

令和元年度版（2019年度版）

# 市民の声



令和2年（2020年）9月

箕面市 市民部 市民サービス政策室

## はじめに

市民サービス政策は、市政に関するあらゆる相談の総合窓口として、市民の皆様のさまざまな声に対応しています。また、日常生活を営む上で生じた民事上の問題について、弁護士等の専門家による専門相談を実施しています。

この「市民の声」は、令和元年度（2019年度）中に市民の皆様から寄せられた声や、相談を受けた件数をまとめたものです。

## 目次

1. 令和元年度の「市民の声」件数	…	3
市民サービス政策室で受け付けた「市民の声」		
各部局に寄せられた「市民の声」		
「市民の声」の総合計		
所属別の件数		
主な相談内容		
2. 団体からの要望	…	6
受付件数の推移		
要望内容		
3. 専門相談	…	7
専門相談の概要		
各種専門相談件数		
各種専門相談内容		
4. 民事一般相談	…	10

## 1. 令和元年度の「市民の声」件数



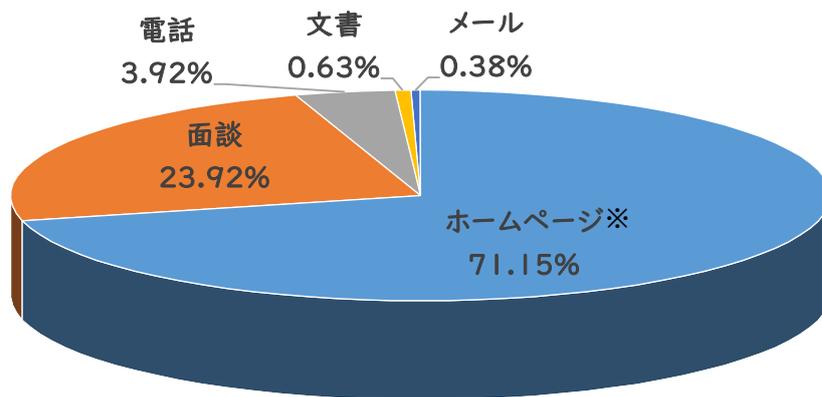
令和元年度の「市民の声」の受付件数は2,539件で、前年度比113%と増加しました。

民事に関する相談は、前年度から大幅な増減はありませんが、行政に関する相談・問合せについては、前年度比125%と大きく増加しています。

### 市民サービス政策室で受け付けた「市民の声」

相談内容	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年度比
行政に関する相談	747件	1,456件	1,816件	125%
市政相談・問い合わせ	732件	1,442件	1,805件	125%
団体からの要望	15件	14件	11件	79%
民事に関する相談	826件	598件	579件	97%
専門相談	555件	570件	533件	94%
一般相談	271件	28件	46件	164%
合計	1,573件	2,054件	2,395件	117%

#### 【参考】令和元年度「市民の声」受付方法の内訳



※ 市ホームページに設置している「ご意見箱」と「お問い合わせフォーム」から受け付けた意見の合計です。

### 各部署に寄せられた「市民の声」※

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年度比
各部署受付分	193件	193件	144件	75%

※ 部署の長まで報告された意見・要望の件数です。



## 「市民の声」総合計（市民サービス政策室受付+各部局受付）の推移



## 所属別の件数

### ◆市の部局 ※1

部局名	件数
市政統括	26件
総務部	190件
人権文化部	23件
市民部	420件
地域創造部	136件
健康福祉部	166件
みどりまちづくり部	413件
議会事務局	8件
選挙管理委員会事務局	10件
農業委員会事務局	11件
上下水道局	71件
子ども未来創造局	496件
消防本部・消防署	32件
市立病院	114件
小計	2,116件

### ◆他の官公庁等

官公庁等名	件数
箕面公園管理事務所	4件
箕面警察署	3件
大阪府池田土木事務所	1件
箕面まつり推進協議会	1件
(株)ミズノ(指定管理者)	1件
神戸営林署箕面担当区事務所	1件
阪急バス(株)	1件
箕面市医療保健センター	1件
小計	13件

