

広聴 2000

平成 12 年度版

杉並区政策経営部区長室区政相談課



SUGINAMI CITY

はじめに

この「広聴2000」は、平成12年度中に杉並区区政相談課の諸事業を通じて寄せられた区民の意見・要望や相談の概要と、各種事業の実績をまとめたものです。

当該年度は、当初から清掃事業の区移管、介護保険制度の施行などの影響もあり、従来の要望・苦情等に比較して、その種類や範囲、量ともそれぞれ大きく変わり、また増えてまいりました。

より身近な自治体として、区に寄せられる期待がさらに強まってきていることが実感できる年でありました。

こうした区民の信頼に応えるため、今、区政は大きく変わろうとしています。この数年間は、職員の身なりや接遇からはじまって、苦情対応のしかた、さらには従来型の区政運営から、新たな住民満足を志向する取り組みなど、あらゆる局面で変化していく過渡期にあると言って過言ではないように思われます。

そうした区政の現状と課題への理解をさらに深めていただくために、この小冊子が一助となれば幸いです。

平成13年9月

杉並区政策経営部区長室区政相談課

目 次

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.....	7
	区政モニター随時通信.....	10
	区政モニター施設見学会.....	13
行政実態調査	概要.....	14
	主な調査結果.....	15
区政についての要望	概要.....	21
	最近の傾向.....	22
	平成12年度の要望内容.....	26
各種相談	概要.....	33
	各相談の状況.....	34
	各相談の主な内容.....	38
区政を話し合う会	概要.....	39
	意見の概要.....	40
	子ども区議会.....	41
施設めぐり	43
庁舎案内	44
庁舎見学	44
公衆用ファクシミリサービス	45
手話通訳	45
広聴事業のあゆみ	46

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。

平成12年度は、一般公募の中から49人(うち外国人3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4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、116件でした。

1 モニターの構成比

	20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳代		合計		
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	計
井草	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	2	3	5
西荻	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	1	0	4	1	5
荻窪	0	0	1	1	0	1	1	2	1	2	2	0	5	6	11
阿佐谷	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	2	2	4
高円寺	0	1	1	2	0	0	0	1	4	0	0	0	5	4	9
高井戸	0	1	0	4	1	1	0	0	1	0	1	0	3	6	9
方南和泉	0	0	1	2	1	0	0	0	2	0	0	0	4	2	6
年齢別計	0	2	3	10	3	6	2	4	13	2	4	0	25	24	49

平均	男性	女性
51.6	56.4	45.5

単位 = 人

単位 = 歳

2 区政モニター会議

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対して意見・要望・提案等を聴きます。

(1) 過去5年間の区政モニター会議実施状況

	平成8年度	平成9年度	平成10年度	平成11年度	平成12年度
テーマ・実施時期	委嘱及び 区政全般 4/25	委嘱及び 区政全般 4/25	委嘱及び 区政全般 4/24	委嘱及び 区政全般 5/12	委嘱及び 区政全般 4/26
	都市計画マスター プランについて 7/12	地域社会の役割 と行政の役割 7/16	情報化について 7/8	男女共同参画 社会をめざして 7/13	青少年の健全 育成のために 7/15
	環境対策に ついて 10/18	地域の防災力を いかに強めるか 10/16	ごみの減量化と リサイクルについて 10/16	地域活動団体やホ ランティア活動への区 民参加及び行政と の協働について 11/27	区民の環境行動 について 10/30
	広報・広聴 事業について 3/26	区民が望む魅力 ある区役所と職員 1/30	地域の環境美化 について 3/17	杉並区21世紀 ビジョンについて 2/14	杉並区の行政評 価について 2/3

(2) 平成12年度区政モニター会議

【第1回モニター会議】

テーマ 委嘱式及び区政全般について

開催日時 4月26日(水)午後1時30分～4時

出席者 区政モニター39名 区側 - 区長、企画部長、区政相談課長

委嘱式(区長より委嘱状交付)後、平成12年度の杉並区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説明しました。

【第2回モニター会議】

テーマ 青少年の健全育成のために

開催日時 7月15日(土)午前9時30分～12時

出席者 区政モニター36名 区側 - 区長、女性・少年課長、青少年係長、
児童青少年センター所長、社会教育主事付主査、
区政相談課長

青少年の健全育成についてグループ討議し、意見を発表していただきました。

Aグループ.....地域について

- ・地域のコミュニケーションを大切にし、子どもを叱ってくれる大人が数多く地域にいることが大切である。
- ・有害環境に対して、地域としてサポートする必要があるが、一過性として静視してもよいのではないか(ただし、覚せい剤などは別)。
- ・杉並は外国の方も多いので、文化の違いを勉強するコミュニティ活動の支援を多くすることが必要である。

Bグループ.....学校について

- ・学校当事者の責任大。校長はもとより、教師の再教育が先決である。
- ・親の教育の仕方に問題がある。学校に任せるのであれば、横やりを入れるなどの干渉をすべきではない。
- ・悪いことの全てに大人が関わっている。援助交際、テレクラ、麻薬など、すべて相手は大人である。

Cグループ.....家庭について

- ・家庭内で対話する時間を多く持つように心がけることにより、子どもの悩みなどを聞きだすようにすべきである。
- ・鍵を掛けて中の様子が分からないなどの問題があるため、子どもには個室を与えないようにした方がよいのではないか。
- ・親が子どもに対し無理な押しつけをしない。
- ・子どもへの過保護など、親の教育もある意味では必要である。

Dグループ.....メディアについて

- ・作り手の教養の問題、マスコミの感性が問われる。コマーシャルのコピーなど、視聴率競争で受ければよいだけの考えである。

- ・テレビが一番有害であると思う。コンピューターは学校教育にもどんどん活用されてよい。

E グループ.....ボランティア活動について

- ・大人自身がボランティアの精神を持っていないので、青少年にボランティア教育などできない。大人自身の教育が必要である。
- ・与えられ、満たされることがないと、他人に与えることなどできない。ボランティアは他人から必要とされる喜びではないか。まず、経験することが大切である。

F グループ.....地域について

- ・地域の中で子どもたちは大人の行動を見ている。大人が社会ルールを守ること。
- ・15歳ぐらいから大人扱いにして、責任と自覚を持たせよう。
- ・相談相手がない。まず、家庭が健全であることが重要である。
- ・主体性も大切だが、ある時期までは我慢させること、守らせるべきこと、やるべきことを厳しく教えることも必要である。
- ・風俗店の出店と自動販売機の設置を禁止し、教育現場を区民が参観できる仕組みづくりが必要である。

【第3回モニター会議】

テ ー マ 区民の環境行動について

開催日時 10月30日(月)午後1時30分～5時

出席者 区政モニター37名 区側 - 区長、環境清掃部副参事

環境保全課計画係長、計画係主査

区政相談課長

「環境問題は私たちのこと、できることから実行しよう」を統一テーマに策定した、杉並区環境行動指針について説明し、テーマごとの具体的な行動についてグループ討議し、意見を発表していただきました。

A グループ.....地球環境に配慮する資源循環型のまちをつくる

- ・行政は、区民の意識を高め、行動へつなげる対策をとるとともに、情報公開を徹底して実施すべきである。
- ・町会は、行政の対策の受け皿として、地域に根ざしたリサイクルショップの仕組みをつくる必要がある。
- ・区民は、家庭・学校での教育により、自覚し行動に移すことが重要である。

B グループ.....事業者、区とともに環境を考えるまちをつくる

- ・原発事故は従業員の無知で起きた。事業主は研修を実施していかねばならない。
- ・清潔な町や大気、廃棄物をチェックするということは、行政がリーダーになって行うべきである。杉並区では、環境カウンセラー協議会が環境学習会を行うというので期待している。
- ・リサイクルできないものは作らないようにしてはどうか。

C グループ.....みどりや花を育て、自然を守るまちをつくる

- ・絶対的にみどりが少ないので、私有地はともかく公共地(学校、保育園、公団住宅など)から増やすことを実行すべきである。

- ・善福寺川に藻が茂ると、区職員が刈り取ってしまうが、藻は酸素を作り出し、小動物や虫の生息場所となっているばかりでなく、水質浄化の役目も果たしている。
- ・川岸をコンクリートで固めず、自然の植物が茂るようにすべきである。
- ・みどりを守るため、ミニ開発は規制すべきである。

Dグループ.....魅力ある快適なまちなみのまちをつくる

- ・区民に呼びかけてエコスタッフを募集し、ゴミを落としたり、汚したりする人に対して注意をする。
- ・若杉小学校は始業前に子どもたちが清掃している。そのような良いことを多くの人たちに知らせるべきである。
- ・ポイ捨て禁止条例に罰則がないため、たばこや缶のポイ捨てがなくなる。

Eグループ.....公害のないさわやかなまちをつくる

- ・ごみ集積場所によっては、ごみ出しのルールを守らないところがある。解決策の責任者を決める必要があるのではないか。
- ・大気を守るためのディーゼルエンジン規制は、都にまかせるしか方法がないのか。自動車自体を減らすことはできないのか。
- ・犬のフンは持ち帰るなど、マナーを守らせる運動が必要である。

Fグループ.....地球環境に配慮する資源循環型のまちをつくる

- ・21世紀を担う子どもたちへ環境行動指針を認識させ、意識付けしてやるのが我々の役目である。
- ・ボランティアによる子ども教育に関する制度が、埼玉県で実施しているとのこと。杉並区でも導入可能かどうか、検討するよう提案する。
- ・子どもたちへエネルギー、水を大切にすることの重要性を経験則から伝えたい。

【第4回モニター会議】

テ ー マ 杉並区の行政評価について

開催日時 2月3日(土)午前9時30分～12時

出席者 区政モニター34名 区側 - 区長、企画部特命事項担当副参事、
企画課企画調整主査、区政相談課長

杉並区の行政評価について、あらましをお知らせしたあと、グループで政策評価指標検討シートを作成していただき、発表していただきました。

< 政策指標 >

Aグループ.....水辺をよみがえらせみどりのまちをつくらう

- ・各出張所にみどりのためのボランティアセンターを設置する。
- ・区民農園を増やす。
- ・放置自転車を減らす。
- ・ポイ捨て禁止カードを渡す人を増やす。

Bグループ.....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

- ・美化率（一例として、駅トイレの美しさ投票）
- ・子どもの喘息率（ディーゼル車の排気・騒音）
- ・ごみの絶対量減少とリサイクル率

- Cグループ.....安全で災害に強いまちをつくるために
- ・ 消防車、救急車が通過できる道路幅を増やす。
 - ・ 不燃建造物の増加を図る。
 - ・ 普段と災害時の情報の収集が簡単にできるようにする。
 - ・ 区長のリーダーシップが生かせるような指標をつくる。
 - ・ 公園を増やす。
- Dグループ.....やさしさを忘れず共に生きるまちをつくろう
- ・ 家事育児の父母の協力分担
 - ・ 幼児にやさしい保育
- Eグループ.....みどりの産業で元気のでる都市をつくろう
- ・ 店舗数
 - ・ 売上高
 - ・ 売場面積
 - ・ 世襲店舗と新規参入店舗の数
- Fグループ.....未来を拓く人をつくろう
- ・ 学校教育と家庭教育の問題

3 区政モニターアンケート

区の仕事を進めるうえで、区民がどのように考え望んでいるかを調査するためにアンケートをとりました。

(1) 過去5年間の区政モニターアンケート実施状況

	平成8年度	平成9年度	平成10年度	平成11年度	平成12年度
マ ・実 施 時 期	投げ捨て防止 について 6/13～6/26	杉並区実施計画の 策定について 6/25～7/7	たばこについて 6/15～6/30	行財政改革 について 6/30～7/15	魅力ある学校 づくりについて 6/30～7/15
	都市計画マスター プランについて 8/20～9/2	出張所・サービス センターの役割 について 6/25～7/7	情報通信ネットワーク化 介護保険制度につ いて 8/25～9/4	男女共同参画社会 をめざして 9/21～10/5	防災対策 について 10/6～10/20
	広報すぎなみ について 11/14～11/28	まちづくり基本方 針とこれからのま ちづくりについて 11/5～11/28	杉並の文化振興 について 12/1～12/15	健康と食生活 について 11/18～12/3	行政評価 について 1/19～2/3
	杉並の保育 について 1/29～2/10	ごみとリサイクル について 2/10～2/25	郷土博物館 について 2/10～2/25	広報すぎなみ について 2/10～2/29	レジ袋税/ 区政モニター制度 について 3/1～3/12

