

令和6年度版(令和5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
(1) 全体の処理結果	6
(2) 高槻市への処理結果	6
(3) 実現した要望の例	7
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	17
11 参考資料1（各種専門相談一覧表）	18
12 参考資料2（市民の声総括表）	20

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5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6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、司法書士・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。

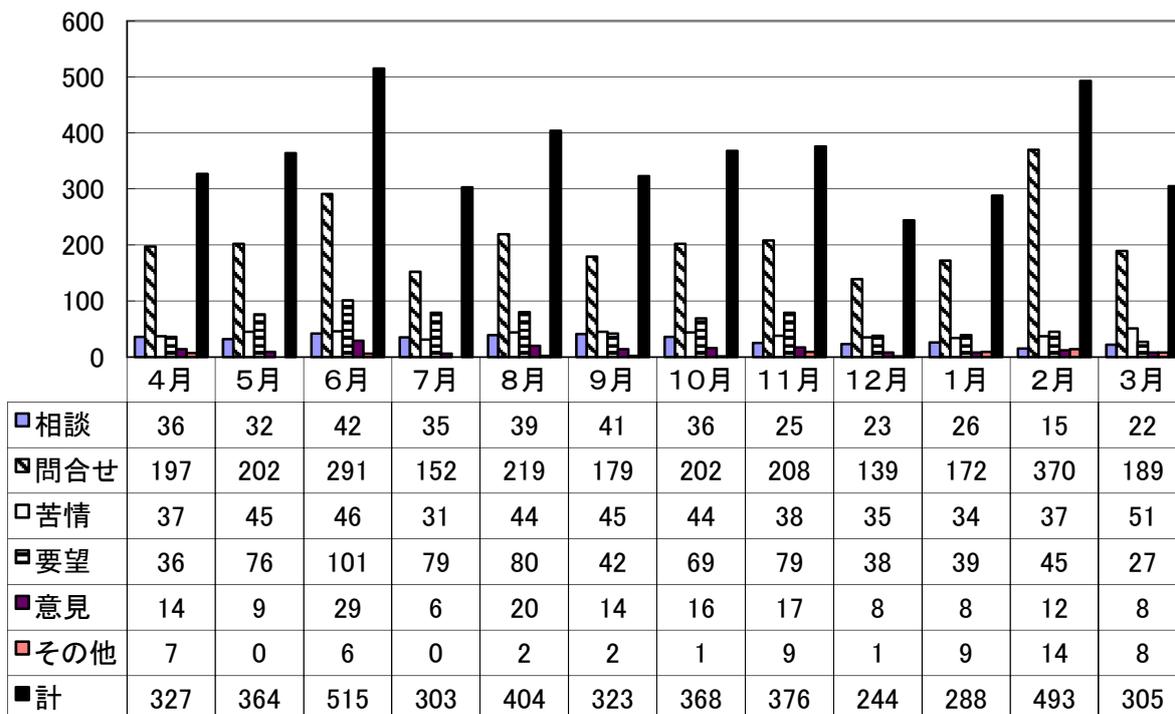
2 声の種類

(1) 月別・年度別件数

ア 月別件数

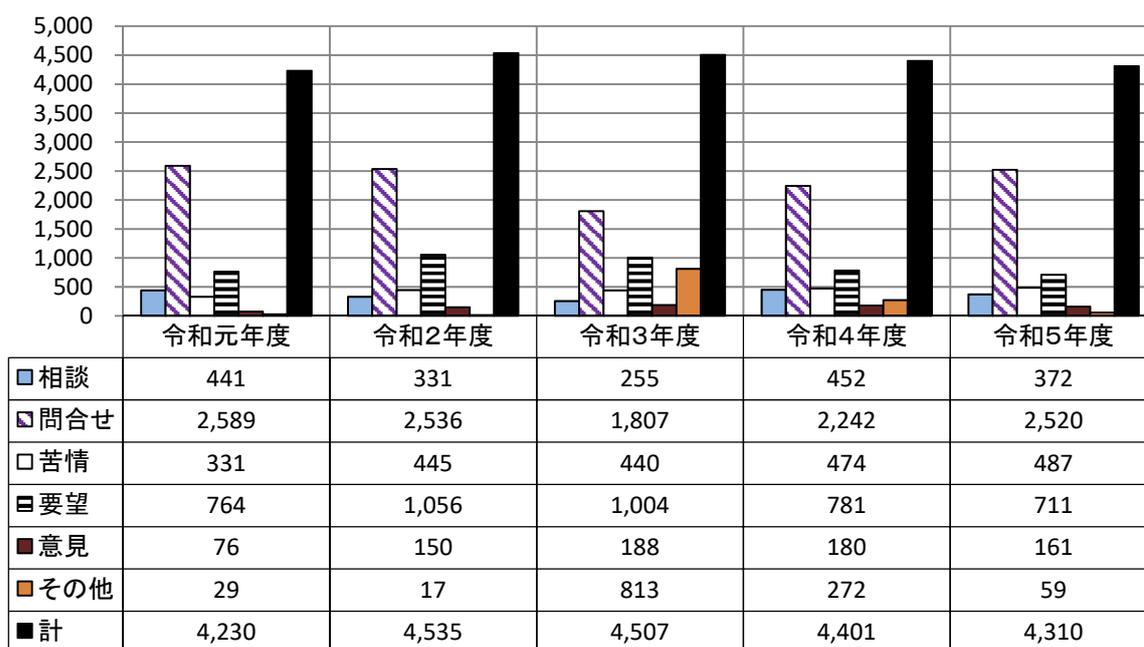
令和5年度に市民生活相談課に寄せられた市民の声の総数は4,310件で、道路の補修や管理、戸籍・住民票の請求や届出、ごみ収集などに関する問合せや要望が多く寄せられました。

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)

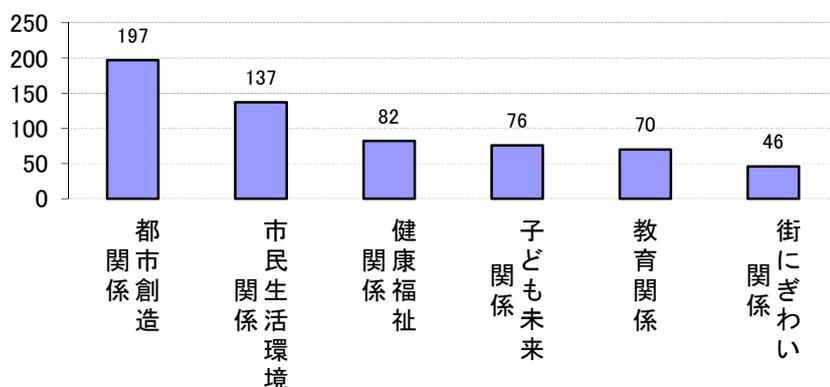
過去5年間に市民生活相談課に寄せられた市民の声をまとめると、次のグラフのようになります。



