

平成23年度版(平成22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 . コールセンター	21
12 . 参考資料1（各種専門相談一覧表）	22
13 . 参考資料2（市民の声総括表）	23 . 24

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・意見・相談などの窓口として、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参考のために、法律相談、登記相談をはじめとした各種専門相談を設け、相談業務を行っています。

この「市民の声」は、平成22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要望や相談内容などをまとめたものです。

平成23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・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。

コールセンター

市役所代表電話、FAX及びメールなどで、市民等から行政に寄せられる様々な問合せや質問等を一元的に受け付け、その場で回答するコールセンターの運営を行っています。

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。

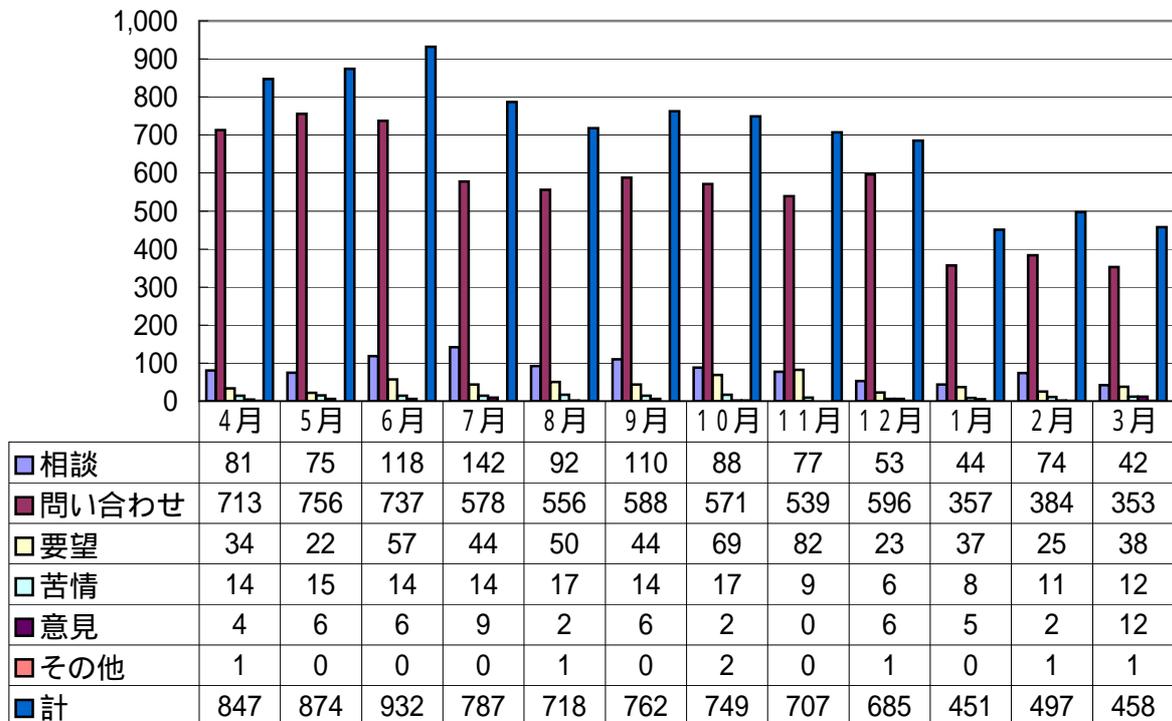
行政相談

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。

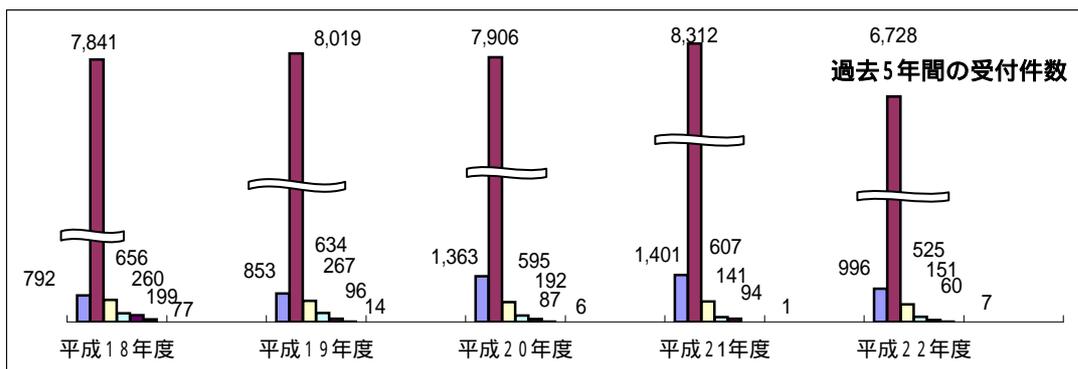
2. 声の種類

月別件数



5年間の推移

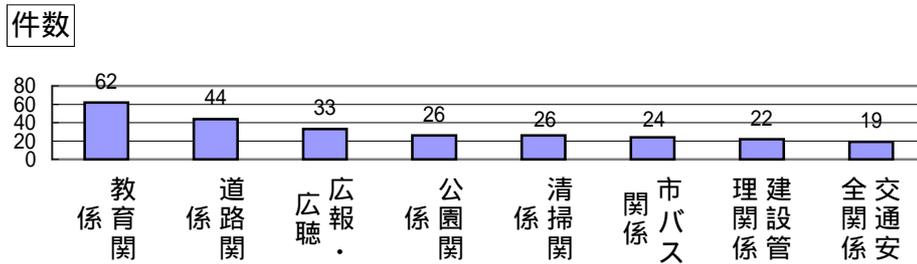
過去5年間に市民相談センターに寄せられた市民の声をまとめると、次の



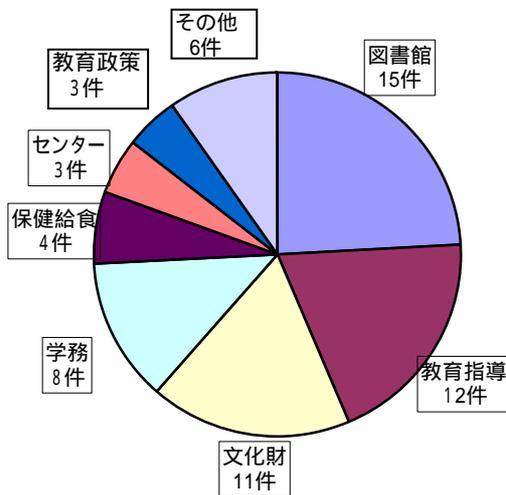
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
相談	792	853	1,363	1,401	996
問い合わせ	7,841	8,019	7,906	8,312	6,728
要望	656	634	595	607	525
苦情	260	267	192	141	151
意見	199	96	87	94	60
その他	77	14	6	1	7
計	9,825	9,883	10,149	10,556	8,467

(2) 要望の主なもの

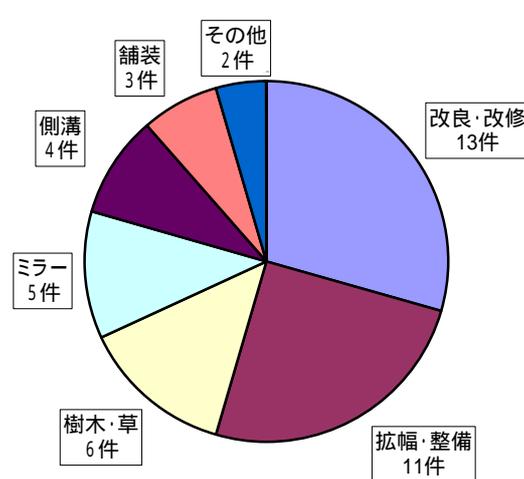
要望は、全体で525件(声の種類総件数の6.2%)ありました。そのうち、高槻市に対するものは、522件(99.4%)を占めています。主な項目をあげると、次のようになります。



