

# 令和5年度 市民相談事業概要

(令和4年度実績)



豊 田 市



# 目 次

<b>1 専門家による相談</b>	<b>1</b>
(1) 内容及び開催日	
(2) 実施件数	
(3) 内容別件数	
<b>2 職員による相談受付及び関係機関との連携</b>	<b>4</b>
(1) 行政	
(2) 民事	
<b>3 通訳職員による外国語対応</b>	<b>6</b>
(1) 通訳	
(2) 翻訳	
<b>4 遠隔通訳サービス事業</b>	<b>7</b>
(1) 映像通訳	
(2) 電話通訳	
<b>5 陳情・要望等</b>	<b>8</b>
<b>6 人権啓発事業</b>	<b>9</b>
(1) 人権を考える集い	
(2) 人権移動教室	
(3) その他の人権啓発活動	
<b>7 行政相談委員の活動</b>	<b>10</b>
<b>8 犯罪被害者等支援事業</b>	<b>11</b>
<b>9 市政情報コーナー</b>	<b>11</b>
<b>10 おくやみコーナー</b>	<b>11</b>
<b>11 市民相談課の沿革</b>	<b>12</b>
<b>12 協力団体、相談員名簿</b>	<b>13</b>
(1) 団体名簿	
(2) 相談員名簿	

## 1 専門家による相談

市民の様々な疑問や困りごとを解消できるよう、弁護士など専門家による相談を実施しました。

### (1) 内容及び開催日

相談名	相談日	内容	相談員
法律	毎週火・木・金曜日、 毎月第1・2・3水曜日	相続、遺言、離婚、借金などについて法的な意見	弁護士
家庭悩みごと	毎週月・水・金曜日	夫婦、親子関係など	元家庭裁判所調停委員 又は 元簡易裁判所調停委員
税務	毎月第1・3水曜日、 第2・4木曜日 ※1～3月除く	相続税、贈与税、所得税など税務全般	税理士
登記 (名義変更)	毎月第1・2・4木曜日	土地・家屋の名義変更、 相続、成年後見など	司法書士
登記 (境界・分筆)	毎月第3木曜日	土地境界、分筆、地目 変更、建物登記(新築、 増築、取壊し)など	土地家屋調査士
不動産	毎月第2火曜日	土地や建物の購入や売却、 不動産活用など	宅地建物取引士
労働・年金	毎月第1・3金曜日	職場での悩みごと、労 使間での困りごと、社 会保険、年金	社会保険労務士
行政への手続	毎月第2水曜日	相続、遺言、契約書、 農地転用、開発許可な どの手続	行政書士
外国人関連手続	毎月第2月曜日	在留資格、国際結婚や 帰化など	入国管理局長届出済 行政書士
くらしの人権	毎月第2・4火曜日	いじめ、差別、嫌がら せなど	人権擁護委員
国などの行政 困りごと	毎月第2・4火曜日、 第3水曜日	国などの仕事の要望、 意見	行政相談委員

※祝日・年末年始を除く。実施日は月によって変更あり。

(2) 実施件数

年度 相談名	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
法律	1,080	1,077	774	856	1,066
家庭悩みごと	245	253	83	162	187
税務	179	155	116	108	134
登記（名義変更）	194	193	38	132	156
登記（境界・分筆）	63	59	3	24	44
不動産	44	45	8	32	43
労働・年金	28	21	12	20	29
行政への手続	27	24	9	22	29
外国人関連手続	5	10	2	9	10
くらしの人権	4	1	0	0	1
国などの行政困りごと	54	77	6	16	31
計	1,923	1,915	1,051	1,381	1,730

