

区民のこえ

2012 (平成24年度版)



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

杉並区総務部区政相談課

はじめに

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

また、これらの計画に基づき、区政の喫緊の課題である待機者(児童)ゼロを目指した多様な「保育施設の整備」、高齢者の「介護施設の整備」や、災害に強いまちづくりの視点からの「狭あい道路の整備」などを今年度の重点課題として計画の実現に積極的に取り組んでいます。

こうした区の施策・事業に対しては、区民の皆様からさまざまなご意見・ご要望が寄せられています。また、区民等の意見提出手続き(パブリックコメント)をはじめ、区政モニター制度や区民意向調査等を通じて、区民の皆様からさまざまなご意見等をお聴きしており、こうした区の広聴活動の実績を、毎年「区民のこえ」としてまとめ、皆様にお知らせしています。

区に寄せられるご意見・ご要望は、区民の皆様からの貴重な提言であり、区は、これからも真摯に受け止め、誠意をもって対応し、誰もが健やかに、豊かに暮らせる、質の高い住宅都市「杉並」の実現に向けて、計画的な取り組みを進めてまいります。

この冊子が区民の皆様との協働の一助となれば幸いです。

平成 25 年 8 月

総務部 区政相談課

目 次

区政モニター	1	モニターの構成比.....	1
	2	区政モニターアンケート.....	1
	3	区政モニター随時通信.....	5
区民意向調査	1	区政に関する意識と実態調査 目的・対象・調査方法・委託先.....	7
		調査実施状況.....	7
	2	インターネット区民アンケート 目的・対象.....	8
		調査内容.....	8
	3	区民等の意見提出手続 概要.....	9
		内容及び結果.....	9
区政についての要望等	1	概要.....	13
	2	最近の傾向.....	13
	3	要望等の内訳	15
	4	年度別件数の推移.....	21
各種相談	1	概要.....	22
	2	各相談の状況.....	23
	3	平成 24 年度の実施状況	24
対話集会		27
庁舎見学		27
手話通訳		28
本庁舎総合案内		28

区政モニター

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

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

以下、モニターの活動成果を掲載します。

1 モニターの構成比

平成24年度区政モニター地域・年代別内訳

単位：人

	10歳代		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳代		80歳代以上		合計		
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	計
井草	0	1	0	1	1	6	1	2	1	2	3	1	3	0	0	0	9	13	22
西荻	0	0	0	1	2	3	2	2	2	0	1	1	4	0	0	0	11	7	18
荻窪	0	0	1	3	6	7	3	5	1	1	5	2	5	2	1	0	22	20	42
阿佐谷	0	0	1	4	3	2	1	3	0	2	7	2	2	2	1	0	15	15	30
高円寺	0	0	3	2	3	2	1	4	4	2	3	2	2	1	0	0	16	13	29
高井戸	1	0	0	2	1	4	5	4	3	3	5	3	2	0	1	1	18	17	35
方南和泉	0	1	0	0	0	1	4	5	1	0	1	3	5	0	2	0	13	10	23
合計	1	2	5	13	16	25	17	25	12	10	25	14	23	5	5	1	104	95	199

表は委嘱時の構成（委嘱直前に1名辞退）。

平均年齢 単位：歳

全体	男性	女性
50.7	56.3	44.5

2 区政モニターアンケート

区政の重要な課題や区民生活に関係の深い問題などに関して、区民意識を迅速に把握し、区政の効率的かつ合理的な運営に役立てるため、区政モニターへのアンケートを実施しています。なお、アンケート結果は、区のホームページ（区政資料＞報告書・アンケート結果＞広聴＞区政モニターアンケート）に掲載されています。

(1) 区政モニターアンケート実施状況一覧(過去5年間)

% : 回収率

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
テーマ・実施時期	第一回 「自転車駐車場の整備と運営」について 7月 (84.5%)	今後のコミュニティバスの整備について 10月 (74.1%)	「自転車の安全ルールの理解」について 6~7月 (89.8%)	「五つ星の区役所づくり」について 6~7月 (87.8%)	「すぎなみ子育てサイト」について 7月 (87.9%)
	第二回 「区公式ホームページのトップページ」について 8月 (76.4%)	「杉並区区公式ホームページ」について 11~12月 (72.1%)	杉並区コールセンター「区役所いつでも電話サービス」について 3月 (69.9%)	成年後見制度と地域福祉権利擁護事業(日常生活自立支援事業)について 10月 (78.9%)	「杉並区議会に関する意識調査」について 9~10月 (83.9%)
	第三回 「五つ星の区役所運動」について 10月 (78.4%)				「寄付文化に関する意識調査」について 11~12月 (81.3%)
	第四回 「すぎなみ子育てサイト」について 2~3月 (73.0%)				「区の情報の入手先・区が発信する情報のわかりやすさ」について 2月 (78.3%)

(2) 平成24年度区政モニターアンケート

第1回 テーマ 「すぎなみ子育てサイト」について

回収率 87.9%

(目的)

区では、平成19年1月に子育て情報サイト「すぎなみ子育てサイト」を開設し、平成24年で6年目を迎えました。この間、子育て家庭を取り巻く環境やインターネットの環境は大きく変化しています。より利用しやすいサイトにしていくため「すぎなみ子育てサイト」についてのご意見を伺い、今後の運営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24年7月6日(金)~7月19日(木)

(調査項目)

1. 杉並区独自の子育て情報サイト「すぎなみ子育てサイト」の認知度
2. 「すぎなみ子育てサイト」の利用頻度
3. 「すぎなみ子育てサイト」でよく見るコーナー
4. 「すぎなみ子育てサイト」で役に立ったコーナー
5. 「子育て応援券」のコーナーで主にどんな情報を見るか
6. 子育てサイトの中の、区民参加で作っているコーナー「すぎラボ」の認知度
7. 「すぎラボ」のコーナーの中で、どの情報が役立ったか。
8. 「すぎラボ」の活動への参加意欲
9. 「すぎラボ」に参加しているメンバーに今後どのような情報を発信して欲しいか(具体的に記入)
10. 子育てに関する情報はどこから入手することが多いか
11. (インターネット利用者限定) 子育てに関する情報はどこから入手することが多いか
12. 子育てをしている人にはどのような情報が必要か(具体的に記入)
13. 「すぎなみ子育てサイト」「すぎラボ」についての自由意見

第2回 テーマ 「杉並区議会に関する意識調査」について 回収率 83.9%

(目的)

地方分権が進む中、議会機能の充実や市民への開かれた議会などを目指し、全国で300近い自治体で議会基本条例が制定されています。杉並区でも、より区民に身近な議会となるよう議会改革に取り組んできました。今後、議会の役割をさらに充実させ、区民の皆さまの信託に応えようと議会基本条例の検討を進めています。この議会基本条例検討の参考とするため、アンケートを実施しました。

(調査期間)

平成24年9月19日(水)～10月2日(火)

(調査項目)

1. 区議会議員選挙への投票頻度(及びその理由)
2. 自分が投票した議員の活動内容についての認知度
3. 区議会の仕事の理解度
4. 区議会の活動状況についての情報取得手段
5. 区議会の傍聴やインターネット中継の視聴の有無
6. 議会を傍聴した感想
7. 今後の傍聴意向
8. 区議会は身近な存在かどうか
9. 区議会に、自分の意見や要望、質問、依頼等を直接伝えることがあるか
10. 区議会に区民の声は反映されていると思うか
11. 区議会に区民の声を反映させるためにはどうしたらよいと思いますか(具体的に記入)
12. その他、議会や議員に対する自由意見

