

区民のこえ

2013 (平成25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 本庁舎総合案内

はじめに

杉並区では、平成 23 年度に、10 年後の将来像を「支えあい共につくる 安全で活力あるみどりの住宅都市 杉並」と定めた基本構想(10年ビジョン)と、この基本構想を実現するための総合計画(10年プラン)、実行計画(3年プラン)を策定しました。

今年度は、これらの計画に基づき、「木造密集地域の不燃化対策や狭あい道路の拡幅整備などの防災・減災対策の充実」、「妊娠・出産から育児まで切れ目のない総合的な子育て支援策の推進」、「要介護高齢者の増加を踏まえた地域包括ケアの推進と高齢者施設の整備」、「施設の老朽化や人口構造等に対応した区立施設の再編整備の推進」などを重点課題として計画の実現に積極的に取り組んでいます。

こうした区の施策・事業に対する区民の皆様からのさまざまなご意見・ご要望は、窓口や電話、郵便、インターネット等を通じて区に届き、各課へ配信されます。また、区民等の意見提出手続き(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等を通じて、広く区民の皆様からさまざまなご意見等をお聴きしており、こうした区の広聴活動の実績を、毎年「区民のこえ」としてまとめ、皆様にお知らせしています。

区に寄せられるご意見・ご要望は、区民の皆様からの貴重な提言であり、区は、これからも真摯に受け止め、誠意をもって対応し、「誰もが住み続けたい、住んでみたいと思う、質の高い住宅都市杉並」の実現に向けて、計画的な取り組みを進めてまいります。

この冊子が区民の皆様との協働推進の一助となれば幸いです。

平成 26 年 8 月

総務部 区政相談課

目 次

I 区政モニター	1	モニターの構成比	1
	2	区政モニターアンケート	1
	3	区政モニター随時通信	6
II 区民意向調査	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	7
		調査実施状況	7
	2	インターネット区民アンケート 目的・対象	8
		調査内容	8
	3	区民等の意見提出手続 概要	9
		内容及び結果	9
III 区政についての要望等	1	概要	12
	2	最近の傾向	12
	3	要望等の内訳	14
IV 各種相談	1	概要	20
	2	各相談の状況	21
	3	平成 25 年度の実施状況	22
V 対話集会			25
VI 庁舎見学			25
VII 手話通訳			26
VIII 本庁舎総合案内			26

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。

また、平成24年度には制度の見直しをおこない、これまでの一般モニター・電子モニターを統合するとともに、募集人員を200名に増員し、より多くの区民の方にご参加いただくこととしました。

以下、モニターの活動成果を掲載します。

1 モニターの構成比

平成25年度区政モニター地域・年代別内訳

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歳代以上		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	1	2	4	6	2	0	2	0	4	0	2	0	0	0	15	8	23
西荻	0	0	1	0	2	2	3	2	4	1	2	1	4	1	0	1	16	8	24
荻窪	0	1	0	2	3	6	2	9	4	2	5	3	2	2	3	0	19	25	44
阿佐谷	0	0	4	1	2	1	1	1	0	4	5	1	1	1	1	0	14	9	23
高円寺	1	0	0	6	0	4	5	3	1	0	4	2	3	1	0	1	14	17	31
高井戸	1	0	1	2	1	3	4	3	4	3	3	2	1	0	1	0	16	13	29
方南和泉	0	0	0	2	3	3	2	3	0	2	2	2	4	1	1	0	12	13	25
合計	2	1	7	15	15	25	19	21	15	12	25	11	17	6	6	2	106	93	199

※ 表は委嘱時の構成（委嘱直前に1名辞退）。

平均年齢 単位：歳

全体	男性	女性
50.1	54.8	44.9

2 区政モニターアンケート

区政の重要な課題や区民生活に関係の深い問題などに関して、区民意識を迅速に把握し、区政の効率的かつ合理的な運営に役立てるため、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)

% : 回収率

		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
テーマ・実施時期	第一回	今後のコミュニティバスの整備について 10月 (74.1%)	「自転車の安全ルール理解」について 6～7月 (89.8%)	「五つ星の区役所づくり」について 6～7月 (87.8%)	「すぎなみ子育てサイト」について 7月 (87.9%)	「屋敷林・農地の保全」について 10月 (88.4%)
	第二回	「杉並区公式ホームページ」について 11～12月 (72.1%)	杉並区コールセンター「区役所いつでも電話サービス」について 3月 (69.9%)	杉並成年後見制度と地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）について 10月 (78.9%)	「杉並区議会に関する意識調査」について 9～10月 (83.9%)	「区全体のウェブサイト」について 12～1月 (70.4%)
	第三回				「寄付文化に関する意識調査」について 11～12月 (81.3%)	「区の広聴活動」について 1～2月 (81.4%)
	第四回				「区の情報の入手先・区が発信する情報のわかりやすさ」について 2月 (78.3%)	「消費者センター」について 2月～3月 (77.9%)

(2) 平成25年度区政モニターアンケート

◎第1回 テーマ 「屋敷林・農地の保全」について

回収率 88.4%

(目的)

平成24年3月に策定した杉並区基本構想では、豊かな緑を守り育て、うるおいのあるまちを目指すこととしています。屋敷林や農地は、環境・景観・防災の観点からも保全することには大きな意義があり、区では屋敷林・農地の保全に向けた(仮)緑地保全方針の策定に取り組んでおり、方針策定の参考とするためアンケートを実施しました。

(調査期間)

平成25年10月9日(水)～10月25日(金)

(調査項目)

1. 古くから残る屋敷林の消失に危機感を感じたことはあるか
2. 古くから残る屋敷林は区民共有のみどりの資産であると思うか
3. 屋敷林の都市における役割
4. 屋敷林の保全のために自分ができることは何か
5. 屋敷林を残す方法
6. 屋敷林の開発による消失を抑制するため、個人財産である屋敷林に私権の制限をかける考え方について
7. 農地の消失に対する危機感について
8. 農地は区民共有のみどりの資産であると思うか
9. 農地の都市における役割
10. 農地保全のために自分ができることは何か
11. 農地を残す方法
12. 農地の開発による消失を抑制するため、個人財産である農地に私権の制限をかけることについて
13. 土地を買い取るための買い取りの進め方

◎第2回 テーマ 「区全体のウェブサイト」について

回収率 70.4%

(目的)

