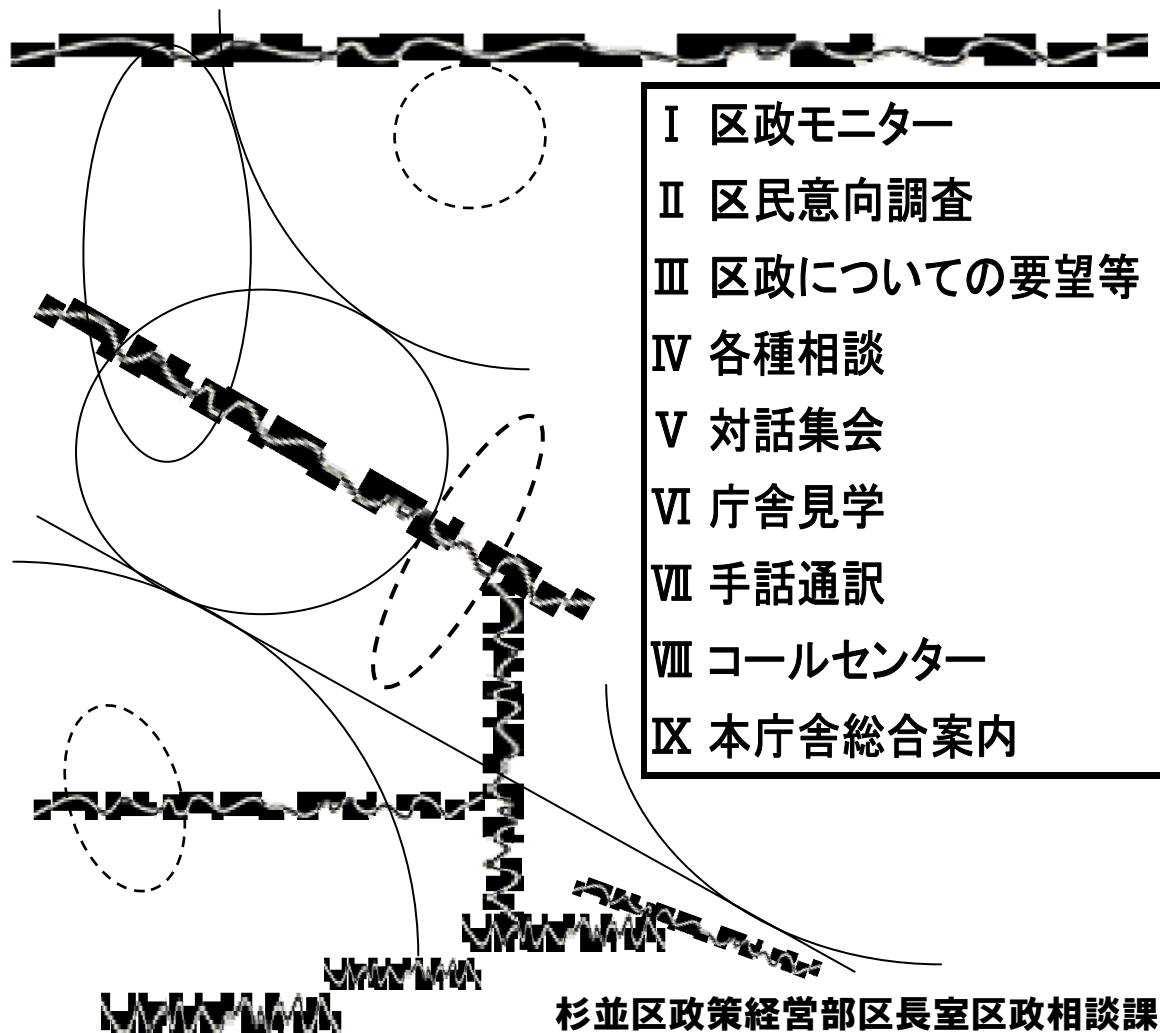


# 区民のこえ

2009 / 平成21年度版

- 
- I 区政モニター
  - II 区民意向調査
  - III 区政についての要望等
  - IV 各種相談
  - V 対話集会
  - VI 庁舎見学
  - VII 手話通訳
  - VIII コールセンター
  - IX 本庁舎総合案内

杉並区政策経営部区長室区政相談課

## はじめに

杉並区では、今年最終年度を迎える「杉並区基本計画」及び「スマートすぎなみ計画」に基づき、また、景気後退や保育園の待機児童の増大など社会情勢の変化に合わせて様々な施策を展開してまいりました。

こうした区の施策に対する区民の皆さまのご意見・ご要望は、窓口や電話、郵便、インターネット等を通じて区へ届き、区長はじめ各課へ配信されます。また、新たに条例化された区民意見提出手続（パブリックコメント）をはじめ、区政モニター制度や区民意向調査、区政を話し合う会等を通じて、区は常にアンテナを高く掲げ、区政について広く区民の皆さまからご意見等をお聴きしています。

皆さまからのご意見・ご要望を受信した区では、その都度個々の業務の対応を改善したり、中長期的に施策や事業の見直しをしたりと、皆さまの声を試金石として区政改革に役立てています。

区政相談課では、平成18年2月から、午前7時～午後11時・年中無休で区民の皆様のお問い合わせに対応するため、「#8800」杉並区コールセンターの運営を開始し、年間約7万件（粗大ごみ受付を除く）のご利用をいただいております。

また、平成20年9月から、区役所本庁舎の土日開庁実施と同時に、土日における区民相談窓口を開始しました。

平成21年4月からは、区役所の顔である総合案内業務を併せて受け持ち、皆様からのお叱りやお褒めの言葉を励みとして、区民課及び各課と連携しながら日々よりよいご案内に努めています。

これからも、区民の皆さまのご意見・ご要望を的確に受け止め、生活第一の杉並区、自由で豊かで明るいまちの実現に向けて、計画的な取組みを進めて参ります。

さらなる協働推進の契機として、「区民のこえ2009」をご覧ください。幸いです。

平成22年8月吉日

区長室区政相談課

# 目 次

<b>I 区政モニター</b>	1 一般区政モニター	
	モニターの構成比	3
	区政モニター会議	3
	区政モニターアンケート	5
	区政モニター随時通信	7
	区政モニター施設見学会	9
	2 電子区政モニター	
	モニターの構成比	10
	電子区政モニター会議	10
	電子区政モニターアンケート	11
<b>II 区民意向調査</b>	1 区政に関する意識と実態調査	
	目的・対象・調査方法・委託先	12
	調査実施状況	12
	2 インターネット区民アンケート	
	目的・対象	13
	調査内容	13
	3 区民等の意見提出手続	
	概要	14
	内容及び結果	14
<b>III 区政についての要望等</b>	1 概要	17
	2 最近の傾向	17
	3 要望等の内訳	20
	4 年度別件数の推移	24
<b>IV 各種相談</b>	1 概要	25
	2 各相談の状況	26
	3 平成 21 年度の実施状況	27
<b>V 対話集会</b>	1 概要	30
	2 区政を話し合う会	30
	3 中学生区議会	31
<b>VI 庁舎見学</b>		32
<b>VII 手話通訳</b>		32
<b>VIII コールセンター</b>		33
<b>IX 本庁舎総合案内</b>		34

# I 区政モニター

区政モニター制度は、区政全般についての意見、要望等を組織的・継続的に収集し、これを区政運営の参考にすることを目的として、昭和45年度から設けられています。

以下、モニターの活動成果を掲載します。

## 1 一般区政モニター

平成21年度は、一般モニターについて公募により50人（うち外国人1人）に委嘱しました。活動状況は、モニター会議を4回、テーマ別アンケートを2回、施設見学会を1回実施しました。また、随時に寄せられた意見・要望等のモニター通信は、85件でした。

### 1-1 モニターの構成比

単位＝人

	10歳代		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳代		80歳代		合計		
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	計
井草	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	1	0	1	0	0	0	4	2	6
西荻	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	1	0	1	0	0	0	4	2	6
荻窪	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	3	5	8
阿佐谷	0	0	1	1	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	4	7
高円寺	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	3	6	9
高井戸	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3	4	7
方南和泉	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	5	2	7
合計	0	1	3	5	2	7	3	4	6	3	4	3	5	1	2	1	25	25	50

平均年齢 単位＝歳

全体	男性	女性
50.1	56.6	43.6

### 1-2 区政モニター会議

各テーマについて区政の現状を説明するとともに、意見交換の中から区の施策や区政運営に関する意見・要望・提案等を聴きます。

#### (1) 区政モニター会議実施状況一覧（過去5年間）

	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
テーマ・実施時期	第一回 委嘱及び区政全般 5月	委嘱及び区政全般 5月	委嘱及び区政全般 5月	委嘱及び区政全般 5月	委嘱及び区政全般 5月
	第二回 安心してらせるために ～救急医療の充実 8月	健康によい生活習慣を定着するには 7月	魅力ある杉並のまちなみを守り育てるには 8月	区立公園の規制と地域の合意形成について 8月	電子会議室のあり方について 7月
	第三回 「地域貢献人材」を養成するための講座内容等 12月	介護保険制度の理解をすすめるために 1月	地域の防災活動に若い世代の参加を進めるためには 11月	ユースプロジェクト「すぎなみ企画事業 オーダーメイドスクール」を推進するためには 12月	減税自治体構想について 9月
	第四回 レジ袋削減 2月	「家庭における省エネ行動計画の推進」について 3月	南北バス「すぎ丸」をより魅力的にするには 3月	迷惑タバコを無くしていくためには 3月	選挙啓発事業について 3月

