

平成29年度  
市民相談のまとめ

平成30年11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	25
	曜日別案内件数	26
	庁内案内事項別受付状況	27
	庁内案内に寄せられた意見・要望・問合せ等	29
VIII	市民から寄せられた職員への苦情・要望等	34
IX	平成29年度 相談業務一覧	35

# I 相談別・月別相談件数

区 分	26年度	27年度	28年度	29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	1,518	1,612	1,461	1,333	117	99	112	119	84	107	98	96	123	106	137	135	245
外 国 人 相 談	2	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
法 律 相 談	529	544	508	547	41	44	49	42	54	45	52	41	38	44	49	48	103
人権・身の上相談	25	26	26	21	2	0	2	1	1	1	0	1	5	3	2	3	14
相続等暮らしの書類作成相談	56	50	27	39	6	4	6	5	2	4	3	1	1	3	4	—	11
行 政 相 談	8	21	14	10	1	0	2	0	1	3	1	1	1	0	0	0	12
税 務 相 談	122	109	109	127	11	10	9	11	7	12	12	12	12	11	12	8	24
建 築 相 談	4	4	10	6	0	0	1	1	0	0	2	1	0	—	1	0	11
登 記 相 談	35	17	21	8	3	0	2	1	0	1	0	0	0	—	1	0	
表示登記相談	14	4	14	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0	—	0	0	
交通事故相談	25	20	22	17	3	1	1	1	1	3	2	1	0	0	2	2	12
合 計	2,338	2,410	2,212	2,112	186	158	184	182	150	176	171	154	180	167	208	196	433

※平成29年度の法律相談は法テラス巡回相談2回9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目標です。

平成29年度における相談受付件数は1,333件で、前年度と比較して128件の減となっております。(平成28年度は1,461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29年度	432件	722件	100件	79件	1,333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436件であり全体の32.7%を占めています。次いで、「市民の暮らし」398件、「福祉」96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	398	29.9	6	仕事	23	1.7
2	家庭生活	436	32.7	7	教育	91	6.8
3	消費	6	0.5	8	生活環境	78	5.9
4	福祉	96	7.2	9	都市施設	83	6.2
5	健康	46	3.5	10	すまい	76	5.7

### 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	601	685	47	1,333	547	756	30	1,333
割合(%)	45.1	51.4	3.5	100.0	41.0	56.7	2.3	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	110	46	52	12	52	55	3	20	34	24	32
	日 常 生 活	104	52	49	3	35	67	2	3	49	7	45
	訴訟・調停・公正証書	30	14	16	0	11	18	1	0	11	1	18
	事 故 ・ 損 害 賠 償	20	4	15	1	8	12	0	0	9	0	11
	税 金	33	16	17	0	9	23	1	14	3	0	16
	施 設 等 案 内	101	29	71	1	45	55	1	1	18	0	82
	(小計)	398	161	220	17	160	230	8	38	124	32	204
2 家庭生活	出 生	4	1	2	1	1	3	0	0	0	0	4
	結 婚 ・ 離 婚	98	35	62	1	23	75	0	0	48	1	49
	死 亡 ・ 遺 言 ・ 墓	101	40	61	0	44	56	1	0	39	1	61
	親 族 ・ 扶 養	31	15	16	0	14	16	1	0	15	0	16
	戸 籍 ・ 氏 の 変 更	22	9	13	0	10	12	0	0	5	0	17
	財 産 ・ 相 続 ・ 贈 与	180	87	88	5	90	88	2	0	70	1	109
	(小計)	436	187	242	7	182	250	4	0	177	3	256
3 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 福祉	子 供 ・ 保 育 園	37	24	8	5	12	25	0	5	20	4	8
	女 性	3	2	1	0	0	3	0	0	3	0	0
	お と し よ り	22	9	12	1	11	10	1	1	9	2	10
	心 身 障 害 者	5	3	1	1	2	2	1	2	1	0	2
	生 活 困 窮 者	27	19	7	1	12	14	1	1	15	1	10
	年 金 ・ 恩 給	2	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2
	(小計)	96	57	31	8	37	56	3	9	48	7	32
5 健康	保 健 ・ 検 診	36	6	30	0	13	21	2	1	4	2	29
	医 療 機 関	10	5	5	0	4	6	0	0	6	1	3
	薬	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	食 品 ・ 衛 生	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	46	11	35	0	17	27	2	1	10	3	32
6 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 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	4	7	0	1	8	2	0	2	0	9
	各 種 学 校	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	趣 味	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
	催物・まつり・行事	17	10	6	1	8	7	2	0	0	1	16
	ス ポ ー ツ	27	18	9	0	13	13	1	0	0	2	25
	文化・名所旧跡	35	32	3	0	19	16	0	0	0	3	32
	(小計)	91	64	26	1	42	44	5	0	2	6	83
8 生 活 環 境	公害・音・電波・煤煙	3	1	2	0	1	2	0	0	1	1	1
	生 活 環 境	11	3	7	1	4	6	1	1	4	0	6
	日 照	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0
	自 然 保 護	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
	ご み	50	22	27	1	20	30	0	16	3	13	18
	ペ ッ ト	12	6	5	1	3	9	0	5	2	1	4
	(小計)	78	33	42	3	28	49	1	22	11	15	30
9 都 市 施 設	都 市 計 画	15	6	7	2	5	8	2	6	0	2	7
	道 路 ・ 街 路 灯	25	8	15	2	10	14	1	6	4	5	10
	河 川 ・ 用 水	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	上 水 道	4	3	1	0	1	3	0	0	0	0	4
	下 水 道	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	交通・自転車・カーブミラー	33	11	20	2	12	20	1	6	10	3	14
	電気・ガス・電話	5	3	2	0	2	3	0	0	1	0	4
	(小計)	83	32	45	6	30	49	4	18	15	10	40
10 す ま い	土地・境界線・相隣	25	14	6	5	11	12	2	10	7	1	7
	建 物 ・ 建 築 許 可	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	資 金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	公 共 住 宅	9	3	6	0	5	3	1	0	2	0	7
	不 動 産 売 買	3	1	2	0	0	3	0	0	1	0	2
	貸借(契約)立ち退き	20	12	8	0	13	7	0	1	15	0	4
	登 記	18	13	5	0	8	10	0	1	12	0	5
	(小計)	76	44	27	5	38	35	3	12	37	1	26
合 計	1,333	601	685	47	547	756	30	100	432	79	722	