(2) 平成12年度 区政モニターアンケート

第1回 テーマ「魅力ある学校づくり」について

回収率

93.8%

(目的)

今、子どもをとりまく環境は、いじめや不登校、青少年犯罪の増加などの課題が山積しており、教育改革の取り組みとして、魅力ある学校づくりを進めるため、学校をめぐる諸課題について、意見を聞き、今後の参考にしました。

(調査項目)

1. 魅力ある学校について
2. 学校の印象について
3. 地域の学校との関わりについて
4. 「地域教育連絡協議会」について
5. 学校行事への参加の有無について
6. 参加する地域の学校行事について
7. 学校行事に参加しない理由について
8. 教育改革の重点について
9. 楽しい学校生活のために重要なものについて
10. 通学区域外の学校を選択する制度について
11. 学校評議員制度の導入について
12. 教員以外の人材を授業に活用することについて
13. 将来の学校教育のあり方について
14. 学校の情報をお知らせする方法について

第2回 テーマ「防災対策」について

回収率 94.8%

(目的)

区では区民の生命と財産を災害から守るため、さまざまな施策を進めて、災害に強いまちづくりに努めていますが、さらに区民が家庭において実行している防災対策や意見を聞き、今後の参考にしました。

(調査項目)

1. 日頃の食料の蓄えについて
2. 日頃の生活必需物資の蓄えについて
3. 地震による被害防止対策について
4. 震災救援所の所在地について
5. 震災救援所への歩行について
6. 大震災の際の避難先について
7. 家族の集合場所について
8. ライフライン停止時の生活場所について
9. 避難生活の場所について
10. 災害情報について

11. 防災訓練・教育について
12. 防災会への活動参加について
13. 学校地域防災連絡会について
14. 学校地域防災会活動への参加について
15. 防災訓練への参加について
16. 参加したことがある防災訓練について
17. 今後の防災訓練への参加について
18. ハンディキャップを負う人たちの把握について
19. ハンディキャップを負う人たちへの対応について

第3回 テーマ「行政評価」について

回収率 97.9%

(目的)

区の仕事を評価し、業績やその効果を具体的な数値で公表することにより、説明責任と行政効率の向上を図るために導入している「行政評価」に対する意見を聞き、今後の参考にしました。

(調査項目)

1. 「事務事業評価」の周知度について
2. 仕事のコスト・成果について
3. 事業説明のわかりやすさについて
4. 区役所職員のコスト意識について
5. 区役所の仕事の効率性・有効性について
6. 事務事業の業績説明について
7. 行政評価の導入目的について
8. 地域づくりへの住民参加について
9. 行政に求めるサービスについて
10. 重要施策の推進について
11. サービスの充実と区民の負担について
12. 利用率の低い施設について
13. 行政サービスの民間委託について
14. 行政の説明義務について
15. 区民による評価システムについて
16. 行政評価の主体について
17. 杉並区の政策指標について

第4回 テーマ「レジ袋税 / 区政モニター制度」について

回収率 99.0%

(目的)

環境施策を誘導するものとしてのレジ袋税の検討にあたり、また現行の区政モニター制度に加えて、電子メールを活用した仮称「インターネット区政モニター」制度導入を考えるうえで、それぞれに対する意見を聞き、参考にしました。

(調査項目)

【レジ袋税】

1. レジ袋税の周知度について
2. 周知媒体について
3. レジ袋税制度の導入について
4. 導入に賛成の理由について
5. 導入に反対の理由について
6. 制度が実施されたときの対応について
7. ごみ減量で心がけていることについて

【区政モニター制度】

8. 区政モニターを経験しての感想について
9. 区政モニター会議の回数について
10. 区政モニター会議の運営について
11. 区政モニターの定員について
12. 随時通信の提出通数について
13. 随時通信を提出しなかった理由について
14. 施設見学会の内容について
15. パソコン環境について
16. インターネット区政モニターへの参加について
17. 杉並区ホームページの利用状況について

4 区政モニター随時通信

区政に対する意見・要望等を寄せていただき、一般区民の方から寄せていただいたものと同様の取り扱いをしています。

(1) 意見の種類

単位：件・%

種 別	平成10年度	平成11年度	平成12年度
お 礼	1 (1.9)	0 (0.0)	1 (0.9)
苦 情	0 (0.0)	1 (0.9)	2 (1.7)
要望(小)	31 (59.6)	78 (74.3)	82 (70.7)
要望(大)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
提 案	6 (11.6)	7 (6.7)	21 (18.1)
問 合 せ	2 (3.8)	2 (1.9)	3 (2.6)
そ の 他	12 (23.1)	17 (16.2)	7 (6.0)
合 計	52 件	105 件	116 件

()内は、構成比

(2) 計画別

杉並区基本構想にある4本の柱を中心とした分類

単位:件

基本構想	計画	主な内容	平成10年度	平成11年度	平成12年度
みどり	土地利用	用途地域の指定や見直しなど	0	0	1
	環境整備	違反建築の取締りなど	1	1	0
	道路・交通	自転車駐車場の整備など	2	15	15
	防災	震災や水害などへの対策の充実など	3	2	0
	みどり・水	リサイクル施策や公園の整備など	7	13	19
	景観	まちなみの調和など	3	4	5
	区域	区域ごとのまちづくり	0	2	0
小計			16	37	40
すこやか	児童	保育環境の整備など	2	1	2
	高齢者	高齢者在宅サービスの充実など	8	4	5
	障害者	障害者福祉タクシーサービスの充実等	2	4	1
	健康	区民健康診査の充実など	0	6	3
	福祉基盤	福祉の施策・施設の充実など	1	0	0
小計			13	15	11
くらし	産業	区内産業の育成など	0	2	3
	消費生活	消費者教育の充実など	0	0	0
	小計			0	2
文化	児童育成	児童の教育環境の形成など	2	2	18
	生涯学習	図書館サービスの改善など	4	10	0
	交流	集会施設の利用方法の改善など	0	6	6
	小計			6	18
実現にむけて		職員の資質と意識の向上など	7	23	32
その他			10	10	6
合計			52	105	116

(3) 意見の内容

○みどり豊かな個性あるまち

- ・環境行動指針を読ませていただきました。よく出来ていますが、実効性に乏しいと思います。区民のためになることですから、やはりある程度の罰則規定を設け、思い切った罰金を取っていくのが望ましいと思います。
- ・すぎ丸がスタートして、その後の利用率はいかがですか。雨の日だけ、利用率の高い時間に一本増発させる「レイニーバス」を出したらどうでしょうか。浜松市の遠州鉄道では実行しています。普段徒歩の人はバスに乗り、傘をさして自転車に乗る人も減り、危険も減るのではないのでしょうか。

- ・塚山公園の近隣に住んでいますが、違法駐車にとても迷惑しています。何度も警察に電話しています。またゴールデンウィークから夏にかけての打ち上げ花火に安眠できません。公園管理事務所は5時になると無人になるため、この時期は頻繁に警察に電話しており、かなり異常な事態だと思えます。

○すこやかに共に生きるまちづくり

- ・TVの番組で「松溪ふれあいの家」における、元民間企業人10人による独自サービスの状況が紹介され、興味深く拝見しました。この新しい試みが成功し全国の介護サービスのモデルケースとなることを期待しています。
- ・盲人でマッサージをしている方から伺ったのですが、選挙投票所の点字記入の道具が使いにくく、最近では自分で携帯用の物を持っていくそうです。また歩道の点字ブロック上に自転車や看板が置いてあって、怖くて一人では外へ出られなくなったそうです。さらに高齢化社会となり、介護される人、する人が投票所に行けなくなってしまうと思うのですが、どのように対応するのでしょうか。
- ・年に一度の健康診断に、歯のチェックを入れたほうが良いと思います。歯の大切さが言われながら、ぞんざいにされていると思います。また受診時に小さい子どもを無料で預かってもらえるとか、家族の介護をする人も出かけられる体制にしないと、介護する人の病気を見つけにくいと思います。

○くらしが安定し活力のあるまちづくり

- ・最近阿佐ヶ谷駅周辺の個人商店が次々と倒産し、後にはドラッグストアやファーストフードなどのチェーン店が入っています。このままでは駅前商店街がどこも同じようになるうえ、七夕まつりなど地域の活性化に無関心なものも困ります。そこで、地方自治体が管轄するエリア内でしか流通できないお金、エコマネーを導入してはどうでしょうか。エコマネーは、地域の経済ばかりでなく、地域のコミュニティを活性化させる機能もあります。
- ・長年の夢がかない区民農園で野菜作りに励んでおり、収穫の喜びを初めて知りました。利用者同士の交流も活発になり毎週農園に行くのが楽しみですが、2点ほど気付いたことがあります。未利用の区画があります。本人が栽培しないなら、他の人に利用させる措置を講じたほうが良いと思います。農園の斡旋だけでなく、現地に顔を出して現状や課題を直接把握して、もっと企画を立て、充実させていきたい。

○文化の創造と交流のあるまちづくり

- ・「不登校」といわれる児童・生徒は、区内にどのくらいいますか。不登校といってもいろいろな事情の子がいます。子どもは学校に行きたいのに親が行かせない場合は、子どもの学習する権利を保障してほしいです。学校生活が苦しくてしばらく学校から離れていた子どもには、ゆとりある対応をしてください。
- ・区のスポーツ施設の予約方法は、八ガキから電話によるコンピューター化がされましたが、かなり遅れている感が否めません。都の施設はパソコンでの予約も可能で、電話よりかなりスムーズです。区の電話申込みは、一度間違えて入力すると戻ることができないなどオールドスタイルです。

○実現にむけて

- ・区の掲示板は、一定の地域内に必ず設置するというルールがあるのでしょうか。また活用状況は定期的に検証されているか疑問です。雨にぬれ、風ではがれたり、道路が狭く車が頻繁に通って危険な場所にあたりしますので改善を希望します。
- ・有珠山に続いて三宅島で火山噴火の可能性があるとは報道されています。議員と職員を1～2名、ボランティアとして派遣してはどうでしょう。少しでも役にたてばと思います。今後、天災時に住民の苦情・要望の処理、国や他の自治体との連絡をスムーズに進めるためのマニュアル作りが出来ると思います
- ・議員と職員の視察時の交通費・宿泊費はどのように節約されているのでしょうか。民間企業や国連などはエコノミーを使用し、回数券やマイレージの有効利用をしています。金券ショップを利用すれば、切符も切手も安く買えます。以前、堀ノ内松ノ木敬老会館の開所式に、黒塗り車が並びました。財政難の今、節約が大事ではないでしょうか。

5 区政モニター施設見学会

区立施設、区の関連施設を見学することにより、施設に対する意見・要望等を寄せていただき、施設建設や運営の参考とするとともに、区政を理解していただくために実施します。

【実施日】

5月24日(水) 32名参加

見学場所(全行程貸切バス)

杉並清掃工場、すぎのき生活園・けやき生活園、杉並会館(昼食)、浴風会南陽園、こども発達センター

行政実態調査

1 概要

行政実態調査は、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、今後の区政に反映させる資料とするため、毎年実施しています。また、調査結果は、区政運営の基礎的資料としても活用されています。

この調査は、区内在住の満20歳以上の区民から、1,400名を無作為に抽出し、郵送留置、訪問回収方式で実施しています。調査結果の集計分析にあたっては、地域別、性別、職業別、居住年数別等、様々な角度から区民の意識や意向を分析しています。

平成12年度は、毎年度継続調査を行なっている「定住性と生活環境」「区政への要望」のほか、下記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を「第32回杉並区行政実態調査 区政に関する意識と実態」に掲載しました。

