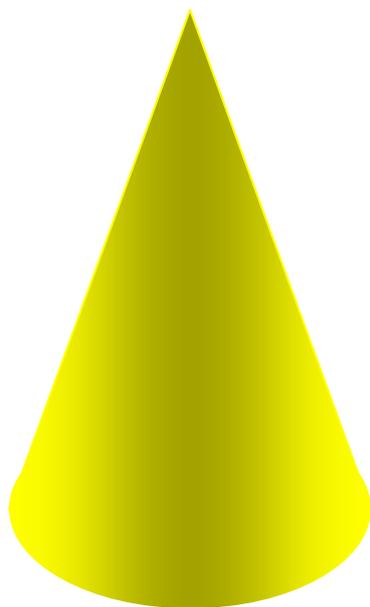
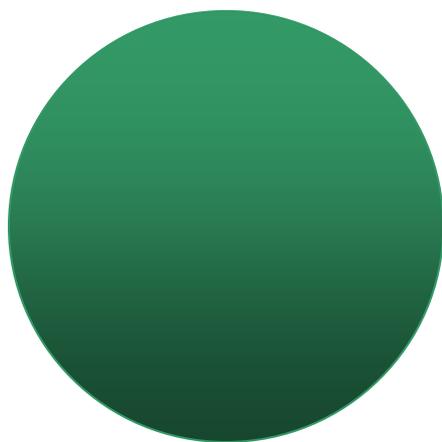


# 区民のこえ 2006



杉並区区長室区政相談課



SUGINAMI  
CITY

## はじめに

区は、「人が育ち人が活きる杉並区」の実現にむけて、区民のみなさまとともにさまざまな施策の具体的推進に取り組んでおります。

区政運営にとって、また、協働の推進の観点からも区民のみなさまの区へのご意見等「区民のこえ」は大変貴重であり不可欠なものと考え、区の窓口のほか葉書(ふれあい通信)・区のホームページ(「区政への要望」「区長への手紙」)・区民意向調査、区民意見提出手続(自治基本条例)・区政モニター等を通じて広く把握させていただき、施策への反映に務めているところです。

近年では、リアルタイムに積極的なご提案も多数寄せられており、行政と区民との距離が益々近くなっていることを実感しています。

平成18年度の広聴活動を「区民のこえ2006」としてここにまとめました。

今後の区政運営並びに協働の推進の一助としてご活用されることを祈念しております。

平成19年8月吉日  
区長室区政相談課

# 目 次

<b>区政モニター</b>	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	9
	II 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>区民意向調査</b>	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	12
	調査実施状況	12
	II インターネット区民アンケート	
	目的・対象	13
	調査内容	13
	III 区民意見の提出手続	
	概要	13
	内容及び結果	13
<b>区政についての要望等</b>	概要	15
	最近の傾向	15
	要望等の内訳	18
	年度別件数の推移	22
<b>各種相談</b>	概要	23
	各相談の状況	24
	平成18年度の実施状況	25
<b>対話集会</b>	概要	28
	小学生区議会	29
<b>施設めぐり</b>		31
<b>庁舎見学</b>		31
<b>手話通訳</b>		32
<b>コールセンター</b>		33

# 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。

## I 一般区政モニター

平成18年度は、一般モニターについて公募の中から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、24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		80歳代		合計		
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	計
井草	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	3	3	6
西荻	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	4	3	7
荻窪	0	1	2	0	0	3	0	1	2	0	0	0	0	0	4	5	9
阿佐谷	0	1	1	0	1	0	0	3	0	0	1	0	0	0	3	4	7
高円寺	0	0	0	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	4	5	9
高井戸	0	0	1	2	1	2	2	0	1	0	0	0	0	0	5	4	9
方南和泉	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	2	1	3
年齢別計	0	3	4	6	4	7	4	7	7	1	5	1	1	0	25	25	50

平均年齢 単位＝歳

	男性	女性
	50.6	44.2

## 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14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18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	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	学校ポーター、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	健康によい生活習慣を定着するには 7月
	第三回	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	介護保険制度の理解をすすめるために 1月
	第四回	「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	「家庭における省エネ行動計画の推進」について 3月

## (2) 平成18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 健康によい生活習慣を定着させるには

開催日時 7月31日（月）午後1時30分～4時

出席者 区政モニター29名

内 容 ① 日ごろ実行している「よい生活習慣の工夫」  
② 習慣化するのに困難なこと  
③ 行政支援に期待したいこと

主な提案

- ・「基本的な7つの健康習慣」は、大人を対象としたものである。子供を対象としたアンケートなどを取ってはどうか。
- ・メタボリック症候群という概念を検証していただきたい。
- ・やせれば良いという誤った概念に結びつかないようにしていただきたい。

### 【第3回モニター会議】

テ ー マ 介護保険制度の理解をすすめるために

開催日時 1月20日（土）午後2時～4時

出席者 区政モニター30名

内 容 どうすれば制度の理解がすすむのか。そのために、どのような工夫が必要なのか。

主な提案

- ・認定基準をよりオープンにPRして、トラブルをなくす。
- ・暮らしのガイドを積極的に活用するなど、PR方法を工夫する。
- ・サービスを受けるときに説明をするのではなく、まず最初は「ケア24に行きましよう」とか要点的な説明でよいのではないか。
- ・介護だよりの字を大きくするなど、利用者が見てわかる書き方が必要
- ・サービスを利用しない人に対する感謝の気持ちが必要（キャッシュバックなど）

## 【第4回モニター会議】

テーマ 家庭における省エネ行動の推進

開催日時 3月22日（木）午後2時～4時

出席者 区政モニター27名

内容 平成18年6月に策定した「杉並区地域省エネ行動計画」の作戦を、具体的・戦略的に進めていくにはどうしたらよいか。

主な提案

- ・行動計画に待機電力の項目を加えてみてはどうか。
- ・区でモニター家庭を使って省エネを実践してもらい、ごみの分別や消費電力などのレベル（基準）を出す。
- ・雨水の有効利用や風呂の残り水利用など、水エネルギーの有効利用を進める。
- ・「省エネの日」「省エネ習慣」などを設定したらどうか。
- ・「家庭でできる省エネ作戦」を各家庭に配布できないか。

