
令和5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

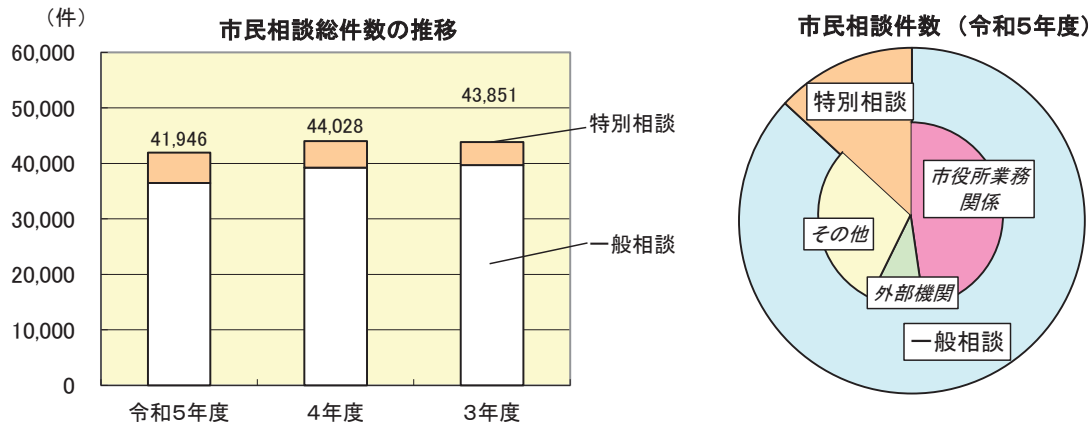
市長室広聴課

(1) 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5年度に受け付けた総相談件数は41,946件で前年度と比較して2,082件(4.7%)減少しています。一般相談は2,771件(7.1%)減少し、特別相談は689件(14.3%)増加しています。



相談件数概要

区 分	令和5年度		4年度		3年度		4・5年度 増減件数	4・5年度 増減比		
	件数	割合	件数	割合	件数	割合				
総 数	41,946	100.0%	44,028	100.0%	43,851	100.0%	▲ 2,082	95.3%		
一 般 相 談	36,443	86.9%	39,214	89.1%	39,701	90.5%	▲ 2,771	92.9%		
特 別 相 談	5,503	13.1%	4,814	10.9%	4,150	9.5%	689	114.3%		
① 一 般 相 談	ア 市 役 所 業 務 関 係	a 市長室	253	0.6%	190	0.4%	304	0.7%	63	133.2%
		b 総務企画局	440	1.0%	1,026	2.3%	583	1.3%	▲ 586	42.9%
		c 財 政 局	1,178	2.8%	1,250	2.8%	1,563	3.6%	▲ 72	94.2%
		d 市 民 局	2,189	5.2%	2,332	5.3%	1,991	4.5%	▲ 143	93.9%
		e こども未来局	957	2.3%	890	2.0%	866	2.0%	67	107.5%
		f 福 祉 局	4,789	11.4%	6,585	15.0%	—	—	—	—
		g 保健医療局	1,681	4.0%	2,842	6.5%	—	—	—	—
		保健福祉局	—	—	—	—	9,289	21.2%	—	—
		h 環 境 局	2,997	7.1%	2,235	5.1%	2,010	4.6%	762	134.1%
		i 経済観光文化局	399	1.0%	439	1.0%	712	1.6%	▲ 40	90.9%
		j 農林水産局	107	0.3%	124	0.3%	108	0.2%	▲ 17	86.3%
		k 住宅都市局	3,033	7.2%	3,095	7.0%	4,391	10.0%	▲ 62	98.0%
		l 道路下水道局	629	1.5%	633	1.4%	690	1.6%	▲ 4	99.4%
		m 港湾空港局	129	0.3%	111	0.3%	167	0.4%	18	116.2%
		n 消 防 局	37	0.1%	41	0.1%	35	0.1%	▲ 4	90.2%
		o 水 道 局	76	0.2%	101	0.2%	60	0.1%	▲ 25	75.2%
		p 交 通 局	475	1.1%	404	0.9%	342	0.8%	71	117.6%
		q 教育委員会	571	1.4%	912	2.1%	765	1.7%	▲ 341	62.6%
		r その他の部局	69	0.2%	139	0.3%	121	0.3%	▲ 70	49.6%
		(小 計)	20,009	47.7%	23,349	53.0%	23,997	54.7%	▲ 3,340	85.7%
イ 外部機関関係	4,015	9.6%	4,348	9.9%	5,495	12.5%	▲ 333	92.3%		
ウ そ の 他	a 相談窓口紹介	9,076	21.6%	7,749	17.6%	7,156	16.3%	1,327	117.1%	
	b そ の 他	3,343	8.0%	3,768	8.6%	3,053	7.0%	▲ 425	88.7%	
	(小 計)	12,419	29.6%	11,517	26.2%	10,209	23.3%	902	107.8%	
② 特 別 相 談	ア 法 律 相 談	3,015	7.2%	2,729	6.2%	2,579	5.9%	286	110.5%	
	イ 交通事故相談	233	0.6%	163	0.4%	161	0.4%	70	142.9%	
	ウ 公 証 相 談	12	0.0%	11	0.0%	0	0.0%	1	109.1%	
	エ 司 法 書 士 相 談	415	1.0%	373	0.8%	265	0.6%	42	111.3%	
	オ 就 労 相 談	1,828	4.4%	1,538	3.5%	1,145	2.6%	290	118.9%	

