

広聴 '99

平成 11 年度版

杉並区企画部区政相談課



SUGINAMI CITY

はじめに

この「広聴'99」は、平成11(1999)年度に区政相談課の事業を通じて寄せられた区民の意見・要望・相談の状況をまとめたものです。

平成11年が明け、1-3月期の国内総生産は、平成9年10-12月期から続いた戦後最長のマイナス成長から6期ぶりにプラスに転じました。

また7月には、地方分権一括法が成立し、税財源の委譲の問題を残しつつも、地方自治体の権限と責任は大きくなりました。

世界的には世界人口が60億人を突破した年でもありました。

こうした中で、平成11年度の広聴活動では、区民からの要望の取扱件数が31.1%の増となり、区政モニターからの意見「随時通信」が同じく102.0%増となるなど、区政に対する区民の関心の高まりが推測される状況となりました。

また、「杉並区21世紀ビジョン」(基本構想)の策定過程の一環として、9回に及ぶ21世紀区民フォーラム、子ども区議会、中高生フォーラムを実施し、幅広い区民の意見が新基本構想に反映されるよう努めました。

ほかに、「行政実態調査」「施設めぐり」などの事業についても、事業実績を掲載しております。

新しい世紀を目前にして、区民との協働を実のあるものにするため、この小冊子が一助となれば幸いです。

平成12年10月

杉並区企画部区政相談課

目 次

区政モニター	モニターの構成比.....	3
	区政モニター会議.....	3
	区政モニターアンケート.....	7
	区政モニター随時通信.....	9
	区政モニター施設見学会.....	12
行政実態調査	概要.....	13
	主な調査結果.....	14
区政についての要望	概要.....	18
	最近の傾向.....	19
	平成11年度の要望内容.....	24
	地域広聴.....	30
各種相談	概要.....	31
	各相談の状況.....	32
	各相談の主な内容.....	36
区政を話し合う会	概要.....	37
	意見の概要.....	38
	子ども区議会.....	41
施設めぐり	43
庁舎案内	44
庁舎見学	44
公衆用ファクシミリサービス	45
手話通訳	45
広聴事業のあゆみ	46

区政モニター

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

平成11年度は、一般公募の中から50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、105件でした。

1 モニターの構成比

	20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳代		合計		
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	計
井草	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	2	3	5
西荻	0	0	1	1	0	0	0	2	1	1	0	0	3	4	7
荻窪	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	5	0	5
阿佐谷	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	3	2	5
高円寺	0	0	1	2	0	2	1	2	2	1	0	0	4	7	11
高井戸	0	0	0	3	0	0	1	2	2	2	1	0	4	7	11
方南和泉	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	0	0	4	1	6
年齢別計	1	0	4	9	1	3	2	8	12	5	5	0	25	25	50
	平均		男性		女性										
	54.3		60.4		48.2										

単位 = 人

単位 = 歳

2 区政モニター会議

区政の現状を説明するとともに、意見交換の中から区の施策や区政運営に対して意見・要望・提案等を聴きます。

(1) 過去5年間の区政モニター会議実施状況

	平成7年度	平成8年度	平成9年度	平成10年度	平成11年度
テーマ・実施時期	委嘱及び 区政全般 5/10	委嘱及び 区政全般 4/25	委嘱及び 区政全般 4/25	委嘱及び 区政全般 4/24	委嘱及び 区政全般 5/12
	杉並のまちの 将来像 7/4	都市計画マスター プランについて 7/12	地域社会の役割 と行政の役割 7/16	情報化について 7/8	男女共同参画 社会をめざして 7/13
	地震対策に ついて 10/23	環境対策に ついて 10/18	地域の防災力を いかに強めるか 10/16	ごみの減量化と リサイクルについて 10/16	地域活動団体やボ ランティア活動への区 民参加及び行政と の協働について 11/27
	行財政改善 計画について 2/8	広報・広聴 事業について 3/26	区民が望む魅力 ある区役所と職員 1/30	地域の環境美化 について 3/17	杉並区21世紀 ビジョンについて 2/14

(2) 平成11年度区政モニター会議

【第1回モニター会議】

テーマ 委嘱式及び区政全般について

開催日時 5月12日(水)午後1時30分～3時30分

出席者 区政モニター43名 区側 - 区長、区政情報室長、広聴課長

委嘱式(区長より委嘱状交付)後、杉並区基本構想・予算など区政に関する概要と、区政モニター1年間の活動について説明。介護保険制度のビデオ上映をしました。

【第2回モニター会議】

テーマ 男女共同参画社会をめざして

開催日時 7月13日(火)午前9時30分～12時

出席者 区政モニター33名 区側 - 区長、女性・少年課長、女性行政推進主査
男女平等推進センター所長、広聴課長

男女共同参画社会についてグループ討議し、意見を発表していただきました。

Aグループ.....家庭生活について

- ・「男は仕事、女は家庭」ということではなく、どちらも重要でありそれぞれのケースバイケースで考えていくべきである。
- ・「男」「女」ではなく、お互いが思いやり、尊重しあうことが大切である。
- ・ 幼児期からの教育が大切である。

Bグループ.....女性の働き方について

- ・ 女性が働くことは当然であり、働く動機は様々だが、最終的には豊かで幸福な家庭生活を作りあげることだと思う。
- ・ 女性が働き続けることの障害として、結婚、育児のほか夫の理解度や介護の問題等が考えられる。
- ・ 女性が働くための条件・整備については、保育園の充実や一人ひとりの意識改革、教育が必要である。

Cグループ.....高齢化と介護について

- ・ 老後は、経済的、健康的な面で不安がある。
- ・ 行政主導で、介護士の養成をしてほしい。
- ・ 介護は自宅で家族がする他、地域のグループ化による互助制度があるとよい。
- ・ 男性も女性を安心して老後の生活を送るには、介護する人を援護する制度も必要である。

Dグループ.....結婚・少子化について

- ・ 少子化が進むことは、年金をはじめとして財政に大きな影響がでる。
- ・ 少子化が進んでいる原因としては、社会システムの不備が考えられる。女性が一生を通して、安心して生活できる社会システムを確立する必要がある。

Eグループ.....社会参加について

- ・ 地域活動をする上で障害となっていることは、住民のほとんどが無関心である事。また日時が限られているために、参加できる人も限られてしまうことである。

- ・多くの住民が地域活動に参加できるようにするためには、託児室の確保や開催の配慮のほか、PRや企画内容の充実が必要である。
- ・あらゆる分野に男女の考え方や意見が、対等に反映されるためには個人を尊重し、男女それぞれの特性を生かすことが必要。
- ・児童虐待は、母親の心のケアが大切である。
- ・夫と妻、父と母との関係を正しく育てることが、子どもたちにとっての人権教育の根幹である。過度な人権擁護運動をする人たちがいるが、ごく普通の市民感覚で人権侵害のない社会に向けていくことが大切である。

【第3回モニター会議】

テーマ 地域活動団体やボランティア活動への区民の参加及び行政との協働について

開催日時 11月27日(土)午前9時30分～正午

出席者 区政モニター41名 区側 - 区長、地域活動推進課長、地域活動推進主査
広聴課長

班別に3つの討議テーマについて、グループ討議し、意見を発表していただきました。

非営利団体(NPO)は、定義のしかたによって、その範囲が大きく異なりますが、杉並区でNPOという時、どのような範囲の団体をさしたらよいと思いますか。

- ・環境・防災・まちづくりに関する活動をする団体。
- ・範囲を特に限る必要はないが、あくまでも自主的な団体。
- ・生活に密着した活動を行う団体。
- ・区行政の活動の範囲で協働できる団体。
- ・こどもの健全育成や子育ての環境整備をする団体。

NPOやボランティアと区が協働を進めていく場合、どのようなことに留意すべきだと思いますか。

- ・活動には一切干渉せず、問題が発生した場合に情報交換ができる窓口を作ってほしい。
- ・活動している団体への場所の使用免除や、「広報すぎなみ」等に活動状況を掲載してほしい。また、認定後のフォローをしてほしい。
- ・活動の実態を十分に把握することは重要だが、干渉はしない。
- ・支援はしても干渉せず、活動の自主性を認める。

今後、区内のNPOやボランティアの活動がより活発化していくために区はどのような条件整備をしたらよいと思いますか。

- ・場所の提供と情報センターを作ることが必要。
 - ・情報の提供とNPO同士のアレンジをしてほしい。また、これから組織づくりをするグループのために、必要なことを教えてくれる人を紹介してもらえるような窓口があるとよい。
 - ・区の施設を有効活用し、活動場所を提供してほしい。また、寄付金や人を集めるための情報提供をしてほしい。
 - ・行政はアドバイザー役に徹する。またボランティアやNPOの受け皿を拡充し、ボランティア・コーディネーター等、専門職を配置し、きめ細かなサポートをしてほしい。
- 21世紀は、住民参加の社会であり、住民一人ひとりの意識改革が必要である。

【第4回モニター会議】

テーマ 杉並区21世紀ビジョンについて

開催日時 2月14日(月)午前9時30分～正午

出席者 区政モニター34名 区側 - 区長、企画部参事、広聴課長

21世紀ビジョン策定体制について、あらましをお知らせしたあと、グループ討議し、意見を発表していただきました。

<主な意見・質問内容>

Aグループ

- ・ 総花的な行政はやめ、重点項目を設けて財源を使う。
- ・ 財源増のためには、安心して子育てができ、老後が過ごせるような町にし、定住化を図るべきである。
- ・ 安心して住めるまちにするためには、地域のコミュニケーションを拡大することが重要である。

Bグループ

- ・ 環境問題を第一に考える。特に、ごみ問題に関しては、区民一人ひとりのモラルを高めると共に、罰金制度を設け、徴収したお金を有効に活用する。
- ・ 電柱の地中化、駅周辺の整備、緑の確保など計画的に実践してほしい。

Cグループ

- ・ 予算との関わりで、絵に描いた餅にならないようビジョンを策定してほしい。
- ・ 少子化問題は、あらゆる事項に関わるが、特にまちづくりの基本に関わる問題といえる。

Dグループ

- ・ ビジョンとは構想であり、イメージづくりであるので、杉並区のもつイメージを探ることが必要である。
- ・ 子どもとの接点をふやし、地域で教育していくことが大切である。
- ・ 21世紀はこれからの若者の世紀なので、若者中心のフォーラムを実施してほしい。
- ・ 「みどり豊かな杉並」の名に恥じないような、環境整備が必要である。