## 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一覧(過去5年間)

		平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
テーマ・実施時期	第一回	「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	「生活習慣病」について 7月
	第二回	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	「人と動物との共生に関する施策」について 9月
	第三回	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	「生活習慣病」について2 11月
	第四回	「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	「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

## (2) 平成18年度区政モニターアンケート

### ◎第1回 テーマ 生活習慣病 回収率84.07%

(目的)

生活習慣病は、毎日の不健康な生活習慣の積み重ねによって引き起こされる病気で、日本人の死亡の3分の2近くが関係しているといわれています。杉並保健所では、18年度の重要課題として「内臓脂肪症候群に焦点を当てた生活習慣病予防対策の展開」を位置付け、「杉並ウエストサイズ物語～もやせ内臓脂肪！ふせげ肥満！～」をキャッチフレーズにした、内臓脂肪症候群の改善と予防を目的に普及啓発活動を実施してまいります。

そこで、区民の関心度を調査し、今後の事業の参考とするために、アンケートを実施しました。

(調査期間) 平成18年7月10日～7月24日

(調査項目)

1. 知っている生活習慣病について
2. 自分の適正体重を知っているか
3. 自分にとって適切な食事内容や量を知っているか
4. 自分の腹囲を測ったことがあるか
5. 洋ナシ形肥満とリンゴ型肥満ではどちらが生活習慣病になりやすいと思うか
6. 「メタボリックシンドローム」について
7. 生活習慣病の原因となる生活習慣とは
8. 内臓脂肪を減らすための正しい方法は
9. 1万歩歩くのにかかる所要時間
10. 自分の健康づくりについて

### ◎第2回 テーマ 人と動物との共生に関する施策 回収率88.0%

(目的)

犬や猫などの愛護動物は、生活に安らぎやうるおいを与える存在として、ますます重要性を増す一方、誤った考え方やルールを無視した飼い方などにより、公衆衛生上の問題や、地域でのトラブルの原因となるケースも増えています。

区では命あるものを大切にする地域社会を築くため、「杉並区動物との共生具体化検討委員会」を設け、人と動物が共生するための具体的なルールづくりに関する検討を重ねています。そこで、今後の参考とするため、アンケートを実施しました。

(調査期間) 平成18年9月22日～10月10日

(調査項目)

1. 「動物との共生を考える懇談会報告」について
2. ペットを飼っているか
3. 動物との共生について、区が取り組むべき施策は
4. 家の周辺で動物について困っていることがあるか

5. 事例に対する区の対策について
6. 猫が好きか
7. 猫を飼っているか
8. 猫に関するルールについて
9. 猫の登録制についてどう考えるか
10. 猫の登録制に対する自由意見
11. 「飼い主のいない猫を増やさない活動支援事業」について

### ◎第3回 テーマ 生活習慣病2 回収率90.0%

(目的)

7月のアンケートから約半年が経過した時点での成果を確認するため、再度アンケートを実施しました。

(調査期間) 平成18年11月27日～12月15日

(調査項目)

1. 知っている生活習慣病について
2. 自分の腹囲を測ったことがあるか
3. 洋ナシ形肥満とリンゴ型肥満ではどちらが生活習慣病になりやすいと思うか
4. 「メタボリックシンドローム」について
5. 生活習慣病の原因となる生活習慣とは
6. 1万歩歩くのにかかる所要時間
7. 杉並ウエストサイズ物語の腹囲測定テープとチラシについて
8. 杉並ウエストサイズ物語コーナーについて
9. 「区民健診要指導者フォローアップ教室」について
10. 生活習慣病予防に関するイベントについて
11. 杉並ウエストサイズ物語のポスターについて

### ◎第4回 テーマ 杉並区自治基本条例

(仮称) 杉並区行政サービス民間事業化提案制度 回収率86.0%

(目的)

平成15年5月に、区民の皆さんとともに区政を進めていくために施行した「杉並区自治基本条例」について、施行から4年を経過することから、今後の条例運用の参考にするためにアンケートを実施しました。

また、区では自治体経営改革に向けた全庁的な取り組みとして「(仮称)杉並行政サービス民間事業化提案制度」の構築に向けた検討を行っています。平成20年度の本格実施をめざし制度設計を進めていますが、区民サービスの向上、行政の機能強化・効率化などを図っていくうえで、区民のご意見を伺うためにアンケートを実施しました。

(調査期間) 平成19年2月7日～2月21日

(調査項目)

1. 「杉並区自治基本条例」の認知度
2. 知っている理由
3. 「杉並区自治基本条例」で関心のある項目
4. 住民自治の実現に向けて、望ましいと思う自治のあり方
5. 地域住民自らが地域の課題に取り組むことができるような仕組みとして望ましいこと
6. 「区民意見の提出手続き」制度の認知度
7. 「区民意見の提出手続き」の周知方法の認知度
8. 「区民意見の提出手続き」制度の課題
9. 区が設置する審議会や懇談会等への参加状況
10. 区民と行政の協働によるまちづくりについて
11. 協働が特に進んでいると思う分野
12. 協働が立ち遅れていると思う分野
13. 住民参加・協働を進めるうえでの問題点や課題について
14. 自治基本条例に関する意見・要望
15. 「(仮称)杉並行政サービス民間事業化提案制度」の認知度
16. 知っている理由
17. 民間事業化を進めているうえで区が重視すべき点について
18. 民間事業化に適している分野について
19. 「(仮称)杉並行政サービス民間事業化提案制度」に関する意見

#### 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。18年度は区政モニターから24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16年度	平成17年度	平成18年度
お 礼	3 (9.7)	1 (7.6)	0 (0.0)
要 望	22 (70.9)	5 (38.5)	10 (41.7)
提 案	6 (19.4)	4 (30.8)	13 (54.2)
そ の 他	0 (0.0)	3 (23.1)	1 (4.1)
合 計	31 件	13 件	24 件

