

令和3年度版(令和2年度のまとめ)

# 市民の声

——市民生活相談課に寄せられた声——



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2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3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、生涯学習の機会を図るため、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。

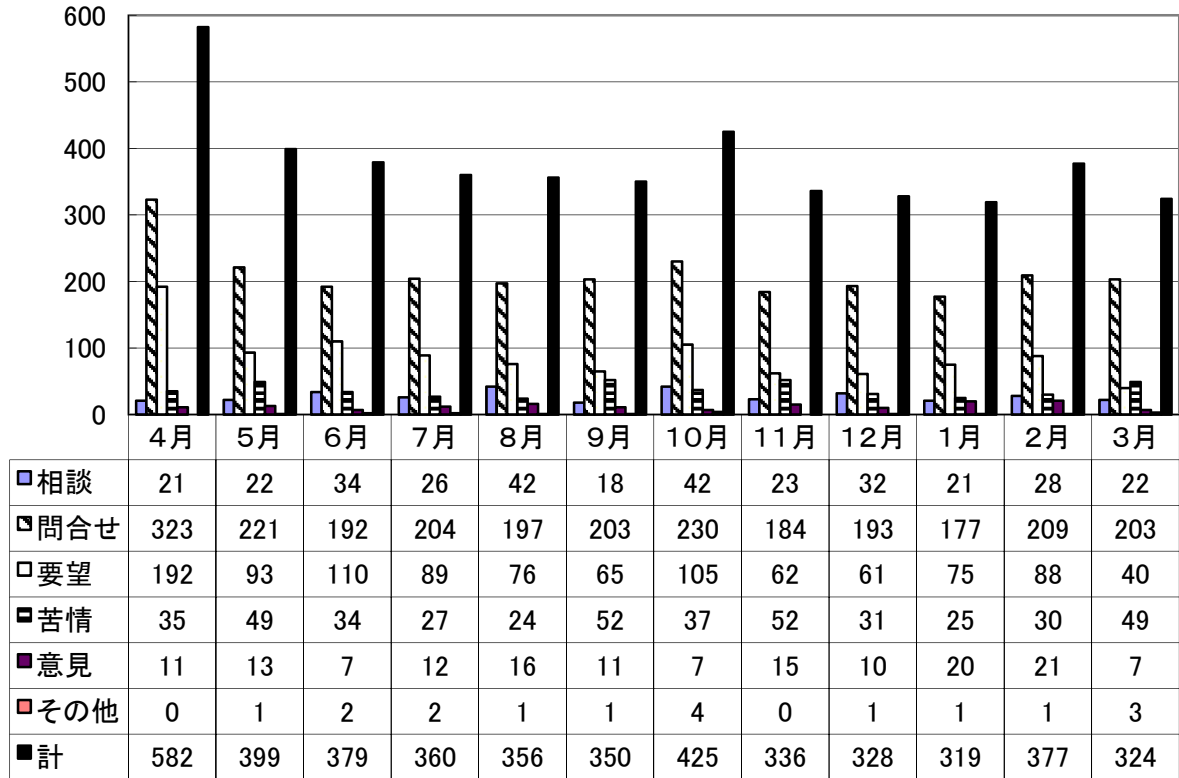
(注) なお、要望・意見等について、市民生活相談課以外の各部・各課に直接寄せられた声は含まれておりません。

## 2 声の種類

### (1)月別・年度別件数

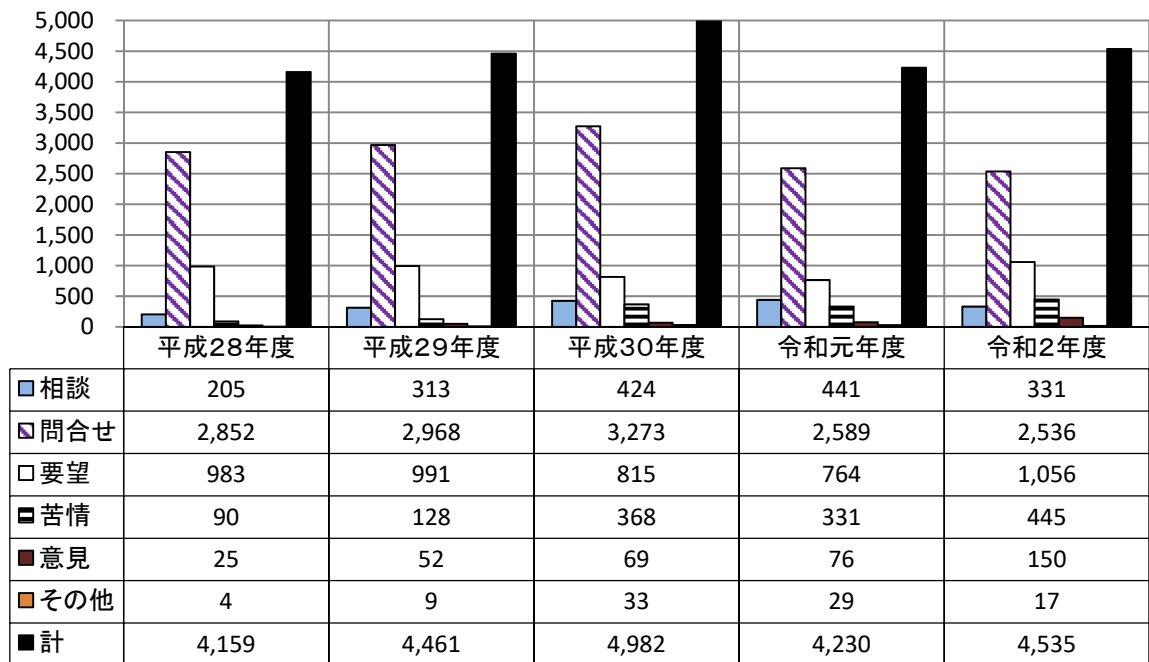
#### ア 月別件数

令和2年度に市民生活相談課に寄せられた市民の声の総数は4,535件で新型コロナウイルス感染症対策、特に定額給付金に関する要望等が多く令和元年度に比べて300件以上増加しました。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)