回答結果は有効回答数を基盤とした百分率で算出し、少数第2位を四捨五入しているため、百分率の合計が100%にならない場合があります。

	平成8年度	平成9年度	平成10年度	平成11年度	平成12年度
調査内容	(1)定住性と生活環境 (2)自動車交通公害 (3)狭あい道路の拡幅整備 (4)税金 (5)行財政改善 (6)わたしの便利帳(防災ガイド付) (7)区政への要望	(1)定住性と生活環境 (2)広報すぎなみ (3)ビューすぎなみ (4)ニューメディア (5)老人福祉センター・敬老会館 (6)文化芸術振興 (7)出張所とサービスコーナー (8)区政への要望	(1)定住性と生活環境 (2)情報化について (3)介護保健制度 (4)ごみとリサイクル (5)保育 (6)区政への要望	(1)定住性と生活環境 (2)基本構想について (3)行財政改革について (4)健康づくりについて (5)地域活動について (6)図書館の利用について (7)区政への要望	(1)定住性と生活環境 (2)ごみ・リサイクル (3)消費生活 (4)商店街活性化 (5)地域防災 (6)区立宿泊施設 (7)高齢化社会におけるボランティア活動 (8)基本構想 (9)区政への要望
調査期間	6月20日～7月4日	6月27日～7月9日	6月26日～7月6日	8月27日～9月7日	7月15日～7月23日
標本数	1,400				
調査対象	杉並区住民基本台帳の満20歳以上の区民から、層化二段無作為抽出法で抽出				
調査方法	郵送留置・訪問回収法				
有効回収率	77.7%	80.4%	82.1%	83.6%	87.8%

2 主な調査結果（平成12年度）

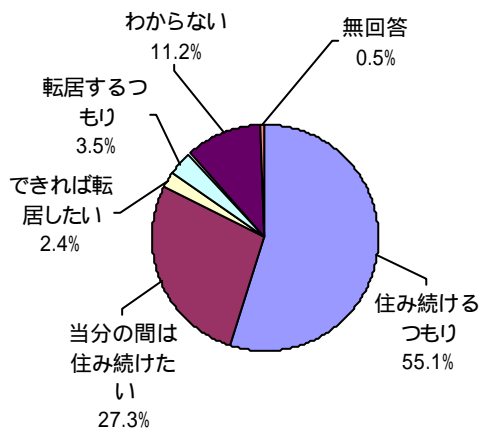
(1) 定住性と生活環境

「定住意向」と「住みよさ」

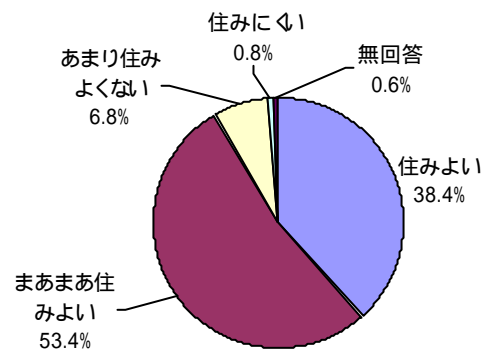
杉並区に「住み続けるつもり」は55.1%で、「当分の間は住み続けたい」(27.3%)を合わせた定住意向は82.4%になっています。一方、「できれば転居したい」(2.4%)と「転居するつもり」(3.5%)を合わせた転出意向は5.9%になっています。

住みよさについては、「住みよい」が38.4%、「まあ住みよい」が53.4%で両者を合わせた『住みよい派』は91.8%と圧倒的に多くなっています。

【定住意向】



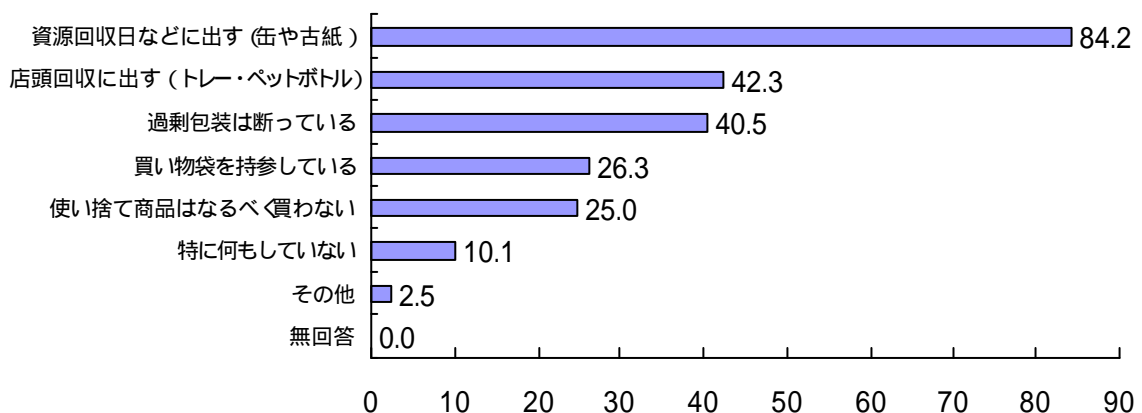
【杉並区の住みよさ】



(2) ごみ・リサイクルについて

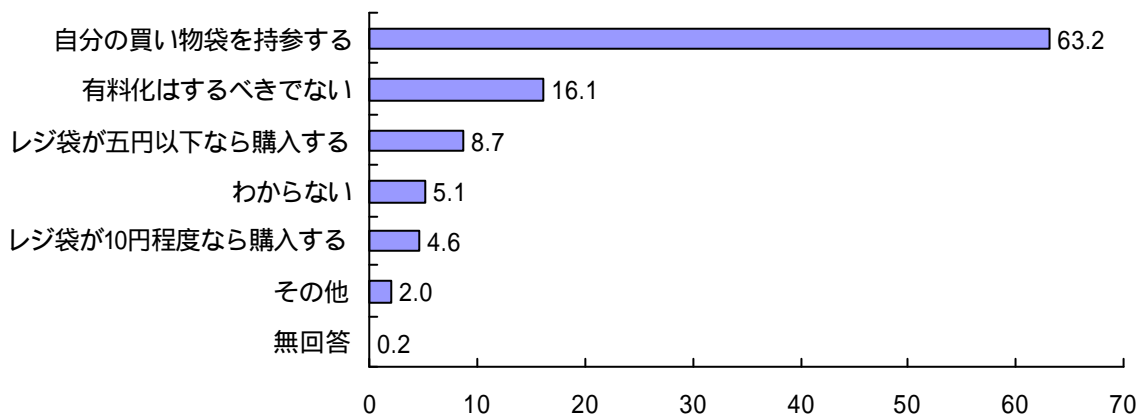
ごみの減量に対する心がけ

ごみの減量に対する心がけについて聞いたところ、「資源回収日などに出す(缶や古紙)」が84.2%で最も多く、次いで「店頭回収に出す(トレー・ペットボトル)」(42.3%)、「過剰包装は断っている」(40.5%)の順になっています。



レジ袋を有料化した場合

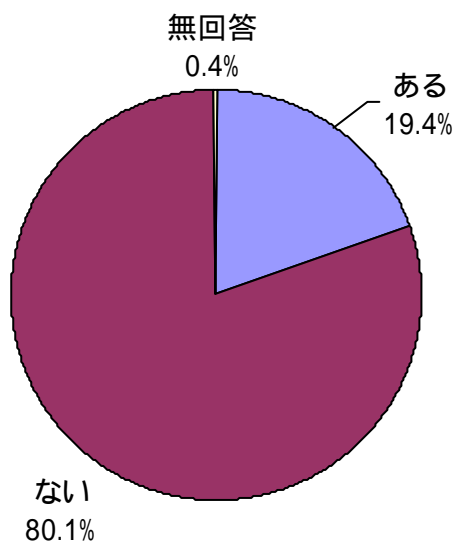
レジ袋を有料化した場合について聞いたところ、「自分の買い物袋を持参する」が最も多く（63.2%）、ついで「有料化はするべきでない」（16.1%）、「レジ袋が5円以下なら購入する」（8.7%）の順になっています。



(3) 消費生活について

購入商品や契約での被害の有無

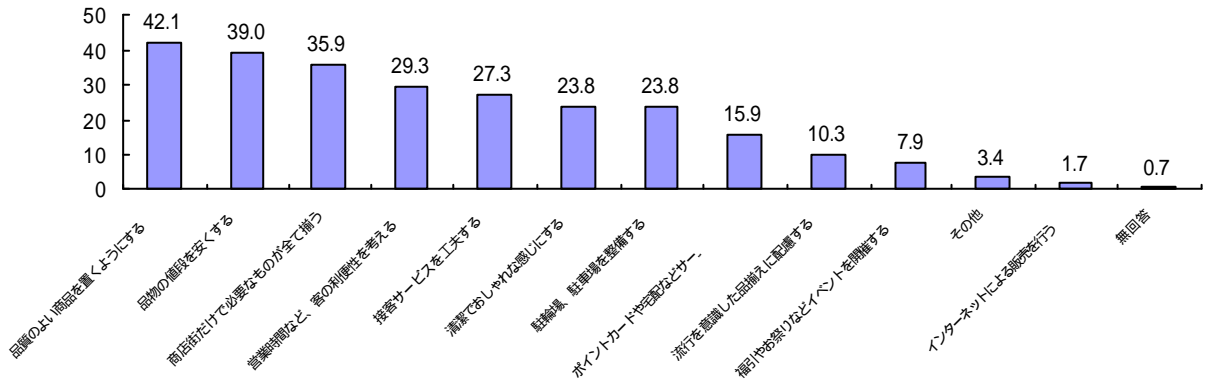
購入商品や契約での被害の有無について聞いたところ、「ない」が80.1%で多かったものの、被害を受けたことが「ある」と回答した人は19.4%で全体の約2割を占めています。



(4) 商店街活性化について

賑わう商店街をつくるために

賑わう商店街をつくるために何をしたらよいか聞いたところ、「品質の良い商品を置くようにする」が42.1%で最も多く、次いで「品物の値段を安くする」(39.0%)、「商店街だけで必要なものが全て揃う」(35.9%)の順になっています。

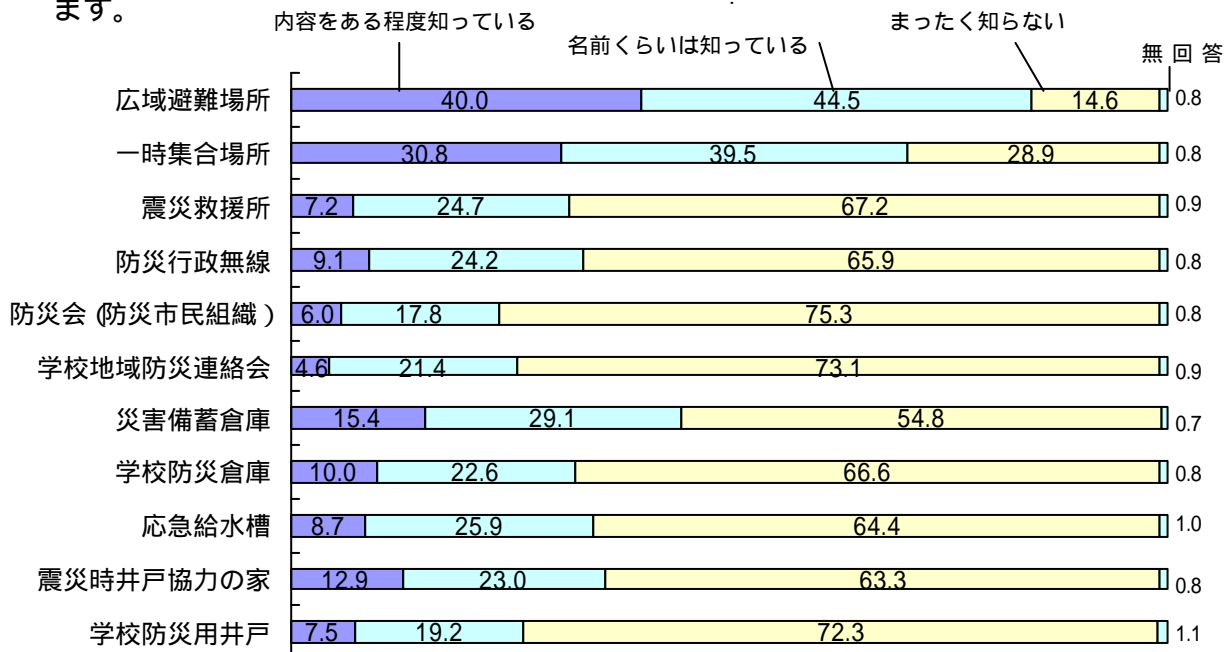


(5) 地域防災について

区の震災対策の認知度

震災対策のための施設や組織の認知度について聞いたところ、『内容をある程度知っている』では、1位「広域避難場所」(40.0%)、2位「一時集合場所」(30.8%)、3位「災害備蓄倉庫」(15.4%)の順になっています。