(2) 主な意見・提案等

- ・ 現在、図書館で借りた本の返却は、開館時はカウンターで直接手渡しすること、

閉館時は“返却ポスト”に投函することとなっていますが、区内の主要な駅にも“返却ポスト”を設けてはどうでしょうか。サラリーマンにとって平日に図書館まで行って返却するというのは少々難があり、駅ならば毎日利用しているので、少しは返却率がアップするのではないのでしょうか。

- ・ 広報すぎなみは必ず目を通しています。しかし、紙面にたくさんの情報が載っているのは良いのですが、大変読みづらいです。紙面の色が黒と緑の2色も良いのですが、テーマごとにタイトルだけでもわかりやすく色で示すのはどうでしょうか。
- ・ 武蔵野市の“むさしのFM”、調布市の“調布FM”、世田谷区の“せたがやFM”のように、杉並区も地域FM局を開局してはどうでしょうか。毎日日替わりで、区の情報だけでなく、災害情報等も放送したらと思います。防災無線は天候等により聞こえづらいこともあるので、ラジオなら聞こえやすいと思います。
- ・ 杉並ウエストサイズ物語は、区民の健康維持という点で賛成していますが、同時進行で「痩せすぎも健康の赤信号である」というメッセージも発してほしいと思います。日本も含め、多くの先進国では、「痩せていれば良い」といった誤った考えがはびこり、とりわけ若い女性の間では無理なダイエットや拒食症といった深刻な事態にまで発展しています。

## 5 区政モニター施設見学会

区立施設や区に関連施設を見学し、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：11月29日（水） 23名参加

○ 見学場所（全行程貸切バス）

杉並中継所、杉並中継所・杉並公会堂・杉並会館・杉並清掃工場

## Ⅱ 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。18年度は一般公募の中から100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 電子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		80歳代		合 計		
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	計
井草	2	0	0	3	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4	3	7
西荻	1	1	2	1	1	0	0	1	2	0	0	0	1	0	7	3	10
荻窪	0	2	3	3	4	1	1	2	3	0	2	0	0	0	13	8	21
阿佐谷	0	2	2	3	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	4	8	12
高円寺	0	0	3	6	3	0	1	1	2	0	0	0	0	0	9	7	16
高井戸	0	0	4	5	3	3	0	2	4	1	0	0	0	0	11	11	22
方南和泉	0	2	2	3	2	0	0	0	1	0	2	0	0	0	7	5	12
年齢別計	3	7	16	24	14	6	2	6	14	2	5	0	1	0	55	45	100

平均年齢 単位＝歳

平均	男性	女性
44.6	49.5	38.7

### 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回電子区政モニター会議】

テーマ 電子区政モニターの活動について

開催期間 平成19年3月2日～3月22日

参加者 インターネット区政モニター 延べ28名

所 管 区政相談課

内 容 現在の活動内容や、これからの電子区政モニターとしての活動について。

#### 主な提案

- ・ インターネットという参加しやすい媒体を利用しているのだから、もっと区民の意見を聞くために人数を増やしたほうが良いと思う。
- ・ 電子会議室の回数をもっと増やしてほしいと思う。
- ・ アンケートの結果や、それを区としてどう受け止めたかについての情報還元を行ったほうが良い。

## 【第2回電子区政モニター会議】

テーマ 電子会議室について  
 開催期間 平成19年3月2日～3月22日  
 参加者 インターネット区政モニター 延べ9名  
 所管 区政相談課  
 内容 電子会議室の活用方法や有効性、留意事項などについて

### 主な提案

- ・ ある程度匿名性を確保すると同時に、発言に責任を持たせるため、ID制を採用し、発言するとそのIDが表示される仕組みが良い。
- ・ 管理者は誰が発言しているのかを把握する必要があるため、参加者を公募制にする。
- ・ 匿名での発言だと、無責任な発言をする可能性があるため、それをどう防止するかが課題だと思う。

## 3 電子区政モニターアンケート

18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。

(P6～8参照)

### 電子区政モニターアンケートの実施状況（過去5年間）

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
第一回	「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%	「生活習慣病」について 88.0%
第二回	「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%	「人と動物との共生に関する施策」について 77.0%
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%	「生活習慣病」について2 74.0%
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%	「杉並区自治基本条例」「(仮称)すぎなみ行政サービス民間事業化提案制度」について 74.0%

※数値は回答率

# 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38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18年10月発行）

## 5 調査実施状況（過去5年間）

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
調査内容	(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)景観まちづくりに関して (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	(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 要望
調査期間	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	6月15日～7月2日
有効回答数	1,123件	1,124件	1,156件	1,103件	1,153件
有効回答率	80.2%	80.3%	82.6%	78.8%	82.4%

## 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、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。

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。回答者数をどのように増やしていくかが今後の課題です。

### 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18年度の調査内容

#### ◎第1回テーマ 「産業振興策」について 回答者49人

(目的) 平成15年2月に策定した「杉並区産業振興計画」により、地域経済の活性化を図ってきましたが、区民の意識の変化を確認し、18年度に予定している事業の見直しの資料にします。

(実施期間) 平成18年8月2日～8月15日

#### ◎第2回テーマ 「町会・自治会」について 回答者数44人

(目的) 共同住宅の居住者を中心に、町会・自治会の未加入者が増加傾向にあるため、一般的な区民の方々が町会・自治会をどうとらえているかを把握します。

(実施期間) 平成18年8月11日～8月24日

## III 区民意見の提出手続

### 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18年度は、6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件
	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件
	3	(仮称)杉並区特別工業地区建築条例案	H15.8.11～8.31	2件
	4	杉並区個人情報保護条例の一部改正	H15.9.21～10.5	5件
	5	新たな防火規制の区域指定案	H15.10.11～11.10	3件
	6	杉並区交通バリアフリー基本構想案	H15.11.1～11.15	17件
	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件
	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件
平成15年度 意見提出件数				85件

