

令和 3 年 度  
市民相談のまとめ

令和 5 年 3 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	9
IV	「要望・意見カード」等のまとめ	12
	課別内訳	13
	「要望・意見カード」等に寄せられた意見・苦情・要望等	14
V	「市長へのファクス」のまとめ	18
	課別内訳	18
	「市長へのファクス」に寄せられた意見・苦情・要望等	19
VI	「市長へのEメール」のまとめ	20
	課別内訳	20
	「市長へのEメール」に寄せられた意見・苦情・要望等	21
VII	庁内案内業務	
	月別及び課別案内件数	27
	曜日別案内件数	28
	庁内案内事項別受付状況	29
	庁内案内に寄せられた意見・要望・問合せ等	31
VIII	市民から寄せられた職員への苦情・要望等	37
IX	令和3年度 相談業務一覧	38

# I 相談別・月別相談件数

区 分	30年度	元年度	2年度	3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	1,246	1,252	1,269	1,114	98	83	94	100	70	89	82	80	103	88	115	112	242
外 国 人 相 談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
法 律 相 談	544	535	457	543	45	36	48	44	53	46	41	46	48	41	41	54	99
人権・身の上相談	17	21	-	1	中止	中止	中止	中止	中止	中止	中止	0	0	1	中止	中止	3
相続等暮らしの書類作成相談	33	58	31	49	6	5	2	3	4	3	4	5	4	5	2	6	12
行 政 相 談	9	20	5	1	0	中止	中止	中止	中止	中止	中止	0	1	中止	中止	中止	3
税 務 相 談	129	130	66	98	6	6	6	3	9	9	9	10	12	11	6	11	23
建 築 相 談	16	12	17	11	3	-	3	0	1	0	0	-	1	0	1	2	10
登 記 相 談	16	22	16	25	2	-	3	5	1	1	4	-	4	2	3	0	
表示登記相談	3	7	6	3	0	-	0	1	1	0	0	-	1	0	0	0	
交通事故相談	18	13	17	16	2	0	3	3	1	1	0	2	1	2	1	0	12
年金・労務相談	8	11	5	8	0	0	1	0	0	1	0	0	3	1	1	1	11
合 計	2,039	2,081	1,889	1,869	162	130	160	159	140	150	140	143	178	151	170	186	415

※令和3年度の法律相談は法テラス巡回相談の実施なし。「-」は祝日等のため実施なし。コロナ感染症対策のため「中止」は実施なし、「※」は一部実施なし。令和3年度から、年金・労務・成年後見制度相談を年金・労務相談へ変更。

## 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3年度における相談受付件数は1,114件で、前年度と比較して155件の減となっております。(令和2年度は1,269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、施設等の案内等が上位を占めています。

### 相談の形態

形態別	相談	問合せ	苦情	要望	合計
令和3年度	377件	608件	86件	43件	1,114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336件であり全体の30.2%を占めています。次いで、「家庭生活」245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	336	30.2	6	仕事	44	3.9
2	家庭生活	245	22.0	7	教育	50	4.5
3	消費	18	1.6	8	生活環境	87	7.8
4	福祉	168	15.1	9	都市施設	50	4.5
5	健康	47	4.2	10	すまい	69	6.2

### 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	374	729	11	1,114	527	582	5	1,114
割合(%)	33.6	65.4	1.0	100.0	47.3	52.2	0.4	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	93	30	53	10	44	44	5	22	21	11	39
	日 常 生 活	95	38	57	0	40	55	0	2	49	0	44
	訴訟・調停・公正証書	10	3	7	0	4	6	0	0	2	0	8
	事 故 ・ 損 害 賠 償	6	1	5	0	2	4	0	0	3	0	3
	税 金	59	13	46	0	29	30	0	7	8	0	44
	施 設 等 案 内	73	21	52	0	53	20	0	0	12	0	61
	(小計)	336	106	220	10	172	159	5	31	95	11	199
2 家庭生活	出 生	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	結 婚 ・ 離 婚	72	10	62	0	36	36	0	0	14	0	58
	死 亡 ・ 遺 言 ・ 墓	31	10	21	0	14	17	0	0	12	0	19
	親 族 ・ 扶 養	23	12	11	0	11	12	0	0	11	0	12
	戸 籍 ・ 氏 の 変 更	5	2	3	0	1	4	0	0	1	0	4
	財 産 ・ 相 続 ・ 贈 与	114	39	75	0	52	62	0	0	47	0	67
	(小計)	245	73	172	0	114	131	0	0	85	0	160
3 消費	公 共 料 金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	買 物 ・ 売 物	6	4	2	0	3	3	0	0	6	0	0
	サ ー ー 金 ・ 貸 借 金 ・ 保 証 人	12	2	10	0	9	3	0	0	0	0	12
	(小計)	18	6	12	0	12	6	0	0	6	0	12
4 福祉	子 供 ・ 保 育 園	49	21	28	0	18	31	0	3	26	7	13
	女 性	21	8	13	0	0	21	0	0	19	0	2
	高 齢 者	17	7	10	0	12	5	0	2	9	0	6
	障 が い 者	2	0	2	0	1	1	0	1	1	0	0
	生 活 困 窮 者	73	48	25	0	41	32	0	11	52	2	8
	年 金 ・ 恩 給	6	3	3	0	3	3	0	0	4	0	2
	(小計)	168	87	81	0	75	93	0	17	111	9	31
5 健康	保 健 ・ 検 診	32	7	25	0	14	18	0	0	0	0	32
	医 療 機 関	10	3	7	0	6	4	0	1	4	1	4
	薬	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	食 品 ・ 衛 生	5	5	0	0	1	4	0	1	0	0	4
	(小計)	47	15	32	0	21	26	0	2	4	1	40
6 仕事	事 業 ・ 融 資	12	3	9	0	9	3	0	0	9	0	3
	就 職 ・ 退 職	9	3	6	0	3	6	0	0	6	0	3
	職 場 ・ 労 働 条 件	11	4	7	0	4	7	0	0	5	0	6
	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	12	4	8	0	6	6	0	0	2	0	10
	(小計)	44	14	30	0	22	22	0	0	22	0	22

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	11	1	10	0	2	9	0	0	0	6	5
	各 種 学 校	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
	趣 味	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	催物・まつり・行事	4	0	4	0	2	2	0	0	0	0	4
	ス ポ ー ツ	32	11	21	0	18	14	0	0	0	4	28
	文化・名所旧跡	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	2
	(小計)	50	14	36	0	23	27	0	0	0	10	40
8 生 活 環 境	公害・音・電波・煤煙	6	0	6	0	2	4	0	0	6	0	0
	生 活 環 境	31	6	25	0	14	17	0	0	15	0	16
	日 照	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
	自 然 保 護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ご み	48	19	29	0	17	31	0	16	2	2	28
	ペ ッ ト	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
	(小計)	87	25	62	0	34	53	0	16	23	2	46
9 都 市 施 設	都 市 計 画	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	道 路 ・ 街 路 灯	23	11	11	1	6	17	0	11	2	3	7
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	交通・自転車・カーブミラー	26	4	22	0	13	13	0	9	5	7	5
	電気・ガス・電話	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
	(小計)	50	15	34	1	20	30	0	20	7	10	13
10 す ま い	土地・境界線・相隣	22	6	16	0	10	12	0	0	10	0	12
	建 物 ・ 建 築 許 可	5	1	4	0	2	3	0	0	0	0	5
	資 金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	公 共 住 宅	18	6	12	0	11	7	0	0	6	0	12
	不 動 産 売 買	3	1	2	0	2	1	0	0	2	0	1
	貸借(契約)立ち退き	16	3	13	0	8	8	0	0	5	0	11
	登 記	5	2	3	0	1	4	0	0	1	0	4
	(小計)	69	19	50	0	34	35	0	0	24	0	45
合 計	1,114	374	729	11	527	582	5	86	377	43	608	

