

平成22年度版(平成21年度のまとめ)

市民の声

——市民相談センターに寄せられた声——



高槻市市民相談センター

目

次

はじめに	1
1. 市民相談センターの業務概要	2
2. 声の種類	3
(1) 月別・年度別件数	3
(2) 要望の主なもの	4
(3) 相談・問い合わせの主なもの	4
(4) 相手先別項目件数	5
3. 声の処理結果	6
4. 声の相手先・部局別等件数	7
(1) 市関係に対する声	7
(2) 市の外郭団体等に対する声	10
(3) 国・府及び関係官公庁等に対する声	10
(4) その他（市民の生活に関する声）	11
5. 主な要望状況一覧（自治会・団体）	12
6. 各種専門相談	15
(1) 本市で取り扱う各種専門相談	15
(2) 市民相談センターが担当する専門相談	16
(3) 総合相談	16
7. しょくいん出前講座	17
8. まちづくり提案制度	18
9. 市長と語るまちづくり会議	19
10. 市民意識調査	20
11. 参考資料1（各種専門相談一覧表）	21
12. 参考資料2（市民の声総括表）	22

は　じ　め　に

市民相談センターでは、主として広聴業務と相談業務に取り組んでおり、広聴業務としては、市政に対する市民からの要望・苦情・意見・相談・問い合わせの総合窓口として、その適切な処理に努めているほか、しょくいん出前講座、市民意識調査、まちづくり提案制度、市長と語るまちづくり会議などに取り組んでおります。

また、家庭問題や近隣問題等の助言・参考のために、法律相談、登記相談をはじめとして各種専門相談を用意し、相談業務を行っています。

この「市民の声」は、平成21年度中に市民相談センターに寄せられた市民や自治会等からの声や相談内容をまとめたものです。今後の市政運営の参考にしていただければ幸いです。

平成22年9月

高槻市市長公室広報広聴室
市民相談センター

1. 市民相談センターの業務概要

広聴業務

要望・意見等の受付・処理

個人、自治会、諸団体等から寄せられる要望・意見等を受け付け、対応する部局を調整し、内容を伝えます。回答を要するものは、市としての考え方を各部・各課から取りまとめた上で回答します。

まちづくり提案制度

「市民が主役のまちづくり」をより身近にするために、まちづくりに関してテーマを設定し、市民の建設的で斬新な発想について公募することにより、市民のまちづくりへの参画意識を高めるとともに、今後の施策展開に活かすため、提案を募集しています。

しょくいん出前講座

市民の方々に市政への理解や関心を深め、また、生涯学習の機会を充実していただくため、市民グループ等が主催する学習会等に市職員を講師として派遣しています。

市民意識調査

市政に対する市民の潜在的な声を的確に把握し、施策決定や行政運営を図るための基礎資料とするため実施しています。

市長と語るまちづくり会議

市民と行政が協働してまちづくりを進めるために、市長が直接、各種団体や市民各層と接し、対話や意見交換を行い、今後のまちづくりの推進に役立てていくために実施しています。

提案の広場(ファックス・Eメールによる提言制度)

24時間いつでも要望・意見・提案等を受け付けています。

相談業務

一般市民相談

日常生活上の問題の相談、問い合わせ等に相談担当職員が応じています。

各種専門相談

法律、登記・測量・建築、税務相談等について、弁護士や司法書士等、各専門相談員が相談に応じています。

行政相談

各府省・独立行政法人・特殊法人等の業務に関する要望や相談などについて、総務大臣から委嘱を受けた行政相談委員が相談に応じています。

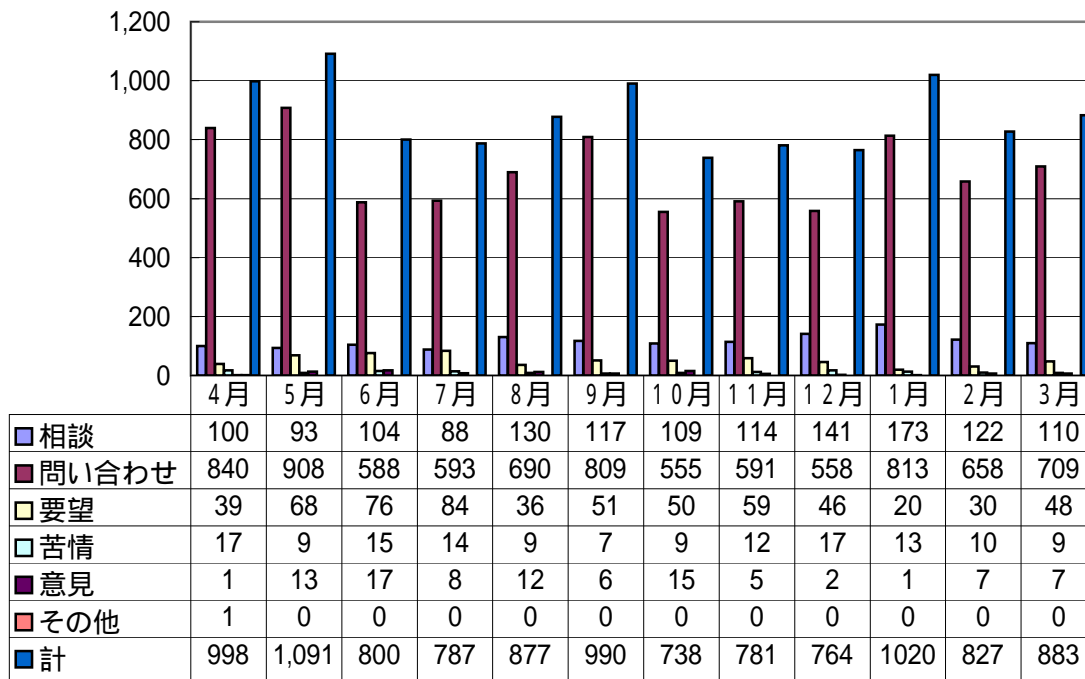
(注) なお、要望・意見等について、市民相談センター以外の各部・各課に直接寄せられた声は含まれておりません。