年度	回数	件名	意見提出期間	意見提出件数
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件
	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件
	3	杉並区基本計画・実施計画の改訂素案	H16.8.1～8.31	68件
	4	スマートすぎなみ計画の改訂素案	H16.8.1～8.31	19件
	5	杉並区補助金適正化方針案	H16.9.1～9.15	14件
	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件
	7	杉並ごみ半減プラン	H16.9.11～9.30	31件
	8	杉並区教育ビジョン素案	H16.11.11～12.10	39件
	9	杉並区子ども・子育て将来構想素案	H16.11.21～12.15	17件
	10	杉並区個人情報保護条例の改正	H16.12.11～12.25	2件
	11	杉並南部土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件
	12	みどりの基本計画の改訂	H17.2.1～3.2	58件
	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件
平成16年度 意見提出件数				435件
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件
	2	(仮称)杉並区犯罪被害者等支援条例	H17.7.21～8.3	3件
	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件
	4	「みどりの条例」の改正に向けて	H17.10.11～10.31	36件
	5	杉並区教育ビジョン推進計画(素案)	H17.11.1～11.21	30件
平成17年度 意見提出件数				149件
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件
	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件
	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件
	4	杉並区国民保護計画素案	H18.10.1～10.31	60件
	5	杉並区障害福祉計画素案	H18.11.11～12.11	167件
	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件
平成18年度 意見提出件数				277件

# 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・ご要望や苦情など（以下、要望等）は、区民から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います。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、区民満足度の向上に向けてサービスの改善・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、ひいては区民との協働の推進につながっています。

区民の要望等は、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）」などを通じて区に寄せられています。

これらの要望等は「要望書」として担当部署はもとより区長はじめ全庁的に供覧しています。また、担当部署では要望等に速やかに対応するとともに、事業の改善や施策の拡充に役立てています。

なお、氏名・住所の明らかな方からの要望等については、各担当部署から回答をしています。

## 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は、ますます多様化してきています。

また、その内容は道路・交通、健康、子育て支援、環境、清掃・リサイクル、教育、安全・安心のまちづくりなど区政全般にわたるほか、国や都、警察などの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18年度の要望等の件数は3,323件で、前年度に比べ件数では292件少なく、比率にして8.1%減少しました。

< 要望等の件数 >

単位=件・%

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
件数	3,197	3,559	3,317	3,615	3,323
前年度比	125.1	111.3	93.2	108.9	91.9

## (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、インターネットの普及とともに「ホームページ」に寄せられるものが例年最も多く、18年度は54.7%を占めています。

<要望の手段>

単位=件・%

手 段	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
ホームページ	1,536 ( 48.0)	1,796 ( 50.4)	1,569 ( 47.3)	1,883 ( 52.1)	1,819 ( 54.7)
ふれあい通信	599 ( 18.7)	773 ( 21.7)	736 ( 22.2)	542 ( 15.0)	598 ( 18.0)
文書・FAX	660 ( 20.7)	583 ( 16.4)	568 ( 17.1)	645 ( 17.8)	452 ( 13.6)
電 話	286 ( 8.9)	270 ( 7.6)	307 ( 9.3)	359 ( 10.0)	290 ( 8.7)
口 頭	116 ( 3.7)	120 ( 3.4)	133 ( 4.0)	164 ( 4.5)	132 ( 4.0)
メ ー ル	-----	17 ( 0.5)	4 ( 0.1)	22 ( 0.6)	32 ( 1.0)
合 計	3,197 (100.0)	3,559 (100.0)	3,317 (100.0)	3,615 (100.0)	3,323 (100.0)

( ) 内は構成比

## (3) 要望等の提供者の属性

### ① 主体

個人、団体・集団など、要望等を提供者別に分類しました。

(「団体・集団」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14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
個 人	2,979 ( 93.2)	3,314 ( 93.1)	3,133 ( 94.5)	3,378 ( 93.4)	3,203 ( 96.4)
団体・集団	180 ( 5.6)	198 ( 5.6)	144 ( 4.3)	166 ( 4.6)	97 ( 2.9)
企 業	26 ( 0.8)	38 ( 1.1)	28 ( 0.8)	15 ( 0.4)	4 ( 0.1)
政 党	8 ( 0.3)	8 ( 0.2)	9 ( 0.3)	10 ( 0.3)	9 ( 0.3)
そ の 他	2 ( 0.1)	1 ( 0.0)	3 ( 0.1)	46 ( 1.3)	10 ( 0.3)
合 計	3,197 (100.0)	3,559 (100.0)	3,317 (100.0)	3,615 (100.0)	3,323 (100.0)

( ) 内は構成比

## ② 性別

<提供者の性別>

単位=件・%

性別	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
男性	1,354 (42.3)	1,491 (41.9)	1,499 (45.2)	1,490 (41.2)	1,451 (43.7)
女性	1,224 (38.3)	1,339 (37.6)	1,215 (36.6)	1,297 (35.9)	1,306 (39.3)
不明・その他	619 (19.4)	729 (20.5)	603 (18.2)	828 (22.9)	566 (17.0)
合計	3,197 (100.0)	3,559 (100.0)	3,317 (100.0)	3,615 (100.0)	3,323 (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18年度は、「荻窪」地域、「高井戸」地域の方からの件数が多くなっています。「区内不明」・「不明」は、主に未記入で寄せられたものですが、その合計割合は年々増加してきており、平成18年度の構成比は約22%となっています。