# 一般相談に寄せられた相談・苦情・要望等(抜粋)

## 1 市民のくらし

- ・わたしの便利帳のダウンロード方法を教えてほしい。
- ・密になっているエレベーターの中で職員がべらべら話をしているので、注意してほしい。
- ・小金井市に移り住んだが、前にいたところより人が良くて気に入っている。
- ・昼休みを取っている市の窓口について、市のHPには載せているのか。
- ・警察からの人権侵害について、市の職員にも知ってもらいたい。
- ・武蔵小金井駅の高架下に温浴施設が出来ると聞いたが、小金井市は関わっているのか。
- ・市報がポストに入りきらないので雨に濡れてしまう。きちんと入れてほしい。
- ・施設に入るようになったので自宅の事を相談したい。
- ・住民税の納付書がいつ送付されるか知りたい。
- ・亡くなった父親の確定申告はどのようにすれば良いのか。
- ・市役所職員の退職者リストはもらえるのか。
- ・第二庁舎駐車場の警備員の態度が悪い。
- ・車がパンクしたので庁舎の駐車場にJAFを呼んでも良いか。
- ・第二庁舎駐車場から職員通用口に行くのに、車が正面に停車していて通りにくい。
- ・第二庁舎の正面玄関を何故閉めているのか。自転車置き場がある場所からは入りにくいし危ない。
- ・自分が作成した絵画を市に寄付したい。
- ・市役所の警備員さんは歩道に立っていた方が良いと思う。
- ・第二庁舎の喫煙場が駐輪場の隣にあるが、非常識だと思う。
- ・庁舎内のトイレに手を拭くための紙を置いてほしい。
- ・庁舎の入り口にサーモカメラを置いているが、あの場所では無意味だと思う。
- ・市有地の売払いについて相談したい。
- ・夕方5時頃流れる曲(ふれあいメロディー)の楽譜がほしい。
- ・消火器の設置場所を移動させたい。
- ・小金井市の条例の一覧表はあるのか。
- ・市のSDGsの取組みについて教えてほしい。
- ・共産党の議員を紹介してほしい。
- ・都議選の投票証明書を小金井市は発行しているのか。
- ・衆議員選挙の期日前投票のスケジュールが知りたい。
- ・選挙ポスターが風で飛びそうなので対応してほしい。
- ・庁舎の中に、市民が使えるシュレッダーはあるのか。
- ・第二庁舎のスロープのところに自転車が停まっっていて、車いすが通りにくい。
- ・マスクをしているこきんちゃんの写真が撮りたい。
- ・庁舎の多目的トイレの換気扇が回っているか、ちゃんと確認してほしい。
- ・生前贈与の方法について教えてほしい。
- ・市役所の自販機で売っているのは、全て缶入りのタイプなのか。
- ・税理士による無料の確定申告の相談会はあるのか。

## 2 家庭生活

- ・結婚することでもらえる助成金はあるのか。
- ・母が他界したが、口座凍結の前に少しお金を下ろしたい。何の証明書が必要か。
- ・漢字の名前をカタカナに変更したい。
- ・世帯分離をするメリットを知りたい。
- ・生活が苦しくなったので、自宅マンションをどうにかして、生活費に充てたい。
- ・家庭内のいざこざについて、相談したい。
- ・家の権利書を紛失したのですが、再発行できるのか。
- ・再婚するときの子供の籍について教えてほしい。
- ・息子の引っ越し先の住所はどうしたら分かるのか。
- ・転居費用の助成制度はあるのか。
- ・独身証明書は市役所で取れますか。
- ・死後の手続きについて教えてほしい。
- ・近くの都立霊園を教えてほしい。

### 3 消費

- ・不正請求書が届いた。どうしたら良いか。
- ・大家さんから退去するように言われた。どうしたらいいか。
- ・アパートの住人が部屋で孤独死したため、原状復帰用のお金を低金利で借りたい。
- ・寡婦はNHKの受信料が戻ってくるのか。
- ・不用品買取業者と商品買取価格でトラブルになっている。対処法は。

### 4 福祉

- ・住民票の住所地を変えずに老人ホームに入っているが、市役所からの郵送物を一括して転送できないか。
- ・通帳に身に覚えのない給付金が入金されている。調べたい。
- ・野宿生活で何も食べていない。
- ・50代の息子が病気で塞ぎ込んでいる。今後は心配なので相談したい。
- ・窓口で何度声を掛けても職員が反応しない。
- ・自分のこれからのことで不安を感じており、話を聞いてほしい。
- ・障がい者のレクリエーション施設は今もありますか。
- ・障害があり学校に通えていない子供のことで相談したい。
- ・市外に住む母を呼び寄せるので、市内の高齢者施設を調べたい。
- ・ひとり暮らしの高齢者の住宅・財産などを相談したい。
- ・高齢者の特別生活援助を受けたい。
- ・赤い羽根共同募金を去年行った。いくら集まったか知りたい。
- ・学生なのだが、コロナ渦で生活が苦しい。

### 5 健康

- ・こきんちゃんのパンはどこで売っているのか。
- ・市内でMRIを撮れるところが出来たと聞いたが、どこか。
- ・マスクをしているこきんちゃんの写真が撮りたい。
- ・マイナンバーカードに健康保険証の機能を入れたい。
- ・これから1年間海外に帰るが、その間の保険や年金を止める手続きはあるのか。
- ・保険年金課職員がややこしい手続きを全てやってくれた。感謝している。
- ・大規模接種会場でワクチン接種したが、液漏れで半分しか打てなかったため、相談したい。
- ・インフルエンザワクチンとコロナのワクチンは、どちらを先に受けたら良いか。
- ・アメリカに行くのでPCR検査を受けられるか。
- ・国のコロナワクチンアプリの説明をしてくれるところはどこなのか。
- ・無料のPCR検査を受けられるところはあるのか。
- ・在宅診療ができるお医者さんを知りたい。
- ・コロナワクチンの2回目接種が済んでいるのに、接種を勧めるハガキが届いた。心外である。
- ・コロナワクチンの3回目接種をコールセンターで予約したが、病院に行ったら予約がないと言われた。
- ・コロナウイルスに感染したかと思った時どうすればいいのか、分かりやすく市報に載せてほしい。
- ・病院の治療方法について相談したい。

### 6 仕事

- ・弁護士と司法書士はどう違うのか。
- ・ある建築会社の社長と会長のフルネームを調べられるか。
- ・電気工事士の免許申請に必要な書類は何なのか。
- ・休業支援金の申請書の記入方法を教えてほしい。
- ・職業別の電話帳はあるのか。
- ・武蔵小金井駅の南側に、有名なクッキー屋さんがあると聞いたのだが、どこなのか。

### 7 教育

- ・無料で使用できる学習スペースはあるのか。
- ・東北の復興市はいつ開催されるのか。
- ・子どもの読み聞かせのボランティアをしたいのだが。
- ・市内の観光ガイドはあるのか。
- ・小金井市の奨学金制度がいつから始まったのかを知りたい。
- ・学校用務などの仕事がしたい。



- ・自分は大学生なのだが、授業で使うので出身小学校の図面を調べたい。
- ・転校するが、小学校入学前検診はどこで受けられるのか。
- ・中学校の指定用品を購入することが出来るお店を教えてください。
- ・学習ボランティアの登録制度はあるのか。
- ・小金井市の古地図が見たい。
- ・オリンピックの聖火リレーは何時ごろ通るのか。
- ・バトミントンが出来る体育館があれば利用申請したい。
- ・大人の野球チームの一覧があれば欲しい。

## 8 生活環境

- ・新聞で見たのだが、奥多摩の紹介パンフレットは置いてあるか。
- ・近隣トラブルにアドバイスをもらいたいのだが。
- ・小金井公園のドッグランの登録は市役所になるのか。
- ・隣家の植栽が伸びてきているが、住人は施設に入っているようで連絡が取れない。どうしたらいいか。
- ・市で保護猫譲渡会はやっているのか。
- ・隣の家のテレビの音がうるさい。
- ・屋根裏に小動物がいるので駆除したい。
- ・電線にかかっている木を切って欲しい。
- ・吸い殻のポイ捨てが酷い場所がある。
- ・武蔵小金井駅前ロータリーの公衆トイレにペットボトル・吸い殻が散乱している。
- ・新聞紙で作るごみ袋の折り方を教えてください。
- ・コンビニで間違えて事業系のごみ袋を買ってしまった。家庭用のごみ袋に替えてほしい。
- ・ごみ袋のサイズを交換してほしい。
- ・生ごみの回収日なのに、回収されていない。
- ・近所でごみを捨てていく人がいて困っている。
- ・道路脇の木を切らない理由が知りたい。
- ・遊歩道の樹木の管理はどうなっているのか。
- ・街路樹にキノコが生えているので何とかしてほしい。
- ・ごみ袋にかけるネットは配布しているのか。
- ・年末年始のごみの回収はどうなるのか。
- ・携帯のデータ消去・処分方法について聞きたい。
- ・公園を借りることはできるのか。
- ・梶野公園でキッチンカーを出したいのだが、許可をとれるのか。
- ・もぐらの駆除方法について教えてください。

