

令和4年度版(令和3年度のまとめ)

市民の声

——市民生活相談課に寄せられた声——



はにたん

高槻市
マスコットキャラクター

高槻市市民生活相談課

目

次

はじめに	1
1 市民生活相談課の業務概要	2
2 声の種類	3
(1) 月別・年度別件数	3
(2) 要望の主なもの	4
(3) 相談・問い合わせの主なもの	4
(4) 相手先別項目件数	5
3 声の処理結果	6
4 声の相手先・部局別等件数	7
(1) 市関係に対する声	7
(2) 市の外郭団体等に対する声	10
(3) 国・府及び関係官公庁等に対する声	10
(4) その他（市民の生活に関する声）	11
5 各種専門相談	12
(1)本市で取り扱う各種専門相談	12
(2)市民生活相談課が担当する専門相談	13
(3)総合相談	13
6 職員出前講座	14
7 市長と語るタウンミーティング	15
8 市民意識調査	15
9 コールセンター	16
10 労働者等からの公益通報制度の運用	18
11 参考資料1（各種専門相談一覧表）	19
12 参考資料2（市民の声総括表）	21

は じ め に

市民生活相談課は、主として広聴業務と相談業務を担当しており、広聴業務としては、市政に対する市民からの要望・意見などの窓口として、その適切な処理に努めているほか、職員出前講座、市長と語るタウンミーティング、コールセンターの運営、市民意識調査などに取り組んでいます。

また、相談業務としては市民の日常生活上の問題について窓口等で相談に応じる「一般相談」と、法律相談や登記・税務・測量・建築相談など特定の分野についての相談に専門家が応じる「専門相談」を実施しています。

この「市民の声」は、令和3年度中に市民生活相談課に寄せられた市民や自治会等からの要望や相談内容などをまとめたものです。

令和4年9月

高槻市市民生活環境部
市民生活相談課

1 市民生活相談課の業務概要

(1) 広聴業務

ア 要望・意見等の受付・処理

個人、自治会、諸団体等から寄せられる要望・意見等を受け付け、対応する部局を調整し、内容を伝えます。回答を要するものは、市としての考え方を各部・各課から取りまとめた上で回答します。

イ 職員出前講座

市民の方々に市政への理解や関心を深め、また、生涯学習の機会を因るため、市民グループ等が主催する学習会等に市職員を講師として派遣しています。

ウ 市長と語るタウンミーティング

今後のまちづくりの推進に役立てるため、市長が直接、市と協働しながらまちづくりを進めている公共的団体やNPO、公益的な社会貢献活動を主とする市民団体等の各種団体及び地域で活動するコミュニティ組織等とまちづくりについて意見交換を行っています。

エ コールセンター

市役所代表電話、FAX及びメールなどで、市民等から行政に寄せられる様々な問い合わせや質問等を一元的に受け付け、その場で回答するコールセンターの運営を行っています。

オ 市民意識調査

市民の市政等に対する意識を的確に把握し、施策決定や行政運営を行う基礎資料とするために実施しています。

(2) 相談業務

ア 一般相談

日常生活上の問題の相談、問い合わせ等に相談担当職員が応じています。

イ 各種専門相談

法律、登記・測量・建築、税務相談等について、弁護士や司法書士等、各専門相談員が相談に応じています。

ウ 行政相談

各府省・独立行政法人・特殊法人等の業務に関する要望や相談などについて、総務大臣から委嘱を受けた行政相談委員が相談に応じています。

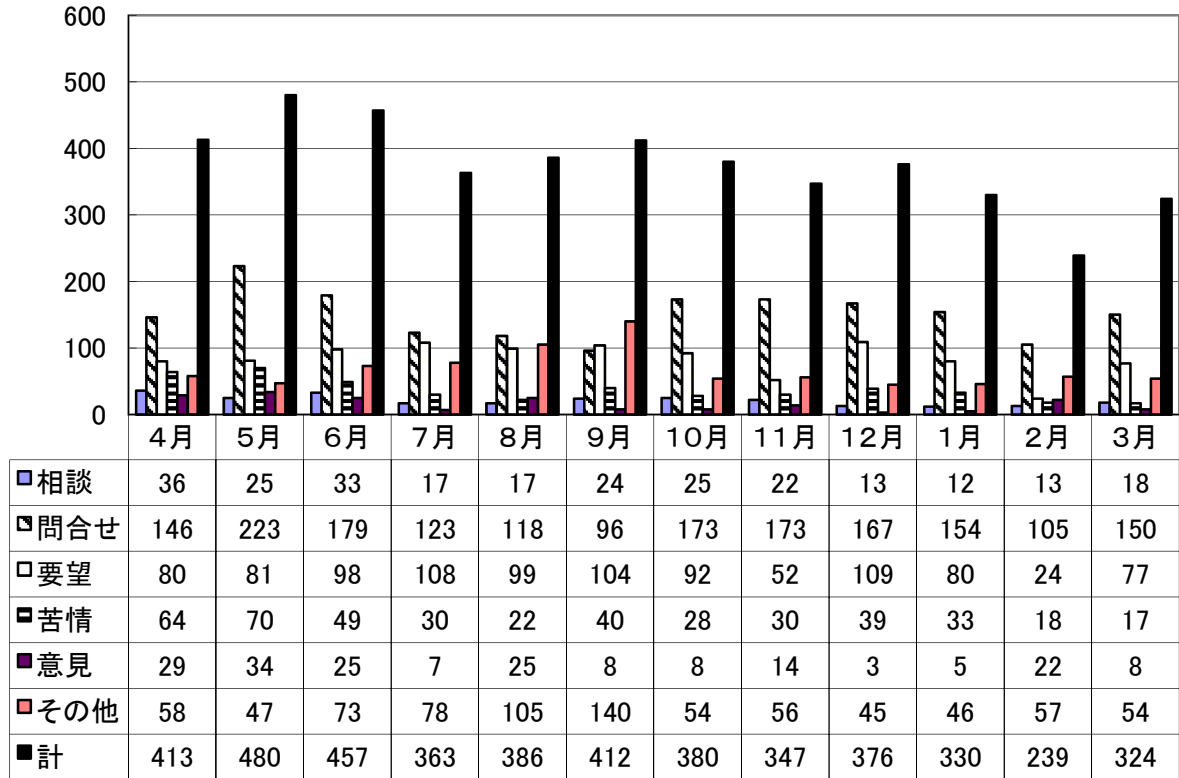
(注) なお、要望・意見等について、市民生活相談課以外の各部・各課に直接寄せられた声は含まれておりません。

2 声の種類

(1)月別・年度別件数

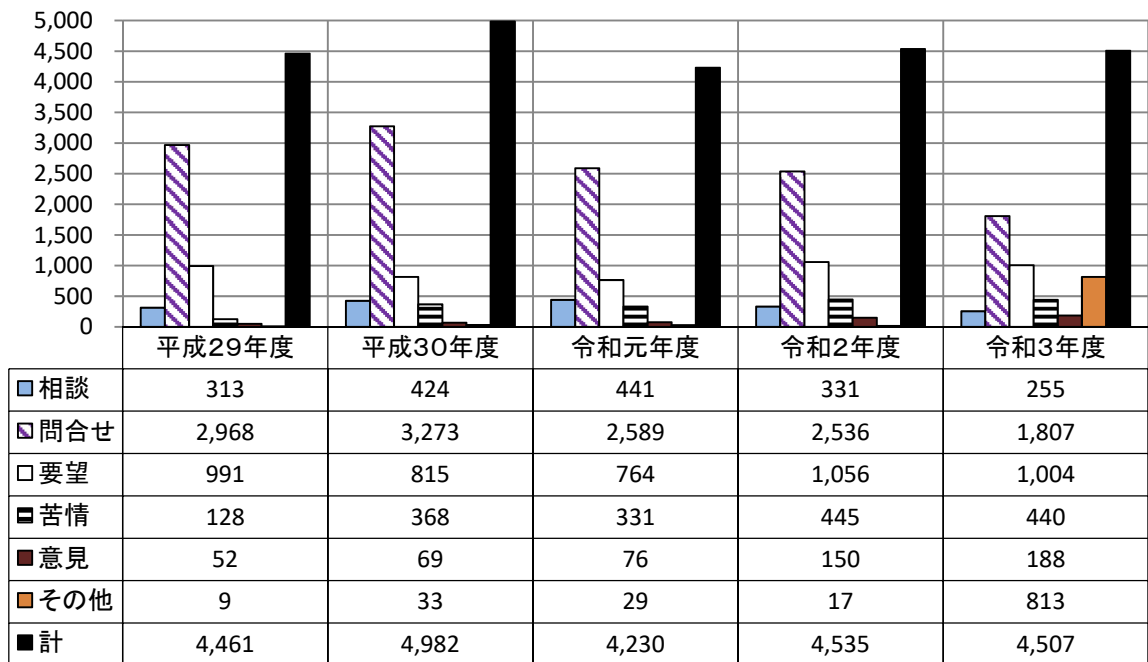
ア 月別件数

令和3年度に市民生活相談課に寄せられた市民の声の総数は4,507件で、新型コロナウイルス感染症対策、特にワクチン接種に関する要望等が多く寄せられました。月別件数は次のグラフのとおりです。



イ 年度別件数(5年間の推移)

