

平成30年度版(2018 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30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。

令和元年(2019年)11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.....	2 1
5. 一般相談.....	2 4
6. 専門相談.....	2 4

* 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、以下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) 奇数月第 2 木曜日 13:30～17:00 (25 分間) 【要予約】 ※いずれも祝日の場合は翌日の実施になります。
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になります。
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】
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	予約時に日時を調整【要予約】

※ 上記は、平成30年度(2018年度)の内容です。

2. 市民サービス政策室に寄せられた「市民の声」

平成30年度(2018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2,054件で、前年度比130.6%と増加しました。

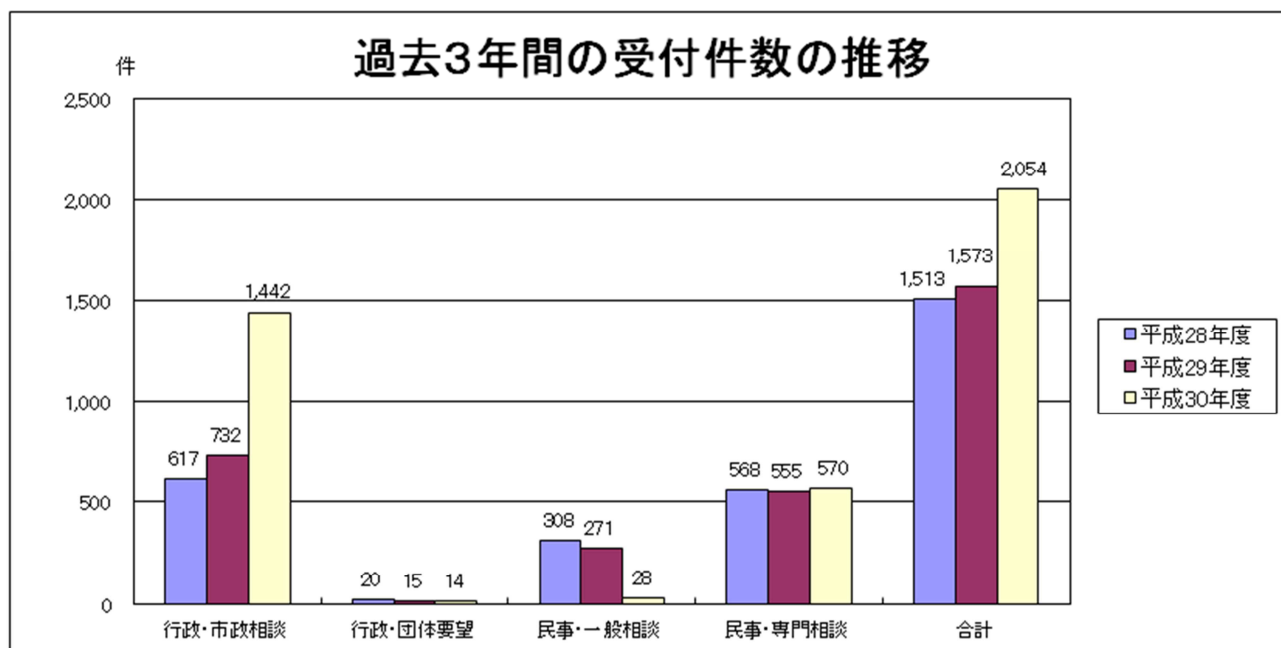
内訳でみると、行政に関する相談・問合せは前年度比194.9%と増加し、民事に関する相談は前年度比72.4%に減少しています。

2-1 年度別受付件数（総件数）

（単位：件）

内容	年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	(前年度比%)
行政に関する相談・問合せ		637	747	1,456	194.9%
	市政相談・問合せ	617	732	1,442	197.0%
	団体からの要望	20	15	14	93.3%
民事に関する相談		876	826	598	72.4%
	一般相談	308	271	28	10.3%
	専門相談	568	555	570	102.7%
合計		1,513	1,573	2,054	130.6%