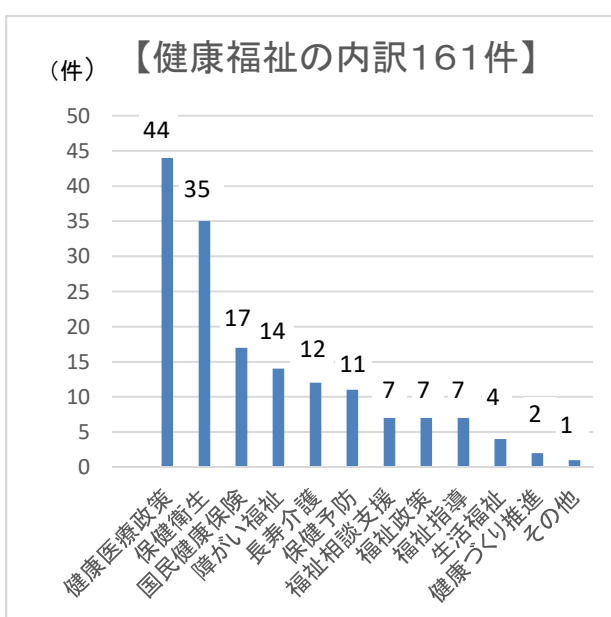
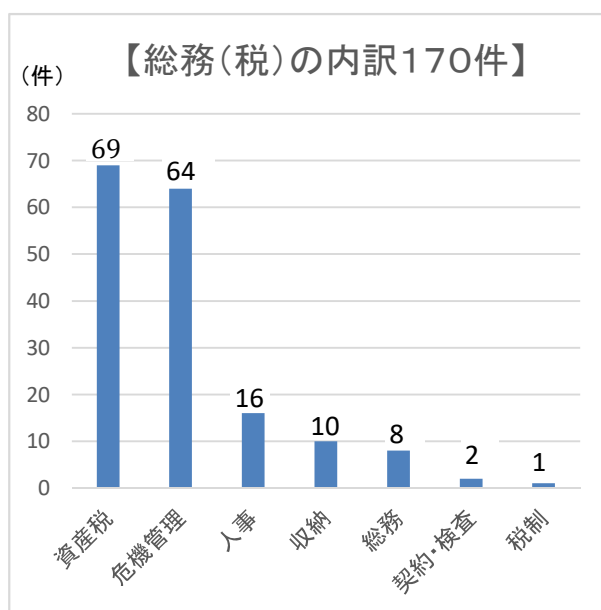
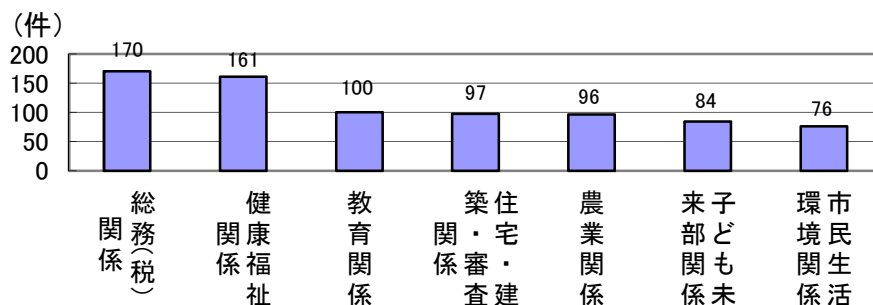
過去5年間に市民生活相談課に寄せられた市民の声をまとめると、次のグラフのようになります。



※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

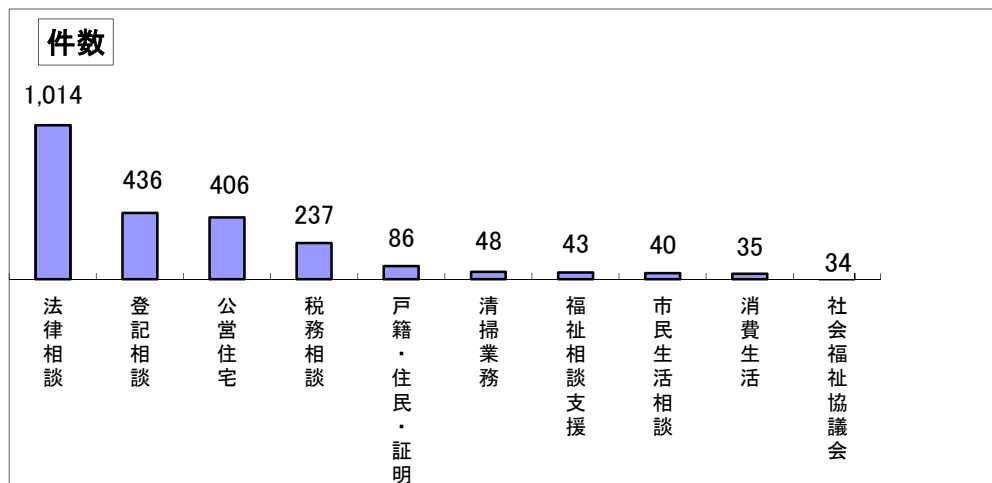
要望は、全体で1,056件(声の種類総件数の23.3%)ありました。主な項目をあげると、次のようになります。



## (3) 相談・問合せの主なもの

相談・問合せは、合計で2,867件(声の種類総件数の63.2%)ありました。そのうち、法律相談に関する相談、問合せが35.4%を占めています。

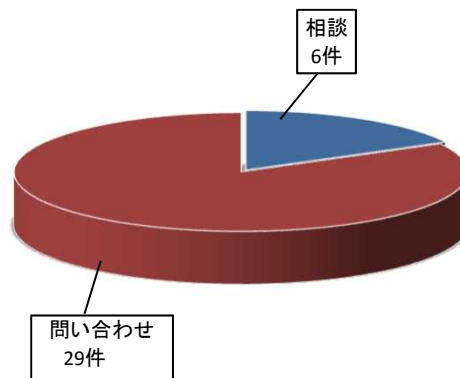
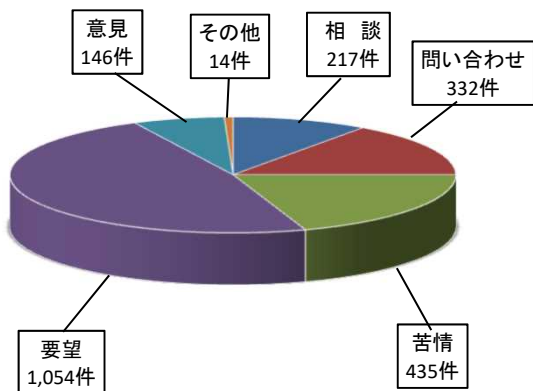
多い順に上位10項目をあげると、次のようになります。