## (2) 平成21年度区政モニター会議

第1回のモニター会議で委嘱を行い、第2回～第4回のモニター会議では、各テーマに沿ってグループ討議を行い、提案をいただいています。

区側からは、区長・区政相談課長・区政相談担当係長・担当職員のほか、各テーマの所管から課長が出席をしています。

### 【第1回モニター会議】

テーマ 「委嘱式及び区政全般」

開催日時 平成21年5月23日（土）午後2時～4時

出席者 区政モニター 31名

内容 ① 委嘱式（区長より委嘱状交付）  
② 予算など区政に関する概要と、区政モニターの1年間の活動について

### 【第2回モニター会議】

テーマ 電子会議室のあり方について

開催日時 平成21年7月30日（木）午後2時～4時

出席者 区政モニター 24名

内容 現在の電子会議室について、より参加（意見聴取）を促すにはどのような工夫が必要か。今後の電子会議室について、どのようなあり方が望ましいか。

主な意見・提案

- ・電子会議室は、区が主体となって継続して運営するべきである。
- ・会議は閉じた中で実施し、結果はネット上に公開する。運用主体は区のみでなく、NPO等も考えられる。
- ・藤沢市のように、いろいろなパターンの会議室を設定する。
- ・ネット、PC環境がポイントとなるが、行政側が先走ってはいけない。
- ・機能していないのでは、廃止を含め整理統合した方がよいのではないか。

### 【第3回モニター会議】

テーマ 減税自治体構想について

開催日時 平成21年9月24日（木）午後2時～4時

出席者 区政モニター 28名

内容 減税自治体構想に関するモニターからの意見聴取

主な意見・提案

- ・構想は続けてほしいが、現区長が替わった後の首長が継続するか不安がある。
- ・基金設置による用途について、例外的な用途がないようきちんと利用の仕方を考えておくことが必要である。
- ・資金運用は、収益性に対して確実性も大事である。年1.5%の運用利回りが本当に実現できるのか不安である。運用については第三者機関が常にチェックすること。
- ・区民に十分知られていないので、構想を区民に投げかけ、区民の意見を受け止めていって欲しい。
- ・成果や運用方法についての情報公開も区民に行ってほしい。

## 【第4回モニター会議】

テーマ 選挙啓発事業について

開催日時 平成22年3月6日（土）午後2時～4時

出席者 区政モニター 27名

内容 効果的な選挙啓発事業に関するモニターからの意見聴取

主な意見・提案

- ・若い世代が政治に関われるよう、投票時間や投票場所を自由にするなど時代に合わせた方策をとること。
- ・選挙間近になったら投票率の少ない地域にPRし、競争心をあおってみてはどうか。
- ・小中学校の頃から選挙に関心をもつように、小中学生にも投票日のチラシを配布するほか、チラシ配りも願います。模擬選挙の体験など
- ・若い人や勤め人などターゲットを絞った方策が必要。投票率が低い地域は都心に近いところであり、若い人にターゲットを絞る。
- ・小中高校生に対するPRや教育が必要。行政へのインターンシップなども一考  
子ども区議会や論文コンテストの実施など

### 1-3 区政モニターアンケート

区政を進めるうえで、区民がどのように考え望んでいるかを調査するため、区政モニターへのアンケートを実施しています。なお、アンケート結果は、区のホームページ（区政資料>報告書・アンケート結果>広聴>区政モニターアンケート）に掲載されています。

#### (1) 区政モニターアンケート実施状況一覧(過去5年間)

		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
テ ー マ ・ 実 施 時 期	第一回	家庭でのエネルギー消費 8月	「生活習慣病」について 7月	すぎなみくらしのガイド(便利帳2007)について 1月	「自転車駐車場の整備と運営」について 7月	今後のコミュニティバスの整備について 10月
	第二回	男女共同参画 10月	「人と動物との共生に関する施策」について 9月	杉並芸術会館(座・高円寺)について 3月	「区公式ホームページのトップページ」について 8月	「杉並区公式ホームページ」について 11～12月
	第三回	区議会だより 1月	「生活習慣病」について2 11月	すぎなみ子育てサイトについて 3月	「五つ星の区役所運動」について 10月	
	第四回	高齢者の社会参画支援策 2月	「杉並区自治基本条例」「(仮称)杉並行政サービス民間事業化提案制度」について 2月		「すぎなみ子育てサイト」について 2～3月	

## (2)平成21年度区政モニターアンケート

### ◎第1回 テーマ 今後のコミュニティバスの整備について

回収率74.1%

(目的)

杉並区内では、すぎ丸「けやき・さくら・かえで路線」の3路線が運行し、区内南北方向の交通を改善する計画は完了しました。そこで、今後杉並区が新たなコミュニティバスを開設する必要性について調査を実施しました。

(調査期間)平成21年10月1日～10月15日

(調査項目)

1. 住みたいと思う地域の魅力・イメージについて
2. 交通手段について(最寄の鉄道駅)
3. 自宅から最寄の鉄道駅までかかる時間について
4. 自宅から最寄のバス停までかかる時間について
5. バスの運行状況(1時間あたりの運行本数)
6. 区内で「よく行く施設(お店・区立施設等)」について
7. 「よく行く施設」に交通機関を利用して直接行くことができるか
8. 「よく行く施設」までのかかる時間について
9. 鉄道駅やバス停まで何m以内であれば良いか
10. バスなどが1時間にどの程度運行していれば良いか
11. 区内で「よく行く施設」へ何分で移動できれば良いか
12. 区内で「よく行く施設」に、乗り換える回数の限度について
13. すぎ丸のような小型バスを用いた地域公共交通以外の交通サービスの認知度
14. 今後、杉並区が新たなコミュニティバスを開設することの必要性について
15. (14. で必要と回答した者)新たなコミュニティバスの運行方針として、ふさわしいと思うものについて
16. (14. で必要と回答した者)新たなコミュニティバスの運行方針として、ふさわしくないと思うものについて
17. (14. で必要と回答した者)杉並区で新たなコミュニティバスを開設するとしたら、どのようなルートのコミュニティバスがあると便利であるかについて
18. (17. の回答者)どのような目的で利用するか
19. (17. の回答者)利用予定の回数について
20. (17. の回答者)利用予定の路線は片道利用・往復利用のどちらか
21. (14. で不要と回答した者)新たなコミュニティバスが不要である理由について
22. コミュニティバスの運行で営業努力にもかかわらず赤字となってしまう場合について
23. 新たにコミュニティバスを開設することに対する自由意見

◎第2回 テーマ 「杉並区公式ホームページ」について 回収率72.1%

(目的)

今回の調査は、杉並区公式ホームページの使いやすさなどについて、区公式ホームページ見直しの参考資料とするため実施しました。

(調査期間) 平成21年11月24日～12月7日

(調査項目)

1. 区公式ホームページの利用状況(頻度)について
2. 区公式ホームページを主に利用する時間帯について
3. 区公式ホームページの利用状況(目的)について
4. 区公式ホームページでよく利用するメニューについて
5. 区公式ホームページで必要な情報は見つかったか
6. (5.の回答者について)その理由
7. 区公式ホームページは見やすいか
8. (7.の回答者について)その理由
9. 杉並区のホームページについての自由意見
10. 携帯電話版の区公式ホームページの利用状況
11. (10.の回答者について)利用されるメニューについて
12. (10.の回答者について)携帯電話版のページの見やすさについて
13. (10.の回答者について)その理由について
14. 携帯電話版のページに掲載してほしいメニューについて
15. 携帯電話版のページについての自由意見

1-4 区政モニター随時通信(意見・提案)

区政モニターの方から、区政に対する意見・提案等を寄せていただき、一般の区民の方からいただいた意見等と同様に区政への反映を図っています。21年度に委嘱した区政モニター(一般区政モニター・電子区政モニター)からは、88件の意見・提案等をいただきました。

(1) 意見の内容(過去3年間)

単位:件(%)

種 別	平成19年度	平成20年度	平成21年度
お 礼	0 (0.0)	1 (3.3)	2 (2.2)
要 望	7 (31.8)	10 (33.4)	54 (61.4)
提 案	14 (63.6)	18 (60.0)	21 (23.9)
そ の 他	1 (4.6)	1 (3.3)	11 (12.5)
合 計	22 (100)	30 (100)	88 (100)

