

平成23年度版(2011年度版)

市民の声



はじめに

市民部市民相談・管財担当は、広聴事業の所管課として、市政に対する市民の皆様さまざまな声に対応するとともに、市民の皆様が日常生活を営む上で生じた家庭問題・近隣問題等の解決に向け、法律や不動産など各種専門相談員による相談機会を提供しています。

この「市民の声」は、平成23年度中に市民部市民サービス政策課（※）に市民の皆様から寄せられた声や、日常生活上の相談件数をまとめたものです。

（※）平成24年度から広聴業務のうち、市民相談、専門相談に関することは、市民部市民相談・管財担当が所管しています。

平成24年11月

箕面市 市民部 市民相談・管財担当

目 次

1. 広聴事業について	1
2. 市民サービス政策課に寄せられた「市民の声」	2
3. 各部局室に寄せられた「市民の声」	4
4. 各種団体等からの要望等	19
5. 一般相談	24
6. 専門相談	24

* 下記に該当するものを「市民の声」として集計しています。

- ・ 市民サービス政策課で受け付けたものについては、全ての意見・要望・相談・問合せの数
- ・ 各部局室で受け付けたものについては、部局室の長まで報告された意見・要望の数

* 4月1日から翌年3月31日までに寄せられた「市民の声」を集計しています。

1. 広聴事業について

◇市政相談

市政に関するあらゆる相談の総合窓口として市民の声に対応しています。

◇各種団体等からの要望等の受付

各種団体等から市への要望等を受付し、各担当部局室との連絡調整を行っています。

◇一般相談

日常生活上の相談等について職員が対応しています。内容によっては、各種専門相談員を紹介しています。

◇専門相談

市民からの多様な相談内容に応じるため、下記の専門相談員による無料の相談機会を提供しています。

法律相談	
相談内容	離婚、金銭貸借、交通事故、その他トラブル等の法律問題について
担当者	弁護士
相談日時	(本 庁) 毎週木曜日 13:00~16:00 (25分間)【要予約】 (豊川支所) 毎月第2木曜日 14:00~17:00 (25分間)【要予約】 ※いずれも祝日の場合は翌日に実施します。
不動産相談	
相談内容	土地・建物の取引、賃貸借契約等について
担当者	大阪府宅建協会北摂支部相談員
相談日時	毎月第1月曜日 13:00~15:00 (30分間)【要予約】 ※1月と第1月曜日が祝日の場合は休みとなります。
司法書士相談	
相談内容	(第2水曜日) 相続、法人設立(変更・増資等)の手続きについて (第4水曜日) 上記に加え、成年後見、多重債務等について
担当者	司法書士
相談日時	毎月第2・4水曜日(祝日は除く) 13:00~16:00 (30分間)【要予約】
行政相談	
相談内容	国の仕事など行政全般に関する意見・要望・相談等について
担当者	行政相談委員(総務省委嘱)
相談日時	毎月第3水曜日(祝日の時は翌日に実施) 13:00~15:00【要予約】 ※電話での相談も可能です
行政書士相談	
相談内容	公的機関に提出する書類、契約書、遺言書等の作成について
担当者	行政書士
相談日時	毎月第3火曜日(祝日は除く) 13:00~16:00 (30分間)【要予約】

2. 市民サービス政策課に寄せられた「市民の声」

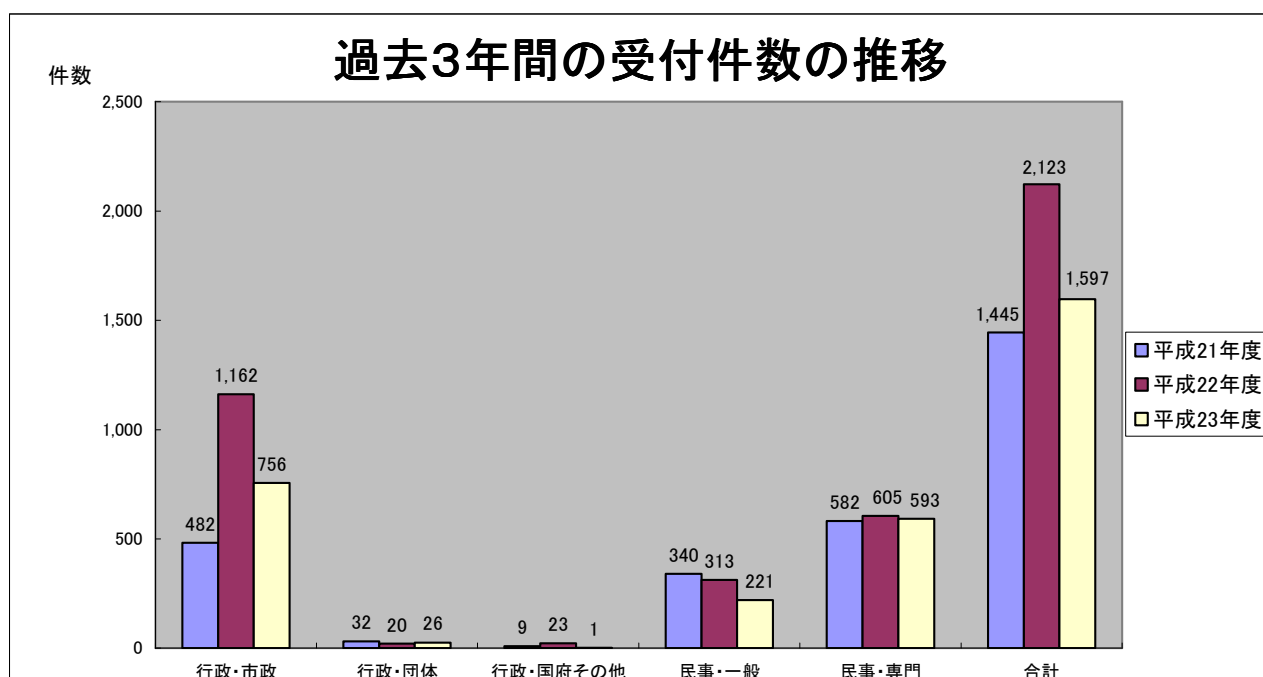
平成23年度に、市民サービス政策課に寄せられた「市民の声」受付件数は1,597件で、前年度比75.2%と減少しました。