区では、区と区民を結ぶ必要不可欠な情報共有のツールとして、区公式ホームページのほか、教育委員会・図書館・議会事務局等、多くの部門別ウェブサイトを経営しています。今後、区全体のウェブサイトについて、新たな時代に対応し利用者の皆様のニーズに即したものであるとしていくため、アンケートを実施しました。

(調査期間)

平成25年12月17日（火）～平成26年1月5日（日）

(調査項目)

1. 区公式ホームページの利用の有無
2. 区公式ホームページを利用したことがない理由
3. 「広報すぎなみ」や「くらしの便利帳」等、区からの情報媒体についての意見
4. 区公式ホームページの利用頻度
5. 区公式ホームページの中のどのような情報を利用するか
6. 区公式ホームページの情報の主な検索方法
7. 区公式ホームページから必要な情報を見つけるのに、時間がかかるか
8. 必要な情報を見つけるまでに時間がかかった理由・見つからなかった理由
9. 区公式ホームページで利用しにくいと感じるページ、またその改善方法
10. トップページレイアウト・デザインについての意見
11. トップページ情報量、またその改善方法
12. 区公式ホームページの情報の分類や見出しの分かりやすさ、またその改善方法
13. 区公式ホームページの更新頻度、またその改善方法

14. 区公式ホームページの文章表現、またその改善方法
15. 区公式ホームページにおいて、今後、充実して掲載していくべき情報の内容・分野
16. 今後、ホームページで公開してほしい情報
17. 「すぎなみ便利地図」を利用したことがあるか
18. 区内の施設所在地を調べる方法
19. 地図情報とあわせて提供することで、生活に役立つ便利な情報
20. 部門別ウェブサイトの中で、見たことがあるサイト
21. デザインやレイアウト等について、統一したほうがよいと思うもの、またその理由
22. 見たことのある部門別ウェブサイトについての意見要望
23. 区公式ホームページをタブレット端末で利用するとき気付いた点
24. 区公式ホームページをスマートフォンで利用するとき気付いた点
25. 区公式ホームページのモバイルサイト（携帯版）について利用しにくい情報、またその改善方法
26. 区公式ホームページにおいて、改善してほしい機能や追加してほしい機能
27. 区全体のウェブサイトについて、利用者のニーズに即したウェブサイトにしていくための意見・要望
28. 現在利用しているソーシャルメディア
29. ソーシャルメディアはどのような用途で利用しているか
30. ソーシャルメディアはどのような形で利用しているか
31. ソーシャルメディアはどのくらいの頻度で利用しているか
32. ソーシャルメディアを利用していない理由
33. 今後、区に活用してほしいソーシャルメディア
34. ソーシャルメディアを活用して、区に発信してほしい情報

◎第3回テーマ 「区の広聴活動」について

回収率 81.4%

(目的)

区では、「区長への手紙」「区民等の意見提出手続き」「区民意向調査」などの広聴活動を通じて、区政に関する意見や提言、要望などを幅広くお伺いし、区民サービスの向上に努めています。今回、区の「広聴活動」について、区民の意向を調査するためにアンケートを実施します。

(調査期間)

平成26年1月28日（火）～2月12日（水）

(調査項目)

1. 区政モニターになる前に、区政に対する意見・要望を伝えたことがあるか
2. 意見・要望があった場合、どのような手段・方法で区に伝えたか
3. 意見・要望等を区に提出しなかった理由は何か
4. 杉並区の区民等の意見提出手続き（パブリックコメント）の制度を知っていたか
5. これまでに、区民等の意見提出手続き（パブリックコメント）の案件について、意見

を提出したことがあるか

6. 意見を提出した方法
7. 意見を提出したことがない理由
8. 今後、区民等の意見提出手続きの認知度を高めるために、区はどのような工夫をしたらよいと思うか
(区民意見交換会について)
9. 区から区民意見交換会の案内が届いた場合、参加を希望するか
10. 区民意見交換会に参加してみたいと思った理由
11. 区民意見交換会に参加したくないと思った理由
12. 区は、これまでに5回区民意見交換会を開催してきたが、そのことを知っていたか
13. 区民意見交換会の開催を何で知ったか
14. 区民意見交換会の成果についてどのように考えるか
(広聴制度全般について)
15. 区民の意見等が、区政運営に反映されていると思うか
16. 区民からより多くの建設的な意見等を得るため、区はどのような工夫を行うことがより効果的と考えるか。(自由意見)

◎第4回テーマ 「消費者センター」について

回収率 77.9%

(目的)

消費者センターは区民の方からの消費生活に係わる相談を受けています。また、消費者被害を未然防止するための学習講座等を随時行っています。さらに、情報コーナー(図書配架等)を設けて、消費者情報の提供や関連図書の閲覧・貸出しを行っています。

この「消費者センター」についてのアンケート調査を実施しました。

(調査期間)

平成26年2月28日(金)～3月14日(金)

(調査項目)

1. 「杉並区立消費者センター」を知っているか
2. 「杉並区立消費者センター」を何で知ったか
3. 「杉並区立消費者センター」を今後利用しようと思うか
4. 「杉並区立消費者センター」を利用したことがあるか
5. 「杉並区立消費者センター」の利用目的は何だったか
6. 「杉並区立消費者センター」を利用した感想
7. 「杉並区立消費者センター」利用しない理由
8. 「杉並区立消費者センター」で養成している「消費生活サポーター」を知っているか
9. 「消費生活学習講座」(10回程度の連続講座)を受けてみたいと思うか
10. 消費者問題や消費者行政について意見を述べたり、情報交換をすることを目的とした会議体(協議会や連絡会など)が設立されたら、会議に参加したいと思うか
11. 10の会議体に参加したい理由(自由意見)
12. 今後「杉並区立消費者センター」に望むこと

3 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。25年度に委嘱した区政モニターからは、49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23年度	平成24年度	平成25年度
お 礼	0 (0.0)	1 (1.0)	0 (0.0)
要 望	17 (47.2)	46 (46.0)	25 (51.0)
提 案	9 (25.0)	46 (46.0)	13 (26.5)
そ の 他	10 (27.8)	7 (7.0)	11 (22.5)
合 計	36 (100.0)	100 (100.0)	49 (100.0)

