

令和5年度版(令和4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	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4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5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。

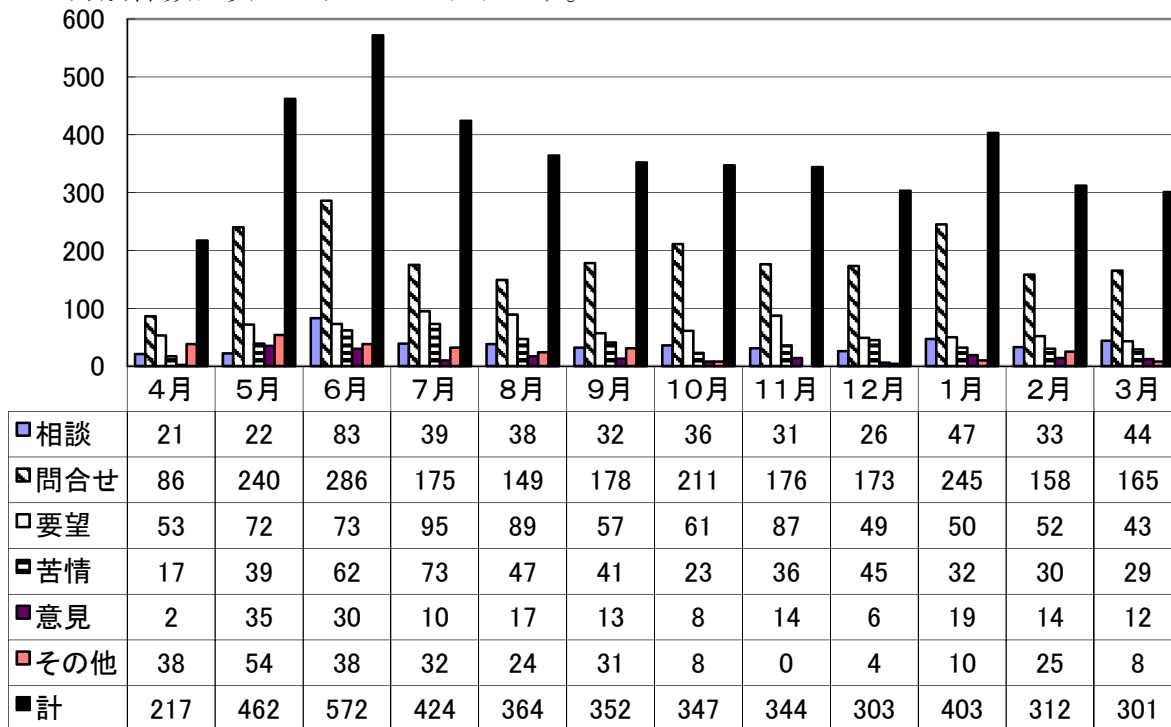
2 声の種類

(1) 月別・年度別件数

ア 月別件数

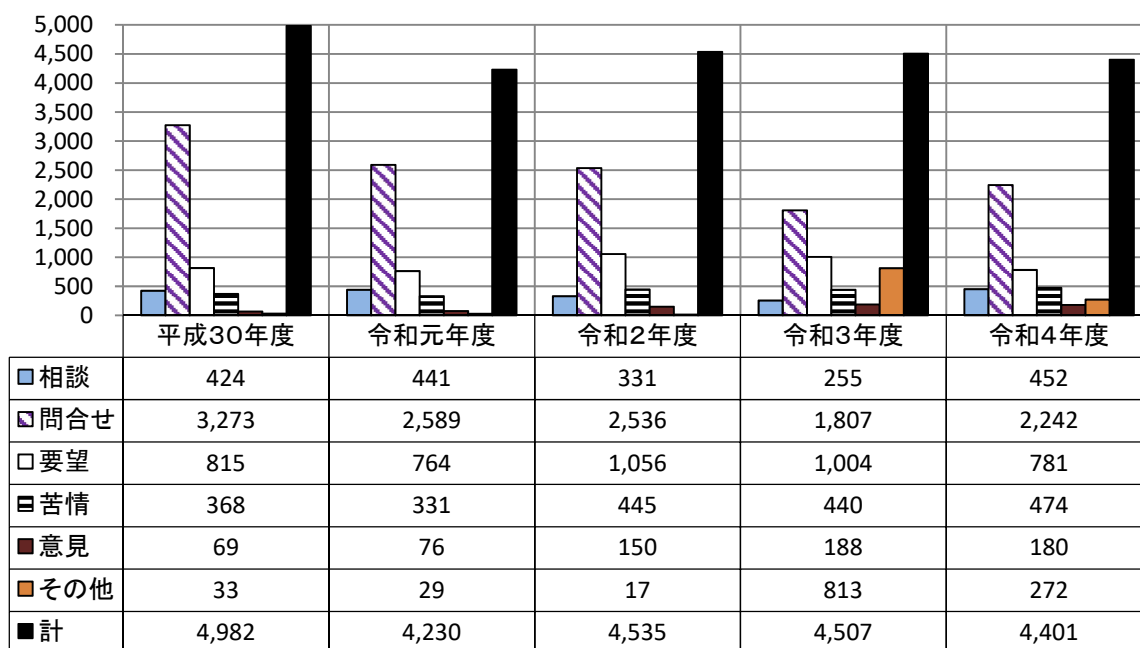
令和4年度に市民生活相談課に寄せられた市民の声の総数は4,401件で、スクラム高槻「地元のお店応援券」やマイナンバーカードの申請・マイナポイントに関する問合せや要望等が多く寄せられました。

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)

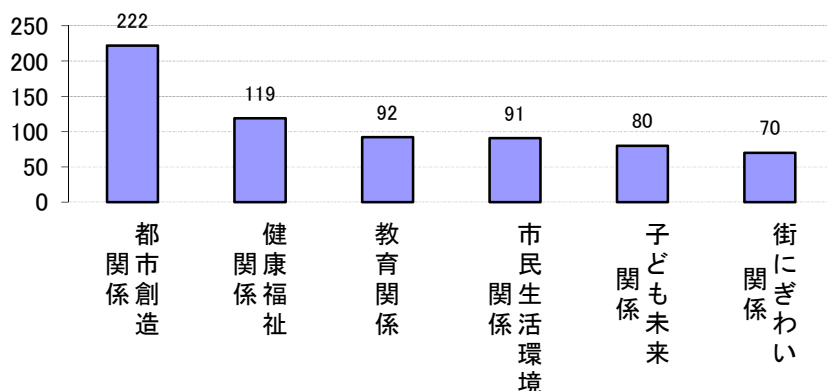
過去5年間に市民生活相談課に寄せられた市民の声をまとめると、次のグラフのようになります。



