

区民のこえ

2014(平成26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

杉並区は、国の景気動向の変化、東京オリンピック・パラリンピックの開催決定、保育需要のさらなる高まりなどを踏まえ、平成24年3月に策定した「杉並区基本構想」（10年ビジョン）を実現するための「杉並区総合計画」（10年プラン）と、「杉並区実行計画」（3年プログラム）を昨年改定しました。

今年度は、これらの計画に基づき、「安全・安心を実感できるまちづくり」、「みどりのにぎわいが創出される環境づくり」、「健康長寿の推進」、「切れ目のない子育て環境づくり」「共に輝く地方創生に向けた自治体連携の推進」などを重点課題として着実に計画を推進しています。

こうした区の施策・事業に対する区民の皆様からのさまざまなご意見・ご要望は、窓口や電話、郵便、インターネット等により区に届き、各主管部課へ配信されます。また、区民等の意見提出手続き（パブリックコメント）をはじめ、区政モニター制度や区民意向調査等を通じて、広く区民の皆様からさまざまなご意見等をお聴きしており、これらの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す。区は、これからも真摯に受け止め、誠意をもって対応し、「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」の実現に向けて、将来にゆらぐことのない区政を構築するために、計画的な取り組みを進めてまいります。

この冊子が区民の皆様との協働推進の一助となれば幸いです。

平成27年8月

総務部 区政相談課

目 次

| | | | |
|-----------------------|---|---------------------------------|----|
| I 区政モニター | 1 | モニターの構成比 | 1 |
| | 2 | 区政モニターアンケート | 1 |
| | 3 | 区政モニター随時通信 | 6 |
| II 区民意向調査 | 1 | 区政に関する意識と実態調査 目的・対象・調査方法・委託先 | 7 |
| | | 調査実施状況 | 7 |
| | 2 | インターネット区民アンケート 目的・対象 | 8 |
| | | 調査内容 | 8 |
| | 3 | 区民等の意見提出手続 概要 | 8 |
| | | 内容及び結果一覧 | 8 |
| III 区政についての要望等 | 1 | 概要 | 11 |
| | 2 | 最近の傾向 | 11 |
| | 3 | 要望等の内訳 | 14 |
| IV 各種相談 | 1 | 概要 | 19 |
| | 2 | 各相談の状況 | 20 |
| | 3 | 平成 26 年度の実施状況 | 21 |
| V 対話集会 | | | 24 |
| VI 庁舎見学 | | | 24 |
| VII 手話通訳 | | | 25 |
| VIII 本庁舎総合案内 | | | 25 |

I 区政モニター

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

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

以下、モニターの活動成果を掲載します。

1 モニターの構成比

平成26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 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 10 | 12 | 22 |
| 西荻 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 5 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 | 10 | 18 |
| 荻窪 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 0 | 13 | 19 | 32 |
| 阿佐谷 | 0 | 0 | 6 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 15 | 12 | 27 |
| 高円寺 | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 | 3 | 6 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 19 | 14 | 33 |
| 高井戸 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 18 | 19 | 37 |
| 方南和泉 | 0 | 0 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 14 | 16 | 30 |
| 合計 | 4 | 1 | 11 | 11 | 16 | 26 | 21 | 25 | 12 | 18 | 16 | 11 | 12 | 8 | 5 | 2 | 97 | 102 | 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 |
|------|------|------|
| 48.5 | 50.2 | 46.9 |

2 区政モニターアンケート

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

(1) 区政モニターアンケート実施状況一覧(過去5年間)

% : 回収率

| | | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|----------|-----|--|---|---|--------------------------------------|--|
| テーマ・実施時期 | 第一回 | 「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%) | 「屋敷林・農地の保全」について 10月 (88.4%) | 「杉並区総合計画・実行計画の改定に向けて」について 5~6月 (90.5%) |
| | 第二回 | 杉並区コールセンター「区役所いつでも電話サービス」について 3月 (69.9%) | 杉並成年後見制度と地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）について 10月 (78.9%) | 「杉並区議会に関する意識調査」について 9~10月 (83.9%) | 「区全体のウェブサイト」について 12~1月 (70.4%) | 「建物の高さや敷地面積にかかる制限」について 9月 (78.9%) |
| | 第三回 | | | 「寄付文化に関する意識調査」について 11~12月 (81.3%) | 「区の広聴活動」について 1~2月 (81.4%) | 「家庭から出るごみの減量」について 11~12月 (73.9%) |
| | 第四回 | | | 「区の情報の入手先・区が発信する情報のわかりやすさ」について 2月 (78.3%) | 「消費者センター」について 2月~3月 (77.9%) | 「杉並区交流自治体（友好都市等）との交流事業」について 1月 (75.4%) |

(2) 平成26年度区政モニターアンケート

◎第1回 テーマ「杉並区総合計画・実行計画の改定に向けて」について 回収率 90.5%
(目的)

区では、平成24年3月に「杉並区総合計画(10年プラン)」と「杉並区実行計画(3年プログラム)」を策定しました。その後、社会経済環境の変化や計画策定後の新たな課題などへの対応を図るために、平成26年度に両計画を見直すこととしました。区政運営の基本となるこれらの計画の改定に向けて、改定の参考とするためアンケートを実施しました。

(調査期間)

平成26年5月24日（土）～6月6日（金）

(調査項目)

基本構想で区の将来像として掲げられている〈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〉の実現に向けて設定した5つの目標のそれぞれの取組について、区が特に力を入れるべきものを選ぶ。

1. 災害に強く安全・安心に暮らせるまち（9個の選択肢から3個以内）
2. 暮らしやすく快適で魅力あるまち（13個の選択肢から3個以内）
3. みどり豊かな環境にやさしいまち（8個の選択肢から3個以内）
4. 健康長寿と支えあいのまち（14個の選択肢から3個以内）
5. 人を育み共につながる心豊かなまち（16個の選択肢から3個以内）

◎第2回 テーマ 「建物の高さや敷地面積にかかる制限」について 回収率 78.9%

(目的)

平成25年8月に改定した「杉並区まちづくり基本方針」では安全・安心に暮らし続けることができる良好な住環境の保全・形成を図るため、建物の絶対高さ制限の導入や敷地の細分化対策の強化などの検討を進めるとしています。この方針を受けて、建物の高さ制限と敷地の細分化対策の必要性等について検討することになり、そ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26年9月12日（金）～平成26年9月25日（木）

(調査項目)

1. 住んでいる住所について（丁目 番まで）
2. どのような住宅に住んでいるか（一戸建て・集合住宅等）
3. 何階建ての住宅に住んでいるか
4. どのような地域に住んでいるか（住宅地・商業地・商店街等）
5. 住んでいる場所の用途地域は何か
6. 区内に近年建った建物で、高さが問題と感じる建物があるか
7. 高さが問題と感じる建物はどのような場所に建っているか
8. 周辺の街並みと比べて極端に高い建物が建つことについての問題
9. 高さの高い建物の良い点
10. 杉並区では全面積の65%の地域で建物の高さが10mに制限されているが、それ以外の地域で建物の高さの制限を定める必要があるか
11. 高さの制限が必要だと思うのはどのような地域か
12. 良好な街並みの保全・形成を目的として高さ制限を行う場合、どのような高さで制限するのが望ましいか
13. 建物の床面積と高さ制限の関係についての考え方

