

平成21年度版（2009年度版）

市民の声

箕面市

市民部 市民サービス政策課

はじめに

市民部市民サービス政策課は、広聴事業の所管課として、市政に対する市民のみなさまの様々なお声に対応し、また、市民のみなさま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、法律や不動産などの各種専門員による相談機会の提供を実施しています。

この『市民の声』は、平成21年度中に市民のみなさまから寄せられたお声や、日常生活上の相談の件数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22年11月

市民部 市民サービス政策課

目 次

1.	広聴事業いろいろ	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	26
6.	専門相談	26

* 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にて受付したものにおいては、全ての意見・要望・相談・問い合わせの数
- ・各部局室にて受付したものにおいては、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

市政に対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、要望内容に応じた適切な対応窓口と連絡調整を行います。回答が必要な場合は、市として回答するまでの手続きを対応窓口と連携して行います。

◇ 一般相談

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

◇ 専門相談

市民からの多様な相談内容に応じるため、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。

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】
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】
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 13:30～16:30（25分間）【要予約】 ※いずれも祝日の時は翌日に実施
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（祝日は除く）13:00～15:00（30分間）【要予約】 ※1月は休みとなります。

2. 市民サービス政策課に寄せられた「市民の声」

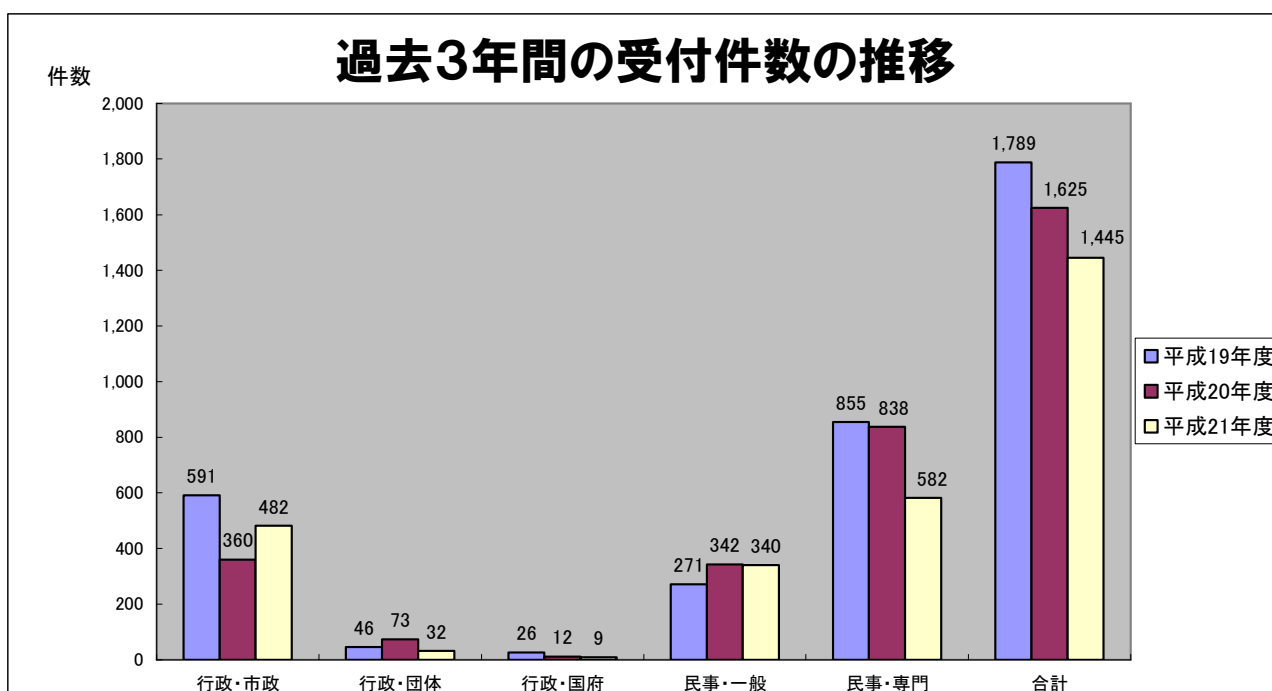
平成21年度に、市民サービス政策課に寄せられた「市民の声」受付件数は1,445件でした。前年比88.9%と減少しました。

内訳でみると、行政に関する相談・問い合わせは前年比117.5%と増加していますが、民事に関する相談は前年比78.1%と減少しています。特に、専門相談は前年比69.5%と大幅に減少しました。これは、法律相談の定員数を削減したためです。

2-1 年度別受付件数（総件数）

（単位：件）

内容	年度			平成21年度 （前年比%）
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
行政に関する相談・問合せ	663	445	523	117.5%
箕面市関連	637	433	514	118.7%
市政相談・問合せ	591	360	482	133.9%
団体からの要望	46	73	32	43.8%
国・府関連の事案	26	12	9	75.0%
民事に関する相談	1,126	1,180	922	78.1%
一般相談	271	342	340	99.4%
専門相談	855	838	582	69.5%
合計	1,789	1,625	1,445	88.9%



