

# 広聴

# 2015

平成 27 年度版

広聴のあらし  
団体陳情・個別広聴  
土・日・休日区政案内  
区長とともに練馬の  
未来を語る会・  
ねりまビッグバン  
区政モニター  
区民意識意向調査  
区民相談

練馬区 区長室広聴広報課

## はじめに

区政を民主的かつ効果的に運営するためには、区政情報が正しく区民の皆さまに伝えられ、また、区民の皆さまの意向が的確に区政に反映されなければなりません。練馬区では、様々な方法で区民の皆さまに区政情報を提供する広報事業を行う一方で、日々区民の皆さまなどから寄せられる区政に対するご意見やご要望等を区政に活かすための広聴事業を行っています。

この「広聴 2015」は、平成 27 年度（2015 年度）の広聴広報課における広聴事業の記録です。

区の広聴事業をご理解いただくための資料としてご活用いただければ幸いです。

平成 28 年 9 月

区 長 室 広 聴 広 報 課

## 目 次

広聴のあらまし	1
団体陳情・個別広聴	2
1 意見・要望の処理手順	2
2 意見・要望の件数	3
3 意見・要望の内容	6
4 意見・要望の事例	7
土・日・休日区政案内	24
区長とともに練馬の未来を語る会・ ねりまビッグバン	25
区政モニター	26
1 モニター懇談会・施設見学会	27
2 モニターアンケート	27
3 その他の活動	28
区民意識意向調査	32
区民相談	35
1 一般区民相談	35
2 専門相談	35
区民相談等事業一覧	37
各種相談件数過去5年間の推移	38

# 広聴のあらまし

練馬区では、区長室広聴広報課を中心に広聴事業を行っています。

広聴事業では、陳情書や「区長への手紙」、電子メールなどで寄せられる意見・要望、懇談会で出される区民の声、また区政モニターから受ける意見などを区政に反映させるように努めています。以下は、広聴広報課において行っている広聴事業のあらましです。

## (1) 団体陳情・個別広聴

区民や各種団体からは、区政に関する様々な意見・要望が日々寄せられています。

広聴広報課の「区民の声窓口」で受理した要望などは、区長まで供覧し、問題解決のための処理を各担当部課に依頼します。その結果については、文書などで回答しています。平成 27 年度の受付件数は 1,583 件（区政モニター分 114 件含む）です。詳細は 2～23 ページに掲載しました。

## (2) 土・日・休日区政案内

区民サービスの一環として平成 13 年 9 月から実施していた夜間区民相談窓口をさらに拡大し、平成 14 年 4 月から「なんでも相談室」を開設しました。平成 18 年 4 月から名称を「土・日・休日区政案内」に変更し、管理職が交代で、土・日・休日区政案内員と土・日曜日、祝日の午前 9 時から午後 5 時まで、本庁舎 2 階にて区政への意見・要望・苦情などに応えています。また、必要に応じて関係機関や専門相談員の紹介も行っています。詳細は 24 ページに掲載しました。

## (3) 区長との懇談会

区政運営の新しいビジョンの策定に向け、区長が区民と区政の課題について直接話し合い、今後の区政運営に活かしていくため、「区長とともに練馬の未来を語る会」を計 10 回開催しました。また、区長との対話集会に参加した地域住民がま

ちを元気にするアイデアを具現化していく「ねりまビッグバン」を 3 回開催しました。

開催状況は 25 ページに掲載しました。

## (4) 区政モニター

区政への意見を継続して寄せてもらうため、区民の中から 200 名を区政モニターとして委嘱しています。モニター活動は、アンケート調査への協力、懇談会への出席、「モニターの声」による区政への提言などです。

平成 27 年度の活動状況は 26～31 ページに掲載しました。

## (5) 区民意識意向調査

区民の意識や意向を統計的に把握し、区政運営の基礎資料とするため、毎年度、区民意識意向調査を行っています。

平成 27 年度のテーマは「区の施策および評価について」「区政改革について」「練馬区の農地や農業について」「エネルギー施策について」「『みどり』について」でした。

詳細は 32～34 ページに掲載しました。

## (6) 区民相談

練馬区区民相談所、石神井庁舎区民相談室および男女共同参画センターえーる相談室において、一般区民相談と 14 種類の専門相談を行っています。詳細は 35～38 ページに掲載しました。

# 団体陳情・個別広聴

文書や電話などによる区への意見・要望は、区に寄せられた方法により、次のように分類しています。

団体陳情

団体または2名以上の個人から陳情書など文書で寄せられる意見・要望

個別広聴

(1) 区長への手紙

料金受取人払いの専用の封書で寄せられる意見・要望

(2) 一般郵便

「区長への手紙」を除く郵便により寄せられる意見・要望

(3) 電話・口頭

電話または広聴の窓口などへ口頭で寄せられる意見・要望

(4) Eメール

インターネットにより寄せられる意見・要望

(5) 夜間休日広聴電話

閉庁時間中に、受信専用の留守番電話へ寄せられる意見・要望

(6) その他

FAXや懇談会など  
モニターの声

区政モニターから寄せられる意見・要望

## 1 意見・要望の処理手順

(1) 広聴広報課での処理

広聴広報課で受理した意見・要望は「広聴票」等により、区長まで供覧します。

同時に「広聴処理依頼票」を各担当部課に送付して、処理を依頼します。また、回答を必要としないものは、各担当部課に参考送付します。

(2) 担当部課での処理

「広聴処理依頼票」の送付を受けた担当部課は、対処できるものは迅速に処理し、広聴広報課にその結果を回答します。対処できないものや、時間を要するものについては、その旨を広聴広報課に回答します。

(3) 広聴広報課から申出者に回答

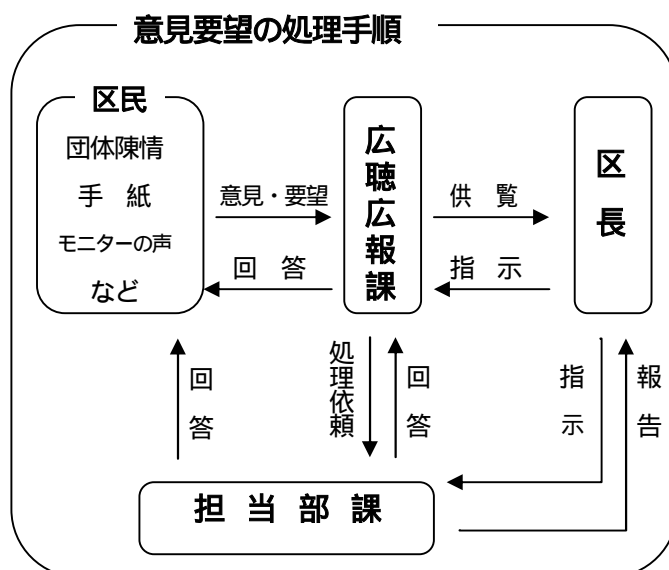
担当部課からの回答を踏まえ、区長決定後申出者に回答します。(担当課から直接回答する場合もあります。)