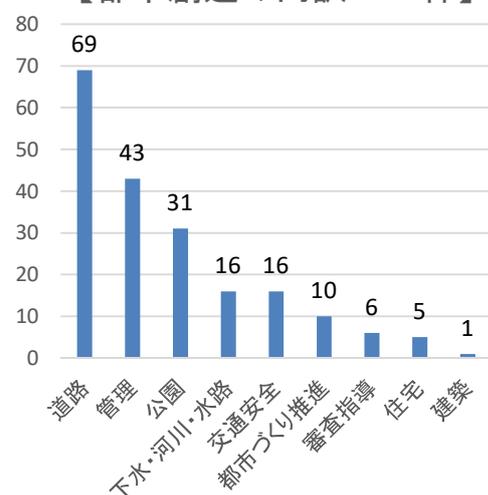
※合計・内訳などは21ページの総括表を参照

(2) 要望の主なもの

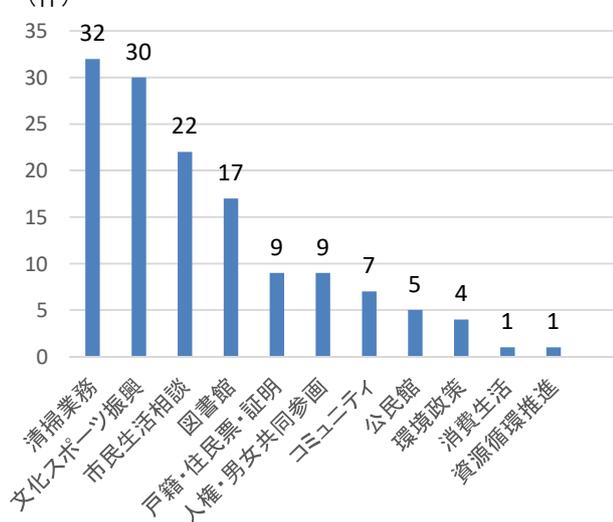
要望は、全体で711件(声の種類総件数の16.5%)ありました。主な項目をあげると、次のようになります。



(件) 【都市創造の内訳197件】

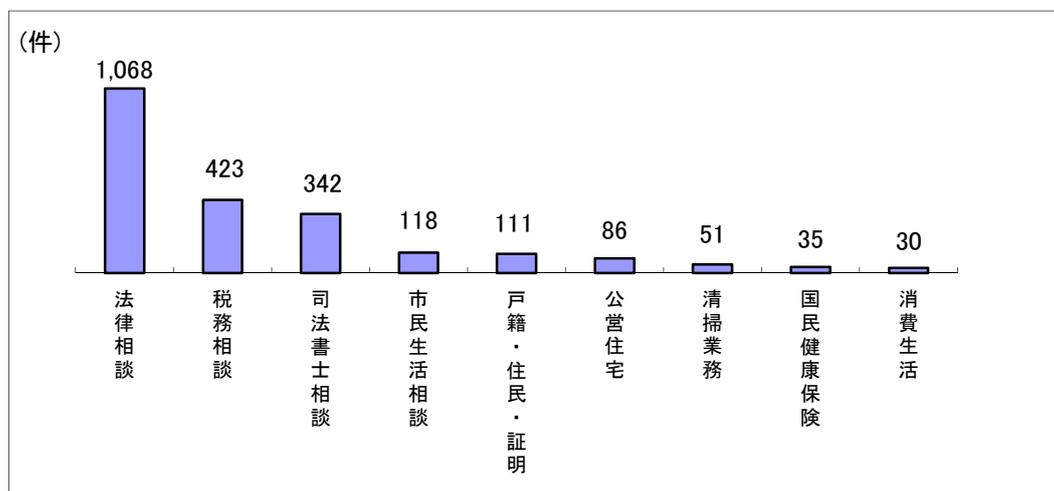


(件) 【市民生活環境の内訳137件】



(3) 相談・問合せの主なもの

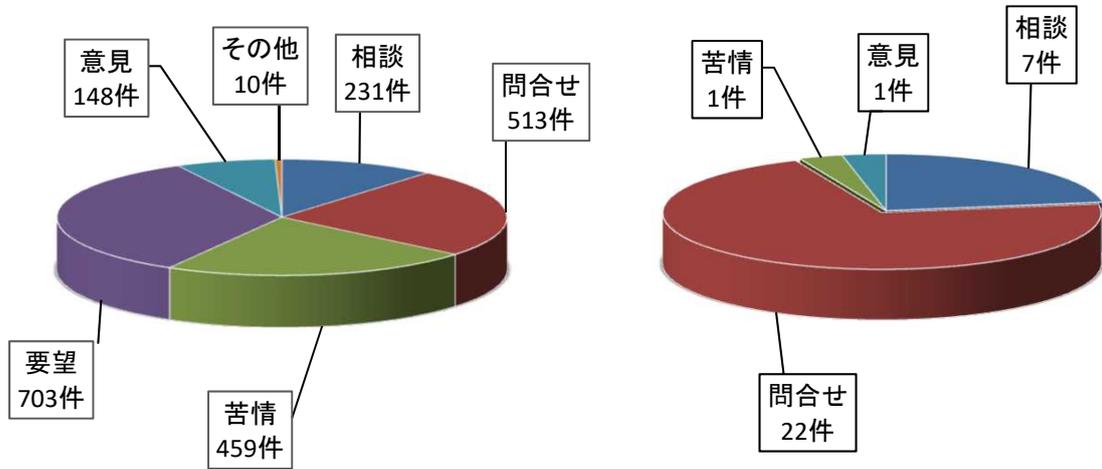
相談・問合せは、合計で2,892件(声の種類総件数の67.1%)ありました。そのうち、法律相談に関する相談、問い合わせが36.9%を占めています。主な項目をあげると、次のようになります。