※「司法書士の法律相談」は令和2年度から「登記（名義変更）」に変更

※令和2～4年度 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため相談中止期間あり

## (3) 内容別件数

内容	件数	詳細	件数	内容	件数	詳細	件数
相続 ・ 贈与	345	財産分割	117	相隣	65	境界	25
		相続手続一般	104			自治区	9
		相続放棄	57			その他	31
		遺言	53	労働	63	保険・年金	27
		贈与	5			給料・手当等未払い	10
		その他	9			その他	26
離婚	206	離婚一般	83	借地 ・ 借家	43	借地・借家契約一般	22
		財産分与	46			立退き・明渡し	6
		養育費	35			その他	15
		慰謝料	16	戸籍	37	養子縁組・離縁	7
		その他	26			成年後見	6
悩み ごと	190	夫婦間の悩みごと	119	損害 賠償	32	その他	24
		家族の悩みごと	61			交通事故	12
		自分の悩みごと	3			医療トラブル	7
		親戚の悩みごと	3			その他	13
		その他	4			不動産	28
登記	180	相続登記	67	無断使用	3		
		名義変更	66	その他	17		
		測量	14	消費販売	22	消費者販売契約一般	13
		その他	33			架空請求・不当請求	9
税務	134	相続税	52	迷惑 行為	21	騒音・振動・悪臭	9
		贈与税	28			いやがらせ	7
		確定申告	26			その他	5
		その他	28	事業経営 ・取引	14	経営不振・倒産	4
金銭 貸借	125	借金返済	64	外国人	10	その他	10
		資金回収	30			出入国手続	3
		自己破産	6			国籍（帰化）	3
		その他	25			その他	4
生活 一般	108	一般取引トラブル	21	結婚	6	婚約解消	4
		親族間トラブル	21			その他	2
		その他	66	行政	31	豊田市	29
不動産 取引	69	売買注意点	39			その他機関	2
		不動産契約一般	17	その他	1		
		その他	13	計		1,730	

## 2 職員による相談受付及び関係機関との連携

市民からの相談を受け付け、助言や関係する市の所管やその他関係機関を紹介するなどし、市民の不安や疑問の解消に努めました。

### (1) 行政

#### ア 形態別件数

	来庁	電話	メール等	計
件数	186	214	16	416

#### イ 所管別件数

部局等	件数	所属	件数	部局等	件数	所属	件数
市民部	116	市民課	48	総務部	15	人事課	6
		市民相談課	32			法務課	5
		市民税課	15			その他	4
		国保年金課	12	産業部	14	消費生活センター	7
		資産税課	5			商業観光課	3
		債権管理課	4			その他	4
建設部	48	幹線道路推進課	29	地域振興部	13	地域支援課	6
		土木管理課	9			その他	7
		道路維持課	6	子ども部	7	子ども家庭課	4
		その他	4			その他	3
環境部	40	環境保全課	24	上下水道局	7	下水道施設課	7
		清掃業務課	5	教育部	6	学校教育課ほか	6
		循環型社会推進課	5	生涯活躍部	6	スポーツ振興課ほか	6
		その他	6	農業委員会事務局	3		3
福祉部	40	福祉総合相談課	14	消防本部	2	予防課ほか	2
		総務監査課	6	市長公室	2	市政発信課	2
		生活福祉課	5	その他(市の所管)	2		2
		その他	15				
保健部	35	感染症予防課	17	国の機関	30	税務署	12
		保健支援課	8			年金事務所	8
		総務課	6			法務局	5
		動物愛護センター	4	その他	5		
都市整備部	16	定住促進課	9	県の機関	13	豊田警察署	6
		建築相談課	3			豊田加茂建設事務所	2
		その他	4	その他	1	その他	5
計						416	

## (2) 民事

## ア 形態別件数

	来庁	電話	メール等	計
件数	92	306	8	406

## イ 内容別件数

内容	件数	詳細	件数	内容	件数	詳細	件数
相続・贈与	69	相続手続一般	32	生活一般	17	振り込み詐欺	3
		相続放棄	9			契約一般	2
		遺言	5			その他	12
		贈与	4	離婚	17	離婚一般	11
		その他	19			その他	6
悩みごと	65	家族の悩みごと	15	お尋ね	10	暮らし・観光案内	2
		自分の悩みごと	13			その他	8
		近所の悩みごと	10	戸籍	8	成年後見	7
		夫婦間の悩みごと	8			その他	1
		その他	19	不動産取引	8	不動産契約一般	2
税務	52	相続税	16	損害賠償	7	その他	6
		贈与税	14			交通事故	4
		確定申告	9			医療トラブル	2
		その他	13			その他	1
相隣	36	樹木・落葉	7	消費販売	7	消費販売契約一般	3
		境界	5			その他	4
		その他	24	労働	6	給料・手当等未払い	2
迷惑行為	27	いやがらせ	6	借地・借家	6	その他	4
		騒音・振動・悪臭	6			立退き・明渡し	3
		その他	15			その他	3
登記	27	相続登記	15	不動産	5	所有・占有権など	5
		名義変更	5	事業経営・取引	3	倒産など	3
		その他	7	終活	3	葬儀全般など	3
金銭貸借	22	借金返済	7	外国人	3	国籍（帰化）など	3
		金銭貸借契約一般	4	その他	8		8
		その他	11	計			406

