

令和 元 年 度
市民相談のまとめ

令和 3 年 2 月

小金井市企画財政部
広報秘書課

も く じ

I	相談別、月別相談件数	1
II	一般相談	2
	一般相談事項別受付状況	3
	一般相談に寄せられた相談・苦情・要望等	5
III	特別相談	8
IV	「要望・意見カード」等のまとめ	11
	課別内訳	12
	「要望・意見カード」等に寄せられた意見・苦情・要望等	13
V	「市長へのファクス」のまとめ	17
	課別内訳	17
	「市長へのファクス」に寄せられた意見・苦情・要望等	18
VI	「市長へのEメール」のまとめ	19
	課別内訳	19
	「市長へのEメール」に寄せられた意見・苦情・要望等	20
VII	庁内案内業務	
	月別及び課別案内件数	24
	曜日別案内件数	25
	庁内案内事項別受付状況	26
	庁内案内に寄せられた意見・要望・問合せ等	28
VIII	市民から寄せられた職員への苦情・要望等	33
IX	令和元年度 相談業務一覧	34

I 相談別・月別相談件数

区 分	28年度	29年度	30年度	元年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	実施回数
市 民 相 談	1,461	1,333	1,246	1,252	110	93	106	112	79	100	92	90	116	99	129	126	240
外 国 人 相 談	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
法 律 相 談	508	547	544	535	45	38	46	50	45	43	52	37	43	46	39	51	101
人権・身の上相談	26	21	17	21	2	2	4	0	2	2	1	0	5	0	3	0	14
相続等暮らしの書類作成相談	27	39	33	58	5	5	4	6	4	6	4	5	5	6	5	3	12
行 政 相 談	14	10	9	20	3	2	3	2	1	1	1	0	3	1	1	2	12
税 務 相 談	109	127	129	130	12	10	12	12	12	12	10	10	9	11	12	8	24
建 築 相 談	10	6	16	12	1	-	0	1	2	4	1	0	2	-	1	0	10
登 記 相 談	21	8	16	22	2	-	2	2	3	2	3	2	2	-	4	0	
表示登記相談	14	3	3	7	0	-	0	0	1	0	1	0	2	-	1	2	
交通事故相談	22	17	18	13	3	1	1	1	0	2	2	0	1	0	-	2	11
年金・労務・成年後見制度相談			8	11	0	2	0	2	3	1	0	1	0	1	1	0	12
合 計	2,212	2,112	2,039	2,081	183	153	178	188	152	173	167	145	188	164	196	194	436

※令和元年度の法律相談は法テラス巡回相談2回9件(10月、3月)を含む。「-」は祝日等のため実施なし。年金・労務・成年後見制度相談については、平成30年5月より実施した。

II 一般相談

市民相談窓口では、市民の皆さんから市政に対するご意見・ご要望などをお聞きするほか、日々の暮らしの中で起きる様々な問題についての問い合わせや相談にお応えしています。身近で、気軽に相談できる窓口として利用していただき、市民の皆さんが解決の糸口をみつけていただくのが職員の目標です。

令和元年度における相談受付件数は1,252件で、前年度と比較して6件の増となっております。(平成30年度は1,246件)

行政や日常の生活に関する相談、家族問題・相続等に関する相談、土地や建物・相隣等すまいに関する相談、福祉に関する相談、施設等の案内が上位を占めています。

相談の形態

形態別	相談	問合わせ	苦情	要望	合計
令和元年度	382 件	698 件	95 件	77 件	1,252 件

内容別分類別相談状況

最も相談件数の多かったのは、「市民の暮らし」に関する相談で361件であり全体の28.8%を占めています。次いで、「家庭生活」319件となっています。

区分	内容分類	件数	割合(%)	区分	内容分類	件数	割合(%)
1	市民の暮らし	361	28.8	6	仕事	17	1.4
2	家庭生活	319	25.5	7	教育	120	9.6
3	消費	13	1.0	8	生活環境	79	6.3
4	福祉	89	7.1	9	都市施設	122	9.7
5	健康	52	4.2	10	すまい	80	6.4

相談方法別・性別受付件数

区分	相談方法				性別			
	来庁	電話	文書	計	男	女	不明	計
件数	560	674	18	1,252	550	682	20	1,252
割合(%)	44.7	53.8	1.4	100.0	43.9	54.5	1.6	100.0

※なお、割合(%)については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

一般相談事項別受付状況

区分	内容別項目	相談 件数	相談経路			性 別			相 談 形 態			
			来庁	電話	文書	男性	女性	不明	苦情	相談	要望	問合せ
1 市民のくらし	行 政 一 般	94	44	42	8	46	47	1	19	25	19	31
	日 常 生 活	120	58	62	0	52	67	1	5	48	5	62
	訴訟・調停・公正証書	19	6	13	0	7	12	0	0	6	0	13
	事 故 ・ 損 害 賠 償	11	2	9	0	5	6	0	1	2	0	8
	税 金	19	8	11	0	7	12	0	10	2	0	7
	施 設 等 案 内	98	30	68	0	42	53	3	2	14	0	82
	(小計)	361	148	205	8	159	197	5	37	97	24	203
2 家庭生活	出 生	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	2
	結 婚 ・ 離 婚	101	40	61	0	41	60	0	0	41	0	60
	死 亡 ・ 遺 言 ・ 墓	47	27	20	0	20	25	2	0	27	1	19
	親 族 ・ 扶 養	9	3	6	0	4	5	0	0	9	0	0
	戸 籍 ・ 氏 の 変 更	7	4	3	0	4	3	0	0	3	0	4
	財 産 ・ 相 続 ・ 贈 与	153	58	94	1	75	77	1	0	62	0	91
	(小計)	319	134	184	1	145	171	3	0	142	1	176
3 消費	公 共 料 金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	買 物 ・ 売 物	10	7	3	0	2	8	0	0	4	0	6
	サ ー ー 金 ・ 貸 借 金 ・ 保 証 人	3	2	1	0	2	1	0	0	0	0	3
	(小計)	13	9	4	0	4	9	0	0	4	0	9
4 福祉	子 供 ・ 保 育 園	45	21	24	0	5	40	0	1	35	3	6
	女 性	7	5	2	0	0	7	0	0	7	0	0
	お と し よ り	18	15	3	0	14	4	0	1	6	2	9
	心 身 障 害 者	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0
	生 活 困 窮 者	13	11	2	0	8	5	0	2	11	0	0
	年 金 ・ 恩 給	5	3	2	0	2	3	0	0	5	0	0
	(小計)	89	55	34	0	30	59	0	5	64	5	15
5 健康	保 健 ・ 検 診	43	1	42	0	19	23	1	0	1	0	42
	医 療 機 関	9	2	7	0	4	5	0	0	1	1	7
	薬	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	食 品 ・ 衛 生	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	52	3	49	0	23	28	1	0	2	1	49
6 仕事	事 業 ・ 融 資	8	7	1	0	6	2	0	1	4	3	0
	就 職 ・ 退 職	7	1	6	0	2	5	0	0	1	0	6
	職 場 ・ 労 働 条 件	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
	商 取 引	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	資 格 取 得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	内 職 ・ パ ー ト タ イ ム	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
	(小計)	17	8	9	0	9	8	0	1	6	3	7

