

平成28年度

# 「市民の声」集計報告

池田市 市長公室 広聴文書課

## 平成28年度「市民の声」集計報告

### 相談件数

平成28年度に、広聴文書課（市民相談）へ寄せられた相談は、1,228件ありました。

内訳は、行政に対する要望・意見等の相談が570件、民事に対する相談が658件（法律・司法書士相談等を含む）となっています。

この他、案内や照会など2,649件を含め、3,877件の相談や照会などが寄せられました。

### 部局別の相談件数

行政に関する相談は570件ありましたが、そのうち本市に対するものは515件でした。相談の多かった部局は下表の通りです。

部局名	件数	主な相談内容
都市建設部	114	道路、公園、交通、空家、公営住宅など
環境部	89	ごみ関係、環境、タバコ関係、犬・猫など
福祉部	67	生活保護、介護保険、高齢福祉、国保など
市民生活部	61	職員対応、観光、葬儀、小動物など
市長公室	56	職員対応、防災出前講座、防災など
教育委員会	37	教育問題、歴史文化、スポセンの管理など
総合政策部	18	広報誌、地域分権、財産管理など
総務部	17	庁舎管理・市の施設改善、税務相談など
子ども・健康部	17	保育所、検診・献血業務、職員対応など
市立池田病院	16	医療問題、職員対応、施設改善など

## 出動件数

緊急等を要する相談に対して、広聴文書課が現場へ出動した件数は 12 件でした。

## 相談内容

相談内容は、例年とほぼ変わらず相続、土地・不動産、離婚、金銭問題など民事上の問題が上位を占めています。

日常生活における私的権利が対立する民事問題や家庭問題、登記などについては、弁護士による法律相談や司法書士、行政書士などによる専門相談に加えて、平成27年9月からは宅地建物取引士による建物相談を設けて、問題解決のための助言にあたっています。

## 陳情書・要望書

前述の相談などのほか、本市に対する陳情書・要望書は 14 件（団体 11 件、個人 3 件）提出されました。

主なものは、「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」や「ニッポン一億総活躍プランを实践するシルバー人材センターへの支援要望」、「猪ヶ谷水路敷の改修及び五月山西側傾斜面危険箇所の崖崩れ防止の要望書」などです。

これらの陳情、要望に対しては、全て文書で回答し、更に3団体とは意見交換会も行いました。

平成28年度 相談内容順位

順位	相談項目	主な内容	28年度	27年度	増減
	合 計		1,228	1,246	-18
1位	相続問題	遺言書、相続登記、遺留分等	199	213	-14
2位	土地・不動産	定期借地権、土地の境界、登記等	130	143	-13
3位	金銭問題	養育費の支払い、少額訴訟、金銭貸借等	72	69	3
4位	道路関係	街路灯、カーブミラー、電柱の地中化等	71	51	20
5位	行政制度	養子縁組、マイナンバーの切替、住民票の取得等	70	37	33
6位	離婚・結婚	養育費、慰謝料、離婚協議書等	60	66	-6
7位	その他	基地の売却、ゴルフ会員権、自治会役員の報酬等	52	109	-57
8位	職員対応	職員の窓口対応、職員対応へのお礼	51	57	-6
9位	福祉問題	高齢者、障がい者、生活保護等	50	33	17
9位	損害賠償問題	リフォームのトラブル、通学上の事故、自転車事故等	50	33	17
11位	生活・家庭問題	近隣女性の暴言、親子間のトラブル等	30	30	0
11位	環境・公害	駅前喫煙所、ガソリンのポイ捨て、騒音等	30	12	18
13位	法律関係	自己破産、養女の解消、子供の親権等	27	19	8
14位	公園・広場	公園のトイレ・ベンチの設置、さくら並木等	26	19	7
15位	住宅問題	空家対策、公営住宅、借家の退去等	25	28	-3
16位	市の施設改善	投票場の変更、庁舎トイレの改修等	24	44	-20
17位	ゴミ問題	大型ゴミの収集、ゴミの散乱等	23	20	3
18位	交通問題	バス停の設置と増便、迷惑駐車等	22	34	-12
19位	市の機構・制度改善	役所の土日開庁、駐車場の整理業務等	21	29	-8
19位	空地・空家の適正管理	空地の雑草の刈取、隣家の樹木等	21	18	3
19位	保険・年金	介護保険、国民年金、国保料等	21	15	6
19位	犯罪防犯	還付金詐欺、近隣住民の迷惑行為等	21	11	10
23位	契約問題	土地の売買契約、連帯保証人等	20	23	-3
23位	小動物	犬、猫、猪、アライグマ等	20	16	4
25位	税金	税務相談、税務申告、贈与税等	19	22	-3
26位	医療・健康問題	子宮がん検診、脳ドッグ等	17	13	4
27位	労働問題	労働問題、パワハラ、不当解雇等	13	13	0
28位	情報通信	広報誌、HP、画像の提供等	9	17	-8
28位	教育・教養問題	子供の不登校、35人学級、奨学金制度等	9	12	-3
30位	蜂・害虫	蜂の巣、シアリ、毛虫、スズメバチ等	6	10	-4
30位	歴史・文化	幕末の歴史資料、上池田の地名等	6	5	1
32位	河川・水路・下水・水道	水道使用量の増加、河川敷の飛び石等	4	9	-5
32位	商工・消費関係	商店街の活性化、池田炭の販売店等	4	7	-3
34位	災害関係	防災出前講座、消防感知器の設置等	2	3	-1
34位	建築トラブル	隣家の建築住宅、実家建替えの法的根拠	2	2	0
36位	人権関係	子どもの人権	1	4	-3
37位	まちづくり関係		0	0	0