2. 声の種類

(1) 月別・年度別件数

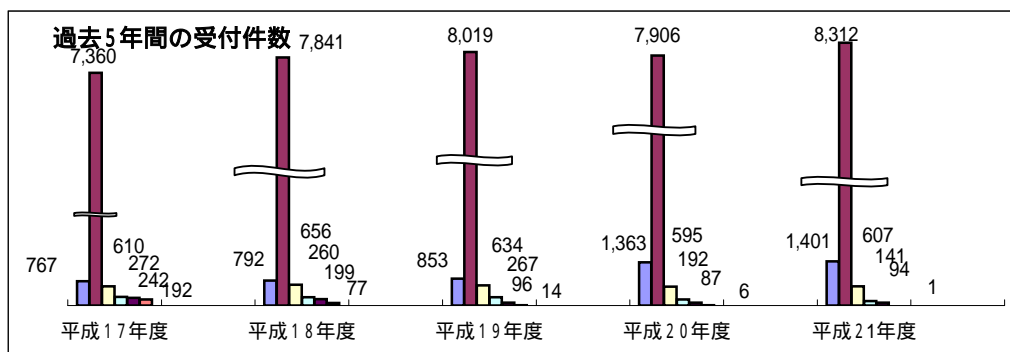
月別件数

平成21年度中、市民相談センターに寄せられた市民の声の総数は、10,556件で、声の種類別の月別件数は次のグラフのとおりです。



5年間の推移

過去5年間に市民相談センターに寄せられた市民の声をまとめると、次のグラフのようになります。

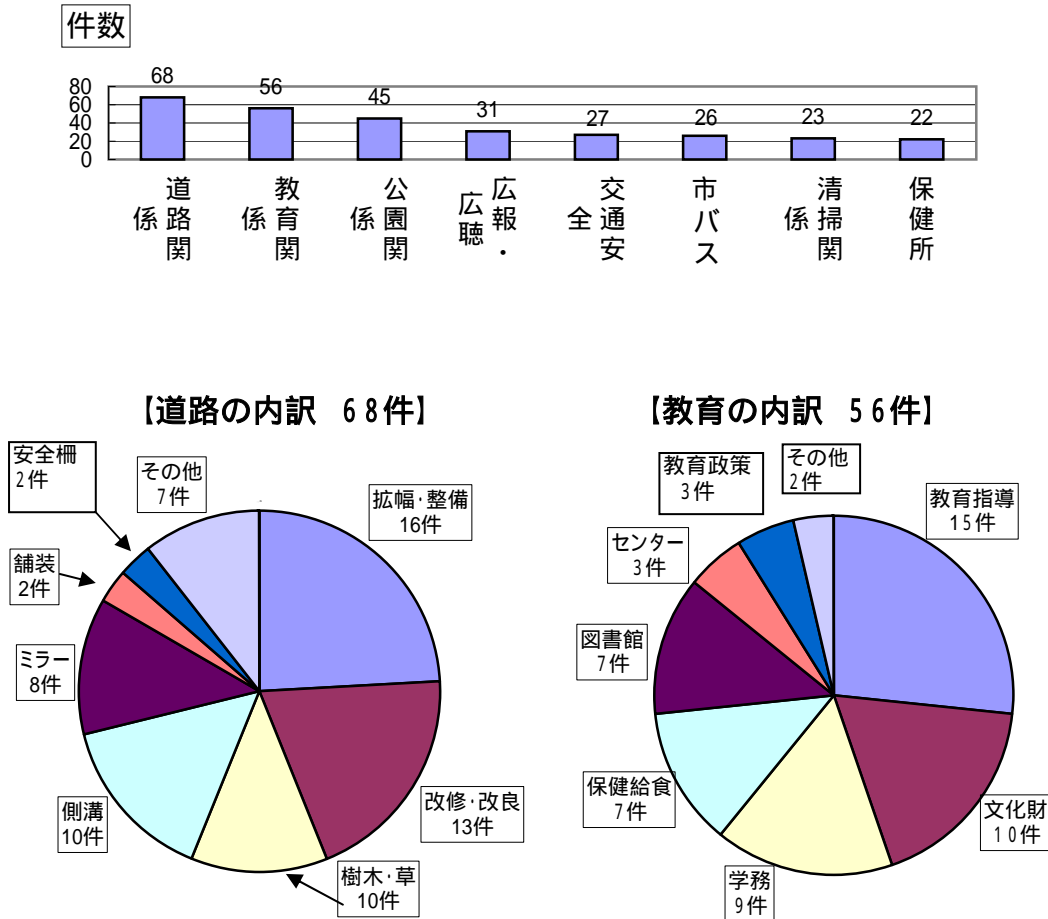


	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
相談	767	792	853	1,363	1,401
問い合わせ	7,360	7,841	8,019	7,906	8,312
要望	610	656	634	595	607
苦情	272	260	267	192	141
意見	242	199	96	87	94
その他	192	77	14	6	1
計	9,443	9,825	9,883	10,149	10,556

合計・内訳などは22～23ページの総括表を参照

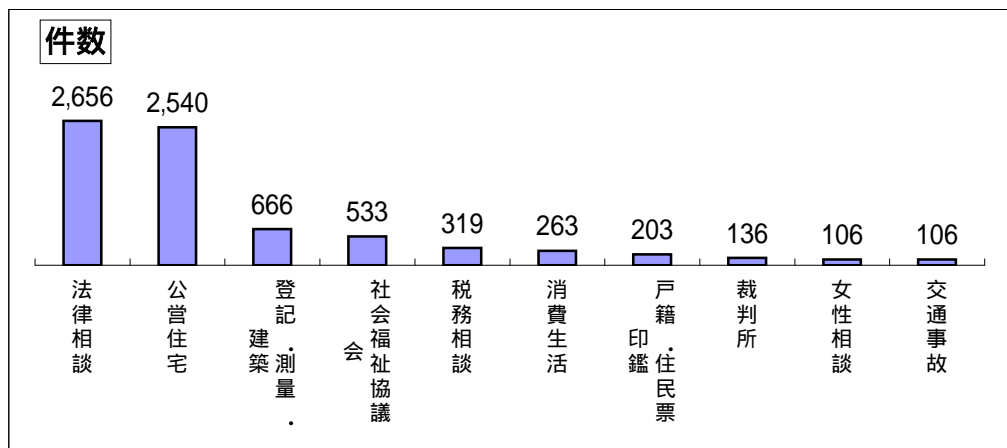
(2) 要望の主なもの

要望は、全体で607件(声の種類総件数の5.8%)ありました。そのうち、高槻市に対するものは、605件(99.6%)を占めています。主な項目をあげると、次のようになります。