2-2 平成21年度「市民の声」受付方法の内訳

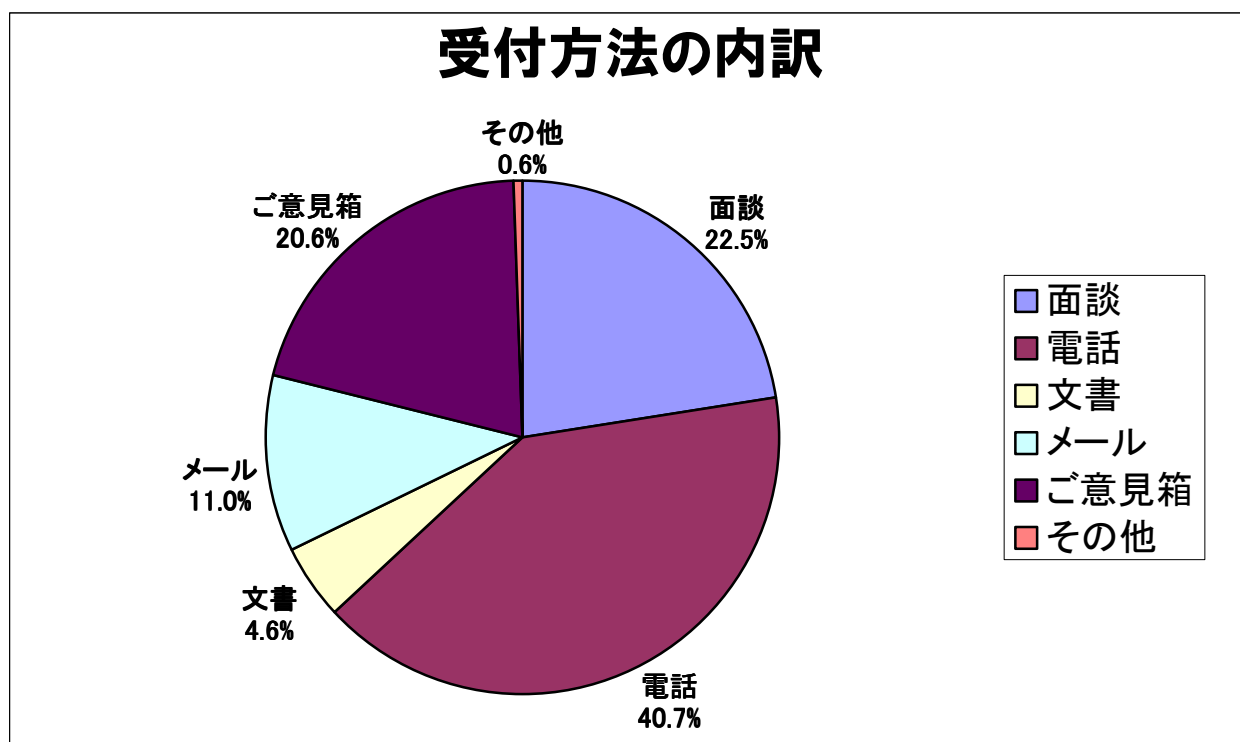
(単位:件)

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		45	168	39	94	173	4	523
	市政相談・問合せ	43	161	7	94	173	4	482
	団体からの要望	0	0	32	0	0	0	32
	国・府関連の事案	2	7	0	0	0	0	9
民事相談		731	183	1	1	5	1	922
	民事一般相談	149	183	1	1	5	1	340
	専門相談(※)	582	0	0	0	0	0	582
合計		776	351	40	95	178	5	1,445
合計(専門相談を除く)		194	351	40	95	178	5	863
割合(専門相談を除く)		22.5%	40.7%	4.6%	11.0%	20.6%	0.6%	100.0%

「その他」には、以下のような受付方法が該当します。

- ・大阪府の「府民の声」から回送されたもの
- ・総合受付や他職員から伝言されたもの
- ・各種説明会等にて受付したもの など

※ 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。



[注] 「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ており、各部局室にて直接受け付けた「市民の声」の件数は含んでおりません。

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」(P.4)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 923件（前年度比 120.5%<157件増>）

（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	23	0	1	24
	総務部	48	0	18	66
	人権文化部	3	0	4	7
	競艇事業部	0	0	0	0
	市民部	91	5	37	133
	地域創造部	54	0	5	59
	健康福祉部	25	22	13	60
	みどりまちづくり部	144	1	14	159
	会計室	0	0	0	0
	議会事務局	7	1	0	8
	選挙管理委員会事務局	1	0	1	2
	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	14	0	0	14
	教育推進部	33	0	3	36
	子ども部	20	4	3	27
	生涯学習部	25	0	6	31
	消防本部	7	6	0	13
	市立病院事務局	18	253	4	275
	合 計	513	292	109	914
	他の官公庁等	2	0	7	9
	合 計	515	292	116	923

[注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。

[注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・問い合わせの件数とは一致しません。

[注3] 各部局室にて受付した「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 「市民の声」事例

◇市長政策室

担当課	内容	件数
政策推進課	伊丹空港について	12
	倉田市長へ	1
	市長へ直接訴えたいことがある	1
	まちづくりについて	1
	国交省への負担金返還請求について	1
	自治会の選挙候補者への推薦に関して	1
秘書課	倉田市長へ	1
	倉田市長に苦言	1
	市長へ直接訴えたいことがある	1
	余野川ダムについて	1
	国交省への負担金返還請求について	1
	消費者保護条例を設けないのか等について	1

