

平成 30 年 度
市民相談のまとめ

令和 2 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	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	16
	課別内訳	16
	「市長へのファクス」に寄せられた意見・苦情・要望等	17
VI	「市長へのEメール」のまとめ	18
	課別内訳	18
	「市長へのEメール」に寄せられた意見・苦情・要望等	19
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30年度 相談業務一覧	34

I 相談別・月別相談件数

区 分	27年度	28年度	29年度	30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	1,612	1,461	1,333	1,246	110	93	105	111	78	100	92	90	115	99	128	125	244
外 国 人 相 談	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
法 律 相 談	544	508	547	544	43	46	45	45	46	43	52	48	47	42	46	41	102
人権・身の上相談	26	26	21	17	0	0	4	0	1	1	2	1	2	1	2	3	14
相続等暮らしの書類作成相談	50	27	39	33	1	0	3	3	2	4	2	2	1	5	6	4	12
行 政 相 談	21	14	10	9	1	1	2	1	2	1	1	0	0	0	0	—	11
税 務 相 談	109	109	127	129	8	11	12	9	8	12	12	12	12	12	11	10	24
建 築 相 談	4	10	6	16	3	2	0	1	2	1	0	1	3	—	3	0	11
登 記 相 談	17	21	8	16	1	3	1	0	2	2	0	0	3	—	2	2	
表示登記相談	4	14	3	3	0	0	0	1	2	0	0	0	0	—	0	0	
交通事故相談	20	22	17	18	3	0	2	2	1	2	0	3	2	0	3	0	12
年金・労務・成年後見制度相談				8		1	1	0	3	0	0	1	1	—	1	0	10
合 計	2,410	2,212	2,112	2,039	170	157	175	173	147	166	161	158	186	159	202	185	440

※平成30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。年金・労務・成年後見制度相談については、平成30年5月より実施した。

II 一般相談

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

平成30年度における相談受付件数は1,246件で、前年度と比較して87件の減となっております。(平成29年度は1,333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30年度	413 件	662 件	84 件	87 件	1,246 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407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」340件、「福祉」101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	340	27.3	6	仕事	21	1.7
2	家庭生活	407	32.7	7	教育	85	6.8
3	消費	6	0.5	8	生活環境	74	5.9
4	福祉	101	8.1	9	都市施設	98	7.9
5	健康	43	3.5	10	すまい	71	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	584	630	32	1,246	534	665	47	1,246
割合(%)	46.9	50.6	2.6	100.0	42.9	53.4	3.8	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	96	45	43	8	47	48	1	18	26	20	32
	日 常 生 活	97	51	44	2	41	54	2	3	42	6	46
	訴訟・調停・公正証書	20	8	12	0	9	10	1	0	5	1	14
	事 故 ・ 損 害 賠 償	14	3	10	1	6	7	1	0	7	0	7
	税 金	20	6	14	0	8	11	1	11	1	0	8
	施 設 等 案 内	93	26	67	0	41	51	1	1	15	0	77
	(小計)	340	139	190	11	152	181	7	33	96	27	184
2 家庭生活	出 生	3	3	0	0	2	1	0	0	0	0	3
	結 婚 ・ 離 婚	99	40	59	0	34	65	0	0	40	2	57
	死 亡 ・ 遺 言 ・ 墓	101	40	61	0	44	56	1	0	39	1	61
	親 族 ・ 扶 養	16	10	6	0	7	8	1	0	16	0	0
	戸 籍 ・ 氏 の 変 更	15	7	8	0	4	6	5	0	3	0	12
	財 産 ・ 相 続 ・ 贈 与	173	85	85	3	89	83	1	0	68	0	105
	(小計)	407	185	219	3	180	219	8	0	166	3	238
3 消費	公 共 料 金	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
	買 物 ・ 売 物	2	1	1	0	0	2	0	0	1	0	1
	サ ー ー 金 ・ 貸 借 金 ・ 保 証 人	3	1	2	0	3	0	0	0	1	0	2
	(小計)	6	3	3	0	3	3	0	1	2	0	3
4 福祉	子 供 ・ 保 育 園	38	23	12	3	18	19	1	7	21	3	7
	女 性	8	5	3	0	0	8	0	0	8	0	0
	お と し よ り	20	9	11	0	6	14	0	0	15	4	1
	心 身 障 害 者	4	2	1	1	1	2	1	1	2	1	0
	生 活 困 窮 者	30	25	4	1	14	15	1	2	17	2	9
	年 金 ・ 恩 給	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
	(小計)	101	64	32	5	39	58	4	10	63	10	18
5 健康	保 健 ・ 検 診	31	3	27	1	15	15	1	1	3	0	27
	医 療 機 関	11	5	6	0	3	5	3	0	4	1	6
	薬	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0
	食 品 ・ 衛 生	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	43	8	33	2	18	21	4	2	7	1	33
6 仕事	事 業 ・ 融 資	3	3	0	0	2	1	0	0	2	1	0
	就 職 ・ 退 職	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2
	職 場 ・ 労 働 条 件	16	6	10	0	3	11	2	0	5	0	11
	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)	21	11	10	0	5	14	2	0	7	1	13

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	9	3	6	0	0	7	2	0	0	0	9
	各 種 学 校	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	趣 味	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	催物・まつり・行事	16	9	6	1	7	7	2	0	0	1	15
	ス ポ ー ツ	26	18	8	0	12	12	2	0	0	2	24
	文化・名所旧跡	34	33	1	0	19	15	0	0	0	1	33
	(小計)	85	63	21	1	38	41	6	0	0	4	81
8 生 活 環 境	公害・音・電波・煤煙	5	2	3	0	1	3	1	0	3	0	2
	生 活 環 境	18	9	8	1	4	13	1	1	14	0	3
	日 照	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0
	自 然 保 護	3	1	1	1	2	1	0	0	0	2	1
	ご み	42	18	24	0	24	18	0	11	2	12	17
	ペ ッ ト	5	0	5	0	1	3	1	0	1	1	3
	(小計)	74	31	41	2	32	39	3	12	21	15	26
9 都 市 施 設	都 市 計 画	31	10	19	2	10	17	4	11	0	12	8
	道 路 ・ 街 路 灯	21	3	16	2	10	9	2	4	3	4	10
	河 川 ・ 用 水	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	上 水 道	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2
	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	40	14	23	3	17	22	1	2	12	8	18
	電気・ガス・電話	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2
	(小計)	98	32	59	7	39	52	7	17	15	24	42
10 す ま い	土地・境界線・相隣	23	15	7	1	10	11	2	9	6	1	7
	建 物 ・ 建 築 許 可	6	2	4	0	0	5	1	0	0	0	6
	資 金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	公 共 住 宅	11	7	4	0	5	4	2	0	3	1	7
	不 動 産 売 買	3	1	2	0	1	2	0	0	3	0	0
	貸借(契約)立ち退き	15	13	2	0	7	7	1	0	12	0	3
	登 記	13	10	3	0	5	8	0	0	12	0	1
	(小計)	71	48	22	1	28	37	6	9	36	2	24
合 計	1,246	584	630	32	534	665	47	84	413	87	662	

