

平成15年度版(2003年度版)

市民の声

箕面市

市長公室広聴・情報公開担当

は　じ　め　に

広聴・情報公開担当では、市民のみなさまからの市政に対する陳情・要望・意見などの総合窓口としての広聴業務と、日常生活上（家庭問題や近隣問題等）の問題解決のための情報提供や、専門相談員による法律相談、不動産相談などの相談業務を行っています。

この『市民の声』は、平成15年度中に広聴・情報公開担当に市民のみなさまから寄せられた市政に対する声や、日常生活上の相談の内容をまとめたものです。今後の行政の参考資料としてご活用いただければ幸いです。

平成16年12月

市長公室広聴・情報公開担当

目 次

1 . 広聴事業いろいろ	1
2 . 相談等の受付状況	2
3 . 一般市民相談	
(1) 行政相談	4
(2) 民事相談	10
4 . 各種団体等からの要望等	11
5 . 市政モニター	12
6 . 専門相談	15
7 . 施設見学会	18

* 平成15年度(2003年度)「市民の声」における数値データは、すべて広聴事業として広聴・情報公開担当において受け付けた要望・問い合わせ件数をもとにしており、直接担当部局へ相談等を行われた場合の件数は含んでおりません。

* いずれの年度も、4月1日から翌年3月31日までの年度集計数値を使用しています。

1. 広聴事業いろいろ

一般市民相談

(1) 行政相談

市に対する相談の総合窓口として、全ての相談・問い合わせに応じ、内容により適切な相談窓口を調整します。また、相談内容が国や府など他の官公庁に関するものである場合は、相談窓口の情報を提供します。

(2) 民事相談

日常生活上の相談等について、職員が応じると共に、市の専門相談や他の相談先を紹介します。

専門相談

- ・ 市民からの多様な相談内容に応じるため、法律、不動産、登記など専門家による相談を実施しています。

各種団体等からの要望等の受付

- ・ 自治会や各種団体等から市への要望等を受け、対応する部局を調整し対応を引き継ぎます。
- ・ 回答が必要な場合は、その内容に応じて、市として回答するまでの手続きを各部局と調整します。