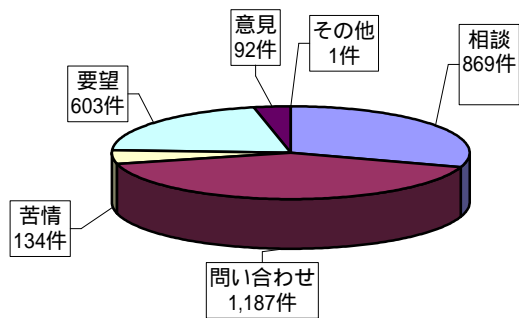
(3) 相談・問い合わせの主なもの

相談・問い合わせは、合計で9,713件(声の種類総件数の92.0%)ありました。そのうち、法律相談、公営住宅の問い合わせが53.5%を占めています。多い順に主な項目をあげると、次のようになります。

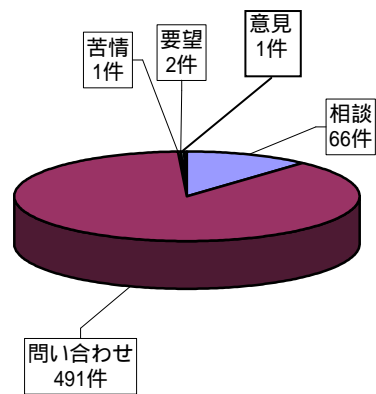


(4)相手先別項目件数

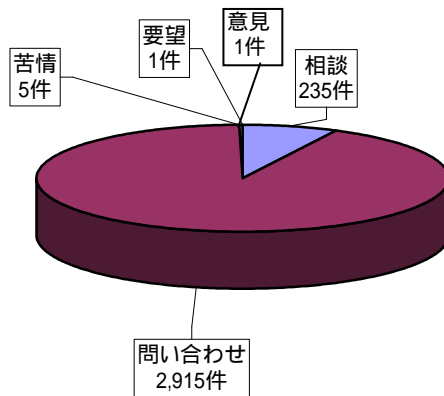
高槻市 2,886件



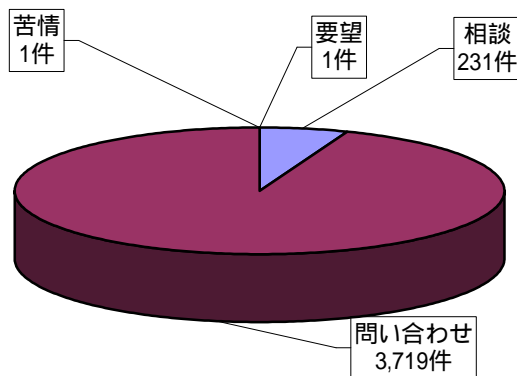
市の外郭団体等 561件



国・府及び関係官公庁等 3,157件



その他(市民の生活に関する声) 3,952件

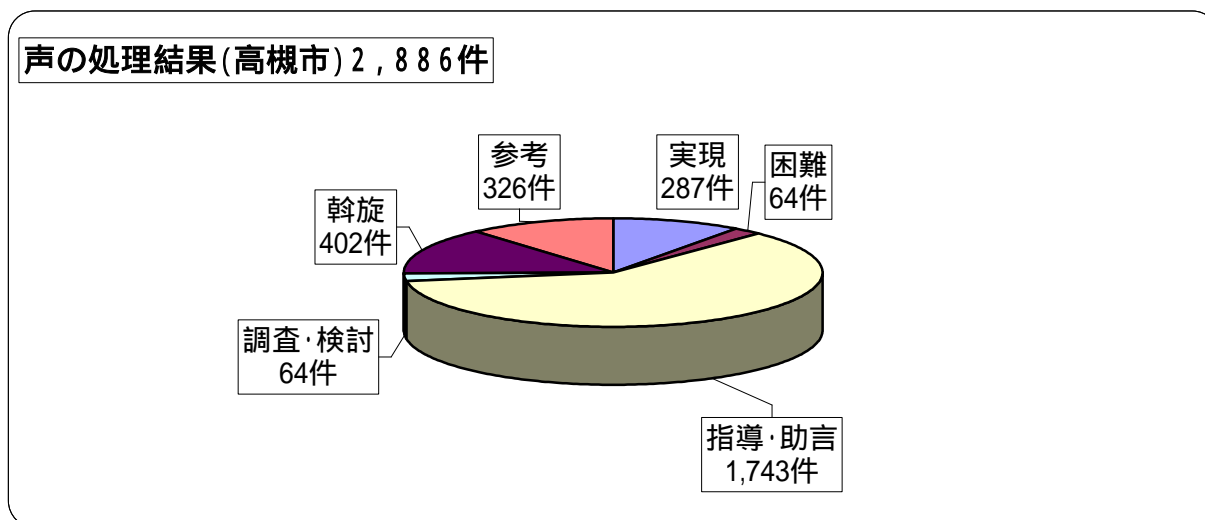
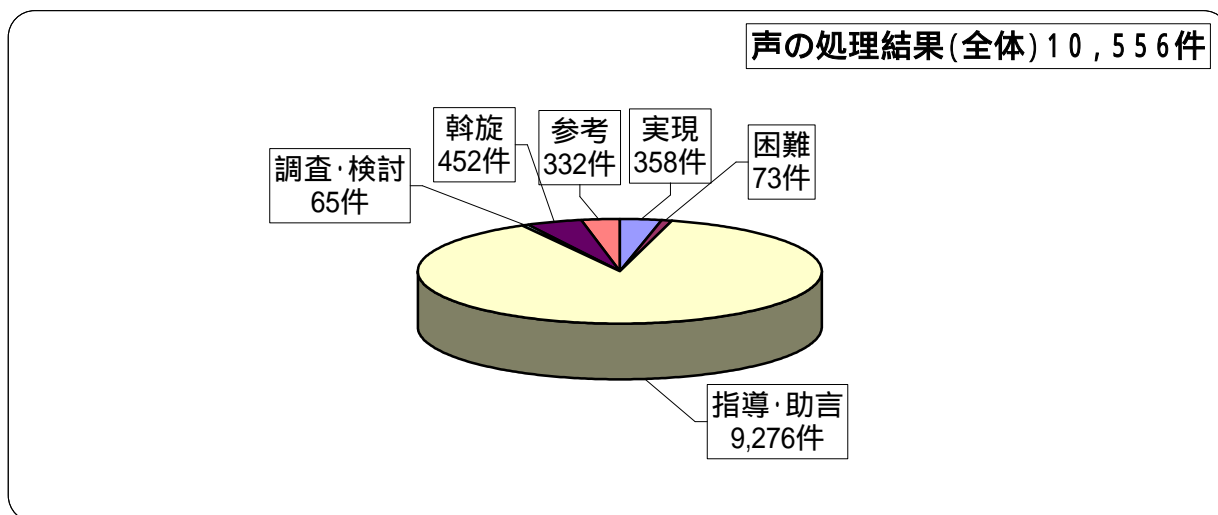


