

平成25年度版(2013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の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25年度中に市民部 市民相談・管財担当（平成26年度に市民相談担当に名称変更）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26年11月

箕面市 市民部 市民相談担当

目 次

1. 広聴事業について	1
2. 市民相談・管財担当に寄せられた「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	22
6. 専門相談	22

* 下記に該当するものを「市民の声」として集計しています。

- ・ 市民相談・管財担当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 13:00~16:30 (25分間)【要予約】 (豊川支所) 毎月第2木曜日 13:15~17:15 (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 (25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 (25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(祝日の場合は翌日に実施) 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 (25分間)【要予約】

2. 市民相談・管財担当に寄せられた「市民の声」

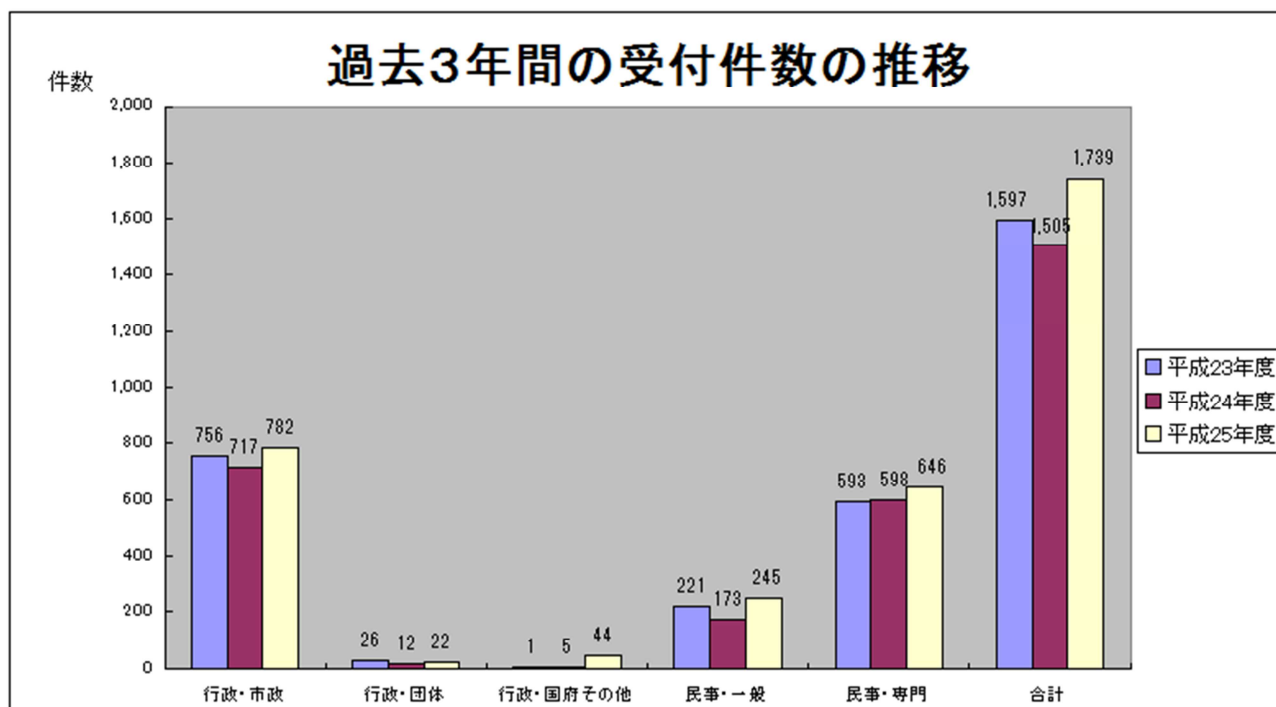
平成25年度に、市民相談・管財担当に寄せられた「市民の声」受付件数は1,739件で、前年度比115.5%と増加しました。

内訳でみると、行政に関する相談・問合せは前年比115.5%、民事に関する相談は前年比115.6%といずれも増加しています。

2-1 年度別受付件数(総件数)

(単位:件)

内容	年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	
				(前年度比%)	
行政に関する相談・問合せ		783	734	848	115.5%
箕面市関連		782	729	804	110.3%
市政相談・問合せ		756	717	782	109.1%
団体からの要望		26	12	22	183.3%
国・府・その他関連の事案		1	5	44	880.0%
民事に関する相談		814	771	891	115.6%
一般相談		221	173	245	141.6%
専門相談		593	598	646	108.0%
合計		1,597	1,505	1,739	115.5%

