

平成22年度版(2010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さまざまな声に対応するとともに、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、法律や不動産など各種専門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22年度中に市民のみなさま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23年9月

箕面市 市民部 市民サービス政策課

## 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 .....	25
5. 一般相談 .....	30
6. 専門相談 .....	30

\* 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・問い合わせの数
- ・ 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、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」

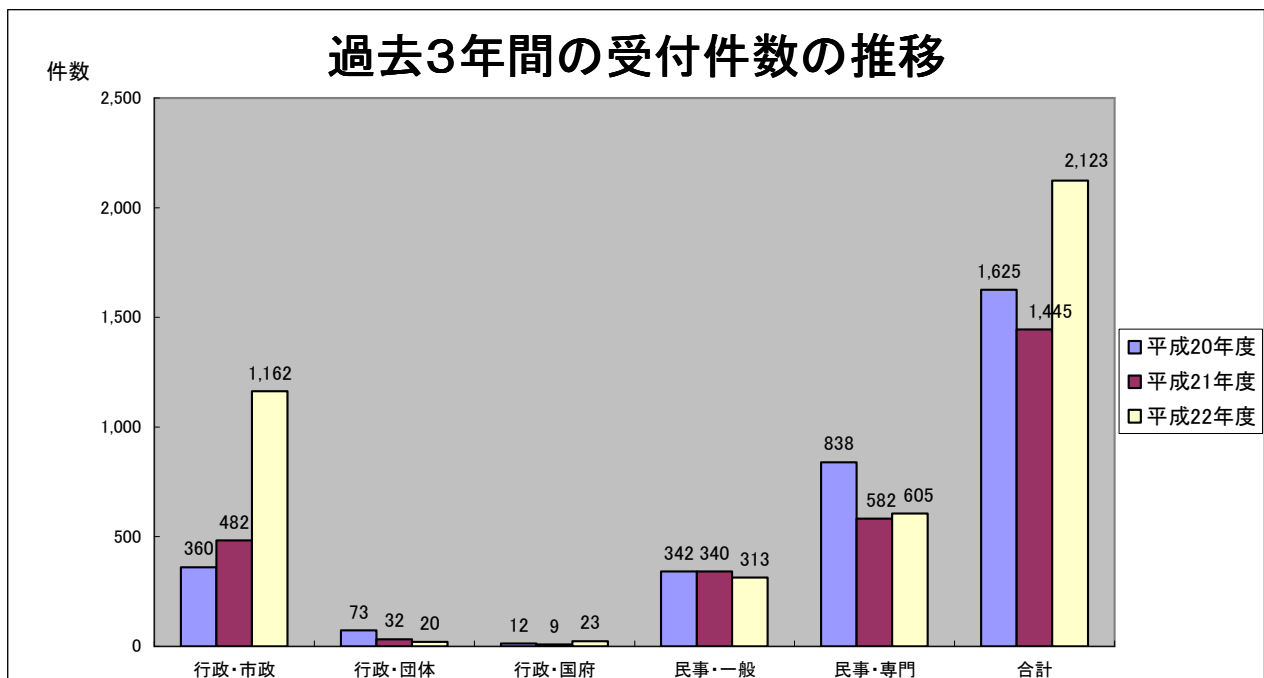
平成22年度に、市民サービス政策課に寄せられた「市民の声」受付件数は2,123件でした。前年度比146.9%と増加しました。

内訳でみると、行政に関する相談・問い合わせは前年比230.4%と大幅に増加していますが、民事に関する相談は前年比99.6%とやや減少しています。ただし、専門相談は前年比104.0%と微増しています。（※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20年度	平成21年度	平成22年度	
				件数	(前年度比%)
行政に関する相談・問合せ		445	523	1,205	230.4%
	箕面市関連	433	514	1,182	230.0%
	市政相談・問合せ	360	482	1,162	241.1%
	団体からの要望	73	32	20	62.5%
	国・府関連の事案	12	9	23	255.6%
民事に関する相談		1,180	922	918	99.6%
	一般相談	342	340	313	92.1%
	専門相談	838	582	605	104.0%
<b>合計</b>		<b>1,625</b>	<b>1,445</b>	<b>2,123</b>	<b>146.9%</b>



## 2-2 平成22年度「市民の声」受付方法の内訳

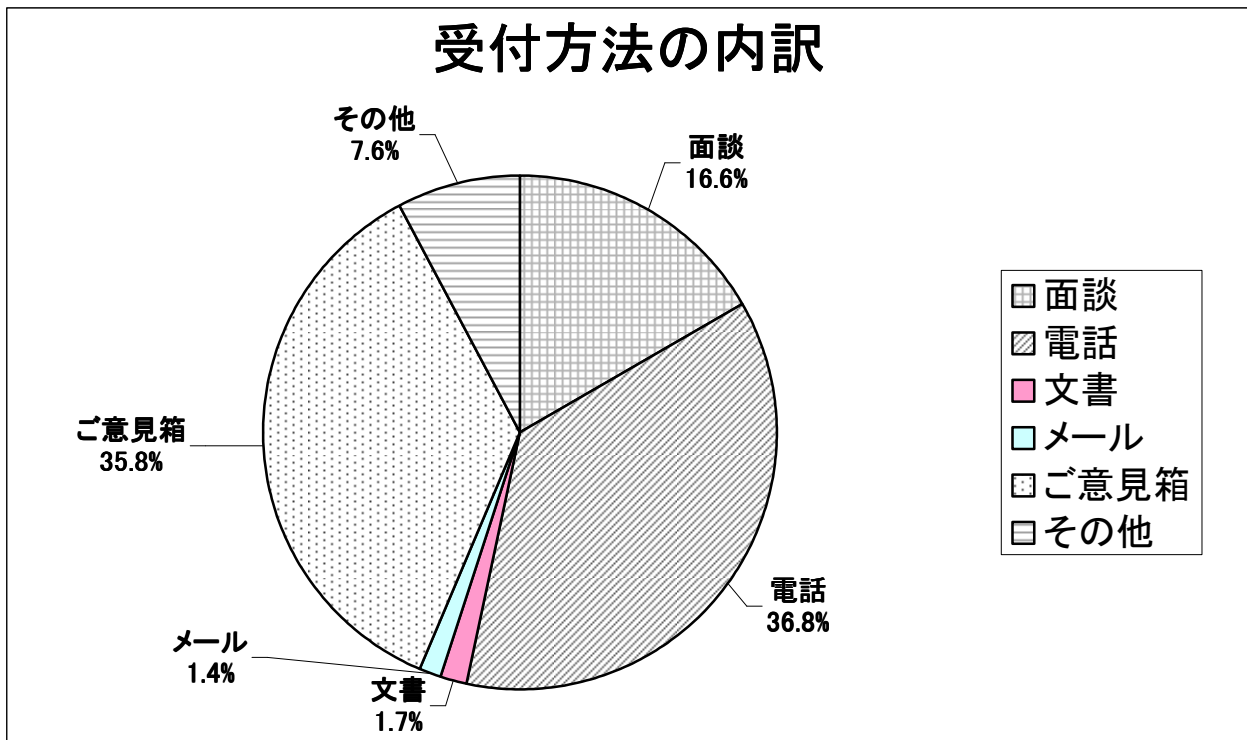
(単位:件)