◇総務部

担当課	内容	件数
総務課	下水道排水設備設置諸手続不履行の罰則規定について	2
	精神障害者の処遇について	1
	下水道局に伝えた個人情報に漏洩している	1
	牧落1丁目の土地を市に活用してほしい	1
	情報公開請求の開示方法	1
管財担当	小野原西開発を考える会、市との和解案の遂行確認ほかについて	1
	樹木の剪定または伐採について	1
	市役所に洋式トイレを増やしてほしい	1
	障害者用トイレに関する提案について	1
情報政策担当	地上デジタルへの対応について	1
職員課	職員の態度について	7
	職員の態度が良かった	2
	職員がエレベーターを使うので、市民が使えない	1
	覚醒剤について	1
	非常勤職員の扱いについて	1
	緊急雇用対策について	1
	下水道局に伝えた個人情報に漏洩している	1
	財政が厳しいのになぜ夫婦共稼職員世帯を高厚優遇しているのか	1
	問い合わせに対する回答遅延について	1
市民安全政策課	新型インフルエンザの対応について	4

市民安全政策課	3人乗り自転車の補助制度について	1
	罹災証明について	1
	防災訓練の案内が遅い	1
	市政に対して気になったこと	1
	落書き対策について	1
	以前勤務していた学習塾の講師の問題について	1
財政経営課	緊急プランについて	1
	私立幼稚園児保護者補助金削減案の件について	1
契約検査課	公共工事及び騒音被害について	1
	対応した職員の態度が悪い	1
	問い合わせに対する回答について	1
	問い合わせに対する回答遅延について	1
税務課	箕面市による(主に市街化調整区域)財産権の侵害に関して	1
	原付2種のナンバープレートについて	1
	職員の態度について	1
	職員の接遇が良かった	1
	水道料金について	1

◇人権文化部

担当課	内容	件数
文化・市民活動促進課	市政に対して気になったこと	1
人権国際課	らいとぴあの対応について	1
萱野中央人権文化センター	らいとぴあの対応について	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	市長ほっとミーティングについて	3
	市民満足度アンケート調査について	2
	パブリックコメントについて	2
	消費相談の職員の資質について	1
	市役所郵便物の宛先変更について	1
	河川が汚染されている	1
	精神障害者の処遇について	1
	箕面市を訴えてやる	1
	職員の態度に気をつけられたい	1
	消費者保護条例の制定について	1
	箕面市の無料法律相談は役に立たない	1

市民サービス政策課	牧落1丁目の土地を市に活用してほしい	1
	平成16年度箕面市文化財保護審議会の会議報告書を閲覧したい	1
	後期高齢者医療保険証について	1
	問い合わせに対する回答について	1
	水道料金について	1
	問い合わせに対する回答遅延について	1
消費生活センター	消費生活相談員の対応が悪い	1
	電話勧誘販売について	1
窓口課	印鑑証明・住民票等のコンビニエンスストア等での取得について	2
	窓口課での待合い時間が長い	1
	「運転経歴証明書」で本人確認できない	1
	原戸籍の説明について	1
	印鑑証明の発行の有無について	1
	支所の事務処理拡大について	1
	住居表示付番の際に貰うナンバープレートについて	1
	窓口課の呼び出し方法について改善してほしい	1
	半町にある市営墓地の水道の故障について	1
	墓地の管理について	1
	箕面市立霊園北側の樹木の剪定と蔓草を除去してほしい	1
	市営墓地に応募したい	1
	職員の態度が悪い	1
	聖苑職員の服装と態度に関する苦情について	1
	住民票・印鑑証明等取得の質問状の回答について	1
	印鑑登録証明書の様式に関する要望書について	1
	住民票交付に関する市長の約束の実施時期について	1
窓口課止々呂美支所	身分証明書の郵送請求担当の対応について	1
窓口課聖苑	聖苑職員の服装と態度に関する苦情について	1
国保年金課	国民健康保険証について	3
	市役所の窓口での対応について	1
	国民健康保険について	1
	市政に対して気になったこと	1
	収納整理担当の報道について	1
収納整理担当	市役所全体に関する問題の相談窓口を知りたい	1
環境政策課	伊丹空港について	9
	空き地の雑草について	4
	太陽光発電システム設置費補助制度について	2
	指定ごみ袋について	2
	日曜・祭日に行われる建物解体の騒音について	1

環境政策課	公共工事及び騒音被害について	1
	近隣でバイクの分解・組み立てをしている	1
	生コンクリートミキサー車が家の前の道路に駐車している	1
	箕面公園の禁煙について	1
	エコ都市箕面へ	1
	資源回収(分別)に関することについて	1
環境整備課	動物対策チーム発足について	1
	ゴミ収集時の対応について	1
	清掃車が歩道を走ることについて	1
	資源ごみについて	1
	台風18号による被害について	1
	リサイクルセンターの運営について	1
	プラスチック専用ごみ袋についての苦情	1
	ビン・カンの回収に対する提言について	1
	大型ごみの回収がない(稲1丁目)	1
	ゴミ収集車について	1
	死獣の回収について	1
	水道料金について	1
	リサイクルセンター	リサイクルセンター内市民工房の運営に対しての意見について
環境施設課	消化器の回収について	1
	ホームページ上の必要情報の発見が困難である	1
定額給付金・子育て 応援特別手当推進室	寄附の強要について	1
	定額給付金の支給遅れについて	1
	定額給付金・子育て応援手当での支給について	1
	個人情報にかかわる疑問について	1
	定額給付金の件について	1
	子育て支援応援手当支給停止について	1

◇地域創造部

担当課	内容	件数
箕面営業課	伊丹空港について	11
	YouTubeに公式チャンネルを開設することについて	1
	滝ノ道ゆずりのキャラクターが素敵である	1
	銀行での箕面市のPRが良い	1
	箕面駅前周辺開発について	1
箕面広報課	二世帯住宅への通知・配布物について	1
	野焼きに関するもみじだよりの記事について	1
	新築マンションに住んでいるが、もみじだよりが入らない	1
	2010年のふるさとカレンダーについて	1