### ◆民事相談

579件

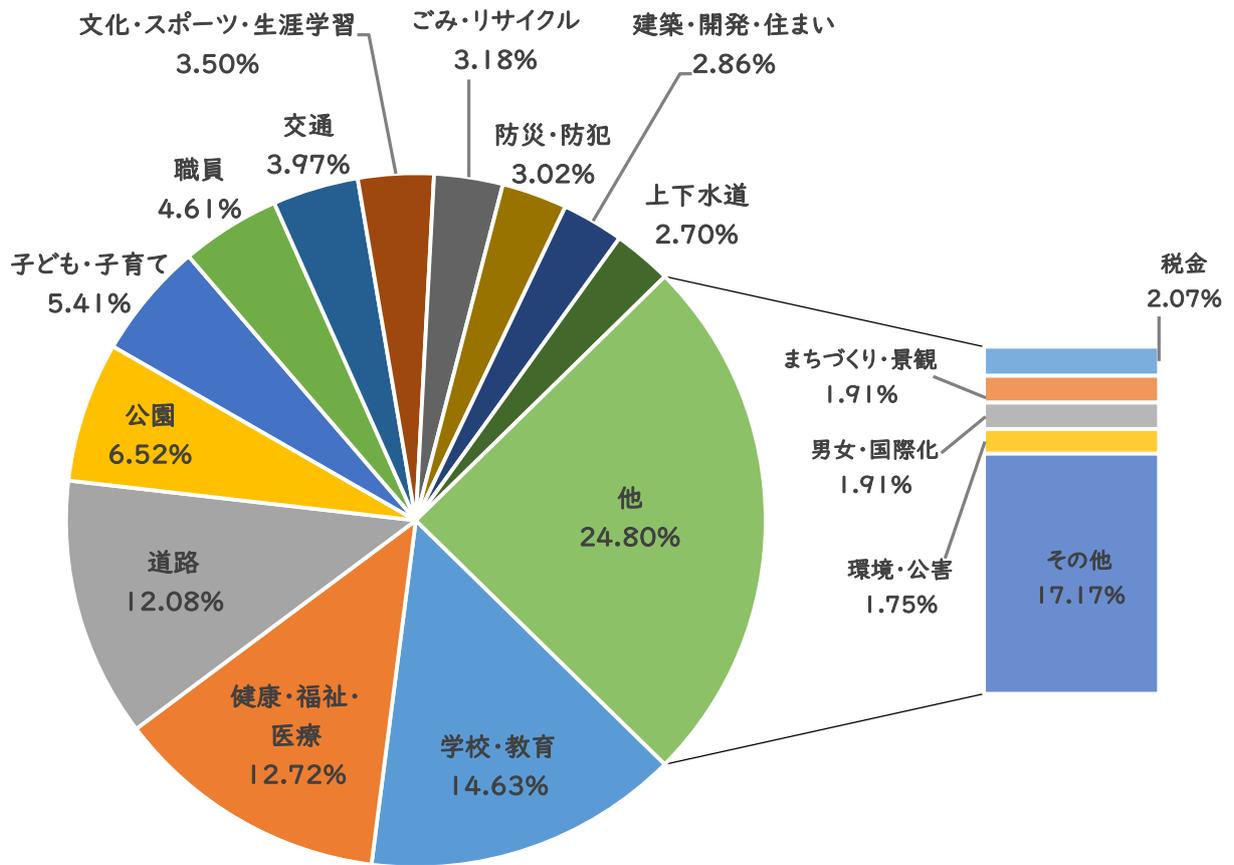
合計 ※2	2,708件
-------	--------

※1 会計室、監査委員事務局、公平委員会事務局及び競艇事業局は該当なし。

※2 1件の「市民の声」に複数の部局が対応した場合や、1件の中に複数の意見が存在した場合は、それぞれの部局等にカウントし集計しています。そのため、「『市民の声』総合計」の件数とは一致しません。