一般相談に寄せられた相談・苦情・要望等

1 市民のくらし

- ・高齢者への配食サービスについて。
- ・エンディングノートはありますか。
- ・90歳の母が犬を飼っているが、これからどうしたらよいか。
- ・高齢者の食事の指導について聞きたい。
- ・小児科の場所が知りたい。
- ・高校2年まで小金井に住んでいたが、小金井の成人式に参加できるか。
- ・市内でパソコンを使えるところがありますか。
- ・市議会だよりはホームページから見れますか。
- ・遺品整理の業者を教えてください。
- ・町会に入らないといけないのか。強制加入か。
- ・町会を辞めたいが、手続きはどうすればよいか。
- ・高齢者の活動に参加したい。
- ・海外赴任する際の税金の支払いはどうなるか。
- ・過去5年分さかのぼって後期高齢者医療費を還付すると電話があった。
- ・自転車の事故を起こしたが、相手の家に訪問したいが、どうすればよいか。
- ・小金井のお盆はいつになるか。

2 家庭生活

- ・高齢の父親の接し方がわからない。
- ・ペットの猫が逃げてしまい、捜している。のら猫の保護はどうしているのか。
- ・妻のお金の使い方が激しくて話し合いをしたが、応じてくれない。相談したい。
- ・夫の借金が返済できない。自己破産は可能か。
- ・外国人男性と日本人女性が結婚する場合、手続き等を相談したい。
- ・家族から虐待を受けているので、相談したい。

3 消費

- ・利用した覚えのない請求に関して裁判所からの葉書が届いた。
- ・リフォーム工事トラブルの相談したい。
- ・不動産屋の敷金について、聞きたい。
- ・アパートの賃貸契約書をみてほしい。
- ・家主との契約なのに間に管理会社が入って家賃の口座から引き落とされている。

4 福祉

- ・生活保護も申請していなくて、体調が良くない。
- ・今、83歳である。仕事を辞めたので、生活ができない。
- ・家を立ち退かなければいけないので、生活の援助をしてほしい。
- ・65歳以上の介護保険料は収入によって金額が違うか。

5 健康

- ・検診の1年間のスケジュールが知りたい。
- ・市の検診を受けたい。
- ・個人的に受ける癌検診の補助はあるか。
- ・オリンピックの新しい音頭の振り付けを覚えたいので教えてください。
- ・学校の校庭を貸してほしい。

6 仕事

- ・労働条件が採用されたときに提示された条件と違う。どうすればよいか。
- ・会社を辞める時には、いつまで会社に伝えるべきか。
- ・失業手当の手続きはどこ窓口か。

7 教育

- ・子どもたちの市役所探検・インタビューを申し込みたい。
- ・子どもがSNS上のトラブル・中傷で悩んでいる。
- ・大学の論文を書くにあたって、資料を探している。
- ・古文書の読み方を教えてほしい。
- ・埋蔵文化財について。
- ・海外から来た子に日本語を学ばせて大学に入学できるようにしたい。

8 生活環境

- ・高齢者が住んでいるので、バリアフリー化に住宅改修をしたい。
- ・近所の高齢者が生ごみを放置していた。
- ・市内でゴミ拾いのボランティアをしたい。
- ・自宅の場所でカフェが営業できる地域なのか確認したい。
- ・自分の土地が昔、どうだったかを調べたい。
- ・アパートのオーナーであるが、持ち主不明のバイクを処分したい。
- ・近所の子の騒音で困っている。
- ・道路に木が生い茂り、交通の妨げになっている。
- ・前の家の植栽が自分の家の敷地に入ってきてしまっていて、苦情を言いたい。
- ・自宅前の道路の水はけが悪く、大雨で水たまりができています。
隣の家の落ち葉がたくさん、落ちてきてしまい、困っている。
- ・井戸を掘りたい。許可がいるのか。
- ・隣の家のごみなどで荒れていて悪臭がしている。
- ・公園整備のボランティアがしたい。
- ・放射性物質を測りたい。
- ・京王バスがなくなったので、不便になった。
- ・近所で危険ブロック塀がある。

9 都市施設

- ・都の計画道路の説明会について、聞きたい。
- ・東京都が管理する公園について。
- ・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

- ・台風による風で自宅横の電線が切れて垂れてしまっている。
- ・自宅のブロック塀を耐震工事したい。市にお願いできるか。
- ・大家さんが水漏れ、カビの対応をしてくれない。
- ・水道改修工事を依頼した工事会社を変更したい。
- ・ホームステイの受け入れをしたい。
- ・下水道が詰まったが、どこに相談すればよいか。
- ・都営住宅に申し込んでいるが、申し込み回数が増えると有利になるかどうか。
- ・空き家になっているところに住みたい。

Ⅲ 特別相談

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

特別相談受付件数

区 分	件 数	割合(%)	区 分	件 数	割合(%)
法 律 相 談	535	67.5	行 政 相 談	9	1.1
巡回法律相談 (法テラス多摩)	9	1.1	外 国 人 相 談	0	0.0
税 務 相 談	129	16.3	建 築 ・ 登 記 ・ 表 示 登 記 相 談	35	4.4
人権・身の上相談	17	2.1	交 通 事 故 相 談	18	2.3
相続等暮らしの 書類作成相談	33	4.2	年 金 ・ 労 務 ・ 成 年 後 見 制 度 相 談	8	1.0
			計	793	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	183	34.4	保 証 人	0	0.4
贈 与	3	0.4	損 害 賠 償	27	4.6
離 婚	64	13.2	訴 訟 ・ 調 停	13	2.6
婚 姻 ・ 親 子 ・ 扶 養	12	3.9	所 有 権 ・ 抵 当 権	0	0.7
遺 言	9	1.7	時 効	3	0.0
貸 地 ・ 貸 家	8	2.6	契 約	10	3.0
借 地 ・ 借 家	26	4.1	労 働 関 係	9	2.0
登 記	9	0.7	事 故	7	0.7
金 銭 貸 借	34	4.6	そ の 他	82	12.5
不 動 産 売 買	21	2.4	合 計 件 数	535	100.0
相 隣 関 係	15	5.4	実 施 回 数	100	

前年度(101回実施・538件・1日5.33人)と比較すると、相談件数は3件減で1日当たりの相談者は5.35人と増加しました。また、予約は、定員600人(6件/日)のところ600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59人(前年度68人)のキャンセルがあり、そのうち31件(前年度28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。30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	15	11.6	地 方 税	2	1.6
相 続	57	44.2	不 動 産 所 得	12	9.3
所 得	24	18.6	そ の 他	10	7.8
譲 渡	8	6.2	合 計 件 数	129	100.0
登 記	1	0.8	実 施 回 数	24	