内訳でみると、行政に関する相談・問合せは前年比65.0%、民事に関する相談は前年比88.7%といずれも減少しています。（※平成21年度から法律相談の定員数を削減しています。）

2-1 年度別受付件数(総件数)

(単位:件)

内容	年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	
				前年度比%	前年度比%
行政に関する相談・問合せ		523	1,205	783	65.0%
	箕面市関連	514	1,182	782	66.2%
	市政相談・問合せ	482	1,162	756	65.1%
	団体からの要望	32	20	26	130.0%
	国・府・その他関連の事案	9	23	1	4.3%
民事に関する相談		922	918	814	88.7%
	一般相談	340	313	221	70.6%
	専門相談	582	605	593	98.0%
合計		1,445	2,123	1,597	75.2%



2-2 平成23年度「市民の声」受付方法の内訳

(単位:件)

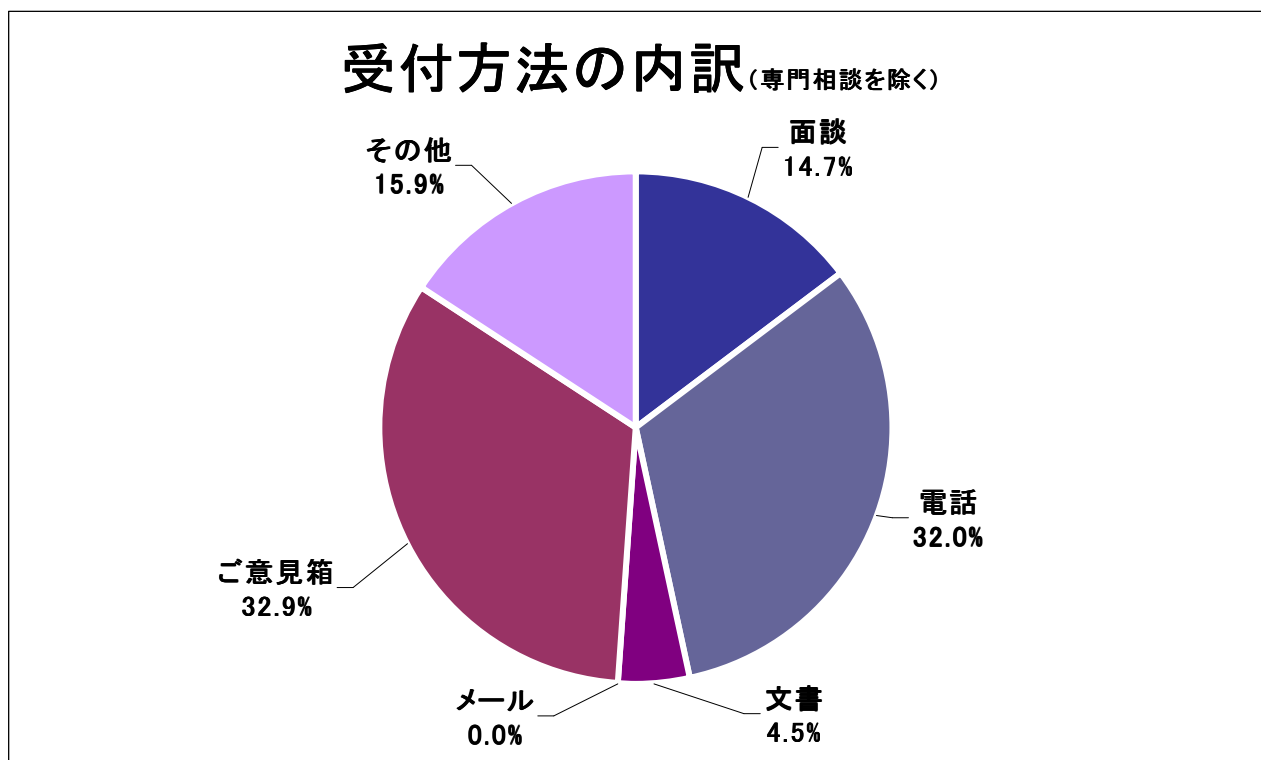
内容	種別	面談	電話	文書	メール	ご意見箱	その他	合計
行政に関する相談・問合せ		79	200	39	0	310	155	783
	市政相談・問合せ	79	199	13	0	310	155	756
	団体からの要望	0	0	26	0	0	0	26
	国・府・その他関連の事案	0	1	0	0	0	0	1
民事相談		662	121	6	0	20	5	814
	民事一般相談	69	121	6	0	20	5	221
	専門相談(※)	593	0	0	0	0	0	593
合計		741	321	45	0	330	160	1,597
合計(専門相談を除く)		148	321	45	0	330	160	1,004
割合(専門相談を除く)		14.7%	32.0%	4.5%	0.0%	32.9%	15.9%	100.0%

※1 「ご意見箱」は市ホームページに設置しています。

※2 「その他」には、以下のような受付方法が該当します。

- ・市ホームページの「お問い合わせフォーム」で受け付けたもの
- ・各種説明会等で受け付けたもの など

※3 専門相談は全て面談によって実施したため、受付方法の内訳割合の算出において専門相談の件数は含めていません。



※1 「2. 市民サービス政策課に寄せられた「市民の声」」の件数は、市民サービス政策課で受け付けたものについてのみカウントし、各部局室で直接受け付けた「市民の声」の件数は含んでいません。

