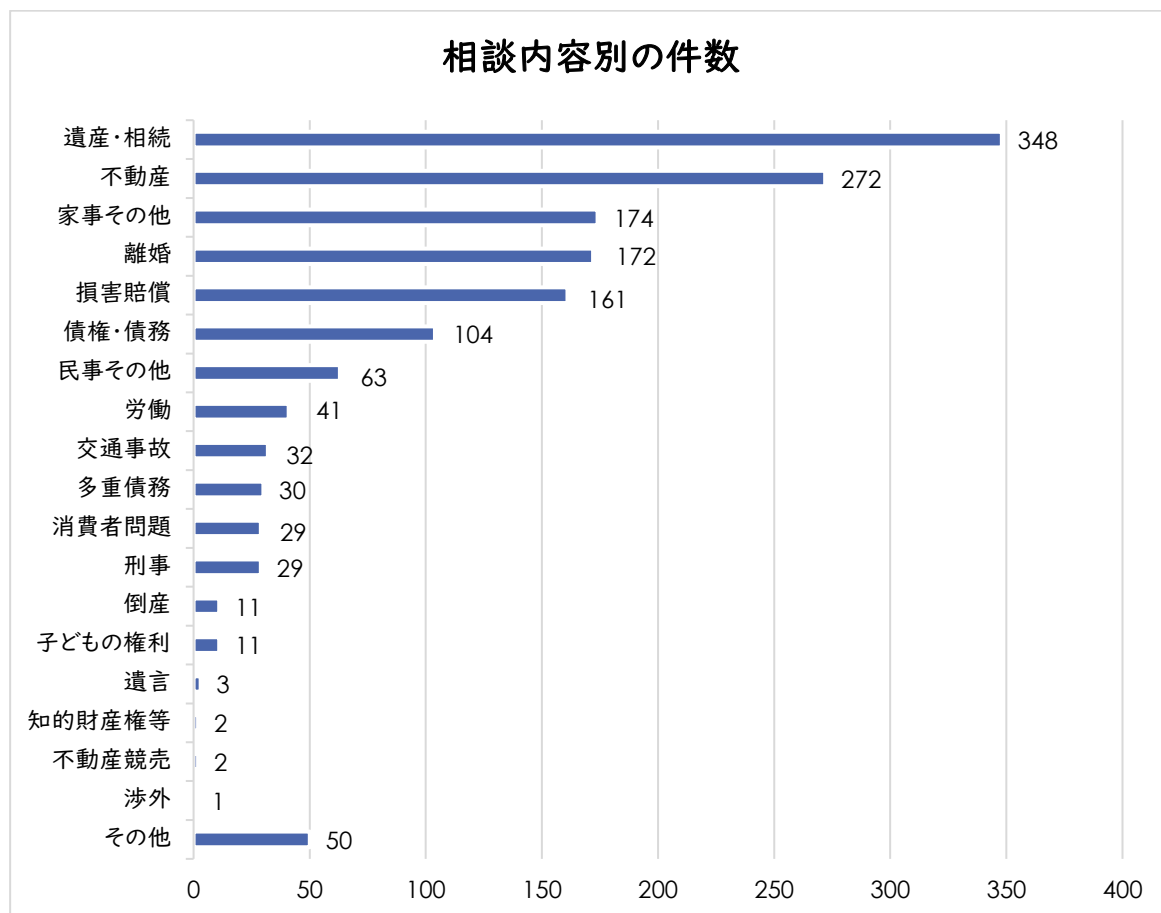
開設日時(予約制)	弁護士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎週水・金曜日 13時～17時	2人	16人	25分	88回
木曜日 13時～17時 (7月、8月、1月、2月のみ)	1人	8人	25分	15回
第3日曜日 9時30分～13時30分 (7月、8月、1月、2月を除く)	2人	16人	25分	8回
合 計				111回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

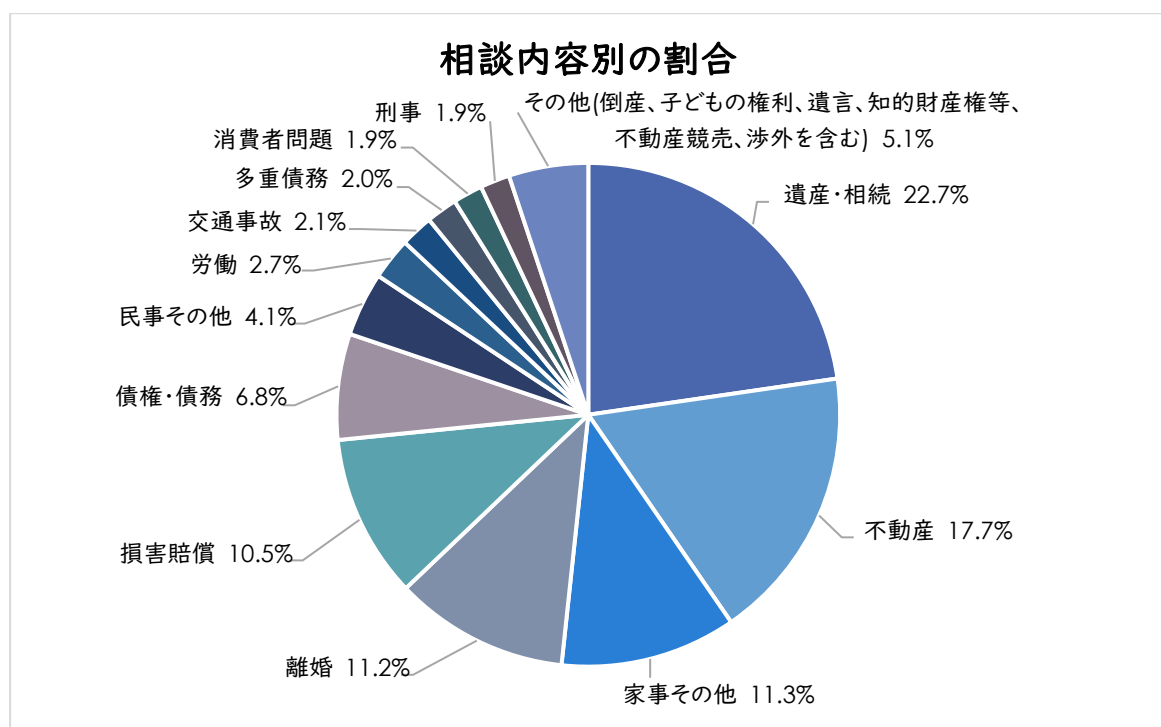


区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用件数	1,697件	1,359件	1,636件	1,650件	1,535件
利用率	94.7%	93.9%	94.7%	96.4%	92.7%