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		147	362	23	21	539	113	1,205
	市政相談・問合せ	142	352	3	19	534	112	1,162
	団体からの要望	0	0	20	0	0	0	20
	国・府関連の事案	5	10	0	2	5	1	23
民事相談		710	197	3	0	5	3	918
	民事一般相談	105	197	3	0	5	3	313
	専門相談(※)	605	0	0	0	0	0	605
合計		<b>857</b>	<b>559</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>544</b>	<b>116</b>	<b>2,123</b>
合計(専門相談を除く)		<b>252</b>	<b>559</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>544</b>	<b>116</b>	<b>1,518</b>
割合(専門相談を除く)		<b>16.6%</b>	<b>36.8%</b>	<b>1.7%</b>	<b>1.4%</b>	<b>35.8%</b>	<b>7.6%</b>	<b>100.0%</b>

※1 「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」で受け付けしたもの
- ・総合受付や他職員から伝言されたもの
- ・各種説明会等で受け付けたもの など

※2 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。

[注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」(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 1,905件（前年度比 206.4%〈982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	75	0	4	79
	総務部	125	1	45	171
	人権文化部	27	2	19	48
	競艇事業部	1	0	2	3
	市民部	217	6	148	371
	地域創造部	202	4	32	238
	健康福祉部	76	14	60	150
	みどりまちづくり部	208	8	42	258
	土地開発公社	4	0	0	4
	会計室	2	0	2	4
	議会事務局	6	1	3	10
	選挙管理委員会事務局	6	0	3	9
	監査委員事務局	0	0	2	2
	公平委員会事務局	0	0	2	2
	農業委員会事務局	9	0	2	11
	上下水道局	29	0	14	43
	教育推進部	85	0	20	105
	子ども部	35	7	13	55
	生涯学習部	59	9	14	82
	消防本部	8	4	3	15
市立病院事務局	12	199	5	216	
<b>合計</b>	<b>1,186</b>	<b>255</b>	<b>435</b>	<b>1,876</b>	
他の官公庁等	16	0	13	29	
<b>合計</b>	<b>1,202</b>	<b>255</b>	<b>448</b>	<b>1,905</b>	

- ※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・問い合わ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	市政のあり方について	4
	土地の問題に関する報道について	2
	ホームページの誤記載について	2
	特定不妊治療費の融資斡旋について	1
	職員の対応について	1
	第二次箕面市母子家庭等自立促進計画について	1
	小野原西・東の公共施設建設について	1
	市役所前交差点のことについて	1
	宮崎県口蹄疫被害農家への義援金募金箱の設置について	1
	市役所の対応が良かったことについて	1
	犬の迷惑行為禁止条例の制定について	1
	建築基準法上の道路の取り扱いについて	1
	水道料金の引き下げ分の有効活用について	1
	箕面のゆずのPRについて	1
秘書課	市長の育児休暇について	39
	市政のあり方について	5
	土地の問題に関する報道について	2
	職員の対応について	2
	特定不妊治療費の融資斡旋について	1
	伊丹空港について	1
	市長選について	1
	市役所前交差点のことについて	1
	市役所の対応が良かったことについて	1
	市長のブログについて	1
	国民健康保険料の前納奨励金の廃止通知文書について	1
	箕面のゆずのPRについて	1

#### ◇総務部

担当課	内容	件数
総務課	地上デジタル放送について	2
	様式におけるあて先の表記について	2
	市政のあり方について	2
	条例の制定について	2
	自治会長に配布物を送付することについて	1
	市から説明を受ける際に市民が会話を録音・録画することについて	1



総務課	住宅地図の個人名について	1
	附属機関、附属機関に準ずる機関及びその他の会議開催予定について	1
	議案書の誤植について	1
	みのおサンプラザビル1号館前の通路の犬の糞尿について	1
	ホームページの誤記載について	1
	開示請求に対する異議申立てについて	1
	行政文書のコピーについて	1
	不服申立てに関する非開示理由の具体的内容について	1
	LED照明の導入について	1
法制課	公告式掲示場について	2
	条例施行規則について	1
	議案のホームページへの掲載について	1
	議案書の誤植について	1
契約検査課	随意契約の公表について	1
	市民への回答マニュアルについて	1
	入札結果について	1
	契約検査課からの回答について	1
	市の業務委託について	1
職員課	職員の対応について	21
	職員の不祥事について	4
	職員の服装について	2
	職員数が多いことについて	2
	市政のあり方について	1
	農業委員について	1
	市役所の対応が良かったことについて	1
	少子化や未婚化の解消について	1
	派遣社員に対する苦情について	1
	身内に甘い体質について	1
	職員の路上喫煙について	1
市民安全政策課	東日本大震災について	10
	市役所前交差点のことについて	1
	安全・安心について	1
	自転車、自動車のマナーについて	1
	治安について	1
	箕面市の災害対策について	1
しごと改革推進担当	市役所の休日開庁について	1
財政経営課	証明手数料の値上げについて	1
管財担当	庁舎のトイレについて	2

