

**令和6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)」「LINE」「電話」「面談」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。

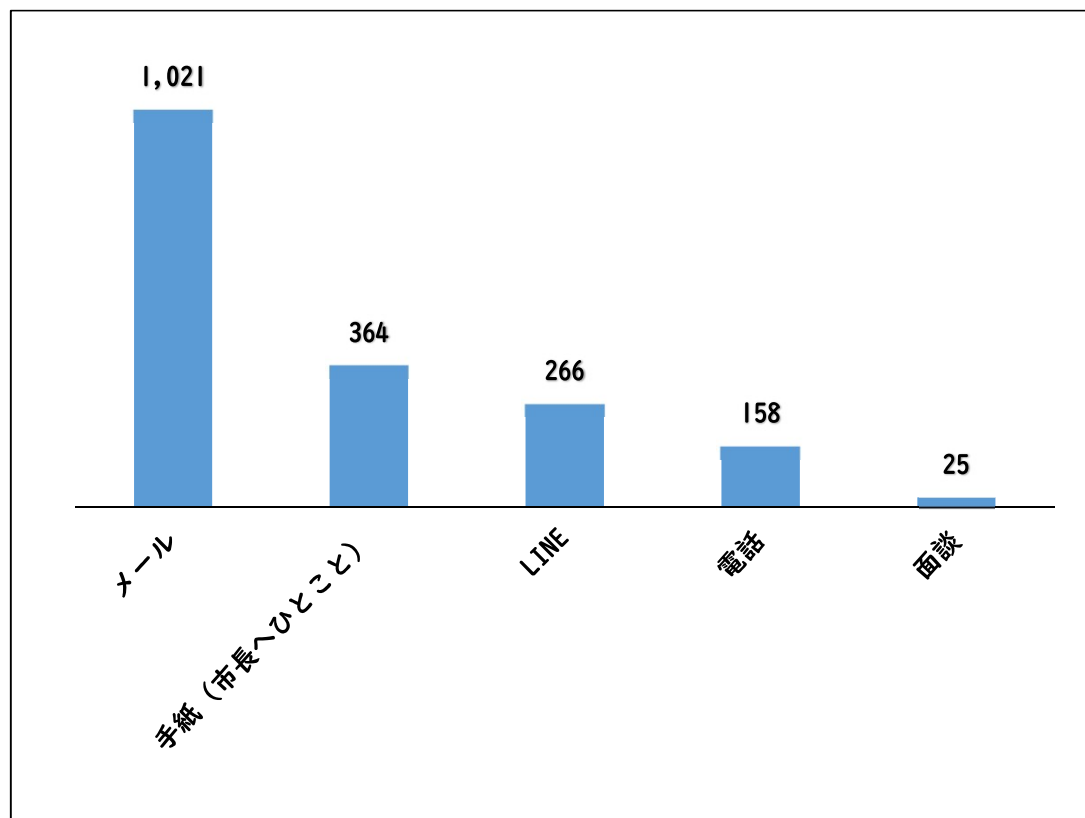
令和6年度の総受付件数は「1,834件」でした。利用の手軽さからメールを利用したご意見・ご要望が大きな割合を占めています。