(令和5年度相談内容別件数)



(令和5年度相談内容別割合)



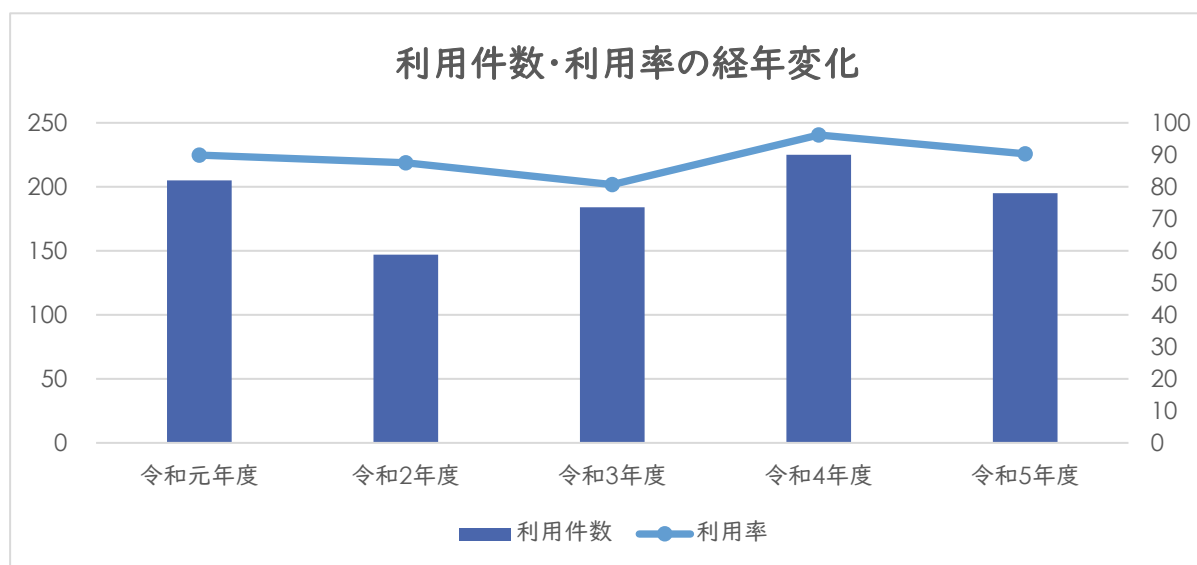
② 税理士相談

税理士相談は、近畿税理士会豊能支部の税理士が相談に応じます。相談内容は、相続税や贈与税、所得税などが多いです。

(実施状況)

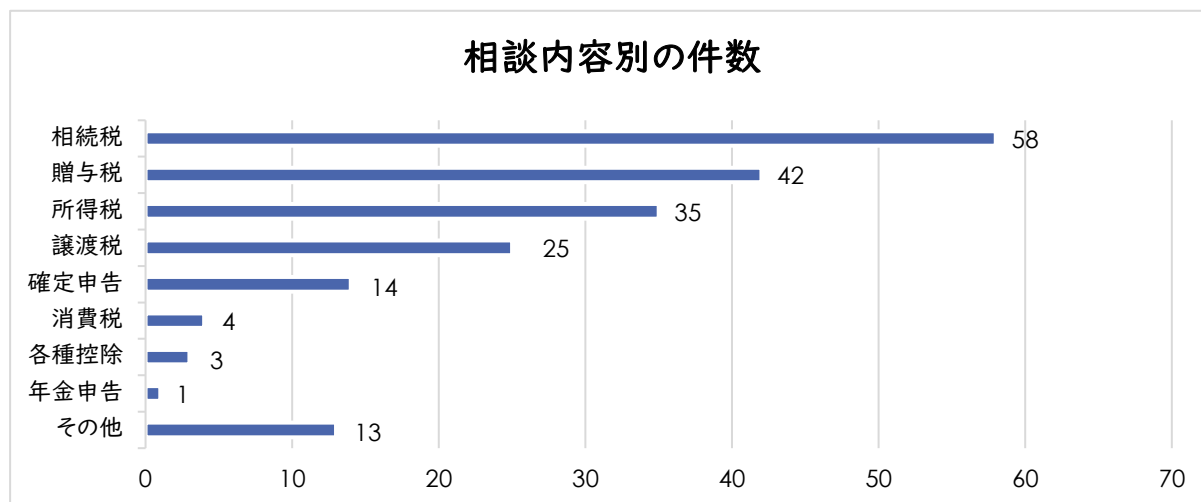
開設日時(予約制)	税理士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎週月曜日 13時～16時	1人	6人	25分	36回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

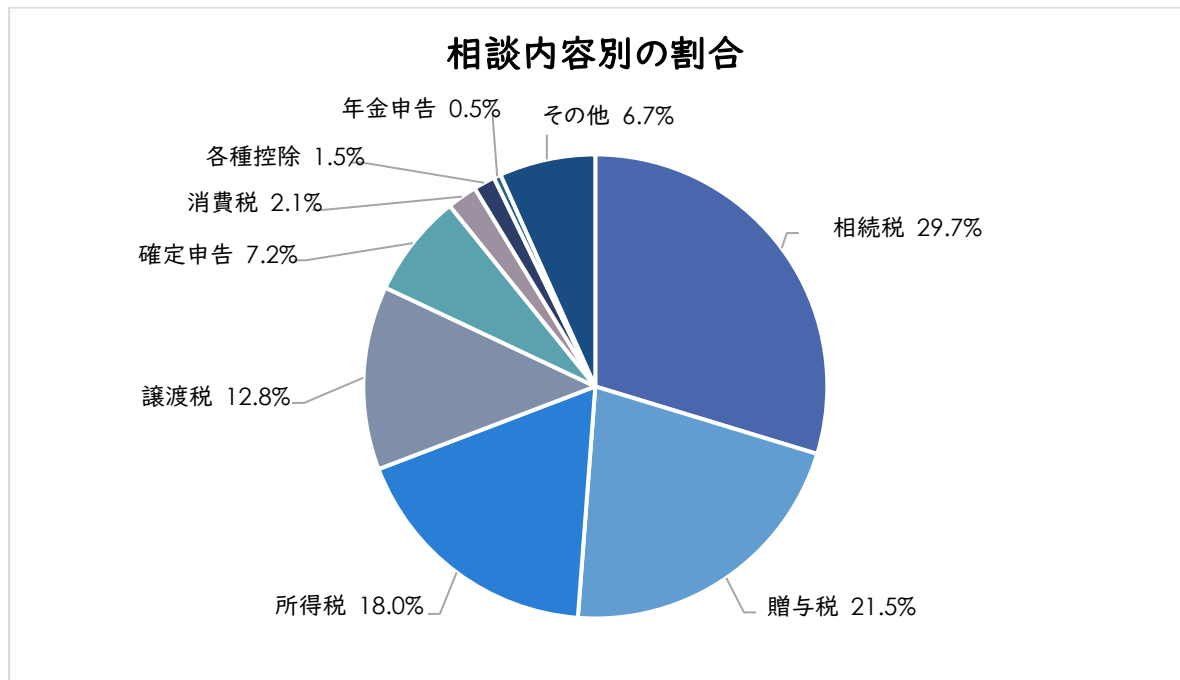


区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用件数	205件	147件	184件	225件	195件
利用率	89.9%	87.5%	80.7%	96.2%	90.3%