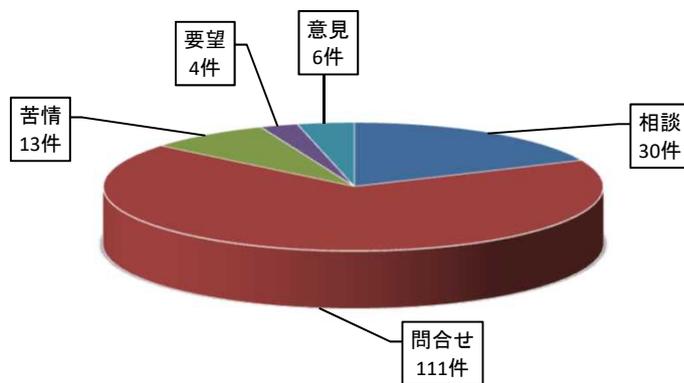
(4)相手先別項目件数

高槻市 2,064件

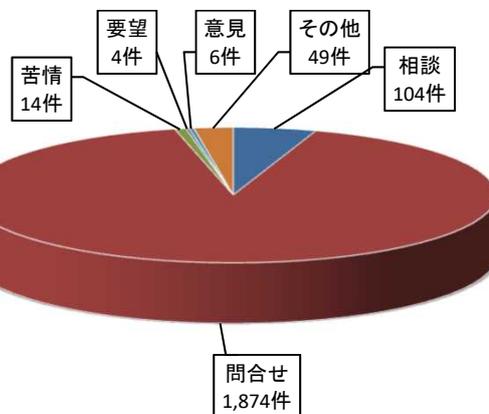
市の外郭団体 31件



国・府及び関係官公庁等 164件



その他(市民の生活に関する声) 2,051件



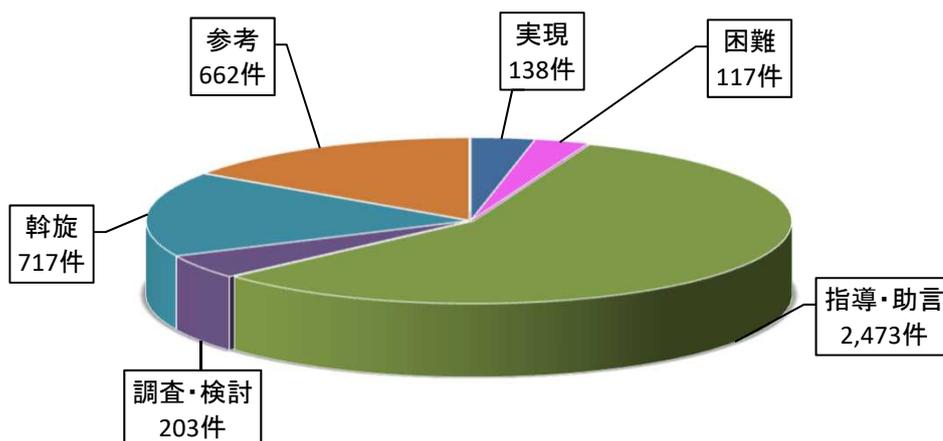
※ 合計、内訳などは、21ページの総括表を参照

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4,310件の処理結果については、77.2%にあたる3,328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203件(4.7%)、施策の「参考」としたものが662件(15.4%)となりました。

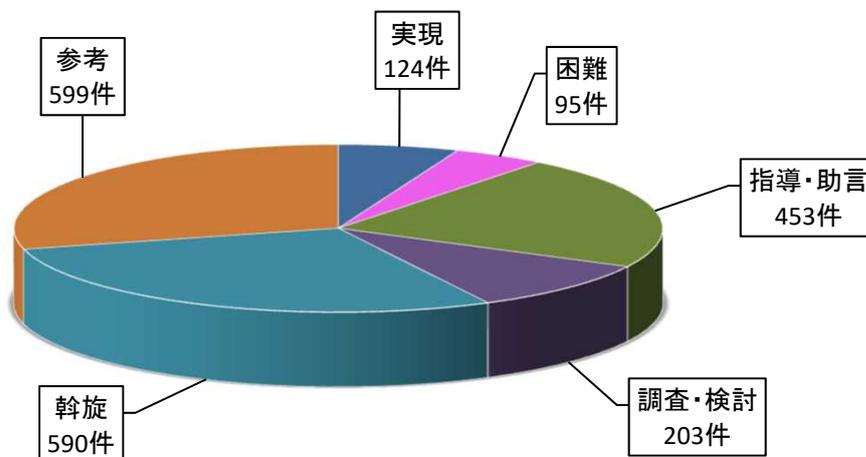
これに対して、市が関わることができない等の理由により「困難」とされたものは、117件(2.7%)でした。



(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、2,064件あり、そのうち56.5%にあたる1,167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」としたものは203件(9.8%)、「参考」としたものは599件(29.0%)となっています。

これに対して、市が関わることができない等の理由により「困難」とされたものは、95件(4.6%)でした。



※ 合計、内訳などは、21ページの総括表を参照

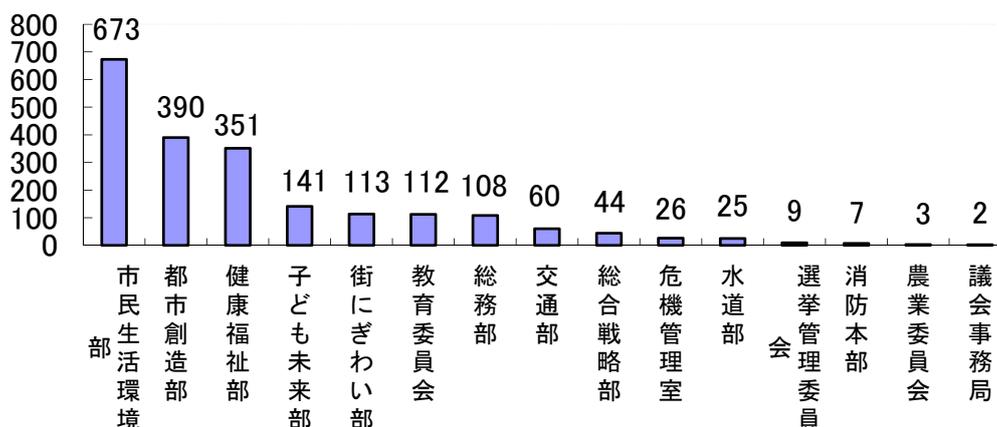
(3) 実現した要望の例

高槻市に対する市民の声のうち、実現したものについて、一部をご紹介します。

タイトル	要望内容	処理内容
通学路の標識設置について	住宅街に入る坂の手前の横断歩道は、小中学校の通学路となっており、車・バイク・自転車が行きかき危険なので、通学路等の標識を設置してほしい。	横断歩道に、新たな注意看板を設置しました。
萩谷総合公園の広場について	萩谷総合公園の子どもの広場で遊具や砂場の近くや芝生の上などにシカのふんが多く見られるので、子どもが遊ぶ際に、踏んだり触ったりしないか心配です。	取り急ぎ清掃を行いました。今後は、巡回・清掃の頻度を増やすなど、快適な公園管理に務めます。
「高槻まちかど遺産」の説明板について	「高槻まちかど遺産」説明板の金龍寺の焼失年が教育委員会の説明板と異なっているので訂正してほしい。	ご指摘いただいた内容を確認できましたので、早急に訂正の上、次回の設備更新の際に盤面の張替をします。
小学校のトイレ改修について	小学校の1年生の教室近くのトイレが4つのうち2つが使えないため、休み時間にトイレが混みあっている。	学校に確認したところ、一部トイレが使用不可の状態だったので、学校と連携し速やかに改善しました。