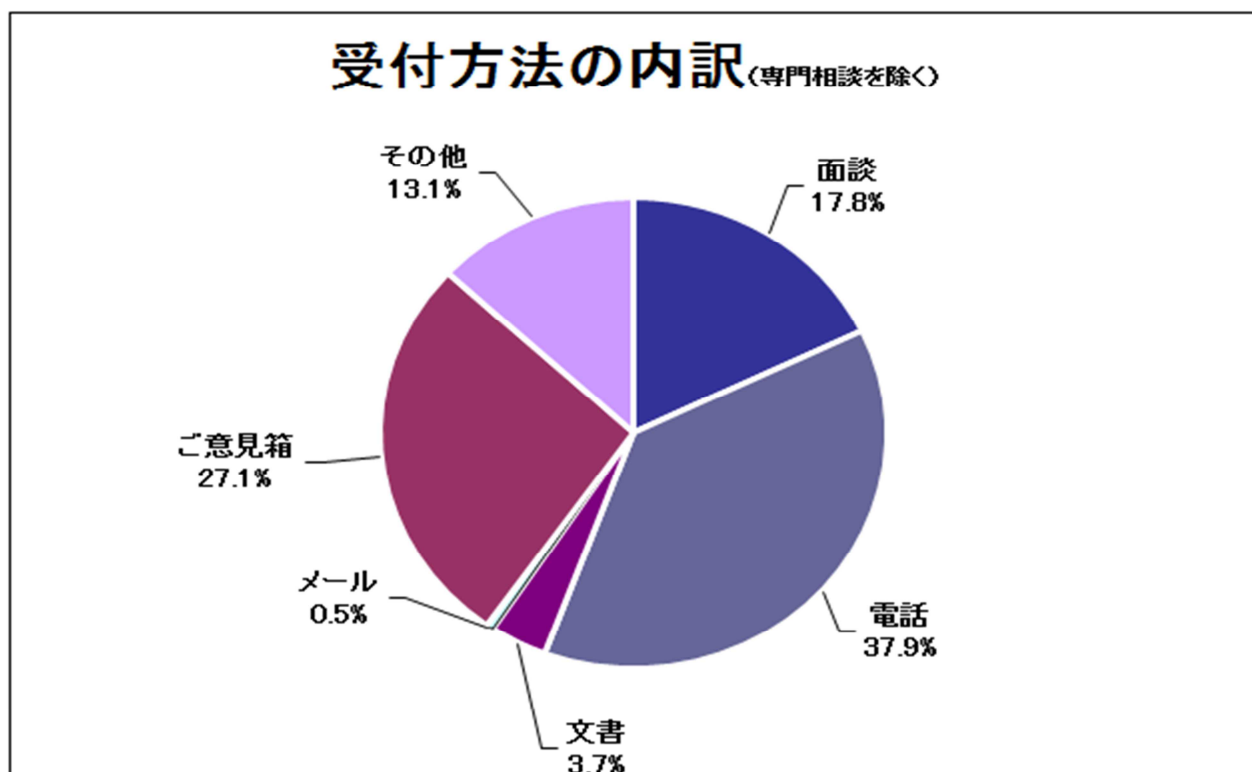


2-2 平成25年度「市民の声」受付方法の内訳

(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		107	269	37	5	291	139	848
	市政相談・問合せ	99	240	14	4	286	139	782
	団体からの要望	0	0	22	0	0	0	22
	国・府・その他関連の事案	8	29	1	1	5	0	44
民事相談		734	145	3	0	5	4	891
	民事一般相談	88	145	3	0	5	4	245
	専門相談(※)	646	0	0	0	0	0	646
合計		841	414	40	5	296	143	1,739
合計(専門相談を除く)		195	414	40	5	296	143	1,093
割合(専門相談を除く)		17.8%	37.9%	3.7%	0.5%	27.1%	13.1%	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. 市民相談・管財担当に寄せられた「市民の声」」の件数は、市民相談・管財担当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 1,294件（前年度比121.7%〈231件増〉）

（単位：件）

所管	内容	相談・要望・意見・苦情		問合せ	合計
		市民相談・管財担当 受付分	各部局室 受付分	市民相談・管財担当 受付分	
部局室	市長政策室	25	0	5	30
	総務部	62	1	24	87
	人権文化部	24	11	5	40
	競艇事業部	0	0	0	0
	市民部	166	7	99	272
	地域創造部	100	1	11	112
	健康福祉部	60	10	30	100
	みどりまちづくり部	166	10	31	207
	会計室	0	0	0	0
	議会事務局	12	2	0	14
	選挙管理委員会事務局	4	7	0	11
	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	9	1	1	11
	上下水道局	17	0	4	21
	子ども未来創造局	58	0	15	73
	生涯学習部	39	2	10	51
	消防本部	7	3	3	13
	市立病院事務局	15	187	2	204
	合計	764	242	240	1,246
他の署官庁等	17	0	31	48	
合計	781	242	271	1,294	