合計、内訳などは、22～23ページの総括表を参照

3. 声の処理結果

市民から寄せられた総件数10,556件の処理結果については、91.3%にあたる9,634件について、実現・指導・助言を行いました。また、「調査・検討」を要するものが65件(0.6%)、施策の「参考」としたものが332件(3.1%)、他の機関等に「斡旋」したものが452件(4.3%)となりました。

これに対して、市がかかわれないもの等の理由により「困難」とされたものは、73件(0.7%)にとどまっています。



高槻市に対する市民の声については、2,886件あり、そのうち70.3%にあたる2,030件について、実現・指導・助言を行いました。また、他の機関への「斡旋」や「参考」として寄せられたもの、「調査・検討」を要するものの合計は792件(27.5%)となっています。

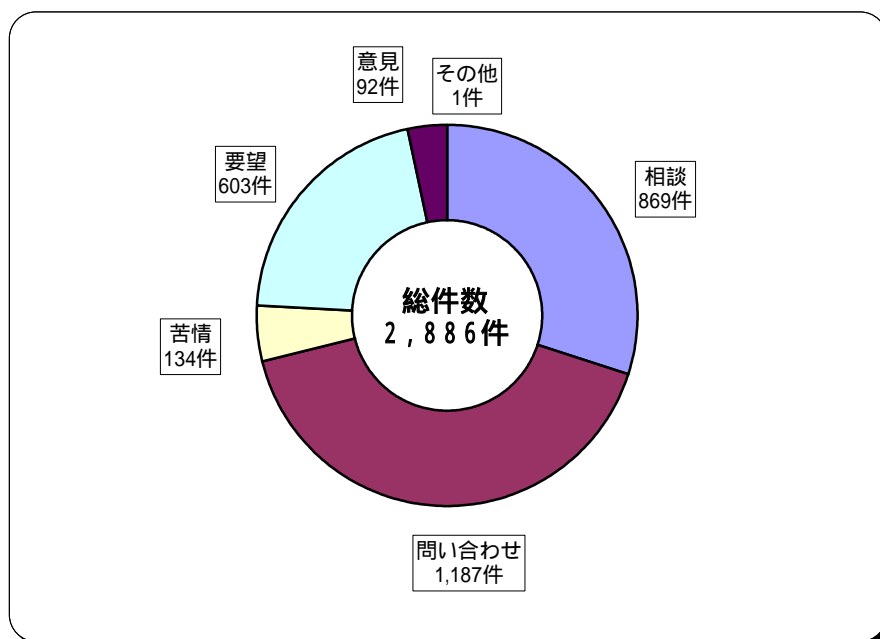
これに対して、実現できないなど「困難」は、64件(2.2%)にとどまっています。

合計、内訳などは、22～23ページの総括表を参照

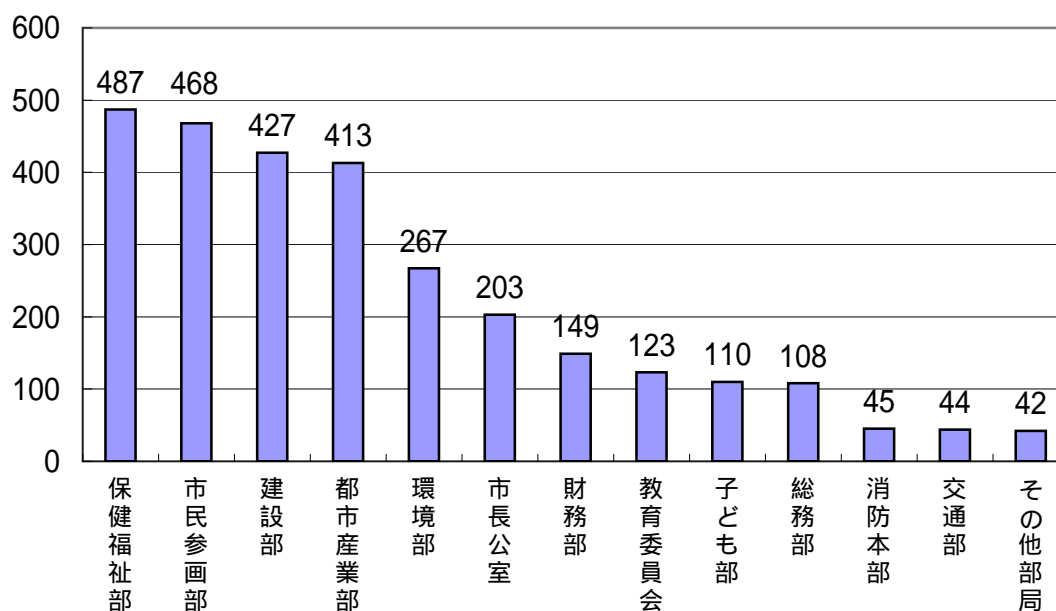
4. 声の相手先・部局別等件数

(1) 市関係に対する声

高槻市に対する声は、2,886件となっています。
 声の種類の内訳については、下表(円グラフ)のとおりです。
 また、部局別に分類すると、下表(棒グラフ)のようになります。



(部局別受付件数)



