

令和２年度版（令和元年度のまとめ）

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	1 0
(3) 国・府及び関係官公庁等に対する声	1 0
(4) その他（市民の生活に関する声）	1 1
5 各種専門相談	1 2
(1)本市で取り扱う各種専門相談	1 2
(2)市民生活相談課が担当する専門相談	1 3
(3)総合相談	1 3
6 職員出前講座	1 4
7 市長と語るタウンミーティング	1 5
8 市民意識調査	1 5
9 コールセンター	1 6
10 労働者等からの公益通報制度の運用	1 8
11 参考資料 1（各種専門相談一覧表）	1 9
12 参考資料 2（市民の声総括表）	2 1

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の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、令和元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 2 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、生涯学習の機会を充実していただくため、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。

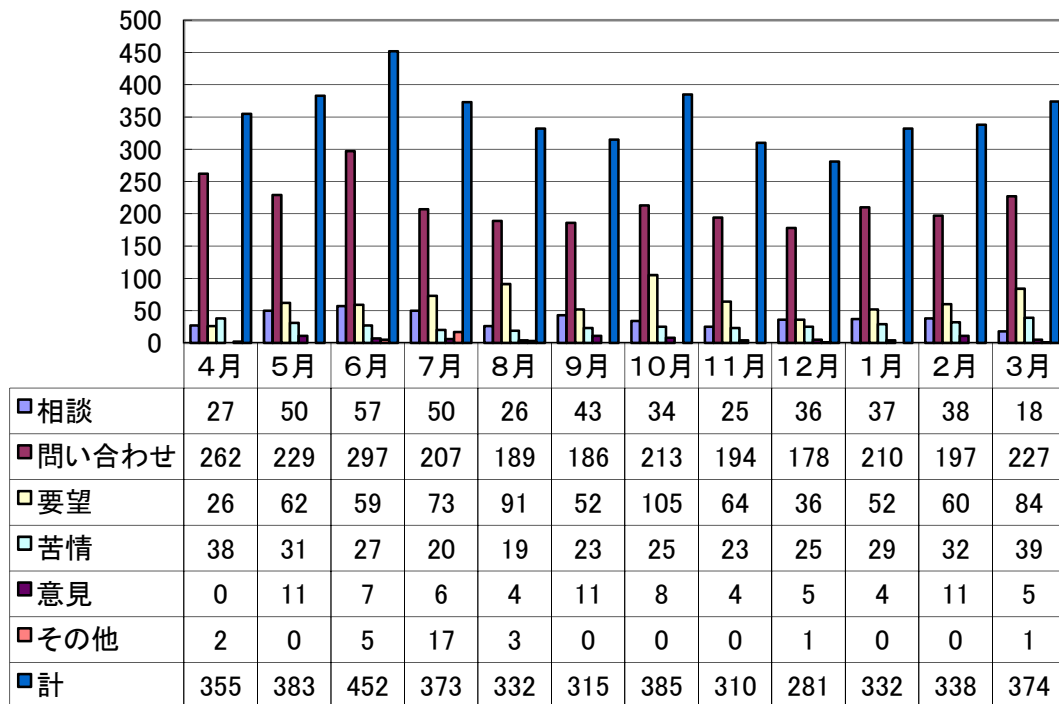
(注) なお、要望・意見等について、市民生活相談課以外の各部・各課に直接寄せられた声は含まれておりません。

2 声の種類

(1)月別・年度別件数

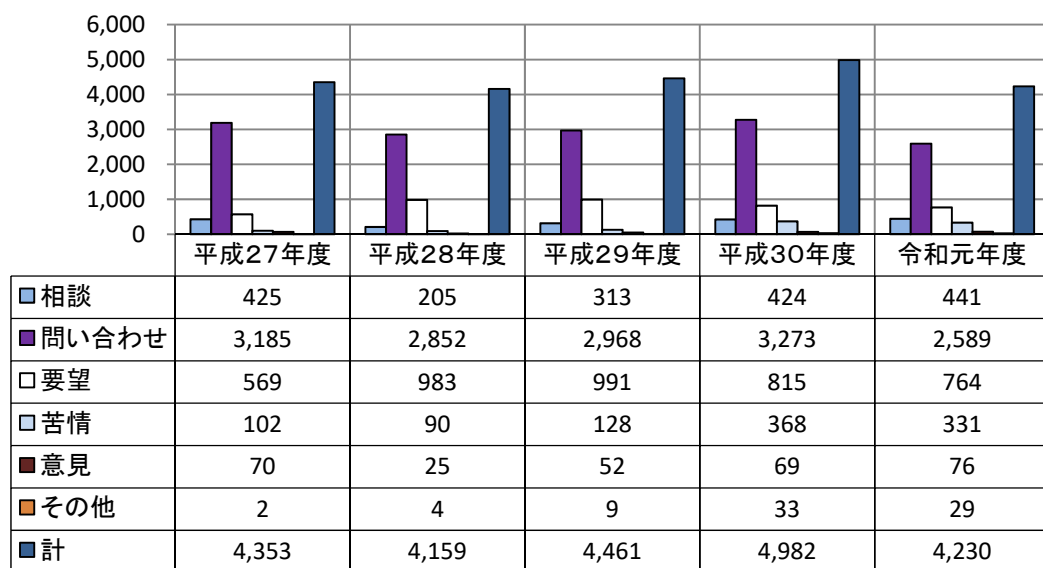
ア 月別件数

令和元年度に市民生活相談課に寄せられた市民の声の総数は、4,230件で大阪府北部地震及び台風21号の被害が大きかった平成30年度よりも700件以上減少しました。声の種類の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)

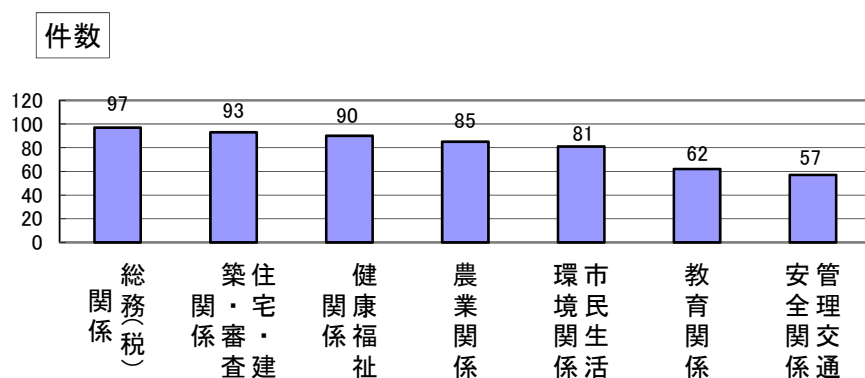
過去5年間に市民生活相談課に寄せられた市民の声をまとめると、次のグラフのようになります。