【教育の内訳 62件】



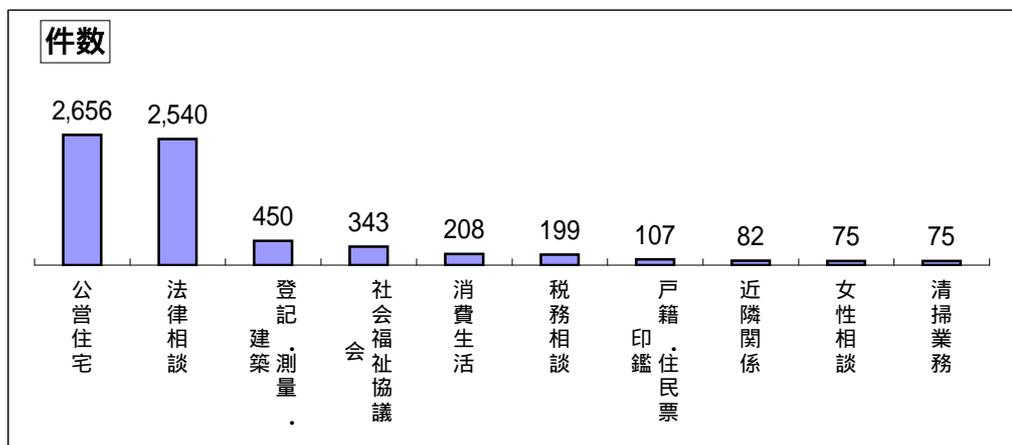
【道路の内訳 44件】



(3) 相談・問い合わせの主なもの

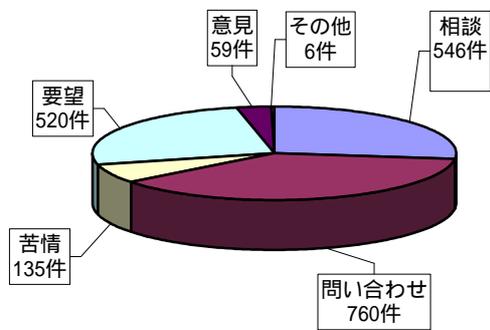
相談・問い合わせは、合計で7,724件(声の種類総件数の91.2%)ありました。そのうち、法律相談、公営住宅の問い合わせが61.9%を占めています。

多い順に主な項目をあげると、次のようになります。

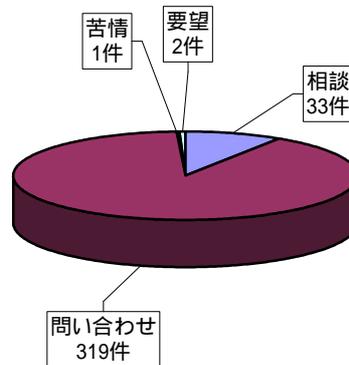


(4)相手先別項目件数

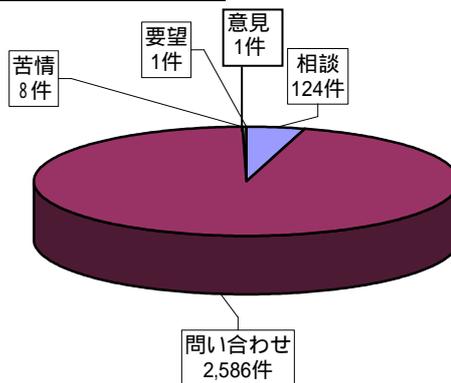
高槻市 2,026件



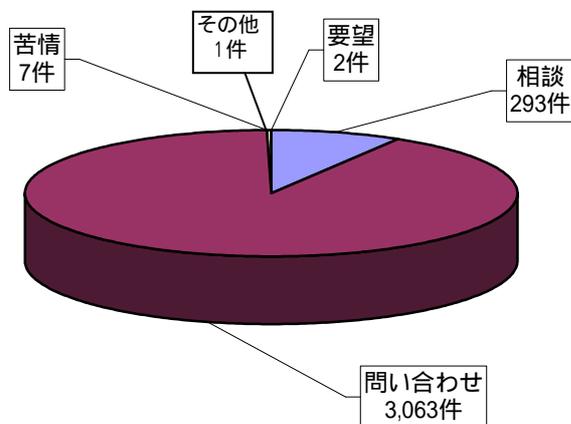
市の外郭団体等 355件



国・府及び関係官公庁等 2,720件



その他(市民の生活に関する声) 3,366件

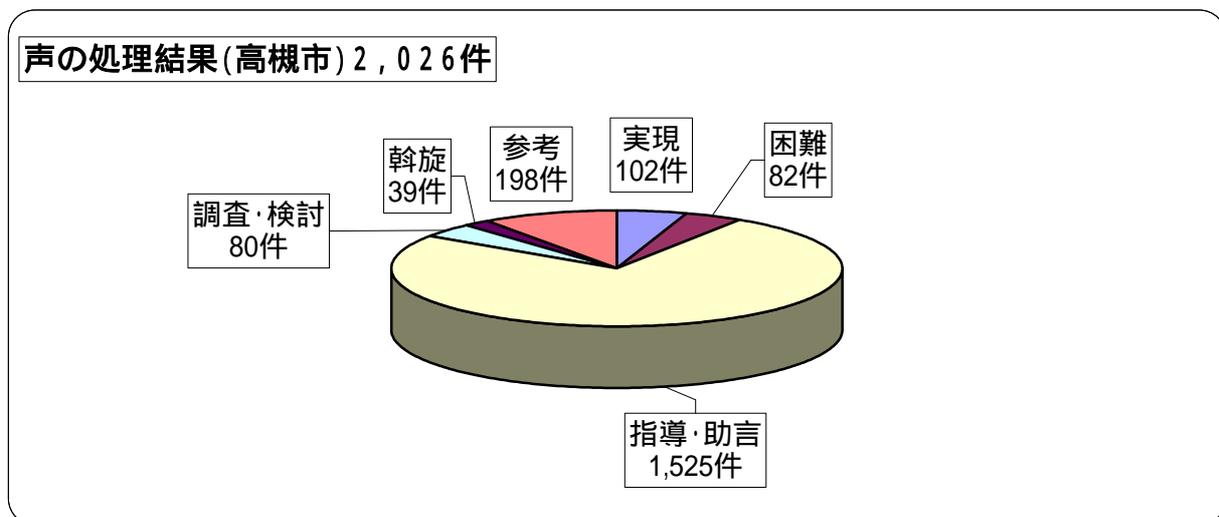
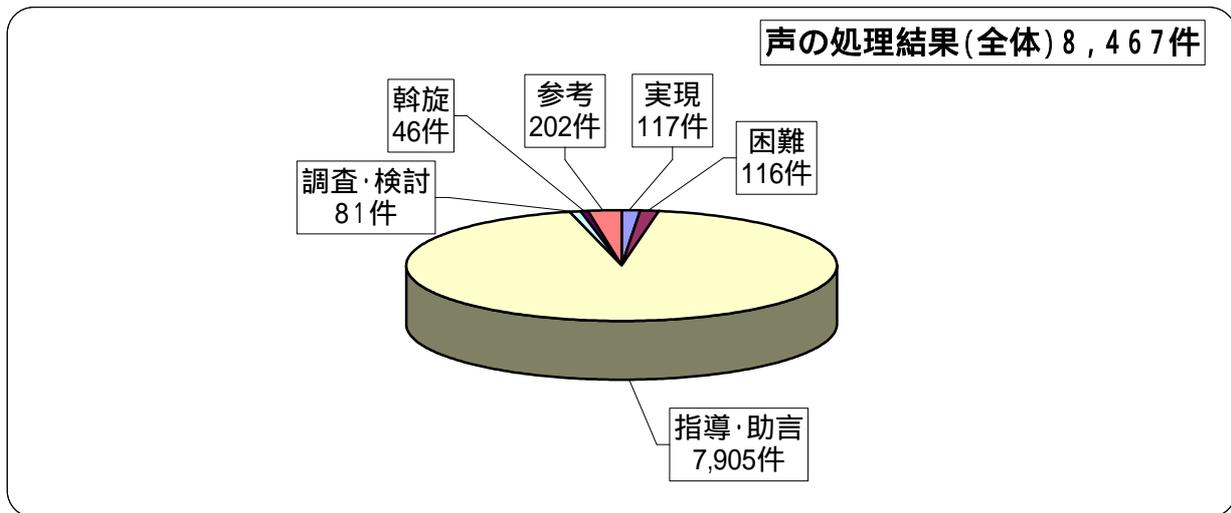


合計、内訳などは、23～24ページの総括表を参照

3. 声の処理結果

市民から寄せられた総件数8,467件の処理結果については、94.7%にあたる8,022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81件(1.0%)、施策の「参考」としたものが202件(2.4%)、他の機関等に「斡旋」したものが46件(0.5%)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、116件(1.4%)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、2,026件あり、そのうち80.3%にあたる1,627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317件(15.6%)となっています。

