

令和 2 年 度  
市民相談のまとめ

令和 4 年 1 月

小金井市企画財政部  
広報秘書課

# も く じ

I	相談別、月別相談件数	1
II	一般相談	2
	一般相談事項別受付状況	3
	一般相談に寄せられた相談・苦情・要望等	5
III	特別相談	9
IV	「要望・意見カード」等のまとめ	12
	課別内訳	13
	「要望・意見カード」等に寄せられた意見・苦情・要望等	14
V	「市長へのファクス」のまとめ	18
	課別内訳	18
	「市長へのファクス」に寄せられた意見・苦情・要望等	19
VI	「市長へのEメール」のまとめ	20
	課別内訳	20
	「市長へのEメール」に寄せられた意見・苦情・要望等	21
VII	庁内案内業務	
	月別及び課別案内件数	29
	曜日別案内件数	30
	庁内案内事項別受付状況	31
	庁内案内に寄せられた意見・要望・問合せ等	33
VIII	市民から寄せられた職員への苦情・要望等	39
IX	令和2年度 相談業務一覧	41

# I 相談別・月別相談件数

区 分	29年度	30年度	元年度	2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	1,333	1,246	1,252	1,269	111	94	107	114	79	102	93	91	118	100	131	129	243
外 国 人 相 談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
法 律 相 談	547	544	535	457	※ 30	中止	40	42	41	45	49	35	46	44	34	51	86
人権・身の上相談	21	17	21	-	中止	中止	中止	中止	中止	中止	中止	中止	中止	中止	中止	中止	0
相続等暮らしの書類作成相談	39	33	58	31	中止	中止	1	2	5	4	1	4	6	2	2	4	10
行 政 相 談	10	9	20	5	中止	中止	中止	1	0	1	1	1	1	中止	中止	中止	6
税 務 相 談	127	129	130	66	中止	中止	※ 3	9	7	8	11	12	10	※ 6	中止	中止	14
建 築 相 談	6	16	12	17	2	-	中止	中止	1	2	1	3	2	2	1	3	9
登 記 相 談	8	16	22	16	1	-	中止	中止	2	2	4	1	0	0	4	2	
表示登記相談	3	3	7	6	0	-	中止	中止	3	1	1	0	0	0	0	1	
交通事故相談	17	18	13	17	中止	中止	1	3	1	1	3	0	3	3	1	1	10
年金・労務・成年後見制度相談		8	11	5	0	-	中止	0	1	0	2	-	0	1	1	0	9
合 計	2,112	2,039	2,081	1,889	33	94	45	171	140	166	166	147	186	58	174	191	387

※令和2年度の法律相談は法テラス巡回相談の実施なし。「-」は祝日等のため実施なし。コロナ感染症対策のため「中止」は実施なし、「※」は一部実施なし。年金・労務・成年後見制度相談については、平成30年5月より実施した。

## II 一般相談

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

令和2年度における相談受付件数は1,269件で、前年度と比較して17件の増となっております。(令和元年度は1,252件)

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

### 相談の形態

形態別	相談	問合わせ	苦情	要望	合計
令和2年度	467件	640件	116件	46件	1,269件

### 内容別分類別相談状況

最も相談件数の多かったのは、「市民の暮らし」に関する相談で382件であり全体の30.1%を占めています。次いで、「家庭生活」278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	382	30.1	6	仕事	49	3.9
2	家庭生活	278	21.9	7	教育	55	4.3
3	消費	20	1.6	8	生活環境	98	7.7
4	福祉	191	15.1	9	都市施設	67	5.3
5	健康	53	4.2	10	すまい	76	6.0

### 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	462	793	14	1,269	602	664	3	1,269
割合(%)	36.4	62.5	1.1	100.0	47.4	52.3	0.2	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 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	106	45	61	0	69	37	0	28	27	9	42
	日 常 生 活	108	41	67	0	40	68	0	3	45	0	60
	訴訟・調停・公正証書	11	3	8	0	5	6	0	0	2	0	9
	事 故 ・ 損 害 賠 償	7	1	6	0	3	4	0	0	3	0	4
	税 金	67	21	46	0	25	42	0	25	12	0	30
	施 設 等 案 内	83	25	58	0	61	22	0	1	16	0	66
	(小計)	382	136	246	0	203	179	0	57	105	9	211
2 家庭生活	出 生	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	結 婚 ・ 離 婚	82	15	67	0	36	46	0	0	35	0	47
	死 亡 ・ 遺 言 ・ 墓	35	12	23	0	17	18	0	0	11	0	24
	親 族 ・ 扶 養	26	15	11	0	12	14	0	0	14	0	12
	戸 籍 ・ 氏 の 変 更	5	3	2	0	1	4	0	0	2	0	3
	財 産 ・ 相 続 ・ 贈 与	130	44	86	0	49	81	0	0	57	0	73
	(小計)	278	89	189	0	115	163	0	0	119	0	159
3 消費	公 共 料 金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	買 物 ・ 売 物	7	4	3	0	3	4	0	0	7	0	0
	サ ー ー 金 ・ 貸 借 金 ・ 保 証 人	13	1	1	11	8	5	0	0	0	0	13
	(小計)	20	5	4	11	11	9	0	0	7	0	13
4 福祉	子 供 ・ 保 育 園	56	27	29	0	22	34	0	4	38	5	9
	女 性	24	12	12	0	0	24	0	0	21	0	3
	お と し よ り	19	12	7	0	17	2	0	3	10	0	6
	心 身 障 害 者	2	0	2	0	2	0	0	2	0	0	0
	生 活 困 窮 者	83	54	29	0	53	30	0	6	75	2	0
	年 金 ・ 恩 給	7	4	3	0	4	3	0	0	7	0	0
	(小計)	191	109	82	0	98	93	0	15	151	7	18
5 健康	保 健 ・ 検 診	36	8	28	0	17	19	0	0	0	0	36
	医 療 機 関	11	5	6	0	5	6	0	0	3	2	6
	薬	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	食 品 ・ 衛 生	6	6	0	0	2	4	0	2	0	0	4
	(小計)	53	19	34	0	24	29	0	2	3	2	46
6 仕事	事 業 ・ 融 資	13	4	9	0	5	8	0	0	11	2	0
	就 職 ・ 退 職	10	3	7	0	4	6	0	0	6	0	4
	職 場 ・ 労 働 条 件	12	4	8	0	7	5	0	0	5	0	7
	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	14	5	9	0	8	6	0	0	0	0	14
	(小計)	49	16	33	0	24	25	0	0	22	2	25

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	12	1	11	0	3	8	1	0	0	8	4
	各 種 学 校	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
	趣 味	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	催物・まつり・行事	4	0	4	0	3	1	0	0	0	0	4
	ス ポ ー ツ	36	13	23	0	17	19	0	0	0	2	34
	文化・名所旧跡	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	(小計)	55	16	39	0	25	29	1	0	0	10	45
8 生 活 環 境	公害・音・電波・煤煙	7	0	7	0	2	5	0	0	7	0	0
	生 活 環 境	35	11	24	0	14	21	0	0	13	0	22
	日 照	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
	自 然 保 護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ご み	54	21	33	0	18	36	0	20	4	1	29
	ペ ッ ト	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
	(小計)	98	32	66	0	36	62	0	20	24	1	53
9 都 市 施 設	都 市 計 画	11	2	9	0	7	4	0	1	0	1	9
	道 路 ・ 街 路 灯	26	12	11	3	6	20	0	12	1	6	7
	河 川 ・ 用 水	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	上 水 道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	下 水 道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	交通・自転車・カーブミラー	29	6	23	0	15	14	0	9	8	7	5
	電気・ガス・電話	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
	(小計)	67	20	44	3	29	38	0	22	9	14	22
10 す ま い	土地・境界線・相隣	25	7	18	0	10	13	2	0	11	0	14
	建 物 ・ 建 築 許 可	5	2	3	0	3	2	0	0	0	0	5
	資 金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	公 共 住 宅	20	7	13	0	12	8	0	0	7	1	12
	不 動 産 売 買	3	1	2	0	2	1	0	0	2	0	1
	貸借(契約)立ち退き	18	3	15	0	9	9	0	0	7	0	11
	登 記	5	0	5	0	1	4	0	0	0	0	5
	(小計)	76	20	56	0	37	37	2	0	27	1	48
合 計	1,269	462	793	14	602	664	3	116	467	46	640	

## 一般相談に寄せられた相談・苦情・要望等

### 1 市民のくらし

- ・国民健康保険に加入すると保険料がいくらになるか知りたい。
- ・後期高齢者医療費負担の額がどれくらいか知りたい。
- ・名前の発音を変えたい。
- ・外国で生まれた子どもの戸籍について。
- ・外国で入籍した。籍に入っているか確認したい。
- ・郵送による戸籍の交付について。
- ・マイナンバーの申請は住民票のあるところで申請するものか。
- ・市役所以外で住民票を交付してもらいたい。
- ・犬を飼ったから、飼い犬の登録をしたい。
- ・市報の情報アラカルトに載せたい。
- ・市報が市役所以外ではどこで配布されているのか。
- ・配布された便利帳がぬれてしまっているので、交換してほしい。
- ・新しい便利帳はいつ配布されるか。
- ・転出をするが、特別定額給付金の書類はどちらに届くか。
- ・防災無線がよく聞き取れない。
- ・防災無線にて緊急事態宣言中と流しているが、無意味だと思う。
- ・相続が発生しており、市役所の法律相談を利用したい。
- ・遺言書のサンプルがほしい。
- ・市民掲示板を利用したいが、どこにあるか。
- ・犬にかまれたが、飼い主が補償してくれない。
- ・迷い猫のアナウンスをしてもらいたい。
- ・富士山の写真を第2庁舎から撮りたい。
- ・本町に住んでいるが、氏神様を教えてください。
- ・応援弁当はどこで売っているか。
- ・さくらポイントカードについて。
- ・シニア向けの趣味のサークルを紹介してほしい。
- ・運転免許を返納すると何かサービスが受けられるか。
- ・町会に加入していないのに回覧板が郵便ポストに入っている。
- ・バス車内がコロナ禍なのに、密になっている。大丈夫か。
- ・他県への移動は今は大丈夫ですか。
- ・市のWi-Fiはありますか。
- ・マスクを忘れた。市役所で売っていますか。
- ・マスクバンクはどこにありますか。
- ・破損したごみ袋を交換してほしい。
- ・清里山荘は障がい者には利用しづらいか。
- ・市役所が密となっていたが、2時間も待たされた。
- ・市民税が二重払いになっていないかを確認したい。
- ・都知事選の投票用紙がまだ届いていない。
- ・GOTOのクーポンがもらえる場所はどこですか。
- ・GOTO Eatのパンフレットがほしい。