※合計・内訳などは21ページの総括表を参照

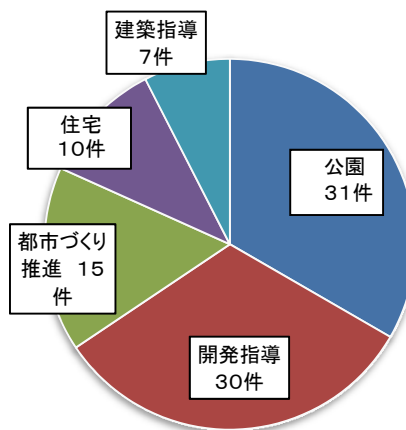
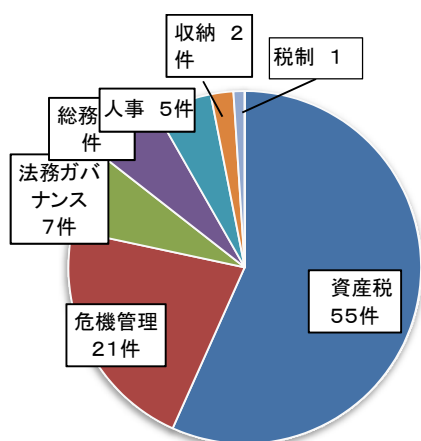
(2) 要望の主なもの

要望は、全体で764件(声の種類総件数の18.1%)ありました。主な項目をあげると、次のようになります。



【総務(税)の内訳 97件】

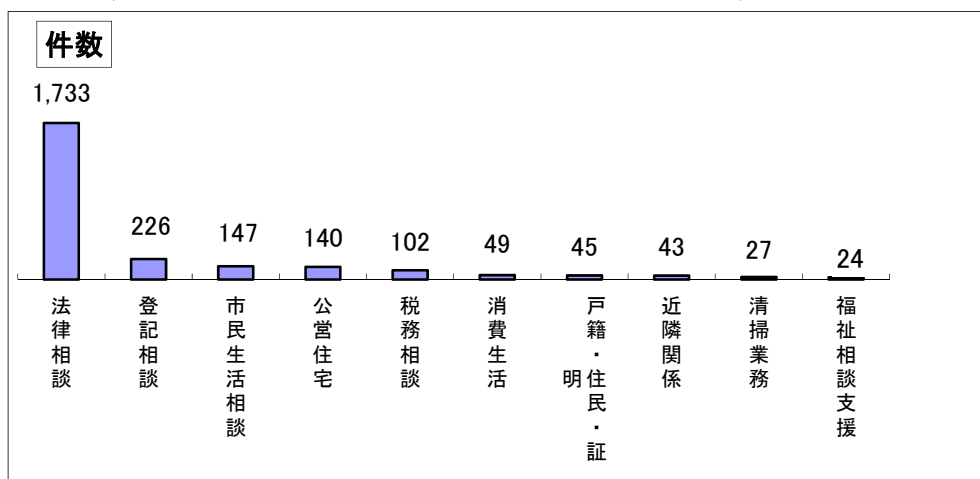
【住宅・建築・審査の内訳 93件】



(3) 相談・問い合わせの主なもの

相談・問い合わせは、合計で3,030件(声の種類総件数の71.6%)ありました。そのうち、法律相談に関する相談、問合せが52.7%を占めています。

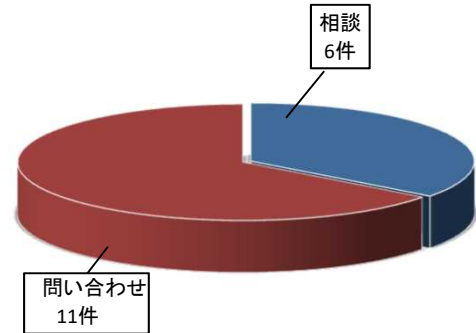
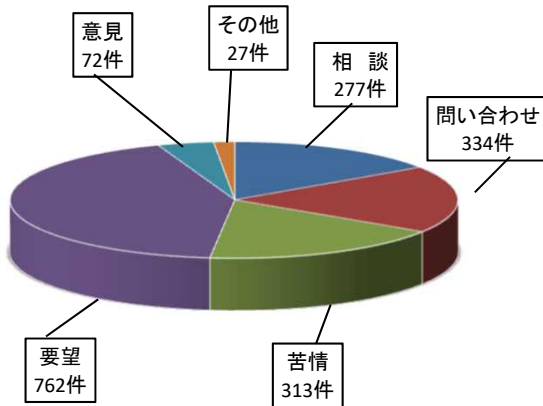
多い順に上位10項目をあげると、次のようになります。