一方、『全く知らない』では、1位「防災会(防災市民組織)」(75.3%)、2位「学校地域防災連絡会」(73.1%)、3位「学校防災用井戸」(72.3%)の順になっています。



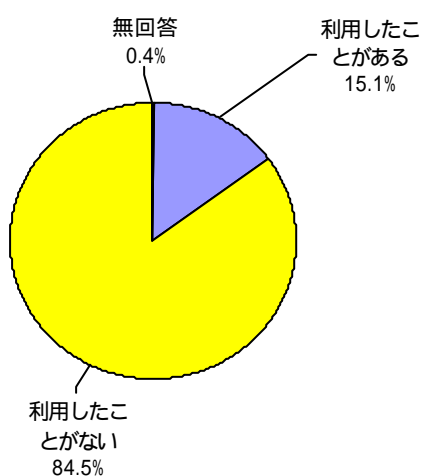
(6) 区立宿泊施設について

区立宿泊施設の利用度

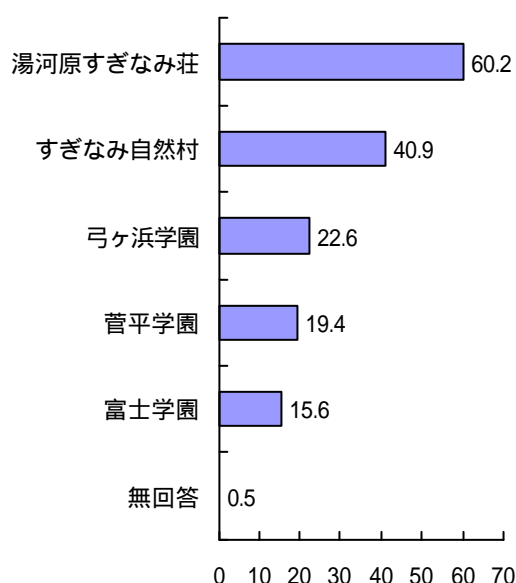
区立宿泊施設の利用度について聞いたところ、「利用したことがない」が84.5%を占

め、「利用したことがある」は15.1%となっています。利用したことがある宿泊施設としては、1位「湯河原すぎなみ荘」(60.2%)が最も多く、利用経験者の約6割を占めています。ついで、2位「すぎなみ自然村」(40.9%)、3位「弓ヶ浜学園」(22.6%)と4位「菅平学園」(19.4%)では2割前後になっています。最も利用が低かったのは、5位「富士学園」(15.6%)でした。

【利用経験】



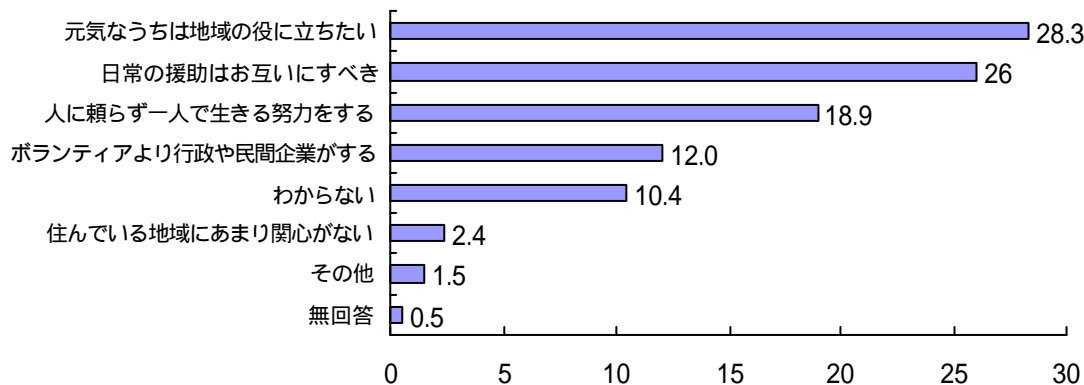
【利用施設】



(7) 高齢社会におけるボランティア活動

地域でのボランティア活動について

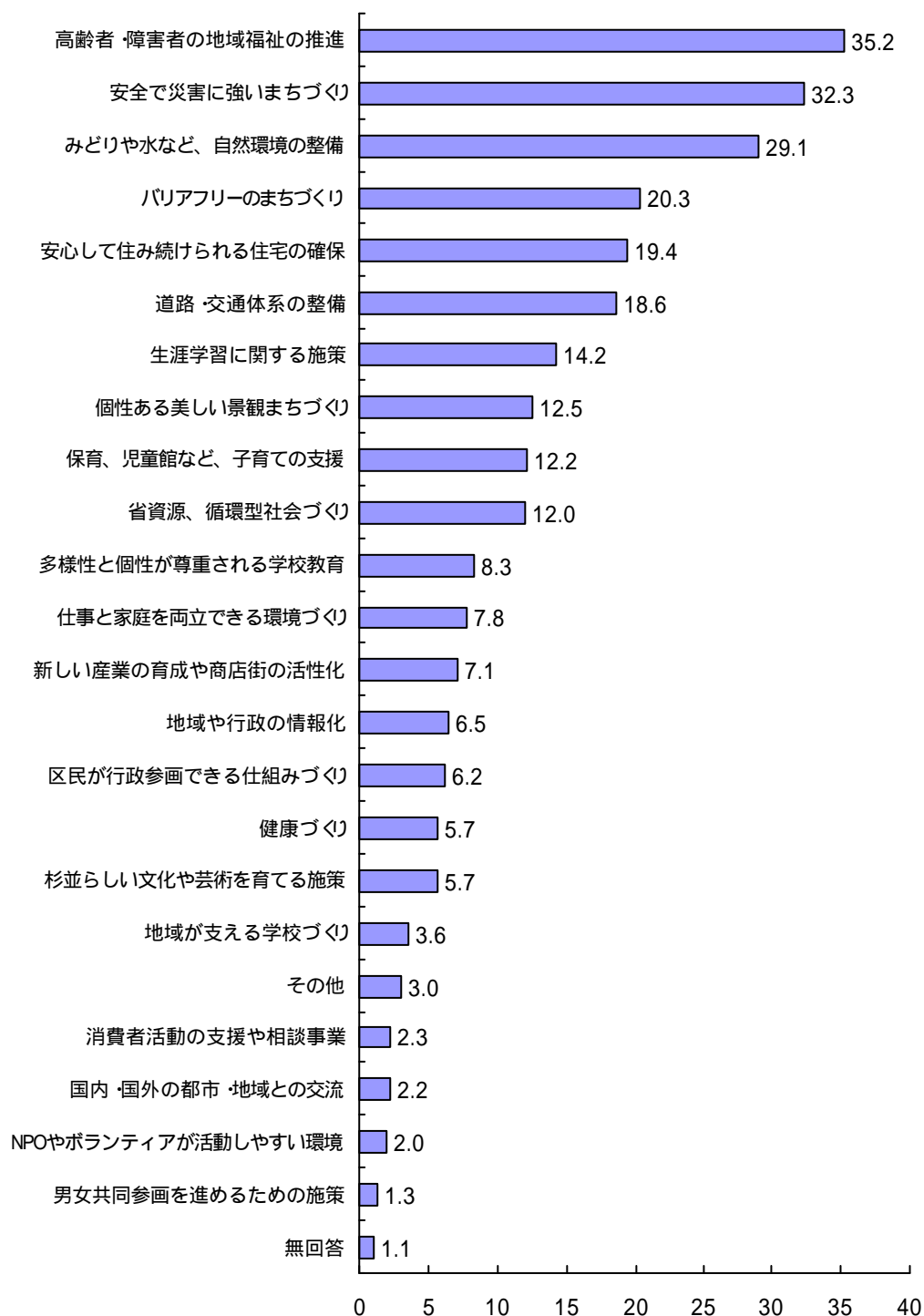
地域でのボランティア活動について聞いたところ、「元気なうちは地域の役に立ちたい」が28.3%で最も多く、次いで「日常の援助はお互いにすべき」(26.0%)、「人に頼らず一人で生きていく努力をする」(18.9%)の順になっています。



(8) 基本構想について

杉並区が力を入れるべき施策

杉並区が力を入れるべき施策について聞いたところ、「高齢者・障害者の地域福祉の推進」が35.2%で最も多く、次いで「安全で災害に強いまちづくり」(32.3%)、「みどりや水など、自然環境の整備」(29.1%)の順になっています。



(8) 区政への要望

この項目では、区に対する意見・要望を自由に回答してもらったところ、333人から619件の回答がありました。

環境基盤の整備に関するもの	190件
行財政の運営に関するもの	166件
都市基盤の整備に関するもの	108件
教育・文化の振興に関するもの	67件
社会福祉の充実に関するもの	60件
産業の振興に関するもの	16件
社会保障の充実に関するもの	7件
保健・医療の充実に関するもの	5件

区政についての要望

区民から直接、区に寄せられる声は、区民の側からなされる積極的な情報の提供です。これを受けとめ、誠意をもって対処することは、区政への区民参加を促し、区民の区政への信頼を高めるために必要不可欠なことです。また、区民から寄せられた情報を蓄積し、分析すれば区民の意識傾向を知ることができ、政策に反映させることができます。このように、区民からの声は直接、間接に区政と深く関わっています。

区民からの声は、区政相談課に寄せられるものと、各事業担当課に寄せられるものがあります。各事業担当課に寄せられた区民の声は、必要に応じて区政相談課に送付され、区政相談課に寄せられたものと同様の処理をします。

区政相談課では、各事業担当課から回送された区民の声も含め、全て、「要望書」として文書化し、区長まで供覧するとともに、関係事業担当課（他官庁を含む）に対しても要望書（写）を送付しています。

また、区政相談課では、関係事業担当課に対応を依頼し、対応した結果の報告を求めています。さらに、区政相談課が直接、要望者に回答する場合があります。「区政を話し合う会」や、区政モニターの随時通信およびモニタ - 会議での意見などについても、このシステムに準じて取り扱いをしています。

1 最近の傾向

平成12年4月から、区を「基礎的地方公共団体」とする特別区制度と地方分権改革が行われ、新たな地方自治の時代がスタートしました。これにより清掃事業など区民の暮らしに身近な行政サービスは区が行うことになりました。このような状況で、区に寄せられる区民からの“声”は、さらに多様になっています。寄せられた区民の“声”は、「杉並区区民要望の取扱いに関する要綱」に基づいて「要望」として取り扱っています。その内容は区政全般にわたるほか、国など他官庁に関わるもの、民事的なものまで実に多様です。種類も苦情から提言までさまざまです。それらを正確に分類することは困難ですが、要望の実態の把握を容易にするために要望の手段、提供者、内容などの区分により分析しました。

(1) 要望件数

平成12年度の要望の件数は1,866件で、前年度に比べ件数では425件、比率にして29.6%増加しました。

件数	単位 = 件・%		
	平成10年度	平成11年度	平成12年度
件数	1,099	1,441	1,866
前年度比	77.9	131.1	129.6

(2) 要望の手段

どのような手段によって要望が区に寄せられたかを、6つの区分に分類しました。

要望の手段は、要望者が任意に選びますが、「文書」、「ふれあい通信」（区長へのはがき）など、紙面によるものがほとんどを占めています。近年の傾向として、電話、口頭など直接的な方法より、文書FAXなどいわゆる間接的手法による要望が増えてきています。さらに平成11年10月から区ホームページからの要望を受付けていますので、パソコン等の普及により、今後も件数の増加が予想されます。また、「ホームページ」からの件数は3倍強の増加となっています。