① 一般相談

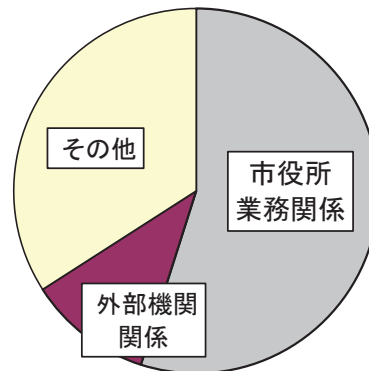
一般相談は、本庁および各区役所の広聴部門(市民相談室含む)で受け付けた市政相談、および「市政への提案」として広聴課に寄せられた相談の総称です。

令和5年度の一般相談は、総数で36,443件で、令和4年度に比べ2,771件(7.1%)減少しています。

内訳としては、市役所業務関係20,009件(54.9%)、外部機関(他の行政機関等)関係4,015件(11.0%)、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12,419件(34.1%)となっています。

一般相談 関連業務別 (令和5年度)

区分	令和5年度		4年度	3年度
	件数	割合	件数	件数
合計	36,443	100.0%	39,214	39,701
市役所業務関係	20,009	54.9%	23,349	23,997
外部機関関係	4,015	11.0%	4,348	5,495
その他	12,419	34.1%	11,517	10,209



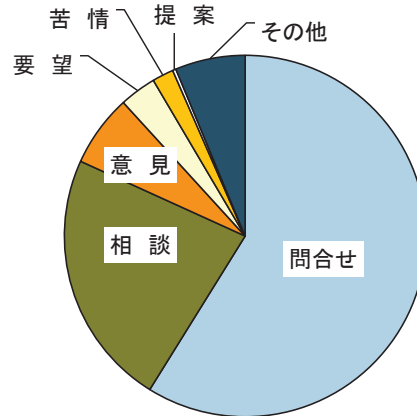
一般相談の分析

申出種類別

一般相談の申出種類別では、「問合せ」が、21,446件で全体の58.8%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5年度		4年度	3年度
	件数	割合	件数	件数
合計	36,443	100.0%	39,214	39,701
問合せ	21,446	58.8%	19,294	20,569
相談	8,360	22.9%	12,028	10,064
意見	2,347	6.4%	4,053	5,681
要望	1,200	3.3%	1,119	1,468
苦情	697	1.9%	723	756
提案	110	0.3%	59	122
その他	2,283	6.3%	1,938	1,041

一般相談 申出種類別（令和5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。

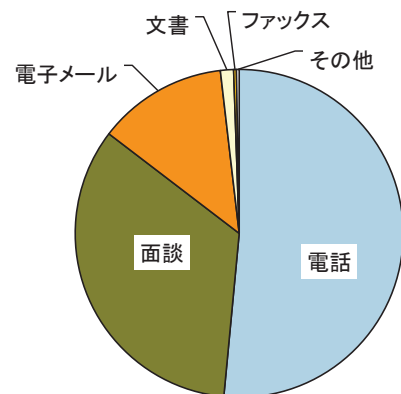
その他 礼状など上記のいずれにも該当しないもの。

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5年度		4年度	3年度
	件数	割合	件数	件数
合計	36,443	100.0%	39,214	39,701
電話	18,768	51.5%	17,578	18,324
面談	12,349	33.9%	15,639	13,735
電子メール	4,656	12.8%	5,196	6,759
文書	471	1.3%	637	735
ファックス	101	0.3%	87	103
その他	98	0.3%	77	45

