



区民のこえ
2005



杉並区区長室区政相談課



はじめに

区と区民との協働による「人が育ち人が活きる杉並区」の実現のために、日々区民のみなさまからお寄せいただいている多数のご意見ご要望は、区政運営にとっての貴重な宝として受け止めさせていただいております。

区へのご意見ご要望など「区民のこえ」は、区のホームページやふれあい通信(はがき)、電話や窓口のほか、区政モニター・区民意向調査・区民アンケート・自治基本条例にもとづく「区民意見提出手続き」・区政を話し合う会など、多くの場面を通じて頂いています。なかでもインターネット利用者の増加は目覚しく、平成17年度はついにご意見等の半数以上が区のホームページからいただいています。また、ご意見等の内容は区の施策全般にわたっており、かつ、リアルタイムで積極的なご提案も多数いただいております、行政と区民の距離が益々短くなっていることを実感しています。

平成17年度中に頂いたご意見等をここに「区民のこえ2005」としてまとめさせていただきました。

今後の区政運営に活かしていくとともに、区民のみなさまとの一層の協働推進の一助になることを祈念しております。

平成18年8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	I 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	8
	区政モニター施設見学会	8
	II インターネット区政モニター	
	モニターの構成比	9
	インターネット区政モニター会議	9
	インターネット区政モニターアンケート	10
区民意向調査	I 区政に関する意識と実態調査	
	目的・対象・調査方法・委託先	11
	調査実施状況	11
	II インターネット区民アンケート	
	目的・対象	12
	調査内容	12
	III 電子掲示板	
	目的・対象	12
	調査内容	12
	IV 区民意見の提出手続	
	概要	13
	内容及び結果	13
区政についての要望	概要	14
	最近の傾向	14
	平成 17 年度の要望内容	19
各種相談	概要	22
	各相談の状況	24
対話集会	概要	28
	中学生区議会	30
施設めぐり		32
庁舎見学		32
公衆用ファクシミリサービス		33
手話通訳		33
コールセンター		34

区 政 モ ニ タ ー

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。

平成17年度は、一般公募の中から43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、13件でした。

1 モニターの構成比

単位＝人

	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	0	0	1	0	0	0	0	2	0	2	1	3
西荻	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
荻窪	0	1	0	0	0	1	0	1	3	1	1	0	4	4	8
阿佐谷	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	2	0	4	3	7
高円寺	0	1	0	0	1	0	0	1	2	2	0	1	3	5	8
高井戸	0	0	0	0	0	0	2	1	4	3	1	0	7	4	11
方南和泉	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1	0	1	2	4	6
年齢別計	0	2	0	0	1	4	2	4	13	9	6	2	22	21	43

平均年齢 単位＝歳

	男性	女性
60.2	59.7	60.8

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（過去5年間）

		平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度
テ マ ・ 実 施 時 期	第一回	委嘱及び区政全般 4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	「環境先進都市すぎなみ」の創造をめざして 7月	環境を守り、資源循環型のまちをつくる 7月	路上禁煙地区 8月	学校ホーター、学校教育コーディネーター制度 8月	安心してくらするために ～救急医療の充実 8月
	第三回	「参画」と「協働」 10月	NPO・ボランティア活動及び協働の推進 10月	わたしの便利帳「防災ガイド」の掲載内容 11月	環境配慮行動の推進 12月	「地域貢献人材」を養成するための講座内容等 12月
	第四回	放置自転車対策 2月	「めざせ五つ星の区役所運動」と「わかりやすい言葉」 3月	「安全・安心まちづくり」のために、何をすべきか何ができるか 2月	「めざせ五つ星の区役所」運動 3月	レジ袋削減 2月

(2) 平成17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 5月26日（木）午後2時～4時

出席者 区政モニター38名

内容 ① 委嘱式（区長より委嘱状交付）
② すぎなみ五つ星プラン、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 「安心してらせるために～救急医療の充実」

開催日時 8月2日（火）午前9時30分～12時

出席者 区政モニター34名

内容 ① 救急医療に関しての不安解消や24時間365日の救急医療に関する安心に向けて何が必要か
② 区民レスキュー・まちかど救急隊に期待する役割と、そのために必要な区の支援は何か

主な提案

- ・ 急病医療情報センターについて、もっと広報やホームページなどでPRしてはどうか。
- ・ 消防署と連携して、応急手当法の講座を開催したり、パンフレットを作成してはどうか。
- ・ AEDを24時間営業のスーパー等に配置してはどうか。
- ・ 区の情報番組で、AEDの使い方を放映してはどうか。
- ・ 一次・二次・三次の救急指定病院については、区民にもっと周知する必要がある。

【第3回モニター会議】

テーマ 「地域貢献人材を養成するための講座内容等」

開催日時 12月14日（水）午前9時30分～12時

出席者 区政モニター27名

内容 平成18年度に創設する「すぎなみ地域大学」で実施すべき講座のテーマ・内容、招へいすべき講師等について

主な提案

- ・ 芸術のNPOは多いが、まちづくりのNPOが少ないので、まちづくりNPOに結びつく講座を開催する。
- ・ 団塊の世代だけではなく、リタイアして長い人も興味がわく、児童の安全、一人

ぐらしの老人、災害対応などの身近なテーマが良い。

- ・ NPO型のリーダーではなく、公共サービスの担い手となる地域密着型のリーダーの育成が急務である。
- ・ さまざまな特技を持った方達を登録しておいて、開催する講座によって登録者の中から講師をお願いする。

【第4回モニター会議】

テーマ 「レジ袋削減」について

開催日時 2月14日（火）午後1時30分～3時45分

出席者 区政モニター30名

内容 環境先進都市をめざす基礎的自治体として、ふさわしいレジ袋削減について
主な提案

- ・ 無料だと便利なので使ってしまいがちだ。有料なら我慢するので、有料にしたほうが良い。
- ・ 子どもの頃からの教育が大切。
- ・ 「ノーレジ袋デー」の日を設けて、マイバッグを持つ癖をつける。
- ・ ノーレジ袋のポスターを子どもに描いてもらい、商店街やスーパー等、町中に貼って啓発運動に勤める。
- ・ イギリスには、レジ袋のリサイクルボックスがある。