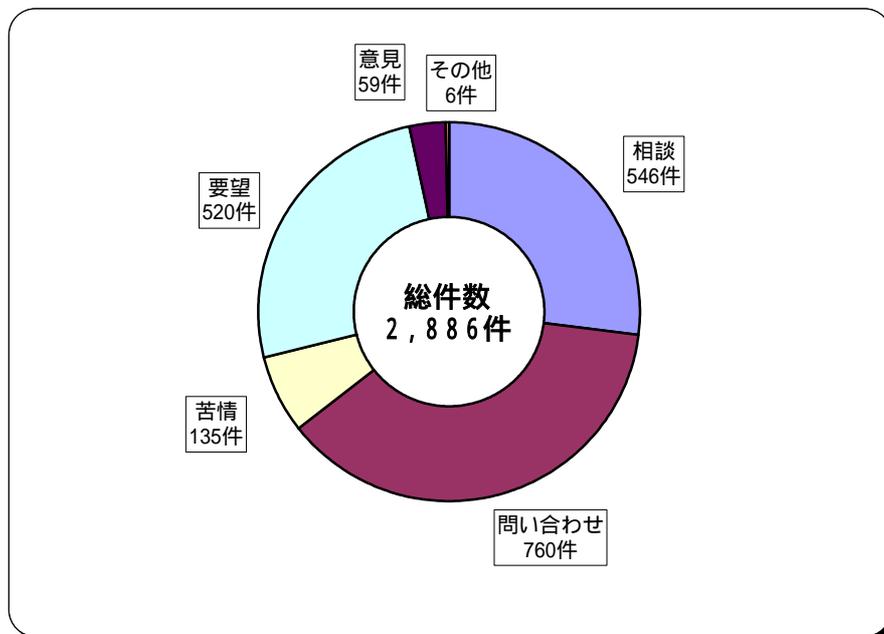
これに対して、実現できないなど「困難」は、82件(4.1%)にとどまっています。

合計、内訳などは、23～24ページの総括表を参照

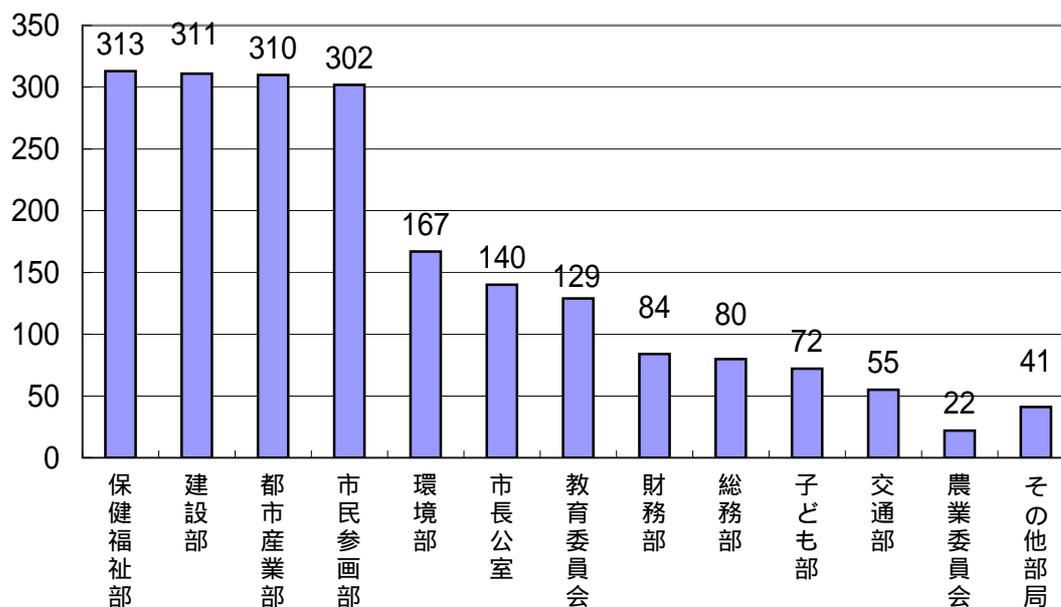
4. 声の相手先・部局別等件数

(1) 市関係に対する声

高槻市に対する声は、2,026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)



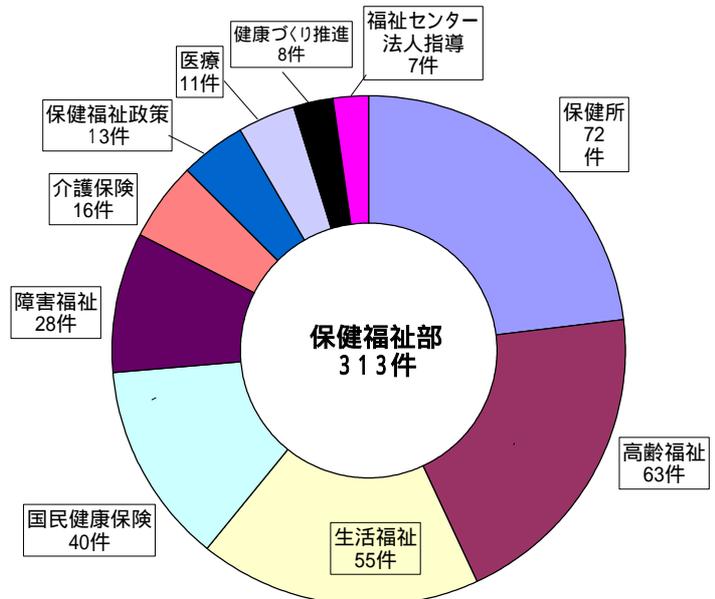
(注)保健福祉部から市長公室まで上位6部は、8～9ページに内容を掲載

合計・内訳などは23～24ページの総括表を参照

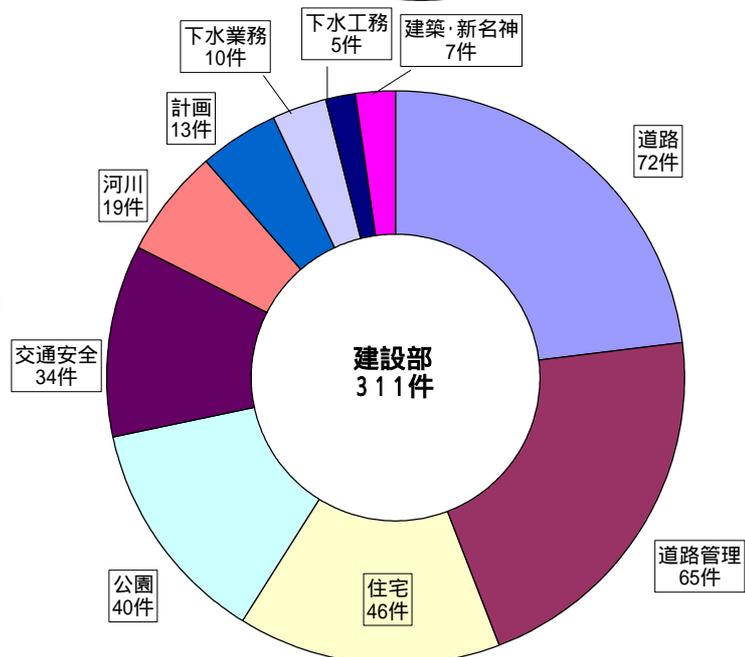
部局別の主な内容

A 保健福祉部

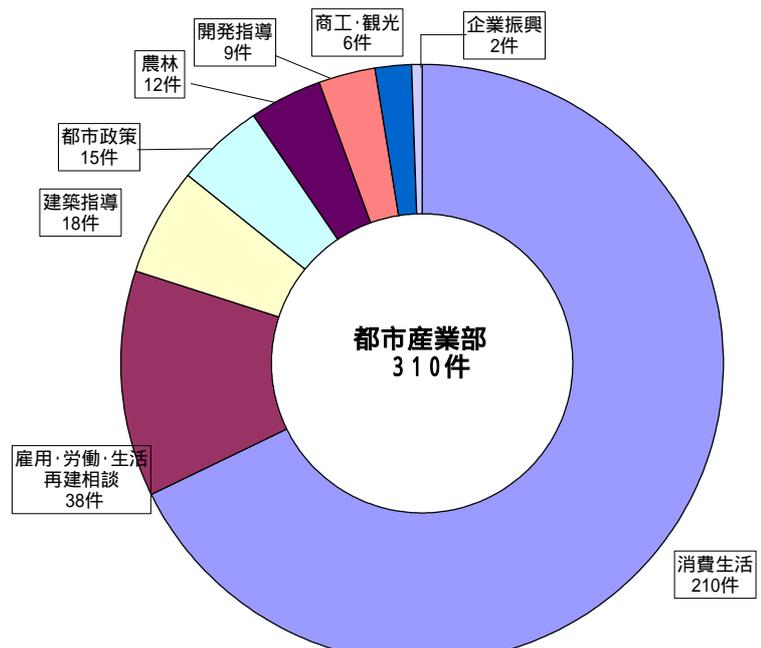
保健福祉部に対する声では、保健予防・保健衛生を所管する保健所に関するものが最も多く全体の約23%を占めています。次に、高齢福祉、生活福祉、国民健康保険等が続いています。



建設部に対する声で最も多かったのは、道路の拡幅整備・改修・補修及び街路樹の剪定に関するもので、全体の23.1%を占めています。次いで、道路管理に関するものや住宅に関する問合せ、公園の樹木剪定や遊具などの使用に関するもの、交通安全に関するものが続いています。



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67.7%を占めています。次いで、雇用・労働・生活再建に関するものが続いています。