### 2 家庭生活

- ・障害年金が支払われる同居する娘の通帳を娘の知人が管理していて、お金を取られた。
- ・父親が単身赴任の子ども手当はどちらからでるか。
- ・離婚をして親権は父親になった。手続きはどうすればいいか。
- ・市役所から電話があり、生まれる子どもへのギフト券を贈ると言われた。
- ・認知症の母の相談をしたい。
- ・離婚して、税金の扶養から外れているか、確認したい。
- ・夫からの暴力について、相談をしたい。
- ・離婚の手続きを進めたいが、相手が不受理届を出している。
- ・引っ越してきたばかりで、配偶者が失踪した。どうすればいいのか。
- ・家庭内のトラブルを相談したい。
- ・同居する母親から暴力を受けそうだ。どこに相談すればよいか。
- ・身内の縁を切るにはどうすればよいか。

- ・個人情報の利用同意書について。
- ・保育園でトラブルになったから、転園したい。
- ・アルコール消毒液はどこで入手できますか。
- ・別居していた配偶者が孤独死した件で相談したい。

### 3 消費

- ・「還付金を受け取ってないですね」と市役所の女性が訪ねてきた。
- ・プレミアム付き商品券はどこで売っていますか。
- ・市内のお店のスタンプラリーに参加したい。
- ・クーリングオフしたのに、請求が届いた。
- ・投資信託に夫が知らないうちに契約してしまった。

### 4 福祉

- ・生活資金に困っている。
- ・市独自の給付金はあるか。
- ・新型コロナウイルスの影響で生活に困っている。
- ・介護認定調査員が日曜日に訪問することはあるか。
- ・ケアマネージャーを変えたい。
- ・介護付きマンションを紹介してほしい。
- ・ひとり暮らしの高齢者の生活援助について。
- ・入浴券の配布について。
- ・緊急小口資金を借りたい。
- ・困っている学生さんを助けてたい。
- ・車いすを寄付したい。
- ・古切手、ベルマークの回収について知りたい。

### 5 健康

- ・コロナウイルス感染症に対する市の施策を知りたい。
- ・コロナウイルスPCR検査をしたい。
- ・熱が出たら、どこの病院に行けばよいか。
- ・ネット環境がないので、市内病院のクラスターなどのコロナ関連情報が知りたい。
- ・小金井公園などで、マスクをしないでジョギングをしている。
- ・さくら体操は今、実施しているかを知りたい。
- ・うつ病の薬の副作用で腸閉塞になり薬が無料になる手続きを知りたい。
- ・野川を散歩したいので、地図がほしい。
- ・健康診断ができる病院リストがほしい。
- ・こがねい国保健幸チャレンジ事業について。
- ・マスクについて。
- ・医療用のマスクを持っているので、寄付したい。

### 6 仕事

- ・スナックを休業している間の資金を相談したい。
- ・コロナウイルスの影響で店が開けられない。資金を借りたい。
- ・シェアハウスの起業の条件について知りたい。
- ・外国へ送金をしたい。
- ・自分が働いているお店はコロナのために閉まっている。自宅待機となり、給料がでない。
- ・子どもが風邪で熱を出した。会社から2週間休み、PCR検査を受けるように言われた。

### 7 教育

- ・公立小学校・中学校の休校について。
- ・高校の授業料の助成制度について。
- ・市で使っている中学校の教科書がほしい。
- ・立川に都立の小・中・高一貫校ができるので、パンフレッドがほしい。
- ・小学校給食のアレルギー対応を相談したい。
- ・転居するが、学校を転校したくない。どうしたらよいか。



- ・市の指定文化財を教えてほしい。
- ・自習室を教えてほしい。
- ・公民館の近くでクラスターが発生しているから、公民館を休館させてほしい。

## 8 生活環境

- ・くつ・かばんの拠点回収はどこですか。
- ・入れ歯の回収はどこでしているか。
- ・食品トレーの回収はどこですか。
- ・騒音の測定をしたい。
- ・公園の遊具使用禁止の看板について、聞きたい。
- ・スズメバチの巣の駆除に困っている。
- ・道路の街路樹が伸びているので、伐採してほしい。
- ・道路に水がたまっただまになっている。
- ・家の前の道路が陥没した。
- ・近隣の桜の木が電線にかかって、台風のときに危険である。
- ・隣の空き家の植栽が繁茂している。
- ・近所で解体工事を行っているが、大きな騒音になっている。
- ・花火ができる場所を探している。
- ・ハクビシンの被害の相談をしたい。
- ・ハトの餌付けをする人がいて、困っている。
- ・隣の家の公園の木の枝が敷地に入ってきているので、伐採してほしい。
- ・地域猫の保護活動に参加したい。
- ・避難場所がどこか知りたい。
- ・塀が道路側に倒れそうになっていて、危険だ。
- ・一時避難所の倉庫に何が入っているかを知りたい。
- ・台風や大雨で過去、危険だった場所を知りたい。
- ・隣の家の老夫婦だが、おじいさんがおばあさんに怒鳴っている。家庭内暴力かと思う。
- ・近隣の家に孫がたくさん来ており、密になっていることを指摘し、トラブルになった。
- ・リハビリ施設に行くのに不要不急の外出になるかを知りたい。
- ・銀行で口座を作るのに必要なものを取りにきた。
- ・自宅近くに新しい保育園ができるようだ。反対だ。
- ・公園で密になって、子どもたちが遊んでいて、クラスターが危険だ。
- ・近所のクラブが営業を再開し、夜中まで店を開けている。注意できないか。

## 9 都市施設

- ・灰皿が駅周辺にない。市が灰皿を設置してほしい。
- ・近くの塀が倒れそうで心配だ。
- ・都市計画道路について、意見を伝えたい。
- ・武蔵小金井駅前南口の再開発がどうだったか調べたい。
- ・武蔵小金井駅前を写した写真はありますか。
- ・土地開発のことで調べたい。

## 10 すまい

- ・介護用ポータブルトイレの設置を相談したい。
- ・高い場所の電気の球が切れてしまった。緊急事態宣言中で誰にも頼めない。
- ・近所のごみの出し方がひどいので、対応してほしい。
- ・私有地の境界を確認したい。
- ・家が火事になったので、税の減免の話を知りたい。
- ・入居者と連絡がつかないので、転出届が出たか知りたい。
- ・引っ越しをしてきたが、いつから市報が配布されるか。
- ・水道の水漏れを修理してくれるところを知りたい。
- ・葉書が風で市役所の屋根まで飛んでしまった。
- ・家の解体業者を教えてください。
- ・電気やガスを止めたいが、電話がプッシュ回線でないため、つながらなかった。
- ・ルームシェアしていた人からお金を盗まれた。家を出たが、荷物を返してくれない。
- ・自分はテレワークで家にいるが、家の前の農園で除草剤をまいてうるさい。

- 家の屋根が壊れてしまった。工務店の紹介をしてほしい。
- 町の電気屋さんを紹介してほしい。
- 耐震等を含めて、家のリフォームを計画している。助成等があるかどうか調べたい。
- ブロック塀の工事の助成を知りたい。
- 家賃の安い住宅を紹介してほしい。
- リフォーム工事のために、道路側のブロック塀を壊して、入り口を作るのは問題ないか。

### 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	457	73.7	行 政 相 談	5	0.8
巡回法律相談 (法テラス多摩)	0	0.0	外 国 人 相 談	0	0.0
税 務 相 談	66	10.6	建 築 ・ 登 記 ・ 表 示 登 記 相 談	39	6.3
人権・身の上相談	0	0.0	交 通 事 故 相 談	17	2.7
相続等暮らしの 書類作成相談	31	5.0	年 金 ・ 労 務 ・ 成 年 後 見 制 度 相 談	5	0.8
			計	620	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	163	35.7	保 証 人	5	1.1
贈 与	5	1.1	損 害 賠 償	21	4.6
離 婚	61	13.3	訴 訟 ・ 調 停	6	1.3
婚 姻 ・ 親 子 ・ 扶 養	18	3.9	所 有 権 ・ 抵 当 権	3	0.7
遺 言	6	1.3	時 効	1	0.2
貸 地 ・ 貸 家	18	3.9	契 約	10	2.2
借 地 ・ 借 家	30	6.6	労 働 関 係	6	1.3
登 記	7	1.5	事 故	4	0.9
金 銭 貸 借	15	3.3	そ の 他	47	10.3
不 動 産 売 買	13	2.8	合 計 件 数	457	100.0
相 隣 関 係	18	3.9	実 施 回 数	86	

前年度(101回実施・535件・1日5.29人)と比較すると、相談件数は78件減で1日当たりの相談者は5.31人となりました。令和2年度はコロナウイルス感染拡大等に伴い、法律相談についても中止となったため、実施回数が86回となりました。