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に区政モニターを対象に、アンケートを実施しました。

(1) 区政モニターアンケート実施状況(過去5年間)

		平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度
テ マ ・ 実 施 時 期	第一回	行政サービスの 情報化 7月	「実施計画」と 「行財政改革」 5月	消費生活行政のあ り方 5月	建築防災意識 7月	家庭でのエネル ギー消費 8月
	第二回	「参画」と「協働」 9月	韓国の友好都市と の交流 6月	監視（防犯）カメ ラ 8月	洪水ハザードマッ プ 9月	男女共同参画 10月
	第三回	障害者施策 11月	環 境 12月	杉並区文化・交流 協会 12月	杉並区の国内交流 12月	区議会だより 1月
	第四回	広 報 3月	「めざせ五つ星の区役 所運動」と「わかりや すい言葉」 2月	「行政計画」と「行 財政改革」 3月	広報すぎなみ・区 公式ホームページ 2月	高齢者の社会参画 支援策 2月

(2)平成17年度区政モニターアンケート

◎第1回 テーマ 家庭でのエネルギー消費 回収率87.9%

(目的)

区は、地域全体のCO₂排出量を減少させ、地球温暖化を防止するため、省エネルギーにつながる区民・事業者・行政の具体的な行動計画の策定をめざし、検討を進めています。

この行動計画を実効性あるものとするため、アンケートを実施しました。

(調査期間) 平成17年8月5日～8月15日

(調査項目)

1. 省エネ効率の高い機器を購入する条件
2. 住宅のリフォーム
3. 省エネ住宅へリフォームする条件
4. 家庭における省エネの関心度
5. 家庭で省エネルギー行動の取り組みが難しい理由
6. 省エネルギー行動に取り組むための条件
7. 「省エネルギービジョン」の認知度
8. 省エネルギービジョン等の情報の入手方法
9. 行政に期待すること

◎第2回 テーマ 男女共同参画 回収率86.7%

(目的)

区は、「男女共同参画社会をめざす杉並区行動計画」を策定して、男女共同参画に関する施策を推進しています。この行動計画の推進状況を調べるため、アンケートを実施しました。

(調査期間) 平成17年10月4日～10月17日

(調査項目)

1. 区の広報等で、男女平等の視点から好ましくない表現を見たことがありますか
2. 女性の人権侵害という立場から見た、最近のメディアについて
3. 「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」(DV防止法)の認知度
4. 「配偶者からの暴力」による被害について
5. 女性に対するさまざまな暴力をなくすための取り組みについて
6. 「男女平等推進センター」の利用について
7. 「男女平等推進センター」を利用しない理由
8. 「男女平等推進センター」で利用したい事業
9. 男女共同参画社会を実現していくために、区に望むもの
10. 自由意見

◎第3回 テーマ 区議会だより

回収率 82.2%

(目的)

杉並区議会は、区民に信頼され、より開かれた区議会をめざして、様々な課題の検討・調査に取り組んでいます。情報提供のあり方も課題の一つであり、よりわかりやすく役に立つ広報紙にしていくための資料とするため、アンケートを実施しました。

(調査期間) 平成18年1月6日～1月23日

(調査項目)

1. どの程度読んでいるか
2. よく読む記事、より多くの区民に読まれるようにするには
3. 読まない理由、どのような広報紙であれば読みたいと思うか
4. 「杉並区議会だより ぎかい」という名称について
5. 緑と黒の刷り色について
6. 文字の大きさについて
7. 縦書きについて
8. 発行回数について
9. ページ数について
10. 内容を充実したほう良いと思う記事
11. 新たに掲載したほうが良いと思う記事
12. 自由意見

◎第4回 テーマ 高齢者の社会参画支援策

回収率 83.3%

(目的)

区は、一人ひとりの高齢者が、いきいき元気に生涯現役でその知識や経験を活かし、生きがいをもって地域活動などに参画できる社会をめざしています。その中の事業の一つとして、「社会貢献スタッフ」と「高齢者就業支援策」を実施しています。この事業を、よりよいものにしていくために、アンケートを実施しました。

(調査期間) 平成18年2月27日～3月14日

(調査項目)

1. 社会貢献スタッフの事業に参加してみたいか
2. 社会貢献スタッフとして活躍したいと思う分野
3. 社会貢献スタッフの登録について
4. 社会貢献スタッフへの研修に参加してみたいか
5. 参加したいと思わない理由
6. 区に望む高齢者就業支援策
7. 高齢者を対象とした就業支援講座の認知度
8. 「就業支援講座」をどのようにして知ったか
9. 習得したいと思う技術
10. 自由意見

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。17年度は区政モニターから13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15年度	平成16年度	平成17年度
お 礼	0 (0.0)	3 (9.7)	1 (7.6)
要 望	42 (100.0)	22 (70.9)	5 (38.5)
提 案	0 (0.0)	6 (19.4)	4 (30.8)
そ の 他	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (23.1)
合 計	42 件	31 件	13 件

(2) 主な意見・提案等

- ・ AED・まちかど救援隊などの企画は、実行する前から区民との対話をやっておくべきです。何も知らない区民が多いはずです。今後は、これらの施策の事後評価をきっちりとすることです。安心・安全の杉並区をつくるためには、交通・防犯・健康・防災など多面的な対策が必要であり、コストと効果の評価も加味して政策の優先順位付けをすべきです。
- ・ 杉並清掃工場を見学するため、バスでの工場への行き方を問い合わせたところ、明瞭な説明をもらえなかった。区民に清掃工場を見学してもらい、ごみ処理問題に関心を深めさせることが重要です。清掃工場の場所についてのわかりやすい案内図と、自由見学の広報の仕方等一考を要すと思います。
- ・ 区民農園の制度は、区民（特に高齢者）にとって、元気で健康的な生活を維持することができ、区民間の良き交流の場としても大変貴重な役割を果たしています。最近では区民農園が減少している状況ですが、区民が健康で快適な生活ができるためにも増設・拡大に積極的に取り組んで欲しいと思います。
- ・ 各種活動の活発な地域の町会や自治会ほど、防犯・防災等住民の安全な生活基礎を担っていると思うのですが、活動の消極的なところもあると思います。活発な活動が行われるためには、任意加入だけではなく、区民と行政が一体となって啓蒙活動をすべきと思います。