区分	内容別項目	相談 件数	相談経路			性 別			相 談 形 態			
			来庁	電話	文書	男性	女性	不明	苦情	相談	要望	問合せ
7 教 育	学 校 ・ 幼 稚 園	17	3	14	0	2	14	1	0	0	3	14
	各 種 学 校	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	趣 味	3	2	1	0	0	3	0	0	0	0	3
	催物・まつり・行事	25	14	11	0	14	9	2	0	2	2	21
	ス ポ ー ツ	35	19	16	0	18	16	1	0	1	3	31
	文化・名所旧跡	40	37	3	0	23	17	0	0	0	0	40
	(小計)	120	75	45	0	57	59	4	0	3	8	109
8 生 活 環 境	公害・音・電波・煤煙	3	0	3	0	1	2	0	0	3	0	0
	生 活 環 境	19	12	7	0	6	13	0	0	15	0	4
	日 照	2	2	0	0	1	1	0	0	2	0	0
	自 然 保 護	4	4	0	0	4	0	0	0	0	3	1
	ご み	45	19	26	0	23	21	1	20	1	1	23
	ペ ッ ト	6	0	6	0	2	4	0	0	2	1	3
	(小計)	79	37	42	0	37	41	1	20	23	5	31
9 都 市 施 設	都 市 計 画	40	18	20	2	18	19	3	15	0	15	10
	道 路 ・ 街 路 灯	31	6	19	6	10	20	1	13	4	3	11
	河 川 ・ 用 水	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	上 水 道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	下 水 道	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	交通・自転車・カーブミラー	48	15	33	0	16	30	2	1	2	9	36
	電 気 ・ ガ ス ・ 電 話	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2
	(小計)	122	42	72	8	44	72	6	29	6	27	60
10 す ま い	土 地 ・ 境 界 線 ・ 相 隣	23	15	7	1	11	12	0	3	5	1	14
	建 物 ・ 建 築 許 可	3	1	2	0	0	3	0	0	0	0	3
	資 金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	公 共 住 宅	20	9	11	0	9	11	0	0	8	2	10
	不 動 産 売 買	2	1	1	0	1	1	0	0	2	0	0
	貸借(契約)立ち退き	14	12	2	0	9	5	0	0	8	0	6
	登 記	18	11	7	0	12	6	0	0	12	0	6
	(小計)	80	49	30	1	42	38	0	3	35	3	39
合 計	1,252	560	674	18	550	682	20	95	382	77	698	

一般相談に寄せられた相談・苦情・要望等

1 市民の暮らし

- ・台湾で手術したが、国民健康保険は使えるか。
- ・市役所から保険料の還付金があるから、銀行のATMに行くように電話があった。
- ・不用品交換は市役所でできるか。
- ・よくわからない葉書がきたため、見てほしい。
- ・自分が亡くなった後の手続きを知りたい。
- ・外国籍の名前を日本名に変更するには、どうすればいいのか。
- ・短期留学しますが、市役所に住民票の届けはどうするか。
- ・別居している家族の住民票がほしい。
- ・避難場所を知りたい。
- ・自宅前のアパートのトタンが風でパタパタしている。
- ・防災の非常食の確保について。
- ・大雨のときにネットでハザードマップを確認しようとしたが、つながらなかった。
- ・公園で演劇をするので、市の後援申請を受けたい。
- ・市報を市役所の施設に置いてほしい。
- ・ストーカーやつきまといの相談をしたい。
- ・海外から一時帰国しているが、病院に行きたいので、保険証を作りたい。
- ・妊娠しており、国民年金保険料の免除手続きがしたい。
- ・海外転出するのに、税金の手続きは必要か。
- ・確定申告の受付は延長になったか。
- ・転居した次の日からごみは回収してもらえるか。
- ・障がいのある50歳代の家族がゆくゆくは一人で暮らすことが心配だ。
- ・市役所から来ましたと市役所と名前だけのネームプレートをつけて、身辺調査に来た。
- ・しばらく留守にするが、市長選に投票するにはどうすればいいか。
- ・隣の家と自分の家の住所表示が一緒である。

2 家庭生活

- ・家族が亡くなったので、手続きを知りたい。
- ・養子縁組を解除したい。
- ・親権者の変更をするにはどうすればいいか。
- ・病気のため、今、仕事ができないから、税金を軽減してほしい。
- ・扶養の範囲内で働きたい。
- ・飼い猫がいなくなり、捜している。不明猫の登録はできるか。
- ・犬の去勢手術の補助はでるか。
- ・ニートの息子のことで相談したい。
- ・娘と二人暮らしだが、娘の言葉遣いが荒い。
- ・乳児のことで相談したい。
- ・夫が先に転出し、妻子は1か月後に転出するが、子どもの手当はどうなるか。
- ・小学生の子どもを母親の苗字で通学させたい。

3 消費

- ・江戸東京野菜はどんなものか。
- ・プレミアム付き商品券の利用できる店舗を知りたい。
- ・農産物直売所の場所はどこか。
- ・クーリングオフできるか知りたい。
- ・新型コロナウイルス関係で融資をしてほしい。

4 福祉

- ・アパートを持っているので、生活保護の人に斡旋してほしい。
- ・近所の生活保護を受けている人が暴れており、近所で困っている。
- ・地域の民生委員を紹介してほしい。
- ・発達障害の子どもに対する市の支援を知りたい。
- ・結婚したいと思っているが、資金がないので相談したい。

- ・ひとり暮らしの高齢者の生活援助について。
- ・ガスも電気も寒くて大変だ。相談したい。

5 健康

- ・ドナーカードの書き方を教えてほしい。
- ・認知症の疑いのある友人の相談をしたい。
- ・高齢者向けの体操について、知りたい。
- ・癌検診スケジュールを知りたい。
- ・癌検診の結果が来ない。
- ・東京都特定不妊治療費助成について。
- ・風疹と麻疹の抗体検査について。

6 仕事

- ・キッチンカーで食品を売る事業を始めるにはどんな準備が必要か。
- ・小口事業資金融資について、知りたい。
- ・ハローワークの資格取得講座の冊子のことで知りたい。
- ・個人事業主の登録をしたい。

7 教育

- ・自由研究のため、ごみ処理の流れを調べたい。
- ・手話講習会に参加したい。
- ・小学校の芝の校庭はいつからか。
- ・小学生のネット環境について。
- ・2週間だけ帰国するので、地元の学校に通いたい。
- ・新型コロナウイルスにより、一斉休校になることについて。
- ・パソコン教室に参加したい。

8 生活環境

- ・手持ち花火のできる公園を知りたい。
- ・近所の空き地にたばこの吸い殻があったり、草が生い茂っている。
- ・近隣の騒音に困っている。
- ・在宅ワークで仕事をしているが、公園からの声が響いてうるさい。
- ・駅前に毎日、鳩に餌をまく人がいるから、市で注意してほしい。
- ・空き地に雑草が生い茂っているが、除草剤等をまいてもいいのか。
- ・台風で公園が荒れて倒木している。
- ・アスベストについて、調査したい。
- ・近くの神社の杉花粉に困っている。
- ・住宅用新エネルギー機器について、知りたい。
- ・公園ボランティアに参加したい。
- ・道路に落ちている鳥の死骸を処理してほしい。
- ・近所の大学生のごみの出し方がひどいので、指導してほしい。
- ・道路の下水の排水溝が臭い。
- ・家の前のマンホールのふたがガタガタしている。
- ・側溝のふたが割れているので、修理してほしい。

9 都市施設

- ・空き家を借りたいときの手続き等はどうすればいいですか。
- ・小金井シティクロスはいつできるか。
- ・駅前フェスティバルコートを借りたい。
- ・駅近くでバイクを停めれる場所はどこか。

10 すまい

- ・アパートの部屋を退去することになった。次、住むところを探したい。
- ・家の修理を業者に頼んだが、3か月連絡がこない。

- ・排水洗浄キャンペーンが安すぎる。大丈夫か相談したい。
- ・水道工事代金の支払い、そして、業者のことで相談したい。
- ・賃貸物件での契約トラブルが発生した。相談したい。
- ・転居先の安全性を知りたい。
- ・隣の空き家について、相談したい。
- ・空き家解体の補助金があるか知りたい。
- ・自宅に住み着いたタヌキを駆除してほしい。
- ・ネズミ駆除について、相談にのってほしい。

Ⅲ 特別相談

この相談は、専門知識や経験豊かな第三者による公正な判断やアドバイスの必要な市民のために、弁護士、税理士、行政書士や人権擁護委員等の専門相談員による相談を毎月定例日に開設し、相談に応じたものです。

