

平成27年度版(2015年度版)

# 市民の声



## はじめに

市民部市民サービス政策室は、広聴事業の所管室として、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27年度中に市民部 市民サービス政策室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28年8月

箕面市 市民部 市民サービス政策室

## 目 次

1. 広聴事業について	1
2. 市民サービス政策室に寄せられた「市民の声」	3
3. 各部局室に寄せられた「市民の声」	5
4. 各種団体等からの要望等	14
5. 一般相談	18
6. 専門相談	18

\* 下記に該当するものを「市民の声」として集計しています。

- ・ 市民サービス政策室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。
法律相談(住宅関連)	
相談内容	土地・建物・賃貸借・相続などの住宅の法律問題について
担当者	弁護士(一般財団法人大阪住宅センター派遣)
相談日時	毎月第4火曜日(祝日は除く) 13:00~16:00 (25分間)【要予約】
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	大阪府宅地建物取引業協会北摂支部相談員 公益社団法人 全日本不動産協会大阪府本部北大阪支部相談員
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. 市民サービス政策室に寄せられた「市民の声」

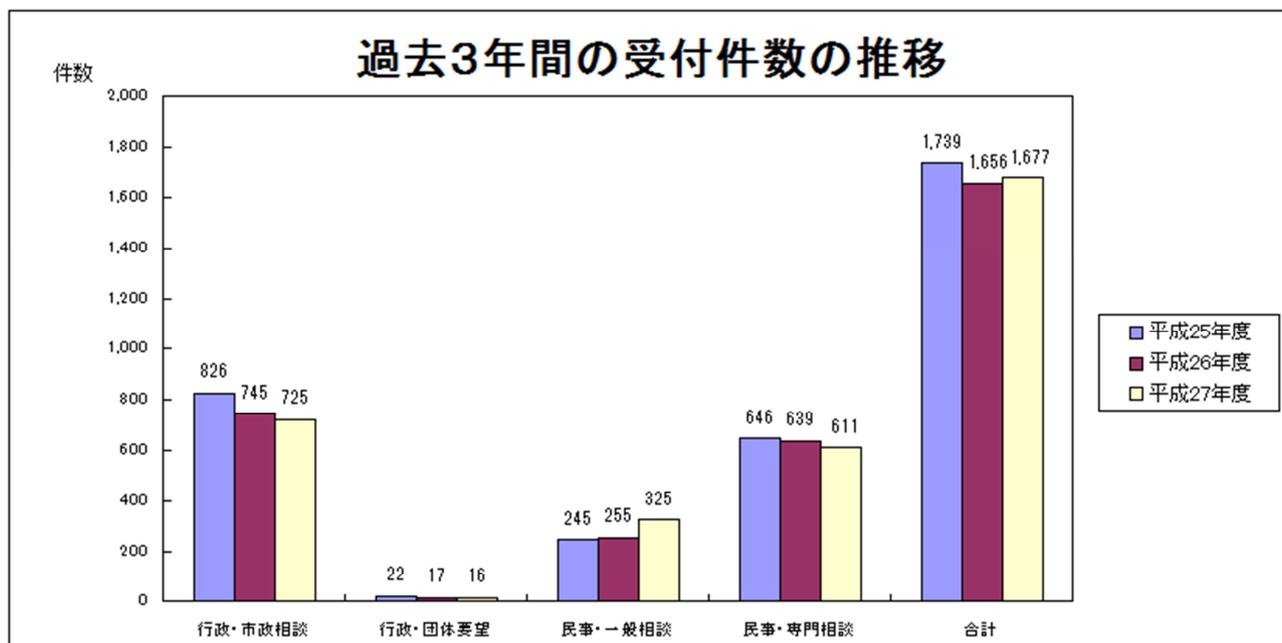
平成27年度に、市民サービス政策室に寄せられた「市民の声」受付件数は1,677件で、前年度比101.3%と増加しました。

内訳でみると、行政に関する相談・問合せは前年度比97.2%に減少し、民事に関する相談は前年度比104.7%に増加しています。

### 2-1 年度別受付件数(総件数)

(単位:件)

内容	年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
				(前年度比%)	
行政に関する相談・問合せ		848	762	741	97.2%
	市政相談・問合せ	826	745	725	97.3%
	団体からの要望	22	17	16	94.1%
民事に関する相談		891	894	936	104.7%
	一般相談	245	255	325	127.5%
	専門相談	646	639	611	95.6%
合計		1,739	1,656	1,677	101.3%