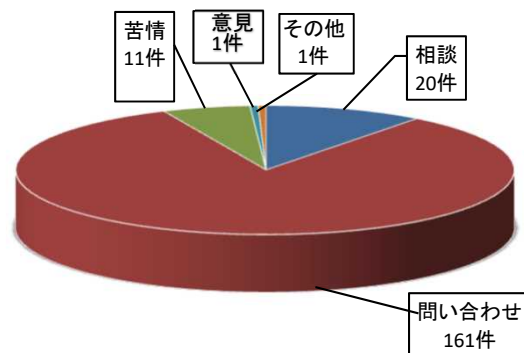
(4)相手先別項目件数

高槻市 1, 785件

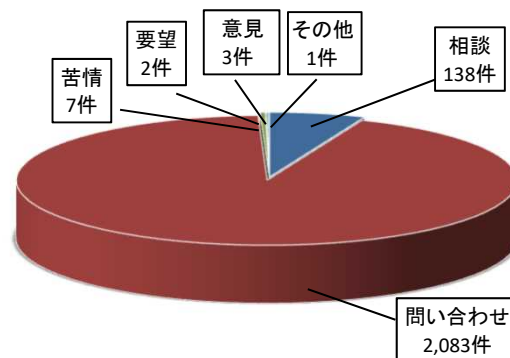
市の外郭団体等 17件



国・府及び関係官公庁等 194件



その他(市民の生活に関する声) 2, 234件

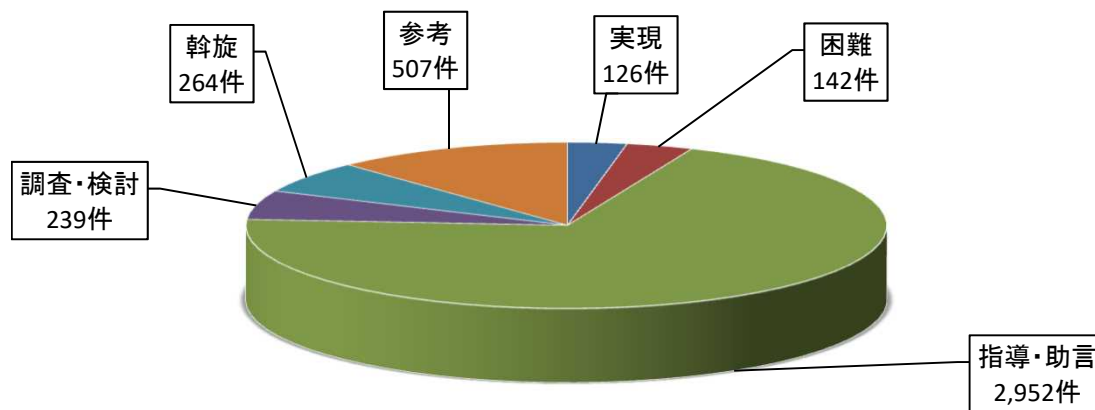


※ 合計、内訳などは、21ページの総括表を参照

3 声の処理結果

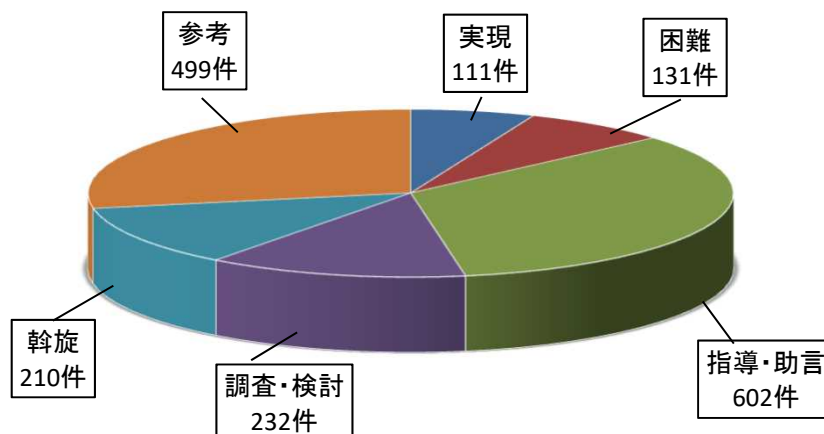
(1) 全体の処理結果

市民から寄せられた総件数4,230件の処理結果については、79%にあたる3,342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239件(5.7%)、施策の「参考」としたものが507件(12.0%)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、142件(3.4%)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、1,785件あり、そのうち51.7%にあたる923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499件(28.0%)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、131件(7.3%)でした。