Eグループ

- ・ 新しい基本構想は、少子・高齢化対策 災害対策 環境循環型社会 社会・学校教育関連の4つを柱に策定してほしい。
- ・ 区政の自己革新と区民意識のレベルアップが必要である。
- ・ 高齢化対策が先行し、少子化対策が遅れている。

Fグループ

- ・ 地域で支えあい、助け合い、活動することが重要である。また、人の心の痛みがわかる教育、心のバリアフリーが重要である。
- ・ 安心して子どもを生み、育てられる環境づくりが必要である。
- ・ ライフラインの地中化を強力的に推進してほしい。
- ・ 介護を必要としないよう、高齢者がスポーツを楽しめるような環境が必要である。

3 区政モニターアンケート

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

(1) 過去5年間の区政モニターアンケート実施状況

	平成7年度	平成8年度	平成9年度	平成10年度	平成11年度
テ マ ・ 実 施 時 期	杉並区実施計画の策定について 6/28～7/10	投げ捨て防止について 6/13～6/26	杉並区実施計画の策定について 6/25～7/7	たばこについて 6/15～6/30	行財政改革について 6/30～7/15
	地域情報化計画について 6/28～7/10	都市計画マスタープランについて 8/20～9/2	出張所・サービスコーナー・区民センターの役割について 6/25～7/7	情報通信ネットワーク化介護保険制度について 8/25～9/4	男女共同参画社会をめざして 9/21～10/5
	杉並のまちの将来像について 7/4～7/25	広報すぎなみについて 11/14～11/28	まちづくり基本方針とこれからのまちづくりについて 11/5～11/28	杉並の文化振興について 12/1～12/15	健康と食生活について 11/18～12/3
	行財政改善計画について 2/8～2/29	杉並の保育について 1/29～2/10	ごみとりサイクルについて 2/10～2/25	郷土博物館について 2/10～2/25	広報すぎなみについて 2/10～2/29

(2) 平成11年度 区政モニターアンケート

第1回 テーマ「行財政改革」について

率98.0%

(目的)

区民一人ひとりの多様なニーズに、可能な限り応えられるよう、区政全般を見直し、効率的な区政運営のために、新たな行財政改革推進計画を策定するにあたり、意見をきき、今後の参考にしました。

(調査項目)

1. 行財政改革の進め方について
2. 行財政改革をすすめる上で、重点的に取り組むべきものについて
3. 行財政改革を進める上で、好ましくないものについて
4. 手当等に他区と差が生じた場合の考え方について
5. 利用率の低い教育施設への対応について
6. 事業の民間企業への委託について
7. 区内の団体や事業への補助金について
8. 出張所・サービスコーナーの統廃合について
9. 施策として取捨選択を判断する場合について
10. 有効に活用されていないと思う情報提供活動について
11. 財源を最優先に投入すべき施策について

12. 余裕教室について
13. 余裕教室を転用すべき具体的な施設について
14. 統廃合の具体的な進め方について
15. 一般論としての税金や料金について
16. 見直し等が必要と思う事業について
17. 区の施設で困ったこと等について

第2回 テーマ「男女共同参画社会をめざして」

回収率94.9%

(目的)

男女がお互いに尊重しあい、個性や能力を生かすことのできる社会を実現し、将来にわたってだれでもが安心して暮らしていくために、男女共同参画について意見を聞き、参考にしました。

(調査項目)

1. 家庭の役割の中で特に重要と思うことについて
2. 家庭における男女の役割について
3. 女性が担う無償労働に対する評価額について
4. 結婚と離婚について
5. 女性が働く理由について
6. 出産する子どもの数の減少要因について
7. 「3歳児神話」について
8. 国や自治体の役割について
9. 高齢期の生きがいや楽しみについて
10. 介護が必要になった場合について
11. 人権上問題があると思われることについて
12. 「児童虐待」の原因について
13. 区政への参画について
14. 女性議員が増えた要因について
15. 杉並区の施策に望むものについて
16. 「男女平等推進センター」での講座等への参加について

第3回 テーマ「健康と食生活」

回収率94.9%

(目的)

一人ひとりが生き生きと豊かな生活を送るために、主体的な「健康づくり」への取り組みが重要になっている。保健所、保健センターでは、さまざまな活動を行うに際して、区政モニターの意見をきき、参考にしました。

(調査項目)

1. 現在の健康状態について
2. 健康増進のために気をつけていることについて
3. 食生活で心がけていることについて
4. 栄養成分の表示について

5. 加工食品の栄養成分表示の利用について
6. 栄養成分表示の参考の有無について
7. 参考にしている理由について
8. 食品・食事に関する知識や技術について
9. 現在の食生活について
10. 食生活への関心について
11. 現在の生活習慣について
12. 健康を害する心配について
13. 健康を心配する理由について
14. 健康や食生活に関する会話について
15. 健康づくりのための情報提供について
16. 健康づくりのための自主グループへの支援について
17. 健康増進や健康づくりに関する区の施策について

第4回 テーマ「広報すぎなみ」

回収率94.9%

(目的)

21世紀を目前に、社会・経済システムが大きく変わろうとしているなか、区民の価値観やライフスタイルは、益々多様化している。区では、必要とされる情報をより正確に、タイムリーに届け、区民と区政の信頼関係を強めたいと心がけている。そのため、区政モニターの意見を聴き、参考にしました。

(調査項目)

1. 配布状況について
2. 入手方法について
3. 読み方について
4. 関心のある記事について
5. 今後、充実すべき記事について
6. 発行回数について
7. 読みやすさについて
8. 読みやすくするための工夫について
9. 読み終わった後の取り扱いについて
10. インターネットの利用について
11. 杉並区ホームページの周知度について
12. 杉並区ホームページへの掲載について
13. 「広報すぎなみ」の印象について
14. 読んだ事のある記事について

4 区政モニター随時通信

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

(1) 意見の種類

単位：件・%

種 別	平成 9 年度	平成10年度	平成11年度
お 礼	0 (0.0)	1 (1.9)	0 (0.0)
苦 情	3 (5.4)	0 (0.0)	1 (0.0)
要望(小)	34 (60.7)	31 (59.6)	78 (74.3)
要望(大)	2 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)
提 案	12 (21.4)	6 (11.6)	7 (6.7)
問 合 せ	1 (1.8)	2 (3.8)	2 (1.9)
そ の 他	4 (7.1)	12 (23.1)	17 (16.2)
合 計	56 件	52 件	105 件

() 内は、構成比

(2) 計画別

杉並区基本構想にある4本の柱を中心とした分類

単位：件

基本構想	計画	主な内容	平成 9 年度	平成10年度	平成11年度
み ど り	土 地 利 用	用途地域の指定や見直しなど	0	0	0
	環 境 整 備	違反建築の取締りなど	5	1	1
	道 路・交 通	自転車駐車場の整備など	9	2	15
	防 災	震災や水害などへの対策の充実など	3	3	2
	みどり・水	リサイクル施策や公園の整備など	1	7	13
	景 観	まちなみの調和など	0	3	4
	区 域	区域ごとのまちづくり	0	0	2
	小 計		18	16	37
す こ や か に	児 童	保育環境の整備など	0	2	1
	高 齢 者	高齢者在宅サービスの充実など	4	8	4
	障 害 者	障害者福祉タクシーサービスの充実等	1	2	4
	健 康	区民健康診査の充実など	2	0	6
	福 祉 基 盤	福祉の施策・施設の充実など	1	1	0
	小 計		8	13	15
く ら し	産 業	区内産業の育成など	0	0	2
	消 費 生 活	消費者教育の充実など	1	0	0
	小 計		1	0	2
文 化 交 流	児 童 育 成	児童の教育環境の形成など	1	2	2
	生 涯 学 習	図書館サービスの改善など	4	4	10
	交 流	集会施設の利用方法の改善など	2	0	6
	小 計		7	6	18
実現にむけて		職員の資質と意識の向上など	6	7	23
そ の 他			16	10	10
合 計			56	52	105

(3) 意見の内容

○みどり豊かな個性あるまち

- ・道路で電柱と電信柱が両側にあると、車の運転がしにくく、歩行者にも危険です。費用もかかりますが、美観を考えると、将来的には地中化がよいと考えます。まず、電柱にN T Tの線を移し、片側の柱を除去することから実施してはどうでしょうか。すでにそうなっている道もあります。
- ・区民に永く定住してほしいと願うなら、杉並区に「郷土愛」を持ってもらうことが一番です。方法としては、自分の住んでいるまちを高い場所から眺めてもらうことが効果的だと思います。お国自慢(アイデンティティ)探しのアンケートを実施したらどうでしょう。
- ・自宅近くの区立施設で、樹木の園芸ボランティアをしていますが、素人には広い敷地の大木の剪定や灌木の刈り込み等の方法がわからず、すべての植物管理には限界がありません。近隣との関係からも、年一回でも、大きい仕事は専門家に委託してほしいものです。

○すこやかに共に生きるまちづくり

- ・4歳と2歳の子どもがいます。急に働くことになり、保育園の入園申請をしたところ、欠員が少ないので、入園はむずかしいといわれました。条件にあうところを色々探してみましたが、朝から夕方まで延長保育をしている所は、杉並区には1園もありませんでした。幼稚園の保育料、通常の保育料、延長保育料、送迎代を含めると、私の収入以上の額がかかり、大変です。そこで、今後は、認可保育園を増やすか、増やせないなら補助をするなどして、少子化対策として、安心して子育てのできる環境を造ってほしいと思いました。
- ・新聞で「アルツハイマー病は生活習慣病である可能性もあり、食物の摂取と関連がありそう」と書かれていました。保健所は、区民の食生活改善のためにリードしてください。
- ・障害者の長男がいますが区民フォーラムに参加して、若い人が住める杉並、高齢者・障害者が住みつけられる杉並をめざしたいと発言しました。さらに、3つの柱として、
経済的な基盤 毎日通える場所 住まいの場が必要、を付け加えたいと思います。

○くらしが安定し活力のあるまちづくり

- ・区民農園は2年契約ということですが、どうも、同じ人が続けて使用しているようです。名前を借りて再当選したようですが、使用希望者が大勢いるのに腹立たしいことです。また、落選はがきには、利用していない畑は落選順位1番からご利用いただけますとありますが、実際にはどうなっているのでしょうか。次々と落選者に連絡して有効活用を図ってください。
- ・西荻の商店街は、駅前は何とか賑わっていますが、大型店の出店によって個人商店は年ごとに閉店し、活気のなくなった個所もあります。後継者がいないこともあります。商店街に魅力をもたせ、豊かなふれあいのある、そしてすみやすいやさしいまちづくりをしてください。