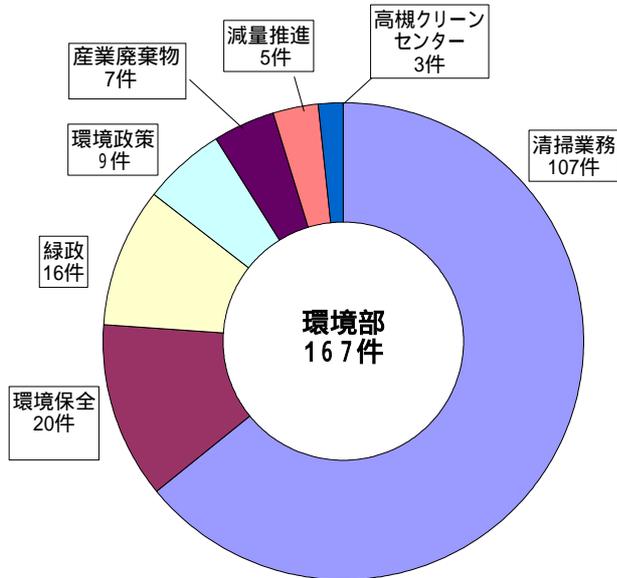
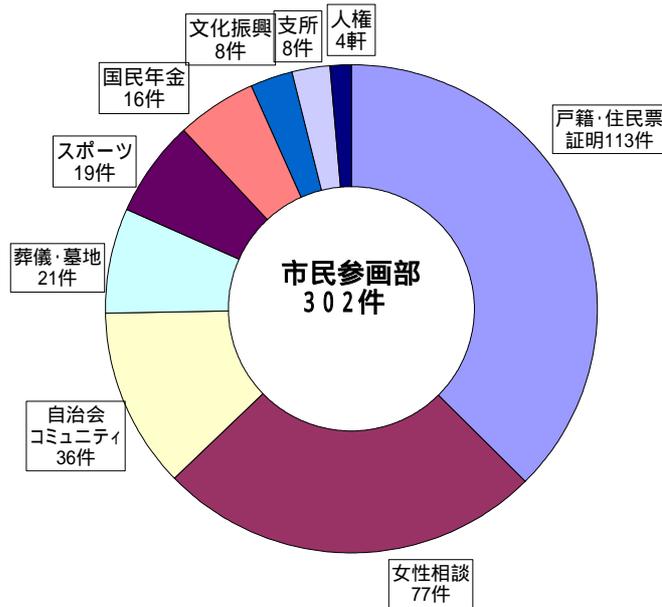


部局別の主な内容

D 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62.9%を占めています。

次に、自治会コミュニティに関するもの、市営葬儀、スポーツ振興に関するもの、国民年金に関する問合せが続いています。



E 環境部

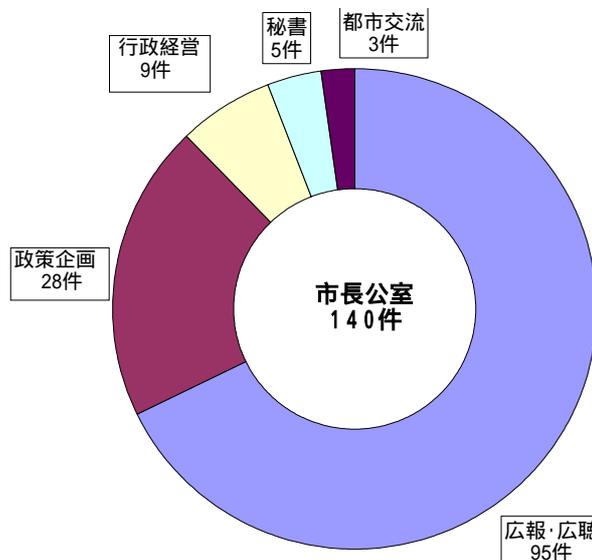
環境部に対する声では、ゴミ置場やゴミ回収に関するものが最も多く、全体の約64%を占めています。

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

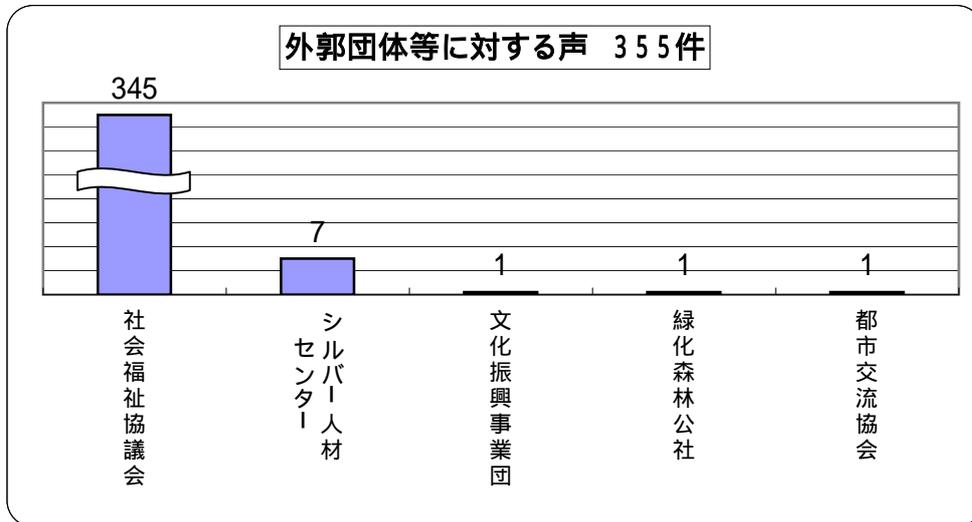
市長公室に対する声では、空き家の維持管理に関する要望や出前講座、総合相談に関する問合せ等が最も多く、全体の約67.9%を占めています。

次に、総合計画や重要施策の企画立案・推進・進行管理、行財政改革の推進等に関する問合せが続いています。



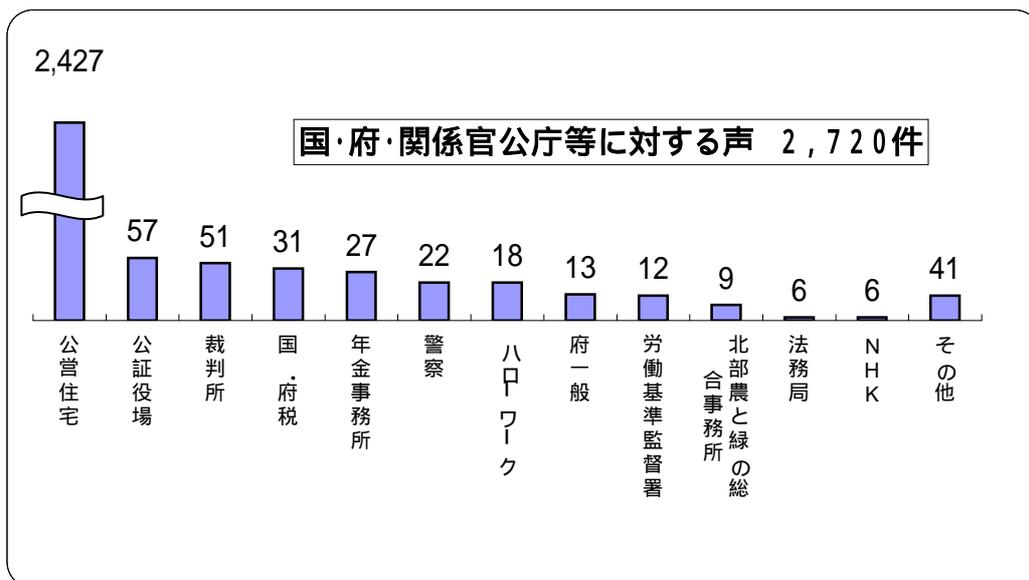
(2)市の外郭団体等に対する声

市の外郭団体等に対する声は、合計で355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97.2%を占めています。次いで「シルバー人材センター」が2%と続いています。



