

令和4年度（2022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	3
(2) 各種団体からの意見・要望	6
(3) 出前講座	7
(4) 施設見学	10
(5) 庁舎見学	10
(6) 意見公募手続（パブリックコメント）	11
(7) 総合コールセンター	14
(8) 長内市長ふれあいトーク	15
3. 相談業務	16
(1) 生活相談	17
(2) 専門相談	18
① 弁護士相談	19
② 税理士相談	21
③ 司法書士相談	21
④ 行政書士相談	22
⑤ 土地家屋調査士相談	22
⑥ 宅地建物取引士相談	23
⑦ 公証人相談	23
(3) その他の相談	24
⑧ 交通事故相談 （公益財団法人日弁連交通事故相談センター大阪支部主催）	25
⑨ 民事調停手続き相談 （大阪民事調停協会豊中調停協和会主催）	25
⑩ 行政相談	26

# 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、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、市政運営を行っています。広報戦略課広聴係では、主に「市政参画の原則」を実現するため、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。お聴きしたご意見は、市政に生かすための貴重なご意見として、市長や関係部署と共有しています。

『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『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説明する『出前講座』などを実施しています。

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関する弁護士による法律相談をはじめ、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窓口を開設するとともに、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を実施しています。また、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4年度（2022年度）における概要をまとめたものです。

令和5年（2023年）6月  
豊中市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。

### 広聴業務の内容

	内 容	令和4年度 (2022年度)
(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。ご意見などは市長に供覧するとともに、担当課から市の対応状況や考え方などを回答します。	966件
(2) 意見・要望	各種団体からの意見・要望を受理し、担当課と連絡調整を行います。	16件
(3) 出前講座	市民グループなどからの申し込みに基づき、対面またはオンラインにより、職員が市の事業や制度について説明するとともに、意見交換をします。	69回 (うちオンライン4回)
(4) 施設見学	市民グループからの申し込みに基づき、生活に身近な市の施設の見学会を実施し、その役割や取り組みを説明します。	0回
(5) 庁舎見学	自分たちの住むまちについて学ぶ市内の小学校3年生を対象に、市庁舎屋上からの市域の様子と市議会議場の見学を実施し、職員が説明や質疑応答を行います。	0回
(6) 意見公募手続 (パブリックコメント)	市の計画や条例案などについて、意思決定の前に市民の皆さまに公表し、意見を募集します。	実施案件 24件 意見数 878件
(7) 総合コールセンター	問合せ窓口のワンストップ化により市民の利便性を向上させるとともに、親切・丁寧・正確な対応により市民と行政との信頼関係の構築、さらに事務事業の改善などを目的として、総合コールセンターを設置しています。	総着信数 164,961件
(8) 長内市長ふれあいトーク	市長が市民の皆さまと情報や課題の共有を図るとともに、いただいたご意見を市政運営の参考にするため、気軽な意見交換や交流を行います。	5回

## (1)市民の声

市民の皆さまからいただいたご意見などは、「豊中市市民の声の処理に関する要綱」に基づいて対応します。

市民の声は、市長や担当課に共有するとともに、原則 2 週間以内に回答します。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。

### ○「市民の声」の内訳

令和 4 年度(2022 年度)の受付件数は 966 件でした。全体として、新型コロナウイルス感染症に関する意見に加え、職員の待遇に関する内容が多く寄せられました。

#### ① 分野別・利用媒体 (件)

	メール	LINE	投書	電話	郵送	面談等	ファクス	合計
戸籍・住民票など	22	1	19	5	0	1	0	48
保険・年金・税	9	1	7	7	0	1	0	25
健康・福祉・医療	115	17	14	29	3	4	0	182
教育・子育て	180	31	9	5	1	3	0	229
環境・ごみ・公園	106	26	12	14	2	0	0	160
道路・交通	47	9	6	3	0	3	0	68
住宅・まちづくり・上下水道	19	9	5	2	0	0	0	35
人権・文化・スポーツ	26	6	9	2	0	1	0	44
市庁舎設備	4	1	19	3	0	0	0	27
その他	85	17	23	16	3	3	1	148
<b>合計</b>	<b>613</b>	<b>118</b>	<b>123</b>	<b>86</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>966</b>

[注]上表以外に、制度の概要や手続などに関する質問や問い合わせが 1,006 件ありました。

#### ② 職員の待遇(対応)に関するもの

合計	内訳	内容
144 件	119 件	否定的なもの(苦情等)
	25 件	褒めるもの

#### ③ 経年比較 (件)

	メール	LINE	投書 (ファクス 含)	電話	郵送	面談等	合計
令和4年度 (2022)	613	118	124	86	9	16	966
令和3年度 (2021)	797	37	98	93	25	9	1,059
令和2年度 (2020)	688	—	132	53	15	10	898
令和元年度 (2019)	329	—	128	67	13	27	564
平成30年度 (2018)	317	—	145	96	10	22	590