- ※1 市民相談・管財担当に寄せられた「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. 市民相談・管財担当に寄せられた「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
政策推進課	市政について	3
	彩都の公共施設の整備について	1
	カラス対策について	1
	国立循環器病研究センターについて	1
	事務手続きの改善について	1
秘書課	市政について	3
	職員の対応について	3
	市民表彰について	1
	原子力発電所について	1
	国立循環器病研究センターについて	1
	領土（対馬）の保全について	1
箕面広報課	広報紙「もみじだより」について	3
	市ホームページについて	2
	事務手続きの改善について	1
	PR ビデオについて	1
	カレンダーについて	1

◇総務部

担当課	内容	件数
総務課	個人情報の保護について	1
	指定管理者制度について	1
	情報公開の運用について	1
統計担当	住宅・土地統計調査について	1
職員課	職員の対応について	5
	職員研修について	2
	求人案内について	1
	職員の服装などについて	1
法制課	用地買収について	1
契約検査課	申請書類の様式について	1
市民安全政策課	防災放送について	9
	工事現場の管理について	3
	市民安全施策について	3

市民安全政策課	市内の危険個所について	2
	通行人の安全対策について	1
	ヘリコプターの飛行について	1
	祭りの安全対策について	1
	巨大地震対策について	1
	大阪880万人防災訓練について	1
	地域防災計画について	1
	市民安全メールについて	1
	不審者からの電話について	1
税務課	職員の対応について	7
	事務手続きの改善について	7
	税の徴収について	4
	課税の処理ミスについて	1
	延滞金について	1
収納対策課	延滞金について	2
	職員の対応について	1

◇人権文化部

担当課	内容	件数
文化・市民活動促進課	自治会の問題・課題について	5
	防犯灯について	4
	コミュニティセンターの運営・管理について	3
	自治会への設立・加入について	3
	市内の掲示板について	3
	観光・宿泊施設の送迎車両について	2
	交通安全対策について	2
市民文化ホール担当	市民会館の管理運営について	2
人権国際課	公共施設の管理について	2
	職員の対応について	1
	人権文化センターの運営について	1
	性同一性障害への対応について	1
	外国人市民への各種制度の周知について	1
	世界の人権問題について	1

男女協働参画課	職員の対応について	2
	性同一性障害への対応について	1
	男女協働参画事業について	1

◇競艇事業部 なし

◇市民部

担当課	内容	件数
市民サービス政策課	行政サービスについて	2
	窓口の番号表示について	1
	職員の対応について	1
	消費者問題について	1
市民相談・管財担当	私事についての相談について	7
	職員の対応について	6
	サービスの充実について	4
	案内標示板・傘立て等の庁内設備について	3
	牧落交番の移転について	3
	受付・電話交換の対応について	2
	無料法律相談について	2
	施設の管理について	2
	空き家の管理について	2
	放置井戸の管理について	1
	業者の営業活動への対応について	1
	洋式トイレの設置について	1
	身体障害者用トイレについて	1
	市有地の売却について	1
	閉庁日について	1
	喫煙対策について	1
	空き地の所有者情報について	1
職員へのお礼について	1	
窓口課	職員の対応について	7
	事務手続きの改善について	6
	豊川支所駐車場について	3
	豊川支所の施設管理について	2
	委任状の扱いについて	1
	証明発行などの手数料について	1

窓口課	彩都地区の支所設置について	1
	職員へのお礼について	1
聖苑・墓地担当	樹木の伐採等について	1
国保年金課	事務手続きの改善について	5
	職員の対応について	4
	国民健康保険料の支払いについて	3
	行政サービスについて	1
	認知症患者への対応について	1
	国民健康保険への加入について	1
	ジェネリック医薬品の奨励について	1
収納整理担当	職員の対応について	1
介護・福祉医療課	職員の対応について	3
	事務手続きの改善について	2
	職員へのお礼について	1
	認知症患者への対応について	1
	介護保険料について	1
環境政策課	空き家・空き地の管理について	10
	民地の除草・樹木剪定について	9
	騒音・粉じん公害について	6
	禁煙条例・禁煙対策について	3
	工事・作業現場の運営・管理について	3
	道路公害について	2
	ごみのポイ捨てについて	2
	カラス対策について	1
	民間保育園への指導について	1
	地球温暖化について	1
	ごみ屋敷について	1
	川の悪臭について	1
	ペット霊園について	1
	不用品回収業者について	1
環境整備課	ごみの収集について	7
	職員の対応について	6
	ごみ袋の引換券について	4
	不法投棄物の回収について	4