14. 高さ制限を緩和する場合、どのような配慮が必要か
15. 高さ制限を行う場合、既に制限値よりも高い建物が建っている場合、その建物を建替える際の対応について
16. 住んでいる地域の周辺で、敷地の細分化が進んでいる印象があるか
17. 敷地が細分化され小さな敷地が多くなることによって生じる問題について
18. 敷地の細分化による良い点
19. 杉並区で定めている敷地面積の最低限度規制は効果的か
20. 大規模な敷地を細分化して戸建住宅地とする場合、良好な住環境の形成や周辺環境への配慮について

◎第3回テーマ 「家庭から出るごみの減量」について

回収率 73.9%

(目的)

区では、平成25年度に「杉並区一般廃棄物処理基本計画」を改定し、平成33年度までに区民一人一日当たりのごみ量を460gとする目標を定めていますが、ごみの最終処分場の延命化や循環型社会の構築のためには、さらなるごみの減量への取り組みが必要です。今後のごみの減量に向けた取り組みや普及啓発事業の参考のためにアンケートを実施しました。

(調査期間)

平成26年11月18日（火）～12月1日（月）

(調査項目)

1. 日々の生活の中で、ごみの減量に取り組んでいるか
2. ごみを減量するために、どのような取り組みをしているか
3. 具体的に、どのような減量行動をしているか
4. ごみ減量に取り組んでいない理由
5. コンポスト容器、生ごみ処理機の普及・拡大を促進するため、区が購入費を助成していることの認知度
6. コンポスト容器、生ごみ処理機を普及・拡大するために区が行うべき事について
7. 毎年、区が配布している「ごみ・資源の収集カレンダー」の認知度
8. 「ごみ・資源の収集カレンダー」のよく利用するページについて
9. 「ごみ・資源の収集カレンダー」の記載内容のわかりやすさについて
10. 「ごみ・資源の収集カレンダー」の記載内容のわかりにくい点について
11. 今後も「ごみ・資源の収集カレンダー」が必要か
12. ごみ・資源の収集カレンダーに対する意見
13. 区公式ホームページの「清掃、ごみ、リサイクル」ページの認知度
14. 「清掃、ごみ、リサイクル」ページのよく利用するページについて
15. 「清掃、ごみ、リサイクル」ページに掲載してほしい情報について
16. 「清掃、ごみ、リサイクル」ページを利用しない理由
17. 「なみすけのごみ出し達人（マスター）」の認知度
18. 「なみすけのごみ出し達人（マスター）」のよく利用するメニューについて

19. 「なみすけのごみ出し達人（マスター）」に掲載して欲しい機能や情報について
20. 「なみすけのごみ出し達人（マスター）」を使わない理由

◎第4回テーマ「杉並区交流自治体（友好都市等）との交流事業」について 回収率 75.4%

（目的）

区は、交流自治体を始めとした他自治体と共に、様々な交流事業を実施しています。今後も、広域的な自治体間の交流・連携が深まり、効果的な区民サービスへ寄与するためには、より区民の皆さまの声を反映した形で事業を企画運営する必要があります。そのため、「杉並区交流自治体（友好都市等）」についての調査を行い、今後の区の自治体間交流事業における参考とするため、アンケート調査を実施しました。

（調査期間）

平成27年1月17日（土）～1月30日（金）

（調査項目）

1. 杉並区が他の自治体と交流していることの認知度
2. 杉並区が交流している自治体の認知度
3. 一番印象に残っている交流自治体はどこか
4. 一番印象に残っている理由
5. 杉並区と交流している自治体を知ったきっかけは何か
6. 杉並区と交流している自治体を訪問したことがあるか
7. 訪問したことがある交流自治体の名
8. 杉並区と交流している自治体を訪問した理由
9. 区内で物産展を実施していることの認知度
10. 交流物産展の開催をどこで知ったか
11. 交流物産展を訪れたことはあるか
12. どの自治体の交流物産展を訪れたか
13. 実施してほしい交流事業・イベントは何か
14. 自治体間交流事業を民間・区民個人レベルで拡大するため、区はどのような事業を企画運営することが望ましいか

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。26年度に委嘱した区政モニターからは、43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24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|-------|-------------|------------|------------|
| お 礼 | 1 (1.0) | 0 (0.0) | 1 (2.3) |
| 要 望 | 46 (46.0) | 25 (51.0) | 27 (62.8) |
| 提 案 | 46 (46.0) | 13 (26.5) | 9 (20.9) |
| そ の 他 | 7 (7.0) | 11 (22.5) | 6 (14.0) |
| 合 計 | 100 (100.0) | 49 (100.0) | 43 (100.0) |

(2) 主な意見・提案等

① 環境問題に関すること

- ・エネルギー消費削減運動の推進について

② 道路・都市整備に関すること

- ・遊歩道の排水機能について
- ・自転車と歩行者の安全について
- ・駐輪場の整備について

③ 保健福祉分野に関すること

- ・子育て応援券について
- ・次世代育成について

④ 防災・防犯に関すること

- ・地域ネットワークについて
- ・安全パトロール隊の活動について
- ・街路灯の整備について

⑤ 行政にかかわるもの（上記①～④以外）

- ・住民票等のコンビニエンスストアでの交付について
- ・杉並区区立施設再編整備計画について
- ・区からの情報発信の方法について
- ・ブックスタートについて

Ⅱ 区 民 意 向 調 査

1 区政に関する意識と実態調査

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

毎年度継続調査をしている「定住性と生活環境」・「区政への要望」のほか、下記表一覧のとおり調査を行いました。なお、具体的な数字および分析結果は別に「第46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26年10月発行）

(5) 調査実施状況（過去5年間）

| | 平成 22 年度 | 平成 23 年度 | 平成 24 年度 | 平成 25 年度 | 平成 26 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)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 (4)「杉並区基本構想(10年ビジョン)」について (5)区の情報について (6)子育て支援に関する意向について (7)商店街について (8)ゆうゆう館について (9)高齢者在宅支援について (10)緑化について (11)環境に配慮した行動について (12)運動・スポーツについて (13)その他の区政について(要望) | (1)定住性と生活環境 (2)健康と医療、社会参加活動状況について (4)「杉並区基本構想(10年ビジョン)」について (5)区の情報について (6)子育て支援に関する意向について (7)商店街について (8)高齢者在宅支援について (9)環境に配慮した行動について (10)運動・スポーツについて (11)その他の区政について(要望) | (1)定住性と生活環境 (2)健康と医療、社会参加活動状況について (3)地域防災について (4)「杉並区基本構想(10年ビジョン)」について (5)区の情報について (6)子育て支援に関する意向について (7)商店街について (8)高齢者在宅支援について (9)環境に配慮した行動について (10)運動・スポーツについて (11)景観まちづくりについて (12)狭あい道路拡幅整備について (13)その他の区政について(要望) |
| 調査期間 | 5月17日 ～6月7日 | 5月20日 ～6月27日 | 5月18日 ～6月3日 | 5月17日 ～6月2日 | 5月16日 ～6月1日 |
| 有効回収数 | 1,251件 | 1,088件 | 1,204件 | 1,160件 | 1,140件 |
| 有効回収率 | 89.4% | 77.7% | 86.0% | 82.9% | 81.4% |