○文化の創造と交流のあるまちづくり

- ・出張所や区民センターが、機能的で公共的な利用がなされていないと感じます。発想の転換をしてください。
- ・「すぎなみ自然村」には2億5千万円の補助金が出ているにもかかわらず、赤字だとき

き驚きました。保養施設等利用状況をみると平日はほとんど空いています。多くの区民が活用し、通年満室になるようツアーバスを出すなどの工夫をしてみてもいいのではないでしょうか。

○実現にむけて

- ・区役所職員の勤務・応対に変化があります。電話をしたところ、職員が名前を名乗りました。これまでになかったことで、驚きましたが、よく考えると当然のことです。職員の職業意識も改革して、民間企業のように、各自の自己責任として行うべきです。又、定年後の役員職への天下りは時代遅れです。
- ・区の貸借対照表(バランスシート)の公表は時宜を得たものですが、次の4点についてはどうでしょうか。基金の内容。運用益の有無 現金・預金期末残のほか、平均残高 地方債の買い手、金額 退職給与引当金は、全職員が定年退職した場合との差が大きすぎないでしょうか。経験年数による給与は見直す必要があると思います。
- ・区の職員による21世紀プロジェクト検討会が選んだ杉並区スローガンについて、5点の中から一つ選ぶというアンケートがありました。大変結構なことですが、どれもいまひとつでした。区内在住の、感性豊かな詩人に依頼してみてもどうでしょうか。

5 区政モニター施設見学会

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

【実施日】

5月27日(水) 39名参加

見学場所(全行程貸切バス)

区議会議場、ゆう杉並(児童青少年センター・男女平等推進センター)、すぎのき生活園・けやき生活園、杉並会館(昼食)、杉並清掃工場、特別養護老人ホーム南陽園

行政実態調査

1 概要

行政実態調査は、区政の当面する課題について区民の意識や意向を調査し、今後の区政に反映させる資料とするため、毎年実施しています。また、調査結果は、区政運営の基礎的資料としても活用されています。

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

平成11年度は、毎年度継続調査を行なっている「定住性と生活環境」「区政への要望」のほか、下記一覧のとおり調査を行ないました。

なお、具体的な数字および分析結果を「第31回杉並区行政実態調査 区政に関する意識と実態」に掲載しました。

	平成7年度	平成8年度	平成9年度	平成10年度	平成11年度
調査内容	(1)定住性と生活環境 (2)まちづくり (3)区民の防災意識 (4)農業(都市農業) (5)公会堂 (6)情報化 (7)区政への要望	(1)定住性と生活環境 (2)自動車交通公害 (3)狭あい道路の拡幅整備 (4)税金 (5)行財政改善 (6)わたしの便利帳(防災ガイド付) (7)区政への要望	(1)定住性と生活環境 (2)広報すぎなみ (3)ビューすぎなみ (4)ニューメディア (5)老人福祉センター・敬老会館 (6)文化芸術振興 (7)出張所とサービスコーナー (8)区政への要望	(1)定住性と生活環境 (2)情報化について (3)介護保健制度 (4)ごみとリサイクル (5)保育 (6)区政への要望	(1)定住性と生活環境 (2)基本構想について (3)行財政改革について (4)健康づくりについて (5)地域活動について (6)図書館の利用について (7)区政への要望
調査期間	6月22日～7月6日	6月20日～7月4日	6月27日～7月9日	6月26日～7月6日	8月27日～9月7日
標本数	1,400				
調査対象	杉並区住民基本台帳の満20歳以上の区民から、層化二段無作為抽出法で抽出				
調査方法	郵送留置・訪問回収法				
有効回収率	80.2%	77.7%	80.4%	82.1%	83.6%

2 主な調査結果（平成11年度）

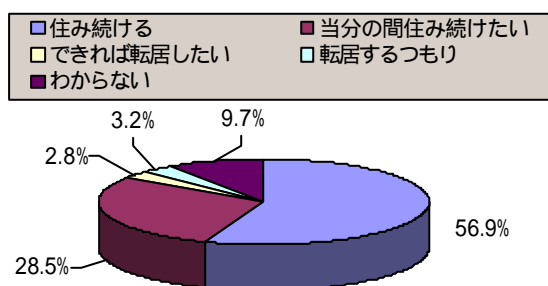
(1) 定住性と生活環境

「定住意向」と「住みよさ」

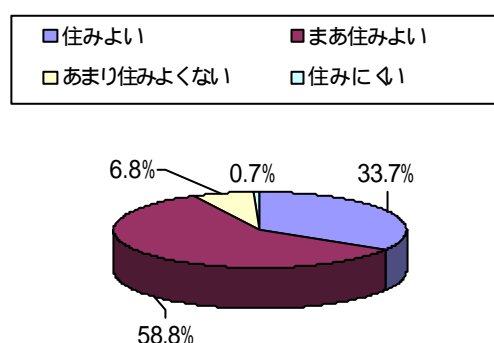
杉並区に「住み続けるつもり」は55.9%で、これに「当分の間は住み続けたい」（28.5%）を合わせた定住意向は84.4%になっています。一方、「できれば転居したい」（2.8%）と「転居するつもり」（3.2%）を合わせた転出意向は6.0%になっています。

住みよさについては、「住みよい」が33.7%、「まあ住みよい」が58.8%で両者を合わせた『住みよい派』は92.5%と圧倒的に多くなっています。

【定住意向】



【杉並区の住みよさ】



(2) 基本構想について

希望するまちのすがた

杉並区の発展する方向として、希望するまちのすがたについて聞いたところ、「公園や緑の多い自然環境の残されたまち」が55.9%で最も多く、次いで「静かな環境に囲まれた住宅のまち」（40.2%）、「ごみの減量や省資源、リサイクルに配慮したまち」（30.0%）の順になっています。

公園や緑の多い自然環境の残されたまち	55.9%	教育環境が充実した子育てしやすいまち	13.3%
静かな環境に囲まれた住宅のまち	40.2%	生涯学習やスポーツ活動が盛んなまち	10.2%
ごみの減量や省資源・リサイクルに配慮したまち	30.0%	近隣との交流のあるふれあいと人情のまち	9.7%
健康に暮らせるまち	29.1%	区民の自主的な活動が盛んなまち	4.3%
清潔で美しいまち	23.2%	若者で賑わう活気のあるまち	2.1%
交通の便がよく利便性の高いまち	22.5%	その他	2.1%
文化施設のある文化活動が盛んなまち	19.0%	特になし	1.1%
賑やかな商店街のある活気のある便利なまち	17.1%		

(3) 行財政改革について

行財政の改革で重点的に取り組むべきこと

行財政の改革で重点的に取り組むべきことについて聞いたところ、「効果の薄れた事業は廃止・縮小する」が35.5%で最も多く、次いで「事務を効率化・合理化する」(34.6%)、「職員の意識改革・能力開発を進める」(30.5%)の順になっています。

効果の薄れた事業は廃止・縮小する	35.5%	民間企業を活用し、区の仕事を委託する	20.9%
事務を効率化・合理化する	34.6%	区が直接すべきか役割を見直し、施策を選択する	19.1%
職員の意識改革・能力開発を進める	30.5%	その他	1.5%
職員や部課の数を減らす	24.4%	わからない	5.9%

(4) 健康づくりについて

健康に関する区の施策への要望

健康に関する区の施策への要望について聞いたところ、「健康の増進や健康づくりが気楽にできる施設の整備確保」が43.8%で最も多く、次いで「健康の保持増進や健康づくりに関する情報提供」(41.2%)、「健康診断やがんなどの検診の充実」(38.8%)の順になっています。

健康の推進や健康づくりが気楽にできる施設の整備	43.8%	健康づくりに関する講習会や講演会の開催	11.5%
健康の保持増進や健康づくりに関する情報提供	41.2%	健康づくりに関する健康フェアなどの行事の開催	7.6%
健康診断やがんなどの検診の充実	38.8%	健康づくりを一緒に行う仲間づくりへの支援	7.4%
利用しやすい健康相談窓口の設置	35.6%	その他	2.6%
飲食店などのメニュー・惣菜の栄養成分表示の推進	15.9%	特になし	13.2%
栄養や運動に関する教室の開催	14.3%		

(5) 地域活動について

ボランティア・NPOの活動を活発にするために必要なこと

ボランティア・NPOの活動を活発にするために必要なことについて聞いたところ、「活動したい人(グループ)・必要とする人(場)の情報提供・活動紹介」が58.4%で最も多く、次いで「みんなが気楽に集まり、利用できる場(施設)をつくる」(21.5%)、「施設などの活動場所での受け入れ態勢を整える」(18.3%)の順になっています。

活動したい人(グループ)・必要とする人(場)の情報提供・活動紹介	58.4%	活動経費を助成する	11.4%
みんなが気楽に集まり、利用できる場(施設)をつくる	21.5%	活動に必要な機材などを整備し、貸出しする	6.3%
施設などの活動場所での受け入れ態勢を整える	18.3%	グループづくりなど活動をすすめるために助言者を派遣する	3.7%
事故がおきた場合の保障制度を確立する	12.4%	その他	1.0%
講座や学習会を設ける	12.1%	わからない	16.2%

(6) 図書館の利用について

区立図書館のサービス向上に必要なこと

区立図書館のサービス向上に必要なことについて聞いたところ、「利用できる時間を拡大する」が41.3%で最も多く、次いで「希望する本がすぐ入手できるようにする」(40.8%)、「本の貸出期間を延ばす」(17.3%)の順になっています。

利用できる時間を拡大する	41.3%	ほんの貸し出し数を増やす	5.4%
希望する本がすぐ入手できるようにする	40.8%	その他	7.6%
ほんの貸し出し時間を延ばす	17.3%	わからない	17.4%
図書館を増やす	13.6%		

(6) 区政への要望

今後特に力をいれるべきだと想う施策（高齢者福祉が36.8%）

杉並区が今後特に力をいれるべきだと思う施策について聞いたところ、「高齢者福祉施策」（36.8%）が最も多く、次いで「災害につよいまちづくり施策」（25.6%）、「自転車駐車場の整備施策」（23.5%）の順になっています。