④ 部局別件数等  
 主なものを例示しています。

<b>危機管理課</b> 14 件	
・防犯カメラと災害スピーカーについて	6 件
・避難所について	3 件
<b>人権政策課</b> 13 件	
・市職員の勤務態度について(うち、褒めるもの 1 件)	3 件
・人権平和センターの子どもの居場所事業について	3 件
<b>総務部</b> 51 件	
・市役所庁舎などの設備について	14 件
・市職員の勤務態度について(うち、褒めるもの 1 件)	10 件
・安倍晋三元首相の国葬について	4 件
<b>都市経営部</b> 41 件(担当課なしも含む)	
・広報とよなかについて	12 件
・宗教団体について	6 件
・市ホームページ・公式 SNS について	5 件
<b>都市活力部</b> 73 件	
・プレミアム付家計応援券「マチカネくんチケット」について	22 件
・文化芸術センターについて	5 件
・スポーツ振興課実施のイベントについて(うち、褒めるもの 1 件)	1 件
<b>環境部</b> 153 件	
・ごみについて(うち、褒めるもの 3 件)	45 件
・公園の整備や管理、利用マナーについて	35 件
・喫煙所・たばこマナーについて	27 件
<b>財務部</b> 22 件	
・職員の対応について	7 件
・池の管理について	5 件
<b>市民協働部</b> 63 件	
・職員の対応について(うち、褒めるもの 3 件)	35 件
・庄内出張所・新千里出張所について(うち、褒めるもの 1 件)	13 件
・マイナンバーカード(個人番号カード)について	8 件
<b>福祉部</b> 65 件	
・職員の対応について(うち、褒めるもの 2 件)	22 件
・障害者について	7 件
<b>健康医療部</b> 136 件	
・新型コロナウイルスワクチン接種について	24 件
・職員の対応について(うち、褒めるもの 5 件)	21 件
・新型コロナウイルス感染者への配食サービスについて	15 件

<b>こども未来部</b> 92 件	
・こども園の運営、対応について	22 件
・職員の対応について	11 件
<b>都市計画推進部</b> 10 件	
・市営住宅について	3 件
<b>都市基盤部</b> 70 件	
・道路や道路設備の整備、管理について	19 件
・自転車の利用マナーについて	12 件
・駐輪場、駐車場について	4 件
・維持修繕課職員の対応について(うち、褒めるもの 3 件)	4 件
<b>市立豊中病院</b> 3 件	
・職員の対応について(うち、褒めるもの 1 件)	1 件
<b>上下水道局</b> 5 件	
・工事について	2 件
<b>消防局</b> 9 件	
・職員の対応ほかについて(うち、褒めるもの 1 件)	6 件
<b>教育委員会事務局</b> 137 件	
・図書館について(うち、褒めるもの 2 件)	27 件
・放課後こどもクラブについて	14 件
・給食について	14 件
<b>選挙管理委員会事務局</b> 8 件	
・選挙活動について	2 件
・期日前投票所の職員について(うち、褒めるもの 1 件)	1 件
<b>市議会事務局</b> 1 件	
・市議会の議事録について	1 件
<b>監査委員事務局</b> 1 件	
・人材派遣会社の選定について	1 件

## (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 16 件ありました。

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す。

### ①年度別受付状況

年度	自治会	その他団体等	合計
令和 4 年度(2022 年度)	0	16	16
令和 3 年度(2021 年度)	1	12	13
令和 2 年度(2020 年度)	0	10	10
令和元年度(2019 年度)	0	10	10
平成 30 年度(2018 年度)	0	10	10

### ②主な内容

- ・新型コロナウイルス感染症対策に関する要望
- ・物価高騰対策に関する施策の要望
- ・介護保険制度・高齢者介護保健福祉制度等に係る要望

### (3) 出前講座

市民の皆さまのご要望に応じて、市職員がオンラインまたは地域に伺い、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。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ます。

令和4年度からは、すべてのテーマでオンライン対応を開始することで、実施回数は69回（うち4回はオンライン講座）、2,832人の参加がありました。

また、一部のテーマについて、市ホームページで出前講座動画を公開しています。

#### ①実施団体

団体名	回数
事業所・法人	20
市民グループ	19
自治会・管理組合	8
老人会	0
小・中学校	9
高等学校	0
校区福祉委員会・公民分館	4
幼稚園・保育園	0
その他	9

#### ②担当課・テーマ名・回数(全体分)

担当課	テーマ名	回数
健康政策課	生活習慣病の予防／歯や口の健康づくり／あなたの血管は大丈夫？健診でわかるってほんと？／食育について(1)成人編(2)高齢者編／シニアの人へ「幸せな人生最期を迎えるための準備講座」～医療編～	11
こども相談課／児童発達支援センター	障害のある子どもへの理解と支援について	8
危機管理課	災害に備える／自主防災組織について	5
障害福祉センターひまわり	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)／車いすバスケット	5
人権政策課	地域の多文化共生について／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)	4
保健予防課	こころのスキルアップトレーニング／感染症にご用心／こころの病について	4
読書振興課	絵本の読み聞かせについて／(仮称)中央図書館基本構想について	4
経営計画課	豊中市がめざすまちづくりとSDGs	3

長寿社会政策課	高齢者の暮らしと介護保険	3
社会教育課(郷土資料館含む)	豊中駅周辺の歴史に触れる／とよなか歴史発掘 1／とよなか歴史発掘 5	3
スポーツ振興課	スポーツが持つチカラ／正しいラジオ体操を知る!	2
デジタル戦略課	デジタルで暮らしを便利・快適に	2
地域共生課	豊中市における地域共生社会について	2
コロナ健康支援課	気づかないうちになっているかも? コロナフレイル	2
財政課	豊中市の財政状況	1
人権平和センター豊中	くらしの中の人権問題(1)人権行政(2)同和行政	1
長寿安心課	シニアいきいき講座～筋力アップのすすめ～	1
産業振興課	企業立地促進事業について	1
くらし支援課	契約の基本と悪質商法の手口について	1
空港課	大阪国際空港における取り組み	1
学校教育課	庄内地域における「魅力ある」学校づくり計画について	1
下水道建設課	岡町北、宝山地域における下水道能力と内水浸水の可能性について	1
こども政策課	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	1
子育て支援センターほっぺ	子育て・子育て支援について	1
都市計画課	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～	1