環境整備課	カラス対策について	3
	ごみ収集車の運行について	2
	不用品の回収業者について	2
	クリーン作戦について	1
	死獣の処理について	1
	ごみの収集時間について	1
	大型ごみの処理について	1
	資源ごみの持ち去りについて	1
	職員へのお礼について	1
環境施設課	クリーンセンターへのゴミの持ち込みについて	3
	施設の管理運営について	1

◇地域創造部

担当課	内容	件数
箕面営業課	小学生が福島県に千羽鶴を届ける件について	32
	滝ノ道ゆずるについて	4
	市民サービスについて	4
	キャラクター年賀ハガキについて	1
	箕面駅前の整備について	1
特定地域活性化担当	市民サービスについて	3
	彩都の公共施設の整備について	2
	箕面駅前の整備について	1
公共用地活用推進課	市民サービスについて	2
商工観光課	市民サービスについて	4
	観光・宿泊施設の送迎車両について	2
	滝ノ道ゆずるについて	2
	箕面駅前の周辺整備について	2
	滝道の通行規制について	2
	大型店舗の運営等について	2
	スノーピーク箕面キャンプフィールドについて	1
	他府県との広域連携事業について	1
	箕面公園ライトアップについて	1
	祭りの安全対策について	1
	箕面のPRについて	1
	箕面ドライブウェイの車公害について	1
	ゴルフ練習場からのボールの飛び出しについて	1

交通政策課	オレンジゆずるバスについて	6
	市民サービスについて	5
	バスの停留所について	4
	彩都地区の交通対策について	3
	商業施設の跡地について	2
	滝道周辺の通行規制について	2
	観光・宿泊施設の送迎車両について	2
	待合椅子の増設について	1
	放置自転車について	1
	自転車駐輪場の運営について	1
	横断歩道の設置について	1
	箕面グリーンロードについて	1
	阪急バスの運行について	1

◇健康福祉部

担当課	内容	件数
健康福祉政策課	施設管理について	4
	心臓移植手術への支援について	1
	認知症患者への対応について	1
	災害発生時の高齢者対策について	1
	個人情報の扱いについて	1
生活福祉課	生活保護について	5
	職員の対応について	3
	認知症患者への対応について	1
	個別の相談について	1
障害福祉課	職員の対応について	5
	障害者施策について	4
	障害者施設の充実について	3
	授産施設の施設運営について	1
健康増進課	健康診断について	3
	予防接種について	2
	事務処理の不備について	1
	心臓移植手術への支援について	1
広域福祉課	授産施設の会計処理について	2

高齢福祉課	高齢者サービスについて	5
	高齢者施設の管理運営について	4
	個人的な問題について	3
	高齢福祉のアンケート調査について	2
	介護老人施設の対応について	2
	職員の対応について	1
	介護老人施設内での宗教活動について	1
	訪問介護のサービス内容について	1
	有料老人ホームの対応について	1
	災害発生時の高齢者対策について	1
	敬老会について	1
	徘徊メールについて	1
	職員へのお礼について	1
	個人情報の扱いについて	1
高齢者施設担当	高齢者施設の管理運営について	4
	職員の対応について	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	まちづくりについて	4
	空き家の取り壊しへの助成について	1
	カラス対策についてについて	1
	電柱などのポスターの撤去について	1
	民間保育園への指導について	1
	船場地区の開発について	1
	ペット霊園について	1
	職員の対応について	1
道路プロジェクト推進担当	職員の対応について	1
	国文都市4号線建設工事について	1
	道路工事の騒音について	1
	道路工事の安全対策について	1
開発調整課	空き家の管理について	3
	工事の施行時間について	1
	民間保育園への指導について	1
	宅地開発について	1
	開発指導について	1