特別相談受付件数

区 分	件 数	割合(%)	区 分	件 数	割合(%)
法 律 相 談	526	63.4	行 政 相 談	20	2.4
巡回法律相談 (法テラス多摩)	9	1.1	外 国 人 相 談	0	0.0
税 務 相 談	130	15.7	建 築 ・ 登 記 ・ 表 示 登 記 相 談	41	4.9
人権・身の上相談	21	2.5	交 通 事 故 相 談	13	1.6
相続等暮らしの 書類作成相談	58	7.0	年 金 ・ 労 務 ・ 成 年 後 見 制 度 相 談	11	1.3
			計	829	100.0

法 律 相 談 (毎週火・木曜日)

種 別	件 数	割合(%)	種 別	件 数	割合(%)
相 続	190	34.4	保 証 人	4	0.4
贈 与	5	0.4	損 害 賠 償	15	4.6
離 婚	64	13.2	訴 訟 ・ 調 停	15	2.6
婚 姻 ・ 親 子 ・ 扶 養	12	3.9	所 有 権 ・ 抵 当 権	0	0.7
遺 言	10	1.7	時 効	1	0.0
貸 地 ・ 貸 家	13	2.6	契 約	10	3.0
借 地 ・ 借 家	19	4.1	労 働 関 係	9	2.0
登 記	4	0.7	事 故	4	0.7
金 銭 貸 借	28	4.6	そ の 他	84	12.5
不 動 産 売 買	18	2.4	合 計 件 数	526	100.0
相 隣 関 係	21	5.4	実 施 回 数	99	

前年度(100回実施・535件・1日5.35人)と比較すると、相談件数は9件減で1日当たりの相談者は5.31人と減少しました。また、予約は、定員594人(6件/日)のところ589人(1日平均5.94件)の申込を受け付けました。そのうち相談日当日に63人(前年度59人)のキャンセルがあり、そのうち37件(前年度31件)はキャンセルの連絡が無い状況です。キャンセル待ちも受付けているため、その予約取消しの連絡の徹底を利用者に一層周知していきます。

巡 回 法 律 相 談 (年2回 月曜日)

平成25年度より、日本司法支援センター「法テラス」の巡回相談の利用を開始しました。令和元年度は10月と3月の月曜日の午後に各1回(定員5人)行いました。相談件数は10枠中9件ご利用いただきました。

なお、内容の内訳については、外部機関の実施事業につき掌握していません。

税 務 相 談 (毎月第2・4水曜日)

種 別	件 数	割合(%)	種 別	件 数	割合(%)
贈 与	15	11.5	地 方 税	1	0.8
相 続	67	51.5	不 動 産 所 得	14	10.8
所 得	26	20.0	そ の 他	4	3.1
譲 渡	3	2.3	合 計 件 数	130	100.0
登 記	0	0.0	実 施 回 数	24	

1回当たりの相談件数は、5.4件(定員6件/1日)となり、前年度129件(実施回数24回)を1件上回りました。

人 権 ・ 身 の 上 相 談 (毎月第3月曜日)

種 別	件 数	割合(%)	種 別	件 数	割合(%)
夫 婦	0	0.0	人 権 侵 害	0	0.0
親 子	3	14.3	ノイローゼ	0	0.0
嫁 姑	0	0.0	借 金	0	0.0
離 婚	0	0.0	そ の 他	14	66.7
相 続	1	4.8	合 計 件 数	21	100.0
相 隣 関 係	3	14.3	実 施 回 数	14	

1回あたりの相談件数は1.5件となり、前年度17件(実施回数14回、1回あたり1.2件)を4件上回りました。

相 続 等 暮 ら し の 書 類 作 成 相 談 (毎月第3水曜日)

種 別	件 数	割合(%)	種 別	件 数	割合(%)
遺 言 書	9	15.5	成 年 後 見	0	0.0
相 続	43	74.1	そ の 他	5	8.6
不 動 産	0	0.0	合 計 件 数	58	100.0
贈 与	1	1.7	実 施 回 数	12	

1回あたりの相談件数は、4.8件(定員6件/日)で前年度33件(実施回数11回、1回あたり3.0件)を25件上回りました。

建 築 ・ 登 記 ・ 表 示 登 記 相 談 (毎月第1水曜日)

種 別	件 数	割合(%)	種 別	件 数	割合(%)
建 築	12	29.3	そ の 他	0	0.0
登 記	22	53.7	合 計 件 数	41	100.0
表 示 登 記	7	17.1	実 施 回 数	10	

前年35件(実施回数11回)を6件上回り、1回当たりの相談件数は、4.1件(定員6件/日、前年度は3.2件)となりました。

行政相談（毎月第3木曜日）

定例相談の相談件数は20件（前年度9件）ですが、年間の取扱い件数は261件で、その大半が相談員が行政相談懇談会、出前教室や自宅で受け付けた相談です。

受理した相談は、行政相談員が直接それぞれの関係機関に働きかけ、問題の解決に努めています。

外国人相談（毎月第3火曜日）

外国語（英語・中国語）に堪能な相談員を委嘱し、言葉や習慣の違いから生じる相談などに応じています。令和元年度の相談件数は0件（30年度0件）でした。

交通事故相談（毎月第2火曜日）

公財）日弁連交通事故相談センターから交通事故問題に精通した弁護士の派遣を受け、市役所内の相談室で定例相談を行っています。令和元年度の相談件数は13件（30年度は18件）で、前年度を5件下回りました。

また、東京都庁での常設交通事故相談（電話）を案内することもあります。

※割合（％）については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

IV 「要望・意見カード」等のまとめ

投書などによる市民の皆さんの要望、意見、苦情等を的確に把握するとともに、市政に反映していくことを目的とします。

市民の皆さんから寄せられた意見等は、「要望・意見カード」等により市長まで報告後、担当課に依頼し、検討結果あるいは対応の結果などを極力文書等により回答しています。

また、回答状況のうち「参考」扱いとして処理したものの中には、匿名などにより回答できなかったものも含まれています。

年度別取扱件数

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
件数	159	127	137	153	161	207	180	143	141	118	110

受付方法等

区分	方 法 等						性 別			
	来庁	文書	投書	電話	その他	計	男	女	不明	計
件数	8	37	39	15	11	110	66	41	3	110
割合(%)	7.3	33.6	35.5	13.6	10.0	100.0	60.0	37.3	2.7	100.0

内容と処理方法

区分	内 容 別					処 理 経 過		
	意見	要望	苦情	その他	計	回答・対応	参考	計
件数	26	85	61	0	172	72	100	172
割合(%)	15.1	49.4	35.5	0.0	100.0	41.9	58.1	100.0

※割合(%)については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

課別内訳

課名	件数	構成比(%)	課名	件数	構成比(%)
企画政策課	3	1.7	介護福祉課	6	3.5
広報秘書課	18	10.5	健康課	2	1.2
総務課	1	0.6	子育て支援課	2	1.2
地域安全課	1	0.6	児童青少年課	1	0.6
職員課	22	12.8	道路管理課	16	9.3
管財課	5	2.9	交通対策課	20	11.6
市民課	11	6.4	区画整理課	3	1.7
経済課	3	1.7	議会事務局	3	1.7
保険年金課	5	2.9	選挙管理委員会	1	0.6
納税課	4	2.3	学務課	2	1.2
環境政策課	3	1.7	指導室	5	2.9
ごみ対策課	6	3.5	生涯学習課	3	1.7
地域福祉課	8	4.7	図書館	3	1.7
自立生活支援課	10	5.8	公民館	5	2.9
			合計	172	100.0

※意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件としました。

※割合(%)及び構成比(%)については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

「要望・意見カード」等に寄せられた
意見・苦情・要望等

(複数の課に及ぶものは各課に記載)