1回当たりの相談件数は、5.4件(定員6件/1日)となり、前年度127件(実施回数24回)を2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	1	5.9	人 権 侵 害	0	0.0
親 子	3	17.6	ノイローゼ	0	0.0
嫁 姑	0	0.0	借 金	0	0.0
離 婚	1	5.9	そ の 他	9	52.9
相 続	1	5.9	合 計 件 数	17	100.0
相 隣 関 係	2	11.8	実 施 回 数	14	

1回あたりの相談件数は1.2件となり、前年度21件(実施回数14回、1回あたり1.5件)を4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	4	12.1	成 年 後 見	0	0.0
相 続	25	75.8	そ の 他	1	3.0
不 動 産	3	9.1	合 計 件 数	33	100.0
贈 与	0	0.0	実 施 回 数	11	

1回あたりの相談件数は、3.0件(定員6件/日)で前年度39件(実施回数11回、1回あたり3.5件)を6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	16	45.7	そ の 他	0	0.0
登 記	16	45.7	合 計 件 数	35	100.0
表 示 登 記	3	8.6	実 施 回 数	11	

前年17件(実施回数10回)を18件上回り、1回当たりの相談件数は、3.2件(定員6件/日、前年度は1.7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9件（前年度10件）ですが、年間の取扱い件数は59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30年度の相談件数は0件（29年度1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30年度の相談件数は18件（29年度は17件）で、前年度を1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	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	30年度
件数	130	159	127	137	153	161	207	180	143	141	118

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	26	60	43	57	9	195	114	62	19	195
割合(%)	13.3	30.8	22.1	29.2	4.6	100.0	58.5	31.8	9.7	100.0

内容と処理方法

区分	内 容 別					処 理 経 過		
	意見	要望	苦情	その他	計	回答・対応	参考	計
件数	33	61	101	0	195	65	130	195
割合(%)	16.9	31.3	51.8	0.0	100.0	33.3	66.7	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	4	2.1	介 護 福 祉 課	4	2.1
広 報 秘 書 課	17	8.7	健 康 課	6	3.1
総 務 課	4	2.1	子 育 て 支 援 課	3	1.5
地 域 安 全 課	6	3.1	保 育 課	6	3.1
職 員 課	20	10.3	児 童 青 少 年 課	1	0.5
管 財 課	6	3.1	都 市 計 画 課	1	0.5
市 民 課	6	3.1	ま ち づ くり 推 進 課	3	1.5
コ ミ ュ ニ テ ィ 文 化 課	1	0.5	道 路 管 理 課	8	4.1
経 済 課	1	0.5	交 通 対 策 課	16	8.2
保 険 年 金 課	7	3.6	区 画 整 理 課	1	0.5
市 民 税 課	6	3.1	議 会 事 務 局	3	1.5
資 産 税 課	1	0.5	庶 務 課	1	0.5
納 税 課	5	2.6	学 務 課	2	1.0
環 境 政 策 課	9	4.6	指 導 室	5	2.6
ご み 対 策 課	14	7.2	生 涯 学 習 課	5	2.6
下 水 道 課	1	0.5	図 書 館	4	2.1
地 域 福 祉 課	8	4.1	公 民 館	4	2.1
自 立 生 活 支 援 課	6	3.1	合 計	195	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	
・ リサイクル事業所について	2
・ 福祉会館跡地地上権の処分について	1
・ 調布飛行場への要請について	1
広報秘書課	
・ 市民サービスについて	1
・ 市民と市長の座談会について	1
・ 市政だよりについて	1
・ 「小金井平和の日」に係る市民協働発展の申し入れについて	1
・ オスプレイの飛行ルートについて	1
・ 法律相談について	1
・ 福祉会館跡地地上権の処分について	1
・ 街路灯の撤去依頼について	3
・ C o C o バスの運行に関して要望について	1
・ 地方自治経営について	1
・ 審査請求について	1
・ 平和な生活について	1
・ 生きていく上で大切な事について	1
・ 職員の対応	2
総務課	
・ 審査請求について	3
・ 福祉会館跡地地上権の処分について	1
地域安全課	
・ ブロック塀について	3
・ 防災連絡会の開催について	1
・ 子どもたちのあいさつについて	1
・ オスプレイの飛行ルートについて	1
職員課	
・ 市民サービスについて	1
・ 捕獲した野良猫の回収について	1
・ 職員へのお礼	1
・ 職員の配置について	1
・ 職員の降格について	1
・ 職員の対応	15
管財課	
・ 夜間窓口の受け渡しについて	1
・ 福祉会館跡地地上権の処分について	1
・ 第二庁舎のトイレについて	1
・ 第二庁舎の身障者用のトイレについて	1
・ 第二庁舎の喫煙場所について	1
・ 第二庁舎階段の扉について	1
市民課	
・ 市民サービスについて	1
・ 窓口の待ち時間について	1
・ 夜間窓口の受け渡しについて	1
・ 住所の表記について	1
・ 職員の対応	2

コミュニティ文化課	
・ 小金井 宮地楽器ホールの利用について	1
経済課	
・ 小金井阿波踊り大会について	1
保険年金課	
・ 特定保健指導について	1
・ 契約温泉施設の利用券について	1
・ 保険料について	1
・ 税の納付について	1
・ 税金の分納設定について	1
・ 職員の対応	2
市民税課	
・ 市民サービスについて	1
・ 住民税について	3
・ 職員の対応	2
資産税課	
・ 固定資産税の納付方法について	1
納税課	
・ 住民税について	1
・ 固定資産税の納付方法について	1
・ 税金の納付について	1
・ 税金の分納設定について	1
・ 職員の対応	1
環境政策課	
・ はげの森調査隊の観察会について(お礼)	1
・ 武蔵野公園をモデル地区の指定について	1
・ 上水公園の剪定について	1
・ 栗山公園の剪定について	1
・ 浴恩館公園の街路灯について	1
・ 捕獲した野良猫の回収について	1
・ 地域猫活動について	2
・ 職員の対応	1
ごみ対策課	
・ ごみの収集について	4
・ 資源ごみの持ち去りについて	1
・ ごみ処理について	1
・ 有料ゴミ袋について	1
・ ごみ処理問題の参考書籍について	1
・ リサイクル事業所について	3
・ 喫煙マナーについて	1
・ 武蔵小金井駅前の喫煙スペースの撤去について	1
・ 職員の対応	1
下水道課	
・ 職員の対応	1
地域福祉課	
・ 生活保護について	1
・ 共同浴場について	1
・ 福祉会館について	1
・ 福祉会館跡地地上権の処分について	1
・ リサイクル事業所について	1