(2) 主な意見・提案等

① 環境問題に関すること

- ・路上禁煙の周知徹底について
- ・コンビニの終日営業について

② 道路・都市整備に関すること

- ・歩道上の自転車走行禁止について
- ・駅近辺の南北自転車道の整備について
- ・狭あい道路の街路灯の移設について

③ 保健福祉分野に関すること

- ・高齢者のボランティア参加について
- ・介護施設の充実について

④ 防災・防犯・救急体制に関すること

- ・防災対策の充実について
- ・防災無線について
- ・夜間・休日の救急医療について

⑤ 行政にかかわるもの（上記①～④以外）

- ・広報すぎなみ（文字の大きさ）について
- ・区からの情報発信について
- ・区立施設再編整備計画について
- ・区政モニターの活動について（モニター会議／ネット会議の開催等）
- ・移動図書館の利用について

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いました。なお、具体的な数字および分析結果は別に「第45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25年10月発行)

(5) 調査実施状況(過去5年間)

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 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)「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)	(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)区役所本庁土日開庁について (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)「消費者センター」について (9)バリアフリー化について (10)屋敷林等の保全について (11)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)「杉並区自治基本条例」について (5)子育て支援に関する意向について (6)「子育て応援券」について (7)「就学前教育」について (8)「杉並区急病医療情報センター」について (9)図書館の利用について (10)自転車対策について (11)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)「杉並区基本構想(10年ビジョン)」について (5)区の情報について (6)子育て支援に関する意向について (7)商店街について (8)ゆうゆう館について (9)高齢者在宅支援について (10)緑化について (11)環境に配慮した行動について (12)運動・スポーツについて (13)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)「杉並区基本構想(10年ビジョン)」について (5)区の情報について (6)子育て支援に関する意向について (7)商店街について (8)高齢者在宅支援について (9)環境に配慮した行動について (10)運動・スポーツについて (11)その他の区政について(要望)
調査期間	5月22日 ～6月7日	5月17日 ～6月7日	5月20日 ～6月27日	5月18日 ～6月3日	5月17日 ～6月2日
有効回収数	1,244件	1,251件	1,088件	1,204件	1,160件
有効回収率	88.9%	89.4%	77.7%	86.0%	82.9%

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。

(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25年度の調査内容

◎第1回テーマ 「杉並ナンバー」の導入について 回答者数 228人

(目的) 国は、自動車のナンバープレートに、地域名を表示させるいわゆる「ご当地ナンバー」の募集を行っています。杉並区が申請を行い、これが認められると、杉並区に所在のある自動車については「杉並」ナンバーを付けることとなります。(ただし、現在お使いの「練馬」ナンバーはそのままです。新たに付与されるナンバーから、順次「杉並」ナンバーになります。このことに関して、皆様のご意見をいただくためにアンケートを実施しました。

(実施期間) 平成25年5月23日(木)～6月7日(金)

◎第2回テーマ 「行政評価」について 回答者数 71人

(目的) 区は、施策や事務事業の成果及び達成度を明らかにし、効率的で質の高い区政運営を実現していくため、毎年行政評価を実施しています。評価にあたっては区民の皆様から直接ご意見を伺うことが重要であると考え、区民アンケートを実施しました。

(実施期間) 平成25年10月18日(金)～11月7日(木)

◎第3回テーマ 「区立施設の再編整備および使用料等の見直し」について 回答者数 195人

(目的) 区が策定した「杉並区区立施設再編整備計画(第一期)・第一次実施プラン(素案)」及び「使用料等の見直し(素案)」について、区民の皆様からご意見を賜り、計画策定の参考とさせていただくため、区民アンケートを実施しました。

(※インターネットアンケートの他、無作為抽出による1,000名の区民の方への郵送アンケートを実施。)

(実施期間) 平成25年11月14日(木)～11月30日(土)

◎第4回テーマ 「区全体のウェブサイト」について

回答者数 3人

(目的) 区では、区と区民を結ぶ必要不可欠な情報共有のツールとして、区公式ホームページのほか、教育委員会・図書館・議会事務局等、多くの部門別ウェブサイトを経営しています。今後、区全体のウェブサイトについて、新たな時代に対応し、利用者のニーズに即したものとしていくためアンケートを実施しました。

(実施期間) 平成25年12月17日(火)～平成26年1月13日(月)

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)の制度を開始しました。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、それらを反映していく制度です。

平成21年12月には「杉並区区民等の意見提出手続に関する条例」を制定し、制度の充実を図っています。

平成25年度は、15件について実施しました。

(2) 内容及び結果一覧

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)ー平成22年度～平成26年度ー」	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

年度	回数	件名	意見提出期間	意見提出件数
平成22年度	1	「杉並区みどりの基本計画 改定案」の策定について	H22. 4. 1～ 4.30	21
	2	「杉並区子ども・子育て行動計画(後期計画)案」の策定について	H22. 9.21～10.20	23
	3	「杉並区長の在任期間に関する条例」の廃止について	H22.10.21～11.19	156
			計	200
平成23年度	1	「第9次杉並区交通安全計画」案について	H23. 8. 11～ 9.9	17
	2	地方自治法改正に伴う自治基本条例の改正について	H23. 9.21～10.20	3
	3	杉並区基本構想答申案について	H23.11.11～12.10	125
	4	杉並区総合計画(案)・杉並区実行計画(案)について	H23.12. 1～12.30	62
	5	「杉並区減税基金条例」の廃止案について	H23.12. 1～12.30	24
	6	(仮称) 杉並区暴力団排除条例案・骨子について	H23.12. 1～12.30	4
	7	第5期杉並区介護保険事業計画(案)について	H23.12. 1～12.30	48
	8	(仮称)杉並区墓地条例(案)の制定について	H23.12.11～H24.1.10	10
	9	(仮称)杉並区中小企業勤労者福祉事業条例(案)の制定について	H23.12.11～H24.1.10	1
	10	杉並区教育ビジョン2012(案)について	H23.12.21～H24.1.19	29
		計	323	
平成24年度	1	「杉並区教育ビジョン2012推進計画」(案)	H24. 4.11～ 5.10	16
	2	杉並区学校希望制度の見直し方針(案)	H24. 4.11～ 5.10	39
	3	杉並区就学前教育振興指針(案)	H24. 7.11～ 8. 9	12
	4	環境衛生営業関係法施行条例の制定	H24. 8.11～ 9.11	0
	5	杉並区子ども読書活動推進計画(案)平成25年度～平成29年度	H24.10.11～11. 9	4
	6	杉並区保健福祉計画(平成25年度～平成29年度)案	H24.10. 11～11.10	29
	7	杉並区がん対策推進計画(案)	H24.12.1～H25.1. 4	6
	8	(仮称)杉並区災害時における相互支援に関する条例(案)	H24.12.1～H25.1. 4	1
	9	杉並区男女共同参画行動計画(案)	H24.12.1～25.1.10	6
	10	杉並区産業振興計画改定(案)	H25. 3.11～ 4. 10	4
	11	杉並区情報化基本方針(案)・杉並区情報化アクションプラン(案)	H25. 3.11～ 4. 10	4
		計	121	
平成25年度	1	杉並区地域エネルギービジョン(案)	H25. 4.21～ 5.20	10
	2	杉並区一般廃棄物処理基本計画(案)	H25. 4.21～ 5.20	4
	3	杉並区まちづくり基本方針(都市計画マスタープラン)(案)	H25. 5.11～ 6.10	41
	4	杉並区バリアフリー基本構想(案)	H25. 5.11～ 6.10	33
	5	杉並区スポーツ推進計画「健康スポーツライフ杉並プラン」(案)	H25. 6.21～ 7.20	27
	6	子育て支援施設(保育所等)の設置に関する「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」の改正(案)等	H25. 9. 1～ 9.30	6
	7	杉並区環境基本計画(改定案)	H25. 9.21～10.21	5
	8	高円寺地域における新しい学校づくり計画(案)	H25. 9.21～10.21	71
	9	(仮称)杉並区産業振興基本条例(案)	H25.10. 1～10.31	8
	10	杉並区自転車利用総合計画の改定(案)	H25.10.11～11. 9	12
	11	杉並区地域防災計画(平成25年修正)案	H25.11. 1～11.30	3