# 一般相談に寄せられた相談・苦情・要望等

## 1 市民のくらし

- ・「還付金の手紙は届いていますか」と市役所から電話があった。「届いていないなら、送ります」と言うが、待っていればよいのか。
- ・市役所の休日窓口の受付の時間を知りたい。
- ・CoCoバスででかけられるお薦めの場所はどこか。
- ・選挙公報の戸別配布が遅い。障がい者や高齢者が選挙の情報を得られず困っている。
- ・昨年12月に転出しているが、先日の選挙権が送られてきた。手続きが終わっていないのか。
- ・高齢者のシェアハウスはあるか。
- ・身寄りのない自分が死んだときの葬儀や墓のことで相談したい。
- ・夫の病気がかなり危ないので、お墓を買いたい。夫のお金を銀行でおろせない。
- ・市報を2世帯だから2部配布してほしい。
- ・委任状を本人が書けない場合はどうすればよいか。
- ・特別永住証明書の更新はどこか。
- ・お墓を移転したい。どこに相談をすればよいか。
- ・住宅手当をもらうために過去10年間世帯主であったことを証明したい。
- ・退職して、国保に加入したが、請求額が多くて驚いた。
- ・加入している町会の町会費が値上がりした。
- ・LED電球の交換をしてくれる市内の協力店はどこか。
- ・町会費の請求をされたため、支払ってしまった。領収書は後で、と言われた。
- ・防災訓練に費用がかかると請求されて支払った。

## 2 家庭生活

- ・実家の母親と同居している兄が包丁を持って暴れるので、相談したい。
- ・田舎の施設に入っている母を小金井の施設に入れたい。
- ・自分(妻)が入院している間、少し認知症の夫を看てくれるところはあるか。
- ・親が亡くなり、家の片付けをする業者を紹介してほしい。
- ・高齢の母の家が空き家になっていて、草が生えて迷惑をかけていないか心配である。管理の難しさを感じる。
- ・息子が自分の金庫からお金を持ち出してしまった。
- ・妻が半年以上、家を出て行ったきり、帰ってこない。部屋の中が散らかってしまっている。
- ・住宅の住人の居室がごみ屋敷になっている。臭いもするので、どうしたらいいか相談したい。
- ・廃油の処分はどうすればよいか。
- ・自分の息子の孫を預っているが、孫の将来が心配である。

## 3 消費

- ・電子タバコの補助はあるか。
- ・友人から有料ライブに誘われて断れない。
- ・外国の使い残しの硬貨はどうしたらよいか。

## 4 福祉

- ・家賃を滞納していて、住んでいるマンションから退去するように言われ、相談にきた。
- ・ひとり暮らしで収入もない娘の事で相談したい。
- ・老人の話相手のボランティアがしたい。
- ・介護の現場で食事作りのボランティアがしたい。
- ・リバースモーゲージについて。

## 5 健康

- ・具合の悪い人に声をかける運動はやっていますか。
- ・カラオケ教室や健康体操に参加したい。
- ・老人クラブ・スポーツサークルの一覧がほしい。
- ・ウォーキングの会を紹介してほしい。

## 6 仕事

- ・高齢者だが、市役所で仕事の斡旋をしてもらえるか。
- ・障害をもっているのだが、就労の相談にのってほしい。
- ・突然、解雇されてしまった。会社の対応について、相談したい。
- ・個人の店を廃業したんだけど、必要な手続きは何か。

## 7 教育

- ・市の英会話教室を紹介してほしい。
- ・小金井市の昔の町並み写真があるか調べたい。
- ・夏休みの宿題で、水について調べたい。わき水と水道水との区別など調べたい。(小学生)

## 8 生活環境

- ・テレビの音がうるさいと隣人から言われている。
- ・自転車かごの防犯カバーを配っていますか。
- ・私道を閉鎖したい。どんな手続きが必要か。
- ・大学構内に「傘をさしながら自転車に乗っていると、都条例で5万円以下の過料になる」と掲示があったが、誰が掲示したのか。
- ・駐輪場でバイクが倒れている。油が入っているので、引火するかもしれない。
- ・第二庁舎前の開発中の土地に遺跡が出ていることについて。
- ・向かいの部屋の人のベビーカーと三輪車が放置されている。自分の持ち物の管理をするべきだ。
- ・防災無線が立っている場所の草を刈ってほしい。
- ・道路の側溝にボウフラがわいている。薬剤をもらえないか。
- ・隣の空き家からつるが垂れてきてしまい、困っている。
- ・自宅の隣の遊歩道に粗大ごみを捨てられた。

## 9 都市施設

- ・都の計画道路の説明会はいつ開催されるのか。
- ・東京都が管理する公園計画について。
- ・東小金井駅の駐輪場の計画について。
- ・道路清掃のときに子どもが通学している横で、落ち葉を撒き散らす業者がいる。

## 10 すまい

- ・家具転倒防止器具を取り付けたい。
- ・ハクビシンが出て怖くてアパートに戻れない。どこかで宿泊できるか。
- ・介護用のトイレを引き取ってくれるなら、リサイクルとして出したい。
- ・マンション内で悪臭を出す部屋がある。3回注意したが、改善されない。
- ・先日の大雪のときにお向かいの方が雪を持ってくる。雪を自分の家の塀に投げるので、塀がボロボロになってしまった。お向かいの家は雪を置いておく場所がないようだが、注意をどのようにしたらよいのか。



### 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	538	69.1	行 政 相 談	10	1.3
巡回法律相談 (法テラス多摩)	9	1.2	外 国 人 相 談	1	0.1
税 務 相 談	127	16.3	建 築 ・ 登 記 ・ 表 示 登 記 相 談	17	2.2
人権・身の上相談	21	2.7	交 通 事 故 相 談	17	2.2
相続等暮らしの 書類作成相談	39	5.0	計	779	100.1

#### 法 律 相 談 (毎週火・木曜日)

種 別	件 数	割合(%)	種 別	件 数	割合(%)
相 続	185	34.4	保 証 人	2	0.4
贈 与	2	0.4	損 害 賠 償	25	4.6
離 婚	71	13.2	訴 訟 ・ 調 停	14	2.6
婚 姻・親 子・扶 養	21	3.9	所 有 権 ・ 抵 当 権	4	0.7
遺 言	9	1.7	時 効	0	0.0
貸 地 ・ 貸 家	14	2.6	契 約	16	3.0
借 地 ・ 借 家	22	4.1	労 働 関 係	11	2.0
登 記	4	0.7	事 故	4	0.7
金 銭 貸 借	25	4.6	そ の 他	67	12.5
不 動 産 売 買	13	2.4	合 計 件 数	538	100.0
相 隣 関 係	29	5.4	実 施 回 数	101	

前年度(97回実施・500件・1日5.15人)と比較すると、相談件数は38件増で1日当たりの相談者は5.33人と増加しました。また、予約は、定員606人(6件/日)のところ606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68人(前年度82人)のキャンセルがあり、そのうち28件(前年度53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。29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9件ご利用いただきました。

なお、内容の内訳については、外部機関の実施事業につき掌握していません。

税 務 相 談 (毎月第2・4水曜日)