※「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。

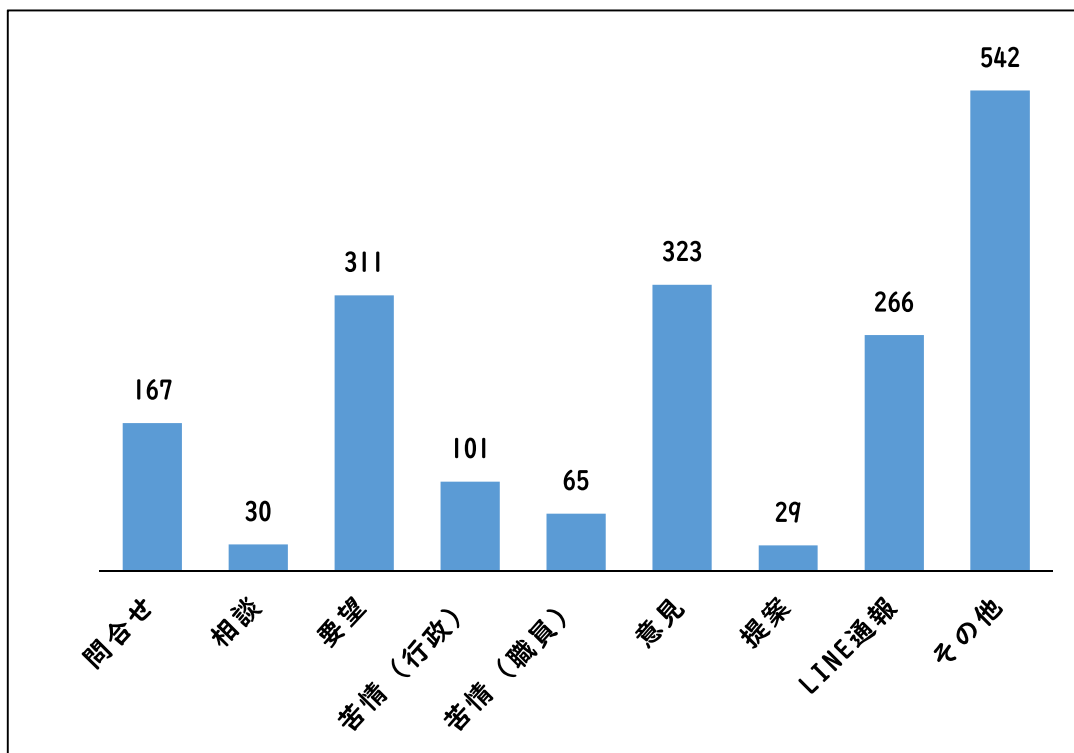
(1) 総受付件数

■ 1,834件



(2) 受付種別

■ 1, 834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

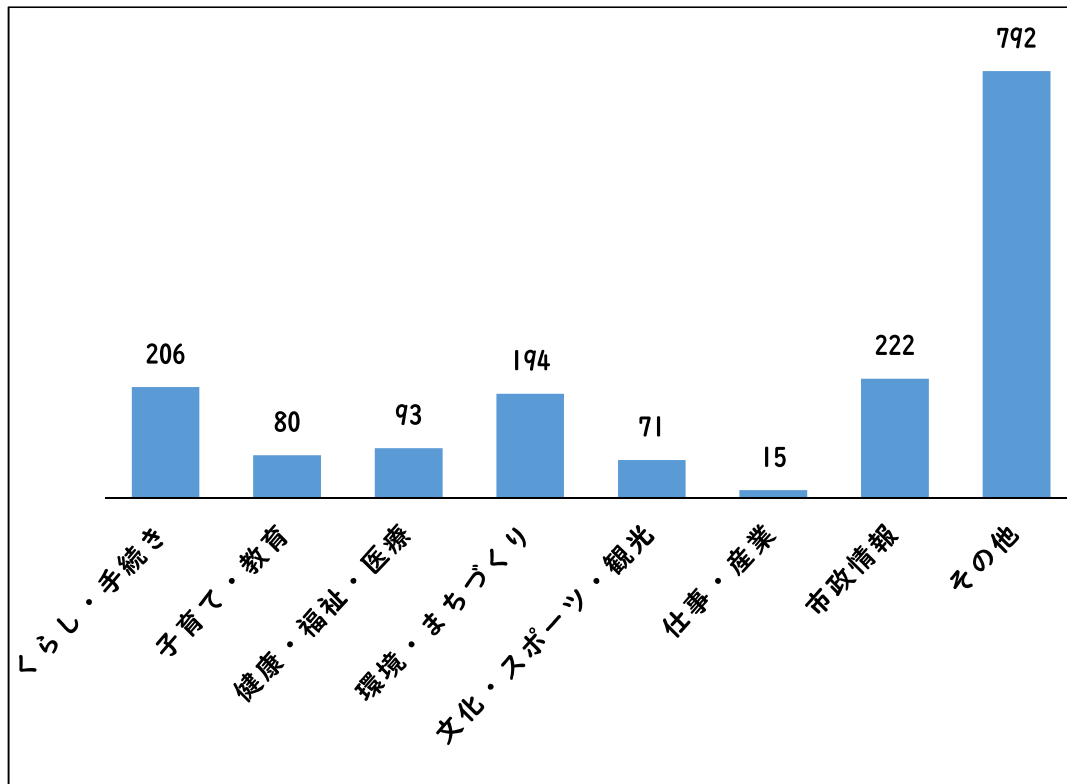
LINE通報 : 道路の損傷や河川の情報、公園遊具の破損、その他市に対する情報提供