### 3 通訳職員による外国語対応

外国人にとって、市役所がより利用しやすい環境となるよう、外国語の通訳や翻訳を実施しました。

#### (1) 通訳

##### ア 形態別件数

	来庁	電話	その他	計
件数	5,849	2,000	1	7,850

##### イ 所管別件数

部局等	件数	所属	件数	部局等	件数	所属	件数		
市民部	5,245	市民課	3,519	上下水道局	64	料金課	64		
		国保年金課	814	環境部	61	循環型社会推進課	30		
		市民税課	459			清掃業務課	16		
		債権管理課	332			その他	15		
		市民相談課	114	総務部	25	財産管理課	24		
		資産税課	7			人事課	1		
保健部	697	感染症予防課	578	地域振興部	11	地域支援課	8		
		総務課	36			交通安全防犯課	3		
		動物愛護センター	35	産業部	7	農政企画課	3		
		保健衛生課	25			その他	4		
		その他	23			建設部	7	土木課	3
障がい福祉課	210	その他	4						
福祉部	617	非課税世帯等給付金推進室	132	生涯活躍部	6	市民活躍支援課	5		
		福祉総合相談課	104	その他(市の所管)	217	とよた男女共同参画センター	1		
		福祉医療課	70				217		
		介護保険課	54			国の機関	197	年金事務所	98
		総務監査課	29					税務署	44
		その他	18					出入国在留管理局	20
		子ども家庭課	277					労働基準監督署	8
保育課	129	法務局	7						
次世代育成課	12	その他	20						
教育部	86	学校教育課	81	県の機関	71	豊田加茂県税事務所	36		
		教育政策課	5			愛知県住宅供給公社	17		
都市整備部	82	定住促進課	78	その他	39	その他	18		
		その他	4				39		
					計	7,850			

## ウ 国別件数

ブラジル	ペルー	フィリピン	アメリカ	ネパール	インドネシア	その他	計
6,127	1,078	428	21	14	3	179	7,850

## (2) 翻訳

部局等	件数	部局等	件数
子ども部	61	地域振興部	9
保健部	45	環境部	6
市民部	32	総務部	6
福祉部	22	生涯活躍部	3
市長公室	18	消防本部	2
教育部	18	計	222

## 4 遠隔通訳サービス事業

よりスムーズに外国人の対応ができるよう、外国人、市職員、通訳者の三者が同時に会話できる通訳サービスを導入しています。

### (1) 映像通訳

#### ア 部局別利用件数

部局等	件数	部局等	件数
市民部	662	保健部	62
福祉部	374	地域振興部	26
子ども部	173	その他	4
教育部	70	計	1,371

#### イ 言語別利用件数

ポルトガル語	ベトナム語	フィリピン語	英語	スペイン語
621	276	168	105	68
ネパール語	中国語	ヒンディー語	その他	計
63	27	20	23	1,371

※映像通訳サービスは令和元年9月6日に開設された「多言語サービスデスク」でのみ利用  
開設は市民相談課、上郷支所、猿投支所、高岡支所、高橋支所及び保見出張所の各窓口

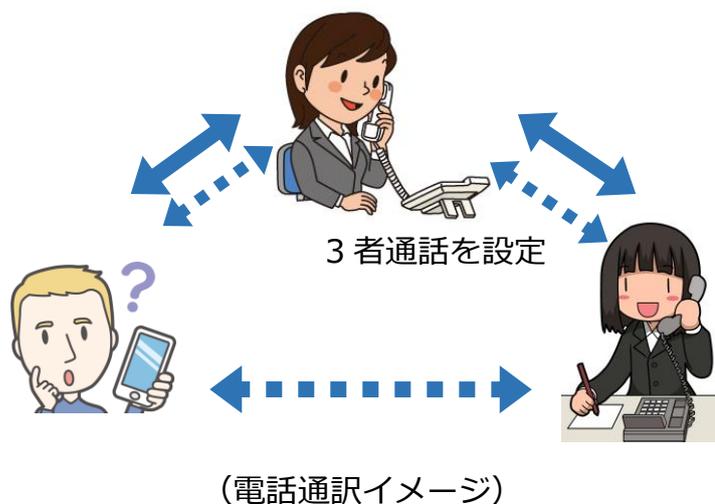
### (2) 電話通訳

#### ア 部局別利用件数

部局等	件数	部局等	件数	部局等	件数
保健部	627	教育部	78	地域振興部	9
市民部	394	子ども部	75	その他	8
福祉部	227	環境部	61	計	1,479