## 相談内容の内訳



## 2. 団体からの要望



令和元年度の団体要望は、前年度から3件減の11件を受け付けました。建設・開発に係る要望は減少傾向ですが、環境に係る要望が増加しています。要望内容については、関係部局と連絡調整し、すべての団体に回答を行いました。

### ● 受付件数の推移

要望内容	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年度比
建設・開発	6件	3件	2件	67%
環境	0件	0件	2件	皆増
福祉・教育	5件	5件	3件	60%
その他市政	4件	6件	4件	67%
合計	15件	14件	11件	79%

### ● 要望内容

No.	要望内容	
1	建設・開発	箕面市新船場東3丁目再開発についての要望書
2	建設・開発	箕面市桜ヶ丘二丁目139番、139番1に建設が予定されているフィットネスクラブについて
3	環境	環境改善にかかる要望等について
4	環境	粟生間谷西7丁目・5丁目境界の市道の安全確保及び防犯について
5	福祉・教育	2019年度自治体キャラバン行動・要望
6	福祉・教育	大規模災害発生時における透析患者の医療の確保と暮らしに関わる要望書
7	福祉・教育	透析患者の医療の確保と暮らしに関わる要望書
8	その他	令和元年6月箕面市議会建設水道常任理事会における名手議員との質疑・答弁に関して
9	その他	2020(令和2)年度政策・制度予算に対する要請
10	その他	2020年度箕面市に対する要望書
11	その他	2020年度箕面市に対する要望書

### 3. 専門相談



市民からの多様な相談に応じるため、専門相談員による無料相談（1件につき25分）を実施しています。令和元年度の相談件数は533件で、前年度と大幅な増減はありませんでした。

また、令和元年度から新たに税理士相談を実施し、不動産譲渡等にかかる所得税、相続税、贈与税に関する27件の相談に対応しました。



#### 専門相談の概要

専門相談	相談内容	相談日時（1件25分）
法律相談 （弁護士）	離婚、金銭貸借、交通事故その他のトラブル等の法律問題	【市役所本庁】毎週木曜日 13:00～16:30 【豊川支所】奇数月第2木曜日 13:30～17:00
	土地、建物、賃貸借、相続等の住宅関連の法律問題	毎月第4火曜日 13:00～16:00
不動産相談 （宅地建物取引主任者）	土地及び建物の取引、賃貸借契約等	毎月第1月曜日（1月除く） 13:00～15:00
司法書士相談	・相続、法人設立（変更・増資等）の手続き等	毎月第2・4水曜日 13:00～16:00
	・成年後見、多重債務等	毎月第4水曜日 13:00～16:00
行政書士相談	公的機関に提出する書類、契約書、遺言書等の作成	毎月第3火曜日 13:00～16:00
税理士相談	相続税、贈与税、不動産譲渡等に係るかかる所得	毎月第3金曜日 13:00～16:00
行政相談 （行政相談委員）	国の仕事その他の行政全般に関する意見、要望、相談等	予約時に日時を調整
公証相談 （公証人）	公正証書、会社等の定款等	毎年10月の公証週間



