

令和7年度（2025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) 長内市長ふれあいトーク	15
(7) アウトリーチ広聴	16
(8) デジタルアンケート	17

3. 相談業務 19

(1) 生活相談	19
(2) 専門相談	21
① 弁護士相談	21
② 税理士相談	24
③ 司法書士相談	25
④ 行政書士相談	27
⑤ 土地家屋調査士相談	29
⑥ 宅地建物取引士相談	31
⑦ 公証人相談	33
(3) その他の相談	34
① 交通事故相談	34
② 民事調停手続き相談	34
③ 行政相談	35

4. 総合コールセンター業務 36

(1) 総合コールセンター	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きました。

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、イベントなどに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7年度(2025 年度)の概要をまとめたものです。

令和 8 年(2026 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、市民の皆さまが市政に参画できる多様な機会を設けるとともに、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図り、市民ニーズを的確に把握するとともに、その内容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、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。いただいたご意見等は、「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・教育長および担当課と共有するとともに、原則として2週間以内に回答しています。また、個人情報等に十分配慮したうえで、ご意見等の要旨と、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7年度(2025年度)の受付件数は1,114件でした。全体として、公園の整備・管理や利用マナー、道路および道路施設の整備・管理に関するご意見が多く寄せられたほか、おこめ券の配布に関するご意見も多数寄せられました。

(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	24	4	16	3	0	2	49
保険・年金・税	14	4	3	8	0	2	31
健康・福祉・医療	90	14	17	34	1	3	159
教育・子育て	192	31	7	7	1	2	240
環境・ごみ・公園	100	33	13	9	1	3	159
道路・交通	94	29	9	6	0	1	139
住宅・まちづくり・上下水道	34	2	1	4	1	4	46
人権・文化・スポーツ	43	9	4	3	0	0	59
市庁舎設備	5	0	6	0	0	0	11
その他	132	29	26	31	1	2	221
合 計	728	155	102	105	5	19	1,114

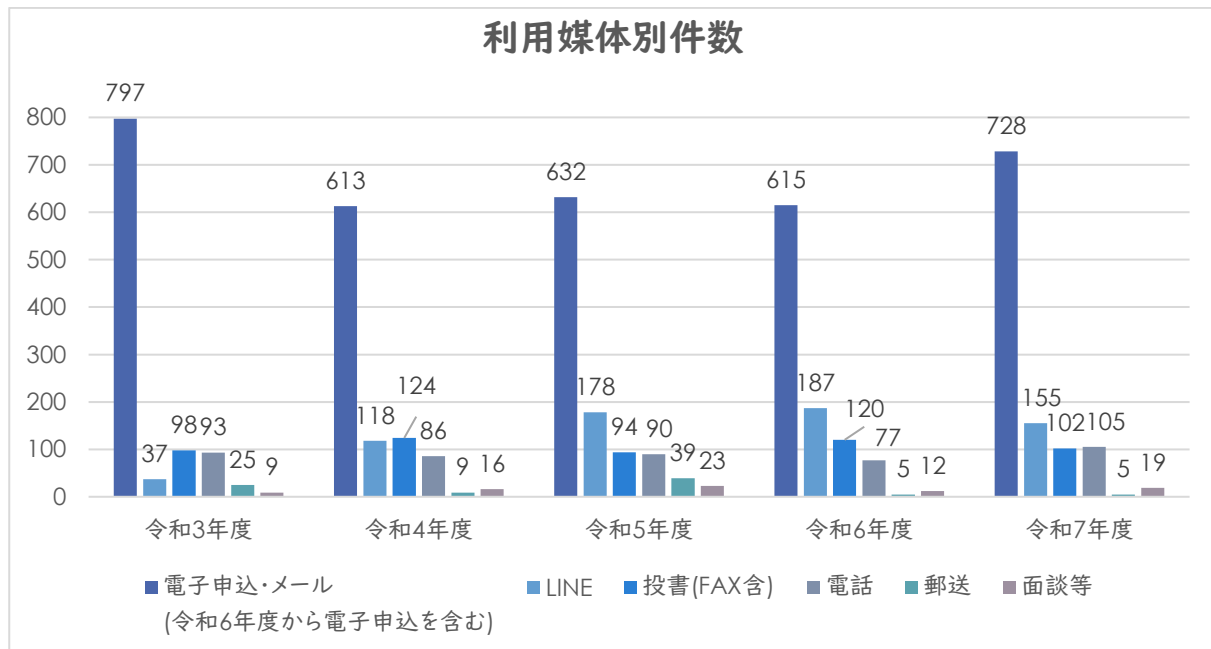
② 職員の接遇(対応)に関するもの

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)	10件	20件
褒めるもの	10件	

③ 過去 5 年間の利用媒体別受付件数の推移

過去 5 年間の利用媒体別の推移は、以下のとおりです。なお、LINE による受付は令和 3 年（2021 年）12 月から、電子申込による受付は令和 6 年（2024 年）8 月から開始しました。



区分	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
総件数	1,059	966	1,056	1,016	1,114

④ 部局別件数等

主な内容を掲載しています。

部局名	総件数	主な意見等とその件数
総務部	46 件	・市役所庁舎などの設備について 9 件 ・職員の対応について 7 件
都市経営部	57 件	・「市民の声」の制度等について 7 件 ・広報誌の配布等について 7 件
都市活力部	76 件	・市体育施設の利用方法や設備について 20 件 ・プレミアム付デジタル商品券事業について 12 件
環境部	155 件	・公園の整備や管理、利用マナーについて 49 件 ・ごみについて 48 件（うち、褒めるもの 1 件） ・路上喫煙禁止区域、屋外分煙所について 16 件
財務部	15 件	・納税通知書等について 3 件 ・職員の対応について 3 件（うち、褒めるもの 1 件）

部局名	総件数	主な意見等とその件数
市民協働部	137 件	・おこめ券の配布について 49件 ・職員の対応について 28件
福祉部	63 件	・職員の対応について 16件 ・生活保護について 7件
健康医療部	106 件	・路上喫煙、健康増進法について 28件 ・職員の対応について 17件 ・インフルエンザ等予防接種費用の助成について 7件
こども未来部	69 件	・保育施設への入所条件や保育料などについて 18件 ・職員の対応について 8件 ・子育て支援について 5件
都市計画推進部	33 件	・千里中央地区再整備事業について 6件 ・曽根駅前商業施設跡地等の整備について 6件
都市基盤部	144 件	・道路や道路設備の整備、管理について 51件 ・自転車の交通ルールやマナーについて 14件
市立豊中病院	12 件	・職員等の対応について 5件 ・テニスコート等の利用について 2件
上下水道局	10 件	・工事について 5件 ・マンホールの蓋について 2件
消防局	3 件	・救急隊員の対応について 3件
教育委員会事務局	171 件	・学校給食について 24件 ・豊中市(仮称)中央図書館整備計画について 14件
選挙管理委員会事務局	12 件	・投票所について 7件
市議会事務局	2 件	・市議会議員について 2件
全部局関連	3 件	・手続きの所要時間について 1件 ・魅力発信などについて 1件 ・イベントの申込受付方法について 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事例をご紹介します。下記のほか、街路灯や道路の修繕なども行いました。

意見内容	意見への対応結果
証明書発行手数料をマチカネポイントで支払えるようにしてほしい	証明発行窓口では、レジがマチカネポイントに対応していなかったため利用できませんでしたが、レジの改修を行い、令和 7 年(2025 年)6 月 2 日から利用できるようになりました。
長谷北橋のスロープでは、自転車を降りて押して通行するよう周知してほしい	令和 7 年(2025 年)8 月 18 日に、自転車の押し歩きへのご協力を促す路面シートを設置しました。また、自転車利用者のマナー向上を図るため、警察と連携した街頭啓発活動を実施するなど、今後も交通事故防止に取り組んでいきます。

意見内容	意見への対応結果
市役所のバイク専用駐輪場の表示を分かりやすくしてほしい	バイク駐輪場の南出入口には案内表示が1か所しかなく、バイクの駐輪場であることが分かりにくい状況となっており、ご不便をおかけしていました。ご要望を踏まえ、新たに案内表示を設置しました。
緑地公園駅自転車駐輪場が満車で停められないことが多いため、駐輪場を増設してほしい	本市としても、緑地公園駅周辺の駐輪場不足については、課題であると認識しています。このため、令和7年(2025年)7月29日に服部緑地東中央広場へ新たな駐輪場を開設し、駐輪環境の改善に取り組んでいます。
禁煙標識のない店舗があるため、法令に基づき適切な掲示を指導してほしい	現地確認および電話での指導を行い、禁煙店については、禁煙標識の掲示を依頼しました。また、喫煙店については、喫煙可能室設置施設届出書の提出および標識の掲示を行うよう指導しました。 さらに、現況を確認ができなかった店舗については、文書を送付して来所を依頼しました。その結果、喫煙可能店として営業できる要件をみたしていないことが確認できたため、禁煙店として営業するよう指導するとともに、禁煙標識の掲示を依頼しました。
市営住宅の入居者募集について、インターネットによる申込ができるようにしてほしい	インターネットによる申込みについて検討を進め、令和8年(2026年)5月1日から市営住宅の入居者募集におけるインターネット申込みの運用を開始しました。
キャッチボール禁止の看板を公園内に設置してほしい	硬球の使用など、他の利用者に危険が及ぶおそれのある行為については、禁止する必要があると考えています。このため、令和8年(2026年)2月上旬に、注意喚起を促す看板を増設しました。