※2 各部局室に直接寄せられた「市民の声」については、次項「3. 各部局室に寄せられた「市民の声」(P4)」をご参照ください。

3. 各部局室に寄せられた「市民の声」

3-1 部局室別件数内訳

総件数 1,160件（前年度比 60.9%〈745件減〉）

（単位：件）

所管	内容	相談・要望・意見・苦情		問合せ	合計
		市民サービス政策課 受付分	各部局室 受付分	市民サービス政策課 受付分	
部局室	市長政策室	5	0	6	11
	総務部	48	7	27	82
	人権文化部	13	0	9	22
	競艇事業部	2	0	0	2
	市民部	171	3	108	282
	地域創造部	71	8	18	97
	健康福祉部	42	6	28	76
	みどりまちづくり部	143	3	32	178
	土地開発公社	1	0	0	1
	会計室	0	0	0	0
	議会事務局	1	1	2	4
	選挙管理委員会事務局	2	0	1	3
	監査委員事務局	0	0	0	0
	公平委員会事務局	0	0	0	0
	農業委員会事務局	0	0	0	0
	上下水道局	12	0	5	17
	教育推進部	50	15	11	76
	子ども部	37	3	15	55
	生涯学習部	37	7	14	58
	消防本部	6	1	3	10
	市立病院事務局	9	174	2	185
	合計	650	228	281	1,159
	他の官公庁等	1	0	0	1
	合計	651	228	281	1,160

- ※1 市民サービス政策課に寄せられた「市民の声」のうち、民事相談（民事一般相談、専門相談）の件数は含んでいません。
- ※2 1件の「市民の声」に複数の部局室が対応した場合は、それぞれの部局室に件数としてカウントし、延べ件数を集計しています。このため、「2. 市民サービス政策課に寄せられた「市民の声」」で集計している行政に関する相談・問合せの件数とは一致しません。
- ※3 各部局室で受け付けた「市民の声」は、部局室の長まで報告された意見・要望の件数となります。

3-2 相談・要望・意見・苦情の事例

◇市長政策室

担当課	内容	件数
秘書課	職員の対応について	3
	震災がれきについて	1
	ホテルの保全について	1

◇総務部

担当課	内容	件数
総務課	原発について	1
	市の統計のホームページについて	1
	他市の行政について	1
	天皇陛下のご病気に対する記帳について	1
	まちづくり理念条例について	1
しごと改革推進担当	開庁時間について	1
市民安全政策課	震災がれきについて	6
	東日本大震災について	4
	防災について	4
	放射性物質について	4
	空き家、空き地の管理について	2
	自転車の運転マナーについて	2
	治安について	2
	青色パトロール車の運転マナーについて	1
	防犯について	1
職員課	職員の対応について	17
	職員の名札について	1
法制課	条例について	1
契約検査課	被災地の製品の購入について	1
税務課	職員の対応について	1
	バイクの撤去について	1
収納対策課	収納督促について	1

◇人権文化部

担当課	内容	件数
文化・市民活動促進課	回覧板の提供について	1
	公共施設の備品設置について	1
	市民活動に関する募金について	1
市民文化ホール担当	公共施設の備品設置について	1

市民文化ホール担当	指定管理施設の職員の対応について	1
	職員の対応について	1
人権国際課	指定管理施設の職員の対応について	1
	トイレの安全について	1
男女協働参画課	職員の対応について	2
	生活について	2
	市の各種相談窓口について	1

◇競艇事業部

担当課	内容	件数
企画課	競艇事業部の対応について	1
	競艇のCMについて	1

◇市民部

担当課	内容	件数
市民サービス政策課	庁舎管理について	10
	委託業者の対応について	5
	職員の対応について	4
	民地の除草・剪定について	4
	異議申し立てについて	3
	ご意見箱の設置について	3
	市長ほっとミーティングについて	3
	空き家、空き地の管理について	2
	市民表彰について	2
	手続きについて	2
	保険料の支払いについて	2
	原発について	1
	自治基本条例について	1
	自転車のマナーについて	1
	市民満足度アンケートについて	1
	生活について	1
	生活保護について	1
	側溝の改良について	1
	天皇陛下のご病気に対する記帳について	1
	店舗の顧客対応について	1
道路の汚損について	1	
豊川支所の駐車場の使用許可について	1	
発行手数料について	1	
花火の騒音について	1	

市民サービス政策課	パブリックコメントについて	1
	放射能について	1
	箕面グリーンロードについて	1
窓口課	手続きについて	5
	職員の対応について	3
	印鑑登録証明書の交付について	2
	戸籍謄本について	1
	ごみ袋について	1
	図書館での住民票の交付について	1
	豊川支所敷地からの排水の改善について	1
	豊川支所との連絡体制について	1
	豊川支所駐車場の使用許可について	1
	霊園内の樹木剪定等について	1
	豊川支所	職員の対応について
環境政策課	禁煙条例について	4
	放射性物質について	2
	民地の除草・剪定について	2
	アイドリングについて	1
	新たな発電について	1
	車の騒音について	1
	煙による被害について	1
	原発について	1
	ごみ焼却による発電について	1
	小水力発電について	1
	震災がれきについて	1
	節電について	1
	太陽光発電の補助金について	1
	道路の美化について	1
	バイオディーゼルの公用車への活用について	1
	風力発電について	1
	ペットのマナーについて	1
	ホテルの保全について	1
国保年金課	職員の対応について	3
	国民健康保険のカード化について	2
	職員の名札について	1
	保険料納付通知について	1
	保険料の支払いについて	1
	国民健康保険に関する議会答弁について	1