4 声の相手先・部局別等件数

【部局別受付件数】

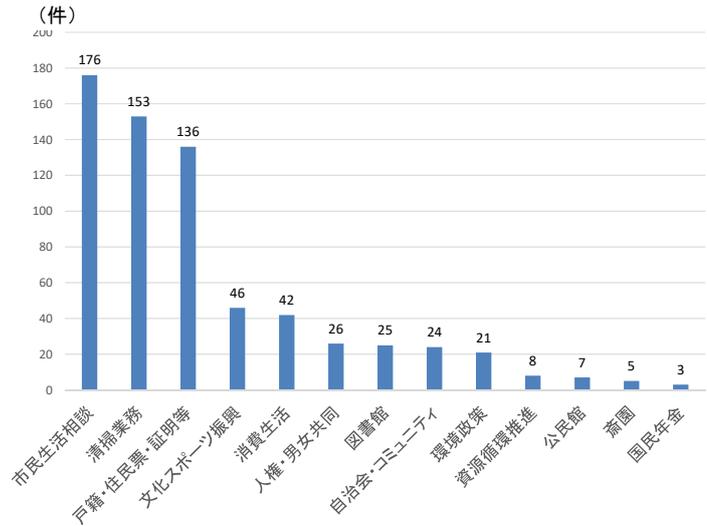


※合計・内訳などは21ページの総括表を参照

部局別の主な内容

A 市民生活環境部 673件

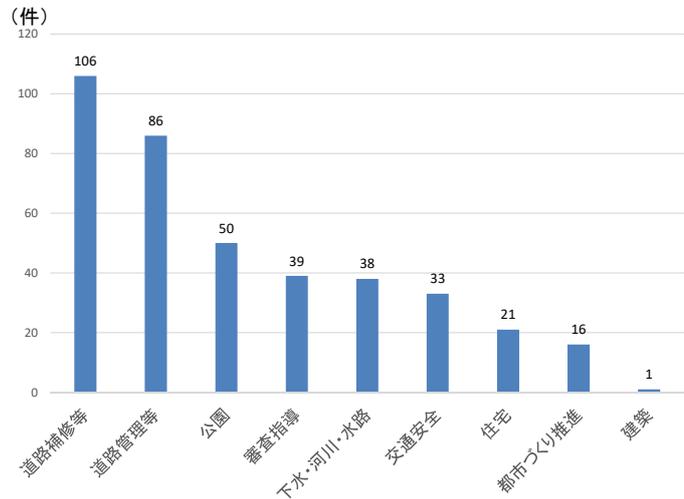
市民生活環境部に対する声で最も多かったのは、市民生活相談に関するもので、全体の26.2%を占めています。次に喫煙所やごみ収集等清掃業務に関するもの、戸籍・住民票・証明等に関するもの、文化スポーツ振興に関するものが続いています。



B 都市創造部 390件

都市創造部に対する声では、道路補修等に関するものが最も多く全体の27.2%を占めています。次に道路管理等に関するものも合わせると全体の49.2%になっています。

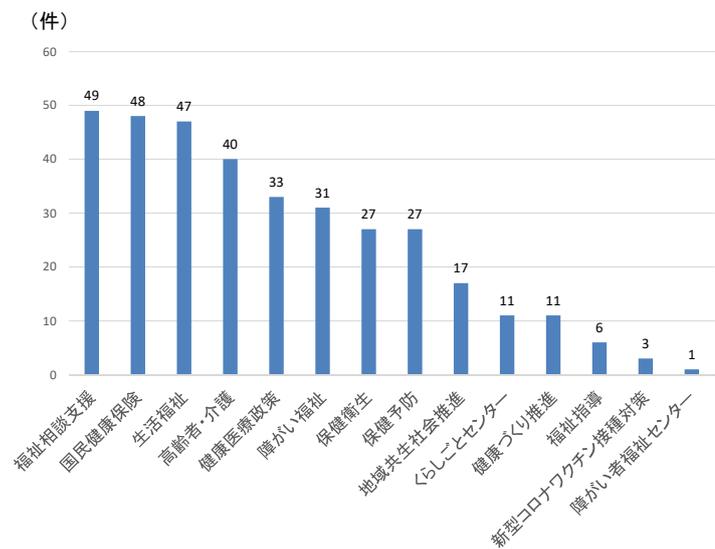
そのあとは、公園に関するもの、審査指導に関するものと続いています。



C 健康福祉部 351件

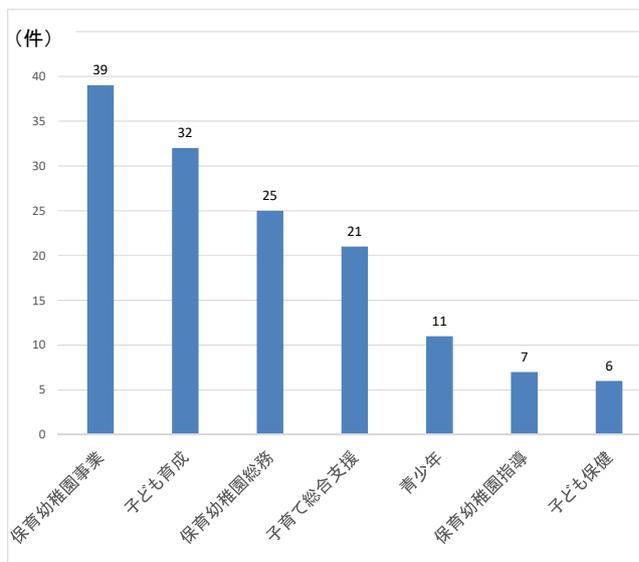
健康福祉部に対する声では福祉相談支援に関するものが最も多く全体の14.0%を占めています。

次に、国民健康保険に関するもの、生活福祉に関するもの、高齢者・介護に関するものが続いています。



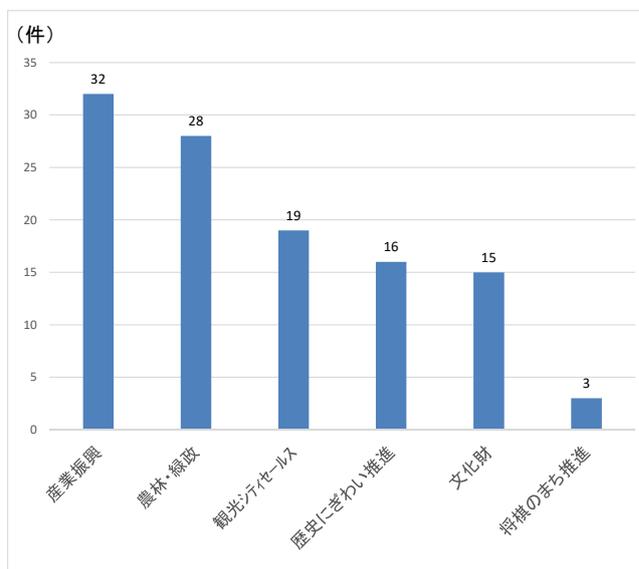
D 子ども未来部 141件

子ども未来部に対する声では保育所や幼稚園等に関するものが最も多く、合わせると全体の50.4%を占めています。次に子ども育成に関するもの、子育て総合支援に関するものなどが続いています。