平成 25 年 度	12	杉並区立小中学校新しい学校づくり推進基本方針（案）	H25.12.11～ H26.1.10	5
	13	杉並区住宅マスタープランの改定（案）	H25.12.21～ H26.1.20	1
	14	杉並区立施設再編整備計画（第一期）第一次実施プラン（案）	H26.1.21～2.20	284
	15	（仮称）杉並区健康づくり推進条例（案）	H26.3. 1～3.31	6
				計

法令に基づく案件の公告・縦覧に対する意見提出結果報告（平成 23 年度）

※ 以下の案件の報告は、法令に基づいて公告・縦覧したものに対する意見提出結果を「杉並区区民等の意見提出手続きに関する条例」第7条により公表するものです。

年度	回数	件名	意見提出期間	意見提出件数
平成 23 年 度	1	「宮前三丁目地区地区計画の決定及び建築制限条例の改正」について	H23.11.14～11.28	0
				計

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、区ホームページの「区長への手紙（区政へのご意見・ご要望）」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翌日から開庁日3日以内に回答（3日ルール）することを目標としています。なお、平成25年度の回答に要した平均日数は4.9日でした。

2 最近の傾向

要望等の内容は多岐にわたっています。平成25年度は、保育や子育て支援に関するご意見、道路や自転車などの住環境・都市機能に関するご意見、環境・清掃に対するご意見などが多く寄せられました。

また、平成25年度の特徴として、保育園入園に関することや区立施設再編整備計画に関するもののうち、児童館・科学館についてのご意見が多く寄せられたことが挙げられます。

これらの要望等について、以下のとおり件数、提供の手段、提供者の属性、内訳等などについて掲載します。

(1) 要望等の件数

平成25年度の要望等の件数は689件で、前年度に比べ件数では389件少なく、比率にして36.1%の減少でした。

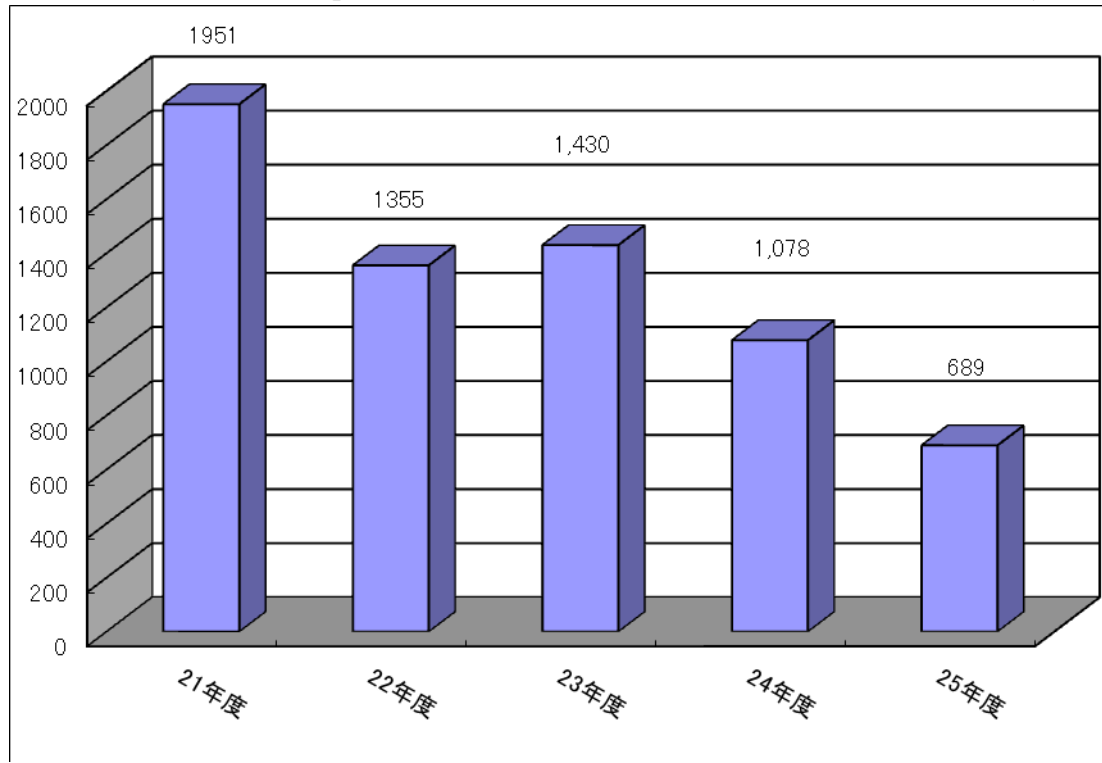
< 要望等の件数 >

単位：件・%

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
件数	1,951	1,355	1,430	1,078	689
前年度比	85.0	69.5	105.5	75.4	63.9

【年度別要望等の件数の推移】

単位：件



※平成21年度から25年度までの受付件数

(2) 要望等の提供の手段

区政への要望等の提供の手段は、区ホームページ、ふれあい通信（区長へのはがき）、文書・FAX、電話、口頭（窓口）、メールなどですが、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、25年度は52.5%を占めています。

