
令和4年度市民相談概要

目 次

相談概況	1ページ
① 一般相談	2ページ
ア 市役所業務関係	4ページ
イ 外部機関関係	5ページ
ウ その他	5ページ
② 特別相談	6ページ
ア 法律相談	6ページ
イ 交通事故相談	7ページ
ウ 公証相談	7ページ
エ 司法書士相談	8ページ
オ 就労相談	8ページ

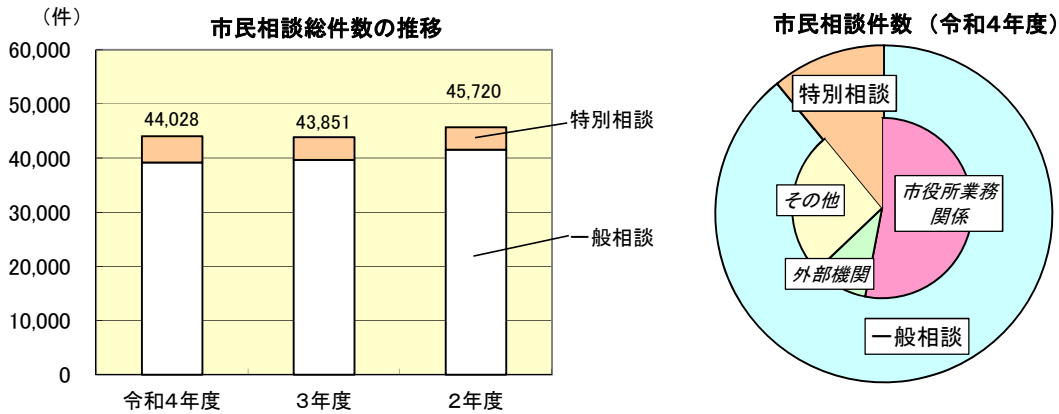
市長室広聴課

相 談 概 況

相 談 件 数

本庁及び各区役所の広聴部門(市民相談室含む)で市政についての意見や要望並びに日常生活上の相談に応じる「一般相談」と、交通事故や法律など専門の相談員が応じる「特別相談」とに区分して受け付けています。「市政への提案」は一般相談に含めています。

令和4年度に受け付けた総相談件数は44,028件で前年度と比較して177件(0.4%)増加しています。一般相談は487件(1.2%)減少し、特別相談は664件(16.0%)増加しています。