E 街にぎわい部 113件

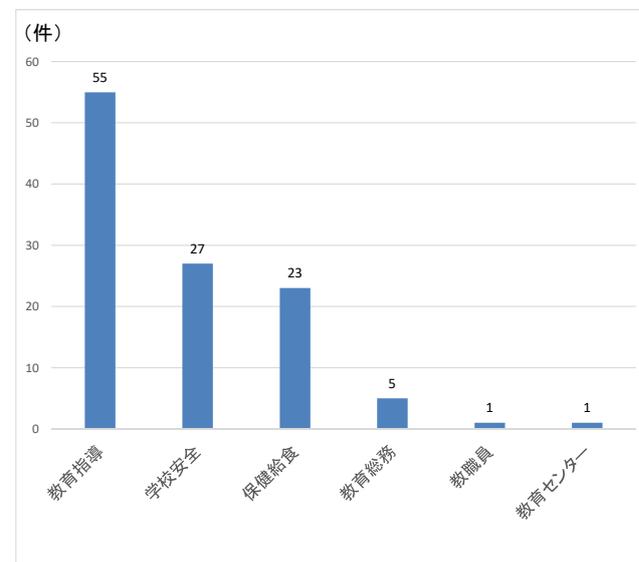
街にぎわい部に対する声で最も多かったのは、産業振興に関するもので全体の28.3%を占めています。次に農林・緑政に関するもの、観光シティセールスに関するものなどが続いています。



F 教育委員会 112件

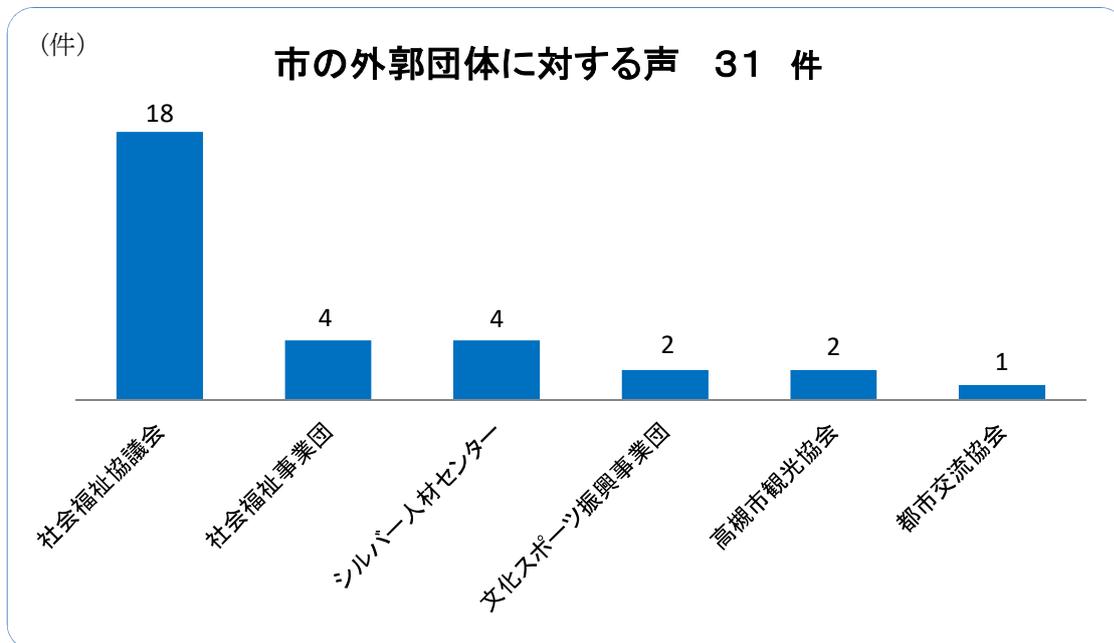
教育委員会に対する声では、学校への要望や意見など教育指導に関するもの等が最も多く、全体の49.1%を占めています。

次に、学校安全に関するもの、保健給食に関するものなどが続いています。



(2)市の外郭団体に対する声

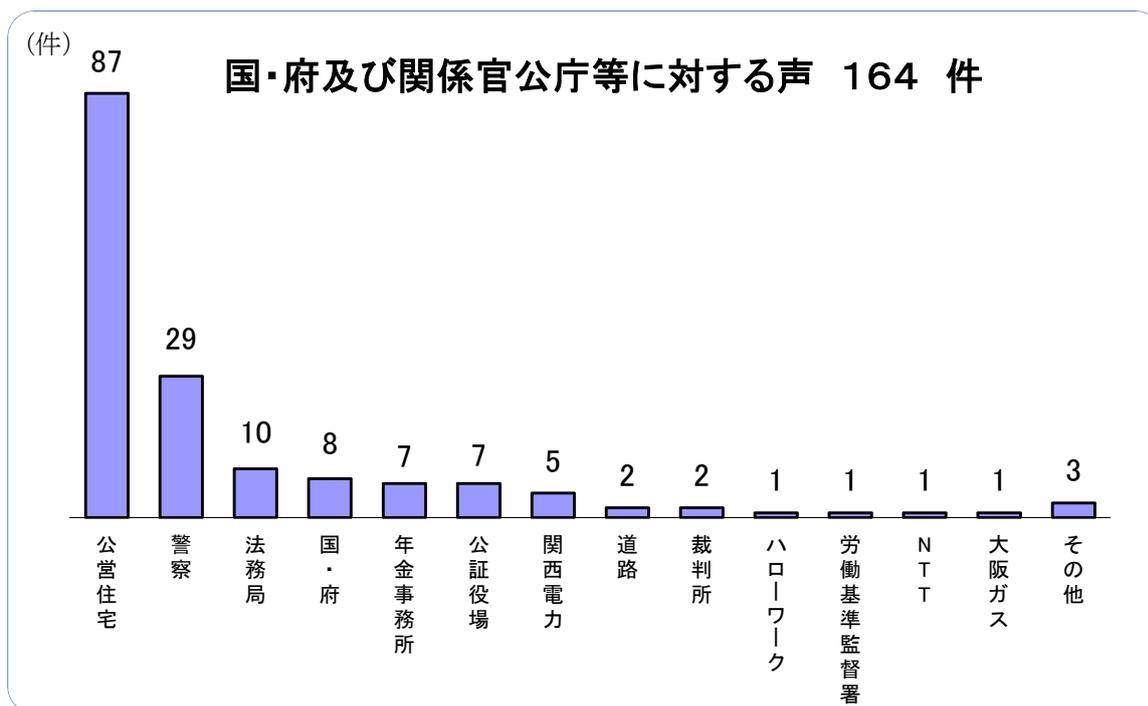
市の外郭団体等に対する声は合計31件で、暮らしにおける心配ごとについての相談など、社会福祉協議会の件数が最も多くなっています。