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し、理解を深めるとともに、ご意見・ご提案を寄せていただき、今後の施設建設や運営の参考とするために、実施しました。

○ 実施日：6月23日（木） 31名参加

○ 見学場所（全行程貸切バス）

杉並中継所、杉並会館・アニメーションミュージアム、浴風会第三南陽園

Ⅱ インターネット区政モニター

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。17年度は一般公募の中から48人に委嘱し、インターネットを利用して意見交換する電子会議室を2回実施しました。また、インターネットによるアンケートを4回行いました。

1 インターネット区政モニターの構成比

単位＝人

	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	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	2	2	4
西荻	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	1	0	1	4	5
荻窪	0	2	0	1	0	3	0	1	0	0	1	0	1	7	8
阿佐谷	1	1	0	3	0	2	1	0	1	0	0	0	3	6	9
高円寺	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	2	2	4
高井戸	0	0	2	5	1	3	0	2	1	0	0	0	4	10	14
方南和泉	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	3	1	4
年齢別計	2	4	3	14	2	10	1	4	5	0	3	0	16	32	48

平均年齢 単位＝歳

平均	男性	女性
43.7	51.9	39.7

2 インターネット区政モニター会議

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

【第1回インターネット区政モニター会議】

テーマ NPO支援基金への寄付

開催期間 平成18年1月11日～1月31日

参加者 インターネット区政モニター 延べ18名

所管 地域課

内容 基金の制度を広く区民に知っていただき、寄付をお寄せいただくためにはどんな工夫が考えられるのか。

主な提案

- ・ 不特定多数に宣伝するよりも、音楽の演奏会や絵画の展覧会など文化的な催しの会場で宣伝してはどうでしょうか。
- ・ 区民のために役立っているNPOはどれなのか。どのような活動をしているのかを広報していただかないと寄付の検討さえできません。

【第2回インターネット区政モニター会議】

テーマ レジ袋削減
 開催期間 平成18年3月6日～3月21日
 参加者 インターネット区政モニター 延べ27名
 所管 生活経済課
 内容 区民・事業者・行政一体となってレジ袋削減活動を行ってきましたが、啓発活動のみでは目標の達成は困難な状況も生じている。環境先進都市をめざす基礎的自治体として、ふさわしい対応について。

主な提案

- ・ レジ袋削減には店側の意識改革が必要です。
- ・ レジ袋税の導入は国か都道府県レベルでなければ意義が感じられない。
- ・ レジ袋の削減を実現させるための動機付けには「有料化」くらいの荒療治が必要と思います。

3 インターネット区政モニターアンケート

17年度アンケートの目的及び調査項目は、区政モニターアンケートと同じです。

(P6参照)

インターネット区政モニターアンケートの実施状況（過去5年間）

		平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度
テ マ ・ 回 収 率	第一回	「休日や夜間の窓口開設」について 92%	「実施計画」と「行財政改革」について 78%	「消費生活行政のあり方」について 80%	「建築防災意識」について 84%	「家庭でのエネルギー消費」について 83.0%
	第二回	「学習・スポーツの推進計画」について 88%	「韓国の友好都市との交流」について 76%	「監視（防犯）カメラ」について 84%	「洪水ハザードマップ」について 88%	「男女共同参画」について 79.2%
	第三回		「杉並区公式ホームページの充実」について 70%	「杉並区文化・交流協会」について 64%	「杉並区の国内交流」について 83%	「区議会だより」について 77.1%
	第四回		「めざせ五つ星の区役所運動」と「わかりやすい言葉」について 66%	「行政計画」と「行財政改革」について 72%	「広報すぎなみ・区公式ホームページ」について 81%	「高齢者の社会参画支援策」について 70.8%

区 民 意 向 調 査

I 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ため、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

毎年度継続して調査をしている「定住性と生活環境」「区政への要望」のほか、下記表一覧のと通りの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37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17年10月発行）

5 調査実施状況（過去5年間）

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度
調査内容	(1)定住性と生活環境 (2)区立公園について (3)インターネット普及状況等と行政サービスの情報化について (4)障害者福祉について (5)プラスチックごみの分別収集について (6)行政評価について (7)区政への要望	(1)定住性と生活環境 (2)レジ袋削減について (3)バリアフリーについて (4)用途地域について (5)スポーツ活動について (6)区議会活動について (7)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)地域における学習活動について (4)地域防災について (5)安全美化条例について (6)商店街について (7)行財政改革について (8)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)敬老会館について (5)景観まちづくりについて (6)資源回収について (7)過剰包装の抑制について (8)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)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
調査期間	7月19日～8月1日	7月18日～7月31日	7月3日～7月22日	7月8日～7月25日	6月23日～7月17日
有効回答数	1,150件	1,123件	1,124件	1,156件	1,103件
有効回答率	82.1%	80.2%	80.3%	82.6%	78.8%

Ⅱ 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、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。インターネット区民アンケートは、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たもので、これにより区民の意見反映の機会をより広範囲に確保することができるようになりました。

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17年度の調査内容

◎第1回テーマ 「緑化計画」

回答者21人

(目的) みどりの保全と創出をはかり、うるおいのある、美しいまちづくりを進めていくため、みどりの条例に定められている「緑化計画書」の認知度などについてのアンケートを実施しました。

(実施期間) 平成17年7月8日～7月20日

◎第2回テーマ 「人と動物との共生」

回答者数19人

(目的) 人と動物が共に生きることで命あるものを大切にする地域社会を築くため、ペット等についてのご意見を伺いました。

(実施期間) 平成17年7月21日～8月4日

◎第3回テーマ 「国民保護法」

回答者数23人

(目的) 「国民保護法」についての区民の考え方を把握し、計画を作成するうえでの基礎資料とするために実施しました。

(実施期間) 平成18年1月23日～2月6日

◎第4回テーマ 「高齢者の社会参画支援策」

回答者数9人

(目的) 一人ひとりの高齢者が、いきいき元気に生涯現役でその知識や経験を活かし、生きがいをもって地域活動などに参画できる社会を実現するために、「社会貢献スタッフ」と「高齢者就業支援策」についてのご意見を伺いました。