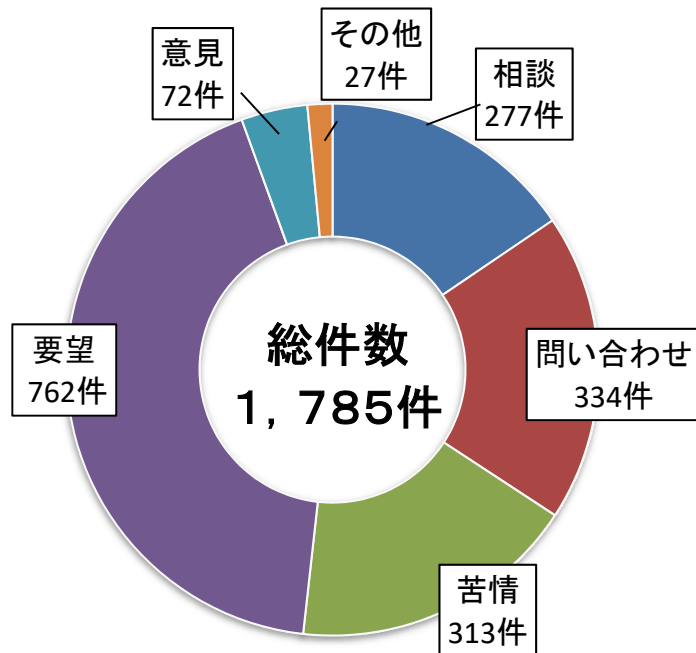
※ 合計、内訳などは、21ページの総括表を参照

4 声の相手先・部局別等件数

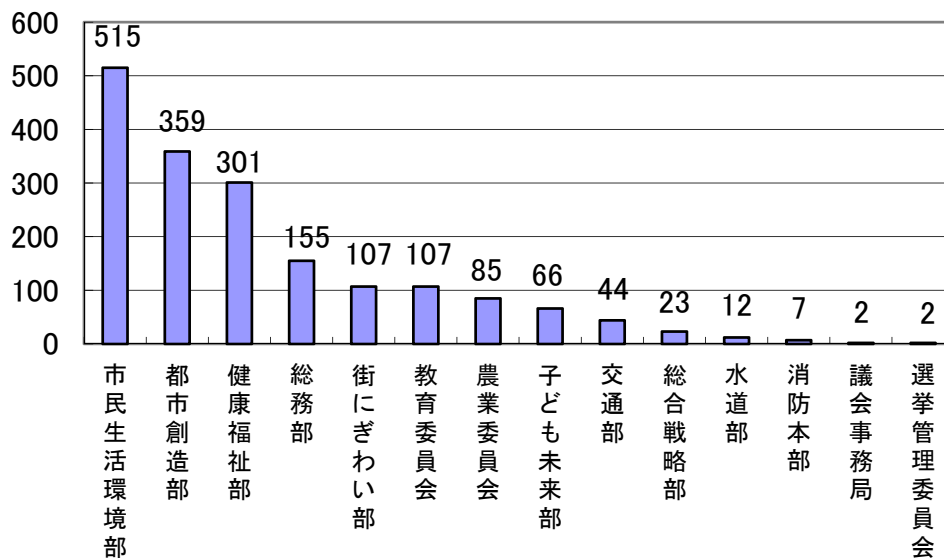
(1)市関係に対する声

高槻市に対する声は、1,785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】



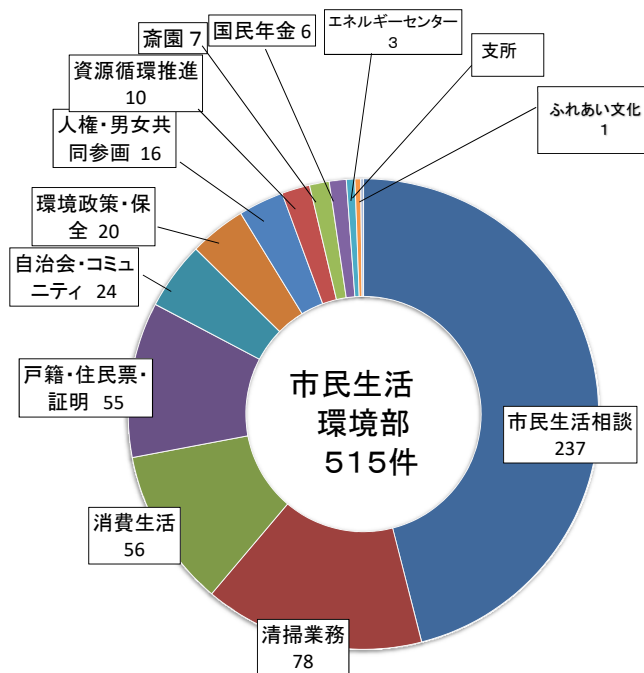
※合計・内訳などは21ページの総括表を参照

部局別の主な内容

A 市民生活環境部

市民生活部に対する声では、最も多かったのは、市民生活相談に関するもので、全体の46.0%を占めています。

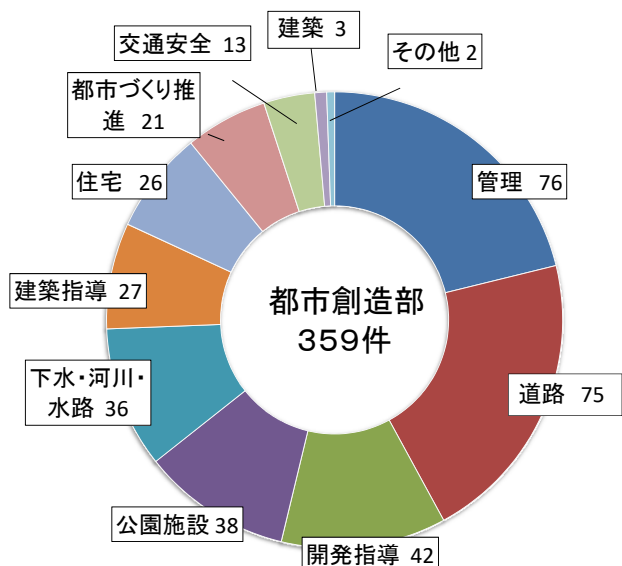
次に、清掃業務に関するもの、消費生活に関するもの、戸籍・住民票・証明に関するもの、自治会・コミュニティに関するもの、環境政策・保全に関するものが続いています。



B 都市創造部

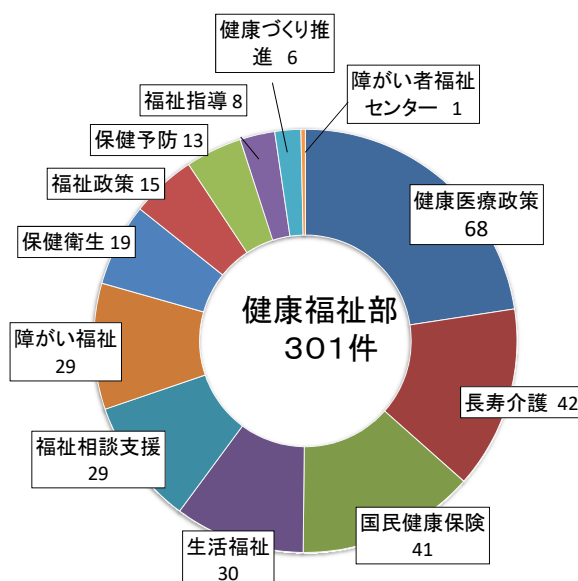
都市創造部に対する声で最も多かったのは、管理及び道路がほぼ同数で、それぞれ全体の21.2%、20.9%を占めています。

次に、開発指導に関するもの、公園施設に関するもの、下水・河川・水路に関するもの、建築指導に関するもの、住宅に関するもの、都市づくり推進に関するものが続いています。



C 健康福祉部

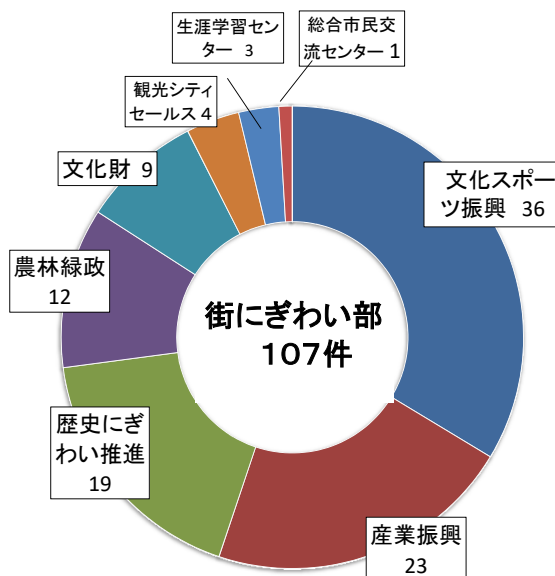
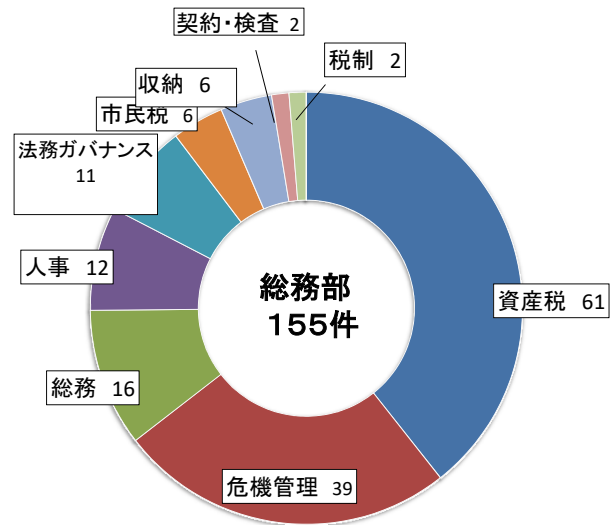
健康福祉部に対する声では、令和2年2月から3月にかけての新型コロナウイルス感染拡大の影響により健康医療政策に関するものが最も多く、全体の22.6%を占めています。次に長寿介護に関するもの、国民健康保険に関するもの、生活福祉に関するものが続いています。