道路課	道路の補修・整備について	14
	道路の雑草、樹木等の管理について	12
	道路の側溝管理について	11
	道路の占有物・不法投棄物の撤去について	11
	通行人の安全対策について	8
	道路標識の維持管理について	7
	街路樹の管理について	6
	街路灯の設置・管理について	5
	違法駐車について	4
	待合椅子の管理について	3
	放置自転車について	3
	改良工事中の道路について	2
	道路の危険箇所改善について	2
	歩行者の専用橋の設置について	2
	信号機の設置について	2
	道路の交通規制について	2
	空き家の管理について	1
観光・宿泊施設の送迎車両について	1	
公園みどり課	公園の管理について	11
	緑地の管理について	5
	水路の管理について	3
	占有物・不法投棄物の撤去について	3
	公園の不正使用（サッカー）について	3
	公園のゴミ処理について	2
	なら枯れについて	2
	川の悪臭について	1
動物担当	犬の苦情・相談について	4
	カラス対策について	3
	害虫への対応について	2
	犬・猫の糞公害について	2
	スノーピーク箕面キャンプフィールドについて	1
	電柱などのポスターの撤去について	1
	野生動物への餌付けについて	1
	職員の対応について	1
農業振興担当	野焼きについて	2
	農業振興について	1
	朝市の運営について	1

建築住宅課	職員の対応について	1
	工事現場の管理について	1
	市営住宅の管理について	1
建築指導課	工事現場の管理について	2
	空き家の管理について	1
	民間保育園への指導について	1
	構築物の設置基準について	1
	職員の対応について	1

◇土地開発公社 なし

◇会計室 なし

◇議会事務局

担当課	内容	件数
総務課	慰安婦問題に関する対応について	6
	議員の対応について	3
	特別職の対応について	2
	領土（対馬）の保全について	1
	小学生が福島県に千羽鶴を届ける件について	1
議事課	議員の対応について	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	期日前投票について	3
	従事員へのお礼について	1
	選挙ポスター掲示板について	1
	投票所の登録者数について	1
	投票立会人の報酬について	1
	投票立会人の募集方法について	1
	不在者投票について	1
	ホームページへの掲載について	1
	過去の選挙結果について	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・農業公社

担当課	内容	件数
農業振興課	野焼きについて	4
	農地の適正管理について	3
	農業振興について	2
	農業公社について	1

◇上下水道局

担当課	内容	件数
総務課	施設整備について	2
お客様サービス課	職員の対応について	1
	水道料金について	1
	水道メーターの検針について	1
	漏水時の料金算定について	1
	水道料金のカード支払いについて	1
水道工務課	マンホールの管理について	1
	工事関係車両の駐車について	1
	鉛管の改修工事について	1
下水道課	雨水排水施設の整備について	4
	河川の水質汚濁について	2
	マンホールの管理について	1

◇子ども未来創造局

担当課	内容	件数
子ども未来創造政策課	職員の対応について	1
	道徳教育について	1
施設管理課	小学校の運営・管理について	1
	学校の施設管理について	1
学校教育課	小学生が福島県に千羽鶴を届ける件について	11
	通学路の安全対策について	3
	小学校の運営・管理について	2
	教職員の対応について	2
	要支援児童への対応について	2
	運動会について	1
	「いじめ」への対策について	1
	中学校の自転車通学について	1
学童保育に係る事務処理について	1	

教職員課	求人案内について	1
	教職員の研修について	1
	教職員の車通勤について	1
人権教育課	要支援児童への対応について	1
青少年育成課	信号機の設置について	1
	青少年教学の森野外活動センターの携帯電話圏外解消について	1
	市内の市立高校の生徒について	1
幼児育成課	子育て支援策の充実について	5
	民間保育園建設への指導について	3
	施設の運営・管理について	2
	公立幼稚園の民営化について	2
	彩都地域の保育施設の充実について	2
	保育所の入所について	1
	産前・産後の一時保育について	1
	職員の対応について	1
子育て支援課	地域の子育てサロンについて	2
	産後の母子入所施設の設置について	1
	子育て支援事業について	1
	彩都地区の施設整備について	1
	職員の対応について	1

◇生涯学習部

担当課	内容	件数
生涯学習課	待合椅子の増設について	1
	彩都地区のサービス向上について	1
生涯学習センター・公民館担当	新公共施設予約システムの問題点について	6
	施設の利用方法について	1
	施設の使用料について	1
	中央生涯学習センター地下駐車場の管理について	1
文化財保護担当	職員の対応について	1
	文化財保護施策について	1
文化スポーツ課	武道館の施設管理について	3
	成人式について	2
	施設の利用について	1
	後援名義の使用申請について	1
	彩都地区のサービス向上について	1
	スポーツ指導者の体罰について	1