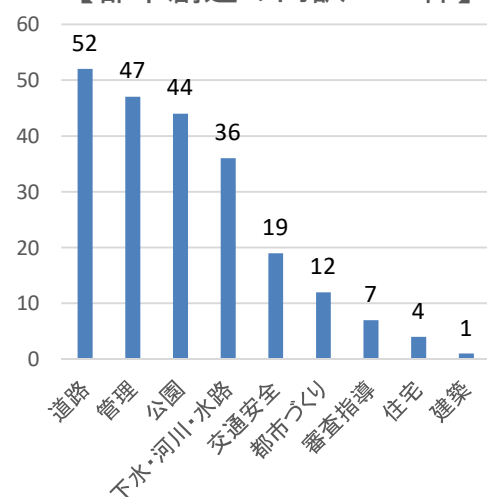
※合計・内訳などは21ページの総括表を参照

(2) 要望の主なもの

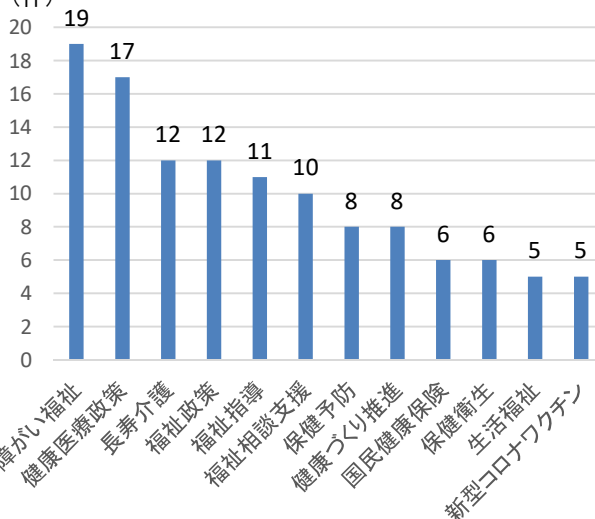
要望は、全体で781件(声の種類総件数の17.7%)ありました。主な項目をあげると、次のようになります。



(件) 【都市創造の内訳222件】

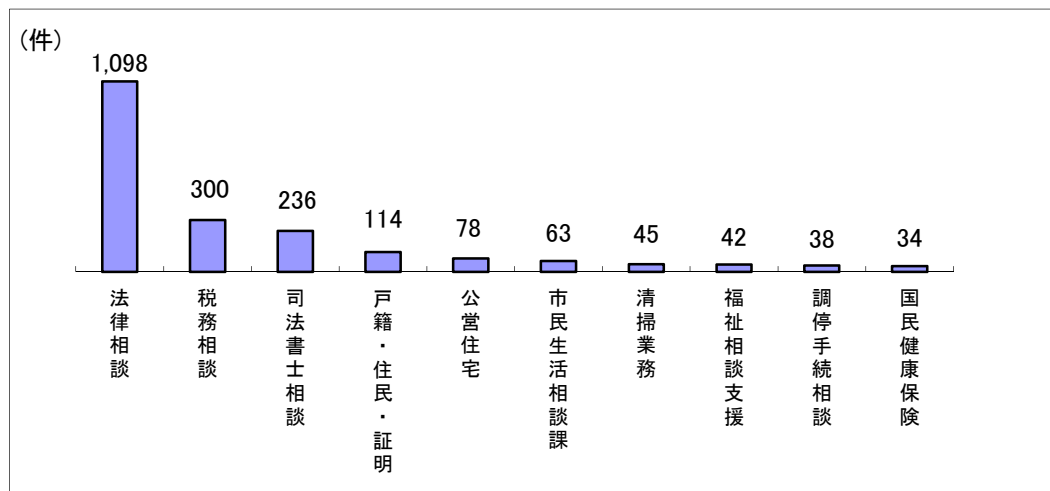


(件) 【健康福祉の内訳119件】



(3) 相談・問合せの主なもの

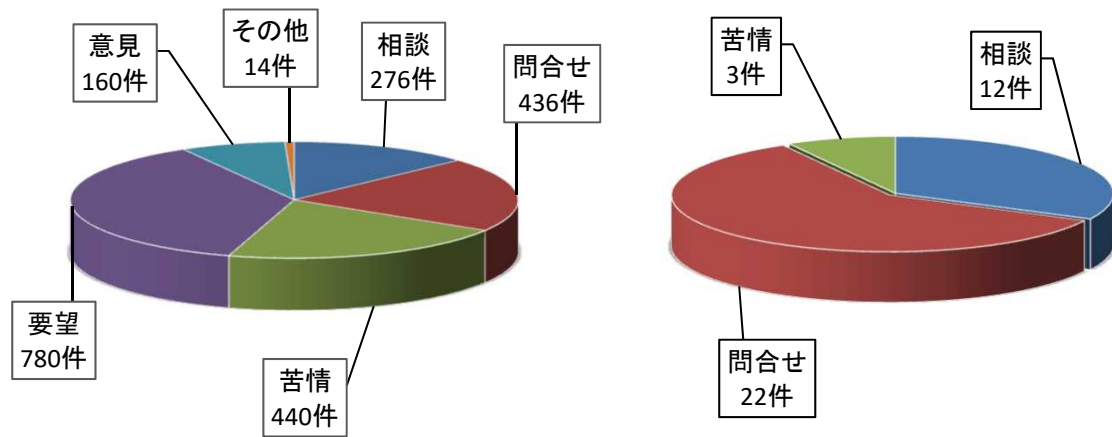
相談・問合せは、合計で2,694件(声の種類総件数の61.2%)ありました。そのうち、法律相談に関する相談、問い合わせが40.8%を占めています。多い順に上位10項目をあげると、次のようになります。