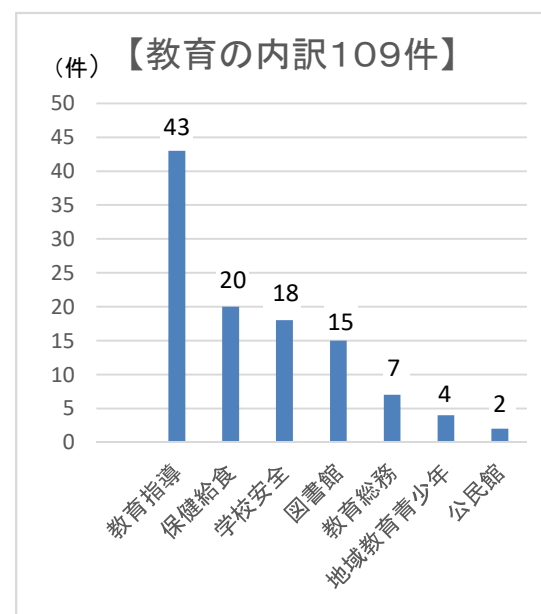
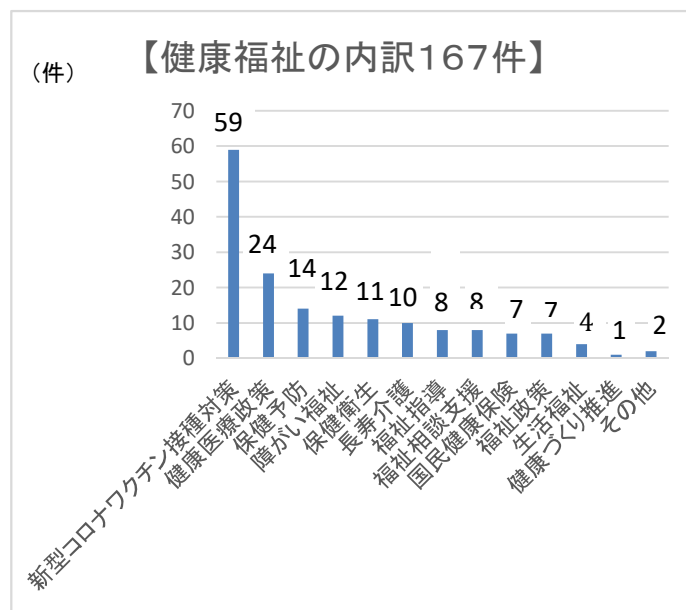
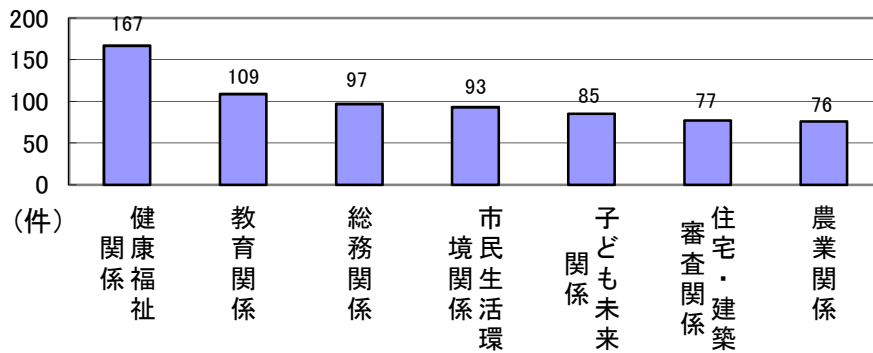
過去5年間に市民生活相談課に寄せられた市民の声をまとめると、次のグラフのようになります。



※合計・内訳などは21ページの総括表を参照

(2) 要望の主なもの

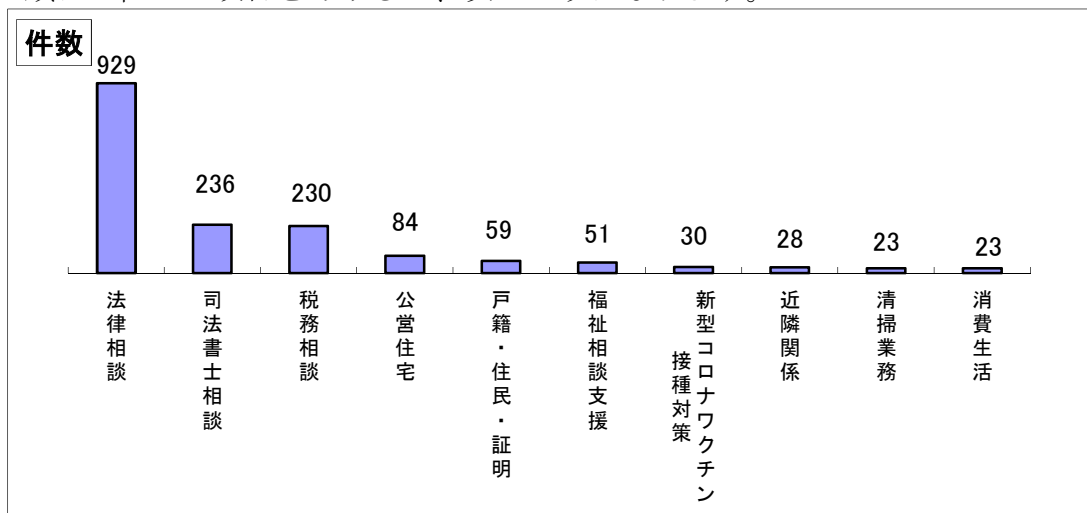
要望は、全体で1,004件(声の種類総件数の22.3%)ありました。主な項目をあげると、次のようになります。