⑥ その他

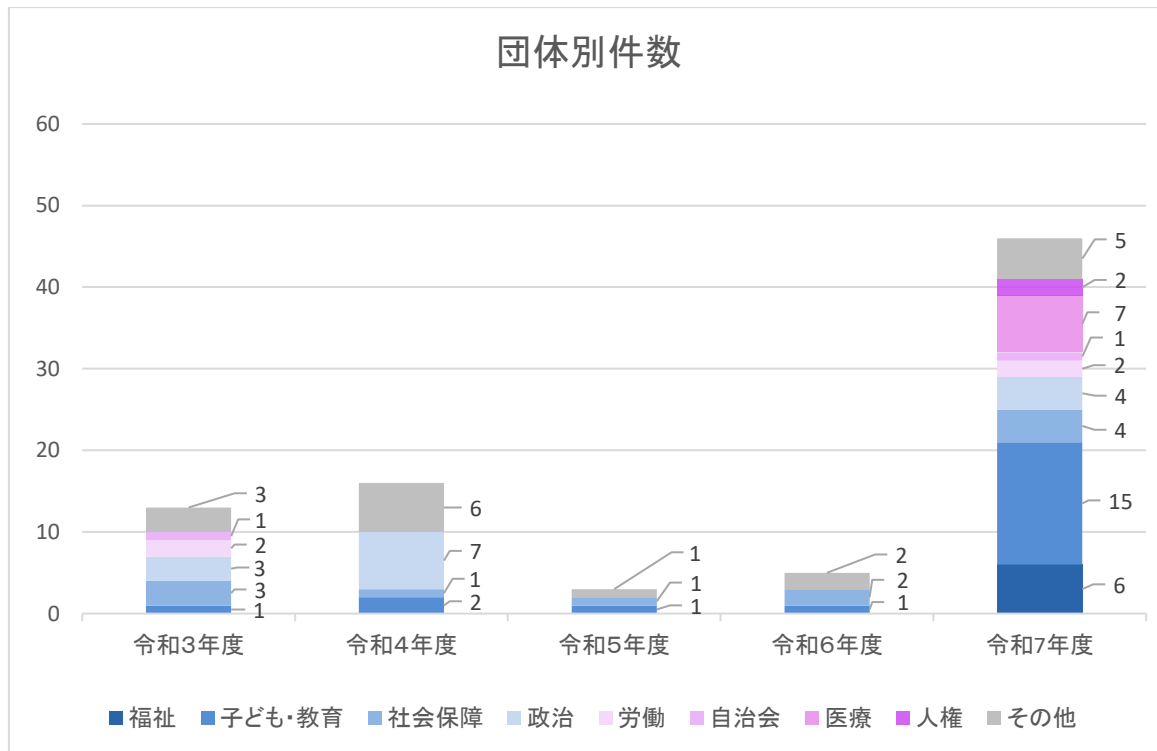
豊中市市民の声の処理に関する要綱に基づき、「問い合わせ」として分類し受け付けたものは、999件でした。

(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46件ありました。主な内容は、社会保障施策や子ども施策、介護保険制度、高齢者介護保健福祉制度などに関するものでした。いただいた意見・要望については、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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
福祉	0	0	0	0	6
子ども・教育	1	2	1	1	15
社会保障	3	1	1	2	4
政治	3	7	0	0	4
労働	2	0	0	0	2
自治会	1	0	0	0	1
医療	0	0	0	0	7
人権	0	0	0	0	2
その他	3	6	1	2	5
合計	13	16	3	5	46

※令和7年度分から全庁で受付けた件数を集計しています。

(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、市職員が地域へ伺い、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）からは全てのテーマでオンライン講座を実施しています。

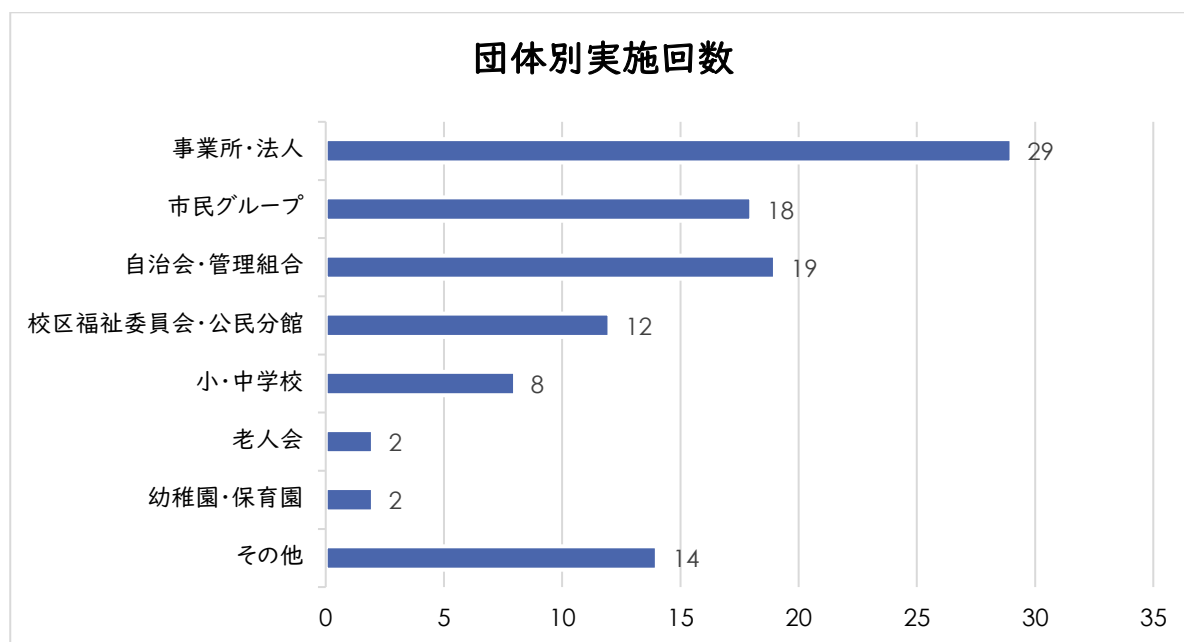
令和7年度（2025年度）は、104回開催し、3,549人の参加がありました。また、一部のテーマについては、関連する動画を市ホームページで公開しています。

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



① 団体別実施回数

令和7年度（2025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	10回	・食育について (1)成人編 (2)高齢者編 ・耳から始める認知症予防 ・フレイルと健康づくりのお話 ・食育と栄養・食生活について (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
医療支援課	10回	・こころの病について ・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』
消防予防課	7回	・高齢者火災予防講習 ・危ない!それ、火事になるかも!～身近に潜む火事の恐怖～ ・火災予防とその対策!
健康危機対策課	7回	・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	7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)
危機管理課	6回	・災害に備える ・震災について
保健安全課	6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 ・知って安心!災害時のペット同行避難について
おやこ保健課	5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～歯みがきが上手にできるヒケツ～
上下水道局 経営企画課	4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	4回	・SDGs を楽しく、簡単に学ぼう! ・豊中市の未来を描く総合計画
長寿社会政策課	4回	・高齢者の暮らしと介護保険
読書振興課	4回	・絵本の読み聞かせについて ・(仮称)中央図書館の整備について
人権政策課	3回	・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) ・くらしの中の人権問題 (1)人権行政 (2)同和行政
上下水道局 下水道建設課	3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	3回	・豊中の都市計画について ・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～ ・地区まちづくり条例に基づくまちづくり活動の進め方について
デジタル戦略課	3回	・デジタルで暮らしを便利・快適に ～とよなかデジタル・ガバメントのポイント～
くらし支援課	2回	・契約の基本と悪質商法の手口について
上下水道局総務課	2回	・そのとき水は！～震災時の水の確保について～
保健安全課・ 医療支援課	2回	医療機関と上手に付き合う方法
社会教育課 郷土資料館	1回	・豊中の街道 ～道行く人びとの足跡～
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
家庭ごみ事業課	1回	・あなたも今日からごみ出しの達人
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	・発達に困り感のある子どもへの理解と支援について
スポーツ振興課	1回	・正しいラジオ体操を知る！
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
環境指導課	1回	・ちょっと聞いて～事業ごみの出し方
空港課	1回	・大阪国際空港に関する取り組み
建築審査課	1回	・わが家の耐震チェック
減量計画課	1回	・みんなでつくろう循環型社会
市議会事務局 議事課	1回	・市議会の役割と仕組みについて

(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により見学を停止し、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できます。

↓動画は以下のURLから確認できます。

<https://www.youtube.com/watch?v=MZaRL5BeSeQ>



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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
学校数	0校	0校	1校	1校	2校
受入人数	0人	0人	109人	200人	225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7年度（2025年度）意見公募手続の実施件数は、10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8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	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（素案）への意見募集について	10月1日～ 10月21日	学務保健課	0	0	第11条
2	「南部地域の学校跡地に関する個別活用計画」の改訂（素案）への意見公募について	10月6日～ 10月27日	経営戦略課	0	0	第4条
3	豊中市火災予防条例の一部改正（素案）等への意見公募について	10月8日～ 10月28日	消防局 予防課	0	0	第4条
4	市立豊中病院運営計画中間見直し（素案）への意見公募について	12月10日 ～1月13日	市立豊中病院 経営企画課	3	3	第4条
5	第2次とよなか水未来構想（改訂版）素案への意見公募について	1月7日～ 1月27日	上下水道局 経営企画課	4	2	第4条
6	庄内駅周辺整備構想（素案）への意見公募について	1月23日～ 2月12日	都市整備課	22	8	第4条
7	令和8年度豊中市食品衛生監視指導計画（素案）への意見公募について	2月2日～ 2月24日	健康危機対策課	1	1	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
8	「南部地域の学校跡地に関する個別活用計画」の改訂(素案)への意見公募について	2月6日～ 2月27日	経営戦略課	6	4	第4条
9	豊中市 新・産業振興ビジョン中間見直し(素案)への意見公募について	2月13日～ 3月5日	産業振興課	5	2	第4条
10	「豊中市千里ニュータウン地区住環境保全に関する基本方針」改訂(素案)への意見公募について	3月2日～ 3月23日	都市整備課	3	3	第11条
合 計				44	23	

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/r7/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14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の一部改正	9月29日	こども政策課	第6号
2	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の一部改正	12月22日	こども政策課	第3号
3	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の一部改正	12月22日	こども政策課	第3号
4	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改正	12月22日	こども政策課	第3号
5	豊中市放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準を定める条例の一部改正	12月22日	こども政策課	第3号
6	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改正	12月22日	こども政策課	第3号
7	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の一部改正	12月22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
8	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改正	12月22日	こども政策課	第3号
9	豊中市一時保護施設の設備及び運営に関する基準等を定める条例の一部改正	12月22日	こども政策課	第3号
10	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の一部改正	12月22日	こども政策課	第3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等を定める条例の一部改正	12月22日	こども政策課	第3号
12	豊中市特定乳児等通園支援事業の運営に関する基準等を定める条例	3月23日	こども政策課	第3号
13	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等を定める条例の一部改正	3月23日	こども政策課	第3号
14	豊中市火災予防条例の一部を改正する条例	3月23日	消防局 予防課	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) 長内市長ふれあいトーク

市長が地域に赴き、市政への参加機会が少ない市民の皆さん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共有し、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7年度(2025年度)は2回実施し、未来を担う若者世代の皆さんと情報や課題を共有しました。

各回の意見交換の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



	テーマ	参加者
1	10年後のとよなかはどんなまち?	ユースモ!in とよなか#若者チャレンジらば 参加者の学生
2	誰もが幸せに歳を重ねられる社会にするために	ユースモ!in とよなか#若者チャレンジらば 参加者の学生

(7) アウトリーチ広聴

日頃、市政に参加する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7年度（2025 年度）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課で共有し、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>



