

令和6年度（2024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	6
(3) 出前講座	7
(4) 庁舎見学	10
(5) 意見公募手続(パブリックコメント)	11
(6) 総合コールセンター	15
(7) 長内市長ふれあいトーク	17
(8) アウトリーチ広聴	18
(9) デジタルアンケート	19

3. 相談業務 20

(1) 生活相談	20
(2) 専門相談	22
① 弁護士相談	22
② 税理士相談	25
③ 司法書士相談	26
④ 行政書士相談	28
⑤ 土地家屋調査士相談	30
⑥ 宅地建物取引士相談	32
⑦ 公証人相談	34
(3) その他の相談	35
① 交通事故相談	35
② 民事調停手続き相談	35
③ 行政相談	36

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、また、令和6年度(2024年度)から新たに、イベントなどに職員が出向き市政に関するご意見・ご提案をいただく『アウトリーチ広聴』、多様な広聴機会の確保を図るためにデジタル(電子申込システム、市公式LINE)を活用したアンケートを実施しています。

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6年度(2024年度)の概要をまとめたものです。

令和7年(2025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、市長や関係部署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6年度(2024年度)の受付件数は1,016件でした。全体として、道路、図書館、公園の整備や選挙に関すること、また保育施設への入所条件や保育料に関する意見が多く寄せられました。

(件)

区分	電子申込・メール	LINE	投書	電話	郵送	面談等	合計
戸籍・住民票など	15	1	21	4	0	0	41
保険・年金・税	8	1	3	3	1	0	16
健康・福祉・医療	73	20	14	29	1	3	140
教育・子育て	203	54	34	8	1	0	300
環境・ごみ・公園	85	46	7	9	0	0	147
道路・交通	86	28	11	2	0	0	127
住宅・まちづくり・上下水道	19	9	3	1	0	1	33
人権・文化・スポーツ	31	4	3	2	0	1	41
市庁舎設備	4	0	9	0	0	2	15
その他	91	24	15	19	2	5	156
合 計	615	187	120	77	5	12	1,016

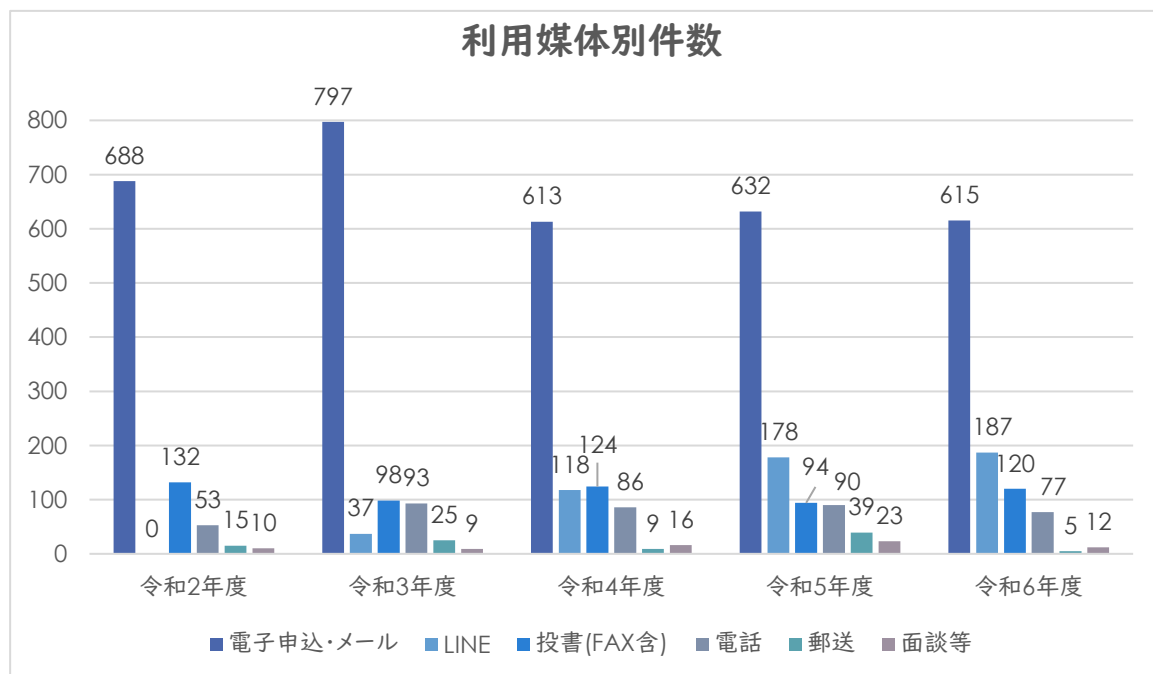
② 職員の接遇(対応)に関するもの

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)	22件	31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。市公式 LINE の受付は、令和 3 年（2021 年）12 月から開始しました。電子申込の受付は、令和 6 年（2024 年）8 月から開始しました。



区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
総件数	898	1,059	966	1,056	1,016

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	27件	・市役所庁舎などの設備について 15件 ・職員の対応について 4件
都市経営部	44件	・市ホームページ・公式 SNS について 7件 ・避難所について 3件
都市活力部	48件	・プレミアム付デジタル商品券事業について 4件 ・マチカネポイントアプリについて 3件
環境部	146件	・ごみについて 57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 46件 ・喫煙所・たばこマナーについて 9件
財務部	21件	・池の管理について 3件
市民協働部	68件	・職員の対応について 13件(うち、褒めるもの3件) ・窓口の待ち時間について 9件 ・パートナーシップ制度について 5件

部局名	総件数	主な意見等とその件数
福祉部	71件	・職員の対応について 17件 ・給付金について 3件
健康医療部	77件	・受動喫煙、健康増進法について 11件 ・带状疱疹ワクチンなどの接種費用について 9件 ・職員の対応について 5件(うち、褒めるもの1件)
こども未来部	75件	・保育施設への入所条件や保育料などについて 18件 ・子育て支援について 10件 ・こども園の運営や対応について 8件
都市計画推進部	22件	・千里中央地区の再整備について 10件 ・市営住宅について 3件
都市基盤部	133件	・道路や道路設備の整備、管理について 68件 ・駐輪場、駐車場について 15件
市立豊中病院	8件	・待合室の混雑や待ち時間について 2件 ・救急外来について 2件
上下水道局	7件	・工事について 3件
消防局	6件	・救急隊員の対応について 2件
教育委員会事務局	227件	・中央図書館の整備などについて 62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	30件	・不在者投票の無効票について 26件
市議会事務局	6件	・市議会議員について 3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、街路灯や道路の修繕などを行いました。

意見内容	意見への対応結果
市ホームページ掲載の「広報とよなか」の PDF データを表紙から裏表紙までまとめて掲載してほしい	令和 6 年(2024 年)4 月以降に発行する「広報とよなか」から、従来のコーナーごとの PDF データに加え、表紙から裏表紙までをひとつにまとめた PDF データも掲載するようにしました。
庄内西児童遊園にベンチを増設してほしい	令和 6 年(2024 年)12 月にベンチを 2 基増設しました。
緑地公園駅周辺の駐輪場を増やしてほしい	令和 6 年(2024 年)9 月 5 日から駐輪場の西側にある駐車場の一部を駐輪スペースに転用し、供用を開始しました。また、令和 7 年(2025 年)7 月に服部緑地内に駐輪場が新設されました。
市長記者会見を定例で実施し、記者会見の内容を YouTube で公開してほしい	市長記者会見については、豊中記者クラブと調整し、令和 6 年度(2024 年度)から年 4 回実施することにしました。公開については、令和 6 年(2024 年)3 月定例会に合わせた会見について試行実施しました。

意見内容	意見への対応結果
ほたるのタペの混雑を改善してほしい	令和 7 年度(2025年度)から事前申し込み制にしました。
市役所に設置している椅子の高さを高くしてほしい	第一庁舎 1 階の待合席にスタッキングチェアを設置しました。
視覚障害者が自分で市政への意見を投稿できるよう、投稿フォームを改善してほしい	ラジオボタンを選択してから氏名を入力する必要がありましたが、スクリーンリーダーを利用した時に、ラジオボタンを選択してから氏名を入力することが難しいことがわかりました。これらのことから、当該手続きにおいてラジオボタンを使用しない入力フォームに改めました。
破損している電柱幕を張り替えてほしい	当該電柱幕は令和6年(2024年)6月に交換しました。電柱幕は令和5年度(2023年度)に市内全域で点検調査を実施しています。交換対象と判断したものは、令和6年度(2024年度)中に交換しました。

⑥ その他

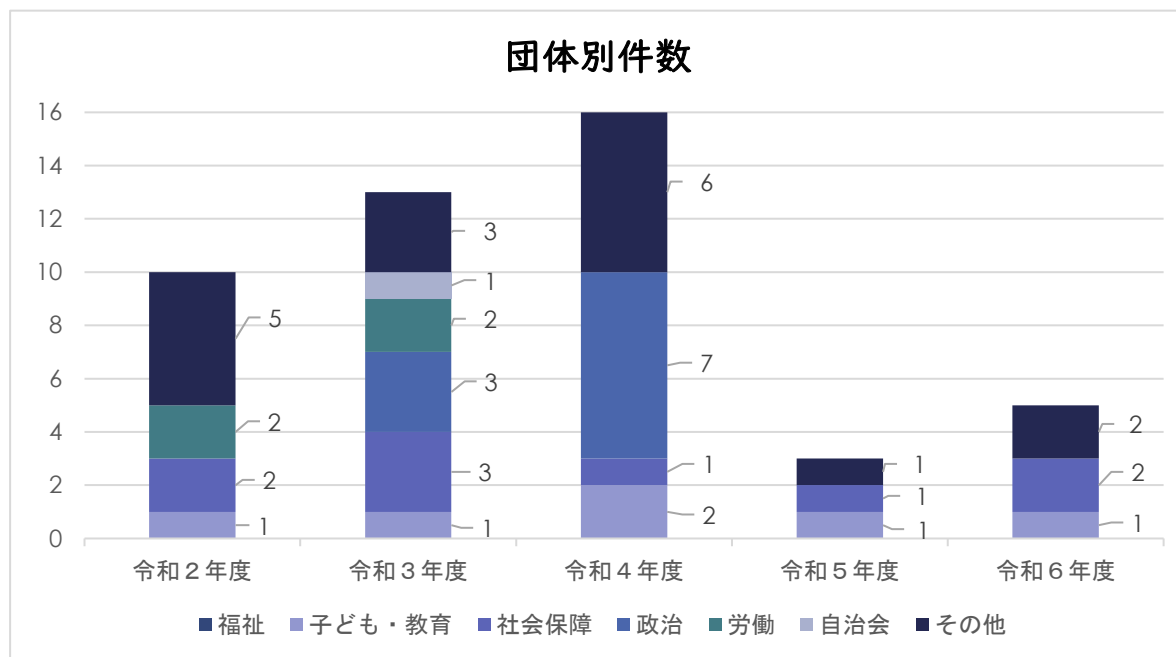
豊中市市民の声の処理に関する要綱に基づき、「質問・問い合わせ」として分類され、受け付けしたものは、851件ありました。