(3) 相談・問合せの主なもの

相談・問合せは、合計で2,062件(声の種類総件数の45.8%)ありました。そのうち、法律相談に関する相談、問合せが45%を占めています。

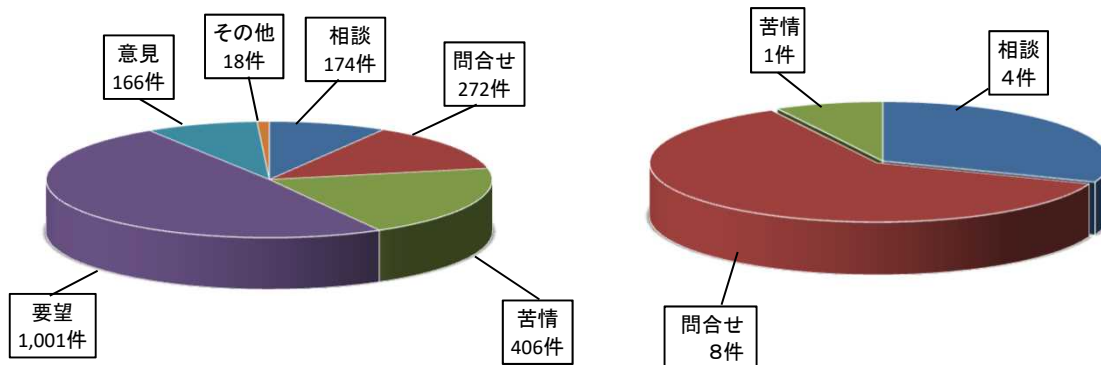
多い順に上位10項目をあげると、次のようになります。



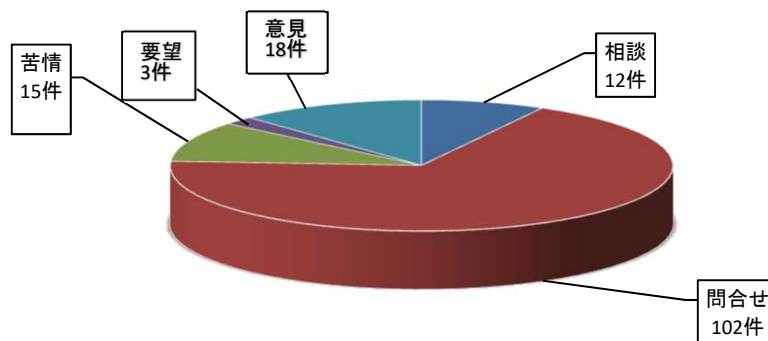
(4)相手先別項目件数

高槻市 2,037件

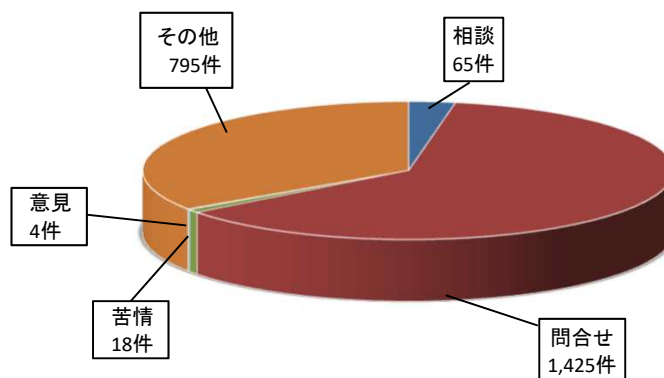
市の外郭団体等 13件



国・府及び関係官公庁等 150件



その他(市民の生活に関する声) 2,307件



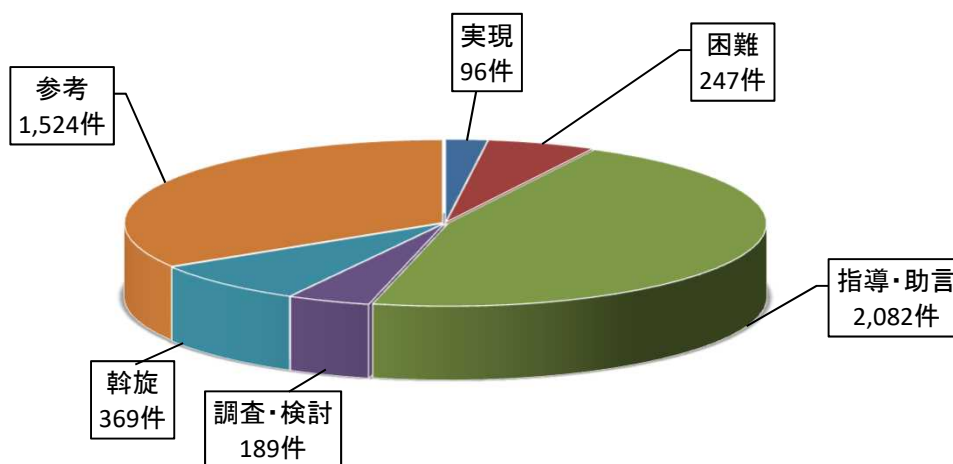
※ 合計、内訳などは、21ページの総括表を参照

3 声の処理結果

(1) 全体の処理結果

市民から寄せられた総件数4,507件の処理結果については、56.5%にあたる2,547件について、実現、指導・助言、斡旋を行いました。また、「調査・検討」を要するものが189件(4.2%)、施策の「参考」としたものが1,524件(33.8%)となりました。

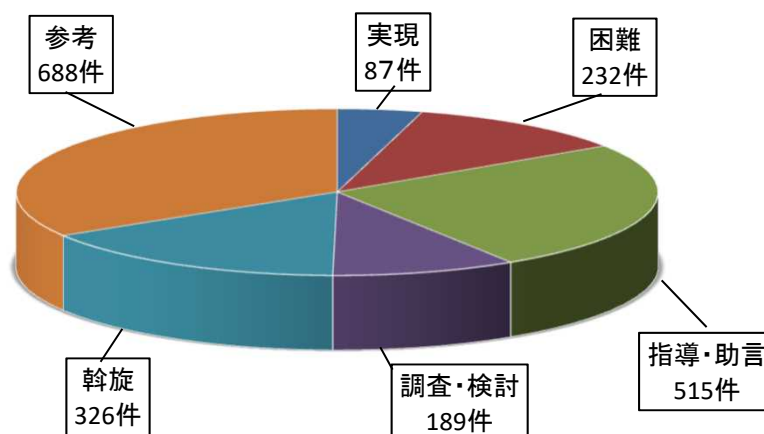
これに対して、市が関わるできない等の理由により「困難」とされたものは、247件(5.5%)でした。



(2) 高槻市への処理結果

高槻市に対する市民の声については、2,037件あり、そのうち45.6%にあたる928件について、実現、指導・助言、斡旋を行いました。また、「参考」として寄せられたものは688件(33.8%)となっています。

これに対して、市が関わるできない等の理由により「困難」とされたものは、232件(11.4%)でした。



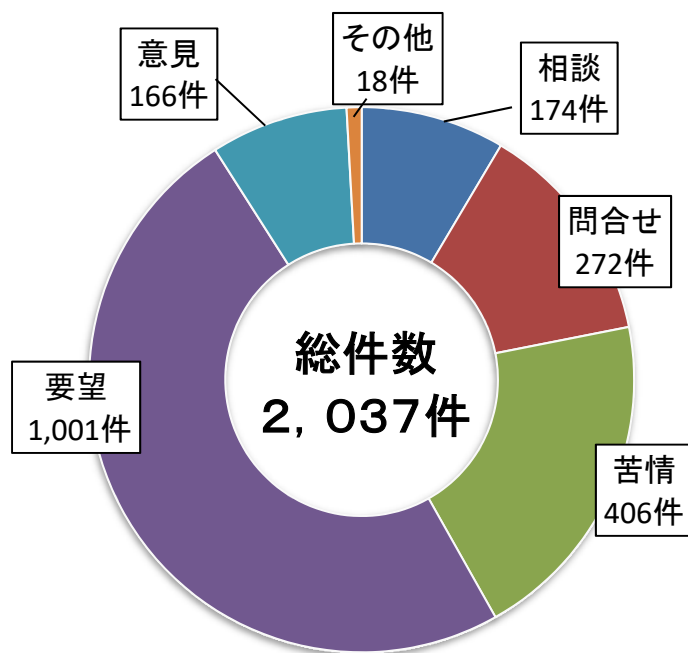
※ 合計、内訳などは、21ページの総括表を参照

4 声の相手先・部局別等件数

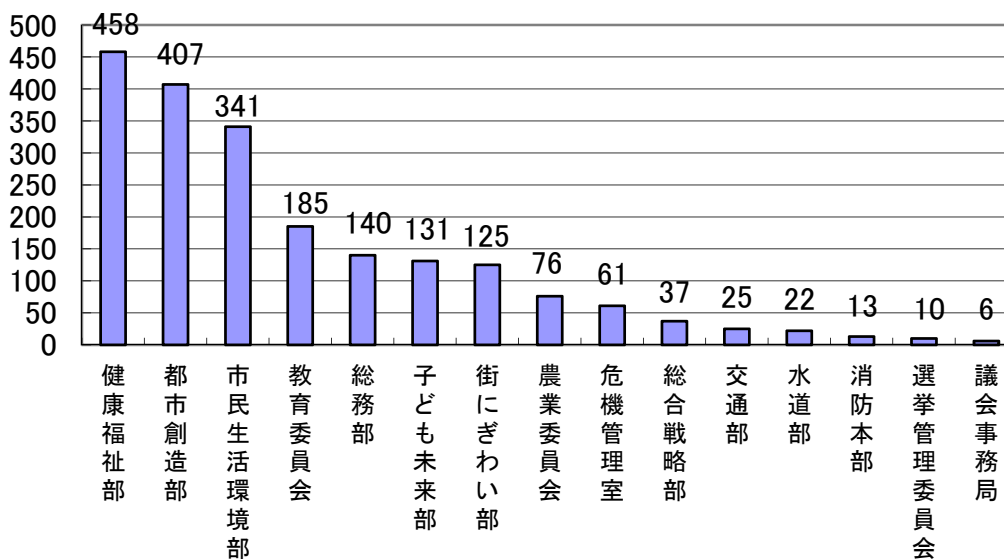
(1) 市関係に対する声

高槻市に対する声は、2,037件となっています。
声の種類の内訳については、円グラフのとおりです。
また、部局別に分類すると、棒グラフのようになります。

【声の種類の内訳件数】



【部局別受付件数】



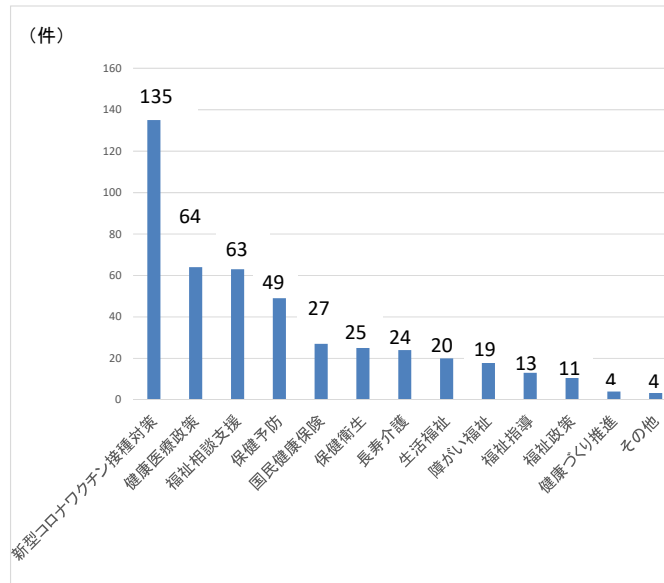
※合計・内訳などは21ページの総括表を参照

部局別の主な内容

A 健康福祉部 458件

新型コロナウイルスの影響で健康福祉部に対する声が1番多くなっています。この内、新型コロナワクチン接種対策関係が全体の29.5%を占めています。

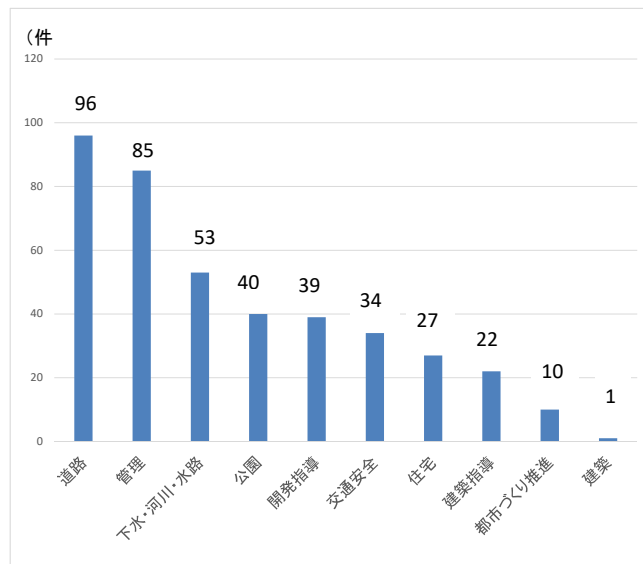
次に、健康医療政策に関するもの、福祉相談支援に関するもの、保健予防に関するものが続いています。