(2) 主な意見・提案等

1) 環境問題に関すること

・緑化について

・資源ゴミ持去り防止について



- ・路上喫煙禁止について
  - ・河川内の水草の除去作業について
  - ・古紙回収について
  - ・杉並区の保護樹林について
  - ・区民の手による美しいまちづくり推進条例について
  - ・「いたるセンター」の廃油回収について
- 2) 道路・都市整備に関すること
- ・荻窪駅北口と南口の地下通路について
  - ・マンション前の道路について
  - ・歩道上の自転車と歩行者について
  - ・自転車運転での携帯電話について
  - ・路上及びスーパー等の前の駐輪について
  - ・放置（盗難）自転車の連絡方法の確立と徹底について
  - ・公園の維持管理について
  - ・区立小公園の活性化を通じたコミュニティの活性化について
  - ・散歩道の脇に植えた並木の世話等について
  - ・垣根の繁茂による通行妨害について
- 3) 保健福祉分野に関すること
- ・葬儀一時金について
  - ・認知症テストについて
  - ・介護保険料の活用について
  - ・後期高齢者医療保険について
  - ・ふれあい入浴の曜日について
  - ・「こどもの病気」を勉強する機会について
  - ・「子育てしやすい杉並区」をめざして
  - ・高齢者のポイント制度について
  - ・社会教育センター「しゃべり場」の廃止（閉鎖）について
  - ・肺炎球菌ワクチンについて
  - ・産前、産後のヘルパーについて
  - ・すぎなみ子育てサイト・すぎラボについて
  - ・孤児院施設の設置について
- 4) 行政にかかわるもの（上記1）～3）以外）
- ・自警団について
  - ・地域安全パトロール隊の結成について
  - ・区庁有車を利用した安全パトロールの実施について
  - ・区役所の危機管理体制について
  - ・防災に関する要望について
  - ・区施設への案内標示板の設置について
  - ・食育、学校給食について
  - ・青梅の施設割引について
  - ・図書館の利用、図書館側の管理について
  - ・区立図書館、地域区民センターの蔵書の充実について
  - ・図書館レファレンス運用に関する意見
  - ・時間外対応について
  - ・減税自治体構想について
  - ・女性雇用について
  - ・選挙啓発事業について

### 1-5 区政モニター施設見学会

区立施設や区の関連施設を見学することで、区の施策や事業について理解を深め、ご意見・ご提案を寄せていただき、今後の施設運営の参考とするために実施しました。

○ 実施日：12月1日（火） 19名参加

○ 見学場所（全行程貸切バス）

座・高円寺（杉並芸術会館）、科学館、杉並会館（アニメーション・ミュージアム）、杉並清掃工場

## 2 電子区政モニター

平成13年12月から、インターネットによる区政モニター制度を開始しました。21年度は一般公募の中から100人に委嘱し、インターネット上で意見交換する電子会議室を2回実施し、また、インターネットによるアンケートを2回行いました。

### 2-1 電子区政モニターの構成比

単位＝人

	10代		20代		30代		40代		50代		60代		70代～		合 計		
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	計
井草	0	0	0	1	0	2	1	3	0	0	0	1	2	1	3	8	11
西荻	0	0	0	1	4	2	2	0	0	0	4	0	0	0	10	3	13
荻窪	0	0	0	0	1	3	3	1	0	2	0	0	2	0	6	6	12
阿佐谷	0	0	0	0	1	5	1	1	1	0	2	1	0	0	5	7	12
高円寺	0	0	0	2	1	4	3	0	1	0	0	0	1	0	6	6	12
高井戸	0	2	0	1	6	6	1	3	2	1	2	1	4	0	15	14	29
方南和泉	0	0	0	0	1	3	0	1	1	2	1	0	2	0	5	6	11
合 計	0	2	0	5	14	25	11	9	5	5	9	3	11	1	50	50	100

平均年齢 単位＝歳

平均	男性	女性
45.5	52.5	38.5

### 2-2 電子区政モニター会議

区政の現状を説明するとともに、インターネット上で意見交換をしていただき、区の施策や区政運営に関して意見・要望・提案等をいただきました。

#### 【第1回電子区政モニター会議】

テーマ 区内産業の振興と地域経済の活性化について

開催期間 平成22年2月9日～2月22日

参加者 電子区政モニター 延べ59名

所 管 区民生活部 すぎなみ地域大学担当

内 容 「杉並ブランド」を増やしていくために必要な工夫など

主な意見・提案

- ・メディア媒体や口コミなどで、まずは地域のPRを…
- ・区内の地域ブランドや名勝を広くPRして地域経済を活性化する。
- ・商品やものだけでなく、街や自然・歴史の魅力とセットにしてイメージづくりを
- ・店・品物ではなく、街としてのとらえ方が必要では？
- ・ノウハウのある民間との連携を考えてはどうか。
- ・地域経済の活性化は、住民が自分の地域を誇りに思い支えて行きたいと思う心から

## 【第2回電子区政モニター会議】

テーマ 選挙啓発事業について

開催期間 平成22年2月25日～3月11日

参加者 電子区政モニター 延べ39名

所管 選挙管理委員会事務局

内容 投票率を上げるための効果的な方策について

主な意見・提案

- ・棄権者の理由を分析して対処を
- ・学校教育の中で、「民主主義」について徹底的に教育し、その一步が「投票」であることを教える必要がある。
- ・国民の政治意識の向上等は、とても難しく大変なことで、学校教育や社会教育を通じた地道な取組みが必要である。
- ・公開政策討論会開催の場をもっと設けることを考えてはどうか。

### 2-3 電子区政モニターアンケート

21年度アンケートの目的・テーマ・調査項目は、一般区政モニターアンケートと同じです。（P6～7参照）

電子区政モニターアンケートの実施状況（過去5年間）

%=回収率

		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
テ マ ・ 回 収 率	第一回	「家庭でのエネルギー消費」について 87.9%	「生活習慣病」について 86.7%	すぎなみくらしのガイド(便利帳2007)について 72.5%	「自転車駐車場の整備と運営」について 84.5%	今後のコミュニティバスの整備について 74.1%
	第二回	「男女共同参画」について 86.7%	「人と動物との共生に関する施策」について 80.7%	杉並芸術会館(座・高円寺)について 72.3%	「区公式ホームページ」について 76.4%	「杉並区公式ホームページ」について 72.1%
	第三回	「区議会だより」について 82.2%	「生活習慣病」について2 79.3%	すぎなみ子育てサイトについて 80.4%	「五つ星の区役所運動」について 78.4%	
	第四回	「高齢者の社会参画支援策」について 83.3%	「杉並区自治基本条例」「(仮称)杉並行政サービス民間事業化提案制度」について 78.0%		「すぎなみ子育てサイト」について 73.0%	

注) 回収率は、一般区政モニターと電子区政モニターを合わせたものです。

## Ⅱ 区 民 意 向 調 査

### 1 区政に関する意識と実態調査

- (1) 目的 区民意向調査は、区政の当面する課題について区民の意識や意向を調査し、今後の区政運営の資料とする目的で、毎年実施しています。
- (2) 対象 区内在住の満18歳以上の区民から、無作為抽出した1,400名
- (3) 調査方法 郵送留置、訪問回収方式
- (4) 委託先 株式会社 エスピー研

毎年度継続調査をしている「定住性と生活環境」「区政への要望」のほか、下記表一覧のとおり調査を行ないました。なお、具体的な数字および分析結果は別に「第41回杉並区区民意向調査 区政に関する意識と実態」に掲載しました。(平成21年10月発行)

#### (5) 調査実施状況(過去5年間)

	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
調 査 内 容	(1)定住性と生活環境 (2)健康と医療、社会参加活動状況について (3)地域防災について (4)すぎなみの輝き度向上について (5)スポーツについて (6)人と動物との共生について (7)みどりについて (8)区道の愛称について (9)区政への要望	(1)定住性と生活環境 (2)健康と医療、社会参加活動状況について (3)地域防災について (4)夕方のチャイムについて (5)「区役所いつでも電話サービス」(コールセンター)について (6)「(仮称)杉並子育て応援券」について (7)「地域ぐるみで教育立区」について (8)杉並区自治基本条例について (9)その他の区政について	(1)定住性と生活環境 (2)健康と医療、社会参加活動状況について (3)メタボリックシンドロームについて (4)地域防災について (5)「区役所いつでも電話サービス」(コールセンター)について (6)「武蔵野の屋敷林」について (7)耐震診断・改修について (8)「めざせ!五つ星の区役所運動」について (9)犯罪発生情報(メール配信)について (10)情報化施策等について (11)科学館について (12)その他の区政について(要望)	(1)定住性と生活環境 (2)健康と医療、社会参加活動状況について (3)地域防災について (4)「区役所いつでも電話サービス」(コールセンター)について (5)家庭ごみの戸別収集と有料化について (6)国内外の他都市との交流について (7)区議会活動について (8)その他の区政について(要望)	(1)定住性と生活環境 (2)健康と医療、社会参加活動状況について (3)地域防災について (4)「区役所いつでも電話サービス」(コールセンター)について (5)男女共同参画社会の実現について (6)子育て支援に関する意向について (7)「マタニティマーク」について (8)「杉並区みどりの基金」について (9)その他の区政について(要望)
調査期間	6月23日 ～7月17日	6月15日 ～7月2日	6月14日 ～7月2日	6月23日 ～7月13日	5月22日 ～6月7日
有効回収数	1,103件	1,153件	1,096件	1,103件	1,244件
有効回収率	78.8%	82.4%	78.3%	78.8%	88.9%

## 2 インターネット区民アンケート

### (1) 目的

平成14年1月から、特定の行政課題について、迅速に区民の意向を把握することを目的とし、インターネットによる区民アンケートを実施しています。

電子メディアの利用を通じた区民の意見反映の機会を広範囲に確保できるツールですが、既存のアンケート方式との「差別化」が今後の課題です。

### (2) 対象

区内在住・在勤・在学の方や区内事業者で電子掲示板に登録している方

### (3) 平成21年度の調査内容

#### ◎第1回テーマ 「区民による行政評価」について 回答者数56人

(目的) 区民の方々が区の事業に対してどのような評価をしているのかを把握し、今後の区事業の見直し、改善に生かすための資料にします。

(実施期間) 平成21年8月17日～8月31日

#### ◎第2回テーマ 「今後のコミュニティバスの整備」について 回答者数9人

(目的) 杉並区内では、すぎ丸「けやき・さくら・かえで路線」の3路線が運行し、区内 南北方向の交通を改善する計画は完了しました。今後、杉並区が新たなコミュニティバスを開設する必要性について調査を実施し、今後の参考にします。