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26年度の調査内容

◎第1回テーマ 「杉並区総合計画・実行計画の改定に向けて」 回答者数 35人

(目的)

区では、杉並区の将来像と目標を描いた『杉並区基本構想（10年ビジョン）』の実現のための道筋として、平成 24 年 3 月に「杉並区総合計画（10年プラン）」〔計画期間：平成 24～33 年度〕と「杉並区実行計画（3年プログラム）」〔計画期間：平成 24～26 年度〕を策定しました。

その後、計画事業の推進に努めてきたところですが、区政を取り巻く社会経済環境の変化や、計画策定後の新たな課題などへの対応を図るために、平成 26 年度に両計画を見直すこととしました。そこで、区政運営の基本となるこれらの計画の改定に先立ち、区民の皆さんのご意見を参考にさせていただくため、アンケート調査を実施しました。

(実施期間)

平成 26 年 5 月 1 日（木）～5 月 16 日（金）

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 26 年度は、12 件について実施しました。

(2) 内容及び結果一覧

| 年度 | 回数 | 件名 | 意見提出期間 | 意見提出件数 |
|----------------|----|--------------------------------|-----------------|--------|
| 平成 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 |

| 年度 | 回数 | 件名 | 意見提出期間 | 意見提出件数 |
|----------------|----|---|--------------------|--------|
| 平成 23 年度 | 1 | 「第9次杉並区交通安全計画」案について | H23. 8. 11～ 9. 9 | 17 |
| | 2 | 地方自治法改正に伴う自治基本条例の改正について | H23. 9.21～10.20 | 3 |
| | 3 | 杉並区基本構想答申案について | H23.11.11～12.10 | 125 |
| | 4 | 杉並区総合計画(案)・杉並区実行計画(案)について | H23.12. 1～12.30 | 62 |
| | 5 | 「杉並区減税基金条例」の廃止案について | H23.12. 1～12.30 | 24 |
| | 6 | (仮称)杉並区暴力団排除条例案・骨子について | H23.12. 1～12.30 | 4 |
| | 7 | 第5期杉並区介護保険事業計画(案)について | H23.12. 1～12.30 | 48 |
| | 8 | (仮称)杉並区墓地条例(案)の制定について | H23.12.11～H24.1.10 | 10 |
| | 9 | (仮称)杉並区中小企業勤労者福祉事業条例(案)の制定について | H23.12.11～H24.1.10 | 1 |
| | 10 | 杉並区教育ビジョン2012(案)について | H23.12.21～H24.1.19 | 29 |
| | | | 計 | 323 |
| 平成 24 年度 | 1 | 「杉並区教育ビジョン2012推進計画」(案) | H24. 4.11～ 5.10 | 16 |
| | 2 | 杉並区学校希望制度の見直し方針(案) | H24. 4.11～ 5.10 | 39 |
| | 3 | 杉並区就学前教育振興指針(案) | H24. 7.11～ 8. 9 | 12 |
| | 4 | 環境衛生営業関係法施行条例の制定 | H24. 8.11～ 9.11 | 0 |
| | 5 | 杉並区子ども読書活動推進計画(案)平成25年度～平成29年度 | H24.10.11～11. 9 | 4 |
| | 6 | 杉並区保健福祉計画(平成25年度～平成29年度)案 | H24.10. 11～11.10 | 29 |
| | 7 | 杉並区がん対策推進計画(案) | H24.12.1～H25.1. 4 | 6 |
| | 8 | (仮称)杉並区災害時における相互支援に関する条例(案) | H24.12.1～H25.1. 4 | 1 |
| | 9 | 杉並区男女共同参画行動計画(案) | H24.12.1～H 25.1.10 | 6 |
| | 10 | 杉並区産業振興計画改定(案) | H25. 3.11～ 4. 10 | 4 |
| | 11 | 杉並区情報化基本方針(案)・杉並区情報化アクションプラン(案) | H25. 3.11～ 4. 10 | 4 |
| | | | 計 | 121 |
| 平成 25 年度 | 1 | 杉並区地域エネルギービジョン(案) | H25. 4.21～ 5.20 | 10 |
| | 2 | 杉並区一般廃棄物処理基本計画(案) | H25. 4.21～ 5.20 | 4 |
| | 3 | 杉並区まちづくり基本方針(都市計画マスタープラン)(案) | H25. 5.11～ 6.10 | 41 |
| | 4 | 杉並区バリアフリー基本構想(案) | H25. 5.11～ 6.10 | 33 |
| | 5 | 杉並区スポーツ推進計画「健康スポーツライフ杉並プラン」(案) | H25 .6.21～ 7.20 | 27 |
| | 6 | 子育て支援施設(保育所等)の設置に関する「杉並区建築物の建築に係る住環境への配慮等に関する指導要綱」の改正(案)等 | H25. 9. 1～ 9.30 | 6 |
| | 7 | 杉並区環境基本計画(改定案) | H25. 9.21～10.21 | 5 |
| | 8 | 高円寺地域における新しい学校づくり計画(案) | H25 .9.21～10.21 | 71 |
| | 9 | (仮称)杉並区産業振興基本条例(案) | H25.10. 1～10.31 | 8 |
| | 10 | 杉並区自転車利用総合計画の改定(案) | H25.10.11～11. 9 | 12 |
| | 11 | 杉並区地域防災計画(平成25年修正)案 | H25.11. 1～11.30 | 3 |
| | 12 | 杉並区立小中学校新しい学校づくり推進基本方針(案) | H25.12.11～H26.1.10 | 5 |
| | 13 | 杉並区住宅マスタープランの改定(案) | H25.12.21～H26.1.20 | 1 |
| | 14 | 杉並区区立施設再編整備計画(第一期)第一次実施プラン(案) | H26.1.21～2.20 | 284 |
| | 15 | (仮称)杉並区健康づくり推進条例(案) | H26.3.1～3.31 | 6 |
| | | | 計 | 516 |