#### 巡 回 法 律 相 談 (年2回 月曜日)

平成25年度より、日本司法支援センター「法テラス」の巡回相談の利用を開始しました。令和2年度はコロナウイルス感染症対策のため、実施がありませんでした。

税 務 相 談 (毎月第2・4水曜日)

種 別	件 数	割合(%)	種 別	件 数	割合(%)
贈 与	8	12.1	地 方 税	1	1.5
相 続	26	39.4	不 動 産 所 得	6	9.1
所 得	20	30.3	そ の 他	3	4.5
譲 渡	2	3.0	合 計 件 数	66	100.0
登 記	0	0.0	実 施 回 数	14	

1回当たりの相談件数は、4.7件(定員6件/1日)となりました。コロナウイルス感染拡大に伴い、相談が中止となったため、実施回数が66回となりました。

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	-		人 権 侵 害	-	
親 子	-		ノ イ ロ ー ゼ	-	
嫁 姑	-		借 金	-	
離 婚	-		そ の 他	-	
相 続	-		合 計 件 数	-	
相 隣 関 係	-		実 施 回 数	0	

コロナウイルス感染拡大を防止するため、中止となりました。

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	6	19.4	成 年 後 見	0	0.0
相 続	23	74.2	そ の 他	2	6.5
不 動 産	0	0.0	合 計 件 数	31	100.0
贈 与	0	0.0	実 施 回 数	10	

1回あたりの相談件数は、3.1件(定員6件/日)でした。コロナウイルス感染拡大に伴い、相談が中止となったため、実施回数が10回となりました。

建 築 ・ 登 記 ・ 表 示 登 記 相 談 (毎月第1水曜日)

種 別	件 数	割合(%)	種 別	件 数	割合(%)
建 築	17	43.6	そ の 他	0	0.0
登 記	16	41.0	合 計 件 数	39	100.0
表 示 登 記	6	15.4	実 施 回 数	9	

前年41件(実施回数10回)を2件下回り、1回当たりの相談件数は、4.3件(定員6件/日、前年度は4.1件)となりました。コロナウイルス感染拡大等に伴い、相談が中止となったため、実施回数が9回となりました。

## 行政相談（毎月第3木曜日）

定例相談の相談件数は5件（前年度20件）ですが、年間の取扱い件数は22件で、その大半が相談員が自宅で受け付けた相談です。実施回数について、コロナウイルス感染拡大に伴い、6回になりました。

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

## 外国人相談（毎月第3火曜日）

外国語（英語・中国語）に堪能な相談員を委嘱し、言葉や習慣の違いから生じる相談などに応じています。令和2年度の相談件数は0件（元年度0件）でした。

## 交通事故相談（毎月第2火曜日）

公財）日弁連交通事故相談センターから交通事故問題に精通した弁護士の派遣を受け、市役所内の相談室で定例相談を行っています。令和2年度の相談件数は17件（元年度は13件）で、前年度を4件上回りました。実施回数について、コロナウイルス感染拡大に伴い、10回となりました。

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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
件数	127	137	153	161	207	180	143	141	118	110	125

### 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	10	34	32	35	14	125	78	38	9	125
割合(%)	8.0	27.2	25.6	28.0	11.2	100.0	62.4	30.4	7.2	100.0

### 内容と処理方法

区分	内 容 別					処 理 経 過		
	意見	要望	苦情	その他	計	回答・対応	参考	計
件数	26	70	76	0	172	52	120	172
割合(%)	15.1	40.7	44.2	0.0	100.0	30.2	69.8	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	5	2.9	介護福祉課	6	3.5
広報秘書課	13	7.6	健康課	20	11.6
総務課	2	1.2	子育て支援課	1	0.6
地域安全課	5	2.9	保育課	1	0.6
職員課	14	8.1	児童青少年課	1	0.6
管財課	10	5.8	都市計画課	1	0.6
市民課	10	5.8	まちづくり推進課	1	0.6
コミュニティ文化課	2	1.2	道路管理課	8	4.7
経済課	4	2.3	建築営繕課	1	0.6
市民税課	3	1.7	交通対策課	5	2.9
保険年金課	3	1.7	議会事務局	1	0.6
納税課	5	2.9	選挙管理委員会	3	1.7
環境政策課	10	5.8	学務課	3	1.7
ごみ対策課	7	4.1	指導室	3	1.7
下水道課	1	0.6	生涯学習課	1	0.6
地域福祉課	12	7.0	図書館	3	1.7
自立生活支援課	5	2.9	公民館	2	1.2
			合計	172	100.0

※意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件としました。

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

「要望・意見カード」等に寄せられた  
意見・苦情・要望等

(複数の課に及ぶものは各課に記載)

企画政策課	
・アニメ映画の放映について	1
・こきんちゃんのイラスト使用について	1
・新庁舎の場所について	1
・接遇と文書について	1
・職員の対応	1
広報秘書課	
・陳情の執行について	4
・市民の声の取扱いと報告処理について	1
・安全・安心のまちづくり	1
・まちづくりについて	1
・動物愛護週間について	1
・要望・意見カードの取扱いと市民と市長の座談会について	1
・コロナウイルス関連意見（座談会での意見について）	1
・コロナウイルス関連意見（特別定額給付金の申請・給付に関するもの）	1
・コロナウイルス関連意見（町会・自治会へのイベント自粛について）	1
・コロナウイルス関連意見（特別定額給付金の申請・給付に関するもの）	1
総務課	
・接遇と文書について	1
・陳情の執行について	1
地域安全課	
・保険金詐欺の訪問について	1
・コロナウイルス関連意見（防災行政無線について）	3
・コロナウイルス関連意見（特別定額給付金の申請・給付に関するもの）	1
職員課	
・住民票の電話申請について	2
・職員の給与について	1
・接遇と文書について	1
・職員の懲戒処分について	1
・コロナウイルス関連意見（市の取組みについて）	1
・職員の対応	8
管財課	
・庁舎の椅子・カーペットの汚れについて	1
・駐車券の処理について	1
・第2庁舎駐車場の誘導員への苦情	2
・第2庁舎自転車置き場について	1
・庁舎内の待合スペースについて	1
・職員の対応	2
・コロナウイルス関連意見（マスク回収箱について）	2
市民課	
・住民票の電話申請について	5
・接遇と文書について	1
・コロナウイルス関連意見（特別定額給付金の申請・給付に関するもの）	1
・コロナウイルス関連意見（諸手続きのオンライン化について）	1
・職員の対応	2
コミュニティ文化課	
・西之台会館の冷水器の故障について	1
・集会施設のトイレについて	1



経済課	
・ アニメ映画の放映について	1
・ コロナウイルス関連意見（市独自の給付金について）	1
・ コロナウイルス関連意見（小金井市プレミアム付商品券について）	1
・ コロナウイルス関連意見（プレミアム付け商品券について）	1
市民税課	
・ 介護保険料の決定について	1
・ 職員の懲戒処分について	1
・ 職員の対応	1
保険年金課	
・ 国民健康保険料について	1
・ 職員の対応	2
納税課	
・ 税金の納付方法について	2
・ 職員の対応	3
環境政策課	
・ 飼い犬の鳴き声について	1
・ 栗山公園のトイレの故障について	1
・ はけの森の緑地の落ち葉について	1
・ 鳩への餌やりについて	1
・ 排気ガスについて	1
・ 野焼きについて	1
・ 市民の声の対応について（お礼）	1
・ コロナウイルス関連意見（団地内公園に関するもの）	1
・ コロナウイルス関連意見（市民への注意・啓発について）	2
ごみ対策課	
・ ごみの回収に係るトラブル	2
・ 陳情の執行について	2
・ 公務と窓口業務について	1
・ 生ごみのプラスチック容器について	1
・ ごみのポイ捨てについて	1
下水道課	
・ 職員の対応	1
地域福祉課	
・ 生活保護関連施設の実態について	1
・ 生活困窮者が年末年始に相談できる窓口の設置を求める要望書について	1
・ 社会福祉について	1
・ 公務と窓口業務について	1
・ 総合福祉窓口について	1
・ コロナウイルス関連意見（市独自の給付金について）	1
・ コロナウイルス関連意見（ホームページの誤字の指摘）	1
・ コロナウイルス関連意見（特別定額給付金の申請・給付に関するもの）	5
自立生活支援課	
・ 移動支援事業について	2
・ リスクマネジメントについて	1
・ 障害者虐待防止法について	1
・ 職員へのお礼	1
介護福祉課	
・ 陳情の執行について	1

・ 老人介護施設での入所拒否について	1
・ 介護保険料の決定について	2
・ 高齢者の心配なことについて	1
・ 終活について	1
<b>健康課</b>	
・ 飼い犬の鳴き声について	1
・ 動物愛護週間について	1
・ 市内コロナ感染者について	1
・ コロナウイルス関連意見（感染者の公表項目について）	2
・ コロナウイルス関連意見（市民への注意・啓発について）	3
・ コロナウイルス関連意見（防災行政無線について）	1
・ コロナウイルス関連意見（市長のビデオメッセージについて）	1
・ コロナウイルス関連意見（PCR検査の実施について）	3
・ コロナウイルス関連意見（市の取組みについて）	1
・ コロナウイルス関連意見（市の方針等について）	1
・ コロナウイルス関連意見（妊婦への支援要望）	1
・ コロナウイルス関連意見（給付金について）	1
・ コロナウイルス関連意見（医療用品の生産に係る提案について）	1
・ コロナウイルス関連意見（特別定額給付金の申請・給付に関するもの）	1
・ コロナウイルス関連意見（ワクチン接種について）	1
<b>子育て支援課</b>	
・ 職員の配置について	1
<b>保育課</b>	
・ 保育園の入所手続きについて	1
<b>児童青少年課</b>	
・ 学童保育の入所申請について	1
<b>都市計画課</b>	
・ 南口第三地区の整備担当部署設置要望について	1
<b>まちづくり推進課</b>	
・ コロナウイルス関連意見（団地内公園に関するもの）	1
<b>道路管理課</b>	
・ 道路の整備について	3
・ 道路の境界確定について	2
・ 鳩への餌やりについて	1
・ 電柱工事の停止について	1
・ 職員へのお礼	1
<b>建築営繕課</b>	
・ 文書倉庫の工事について	1
<b>交通対策課</b>	
・ 路上駐車について	1
・ 放置自転車の撤去について	1
・ 街路灯の撤去依頼について	1
・ コロナウイルス関連意見（市民への注意・啓発について）	1
・ コロナウイルス関連意見（市の取組みについて）	1
<b>議会事務局</b>	
・ 議員ポスターについて	1
<b>選挙管理委員会</b>	
・ 期日前投票について	1