・ 隣人の騒音について	1
・ 職員の対応	2
自立生活支援課	
・ 障がい者政策・施策について	1
・ 障害者週間について(お礼)	1
・ 職員の対応	4
介護福祉課	
・ 地域包括支援センターの職員について	1
・ リサイクル事業所について	1
・ 職員へのお礼	1
・ 職員の対応	1
健康課	
・ 医療機関の誘致について	1
・ 喫煙マナーについて	1
・ 東京都受動喫煙防止条例について	1
・ 子宮がん検診・歯科検診について	1
・ 妊婦面談の記念品について	1
・ 夜間窓口の受け渡しについて	1
子育て支援課	
・ 子ども医療費について	1
・ 職員の配置について	1
・ 私立保育園でのトラブル対応について	1
保育課	
・ 保育園のエアコンの故障について	1
・ 保育料の支払いについて	1
・ 私立保育園でのトラブル対応について	2
・ 歩行者のルールについて	1
・ 職員の対応	1
児童青少年課	
・ 児童館の設備について	1
都市計画課	
・ 武蔵野公園地域のモデル地区指定について	1
まちづくり推進課	
・ 市の住宅政策について	1
・ 武蔵小金井駅南口第2地区の愛称について	1
・ 共同浴場について	1
道路管理課	
・ 北大通りと東大通りの植栽について	1
・ 北大通りの植栽について	1
・ 北大通りの伐採について	1
・ 東大通りと北大通りの植栽について	1
・ 栗山公園の剪定について	1
・ なそい坂の歩道について	1
・ 道路の境界確定について	2
交通対策課	
・ 街路灯の撤去依頼について	5
・ 歩行者のルールについて	1
・ 交通ルールを無視した道路の横断について	1

・ ミラーの破損について	1
・ 放置自転車について	2
・ 放置自転車の監視員への苦情	1
・ CoCoバスの運営について	4
・ CoCoバスへのICカードの導入について	1
区画整理課	
・ 東小金井駅北口ロータリーへの時計の設置要望	1
議会事務局	
・ 小金井阿波踊り大会について	1
・ 議会答弁について	1
・ 市議会議員の運転について	1
庶務課	
・ 公民館職員の雇用について	1
学務課	
・ 通学路見守り員のための詰所について	1
・ 市立小学校の熱中症対策について	1
指導室	
・ 歩行者のルールについて	1
・ 子どもたちのあいさつについて	1
・ 学校の対応について	1
・ 教員の労働負担の改善について	1
・ 市立小学校の熱中症対策について	1
生涯学習課	
・ 公園の喫煙について	2
・ 貫井北センターの喫煙スペースの撤去について	1
・ 総合体育館の対応について	1
・ 議会答弁について	1
図書館	
・ 図書館について	1
・ 図書館の設備について	1
・ 職員の降格について	1
・ 職員の対応	1
公民館	
・ 公民館について	1
・ 公民館の講座について	1
・ 公民館職員の雇用について	1
・ 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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
取扱件数	15	20	18	28	9	19

内容と処理方法

区 分	内 容 別					処 理 経 過		
	意見	要望	苦情	その他	計	回答・対応	参考	計
件 数	3	17	6	0	26	8	18	26
割合(%)	11.5	65.4	23.1	0.0	100.0	30.8	69.2	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	1	3.8	ご み 対 策 課	1	3.8
職 員 課	2	7.7	地 域 福 祉 課	1	3.8
管 財 課	1	3.8	自 立 生 活 支 援 課	1	3.8
市 民 課	1	3.8	保 育 課	2	7.7
経 済 課	1	3.8	道 路 管 理 課	11	42.3
納 税 課	2	7.7	交 通 対 策 課	1	3.8
環 境 政 策 課	1	3.8	合 計	26	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	
・ パートナーシップ証明書について	1
職員課	
・ 職員の対応	2
管財課	
・ 市役所のトイレについて	1
市民課	
・ パートナーシップ証明書について	1
経済課	
・ もうけ主義な市政運営について	1
納税課	
・ 税の一括納入報奨金制度について	2
環境政策課	
・ スズメバチの駆除について	1
ごみ対策課	
・ ごみの焼却場の消費電力について	1
地域福祉課	
・ 職員の対応	1
自立生活支援課	
・ 放課後ディサービスの報酬の改定について	1
保育課	
・ 一時保育の利用について	1
・ 保育園の設立について	1
道路管理課	
・ 道路の境界確定について	11
交通対策課	
・ 警察官の対応について	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	28年度	29年度	30年度
取扱件数	119	125	159

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	44	103	112	0	259	120	139	259
割合(%)	17.0	39.8	43.2	0.0	100.0	46.3	53.7	100.0

課別内訳

課 名	件 数	構成比(%)	課 名	件 数	構成比(%)
企画政策課	14	5.4	地域福祉課	7	2.7
男女共同参画室	1	0.4	自立生活支援課	11	4.2
財政課	1	0.4	介護福祉課	3	1.2
広報秘書課	17	6.6	健康課	10	3.9
情報システム課	1	0.4	子育て支援課	4	1.5
総務課	2	0.8	保育課	12	4.6
地域安全課	4	1.5	児童青少年課	2	0.8
職員課	19	7.3	都市計画課	2	0.8
管財課	2	0.8	まちづくり推進課	4	1.5
市民課	7	2.7	道路管理課	20	7.7
コミュニティ文化課	3	1.2	建築営繕課	1	0.4
経済課	8	3.1	交通対策課	24	9.3
保険年金課	6	2.3	区画整理課	6	2.3
市民税課	2	0.8	議会事務局	5	1.9
資産税課	2	0.8	庶務課	4	1.5
納税課	4	1.5	学務課	5	1.9
環境政策課	7	2.7	指導室	7	2.7
ごみ対策課	14	5.4	生涯学習課	15	5.8
下水道課	2	0.8	図書館	1	0.4
			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。

「市長へのEメール」に寄せられた 意見・苦情・要望等

(複数の課に及ぶものは各課に記載)

企画政策課	
・ 新庁舎建設について	1
・ ユニバーサルトイレの設置について	1
・ ビュッフエスタイルのレストランについて	1
・ 汚染された土の再利用について	1
・ 福祉売店の設置について	1
・ 性文化について	1
・ 市民ホールの建設について	1
・ こきんちゃんについて	1
・ 調布飛行場について	1
・ 空き家の有効活用について	1
・ 東小金井駅前の開発について	1
・ 職員配置について	1
・ 昼休み時間の対応について	1
・ 職員の対応	1
男女共同参画室	
・ シビルユニオンについて	1
財政課	
・ 生ごみ減量化処理機器購入費の補助金について	1
広報秘書課	
・ 成人した子へのお祝い記事について (要望)	1
・ 災害関連情報について	1
・ 便利帳の送付要望	1
・ 市のTwitterの発信について	2
・ 市長へのEメールの取扱いについて	1
・ 市長へのEメールの回答方法について	1
・ 公開メールについて	1
・ 新聞記事の庁内配布について	1
・ 特別な対応について	1
・ 教育長の起用について	1
・ 性文化について	1
・ 道路の境界確定について	1
・ 学芸大学正門前の道路の植栽について	1
・ 日本人を守る条例について	1
・ 地域課題を解決する会について	1
・ 大根おろしについて	1
情報システム課	
・ 情報セキュリティ対策について	1
総務課	
・ 市及び市教育委員会の後援について	1
・ 文書倉庫のブロック塀について	1
地域安全課	
・ ブロック塀について	1
・ 災害関連情報について	1
・ 空き家の有効活用について	1
・ シビルユニオンについて	1
職員課	
・ 障がい者雇用について	1