| | | | | |
|----------------|----|---|--------------------|-----|
| 平成 26 年度 | 1 | 杉並区新型インフルエンザ等対策行動計画(案) | H26.7.11～8.10 | 3 |
| | 2 | 子ども・子育て支援新制度に係る基準(案) | H26.7.11～8.10 | 69 |
| | 3 | 杉並区総合計画(平成 27～33 年度)・実行計画(平成 27～29 年度)改定案 | H26.9. 1～9.30 | 61 |
| | 4 | 住民基本台帳に関する事務の特定個人情報保護評価書(案) | H26.11. 1～12. 1 | 3 |
| | 5 | 杉並区保健福祉計画(平成 27～31 年度)(案) | H26.12. 1～H27.1. 5 | 32 |
| | 6 | 第6期杉並区介護保険事業計画(案) | H26.12. 1～H27.1. 5 | 16 |
| | 7 | 杉並区子ども・子育て支援事業計画(案) | H26.12. 1～H27.1. 5 | 22 |
| | 8 | 地方税に関する事務の特定個人情報保護評価書(案) | H26.12.27～H27.1.26 | 2 |
| | 9 | 国民健康保険に関する事務の特定個人情報保護評価書(案) | H27.3.21～H27.4.20 | 2 |
| | 10 | 国民年金に関する事務の特定個人情報保護評価書(案) | H27.3.21～H27.4.20 | 3 |
| | 11 | 介護保険に関する事務の特定個人情報保護評価書(案) | H27.3.21～H27.4.20 | 2 |
| | 12 | 児童手当に関する事務の特定個人情報保護評価書(案) | H27.3.21～H27.4.20 | 2 |
| | | | 計 | 217 |

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 | 0 |

Ⅲ 区政についての要望等

1 概要

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

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

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

区政相談課から依頼を受けた担当部署は速やかに対処し、回答が必要なものについては翌日から開庁日3日以内に回答（3日ルール）することを目標としています。なお、平成26年度の回答に要した平均日数は4.9日でした。

2 最近の傾向

要望等の内容は、多岐にわたっています。平成26年度は、「杉並区区立施設再編整備計画」などの行政運営に関するご意見、図書館や体育施設などの生涯学習に関するご意見、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、以下のとおり件数、提供の手段、提供者の属性、内容などについて掲載します。

(1) 要望等の件数

平成26年度の要望等の件数は725件で、前年度に比べ件数では36件多くなり、比率にして5.2%の増加でした。

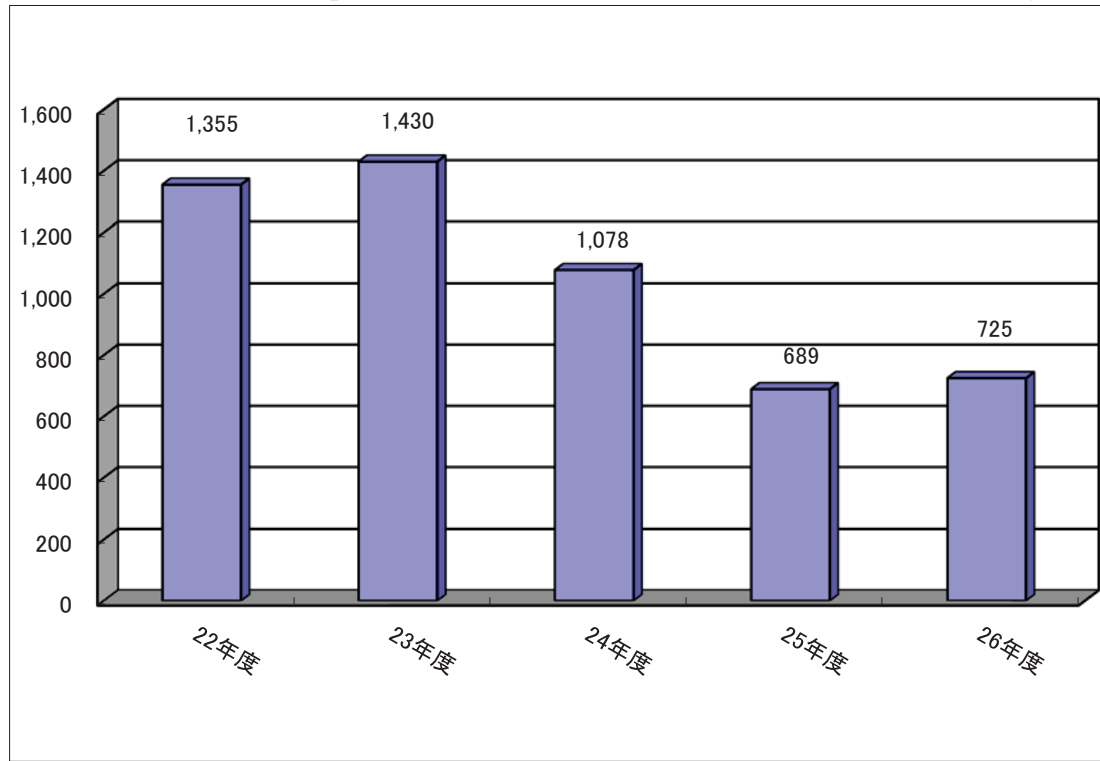
< 要望等の件数 >

単位：件・%

| | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 件数 | 1,355 | 1,430 | 1,078 | 689 | 725 |
| 前年度比 | 69.5 | 105.5 | 75.4 | 63.9 | 105.2 |

【年度別要望等の件数の推移】

単位：件



※平成22年度から26年度までの受付件数

(2) 要望等の提供の手段

区政への要望等の提供の手段は、区ホームページ、ふれあい通信（区長へのはがき）、文書・FAX、電話、口頭（窓口）、メールなどですが、平成11年10月に区公式ホームページで受付を開始して以来、区ホームページに寄せられるものが例年最も多く、平成26年度は構成比で41.7%でした。

< 要望等の提供手段 >

単位：件・% （ ）内は構成比

| 手 段 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|--------|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|
| ホームページ | 928 (68.5) | 934 (65.3) | 681 (63.2) | 362 (52.5) | 302 (41.7) |
| ふれあい通信 | 186 (13.7) | 184 (12.9) | 154 (14.3) | 111 (16.1) | 233 (32.1) |
| 文書・FAX | 150 (11.1) | 159 (11.1) | 118 (10.9) | 151 (21.9) | 130 (17.9) |
| 電 話 | 58 (4.3) | 101 (7.1) | 86 (8.0) | 46 (6.7) | 31 (4.3) |
| 口頭（窓口） | 30 (2.2) | 48 (3.4) | 36 (3.3) | 17 (2.5) | 19 (2.6) |
| メールなど | 3 (0.2) | 4 (0.3) | 3 (0.3) | 2 (0.3) | 10 (1.4) |
| 合 計 | 1,355 (100.0) | 1,430 (100.0) | 1,078 (100.0) | 689 (100.0) | 725 (100.0) |