種 別	件 数	割合(%)	種 別	件 数	割合(%)
贈 与	16	12.6	地 方 税	2	1.6
相 続	69	54.3	不 動 産 所 得	7	5.5
所 得	20	15.7	そ の 他	3	2.4
譲 渡	9	7.1	合 計 件 数	127	100.0
登 記	1	0.8	実 施 回 数	24	

1回当たりの相談件数は、5.3件(定員6件/1日)となり、前年度109件(実施回数22回)を18件上回りました。

人 権 ・ 身 の 上 相 談 (毎月第3月曜日)

種 別	件 数	割合(%)	種 別	件 数	割合(%)
夫 婦	2	9.5	人 権 侵 害	0	0.0
親 子	3	14.3	ノイローゼ	0	0.0
嫁 姑	0	0.0	借 金	1	4.8
離 婚	1	4.8	そ の 他	7	33.3
相 続	2	9.5	合 計 件 数	21	100.0
相 隣 関 係	5	23.8	実 施 回 数	14	

1回あたりの相談件数は1.5件となり、前年度26件(実施回数14回、1回あたり1.9件)を5件下回りました。

相 続 等 暮 ら し の 書 類 作 成 相 談 (毎月第3水曜日)

種 別	件 数	割合(%)	種 別	件 数	割合(%)
遺 言 書	14	35.9	成 年 後 見	0	0.0
相 続	24	61.5	そ の 他	1	2.6
不 動 産	0	0.0	合 計 件 数	39	100.0
贈 与	0	0.0	実 施 回 数	11	

1回あたりの相談件数は、3.5件(定員6件/日)で前年度27件(実施回数12回、1回あたり2.3件)を12件上回りました。

建 築 ・ 登 記 ・ 表 示 登 記 相 談 (毎月第1水曜日)

種 別	件 数	割合(%)	種 別	件 数	割合(%)
建 築	6	35.3	そ の 他	0	0.0
登 記	8	47.1	合 計 件 数	17	100.0
表 示 登 記	3	17.6	実 施 回 数	10	

前年45件(実施回数11回)を28件下回り、1回当たりの相談件数は、1.7件(定員6件/日、前年度は4.1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10件(前年度14件)ですが、年間の取扱い件数は138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29年度の相談件数は1件(28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。平成29年度の相談件数は17件(28年度は22件)で、前年度を5件下回りました。  
また、東京都庁での常設交通事故相談(電話)を案内することもあります。

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

## IV 「要望・意見カード」等のまとめ

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

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

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

### 年度別取扱件数

年度	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	29年度
件数	90	130	159	127	137	153	161	207	180	143	141

### 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	25	89	73	44	10	241	179	62	0	241
割合(%)	10.4	36.9	30.3	18.3	4.1	100.0	74.3	25.7	0.0	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	57	72	112	0	241	91	150	241
割合(%)	23.7	29.9	46.5	0.0	100.0	37.8	62.2	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	5.0	健康課	7	2.9
広報秘書課	21	8.7	子育て支援課	2	0.8
総務課	3	1.2	保育課	6	2.5
地域安全課	6	2.5	児童青少年課	1	0.4
職員課	26	10.8	都市計画課	3	1.2
管財課	2	0.8	まちづくり推進課	3	1.2
市民課	4	1.7	道路管理課	14	5.8
コミュニティ文化課	3	1.2	交通対策課	10	4.1
経済課	5	2.1	区画整理課	2	0.8
農業委員会	1	0.4	議会事務局	6	2.5
保険年金課	4	1.7	選挙管理委員事務局	1	0.4
市民税課	14	5.8	監査委員事務局	1	0.4
納税課	10	4.1	庶務課	1	0.4
環境政策課	6	2.5	学務課	2	0.8
ごみ対策課	10	4.1	指導室	2	0.8
下水道課	2	0.8	生涯学習課	8	3.3
地域福祉課	10	4.1	図書館	2	0.8
自立生活支援課	14	5.8	公民館	1	0.4
介護福祉課	16	6.6	合計	241	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

- ・ こきんちゃんグッズについて 1
- ・ 新庁舎の移転計画について 1
- ・ 休日窓口の案内 1
- ・ 市のPRについて 1
- ・ プロペラ機の低空飛行について 1
- ・ 福祉会館について提案と情報開示について 1
- ・ 「市歌」について 1
- ・ 婦人相談員の非常勤化について 1
- ・ 市政60周年の記念碑について 1
- ・ 東小金井駅の発車メロディについて 2
- ・ 職員の対応 1

広報秘書課

- ・ サクラと水に関する見識について 2
- ・ 人権について 1
- ・ 宗教活動について 1
- ・ 地域の活性化について 1
- ・ 東町郵便局の営業の継続について 1
- ・ 社会について 2
- ・ 神道と市政の分離について 1
- ・ 交付金の創設について 1
- ・ 課税権について 1
- ・ 市のPRについて 1
- ・ フォトスタジオについて 1
- ・ 市報について 1
- ・ 広聴について 1
- ・ 街路灯の撤去依頼について 2
- ・ 犬を飼う人のマナーについて 1
- ・ 東小金井駅の発車メロディについて 2
- ・ 職員の対応 1

総務課

- ・ 法令遵守義務について 3

地域安全課

- ・ 防災倉庫の設置場所について 1
- ・ プロペラ機の低空飛行について 1
- ・ 災害時の安全・安心まちづくりについて 2
- ・ 街路灯の撤去依頼について 1
- ・ 職員の対応 1

職員課

- ・ 職員の人事 1
- ・ 職員へのお礼 2
- ・ 職員の処分について 1
- ・ 人事のついでにの要望 1
- ・ 職員対応について 2
- ・ 職員の対応 19

管財課

- ・ 開庁時間の案内について 1
- ・ 本庁舎の出入り口について 1

市民課

・フロアの椅子について	1
・職員の対応	3
コミュニティ文化課	
・市のPRについて	1
・防災倉庫の設置場所について	1
・小金井 宮地楽器ホールの予約について	1
経済課	
・桜まつりについて	1
・こきんちゃんグッズについて	1
・経済について	1
・市のPRについて	1
・職員の対応	1
農業委員会	
・生ごみを活用した野菜作りについて	1
保険年金課	
・所得の通知について	1
・課税権について	1
・保険税について	2
市民税課	
・課税権について	8
・休日窓口の案内	1
・所得の通知について	1
・法令遵守義務について	1
・職員へのお礼	2
・職員の対応	1
納税課	
・税の差し押さえについて	3
・保険税の支払いについて	1
・職員対応について	1
・職員の対応	5
環境政策課	
・サクラと水に関する見識について	1
・防災倉庫の設置場所について	1
・プロペラ機の低空飛行について	1
・空き地の雑草について	1
・かしのき公園の落葉について	1
・鼠駆除シートについて	1
ごみ対策課	
・生ごみを活用した野菜作りについて	1
・生ゴミの収集時間について	1
・路上喫煙禁止地区について	1
・リサイクルごみの持ち去りについて	1
・ごみの回収について	1
・犬を飼う人のマナーについて	1
・職員の対応	4
下水道課	
・サクラと水に関する見識について	1
・下水道施設自費工事申請について	1
地域福祉課	