(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、5件ありました。内容は、社会保障施策と子ども施策、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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
総件数	10	13	16	3	5

(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。

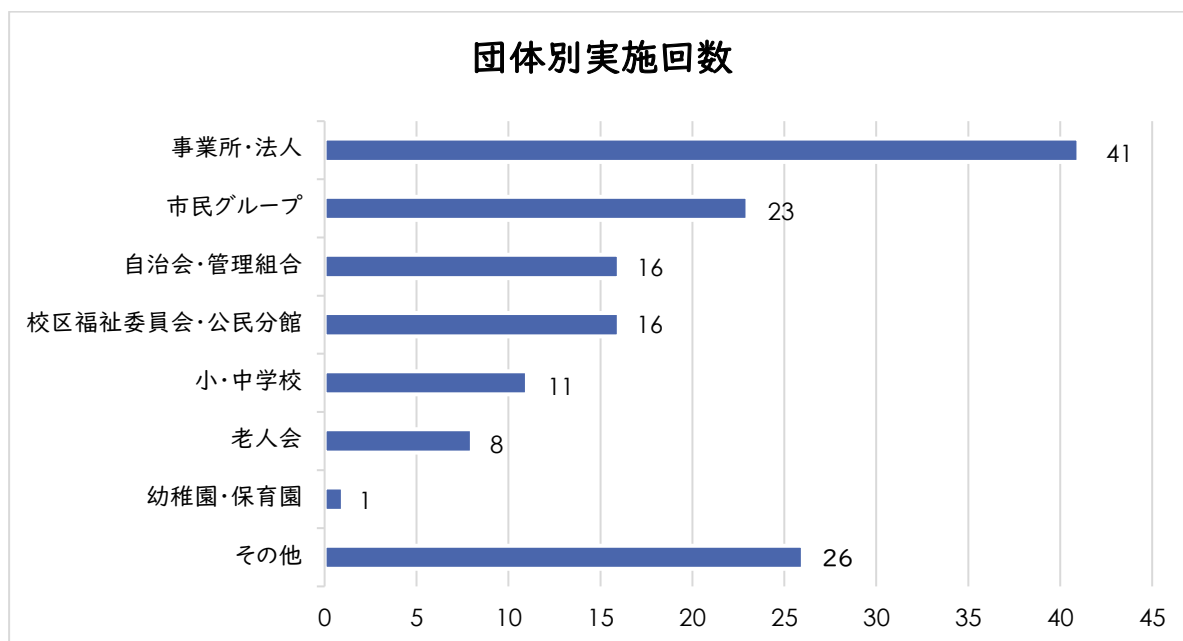
令和6年度(2024年度)は、142回、5,379人の参加がありました。また、一部のテーマについて、関連する動画を市ホームページで公開しています。

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



① 団体別実施回数

令和6年度(2024年度)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
健康推進課	20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(1)成人編(2)高齢者編 ・耳から始める認知症予防 ・生活習慣病の予防 ・食育について(1)成人編(2)高齢者編 ・介護予防・健康寿命延伸を達成する為の運動・体操のススメ
消防局予防課	16回	・"危ない!それ、火事になるかも!～身近に潜む火事の恐怖～" ・高齢者火災予防講習
危機管理課	16回	・災害に備える ・災害に備える(災害時の避難行動について) ・庄内地区の防災について ・災害に備える・自主防災組織について
健康危機対策課	10回	・感染症にご用心・食中毒にご注意! ・感染症にご用心 ・食中毒にご注意!
障害福祉センター ひまわり	9回	・障害がある人について知ろう ・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)
医療支援課	7回	・こころのスキルアップ・トレーニング ・医療機関と上手に付き合う方法 ・"『人生最終段階の医療・ケアをどうする?』『考える』『話し合う』『伝える』(ゲーム有り)"
上下水道局 経営企画課	6回	・ご存じですか?「水道料金・下水道使用料」 ・飲み水ができるまで
経営戦略課	5回	・豊中市がめざすまちづくりとSDGs ・SDGsを楽しく、簡単に学ぼう!
くらし支援課	5回	・契約の基本と悪質商法の手口について
地域共生課	5回	・豊中市における地域共生社会について ・成年後見制度について
保健安全課	5回	・医療機関と上手に付き合う方法 ・医療機関と上手に付き合う方法・知っておこう薬の知識 ・知っておこう薬の知識 ・知って安心!災害時のペット同行避難について
人権政策課	4回	・男女共同参画社会の実現をめざした豊中市の取り組み ・ハラスメントについて(セクシャル・ハラスメント、マタニティ・ハラスメント等) ・DV(配偶者・恋人間の暴力)ってどんなこと?
長寿社会政策課	4回	・高齢者の暮らしと介護保険 ・高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画

担当課	実施回数	テーマ
障害福祉課	3回	・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～
おやこ保健課	3回	・乳幼児の事故防止のポイント ・子どもの歯や口の健康づくり ・子どもの食事「おいしく 楽しく バランスよく」
上下水道局総務課	3回	・そのとき水は！ ～震災時の水の確保について～
社会教育課 郷土資料館	3回	・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～ ・とよなか文化財探訪
保険相談課	2回	・マイナ保険証について ・国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療保険制度について
こども支援課	2回	・知ってください、ヤングケアラーのこと
子育て支援センター ほっぺ	1回	・子育て・子育て支援について
法務 ・コンプライアンス課	1回	・豊中市の情報公開・個人情報保護制度
社会教育課 郷土資料館	1回	・とよなか歴史発掘 3～古墳・飛鳥時代～
上下水道局 下水道建設課	1回	・縁の下の力持ち、下水道のお話
読書振興課	1回	・絵本の読み聞かせについて
こども安心課	1回	・地域みんなで子どもを守ろう ～子どもの虐待の早期発見と予防～
家庭ごみ事業課	1回	・あなたも今日からごみ出しの達人
豊中市伊丹市 クリーンランド 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～
保険相談課 保険給付課	1回	・2024 年度の国民健康保険料・減免制度について
医療支援課	1回	・こころのスキルアップ・トレーニング
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
おやこ保健課 児童発達支援センター	1回	・障害のある子どもへの理解と支援について
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
デジタル戦略課	1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～

(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、人々の仕事や暮らしなど、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(2022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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
学校数	0校	0校	0校	1校	1校 (屋上見学のみ)
受入人数	0人	0人	0人	109人	200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

令和6年度（2024年度）意見公募手続の実施件数は、18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14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4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	豊中市地域医療推進基本 方針改訂版	8月20日～ 9月9日	医療支援課	10	1	第4条
2	学びの多様化学校基本構 想素案	9月10日～ 9月30日	学校教育課 学びの多様 化学校開校 プロジェクト・ チーム	56	13	第4条
3	第2期豊中市教育振興計画 中間見直し（追記）	11月11日～ 12月2日	教育総務課	69	11	第11条
4	豊中市公共交通改善計画	11月20日～ 12月10日	交通政策課	34	23	第4条
5	豊中市環境の保全等の推 進に関する条例の一部改正 （素案）	11月22日～ 12月13日	公園みどり 推進課	1	1	第4条
6	市営住宅条例及び同施行 規則の一部改正（素案）に 関する意見公募手続	12月4日～ 12月24日	住宅課	0	0	第11条
7	第3期豊中市子育て・子育 て支援行動計画「こどもすこ やか育みプラン・とよなか」	1月14日～ 2月3日	こども政策課	76	21	第4条
8	第2次豊中市公立こども園 整備計画（素案）	1月14日～ 2月3日	こども事業課	72	22	第4条
9	第2期豊中市強靱化地域計 画	1月17日～ 2月6日	経営戦略課	8	2	第4条
10	豊中市（仮称）中央図書館 整備計画	1月31日～ 2月20日	読書振興課	317	97	第4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
11	令和7年度豊中市食品衛生監視指導計画	2月3日～ 2月25日	健康危機 対策課	0	0	第4条
12	豊中市都市農業振興基本計画中間見直し	2月3日～ 2月25日	産業振興課	5	2	第4条
13	豊中市新型インフルエンザ等対策行動計画	2月3日～ 2月23日	健康危機 対策課	0	0	第4条
14	グリーンインフラによるまちづくり基本方針(素案)	2月10日～ 3月2日	公園みどり 推進課	20	7	第11条
15	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に伴う意見募集について	3月1日～ 3月30日	市民課	4	1	第4条
16	個人住民税事務の特定個人情報保護評価書	3月1日～ 3月30日	市民税課	0	0	第4条
17	予防接種事務の特定個人情報保護評価書(全項目評価書)	3月1日～ 3月30日	健康危機 対策課	0	0	第4条
18	豊中市行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律に基づく個人番号の利用に関する条例改正の骨子	3月31日～ 4月21日	障害福祉課	0	0	第11条
合 計				672	201	

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/r06/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	豊中市幼保連携型認定こども園の学級の編制、職員、設備及び運営に関する基準を定める条例等の一部を改正する条例	6月19日	こども政策課	第3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	12月19日	こども政策課	第3号
3	豊中市一時保護施設の設備及び運営に関する基準を定める条例	12月19日	こども政策課	第3号
4	豊中市指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例	12月19日	こども政策課	第3号
5	豊中市森林整備計画	2月28日	公園みどり推進課	第4号
6	豊中市幼保連携型認定こども園以外の認定こども園の認定の要件を定める条例等の一部を改正する条例	3月21日	こども政策課	第3号
7	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及び豊中市特定教育・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
8	豊中市乳児等通園支援事業の設備及び運営に関する基準を定める条例	3月21日	こども政策課	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>