・ 文書の封入のしかたについて	1
・ 昼休み時間の対応について	1
・ 仕出し弁当箱の置き場所について	1
・ 職員配置について	2
・ 職員の人事について	2
・ 市の職員の兼業について	1
・ 特別な対応について	3
・ 職員の対応	7
管財課	
・ 昼休み時間の対応について	1
・ 仕出し弁当箱の置き場所について	1
市民課	
・ 市民課フロアの椅子について	1
・ シビルユニオンについて	1
・ 住居表示について	1
・ 証明書のコンビニ交付について	1
・ 職員配置について	1
・ 特別な対応について	1
・ 職員の対応	1
コミュニティ文化課	
・ 市民交流センターのフリースペースについて	1
・ 市民ホールの建設について	1
・ 文書倉庫のブロック塀について	1
経済課	
・ こきんちゃんについて	1
・ ヒガコサマーフェスティバルについて	1
・ 消費生活相談について	1
・ 後援について	2
・ 甲状腺癌のエコー検査について	2
・ 迷惑駐車について	1
保険年金課	
・ 健康保険の加入について	1
・ 特定健診について	1
・ 健康診断の時期について	1
・ 納付書の送付について	1
・ 健康保険証納税通知書の送付について	1
・ 職員の対応	1
市民税課	
・ 納付書の送付について	1
・ 職員の対応	1
資産税課	
・ 納税通知書の発送について	1
・ 納付書の送付について	1
納税課	
・ 納付書の送付について	1
・ 税金の差し押さえについて	1
・ 「市民の声」に対する回答について	1
・ 職員の対応	1
環境政策課	
・ 地域猫活動について	3

・ 野良猫の駆除について	1
・ 木々の伐採について	1
・ 前原一丁目第4子供広場の植栽について	1
・ 汚染された土の再利用について	1
ごみ対策課	
・ ごみの回収について	2
・ 生ごみ減量化処理機器購入費の補助金について	1
・ 市指定のゴミ袋について	1
・ ごみゼロ化のチラシの配布について	1
・ 不法回収の取締りについて	1
・ ペットボトルの収集について	1
・ 路上の受動喫煙について	1
・ 吸い殻のポイ捨てについて	1
・ 猫の糞害について	1
・ 武蔵小金井駅北口の喫煙施設について	1
・ 私有地における喫煙について	1
・ 夜間学校開放利用者への苦情	1
・ 迷惑駐車について	1
下水道課	
・ 道路の氾濫対策について	1
・ 下水柵について	1
地域福祉課	
・ 自立支援について	1
・ 福祉売店の設置について	1
・ 税金の差し押さえについて	1
・ 職員の人事について	1
・ 特別な対応について	2
・ 職員の対応	1
自立生活支援課	
・ 放課後サービスの報酬の改定について	1
・ 隣室住人の奇声について	1
・ 障がい者雇用について	1
・ 障がい者の条例案について	1
・ 医療的ケア児または障がい児のサポート体制について	1
・ 福祉売店の設置について	1
・ ユニバーサルトイレの設置について	1
・ 特別な対応について	3
・ 職員の対応	1
介護福祉課	
・ 文書の封入のしかたについて	1
・ 敬老会について	1
・ 特別な対応について	1
健康課	
・ 特定健診について	1
・ 不妊治療の助成金について	1
・ 武蔵小金井駅北口の喫煙施設について	1
・ 受動喫煙について	2
・ 甲状腺癌のエコー検査について	2
・ BCG予防接種時の「ゆりかご」の使用について	1
・ 絵本の紹介について	1
・ 職員の対応	1

子育て支援課	
・ 育児支援ヘルパーについて	1
・ 職員配置について	2
・ 職員の対応	1
保育課	
・ 公立保育園の民間委譲について	1
・ 保育園のエアコンの故障について	2
・ 保育園で使用したおむつについて	1
・ 保育園のプールについて	2
・ 小金井保育園について	1
・ くりのみ保育園のお祭りについて	1
・ 幼稚園のエアコン導入への支援について	1
・ 空き家の有効活用について	1
・ 医療的ケア児または障がい児のサポート体制について	1
・ 職員の対応	1
児童青少年課	
・ 児童館の整備について	1
・ 性文化について	1
都市計画課	
・ 都道の道路工事について	1
・ 連雀通りについて	1
まちづくり推進課	
・ 武蔵小金井駅北口の開発について	1
・ 指定開発事業にかかる工事について	1
・ ブロック塀について	1
・ 空き家の有効活用について	1
道路管理課	
・ 梶野通りの植栽について	1
・ 道路の雑草について	1
・ 五日市街道の植栽について	1
・ JR高架下のガードパイプについて	1
・ 道路の氾濫対策について	1
・ 仮設ガードレールについて	1
・ 違法広告物の撤去について	1
・ 迷惑駐車について	9
・ 道路の境界確定について	2
・ 玉川上水緑道の整備について	1
・ 私道の石について	1
建築営繕課	
・ 汚染された土の再利用について	1
交通対策課	
・ CoCoバスの運営について	1
・ CoCoバスの運行について	5
・ CoCoバスのマナーについて	1
・ CoCoバスでのICカードの導入について	1
・ バス停のベンチ設置について	1
・ 迷惑駐車について	10
・ 駐輪場について	2
・ 歩道を走る自転車について	1
・ 自転車専用レーンについて	1
・ 指定開発事業にかかる工事について	1