(4) 広聴広報会議に報告

広聴広報課で受理した意見・要望等は、毎月開催する広聴広報会議(区長室長、各部庶務担当課長等で構成)で報告します。

(5) 広聴専門員制度

区民からの区政への苦情に関する区の対応について、客観性・妥当性を高め、より一層区民の納得を得られるよう、公正中立な立場から意見を述べる広聴専門員を設置しています。



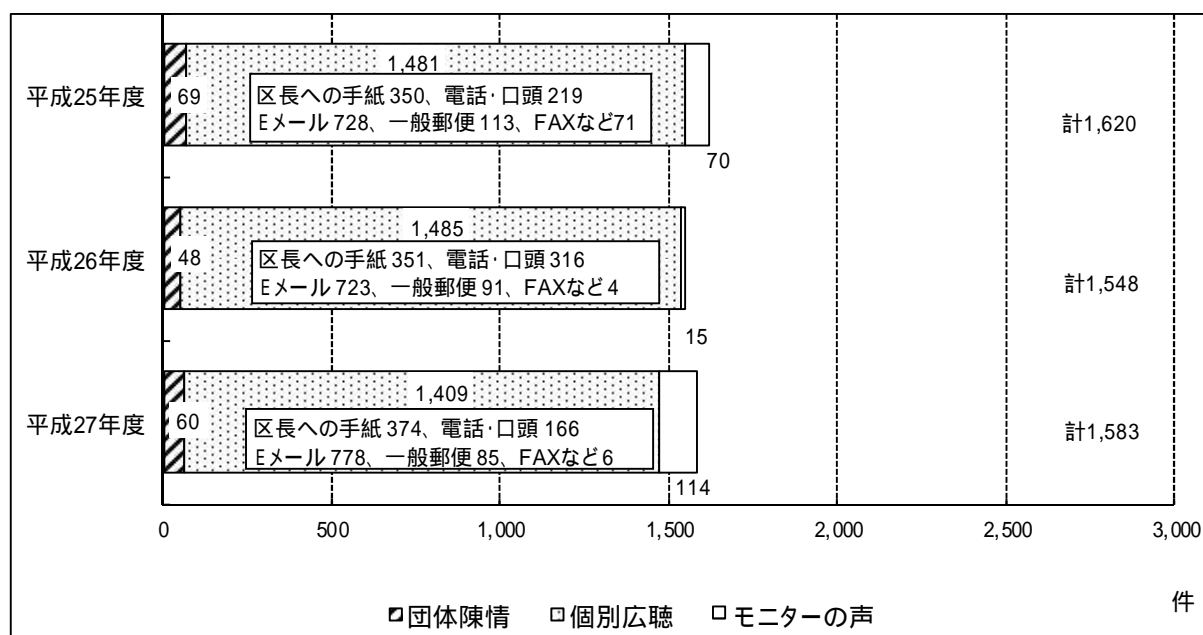
## 2 意見・要望の件数

平成 27 年度に区民から寄せられた意見・要望の受付件数（寄せられた文書や電話などを方法別に分類した件数）は、1,583 件でした。また、各部課に処理依頼および参考送付した件数は、2,189 件（区政モニター分含む）でした。一つの文書でも要望内容が複数の部課に関係する場合がありますので、処理依頼等件数の方が多くなっています。

過去 3 年間の方法別受付件数を比較してみると E メールでの受付件数が増加しています。

平成 27 年度の部課別処理依頼等件数を見ると、最も多いのは土木部維持保全担当課で 164 件ありました。次いで、環境部環境課の 106 件となっています。

### 過去 3 年間の方法別受付件数



部課別依頼等件数 (組織名称は27年度現在)

依頼部課等	団体陳情	個別広聴	モニターの声	計
総計	82	1960	147	2189
区長室				
広聴広報課	1	68	13	82
秘書課	0	9	1	10
小計	1	77	14	92
企画部				
企画担当課	2	8	7	17
区政改革担当課	0	15	8	23
財情報政課	0	0	1	1
小計	2	26	16	44
危機管理室				
危機管理課	1	37	1	39
防災課	3	6	0	9
小計	2	6	0	8
総務部				
総務課	1	56	0	57
技術監理調整課	0	0	0	0
国際・都市交流課	0	1	0	1
文書情報課	0	5	0	5
職人経人権課	1	9	0	10
人材育成課	2	53	0	55
経人権課	1	50	0	51
人権・男女共同参画課	7	5	2	14
施設管理課	1	36	2	39
小計	2	3	1	6
区民部	15	218	5	238
戸籍住民課	0	63	0	63
税収課	2	13	0	15
国保課	2	14	0	16
小計	2	19	1	22
産業経済部	6	109	1	116
産経都市農光課	4	20	2	26
商工課	0	14	1	15
小計	0	23	6	29
地域文化部	4	57	9	70
地域文化振興課	0	40	6	46
文化・生涯学習課	0	22	8	30
スポーツ振興課	0	49	3	52
シティマラソン担当課	0	8	0	8
小計	0	119	17	136
福祉部				
管福臨障障害者練高光石大小	0	13	2	15
社企画課	1	3	2	6
臨時給付金担当課	0	1	0	1
障害者施策推進課	1	11	0	12
障害者サービス調整担当課	0	6	0	6
練馬総合福祉事務所	1	23	3	27
高齢者援護担当課	0	0	0	0
光が丘総合福祉事務所	0	8	0	8
石神井総合福祉事務所	0	12	0	12
大泉総合福祉事務所	0	7	0	7
小計	3	84	7	94
高齢施策担当部				
高齢社会対策課	3	39	6	48
高齢者支援課	2	8	1	11
介護保険課	1	18	1	20
小計	6	65	8	79

依 頼 部 課 等	団 体 陳 情	個 別 広 聴	モニターの声	計
健康部（練馬区保健所）				
健康推進課	2	74	1	77
生活衛生課	1	38	5	44
保健予防課	2	9	0	11
豊玉保健相談所	0	4	0	4
北保健相談所	0	3	0	3
光が丘保健相談所	0	7	0	7
石神井保健相談所	0	8	0	8
大泉保健相談所	0	4	0	4
関保保健相談所	0	2	0	2
小計	5	149	6	160
地域医療担当部				
地域医療課	0	4	0	4
医療環境整備課	1	2	1	4
小計	1	6	1	8
環境部				
環境課	2	99	5	106
みどり推進課	0	29	1	30
清掃リサイクル課	0	43	3	46
練馬清掃事務所	0	14	1	15
石神井清掃事務所	0	12	1	13
小計	2	197	11	210
都市整備部				
都市計画課	0	4	0	4
交通企画課	1	42	2	45
まちづくり推進課	0	2	0	2
東部地域まちづくり課	1	9	1	11
西部地域まちづくり課	0	14	2	16
大江戸線延伸推進課	1	1	3	5
住宅調整課	4	2	0	6
開発調整課	0	29	0	29
建築審査課	2	16	1	19
建築審査課	3	7	0	10
小計	12	126	9	147
土木部				
管路公園課	1	14	0	15
道路維持保全担当課	3	31	6	40
維持保全担当課	3	152	9	164
計画課	5	27	3	35
特定画道路課	1	4	2	7
土支田中央区画整理課	0	0	0	0
交通安全課	2	90	7	99
小計	15	318	27	360
会計管理室	0	0	0	0
教育振興部				
教育総務課	0	32	3	35
教育企画課	0	1	0	1
教学総務課	0	25	0	25
施設給食課	0	14	0	14
教育指導課	2	34	0	36
学校教育支援センター	0	4	1	5
光が丘図書館	0	37	0	37
小計	2	147	4	153
こども家庭部				
子育て支援課	0	50	2	52
こども施策企画課	0	6	0	6
保育課	1	56	2	59
保育計画調整課	0	20	0	20
青少年課	0	23	1	24
練馬子ども家庭支援センター	0	18	3	21
小計	1	173	8	182
選挙管理委員会事務局	1	10	0	11
監査事務局	0	0	0	0
区議会事務局	0	17	1	18
国・都	0	6	2	8
その他の機関	0	7	0	7