・ リバースモーゲージ制度について	1
・ 桜町市民憩いの家について	1
・ 福祉オンブズマンの対応	1
・ 人事のついての要望	1
・ 医療保護入院について	2
・ オンブズマンの受付対応について	1
・ 自立相談サポートセンターへの要望について	1
・ 職員の対応	1
・ 福祉会館について提案と情報開示について	1
自立生活支援課	
・ 道路上の上り旗について	1
・ 障害者差別解消法施行に伴う条例案について	1
・ 政党事務所の対応について	1
・ 障がい者権利条約について	2
・ フォトスタジオについて	1
・ 選挙の取組について	1
・ 医療保護入院について	2
・ ヘルプマークについて	1
・ 職員の対応	4
介護福祉課	
・ ココバスの路線について	1
・ 介護保険料について	10
・ 喜寿お祝いカードについて	1
・ 法令遵守義務について	2
・ 所得の通知について	1
・ 職員の対応	1
健康課	
・ 生ごみを活用した野菜作りについて	1
・ こきんちゃんグッズについて	1
・ 路上喫煙禁止地区について	1
・ 犬を飼う人のマナーについて	1
・ 歯科健診について	1
・ 職員の対応	2
子育て支援課	
・ 婦人相談員の非常勤化について	1
・ 私立保育園でのトラブル対応について	1
保育課	
・ 生ごみを活用した野菜作りについて	1
・ 私立保育園でのトラブル対応について	1
・ 保育園の入園申請について	1
・ 職員対応について	1
・ 職員の対応	2
児童青少年課	
・ 喜寿お祝いカードについて	1
都市計画課	
・ 都市計画道路について	1
・ 東町郵便局の営業の継続について	1
・ 小金井街道について	1
まちづくり推進課	
・ 武蔵小金井駅北口再開発について	1
・ 武蔵小金井駅北口西友跡地について	1



・ 市政60周年の記念碑について	1
道路管理課	
・ サクラと水に関する見識について	1
・ 道路上の上り旗について	1
・ 朝日パリオ東小金井の道路について	1
・ 北大通りの伐採について	1
・ 玉川上水南側道路の除草について	1
・ 小金井街道について	1
・ 道路位置の指定について	1
・ 玉川上水の落ち葉や枝について	1
・ 道路の境界確定について	4
・ 職員へのお礼	1
・ 職員の対応	1
交通対策課	
・ ココバスの路線について	1
・ カーブミラーの設置について	1
・ 自転車の違法駐輪について	1
・ バス乗り場での並び方について	1
・ バスの停留所について	1
・ 小金井街道について	1
・ 街路灯の設置	1
・ 街路灯の撤去依頼について	2
・ 街灯の交換について	1
区画整理課	
・ サクラと水に関する見識について	1
・ 課税権について	1
議会事務局	
・ 議長の選出について	1
・ 神道と市政の分離について	1
・ 慰安婦問題謝罪決議の撤廃について	1
・ 政党事務所の対応について	1
・ 武蔵小金井駅北口再開発について	1
・ 玉川上水の落ち葉や枝について	1
選挙管理委員会	
・ 障がい者権利条約について	1
監査委員事務局	
・ 課税権について	1
庶務課	
・ 神道と市政の分離について	1
学務課	
・ 「中町一丁目 通学路見守り員のための詰所」について	1
・ 生ごみを活用した野菜作りについて	1
指導室	
・ 障がい者権利条約について	1
・ 定期テストの過去問について	1
生涯学習課	
・ サクラと水に関する見識について	1
・ 囲碁大会について	1

・ 玉川上水南側道路の除草について	1
・ 文化財センターの糸車について	1
・ 障がい者権利条約について	1
・ 玉川上水の落ち葉や枝について	1
・ スポーツ推進委員について	1
・ 名称小金井(サクラ)の復活について	1
図書館	
・ 職員の対応	2
公民館	
・ 職員の対応	1

## V 「市長へのファクス」のまとめ

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

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

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

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

### 取扱件数

年 度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
取扱件数	11	15	20	18	28	9

### 内容と処理方法

区 分	内 容 別					処 理 経 過		
	意見	要望	苦情	その他	計	回答・対応	参考	計
件 数	1	2	13	0	16	1	15	16
割合(%)	6.3	12.5	81.3	0.0	100.0	6.3	93.8	100.0

### 課別内訳

課 名	件 数	構成比(%)	課 名	件 数	構成比(%)
広 報 秘 書 課	1	6.3	健 康 課	1	6.3
職 員 課	4	25.0	交 通 対 策 課	1	6.3
納 税 課	2	12.5	公 民 館	4	25.0
環 境 政 策 課	1	6.3	図 書 館	1	6.3
自 立 生 活 支 援 課	1	6.3	合 計	16	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		
・ 職員の対応		1
職員課		
・ 職員の対応		4
納税課		
・ 税の差し押さえについて		1
・ 職員の対応		1
環境政策課		
・ 不在宅からの騒音について		1
自立生活支援課		
・ 不在宅からの騒音について		1
健康課		
・ 個人情報の取扱について		1
交通対策課		
・ 職員へのお礼		1
公民館		
・ 緑センターの清掃について		1
・ 職員の対応		3
図書館		
・ 緑センターの清掃について		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	27年度	28年度	29年度
取扱件数	95	119	125

### 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	35	69	120	0	224	107	117	224
割合(%)	15.6	30.8	53.6	0.0	100.0	47.8	52.2	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	16	7.1	介 護 福 祉 課	7	3.1
広 報 秘 書 課	9	4.0	健 康 課	12	5.4
情 報 シ ス テ ム 課	1	0.4	子 育 て 支 援 課	6	2.7
地 域 安 全 課	2	0.9	保 育 課	9	4.0
職 員 課	23	10.3	児 童 青 少 年 課	2	0.9
管 財 課	3	1.3	都 市 計 画 課	1	0.4
市 民 課	5	2.2	ま ち づ くり 推 進 課	1	0.4
コ ミ ュ ニ テ ィ 文 化 課	1	0.4	道 路 管 理 課	16	7.1
経 済 課	7	3.1	交 通 対 策 課	21	9.4
保 険 年 金 課	7	3.1	区 画 整 理 課	1	0.4
市 民 税 課	1	0.4	庶 務 課	2	0.9
納 税 課	5	2.2	学 務 課	4	1.8
環 境 政 策 課	10	4.5	指 導 室	6	2.7
ご み 対 策 課	12	5.4	生 涯 学 習 課	9	4.0
下 水 道 課	3	1.3	図 書 館	2	0.9
地 域 福 祉 課	4	1.8	公 民 館	9	4.0
自 立 生 活 支 援 課	5	2.2	選 挙 管 理 委 員 会	2	0.9
			合 計	224	100.0