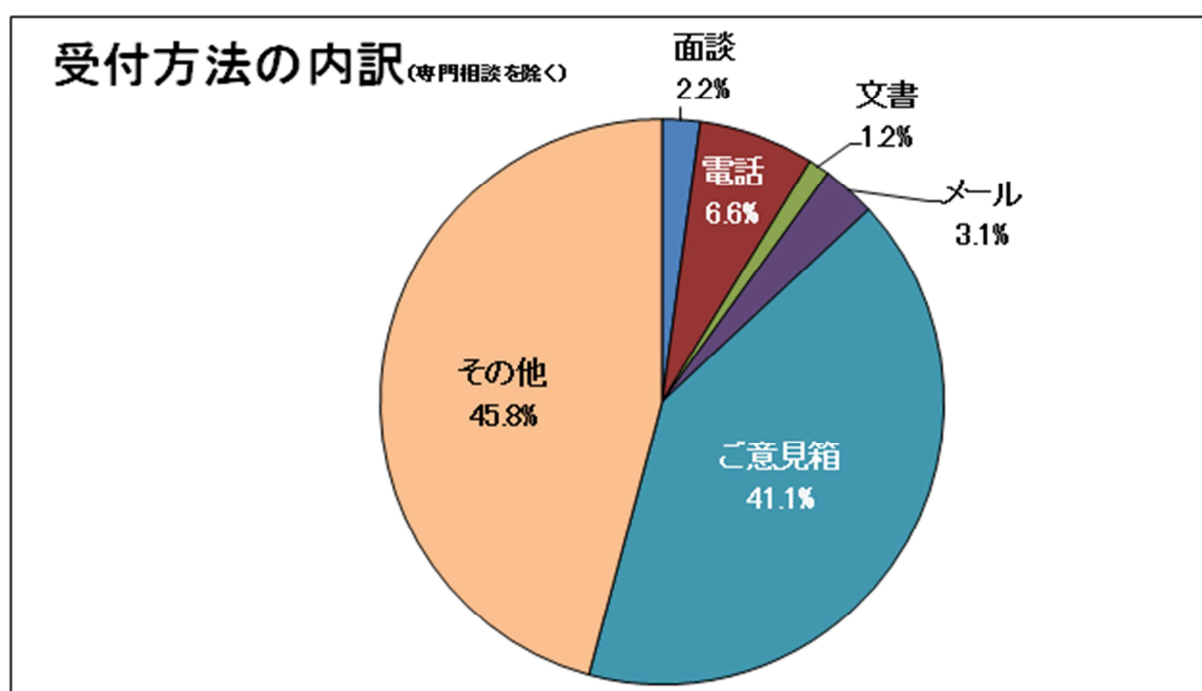
※平成30年度から、最終的に処理した窓口に合わせて件数に変更しました。



2-2 平成30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	20	86	18	45	609	678	1,456
市政相談・問合せ	20	86	4	45	609	678	1,442
団体からの要望	0	0	14	0	0	0	14
民事相談	582	12	0	1	1	2	598
民事一般相談	12	12	0	1	1	2	28
専門相談（※）	570	0	0	0	0	0	570
合計	602	98	18	46	610	680	2,054
合計（専門相談を除く）	32	98	18	46	610	680	1,484
割合（専門相談を除く）	2.2%	6.6%	1.2%	3.1%	41.1%	45.8%	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。
- ※4 市民サービス政策室に寄せられた「市民の声」の件数には、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。ただし、各部局室が市民相談システムを利用して自ら入力した案件については、市民サービス政策室に寄せられた「市民の声」と同等と判断し、件数に含んでいます。
- ※5 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. 5) 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 1,802 件（前年度比 128.9% <404 件増加>）

（単位：件）

所管	内容	相談・要望・意見・苦情		問合せ	合計
		市民サービス政策室 受付分	各部局室 受付分	市民サービス政策室 受付分	
部局室	市 政 統 括	15	0	8	23
	総 務 部	100	0	113	213
	人 権 文 化 部	10	0	10	20
	市 民 部	134	2	209	345
	地 域 創 造 部	56	9	43	108
	健 康 福 祉 部	72	6	55	133
	みどりまちづくり部	221	10	87	318
	会 計 室	0	0	0	0
	議 会 事 務 局	3	7	1	11
	選挙管理委員会事務局	2	0	3	5
	監 査 委 員 事 務 局	0	0	1	1
	公平委員会事務局	0	0	1	1
	農業委員会事務局	3	0	0	3
	上 下 水 道 局	26	0	41	67
	競 艇 事 業 局	2	0	1	3
	子ども未来創造局	184	1	181	366
	消 防 本 部 ・ 署	6	7	9	22
	市立病院事務局	7	151	0	158
	合 計	841	193	763	1,797
	他 の 官 公 庁 等	5	0	0	5
合 計		846	193	763	1,802

- ※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や1件の中に複数の意見が存在した場合には、それぞれの部局室に各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 市民サービス政策室に寄せられた相談・要望・意見・苦情の傾向

◇市政統括

担当室	内 容	件数
秘書室	イベントの運営に関すること	1
	職員の対応に関すること	1
箕面広報室	広報紙等の配布に関すること	7
	ホームページに関すること	4
	カレンダーに関すること	1
	市報道資料の転載に関すること	1