### 3 意見・要望の内容

平成27年度に寄せられた意見・要望を内容別に分類すると、最も多かったのは、行政運営の348件でした。次いで、交通環境の235件、子ども・子育ての117件、みどり・公園の117件となっています。

#### 意見・要望の内容別分類

内容別分類	団体陳情	個別広聴	モニターの声	計
総 計	60	1,409	114	1,583
子 ども ・ 子 育 て	1	108	8	117
学 校 教 育	2	52	4	58
青 少 年	1	17	1	19
健 康	5	97	5	107
医 療	1	9	1	11
地 域 福 祉	-	2	-	2
高 齢 者 福 祉	5	53	6	64
障 害 者 福 祉	2	14	3	19
生 活 の 安 定	-	8	-	8
地 域 活 動	2	22	6	30
経 済 活 動	4	40	7	51
文化芸術・生涯学習・スポーツ活動	-	84	6	90
安 全 ・ 安 心	5	45	1	51
平 和 ・ 人 権	-	32	2	34
み どり ・ 公 園	6	107	4	117
環 境 保 全	3	50	6	59
地 域 環 境	5	69	11	85
土 地 利 用 ・ 都 市 景 観	1	17	14	32
ま ち づ く り	1	9	9	19
交 通 環 境	12	217	6	235
住 宅	1	1	-	2
行 政 運 営	2	335	11	348
選 挙 会	1	10	-	11
監 査 ・ 議 会	-	2	1	3
都 政 ・ 国 政	-	7	2	9
他 の 機 関	-	2	-	2

## 4 意見・要望の事例

回答の内容はすべて回答日現在のものです。その後の制度改正などにより、記載内容や対応方法などが変更されている場合があります。

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
<b>子ども・子育て</b>			
今年度より学童保育で空きがあれば高学年の受け入れをすることになった。しかし、定員数は増えたが、低学年から埋まってしまい空きがなく、高学年は時間と場所の確保のために習い事等で放課後を過ごしている。放課後だけでなく、長期休みにも、児童が安全・安心に過ごせる居場所が必要である。	学童保育での高学年受け入れは、平成27年度と28年度に試行的に実施します。その状況を踏まえ、平成29年度から円滑に受け入れができるよう取り組んでいきます。また、夏休み期間中には「夏休み居場所づくり」をモデル実施しています。昨年度まで6校で実施し、今年度は8校で実施予定です。今後は「みどりの風吹くまちビジョン」でお示した、新たな放課後児童対策（ねりっこクラブ）を、放課後だけでなく、長期休業中も実施し、より充実したプログラムを提供します。将来的には全小学校での実施を目指しています。	5月26日	こども家庭部 子育て支援課  こども家庭部 こども施策企画課
豊玉公園では、おひさまびよびよを毎週1回行っているが、本来公園は誰でも自由に使えるはずである。特定の団体に週1回も公園を貸切状態にしてまで、実施する必要があるのか。	遊びは本来自由なものと考えていますが、一方で、外遊びをしたいけれど遊び方が分からないという声も多くあります。子どもを産み育てることの喜びを感じられる環境を充実させるため、この事業を開始しました。他の公園利用者の方も楽しく遊べるよう配慮し、運営方法等を工夫していきます。	5月22日	こども家庭部 練馬子ども 家庭支援センター
4歳の娘の斜視が気になり眼科に行ったところ、片目弱視とのことだった。区では、3歳児健診の際、保護者によるアンケート調査によって視力の確認をしているが、きちんとした視力検査を行うようにしてほしい。	いただきましたご意見を踏まえ、3歳児健診における視力等の検査の導入に向けて、具体的な検討を開始しました。	6月8日	健康部 光が丘保健 相談所
区長は、保育園の待機児童を2年でゼロにすると言っていた。来年の4月20日まで1年を切ったが、見通しを知りたい。	平成27年4月1日現在の保育園の待機児童数は、平成27年度の厚生労働省基準で176名です。(平成26年度までの(旧)基準では375名。)今後、待機児童の解消に向けて、需要が高い0歳から2歳児に重点を置いた保育施設の拡充を進めていきます。	6月30日	こども家庭部 保育課
4月の保育園入園のため、0歳児保育を希望したが、落選した。0～2歳児の保育枠は、認証保育所から認可保育所へ運営形態が変わっただけで、実質的には、ほとんど増えていないのではないかと。	ご希望に沿うことが出来ず、大変申し訳ありません。区では、平成27～28年度の2か年で1,300人の保育定員増を図り、特に待機児童が多い0～2歳児を中心に整備を進めています。認証保育所から移行する場合も、0～2歳児のさらなる受入を働きかけています。なお、平成28年4月入園分として、保育施設の廃止や移行による定員減を差し引いても、0～2歳児は390人を超える定員の拡大となっています。	3月10日	こども家庭部 保育課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
<b>学校教育</b>			
地球温暖化対策の二酸化炭素吸収源の1つとして校庭の芝生化を要望する。	校庭の芝生化は、これまでに区立小中学校37校で実施してきました。今後も学校の意向を確認しながら、各校特色のある芝生化を進めていきます。	5月27日	教育振興部 施設給食課
エネルギー自由化に伴うエネルギー自給体制構成のため学校の屋上への太陽光パネルの設置を要望する。	区立小中学校では、これまでに10校で太陽光発電整備を設置しました。今後も校舎の改築の際に、設置を進めていきます。	5月27日	教育振興部 施設給食課
自分は、貧困を理由に子どもが勉強したくてもさせられない家庭の子育てを支援したいと考えている。社会で実績を積み、広く教養があるシニアを活用した「放課後授業」を行ってほしい。もし、そのような取組の人材登録制度があるならば、登録したい。	区立小・中学校の教育活動を支援していただける人材の登録制度の準備を進めています。登録制度は、2月1日付けの区報に掲載し、登録受付を開始します。また、地域の協力者の支援を得て行う、放課後の学習指導についても、実施を検討しています。	1月15日	教育振興部 教育指導課
自分が住んでいるマンションの広場で、小学生が遊んでいるが、隣の家にボールをぶつけたり、敷地内の物をいじるので困っている。注意してほしい。	小学校から子どもたちに対し、地域での遊び方について、改めて指導をしました。	3月7日	教育振興部 教育指導課
<b>健康</b>			
「健恋7係プロジェクト」のフリーペーパーを読んだ。女性は健康で綺麗であるべきという、固定的で性差別的な価値観を押し付けている。	従来の情報発信の方法では情報が届きにくい、若い世代の方々へも情報をお届けするため、今回は若い女性を主な対象とするフリーペーパーを発行しました。その中で使用した「キレイ」、「キレイは素敵」という言葉は、美容的な狭い意味ではなく、健康に関わるプラスの表現として、広い意味で使用しているものです。また、全体を通して、健康への気遣いをお勧めする意図で制作しています。今後も皆様の健康づくりのお役にたてるよう、このプロジェクトを進めていきます。	8月18日	健康部 健康推進課
3歳児健診の日程が平日の午後であった。この日程では、仕事も保育園も1日休むしかない。せめて午前や夕方、出来れば土曜日に実施してほしい。	3歳児健診は他の乳幼児健診より長い時間を必要とし、区職員以外にも多くの専門職員を臨時で配置する必要があるため、平日の午後を実施しています。区でも、平日以外での開催については課題であると考えており、土日開催など、より受診しやすい時間帯での開催を検討しています。	2月22日	健康部 光が丘 保健相談所