(実施期間) 平成21年10月1日～10月15日

#### ◎第3回テーマ 「杉並区公式ホームページ」について 回答者数13人

(目的) 杉並区公式ホームページの使いやすさなどについて、皆様のご意見を伺い、区公式ホームページ見直しの参考資料にします。

(実施期間) 平成21年11月24日～12月7日

### 3 区民等の意見提出手続

#### (1) 概要

杉並区自治基本条例（平成15年5月施行）に基づき、区民等の意見提出手続（パブリックコメント）を実施しています。これは、区が重要な政策や計画などを決定する際に、事前に案を公表して区民意見を聴き、それらを政策等に反映していく制度です。

平成21年度は、11件について実施しました。

#### (2) 内容及び結果一覧(制度開始年度から)

年度	回数	件名	意見提出期間	意見提出件数
平成15年度	1	(仮称)杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例制度	H15.7.21～8.3	30
	2	(仮称)杉並区低層階商業業務誘導地区建築条例案	H15.8.11～8.31	2
	3	(仮称)杉並区特別工業地区建築条例案	H15.8.11～8.31	2
	4	杉並区個人情報保護条例の一部改正	H15.9.21～10.5	5
	5	新たな防火規制の区域指定案	H15.10.11～11.10	3
	6	杉並区交通バリアフリー基本構想案	H15.11.1～11.15	17
	7	男女共同参画社会をめざす杉並区行動計画の策定	H15.11.11～11.30	13
	8	杉並区防犯カメラの設置及び利用に関する条例の制定	H15.12.21～H16.1.6	13
		計		85
平成16年度	1	杉並区立小中学校適正配置基本方針素案	H16.6.21～7.12	84
	2	杉並区生活安全及び環境美化に関する条例の改正案	H16.7.21～8.4	5
	3	杉並区基本計画・実施計画の改訂素案	H16.8.1～8.31	68
	4	スマートすぎなみ計画の改訂素案	H16.8.1～8.31	19
	5	杉並区補助金適正化方針案	H16.9.1～9.15	14
	6	杉並区立小中学校第一次適正配置計画(たたき台)	H16.9.1～11.30	34
	7	杉並ごみ半減プラン	H16.9.11～9.30	31
	8	杉並区教育ビジョン素案	H16.11.11～12.10	39
	9	杉並区子ども・子育て将来構想素案	H16.11.21～12.15	17
	10	杉並区個人情報保護条例の改正	H16.12.11～12.25	2
	11	杉並南部土地地区画整理事業施行区域の市街地整備方針	H17.1.11～2.10	31
	12	みどりの基本計画の改訂	H17.2.1～3.2	58
	13	杉並区立小中学校第一次適正配置計画(たたき台)	H17.3.1～5.31	33
		計		435
平成17年度	1	杉並区子ども・子育て行動計画(素案)	H17.7.21～8.5	27
	2	(仮称)杉並区犯罪被害者等支援条例	H17.7.21～8.3	3
	3	杉並区保健福祉計画(平成18年度～22年度)素案	H17.10.1～10.31	53
	4	「みどりの条例」の改正に向けて	H17.10.11～10.31	36
	5	杉並区教育ビジョン推進計画(素案)	H17.11.1～11.21	30
		計		149

年度	回数	件名	意見提出期間	意見提出件数
平成18年度	1	杉並区地域省エネ行動計画素案	H18. 4.11～ 4.28	27
	2	「杉並区実施計画(平成17年～19年度)」の平成19年度修正素案	H18. 9.11～ 9.25	5
	3	「第3次行財政改革実施プラン(平成17年～19年度)」の平成19年度修正素案	H18. 9.11～ 9.25	5
	4	杉並区国民保護計画素案	H18.10. 1～10.31	60
	5	杉並区障害福祉計画素案	H18.11.11～12.11	167
	6	「杉並区子ども読書活動推進計画」改定素案	H19. 1.11～ 1.24	13
			計	277
平成19年度	1	杉並区西部地域における南北バス交通の計画案	H19. 7. 1～ 7.14	59
	2	小中学校適正配置のための再編構想	H19. 7.11～ 9.21	668
	3	杉並区立小中学校跡地等の活用に関する基本方針(案)	H19. 9. 1～ 9.14	14
	4	「杉並区実施計画(平成20～22年度)」改定案	H19. 9. 1～ 9.30	75
	5	「第4次行財政改革実施プラン」改定案	H19. 9. 1～ 9.30	35
	6	(仮称)杉並区レジ袋有料化等の取組を推進する条例の考え方と内容	H19.10.11～11.10	24
	7	杉並区一般廃棄物処理基本計画(案)	H19.12.～H20.1.20	31
	8	住宅マスタープラン(案)	H20. 3. 1～ 3.15	23
	9	杉並区教育ビジョン推進計画(平成20～22年度)案	H20. 3.11～ 3.25	154
	10	杉並区耐震改修促進計画	H20. 3.11～ 3.25	2
		計	1085	
平成20年度	1	「すぎなみ環境目的税」の廃止	H20. 4.11～ 4.25	4
	2	(仮称)杉並区建築物の建築に係る住環境への配慮等に関する指導要綱(案)	H20. 4.21～ 5.21	20
	3	情報化アクションプラン改定案	H20. 5. 1～ 5.15	11
	4	杉並区景観条例の制定	H20. 9.11～ 9.30	10
	5	「杉並区廃棄物の処理及び再利用に関する条例」の改正(案)	H20.10.11～10.25	33
	6	杉並区保健福祉計画(平成21年度～平成25年度)及び杉並区介護保険事業計画(平成21年度～平成23年度)案	H20.11. 1～11.30	219
	7	杉並区立小中学校適正配置基本方針改定案	H20.12.1～H21.1.15	21
	8	杉並区まちづくり条例の改正案	H20.12.11～12.25	52
	9	男女共同参画社会をめざす杉並区行動計画(案)	H20.12.11～12.25	7
		計	377	



年度	回数	件名	意見提出期間	意見提出件数
平成21年度	1	「杉並区自転車利用総合計画(案)」	H21. 6.11～ 6.24	24
	2	「杉並区小中一貫教育基本方針(案)」	H21. 6.21～ 7.11	45
	3	「区立幼稚園の改革方針(案)」	H21. 8.11～ 8.31	376
	4	「自治基本条例の見直し等」について	H21. 9.21～10.20	5
	5	「杉並区景観計画(案)」の策定	H21.10. 1～10.25	35
	6	「(仮称)杉並区減税基金」の設置について	H21.12. 1～12.31	123
	7	「杉並区地域防災計画(平成 21 年修正)(案)」	H21.12.11～12.24	3
	8	「杉並区立小中学校適正配置計画(永福南小学校と永福小学校の統合)(案)」について	H22. 2. 1～ 3. 2	11
	9	「杉並区子供読書活動推進計画(案)－平成22年度～平成26年度－」	H22. 2. 1～ 3. 2	17
	10	「杉並区環境基本計画(改定案)」の策定について	H22. 3.11～ 4. 9	33
	11	「新泉・和泉地区小中一貫教育校設置計画(新泉小学校・和泉小学校・和泉中学校の統合)(案)」について	H22. 3.11～ 4. 9	15
			計	687

### Ⅲ 区政についての要望等

#### 1 概要

区民の皆様から寄せられる区政へのご意見・ご要望、苦情など（以下、「要望等」という。）は貴重な提言です。

区が要望等を真摯に受けとめ、誠意をもって対処することにより区政に対する区民の信頼が高まります。さらに、サービスの改善・充実、事務処理の見直し等を行なうことで区民満足度の向上、ひいては区民との協働の推進につながっています。

区政についての要望等は、ホームページの「区長への手紙」「区政への要望」や「ふれあい通信（区長へのはがき）」などで寄せられ、区政相談課で受け付けた後、案件を所管する担当部署に対応を依頼するとともに、区長をはじめ全庁に情報提供して共有化を図っています。

区政相談課から依頼を受けた担当部署は速やかに対処し、回答が必要なものについては3日以内に回答（3日ルール）することとしています。なお、平成21年度の回答に要した平均日数は4.1日でした。

#### 2 最近の傾向

社会状況の変化とともに区民のライフスタイルも多様化し、区政を取り巻く環境は日々変化しており、区に寄せられる区民の皆様からの要望等の内容は、道路整備、交通、放置自転車、健康、子育て支援、生活環境、清掃・リサイクル、教育、図書館、安全・安心のまちづくりなど多岐にわたっています。

これらの要望等について、以下、提供の手段、提供者の属性、内容などについて分類しました。

##### (1) 要望等の件数

平成21年度の要望等の件数は1,951件で、前年度に比べ件数では345件少なく比率にして15.0%の減少でした。これを計画別（20ページ：3-(2)参照）で見ると、全体的に減少した中で、基本目標「みどりの産業で元気のでる都市をつくろう」は、平成20年度の27件が、21年度では73件と倍以上に増加しました。内訳は「環境と共生する産業の育成のために」「産業振興や新しい産業の育成、アニメ産業の支援など」が46件の増加となっています。

< 要望等の件数 >

単位＝件・%

	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
件数	3,615	3,323	2,867	2,296	1,951
前年度比	108.9	91.9	86.3	80.0	85.0