<提供者の住所>

単位=件・%

地域	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
井草	180 (5.6)	177 (5.0)	160 (4.8)	189 (5.2)	157 (4.7)
西荻	191 (6.0)	306 (8.6)	247 (7.4)	244 (6.7)	283 (8.5)
荻窪	436 (13.6)	475 (13.3)	411 (12.4)	457 (12.6)	486 (14.6)
阿佐谷	406 (12.7)	404 (11.4)	401 (12.1)	352 (9.7)	347 (10.4)
高円寺	361 (11.3)	406 (11.4)	437 (13.2)	352 (9.7)	351 (10.6)
高井戸	424 (13.3)	505 (14.2)	470 (14.2)	490 (13.6)	454 (13.7)
方南・和泉	160 (5.0)	188 (5.3)	174 (5.2)	187 (5.2)	223 (6.7)
複数地域	65 (2.0)	93 (2.6)	46 (1.4)	280 (7.7)	59 (1.8)
区内不明	315 (9.9)	234 (6.6)	255 (7.7)	302 (8.5)	175 (5.3)
区外	361 (11.3)	322 (9.0)	287 (8.7)	316 (8.7)	236 (7.1)
不明	298 (9.3)	449 (12.6)	429 (12.9)	446 (12.4)	552 (16.6)
合計	3,197 (100.0)	3,559 (100.0)	3,317 (100.0)	3,615 (100.0)	3,323 (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18年度は86.4%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。

<要望の種別>

単位=件・%

種別	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
要望	2,824 (88.3)	3,115 (87.5)	2,871 (86.6)	3,112 (86.1)	2,873 (86.4)
苦情	89 (2.8)	47 (1.3)	31 (0.9)	21 (0.6)	39 (1.2)
問合せ	138 (4.3)	208 (5.8)	190 (5.7)	244 (6.7)	222 (6.7)
お礼	110 (3.5)	123 (3.5)	141 (4.3)	96 (2.7)	102 (3.1)
その他	36 (1.1)	66 (1.9)	84 (2.5)	142 (3.9)	87 (2.6)
合計	3,197 (100.0)	3,559 (100.0)	3,317 (100.0)	3,615 (100.0)	3,323 (100.0)

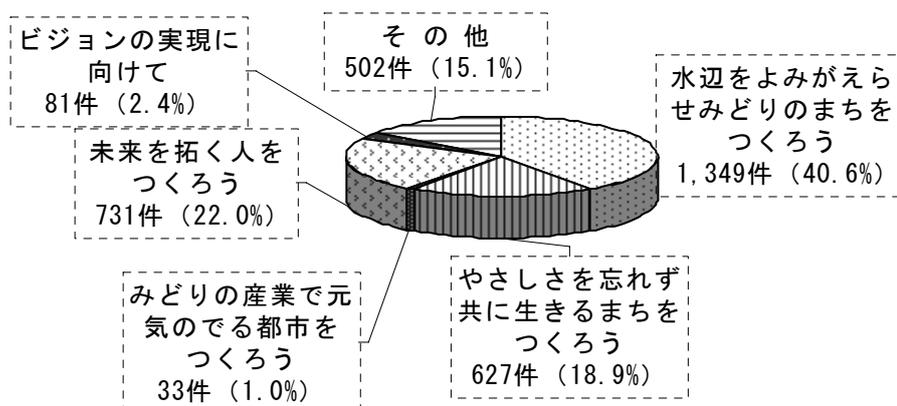
( ) 内は構成比

#### (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」に基づき、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》

平成18年度は「水辺をよみがえらせみどりのまちをつくろう」に関する要望等が多数寄せられ、全体の約4割を占めています。



##### 《計画別》

平成18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」「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」「生涯学習の推進のために」に分類される要望等が目立っています。

## 基本目標別・計画別

単位＝件

目標	計 画	主 な 内 容	16年度	17年度	18年度	
みどりのまちをつくらせ	水辺をよみがえらせるために	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	769	668	645
	みどりのまちをつくらせ	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	191	196	247
	みどりのまちをつくらせ	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	397	370	398
	みどりのまちをつくらせ	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	98	96	59
	小 計			1,455	1,330	1,349
共に生きるまちをつくらせ	やさしさを忘れず	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	42	60	66
	共に生きるまちをつくらせ	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	188	195	243
	共に生きるまちをつくらせ	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	201	175	200
	共に生きるまちをつくらせ	安心してらせるために	救急医療、食の安心、動物衛生など	32	72	118
	小 計			463	502	627
みどりの産業で元気の	でる都市をつくらせ	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	10	15	17
	でる都市をつくらせ	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	17	5	4
	でる都市をつくらせ	都市農業の育成のために	新しい都市農業の推進など	6	6	12
	でる都市をつくらせ	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	4	—	—
	小 計			37	26	33
未来を拓く人をつくらせ	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	260	677	233
	未来を拓く人をつくらせ	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	8	6	10
	未来を拓く人をつくらせ	生涯学習の推進のために	図書館、体育施設の整備など	172	302	363
	未来を拓く人をつくらせ	地域文化の創造のために	文化・芸術活動の推進など	26	24	38
	未来を拓く人をつくらせ	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	132	90	87
	小 計			604	1,099	731
ビジョンの実現に向けて		行政のIT化、危機管理体制など	96	122	81	
そ の 他			662	536	502	
合 計			3,317	3,615	3,323	

### (3) 要望等の主な内容（18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1,349件で、全体の40.6%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645件で、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放置自転車対策に関するものを中心に、南北バス「すぎ丸」、道路整備、交通マナー、住宅、建築に関するものなど多岐にわたる要望等が寄せられています。

- ② 「うるおいのまち」に関する要望等は247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、ドッグランの設置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398件で、計画別では2番目に多くなっています。ごみ収集やごみ集積所に関するもの、資源の持ち去り、カラスによる被害、路上喫煙、騒音など多岐にわたるものが寄せられています。

- ④ 「災害に強いまち」に関する要望等は59件で、防災に関するものが中心です。水害対策や、防災訓練、防災無線などに対する様々なご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627件で、全体の18.9%を占めています。

- ① 「健康を支えるまち」に関する要望等は66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、医療制度や杉並ウエストサイズ物語に関するご意見・ご要望も寄せられています。

- ② 「子育て支援、子どもの育成」に関する要望等は243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200件で、高齢者及び障害者施策に関する要望等が寄せられています。介護保険に関するものや障害者自立支援法に関するご意見・ご要望も寄せられています。