	イベント名（もしくは会場名）	対象者
1	まちづくりコンサート （千里文化センター「コラボ」）	来場者
2	赤ちゃんのハイハイレース （蛍池公民館）	参加者（乳幼児の保護者）及び施設利用者
3	ユースモ!in とよなか#若者チャレンジらぼ	参加者
4	学校給食センター Let's 探検 （原田南学校給食センター）	参加者（小学生と保護者）
5	豊中こども音楽フェスティバル （大阪音楽大学「ザ・カレッジ・オペラハウス」）	来場者
6	総合的な探究の時間 （地域課題グループワーク）	刀根山高校 2 年生
7	ショコラフェスタ （庄内コラボセンター「ショコラ」）	来場者
8	とよなか市民健康展 （文化芸術センター）	来場者
9	産業フェア （千里文化センター「コラボ」他）	来場者
10	展望フロア開放デー （豊中市伊丹市クリーンランド）	来場者

(8) 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実施し、市民ニーズの把握や多様な広聴機会の確保を図っています。

令和7年度（2025年度）は、31回実施し、36,873 件の回答がありました。

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



	アンケート内容	実施課	実施日	実施方法	回答件数
1	転入者アンケート	経営戦略課	4/1～3/31	電子申込	703
2	転出者アンケート	経営戦略課	4/1～3/31	電子申込	75
3	「みまもりステッカー」についてアンケート	長寿安心課	4/7～5/1	電子申込	22
4	みんなでえがこう!みらいのとななか～40 万人プロジェクト～	経営戦略課	5/28～12/16	電子申込	4,083
5	バリアフリーマップに関するアンケート	基盤整備課	6/17～9/30	電子申込	10
6	自転車活用に関するアンケート	交通政策課	6/25～7/11	電子申込	3,869
7	広報・広聴に関するアンケート	広報戦略課	7/22～8/15	電子申込	1,665
8	都市計画マスタープランの見直しに関するアンケート	都市計画課	8/25～12/10	電子申込	1,065
9	防災訓練に関するアンケート	消防局予防課	8/29～9/19	LINE	656
10	千里中央地区におけるまちなみアンケート	都市整備課	9/5～10/5	電子申込	1,382
11	少路地域連絡会検討会住民アンケート	地域連携課	9/6～9/30	電子申込	67
12	子どもの学びと育ちについてのアンケート	とよなか都市創造研究所	9/10～9/26	電子申込	1,907
13	「令和 6 年度（2024 年度）ハッピー（8%）ごみ減量プラン事業等報告書（速報版）」に関するアンケート	減量計画課	9/12～9/30	電子申込	910
14	広報とよなかに関するアンケート	広報戦略課	10/1～10/15	電子申込	817

	アンケート内容	実施課	実施日	実施方法	回答件数
15	豊中市内の駅前広場・歩行空間の新たな活用に向けたアンケート	基盤保全課	10/3～10/26	電子申込	1,852
16	高校 2 年生世代へのチラシ郵送に関するアンケート	くらし支援課	10/6～11/30	電子申込	26
17	のらねこの実態調査	保健安全課	10/31～11/30	LINE	711
18	環境報告書（速報版）に対する市民意見募集	ゼロカーボンシティ推進課	11/1～11/30	電子申込	276
19	とよなかアプリと LINE 機能の実証実験アンケート	長寿安心課	11/1～11/30	電子申込	245
20	大阪音楽大学周辺道路景観整備に関するアンケート	基盤整備課	11/10～11/28	電子申込	184
21	こどもの安心送迎に関するアンケート	基盤整備課	11/17～12/18	電子申込	333
22	豊中市デジタル図書館のニーズ把握に関するアンケート	読書振興課	12/5～12/9	LINE	1,096
23	【第 2 弾】みんなでえがこう！みらいのとよなか～40 万人プロジェクト～	経営戦略課	12/16～3/31	電子申込	2,273
24	動く図書館に関するアンケート	読書振興課	1/15～1/21	LINE	1,169
25	市民サービスのニーズ調査	市民課	1/19～1/24	電子申込	2,001
26	まちづくりにおけるテーマ型アンケート	都市計画課	1/19～3/31	電子申込	1,018
27	ホームページに関するアンケート	広報戦略課	1/28～2/11	電子申込	1,270
28	千里中央地区再整備に係るアンケート	都市整備課	2/6～2/28	電子申込	2,004
29	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	2/16～3/13	電子申込	3,369
30	議会に関する満足度アンケート	市議会事務局 総務課	3/3～3/27	電子申込	26
31	市立豊中病院の役割・特色に関する認知度調査	市立豊中病院 経営企画課	3/23～3/29	LINE	1,789

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7年度（2025年度）電話対応763件、来庁者対応1,107件、合計1,870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	56
都市経営部	広報誌、広聴、防災、避難所、自主防災組織等	36
都市活力部	文化芸術、スポーツ、空港、産業振興、魅力創造等	45
環境部	ごみ、路上喫煙、公害、公園、緑化等	54
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	95
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	286
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	232
健康医療部	保健所、犬・猫、国民健康保険、年金等	113
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	60
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	104
都市基盤部	道路維持・管理、駐車、駐輪、鳥獣・昆虫等	69
市立豊中病院	病院に関すること	8
上下水道局	上下水道に関すること	37
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	29
クリーンランド	ごみ持ち込み、施設見学等	7
その他部局		16
その他		14
合 計		1,261

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	243
税理士相談	所得税・相続税・贈与税等	57
司法書士相談	相続・不動産登記・成年後見等	50
行政書士相談	遺言相続・契約書・内容証明等	2
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	6
宅地建物取引士相談	不動産の売買契約、賃貸契約等	9
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	7
交通事故相談	交通事故	9
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	1
合 計		388

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	94
大阪府(警察除く)	府管轄の道路、河川等	29
警察関係	信号機、道路標識等	49
その他機関		49
合 計		221

(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7年度(2025年度)の相談件数は、2,038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、行政相談を除く。)

すべての専門相談において、面談、電話、Zoomによる相談を選択することができます。

オンライン予約は、令和4年(2022年)2月から、弁護士相談、税理士相談、司法書士相談及び土地家屋調査士相談で実施しています。弁護士相談については、令和7年度(2025年度)から、これまで日曜日(4~6月、9~12月、3月)及び木曜日(7月、8月、1月、2月)に開催していたものを見直し、第2土曜日の開庁日に通年開設としました。

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
件数	1,552	215	201	18	21	26	5
利用率(%)	98.0	96.8	90.5	25.0	31.8	36.1	41.7

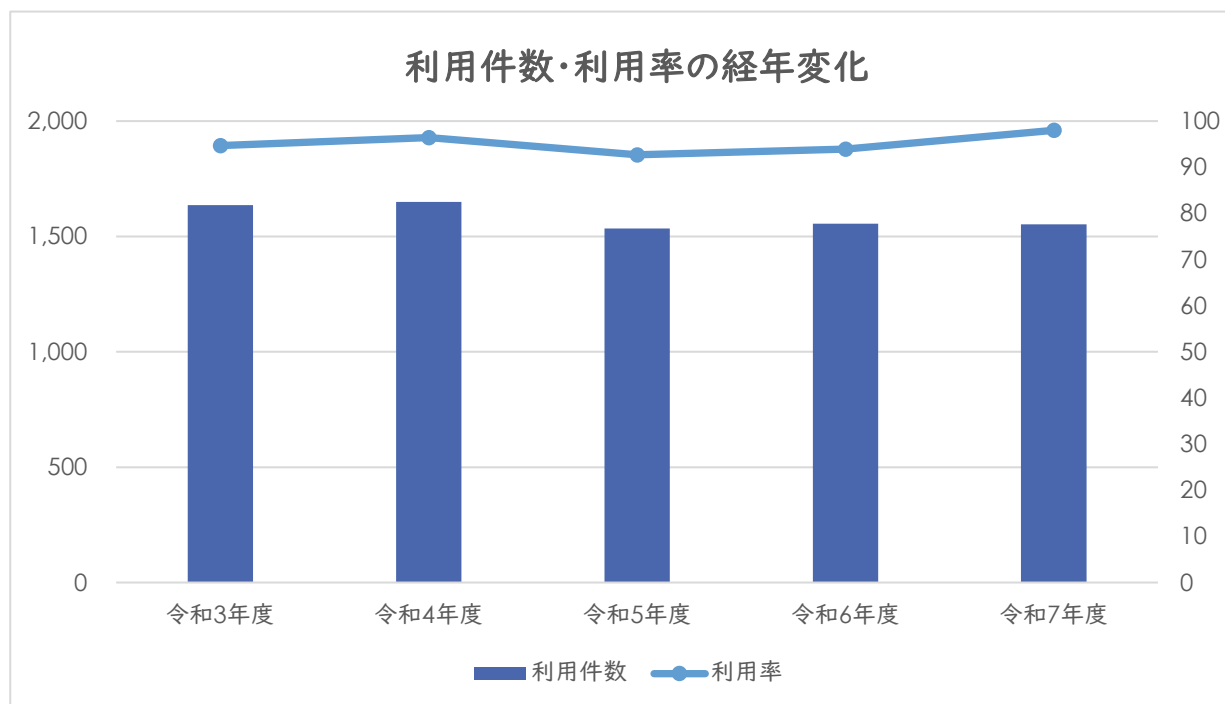
① 弁護士相談

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)

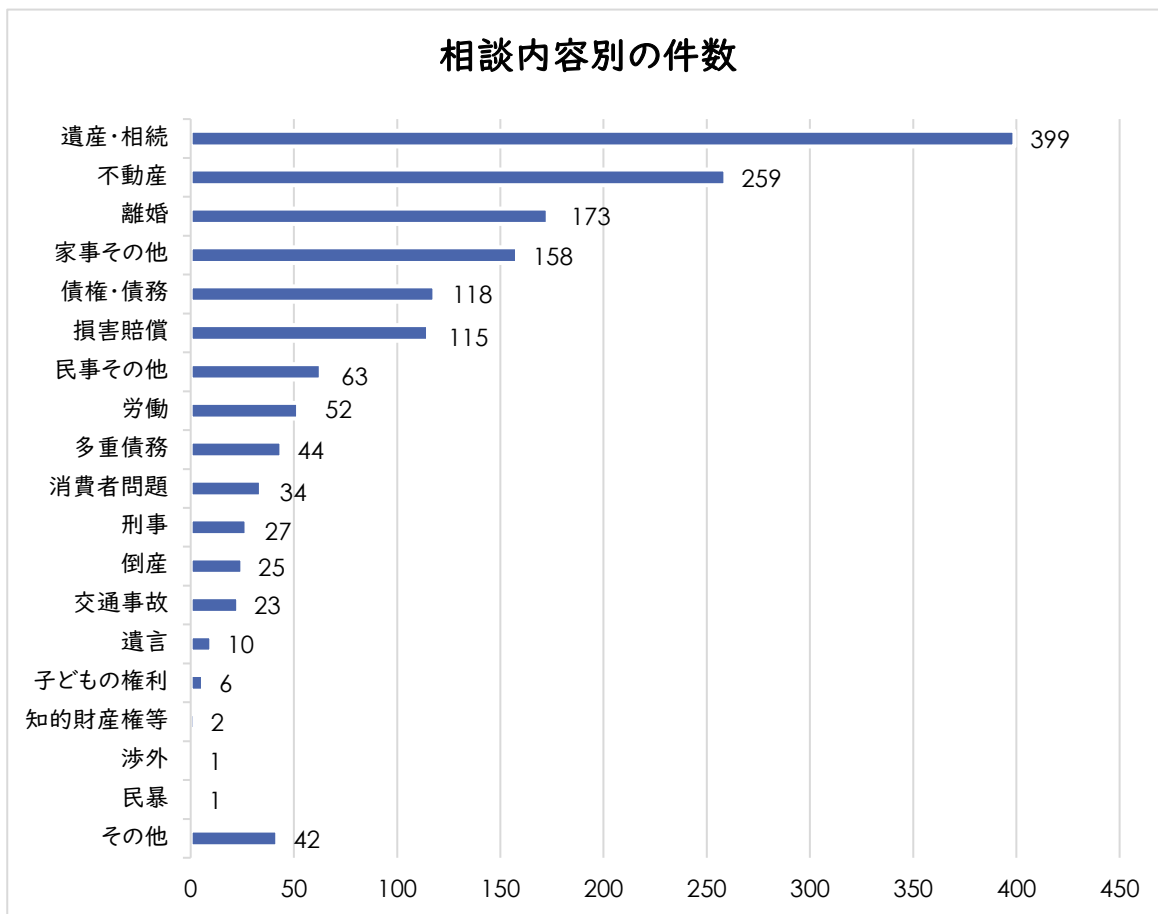
開設日時(予約制)	弁護士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設日数	開設回数 (弁護士人数)
毎週水・金曜日 13時~17時	2人	16人	25分	87回	174
第2土曜日 9時30分~13時30分	2人	16人	25分	12回	24
合 計				99回	198