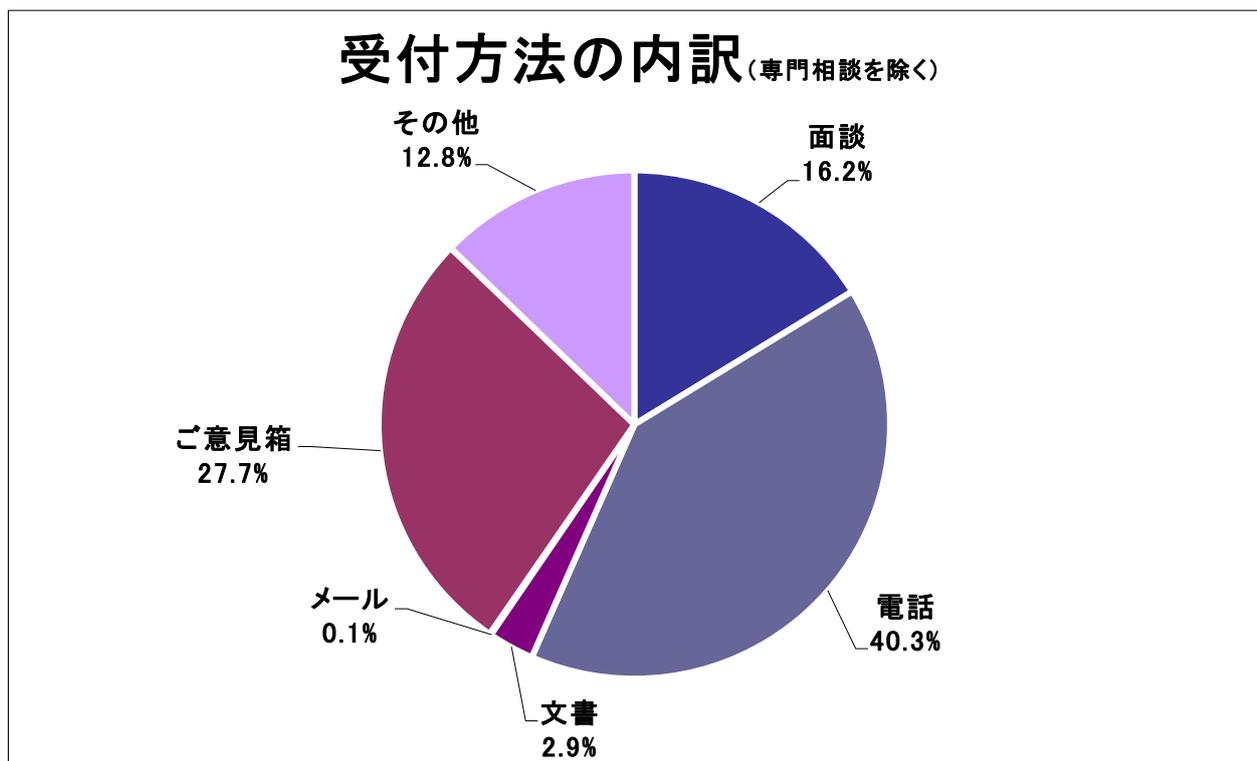


## 2-2 平成27年度「市民の声」受付方法の内訳

(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		97	210	28	1	276	129	741
	市政相談・問合せ	97	210	12	1	276	129	725
	団体からの要望	0	0	16	0	0	0	16
民事相談		687	220	3	0	19	7	936
	民事一般相談	76	220	3	0	19	7	325
	専門相談(※)	611	0	0	0	0	0	611
合計		784	430	31	1	295	136	1,677
合計(専門相談を除く)		173	430	31	1	295	136	1,066
割合(専門相談を除く)		16.2%	40.3%	2.9%	0.1%	27.7%	12.8%	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. 市民サービス政策室に寄せられた「市民の声」の件数は、市民サービス政策室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」(P5)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 957件（前年度比 92.6% <76件減>）