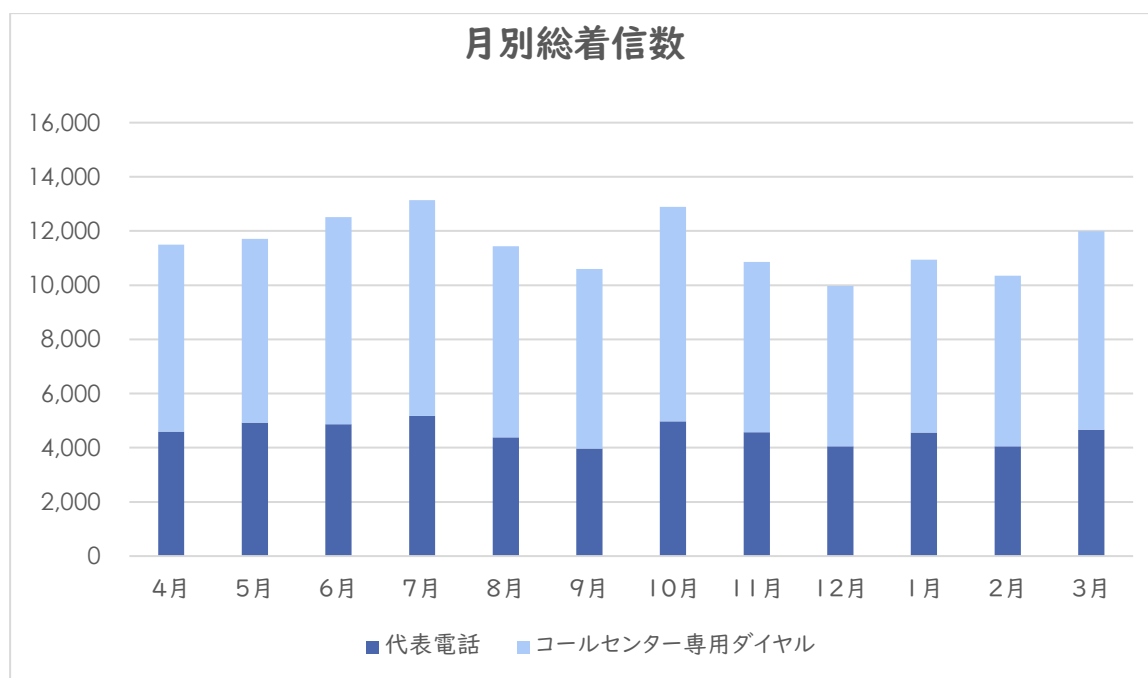
① 総合コールセンター運営時間

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

令和6年度(2024年度)における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54,792件、コールセンター専用ダイヤルが83,110件、合計137,902件でした。月別着信数は、次のとおりです。



(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	4,599	4,927	4,872	5,174	4,386	3,972	4,969	4,578	4,051	4,556	4,047	4,661
専用	6,896	6,781	7,646	7,960	7,054	6,629	7,925	6,276	5,920	6,383	6,302	7,338
合計	11,495	11,708	12,518	13,134	11,440	10,601	12,894	10,854	9,971	10,939	10,349	11,999

(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6年度（2024年度）は、5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



	実施日	イベント名	テーマ	参加者
1	5月25日	春の高校生 軽音楽フェスティバル	高校生と一緒に音楽あふれるまちを つくろう	出演者の高校生
2	6月27日	蛍池公民館 「おやこ de 遊ぼう」	子育てしやすさ NO.1 へ	未就学児の保護者
3	10月27日	いきてゆくフェス 2024	いつまでもイキイキと暮らせるまちへ	実行委員会メンバー
4	11月16日	とよなか市民環境展 2024	とよなかの環境をより良くするために	出展者
5	12月13日	豊中市・沖縄市兄弟 都市提携 50 周年記 念事業 平和学習プ ロジェクト・沖縄スタデ ィツアー	平和なまちであり続けるために	ツアー参加者の 高校生及び大学生

(8) アウトリーチ広聴

日頃、市政参加機会の少ない市民から市政に関するご意見をいただくことを目的として実施しています。
令和 6 年度(2024 度)は、イベントや市の施設に集う市民を対象に 10 回実施しました。

把握したご意見は市各担当で共有し、ニーズの把握や市政の改善につなげます。

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/joho/sanka/machinakagoiken/index.html>



	実施日	イベント名 (もしくは会場名)	対象者
1	5 月 25 日	春の高校生軽音楽フェスティバル	出演者の高校生及び来場者
2	6 月 7 日	庄内コラボセンター	施設利用者
3	6 月 27 日	蛍池公民館「おやこ de あそぼう」	参加者及び施設利用者
4	7 月 6 日	0さいからのコンサート2024	参加者
5	8 月 20 日	市役所第二庁舎1階ロビー	市役所来庁者
6	10 月 18 日	千里文化センター「コラボまつり」	参加者及び施設利用者
7	10 月 27 日	いきてゆくフェス 2024	来場者
8	11 月 16 日	とよなか市民環境展 2024	来場者
9	12 月 4 日	素のままが、ええやん!♪	来場者
10	2 月 12 日	地産地消イベント	来場者

(9) デジタルアンケート

デジタル（電子申込システム、市公式 LINE）を活用したアンケートを積極的に行い、市民ニーズの把握や多様な広聴機会の確保を図ることを目的に実施しています。

令和6年度（2024年度）は、24回実施しました。

	アンケート内容	実施課	実施日	実施方法	回答件数
1	転出者向けアンケート	経営戦略課	4/1～3/31	電子申込	106
2	転入者向けアンケート	経営戦略課	4/1～3/31	電子申込	926
3	（仮称）中央図書館のサービス内容や開館時間などニーズ把握	読書振興課	6/7～6/11	LINE	1,281
4	朝 7 時開門に係るアンケート調査	学校施設管理課	6/17～6/26	電子申込	251
5	市ホームページリニューアルに向けたアンケート	広報戦略課	6/28～7/8	電子申込	561
6	広報・広聴に関するアンケート	広報戦略課	7/9～8/23	電子申込	1,694
7～13	広報とよなかの内容に関するアンケート（計7回）	広報戦略課	9 月～3 月 （毎月上旬頃）	LINE	3,758
14	子どもの学びと育ちについてのアンケート	とよ創研	9/10～9/27	電子申込	1,774
15	南部地域乗合タクシー対象地域住民アンケート	交通政策課	9/11～9/30	電子申込	24
16	環境報告書（速報版）に対する市民意見を募集	ゼロカーボンシティ推進課	10/1～10/31	電子申込	223
17	狂犬病予防注射や犬の登録事務に係るニーズ調査	保健安全課	10/31～11/30	電子申込	21
18	デジタルサービスに対する満足度アンケート	デジタル戦略課	10/16～10/29	電子申込	2,382
19	自治会活動アンケート	地域連携課	10/21～11/4	電子申込	63
20	のらねこの実態調査	保健安全課	11/1～11/30	LINE	816
21	デジタル図書館について	読書振興課	12/8～12/12	LINE	765
22	フレイル、認知症のリスク因子に関する認知度調査	健康推進課	1/9～2/9	LINE	6,610
23	防災の取り組みに関する市民アンケート	危機管理課	1/30～2/28	電子申込	2,860
24	塩分と健康に関するアンケート	健康推進課	2/3～2/28	電子申込	5,750

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。令和6年度(2024年度)電話対応697件、来庁者対応918件、合計1,615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	25
都市経営部	広報誌、広聴、防災、避難所、自主防災組織等	25
都市活力部	文化芸術、スポーツ、空港、産業振興、魅力創造等	28
環境部	ごみ、路上喫煙、公害、公園、緑化等	42
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	59
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	127
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	150
健康医療部	保健所、犬・猫、国民健康保険、年金等	69
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	29
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	43
都市基盤部	道路維持・管理、駐車、駐輪、鳥獣・昆虫等	26
市立豊中病院	病院に関すること	5
上下水道局	上下水道に関すること	6
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	15
クリーンランド	ごみ持ち込み、施設見学等	16
その他部局		5
その他		25
合 計		695

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	273
税理士相談	所得税・相続税・贈与税等	72
司法書士相談	相続・不動産登記・成年後見等	420
行政書士相談	遺言相続・契約書・内容証明等	5
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	7
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	4
交通事故相談	交通事故	17
民事調停手続き相談	民事調停手続き	2
行政相談	国・府・市等への要望の方法	1
合 計		812

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	45
大阪府(警察除く)	府管轄の道路、河川等	6
警察関係	信号機、道路標識等	32
その他機関		25
合 計		108

(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6年度(2024年度)の相談件数は、2,041件でした。(他団体主催位置づけの交通事故相談、民事調停手続き相談、行政相談を除きます)

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(2020年)5月から電話による相談、令和3年(2021年)8月から Zoom 相談を弁護士相談に導入しました。令和4年度(2022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(2022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。

各専門相談別件数・利用率(豊中市主催分)

	弁護士	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
利用件数	1,555 件	203件	204件	22件	23件	27件	7件
利用率	93.9%	91.4%	91.9%	36.7%	31.9%	37.5%	58.3%