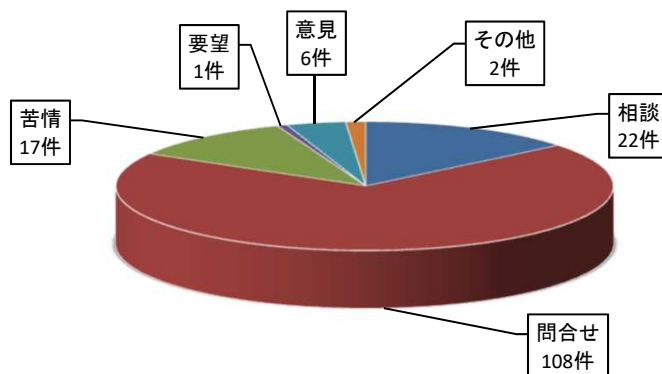
(4)相手先別項目件数

高槻市 2,106件

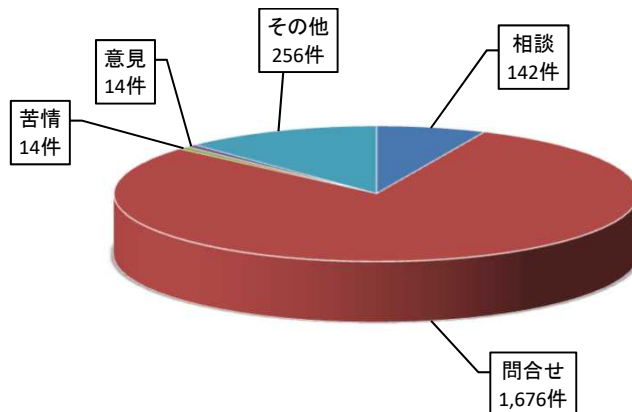
市の外郭団体 37件



国・府及び関係官公庁等 156件



その他(市民の生活に関する声) 2,102件



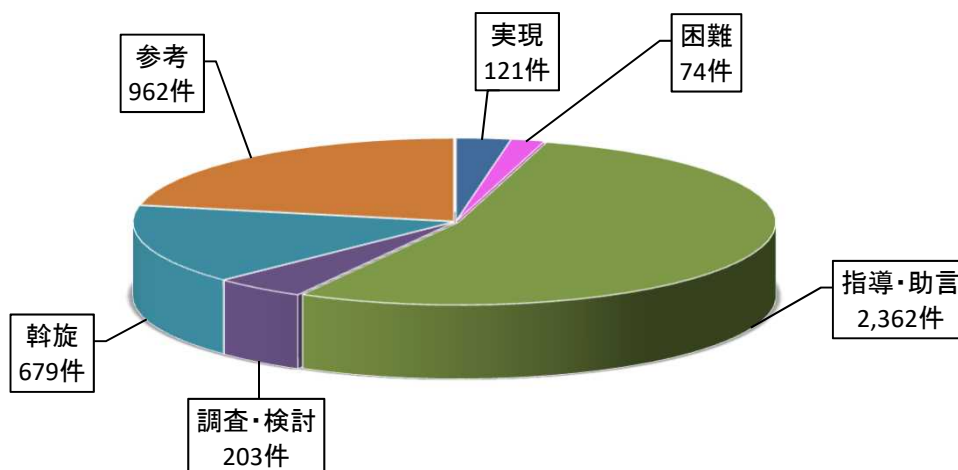
※ 合計、内訳などは、21ページの総括表を参照

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4,401件の処理結果については、71.8%にあたる3,162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(4.6%)、施策の「参考」としたものが962件(21.9%)となりました。

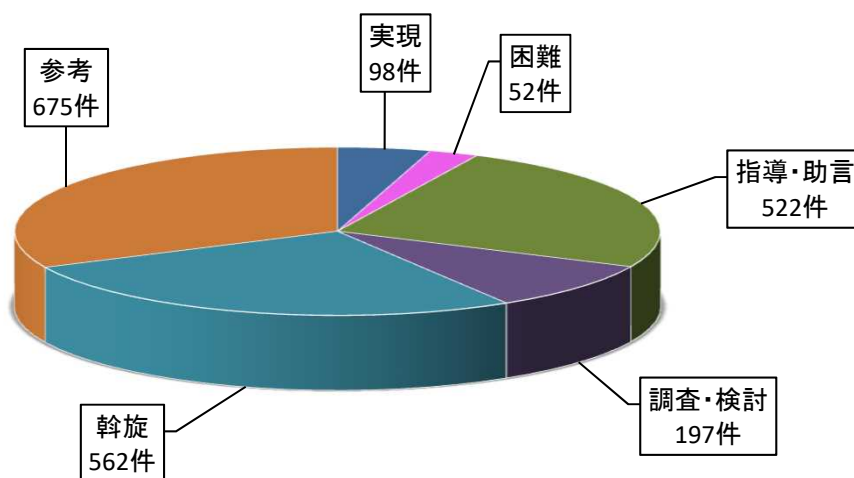
これに対して、市が関わるできない等の理由により「困難」とされたものは、74件(1.7%)でした。



(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、2,106件あり、そのうち56.1%にあたる1,182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197件(9.4%)、「参考」としたものは675件(32.1%)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、52件(2.5%)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。

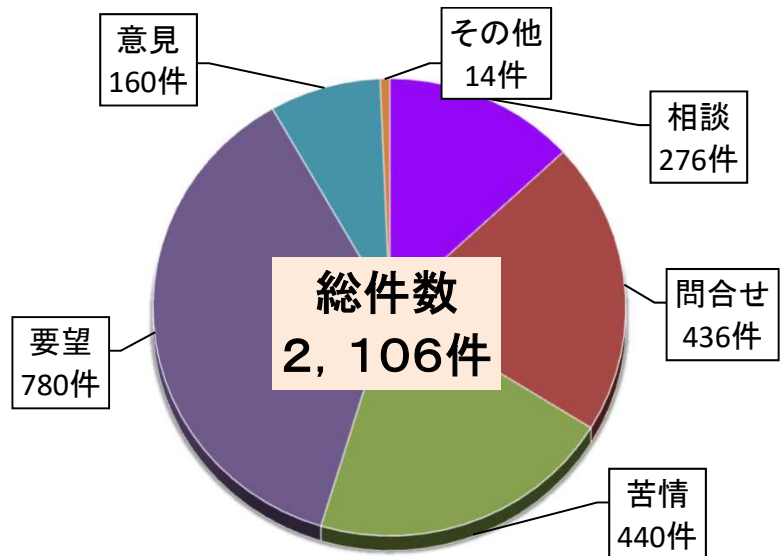
タイトル	要望内容	処理内容
公園から道路への土砂流出について	緑が丘公園南西端付近には樹木がなく、雨天時は土砂が道路へ流れ出ている。植栽帯からの土砂流出を防止してほしい。	土留柵の追加設置など植栽帯からの土砂流出を防ぐ対策を実施しました。
池のポンプの騒音について	小寺池の水をポンプでくみ上げ、排水する音がかなり大きく昼夜を問わない騒音に困っている。	タイマーの故障により24時間運転となっていたため、修繕するとともに運転時間を見直しました。
名神アンダー部のトンネルにおける安全対策について	トンネルが狭くすれ違いができないため、トンネル進入時の安全対策をしてほしい。	対向車があることを注意喚起する看板をトンネルの出入りに設置しました。
児童遊園の木の撤去等について	児童遊園の木が腐っているのを撤去してほしい。また砂場の砂が少ない。	倒木の可能性がある樹木を伐採し、砂場の砂を補充しました。