平成28年度「市民の声」総括表

担当機関	種類別		伝達経路						受付方法				性別		合計		処理結果					
	要望	苦情	市相	法相	同書	行書	土家	建物	宅建	ポスト	文書	来訪	電話	インター	男	女	団体	不明	完了	予定	意見	指教
市長公室	3	7	46	0	50	0	0	0	0	6	6	33	13	4	25	25	0	6	10	0	0	46
総合政策部	8	5	5	0	12	0	0	0	0	6	8	1	2	7	11	3	0	4	10	0	0	8
総務部	2	9	6	0	9	0	0	0	0	8	8	6	0	3	10	3	0	4	6	0	0	11
市民生活部	9	13	39	0	44	0	0	0	0	17	18	31	2	10	32	25	0	4	19	0	0	42
環境部	24	24	41	0	56	0	0	0	0	33	35	27	7	20	32	45	0	12	40	0	0	49
福祉部	7	12	48	0	54	0	0	0	0	13	13	40	9	5	37	27	0	3	14	0	0	53
子ども・健康部	7	6	4	0	11	0	0	0	0	6	6	3	1	7	3	11	0	3	11	0	0	6
都市建設部	38	30	46	0	86	0	0	0	0	28	31	37	11	35	37	39	0	38	35	0	0	79
消防本部・署	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	2	1	0	2	1	0	0	3	1	0	2
上下水道部	1	3	3	0	4	0	0	0	0	3	3	2	1	1	2	5	0	0	7	3	0	4
市立池田病院	2	8	6	0	14	0	0	0	0	2	6	8	0	2	6	8	0	2	6	0	0	10
教育委員会	10	12	15	0	22	0	0	0	0	15	16	8	5	8	15	14	0	8	17	0	0	20
行政委員会	1	2	1	0	1	0	0	0	0	3	3	1	0	0	2	1	0	1	4	1	0	3
市議会	1	3	3	0	7	0	0	0	0	0	5	1	1	1	6	1	0	0	7	1	0	6
その他	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	1	0	0	2	1	0	1
計	113	136	266	0	373	0	0	0	0	142	151	202	61	101	221	209	0	85	175	0	0	340
国関係	0	0	18	0	17	0	0	0	0	1	1	17	0	0	7	10	0	1	18	0	0	18
府関係	2	2	20	0	22	0	0	0	0	2	3	15	6	0	9	14	0	1	24	4	0	20
公団・公社	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	3	1	0	1	3	0	0	4	0	0	4
その他行政	3	1	5	0	8	0	0	0	0	1	1	7	1	0	5	3	0	1	9	2	0	7
行政小計	118	139	313	0	424	0	0	0	0	146	156	244	69	101	243	239	0	88	181	0	0	389
民事関係	0	0	658	0	117	338	150	21	16	0	0	632	26	0	242	416	0	0	658	0	0	658
小計	118	139	971	0	541	338	150	21	16	146	156	876	95	101	485	655	0	88	1228	181	0	1047
照会・問合せ	0	0	2649	0	2649	0	0	0	0	0	0	2430	0	219	1287	1143	0	219	2649	0	0	2649
合計	118	139	3620	0	3190	338	150	21	16	146	156	3306	95	320	1772	1798	0	307	3877	181	0	3696
回答完了	57	48	76	0	115	0	0	0	0	66	71	35	15	60	83	94	0	4	181	181		
回答予定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
参考意見	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
指導・教示	61	91	3544	0	3075	338	150	21	16	80	85	3271	80	260	1689	1704	0	303	3696			3696