◇総務部

担当室	内 容	件数
総務課	行政史料の利用に関すること	1
	民間事業者による個人情報保護違反に関すること	1
	市統計データに関すること	1
	入札図書の情報開示に関すること	1
人事室	職員の対応に関すること	6
	公用車の運転に関すること	3
	職員に関すること	2
	職員の健康管理に関すること	1
市民安全政策室	夜間の暴走車両等に関すること	5
	市民安全メールに関すること	4
	防犯カメラの設置に関すること	3
	防災行政無線に関すること	3
	避難所に関すること	2
	備蓄水の支援に関すること	2
	不審者情報の対応に関すること	2
	高齢者の運転免許返納に関すること	1
	ブロック塀安全点検の周知に関すること	1
	避難通路の確保に関すること	1
	防災訓練に関すること	1
	被災時の英語での情報提供に関すること	1
	応急危険度判定の依頼に関すること	1
	道路陸橋ひび割れの点検に関すること	1
	災害の被災対応内容に関すること	1

市民安全政策室	土砂災害警戒情報に関する事	1
	氾濫危険水位に関する事	1
	ため池防災情報の提供に関する事	1
	臨時休校判断の対応に関する事	1
	鉄道延伸に関する事	1
	ロードバイク走行のマナーに関する事	1
	避難勧告に関する事	1
	災害の被災対応内容に関する事	1
	台風に対する備えに関する事	1
	災害 ADR の情報提供に関する事	1
	仮設住宅の検討に関する事	1
	動物に関する事	1
	青色防犯パトロールの対応に関する事	1
	行方不明者の捜索等に関する事	1
	災害時の情報提供に関する事	1
	振り込め詐欺に関する事	1
	防災対策に関する事	1
水防・土砂災害対策推進室	防災対策工事の進め方に関する事	1
	安全対策等に関する事	1
契約検査室	入札図書の情報開示に関する事	1
税務課	職員の対応に関する事	3
	市税納付書に関する事	2
	被災住宅修繕支援金の申請に関する事	1
	バイクの無断駐車に関する事	1
	口座振替納付に関する事	1
	その他	1
市民税室	市民税の申告に関する事	3
	職員の対応に関する事	2
	ふるさと納税に関する事	2
	窓口の備品に関する事	1
	納税通知書の内容に関する事	1
	普通徴収に関する事	1
	インターネットでの納税手続に関する事	1
	分納手続に関する事	1
	督促状に関する事	1

固定資産税室	被災家屋の二次調査に関する事	1
	被災した建物被害に関する事	1
	家屋調査に関する事	1
	税関係書類発行の手續に関する事	1
債権管理機構	担当者の変更に関する事	4
	督促状に関する事	2
	職員の対応に関する事	1
	滞納の差押え予告に関する事	1
	市税納付書に関する事	1
	納付相談に関する事	1
出資法人支援室	出資法人の職員に関する事	1

◇人権文化部

担当室	内 容	件数
文化国際室	古墳の保護に関する事	1
	フランス語による市政案内に関する事	1
	施設の利用申込に関する事	1
	市文化財資料に関する事	1
	展示内容の企画に関する事	1
	外国人市民への情報提供に関する事	1
人権施策室	イベント時の不法駐車対策に関する事	1
	フランス語による市政案内に関する事	1
	施設愛称の表示に関する事	1

◇市民部

担当室	内 容	件数
市民サービス政策室	停電情報の対応に関する事	11
	職員の対応に関する事	8
	市民相談に関する事	8
	自治会に関する事	5
	台風対応の緊急情報に関する事	2
	消費生活センターに関する事	1
	ブロック塀安全点検の周知に関する事	1
	安全啓発に関する事	1
	ホームページに関する事	1
	禁煙等に関する事	1

市民サービス政策室	防犯カメラの設置に関すること	1
	窓口の備品に関すること	1
窓口課	職員の対応に関すること	5
	管理施設に関すること	1
	窓口の備品に関すること	1
	戸籍の郵送請求に関すること	1
	自動交付機の廃止に関すること	1
戸籍住民異動室	職員の対応に関すること	2
	マイナンバーカードに関すること	2
	ホームページに関すること	1
	婚姻届の提出書類に関すること	1
	定住外国籍者氏名の漢字表記に関すること	1
	親権に関すること	1
	通称名の表記に関すること	1
	窓口の備品に関すること	1
国民健康保険室	職員の対応に関すること	2
	保険料に関すること	1
	医療費の通知に関すること	1
	保険料還付の支払に関すること	1
	窓口の備品に関すること	1
介護・医療・年金室	職員の対応に関すること	2
	介護予防啓発の講演会に関すること	2
	国民年金に関すること	1
	子どもの医療費に関すること	1
	介護認定申請への対応に関すること	1
	後期高齢者医療証の再発行に関すること	1
	後期高齢者医療の保険料に関すること	1
	障害乳児への福祉対応に関すること	1
	国民年金の学生猶予手続に関すること	1
	後期高齢者医療制度の利用に関すること	1
	子ども医療費助成制度の手続に関すること	1
	障害者控除対象者認定証発行の対応に関すること	1
	介護保険の住宅改修申請に関すること	1
	窓口の備品に関すること	1
環境クリーンセンター	持ち込みごみに関すること	1
	地震ごみの持ち込みに関すること	1