(実施期間) 平成18年3月3日～3月16日

Ⅲ 電子掲示板

1 目的

区民の区政に対する意見反映の機会を広く得るため、区公式ホームページ上に電子掲示板を開設しています。

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17年度の調査内容

テーマ「(仮称)地下室の設置における浸水対策に関する指導要綱」の設置に向けて
発言4件

(実施期間) 平成17年12月11日～12月21日

IV 区民意見の提出手続

1 概要

杉並区自治基本条例に基づき、区民意見の提出手続（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17年度は、5件について実施しました。

2 内容及び結果

	件名	意見提出期間	結果公表日	意見提出件数	問合せ先
1	「杉並区子ども・子育て行動計画(素案)」	平成17年7月21日 ～8月5日	平成17年10月11日	27件	保健福祉部 児童課
2	「(仮称)杉並区犯罪被害者等支援条例」	平成17年7月21日 ～8月3日	平成17年11月1日	3件	区民生活部 管理課
3	「杉並区保健福祉計画(平成18年度～22年度)素案」	平成17年10月1日 ～10月31日	平成18年3月21日	53件	保健福祉部 管理課
4	「みどりの条例」の改正に向けて	平成17年10月11日 ～10月31日	平成18年3月21日	36件	都市整備部 公園緑地課
5	「杉並区教育ビジョン推進計画(素案)」	平成17年11月1日 ～11月21日	平成18年2月21日	30件	教育委員会事務局 庶務課

意見提出件数149件

区政についての要望

1 概要

日頃、区民の皆様から区にお寄せいただくご意見・ご要望や苦情などの声は、区政への積極的な情報の提供であり、貴重な提言であると考えております。区がこれらの声を真摯に受けとめ、誠意をもって対処することにより、区役所サービスの改善・充実につながることはもとより、区政に対する区民の信頼を高め、よりよい区政運営に向けて区民との協働を進めていくことにつながっています。

また、区民の皆様からお寄せいただいた様々な声を蓄積・分類することにより、区民のニーズの変化や傾向をよりの確に把握し、様々な施策や事業に反映させることができます。このように、区民の声は直接、または間接的に区政と深く関わっています。

区民の声は、ホームページや「ふれあい通信（区長へのはがき）」などで区政相談課に直接寄せられるものに加えて、出先事業所を含めた区の様々な部署に寄せられたものの中にも区政相談課に回送されるものがあります。

区政相談課では、回送された区民の声も含めて「要望書」として紙面化し、区長まで供覧しています。また、この「要望書」は区政相談課から関連する担当部署に送付し、事業の改善や施策の拡充に役立てられています。

一方で、氏名・住所の明らかな方に対しては、可能な限り担当部署や区政相談課から回答をしています。

2 最近の傾向

社会構造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、変化しております。このような状況の中で区は、道路・交通、環境・清掃、教育、さらに安全・安心のまちづくりなど、様々な分野において多くの施策を展開しています。しかし、区に寄せられる区民の皆様からの声は、多岐にわたるだけでなく、ますます複雑・多様化してきています。

その内容は区政全般にわたるほか、国や都、警察など他官庁に関わるものや、民事的なものまで実に多様です。この「要望」について、手段、提供者、内容などの区分により分類しました。

(1) 要望件数

平成17年度の要望の件数は3,615件で、前年度に比べ件数では298件多く、比率にして9%増加しました。

<要望件数>	単位=件・%		
	平成15年度	平成16年度	平成17年度
件数	3,559	3,317	3,615
前年度比	111.3	93.2	108.9

(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、平成11年10月に区ホームページで要望の受付を開始して以来、「ホームページ」に寄せられるものが例年最も多く、17年度は全体の半数を超える高い比率を占めています。

<要望の手段>

単位=件・%

手 段	平成15年度	平成16年度	平成17年度
ホームページ	1,796 (50.4)	1,569 (47.3)	1,883 (52.1)
ふれあい通信	773 (21.7)	736 (22.2)	542 (15.0)
文書、FAX	583 (16.4)	568 (17.1)	645 (17.8)
電話	270 (7.6)	307 (9.3)	359 (10.0)
口頭	120 (3.4)	133 (4.0)	164 (4.5)
メール	17 (0.5)	4 (0.1)	22 (0.6)
合 計	3,559 (100.0)	3,317 (100.0)	3,615 (100.0)

() 内は構成比

(3) 要望の提供者

① 主体

個人、団体・集団など、要望の提供者別に分類しました。

(「団体・集団」とは住民団体や、町会、自治会やマンション建築紛争などのように、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15年度	平成16年度	平成17年度
個 人	3,314 (93.1)	3,133 (94.5)	3,378 (93.4)
団体・集団	198 (5.6)	144 (4.3)	166 (4.6)
企 業	38 (1.1)	28 (0.8)	15 (0.4)
政 党	8 (0.2)	9 (0.3)	10 (0.3)
そ の 他	1 (0.0)	3 (0.1)	46 (1.3)
合 計	3,559 (100.0)	3,317 (100.0)	3,615 (100.0)

() 内は構成比

② 性別

要望の提供者を性別により分類しました。

「混合」は、団体、集団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。

性別	平成15年度	平成16年度	平成17年度
男性	1,491 (41.9)	1,499 (45.2)	1,490 (41.2)
女性	1,339 (37.6)	1,215 (36.6)	1,297 (35.9)
混合	259 (7.3)	221 (6.7)	455 (12.6)
不明	470 (13.2)	382 (11.5)	373 (10.3)
合計	3,559 (100.0)	3,317 (100.0)	3,615 (100.0)

()内は構成比

③ 住所

要望者の住所を、杉並区基本計画の地域に沿った7つの地域区分とそれ以外の複数地域、区内不明、区外、不明に分類しました。

平成17年度は、「高井戸」地域、「荻窪」地域の要望者の割合が高くなっています。「区内不明」・「不明」は、主に未記入で寄せられたものですが、その割合は年々増加してきており、平成17年度についても構成比は約20%となっています。