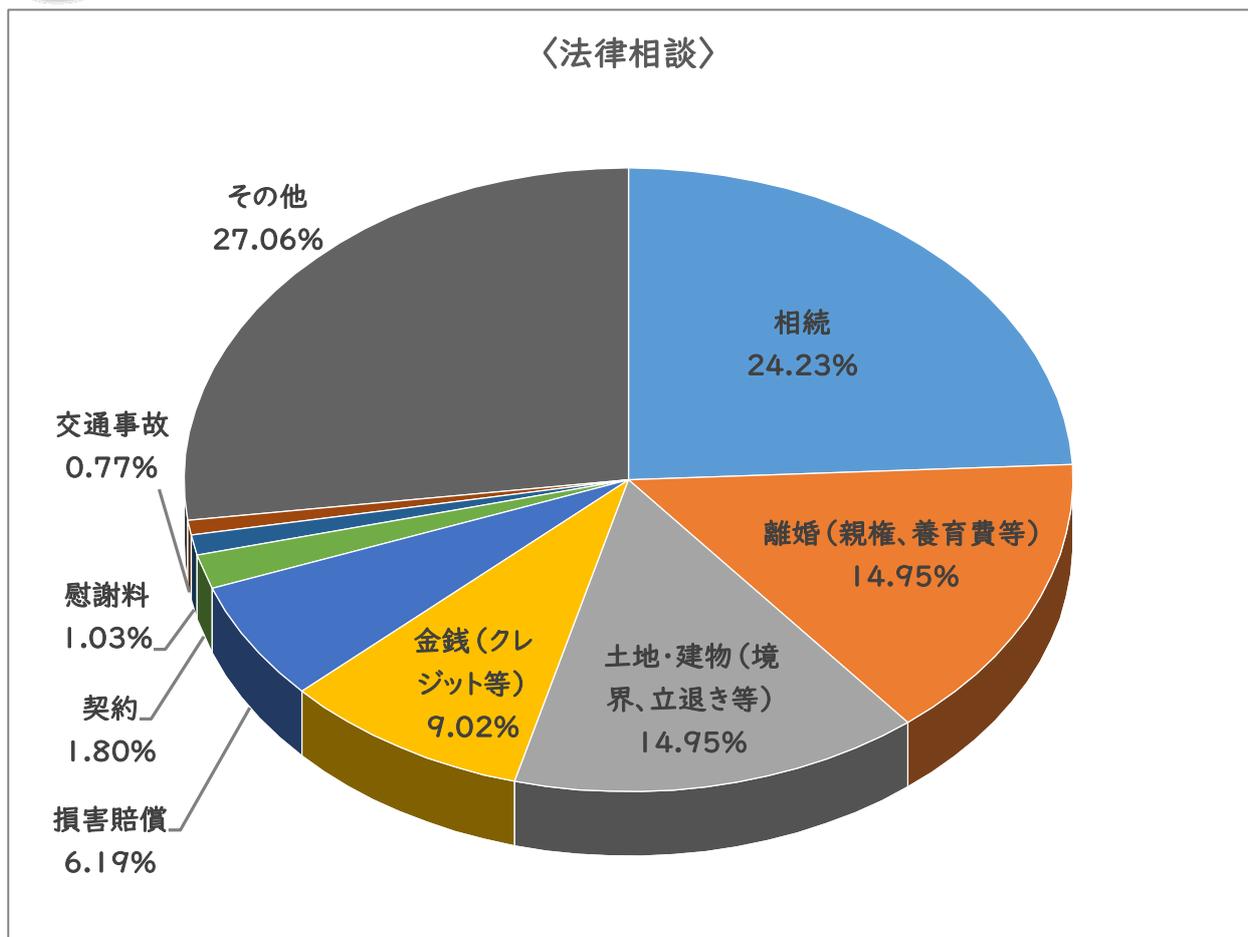
## 各種専門相談件数

専門相談	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年度比
法律相談	419件	412件	388件	94%
不動産相談	18件	29件	9件	31%
司法書士相談	102件	107件	82件	77%
行政書士相談	12件	22件	23件	105%
税理士相談 ※	—	—	29件	—
行政相談	4件	0件	0件	—
公証相談	0件	0件	2件	皆増
合計	555件	570件	533件	94%