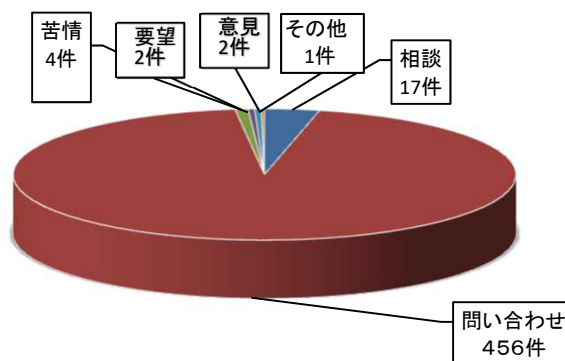
(4)相手先別項目件数

高槻市 2, 198件

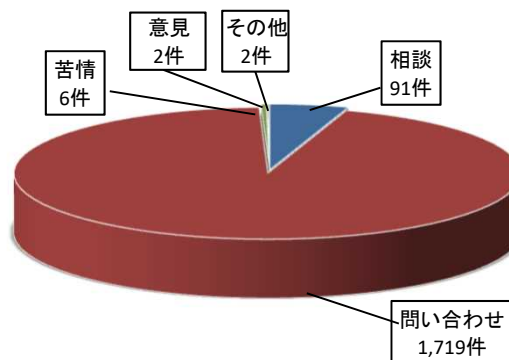
市の外郭団体等 35件



国・府及び関係官公庁等 482件



その他(市民の生活に関する声) 1, 820件



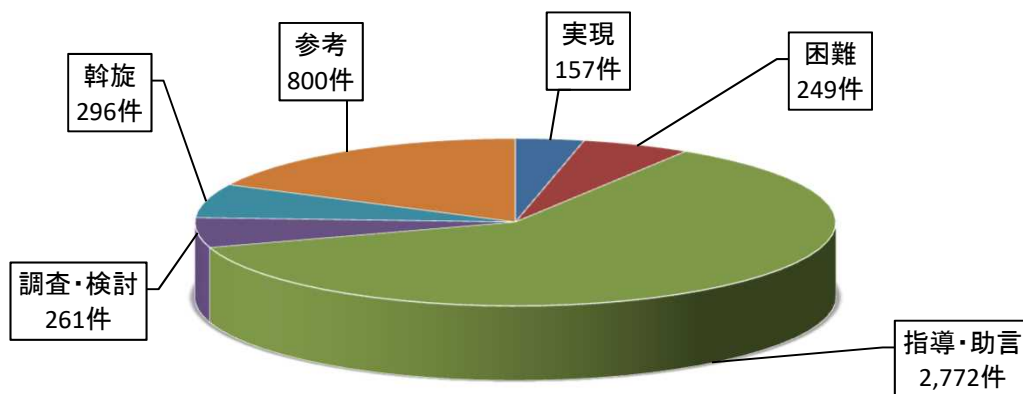
※ 合計、内訳などは、21ページの総括表を参照

### 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4,535件の処理結果については、71.1%にあたる3,225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261件(5.8%)、施策の「参考」としたものが800件(17.6%)となりました。

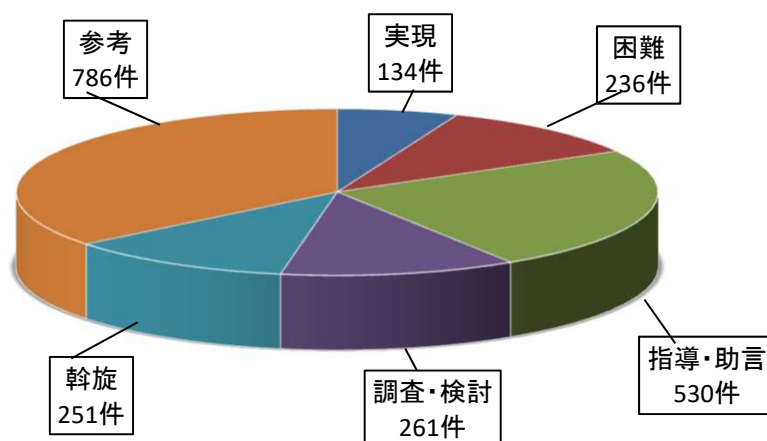
これに対して、市が関わるできない等の理由により「困難」とされたものは、249件(5.5%)でした。



#### (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、2,198件あり、そのうち41.6%にあたる915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786件(35.8%)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、236件(10.7%)でした。