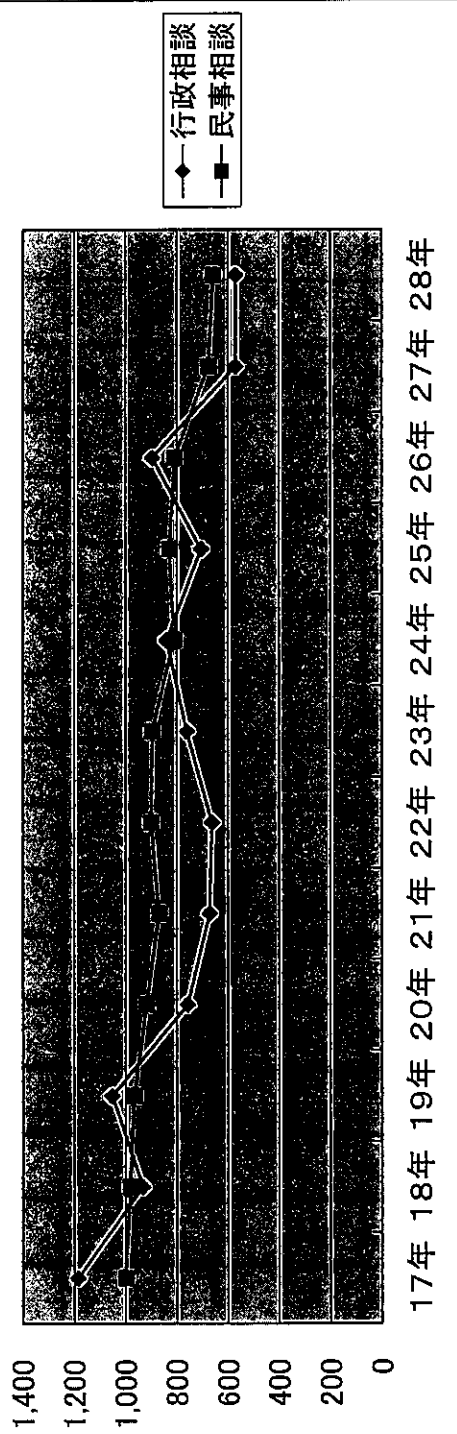
※伝達経路の略は、左より「市民相談」「法律相談」「司法書士相談」「行政書士相談」「土地区画調整協議会」「建設相談」「ホスト」  
 ※種類別の「意問」とは「意見、問い合わせ」

平成28年度「市民の声」月別部局別 総括表

担当機関	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	構成比	
市 関 係	市長公室	2	3	4	4	3	7	3	1	5	7	8	9	56	1.4%
	総合政策部	4	0	1	2	2	4	0	0	0	4	1	0	18	0.5%
	総務部	3	4	0	1	2	0	1	2	1	0	2	1	17	0.4%
	市民生活部	7	5	3	8	5	6	2	3	7	2	7	6	61	1.6%
	環境部	6	3	8	12	7	5	10	6	8	8	7	9	89	2.3%
	福祉部	8	5	3	6	3	4	7	8	4	5	8	6	67	1.7%
	子ども・健康部	4	0	3	1	1	0	2	0	2	1	1	2	17	0.4%
	都市建設部	7	9	15	20	6	10	12	8	9	7	6	5	114	2.9%
	消防本部・署	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3	0.1%
	上下水道部	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	2	7	0.2%
	市立池田病院	3	1	1	0	2	0	3	3	2	0	0	1	16	0.4%
	教育委員会	1	3	5	2	3	4	6	3	5	0	1	4	37	1.0%
	行政委員会	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	4	0.1%
	市議会	0	0	1	0	0	2	1	0	2	0	0	1	7	0.2%
その他	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.1%	
計	45	34	45	58	36	43	49	36	45	35	43	46	515	13.3%	
国関係	4	0	0	1	1	4	0	1	1	0	1	5	18	0.5%	
府関係	1	3	3	3	3	2	1	3	0	1	3	1	24	0.6%	
公団・公社	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	4	0.1%	
その他行政	2	1	2	2	0	0	0	1	0	0	0	1	9	0.2%	
行政小計	52	38	50	64	42	50	50	42	46	36	47	53	570	14.7%	
民事関係	59	55	62	52	56	56	57	60	43	43	50	65	658	17.0%	
小計	111	93	112	116	98	106	107	102	89	79	97	118	1,228	31.7%	
照会・問合せ	206	207	255	244	212	210	232	236	165	227	215	240	2,649	68.3%	
合計	317	300	367	360	310	316	339	338	254	306	312	358	3,877	100.0%	