・ 不採択の陳情について	1
・ コロナウイルス関連意見（特別定額給付金の申請・給付に関するもの）	1
学務課	
・ コロナウイルス関連意見（小学校の体育館の開放について）	1
・ コロナウイルス関連意見（学校の消毒剤について）	2
指導室	
・ コロナウイルス関連意見（学童保育について）	1
・ 駐車券の処理について	1
・ 登校選択制の導入について	1
生涯学習課	
・ コロナウイルス関連意見（清里山荘の感染症対策について）	1
図書館	
・ コロナウイルス関連意見（図書館の対応について）	1
・ コロナウイルス関連意見（図書館の臨時窓口再開要望）	1
・ コロナウイルス関連意見（図書館の机と椅子の撤去について）	1
公民館	
・ 東センターの階段昇降機について	1
・ 浴恩館公園内の屋外調理場について	1

## V 「市長へのファクス」のまとめ

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

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

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

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

### 取扱件数

年 度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
取扱件数	18	28	9	19	7	23

### 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	26	6	0	33	8	25	33
割合(%)	3.0	78.8	18.2	0.0	100.0	24.2	75.8	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	1	3.0	介 護 福 祉 課	2	6.1
広 報 秘 書 課	2	6.1	健 康 課	5	15.2
経 済 課	1	3.0	道 路 管 理 課	12	36.4
保 険 年 金 課	1	3.0	交 通 対 策 課	1	3.0
市 民 税 課	1	3.0	庶 務 課	1	3.0
納 税 課	1	3.0	指 導 室	1	3.0
地 域 福 祉 課	2	6.1	公 民 館	1	3.0
自 立 生 活 支 援 課	1	3.0	合 計	33	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)

企画政策課		
・ アニメ映画の放映について		1
広報秘書課		
・ コロナウイルス関連意見（特別定額給付金について）		1
・ 法律相談について		1
経済課		
・ アニメ映画の放映について		1
保険年金課		
・ コロナウイルス関連意見（休業により納税が困難となった市民からの相談）		1
市民税課		
・ コロナウイルス関連意見（所得税の減額について）		1
納税課		
・ コロナウイルス関連意見（休業により納税が困難となった市民からの相談）		1
地域福祉課		
・ コロナウイルス関連意見（問合先へのFAX番号記載要望）		1
・ コロナウイルス関連意見（特別定額給付金の申請・給付に関するもの）		1
自立生活支援課		
・ コロナウイルス関連意見（手話通訳者へのフェイスシールドの提供要望）		1
介護福祉課		
・ コロナウイルス関連意見（休業により納税が困難となった市民からの相談）		1
・ 敬老の日のお祝いについて		1
健康課		
・ コロナウイルス関連意見（市民への注意・啓発について）		1
・ コロナウイルス関連意見（アビガン投与について）		1
・ コロナウイルス関連意見（公務員が保障されることへの不満）		1
・ コロナウイルス関連意見（手話通訳者へのフェイスシールドの提供要望）		1
・ コロナウイルス関連意見（布製マスクの配布について）		1
道路管理課		
・ 道路の境界確定について		10
・ 民間マンションのシャトルバスについて		1
・ 点字ブロック上に動かされてしまったバス停の椅子について		1
交通対策課		
・ 民間マンションのシャトルバスについて		1
庶務課		
・ 小学校の給食室の換気扇の音及び放送音について		1
指導室		
・ コロナウイルス関連意見（9月新入学への反対意見）		1
公民館		
・ 職員の対応		1

## VI 「市長へのEメール」のまとめ

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

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

### 取扱件数

年度	30年度	元年度	2年度
取扱件数	159	156	380

### 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	48	339	160	0	547	202	345	547
割合(%)	8.8	62.0	29.3	0.0	100.0	36.9	63.1	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	1.8	介護福祉課	3	0.5
広報秘書課	22	4.0	健康課	108	19.7
総務課	1	0.2	子育て支援課	4	0.7
地域安全課	17	3.1	保育課	43	7.9
職員課	13	2.4	児童青少年課	16	2.9
管財課	6	1.1	都市計画課	8	1.5
市民課	10	1.8	まちづくり推進課	7	1.3
コミュニティ文化課	5	0.9	道路管理課	15	2.7
経済課	23	4.2	交通対策課	25	4.6
保健年金課	6	1.1	区画整理課	1	0.2
市民税課	4	0.7	議会事務局	6	1.1
資産税課	5	0.9	選挙管理委員会	8	1.5
納税課	8	1.5	庶務課	3	0.5
環境政策課	45	8.2	学務課	8	1.5
ごみ対策課	22	4.0	指導室	34	6.2
下水道課	2	0.4	生涯学習課	16	2.9
地域福祉課	28	5.1	図書館	3	0.5
自立生活支援課	10	1.8	公民館	2	0.4
			合計	547	100.0

※意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件としました。

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

「市長へのEメール」に寄せられた  
意見・苦情・要望等

(複数の課に及ぶものは各課に記載)

企画政策課	
・ 新庁舎について	3
・ 「かたらい」の編集について	1
・ 市民協業の在り方について	1
・ アニメ映画の放映について	1
・ コロナウイルス関連意見（一人1万円の給付について）	1
・ コロナウイルス関連意見（特別給付金について）	1
・ コロナウイルス関連意見（医療従事者への感謝の意をこめた演奏の紹介）	1
・ コロナウイルス関連意見（防災行政無線について）	1
広報秘書課	
・ 市長へのEメールの自動返信について	1
・ 市民協業の在り方について	1
・ 市民掲示板について	1
・ SNS活用に係る書籍の宣伝について	1
・ 騒音に係る近隣トラブルについて	1
・ ココバスのホームページの更新漏れについて	1
・ 私有地の植栽について	1
・ 勤務先が記載された市が発行する書類の有無について	1
・ 市長と対話できる場について	1
・ 市長の政治活動について	1
・ 同一人物からの内容不明なもの	3
・ コロナウイルス関連意見（布製マスクの配布について）	1
・ コロナウイルス関連意見（駅前での演説について）	1
・ コロナウイルス関連意見（積極的な情報発信について）	1
・ コロナウイルス関連意見（市民への注意・啓発について）	1
・ コロナウイルス関連意見（問合先へのFAX番号記載要望）	1
・ コロナウイルス関連意見（SNSによる情報発信について）	1
・ コロナウイルス関連意見（私立学校の対応について）	2
・ コロナウイルス関連意見（都立学校内での弁当販売について）	1
総務課	
・ 後援申請に係るホームページの情報発信について	1
地域安全課	
・ 火災時の防災無線について	1
・ 駅前の道路工事について	1
・ 不審者の通報について	1
・ 市のまちづくりについて	1
・ コロナウイルス関連意見（防災行政無線について）	11
・ コロナウイルス関連意見（市民への注意・啓発について）	1
・ コロナウイルス関連意見（特別定額給付金の申請・給付に関するもの）	1
職員課	
・ 生活保護のケースワーカーの対応について	1
・ 職員の給与昇給について	1
・ 職員の喫煙場所について	1
・ 職員のSNS利用について	1
・ 職員へのお礼	2
・ 職員の対応	1
・ コロナウイルス関連意見（テレワークについて）	4
・ コロナウイルス関連意見（交代制勤務について）	2
管財課	
・ 第二庁舎受付の時計について	1

・ 職員の喫煙場所について	1
・ 第二庁舎敷地内での喫煙について	1
・ 第二庁舎駐車場の誘導員への苦情について	1
・ コロナウイルス関連意見（特別給付金について）	1
・ コロナウイルス関連意見（市役所内の喚起について）	1
市民課	
・ 外国語の通訳等ボランティアについて	1
・ 市民課の書類について	1
・ コンビニ交付機のトラブル対応について	1
・ 住所表示について	1
・ マイナンバー-通知カード廃止に係る告知について	1
・ マイナンバー-カードが使用できるパソコンの設置について	1
・ 窓口の対応について	1
・ 職員の対応	1
・ コロナウイルス関連意見（市役所内の喚起について）	1
・ コロナウイルス関連意見（手続きにおける三密について）	1
コミュニティ文化課	
・ 市民協業の在り方について	1
・ はげの森美術館のカフェについて	1
・ コロナウイルス関連意見（公園の活用について）	1
・ コロナウイルス関連意見（小金井 宮地楽器ホールWiFi環境導入について）	1
・ コロナウイルス関連意見（小金井市アーティスト等緊急支援事業について）	1
経済課	
・ ko-toの運営委託について	1
・ 指定農園の開発について	1
・ 農福連携による障がい者雇用について	1
・ 農家の農薬使用について	1
・ 市民農園について	1
・ アニメ映画の放映について	3
・ 小金井の阿波踊り大会参加事業者への苦情について	1
・ 迷惑駐車について	5
・ コロナウイルス関連意見（小金井市プレミアム付商品券について）	3
・ コロナウイルス関連意見（経済支援策について）	1
・ コロナウイルス関連意見（飲食店の支援について）	1
・ コロナウイルス関連意見（一人1万円の給付について）	1
・ コロナウイルス関連意見（飲食店・中小企業等の支援について）	1
・ コロナウイルス関連意見（事業継続支援給付金及びこがねい事業者応援金について）	1
・ コロナウイルス関連意見（飲食店のテイクアウト限定営業の提案）	1
保険年金課	
・ 外国語の通訳等ボランティアについて	1
・ 国民健康保険税の徴収方法について	1
・ 納付書の送付について	1
・ コロナウイルス関連意見（健康保険税の減免について）	1
・ コロナウイルス関連意見（窓口の消毒について）	1
・ コロナウイルス関連意見（積極的な情報発信について）	1
市民税課	
・ 外国語の通訳等ボランティアについて	1
・ 確定申告の用紙について	2
・ 職員の対応	1
資産税課	
・ 納税通知書の宛先について	3
・ 固定資産税納税通知書の発送時期について	1