(令和5年度相談内容別件数)



(令和5年度相談内容別割合)



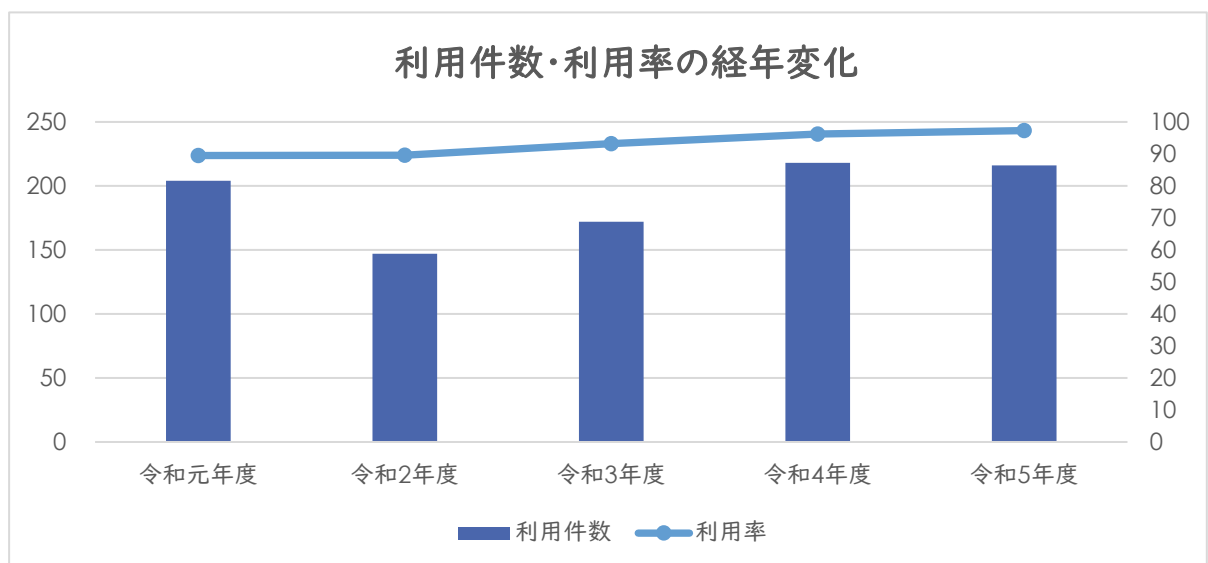
③ 司法書士相談

司法書士相談は、大阪司法書士会豊能支部の司法書士が相談に応じます。相談内容は、相続や不動産登記、成年後見などです。

(実施状況)

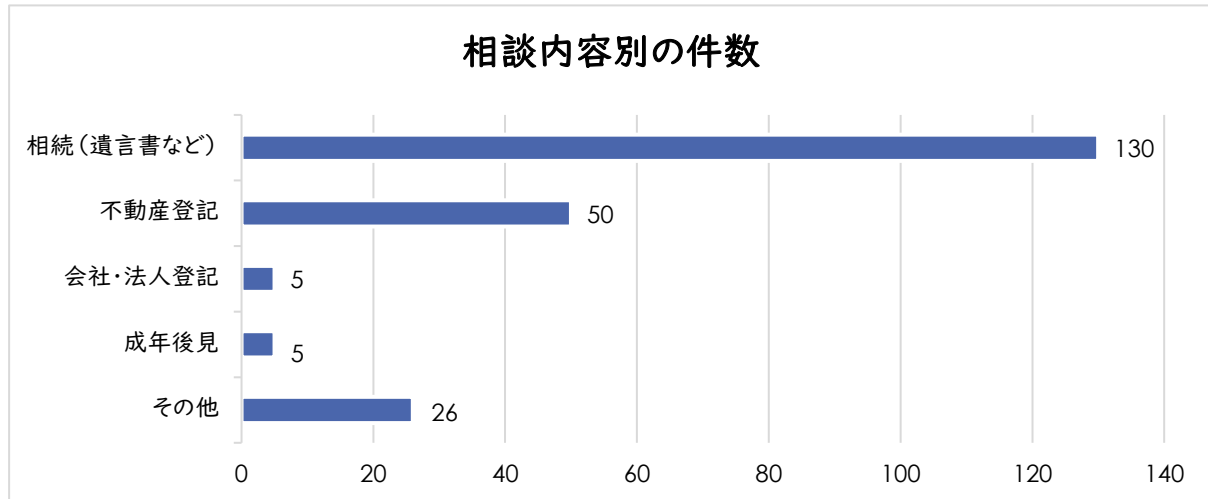
開設日時(予約制)	司法書士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎週月曜日 13時～16時	1人	6人	25分	37回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