相談件数概要

区 分	令和4年度		3年度		2年度		3・4年度 増減件数	3・4年度 比			
	件 数	割 合	件 数	割 合	件 数	割 合					
総 数	44,028	100.0%	43,851	100.0%	45,720	100.0%	177	100.4%			
一 般 相 談	39,214	89.1%	39,701	90.5%	41,570	90.9%	▲ 487	98.8%			
特 別 相 談	4,814	10.9%	4,150	9.5%	4,150	9.1%	664	116.0%			
① 一 般 相 談	ア 市 役 所 業 務 関 係	a 市長室	190	0.4%	304	0.7%	417	0.9%	▲ 114	62.5%	
		b 総務企画局	1,026	2.3%	583	1.3%	516	1.1%	443	176.0%	
		c 財 政 局	1,250	2.8%	1,563	3.6%	1,339	2.9%	▲ 313	80.0%	
		d 市 民 局	2,332	5.3%	1,991	4.5%	4,037	8.8%	341	117.1%	
		e こども未来局	890	2.0%	866	2.0%	899	2.0%	24	102.8%	
		f 福 祉 局	6,585	15.0%	—	—	—	—	—	—	
		g 保 健 医 療 局	2,842	6.5%	—	—	—	—	—	—	
		保健福祉局	—	—	9,289	21.2%	8,093	17.7%	—	—	
		h 環 境 局	2,235	5.1%	2,010	4.6%	2,288	5.0%	225	111.2%	
		i 経 済 観 光 文 化 局	439	1.0%	712	1.6%	1,351	3.0%	▲ 273	61.7%	
		j 農 林 水 産 局	124	0.3%	108	0.2%	133	0.3%	16	114.8%	
		k 住 宅 都 市 局	3,095	7.0%	4,391	10.0%	2,957	6.5%	▲ 1,296	70.5%	
		l 道 路 下 水 道 局	633	1.4%	690	1.6%	639	1.4%	▲ 57	91.7%	
		m 港 湾 空 港 局	111	0.3%	167	0.4%	192	0.4%	▲ 56	66.5%	
		n 消 防 局	41	0.1%	35	0.1%	35	0.1%	6	117.1%	
		o 水 道 局	101	0.2%	60	0.1%	107	0.2%	41	168.3%	
		p 交 通 局	404	0.9%	342	0.8%	559	1.2%	62	118.1%	
		q 教 育 委 員 会	912	2.1%	765	1.7%	1,042	2.3%	147	119.2%	
		r その他の部局	139	0.3%	121	0.3%	110	0.2%	18	114.9%	
		(小 計)	23,349	53.0%	23,997	54.7%	24,714	54.1%	▲ 648	97.3%	
		イ 外 部 機 関 関 係	4,348	9.9%	5,495	12.5%	7,161	15.7%	▲ 1,147	79.1%	
		ウ そ の 他	a 相談窓口紹介	7,749	17.6%	7,156	16.3%	7,221	15.8%	593	108.3%
			b そ の 他	3,768	8.6%	3,053	7.0%	2,474	5.4%	715	123.4%
(小 計)	11,517		26.2%	10,209	23.3%	9,695	21.2%	1,308	112.8%		
② 特 別 相 談	ア 法 律 相 談	2,729	6.2%	2,579	5.9%	2,406	5.3%	150	105.8%		
	イ 交 通 事 故 相 談	163	0.4%	161	0.4%	263	0.6%	2	101.2%		
	ウ 公 証 相 談	11	0.0%	0	0.0%	1	0.0%	11	—		
	エ 司 法 書 士 相 談	373	0.8%	265	0.6%	202	0.4%	108	140.8%		
	オ 就 労 相 談	1,538	3.5%	1,145	2.6%	1,278	2.8%	393	134.3%		

① 一般相談

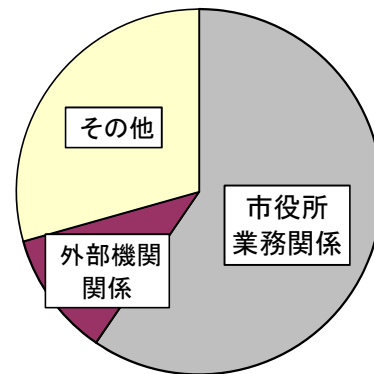
一般相談は、本庁および各区役所の広聴部門(市民相談室含む)で受け付けた市政相談、および「市政への提案」として広聴課に寄せられた相談の総称です。

令和4年度の一般相談は、総数で39,214件で、令和3年度に比べ487件(1.2%)減少しています。

内訳としては、市役所業務関係23,349件(59.5%)、外部機関(他の行政機関等)関係4,348件(11.1%)、その他(相談窓口の紹介や日常生活上の困りごと相談など)の相談11,517件(29.4%)となっています。

区分	令和4年度		3年度	2年度
	件数	割合	件数	件数
合計	39,214	100.0%	39,701	41,570
市役所業務関係	23,349	59.5%	23,997	24,714
外部機関関係	4,348	11.1%	5,495	7,161
その他	11,517	29.4%	10,209	9,695

一般相談 関連業務別 (令和4年度)



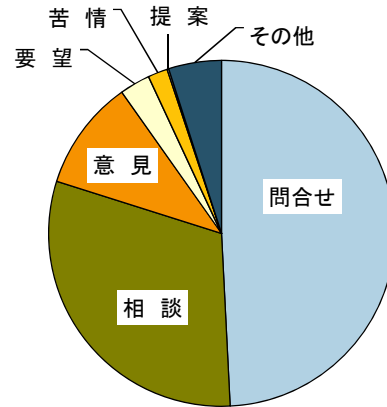
一般相談の分析

申出種類別

一般相談の申出種類別では、「問合せ」が、19,294件で全体の49.2%を占めており、以下「相談」「意見」「要望」「苦情」「提案」の順となっています。

種類別	令和4年度		3年度	2年度
	件数	割合	件数	件数
合計	39,214	100.0%	39,701	41,570
問合せ	19,294	49.2%	20,569	24,268
相談	12,028	30.7%	10,064	7,462
意見	4,053	10.3%	5,681	6,451
要望	1,119	2.9%	1,468	1,027
苦情	723	1.8%	756	756
提案	59	0.2%	122	230
その他	1,938	4.9%	1,041	1,376