※ 合計、内訳などは、21ページの総括表を参照

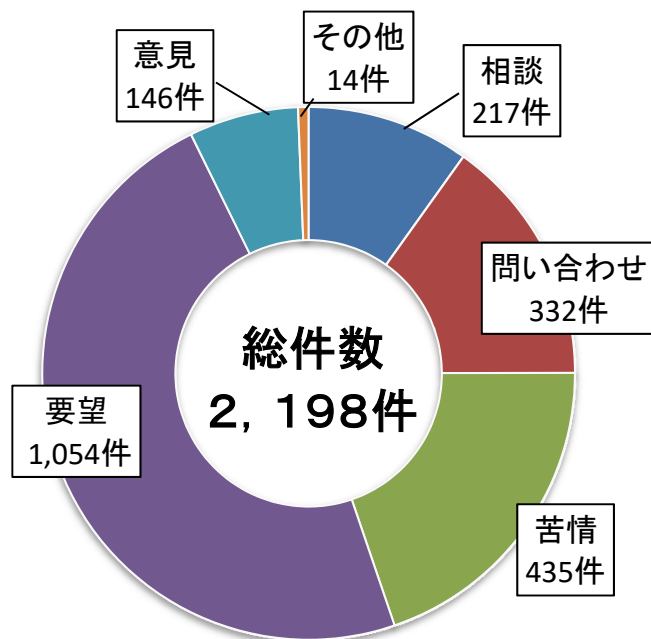


## 4 声の相手先・部局別等件数

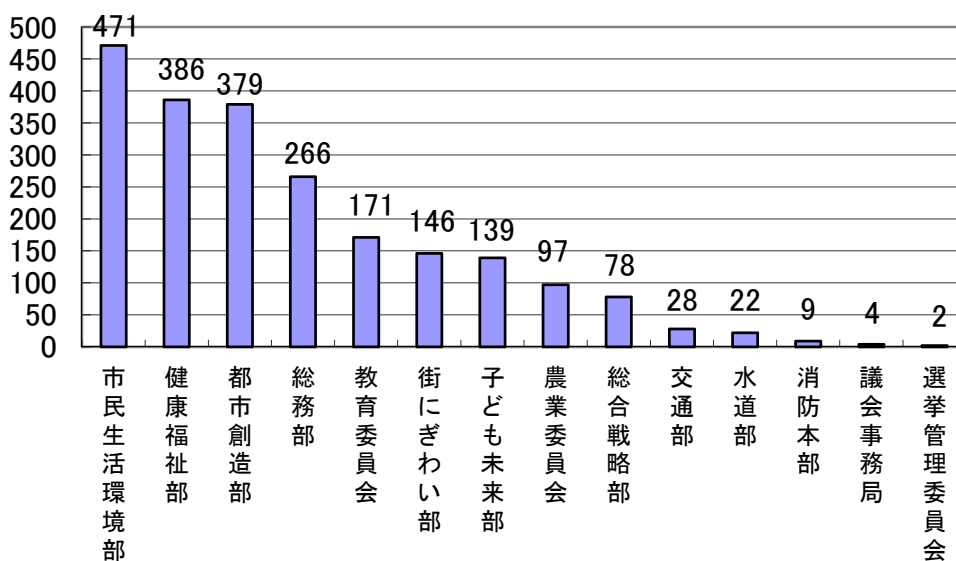
### (1) 市関係に対する声

高槻市に対する声は、2,198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】



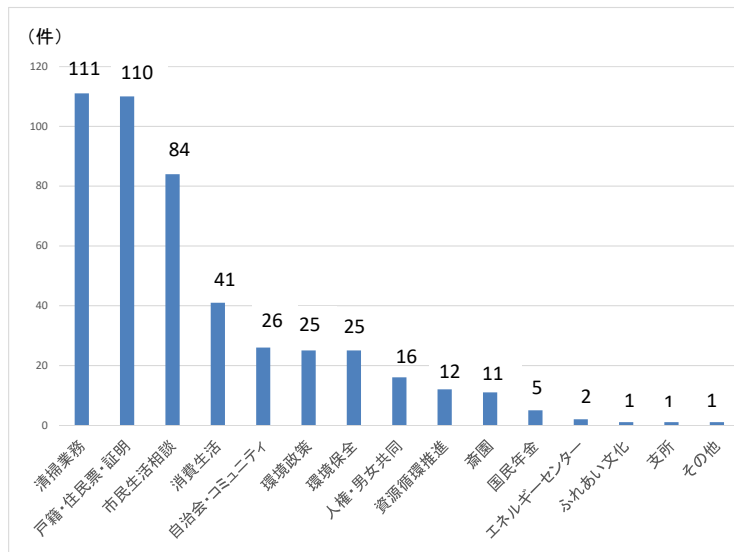
※合計・内訳などは21ページの総括表を参照

## 部局別の主な内容

### A 市民生活環境部 471件

市民生活環境部に対する声では最も多かったのは、清掃業務に関するもの、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で、合わせて全体の64.8%を占めています。

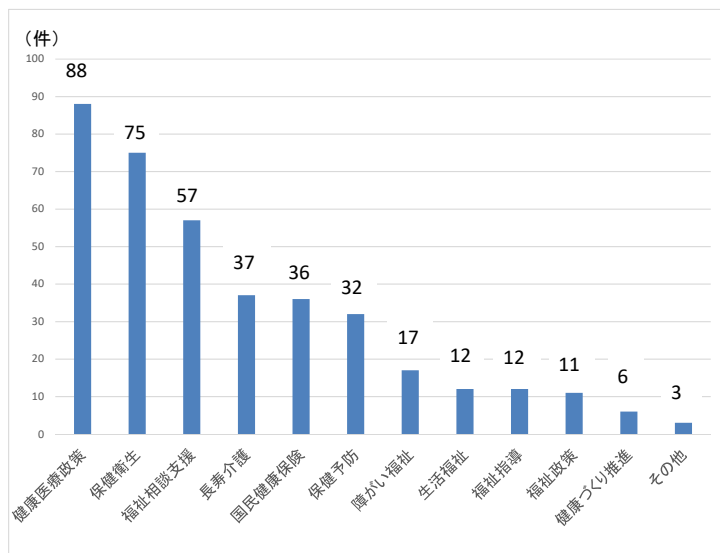
次に、消費生活に関するもの、自治会・コミュニティに関するもの、環境政策・環境保全に関するものが続いています。



### B 健康福祉部 386件

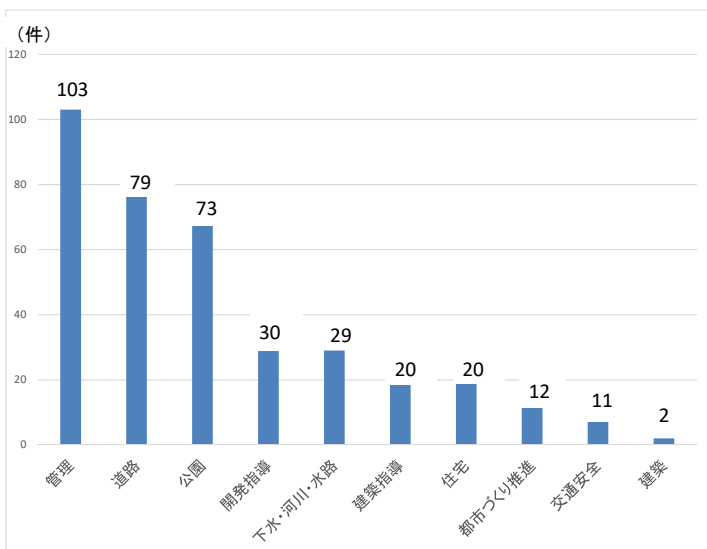
新型コロナウイルスの影響で健康福祉部に対する声が全体の2番目に多くなっています。これにより健康医療政策が、全体の22.8%を占めています。

次に、保健衛生に関するもの、福祉相談支援に関するもの、長寿介護に関するもの、国民健康保険に関するもの、保健予防に関するものが続いています。



### C 都市創造部 379件

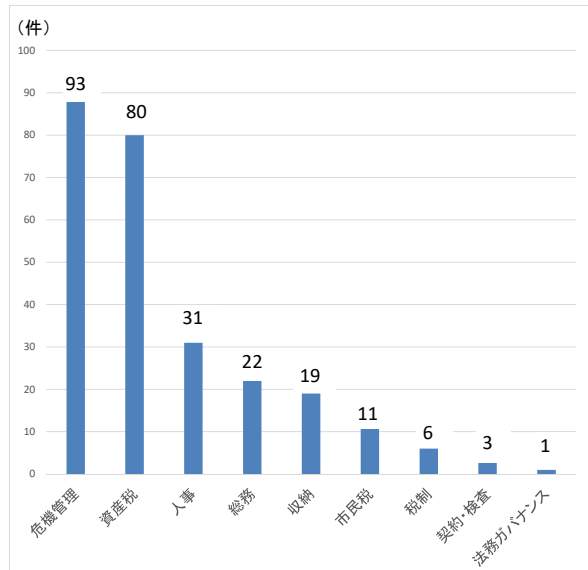
都市創造部に対する声では、不法投棄等の管理が最も多く、全体の27.2%を占めています。次に道路に関するもの、公園に関するものが多く管理も合わせると全体の67.3%になっています。