- ④ 「安心な暮らし」に関する要望等は118件で、人と動物との共生に関連して、様々なご意見・ご要望が寄せられています。特に、飼い主のいない猫に関するものが多いのが18年度の特徴です。

## ☆「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33件で、全体の1.0%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17件で、レジ袋有料化の実証実験に関するご意見などが寄せられました。
- ② 「商店街の活性化のために」についての要望等は4件で、商店街の道路舗装や装飾街路灯などに関するご要望が寄せられました。
- ③ 「都市農業の育成のために」については12件で、いずれも区民農園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、他の計画のなかで事業を実施することになっていきますので、そちらのほうで件数を数えました。

## ☆「未来を拓く人をつくろう」

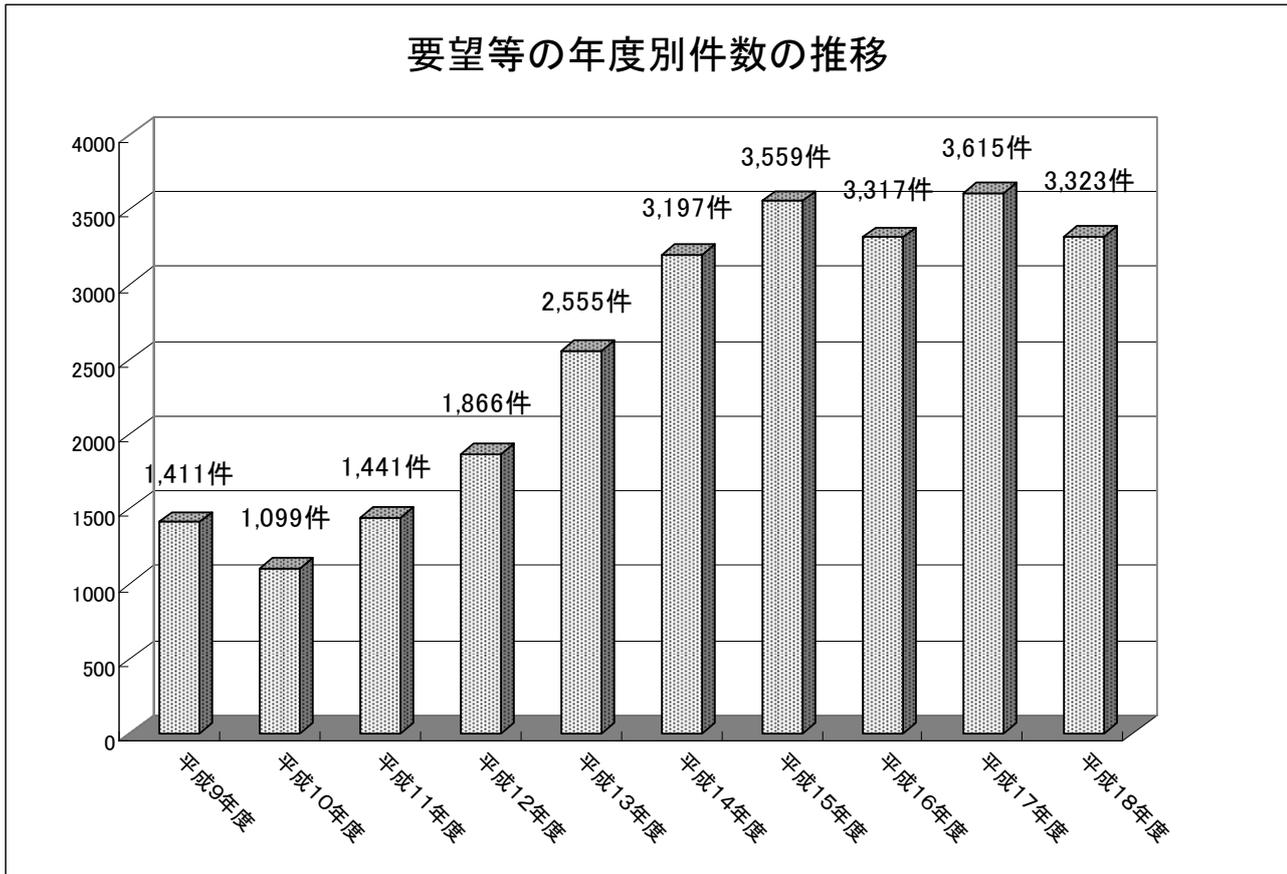
「未来を拓く人をつくろう」についての要望等は731件で、全体の22.0%を占め、「水辺をよみがえらせみどりのまちをつくろう」に続き、4つの目標の中では今年も2番目に多い件数でした。

- ① 「魅力ある学校教育のために」については233件で、教科書採択への要望等が多かった17年度に比べて大幅な減少となっています。寄せられた要望等は、学校希望制度や学校給食、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」に関する要望等は10件でした。学校支援隊や学校開放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」についての要望等は363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連したご意見・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」についての要望等は38件で、平成18年6月にオープンした新・杉並公会堂に関するご意見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」についての要望等は87件で、地域区民センターやさざんかねつとに関するご要望が主な内容です。

## ☆ 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」に関する要望等は81件で、危機管理や国民保護計画、行政サービス民間事業化提案制度などに関する要望等が寄せられました。
- ② 「その他」に関するものは502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。

#### 4 年度別件数の推移



※平成11年10月 ホームページからの受付開始



# 各 種 相 談

## 1 概要

区民の家族関係や近隣トラブルの悩みや相続などの法的な問題など、さまざまな悩みや問題の解決を支援するために、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、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	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・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）	