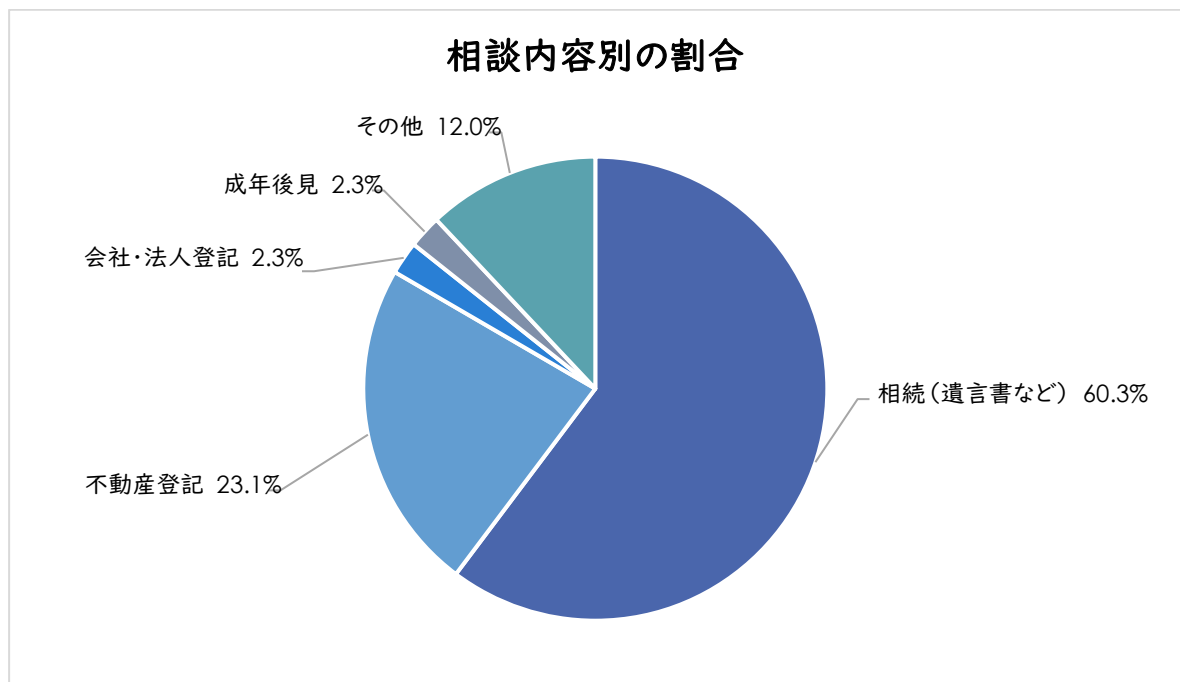


区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用件数	204件	147件	172件	218件	216件
利用率	89.5%	87.5%	89.6%	93.2%	97.3%

(令和5年度相談内容別件数)



(令和5年度相談内容別割合)



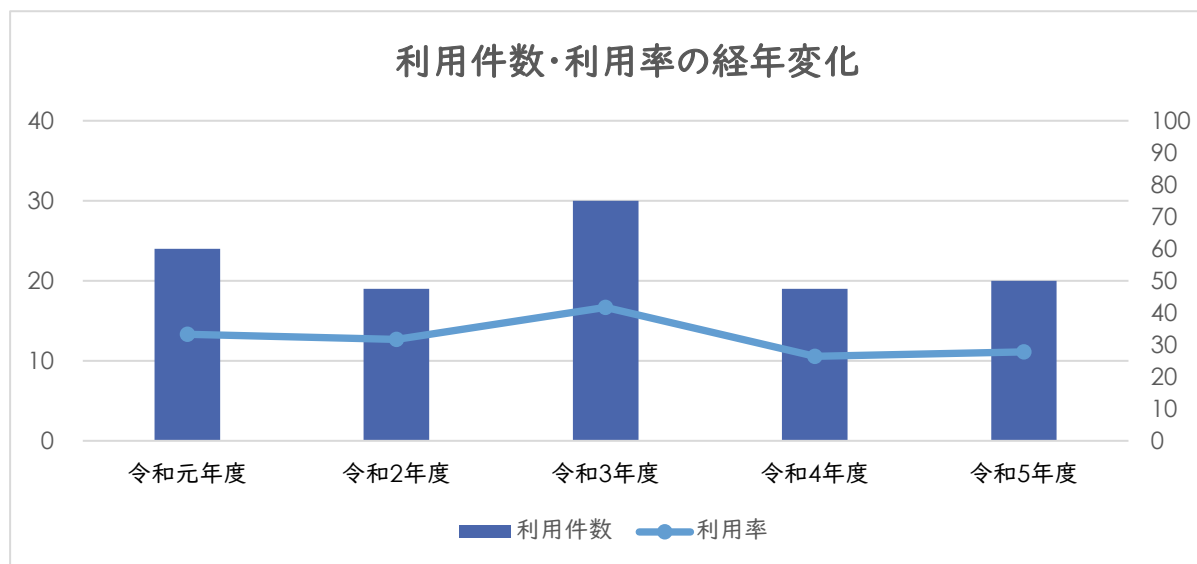
④ 行政書士相談

行政書士相談は、大阪行政書士会豊能支部の行政書士が相談に応じます。相談内容は、遺言や相続をはじめ、契約の全般にわたっての書類の作成・手続きなどです。

(実施状況)

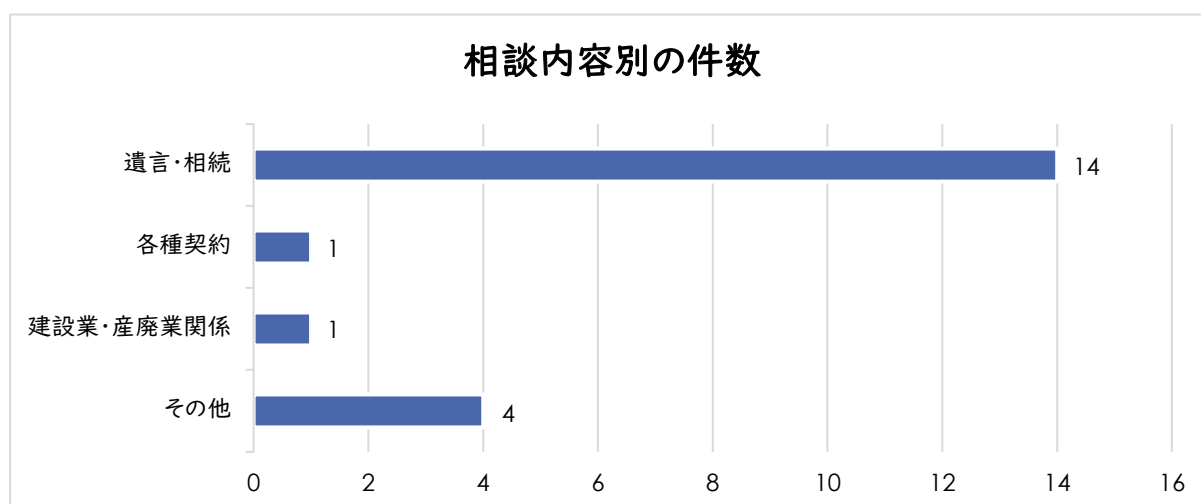
開設日時(予約制)	行政書士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎週木曜日 13時～16時	1人	6人	25分	12回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