D 総務部

総務部に対する声で最も多かったのは、資産税に関するもので、全体の39.4%を占めています。

次に、危機管理に関するものが多く、以下総務に関するもの、人事に関するもの、法務ガバナンスに関するものなどが続いています。



E 街にぎわい部

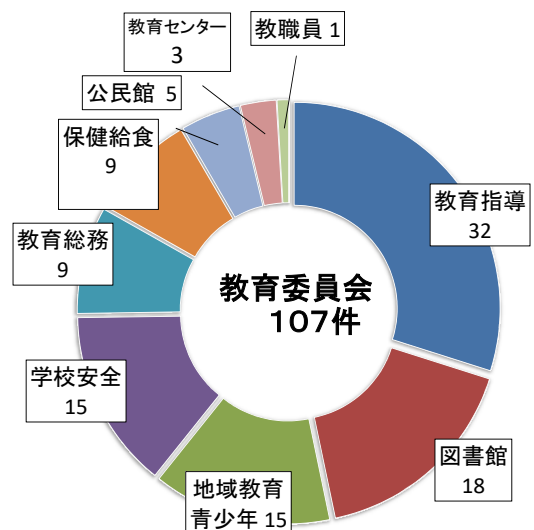
街にぎわい部に対する声では、文化スポーツ振興に関する要望等が最も多く、全体の33.6%を占めています。

次に、産業振興に関するもの、歴史にぎわい推進に関するもの、農林緑政に対するもの、文化財に関するもの、観光シティセールスに関するものと続いています。

F 教育委員会

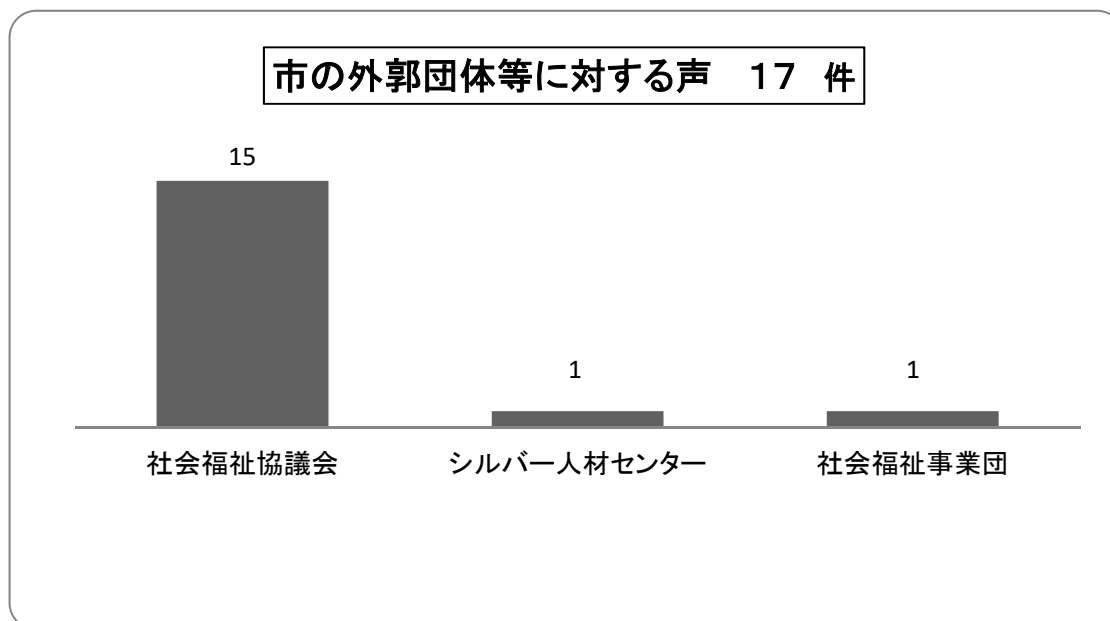
教育委員会に対する声で最も多かったのは、教育指導に関するもので、全体の29.9%を占めています。

次に、図書館に関するものが多く、地域教育青少年に関するもの、学校安全に関するもの、教育総務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

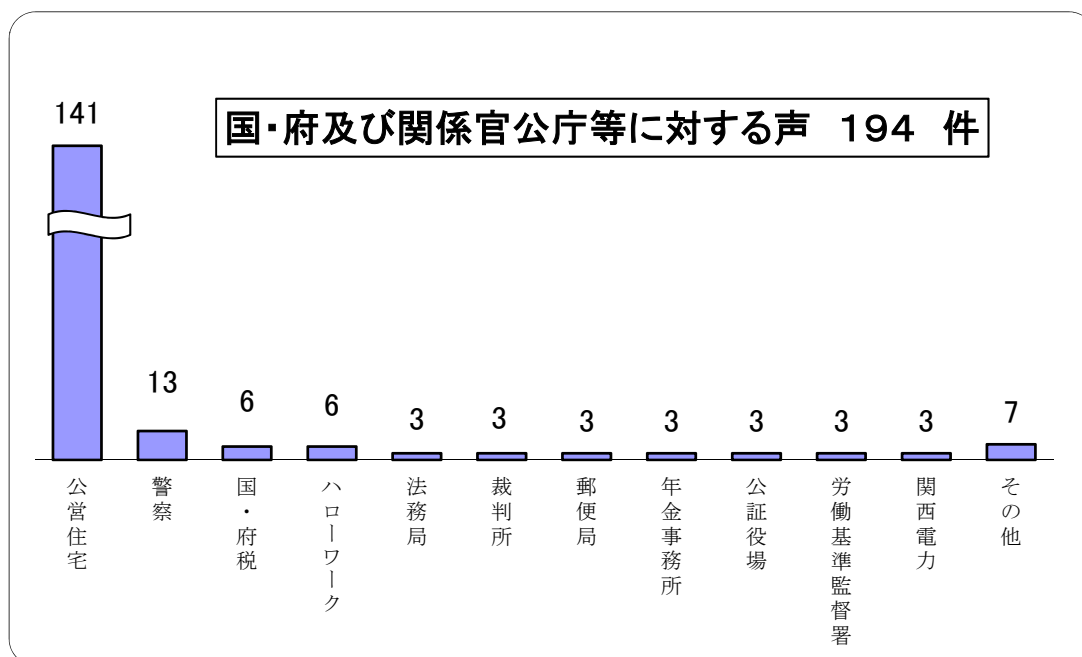
市の外郭団体等に対する声は、合計17件で大阪府北部地震等の影響があった平成30年度287件に対してかなり減少しており、以前の件数に戻っています。



(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194件で、そのうち最も多いのは、府住宅等の入居に関する問い合わせの「公営住宅」が全体の72.7%と大きな数値となっています。