箕面広報課	箕面の由来をもっと知らしめるべきだ	1
	ホームページ・広報に関する質問について	1
交通政策課	伊丹空港について	10
	将来導入予定の新バスについて	1
	箕面市のノンステップバス導入政策について	1
	バス停について	1
	福祉バスの運転手の態度がなっていない	1
	かやの広場使用について	1
	諸々の要望	1
	箕面自転車駐輪場について	1
	桜井駅前駐輪場の工事について危険回避のための看板がない	1
	市政に対して気になったこと	1
	北大阪鉄道延伸課	北大阪急行の延伸について
空港と北急について		1
問い合わせに対する回答遅延について		1
商工観光課	箕面まつりについて	3
	東部地区産業振興について	1
	緊急雇用関係について	1
	箕面の滝でのイベントについて	1
	滝ノ道ゆずるのPRについて	1
	滝ノ道ゆずるのキャラクターが素敵である	1
	観光情報の提案について	1
	箕面公園の禁煙について	1
	市長へ直接訴えたいことがある	1

◇健康福祉部

担当課	内容	件数
健康福祉政策課	総合保健福祉センター警備員の対応について	3
	母の所在と遺族年金について	1
	ライフプラザ敷地内の花壇利用について	1
	市からの間違い電話について	1
	市からのFAX誤送信について	1
	貸館手続きについて	1
生活福祉課	福祉バスの運転手について	2
	福祉バスについて	1
	当面の生活費について	1
	精神障害者の処遇について	1
	デマンドバス受付職員の対応が悪い	1
	民生委員から配られた消化器について	1

生活福祉課	視覚障害者に対する歩道の設置について	1
	デマンドバスの予約について	1
健康増進課	予防接種について	1
	新型インフルエンザ対策への意見	1
	季節性インフルエンザ予防接種の高齢者免除について	1
	新型インフルエンザのワクチンについて	1
	インフルエンザ・ワクチン接種拒否に関して	1
	妊産婦検診の件について	1
	歯科健康診査の指定医療機関について	1
	箕面公園の禁煙について	1
障害福祉課	職員の対応について	2
	市政に対して気になったこと	1
	市が関与するNPOが不正をしている	1
	自動車税の減免手続きについて	1
	ストーマ用装具の給付について	1
	肝機能障害患者への対応について	1
	障害福祉サービス事業者の対応について	1
高齢福祉課	老後の生活について	1
	母の所在と遺族年金について	1
	市営墓地の応募について	1
	高齢者の人権を守る啓発活動について	1
	緊急雇用対策及び高齢者在宅看取り支援体制整備事業について	1
	介護老人福祉施設の対応について	1
介護認定・事業者指導担当	ケアマネージャーについて	1
	老人ホームでの事故について	1
	グループホームの対応について	1
	要介護認定区分の変更申請手続きについて	1
	被保険者証の誤送付について	1
	訪問調査に係る対応について	1
	訪問介護員の健康管理について	1
老人福祉センター松寿荘	松寿荘の高齢者教養講座について	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	余野川ダムについて	2
	街の環境悪化の兆候について	1
	まちづくりについて	1
	東部地区での市長ほっとミーティングの開催等について	1

まちづくり政策課	阪急電鉄桜井駅の再開発問題について	1
	松出公園周り路上駐車について	1
地域整備担当	止々呂美地区について	1
	余野川ダムについて	1
	国際文化公園都市における造成について	1
農とみどり政策課	田畑の雑草について	1
	野焼きに関するもみじだよりの記事について	1
	畑の野焼きについて	1
	隣地の木の剪定について	1
	職員の言葉遣いと態度に傷つけられた	1
市街地整備担当	小野原西開発を考える会、市との和解案の遂行確認ほか	1
	松出公園周り路上駐車について	1
公園課	水路、田畑、池の雑草・ゴミについて	6
	市有地の樹木の剪定について	3
	川沿いの草刈りについて	2
	杉谷公園について	2
	皿池公園のホームレスについて	2
	市有地の雑草について	1
	河川敷の畑利用を止めさせよ	1
	公園の雨水排水について	1
	公園の鳩にえさをやるな	1
	自動販売機を設置してほしい	1
	公園の遊具について	1
	瀬川中公園の水遊びについて	1
	公園の街路灯電球切れ、ゴミについて	1
	芦原公園について	1
	箕面川の景観について	1
	緑地の樹木の伐採について	1
	萱野1丁目の住宅の老朽化について	1
	北公園について	1
	公園の木や街路樹について	1
	カメムシの大量発生について	1
	西田公園のトイレが壊れている	1
	瀬川北公園について	1
	砂場整理について	1
	市政に対して気になったこと	1
桜ヶ丘の関西電力跡地について	1	
当対池について	1	