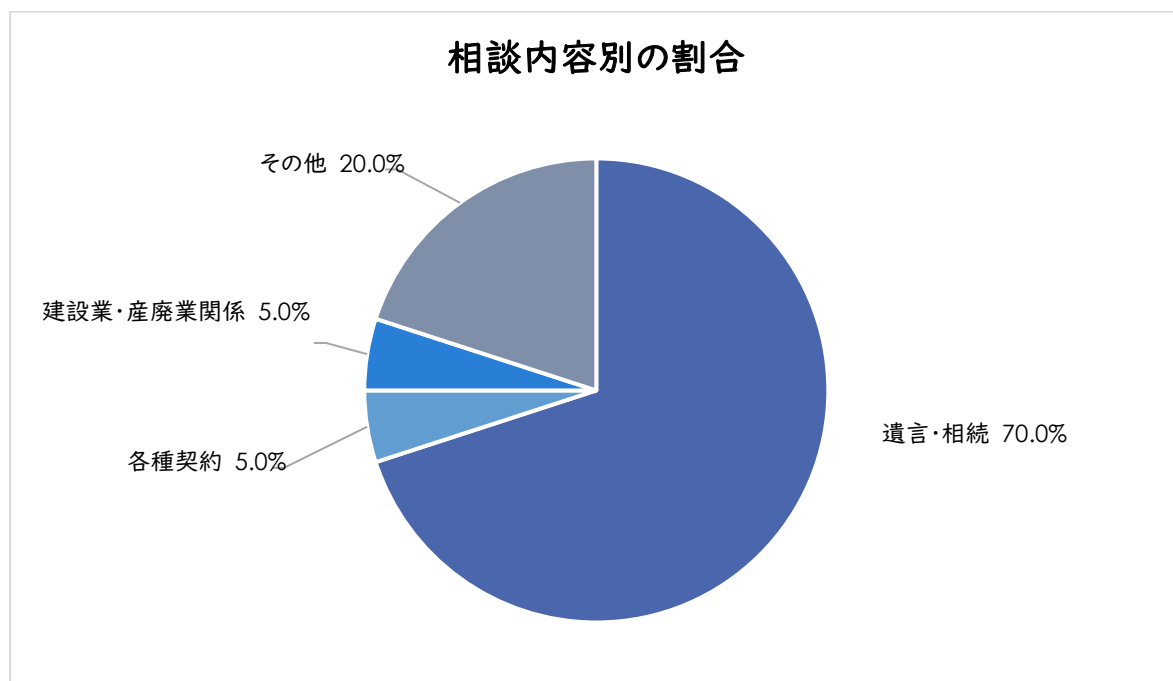


区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用件数	24件	19件	30件	19件	20件
利用率	33.3%	31.7%	41.7%	26.4%	27.8%

(令和5年度相談内容別件数)



(令和5年度相談内容別割合)



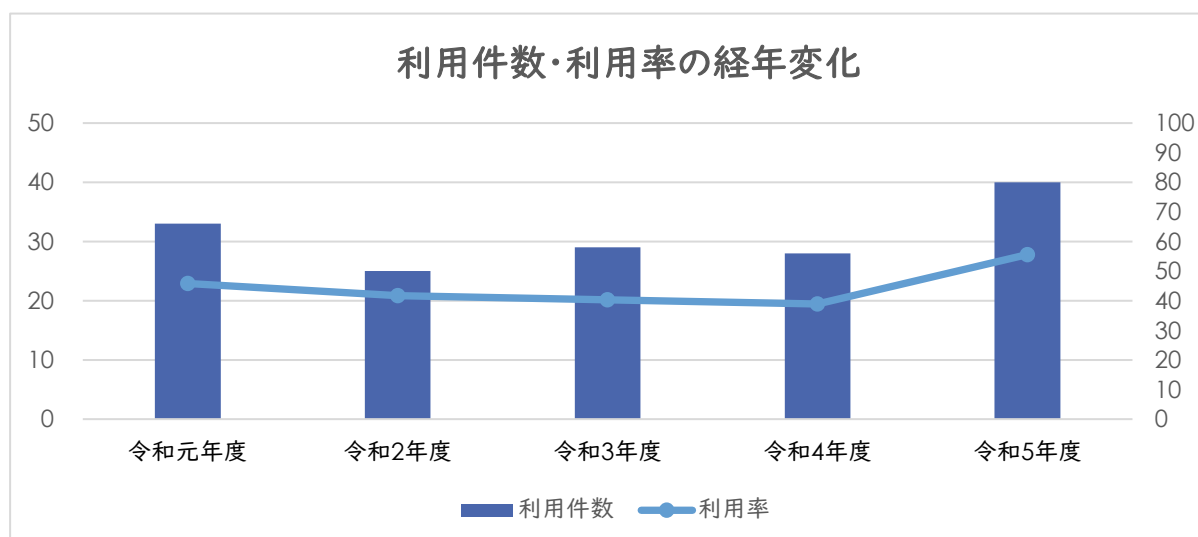
⑤ 土地家屋調査士相談

土地家屋調査士相談は、大阪土地家屋調査士会北摂支部の土地家屋調査士が相談に応じます。相談内容は、土地・家屋の調査・測量、不動産表示登記(分筆・合筆、地目の変更)、土地の境界確定などです。

(実施状況)

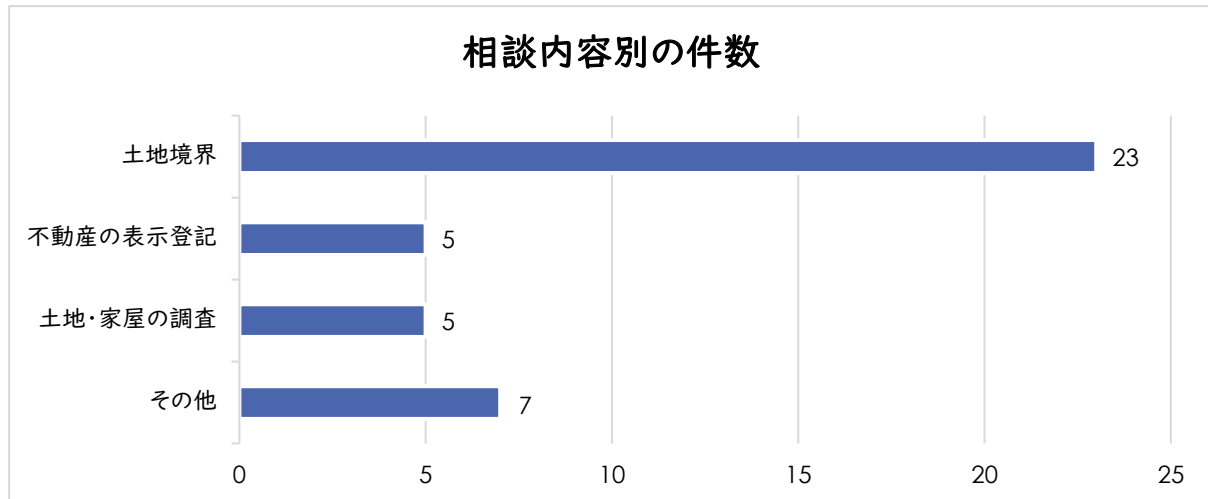
開設日時(予約制)	土地家屋調査士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎月第2木曜日 13時～16時	1人	6人	25分	12回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