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

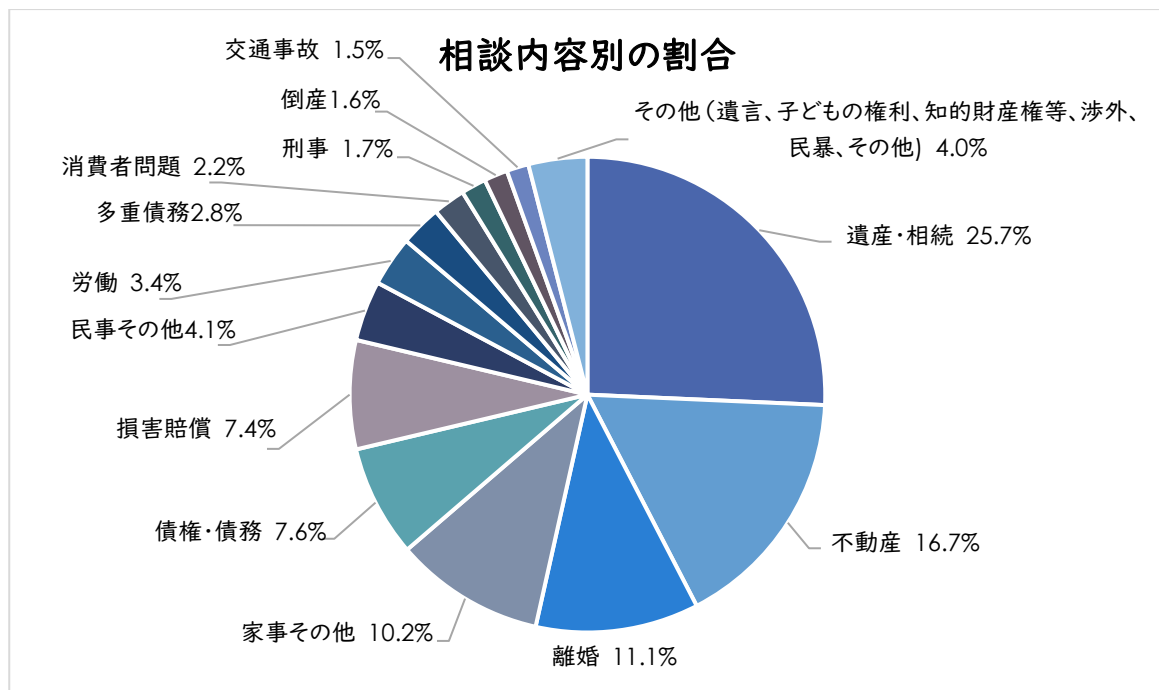


区分	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用件数	1,636件	1,650件	1,535件	1,555 件	1,552 件
利用率	94.7%	96.4%	92.7%	93.9%	98.0%

(令和7年度相談内容別件数)



(令和7年度相談内容別割合)



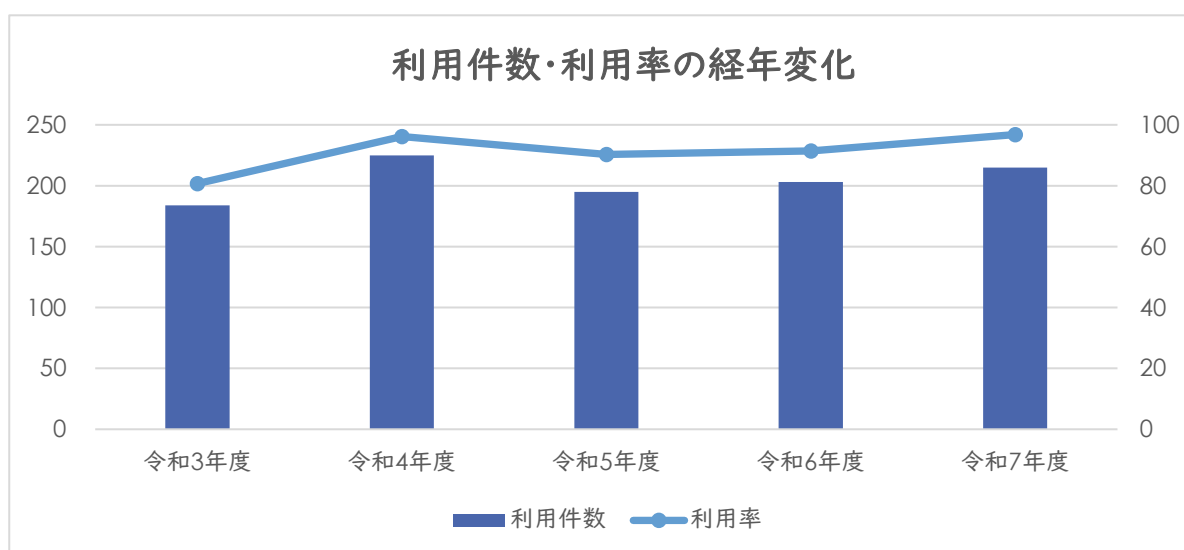
② 税理士相談

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、所得税、贈与税、譲渡所得に係る税金及び確定申告などです。税に関する疑問や手続について、専門的な助言を行っています。

(実施状況)

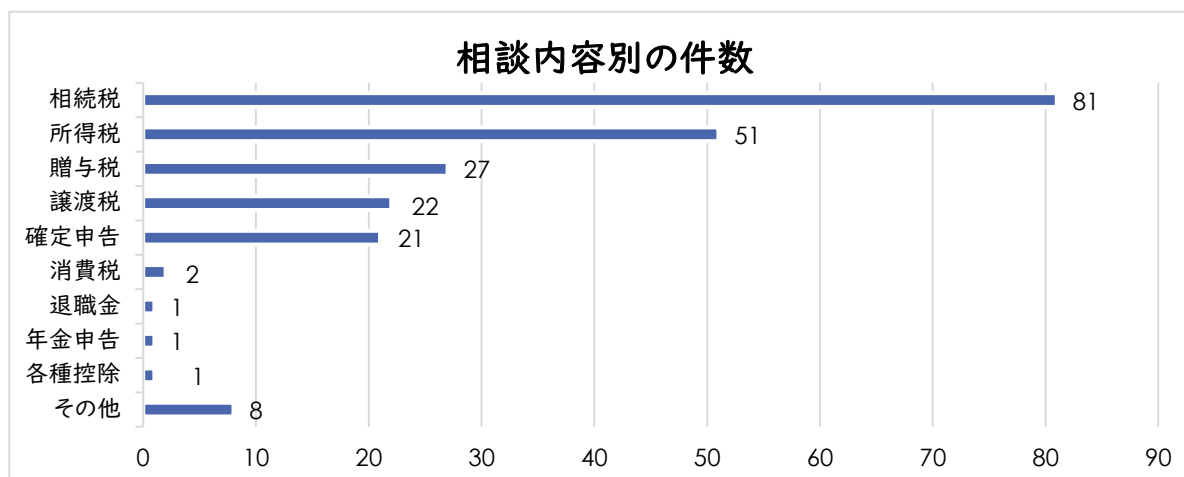
開設日時(予約制)	税理士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎週月曜日 13時～16時	1人	6人	25分	37回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

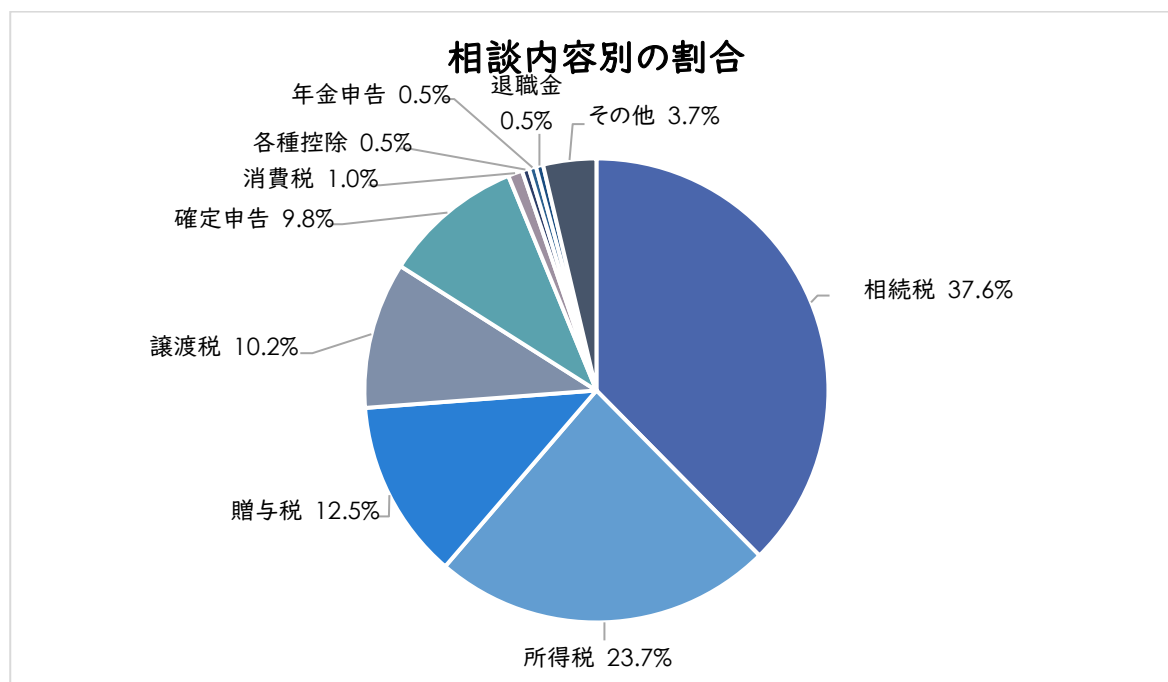


区分	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用件数	184件	225件	195件	203件	215件
利用率	80.7%	96.2%	90.3%	91.4%	96.8%