企画政策課	
・ 市政センターの設置要望	1
・ 市歌の活用について	1
・ リサイクル事業所の存続に対する要望書	1
広報秘書課	
・ 街路灯の撤去依頼について	2
・ 故人に身元保証人がいない場合の手続きについて	1
・ 市政全般についての意見	1
・ ひとり暮らしの生活について	1
・ 庁舎内へのシュレッターの設置要望	1
・ 市長の公約について	1
・ 横田基地の全面返還・縮小の意見書	1
・ 小金井平和の日・市民イベントへの出席依頼	1
・ 小金井市「世界連邦平和都市宣言」を紹介する案内板の設置について	1
・ 市ホームページのリンクについて	1
・ 要望・意見カードについて	1
・ 「市民の声」に対する回答について	2
・ 昼休み窓口について	1
・ 昼休み対応について	1
・ 職員の対応	2
総務課	
・ 審査請求について	1
地域安全課	
・ 誘拐未遂事件の提供	1
職員課	
・ マスクの着用について	1
・ 職員配置について	2
・ 昼休み対応について	1
職員へのお礼	2
・ 職員の対応	16
管財課	
・ 庁舎の節電について	1
・ 本庁舎入り口の桜について	1
・ 電話交換手への苦情	1
・ 駐車場の右折侵入禁止について	1
・ 職員の対応	1
市民課	
・ マスクの着用について	1
・ 公正証書の取扱いに係るトラブルについて	1
・ マイナンバーカードに係る手続について	1
・ 委任による住民票の請求手続について	1
・ 証明書の発行方法について	1
・ 乳児を連れた市民等への配慮について	1
・ 市民課の案内掲示について	1
・ 職員の対応	4
経済課	
・ 投資詐欺の葉書について	1
・ 社会福祉法人からの土地借用に係る依頼について	1

・ 甲状腺癌のエコー検査について	1
保険年金課	
・ 公的年金に係る国への働きかけについて	1
・ 国民健康保険税の引き上げ中止について	1
・ 後期高齢者医療保険制度に係る国への働きかけの要望について	1
・ 職員へのお礼	1
・ 職員の対応	1
納税課	
・ 口座振替の手続きについて	1
・ 税金の差し押さえについて	1
・ 証明書の発行方法について	1
・ 職員の対応	1
環境政策課	
・ 野川の植栽の伐採について（お礼）	1
・ 栗山公園周囲の歩道の整備について	1
・ 地域猫対策について	1
ごみ対策課	
・ 生ごみ処理機の補助について	1
・ ごみの不法投棄について	1
・ リサイクル事業所の存続に対する要望書	1
・ 生ごみの焼却について	1
・ 職員へのお礼	1
・ 職員の対応	1
地域福祉課	
・ 生活保護の申請について	1
・ 生活保護受給者について	1
・ （仮称）新福祉会館について	1
・ リサイクル事業所の存続に対する要望書	1
・ 市民の声に対する対応について	1
・ 職員へのお礼	1
・ 職員の対応	2
自立生活支援課	
・ 社会福祉法人からの土地借用に係る依頼	1
・ 障がい者福祉施策に関する意見	1
・ 自立支援医療についてのホームページについて	1
・ 障がい児支援について	1
・ 市民の声に対する回答について	1
・ 職員へのお礼	1
・ 職員の対応	4
介護福祉課	
・ 補聴器の購入に対する補助制度の創設要望	1
・ 公共施設へのヒアリンググループの計画的な設置要望	1
・ 高齢者用「便利帳」の作成要望	1
・ シルバーパスに係る東京都への働きかけの要望について	1
・ 孤独死対策について	1
・ 高齢者施策について	1
健康課	
・ 健・検診の申込み方法について	1
・ コロナウィルスに関する情報の発信について	1

子育て支援課	
・ 職員の配置について	2
児童青少年課	
・ 障がい児支援について	1
道路管理課	
・ 梶野通りの歩道の植栽について	1
・ 歩道等への椅子について	4
・ 補助標識について	1
・ C o C oバスの運行道路の整備について	1
・ 道路の境界確定について	8
・ 職員の対応	1
交通対策課	
・ カーブミラーの設置について	1
・ 小金井街道での事故報告について	2
・ 街路灯の撤去依頼について	12
・ 補助標識について	1
・ 歩道等への椅子について	1
・ C o C oバスのサービス拡充について	1
・ 「市民の声」に対する対応について	1
・ 職員の対応	1
区画整理課	
・ 歩道等への椅子について	1
・ 資材置き場の仕切りについて	1
・ 東小金井駅北口ロータリーへの時計の設置要望	1
議会事務局	
・ 小金井街道での事故報告について	2
・ 市議会会議録の閲覧について	1
選挙管理委員会	
・ 選挙活動について	1
学務課	
・ 小中学校体育館へのエアコンの設置要望	1
・ 障がい児支援について	1
指導室	
・ 東小学校の対応について	1
・ 誘拐未遂事件の提供	1
・ 小中学校の学校事務共同実施について	1
・ コロナウィルスに対する学校の対応について	2
生涯学習課	
・ 市民体育祭の委託金について	1
・ 文化財の案内標識について	1
・ 職員の対応	1
図書館	
・ 図書館に係る政策について	1
・ 図書館本館の開館時間について	1
・ コロナウィルスに対する図書館の対応について	1
公民館	
・ 陶芸釜の買い替え要望について	1
・ 公民館講座の統廃合について	2

- ・ 公民館本館の再開要望 1
- ・ 公民館本館の和室の整備について 1

V 「市長へのファクス」のまとめ

広聴業務を充実させるため、市民の皆さんからの声をいつでも受け付け、市政運営に反映していくことを目的に、平成11年6月1日市長室にファクシミリを設置し、ファクスの愛称を募集し、選考の結果「ふれあい24」が決定されました。

市民の皆さんから寄せられた意見等は、市長が目を通した後、「市長へのファクス」カードにより担当課に送付し、検討結果あるいは対応の結果などを必要に応じて文書等で回答しています。

市民の皆さんに親しまれ、より身近に市政に参加していただけるよう、市報「こがねい」にファクス番号を毎号掲載し、周知に努めています。

また、処理経過のうち「参考」等の扱いとして処理したものの中には、匿名などにより回答できなかったものも含まれています。

取扱件数

年 度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
取扱件数	20	18	28	9	19	7

内容と処理方法

区 分	内 容 別					処 理 経 過		
	意見	要望	苦情	その他	計	回答・対応	参考	計
件 数	1	5	2	0	8	1	7	8
割合(%)	12.5	62.5	25.0	0.0	100.0	12.5	87.5	100.0

課別内訳

課 名	件 数	構成比(%)	課 名	件 数	構成比(%)
広 報 秘 書 課	1	12.5	区 画 整 理 課	1	12.5
職 員 課	1	12.5	公 民 館	1	12.5
道 路 管 理 課	4	50.0	合 計	8	100.0

※意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件としました。

※割合(%)及び構成比(%)については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

「市長へのファクス」に寄せられた
意見・苦情・要望等

(複数の課に及ぶものは各課に記載)

広報秘書課	
・パチンコ屋の取り締まりについて	1
職員課	
・職員の対応	1
道路管理課	
・道路の境界確定について	4
区画整理課	
・東小金井駅北口ロータリーへの時計の設置要望	1
公民館	
・職員の対応	1

VI 「市長へのEメール」のまとめ

広聴業務を更に充実させるため、市のホームページに「市長へのEメール」を設け、市民の皆さんからの声をいつでも受け付け、市政運営に反映していくことを目的に、平成16年3月1日から実施しています。

市民の皆さんから寄せられた意見等は、市長が目を通した後、「市長へのEメール」カードにより担当課へ送付し検討結果あるいは対応の結果などを必要に応じて文書で回答しています。

取扱件数

年度	29年度	30年度	元年度
取扱件数	125	159	156

内容と処理方法

区分	内 容 別					処 理 経 過		
	意見	要望	苦情	その他	計	回答・対応	参考	計
件数	38	88	98	0	224	112	112	224
割合(%)	17.0	39.3	43.8	0.0	100.0	50.0	50.0	100.0