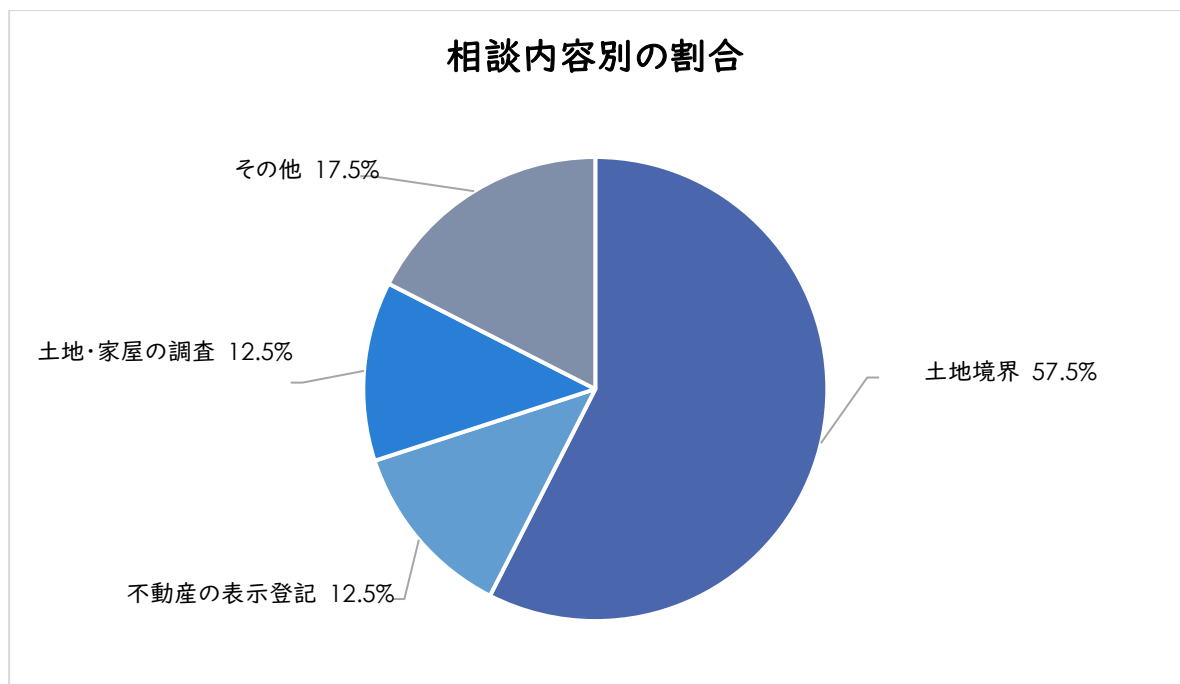


区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用件数	33件	25件	29件	28件	40件
利用率	45.8%	41.7%	40.3%	38.9%	55.6%

(令和5年度相談内容別件数)



(令和5年度相談内容別割合)



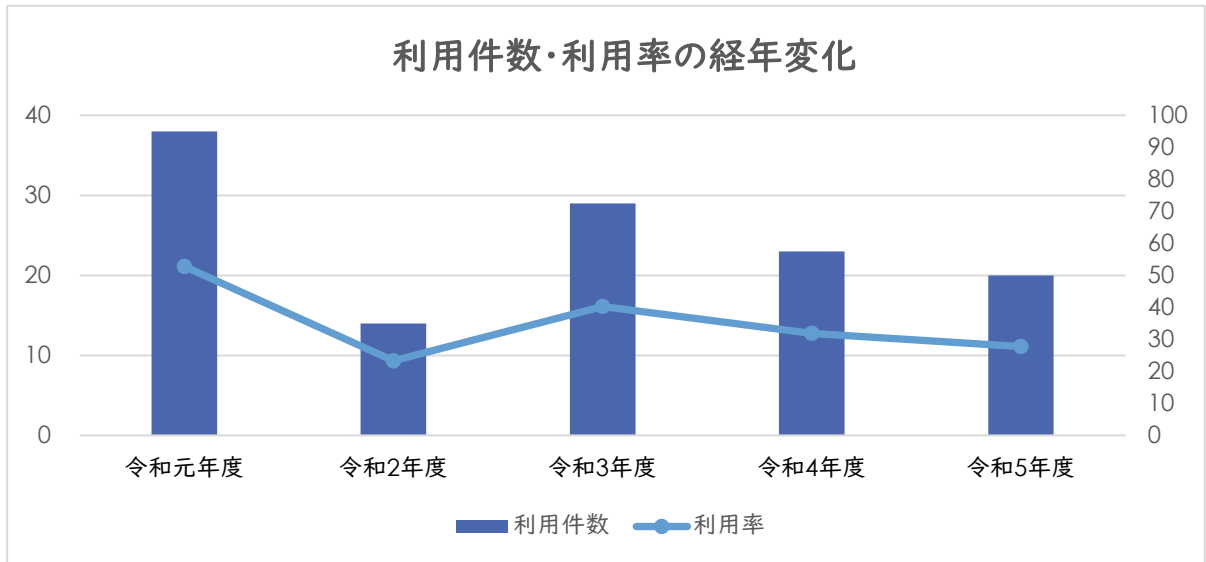
⑥ 宅地建物取引士相談

宅地建物取引士相談は、大阪府宅地建物取引業協会北摂支部または公益財団法人全日本不動産協会大阪府本部北大阪支部の宅地建物取引士が相談に応じます。相談内容は、不動産の売買契約や賃貸契約、宅地業法一般などです。

(実施状況)