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

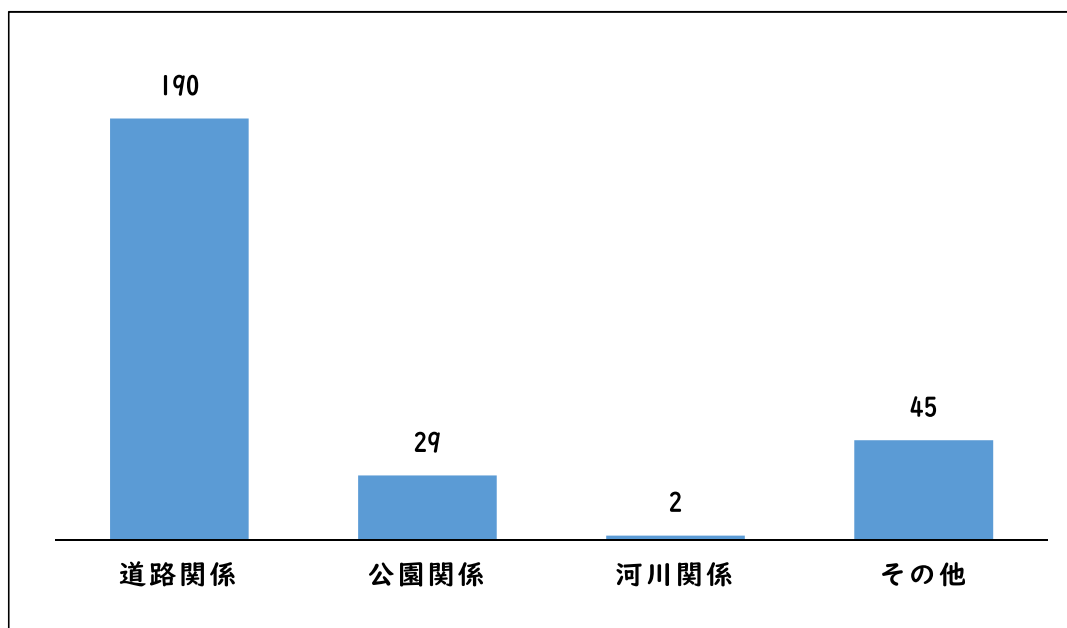
(3) 内容別受付件数

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。

■メール・手紙（市長へひとこと）・電話・面談 1,673件

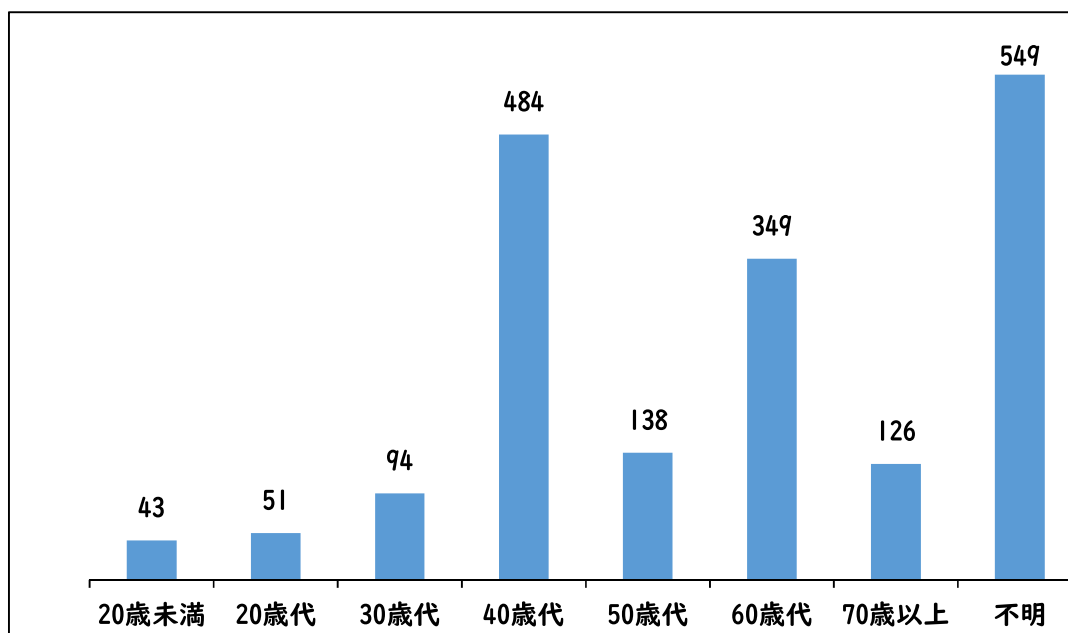


■LINE通報 266件