（単位：件）

所管	内容	相談・要望・意見・苦情		問合せ	合計
		市民相談担当 受付分	各部局室 受付分	市民相談担当 受付分	
部 局 室	市長政策室	7	0	1	8
	総務部	58	6	17	81
	人権文化部	4	0	4	8
	市民部	97	0	110	207
	地域創造部	60	0	10	70
	健康福祉部	54	1	17	72
	みどりまちづくり部	198	6	26	230
	会計室	0	0	0	0
	議会事務局	3	1	1	5
	選挙管理委員会事務局	0	1	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	1	1
	上下水道局	13	0	4	17
	競艇事業局	0	0	0	0
	子ども未来創造局	97	4	11	112
	消防本部	2	1	0	3
	市立病院事務局	12	121	0	133
	<b>合計</b>	<b>605</b>	<b>141</b>	<b>203</b>	<b>949</b>
	他の官公庁等	4	0	4	8
<b>合計</b>	<b>609</b>	<b>141</b>	<b>207</b>	<b>957</b>	

- ※1 市民サービス政策室に寄せられた「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. 市民サービス政策室に寄せられた「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・苦情の傾向

#### ◇市長政策室

担当課	内容	件数
政策推進室	大学跡地利用に関すること	1
秘書室	式典の挨拶に関すること	1
	職員処遇に関すること	1
箕面広報室	もみじだよりに関すること	3
	ホームページに関すること	1

#### ◇総務部

担当課	内容	件数
総務室	報告義務に関すること	1
	文書手続きに関すること	1
	組織変更に関すること	1
情報政策室	国勢調査に関すること	2
人事室	職員対応・態度に関すること	4
	職員採用に関すること	1
市民安全政策室	安全対策等に関すること	16
	防災情報等に関すること	8
	防犯カメラ等に関すること	5
	交番に関すること	3
	被災者支援に関すること	1
水防・土砂災害対策推進室	河川の防災対策に関すること	1
税務課	職員対応に関すること	2
	手続きの改善に関すること	2
	その他	1
市民税室	職員対応に関すること	2
	手続きの改善に関すること	2
固定資産税室	職員対応に関すること	1
債権管理機構	職員対応に関すること	2
	分納に関すること	2

#### ◇人権文化部

担当課	内容	件数
生涯学習・市民活動室	管理施設に関すること	1
文化国際室	管理施設に関すること	1
人権施策課	管理施設に関すること	1
	支援児に関すること	1

◇市民部

担当課	内容	件数
市民サービス政策室	近隣問題に関すること	12
	市政苦情に関すること	6
	家事・民事問題に関すること	5
	街灯・防犯カメラに関すること	4
	霊園管理に関すること	3
	職員対応に関すること	3
	市民参加に関すること	3
	相談窓口に関すること	2
	コミュニティセンターに関すること	2
	専門相談に関すること	1
窓口課	職員対応に関すること	3
	証明発行に関すること	2
	住民基本台帳に関すること	1
	支所に関すること	1
	その他	1
戸籍住民異動室	職員対応に関すること	5
	マイナンバーに関すること	3
	その他	1
国民健康保険室	職員対応に関すること	3
	保険料支払い等に関すること	3
介護・医療・年金室	職員対応に関すること	4
	保険料支払い等に関すること	1
	適正確保に関すること	1
環境クリーンセンター	職員対応に関すること	1
環境整備室	ごみの収集に関すること	9
	排出等の指導に関すること	5
	ごみの出し方に関すること	3
	指定ごみ袋に関すること	3
	職員対応に関すること	3
	その他	3

◇地域創造部

担当課	内容	件数
箕面営業室	プレミアム商品券に関すること	14
	観光の周知に関すること	9
	滝道等に関すること	4
	箕面まつり等に関すること	3
	店舗等に関すること	1
	労働に関すること	1
	職員対応に関すること	1
	その他	3
地域活性化室	駐車場に関すること	2
	グリーンロードに関すること	1
	市有地管理に関すること	1
交通政策室	駅前駐車場等に関すること	7
	オレンジゆずるバスに関すること	4
	グリーンロードに関すること	2
	交通安全対策に関すること	1
	その他	2
北急まちづくり推進室	船場地区開発に関すること	2
	大学移転に関すること	2
	説明会に関すること	1

◇健康福祉部

担当課	内容	件数
健康福祉政策室	職員対応・態度に関すること	6
	関係団体等に関すること	4
	管理施設に関すること	3
	ライフプラザ利用者等に関すること	2
	オレンジゆずるバスに関すること	1
	デイサービスに関すること	1
	その他	2
生活援護室	生活等の支援に関すること	3
	庁内連携に関すること	2
	適正確保に関すること	1
障害福祉課	関係団体等に関すること	3
	文書手続きに関すること	1
障害者支援室	職員対応に関すること	1