公園課	松出公園周り路上駐車について	1
道路課	道路修繕、改良について	11
	街路樹などの剪定について	10
	不法占用、不法投棄について	6
	違法駐車について	4
	違法駐輪について	3
	草刈りについて	3
	信号機の設置について	3
	カーブミラーについて	2
	隣の杉の木が倒れてきそうで心配である	1
	町の落書きについて	1
	公園の雨水排水について	1
	川のメンテナンスについて	1
	国道の植え込みでこけた	1
	交通安全の件について	1
	公園の木や街路樹について	1
	位置指定道路について	1
	徐行標識を付けてほしい	1
	街路灯修繕について	1
	危険な踏切と道路について	1
	箕面第2総合グラウンドの件について	1
	府道4号線の交通量について	1
	原付2種のナンバープレートについて	1
	市政に対して気になったこと	1
	箕面公園の禁煙について	1
	滝道の電線地中化について	1
	箕面市道船場東13号線の通行規制について	1
	すずめの餌やりを止めてほしい	1
私有地における私道の件について	1	
箕面市のノンステップバス導入政策について	1	
かやのさんぺい橋上でのコート破損に対する対応について	1	
土木施設・動物担当	カラスについて	8
	空き地、水路、市有地の雑草について	4
	道路、側溝の修繕について	3
	アライグマについて	2
	蛇について	1
	ハチの巣について	1
	すずめ、鳩の餌やりを止めさせてほしい	1

土木施設・動物担当	野良猫の餌付けについて	1
建築住宅課	市営住宅(借り上げ住宅)の賃料値上げについて	1
開発調整課	位置指定道路について	1
	箕面市による(主に市街化調整区域)財産権の侵害に関して	1
	公共工事及び騒音被害について	1
建築指導課	職員の対応について	1
	住宅環境について	1

◇会計室 なし

◇議会事務局

担当課	内容	件数
総務課	伊丹空港について	6
	職員に対する苦情について	1
	議員のブログについて	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	選挙の投票方法について	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	市長への提言	1
お客様サービス課	水道料金が高い	2
	障害者手帳の種類によって水道料金の減免の有無があるのはおかしい	1
	水道料金の徴収ミスについて	1
	精神障害者の処遇について	1
	消費者保護条例を設けないのか等について	1
	水道部の対応について	1
	水道料金(減免制度などについて)	1
工務課	私設水道メーター取替えについて	1
下水道課	下水道局に伝えた個人情報漏洩している	1

下水道課	下水道申請について	1
	下水道排水設備設置諸手続不履行の罰則規定について	1
	箕面市道船場東13号線の通行規制について	1

◇教育推進部

担当課	内容	件数
教育政策課	校区について	1
	食物アレルギーへの対応等について	1
	箕面市の施策等について	1
学校管理課	学校校庭の芝生化について	7
	中学校の給食等について	2
	新型インフルエンザについて	1
	市有地の草刈りについて	1
	市民プールの件について	1
	新稲市民プールのテニスコートについて	1
	野球チームのマナーについて	1
	市所有地を勝手に使用している者がいる	1
学校教育課	中小学校について	9
	小学一年生の下校時の安全に対する配慮について	1
	新型インフルエンザについて	1
	まちづくりについて	1
	大阪ジャンプアップなわとび大会について	1
	「オンラインなわとび大会」について	1
	以前勤務していた学習塾の講師の問題について	1

◇子ども部

担当課	内容	件数
幼児育成課	新型インフルエンザについて	4
	保育料の減額について	3
	保育所の待機について	2
	保育体制について	1
	保育所の休所について	1
	箕面森町簡易保育所について	1
	慣らし保育期間について	1
	問い合わせに対する回答について	1
	稲保育所駐車場の無断駐車について	1
	担当保育士の配置について	1
	石けん等での手洗い指導の徹底について	1
	保育内容について	1

幼稚園担当	私立幼稚園児保護者補助金について	2
子ども支援課	青少年の非行について	1
	市政に対して気になったことについて	1
	学童保育について	1
青少年育成担当	以前勤務していた学習塾の講師の問題について	1

◇生涯学習部

担当課	内容	件数
生涯学習課	サルの被害について	3
	図書館来場者の駐車について	2
	職員の態度について	2
	隣接市住民が箕面市立図書館を利用できるようにしてほしい	1
	箕面駅前ロータリーの駐車違反等について	1
	図書館に対するお礼	1
	箕面市に美術館がほしい	1
中央生涯学習センター	障害者用駐車場が使えないと言われた	1
中央図書館	中央図書館の夕刊の取扱について	1
文化財保護担当	サルによる被害防止について	4
	世界に恥ずる「猿の条例」について	1
	サルへのエサやり防止について	1
	平成16年度箕面市文化財保護審議会の会議報告書を閲覧したい	1
文化スポーツ課	第二総合運動場テニスコートの使用について	1
	箕面市立第2総合運動場の対応について	1
	市政に対して気になったこと	1
	大阪ジャンプアップなわとび大会について	1
	箕面スカイラーク小学部全国大会出場	1

◇消防本部

担当課	内容	件数
総務課	問い合わせに対する回答遅延について	1
	消防本部のシャッターに書かれた文字について	1
予防課	まちづくりについて	1
	野焼きに関するもみじだよりの記事について	1
	消化器の回収について	1
	箕面5丁目共同住宅における自動火災報知設備及び避雷設備に係る工事について	1
警備課	駐車違反对策について	1
	来客用駐車場の設置相談について	1
	防火水槽(消防専用地)入口部分の改修要望について	1

警備課	防火水槽標識の破損について	1
警防第一課・警防第二課	粟生新家5丁目地区の迷惑駐車について	1
救急・企画担当	救急車適正利用について	1
	救急車の中の会話をもらさないでほしい	1