第3回テーマ 「寄付文化に関する意識調査」について 回収率 81.3%

(目的)

昨今、いわゆる「タイガーマスク現象」といった匿名による寄付などが広がりを見せています。さらに、東日本大震災の後には、全国から被災地に多くの義捐金が寄せられました。このようなことから、日本においては欧米のような寄付文化は定着していないものの、社会的に何かの役に立ちたい、という意識はあるものと考えられます。

区民の方が気軽に寄付できる方策等を検討するための資料として、アンケートを実施しました。

(調査期間)

平成24年11月22日(木)～12月5日(水)

(調査項目)

1. 過去1年間の寄付経験の有無
(以下、2～6まで過去1年間寄付をしたことがある人への設問)
2. どのような分野に寄付をしたか
3. 寄付の手段・方法
4. 寄付をおこなった動機
5. 寄付をおこなったきっかけ
6. 過去1年間の寄付の総額
(以下、7～10まで過去1年間寄付をしたことがない人への設問)
7. 寄付をしたことがない理由
8. 今後、寄付をする機会があれば、どのような分野の活動を支援したいか
9. 今後、寄付をする機会があれば、どのような指標で寄付する団体を選ぶか
10. どのようにしたら寄付をしようと思うか
(以下、全員に対する設問)
11. 「寄付」についての基本的な考え方
12. 区役所における寄付受付の認知度
13. 寄付に対する礼状や受領書についての基本的な考え方
14. 区役所が行う寄付の活動についてどう思うか
15. 寄付を広めるために自治体は何をしたらよいと思うか(自由意見)

第4回テーマ 「区の情報の入手先・区が発信する情報のわかりやすさ」について

回収率 78.3%

(目的)

杉並区では、行政サービスの案内として、業務担当部署がパンフレットやチラシを作成するほか、各種情報を集約して定期的にお知らせする広報紙(広報すぎなみ)や、随時情報を更新しているインターネット上での情報発信(区公式ホームページ)により、多様な媒体を使って周知しています。今回、区の情報の入手先や、区が発信する情報のわかりやすさについて今後の運営の参考とするため、アンケートを実施しました。

(調査期間)

平成25年2月12日(火)～2月25日(月)

(調査項目)

1. 区ホームページの利用頻度
2. 区ホームページは利用しやすいか
3. 東日本大震災以降、区が開始した災害情報ツイッターの認知度
4. 区がSNSを使って発信すべき情報
5. 区公式ツイッターの今後の活用について期待すること
6. ケーブルテレビ(JCOM東京)の情報番組「すぎなみニュース」の視聴頻度
7. 「すぎなみニュース」の内容に親しみを感じるか
8. 「すぎなみニュース」の内容は分かりやすいか
9. 「すぎなみニュース」の内容は面白いか
10. 「すぎなみニュース」の番組について(自由意見)
11. 「すぎなみニュース」で重点を置くべき項目
12. 「くらしの便利帳」の利用頻度
13. 「くらしの便利帳」は利用しやすいか
14. 「くらしの便利帳」の配布方法について
15. 広報すぎなみの記事をどの程度読んでいるか
16. 広報すぎなみを読まない理由
17. 広報すぎなみの配布方法について
18. 区の提供する情報サービスについて、何に力を入れるべきか
19. 生活に役立つ・生活が豊かになると考える情報はどのような情報か
20. (回答者が)どのような情報や生活の知恵・工夫などを地域に提供することが可能か
21. インターネット利用の有無
22. インターネットを利用する場合、最も多く使用する情報機器
23. 22で回答した機器を使用する場所
24. インターネットを利用する場合、2番目に多く使用する情報機器
25. 24で回答した機器を使用する場所
26. インターネットを利用する場合、2番目に多く使用する情報機器
27. 26で回答した機器を使用する場所
28. ツイッターの利用頻度
29. フェイスブックの利用頻度
30. ユーチューブの利用頻度
31. ラインの利用頻度
32. 28～31以外でSNS等のインターネットサービスで利用しているもの(自由回答)

3 区政モニター随時通信(意見・提案)

区政モニターの方から、区政に対する意見・提案等を寄せていただき、一般の区民の方からいただいた意見等と同様に区政への反映を図っています。24年度に委嘱した区政モニターからは、100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22年度	平成23年度	平成24年度
お 礼	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.0)
要 望	13 (59.1)	17 (47.2)	46 (46.0)
提 案	6 (27.3)	9 (25.0)	46 (46.0)
そ の 他	3 (13.6)	10 (27.8)	7 (7.0)
合 計	22 (100.0)	36 (100.0)	100 (100.0)

(2) 主な意見・提案等

環境問題に関すること

- ・ 区施設のLED照明導入について
- ・ 路上喫煙の取り締まり強化と指定喫煙スペースの充実について
- ・ ごみ出しルールの配布について

道路・都市整備に関すること

- ・ 区内全域の美化について
- ・ 区立公園へのゴミ箱設置について
- ・ 歩道上の自転車走行禁止について

保健福祉分野に関すること

- ・ 介護マークの普及促進について
- ・ ケア24・ゆうゆう館の有効活用について
- ・ 写真付き国民健康保険証の作成について

防災・防犯・救急体制に関すること

- ・ 監視カメラの設置数の増加について
- ・ 耐震避難ボックスの製作・販売について

行政にかかわるもの（上記 ～ 以外）

- ・ 広報すぎなみ（配布方法／編集方針／紙面デザイン）について
- ・ 情報政策関係（ソーシャルメディアの活用／無線LANスポット設置）について
- ・ 区民ボランティアの定着と活性化について
- ・ 区政モニターについて（提案案件の採択／テーマ別セミナーの開催等）
- ・ 区立美術館の設置について
- ・ 各種講演会、説明会のネット配信について

区 民 意 向 調 査

1 区政に関する意識と実態調査

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

毎年度継続調査をしている「定住性と生活環境」「区政への要望」のほか、下記表一覧のとおり調査を行ないました。なお、具体的な数字および分析結果は別に「第44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24年10月発行)

(5) 調査実施状況(過去5年間)

	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度
調査内容	(1)定住性と生活環境 (2)健康と医療、社会参加活動状況について (3)地域防災について (4)「区役所いつでも電話サービス」(コールセンター)について (5)家庭ごみの戸別収集と有料化について (6)国内外の他都市との交流について (7)区議会活動について (8)その他の区政について(要望)	(1)定住性と生活環境 (2)健康と医療、社会参加活動状況について (3)地域防災について (4)「区役所いつでも電話サービス」(コールセンター)について (5)男女共同参画社会の実現について (6)子育て支援に関する意向について (7)「マタニティマーク」について (8)「杉並区みどりの基金」について (9)その他の区政について(要望)	(1)定住性と生活環境 (2)健康と医療、社会参加活動状況について (3)地域防災について (4)「区役所いつでも電話サービス」(コールセンター)について (5)区役所本庁土日開庁について (6)子育て支援に関する意向について (7)「マタニティマーク」について (8)「消費者センター」について (9)バリアフリー化について (10)屋敷林等の保全について (11)その他の区政について(要望)	(1)定住性と生活環境 (2)健康と医療、社会参加活動状況について (3)地域防災について (4)「杉並区自治基本条例」について (5)子育て支援に関する意向について (6)「子育て応援券」について (7)「就学前教育」について (8)「杉並区急病医療情報センター」について (9)図書館の利用について (10)自転車対策について (11)その他の区政について(要望)	(1)定住性と生活環境 (2)健康と医療、社会参加活動状況について (3)地域防災について (4)「杉並区基本構想(10年ビジョン)」について (5)区の情報について (6)子育て支援に関する意向について (7)商店街について (8)ゆうゆう館について (9)高齢者在宅支援について (10)緑化について (11)環境に配慮した行動について (12)運動・スポーツについて (13)その他の区政について(要望)
調査期間	6月23日 ~7月13日	5月22日 ~6月7日	5月17日 ~6月7日	5月20日 ~6月27日	5月18日 ~6月3日
有効回収数	1,103件	1,244件	1,251件	1,088件	1,204件
有効回収率	78.8%	88.9%	89.4%	77.7%	86.0%