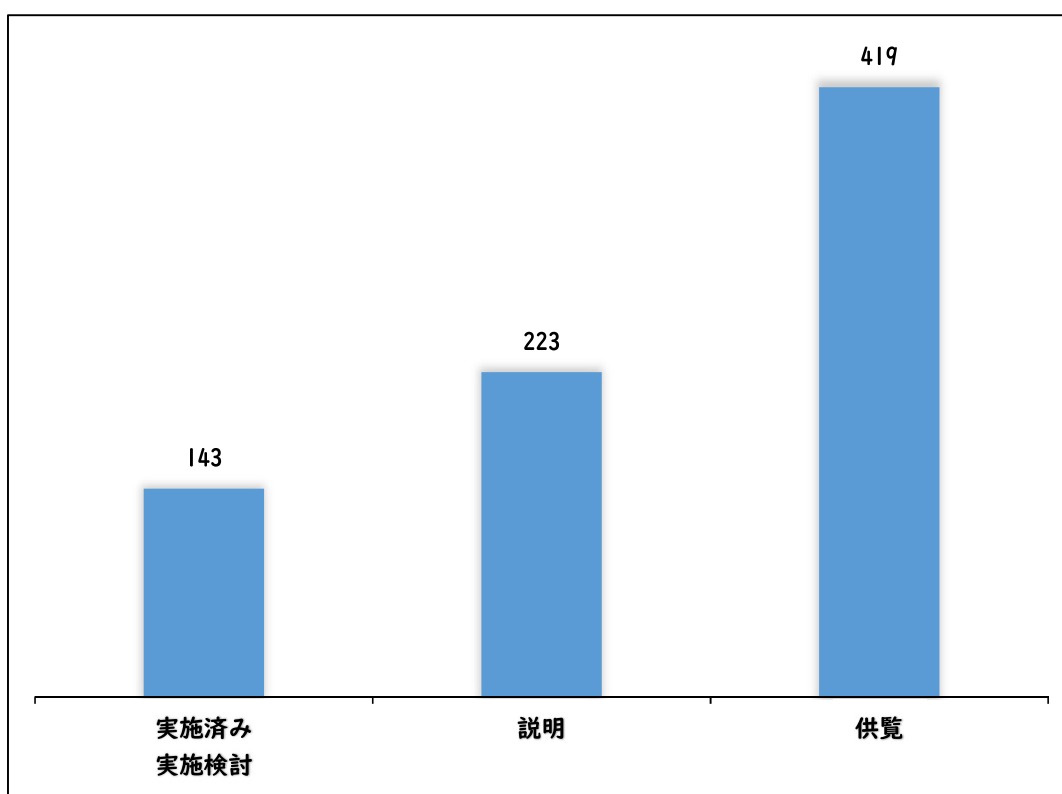
(4) 年代別受付件数

■ 1, 834 件



(5) 「回答希望あり」に対する処理結果別件数

■ メール・手紙（市長へひとこと） 785 件



補 足

実施済み：問合せや相談、要望、苦情、意見、提案等に対し、対応を行った
実施検討 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、同一市民から同趣旨の意見が寄せられており、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