環境クリーンセンター	ごみの処理に関する事	1
	職員の対応に関する事	1
	指定ごみ袋に関する事	1
環境整備室	ごみの収集もれに関する事	10
	ごみの不法滞留に関する事	5
	指定ごみ袋に関する事	4
	ごみ置き場に関する事	3
	集団回収に関する事	2
	ボランティア清掃ごみの回収に関する事	2
	職員の対応に関する事	1
	空き缶の持ち去りに関する事	1
	ホームページに関する事	1
	大型ごみの臨時収集に関する事	1
	ごみ収集車展示のイベントに関する事	1

◇地域創造部

担当室	内 容	件数
箕面営業室	ふるさと納税（寄附金）に関する事	5
	滝の道ゆづるに関する事	5
	イベントの運営に関する事	3
	禁煙等に関する事	2
	シルバー人材センターに関する事	2
	箕面市の紹介に関する事	2
	観光に関する事	2
	ホームページに関する事	1
	商業施設に関する事	1
	商業振興の補助制度に関する事	1
	創業への支援事業に関する事	1
	市内スーパーの接客態度に関する事	1
	まごころ応援カードに関する事	1
地域活性化室	池の跡地利用に関する事	1
	駐車場の確保に関する事	1
	財産区財産の管理施設に関する事	1
	禁煙等に関する事	1
	箕面森町に関する事	1
	彩都地区に関する事	1

地域活性化室	その他	1
交通政策室	阪急箕面線のダイヤ改定に関する事	7
	オレンジゆずるバスに関する事	5
交通政策室	駐輪場施設に関する事	2
	市立病院へのバスルートに関する事	1
	府道の渋滞対策に関する事	1
	駐車場の確保に関する事	1
北急まちづくり推進室	新駅周辺の公共施設に関する事	1
	新駅周辺の駐輪場整備に関する事	1
	禁煙等に関する事	1
	延伸工事車両の通行に関する事	1
鉄道延伸室	鉄道延伸工事に関する事	3

◇健康福祉部

担当室	内 容	件数
健康福祉政策室	オレンジゆずるタクシーの利用に関する事	5
	医療保健センターに関する事	2
	窓口職員の対応に関する事	1
	たのしーばに関する事	1
	窓口の備品に関する事	1
生活援護室	生活等の支援に関する事	5
	適正確保に関する事	1
	担当者の変更に関する事	1
障害福祉室	職員の対応に関する事	2
	関係団体等に関する事	2
	身体障害者への支援施設に関する事	1
	障害者の支援に関する事	1
	障害乳児への福祉対応に関する事	1
	ホームページに関する事	1
	障害者手帳の交付記録に関する事	1
	障害者手帳発行の対応に関する事	1
高齢福祉室	高齢者の支援に関する事	2
	職員の対応に関する事	2
	要介護者の介助に関する事	1
	オレンジゆずるタクシーの利用に関する事	1
	障害者控除対象者認定証発行の対応に関する事	1

高齢福祉室	介護保険サービスの利用に関すること	1
地域保健室	禁煙等に関すること	5
	職員の対応に関すること	2
	救急対応に関すること	1
	還付請求の手續に関すること	1
	予防接種に関することに	1
	乳がん健診に関すること	1
	肺炎球菌ワクチンのクーポンに関すること	1
	市民歯科検診に関すること	1
	予防接種対応の予約システムに関すること	1
	麻疹の感染情報に関すること	1
地域包括ケア室	高齢者虐待の対応に関すること	3
	障害者の支援に関すること	2
	職員の対応に関すること	1
	障害者施設の受け入れに関すること	1
	要介護者の介助に関すること	1
	オレンジゆずるタクシーの利用に関すること	1
	虐待相談への対応に関すること	1
	市立介護老人保健施設に関すること	1
	生活困窮の相談に関すること	1
	被災した傷病高齢者への支援に関すること	1
	介護認定調査の申請に関すること	1
	介護保険サービスに関すること	1
	在宅高齢者への訪問制度に関すること	1
	高齢者の支援に関すること	1
	介助者の派遣に関すること	1
	地域包括支援センターの対応に関すること	1
広域福祉課	虐待相談への対応に関すること	1
	介護保険請求の適正確保に関すること	1
	その他	1