(3)国・府及び関係官公庁等に対する声

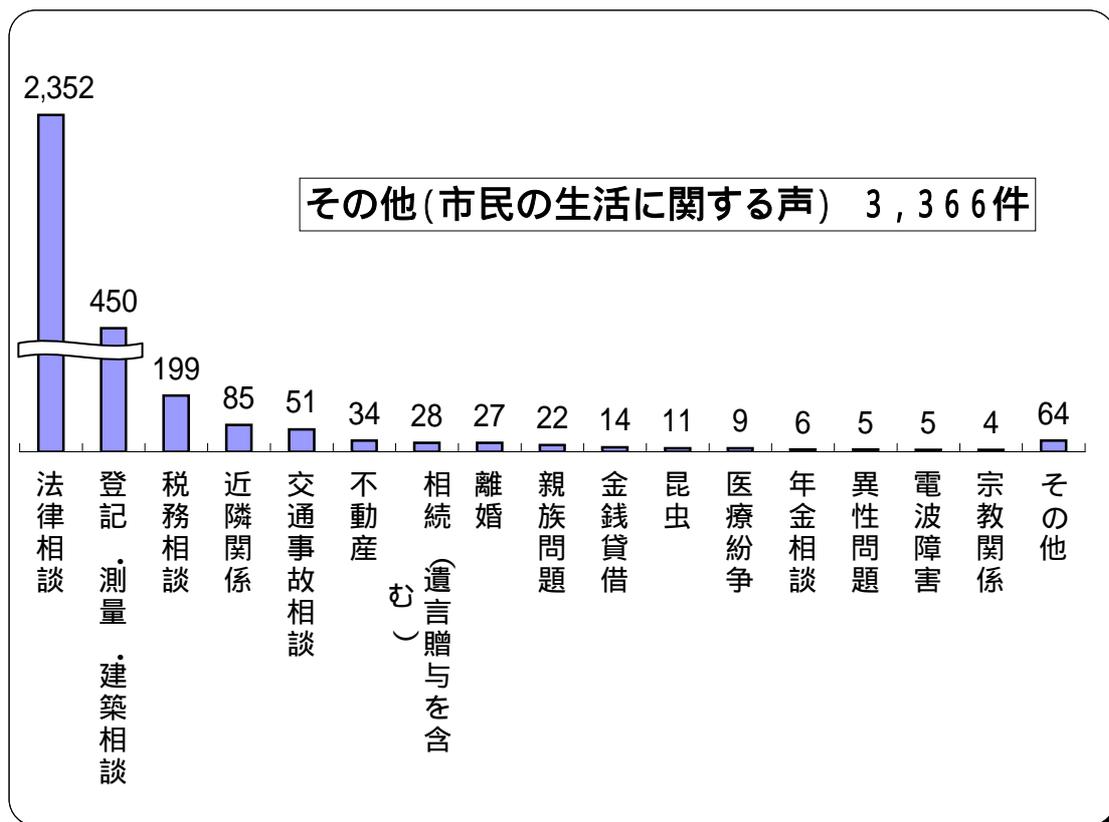
国・府及び関係官公庁等に対する声は、合計で2,720件になっています。そのうち最も多いのは府営住宅等の入居に関する問い合わせの「公営住宅」が全体の89.2%と大きな数値となっています。次に、公正証書を取り扱う「公証役場」が2.1%、親権・調停・相続放棄相談の「裁判所」が1.9%と続いています。



(注)その他：郵便局・NTT・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3,366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、2,352件(69.9%)となっており、昨年度より304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	樹木の伐採について	1件	維持補修課
	団体	地域小デジタル共同アンテナ塔の設置について	2件	政策企画室他1課
5 月	自治会	公民館へのエレベーター設置に関する要望書	2件	城内公民館他1課
	自治会	道路の補修及び交通規制について	2件	計画課他1課
	団体	図書館新設について	3件	中央図書館他2課
	自治会	道路補修及び水路清掃について	2件	維持補修課他1課
	団体	男女共同参画についての市民意識調査について	1件	男女共同参画課
6 月	団体	子供の通学路の安全対策について	4件	交通安全課他3課
	団体	社会保障に関する要望書	12件	行政経営室他11課
	自治会	バス運行に関する要望書	4件	交通部企画室他3課
	団体	障害児福祉施設の運営継続について	1件	障害福祉課
	団体	交通安全に係る要望書	2件	交通安全課他1課
	自治会	街路樹の剪定・除草等についての要望書	3件	維持補修課他2課
	団体	バリアフリー対策としてのエレベーター設置について	2件	計画課他1課
	自治会	公園内のゴミ箱撤去について	1件	公園施設課
7 月	自治会	生活環境整備に関する陳情書	5件	計画課他4課
	団体	地域の用水池に関する要望書	4件	中央図書館他3課
	自治会	廃棄物処理についての要望書	2件	農林課他1課
	自治会	地域の環境整備について	6件	市民相談センター他5課
	団体	視覚障害者福祉に関する要望書	8件	障害福祉課他7課
	団体	透析患者の医療と暮らしに関する要望書	3件	保健予防課他2課

受付	出所	内 容	件数	担当課
8月	自治会	空地の雑草の伐採外2件	3件	清掃業務課他2課
	自治会	地域の交通安全対策等について	4件	交通安全課他3課
	自治会	市営バス路線の新設について	3件	交通部企画室他2課
	団体	精神障害者福祉に関する要望書	10件	障害福祉課他9課
	団体	図書館に対する要望書	2件	中央図書館他1課
	自治会	地域生活環境改善の要望について	3件	維持補修課他2課
	自治会	空家の環境対策について	1件	市民相談センター
9月	団体	業界協会に関する陳情書	4件	契約課他3課
	自治会	近隣の雑木・竹林の伐採について	1件	市民相談センター
	自治会	住宅建設に伴う道路開通取りやめ及びゴミ置場の変更拒否について	2件	開発指導課他1課
	自治会	電波障害対策地域の地上波デジタル放送への対応について	2件	都市政策室他1課
	団体	男女共同参画についての市民意識調査に関する要望書	1件	男女共同参画課
	自治会	空家樹木の剪定について	1件	市民相談センター
	団体	盲養施設のガイドヘルパー利用に関する要望書	1件	障害福祉課
	団体	盲養護老人施設のガイドヘルパー利用に関する要望	1件	障害福祉課
	団体	大阪府民の交通環境を良くする行動の統一要求書	5件	交通安全課他4課
	自治会	地域の道路拡幅整備についての要望	2件	開発指導課他1課
10月	団体	知的障害者育成に関する2010年度要望書について	11件	障害福祉課他10課
	自治会	市道の整備拡幅について	1件	計画課
	自治会	地域環境の改善要望について	4件	計画課他3課
	自治会	空地の雑木・雑草の剪定について	1件	市民相談センター
	団体	肢体不自由児の支援についての要望書	8件	障害福祉課他7課
	団体	老後保障に関する要望書	3件	国民健康保険課他2課
	自治会	住宅建築に伴う架橋についての要望書	1件	管理課
	団体	社会保障に係る2011年度予算編成に当たっての要望書	9件	国民健康保険課他8課
	団体	図書館移転に関連し「特別委員会」設置について	2件	政策企画室他1課
	自治会	空家の雑草伐採・コンクリート塀の修理について	1件	市民相談センター
11月	自治会	地域生活環境改善の要望について	3件	交通安全課他2課
	自治会	図書館移転に伴う造成工事に関する要望書	1件	中央図書館
	自治会	地区市バスダイヤの改定について	1件	交通部企画室
	団体	聴力障害者福祉向上に関する要望書	5件	障害福祉課他4課
	自治会	住民の迷惑行為に関する嘆願書	1件	障害福祉課
	団体	障害者福祉等に関する要望書	30件	障害福祉課他29課
	団体	住みよい町づくりのための要望書	5件	交通部企画室他4課
	団体	大阪府民の交通環境を良くする要望書	6件	都市政策室他5課
	団体	地域の安全安心を確保する防災・生活関連公共事業の推進を求める要望書	10件	契約検査室他9課
	団体	市道の拡幅整備について	1件	計画課
	団体	市バス路線新設反対署名について	3件	交通部企画室他2課
	団体	地域の環境整備に関する要望書	6件	公園施設課他5課
	自治会	自治会館隣接の竹藪の整備について	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