< 要望等の提供手段 >

単位：件・%（）内は構成比

手 段	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
ホームページ	1,090 (55.9)	928 (68.5)	934 (65.3)	681 (63.2)	362 (52.5)
ふれあい通信	417 (21.4)	186 (13.7)	184 (12.9)	154 (14.3)	111 (16.1)
文書・FAX	198 (10.0)	150 (11.1)	159 (11.1)	118 (10.9)	151 (21.9)
電 話	161 (8.3)	58 (4.3)	101 (7.1)	86 (8.0)	46 (6.7)
口頭(窓口)	77 (4.0)	30 (2.2)	48 (3.4)	36 (3.3)	17 (2.5)
メールなど	8 (0.4)	3 (0.2)	4 (0.3)	3 (0.3)	2 (0.3)
合 計	1,951 (100.0)	1,355 (100.0)	1,430 (100.0)	1,078 (100.0)	689 (100.0)

(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。）

<要望等の提供者>

単位：件・%（）内は構成比

提供者	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
個人	1,860 (95.3)	1,271 (93.8)	1,341 (93.8)	1,029 (95.5)	589 (85.5)
団体	91 (4.7)	84 (6.2)	89 (6.2)	49 (4.5)	100 (14.5)
合計	1,951 (100.0)	1,355 (100.0)	1,430 (100.0)	1,078 (100.0)	689 (100.0)

② 性別

<提供者の性別>

単位：件・%（）内は構成比

性別	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
男性	802 (41.1)	463 (34.2)	493 (34.5)	419 (38.9)	211 (30.6)
女性	738 (37.8)	561 (41.4)	594 (41.5)	398 (36.9)	284 (41.2)
不明・その他	411 (21.1)	331 (24.4)	343 (24.0)	261 (24.2)	194 (28.2)
合計	1,951 (100.0)	1,355 (100.0)	1,430 (100.0)	1,078 (100.0)	689 (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。

③ 住所

要望等の提供者の住所を、「杉並区総合計画（10年プラン）」の地域区分に沿った7つの地域（井草、西荻、荻窪、阿佐谷、高円寺、高井戸、方南・和泉）に分類しました。平成25年度は、「荻窪」地域、「高井戸」地域、「阿佐谷」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25年度は構成比で29.9%を占めています。

<提供者の住所>

単位：件・%（）内は構成比

地域	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
井草	98 (5.0)	77 (5.7)	87 (6.1)	63 (5.8)	39 (5.7)
西荻	142 (7.3)	114 (8.4)	108 (7.5)	72 (6.7)	36 (5.2)
荻窪	223 (11.4)	171 (12.6)	184 (12.9)	168 (15.6)	97 (14.1)
阿佐谷	197 (10.1)	147 (10.8)	136 (9.5)	101 (9.4)	75 (10.9)
高円寺	235 (12.1)	131 (9.7)	142 (9.9)	111 (10.3)	68 (9.8)
高井戸	249 (12.8)	145 (10.7)	183 (12.8)	147 (13.6)	79 (11.5)
方南・和泉	102 (5.2)	64 (4.7)	64 (4.5)	50 (4.6)	37 (5.4)
区外	98 (5.0)	92 (6.8)	64 (4.5)	47 (4.4)	52 (7.5)
不明	607 (31.1)	414 (30.6)	462 (32.3)	319 (29.6)	206 (29.9)
合計	1,951 (100.0)	1,355 (100.0)	1,430 (100.0)	1,078 (100.0)	689 (100.0)

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25年度は88.4%となっています。なお、「問合せ」は、事業内容や手続き等に関するものです。

<要望等の種別>

単位：件・% （ ）内は構成比

種 別	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
要 望	1,644 (84.3)	1,208 (89.1)	1,329 (93.0)	980 (90.9)	609 (88.4)
苦 情	156 (8.0)	35 (2.6)	24 (1.7)	18 (2.4)	13 (1.9)
問 合 せ	59 (3.0)	36 (2.7)	22 (1.5)	26 (4.6)	12 (1.7)
お 礼	73 (3.7)	66 (4.9)	53 (3.7)	50 (1.7)	55 (8.0)
そ の 他	19 (1.0)	10 (0.7)	2 (0.1)	4 (0.4)	0 (0.0)
合 計	1,951 (100.0)	1,355 (100.0)	1,430 (100.0)	1,078 (100.0)	689 (100.0)

(2) 基本構想における目標別・計画別による分類

「杉並区基本構想（10年ビジョン）」に基づく「杉並区総合計画（10年プラン）」等にうたわれている目標及び計画に沿った分類です。（17ページ【目標別・計画別分類参照】）

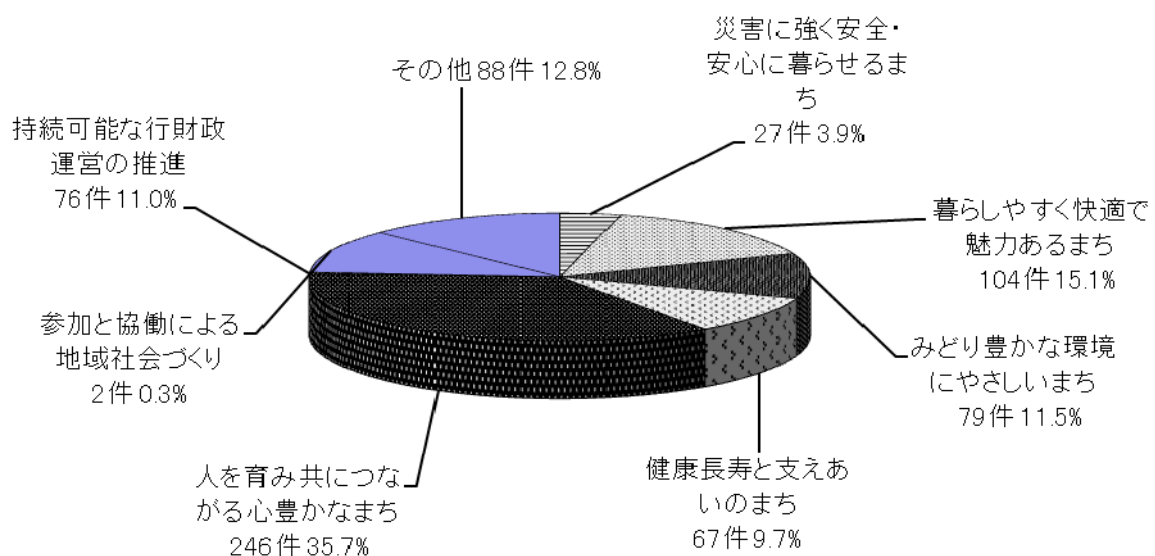
目標別でみると、平成25年度は「人を育み共につながる心豊かなまち」に関する要望が最も多く、全体の4割近くを占めています。

