

平成28年度  
市民相談のまとめ

平成30年 5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                       | 7  |
| IV   | 「要望・意見カード」等のまとめ            | 10 |
|      | 課別内訳                       | 11 |
|      | 「要望・意見カード」等に寄せられた意見・苦情・要望等 | 12 |
| 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   | 平成28年度 相談業務一覧              | 35 |

# I 相談別・月別相談件数

| 区 分           | 25年度  | 26年度  | 27年度  | 28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       | 1,357 | 1,518 | 1,612 | 1,461 | 129 | 109 | 123 | 131 | 97  | 117 | 108 | 105 | 129 | 116 | 150 | 147 | 243  |
| 外 国 人 相 談     | 2     | 2     | 3     | 0     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    |
| 法 律 相 談       | 522   | 529   | 544   | 508   | 42  | 37  | 47  | 44  | 40  | 41  | 45  | 41  | 36  | 41  | 45  | 49  | 99   |
| 人権・身の上相談      | 21    | 25    | 26    | 26    | 1   | 3   | 5   | 3   | 2   | 0   | 1   | 2   | 4   | 1   | 1   | 3   | 14   |
| 相続等暮らしの書類作成相談 | 50    | 56    | 50    | 27    | 6   | 3   | 0   | 2   | 2   | 0   | 4   | 0   | 2   | 2   | 5   | 1   | 12   |
| 行 政 相 談       | 13    | 8     | 21    | 14    | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 12   |
| 税 務 相 談       | 129   | 122   | 109   | 109   | 9   | 7   | 7   | 12  | 11  | 10  | 10  | 4   | 6   | 10  | 12  | 11  | 22   |
| 建 築 相 談       | 5     | 4     | 4     | 10    | 1   | —   | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 2   | 2   | 11   |
| 登 記 相 談       | 15    | 35    | 17    | 21    | 4   | —   | 0   | 2   | 0   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   |      |
| 表示登記相談        | 8     | 14    | 4     | 14    | 0   | —   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 0   |      |
| 交通事故相談        | 21    | 25    | 20    | 22    | 2   | 1   | 2   | 0   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2   | 3   | 1   | 12   |
| 合 計           | 2,143 | 2,338 | 2,410 | 2,212 | 196 | 162 | 190 | 197 | 158 | 177 | 175 | 161 | 184 | 174 | 221 | 217 | 425  |

※平成28年度の法律相談は法テラス巡回相談2回8件(10月、2月)を含む。「-」は祝日等のため実施なし。

## 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方の目標です。

平成28年度における相談受付件数は1,461件で、前年度と比較して151件の減となっております。(平成27年度は1,612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     |
|--------|------|------|------|-----|--------|
| 平成28年度 | 509件 | 757件 | 110件 | 85件 | 1,461件 |

### 内容別分類別相談状況

最も相談件数の多かったのは、「家庭生活」に関する相談で488件であり全体の33.4%を占めています。次いで、「市民の暮らし」435件、「福祉」150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 | 435 | 29.8  | 6  | 仕事   | 23  | 1.6   |
| 2  | 家庭生活   | 488 | 33.4  | 7  | 教育   | 44  | 3.0   |
| 3  | 消費     | 6   | 0.4   | 8  | 生活環境 | 77  | 5.3   |
| 4  | 福祉     | 150 | 10.3  | 9  | 都市施設 | 83  | 5.7   |
| 5  | 健康     | 44  | 3.0   | 10 | すまい  | 111 | 7.6   |

### 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    | 689  | 712  | 60  | 1,461 | 607  | 836  | 18  | 1,461 |
| 割合(%) | 47.2 | 48.7 | 4.1 | 100.0 | 41.5 | 57.2 | 1.2 | 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<br>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<br>市民のくらし | 行 政 一 般                 | 121      | 50   | 52  | 19 | 58  | 61  | 2  | 31      | 24  | 26 | 40  |
|             | 日 常 生 活                 | 119      | 56   | 59  | 4  | 45  | 71  | 3  | 4       | 52  | 8  | 55  |
|             | 訴訟・調停・公正証書              | 32       | 15   | 17  | 0  | 12  | 18  | 2  | 0       | 12  | 2  | 18  |
|             | 事 故 ・ 損 害 賠 償           | 21       | 5    | 15  | 1  | 9   | 12  | 0  | 0       | 10  | 0  | 11  |
|             | 税 金                     | 34       | 17   | 17  | 0  | 9   | 24  | 1  | 9       | 3   | 0  | 22  |
|             | 施 設 等 案 内               | 108      | 55   | 52  | 1  | 45  | 62  | 1  | 2       | 25  | 0  | 81  |
|             | (小計)                    | 435      | 198  | 212 | 25 | 178 | 248 | 9  | 46      | 126 | 36 | 227 |
| 2<br>家庭生活   | 出 生                     | 5        | 2    | 2   | 1  | 2   | 3   | 0  | 0       | 0   | 0  | 5   |
|             | 結 婚 ・ 離 婚               | 96       | 50   | 45  | 1  | 16  | 80  | 0  | 0       | 44  | 0  | 52  |
|             | 死 亡 ・ 遺 言 ・ 墓           | 110      | 50   | 60  | 0  | 53  | 57  | 0  | 0       | 54  | 0  | 56  |
|             | 親 族 ・ 扶 養               | 48       | 27   | 21  | 0  | 22  | 26  | 0  | 0       | 20  | 0  | 28  |
|             | 戸 籍 ・ 氏 の 変 更           | 22       | 9    | 13  | 0  | 10  | 12  | 0  | 0       | 5   | 0  | 17  |
|             | 財 産 ・ 相 続 ・ 贈 与         | 207      | 98   | 101 | 8  | 101 | 106 | 0  | 0       | 97  | 0  | 110 |
|             | (小計)                    | 488      | 236  | 242 | 10 | 204 | 284 | 0  | 0       | 220 | 0  | 268 |
| 3<br>消費     | 公 共 料 金                 | 0        | 0    | 0   | 0  | 0   | 0   | 0  | 0       | 0   | 0  | 0   |
|             | 買 物 ・ 売 物               | 3        | 1    | 2   | 0  | 0   | 3   | 0  | 0       | 3   | 0  | 0   |
|             | サ ー ー 金 ・ 貸 借 金 ・ 保 証 人 | 3        | 1    | 2   | 0  | 2   | 1   | 0  | 0       | 1   | 0  | 2   |
|             | (小計)                    | 6        | 2    | 4   | 0  | 2   | 4   | 0  | 0       | 4   | 0  | 2   |
| 4<br>福祉     | 子 供 ・ 保 育 園             | 56       | 23   | 29  | 4  | 14  | 42  | 0  | 16      | 16  | 14 | 10  |
|             | 女 性                     | 4        | 2    | 2   | 0  | 0   | 4   | 0  | 1       | 1   | 0  | 2   |
|             | お と し よ り               | 33       | 21   | 10  | 2  | 17  | 15  | 1  | 2       | 16  | 0  | 15  |
|             | 心 身 障 害 者               | 16       | 7    | 9   | 0  | 5   | 11  | 0  | 2       | 1   | 0  | 13  |
|             | 生 活 困 窮 者               | 38       | 27   | 11  | 0  | 20  | 17  | 1  | 1       | 22  | 0  | 15  |
|             | 年 金 ・ 恩 給               | 3        | 2    | 1   | 0  | 3   | 0   | 0  | 0       | 1   | 0  | 2   |
|             | (小計)                    | 150      | 82   | 62  | 6  | 59  | 89  | 2  | 22      | 57  | 14 | 57  |
| 5<br>健康     | 保 健 ・ 検 診               | 35       | 5    | 29  | 1  | 12  | 22  | 1  | 0       | 5   | 1  | 29  |
|             | 医 療 機 関                 | 8        | 5    | 3   | 0  | 3   | 5   | 0  | 0       | 2   | 3  | 3   |
|             | 薬                       | 0        | 0    | 0   | 0  | 0   | 0   | 0  | 0       | 0   | 0  | 0   |
|             | 食 品 ・ 衛 生               | 1        | 0    | 1   | 0  | 0   | 1   | 0  | 0       | 0   | 0  | 1   |
|             | (小計)                    | 44       | 10   | 33  | 1  | 15  | 28  | 1  | 0       | 7   | 4  | 33  |
| 6<br>仕事     | 事 業 ・ 融 資               | 3        | 2    | 1   | 0  | 2   | 1   | 0  | 0       | 0   | 1  | 2   |
|             | 就 職 ・ 退 職               | 1        | 1    | 0   | 0  | 0   | 1   | 0  | 0       | 0   | 0  | 1   |
|             | 職 場 ・ 労 働 条 件           | 19       | 7    | 12  | 0  | 9   | 10  | 0  | 0       | 4   | 1  | 14  |
|             | 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       | 0        | 0    | 0   | 0  | 0   | 0   | 0  | 0       | 0   | 0  | 0   |
|             | (小計)                    | 23       | 10   | 13  | 0  | 11  | 12  | 0  | 0       | 4   | 2  | 17  |