国保年金課	国民健康保険の被保険者証の送付について	1
	国民健康保険運営協議会の資料の公開について	1
	国民健康保険料の減免制度が充実していることについて	1
介護・福祉医療課	介護施設の対応について	1
	介護準備基金について	1
	介護保険支給決定通知書について	1
	介護保険証の不着について	1
	生活について	1
	生活保護について	1
	民間老人保健施設の対応について	1
環境整備課	職員の対応について	6
	ごみの未回収について	2
	ごみ袋について	2
	動物の死骸の回収について	2
	業者によるごみの抜き取りについて	1
	ごみ及び犬の糞の放置について	1
	ごみ収集日の広報について	1
	ごみ収集日のカラスの被害について	1
	ごみの収集場所について	1
	コンポストについて	1
	再生資源のキャラバン回収の日程について	1
	震災がれきについて	1
	放置バイクの撤去について	1
	資源循環担当	落ち葉の清掃について
業者によるごみの抜き取りについて		1
古紙回収について		1
ごみ焼却による発電について		1
ごみ袋について		1
再生資源のキャラバン回収の日程について		1
焚火について		1
野焼きについて		1
燃えるごみ専用袋の引き換えについて		1
環境施設課	震災がれきについて	23
	職員の対応について	2
	委託職員の対応について	1
	環境クリーンセンターの計量機について	1
	ごみ焼却による発電について	1

◇地域創造部

担当課	内容	件数
箕面営業課	職員の身だしなみについて	2
	新人奮闘記について	1
	ツイッターについて	1
	マーケティングについて	1
箕面広報課	市のホームページについて	8
	もみじだよりについて	5
	資料の送付について	1
	震災がれきについて	1
	ふるさとカレンダーについて	1
商工観光課	スノーピーク箕面キャンプフィールドについて	3
	ホームページへの情報掲載等について	3
	兵庫県阪神北地域と大阪府北摂地域の連携について	2
	観光マップの提供等について	1
	交通規制について	1
	桜井駅前再開発について	1
	十月桜について	1
	職員の対応について	1
	資料の提供について	1
	スノーピーク箕面自然館について	1
	大日駐車場で誘導について	1
	箕面駅前の再整備について	1
	箕面駅前のトイレについて	1
	箕面まつりの車椅子対応について	1
	レンタサイクルについて	1
交通政策課	オレンジゆずるバスの運行ルートについて	3
	オレンジゆずるバスの停留所について	2
	かやの中央駐車場について	2
	歩道の改良について	2
	委託業者の対応について	1
	違法駐車を取り締まりについて	1
	オレンジゆずるバスの案内表示等について	1
	オレンジゆずるバスの子育て世代の利用優遇措置について	1
	オレンジゆずるバスのバスマップ等について	1
	市の交通政策について	1
	阪急バス箕面森町線の乗車マナーについて	1
	箕面駅前自転車駐車場について	1
	箕面グリーンロードの料金引き下げについて	1

北大阪鉄道延伸課	アンケート調査結果の情報提供のあり方について	1
特定地域活性化担当	箕面駅前の再整備について	5
	箕面駅周辺の放置自転車について	1
	箕面駅前のトイレについて	1
新市街地活性化担当	職員の身だしなみについて	2
	箕面森町のあり方について	2
	彩都のあり方について	1
公共用地活用担当	市有地の樹木の剪定について	2
	公共施設跡地の分譲業者の対応について	1
	市有地の入口ドアの修理について	1
	市有地の除草について	1
	豊川支所駐車場の使用許可について	1
	払い下げ物件に関する指導について	1

◇健康福祉部

担当課	内容	件数
健康福祉政策課	職員の対応について	2
	バザーで小学校の駐車場を利用することについて	2
	東日本大震災について	1
	みのおライフプラザの受付のレイアウトの改善について	1
健康増進課	あいうべ体操について	1
	インフルエンザ予防接種の無料化について	1
	子育て支援について	1
	子宮がん検診について	1
	チラシの増刷について	1
	乳がん検診について	1
	熱中症対策について	1
食育推進課	給食について	2
	給食の放射性物質検査について	2
高齢福祉課	職員の対応について	2
	介護認定調査員の対応について	1
	生活に関することについて	1
	生活保護について	1
	みのおライフプラザの受付のレイアウトの改善について	1
	民間事業者のへ職員の対応について	1
	民間事業者のヘルパーの健康管理について	1
	介護食の配食サービスについて	1
	介護予防・日常生活支援総合事業について	1
	敬老の日の記念品について	1

高齢福祉課	自宅に帰れない高齢者について	1
生活福祉課	生活保護について	7
	民生委員について	1
障害福祉課	市のホームページについて	4
	アンケート調査について	1
	障害者福祉について	1
	身障者トイレの安全について	1
	生活保護について	1
	児童デイサービスと移動支援について	1
	身体障害者手帳の申請手続きについて	1
	補装具の修理申請について	1

◇みどりまちづくり部

担当課	内容	件数
まちづくり政策課	異議申し立てについて	5
	ごみ箱の設置について	1
	市のホームページについて	1
	職員の対応について	1
	地区計画の見直しについて	1
	地形図について	1
	止々呂美景観保全策について	1
	自宅の敷地と道路について	1
	箕面森町の景観について	1
農とみどり政策課	職員の対応について	2
	地場農産物の残留農薬検査について	1
	種なし柚子の開発について	1
	農地の草刈りについて	1
	畑での野焼きについて	1
	鉢植え・プランターの土の引き取りについて	1
公園課	公園、水路等の除草、清掃について	8
	大日駐車場のトイレについて	2
	小野原西多文化交流センターの建設に伴う緑地について	1
	河川敷の不法占用について	1
	公園でのボール遊びについて	1
	ごみ箱の設置について	1
	ホテルの保全について	1
	箕面大滝周辺のネコ対策について	1
	小水力発電について	1
	用水路の通行について	1