2 インターネット区民アンケート

(1) 目的

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

(2) 対象

区内在住・在勤・在学の方や区内事業者で電子掲示板に登録している方

(3) 平成24年度の調査内容

第1回テーマ 「すぎなみ子育てサイト」について **回答者数 26人**

(目的) 区では、平成19年1月に子育て情報サイト「すぎなみ子育てサイト」を開設し、平成24年で6年目を迎えましたが、この間、子育て家庭を取り巻く環境やインターネットの環境は大きく変化しています。より利用しやすいサイトにしていくため、「すぎなみ子育てサイト」についてのご意見を伺い、今後の運営の参考とするためアンケートを実施しました。

(実施期間) 平成24年7月6日(金)～7月19日(木)

第2回テーマ 杉並区議会に関する意識調査について **回答者数 10人**

(目的) 地方分権が進む中、議会機能の充実や市民への開かれた議会などを目指し、全国で300近い自治体で議会基本条例が制定されています。区でも、より区民に身近な議会となるよう議会改革に取り組んできました。議会の役割をさらに充実させ、区民の信託に応えようと議会基本条例の検討を進めていますが、条例検討の参考とするためアンケートを実施しました。

(実施期間) 平成24年9月19日(水)～10月2日(火)

第3回テーマ 「区立施設の再編整備・保育施設の利用者負担の見直し」について
回答者数 54人

(目的) 区立施設の多くが築30年を超える更新時期を迎え、今後、改築や大規模改修に要する経費の増加が予測されるなか、施設の効率的運用、住民の利便性の向上、まちの活性化という3つの視点を基本に、施設の統廃合等を多角的に検討していくことが求められています。

また、働きながら安心して子どもを産み育てたい子育て世代からの保育需要に応えるため、保育施設を整備し、保育所入所待機児童の解消に取り組んでいますが、負担の公平性などの観点から、認可保育所保育料など保育施設の利用者負担のあり方について見直しが必要となっています。

そこで、区民の幅広いご意見をお聞かせいただき、今後の取組の参考とするためアンケートを実施しました。

(実施期間) 平成24年11月5日(月)～11月25日(日)

3 区民等の意見提出手続

(1) 概要

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

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

平成24年度は、11件について実施しました。

(2) 内容及び結果一覧(制度開始年度から)

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

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

年度	回数	件名	意見提出期間	意見提出件数
平成21年度	1	「杉並区自転車利用総合計画(案)」	H21. 6.11 ~ 6.24	24
	2	「杉並区小中一貫教育基本方針(案)」	H21. 6.21 ~ 7.11	45
	3	「区立幼稚園の改革方針(案)」	H21. 8.11 ~ 8.31	376
	4	「自治基本条例の見直し等」について	H21. 9.21 ~ 10.20	5
	5	「杉並区景観計画(案)」の策定	H21.10. 1 ~ 10.25	35
	6	「(仮称)杉並区減税基金」の設置について	H21.12. 1 ~ 12.31	123
	7	「杉並区地域防災計画(平成21年修正)(案)」	H21.12.11 ~ 12.24	3
	8	「杉並区立小中学校適正配置計画(永福南小学校と永福小学校の統合)(案)」について	H22. 2. 1 ~ 3. 2	11
	9	「杉並区子供読書活動推進計画(案) - 平成22年度~平成26年度 - 」	H22. 2. 1 ~ 3. 2	17
	10	「杉並区環境基本計画(改定案)」の策定について	H22. 3.11 ~ 4. 9	33
	11	「新泉・和泉地区小中一貫教育校設置計画(新泉小学校・和泉小学校・和泉中学校の統合)(案)」について	H22. 3.11 ~ 4. 9	15
			計	687
平成22年度	1	「杉並区みどりの基本計画 改定案」の策定について	H22. 4. 1 ~ 4.30	21
	2	「杉並区子ども・子育て行動計画(後期計画)案」の策定について	H22. 9.21 ~ 10.20	23
	3	「杉並区長の在任期間に関する条例」の廃止について	H22.10.21 ~ 11.19	156
			計	200
平成23年度	1	「第9次杉並区交通安全計画」案について	H23. 8. 11 ~ 9.9	17
	2	地方自治法改正に伴う自治基本条例の改正について	H23. 9.21 ~ 10.20	3
	3	杉並区基本構想答申案について	H23.11.11 ~ 12.10	125
	4	杉並区総合計画(案)・杉並区実行計画(案)について	H23.12. 1 ~ 12.30	62
	5	「杉並区減税基金条例」の廃止案について	H23.12. 1 ~ 12.30	24
	6	(仮称)杉並区暴力団排除条例案・骨子について	H23.12. 1 ~ 12.30	4
	7	第5期杉並区介護保険事業計画(案)について	H23.12. 1 ~ 12.30	48
	8	(仮称)杉並区墓地条例(案)の制定について	H23.12.11 ~ H24.1.10	10
	9	(仮称)杉並区中小企業勤労者福祉事業条例(案)の制定について	H23.12.11 ~ H24.1.10	1
	10	杉並区教育ビジョン2012(案)について	H23.12.21 ~ H24.1.19	29
			計	323

年度	回数	件名	意見提出期間	意見提出件数
平成24年度	1	「杉並区教育ビジョン2012推進計画」(案)	H24.4.11～5.10	16
	2	杉並区学校希望制度の見直し方針(案)	H24.4.11～5.10	39
	3	杉並区就学前教育振興指針(案)	H24.7.11～8.9	12
	4	環境衛生営業関係法施行条例の制定	H24.8.11～9.11	0
	5	杉並区子ども読書活動推進計画(案)平成25年度～平成29年度	H24.10.11～11.9	4
	6	杉並区保健福祉計画(平成25年度～平成29年度)案	H24.10.11～11.10	29
	7	杉並区がん対策推進計画(案)	H24.12.1～H25.1.4	6
	8	(仮称)杉並区災害時における相互支援に関する条例(案)	H24.12.1～H25.1.4	1
	9	杉並区男女共同参画行動計画(案)	H24.12.1～H25.1.10	6
	10	杉並区産業振興計画改定(案)	H25.3.11～4.10	4
	11	杉並区情報化基本方針(案)・杉並区情報化アクションプラン(案)	H25.3.11～4.10	4
			計	121

法令に基づく案件の公告・縦覧に対する意見提出結果報告(平成23年度)