| 区分                    | 内容別項目         | 相談<br>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<br>教<br>育           | 学 校 ・ 幼 稚 園   | 11       | 3    | 8  | 0   | 2   | 8  | 1   | 0       | 2  | 0   | 9   |
|                       | 各 種 学 校       | 0        | 0    | 0  | 0   | 0   | 0  | 0   | 0       | 0  | 0   | 0   |
|                       | 趣 味           | 2        | 1    | 1  | 0   | 0   | 2  | 0   | 0       | 0  | 0   | 2   |
|                       | 催物・まつり・行事     | 16       | 10   | 5  | 1   | 8   | 7  | 1   | 0       | 0  | 0   | 16  |
|                       | ス ポ ー ツ       | 3        | 1    | 2  | 0   | 2   | 1  | 0   | 0       | 0  | 0   | 3   |
|                       | 文化・名所旧跡       | 12       | 8    | 4  | 0   | 7   | 5  | 0   | 0       | 0  | 0   | 12  |
|                       | (小計)          | 44       | 23   | 20 | 1   | 19  | 23 | 2   | 0       | 2  | 0   | 42  |
| 8<br>生<br>活<br>環<br>境 | 公害・音・電波・煤煙    | 6        | 1    | 3  | 2   | 1   | 5  | 0   | 1       | 2  | 1   | 2   |
|                       | 生 活 環 境       | 10       | 3    | 7  | 0   | 3   | 6  | 1   | 1       | 3  | 0   | 6   |
|                       | 日 照           | 2        | 2    | 0  | 0   | 0   | 2  | 0   | 0       | 2  | 0   | 0   |
|                       | 自 然 保 護       | 2        | 1    | 1  | 0   | 0   | 2  | 0   | 0       | 0  | 1   | 1   |
|                       | ご み           | 53       | 23   | 29 | 1   | 21  | 31 | 1   | 16      | 4  | 13  | 20  |
|                       | ペ ッ ト         | 4        | 3    | 1  | 0   | 1   | 3  | 0   | 1       | 2  | 0   | 1   |
|                       | (小計)          | 77       | 33   | 41 | 3   | 26  | 49 | 2   | 19      | 13 | 15  | 30  |
| 9<br>都<br>市<br>施<br>設 | 都 市 計 画       | 10       | 4    | 4  | 2   | 7   | 2  | 1   | 5       | 0  | 3   | 2   |
|                       | 道 路 ・ 街 路 灯   | 30       | 13   | 16 | 1   | 11  | 19 | 0   | 5       | 8  | 7   | 10  |
|                       | 河 川 ・ 用 水     | 0        | 0    | 0  | 0   | 0   | 0  | 0   | 0       | 0  | 0   | 0   |
|                       | 上 水 道         | 3        | 2    | 1  | 0   | 1   | 2  | 0   | 0       | 0  | 0   | 3   |
|                       | 下 水 道         | 2        | 2    | 0  | 0   | 1   | 1  | 0   | 0       | 0  | 0   | 2   |
|                       | 交通・自転車・カーブミラー | 31       | 12   | 16 | 3   | 13  | 18 | 0   | 4       | 9  | 2   | 16  |
|                       | 電気・ガス・電話      | 7        | 3    | 2  | 2   | 3   | 4  | 0   | 2       | 3  | 0   | 2   |
|                       | (小計)          | 83       | 36   | 39 | 8   | 36  | 46 | 1   | 16      | 20 | 12  | 35  |
| 10<br>す<br>ま<br>い     | 土地・境界線・相隣     | 30       | 16   | 8  | 6   | 14  | 16 | 0   | 5       | 14 | 2   | 9   |
|                       | 建 物 ・ 建 築 許 可 | 2        | 1    | 1  | 0   | 1   | 1  | 0   | 1       | 0  | 0   | 1   |
|                       | 資 金           | 0        | 0    | 0  | 0   | 0   | 0  | 0   | 0       | 0  | 0   | 0   |
|                       | 公 共 住 宅       | 14       | 5    | 9  | 0   | 6   | 7  | 1   | 0       | 6  | 0   | 8   |
|                       | 不 動 産 売 買     | 4        | 1    | 3  | 0   | 1   | 3  | 0   | 0       | 2  | 0   | 2   |
|                       | 貸借(契約)立ち退き    | 29       | 10   | 19 | 0   | 16  | 13 | 0   | 1       | 17 | 0   | 11  |
|                       | 登 記           | 32       | 26   | 6  | 0   | 19  | 13 | 0   | 0       | 17 | 0   | 15  |
|                       | (小計)          | 111      | 59   | 46 | 6   | 57  | 53 | 1   | 7       | 56 | 2   | 46  |
| 合 計                   | 1,461         | 689      | 712  | 60 | 607 | 836 | 18 | 110 | 509     | 85 | 757 |     |

# 一般相談に寄せられた相談・苦情・要望等

## 1 市民のくらし

- ・市施設でインターネットが使える場所がありますか。
- ・滄浪泉園の定休日はいつですか。
- ・市役所の夜間受付の時間を知りたい。
- ・市の職員の役職、所属課を教えてください。
- ・駅に市役所庁舎までの案内図を設置してほしい。
- ・窓口で一人分だといっているのに「家族全体ですか」としつこく聞かれた。
- ・窓口が混んでいて2時間も待たされた。改善してほしい。
- ・昼休みに開いている窓口とそうでない窓口がある。統一してほしい。
- ・職員が名札を付けていなかった。注意したところ、うすら笑いをしていた。
- ・第2庁舎入り口に掲示されている政治的な内容のものはいかがなものか。
- ・町会の回覧板は無駄である。インターネットにしたほうがいい。町会をやめていく人が増えているのは町会に不満がある。直接町会に話してみる。
- ・町内会の掲示板のポスターが強い風で飛んで、画鋲が地面に落ち自転車がパンクした。なんとかしてほしい。

## 2 家庭生活

- ・マタニティマークはどこでもらえますか。
- ・昨日、息子がトラブルになって殴られそうになった。警察には110番したが、危ないから安全な場所を確保してほしい。
- ・親子げんかしていたら女性の悲鳴が聞こえたというので警察4～5人が家に来て警察から人権侵害を受けた。
- ・上の階の騒音がひどい。こちらで音を出すと、その音を聞いているようで、仕返しをされる。恐怖を感じ、生活に支障がでている。

## 3 消費

- ・薪能のチケットはどこで販売していますか。
- ・第二庁舎にあるATMの利用時間を教えてください。
- ・配偶者が死亡し、お金がいくらあるかわからない。銀行には口座が凍結されては困るから、死んだことは言えない。お金を借りようにも残金がわからなければ、借りれない。どうしたらよいか。

## 4 福祉

- ・窓口で「後期高齢者ですか」と何度も聞かれた。失礼じゃないですか。
- ・市役所で車いすがあるかと聞いたら、「ない」と言われたがあるじゃないか。

## 5 健康

- ・病気になった時、保証人になる人を探したい。
- ・前のアパートの住民が通路でタバコを吸っているので市役所から注意してほしい。
- ・うつ病と突発性難聴になってしまった。2歳の子どももいるが、実家にいる。

## 6 仕事

- ・市役所で仕事の斡旋をしてもらえるか。
- ・失業手当の申請はどうすればよいか。

## 7 教育

- ・孫が、父親が嫌だと祖母の家に来ている。父親・親権・子どもの学校のことについて相談したい。
- ・親からDVを受けていて市の法律相談を受けたい。

## 8 生活環境

- ・自転車のかごの中に犬の散歩ひも、ごみ、電灯が入っていた。

- ・街灯がついていないと連絡したのに、いまだに直していない。
- ・空き地の草が枯れていた。除草剤をまいたのではないか。
- ・道路に雑草が生い茂り、危ないからきってほしい。蚊とかボウフラが発生している。
- ・近所の子猫の去勢手術をしたいが、補助金がない。動物愛護をいうなら、市長・職員がカンパをしてほしい。
- ・前の住人に樗の枝を切るように依頼をしているが、切ってくれない
- ・隣の家が切った枝を置きばなしにし、粗大ゴミも庭に捨てているので注意してほしい。
- ・落ち葉と枝木の回収のこと、落ち葉に1CMの枝木が混ざっていたら回収しないのか。

## 9 都市施設

- ・NTTはどこに移ったのか。
- ・市役所の駐輪場に屋根がないので早急に取り付けてほしい。
- ・市民文化ホールの行事日程表がほしい。
- ・再開発でビル風がますますひどくなり、立ってられない。こんなことでいいのかな。
- ・小金井市役所はほかと比べてダンボールが積んであったりごちゃごちゃしていて汚い。

## 10 すまい

- ・強風で家のテレビアンテナが倒れて危険な状態、どうしたらいいか。
- ・自宅の部屋を貸す場合、許可は必要か。
- ・生垣から枝葉が隣地に入り、枝葉が侵入しないように管理することを要求された。
- ・隣の家が室外機が壊れそうで困っている。

### 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            | 500 | 66.6  | 行 政 相 談                    | 14  | 1.9   |
| 巡回法律相談<br>(法テラス多摩) | 8   | 1.1   | 外 国 人 相 談                  | 0   | 0.0   |
| 税 務 相 談            | 109 | 14.5  | 建 築 ・ 登 記 ・<br>表 示 登 記 相 談 | 45  | 6.0   |
| 人権・身の上相談           | 26  | 3.5   | 交 通 事 故 相 談                | 22  | 2.9   |
| 相続等暮らしの<br>書類作成相談  | 27  | 3.6   | 計                          | 751 | 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         | 165 | 33.0  | 保 証 人         | 2   | 0.4   |
| 贈 与         | 6   | 1.2   | 損 害 賠 償       | 13  | 2.6   |
| 離 婚         | 75  | 15.0  | 訴 訟 ・ 調 停     | 14  | 2.8   |
| 婚 姻・親 子・扶 養 | 16  | 3.2   | 所 有 権 ・ 抵 当 権 | 4   | 0.8   |
| 遺 言         | 7   | 1.4   | 時 効           | 2   | 0.4   |
| 貸 地 ・ 貸 家   | 18  | 3.6   | 契 約           | 11  | 2.2   |
| 借 地 ・ 借 家   | 23  | 4.6   | 労 働 関 係       | 10  | 2.0   |
| 登 記         | 7   | 1.4   | 事 故           | 1   | 0.2   |
| 金 銭 貸 借     | 19  | 3.8   | そ の 他         | 55  | 11.0  |
| 不 動 産 売 買   | 10  | 2.0   | 合 計 件 数       | 500 | 100.0 |
| 相 隣 関 係     | 42  | 8.4   | 実 施 回 数       | 97  |       |

前年度(99回実施・536件・1日5.30人)と比較すると、相談件数は36件減で1日当たりの相談者は5.15人と減少しました。また、予約は、定員582人(6件/日)のところ582人(1日平均6.0件)の申込を受け付けました。そのうち相談日当日に82人(前年度58人)のキャンセルがあり、そのうち53件(前年度32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。28年度は10月と2月の月曜日の午後に各1回(定員5人)行いましたが、それぞれ予約は満員で、相談件数も10枠中8件と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 | 13  | 11.9  | 地 方 税     | 2   | 1.8   |
| 相 続 | 51  | 46.8  | 不 動 産 所 得 | 15  | 13.8  |
| 所 得 | 21  | 19.3  | そ の 他     | 3   | 2.8   |
| 譲 渡 | 4   | 3.7   | 合 計 件 数   | 109 | 100.0 |
| 登 記 | 0   | 0.0   | 実 施 回 数   | 22  |       |