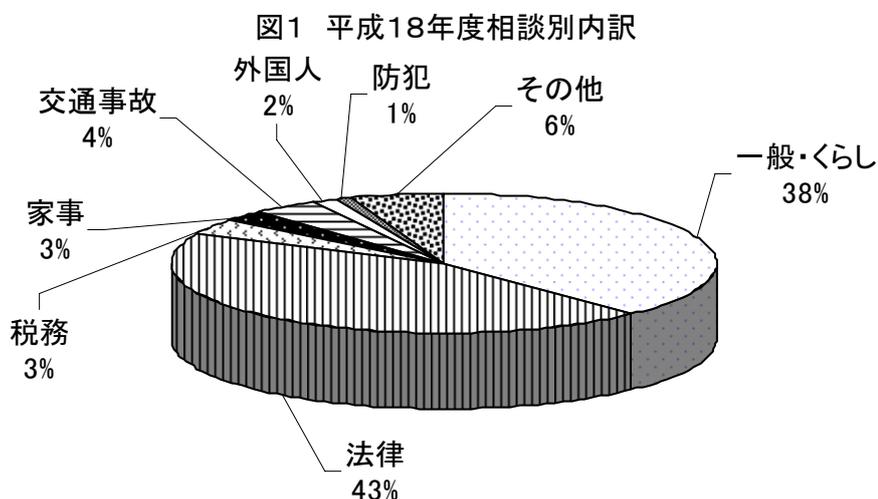
## 2 各相談の状況

各相談の実績は次のとおりです。(表2、図1)

表2 相談件数

	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
14 年 度	1,419	2,975	206	167	387	79	---	171	5,404
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
18 年 度	2,115	2,459	190	143	226	90	43	310	5,576

※「その他」は、司法書士相談、不動産総合相談、書類と手続きなんでも相談(行政書士)、不動産総合相談、行政相談、労働・社会保険相談、人権相談が含まれます。



### 3 平成18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	909
日常生活	1,035
行政関連	77
その他	94
合 計	2,115

- 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（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教示、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	634
相続	505
金銭	218
家庭・夫婦	286
相隣	160
その他	656
合 計	2,459

図2 一般区民・くらしの相談内訳

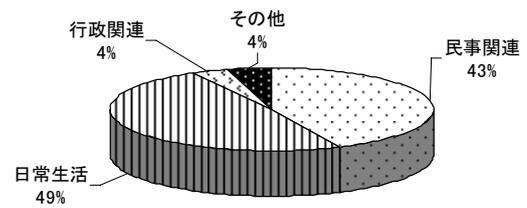


図3 一般区民・くらしの相談推移

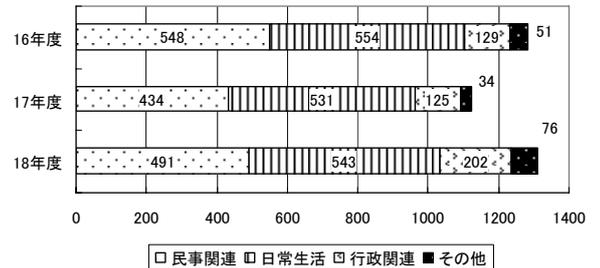


図4 法律相談内訳

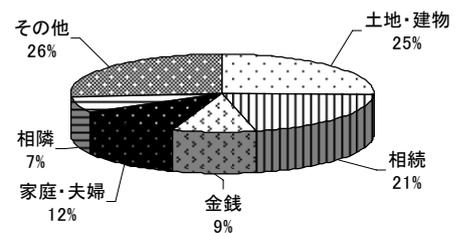
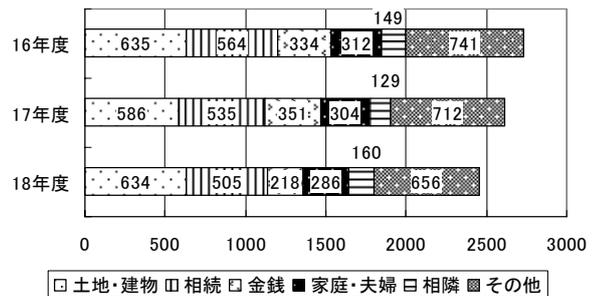


図5 法律相談推移



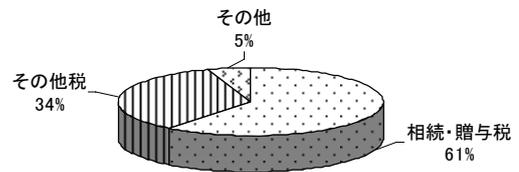
### (3) 税務相談（予約制）

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	115
その他の税関係	65
その他	10
合 計	190

図6 税務相談の内訳

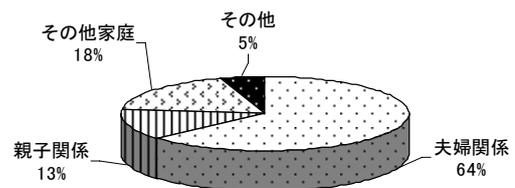


### (4) 家事相談（予約制）

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、専門の相談員が週1回相談に応じ、助言・指導を行っています。（図7参照）

内 訳	件 数
夫婦関係	91
親子関係	19
その他家庭関係	26
その他	7
合 計	143

図7 家事相談内訳



### (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、専門の相談員が指導・助言を行っています。

### (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）

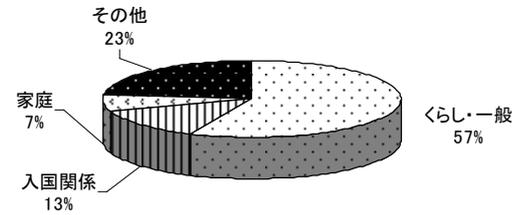
### 国籍別相談件数

国籍	件数	国籍	件数
中国	21	その他	44
米国	15	不明	5
韓国・朝鮮	5		
合計		90	

### 相談内別

内訳	件数
日常生活	51
入国関係	12
家庭	6
その他	21
合計	90

図8 外国人相談内訳



### (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。

内訳	件数
防犯対策	41
刑事事件	1
その他	1
合計	43

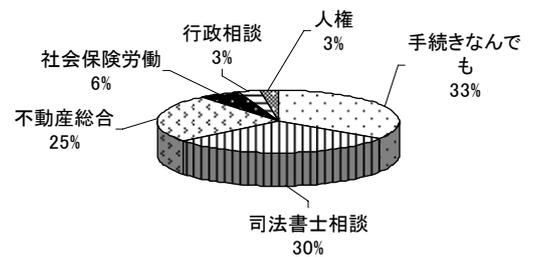
### (8) その他の相談

- ・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	94
手続きなんでも	106
不動産総合	76
行政相談	8
労働社会保険	18
人権	8
合計	310