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
<b>医療</b>			
私は高齢者である。かかりつけ医から精密検査が必要と言われ、順天堂大学医学部附属練馬病院を紹介されたが、2カ月先まで予約が一杯だった。区内にもう一つ大学附属病院を誘致してほしい。	病院を誘致するためには、敷地の確保や、運営法人の選定、医療従事者の確保、東京都による病床の規制など、様々な課題を解決する必要があります。区では区民の皆様が住み慣れた地域で安心して医療が受けられるよう、引き続き病床の確保に全力で取り組んでいきます。	2月3日	地域医療担当部 医療環境整備課
<b>高齢者福祉</b>			
要介護認定の認定審査は、30日以内に行わねばならないはずだが、慢性的に遅れているとのことだ。区として体制整備をどう考えるのか。	医療、福祉関係団体のご協力をいただき、認定審査会の合議体の数を増やし、審査体制を強化します。また、区内部の事務改善や体制強化により、主治医意見書提出に際しての主治医との連絡を徹底し、時間短縮に努めます。これらの取組は本年10月から実施することを目途に準備を進めています。	6月29日	高齢施策担当部 介護保険課
介護予防は、高齢者になってからでなく、若い時から心がけねばならない。このため、健康増進のための施策を推進し、各人の意識向上を図ることが大切だと思う。	若い時期から健康に気を配り、また高齢期においても元気なうちから介護予防に積極的に取り組んでいただく必要があります。区では、「働く世代応援プロジェクト」、「健診の受診環境整備」、「健康長寿はつらつ事業」などにより、健康づくりや介護予防を支援しています。今後も、地域活動団体とも連携し、さまざまな支援を行っていきます。	2月12日	高齢施策担当部 高齢社会対策課  健康部 健康推進課
<b>障害者福祉</b>			
練馬区は他区と比べて障害者対応のスポーツ支援事業が少ない。区民と協働し、障害者スポーツの推進を行ってほしい。	2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、障害のある方とない方とがスポーツを通して交流し、障害のある方の社会参加を拡充していくための仕組みづくりが大切だと考えています。平成28年度に、障害の有無に関わらず多くの方にご参加いただける大規模なスポーツ交流イベントを開催する予定です。これからも、区民の皆様との協働により、障害者スポーツの推進に積極的に取り組んでいきます。	1月14日	地域文化部 スポーツ振興課  福祉部 障害施策推進課
<b>地域活動</b>			
町会への加入の必要性を聞きたい。	町会・自治会は、地域に暮らす誰もが加入できる地縁の住民組織です。加入・脱会は自由で、未加入であっても行政サービスに差がつくことはありませんが、地域の皆様を支え合う地域社会の構築に向けて、町会活動へのご協力をお願いいたします。	6月26日	地域文化部 地域振興課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
何かボランティア活動を行って、少しでも地域に貢献したいと考えている。まずはごみ拾いから始めようと考えているが、他に地域に役立つような活動や、活動の際の注意点などについて、アドバイスがほしい。	練馬区社会福祉協議会のボランティア・地域福祉推進センターが多くの知識や情報を持っています。ご都合の良い日にお越しいただければ、お話を伺いながらご案内します。	12月5日	地域文化部 地域振興課
「こども食堂」のボランティアをしている。区報で、「平成28年度、支援が必要な子どもと家庭への取組みを充実させていく」という記事を読んだ。そこで、食の困窮や悩みなどを抱えている子どもや、親のために、積極的に「こども食堂」を広めてもらえないか。	現時点で区が提供できる支援を確認するため、こども食堂の見学会や、庁内の各部署が持つ情報の共有化を図るための連絡会を開催しています。今回の要望も連絡会で報告を行います。	3月11日	福祉部 練馬総合 福祉事務所
<b>経済活動</b>			
高齢の両親が練馬区に住んでいる。収入は年金のみで生活が苦しいようだが、自分も援助する余裕はない。両親は、少しでも生活の足しになるよう仕事を見つけないかと考えているので、区で内職などの斡旋を積極的に行ってほしい。	区では内職事業所について情報提供をしています。内職をする際は、内職希望者と事業者との契約となりますので、あらかじめ条件をご確認の上で契約をしてください。また、就労を希望する高齢者には、シルバー人材センターのご案内もしています。センターでは高齢者の豊かな経験と能力を生かし、健康づくり、いきがいづくりにつながる仕事を紹介しています。	7月16日	産業経済部 経済課
区民農園を楽しみ、自然に触れることができていたのに、農園を売却したのはなぜなのか。緑化を推進していたが、その方針はどうなってしまったのか。	区民農園については、土地所有者から無償で農地を借り受け、開設しているものがほとんどです。そのため、土地所有者から、事情により返還を求められた場合には区は農地を返還せざるを得ません。区では、国に対し相続税の税制上の緩和を求め、農地を農地として維持できるよう働きかけを行っています。区民の皆様にとふれあう場を提供していくことは、重要な事業として考えていますので、区のご取組にご理解いただければと思います。	3月30日	産業経済部 都市農業課
<b>文化芸術・生涯学習・スポーツ活動</b>			
練馬こぶしハーフマラソンは参加者他、応援、観客等、多数の来場があったが、その数の割に飲食ブースが少なかったので、今後の検討課題としてほしい。	練馬こぶしハーフマラソンで実施したイベントは、全国からの来場者の方に練馬の魅力を知っていただくことを主な目的としました。このため区の事業のPRや体験型の出店を中心としました。今後の開催では、いただいたご意見を参考にし、検討していきます。	4月24日	地域文化部 スポーツ振興課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
先日、近隣図書館の耐震補強大規模改修の説明会に参加した。説明会の際には、特に説明のなかった樹木が、伐採されていたので、びっくりしている。なぜ伐採したのか。	説明会では植栽についてご説明せず、申し訳ありませんでした。今回、工事で地面を掘削する必要があるため、樹木をいったん撤去しましたが、改修工事後は、改修前よりも緑地を拡張して、樹木や草花を植栽します。	8月12日	教育振興部 光が丘図書館
練馬区に、高齢者向けの運動プログラムがあることは知っているが、安価な費用で、年代を問わず参加できる運動プログラムを実施している体育館はあるのだろうか。	練馬区立体育館では、総合体育館を除き指定管理者に運営を委託しており、それぞれの事業者が、安価な費用で参加できる様々な運動プログラムを実施しています。区立体育館を拠点とする会員制の総合型地域スポーツクラブ(SSC)もあり、複数のスポーツ種目を行うことが可能です。その他、練馬区が主催する各種スポーツ講座・教室もあります。ぜひご参加ください。	9月11日	地域文化部 スポーツ振興課
PTAに加入していないことで、子どもや親が不当な扱いを受けることはないのか。	PTAは児童生徒の健全な成長を図ることを目的とし、親と教師が協力して自主的に組織された、任意の社会教育関係団体です。これは各自治体共通の考え方です。学校において、児童、生徒および保護者が平等に扱われるのは当然のことであり、PTA未加入により不当な扱いを受けることはありません。	9月18日	こども家庭部 青少年課