要望の手段	単位 = 件・%		
手 段	平成10年度	平成11年度	平成12年度
文書	348 (31.7)	475 (33.0)	521 (27.9)
電話	218 (19.8)	154 (10.7)	81 (4.3)
ファックス	22 (2.0)	47 (3.3)	78 (4.2)
口頭	111 (10.1)	58 (4.0)	26 (1.4)
ふれあい通信	400 (36.4)	500 (34.7)	514 (27.6)
ホームページ		207 (14.3)	646 (34.6)
合 計	1,099 (100.0)	1,441 (100.0)	1,866 (100.0)

()内は構成比

(3) 要望の提供者

主体

個人、集団、団体など、要望の提供者別に分類しました。

ここでの「集団」とは、マンション建築紛争のように、その要望の実現を求めて一時的に集まった個人の集合体のことです。また、「団体」とは“〇〇の会”のように住民団体や、町会、自治会など、継続的な集合体を意味しています。

平成12年度は、「個人」からの要望が件数、構成比とも増加しました。

単位 = 件・%

主 体	平成10年度	平成11年度	平成12年度
個 人	932 (84.8)	1,215 (84.3)	1,629 (87.3)
集 団	60 (5.5)	36 (2.5)	34 (1.8)
団 体	84 (7.7)	161 (11.2)	168 (9.0)
企 業	6 (0.5)	6 (0.4)	9 (0.5)
政 党	8 (0.7)	20 (1.4)	14 (0.8)
その他	9 (0.8)	3 (0.2)	12 (0.6)
合 計	1,099 (100.0)	1,441 (100.0)	1,866 (100.0)

()内は構成比

性別

意見の提供者を性別により分類しました。

「混合」は、集団、団体のような男女の集合体を表しています。また、「不明」は電話・口頭以外の手段によるもので、主に匿名で寄せられたものです。

平成12年度は、女性が増加し、男女ほぼ同数となっています。

単位 = 件・%

性 別	平成10年度	平成11年度	平成12年度
男 性	423 (38.5)	601 (41.7)	716 (38.4)
女 性	394 (35.9)	499 (36.4)	710 (38.0)
混 合	155 (14.1)	220 (15.3)	224 (12.0)
不 明	127 (11.5)	121 (8.4)	216 (11.6)
合 計	1,099 (100.0)	1,441 (100.0)	1,866 (100.0)

()内は構成比

住所

要望者の住所を、「杉並区長期計画」上の7つの地域区分に分類しました。

「区内不明」及び「不明」は、主に匿名で寄せられたもので、平成12年度は増加しています。各地域とも総体的に件数が増えています。また、「区外」や「不明」も増加しています。

単位 = 件・%

住 所	平成10年度	平成11年度	平成12年度
井 草	76 (6.9)	113 (7.8)	107 (5.7)
西 荻	77 (7.0)	100 (6.9)	126 (6.8)
荻 窪	161 (14.6)	188 (13.1)	249 (13.3)
阿 佐 谷	123 (11.2)	172 (11.9)	221 (11.8)
高 円 寺	133 (12.1)	195 (13.5)	201 (10.8)
高 井 戸	172 (15.7)	247 (17.2)	281 (15.1)
方南・和泉	81 (7.4)	77 (5.3)	87 (4.7)
複 合	21 (1.9)	76 (5.3)	156 (8.4)
区 外	56 (5.1)	86 (6.0)	116 (6.2)
区内不明	152 (13.8)	157 (10.9)	180 (9.6)
不 明	47 (4.3)	30 (2.1)	142 (7.6)
合 計	1,099 (100.0)	1,441 (100.0)	1,866 (100.0)

()内は
構成比

(4) 意見の内容

意見の種別

意見の内容を「要望」、「提案」、「苦情」などに分類しました。

「提案」は具体的な要求内容が含まれていないものです。

平成12年度も、「要望」が大きな構成比を占めました。また、苦情が減少し、お礼が増加していることから、職員の待遇改善や資質の向上が考えられます。

種 別

単位 = 件・%

種 別	平成10年度	平成11年度	平成12年度
お 礼	27 (2.5)	62 (4.3)	73 (3.9)
苦 情	78 (7.1)	47 (3.3)	35 (1.9)
要 望	946 (86.1)	1,317 (91.4)	1,714 (91.8)
提 案	14 (1.3)	9 (0.6)	5 (0.3)
問 合 せ	5 (0.4)	3 (0.2)	24 (1.3)
そ の 他	29 (2.6)	3 (0.2)	15 (0.8)
合 計	1,099 (100.0)	1,441 (100.0)	1,866 (100.0)

()内は
構成比

基本構想

「杉並区基本構想」(昭和63年策定)にうたわれている基本目標及び計画に沿った分類です。基本目標は「みどり豊かな個性あるまちづくり」「すこやかに共に生きるまちづくり」「くらしが安定し活力のあるまちづくり」「文化の創造と交流のあるまちづくり」「基本構想の実現に向けて」の五つです。

例年、基本目標別では「みどり豊かな個性あるまち」に関する意見が多数を占めていますが、平成12年度は、「文化・交流」の増加が目立ちました。

さらに、基本目標に沿った施策を進めるための計画の柱ごとに分類しました。ただし、あくまでも実態の把握を容易にするための便宜的な分類なので、具体的な計画と直接の関連はありません。平成12年度は、「児童育成」「消費生活」「交流」に関する意見の増加が目立っています。

なお、区では新しい基本構想である「21世紀ビジョン」を制定し、平成13年度からは新たな基本計画にもとづいて政策を展開しています。

基本目標別・計画別

単位 = 件

基本目標	計 画	主 な 内 容	平成10年度	平成11年度	平成12年度
み ど り	土地利用	用途地域の指定や見直しなど	15	13	15
	居住環境	違反建築の取締り・環境美化の推進など	170	88	107
	道路・交通	自転車駐車場の整備など	141	204	232
	防災	震災や水害などへの対策の充実など	8	29	15
	みどり・水	リサイクル施策や公園の整備など	115	155	282
	景観	まちなみの調和など	3	13	5
	区域	区域ごとのまちづくり	1	2	0
	小 計		453	504	656
す こ や か に	児童	保育環境の整備など	32	76	140
	高齢者	高齢者在宅サービスの充実など	51	60	52
	障害者	障害者福祉タクシーサービスの充実など	25	53	46
	健康	区民健康診査の充実など	38	87	82
	福祉基盤	福祉の施策・施設の充実など	42	39	22
	小 計		188	315	342
く ら し	産業	区内産業の育成など	23	35	18
	消費生活	消費者啓発の充実など	5	13	64
	小 計		28	48	82
文 化 交 流	児童育成	児童の教育環境の充実など	10	27	199
	生涯学習	図書館サービスの改善など	141	139	171
	交流	集会施設の利用方法の改善など	15	45	92
	小 計		166	211	462
実現に向けて	職員の資質と意識の向上など		116	167	114
そ の 他			148	196	210
合 計			1,099	1,441	1,866

2 平成12年度の要望内容

平成12年度の要望の総取り扱い件数は、対前年比29.6%増の1,866件でした。

要望の内容をみると、「みどり・水」に関するものが282件と最も多く、次いで、「道路・交通」に関するものが232件と続いています。例年、上位を占めている「居住環境」が11年度は大幅に減少しました。

平成12年度の要望の中で特に増加が著しいのは、「消費生活」や「児童」及び「児童育成」に関する要望です。特に「児童育成」に関するものは11年度に比べて7倍以上の増加となりました。

以下に、基本目標別、計画別に平成12年度の要望の特徴を記します。

(1) 「みどり豊かな個性あるまちづくり」

「みどり豊かな個性あるまちづくり」に関する要望は656件でした。前年度と比較し、件数は増加しましたが、構成比はほぼ同じです。

「土地利用」に関するものは15件で、日産跡地に関する要望などがありました。

* 警察大学校等移転跡地利用について利用計画策定前に住民説明会をひらいていただくよう、要望する。跡地利用の仕方によっては、周辺になんらかの被害をもたらすことがあり得ると思われるが、周辺の住宅密集地の大半は高円寺一丁目なので、住民が被害をうけることがないように力を尽くし、都ならびに中野区に対して強く主張してほしい。

* 時期的にもう遅いかもかもしれないが、意見があります。第一に、もっと積極的に意見・アイデアを募るべきである。第二に計画案について、西側街区では公園の環境を直接享受できない。いずれの案でも既存する大きな樹木は残せるのか。防災公園の一団性はどの程度まで必要があるのか。街区の角に商業地域があるのと緑地があるのとでは周辺の景観への影響がかなり違うので、別紙案のようにしてはどうか。

「居住環境」に関するものは107件で、住宅建築やみどりの保存などの身近な問題が多く、また、例年、カラスやペットに対する苦情も多数寄せられています。

* 私は二年前に自宅を新築し、セットバックをしました。一部でセットバックしていないように見えるお宅もありますが、条件が異なるからでしょうか。法的強制力について教えてください。

* 古くからの街並みと緑がミニ開発による住宅・マンション建設によって急速に失われつつあるのは残念だ。景観の面ばかりでなく防災上も問題がある。現状をなんとか打開しないと、みどりのまちづくりという区の目標の達成は難しいと思う。

「道路・交通」に関するものは232件で年々増加しています。放置自転車などによる交通障害に関する要望のほか、南北交通バス「すぎ丸」に関する要望が多く寄せられました。

* 区道の整備について。杉六小学校交差点の道路上に大きな石（ポール付）が放置されているため、狭い道路をさらに狭くしている。危険なので早急に石を除去し、出来るなら角切にするべきだ。

* 阿佐谷パールセンターは自転車走行禁止になっている。区役所・警察の走行禁止の標示がされているが、ほとんど守られていない管理状態だ。道路面がよくなったので結構なスピードを出し、歩行者には危険きわまりない。商店主が勇気をもって走行禁止を常に訴えたらよいと思う。

* 区内の駅付近には、常時、大量に放置された状態の自転車がある。放置台数は一向に減

らない。歩道は、放置自転車のために通行できない。常時放置自転車を撤去、回収すべきだ。自転車の放置行為は犯罪である。徹底的な撤去をお願いしたい。

* 現在、中杉通りを運行するバスで早稲田通りから青梅街道まで通るバスは時間が限られており、大変不便な思いをしている。阿佐谷北6丁目の人も区役所へ行くのにバスを乗り継がねばならならず不便だといっている。南北交通バスは、あと二駅のばして、早稲田通りまで運行していただきたい。

「防災」に関するものは15件で、前年度と比較し半減しました。

* 環八から一本内側に入った下井草5丁目の井荻駅に向かう道路は、同封の写真のとおりとても危険な状況である。火災や地震のとき、変圧器の落下、電線の切断、電柱の倒壊などで避難するための歩行は困難になると思われる。災害に強いまちづくりをするために、ぜひ、現状を確認し、改善策を講ずるべきだ。

* 区内の一部の地域では、最終的な避難場所に避難する際に非常に時間がかかりすぎる。また、住宅密集地を通過するため避難が不可能ではないかと思う。災害時の「安全」を考えて、今一度災害時の避難場所の確保・検討をしてほしい。

「みどり・水」に関するものは282件で前年度と比較して127件も増加しました。公園利用やごみの収集に関するものなどが目立ちました。また、ドッグランに関する要望などもありました。

* 北区や中央区などでは、民間住宅を含む屋上・壁面緑化に対する助成制度を行っているときくが、杉並区でも何か制度があるのか。ない場合は今後新たに制度化する予定はないのか。省エネ効果、防災効果などの公益性があることなので、助成制度の検討を。

* 家庭ごみの収集の日にはカラスに悩まされているので、次のことを検討・実施してほしい。ごみの出し方としてはポリバケツを利用することをすすめる。区民に奨励・周知してほしい。次に、小規模の集合住宅にもごみ置き場設置の義務を拡大する。最後に収集のローテーションだが、昼過ぎまで収集にこないこともあるので、四半期に一度ローテーションを変えてほしい。