地域	平成15年度	平成16年度	平成17年度
井草	177 (5.0)	160 (4.8)	189 (5.2)
西荻	306 (8.6)	247 (7.4)	244 (6.7)
荻窪	475 (13.3)	411 (12.4)	457 (12.6)
阿佐谷	404 (11.4)	401 (12.1)	352 (9.7)
高円寺	406 (11.4)	437 (13.2)	352 (9.7)
高井戸	505 (14.2)	470 (14.2)	490 (13.6)
方南・和泉	188 (5.3)	174 (5.2)	187 (5.2)
複数地域	93 (2.6)	46 (1.4)	280 (7.7)
区内不明	234 (6.6)	255 (7.7)	302 (8.5)
区外	322 (9.0)	287 (8.7)	316 (8.7)
不明	449 (12.6)	429 (12.9)	446 (12.4)
合計	3,559 (100.0)	3,317 (100.0)	3,615 (100.0)

()内は構成比

(4) 要望の内容

① 要望の種別

要望の内容を「要望」、「苦情」などに分類しました。

平成17年度も「要望」が大きな割合を占めました。「苦情」が件数・割合ともに減っているのは、平成14年度から全庁的に実施している「五つ星・区民満足向上運動」の成果の表れであると思われます。また、「問合せ」は、事業内容や手続き等に関するものです。

種 別	平成15年度	平成16年度	平成17年度
お 礼	123 (3.5)	141 (4.3)	96 (2.7)
苦 情	47 (1.3)	31 (0.9)	21 (0.6)
要 望	3,115 (87.5)	2,871 (86.6)	3,112 (86.1)
問 合 せ	208 (5.8)	190 (5.7)	244 (6.7)
そ の 他	66 (1.9)	84 (2.5)	142 (3.9)
合 計	3,559 (100.0)	3,317 (100.0)	3,615 (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

平成17年度に杉並区基本計画・実施計画の改訂が行われましたが、新たな基本構想である「杉並区21世紀ビジョン」に基づく平成17年度からの行政計画にうたわれている目標及び計画に沿った分類です。

目標別では「水辺をよみがえらせみどりのまちをつくろう」に関する意見が多数寄せられ、全体の4割近くを占めています。

さらに、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。平成17年度は「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」「魅力ある学校教育のために」「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」に分類される意見が目立っています。

基本目標別・計画別

単位＝件

目標	計 画	主 な 内 容	15年度	16年度	17年度
みどりをよみがえらせる	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	934	769	668
	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	210	191	196
	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	359	397	370
	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	25	98	96
	小 計			1,528	1,455
共に生きるまちを忘れず	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	107	42	60
	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	135	188	195
	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	204	201	175
	安心してらせるために	救急医療、食の安心、動物衛生など	28	32	72
	小 計			474	463
元気で産都市を	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	26	10	15
	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	22	17	5
	都市農業の育成のために	新しい都市農業の推進など	4	6	6
	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	23	4	—
	小 計			75	37
つくるを拓く人を	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	120	260	677
	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	29	8	6
	生涯学習の推進のために	図書館、体育施設の整備など	295	172	302
	地域文化の創造のために	文化・芸術活動の推進など	83	26	24
	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	83	132	90
	小 計			610	604
ビジョンの実現に向けて		行政のIT化、危機管理体制など	33	96	122
そ の 他			739	662	536
合 計			3,559	3,317	3,615

3 平成17年度の要望内容

(1) 「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」に関するご要望は1,330件で、全体の36.8%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」に関するご要望は668件で、「水辺をよみがえらせみどりのまちをつくろう」という目標の中の計画別では最も多くなっています。

自転車駐車場の管理や整備、放置自転車の撤去や対策、南北バス「すぎ丸」の新路線、自転車などの交通マナーに関するものが多くなっています。また、17年度の特徴的なものとしては、三井上高井戸運動場などの跡地利用に関するものがあげられます。

- ② 「うるおいのまち」に関するご要望は196件で、公園の管理・整備に関するものが中心です。また、ドッグランの設置に関するものと、公園内へのペットの連れ込み規制に関するものが多く寄せられています。

- ③ 「環境に負荷を与えないまち」に関するご要望は370件で、計画別では2番目に多くなっています。ごみの収集、リサイクル、たばこのポイ捨て、カラスに関するものなど、多岐にわたるものが寄せられています。その中で、カラスに関するものと、資源持ち去りや路上禁煙地区に対する、ご意見・ご要望やご提案などが目立っています。

- ④ 「災害に強いまち」に関するご要望は96件で、防災に関するご要望が中心で、昨年9月の水害発生にともない、水害に対する様々なご意見・ご要望や苦情、ご提案などが寄せられました。

(2) 「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」に関するご要望は502件で、全体の13.9%を占めています。

- ① 「健康を支えるまち」に関するご要望は60件で、主なものは健康診断やがん検診などに関するものです。また、健康施策や健康事業に関するご意見・ご要望も寄せられています。

- ② 「子育て支援、子どもの育成」に関するご要望は195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児童館、学童クラブに関するご要望が多数寄せられています。また、延長保育や一時保育、病中・病後児保育など子育て支援策に関するものが寄

せられています。

- ③ 「共に生きるまち」に関するご要望は175件で、主に高齢者及び障害者施策、介護保険に関するご要望が多くなっています。その中で、障害者自立支援法に関するご意見・ご要望が寄せられているのが17年度の特徴です。
- ④ 「安心な暮らし」に関するご要望は72件で、昨年度と比較して2.25倍と大幅に増加しています。夜間や休日の救急医療に関するご要望が多く寄せられています。また、動物との共生に関連して、犬や猫などのペットに関する様々なご意見・ご要望が寄せられているのが17年度の特徴です。

(3) 「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」に関するご要望は26件で、全体の0.7%でした。4つの目標の中では最も少ない件数です。

- ① 「環境と共生する産業の育成のために」に関しては15件で、産業商工会館に関するご要望などが寄せられました。
- ② 「商店街の活性化のために」についてのご要望は5件で、昨年度よりだいぶ少なくなっています。商店街の商品の陳列に関するご意見が寄せられました。
- ③ 「都市農業の育成のために」については6件で、昨年度と同数でした。都市部での農地の確保の重要性に関するご意見・ご要望が寄せられています。
- 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、17年度は他の計画のなか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。