管財担当	冷水器の設置について	2
	庁舎のポスター掲示板の管理について	2
	カーシェアリングについて	1
	庁舎ロビーの照明について	1
	広報用パンフレットの配布について	1
	庁内の地上デジタル放送対策について	1
	市有地柵への案内板の取り付け許可について	1
	市役所の喫煙場所について	1
	市の施設の空調管理について	1
	市役所で開催される会議の一覧表の設置について	1
	市役所と間違えて電話がかかってくることにについて	1
	桜井駅前の駐車場料金について	1
総合計画担当	市政のあり方について	1
統計担当	職員の対応について	3
	アルバイト職員に関する苦情について	1
	国勢調査の返送方法について	1
出資法人支援担当	市政のあり方について	1
	箕面都市開発株式会社の特別調停について	1
税務課	固定資産税について	4
	職員の対応について	3
	市政のあり方について	1
	夫婦間での個人情報の取り扱いについて	1
	市・府民税について	1
	庁内看板の整理について	1
	彩都の土地利用等について	1
	ホームページの記載内容について	1
	昼休み時間の窓口体制について	1
	賦課問題について	1
収納対策課	市・府民税について	1
	書類の公示送達について	1
	市の業務委託について	1
	職員の服装について	1
	商売人の保護政策について	1

◇人権文化部

担当課	内容	件数
文化・市民活動促進課	防犯灯の整備、維持管理について	5
	市民活動団体について	3
	自治会について	3

文化・市民活動促進課	施設の管理について	2
	インターネットが利用できるパソコンの設置について	1
	住宅地図の個人名について	1
	ホームページの誤記載について	1
	市民活動センターの対応について	1
	自治会への回覧依頼文書について	1
	箕面碁会の歴史について	1
市民文化ホール担当	施設の管理について	1
人権国際課	箕面市人権のまち基本方針について	2
	施設の管理について	1
	らいとびあ21の利用方法及び職員の対応について	1
	らいとびあ21図書館コーナーについて	1
	「慰安婦」問題について	1
男女協働参画課	職員の対応について	2
	生活支援について	1

◇競艇事業部

担当課	内容	件数
企画課	住之江競艇場の美化について	1

◇市民部

担当課	内容	件数
市民サービス政策課	民地の除草、剪定について	8
	職員の対応について	8
	ホームページの掲載内容について	6
	市長ほっとミーティングについて	4
	動物に関することについて	3
	マンション、アパートのトラブルについて	3
	蜂の駆除について	2
	民有地家屋の損壊の危険について	2
	自宅と道路に関する法律的問題について	2
	市が開催する各種説明会の情報提供について	2
	市役所で開催される会議の一覧表の設置について	1
	ご意見箱の設置について	1
	消費生活センターの増床について	1
	衛生基準に違反した生食肉の市内販売の規制について	1
	消費生活センターの対応について	1
	開示請求に対する異議申立てについて	1
	市民活動団体について	1

市民サービス政策課	悪質な訪問販売お断りシールの提供について	1
	問い合わせに対する未回答について	1
	庁舎のポスター掲示板の管理について	1
	市民のマナーについて	1
	箕面市の人権教育について	1
	ホームページの誤記載について	1
	公文書への公印の押印について	1
	庁内看板の整理について	1
	旧市民サービスコーナーがあった建物について	1
	異議申し立ての教示について	1
	市立病院のサービスについて	1
	市民提言事業の今後について	1
	市議会議員の活動に対する疑問について	1
	行政文書のコピーについて	1
	市政のあり方について	1
	使用済みの注射針の管理について	1
	市民への回答マニュアルについて	1
	市から説明を受ける際に市民が会話を録音・録画することについて	1
	市のものだと思われる車の運転について	1
	自治会長に配布物を送付することについて	1
	戸籍、住民票などの手数料について	1
	かやの広場の管理について	1
	LED照明の導入について	1
	「くらしの便利帳」の提供について	1
	住居の確保について	1
	箕面警察署の警察官の態度について	1
	家族の安否について	1
	夫婦間での個人情報の取り扱いについて	1
	相続の手続きについて	1
	交通費の借用について	1
周辺地図の写しの提供について	1	
環境政策課	空き地の樹木剪定、除草指導について	13
	解体工事について	5
	路上喫煙禁止条例について	4
	騒音について	3
	エコへの取り組みについて	3
	市管理地の適正利用について	2
	墓地公園でのペット焼却処分について	1

環境政策課	畑での野焼きによる煙について	1
	大気中の放射能濃度の測定について	1
	造園植物材料データファイルの無償配布について	1
	職員の対応について	1
	市政のあり方について	1
	公共施設のクーラーの設定温度について	1
	奇形魚の調査について	1
	異臭について	1
	伊丹空港について	1
窓口課	戸籍謄抄本の交付について	6
	窓口での待ち時間について	4
	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
	手続きの説明不足について	2
	戸籍、住民票などの手数料について	1
	市役所の対応が良かったことについて	1
	規格葬儀条例施行規則について	1
	住民票、戸籍窓口の職員数について	1
	ホームレスによる公園の不法占拠について	1
	申請書の記入方法が分かりにくいことについて	1
	東北地方太平洋沖地震に対する義援金について	1
	住民票等の交付コストについて	1
	証明書発行業務について	1
証明書のコンビニでの交付について	1	
豊川支所	職員の対応について	1
	国勢調査の返送方法について	1
聖苑	素晴らしい施設であることを全国的にPRすることについて	1
	規格葬儀条例施行規則について	1
	小規模葬儀への対応について	1
	規格葬儀指定葬儀業者に関する苦情について	1
	市の施設の空調管理について	1
国保年金課	国民健康保険の保険料について	6
	職員の対応について	4
	市政のあり方について	1
	夫婦間での個人情報の取り扱いについて	1
	国民健康保険料の前納奨励金の廃止通知文書について	1
	市の業務委託について	1
収納整理担当	滞納している国民健康保険料の督促について	4