◇市立病院事務局

担当課	内容	件数
経営企画課	医師、看護師等の対応について	47
	病院(医師、看護師、職員、委託業者等)へのお礼	45
	診断・説明等について	33
	職員の対応について	21
	食堂について	6
	騒音について	6
	守衛の対応について	5
	空調について	4
	案内サインについて	4
	診察の待ち時間について	4
	病院食について	3
	病棟、ベッドなどの清掃について	3
	待合い用の椅子について	3
	トイレについて	3
	入院患者、面会者のマナーについて	3
	医療費について	3
	病院へのバス運行について	3
	ATMの設置について	2
	設備について	2
	診療体制について	2
	呼び出しについて	2
	予約システムについて	2
	売店の対応について	2
	不名誉な感染について	1
	入院時のFAX使用要望について	1
	受付表の内容の工夫について	1
	カルテ開示結果に伴うカルテ訂正について	1
問診票の紛失について	1	
診療録について	1	
休日の来院者の管理について	1	
給食業務委託業者について	1	
出入口の時間について	1	

経営企画課

医師等の喫煙時の服装について	1
禁煙対策について	1
喫煙場所について	1
DPCについて	1
心筋シンチ検査について	1
CT造影検査について	1
検査入院の感想について	1
超急性期リハビリについて	1
紹介状の処理について	1
開業医への患者紹介について	1
外来ロビーモニターの明るさについて	1
院外処方箋FAXコーナーについて	1
エレベーターの使用方法について	1
個室の備品について	1
看護師用備品の提案について	1
インターネット接続について	1
テレビの不具合の対応について	1
ラウンジの窓の拡大について	1
車椅子について	1
病室のテレビ、マットレスについて	1
駐車場の職員使用について	1
歩道の植栽について	1
障害者用駐車場の利用方法について	1
ストマケアについて	1
入院手続き書類について	1
入院での病院の印象について	1
面会者への対応について	1
配食の人員について	1
兄弟の入院対応について	1
ベッドの移動について	1
入院患者への対応について	1
守衛室での患者の病室案内について	1
転院の基準について	1
病衣の貸し出し内容について	1
売店の品物の値段について	1
理髪店の料金、対応について	1
医師の服装について	1
MRI検査の順番について	1

経営企画課	中庭の管理とボランティアの活用について	1
	病院の経営について	1
医療サービス担当	診断について	5
	過払いについて	1
	領収書について	1
	精神障害者の処遇について	1
	インフルエンザ・ワクチン接種拒否に関して	1
	初診料について	1
	ワクチン横流しについて	1
病院管理課	守衛の態度について	1
	市立病院の受診にはなぜ紹介状が必要なのか	1
	トイレの手摺について	1

◇他の官公庁

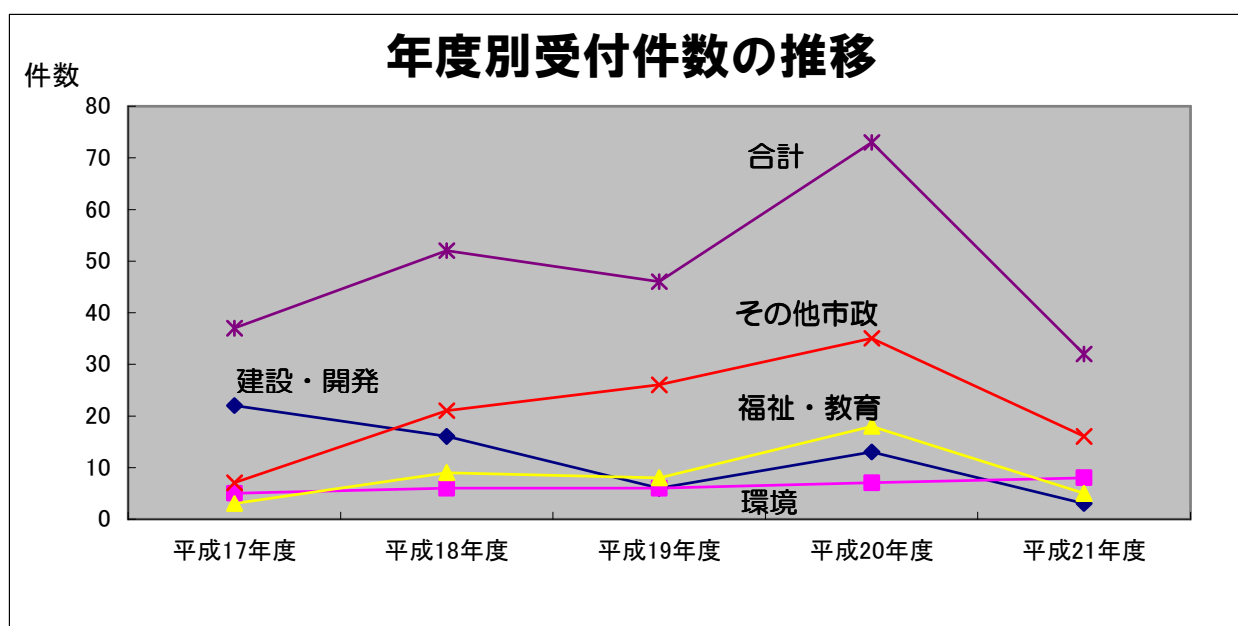
担 当	内 容	件数
箕面市医療保健センター	職員のおしゃべりについて	1
箕面警察署	警察の対応について	1

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17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
建設・開発		22	16	6	13	3
環境		5	6	6	7	8
福祉・教育		3	9	8	18	5
その他市政		7	21	26	35	16
合計		37	52	46	73	32