## (2) 要望等の提供の手段

区政への要望等の提供の手段は、ホームページ、ふれあい通信（区長へのはがき）、文書・FAX、電話、口頭、メールですが、平成11年10月に区公式ホームページで受付を開始して以来、区のホームページに寄せられるものが例年最も多く、21年度は55.9%を占めています。

<要望の手段>

単位=件・%

手 段	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
ホームページ	1,883 ( 52.1)	1,819 ( 54.7)	1,669 ( 58.2)	1,250 ( 54.4)	1,090 ( 55.9)
ふれあい通信	542 ( 15.0)	598 ( 18.0)	536 ( 18.7)	476 ( 20.7)	417 ( 21.4)
文書・FAX	645 ( 17.8)	452 ( 13.6)	311 ( 10.8)	332 ( 14.5)	198 ( 10.0)
電 話	359 ( 10.0)	290 ( 8.7)	226 ( 7.9)	141 ( 6.1)	161 ( 8.3)
口 頭	164 ( 4.5)	132 ( 4.0)	112 ( 3.9)	87 ( 3.8)	77 ( 4.0)
メ ー ル	22 ( 0.6)	32 ( 1.0)	13 ( 0.5)	10 ( 0.5)	8 ( 0.4)
合 計	3,615 (100.0)	3,323 (100.0)	2,867 (100.0)	2,296 (100.0)	1,951 (100.0)

( ) 内は構成比

## (3) 要望等の提供者の属性

### ① 主体

要望等を提供者別（個人、団体）に分類しました。

（「団体」とはNPO法人、町会・自治会等の住民団体、その他特定の活動目的で一時的に集まった個人の集合体を意味しています。）

<要望の提供者>

単位=件・%

提供者	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
個 人	3,378 ( 93.4)	3,203 ( 96.4)	2,753 ( 96.0)	2,171 ( 94.6)	1,860 ( 95.3)
団 体	237 ( 6.6)	120 ( 3.6)	114 ( 4.0)	125 ( 5.4)	91 ( 4.7)
合 計	3,615 (100.0)	3,323 (100.0)	2,867 (100.0)	2,296 (100.0)	1,951 (100.0)

( ) 内は構成比

## ② 性別

<提供者の性別>

単位＝件・％

性別	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
男性	1,490 (41.2)	1,451 (43.7)	1,112 (38.8)	939(40.9)	802(41.1)
女性	1,297 (35.9)	1,306 (39.3)	1,052 (36.7)	816(35.5)	738(37.8)
不明・その他	828 (22.9)	566 (17.0)	703 (24.5)	541(23.6)	411(21.1)
合計	3,615 (100.0)	3,323 (100.0)	2,867 (100.0)	2,296(100.0)	1,951(100.0)

※「不明・その他」は、主に匿名で寄せられたもので、団体、集団なども含まれます。

( )内は構成比

## ③ 住所

要望等の提供者の住所を、「杉並区基本計画」の地域区分に沿った7つの地域に分類しました。

平成21年度は、「高井戸」地域、「高円寺」地域の方からの件数が多くなっています。「不明」は、主に未記入で寄せられたものですが、平成21年度は構成比で31.1%を占めており、平成20年度の「不明」25.5%に比べ、若干増加しています。

<提供者の住所>

単位＝件・％

地域	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
井草	189 (5.2)	157 (4.7)	149 (5.2)	162 (7.1)	98 (5.0)
西荻	244 (6.7)	283 (8.5)	207 (7.2)	181 (7.9)	142 (7.3)
荻窪	457 (12.6)	486 (14.6)	356 (12.4)	334 (14.5)	223 (11.4)
阿佐谷	352 (9.7)	347 (10.4)	285 (10.0)	298 (13.0)	197 (10.1)
高円寺	352 (9.7)	351 (10.6)	322 (11.2)	249 (10.9)	235 (12.1)
高井戸	490 (13.6)	454 (13.7)	368 (12.8)	260 (11.3)	249 (12.8)
方南・和泉	187 (5.2)	223 (6.7)	167 (5.8)	108 (4.7)	102 (5.2)
複数地域	280 (7.7)	59 (1.8)	—	—	—
区内不明	302 (8.5)	175 (5.3)	—	—	—
区外	316 (8.7)	236 (7.1)	154 (5.4)	118 (5.1)	98 (5.0)
不明	446 (12.4)	552 (16.6)	859 (30.0)	586 (25.5)	607 (31.1)
合計	3,615 (100.0)	3,323 (100.0)	2,867 (100.0)	2,296 (100.0)	1,951 (100.0)

( )内は構成比

### 3 要望等の内訳

#### (1) 種別

要望等の内容を「要望」、「苦情」、「問合せ」、「お礼」、「その他」に分類しました。この分類では、例年「要望」が大きな割合を占めていますが、平成21年度は84.3%となっています。

「苦情」の件数が増加し、「お礼」の件数が減少していますが、これは平成19年度に運用を開始した新要望システムによる集計のためと思われます。

なお、「問合せ」は、事業内容や手続き等に関するものです。

<要望の種別>

単位=件・%

種別	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
要望	3,112 (86.1)	2,873 (86.4)	2,582 (90.0)	2,021 (88.0)	1,644 (84.3)
苦情	21 (0.6)	39 (1.2)	91 (3.2)	94 (4.1)	156 (8.0)
問合せ	244 (6.7)	222 (6.7)	87 (3.0)	105 (4.6)	59 (3.0)
お礼	96 (2.7)	102 (3.1)	99 (3.5)	72 (3.1)	73 (3.7)
その他	142 (3.9)	87 (2.6)	8 (0.3)	4 (0.2)	19 (1.0)
合計	3,615 (100.0)	3,323 (100.0)	2,867 (100.0)	2,296 (100.0)	1,951 (100.0)

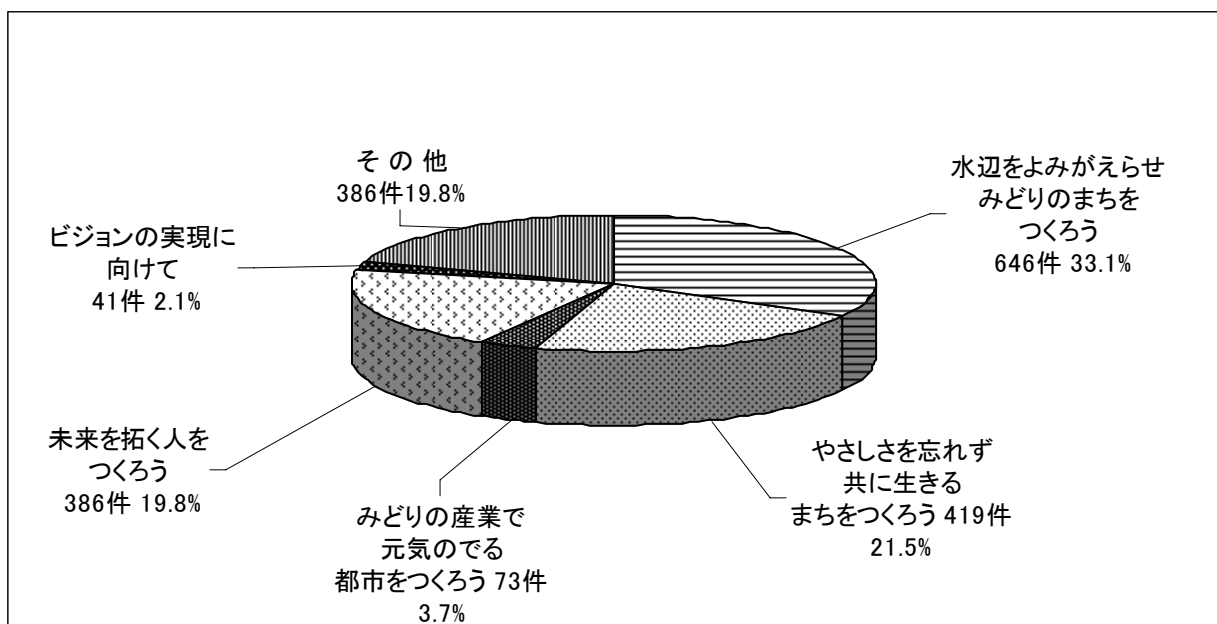
( )内は構成比

#### (2) 基本構想における目標別・計画別による分類

基本構想である「杉並区21世紀ビジョン」に基づく「杉並区基本計画」にうたわれている目標及び計画に沿った分類です。

##### 《目標別》

平成21年度も「水辺をよみがえらせみどりのまちをつくろう」に関する要望等が最も多く、全体の3割以上を占めています。



《計画別》

基本目標別・計画別

単位＝件

目標	計 画	主 な 内 容	19年度	20年度	21年度
みどりのまちをつくらせ	良好な住環境と都市機能が調和したまちをつくるために	放置自転車の撤去や道路・住宅など	423	334	245
	うるおいのある美しいまちをつくるために	公園利用やみどりの保全など	188	170	124
	環境に負荷を与えない持続的な成長が可能なまちをつくるために	ごみ・リサイクル施策や公害防止など	372	326	261
	安全で災害に強いまちをつくるために	震災や災害への対策など	45	17	16
	小 計			1,028	847
共に生きるまちをつくらせ	健康を支えるまちづくりのために	各種健診のあり方、健康づくり活動の支援など	60	50	70
	子育てを社会で支え、子どもが健やかに育つために	保育園の入園、子育て支援施策など	281	257	171
	共に生きるまちをつくるために	高齢者及び障害者施策、介護保険制度など	172	126	112
	安心してらせるために	救急医療、食の安心、動物衛生など	89	45	66
	小 計			602	478
みどりの産業で元気の都市をつくらせ	環境と共生する産業の育成のために	産業振興や新しい産業の育成、アニメ産業の支援など	7	12	58
	商店街の活性化のために	魅力ある商店街づくりや商店街の情報化など	6	7	11
	都市農業の育成のために	新しい都市農業の推進など	1	8	4
	多様な働き手、組織が活躍する社会の形成のために	NPOやボランティアの環境整備など	—	—	—
	小 計			14	27
未来を拓く人をつくらせ	魅力ある学校教育のために	豊かな学校教育、学校施設の整備など	237	168	135
	地域に開かれ、支えられた教育のために	学校運営への参画、地域への学校開放など	14	13	7
	生涯学習の推進のために	図書館、体育施設の整備など	282	207	169
	地域文化の創造のために	文化・芸術活動の推進など	19	22	15
	ふれあいと参加の地域社会をつくるために	町会・地域活動や男女共同参画、NPO等活動及び協働の推進など	84	56	60
	小 計			636	466
ビジョンの実現に向けて		行政のIT化、危機管理体制など	32	39	41
そ の 他			555	439	386
合 計			2,867	2,296	1,951