・ 職員へのお礼	1
納税課	
・ 納税課の対応について	1
・ 税の差し押さえについて	1
・ 納付書の送付について	1
・ 市税のクレジットカード払いについて	1
・ 職員の対応	1
・ コロナウイルス関連意見（積極的な情報発信について）	1
・ コロナウイルス関連意見（市税のペイジーによる支払いについて）	1
・ コロナウイルス関連意見（固定資産税の督促について）	1
環境政策課	
・ 指定農園の開発について	1
・ 騒音に係る近隣トラブルについて	1
・ 生け垣造成奨励金交付制度の申請について	1
・ 鳩への餌やりについて	1
・ 公園の害虫駆除について	1
・ 公園におけるポイ捨て対策について	1
・ 公園でのゲートボールマナーについて	1
・ 公園の遊具について	1
・ 公園の利用マナーについて	3
・ 栗山公園の整備について	2
・ 栗山公園の砂埃について	1
・ 近所の広場について	1
・ 住宅の樹木の高さについて	1
・ 保全樹木の伐採中止要望について	1
・ 名勝小金井（サクラ）の整備について	1
・ 犬の散歩マナーについて	1
・ グリーンピース・ジャパンの講演会について	1
・ 地球の環境問題について	1
・ 小金井公園の草刈りについて	1
・ コロナウイルス関連意見（公園の活用について）	1
・ コロナウイルス関連意見（飛行機の騒音について）	1
・ コロナウイルス関連意見（小金井公園について）	1
・ コロナウイルス関連のその他の意見（市民への注意・啓発について）	7
・ コロナウイルス関連意見（小金井公園の利用制限・駐車場封鎖要望）	8
・ コロナウイルス関連意見（公園の封鎖要望）	2
・ コロナウイルス関連意見（小金井公園のバスケットコートについて）	1
・ コロナウイルス関連意見（小金井公園のふわふわドームの再開要望）	1
・ コロナウイルス関連意見（公園の騒音について）	1
ごみ対策課	
・ ごみ袋の購入費のキャッシュレス化について	1
・ ごみの回収について	2
・ ごみ収集業者の対応について	1
・ ごみの収集時間について	1
・ ごみ収集袋について	1
・ ごみ袋無料化について	1
・ 近所の清掃作業について	1
・ 粗大ごみの手続きについて	2
・ 粗大ごみの廃棄方法について	1
・ 建設環境委員会における発言の撤回と謝罪要求について	1
・ 市所有地における喫煙マナーについて	2
・ 私有地における喫煙について	2
・ 受動喫煙防止について	1
・ 武蔵小金井駅南口の喫煙所の設置について（要望）	2
・ 路上喫煙禁止区域での喫煙について	2
・ コロナウイルス関連意見（有料ごみ袋の配布について）	1

下水道課		
・ココバスの運用について		1
・排水溝周りの縁について		1
地域福祉課		
・外国語の通訳等ボランティアについて		1
・業務改善ツールについて		1
・生活保護のケースワーカーの対応について		2
・減額した生活保護費の使い道について		1
・生活保護の扶養照会と保護費の開示について		1
・市民協業の在り方について		1
・コロナウイルス関連意見（問合先へのFAX番号記載要望）		1
・コロナウイルス関連意見（生活困窮者支援について）		1
・コロナウイルス関連（市独自の給付金について）		1
・コロナウイルス関連意見（特別定額給付金の申請・給付に関するもの）		18
自立生活支援課		
・障害者就労支援センターへの指導について		1
・ダウン症の子の療育について		1
・未就学児（医療的ケア児）の通園施設について		1
・短期入所の期間について		1
・障害者福祉センターについて		1
・移動支援事業について		1
・農福連携による障がい者雇用について		1
・コロナウイルス関連のその他の意見（交代制勤務について）		1
・コロナウイルス関連意見（問合先へのFAX番号記載要望）		1
・職員の対応		1
介護福祉課		
・コロナウイルス関連意見（介護慰労金について）		1
・コロナウイルス関連意見（交代制勤務について）		1
・職員へのお礼		1
健康課		
・市民の声に対する回答について		1
・母子手帳のデザインについて		1
・飲料の寄贈について		1
・予防接種の再接種の助成制度について		1
・胃がん内視鏡検診について		1
・武蔵小金井駅南口の喫煙所の設置について（要望）		1
・市所有地における喫煙マナーについて		1
・受動喫煙による健康被害について		1
・受動喫煙について		3
・コロナウイルス関連意見（市役所内の喚起について）		1
・コロナウイルス関連意見（マスク配布について）		4
・コロナウイルス関連意見（感染防止対策について）		1
・コロナウイルス関連意見（国からの補助金について）		1
・コロナウイルス関連意見（特別定額給付金の申請・給付に関するもの）		1
・コロナウイルス関連意見（アプリを利用した感染防止対策の案内）		1
・コロナウイルス関連意見（乳児健診の対応について（お礼））		1
・コロナウイルス関連意見（キャンプの企画について）		1
・コロナウイルス関連意見（接触確認アプリについて）		1
・コロナウイルス関連意見（都の医療体制について）		1
・コロナウイルス関連意見（夜8時以降営業している飲食店について）		2
・コロナウイルス関連意見（飼い犬の死亡届について）		1
・コロナウイルス関連意見（ワクチン接種について）		1
・コロナウイルス関連意見（感染者数について）		1
・コロナウイルス関連意見（駅前での演説について）		1

・コロナウイルス関連意見 (PCR検査について)	1
・コロナウイルス関連意見 (私立学校の対応について)	2
・コロナウイルス関連意見 (市民への注意・啓発について)	13
・コロナウイルス関連意見 (交代制勤務について)	2
・コロナウイルス関連意見 (防災行政無線について)	3
・コロナウイルス関連意見 (飲食店の支援について)	1
・コロナウイルス関連意見 (積極的な情報発信について)	2
・コロナウイルス関連意見 (感染者の公表項目について)	1
・コロナウイルス関連意見 (乳幼児健診における対応について)	1
・コロナウイルス関連意見 (医療機関向けアプリの案内)	1
・コロナウイルス関連意見 (小金井公園の利用制限・駐車場の封鎖要望)	6
・コロナウイルス関連意見 (妊婦への支援要望)	9
・コロナウイルス関連意見 (特別給付金について)	1
・コロナウイルス関連意見 (公園の封鎖要望)	2
・コロナウイルス関連意見 (PCR検査装置の提供の申し出)	1
・コロナウイルス関連意見 (妊婦のPCR検査の無料化について)	1
・コロナウイルス関連意見 (防災行政無線について)	1
・コロナウイルス関連意見 (職員の危機意識について)	1
・コロナウイルス関連意見 (感染者の公表項目について)	1
・コロナウイルス関連意見 (問合先へのFAX番号記載要望)	1
・コロナウイルス関連意見 (緊急対応方針について)	1
・コロナウイルス関連意見 (復職期限の延長要望)	1
・コロナウイルス関連意見 (乳幼児個別検診について)	1
・コロナウイルス関連意見 (妊婦のタクシー代助成について)	1
・コロナウイルス関連意見 (国が配布する布製マスクの寄付について)	1
・コロナウイルス関連意見 (鼻呼吸による感染予防について)	1
・コロナウイルス関連意見 (クラスターへの対応について)	1
・コロナウイルス関連意見 (PCR検査の対象者について)	1
・コロナウイルス関連意見 (医療従事者への感謝の意をこめた演奏の紹介)	1
・コロナウイルス関連意見 (SNSによる情報発信について)	1
・コロナウイルス関連意見 (市内病院のクラスターに関するもの)	7
・コロナウイルス関連意見 (市独自の給付金について)	4
・コロナウイルス関連意見 (PCR検査の実施について)	1
・コロナウイルス関連意見 (インフルエンザの予防接種の助成について)	2
・コロナウイルス関連意見 (緊急事態宣言中の気の緩みについて)	1
・コロナウイルス関連意見 (PCT検査キットの普及について)	1
・コロナウイルス関連意見 (お茶の効果について)	1

#### 子育て支援課

・外国語の通訳等ボランティアについて	1
・ダウン症の子の療育について	1
・育児支援ヘルパーについて	1
・コロナウイルス関連意見 (妊婦への支援)	1

#### 保育課

・私立保育園の運動会の見学について	1
・保育料の無償化制度について	1
・保育園の承諾通知について	1
・幼児教育類似施設の補助について	1
・未就学児 (医療的ケア児) の通園施設について	1
・保育園の整備と入園申請について	1
・ダウン症の子の療育について	1
・コロナウイルス関連意見 (保育園の休園受入制限の要望)	20
・コロナウイルス関連意見 (保育園における登園自粛期間延長について)	3
・コロナウイルス関連意見 (保育園における登園自粛について)	2
・コロナウイルス関連意見 (復職期限の延長要望)	2
・コロナウイルス関連意見 (緊急事態宣言後の保育園について)	1
・コロナウイルス関連意見 (妊婦への支援)	1
・コロナウイルス関連意見 (保育園の入園について)	1