## D 総務部 266件

総務部に対する声で最も多かったものは、新型コロナウイルスの影響により危機管理に関するもので、全体の35%を占めています。

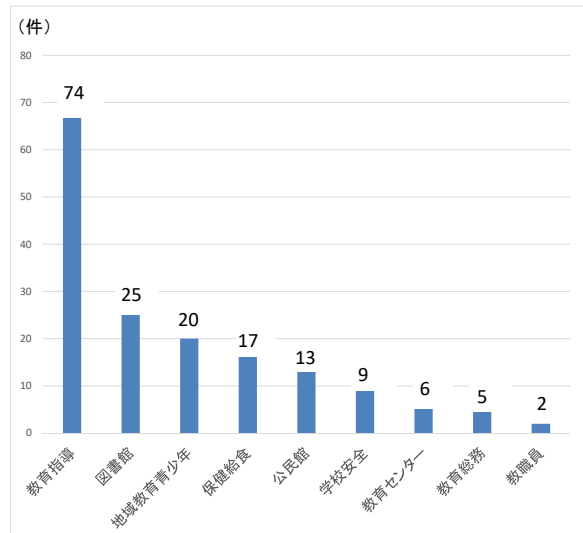
次に、資産税に関するものが多く、以下人事に関するもの、総務に関するもの、収納に関するものなどが続いています。



## E 教育委員会 171件

教育委員会に対する声では、教育指導に関する要望等が最も多く、全体の43.3%を占めています。

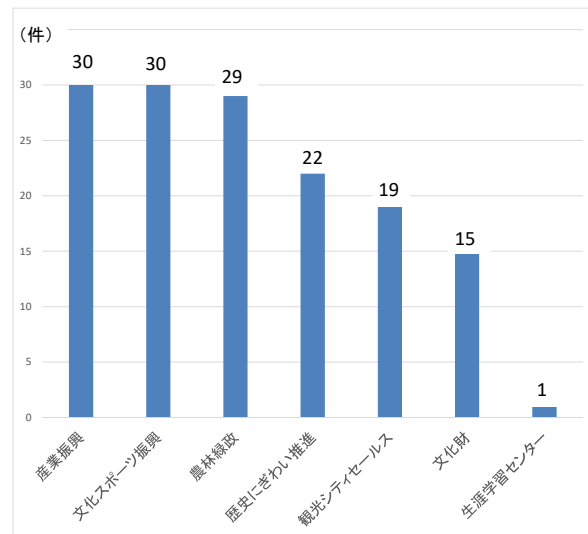
次に、図書館に関するもの、地域教育青少年に関するもの、保健給食に対するもの、公民館に関するものなどが続いています。



## F 街にぎわい部 146件

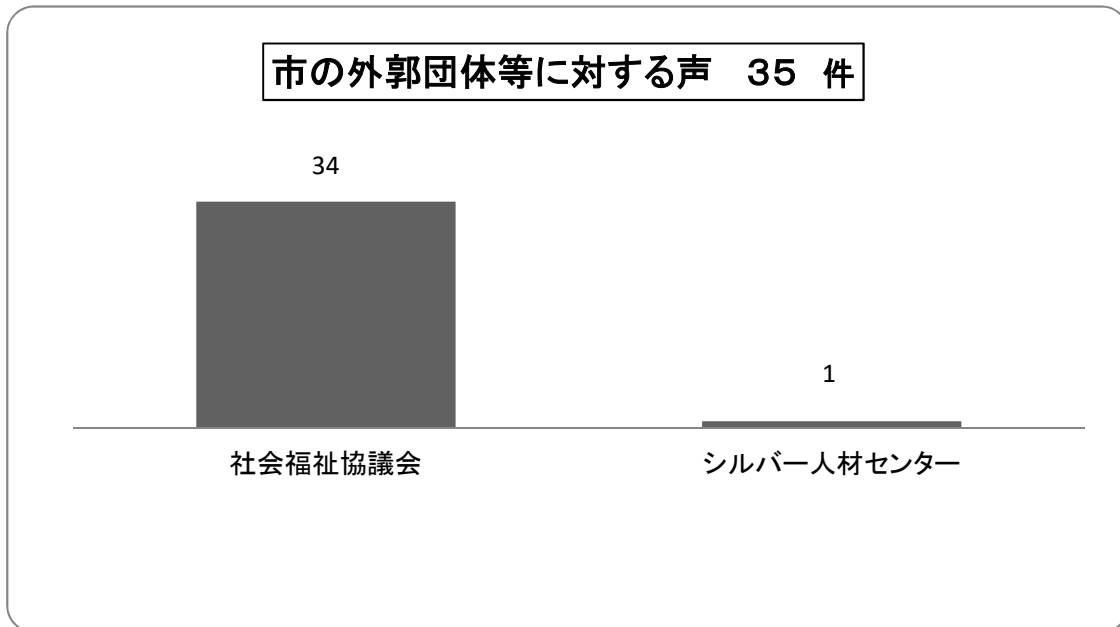
街にぎわい部に対する声で最も多かったのは、産業振興に関するものと、文化スポーツ振興に関するものがそれぞれ全体の20.5%を占めています。

次に、農林緑政に関するものが多く、歴史にぎわい推進に関するもの、観光シティセールスに関するもの、文化財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

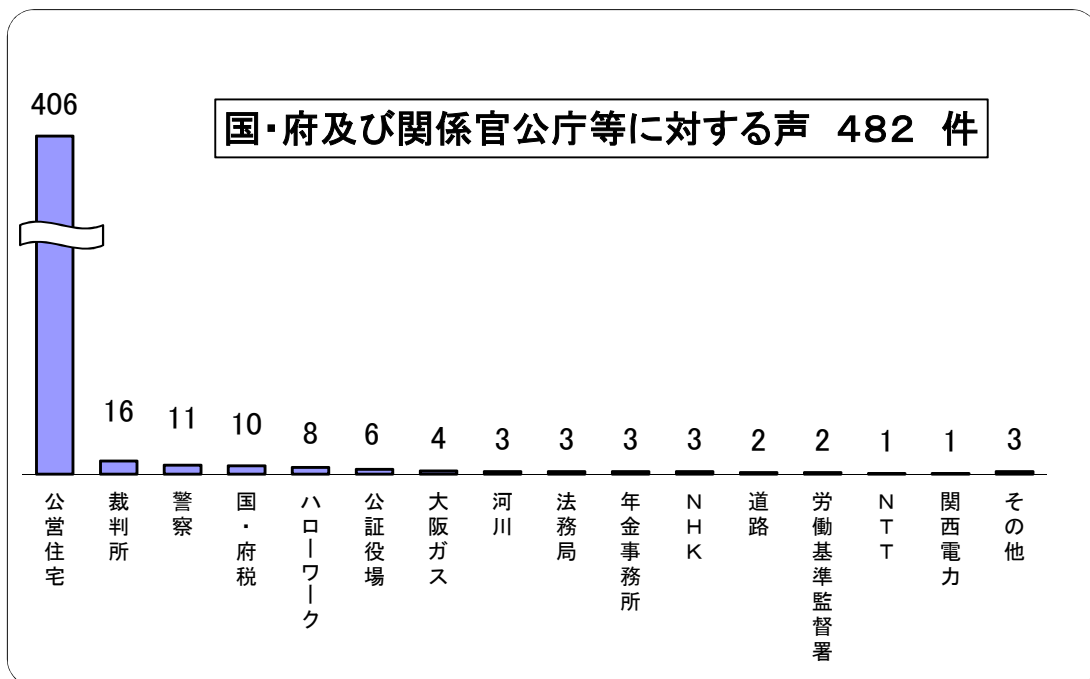
市の外郭団体等に対する声は合計35件で、新型コロナウイルスの影響による、貸付制度利用についての案内など、社会福祉協議会の件数が令和元年度より倍以上になっています。