一般相談 申出経路別（令和5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5年度の市役所業務関係の総相談件数は20,009件で、昨年度の23,349件に比べて3,340件(14.3%)の減少となっています。

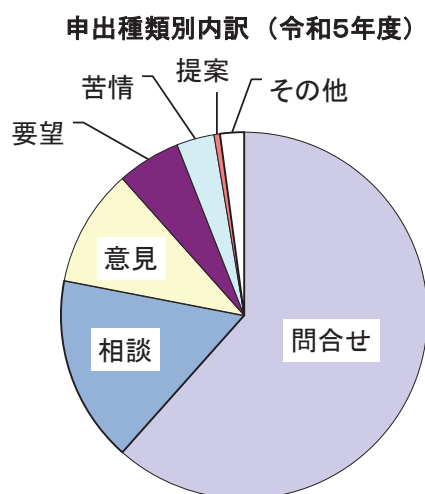
i) 申出種類別

市役所業務関係の61.6%が、「問合せ」になっています。

申出件数は、市営住宅の募集に関するものが一番多く、ついで福祉その他、生活(高齢者)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5年度		4年度	3年度
	件数	割合	件数	件数
合計	20,009	100.0%	23,349	23,997
問合せ	12,320	61.6%	12,037	11,038
相談	3,296	16.5%	5,555	4,988
意見	2,077	10.4%	3,642	5,414
要望	1,124	5.6%	987	1,385
苦情	663	3.3%	681	719
提案	106	0.5%	57	119
その他	423	2.1%	390	334



ii) 「申出件数」が多い項目

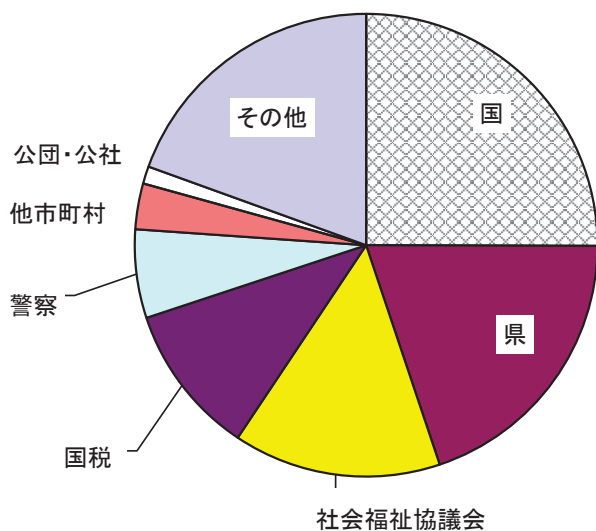
令和5年度		4年度		3年度	
1 市営住宅募集	1,574	1 福祉その他※	3,523	1 保健予防※	3,222
2 福祉その他	1,355	2 市営住宅募集	1,456	2 市営住宅募集	1,608
3 生活(高齢者)	1,165	3 保健予防※	978	3 動・植物園	1,208
4 ごみその他	1,118	4 生活(高齢者)	935	4 生活(高齢者)	945
5 心身障がい者	670	5 ごみその他	752	5 生活保護※	791
6 生活保護	645	6 生活保護※	688	6 公園(霊園)※	705
7 介護保険	524	7 IT・情報化	664	7 市民税	605
8 市民税	426	8 心身障がい者	569	8 心身障がい者	538
9 住民登録	416	9 マイナンバーカード	518	9 国民健康保険	407
10 戸籍	408	10 保健衛生その他※	453	10 庁舎案内	401
その他	11,708	その他	12,813	その他	13,567
計	20,009	計	23,349	計	23,997

※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5年度		4年度	3年度
	件数	割合	件数	件数
合計	4,015	100.0%	4,348	5,495
国	779	19.4%	1,089	2,044
国税	438	10.9%	459	388
県	876	21.8%	861	1,227
警察	322	8.0%	269	232
他市町村	158	3.9%	139	120
公団・公社	47	1.2%	53	67
社会福祉協議会	477	11.9%	631	722
その他	918	22.9%	847	695