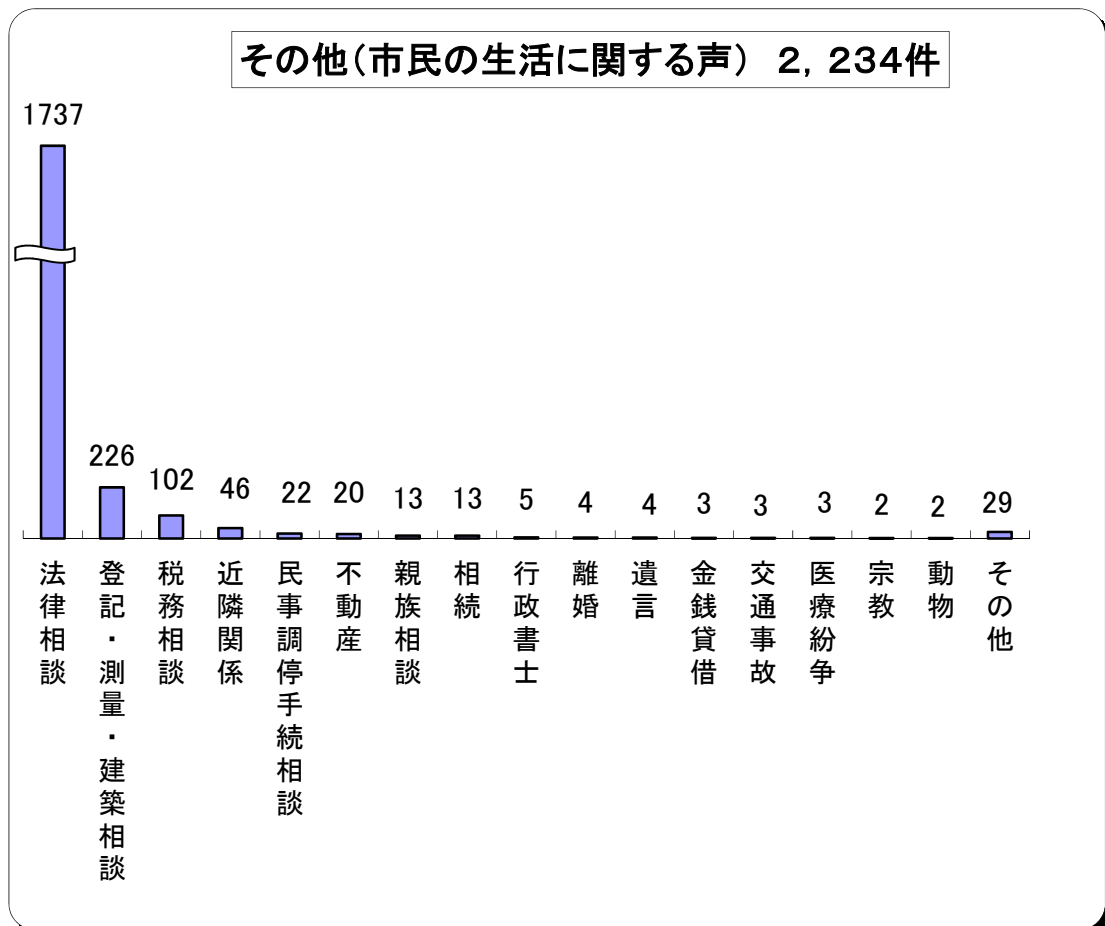
次に、警察への相談や問い合わせ、国税・府税に関する問い合わせ、ハローワークに関する問い合わせと続いています。



(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2,234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、1,737件(77.8%)となっており、平成30年度より303件増加しています。

次に、司法書士等による「登記・測量・建築相談」が10.1%、「税務相談」が4.6%、「近隣関係の相談」が2.1%、「民事調停手続き相談」が1.0%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

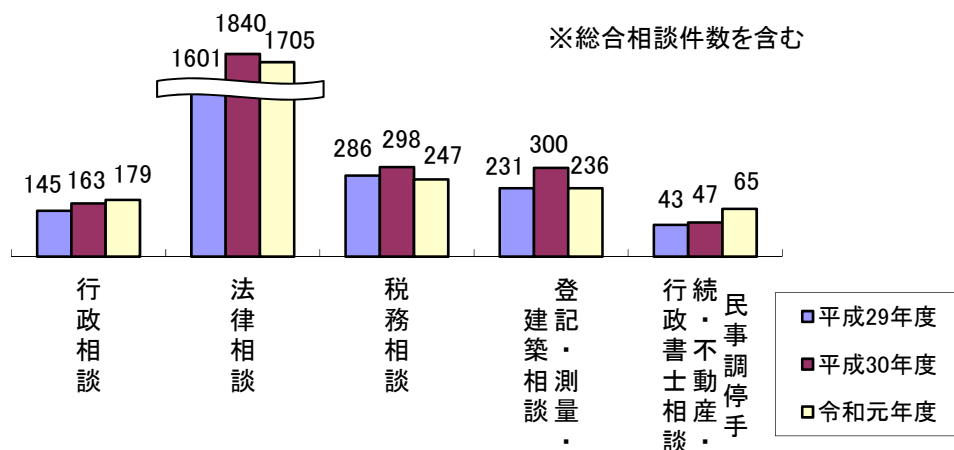
相談名称	担当課		内 容	件数
行政相談	市民生活相談課		国や公庫・公団・事業団などの仕事に関する要望・意見や相談	179
行政書士による法務相談			官公庁へ提出する書類・契約書・許可申請書・遺言書などの作成に関する相談	25
法律相談			契約、保証、貸借、相続、損害賠償、訴訟など法律上の問題に関すること	1,705
税務相談			相続や贈与、不動産の売買に伴う税の申告など国税に関すること	247
登記・測量・建築相談			不動産の譲渡や相続などの登記・成年後見などに関すること。 分筆・新(増)築などの登記や測量に関すること。 住宅の新築、増改築などの建築に関すること。	236
民事調停手続相談			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)	29
不動産に関する相談			不動産全般に関すること	11
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	36
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こと	108
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こと	25
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・母子家庭の母・中高年齢者などを対象とした就労支援相談	152
青少年相談	青 地 少 域 年 年 教 教 課 課 育 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	51 (5)
		面接相談		64
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こと	11
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)	150
			女性の悩みごとに関する一般相談(夜間)	78
			女性弁護士による法律相談	82
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	165
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	320
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。	3,669
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こと	2,931
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こと	480
人権相談	人権・男女共同参画課		人権侵害事象に関する相談	129
人権特設相談			市内の人権擁護委員による人権相談	2
消費生活相談	消費生活センター		多重債務及び商品やサービスについての苦情相談	2,809
消費生活法律相談			弁護士による多重債務、消費生活に関する法律相談	74
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	53
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。	2,388
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こと	6,089
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)	14,105
児童発達支援相談	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の発達に関する相談	1,307
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	5,415
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	1,160
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こと	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こと	27
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	19
ボランティア相談			ボランティアに関すること	67
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	89