(令和7年度相談内容別件数)



(令和7年度相談内容別割合)



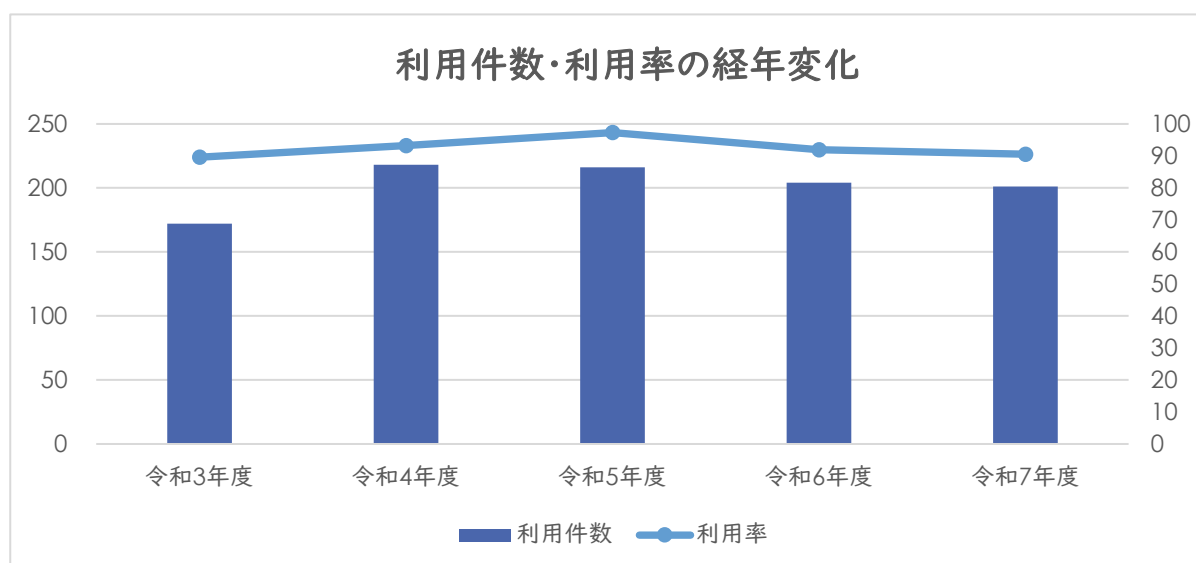
③ 司法書士相談

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)

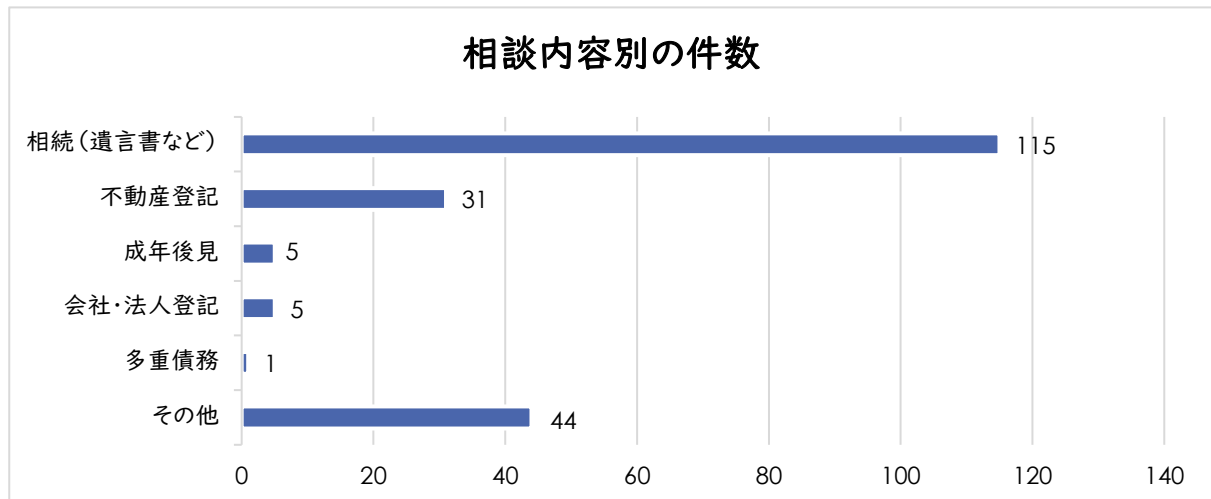
開設日時(予約制)	司法書士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎週月曜日 13時～16時	1人	6人	25分	37回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

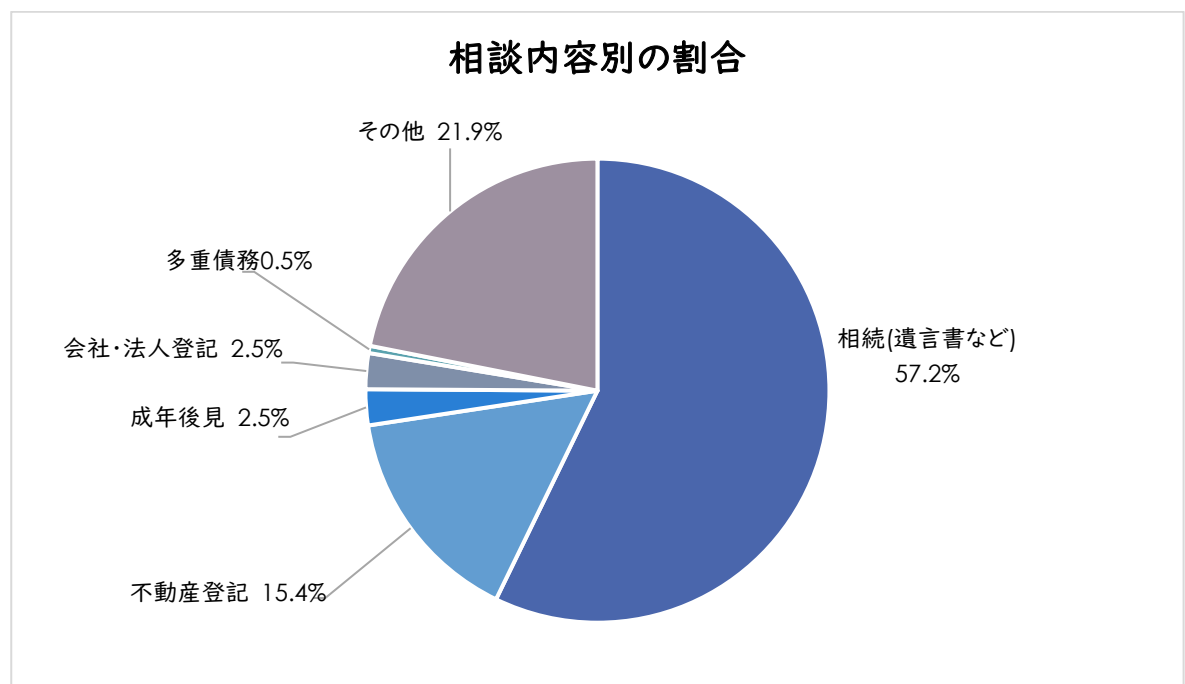


区分	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用件数	172件	218件	216件	204件	201件
利用率	89.6%	93.2%	97.3%	91.9%	90.5%

(令和7年度相談内容別件数)



(令和7年度相談内容別割合)



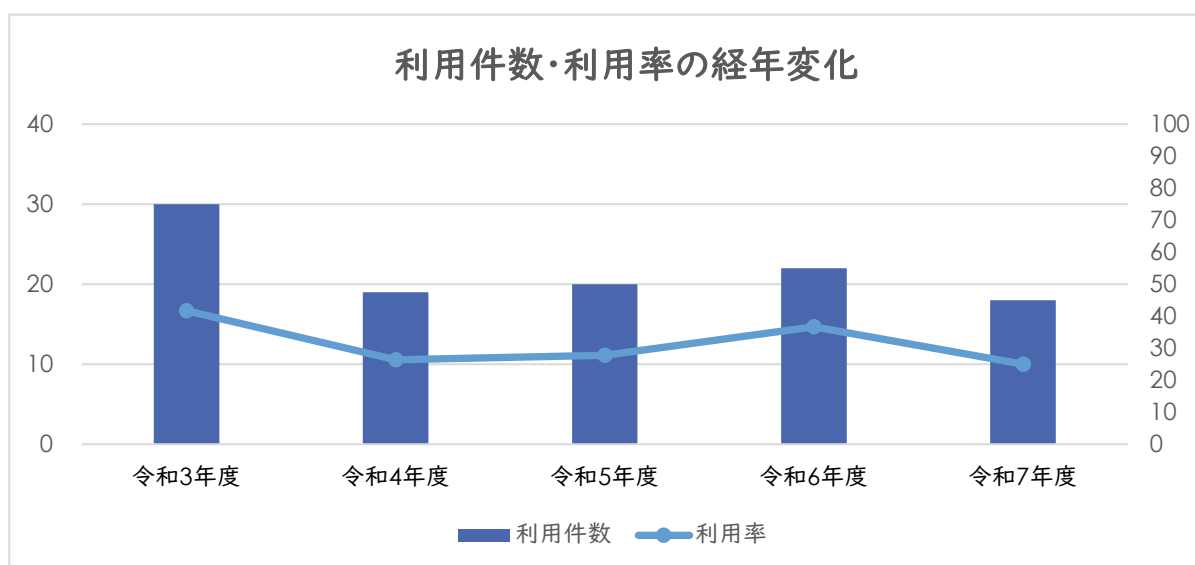
④ 行政書士相談

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、契約に関する書類の作成や各種手続などです。

(実施状況)