B 都市創造部 407件

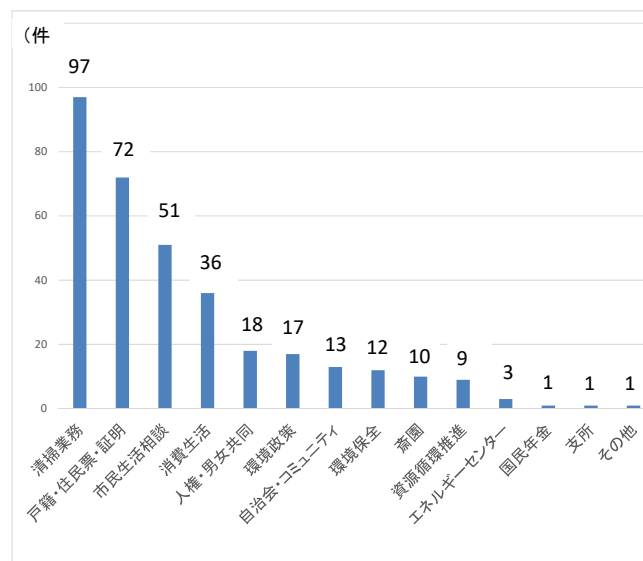
都市創造部に対する声では、道路に関する要望が最も多く全体の23.6%を占めています。次に管理に関するもの合わせると全体の44.5%になっています。

そのあとは、下水・河川・水路、公園、開発指導、交通安全に関するものと続いています。



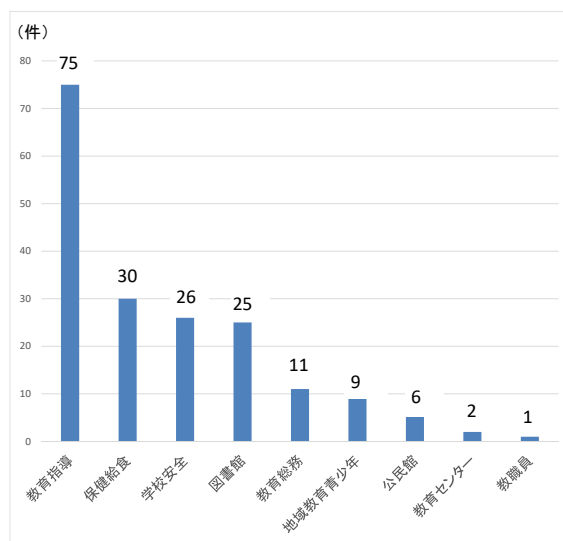
C 市民生活環境部 341件

市民生活環境部に対する声では最も多かったのは、喫煙所やごみ収集等清掃業務に関するもので全体の28.4%を占めています。次に戸籍・住民票・証明に関するもの、市民生活相談に関するもの、消費生活に関するものが続いています。



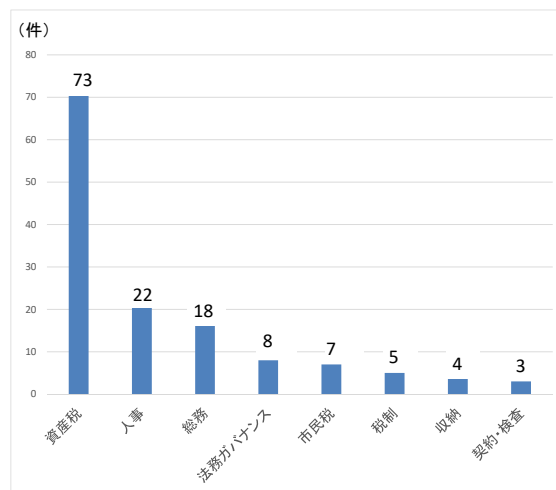
D 教育委員会 185件

教育委員会に対する声では、学校における感染対策への意見など教育指導に関する要望等が最も多く、全体の40.5%を占めています。
次に、保健給食に関するもの、学校安全に関するもの、図書館に関するものなどが続いています。



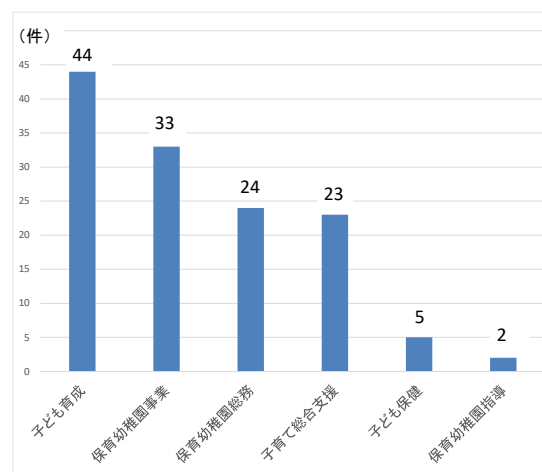
E 総務部 140件

総務部に対する声で最も多かったものは、資産税に関するもので、以下人事に関するもの、総務に関するものなどが続いています。



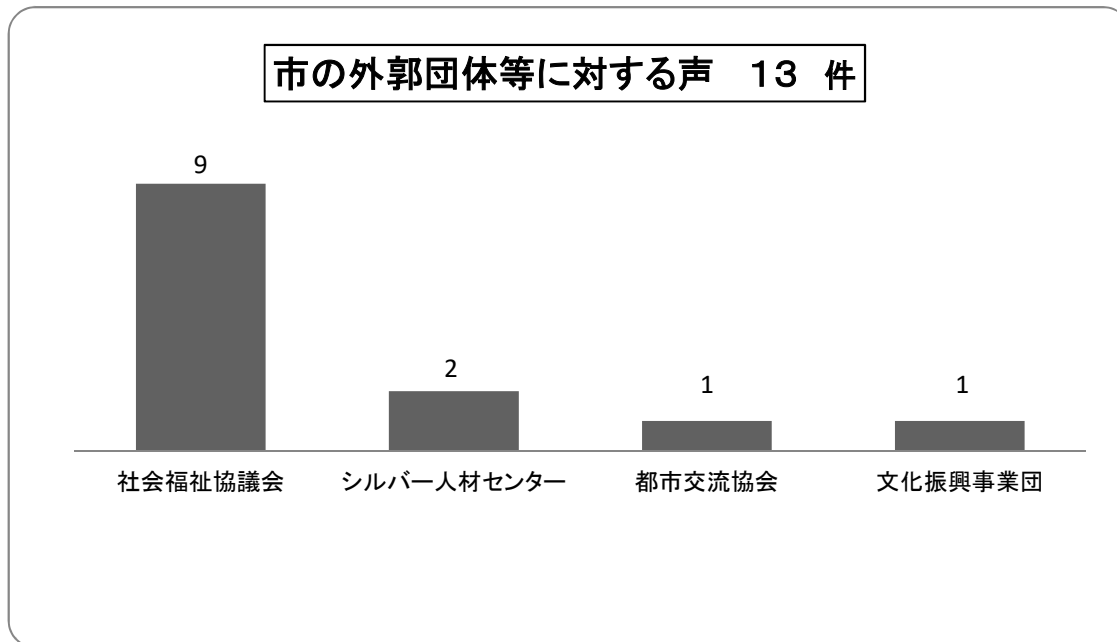
F 子ども未来部 131件

子ども未来部に対する声では子育て世帯への臨時特別給付金に関する要望等子ども育成に関するものが一番多く、次に保育所や幼稚園等に関する要望が多くなっており、そのあとは、子育て総合支援に関するものなどが続いています。



(2)市の外郭団体等に対する声

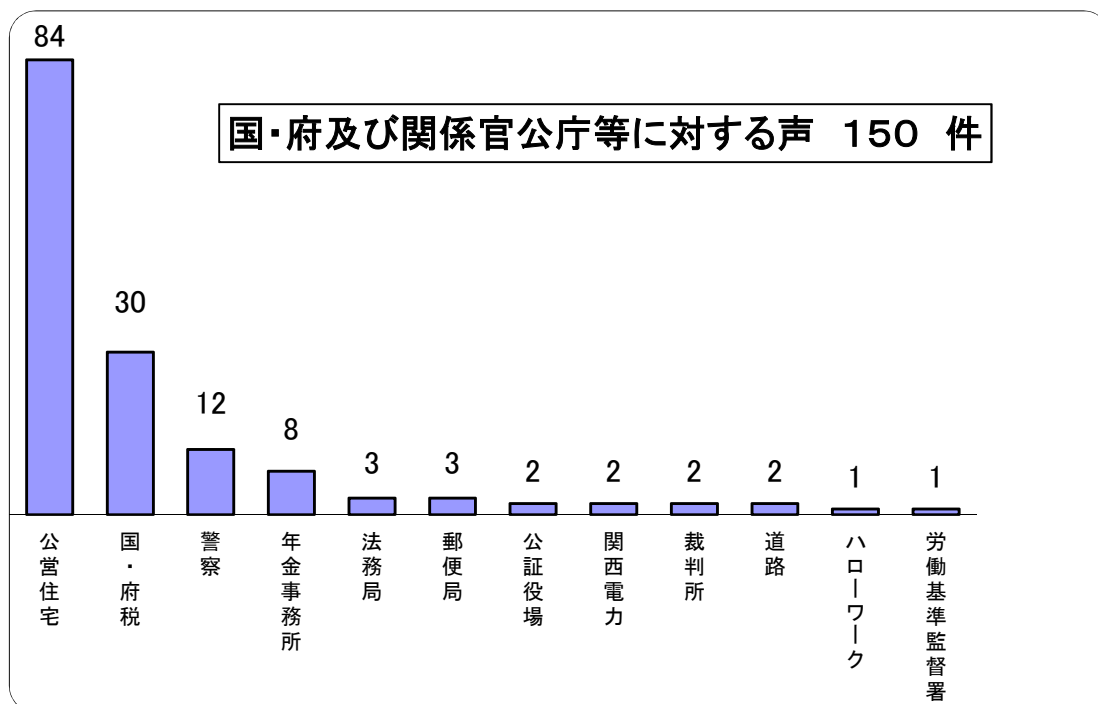
市の外郭団体等に対する声は合計13件で、社会福祉協議会に関するものについては、令和2年度と比較して3割程度と大幅に減少しています。