収納整理担当	滞納している国民健康保険料の支払い方法について	1
介護・福祉医療課	職員の対応について	1
	申請書の記入方法が分かりにくいことについて	1
	市の業務委託について	1
環境整備課	回収に来ないことについて	5
	カラス被害について	4
	猫の死骸の回収について	3
	ごみ集積場について	3
	マンションのごみ出しについて	2
	ごみの出し方について	2
	不法投棄物等の回収について	2
	職員の対応について	2
	ごみ収集車の運転について	2
	ごみの持ち去りについて	2
	回収時間が遅いことについて	1
	クリーンセンターまでの道について	1
	事業系ごみの処理経費について	1
	市民クリーン作戦への市職員の参加について	1
	ごみ分別ガイドのホームページでの閲覧について	1
ごみ袋の配布枚数について	1	
資源循環担当	ごみ袋の配布方法、枚数について	7
	野焼きについて	2
	市役所の対応が良かったことについて	1
	市管理地の適正利用について	1
環境施設課	職員の対応について	3
	土砂の回収について	1
	ごみの搬入について	1

◇地域創造部

担当課	内容	件数
箕面営業課	ホームページの誤記載等について	3
	伊丹空港について	2
	B級グルメによる活性化について	1
	箕面のゆずのPRについて	1
	ブログの活用による活性化について	1
	インターネットが利用できるパソコンの設置について	1
	みのおサンプラザ外周及び周辺の整備方針について	1
	箕面FMまちそだて株式会社の商号に関する広報について	1
	箕面の大使について	1

箕面営業課	治安について	1
	タッキー816みのおFMの放送内容について	1
	LED照明の導入について	1
	モミジヌ入り年賀ハガキのPRについて	1
箕面広報課	小学校でのいじめに対する先生の指導について	52
	市長の育児休暇について	39
	市のホームページについて	13
	もみじだよりの配達について	3
	土地の問題に関する報道について	2
	タッキー816みのおFMの放送内容について	1
	イベントの広報依頼について	1
	昔の写真の提供について	1
商工観光課	川床について	5
	箕面大滝付近の交通渋滞について	4
	ホームページへの情報掲載等について	3
	市政のあり方について	3
	観光マップの提供等について	2
	ブログの活用による活性化について	1
	B級グルメによる活性化について	1
	市役所の対応が良かったことについて	1
	もみじの天ぷらについて	1
	みのおサンプラザ外周及び周辺の整備方針について	1
	広報用パンフレットの配布について	1
	イベント従事依頼の通知方法について	1
	キャッチコピーの誤記載について	1
	治安について	1
	箕面のゆずのPRについて	1
	市の業務委託について	1
	箕面の滝を「箕面大滝」と呼ぶことについて	1
	道の駅について	1
	募金バナー貼付依頼について	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
オレンジゆずるバスの停留所について		4
オレンジゆずるバスの運転手の対応について		3
オレンジゆずるバスの運行時間について		2
オレンジゆずるバスの必要性について		2
かやの広場の管理について		2
Mバスについて		2

交通政策課	箕面駅前周辺の駐輪場について	2
	オレンジゆずるバスの車椅子対応について	1
	オレンジゆずるバス運行に対するお礼について	1
	オレンジゆずるバスの運行情報のホームページ掲載について	1
	箕面グリーンロードトンネルの通行料金について	1
	信号機の設置要望について	1
	小野原西・東の公共施設建設について	1
	伊丹空港について	1
	市役所前交差点のことについて	1
	バス停の増設について	1
	施設の管理について	1
	箕面市域の歩車分離信号について	1
	問い合わせに対する未回答について	1
	交通量について	1
	市内と市外を結ぶバス路線網の改善について	1
	バス停の位置について	1
阪急バスの路線の開設について	1	
北大阪鉄道延伸課	北大阪鉄道延伸に関する資料提供について	3
	延伸計画説明会結果のホームページへの掲載について	1
	延伸に賛成であることについて	1
	延伸のための財源等について	1
	市政のあり方について	1

◇健康福祉部

担当課	内容	件数
健康福祉政策課	ライフプラザの総合受付の対応について	2
	デマンドバスについて	2
	Mバスの路線図について	1
	旧Mバスのバス停の撤去について	1
	Mバスの運転手の対応について	1
	小野原西・東の公共施設建設について	1
	問い合わせに対する未回答について	1
	LED照明の導入について	1
	被災者への家具等の提供について	1
	義援金の呼びかけに関する苦情について	1
	物資の募集活動について	1
健康増進課	乳がん検診について	3
	喫煙防止対策について	3



健康増進課	ヒブワクチン・肺炎球菌ワクチンについて	2
	施設の管理について	2
	特定不妊治療費の融資斡旋について	1
	使用済みの注射針の管理について	1
	子どもの予防接種について	1
	申請書の記入方法が分かりにくいことについて	1
	市民健診等の案内について	1
	市役所の対応が良かったことについて	1
	安全・安心について	1
	H I V検査機関の充実について	1
	知人の生活支援について	1
高齢福祉課	介護老人保健施設の対応について	3
	地域包括支援センターの対応について	2
	家族の安否確認について	2
	職員の対応について	2
	生活支援について	1
	国民健康保険料の前納奨励金の廃止通知文書について	1
	施設の管理について	1
	松寿荘、Mバスの利用者について	1
	グループホームの対応について	1
	介護認定調査方法について	1
	介護認定調査員の不適切な発言について	1
老人福祉センター松寿荘	松寿荘の使用許可証の発行について	1
生活福祉課	職員の対応について	10
	生活保護について	3
	民生委員について	2
	住宅について	2
	家族の安否確認について	1
	国民健康保険料の前納奨励金の廃止通知文書について	1
	知人の生活支援について	1
	病院からの架空請求について	1
	デマンドバスの予約電話について	1
	個人情報の取扱いについて	1
	高齢の女性の行動について	1
	生活資金の貸し付けについて	1
	Mバス、ライプラなど正式名称での広報について	1
障害福祉課	障害児の移動支援制度について	2
	ホームヘルパーについて	2