*実施日時・場所は、各種専門相談一覧(19～20ページ)参照

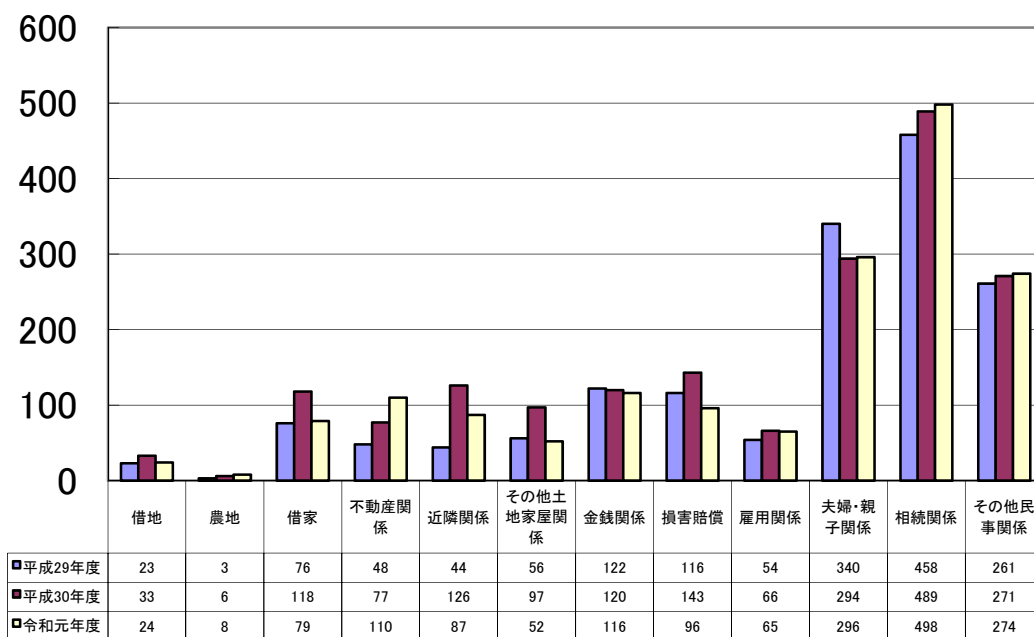
(2) 市民生活相談課が担当する専門相談

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(令和元年10月8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

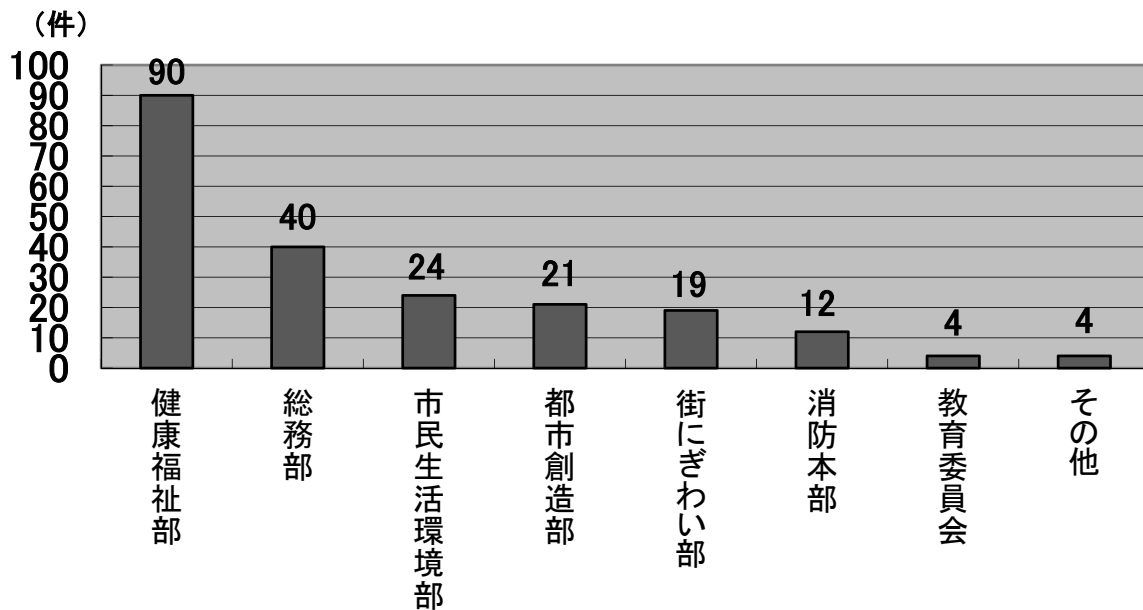
相談件数 111件（男性42件 女性69件）

※島本町5件を含む

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】



開催件数は214件で、部局別開催件数は、健康福祉部、総務部、市民生活環境部の順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(71件)、危機管理室(39件)文化財課(18件)となっており、これらに下水河川企画課(17件)が続いています。

また、講座テーマ別に見ると、多いのは介護予防(63件)、防災関係(36件)、歴史・文化財(18件)、水害対策(17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
1	高槻里山ネットワーク	“安全を第一”に楽しく 高槻の里山の保全活動を推進	令和元年10月10日(木)	12名
2	高槻市コミュニティ市民会議	高槻の将来を見据えた新たなまちづくり	令和元年11月25日(月)	31名
3	安満人倶楽部	市民参画で育てよう！安満遺跡公園	令和元年12月23日(月)	11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
調査期間	令和元年8月29日～9月13日	令和元年11月28日～12月16日
有効回収率	58.60%	41.70%
テーマ	「移動手段に関する満足度等」「中心市街地の活性化」「環境」「スポーツ」「高槻市みらいのための経営革新」「市政全般」(市の調査項目)	「自転車の利用」「市の行政情報番組」「市広報誌」「地域の取り組み」「文化芸術」「オープンデータ」「高槻市のイメージ」「水道」「市の財政状況等」
設問数	66問(関西大学の設問を含む)	56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 8席 スーパーバイザー席 2席

(4) 実績 平成31年4月1日～令和2年3月31日

①	着信呼数 (外線着信数)	115,467件	すべての外線着信件数
②	電話応答数	110,354件	①のうち、オペレーターが応答した件数
③	放棄呼数	5,113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	95.6%	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	93.3%	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	4.92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48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	16.02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	12.2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 70,150回	FAQ 198,306回
⑫	メール・FAX 受付件数	メール189件	FAX135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		10,834	9,607	9,943	10,602
応 答 数		10,419	9,231	9,538	10,231
応 答 率		96.2%	96.1%	95.9%	96.5%
応答数前月比		99.3%	88.6%	103.3%	107.3%
応答数前年同月比		115.8%	98.2%	60.9%	80.2%
一次回答率		93.9%	93.4%	93.2%	93.6%
FAX受付件数		1	0	9	20
メール受付件数		21	24	12	15
FAQ数(月末時点)		2,266	2,269	2,269	2,271
HPアクセス数	トップページ	6,678	6,335	6,269	5,776
	FAQ	16,169	11,291	56,496	16,877