イ. 外部機関関係 相談内訳（令和5年度）



ウ その他

その他	令和5年度		4年度	3年度		
	件数	割合	件数	件数		
合計	12,419	100.0%	11,517	10,057		
a 相談窓口紹介	交通事故相談	64	0.5%	75	65	
	就労相談	124	1.0%	128	126	
	青少年相談	2	0.0%	0	0	
	家庭相談	199	1.6%	134	120	
	建築・住宅相談	364	2.9%	307	254	
	人権相談	8	0.1%	8	7	
	公証相談	125	1.0%	113	68	
	司法書士相談	1,433	11.5%	1,150	891	
	その他	326	2.6%	392	603	
	小計	2,645	21.3%	2,307	2,134	
	消費者相談	訪問販売等	13	0.1%	15	20
		サラ金・クレジット	22	0.2%	19	16
		サービス業	9	0.1%	16	11
		不当請求	15	0.1%	11	18
その他		84	0.7%	96	87	
小計		143	1.2%	157	1.3%	
法律相談	金銭関係	671	5.4%	633	538	
	不動産関係	401	3.2%	416	333	
	家族・相続	1,923	15.5%	1,505	1,559	
	労働関係	130	1.0%	71	88	
	その他	3,163	25.5%	2,660	2,352	
小計	6,288	50.6%	5,285	4,870		
計	9,076	73.1%	7,749	7,004		
b その他	地理案内	118	1.0%	123	122	
	余暇	35	0.3%	36	40	
	相隣関係	170	1.4%	130	175	
	その他	3,020	24.3%	3,479	2,716	
計	3,343	26.9%	3,768	3,053		

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

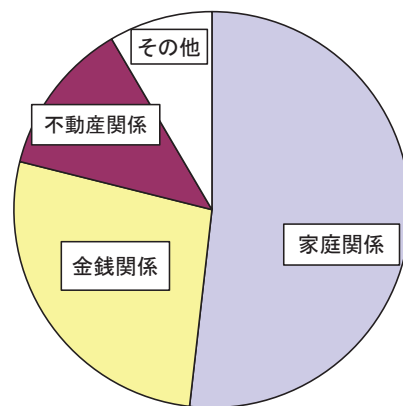
金銭、不動産、家庭問題など、日常生活の法律に関わる相談に弁護士が応じており、本庁の市民相談室では月曜～水曜日、各区の市民相談室では週1回定例の曜日に実施しています(従前1日7人、令和2年6月以降1日6人。その他中止期間もあり)。

相談内容は、「相続」に関する相談がもっとも多く、1,013件で全体の33.6%を占めています。以下「離婚請求」に関する相談301件、「損害賠償請求」に関する相談267件の順になっています。

また、天神・六本松の各法律相談センターで無料で相談を受けることができるチケット法律相談も行っています。

内容別		令和5年度		4年度		3年度	
合計		3,015		2,729		2,579	
チケット法律相談(内数)		359		317		256	
金銭関係	損害賠償請求	51	267	32	211	28	184
	慰謝料請求	6	31	5	23	6	41
	売買代金請求	3	25	2	20	1	22
	自己破産	5	42	6	42	4	33
	貸金請求	8	95	15	101	12	101
	給料退職金請求	0	22	1	16	4	20
	工事代金請求	4	14	3	20	1	18
	債務保証	2	23	2	23	5	25
	借 金	12	101	8	138	5	98
	その他	31	197	32	195	25	190
	小 計	122	817	106	789	91	732
不動産関係	土地建物登記関係	1	38	3	26	0	36
	土地建物所有権確認	2	14	0	6	1	8
	土地建物明け渡し撤去	8	89	4	78	10	76
	抵 当 権	0	4	1	6	1	3
	境界確認	1	21	3	16	0	15
	賃 貸 借	10	104	12	92	10	91
	その他	21	111	17	128	8	106
小 計	43	381	40	352	30	335	
家庭関係	離婚請求	40	301	41	224	26	264
	慰謝料請求	2	16	0	16	7	20
	財産分与請求	7	28	7	31	1	14
	扶養料請求	6	32	4	31	2	37
	相 続	72	1,013	50	846	46	761
	親子関係	5	62	10	66	10	64
	その他	13	110	12	106	6	108
小 計	145	1,562	124	1,320	98	1,268	
その他	強制執行	1	3	0	5	0	4
	仮差押仮処分	0	0	0	1	0	1
	刑事事件	13	39	10	38	6	21
	相隣関係	5	62	9	74	2	64
	解 雇	0	9	0	10	0	5
	その他	30	142	28	140	29	149
	小 計	49	255	47	268	37	244