(3)国・府及び関係官公庁等に対する声

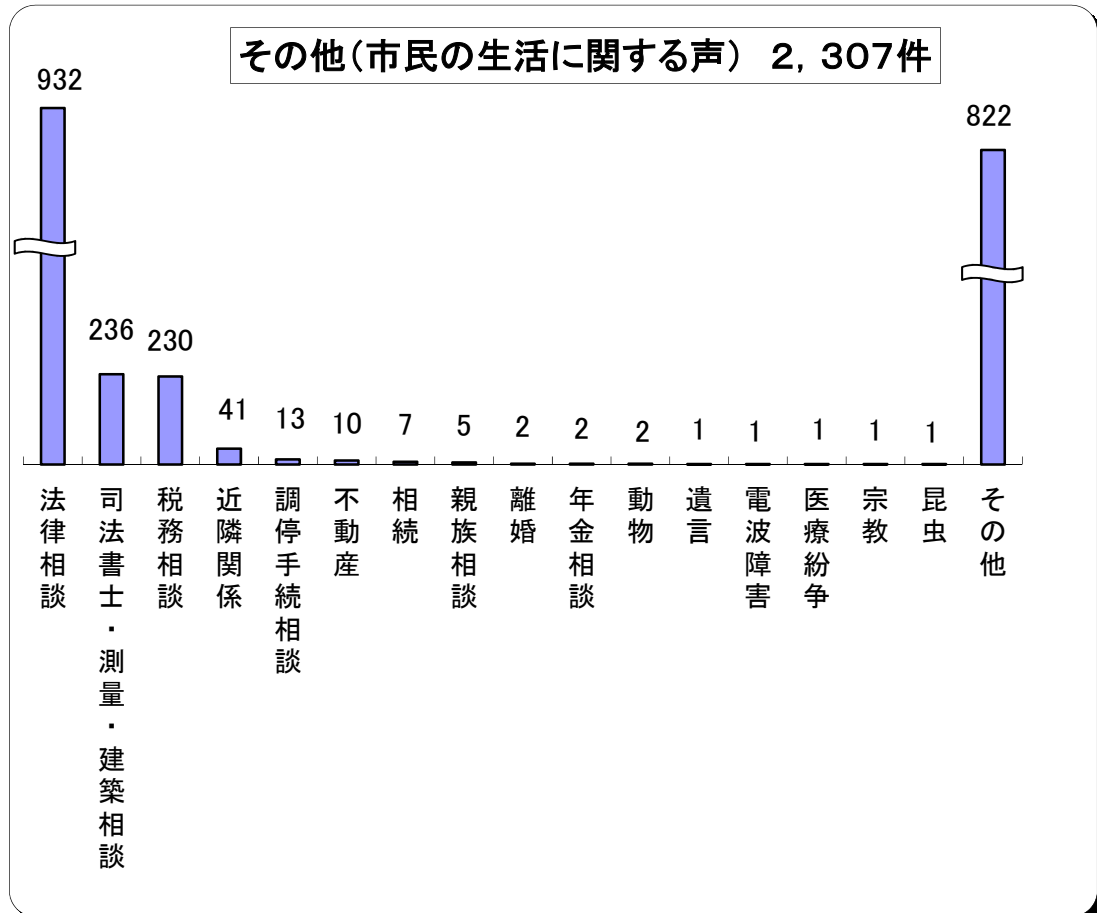
国・府及び関係官公庁等に対する声は、合計で150件で、そのうち最も多いのは、府営住宅等の入居に関する問い合わせの「公営住宅」が全体の56%と大きな数値となっています。

次に、国・府税に関するもの、警察に関するもの、年金事務所に関するものと続いています。



(4) その他(市民の生活に関する声)

市民の生活に関する声は、合計で2,307件となっています。そのうち最も多いのは「法律相談」に関するもので、932件(40.4%)となっており、次に、「司法書士・測量・建築相談」に関するものが10.2%、「税務相談」に関するものが10.0%、「近隣関係」に関するものが1.8%と続いています。



5 各種専門相談

(1) 本市で取り扱う各種専門相談

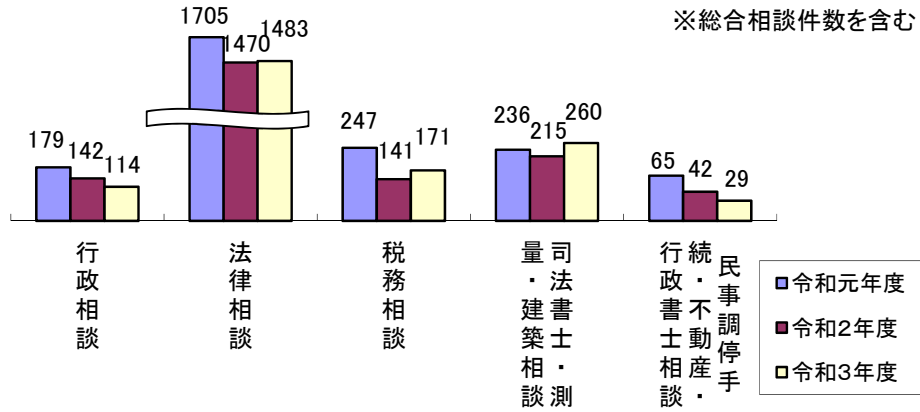
相談名称	担当課	内 容	件数	
行政相談	市民生活相談課	国や公庫・公団・事業団などの仕事に関する要望・意見や相談	114	
行政書士による法務相談		官公庁へ提出する書類・契約書・許可申請書・遺言書などの作成に関する相談	4	
法律相談		契約、保証、貸借、相続、損害賠償、訴訟など法律上の問題に関する事	1,483	
税務相談		相続や贈与、不動産の売買に伴う税の申告など国税に関する事	171	
登記・測量・建築相談		不動産の譲渡や相続などの登記・成年後見などに関する事。 分筆・新(増)築などの登記や測量に関する事。 住宅の新築、増改築などの建築に関する事。	260	
民事調停手続相談		近隣関係・金銭貸借などの問題を訴訟前に話し合いで解決するための手続相談(離婚などの家事調停案件除く)	17	
不動産に関する相談		不動産全般に関する事	8	
住宅関連の法律相談	住宅課	土地建物明渡、境界紛争、地代・家賃紛争など住宅に関する法律問題	21	
労働相談	産業振興課	経営者・勤労者・失業者からのあらゆる労働問題に関する事	134	
障がい者雇用相談		職場での悩み、将来の就職など障がい者雇用に関する事	11	
就労支援相談	福祉相談支援課 くらしごとセンター	様々な要因で就労できない若年者・ひとり親家庭の親・中高年齢者などを対象とした就労支援相談	101	
青少年相談	青地 少域 年教 課育	電話相談 (うち、相談機関紹介)	青少年の悩みごとに対して、専門相談機関の紹介等を実施。また、小学生から大人まで、教育や子育てに関する不安や悩み、学校や進路、友人や人間関係、家のことなど、電話及び面接相談を実施	74 (5)
		面接相談		66
被爆者相談	福祉政策課	原子爆弾被爆者の健康上の問題や関係法規に対する諸手続きに関する事	1	
女性相談	人権・男女共同参画課	女性の悩みごとに関する一般相談	290	
配偶者からの暴力の相談		女性弁護士による法律相談	69	
医療相談	健康医療政策課	市民の皆さんが安心して医療を受けることができるように、医療に関する問い合わせや相談をお受けしています	221	
こころの健康相談	保健予防課	うつ病、統合失調症、依存症などのこころの不調に関する相談。必要時には市嘱託の精神科医師(予約制)が応じます。電話、来庁、訪問オンラインでの相談を実施	4,046	
面接教育相談	教育センター	不登校をはじめとする子どもたちの不安や悩み・保護者の心配や気がかりに関する事	2,725	
電話教育相談		子どもと保護者の教育上の不安や悩みに関する事	224	
人権相談	人権・男女共同参画課	人権に関する各種相談	120	
人権特設相談		市内の人権擁護委員による人権相談	5	
消費生活相談	消費生活センター	商品やサービスについての苦情相談	2,877	
消費生活法律相談		弁護士による消費生活に関する法律相談	62	
障がい者法律相談	障がい者福祉センター	障がい者の手帳を持つ人を対象にした法律相談	121	
障がい者生活相談		手話通訳や中途失聴者、難聴者へのコミュニケーション支援、精神障がい者へのグループ活動支援を実施した。	679	
子育て相談	子育て総合支援センター 市立各保育所 各地域子育て支援センター	しつけ・遊び・食事・健康など子育てに関する事	5,917	
妊娠・出産・育児の総合相談	子ども保健課	妊娠・出産・子育てに関する相談(面接及び電話による相談)	15,356	
児童家庭相談	子育て総合支援センター	0歳から18歳未満までの子どもに関する児童家庭相談	6,798	
ひとり親自立支援相談	子ども育成課	ひとり親(家庭)や寡婦の生活上の問題や自立のための相談	989	
心配ごと相談	社会福祉協議会	家庭や身の回りの心配事に関する事	26	
身近な福祉・暮らしの相談		福祉全般にわたる相談に関する事	57	
身近な福祉相談		子育てから介護に至るまでの福祉に関する事	9	
ボランティア相談		ボランティアに関する事	70	
年金相談	市民課	吹田年金事務所による年金の受給手続き・受給額などに関する相談	83	