市政モニター制度

- ・ 地域・年齢・男女別に無作為抽出で依頼した市政モニターから、モニター通信による意見や提言を提出してもらい、関係部局で検討のうえ市政に反映させていきます。

施設見学会

- ・ 市民からの申込みに応じ、市内の公共施設等の現状を見て・知って・考えていただく機会を提供します。

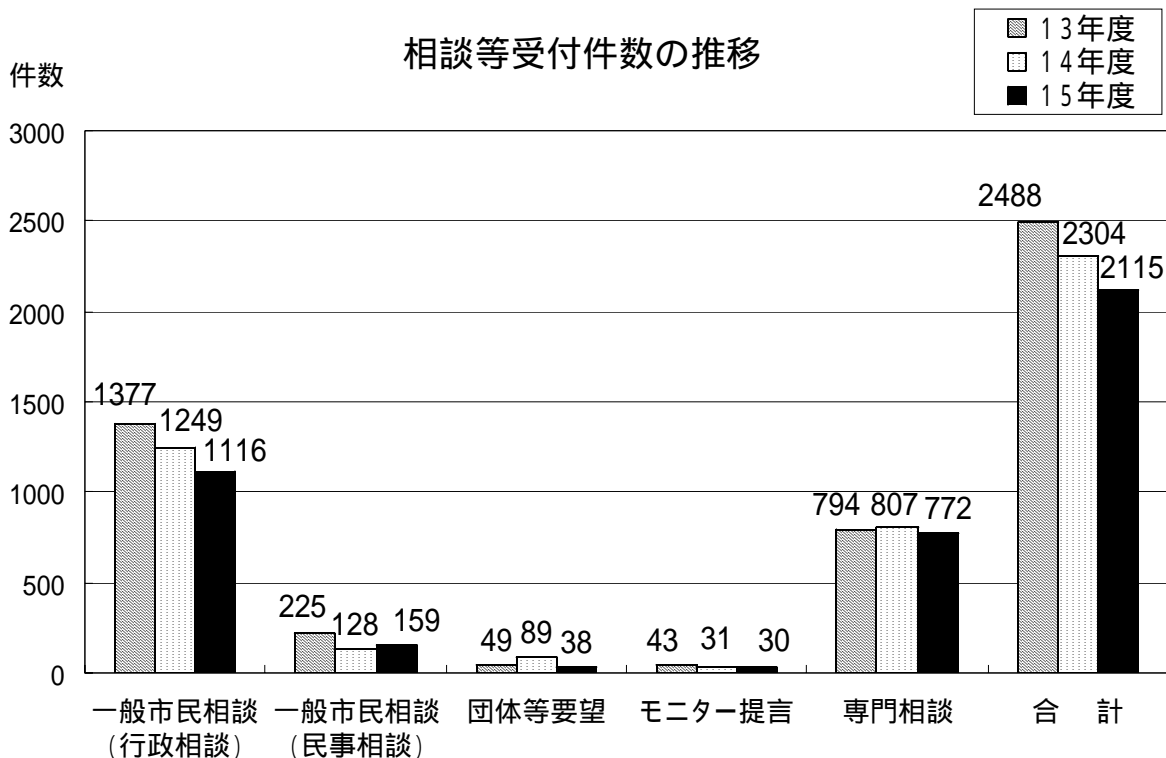
2. 相談等の受付状況

平成15年度の相談等受付総件数は2,115件で、内訳としては行政全般に関するものが1,187件（全体の56%）あり、この内、市行政に関するものは943件（全体の45%、行政関係の80%）で、国・府行政に関するものは244件（全体の11%、行政関係の20%）でした。残りの928件（全体の44%）は民事・生活等に関するもので、全体としては、前年度件数（2,304件）と比較して、193件、約8%の減少となります。

年度別受付件数

（単位：件）

内 容 \ 年 度	平成15年度 件 数	平成14年度 件 数	平成13年度 件 数
一 般 市 民 相 談	1,275	1,377	1,602
行政相談	1,116	1,249	1,377
民事相談	159	128	225
団 体 等 か ら の 要 望	38	89	49
市 政 モ ニ タ ー 提 言	30	31	43
専 門 相 談	772	807	794
合 計	2,115	2,304	2,488