		8月	9月	10月	11月
着 信 数		9,348	9,187	9,794	8,553
応 答 数		9,083	8,849	9,576	8,359
応 答 率		97.2%	96.3%	97.8%	97.7%
応答数前月比		88.8%	97.4%	108.2%	87.3%
応答数前年同月比		85.5%	74.6%	87.3%	86.5%
一次回答率		93.8%	93.4%	93.4%	92.8%
FAX受付件数		11	12	13	17
メール受付件数		12	11	13	13
FAQ数(月末時点)		2,274	2,274	2,274	2,280
HPアクセス数	トップページ	5,840	5,245	5,574	4,731
	FAQ	13,517	17,224	11,880	11,063

		12月	1月	2月	3月
着 信 数		9,456	8,884	9,180	10,079
応 答 数		7,882	8,685	8,678	9,823
応 答 率		83.4%	97.8%	94.5%	97.5%
応答数前月比		94.3%	110.2%	99.9%	113.2%
応答数前年同月比		89.9%	91.9%	88.0%	93.6%
一次回答率		92.9%	93.3%	92.5%	92.9%
FAX受付件数		21	11	7	13
メール受付件数		6	14	28	20
FAQ数(月末時点)		2,288	2,290	2,290	2,290
HPアクセス数	トップページ	4,584	5,060	5,826	8,232
	FAQ	12,981	11,035	9,512	10,261

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
令和元年度	1	0	0	0

11 参考資料1（各 種 専 門 相 談 一 覧 表）

令和元年 11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 槻 市	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 1 2 階 相談コーナー 〈問合先〉 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	第 1 月曜日（5月・11月はお休み）	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 3 0 分以内）	火曜日・金曜日、当日午前 8 時 4 5 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（1人 3 0 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 4 5 分から電話にて予約受付	13:00 ～ 16:00		
	登記相談 （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 2 5 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				
	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 4 5 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	総合センター 1 2 階 相談コーナー 〈問合先〉住宅課（TEL 674-7525）	
高 槻 市	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	総合センター 1 2 階 相談コーナー 〈問合先〉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 1 2 階相談コーナー 〈問合先〉総合センター 9 階 産業振興課 （TEL674-7411・FAX675-3133）	
	就労支援相談（予約）	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（予約制）	8:45 ～ 17:15	総合センター 8 階 〈問合先〉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 * 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） *阿武山たつの子（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こと（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 w i s h （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（北園町6-30）（TEL686-3062）		
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。 ■ 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。）

11 参考資料1（各 種 専 門 相 談 一 覧 表）

令和元年 11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）	人権侵害事象に関する相談。電話による相談も可（TEL 674-7110）		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（TEL 685-3748）		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		
槻	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（TEL 674-7593）。 ※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	市役所本館5階 人権・男女共同参画課（TEL 674-7575）
		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（TEL 685-3725）
市	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）	9:00 ～ 17:15	＜問合先＞人権・男女共同参画課（TEL 674-7575）
	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人20分程度） ※ 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お受けしています。 〈対応できる内容〉 ● 市内の医療機関等での医療に関する疑問や不安 ● 医療法等の法律に関すること（清潔保持に関することなど） ● 相談内容に関係する機関・団体等の紹介 など 〈以下のご相談内容についてはお受けできませんのでご了承ください。〉 ●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 種 類	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	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	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	2
総 合 戦 略 部	1	7	4	1	0	10	4	1	5	11	0	2	0	3	6	4	0	10	23
総 務 部	21	21	71	1	0	41	12	8	30	97	8	0	2	13	42	28	17	53	155
市 民 生 活 環 境 部	200	146	25	19	3	122	94	218	107	81	12	3	34	10	264	25	63	119	515
子 ど も 未 来 部	9	6	17	1	0	33	7	3	7	41	4	4	2	4	20	11	5	24	66
健 康 福 祉 部	92	84	52	13	0	60	93	47	60	90	7	4	20	11	108	45	64	53	301
街 に ぎ わ い 部	15	10	14	1	0	67	11	12	15	55	10	4	6	3	31	19	8	40	107
都 市 創 造 部	55	48	94	16	0	146	43	31	49	211	18	7	38	26	74	72	43	106	359
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	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	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	0	0	83	2	0	0	0	0	0	85	0	0	0	52	7	3	0	23	85
教 育 委 員 会	11	13	22	0	0	61	8	7	18	62	10	2	7	1	36	14	5	44	107
交 通 部	5	7	12	2	0	18	2	1	18	21	1	1	2	5	7	8	2	20	44
水 道 部	2	1	2	2	0	5	0	4	2	5	1	0	0	1	2	3	2	4	12
消 防 本 部	1	3	1	0	0	2	2	1	2	2	0	0	0	1	5	0	0	1	7
小 計	414	346	397	58	3	567	277	334	313	762	72	27	111	131	602	232	210	499	1,785
市 の 外 郭 団 体 等	7	10	0	0	0	0	6	11	0	0	0	0	1	0	11	1	4	0	17
高 槻 市 該 当 分 合 計	421	356	397	58	3	567	283	345	313	762	72	27	112	131	613	233	214	499	1,802
国・府及び関係官公庁等	165	28	0	1	0	0	20	161	11	0	1	1	5	3	171	2	12	1	194
その他（市民の生活相談）	1,081	1,153	0	0	0	0	138	2,083	7	2	3	1	9	8	2,168	4	38	7	2,234
総 合 計	1,667	1,537	397	59	3	567	441	2,589	331	764	76	29	126	142	2,952	239	264	507	4,230

高槻市民憲章

条文

1 高槻は わたくしたちの 自治のまち

わたくしたちは、市民としての自覚と責任をもって、進んでまちづくりに参加します。

2 高槻は 心と心を 結ぶまち

わたくしたちは、信頼と愛情を深め、すべての差別をなくし、自由と公正を守ります。

3 高槻は 住み良い環境 めざすまち

わたくしたちは、あらゆる公害をなくし、生活の安全を守り、花と緑を育てます。

4 高槻は 生きるよろこび 燃やすまち

わたくしたちは、体を鍛え、仕事に励み、明るい家庭と社会を築きます。

5 高槻は 文化の華を 咲かすまち

わたくしたちは、人間性豊かな教養を高め、輝く市民の文化を創ります。

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