

6. 各種専門相談

(1) 本市で取り扱う各種専門相談

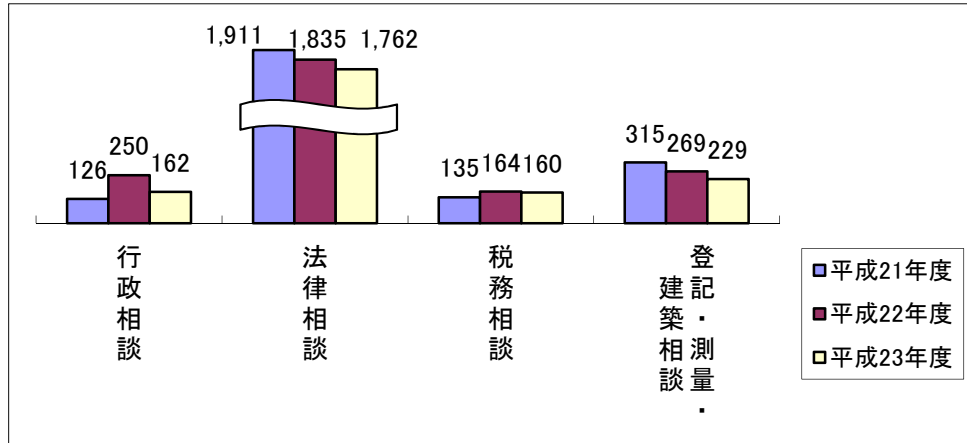
相談名称	担当課	内 容	件数	
行政相談	市民相談センター	国や公庫・公団・事業団・JR西日本などの仕事に関する要望や苦情・意見・相談	162	
法律相談		契約、保証、貸借、相続、損害賠償、訴訟など法律上の問題に関する事	1,762	
税務相談		相続や贈与、不動産の売買に伴う税の申告など国税に関する事	160	
登記・測量・建築相談		売買・贈与・相続・抵当権・貸借権などや会社・法人の登記及び供託に関する事。 分筆・新(増)築などの登記や測量に関する事。 住宅の新築、増改築などの建設に関する事。	229	
交通事故相談	交通安全課	交通事故に伴う損害賠償、保険の手続き、示談の方法など	107	
労働相談	労働福祉課	勤労者・一般市民など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	146	
障がい者雇用相談		職場での悩み、将来の就職など障がい者雇用に関する事	15	
就労支援相談		様々な要因で就労できない若年者・母子家庭のお母さん・中高年齢者などを対象とした就労支援相談	1,069	
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	19
		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)	299
		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	43	
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)	243	
		女性の悩みごとに関する一般相談(夜間)	297	
		女性弁護士による法律相談	128	
		からだと心の電話相談	29	
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	2,849	
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	456	
人権相談	人権課	不当な差別など人権に関する事	240	
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相談	2,706	
障がい者法律相談	障がい者福祉センター	障がい者の手帳を持つ人を対象にした法律相談	23	
障がい者生活相談		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	1,130	
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	5,853	
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	2,770	
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	1,096	
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	376	
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	262	
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	33	
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・受給額などに関する相談	133	