また、変動が大きかったのは、目標「人を育み共につながる心豊かなまち」が、24年度417件でしたが、25年度では246件と171件減少しました。内訳は、「学びとスポーツで世代をつなぐ豊かな地域づくり」が124件減少したことが主な理由です。

また、目標「みどり豊かな環境にやさしいまち」で、24年度181件に対して、25年度では79件と102件減少しました。内訳は、ごみ・リサイクル施策や公害防止などが65件減少したことが主な理由です。

減少傾向の中、「持続可能な行財政運営の推進」が24年度14件でしたが、25年度は76件と62件増加しました。増加の主な要因は、「区立施設の再編整備計画」に関する要望等によるものです。

【目標別分類件数】



【目標別・計画別による分類】

単位：件数

目 標	計 画	主 な 内 容	23年度	24年度	25年度
暮らしに強く 安全・安心に 暮らせるまち	・災害に強い防災まちづくり ・減災の視点に立った防災対策の推進	震災や災害への対策など	246	25	23
	・安全・安心の地域社会づくり	危機管理体制など	10	5	4
	小 計		256	30	27
暮らしやすく 魅力あるまち	・利便性の高い快適な都市基盤の整備 ・良好な住環境の整備 ・魅力的でにぎわいのある多心型まちづくり	放置自転車の撤去や道路・住宅など	120	125	82
	・地域の特性を活かし将来を見据えた産業の振興	産業振興やアニメ産業の支援、魅力ある商店街づくり、新しい都市農業の推進など	18	17	22
	小 計		138	142	104
みどり豊かな 環境にやさしい まち	・水とみどりのネットワークの形成	公園利用やみどりの保全など	52	60	23
	・再生可能エネルギーを活用した住宅都市づくり ・ごみの減量と資源化の推進 ・環境を大切にする生活スタイルの促進	ごみ・リサイクル施策や公害防止など	127	121	56
	小 計		179	181	79
健康長寿と支えあいのまち	・いきいきと暮らせる健康づくり	各種健診のあり方、健康づくり活動の支援など	31	11	6
	・地域医療体制の整備 ・健康危機管理の推進	救急医療、食の安全、動物衛生など	33	19	9
	・高齢者のいきがい活動の支援 ・高齢者の在宅サービスの充実 ・要介護高齢者の住まいと介護施設の整備 ・障害者の社会参加と就労機会の充実 ・障害者の地域生活支援の充実 ・支えあいとセーフティネットの整備	高齢者及び障害者施策、介護保険制度など	84	76	52
	小 計		148	106	67
人を育み共につながる心豊かなまち	・安心して子どもを産み育てられる環境づくり ・保育の充実 ・障害児援護の充実 ・子ども・青少年の育成支援の充実	保育園の入園、子育て支援施策など	178	146	139
	・生涯の基盤を育む質の高い教育の推進 ・成長・発達に応じたきめ細かな教育の推進 ・学校教育環境の整備・充実	豊かな学校教育、学校施設の整備など	131	55	21
	・地域と共にある学校づくり	学校運営への参画、地域への学校開放など	6	2	0
	・学びとスポーツで世代をつなぐ豊かな地域づくり	図書館、体育施設の整備など	110	172	48
	・文化・芸術の振興	文化・芸術活動の推進など	7	9	19
	・交流と平和、男女共同参画の推進 ・地域住民活動の支援と地域人材の育成	町会・地域活動や男女共同参画など	14	33	19
	小 計		446	417	246

目標を実現するために	地域社会づくり	・区民参加の促進 ・地域人材の育成と活動環境の支援 ・協働を支える情報発信と、 区と区民とのコミュニケーション充実	NPO等活動、地域人材育成、 協働の推進など	0	0	2
	小 計			0	0	2
	運営の推進	・財政健全化と持続可能な財政運営の実現 ・効率的な行政運営 ・効率的な組織体制の構築と人材の育成 ・区立施設の再編・整備 ・分権型時代の自治体間連携などの取組推進	財政運営と行政運営、 組織体制の構築、人材育成、 区立施設の再編・整備など	24	14	76
	小 計			24	14	76
	そ の 他			239	188	88
合 計			1,430	1,078	689	

(注) 目標別ならびに計画別の分類については、平成24年度策定の「杉並区基本構想（10年ビジョン）」ならびに「杉並区総合計画（10年プラン）」等（以下、「基本構想等」）に基づいています。なお、平成23年度以前の件数等については、新基本構想等に基づく分類に並べ替えたうえで掲載しています。

(3) 目標別・計画別による要望等の主な内容

☆「災害に強く安全・安心に暮らせるまち」

「災害に強く安全・安心に暮らせるまち」に関する要望等は27件で、全体の3.9%を占めています。目標別では2番目に少ない件数で、減少傾向にあります。特に、東日本大震災や原発事故に関する要望等が多数寄せられた23年度と比較すると、大幅に減少しています。

- ① 「災害に強い防災まちづくり」ならびに「減災の視点に立った防災対策の推進」に関する要望等は23件で、防災対策のほか、防災行政無線に関するものなどが寄せられました。
- ② 「安全・安心の地域社会づくり」に関する要望等は4件で、危機管理対策や犯罪発生情報メールサービスに関するものなどが寄せられました。

☆「暮らしやすく快適で魅力あるまち」

「暮らしやすく快適で魅力あるまち」に関する要望等は104件で、全体の15.1%を占め、目標別では2番目に多い結果となりました。

- ① 「利便性の高い快適な都市基盤の整備」、「良好な住環境の整備」および「魅力的でにぎわいのある多心型まちづくり」に関する要望等は82件で、自転車駐車場に関することや自転車走行マナーに関すること、鉄道立体事業、外環道に関するものなど、多岐にわたるご意見・ご要望が寄せられました。