前年109件(実施回数22回)と同数であり、1回当たりの相談件数は、5.0件(定員6件/日)件となりました。

### 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     | 2   | 7.7   | 人 権 侵 害   | 0   | 0.0   |
| 親 子     | 7   | 26.9  | ノ イ ロ ー ゼ | 0   | 0.0   |
| 嫁 姑     | 0   | 0.0   | 借 金       | 1   | 3.8   |
| 離 婚     | 0   | 0.0   | そ の 他     | 5   | 19.2  |
| 相 続     | 2   | 7.7   | 合 計 件 数   | 26  | 100.0 |
| 相 隣 関 係 | 9   | 34.6  | 実 施 回 数   | 14  |       |

1回あたりの相談件数は1.9件となり、前年度26件(実施回数14回、1回あたり1.9件)と同数でした。

### 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 | 3   | 11.1  | 成 年 後 見 | 0   | 0.0   |
| 相 続   | 18  | 66.7  | そ の 他   | 2   | 7.4   |
| 不 動 産 | 1   | 3.7   | 合 計 件 数 | 27  | 100.0 |
| 贈 与   | 3   | 11.1  | 実 施 回 数 | 12  |       |

1回あたりの相談件数は、2.3件(定員6件/日)で前年度50件(実施回数12回、1回あたり4.2件)を23件下回りました。

### 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     | 10  | 22.2  | そ の 他   | 0   | 0.0   |
| 登 記     | 21  | 46.7  | 合 計 件 数 | 45  | 100.0 |
| 表 示 登 記 | 14  | 31.1  | 実 施 回 数 | 11  |       |

前年25件(実施回数11回)を20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2.3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14件（前年度21件）ですが、年間の取扱い件数は81件で、その大半が相談員が行政相談懇談会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・ハングル・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。平成28年度の相談件数は0件（27年度3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。平成28年度の相談件数は22件（27年度は20件）で、前年度を2件上回りました。

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 | 18年度 | 19年度 | 20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 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 件数 | 78   | 90   | 130  | 159  | 127  | 137  | 153  | 161  | 207  | 180  | 143  |

### 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    | 0     | 66   | 61   | 7   | 9   | 143   | 87   | 43   | 13  | 143   |
| 割合(%) | 0.0   | 46.2 | 42.7 | 4.9 | 6.3 | 100.0 | 60.8 | 30.1 | 9.1 | 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    | 30    | 49   | 64   | 0   | 143   | 61      | 82   | 143   |
| 割合(%) | 21.0  | 34.3 | 44.8 | 0.0 | 100.0 | 42.7    | 57.3 | 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         | 12  | 4.6    | 自 立 生 活 支 援 課   | 14  | 5.4    |
| 広 報 秘 書 課         | 18  | 6.9    | 介 護 福 祉 課       | 9   | 3.5    |
| 情 報 シ ス テ ム 課     | 1   | 0.4    | 健 康 課           | 2   | 0.8    |
| 総 務 課             | 2   | 0.8    | 子 育 て 支 援 課     | 5   | 1.9    |
| 地 域 安 全 課         | 2   | 0.8    | 保 育 課           | 10  | 3.9    |
| 職 員 課             | 30  | 11.6   | 児 童 青 少 年 課     | 2   | 0.8    |
| 管 財 課             | 11  | 4.2    | 都 市 計 画 課       | 7   | 2.7    |
| 市 民 課             | 11  | 4.2    | ま ち づ くり 推 進 課  | 1   | 0.4    |
| コ ミ ュ ニ テ ィ 文 化 課 | 5   | 1.9    | 道 路 管 理 課       | 20  | 7.7    |
| 経 済 課             | 5   | 1.9    | 交 通 対 策 課       | 12  | 4.6    |
| 保 険 年 金 課         | 6   | 2.3    | 会 計 課           | 1   | 0.4    |
| 市 民 税 課           | 11  | 4.2    | 選 挙 管 理 委 員 会 局 | 3   | 1.2    |
| 納 税 課             | 9   | 3.5    | 学 務 課           | 4   | 1.5    |
| 環 境 政 策 課         | 14  | 5.4    | 指 導 室           | 4   | 1.5    |
| ご み 対 策 課         | 10  | 3.9    | 生 涯 学 習 課       | 3   | 1.2    |
| 下 水 道 課           | 1   | 0.4    | 図 書 館           | 4   | 1.5    |
| 地 域 福 祉 課         | 8   | 3.1    | 公 民 館           | 2   | 0.8    |
|                   |     |        | 合 計             | 259 | 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                   |    |
| ・ 昼窓の対応                 | 1  |
| ・ 市長の公約について             | 2  |
| ・ 新庁舎建設について             | 1  |
| ・ 市庁舎について               | 1  |
| ・ ジャノメ跡地の暫定子供広場について     | 1  |
| ・ 福祉会館について              | 2  |
| ・ 二枚橋に新駅の開設について         | 1  |
| ・ 多摩川線と京王本線の利便性・駅接続について | 1  |
| ・ 調布飛行場の飛行について          | 1  |
| ・ 原付ナンバープレートについて        | 1  |
| 広報秘書課                   |    |
| ・ 市民の声を直接聞く機会について       | 1  |
| ・ 市民の声の対応について           | 1  |
| ・ 市報について                | 2  |
| ・ エンジンの発明について           | 1  |
| ・ 文部科学大臣の通知について         | 1  |
| ・ 少子高齢化時代の地方行政について      | 1  |
| ・ 掲示板について               | 1  |
| ・ 社会について                | 1  |
| ・ 市民生活について              | 1  |
| ・ 大晦日について               | 1  |
| ・ 習慣性について               | 1  |
| ・ こきんちゃんDAYについて         | 1  |
| ・ 電話番号について              | 1  |
| ・ 庁舎問題について              | 1  |
| ・ バレンタインについて            | 1  |
| ・ 補助金制度の新設要望について        | 1  |
| ・ 都立高校の生徒の報告について        | 1  |
| 情報システム課                 |    |
| ・ 仕事ネットの求人広告について        | 1  |
| 総務課                     |    |
| ・ 個人情報の適正な管理について        | 1  |
| ・ 課税権について               | 1  |
| 地域安全課                   |    |
| ・ 個人情報の扱いについて           | 1  |
| ・ 防災倉庫に関して              | 1  |
| 職員課                     |    |
| ・ 職員の対応                 | 21 |
| ・ 職員の接遇について             | 1  |
| ・ 職員へのお礼                | 1  |
| ・ 市長の公約について             | 2  |
| ・ 給与の支払い手続きについて         | 1  |
| ・ 市政運営について              | 1  |
| ・ 障がい者の権利条約について         | 1  |
| ・ 昼窓の対応                 | 1  |
| ・ 保険料の還付書類の対応について       | 1  |
| 管財課                     |    |
| ・ 職員の対応                 | 3  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| ・ 市民の声の対応について                      | 1 |
| ・ 庁内の喫煙場所の案内について                   | 1 |
| ・ 図書館の拡充について                       | 1 |
| ・ 待合スペースの椅子                        | 1 |
| ・ 市政運営について                         | 1 |
| ・ 代表電話の対応                          | 1 |
| ・ 第二庁舎の階段について                      | 1 |
| ・ トイレの荷物かけについて                     | 1 |
| 市民課                                |   |
| ・ 職員の対応                            | 8 |
| ・ 海外転出の際の説明について                    | 1 |
| ・ 庁内の喫煙場所の案内について                   | 1 |
| ・ フロアーの椅子について                      | 1 |
| コミュニティ文化課                          |   |
| ・ 市民交流センターの名称について                  | 1 |
| ・ 友愛会館の網戸について                      | 1 |
| ・ はけの森美術館について                      | 1 |
| ・ 市民文化祭の実行委員会について                  | 2 |
| 経済課                                |   |
| ・ 迷惑駐車について                         | 3 |
| ・ 阿波踊りにについて                        | 1 |
| ・ 仕事ネットの求人広告について                   | 1 |
| 保険年金課                              |   |
| ・ 職員の対応                            | 5 |
| ・ 保険料の還付書類について                     | 1 |
| 市民税課                               |   |
| ・ 職員の対応                            | 4 |
| ・ 課税権について                          | 3 |
| ・ 確定申告について                         | 2 |
| ・ 納税管理人の申告について                     | 1 |
| ・ 原付ナンバープレートについて                   | 1 |
| 納税課                                |   |
| ・ 職員の対応                            | 5 |
| ・ 差押え手続きについて                       | 2 |
| ・ 職員の接遇について                        | 1 |
| ・ 国民保険料の二重請求について                   | 1 |
| 環境政策課                              |   |
| ・ 職員へのお礼                           | 1 |
| ・ トイレの設置について                       | 2 |
| ・ 防蚊防虫対策について                       | 1 |
| ・ 野川の犬走りに遊歩道と堤防上部の市道のアクセス階段の増設について | 1 |
| ・ 武蔵野自然公園の水道の増設について                | 1 |
| ・ 武蔵野自然公園の丸木橋の設置について               | 1 |
| ・ 観光資源について                         | 1 |
| ・ ジャノメ跡地への市役所移転について                | 1 |
| ・ ハチの防護服の貸出について                    | 1 |
| ・ ぐみの木公園のトイレについて                   | 1 |
| ・ 栗山公園の歩道について                      | 2 |
| ・ 栗山公園の買収経緯について                    | 1 |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| ごみ対策課                                |   |
| ・ 職員の対応                              | 2 |
| ・ 生ごみについて                            | 1 |
| ・ ごみ処理場について                          | 1 |
| ・ 生ごみ処理機の更新について                      | 1 |
| ・ ごみの拠点回収について                        | 1 |
| ・ 粗大・枝木受付センターの対応について                 | 1 |
| ・ ごみの処理料金について                        | 1 |
| ・ リサイクルセンターについて                      | 1 |
| ・ 駅前の喫煙所の設置について                      | 1 |
| 下水道課                                 |   |
| ・ 蚊の発生防除と消毒について                      | 1 |
| 地域福祉課                                |   |
| ・ 職員の対応                              | 2 |
| ・ 福祉会館の建設について                        | 1 |
| ・ 動物愛護条例のご提案について                     | 1 |
| ・ ゲストハウスについて                         | 1 |
| ・ 福祉会館について                           | 1 |
| ・ 老人会の解散について                         | 1 |
| ・ 福祉会館について                           | 1 |
| 自立生活支援課                              |   |
| ・ 職員の対応                              | 2 |
| ・ 障害者が共に生活する社会をつくる小金井市条例(仮称)制定に関する要望 | 1 |
| ・ 障がい者の施設について                        | 2 |
| ・ さくら会のスタッフについて                      | 1 |
| ・ 福祉タクシーの補助について                      | 1 |
| ・ 自立支援医療の申請について                      | 1 |
| ・ 出会い系サイトと援助交際について                   | 1 |
| ・ 生ごみについて                            | 1 |
| ・ さくら会への対応について(お礼)                   | 1 |
| ・ 障がい者の人権について                        | 1 |
| ・ 障がい者計画・障がい福祉計画アンケートについて            | 1 |
| ・ 障害者差別解消法に係る意見交換会について(お礼)           | 1 |
| 介護福祉課                                |   |
| ・ 職員の対応                              | 2 |
| ・ 喜寿のお祝いのハガキについて                     | 1 |
| ・ 悠友クラブについて                          | 1 |
| ・ 介護認定について                           | 1 |
| ・ 老人会の解散について                         | 1 |
| ・ 介護保険料について                          | 1 |
| ・ 福祉会館について                           | 1 |
| ・ (旧)福祉会館の建設経過について                   | 1 |
| 健康課                                  |   |
| ・ 受動喫煙の防止について                        | 1 |
| ・ 保育園の入園申請について                       | 1 |
| 子育て支援課                               |   |
| ・ 職員の対応                              | 1 |
| ・ 職員の接遇について                          | 1 |
| ・ 子どもの医療費について                        | 1 |
| ・ 保育園の入園について                         | 2 |
| 保育課                                  |   |
| ・ 職員の接遇について                          | 1 |