(3)国・府及び関係官公庁等に対する声

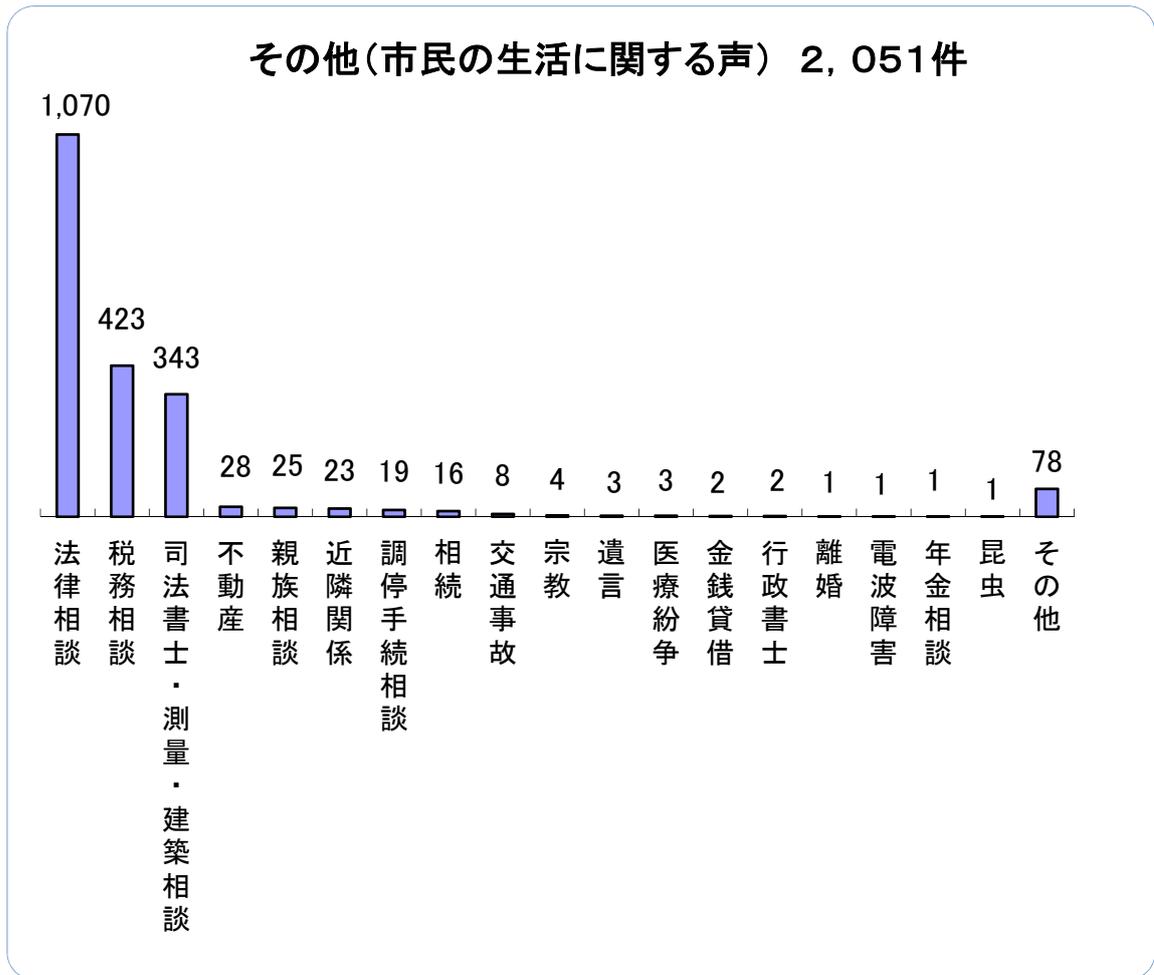
国・府及び関係官公庁等に対する声は、合計で164件で、そのうち最も多いのは、府営住宅等の入居に関する問い合わせの「公営住宅」に関するものが87件で全体の53.0%と大きな割合を占めています。

次に、警察に関するもの、法務局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2,051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、1,070件(52.2%)となっており、次に「税務相談」に関するものが20.6%、「司法書士・測量・建築相談」に関するものが16.7%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