障害福祉課	職員の対応について	2
	障害者補助金の適正使用について	1
	障害者の生活について	1
	障害者自立支援関係書類の保存期間の短縮について	1
	障害者のプール利用について	1
	障害福祉課の存在価値について	1
	車椅子のメンテナンスについて	1
	施設の管理について	1
	障害者支援施設の対応について	1
	移動支援事業者の対応について	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	解体工事について	2
	景観条例に関する質問について	1
	住宅地区の個人名について	1
	彩都の土地利用等への疑問について	1
	LED照明の導入について	1
	色彩基準の見直しについて	1
	建築中の戸建て住宅の調査依頼について	1
地域整備担当	箕面森町の工事について	2
	粟生間谷東近辺での公園設置について	1
	桜井駅前の解体工事について	1
農とみどり政策課	樹木の剪定について	2
	朝市の名称の統一について	1
	日本の米農業の維持について	1
	箕面のゆずのPRについて	1
	ホームページのお問い合わせフォームについて	1
市街地整備担当	除草について	2
	小野原西地区の開発について	1
	開発に伴う土砂について	1
補償・保留地処分担当	保留地の地盤改良について	1
	保留地の処分に関する申込書類の宛名表記について	1
	開発に伴う土砂について	1
公園課	公園、水路等の除草、清掃について	9
	公園の新設要望について	3
	公園等の修繕について	3
	農業用水路への蓋の設置について	2
	公園のボール遊びについて	2

公園課	市民自主管理活動支援制度・交付金制度について	2
	犬の迷惑行為禁止条例の制定について	1
	アメリカザリガニの放流について	1
	楽器演奏による騒音について	1
	ボランティアごみ袋の提供について	1
	遊具の新設要望について	1
	職員の対応について	1
	吹田市の竹林の伐採について	1
	公園の親水施設について	1
	バス停の椅子の破損について	1
	河川図について	1
	ホームレスによる公園の不法占拠について	1
	河川警報機械の適切な作動について	1
	調整池の流出抑制機能について	1
	公園の景観について	1
	公園付近の違法駐車について	1
	遊休施設の活用について	1
公園に設置予定の花壇について	1	
道路課	樹木の剪定、雑草の除草について	16
	道路の修繕、改良について	14
	不法占用等の指導要望について	7
	交通渋滞、通行危険等道路交通について	6
	信号機の改善について	4
	違法駐輪について	3
	秋の山麓線街路樹の剪定について	3
	道路、側溝の清掃について	3
	信号機の設置について	3
	植栽の管理について	3
	街路灯の設置について	3
	職員の対応について	3
	土地の問題に関する報道について	2
	市民自主管理活動支援制度・交付金制度について	2
	違法駐車について	2
	解体工事について	2
	道路に関する市の見解について	2
	野焼きの煙について	1
	私道について	1
	道路明示について	1

道路課	通過交通騒音の対策について	1
	信号無視の取り締まりについて	1
	警備員の対応について	1
	墓地公園でのペット焼却処分について	1
	行政文書のコピーについて	1
	道路標示について	1
	ボランティアによる清掃後に市が清掃することについて	1
道路プロジェクト推進担当	箕面駅前のトイレ改修について	1
	みのおサンプラザ外周及び周辺の整備方針について	1
	箕面滝道の電線地中化について	1
	箕面駅前のくすの木について	1
土木施設・動物担当	猫について	7
	樹木の剪定、雑草の除草について	7
	カラスについて	6
	道路の修繕について	4
	放置自転車の撤去について	3
	犬について	3
	道路、側溝の清掃について	2
	不法投棄について	1
	宮崎県口蹄疫被害農家への義援金募金箱の設置について	1
	グレーチング蓋付き側溝へのおもちゃの落下について	1
	犬、猫除けの薬剤が歩道に散布されていることについて	1
建築住宅課	職員の不祥事について	3
	震災被災者の住まいについて	2
	無水トイレについて	1
	市営住宅の家賃の減免について	1
	職員の対応について	1
開発調整課	解体工事について	3
	コンビニエンスストアが開店する際の説明について	1
	彩都の開発による風の被害について	1
建築指導課	解体工事について	4
	職員の対応について	2
	現在建築中の戸建て住宅について	2
	建築基準法上の道路の取り扱いについて	1
	日照権について	1
	損壊のおそれのあるアンテナ等に対する指導について	1
	訓令に押印されている公印について	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	2
	土地開発公社分譲地の建築条件について	1
	市管理地の適正利用について	1

◇会計室

担当課	内容	件数
会計室	職員の対応について	1
	行政文書のコピーについて	1

◇議会事務局

担当課	内容	件数
総務課	市議会議員のセミナーについて	1
	小野原西・東の公共施設建設について	1
	伊丹空港について	1
	市政のあり方について	1
	「慰安婦」問題について	1
	市議会定例会のインターネット中継について	1
議事課	議案書の誤植について	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	掲示場での告示について	2
	投票所地図について	1
	投票所の取り扱いについて	1
	投票立会について	1
	開票作業の遅延について	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

担当課	内容	件数
農業委員会事務局	畑の野焼きについて	3
	畑の樹木の剪定、除草について	2
	農業委員について	1
	彩都の土地利用等について	1

農業委員会事務局	田畑から来る害虫について	1
	カラスによる被害について	1

◇上下水道局

担当課	内容	件数
総務課	水道料金の徴収方法について	1
	大阪府営水道料金値下げに伴う箕面市水道料金の値下げについて	1
	証明手数料について	1
	住宅地図の個人名について	1
	告示について	1
	冷水器の設置について	1
	彩都の土地利用等について	1
	水道企業団について	1
	LED照明の導入について	1
	市の施設の空調管理について	1
お客様サービス課	水道料金の滞納について	2
	職員の対応について	2
	水道水の水質管理について	2
	水道料金の引き下げ分の有効活用について	1
	水道メーターの検針について	1
	使用量・料金明細書の通信欄について	1
	家族の安否について	1
水道料金値下げの広報について	1	
水道工務課	宅地の漏水について	2
	職員の対応について	2
	水道工事について	1
下水道課	民有水路の土砂上げについて	1
	下水道マンホールからの虫の発生について	1
浄水課	職員の勤務時間外の態度について	1