### (3) 要望等の主な内容（21年度）

#### ☆「水辺をよみがえらせみどりのまちをつくろう」

「水辺をよみがえらせみどりのまちをつくろう」に関する要望等は646件で、全体の33.1%を占めており、4つの目標の中では最も多い件数となっています。最近の3年間を見ても、この傾向は続いています。

- ① 「住環境と都市機能の調和」に関する要望等は245件で、計画別では僅差で2番目に多くなっています。

放置自転車対策や自転車駐車場の管理に関するものを中心に、道路整備、駅周辺整備、マンション建設に関するものなど多岐にわたる要望等が寄せられました。

- ② 「うるおいのまち」に関する要望等は124件で、公園の管理・整備・利用マナーに関するものを中心に、樹木や緑化、景観に関するものなどが寄せられました。
- ③ 「環境に負荷を与えないまち」に関する要望等は261件で、目標の中の計画別では最も多くなっています。

路上喫煙対策や公園・駅周辺の公共の場での禁煙に関するもの、ごみ収集や資源の持ち去り、カラス対策、騒音に関するものなどが寄せられました。

- ④ 「災害に強いまち」に関する要望等は16件で、防災に関するものが中心です。震災救援所や、防災無線、災害時の警報などに対する様々なお意見やご要望などが寄せられました。

#### ☆「やさしさを忘れず共に生きるまちをつくろう」

「やさしさを忘れず共に生きるまちをつくろう」に関する要望等は419件で、全体の21.5%を占めています。

- ① 「健康を支えるまち」に関する要望等は70件で、健康診断や予防接種、路上喫煙などに関するご意見・ご要望が寄せられました。
- ② 「子育て支援、子どもの育成」に関する要望等は171件で、「やさしさを忘れず共に生きるまちをつくろう」という目標の中の計画別では最も多くなっています。この中では保育園や子育て応援券に関する要望等が多数寄せられました。
- ③ 「共に生きるまち」に関する要望等は112件で、ゆうゆう館などの高齢者施策に関するものや障害者自立支援法に関するもの、長寿医療制度(後期高齢者医療制度)、介護保険制度に関するものなどが寄せられました。
- ④ 「安心なくらし」に関する要望等は66件で、人と動物との共生に関連して、犬の飼い方に関するものや飼い主のいない猫に関する要望等が寄せられました。

## ☆「みどりの産業で元気のでる都市をつくろう」

「みどりの産業で元気のでる都市をつくろう」に関する要望等は73件で、全体の3.7%でした。4つの目標の中では最も少ない件数ですが、昨年より2.5%も増加しました。

- ① 「環境と共生する産業の育成のために」に関しては58件で、なみすけ商品券に関するご意見などが多く寄せられました。
- ② 「商店街の活性化のために」についての要望等は11件で、商店街の振興に関するご要望等が寄せられました。
- ③ 「都市農業の育成のために」については4件で、地産地消等に関するものでした。
- ④ 「多様な働き手、組織が活躍する社会の形成のために」については、他の計画で事業を実施することになっていますので、そちらのほうで件数を数えました。

## ☆「<sup>あす</sup>未来を拓く<sup>ひら</sup>人をつくろう」

「未来を拓く人をつくろう」についての要望等は386件で、全体の19.8%を占め、「やさしさを忘れず共に生きまちをつくろう」に続き、4つの目標の中では僅かな差で今年も3番目でした。

- ① 「魅力ある学校教育のために」については135件で、小学校統合に関するご意見や、学級編成、特別支援学級について、校舎の建替え・改築、クーラーの設置など多岐にわたっています。
- ② 「地域に開かれ、支えられた教育のために」については7件で、学校開放などに関するご意見・ご要望が寄せられました。
- ③ 「生涯学習の推進のために」についての要望等は169件で、図書館に関するものが多くを占め、その他ではスポーツ施設などについてのご意見・ご要望が寄せられています。
- ④ 「地域文化の創造のために」についての要望等は15件で、区役所ロビーコンサートなどに関する要望等が寄せられました。
- ⑤ 「ふれあいと参加の地域社会をつくるために」についての要望等は60件で、地域区民センターや区民集会所に関するご要望等が寄せられました。

## ☆ ビジョンの実現に向けて

- ・ 「ビジョンの実現に向けて」に関する要望等は41件で、学校の跡地利用、減税自治体構想や危機管理などに関する要望等が寄せられました。

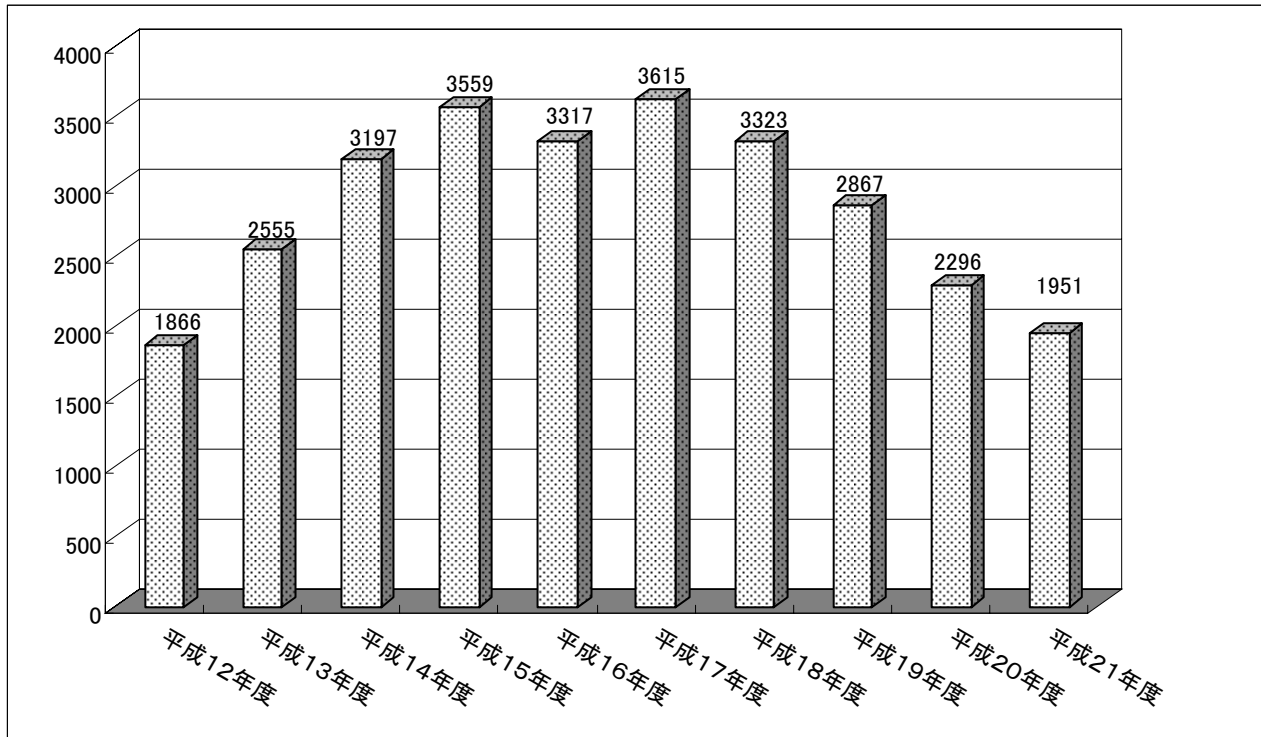
## ☆ その他

- ・ 「その他」に関するものは386件でした。これまでの分類に入らないもので、職員の対応や庁舎管理、広報すぎなみ、選挙、定額給付金、区のキャラクターに関するものなど、多岐にわたる要望等が寄せられました。