道路課	違法駐車について	4
	違法駐輪について	4
	道路の修繕、改良について	3
	自転車の運転マナーについて	2
	信号機の設置について	2
	アイドリングについて	1
	異議申し立てについて	1
	委託業者について	1
	ごみ箱の設置について	1
	樹木の剪定、雑草の除草について	1
	道路、側溝の清掃について	1
	道路標示について	1
	不法投棄について	1
	歩道上の石碑について	1
	歩道整備に関する立ち退きについて	1
	歩道整備の要望について	1
民地の枯れた大木について	1	
道路維持・土木施設担当	道路等の修繕、改良について	22
	樹木の剪定、雑草の除草について	7
	樹木の剪定、除草の指導について	5
	道路、側溝の清掃について	3
	箕面駅前のトイレについて	3
	違法駐輪について	2
	職員の対応について	2
	凍結防止剤を設置について	2
	不法占用物の撤去について	2
	違法駐車について	1
	街路灯の設置について	1
	街路灯の節電について	1
	グレーチングの下のボールの取り出しについて	1
	建築工事に伴う道路の損傷について	1
	工事業者の行為について	1
	工事業者の対応について	1
	市道上での子どものキャッチボールについて	1
	道路工事の安全確保について	1
	道路等の美化対策について	1
	道路の安全対策について	1
道路の通行支障について	1	

道路維持・土木施設担当	都市計画道路の整備について	1
	歩道の整備について	1
	建築工事の生コンクリート車の道路上での洗車について	1
	用水路の通行について	1
動物担当	イヌについて	2
	カラスについて	2
	震災で取り残された動物の救助について	2
	ネコについて	1
建築住宅課	市営住宅の管理について	3
	小学校工事の騒音について	1
	冷房効率向上素材の導入について	1
開発調整課	異議申し立てについて	1
	自宅の敷地と道路について	1
建築指導課	建築工事の指導について	1
	自宅の敷地と道路について	1
	職員の対応について	1

◇土地開発公社

担当課	内容	件数
土地開発公社	除草について	1

◇会計室 なし

◇議会事務局

担当課	内容	件数
総務課	国民健康保険に関する議会答弁について	1
議事課	市議会だよりについて	1

◇選挙管理委員会事務局

担当課	内容	件数
選挙管理委員会事務局	投票場所について	1
	投票立会人の私語について	1

◇監査委員事務局 なし

◇公平委員会事務局 なし

◇農業委員会事務局 なし

◇上下水道局

担当課	内容	件数
総務課	庁舎管理について	2
	市のホームページについて	1
	市立幼稚園、市立小学校での水道水に対する意見について	1
お客様サービス課	水道料金について	2
	口座振替について	1
	庁舎管理について	1
水道工務課	漏水について	1
下水道課	排水について	2
	民地から下水道本管の接続図面の整備について	1

◇教育推進部

担当課	内容	件数
教育政策課	教育委員会会議における図書館8館構想に対する意見書について	1
	教師の指導について	1
	教育センターの相談について	1
学校管理課	給食の放射性物質検査について	12
	給食食材の産地について	5
	小学校給食のアレルギー対応について	2
	インフルエンザについて	1
	学校体育館の一般利用方法の市ホームページへの掲載について	1
	給食の味について	1
	小学校からのボールの飛来について	1
	小学校工事の騒音について	1
	小学校の節電について	1
	小学校の前でのチラシの配布について	1
	市立幼稚園、市立小学校での水道水に対する意見について	1
	体育館の使用について	1
	青色パトロール車の運転マナーについて	1
学校給食推進担当	給食の放射性物質検査について	1
学校教育課	教師の指導のあり方について	4
	職員の対応について	3
	インフルエンザについて	1
	介助員の増員について	1
	気象警報の発令による休校について	1
	期末テストについて	1
	子どもの紫外線対策について	1
	彩都の丘学園の通学区域の変更について	1

学校教育課	残暑の中での運動会の開催について	1
	市のホームページに学校の行事日程を掲載することについて	1
	市民プールの廃止と小学校の水泳指導について	1
	東生涯学習センターの駐車場の利用について	1
	小学生の自転車事故について	1
	小学校運動会での熱中症対策について	1
	小学校のグラウンドの使用について	1
	第五中学校吹奏楽部の市を挙げての応援について	1
	中学生による通学時の自転車放置について	1
	虫歯予防について	1
	問題児童への対応について	1
小中一貫教育担当	彩都地区の通園、通学区域について	1
教職員課	職員の対応について	1
人権教育課	職員の対応について	2
	教師の指導のあり方について	2
	障害を持つ児童への対応について	1
	問題児童への対応について	1

◇子ども部

担当課	内容	件数
子ども政策課	子育てしやすさのPRについて	1
	教師の指導のあり方について	1
	市立幼稚園、市立小学校での水道水に対する意見について	1
	彩都地区の通園、通学区域について	1
	彩都地区の子育て支援について	1
	市役所本館ロビーの子どもミュージアム前の石の段差について	1
幼児育成課	保育所の入所について	4
	保育所のあり方について	3
	箕面森町の保育所、幼稚園の充実について	3
	給食について	2
	職員の対応について	2
	給食の放射性物質検査について	1
	公立幼稚園における子どもたちのトラブル対応について	1
	子育て応援幼稚園保護者補助金について	1
	子どもの紫外線対策について	1
	市立幼稚園、市立小学校での水道水に対する意見について	1
	保育所の整備について	1
	民間保育園における保育内容について	1
	民間保育園への指導について	1

幼児育成課	虫歯予防について	1
	彩都地区の通園、通学区域について	1
子育て応援担当	オレンジゆずるバスの子育て世代の利用優遇措置について	1
	学童保育料請求について	1
	子育て支援センターの増設等について	1
	ハートフル駐車場について	1
青少年育成担当	防犯について	2
	青色パトロール車の運転マナーについて	1
	教学の森の道路際にあるスズメバチの巣について	1
	第五中学校吹奏楽部の市を挙げての応援について	1
子ども家庭相談課	市営住宅の管理について	1