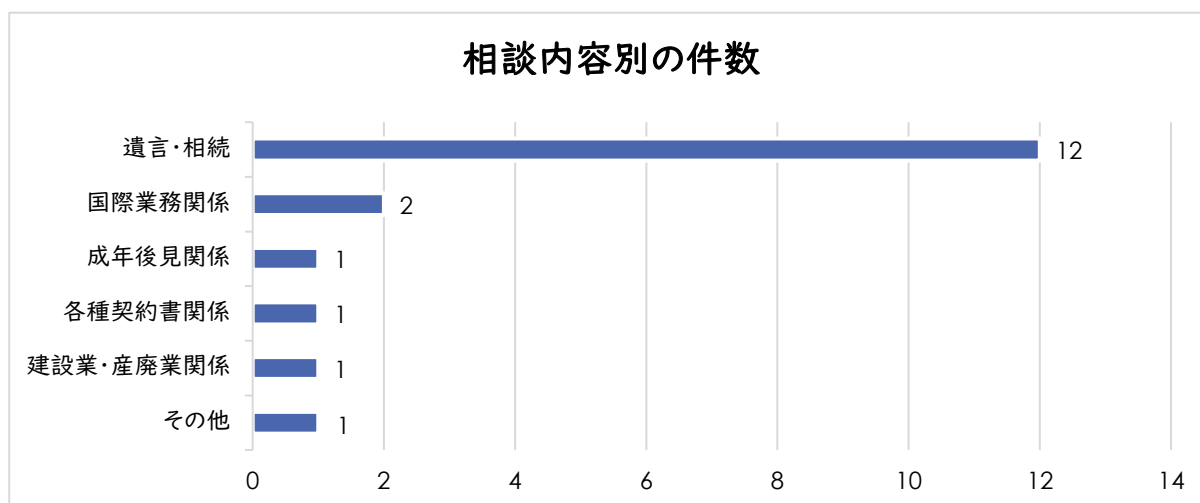
開設日時(予約制)	行政書士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎月第3木曜日 13時～16時	1人	6人	25分	12回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

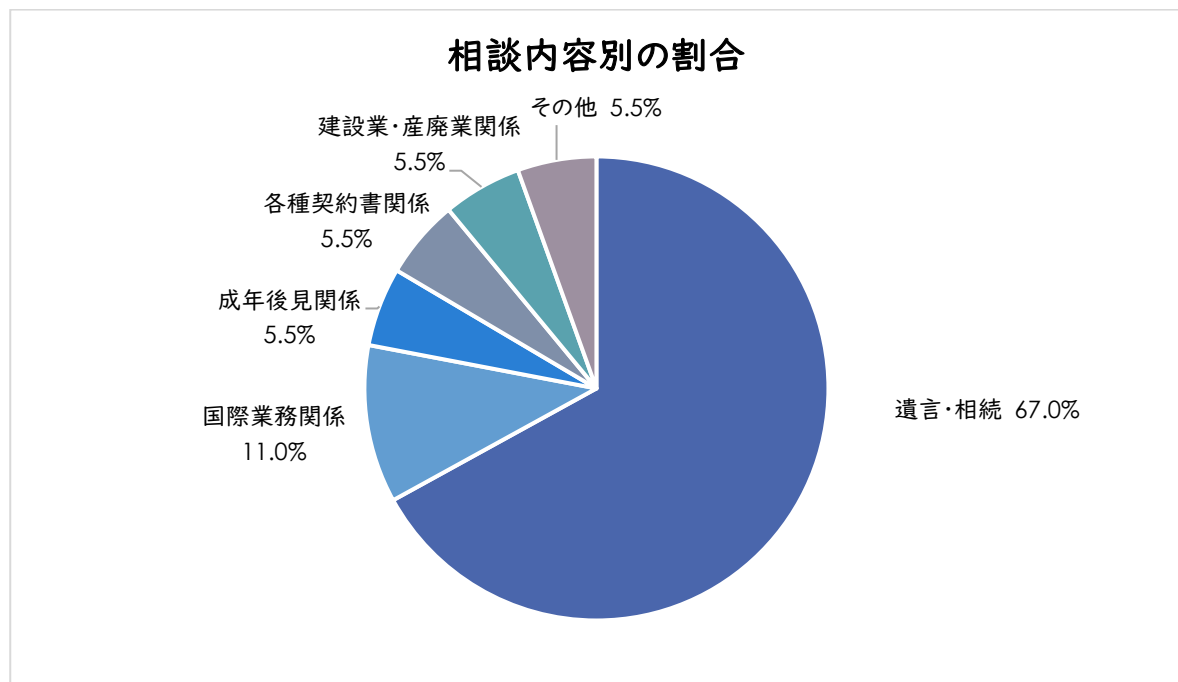


区分	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用件数	30件	19件	20件	22件	18件
利用率	41.7%	26.4%	27.8%	36.7%	25.0%

(令和7年度相談内容別件数)



(令和7年度相談内容別割合)



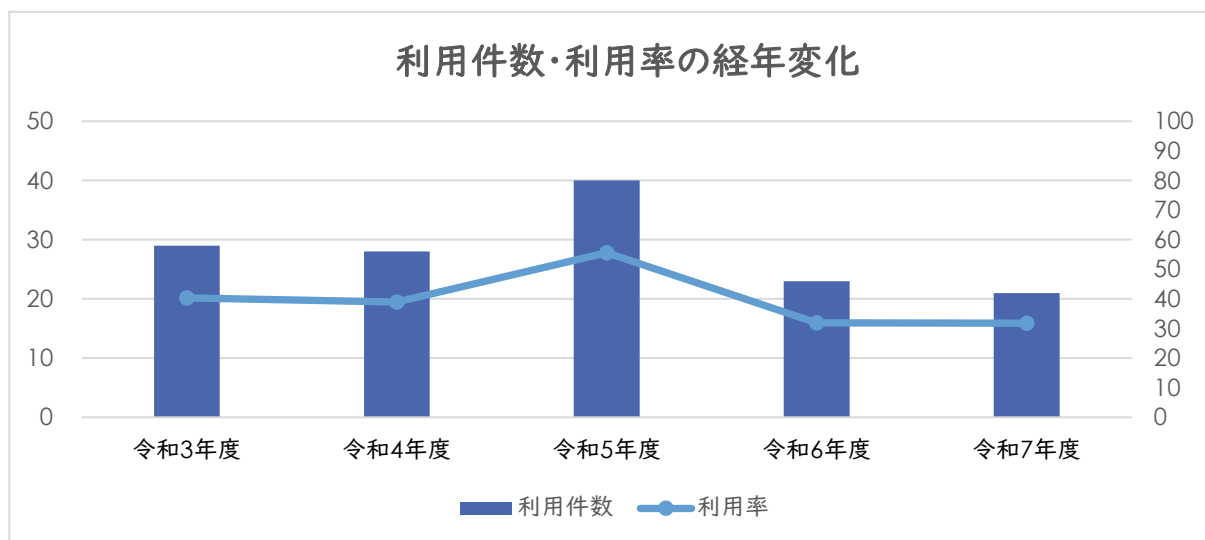
⑤ 土地家屋調査士相談

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)

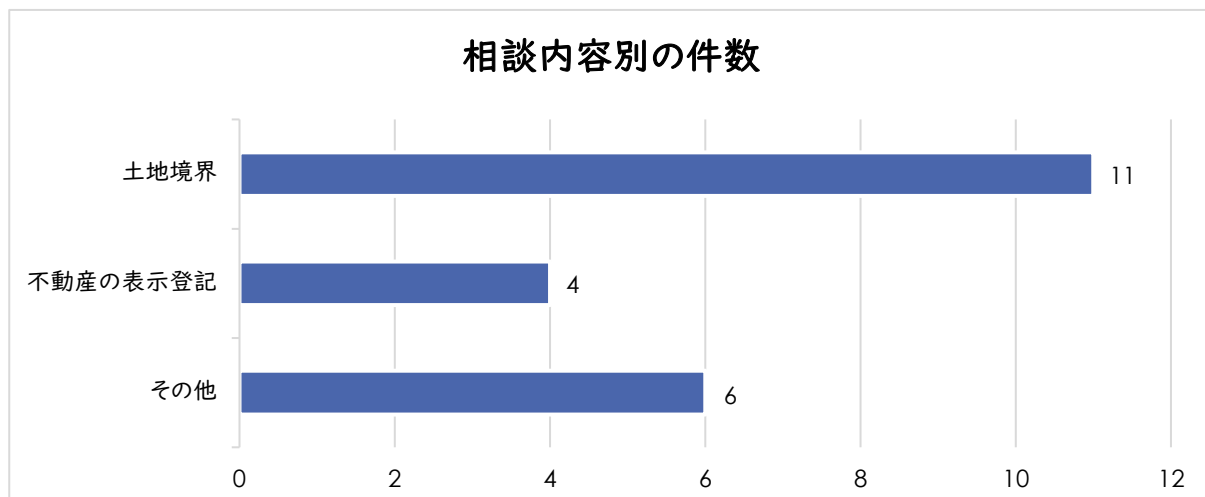
開設日時(予約制)	土地家屋調査士数	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎月第2木曜日 13時～16時	1人	6人	25分	11回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

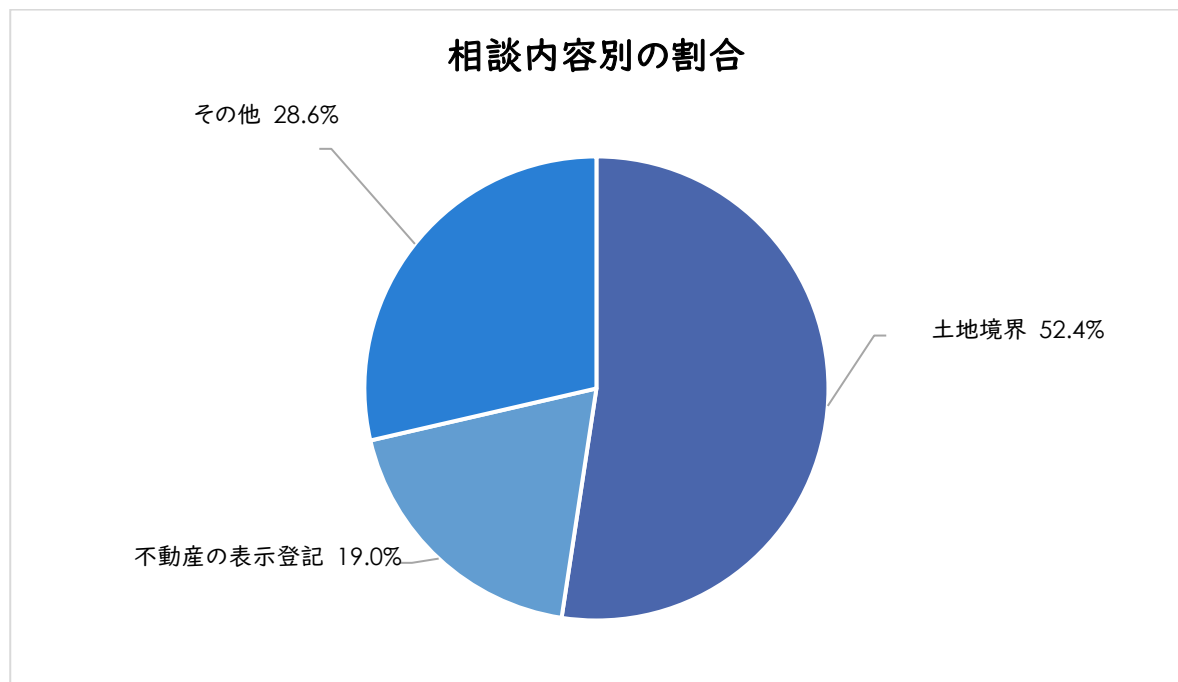


区分	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用件数	29件	28件	40件	23件	21件
利用率	40.3%	38.9%	55.6%	31.9%	31.8%