・コロナウイルス関連意見（空調システムの設置について）	1
・コロナウイルス関連意見（保育園入園予約制度について）	1
・コロナウイルス関連意見（私立保育園の保育士への待遇について）	1
・コロナウイルス関連意見（自粛要請機関の延長要望）	1
・コロナウイルス関連意見（幼児教育の提供について）	1
・コロナウイルス関連意見（一時保育の再開要望）	1
児童青少年課	
・本町児童館のエアコンの修理要望	1
・市民協業の在り方について	1
・コロナウイルス関連意見（学童保育の対応）	9
・コロナウイルス関連意見（学童保育の休園受入制限の要望）	2
・コロナウイルス関連意見（緊急事態宣言後の学童の自粛について）	1
・コロナウイルス関連意見（学童保育における感染防止策について）	1
・コロナウイルス関連意見（学童保育の利用自粛について）	1
都市計画課	
・「3・4・1号線」と「3・4・11号線」の整備について	1
・指定農園の開発について	1
・用途地域の変更について	1
・小金井街道の歩道の整備について	1
・武蔵小金井駅南口のタクシー乗り場について	1
・駅の発車メロディについて	1
・JR中央線の高架下歩道の整備について	1
・市のまちづくりについて	1
まちづくり推進課	
・住みやすい、住み続けられるまちづくりについて	1
・グリーンピース・ジャパンの講演会について	1
・指定農園の開発について	1
・シルバーマンションについて	1
・武蔵小金井駅南口開発について	1
・武蔵小金井駅南口のタクシー乗り場について	1
・市のまちづくりについて	1
道路管理課	
・中央線高架下の整備について	1
・武蔵小金井駅南口の道路整備について	1
・駅前の道路工事について	1
・小金井街道の歩道の整備について	1
・連雀通りの歩道上での鳥の餌まきについて	1
・迷惑駐車について	5
・名勝小金井（サクラ）の整備について	1
・武蔵小金井駅南口のタクシー乗り場について	1
・白電坊の坂の無電柱化について	1
・ふれあい通りの交通対策について	1
・市のまちづくりについて	1
交通対策課	
・交通ルール違反者への脅迫	1
・ふれあい通りの交通対策について	1
・市内の横断歩道について	1
・道路における安全確保について	1
・小金井街道の歩道の整備について	1
・武蔵小金井駅南口のタクシー乗り場について	1
・歩きスマホ禁止について	1
・武蔵小金井駅南口の道路整備について	1
・バイクの駐輪場について	1
・市のまちづくりについて	1

・ 迷惑駐車について	5
・ 自転車の取り締まり強化について	1
・ 歩道における自転車の走行マナーについて	3
・ ココバスのホームページの更新漏れについて	1
・ ココバスの運用について	1
・ ココバスのルートについて	1
・ ココバスの増便について	1
・ コロナウイルス関連意見（ココバスの車内換気について）	1
・ コロナウイルス関連意見（ココバス内での乗車マナーについて）	1
<b>区画整理課</b>	
・ 中央線高架下の整備について	1
<b>議会事務局</b>	
・ 議員定数について	2
・ 行政機関利用者等に対する平等な処遇について	1
・ コロナウイルス関連意見（市議の政治活動について）	1
・ コロナウイルス関連意見（市議会議員の行動について）	1
・ コロナウイルス関連意見（駅前での演説について）	1
<b>選挙管理委員会</b>	
・ 投票所について	1
・ 市議選告示前からの街頭演説について	1
・ 選挙活動について	2
・ 選挙の開票作業について	3
・ コロナウイルス関連意見（駅前での演説について）	1
<b>庶務課</b>	
・ 学校トイレの洋式化について	2
・ コロナウイルス関連意見（空調システムの設置について）	1
<b>学務課</b>	
・ 外国語の通訳等ボランティアについて	1
・ 乳製品の搬送業者について	1
・ 給食食材について	1
・ 道路における安全確保について	1
・ コロナウイルス関連意見（小学校の校庭開放について）	2
・ コロナウイルス関連意見（校庭開放について）	1
・ コロナウイルス関連意見（空調システムの設置について）	1
<b>指導室</b>	
・ 外国語の通訳等ボランティアについて	1
・ 公立小学校のタブレット（PC）配布について	1
・ 学校の欠席の取扱いについて	1
・ 市民協業の在り方について	1
・ 厚生文教委員会の発言について	1
・ 学校における別居親への対応について	1
・ コロナウイルス関連意見（学校職員の勤務体制について）	1
・ コロナウイルス関連意見（学校再開スケジュールの検討結果について）	1
・ コロナウイルス関連意見（小学校の保護者宛の通知について）	1
・ コロナウイルス関連意見（休校等延長要望等）	12
・ コロナウイルス関連意見（入学式の実施方法について）	2
・ コロナウイルス関連意見（市民への注意・啓発について）	1
・ コロナウイルス関連意見（体育の授業について）	1
・ コロナウイルス関連意見（ICT教材の案内）	1
・ コロナウイルス関連意見（学校向けのオンラインアプリの案内）	1
・ コロナウイルス関連意見（施設清掃について）	1
・ コロナウイルス関連意見（市内小中学校のPCの設置状況について）	1
・ コロナウイルス関連意見（サーモグラフィカメラの案内）	1

・ コロナウイルス関連意見（市立中学校の学校再開について）	1
・ コロナウイルス関連意見（休校及び分散登校の要望）	1
・ コロナウイルス関連意見（分散登校について）	2
生涯学習課	
・ 名勝小金井（サクラ）の整備について	2
・ スポーツ公園について（要望）	1
・ 上水公園の利用について	1
・ 成人式の開催について	1
・ 市民協業の在り方について	1
・ コロナウイルス関連意見（公園の活用について）	1
・ コロナウイルス関連意見（市民への注意・啓発について）	1
・ コロナウイルス関連意見（成人式について）	3
・ コロナウイルス関連意見（総合体育館の申込方法について）	1
・ コロナウイルス関連意見（総合体育館の管理体制について）	2
・ コロナウイルス関連意見（総合体育館プールの更衣室の感染対策について）	1
・ コロナウイルス関連意見（小金井宮地楽器ホールWiFi環境導入について）	1
図書館	
・ 職員へのお礼	1
・ コロナウイルス関連意見（図書館の対応について）	1
・ コロナウイルス関連意見（図書館の臨時窓口再開要望）	1
公民館	
・ 公民館の冷房について	1
・ コロナウイルス関連意見（施設清掃について）	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		44	54	104	60	69	122	184	70	60	46	44	96	953
情報システム課		0	0	1	0	0	1	1	0	2	0	0	0	5
総務課(情報公開係)		2	0	1	2	2	3	1	1	0	0	1	3	16
市 民 課		1,280	1,301	1,376	1,333	1,442	1,549	1,417	1,298	1,294	1,218	1,233	1,788	16,529
コミュニティ文化課		6	1	6	4	2	1	6	4	5	6	4	8	53
経 済 課		80	85	96	57	47	58	63	134	48	27	29	28	752
保険年金課(年金)		123	66	77	96	77	93	91	51	76	59	84	94	987
保険年金課(健康保険)		354	229	304	528	369	347	377	281	338	277	264	417	4,085
市 民 税 課		285	151	429	283	332	242	249	202	176	498	970	725	4,542
資 産 税 課		86	74	74	68	40	57	64	59	57	75	67	64	785
納 税 課		73	65	80	74	68	74	61	64	53	64	94	78	848
環 境 政 策 課		18	18	22	18	27	22	33	23	24	13	17	22	257
ごみ対策課		285	118	107	88	99	97	124	86	94	74	79	176	1,427
下 水 道 課		6	4	6	13	12	6	15	67	36	13	12	12	202
地 域 福 祉 課		77	350	392	256	140	39	45	22	28	25	30	48	1,452
自立生活支援課		92	40	58	67	63	81	104	61	57	48	61	97	829
介 護 福 祉 課		50	59	95	97	108	116	132	88	60	67	61	84	1,017
健康課(保健センター)		13	15	25	24	32	44	64	29	25	16	30	39	356
子育て支援課		30	26	117	87	39	26	38	33	19	20	29	32	496
保 育 課		16	10	17	49	23	64	65	39	8	10	30	22	353
児 童 青 少 年 課		7	5	4	6	14	10	10	44	52	11	7	8	178
都 市 計 画 課		5	7	10	8	12	11	4	13	10	3	8	14	105
まちづくり推進課		10	43	114	62	68	40	30	74	21	25	69	33	589
道 路 管 理 課		10	7	17	24	23	18	23	14	19	17	25	24	221
建 築 営 繕 課		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3
交 通 対 策 課		54	12	17	31	15	17	15	9	12	12	45	59	298
教 育 委 員 会		45	23	18	34	34	43	46	37	46	26	58	68	478
銀 行		45	37	58	62	62	51	56	29	39	32	36	31	538
そ の 他		328	458	745	510	376	299	339	303	304	302	300	709	4,973
月 合 計 件 数		3,424	3,258	4,370	3,941	3,595	3,531	3,658	3,135	2,963	2,984	3,688	4,780	43,327
1 日 平 均 件 数		163	181	199	188	180	177	166	165	148	157	205	208	178