* 提案だが、可燃ごみ以外は種類にとらわれず持ち込めばいつでも受け入れてくれるステーションを区内に設置してはどうか。現行のシステムだけでなく、住民が都合にあわせて随時運搬搬入できるシステムと場所があれば、ごみの分別も徹底され、資源の再利用、循環型社会の浸透がははかれ、不法投棄も減ると考えられる。

* 善福寺川沿いの公園に、犬を放して遊べる広場を作ってほしい。犬の放し飼いは、犬嫌いの人には迷惑だが、犬好きの人間には犬は家族の一員として大切な存在である。犬には犬同士のコミュニケーションが必要で、そのためにはリードをはずして自由になれる空間が必要である。中途半端ではなく、広めの犬の自由広場を作ってほしい。

「景観」に関するものは減少し、5件でした。

* 荻窪駅北口周辺は同じ阿佐ヶ谷駅と比べて景観が悪すぎる。植木等の緑は全くなく、ただアスファルトがあるだけ。朝はバスの排気ガスで息苦しい。一日も早く荻窪駅北口周辺の美化並びに環境の改善を願う。今時あのような粗悪な駅前広場はみたことがない。

* 「クリーン大作戦」に参加した。高井戸駅周辺のごみを拾い、歩道橋の煙草の吸殻やずらりと並んだ放置自転車のかごの中のごみも残らず片付けた。キャンペーン中にどれほど片付いたかと思うと愉快だ。自分の心の中まで掃除されたようで気分爽快だった。

「区域」に関するものは0件でした。

(2) 「すこやかにともに生きるまちづくり」

「すこやかにともに生きるまちづくり」に関する要望は342件で、前年度と比較し、件数、構成比ともに増加しています。

「児童」に関するものは140件で、前年度と比較し倍増しています。

* 保育園の入園手続きをしようとしたところ「現在、職をもっているか、内定していることが必要」と言われた。保育園に入園が決定してからでないといけないと働けないと答えると、「働かせてもらえるところで内定をもらってください」とのこと。しかし、私と同じように、保育園に入れないと働けないという人はたくさんいるはずだ。今すぐ、この入園条件の改善を要望する。

* 杉並区の学童保育所では、一律第三土曜日を休業日としているが、毎土曜日が仕事と決まっている保護者にとっては、もう少し柔軟性のある対応があってもいいのではないか。たとえば、近隣の児童館で休業の土曜日が違えば、違う館で世話になることができる。休業する土曜日の一律化ではなく、近隣の学童クラブで調整してほしい。

* 区内には小児科の夜間救急医療機関がない。杉並保健所の平日夜間の救急窓口も財政難で閉鎖された。平日夜間に子供が熱をだそうものなら隣接区か他市の医療機関で受診するしかない。子供を持つ親が安心して暮らせる杉並区を実現するために、夜間・休日の救急医療体制の充実を望む。

「高齢者」に関するものは52件で、前年度と比較し、やや減少しています。

* 杉の樹大学の卒業生であるが、卒業生の中で希望者を募り、パソコン講習会や購入等についてお取り計らい願います。講師は学生にお願いすると受講料も安くすむと思う。

* 介護保険について、杉並区独自で保険料や利用料の減免制度をつくってほしい。全国一律の制度だから区独自の特別対策は考えないというのでは、区は国の出店と同じこと。高齢者と介護に苦勞している家族のために区民の声に耳を傾けてほしい。

* 骨粗しょう症の診断をしてもらいたくて上井草保健センターに電話したところ、骨粗しょう症は若年層の予防に重点があり、高齢者は100パーセントになっているからしかたがない。各自病院に行ってもらいたい、といわれた。この発言は不適切だ。高齢者でも色々な方がいるのだから、骨粗しょう症の診断をしてもらいたい。

「障害者」に関するものは46件で、前年度と比較し、やや減少しました。

* 福祉助成対象機器の見直しに関してですが、一般ではインターネットの使用が顕著であり、需要がワープロからコンピュータに移行していると思われるので、福祉助成対象機器の項目をコンピュータに加えてほしい。

* 障害者福祉手当を精神障害者にも支給してほしい。

「健康」に関するものは82件で、前年度とほぼ同数でした。

* 杉並区は人口50万人を抱える地域であるにもかかわらず、公的医療施設が皆無で奇異なことだ。医療を民間に託すと甘い部分だけ先取りし、まずいものは手を出さない。採算が取れない必須の医療は公的に行うのが行政の基本ではないか。また、開業医が利用できる医療センター、画像センターがあれば大学病院での3、4時間待ちが解消する。杉並の地域医療システムについてまじめに考える時期だ。

- * 健康には大変関心がある。広報に掲載される講習会等は参加したくても全て平日の昼間であるため参加できない。今後、土日の開催や「すぎなみニュース」での放送を検討してほしい。また、資料は有料なら入手できるのか。
- 「福祉基盤」に関するものは22件で、年々減少の傾向があります。
- * 今年度から法定化された医療保護入院患者の移送について緊急性にも対応できるよう、都区の緊密な連絡のもと精神科救急体制をつくってほしい。
- * 障害者が区役所に行く場合に、駅にエスカレーター、エレベーターが設置されていないところがあり、非常に不便だ。地下鉄南阿佐谷駅は、近くに郵便局や警察もあり、利用者は多いのではないか。井の頭線にも一部しか設置されていない。区は、障害者が交通機関を利用しやすいように、どのような計画をたてているのか。
- * 障害があってもともに住みよいまちづくりに努めたい。作成中の「杉並区基本計画」に重要な障害者施策を組み込んでほしい。

(3) 「くらしが安定し、活力のあるまちづくり」

- 「くらしが安定し、活力のあるまちづくり」に関するものは82件で、前年度と比較しほぼ2倍になりました。
- 「産業」に関するものは18件で、前年度と比較すると減少しました。
- * 地域商店街活性化のためにICカード事業を促進したい。ぜひ、区でもなんらかのICカード利用方法について企画してもらいたい。
- * 国や都がブロードバンド化施策を打ち出そうとしているが、具体的なプランが不透明だ。区のネットワークメディア事業の根幹をなす施設を建設し、事業者にあく貸し出す政策を取り、事業者を誘致し、事業的集約を行うべきではないのか。先を見越した施策を行うのが重要だと思う。
- 「消費生活」に関するものは64件で、前年度と比較し、5倍にも増加しました。
- * 衣料品等について杉並区は可燃ごみ扱いたが、クリーニング済み着用可能な衣類等については、東南アジア向け支援物資として、またタオル類は廃物利用できるよう特別な収集方法をとれるようにしてほしい。
- * 「リサイクルショップすぎなみ」がなくなるそうでとても残念。杉並にもこんないい施設があるんだと思っていた矢先のことだ。リサイクルが普及してきて区が運営する必要はなくなったとのことだが、身近な施設だったので何とか存続させてほしい。
- * レジ袋税については賛成だ。ごみの総量にしめるレジ袋の量は無視できない。ごみの量が増えれば行政負担も増え、住民は二重にレジ袋に対するコストを払っていることになる。消費者は、お店のサービスだから貰うのが当然だと思い込んでいるが、事業者側は当然コストに上乗せして提供しているのだ。この試みはひとつのモデルケースになる。ぜひ実現してほしい。

(4) 「文化の創造と交流のあるまちづくり」

- 「文化の創造と交流のあるまちづくり」に関するものは462件で、倍増しました。

「児童育成」に関するものは199件で、7倍強も増加しました。

* 社会人や大人向けの大学講座はよく見かけるが、小中学生向けの少し系統だった大学講座の開催やスポーツ大会に卓球の種目を増やすなどを考えてほしい。

「生涯学習」に関するものは171件で、年々増加の傾向があります。

* 一人でも多くの区民がパソコンを操作できるようになれば、多くのメリットが予想される。そのためにも、「パソコン教室・インターネット入門・Eメール入門・ホームページ制作入門」など、パソコン各種教室を開催してほしい。そうすれば、区民とのコミュニケーションが容易になると思う。

* 自宅から区立図書館の蔵書を検索できると、とても便利になるので検討してほしい。

* 上井草スポーツセンター屋上にゲートボール場があるが、他のグラウンドや体育館に比較して利用率が低いようだ。この屋上のゲートボール場にネットとゴールを設置すれば「ミニサッカー」や「フットサル」が行える、多目的なミニグラウンドができると思う。

「交流」に関するものは92件で、前年度と比較し、2倍増になりました。

* 杉並には古くから「荻」がある。みどりという荻を見直し、荻細工を継承していくべきである。井草に荻細工ができる方がいるので、氏を招いて講習会を開いてほしい。

* 「風呂っと杉並」で「無責任シリーズ」が上映されるなど、とてもいい企画が増えているが、これらは60歳以上が対象である。しかし、年配者ばかり固まって参加者はおもしろいのか疑問である。例えば、学生と高齢者で上映後の感想を述べ合うようにしたら楽しいように思う。今きっかけが少ない世代間交流になるのではないか。

(5) 実現に向けて、その他

「実現に向けて」に関するものは、114件でした。

* 高井戸地域区民センターさらには隣のリサイクルセンターは昼夜を問わず電燈が満艦飾のごとく点いているが、一体何のためか。

* いろいろなイベントにしる、施設にしる、興味のあるもののほとんどが中央線周辺か中央線より南部に偏っているように思う。もう少し区の北部にも目を向けて公平な区政を行ってほしい。

* 先日、出張所職員の対応に関する要望を出したら、早速回答をいただき、区の対応の早さに驚いている。出張所は特に、「街のコンビニ」的な側面があってもいいのではないかと考えている。

「その他」に関するものは210件でした。

* 住民基本台帳法の改正により個人情報の一元的な管理が可能になる。杉並区は慎重な対応をすることなので頑張ってもらいたい。

* ある施設へ申し込みに行ったら「黄色いカード」を持っている人が何人もおり、施設の使用料が半分になると聞いて驚いた。区は財政難なので、至急見直しをするべきだ。「塵も積もれば山となる」ので、小さなことから始めてみては。

* 区長の提案した「世紀の大掃除デー」を是非、みんなで実行しましょう。一斉にみんなが参加しないとごみは一掃されないのです。

上記 のなかで、職員への苦情・お礼等に関するものは111件でした。

ア 「職員への苦情」に関するものは37件で減少傾向にあります。

- * 福祉・保健相談窓口に行き、「レセプト開示」について尋ねたところ、まるで何それと言わんばかりの対応で非常に不満であった。わからなければ、説明を求めればよいことである。
 - * 地域区民センターで他人に不快感を極端に与える言動をする女性利用者がいるので、再三職員に排除をお願いしたところ、「ふれあい通信」で区長宛てにお願いするように言われた。何の為に職員がいるのか私には理解できない。
- イ 「職員へのお礼」に関するものは74件で12件増えました。
- * 高齢者福祉のことは、ご近所の方に聞いても「わからない」と言われるので、先日、高齢者福祉に伺ったところ、いろいろと丁寧に教えてくれた上、他の係りにまで一緒に連れて行ってくれ感激しました。本当にありがとうございました。
 - * 先日、始めて電話をした際に、たいへん親切に教えていただきありがとうございました。そのあと、福祉課の窓口に向った際にも、職員の優しい人柄に心の温まる思いでした。
 - * 荻窪1丁目で車の往来が多く、子供たちの安全のため「飛び出し注意」の看板があればと思う箇所があった。交番は区の担当だとつれない返事。土木部にこの話をしたところ、何とその翌日に看板をつけてくれ、感謝・感激です。
 - * 以前、「蚕糸の森公園」の丘にある風連町交流記念植樹の「スノーボール」という灌木が枯れそうなので何とかしてほしいと葉書を出したところ、土木事務所の担当者が早速対応してくれた。その熱意のおかげで今年は見事に四十もの花が咲いたのだと嬉しくなった。

各種相談

1 概要

区政に関することや、日常生活での悩みごと、専門的な問題など、区民から寄せられるさまざまな悩みを解決するために、区政相談課及びサービスコーナーで、各種相談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、くらしの相談、交通事故相談、外国人相談等の12種類です。