一般相談 申出種類別（令和4年度）



問合せ 所管課や所在地など、知りたい点を簡潔に明示して具体的に尋ねるもの。

相談 広く困り事について、判断の指針や助言、または、そのために必要な情報を求めるもの。

意見 施策や事業、職員の行為などについての、感想、批判、評論等で、具体的な苦情や要望を含まないもの。

要望 施策や事業の欠陥等について具体的に指摘し、その改善や補修、あるいは指導や取り締まりを求めるもの。

苦情 施策や事業等の実施・未実施に伴う個別的、具体的な不都合や職員の対応等への不満、あるいはそれらの是正、賠償、補償または謝罪などの救済を求めるもの。

提案 市政に関して新しい考え方、既存施策・事業の改善、代替案、事業の見直し案などを具体的に提示したもの。

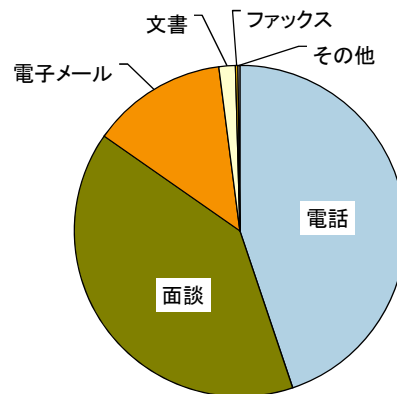
その他 礼状など上記のいずれにも該当しないもの。

申出経路別

一般相談の経路別では、「電話」と市民相談室を直接訪ねて来られる「面談」が大半を占めています。

経路別	令和4年度		3年度	2年度
	件数	割合	件数	件数
合計	39,214	100.0%	39,701	41,570
電話	17,578	44.8%	18,324	21,396
面談	15,639	39.9%	13,735	12,210
電子メール	5,196	13.3%	6,759	7,043
文書	637	1.6%	735	732
ファックス	87	0.2%	103	138
その他	77	0.2%	45	51

一般相談 申出経路別（令和4年度）



ア 市役所業務関係

ここでは、「一般相談」のなかで「市役所業務関係(市政への提案含む)」について集計しています。
令和4年度の市役所業務関係の総相談件数は23,349件で、昨年度の23,997件に比べて648件(2.7%)の減少となっています。

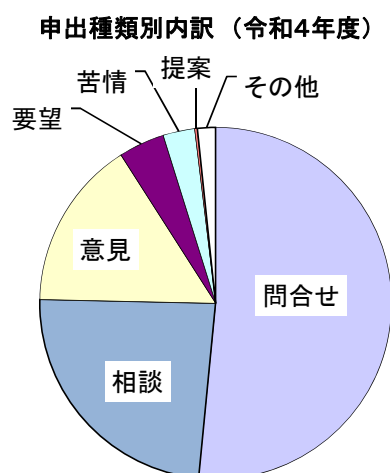
i) 申出種類別

市役所業務関係の52%が、「問合せ」になっています。

申出件数は、福祉その他(新型コロナウイルス感染症関連含む)に関するものが一番多く、ついで市営住宅の募集、保健予防の順となっています。

市役所業務関係 申出種類別

区分	令和4年度		3年度	2年度
	件数	割合	件数	件数
合計	23,349	100.0%	23,997	24,714
問合せ	12,037	51.6%	11,038	13,015
相談	5,555	23.8%	4,988	3,211
意見	3,642	15.6%	5,414	6,010
要望	987	4.2%	1,385	979
苦情	681	2.9%	719	700
提案	57	0.2%	119	222
その他	390	1.7%	334	577