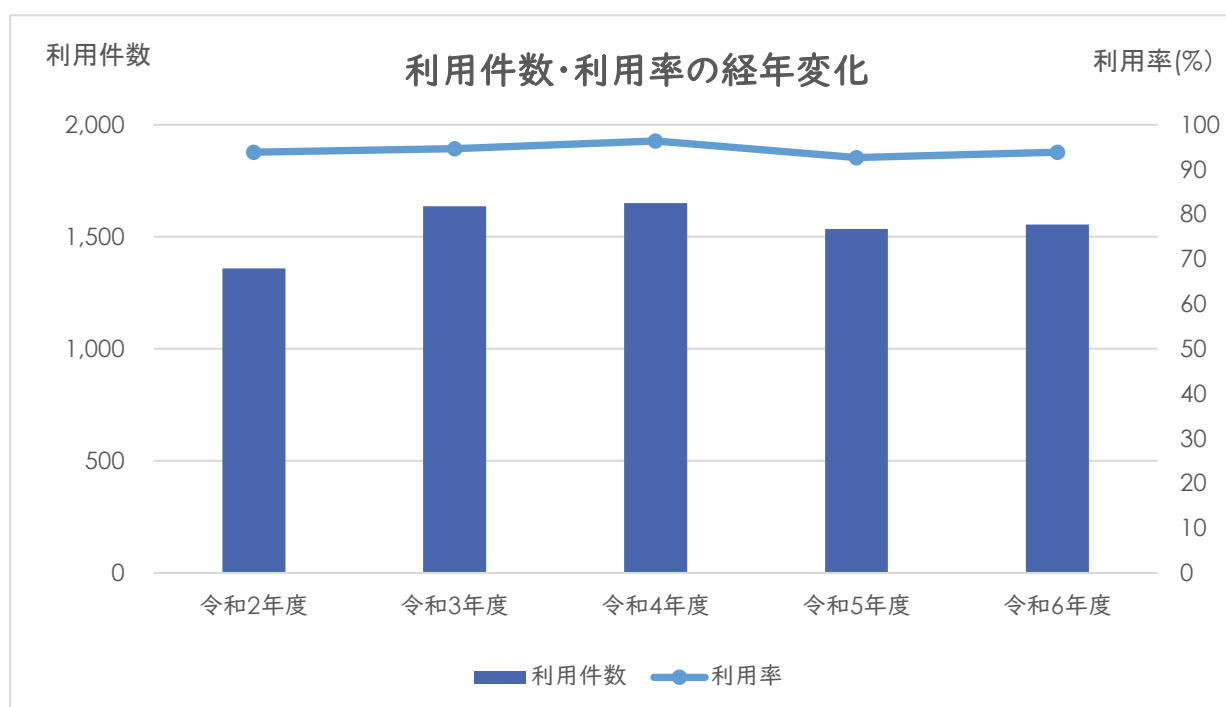
① 弁護士相談

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)

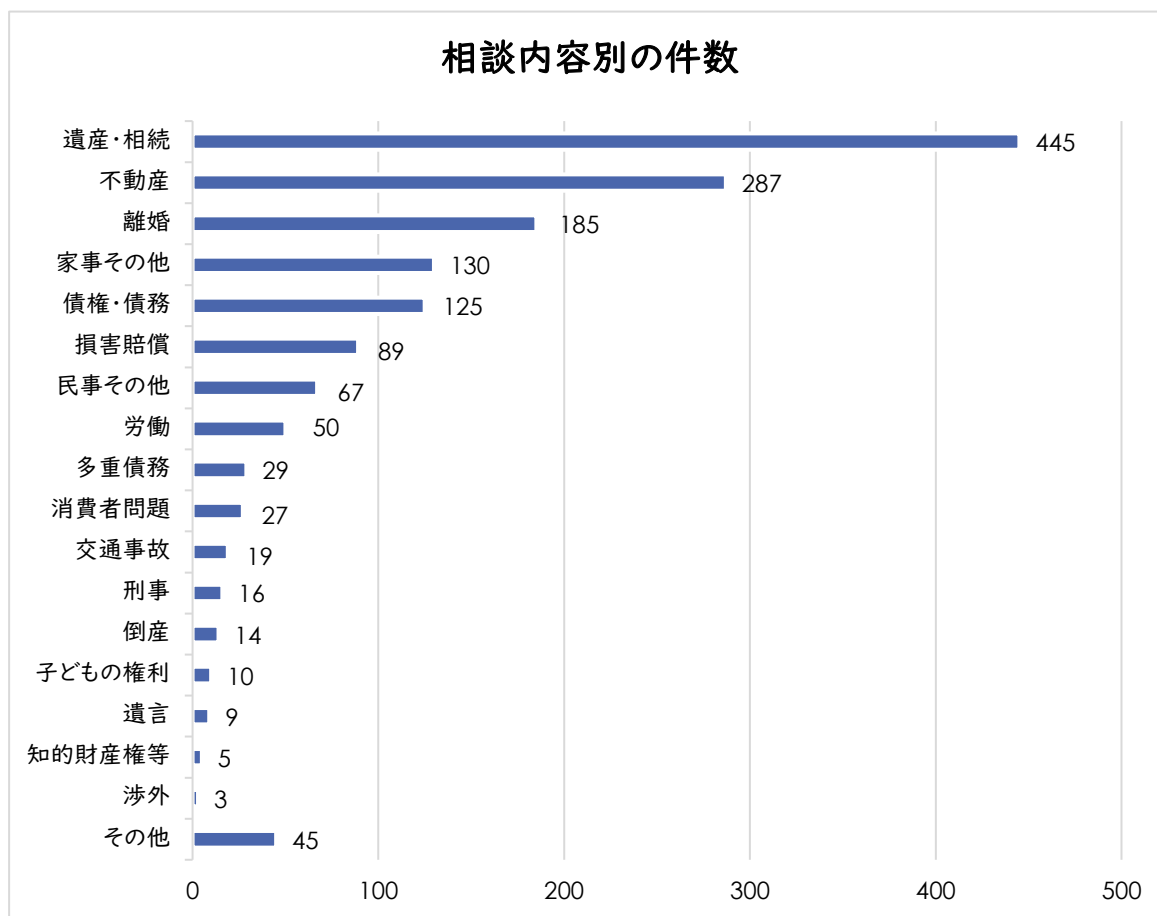
開設日時(予約制)	弁護士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設日数	開設回数 (弁護士人数)
毎週水・金曜日 13時～17時	2人	16人	25分	88回	176
木曜日 13時～17時 (7月、8月、1月、2月のみ)	1人	8人	25分	15回	15
第3日曜日 9時30分～13時30分 (7月、8月、1月、2月を除く)	2人	16人	25分	8回	16
合 計				111回	207

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

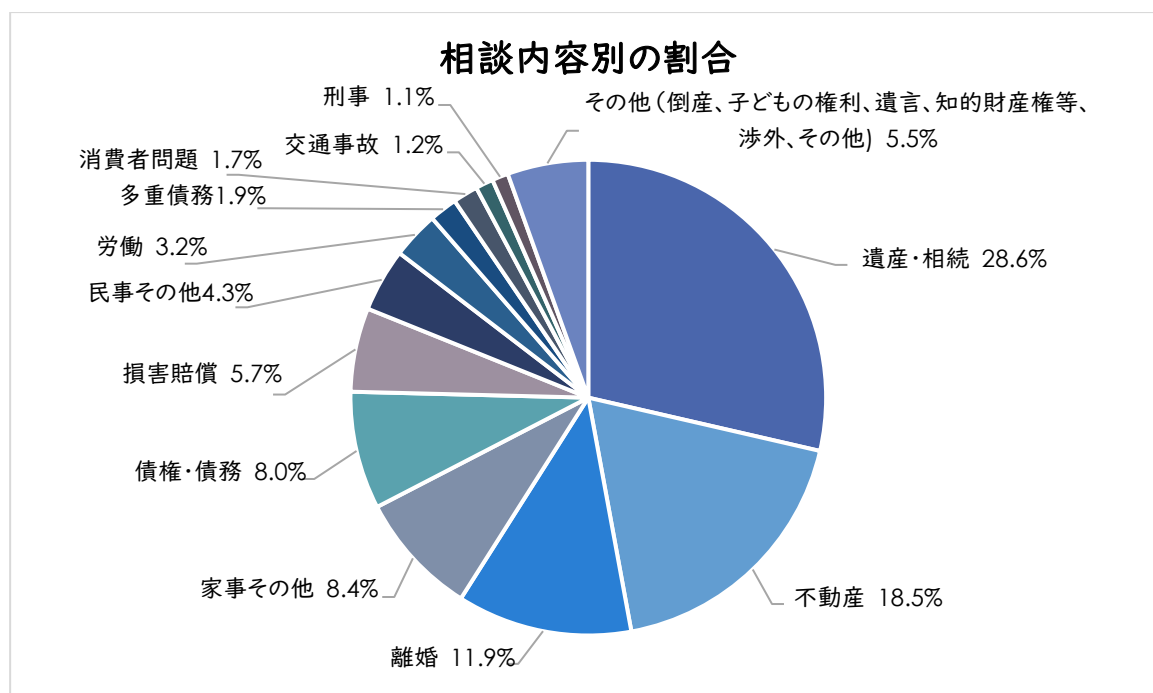


区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用件数	1,359件	1,636件	1,650件	1,535件	1,555件
利用率	93.9%	94.7%	96.4%	92.7%	93.9%

(令和6年度相談内容別件数)



(令和6年度相談内容別割合)



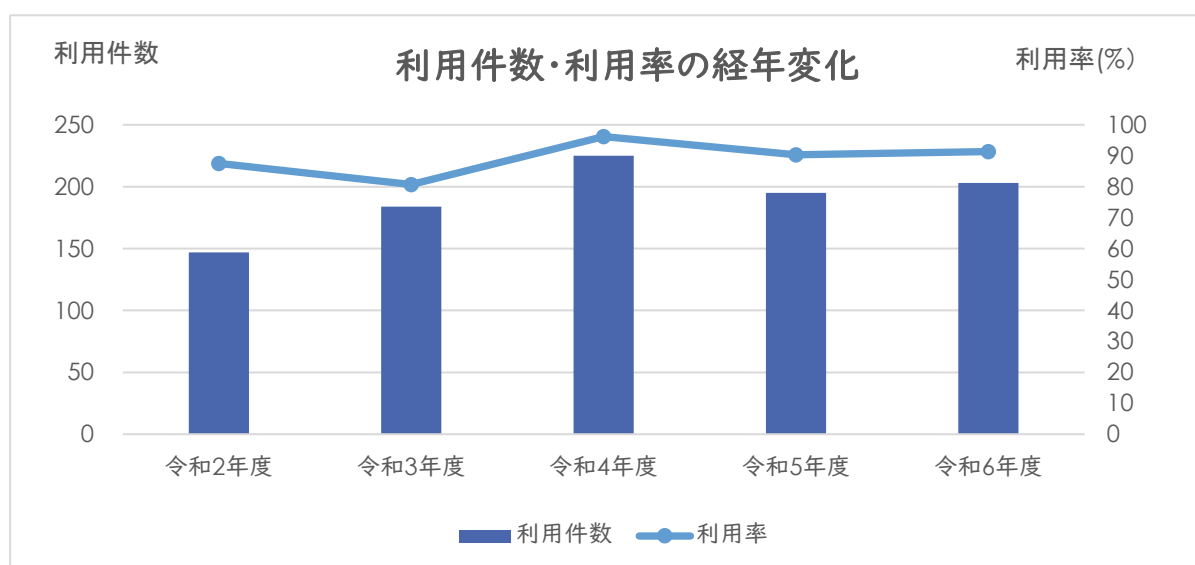
② 税理士相談

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、相続税や所得税、贈与税などが多いです。

(実施状況)