◇教育推進部

担当課	内容	件数
教育政策課	解体工事について	3
	図書館の駐車場について	1
	彩都小中一貫校の通学区域のパブリックコメントについて	1
	LED照明の導入について	1
	市の施設の空調管理について	1
	児童ポルノについて	1
学校管理課	校庭の芝生化について	3

学校管理課	グラウンドの水はけについて	1
	中学校での防犯上の危険箇所について	1
	小学校への冷房設置について	1
	学校行事実施に伴う落雷被害の防止について	1
学校教育課	小学校でのいじめに対する先生の指導について	52
	熱中症予防のための運動会延期について	2
	通学の安全確保について	2
	児童ポルノについて	1
	外部講師の待遇について	1
	生活保護家庭の子どもに対する配慮について	1
	問題児童への対応について	1
	土曜日の小中学校開校について	1
	大雨時の小学校休校について	1
	有名教育関係者の講演会の開催について	1
	職場研修の中学生の態度について	1
	放置自転車について	1
	教育センター	教育センターの一般市民の利用に関する対応について
人権教育課	児童ポルノについて	1
学校等大規模改修事業担当	住宅地図の個人名について	1

◇子ども部

担当課	内容	件数
子ども政策課	第二次箕面市母子家庭等自立促進計画について	2
	次世代育成支援対策推進法について	1
	子ども手当について	1
	職員の対応について	1
	LED照明の導入について	1
	施設の空調管理について	1
	市の業務委託について	1
幼児育成課	保育所の剪定、除草等について	5
	箕面森町での子育て環境について	3
	保育所職員の対応について	2
	幼稚園、保育所の増設等について	2
	体調不良の判断と対応について	1
	保育所の街灯について	1
	保育制度について	1
	幼稚園の冷房の設置について	1
	保育園のイベントについて	1
	幼稚園のトイレについて	1

幼児育成課	保育所の入所説明会の開催日程について	1
	乳幼児健診について	1
	市政のあり方について	1
	駐輪マナーについて	1
	保育所の運営について	1
子ども支援課	職員の対応について	2
	母子手当について	1
子育て応援担当	公園について	1
	学童保育について	1
青少年育成担当	児童ポルノについて	1
	施設の管理について	1
	中学校での防犯上の危険箇所について	1
	有名教育関係者の講演会の開催について	1
	青少年野外活動センターの駐車場について	1
子ども家庭相談課	児童虐待について	1

◇生涯学習部

担当課	内容	件数
生涯学習課	職員の対応について	3
	市関係機関のホームページについて	2
	小野原西・東の公共施設建設について	1
	LED照明の導入について	1
	施設の空調管理について	1
	自習利用について	1
	図書館のシステムについて	1
	私立学校に対する苦情について	1
生涯学習センター・公民館担当	箕面文化・交流センターの宗教団体への貸出について	2
	みのおサンプラザ1号館の駐輪場について	1
生涯学習センター・公民館担当	公民館を利用できる団体の条件について	1
東生涯学習センター	東生涯学習センターの管理について	2
	東図書館及び東生涯学習センターの視聴覚室について	1
	公用車の駐車について	1
文化財保護担当	サルについて	5
	オオサンショウウオについて	2
文化スポーツ課	指定管理者の対応について	3
	施設の管理について	2
	市民体育大会について	2
	スポーツのつどいについて	2
	障害者のプール利用について	2



文化スポーツ課	箕面の自然を守ることにについて	1
	市民プールに関する情報のホームページへの掲載について	1
	職員の対応へのお礼について	1
	成人祭について	1
	マラソンのスタッフの態度について	1
	第二グラウンドテニスコートの利用方法について	1
中央図書館	図書館の蔵書点検の日に集会室等も閉鎖する必要性について	2
	移動図書館について	2
	子どものインターネット予約について	1
	小野原西・東の公共施設建設について	1
	図書館への寄贈本の取り扱いについて	1
	図書館の開館時間の延長について	1
	ヒラドツツジの剪定について	1
	東図書館集会室の開扉時間について	1
	自習利用について	1
	図書館のシステムについて	1
	図書館のサービスについて	1
	図書館の貸出カード再発行後の手続きについて	1
	図書館協議会について	1
	夜間利用者と周辺路上の吸い殻について	1
桜ヶ丘図書館	桜ヶ丘図書館の利用について	1
東図書館	自習室の使用について	2
	開館時間について	1
	東図書館及び東生涯学習センターの視聴覚室について	1
萱野南図書館	図書館の蔵書点検の日に集会室等も閉鎖する必要性について	2
	図書館の駐車場の利用について	1
	職員の対応について	1

◇消防本部

担当課	内容	件数
総務課	西分署の施設について	1
	「火災による死者0（ゼロ）」1000日達成について	1
	LED照明の導入について	1
	施設の空調管理について	1
	消防分団格納庫敷地内の違法駐車等について	1
警備課	防火水槽について	1
警防第一課	救急車に乗車している救急隊員について	1
	クーラー室外機の異音について	1
	箕面森町の救急体制の見直しについて	1

警防第二課	救急車に乗車している救急隊員について	1
	異臭がする部屋について	1
西分署	西分署の施設について	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	4
	診断・説明等について	1
	再受診に係る紹介状の必要性について	1
	手術後の治療結果書の請求について	1
	使用済みの注射針の管理について	1
経営企画課	病院（医師、看護師、職員、委託業者等）へのお礼	51
	医師、看護師等の対応について	33
	診断・説明等について	24
	設備について	12
	病院食について	8
	入院について	7
	駐車場について	7
	食堂について	6
	早期療育事業における機能訓練体制について	5
	職員の対応について	4
	守衛の対応について	4
	診察の待ち時間について	4
	委託業者の対応について	4
	売店について	3
	清掃について	3
	空調について	3
	トイレについて	2
	個人情報開示について	2
	バスについて	2
	保険証について	2
	両替について	2
	医療費について	1
	呼び出しについて	1
	病棟の洗濯機、冷蔵庫の使用料について	1
	病院と葬儀業者の関係について	1
	不明確な告発について	1
介護タクシーの料金について	1	
健康診断について	1	