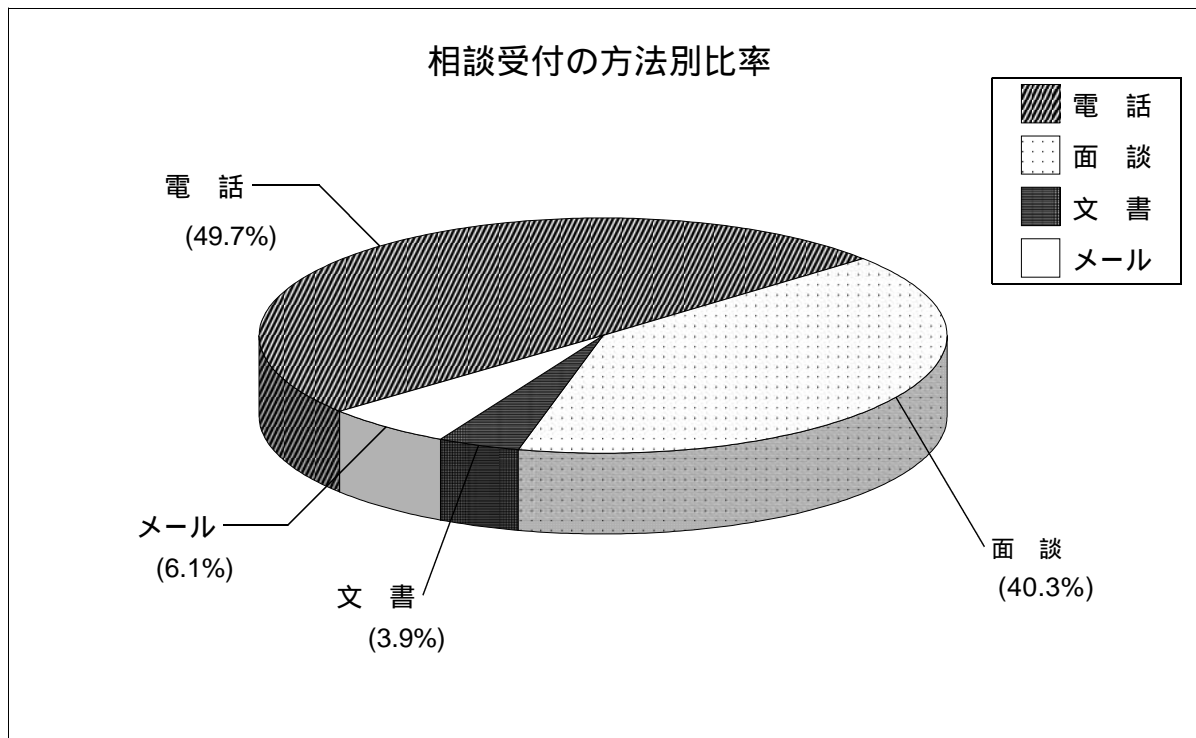


相談等の受付方法の内訳（平成15年度）

（単位：件）

受付方法 内 容	面 談	電 話	文 書	メー ル	合 計
一 般 市 民 相 談	81	1,052	14	128	1,275
行政相談	28	948	12	128	1,116
民事相談	53	104	2	0	159
団 体 等 か ら の 要 望	0	0	38	0	38
市 政 モ ニ タ ー 提 言	0	0	30	0	30
専 門 相 談	772	-	-	-	772
合 計	853	1,052	82	128	2,115

* 専門相談はすべて面談により行っています。



3. 一般市民相談

(1) 行政相談

1,116件 (前年度比133件減)

部局別受付件数

(単位：件)

所 管		性 質 別	要望・意見 ・苦情	照会・ 問い合わせ	合 計
市 の 部 局 等	市長公室		8	601	609
	総務部		2	11	13
	人権文化部		4	7	11
	競艇事業部		2	0	2
	市民生活部		40	52	92
	健康福祉部		15	21	36
	都市整備部		45	25	70
	教育推進部		4	5	9
	生涯学習部		8	5	13
	水道部		7	2	9
	市立病院事務局		7	1	8
	消防本部		0	2	2
	議会事務局		0	1	1
	小計		142	733	875
他の官公庁等			4	55	59
その他			0	182	182
合 計			146	970	1116

- * 他の官公庁等 …… 大阪府、豊能税務署、法務局等
 その他 …… 交通案内、蜂の巣の除去等

所管別相談事例一覧（照会・問い合わせを除く）

市長公室 8件（前年度比 2件減）

（単位：件）

担当課	内容	件数
秘書課	・市ホームページで定期的に市長メッセージを	1
職員課	・窓口における職員の説明不足について	1
	・職員の接遇に対する苦情	1
広報広聴課	・市ホームページ1面に市民提案場所の設置を	3
	・市民が見やすいホームページにしてほしい	1
	・ふるさとカレンダーが届かない	1

総務部 2件（前年度比 8件減）

担当課	内容	件数
財政課	・駐車場誘導員の対応（車止めが高いため接触した）	1
	・小野原西財産区裁判に関する要望	1

人権文化部 4件（前年度と同件数）

担当課	内容	件数
市民活動促進課	・防犯灯の管理手続きを市で一括で行ってほしい	2
	・市から自治会への回覧書類が多すぎる	1
人権推進課	・店先広告の人権侵害記載に対する指導の要望	1