法律相談 相談内容別 (令和5年度)



主な項目

- | | |
|---------------|--------|
| 1 相続に関する事 | 1,013件 |
| 2 離婚請求に関する事 | 301件 |
| 3 損害賠償請求に関する事 | 267件 |
| 4 賃貸借に関する事 | 104件 |
| 5 借金に関する事 | 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233件で、前年度と比較して70件(42.9%)増加しています。

区 分	令和5年度			4年度	3年度
	計	被害者	加害者		
合 計	233	176	57	163	161
賠償責任者	0	0	0	0	0
賠償額算定	8	8	0	5	15
過失程度	26	21	5	17	19
示談の仕方	30	17	13	27	27
示談解決後の変更取消	0	0	0	0	0
債務不履行	0	0	0	0	0
自賠償保険請求等	62	51	11	32	52
労災・社会保険の使用	10	10	0	8	5
訴訟・調停の利用	4	3	1	2	0
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	93	66	27	72	43

主な項目

1 自賠償保険請求等	62件
2 示談の仕方	30件
3 過失程度	26件
4 労災・社会保険の使用	10件
5 賠償額算定	8件

ウ 公証相談

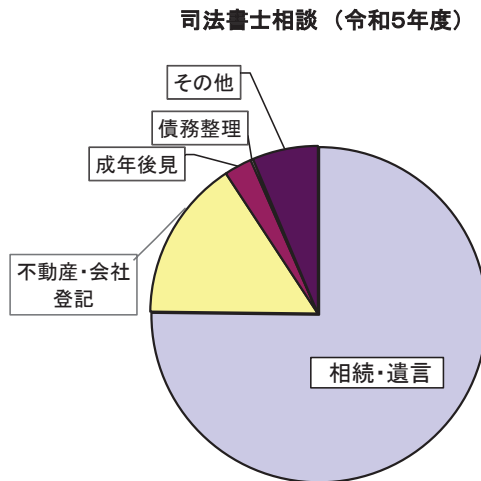
相続、遺言、任意後見契約など、公正証書に関する相談に公証人が応じています。本庁の市民相談室で、毎月第2、4金曜日に実施しています。(1回当たりの定員は6人)

令和5年度	4年度	3年度
12	11	0

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(従前1日6人。令和2年7月以降1日5人。その他中止期間もあり。令和5年8月から1日6人に戻す)。

内容別	令和5年度	4年度	3年度
合計	415	373	265
債務整理	1	5	4
少額訴訟	0	0	0
消費者問題	4	1	0
相続・遺言	309	283	201
不動産・会社登記	64	51	43
成年後見	11	8	5
その他	26	25	12



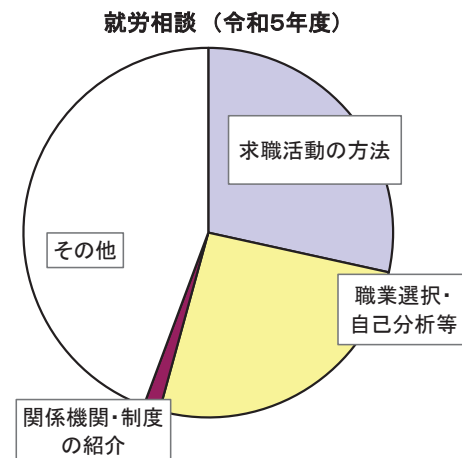
主な項目

- 1 相続・遺言に関する事 309件
- 2 不動産・会社登記に関する事 64件
- 3 成年後見に関する事 11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・アマカス1階)以外は各区役所市民相談室で実施しています。

内容別	令和5年度	4年度	3年度
合計	1,828	1,538	1,145
職業選択・自己分析等	520	473	453
求職活動の方法	472	551	500
関係機関・制度の紹介	26	36	16
その他	810	478	176



※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)