経営企画課	高齢化社会に整合した医療の推進について	1
	医師、看護師に関する意見について	1
	院外処方箋の発行について	1
	会計のおつりについて	1
	最近の医療システムについて	1
	診断書について	1
	外来受診システムについて	1
	「みなさまの声」調査結果に対する未回答について	1

◇他の官公庁

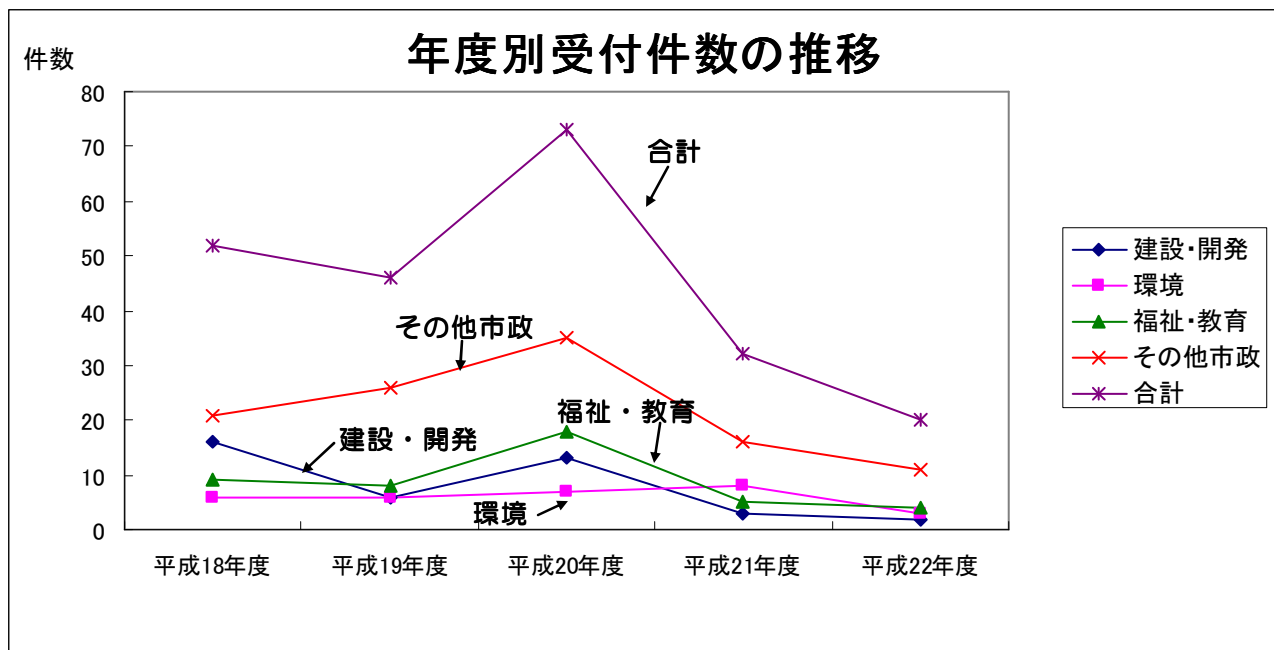
担当	内容	件数
箕面市社会福祉協議会	社会福祉協議会の必要性について	1
	職員の対応について	1
箕面市医療保健センター	使用済みの注射針の管理について	1
箕面市文化振興事業団	メイプルホールのロビーの管理について	1
箕面都市開発(株)	みのおサンプルザのトイレについて	1
大阪府箕面警察署	交通指導員の対応について	1
大阪府池田土木事務所	河川敷の除草について	3
	道路敷での不法植樹について	1
	箕面川の流水騒音について	1
	箕面川の草刈り騒音について	1
大阪府北部農と緑の総合事務所	ハイキング道の階段の破損について	1
大阪府池田保健所	犬の飼い主への指導について	1
	生活支援について	1
箕面公園管理事務所	倒木について	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18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
建設・開発		16	6	13	3	2
環境		6	6	7	8	3
福祉・教育		9	8	18	5	4
その他市政		21	26	35	16	11
合計		52	46	73	32	20



## 4-2 要望内容

### ◇建設・開発

1	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)6月30日</p> <p>【要望内容等】 調整池埋立開発行為にかかる要請書</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22年(2010年)7月14日文書回答済</p>
2	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)7月1日</p> <p>【要望内容等】 彩都栗生地区での建築工事に対する業者への指導に関する要望書</p> <p>【関係部局名】 みどりまちづくり部、市民部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)7月14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22年(2010年)8月17日</p> <p>【要望内容等】 道路に関する公開質問状</p> <p>【関係部局名】 みどりまちづくり部、子ども部、教育推進部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)9月16日文書回答済</p>
2	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成23年(2011年)3月14日</p> <p>【要望内容等】 彩都栗生南2丁目における不法投棄等に関する対応のお願い</p> <p>【関係部局名】 みどりまちづくり部、市民部</p> <p>【処理経過・結果】 平成23年(2011年)3月31日文書回答済</p>
3	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成23年(2011年)3月28日</p> <p>【要望内容等】 オレンジゆずるバス騒音・排ガス等に対する要望・申し入れ書</p> <p>【関係部局名】 みどりまちづくり部、地域創造部、市立病院事務局</p> <p>【処理経過・結果】 平成23年(2011年)4月14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22年(2010年)6月7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、市民部、教育推進部、子ども部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)6月24日文書回答済</p>
2	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)7月21日</p> <p>【要望内容等】 保育制度改革に関する陳情書</p> <p>【関係部局名】 子ども部、総務部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)8月23日文書回答済</p>
3	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)8月12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、市立病院事務局、市民部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)9月7日文書回答済</p>
4	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成23年(2011年)2月28日</p> <p>【要望内容等】 子宮頸がん予防ワクチン接種への公費助成を求める要望書</p> <p>【関係部局名】 健康福祉部</p> <p>【処理経過・結果】 平成23年(2011年)3月24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22年(2010年)4月12日</p> <p>【要望内容等】 箕面国定公園の案内板の外国語表示、その他に関する要望</p> <p>【関係部局名】 みどりまちづくり部、人権文化部、地域創造部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)4月26日文書回答済</p>
2	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)4月13日</p> <p>【要望内容等】 公契約等に関する質問書</p> <p>【関係部局名】 上下水道局、総務部、みどりまちづくり部、地域創造部、教育推進部、市民部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)4月30日文書回答済</p>