## 9 都市施設

- ・マンホールカードの絵柄が見たい。
- ・マンホールカード2種類のうち、1種類しかもらえなかった。
- ・市道のマンホールの横に穴が開いている。
- ・カーブミラーに道路の樹がかかって見えにくいので切って欲しい。
- ・道路上の放置自転車を警察に持っていったら、防犯登録なしのため、市役所の管轄と言われた。
- ・C o C oバスの運転が荒い。
- ・C o C oバスの運転手さんの言い方がすごく怖かった。

## 10 すまい

- ・すまい給付金に必要な書類は何か。
- ・住宅地図はコピーできるのか。
- ・建築業者を紹介してほしい。
- ・トイレの改修工事の業者を教えてください。
- ・小金井市の大規模住宅開発についてお聞きしたい。
- ・屋根の修理に補助金が出るのか確認したい。
- ・市から新築住宅への補助金はあるのか。
- ・外国人向けに住宅を探してくれるサービスはあるか。
- ・駅の近くにUR団地はあるか。
- ・空き家を新規事業で借りることはできないか。
- ・自宅と市道との境界の石が破損しているので修理したい。

- ・ 新築する家の隣にある空き家について、市の取扱いを聞きたい。
- ・ 家を65歳以上で購入すると助成金が出ると聞いたのだが。

### 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	543	71.9	行 政 相 談	1	0.1
巡 回 法 律 相 談 (法テラス多摩)	0	0.0	外 国 人 相 談	0	0.0
税 務 相 談	98	13.0	建 築 ・ 登 記 ・ 表 示 登 記 相 談	39	5.2
人 権 ・ 身 の 上 相 談	1	0.1	交 通 事 故 相 談	16	2.1
相 続 等 暮 ら し の 書 類 作 成 相 談	49	6.5	年 金 ・ 労 務 相 談	8	1.1
			計	755	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	192	35.4	保 証 人	0	0.0
贈 与	1	0.2	損 害 賠 償	24	4.4
離 婚	57	10.5	訴 訟 ・ 調 停	14	2.6
婚 姻 ・ 親 子 ・ 扶 養	17	3.1	所 有 権 ・ 抵 当 権	9	1.7
遺 言	6	1.1	時 効	0	0.0
貸 地 ・ 貸 家	18	3.3	契 約	11	2.0
借 地 ・ 借 家	26	4.8	労 働 関 係	14	2.6
登 記	11	2.0	事 故	2	0.4
金 銭 貸 借	34	6.3	そ の 他	64	11.8
不 動 産 売 買	12	2.2	合 計 件 数	543	100.0
相 隣 関 係	31	5.7	実 施 回 数	99	

前年度(86回実施・相談457件・1回平均5.31件)と比較すると、相談件数は86件増で1回当たりの相談件数は5.48件(定員6件/日)となりました。

#### 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3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、実施がありませんでした。

### 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	23	23.5	地 方 税	0	0.0
相 続	37	37.8	不 動 産 所 得	5	5.1
所 得	22	22.4	そ の 他	4	4.1
譲 渡	6	6.1	合 計 件 数	98	100.0
登 記	1	1.0	実 施 回 数	23	

新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、電話での相談を行いました。  
前年度(14回実施・相談66件・1回平均4.7人)と比較すると、相談件数は32件増で1回当たりの相談件数は、4.3件(定員6件/日)となりました。

### 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	1	100.0	人 権 侵 害	0	0.0
親 子	0	0.0	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	0	0.0
相 続	0	0.0	合 計 件 数	1	100.0
相 隣 関 係	0	0.0	実 施 回 数	3	

新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、令和3年4月～10月及び令和4年2月～3月については中止となりました(前年度は全回中止でした)。

### 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	12	24.5	成 年 後 見	1	2.0
相 続	27	55.1	そ の 他	4	8.2
不 動 産	2	4.1	合 計 件 数	49	100.0
贈 与	3	6.1	実 施 回 数	12	

前年度(10回実施・相談31件・1回平均3.1人)と比較すると、相談件数は18件増で1回当たりの相談件数は、4.1件(定員6件/日)となりました。

### 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	11	28.2	そ の 他	0	0.0
登 記	25	64.1	合 計 件 数	39	100.0
表 示 登 記	3	7.7	実 施 回 数	10	

前年度(9回実施・相談39件・1回平均4.3人)と比較すると、相談件数に差はありませんでしたが、1回当たりの相談件数は、3.9件(定員6件/日)となりました。

### 行政相談（毎月第3木曜日）

新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、令和3年5月～10月及び令和4年1月～3月については中止となりました。

定例相談の相談件数は1件（前年度5件）ですが、相談員が自宅で受け付ける等の定例相談以外の年間取扱い件数は18件です。

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3年度の相談件数は0件（2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（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）。

令和3年度の相談件数は16件（2年度17件）で、前年度から1件減となりました。

### 年金・労務相談（毎月第1火曜日）

東京都社会保険労務士会から社会保険労務士の派遣を受け、市役所内の相談室で定例相談を行っています

令和3年度の相談件数は8件（2年度5件）で、前年度から3件増となりました。

※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しています。また、担当課に送付し、検討結果や対応の結果などを必要に応じて文書等により回答しています。

なお、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	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	2年度	3年度
件数	137	153	161	207	180	143	141	118	110	125	159

### 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	16	43	53	38	9	159	78	72	9	159
割合(%)	10.1	27.0	33.3	23.9	5.7	100.0	49.1	45.3	5.7	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	17	112	93	0	222	60	162	222
割合(%)	7.7	50.5	41.9	0.0	100.0	27.0	73.0	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	9	4.1	健 康 課	27	12.2
広 報 秘 書 課	9	4.1	子 育 て 支 援 課	4	1.8
総 務 課	1	0.5	保 育 課	6	2.7
地 域 安 全 課	2	0.9	児 童 青 少 年 課	10	4.5
職 員 課	24	10.8	都 市 計 画 課	9	4.1
管 財 課	7	3.2	ま ち づ くり 推 進 課	4	1.8
市 民 課	4	1.8	道 路 管 理 課	11	5.0
コ ミ ュ ニ テ ィ 文 化 課	2	0.9	交 通 対 策 課	23	10.4
経 済 課	1	0.5	区 画 整 理 課	3	1.4
市 民 税 課	3	1.4	議 会 事 務 局	3	1.4
保 険 年 金 課	5	2.3	選 挙 管 理 委 員 会	1	0.5
納 税 課	0	0.0	庶 務 課	1	0.5
環 境 政 策 課	19	8.6	学 務 課	1	0.5
ご み 対 策 課	6	2.7	指 導 室	5	2.3
地 域 福 祉 課	4	1.8	生 涯 学 習 課	4	1.8
自 立 生 活 支 援 課	4	1.8	図 書 館	1	0.5
介 護 福 祉 課	8	3.6	公 民 館	1	0.5
			合 計	222	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	
・ コロナウイルス関連意見（新庁舎の空調システムについて）	1
・ 休日窓口の広報について	1
・ 新庁舎建設について	1
・ 新たな保育業務の総合的な見直し方針（案）について	1
・ 庁舎内の椅子及び手書きの案内看板について	1
・ NHKみんなの唄の原稿について	1
・ 新年のあいさつについて	1
・ 第5次基本構想策定について	1
・ 市の組織について	1
広報秘書課	
・ ブロック塀の回収工事について	1
・ 町会・自治会の加入について	1
・ 町会・自治会の市報記事について	1
・ 都議会議員の活動について	1
・ 市長へのEメールの取扱いについて	1
・ 公用車の利用について	1
・ 大阪の放火事件について	1
・ 広聴係の場所について	1
・ モラルハザードについて	1
総務課	
・ 公的文書の紛失について	1
地域安全課	
・ 災害時について	1
・ 投函されていたチラシについて	1
職員課	
・ 職員の対応	18
・ 接遇月間について	1
・ コロナウイルス関連意見（職員のマスクの着用について）	1
・ コロナウイルス関連意見（マスクの着用について）	1
・ 職員へのお礼	1
・ 組合のビラについて	1
・ 街路灯の撤去依頼について	1
管財課	
・ 職員の対応	2
・ 第2庁舎駐車場の警備員の配置について	2
・ 第2庁舎駐車場の駐車スペースについて	1
・ 代表電話の対応について	1
・ 庁舎内の椅子及び手書きの案内看板について	1
市民課	
・ 市民課の窓口の対応について	1
・ 窓口で使用したボールペンのインク漏れについて	1
・ 職員の対応	1
・ 住民票の和暦標記について	1
コミュニティ文化課	
・ コロナウイルス関連意見（小金井市民文化祭について）	1
・ コロナウイルス関連意見（文化活動について）	1