課別内訳

課 名	件 数	構成比(%)	課 名	件 数	構成比(%)
企画政策課	7	3.1	子育て支援課	1	0.4
広報秘書課	9	4.0	保育課	11	4.9
総務課	1	0.4	児童青少年課	4	1.8
地域安全課	10	4.5	都市計画課	3	1.3
職員課	11	4.9	まちづくり推進課	2	0.9
市民課	5	2.2	道路管理課	16	7.1
経済課	9	4.0	建築営繕課	1	0.4
資産税課	1	0.4	交通対策課	20	8.9
納税課	4	1.8	議会事務局	2	0.9
環境政策課	16	7.1	選挙管理委員会	2	0.9
ごみ対策課	6	2.7	庶務課	4	1.8
下水道課	2	0.9	学務課	10	4.5
地域福祉課	5	2.2	指導室	13	5.8
自立生活支援課	13	5.8	生涯学習課	7	3.1
介護福祉課	4	1.8	図書館	2	0.9
健康課	16	7.1	公民館	7	3.1
			合 計	224	100.0

※意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件としました。

※割合(%)及び構成比(%)については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

「市長へのEメール」に寄せられた 意見・苦情・要望等

(複数の課に及ぶものは各課に記載)

企画政策課	
・ 新庁舎建設について	1
・ 市庁舎の移転について	1
・ 新庁舎敷地内の広場について (要望)	3
・ SDG s に関する提案	1
・ 職場での身だしなみについて	1
広報秘書課	
・ 市のホームページについて	1
・ 市のホームページの問い合わせ先について	1
・ 天皇陛下即位に係る記帳台について	1
・ 市民と市長の座談会について	1
・ デンマーク式自転車ゲームについて	1
・ 電柱の落書きについて	1
・ 路上禁煙地区における喫煙者への対応について	1
・ 市長へのEメールのシステム障害について	1
・ 市報の掲載面及び掲載時期の考え方について	1
総務課	
・ 有償領布物について	1
地域安全課	
・ 閉店した店舗の「ひさし」について	1
・ 電柱付近の大木の調査について	1
・ 避難所の対応について	3
・ 不発弾等の処理費用について	1
・ 災害時用かまどの情報提供について	1
・ コロナウイルスに対する学校の対応について	2
・ 防災行政無線の活用について	1
職員課	
・ 職員の人事について	1
・ 職員の対応へのお礼について	1
・ 職員の配置について	1
・ 臨時職員での雇用について	1
・ 職員の対応	7
市民課	
・ 住民基本台帳事務における支援措置について	1
・ 業務改善の意識について	1
・ 窓口の混雑対策について	1
・ 職員へのお礼	2
経済課	
・ 迷惑駐車について	6
・ インバウンド (訪日観光) について	1
・ 桜の開花情報の発信について	1
・ 食器の処理方法について	1
資産税課	
・ セットバックした敷地の管理について	1
納税課	
・ e L T a x の導入について	1
・ 税金のインターネット支払について	2

・ 職員の対応	1
環境政策課	
・ 野焼きについて	2
・ 市営グラウンドのポプラについて	1
・ 小金井市公園等整備基本方針の策定について	1
・ ひさかき公園の利用者について	1
・ 本町かつら公園の利用者について（コロナウイルス関連）	1
・ 中町二丁目第2児童遊園について	1
・ スポーツ公園について	1
・ 公園での高齢者の活動について	1
・ 野川の草刈について	1
・ 野川沿いの植栽について	1
・ 近隣の工事作業について	1
・ 環境問題への取り組みについて	1
・ 有償領布物について	1
・ 玉川上水の整備について	1
・ 飛行機の騒音について	1
ごみ対策課	
・ ごみの収集について	2
・ 有償領布物について	1
・ ごみカレンダーの配送漏れについて	1
・ 路上禁煙地区について	1
・ 職員の対応	1
下水道課	
・ 職員の対応へのお礼	2
地域福祉課	
・ 保育環境の整備について	1
・ 自殺者の把握について	1
・ コロナウイルスに対する学校の対応について	2
・ 職員の対応	1
自立生活支援課	
・ 閉店した店舗の「ひさし」について	1
・ 自殺者の把握について	1
・ 特別支援学級の設置要望について	1
・ 障がい者等の運動施設について	1
・ プライバシーの侵害について	1
・ 移動支援事業について	1
・ 歩道の整備について	1
・ 精神保健福祉士の担当について	1
・ 職員の人事について	1
・ 職員の対応へのお礼	1
・ 職員の対応	3
介護福祉課	
・ 個人情報流出について	1
・ 市報の掲載面及び掲載時期の考え方について	1
・ 公園での高齢者の活動について	1
・ 職員の対応	1
健康課	
・ 一歳半健診について	1
・ マイコプラズマ肺炎の感染について	1
・ 健・検診の申込み方法について	1
・ 健康手帳について	1

・ 不妊治療の助成金について	1
・ ホームページについて	1
・ ヒトパピローマウイルスワクチン (HPV)について	1
・ コロナウイルスに対する学校の対応について	5
・ パンデミックに備えたかまどの確保について	1
・ 情報発信に係る民間事業所との連携について (コロナウイルス関連)	1
・ 市民の無関心について(コロナウイルス関連)	1
・ 外出自粛要請について	1
子育て支援課	
・ 職員の配置について	1
保育課	
・ 祝日保育と病児保育について	1
・ 保育環境の整備について	1
・ 保育園の申込みについて	3
・ 保育園への入園要望	2
・ 東京都ベビーシッター利用支援事業について	1
・ コロナウイルスに対する学校の対応について	1
・ コロナウイルスに対する保育園の対応について	2
児童青少年課	
・ 児童館の新設について	1
・ 学童保育所の運営方針について	1
・ プレーパークについて	1
・ 保育園への入園要望	1
都市計画課	
・ コミュニティハウスについて	1
・ JRのダイヤ改正について	1
・ 都市計画道路に関するアンケートについて	1
まちづくり推進課	
・ コミュニティハウスについて	1
・ 駅前の再開発について	1
道路管理課	
・ 道路工事について	1
・ 小金井街道の工事について	1
・ 近隣の工事作業について	1
・ セットバックした敷地の管理について	1
・ 車道の占拠について	1
・ 迷惑駐車について	6
・ 市営グラウンドのポプラについて	1
・ 樹木の伐採作業について	1
・ 玉川上水の整備について	1
・ 歩道の整備について	1
・ ガードレールの設置について	1
建築営繕課	
・ 学校の工事の熱中症対策について	1
交通対策課	
・ CoCoバスの運行について	1
・ CoCoバスの増便について	1
・ CoCoバスへの電子マネーの導入について	2
・ CoCoバスの熱中症対策について	1
・ 市内の交通機関について	1
・ 私鉄バス路線の改善について	1

・ 信号機の設置要望	1
・ ガードレールの設置について	1
・ 競技場通りについて	1
・ 迷惑駐車について	6
・ 歩道を走る自転車のマナーについて	1
・ 放置自転車について	2
・ 市内タクシー会社への苦情	1
議会事務局	
・ 市議会の意見書について	1
・ 議会における黙祷の中継について	1
選挙管理委員会	
・ 選挙活動について	1
・ 街宣活動について	1
庶務課	
・ 学校敷地内設備について	1
・ 学校の工事の熱中症対策について	1
・ 教育委員会について	1
・ コロナウイルスに対する学校の対応について	1
学務課	
・ 教室へのエアコンの設置要望	3
・ 教育アプリについて	2
・ 夏季のグラウンド利用時間について	1
・ 特別支援学級の設置要望について	1
・ コロナウイルスに対する学校の対応について	3
指導室	
・ コロナウイルスに対する学校の対応について	8
・ 特別支援学級の設置要望について	1
・ プライバシーの侵害について	1
・ 環境問題への取り組みについて	1
・ 校庭開放について	1
・ 小学校の朝の登校時間について	1
生涯学習課	
・ 市営グラウンドのポプラについて	1
・ 玉川上水の整備について	1
・ 成人式の実施概要について	1
・ 栗山公園の空調機の故障について	1
・ 体育協会の委託金について	1
・ 障がい者等の運動施設について	1
・ コロナウイルスに対する総合体育館の対応について	1
図書館	
・ 図書館のバリアフリー化について	1
・ 図書館の所蔵本について	1
公民館	
・ 貫井北センター内の扉について	1
・ 公民館の冷房について	2
・ 公民館の屋外喫煙所の撤去要望	3
・ パソコン講座について	1