ii) 「申出件数」が多い項目

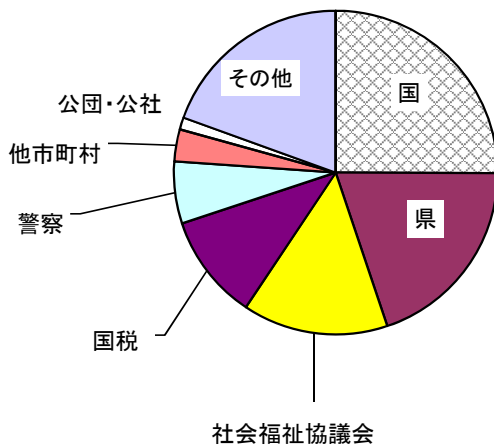
令和4年度		3年度		2年度	
1 福祉その他※	3,523	1 保健予防※	3,222	1 保健予防※	3,095
2 市営住宅募集	1,456	2 市営住宅募集	1,608	2 区政その他※	1,773
3 保健予防※	978	3 動・植物園	1,208	3 市営住宅募集	1,469
4 生活(高齢者)	935	4 生活(高齢者)	945	4 生活保護	917
5 ごみその他	752	5 生活保護※	791	5 中小企業※	863
6 生活保護※	688	6 公園(霊園)※	705	6 生活(高齢者)	764
7 IT・情報化	664	7 市民税	605	7 福祉その他※	691
8 心身障がい者	569	8 心身障がい者	538	8 公園(霊園)※	630
9 マイナンバーカード	518	9 国民健康保険	407	9 学校教育その他※	613
10 保健衛生その他※	453	10 庁舎案内	401	10 保健衛生その他※	535
その他	12,813	その他	13,567	その他	13,364
計	23,349	計	23,997	計	24,714

※新型コロナウイルス感染症関連の内容を含む。

イ 外部機関関係

外部機関	令和4年度		3年度	2年度
	件数	割合	件数	件数
合計	4,348	100.0%	5,495	7,161
国	1,089	25.0%	2,044	3,180
国税	459	10.6%	388	293
県	861	19.8%	1,227	1,329
警察	269	6.2%	232	240
他市町村	139	3.2%	120	134
公団・公社	53	1.2%	67	86
社会福祉協議会	631	14.5%	722	1,118
その他	847	19.5%	695	781

イ. 外部機関関係 相談内訳 (令和4年度)



ウ その他

その他		令和4年度		3年度	2年度	
		件数	割合	件数	件数	
合計		11,517	100.0%	10,209	9,695	
a 相談窓口紹介	交通事故相談	75	0.7%	65	63	
	就労相談	128	1.1%	126	124	
	家庭相談	134	1.2%	120	171	
	建築・住宅相談	307	2.7%	254	248	
	人権相談	8	0.1%	7	4	
	公証相談	113	1.0%	68	74	
	司法書士相談	1,150	10.0%	891	707	
	その他	392	3.4%	603	400	
	消費者相談	訪問販売等	15	0.1%	20	8
		サラ金・クレジット	19	0.2%	16	27
		サービス業	16	0.1%	11	5
		不当請求	11	0.1%	18	14
		その他	96	0.8%	87	98
	法律相談	金銭関係	633	5.5%	538	487
不動産関係		416	3.6%	333	334	
家族・相続		1,505	13.1%	1,559	1,179	
労働関係		71	0.6%	88	88	
その他		2,660	23.1%	2,352	3,190	
小計		7,749	67.3%	7,156	7,221	
b その他	外国人相談	住宅	0	0.0%	0	0
		健康保険	0	0.0%	0	0
		出産	0	0.0%	0	0
		その他	0	0.0%	0	0
	中国語	住宅	0	0.0%	0	0
		健康保険	0	0.0%	0	0
		出産	0	0.0%	0	0
	その他	0	0.0%	0	0	
	その他	地理案内	123	1.1%	122	107
		余暇	36	0.3%	40	34
相隣関係		130	1.1%	175	104	
その他		3,479	30.2%	2,716	2,229	
小計		3,768	32.7%	3,053	2,474	