|  |   |
|--|---|
| ・ 保育園の入園について                           | 4 |
| ・ 特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業利用者の負担額決定通知書について | 1 |
| ・ 貫井神社のお祭りについて                         | 1 |
| ・ 保育園の入園申請について                         | 1 |
| ・ 保育園の増設について                           | 1 |
| ・ 給与の支払い手続きについて                        | 1 |
| 児童青少年課                                 |   |
| ・ 貫井神社のお祭りについて                         | 1 |
| ・ 本町児童館について                            | 1 |
| 都市計画課                                  |   |
| ・ タクシー運転手のマナーについて                      | 1 |
| ・ 市長の公約について                            | 1 |
| ・ 97階段 はけの道と歩道橋の設置について                 | 1 |
| ・ 97階段の改良について                          | 1 |
| ・ 97階段上のベンチの設置について                     | 1 |
| ・ 都市計画道路について                           | 1 |
| ・ パチンコ店について                            | 1 |
| まちづくり推進課                               |   |
| ・ 市営住宅入居の抽選について                        | 1 |
| 道路管理課                                  |   |
| ・ 道路の境界確定について                          | 8 |
| ・ 迷惑駐車について                             | 3 |
| ・ 遊歩道の事故について                           | 3 |
| ・ 市職員の専門性について                          | 1 |
| ・ 市内の生活道路の改良と部分的な拡幅について                | 1 |
| ・ タクシー運転手のマナーについて                      | 1 |
| ・ 道路行政について                             | 1 |
| ・ 歩道の植栽について                            | 1 |
| ・ 連雀通りの中山谷地域の拡幅改良について                  | 1 |
| 交通対策課                                  |   |
| ・ 職員へのお礼                               | 1 |
| ・ 迷惑駐車について                             | 3 |
| ・ 街路灯の撤去依頼について                         | 3 |
| ・ CoCoバスの運行に関して                        | 1 |
| ・ 警察車両について                             | 1 |
| ・ 信号の設置要望について                          | 1 |
| ・ 東大通りの自転車走行レーンについて                    | 1 |
| ・ 図書館前の連雀通りに右折レーンの設置の要望について            | 1 |
| 会計課                                    |   |
| ・ 職員の対応                                | 1 |
| 選挙管理委員会                                |   |
| ・ 選挙の候補者一覧について                         | 2 |
| ・ 市議選の候補者に対する意見について                    | 1 |
| 学務課                                    |   |
| ・ 学校給食の支給基準について                        | 2 |
| ・ 80階段下のはけの道の安全について                    | 1 |
| ・ 白伝坊の坂上の信号について                        | 1 |
| 指導室                                    |   |
| ・ 学校給食の支給基準について                        | 2 |
| ・ 部活動の指導法について                          | 1 |

|                           |   |
|---------------------------|---|
| ・ ジャノメ跡地への市役所移転について       | 1 |
| 生涯学習課                     |   |
| ・ 玉川上水とはけの自然林を日本遺産の登録について | 1 |
| ・ 観光資源について                | 1 |
| ・ 川崎平右衛門に関する講演について        | 1 |
| 図書館                       |   |
| ・ 職員の対応                   | 1 |
| ・ 図書館について                 | 1 |
| ・ 図書返却ポストの設置要望について        | 1 |
| ・ 集会施設の利用について             | 1 |
| 公民館                       |   |
| ・ 職員の対応                   | 2 |

## 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  | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 取扱件数 | 30   | 11   | 15   | 20   | 18   | 28   |

### 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   | 15    | 8    | 5    | 0   | 28    | 9       | 19   | 28    |
| 割合(%) | 53.6  | 28.6 | 17.9 | 0.0 | 100.0 | 32.1    | 67.9 | 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 | 5   | 13.5   | 介 護 福 祉 課 | 2   | 5.4    |
| 職 員 課     | 1   | 2.7    | 健 康 課     | 1   | 2.7    |
| 管 財 課     | 2   | 5.4    | 保 育 課     | 1   | 2.7    |
| 市 民 税 課   | 1   | 2.7    | 道 路 管 理 課 | 1   | 2.7    |
| 環 境 政 策 課 | 15  | 40.5   | 交 通 対 策 課 | 1   | 2.7    |
| ご み 対 策 課 | 3   | 8.1    | 議 会 事 務 局 | 1   | 2.7    |
| 地 域 福 祉 課 | 1   | 2.7    | 指 導 室     | 2   | 5.4    |
|           |     |        | 合 計       | 37  | 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                  |    |
| ・ 市報について               | 1  |
| ・ 市政だよりについて            | 3  |
| ・ 市報及び選挙公報の配布について      | 1  |
| 職員課                    |    |
| ・ 職員の対応                | 1  |
| 管財課                    |    |
| ・ 庁舎内のトイレについて          | 1  |
| ・ 庁舎内のシミについて           | 1  |
| 市民税課                   |    |
| ・ 職員の対応                | 1  |
| 環境政策課                  |    |
| ・ 公園に係る安全対策について        | 1  |
| ・ 野焼きについて              | 2  |
| ・ 太陽光発電について            | 12 |
| ごみ対策課                  |    |
| ・ 生ごみの処理方法について         | 1  |
| ・ ごみのネットの販売場所について      | 1  |
| ・ ごみネットについて            | 1  |
| 地域福祉課                  |    |
| ・ 生活保護費について            | 1  |
| 介護福祉課                  |    |
| ・ シルバーパスについて           | 2  |
| 健康課                    |    |
| ・ インフルエンザの予防接種の助成金について | 1  |
| 保育課                    |    |
| ・ 保育園の新設への反対表明について     | 1  |
| 道路管理課                  |    |
| ・ 道路の境界確定について          | 1  |
| 交通対策課                  |    |
| ・ 駐輪場の整備計画について         | 1  |
| 議会事務局                  |    |
| ・ 市議選候補者について           | 1  |
| 指導室                    |    |
| ・ 公園に係る安全対策について        | 1  |
| ・ 中学校の部活動の新設要望について     | 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  | 26年度 | 27年度 | 28年度 |
|------|------|------|------|
| 取扱件数 | 102  | 95   | 119  |

### 内容と処理方法

| 区 分   | 内 容 別 |      |      |     | 計     | 処 理 経 過 |      |       |
|-------|-------|------|------|-----|-------|---------|------|-------|
|       | 意見    | 要望   | 苦情   | その他 |       | 回答・対応   | 参考   | 計     |
| 件 数   | 31    | 42   | 46   | 0   | 119   | 83      | 36   | 119   |
| 割合(%) | 26.1  | 35.3 | 38.7 | 0.0 | 100.0 | 69.7    | 30.3 | 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  | 5.7    | 健 康 課          | 3   | 1.7    |
| 広 報 秘 書 課         | 14  | 8.0    | 子 育 て 支 援 課    | 4   | 2.3    |
| 地 域 安 全 課         | 6   | 3.4    | 保 育 課          | 12  | 6.9    |
| 職 員 課             | 6   | 3.4    | 児 童 青 少 年 課    | 1   | 0.6    |
| 管 財 課             | 4   | 2.3    | 都 市 計 画 課      | 5   | 2.9    |
| 市 民 課             | 4   | 2.3    | ま ち づ くり 推 進 課 | 2   | 1.1    |
| コ ミ ュ ニ テ ィ 文 化 課 | 2   | 1.1    | 道 路 管 理 課      | 8   | 4.6    |
| 経 済 課             | 5   | 2.9    | 交 通 対 策 課      | 6   | 3.4    |
| 農 業 委 員 会         | 1   | 0.6    | 区 画 整 理 課      | 3   | 1.7    |
| 保 険 年 金 課         | 1   | 0.6    | 庶 務 課          | 2   | 1.1    |
| 資 産 税 課           | 3   | 1.7    | 学 務 課          | 10  | 5.7    |
| 納 税 課             | 4   | 2.3    | 指 導 室          | 4   | 2.3    |
| 環 境 政 策 課         | 9   | 5.1    | 生 涯 学 習 課      | 5   | 2.9    |
| ご み 対 策 課         | 6   | 3.4    | 函 書 館          | 6   | 3.4    |
| 地 域 福 祉 課         | 10  | 5.7    | 公 民 館          | 3   | 1.7    |
| 自 立 生 活 支 援 課     | 2   | 1.1    | 議 会 事 務 局      | 5   | 2.9    |
| 介 護 福 祉 課         | 2   | 1.1    | 選 挙 管 理 委 員 会  | 7   | 4.0    |
|                   |     |        | 合 計            | 175 | 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