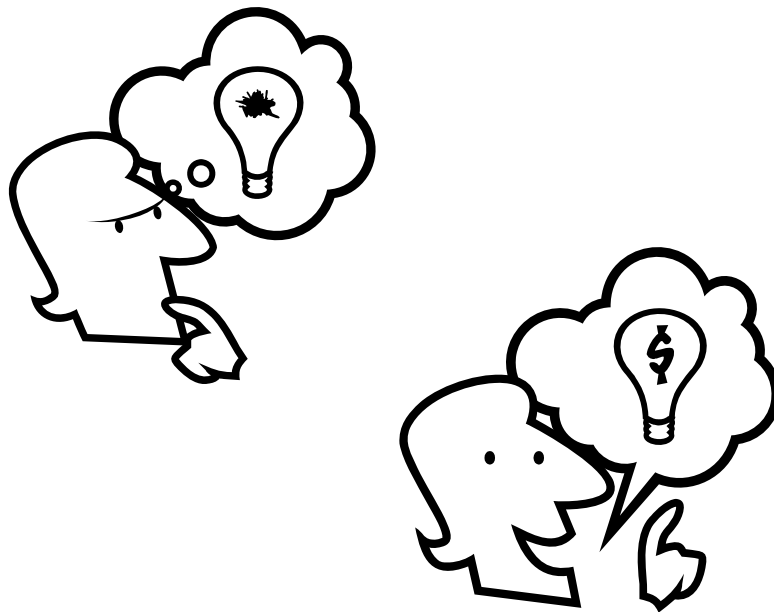


#### 4 年度別件数の推移

単位＝件



※平成11年10月 ホームページからの受付開始



## IV 各種相談

### 1 概要

区民の家族関係や近隣トラブルの悩み、相続などの法的問題など、さまざまな悩みや問題の解決を支援するために、各種相談の窓口を開設しています。相談の種類は、一般区民相談、法律相談、税務相談、家事相談等の14種類（表1参照）で、それぞれ専門の相談員が応じています。

**表1 相談の種類・日時・場所**

種 類	日 時	場 所	
一般区民相談	祝日、12/29~1/3を除く毎日 午前8時半~午後5時	区役所東棟1階 区政相談課 (法律・税務・家事相談は、区役所西棟2階 相談室を使用)	
法律相談	月~金曜日、第3土曜日(※) 午後1時~4時		
税務相談	木曜日 午後1時~4時		
家事相談	火曜日 午後1時~4時		
くらしの相談	月・火・木・金曜日 午前9時~正午 午後1時~4時		
交通事故相談	月~金曜日 午前9時~正午 午後1時~4時		
外国人相談	火・木曜日 午前10時~正午 午後1時~4時		
防犯相談	月~金曜日 午前9時~正午 午後1時~4時		
人権相談	第3金曜日 午後1時~4時		
行政相談	第2金曜日 午後1時~4時		
司法書士相談	第2・4水曜日 午前9時~正午		
不動産総合相談	年2回(4・10月)		区役所1階ロビー
手続きなんでも相談	年6回(奇数月)		
労働社会保険相談	年6回(奇数月)		

※ 平成21年1月から第3土曜日法律相談開設

※※ 相談実施日が祝日と重なった場合は、相談を行いません。

## 2 各相談の状況

各相談の実績は次のとおりです。(表2、図1)

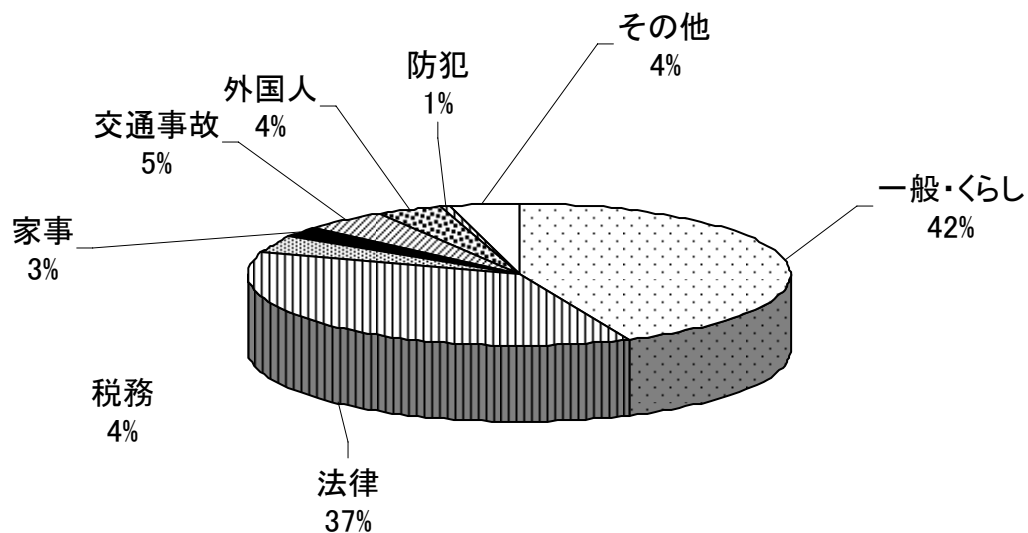
表2 相談件数

単位=件

	一般 くらし	法 律 (弁護士)	税 務 (税理士)	家 事	交通 事故	外国人	防 犯	その他	合 計
17 年度	1,124	2,617	213	168	373	57	109	225	4,886
18 年度	2,115	2,459	190	143	226	90	43	310	5,576
19 年度	1,986	2,407	247	163	267	104	111	314	5,599
20 年度	2,732	2,380	234	145	248	163	29	311	6,242
21 年度	2,656	2,239	230	155	311	241	34	252	6,118

※「その他」は、司法書士相談、人権相談が含まれます。

図1 平成21年度 相談別内訳



### 3 平成21年度の実施状況

#### (1) 一般区民・くらしの相談

相談内容は、区政に関するもののほか、日常生活の中で起きるさまざまな問題や心配ごと、悩みについて、相談員が相談に応じています。相談内容によっては、法律相談や家事相談などの専門相談を案内しています。

(図2・3参照)

内 訳	件 数
民事関連	787
日常生活	1,257
行政関連	35
その他	577
合 計	2,656

民事関連：営業、事故、相続、  
土地建物、民事事件

日常生活：家庭、金銭、相続

行政関連：区・都・国政、建築、税金  
福祉、他官庁

その他：刑事事件、外国人、就職、  
その他

図2 一般区民・くらしの相談

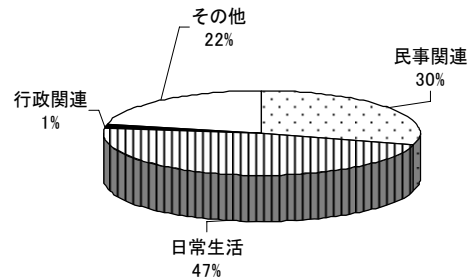
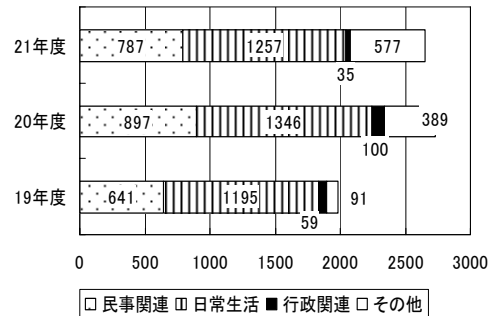


図3 一般区民・くらしの相談推移



#### (2) 法律相談（予約制）

法律相談は、区民の社会生活で生じる法律上の問題について、問題解決の糸口となるよう、弁護士が専門的な立場から助言または指導を行っています。(図4・5参照)

内 訳	件 数
土地・建物	626
相続	476
金銭	168
家庭・夫婦	248
相続	123
その他	598
合 計	2,239

図4 法律相談内訳

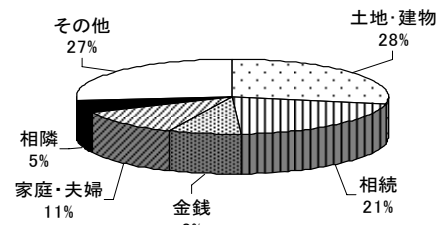
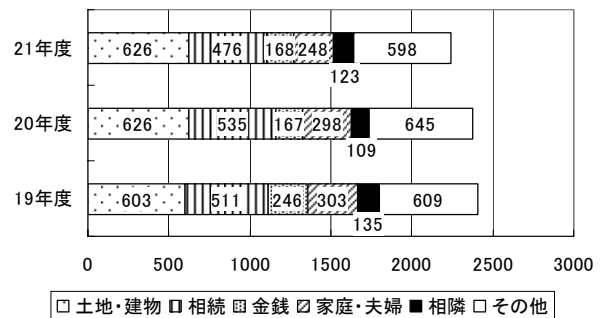


