

**令和5年度
市民の声・市民相談の受付状況**

大分市広聴広報課

1. 市民の声

市民の声とは、「メール」「手紙(市長へひとこと)」「電話」「面談」「LINE」等の方法で広聴広報課へ寄せられた市政に対するご意見・ご要望です。

令和5年度における総受付件数は「1,555件」でした。利用の手軽さからメールを利用したご意見・ご要望が大きな割合を占めています。

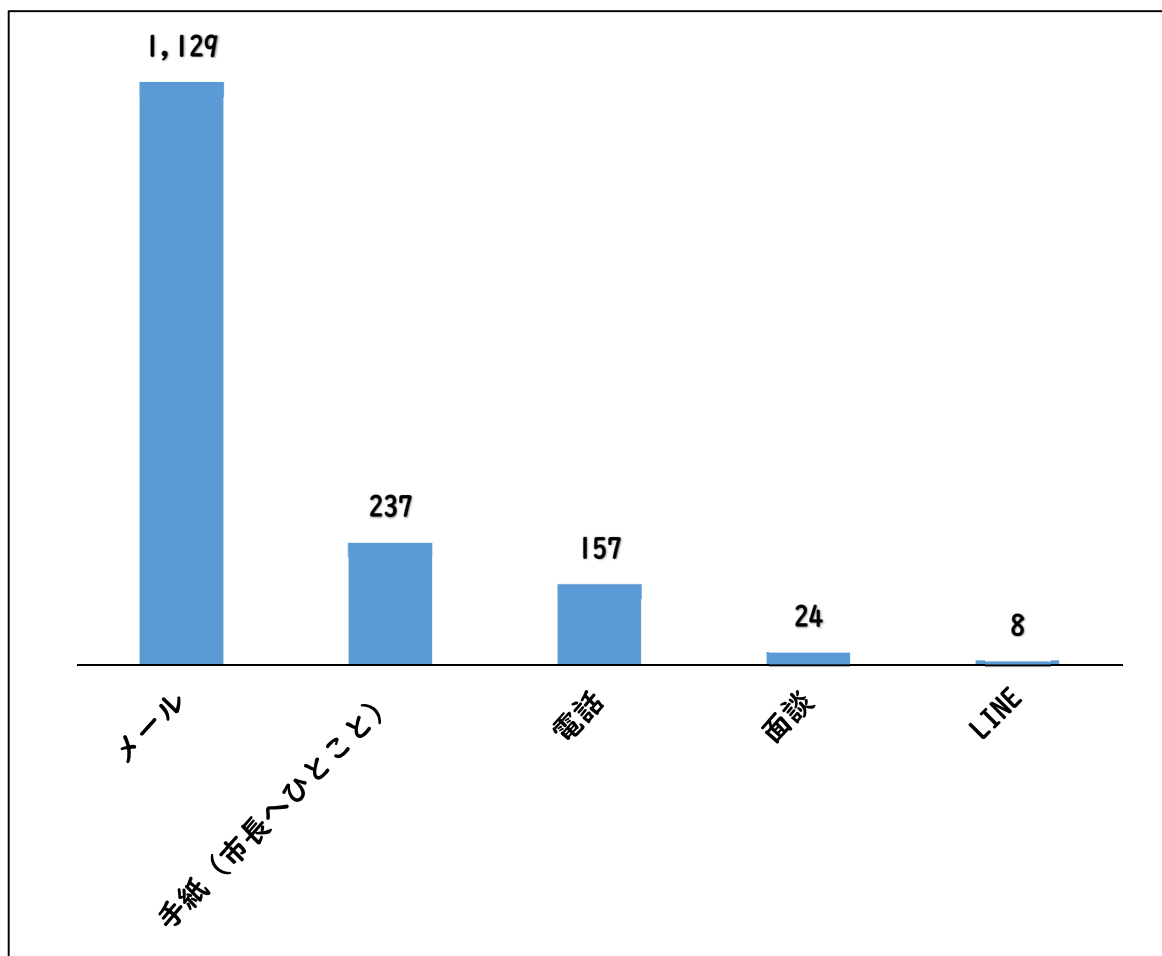
※「メール」は、ホームページのお問い合わせフォームからのご意見・ご要望を含む。

※「市長へひとこと」は、本庁や各支所、公民館などに設置されている投書箱に投函されたご意見・ご要望。

※「LINE」は、令和6年3月から開始。