区画整理課	
・ 区画整理について	2
・ 「市民の声」に対する回答について	2
・ 東小金井駅前開発について	2
議会事務局	
・ 公立保育園の民間委譲について	1
・ 普天間基地に関する意見書の可決について	2
・ 議場への車椅子による入室について	1
・ CoCoバスの増便について	1
庶務課	
・ 学校の敷地内禁煙について	2
・ 学校の雨漏りについて	1
・ 汚染された土の再利用について	1
学務課	
・ 登下校メールシステムについて	1
・ 市立小学校の熱中症対策について	1
・ 入学説明会の通知について	1
・ 医療的ケア児または障がい児のサポート体制について	1
・ 夜間学校開放利用者への苦情	1
指導室	
・ 学校の雨漏りについて	1
・ 不登校について	1
・ 市立小学校の熱中症対策について	1
・ 夏休みの期間について	1
・ 児童生徒の携行品に係る配慮について	1
・ 医療的ケア児または障がい児のサポート体制について	1
・ 性文化について	1
生涯学習課	
・ 総合体育館の対応について	1
・ 総合体育館の受託業者について	1
・ 総合体育館施設の貸出について	1
・ 小金井総合体育館のプール利用について	1
・ 栗山公園健康運動センターのスタッフについて	1
・ テクノスカレッジのグラウンド利用について	1
・ 成人した子へのお祝い記事について(要望)	1
・ 市及び市教育委員会の後援について	2
・ 甲状腺癌のエコー検査について	2
・ セネガルへの支援について	1
・ 性文化について	1
・ 職員の対応	2
図書館	
・ 図書館の開館時間について	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		61	70	90	76	56	93	109	96	73	43	74	89	930
情報システム課		0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
総務課(情報公関係)		3	5	3	2	2	1	3	2	1	2	2	3	29
市 民 課		1,310	1,250	1,116	1,168	1,054	884	1,076	960	893	946	1,067	1,457	13,181
コミュニティ文化課		0	7	9	8	5	8	5	4	1	2	6	8	63
経 済 課		20	14	19	20	35	19	23	19	16	21	24	26	256
保険年金課(年金)		205	132	135	155	120	80	122	92	67	99	97	108	1,412
保険年金課(健康保険)		392	356	346	636	732	425	434	321	326	389	420	374	5,151
市 民 税 課		272	260	740	461	340	397	357	219	194	500	1,023	804	5,567
資 産 税 課		113	144	80	62	60	50	67	48	53	88	71	70	906
納 税 課		65	86	85	59	64	57	73	59	81	50	121	89	889
環境政策課		33	34	27	40	21	22	27	33	17	32	18	19	323
ごみ対策課		340	152	130	116	132	100	119	103	89	104	116	221	1,722
下 水 道 課		14	81	43	12	39	22	34	15	15	14	14	25	328
地域福祉課		35	25	32	23	29	14	35	18	22	17	19	23	292
自立生活支援課		86	75	97	93	97	72	107	66	61	69	64	129	1,016
介護福祉課		94	115	95	121	128	181	152	105	79	101	118	93	1,382
健康課(保健センター)		15	25	30	23	25	15	33	31	26	17	46	33	319
子育て支援課		50	32	63	41	54	48	66	33	35	35	26	27	510
保 育 課		20	20	24	51	24	34	58	54	12	12	16	11	336
児童青少年課		11	8	9	5	6	5	10	27	58	6	4	5	154
都市計画課		11	8	16	18	11	3	9	16	7	10	9	6	124
まちづくり推進課		21	79	29	50	71	32	56	55	27	27	65	19	531
道路管理課		9	22	23	19	21	25	27	14	10	15	11	16	212
建築営繕課		0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
交通対策課		48	31	17	12	19	15	17	18	11	26	46	69	329
教育委員会		81	42	30	37	26	24	40	49	35	59	52	62	537
銀 行		40	46	43	54	49	42	53	36	41	39	42	49	534
そ の 他		393	475	489	513	557	426	502	435	383	414	432	472	5,491
月 合 計 件 数		3,742	3,595	3,820	3,875	3,777	3,095	3,615	2,928	2,633	3,138	4,003	4,307	42,528
1 日 平 均 件 数		187	171	182	185	164	172	164	139	139	165	211	215	174

(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	861 (4)	806 (4)	600 (4)	783 (4)	692 (4)	3,742 (20)
5	月	764 (4)	990 (5)	769 (5)	581 (4)	491 (3)	3,595 (21)
6	月	777 (4)	783 (4)	621 (4)	772 (4)	867 (5)	3,820 (21)
7	月	804 (4)	982 (5)	691 (4)	674 (4)	724 (4)	3,875 (21)
8	月	738 (4)	675 (4)	827 (5)	795 (5)	742 (5)	3,777 (23)
9	月	371 (2)	711 (4)	708 (4)	665 (4)	640 (4)	3,095 (18)
10	月	782 (4)	882 (5)	750 (5)	586 (4)	615 (4)	3,615 (22)
11	月	662 (4)	511 (4)	587 (4)	635 (5)	533 (4)	2,928 (21)
12	月	494 (3)	612 (4)	530 (4)	489 (4)	508 (4)	2,633 (19)
1	月	588 (3)	603 (4)	623 (4)	628 (4)	696 (4)	3,138 (19)
2	月	793 (3)	917 (4)	793 (4)	743 (4)	757 (4)	4,003 (19)
3	月	895 (4)	885 (4)	838 (4)	598 (3)	1,091 (5)	4,307 (20)
年間合計件数		8,529 (43)	9,357 (51)	8,337 (51)	7,949 (49)	8,356 (50)	42,528 (244)
1日平均件数		198	183	163	162	167	174

*()は開庁日数

庁内案内事項別受付状況

区分	内容別項目	相談 件数	性 別			相 談 形 態			
			男性	女性	不明	苦情	相談	要望	問合わせ
1 市民のくらし	行 政 一 般	10,496	5,794	4,700	2	1	0	2	10,493
	日 常 生 活	2,057	913	1,143	1	7	0	0	2,050
	事 故 ・ 損 害 賠 償	228	80	148	0	0	0	0	228
	税 金	7,014	3,647	3,363	4	1	0	0	7,013
	施 設 等 案 内	3,061	1,598	1,462	1	0	0	0	3,061
	(小計)	22,856	12,032	10,816	8	9	0	2	22,845
2 家 庭 生 活	出 生	769	301	468	0	0	0	0	769
	結 婚 ・ 離 婚	407	197	210	0	0	0	0	407
	死 亡 ・ 遺 言 ・ 墓	344	150	194	0	0	0	0	344
	親 族 ・ 扶 養	4	1	3	0	0	0	0	4
	戸 籍 ・ 氏 の 変 更	129	63	66	0	0	0	0	129
	訴 訟 ・ 調 停 ・ 公 正 証 書	259	106	152	1	0	0	0	259
	財 産 ・ 相 続 ・ 贈 与	44	23	21	0	0	0	0	44
	(小計)	1,956	841	1,114	1	0	0	0	1,956
3 消 費	公 共 料 金	0	0	0	0	0	0	0	0
	買 物 ・ 売 物	89	29	57	3	0	0	0	89
	サヲ金・貸借金・保証人	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	89	29	57	3	0	0	0	89
4 福 祉	子 供 ・ 保 育 園	969	312	657	0	0	0	0	969
	女 性	15	0	15	0	0	0	0	15
	お と し よ り	1,356	507	849	0	0	0	0	1,356
	心 身 障 害 者	957	410	546	1	0	0	0	957
	生 活 困 窮 者	257	155	102	0	0	0	0	257
	年 金 ・ 恩 給	1,320	581	739	0	0	0	0	1,320
	(小計)	4,874	1,965	2,908	1	0	0	0	4,874
5 健 康	保 健 ・ 検 診	5,236	2,418	2,816	2	0	0	0	5,236
	医 療 機 関	26	11	15	0	0	0	0	26
	薬	1	0	1	0	0	0	0	1
	食 品 ・ 衛 生	1	1	0	0	0	0	0	1
	(小計)	5,264	2,430	2,832	2	0	0	0	5,264