- ② 「地域の特性を活かし将来を見据えた産業の振興」に関する要望等は22件で、「なみすけ」に関する要望等が寄せられました。

☆「みどり豊かな環境にやさしいまち」

「みどり豊かな環境にやさしいまち」に関する要望等は79件で、全体の11.5%を占めていますが、昨年より102件減少しています。特にごみ・リサイクル施策や公害防止などに関する要望等が昨年より65件減少しています。

- ① 「水とみどりのネットワークの形成」に関しては23件で、公園の管理・整備・利用マナーに関するものなどが寄せられました。
- ② 「再生可能エネルギーを活用した住宅都市づくり」、「ごみの減量と資源化の推進」および「環境を大切にする生活スタイルの促進」についての要望等は56件で、路上喫煙対策や放射能対策、ごみ収集や資源回収に関することなどのご要望が寄せられました。

☆「健康長寿と支えあいのまち」

「健康長寿と支えあいのまち」に関する要望等は67件で、全体の9.7%を占めています。全体として減少傾向にあるなか、高齢者や障害者に対する施策に関する要望等は依然高い水準にあります。

- ① 「いきいきと暮らせる健康づくり」については6件で、健康診断、喫煙マナーなどに関するご意見・ご要望等が寄せられました。
- ② 「地域医療体制の整備」ならびに「健康危機管理の推進」については9件で、動物衛生、公衆浴場、AEDに関する要望等が寄せられました。
- ③ 「高齢者のいきがい活動の支援」、「高齢者の在宅サービスの充実」、「要介護高齢者の住まいと介護施設の整備」、「障害者の社会参加と就労機会の充実」、「障害者の地域生活支援の充実」、「支えあいとセーフティネットの整備」についての要望等は52件で、高齢者施策や障害者施策に関するもの、特別養護老人ホームに関するものが多く寄せられたほか、介護保険制度に関するご意見・ご要望も寄せられました。

☆「人を育み共につながる心豊かなまち」

「人を育み共につながる心豊かなまち」に関する要望等は246件で、全体の35.7%を占め、目標の中では最も多い件数となっています。今年度は、児童館・学童クラブに関することが多く寄せられ、保育園の入園や子育て支援施策に関する要望等も依然として高い水準にあります。一方、図書館、体育施設に関する要望等が昨年度より124件減少しています。

- ① 「安心して子どもを産み育てられる環境づくり」、「保育の充実」、「障害者援護の充実」および「子ども・青少年の育成支援の充実」については139件で、その内容は保育園、児童館、学童クラブをはじめ子育て支援施策全般にわたるものでした。特に、児童館・学童クラブに関するものが非常に多く、保育園の入園に関する意見等も多く寄せられました。
- ② 「生涯の基盤を育む質の高い教育の推進」、「成長・発達に応じたきめ細かな教育の推進」および「学校教育環境の整備・充実」については21件で、学校統廃合に関するご意見・ご要望のほか、学校給食に関するものなどが寄せられました。
- ③ 「地域と共にある学校づくり」についての要望等は0件でした。
- ④ 「学びとスポーツで世代をつなぐ豊かな地域づくり」についての要望等は48件で、スポーツ施設や図書館に関する要望が寄せられました。
- ⑤ 「文化・芸術の振興」についての要望等は19件で、科学館に関する要望等が多く寄せられました。
- ⑥ 「交流と平和、男女共同参画の推進」ならびに「地域住民活動の支援と地域人材の育成」についての要望等は19件で、地域区民センターや町会に関する要望等が寄せられました。

☆「参加と協働による地域社会づくり」

「参加と協働による地域社会づくり」に関する要望等は2件でした。

☆「持続可能な行財政運営の推進」

「持続可能な行財政運営の推進」に関する要望等は76件で、全体の11%を占めています。

今年度は、施設再編整備計画に関することや集会施設使用料に関する要望等が、73件寄せられました。

☆ その他

「その他」に関するものは88件でした。

これまでの分類に入らないもので、職員の対応や窓口・届出に関するもの、庁舎管理に関するもののほか、広報すぎなみ、杉並ナンバーに関するものなど、さまざまな要望等が寄せられました。



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13種類（表1参照）で、それぞれ専門の相談員が応じています。（相談実施日が祝日と重なった場合は、相談を行いません。）

表1 相談の種類・日時・場所

種 類	日 時	場 所	
一 般 区 民 相 談	月～金曜日 午前8時半～午後5時 第1・3土曜日 午前9時～午後5時	区役所東棟1階 区政相談課 (法律・税務・家事・ 人権・司法書士相談 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・防犯相談	月・水・木・金曜日 第1土曜日 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 午後1時～4時		
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)		

※ 祝日、12/29~1/3を除く

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)

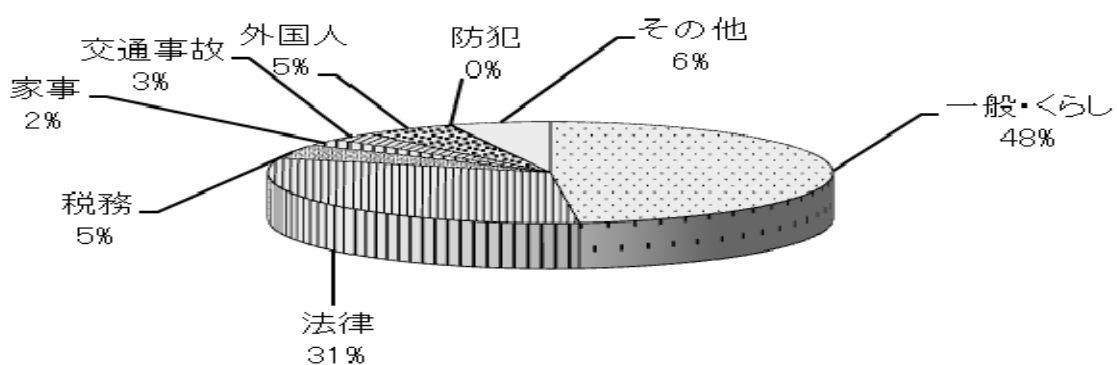
表2 相談件数

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
21 年度	2,656	2,239	230	155	311	241	34	252	6,118
22 年度	2,268	2,217	257	140	359	281	59	274	5,855
23 年度	3,138	2,171	258	139	315	250	27	291	6,589
24 年度	2,832	2,086	267	161	275	275	20	314	6,230
25 年度	2,861	1,842	273	127	153	313	7	295	5,871