高齢者福祉施策	36.8%	スポーツ健康施策	8.2%
災害に強いまちづくり施策	25.6%	児童福祉施策	7.5%
自転車駐車場の整備施策	23.5%	生涯学習振興施策	7.4%
道路・交通体系の整備施策	23.2%	障害者福祉施策	7.2%
資源・環境対策施策	18.5%	学校教育施策	5.2%
居住環境の整備施策	17.0%	地域文化創造・ふれあい推進施策	5.0%
健康確保施策	14.7%	区内産業育成・消費者施策	2.4%
みどりと景観に配慮したまちづくり施策	13.8%	その他	2.5%
福祉基盤の育成施策	9.7%	無回答	4.3%

区政についての要望

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

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

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

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

1 最近の傾向

区に寄せられる区民からの個々の“声”は、本区の「杉並区区民要望の取扱いに関する要綱」に基づいて「要望」として取り扱っています。その内容は区政全般にわたるほか、国など他官庁に関わるもの、民事的なものまで実に多様です。種類も苦情から提言までさまざまです。それらを正確に分類することは困難ですが、要望の実態の把握を容易にするために要望の手段、提供者、内容などの区分により分析しました。

(1) 取扱い件数

平成11年度の要望の取扱い件数は1,441件で、前年度に比べ件数では342件、比率にして31.1%増加しました。

	平成9年度	平成10年度	平成11年度
件数	1,411	1,099	1,441
前年度比	88.5	77.9	131.1

(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つの区分により分類しました。

要望の手段は、要望者が任意に選びますが、「文書」、「広聴はがき」など、紙面によるものが過半数を占めています。近年の傾向として、電話、口頭など直接的な方法より、文書FAXなどいはゆる間接的手法による要望が増えてきています。また平成11年10月から区ホームページによる要望受付を始めましたので、ITの飛躍的進歩により、今後、件数の増加が予想されます。また、「文書」の件数は3割強の増加となっています。

手 段	平成9年度	平成10年度	平成11年度
文書	345 (24.5)	348 (31.7)	475 (33.0)
電話	414 (29.3)	218 (19.8)	154 (10.7)
ファックス	25 (1.8)	22 (2.0)	47 (3.3)
口頭	170 (12.0)	111 (10.1)	58 (4.0)
広聴はがき	457 (32.4)	400 (36.4)	500 (34.7)
ホームページ			207 (14.3)
合 計	1,411 (100.0)	1,099 (100.0)	1,441 (100.0)

()内は構成比

(3) 要望の提供者

主体

個人、集団、団体など、要望の提供者別に分類しました。

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

平成11年度は、「団体」からの要望が件数、構成比とも増加しました。

単位 = 件・%

主体	平成9年度	平成10年度	平成11年度
個人	1,205 (85.4)	932 (84.8)	1,215 (84.3)
集団	53 (3.8)	60 (5.5)	36 (2.5)
団体	126 (8.9)	84 (7.7)	161 (11.2)
企業	3 (0.2)	6 (0.5)	6 (0.4)
政党	19 (1.3)	8 (0.7)	20 (1.4)
その他	5 (0.4)	9 (0.8)	3 (0.2)
合計	1,411 (100.0)	1,099 (100.0)	1,441 (100.0)

() 内は構成比

性別

意見の提供者を性別により分類しました。

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

平成11年度は、傾向として「男性」の比率が高くなっています。

単位 = 件・%

性別	平成9年度	平成10年度	平成11年度
男性	568 (40.3)	423 (38.5)	601 (41.7)
女性	524 (37.1)	394 (35.9)	499 (36.4)
混合	215 (15.2)	155 (14.1)	220 (15.3)
不明	104 (7.4)	127 (11.5)	121 (8.4)
合計	1,411 (100.0)	1,099 (100.0)	1,441 (100.0)

() 内は構成比

住所

要望者の住所を、「杉並区長期計画」上の7つの地域区分に分類しました。
「区内不明」及び「不明」は、主に匿名で寄せられたものです。

平成11年度は、前年度に比べて方南・和泉地域を除いて、各地域とも件数が増えています。

単位 = 件・%

住 所	平成9年度	平成10年度	平成11年度	
井草	95 (6.7)	76 (6.9)	113 (7.8)	
西荻	83 (5.9)	77 (7.0)	100 (6.9)	
荻窪	232 (16.5)	161 (14.6)	188 (13.1)	
阿佐谷	164 (11.6)	123 (11.2)	172 (11.9)	
高円寺	184 (13.0)	133 (12.1)	195 (13.5)	
高井戸	188 (13.3)	172 (15.7)	247 (17.2)	
方南・和泉	87 (6.2)	81 (7.4)	77 (5.3)	
複合	0 (0.0)	21 (1.9)	76 (5.3)	
区外	74 (5.2)	56 (5.1)	86 (6.0)	
区内不明	234 (16.6)	152 (13.8)	157 (10.9)	
不明	70 (5.0)	47 (4.3)	30 (2.1)	()内は
合 計	1,411 (100.0)	1,099 (100.0)	1,441 (100.0)	構成比

(4) 意見の内容

意見の種別

意見の内容を「苦情」、「要望」、「提案」などに分類しました。

「提案」は具体的な要求内容が含まれていないものです。

平成11年度は、「要望」が大きな構成比を占めました。また、苦情が減少し、お礼が増加していることから、職員の接遇改善や能力アップなど資質の向上が考えられます。

種 別	平成9年度	平成10年度	平成11年度	
お礼	21 (1.5)	27 (2.5)	62 (4.3)	
苦情	122 (8.6)	78 (7.1)	47 (3.3)	
要望	1,224 (86.8)	946 (86.1)	1,317 (91.4)	
提案	13 (0.9)	14 (1.3)	9 (0.6)	
問合せ	1 (0.1)	5 (0.4)	3 (0.2)	
その他	30 (2.1)	29 (2.6)	3 (0.2)	()内は
合 計	1,411 (100.0)	1,099 (100.0)	1,441 (100.0)	構成比

主管部

意見の内容について、平成9年度からは、主として所管する場合だけでなく、関連部署として要望を送付した場合も集計することとし、要望の全体傾向を把握することにした。

「その他」は教育委員会以外の行政委員会が所管するもの、「他官庁」は他の官公庁が所管しているものです。

区民から寄せられる意見は、身近な住環境、交通などに関するものが多いため、例年、土木部が大きな比率を占めています。

主管部(室)	平成9年度	平成10年度	平成11年度
企画部	360 (10.4)	342 (10.1)	373 (9.1)
区政情報室	112 (3.2)	105 (3.1)	228 (5.6)
総務部	440 (12.8)	388 (11.5)	372 (9.1)
生活経済部	122 (3.5)	160 (4.7)	188 (4.6)
地域振興部	266 (7.7)	232 (6.9)	280 (6.9)
厚生部	191 (5.5)	182 (5.4)	180 (4.4)
高齢者福祉室	122 (3.5)	143 (4.2)	258 (6.3)
障害者福祉室	54 (1.6)	77 (2.3)	105 (2.6)
女性・児童部	98 (2.8)	75 (2.2)	149 (3.6)
保健衛生部	154 (4.5)	180 (5.3)	205 (5.0)
都市整備部	70 (2.0)	101 (3.0)	140 (3.4)
環境部	290 (8.4)	305 (9.0)	318 (7.8)
土木部	394 (11.4)	459 (13.6)	603 (14.8)
建築部	182 (5.3)	147 (4.4)	116 (7.8)
教育委員会	288 (8.4)	260 (7.7)	372 (9.1)
その他	41 (1.2)	64 (2.0)	85 (2.1)
他官庁	241 (7.0)	130 (3.9)	104 (2.5)
民間他	27 (0.8)	22 (0.7)	9 (0.3)
合 計	3,452 (100.0)	3,372 (100.0)	4,085 (100.0)

()内は構成比

基本構想

「杉並区基本構想」にうたわれている基本目標及び計画に沿った分類です。

例年、基本目標別では「みどり豊かな個性あるまち」に関する意見が多数を占めていますが、平成11年度は、「すこやかに共に生きるまちづくり」の増加が目立ちました。

さらに、基本目標に沿った施策を進めるための計画の柱ごとに分類しました。

基本目標別・計画別

単位 = 件

基本目標	計 画	主 な 内 容	平成9年度	平成10年度	平成11年度
み ど り	土地利用	用途地域の指定や見直しなど	26	15	13
	居住環境	違反建築の取締り・環境美化の推進など	268	170	88
	道路・交通	自転車駐車場の整備など	161	141	204
	防災	震災や水害などへの対策の充実など	10	8	29
	みどり・水	リサイクル施策や公園の整備など	77	115	155
	景観	まちなみの調和など	2	3	13
	区域	区域ごとのまちづくり	1	1	2
	小 計		545	453	504
す こ や か に	児童	保育環境の整備など	49	32	76
	高齢者	高齢者在宅サービスの充実など	69	51	60
	障害者	障害者福祉タクシーサービスの充実など	30	25	53
	健康	区民健康診査の充実など	31	38	87
	福祉基盤	福祉の施策・施設の充実など	72	42	39
	小 計		251	188	315
く ら し	産業	区内産業の育成など	11	23	35
	消費生活	消費者啓発の充実など	3	5	13
	小 計		14	28	48
文 化 交 流	児童育成	児童の教育環境の充実など	25	10	27
	生涯学習	図書館サービスの改善など	166	141	139
	交流	集会施設の利用方法の改善など	42	15	45
	小 計		233	166	211
実現に向けて		職員の資質と意識の向上など	143	116	167
そ の 他			225	148	196
合 計			1,411	1,099	1,441

2 平成11年度の要望内容

平成11年度の要望の総取扱い件数は、対前年比31.1%増の1,441件でした。

要望の内容をみると、「道路・交通」に関するものが204件と最も多く、次いで、「みどり・水」に関するものが155件と続いています。例年、上位を占めている「居住環境」が11年度は大幅に減少しました。

平成11年度の要望の中で特に増加が著しいのは、「健康」や「児童」に関する要望です。10年度に比べて二倍以上の増加となりました。

以下に、基本目標別、計画別に平成11年度の要望の特徴を記します。

(1) 「みどり豊かな個性あるまちづくり」

「みどり豊かな個性あるまちづくり」に関する要望は504件でした。

「土地利用」に関するものは13件で、用途地域に関する要望が目立ちました。

- * 高円寺会館隣地を区が買収したが、会館を建替えるまで長期化が予想される。そこで、この用地を「コインパーキング」（有料駐車場）にすれば、増収が図れるので、検討してほしい。
- * 「日産自動車荻窪工場跡地」に防災公園を整備し、地域の快適な生活環境の創出と防災機能を高めるまちづくりを進めてほしい。また、地域の活性化にも寄与するものとしてほしい。