図5 法律相談推移

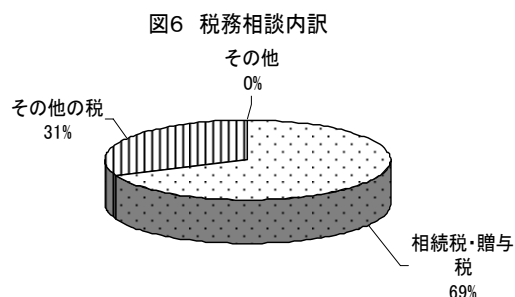


### (3) 税務相談（予約制）

税務相談は、市民生活上のさまざまな税に関する疑問などについて、税理士が助言・指導を行っています。

（図6参照）

内 訳	件 数
相続税・贈与税	158
その他の税関係	72
その他	0
合 計	230

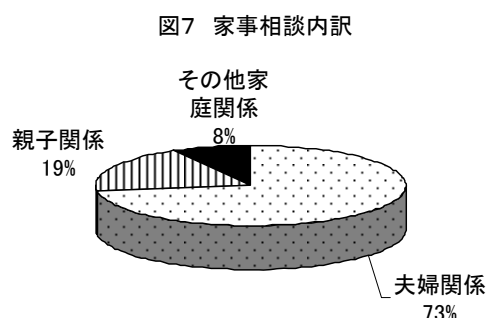


### (4) 家事相談（予約制）

夫婦・親子関係の問題など、家庭内におけるもめごとや悩みごとなどについて、専門の相談員が相談に応じ、助言・指導を行っています。

（図7参照）

内 訳	件 数
夫婦関係	113
親子関係	29
その他家庭関係	13
合 計	155



### (5) 交通事故相談

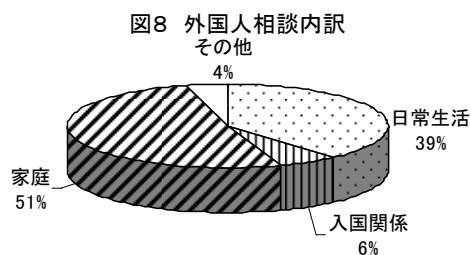
交通事故による補償または弁済・示談の進め方などについて、専門の相談員が助言・指導を行っています。

（平成21年度 311件）

### (6) 外国人相談

外国人居住者等の区政や日常生活の心配ごと・悩みごとの相談窓口として、英語・中国語の会話のできる相談員が応じています。

（図8参照）



### 国籍別相談件数

国籍	件数	国籍	件数
中国	138	その他	58
米国	25	不明	19
日本	1		
合計		241	

### 相談内訳別

内訳	件数
日常生活	93
入国関係	15
家庭	123
その他	10
合計	241

### (7) 防犯相談

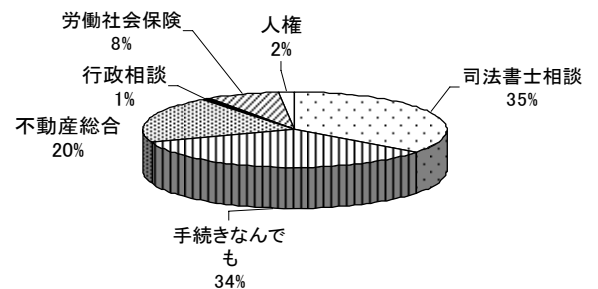
ピッキングによる侵入盗やひったくり、放火などの犯罪を未然に防ぐための対策について、専門の相談員が相談に応じ、助言・指導を行っています。（平成21年度 34件）

### (8) その他の相談

- ・不動産取引相談では、土地建物の売買や賃借などに対する助言等を専門相談員が行っています。
- ・人権擁護委員による人権相談
- ・行政相談委員による行政相談
- ・行政書士による手続きなんでも相談
- ・社会保険労務士による労働社会保険相談（図9参照）

内訳	件数
司法書士相談	89
手続きなんでも	86
不動産総合	51
行政相談	2
労働社会保険	20
人権	4
合計	252

図9 その他の相談



# V 対 話 集 会

## 1 概要

区長が、広く区民の意見や要望などを直接聴き、区政について、区民と共に考え、話し合う場として、「対話集会」を毎年開催しています。

一般向けの対話集会は、昭和45年度から「区長と話す会」として開始し、平成4年度からは、「区政を話し合う会」と名称を変え、現在に至っています。児童・生徒向けとしては、平成5年度から「子ども区議会」として開始し、平成15年度からは、「中学生区議会」、「小学生区議会」を交互に開催しています。

平成21年度は、一般向け「区政を話し合う会」を3回、「中学生区議会」を1回開催しました。

## 2 区政を話し合う会

区長と区民が区政について直接話し合う「区政を話し合う会」をテーマ別に開催しました。区政に対する区民の声は電話や区の窓口、区長へのはがき、区のホームページの利用等さまざまな方法で区に寄せられていますが、区長が地域に出向き区民と直接話し合う機会は区民にとってより区政が身近なものとなり、ひいては区政への区民参画や協働の推進に寄与しています。

開催会場別参加者数

単位＝人

	日 時	場 所	テーマ	参 加 者			発 言 者		
				男	女	計	男	女	計
1	10月22日(木) 18:30～20:30	西荻地域 区民センター	区政一般	13	17	30	5	4	9
2	12月11日(金) 18:30～20:30	あんさんぶる 荻窪	減税自治 体構想に ついて	11	6	17	6	0	6
3	12月12日(土) 14:00～16:00	杉並区役所	減税自治 体構想に ついて	10	5	15	4	3	7
	合 計			34	28	62	15	7	22

## 開催会場別主な意見

### <西荻地域区民センター>

テーマ 区政一般

- ・杉並区の子育て環境について
- ・自殺対策改善・改革について
- ・精神障害者の就労支援について

### <あんさんぶる荻窪> <区役所>

- ・減税自治体構想について

## 3 中学生区議会

21世紀を担う中学生の区政に関する意見を聴き、今後の区政運営に反映させるとともに、議会の仕組みや区の仕事について理解を深めることを目的に「対話集会」の一環として、「中学生区議会」を開催しました。区議会の本会議と同じ形式で以下の内容で実施いたしました。小学生区議会と隔年交替で実施しています。

◎テーマ：みんなでつくる私たちのまち杉並

- ・開催日：12月15日（火）
- ・出席議員数（中学生）：48名
- ・説明員（区側答弁者）：28名

### 1 主な質疑

- 安心・安全 ----- 防犯、排気ガス・災害時の対応、インフルエンザワクチン
- まちづくり ----- 歩きたばこ、放置自転車、駐輪場
- 地域の交流 ----- 学校と地域の交流の場
- 環境問題 ----- リサイクル、カラス対策、河川の水質
- 学校生活 ----- 英語教育、通学路

### 2 議員提出議案「人と人をつなぐまち 杉並宣言」の提案を採択



## VI 庁舎見学

小学生の社会科見学の一環として、区役所の庁舎見学を実施しています。学校単位で申し込みを受け、総合窓口、防災センターなどを見学します。

見学資料として、区政を分かりやすく紹介したパンフレット「みんなが住んでる杉並区」を作成し、配布しています。

年度別庁舎見学実施状況

年 度	小学校数	見学者数
平成19年度	20	1,364
平成20年度	22	1,612
平成21年度	10	720

## VII 手話通訳

聴覚に障害のある方が、区役所に来庁される際に、その用事や目的を安心して達せられるようにするため、手話で各窓口との通訳を行っています。毎週水曜日の午前9時～正午、午後1時から5時まで実施し、通訳者は障害者施策課で待機しています。

年 度	案内件数
平成19年度	233
平成20年度	255
平成21年度	220

## VIII コールセンター

杉並区コールセンター(区役所いつでも電話サービス)

### 1 設置目的

杉並区コールセンター「区役所いつでも電話サービス」は、「すぎなみ五つ星プラン」(杉並区基本計画・実施計画)の“24時間365日の区役所サービス”の実現のための取り組みのひとつとして、平成18年2月に開設、運用を開始しました。

区役所の閉庁時間でも対応することにより、区民サービスの向上を図ること、また、定型的な問合せへの対応をコールセンターが行うことにより、職員の事務の効率化に繋げると共に、コールセンターに寄せられた区民の声を分析し、迅速に施策へ反映させます。

### 2 コールセンターの機能

- ① 区民からの問い合わせに対し、よくある質問と回答や各種印刷物、インターネット等を活用し、回答、案内や情報提供をします。
- ② 粗大ごみの収集申し込みの受付業務を行います。
- ③ 区がインターネットを介して提供するサービスの利用方法や端末機の操作案内等のヘルプデスク業務を行います。
- ④ 区の実施する講座、教室等の募集事業のうち、一部の受付業務を行います。

### 3. コールセンターの利用方法等

○利用方法
① 区役所へのお問合せ 電話: #8800(または03-3372-8800) FAX:03-3372-8810 電子メール: call@8800.city.suginami.tokyo.jp
② 粗大ごみ収集申し込み 電話: #8800(または03-3372-8800) インターネット: <a href="http://www.seisou.suginami.tokyo.jp">http://www.seisou.suginami.tokyo.jp</a> FAX:03-3372-8810
○開設時間
① 区役所へのお問合せ 午前7時～午後11時 年中無休
② 粗大ごみ収集申し込み 午前8時～午後7時 (12月30日～1月3日を除く)年中無休

#### 4. コールセンターの利用状況について

##### コールセンターの利用状況(平成 21 年度)

単位=件

＜一般問合せ＞ 利用実績	
電話対応件数	67,649
メール対応件数	1,476
FAX 対応件数	53
計	69,178
＜粗大ごみ受付＞ 利用実績	
電話対応件数	171,564
インターネット対応件数	23,859
FAX 対応件数	220
計	195,643
総合計	264,821

## Ⅸ 本庁舎総合案内

本庁舎に来庁された方への窓口案内業務を、平成 21 年度から区政相談課での委託契約により実施しています。

##### 来庁者への案内状況(平成 21 年度)

単位=件

案内実績	
本庁案内件数	188,168
区出先機関案内件数	3,718
他官庁案内件数	2,830
その他対応件数	32,348
小計	227,064
区民課諸証明案内件数	239,592
総合計	466,656

区民のこえ

平成 2 1 年度版

平成 2 2 年 8 月発行

登録印刷物番号

22-0045



杉並区役所

政策経営部区長室区政相談課

〒166-8570 杉並区阿佐谷南 1-15-1

TEL 03-3312-2111 (大代表)