※意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件としました。

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

## 「市長へのEメール」に寄せられた 意見・苦情・要望等

(複数の課に及ぶものは各課に記載)

企画政策課	
・ 施政方針について	1
・ 市民参加について	1
・ 「市歌」について	4
・ 相談員の非常勤化について	1
・ 市歌の制定について	1
・ トランスボックスアート事業について	1
・ 婦人相談員の非常勤化について	2
・ 市庁舎の移転計画について	1
・ 施政方針について	1
・ ラジオ体操会場について	1
・ こきんちゃんについて	1
・ 職員の対応	1
広報秘書課	
・ 市町村のブランドプロジェクトについて	1
・ インフルエンザの予防接種について	1
・ 市長へのEメールについて	2
・ 市報の掲載について	1
・ 「市民の声」について	1
・ 市民と市長の座談会について	1
・ 差別解消に向けた市条例案について	1
・ 桜の開花状況等の情報発信について	1
情報システム課	
・ 職員の対応	1
地域安全課	
・ あいさつ活動について	1
・ あいさつによる人のつながりについて	1
職員課	
・ 職員の机上について	1
・ 市政について	1
・ 職員へのお礼	2
・ 職員の対応	19
管財課	
・ ごみ集積場跡地の譲渡について	1
・ 第二庁舎の駐車場の警備員について	1
・ 職員の対応	1
市民課	
・ 職員へのお礼	1
・ 委任状の取り扱いについて	2
・ マイナンバーカードの手続きについて	1
・ 住民登録について	1
コミュニティ文化課	
・ 日本語スピーチコンテストについて	1
経済課	
・ 日本語スピーチコンテストについて	1
・ 豆腐屋の閉店理由について	1

・ 街のマップ（新小金井駅近く看板）について	1
・ ホームセンターやスーパーマーケットの招致について	1
・ 迷惑駐車について	1
・ コンビニの誘致について	1
・ こきんちゃんについて	1
保険年金課	
・ 書籍の紹介	1
・ 健康診断の受診可能機関について	1
・ 健康保険証の送付について	1
・ 健康診断の受診機関の拡充	1
・ 国民健康保険証について	1
・ 職員へのお礼	1
・ 職員の対応	1
市民税課	
・ 地方税の賦課について	1
納税課	
・ 税の差し押さえについて	1
・ 職員の対応	4
環境政策課	
・ 小路の街灯について	1
・ テニスコートでの喫煙について	1
・ 野焼きについて	1
・ 鳩の餌やりについて	1
・ 蚊の発生防止対策について	1
・ 路上喫煙禁止地区について	1
・ 雨水タンクの設置費用の補助について	1
・ 野焼きについて	1
・ 公園の禁煙化について	1
・ 桜の開花状況等の情報発信について	1
ごみ対策課	
・ ごみの袋について	1
・ 迷惑駐車について	2
・ 私有地における喫煙について	2
・ ごみ集積場跡地の譲渡について	1
・ 路上喫煙禁止地区について	2
・ 野焼きについて	1
・ 喫煙所の設置について	1
・ 粗大ゴミの予約サイトについて	1
・ 職員の対応	1
下水道課	
・ 水道の民営化について	1
・ 雨水浸透柵設置義務について	1
・ 蚊の発生防止対策について	1
地域福祉課	
・ 「市歌」について	1
・ 市役所の対応	1
・ 生活保護について	1
・ 職員の対応	1
自立生活支援課	
・ 市役所の対応	1

・ 相談員の非常勤化について	1
・ 差別解消に向けた市条例案について	2
・ 職員の対応	1
介護福祉課	
・ 書籍の紹介	1
・ 介護サービスについて	1
・ あいさつによる人のつながりについて	1
・ 職員の対応	4
健康課	
・ 書籍の紹介	1
・ 豆腐屋の閉店理由について	1
・ インフルエンザの予防接種の補助について	1
・ 妊婦健診の契約医療機関について	1
・ 私有地における喫煙について	2
・ インフルエンザの予防接種について	2
・ 喫煙所の設置について	1
・ 保健センターの場所について	1
・ 小児科の不足について	1
・ 職員の対応	1
子育て支援課	
・ 相談員の非常勤化について	1
・ 育児支援ヘルパーについて	2
・ 婦人相談員の非常勤化について	2
・ 職員の対応	1
保育課	
・ 保育園の対応について	2
・ 保育料の督促について	1
・ 待機児童対策について	1
・ 保育園の入園申請について	2
・ 路上喫煙禁止地区について	1
・ 保育園の民営化について	2
児童青少年課	
・ 学童保育について	1
・ 学童保育の入所について	1
都市計画課	
・ 工事用のフェンスについて	1
まちづくり推進課	
・ 指定開発事業にかかる工事について	1
道路管理課	
・ 不動産屋の違法行為について	1
・ 迷惑駐車について	1
・ トランスボックスアート事業について	1
・ 迷惑駐車について	2
・ 東小金井駅周辺の鳩被害について	1
・ 道路の境界について	1
・ 東小金井駅北口の道路整備について	1
・ 小路の桜の植栽について	1
・ 北大通りの伐採について	1
・ 私道のみ所有者について	1
・ 平右衛門橋について	1
・ 工事用のフェンスについて	1



・ 小路の桜の植栽について	1
・ 道路の境界確定について	1
・ 玉川上水緑道の整備について	1
交通対策課	
・ あいさつ活動について	1
・ ココバスについて	2
・ 自転車レーンについて	1
・ 迷惑駐車について	3
・ 街灯の交換について	3
・ 街路灯の保守について	1
・ 街路灯の修繕について	1
・ 相談員の非常勤化について	1
・ 工事車両の違法駐車について	1
・ 道路上の柵について	2
・ 保健センターの場所について	1
・ 東小金井駅前の駐輪場について(要望)	1
・ 駐輪場について	2
・ 自転車の規制について	1
区画整理課	
・ 東小金井駅北口の道路整備について	1
庶務課	
・ 教育長の任命について	1
・ 学校の敷地内禁煙について	1
学務課	
・ 授業日数について	1
・ 学用品の定価購入について	1
・ 工事車両の違法駐車(通学路周辺環境)について	1
・ 通学路への監視カメラの設置について	1
指導室	
・ 運動会について	1
・ 安心安全について	1
・ あいさつ活動について	1
・ 授業日数について	1
・ 小学校での対応について	1
・ 終業後の帰宅時間について	1
生涯学習課	
・ 日本語スピーチコンテストについて	1
・ テニスコートでの喫煙について	1
・ 平右衛門橋について	1
・ 栗山公園健康運動センターの空調整備について	1
・ 総合体育館の利用料金について	1
・ 総合体育館のトレーニング室について	1
・ ラジオ体操会場について	1
・ 桜の開花状況等の情報発信について	1
・ 職員の対応	1