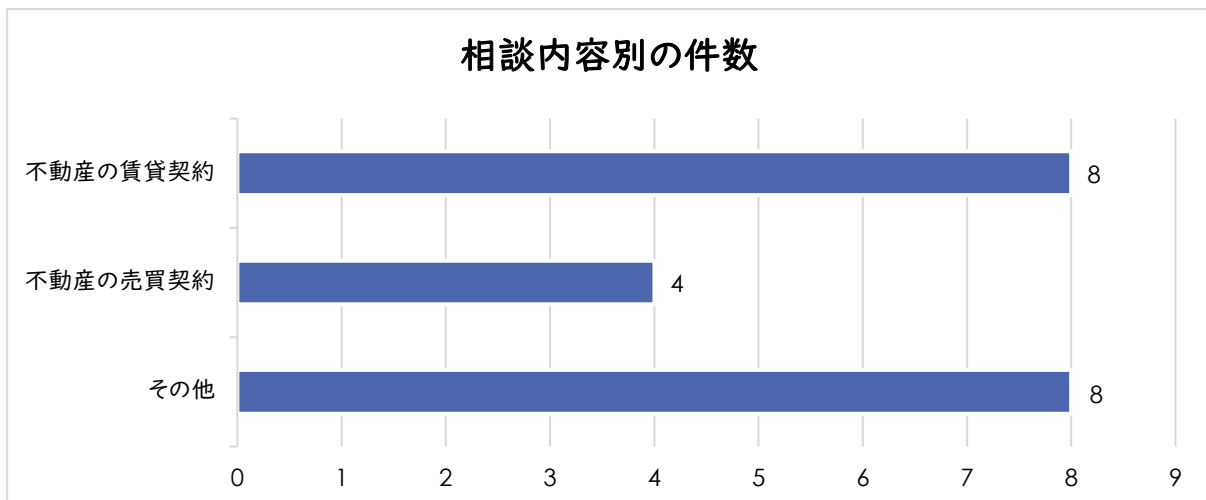
開設日時(予約制)	宅地建物 取引士	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎月第1火曜日 (4月、5月、1月は第2火曜日) 13時～16時	1人	6人	25分	12回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

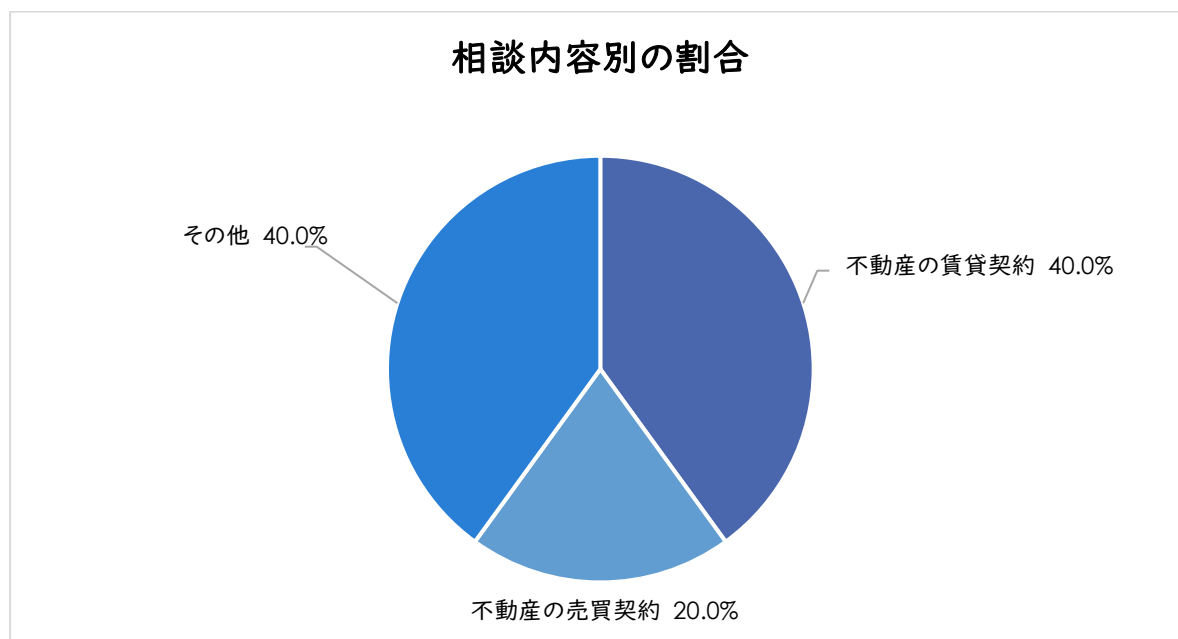


区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用件数	38件	14件	29件	23件	20件
利用率	52.8%	23.3%	40.3%	31.9%	27.8%

(令和5年度相談内容別件数)



(令和5年度相談内容別割合)



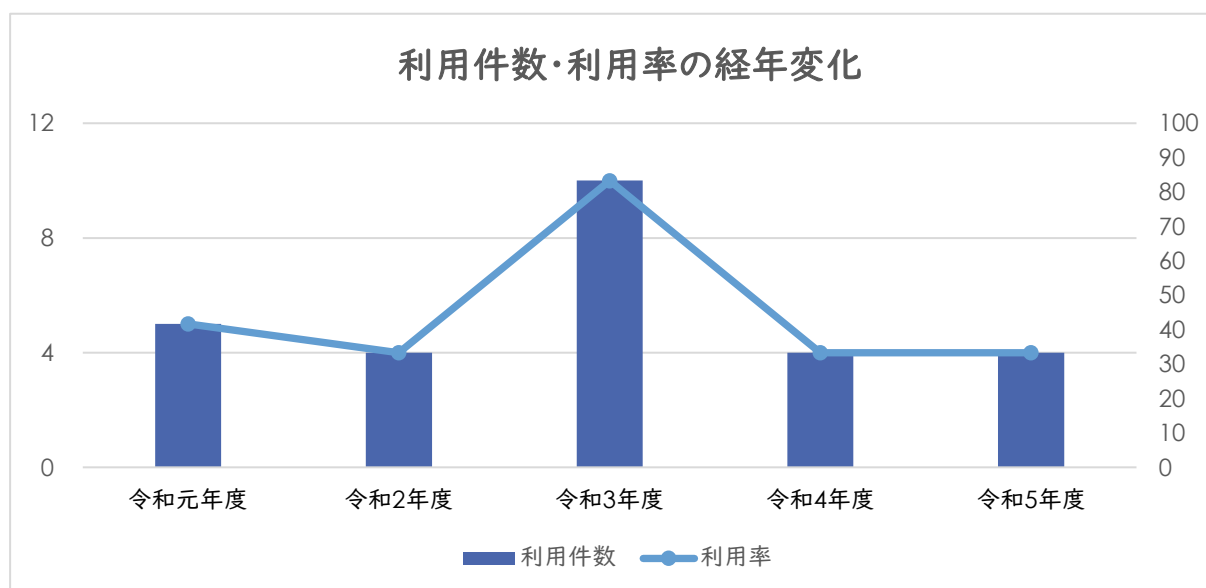
⑦ 公証人相談

公証人相談は、大阪公証人会の公証人が相談に応じます。相談内容は、遺言・任意後見・各種契約など公正証書の作成に関する相談です。

(実施状況)