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

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

区政についての要望等

1 概要

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

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

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

区政相談課から依頼を受けた担当部署は速やかに対処し、回答が必要なものについては翌日から開庁日3日以内に回答(3日ルール)することを目標としています。なお、平成24年度の回答に要した平均日数は4.9日でした。

2 最近の傾向

ご意見の内容は多岐にわたっています。平成24年度は、保育などの子育てに関するご意見、小・中学校などの学校教育に関するご意見、環境・清掃に関するご意見、道路や自転車などの住環境・都市機能に関するご意見、図書館やスポーツ施設などの生涯学習に関するご意見、高齢者や障害者などの福祉に関するご意見などが多く寄せられました。

また、平成24年度の特徴的なご意見としては、保育所待機児問題に関するご意見、図書館ホームページの改修に関するご意見、スポーツ施設の管理に関するご意見などが多く寄せられました。

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。

(注) 目標別ならびに計画別の分類については、平成24年度策定の「杉並区基本構想(10年ビジョン)」ならびに「杉並区総合計画(10年プラン)」等(以下、「新基本構想等」)に基づいています。

平成23年度以前の件数等については、新基本構想等に基づく分類に並べ替えうえで掲載しています。

(1) 要望等の件数

平成24年度の要望等の件数は1,078件で、前年度に比べ件数では352件少なく、比率にして24.6%の減少でした。これを計画別(20ページ:3-(2)参照)で見ると、変動が大きかったのは、基本目標「災害に強く安全安心に暮らせるまち」で、23年度256件でしたが、24年度では30件と226件減少しました。内訳は「防災まちづくり・防災対策」が221件減少したのが主な要因です。また、基本目標「人を育み共につな

る心豊かなまち」が、23年度446件でしたが、24年度では417件と29件減少したなか、「学びとスポーツで世代をつなぐ豊かな地域づくり」については62件増加しました。

< 要望等の件数 >

単位：件・%

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
件数	2,296	1,951	1,355	1,430	1,078
前年度比	80.0	85.0	69.5	105.5	75.4

(2) 要望等の提供の手段

区政への要望等の提供の手段は、ホームページ、ふれあい通信（区長へのはがき）、文書・FAX、電話、口頭、メールですが、平成11年10月に区公式ホームページで受付を開始して以来、区のホームページに寄せられるものが例年最も多く、24年度は63.2%を占めています。

< 要望の手段 >

単位：件・%

手段	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
ホームページ	1,250 (54.4)	1,090 (55.9)	928 (68.5)	934 (65.3)	681 (63.2)
ふれあい通信	476 (20.7)	417 (21.4)	186 (13.7)	184 (12.9)	154 (14.3)
文書・FAX	332 (14.5)	198 (10.0)	150 (11.1)	159 (11.1)	118 (10.9)
電話	141 (6.1)	161 (8.3)	58 (4.3)	101 (7.1)	86 (8.0)
口頭	87 (3.8)	77 (4.0)	30 (2.2)	48 (3.4)	36 (3.3)
メール	10 (0.5)	8 (0.4)	3 (0.2)	4 (0.3)	3 (0.3)
合計	2,296 (100.0)	1,951 (100.0)	1,355 (100.0)	1,430 (100.0)	1,078 (100.0)

() 内は構成比

(3) 要望等の提供者の属性

主体

要望等を提供者別（個人、団体）に分類しました。

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

< 要望の提供者 >

単位：件・%

提供者	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
個人	2,171 (94.6)	1,860 (95.3)	1,271 (93.8)	1,341 (93.8)	1,029 (95.5)
団体	125 (5.4)	91 (4.7)	84 (6.2)	89 (6.2)	49 (4.5)
合計	2,296 (100.0)	1,951 (100.0)	1,355 (100.0)	1,430 (100.0)	1,078 (100.0)

() 内は構成比

性別

< 提供者の性別 >

単位：件・%

性別	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
男性	939(40.9)	802(41.1)	463(34.2)	493 (34.5)	419 (38.9)
女性	816(35.5)	738(37.8)	561(41.4)	594 (41.5)	398 (36.9)
不明・その他	541(23.6)	411(21.1)	331(24.4)	343 (24.0)	261 (24.2)
合計	2,296(100.0)	1,951(100.0)	1,355(100.0)	1,430 (100.0)	1,078 (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

住所

要望等の提供者の住所を、「杉並区総合計画(10年プラン)」の地域区分に沿った7つの地域に分類しました。

平成24年度は、「荻窪」地域、「高井戸」地域、「高円寺」地域の方からの件数が多くなっています。

「不明」は、主に未記入で寄せられたものですが、平成24年度は構成比で29.6%を占めています。

< 提供者の住所 >

単位：件・%

地域	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
井草	162 (7.1)	98 (5.0)	77 (5.7)	87 (6.1)	63 (5.8)
西荻	181 (7.9)	142 (7.3)	114 (8.4)	108 (7.5)	72 (6.7)
荻窪	334 (14.5)	223 (11.4)	171 (12.6)	184 (12.9)	168 (15.6)
阿佐谷	298 (13.0)	197 (10.1)	147 (10.8)	136 (9.5)	101 (9.4)
高円寺	249 (10.9)	235 (12.1)	131 (9.7)	142 (9.9)	111 (10.3)
高井戸	260 (11.3)	249 (12.8)	145 (10.7)	183 (12.8)	147 (13.6)
方南・和泉	108 (4.7)	102 (5.2)	64 (4.7)	64 (4.5)	50 (4.6)
区外	118 (5.1)	98 (5.0)	92 (6.8)	64 (4.5)	47 (4.4)
不明	586 (25.5)	607 (31.1)	414 (30.6)	462 (32.3)	319 (29.6)
合計	2,296 (100.0)	1,951 (100.0)	1,355 (100.0)	1,430 (100.0)	1,078 (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24年度は90.9%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20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
要 望	2,021 (88.0)	1,644 (84.3)	1,208 (89.1)	1,329 (93.0)	980 (90.9)
苦 情	94 (4.1)	156 (8.0)	35 (2.6)	24 (1.7)	18 (2.4)
問 合 せ	105 (4.6)	59 (3.0)	36 (2.7)	22 (1.5)	26 (4.6)
お 礼	72 (3.1)	73 (3.7)	66 (4.9)	53 (3.7)	50 (1.7)
そ の 他	4 (0.2)	19 (1.0)	10 (0.7)	2 (0.1)	4 (0.4)
合 計	2,296 (100.0)	1,951 (100.0)	1,355 (100.0)	1,430 (100.0)	1,078 (100.0)