◇みどりまちづくり部

担当室	内 容	件数
まちづくり政策室	パチンコ店建設の規制に関すること	1
	居住環境に関すること	1
	避難通路の確保に関すること	1

まちづくり政策室	土地利用計画図に関する事	1
	市街地開発の調査に関する事	1
農業振興課	野焼きに関する事	5
	農地の除草管理に関する事	1
	柚子の枝・葉の再利用に関する事	1
	農業体験に関する事	1
	鳥避けの機械音に関する事	1
	その他	1
公園緑地室	公園等の管理に関する事	24
	公園の樹木等に関する事	5
	公園の設備等に関する事	4
	緑化計画の指導に関する事	2
	職員の対応に関する事	2
	公園での球技に関する事	2
	公園の閉鎖に関する事	2
	池の管理に関する事	1
	ドローン飛行の規制に関する事	1
	指定樹木に関する事	1
	安全対策等に関する事	1
	公園所在地の表示に関する事	1
	河川の流木の撤去に関する事	1
	公園倒木危険の対応に関する事	1
	その他	2
環境動物室	動物に関する事	11
	空き家の管理に関する事	5
	禁煙等に関する事	5
	カラス対策に関する事	4
	空き地等の管理に関する事	2
	飼い犬登録に関する事	1
	近隣騒音に関する事	1
	雨水タンクの助成制度に関する事	1
	有害鳥獣の捕獲に関する事	1
	路上喫煙禁止条例の策定に関する事	1
	落ち葉のたき火への指導に関する事	1
	その他	2
道路整備室	新設道路整備の対応に関する事	1

道路整備室	避難通路の確保に関すること	1
	延伸工事車両の通行に関すること	1
	道路交差点での駐停車禁止の指導に関すること	1
	道路工事作業の対応に関すること	1
	道路の管理に関すること	1
道路管理室	道路の管理に関すること	35
	安全対策等に関すること	27
	夜間の暴走車両等に関すること	11
	街路樹等に関すること	8
	道路舗装の経過と対応に関すること	2
	安全啓発に関すること	1
	禁煙等に関すること	1
	通行案内表示の看板に関すること	1
	橋の名称に関すること	1
	道路交差点での駐停車禁止の指導に関すること	1
	ロードバイク走行のマナーに関すること	1
	ホームページに関すること	1
	道路の駐車・駐輪対策に関すること	1
	街路灯に関すること	1
	夜間の道路工事に関すること	1
	道路工事作業の対応に関すること	1
	その他	6
営繕課	公用車の運転に関すること	3
	管理施設に関すること	3
	庁舎受付の案内に関すること	1
	市営住宅の被災に関すること	1
	仮設住宅の検討に関すること	1
	高齢者の賃貸住宅への入居条件に関すること	1
	市営住宅の募集に関すること	1
審査指導室	商業施設に関すること	1
	避難通路の確保に関すること	1
	台風による被災建物に関すること	1
	通学路にあるブロック塀のひび割れに関すること	1
	耐震改修工事費補助制度に関すること	1
	増築建物への指導に関すること	1

審査指導室	車イス対応スロープへの補助制度に関すること	1
	その他	1

◇会計室 なし

◇議会事務局

担当室	内 容	件数
総務室	議会だよりの配布に関すること	2
	市議会会議録に関すること	1

◇選挙管理委員会事務局

担当室	内 容	件数
選挙管理委員会事務局	投票所の設置に関すること	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

担当室	内 容	件数
農業委員会事務局	申請手続に関すること	1
	新規就農の農地借入れに関すること	1

◇上下水道局

担当室	内 容	件数
経営企画室	水道料金に関すること	3
	警備員の電話対応に関すること	1
	水道使用量の通知方法に関すること	1
	水道管からの異音調査に関すること	1
水道工務室	被災による水質の対応に関すること	2
	水道管の維持に関すること	1
	深夜水道管工事の騒音に関すること	1
	水道工事による給水の濁りに関すること	1
	水道工事業者への指導に関すること	1
	配水管からの被災漏水に関すること	1
	被災による断水の対応に関すること	1

水道工務室	夜間の水道工事に関する事	1
	水道工事による迂回路に関する事	1
浄水室	管理施設に関する事	2
	水質に関する事	1
	水道管からの異音調査に関する事	1
下水道室	下水道管に関する事	2
	雨水排水に関する事	2
	マンホールカードの配布に関する事	1
	私道下水道管の改修に関する事	1

◇競艇事業局

担当室	内容	件数
企画室	住之江競艇場の施設設備に関する事	1
業務室	住之江競艇場の開催に関する事	1

◇子ども未来創造局

担当室	内 容	件数
教育政策室	ホームページに関する事	3
	教育委員に関する事	1
	学校教師の対応に関する事	1
	議員活動に関する事	1
	外国人市民への対応に関する事	1
	修学旅行の行き先に関する事	1
	部活動の指導に関する事	1
教職員人事室	教職員に関する事	2
	個人情報の管理に関する事	1
	部活動の指導に関する事	1
	個人情報の保護に関する事	1
人権施策室	臨時職員の雇用に関する事	4
	子育ての相談に関する事	1
	障害乳児への福祉対応に関する事	1
	支援学級の取り組みに関する事	1
学校生活支援課	就学援助申込への対応に関する事	2
	学童保育に関する事	2
	職員に関する事	1
	見守りサービスの登録に関する事	1