Ⅶ 庁内案内業務

(1) 月別及び課別案内件数

単位:件

課名等	月別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
本 庁 舎		69	64	94	98	49	73	213	105	100	70	107	104	1,146
情報システム課		0	0	1	0	2	0	0	1	0	1	1	1	7
総務課(情報公開係)		4	3	2	3	5	2	2	2	4	0	2	3	32
市 民 課		1,168	928	1,036	1,093	904	948	950	912	982	1,079	1,096	1,739	12,835
コミュニティ文化課		3	6	10	9	5	5	4	3	5	0	2	4	56
経 済 課		22	25	27	66	58	87	131	169	59	28	37	46	755
保険年金課(年金)		142	96	99	124	111	99	104	75	96	99	92	92	1,229
保険年金課(健康保険)		399	312	349	614	457	433	504	400	407	385	381	396	5,037
市 民 税 課		171	230	584	424	337	308	287	236	197	558	1,148	819	5,299
資 産 税 課		101	109	81	74	62	62	53	51	51	89	74	63	870
納 税 課		56	79	82	74	79	80	57	67	75	61	89	67	866
環 境 政 策 課		36	36	30	32	27	33	37	33	13	29	17	19	342
ごみ対策課		322	105	101	120	99	136	100	110	97	82	92	228	1,592
下 水 道 課		17	15	45	42	57	45	35	37	31	19	20	16	379
地 域 福 祉 課		23	23	23	30	21	24	29	27	19	22	21	24	286
自立生活支援課		114	80	105	106	97	102	120	64	73	79	95	108	1,143
介 護 福 祉 課		115	94	118	101	97	318	120	113	113	83	98	91	1,461
健康課(保健センター)		23	24	34	29	29	35	32	24	22	14	30	29	325
子育て支援課		44	43	62	44	49	40	43	29	24	42	31	33	484
保 育 課		22	27	26	72	20	61	71	56	24	36	35	22	472
児 童 青 少 年 課		4	5	8	5	5	4	7	31	73	9	10	5	166
都 市 計 画 課		11	15	8	10	10	12	17	8	10	13	6	13	133
まちづくり推進課		30	74	23	53	59	20	27	64	20	30	63	22	485
道 路 管 理 課		20	17	18	27	42	21	28	17	14	21	14	19	258
建 築 営 繕 課		0	1	1	0	0	2	0	0	1	1	0	0	6
交 通 対 策 課		63	26	15	23	17	21	16	8	17	22	70	80	378
教 育 委 員 会		77	45	32	59	28	45	46	46	33	62	56	64	593
銀 行		23	57	55	59	67	48	38	40	33	45	43	44	552
そ の 他		413	403	434	841	395	445	432	403	583	356	411	436	5,552
月 合 計 件 数		3,492	2,942	3,503	4,232	3,188	3,509	3,503	3,131	3,176	3,335	4,141	4,587	42,739
1 日 平 均 件 数		175	155	175	192	152	185	167	157	159	176	230	218	178

(2) 曜日別案内件数

月別	曜日別	月	火	水	木	金	月別合計件数
4	月	817 (4)	686 (4)	634 (4)	703 (4)	652 (4)	3,492 (20)
5	月	503 (3)	566 (4)	678 (4)	598 (4)	597 (4)	2,942 (19)
6	月	704 (4)	710 (4)	712 (4)	649 (4)	728 (4)	3,503 (20)
7	月	801 (4)	1,089 (5)	910 (5)	677 (4)	755 (4)	4,232 (22)
8	月	544 (3)	629 (4)	505 (4)	725 (5)	785 (5)	3,188 (21)
9	月	580 (3)	844 (4)	640 (4)	758 (4)	687 (4)	3,509 (19)
10	月	633 (3)	657 (4)	913 (5)	820 (5)	480 (4)	3,503 (21)
11	月	507 (3)	708 (4)	651 (4)	539 (4)	726 (5)	3,131 (20)
12	月	690 (4)	661 (4)	634 (4)	575 (4)	616 (4)	3,176 (20)
1	月	659 (3)	724 (4)	626 (4)	679 (4)	647 (4)	3,335 (19)
2	月	838 (3)	819 (3)	845 (4)	852 (4)	787 (4)	4,141 (18)
3	月	1,239 (5)	1,055 (5)	770 (4)	849 (4)	674 (3)	4,587 (21)
年間合計件数		8,515 (42)	9,148 (49)	8,518 (50)	8,424 (50)	8,134 (49)	42,739 (240)
1日平均件数		203	187	170	168	166	178

*()は開庁日数

庁内案内事項別受付状況

区分	内容別項目	相談 件数	性 別			相 談 形 態			
			男性	女性	不明	苦情	相談	要望	問合わせ
1 市民のくらし	行 政 一 般	10,776	5,849	4,925	2	3	0	1	10,772
	日 常 生 活	1,667	737	929	1	9	1	1	1,656
	事 故 ・ 損 害 賠 償	234	73	160	1	0	0	0	234
	税 金	6,828	3,585	3,241	2	1	0	1	6,826
	施 設 等 案 内	2,751	1,438	1,312	1	3	1	1	2,746
	(小計)	22,256	11,682	10,567	7	16	2	4	22,234
2 家 庭 生 活	出 生	753	336	417	0	0	0	0	753
	結 婚 ・ 離 婚	369	177	190	2	0	0	0	369
	死 亡 ・ 遺 言 ・ 墓	324	125	198	1	0	0	0	324
	親 族 ・ 扶 養	1	1	0	0	0	0	0	1
	戸 籍 ・ 氏 の 変 更	129	76	52	1	0	0	0	129
	訴 訟 ・ 調 停 ・ 公 正 証 書	259	101	158	0	0	0	0	259
	財 産 ・ 相 続 ・ 贈 与	49	19	30	0	0	0	0	49
	(小計)	1,884	835	1,045	4	0	0	0	1,884
3 消 費	公 共 料 金	0	0	0	0	0	0	0	0
	買 物 ・ 売 物	623	189	434	0	0	0	0	623
	サラ金・貸借金・保証人	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	623	189	434	0	0	0	0	623
4 福 祉	子 供 ・ 保 育 園	1,128	327	801	0	0	0	0	1,128
	女 性	20	0	20	0	0	0	0	20
	お と し よ り	1,420	542	877	1	1	0	0	1,419
	心 身 障 害 者	1,080	460	619	1	1	0	0	1,079
	生 活 困 窮 者	261	154	107	0	0	0	0	261
	年 金 ・ 恩 給	1,168	543	625	0	0	0	0	1,168
	(小計)	5,077	2,026	3,049	2	2	0	0	5,075
5 健 康	保 健 ・ 検 診	5,108	2,404	2,704	0	0	0	0	5,108
	医 療 機 関	15	6	9	0	0	0	0	15
	薬	1	1	0	0	0	0	0	1
	食 品 ・ 衛 生	3	2	1	0	0	0	0	3
	(小計)	5,127	2,413	2,714	0	0	0	0	5,127