■ 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(23ページ)参照

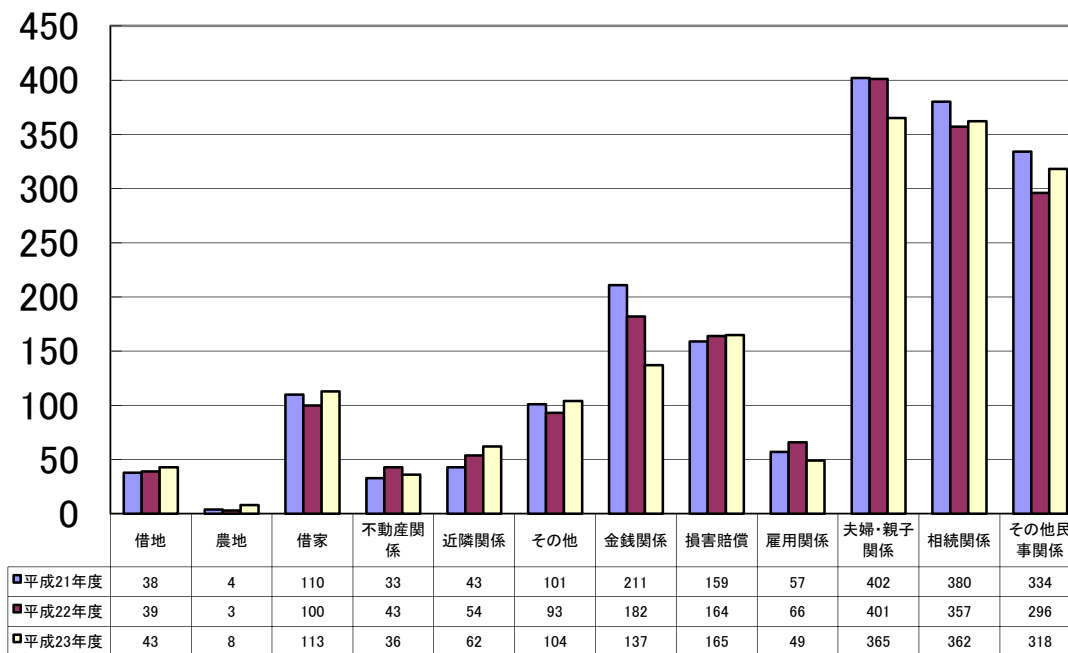
(2) 市民相談センターが担当する専門相談

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23年10月21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 63件 (男性23件 女性40件)

7. しょくいん出前講座

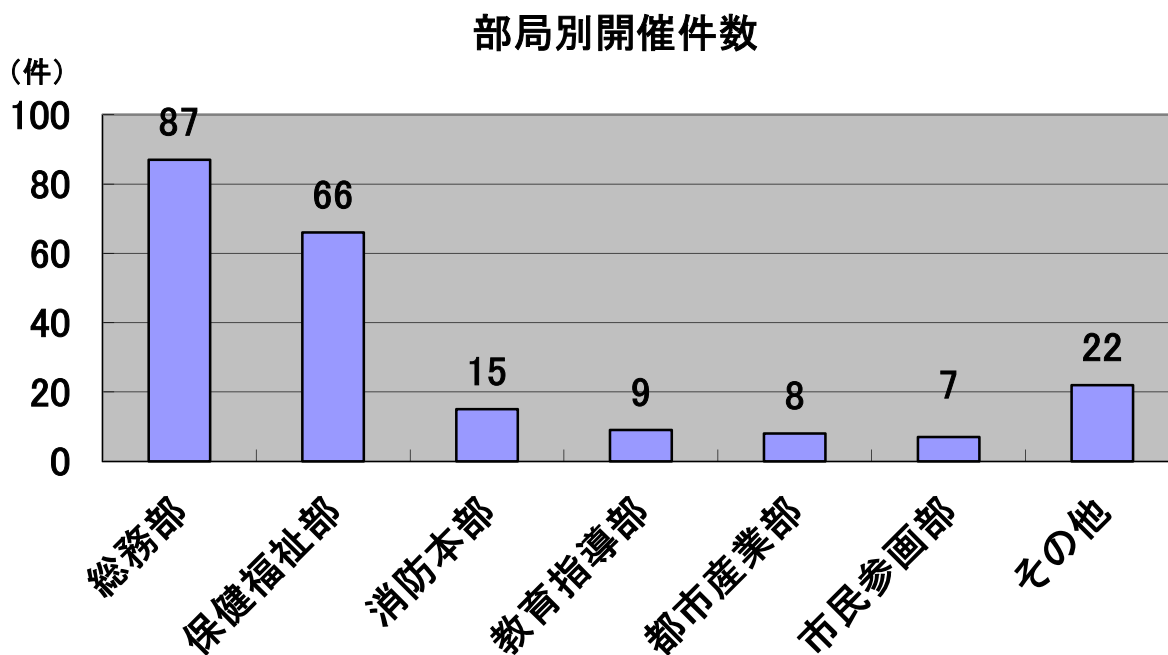
市民の皆さんに、市政に関する理解や関心を深めていただくことを目的に、市役所の職員が地域に出かけていき、市の事業についてわかりやすくお話をする、「しょくいん出前講座」を平成17年度から実施しています。