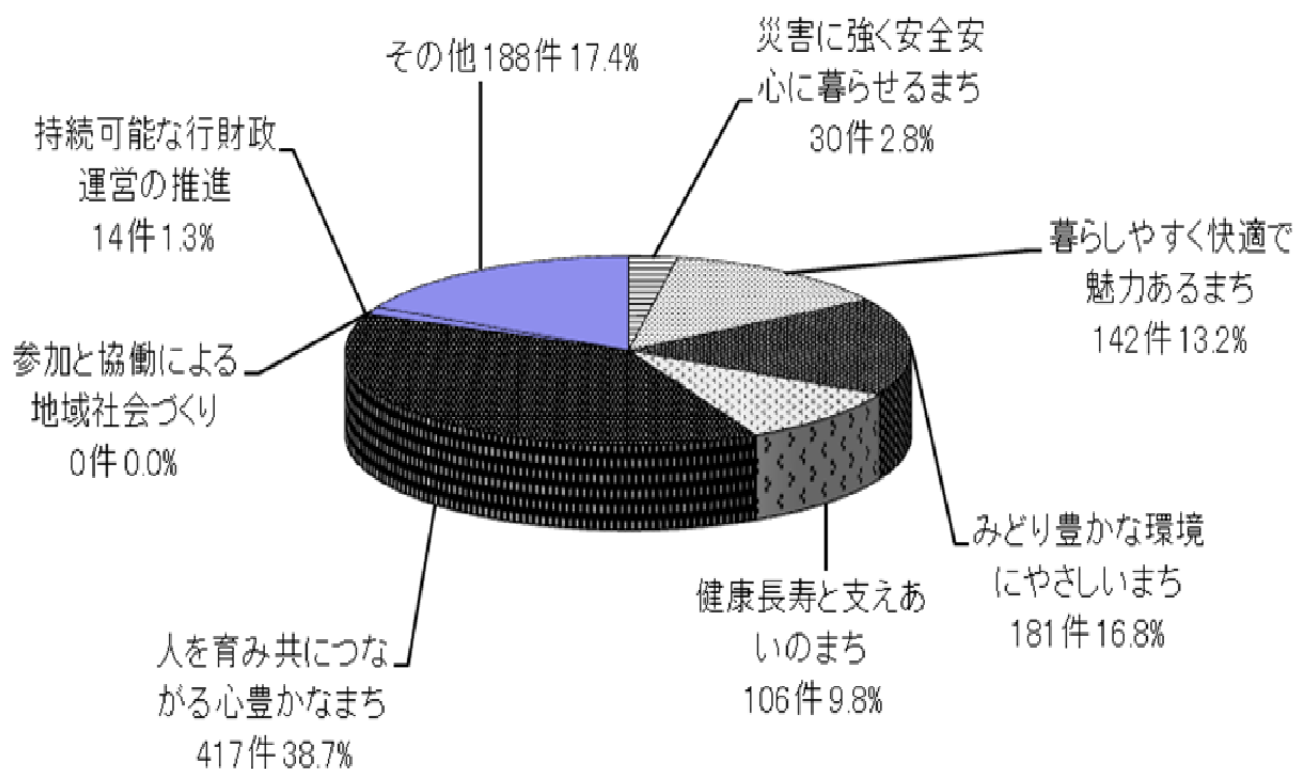
() 内は構成比

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

目標別

平成24年度は「人を育み共につながる心豊かなまち」に関する要望等が最も多く、全体の4割近くを占めています。



計画別

基本目標別・計画別

単位：件

目標	計画	主な内容	22年度	23年度	24年度	
暮らしを安全安心に 災害に強く	・災害に強い防災まちづくり ・減災の視点に立った防災対策の推進	震災や災害への対策など	377	246	25	
	・安全・安心の地域社会づくり	危機管理体制など	3	10	5	
	小計		380	256	30	
魅力あるまち 快適で暮らしやすく	・利便性の高い快適な都市基盤の整備 ・良好な住環境の整備 ・魅力的でにぎわいのある多心型まちづくり	放置自転車の撤去や道路・住宅など	112	120	125	
	・地域の特性を活かし将来を見据えた産業の振興	産業振興やアニメ産業の支援、魅力ある商店街づくり、新しい都市農業の推進など	25	18	17	
	小計		137	138	142	
まち 環境にやさしい みどり豊かな	・水とみどりのネットワークの形成	公園利用やみどりの保全など	51	52	60	
	・再生可能エネルギーを活用した住宅都市づくり ・ごみの減量と資源化の推進 ・環境を大切にする生活スタイルの促進	ごみ・リサイクル施策や公害防止など	95	127	121	
	小計		146	179	181	
健康長寿と支えあいのまち	・いきいきと暮らせる健康づくり	各種健診のあり方、健康づくり活動の支援など	53	31	11	
	・地域医療体制の整備 ・健康危機管理の推進	救急医療、食の安心、動物衛生など	37	33	19	
	・高齢者のいきがい活動の充実 ・高齢者の在宅サービスの充実 ・要介護高齢者の住まいと介護施設の整備 ・障害者の社会参加と就労機会の充実 ・支えあいとセーフティネットの整備	高齢者及び障害者施策、介護保険制度など	90	84	76	
	小計		180	148	106	
人を育み共につながる心豊かなまち	・安心して子どもを産み育てられる環境づくり ・保育の充実 ・障害児援護の充実 ・子ども・青少年の育成支援の充実	保育園の入園、子育て支援施策など	125	178	146	
	・生涯の基盤を育む質の高い教育の推進 ・成長・発達に応じたきめ細かな教育の推進 ・学校教育環境の整備・充実	豊かな学校教育、学校施設の整備など	111	131	55	
	・地域と共にある学校づくり	学校運営への参画、地域への学校開放など	4	6	2	
	・学びとスポーツで世代をつなぐ豊かな地域づくり	図書館、体育施設の整備など	89	110	172	
	・文化と芸術の振興	文化・芸術活動の推進など	5	7	9	
	・交流と平和、男女共同参画の推進 ・地域住民活動の支援と地域人材の育成	町会・地域活動や男女共同参画など	20	14	33	
	小計		354	446	417	
	づくり よる地域社会 参加と協働に	・区民参加の促進 ・地域人材の育成と活動環境の支援 ・協働を支える情報発信と、区と区民とのコミュニケーション充実	NPO等活動、地域人材育成、協働の推進など	0	0	0
		小計		0	0	0

政 改 革 の 推 進	持 続 可 能 な 行 財	・財政健全化と持続可能な財政運営の実現 ・効率的な行政運営 ・効率的な組織体制の構築と人材の育成 ・区立施設の再編・整備 ・分権型時代の自治体間連携などの取組推進	財政運営と行政運営、組織体制の構築、人材育成、区立施設の再編・整備など	18	24	14
		小 計		18	24	14
		そ の 他		140	239	188
合 計		1,355	1,430	1,078		

(3) 要望等の主な内容：基本目標別・計画別（24年度）

「災害に強く安全安心に暮らせるまち」

「災害に強く安全安心に暮らせるまち」に関する要望等は30件で、全体の2.8%を占めています。5つの目標の中では最も少ない件数で、東日本大震災や原発事故に関する要望等が多数寄せられた過去2年間と比較すると、大幅に減少しています。

「災害に強い防災まちづくり」ならびに「減災の視点に立った防災対策の推進」に関する要望等は25件で、震災対策のほか、防災無線に関するものなどが寄せられました。

「安全・安心の地域社会づくり」に関する要望等は5件で、防犯対策や犯罪発生情報メールサービスに関するものなどが寄せられました。

「暮らしやすく快適で魅力あるまち」

「暮らしやすく快適で魅力あるまち」に関する要望等は142件で、全体の13.2%を占めており、過去3年間ほぼ横ばいとなっています。

「利便性の高い快適な都市基盤の整備」、「良好な住環境の整備」および「魅力的でにぎわいのある多心型まちづくり」に関する要望等は125件で、放置自転車対策や自転車駐車場の管理に関するもののほか、南北バス交通や駅周辺整備、外環道に関するものなど、多岐にわたるご意見・ご要望が寄せられました。