ボルダリング(フリークライミング)は、2020年のオリンピック種目に採用され、人気が出てきている。区内にはボルダリングができる公共施設がないので、上石神井体育館にボルダリング用のクライミングウォールを設置してほしい。	現在のところ、体育館にボルダリング用のクライミングウォールを設置する予定はありませんが、今後、スポーツ施設に限らず、区立施設への設置の可能性を考えていきます。	12月10日	地域文化部 スポーツ振興課
過去に借りた本をもう一度読みたいが、タイトルが思い出せず困っている。図書館サイト内の「利用者ページ」に、過去に借りた本や、気に入った本を登録できるシステムを入れてほしい。	個人情報保護の観点から、資料返却時に貸出履歴を消去しています。そのため、図書館のホームページ内にお気に入りリストを作成することはできません。なお、読書の履歴を残す方法として、自身で記録する仕組みを検討していきます。	2月10日	教育振興部 光が丘図書館
生涯学習センター分館の学習室は、暖房が付いているにも関わらず寒い。空調の効率を上げるため、空気循環器等を設置してはどうか。	状況が改善できるよう、学習室に静音のサーキュレーターを設置しました。	2月4日	地域文化部 文化・生涯学習課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
関町図書館利用者の路上駐車に迷惑している。対応をしてほしい。	図書館前面道路沿いの掲示板ほか数か所に「路上駐車禁止」の掲示を増やし、電柱にも駐車禁止の看板を設置しました。これらの掲示に合わせて、職員による周辺の巡回を強化し、路上駐車しているものに注意を促します。また、警察署へも適時通報を行います。なお、区立図書館では一般来館者用の駐車場を設置していません。このため、利用者へは自転車や公共交通機関を利用した来館をお願いしています。引き続き、図書館利用者への周知に努めていきます。	2月18日	教育振興部 光が丘図書館
私は聴覚障害者である。健聴者と同じようにマラソンを楽しむためには開会式の挨拶から始まり、ルールの説明、救護所など全ての場面で手話通訳者が必要である。楽しく、安心して参加するために、手話通訳者を手配してほしい。	練馬こぶしハーフマラソン2016では、開会式、表彰式、およびトークショーなどのイベントの際に手話通訳者を配置します。あわせてランナーサポートブースに手話通訳者を配置します。	2月22日	地域文化部 シティマラソン 担当課
<b>安全・安心</b>			
各町会の防災訓練時に、賞味期限間近のキャン・飲料水などを配ることによって参加者を募るといいと思う。	期限間近の備蓄物資は防災訓練の参加者に提供するなど、有効活用を図っています。備蓄物資を実際に食べていただくことで、防災意識の向上などを期待しています。	4月24日	危機管理室 区民防災課
区報で、防災訓練や災害時に活躍してくれるボランティアを募集してほしい。	区には「災害ボランティア制度」があります。区報やチラシ、区ホームページなどにより、災害対策に従事していただける方を募集しています。	4月24日	危機管理室 区民防災課
猫の殺害が続いている。子どもたちを守るため、パトロールや警備員の配置などを行っていることは知っているが、さらに通学路や学校内外に防犯カメラを設置することはできないか。	区立学校全校において、敷地の出入口に防犯カメラを設置しています。また、小学校の通学路には、平成26年度に防犯カメラを1台設置しました。今年度と来年度にも2台ずつ防犯カメラを増設し、計5台の防犯カメラを通学路に設置する予定です。	5月8日	教育振興部 教育総務課
練馬区一斉防災訓練時に、午後3時頃に子どもを引き取った。しかし、普段は夫婦共に働いているため、子どもの迎えに行くのが遅くなる恐れがある。実際に大震災が起きた時の学校の対応について教えてほしい。	震度4以下の震災が起こった場合は、原則として校内での引き渡しを行わずに、児童生徒を下校させます。ただし、事前に保護者からの届出がある児童生徒は、学校で待機させ、保護者の引き取りを待ちます。震度5弱以上の震災が起こった場合は、時間がかかっても保護者が引き取りに来るまで学校で保護します。また、震災により保護者を欠くこととなり、親戚等も見つからない場合には、児童相談センター等の関係機関と連携して、適切に保護できるようにします。	7月14日	教育振興部 教育指導課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
<b>平和・人権</b>			
このたび渋谷区では性的少数派の人権を尊重する目的で、同性パートナーシップの条例が成立したが、練馬区ではセクシャルマイノリティーの人権尊重に対する取り組みがどのようになっているか教えてほしい。	性的少数者の方々に対する誤解や偏見を取り除き、性のあり方には様々な形があることを広く区民に周知するための啓発活動が重要であると考えています。昨年は当事者の方を講師に迎え、区民向けの講演会を開催しました。今後も様々な人権啓発活動に取り組んでいきます。	4月7日	総務部 人権・男女 共同参画課
練馬区は、他区のような性的少数者をサポートする施策を実施しないのか。このような施策をすることで、優秀な人材を区に呼び込むこともできると思う。	ご意見にありました施策は、施策の現実的効果が不明なため、実施する予定はありません。性的少数者の方への誤解や偏見を取り除くための啓発活動が重要だと考えており、当事者の方による講演会など、様々な啓発活動を行っています。なお、人材の活用は、性の有り様に関係なく、個人の能力に応じて判断されるべきだと考えています。	12月2日	総務部 人権・男女 共同参画課
<b>みどり・公園</b>			
先日、城北中央公園の売店の人が「こどもの森」の場所を聞かれて困っていた。また、区ホームページの「こどもの森」の案内には、氷川台の駅からの案内図が掲載されており、城北中央公園付近からの行き方が掲載されていない。同公園に案内チラシを置いたり、区ホームページの案内図を書き換えたらどうだろうか。	城北中央公園の管理者に相談し、園内各所でリーフレットを配布することとなりました。また、区ホームページの案内図も、城北中央公園からの行き方が分かるものに変えました。	4月22日	環境部 みどり推進課
徳殿公園には「小鳥の水飲み場」という水たまりがあるが、清掃されておらず不衛生で、ボウフラの温床となっているため、デング熱が心配である。枯葉が溜まり、投棄されたごみも放置されている。適正な管理をお願いしたい。	「小鳥の水飲み場」の清掃をしました。今後も定期的に清掃してデング熱等の不安の解消を図り、適正に管理していきます。	6月16日	土木部 維持保全担当課
近隣の公園では、頻繁に遊具の工事をしており疑問であった。しかも、改善したようには感じられない。なぜ、このようなことになるのか。住民というものは、こうしたなにげない日常の事柄を通じて区政を実感してしまうものである。	ご指摘の公園の遊具の問題は、それぞれ必要性があって実施したのですが、住民の皆様への説明が足りず、申し訳ありませんでした。「住民というものは、こうしたなにげない日常の事柄を通じて区政を実感してしまうもの」は、そのとおりだと思います。「改革ねりま」は、行政改革や夢のあるまちづくりだけではなく、こうした区民お一人ひとりの声を大事にする区政を実現することだと考えています。	6月4日	区長室 秘書課  土木部 維持保全担当課