【実施状況】

平成23年度の開催結果は、下の表のとおりです。開催件数は214件で、部別開催件数は総務部、保健福祉部、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(87件)、介護保険課(36件)、指令調査課(9件)、保健衛生課(8件)となっており、これらに救急救助課(5件)、保健総務課(5件)が続いています。

また、講座テーマ別に見ると、防災関係(85件)、介護保険制度・介護予防体操・医療関係(33件)、救急救助関係(15件)となっています。



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 「災害に強いまちづくり」、「次代を担う子どもたちへの支援施策(子育て支援)」、「高齢者のいきいき生活支援」、「若者の夢・再チャレンジの応援」
- (2) 募集期間 平成23年9月1日～9月30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		防災	子育て支援	高齢者生活支援	若者の夢応援	合計
件数		8件	8件	8件	0件	24件
性別	男性	7件	2件	8件	0件	17件
	女性	1件	6件	0件	0件	7件
年代	20歳未満	0件	0件	0件	0件	0件
	20歳代	0件	1件	0件	0件	1件
	30歳代	1件	4件	0件	0件	5件
	40歳代	0件	0件	1件	0件	1件
	50歳代	2件	1件	2件	0件	5件
	60歳代	3件	1件	2件	0件	6件
	70歳以上	2件	1件	3件	0件	6件

3. 採用された提案

《子育て支援》

「いまして 大王の杜を身近に！」

9. 市長と語るタウンミーティング

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」を実施してきましたが、平成23年度から新たに「市長と語るタウンミーティング」として実施しました。

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23年10月25日(火)	市役所総合センター 一会議室	27名
2	川西地区連合自治会	平成24年2月28日(火)	清福寺公民館	25名
3	三箇牧地区連合自治会	平成24年3月21日(水)	三箇牧公民館	26名
4	富田自治会連合	平成24年3月23日(金)	富田公民館	34名

【タウンミーティングの主な懇談内容】

- ・ 高槻市第5次総合計画「6つの将来都市像」について
 - 憩いの空間で快適に暮らせるまちについて
 - ともに支えあう安全・安心のまちについて
 - 子育て・教育の環境が整ったまちについて
 - 行き交う人々でにぎあう魅力あるまちについて
 - 都市の特長を利用した活力あるまちについて
 - 地域に元気があって市民が誇れるまちについて
- ・ 高槻市の人口増加に繋がる提案について
- ・ 地域の活動紹介と提言について



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、3回実施しました。

【調査仕様】

1. 地域 高槻市全域
2. 対象 本市在住の20歳以上の男女
3. 調査対象 2,000人
4. 調査方法
 - 1回目 インターネット調査
 - 2回目 郵送（関西大学との連携事業）
 - 3回目 郵送
5. 調査期間
 - 1回目 平成23年6月24日 ～ 6月28日
 - 2回目 平成23年8月25日 ～ 9月9日
 - 3回目 平成23年11月17日 ～ 11月30日
6. 調査対象抽出法
 （郵送）系統的無作為抽出法
 （インターネット調査）民間調査会社へのモニター登録会員のうち市内在住者を対象に性別・年代別構成に考慮しながら、有効回答数1,000人を超えるまでモニターに回答を求めるもの



【調査内容等】

1. 調査項目
 - 1回目のテーマ
 - ◇ 「環境」「市立消費生活センター」「市政全般」
 - 2回目のテーマ
 - ◇ 「IT活用」「景観」「救命救急」（市の調査項目）
 - 3回目のテーマ
 - ◇ 「コールセンター」「広告事業」「観光資源」「受動喫煙」「市政全般」
2. 回収結果

	1回目（件数のみ）	2回目	3回目
有効回収数（率）	1,138件	1,225件(61.3%)	1,027件(51.4%)

※2回目は、「事前調査予告」はがきを送付した。

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>

午前8時～午後9時 年中無休

<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 H23年4月1日～H24年3月31日>

①	着信個数 (外線着信数)	117,080件	すべての外線着信件数
②	電話応答数	115,402件	①のうち、オペレータが応答した件数
③	放棄個数	1,678件	①のうち、オペレーターが着信前に放棄された件数
④	応答率	98.60%	総着信個数のうち、応答した件数の割合(②/①)
⑤	一次回答率	89.50%	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
⑥	平均応答時間	3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
⑦	平均通話時間	1分40秒	電話応答開始から通話終了までの平均時間
⑧	平均処理時間	3分06秒	電話応答開始から後処理終了までの平均時間
⑨	平均放棄呼時間	11,4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
⑩	総入呼数、1時間 あたりの応答件数	7.1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
⑪	公開用HP アク セス件数	トップページ 16,369回 FAQ 212,342 回	H23年4月1日～H24年3月31日までの公開用ホームページのアクセス件数
⑫	メール・FAX 受付件数	メール111件 FAX14件	コールセンターで受け付けたメール・FAXの件数