## (2) 曜日別案内件数

月別	曜日別	月	火	水	木	金	月別合計件数
4	月	588 (4)	682 (4)	583 (4)	891 (5)	680 (4)	3,424 (21)
5	月	542 (3)	479 (3)	564 (3)	800 (4)	873 (5)	3,258 (18)
6	月	1,055 (5)	1,031 (5)	738 (4)	749 (4)	797 (4)	4,370 (22)
7	月	820 (4)	675 (4)	911 (5)	783 (4)	752 (4)	3,941 (21)
8	月	839 (4)	737 (4)	664 (4)	665 (4)	690 (4)	3,595 (20)
9	月	613 (3)	764 (4)	861 (5)	676 (4)	617 (4)	3,531 (20)
10	月	809 (4)	648 (4)	633 (4)	745 (5)	823 (5)	3,658 (22)
11	月	766 (4)	499 (3)	619 (4)	627 (4)	624 (4)	3,135 (19)
12	月	669 (4)	592 (4)	560 (4)	573 (4)	569 (4)	2,963 (20)
1	月	629 (3)	607 (4)	571 (4)	572 (4)	605 (4)	2,984 (19)
2	月	859 (4)	637 (3)	859 (4)	520 (3)	813 (4)	3,688 (18)
3	月	1,203 (5)	1,031 (5)	943 (5)	762 (4)	841 (4)	4,780 (23)
年間合計件数		9,392 (47)	8,382 (47)	8,506 (50)	8,363 (49)	8,684 (50)	43,327 (243)
1日平均件数		200	178	170	171	174	178

\* ( )は開庁日数



庁内案内事項別受付状況

区分	内容別項目	相談 件数	性 別			相 談 形 態			
			男性	女性	不明	苦情	相談	要望	問合わせ
1 市民のくらし	行 政 一 般	15,065	8,292	6,772	1	6	0	1	15,058
	日 常 生 活	1,392	658	732	2	13	1	1	1,377
	事 故 ・ 損 害 賠 償	192	67	125	0	0	0	0	192
	税 金	6,219	3,457	2,760	2	4	0	0	6,215
	施 設 等 案 内	2,365	1,321	1,043	1	2	0	2	2,361
	(小計)	25,233	13,795	11,432	6	25	1	4	25,203
2 家 庭 生 活	出 生	649	296	352	1	0	0	0	649
	結 婚 ・ 離 婚	377	190	187	0	0	0	0	377
	死 亡 ・ 遺 言 ・ 墓	277	143	134	0	0	0	0	277
	親 族 ・ 扶 養	0	0	0	0	0	0	0	0
	戸 籍 ・ 氏 の 変 更	138	64	74	0	0	0	0	138
	訴 訟 ・ 調 停 ・ 公 正 証 書	167	91	75	1	0	0	0	167
	財 産 ・ 相 続 ・ 贈 与	32	15	17	0	0	0	0	32
	(小計)	1,640	799	839	2	0	0	0	1,640
3 消 費	公 共 料 金	0	0	0	0	0	0	0	0
	買 物 ・ 売 物	218	91	127	0	0	0	0	218
	サ ラ 金 ・ 貸 借 金 ・ 保 証 人	1	0	1	0	0	0	0	1
	(小計)	219	91	128	0	0	0	0	219
4 福 祉	子 供 ・ 保 育 園	1,034	395	639	0	0	0	0	1,034
	女 性	7	1	6	0	0	0	0	7
	お と し よ り	971	378	592	1	0	0	0	971
	心 身 障 害 者	782	339	443	0	0	0	0	782
	生 活 困 窮 者	1,669	1,016	653	0	7	0	0	1,662
	年 金 ・ 恩 給	959	449	510	0	0	0	0	959
	(小計)	5,422	2,578	2,843	1	7	0	0	5,415
5 健 康	保 健 ・ 検 診	4,205	2,027	2,178	0	1	0	1	4,203
	医 療 機 関	16	6	10	0	0	0	0	16
	薬	0	0	0	0	0	0	0	0
	食 品 ・ 衛 生	1	0	0	1	0	0	0	1
	(小計)	4,222	2,033	2,188	1	1	0	1	4,220

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	401	257	143	1	0	0	0	401
	就 職 ・ 退 職	46	21	25	0	0	0	0	46
	職 場 ・ 労 働 条 件	7	1	6	0	0	0	0	7
	商 取 引	1	1	0	0	0	0	0	1
	資 格 取 得	21	11	10	0	0	0	0	21
	内職・パートタイム	57	19	38	0	0	0	0	57
	(小計)	533	310	222	1	0	0	0	533
7 教 育	学 校 ・ 幼 稚 園	202	89	113	0	0	0	0	202
	各 種 学 校	1	1	0	0	0	0	0	1
	趣 味	33	14	18	1	0	0	0	33
	催物・まつり・行事	79	25	54	0	0	0	0	79
	ス ポ ー ツ	78	45	33	0	1	0	0	77
	文化・名所旧跡・レクリエーション	569	325	243	1	0	0	0	569
	(小計)	962	499	461	2	1	0	0	961
8 生 活 環 境	公害・音・電波・煤煙	22	14	8	0	0	0	0	22
	生 活 環 境	95	45	50	0	0	0	0	95
	日 照	0	0	0	0	0	0	0	0
	自 然 保 護	103	61	42	0	1	0	0	102
	ご ん ね	1,385	570	812	3	5	1	0	1,379
	ペ ッ ト	485	151	334	0	0	0	0	485
	(小計)	2,090	841	1246	3	6	1	0	2,083
9 都 市 施 設	都 市 計 画	513	327	186	0	1	0	0	512
	道 路 ・ 街 路 灯	209	161	46	2	0	0	0	209
	河 川 ・ 用 水	6	3	3	0	0	0	0	6
	上 水 道	26	19	7	0	0	0	0	26
	下 水 道	205	146	59	0	1	0	0	204
	交通・自転車・カーブミラー	191	104	87	0	1	0	0	190
	電 気 ・ ガ ス ・ 電 話	10	8	2	0	0	0	0	10
	(小計)	1,160	768	390	2	3	0	0	1,157
10 す ま い	土 地 ・ 境 界 線 ・ 相 隣	19	15	4	0	0	0	0	19
	建 物 ・ 建 築 許 可	96	78	17	1	0	0	0	96
	資 金	0	0	0	0	0	0	0	0
	公 共 住 宅	531	258	272	1	0	0	0	531
	不 動 産	1	1	0	0	0	0	0	1
	貸借(契約)立ち退き	0	0	0	0	0	0	0	0
	登 記	28	15	13	0	0	0	0	28
	(小計)	675	367	306	2	0	0	0	675
合 計	42,156	22,081	20,055	20	43	2	5	42,106	

## 庁内案内に寄せられた 意見・要望・問合せ等(抜粋)

(◎は特に多かったもの)

### 企画政策課

- ◎ 新庁舎建設について。
  - ・ 市へのふるさと納税について。
  - ・ パートナーシップの案内について。
  - ・ 市歌のCD・楽譜について。
  - ・ 女性総合相談の受付について。

### 財政課

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

### 広報秘書課

- ◎ 市政要覧を購入したい。
- ◎ 市報が配布されない。
- ◎ 市民掲示板について。
- ◎ 町会・自治会について。
- ◎ 市民相談について。
  - ・ 市報のバックナンバーが見たい。
  - ・ 市内の税理士名簿について。
  - ・ タイムレターの住所変更について。

### 総務課

- ◎ 落し物について。
  - ・ 国勢調査について。
  - ・ 国勢調査員の募集について。

### 地域安全課

- ◎ 防災マップがほしい。
  - ・ 防災無線について。
  - ・ 空き家対策について。
  - ・ 東京くらし防災について。
  - ・ 防災用品のあっせんのパンフレットが見たい。

### 職員課

- ・ 会計年度任用職員の募集について。

### 管財課

- ◎ 駐車券について。
  - ・ 第2庁舎駐車場の誘導員について。
  - ・ 駐輪場について。
  - ・ サーモカメラについて。
  - ・ 駐車場について。
    - 市の所有の土地の管理について。
    - ・ 市の所有の土地に電柱を建てたい。

### 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。
- ◎ 婚姻届・離婚届の手続きについて。
- ◎ マイナンバーカードの申請について。

- ・ 狂犬病予防注射済票について。
- ・ 飼い犬の登録について。
- ・ 印鑑登録について。
- ・ 委任状について。
- ・ 母子手帳の交付について。
- ・ 市民葬儀の取り扱いについて。

#### コミュニティ文化課

- ・ 市民サークルについて。
- ・ 市民文化祭について。
- ・ アーティスト支援について。
- ・ 集会施設の予約について。
- ・ 国際交流できるサークルの紹介について。
- ・ はけの森美術館について。

#### 経済課

- ◎ 消費者相談について。
  - ・ 市民農園について。
  - ・ 新型コロナウイルス関連の事業主への補助金について。
  - ・ 事業資金融資あっせん制度について。

#### 保険年金課

- ◎ 国民健康保険の加入手続きについて。
- ◎ 国民年金・遺族年金の手続きについて。
- ◎ 後期高齢者医療制度について。
- ◎ 限度額認定申請について。
  - ・ 葬祭費について。
  - ・ 出産育児一時金について。
  - ・ こがねい国保健幸チャレンジ事業について。
  - ・ 温泉センターの割引券について。

#### 市民税課

- ◎ 課税・非課税証明書について。
  - ・ 軽自動車税について。
  - ・ 原動機付き自転車の取得・廃車について。
  - ・ ふるさと納税について。
  - ・ 確定申告について。
  - ・ 医療費控除の用紙について。
  - ・ 市民税の申告について。
  - ・ 法人設立届について。