## イ 言語別利用件数

ポルトガル語	英語	スペイン語	ベトナム語	タガログ語	中国語	
975	131	120	102	64	37	
ネパール語	タイ語	インドネシア語	ヒンディー語	ロシア語	その他	計
19	9	9	5	3	5	1,479



## 5 陳情・要望等

市民や団体から提出された「予算に関すること」、「物価高騰に関すること」、「水道料金に関すること」など20件の陳情、要望等を取りまとめました。

## 6 人権啓発事業

人権を自らの問題として捉え、人権に対する理解を深めるとともに人権意識を高めました。

### (1) 人権を考える集い

会 場 小学校、中学校 【13校実施】  
 対 象 児童、生徒、保護者 【3,479人参加】  
 内 容 講演会、ワークショップ (WS)

実施日	学校	講師 (敬称略)	演題又は内容
6月7日	美山小学校	人権擁護委員	WS:権利の熱気球
6月7日	市木小学校	喜劇団・笑劇波	いじめにけじめ ~あったか言葉 でみんなぽっかぽか~
11月28日	東山小学校	喜劇団・笑劇波	いじめにけじめ ~あったか言葉 でみんなぽっかぽか~
11月30日	上鷹見小学校	加藤 尊士氏	ともに生きる ~全校みんなで体を動かそう~
12月2日	美里中学校	斉藤 ヒサオ氏	「旅、冒険」で体感した「人権」
12月5日	高橋中学校	加藤 尊士氏	共に生きる
12月6日	青木小学校	喜劇団・笑劇波	人権教育講座
12月6日	九久平小学校	人権擁護委員	WS:ちがいのちがい
12月7日	大畑小学校	人権擁護委員	WS:ちがいのちがい
12月8日	中山小学校	渡辺 哲雄氏	人権を考える それって差別? 区別?
12月9日	若園中学校	久保田 健一氏	いのちをいただく
12月12日	前山小学校	人権擁護委員	WS:権利の熱気球
12月13日	豊南中学校	加藤 尊士氏	共に生きる

### (2) 人権移動教室

会 場 こども園、小学校、中学校、高等学校 【19回実施】  
 対 象 園児、児童、生徒、保育者、教員 【2,822人参加】  
 内 容 人権クイズ、電子紙芝居、DVD視聴等



### (3) その他の人権啓発活動

#### ① 「人権擁護委員の日」(6月1日)

実施日 5月27日、30日

内 容 人権擁護委員のラジオ出演によるPR

#### ② 「人権週間」(12月4日～10日)

・実施日 12月2日、5日

内 容 人権擁護委員のラジオ出演によるPR

・実施日 12月2日～12日

内 容 ミニのぼり及び懸垂幕の設置

設置場所 ・ミニのぼり 本庁及び市内公共施設 50 か所

・懸垂幕 本庁

## 7 行政相談委員の活動

国などに対する意見や要望を受け付け、市民の声を届ける行政相談委員活動の周知及び推進に努めました。

### (1) 国・県・市による「一日合同行政・法律相談所」開設

実施日 10月19日

場 所 豊田市民文化会館展示室A

内 容 年金、登記、雇用、道路、税金、社会福祉、相続、消費生活、金銭貸借、女性の悩みごとなど、国・県の関係機関の他、弁護士などの専門家による相談の実施

参 加 相談者：39名 相談件数：60件

### (2) 「出張行政相談会」開設

実施日 7月15日、10月14日

場 所 豊田市老人福祉センター  
「豊寿園」

参 加 相談者：35名

相談件数：36件



## 8 犯罪被害者等支援事業

愛知県、NPO法人犯罪被害当事者ネットワーク「緒あしす<sup>お</sup>」、豊田市の共催により、犯罪被害に遭われた方々の苦しみを理解し、再び平穏な生活を営むことができるようになるまで温かく見守り、サポートしていく地域づくりを進めることを目的として、「犯罪被害者支援パネル展」を実施しました。

実施日：令和4年8月22日～26日

場 所：市役所東庁舎1階ロビー



## 9 市政情報コーナー

本市等の行政情報を広く市民に提供することにより、市政に対する理解と信頼を深め、市民生活の利便を図りました。



## 10 おくやみコーナー

お亡くなりになった際に必要となる各種手続について、手続の集約、申請書の作成補助、各種ご案内などを行うことで、ご遺族の不安や負担軽減を図りました。

### 利用実績

- ・利用件数 1,429 件
- ・1日当たりの平均利用件数 5.9 件 ※1日当たりの利用可能件数 8 件
- ・おくやみコーナーについてのお問合せ件数（予約受付含む） 1,730 件