「地域の特性を活かし将来を見据えた産業の振興」に関する要望等は17件で、なみすけ商品券や区民農園に関する要望等が寄せられました。

「みどり豊かな環境にやさしいまち」

「みどり豊かな環境にやさしいまち」に関する要望等は181件で、全体の16.8%を占め、5つの目標の中では2番目に多い結果となりました。特に、ごみ収集や喫煙ルールに関する要望等が昨年から増えています。

「水とみどりのネットワークの形成」に関しては60件で、公園の管理・整備・利用マナーに関するものを中心に、樹木や緑化、景観に関するものなどが寄せられました。

「再生可能エネルギーを活用した住宅都市づくり」、「ごみの減量と資源化の推進」および「環境を大切にする生活スタイルの促進」についての要望等は121件で、地域エネルギー対策、放射能対策、路上喫煙対策や公園・駅周辺の公共の場での禁煙に関するもの、ごみ収集や資源の持ち去り、鳩・カラス対策、騒音に関するものなど多岐にわたるご要望等が寄せられました。

「健康長寿と支えあいのまち」

「健康長寿と支えあいのまち」に関する要望等は106件で、全体の9.8%を占めています。全体として逡減傾向にあるなか、高齢者や障害者に対する施策、介護保険制度等に関する要望等は依然高い水準にあります。

「いきいきと暮らせる健康づくり」については11件で、健康診断、喫煙マナー、予防接種などに関するご意見・ご要望等が寄せられました。

「地域医療体制の整備」ならびに「健康危機管理の推進」については19件で、犬・猫などのペットの飼い方に関するものが多く寄せられたほか、風しん対策や脱法ハーブに対する規制に関する要望等が寄せられました。

「高齢者のいきがい活動の充実」、「高齢者の在宅サービスの充実」、「要介護高齢者の住まいと介護施設の整備」、「障害者の社会参加と就労機会の充実」および「支えあいとセーフティネットの整備」についての要望等は76件で、高齢者施策や障害者施策に関するものが多く寄せられたほか、介護保険制度に関するものや生活保護制度に関するご意見・ご要望が寄せられました。

「人を育み共につながる心豊かなまち」

「人を育み共につながる心豊かなまち」に関する要望等は417件で、全体の38.7%を占め、4つの目標の中では最も多い件数となっています。保育園の入園や子育て支援施策に関する要望等が依然高い水準にあるほか、今年度は図書館や体育施設の整備など生涯学習に関するものが昨年度より62件増え、地域区民センター等地域活動に関する要望等が昨年度より2倍程度増えています。

「安心して子どもを産み育てられる環境づくり」、「保育の充実」、「障害者援護の充実」および「子ども・青少年の育成支援の充実」については146件で、その内容は保育園、学童クラブをはじめ子育て支援施策全般にわたるものでした。特に、保育所入園や増設など待機児問題に関するもの、子育て応援券に関するものが非常に多く寄せられました。

「生涯の基盤を育む質の高い教育の推進」、「成長・発達に応じたきめ細かな教育の推進」および「学校教育環境の整備・充実」については55件で、学校選択制や学校統廃合に関するご意見・ご要望のほか、原発事故に伴う学校給食や校庭への影響を心配するものなどが寄せられました。

「地域と共にある学校づくり」についての要望等は2件で、学校開放や学校支援本部に関するものが寄せられました。

「学びとスポーツで世代をつなぐ豊かな地域づくり」についての要望等は172件で、「人を育み共につながる心豊かなまち」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、スポーツ施設や図書館に関する要望等が寄せられ、平成24年度は、妙正寺体育館テニスコートに関するもの、図書館ホームページの改修に関するものが、特に多く寄せられました。

「文化と芸術の振興」についての要望等は9件で、郷土博物館や杉並公会堂、区役所ロビーコンサートなどに関する要望等が寄せられました。

「交流と平和、男女共同参画の推進」ならびに「地域住民活動の支援と地域人材の育成」についての要望等は33件で、地域区民センターや区民集会所、さざんかねっつに関するものを中心に、男女共同参画社会の推進や平和事業に関する要望等も寄せられました。

「参加と協働による地域社会づくり」

「参加と協働による地域社会づくり」に関する要望等は0件でした。

「持続可能な行財政運営の推進」

「持続可能な行財政運営の推進」に関する要望等は14件で、全体の1.3%を占めています。

杉並区基本構想に関するものや、インターネットを利用した電子申請など事務効率化に関する意見・要望も寄せられました。

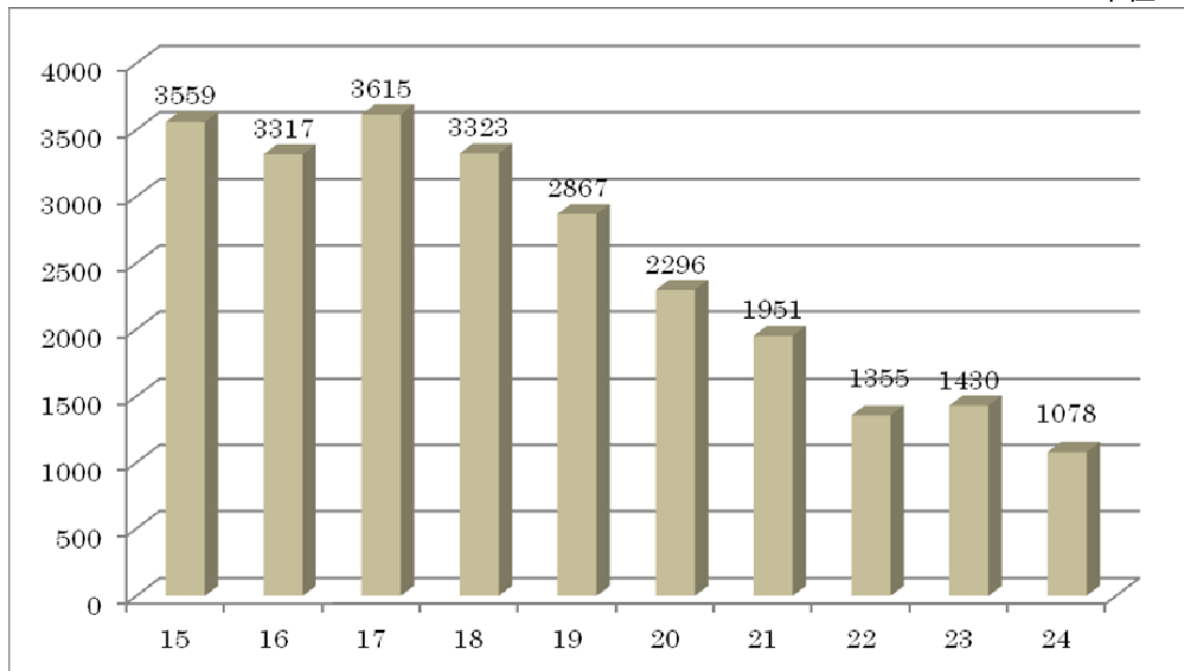
その他

「その他」に関するものは188件でした。

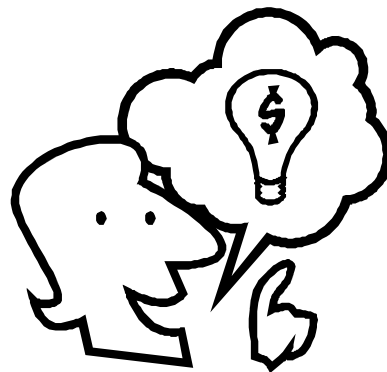
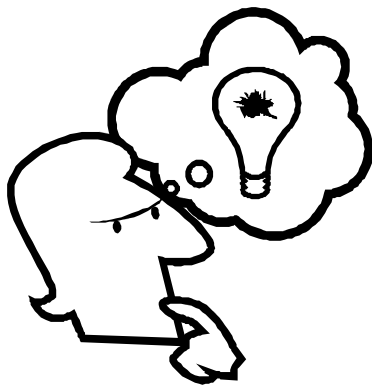
これまでの分類に入らないもので、職員の対応や庁舎管理に関するもののほか、広報すぎなみ、選挙、住基カード、秋川荘、ご当地ナンバーに関するものなど、多岐にわたる要望等が寄せられました。