また、相談員及び過去の実績については下記のとおりです。(表1・2、図1参照)

表1 相談の種類

種類	日時	場所
一般区民相談	月～金曜日 午前9時～午後5時	区役所西棟2階・区政相談課
法律相談	月～金曜日 午後1時～4時	
〃	月曜日 午後1時～4時	荻窪サービスコーナー(注1)
税務相談	木曜日 午後1時～4時	区役所西棟2階・区政相談課
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	
交通事故相談	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	
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	
不動産総合相談	年2回	区役所1階ロビー(年2回)
手続きなんでも相談	第2金曜日 午後1時～4時(注2)	荻窪サービスコーナー(注2)
労働社会保険相談	第3金曜日 午後1時～4時(注2)	〃

(注1) 平成13年2月からは、区役所西棟2階・区政相談課で実施

(注2) 平成13年4月からは、区役所1階ロビーで年4回程度実施

表2 相談件数

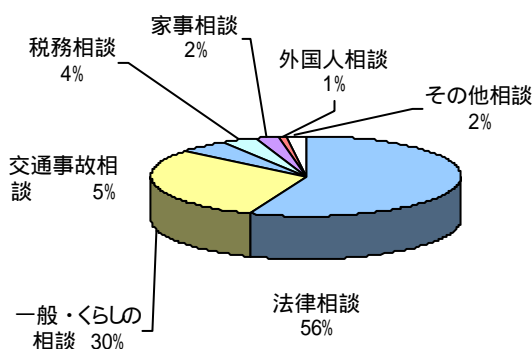
相談名	一般・くらし	法律	税務	家事	交通事故	外国人	その他	合計
平成10年度	1,006	3,257	221	167	377	75	161	5,264
平成11年度	931	3,278	218	158	305	72	171	5,133
平成12年度	1,635	3,078	195	137	299	50	107	5,501

相談は、相談の種類によって専門の相談員が受けています。

法律 - - - - - 弁護士
 税務 - - - - - 税理士
 行政 - - - - - 行政相談委員
 手続きなんでも - - - - 行政書士

 人権 - - - - - 人権擁護委員
 労働社会保険 - - - - - 社会保険労務士
 その他 - - - - - 専門相談員

図1 平成12年度相談別内訳



2 各相談の状況

(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。また、相談内容によって、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・4参照）

内 訳	件 数
民事関連	614
日常生活	568
行政関連	374
その他	79
合 計	1,635

民事関連：土地建物、相続、営業、民事事件、事故

日常生活：相隣、家庭、人権、金銭

行政関連：区・都・国政、税金、建築福祉、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
平成12年度内訳

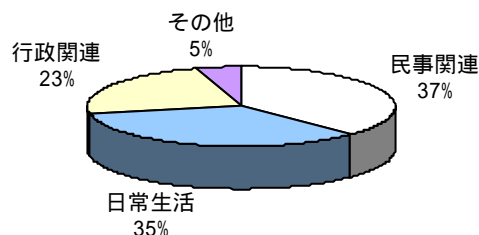


図3 一般区民・くらしの相談
平成10～12年度推移

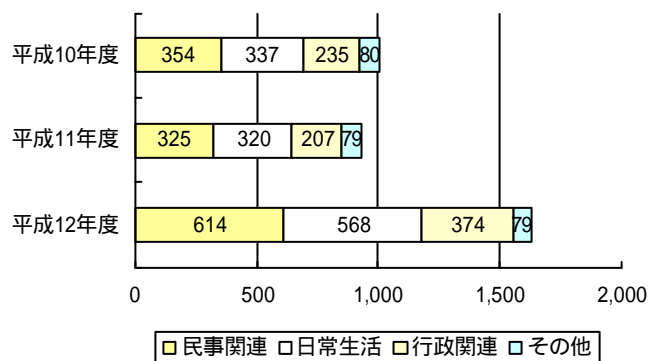
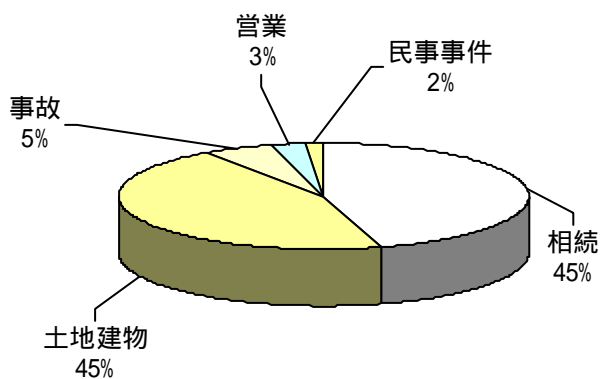


図4 一般区民・くらしの相談
平成12年度 民事関連の内容



(1) 法律相談

法律相談は、区民の社会生活上生じる法律上の問題について、弁護士が専門的な立場から教示、助言または指導をし、問題解決の糸口となるよう実施しています。

毎週月曜日から金曜日まで、当日の朝9時から電話で予約を受付けています。杉並区役所では2名、荻窪サービスコーナーでは月曜日に1名の弁護士が担当しています。（平成13年2月からは杉並区役所のみで実施）

（図5・6参照）

内 訳	件 数
土地・建物	759
相続	726
金銭	470
家庭・夫婦	325
相隣	193
その他	605
合 計	3,078

図5 法律相談
平成10～12年度推移

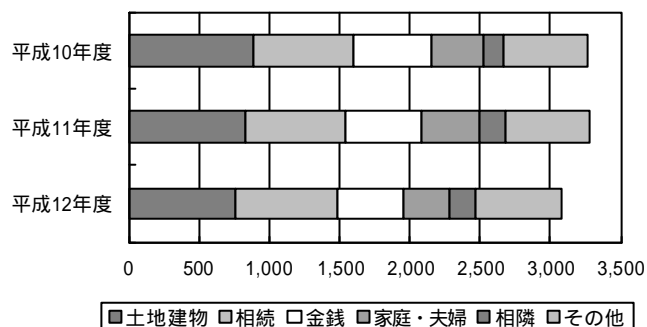
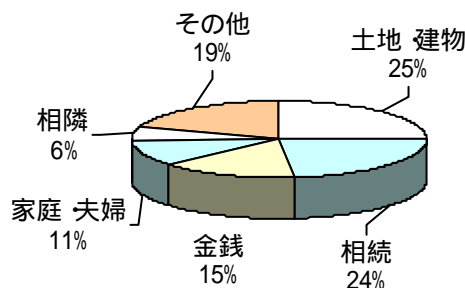


図6 法律相談
平成12年度内訳



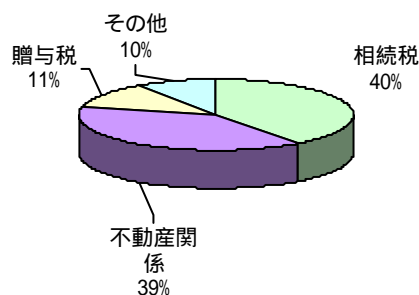
(3) 税務相談

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・指導を行なっています。毎週木曜日の朝9時から電話で予約を受付けています。

（図7参照）

内 訳	件 数
相続税	78
不動産関係	76
贈与税	22
その他	19
合 計	195

図7 税務相談
平成12年度内訳

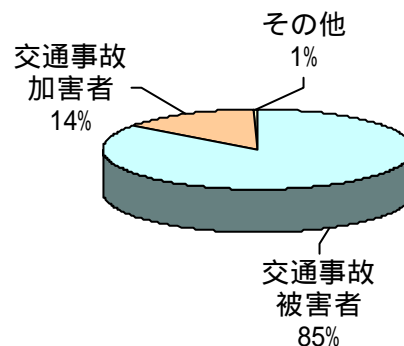


(4) 交通事故相談

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、専門の相談員が適切な指導・助言を行い、速やかにかつ円滑に解決できるよう相談に応じています。（図8参照）

内 訳	件 数
交通事故被害者	254
交通事故加害者	43
その他	2
合 計	299

図8 交通事故相談
平成12年度内訳

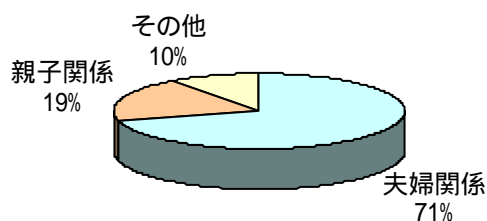


(5) 家事相談

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、経験豊かな専門の相談員が相談に応じ、適切な助言・指導を行っています。（図9参照）

内 訳	件 数
夫婦関係	97
親子関係	26
その他	14
合 計	137

図9 家事相談
平成12年度内訳



(6) 外国人相談

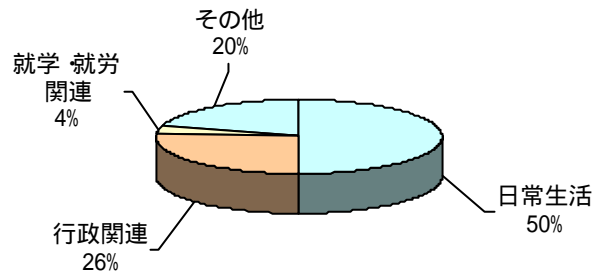
この相談は、外国人居住者等に対する区政や日常生活の心配ごと・悩みごとの相談窓口として、日本語のほか英語、中国語の会話のできる相談員が応じています。

(図10参照)

国籍別相談件数

国籍	件数	国籍	件数
中国	14	韓国・朝鮮	1
フィリピン	3	関連(日本)	14
米国	3	その他	8
ドイツ	1	不明	6
合計		50件	

図10 外国人相談
平成12年度内訳



相談内容別件数

内訳	件数
日常生活	25
行政関連	13
就学・就労関連	2
その他	10
合計	50

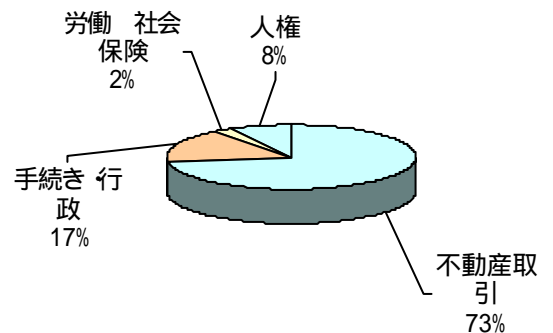
(7) その他の相談

不動産取引相談は、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。また、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及び社会保険労務士による労働社会保険相談も行っています。

(図11参照)

内訳	件数
不動産取引	78
手続きなんでも・行政	18
労働社会保険	2
人権	9
合計	107

図11 その他の相談
平成12年度内訳



3 各相談の主な内容

- 土地・建物（不動産に関する相談）
売買・譲渡・立退・明渡・更新・管理・家賃未納など
- 相隣関係（隣家とのトラブルに関する相談）
地境・目かくし・騒音・臭気・日影・樹木・粉塵など
- 相続・贈与（財産の相続・贈与に関する相談）
遺産相続・贈与・遺言など
- 家庭（家族関係に関する相談）
親子・夫婦・兄弟姉妹・養子縁組など
- 人権（人権侵害に関する相談）
いじめ・無視・阻害・差別など
- 営業（営業上のトラブルなどに関する相談）
執務違反・商品売買・解約など
- 労働・社会保険（就労に関する相談）
労働条件・賃金・社会保障・解雇など
- 金銭（金銭・証券・名義に関する相談）
サラ金・自己破産・金銭貸借・名義変更・投資・証券売買など
- 民事（契約・民事事件・損害賠償などの相談）
契約書・口約束・民間同志のトラブルなど
- 区政（区の事務事業に関する相談）
区政全般
- 税（税金に関する相談）
相続税・贈与税・不動産関係税など
- 建築（建築に関する相談）
建築法規・違反建築など
- 福祉（福祉に関する相談）
母子・高齢者・児童・障害者など
- 事故（交通・医療などの事故に関する相談）
賠償金・慰謝料・示談・事故処理の方法など
- 外国人（外国人の日常生活などに関する相談）
住居・就労・入国・医療など
- 他官庁・会社（国・都や会社の倒産などに関する相談）
国や都の業務
- 日常生活（日頃の生活に関する相談）
冠婚葬祭・心の悩みなど