<平成23年度月別電話、メール、ファックス受信件数>

	4月	5月	6月	7月	
着信数	10,488	10,034	10,391	9,372	
応答数	10,290	9,815	10,219	9,249	
応答率	98.10%	97.80%	98.30%	98.70%	
応答数前月比	85.30%	95.40%	104.10%	90.50%	
一次回答率	84.90%	85.00%	86.70%	88.00%	
FAX受付件数	2	0	1	2	
メール受付件数	6	11	9	6	
FAQ数(月末時点)	1,523	1,556	1,558	1,562	
HPアクセス数	トップページ	1,558	1,324	1,427	1,194
	FAQ	15,790	16,778	15,728	14,386

	8月	9月	10月	11月	
着信数	9,917	8,768	9,280	9,390	
応答数	9,789	8,648	9,165	9,256	
応答率	98.70%	98.60%	98.80%	98.60%	
応答数前月比	105.80%	88.30%	106.00%	101.00%	
一次回答率	89.30%	89.80%	91.10%	90.80%	
FAX受付件数	0	2	1	1	
メール受付件数	5	6	8	9	
FAQ数(月末時点)	1,584	1,635	1,664	1,635	
HPアクセス数	トップページ	1,183	1,106	1,030	957
	FAQ	15,689	11,529	13,403	15,362

	12月	1月	2月	3月	
着信数	8,473	9,201	10,224	11,542	
応答数	8,383	9,100	10,110	11,378	
応答率	98.90%	98.90%	98.90%	98.60%	
応答数前月比	90.60%	108.60%	111.10%	112.50%	
一次回答率	91.50%	92.30%	92.00%	92.70%	
FAX受付件数	0	1	2	2	
メール受付件数	6	15	15	15	
FAQ数(月末時点)	1,740	1,744	1,506	1,770	
HPアクセス数	トップページ	1,148	1,148	1,259	3,035
	FAQ	18,764	21,610	19,501	33,802

12. 参考資料 1 (各種専門相談一覧表)

平成23年4月1日

	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 〈間合先〉 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事 (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・不動産の販売に伴う税の申告など国税に関する事	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事・調停などの裁判書類作成に関する事	水曜日(第5水曜日を除く)	9:30～12:00 受付(*注意)			
	測量相談	土地家屋調査士 分筆・新(増)築などの登記・測量・境界に関する事	第4水曜日(祝日の場合は第2水曜日)	9:30～11:30			
	建築相談	建築士 住宅の新(増)築など建築に関する事					
	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 〈間合先〉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事	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 〈間合先〉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
		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		
労働相談(予約)	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	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 〈間合先〉総合センター9階 労働福祉課 (TEL674-7466・FAX675-3133)			
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事(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 〈間合先〉総合センター9階 労働福祉課 (TEL674-7466・FAX675-3133)			
障がい者雇用相談(予約)	職場での悩み、将来の就職など障がい者雇用に関する事	第2・第4月曜日(予約制) 祝日の場合は火曜日	13:00～16:00	総合センター10階 青少年課 (TEL 674-7777)			
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	子育て総合支援センター(北園町6-30) (TEL686-3033)			
子育て相談	食事、あそび、しつけなど、子育てに関する事(電話による相談)	月曜日～土曜日	9:00～17:00	各保育所 各地域子育て支援センター 富田 (TEL694-9177) 春日 (TEL673-5211) 阿武山たつの子 (TEL692-0313) 芝谷聖ヶ丘 (TEL689-8721) 津之江さくら (TEL673-7015)			
		月曜日～金曜日	10:00～15:00				
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 (TEL686-5431)			
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)や寡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 (TEL674-7174)			
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事。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 〈間合先〉総合センター8階人権室(TEL674-7575)			
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 〈間合先〉総合センター8階人権室(674-7575)			
障がい者法律相談(予約)	障がい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	障がい者福祉センター(第一中学校北側) (TEL 672-0267) (FAX 661-3508)			
ピアカウンセリング 障がい者生活相談(予約)	障がい者自身が相談員となり、同じ障がいを持つ仲間(ピア)として生活全般に関する事(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事	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事	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 〈間合先〉国民年金課(TEL674-7073)			
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事(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事、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事、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・午後にまたがる相談は、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せん。)