## (3)国・府及び関係官公庁等に対する声

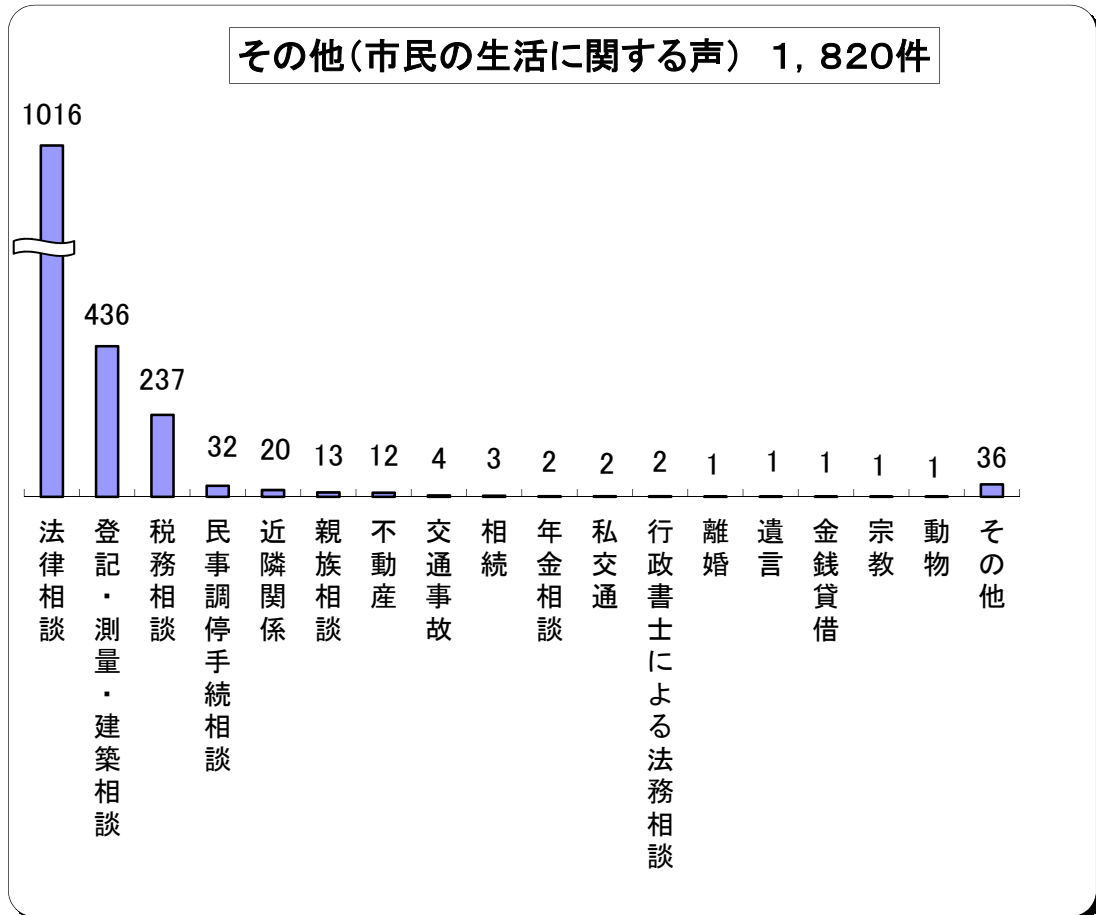
国・府及び関係官公庁等に対する声は、合計で482件で、そのうち最も多いのは、府営住宅等の入居に関する問い合わせの「公営住宅」が全体の84.2%と大きな数値となっています。

次に、裁判所に関する問い合わせ、警察への相談や問い合わせ、国税・府税に関する問い合わせと続いています。



#### (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1,820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、1,016件(55.8%)となっており、次に、司法書士等による「登記・測量・建築相談」が24%、「税務相談」が13%、「民事調停手続相談」が1.8%、「近隣関係」が1.1%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

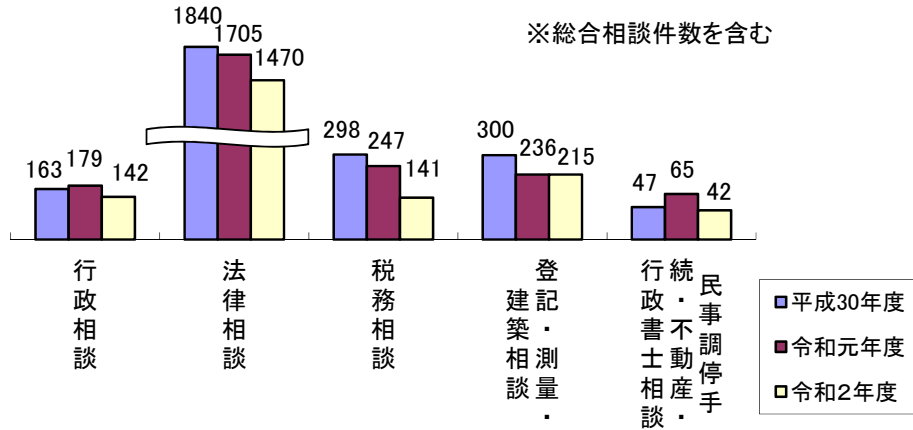
相談名称	担当課	内 容	件数
行政相談	市民生活相談課	国や公庫・公団・事業団などの仕事に関する要望・意見や相談	142
行政書士による法務相談		官公庁へ提出する書類・契約書・許可申請書・遺言書などの作成に関する相談	11
法律相談		契約、保証、貸借、相続、損害賠償、訴訟など法律上の問題に関する事	1,470
税務相談		相続や贈与、不動産の売買に伴う税の申告など国税に関する事	141
登記・測量・建築相談		不動産の譲渡や相続などの登記・成年後見などに関する事。 分筆・新(増)築などの登記や測量に関する事。 住宅の新築、増改築などの建築に関する事。	215
民事調停手続相談		近隣関係・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)	27
不動産に関する相談		不動産全般に関する事	4
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	30
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	111
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	42
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)	45 (7)
		面接相談	68
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(昼間)	205
		女性の悩みごとに関する一般相談(夜間)	-
		女性弁護士による法律相談	78
配偶者からの暴力の相談		配偶者、交際相手からの暴力に関する相談	361
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	273
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	4,158
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・保護者の心配や気かりに関する事	2,773
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	447
人権相談	人権・男女共同参画課	人権に関する各種相談	92
人権特設相談		市内の人権擁護委員による人権相談	1
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	2,974
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	51
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	42
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。	2,288
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	5,425
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)	14,314
児童発達支援相談	福祉相談支援課	0歳から18歳未満までの子どもの発達に関する相談	1,623
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	6,710
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	1,098
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	35
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	46
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	5
ボランティア相談		ボランティアに関する事	65
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	58