*実施日時・場所は、各種専門相談一覧(19～20ページ)参照

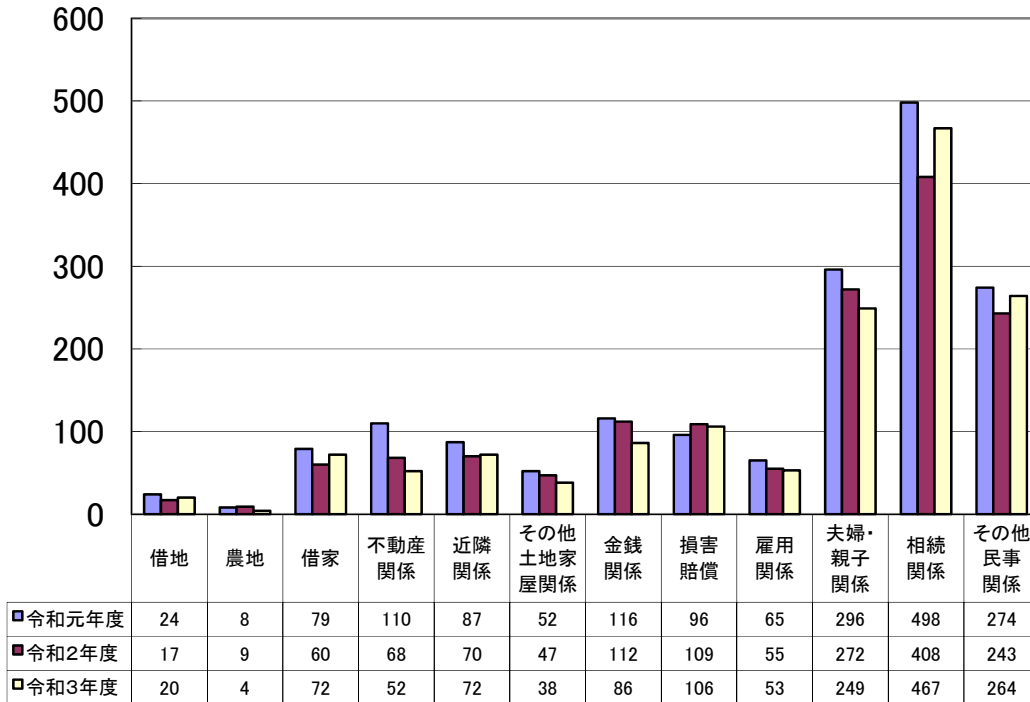
(2) 市民生活相談課が担当する専門相談

市民生活相談課の専門相談では、市民の民事上の争いや悩みごとなど、日常生活上における諸問題について、弁護士や司法書士などの専門家が相談に応じ、その解決のための助言を行っています。

【専門相談件数】



【専門相談のうち法律相談の内訳】



(3) 総合相談(令和3年10月5日 行政相談週間行事として実施)

近畿管区行政評価局、島本町、行政相談委員と共催で、下記の相談を実施しました。

行政相談、市政・町政相談、法律相談、登記・測量・建築相談、宅地建物相談、税務相談、社会保険相談、人権相談、心配ごと相談、公正証書相談、消費生活相談、家事・民事調停手続相談

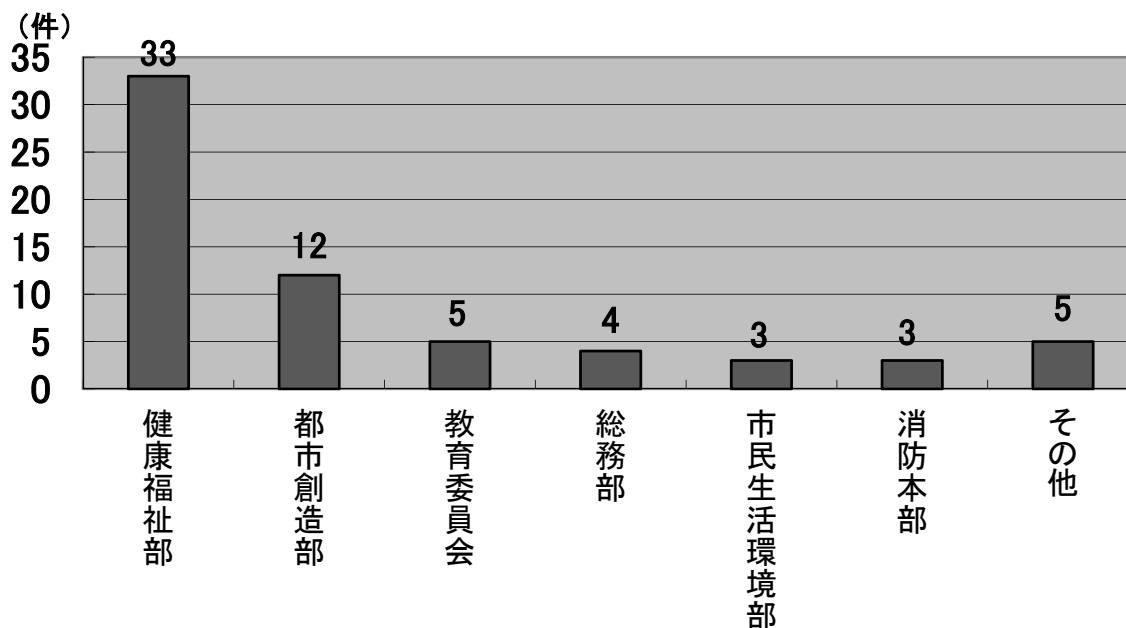
相談件数 68件 (男性37件 女性31件)

※内島本町3件

6 職員出前講座

市民の皆さんに、市政に関する理解や関心を深めていただくことを目的に、市役所の職員が地域に出かけていき、市の事業についてわかりやすくお話をする「職員出前講座」を平成17年度から実施しています。

【部局別開催件数】



令和3年度の開催件数は65件で、緊急事態宣言が発出された影響で実施できる期間が限られたため、そうした影響がなかった令和元年度と比べ大幅に減少しています。

部局別開催件数は、健康福祉部が最も多く、都市創造部、教育委員会、総務部が次に多くなっています。

課別に見て講座開催件数が多いのは、長寿介護課（29件）、下水河川企画課が（12件）、中央図書館（5件）となっています。

また、講座テーマ別に見ると、多いのは介護予防（26件）、水害対策について（12件）、絵本の読み聞かせ（5件）となっています。

7 市長と語るタウンミーティング

まちづくりについての幅広い意見を今後の市政運営に反映させ、市民と行政とが協働してまちづくりを進めていくことを目的に、市長が直接各種団体等と意見交換を行う「市長と語るタウンミーティング」を実施しました。

団体名	主な懇談内容	実施日	参加人数
高槻市コミュニティ市民会議	安心して暮らせる自治の共生のまちづくりの推進に向けて～第4次高槻市地域福祉計画・地域福祉活動計画～	令和3年11月24日(水)	26名

8 市民意識調査

市政に対する市民の意識を的確に把握し、施策決定や適切な行政運営を図るに当たっての基礎資料とすることを目的として、2回実施しました。なお、1回目の調査は、関西大学と共同で実施しました。

	1回目	2回目
調査対象	市内在住の18歳以上の男女2,000人	市内在住の18歳以上の男女2,000人
調査方法	無作為抽出、郵送調査	無作為抽出、郵送調査、web調査
調査期間	令和3年8月26日～9月10日	令和3年11月25日～12月13日
有効回収率	60.6%	45.2%
テーマ	「市営バス」「環境」「災害(水害・土砂災害)時の避難行動」「成年後見人制度」「自殺対策」「市政全般」「高槻市みらいのための経営革新」(市の調査項目)	「市からの広報」「高槻市のイメージ」「マイナンバーカード」「スマートフォンの利用」「スポーツ」「自転車安全利用」「水道」「水害や土砂災害への備え」「自治会」「市の財政状況等」
設問数	64問(関西大学の設問を含む)	58問