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	36	25	11	0	0	0	0	36
	就職・退職	63	32	31	0	0	0	0	63
	職場・労働条件	1	0	1	0	0	0	0	1
	商 取 引	0	0	0	0	0	0	0	0
	資格取得	19	11	8	0	0	0	0	19
	内職・パートタイム	88	18	69	1	0	0	0	88
	(小計)	207	86	120	1	0	0	0	207
7 教 育	学校・幼稚園	248	92	154	2	0	0	0	248
	各種学校	10	2	8	0	0	0	0	10
	趣 味	61	25	36	0	0	0	0	61
	催物・まつり・行事	89	34	55	0	0	0	0	89
	ス ポ ー ツ	93	57	36	0	0	0	0	93
	文化・名所旧跡・レクリエーション	606	340	264	2	0	0	0	606
	(小計)	1,107	550	553	4	0	0	0	1,107
8 生 活 環 境	公害・音・電波・煤煙	55	31	23	1	0	0	0	55
	生活環境	126	57	68	1	0	0	0	126
	日 照	2	1	1	0	0	0	0	2
	自然保護	130	77	53	0	0	0	0	130
	ご み	1,628	659	969	0	0	0	0	1,628
	ペ ッ ト	411	112	299	0	0	0	0	411
	(小計)	2,352	937	1413	2	0	0	0	2,352
9 都 市 施 設	都市計画	563	320	242	1	0	0	0	563
	道路・街路灯	208	150	57	1	0	0	0	208
	河川・用水	4	3	1	0	0	0	0	4
	上水道	42	30	12	0	1	0	0	41
	下水道	316	205	111	0	0	0	0	316
	交通・自転車・カーブミラー	187	109	77	1	0	0	1	186
	電気・ガス・電話	11	6	5	0	0	0	0	11
	(小計)	1,331	823	505	3	1	0	1	1,329
10 す ま い	土地・境界線・相隣	11	9	2	0	0	0	0	11
	建物・建築許可	64	46	17	1	0	0	0	64
	資 金	2	1	1	0	0	0	0	2
	公共住宅	475	219	255	1	0	0	0	475
	不 動 産	1	0	1	0	0	0	0	1
	貸借(契約)立ち退き	2	1	1	0	0	0	0	2
	登 記	13	7	6	0	0	0	0	13
	(小計)	568	283	283	2	0	0	0	568
合 計	40,604	19,976	20,601	27	10	0	3	40,591	

庁内案内に寄せられた 意見・要望・問合せ等(抜粋)

(◎は特に多かったもの)

企画政策課

- ◎ 新庁舎建設について。
 - ・市へのふるさと納税について。
 - ・こきんちゃんのマークについて。
 - ・こきんちゃんが出てくるイベントを知りたい。
 - ・市歌のCD・楽譜について。
 - ・女性総合相談の相談受付について。

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。
 - ・市に対する要望を伝えたい。
 - ・人権講座について。
 - ・遺言書の書き方を知りたい。
 - ・法律相談の予約をお昼休みでも受けてもらいたい。

総務課

- ◎ 落とし物について。
 - ・ゴールデンウィーク中の市役所の開庁日を教えてほしい。

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。
 - ・罹災証明書について。
 - ・消火栓について。
 - ・ハザードマップがほしい。
 - ・市からの安全メールについて。
 - ・自宅前の空き家のトタンが剥がれて危険であるが、家主と連絡が取れない。

職員課

- ・非常勤嘱託職員の募集について。
- ・臨時職員の登録について。

管財課

- ◎ 駐車券について。
 - ・第2駐車場の料金・利用時間について。
 - ・駐車場警備員の誘導について。

市民課

- ◎ 転入・転出届について。
- ◎ 住居表示について。
- ◎ 住民票について。
- ◎ 婚姻届・離婚届の手続きについて。
- ◎ マイナンバーカードの申請について。
 - ・市民葬について。
 - 番号発券機について。

コミュニティ文化課

- ・市民サークル等の団体への補助金制度について。
- ・市民文化祭について。

- ・ 集会施設の利用について。
- ・ 市立はげの森美術館に関することについて。

経済課

- ◎ 仕事の求人について。
- ◎ 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。
 - ・ プレミアム付商品券について。
 - ・ 野菜の直売や農園について。

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。
 - ・ 出産育児一時金について。
 - ・ 特定健診について。
 - ・ 温泉センターの割引利用券について。
 - ・ 国民健康保険税の計算方法を知りたい。

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。
 - ・ 配偶者控除の変更について。
 - ・ 勤労学生の手当控除について。
 - ・ こきんちゃんのナンバープレートについて。

資産税課

- ◎ 固定資産税について。
- ◎ 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。
 - ・ 名寄帳について。

納税課

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

環境政策課

- ◎ 栗山公園バーベキューの申し込みについて。
- ◎ 地域猫について。
 - ・ 蹠蹠泉園について。
 - ・ 生け垣の助成制度について。
 - ・ ネズミ・ハチ・害虫などの駆除について。
 - ・ 猫除けグッズがほしい。
 - ・ 野川について。

ごみ対策課

- ◎ ごみカレンダーがほしい。
- ◎ 粗大ごみ収集の申し込みについて。
 - ・ メダルプロジェクトについて。

- ・路上禁煙地区について。
- ・生ごみ処理機の補助金について。
- ・市指定のごみ袋について。

下水道課

- ◎ マンホールカードはどこで配布しているか。
- ・雨水浸透ます設置の助成について。

地域福祉課

- ◎ 生活保護について。
- ・臨時福祉給付金について。
- ・福祉会館について。
- ・民生委員について。

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。
- ・各種申請(福祉タクシー、NHK受信料の免除など)について。
- ・愛の手帳について。
- ・難病医療費助成申請について。
- ・住宅・仕事の相談について。
- ・ヘルプカードについて。
- ・放課後ディサービスについて。

介護福祉課

- ◎ 介護保険制度について。
- ◎ 介護保険料について。
- ◎ シルバーパスの更新手続きについて。
- ・地域包括支援センターについて。
- ・高齢者への配食サービスについて。
- ・ひと声訪問について。
- ・さくら体操について。
- ・ひとり暮らしの高齢者の相談について。
- ・敬老会について。