4 声の相手先・部局別等件数

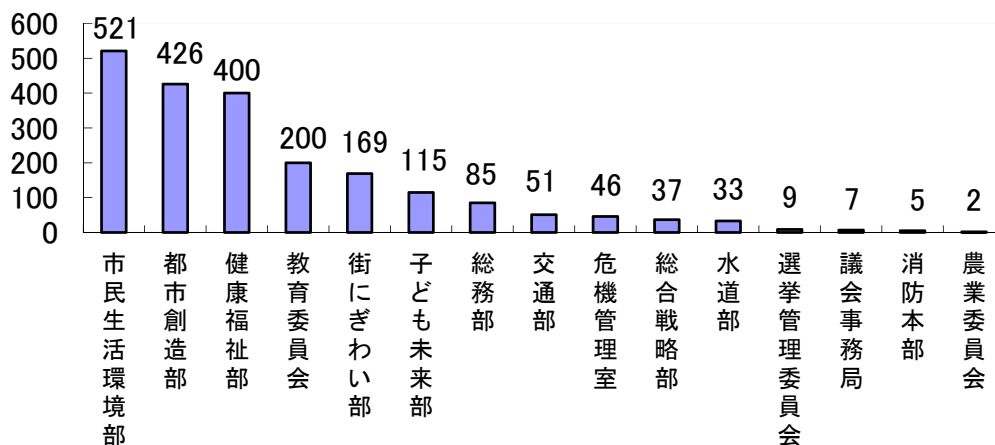
(1) 市関係に対する声

高槻市に対する声は、2,106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】

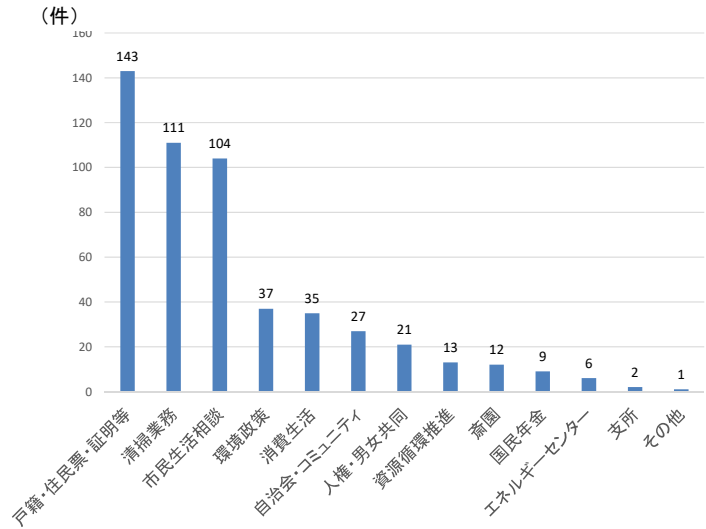


※合計・内訳などは21ページの総括表を参照

部局別の主な内容

A 市民生活環境部 521件

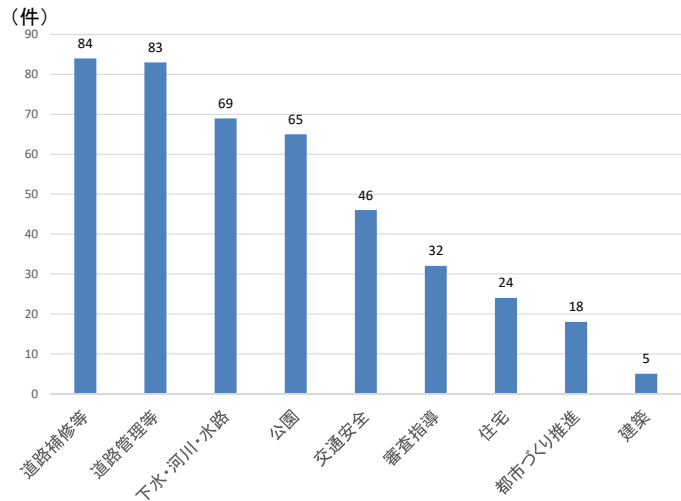
市民生活環境部に対する声で最も多かったのは、マイナンバーカード申請に関するものが多かった戸籍・住民票・証明等に関するもので全体の27.4%を占めています。次に喫煙所やごみ収集等清掃業務に関するもの、市民生活相談に関するもの、環境政策に関するものが続いています。



B 都市創造部 426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19.7%を占めています。次に道路管理等に関するもの合わせると全体の39.2%になっています。

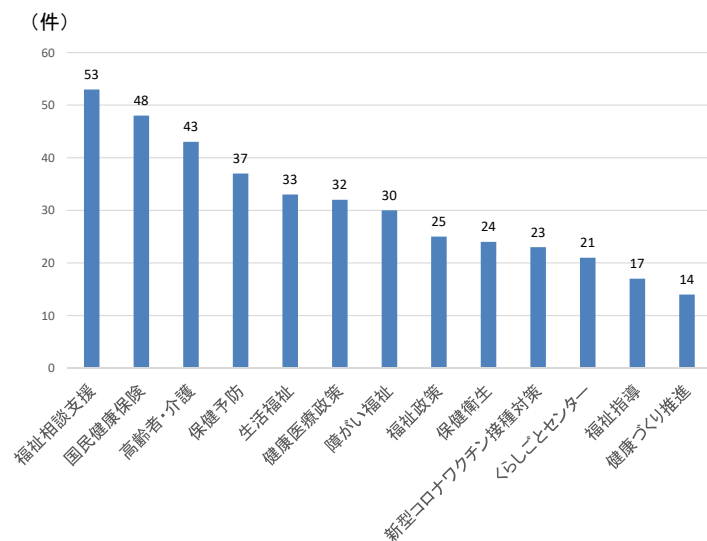
そのあとは、下水・河川・水路に関するもの、公園に関するものと続いています。



C 健康福祉部 400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13.3%を占めています。

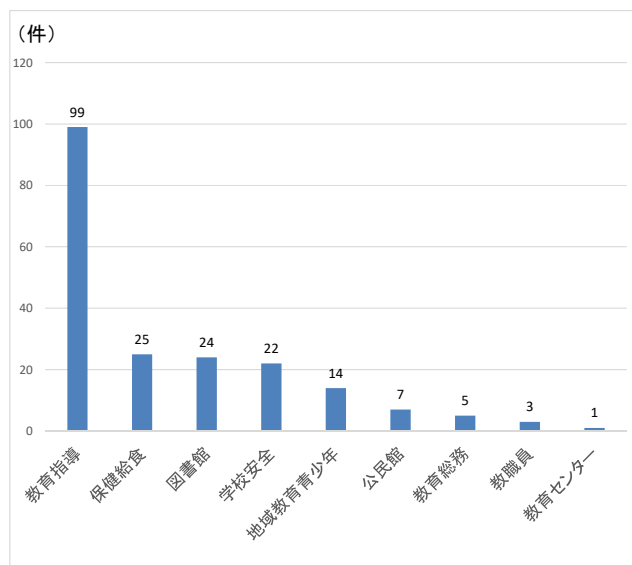
次に、国民健康保険に関するもの、高齢者・介護に関するもの、保健予防に関するものが続いています。