競艇事業部 2件（前年度比 2件増）

担当課	内容	件数
業務課	・住之江競艇開催時の近隣対策を充実してほしい	1
総務担当	・場外売り場設置予算額が高い。必要性があるのか	1

市民生活部 40件（前年度比 20件増）

担当課	内 容	件数
市民生活課	・銀行が設置しているチラシ記載内容は、誤解が生じる	1
	・職員の接遇に対する苦情	1
市民課	・職員の接遇に対する苦情	3
豊川支所	・戸籍の除籍事務に要する時間が長いのではないかと	1
	・職員の事務が怠慢である	1
	・確定申告書類設置に関する職員対応に対する苦情	1
商工観光課	・窓口設置の情報が古いチラシは撤去してほしい	1
	・大日駐車場の清掃管理の要望	1
	・マルチメディアラボ利用者の私語禁止を徹底してほしい	1
環境政策課	・工事の騒音・砂埃に対する指導の要望	1
環境施設課	・廃車手続きに関する職員の対応に対する苦情	1
環境整備課	・ごみが収集されずに残っている	5
	・可燃ごみの収集時間が遅い	2
	・燃えるごみ収集曜日変更の要望	1
	・ごみ収集時に清掃車からメロディーを流してほしい	1
	・委託収集業者の暴言について	1
リサイクルセンター	・職員の接遇に対する苦情	2
	・センター内の障害者差別について	1
ごみ減量対策担当	・ごみ袋の容量を選択制にしてほしい	3
	・ごみ袋取扱店の袋不足で、引き換えが出来ない	2
	・段ボールのリサイクル収集を市で行ってほしい	2
	・街路樹の落ち葉を掃除した際のごみ袋を提供してほしい	1
	・ごみ袋・処理券の値段が高い	1
	・ごみ有料化に至った説明を求める	1
	・ごみ収集制度変更の周知が不足している	1
	・カン等を「かご容器」で出す必要性に疑問を感じる	1
	・ごみ有料化は高額市民税納税者に不平等である	1
	・新聞も市がリサイクル収集すべきである	1

健康福祉部 15件（前年度比 1件増）

担当課	内容	件数
地域福祉課	・長寿祝金が届いていない	1
	・犬の糞放置防止条例制定の提案	1
	・母子家庭への家賃補助制度の要望	1
国保年金医療課	・乳幼児医療費助成制度対象年齢の引き上げの要望	1
	・すでに送信したメール相談に対する回答が遅い	1
児童福祉課	・保育所内の桜の木にされた薬剤の安全性について	1
保健福祉政策課	・福祉バスの本数が少ない	1
	・福祉バス車内の清掃及び利用範囲に関する苦情	1
	・福祉バスが延着する場合は利用者に周知願いたい	1
	・花壇の植え替え時は、花を再利用してほしい	1
	・高齢者の交通機関利用時の補助制度化の要望	1
障害福祉課	・あいあい園利用料等の自動引き落としを可能に	1
高齢介護課	・松寿荘内の樹木剪定の要望	1
	・市からの郵便物の宛名記載不備について	1
	・メールで質問した回答が遅い	1

都市整備部 45件（前年度比 20件増）

担当課	内容	件数
開発指導担当	・箕面自由学園体育館建設工事業者への指導の要望	2
	・高層マンション建設に対する市民意見を広報で	1
	・高層マンション建設工事の騒音の苦情	1
道路交通課	・カーブミラーの設置要望	2
	・街路樹剪定の要望	2
	・桜1丁目街路樹の薬剤散布の依頼	1
	・市有地の蜂の巣の駆除依頼	1
交通対策・法定 外公共物担当	・交差点の信号機設置の要望	4
	・渋滞解消のため、北大阪急行延伸の早期実現を	1
	・千里国際学園前の路上駐車への対応依頼	1
	・かやの中央オープンに伴う交通渋滞解消対策の要望	1
	・国道171号線西南小学校前交差点、茨木方面右折車両を取り締まってほしい	1
	・夜間の暴走族を取り締まってほしい(市道中央線)	1

担 当 課	内 容	件数
建 築 指 導 課	・違法建築マンションに対する指導の要望	1
建 築 住 宅 課	・市営住宅への可能入居戸数を増やしてほしい	1
みどり推進室	・公園等の雑草刈り・樹木の剪定要望	4
	・イノシシの捕獲は、生きたまま捕獲してほしい	2
	・街灯の不点灯について（小野原東地区7カ所）	1
	・杉谷池のフェンス破損部分の補修依頼	1
	・公園の危険箇所改善について	1
	・道路等からのごみ箱の撤去はポイ捨てが多くなる	1
	・倒木（外院3丁目）の処理依頼	1
	・山麓公園のささゆりの花が咲く前に刈らないでほしい	1
	・溝（箕面4丁目）の清掃依頼	1
	・今宮児童公園内の刈り取った草の回収依頼	1
	・箕面北公園内にある有刺鉄線の回収要望	1
	・緑地帯の毛虫駆除の要望	1
	・大日駐車場内トイレの清掃の要望	1
市街地整備課	・道路予定地からの砂埃対応の要望	1
	・小野原西地区開発事業の必要はあるのか	1
新都心整備課	・萱野新都心内公園の遊具設置の要望	1
土木施設管理担当	・水路内のごみ除去の依頼	1
	・市道路雨水側溝内のハチの巣の駆除依頼	1
	・夕焼け広場の利用規制に対する苦情	1
	・側溝のごみ除去依頼時の職員の対応に対する苦情	1