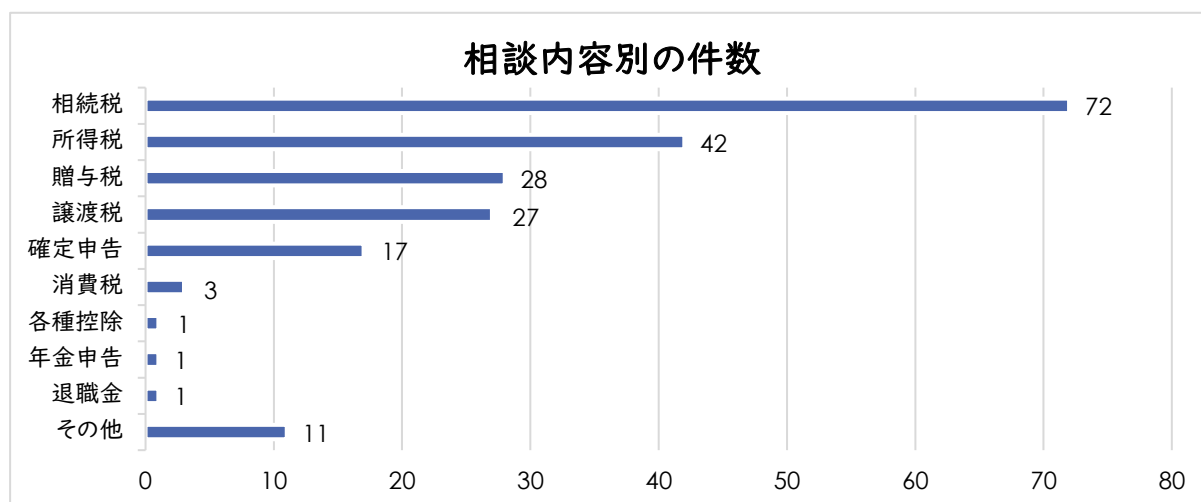
開設日時(予約制)	税理士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎週月曜日 13時～16時	1人	6人	25分	37回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

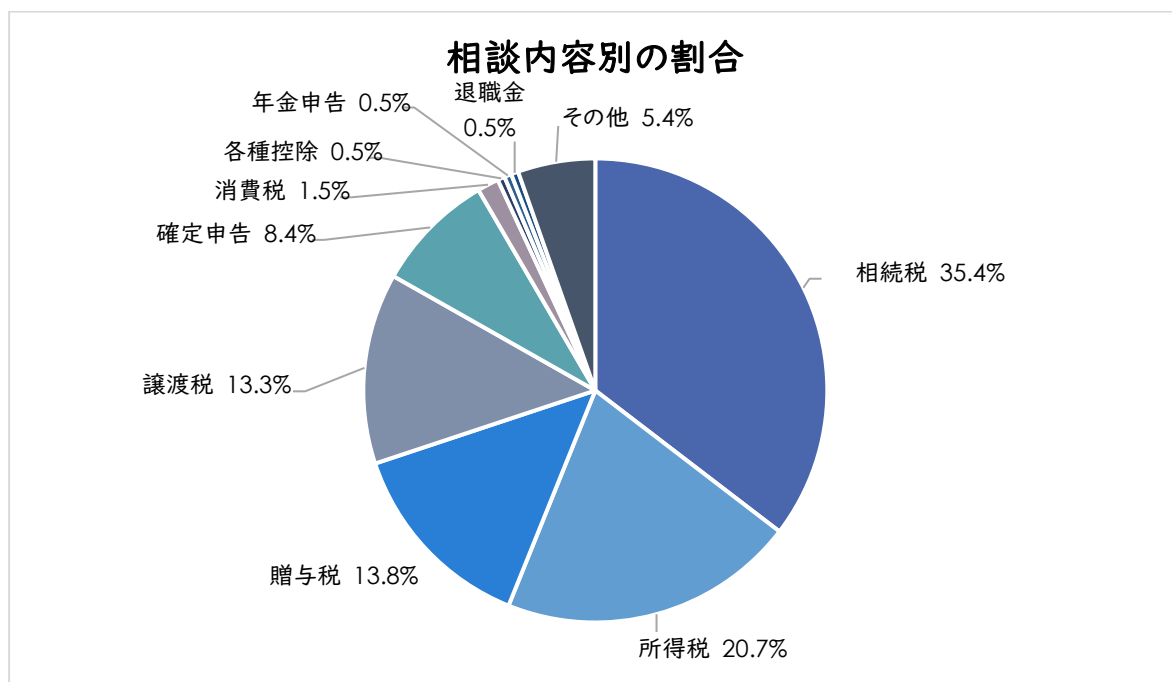


区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用件数	147件	184件	225件	195件	203件
利用率	87.5%	80.7%	96.2%	90.3%	91.4%

(令和6年度相談内容別件数)



(令和6年度相談内容別割合)



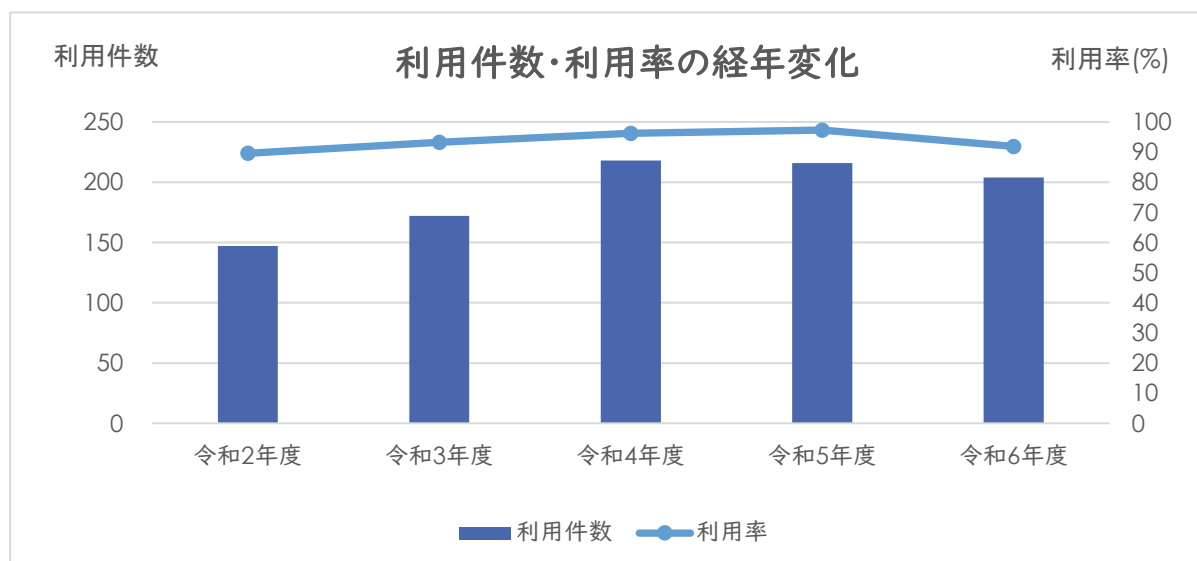
③ 司法書士相談

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)

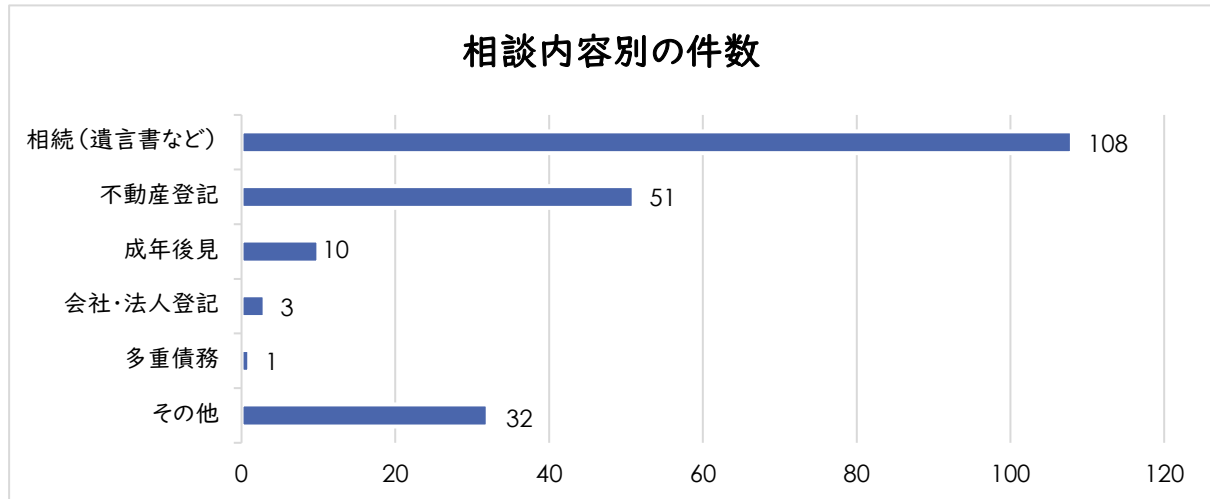
開設日時(予約制)	司法書士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎週月曜日 13時～16時	1人	6人	25分	37回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