(令和7年度相談内容別件数)



(令和7年度相談内容別割合)



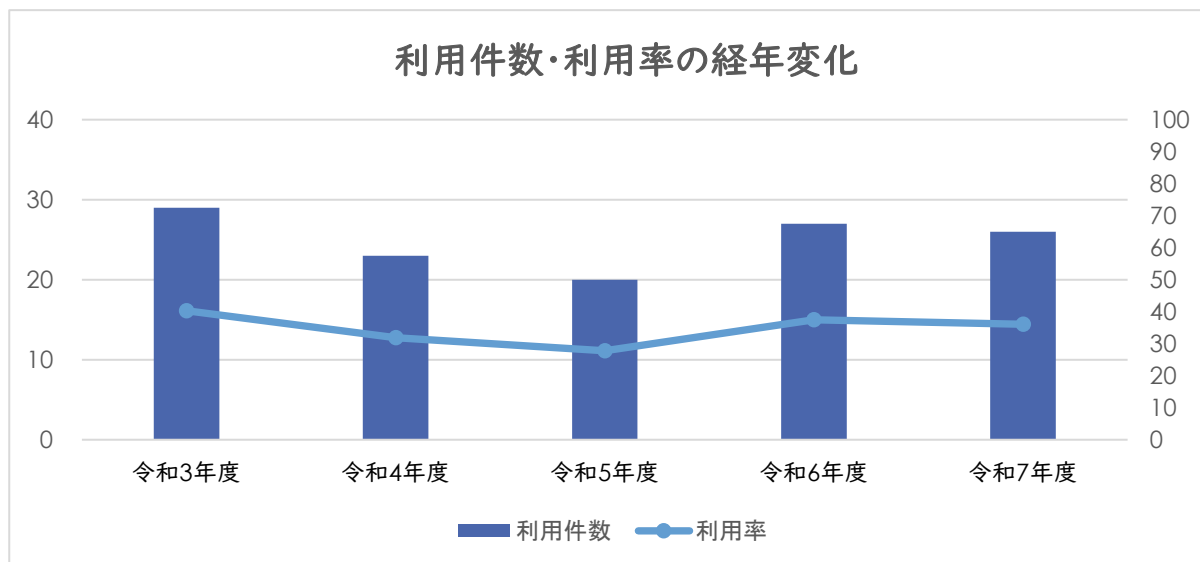
⑥ 宅地建物取引士相談

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)

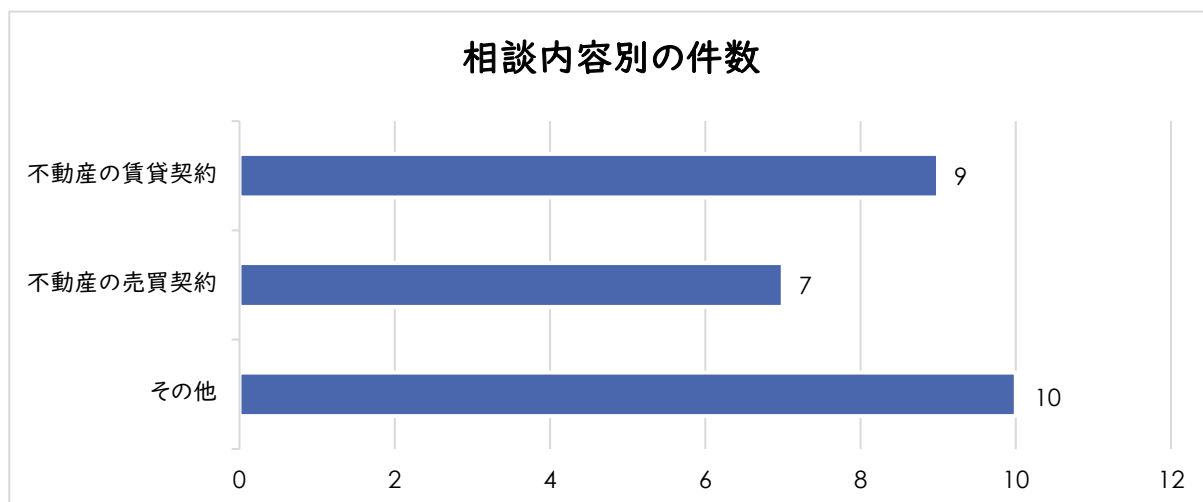
開設日時(予約制)	宅地建物取引士	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
毎月第1火曜日 (4月は第2火曜日) 13時～16時	1人	6人	25分	12回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)

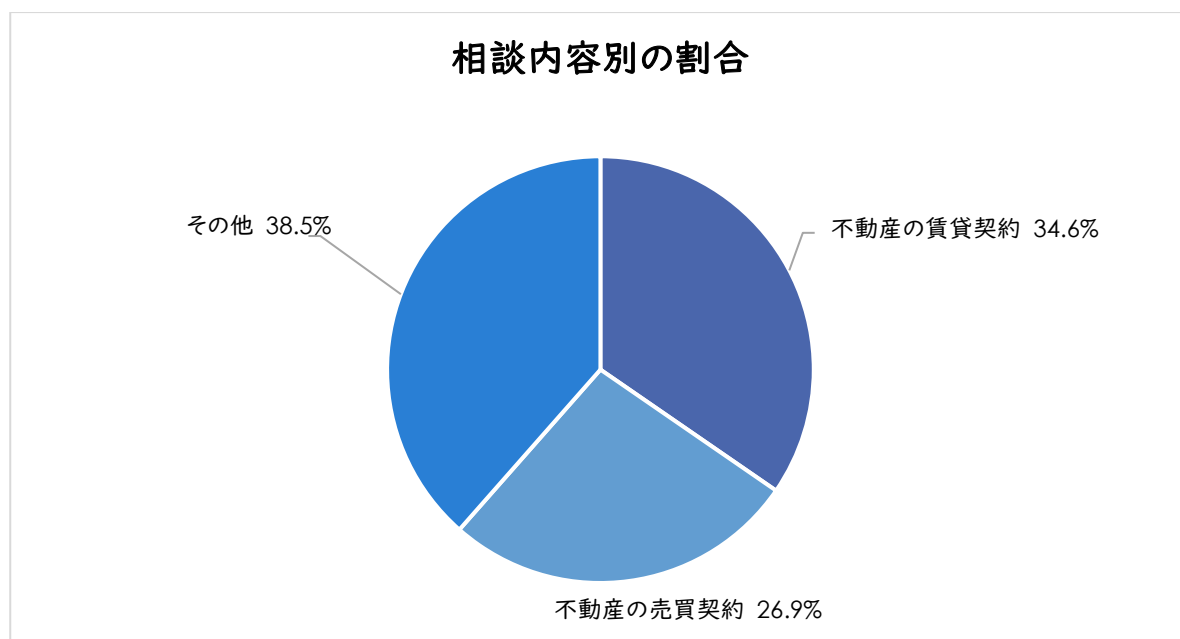


区分	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用件数	29件	23件	20件	27件	26件
利用率	40.3%	31.9%	27.8%	37.5%	36.1%

(令和7年度相談内容別件数)



(令和7年度相談内容別割合)



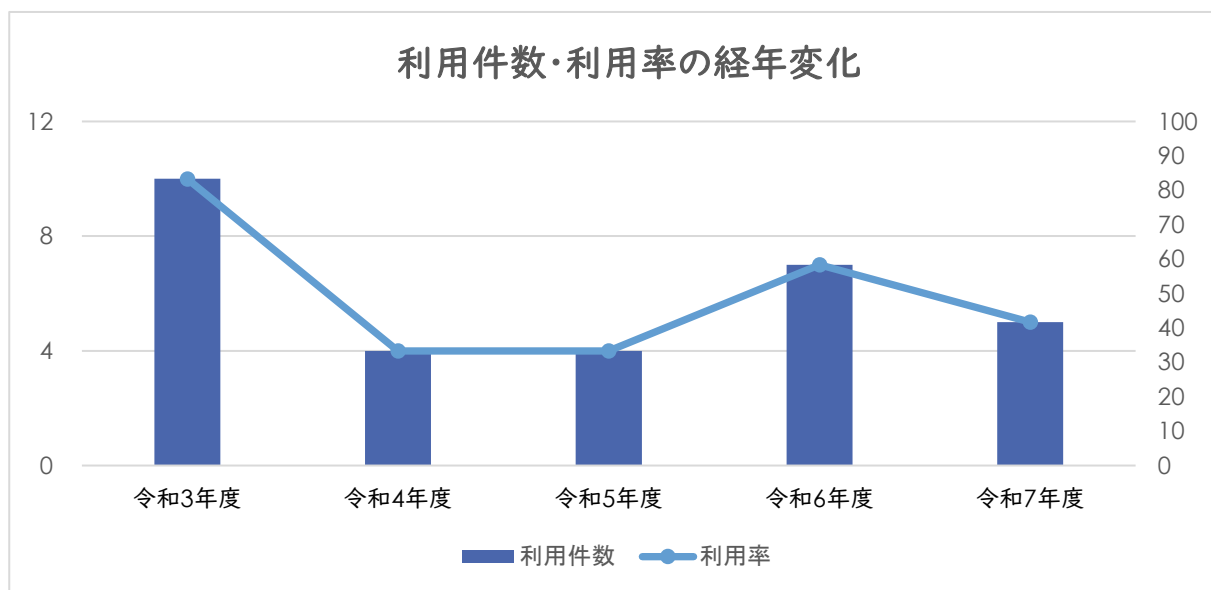
⑦ 公証人相談

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)