図書館	
・ 図書館資料について	1
・ 本の予約システムについて	1
公民館	
・ あいさつ活動について	1
・ 貫井北分館について	1
・ 職員の対応	7
選挙管理委員会	
・ 選挙演説について	1
・ 選挙の中間投票率の広報について	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		77	58	48	67	60	51	91	57	66	59	91	89	814
情報システム課		1	1	3	0	1	0	0	0	2	0	0	0	8
総務課(情報公関係)		4	1	5	3	3	3	5	1	1	0	2	3	31
市 民 課		1,491	1,261	1,321	1,137	1,213	1,273	1,058	1,121	1,013	1,093	1,231	1,749	14,961
コミュニティ文化課		3	7	7	6	6	8	2	3	4	2	2	4	54
経 済 課		33	9	25	18	7	26	19	16	11	17	27	28	236
保険年金課(年金)		187	120	109	136	132	161	104	110	100	92	109	149	1,509
保険年金課(健康保険)		433	320	358	547	488	400	553	347	379	362	382	438	5,007
市 民 税 課		317	259	817	475	386	453	338	266	212	462	1,336	795	6,116
資 産 税 課		97	121	86	70	70	65	64	70	72	76	67	71	929
納 税 課		64	69	103	79	79	80	67	85	70	59	89	83	927
環境政策課		31	32	48	34	31	28	19	19	11	31	11	26	321
ごみ対策課		372	159	140	99	98	117	86	84	109	67	115	203	1,649
下 水 道 課		3	8	36	11	135	40	37	14	18	18	13	16	349
地域福祉課		102	167	83	46	48	62	43	25	17	20	30	34	677
自立生活支援課		126	79	98	107	96	90	101	60	76	59	76	102	1,070
介護福祉課		123	113	130	112	145	330	111	101	102	101	111	117	1,596
健康課(保健センター)		15	15	23	15	11	11	23	18	21	21	24	24	221
子育て支援課		52	39	86	44	46	50	59	28	29	31	45	38	547
保 育 課		22	26	16	51	24	34	47	44	15	14	24	20	337
児童青少年課		4	3	15	5	12	4	4	25	69	4	6	9	160
都市計画課		16	18	13	10	20	16	22	13	9	7	11	18	173
まちづくり推進課		26	95	32	46	58	13	37	56	21	39	53	19	495
道路管理課		24	20	18	24	21	23	18	13	10	20	19	15	225
建築営繕課		0	3	2	1	0	1	1	1	1	2	0	0	12
交通対策課		49	35	21	16	15	10	16	15	13	15	60	81	346
教育委員会		87	50	41	35	34	36	36	33	52	38	53	57	552
銀 行		46	53	64	59	70	29	33	44	46	29	31	33	537
そ の 他		474	435	540	450	469	490	759	414	385	344	386	490	5,636
月 合 計 件 数		4,279	3,576	4,288	3,703	3,778	3,904	3,753	3,083	2,934	3,082	4,404	4,711	45,495
1 日 平 均 件 数		214	179	195	185	172	195	179	147	147	162	232	224	186

## (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	1,109 (4)	809 (4)	832 (4)	741 (4)	788 (4)	4,279 (20)
5	月	1,072 (5)	943 (5)	643 (4)	487 (3)	431 (3)	3,576 (20)
6	月	995 (4)	745 (4)	717 (4)	886 (5)	945 (5)	4,288 (22)
7	月	846 (4)	757 (4)	732 (4)	646 (4)	722 (4)	3,703 (20)
8	月	794 (4)	876 (5)	772 (5)	858 (5)	478 (3)	3,778 (22)
9	月	679 (3)	843 (4)	718 (4)	723 (4)	941 (5)	3,904 (20)
10	月	769 (4)	932 (5)	691 (4)	668 (4)	693 (4)	3,753 (21)
11	月	770 (4)	566 (4)	711 (5)	539 (4)	497 (4)	3,083 (21)
12	月	684 (4)	577 (4)	560 (4)	546 (4)	567 (4)	2,934 (20)
1	月	541 (3)	615 (4)	665 (4)	643 (4)	618 (4)	3,082 (19)
2	月	803 (3)	1,113 (4)	832 (4)	817 (4)	839 (4)	4,404 (19)
3	月	1,072 (4)	947 (4)	653 (3)	1,008 (5)	1,031 (5)	4,711 (21)
年間合計件数		10,134 (46)	9,723 (51)	8,526 (49)	8,562 (50)	8,550 (49)	45,495 (245)
1日平均件数		220	191	174	171	174	186

\* ( )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	11,813	6,414	5,397	2	5	0	0	11,808
	日 常 生 活	2,198	1,000	1,196	2	6	0	0	2,192
	事 故 ・ 損 害 賠 償	241	77	164	0	0	0	0	241
	税 金	7,336	3,758	3,574	4	0	0	0	7,336
	施 設 等 案 内	2,949	1,602	1,343	4	4	0	0	2,945
	(小計)	24,537	12,851	11,674	12	15	0	0	24,522
2 家 庭 生 活	出 生	840	334	506	0	0	0	0	840
	結 婚 ・ 離 婚	420	207	212	1	0	0	0	420
	死 亡 ・ 遺 言 ・ 墓	320	154	166	0	0	0	0	320
	親 族 ・ 扶 養	4	1	3	0	0	0	0	4
	戸 籍 ・ 氏 の 変 更	178	98	80	0	0	0	0	178
	訴 訟 ・ 調 停 ・ 公 正 証 書	295	110	185	0	0	0	0	295
	財 産 ・ 相 続 ・ 贈 与	19	8	11	0	0	0	0	19
	(小計)	2,076	912	1,163	1	0	0	0	2,076
3 消 費	公 共 料 金	0	0	0	0	0	0	0	0
	買 物 ・ 売 物	71	25	45	1	0	0	0	71
	サヲ金・貸借金・保証人	1	1	0	0	0	0	0	1
	(小計)	72	26	45	1	0	0	0	72
4 福 祉	子 供 ・ 保 育 園	985	313	670	2	0	0	0	985
	女 性	12	0	12	0	0	0	0	12
	お と し よ り	1,474	509	963	2	1	0	0	1,473
	心 身 障 害 者	980	426	551	3	0	0	0	980
	生 活 困 窮 者	581	249	332	0	1	0	0	580
	年 金 ・ 恩 給	1,472	670	801	1	0	0	0	1,472
	(小計)	5,504	2,167	3,329	8	2	0	0	5,502
5 健 康	保 健 ・ 検 診	4,843	2,282	2,560	1	0	0	0	4,843
	医 療 機 関	36	14	21	1	0	0	0	36
	薬	0	0	0	0	0	0	0	0
	食 品 ・ 衛 生	4	3	1	0	0	0	0	4
	(小計)	4,883	2,299	2,582	2	0	0	0	4,883