9 コールセンター

市民の利便性の向上、本市の業務効率の向上及び職員の業務負担の軽減を図ることを目的として、平成23年2月1日より運営しています。

(1) 業務内容

市役所代表電話・メール・FAXの受付業務
コールセンター内での可能な限りの問い合わせ対応及び各所管課への転送業務

(2) 開設時間

年中無休
平日 午前8時から午後7時まで
土・日・祝・年末年始(閉庁日) 午前9時から午後5時まで

(3) 最大席数

オペレーター席 10席 スーパーバイザー席 3席

(4) 実績

令和3年4月1日～令和4年3月31日

①	着信呼数 (外線着信数)	133,487件	すべての外線着信件数
②	電話応答数	123,325件	①のうち、オペレーターが応答した件数
③	放棄呼数	10,162件	①のうち、オペレーターが応答前に放棄された件数
④	応答率	92.4%	総着信呼数のうち、応答した件数の割合(②/①)
⑤	一次回答率	98.1%	電話取次ぎを除き、コールセンターで回答できた件数の割合
⑥	平均応答時間	3.20秒	利用者からのコールが交換機に到着してからオペレーターが電話を取るまでの時間
⑦	平均通話時間	1分24秒	電話応対開始から通話終了までの平均時間
⑧	平均処理時間	2分36秒	電話応対開始から後処理終了までの平均時間
⑨	平均放棄呼時間	20.17秒	業務時間内に放棄された電話の、放棄へ至るまでの平均時間
⑩	総入呼数、1時間あたりの応答件数	9.5件	全ての業務時間内における、オペレーターの1時間当たりの平均応答件数
⑪	公開用HP アクセス件数	トップページ 110,475回 FAQ 675,575回	公開用ホームページのアクセス件数
⑫	メール・FAX 受付件数	メール449件 FAX417件	コールセンターで受け付けたメール・FAXの件数

<月別電話、メール、ファックス受信件数>

	4月	5月	6月	7月	
着信数	11,291	15,739	12,101	10,274	
応答数	10,373	11,429	11,660	9,898	
応答率	91.9%	72.6%	96.4%	96.3%	
応答数前月比	96.4%	110.2%	102.0%	84.9%	
応答数前年同月比	90.8%	86.6%	88.7%	94.0%	
一次回答率	97.0%	99.4%	99.3%	99.6%	
FAX受付件数	30	55	37	33	
メール受付件数	30	95	43	49	
FAQ数(月末時点)	2,359	2,426	2,441	2,434	
HPアクセス数	トップページ	8,144	9,636	7,222	8,733
	FAQ	49,103	52,106	43,982	45,215

	8月	9月	10月	11月	
着信数	10,475	9,004	10,167	9,472	
応答数	10,067	8,760	9,683	9,049	
応答率	96.1%	97.3%	95.2%	95.5%	
応答数前月比	101.7%	87.0%	110.5%	93.5%	
応答数前年同月比	102.7%	90.3%	96.4%	103.0%	
一次回答率	99.6%	99.5%	99.4%	99.6%	
FAX受付件数	29	22	53	30	
メール受付件数	28	21	28	13	
FAQ数(月末時点)	2,433	2,433	2,461	2,471	
HPアクセス数	トップページ	10,146	8,055	9,550	7,088
	FAQ	47,170	47,338	66,425	54,083

	12月	1月	2月	3月	
着信数	9,087	12,120	12,050	11,707	
応答数	8,642	11,364	11,312	11,088	
応答率	95.1%	93.8%	93.9%	94.7%	
応答数前月比	95.5%	131.5%	99.5%	98.0%	
応答数前年同月比	102.5%	125.1%	137.6%	103.1%	
一次回答率	99.6%	99.7%	93.7%	91.3%	
FAX受付件数	32	39	31	26	
メール受付件数	25	44	39	34	
FAQ数(月末時点)	2,488	2,555	2,602	2,605	
HPアクセス数	トップページ	7,088	10,585	10,446	14,182
	FAQ	55,172	78,170	59,072	77,921

10 労働者等からの公益通報制度の運用

公益通報者保護法に基づく通報者の保護及び事業者の法令遵守を推進するため平成30年3月に制定した「労働者等からの公益通報に関する規則」に沿って、公益通報制度の相談窓口として同制度の適正な運用に努めました。

(単位：件)

	相談	通報	受理	措置
令和3年度	1	0	0	0

各種専門相談一覧表

令和3年4月1日現在

相談名称	相談内容		曜日	時間	場所及び問合せ先
行政相談	国や公庫・公団・事業団などの仕事に関する要望・意見や相談		木曜日	13:00～15:00	総合センター12階 相談コーナー ＜問合せ先＞ 総合センター1階 27番窓口 市民生活相談課 (TEL674-7130)
行政書士による法務相談	行政書士	官公庁へ提出する書類・契約書・許可申請書・遺言書などの作成に関する相談	偶数月の第1月曜日	13:00～15:30	
法律相談 (当日電話予約)	弁護士	契約・保証・貸借・相続・損害賠償・訴訟など法律上の問題に関すること 1年度(4月から翌年3月まで)につき2回まで(1回30分以内)	火曜日・金曜日、当日午前8時45分から 電話にて予約受付 (TEL674-7130)	12:30～16:30	
民事調停手続相談	調停委員	近隣関係・金銭貸借・交通事故の損害などの問題を訴訟前に話し合いで解決するための手続 き相談(離婚などの家事調停案件除く)	第3水曜日	13:30～15:30	
税務相談 (当日電話予約)	税理士	相続や贈与・不動産の売買に伴う税の申告など国税に関すること(30分以内)	4月～1月 水曜日(第5水曜日を除く) ※2月、3月相談日なし※8月11日・8月18日・ 12月22日・1月5日はお休み 当日午前8時45分から電話にて予約受付	13:00～16:00	
司法書士相談 (前日電話予約)	司法書士	不動産の譲渡や相続などの登記・成年後見などに関すること(25分以内)	水曜日(第5水曜日を除く) 前日(祝日の場合は前開庁日)の午前8時45分から 電話にて予約受付	9:30～12:00	
測量相談	土地家屋調査士	分筆・新(増)築などの登記・測量・境界に関すること	第4水曜日(祝日の場合は第2水曜日)	9:30～12:00 受付は 9:30～11:30	
建築相談	建築士	住宅の新(増)築など建築に関すること(建築前相談可)			
不動産相談	宅地建物取引士	不動産全般に関すること		6月・9月・12月・3月の第2木曜日 (祝日の場合は第3木曜日)	
被爆者相談	原子爆弾被爆者の健康上の問題や関係法規に対する諸手続きに関すること		第2・第4木曜日	13:00～15:00	
労働相談(予約)	勤労者・失業者・事業主等からのあらゆる労働問題に関すること。		第1・第3・第5火曜日・毎週木曜日(予約制)(昼間)	13:00～17:00	昼間:クロスパル高槻5階のワークサポートたかつき内 夜間:クロスパル高槻4階の403会議室 ＜問合せ先＞総合センター9階 産業振興課 (TEL674-7411)
			第2・第4火曜日(予約制)(夜間)	17:00～21:00	
障がい者雇用相談 (予約)	職場での悩み、将来の就職など障がい者雇用に関すること		第2・第4月曜日(予約制) 祝日の場合は火曜日	13:00～16:00	総合センター12階相談コーナー ＜問合せ先＞総合センター9階 産業振興課 (TEL674-7411・FAX675-3133)
就労支援相談	若年者、障がいのある方、ひとり親家庭や中高年齢者などを対象とした就労に関する相談		月曜日～金曜日	8:45～17:15	総合センター8階 ＜問合せ先＞福祉相談支援課くらしごとセンター(TEL674-7198)
自立相談支援	生活や仕事などでお困りの方やその家族に対する相談		月曜日～金曜日	8:45～17:15	総合センター8階 ＜問合せ先＞福祉相談支援課くらしごとセンター(TEL674-7767)
多重債務相談	債務の整理に関する相談				
子育て相談	食事、あそび、しつけなど、子育てに関すること(電話による相談)		月曜日～土曜日	9:00～17:15	子育て総合支援センター(北園町6-30)(TEL686-3030)
			月曜日～金曜日	10:00～17:00	市立保育所
			月曜日～金曜日 *月曜日～土曜日	10:00～15:00	子育て支援センター 聖ヶ丘(TEL689-8721)津之江さくら(TEL668-1211) *阿武山たつの子(TEL692-0313)
			月曜日～金曜日 土曜日	9:00～17:00 9:00～12:00	子育て支援センター 富田(TEL694-9177)春日(TEL673-5211)
児童家庭相談	0歳から18歳未満までの子育てについての不安やストレス等の相談(電話及び面接による相談)		月曜日～金曜日(面接相談は予約制)	9:00～17:15	子育て総合支援センター(北園町6-30) 児童家庭相談事務所(TEL686-5431)
ひとり親(家庭) 自立支援相談(予約)	自立支援員によるひとり親(家庭)や寡婦の生活上の問題や自立のための相談 (離婚前の相談も含む)		月曜日～金曜日(予約制)	9:00～17:15	総合センター7階 子ども育成課(TEL674-7831)
妊娠・出産・育児の 総合相談	妊娠・出産・子育てに関する相談(面接及び電話による相談)		月曜日～金曜日	8:45～17:15	子ども保健課 子ども保健センター(八丁畷町12-5)(TEL648-3272) 西部地域保健センター(富田町2丁目4-1)(TEL696-9460)

■ 午前・午後にもたがる相談は、12:00～13:00は休憩となります。 ■ 予約制ではない相談も、相談者が多数の場合、受付締切を早めることがあります。 19
 ■ 相談日が祝日と重なる場合は休みにとなります。(人権特設相談はあります。)