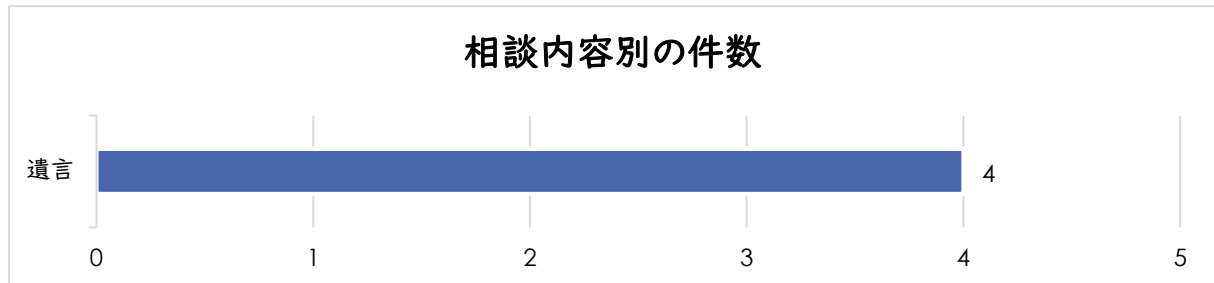
開設日時(予約制)	公証人	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
4月、8月、12月の第3火曜日 13時30分～15時30分	1人	4人	25分	3回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)



区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用件数	5件	4件	10件	4件	4件
利用率	41.7%	33.3%	83.3%	33.3%	33.3%

(令和5年度相談内容別件数)



(3) その他の相談

その他の相談は、本市がそれぞれの実施団体に協力しているものです。

① 交通事故相談

交通事故相談は、公益財団法人日弁連交通事故相談センター大阪支部が実施し、弁護士が相談に応じます。相談内容は、損害額の算定(請求金額)や過失の度合、請求方法(示談要領)などです。

(実施状況)

開設日時(予約制)	弁護士	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数	相談件数
毎週火曜日 13時~15時30分	1人	5人	25分	39回	115件

② 民事調停手続き相談

民事調停手続き相談は、大阪民事調停協会豊中調停協和会が実施し、民事調停委員が相談に応じます。相談内容は、近隣関係や土地・建物などです。

(実施状況)

開設日時(予約制)	民事調停 委員	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数	相談件数
毎月第4木曜日 13時~15時	1人	—	—	9回	4件

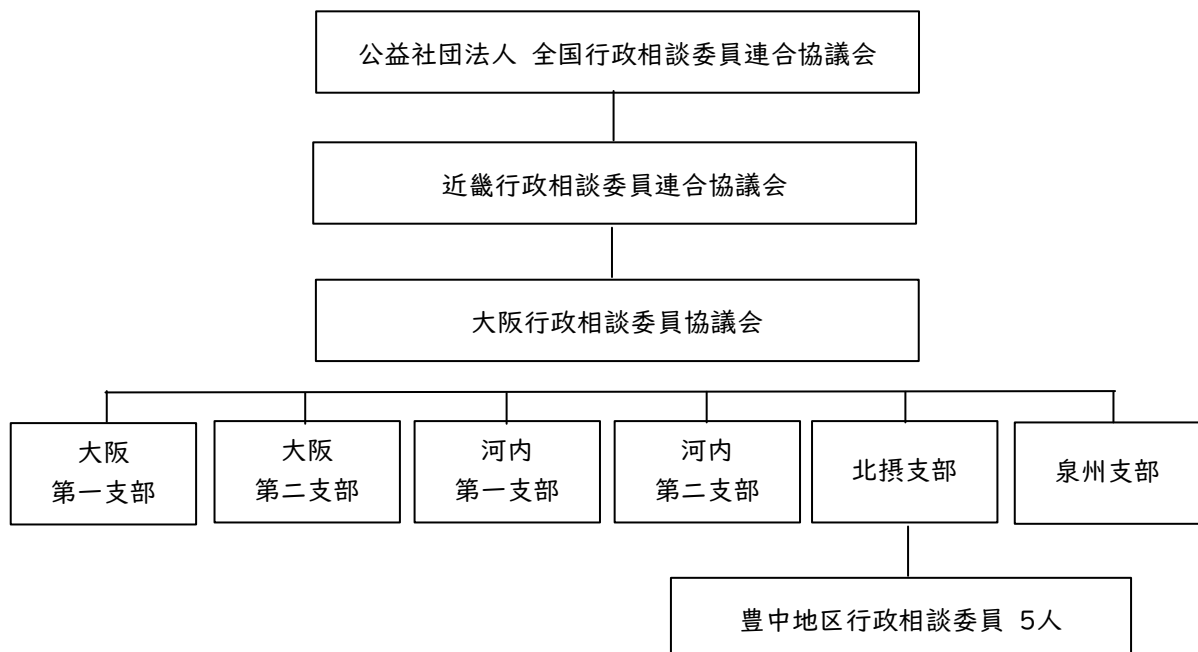
③ 行政相談

行政相談は、大阪行政相談委員協議会北摂支部豊中地区が実施し、総務大臣から委嘱された民間の有識者である行政相談員が相談に応じます。国の行政機関、独立行政法人、特殊法人などが行う業務に対して、苦情や意見・要望がある場合、相談者と関係行政機関等との間に立って、公正・中立な立場から必要な助言や通知などを行い、解決や実現の促進を図ります。相談内容は、道路や行政のデジタル化など日常生活での困りごとが寄せられます。また、本市では、市政に関する相談業務とあわせて対応しています。

（実施状況）

開設日時（予約制）	行政相談委員	定員	相談時間（1人あたり）	開設回数	相談件数
毎月第2、3、4火曜日 13時～15時	1人	－	－	27回	4件

（組織図）



公益社団法人全国行政相談委員連合協議会は、約5,000人の行政相談委員より構成されています。その下に、近畿行政相談委員連合協議会、大阪行政相談委員協議会、同北摂支部が組織され、5人の行政相談委員が豊中市（地区）を担当しています。