(注)保健福祉部から市長公室まで上位6部は、8～9ページに内容を掲載

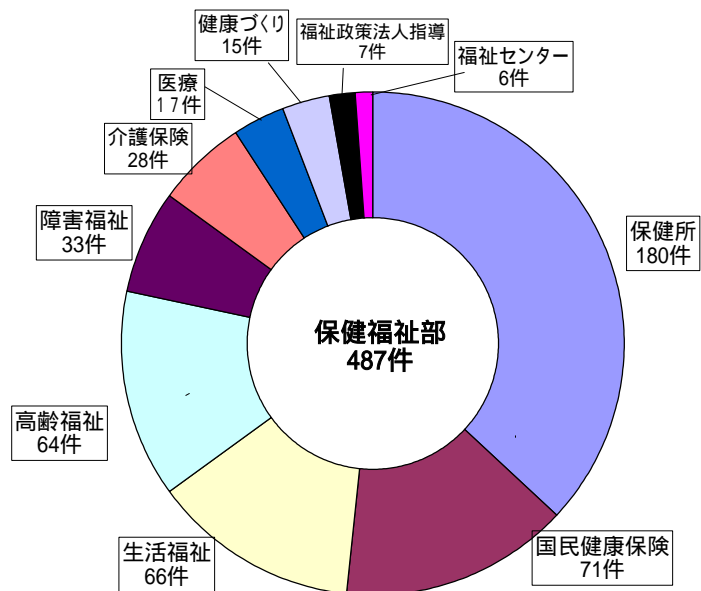
合計・内訳などは22～23ページの総括表を参照

部局別の主な内容

A 保健福祉部

保健福祉部に対する声では、保健予防・保健衛生を所管する保健所に関するものが最も多く全体の約37%を占めています。

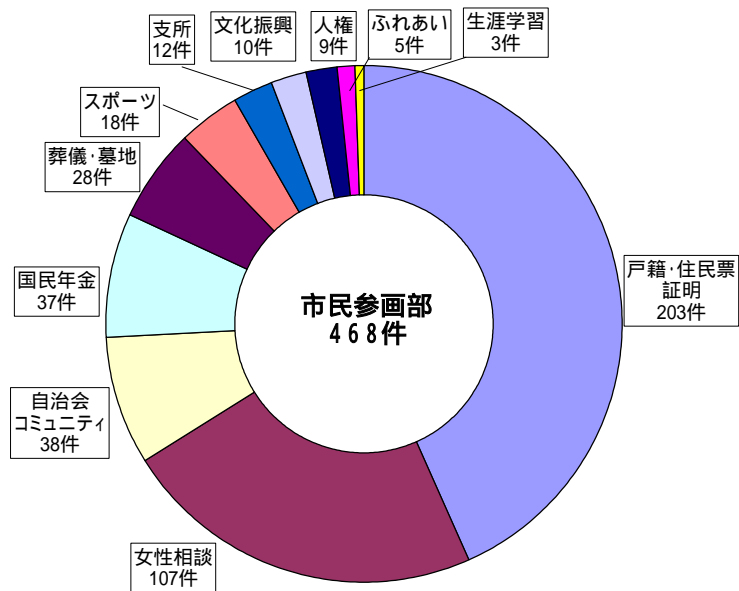
次に、国民健康保険、生活福祉、高齢福祉等が続いています。



B 市民参画部

市民参画部に対する声で最も多かったのは、戸籍・住民票と女性相談等に関するもので、全体の66.2%を占めています。

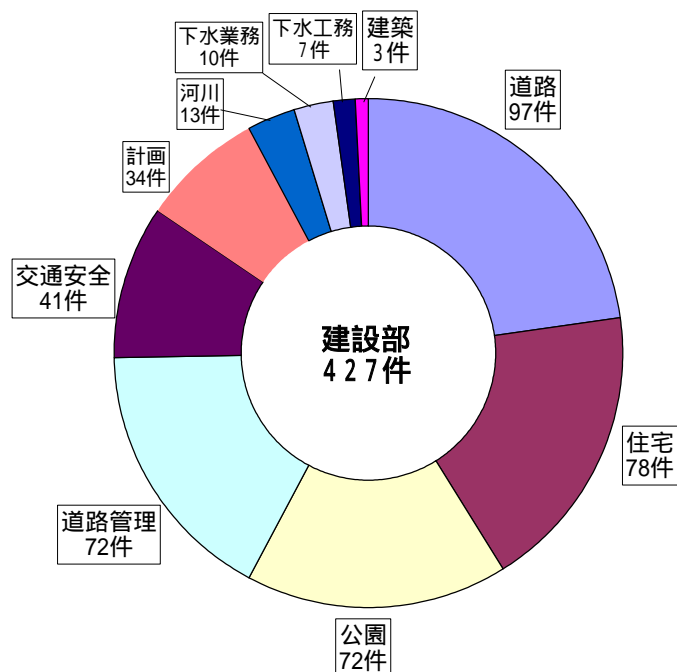
次に、自治会コミュニティに関するもの、国民年金に関するもの、市営葬儀、墓地に関する問い合わせが続いています。