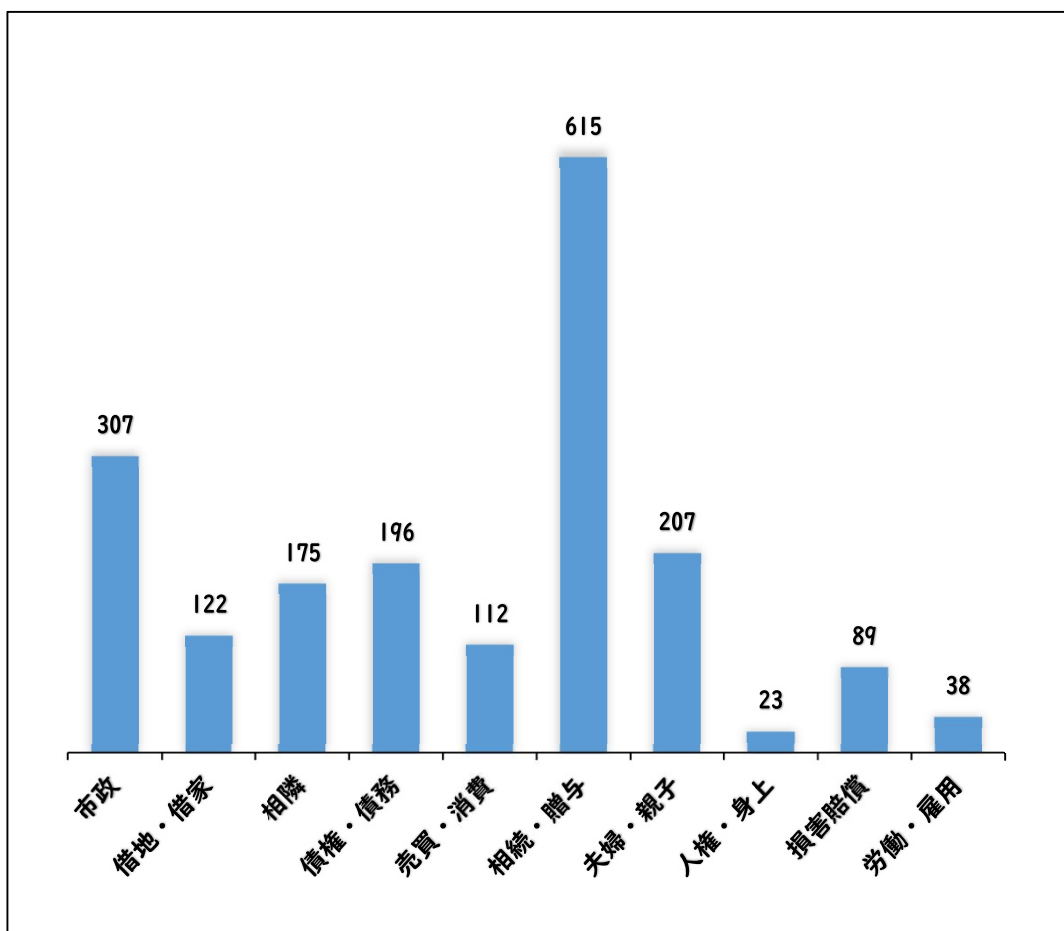
市民相談室では、市政や個人の生活に関する相談に応じるとともに、関係機関への案内も行っています。市政相談と専門相談に分かれており、令和6年度の総受付件数は「2,687件」でした。

(1) 一般相談 ■ 1,884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 ■ 803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