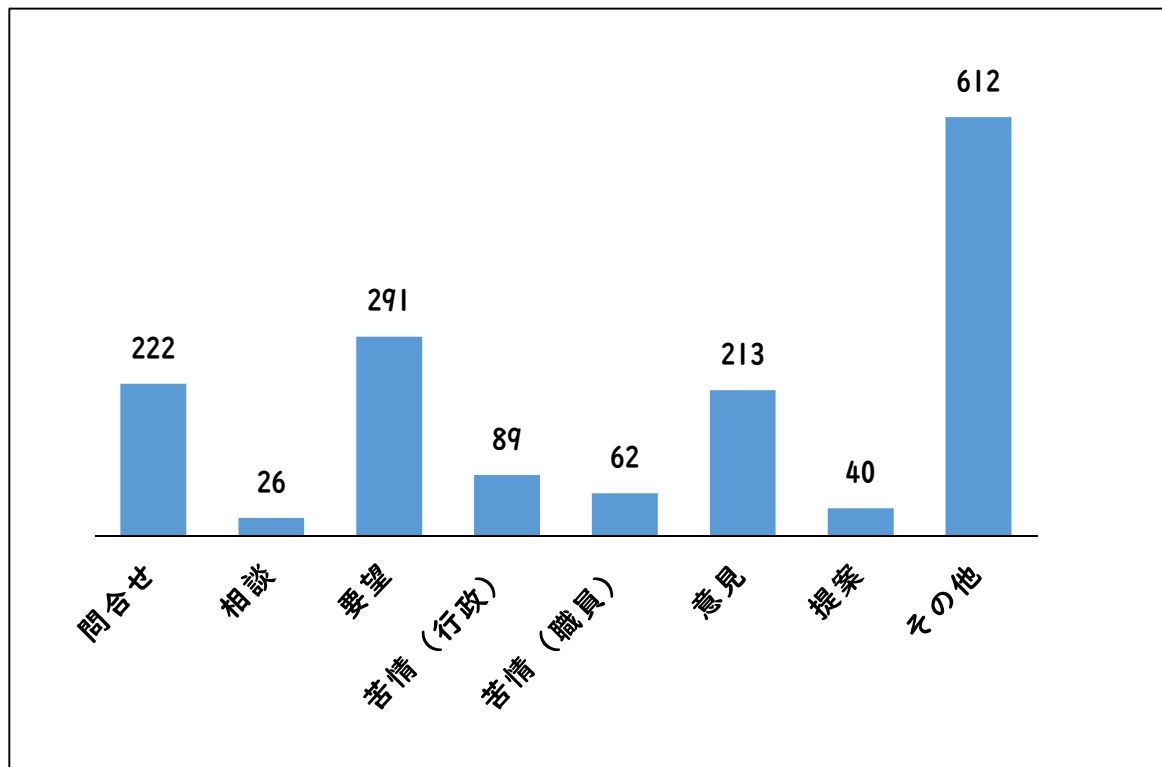
(1) 総受付件数

■ 1,555件



(2) 受付種別

■ 1, 5 5 5 件



補 足

問合せ： 所管課や手続方法など、知りたい点を明示して具体的に尋ねるもの

相 談： 広く困りごとについて、助言や解決するための情報を求めるもの

要 望： 施策や事業の問題点について具体的に指摘し、その改善や指導等を求めるもの

苦 情： 施策や事業等の実施等に伴う個別的・具体的な不都合や職員の対応等への不満

意 見： 施策や事業等に対する主張や感想、評論等で具体的な苦情や要望を含まないもの

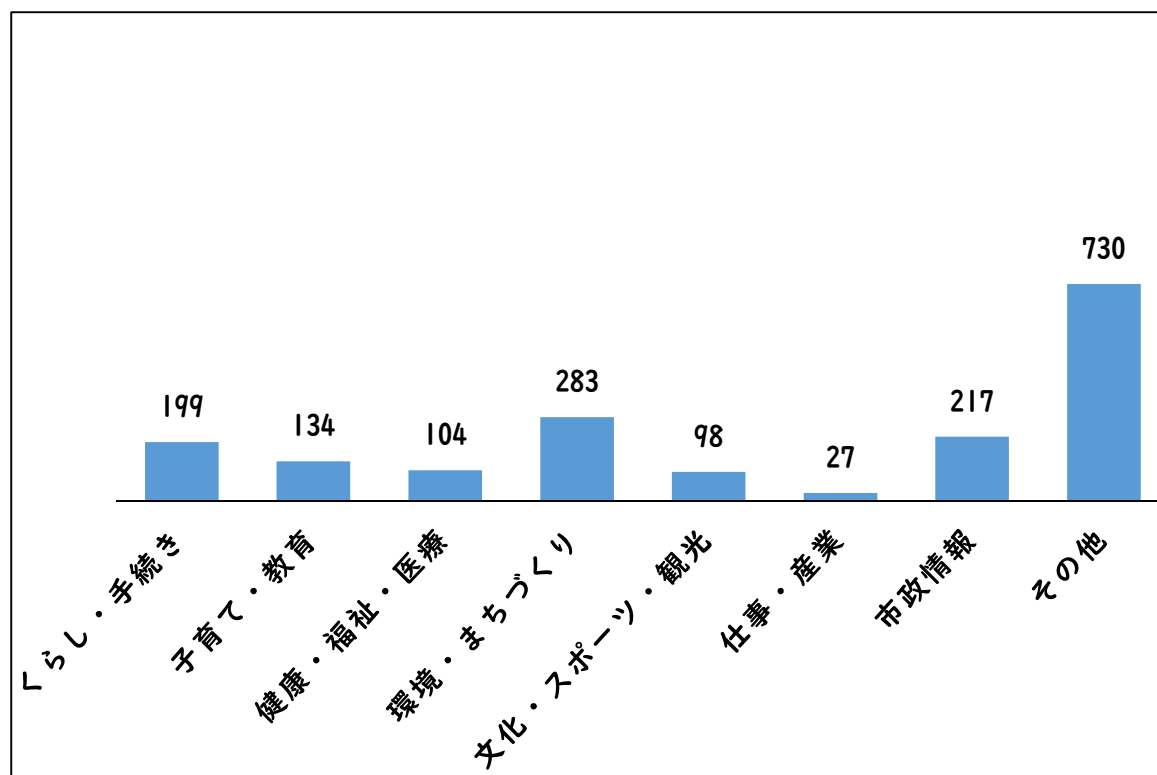
提 案： 市政に関して新しい考え方、事業の改善・見直し等具体的に案を提示したもの