経済課	
・ 投函されていたチラシについて	1
市民税課	
・ 職員の対応	3
保険年金課	
・ 職員の対応	3
・ 第2庁舎2階の窓口の椅子の汚れについて	1
・ 公的文書の紛失について	1
環境政策課	
・ プレイパークの開設について	9
・ 東小金井駅のハトの大量発生とフンの状況について	3
・ 前原町3丁目計画住宅造成工事についての要望書	2
・ 貫井団地内の公園について	1
・ 公園の喫煙について	1
・ 騒音に対する市の対応について	1
・ 職員の対応	1
・ 公園の利用マナーについて	1
ごみ対策課	
・ 職員の対応	2
・ 私有地における喫煙について	1
・ 近隣のお宅のごみの排出について	1
・ 歩道の犬のフンの放置について	1
・ 歩き煙草と自転車煙草について	1
地域福祉課	
・ コロナウイルス関連意見（新庁舎の空調システムについて）	1
・ 第2庁舎2階の窓口の椅子の汚れについて	1
・ 生活困窮者が年末年始に相談できる窓口の設置を求める要望書について	1
・ 職員の対応	1
自立生活支援課	
・ 職員の対応	1
・ 精神障がいがある方への理解について	1
・ 第2庁舎2階の窓口の椅子の汚れについて	1
・ 障がい者の作業所やグループホームの設置について	1
介護福祉課	
・ シルバー人材センター運営方針について	2
・ シルバー人材センターの会員配分金について	1
・ シルバー人材センターの今期赤字について	1
・ 第2庁舎2階の窓口の椅子の汚れについて	1
・ 職員へのお礼	1
・ 介護施設に入所した母について	1
・ 母の所在確認について	1
健康課	
・ コロナウイルス関連意見（ワクチン接種について）	18
・ コロナウイルス関連意見（支援物資のサポートについて）	2
・ アベノマスクの活用方法について	1
・ 医療機関の受診について	1
・ コロナウイルス関連意見（貫井住宅内公園における感染症対策について）	1
・ コロナウイルス関連意見（医療機関の苦情）	1
・ 職員の対応	1
・ 路上喫煙について	1
・ 受動喫煙について	1

子育て支援課	
・ 貫井団地内の公園について	1
・ 市長へのEメールの取扱いについて	1
・ 職員の対応	1
・ 児童虐待をなくす取組みについて	1
保育課	
・ 新たな保育業務の総合的な見直し方針（案）について	2
・ 貫井団地内の公園について	1
・ 職員の対応	1
・ 公用車の利用について	1
・ 保育園の申込手続きについて	1
児童青少年課	
・ プレイパークの開設について	9
・ 公園の利用マナーについて	1
都市計画課	
・ 駅の発車メロディについて	3
・ 「3・4・11号線」の整備について	2
・ 前原町3丁目計画住宅造成工事についての要望書	2
・ JR中央線の高架下工事について	1
・ 第5次基本構想策定について	1
まちづくり推進課	
・ 前原町3丁目計画住宅造成工事についての要望書	3
・ 東小金井駅のハトの大量発生とフンの状況について	1
道路管理課	
・ 道路の境界確定について	4
・ 市道の除草・剪定について	1
・ 職員の対応	1
・ 道路の植栽について	1
・ 東小金井駅のハトの大量発生とフンの状況について	1
・ 歩道の状態について	1
・ 前原町3丁目計画住宅造成工事における道路拡幅の要望	1
・ 前原町3丁目計画住宅造成工事についての要望書	1
交通対策課	
・ 街路灯の撤去依頼について	20
・ 前原町3丁目計画住宅造成工事についての要望書	1
・ 横断歩道のペイントについて	1
・ 武蔵小金井北第一駐輪場の廃止について	1
区画整理課	
・ 東小金井駅のハトの大量発生とフンの状況について	3
議会事務局	
・ 庁舎内の椅子及び手書きの案内看板について	1
・ 大阪の放火事件について	1
・ 第5次基本構想策定について	1
選挙管理委員会	
・ コロナウイルス関連意見（期日前投票について）	1
庶務課	
・ NHKみんなの唄の原稿について	1

学務課	
・ コロナウイルス関連意見（学校施設の開放について）	1
指導室	
・ 小中学生のオリンピック観戦について	3
・ 中学校のクラスについて	1
・ 貫井団地内の公園について	1
生涯学習課	
・ コロナウイルス関連意見（市営グラウンドの閉鎖について）	1
・ バッテイングセンターの設置要望	1
・ 職員の対応	1
・ 全国中学生軟式野球大会の準優勝について	1
図書館	
・ 図書館の本の返却手続きについて	1
公民館	
・ コロナウイルス関連意見（文化活動について）	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。

市民の皆さんから寄せられた意見等は市長が目を通しております。また、担当課に送付し、検討結果や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。

なお、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	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
取扱件数	28	9	19	7	23	13

### 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	3	8	3	0	14	8	6	14
割合(%)	21.4	57.1	21.4	0.0	100.0	57.1	42.9	100.0

### 課別内訳

課 名	件 数	構成比(%)	課 名	件 数	構成比(%)
職 員 課	1	7.1	健 康 課	2	200.0
管 財 課	1	7.1	道 路 管 理 課	4	28.6
地 域 福 祉 課	2	14.3	交 通 対 策 課	2	14.3
自 立 生 活 支 援 課	1	100.0	公 民 館	1	7.1
			合 計	14	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)

職員課	
・ 職員の対応	1
管財課	
・ 寄付された土地の有効利用について	1
地域福祉課	
・ 古切手の回収について	2
自立生活支援課	
・ コロナウイルス関連意見（障害者センターの通所について）	1
健康課	
・ コロナウイルス関連意見（ワクチン接種について）	2
道路管理課	
・ 道路の境界確定について	4
交通対策課	
・ ココバスの運賃値上げについて	2
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、市長が目を通して頂いています。また、担当課へ送付し検討結果や対応の結果などを必要に応じて文書で回答しています。

なお、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	30年度	元年度	2年度	3年度
取扱件数	159	156	380	364

### 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	34	248	134	0	416	176	240	416
割合(%)	8.2	59.6	32.2	0.0	100.0	42.3	57.7	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	10	2.4	介護福祉課	5	1.2
広報秘書課	21	5.0	健康課	69	16.6
情報システム課	1	0.2	子育て支援課	17	4.1
総務課	2	0.5	保育課	70	16.8
地域安全課	1	0.2	児童青少年課	8	1.9
職員課	13	3.1	都市計画課	3	0.7
管財課	2	0.5	まちづくり推進課	4	1.0
市民課	8	1.9	道路管理課	12	2.9
コミュニティ文化課	3	0.7	交通対策課	13	3.1
経済課	4	1.0	区画整理課	4	1.0
保険年金課	2	0.5	議会事務局	12	2.9
市民税課	4	1.0	選挙管理委員会	5	1.2
資産税課	2	0.5	庶務課	4	1.0
納税課	6	1.4	学務課	18	4.3
環境政策課	23	5.5	指導室	31	7.5
ごみ対策課	11	2.6	生涯学習課	12	2.9
地域福祉課	5	1.2	図書館	4	1.0
自立生活支援課	4	1.0	公民館	3	0.7
			合 計	416	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	
・ 市民投票について	2
・ 他の市との併合について	1
・ 第二庁舎の受付について	1
・ 4市行政連絡協議会の調査について	1
・ 「同性婚の法制化を求める意見書」について	1
・ 市民投票について	1
・ ふるさと納税について	1
・ 昼休み中の対応について	1
・ 表現の自由について	1
広報秘書課	
・ アパートの管理会社について	2
・ ウェブサイトの各種投稿フォームについて	1
・ オスプレイの騒音について	1
・ 広報紙の配布方法について	1
・ 小金井クロス内にレストラン等の誘致について (要望)	1
・ 小金井市の魅力について	1
・ 国際逮捕状の発行について	1
・ 小平首長の肖像画について	1
・ コロナウイルス関連意見 (深夜営業の飲食店の騒音について)	1
・ 市長へのEメールのお礼について	1
・ 市長へのEメールの添付ファイルについて	1
・ 市長へのEメールの様式について	1
・ 職員の対応	1
・ 新小金井駅近くの踏切について	1
・ 新聞「赤旗」の購入について	1
・ 第二庁舎の受付について	1
・ ツイッターの活用について	1
・ 都営アパート付近の蛇について	1
・ 都議会議員について	1
・ ホームページの掲載内容について	1
情報システム課	
・ オンライン申請について	1
総務課	
・ ブロック塀の回収工事について	1
・ 自衛隊への住民基本台帳の閲覧許可について	1
地域安全課	
・ 保育園敷地内の私有地について	1
職員課	
・ 職員の対応	4
・ コロナウイルス関連意見 (職員の出勤抑制について)	2
・ 職員へのお礼	1
・ 第二庁舎の受付について	1
・ 昼休み中の対応について	1
・ 職員の給与について	1
・ 共生社会の実現について	1
・ 車通勤の規定について	1
・ 公務員給与実態調査について	1