6. 各種専門相談

(1)本市で取り扱う各種専門相談

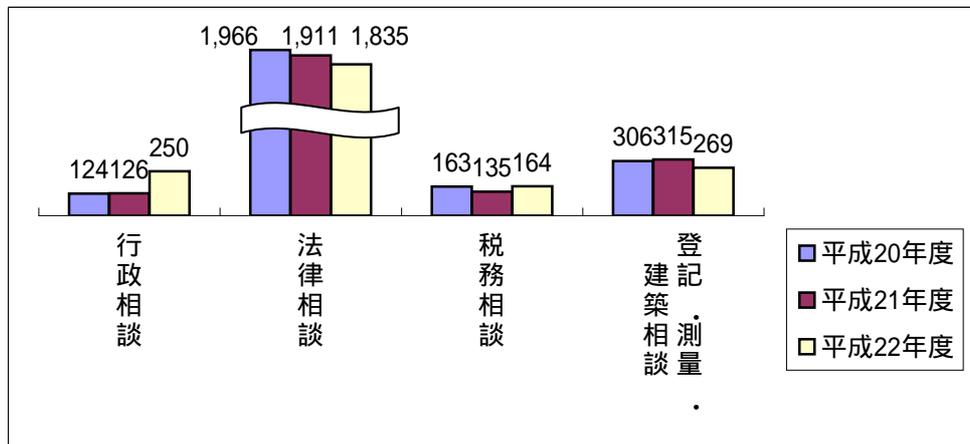
相談名称	担当課	内 容	件数	
行政相談	市民相談センター	国や公庫・公団・事業団・JR西日本などの仕事に関する要望や苦情・意見・相談	250	
法律相談		契約、保証、貸借、相続、損害賠償、訴訟など法律上の問題に関する事	1,835	
税務相談		相続や贈与、不動産の売買に伴う税の申告など国税に関する事	164	
登記・測量・建築相談		売買・贈与・相続・抵当権・貸借権などや会社・法人の登記及び供託に関する事。 分筆・新(増)築などの登記や測量に関する事。 住宅の新築、増改築などの建設に関する事。	269	
交通事故相談	交通安全課	交通事故に伴う損害賠償、保険の手続き、示談の方法など	119	
労働相談	労働福祉課	経営者・勤労者・一般市民からのあらゆる労働問題に関する事 失業者・労働者の生活再建に関する事	150	
障害者雇用相談		職場での悩み、将来の就職など障害者雇用に関する事	27	
青少年相談	青少年課	本 庁	青少年の悩みごとに対して専門相談機関の紹介等を行う	17
		富田青少年交流センター	小学生から大人まで、教育や子育てに関する不安や悩み、学校や進路、友人や人間関係、家のことなど (電話及び面接相談)	283
		春日青少年交流センター		24
被爆者相談	保健福祉総務課	原子爆弾被爆者の健康上の問題や関係法規に対する諸手続きに関する事	60	
女性相談	男女共同参画センター	女性の悩みごとに関する一般相談(昼間)	208	
		女性の悩みごとに関する一般相談(夜間)	252	
		女性弁護士による法律相談 からだと心の電話相談	120 32	
面接教育相談	教育センター	教育上の問題や子どもの心理・ことばの発達などの悩みに関する事	3,479	
電話教育相談		子どもと親の教育上の不安や悩みに関する事	592	
人権相談(人権110番)	人権課	不当な差別など人権に関する事	213	
消費生活相談	消費生活センター	多重債務及び商品やサービスについての苦情や相談	2,767	
障害者法律相談	障害者福祉センター	障害者の手帳を持つ人を対象にした法律相談	27	
障害者生活相談		ソーシャルワーカー、生活相談員、ピアカウンセラー等による生活全般に関する事	591	
子育て相談	子育て総合支援センター 保育課	しつけ・遊び・食事・健康など子育てに関する事	6,297	
児童家庭相談	子育て総合支援センター	0歳から18歳未満までの子どもに関する相談	2,259	
ひとり親家庭自立支援相談	子ども育成課	ひとり親家庭(母子家庭・父子家庭)や寡婦家庭での生活上の問題に関する事	1,238	
法律・心配ごと相談	社会福祉協議会	法律に関する相談及び家庭や身の回りの心配ごとに関する事	343	
高齢者暮らしの相談		老人の身の回りの心配ごとに関する事	258	
身近な福祉相談		子育てから介護に至るまでの福祉に関する事	38	
年金相談	国民年金課	吹田年金事務所による年金の受給手続き・受領額などに関する相談	258	

■ は16ページに再掲 総合相談含む

* 実施日時・場所は、各種専門相談一覧(21ページ)参照

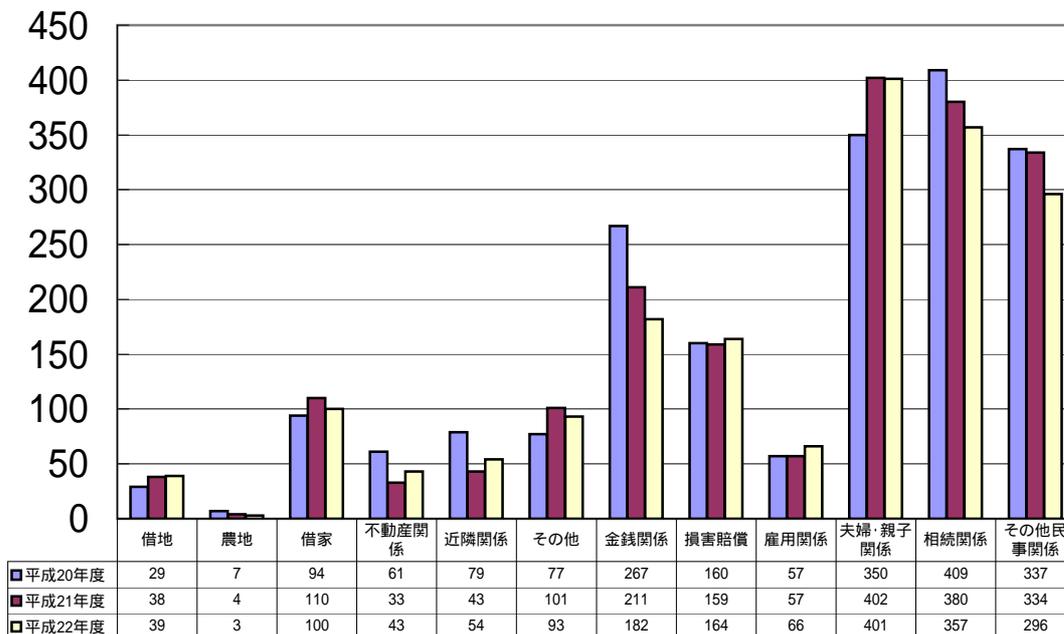
(2) 市民相談センターが担当する専門相談

市民の民事上の争いや悩みごとなど、日常生活上における諸問題について、弁護士や司法書士などの専門家がその解決のための助言を行い、市民が明るく安定した生活を営むことができるよう相談に応じています。



専門相談のうち法律相談の内訳

(総合相談での法律相談件数を除く)



(3) 総合相談(平成22年10月19日 行政相談週間行事として実施)

近畿管区行政評価局・島本町と共催で、下記の相談を実施しました。

行政相談、法律相談、登記、測量、建築相談、宅地建物相談、税務相談、社会保険相談、警察相談、交通事故相談、女性相談、人権相談、心配ごと相談、公正証書相談、労働相談

相談件数 88件(男性39件 女性49件)

7. しょくいん出前講座

市民の皆さんに、市政に関する理解や関心を深めていただくことを目的に、市役所の職員が地域に出かけていき、市の事業についてわかりやすくお話をする、「しょくいん出前講座」を平成17年度から実施しています。

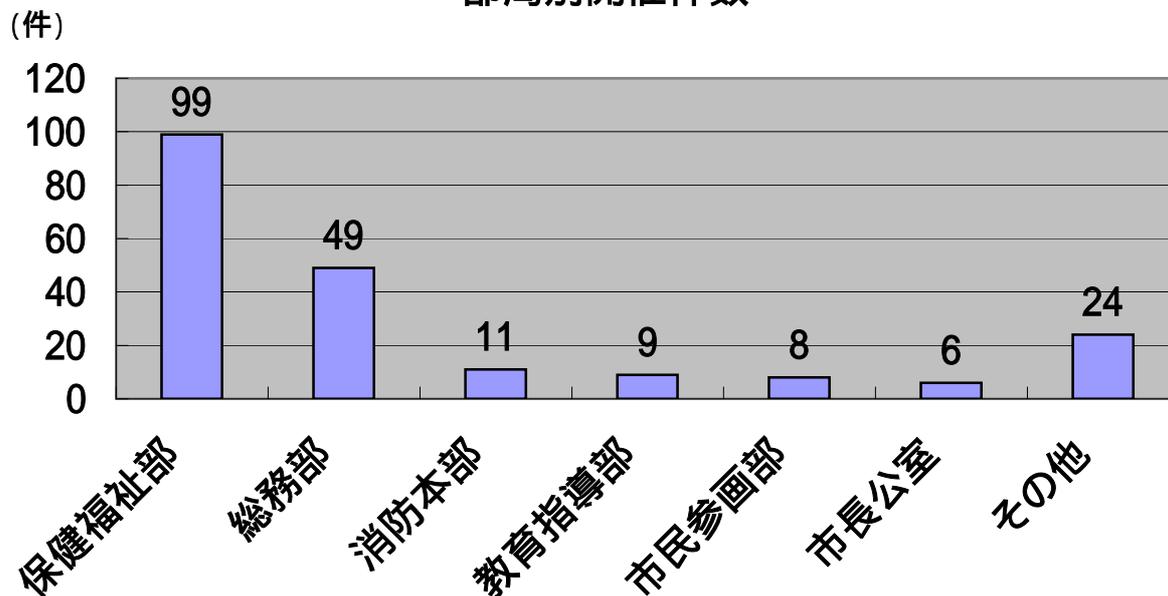
【実施状況】

平成21年度の開催結果は、下の表のとおりです。開催件数は206件で、部別開催件数は保健福祉部、総務部、消防本部、教育指導部、の順に多くなっています。

課別に見て講座開催件数が多いのは、危機管理課(49件)、介護保険課(48件)、保健総務課(17件)、保健衛生課(15件)となっており、これらに障害福祉課(8件)、文化財課(6件)が続いています。