D 教育委員会 200件

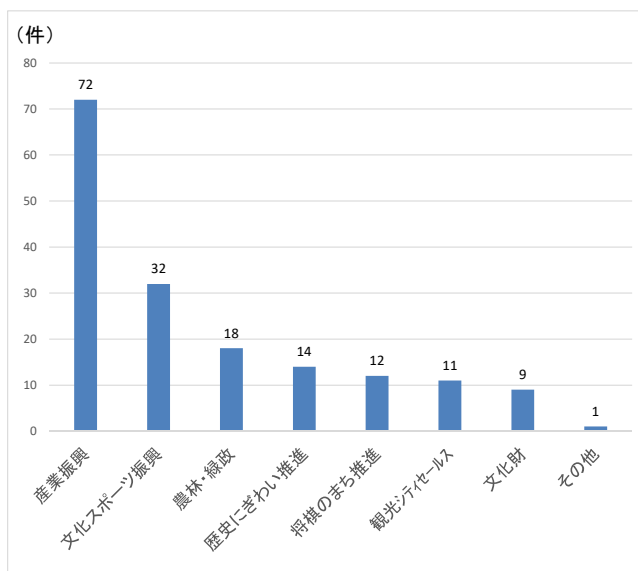
教育委員会に対する声では、学校における感染対策への意見など教育指導に関するものが最も多く、全体の49.5%を占めています。

次に、保健給食に関するもの、図書館に関するもの、学校安全に関するものなどが続いています。



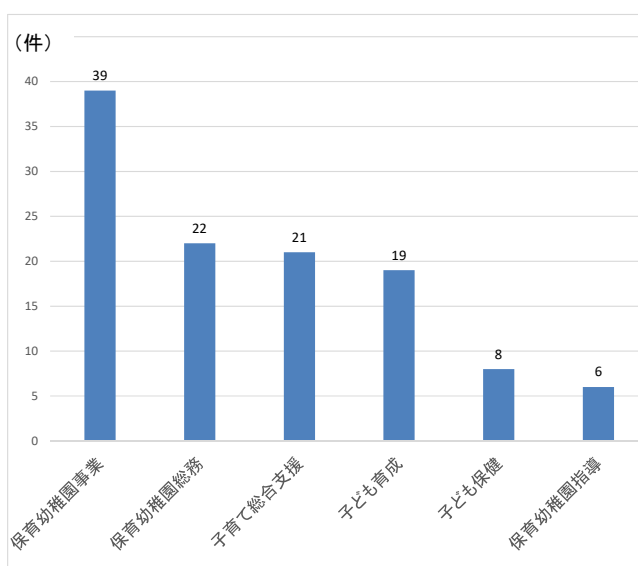
E 街にぎわい部 169件

街にぎわい部に対する声で最も多かったのは、スクラム高槻「地元のお店応援券」に関する問い合わせが多かった産業振興に関するもので全体の42.6%を占めています。次に文化スポーツ振興に関するもの、農林・緑政に関するものなどが続いています。



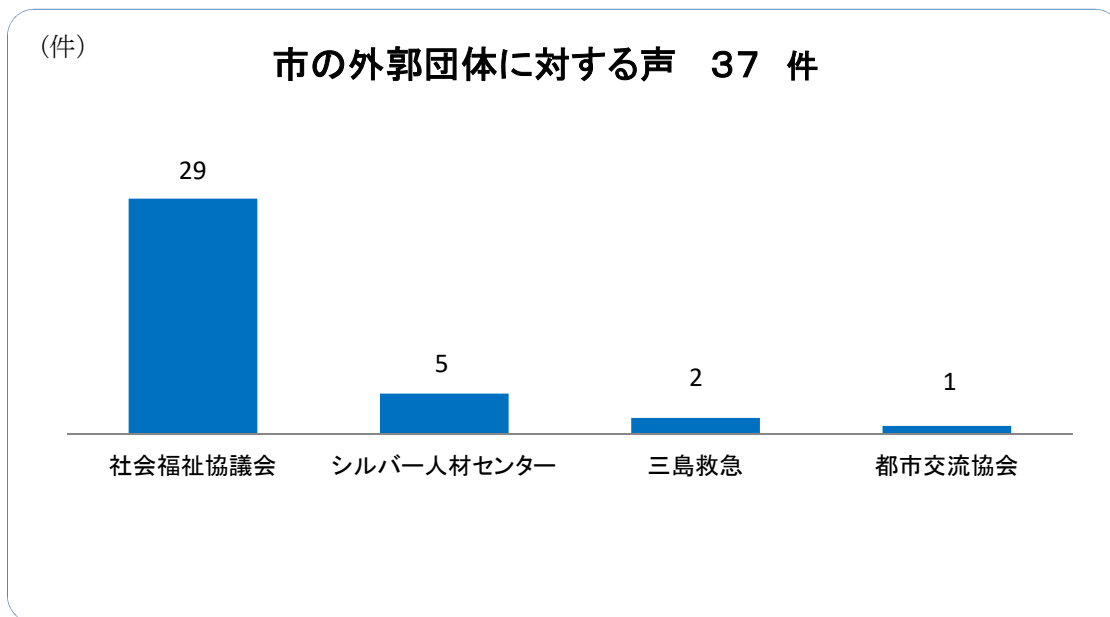
F 子ども未来部 115件

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58.3%を占めています。次に子育て総合支援に関するもの、子ども育成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