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	1	0	0	0	0	0	1
市 長 公 室	11	28	42	4	0	31	3	23
総 務 部	10	17	24	2	0	19	5	13
財 務 部	9	16	5	5	0	7	13	14
市 民 参 画 部	42	69	16	7	0	25	23	76
子 ど も 部	4	9	15	4	0	15	5	6
保 健 福 祉 部	71	68	60	15	0	32	80	43
環 境 部	24	47	16	10	0	99	31	28
建 設 部	37	60	89	12	0	61	35	35
都 市 産 業 部	66	77	22	8	0	16	38	110
会 計 室	0	1	0	0	0	0	0	0
選 挙 管 理 委 員 会	1	5	2	0	0	4	0	5
監 査 委 員	0	0	1	0	0	0	0	0
農 業 委 員 会	1	1	4	6	0	0	2	0
教 育 委 員 会	6	16	32	8	0	33	4	9
交 通 部	12	6	8	2	0	33	3	3
水 道 部	0	3	2	0	0	0	2	0
消 防 本 部	1	6	4	0	0	6	3	4
小 計	295	430	342	83	0	381	247	370
市 の 外 郭 団 体 等	82	194	0	0	0	1	11	264
高槻市該当分合計	377	624	342	83	0	382	258	634
国・府及び関係官公庁等	816	567	0	0	0	0	52	1,323
その他(市民の生活相談)	832	1,267	0	0	0	0	211	1,875
総 合 計	2,025	2,458	342	83	0	382	521	3,832

(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	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
13	67	8	2	10	8	59	8	0	31	116
15	30	9	0	3	4	38	6	0	21	72
3	10	2	0	4	1	33	1	0	3	42
13	39	8	0	6	5	116	3	0	29	159
5	30	1	0	2	1	28	1	0	15	47
18	91	14	0	5	9	181	20	0	31	246
22	102	13	0	8	8	98	10	0	72	196
33	148	8	0	17	17	156	20	0	49	259
2	36	3	0	5	5	163	1	0	15	189
1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	5	2	0	0	0	8	0	0	4	12
0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	10	0	0	0	0	12	0	0	0	12
15	62	5	0	4	3	55	7	0	26	95
18	35	1	1	6	4	20	7	0	24	61
1	2	0	0	0	0	5	0	0	0	5
2	8	0	0	2	0	13	0	0	2	17
161	676	74	3	72	65	986	84	0	324	1,531
1	0	1	0	0	0	277	0	0	0	277
162	676	75	3	72	65	1,263	84	0	324	1,808
6	0	2	0	2	10	1,368	1	0	2	1,383
13	0	0	0	0	20	2,078	0	0	1	2,099
181	676	77	3	74	95	4,709	85	0	327	5,290

たか つき し ぶん けん しょう 高 槻 市 民 憲 章

じょう ぶん 条 文

1. たかつき 高槻は わたくしたちの じち 自治のまち

わたくしたちは、しみん 市民としての じかく せきにん 自覚と責任をもって、すす 進んでまちづくりに さんか 参加します。

2. たかつき 高槻は ころ 心と心を むす 結ぶまち

わたくしたちは、しんらい あいじょう ぶか 信頼と愛情を深め、すべての さべつ 差別をなくし、じゆう こうせい まも 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 めぐすまち

わたくしたちは、あらゆる こうがい 公害をなくし、せいかつ あんぜん まも はな みどり そだ 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 生きるよろこび も 燃やすまち

わたくしたちは、からだ きた しごと はげ あか かてい しゃかい きず 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、にんげんせいゆた きょうよう たか かがや しみん ぶんか つく 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

高槻市市民生活部市民生活相談課

高槻市桃園町2番1号

電話 072-674-7130