(3) 要望等の提供者の属性

① 主体

要望等を提供者別（個人、団体）に分類しました。

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

<要望等の提供者>

単位：件・% ()内は構成比

| 提供者 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|-----|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|
| 個人 | 1,271 (93.8) | 1,341 (93.8) | 1,029 (95.5) | 589 (85.5) | 669 (92.3) |
| 団体 | 84 (6.2) | 89 (6.2) | 49 (4.5) | 100 (14.5) | 56 (7.7) |
| 合計 | 1,355 (100.0) | 1,430 (100.0) | 1,078 (100.0) | 689 (100.0) | 725 (100.0) |

② 性別

<提供者の性別>

単位：件・% ()内は構成比

| 性別 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|--------|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|
| 男性 | 463 (34.2) | 493 (34.5) | 419 (38.9) | 211 (30.6) | 243 (33.5) |
| 女性 | 561 (41.4) | 594 (41.5) | 398 (36.9) | 284 (41.2) | 270 (37.3) |
| 不明・その他 | 331 (24.4) | 343 (24.0) | 261 (24.2) | 194 (28.2) | 212 (29.2) |
| 合計 | 1,355 (100.0) | 1,430 (100.0) | 1,078 (100.0) | 689 (100.0) | 725 (100.0) |

※「不明・その他」は、主に匿名で寄せられたもので、団体、集団なども含まれます

③ 住所

要望等の提供者の住所を、「杉並区総合計画（10年プラン）」の地域区分に沿った7つの地域（井草、西荻、荻窪、阿佐谷、高円寺、高井戸、方南・和泉）に分類しました。平成26年度は、「荻窪」地域、「高井戸」地域、「阿佐谷」地域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26年度は構成比で34.4%を占めています。

<提供者の住所>

単位：件・% ()内は構成比

| 地域 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|-------|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|
| 井草 | 77 (5.7) | 87 (6.1) | 63 (5.8) | 39 (5.7) | 37 (5.1) |
| 西荻 | 114 (8.4) | 108 (7.5) | 72 (6.7) | 36 (5.2) | 53 (7.3) |
| 荻窪 | 171 (12.6) | 184 (12.9) | 168 (15.6) | 97 (14.1) | 103 (14.2) |
| 阿佐谷 | 147 (10.8) | 136 (9.5) | 101 (9.4) | 75 (10.9) | 76 (10.5) |
| 高円寺 | 131 (9.7) | 142 (9.9) | 111 (10.3) | 68 (9.8) | 53 (7.3) |
| 高井戸 | 145 (10.7) | 183 (12.8) | 147 (13.6) | 79 (11.5) | 90 (12.4) |
| 方南・和泉 | 64 (4.7) | 64 (4.5) | 50 (4.6) | 37 (5.4) | 25 (3.4) |
| 区外 | 92 (6.8) | 64 (4.5) | 47 (4.4) | 52 (7.5) | 39 (5.4) |
| 不明 | 414 (30.6) | 462 (32.3) | 319 (29.6) | 206 (29.9) | 249 (34.4) |
| 合計 | 1,355 (100.0) | 1,430 (100.0) | 1,078 (100.0) | 689 (100.0) | 725 (100.0) |

3 要望等の内訳

(1) 種別

要望等の内容を「要望」、「苦情」、「問合せ」、「お礼」、「その他」に分類しました。この分類では、例年「要望」が大きな割合を占めていますが、平成26年度は89.6%となっています。なお、「問合せ」は、事業内容や手続き等に関するものです。

<要望等の種別>

単位：件・% () 内は構成比

| 種別 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|-----|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|
| 要望 | 1,208 (89.1) | 1,329 (93.0) | 980 (90.9) | 609 (88.4) | 650 (89.6) |
| 苦情 | 35 (2.6) | 24 (1.7) | 18 (2.4) | 13 (1.9) | 7 (1.0) |
| 問合せ | 36 (2.7) | 22 (1.5) | 26 (4.6) | 12 (1.7) | 19 (2.6) |
| お礼 | 66 (4.9) | 53 (3.7) | 50 (1.7) | 55 (8.0) | 49 (6.8) |
| その他 | 10 (0.7) | 2 (0.1) | 4 (0.4) | 0 (0.0) | 0 (0.0) |
| 合計 | 1,355 (100.0) | 1,430 (100.0) | 1,078 (100.0) | 689 (100.0) | 725 (100.0) |

(2) 基本構想における目標別・計画別による分類

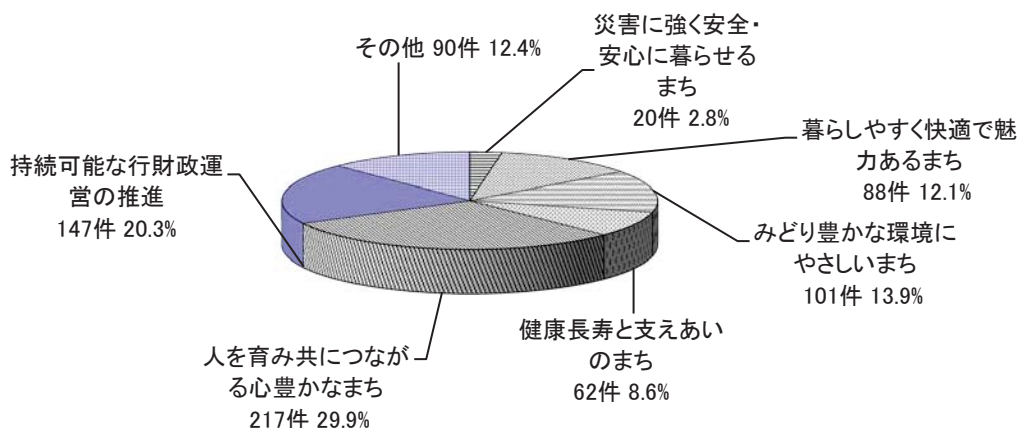
「杉並区基本構想」（10年ビジョン）に基づく「杉並区総合計画」（10年プラン）等による目標及び計画に沿った分類です。（15ページ～16ページ【目標別及び計画別分類】参照）

この分類別でみると、平成26年度は保育園や生涯学習などの分野が含まれる「人を育み共につながる心豊かなまち」についての要望等が217件と最も多く、全体の3割近くを占めています。しかし、この分野は前年度と比較して件数が最も減少しており、29件減少しました。この主な理由は、保育園の入園や子育て支援施策などに関する要望が減少したことによるものです。

また、変動が大きかったのは、効率的な行政運営などの分野が含まれる「持続可能な行財政運営の推進」が、平成25年度は76件でしたが、平成26年度では147件と71件増加しました。主な理由としては、「杉並区区立施設再編整備計画」に伴う科学館の廃止に関すること、「あんさんぶる荻窪」や施設使用料見直しに関する要望が多かったことによるものです。

全体的に件数の増減を見ると、「持続可能な行財政運営の推進」と「みどり豊かな環境にやさしいまち」の2分野は増加しましたが、その他の分野は減少した数値になっています。