C 建設部

建設部に対する声で最も多かったのは、道路の拡幅整備・改良・補修及び街路樹等の剪定に関するもので、全体の22.7%を占めています。

次いで住宅に関する問合せや公園の樹木剪定や遊具などの使用に関するもの、道路管理、交通安全に関する問合せが続いています。

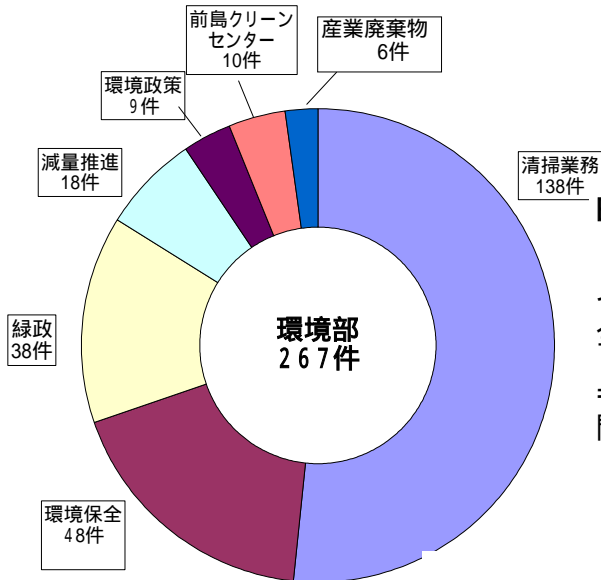
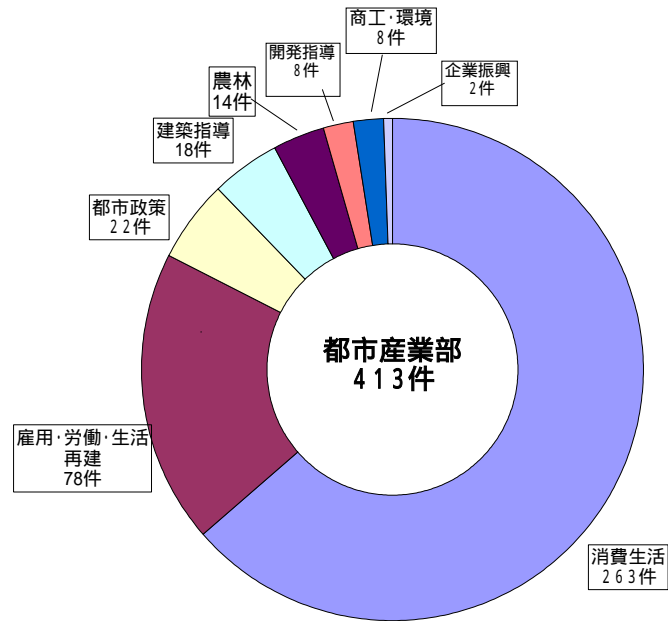


部局別の主な内容

D 都市産業部

都市産業部に対する声で最も多かったのは、架空請求や多重債務等消費生活に関するもので、全体の63.7%を占めています。

次に、雇用・労働・生活再建に関するものが続いています。



E 環境部

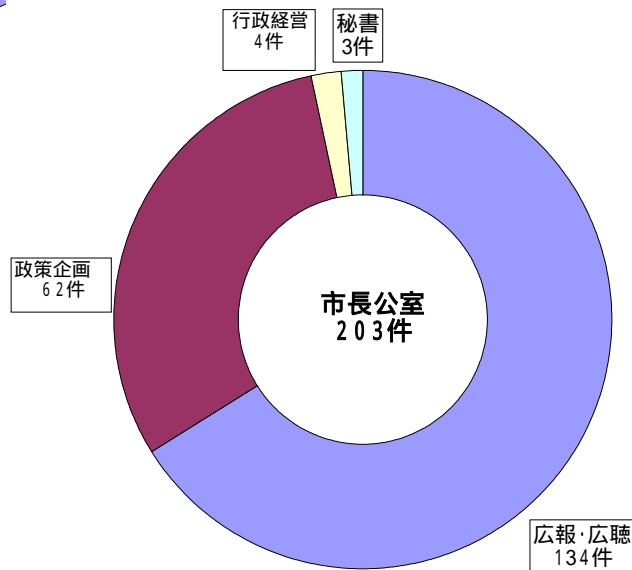
環境部に対する声では、ゴミ置場やゴミ回収に関するものが最も多く、全体の約52%を占めています。

次に、騒音や悪臭、振動に関するもの、野生動物、リサイクルに関する問い合わせが続いています。

F 市長公室

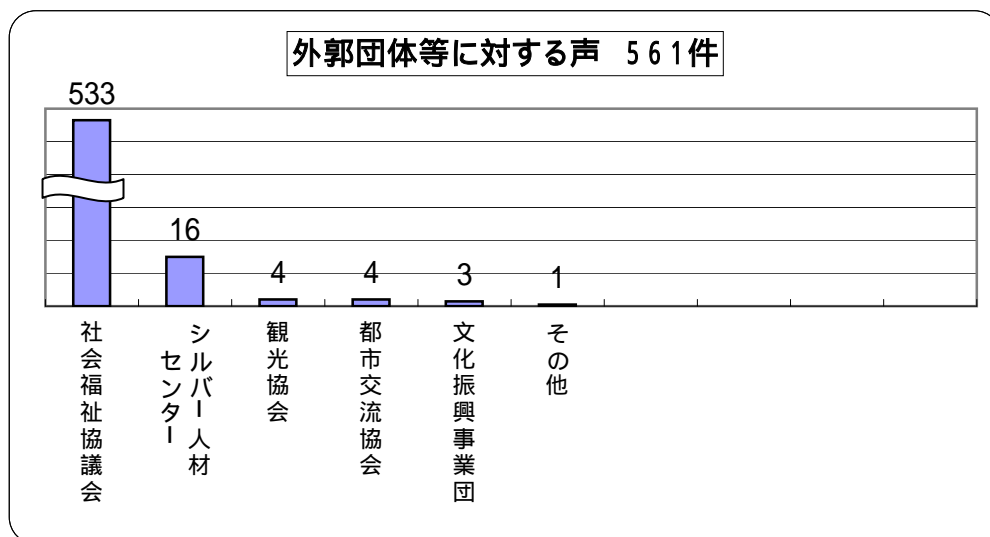
市長公室に対する声では、空き家の維持管理に関する要望や出前講座、総合相談に関する問合せ等が最も多く、全体の約66%を占めています。