4 年度別件数の推移

単位：件



平成15年度から24年度までの受付件数



各種相談

1 概要

区民の家族関係や近隣トラブルの悩み、相続などの法的問題など、さまざまな悩みや問題の解決を支援するために、各種相談の窓口を開設しています。相談の種類は、一般区民相談、法律相談、税務相談、家事相談等の13種類（表1参照）で、それぞれ専門の相談員が応じています。（相談実施日が祝日と重なった場合は、相談を行いません。）

表1 相談の種類・日時・場所

種類	日時	場所
一般区民相談	月～金曜日 午前8時半～午後5時 第1,3土曜日（3） （祝日、12/29～1/3を除く）	区役所東棟1階 区政相談課 （法律・税務・家事・ 人権・司法書士相談 は、区役所西棟2階 相談室を使用）
法律相談	月～金曜日、第3土曜日（1） 午後1時～4時	
税務相談	木曜日 午後1時～4時	
家事相談	火曜日 午後1時～4時	
くらしの相談	月・火・木・金曜日 午前9時～正午 午後1時～4時	
交通事故・防犯相談	月～金曜日 第1土曜日（2） 午前9時～正午 午後1時～4時	
外国人相談	火・木曜日 午前9時～正午 午後1時～4時	
人権相談	第3金曜日 午後1時～4時	
行政相談	第2金曜日 午後1時～4時	
司法書士相談	第2・4水曜日 午後1時～4時	
不動産総合相談	年2回（4・10月）	
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）	

1 平成21年1月から実施

2 平成23年4月から実施

3 平成23年4月10日から節電協力のため、日曜日の相談窓口閉設

平成23年10月1日から第1,3土曜日のみ開設 開設時間を午前9時からに変更

2 各相談の状況

各相談の実績は次のとおりです。(表2、図1)

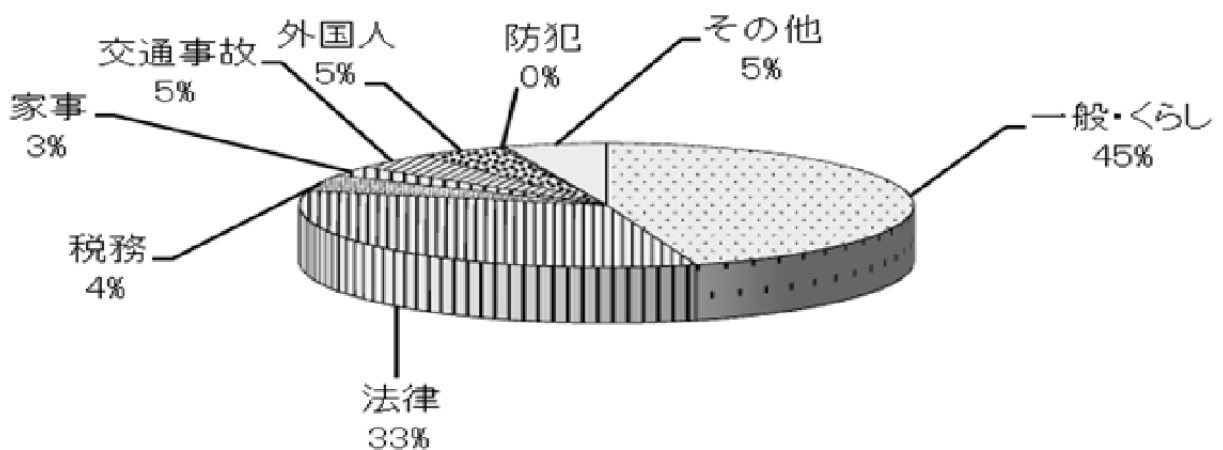
表2 相談件数

単位：件

	一般 くらし	法 律 (弁護士)	税 務 (税理士)	家 事	交通 事故	外国人	防 犯	その他	合 計
20 年度	2,732	2,380	234	145	248	163	29	311	6,242
21 年度	2,656	2,239	230	155	311	241	34	252	6,118
22 年度	2,268	2,217	257	140	359	281	59	274	5,855
23 年度	3,138	2,171	258	139	315	250	27	291	6,589
24 年度	2,832	2,086	267	161	275	275	20	314	6,230

「その他」は、司法書士相談、人権相談等が含まれます。

図1 平成24年度 相談別内訳



3 平成24年度の実施状況

(1) 一般区民・くらしの相談

相談内容は、区政に関することのほか、日常生活の中で起きるさまざまな問題や心配ごと、悩みについて、相談員が相談に応じています。相談内容によっては、法律相談や家事相談などの専門相談を案内しています。(図2・3参照)

内 訳	件 数
民事関連	838
日常生活	1,303
行政関連	98
その他	593
合 計	2,832

民事関連: 営業、事故、相続、土地建物、民事事件
 日常生活: 家庭、金銭、相隣
 行政関連: 区・都・国政、建築、税金 福祉、他官庁
 その他: 刑事事件、外国人、就職、その他

図2 一般区民・くらしの相談

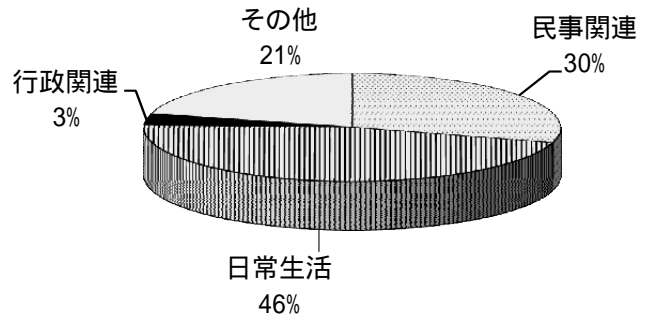
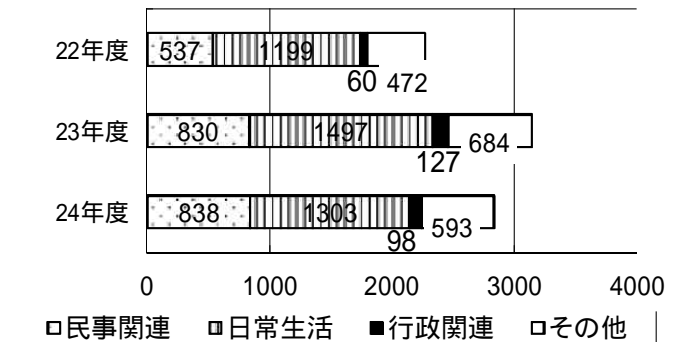