「居住環境」に関するものは88件で、大幅な減少です。へのなかでも身近な問題が多く、特に、違反建築に関する要望が目立ちます。また、例年、カラスやペットに対する苦情も、多数、寄せられています。

- * 済美教育研究所脇遊歩道の桜の花の量は、年々寂しくなっている。このままでは心配なので、新しい木を植えるなどの方法を考えてほしい。
- * 第一種低層住宅地域の新築工事に関し、疑問がある。誰が見てもその高さは基準を超えるものだと思うので、適切な対応をしてほしい。
- * 隣家の建売住宅建築により、当マンション1階部分には、1日中全く陽があたらなくなりそうだ。このような環境悪化を住民に強いてまで開発許可を行わないでほしい。
- * 私たち近隣住民は計画されている「時間貸駐車場」の設置に反対するので、関係者を指導してほしい。
- * 赤ん坊を連れて外出すると歩きながら喫煙している人が多く、とても気になる。ポスターなどを貼って条例で「歩きながらの喫煙」が禁止されていることをもっと周知してほしい。
- * 個人住宅を建てるように装って、実際はワンルームマンションを建てているとすれば違反建築になるのではないか。区は直ちに適正な指導をしてほしい。

「道路・交通」に関するものは204件でひときわ多くなっています。放置自転車などによる通行障害に関する要望が増えています。

- * 永福町付近では、たびたびの放置自転車撤去にもかかわらず放置が繰り返されている。銀行や商店に用のある人には、それぞれの責任で駐輪場所を指定して整理してもらうこととし、それ以外はその地区の住民が自由に移動できるようにしてほしい。
- * 西荻窪駅周辺には原動機付自転車（バイク）の駐輪場がないので、自転車駐輪場の一

部でも利用できるスペースをつくってほしい。

- * 西永福駅近くには3時間までしか自転車を駐輪できない「一時置場」があるだけで、安心して自転車を利用できない。ぜひ、一日利用のスペースを設けてほしい。
- * 日大二高通りは多くの人を通る生活道路だが、歩道もガードレールもないところをスピードを上げて通行する車両が多く、危険である。さしあたり車が過度のスピードを出せないようにバンプを設けるなどの対策を講じてほしい。
- * 区内の道路に歩道が少ないが、一方通行化を推進することで改善することと思う。また電柱の地中化も推進してほしい。
- * 家事と仕事のため、自転車が必需品になっているが、「阿佐谷駅」周辺での有料制自転車駐車場は満車のため、やむなく駅周辺に放置している。駐輪場の増設をしてほしい。
- * 阿佐谷駅～浜田山駅間に南北交通バスが運行されることになり、大変喜んでいる。ただ、通勤に利用したい人もいるので運行時間も広げてほしい。

「防災」に関するものは29件で、前年度と比較し、21件増加しました。

- * 大雨の被害を受けたので、当日、区役所に電話したところ、話し中の状態が続き担当課等に連絡できなかった。電話を増設するなどしてほしい。
- * 平素から公園や学校の校庭などを使って、区民にキャンプの体験をしてもらうことが、いざという時に役立つと思う。
- * 通学路に倒れそうなブロック塀があり、触っただけでゆらゆら揺れる。その場所が空地のため持ち主がわからず、どこに相談したらよいのだろうか。
- * 古いアパートで壊れそうな建物がある。何年か以上経って地震で壊れそうな建物は建替え勧告をしてほしい。

「みどり・水」に関するものは155件でした。公園の利用方法や資源回収に関するものなどが目立ちました。また、ホームレスに関する要望も増加しました。

- * 資源回収として「ビン」を週1度回収しているが、「コンテナ」を常設してほしい。場所は街角でも公園の一部でもいいと思う。
- * 最近、妙正寺川の流に葦が生えている。自然に帰りかけている営みを大切にして、流れを妨げない程度に保護してほしい。
- * 善福寺川沿いの遊歩道ウォーキングしながら、郷土博物館近くにある「背伸ばしベンチ」で腰を伸ばすのを楽しみにしている。このベンチは人気があり、順番待ちの場合もあるので他にも設置してほしい。
- * 「興銀柏の宮」グラウンドを中心とする一帯は貴重なオープンスペースであり、区民の憩いの場所となっている。区が公園として取得することには大賛成である。
- * 公園の四阿（あずまや）にホームレスがいつもいるため、子どもが怖がって近寄らなくなった。警察と協力して住民の不安を取り除いてほしい。
- * カラスによるごみの散乱は住宅地でもひどいものがあるので、区全域でごみの夜間回収をしてほしい。
- * 資源回収により、コンテナを地域で管理しなければならなくなった。共働きの者や一人暮らしの高齢者には大変なので知恵をしばってほしい。
- * 落ち葉などを集めて焚き火をするため、白煙がもうもうと立ち上がり迷惑している。近隣住民の言には聴く耳を持つとしないので、焚き火をやめるよう、区から強く指導してほしい。

「景観」に関するものは13件でした。

- * 杉並区内で東西を走る、甲州街道、方南通り、青梅街道、五日市街道、早稲田通り、井の頭通り、八幡通り等北側の指定商業地域の高度地区、容積率、建ぺい率を低く見直してほしい。
- * 最近、西荻のような住宅地に14階建てマンションが建てられているが、早急に住宅地区の都市景観のあり方を検討してほしい。

「区域」に関するものは2件でした。

- * 蘆花公園付近の上高井戸1丁目は、ほぼ世田谷区に囲まれているためか区民としての意識も薄れ不便さを感じている。なんとかならないか。

(2) 「すこやかにともに生きるまちづくり」

「すこやかにともに生きるまちづくり」に関する要望は315件でした。

「児童」に関するものは76件で、前年度と比較し、倍増しました。

- * 簿記学校に通学中の主婦だが、夏休みや春休みは幼稚園が休みなので、子供の預け先探しに苦労している。「一時保育」事業に柔軟性を持たせてほしい。
- * 学童クラブを定員増にするとともに、終了時間を午後6時に延長してほしい。
- * 1歳4ヶ月の子供がいるが保育園に空きがなく、半年経過してもいまだに入園できずにいる。もっと子供を育てやすい環境を作るのが急務だと思う。
- * 乳幼児の医療費助成には所得制限があるので撤廃してほしい。
- * 私の通う学校は夏がとても暑く、教室は40度近くになることがあり、集中して勉強できないのでクーラーを設置してほしい。

「高齢者」に関するものは58件でした。介護保険の導入に伴い、円滑な実施を求める要望などが寄せられました。

- * 高齢化社会になって介護保険の必要性を痛感しているが、70歳以上で収入の少ない年金生活者には、介護保険料の減額などをしてほしい。
- * 高齢者等へのおむつ支給が現物支給になったが、従来の現金支給にしてほしい。
- * 「杉の樹大学」「杉の樹スポーツ大学」は応募者が多く抽選になる。しかし、無料のためにかねもち受験する人がいて、欠席者がいる。低額でも入学金を納めるようにすれば、もっと真剣に応募すると思う。
- * 現在、区で実施している公衆浴場の「無料入浴」は曜日や時間など制約が多く利用できない。「無料入浴券」を配り、好きなときに利用できるようにしてほしい。

「障害者」に関するものは53件で、前年度と比較し、倍増しました。

- * 子供が小学校の心障学級に通っているが、先生だけでは人手が足りず付き添いをしている。しかし、車いすの息子の介助だけでなく、他の生徒の世話をすることが多いため介助員がどうしても必要である。
- * 夫は交通事故で、記憶力や判断力自発性の低下といった高次脳機能障害者となった。来年4月からの介護保険では外傷者は除外されるので、現在のサービス内容を維持してほしい。
- * 車いす利用者にとって、病院やリハビリへ行くにはハンディキャブのような車が必要である。車いす利用者の移動の問題を考えてほしい。

* 障害者用のトイレが少ないため、まちな出られない。駅、公園、公衆トイレには様式トイレを設置してほしい。また、歩道橋をなくして横断歩道にしてほしい。

* 聴覚障害者のために、区役所に手話通訳を常駐させてほしい。

「健康」に関するものは87件で、前年度と比較し、倍増しました。井草の森公園周辺環境問題についての関心が高かったためです。

* NHKの番組でいわゆる「すぎなみ病」について放映があったが、他人事ではない。とりあえず、いったん杉並中継所を停めるべきでしょう。無関係ならばいつでも再開できるが、万一、中継所が原因だとしたら大変である。中継所を停めることが原因究明にもつながると思う。

* 杉並保健所で毎週水曜日に健康診断を実施しているが、診断書発行の際に時間がかかりすぎる。受付時間は短い待ち時間が長いことがあるので改善してほしい。

* 区内で行われている無料の健康診断やガン検査等について若い人とか、もっと色々な人が受診できるようにしてほしい。

* 殺虫剤の無料配布について、蚊やハエ用はともかく樹木用の殺虫剤の配布は一考してほしい。

* 杉並区も東京都のディーゼル車NO運動を盛り立てていくのが、将来の区にとって大切ではないか。

* 「あなたの医療費のお知らせ」の告知内容は中途半端でチェックのしようがないと思う。インフォームドコンセントの時代ゆえ病院名まで記載してほしい。

「福祉基盤」に関するものは39件で、前年度と比較し、若干減少しました。

* 介護保険が障害高齢者の在宅生活の援助を目標とするのであれば、家族に対する療養者給付を認めてほしい。

* 特定非営利活動促進法（NPO法）が施行され、ボランティアや市民活動が新しいステージを迎えている。区民の福祉活動の促進を図るためにもボランティア活動拠点の拡充を図ってほしい。

* デイサービス・デイケア施設のため学校余裕教室の転用を促進してほしい。

(3) 「くらしが安定し、活力のあるまちづくり」

「くらしが安定し、活力のあるまちづくり」に関するものは48件でした。

「産業」に関するものは35件でした。

* 区内で大型店の出店計画が次々にあるようだが、生活環境を破壊するような大型店出店は困る。区民の暮らしを守る基準を定め適切な指導を行ってほしい。

* 宮前地区に大型スーパーの出店計画があるが、出店による交通、環境問題等周辺住民の生活に与える悪影響に配慮し、「宮前二丁目まちづくり計画」があるこの地域への出店計画について区は慎重な対応をしてほしい。