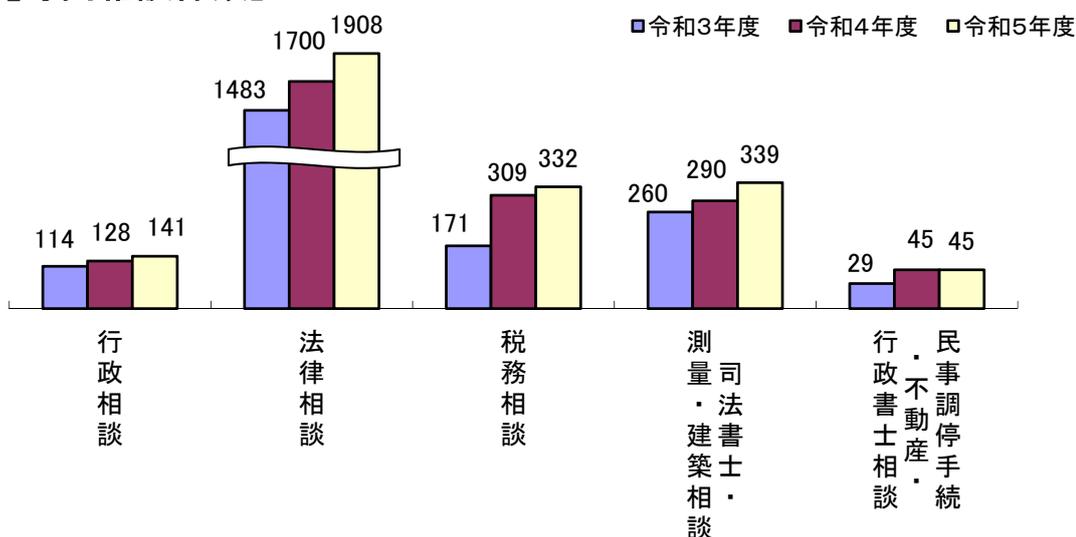
相談名称	担当課	内 容	件数
行政相談	市民生活相談課	国や公庫・公団・事業団などの仕事に関する要望・意見や相談	141
行政書士による法務相談		官公庁へ提出する書類・契約書・許可申請書・遺言書などの作成に関する相談	14
法律相談		契約、保証、貸借、相続、損害賠償、訴訟など法律上の問題に関すること	1,908
税務相談		相続や贈与、不動産の売買に伴う税の申告など国税に関すること	332
司法書士・測量・建築相談		不動産の譲渡や相続などの登記・成年後見などに関すること。 分筆・新(増)築などの登記や測量に関すること。 住宅の新築、増改築などの建築に関すること。	339
民事調停手続相談		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)	14
不動産に関する相談		不動産全般に関すること	17
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	138
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	7
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	129
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	650
多重債務相談		債務の整理に関する相談	133
青少年相談	青地 少年教 育課	電話相談 (うち、相談機関紹介)	40 (4)
		面接相談	56
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	6
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	226
配偶者からの暴力の相談		女性弁護士による法律相談	55
医療相談	健康医療政策課	配偶者、交際相手からの暴力に関する相談	274
こころの健康相談	保健予防課	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	279
面接教育相談	教育センター	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	4,050
電話教育相談		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 こと	1,978
人権相談	人権・男女共同参画課	子どもと保護者の教育上の不安や悩みに関する こと	298
人権特設相談		人権に関する各種相談	90
消費生活相談	消費生活センター	市内の人権擁護委員による人権相談	6
消費生活法律相談		商品やサービスについての苦情相談	2,953
障がい者法律相談	障がい者福祉センター	弁護士による消費生活に関する法律相談	47
障がい者生活相談		障がい者の手帳を持つ人を対象にした法律相談	26
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	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。	1,237
妊娠・出産・育児の総合相談	子ども保健課	しつけ・遊び・食事・健康など子育てに関する こと	6,735
児童家庭相談	子育て総合支援センター	妊娠・出産・子育てに関する相談(面接及び電話による相談)	15,467
ひとり親自立支援相談	子ども育成課	0歳から18歳未満までの子どもに関する児童家庭相談	7,148
心配ごと相談	社会福祉協議会	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	1,184
身近な福祉・暮らしの相談		家庭や身の回りの心配事に関する こと	50
身近な福祉相談		福祉全般にわたる相談に関する こと	44
ボランティア相談		子育てから介護に至るまでの福祉に関する こと	13
年金相談	市民課	ボランティアに関する こと	74
		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	152

(2) 市民生活相談課が担当する専門相談

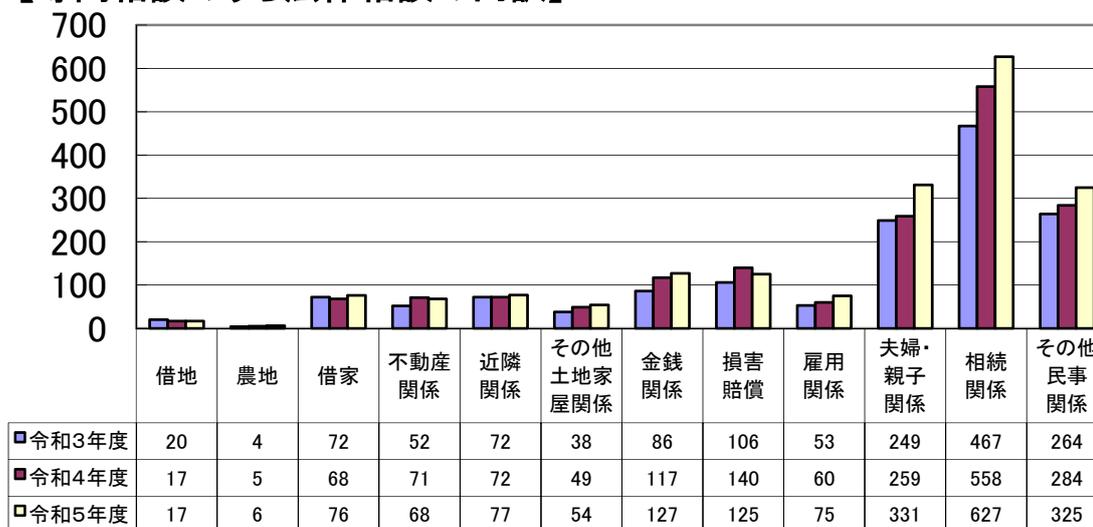
市民生活相談課の専門相談では、市民の民事上の争いや悩みごとなど、日常生活上における諸問題について、弁護士や司法書士などの専門家が相談に応じ、その解決のための助言を行っています。

【専門相談件数】

※総合相談件数を含む



【専門相談のうち法律相談の内訳】



(3) 総合相談(令和5年6月2日、10月3日)

総務省近畿管区行政評価局、島本町、行政相談委員と共催による「総合相談」を6月2日及び10月3日に実施しました。

相談内容 行政相談、市政・町政相談、法律相談、司法書士相談、測量・建築相談^(※1)、宅地建物相談、税務相談、年金・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、民事調停手続相談、家事調停手続相談^(※1)

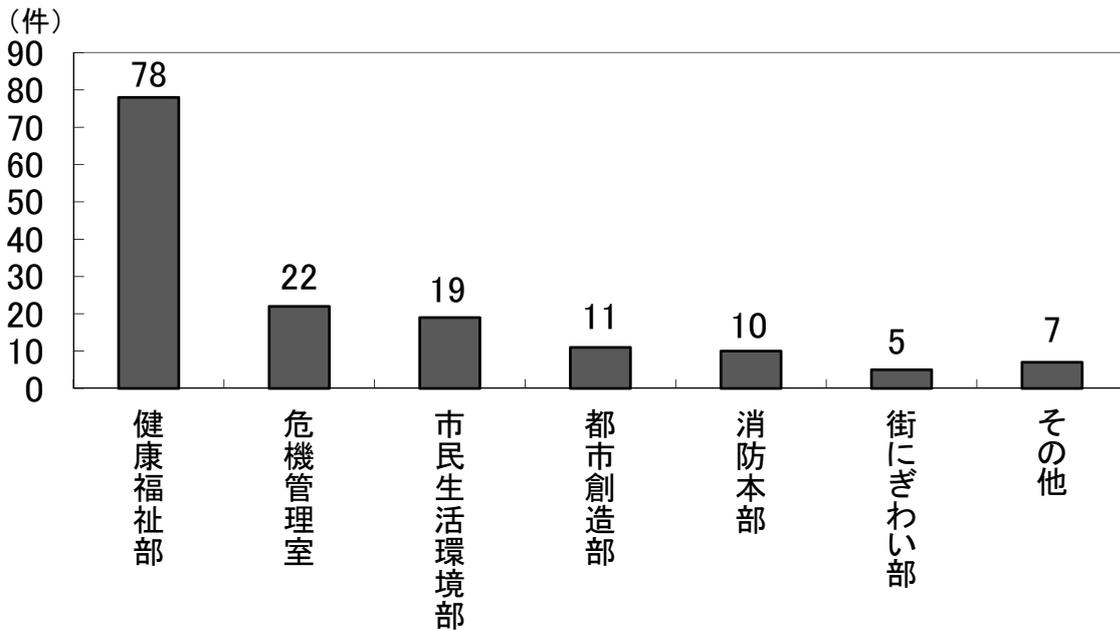
(※1)10月3日のみ実施

相談件数 6月2日 45件
10月3日 80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5年度の開催件数は152件で、部局別開催件数は、健康福祉部が最も多く、危機管理室、市民生活環境部、都市創造部の順になっています。