- ・ 6 施設複合化について 1
- ・ 市庁舎の移転問題について 1
- ・ 蛇の目跡地の活用について 1
- ・ 新庁舎建設について 1
- ・ 新庁舎の床面積削減について 1
- ・ 市長の公約について 1
- ・ 時間外の抑制について 1
- ・ スクールゾーンについて 1
- ・ ふるさと納税について 1
- ・ 募金活動について 1

広報秘書課

- ・ 安心安全について 1
- ・ 教育委員会の対応について 1
- ・ 市議との意見交換 1
- ・ 刺傷事件について 2
- ・ 市政運営について 1
- ・ 市長宛の手紙について 1
- ・ 市長の公約について 1
- ・ 市のイメージアップについて 1
- ・ 市民掲示板について 1
- ・ 市民の声の対応について（お礼） 1
- ・ 消費税について 2
- ・ 徳川の子孫について 1

地域安全課

- ・ カンガルーのポケットのシール看板について 1
- ・ 狭小住宅の建築規制について 1
- ・ 登下校時の放送について 1
- ・ 道路の水漏水について 1
- ・ 防災対策について 1
- ・ 夕刻のチャイムについて 1

職員課

- ・ 職員の対応 3
- ・ 管理職の異動について 1
- ・ 職員の減給・職員数の削減について 1
- ・ 非常勤職員の雇用について 1

管財課

- ・ LEDの導入について 1
- ・ 階段の位置表示について 1
- ・ 第2庁舎のタイルカーペットの対策について 1
- ・ 閉庁時の対応について 1

市民課

- ・ 職員の対応 2
- ・ 印鑑証明書等の申込受付時間について 1
- ・ マイナンバーの手続きについて 1

コミュニティ文化課

- ・ 集会施設の利用について 2

|                        |   |
|------------------------|---|
| 経済課                    |   |
| ・ ゲームセンターの誘致について       | 1 |
| ・ 消費税について              | 3 |
| ・ 認知症対策について            | 1 |
| 農業委員会                  |   |
| ・ 農地の保全対策について          | 1 |
| 保険年金課                  |   |
| ・ 国保の療養費の支給について        | 1 |
| 資産税課                   |   |
| ・ 職員の対応                | 1 |
| ・ 家屋証明書の郵送請求について       | 1 |
| ・ 市民の声の対応について          | 1 |
| 納税課                    |   |
| ・ 市税の納付について            | 2 |
| ・ 市民税と国民健康保険税の滞納について   | 1 |
| ・ 納税部門への応対場所の設置について    | 1 |
| 環境政策課                  |   |
| ・ くるみ公園について            | 1 |
| ・ 公園の利用方法について          | 2 |
| ・ 航空機の飛行ルートについて        | 1 |
| ・ 蛇の目跡地の活用について         | 1 |
| ・ 書籍の紹介                | 1 |
| ・ 砂埃について               | 1 |
| ・ 猫の糞の対策について           | 1 |
| ・ 野川の渇水対策について          | 1 |
| ごみ対策課                  |   |
| ・ 喫煙所の設置について           | 1 |
| ・ 小型電子機器の回収事業          | 1 |
| ・ 資源ごみの持ち去りについて        | 1 |
| ・ 粗大ごみ受付方法について         | 1 |
| ・ フードドライブについて          | 1 |
| ・ 放置ごみへの対応（お礼）         | 1 |
| 地域福祉課                  |   |
| ・ 安心安全について             | 1 |
| ・ カンガルーのポケットのシール看板について | 1 |
| ・ 社会福祉協議会について          | 2 |
| ・ 認知症対策について            | 1 |
| ・ 福社会館について             | 2 |
| ・ 閉庁時の対応について           | 1 |
| ・ 保育園の入園申請について         | 1 |
| ・ 友愛会館の利用について          | 1 |
| 自立生活支援課                |   |
| ・ 自立支援医療の申請について        | 1 |
| ・ プールのシャワー用車いすについて     | 1 |
| 介護福祉課                  |   |
| ・ デイサービスについて           | 1 |
| ・ 認知症対策について            | 1 |
| 健康課                    |   |
| ・ B型肝炎の予防接種について        | 1 |

|                        |   |
|------------------------|---|
| ・認可保育園での受動喫煙について       | 1 |
| ・ブックスタートについて           | 1 |
| 子育て支援課                 |   |
| ・職員の対応                 | 1 |
| ・子育てワンステップサービスの事業化について | 1 |
| ・ブックスタートについて           | 1 |
| ・友愛会館の利用について           | 1 |
| 保育課                    |   |
| ・カンガルーのポケットのシール看板について  | 1 |
| ・子どもの預け先について           | 1 |
| ・認可保育園での受動喫煙について       | 1 |
| ・ブックスタートについて           | 1 |
| ・保育園の入園について            | 6 |
| ・保育園の予算について            | 1 |
| ・保育料の引落とし口座について        | 1 |
| 児童青少年課                 |   |
| ・児童館の設置要望              | 1 |
| 都市計画課                  |   |
| ・駅前再開発について             | 2 |
| ・狭小住宅の建築規制について         | 1 |
| ・都市計画道路の整備について         | 1 |
| ・ホームドアについて             | 1 |
| まちづくり推進課               |   |
| ・駅前再開発について             | 1 |
| ・狭小住宅の建築規制について         | 1 |
| 道路管理課                  |   |
| ・北大通りの歩道について           | 1 |
| ・私有地道路の清掃について          | 1 |
| ・街路樹の剪定について            | 1 |
| ・道路上での漏水について           | 1 |
| ・道路の清掃について             | 1 |
| ・新小金井駅前広場について          | 1 |
| ・私道の扱いについて             | 2 |
| 交通対策課                  |   |
| ・ココバスの運行について           | 1 |
| ・自転車の事故増発とマナー啓発        | 1 |
| ・駐輪場の運営について            | 1 |
| ・駐輪場の整備計画について          | 1 |
| ・ベンチの設置要望              | 1 |
| ・盲人用信号について             | 1 |
| 区画整理課                  |   |
| ・駅前再開発について             | 1 |
| ・東小金井駅北口区画整理事業について     | 1 |
| ・東小金井駅前のガード下の歩道について    | 1 |
| 庶務課                    |   |
| ・学校の敷地内禁煙について          | 1 |
| ・夜間学校開放利用者への苦情について     | 1 |