◇生涯学習部

担当課	内容	件数
生涯学習課	図書採否プロセスについて	1
	図書館8館構想について	1
	桜ヶ丘図書館の自動ドアについて	1
	中央生涯学習センターの使用について	1
生涯学習センター・公民館担当	公共施設の備品設置について	1
	駐車場について	1
	文化・交流センターの使用料還付について	1
	公民館の使用について	1
中央生涯学習センター	図書館の植木の水やりについて	1
東生涯学習センター	駐車場について	2
	委託業者の対応について	1
	施設の改良について	1
	使用開始時間について	1
文化スポーツ課	温水プールの設置要望について	2
	市民プールに関する市のホームページへの情報掲載について	2
	スカイアリーナの空調について	2
	サントリーサンバーズのPRについて	1
	地震の際の市民会館への避難について	1
	市民プールでの帽子の着用について	1
	市民プールの廃止と小学校の水泳指導について	1
	少年野球のつどいのあり方について	1
	スカイアリーナトレーニングルームの他市住民の利用について	1
	スカイアリーナの貯水槽の衛生管理について	1
	スポーツ施設の予約について	1
	第二総合駐車場付近での歩行者等の安全確保について	1

文化スポーツ課	テニスコートの指定管理者による運営について	1
	ランニングロードの整備について	1
	武道館会議室の利用について	1
中央図書館	小野原西の公共施設について	1
	関東地区の新聞の設置について	1
	公共施設の備品設置について	1
	図書館8館構想について	1
	図書館自習室内における飲料摂取禁止措置の解除について	1
	図書館でのおはなし会の回数の増加について	1
	図書館の開館時間について	1
	図書館のホームページについて	1
	図書寄贈受入について	1
	図書の休館日以外での貸出について	1
	図書の採否プロセスについて	1
知の地域づくり担当	図書館8館構想（たたき台）の見直しについて	1

◇消防本部

担当課	内容	件数
総務課	市のホームページについて	1
	野焼きについて	1
	東日本大震災における救助救援活動のお礼について	1
予防課	市のホームページについて	2
	ドラム缶によるオイルの保管方法について	1
警備課	狹隘道路について	1

◇市立病院事務局

担当課	内容	件数
医療サービス担当	医師、看護師等の対応について	3
	診断・説明等について	3
	急患の受け入れについて	1
経営企画課	病院（医師、看護師、職員、委託業者）へのお礼について	53
	医師・看護師等の対応について	35
	委託業者の対応について	13
	駐車場について	7
	トイレについて	6
	病院の体制について	6
	医療費について	5
	設備について	4
病院食について	4	

経営企画課	守衛の対応について	3
	空調について	2
	受診・入院について	2
	紹介先の病院について	2
	食事について	2
	食堂について	2
	診断・説明等について	2
	清掃について	2
	売店について	2
	病院に関すること以外のことについて	2
	ボランティアの対応について	2
	待ち時間について	2
	医療に関するアドバイスについて	1
	受付方法について	1
	会計の待ち時間について	1
	交通手段の情報提供不足について	1
	自動精算機の設置について	1
	樹木や草花の植栽について	1
	消毒剤の設置について	1
	市立病院の運営改善について	1
	診断書について	1
	他の患者の行為について	1
	治療に関する提案について	1
	テレホンカード販売機の設置について	1
	入院について	1
	バスについて	1
ホームページについて	1	
民間病院のことについて	1	
呼び出しについて	1	
入院時の保険対象費用について	1	

◇他の官公庁

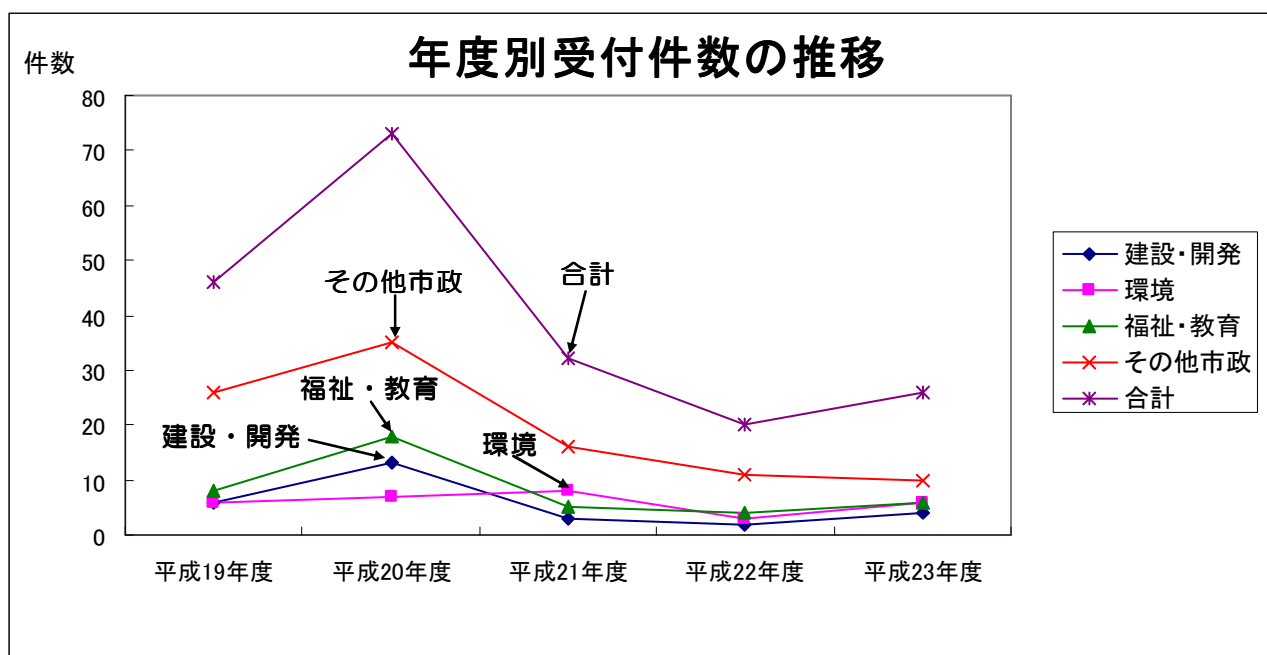
担当課	内容	件数
箕面市医療保健センター	医師の診断について	1

4. 各種団体等からの要望等

4-1 年度別受付件数の推移

(単位:件)