その他： 礼状や趣旨不明確な内容のものや営利営業を目的とするもの等

(3) 内容別

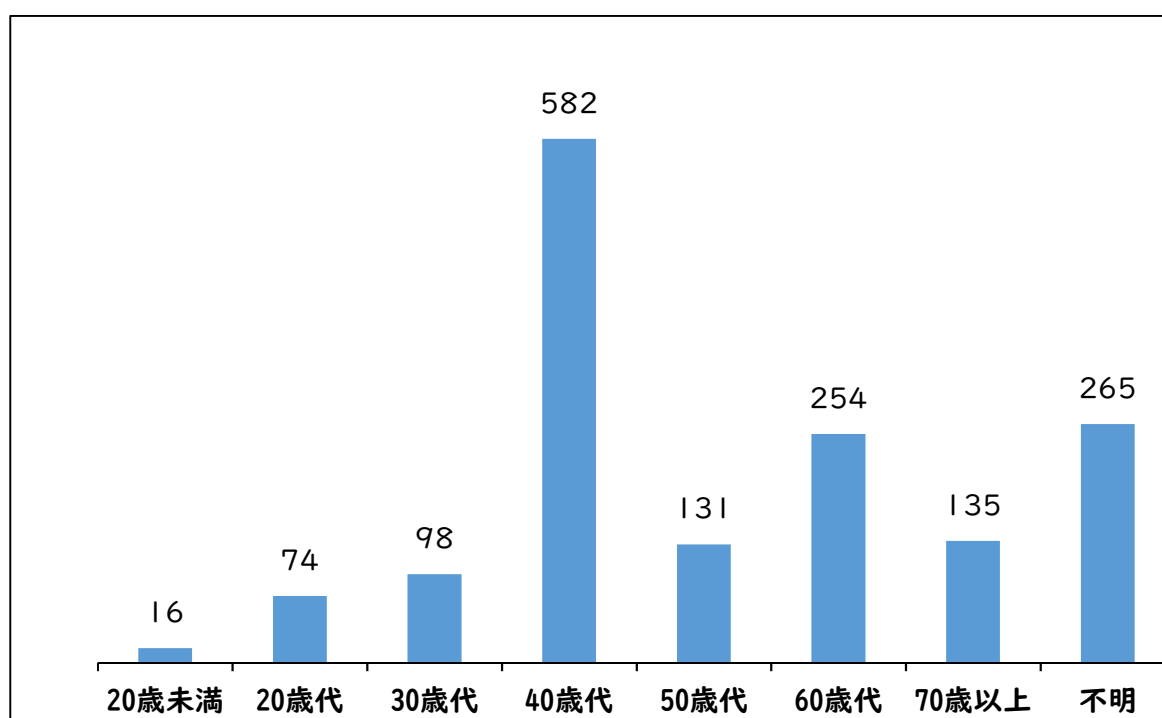
■ 1, 792 件

各年度の総数について、複数課にまたがるご意見・ご要望があり重複するため、総受付件数より多くなっています。



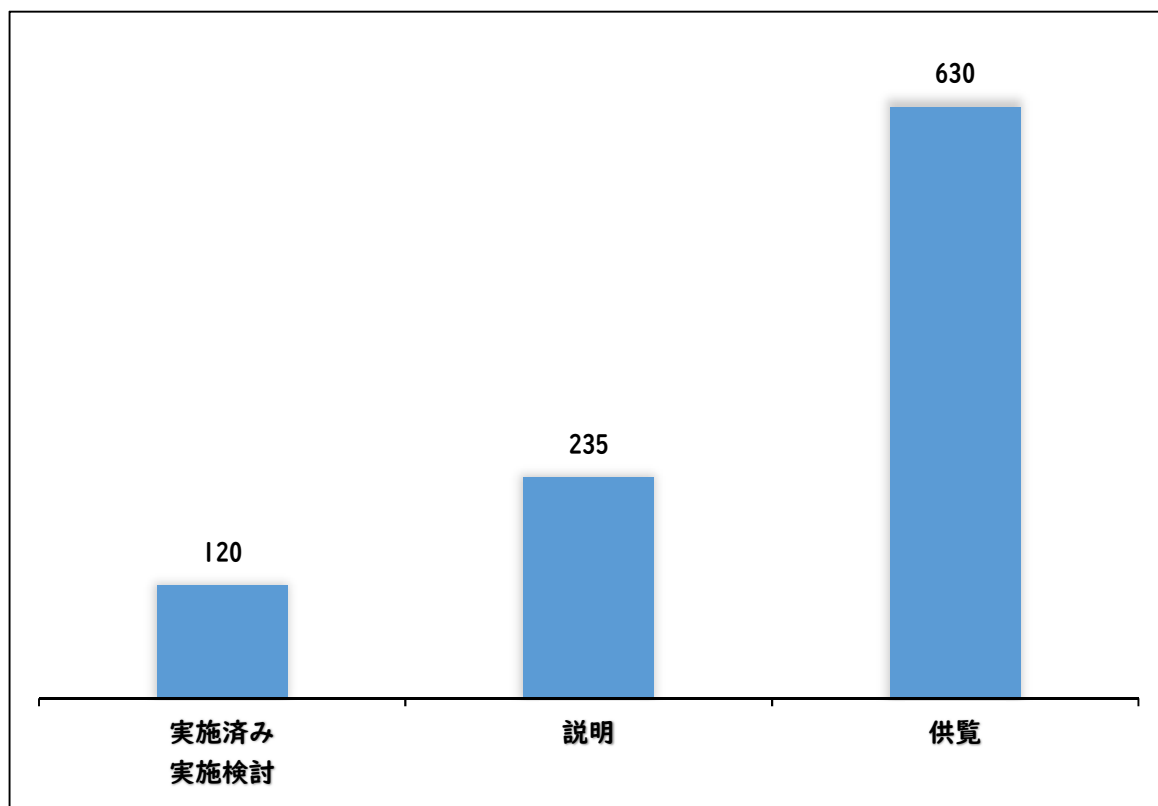
(4) 年代別受付件数

■ 1, 555 件



(5) 令和5年度「回答希望あり」に対する処理結果

■ 985件



補 足

実施済み 実施検討：問合せや相談、要望、苦情、意見、提案等に対し、対応を行ったもの、要望や意見、提案について、対応方針の検討を行うこととしたもの

説 明：要望や意見、提案に対し、現在の対応状況や市の立場等を説明するにとどまるもの

供 覧：回答を希望しているが、連絡先の記載がないなど回答ができないもの、同一市民から同趣向の意見がよせられており、かつ回答済みのもの、本市に所管がないものなどについて、関係部署と情報共有を行ったもの