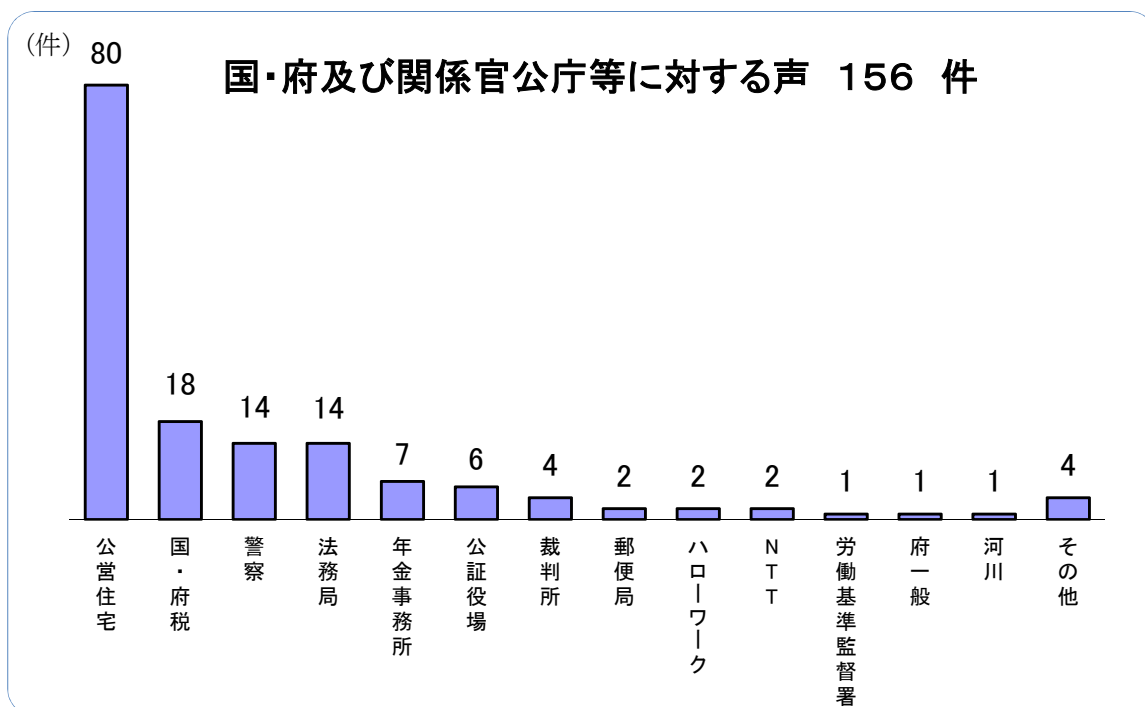
市の外郭団体等に対する声は合計37件で、暮らしにおける心配ごとについての相談など、社会福祉協議会の件数が最も多くなっています。



(3)国・府及び関係官公庁等に対する声

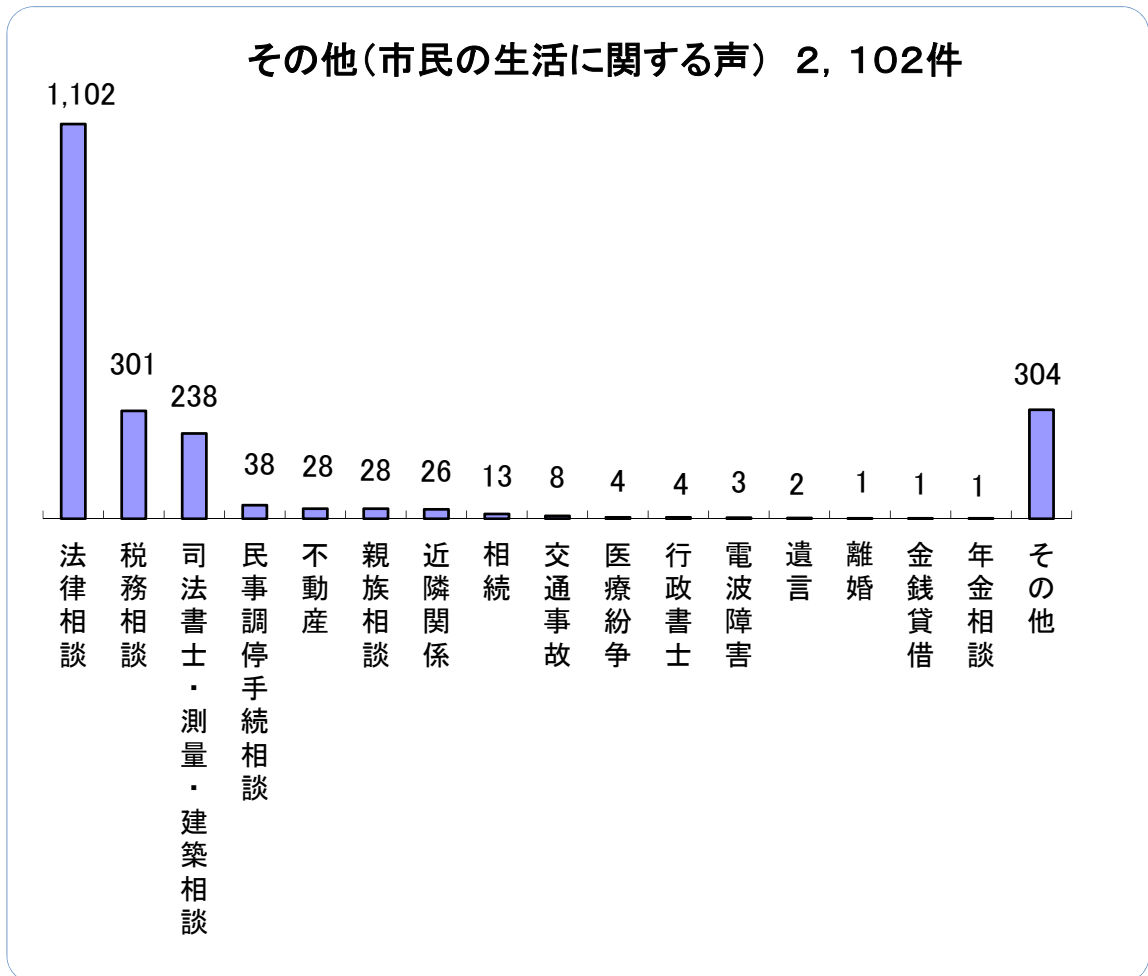
国・府及び関係官公庁等に対する声は、合計で156件で、そのうち最も多いのは、府営住宅等の入居に関する問い合わせの「公営住宅」に関するものが80件で全体の51.3%と大きな割合を占めています。

次に、国・府税に関するもの、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2,102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、1,102件(52.4%)となっており、次に「税務相談」に関するものが14.3%、「司法書士・測量・建築相談」に関するものが11.3%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