中央図書館	彩都地区への図書館設置について	3
	蔵書の購入等について	2
	職員の服務規律について	2
	図書等の管理について	2
	職員の喫煙について	1
	他市の図書館との相互利用について	1
	待合椅子の増設について	1
	資料のデジタル化について	1
	利用者のプライバシー保護について	1
	公共施設利用システムについて	1
	移動図書館について	1
	職員の対応について	1
東図書館	職員の対応について	1
	利用者のマナー違反について	1

◇消防本部

担当課	内容	件数
予防課	空き家管理について	2
	雑草等の野焼きについて	1
	祭りの安全対策について	1
警備課	夜間のサイレンについて	1
救急・企画課	職員へのお礼について	1
警防第一課・第二課	雑草等の野焼きについて	1
	滝道の事故発生件数について	1
	無届けの火煙について	1
	河川での焼却行為について	1

◇市立病院事務局

担当課	内容	件数
経営企画課	市立病院へのお礼	66
	診断・説明等について	26
	医師、看護師等の対応について	23
	設備について	18
	職員の対応について	10
	受診・入院について	7

経営企画課	診察の待ち時間について	5
	病院食について	5
	駐車場について	4
	施設の管理運営について	4
	会計窓口の事務処理について	3
	空調について	3
	売店について	3
	駐輪場の拡張について	3
	食堂について	2
	設備の利用料金について	2
	トイレについて	1
	リーフレットなどの配布物について	1
	紹介状の無い患者への対応について	1
	退職医師の異動先について	1
	オレンジゆずるバスについて	1
	外来ボランティアへのお礼	1
	地域医療機関との連携について	1
	過去の治療内容について	1
	清掃について	1
	外来患者の予約制について	1
患者への心のケアについて	1	
薬手帳の活用について	1	
医療サービス担当	医師・看護師等の対応について	3
	検査・処置・診断・説明等について	1
	待ち時間について	1
	初診料について	1

◇他の官公庁

担当課	内容	件数
大阪府池田土木事務所	千里川の除草について	2
	箕面公園滝道の維持管理について	2
	箕面昆虫館の施設管理について	1
	道路の維持管理について	1
	不法投棄物の撤去について	1
箕面市メイプル文化財団	施設周辺の清掃について	1
UR 都市再生機構	所有地の管理について	1

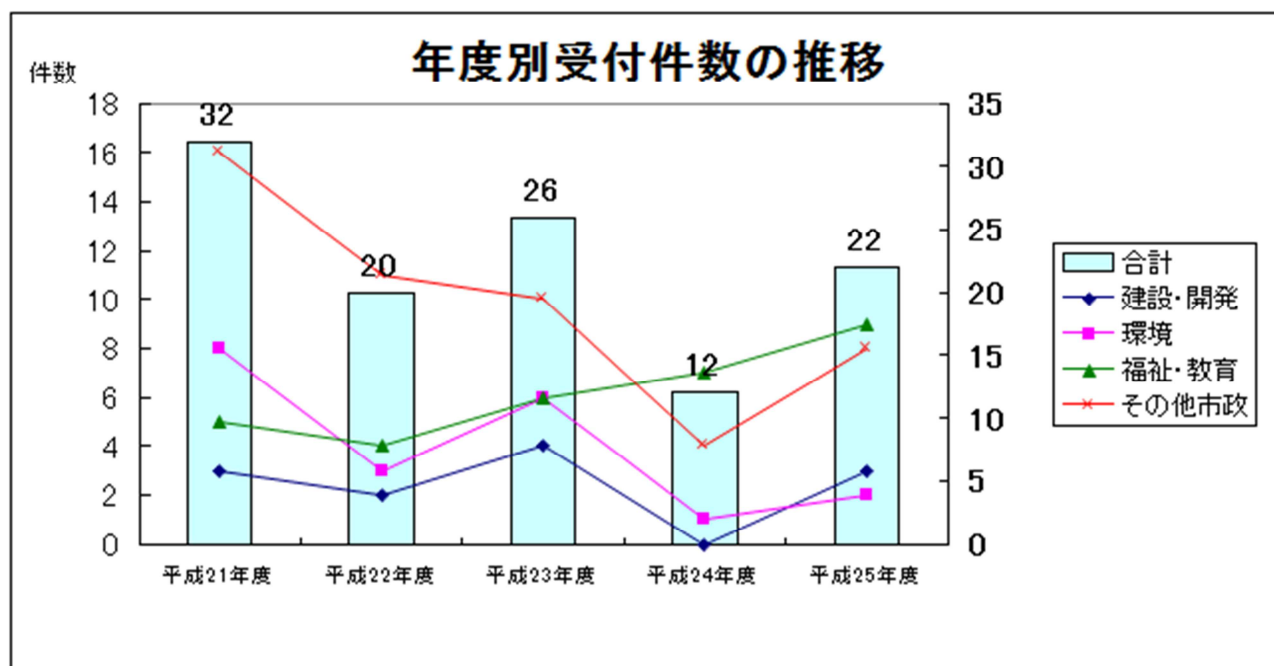
大阪府箕面公園事務所	職員の対応について	1
箕面警察署	車の駐車について	1
	不法投棄について	1
大阪府池田保健所	精神疾患について	1
	犬の鳴き声について	1
箕面市社会福祉協議会	生活資金の貸付けについて	1
箕面市シルバー人材センター	委託業務の伝達について	1
箕面市医師会	開業医の対応について	1