また、講座テーマ別に見ると、介護保険制度・介護予防体操・医療関係(50件)、防災関係(49件)、食品・薬関係(32件)となっています。

部局別開催件数



8. 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、提案の募集を実施しました。

1. 募集概要

- (1) 設定テーマ 「産業振興(農林業・商工業等)」
及び「医療・健康の増進」
- (2) 募集期間 平成22年7月1日～7月31日
- (3) 提出方法 郵送、FAX、市のホームページからのメール等による。

2. 提案件数内訳

テーマ		産業振興 (農林業・商工業等)	医療・健康の増進	合計
件数		5件	8件	13件
性別	男性	5件	6件	11件
	女性	0件	1件	1件
年代	20歳未満	0件	0件	0件
	20歳代	1件	0件	1件
	30歳代	2件	2件	4件
	40歳代	2件	3件	5件
	50歳代	0件	1件	1件
	60歳代	0件	1件	1件
	70歳以上	0件	1件	1件

3. 採用された提案

(医療・健康の増進)

「NEAT(生活活動量の増加)の重要性認識と増加対策」

9. 市長と語るまちづくり会議

平成 19 年度から、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ことを目的に「市長と語るまちづくり会議」を実施しました。

実施状況

	対象団体名	実施日	会場	参加人数
1	高槻市コミュニティ市民会議	平成22年11月 4日(木)	市役所総合センター会議室	28名
2	森林保全関係者	平成22年11月16日(火)	市役所本館会議室	15名

【まちづくり会議の主な懇談内容】

- ・ 高槻市政のまちづくりについて
「平成11年度から平成22年度の主な取組み」
市民参加・市民協働の推進について
子育て教育について
都市機能の充実について
高齢者・福祉・医療について
行財政運営の改革について
- ・ 森林保全とその再生を目指して
「森林保全各団体の活動状況と意見交換について」



10 . 市民意識調査

市民生活と市政の直面する重要課題等をテーマとして選び、これに対する市民の認識・期待を明らかにし、今後の施策を検討する上での基礎資料とするため実施しました。

【調査仕様】

- (1) 調査地域 高槻市全域
- (2) 調査対象 民間調査会社にインターネットモニター会員として登録している20歳以上の男女個人
- (3) 調査方法 インターネット調査
モニター登録会員5,772人を対象に、性別・年代別構成に考慮しながら、有効回答数1,000人を超えるまで各層のモニターに順次配信し回答を求めた。
- (4) 有効回答数 1,048人
- (5) 調査期間 平成22年7月2日～平成22年7月6日

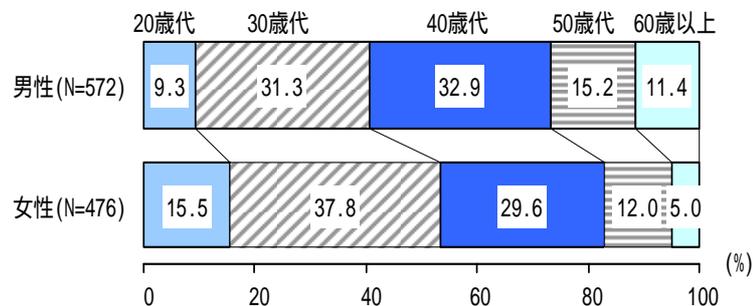


【調査内容等】

1. 調査項目

テーマ 「窓口サービス評価」「住宅用火災警報器」「耐震診断等」「市立図書館のホームページ」「環境」「みどり」「買い物行動」「市政全般」

【回答者の性別・年代別グラフ】



11 コールセンター

市民の利便性の向上、本市の業務効率の向上及び職員の業務負担の軽減を図ることを目的として、平成23年1月4日から運用を開始しました。

< 業務内容 >

市役所代表電話・メール・FAXの受付業務
コールセンター内での可能な限りの問い合わせ対応及び各所管課への転送業務

< 開設時間 >

1月4日～1月31日 月曜日～金曜日(祝日除く) 8:45～17:15(8時間)
2月1日～ 年中無休 8:00～21:00(13時間)

< 最大席数 >

オペレーター席 8席 スーパーバイザー席 2席

< 実績 1月4日～3月31日 >

着信回数 (外線着信数)	33,736件	すべての外線着信件数	
電話応答数	32,886件	のうち、オペレータが応答した件数	
放棄回数	850件	のうち、オペレーターが着信前に放棄された件数	
応答率	97.50%	総着信回数のうち、応答した件数の割合(/)	
一次回答率	79.80%	電話取次ぎを除き、コールセンターで回答できた件数の割合	
平均応答時間	5秒	利用者からのコールがPBXに到着してからオペレーターが電話を取るまでの時間	
平均通話時間	1分50秒	電話応答開始から通話終了までの平均時間	
平均処理時間	3分55秒	電話応答開始から後処理終了までの平均時間	
平均放棄呼時間	29秒	業務時間内に放棄された電話の、放棄へ至るまでの平均時間	
総入呼数、1時間 あたりの応答件数	8.5件	全ての業務時間内における、オペレーターの1時間当たりの平均応答件数	
公開用HP アク セス件数	トップページ 6,992回	FAQ 43,313回	2011年1月4日～3月31日までの公開用ホームページのアクセス件数
メール・FAX 受付件数	メール32件	FAX7件	コールセンターで受け付けたメール・FAXの件数

< 月別受電件数 >

	1月	2月	3月	
着信数	9,486	11,846	12,404	
応答数	9,351	11,472	12,063	
応答率	98.58%	96.84%	97.25%	
応答数前月比		122.68%	105.15%	
一次回答率	72.00%	83.80%	81.70%	
FAX受付件数	2	3	2	
メール受付件数	8	12	12	
FAQ数(月末時点)	1,244	1,403	1,489	
HPアクセス数	トップページ	3,160	1,959	1,873
	FAQ	15,233	10,646	17,434

12.参考資料 1 (各種専門相談一覧表)