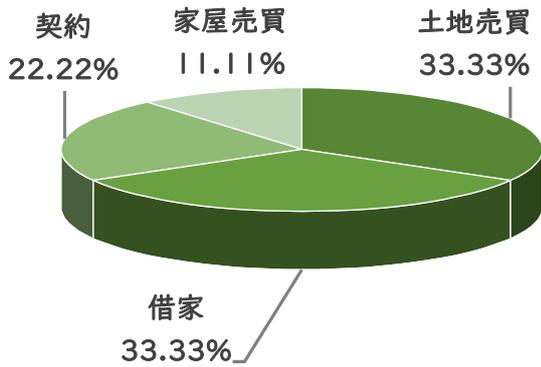
※ 令和元年度から相談開始



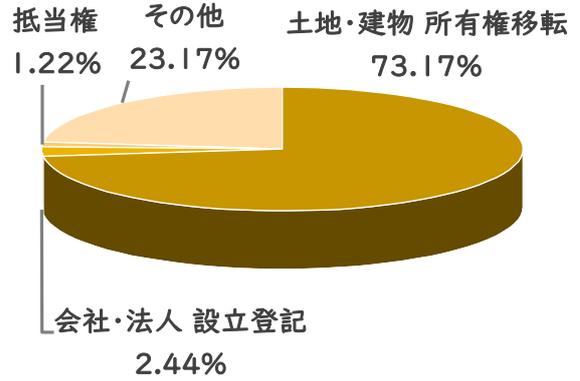
## 各種専門相談内容内訳



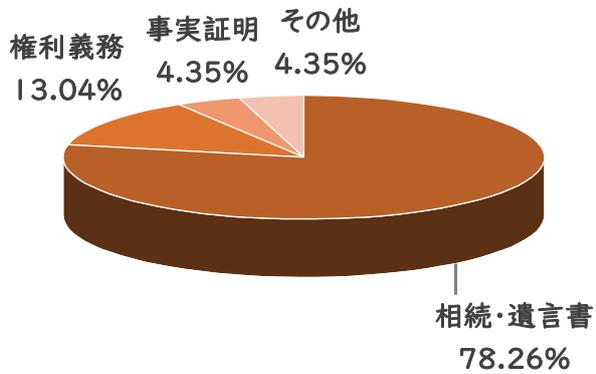
<不動産相談>



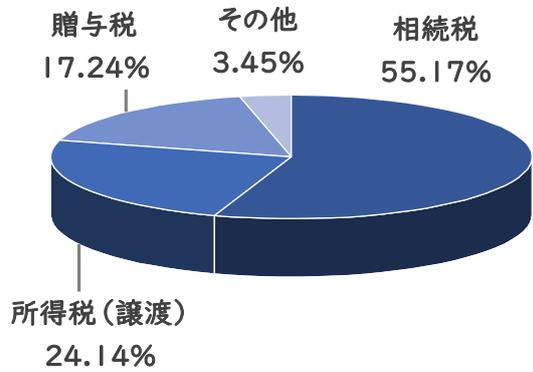
<司法書士相談>



<行政書士相談>

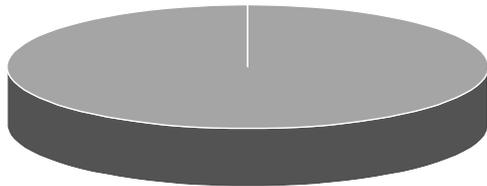


<税理士相談>



<公証相談>

相続手続、遺言書作成、遺言執行の手続き等,  
100.00%



## 4. 民事一般相談



日常生活上の相談について、職員が対応したものは、令和元年度で46件あり、前年度比164%と大幅に増加しました。  
相談の内容によっては、専門相談を案内するなど、問題の解決に努めています。

### 民事一般相談内容

相談内容	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年度比
近隣問題	41件	13件	31件	238%
金銭・契約	32件	0件	0件	—
相続・贈与	68件	0件	0件	—
不動産	35件	4件	8件	200%
家庭・親子	30件	0件	1件	皆増
損害賠償	22件	0件	0件	—
離婚	21件	1件	0件	皆減
その他	22件	10件	6件	60%
合計	271件	28件	46件	164%

※ 平成30年度から、専門相談へ紹介した件数を除外するよう集計を変更しました。





令和元年度版(2019年度版)市民の声

令和2年(2020年)9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:072-724-6717

FAX:072-723-5538