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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
建設・開発		3	2	4	0	3
環境		8	3	6	1	2
福祉・教育		5	4	6	7	9
その他市政		16	11	10	4	8
合計		32	20	26	12	22



4-2 要望内容

◇建設・開発

1	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年(2013年)8月12日
	要望内容等	建設行為に対する要望
	関係部局名	みどりまちづくり部、子ども未来創造局
	処理経過・結果	平成25年(2013年)8月23日文書回答済
2	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年(2013年)8月26日
	要望内容等	建設行為に対する要望
	関係部局名	みどりまちづくり部
	処理経過・結果	平成25年(2013年)9月17日文書回答済
3	団体／個人	個人
	受理年月日	平成25年(2013年)12月16日
	要望内容等	建設行為に対する要望
	関係部局名	地域創造部
	処理経過・結果	平成26年(2014年)1月20日文書回答済

◇環境

1	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年(2013年)6月20日
	要望内容等	住環境の保全
	関係部局名	市民部、みどりまちづくり部
	処理経過・結果	平成25年(2013年)8月16日文書回答済
2	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年(2013年)10月21日
	要望内容等	住環境の保全
	関係部局名	総務部、みどりまちづくり部、消防本部
	処理経過・結果	平成25年(2013年)11月12日文書回答済

◇福祉・教育

1	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年(2013年)6月6日
	要望内容等	社会保障に関する要望
	関係部局名	総務部、市民部、健康福祉部、子ども未来創造局、市立病院事務局
	処理経過・結果	平成25年(2013年)7月4日文書回答済

2	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年(2013年)6月14日
	要望内容等	懇談会の開催
	関係部局名	市民部、子ども未来創造局
	処理経過・結果	平成25年(2013年)6月14日実施済
3	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年(2013年)7月2日
	要望内容等	懇談会の開催
	関係部局名	総務部、市民部、健康福祉部、子ども未来創造局、市立病院事務局
	処理経過・結果	平成25年(2013年)7月11日実施済
4	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年(2013年)8月15日
	要望内容等	透析患者の医療と暮らし
	関係部局名	市民部、健康福祉部、市立病院事務局
	処理経過・結果	平成25年(2013年)9月4日文書回答済
5	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年(2013年)8月15日
	要望内容等	大規模災害発生時における透析患者の医療の確保と暮らし
	関係部局名	総務部
	処理経過・結果	平成25年(2013年)9月4日文書回答済
6	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年(2013年)10月7日
	要望内容等	懇談会の開催
	関係部局名	市民部
	処理経過・結果	平成25年(2013年)10月21日実施済
7	団体／個人	団体
	受理年月日	平成26年(2014年)1月20日
	要望内容等	懇談会の開催
	関係部局名	子ども未来創造局
	処理経過・結果	平成26年(2014年)2月7日実施済
8	団体／個人	団体
	受理年月日	平成26年(2014年)1月27日
	要望内容等	通学路の安全対策
	関係部局名	市民部、地域創造部、まちづくり部、子ども未来創造局
	処理経過・結果	平成26年(2014年)2月25日文書回答済

9	団体／個人	団体
	受理年月日	平成26年（2014年）2月10日
	要望内容等	高齢者の消費者保護
	関係部局名	市民部、健康福祉部
	処理経過・結果	平成26年（2014年）2月10日文書受付のみ