平成23年4月1日

22

	相談名称	相談内容		曜日	時間	場所		
高	行政相談	国や公庫・公団・事業団などの仕事に関する要望・苦情・意見や相談		木曜日	13:00 ~ 15:00	総合センター12階 相談コーナー <問合せ先> 総合センター1階 22番窓口 市民相談センター (TEL674-7130)		
	法律相談 (当日要電話予約)	弁護士	契約・保証・貸借・相続・損害賠償・訴訟など法律上の問題に関すること (原則、同内容相談1回に限る)	火曜日・金曜日、当日に電話予約 (674-7130) 午前8:45から受付 (1人20分)	13:30 ~ 16:30			
	税務相談	税理士	相続や贈与・不動産の売上に伴う税の申告など国税に関すること	4月~1月 第2・第4水曜日 上記以外の月は相談日はありません	13:00 ~ 16:00			
	登記相談	司法書士	相続・売買・会社設立などの登記に関すること・調停などの裁判書類作成に関すること	水曜日(第5水曜日を除く)	9:30 ~ 12:00 受付(*注意) 9:30 ~ 11:30			
	測量相談	土地家屋調査士	分筆・新(増)築などの登記・測量・境界に関すること	第4水曜日(祝日の場合は第2水曜日)				
	建築相談	建築士	住宅の新(増)築など建築に関すること					
	交通事故相談	交通事故に伴う損害賠償・保険の手続き・示談の方法など		水曜日・金曜日(受付は13:00~16:30) 予約申込は随時可	13:00 ~ 17:00		総合センター12階 相談コーナー 問合せ先 交通安全課 (TEL 674-7592)	
	被爆者相談	原子爆弾被爆者の健康上の問題や関係法規に対する諸手続きに関すること		第2・第4木曜日	13:00 ~ 16:00		総合センター12階 相談コーナー 問合せ先 保健福祉総務課 (TEL 674-7162)	
	女性相談	一般相談(昼間)	女性が日常生活で直面する様々な問題やDVに関する悩み	電話も可 (TEL 685-3748)	火曜日(祝日もあり)		9:30 ~ 16:00	総合市民交流センター4階 相談室 <問合せ先> 総合市民交流センター4階 男女共同参画センター (TEL 685-3725)
		一般相談(夜間)		電話も可 (TEL 685-3741)	火曜日・金曜日(祝日もあり)		17:00 ~ 19:30	
		からだと心の相談	女性が抱えるからだや性に関する不安、心の悩みなど(電話相談のみTEL 685-3748)		第2・第4月曜日(祝日もあり)		13:30 ~ 16:30	
		法律相談	女性弁護士による法律に関わる相談(要予約)(1人30分)		第2・第4木曜日(電話予約制) 685-3725		13:30 ~ 16:30	
	労働相談(予約)	経営者・勤労者・失業者からのあらゆる労働問題に関すること(生活再建相談を含む)		火曜日・木曜日()	13:00 ~ 16:00		総合センター12階 相談コーナー ()労働相談は高槻市立総合市民交流 センター5階地域職業相談室内 <問合せ先> 総合センター9階 労働福祉課 (TEL674-7466・FAX675-3133)	
	障害者雇用相談(予約)	職場での悩み、将来の就職など障害者雇用に関すること		第2・第4月曜日(予約制) 祝日の場合は火曜日	13:00 ~ 16:00			
青少年相談	青少年の悩みごとに対して専門相談機関の紹介等を行う		月曜日~金曜日	9:00 ~ 17:00	総合センター10階 青少年課 (TEL 674-7777)			
子育て相談	食事、あそび、しつけなど、子育てに関すること(電話による相談)		月曜日~土曜日	9:00 ~ 17:00	子育て総合支援センター(北園町6-30) (686-3033)			
			月曜日~金曜日	10:00 ~ 15:00	各保育所 各地域子育て支援センター 富田(694-9177) 春日(673-5211) 阿武山たつの子(692-0313) 芝谷聖ヶ丘(689-8721) 津之江さくら(673-7015)			
児童家庭相談	0歳から18歳未満までの子どもに関する児童家庭相談(電話及び面接による相談)		月曜日~土曜日(面接相談は予約制)	9:00 ~ 19:00	子育て総合支援センター(北園町6-30) 児童家庭相談事務所 (686-5431)			
ひとり親(家庭) 自立支援相談(予約)	母子自立支援員によるひとり親(家庭)や専業主婦の生活上の問題や自立のための相談 (離婚前の相談も含む)		月曜日~金曜日 (予約制)	8:45 ~ 17:15	総合センター7階 子ども育成課 (674-7174)			
消費生活相談	商品やサービスについての苦情相談(TEL 682-0999) 不当・架空請求等		月曜日~金曜日	9:00 ~ 17:00	総合市民交流センター2階 消費生活センター(TEL 682-0999)			
人権相談(人権110番)	不当な差別など人権に関すること。電話による相談も可(TEL 674-7110)		月曜日~金曜日	8:45 ~ 17:15	総合センター8階 相談室 <問合せ先>総合センター 8階人権室(674-7575)			
人権特設相談	市内の人権擁護委員による人権相談 電話相談も可(TEL 685-3748)		第2土曜日	14:00 ~ 16:00	総合市民交流センター4階 相談室 問合せ先 総合センター8階人権室(674-7575)			
障害者法律相談(予約)	障害者の手帳等を持つ人を対象にした法律相談(手話通訳あり)		第4木曜日(予約制)	13:30 ~ 16:30	障害者福祉センター(第一中学校北側) (TEL 672-0267) (FAX 661-3508)			
ピアカウンセリング 障害者生活相談(予約)	障害者自身が相談員となり、同じ障害を持つ仲間(ピア)として生活全般に関すること (手話通訳あり) 曜日により相談内容時間が変わりますので電話でご確認ください		月曜日~土曜日(予約制)					
面接教育相談(要予約)	教育上の課題や子どもの心理・発達、ことばなどの悩みに関すること		月曜日~金曜日(電話予約)	10:00 ~ 17:00	教育センター(第一中学校北側) (TEL 675-0398)			
電話教育電話相談	子どもと親の教育上の不安や悩みに関すること		月曜日~金曜日	13:00 ~ 17:00	教育センター(第一中学校北側) 高槻こころの電話(TEL 673-0783)			
年金相談	吹田社会保険事務所による年金の受給手続・受給額などに関する相談		第1木曜日(受付は10:00~11:30 13:00~15:00) 祝日の場合は別途定める 希望者多数の場合は受付締切を早めることがあります	10:00 ~ 16:00	総合センター12階 相談コーナー <問合せ先> 国民年金課 (674-7073)			
社会福祉協議会	法律・心配ごと相談	法律に関わる相談及び家庭や身の回りの心配ごとに関すること(1人約20分)		水曜日(受付は13:00~15:30)	13:30 ~ 16:30	オーロラシティ高槻西武 6階 高槻市総合福祉相談センター TEL 681-8719		
	高齢者暮らしの相談	高齢者やその家族の日常生活の悩みや心配に関すること、電話相談も可(TEL 681-8739) 16:30以降留守電あり		月・木・土(日、祝日は除く) 12:15~13:00(休憩)	10:30 ~ 16:30			
	身近な福祉相談	子育てから介護に至るまでの福祉に関すること、電話相談も可(TEL 681-8739) 15:00以降留守電あり		毎週金曜日	13:00 ~ 15:00			

午前・午後にもたがる相談は、12:00~13:00は休憩となります。

登記相談は、相談者が多数の場合、11:30よりも前に受付を終了することがあります。

相談日が祝日と重なる場合は、休みになります。(女性相談の一般相談とからだと心の相談はあります。)

13. 参考資料 2 (市民の声総括表)

種 別 部局名	受 付 方 法						声 の	
	来訪	電話	要望書	投書	FAX	メール	相談	問 い 合 わ せ
議 会 事 務 局	0	0	1	0	0	3	0	0
市 長 公 室	18	40	46	1	0	35	23	42
総 務 部	9	21	16	4	0	30	14	12
財 務 部	18	54	7	0	0	5	23	46
市 民 参 画 部	87	179	12	3	0	21	83	181
子 ど も 部	11	34	14	0	0	13	19	26
保 健 福 祉 部	96	134	55	6	0	22	135	89
環 境 部	27	95	12	11	0	22	64	51
建 設 部	80	81	84	8	0	58	64	83
都 市 産 業 部	123	150	21	1	0	15	94	179
会 計 室	0	0	0	0	0	0	0	0
選 挙 管 理 委 員 会	4	5	0	0	0	0	1	8
監 査 委 員	0	1	0	0	0	0	0	1
農 業 委 員 会	1	0	21	0	0	0	0	1
教 育 委 員 会	13	27	33	4	0	52	13	26
交 通 部	7	10	15	2	0	21	2	6
水 道 部	1	8	1	0	0	2	4	5
消 防 本 部	3	8	2	0	0	2	7	4
小 計	498	847	340	40	0	301	546	760
市 の 外 郭 団 体 等	80	273	1	0	0	1	33	319
高槻市該当分合計	578	1,120	341	40	0	302	579	1,079
国・府及び関係官公庁等	1,350	1,369	0	0	0	1	124	2,586
その他(市民の生活相談)	1,219	2,145	0	1	0	1	293	3,063
総 合 計	3,147	4,634	341	41	0	304	996	6,728

(単位：件)

種 類				処 理 結 果						合 計
苦情	要望	意見	その他	実現	困難	指導 助言	調査 検討	斡旋	参考	
0	3	1	0	0	0	1	1	0	2	4
11	60	3	1	14	4	100	5	0	17	140
15	31	8	0	3	1	47	4	0	25	80
7	8	0	0	2	2	61	1	12	6	84
13	23	2	0	17	8	257	4	5	11	302
4	17	5	1	1	2	59	4	0	6	72
15	68	6	0	11	10	256	12	7	17	313
11	37	3	1	8	15	124	5	1	14	167
13	135	16	0	34	25	195	17	12	28	311
7	27	2	1	4	5	284	5	0	12	310
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	2	0	7	0	0	0	9
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
0	21	0	0	1	0	19	0	0	2	22
20	62	6	2	4	5	63	14	1	42	129
16	24	7	0	0	4	29	6	1	15	55
2	1	0	0	1	1	8	2	0	0	12
1	3	0	0	0	0	14	0	0	1	15
135	520	59	6	102	82	1,525	80	39	198	2,026
1	2	0	0	1	0	352	0	1	1	355
136	522	59	6	103	82	1,877	80	40	199	2,381
8	1	1	0	6	8	2,702	0	3	1	2,720
7	2	0	1	8	26	3,326	1	3	2	3,366
151	525	60	7	117	116	7,905	81	46	202	8,467

たか つき し じん けん しょう 高 槻 市 民 憲 章

しょう ぶん 条 文

1. たかつき 高槻は わたくしたちの 自治のまち

わたくしたちは、市民としての自覚と責任をもって、進んでまちづくりに参加します。

2. たかつき 高槻は 心と心を 結ぶまち

わたくしたちは、信頼と愛情を深め、すべての差別をなくし、自由と公正を守ります。

3. たかつき 高槻は すよかんきょう 住み良い環境 めざすまち

わたくしたちは、あらゆる公害をなくし、生活の安全を守り、花と緑を育てます。

4. たかつき 高槻は いきるよろこび も 燃やすまち

わたくしたちは、体を鍛え、仕事に励み、明るい家庭と社会を築きます。

5. たかつき 高槻は ぶんか はな さ 文化の華を 咲かすまち

わたくしたちは、人間性豊かな教養を高め、輝く市民の文化を創ります。

発行 高槻市市民相談センター
高槻市桃園町2番1号
電話 072-674-7130