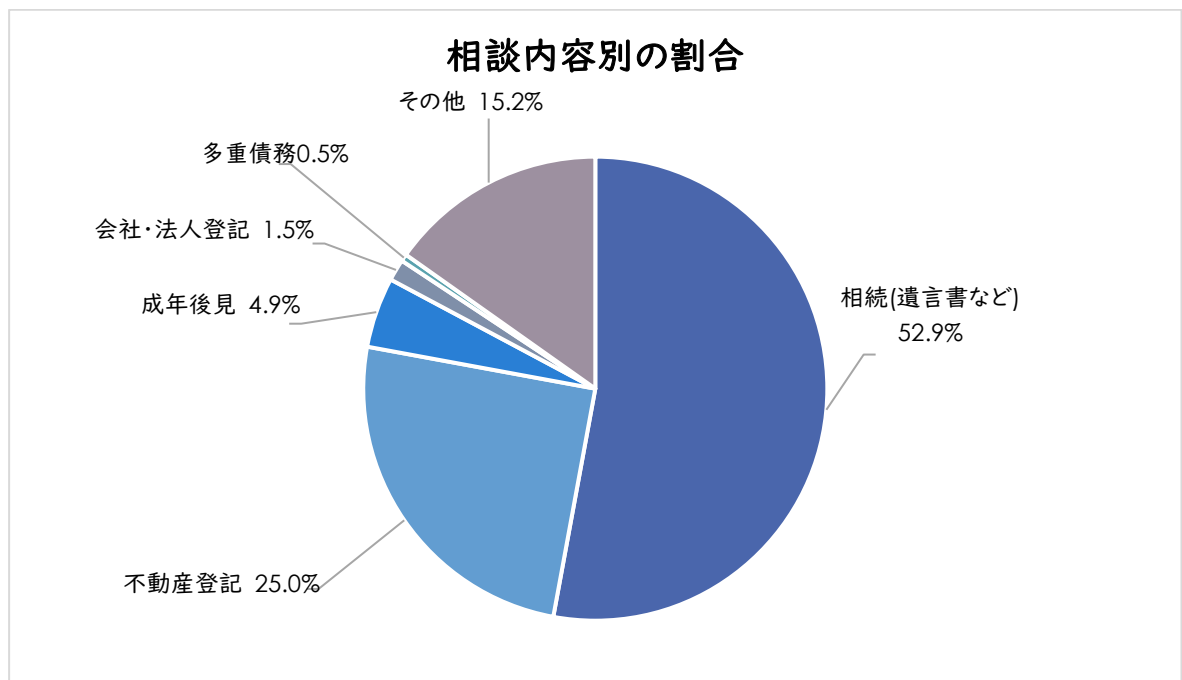


区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用件数	147件	172件	218件	216件	204件
利用率	87.5%	89.6%	93.2%	97.3%	91.9%

(令和6年度相談内容別件数)



(令和6年度相談内容別割合)



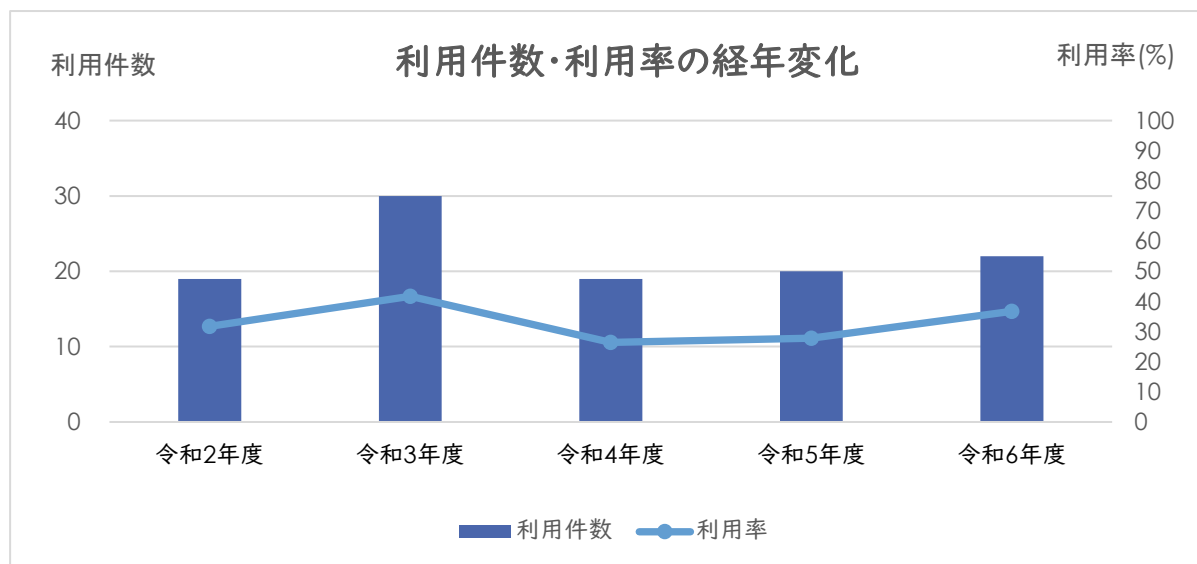
④ 行政書士相談

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)

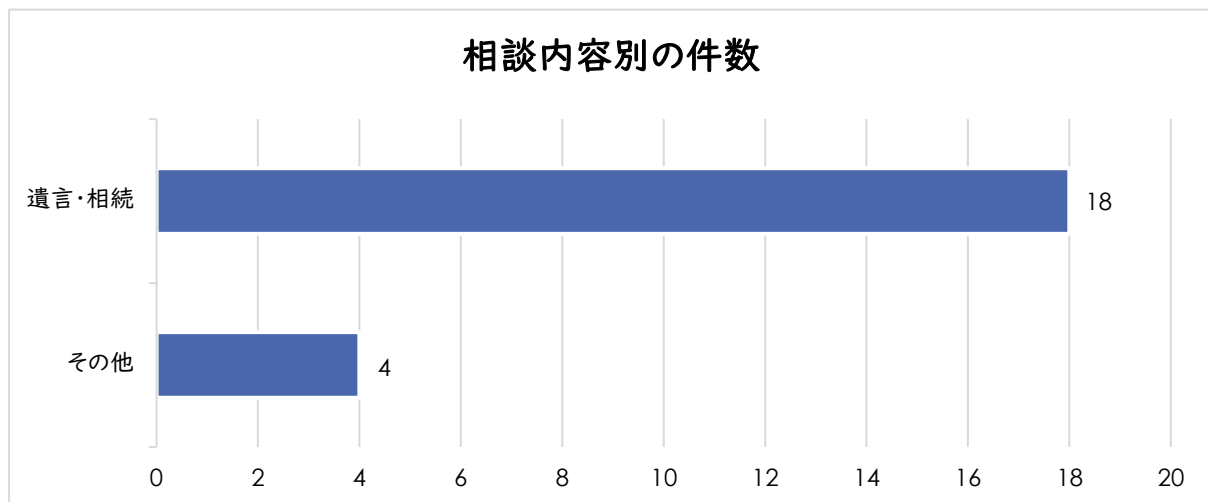
開設日時(予約制)	行政書士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎月第3木曜日 13時～16時	1人	6人	25分	10回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

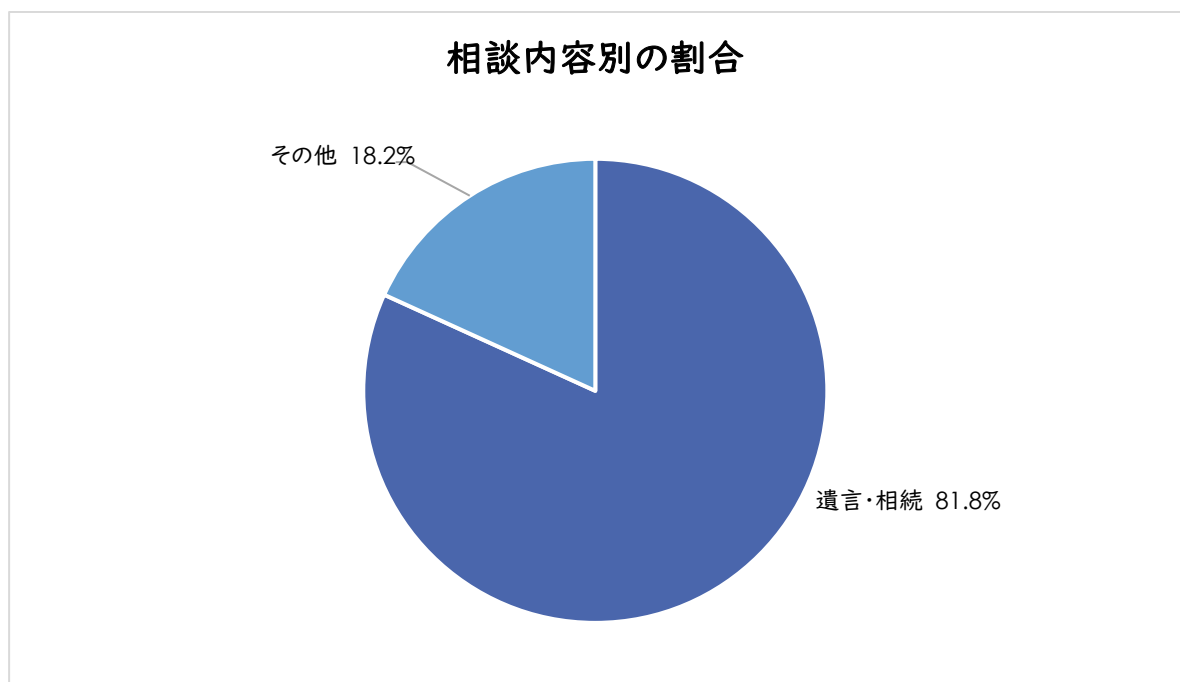


区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用件数	19件	30件	19件	20件	22件
利用率	31.7%	41.7%	26.4%	27.8%	36.7%

(令和6年度相談内容別件数)



(令和6年度相談内容別割合)