◇その他市政関係

1	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年（2013年）5月15日
	要望内容等	懇談会の開催
	関係部局名	総務部
	処理経過・結果	平成25年（2013年）5月20日実施済み
2	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年（2013年）11月5日
	要望内容等	2014年度箕面市政に関する要望
	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、子ども未来創造局、生涯学習部
	処理経過・結果	平成25年（2013年）12月5日文書回答済
3	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年（2013年）11月7日
	要望内容等	懇談会の開催
	関係部局名	人権文化部、市民部、地域創造部、健康福祉部
	処理経過・結果	平成25年（2013年）11月28日実施済
4	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年（2013年）12月5日
	要望内容等	2014年度政策・予算に対する要請
	関係部局名	総務部、市民部、地域創造部、健康福祉部、みどりまちづくり部
	処理経過・結果	平成26年（2014年）1月10日文書回答済
5	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年（2013年）12月17日
	要望内容等	2014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、健康福祉部、みどりまちづくり部、消防本部、子ども未来創造局
	処理経過・結果	平成26年（2014年）3月14日文書回答済

6	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年（2013年）12月19日
	要望内容等	市政に関する調査
	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26年（2014年）1月16日文書回答済
7	団体／個人	団体
	受理年月日	平成25年（2013年）12月24日
	要望内容等	市政に関する調査
	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、消防本部、子ども未来創造局、生涯学習部、上下水道局、市立病院事務局
	処理経過・結果	平成26年（2014年）4月21日文書回答済
8	団体／個人	団体
	受理年月日	平成26年（2014年）1月30日
	要望内容等	懇談会の開催
	関係部局名	市長政策室
	処理経過・結果	平成26年（2014年）1月30日文書受付のみ

5. 一般相談

5-1 内容別件数内訳

総件数 245件（前年度比141.6%〈72件増〉）

（単位：件）

相談内容	年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
近隣問題		85	58	68	43	79
金銭・契約		82	61	12	8	30
相続・贈与		28	15	5	1	18
借地・借家		3	20	1	1	11
不動産		12	19	5	4	13
家庭・親子		24	32	18	11	22
損害賠償		5	16	3	2	8
離婚		10	1	4	2	2
その他		91	91	105	101	62
合計		340	313	221	173	245

6. 専門相談

6-1 各種専門相談別件数内訳

総件数 646件（前年度比108.0%〈48件増〉）

（単位：件）

相談内容	年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
法律		413	434	423	435	461
不動産		28	27	32	32	33
司法書士		113	132	127	117	124
行政（国政）		0	2	0	1	3
行政書士		28	10	11	13	25
合計		582	605	593	598	646

※1 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。

※2 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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	備考
相続		85 20.6%	117 27.0%	104 24.6%	110 25.3%	110 23.9%	
離婚		73 17.7%	99 22.8%	94 22.2%	92 21.1%	76 16.5%	親権・養育費等
金銭		55 13.3%	49 11.3%	48 11.3%	41 9.4%	45 9.8%	クレジット等
土地・建物		56 13.6%	53 12.2%	53 12.5%	67 15.4%	101 21.9%	境界・立ち退き等
交通事故		7 1.7%	2 0.5%	7 1.7%	11 2.5%	5 1.1%	
慰謝料		11 2.7%	4 0.9%	2 0.5%	4 0.9%	6 1.3%	
損害賠償		27 6.5%	26 6.0%	22 5.2%	15 3.4%	22 4.8%	
契約		26 6.3%	9 2.1%	5 1.2%	5 1.1%	11 2.4%	
その他		73 17.7%	75 17.3%	88 20.8%	90 20.7%	85 18.4%	労働関係・家庭問題等
合計		413 100.0%	434 100.0%	423 100.0%	435 100.0%	461 100.0%	

6-3 不動産相談の内容と件数

相談件数 33件

相談内容	件数	相談内容	件数
土地売買	5	保証金・敷金	1
家屋売買	4	契約に関する事	3
借家	8	農地に関する事	0
地代・家賃	2	その他	8
登記	2		

6-4 司法書士相談の内容と件数

相談件数 124件

相談内容	件数	相談内容	件数		
土地・建物関係	保存登記	1	会社・法人関係	設立登記	1
	仮登記	0		役員の変更	0
	所有権移転	69		増資	0
	名義変更	17		その他	3
	抵当権	1		その他	28
	根抵当権	0			
	その他	4			

6-5 行政(国政)相談の内容と件数

相談件数 3件

相談内容	件数
市役所関係	1
大阪府関係	1
国政関係	0
その他	1

6-6 行政書士相談の内容と件数

相談件数 25件

相談内容	件数	相談内容	件数
権利義務	2	営業の許可	1
相続・遺言書	20	建設業の許可申請	0
身分上	0	法人の設立	0
交通事故	0	知的財産権	0
事実証明	0	社会保険	0
土地利用	0	その他	2
自動車	0		

平成25年度版(2013年度版)市民の声

平成26年(2014年) 11月

**発行:箕面市 市民部 市民相談担当
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:soudan@maple.city.minoh.lg.jp