※「その他」は、司法書士相談、人権相談等が含まれます。

図1 平成25年度 相談別内訳



3 平成25年度の実施状況

(1) 一般区民・くらしの相談

相談内容は、区政に関することのほか、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	1,037
日常生活	1,215
行政関連	87
その他	522
合 計	2,861

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、相隣

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

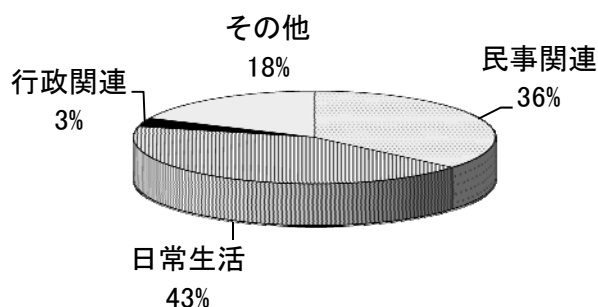
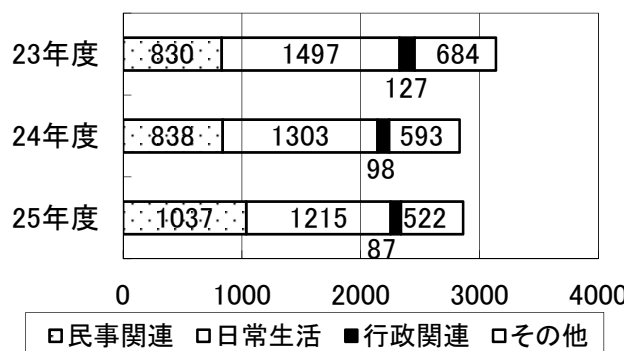


図3 一般区民・くらしの相談推移



(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	379
相続	440
金銭	93
家庭・夫婦	221
相隣	130
その他	579
合 計	1,842

図4 法律相談内訳

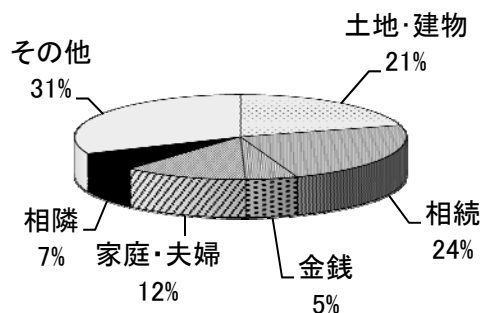


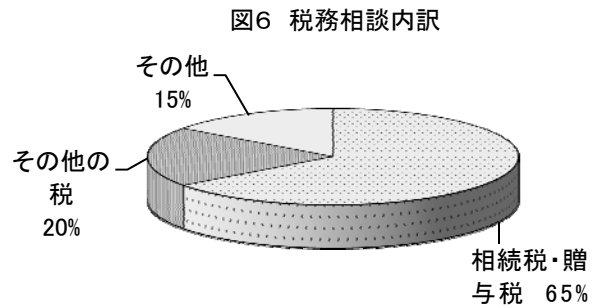
図5 法律相談推移



(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、週1回税理士が助言・指導を行っています。（図6参照）

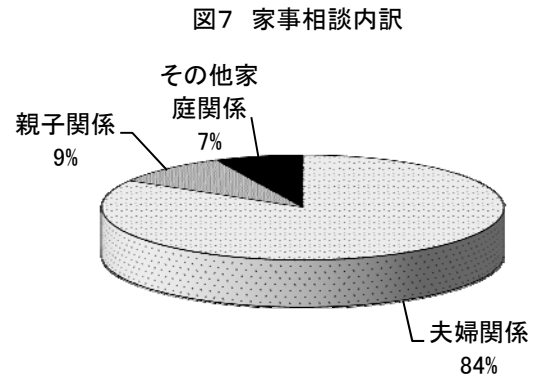
内 訳	件 数
相続税・贈与税関係	177
その他の税関係	55
その他	41
合 計	273



(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・指導を行います。（図7参照）

内 訳	件 数
夫婦関係	106
親子関係	12
その他家庭関係	9
合 計	127

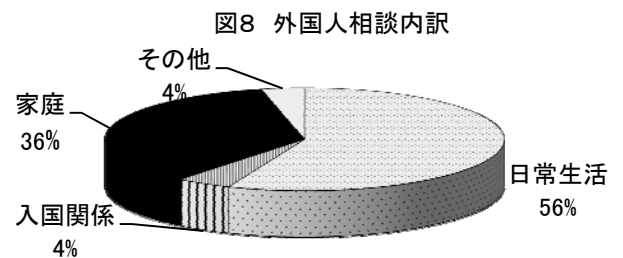


(5) 交通事故相談

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25年度 153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	187	その他	62
米 国	34	不 明	14
日 本	16		
合 計	313		

内容別相談件数

内 訳	件 数
日常生活	176
入国関係	14
家庭	112
その他	11
合 計	313

(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25年度 7件)

(8) その他の相談

- ・ 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
- ・ 司法書士相談
- ・ 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う不動産総合相談
- ・ 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

内 訳	件 数
人権相談	4
行政相談	5
司法書士相談	1 2 9
不動産総合相談	4 4
手続きなんでも相談	8 6
労働社会保険相談	2 7
合 計	2 9 5

V 対話集会

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」を開催してきました。

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、平成21年度まで実施しました。

現在、「区政を話し合う会」は休止していますが、代わりに区民意見を聴取する場として、総合計画、実行計画に基づく新たな区民参加手法として「区民意見交換会」を各計画担当課が実施しています。

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23年度	17	1,275
平成24年度	18	1,349
平成25年度	18	1,338

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時から午後5時まで実施しています。

年 度	案内件数
平成23年度	215
平成24年度	196
平成25年度	207

Ⅷ 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（庁舎総合案内、区民課記載台案内等）を、委託契約により実施しています。案内業務では、外国語（英語、中国語、韓国語）での対応も行っています。

来庁者への案内状況

単位:件

内 訳	23年度	24年度	25年度
本庁案内件数	157,585	140,240	135,851
区出先機関案内件数	2,121	2,673	2,474
他官庁案内件数	2,579	2,437	2,454
その他対応件数	12,476	10,214	9,392
小 計	174,761	155,564	150,171
区民課諸証明案内件数	284,092	276,997	267,620
合 計	458,853	432,561	417,791

区民のこえ

平成25年度版

平成26年8月発行

登録印刷物番号

26-0033



杉並区役所

総務部区政相談課

〒166-8570 杉並区阿佐谷南1-15-1

TEL 03-3312-2111 (大代表)