4-2 要望内容

◇建設・開発

1	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成21年(2009年)5月27日</p> <p>【要望内容等】 桜井三丁目の開発工事中断土地と周辺の安全性について</p> <p>【関係部局名】 みどりまちづくり部、総務部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年(2009年)7月2日文書回答済</p>
2	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年(2009年)8月6日</p> <p>【要望内容等】 要望書(調整池埋立による宅地造成工事について)</p> <p>【関係部局名】 みどりまちづくり部、上下水道局</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年(2009年)8月26日文書回答済</p>
3	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)3月10日</p> <p>【要望内容等】 質問書(第二総合運動場の50mプールの解体、保育所用地および駐車場増設について)</p> <p>【関係部局名】 生涯学習部、みどりまちづくり部、子ども部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)4月22日文書回答済</p>

◇環境

1	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成21年(2009年)4月30日</p> <p>【要望内容等】 質問書(公共施設における薬剤散布の使用状況について)</p> <p>【関係部局名】 全部局</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年(2009年)6月22日文書回答済</p>
2	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年(2009年)5月26日</p> <p>【要望内容等】 サル、イノシシ出没への対策についての申し入れ</p> <p>【関係部局名】 生涯学習部、みどりまちづくり部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年(2009年)6月10日文書回答済</p>
3	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成21年(2009年)9月24日</p> <p>【要望内容等】 箕市政第68号文書について(墓地の除草、消毒、剪定、側溝清掃等について他)</p> <p>【関係部局名】 市民部、みどりまちづくり部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年(2009年)10月14日文書回答済</p>

4	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年(2009年)11月27日</p> <p>【要望内容等】 質問書(道路交通について)</p> <p>【関係部局名】 市民部、地域創造部、健康福祉部、みどりまちづくり部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)1月5日文書回答済</p>
5	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)1月15日</p> <p>【要望内容等】 要望書(小野原地区の公共施設計画及び西宿の交差点について)</p> <p>【関係部局名】 市民部、みどりまちづくり部、生涯学習部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)6月28日文書回答済</p>
6	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)3月1日</p> <p>【要望内容等】 要望書(道路フェンス修繕及びテニスコート改修について)</p> <p>【関係部局名】 みどりまちづくり部、生涯学習部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)3月17日文書回答済</p>
7	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)3月5日</p> <p>【要望内容等】 提言書(家庭用太陽光発電に対する補助金及び市ホームページについて)</p> <p>【関係部局名】 市民部、地域創造部、総務部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)3月16日文書回答済</p>
8	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)3月9日</p> <p>【要望内容等】 タイヤ不法投棄についての苦情</p> <p>【関係部局名】 市民部、みどりまちづくり部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)3月16日文書回答済</p>

◇福祉・教育

1	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年(2009年)6月9日</p> <p>【要望内容等】 社会保障に関する要望書</p> <p>【関係部局名】 総務部、健康福祉部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年(2009年)7月2日文書回答済</p>
---	--

2	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成21年（2009年）6月22日</p> <p>【要望内容等】 質問書（国民健康保険料について他）</p> <p>【関係部局名】 市民部、総務部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年（2009年）8月27日文書回答済</p>
3	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年（2009年）6月29日</p> <p>【要望内容等】 憲法を雇用・くらしの行政に生かすことに関する懇談と要請のお願い</p> <p>【関係部局名】 総務部、地域創造部、人権文化部、健康福祉部、市立病院事務局</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年（2009年）8月26日文書回答済</p>
4	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年（2009年）9月7日</p> <p>【要望内容等】 透析患者の医療と暮らしに関わる要望書</p> <p>【関係部局名】 健康福祉部、市民部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年（2009年）10月22日文書回答済</p>
5	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年（2009年）9月7日</p> <p>【要望内容等】 「肺炎球菌ワクチン」等の公費助成及び「新型インフルエンザ」対策についてのお願い</p> <p>【関係部局名】 健康福祉部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年（2009年）10月7日文書回答済</p>

◇その他市政関係

1	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成21年（2009年）8月20日</p> <p>【要望内容等】 質問書「行政文書開示請求に関し、不服申し立てについて」</p> <p>【関係部局名】 市民部、総務部、地域創造部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年（2009年）8月24日文書回答済</p>
2	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成21年（2009年）8月28日</p> <p>【要望内容等】 箕市政第50号について（箕面市立霊園について他）</p> <p>【関係部局名】 市民部、総務部、みどりまちづくり部、地域創造部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年（2009年）9月16日文書回答済</p>

3	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成21年(2009年)10月8日</p> <p>【要望内容等】 要望書「市民の名簿作成・自治会のありかたについて」</p> <p>【関係部局名】 総務部、人権文化部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年(2009年)10月23日文書回答済</p>
4	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年(2009年)10月27日</p> <p>【要望内容等】 2010年度箕面市政に関する要望書</p> <p>【関係部局名】 人権文化部、健康福祉部、生涯学習部、総務部、市民部、みどりまちづくり部、地域創造部、子ども部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年(2009年)12月4日文書回答済</p>
5	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成21年(2009年)10月27日</p> <p>【要望内容等】 公開質問状(自治会、地域コミュニティについて他)</p> <p>【関係部局名】 市民部、人権文化部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年(2009年)12月4日文書回答済</p>
6	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成21年(2009年)11月9日</p> <p>【要望内容等】 嚴重抗議書(滞納税額について)</p> <p>【関係部局名】 総務部、市民部、競艇事業部</p> <p>【処理経過・結果】 供覧のみ</p>
7	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成21年(2009年)11月9日</p> <p>【要望内容等】 箕面市による(主に市街化調整区域)財産権の侵害に関して</p> <p>【関係部局名】 総務部、みどりまちづくり部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年(2009年)12月4日文書回答済</p>
8	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年(2009年)11月18日</p> <p>【要望内容等】 国民の生活基盤を支える建設労働者の劣悪な賃金・労働条件を求める要請書</p> <p>【関係部局名】 総務部、みどりまちづくり部、地域創造部、市民部</p> <p>【処理経過・結果】 平成21年(2009年)12月21日文書回答済</p>