高齢福祉室	管理施設に関すること	3
	高齢者の保護に関すること	2
	デイサービスに関すること	1
	認知症対策に関すること	1
	その他	1
広域福祉課	職員対応に関すること	1
地域保健室	職員対応に関すること	1
	乳幼児健康診査に関すること	1
	その他	2
保健スポーツ課	ラジオ体操に関すること	2
	管理施設に関すること	2
	設備設置に関すること	2
	歯科検診に関すること	1
	その他	2
介護認定・事業者指導室	職員対応に関すること	1

#### ◇みどりまちづくり部

担当課	内容	件数
まちづくり政策室	大学跡地利用に関すること	1
	案内表示に関すること	1
営繕課	管理施設について	2
	受付等に関すること	2
	食堂に関すること	1
	市営住宅に関すること	1
道路課	交通安全対策に関すること	2
	道路工事に関すること	2
道路管理室	街路樹等に関すること	33
	交通安全対策に関すること	27
	道路等の改修に関すること	9
	案内表示に関すること	2
	職員対応に関すること	1
	その他	4
公園緑地室	公園管理に関すること	27
	公園の樹木等に関すること	21
	公園の設備に関すること	10
	公園での球技に関すること	3
	河川等に関すること	2
	船場地区開発に関すること	2
	その他	1

環境動物室	動物に関すること	10
	空き家に関すること	7
	禁煙に関すること	4
	公害等に関すること	4
	空き地に関すること	3
	美化に関すること	3
農業振興課	農地に関すること	4
箕面産と食の推進室	食品に関すること	1
審査指導課	建築要件に関すること	2
	建築確認に関すること	1
	説明会に関すること	1
建築指導室	建築要件に関すること	1
	バリアフリーに関すること	1
	危険箇所に関すること	1
	職員対応に関すること	1

◇会計室 なし

◇議会事務局

担当課	内容	件数
総務室	市議会議員に関すること	2
議事室	議案資料に関すること	1

◇選挙管理委員会事務局 なし

◇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 なし

◇上下水道局

担当課	内容	件数
経営企画室	職員対応に関すること	1
	水道休止に関すること	1

水道工務室	水圧に関すること	2
	断水に関すること	1
	漏水に関すること	1
浄水室	水質に関すること	1
下水道室	職員対応に関すること	3
	排水に関すること	2
	民間業者に関すること	1

◇競艇事業部 なし

◇子ども未来創造局

担当課	内容	件数
教育政策室	通学区域に関すること	1
教職員人事室	職員処遇に関すること	2
	職員対応に関すること	1
学校施設管理室	施設管理に関すること	2
	施設改善に関すること	2
	駐車に関すること	1
学校教育室	教員処遇に関すること	5
	生徒に関すること	5
	教師の対応に関すること	3
	自転車通学に関すること	2
	給食に関すること	1
	組体操に関すること	1
	その他	1
学校教育支援課	生徒に関すること	3
	教材費等に関すること	2
	給食に関すること	1
	子ども食道に関すること	1
	その他	1
学校給食室	給食に関すること	2
青少年育成室	子どもの安全に関すること	3
	P T Aに関すること	1
	野外活動センターに関すること	1
青少年指導センター	補導・支援に関すること	1
幼児教育保育室	保育園に関すること	7
	幼稚園に関すること	3

子育て支援課	適正確保に関すること	2
	赤ちゃんの駅に関すること	1
	支援に関すること	1
生涯学習・市民活動室	予約に関すること	1
	西南公民館に関すること	1
文化国際室	施設誘致に関すること	1
東生涯学習センター	管理施設に関すること	1
郷土資料館	資料の寄付に関すること	1
保健スポーツ課	管理施設について	4
	設備の設置に関すること	3
	主催スポーツに関すること	2
	大学跡地利用に関すること	1
中央図書館	設備に関すること	10
	蔵書等に関すること	3
	職員対応に関すること	2
	サービス導入に関すること	2
	移動図書館に関すること	1
	駐車場に関すること	1
	その他	2
西南図書館	職員対応に関すること	1
	照明に関すること	1
東図書館	職員対応に関すること	1
	駐車場に関すること	1

#### ◇消防本部

担当課	内容	件数
消防総務室	消防団に関すること	2

#### ◇市立病院事務局

担当課	内容	件数
経営企画課	病院の拡充に関すること	3
	受託業者に関すること	2
	医師に関すること	1
	転院に関すること	1
医療事務室	転院に関すること	1
	医師に関すること	1
	病棟管理に関すること	1
	衛生管理に関すること	1
病院管理室	関係者の態度に関すること	1