要望内容	年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
建設・開発		6	13	3	2	4
環境		6	7	8	3	6
福祉・教育		8	18	5	4	6
その他市政		26	35	16	11	10
合計		46	73	32	20	26



4-2 要望内容

◇建設・開発

1	団体／個人	団体
	受理年月日	平成23年(2011年)4月7日
	要望内容等	開発に伴う許認可(特に調整池の廃止について)
	関係部局名	みどりまちづくり部
	処理経過・結果	平成23年(2011年)5月2日文書回答済
2	団体／個人	個人
	受理年月日	平成23年(2011年)7月25日
	要望内容等	「河鹿荘」跡地買い上げ反対に関する質問書
	関係部局名	地域創造部、総務部、市民部
	処理経過・結果	供覧のみ
3	団体／個人	個人
	受理年月日	平成23年(2011年)12月5日
	要望内容等	要望書
	関係部局名	みどりまちづくり部、上下水道局
	処理経過・結果	平成23年(2011年)12月22日文書回答済
4	団体／個人	団体
	受理年月日	平成24年(2012年)1月16日
	要望内容等	青松園第2調整池に関する申出書
	関係部局名	みどりまちづくり部、上下水道局
	処理経過・結果	平成24年(2012年)2月9日文書回答済

◇環境

1	団体／個人	団体
	受理年月日	平成23年(2011年)5月23日
	要望内容等	市立病院のアクセスに関する申し入れ書
	関係部局名	地域創造部
	処理経過・結果	平成23年(2011年)6月13日文書回答済
2	団体／個人	個人
	受理年月日	平成23年(2011年)5月25日
	要望内容等	倒壊の恐れのある松の木の撤去に関する要望書
	関係部局名	総務部、みどりまちづくり部
	処理経過・結果	平成23年(2011年)8月11日文書回答済
3	団体／個人	個人
	受理年月日	平成23年(2011年)8月2日
	要望内容等	業者による騒音に関する質問書
	関係部局名	市民部、みどりまちづくり部
	処理経過・結果	供覧のみ

4	団体／個人	団体
	受理年月日	平成23年(2011年)9月6日
	要望内容等	放射能から市民・子どもの命を守るための要望書
	関係部局名	総務部、健康福祉部、市民部、教育推進部
	処理経過・結果	平成23年(2011年)10月10日文書回答済
5	団体／個人	団体
	受理年月日	平成23年(2011年)11月8日
	要望内容等	市立病院へのオレンジゆずるバス乗り入れに対する申し入れ書
	関係部局名	地域創造部、市立病院事務局
	処理経過・結果	平成23年(2011年)11月30日文書回答済
6	団体／個人	団体
	受理年月日	平成24年(2012年)2月20日
	要望内容等	要望書
	関係部局名	市長政策室、総務部、市民部
	処理経過・結果	供覧のみ

◇福祉・教育

1	団体／個人	団体
	受理年月日	平成23年(2011年)5月30日
	要望内容等	社会保障に関する要望書
	関係部局名	総務部、健康福祉部、市民部、教育推進部、子ども部
	処理経過・結果	平成23年(2011年)6月22日文書回答済
2	団体／個人	団体
	受理年月日	平成23年(2011年)8月30日
	要望内容等	透析患者の医療と暮らしに関わる要望書
	関係部局名	総務部、市民部、市立病院事務局、健康福祉部
	処理経過・結果	平成23年(2011年)9月27日文書回答済
3	団体／個人	団体
	受理年月日	平成23年(2011年)11月2日
	要望内容等	介護保険第5期事業計画策定にむけての緊急要望書
	関係部局名	市民部、健康福祉部
	処理経過・結果	平成23年(2011年)11月22日文書回答済
4	団体／個人	団体
	受理年月日	平成23年(2011年)12月2日
	要望内容等	2012年度の箕面市保健医療制度にむけての緊急要望書
	関係部局名	総務部、市民部、健康福祉部
	処理経過・結果	平成23年(2011年)12月21日文書回答済

5	団体／個人	団体
	受理年月日	平成24年(2012年)1月23日
	要望内容等	公開質問状
	関係部局名	市長政策室、教育推進部
	処理経過・結果	平成24年(2012年)2月9日文書回答済
6	団体／個人	団体
	受理年月日	平成24年(2012年)2月29日
	要望内容等	話し合いの申し入れ
	関係部局名	市長政策室、教育推進部
	処理経過・結果	平成24年(2012年)3月9日文書回答済