次に、定額給付金に関する問合せが続いています。



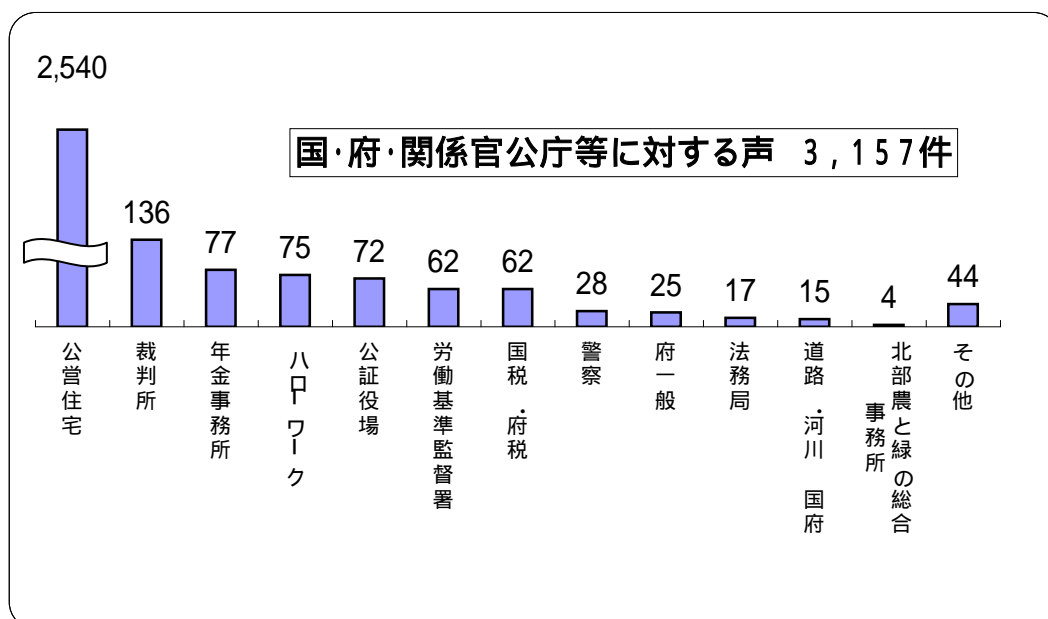
(2) 市の外郭団体等に対する声

市の外郭団体等に対する声は、合計で561件となっています。そのうち最も多いのは、「高齢者暮らしの相談」「法律心配ごと相談」等を所管する「社会福祉協議会」で95%を占めています。次いで「シルバー人材センター」が2.9%と続いています。



(3) 国・府及び関係官公庁等に対する声

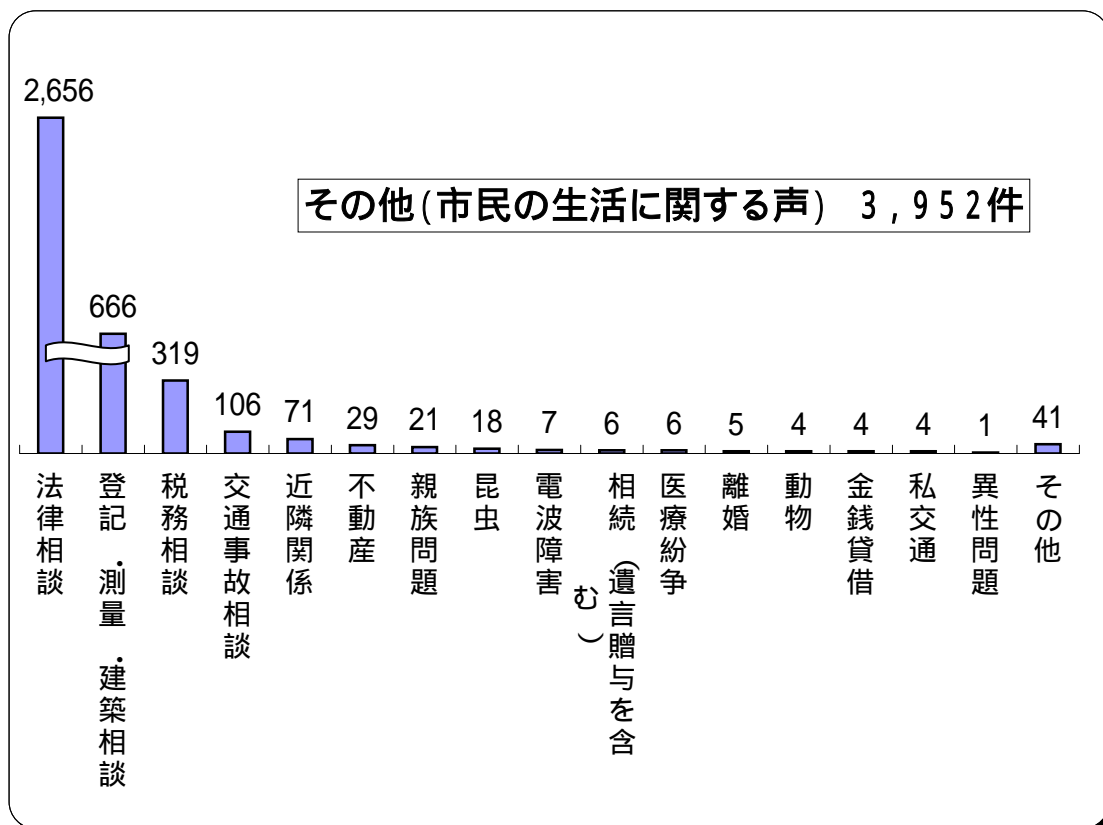
国・府及び関係官公庁等に対する声は、合計で3,157件になっています。そのうち最も多いのは府営住宅等の入居に関する問い合わせの「公営住宅」が全体の80.5%と大きな数値となっています。次に、親権、調停、相続放棄相談の「裁判所」が4.3%、職業相談の「ハローワーク」と「年金事務所」が2.4%となっています。



(注) その他: 郵便局・NTT・NHK・JR・関西電力等

(4) その他(市民の生活に関する声)

市民の生活に関する声は、合計で3,952件となっています。そのうち最も多いのは「法律相談」に関するもので、2,656件(67.2%)となっており、昨年度より21件減っています。次に、司法書士等による「登記・測量・建築相談」が16.9%、「税務相談」が8.1%、「交通事故相談」が2.7%と続いています。



5. 主な要望状況一覧(自治会・団体)