教育推進部 4件（前年度比 4件増）

担 当 課	内 容	件数
教 育 企 画 課	・学校体育館の使用後の管理を徹底してほしい	1
子 ども 課	・貸室利用システムの改善要望	1
学 校 管 理 課	・通学路の安全対策の要望	1
学 校 教 育 課	・裸体映像がある青少年に有害な映画の非公開化を	1

生涯学習部 8件（前年度比 4件減）

担当課	内容	件数
中央生涯学習センター	・市ホームページへ担当課連絡先を掲載してほしい	1
	・メイプルホール前でのスケートボードの禁止を徹底してほしい	1
中央図書館 スポーツ振興課	・月曜日が休みの者は、図書館を利用できない	2
	・職員の接遇に対する苦情	1
	・運動場の使用管理及び利用受付の改善要望	1
	・運動場職員の事務態度の改善要望	1
	・運動場の予約システムの矛盾について	1

水道部 7件（前年度比 6件増）

担当課	内容	件数
お客様サービス課	・検針の際は、声をかけてから敷地内に入ってほしい	1
	・水道料金のクレジット支払制度の要望	1
下水道課	・店の雑排水を下水道に接続するよう指導願いたい	1
	・店外の廃油放置に対する指導の要望	1
	・下水道工事の騒音に対する苦情	1
	・下水道管の修理依頼時の職員の対応に対する苦情	1
	・民地内の公共下水道管工事に対する苦情	1

市立病院事務局 7件（前年度比 1件減）

担当課	内容	件数
総務課	・市立病院のサーズ対策等に対する要望	1
	・医師の発言に対する苦情	1
	・病院玄関の傘立ての横に両替機を設置してほしい	1
	・駐車場の一定時間の無料制度の廃止要望	1
	・看護師の態度に対する苦情	1
医事課	・休日（土・日曜日）にも一般診療を行ってほしい	1
	・夜間救急受付の職員に対する苦情	1

(2) 民事相談

159件 (前年度比31件増)

年度別総括表

(単位：件)

年 度 内 容	平成15年度	平成14年度	平成13年度	平成12年度
近 隣 問 題	98	72	112	139
相 続 ・ 贈 与	7	16	6	20
金 銭 ・ 契 約	8	11	33	33
損 害 賠 償	4	7	10	16
家 庭 ・ 親 子	11	6	18	37
離 婚	2	1	5	13
そ の 他	29	15	41	56
合 計	159	128	225	314

相談内容別内訳

- 1 近 隣 問 題 98件
空き地・空き家の管理、隣人が野良猫にエサをやる、駐車場内の騒音、隣家の悪臭、マンションのよう壁等
- 2 相 続 ・ 贈 与 7件
遺言書の書き方等
- 3 金 銭 ・ 契 約 8件
敷金の返還、自己破産の手続き、公正証書による賃貸借契約等
- 4 損 害 賠 償 4件
不倫相手の妻への慰謝料について、交通事故等
- 5 家 庭 ・ 親 子 11件
家庭内暴力、子どもの親権者について、息子の自立を促す方法、夫の浪費について等
- 6 離 婚 2件
復縁した夫との離婚、離婚予定の夫の借金
- 7 そ の 他 29件
地代・家賃の滞納について、いたずら電話の対処方法、結納、労働関係、訴訟費用、弁護士報酬の冊子、ハトを防ぐ方法等

4 . 団体等からの要望等

3 8 件 (前年度比 5 1 件減)

年度別受付件数

(単位：件)

年度 \ 内容	建設・開発	環 境	福祉・教育	そ の 他 市政関係	合 計
平成 1 5 年度	1 2	6	5	1 5	3 8
平成 1 4 年度	6 6	4	1	1 8	8 9
平成 1 3 年度	2 1	4	1 1	1 3	4 9
平成 1 2 年度	1 0	3	5	1 0	2 8

要望内容の内訳

建設・開発

1 2 件 (前年度比 5 4 件減)