裏面有り

各種専門相談一覧表

令和3年4月1日現在

	相談名称	相談内容		曜日	時間	場所及び問合せ先	
高	人権相談（人権110番）	人権に関する相談。電話による相談も可（TEL674-7110）		月曜日～金曜日	8:45～17:15	市役所本館5階 人権・男女共同参画課 <問合せ先>人権・男女共同参画課（TEL674-7575）	
	人権特設相談	市内の人権擁護委員による人権相談 電話相談も可（TEL685-3748）		原則第2土曜日（祝日もあり）	14:00～16:00	クロスパル高槻4階 男女共同参画センター <問合せ先>本館5階 人権・男女共同参画課（TEL674-7575）	
	障がい者法律相談（予約）	障がい者の手帳等を持つ人を対象にした法律相談（手話通訳あり）		第4木曜日（予約制）	13:30～16:30	障がい者福祉センター（第一中学校北側） （TEL 672-0267）（FAX 661-3508）	
	障がい者生活相談（予約）	障がい者の手帳等を持つ人を対象にした生活全般に関する相談（手話通訳あり）		月曜日～土曜日（予約制）			
	青少年相談	小学生から大人まで、学校や進路、友だちや人間関係、家のこと、教育や子育てに関する不安や悩み			火曜日～金曜日（電話相談）	9:00～12:00	富田青少年交流センター（富田町4丁目15-24） （TEL694-3100）
					火曜日・木曜日（面接相談・予約制）	14:00～16:00	
					第2・第4金曜日（面接相談・予約制）	14:00～17:00	春日青少年交流センター（春日町22番1号）（TEL676-7123）
	面接教育相談（予約）	子どもの教育上の課題や子どもの心理・ことばの発達などに関する相談。		月曜日～金曜日（電話予約）	10:00～17:00	教育センター（城内町1-1）（TEL 675-0398）	
	電話教育相談	子どもと保護者の不安など教育に関する電話相談。		月曜日～金曜日	12:30～16:30	教育センター（城内町1-1）（TEL 673-0783）	
	消費生活相談	消費生活に関する相談。（契約に関するものや、インターネットトラブル等）。電話相談も可（TEL682-0999）		月曜日～金曜日（祝日は休み）	9:00～17:00	クロスパル高槻2階 消費生活センター（TEL682-0999）	
消費生活無料法律相談（予約）	弁護士による消費生活に関する法律相談（1人30分以内）（予約TEL682-0999） ※事前に、消費生活相談にてお話を伺い、法的な判断や専門的な見解が必要と判断した場合に、法律相談の予約をお取りします。		第2・第4月曜日（予約制） 祝日の場合は火曜日	13:30～16:30			
女性相談	一般相談	女性が日常生活で直面する様々な問題に関する悩み	面談または電話（TEL674-7593）。1人50分程度。 ※面談は予約必要。予約は電話（674-7593）か、人権・男女共同参画課へ直接。 月曜日～金曜日8:45～17:15。 祝日、年末年始除く。	火曜日・金曜日（祝日は休み）	9:30～16:30 ※電話相談の受付は16時まで	<問合せ先> 人権・男女共同参画課（TEL674-7575）	
	法律相談	女性弁護士による法律に関する相談（1人30分、同一案件1回限り） 電話にて予約受付（TEL685-3725）		第2・第4木曜日	13:30～16:30	クロスパル高槻4階 男女共同参画センター（TEL685-3725）	
配偶者からの暴力（DV）の相談（面接相談要予約）	配偶者（事実婚・元配偶者含む）、生活の本拠を共にする交際相手からの暴力に関する相談 電話にて予約受付（TEL674-7689）		月曜日～金曜日（電話予約）（祝日は休み）	8:45～17:15	<問合せ先>人権・男女共同参画課（TEL674-7575）		
年金相談（予約）	吹田年金事務所による年金の受給手続・受給額などに関する相談（1回20分以内） ※ 希望者多数の場合は受付締切を早めることがあります		第2木曜日（8月は第3木曜日） （予約制）予約受付は相談日の2開庁日前の8:45から電話又は国民年金窓口	10:00～16:00	総合センター12階 相談コーナー <問合せ先>市民課（TEL674-7073）		
医療相談（面接相談要予約）	市民の皆さんが安心して医療を受けることができるように、医療に関する問い合わせや相談を受けています。 <よくある相談事例> ● 自宅の近くにある医療機関を教えてください ● ○○科のある医療機関を教えてください ● 病気や治療の説明をもっと詳しく聞きたいが、主治医は忙しそうで聞き辛い <以下のご相談内容については行政としては対応できませんので、一般的な対処方法の案内になります。> ● 医師の診断や検査内容の是非 ● 医療機関とのトラブルの仲介 ● 医療機関の評価 ● 医療事故であるかどうかや責任の所在についての判断		月曜日～金曜日（祝日は休み）	8:45～17:15	保健所 健康医療政策課（城東町5番7号） （TEL661-9330） 電話を原則とします。 （面接相談の場合は事前予約が必要です。）		
こころの健康相談	うつ病、統合失調症、依存症などのこころの不調に関する相談 必要時には、市嘱託の精神科医師、精神保健福祉士（予約制）が応じます。 ※なお、現在治療中の治療内容については、直接主治医にご相談ください。		月曜日～金曜日（祝日は休み）	8:45～17:15	保健所 保健予防課（城東町5番7号） （TEL661-9332）		
社会福祉協議会	心配ごと相談	家庭や身の回りの心配ごとに関すること		水曜日	13:00～15:00	高槻阪急百貨店 6階 社会福祉協議会 相談室 暮らしの総合相談センター（TEL681-8719）	
	身近な福祉・暮らしの相談	高齢者や障がい者、その家族、子育て中の方などの日常生活の悩みや心配に関すること		月曜日	13:00～16:00		
	身近な福祉相談	子育てから介護に至るまでの福祉に関すること		金曜日（電話相談有りTEL681-8739）	13:00～15:00		
	ボランティア相談	ボランティアに関すること		火曜日・木曜日	13:00～16:00		

■ 午前・午後にもたがる相談は、12:00～13:00は休憩となります。 ■ 予約制ではない相談も、相談者が多数の場合、受付締切を早めることがあります。 **20**
■ 相談日が祝日と重なる場合は休みになります。（人権特設相談はあります。）

12 参考資料 2 (市民の声総括表)

(単位：件)

部 局 名	受 付 方 法						声 の 種 類						処 理 結 果					合 計	
	来訪	電話	要望書	投書	FAX	Eメール	相談	問合せ	苦情	要望	意見	その他	実現	困難	指導助言	調査検討	斡旋		参考
議 会 事 務 局	0	1	2	0	0	3	0	2	1	2	1	0	1	0	2	1	0	2	6
危 機 管 理 室	0	6	9	9	0	37	0	1	22	33	4	1	0	0	15	7	2	37	61
総 合 戦 略 部	1	6	8	4	0	18	1	4	4	23	5	0	3	2	8	3	2	19	37
総 務 部	10	12	70	17	0	31	4	10	25	97	4	0	4	68	12	5	19	32	140
市 民 生 活 環 境 部	63	130	17	8	1	122	44	114	70	93	17	3	22	7	128	19	86	79	341
子 ど も 未 来 部	3	8	8	6	0	106	4	9	22	85	6	5	3	6	34	15	5	68	131
健 康 福 祉 部	64	127	54	31	2	180	70	81	72	167	65	3	11	12	142	57	87	149	458
街 に ぎ わ い 部	11	24	12	3	0	75	10	15	34	49	15	2	3	4	28	12	22	56	125
都 市 創 造 部	36	86	82	17	0	186	39	26	96	226	17	3	29	53	68	42	91	124	407
農 業 委 員 会	0	0	66	9	0	1	0	0	0	76	0	0	0	74	1	0	0	1	76
消 防 本 部	0	0	7	0	0	6	0	0	3	10	0	0	1	0	4	1	0	7	13
交 通 部	2	1	4	3	0	15	1	0	4	18	1	1	0	0	6	2	2	15	25
水 道 部	2	3	2	4	0	11	0	3	8	9	2	0	4	2	6	2	1	7	22
教 育 委 員 会	4	6	19	2	0	154	1	6	40	109	29	0	5	3	60	23	4	90	185
会 計 課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
選 挙 管 理 委 員 会	2	3	1	0	0	4	0	1	5	4	0	0	1	1	1	0	5	2	10
監 査 委 員	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
小 計	198	413	361	113	3	949	174	272	406	1,001	166	18	87	232	515	189	326	688	2,037
市 の 外 郭 団 体 等	3	10	0	0	0	0	4	8	1	0	0	0	1	0	6	0	6	0	13
高 槻 市 該 当 分 合 計	201	423	361	113	3	949	178	280	407	1,001	166	18	88	232	521	189	332	688	2,050
国・府及び関係官公庁等	99	51	0	0	0	0	12	102	15	3	18	0	5	2	105	0	15	23	150
その他(市民の生活相談)	787	1,519	0	0	0	1	65	1,425	18	0	4	795	3	13	1,456	0	22	813	2,307
総 合 計	1,087	1,993	361	113	3	950	255	1,807	440	1,004	188	813	96	247	2,082	189	369	1,524	4,507

発行 高槻市市民生活環境部 市民生活相談課
高槻市桃園町 2 番 1 号
電話 072-674-7130