## 11 市民相談課の沿革

年月日	主なできごと
昭和 38 年 4 月 1 日	総務部市民相談室 新設 ※現「市民部市民相談課」
昭和 46 年 4 月 1 日	「法律相談」開設
	「家裁相談」開設 ※現「家庭悩みごと相談」
	「税務相談」開設
昭和 47 年 4 月 1 日	「労働相談」開設 ※現「労働・年金」相談
	「人権相談」開設 ※現「くらしの人権相談」
	「行政相談」開設 ※現「国などの行政困りごと相談」
昭和 51 年 4 月 1 日	「登記相談」開設 ※現「登記（名義変更）相談」
平成 6 年 11 月 1 日	「測量設計相談」開設 ※現「登記（境界・分筆）相談」
平成 7 年 4 月 1 日	「行政書士許認可手続き相談」開設 ※現「行政への手続相談」
平成 11 年 4 月 1 日	「年金労務相談」開設 ※現「労働・年金相談」
平成 11 年 5 月 6 日	「市政情報コーナー」開設
平成 12 年 4 月 1 日	通訳職員の設置
	「人権を考える集い」事業開始
平成 13 年 4 月 1 日	「人権移動教室」事業開始
平成 21 年 11 月	「犯罪被害者等支援窓口」開設
平成 22 年 4 月 1 日	「外国人関連手続相談」開設
平成 23 年 3 月 22 日	「東日本大震災被災者相談窓口」開設
平成 26 年 4 月 1 日	「不動産相談」開設
平成 26 年 10 月 29 日	総務省中部管区行政評価局、愛知官公庁行政相談連絡協議会、豊田市主催による「一日合同相談所」開設 ※以後、毎年継続
令和元年 9 月 6 日	「多言語サービスデスク（映像通訳サービス）」開設
令和 2 年 4 月 1 日	「電話通訳サービス」運用開始
令和 3 年 11 月 1 日	「おくやみコーナー」開設

## 12 協力団体、相談員名簿

### (1) 団体名簿

相談名	団体名
法律	愛知県弁護士会
税務	東海税理士会豊田支部
登記（名義変更）	愛知県司法書士会西三河支部豊田ブロック
登記（境界・分筆）	愛知県土地家屋調査士会豊田支部
労働・年金	愛知県社会保険労務士会三河中支部
行政への手続	愛知県行政書士会豊田支部
外国人関連手続	愛知県行政書士会豊田支部
不動産	愛知県宅地建物取引業協会豊田支部

### (2) 相談員名簿

(令和5年3月31日現在)

相談員	地区等	氏名	地区等	氏名
家庭悩みごと 相談員（3人）	元家庭裁判所 調停委員	木下 喜久子	元家庭裁判所 調停委員	小林 千里
	元簡易裁判所 調停委員	加藤 博子		
行政相談委員 （12人）	拳 母	神谷 のり子	藤 岡	澤田 好幸
	高 橋	杉浦 明道	小 原	中根 秀治
	上 郷	野田 五夫	足 助	宇井 亮次
	高 岡	土方 百合子	下 山	高橋 光弥
	猿 投	本多 剛生	旭	成本 博文
	松 平	柘植 高治	稲 武	太田 幹男
人権擁護委員 （28人）	崇化館	稲熊 実枝子	藤 岡	青木 康次
	朝日丘	太田 高史	小 原	加藤 章
	豊 南	加藤 昭孝	藤岡南	堀 隆昭
	逢 妻	佐藤 祐子	上 郷	阿部 恵一
	梅坪台	山田 正秋	若 林	猪塚 美佐子
	浄 水	川畑 勝亮	竜 神	水谷 雅子
	高 橋	松澤 昭夫	若 園	野場 能子
	松 平	平松 学	前 林	内山 雅代
	美 里	伊藤 房治	末野原	今西 モト子
	益 富	星田 恵子	石 野	小笠原 政巳
	下 山	倉地 雅博	足 助	加藤 智子
	保 見	山内 敏之	足 助	中島 文子
	猿 投	（欠員）	旭	後藤 康仁
	猿投台	岩附 まゆみ	稲 武	伊藤 純義
井 郷	三宅 八千代			

令和5年5月

編集・発行 豊田市市民部市民相談課

(0565) 34-6626