|                        |   |
|------------------------|---|
| 学務課                    |   |
| ・ 安心安全について             | 1 |
| ・ 給食後の歯みがきについて         | 1 |
| ・ 給食の搬入について            | 1 |
| ・ 給食費のアンケートについて        | 2 |
| ・ 熊本地震について             | 1 |
| ・ スクールゾーンについて          | 2 |
| ・ 通学路の見守りについて          | 1 |
| ・ 登下校時の放送について          | 1 |
| 指導室                    |   |
| ・ 安心安全について             | 1 |
| ・ いじめ問題についての提案         | 2 |
| ・ カンガルーのポケットのシール看板について | 1 |
| 生涯学習課                  |   |
| ・ オリンピック報告会について        | 1 |
| ・ 総合体育館プールの利用について      | 3 |
| ・ プールのシャワー用車いすについて     | 1 |
| 図書館                    |   |
| ・ 書籍の紹介について            | 1 |
| ・ 図書館貫井北分室の屋上緑化について    | 1 |
| ・ 図書館の貸出サービスへの要望について   | 1 |
| ・ 図書館の指定管理者制について       | 1 |
| ・ 図書館の設置要望について         | 1 |
| ・ ブックスタートについて          | 1 |
| 公民館                    |   |
| ・ 公民館貫井北分館の機材について      | 1 |
| ・ 集会施設の利用について          | 1 |
| ・ 友愛会館の利用について          | 1 |
| 議会事務局                  |   |
| ・ 市議会議員の定数の削減について      | 1 |
| ・ 市長の公約について            | 1 |
| ・ 市議会議員の発言について         | 2 |
| ・ 市議会議員からの封書について       | 1 |
| 選挙管理委員会                |   |
| ・ 閉庁時の対応について           | 1 |
| ・ 選挙カーの騒音被害            | 1 |
| ・ 選挙公報について             | 1 |
| ・ 市議選の開票報告について         | 2 |
| ・ 市議選の投票方法について         | 1 |
| ・ 市議選の投票率について          | 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       |    | 60    | 52    | 60    | 59    | 39    | 50    | 88    | 57    | 59    | 56    | 57    | 55    | 692    |
| 情報システム課     |    | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 1     | 2     | 5      |
| 総務課(情報公関係)  |    | 3     | 3     | 5     | 3     | 2     | 3     | 5     | 0     | 0     | 1     | 2     | 5     | 32     |
| 市 民 課       |    | 1,490 | 1,378 | 1,656 | 1,496 | 1,493 | 1,337 | 1,287 | 1,416 | 1,304 | 1,387 | 1,342 | 2,013 | 17,599 |
| コミュニティ文化課   |    | 6     | 6     | 4     | 4     | 8     | 11    | 7     | 4     | 1     | 4     | 9     | 4     | 68     |
| 経 済 課       |    | 32    | 16    | 8     | 17    | 11    | 22    | 24    | 22    | 15    | 22    | 28    | 21    | 238    |
| 保険年金課(年金)   |    | 182   | 139   | 133   | 142   | 145   | 129   | 147   | 117   | 118   | 137   | 106   | 142   | 1,637  |
| 保険年金課(健康保険) |    | 423   | 337   | 331   | 539   | 535   | 423   | 429   | 411   | 349   | 375   | 398   | 413   | 4,963  |
| 市 民 税 課     |    | 317   | 343   | 824   | 453   | 354   | 385   | 315   | 299   | 251   | 487   | 1,213 | 962   | 6,203  |
| 資 産 税 課     |    | 82    | 119   | 79    | 74    | 65    | 51    | 54    | 77    | 73    | 74    | 64    | 77    | 889    |
| 納 税 課       |    | 50    | 69    | 79    | 76    | 87    | 60    | 72    | 89    | 95    | 65    | 98    | 82    | 922    |
| 環境政策課       |    | 29    | 28    | 33    | 30    | 37    | 29    | 22    | 14    | 10    | 31    | 29    | 20    | 312    |
| ごみ対策課       |    | 339   | 142   | 145   | 93    | 137   | 119   | 93    | 78    | 108   | 100   | 121   | 270   | 1,745  |
| 下 水 道 課     |    | 9     | 10    | 48    | 11    | 10    | 11    | 11    | 12    | 7     | 16    | 11    | 7     | 163    |
| 地域福祉課       |    | 112   | 414   | 135   | 101   | 211   | 123   | 79    | 47    | 57    | 51    | 24    | 47    | 1,401  |
| 自立生活支援課     |    | 107   | 76    | 108   | 72    | 96    | 114   | 100   | 57    | 70    | 76    | 79    | 72    | 1,027  |
| 介護福祉課       |    | 121   | 96    | 134   | 119   | 123   | 276   | 118   | 84    | 108   | 114   | 121   | 110   | 1,524  |
| 健康課(保健センター) |    | 19    | 19    | 15    | 24    | 22    | 17    | 24    | 22    | 19    | 14    | 15    | 19    | 229    |
| 子育て支援課      |    | 57    | 50    | 94    | 48    | 56    | 60    | 38    | 30    | 48    | 43    | 19    | 59    | 602    |
| 保 育 課       |    | 23    | 22    | 13    | 44    | 18    | 39    | 72    | 80    | 12    | 15    | 25    | 23    | 386    |
| 児童青少年課      |    | 12    | 4     | 9     | 9     | 4     | 8     | 16    | 7     | 23    | 58    | 5     | 10    | 165    |
| 都市計画課       |    | 18    | 16    | 17    | 14    | 15    | 19    | 19    | 10    | 10    | 12    | 16    | 15    | 181    |
| まちづくり推進課    |    | 23    | 100   | 36    | 38    | 49    | 19    | 33    | 88    | 18    | 32    | 71    | 28    | 535    |
| 道路管理課       |    | 16    | 21    | 26    | 14    | 12    | 17    | 20    | 19    | 15    | 23    | 18    | 18    | 219    |
| 建築営繕課       |    | 0     | 0     | 1     | 1     | 1     | 2     | 2     | 0     | 1     | 0     | 1     | 0     | 9      |
| 交通対策課       |    | 53    | 25    | 32    | 11    | 16    | 10    | 19    | 22    | 16    | 16    | 73    | 79    | 372    |
| 教育委員会       |    | 84    | 43    | 41    | 40    | 25    | 33    | 56    | 38    | 39    | 61    | 63    | 48    | 571    |
| 銀 行         |    | 66    | 52    | 65    | 61    | 62    | 42    | 52    | 49    | 45    | 38    | 63    | 44    | 639    |
| そ の 他       |    | 554   | 509   | 665   | 795   | 517   | 439   | 490   | 422   | 439   | 454   | 475   | 785   | 6,544  |
| 月 合 計 件 数   |    | 4,287 | 4,090 | 4,796 | 4,388 | 4,150 | 3,848 | 3,692 | 3,572 | 3,310 | 3,762 | 4,547 | 5,430 | 49,872 |
| 1 日 平 均 件 数 |    | 214   | 215   | 218   | 219   | 189   | 192   | 185   | 179   | 174   | 198   | 227   | 247   | 205    |

## (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   | 884<br>(4)     | 957<br>(4)     | 881<br>(4)    | 712<br>(4)    | 853<br>(4)     | 4,287<br>(20)   |
| 5      | 月   | 1,264<br>(5)   | 844<br>(4)     | 546<br>(3)    | 521<br>(3)    | 915<br>(4)     | 4,090<br>(19)   |
| 6      | 月   | 1,010<br>(4)   | 861<br>(4)     | 1,028<br>(5)  | 1,025<br>(5)  | 872<br>(4)     | 4,796<br>(22)   |
| 7      | 月   | 753<br>(3)     | 992<br>(4)     | 785<br>(4)    | 715<br>(4)    | 1,143<br>(5)   | 4,388<br>(20)   |
| 8      | 月   | 1,042<br>(5)   | 888<br>(5)     | 851<br>(5)    | 539<br>(3)    | 830<br>(4)     | 4,150<br>(22)   |
| 9      | 月   | 669<br>(3)     | 788<br>(4)     | 737<br>(4)    | 697<br>(4)    | 957<br>(5)     | 3,848<br>(20)   |
| 10     | 月   | 821<br>(4)     | 771<br>(4)     | 686<br>(4)    | 687<br>(4)    | 727<br>(4)     | 3,692<br>(20)   |
| 11     | 月   | 848<br>(4)     | 964<br>(5)     | 634<br>(4)    | 419<br>(3)    | 707<br>(4)     | 3,572<br>(20)   |
| 12     | 月   | 883<br>(4)     | 674<br>(4)     | 696<br>(4)    | 560<br>(4)    | 497<br>(3)     | 3,310<br>(19)   |
| 1      | 月   | 744<br>(3)     | 807<br>(4)     | 809<br>(4)    | 695<br>(4)    | 707<br>(4)     | 3,762<br>(19)   |
| 2      | 月   | 1,105<br>(4)   | 937<br>(4)     | 867<br>(4)    | 759<br>(4)    | 879<br>(4)     | 4,547<br>(20)   |
| 3      | 月   | 881<br>(3)     | 1,023<br>(4)   | 1,176<br>(5)  | 1,120<br>(5)  | 1,230<br>(5)   | 5,430<br>(22)   |
| 年間合計件数 |     | 10,904<br>(46) | 10,506<br>(50) | 9,696<br>(50) | 8,449<br>(47) | 10,317<br>(50) | 49,872<br>(243) |
| 1日平均件数 |     | 237            | 210            | 194           | 180           | 206            | 205             |

\* ( )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<br>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<br>市民のくらし           | 行 政 一 般             | 14,104   | 7,619  | 6,476  | 9  | 10      | 0  | 0  | 14,094 |
|                       | 日 常 生 活             | 2,457    | 1,160  | 1,293  | 4  | 18      | 0  | 1  | 2,438  |
|                       | 事 故 ・ 損 害 賠 償       | 265      | 84     | 181    | 0  | 0       | 0  | 0  | 265    |
|                       | 税 金                 | 7,455    | 3,766  | 3,683  | 6  | 1       | 0  | 0  | 7,454  |
|                       | 施 設 等 案 内           | 3,218    | 1,679  | 1,537  | 2  | 2       | 0  | 0  | 3,216  |
|                       | (小計)                | 27,499   | 14,308 | 13,170 | 21 | 31      | 0  | 1  | 27,467 |
| 2<br>家<br>庭<br>生<br>活 | 出 生                 | 965      | 411    | 553    | 1  | 0       | 0  | 0  | 965    |
|                       | 結 婚 ・ 離 婚           | 482      | 226    | 256    | 0  | 0       | 0  | 0  | 482    |
|                       | 死 亡 ・ 遺 言 ・ 墓       | 367      | 164    | 202    | 1  | 0       | 0  | 0  | 367    |
|                       | 親 族 ・ 扶 養           | 3        | 2      | 1      | 0  | 0       | 0  | 0  | 3      |
|                       | 戸 籍 ・ 氏 の 変 更       | 217      | 127    | 89     | 1  | 0       | 0  | 0  | 217    |
|                       | 訴 訟 ・ 調 停 ・ 公 正 証 書 | 243      | 96     | 147    | 0  | 0       | 0  | 0  | 243    |
|                       | 財 産 ・ 相 続 ・ 贈 与     | 33       | 9      | 24     | 0  | 0       | 0  | 0  | 33     |
|                       | (小計)                | 2,310    | 1,035  | 1,272  | 3  | 0       | 0  | 0  | 2,310  |
| 3<br>消<br>費           | 公 共 料 金             | 0        | 0      | 0      | 0  | 0       | 0  | 0  | 0      |
|                       | 買 物 ・ 売 物           | 64       | 34     | 30     | 0  | 0       | 0  | 0  | 64     |
|                       | サラ金・貸借金・保証人         | 1        | 1      | 0      | 0  | 0       | 0  | 0  | 1      |
|                       | (小計)                | 65       | 35     | 30     | 0  | 0       | 0  | 0  | 65     |
| 4<br>福<br>祉           | 子 供 ・ 保 育 園         | 1,069    | 313    | 752    | 4  | 0       | 0  | 0  | 1,069  |
|                       | 女 性                 | 15       | 1      | 14     | 0  | 0       | 0  | 0  | 15     |
|                       | お と し よ り           | 1,338    | 471    | 865    | 2  | 0       | 0  | 0  | 1,338  |
|                       | 心 身 障 害 者           | 854      | 368    | 484    | 2  | 1       | 0  | 0  | 853    |
|                       | 生 活 困 窮 者           | 1,264    | 446    | 816    | 2  | 0       | 0  | 0  | 1,264  |
|                       | 年 金 ・ 恩 給           | 1,504    | 736    | 767    | 1  | 1       | 0  | 0  | 1,503  |
|                       | (小計)                | 6,044    | 2,335  | 3,698  | 11 | 2       | 0  | 0  | 6,042  |
| 5<br>健<br>康           | 保 健 ・ 検 診           | 4,741    | 2,191  | 2,547  | 3  | 1       | 0  | 0  | 4,740  |
|                       | 医 療 機 関             | 34       | 16     | 18     | 0  | 0       | 0  | 0  | 34     |
|                       | 薬                   | 0        | 0      | 0      | 0  | 0       | 0  | 0  | 0      |
|                       | 食 品 ・ 衛 生           | 1        | 1      | 0      | 0  | 0       | 0  | 0  | 1      |
|                       | (小計)                | 4,776    | 2,208  | 2,565  | 3  | 1       | 0  | 0  | 4,775  |