受付	出所	内 容	件数	担当課
4月	自治会	地域住民及び子どもの通学路の安全についての要望	3件	交通安全課他2課
	自治会	地域環境整備に関する要望書	3件	維持補修課他2課
	自治会	地域の安全対策に関する要望書	2件	維持補修課他1課
	団体	運動広場に関する要望書	4件	都市政策室他3課
5月	団体	介護保険制度に関する懇談会についての要望	1件	介護保険課
	自治会	公園管理についての要望書	1件	公園施設課
	自治会	空き家の庭園管理等についての要望	1件	市民相談センター
	自治会	地域の安全対策に関する再度の要望書	1件	維持補修課
	自治会	公園整備についての要望書	2件	公園施設課他1課
	自治会	空き家の樹木伐採について	1件	市民相談センター
	団体	歩道整備等の要望書	6件	政策企画室他5課
	団体	図書館設置に関する要望書	2件	中央図書館他1課
	自治会	地域環境整備に関する要望書	3件	維持補修課他2課
6月	自治会	交通安全対策と側溝改修についての要望書	1件	維持補修課
	団体	社会保障に関する要望書	9件	国民健康保険課他8課
	自治会	運動公園・コミュニティセンター跡地に関する要請書	6件	政策企画室他5課
	自治会	住宅建設に伴う道路の安全確保についての要望書	2件	建築指導課他1課
	自治会	公園整備についての再度の要望書	2件	公園施設課他1課
	自治会	大規模マンション新築に伴う地域住環境等の対策について	3件	開発指導課他2課
	自治会	弁天踏み切り橋梁化に関する要望書	2件	都市政策室他1課
	自治会	歩行者用信号機設置の要望書	4件	交通安全課他3課
	団体	里道の復元と公園開園についての要望書	2件	管理課他1課
	団体	警察署の出入り口拡充についての要望	1件	危機管理課
	団体	公共施設の耐震化状況の公表等について要請書	5件	文化振興課他4課
	団体	ガンバ大阪の競技場建設についての要請書	1件	政策企画室
7月	自治会	生活環境整備についての陳情書	6件	維持補修課他5課
	自治会	側溝改修についての要望書	1件	維持補修課
	自治会	集会所改修についての要望書	3件	公園施設課他2課
	自治会	農業環境整備についての要望書	5件	政策企画室他4課
	自治会	市営バス運行についての請願書	1件	交通部企画室
	自治会	児童遊園改修工事についての要望書	2件	公園施設課他1課
	団体	視覚障害者福祉にかかる要望	9件	障害福祉課他8課
	自治会	地区環境整備についての要望書	5件	維持補修課他4課
	団体	精神障害者福祉にかかる要望	9件	障害福祉課他8課

受付	出所	内 容	件数	担当課
8 月	自治会	環境整備に関する要望	4件	維持補修課他3課
	自治会	カーブミラーの設置に関する要望書	1件	維持補修課
	団体	展示ホールの使用申込についての要望書	1件	生涯学習センター
	自治会	公園管理に関する要望書	3件	公園施設課他2課
	団体	公立図書館等についての要望書	2件	中央図書館他1課
	自治会	急傾斜地崩壊対策事業についての要望	1件	計画課
	自治会	観光客の受け入れ施設の拡充についての要望書	3件	商工観光課他2課
9 月	自治会	水道用地借用についての要望書	1件	水道総務課
	団体	「ふれあいひろば」での要望について	9件	障害福祉課他8課
	団体	透析患者の医療と暮らしに関わる要望書	3件	医療課他2課
	団体	障害者福祉にかかる要望書	11件	障害福祉課他10課
	自治会	空き家の樹木の剪定についての要望書	1件	市民相談センター
	自治会	公園の管理に関する要望書	1件	公園施設課
	団体	総合市民交流センター利用に関する要望書	1件	文化振興課
	自治会	観光客の受け入れ施設の拡充についての再度の要望	3件	商工観光課他2課
	自治会	児童遊園に関する問題提起と要望について	1件	公園施設課
10 月	自治会	道路側溝の補修についての要望	1件	維持補修課
	自治会	空き地の雑草の除草について	1件	市民相談センター
	自治会	地域環境の改善要望について	5件	維持補修課他4課
	団体	予算編成にあたっての要望書について	13件	国民健康保険課他12課
	自治会	大規模マンションの階層問題について	1件	開発指導課
	団体	市道整備に関する要望書	1件	維持補修課
11 月	団体	交通環境を良くする行動北摂地区統一要請書	2件	都市政策室他1課
	団体	交通環境を良くする行動要請書	6件	交通安全課他5課
	自治会	空き家の樹木の剪定について	1件	市民相談センター
	自治会	道路上のはみ出し樹木の剪定についての要望	1件	建設管理課
	団体	障害児者福祉にかかる要望書	25件	障害福祉課他24課
	団体	経済危機に関しての日本在住ペルー人への処遇についての要望	3件	労働福祉課他2課
	団体	建設労働者の処遇改善を求める要請書	6件	契約課他5課
自治会	空き家の樹木剪定についての要望	1件	市民相談センター	

受付	出所	内 容	件数	担当課
12月	団体	地域環境整備についての要望書	7件	公園施設課他6課
	団体	聴力障害者福祉にかかる要望	7件	障害福祉課他6課
	自治会	児童遊園の用途変更についての要望	3件	公園施設課他2課
	自治会	時計の設置についての要望書	3件	公園施設課他2課
	団体	地域の良好な環境整備に関する要望書	3件	公園施設課他2課
	自治会	地域の環境整備についての要望書	2件	維持補修課他1課
	団体	業者婦人の健康と営業を守り地位向上の施策をもとめる要望書	6件	国民健康保険課他5課
1月	自治会	空き家の維持管理についての要望書	1件	市民相談センター
	自治会	空き地の樹木の剪定について	1件	市民相談センター
2月	団体	公共工事における貨物自動車運送事業者の利用についての要望	2件	契約課他1課
	団体	動物愛護に関する疑問点についての要望	2件	保健衛生課他1課
	自治会	道路標示及びカーブミラーの補修要望書	4件	交通安全課他3課
	団体	懇談会の開催要望について	1件	環境政策課
	自治会	道路側溝補修の要望書	1件	維持補修課
	自治会	市バス路線の延伸についての要望書	1件	交通部企画室
	団体	市長との話し合いを求める要望書	1件	住宅課
3月	自治会	自治会館敷地の側溝土砂流失防止工事の要望書	1件	管財課
	団体	市民生活向上についての要望書	8件	子ども育成課他7課
	自治会	コミュニティセンター設置に関する要望書	1件	コミュニティ推進室
	自治会	歩道整備についての要望書	3件	計画課他2課
	団体	構造物の安全性を確保し業界の秩序確立を求める陳情書	7件	建築課他6課
	団体	デジタル放送への対応についての要望書	1件	都市政策室
	団体	京大農場の跡地利用について	1件	政策企画室