目標別及び計画別分類件数



【目標別及び計画別分類】

単位：件

| 目標 | 計 画 | 主 な 内 容 | 24年度 | 25年度 | 26年度 |
|---|---|--|------------------|------|------|
| 災害に強く 安全・安心に 暮らせるまち | ・災害に強い防災まちづくり ・減災の視点に立った防災対策の推進 | 震災や災害への対策など | 25 | 23 | 14 |
| | ・安全・安心の地域社会づくり | 危機管理体制など | 5 | 4 | 6 |
| | 小 計 | | 30 | 27 | 20 |
| 暮らしやすく 魅力あるまち | ・利便性の高い快適な都市基盤の整備 ・良好な住環境の整備 ・魅力的でにぎわいのある多心型まちづくり | 放置自転車の撤去や道路・住宅など | 125 | 82 | 76 |
| | ・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 | 17 | 22 | 12 |
| | 小 計 | | 142 | 104 | 88 |
| みどり豊かな 環境にやさしい まち | ・水とみどりのネットワークの形成 | 公園利用やみどりの保全など | 60 | 23 | 43 |
| | ・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 | 121 | 56 | 58 |
| | 小 計 | | 181 | 79 | 101 |
| 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 | 11 | 6 | 13 |
| | ・地域医療体制の整備 ・健康危機管理の推進 | 救急医療、食の安全、動物衛生など | 19 | 9 | 12 |
| | ・高齢者のいきがい活動の支援 ・高齢者の在宅サービスの充実 ・要介護高齢者の住まいと介護施設の整備 ・障害者の社会参加と就労機会の充実 ・障害者の地域生活支援の充実 ・支えあいとセーフティネットの整備 | 高齢者及び障害者施策、介護保険制度など | 76 | 52 | 37 |
| | 小 計 | | 106 | 67 | 62 |
| | 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 | 146 | 139 |
| ・生涯の基盤を育む質の高い教育の推進 ・成長・発達に応じたきめ細かな教育の推進 ・学校教育環境の整備・充実 | | 豊かな学校教育、学校施設の整備など | 55 | 21 | 31 |
| ・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 | 2 | 0 | 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 | 172 | 48 | 85 |
| ・文化・芸術の振興 | | 文化・芸術活動の推進など | 9 | 19 | 0 |
| ・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 | 33 | 19 | 28 |
| 小 計 | | 417 | 246 | 217 | |

| 目標 | 計画 | 主な内容 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | |
|--------------|-----------------|---|---|------|------|-----|
| 基本構想を実現するために | 参加と協働による地域社会づくり | ・区民参加の促進 ・地域人材の育成と活動環境の支援 ・協働を支える情報発信と、 区と区民とのコミュニケーション充実 | NPO等活動、地域人材育成、 協働の推進など | 0 | 2 | 0 |
| | | 小 計 | | 0 | 2 | 0 |
| | 持続可能な行財政運営の推進 | ・財政健全化と持続可能な財政運営の実現 ・効率的な行政運営 ・効率的な組織体制の構築と人材の育成 ・区立施設の再編・整備 ・分権型時代の自治体間連携などの取組推進 | 財政運営と行政運営、 組織体制の構築、人材育成、 区立施設の再編・整備など | 14 | 76 | 147 |
| | | 小 計 | | 14 | 76 | 147 |
| | そ の 他 | | | 188 | 88 | 90 |
| 合 計 | | | 1,078 | 689 | 725 | |

(注) 目標別及び計画別の分類については、平成24年策定の「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）」等に基づいています

(3) 目標別及び計画別分類による要望等の主な内容

☆「災害に強く安全・安心に暮らせるまち」

「災害に強く安全・安心に暮らせるまち」に関する要望等は20件で、全体の2.8%を占めています。【目標別及び計画別分類】の中では、最も少ない件数で、減少傾向にあります。

- ① 「災害に強い防災まちづくり」ならびに「減災の視点に立った防災対策の推進」については14件で、その中で水害対策に関するものが6件寄せられました。
- ② 「安全・安心の地域社会づくり」については6件で、安全パトロールに関する要望等が寄せられました。

☆「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88件で、全体の12.1%を占めています。

- ① 「利便性の高い快適な都市基盤の整備」、「良好な住環境の整備」および「魅力的でにぎわいのある多心型まちづくり」については76件で、駐車場や走行マナーなどの「自転車」に関する要望等が多く寄せられました。また、「すぎ丸」の運行時間や路線に関する事、狭あい道路に関する事など、多様な要望等が寄せられました。

- ② 「地域の特性を活かし将来を見据えた産業の振興」については12件で、「なみすけ」に関することや「商品券」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101件で、全体の13.9%を占め、平成25年度と比較すると増加しています。その主な理由は、公園の利用やみどりの保全などの分野が含まれる「水とみどりのネットワークの形成」に関する要望等が、前年度より20件増加したことによります。

- ① 「水とみどりのネットワークの形成」については43件で、ベンチの設置や遊具の整備、公園内での利用マナーなどの「公園」に関する要望等が多く寄せられました。
- ② 「再生可能エネルギーを活用した住宅都市づくり」、「ごみの減量と資源化の推進」および「環境を大切にする生活スタイルの促進」については58件で、歩きたばこや喫煙所などの「喫煙対策」についての要望等が多く寄せられ、次にごみ収集や資源回収に関することが寄せられました。

☆「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62件で、全体の8.6%を占めています。【目標別及び計画別分類】の中では、2番目に少ない件数です。

- ① 「いきいきと暮らせる健康づくり」については13件で、健康診断、講座の催しなどに関する要望等が寄せられました。
- ② 「地域医療体制の整備」および「健康危機管理の推進」については12件で、動物衛生、デング熱、AEDなどに関する要望等が寄せられました。
- ③ 「高齢者のいきがい活動の支援」、「高齢者の在宅サービスの充実」、「要介護高齢者の住まいと介護施設の整備」、「障害者の社会参加と就労機会の充実」、「障害者の地域生活支援の充実」、「支えあいとセーフティネットの整備」については37件で、ゆうゆう館や「見守り」など高齢者に関連した要望等が寄せられたほか、障害者支援に関することも寄せられました。

☆「人を育み共につながる心豊かなまち」

「人を育み共につながる心豊かなまち」に関する要望等は217件で、全体の29.9%を占め、【目標別及び計画別分類】の中では最も多い件数となっています。

特徴としては、例年件数が多かった保育園や子育て支援施策などに関する要望等が、平成25年度は139件でしたが平成26年度は71件と68件減少しました。一方、図書館や体育施設の整備などに関する要望等が、平成25年度は48件でしたが平成26年度は85件と37件増加しています。