- ・マンション等建設計画に関する要望 9 件
- ・宅地造成等、開発に関する要望 3 件

環 境

6 件 (前年度比 2 件増)

- ・井戸水汚染に関する要望 3 件
- ・市有地及び空き地の管理等に関する要望 1 件
- ・家庭生ごみ分別収集に関する要望 1 件
- ・ごみ集積所の設置場所に関する要望 1 件

福祉・教育

5 件 (前年度比 4 件増)

- ・最低保障年金制度に関する要望 1 件
- ・保育・学童保育施設の充実を求める要望 1 件
- ・要介護透析患者通院支援事業の要望 1 件
- ・重度障害者医療費助成制度の継続に関する要望 1 件
- ・保健所職員等に対する要望 1 件

その他市政関係 15件（前年度比3件減）

- ・ 予算等、市政全般に関する要望 6件
- ・ 公共下水道料金の現行料金の据え置きを求める要望 4件
- ・ 住基ネットに関する要望 2件
- ・ 警備・建設等の受託業者への指導を求める要望 1件
- ・ 米の凶作への対策と食の安全に関する要望 1件
- ・ サンプラザ空き部屋利用改善を求める要望 1件

5. 市政モニター

提言 30件（前年度比1件減）

市政モニターの状況

平成15年度市政モニター 90名（男性 50名 女性 40名）
（任期：平成15年7月1日～平成16年6月30日）

平成14年度市政モニター 93名（男性 39名 女性 54名）
（任期：平成14年7月1日～平成15年6月30日）

アンケート調査

・ 実施日 平成15年5月30日～6月20日

・ 実施内容

（1）施設見学会見学先調査（回答：44人）

（2）箕面市ホームページのリニューアルについて（回答46人）

モニター通信による提言一覧

	提 言 の 内 容	担 当 部 局
1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅周辺発展のため箕面駅方面へのバスの便をよくするべき。 ・ 福祉巡回バスの利用を広げてはどうか。 	都市整備部 交通対策・法定 外公共物担当 健康福祉部 福祉政策課
2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市立病院の案内看板に英語を並記するべき。 ・ 市主催の英会話教室を開催してほしい。 	市立病院事務局 人権文化部 人権推進課
3	子育て環境の整備と教育の充実	教育推進部 学校管理課
4	公園の整備、管理について、市の考え方を教えてほしい。	都市整備部 みどり推進室
5	体育館の個人開放を市外の人にも使えるようにしてほしい。	生涯学習部 スポーツ振興課
6	道路を広く、自転車・歩行者専用道路を増やしてほしい。	都市整備部 道路交通課
7	特別養護老人ホームをもっと作ってほしい。	健康福祉部 保健福祉政策課
8	公立高校をもっと作ってほしい	教育推進部 学校教育課
9	雨降り後に側溝にたまるごみの清掃要望	都市整備部 土木施設管理担当
10	カラス対策について、市として何か考えているのか。	都市整備部 みどり推進室 市民生活部 環境整備課
11	小野原東地区に、図書館や市役所出張所などの公共施設を設置してほしい。	市長公室 政策企画課
12	小野原西地区開発の内容がわからないので、広報紙に掲載してほしい。	都市整備部 市街地整備課
13	ごみの一部有料化に伴う不法投棄の増加	市民生活部 ごみ減量対策担当
14	自治会活動活性化のため、行政から運営方法等を指導・提案するべきではないか。	人権文化部 市民活動促進課
15	道幅の狭い道路に車輛通行規制をしてほしい。	都市整備部 交通対策・法定 外公共物担当担当