学校生活支援課	学校転入の希望に関する事	1
	大学入学準備資金の借入に関する事	1
	学校入学の準備に関する事	1
	障害者への支援に関する事	1
	通学路の危険箇所に関する事	1
	校区外通学手続の対応に関する事	1
	学校からの被服の給付に関する事	1
青少年育成室	通学路の安全対策に関する事	2
	小学校PTAの加入に関する事	1
	施設使用の対応に関する事	1
	青色防犯パトロールの対応に関する事	1
学校教育室	運動会の対応に関する事	9
	通学路に関する事	5
	部活動の指導に関する事	4
	熱中症対策に関する事	4
	安全啓発に関する事	3
	学校前路上駐車 of 安全啓発に関する事	3
	生活指導に関する事	2
	修学旅行に関する事	2
	不審者情報の伝達に関する事	2
	学校給食費用に関する事	2
	授業に関する事	2
	支援学級の取り組みに関する事	2
	一時帰国の体験入学に関する事	2
	学校施設の改善に関する事	2
	部活動の休養日に関する事	2
	警報時の臨時休校規定に関する事	1
	臨時休校判断の対応に関する事	1
	スマホ・アプリ使用の指導に関する事	1
	管理施設に関する事	1
	安全対策に関する事	1
	学校教師の対応に関する事	1
	部活動の停止に関する事	1
	学校内のいじめに関する事	1
	フリースクール of 問合せに関する事	1
	臨時職員の雇用に関する事	1
	ホームページに関する事	1

学校教育室	その他	7
教育センター	小学校のタブレット導入に関すること	1
	発達障害の相談に関すること	1
	不登校の相談に関すること	1
	その他	1
学校施設管理室	運動場の使用禁止に関すること	1
	中学校運動場の排水対策に関すること	1
	学校敷地内樹木の管理に関すること	1
	学校施設の整備に関すること	1
学校給食室	米飯給食に関すること	1
	学校給食に関すること	1
	給食の牛乳対応に関すること	1
	学校給食の費用に関すること	1
子育て支援課	職員の対応に関すること	3
	管理施設に関すること	1
	児童扶養手当に関すること	1
	キッズコーナーに関すること	1
	母子生活支援施設に関すること	1
	福祉資金貸付の相談に関すること	1
	ホームページに関すること	1
	窓口の備品に関すること	1
	就学援助申込への対応に関すること	1
	その他	1
幼児教育保育室	保育所の運営に関すること	6
	職員の対応に関すること	3
	保育所の入所に関すること	3
	保育料に関すること	2
	病児保育に関すること	2
	ホームページに関すること	2
	幼稚園の体験入園に関すること	2
	森町地区保育所の定員に関すること	1
	不審者情報の伝達に関すること	1
	窓口の備品に関すること	1
	保育所の給食に関すること	1
子どもすこやか室	職員の対応に関すること	2

子どもすこやか室	早期療育の通園待機に関すること	1
	身体障害者への支援施設に関すること	1
	健診実施の災害時対応に関すること	1
	予防接種の助成に関すること	1
	陣痛発生への対応に関すること	1
	妊婦対応のタクシーに関すること	1
	発達支援への取り組みに関すること	1
児童相談支援センター	児童虐待に関すること	2
文化国際室	公共施設の自習室開放に関すること	1
生涯学習・市民活動室	公共施設予約システムに関すること	1
西南生涯学習センター	貸館利用に関すること	1
保健スポーツ室	指定管理施設の運営に関すること	3
	マウンテンバイク利用者のマナーに関すること	2
	競技自転車の練習場所に関すること	1
	第2総合運動場テニスコートの整備に関すること	1
	第2総合運動場の駐車料金に関すること	1
	管理施設に関すること	1
	ホームページに関すること	1
	市民球場の利用に関すること	1
	市立体育館の占有使用に関すること	1
	箕面止々呂美・森町マラソンに関すること	1
中央図書館	図書の貸し出しに関すること	4
	管理施設に関すること	3
	図書館の蔵書に関すること	1
	職員の対応に関すること	1
	ホームページに関すること	1
	読書通帳機の導入に関すること	1
	移動図書館に関すること	1
	その他	1
東図書館	管理施設に関すること	1
西南図書館	利用者への連絡方法に関すること	1
	図書館の管理に関すること	1
小野原図書館	職員の対応に関すること	1