- ① 「安心して子どもを産み育てられる環境づくり」、「保育の充実」、「障害者援護の充実」および「子ども・青少年の育成支援の充実」については71件で、入園申し込みなどの保育園に関することが最も多く、次に児童館・学童クラブに関する要望等が多く寄せられました。
- ② 「生涯の基盤を育む質の高い教育の推進」、「成長・発達に応じたきめ細かな教育の推進」および「学校教育環境の整備・充実」については31件で、小学校の改築に関することや学区域希望制や学校給食に関するることなど、多様な要望等が寄せられました。
- ③ 「地域と共にある学校づくり」については2件でした。
- ④ 「学びとスポーツで世代をつなぐ豊かな地域づくり」については85件で、本の返却方法や利用方法などの「図書館」に関することや、テニスコートや温水プールなどの「体育施設」に関する要望等が多く寄せられました。
- ⑤ 「文化・芸術の振興」については0件でした。
- ⑥ 「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」については28件で、「さざんかねっと」のシステム変更に関することや区民センターに関する要望等が寄せられました。

☆「参加と協働による地域社会づくり」

「参加と協働による地域社会づくり」に関する要望等は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147件で、全体の20.3%を占め、平成25年度より71件増加しました。【目標別及び計画別分類】の中で2番目に多い件数です。特徴としては、施設再編整備計画の科学館廃止に関することが最も多く、次にあんさんぶる菘萇に関することや施設使用料に関する要望等が寄せられました。

☆ その他

「その他」に関することは90件でした。

これまでの分類に入らない事柄で、職員の対応に関すること、庁舎管理に関することのほか、オリンピック・パラリンピック、杉並ナンバーに関するることなど、さまざまな要望等が寄せられました。



IV 各種相談

1 概要

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

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 | 区役所東棟1階 区政相談課 (法律・税務・家事・ 人権・司法書士相談 は、区役所西棟2階 相談室を使用) |
| 法律相談 | 月～金曜日、第3土曜日 午後1時～4時 | |
| 税務相談 | 木曜日 午後1時～4時 | |
| 家事相談 | 火曜日 午後1時～4時 | |
| くらしの相談 | 月・火・木・金曜日 午前9時～正午 午後1時～4時 | |
| 交通事故・防犯相談 | 月・水・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) | |

※ 相談実施日が祝日と重なった場合、および12/29～1/3を除く

2 各相談の状況

各相談の実績は次のとおりです。(表2、図1)

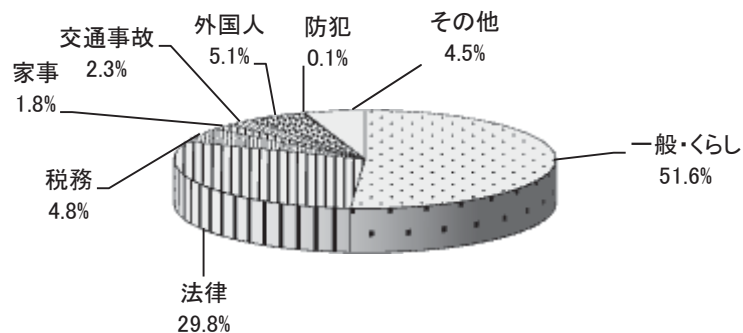
表2 相談件数

単位：件

| | 一般 くらし | 法 律 (弁護士) | 税 務 (税理士) | 家 事 | 交通 事故 | 外国人 | 防 犯 | その他 | 合 計 |
|----------|-----------|--------------|--------------|-----|----------|-----|-----|-----|-------|
| 22 年度 | 2,268 | 2,217 | 257 | 140 | 359 | 281 | 59 | 274 | 5,855 |
| 23 年度 | 3,138 | 2,171 | 258 | 139 | 315 | 250 | 27 | 291 | 6,589 |
| 24 年度 | 2,832 | 2,086 | 267 | 161 | 275 | 275 | 20 | 314 | 6,230 |
| 25 年度 | 2,861 | 1,842 | 273 | 127 | 153 | 313 | 7 | 295 | 5,871 |
| 26 年度 | 2,990 | 1,731 | 278 | 104 | 135 | 292 | 8 | 262 | 5,800 |

※「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26年度 相談別内訳



3 平成26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 | 1,018 |
| 日常生活 | 1,393 |
| 行政関連 | 161 |
| その他 | 418 |
| 合 計 | 2,990 |

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

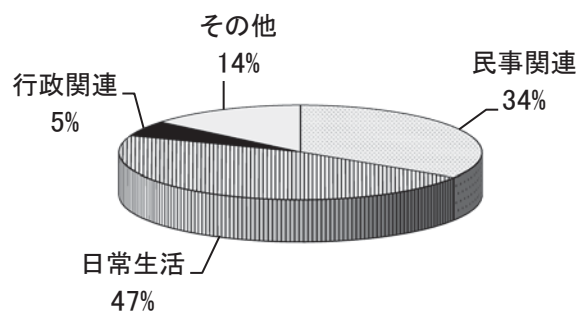
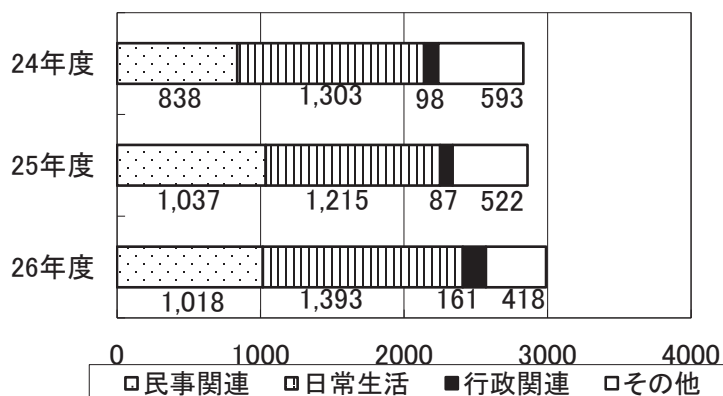


図3 一般区民・くらしの相談推移



(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 | 408 |
| 相 続 | 361 |
| 金 銭 | 91 |
| 家庭・夫婦 | 209 |
| 相 隣 | 133 |
| その他 | 529 |
| 合 計 | 1,731 |

図4 法律相談内訳

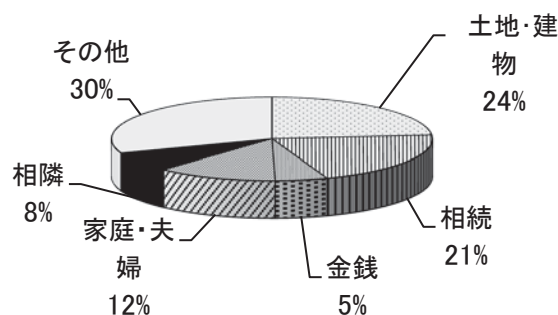
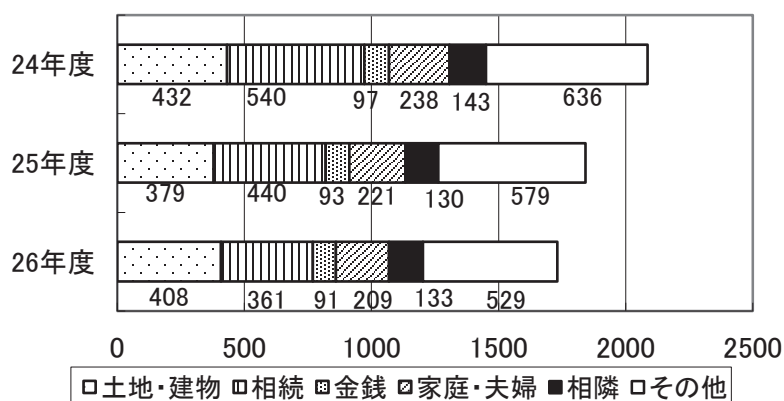