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	35	23	12	0	0	0	0	35
	就職・退職	92	44	48	0	0	0	0	92
	職場・労働条件	10	6	4	0	0	0	0	10
	商 取 引	0	0	0	0	0	0	0	0
	資 格 取 得	18	11	7	0	0	0	0	18
	内職・パートタイム	107	34	73	0	0	0	0	107
	(小計)	262	118	144	0	0	0	0	262
7 教 育	学校・幼稚園	231	75	156	0	0	0	0	231
	各種学校	5	2	3	0	0	0	0	5
	趣 味	58	12	46	0	0	0	0	58
	催物・まつり・行事	78	25	53	0	0	0	0	78
	ス ポ ー ツ	88	37	51	0	0	0	0	88
	文化・名所旧跡・レクリエーション	551	311	240	0	0	0	0	551
	(小計)	1,011	462	549	0	0	0	0	1,011
8 生 活 環 境	公害・音・電波・煤煙	31	14	17	0	0	0	0	31
	生活環境	129	61	67	1	0	0	0	129
	日 照	0	0	0	0	0	0	0	0
	自然保護	124	70	54	0	0	0	0	124
	ご み	1,554	625	927	2	0	0	0	1,554
	ペ ッ ト	445	128	317	0	0	0	0	445
	(小計)	2,283	898	1382	3	0	0	0	2,283
9 都 市 施 設	都市計画	494	325	169	0	0	0	0	494
	道路・街路灯	233	177	56	0	0	0	0	233
	河川・用水	3	2	1	0	0	0	0	3
	上水道	51	37	13	1	0	0	0	51
	下水道	329	206	123	0	1	0	0	328
	交通・自転車・カーブミラー	181	97	84	0	0	0	0	181
	電気・ガス・電話	10	5	5	0	0	0	0	10
	(小計)	1,301	849	451	1	1	0	0	1,300
10 す ま い	土地・境界線・相隣	15	12	3	0	0	0	0	15
	建物・建築許可	73	60	13	0	0	0	0	73
	資 金	0	0	0	0	0	0	0	0
	公共住宅	430	191	239	0	0	0	0	430
	不 動 産	1	0	1	0	0	0	0	1
	貸借(契約)立ち退き	0	0	0	0	0	0	0	0
	登 記	15	7	8	0	0	0	0	15
	(小計)	534	270	264	0	0	0	0	534
合 計	42,463	20,852	21,583	28	18	0	0	42,445	

## 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。
  - ・マイナンバー制度について。
  - ・市制施行60周年シンボルマークキャッチコピー募集要項について。
  - ・こきんちゃんが出てくるイベントをしりたい。

### 広報秘書課

- ◎ 市政要覧を購入したい。
- ◎ 市報が配布されない。
- ◎ 市民掲示板について。
- ◎ 町会・自治会について。
  - ・便利帳の小金井の沿革はいろいろと抜けている。もっと詳しく書くべき。

### 総務課

- ◎ 落とし物について。
  - ・市の後援申請はどこに出せばいいか。

### 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。
  - ・大雨で玄関が浸水したので、補助がでるか知りたい。
  - ・Jアラートの設定について。
  - ・防災のときに配るレトルト食品とか食料について。

### 職員課

- ・職員録の閲覧がしたい。電話でできると確認した。
- ・非常勤嘱託職員の募集について。
- ・接遇アンケートは紙でなく、インターネットで回答できるようにすると良い。

### 管財課

- ◎ 駐車券について。
- ◎ 駐輪場に自転車が多すぎる。取り締まるべきだ。
  - ・駐車場の1台のスペースが狭くてドアを全開できない。
  - ・市のホームページに駐車場無料の記載がないので、わざわざ、原付で来た。

### 市民課

- ◎ 転入・転出届について。
- ◎ 住居表示について。
- ◎ 住民票について。
  - ・婚姻届用紙をもらうだけでも番号札がいるのか。
  - ・欠格事由証明書について。
  - ・マイナンバーカードの申請について。
  - ・広告付自動窓口受付システムについて。
  - ・英語表記で住民票は出せるか。

### コミュニティ文化課

- ◎ 小金井 宮地楽器ホールについて。
  - ・市民まつりについて。
  - ・三宅島のポスターがほしい。
  - ・作品を寄贈したいので、展示してもらえるか。

## 経済課

- ◎ 創業支援の相談について。
- ◎ 消費者相談について。
  - ・ まちなか歩きガイドブックがほしい。
  - ・ 援農ボランティア養成講座について。

## 保険年金課

- ◎ 国民健康保険の加入手続きについて。
- ◎ 国民年金・遺族年金の手続きについて。
  - ・ 特定健診について。

## 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。
  - ・ 土地の公示価格を知りたい。
  - ・ 家屋の取り壊しの届けについて。

## 納税課

- ◎ 税金をどこで支払えばいいのか。
  - ・ 還付される額について。

## 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。
  - ・ 環境楽習館の予約について。
  - ・ ハクビシン駆除の相談について。

## ごみ対策課

- ◎ ごみカレンダーがほしい。
  - ・ ごみの分別について。
  - ・ 野菜の収穫体験について。

## 下水道課

- ◎ マンホールカードはどこで配布しているか。
  - ・ 隣の家と下水道管を分けてもらえるか聞きたい。

## 地域福祉課

- ◎ 臨時福祉給付金・申請について。
  - ・ 福祉会館の跡地について。
  - ・ 家もお金もない。お金を貸してもらえますか。

## 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。
  - ・ 転出する際に手当ての申請は必要ですか。

## 介護福祉課



- ◎ シルバーパスの更手続きについて。
- ◎ 介護保険料について。
  - ・ 家具転倒防止器具の取付について。
  - ・ 新設する老人ホームについて。
  - ・ 77歳のお祝いカードについて(お礼)。

#### 健康課

- ◎ 予防接種について。
- ◎ 飼い犬の登録について。
- ◎ 母子パックについて。
  - ・ 不妊治療の助成について。
  - ・ 食事の作り方などの講座はあるか。
  - ・ 赤ちゃん連絡票の提出について。

#### 子育て支援課

- ◎ 子どもの手当て・医療費の手続きについて。
  - ・ 子育て応援ブックについて。
  - ・ 離婚等の相談について。
  - ・ 子どもの相談について。
  - ・ 出産費用の助成について。

#### 保育課

- ◎ 保育園の入所について。
  - ・ 保育園募集の冊子について。
  - ・ 保育料減免の申請書の提出について。

#### 児童青少年課

- ・ 学童保育の入所について。
- ・ 凧の絵の応募について。
- ・ 児童館でイベントのチラシを配布したい。

#### 都市計画課

- ・ 都の計画道路について。
- ・ 土地をどういう用途に使えるのか。

#### 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。
  - ・ 南口の再開発について。
  - ・ マンション管理士の募集要項について。
  - ・ 都民住宅と都営住宅の違いを知りたい。
  - ・ 耐震診断の業者を知りたい。