③②のうち、小・中学校対象(計9回、1,154人)

担当課	テーマ名	回数
障害福祉センターひまわり	障害がある人について知ろう／車いすバスケット	3
こども相談課／児童発達支援センター	障害がある子どもへの理解と支援について	3
危機管理課	災害に備える	1

こども政策課	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	1
読書振興課	絵本の読み聞かせについて	1

④②のうち、オンライン講座(計4回、59人)

担当課	テーマ名	回数
デジタル戦略課	デジタルで暮らしを便利・快適に	2
健康政策課	食育について(1)成人編(2)高齢者編	1
社会教育課	豊中駅周辺地域の歴史に触れる	1

## (4) 施設見学

市の各施設を見学し、施設の役割や市の施策に対する理解を深めるため主として20人程度のグループで実施していました。

令和4年度(2022年度)は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、前年度に引き続き施設見学を中止いたしました。

この間、各施設において、さまざまな形で施設紹介や見学を実施していることから、令和4年度をもって当課事業としては終了することとしました。

### ○年度別実施状況

	令和4年度 (2022年度)	令和3年度 (2022年度)	令和2年度 (2020年度)	令和元年度 (2019年度)	平成30年度 (2018年度)
実施回数	0	0	0	4	6
団体数	0	0	0	4	6
参加者数	0	0	0	93	154

## (5) 庁舎見学

市立小学校では、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、市議会議場の見学では、議会の役割について説明しています。

なお、令和元年度(2019年度)から市庁舎の耐震工事や、新型コロナウイルス感染拡大防止から見学を停止しました。そのため、市ホームページで「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分間の動画を公開しています。

### ○年度別実施状況

年度	令和4年度 (2022年度)	令和3年度 (2021年度)	令和2年度 (2020年度)	令和元年度 (2019年度)	平成30年度 (2018年度)
学校数	0	0	0	2	11
人数	0	0	0	228	953

## (6) 意見公募手続（パブリックコメント）

### ①実施状況の概要

実施案件 24件

○該当条項別・・・第4条 20件、第11条 4件

該当条項欄の「第4条」は、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・条例等であること、「第11条」は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であることを示しています。

### ②意見公募手続を実施したもの

NO	計画等の名称	募集期間		担当		意見提出者数と提出方法（人）						意見提出者の内訳（人）							意見提出件数（件）	該当条項				
		始	終	部	課	郵便	ファクス	メール	持参	電子申込	その他	市民	法人	在勤	団体	在学	納税義務者	利害関係者			不明			
1	予防接種事務にかかる特定個人情報保護評価書（全項目評価書）（素案）	4月8日（金）	5月9日（月）	健康医療部	保健予防課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	第4条
2	個人住民税事務の特定個人情報保護評価書（素案）	4月8日（金）	5月9日（月）	財務部	税務管理課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	第4条
3	住民基本台帳事務の特定個人情報保護評価書（素案）	4月8日（金）	5月9日（月）	市民協働部	市民課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	第4条
4	（仮称）豊中市児童相談所設置基本計画（素案）	4月8日（金）	4月28日（木）	こども未来部	こども相談課	8	1	0	1	6	0	0	8	3	1	1	0	1	0	2	0	40	第11条	
5	豊中市南部地域における将来の交通インフラの考え方（素案）	6月9日（木）	6月30日（木）	都市経営部	創造改革課	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	第11条	
6	豊中市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱の一部改正（素案）	6月24日（金）	7月15日（金）	福祉部	長寿社会政策課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	第4条
7	（仮称）豊中市個人情報の保護に関する法律施行条例（素案）	10月26日（水）	11月15日（水）	総務部	法務・コンプライアンス課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	第4条
8	子育て・子育て支援行動計画の中間見直し（素案）	10月28日（金）	11月18日（金）	こども未来部	こども政策課	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	第4条	
9	第4次豊中市総合計画後期基本計画（素案）	11月30日（水）	12月20日（火）	都市経営部	経営計画課	7	0	0	1	6	0	0	7	4	2	1	0	0	0	0	0	22	第4条	
10	人ロビジョン（素案）及び第3期豊中市まち・ひと・しごと創生総合戦略（素案）	11月30日（水）	12月20日（火）	都市経営部	経営計画課	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	7	第4条	
11	豊中市消費者教育推進計画中間見直し（素案）	12月5日（火）	1月6日（金）	市民協働部	くらし支援課	3	0	0	1	0	2	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	10	第11条	
12	第4次豊中市一般廃棄物処理基本計画改定版（素案）	12月20日（火）	1月10日（火）	環境部	減量計画課	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	10	第4条	