健康課

- ◎ 予防接種について。
- ◎ 癌検診について。
- ◎ 飼い犬の登録について。
- ◎ 母子パックについて。
- ・両親学級について。
- ・妊婦面談の申し込みについて。

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。
- ・子どもの相談について。
- ・ひとり親の相談について。

保育課

- ◎ 保育園の入所について。
- ・保育園募集の冊子がほしい。
- ・幼稚園について。

児童青少年課

- ・学童保育の入所について。
- ・児童館について。

都市計画課

- ・都の計画道路について。
- ・東小金井の都市計画について。
- ・用途地域について。

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。
- ・グリーンタウンの家賃について。
- ・住宅の耐震診断について。

道路管理課

- ・市道の幅員について。
- ・道路の占用について。
- ・私道か公道かを知りたい。
- ・街路樹の植栽について。

交通対策課

- ◎ 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。
- ・ちょこっと共済の申し込みについて。
- ・街路灯・カーブミラーについて。

庶務課

- ・奨学金の手続きについて。

学務課

- ・小学校の桜を切ってほしい。
- ・学区域について。
- ・就学援助の申請について。

指導室

- ・カンガルーポケットについて。
- ・子ども達に市役所の見学をさせたい。

生涯学習課

- ・清里山荘について。
- ・成人式について。
- ・総合体育館の利用について。
- ・市営のテニスコートの予約について。

図書館

- ・図書館返却ボックスの場所について。
- ・本館が休みなので、他の図書館に行きたい。
- ・過去の住宅地図を見たい。

公民館

- ・ 緑分館の場所はどこですか。
- ・ 市報掲載の「サークルのひろば」の原稿提出について。
- ・ 日本語教室について。

議会事務局

- ・ 議員控室はどこですか。

その他

- ・ 警察署、消防署、保健所など官公署の案内。
- ・ 民泊事業について。
- ・ 観光協会:こきんちゃんグッズを買いたい。
- ・ 観光協会:昔の小金井の写真集の発売について。
- ・ こきんちゃんの栗かりんとうはどこで買えますか。
- ・ なんで切手は売っていないの？
- ・ 産後ケアしてもらえるお手伝いさんについて。
- ・ 手話通訳ができる人はいますか。
- ・ ベルマークを集めているところはあるか。
- ・ 武蔵小金井駅周辺の施設がわかるものがほしい。
- ・ 市内の公衆電話一覧表はありますか。

VIII 市民から寄せられた職員への苦情・要望等

- ・市職員の対応は数年前に比べて格段に良くなった。対応に柔軟性があり、スピード感もある。「おまたせしました。」などの声かけもあり気持ち良い対応である。
- ・確定申告を提出するために、日曜日に市役所に訪れた。庁舎に入ると職員がすぐに声をかけてくれて、用事を伝えたところ、職員が笑顔で3階です、と即答してくれた。3階では、男性職員があちらですと案内をし、窓口ではスムーズに手続きを終えた。3階のエレベータホールではボタンを職員がさりげなく押してくれて、雑談をした。雑談も楽しい時間を過ごせた。職員の皆さんの積極的に声をかける姿がすごく板についており、清々しい気分になることができた。市役所で働く皆様、素晴らしいサービスの提供について、市民の誇りに思う。
- ・市役所の前で転んでしまい、顔からひどく出血をしてしまった。市の職員の方々がタオルを貸してくれて、額から流れる血をきれいに丁寧に拭き取ってくれた。どうしていいかわからないときに助けてもらい、本当にとっても有難かった。助かったので、当該職員に伝えてほしい。
- ・6ヶ月になる子どもを連れて、窓口に来た。その際、トイレに行きたいため、職員にトイレに行く間だけ、子どもを見てくれるように頼んだ。トイレのベッドを使うように言われたことに子どもの相談を扱う部署で数分、子どもを見ることを面倒に思う職員にがっかりした。
- ・電話の対応について、苦情を言いたい。通常は相手からかかってきた電話であれば、相手が切るのを待って電話を切ると思うが、職員は「電話を切ります」と一方的に切った。職員の電話のマナーについて、教育をするべきだ。電話を一方的に切ったことについて、苦情を言うために、「部長や課長、管理職を出せ」と言ったが、「上司はいない」と嘘を言った。
- ・市役所から通知を受け取った。小さな封筒に入れてきたため、通知の紙と封筒のサイズがほとんど同じであったため、取り出すのに苦労した。封筒に入れる職員は「入れにくいな」思ったはずである。利用者の立場に立って、改善していく行政の姿勢が望まれる。
- ・窓口で申請をした際に、職員から必要な情報を提供してもらえなかったため、不利益を被ることとなった。
- ・市の職員の対応を変えてほしい。自分は職員の対応について、以前より心を痛めている。このことを伝えたく電話をしたが、市民相談の担当まで電話がつながれるまでに、時間がかかり、用件を何回も話さなくてはいけない。職員の対応は、以前よりノホンとした対応について、たくさんの市民が憤り呆れて憤っている。職員の知識や理解力のなさに本当に失望している。手続きのことを聞いてもわからない職員が対応したり、市民相手に心無い対応をされてしまうので、市役所に行くことが毎回、嫌になる。
- ・障がい児を持つ親であるが、市役所から差別発言をされた。健常児の次に障がい児だと思っている発言であった。障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例を制定したとの知らせに喜んだばかりだが、市役所内で障がい者を差別する動きがあることは非常に残念である。
- ・市役所にメールを送ったが、返信がない。課メールに送信しているのに、組織的に当方からのメールは無視をしているのか。返信も遅すぎる。
- ・他市から転入のため、市役所で手続きをした。初歩的な事務内容にも関わらず、時間が非常にかかった。「待たせて当たり前」という職員の方々の甘えからあぁいった一人一人の対応には以前のずさんな行政の体制のまま、今にいたっているんだと大変、がっかりした。
- ・お昼時間帯に市役所担当課窓口に行ったところ、窓口で13時から受付と表示がされていたので、待っていた。窓口で待っているときに電話が鳴ったが、職員はいるのに電話は対応しなかった。お昼休みに一時閉庁している旨は、どこかに告知しているか。鳴っている電話を放っておく無神経さに理解できない。出れないときは、線を抜くか、閉庁後のメッセージに切り替えるべきではないか。
- ・手続きの説明を求めたが、対応があいまいでよく分からなかった。細かく対応がなく、自分で手続きをするように言われた。手続き方法と説明がわからないので、再度、受付をして別の職員に受けてもらった。最初の職員の説明では、何もわからなかったため、もう少ししっかりと説明をお願いしたい。

IX 平成30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 (10/22、2/25)
人権・身の上 相談	毎月第3月曜日	13:30～ 16:30	人権擁護委員 6名 (1回2名)	月額 1,030円	法務大臣委嘱
税務相談	毎月第2・第4 水曜日	13:30～ 16:30	税理士 1名	1回 12,960円	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

平成30年度市民相談のまとめ

令和2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