課別に見て講座開催件数が多いのは、長寿介護課（62件）、危機管理室（22件）、下水河川企画課が（10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（48件）、防災対策（20件）、水害対策について（10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。

対象団体	主な懇談項目	実施日	参加人数
コミュニティ市民会議	令和5年度施政方針大綱の取組について地域でできること	令和5年12月7日(木)	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
調査期間	令和5年8月23日～9月8日	令和5年12月28日～令和6年1月23日
有効回収率	58.6%	46.5%
テーマ	「中心市街地の活性化」「駅周辺の魅力」「歩道上の街路樹」「環境」「ヤングケアラー」「手話」「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)	「高槻市のイメージ」「市の広報」「マイナンバーカード」「スマートフォンの利用」「将棋のまち 高槻」「スポーツ」「健康に関する活動」「地域の取組み」「水道」「市の財政状況等」
設問数	64問(関西大学の設問を含む)	60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等を目的として、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 7席 スーパーバイザー席 2席

(4) 実績 令和5年4月1日～令和6年3月31日

①	着信呼数 (外線着信数)	109,448件	すべての外線着信件数
②	電話応答数	104,165件	①のうち、オペレーターが応答した件数
③	放棄呼数	5,283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	95.2%	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	98.0%	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	3.34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11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	1分45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	20.83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	8.9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 169,322件 FAQ 793,450件	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595件 FAX207件	コールセンターで受け付けたメール・FAXの件数

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5年度	0	1	1	1

11 参考資料1

各種専門相談一覧表

☆印は、12:00~13:00 は相談不可

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 (前日電話予約)	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 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 ※WEBは一週間前から受付可	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(3月20日は祝日のためお休み)	13:30~15:30	
税務相談 (前日電話予約)	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) ※8月16日・12月27日・1月10日 2月14日・21日・28日3月6日・13日相談休止 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	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			
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階ワークサポートたかつき内 夜間:クロスパル高槻4階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(面接相談は予約制)	☆ 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)
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				
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・市立認定こども園
			月曜日~金曜日(聖ヶ丘・津之江さくら) 月曜日~土曜日(阿武山たつの子)	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	9:30~16:00	富田子育て支援センター(富田町2丁目5-1) (TEL694-9177)
			月曜日~金曜日 土曜日	9:30~16:00 9:30~12:00	春日子育て支援センター(春日町22-2) (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(TEL674-7832)
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)

■ 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)

裏面有り

11 参考資料1

各種専門相談一覧表

☆印は、12:00~13:00 は相談不可

相談名称	相談内容		曜日	時間	場所及び問合せ先
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） （TEL672-0267）（FAX661-3508）
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）	14:00～16:00	
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）（TEL668-5855）
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）（TEL673-0783）
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	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	
配偶者からの暴力（DV）の相談（面接相談要予約）	配偶者（事実婚のパートナー・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）		第2木曜日（予約制） 予約受付は相談日の2開庁日前の 午前8時45分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）	医療に関する問い合わせや相談 <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、主治医は忙しそうに聞き辛い ※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） 原則電話相談（面接相談は予約制）	8:45～17:15	保健所 健康医療政策課（城東町5番1号） （TEL661-9330）
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）
心配ごと相談	家庭や身の回りの心配ごとに関する事		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） ※開所日に限る
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事		金曜日（電話相談有り TEL681-8739）	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事		月曜日	13:00～15:00	
ボランティア相談	ボランティアに関する事		火曜日・木曜日	13:00～16:00	

■ 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）

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	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	2
危 機 管 理 室	1	6	4	3	0	12	1	2	7	12	4	0	1	1	7	4	2	11	26
総 合 戦 略 部	2	9	7	2	0	24	1	3	9	26	5	0	1	5	10	5	3	20	44
総 務 部	19	44	11	6	0	28	12	34	34	19	9	0	5	6	10	7	52	28	108
市 民 生 活 環 境 部	181	239	31	11	0	211	86	275	150	137	23	2	37	40	242	33	177	144	673
健 康 福 祉 部	82	149	37	22	0	61	72	112	60	82	21	4	13	7	53	46	188	44	351
子 ど も 未 来 部	7	22	16	5	0	91	5	19	29	76	11	1	3	9	28	21	20	60	141
都 市 創 造 部	40	74	49	8	0	219	36	35	89	197	32	1	47	13	53	39	93	145	390
街 に ぎ わ い 部	10	30	14	3	0	56	13	17	24	46	12	1	7	5	13	11	27	50	113
農 業 委 員 会	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	3
消 防 本 部	1	2	2	0	0	2	2	0	0	4	1	0	0	0	1	2	3	1	7
交 通 部	6	9	8	3	0	34	0	3	20	24	12	1	1	2	7	11	9	30	60
水 道 部	2	5	1	2	0	15	1	4	13	6	1	0	3	1	3	1	6	11	25
教 育 委 員 会	3	10	13	4	0	82	1	6	22	70	13	0	3	5	24	21	6	53	112
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	4	0	1	0	2	0	3	1	3	2	0	2	0	1	2	3	1	9
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	357	606	193	70	0	838	231	513	459	703	148	10	124	95	453	203	590	599	2,064
市 の 外 郭 団 体	14	17	0	0	0	0	7	22	1	0	1	0	1	1	15	0	14	0	31
高 槻 市 該 当 分 合 計	371	623	193	70	0	838	238	535	460	703	149	10	125	96	468	203	604	599	2,095
国・府及び関係官公庁等	118	45	0	0	0	1	30	111	13	4	6	0	3	3	112	0	39	7	164
その他(市民の生活相談)	617	1,434	0	0	0	0	104	1,874	14	4	6	49	10	18	1,893	0	74	56	2,051
総 合 計	1,106	2,102	193	70	0	839	372	2,520	487	711	161	59	138	117	2,473	203	717	662	4,310

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