* 商売を上向きにしたいと、「商工相談」に出向いたが、もう少し経済的管理法、店内のディスプレイ、チラシの効果的な活用法などをアドバイスしてほしい。また、出張相談ができるようにしてほしい。

* 昨今のインターネットブームを反映してか、店主たちでHPをつくらうとしているが、簡単なものではないと思う。そこでネット上で杉並区の商店組合を作してほしい。

「消費生活」に関するものは13件でした。

- * 阿佐谷にある「リサイクルショップ」を荻窪にも作ってほしい。できれば時間延長と区内に5カ所くらいあれば、地域による利便性の差も解消されると思う。

(4) 「文化の創造と交流のあるまちづくり」

「文化の創造と交流のあるまちづくり」に関するものは211件でした。

「児童育成」に関するものは27件でした。

- * 昨今、青少年の非行が多様化、低年齢化し、将来のために憂うべきことである。この現実を打開し、対処していくために、地域住民など篤志ある人たちによる機関を設置すべきである。
- * 品川区に次いで日野市も小中学校の学区の弾力化を決めたようなので、杉並区でも、ぜひ実施してほしい。
- * 区民のリサイクル意識の希薄さを感じている。子どものうちから、ごみの最終処分場見学やごみの分別の仕方などを学校教育の必修にして、リサイクル意識を高める教育が必要である。

「生涯学習」に関するものは139件でした。

- * 図書館には図書検索用端末機(PC)が少なく、使用されていることが多い。蔵書検索がインターネット上でできるところもあるので、杉並区の図書館でも採用してほしい。
- * 身近な地域区民センターなどで、ささやかなクラシックコンサートを開催できるようにしてほしい。
- * 杉並区の図書館は、休館日が全館同じなので不便である。休館日をずらすなどの工夫をしてほしい。
- * 地域区民センターを会場にして、社交ダンスのサークルを主催している者だが、ダンス靴のヒールで床を傷つけるという理由で大きな会場の使用許可が出ない。大きいホールなどでもダンスができるようにしてほしい。
- * 地域区民センターには閲覧用として数種類の新聞や雑誌が置かれていたが、予算の関係で縮小されたので改善してほしい。

「交流」に関するものは45件でした。

- * 他県から杉並へ転入したが、手続き時に用意するものが知りたくて調べたが分からなかった。杉並区でもインターネットのホームページを開設してほしい。
- * 社会教育センターが発行している「杉並太郎」というリーフレットを興味深く読んだ。「高円寺若者雑学塾」というコンセプトで、若者と年配の人、外国人とのコミュニケーションを図ろうとの意図を好ましく思った。

(5) 実現に向けて、その他

「実現に向けて」に関するものは167件でした。

- * 出張所は住民サービスの名の下に、設置数も配置人員も多すぎると思う。時々利用するが、数人の職員でできそうだし、駅まで行けば施設があって用が足りると思う。住民サービスも赤字財政下では見直すべきである。

* 行政サービス評価システムを導入してほしい。民間企業の多くは、顧客満足度システムを実施している。また、バランスシートを導入し、財政が厳しい中、区の資産や負債を情報公開し、区民・企業・行政それぞれが把握することが必要である。

* 平成10年度下半期の区の財政状況を読んだが、「お知らせ」する目的を、「現況」を知らせるものから「明日の見通し」を伺わせるものにしてほしい。

「その他」に関するものは197件でした。

* テレビ番組を見ていて、「2000年問題」は思ったより広範囲に影響がある、ということを知り、不安を感じた。区のメディアを駆使して区民の不安を解消するようにしてほしい。

* 区役所地下2階駐車場入り口付近に、庁舎内の各課配置等の案内板があると来庁者に便利だと思う。

* 「広報すぎなみ」を区のホームページ上で読めるようにしてほしい。

上記、の中で、職員への苦情・お礼等に関するものは109件でした。

ア、「職員への苦情」に関するものは47件で、大幅に減少しました。

* 「わたしの便利帳」を見てサービスコーナーに行ったが、電話予約しないと土曜日に住民票が受取れないと言われた。区役所の宿直に電話したら、本日より予約すれば受取れるということで、再度出かけて予約をすることができた。しかし、最初に対応した男性は、私に対応の悪さに怒っていても、椅子にすわったまま下を向いて「すみません」と言っていた。自分が公務員で偉いと思っているなら、それなりの態度をとるべきではないか。

* 先日、近くの出張所へ確定申告の用紙をもらいに行ったとき、詰問口調で対応された。必要以上に対応をよくしてほしいとは思わないが、もう少し考えて窓口に立ってほしい。

イ、「職員へのお礼」に関するものは62件で倍増しました。この中には、区ホームページ開設に伴うものも含まれています。

* このたび杉並区に転入することになり住民登録等の手続きで区役所へ行ったところ、各窓口で対応してくれた職員は、すべて親切で明解な説明をしてくれた。事務処理も能率的で一時間以内にすべての用が足り、まことに新鮮な驚きを覚えた。まさに、公共のサービスはこうあるべきという姿を示しており、実に爽快な満足感を覚えた。

* 和田中学校へ都知事選挙で投票に行ったが、投票者に傘袋を次々にかぶせてくれる事務従事職員がいた。民間企業でも、このようなサービスはビッグカメラでしか見ることがない。ひたむきに真摯に働く姿に感動した。

* 先日、区道上にビールケースを積み上げている酒店への指導をお願いしたところ、迅速に解決していただき感謝している。これほど早く指導してもらえとは思っていなかった。

* 大場通り商和会では老朽化した「装飾街路灯」を区の助成を得て立て直すことができた。その折、経済勤労課商工係の職員に、終始、言葉では言い表せないほどの良い助言をいただき、他の商店街の見本になるような立派な街路灯ができた。本当に感謝している。

* このたび、母の介護保険に関する要望に対し、早速、介護保険課から誠意のこもった回答をいただき、ありがとうございました。実は、同じ内容の要望を厚生省にも送ったが、それと比較し、貴区のメール送付者へのプライバシー保護の気配りと、職務に対する職員の資質の高さに敬服した。

地 域 広 聴

地域広聴として、地域に身近な出張所で広聴・相談事務を行っています。事業内容は、要望・苦情などの受付、一般区民相談です。

「杉並区区民要望の取扱いに関する要綱」に基づく要望処理システムの一環として、出張所でも要望を受付ける業務を行っています。

出張所で受付けた要望は、区政相談課に送られ、区政相談課で受付けた要望と同様に区長まで供覧します。そして、各担当課に処理を依頼し、処理または検討結果について必要と思われるものは、要望者に文書などで回答しています。

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、区政相談課及びサービスコーナーで、各種相談窓口を開設しています。相談の種類は、一般区民相談、法律相談、税務相談、家事相談、くらしの相談、交通事故相談、外国人相談等の13種類です。

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

表1 相談の種類

種類	日時	場所
一般区民相談	月～金曜日 午前9時～午後5時	区役所西棟2階・区政相談課
法律相談	月～金曜日 午後1時～4時	
〃	月曜日 午後1時～4時	荻窪サービスコーナー
〃	第1火曜日 午後1時～4時	西荻サービスコーナー
〃	第2水曜日 午後1時～4時	浜田山サービスコーナー
〃	第3木曜日 午後1時～4時	桜上水北サービスコーナー
〃	第4金曜日 午後1時～4時	井荻サービスコーナー
税務相談	木曜日 午後1時～4時	区役所西棟2階・広聴課
家事相談	火曜日 午後1時～4時	
くらしの相談	月・火・木・金曜日	
交通事故相談	午前9時～正午 午後1時～4時	
外国人相談	火・木曜日 午前10時～正午 午後1時～4時	
人権相談	第3金曜日 午後1時～4時	
不動産取引相談	第2金曜日 午後1時～4時	荻窪サービスコーナー
パートタイム相談	第1金曜日 午後1時～4時	
行政相談	第2金曜日 午後1時～4時	
行政手続き相談	第2金曜日 午後1時～4時	
労働社会保険相談	第3金曜日 午後1時～4時	

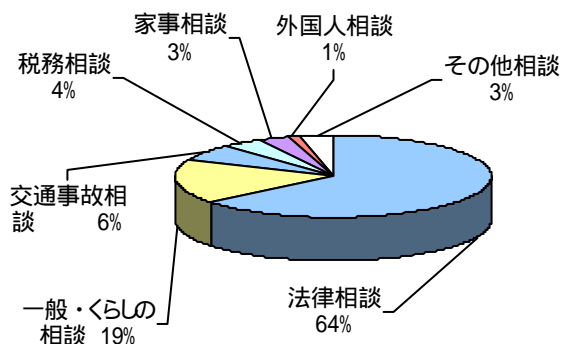
表2 相談件数

相談名	一般・くらし	法律	税務	家事	交通事故	外国人	その他	合計
平成9年度	1,341	3,064	190	161	410	84	137	5,387
平成10年度	1,006	3,257	221	167	377	75	161	5,264
平成11年度	931	3,278	218	158	305	72	171	5,133

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
- パートタイム - - - - 職業安定所職員
- 行政 - - - - - 行政相談委員
- 行政手続き - - - - - 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11年度相談別内訳



2 各相談の状況

(1) 一般区民・くらしの相談

相談内容は、区政に関するもののほか、日常生活の中で起きるさまざまな問題や心配ごと、悩みについて、相談員が相談に応じています。また、相談内容によって、法律相談や家事相談などの専門相談を案内しています。(図2・3・4参照)