受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
<p>「みどりの風吹くまちビジョン」が発表され、具体的戦略として15か所の公園を整備するとあるが、どのような公園に整備するのか見えてこない。公園は「みどり」があればよいという時代は終わり、「人が集まる場所」として求められる。季節ごとに花の名所となるように整備し、区民はもちろん、区外からも人が集まる公園にし、区の評価をあげることを提案する。</p>	<p>公園の整備にあたっては、計画段階から、ご意見、ご要望を伺う機会を設けるとともに、それぞれ地域や土地の歴史性、特性にも配慮していきます。ご提案の花の名所にしていくなど、各園に工夫を凝らし、「来てよかった」、「住んでよかった」と実感いただけるような、公園のあるまちになるよう努めます。みどりの豊かさと大都市の利便性が両立している練馬区の魅力をさらに高めていけるような公園整備を進めていきます。</p>	8月18日	土木部 道路公園課
<p>東京芸術大学石神井寮の跡地を、区が取得し公園にするとのことだ。付近には、公立保育園や集会施設等の施設が少ないので、跡地の公園整備に合わせ、これらの施設を併設できないか、検討してほしい。</p>	<p>ご意見いただいた跡地は、「みどりの風吹くまちビジョンアクションプラン」で、公園の整備を行っていく予定として、昨年取得しました。具体的な整備内容は今後検討していきますが、計画段階から、地域の皆さまのご意見を伺う機会を設け、魅力的で特色ある公園の整備を進めていきます。集会施設は付近に4つあり、認可保育所も付近に区立、私立、合わせて5つあります。このため、この場所に新たに集会施設や認可保育所を設置する予定はありません。</p>	9月17日	土木部 道路公園課
<p>東大泉の「憩いの丘公園」の桜の木に毛虫が大量発生している。このため、子どもたちを公園で遊ばせることができない。早く駆除してほしい。</p>	<p>桜に発生する毛虫は無害です。また、駆除のための薬剤使用は、人体に健康被害をもたらす恐れがあるため、行っていません。枝のせん定により毛虫の数を減らすことができますので、せん定を実施します。</p>	9月14日	土木部 維持保全担当課
<p>歩道のつつじが枯れている。対応してほしい。</p>	<p>現場確認したところ、たしかに歩道の植栽が無い状態でした。植栽作業に適している冬季に、順次補植をしていきます。</p>	10月8日	土木部 維持保全担当課
<p>公園のブランコの下に敷いてあるマットが擦り切れ、マットの固定金具がむき出しになっている。事故が起きる前に修繕してほしい。</p>	<p>直ちに、ブランコ下のマットの固定金具のうち、地表に現れているものを撤去しました。マット本体も、準備が整い次第、張り替え工事をします。</p>	10月14日	土木部 維持保全担当課
<p>子どもと一緒によく行く近所の公園には、砂場や地面に猫のフンが多く、困っている。砂場にはネットがあるし、定期的に清掃もされているようだが、効果がない。また、水飲み台の柵に嘔吐物がこびり付いている。対策をお願いしたい。</p>	<p>猫のフン対策として、砂場を囲うフェンスを来年度に設置することを検討しています。現在、公園清掃を週3回実施していますが、今後は、猫のフンの除去について、一層留意していきます。嘔吐物についても清掃を実施しました。</p>	11月9日	土木部 維持保全担当課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
近所の街路樹は、街路灯の邪魔になるとの理由で、区としては伐採することのことだった。しかし、伐採ではなくせん定にしてほしいという区民要望を受け、せん定に変更すると区の張り紙があった。住民としてうれしかった。あの街路樹は30年もかかってあの大きさになり、秋には紅葉も素晴らしい。今回の英断に対し担当部署の方へ、住民が喜んでることを伝えてほしい。	お褒めの言葉をいただき、感謝申し上げます。区報でお知らせしたとおり、樹木のせん定や遊具の撤去・更新の際は、事前に作業内容を記載したお知らせを現場に掲示し、皆様からご意見・ご要望をまずお聞きしてから作業内容を決定する方法に改めました。今回の街路樹のせん定は、新たな管理方法に沿って行ったものです。今後も、区民の皆様とともに歩む開かれた行政を進めていきます。	12月1日	区長室 広聴広報課
多くの禁止看板が設置されていて不快だ。内容によっては直接対象者に要望すればよいものもある。また、占用事業者の配管工事で樹木が一部伐採されたままになっている。植栽してほしい。	看板については、景観に配慮しより効果的な周知ができるよう、看板の数を減らし設置場所を変えるなど整理します。占用事業者の工事で伐採した箇所については、周囲の木が大きく育ち、良好な生育が見込まれないことから、直ちに補植することは考えていません。今後の状況を見ながら植栽を実施します。	2月24日	土木部 維持保全担当課
石神井公園駅前の銀杏の木のせん定が行われるという掲示を見た。この銀杏の木は記念樹であり、多くの人々に愛されているまちのシンボルツリーでもあることから、今回のせん定がどの程度のもので、どのような目的で行われるのか教えてほしい。	今回のせん定は、小枝のせん定を行い、銀杏の木の健全な育成と良好な樹形の形成を図るために行うものです。なお、せん定作業は2月～3月に行う予定でしたが、銀杏の芽吹き時期などから、平成28年度の冬季に変更しました。	3月23日	土木部 維持保全担当課
<b>環境保全</b>			
古着・古布の回収品がどのように活かされているのか疑問に思っている。個人に渡しているのか。売却しているのであれば、その収益金はどのように使われているのか。リサイクル品の活用の仕方、その実際例など広報してほしい。	回収した古着・古布は、契約した事業者へ売却し、利益は区の歳入として事業を特定せずに活用しています。事業者への売却後は、使用可能なものは中古衣料として、使用不可能なものはフェルトや工業用雑巾として、それぞれ再利用されています。今後もより良い広報を検討していきます。	5月14日	環境部 清掃リサイクル課
リサイクルセンターの物品の売り上げはどのように使われているのか。また、働いている人を一般公募しているのであれば教えてほしい。分別ごみの実態や売り上げがどのくらいあるのかも知りたい。	リサイクルセンターで展示販売した家具の売り上げは、全て区の収入となり、区政全般に使われています。運営には指定管理者制度を導入しており、職員は指定管理者の職員とボランティアです。現在、ボランティアの募集は行っていません。募集の際は、リサイクルセンター内で掲示などをします。資源物は、品目ごとに業者に回収を委託し、売却しています。平成25年度の資源物の売却代金は約3億1千万円でした。	7月28日	環境部 清掃リサイクル課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