NO	計画等の名称	募集期間		担当		意見提出者数と提出方法(人)						意見提出者の内訳 (人)							意見提出件数 (件)	該当条項			
		始	終	部	課	郵便	ファクス	メール	持参	電子申込	その他	市民	法人	在勤	団体	在学	納税義務者	利害関係者			不明		
13	豊中市マンション建替型総合設計制度許可取扱要領(改正素案)	12月22日(木)	1月13日(金)	都市計画推進部	建築審査課	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	第4条	
14	市立豊中病院運営計画(令和5年度～令和9年度)(素案)	12月26日(月)	1月19日(木)	市立豊中病院	経営企画課	2	0	0	0	2	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	3	第4条	
15	予防接種事務にかかる特定個人情報保護評価書(全項目評価書)(素案)	1月6日(金)	2月6日(月)	健康医療部	保健予防課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	第4条	
16	豊中市立図書館みらいプラン(素案)	1月17日(火)	2月6日(月)	教育委員会事務局	読書振興課	203	2	12	3	91	95	0	203	191	1	7	0	0	0	1	3	681	第4条
17	豊中市自治基本条例運用状況について(素案)	1月18日(水)	2月7日(火)	都市経営部	経営計画課	2	0	1	0	1	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	5	第11条
18	第2期豊中市スポーツ推進計画(素案)	1月20日(金)	2月9日(木)	都市活力部	スポーツ振興課	5	0	0	0	1	0	4	5	2	1	0	0	0	0	0	2	5	第4条
19	第3次豊中市環境基本計画改定(素案)	1月23日(月)	2月13日(月)	環境部	環境政策課	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	27	第4条	
20	第4次豊中市地球温暖化対策実行計画(事務事業編)改定(素案)	1月23日(月)	2月13日(月)	環境部	環境政策課	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	第4条	
21	豊中市避難行動要支援者避難支援プラン(全体計画)の改正(素案)	2月1日(水)	2月22日(水)		危機管理課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	第4条	
22	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等の一部改正(素案)	2月3日(金)	2月14日(火)	こども未来部	こども政策課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	第4条	
23	令和5年度豊中市食品衛生監視指導計画(素案)	2月6日(月)	2月27日(月)	健康医療部	衛生管理課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	第4条	
24	小中一貫教育の推進に向けた基本的な考え方(素案)	3月1日(水)	3月22日(水)	教育委員会事務局	学校教育課	13	0	3	4	3	2	1	13	10	1	2	0	0	0	0	0	61	第4条
	合計					250	3	16	13	113	100	5	250	217	12	12	0	1	0	3	5	878	

(注)同一の意見提出者が、複数の方法で意見を提出することがあります。

③「豊中市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定めた計画等 1件

計画等の名称	公布等の時期	担当		該当条項
		部	課	
北部大阪都市計画新千里北住宅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22日(水)	都市計画推進部	都市計画課	第4条第4項第3号

(参考)第4条

第4項 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。

④「豊中市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計画等 0件

(参考)第5条

第2項 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及びこれに準ずる機関(以下「審議会等」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、当該審議会等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。

## (7) 総合コールセンター

本市のさまざまな手続きや制度、事業、施設案内などについて市民からの問い合わせに  
 応ずる総合的なコールセンターを設け、問い合わせ窓口のワンストップ化により市民の利便  
 性を向上させるとともに、親切・丁寧・正確な対応により市民と行政との信頼関係の構築、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実施しています。

運営時間は以下のとおりです。

ア 豊中市代表電話 06-6858-2525

- ・月曜日から金曜日(祝日及び年末年始(12月29日～1月3日)を除く。)の  
 午前8時45分から午後5時15分まで

イ コールセンター専用ダイヤル 06-6858-5050

- ・月曜日から金曜日(祝日及び年末年始(12月29日～1月3日)を除く)の  
 午前8時から午後9時まで
- ・土曜日及び日曜日、祝日、年末年始(12月29日～1月3日)の  
 午前9時から午後5時まで

### ①サービス指標達成状況

委託事業者には業務を実施するにあたり次のサービス指標を達成するよう求めています。

- ・受電応答率(総着信呼数のうち応答した件数の割合)  
 …85%以上 / 10秒以内
- ・一次回答率(電話取り次ぎを含むコールセンターで完結できた件数の割合)  
 …90%以上

年度	区分	受電応答率	一次回答率
令和4年度(2022)	代表	85.5%	94.7%
	専用	85.1%	98.7%
	合計	85.3%	96.1%

### ②令和4年度(2022)年間総着信数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
代表	7,666	7,901	9,294	9,019	9,307	9,021
専用	4,340	4,167	5,649	5,693	5,245	4,856
合計	12,006	12,068	14,943	14,712	14,552	13,877

月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
代表	9,936	9,499	8,579	8,589	9,425	9,262	107,498
専用	5,042	4,599	4,424	4,399	4,215	4,834	57,463
合計	14,978	14,098	13,003	12,988	13,640	14,096	164,961

## (8) 長内市長ふれあいトーク

長内市長ふれあいトークは、市政参加の機会が少ない市民や時間的に難しい市民を対象とし、市長と直接、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4年度(2022年度)は、5回実施し、若い世代の方などと情報や課題の共有ができました。

### ○相手先・テーマ名

	相手先	テーマ名
1	未就学児の子どもと父親	いっしょにパパを楽しもう！
2	豊中まつり 2022 参加者	I LOVE TOYONAKA トーク
3	幸せを運ぶピアノコンサート参加者	ピアノと豊中の魅力にあふれるトーク
4	豊中市成人式「はたちのつどい」企画委員	はたちのつどい、私たちからのメッセージ
5	庄内コラボセンター「ショコラ」オープニングイベントに参加の大阪大学人形劇団「せせくらせ」	ショコラでつながって元気になろう！