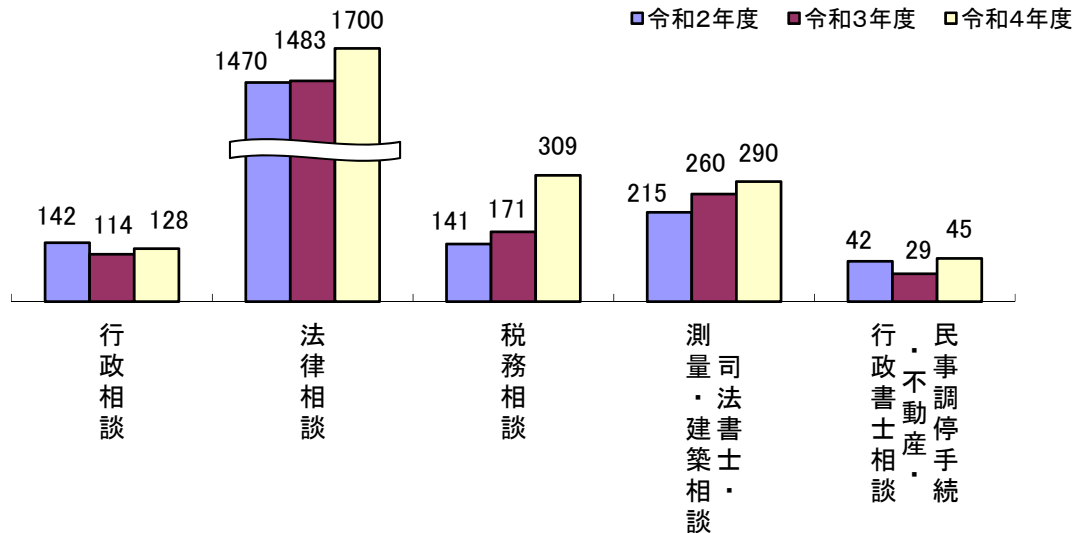
相談名称	担当課	内 容	件数
行政相談	市民生活相談課	国や公庫・公団・事業団などの仕事に関する要望・意見や相談	128
行政書士による法務相談		官公庁へ提出する書類・契約書・許可申請書・遺言書などの作成に関する相談	4
法律相談		契約、保証、貸借、相続、損害賠償、訴訟など法律上の問題に関する事	1,700
税務相談		相続や贈与、不動産の売買に伴う税の申告など国税に関する事	309
司法書士・測量・建築相談		不動産の譲渡や相続などの登記・成年後見などに関する事。 分筆・新(増)築などの登記や測量に関する事。 住宅の新築、増改築などの建築に関する事。	290
民事調停手続相談		近隣関係・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	14
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	107
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
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	1,203
多重債務相談		債務の整理に関する相談	89
青少年相談	青地 少年教 育課	電話相談 (うち、相談機関紹介)	37 (3)
		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事	2
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	286
配偶者からの暴力の相談		女性弁護士による法律相談	80
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	270
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	276
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	4,293
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事	2,553
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事	229
人権特設相談		人権に関する各種相談	66
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	3
消費生活法律相談		商品やサービスについての苦情相談	2,943
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	65
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	20
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。	1,025
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事	6,375
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)	15,338
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	7,383
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	974
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事	40
身近な福祉相談		福祉全般にわたる相談に関する事	45
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事	20
年金相談	市民課	ボランティアに関する事	45
		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	158

(2) 市民生活相談課が担当する専門相談

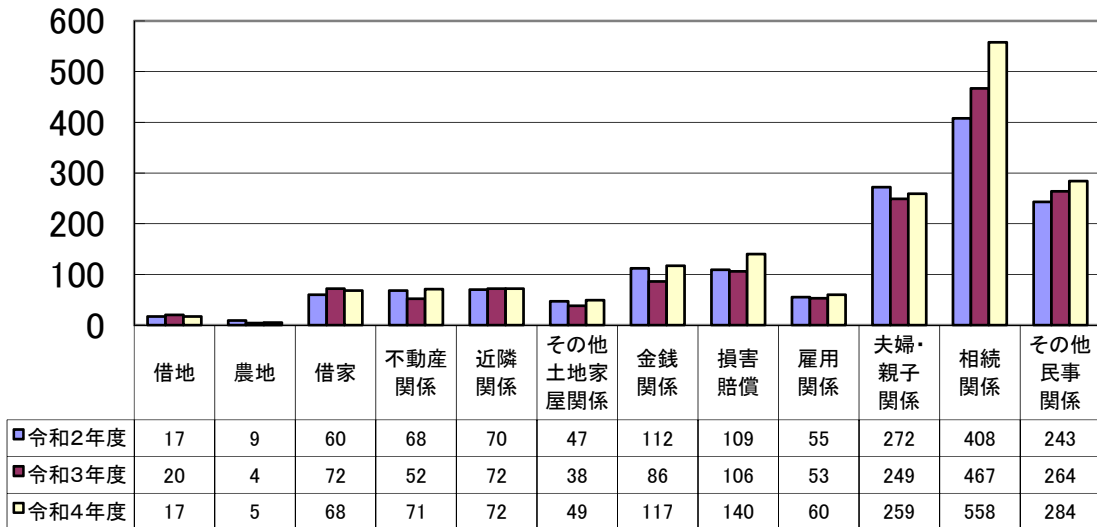
市民生活相談課の専門相談では、市民の民事上の争いや悩みごとなど、日常生活上における諸問題について、弁護士や司法書士などの専門家が相談に応じ、その解決のための助言を行っています。

【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4年6月3日、10月4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3日及び10月4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、社会保険相談、人権相談、心配ごと相談、警察相談^(※2)、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)

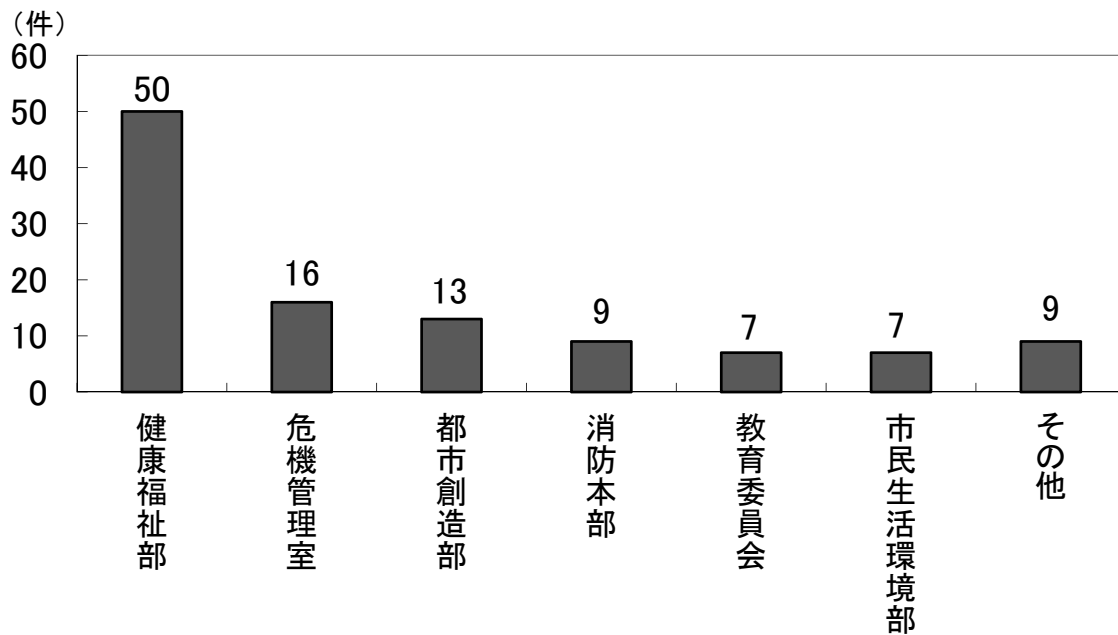
(※1)10月4日のみ実施、(※2)6月3日のみ実施

相談件数 6月3日 59件
10月4日 88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4年度の開催件数は111件で、新型コロナウイルス感染症対策が必要であったこと等により、そうした影響がなかった令和元年度と比べ減少しています。