9	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年（2009年）12月8日</p> <p>【要望内容等】 「2010(平成22)年度政策・予算」に対する要請書</p> <p>【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、教育推進部、市立病院事務局</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年（2010年）2月4日文書回答済</p>
10	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年（2009年）12月8日</p> <p>【要望内容等】 政府「緊急雇用対策」をより実行あるものとするための協力要請</p> <p>【関係部局名】 地域創造部、健康福祉部、みどりまちづくり部</p> <p>【処理経過・結果】 供覧のみ</p>
11	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年（2009年）12月21日</p> <p>【要望内容等】 要望書（懇話会等のメンバー構成及び箕面駅前整備について）</p> <p>【関係部局名】 地域創造部、人権文化部、みどりまちづくり部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年（2010年）1月12日文書回答済</p>
12	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年（2009年）12月25日</p> <p>【要望内容等】 2010年度箕面市政に関する要望書</p> <p>【関係部局名】 上下水道局</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年（2010年）1月14日文書回答済</p>
13	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成21年（2009年）12月25日</p> <p>【要望内容等】 2010年度箕面市予算に関する要望書</p> <p>【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、教育推進部、生涯学習部、市立病院事務局</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年（2010年）2月4日文書回答済</p>
14	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成21年（2009年）12月28日</p> <p>【要望内容等】 要望書（第二総合運動場プール廃止について他）</p> <p>【関係部局名】 総務部、地域創造部、みどりまちづくり部、教育推進部、生涯学習部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年（2010年）1月20日文書回答済</p>

15	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成22年（2010年）1月18日</p> <p>【要望内容等】 質問書（国際文化公園都市、市立病院、高齢者表彰制度について）</p> <p>【関係部局名】 みどりまちづくり部、市立病院事務局、健康福祉部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年（2010年）2月8日文書回答済</p>
16	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成22年（2010年）3月12日</p> <p>【要望内容等】 質問書『箕市窓第985号文書について』（土日の住民票交付について他）</p> <p>【関係部局名】 総務部、市民部、地域創造部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年（2010年）4月16日文書回答済</p>

5. 一般相談

5-1 内容別件数内訳

総件数 340件（前年度比 99.4%<2件減>）

（単位：件）

相談内容	年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
近隣問題		168	146	140	107	85
金銭・契約		89	14	17	34	82
相続・贈与		17	4	7	41	28
借地・借家		7	7	3	13	3
不動産		22	1	8	13	12
家庭・親子		33	14	16	32	24
損害賠償		16	3	1	2	5
離婚		17	5	5	11	10
その他		122	40	74	89	91
合計		491	234	271	342	340

6. 専門相談

6-1 各種専門相談別件数内訳

総件数 582件（前年度比 69.5%<256件減>）

（単位：件）

相談内容	年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
法律		698	658	718	735	413
税務		23	26	34		
不動産		31	36	33	31	28
司法書士		48	66	63	51	113
行政（国政）		3	1	0	0	0
行政書士		12	15	7	21	28
合計		815	802	855	838	582

※税務相談は、平成19年度をもって終了しました。

※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。

※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17年度		平成18年度		平成19年度		平成20年度		平成21年度		備考
相続		128	18.3%	128	19.5%	163	22.7%	140	19.0%	85	20.6%	
離婚		111	15.9%	86	13.1%	126	17.5%	131	17.8%	73	17.7%	親権・養育費等
金銭		127	18.2%	109	16.6%	87	12.1%	107	14.6%	55	13.3%	クレジット等
土地・建物		90	12.9%	89	13.5%	107	14.9%	104	14.1%	56	13.6%	境界・立ち退き等
交通事故		27	3.9%	22	3.3%	30	4.2%	18	2.4%	7	1.7%	
慰謝料		18	2.6%	7	1.1%	11	1.5%	13	1.8%	11	2.7%	
損害賠償		31	4.4%	46	7.0%	44	6.1%	49	6.7%	27	6.5%	
契約		32	4.6%	26	4.0%	21	2.9%	18	2.4%	26	6.3%	
その他		134	19.2%	145	22.0%	129	18.0%	155	21.1%	73	17.7%	労働関係・家庭問題等
合計		698	100.0%	658	100.0%	718	100.0%	735	100.0%	413	100.0%	

6-3 不動産相談の内容と件数

相談件数 28件

相談内容	件数	相談内容	件数
土地売買	1	保証金・敷金	0
家屋売買	6	契約に関する事	4
借家	10	農地に関する事	0
地代・家賃	5	その他	2
登記	0		

6-4 司法書士相談の内容と件数

相談件数 113件

内容		件数	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	3
	仮登記	0		役員の変更	0
	所有権移転	94		増資	0
	名義変更	1		その他	2
	抵当権	1		その他	6
	根抵当権	0			
	その他	6			

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 28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	22	建設業の許可申請	0
身分上	1	法人の設立	0
交通事故	0	知的財産権	0
事実証明	0	社会保障	0
土地利用	0	その他	3
自動車	0		

平成21年度版(2009年度版)「市民の声」

平成22年(2010年)11月

発行:箕面市市民部市民サービス政策課

箕面市西小路四丁目6番1号

072-724-6717