### 3. 相談業務

#### 令和4年度（2022年度）実施内容

		日 時	相 談 員	内 容 (定員・相談時間)
(1) 生活相談		月～金曜日 午前9時～午後5時15分	市職員	日常生活上のさまざまな問題について、内容の整理や解決に向けた情報提供などを行います。
(2) 専門相談				
①弁護士相談	平 日	毎週水・金曜日 木曜日は7月、8月、1月、2月に実施 午後1時～午後5時 (予約制)	弁 護 士	相続、不動産、離婚、債権・債務、損害賠償、労働問題など (水・金曜日は定員16人。木曜日は定員8人。日曜日は定員16人。1人25分)
	日 曜	毎月第3日曜日 (7月、8月、1月、2月を除く) 午前9時30分～午後1時30分 (予約制)		
②税理士相談		毎週月曜日 午後1時～午後4時 (予約制)	税 理 士	所得税（土地建物売買による譲渡所得など）、相続税、贈与税、消費税など 税務一般 (定員6人。1人25分)
③司法書士相談		毎週月曜日 午後1時～午後4時 (予約制)	司 法 書 士	登記全般、相続、遺言、成年後見など (定員6人。1人25分)
④行政書士相談		毎月第3木曜日 午後1時～午後4時 (予約制)	行 政 書 士	遺言、相続（遺産分割協議書など）、 契約（契約書作成や諸手続き）など (定員6人。1人25分)
⑤土地家屋調査士相談		毎月第2木曜日 午後1時～午後4時 (予約制)	土地家屋調査士	土地境界、表示登記、調査・測量など (定員6人。1人25分)
⑥宅地建物取引士相談		毎月第1火曜日 5月、1月は第2火曜日 午後1時～午後4時 (予約制)	宅地建物取引士	借地借家の賃貸借契約及び売買契約、 契約解除など (定員6人。1人25分)
⑦公証人相談		4月、8月、12月の第3火曜日 午後1時30分～午後3時30分 (予約制)	公 証 人	遺言・任意後見・各種契約など公正証 書作成に関する相談 (定員4人。1人25分)
(3) その他相談				
⑧交通事故相談 (主催：(公財)日弁連交通事故相談センター大阪支部)		毎週火曜日 午後1時～午後3時30分 (予約制)	弁 護 士	損害賠償請求額・方法、過失度合、賠償責任保険など (定員5人。1人25分)
⑨民事調停手続き相談 (主催：大阪民事調停協会豊中調停協和会)		毎月第4月木曜日 (祝日を除く) 午後1時～午後3時 (予約制)	民 事 調 停 委 員	近隣や金銭トラブルなどを調停を利用して解決する手続きの相談
⑩行政相談 (豊中市担当行政相談委員)		毎月第2・3・4火曜日 午後1時～午後3時 (予約制)	行 政 相 談 委 員	国の行政機関、独立行政法人、特殊法人等及び府・市の行う業務に対する要望・相談など

## (1) 生活相談

生活相談の内容は、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。これらの相談について、職員が内容の整理や情報提供などの対応をするほか、内容により弁護士相談などの専門相談を実施して対応しています。

### 令和4年度（2022年度）生活相談内容・月別件数

区分	主な内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
専門系	弁護士相談関係	相続・離婚・不動産等	41	47	49	35	56	51	39	41	32	40	42	34	507
	交通事故相談関係	交通事故	2	0	1	1	2	3	2	0	1	0	2	0	14
	司法書士関係	相続・不動産登記・成年後見等	70	24	34	31	62	54	35	78	34	106	81	50	659
	税理士関係	所得税・相続税・贈与税等	12	2	4	16	3	15	3	4	3	20	3	2	87
	土地家屋調査士関係	土地・家屋の調査・測量、不動産の表示登記、土地の境界確定等	5	2	3	6	0	0	2	2	0	7	0	0	27
	行政書士関係	遺言相続・契約書・内容証明等	1	1	0	0	2	2	0	0	1	1	2	0	10
	宅地建物取引士関係	不動産の売買契約、賃貸契約等	3	3	3	1	2	0	0	0	2	5	0	1	20
	公証人関係	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	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
	民事調停関係	民事調停手続き	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	行政相談関係	国・府・市等への要望の方法	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
庁内系	危機管理関係	防災、避難所、自主防災組織等	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	人権政策関係	人権、男女共同参画、国際交流、DV被害者等	0	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	1	7
	総務部関係	情報公開、職員採用、国勢調査 市役所駐車場 庁舎・車両 等	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	7
	都市経営部関係	広報誌、広聴等	1	0	3	0	0	0	0	0	0	1	2	0	7
	都市活力部関係	文化芸術、スポーツ、空港、産業振興、魅力創造等	1	1	1	0	1	1	3	0	0	0	0	0	8
	環境部関係	ごみ、路上喫煙、公害、公園、緑化等	9	3	8	0	6	7	1	2	3	0	4	0	43
	財務部関係	市民税、固定資産税、事業所税、軽自動車税、市有施設の工事、地区会館等	1	1	0	3	0	0	0	1	2	1	2	0	11
	市民協働部関係	住民票、戸籍 印鑑証明 マイナンバー サービス 年金 消費生活 就労支援 労働等	8	4	5	13	3	12	2	18	3	4	7	5	84
	福祉部関係	高齢者福祉、障害者福祉、生活保護、地域福祉、事業所関係、社会福祉協議会、犬・猫等	8	8	16	8	9	14	17	22	12	29	16	5	164
	健康医療部関係	保健所、健康保険、年金、母子保健、犬・猫等	3	9	3	20	4	4	4	3	0	2	0	5	57
	こども未来部関係	児童手当、医療費、子育て、ひとり親家庭、保育・こども園、児童虐待等	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	都市計画推進部関係	市営住宅、空き家対策、建築確認、開発許可等	0	2	1	0	1	1	1	1	0	4	1	2	14
	都市基盤部関係	道路維持・管理、駐車、駐輪、鳥獣・昆虫等	3	2	0	3	2	0	4	2	1	8	0	2	27
	市立豊中病院関係		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
	上下水道局関係	上水道、下水道等	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	教育委員会関係	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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	クリーンランド関係	ごみ持ち込み、施設見学等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	その他部局関係		0	0	0	0	2	0	1	75	0	0	0	0	78
犯罪被害者等	(対応)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他相談		54	16	30	70	80	72	73	74	73	84	31	53	710	
他機関系	大阪府		0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	4	
	国		3	1	3	1	0	0	5	1	0	1	0	15	
	警察		3	5	0	0	0	0	0	0	1	2	0	11	
	その他機関		11	3	10	7	5	1	4	3	0	0	0	44	
合計		240	142	178	219	246	239	199	329	168	315	196	164	2635	
電話		86	49	75	108	87	92	59	79	48	104	71	60	918	
来庁		154	93	103	111	159	147	140	250	120	211	125	104	1717	
合計		240	142	178	219	246	239	199	329	168	315	196	164	2635	