(4) 「未来を拓く人をつくろう」

「未来を拓く人をつくろう」についてのご要望は1,099件で、昨年度を大幅に上回り全体の30.4%を占め、「水辺をよみがえらせみどりのまちをつくろう」に続き、4つの目標の中では今年も2番目に多い件数でした。

- ① 「魅力ある学校教育のために」については677件で、そのうち426件が教科書採択に関するもので、杉並区の教科書採択への反響の大きさを表しています。
- ② 「地域に開かれ、支えられた教育のために」に関するご要望は6件でした。校庭の芝生緑化などに関するご意見・ご要望が寄せられています。

- ③ 「生涯学習の推進のために」についてのご要望は302件で、図書館に関するご要望が大部分を占め、その中でもホームページに関するご意見・ご要望が多く寄せられました。
- ④ 「地域文化の創造のために」についてのご要望は24件で、地域区民センターや集会施設に関するものが大部分を占めています。
- ⑤ 「ふれあいと参加の地域社会をつくるために」についてのご要望は90件で、地域区民センターやさざんかねっとに関するご要望が主な内容ですが、男女共同参画に関するご要望も寄せられています。

(5) ビジョンの実現に向けて、その他

- ① 「ビジョンの実現に向けて」に関するご要望は122件で、昨年実施された国勢調査に関するご意見が多く寄せられ、危機管理体制に関するご要望も寄せられました。
- ② 「その他」に関するものは536件でした。この中には、これまでの分類に入らないご要望や、お問合せなどが含まれます。



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）です。

各相談の実績は次のとおりです。（表2、図1参照）

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	
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	
司法書士による法律相談	第2水曜日 午前9時30分～正午	
不動産総合相談	年1回（10月）	
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）	

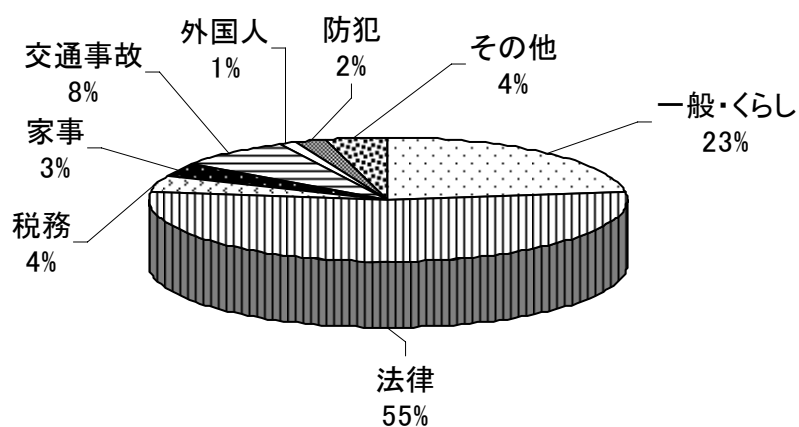
表2 相談件数

	一般 くらし	法 律	税 務	家 事	交通 事故	外国人	防 犯	その他	合 計
15 年 度	1,312	2,965	223	157	430	40	113	225	5,465
16 年 度	1,282	2,735	222	163	389	67	133	299	5,290
17 年 度	1,124	2,617	213	168	373	57	109	225	4,886

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17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	434
日常生活	531
行政関連	125
その他	34
合 計	1,124

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

(2) 法律相談

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教示、助言または指導を行っています。

専用電話で予約を受付けています。

(図4・5参照)

内 訳	件 数
土地・建物	586
相続	535
金銭	351
家庭・夫婦	304
相隣	129
その他	712
合 計	2,617

図2 一般区民・くらしの相談内訳

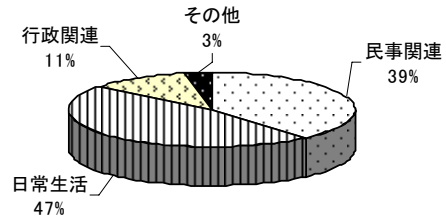


図3 一般区民・くらしの相談推移

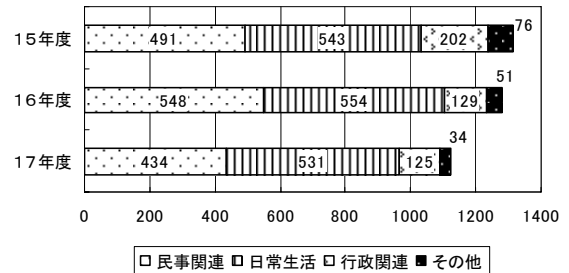


図4 法律相談内訳

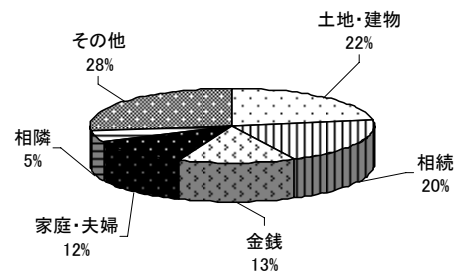
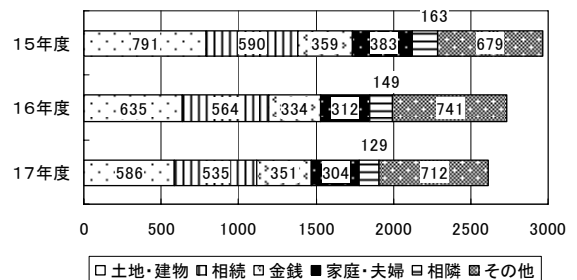


図5 法律相談推移

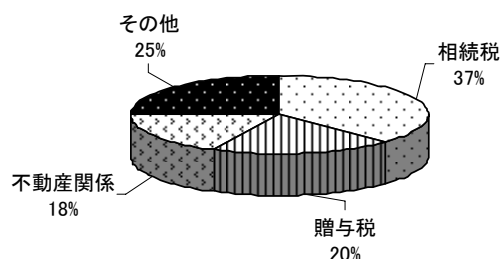


(3) 税務相談

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、毎週木曜日に税理士が助言・指導を行っています。専用電話で予約を受付けています。（図6参照）