管財課	
・ コロナウイルス関連意見（庁舎内換気について）	1
・ 蛇の目工場跡地の利用マナーについて	1
市民課	
・ 委任契約書の取扱いについて	2
・ マイナンバーの交付手続きについて	1
・ マイナンバーカードの申請について	1
・ 自衛隊への住民基本台帳の閲覧許可について	1
・ マイナンバーカードの電子証明について	1
・ 職員の対応	1
・ キャッシュレス化の推進について	1
コミュニティ文化課	
・ コロナウイルス関連意見（公民館の開館について）	1
・ ツイッターの活用について	1
・ 市民協働支援センターのあり方について	1
経済課	
・ 更なる緑化について	1
・ コロナウイルス関連意見（paypay事業への参加について）	1
・ 不用品交換コーナーについて	1
・ アパートの管理会社について	1
保険年金課	
・ 国民健康保険の特定健康診査について	1
・ 薬代金負担軽減の資料について	1
市民税課	
・ 車のナンバーについて	1
・ 職員の対応	1
・ 職員へのお礼	1
・ 市民税・都民税の申告書の送付について	1
資産税課	
・ 固定資産税等の決済について	2
納税課	
・ 税の差し押さえについて	3
・ キャッシュレス化の推進について	1
・ 住民税の支払い方法について	1
・ 市・都民税の納付方法の拡充について	1
環境政策課	
・ コロナウイルス関連意見（小金井公園について）	3
・ 栗山公園の池の清掃について	2
・ 公園の遊具について	1
・ 公民館緑分館野外調理場について	1
・ 小金井市気候非常事態宣言について	1
・ コロナウイルス関連意見（児童公園の利用マナーについて）	1
・ オスプレイの騒音について	1
・ 市内公園での喫煙について	1
・ 蛇の目工場跡地の利用マナーについて	1
・ 職員の対応	1
・ 市立保育園の廃止案について	1
・ 都営アパート付近の蛇について	1
・ はけの森緑地について	1
・ ハトへの餌やりについて	1
・ 東小金井駅のハトの大量発生とフンの状況について	1



・ 昼休み中の対応について	1
・ 前原町3丁目計画住宅造成工事についての要望書	1
・ 夜間の公園利用マナーについて	1
・ 公園の遊具について	1
・ 公園の利用マナーについて	1
ごみ対策課	
・ 粗大ごみの申込について	1
・ 粗大ごみのオンライン申請について	1
・ プラスチック容器のごみについて	1
・ ホームページの掲載内容について	1
・ ごみの回収車の駐車場所について	1
・ ごみ回収の際の道路の植栽について	1
・ 粗大ごみの処理について	1
・ 蛇の目工場跡地の利用マナーについて	1
・ 貫井北町の店舗前の廃品について	1
・ ごみゼロ運動について	1
・ 粗大ごみの申込方法について	1
地域福祉課	
・ 生活保護について	2
・ 外国人の生活保護について	1
・ コロナウイルス関連意見（臨時特別給付金について）	1
・ ボランティア市民活動センターについて	1
自立生活支援課	
・ 職員の対応	1
・ 図書館のハンディキャップ利用について	1
・ 精神障害者ホームヘルプサービスについて	1
・ 短期入所の期間について	1
介護福祉課	
・ 介護保険料について	1
・ コロナウイルス関連意見（新型コロナワクチン接種について）	1
・ 窓口の改善について（椅子の配置等）	1
・ シルバー人材センターの業務改善について	1
・ 高齢者問題について	1
健康課	
・ コロナウイルス関連意見（ワクチンの接種について）	48
・ コロナウイルス関連意見（支援物資のサポートについて）	3
・ コロナウイルス関連意見（マスクの着用について）	3
・ アベノマスクの配布について	1
・ 犬の登録について	1
・ 医療機関による電話での問診等の対応について	1
・ インフルエンザ予防接種について	1
・ コロナウイルス関連意見（感染者数の公表について）	1
・ コロナウイルス関連意見（感染者を収容できる施設の確保について）	1
・ コロナウイルス関連意見（高齢者のマスクの着用について）	1
・ コロナウイルス関連意見（深夜営業の飲食店の騒音について）	1
・ コロナウイルス関連意見（地区の接種会場について）	1
・ コロナウイルス関連意見（鼻うがいについて）	1
・ コロナウイルス関連意見（防災無線について）	1
・ コロナウイルス関連意見（ワクチン接種会場について）	1
・ コロナウイルス関連意見（ワクチンのコールセンターの対応について）	1
・ 多胎家庭への支援について	1
・ ベビーシッターの利用の助成について	1

子育て支援課	
・ コロナウイルス関連意見（臨時特別給付金について）	5
・ 養育費の支払いについて	2
・ 育児支援ヘルパーについて	2
・ 義務教育就学児医療費助成制度について	1
・ 子育て支援給付金について	1
・ 子どもの医療費助成制度について	1
・ コロナウイルス関連意見（休校期間中の給付金について）	1
・ 児童手当の振込先の拡充について	1
・ のびゆく子どもプランについて	1
・ ベビーシッターの利用の助成について	1
・ 臨時特別給付金（先行給付金）について	1
保育課	
・ 市立保育園の廃止案について	41
・ コロナウイルス関連意見（保育園における登園自粛について）	9
・ 新たな保育業務の総合的な見直し方針（案）について	2
・ 幼児教育類似施設の補助について	2
・ コロナウイルス関連意見（看護師の復職について）	1
・ コロナウイルス関連意見（保育園でのコロナ感染者について）	1
・ コロナウイルス関連意見（保育園の休園について）	1
・ コロナウイルス関連意見（ワクチン接種について）	1
・ 市内保育園の職場環境について	1
・ 小学校の校庭について	1
・ 職員の対応	1
・ ベビーシッターの利用の助成について	1
・ 保育園・幼稚園のオンライン申請等について	1
・ 保育園敷地内の私有地について	1
・ 保育園の増園について	1
・ 保育園の転園について	1
・ 保育園の登園自粛について	1
・ 保育園の入園申請について	1
・ 保育従事職員宿舍借上支援事業について	1
・ 報道ニュースについて	1
児童青少年課	
・ コロナウイルス関連意見（学童保育の利用自粛について）	4
・ コロナウイルス関連意見（プレーパークについて）	2
・ 児童館の老朽化について	1
・ 学童保育の入所基準について	1
都市計画課	
・ 前原町3丁目計画住宅造成工事についての要望書	1
・ 小金井街道の歩道の整備について	1
・ 東小金井駅のハトの大量発生とフンの状況について	1
まちづくり推進課	
・ 前原町3丁目計画住宅造成工事についての要望書	2
・ プラウドタワー武蔵小金井クロスの報道について	1
・ 温浴施設の開発計画について	1
道路管理課	
・ 道路の補修・補強工事について	1
・ 武蔵小金井駅南口ロータリーの植栽について	1
・ 農工大通りの三角コーンによる障害物について	1
・ 道路の植栽について	1
・ 保育園敷地内の私有地について	1
・ ごみ回収の際の道路の植栽について	1
・ 前原町3丁目計画住宅造成工事についての要望書	1