## (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4年度（2022年度）の相談件数は、合計2,167件です。

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5月から電話による相談方式を実施しています。あわせてZoomを用いたオンライン相談を令和3年8月より弁護士相談に取り入れ、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、弁護士相談、税理士相談、司法書士相談、土地家屋調査士相談は令和4年2月から電話による申込みに併せてオンライン予約申込みも行っています。

専門相談別件数・利用率

相談区分	令和4年度(2022)		令和3年度(2021)		令和2年度(2020)		令和元年度(2019)	
	件数 (件)	利用率 (%)	件数 (件)	利用率 (%)	件数 (件)	利用率 (%)	件数 (件)	利用率 (%)
①弁護士相談	1,650	96.4	1,636	94.7	1,359	93.9	1,697	94.7
②税理士相談	225	96.2	184	80.7	147	87.5	205	89.9
③司法書士相談	218	93.2	172	89.6	147	87.5	204	89.5
④行政書士相談	19	26.4	30	41.7	19	31.7	24	33.3
⑤土地家屋調査士相談	28	38.9	29	40.3	25	41.7	33	45.8
⑥宅地建物取引士相談	23	31.9	29	40.3	14	23.3	38	52.8
⑦公証人相談	4	33.3	10	83.3	4	33.3	5	41.7
合 計	2,167		2,090		1,715		2,206	

## ①弁護士相談

弁護士相談は、大阪弁護士会の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。

令和4年度（2022年度）開設状況・弁護士数・開設回数

開設状況		弁護士数	開設回数
平日	毎週水曜・金曜日 木曜日は7月、8月、1月、2月に実施	水・金曜日は2人	92回
		木曜日は1人	14回
日曜	第3日曜日 7月、8月、1月、2月を除く	2人	8回
合計			114回

ア. 過去2年の相談実績

※相談件数順

※	令和4年度(2022)			令和3年度(2021)		
	相談内容	件数(件)	割合(%)	相談内容	件数(件)	割合(%)
1	家事その他	434	26.3	家事その他	370	22.6
2	不動産	307	18.6	不動産	302	18.5
3	遺産・相続	233	14.1	遺産・相続	257	15.7
4	債権・債務	130	7.9	離婚	139	8.5
5	離婚	116	7.0	損害賠償	128	7.8
6	損害賠償	100	6.1	債権・債務	111	6.8
7	民事その他	67	4.1	民事その他	83	5.0
8	労働	57	3.5	労働	46	2.8
9	多重債務	26	1.6	多重債務	37	2.2
10	消費者問題	30	1.8	消費者問題	35	2.1
11	刑事	21	1.3	交通事故	27	1.6
12	交通事故	20	1.2	子どもの権利	13	0.8
13	倒産	19	1.2	刑事	10	0.6
14	遺言	10	0.6	倒産	10	0.6
15	知的財産権等	4	0.2	遺言	6	0.4
16	子どもの権利	2	0.1	知的財産権等	4	0.3
17	渉外	2	0.1	渉外	2	0.2
18	民暴	0	0.0	民暴	1	0.1
19	不動産競売	0	0.0	不動産競売	1	0.1
20	その他	72	4.4	その他	54	3.3
	合計	1,650	100.0	合計	1,636	100.0