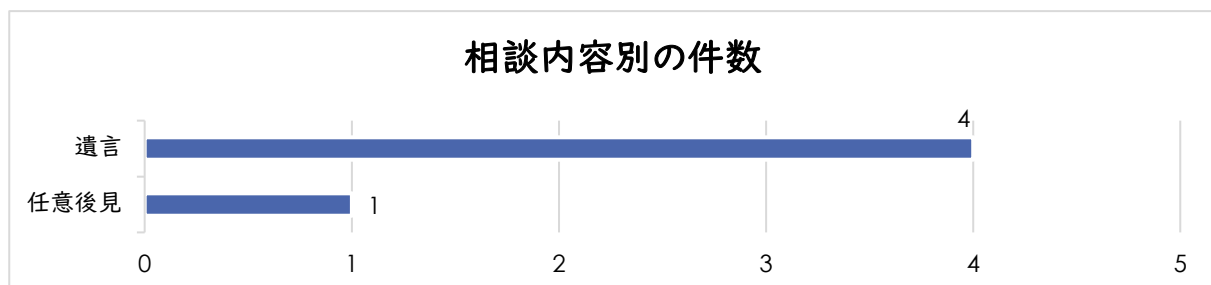
開設日時(予約制)	公証人	定員	相談時間 (1人あたり)	開設回数
4月、8月、12月の第3火曜日 13時30分～15時30分	1人	4人	25分	3回

(5年間の利用件数・利用率の経年比較)



区分	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用件数	10件	4件	4件	7件	5件
利用率	83.3%	33.3%	33.3%	58.3%	41.7%

(令和7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	44回	89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	12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委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ち、公正・中立な立場から必要な助言や通知を行うことにより、問題の解決や要望の実現に向けた支援を行います。

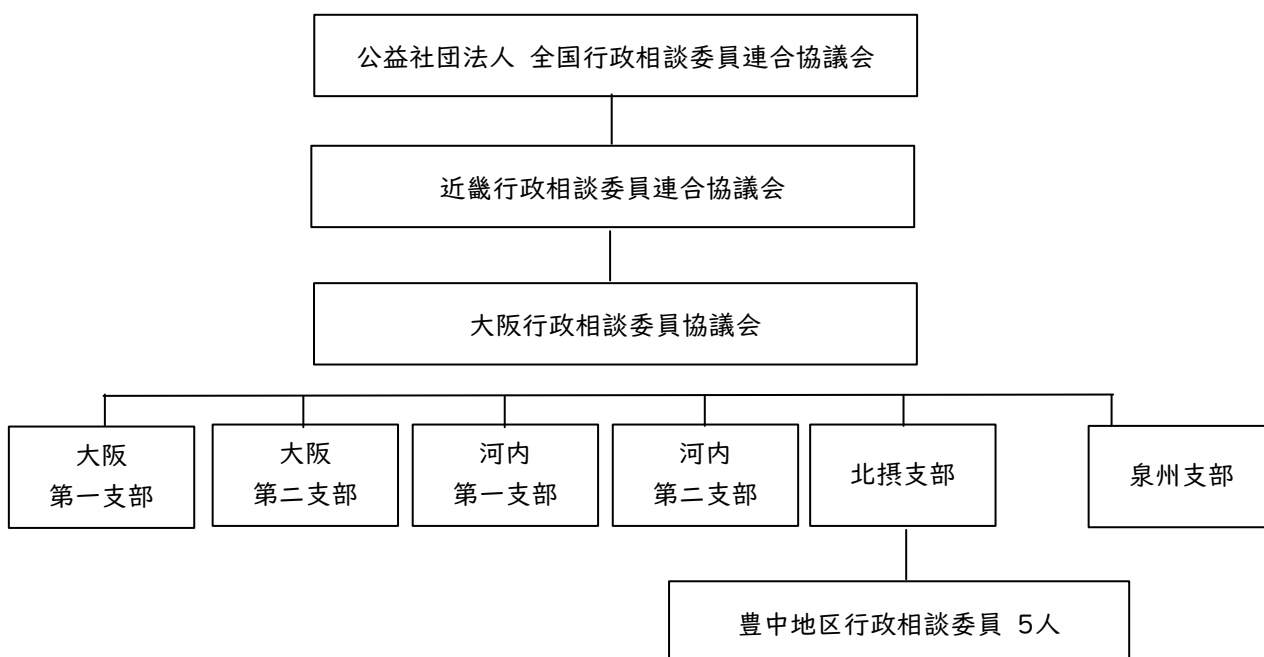
相談内容としては、道路や行政のデジタル化など、日常生活における困りごとが寄せられています。

また、本市では、市政に関する相談業務と併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	—	—	29回	6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。

4. 総合コールセンター業務

(1) 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に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」のページとチャットボットを設置しています。

<https://toyonaka-callcenter.jp>



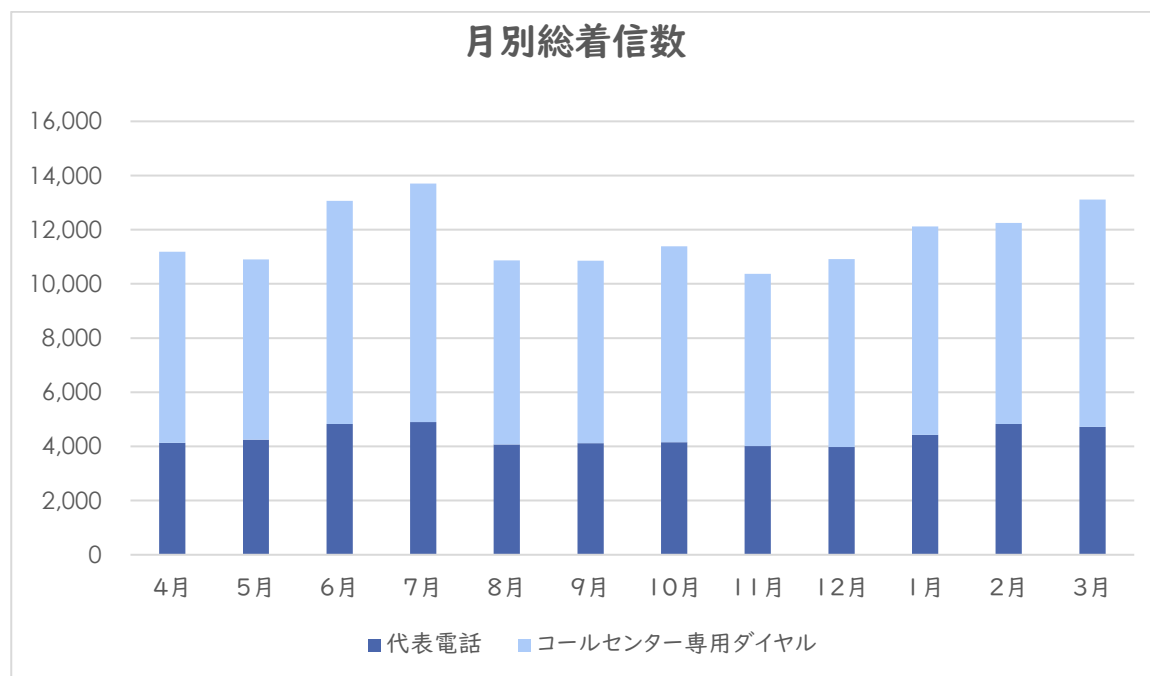
① 総合コールセンター運営時間

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7年度(2025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52,427件、コールセンター専用ダイヤルが88,297件、合計140,724件でした。月別着信数は、次のとおりです。

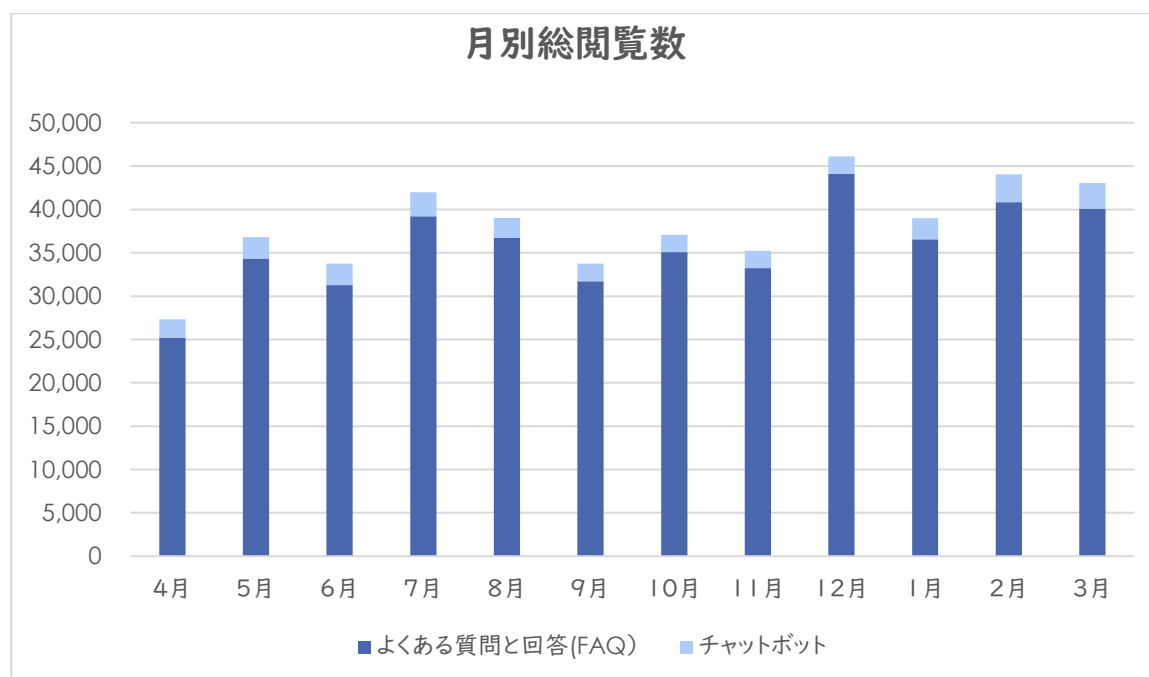


(件)

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	4,126	4,247	4,832	4,895	4,071	4,123	4,160	4,014	3,972	4,432	4,834	4,721
専用	7,060	6,656	8,229	8,809	6,799	6,728	7,229	6,353	6,944	7,687	7,414	8,389
合計	11,186	10,903	13,061	13,704	10,870	10,851	11,389	10,367	10,916	12,119	12,248	13,110

③ 「よくある質問と回答(FAQ)」 「チャットボット」 閲覧数

令和7年度(2025年度)における「よくある質問と回答(FAQ)」および「チャットボット」の年間総閲覧数は、よくある質問(FAQ)が428,389件、チャットボットが28,759件、合計457,148件でした。月別閲覧数は、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
FAQ	25,204	34,334	31,289	39,226	36,742	31,716	35,086	33,247	44,080	36,559	40,823	40,083
チャットボット	2,137	2,477	2,446	2,743	2,287	2,019	2,004	1,964	2,044	2,421	3,236	2,981
合計	27,341	36,811	33,735	41,969	39,029	33,735	37,090	35,211	46,124	38,980	44,059	43,064

豊中市 令和7年度(2025年度) 冊子 市民の声

令和8年(2026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 06-6858-2029

Fax. 06-6856-4190