\* 実施日時・場所は、各種専門相談一覧(19～20ページ)参照

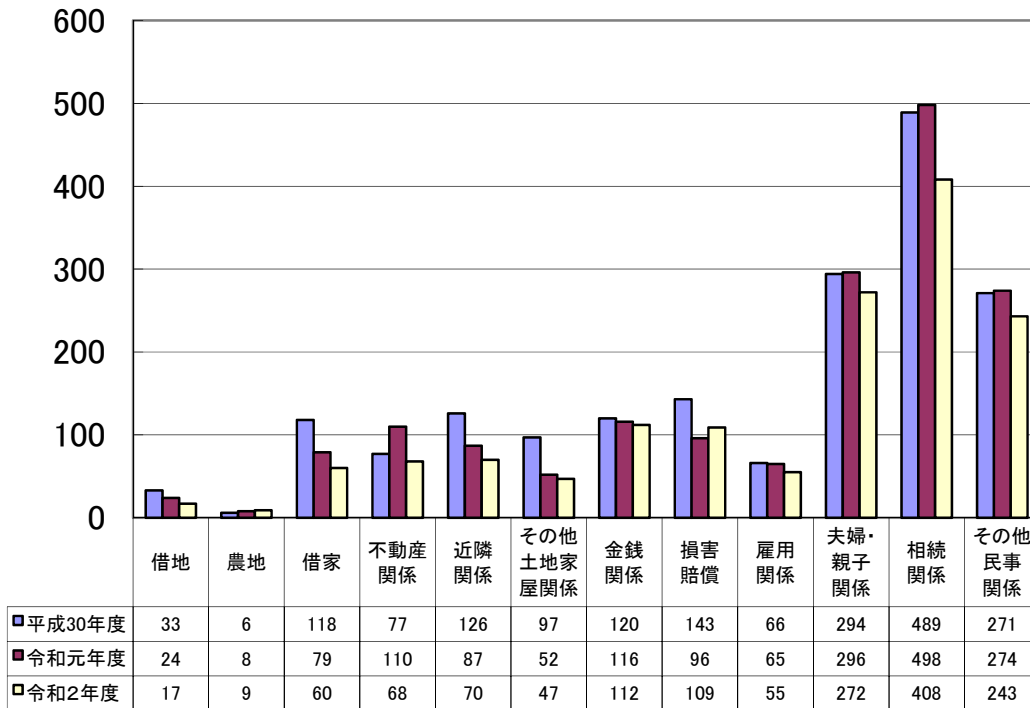
## (2) 市民生活相談課が担当する専門相談

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2年10月6日 行政相談週間行事として実施)

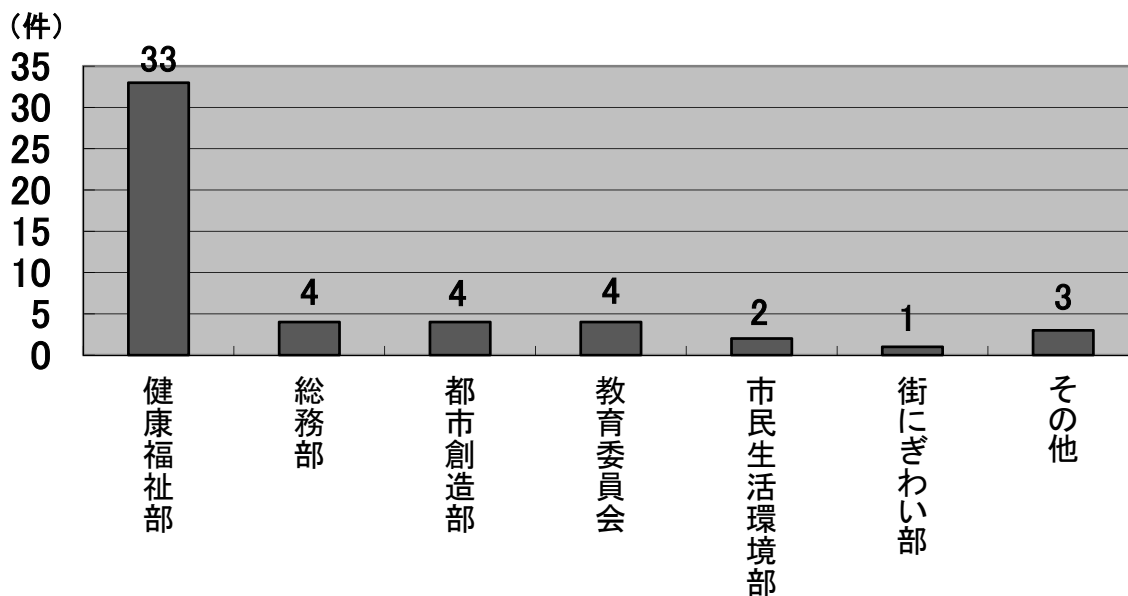
近畿管区行政評価局、島本町、行政相談委員と共催で、下記の相談を実施しました。  
行政相談、市政・町政相談、法律相談、登記・測量・建築相談、宅地建物相談、税務相談、社会保険相談、警察相談、人権相談、心配ごと相談、公正証書相談、消費生活相談、家事・民事調停手続相談

相談件数 68件 (男性26件 女性42件)  
※島本町0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2年度の開催件数は51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、令和元年度の214件より大幅減少になりました。部局別開催件数は、健康福祉部が最も多く、総務部、都市創造部、教育委員会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（30件）、危機管理室（4件）下水河川企画課（3件）、中央図書館（3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（25件）、防災関係（4件）、絵本の読み聞かせ（4件）、高齢者サービス（3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」を実施する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止となりました。

## 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2年8月27日～9月11日	令和2年11月26日～12月14日
有効回収率	61.4%	46.9%
テーマ	「高槻市みらいのための経営革新」 「市政全般」 「文化財の保存と活用」 「城跡公園・城下町再生に関するこ と」 中心市街地の活性化 「自殺対 策」 （市の調査項目）	「市広報誌」 「市広報番組」 「高槻市 のイメージと暮らし等」 「マイナンバー カード」 「スポーツ」 「環境」 「水 道」 「市立図書館」 「市の財政状況 等」
設問数	63問（関西大学の設問を含む）	54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1月4日から試行運営を行い、2月1日より運営を開始しました。