イ. 令和4年度(2022年度) 月別・曜日別相談状況

( ) はオンライン相談件数

	水曜日			木曜日			金曜日			日曜日			合計		
	枠数	件数	利用率	枠数	件数	利用率	枠数	件数	利用率	枠数	件数	利用率	枠数	件数	利用率
4月	64	64	100.0	/	/	/	48	47	97.9	16	16	100.0	128	127 (6)	99.2
5月	48	48	100.0	/	/	/	64	62	96.9	16	15	93.8	128	125 (4)	97.7
6月	80	79	98.8	/	/	/	64	62	96.9	16	16	100.0	160	157 (2)	98.1
7月	64	64	100.0	32	31	96.9	64	54	84.4	/	/	/	160	149 (4)	93.1
8月	64	62	96.9	24	23	95.8	64	63	98.4	/	/	/	152	148 (8)	97.4
9月	64	64	100.0	/	/	/	48	46	95.8	16	16	100.0	128	126 (5)	98.4
10月	64	63	98.4	/	/	/	64	63	98.4	16	16	100.0	144	142 (2)	98.6
11月	48	48	100.0	/	/	/	64	59	92.2	16	15	93.8	128	122 (2)	95.3
12月	48	44	91.7	/	/	/	64	60	93.8	16	12	75.0	128	116 (2)	90.6
1月	48	47	97.9	32	30	93.8	64	57	89.1	/	/	/	144	134 (2)	93.1
2月	64	62	96.9	24	24	100.0	64	62	96.9	/	/	/	152	148 (1)	97.4
3月	80	79	98.8	/	/	/	64	63	98.4	16	14	87.5	160	156 (6)	97.5
合計	736	724	98.4	112	108	96.4	736	698	94.8	128	120	93.8	1,712	1,650 (44)	96.4

※定員は1回当たり水・金曜日は定員16人。木曜日は定員8人。日曜日は定員16人。  
 ※今年度は面談・電話・オンライン相談で実施。

## ②税理士相談

税理士相談は、原則毎週月曜日に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、相続や所得税、贈与税などです。

内容別相談件数

(39回開設)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R5年 1月	2月	3月	合計 (件)	割合 (%)
相続税	6	10	11	10	8	8	11	8	3	4	9	7	95	42.2
贈与税	3	3	5	3	1	2	1	5	5	4	2	1	35	15.6
所得税	2	4	3	0	2	2	4	3	4	4	2	2	32	14.2
譲渡税	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	1	25	11.1
確定申告	2	0	1	1	0	0	0	0	3	2	6	0	15	6.7
各種控除	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.9
年金申告	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
その他	1	3	1	1	2	1	0	6	2	1	2	1	21	9.3
合計	17	23	24	18	15	16	17	24	18	17	24	12	225	100.0

※定員は1回当たり6人。

※今年度は面談・電話・オンライン相談で実施。

## ③司法書士相談

司法書士相談は、原則毎週月曜日に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。

内容別相談件数

(39回開設)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R5年 1月	2月	3月	合計 (件)	割合 (%)
相続 (遺言書など)	9	10	17	8	16	14	5	10	10	6	14	4	123	56.4
不動産登記	3	5	3	3	0	2	8	6	4	8	7	5	54	24.8
成年後見	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	5	2.3
会社・法人登記	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.9
多重債務	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
その他	6	7	3	1	2	1	4	3	2	1	2	2	34	15.6
合計	18	24	24	12	18	17	17	20	17	15	24	12	218	100.0

※定員は1回当たり6人。

※今年度は面談・電話・オンライン相談で実施。

#### ④行政書士相談

行政書士相談は、原則毎月第3木曜日に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。

内容別相談件数

(12回開設)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R5年 1月	2月	3月	合計 (件)	割合 (%)
遺言・相続	3	1	2	0	1	1	1	1	0	3	0	3	16	84.2
各種契約	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5.3
国際業務関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
建設業・産廃業 関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
法人設立・運営 関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
その他	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	10.5
合計	3	2	2	0	1	2	1	2	0	3	0	3	19	100.0

※定員は1回当たり6人。

※今年度は面談・電話・オンライン相談で実施。

#### ⑤土地家屋調査士相談

土地家屋調査士は、原則毎月第2木曜日に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、土地の境界や不動産調査・測量、表示登記などです。

内容別相談件数

(12回開設)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R5年 1月	2月	3月	合計 (件)	割合 (%)
土地境界	5	2	0	0	1	2	2	1	1	1	2	2	19	67.9
不動産の表示登記	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	7.1
土地・家屋の調査	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3.6
その他	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	6	21.4
合計	6	4	1	1	2	2	3	2	1	1	2	3	28	100.0

※定員は1回当たり6人。

※今年度は面談・電話・オンライン相談で実施。

## ⑥宅地建物取引士相談

宅地建物取引士相談は、原則毎月第1火曜日に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。

内容別相談件数

(12回開設)

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R5年 1月	2月	3月	合計 (件)	割合 (%)
不動産の売買契約	0	4	2	2	1	0	0	1	1	0	1	0	12	52.2
不動産の賃貸契約	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	13.0
そ の 他	0	1	3	1	0	1	0	1	0	1	0	0	8	34.8
合 計	1	6	5	4	1	1	0	2	1	1	1	0	23	100.0

※定員は1回当たり6人。

※今年度は面談・電話・オンライン相談で実施。

## ⑦公証人相談

公証人相談は、4月、8月、12月の第3火曜日に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作成に関する相談。

内容別相談件数

(3回開設)

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R5年 1月	2月	3月	合計 (件)	割合 (%)
遺 言	1	/	/	/	0	/	/	/	3	/	/	/	4	100.0
離婚に伴う養育費	0	/	/	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	0.0
その他	0	/	/	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	0.0
合 計	1	/	/	/	0	/	/	/	3	/	/	/	4	100.0

※定員は1回当たり6人。

※今年度は面談・電話相談で実施。

### (3) その他の相談

これらの相談は、本市がその実施に協力しているものです。  
 弁護士や民事調停委員、行政相談委員が相談に応じます。  
 令和4年度（2022年度）の相談件数は、合計91件です。  
 なお、今年度は面談と電話による相談を実施しました。