朝は資源ごみを出しに行く時間がないので、前日の深夜に出したいと考えている。資源ごみ収集箱は何時頃を目安に置いているのか。また、深夜の時間帯に設置することはできないのか。	回収コンテナは、回収日の朝6時30分までに設置しています。深夜にコンテナを設置すると、深夜にびんや缶などを入れる音が発生し、近隣の迷惑となる恐れがあります。朝、ごみ出しの際、まだコンテナが設置されていない場合は、回収場所に袋ごと出していただければ回収します。	11月11日	環境部 清掃リサイクル課
落ち葉を集めて農家に提供したいが、放射性物質への対応として、まだ自粛規制がかかっているのだろうか。いつになれば、落ち葉を提供しても大丈夫になるのだろうか。	落ち葉を集めることで、放射能濃度を高める恐れがあります。国の方針では、現在も暫定許容値を下回っていない堆肥の施用は控えることとしています。このため、区では、万全を期し、落ち葉を集めた堆肥の生成は、控えていただくようお願いしています。安全性を確保するには相当の期間を要すると考えています。	12月7日	産業経済部 都市農業課
清掃の車が猛スピードで走っており、危うく事故になるところだった。その上、暴言まで言われた。このような態度の悪い人物が区の仕事をやっていいのか。	清掃車両は、練馬区を初めとして、近隣区や民間事業者が運行しています。練馬区はもちろんのこと、近隣区についても、注意するよう周知しました。今後交通マナーの悪い清掃車両を見かけましたら、車両の色とナンバーをお伝えください。保有する会社を特定し、厳しく指導します。	12月28日	環境部 清掃リサイクル課
区のびん・カン回収トラックの荷台で、作業員が立ったまま作業し、走行していた。また、荷台のあおりも低く、作業員の転落、積荷の落下などの危険がある。事故が起こる前に、適正な収集に改善してほしい。	落下防止等の対策として、二段あおりを装備していない車両には、順次あおりを取り付けるよう指導しました。全ての車両にあおりが装備されるまでは、積荷をゴムバンドやロープで固定し、荷台への乗車については極力避け、安全確保に努めるよう指導しました。	1月20日	環境部 清掃リサイクル課
古紙の持ち去り者を頻繁に目撃する。センサーを付けて追跡するなど、対策の強化をお願いしたい。	現在、月曜日から土曜日まで、古紙回収のある地域でパトロールを実施しています。いただいた情報は、パトロール重点地域の参考とし、パトロール車両の巡回など、取締りに役立たせていただきます。今後も警察署と連携しながら、古紙持ち去り者の取締りをしていきます。	1月25日	環境部 清掃リサイクル課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
<b>地域環境</b>			
カラスの鳴き声に悩まされている。ごみ袋からエサを漁り、通学中の児童生徒の頭上を低空で飛び回る。駆除をお願いしたい。	カラスの成鳥の駆除は難しいのですが、巣の除去をいたしますので、巣の場所等をお知らせください。	4月16日	環境部 環境課
近隣に空き家があり、火災や自然災害の元凶となっている。空き家対策等の特別措置法も施行されたので、早急に対応をお願いしたい。対応の手順を教えてください。	空き家の所有者が特定できましたので、適切な建物管理をするよう助言、指導していきます。	6月11日	都市整備部 建築課
富士見台駅の喫煙所では、吸い殻入れから離れた場所で喫煙している人がいる。また、吸い殻入れから大量の煙が出ており、健康被害を受けている。喫煙所を撤去してほしい。	富士見台駅の喫煙所は、歩行喫煙や吸い殻散乱の防止に効果があると考えているため、撤去することは困難です。今後、マナーアップ指導員の集中巡回を検討し、喫煙所から離れてたばこを吸う人に対して、喫煙所の近くで喫煙するよう誘導します。なお、喫煙所から煙が生じているような場合は速やかに対応しますので、担当までご連絡をお願いします。	3月10日	環境部 環境課
<b>交通環境</b>			
自転車の飛び出しやスピードの出しすぎで怖い思いをしている。歩行者を優先して安全運転をしてもらいたい。学校で自転車の乗り方を教えた方がいい。また、自転車保険に入りたいので、情報がほしい。	小学生対象として自転車の安全な乗り方教室、中学生対象としてスタントマンを使った事故再現による交通安全教室など、自転車運転マナーの普及、啓発をしています。自転車保険は、民間のものも多くあります。区でも「区民交通傷害保険」をご案内していますので、ご検討ください。	4月15日	土木部 交通安全課
区内には、車道と歩道が一体化している箇所が多い。歩道と車道を差別化し、道路を拡幅して、安全を確保してほしい。	区では計画的に歩道と車道の分離を進めています。道路の拡幅および整備には、土地所有者等のご理解とご協力が不可欠であり、時間もかかりますが、今後も積極的に取り組んでいきます。	5月13日	土木部 計画課
武蔵関駅周辺は、平日は放置自転車が少ないが、土日には多い。放置自転車に迷惑しているので、土日に放置自転車の撤去をお願いしたい。	土日の放置自転車が多数は把握しており、土日の撤去も行っています。今後、現場の再調査を実施した上で、土日の放置自転車撤去の強化を検討します。	6月3日	土木部 交通安全課
近隣は、街路灯が切れていたり、公園の木が生い茂って明りをさえぎったりしており、夜はとても暗く感じる。安心して歩ける明るい道にしてほしい。	早速現場を確認し、切れていた街路灯を修理しました。また、街路灯を覆っていた公園樹木の枝葉もせん定しました。	6月23日	土木部 道路公園課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
中学校の校庭にトンネルを作って道路を作る計画について、テレビ番組で放映していた。全く合理的ではなく、道路整備は不必要である。理由や根拠についての説明も不十分で、納得できる内容ではなかった。区民の大多数の意見を受け入れて、この道路整備を取りやめ、今ある道路や街並み、みどりを活用する政策を考えてもらいたい。	テレビ番組では区の考えは部分的にしか取り上げられず、区としては不本意な内容でした。道路整備の遅れのため、交通事故の危険が大きく、災害時の緊急車両の走行にも支障があるなど、生活環境が悪化しています。道路整備によって、環境を良くし、みどりを増やし、歩行の安全を確保するなど、都市生活を支える良質な空間を確保します。大泉第二中学校の問題は、道路空間の形成と教育環境の確保の両立に向けて、これまで以上に工夫していきます。様々な意見があることは承知していますが、区民全体にとってより安全で快適なまちを築くという理想に向け、粘り強く取り組んでいきます。	7月21日	区長室 広聴広報課  土木部 計画課
練馬総合運動場横の歩道に植えられている銀杏が大きく育ち、枝葉を広げている。枝が目に入ると危険なので、せん定してほしい。	早速、現場確認をして、該当すると思われる銀杏の幹の周りの枝葉をせん定しました。	7月21日	土木部 維持保全担当課
小学校の通学路で、植物によって見通しの悪くなっている場所がある。子どもの目線だけでなく、運転手の目線でも子どもが見えづらい。危険なので見通しを確保してほしい。	問題となっている樹木とその周囲の植栽の手入れを行い、見通しを確保しました。	8月7日	土木部 維持保全担当課