	提 言 の 内 容	担 当 部 局
16	箕面市を緑の街宣言都市にして、市政の根底に緑の保持増進を置いて取り組むべき。	都市整備部 みどり推進室
17	宅地開発が進み環境が悪くなる前に道路整備をしてほしい。	都市整備部 道路交通課
18	ごみ収集の方法変更にあたり、分別回収の促進とPRが必要である。	市民生活部 ごみ減量対策担当
19	各中学校区すこやかネットの地域情報の提供にホームページを活用するべき。	教育推進部 教育企画課
20	かやの中央等に、美術館及び市民ギャラリーを設置してほしい。	都市整備部 新都心整備課 生涯学習部 生涯学習課
21	・ごみの一部有料化に伴い、分別回収制度の充実が必要である。 ・野焼きについて行政で規制をしてほしい。	市民生活部 ごみ減量対策担当
22	歩車道境界ブロックと柵の設置位置について	大阪府 池田土木事務所
23	野焼き(たき火)は行政で指導してほしい。	市民生活部 ごみ減量対策担当
24	ごみの一部有料化制度の見直し・改善要望	市民生活部 ごみ減量対策担当
25	カレンダー全戸配布再検討の件	市長公室 広報広聴課
26	不燃ごみ専用袋の値段が高い。	市民生活部 ごみ減量対策担当
27	・ごみ袋の大きさや値段を見直してほしい。 ・下水道料金値上げについて考慮してほしい。	市民生活部 ごみ減量対策担当 水道部 総務課
28	歩行者の歩きやすい歩道に！	都市整備部 交通対策・法定外公共物担当、みどり推進室
29	財産区特別会計情報提供依頼	市長公室 広聴・情報公開担当
30	ごみ袋を大小混合して配付してほしい。	市民生活部 ごみ減量対策担当

モニター施設見学会

平成15年度市政モニター

- ・実施日 平成16年6月24日（金）
- ・見学先 箕面浄水場、国際文化公園都市
- ・参加者 7名

平成14年度市政モニター

- ・実施日 平成15年6月27日（金）
- ・見学先 環境クリーンセンター
- ・参加者 9名

6. 専門相談

772件（前年度比35件減）

年度別総括表

（単位：件）

年度 相談内容	平成15年度	平成14年度	平成13年度	平成12年度
法律	699	731	736	729
税務	20	31	16	29
不動産	23	29	42	30
登記	27	16	-	-
行政（国政）	3	0	0	0
合計	772	807	794	788

* 登記相談は平成14年10月から実施しています。

* 法律相談は平成14年度までは月7回、平成15年度からは月5回実施しています。

各種相談の状況

無料法律相談 699件 (前年度比 32件減)

開催状況

市役所市民相談室 626件
月4回実施(毎月第1・2・3・4木曜日)

豊川支所市民相談室 73件
月1回実施(毎月第2木曜日)

相談利用者区分 男性 259人 女性 440人

相談内容の内訳

相 続	146件	離 婚	62件
金 銭 問 題	145件	土 地 ・ 建 物	93件
交 通 事 故	25件	慰 謝 料	17件
損 害 賠 償	25件	契 約 問 題	21件
そ の 他	165件			

税務相談 20件 (前年度比 11件減)

開催状況 月1回実施(2・3・7・8・9月を除く第3金曜日)

相談利用者区分 男性 11人 女性 9人

相談内容の内訳

相 続 税	8件	贈 与 税	4件
譲 渡 税	3件	取 得 税	3件
所 得 税	2件			

不動産相談 23件 (前年度比 6件減)

開催状況 月1回実施(1月を除く第1月曜日)

相談利用者区分 男性 4人 女性 19人

相談内容の内訳

借家	5件	家屋の売買	2件
土地の売買	1件	家屋の売買	1件
地代・家賃	1件	不動産登記	1件
農地	1件	その他	11件

登記相談 27件 (前年度比 11件増)

開催状況 月1回実施(毎月第3水曜日)

相談利用者区分 男性 6人 女性 21人

相談内容の内訳

相続登記	14件	名義変更	3件
贈与登記	2件	抵当権	1件
保存登記	1件	その他	6件

行政相談(国政) 3件 (前年度比 3件増)

開催状況 月1回実施(毎月第3水曜日)

相談利用者区分 男性 2人 女性 1人

相談内容の内訳

就労相談	2件
郵便ポストの設置要望	1件

7. 施設見学会

実施状況

実施日	見学先	参加人数
平成15年 10月1日(水)	箕面有料道路山岳トンネル築造工事現場	26人
平成16年 2月27日(金)	環境クリーンセンター リサイクルセンター	10人

(合計) 36人

年度別実施件数

	15年度	14年度	13年度	12年度	11年度
実施回数(回)	2	5	5	4	6
参加人数(人)	36	111	118	94	131

平成15年度版(2003年度版)市民の声

平成16年(2004年)12月

発行：箕面市市長公室広聴・情報公開担当

箕面市西小路4-6-1

072(724)6717

印刷物番号

16-29