◇他の官公庁等

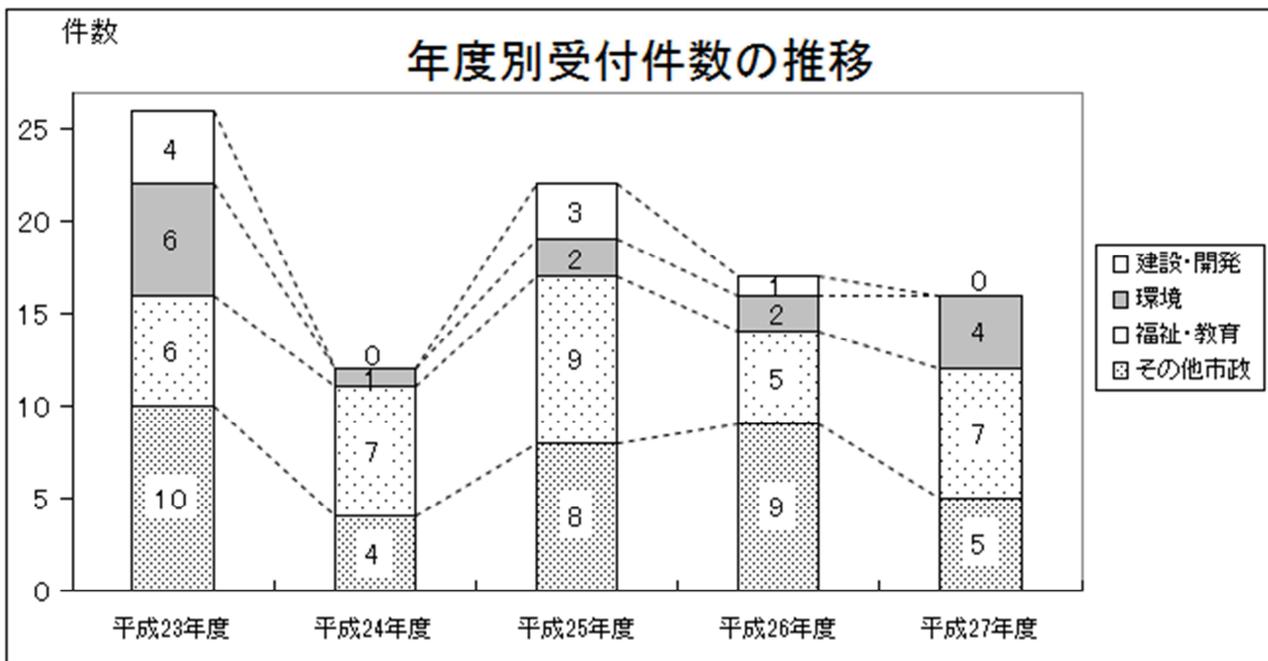
担当課	内容	件数
大阪府池田土木事務所	安全啓発に関する事	1
箕面警察署	大型車の通行に関する事	1
大阪国道事務所	駐車に関する事	1
箕面市社会福祉協議会	緊急医療情報に関する事	1

## 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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
建設・開発		4	0	3	1	0
環境		6	1	2	2	4
福祉・教育		6	7	9	5	7
その他市政		10	4	8	9	5
合計		26	12	22	17	16



## 4-2 要望内容

### ◇建設・開発 なし

### ◇環境

1	団体／個人	団体
	受理年月	平成27年(2015年)4月
	要望内容等	近隣環境の要望
	関係部局名	地域創造部、みどりまちづくり部
	処理経過・結果	回答済
2	団体／個人	団体
	受理年月	平成27年(2015年)7月
	要望内容等	環境改善等の要望
	関係部局名	総務部、市民部、みどりまちづくり部、子ども未来創造局
	処理経過・結果	回答済
3	団体／個人	団体
	受理年月	平成27年(2015年)7月
	要望内容等	交通環境の要望
	関係部局名	地域創造部、みどりまちづくり部
	処理経過・結果	回答済
4	団体／個人	団体
	受理年月	平成28年(2016年)2月
	要望内容等	道路環境の要望
	関係部局名	総務部、みどりまちづくり部
	処理経過・結果	回答済