・ 武蔵小金井駅南口ロータリーの交通規制について	1
・ けやき通りについて	1
・ 東小金井駅のハトの大量発生とフンの状況について	1
・ 道路凍結した際の除雪について	1
・ 白伝坊の坂のガードレールの色について	1
<b>交通対策課</b>	
・ CoCoバスの再編集について	2
・ 武蔵小金井駅南口ロータリーの交通規制について	2
・ 保育園敷地内の私有地について	1
・ 武蔵小金井北第一駐輪場の廃止について	1
・ 小田急バスの路線について	1
・ 交差点にカーブミラーの要望について	1
・ 武蔵小金井北第一駐輪場の廃止について	1
・ ココバスのバス停の標識の記載について	1
・ 自転車の走行マナーについて	1
・ 信号機の設置について	1
・ ムジナ坂に街路灯の設置要望	1
<b>区画整理課</b>	
・ 横断歩道の追加の要望	1
・ ハトへの餌やりについて	1
・ 東小金井駅の区画整理事業について	1
・ 東小金井駅のハトの大量発生とフンの状況について	1
<b>議会事務局</b>	
・ 小金井市議会の意見書について	4
・ 教育長の起用について	2
・ 交通安全のPR動画の公開中止について	1
・ 小金井市議会の意見書について	1
・ 市民投票について	1
・ 共生社会の実現について	1
・ 「同性婚の法制化を求める意見書」について	1
・ 新聞「赤旗」の購入について	1
<b>選挙管理委員会</b>	
・ 選挙の開票作業について	1
・ コロナウイルス関連意見（期日前投票について）	1
・ 選挙投票率の向上について	1
・ 選挙の街頭演説について	1
・ 衆議院選挙の在外投票について	1
<b>庶務課</b>	
・ 教育長の起用について	2
・ 学校トイレの衛生について	1
・ 小学校の校庭について	1
<b>学務課</b>	
・ コロナウイルス関連意見（学校施設の開放について）	11
・ トイレの衛生状況について	2
・ アベノマスクの配布について	1
・ 学校校庭におけるナイター整備について	1
・ 小金井の身代金目的誘拐未遂事件について	1
・ 就学援助制度について	1
・ 障がい児の小学校の入学情報の扱い方について	1
<b>指導室</b>	
・ コロナウイルス関連意見（学校開始について）	7
・ コロナウイルス関連意見（部活動の中止について）	6

・ 小中学生のオリンピック観戦について	5
・ 小金井の身代金目的誘拐未遂事件について	2
・ コロナウイルス関連意見（学校行事について）	2
・ コロナウイルス関連意見（小学校の分散登校やオンライン授業について）	2
・ G I G Aスクール構想について	1
・ 学校の宿題について	1
・ コロナウイルス関連意見（オンライン授業について）	1
・ コロナウイルス関連意見（児童のマスク着用について）	1
・ コロナウイルス関連意見（小・中学校の休校について）	1
・ コロナウイルス関連意見（不織布マスクの徹底について）	1
・ コロナウイルス関連意見（小学校のオンライン授業について）	1
<b>生涯学習課</b>	
・ コロナウイルス関連意見（総合体育館の利用料金について）	3
・ コロナウイルス関連意見（学校の校庭開放について）	2
・ コロナウイルス関連意見（球技ができるスペースについて）	1
・ コロナウイルス関連意見（聖火リレーの中止について）	1
・ コロナウイルス関連意見（市総合体育館の利用について）	1
・ 総合体育館の職員の対応について	1
・ 浴恩館について	1
・ 成人のお祝いについて	1
・ 小金井市民プールの水質について	1
<b>図書館</b>	
・ コロナウイルス関連意見（公民館の開館について）	1
・ 図書館のハンディキャップ利用について	1
・ コロナウイルス関連意見（図書館の使用について）	1
・ 図書館の充実について	1
<b>公民館</b>	
・ コロナウイルス関連意見（公民館の開館について）	1
・ コロナウイルス関連意見（学習室のスペースについて）	1
・ 公民館緑分館野外調理場について	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		67	71	54	64	47	55	57	87	101	51	51	73	778
情報システム課		2	1	0	1	0	0	1	2	0	0	0	1	8
総務課(情報公開係)		1	1	4	3	1	0	3	3	0	1	1	1	19
市 民 課		1,337	910	1,280	1,112	1,110	1,127	999	1,063	1,001	959	954	1,487	13,339
コミュニティ文化課		3	6	6	1	3	2	3	2	3	2	1	4	36
経 済 課		28	31	29	25	16	18	27	51	35	33	26	26	345
保険年金課(年金)		137	70	60	93	64	58	62	78	76	64	63	96	921
保険年金課(健康保険)		339	230	282	418	356	367	401	328	313	298	262	414	4,008
市 民 税 課		262	164	366	245	266	233	185	196	177	492	881	744	4,211
資 産 税 課		97	85	65	41	61	39	36	47	65	57	51	58	702
納 税 課		62	81	73	48	74	61	48	37	58	47	84	72	745
環 境 政 策 課		34	10	23	17	24	27	22	14	16	20	7	14	228
ごみ対策課		289	101	90	72	66	73	100	95	96	85	83	174	1,324
下 水 道 課		23	8	11	7	8	12	17	30	28	13	8	12	177
地 域 福 祉 課		39	23	29	31	27	28	24	29	25	32	372	153	812
自立生活支援課		109	72	83	100	71	97	96	93	81	66	73	121	1,062
介 護 福 祉 課		80	52	88	72	105	73	83	81	73	72	79	81	939
健康課(保健センター)		141	141	97	119	160	125	121	79	101	104	116	136	1,440
子育て支援課		51	33	32	31	29	35	25	31	87	123	90	40	607
保 育 課		37	17	23	27	17	49	66	13	21	16	19	19	324
児 童 青 少 年 課		5	6	4	9	4	7	5	29	57	5	4	11	146
都 市 計 画 課		12	10	13	7	12	11	6	8	8	14	5	6	112
まちづくり推進課		35	66	26	16	37	34	23	50	22	21	34	12	376
道 路 管 理 課		19	23	16	15	15	12	19	16	18	14	11	19	197
建 築 営 繕 課		1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5
交 通 対 策 課		37	19	21	8	15	7	18	7	10	11	37	43	233
教 育 委 員 会		73	50	66	42	25	28	33	38	27	47	42	37	508
銀 行		33	43	50	27	45	31	25	28	23	25	12	23	365
そ の 他		375	206	394	352	254	283	705	326	317	258	258	339	4,067
月 合 計 件 数		3,728	2,530	3,287	3,003	2,912	2,892	3,211	2,861	2,839	2,930	3,624	4,217	38,034
1 日 平 均 件 数		178	141	149	150	139	145	153	143	142	154	201	192	157

## (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	808 (4)	652 (4)	680 (4)	681 (4)	907 (5)	3,728 (21)
5	月	669 (4)	388 (3)	368 (3)	527 (4)	578 (4)	2,530 (18)
6	月	741 (4)	763 (5)	732 (5)	505 (4)	546 (4)	3,287 (22)
7	月	777 (4)	590 (4)	587 (4)	522 (4)	527 (4)	3,003 (20)
8	月	685 (4)	640 (5)	531 (4)	540 (4)	516 (4)	2,912 (21)
9	月	479 (3)	623 (4)	711 (5)	502 (4)	577 (4)	2,892 (20)
10	月	752 (4)	549 (4)	578 (4)	653 (4)	679 (5)	3,211 (21)
11	月	822 (5)	492 (4)	412 (3)	541 (4)	594 (4)	2,861 (20)
12	月	704 (4)	518 (4)	472 (4)	554 (4)	591 (4)	2,839 (20)
1	月	608 (3)	605 (4)	617 (4)	547 (4)	553 (4)	2,930 (19)
2	月	972 (4)	719 (4)	589 (3)	689 (4)	655 (3)	3,624 (18)
3	月	714 (3)	963 (5)	936 (5)	918 (5)	686 (4)	4,217 (22)
年間合計件数		8,731 (46)	7,502 (50)	7,213 (48)	7,179 (49)	7,409 (49)	38,034 (242)
1日平均件数		190	150	150	147	151	157