内 訳	件 数
相続税	80
贈与税	42
不動産関係	38
その他	53
合 計	213

図6 税務相談の内訳

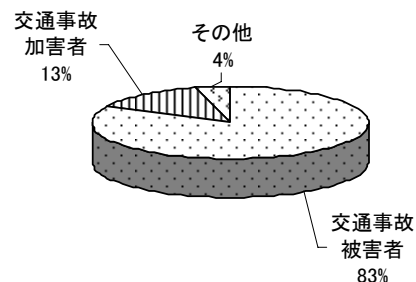


(4) 交通事故相談

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するよう相談に応じています。（図7参照）

内 訳	件 数
交通事故被害者	308
交通事故加害者	49
その他	16
合 計	373

図7 交通事故相談内訳

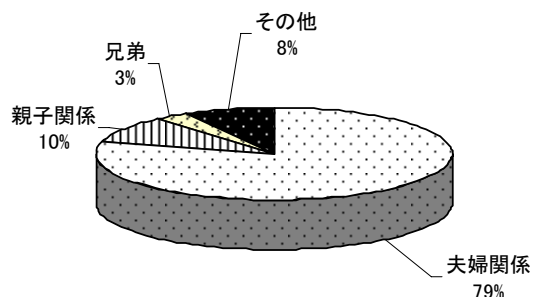


(5) 家事相談

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毎週火曜日に相談に応じ、適切な助言・指導を行っています。専用電話で予約を受付けています。（図8参照）

内 訳	件 数
夫婦関係	133
親子関係	16
兄弟	5
その他	14
合 計	168

図8 家事相談内訳

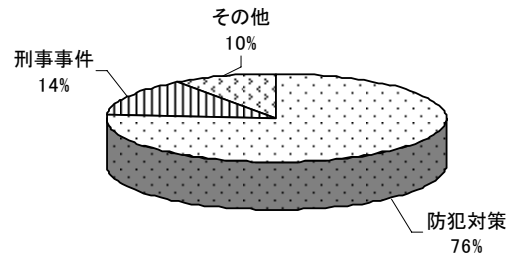


(6) 防犯相談

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、適切な助言・指導を行っています。(図9参照)

内 訳	件 数
防犯対策	83
刑事事件	15
その他	11
合 計	109

図9 防犯相談内訳



(7) 外国人相談

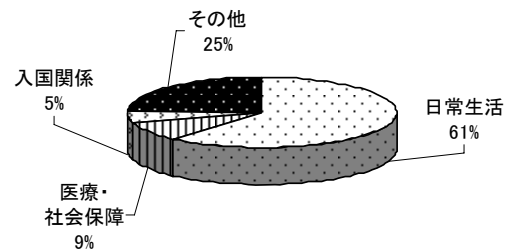
この相談は、外国人居住者等の区政や日常生活の心配ごと・悩みごとの相談窓口として、英語・中国語の会話のできる相談員が応じています。

(図10参照)

国籍別相談件数

国 籍	件数	国 籍	件数
中 国	10	その他	27
米 国	17	不明	1
フィリピン	2		
合 計	57		

図10 外国人相談内訳



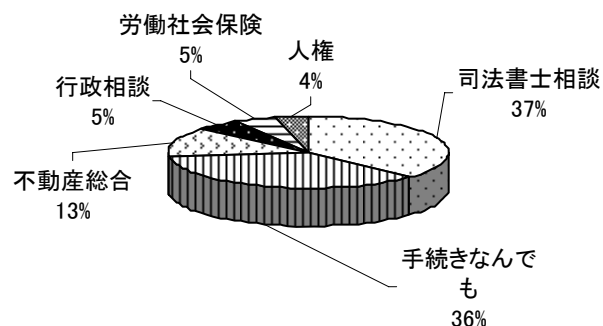
相談内別

内 訳	件 数
日常生活	35
医療・社会保障	5
入国関係	3
その他	14
合 計	57

(8) 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
司法書士相談	84
手続きなんでも	80
不動産総合	30
行政相談	11
労働社会保険	11
人 権	9
合 計	225



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。

平成17年度は、一般向け「区政を話し合う会」を7回、団体向け2回、「中学生区議会」を1回開催しました。

	区 分	日 時	場所又は団体名	参 加 者			発 言 者		
				計	男	女	計	男	女
1	一 般	8月23日 (火) 午後2時～4時	荻窪地域区民センター	20	13	7	7	6	1
2	〃	8月27日 (土) 午前10時～12時	西荻地域区民センター	15	11	4	4	4	0
3	〃	8月30日 (火) 午後2時～4時	井草地域区民センター	20	14	6	11	9	2
4	〃	9月5日 (月) 午後6時半～8時半	杉並区役所	16	12	4	8	6	2
5	〃	10月25日 (火) 午後2時～4時	セ シ オ ン 杉 並	19	15	4	10	8	2
6	〃	11月2日 (水) 午後6時半～8時半	高井戸地域区民センター	21	8	13	8	5	3
7	〃	11月6日 (日) 午後2時～4時	永福和泉地域区民センター	22	16	6	9	9	0
	一般合計			133	89	44	57	47	10
8	団 体	2月2日 (木)	まちづくり関係団体	34	24	10			
9	〃	2月7日 (火)	集団回収登録団体	47	15	32			
11	中学生 区議会	12月13日 (火)	区 議 会 議 場	48	25	23	48	25	23

2 対話集会（一般）

区内の7つの各地域（井草地域、西荻地域、荻窪地域、阿佐谷地域、高円寺地域、高井戸地域、方南・和泉地域）で区長と区民が区政について直接話し合う「区政について話し合う会」を開催しました。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るが、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、強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（地域別）意見

<荻窪地域区民センター>

- ・ 区政への区民の参画と協働
- ・ 洪水時の対応・対策
- ・ 生涯学習の場の対応
- ・ 生活道路整備の予算
- ・ 対話のある社会づくり
- ・ 補助131号線整備に係る暫定使用
- ・ 教科書採用の経緯