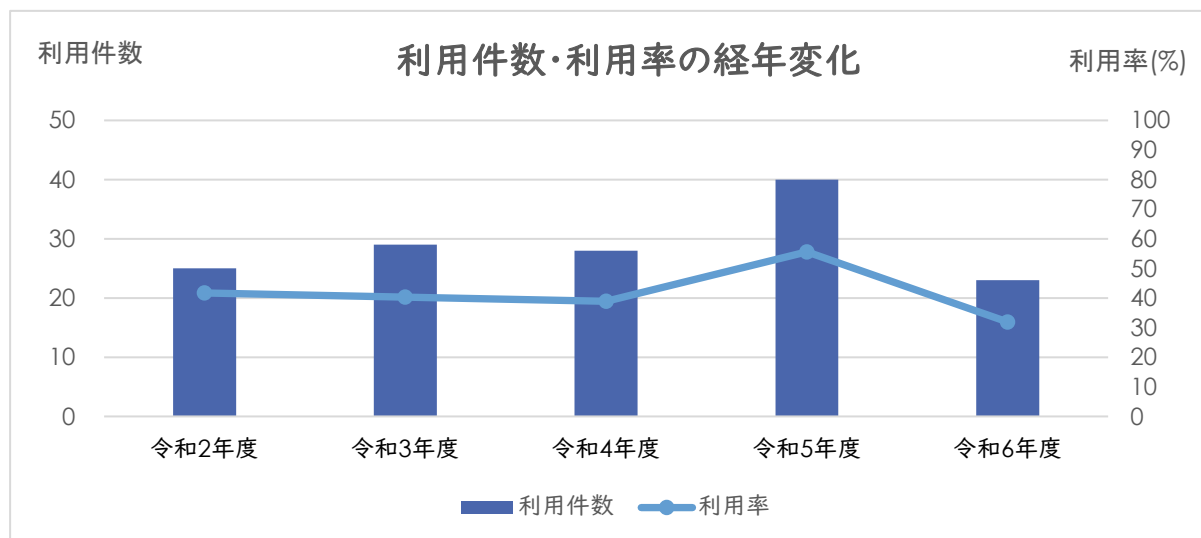
⑤ 土地家屋調査士相談

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、土地境界の確定、不動産表示登記(分筆・合筆、地目の変更)、土地・家屋の調査・測量などです。

(実施状況)

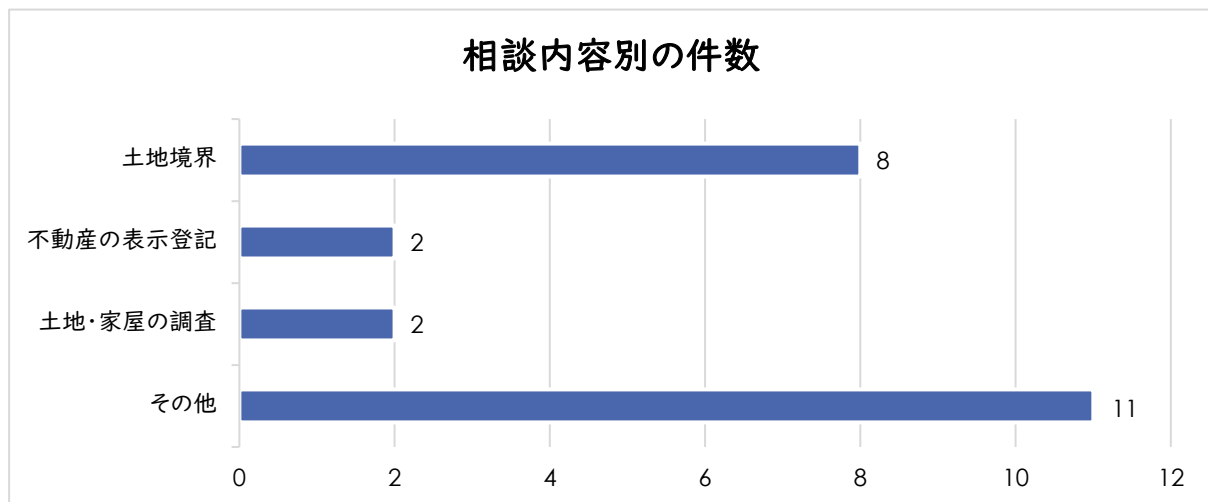
開設日時(予約制)	土地家屋調査士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎月第2木曜日 13時～16時	1人	6人	25分	12回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

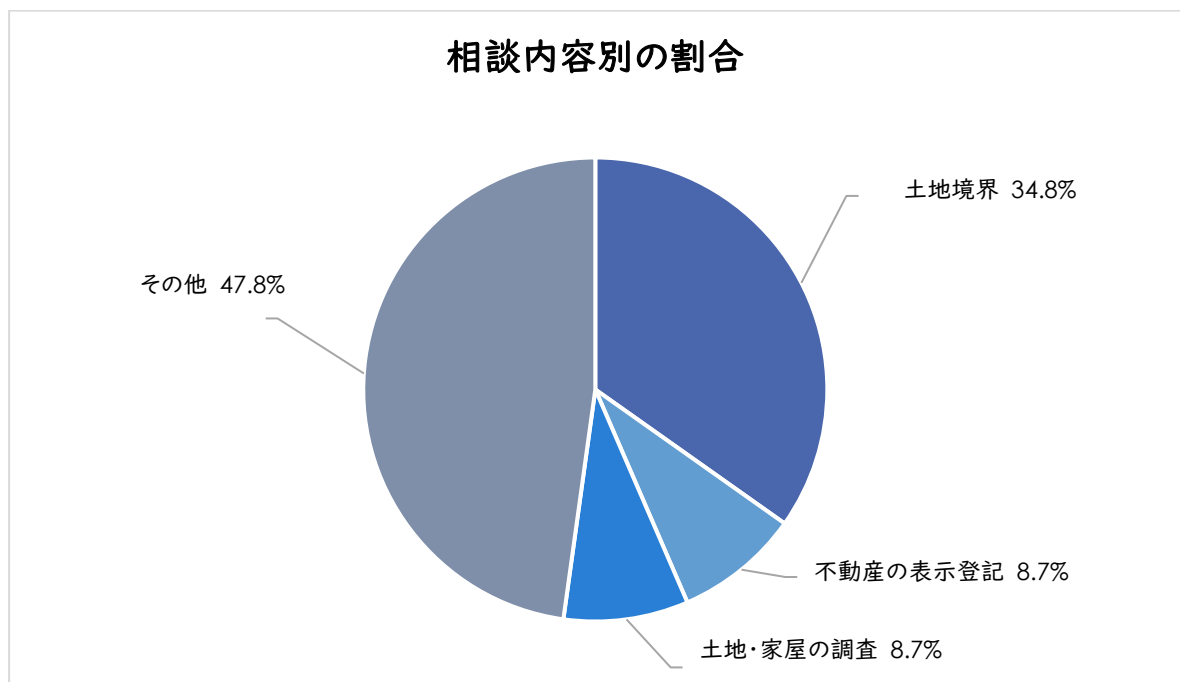


区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用件数	25件	29件	28件	40件	23件
利用率	41.7%	40.3%	38.9%	55.6%	31.9%

(令和6年度相談内容別件数)



(令和6年度相談内容別割合)



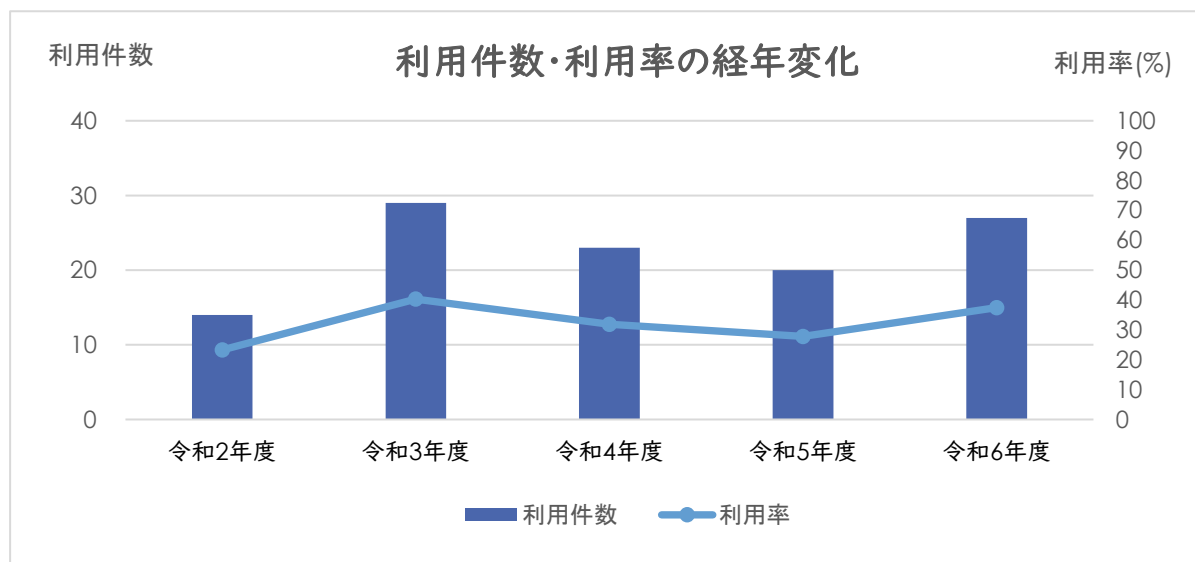
⑥ 宅地建物取引士相談

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、不動産の賃貸契約や売買契約などです。

(実施状況)

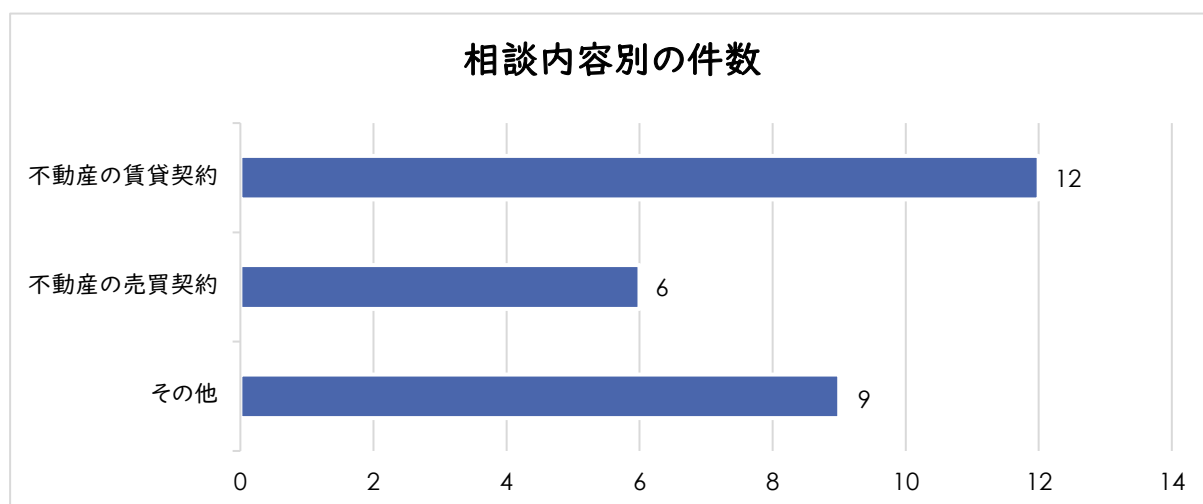
開設日時(予約制)	宅地建物取引士	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎月第1火曜日 (4月は第2火曜日) 13時～16時	1人	6人	25分	12回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