◇消防本部

担当室	内 容	件数
消防総務室	消防団に関すること	2
予防室	消防建物調査に関すること	1
消防企画室	消防車展示のイベントに関すること	1
	救急通報の多言語対応に関すること	1
箕面消防署 警防第一室・第二室	普通救命講習会の開催に関すること	1

◇市立病院事務局

担当室	内 容	件数
病院経営室	医療スタッフに関すること	1
	適正確保に関すること	1
	救急対応に関すること	1
	職員の対応に関すること	1
	病院内の薬局設置に関すること	1
	病院食に関すること	1
病院人事室	職員の対応に関すること	1
	適正確保に関すること	1
医療事務室	職員の対応に関すること	1
	救急対応に関すること	1

◇他の官公庁等

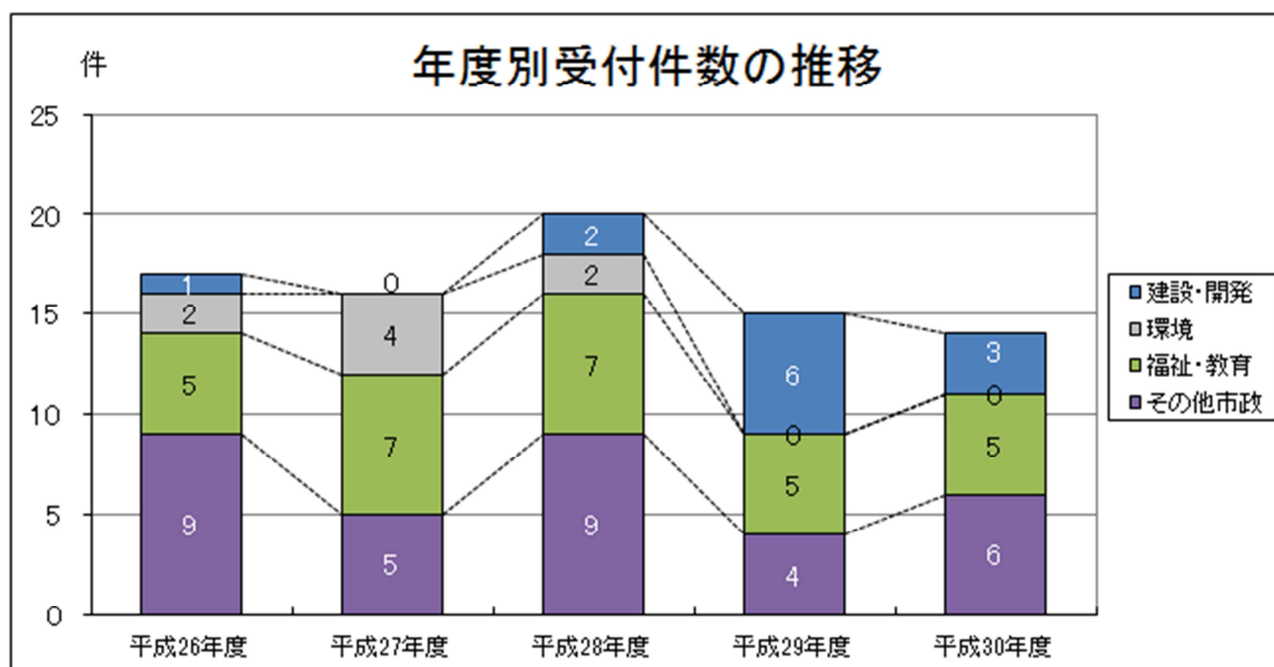
担当室	内 容	件数
大阪府箕面警察署	夜間の暴走車両等に関すること	5
	府道の渋滞対策に関すること	1
大阪府池田土木事務所	府道の渋滞対策に関すること	1
大阪府箕面公園管理事務所	禁煙等に関すること	1
箕面市シルバー人材センター	植木剪定注文の受付方法に関すること	1
	公共施設予約システムに関すること	1
箕面市医療保健センター	職員の電話対応に関すること	2

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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
建設・開発	1	0	2	6	3
環境	2	4	2	0	0
福祉・教育	5	7	7	5	5
その他市政	9	5	9	4	6
合 計	17	16	20	15	14



4-2 要望内容

◇建設・開発

1	団体／個人	個人
	受理年月	平成30年(2018年)6月
	要望内容等	自宅南側公道のラインと下水道工事での排水管の切断に関する質問
	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	回答済

2	団体／個人	団体
	受理年月	平成30年(2018年)7月
	要望内容等	交通安全、道路、水路等改善・改修の要望
	関係部局名	市民部、みどりまちづくり部
	処理経過・結果	回答済
3	団体／個人	個人
	受理年月	平成31年(2019年)2月
	要望内容等	自宅の南側公道のラインに関する質問
	関係部局名	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30年(2018年)6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
2	団体／個人	団体
	受理年月	平成30年(2018年)6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
3	団体／個人	団体
	受理年月	平成30年(2018年)6月
	要望内容等	社会保障に関する要望
	関係部局名	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
4	団体／個人	団体
	受理年月	平成30年(2018年)11月
	要望内容等	介護保険・高齢者保険福祉制度の要望
	関係部局名	市民部、健康福祉部
	処理経過・結果	回答済