<西荻地域区民センター>

- ・ 高齢者化社会に対応した街区整備
- ・ 障害者福祉施設の民営化
- ・ 障害者施策
- ・ 補助131号線

<井草地域区民センター>

- ・ 子どもたちが生き生きと生活していくために
- ・ ごみの持ち去りと公園管理
- ・ 桃井原っぱ広場の管理
- ・ 変革について
- ・ 杉並の緑化
- ・ 震災救援所の備蓄物資
- ・ 野良猫対応
- ・ 人間尊厳

<杉並区役所>

- ・ 三井グラウンドの宅地化問題
- ・ 学校教育
- ・ 青少年育成事業
- ・ 科学館・ノーベルに近い街
- ・ 区道善福寺一丁目のバスどおり
- ・ 教育について
- ・ 観光まちづくり
- ・ 障害者施策

<セシオン杉並>

- ・ 東高円寺駅前駐輪場
- ・ 愛国心と愛国心の教育
- ・ 発達障害支援法の施行
- ・ 高齢者福祉施設
- ・ すぎ丸の路線
- ・ 女性の社会参画
- ・ 教科書問題
- ・ 職員が区に住めるように

<高井戸地域区民センター>

- ・ 高さ制限の緩和
- ・ 道路の補修
- ・ 施設利用カードのサイズ
- ・ 区民レスキュー等の資格一覧のHP掲載
- ・ 高井戸温水プール障害者専用コース設置
- ・ 町会長の任期
- ・ 警察大学校跡地
- ・ トレーニング施設の無料化
- ・ 商店街活性化対策としての区施設、イベント利用
- ・ 杉並区のハイドパーク
- ・ 歩道のはみ出し占拠
- ・ 「荻窪あんさんぶる」の地下歩道の改善
- ・ 施設の利用状況

＜永福和泉地域区民センター＞

- ・子ども達の健全育成確保のための深夜営業の制限
- ・小公園の有効活用
- ・野良猫
- ・特別支援教育
- ・地域におけるごみ収集
- ・大型マンションでの貯水槽の設置
- ・道路上にはみだした樹木の伐採
- ・資源ごみ収集
- ・アスベストの公表を積極的
- ・歴史教科書の採択
- ・選挙立会人
- ・治水対策
- ・子どもの心の教育
- ・国勢調査
- ・ごみ出しマナーの向上
- ・図書館運営の民営委託
- ・トレッキング教室への依頼

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「区政を話し合う会」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13日（火）
- ・出席議員数（中学生）：48名
- ・説明員（区側答弁者）：26名

1 質疑の項目

- 防災 水害対策について
- 安全安心・ルール ゴミのポイ捨て、信号無視、放置自転車
- 地域生活 地域の情報を知りたい
- 環境 ゴミの減量化、街の環境美化、マイバック運動
- 教育環境 中学生の交流の場づくり。
- 学校施設 校舎の老朽化

2 建議案「輝ける街・杉並宣言」の提案（中学生議員）

◎中学生区議会アンケート結果
(中学生議員46名回答)

(質問1) 中学生区議会に参加した感想はどうでしたか。

回答

(N=46)

1	良かった	39	(84.8%)
2	普通	7	(15.2%)
3	つまらなかった	0	(0.0%)

(質問2) 中学生区議会に参加して、区役所の仕事や区議会の仕組みがわかりましたか。

(N=46)

(回答)

1	よくわかった	29	(63.1%)
2	よくわからなかった	3	(6.5%)
3	どちらとも言えない	14	(30.4%)

(質問3) 今後の中学生区議会の開催についてお聞きします

(回答)

(N=46)

1	引き続き開催したほうが良い	44	(95.7%)
	ア 平日	32	(72.7%)
	イ 土曜日・日曜日	7	(15.9%)
	ウ 休日	2	(4.6%)
	エ その他(未記入含む) ・ いつでもいい	3	(6.8%)
2	やめた方がよい	0	(0.0%)
3	わからない	2	(4.3%)



施設めぐり

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。

実施状況（過去3年間）

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
15年度	4	288	138	11	5	8	8	20	54	28	4
16年度	4	170	110	7	0	3	7	8	40	38	7
17年度	4	224	119	7	0	1	5	7	62	35	2

【平成17年度実績】

実施月日	テーマ	コース	申込者 (人)	参加者 (人)
7月26日（火）	ごみのゆくえ	杉並中継所→中央防波堤埋立処分場	35	30
10月20日（木）	リサイクル	新日本製鐵東京製造所→新日本製鐵君津製鐵所	69	26
11月17日（木）	エコ活動	明治製菓関東工場→すぎなみ環境情報館	94	37
3月28日（火）	震災に備えて	和田第二備蓄倉庫→地震の学習館	26	26
計			224	119

※ 募集人数：各回42名

※ 「リサイクル」については、台風の接近により当初の日程を変更して実施。

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。

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15年度	20校	1,498人
平成16年度	16校	1,102人
平成17年度	16校	1,105人

公衆用ファクシミリサービス

1 事業内容

区役所本庁舎1階ロビーにコインファクスを設置し、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（概ね100キロまで）	B4判 1枚	100円
遠距離市外局番（概ね100キロを超える地域）	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15年度	74,600円
平成16年度	57,200円
平成17年度	40,500円

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。17年度は、毎週水曜日の午前9時～正午、午後1時から5時まで実施しました。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15年度	77件
平成16年度	119件
平成17年度	145件

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 経過

杉並区コールセンター「区役所いつでも電話サービス」は、平成16年11月に策定された「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。

2 設置目的

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ために開設しました。定型的な問合せ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。

3 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（FAQ*）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 区の実施するイベント、教室等の募集事業のうち、一部の受付事務を行います。
- 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. コールセンターの利用方法等

○利用方法 ① 電話 番号：#8800、または、3372-8800

② F a x 番号：3372-8810

③ 電子メール アドレス：call@8800.city.suginami.tokyo.jp

○開設時間 年中無休。オペレータによる電話対応については、午前7時～午後11時。Fax・電子メールは24時間受付。

5. コールセンターの利用状況（平成17年度）

年/月	平成18年2月	平成18年3月	合計
電話対応件数	966	2,280	3,246
メール対応件数	16	51	67
FAX 対応件数	0	0	0
TOTAL	982	2,331	3,313

※ FAQ(Frequently Asked Questions の略)