3	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)7月13日</p> <p>【要望内容等】 住民のために災害時避難のハザードマップの作成及び人員削減と経費削減に関する要望書</p> <p>【関係部局名】 総務部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)8月11日文書回答済</p>
4	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)8月11日</p> <p>【要望内容等】 不動産取引に係る情報公開のお願い</p> <p>【関係部局名】 上下水道局、まちづくり部、総務部、生涯学習部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)8月27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)9月17日</p> <p>【要望内容等】 大阪護国神社への春秋例大祭・8月15日の参拝の要望</p> <p>【関係部局名】 市長政策室</p> <p>【処理経過・結果】 供覧のみ</p>
6	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)10月25日</p> <p>【要望内容等】 2011年度箕面市政に関する要望書</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、生涯学習部</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)11月15日文書回答済</p>
7	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)11月17日</p> <p>【要望内容等】 地域の安心・安全を確保する防災・生活関連公共事業の推進を求める要請書</p> <p>【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</p> <p>【処理経過・結果】 平成22年(2010年)12月20日文書回答済</p>
8	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成22年(2010年)12月17日</p> <p>【要望内容等】 2011年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、地域創造部、健康福祉部、みどりまちづくり部、教育推進部、子ども部、生涯学習部、市立病院事務局、市民部</p> <p>【処理経過・結果】 平成23年(2011年)2月7日文書回答済</p>

9	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成23年(2011年)1月6日</p> <p>【要望内容等】 「2011(平成23)年度政策・予算」に対する要請</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23年(2011年)2月9日文書回答済</p>
10	<p>【団体／個人】 団体</p> <p>【受理年月日】 平成23年(2011年)2月4日</p> <p>【要望内容等】 箕面市内の中小業者の営業とくらしを守るための施策の実施</p> <p>【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、教育推進部</p> <p>【処理経過・結果】 平成23年(2011年)3月2日文書回答済</p>
11	<p>【団体／個人】 個人</p> <p>【受理年月日】 平成23年(2011年)3月15日</p> <p>【要望内容等】 墓地及び支所の件</p> <p>【関係部局名】 市民部</p> <p>【処理経過・結果】 平成23年(2011年)4月22日文書回答済</p>



## 5. 一般相談

### 5-1 内容別件数内訳

総件数 313件（前年度比 92.1%<27件減>）

（単位：件）

相談内容	年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
近隣問題		146	140	107	85	58
金銭・契約		14	17	34	82	61
相続・贈与		4	7	41	28	15
借地・借家		7	3	13	3	20
不動産		1	8	13	12	19
家庭・親子		14	16	32	24	32
損害賠償		3	1	2	5	16
離婚		5	5	11	10	1
その他		40	74	89	91	91
<b>合計</b>		<b>234</b>	<b>271</b>	<b>342</b>	<b>340</b>	<b>313</b>

## 6. 専門相談

### 6-1 各種専門相談別件数内訳

総件数 605件（前年度比 104.0%<23件増>）

（単位：件）

相談内容	年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
法律		658	718	735	413	434
税務		26	34			
不動産		36	33	31	28	27
司法書士		66	63	51	113	132
行政（国政）		1	0	0	0	2
行政書士		15	7	21	28	10
<b>合計</b>		<b>802</b>	<b>855</b>	<b>838</b>	<b>582</b>	<b>605</b>

※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18年度		平成19年度		平成20年度		平成21年度		平成22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		128	19.5%	163	22.7%	140	19.0%	85	20.6%	117	27.0%	
離 婚		86	13.1%	126	17.5%	131	17.8%	73	17.7%	99	22.8%	親権・養育費等
金 銭		109	16.6%	87	12.1%	107	14.6%	55	13.3%	49	11.3%	クレジット等
土地・建物		89	13.5%	107	14.9%	104	14.1%	56	13.6%	53	12.2%	境界・立ち退き等
交通 事故		22	3.3%	30	4.2%	18	2.4%	7	1.7%	2	0.5%	
慰 謝 料		7	1.1%	11	1.5%	13	1.8%	11	2.7%	4	0.9%	
損 害 賠 償		46	7.0%	44	6.1%	49	6.7%	27	6.5%	26	6.0%	
契 約		26	4.0%	21	2.9%	18	2.4%	26	6.3%	9	2.1%	
そ の 他		145	22.0%	129	18.0%	155	21.1%	73	17.7%	75	17.3%	労働関係・家庭問題等
合 計		658	100.0%	718	100.0%	735	100.0%	413	100.0%	434	100.0%	

## 6-3 不動産相談の内容と件数

相談件数 27件

相談内容	件数	相談内容	件数
土地売買	5	保証金・敷金	0
家屋売買	3	契約に関する事	4
借家	8	農地に関する事	0
地代・家賃	0	その他	6
登記	1		

## 6-4 司法書士相談の内容と件数

相談件数 132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	1
	仮登記	0		役員の変更	0
	所有権移転	102		増資	0
	名義変更	3		その他	2
	抵当権	1		その他	15
	根抵当権	0			
	その他	8			

## 6-5 行政(国政)相談の内容と件数

相談件数 2件

内容	件数
違法駐車について	1
建築指導について	1

## 6-6 行政書士相談の内容と件数

相談件数 10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	7	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	1
土地利用	0	その他	0
自動車	0		

**平成22年度版(2010年度版)市民の声**

平成23年(2011年)9月

発行:箕面市市民部市民サービス政策課

大阪府箕面市西小路四丁目6番1号

TEL:072-724-6717

FAX:072-723-5538

MAIL: [siminservice@maple.city.minoh.lg.jp](mailto:siminservice@maple.city.minoh.lg.jp)