内 訳	件 数
民事関連	325
日常生活	320
行政関連	207
その他	79
合 計	931

民事関連：土地建物、相続、営業、民事事件、事故

日常生活：相隣、家庭、人権、金銭

行政関連：区・都・国政、税金、建築福祉、他官庁

その他：刑事事件、外国人、就職、その他

図2 一般区民・くらしの相談
平成11年度内訳

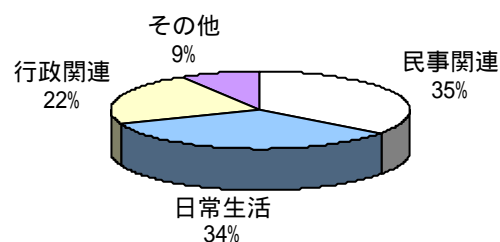


図3 一般区民・くらしの相談
平成9～11年度推移

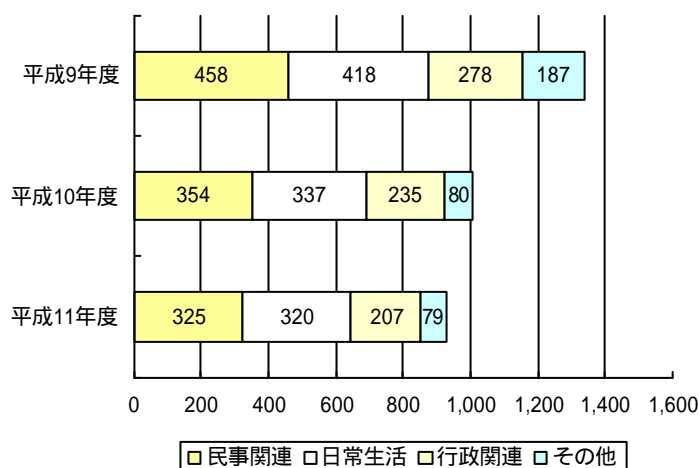
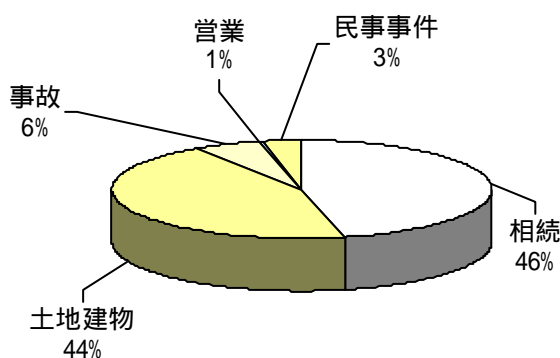


図4 一般区民・くらしの相談
平成11年度 民事関連の内容



(2) 法律相談

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

毎週月曜日から金曜日まで、当日の朝9時から電話で予約を受付けています。杉並区役所では2名、サービスコーナーでは1名の弁護士が担当しています。

(図5・6参照)

内 訳	件 数
土地・建物	825
相続	719
金銭	538
家庭・夫婦	417
相隣	181
その他	598
合 計	3,278

図5 法律相談
平成9～11年度推移

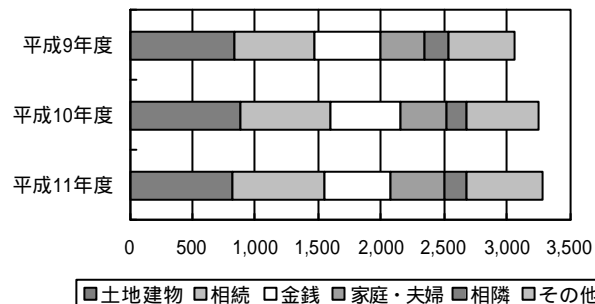
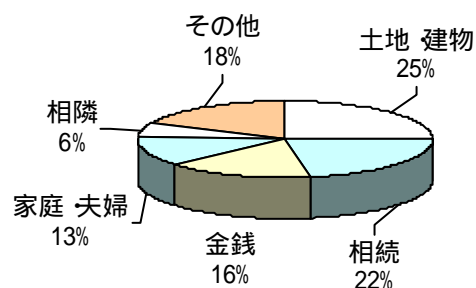


図6 法律相談
平成11年度内訳

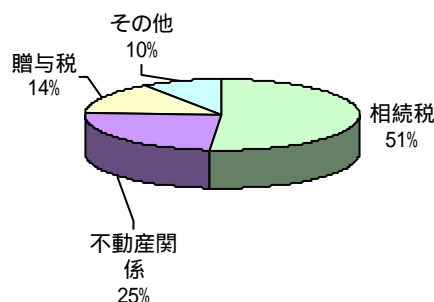


(3) 税務相談

税務相談は、市民生活上のさまざまな税に関する疑問などについて、税理士が助言・指導を行なっています。毎週木曜日の朝9時から電話で予約を受付けています。(図7参照)

内 訳	件 数
相続税	112
不動産関係	54
贈与税	31
その他	21
合 計	218

図7 税務相談
平成11年度内訳

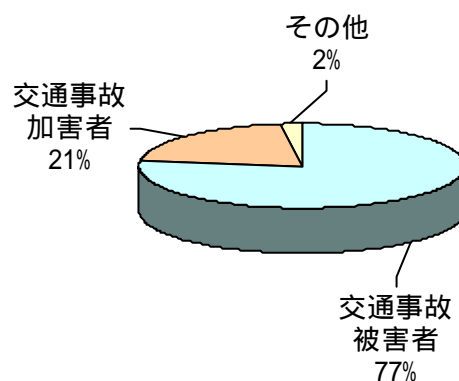


(4) 交通事故相談

交通事故による補償または弁済・示談の進め方などについて、専門の相談員が適切な指導・助言を行い、速やかにかつ円滑に解決するよう相談に応じています。
(図8参照)

内 訳	件 数
交通事故被害者	235
交通事故加害者	63
その他	7
合 計	305

図8 交通事故相談
平成11年度内訳

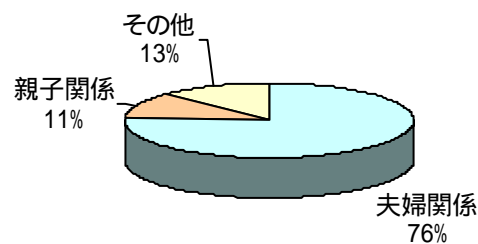


(5) 家事相談

夫婦・親子関係の問題など、家庭内におけるもめごとや悩みごとなどについて、経験豊かな専門の相談員が相談に応じ、適切な助言・指導を行っています。
(図9参照)

内 訳	件 数
夫婦関係	120
親子関係	18
その他	20
合 計	158

図9 家事相談
平成11年度内訳



(6) 外国人相談

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

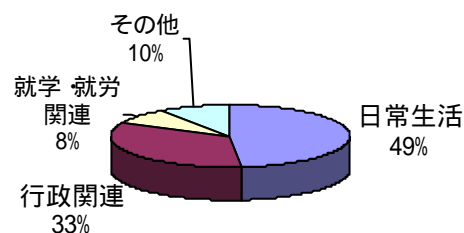
(図10参照)

国籍別相談件数

国籍	件数	国籍	件数
中国	31	オーストラリア	1
フィリピン	6	バングラディシュ	1
米国	3	ニュージーランド	1
カナダ	2	関連(日本)	16
英国	2	その他	3
韓国・朝鮮	1	不明	6
合計		72件	

図10 外国人相談
平成11年度内訳

平



相談内容別件数

内訳	件数
日常生活	35
行政関連	24
就学・就労関連	6
その他	7
合計	72

(7) その他の相談

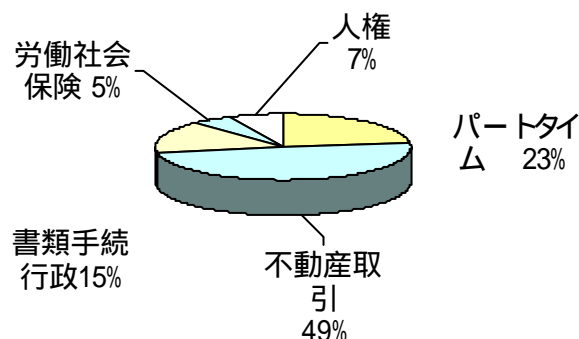
パートタイム相談は、職業安定所職員が出張相談をしています。

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、行政書士による行政手続き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
パートタイム	40
不動産取引	84
書類手続き・行政	26
労働社会保険	9
人権	12
合計	171

図11 その他の相談
平成11年度内訳



3 各相談の主な内容

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

区政を話し合う会

1 概要

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

平成11年度は、「21世紀ビジョン区民フォーラム」と「子ども区議会」を開催しました。

回	区 分	日 時	場 所	参 加 者			発 言 者		
				男	女	計	男	女	計
1	全 体 会	10月5日(火)	セ シ オ ン 杉 並	22	17	39	7	2	9
2	地 域 会	10月13日(水)	阿佐谷地域区民センター	31	31	62	8	3	11
3	地 域 会	10月22日(金)	高 円 寺 会 館	22	12	34	8	4	12
4	地 域 会	10月26日(火)	高井戸地域区民センター	31	21	52	11	2	13
5	地 域 会	11月20日(土)	永福和泉地域区民センター	33	23	56	10	2	12
6	地 域 会	12月1日(水)	井草地域区民センター	28	24	52	5	3	8
7	地 域 会	12月9日(木)	荻窪地域区民センター	24	18	42	9	3	12
8	地 域 会	12月18日(土)	西荻地域区民センター	17	18	35	5	4	9
9	全 体 会	1月22日(土)	産 業 商 工 会 館	22	38	60	4	5	9
10	子 ども 区 議 会	12月13日(木)	区 議 会 議 場	24	22	46	24	22	46
合 計				254	224	476	91	50	141

2 意見の概要

まちづくり

南北交通の推進

杉並木の復活

電線の地下埋設の推進

充実した時間を過ごすことに価値を置く社会になる。職住接近のまちづくりを
車椅子で散策できる公園の建設

高齢者にも安全な道路を

まちなみチェック

人の集まる所にポケットパークを

方南町は環七で分断された。

区民が誇れる資産の掘り起こしを

まちづくり公社の廃止は心配

杉並田園都市構想

静かでやさしいまちに。区民参加が大事

区施設の多目的開放

交通事故のないまちを

ミレニアム記念セットバックを実施してほしい。

人と環境にやさしい、自転車のまちづくり

消費都市から生産都市へ、情報・通信・金融系企業の誘致

放置自転車対策を一層進めてほしい。

スカイウェイの建設、人車分離交通の実現

防災

自助を基本としながらも、災害対策の充実・情報公開を
震災対策の提案(シェルターベッド)

環境

有害物質のチェック・公表を

杉並区を環境問題の一大発信地に。環境研究所等の創設

緑の連携により自然豊かな杉並区をつくろう

合成洗剤の使用抑制を

中野・警察大学校跡地問題

緑被率の向上を

ISO14001 の導入を

杉並中継所周辺環境(健康不調者)

植樹の提案(第7回)