5	団体／個人	団体
	受理年月	平成31年(2019年)1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

◇その他市政関係

1	団体／個人	団体
	受理年月	平成30年(2018年)5月
	要望内容等	自衛隊関連に対する要望
	関係部局名	地域創造部、消防本部
	処理経過・結果	回答済
2	団体／個人	団体
	受理年月	平成30年(2018年)5月
	要望内容等	オレンジゆずるバス及び阪急バスの運行に対する要望
	関係部局名	地域創造部
	処理経過・結果	回答済
3	団体／個人	団体
	受理年月	平成30年(2018年)12月
	要望内容等	市政に対する要望
	関係部局名	市民部、総務部、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
4	団体／個人	団体
	受理年月	平成30年(2018年)12月
	要望内容等	政策・予算に対する要望
	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、子ども未来創造局、消防本部、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31年(2019年)1月
	要望内容等	政策・予算に対する要望
	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、子ども未来創造局
	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 28件 (前年度比 10.3% <243件減>)

(単位:件)

相談内容 \ 年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
近 隣 問 題	48	87	90	41	13
金 銭 ・ 契 約	29	41	28	32	0
相 続 ・ 贈 与	38	60	47	68	0
不 動 産	16	32	31	35	4
家 庭 ・ 親 子	30	31	34	30	0
損 害 賠 償	17	23	9	22	0
離 婚	22	10	18	21	1
そ の 他	55	41	51	22	10
合 計	255	325	308	271	28

※平成30年度から、実際に処理した内容に合わせた件数に変更しました。

6. 専門相談

6-1 各種専門相談別件数内訳

総件数 570件 (前年度比 102.7% <15件増>)

(単位:件)

相談内容 \ 年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
法 律	453	441	434	419	412
不 動 産	29	20	15	18	29
司 法 書 士	128	121	101	102	107
行 政	2	4	3	4	0
行 政 書 士	27	25	15	12	22
合 計	639	611	568	555	570

※法律は、法律相談と法律相談（住宅関連）の合計

6-2 法律相談の内容と件数および割合

相談件数 412 件（前年度比 98.3% <7 件減>）

（単位：件）

年度 相談内容	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		備考
相 続	114	25.2%	110	24.9%	115	26.5%	109	26.0%	92	22.3%	
離 婚	80	17.7%	59	13.4%	68	15.7%	72	17.2%	56	13.6%	親権・養育費等
金 銭	31	6.8%	36	8.2%	25	5.8%	31	7.4%	43	10.4%	クレジット等
土 地・建 物	90	19.9%	96	21.8%	97	22.4%	105	25.1%	95	23.1%	境界・立ち退き等
交 通 事 故	15	3.3%	12	2.7%	10	2.3%	9	2.1%	2	0.5%	
慰 謝 料	3	0.7%	5	1.1%	8	1.8%	4	1.0%	4	1.0%	
損 害 賠 償	25	5.5%	32	7.3%	28	6.5%	25	6.0%	37	9.0%	
契 約	13	2.9%	13	2.9%	15	3.5%	13	3.1%	6	1.5%	
そ の 他	82	18.1%	78	17.7%	68	15.7%	51	12.2%	77	18.7%	労働関係・家庭問題等
合 計	453	100%	441	100%	434	100%	419	100%	412	100%	

※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 29 件

相談内容	件数	相談内容	件数
土地売買	8	保証金・敷金	0
家屋売買	5	契約に関する事	2
借家	5	農地に関する事	0
地代・家賃	2	その他	7
登記	0		

6-4 司法書士相談の内容と件数

相談件数 107 件

相談内容		件数	相談内容		件数	
土地・建物関係	保存登記	2	会社・法人関係	設立登記	0	
	仮登記	0		役員の変更	0	
	所有権移転	6 4		増資	0	
	名義変更	9		その他	1	
	抵当権	0		その他		1 3
	根抵当権	0				
	その他	1 8				

6－5 行政書士相談の内容と件数

相談件数 22件

相談内容	件数	相談内容	件数
権利義務	1	営業の許可	1
相続・遺言書	14	建設業の許可申請	0
身分上	0	法人の設立	2
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	4
自動車	0		

6－6 行政相談の内容と件数

相談件数 0件

相談内容	件数
市役所関係	0
大阪府関係	0
国政関係	0
その他	0

平成30年度版(2018 年度版)市民の声

令和元年(2019 年) 11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