\* ( )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	11,764	6,564	5,200	0	3	0	0	11,761
	日 常 生 活	1,226	577	649	0	11	0	1	1,214
	訴訟・調停・公正証書	248	108	140	0	0	0	0	248
	事 故 ・ 損 害 賠 償	152	51	101	0	0	0	0	152
	税 金	5,584	3,058	2,525	1	2	0	0	5,582
	施 設 等 案 内	2,143	1,202	940	1	6	0	0	2,137
	(小計)	21,117	11,560	9,555	2	22	0	1	21,094
2 家 庭 生 活	出 生	536	238	297	1	0	0	0	536
	結 婚 ・ 離 婚	359	184	174	1	0	0	0	359
	死 亡 ・ 遺 言 ・ 墓	289	125	164	0	0	0	0	289
	親 族 ・ 扶 養	2	2	0	0	0	0	0	2
	戸 籍 ・ 氏 の 変 更	113	65	48	0	0	0	0	113
	財 産 ・ 相 続 ・ 贈 与	29	11	18	0	0	0	0	29
	(小計)	1,328	625	701	2	0	0	0	1,328
3 消 費	公 共 料 金	0	0	0	0	0	0	0	0
	買 物 ・ 売 物	88	37	51	0	0	0	0	88
	サラ金・貸借金・保証人	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	88	37	51	0	0	0	0	88
4 福 祉	子 供 ・ 保 育 園	1,049	350	698	1	0	0	0	1,049
	女 性	13	0	13	0	0	0	0	13
	高 齢 者	892	381	509	2	0	0	0	892
	障 が い 者	1,004	441	560	3	1	0	0	1,003
	生 活 困 窮 者	806	397	408	1	0	0	0	806
	年 金 ・ 恩 給	923	444	479	0	0	0	0	923
	(小計)	4,687	2,013	2,667	7	1	0	0	4,686
5 健 康	保 健 ・ 検 診	5,355	2,603	2,750	2	31	0	0	5,324
	医 療 機 関	10	2	8	0	0	0	0	10
	薬	1	0	1	0	0	0	0	1
	食 品 ・ 衛 生	3	1	2	0	0	0	0	3
	(小計)	5,369	2,606	2,761	2	31	0	0	5,338

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	126	73	53	0	0	0	0	126
	就 職 ・ 退 職	29	14	15	0	0	0	0	29
	職 場 ・ 労 働 条 件	3	2	1	0	0	0	0	3
	商 取 引	1	1	0	0	0	0	0	1
	資 格 取 得	16	7	9	0	0	0	0	16
	内職・パートタイム	54	11	43	0	0	0	0	54
	(小計)	229	108	121	0	0	0	0	229
7 教 育	学 校 ・ 幼 稚 園	195	62	133	0	0	0	0	195
	各 種 学 校	0	0	0	0	0	0	0	0
	趣 味	43	20	23	0	0	0	0	43
	催物・まつり・行事	50	19	31	0	0	0	0	50
	ス ポ ー ツ	148	69	79	0	0	0	0	148
	文 化 ・ 名 所 旧 跡	481	236	245	0	0	0	0	481
	(小計)	917	406	511	0	0	0	0	917
8 生 活 環 境	公害・音・電波・煤煙	37	18	19	0	0	0	0	37
	生 活 環 境	93	44	48	1	0	0	0	93
	日 照	3	2	1	0	0	0	0	3
	自 然 保 護	82	40	42	0	0	0	0	82
	ご み	1,301	523	773	5	1	0	0	1,300
	ペ ッ ト	378	119	259	0	0	0	0	378
	(小計)	1,894	746	1142	6	1	0	0	1,893
9 都 市 施 設	都 市 計 画	496	304	192	0	0	0	0	496
	道 路 ・ 街 路 灯	191	149	42	0	0	0	0	191
	河 川 ・ 用 水	2	1	1	0	0	0	0	2
	上 水 道	34	23	11	0	0	0	0	34
	下 水 道	176	129	47	0	0	0	0	176
	交通・自転車・カーブミラー	160	94	66	0	0	0	0	160
	電 気 ・ ガ ス ・ 電 話	8	8	0	0	0	0	0	8
	(小計)	1,067	708	359	0	0	0	0	1,067
10 す ま い	土地・境界線・相隣	19	14	5	0	0	0	0	19
	建 物 ・ 建 築 許 可	79	51	28	0	0	0	0	79
	資 金	0	0	0	0	0	0	0	0
	公 共 住 宅	321	129	191	1	0	0	0	321
	不 動 産 売 買	1	1	0	0	0	0	0	1
	貸借(契約)立ち退き	1	0	1	0	0	0	0	1
	登 記	17	10	7	0	0	0	0	17
	(小計)	438	205	232	1	0	0	0	438
合 計	37,134	19,014	18,100	20	55	0	1	37,078	



## 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
  - ・ 家庭内暴力の相談について
  - ・ 小金井市の基本計画の冊子をください。
  - ・ 市政施行60周年記念のシンボルマークの絵について

### 広報秘書課

- ◎ 市民相談について
- ◎ 市報の配布について
- ◎ 町会・自治会について
- ◎ 市民掲示板について
  - ・ 市報のバックナンバーが見たい。
  - ・ 原爆パネル展について
  - ・ 雛人形の展示について

### 総務課

- ◎ 落し物について
  - ・ 市章の利用を申請したい。
  - ・ 経済センサスのアンケート回収について

### 地域安全課

- ◎ 防災マップが欲しい。
  - ・ 防災行政無線について
  - ・ 空き家対策について
  - ・ 地域の防災や消防団について
  - ・ 防災用品あっせん制度について
  - ・ こきんちゃんあいさつ運動について

### 職員課

- ・ 職員の募集について
- ・ 会計年度任用職員の募集について

### 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
  - ・ 市役所の駐輪場について
  - ・ 市役所の駐車場について
  - ・ サーモカメラについて
  - ・ 市の所有の土地の管理について
  - ・ 庁舎内設置の消毒液について

### 市民課

- ◎ 住民票について
- ◎ マイナンバーカードの申請について
- ◎ 転入・転出・転居について
- ◎ 戸籍謄本・抄本について
- ◎ 住居表示について。
- ◎ 婚姻届・離婚届について
- ◎ 出生届・死亡届について
  - ・ 畜犬登録について
  - ・ 印鑑登録について
  - ・ 委任状について

- ・母子手帳の交付について
- ・住居表示について
- ・世帯分離について

#### コミュニティ文化課

- ・はけの森美術館について。
- ・市民サークルについて
- ・市民文化祭について
- ・自分の作品を掲示できる場所について
- ・宮地楽器ホールについて
- ・国際交流できるサークル・団体に参加したい。

#### 経済課

- ◎ 消費生活相談について
  - ・市民農園について
  - ・Go To Eat キャンペーンについて
  - ・こがねい地域応援券について
  - ・新型コロナウイルス感染症に関する事業者向け支援施策について
  - ・こがねい庭先直売所マップについて
  - ・小金井市小口事業資金融資あっせん制度について
  - ・こがねい仕事ネットについて
  - ・おもちゃの病院について

#### 保険年金課

- ◎ 国民健康保険の手続きについて
- ◎ 後期高齢者医療制度について。
- ◎ 高額療養費について
- ◎ 国民年金の手続きについて
- ◎ 限度額適用認定申請について
  - ・こがねい国保健幸チャレンジ事業について
  - ・医療費のお知らせについて
  - ・出産育児一時金について
  - ・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
- ◎ 確定申告について
- ◎ 市民税の申告について
- ◎ 原動機付き自転車の取得・廃車について
  - ・軽自動車税について
  - ・ふるさと納税について
  - ・医療費控除について
  - ・法人設立届について

#### 資産税課

- ◎ 固定資産税について
- ◎ 住宅用家屋証明について
- ◎ 評価証明について
  - ・土地の路線価について
  - ・名寄帳について

#### 納税課

- ◎ 納税証明書について
- ◎ 納付書の再発行について

- ・市税の口座振替及びクレジットカード払いについて
- ・督促状について

#### 環境政策課

- ・猫除けグッズについて。
- ・地域猫について
- ・ハクビシン・ネズミ等害獣の被害・駆除の仕方について
- ・隣家の植木の越境について相談したい。
- ・栗山公園バーベキュー広場の申込について
- ・カラスの巣・ハチの巣の駆除について
- ・梶野公園でのキッチンカーの出店届について
- ・生け垣の助成について
- ・環境楽習館について

#### ごみ対策課

- ◎ ごみカレンダーが欲しい。
- ◎ 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
- ◎ 生ごみ処理機の補助申請について
  - ・フードドライブについて
  - ・産業廃棄物の処理について
  - ・中間処理場について
  - ・ボランティア袋について
  - ・難再生古紙の拠点回収について

