

平成28年度

お困りです課に寄せられた

市民の皆さんの

声

問い合わせ お困りです課 ☎38-5401/FAX38-5402/✉info@city.ashiya.lg.jp

市民と行政のパイプ役として、「親切・ていねい・迅速」をモットーに市民の皆さんをお待ちしています。

昨年11月14日からは南館地下1階に場所が変わり、カウンターも広くゆっくりとお話を伺えるようになりました。専門相談を行う相談室も設けています。

「問題を抱えて困っている」「どこに相談したらよいのか相談窓口がわからない」などでお困りのかたは、ぜひお気軽にご相談ください。

受付人数 
5,308人

■受付方法

| | |
|------|--------|
| 窓口 | 3,065人 |
| 電話 | 1,945人 |
| Eメール | 292人 |
| その他 | 6人 |

受付総件数 
5,408件

■内容と件数

| | |
|----------|--------|
| 要望・意見・苦情 | 719件 |
| 相談 | 158件 |
| 問い合わせ | 4,380件 |
| その他 | 151件 |

市に寄せられた要望等 **719件**



1位
道路等に関する事

141件

2位
公園等に関する事

88件

3位
ごみ等に関する事

49件

平成28年度の特徴

臨時福祉給付金についてのお問い合わせが多く寄せられました。要望・意見は例年と同じ順位で、その都度、迅速な対応ができるよう心がけました。

市ホームページ「お困りです課におたずねください」では、よくある質問とその回答を掲載しています。「相談窓口のご案内」パンフレットもホームページから出力できますので、ぜひご利用ください。

Q. 個人的なトラブルが発生したので無料の専門相談はありますか？

A. 「法律相談」や「家事相談」等の専門相談を設けています。家族・親族に関する事、相続に関する事、近隣とのトラブルなどいろいろなご相談を受けています。

専門相談日は6面をご覧ください。



お困りです課 浅野令子

緊急相談ダイヤル

お子さんの医療機関での受診をお悩みのかたは **【月～土曜日】**
午後6時～午前0時
■小児救急医療電話相談 **【日曜・祝日・年末年始】**
午前9時～午前0時
☎ # 8000 または ☎078-304-8899

生活の安全に関する不安や悩みは 事件事故等緊急の場合、110番
■県警なんでも相談電話 【24時間対応】 芦屋警察署
☎ # 9110 または ☎078-361-2110 ☎0797-23-0110

児童虐待の通告・相談は
■お近くの児童相談所へつながります ■児童虐待防止24時間ホットライン
☎ 189 (イチハヤク) ☎ 0798-74-9119
子どものSOSは ■ひょうごっ子相談24時間ホットライン
【携帯から】☎0795-42-6004
☎ 0120-783-111 【夜間】☎ 0795-42-6559

心の悩みや心配を“ひとりで抱えないでください” **【月～金曜日】**
午後6時～翌朝午前8時30分
■兵庫県いのちと心のサポートダイヤル **【土曜・日曜・祝日】**
24時間対応
☎ # 7500 または ☎078-382-3566

マイナンバーカード(個人番号カード)の使用停止は
■マイナンバー総合フリーダイヤル カードの紛失、盗難による一時停止は
☎0120-95-0178 24時間対応

芦屋市の電話相談ダイヤル

| | | |
|---------|--------------------------------------|--|
| 消費生活相談 | 消費生活センター ☎38-2034 | 【月～金曜日】 午前9時～正午 午後0時45分～4時 |
| | 消費者ホットライン ☎188 (イヤヤ) | 【土曜・日曜・祝日】 午前10時～午後4時 |
| DV相談 | DV相談室 ☎38-9100 | 【月曜・水曜・金曜】 午前9時～正午 午後1時～5時 |
| 外国人生活相談 | 潮芦屋交流センター ☎25-0511 | 【月～日曜日・祝日】 ※水曜除く 午前9時～ 午後5時30分 |
| 福祉の総合相談 | 福祉センター総合相談窓口 ☎31-0681 | 【月曜～金曜】 午前9時～午後5時30分 |
| 家庭児童相談 | 相談直通ダイヤル「はぐくみ」 ☎38-8993 | 【月～金曜日】 午前9時～5時30分 |
| | 子育てテレフォン ハッピートーク ☎0798-45-5535 | 【月～金曜日】 午後5時30分～ 翌朝午前9時 【土曜、日曜、祝日・ 年末年始】 24時間対応 |
| 若者相談 | 若者相談センター「アサガオ」 ☎22-5115 | 【月～金曜日】 午前9時～正午 午後0時45分～5時30分 |
| 教育相談 | 打出教育文化センター ☎38-7130 | 【月～金曜日】 午前9時～正午 午後0時45分～5時 |

●芦屋市役所 ☎31-2121 私の緊急連絡先

●お困りです課 ☎38-5401 ☎

【月～金曜日】午前9時～正午
午後0時45分～5時30分 ☎

※祝日および年末年始は記載がない限りお休みです。