#### 資産税課

- ◎ 固定資産税について。
- ◎ 路線価について。
- ◎ 住宅用家屋証明書について。
  - ・ 名寄帳について。

#### 納税課

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

#### 環境政策課

- ・猫除けグッズについて。
- ・生産緑地について。
- ・公園の植栽について。
- ・地域猫について。
- ・栗山公園バーベキューの申込について。
- ・カラスの巣・ハチの巣の駆除について。
- ・キッチンカーの出店届について。
- ・生け垣の助成について。
- ・環境楽習館について。

#### ごみ対策課

- ◎ ごみカレンダーがほしい。
- ◎ ごみ分別の冊子がほしい。
  - ・粗大ごみ収集の申し込みについて。
  - ・粗大ごみ料金について。
  - ・コンタクトレンズの空ケースの回収ボックスについて。
  - ・生ごみ処理機の補助金について。
  - ・一斉美化清掃について。
  - ・ボランティア袋について。
  - ・堆肥の配布について。

#### 下水道課

- ・マンホールカードはどこで配布しているか。
- ・マンホールの位置について。
- ・下水道に関すること。

#### 地域福祉課

- ◎ 特別定額給付金について。
- ◎ 生活保護について。
  - ・住宅確保給付金について。
  - ・特別弔慰金について。
  - ・日本赤十字社の募金について。
  - ・生活福祉貸付金について。

#### 自立生活支援課

- ◎ 自立支援医療について。
- ◎ 障害者手帳について。
- ◎ 難病医療費助成申請について。
  - ・小児慢性疾患医療費助成について。
  - ・各種申請(福祉タクシー、NHK受信料の免除など)について。
  - ・手話通訳の派遣の申請をしたい。
  - ・手話ボランティアの講習について。
  - ・特別児童扶養手当について。

#### 介護福祉課

- ◎ 介護保険制度について。
- ◎ 介護保険料について。
- ◎ シルバーパスの更新手続きについて。
  - ・さくら体操について。
  - ・老人いこいの部屋について。
  - ・敬老会の開催について。
  - ・認知症安心ガイドブックについて。
  - ・家具転倒防止器具の取付について。
  - ・米寿のお祝いについて。

## 健康課

- ◎ コロナウイルス関連意見について。
- ◎ コロナウイルスワクチン接種について。
- ◎ コロナウイルスPCR検査について。
- ◎ 予防接種について。
- ◎ 癌検診について。
- ◎ 飼い犬の登録について。
- ◎ 母子パックについて。
  - ・ 新生児聴覚検査助成について。
  - ・ 不妊治療費助成について。
  - ・ 母親学級の申込について。
  - ・ 産後ケア申請の申込について。
  - ・ 新型コロナウイルスのクラウドファンディングについて。
  - ・ 医療用マスクを寄付したい。
  - ・ 成人歯科検診について。

## 子育て支援課

- ◎ 子どもの手当で・医療費の手続きについて。
- ◎ 児童手当について。
  - ・ 子育て世帯への臨時特別給付金について。
  - ・ 母子家庭及び父子家庭高等職業訓練促進給付金について。
  - ・ 愛育手当について。

## 保育課

- ◎ 保育園の入所について。
  - ・ 幼稚園の無償化について。
  - ・ 延長保育の申請について。

## 児童青少年課

- ◎ 学童保育の入所について。
  - ・ 風の配布について。
  - ・ 子供会について。

## 都市計画課

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

## まちづくり推進課

- ◎ 市営住宅の募集について。
- ◎ 都営住宅の募集について。
- ◎ 高齢者住宅について。
  - ・ 住宅マスタープランのアンケートについて。

## 道路管理課

- ・ 道路の占用について。
- ・ 道路台帳が見たい。
- ・ 坂と遊歩道マップについて。
- ・ 無電柱化工事について。
- ・ 屋外広告申請について。

## 交通対策課

- ◎ ちょこっと共済の申し込みについて。
- ◎ CoCoバスについて。
- ◎ CoCoバスのルート・便について。
  - ・ 放置自転車の撤去について。
  - ・ 自転車損害保険について。
  - ・ 街路灯・カーブミラーについて。

## 区画整理課

- ・ 東小金井駅の再開発について。

## 庶務課

- ・ 奨学金の手続きについて。
- ・ 学校施設長寿命化計画について。

## 学務課

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

## 指導室

- ・ カンガルーポケットの新デザインについて。
- ・ スクールカウンセラーについて。

## 生涯学習課

- ・ 清里山荘について。
- ・ 成人式について。
- ・ 小金井市史資料について。
- ・ 埋蔵文化財について。
- ・ 放課後子ども教室について。
- ・ FC東京の優勝カップについて。

## 図書館

- ・ ブックポストの場所について。
- ・ 新型コロナウイルスにより休館はいつまでか。

## 公民館

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

## 議会事務局

- ・ 市議会議員は何人いるか。

## 選挙管理委員会

- ◎ 不在者投票・期日前投票について。
- ・ 選挙公報について。

## その他

- ・ 警察署、消防署、保健所など官公署の案内。

- 小金井このまちガイドがほしい。
- 観光協会:こきんちゃんグッズを買いたい。
- ボランティアについて、どんなものがあるかお聞きしたい。
- 授乳室をどこか。
- 第2庁舎屋上は上がれるか。
- コピーはどこでとれますか。
- マスクは売っていますか。
- 公衆電話はあるか。
- 市役所は緊急事態宣言中だが、通常通りか。
- 職員を探している。
- タクシーを呼んでほしい。



## Ⅷ 市民から寄せられた職員への苦情・要望等

- ・ 先日、所用で市役所に訪ねました。職員の対応、WEB上の様式に関して驚くほどの進化に敬意を表します。
- ・ 先月、お願いしました道路の草むしりを早速していただき、ありがとうございました。明るくなり、缶などごみがなくなりました。
- ・ 市長宛に申し入れをしたところ、担当課の職員2人が現場を早速、確認に来てくれて、相談することができた。職員はよく話を理解してくれて、対応してくれた。今後も相談にのってくれると言ってもらえ、本当に安心した。
- ・ この度は、職員の方の対応にお礼を申し上げます。新型コロナで家庭内感染がおこり、全員が入院となりましたが、そのときに高齢者のみ陰性となり、家に取り残されることになりました。職員に相談したところ、市民に寄り添う気持ちでとことんやっていただき、預け先を見つけてもらいました。コロナ感染の状況下において、かなり激務の中で最後まで、諦めない行動には感謝しかありません。
- ・ 窓口にて、2つ窓口が空いていたので、座っているが、職員は無視している。6分間も待たされた。職員誰一人と、窓口にいる市民に気づいていなかった。
- ・ 図書館窓口にいらした職員にお礼を申し上げます。予約図書を親切丁寧に探して下さいました。対応も明るくハキハキしていて、実に心温まるものでした。
- ・ 第2庁舎の敷地内で喫煙をする職員がいるため、匂いや煙が通りの外に漏れており、受動喫煙状態となっており、散歩が台無しです。東京都が推進する禁煙活動に従って敷地内は禁煙にすることをお勧めします。
- ・ 入口近くにいる職員は、窓口には必ず出てこない。一瞥するのみで、挨拶すらしない。あんなやつに税金を払っているかと思うと腹が立つ。態度が悪すぎる。
- ・ ポスター等は掲示場所・掲示期間等を考え、掲示するべきであり、適宜更新等も行うべきである。来庁者が担当部署に迷うことなく、申請書類等を容易に書け、円滑に用件が済むようにすることが接遇の基本だと思う。毎年11月に接遇強化月間として、取り組んでいるが、日常的な見直しが必要である。
- ・ ある課に電話をし、職員2人と話した。職員はこちらの質問の意図が理解できなかったらしく20分ほど費やしたところで、ようやく答えにたどり着いた。職員は一生懸命に対応してくれたと思うが、質問に対して、こんなにも時間がかかることは市民に迷惑がかかっているということであり、市の今後の運営は大丈夫かと不安になる。民間企業では考えられない。
- ・ 市役所に電話をかけたところ、職員が笑いながら、電話にでた。笑いながら電話にでたことを指摘すると「すみません」と謝罪していたが、大変、失礼な電話の受け答えである。市の電話窓口という意識が低い。
- ・ 市役所の玄関口に男性と女性の職員が二人で話していた。その前を高齢者が自動ドアに向かい歩いて行ったが、二人はスマホを見ながらおしゃべりをしており、「正面からは出れないので、通用口に回ってください」という案内をしなかった。高齢者はパンフレッドスタンドに足を引っかけガシャンと音がしたのに、「大丈夫ですか」という声かけもなかった。結局、施設管理の人が通用口に回るように案内をしており、この二人は案内係として配置されているのに役目を果たしていない。
- ・ 女性職員と電話で話していたところ、電話をガチャ切りされた。この職員の対応は横柄で上から目線であったほか、電話をガチャ切りする等、市の職員にあるまじき態度で激しい怒りを感じた。
- ・ 今日、申請手続きに来たが、書類を忘れてしまった。職員に伝えたところ、ごく自然に鼻で笑われた。書類を忘れたことは自分が悪いが、職員の態度には心外である。自然にこのような態度を市民に取っているようなので、自分以外にも不快に感じている人はたくさんいるのではないかと。自分は以前より小金井市役所に良い感情は持っていなかったが、久しぶりに来てみれば「やっぱり」という対応をされ、小金井市役所はといった接遇をどう考えているのか疑問を感じた。このような職員を窓口配置していることも疑問だが、この職員に接遇を教える職員はいないのか。

- 第二駐車場横の立体駐車場に喫煙所があるようですね。しかし、あまりにも吸いにくる職員が多い。何度何度も同じ職員が1時間おきに給料をもらって仕事をしている中、吸う時間は仕事をしてないことになる。あまりにもひどい。すぐ、対応策を考えてください。税金泥棒です。

## IX 令和2年度 相談業務一覧

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

令和2年度市民相談のまとめ

令和4年1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