図9 その他の相談内訳



# 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18年度は、一般向け「区政を話し合う会」を7回、「小学生区議会」を1回開催しました。

## 2 区政を話し合う会

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。

表1 開催会場別参加者数

	日 時	場 所	参 加 者			発 言 者		
			計	男	女	計	男	女
1	7月22日（土） 午後2時～4時	高井戸地域区民センター	13	8	5	7	4	3
2	7月25日（火） 午後2時～4時	セッション杉並	17	7	10	7	3	4
3	7月28日（金） 午後6時半～8時半	西荻地域区民センター	19	11	8	6	5	1
4	8月1日（火） 午後2時～4時	井草地域区民センター	16	6	10	7	4	3
5	8月3日（木） 午後6時半～8時半	永福和泉地域区民センター	22	14	8	6	4	2
6	8月25日（金） 午後6時半～8時半	あんさんぶる荻窪	25	12	13	5	3	2
7	9月14日（木） 午後6時半～8時半	阿佐谷地域区民センター	19	8	11	8	4	4
	合 計		131	66	65	46	27	19

## 開催会場別（地域別）主な意見

### <高井戸地域区民センター>

- ・無認可保育園に通う子どもへの補助
- ・子育て支援
- ・学校の情報公開
- ・子育てを巡る現状
- ・携帯電話への情報配信
- ・防犯カメラ及び小・中学校の防犯体制

### <セシオン杉並>

- ・地域活動と居場所
- ・すぎなみ地域大学
- ・野良猫の管理・責任
- ・東高円寺駅周辺の自転車対策

### <西荻地域区民センター>

- ・特別支援教育
- ・シルバーパワーの有効利用
- ・民間委託の内容
- ・住宅問題と家賃補助
- ・心の東京革命運動と杉並区での地域活動

### <井草地域区民センター>

- ・子どもの心・体・食
- ・レジ袋削減の方法
- ・まちづくりについて
- ・大衆浴場の閉鎖

### <永福和泉地域区民センター>

- ・人と動物との共生
- ・子どもたちの見守り
- ・永福町駅改修と高齢者施策の充実
- ・投票立会人の推薦方法
- ・高齢者時代の対応
- ・防火貯水槽と生活水の確保

### <あんさんぶる荻窪>

- ・学童クラブについて
- ・障害者自立支援法
- ・障害者の職場体験実習
- ・危機管理について
- ・フリーター雇用対策
- ・民間活用の一環としての諸施策

### <阿佐谷地域区民センター>

- ・補助131号線について
- ・区議会を傍聴し感じたこと
- ・阿佐谷住宅建替え
- ・資源ごみ回収のあり方
- ・都道427号線沿線の開発
- ・スポーツ施設のあり方

## 3 小学生区議会

21世紀を担う小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、「小学生区議会」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。中学生区議会と隔年交替で実施しています。

◎テーマ：みんなで作る私たちのまち杉並

- ・開催日：12月18日（月）
- ・出席議員数（小学生）：48名
- ・説明員（区側答弁者）：28名

1 主な質疑

- 道路・交通 狭あい道路、コミュニティーバス
- 安心安全 公園の安全、登下校時の安全
- 自転車対策 自転車専用道路、放置自転車
- 施設利用 子どもの居場所
- 環境 タバコ対策、資源ごみの無断回収
- 協働 子どもたちの地域参加
- 学校教育 学力低下、中高一貫校、英語の授業

2 建議案「みんなで作る 心かよい合うまち 杉並宣言」の提案を採択

<参考>

小学生区議会アンケート結果（小学生議員32名回答）

（質問1）小学生区議会に参加した感想はどうでしたか。

1	よかった	8	(25.0%)
2	ふつう	24	(75.0%)
3	つまらなかった	0	(0.0%)

（質問2）小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

1	よくわかった	29	(90.6%)
2	よくわからなかった	1	(3.1%)
3	その他 ・基本的なことはわかった。仕組みについての資料がほしかった。 ・小学生区議会だけではわからない点もあった。	2	(6.3%)

（質問3）今後の小学生区議会の開催についてお聞きします

1	引き続き開催したほうが良い	30	(93.8%)
	ア 平日	19	(63.3%)
	イ 土曜日または日曜日	6	(20.0%)
	ウ 休日	4	(13.3%)
	エ その他 ・平日の放課後	1	(3.4%)
2	やめたほうがよい	0	(0.0%)
3	わからない	0	(0.0%)
4	その他 ・もっと増やしたほうがよい ・毎年開催したほうがよい	2	(6.2%)

## 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
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
18年度	4	139	107	8	0	1	9	9	46	33	1

【平成18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（水）	ごみのゆくえ	杉並中継所→中央防波堤埋立処分場	14	11
8月29日（火）	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	52	38
11月28日（火）	広報と科学	日刊スポーツ印刷社→科学館	25	23
3月27日（火）	水	東京都水道歴史館→環状七号線地下調節池	48	35
計			139	107

※ 募集人数：各回42名

## 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16年度	16校	1,102人
平成17年度	16校	1,105人
平成18年度	19校	1,246人

# 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16年度	119件
平成17年度	145件
平成18年度	243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 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 ただし、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

#### 4. コールセンターの利用状況(平成 18 年度)

＜一般問合せ＞ 利用実績	
電話対応件数	36,274 件
メール対応件数	666 件
FAX 対応件数	24 件
計	36,964 件
＜粗大ごみ受付＞ 利用実績	
電話対応件数	79,083 件
インターネット対応件数	7,643 件
FAX 対応件数	183 件
計	86,909 件
総合計	123,873 件

区民のこえ

平成18年度版

平成19年8月発行

登録印刷物番号

19-0048



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。