#### 道路管理課

- ・ 私道の扱いについて。
- ・ 歩道の植栽について。
- ・ 縁石の移動を相談したい。
- ・ 袋小路になっている道路を相談したい。
- ・ 家の前の塀を道路だからと壊された。

#### 交通対策課

- ◎ CoCoバスについて。
  - ・ 自転車が放置自転車として、撤去された。
  - ・ 自転車の撤去料のこと。

- ・ 街路灯が点かないから直していない。

#### 庶務課

- ・ 奨学金の手続きについて。

#### 学務課

- ・ 就学援助の申請について。
- ・ 学区域のこと。

#### 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。
- ・ 子ども達に市役所の見学をさせたい。

#### 生涯学習課

- ・ 料理教室を開けるような貸しスペースがあるか。
- ・ 栗山健康センターのエアコンについて。
- ・ 総合体育館の利用について。
- ・ 青少年の科学の祭典のちらしについて。
- ・ 英会話・パソコンの講習代の補助はあるか。

#### 図書館

- ・ 休館日を教えてほしい。
- ・ 図書館カードの今後の使用について。
- ・ 過去の住宅地図を見たい。
- ・ 借りた本が分厚くって返却ボックスに入らない。

#### 公民館

- ・ イベントについて。
- ・ 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

- ・ 市税の納付がしたい。

#### 議会事務局

- ・ 足が痛くて、4階まで上がれないから、職員を呼んでほしい。

#### 選挙管理委員会

- ・ 投票権をなくしても投票できるか。
- ・ 投票日はいつですか。
- ・ 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：受験生の貸付・ボランティアセンターについて。
- ・ 観光協会：こきんちゃんグッズを買いたい。
- ・ 東京くらし防災がほしい。
- ・ 保護した野鳥について。
- ・ 印鑑を買いたい、どこで買えるか。
- ・ 市の窓口には杖を置くところがない。病院はあるのに。
- ・ 転んでしまったので、近くの病院を教えてください。

- ・集会施設にのぼりの旗をたてたい。
- ・市長が出演する「長々と散歩」のチラシがほしい。
- ・ジブリ美術館の入場券を小金井市民はどこで買えるか。
- ・市が主催するイベントや講演会の一覧はあるか。
- ・業務監査室はありますか。市の業務が適切に実行されているか確認したい。

## VIII 市民から寄せられた職員への苦情・要望等

- ・市の相談員に何度も足を運び、相談しました。初めての手続きだったため、全く分からず書類の作成の仕方、添削に至るまできめ細かい指導をいただきました。従来の役所のイメージが一新しました。親しみやすく、親切でまた分からないことがあれば今後も相談したいです。
- ・市役所に処理を依頼したところ、すぐに対応してくれた上、職員の態度も気持ちよかった。市長が代わったせいなのか、他部署の職員に対応も前より良くなったと思う。今後とも応援しているので、がんばってほしい。
- ・〇〇課の〇〇さんがとっても親切に調べて対応してくれました。細かくて去年の分も調べてよくわかりました。こんな方がいられると市役所に来ても嬉しいです。
- ・先日、〇〇課の方に迅速に対応していただきました。地域住民皆、感謝しております。ありがとうございました。今後共、よろしく願いいたします。
- ・責任者に電話を下さるように伝えたのに、なしのつぶてです。どういうおつもりですか。
- ・市役所の開庁時間がこの庁舎の入り口等に書いていないから8時30分から業務を開始しているということが市民には分からない。民間会社だと9時からとなるから8時30分に開庁していることを明記しなさい。そして、職員が8時30分に自席に座っていないこと、5分前に職員が自席に座ることを徹底させるべきだ。
- ・窓口の申請の際に申請書を記入し、押印をして提出した。提出をしたところ、職員が名前と住所を大きな声で自分のときだけ2回も読み上げる。個人情報も2回も読み上げる必要があったのか。個人情報を守れない職員は首にするべきだ。申請書も記入するように言われたが、記載済みだったので、伝えたところ、「すみません。頭が悪くて」と言う。きちんと職員の指導をするべきだ。
- ・昼ごろ、窓口は1名のみで、前件が終わるまで、長く待たされた。誰のための市役所か。
- ・昨日、書類の提出にわからないことばかりで不安で伺いましたが、〇〇課の方はとても親切でした。
- ・職員の電話対応がよくない。質問をしたが、隣にいる職員に教えてもらいながらの対応で業務のことを全く理解できていない。理解するまで、対応をするな。公務員は全員、座っているだけで、頭が悪すぎる。
- ・窓口職員〇〇さんの対応をご指導頂きたく思っています。提出書類について、誤った案内をされた。質問をしたところ、話半ばで立ち去られて「他にご用はあるのですか」と帰るように言われました。対応・言葉遣い・内容ともにとっても冷たく、お答えも頂けなかったもので、傷つき不安に思いました。
- ・職員で名札をつけている職員とつけていない職員がいる。名札の着用は服務規律等により義務化されていて、全員が着用しているものではないか。もし、名札を着用しないのであれば名刺を持ち歩くべきである。そうでないと、態度の悪い職員がいたときに、当該職員の氏名等がわからない。
- ・職員はもっと親身になって本気で考えてほしい。「(市民が)怒る方もいらっしゃいますー。」と笑っているようではいかなものかと思う。
- ・場所を確認したところ、職員から間違えた案内をされてしまい、余計、遠い場所に行かされた。市民が近くまで来ているというのに、ろくな案内も出来ず、公共施設の職員としてはいかなものか。
- ・電話で話している最中に「お話すべきことは伝えた。話すことはない。忙しいので切らせてもらう」と言って一方的に電話を切られた。もう一度、かけ直したところ、再度一方的に電話を切られた。自分の話が面倒であったのであろうと想像するが、話の途中で電話を切っているという指示が出ているのか。

## IX 平成29年度 相談業務一覧

相談名	相談日	時間	相談員数	謝礼	備考
市民相談	毎日	8:30～ 17:00	広聴係職員 3名		12:00～13:00を除く
外国人相談	随時		外国人相談員 2名 (1回1名)	1回 11,000円	予約があったときに開催
法律相談	毎週火・木曜日	9:00～ 12:00	弁護士 4名 (1回1名)	1回 21,824円	
法律巡回相談	年2回 月曜日	13:30～ 16:40	弁護士 2名 (1回1名)	無	法テラス多摩主催事業 (10/23、2/26)
人権・身の上 相談	毎月第3月曜日	13:30～ 16:30	人権擁護委員 6名 (1回2名)	月額 1,030円	法務大臣委嘱
税務相談	毎月第2・第4 水曜日	13:30～ 16:30	税理士 1名	1回 12,960円	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

平成29年度市民相談のまとめ

平成30年11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