区政を話し合う会

1 概要

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

平成12年度は、一般向けを3回、中高校生の青空懇談会と「子ども区議会」を開催しました。

回	区 分	日 時	場 所	参 加 者			発 言 者		
				男	女	計	男	女	計
1	一 般	10月1日	セッション杉並	11	10	21	6	2	8
2	”	10月10日	高井戸地域区民センター	21	25	46	4	8	12
3	”	10月24日	産業商工会館	16	18	34	7	4	11
4	中高校生と区長の青空懇談会	11月5日	善福寺川緑地公園	高校生			5	5	10
				8	16	24			
				全 体					
				15	27	42			
5	子ども区議会	12月11日	区議会議場	29	19	48	29	19	48

2 意見の概要

第1回（一般）

レジ袋課税について
区が行革について
サラリーマンにあるタイムバリア
教育問題について
学校給食の今後について
町会組織、交通ルールについて
学校給食の民間委託について

第2回（一般）

都市計画と住環境の緑化、安全の推進について
杉並区21世紀ビジョンについて
町会の活動を再考する
環八（高井戸駅北側）の横断道新設について
学校給食のあり方について
区立幼稚園と私立幼稚園のあり方について
街づくりについて（高井戸1～3丁目の避難場所等）
小学校給食及び自由選択制について
学校給食の民間委託について（2件）
区民が区政に参加できる機会づくりについて

第3回（一般）

レジ袋についての質問（賛成）
レジ袋についての質問（反対）
レジ袋についての質問
青少年の健全育成のために今必要なこと
21世紀ビジョン（くらしと環境）について
選挙とごみの分別法の点字表示等について
国勢調査のあり方について
学校給食の民間委託について
学校給食の委託について
区と区民の率直な協力関係を築くために

第4回（中高校生と区長の青空懇談会）

川に入ることについて
駅の近くの音楽設備について
公園のごみ箱について
ごみの収集について
ごみの減量について
公園の木について
給食の民間委託について
教育について
リサイクルとレジ袋税について
馬橋公園事務所のすべり台について

3 子ども区議会

21世紀を担う子ども達の意見を聴き、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を理解してもらうことを目的に「区政を話し合う会」の一環として、「子ども区議会」を開催しました。「子ども区議会」は、子ども議員全員に発言してもらい、区議会の本会議と同じ形式で以下のように行いました。

テーマ みんなのまち杉並区に望むこと

開催 12月11日 出席議員数(小学校)48名 説明員(区側答弁者)25名

議事日程

- 1 開会宣言(区議会議長)
- 2 区長あいさつ
- 3 出席議員・説明員の確認
- 4 会議録署名議員の指名
- 5 会期の決定
- 6 質疑の内容
 - ごみ・からす対策について
 - ・ごみ問題 ・杉並の環境 ・健康的で清潔な町づくり
 - ・美しい住みよい杉並区 ・からすを自然に帰す ・きれいな町と川
 - ・からす対策とごみの出し方
 - 道路・交通について
 - ・歩道 ・安全な町づくり ・道路の安全と使いやすさ
 - ・安全な道路の横断 ・安心して通える通学路
 - 学校設備について
 - ・バリアフリーの小学校づくり ・児童会の願い
 - 福祉のまちづくりについて
 - ・お年寄りや身体の不自由な人が気軽に外出できる町づくり
 - ・誰もが住みよい町 ・公園で暮らす人達に
 - ・障害のある人にも暮らしやすい町づくり ・ボランティア
 - 公園について
 - ・日産跡地の公園計画 ・子どもが遊べる公園づくり
 - ・街の整備と安全性 ・安全な公園 ・安全で平和な住みよい杉並区
 - 環境について
 - ・緑を増やすために ・一人一人が安心して住める町
 - ・光化学スモッグ ・安全できれいな町 ・資源ごみの回収
- 7 建議案「一人一人がキラッと輝く都市宣言」の提案(子ども議員)
- 8 建議案意見発表(子ども議員)
- 9 建議案採択(可決)
- 10 区長のお礼
- 11 閉会宣言(区議会議長)

一人一人がキラッと輝く都市宣言

私たち杉並区の子ども達は、お互いに助け合い、一人一人がやさしさとたくましさをもって、いきいきと輝く子どもであることを誓います。

杉並区には高齢者や障害のある人のために、駅の「点字表示」や、商店街などの「バリアフリー」ができて暮らしやすい街になってきています。でも、まだまだ足りないところがたくさんあります。例えば急な坂道に手すりをつけたり、ゆっくり歩くことができるような階段を作ったりしたら、もっと暮らしやすくなるでしょう。

21世紀に向けて、高齢者や障害のある人が、いままでよりも自由に杉並の街に出て、たくさんの人とお話をして、楽しんでもらいたいと思います。

そのために私たちは、一人一人がかけがえのない人として大切にされることを理解し、互いに助け合う中で、安心して暮らせる街を作っていきます。

私たち一人一人の意思で、小さなことでも人を助けられるのです。むずかしいことをしなくても、自分で進んで誰かを助けてあげたいという心があれば、きっとできます。たとえばボランティアやリサイクル活動があります。また、電車の中で席を譲ったり、荷物を持ってあげたりしたいと思います。狭い道に自転車を放置しないなどのルールを守ることも大切です。そうすれば、みんなの心がキラッと輝いて、人々の交流も深まると思うのです。今からでも少しずつ少しずつ心がけていくだけで変わっていくと思います。

迫り来る21世紀に私たち杉並の子どもは、一人一人が輝いて生きることのできる街を作るために、みんなのよいところがたくさん生かされ、お互いを認め合い、助け合うことのできる人間になろうではありませんか。

ここに杉並子ども区議会は、杉並区が、「一人一人がキラッと輝く都市」であることを宣言します。

平成 12 年 12 月 11 日

杉並子ども区議会

施設めぐり

1 概要

施設めぐりは、区民の方々に区立施設等を見学していただき、区政への理解や郷土愛を深めることを目的として実施しています。

案内役として、3名の区民ガイドに親しみやすい案内をしていただきました。

【実施状況】

単位 = 人

年度	実施回数	申込者数	参加者数	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
10	10	655	268	29	5	11	27	33	97	65	1
11	10	766	314	42	3	17	30	46	113	55	8
12	8	567	236	29	4	11	16	34	91	46	5

【平成12実績】

実施月日 (曜日)	テーマ	コース	申込者 (人)	参加者 (人)
6月1日 (木)	地域散策 (全行程徒歩)	久我山中央緑地公園 久我山区民農園 玉川上水 昭栄公園 浴風園 第六天神社 吉祥院 塚山公園 下高井戸八幡神社 永福中央公園 永福稲荷神社 永福寺	57	38
7月28日 (金)	豊かな消費生活	日本航空(大田区) 環境エネルギー館(横浜市) 【消費生活課と共催】	67	33
8月18日 (金)	ごみのゆくえ	杉並清掃工場 中央防波堤埋立処分場(江東区) 【清掃管理課と共催】	27	15
9月27日 (水)	水のゆくえ	東村山浄水場(東村山市) 落合処理場(新宿区)	35	32
11月17日 (金)	南北バス	蚕糸の森公園 郷土博物館 大田黒公園	84	23
11月29日 (水)	福祉とみどりと防災	ひまわり作業所 大田黒公園 環状七号線地下調節池	29	25
2月15日 (木)	豊かな消費生活	煎餅「丸草一福・草創庵博物館」(草加市) サイボクハム(日高市) 【消費生活課と共催】	229	41
3月27日 (火)	ごみのゆくえ	港資源化センター(港区) 中央防波堤埋立処分場(江東区) 【清掃管理課と共催】	39	29
計8回			567	236

庁舎案内

区役所1階ロビーの案内コーナーで、来庁した区民に対する案内を、業者に委託して行っています。平成12年度の案内件数は、137,832件(245日)でした。

過去3年間の庁舎案内実績

(単位：件)

年度	件数	年間件数	平均数	
			1ヶ月	1日
12		137,832	11,486	563
11		131,800	10,983	542
10		123,537	10,294	504

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「みんなが住んでいる杉並区」を作成し、配布しています。

過去3年間の庁舎見学実施状況

年度	小学校数	見学者数
平成12年度	14校	1,031人
平成11年度	15校	995人
平成10年度	17校	1,032人

公衆用ファクシミリサービス

1 事業内容

情報化時代に伴い、庁舎1階ロビーにコインファクスを設置して、来庁者の利用に供しています。

2 事業開始

昭和63年12月1日

3 利用料金

都内局番及び市外局番	B4判 1枚	100円
遠距離市外局番	B4判 1枚	200円

4 利用実績（利用料金の合計による）

年 度	金 額
平成12年度	92,000円
平成11年度	85,600円
平成10年度	115,400円

手 話 通 訳

聴覚に障害を持った方が、来庁の用事や目的を安心して達せられるように手話で各窓口との通訳にあたっています。毎週月曜日（平成13年2月からは毎週水曜日）の午後1時から4時まで行っています。

年 度	案内件数
平成12年度	55件
平成11年度	36件
平成10年度	39件

広聴事業のあゆみ

昭和26年12月	法律相談開始	(民生課)
30年4月	家事相談開始	(民生課)
31年	対話集会「区民の声を聞く会」開始(出張所ごと)	(企画室)
38年7月	総務課相談係設置	(総務課)
8月	区民相談室設置	(区民課)
	庁舎案内開始	(区民課)
41年4月	福祉相談開始	(福祉事務所)
11月	世論調査開始	(企画室)
44年4月	企画部広報課に広報・相談・広聴担当主査設置	(広報課)
5月	交通事故相談開始	(広報課)
45年4月	区政モニター開始	(広報課)
	対話集会(「区長と話す会」)開始	(広報課)
	行政実態調査開始	(広報課)
11月	施設見学会開始	(広報課)
46年5月	資料室開設	(総務課)
48年5月	不動産取引相談開始	(区民課)
52年7月	企画部に広聴課新設、資料室が総務課より移管、区庁舎見学事業開始 区庁舎案内、区民課より移管	
53年4月	区政資料室開設	
56年4月	手話通訳(週1回)開始	
10月	荻窪サービスコーナーにて法律相談開始	
59年4月	同上で、住まいの増改築(平成6年3月住宅課へ移管)・パートタイム・ 不動産取引・行政・行政手続き・人権身の上相談開始 施設見学会を施設めぐりに名称変更<区民ガイド導入>	
61年4月	広聴はがき(「ふれあい通信」)事業開始 資料室を区政情報室へ移管	
63年9月	地域広聴開始<17出張所>	
12月	公衆用ファクシミリサービス開始	
平成元年4月	外国人・税務相談開始	
4年4月	企画部区政情報室広聴課となる	
12月	対話集会「区政を話し合う会」開始	
5年4月	井荻サービスコーナーにて法律相談開始 フロアマネージャー開始	
7月	「子ども区議会」を開始	
6年4月	浜田山サービスコーナーにて法律相談開始	
7月	区民広聴用ファクシミリ設置	
7年4月	西荻サービスコーナーにて法律相談開始	
8年4月	労働・社会保険相談開始	

- 平成 9 年 4 月 桜上水北サービスコーナーにて法律相談開始
フロアマネージャー委託開始
- 11年10月 杉並区ホームページ開設に伴い、ホームページからの要望等受付開始
- 12年 4 月 企画部区政相談課となる
- 13 年 2 月 井荻・浜田山・西荻・桜上水北サービスコーナーでの法律相談廃止
荻窪サービスコーナーでの法律相談、行政相談を区政相談課に、書類と手続なん
でも相談、社会・労働保険相談を区役所ロビーに移設
- 4 月 政策経営部区長室区政相談課となる

広聴2000 平成12年度版

平成13年9月発行

登録印刷物番号

13 - 0051



杉並区役所

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)

本誌は、本文は古紙配合率100%、表紙は古紙配合率50%の再生紙を使用しています。