区分	内容別項目	相談 件数	性 別			相 談 形 態			
			男性	女性	不明	苦情	相談	要望	問合わせ
6 仕 事	事業・融資	55	39	16	0	0	0	0	55
	就職・退職	42	22	20	0	0	0	0	42
	職場・労働条件	1	1	0	0	0	0	0	1
	商 取 引	1	1	0	0	0	0	0	1
	資 格 取 得	8	2	6	0	0	0	0	8
	内職・パートタイム	70	17	53	0	0	0	0	70
	(小計)	177	82	95	0	0	0	0	177
7 教 育	学校・幼稚園	266	102	164	0	0	0	0	266
	各種学校	11	6	5	0	0	0	0	11
	趣 味	39	18	21	0	0	0	0	39
	催物・まつり・行事	88	41	47	0	0	0	0	88
	ス ポ ー ツ	96	53	43	0	0	0	0	96
	文化・名所旧跡・レクリエーション	707	395	311	1	0	0	0	707
	(小計)	1,207	615	591	1	0	0	0	1,207
8 生 活 環 境	公害・音・電波・煤煙	47	21	26	0	0	0	0	47
	生活環境	107	64	42	1	0	0	0	107
	日 照	1	0	1	0	0	0	0	1
	自然保護	129	75	54	0	0	0	0	129
	ご み	1,557	619	937	1	1	0	0	1,556
	ペ ッ ト	378	102	276	0	0	0	0	378
	(小計)	2,219	881	1336	2	1	0	0	2,218
9 都 市 施 設	都市計画	736	418	316	2	0	0	1	735
	道路・街路灯	221	176	45	0	0	0	0	221
	河川・用水	4	3	1	0	0	0	0	4
	上水道	41	27	14	0	0	0	0	41
	下水道	359	256	103	0	0	0	0	359
	交通・自転車・カーブミラー	219	105	113	1	0	0	0	219
	電気・ガス・電話	12	8	4	0	0	0	0	12
	(小計)	1,592	993	596	3	0	0	1	1,591
10 す ま い	土地・境界線・相隣	15	12	3	0	0	0	0	15
	建物・建築許可	82	61	21	0	0	0	0	82
	資 金	0	0	0	0	0	0	0	0
	公共住宅	421	172	248	1	0	0	0	421
	不 動 産	1	1	0	0	0	0	0	1
	貸借(契約)立ち退き	5	3	2	0	0	0	0	5
	登 記	21	6	15	0	0	0	0	21
	(小計)	545	255	289	1	0	0	0	545
合 計	40,707	19,971	20,716	20	19	2	5	40,681	

庁内案内に寄せられた 意見・要望・問合せ等(抜粋)

(◎は特に多かったもの)

企画政策課

- ◎ 新庁舎建設について。
 - ・市へのふるさと納税について。
 - ・こきんちゃんについて。
 - ・災害の募金をしたい。
 - ・市歌のCD・楽譜について。
 - ・女性総合相談の受付について。

財政課

- ・予算書の閲覧について。
- ・市の財政の運用状況に関する冊子がほしい。

広報秘書課

- ◎ 市政要覧を購入したい。
- ◎ 市報が配布されない。
- ◎ 市民掲示板について。
- ◎ 町会・自治会について。
- ◎ 法律相談・税務相談等、市民相談について。
 - ・市報のバックナンバーが見たい。
 - ・名誉市民について。
 - ・シティプロモーションについて。
 - ・便利帳がほしい。

総務課

- ◎ 落とし物について。
 - ・市勢統計調査のこと。
 - ・国勢調査員の募集について。
 - ・ゴールデンウィーク中の市役所の開庁日について。

地域安全課

- ◎ 防災マップがほしい。
 - ・自動通話録音機について。
 - ・土嚢の配布について。
 - ・ハザードマップがほしい。
 - ・市からの安心・安全メールについて。
 - ・倒壊した看板について。
 - ・消火栓の移動について。

職員課

- ・非常勤嘱託職員の募集について。
- ・臨時職員の登録について。
- ・保育士の募集について。

管財課

- ◎ 駐車券について。
 - ・第2庁舎駐車場の誘導員について。
 - ・駐輪場について。
 - ・市に土地を寄付することについて。

市民課

- ◎ 転入・転出届について。

- ◎ 住居表示について。
- ◎ 住民票について。
- ◎ 婚姻届・離婚届の手続きについて。
- ◎ マイナンバーカードの申請について。
 - ・ 印鑑登録について。
 - ・ 委任状について。
 - ・ 都立霊園の書類の配布について。
 - ・ 市民葬儀の取り扱いについて。

コミュニティ文化課

- ・ 市民サークルについて。
- ・ 市民文化祭について。
- ・ 集会施設の利用について。
- ・ 婦人会館の閉館の期間について。

経済課

- ◎ 消費者相談について。
 - ・ 市民農園について。
 - ・ てくてくマップについて。
 - ・ プレミアム付商品券について。
 - ・ 放射能測定について。

保険年金課

- ◎ 国民健康保険の加入手続きについて。
- ◎ 国民年金・遺族年金の手続きについて。
- ◎ 後期高齢者医療制度について。
- ◎ 限度額認定申請について。
- ◎ 人間ドッグの補助について。
 - ・ 葬祭費について。
 - ・ 出産育児一時金について。
 - ・ 障害者年金の受給について。
 - ・ 温泉センターの割引券について。

市民税課

- ◎ 課税・非課税証明書について。
 - ・ 軽自動車税について。
 - ・ 原動機付き自転車の取得・廃車について。
 - ・ ふるさと納税について。
 - ・ 確定申告について。
 - ・ 医療費控除の用紙について。
 - ・ 市民税の申告について。
 - ・ こきんちゃんのナンバープレートについて。

資産税課

- ◎ 固定資産税について。
- ◎ 路線価について。
 - ・ 名寄帳について。

納税課

- ◎ 税金をどこで支払えばよいのか。
- ◎ 納税証明書について。
- ◎ 納付書の再発行について。
- ◎ 市税・国保税の口座振替及びクレジットカード払いについて。

環境政策課

- ◎ 栗山公園バーベキューの申し込みについて。
 - ・ 公園からの騒ぎ声について。
 - ・ 公園の植栽について。
 - ・ 地域猫について。
 - ・ 保全緑地の申請について。
 - ・ カラスの巣・ハチの巣の駆除について。
 - ・ 鳩のエサやりについて。
 - ・ 香害について。
 - ・ 環境楽習館について。

ごみ対策課

- ◎ ごみカレンダーがほしい。
- ◎ ごみ分別の冊子がほしい。
 - ・ 粗大ごみ収集の申し込みについて。
 - ・ 粗大ごみ料金について。
 - ・ メダルプロジェクトについて。
 - ・ 生ごみ処理機の補助金について。
 - ・ 市指定のごみ袋について。
 - ・ ごみ対策課で売っている黒いバッグがほしい。
 - ・ フードドライブについて。

下水道課

- ・ マンホールカードはどこで配布しているか。
- ・ マンホールの位置について。

地域福祉課

- ◎ 生活保護について。
 - ・ 日本赤十字社の募金について。
 - ・ 小金井市保健福祉総合計画について。
 - ・ 民生委員について。
 - ・ 遺族会について。

自立生活支援課

- ◎ 自立支援医療について。
- ◎ 障害者手帳について。
- ◎ 難病医療費助成申請について。
 - ・ 各種申請(福祉タクシー、NHK受信料の免除など)について。
 - ・ うつ・ひきこもりの支援について。
 - ・ 都の休養ホーム事業の申請について。
 - ・ ヘルプカードについて。
 - ・ 放課後デイサービスについて。

介護福祉課

- ◎ 介護保険制度について。
- ◎ 介護保険料について。
- ◎ シルバーパスの更hands続きについて。
 - ・ 緊急通報システムについて。
 - ・ 老人いこいの部屋について。
 - ・ 介護事業所の一覧がほしい。
 - ・ さくら体操について。
 - ・ 介護用品のレンタルについて。
 - ・ 介護ヘルパーの講座について。

健康課

- ◎ 予防接種について。
- ◎ 癌検診について。
- ◎ 飼い犬の登録について。
- ◎ 母子パックについて。
 - ・ 新生児聴覚検査助成について。
 - ・ 子どもの予防接種について。

子育て支援課

- ◎ 子どもの手当で・医療費の手続きについて。
- ◎ 児童手当について。
 - ・ 福祉資金について。
 - ・ 愛育手当について。
 - ・ ひとり親の相談について。