◇その他市政関係

1	団体／個人	個人
	受理年月日	平成23年(2011年)6月15日
	要望内容等	自転車運転者のマナーに関する要請書
	関係部局名	総務部
	処理経過・結果	供覧のみ
2	団体／個人	個人
	受理年月日	平成23年(2011年)6月22日
	要望内容等	公園の適正利用に関する質問書
	関係部局名	みどりまちづくり部
	処理経過・結果	平成23年(2011年)7月5日文書回答済
3	団体／個人	個人
	受理年月日	平成23年(2011年)7月15日
	要望内容等	公園の適正利用に関する質問書(2)
	関係部局名	みどりまちづくり部
	処理経過・結果	平成23年(2011年)7月28日文書回答済
4	団体／個人	団体
	受理年月日	平成23年(2011年)10月4日
	要望内容等	質問書(建設関係労働問題について)
	関係部局名	総務部、市民部、地域創造部、みどりまちづくり部、教育推進部、上下水道局
	処理経過・結果	平成23年(2011年)10月31日文書回答済
5	団体／個人	団体
	受理年月日	平成23年(2011年)11月1日
	要望内容等	2012年度箕面市政に関する要望書
	関係部局名	総務部、人権文化部、市民部、地域創造部、健康福祉部、みどりまちづくり部、子ども部、生涯学習部
	処理経過・結果	平成23年(2011年)11月22日文書回答済

6	団体／個人	個人
	受理年月日	平成23年(2011年)11月2日
	要望内容等	家屋の固定資産評価基準について
	関係部局名	総務部
	処理経過・結果	平成23年(2011年)11月17日文書回答済
7	団体／個人	団体
	受理年月日	平成24年(2012年)1月11日
	要望内容等	「2012(平成24)年度政策・予算」に対する要請
	関係部局名	総務部、人権文化部、市民部、地域創造部、みどりまちづくり部、教育推進部、子ども部、市立病院事務局
	処理経過・結果	平成24年(2012年)2月9日文書回答済
8	団体／個人	団体
	受理年月日	平成24年(2012年)2月7日
	要望内容等	懇談会開催のお願い
	関係部局名	総務部、市民部、教育推進部
	処理経過・結果	平成24年(2012年)2月22日文書回答済
9	団体／個人	団体
	受理年月日	平成24年(2012年)2月20日
	要望内容等	箕面市への要請
	関係部局名	地域創造部、総務部、みどりまちづくり部、健康福祉部、市民部
	処理経過・結果	平成24年(2012年)3月5日文書回答済
10	団体／個人	団体
	受理年月日	平成24年(2012年)3月13日
	要望内容等	要請書
	関係部局名	総務部、みどりまちづくり部、上下水道局
	処理経過・結果	平成24年(2012年)3月29日文書回答済

5. 一般相談

5-1 内容別件数内訳

総件数 221件（前年度比 70.6%<92件減>）

（単位：件）

相談内容	年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
近隣問題		140	107	85	58	68
金銭・契約		17	34	82	61	12
相続・贈与		7	41	28	15	5
借地・借家		3	13	3	20	1
不動産		8	13	12	19	5
家庭・親子		16	32	24	32	18
損害賠償		1	2	5	16	3
離婚		5	11	10	1	4
その他		74	89	91	91	105
合計		271	342	340	313	221

6. 専門相談

6-1 各種専門相談別件数内訳

総件数 593件（前年度比 98.0%<12件減>）

（単位：件）

相談内容	年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
法律		718	735	413	434	423
税務		34				
不動産		33	31	28	27	32
司法書士		63	51	113	132	127
行政（国政）		0	0	0	2	0
行政書士		7	21	28	10	11
合計		855	838	582	605	593

※1 税務相談は、平成19年度をもって終了しました。

※2 法律相談は、平成21年度から相談可能人数を削減しています。

※3 司法書士相談は、平成21年度から相談可能人数を増加しています。

6-2 法律相談の内容と件数および割合

(単位:件)

相談内容	年度	平成19年度		平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度		備考
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
相続		163	22.7%	140	19.0%	85	20.6%	117	27.0%	104	24.6%	
離婚		126	17.5%	131	17.8%	73	17.7%	99	22.8%	94	22.2%	親権・養育費等
金銭		87	12.1%	107	14.6%	55	13.3%	49	11.3%	48	11.3%	クレジット等
土地・建物		107	14.9%	104	14.1%	56	13.6%	53	12.2%	53	12.5%	境界・立ち退き等
交通事故		30	4.2%	18	2.4%	7	1.7%	2	0.5%	7	1.7%	
慰謝料		11	1.5%	13	1.8%	11	2.7%	4	0.9%	2	0.5%	
損害賠償		44	6.1%	49	6.7%	27	6.5%	26	6.0%	22	5.2%	
契約		21	2.9%	18	2.4%	26	6.3%	9	2.1%	5	1.2%	
その他		129	18.0%	155	21.1%	73	17.7%	75	17.3%	88	20.8%	労働関係・家庭問題等
合計		718	100.0%	735	100.0%	413	100.0%	434	100.0%	423	100.0%	

6-3 不動産相談の内容と件数

相談件数 32件

相談内容	件数	相談内容	件数
土地売買	7	保証金・敷金	0
家屋売買	1	契約に関する事	5
借家	9	農地に関する事	0
地代・家賃	1	その他	9
登記	0		

6-4 司法書士相談の内容と件数

相談件数 127件

相談内容		件数	相談内容		件数
土地・建物関係	保存登記	0	会社・法人関係	設立登記	1
	仮登記	0		役員の変更	2
	所有権移転	98		増資	0
	名義変更	0		その他	0
	抵当権	2		その他	20
	根抵当権	1			
	その他	3			

6-5 行政(国政)相談の内容と件数

相談件数 0件

6-6 行政書士相談の内容と件数

相談件数 11件

相談内容	件数	相談内容	件数
権利義務	2	営業の許可	0
相続・遺言書	6	建設業の許可申請	0
身分上	1	法人の設立	1
交通事故	1	知的財産権	0
事実証明	0	社会保険	0
土地利用	0	その他	0
自動車	0		

平成23年度版(2011年度版)市民の声

平成24年(2012年)11月

発行:箕面市 市民部 市民相談・管財担当

大阪府箕面市西小路4丁目6番1号

TEL:072-724-6723

FAX:072-723-5538

MAIL:soudankanzai@maple.city.minoh.lg.jp