相談区分	年度		令和4年度(2022)		令和3年度(2021)		令和2年度(2020)		令和元年度(2019)	
	件数 (件)	利用率 (%)	件数 (件)	利用率 (%)	件数 (件)	利用率 (%)	件数 (件)	利用率 (%)	件数 (件)	利用率 (%)
⑧交通事故相談 (主催：(公財)日弁連交通事故相談センター大阪支部)	78	37.0	102	46.4	102	53.7	134	59.6		
⑨民事調停手続き相談 (主催：大阪民事調停協会豊中調停協和会)	5		4		2		8			
⑩行政相談 (豊中市担当行政相談委員)	8		6		8		36			
合 計	91		112		112		178			

※民事調停手続き相談、行政相談は定員がないため利用率は発生しません。

## ⑧交通事故相談（公益財団法人日弁連交通事故相談センター大阪支部主催）

交通事故相談は、原則毎週火曜日に日弁連（主催）の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。

### 令和4年度（2022年度）交通事故相談の概要

開設状況	開設回数	弁護士数	相談件数
毎週火曜日	42回	1人	78件

※定員は1回当たり5人。  
※今年度は面談・電話相談で実施。

## ⑨民事調停手続き相談（大阪民事調停協会豊中調停協和会主催）

民事調停手続き相談は、原則毎月第4火曜日に大阪民事調停協会豊中調停協和会の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。

### 令和4年度（2022年度）民事調停手続き相談の概要

開設状況	開設回数	調停委員数	相談件数
毎月第4木曜日 祝日の場合は中止	11回	1人	5件

※今年度は面談・電話相談で実施。

## ⑩行政相談（豊中市担当行政相談委員）

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、行政相談委員が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、年金関係など日常生活での困りごとが多く寄せられます。

行政相談委員は、総務大臣から委嘱された民間有識者です。本市では5人の委員が月3回、市役所広報戦略課で定例の相談業務を行っています。

また、「市政への要望に係る相談業務の委嘱に関する要綱」（次頁参照）に基づき、市政に関する相談業務も行っています。

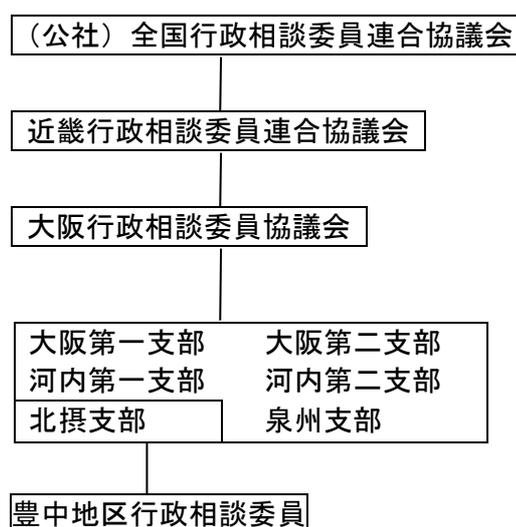
### 年度別相談件数

年 度	令和4年度 (2022)	令和3年度 (2021)	令和2年度 (2020)	令和元年度 (2019)	平成30年度 (2018)
相談件数	8件	6件	8件	36件	23件

※令和4年度より面談相談・電話相談・オンライン相談（行政評価局で試行）で実施。環境が整う本庁で相談を集約するため、新千里出張所、庄内出張所は中止。

（公社）全国行政相談委員連合協議会は、5千余人より構成され、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、豊中市では5人の行政相談委員が担当しています。

### <行政相談委員の組織機構>



## 市政への要望に係る相談業務の委嘱に関する要綱

### (趣旨)

第1条 この要綱は、市民が市政に関する意見や要望を述べる機会を確保するため、市政への要望に係る相談業務を行政相談委員の職にある者に委嘱するに当たって、必要な事項を定めることを目的とする。

### (委嘱)

第2条 市長は、行政相談委員法（昭和41年法律第99号）に規定する行政相談委員のうち、豊中市域を担当する者（以下「豊中市担当委員」という。）に市政への要望に係る相談業務（以下「市政相談業務」という。）を委嘱することができる。

2 前項に規定する委嘱は、当該豊中市担当委員の行政相談委員法第2条第1項の規定による委嘱期間に限って行うものとする。

### (業務)

第3条 前条第1項の市政相談業務は、次のとおりとする。

(1) 市民からの市政への要望に関するさまざまな相談に応じて、申出人に必要な助言を行うとともに、広報戦略課にその対応を依頼する。

(2) 前号に規定する依頼に関して、必要に応じて、広報戦略課に対応状況を照会するとともに、対応結果を申出人に報告する。

### (規律)

第4条 市政相談業務に関して知り得た秘密は、これを漏らしてはならない。委嘱期間終了後も同様とする。

2 市政相談業務は、誠実かつ公平にこれを遂行しなければならない。

### (解嘱)

第5条 市長は、豊中市担当委員が行政相談委員法第6条の規定により行政相談委員を解嘱されたときは、第2条第1項に規定する委嘱を解くものとする。

### (報酬)

第6条 市政相談業務に係る報酬は、無報酬とする。

### 附 則

この要綱は平成17年4月1日から施行する。

### 附 則

この要綱は平成18年9月1日から施行する。

### 附 則

この要綱は平成31年4月1日から施行する。