	17年	18年	19年	20年	21年	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年
行政相談	1,184	932	1,051	757	672	663	760	839	704	895	570	570
民事相談	997	980	965	917	868	900	895	810	827	808	676	658
その他照会等	4,914	5,960	6,492	5,877	4,426	5,222	7,319	7,783	5,397	2,813	2,192	2,649
合計	7,095	7,872	8,508	7,551	5,966	6,785	8,974	9,432	6,928	4,516	3,438	3,877

年度別相談件数



17年 18年 19年 20年 21年 22年 23年 24年 25年 26年 27年 28年

平成28年度 法律相談月別実施状況

相談内容		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
民事	離婚	2	5	3	5	8	5	6	3	6	6	6	3	58
	遺産・相続	6	2	6	5	6	2	5	6	4	7	3	4	56
	家事上記以外	2	3	1	1	1	3	1	4	3		2	5	26
	不動産	8	5	3	7	7	6	7	6	3	6	8	2	68
	損害賠償	3	2	5	3	1	5	2	7	2	3	2	3	38
	債権・債務	2	5	6	1	4	1	1	4	3	2	2	3	34
	倒産	1	1				1							3
	労働	2		2	1	1						2		8
	知的財産権等								1					1
	渉外								1					1
その他	2	2		4	3	2	4	2	1	1	1	3	25	
交通事故					1	1				1				3
サラ金	自己破産			1		1				1	2	1		6
	任意整理		1									1		2
	管財事件													0
	債務不存在													0
	個人再生													0
	その他												1	1
消費者問題							1	1					2	4
民暴														0
不動産競売														0
遺言			1											1
刑事			1					1			1			3
合計		28	28	27	28	33	26	28	34	24	28	28	26	338
実施回数		4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	50
定員		28	28	28	28	35	28	28	35	28	28	28	28	350
応募人数		49	43	38	36	40	38	38	40	24	35	45	29	455



平成28年度 司法書士相談月別実施状況

相談内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
相続	10	9	8	11	7	10	12	6	8	7	6	8	102
贈与	2	1				1	1	1		1	3	1	11
保存登記											1		1
売買登記		1	1					1		1	1		5
境界明示									1				1
抵当権													0
根抵当権													0
登記費用													0
農地転用													0
財産分与													0
法人設立													0
氏名変更													0
金銭				1	1			1	1		3		7
生活家庭												1	1
その他	4	1	4	3	2	3	1		2	1		1	22
合計	16	12	13	15	10	14	14	9	12	10	14	11	150
実施回数	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34
定員	18	12	18	18	18	18	12	18	18	18	18	18	204

※ 毎月第1・3・4水曜日の実施のうち、第4水曜日は債務相談不可

平成28年度 行政書士相談月別状況

相談内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
相続		2					3	1		1			7
遺言書			3	1	1			1			1	1	8
不動産					1								1
会社登記													0
損害賠償													0
債権・債務													0
契約	1											1	2
訴状													0
知的財産権等													0
成年後見制度					1								1
内容証明													0
消費者問題													0
その他			1					1					2
合計	1	2	4	1	3	0	3	3	0	1	1	2	21

※ 定数は各月6名

平成28年度 大阪大学法律相談部法律相談月別状況

相談内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
離婚	1												1
遺産・相続											1		1
不動産													0
相隣関係													0
損害賠償						1							1
債権・債務											1		1
倒産													0
労働													0
知的財産権等	1												1
自己破産													0
任意整理													0
消費者問題	1												1
その他											1		1
合計	3				0	1					3	0	7

※ 定数は各月4名

平成28年度 土地家屋調査士相談月別状況

相談内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新築		1											1
増築													0
表示登記						1							1
用途変更 (建物)													0
境界	1		1	2	1	1		1				3	10
測量													0
分筆													0
合筆										1			1
地目変更													0
地積更生													0
地図訂正													0
その他						1	2						3
合計	1	1	1	2	1	3	2	1	0	1	0	3	16

※ 定数は各月6名

平成28年度 建築士による建物相談月別状況

相談内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
耐震													0
リフォーム													0
省エネ													0
バリアフリー													0
給排水 及び設備													0
設計・管理													0
その他													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
合計			0			0		0				0	0

※ 定数は各月4名

平成28年度 宅地建物取引士による相談月別状況

相談内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
賃貸借 借地借家	1		1			1		1				1	5
売買契約	3	1					1						5
契約解除										1			1
境界線、日照 等相隣関係													0
業者への報酬 や業者に関し て													0
宅建業法一般													0
その他		1			1	1	1	1					5
													0
													0
													0
													0
													0
													0
合計	4	2	1	0	1	2	2	2	0	1	0	1	16

※平成27年9月より相談業務を開始

※ 定数は各月4名