保育課

- ◎ 保育園の入所について。
 - ・ 幼稚園の無償化について。
 - ・ 病後児保育について。

児童青少年課

- ◎ 学童保育の入所について。
 - ・ 学童のキャンプの申請について。

都市計画課

- ・ 都の計画道路について。
- ・ 都市計画図がほしい。
- ・ 用途地域について。
- ・ 都市計画マスタープランの冊子がほしい。

まちづくり推進課

- ◎ 市営住宅の募集について。
- ◎ 都営住宅の募集について。
- ◎ 高齢者住宅について。
 - ・ 空き家対策フォーラムについて。
 - ・ 住宅の耐震診断について。

道路管理課

- ・ 道路の占用について。
- ・ 道路台帳が見たい。
- ・ 私道か公道かを知りたい。
- ・ 街路樹の植栽について。
- ・ 屋外広告申請について。

交通対策課

- ◎ ちょこっと共済の申し込みについて。
- ◎ CoCoバスについて。
- ◎ CoCoバスのルート・便について。
 - ・ 放置自転車の撤去について。
 - ・ 駅周辺の駐輪場について。
 - ・ 街路灯・カーブミラーについて。

区画整理課

- ・ 東小金井駅周辺の工事について。

庶務課

- ・奨学金の手続きについて。

学務課

- ・学校給食について。
- ・学区域について。
- ・就学援助の申請について。
- ・ランドセルカバーについて。
- ・私立中学入学許可証の提出について。

指導室

- ・いじめ問題の冊子がほしい。
- ・子どもの職場体験について。

生涯学習課

- ・清里山荘について。
- ・成人式について。
- ・小金井市史資料について。
- ・埋蔵文化財について。
- ・放課後子ども教室について。
- ・浴恩館について。

図書館

- ・ブックポストの場所について。
- ・貫井北の図書館への行き方。
- ・新型コロナウイルスにより休館はいつまでか。

公民館

- ・公民館利用の団体登録について。
- ・市報掲載の「サークルのひろば」の原稿提出について。

議会事務局

- ・議会に障がい者用の席はあるか。
- ・議会を傾聴したい。

選挙管理委員会

- ◎ 不在者投票・期日前投票について。
- ・選挙公報について。

その他

- ・警察署、消防署、保健所など官公署の案内。
- ・外国人のための日本語教室について。
- ・観光協会:こきんちゃんグッズをみたい。
- ・冷水機はどこにあるか。
- ・外国語に対応した市報はあるか。
- ・市役所の設定温度は何度か。
- ・コピーはどこでとれますか。
- ・ファクスは送れるか。
- ・公衆電話はあるか。
- ・シルバー人材センターの入会手続きを知りたい。
- ・職員を探している。
- ・タクシーを呼んでほしい。

VIII 市民から寄せられた職員への苦情・要望等

- ・市役所の職員が自分に見下した対応をしている。見下した対応とは、話し方や接し方である。職員の上司にも相談したが、認識がずれており組織として問題がある。自分には病気があり病状にも影響が出てしまっている。支援してくれる市役所が自分を追い詰めてくる。
- ・市民課をはじめ、市民と対応する窓口について、「マスク着用」を止めてもらいたい。相手の表情がわからず、不安に感じる。聴覚障がい者においては、相手の表情がわからず言うことがわからない。テレビのアナウンサーでマスクをしたまま放送しているところは見たことがありません。最低限のマナーとして、マスクをしなさいでほしい。
- ・窓口にて駐車券の取り扱いを確認をすると、いきなり「パンチしてください」と言われ、「パンチって何？」と聞くと「分からないかな」と吐き捨てるように言われて気分が悪かった。説明がわかりにくい上に高圧的な態度であった。
- ・担当課に電話をした際に対応したにもかかわらず、窓口でも繰り返す内容であったが、大変、親身に相談に乗ってもらい、かつ、問題解決のために、先方の自治体に電話で確認し無事に書類を取り寄せることができたことのお礼を申し上げたい。難しい内容を非常にわかりやすく丁寧に説明してくれた。
- ・受付入り口に近い席に座っている男性2人はしょっちゅう喫煙所にいるのを見かけます。たばこを吸いながら、2人で結構、長い時間しゃべっています。昼休みは仕方ないにしても、受動喫煙が問題になり、禁煙の場所が増えているなか、公共機関、しかも、子どもからお年寄りまで来る施設でたばこを吸うのはどうかと思います。他の職員が働いているなか、頻繁にたばこ休憩を取る人に税金が使われていると思うと腹立たしく思います。職員の中には感じのいい人が多いのでとても残念です。市民は見えていないようで見えています。たばこ休憩を頻繁に取っている職員の方には注意・指導をしてください。
- ・窓口職員〇〇さんの接遇・接客態度がすばらしいと思う。先輩職員は見習ってほしい。市職員の方は来場者が気持ちよい挨拶をしてください。職員同士はすれ違うときに目礼しているようですが。
- ・相談窓口職員への苦情を申し上げたい。人の話はきちんと聞くのが前提としてあり、この職員は仕事は事務的に淡々とこなすが、相談者に寄り添った対応ではなく、不快極まりない。相談窓口の職員は相談者の心に寄り添えるような人材を配置してほしい。
- ・市報を見て、問い合わせをしたら、電話を3～4回たらいまわしにされた。
- ・職員の説明がすごく少ない。次に手続き必要な窓口等を案内せず、上から目線の発言ばかりでけっこう不快だった。職員は何回も説明している業務かもしれませんが、こちらは初めてのことなので、もっと考慮にもらえるとうれしかった。
- ・窓口で対応した担当者が非常に丁寧にわかりやすく、なおかつ、暖かく接していただいた。自分は時間がなかったため、無理なことを言ったが、嫌な顔をせず、明るくしていただきました。職員の模範とも言えると思った。ありがとうございました。
- ・窓口にいる職員に第三者には聞かれない収入源の話や金額を他の市民が横の窓口にもかかわらず、大きな声で私のプライバシーを叫びました。(常識のない方がいると市民は迷惑します)二度としないでください。
- ・職員と電話で話しているときに、会話の中で「なるほど」と言ったが、これは人を見下す態度の返事である。大学でも教授にはこのような返事はしないものである。

Ⅸ 令和元年度 相談業務一覧

相談名	相談日	時間	相談員数	謝礼	備考
市民相談	毎日	8:30～ 17:00	広聴係職員 3名		12:00～13:00を除く
外国人相談	随時		外国人相談員 2名 (1回1名)	1回 11,000円	予約があったときに開催
法律相談	毎週火・木曜日	9:00～ 12:00	弁護士 4名 (1回1名)	1回 21,824円 22,228円	10月分より消費税の増税により変更となる。
法律巡回相談	年2回 月曜日	13:30～ 16:40	弁護士 2名 (1回1名)	無	法テラス多摩主催事業 (10/22、2/25)
人権・身の上 相談	毎月第3月曜日	13:30～ 16:30	人権擁護委員 6名 (1回2名)	月額 1,030円	法務大臣委嘱
税務相談	毎月第2・第4 水曜日	13:30～ 16:30	税理士 1名	1回 12,960円 13,200円	東京税理士会武蔵野支部 より派遣 10月分より消費税の増税 により変更となる。
行政相談	毎月第3木曜日	13:30～ 16:30	行政相談委員 3名 (1回2名)	月額 1,030円	総務大臣委嘱
建築相談	毎月第1水曜日	13:30～ 16:30	建築士 1名	無	東京都建築士事務所 協会 南部支部
登記相談			司法書士 1名		東京司法書士会 府中支部
表示登記相談			土地家屋調査士 1名		東京土地家屋調査士会 府中支部
相続等暮らしの 書類作成相談	毎月第3水曜日	13:30～ 16:30	行政書士 1名	無	東京都行政書士会 多摩中央支部
交通事故相談	毎月第2火曜日	13:30～ 16:30	弁護士 1名	無	日弁連交通事故センター
年金・労務・成 年後見制度相 談	毎月第1火曜日	13:30～ 16:30	社会保険労務士 1～2名	無	東京都 社会保険労務士会

令和元年度市民相談のまとめ

令和3年2月発行

編集・発行 小金井市役所企画財政部広報秘書課

〒184-8504 小金井市本町6-6-3

TEL 042-387-9818

FAX 042-387-1224