図3 一般区民・くらしの相談推移



(2) 法律相談(予約制)

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

内 訳	件 数
土地・建物	432
相続	540
金銭	97
家庭・夫婦	238
相隣	143
その他	636
合 計	2,086

図4 法律相談内訳

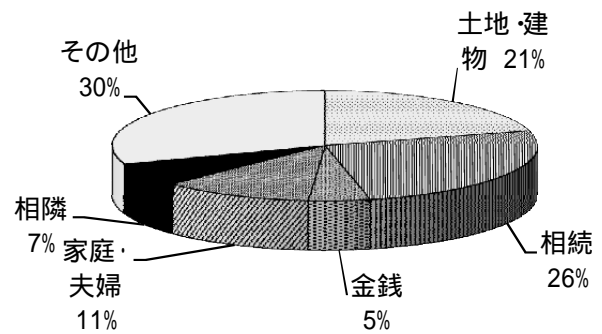
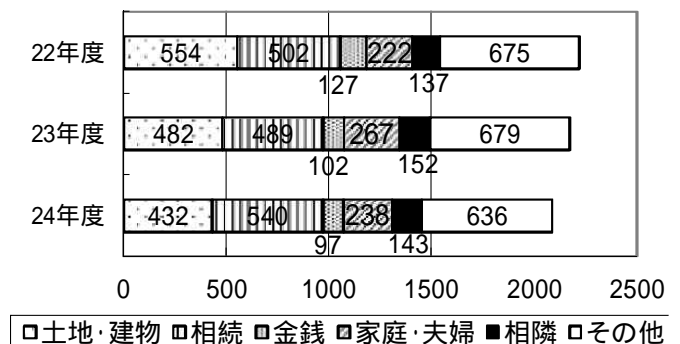


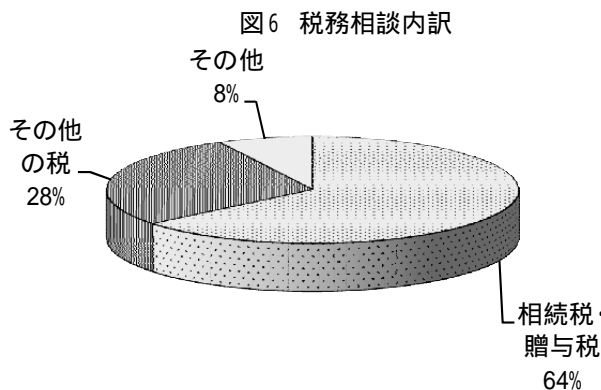
図5 法律相談推移



(3) 税務相談（予約制）

税務相談は、市民生活上のさまざまな税に関する疑問などについて、週1回税理士が助言・指導を行っています。（図6参照）

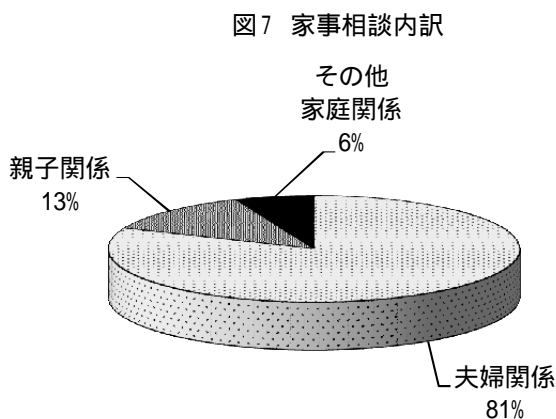
内 訳	件 数
相続税・贈与税関係	171
その他の税関係	76
その他	20
合 計	267



(4) 家事相談（予約制）

夫婦・親子関係の問題など、家庭内におけるもめごとや悩みごとなどについて、専門の相談員が相談に応じ、助言・指導を行っています。（図7参照）

内 訳	件 数
夫婦関係	131
親子関係	20
その他家庭関係	10
合 計	161

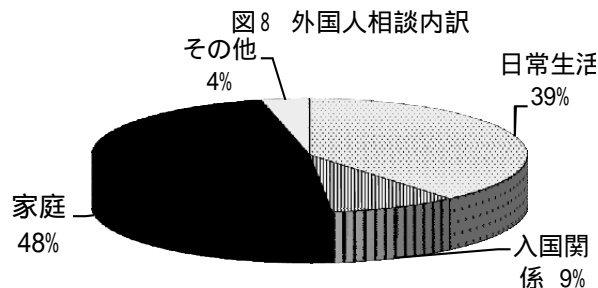


(5) 交通事故相談

交通事故による補償または弁済・示談の進め方などについて、専門の相談員が助言・指導を行っています。（平成24年度 275件）

(6) 外国人相談

外国人居住者等の区政や日常生活の心配ごと・悩みごとの相談窓口として、英語・中国語の会話のできる相談員が応じています。（図8参照）



国籍別相談件数

国 籍	件 数	国 籍	件 数
中 国	157	その他	57
米 国	18	不 明	33
日 本	10		
合 計 275			

内容別相談件数

内 訳	件 数
日常生活	107
入国関係	26
家庭	132
その他	10
合 計	275

(7) 防犯相談

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

(平成24年度 20件)

(8) その他の相談

- ・人権擁護委員による人権相談
- ・行政相談委員による行政相談
- ・司法書士相談
- ・土地建物の売買や賃借などに対する助言等を専門相談員が行う不動産総合相談
- ・行政書士による手続きなんでも相談
- ・社会保険労務士による労働社会保険相談

内 訳	件 数
人権相談	13
行政相談	6
司法書士相談	126
不動産総合相談	49
手続きなんでも相談	94
労働社会保険相談	26
合 計	314

対 話 集 会

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

一般向けの対話集会は、昭和45年度から「区長と話す会」として開始し、平成4年度からは、「区政を話し合う会」と名称を変え、平成21年度まで実施しました。

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

児童・生徒向けとしては、平成5年度から「子ども区議会」として開始し、平成15年度から平成21年度までは、「中学生区議会」、「小学生区議会」を交互に開催しました。

庁 舎 見 学

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

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

年度別庁舎見学実施状況

年 度	小学校数	見学者数
平成22年度	20	1,389
平成23年度	17	1,275
平成24年度	18	1,349

手 話 通 訳

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

年 度	案内件数
平成22年度	195
平成23年度	215
平成24年度	196

本庁舎総合案内

本庁舎に来庁された方への窓口案内業務（庁舎総合案内、区民課記載台案内等）を、委託契約により実施しています。案内業務では、外国語（英語、中国語、韓国語）での対応も行っています。

来庁者への案内状況

単位：件

案 内 実 績				
内 訳	21年度	22年度	23年度	24年度
本庁案内件数	188,168	164,493	157,585	140,240
区出先機関案内件数	3,718	3,369	2,121	2,673
他官庁案内件数	2,830	2,875	2,579	2,437
その他对応件数	32,348	19,049	12,476	10,214
小 計	227,064	189,786	174,761	155,564
区民課諸証明案内件数	239,592	291,287	284,092	276,997
合 計	466,656	481,073	458,853	432,561

区民のこえ

平成 2 4 年度版

平成 2 5 年 8 月発行

登録印刷物番号

25 - 0040



杉並区役所

総務部区政相談課

〒166-8570 杉並区阿佐谷南 1-15-1

TEL 03-3312-2111 (大代表)