### (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 平成28年2月1日～

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2年4月1日～令和3年3月31日

①	着信呼数 (外線着信数)	133,178件	すべての外線着信件数
②	電話応答数	123,125件	①のうち、オペレーターが応答した件数
③	放棄呼数	10,053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	92.5%	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	92.9%	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	6.4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36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12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	15.8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	9.6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 105,041回 FAQ 353,472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252件 FAX247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	11,918	15,172	14,710	11,008	
応答数	11,426	13,203	13,141	10,531	
応答率	95.9%	87.0%	89.3%	95.7%	
応答数前月比	116.3%	115.6%	99.5%	80.1%	
応答数前年同月比	109.7%	143.0%	137.8%	102.9%	
一次回答率	92.0%	95.6%	92.8%	92.3%	
FAX受付件数	20	17	13	25	
メール受付件数	27	44	17	18	
FAQ数(月末時点)	2,239	2,301	2,304	2,306	
HPアクセス数	トップページ	10,421	12,049	14,079	7,065
	FAQ	10,994	32,006	127,169	20,521

	8月	9月	10月	11月	
着信数	10,195	10,114	10,337	9,044	
応答数	9,800	9,701	10,043	8,785	
応答率	96.1%	95.9%	97.2%	97.1%	
応答数前月比	93.1%	99.0%	103.5%	87.5%	
応答数前年同月比	107.9%	109.6%	104.9%	105.1%	
一次回答率	93.4%	94.5%	93.7%	94.1%	
FAX受付件数	18	16	24	17	
メール受付件数	17	14	19	16	
FAQ数(月末時点)	2,306	2,306	2,306	2,306	
HPアクセス数	トップページ	6,854	6,007	5,538	5,821
	FAQ	20,090	19,707	16,115	12,430

	12月	1月	2月	3月	
着信数	8,671	9,493	10,705	11,811	
応答数	8,431	9,087	8,222	10,755	
応答率	97.2%	95.7%	76.8%	91.1%	
応答数前月比	96.0%	107.8%	90.5%	130.8%	
応答数前年同月比	107.0%	104.6%	94.7%	109.5%	
一次回答率	93.7%	94.2%	84.7%	93.7%	
FAX受付件数	18	17	35	27	
メール受付件数	12	25	20	23	
FAQ数(月末時点)	2,309	2,310	2,280	2,329	
HPアクセス数	トップページ	5,615	7,802	7,322	16,468
	FAQ	17,271	14,150	21,966	41,053

## 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2年度	12	0	0	0

各種専門相談一覧表

令和2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 (同一案件1回限り) (1人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 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 (1人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12日・19日・ 12月23日・1月6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 (1人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	
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)		受付は	
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)	
住宅関連の法律相談 (予約)	弁護士	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上の問題に関すること (1回45分) (同一内容相談1回に限る)	第1水曜日(祝日の場合は第2水曜日) 予約受付:前月15日(土日祝の場合は翌開 庁日)の8:45から相談日の前々日(祝日の 場合は前開庁日)の12:00まで 予約方法:電話又は住宅課窓口にて	13:00～16:00	
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に関する事		第2・第4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>福祉政策課 (TEL 674-7162)
労働相談(予約)	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。		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:クロスバル高槻5階のワークサポートたかつき内 夜間:クロスバル高槻4階の第5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事		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、子育てに関する事(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 *月曜日～土曜日	10:00～15:00	市立保育所 子育て支援センター 聖ヶ丘(TEL689-8721)津之江さくら(TEL668-1211) *阿武山たつ子(TEL692-0313)
			月曜日～金曜日 土曜日	9:30～16:00 9:30～12:00	子育て支援センター 富田(TEL694-9177) 春日(TEL673-5211)
児童発達支援相談	0歳から18歳未満までの子どもの発達に関する事(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)	9:00～17:30	相談支援チェリー・ハート (芝生町1丁目23-1)(TEL679-1760)
			月曜日～金曜日(面接相談は予約制)	8:45～17:30	こども相談支援センターwish (城北町1丁目6-8 奥野ビル2階)(TEL605-1140)
			月曜日～金曜日(面接相談は予約制)	9:00～17:00	聖ヨハネ子どもセンター(南芥川町4-26、ピアグラデ 2階)(TEL669-7416)
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。 ■ 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。)

## 各種専門相談一覧表

令和2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	
	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契約などのトラブルに対する法律相談（1人30分以内）（予約TEL682-0999） ※まず、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	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1木曜日（5月と来年1月は第2木曜日） （予約制）予約受付は相談日の前々日の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・午後にまたがる相談は、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	問合わせ	要望	苦情	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	0	1	1	0	2	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	4	4
総 合 戦 略 室	1	1	7	1	0	68	0	5	40	21	11	1	7	3	5	15	0	48	78
総 務 部	15	22	81	14	1	133	11	24	170	51	10	0	18	62	34	32	15	105	266
市 民 生 活 環 境 部	127	159	12	6	4	163	73	188	76	116	16	2	40	12	211	24	76	108	471
子 ど も 未 来 部	3	2	13	0	0	121	5	3	84	37	10	0	3	3	21	16	5	91	139
健 康 福 祉 部	46	96	55	14	1	174	63	57	161	66	38	1	17	8	103	70	74	114	386
街 に ぎ わ い 部	18	21	15	3	1	88	13	21	66	25	19	2	6	8	35	13	19	65	146
都 市 創 造 部	39	52	79	14	2	193	44	22	227	71	10	5	27	42	75	62	53	120	379
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	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2
監 査 委 員	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
農 業 委 員 会	2	0	71	24	0	0	1	0	96	0	0	0	1	91	1	1	1	2	97
教 育 委 員 会	2	7	16	4	0	142	3	6	100	41	19	2	7	4	34	22	5	99	171
交 通 部	1	3	6	0	0	18	2	2	17	1	5	1	2	1	3	4	2	16	28
水 道 部	1	2	2	2	0	15	0	3	14	2	3	0	4	1	5	2	1	9	22
消 防 本 部	1	2	1	0	0	5	2	1	1	3	2	0	2	1	3	0	0	3	9
小 計	256	368	360	83	9	1,122	217	332	1,054	435	146	14	134	236	530	261	251	786	2,198
市 の 外 郭 団 体 等	18	17	0	0	0	0	6	29	0	0	0	0	1	1	27	0	6	0	35
高 槻 市 該 当 分 合 計	274	385	360	83	9	1,122	223	361	1,054	435	146	14	135	237	557	261	257	786	2,233
国・府及び関係官公庁等	270	212	0	0	0	0	17	456	2	4	2	1	12	2	449	0	15	4	482
その他(市民の生活相談)	994	826	0	0	0	0	91	1,719	0	6	2	2	10	10	1,766	0	24	10	1,820
総 合 計	1,538	1,423	360	83	9	1,122	331	2,536	1,056	445	150	17	157	249	2,772	261	296	800	4,535

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