※「テレビ電話通訳」等の導入に伴い令和2年度以降は廃止

② 特別相談

特別相談は、本庁及び各区役所の市民相談室で行われる市民相談のうち専門の相談員によって行われる各種相談で、弁護士による「法律相談」、交通事故相談員による「交通事故相談」、公証人による「公証相談」、司法書士による「司法書士相談」、キャリアコンサルタントによる「就労相談」があります。

ア 法律相談

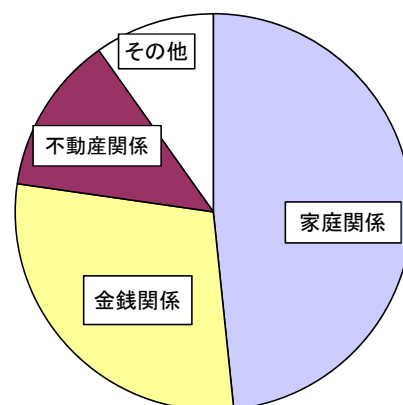
金銭、不動産、家庭問題など、日常生活の法律に関わる相談に弁護士が応じており、本庁の市民相談室では月曜～水曜日、各区の市民相談室では週1回定例の曜日に実施しています(1回当たりの定員は7人、なお、令和2～3年度は新型コロナウイルス感染症対策のため回数及び定員を減らして実施。令和4年度は1回当たりの定員を6人に減らして実施)。

相談内容は、「相続」に関する相談がもっとも多く、846件で全体の31.0%を占めています。以下「離婚請求」に関する相談24件、「損害賠償請求」に関する相談211件の順になっています。

また、平成23年度から平日夜間・土日祝日の時間帯についても、天神弁護士センターでの相談を無料で利用できるチケット法律相談を行っています。

内容別		令和4年度		3年度		2年度	
合計		2,729		2,579		2,406	
チケット法律相談(内数)		317		256		256	
金銭関係	損害賠償請求	32	211	28	184	37	197
	慰謝料請求	5	23	6	41	7	33
	売買代金請求	2	20	1	22	1	26
	自己破産	6	42	4	33	1	23
	貸金請求	15	101	12	101	9	103
	給料退職金請求	1	16	4	20	0	14
	工事代金請求	3	20	1	18	1	13
	債務保証	2	23	5	25	4	31
	借金	8	138	5	98	8	86
	その他	32	195	25	190	22	167
	小計	106	789	91	732	90	693
不動産関係	土地建物登記関係	3	26	0	36	2	18
	土地建物所有権確認	0	6	1	8	1	12
	土地建物明け渡し撤去	4	78	10	76	6	78
	抵当権	1	6	1	3	0	4
	境界確認	3	16	0	15	2	17
	賃貸借	12	92	10	91	6	89
	その他	17	128	8	106	6	88
	小計	40	352	30	335	23	306
家庭関係	離婚請求	41	224	26	264	29	249
	慰謝料請求	0	16	7	20	6	24
	財産分与請求	7	31	1	14	3	31
	扶養料請求	4	31	2	37	2	31
	相続	50	846	46	761	49	687
	親子関係	10	66	10	64	14	69
	その他	12	106	6	108	10	95
	小計	124	1,320	98	1,268	113	1,186
その他	強制執行	0	5	0	4	1	3
	仮差押仮処分	0	1	0	1	0	0
	刑事事件	10	38	6	21	5	21
	相隣関係	9	74	2	64	8	68
	解雇	0	10	0	5	0	9
	その他	28	140	29	149	16	120
	小計	47	268	37	244	30	221

法律相談 相談内容別(令和4年度)



主な項目

- 1 相続に関する事 846件
- 2 離婚請求に関する事 224件
- 3 損害賠償請求に関する事 211件
- 4 借金に関する事 138件
- 5 貸金請求に関する事 101件