#### 下水道課

- ◎ マンホールカードはどこで配布しているか。
  - ・雨水浸透ますの設置について
  - ・下水道台帳の閲覧について
  - ・下水道料金の減免について

#### 地域福祉課

- ◎ 特別定額給付金について
- ◎ 住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金について
- ◎ 生活保護について
  - ・住宅確保給付金について
  - ・特別弔慰金について
  - ・日本赤十字社の募金について
  - ・生活福祉貸付金について

#### 自立生活支援課

- ◎ 自立支援医療について
- ◎ 障害者手帳・愛の手帳について
- ◎ 難病医療費助成申請について
  - ・小児慢性疾患医療費助成について
  - ・各種申請(福祉タクシー、NHK受信料の免除など)について
  - ・特別児童扶養手当等、各種手当について
  - ・手話通訳者の派遣について
  - ・ヘルプカードについて
  - ・障がい者福祉のてびきについて

#### 介護福祉課

- ◎ 介護保険制度について
- ◎ 介護認定について
- ◎ 介護保険料について

- ◎ シルバーパスについて
  - ・ 小金井さくら体操について
  - ・ 入浴券の支給について
  - ・ ひと声訪問について
  - ・ 認知症の相談について
  - ・ シニアのための地域とつながる応援ブックについて
  - ・ 小金井市医療資源マップについて

#### 健康課

- ◎ コロナウイルスワクチン接種について
- ◎ コロナウイルスPCR検査について
- ◎ コロナウイルス関連意見について
- ◎ 予防接種について
  - ・ 大気汚染医療費助成について
  - ・ 新生児聴覚検査助成について
  - ・ 不妊検査・不妊治療の助成について
  - ・ 不育症治療の助成について
  - ・ サニタリーグッズの配布について
  - ・ 薬害に関する相談について
  - ・ パルスオキシメータの貸出について
  - ・ 母性健康管理指導事項連絡カードについて

#### 子育て支援課

- ◎ 児童手当について。
- ◎ 医療助成(マル乳・マル子)の手続きについて
  - ・ 子育て世帯への臨時特別給付金について
  - ・ 子育て応援ハンドブックについて
  - ・ 愛育手当について。
  - ・ ひとり親家庭への支援について
  - ・ のびゆくこどもプランのパブリックコメントについて

#### 保育課

- ◎ 保育園の入所について
- ◎ 幼稚園の無償化について
  - ・ 就労証明書について
  - ・ 育児休業終了証明書について

#### 児童青少年課

- ◎ 学童保育の入所について。
  - ・ 小金井市新春たこあげ大会について
  - ・ 子供会について。

#### 都市計画課

- ・ 都市計画道路について
- ・ 都市計画図がほしい。
- ・ 用途地域について
- ・ 耐震改修助成について
- ・ 都市計画マスタープランのパブリックコメントについて

#### 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。
  - ・ 武蔵小金井駅北口の再開発について

## 道路管理課

- ・道路の占用について
- ・道路台帳が見たい。
- ・坂と遊歩道マップについて。
- ・無電柱化工事について。
- ・道路の名称について

## 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
  - ・街路灯・カーブミラーについて
  - ・放置自転車の撤去について
  - ・市営の駐輪場について

## 区画整理課

- ・東小金井駅の区画整理について

## 庶務課

- ・奨学金の手続きについて
- ・教育施設のパネル展について

## 学務課

- ・学区域について
- ・小学生の防犯ブザーについて
- ・就学援助の申請について。
- ・学校の転校について
- ・私立小学入学許可証の提出について
- ・私立中学入学許可証の提出について

## 指導室

- ・カンガルーポケットの登録について
- ・教員採用試験実施要項について

## 生涯学習課

- ・埋蔵文化財について
- ・成人式について
- ・清里山荘について
- ・小金井市史について
- ・東京文化財ウォークについて
- ・名勝小金井絵巻物について
- ・オリンピック聖火リレーについて
- ・スポーツ施設の利用について
- ・ウォーキングフェスタのチラシをください。

## 図書館

- ・ブックポストの場所について
- ・図書館の休館日について
- ・図書館基本計画のパブリックコメントについて

## 公民館

- ・公民館の予約方法について
- ・公民館利用の団体登録について
- ・市報「サークルのひろば」欄に出す原稿を提出したい。

#### 議会事務局

- ・市議会ガイドブックが欲しいです。
- ・議会の議事録が見たい。
- ・陳情書を提出したい。

#### 選挙管理委員会

- ◎ 期日前投票・不在者投票について
- ・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
- ・タクシーを呼んでほしい。
- ・応援弁当について
- ・ボランティアについて、どんなものがあるかお聞きしたい。
- ・授乳室はどこですか。
- ・第2庁舎屋上は上がれるか。
- ・コピーはどこでとれますか。
- ・自販機はどこにありますか。
- ・公衆電話はありますか。
- ・小金井薪能について
- ・住宅地図はコピーできますか。

## Ⅷ 市民から寄せられた職員への苦情・要望等(抜粋)

- ・女性の職員だったが、香水の匂いがきつかった。市役所はお年寄り等も多く来る場所なので、香水はやめてほしい。また、職員の服装もバラバラである。市役所職員らしい身だしなみをするとか制服にすることを考えてほしい。
- ・今までいた職員の方がいなくなり、新しい職員の方々に変わってしまいました。以前とは違って、こちらが挨拶しても誰一人挨拶を返してくれず、窓口にも立っても、こちらが声をかけなければ振り向いてもくれませんでした。ところがこの4月、以前からいらした女性の職員さんがまた戻ってこられて、雰囲気ガラッと変わりました。いつ行っても笑顔で迎えてくれますし、こちらの問合わせにも的確に優しく答えてくださいます。以前のように雰囲気が明るくなり、みんな戻ってきてよかったととても喜んでます。
- ・初めて伺ったので戸惑いながら窓口にも乳幼児と一緒に待っていましたが目の前にいる職員(窓口から離れた奥の方々)はこちらを気づきつつも全く対応することなく普段の業務をされていました。その後、昼食をすまされたのか後から来た女性職員の方が対応してくれました。市民のための市役所が市民を放っておいているのはいかがなんでしょうか？
- ・母親のことを心配してくださり、又、詳細に説明していただき感謝しております。本当によく窓口対応してくださいます。ありがとうございます。
- ・せめて窓口対応の職員(非正規であれ)は、まともなサージカルマスクを着用して下さい。鼻が出ているサージカルの課長、以後お気をつけ下さい。
- ・市役所に訪れる高齢者のお手伝いについて。窓口の方はもっと気配りしてほしいです。
- ・窓口の係の方(3人)がずっと私語をしていてとても耳ざわりだった。工作中ですね？案内の人(2人)も関係のない話をしていて、とても気分が悪かった。
- ・たった今、電話で確定申告と市民税の申告についてお尋ねしました。御多忙を極める時期にも関わらず、分かりやすく丁寧に教えて下さり、書類の送付についても日付を示しながら具体的に話して頂きました。本当にありがとうございました。助かりました。
- ・担当職員がマスクを口がかくれる程度に下げて鼻の穴全開で対応していた。厚生労働省や東京都は鼻もマスクでおおう様に指導していると思いますが小金井市がそれに合わせない理由を教えてください。マスク着けられない人であるなら窓口担当にしないでください。
- ・市役所の仕事の仕方が悪いのである。具体的には、マニュアル(手引書)を作って仕事は進めるものである。マニュアルを作ることが大変であれば、チェックリストのような簡単なものでも充分である。そして、そのチェックリストを見ながら、確実に書類の確認をして、窓口対応をしてもらいたい。市役所に来るほとんどの市民は、市役所職員を信頼しており、間違えた案内をされるとは思っていない。市民の信頼を裏切らないでほしい。この苦情を伝えた目的は、市民と職員が確実な手続きをすることによって、お互いに良い関係が築けるように、と願っているからであり、回答は不要である。
- ・今回、高齢ではないわたしでも早い時期にワクチン接種をすることができたのは、他の自治体よりも迅速で分かりやすい対応をしてくださった、小金井市役所で働く皆様と協力してくださった小金井市の地域病院のおかげです。本当に感謝しております。
- ・市役所に相談に行ったところ一時間以上立ったままでの対応となった。税務相談等では長時間におよぶため椅子・テーブル等を用意してほしい。

## IX 令和3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 1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 22,228円	
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 (令和3年度実施なし)
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 13,200円	東京税理士会武蔵野支 部より派遣
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3年度市民相談のまとめ

令和5年3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