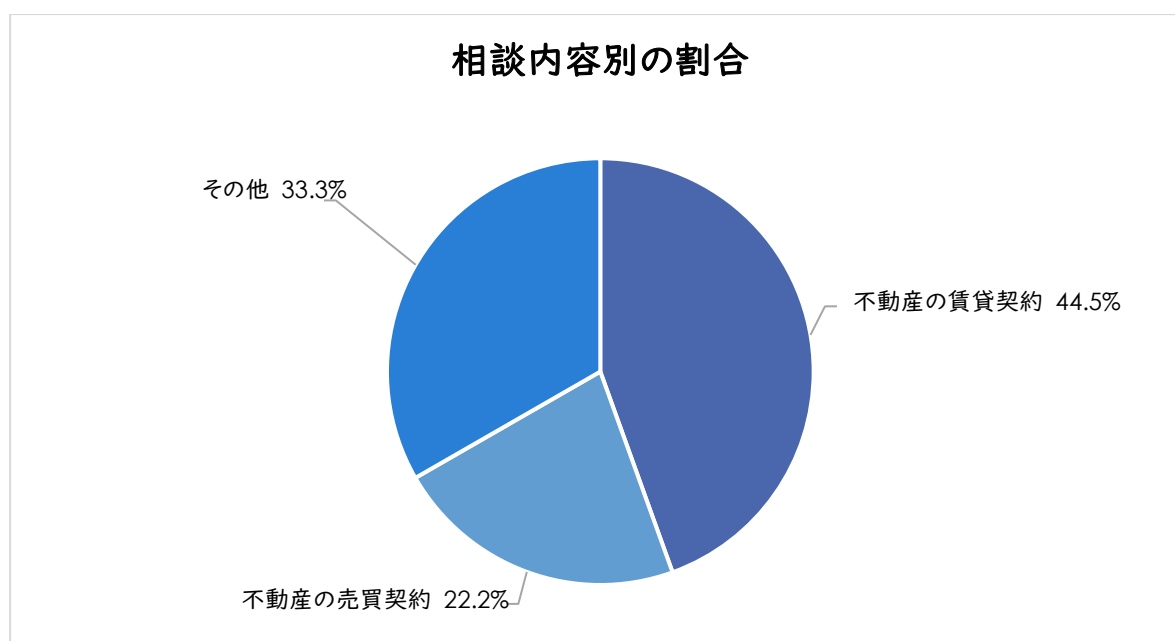


区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用件数	14件	29件	23件	20件	27件
利用率	23.3%	40.3%	31.9%	27.8%	37.5%

(令和6年度相談内容別件数)



(令和6年度相談内容別割合)



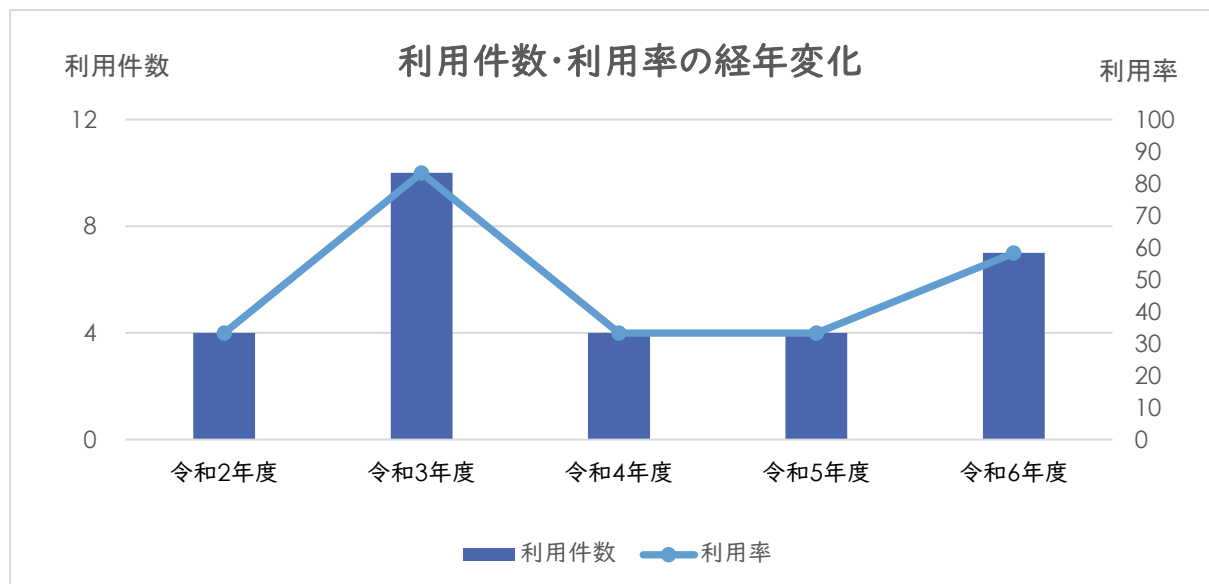
⑦ 公証人相談

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・離婚に伴う養育費・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)

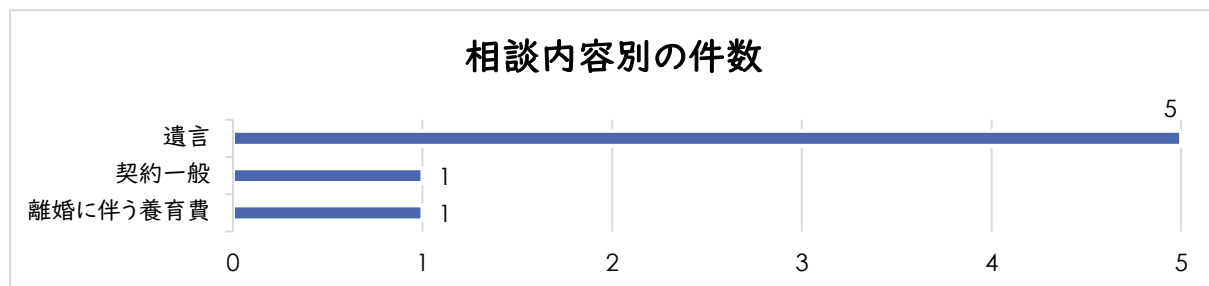
開設日時(予約制)	公証人	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
4月、8月、12月の第3火曜日 13時30分～15時30分	1人	4人	25分	3回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)



区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用件数	4件	10件	4件	4件	7件
利用率	33.3%	83.3%	33.3%	33.3%	58.3%

(令和6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	45回	106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	—	—	12回	14件

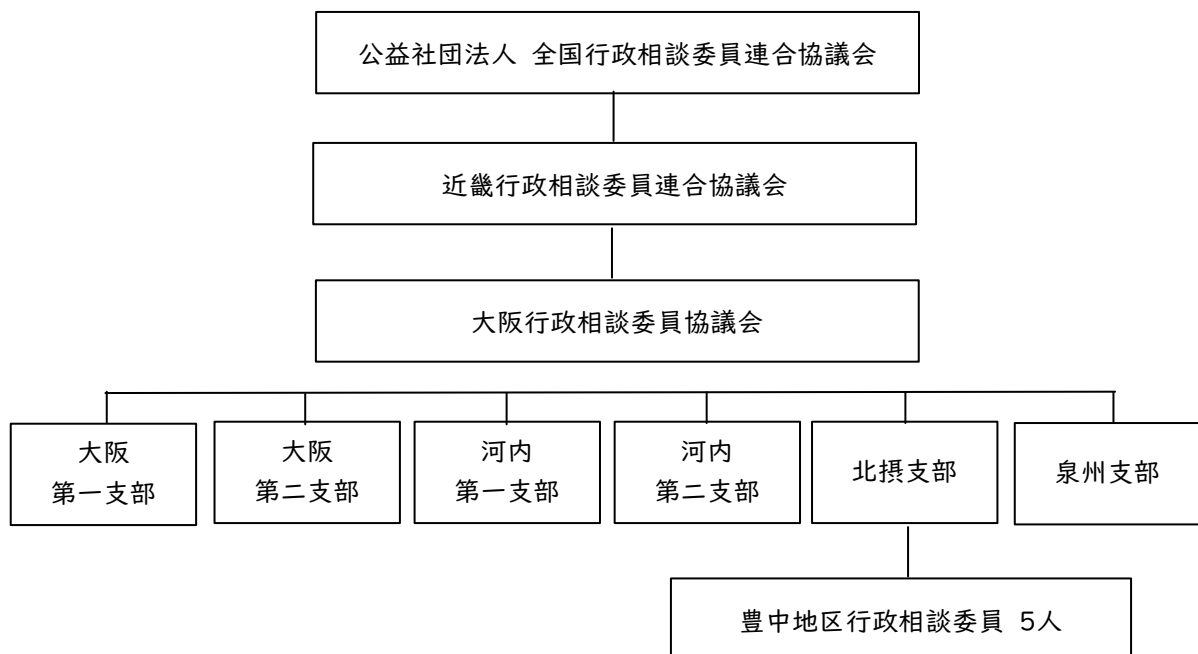
③ 行政相談

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	－	－	28回	11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。

豊中市 令和6年度(2024年度) 冊子 市民の声

令和7年(2025年)7月

豊中市広報戦略課広聴係

〒561-8501 大阪府豊中市中桜塚3-1-1

電話 06-6858-3654

Fax. 06-6856-4190