| 区分                    | 内容別項目            | 相談<br>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<br>仕<br>事           | 事業・融資            | 32       | 22     | 10   | 0  | 0       | 0  | 0      | 32    |
|                       | 就職・退職            | 152      | 34     | 116  | 2  | 0       | 0  | 0      | 152   |
|                       | 職場・労働条件          | 5        | 1      | 4    | 0  | 0       | 0  | 0      | 5     |
|                       | 商 取 引            | 0        | 0      | 0    | 0  | 0       | 0  | 0      | 0     |
|                       | 資 格 取 得          | 22       | 14     | 8    | 0  | 0       | 0  | 0      | 22    |
|                       | 内職・パートタイム        | 58       | 7      | 47   | 4  | 0       | 0  | 0      | 58    |
|                       | (小計)             | 269      | 78     | 185  | 6  | 0       | 0  | 0      | 269   |
| 7<br>教<br>育           | 学校・幼稚園           | 246      | 95     | 149  | 2  | 0       | 0  | 0      | 246   |
|                       | 各種学校             | 17       | 6      | 11   | 0  | 0       | 0  | 0      | 17    |
|                       | 趣 味              | 38       | 12     | 26   | 0  | 0       | 0  | 0      | 38    |
|                       | 催物・まつり・行事        | 97       | 33     | 64   | 0  | 0       | 0  | 0      | 97    |
|                       | ス ポ ー ツ          | 97       | 46     | 51   | 0  | 1       | 0  | 0      | 96    |
|                       | 文化・名所旧跡・レクリエーション | 597      | 341    | 255  | 1  | 0       | 0  | 0      | 597   |
|                       | (小計)             | 1,092    | 533    | 556  | 3  | 1       | 0  | 0      | 1,091 |
| 8<br>生<br>活<br>環<br>境 | 公害・音・電波・煤煙       | 26       | 15     | 11   | 0  | 0       | 0  | 0      | 26    |
|                       | 生活環境             | 115      | 54     | 60   | 1  | 0       | 0  | 0      | 115   |
|                       | 日 照              | 1        | 0      | 1    | 0  | 0       | 0  | 0      | 1     |
|                       | 自然保護             | 137      | 78     | 59   | 0  | 1       | 0  | 0      | 136   |
|                       | ご み              | 1,564    | 616    | 945  | 3  | 0       | 0  | 0      | 1,564 |
|                       | ペ ッ ト            | 458      | 111    | 346  | 1  | 0       | 0  | 0      | 458   |
|                       | (小計)             | 2,301    | 874    | 1422 | 5  | 1       | 0  | 0      | 2,300 |
| 9<br>都<br>市<br>施<br>設 | 都市計画             | 371      | 251    | 119  | 1  | 0       | 0  | 0      | 371   |
|                       | 道路・街路灯           | 244      | 176    | 67   | 1  | 0       | 0  | 0      | 244   |
|                       | 河川・用水            | 4        | 4      | 0    | 0  | 0       | 0  | 0      | 4     |
|                       | 上水道              | 57       | 36     | 21   | 0  | 0       | 0  | 0      | 57    |
|                       | 下水道              | 107      | 64     | 42   | 1  | 0       | 0  | 0      | 107   |
|                       | 交通・自転車・カーブミラー    | 179      | 107    | 72   | 0  | 0       | 0  | 1      | 178   |
|                       | 電気・ガス・電話         | 10       | 3      | 7    | 0  | 0       | 0  | 0      | 10    |
|                       | (小計)             | 972      | 641    | 328  | 3  | 0       | 0  | 1      | 971   |
| 10<br>す<br>ま<br>い     | 土地・境界線・相隣        | 20       | 15     | 5    | 0  | 0       | 0  | 0      | 20    |
|                       | 建物・建築許可          | 96       | 63     | 33   | 0  | 0       | 0  | 0      | 96    |
|                       | 資 金              | 2        | 2      | 0    | 0  | 0       | 0  | 0      | 2     |
|                       | 公共住宅             | 453      | 187    | 265  | 1  | 1       | 0  | 0      | 452   |
|                       | 不 動 産            | 2        | 0      | 2    | 0  | 0       | 0  | 0      | 2     |
|                       | 貸借(契約)立ち退き       | 1        | 0      | 1    | 0  | 0       | 0  | 0      | 1     |
|                       | 登 記              | 17       | 12     | 5    | 0  | 0       | 0  | 0      | 17    |
|                       | (小計)             | 591      | 279    | 311  | 1  | 1       | 0  | 0      | 590   |
| 合 計                   | 45,919           | 22,326   | 23,537 | 56   | 37 | 0       | 2  | 45,880 |       |

## 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

- ◎ 新庁舎建設の担当について。
  - ・こきんちゃん着ぐるみの貸し出しについて。
  - ・市は土地や不動産を探しているか。

### 広報秘書課

- ◎ 便利帳に広告を載せたい。
  - ・市報にサークル募集がなかなか載らない。
  - ・チャレンジデーの記事を載せるべき。

### 総務課

- ◎ 裁判の結果が載っているのはどこか。
  - ・町会の規則の改正したいので市の規則改正のやり方を教えてほしい。
  - ・経済センサス調査票の提出先はどこか。

### 地域安全課

- ◎ 振り込め詐欺防止の自動通話録音機の無料貸し出しについて。
- ◎ 空家対策について。
  - ・罹災証明について。
  - ・自主防災組織の申請について。
  - ・緊急避難時の病院のリストについて。
  - ・東日本大震災避難者の登録について。

### 職員課

- ・職員採用試験のために市民用のパンフレットが欲しい。
- ・非常勤嘱託職員の募集について。

### 管財課

- ◎ 駐車券について土・日・夜間の駐車券のパンチはどこでできるのか。
- ◎ 満車のときに、ほかの駐車場への案内が悪い。
  - ・用事の無い人でも駐輪をしてもいいのか。
  - ・エレベータ内のマットがめくれあがってつまずきそうになった。
  - ・地下室を見たい。
  - ・市の土地を資材置き場として借りたい。

### 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。
  - ・過去の住民票について。
  - ・海外で結婚するので婚姻用身分証明がほしい。
  - ・海外に住んでいるがマイナンバーはどうなるのか。
  - ・海外で娘が出産したので出生証明がほしい。
  - ・帰化申請、国籍選択届けについて。

### コミュニティ文化課

- ・はげの森美術館・喫茶棟はどこに委託されるのか。
- ・宮地楽器ホールの担当課はどこか。
- ・三宅島について。

## 経済課

- ◎ 起業の相談について。
- ◎ 消費者相談について。
  - ・ 詐欺防止のパンフレットはどこにあるのか。
  - ・ 床修理の業者を教えてください。
  - ・ チラシを入れないでというシールはあるか。
  - ・ イベントで行く予定だが、小金井公園の地図はあるか。
  - ・ 農地転用届について。

## 保険年金課

- ◎ 脳ドックの申請について。
- ◎ 国民年金・遺族年金の手続きについて。
  - ・ 観光ビザで来たが肺炎になり困っている。

## 市民税課

- ◎ 課税・非課税証明書を時間外窓口で受け取るにはどうしたらいいのか。
  - ・ 軽自動車税について。
  - ・ 個人事業主の確定申告の相談窓口について。
  - ・ 開業登録について。

## 資産税課

- ◎ 私道の非課税手続きについて。
  - ・ 償却資産税の申告書提出について。
  - ・ 家の建て替えで減税等があるのか。

## 納税課

- ◎ 健康保険料の口座振替をゆうちょ銀行でもできるのか。
  - ・ 固定資産税を一括で払うと割引されるのか。
  - ・ 還付される額の計算について。

## 環境政策課

- ◎ 空き地、空き家の雑草・除草対策について。
- ◎ 地域猫活動、猫の去勢費用について。
  - ・ 土地の土壌汚染について。
  - ・ 騒音関係について。
  - ・ エコファームの申請について。

## ごみ対策課

- ・ 破けた有料ごみ袋を交換してほしい。
- ・ ボランティアで清掃するときの保険について。
- ・ 廃品回収奨励金はあるのか。
- ・ ごみ収集日に出せない場合、処理場までもっていけば回収してくれるか。
- ・ 禁煙条例について。
- ・ いらなくなった携帯の回収を市でやっているか。

## 下水道課

- ・ マンホールのふたの修理について。
- ・ 道路の側溝に水が溜まり蚊が発生しているのではないか。
- ・ 道路に水道管のようなものが出ている。

## 地域福祉課

- ◎ 臨時福祉給付金・申請について。
  - ・ 厚生医療(生活保護、障がい者医療)について。

- ・ 宿泊施設について。
- ・ お金(交通費・生活費)を借りたい。
- ・ 後見人の手続きについて。

#### 自立生活支援課

- ◎ 自立支援医療について。
  - ・ 各種申請(福祉タクシー、NHK受信料の免除など)について。
  - ・ 小金井福祉マップについて。
  - ・ 放課後に障がいを持った子が集まれる施設について。
  - ・ 一人暮らしの息子が引きこもりでごみ屋敷となっている。
  - ・ 若年性アルツハイマーの相談。

#### 介護福祉課

- ◎ シルバーパスの更新手続きについて。
- ◎ 小金井市の介護の取り組みのパンフレットがほしい。
  - ・ 介護ボランティアとポイント制度について。
  - ・ 有料老人ホームの事故報告書について。
  - ・ 市ではエンディングノートを配布していないのか。
  - ・ 碁や将棋ができる場所について。
  - ・ 車いすの貸し出しについて。
  - ・ 高齢者いこいの部屋の申請について。

#### 健康課

- ・ 健康診断結果がわかるマニュアルのようなものはないか。
- ・ 過去に自分が受けた予防接種のことを調べることができるか。
- ・ 転入してきたが母子手帳はどうしたらいいのか。
- ・ 妊婦検診の払い戻し手続きについて。
- ・ 肺炎球菌ワクチンの対象者について。
- ・ 子どもの歯列矯正の補助はあるか。

#### 子育て支援課

- ◎ 子どもの手当て・医療費の手続きについて。
  - ・ ひとり親家庭への融資について。
  - ・ 中国にいる子どもの医療費の相談について。
  - ・ 子どもの権利に関する条例を知りたい。
  - ・ 子ども向けワークショップのちらしを子どもが集まる場所に置きたい。
  - ・ 子どもの歯列矯正の補助はあるか。