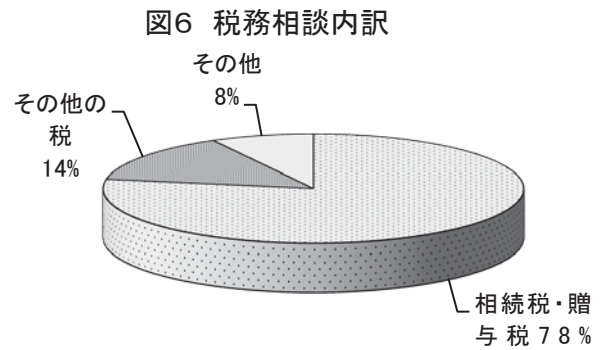
図5 法律相談推移



(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）

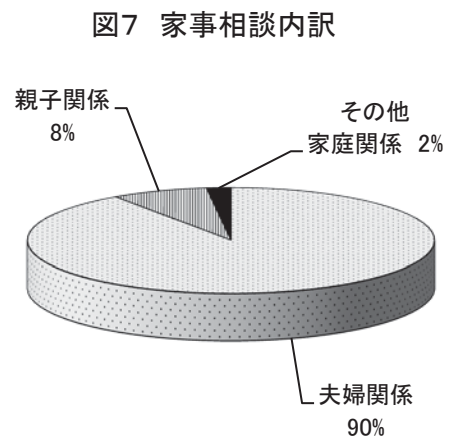
| 内 訳 | 件 数 |
|-----------|-----|
| 相続税・贈与税関係 | 216 |
| その他の税関係 | 40 |
| そ の 他 | 22 |
| 合 計 | 278 |



(4) 家事相談（予約制）

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

| 内 訳 | 件 数 |
|---------|-----|
| 夫婦関係 | 94 |
| 親子関係 | 8 |
| その他家庭関係 | 2 |
| 合 計 | 104 |



(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26年度 135件）

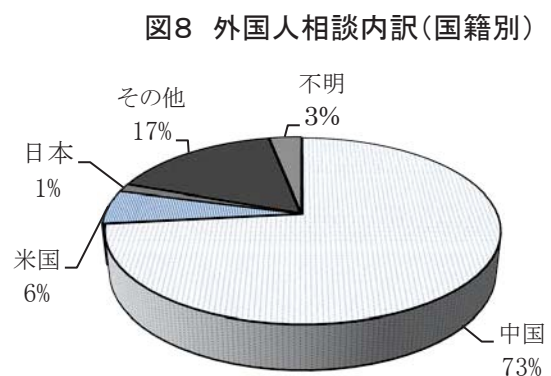
(6) 外国人相談

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・図9参照）

国籍別相談件数

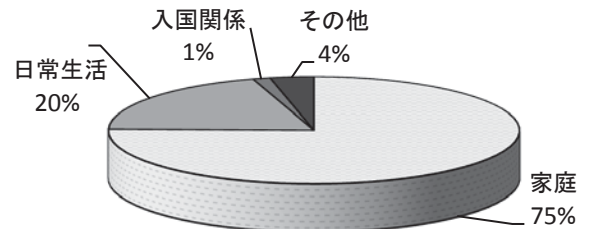
| 国 籍 | 件 数 | 国 籍 | 件 数 |
|-----|-----|-------|-----|
| 中 国 | 214 | そ の 他 | 48 |
| 米 国 | 17 | 不 明 | 9 |
| 日 本 | 4 | | |
| 合 計 | 292 | | |



内訳別相談件数

| 内 訳 | 件 数 |
|-------|-----|
| 家 庭 | 220 |
| 日常生活 | 58 |
| 入 国 | 4 |
| そ の 他 | 10 |
| 合 計 | 292 |

図9 外国人相談内訳(内訳別)



(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。

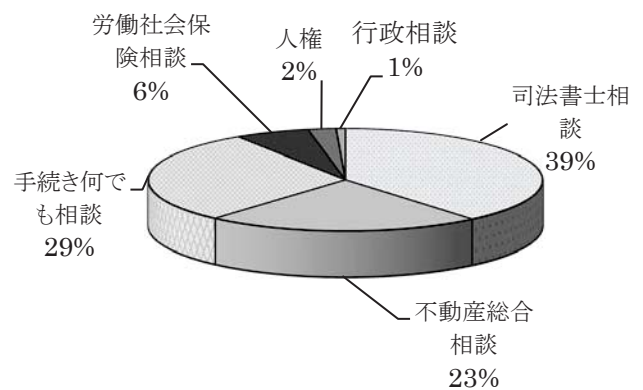
(平成26年度 8件)

(8) その他の相談

- ・ 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
- ・ 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

(図10参照)

図10 その他の相談



| 内 訳 | 件 数 |
|-------------------|-----|
| 司 法 書 士 相 談 | 102 |
| 不 動 産 総 合 相 談 | 59 |
| 手 続 き な ん で も 相 談 | 77 |
| 労 働 社 会 保 険 相 談 | 16 |
| 人 権 相 談 | 6 |
| 行 政 相 談 | 2 |
| 合 計 | 262 |

V 対話集会

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

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

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

VI 庁舎見学

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

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

年度別庁舎見学実施状況

単位:校・人

| 年 度 | 小学校数 | 見学者数 |
|--------|------|-------|
| 平成24年度 | 18 | 1,349 |
| 平成25年度 | 18 | 1,338 |
| 平成26年度 | 18 | 1,258 |

Ⅶ 手話通訳

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

| 年 度 | 案内件数 |
|--------|------|
| 平成24年度 | 196 |
| 平成25年度 | 207 |
| 平成26年度 | 192 |

Ⅷ 本庁舎総合案内

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

来庁者への案内状況

単位:件

| 内 訳 | 24年度 | 25年度 | 26年度 |
|------------|---------|---------|---------|
| 本庁案内件数 | 140,240 | 135,851 | 138,000 |
| 区出先機関案内件数 | 2,673 | 2,474 | 2,119 |
| 他官庁案内件数 | 2,437 | 2,454 | 2,487 |
| その他対応件数 | 10,214 | 9,392 | 9,072 |
| 小 計 | 155,564 | 150,171 | 151,678 |
| 区民課諸証明案内件数 | 276,997 | 267,620 | 267,762 |
| 合 計 | 432,561 | 417,791 | 419,440 |

区民のこえ

平成26年度版

平成27年8月発行

登録印刷物番号

27-0036



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)