2. 市民相談

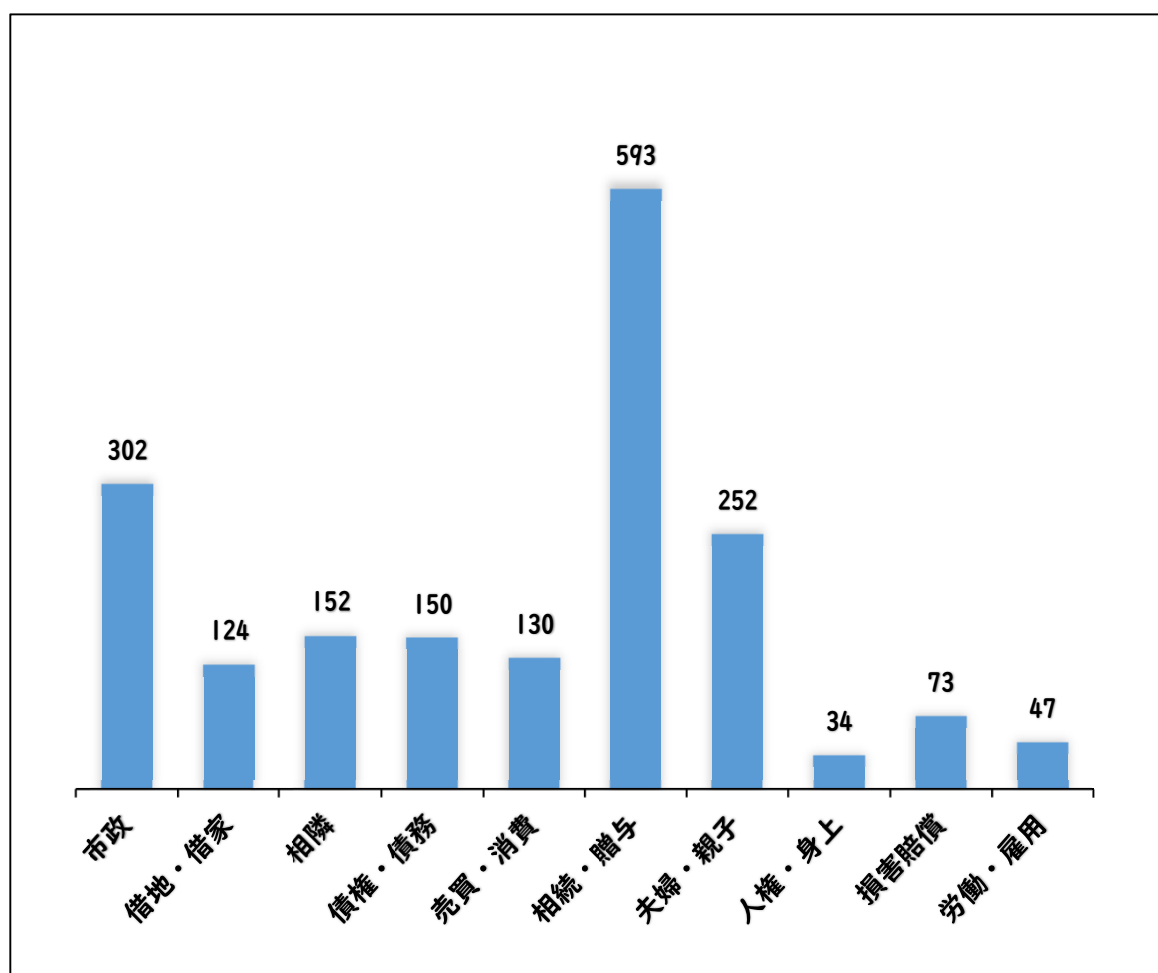
市民相談室では、市政や個人の生活に関する相談に乗るとともに、関係機関への案内も行っています。市政相談と専門相談に分かれており、令和5年度の総受付件数は「2,737件」でした。

(1) 一般相談 ■ 1,857件

市政に関する要望や意見、担当部署や専門相談への案内

<分類>

市政、借地・借家、相隣、債権・債務、売買・消費、相続・贈与、
夫婦・親子、人権・身上、損害賠償、労働・雇用
※その他（問い合わせや傾聴のみに留まるもの）は除く。



(2) 専門相談 ■ 880件

法律：弁護士による金銭貸借、相続、離婚など暮らしの中の法律相談

行政：国や独立行政法人、特殊法人が行う仕事に関する要望や意見

司法書士：司法書士による相続、登記、成年後見などに関する相談、借金、賃貸借など簡易裁判所管轄（訴額140万円内）に関する法律相談

行政書士：行政書士による遺言、相続、成年後見、農地転用、公正証書の作成などに関する相談

税務：税理士による所得税、相続税、贈与税など税に関する相談

宅地建物取引：宅地建物の売買、借家でのもめ事などに関する相談

マンション管理：マンションの管理に関する相談

交通事故：交通事故に関する相談

知的障がい：知的障がいがある人に関する相談

聴覚障がい：聴覚障がいがある人に関する相談

精神障がい：精神障がいがある人に関する相談