ごみをもっと細かく分別せよ。

教育・文化

学校の自由選択制

伝統文化の保存

和田堀プールで水泳教室を

家庭で子どもにマナーを教えよ

杉並区の特徴ある文化を。若い人を優遇して

競争に生き残るための教育を

青少年育成委員の活動環境整備
子どもの本の講座の充実を
公立校を民営化すべし。

区民フォーラム

高齢者フォーラムの開催を
ビジョンが中間的にまとまってから、フォーラムを開くべきではないか。

行財政改革

電子住民サービスの推進
財政再建を進めてほしい。
職員半減
バランスシートを評価する。
公務員給与は高すぎる。
管理職は区内に住んでほしい。
職員を減らせ。
行革は結果を報告せよ。
過去の施策の検証、情報公開

住民参加

公共工事の住民参加
計画段階の住民参加
計画立案段階からの住民参加、住民による行政評価

地域社会・地域行政

やさしい心づかいのあるコミュニティの形成を
自助努力が大切である。
日頃の集まりを大事にしよう。
年輩者が責任をもち、子どもたちが夢をもって大人になっていく杉並区を
出張所の統廃合
温かいやさしい心を育てる。世代間交流で「老人臭」打破、老人と子どもの施設併設
杉並区は住宅・文化地域。地域活動をもっとPRして。
区は繰り返し、きっかけづくりを
転入時に該当町会の紹介を。町会は下請業者になっている。犯罪多発を憂える。
伸びた樹木は伐採すべし。
運営協議会に対する考え方を問う。
ボランティアセンター職員は、区民優先で。
豊かな助け合いの心を育てる。
自治と分権には自覚が大事
町会を直ちに置き換えるのは困難

福祉

障害者が住みなれた地域でいつまでも暮らせる手立てを
公立学校にリハビリセンターを設置してほしい。

聴覚障害者のための施設建設

21世紀ビジョンにノーマライゼーションの理念を

障害者当事者の計画段階参加

情報バリアフリー先進都市に

情報は人権の一つである。障害者施設にネット PC を
バリアフリー

今後の福祉の進め方を問う。

聴覚障害者に災害情報を

少子高齢化に対応し、QOL を重視して

点字ブロック上に自転車を置くな。

相談機能など子育て支援の充実

障害者のための活動センターを

障害者のノーマライゼーションの推進

保健医療

スポーツ奨励等で健康づくりの推進

栄光ある杉並区をつくる。平均寿命 120 才達成

区内に公的医療機関を

虫歯予防の推進

STOP ザ・生活習慣病

その他

葬儀場建設

手話通訳を週 5 日に。

インターネット利用の推進

消費者保護行政を一層充実させてほしい。

自然村の食事の味が落ちた。

パートタイマー雇用年限問題

都市農業の保全を

Y2K 対策の提言

10 年後くらいの未来に対する夢をタイムカプセルに収めてほしい。

3 子ども区議会

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

テーマ みんなのまち杉並区に望むこと

開催 12月13日 出席議員数(中学校)46名 説明員(区側答弁者)27名

議事日程

1 開会宣言(区議会議長)

2 区長あいさつ

3 出席議員・説明員の確認

4 会議録署名議員の指名

5 会期の決定

6 質疑の内容

区財政について

・区財政難への対応 ・道路工事と地方交付税 ・赤字財政の解決策

学校について

・クーラー設置 ・ゆとりの教育と学力の低下 ・心障学級の設置

・クラス編成と部活動 ・インターネットを使用した授業

環境問題について

・カラスのごみ荒しの対策 ・喫煙者のマナー ・きれいな公園作り

・学校周辺の美化運動 ・ポイ捨て禁止のPR ・川の汚れ対策

災害等への対策について

・地震発生時の避難路とお年寄りや体の不自由な方の救助対策

・道路の交通安全 ・防災訓練の充実 ・杉並病への対応

・井草森公園周辺の環境問題

教育環境について

・中学生の居場所 ・公園や施設作り計画

・川や生物と身近に触れ合う場所作り計画 ・児童青少年が集う施設作り

「杉並区21世紀ビジョン」について

・区民にやさしい環境づくりと資源回収の活発化 ・バリアフリー

・社会に接する機会の確保 ・排気ガスの規制 ・電灯の整備

・荻窪駅周辺の整備 ・緑化運動の推進

・住みやすい杉並の実現 ・学校へのパソコン設置

・国際交流や環境問題への積極的取り組み ・自然と調和するまち

・駐輪場の設置 ・大気汚染、地球温暖化への対応

・みんなが仲良くできる地域

- 7 建議案「環境にやさしい都市宣言」の提案（子ども議員）
- 8 建議案意見発表（子ども議員）
- 9 建議案採択（可決）
- 10 区長のお礼
- 11 閉会宣言（区議会議長）

環境にやさしい都市宣言

今日、日本にとどまらず、世界各地で環境破壊が進んでいます。地球温暖化、ダイオキシン問題、大気汚染、酸性雨、その他たくさんの問題が山積みしています。このような危機的な状況に対して世界規模の会議が開催されているようですが、具体的な取組みはなかなか進まないようです。

では、どのようにすれば、自然を守ることができるのでしょうか。地球の環境を守るといって、とてもスケールの大きな感じがしますが、まず身近なところから始めるべきではないでしょうか。

私たちの学校でもアルミ缶の回収に取り組んだり、エコマークを集めたりする活動に取り組んでいます。学校でも家庭でも紙の無駄づかいをやめる。電灯を小まめに消す。スーパーの袋を使用しない。そして最近各地で取り組まれているリサイクル活動に協力していくこともできますへ

環境保護とは決して難しいことではなく、誰でも簡単にできることが多くあるのです。一つ一つは小さなことでも、それが積み重なることで大きな力になると思います。大切なことは環境破壊、自然保護に対して、みんなが関心をもつことです。それには、日ごろから自然と触れ合い、自然の素晴らしさを感じる事が重要です。

緑多き杉並区に暮らす私たち。身の回りの小さな取組みを大切にして、21世紀を切り開いていきましょう。

ここに、杉並子ども区議会は、すべての人々が「環境にやさしいまちづくり」をめざすことを宣言します。

平成11年12月13日

杉並子ども区議会

施設めぐり

1 概要

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

案内役として5名の区民ガイドが親しみやすい案内に努めました。

【実施状況】

単位 = 人

年度	実施回数	申込者数	参加者数	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
9	10	759	327	36	16	16	38	44	108	58	11
10	10	655	268	29	5	11	27	33	97	65	1
11	10	766	314	42	3	17	30	46	113	55	8

【平成11年度実績】

実施月日 (曜日)	テーマ	コース	申込者 (人)	参加者 (人)
5月22日 (土)	地域散策 (全行程徒歩)	久我山中央緑地 久我山稲荷神社 昭栄公園 浴風園 大六天神社 吉祥院 塚山公園 下高井戸八幡神社 永福中央公園 永福稲荷神社 永福寺 永福町駅	53	26
6月18日 (金)	水のゆくえ	東村山浄水場(東村山市) 落合処理場(新宿区)	66	43
7月27日 (火)	豊かな消費生活	ヤマト運輸東京主管支店(江東区) NHK放送博(港区) (消費生活課と共催)	66	34
8月19日 (木)	ごみのゆくえ	杉並清掃工場 中央防波堤埋立処分場(江東区) (清掃管理課と共催)	60	37
9月27日 (月)	安全なまちづくり	防災センター 車椅子体験 起震車体験 蚕糸の森公園 環状七号線地下調節池	61	39
10月22日 (金)	地域散策 (全行程徒歩)	井草八幡宮 善福寺 善福寺公園 観泉寺 妙正寺 妙正寺公園 蓮華寺 天沼八幡神社	35	15
11月19日 (金)	みどりと福祉	あけぼの作業所 青果市場 井草八幡宮 こども発達センター 大田黒公園	31	23
12月2日 (木)	ごみのゆくえ	ふじみ衛生組合リサイクルセンター(調布市) 杉並清掃工場(清掃管理課と共催)	21	15
1月26日 (水)	豊かな消費生活	資生堂鎌倉工場(鎌倉市) 白洋舎多摩川工場(大田区)	262	37
2月3日 (木)	福祉と文化	大相撲放駒部屋 南陽園 すぎのき・けやき生活園 郷土博物館	121	45
計10回			766	314

庁舎案内

区役所1階ロビーの案内コーナーで、来庁した区民に対する案内を、業者に委託して行っています。また、同じく業者委託で、案内表示板だけでは十分な案内が難しい来庁者を、スムーズに目的の窓口案内するため、フロアマネージャーを配置しています。フロアマネージャーは、庁舎案内や関係課と連携しながら、常にわかりやすく親切な案内に努めています。

平成11年度の案内件数は、131,800件(243日)でした。

過去3年間の庁舎案内実績

(単位：件)

年度	件数	年間件数	平均数	
			1ヶ月	1日
11		131,800	10,983	542
10		123,537	10,294	504
9		112,423	9,368	458

庁舎見学

小学生の社会科見学の一環として、区役所の庁舎見学を実施しています。学校単位で申し込みを受け、総合窓口、防災センターなどを見学します。見学資料として、区政を分かりやすく紹介したパンフレット「みんなが住んでいる杉並区」を作成し、配布しています。

過去3年間の庁舎見学実施状況

年度	小学校数	見学者数
平成11年度	15校	995人
平成10年度	17校	1,032人
平成9年度	14校	1,005人

公衆用ファクシミリサービス

1 事業内容

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

2 事業開始

昭和63年12月1日

3 利用料金

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

4 利用実績（利用料金の合計による）

年 度	金 額
平成11年度	85,600円
平成10年度	115,400円
平成9年度	96,800円

手 話 通 訳

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

年 度	案内件数
平成11年度	36件
平成10年度	39件
平成9年度	27件

広聴事業のあゆみ

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

- 平成 9 年 4 月 桜上水北サービスコーナーにて法律相談開始
フロアマネージャー委託開始
- 11年10月 杉並区ホームページ開設に伴い、ホームページからの要望等受付開始
- 12年 4 月 企画部区政相談課となる
井荻・浜田山・西荻・桜上水北サービスコーナーでの法律相談廃止

広聴'99 平成 11 年度版

平成 12 年 10 月発行

登録印刷物番号

12 - 0061



杉並区役所

企画部区政相談課

〒166-8570 杉並区阿佐谷南 1-15-1

TEL 03-3312-2111 (大代表)

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。