部局別開催件数は、健康福祉部が最も多く、危機管理室、都市創造部、消防本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(42件)、危機管理室(16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(38件)、防災対策(16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	部会の活動から近年の課題をふりかえる	令和4年11月11日(金)	27名
高槻観光ボランティアガイド	高槻の歴史を継承するまちづくり	令和5年 2月9日(木)	14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4年8月25日～9月9日	令和4年11月24日～12月12日
有効回収率	60.7%	40.6%
テーマ	「中心市街地の活性化」「高槻市の移動手段に関する満足度」「高槻市民の1日平均歩行時間」「環境」「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」「市広報誌」「市広報番組」「マイナンバーカード」「スマートフォンの利用」「スポーツ」「シルバー人材センター」「水道」「市の財政状況等」
設問数	51問(関西大学の設問を含む)	55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 3席

(4) 実績 令和4年4月1日～令和5年3月31日

①	着信呼数 (外線着信数)	133,000件	すべての外線着信件数
②	電話応答数	123,769件	①のうち、オペレーターが応答した件数
③	放棄呼数	9,231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	93.1%	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	96.5%	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	3.37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15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56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	15.75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	10.24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 174,059件 FAQ 925, 823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544件 FAX269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		9,494	10,852	12,418	10,960
応答数		9,037	10,166	10,860	10,157
応答率		95.2%	93.7%	87.5%	92.7%
応答数前月比		81.5%	112.5%	106.8%	93.5%
応答数前年同月比		87.1%	88.9%	93.1%	102.6%
一次回答率		92.5%	96.8%	96.7%	95.7%
FAX受付件数		23	20	33	21
メール受付件数		48	53	64	43
FAQ数(月末時点)		2,605	2,617	2,667	2,694
HPアクセス数	トップページ	15,949	15,263	13,949	16,536
	FAQ	76,543	74,565	75,512	87,982

		8月	9月	10月	11月
着信数		11,524	10,808	11,332	11,167
応答数		10,830	10,009	10,646	10,559
応答率		94.0%	92.6%	93.9%	94.6%
応答数前月比		106.6%	92.4%	106.4%	99.2%
応答数前年同月比		107.6%	114.3%	109.9%	116.7%
一次回答率		94.6%	95.5%	97.7%	98.7%
FAX受付件数		30	26	20	20
メール受付件数		50	43	39	48
FAQ数(月末時点)		2,698	2,698	2,709	2,710
HPアクセス数	トップページ	17,544	13,189	12,430	11,953
	FAQ	91,235	86,769	81,588	68,286

		12月	1月	2月	3月
着信数		10,497	10,723	12,007	11,218
応答数		9,937	10,173	11,001	10,394
応答率		94.7%	94.9%	91.6%	92.7%
応答数前月比		94.1%	102.4%	108.1%	94.5%
応答数前年同月比		115.0%	89.5%	97.3%	93.7%
一次回答率		99.0%	98.5%	95.9%	92.7%
FAX受付件数		11	26	21	18
メール受付件数		29	39	39	49
FAQ数(月末時点)		2,736	2,758	2,761	2,774
HPアクセス数	トップページ	11,571	15,732	14,962	14,981
	FAQ	65,898	68,660	76,968	71,817

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4年度	2	1	0	0

11 参考資料1

各種専門相談一覧表

令和4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	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17日・12月21日・ 12月28日・1月4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		
	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		9:30～11:30		
	槻	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(TEL674-7767)	
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		月曜日～金曜日	8:45～17:15		
多重債務相談		債務の整理に関する相談					
市		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 *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				9:30～16:00 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) *西部地域保健センターは令和4年9月末終了予定		

■ 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。)

裏面有り

各種専門相談一覧表

令和4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	
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>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>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）（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）（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） ※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）	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 ●〇〇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	
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	金曜日（電話相談有りTEL681-8739）	13:00～16:00	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）	
身近な福祉相談	子育てから介護に至るまでの福祉に関すること	月曜日（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は休館となります。 ■ 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。）

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	6	0	1	0	0	0	2	3	1	1	0	0	0	3	0	2	2	7
危 機 管 理 室	5	5	11	2	0	23	1	2	9	25	9	0	2	2	11	7	6	18	46
総 合 戦 略 部	3	5	5	2	0	22	2	5	5	21	4	0	1	3	6	5	2	20	37
総 務 部	23	27	7	1	0	27	11	29	22	18	5	0	8	0	16	6	36	19	85
市 民 生 活 環 境 部	142	213	27	10	0	129	88	203	114	91	22	3	27	19	190	24	175	86	521
健 康 福 祉 部	99	139	58	25	1	78	112	98	50	119	21	0	9	5	75	41	181	89	400
子 ど も 未 来 部	2	6	16	7	0	84	3	5	22	80	5	0	2	3	18	20	7	65	115
都 市 創 造 部	43	77	52	4	0	250	36	40	94	222	29	5	32	7	93	45	84	165	426
街 に ぎ わ い 部	23	38	16	0	0	92	17	35	17	70	28	2	9	7	41	9	38	65	169
農 業 委 員 会	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	2
消 防 本 部	0	1	2	0	0	2	0	0	2	3	0	0	0	0	2	1	1	1	5
交 通 部	4	8	8	1	0	30	1	1	24	19	4	2	1	1	14	7	7	21	51
水 道 部	2	8	1	1	0	21	2	3	8	14	4	2	3	0	4	7	6	13	33
教 育 委 員 会	4	15	18	6	0	157	3	11	68	92	26	0	4	5	46	24	15	106	200
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	2	0	2	0	5	0	1	2	4	2	0	0	0	2	1	1	5	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	350	551	221	62	1	921	276	436	440	780	160	14	98	52	522	197	562	675	2,106
市 の 外 郭 団 体	16	21	0	0	0	0	12	22	3	0	0	0	0	1	13	0	22	1	37
高 槻 市 該 当 分 合 計	366	572	221	62	1	921	288	458	443	780	160	14	98	53	535	197	584	676	2,143
国・府及び関係官公庁等	97	58	0	0	0	1	22	108	17	1	6	2	4	4	102	1	36	9	156
その他(市民の生活相談)	589	1,513	0	0	0	0	142	1,676	14	0	14	256	19	17	1,725	5	59	277	2,102
総 合 計	1,052	2,143	221	62	1	922	452	2,242	474	781	180	272	121	74	2,362	203	679	962	4,401

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