#### 保育課

- ◎ 保育園の入所について。
  - ・ 保育園の一時預かりについて。
  - ・ 家庭福祉員について。
  - ・ 以前提出した書類(課税証明)のコピーはしてもらえるのか。

#### 児童青少年課

- ・ 子ども会のジュニアリーダーの申請について。
- ・ 凧の絵の応募について。
- ・ 学童保育の料金を口座振替にしたい。
- ・ バasketボールのちらしの配布について。

#### 都市計画課

- ・ 白地図、都市計画施設図、都市計画図はあるか。
- ・ 再開発地域のパンフレットについて。
- ・ 航空法関係のことについて。
- ・ 小金井の都市計画と予算のテーマで講師の依頼について。

## まちづくり推進課

- ◎ 耐震調査・工事の補助について。
  - ・高齢者住宅の抽選について。
  - ・フェスティバルコートメタセコイアについて。
  - ・長期優良認定住宅の申請について。
  - ・フェスティバルコートでのイベントについて。
  - ・都営住宅の申込書の配布場所について。

## 道路管理課

- ・私道の舗装について。
- ・街路樹の管理について。
- ・国土地理法と境界について。
- ・道路の側溝の増設の相談について。
- ・家の入口の市道との段差をなくしてほしい。

## 交通対策課

- ◎ CoCoバス(運転手の対応、回数券など)について。
  - ・自転車を盗まれて警察から市役所に行くように言われた。
  - ・街路灯が点かないと電話したのに未だ直していない。

## 庶務課

- ・奨学金の手続きについて。

## 学務課

- ・「教育だより」がほしい。
- ・「SNSの被害から子どもを守る」という冊子がほしい。
- ・学校でイベントしたいので業者を教えてください。
- ・就学援助の申請について。

## 指導室

- ・カンガルーポケットの登録について。
- ・外国語を使うボランティアをしたい。
- ・職場体験について。
- ・福島から避難している子どもたちに英語を教えたい。
- ・作文コンクールで応募した作品を返してほしい。

## 生涯学習課

- ・スポーツ推進計画策定委員募集について。
- ・パソコン教室の内容について。
- ・子育て思春期口座について。
- ・英語教室を開きたいが市に届け出をする必要があるか。
- ・多摩・武蔵野検定について。
- ・高校の全国大会出場にあたり、市から補助はあるのか。
- ・一中のクラブハウスの利用申請について。

## 図書館

- ・新聞を市役所で読めるか。
- ・小金井新聞のバックナンバーについて。
- ・官報を読めるか。
- ・閲覧用のインターネット端末はあるか。
- ・図書館の夏休みについて。

## 公民館

- ・印刷機の貸し出しについて。
- ・自分は公民館の企画実行委員をやったことがあるがその期間を教えてください。
- ・印刷機の貸し出しについて。
- ・市報掲載の「サークルのひろば」の申し込みについて。

## 会計課

- ・不用品交換コーナーのリストファイルは会計課のカウンターにあるのか。

## 議会事務局

- ・市議会の議事録が公開される日はいつか。

## 選挙管理委員会

- ・投票権をなくしても投票できるか。
- ・選挙管理委員会は選挙が終わるとなくなるのか。
- ・選挙結果の掲示について。

## その他

- ・警察署、消防署、保健所など官公署の案内。
- ・社会福祉協議会：食糧支援、みどり号に申請について、土地建物を担保にする貸付について。
- ・観光協会：小金井の湧水を見に行きたい。
- ・警察署：小金井警察の歴史を調べたい。
- ・東京防災が配布されなかったことについて。
- ・市内にあるNPO法人の決算報告をみたい。
- ・登記事項証明書はどこにいけばいいのか。
- ・府中自動車試験場の電話番号を知りたい。
- ・土地測量図について。

## VIII 市民から寄せられた職員への苦情・要望等

- ・窓口で担当した女性がもうすぐ早口で、早く手続きを済まそうというような感じで対応が悪く気分が悪い。説明は早すぎてよくわかりませんでした。
- ・こちらが立って並んでいるのに職員は座ったまま対応せず、他の役所だったら飛んできて対応してくれるのに、小金井市の方針ですか。
- ・市民に対する市職員の対応について市長のご意見を伺いたい。庁舎ロビーにて段ボール箱を積んだ台車を複数の職員が喋りながら周りの市民を蹴散らすように走らせていました。市民に名乗らせておいてネームプレートをつけていない職員がいる。本人確認はなんのためにするのですか。小金井市の職員には市民のためにという当たり前の気持ちはないでしょうか。
- ・市に問い合わせの電話をしたところ、職員の言葉遣い、態度に腹がたちました。最初からケンカ調でこれが一般企業だったらありえない話ですよ。市役所だから通用するようなものです。ケンカ調は今後一切やめていただきたいです。今一度社員教育をよろしく願います。
- ・障害を持っているものだが、市の職員から「噂には聞いています」と言われた。障がい者であることをなぜ市職員は知っているのか。
- ・証明書を発行してしてもらうために市役所に来たが、案内が悪く窓口をいくつか回された。市職員の意識が低すぎる、税金から給料がでていることをよく認識すべきだ。証明書1枚をとるために大事な時間を費やしてしまった。
- ・本人に代わって証明書を取りに来たところ本人確認の書類がコピーでは駄目だと言われた。窓口の女性の対応が無礼な態度で腹に据えかねてメールしました。困っている市民の立場で対応できないものか。
- ・市の職員が自席でコーヒーを飲みながら座って仕事をしていた。市役所は喫茶店ではない。窓口に来た市民はコーヒーの匂いをかがせられ、大事な書類を机の上においてコーヒーを飲んでいる職員を市長は許しているのですか。
- ・窓口で大声で威圧的に対応、書類を大切に扱わない職員がいる。
- ・窓口で市民がいるのに自席に戻る職員がいる。そんなに自分の仕事を邪魔されたくないのですか。接遇は仕事じゃないですか。
- ・窓口での対応が横柄。わからないから聞いているのに不愉快極まりない。職員への指導はどうなっているのか。
- ・イベントの開催中、市のブースに「休憩中」との張り紙があった。他は昼でも対応しているのになぜ市だけそうなるのか。もう少し緊張感をもって仕事をするべきだ。
- ・窓口で対応した女性が役立たずで、一回ごとに机に座わっている別の職員に聞いて答えるという状況でした。仕事内容を把握してから窓口にするべきではないでしょうか。こんな人に税金から給料が支払われるのかと思うとなさけなくなります。
- ・素晴らしい窓口での連携プレーで、丁寧かつ敏速で真心がこもった対応をしていただきました。
- ・職員の電話対応が悪い。こちらの問い合わせに「ええ」、「ええ」と答えている。職員には正しい日本語を使うように徹底させてほしい。
- ・昼休み時間にも対応してほしい。職員一人ぐらい対応できないか。
- ・窓口が混んでいて待っている人がたくさんいたが、市の職員が待っている人に声をかけず、待っている側としてはどうしていいかわからない。気持ちよく待つことができるように配慮してほしい。
- ・市施設の受付の人が怒鳴ったりして対応が悪い。また、誤解を受けるような振る舞いをしないように注意していただきたい。
- ・窓口で担当者の説明が丁寧でなくがっかりした。お年寄りにはもっとやさしく接した方が良くないか。

- 電話での応対、職員の迅速な対応に感謝したい。
- 窓口で市の職員が腕を組みながらため口で対応された。腕を組まないで敬語を使うように注意していただきたい。
- 窓口で書類不備で手続きができなかった。市の職員からまた出直すように言われた。足りない書類を後で持ってくるので預かってほしいとお願いしたところ、「預かることができない」の一点張り、昨年手続きの際は預かってくれたのに、どうして対応する職員によって対応が違うのか。
- 市施設で市の職員が居眠りをしたり、本を読んでいたりとしている。来館者に顔を上げられないような行為はやめるべきだ。
- 母がなくなり、市役所に行ったところ女性職員が近づいてきたので手続きの仕方を尋ねた。お悔やみの言葉もなく「何が必要なのか聞かれても困る」と半ば鼻で笑われるような対応をされた。
- 市の職員が言い方がすごく悪く、意地悪な態度に見える。

## IX 平成28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～<br>17:00  | 広聴係職員<br>3名         |               | 12:00～13:00を除く             |
| 外国人相談             | 毎月第3火曜日        | 10:00～<br>12:00 | 外国人相談員 2名<br>(1回1名) | 1回<br>11,000円 | 予約があった月のみ開催                |
| 法律相談              | 毎週火・木曜日        | 9:00～<br>12:00  | 弁護士 4名<br>(1回1名)    | 1回<br>21,824円 |                            |
| 法律巡回相談            | 年2回 月曜日        | 13:30～<br>16:40 | 弁護士 2名<br>(1回1名)    | 無             | 法テラス多摩主催事業<br>(10/24、2/27) |
| 人権・身の上<br>相談      | 毎月第3月曜日        | 13:30～<br>16:30 | 人権擁護委員 6名<br>(1回2名) | 月額<br>1,030円  | 法務大臣委嘱                     |
| 税務相談              | 毎月第2・第4<br>水曜日 | 13:30～<br>16:30 | 税理士 1名              | 1回<br>12,960円 | 東京税理士会武蔵野支部<br>より派遣        |
| 行政相談              | 毎月第3木曜日        | 13:30～<br>16:30 | 行政相談委員 3名<br>(1回2名) | 月額<br>1,030円  | 総務大臣委嘱                     |
| 建築相談              | 毎月第1水曜日        | 13:30～<br>16:30 | 建築士 1名              | 無             | 東京都建築士事務所<br>協会 南部支部       |
| 登記相談              |                |                 | 司法書士 1名             |               | 東京司法書士会<br>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<br>府中支部         |
| 相続等暮らしの<br>書類作成相談 | 毎月第3水曜日        | 13:30～<br>16:30 | 行政書士 1名             | 無             | 東京都行政書士会<br>多摩中央支部         |
| 交通事故相談            | 毎月第2火曜日        | 13:30～<br>16:30 | 弁護士 1名              | 無             | 日弁連交通事故センター                |

平成28年度市民相談のまとめ

平成30年 5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