イ 交通事故相談

交通事故相談員が本庁市民相談室で、交通事故に関する各種相談に応じており、月曜～金曜日に実施しています。相談件数は163件で、前年度とほぼ同数となっています。

区 分	令和4年度			3年度	2年度
	計	被害者	加害者		
合 計	163	121	42	161	263
賠償責任者	0	0	0	0	1
賠償額算定	5	5	0	15	30
過失程度	17	11	6	19	27
示談の仕方	27	15	12	27	56
示談解決後の変更取消	0	0	0	0	1
債務不履行	0	0	0	0	0
自賠償保険請求等	32	26	6	52	57
労災・社会保険の使用	8	8	0	5	2
訴訟・調停の利用	2	2	0	0	1
身体障害者の更生	0	0	0	0	0
生計の維持	0	0	0	0	0
各種福祉施設等の利用	0	0	0	0	0
各種援護措置の利用	0	0	0	0	0
そ の 他	72	54	18	43	88

主な項目

1 自賠償保険請求等	32件
2 示談の仕方	27件
3 過失程度	17件
4 労災・社会保険の使用	8件
5 賠償額算定	5件

ウ 公証相談

相続、遺言、任意後見契約など、公正証書に関する相談に公証人が応じています。本庁の市民相談室で、毎月第2、4金曜日に実施しています。（1回当たりの定員は6人）

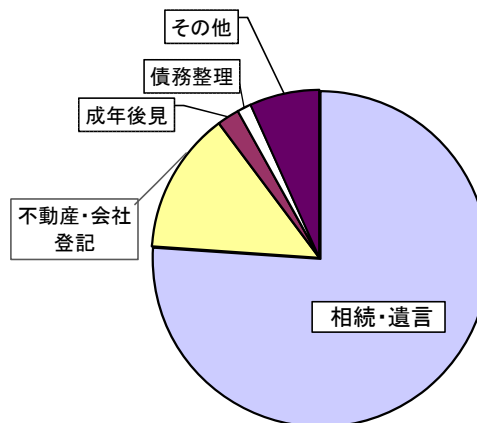
令和4年度	3年度	2年度
11	0	1

エ 司法書士相談

債務整理、成年後見、不動産・会社登記など司法書士業務全般について、司法書士が応じています。各区役所の市民相談室で、それぞれ毎月1回定例の曜日に実施しています(1回当たりの定員は6人。なお、令和2～3年度は新型コロナウイルス感染症対策のため回数を減らして実施。令和4年度は1回当たりの定員を5人に減らして実施)。

司法書士相談 (令和4年度)

内容別	令和4年度	3年度	2年度
合計	373	265	202
債務整理	5	4	2
少額訴訟	0	0	1
消費者問題	1	0	0
相続・遺言	283	201	143
不動産・会社登記	51	43	37
成年後見	8	5	3
その他	25	12	16



主な項目

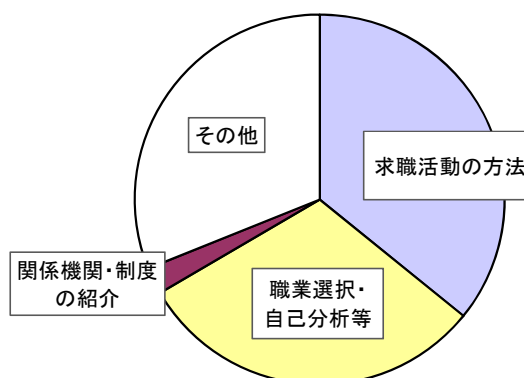
- 1 相続・遺言に関する事 283件
- 2 不動産・会社登記に関する事 51件
- 3 成年後見に関する事 8件

オ 就労相談

15歳以上の求職者に対する求人情報の集め方や就職活動のノウハウなどの相談にキャリアコンサルタント(キャリア・コンサルティング技能検定合格者)が応じており、博多区(福岡商工会議所1階)、南区(男女共同参画推進センター・アミカス1階)以外は各区役所市民相談室で実施しています。

就労相談 (令和4年度)

内容別	令和4年度	3年度	2年度
合計	1,538	1,145	1,278
就職活動の方法	551	453	531
職業選択・自己分析等	473	500	273
関係機関・制度の紹介	36	16	23
その他	478	176	451



※市民相談室で就労相談を行っていない博多区・南区は集計対象外(博多区:平成24年度から、南区:平成25年度から)