### ◇福祉・教育

1	団体／個人	団体
	受理年月	平成27年(2015年)6月
	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
	処理経過・結果	回答済
2	団体／個人	団体
	受理年月	平成27年(2015年)7月
	要望内容等	透析患者の医療と暮らしの要望
	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	回答済

3	団体／個人	団体
	受理年月	平成27年(2015年)7月
	要望内容等	大規模災害発生時の透析患者の医療確保と暮らしの要望
	関係部局名	総務部
	処理経過・結果	回答済
4	団体／個人	団体
	受理年月	平成27年(2015年)7月
	要望内容等	医療・介護地域構想の質問
	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	回答済
5	団体／個人	団体
	受理年月	平成27年(2015年)11月
	要望内容等	介護保険・高齢者福祉制度への要請
	関係部局名	健康福祉部
	処理経過・結果	回答済
6	団体／個人	団体
	受理年月	平成27年(2015年)11月
	要望内容等	オレンジゆずるタクシーへの要望
	関係部局名	健康福祉部
	処理経過・結果	回答済
7	団体／個人	団体
	受理年月	平成27年(2015年)12月
	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
	処理経過・結果	回答済

◇その他市政関係

1	団体／個人	団体
	受理年月	平成27年(2015年)6月
	要望内容等	市政に対する要請
	関係部局名	総務部、地域創造部
	処理経過・結果	回答済
2	団体／個人	団体
	受理年月	平成27年(2015年)11月
	要望内容等	市政に対する要望
	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
	処理経過・結果	回答済

3	団体／個人	団体
	受理年月	平成27年(2015年)12月
	要望内容等	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、農業委員会事務局農業公社、子ども未来創造局、消防本部、市立病院事務局
	処理経過・結果	回答済
4	団体／個人	団体
	受理年月	平成28年(2016年)1月
	要望内容等	市政に対する要請
	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、子ども未来創造局、上下水道局
	処理経過・結果	回答済
5	団体／個人	団体
	受理年月	平成28年(2016年)1月
	要望内容等	市政に関する要望
	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	回答済

## 5. 一般相談

### 5-1 内容別件数内訳

総件数 325件（前年度比 127.5% <70件増>）

（単位：件）

相談内容 \ 年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
近隣問題	68	43	79	48	87
金銭・契約	12	8	30	29	41
相続・贈与	5	1	18	38	60
借地・借家	1	1	11	9	18
不動産	5	4	13	7	14
家庭・親子	18	11	22	30	31
損害賠償	3	2	8	17	23
離婚	4	2	2	22	10
その他	105	101	62	55	41
合計	221	173	245	255	325

## 6. 専門相談

### 6-1 各種専門相談別件数内訳

総件数 611件（前年度比 95.6% <28件減>）

（単位：件）

相談内容 \ 年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
法律	423	435	461	453	441
不動産	32	32	33	29	20
司法書士	127	117	124	128	121
行政（国政）	0	1	3	2	4
行政書士	11	13	25	27	25
合計	593	598	646	639	611

※法律は法律相談と法律相談（住宅関連）を加えたもの

## 6-2 法律相談の内容と件数および割合

相談件数 441件

(単位:件)

相談内容	年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	備考
相続		104	110	110	114	110	
離婚		94	92	76	80	59	親権・養育費等
金銭		48	41	45	31	36	クレジット等
土地・建物		53	67	101	90	96	境界・立ち退き等
交通事故		7	11	5	15	12	
慰謝料		2	4	6	3	5	
損害賠償		22	15	22	25	32	
契約		5	5	11	13	13	
その他		88	90	85	82	78	労働関係・家庭問題等
合計		423	435	461	453	441	

※法律相談と法律相談（住宅関連）を加えたもの

## 6-3 不動産相談の内容と件数

相談件数 20件

相談内容	件数	相談内容	件数
土地売買	6	保証金・敷金	0
家屋売買	1	契約に関する事	3
借家	2	農地に関する事	0
地代・家賃	0	その他	4
登記	4		

## 6-4 司法書士相談の内容と件数

相談件数 121件

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

### 6-5 行政(国政)相談の内容と件数

相談件数 4件

相談内容	件数
市役所関係	0
大阪府関係	4
国政関係	0
その他	0

### 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	5	営業の許可	0
相続・遺言書	16	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	3
自動車	0		

**平成27年度版(2015年度版)市民の声**

平成28年(2016年)8月

発行:箕面市 市民部 市民サービス政策室

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:siminservice@maple.city.minoh.lg.jp