駅周辺の自転車等の放置禁止について、条例があるのかを教えてください。	「練馬区自転車の適正利用に関する条例」により、駅周辺を放置禁止区域に指定しています。また、誘導員による自転車駐車場への案内や、定期的な放置自転車の撤去を行っています。	8月28日	土木部 交通安全課
保育園への登園途中に設置されているカーブミラーの土台が崩れている。大人も子どもも足をとられそうになり危険なので、修繕してほしい。	ご意見いただいた当日に現地調査し、翌日に補修しました。	8月28日	土木部 維持保全担当課
大泉学園駅北口の新しくできたエスカレーターは、一度も清掃されていない。早くきれいにしてほしい。	現地を確認したところ、エスカレーターのベルトや側面にホコリ等の汚れがありましたので、速やかに清掃を行いました。今後も定期的に清掃を行い、快適に利用いただけるよう努めます。	9月4日	土木部 維持保全担当課
下石神井にあるカーブミラーが、隣地の植木に邪魔され、見えづらくなっている。事故が起こる前に対処してほしい。	カーブミラーの支障となっている樹木のせん定をしました。	9月15日	土木部 維持保全担当課
関越道下の道路は、側溝が詰まっていて大雨の際に水が流れない。清掃してほしい。	雨天時に現地調査を行い、道路の排水が流れなくなっている箇所を確認した上で、清掃をしました。	10月29日	土木部 維持保全担当課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
平和台に住んでおり、通勤のために自転車駐車を利用している。以前住んでいたところには、地下鉄改札口と直結した自転車駐車場があり、便利だった。氷川台・平和台付近で道路整備をするようだが、その工事に合わせて、地下鉄直結の自転車駐車場を整備してほしい。	東京メトロ平和台駅に、地下鉄改札口と直結する自転車駐車場の整備を進めているところ。東京都の道路整備に合わせて工事を進めていますので、開設は平成31年度以降を予定しています。	11月18日	土木部 交通安全課
補助230号線に交通事故の多い交差点がある。7月には高齢者の死亡事故があった。また、通学時間帯にも事故が発生している。早急に、この交差点に信号機を設置してもらいたい。すぐ隣にも、同様に危険な交差点があるので、そちらも併せて信号機設置をお願いしたい。	事故の多い交差点で、しかも通学時間帯に衝突事故が発生したことに不安を感じておられることと思います。これまでも所轄警察署および警視庁に信号機設置を要請してきましたが、未だに設置されておらず、非常に残念です。改めて、所轄警察署に、文書で申し入れをしました。誰でも安心できる交通環境を整えるため、真剣に取り組んでいきます。	12月8日	土木部 交通安全課
小竹通りは道路が整備され、車道と歩道の上に縁石が設けられた。しかし、幅が1メートル程度の歩道に、店舗利用者の自転車が置かれて道を塞いでおり、せっかくの歩道が機能していない。	現場確認をしました。その際には、現場に放置自転車はありませんでしたが、店舗に対して、来客に駐輪場の利用を案内するよう、申し入れました。	12月9日	土木部 交通安全課
氷川台第一自転車駐車場の出入口に接する歩道の幅が狭いので、出入口付近は混雑している。また、出入口付近は急な下り坂になっているため、自転車が突然飛び出してきて危険だ。出入口の場所を移動してはどうか。	駐輪場出入口の移設に向けて指定管理者と協議をしています。27年度中に移設できる見通しです。	1月12日	土木部 交通安全課
富士見台駅南口は昼夜間を問わず、買物等の放置自転車が多い。車で通るには自転車をどかさなければならぬこともある。近隣住民が安全に車で通過できるよう、放置自転車への警告を夜間も行うようにしたり、店舗等に指導するなどの対応をお願いしたい。	現場周辺では自転車撤去を実施し、誘導員による駐輪場の案内を行っています。駅南口では買い物客の自転車が放置されている状況です。放置対策は地域の協力が不可欠ですので、商店会等への駐輪場確保の要請などにより、放置が減少する取り組みを進めていきます。	1月22日	土木部 交通安全課
家の横の道路にマンホールがあるが、その周囲の舗装に亀裂が入っており、だんだん酷くなっている。大型車が通過すると大きく家が揺れる。夜間も、車が通ると目が覚めてしまう。対応をお願いしたい。	現場を確認し、亀裂部分の補修工事を行いました。	1月13日	土木部 維持保全担当課
みどりバスは料金が高いので、一度も利用したことがない。他自治体では100円のところもある。100円ならば利用者も増えると思う。100円～150円を希望する。検討してほしい。	みどりバスは民間路線バスを補完するものとして運行しています。運賃は、民間路線バス運行地域の皆さまとの公平性等の観点から、民間路線バスに準じたものとしています。今後とも、快適な交通環境の実現に向け、取り組んでまいります。	1月26日	都市整備部 交通企画課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
近所の家が、植木鉢を道路に並べている。注意をしてほしい。	道路には、通行の妨げになるような植木鉢などを置くことは出来ません。ご意見のあった家を訪問し、植木鉢を敷地内に入れるようお願いしました。	3月7日	土木部 維持保全担当課
最近、多くの自転車駐車場の1回利用料金が改定されている。どうして改定を行っているのか教えてほしい。	時間利用と短時間利用の違いや、駅からの距離の差などを反映させるために料金の改定を進めています。これにより、自転車駐車場ごとの利用率の差を解消していきたいと考えています。	3月29日	土木部 交通安全課
<b>行政運営</b>			
広聴広報の媒体については、費用対効果を勘案する必要はあるが、今以上に複数媒体・メディアで実施すべきと考える。逆に紙媒体での広報については、全部数の実態把握を行い、発行部数等の見直しをすべきと考える。	ツイッターやフェイスブックは、即時性や拡散性など優れた特性がある上、年々利用者も増えていますので、今後もSNSの活用を充実していきます。また、区報などの紙媒体の発行部数や配布方法は、ご意見を踏まえ精査していきます。	5月20日	区長室 広聴広報課
ねりま区報はページ数も拡大し、内容も充実され、以前よりも目を通すことが多くなったが、区民からの投書欄がなく、さびしく感じる。投書欄を設置すれば反響や反論等が生まれ、紙面もより生き生きとしたものになると思う。	区報に区民の意見を掲載することは、区報を身近に感じていただくうえで重要と考えています。紙面スペースの関係上、投書欄を設けることが難しいため、区民の声特集の紙面を企画し、その中で皆様からのご意見を紹介しています。今後も、なるべく多くの区民の意見を掲載するように努めます。	5月19日	区長室 広聴広報課
他自治体には、公式ホームページへのリンク設定をする人のために、公式バナーを用意しているところがある。練馬区も特徴ある画像でバナーを作り利用してもらえれば、区の魅力発信になる。公式バナーを作ってほしい。	ご提案いただいたリンクバナーは、アクセス数の増加や区の魅力発信に有効と考えています。今後、設置に向けて検討をします。	6月15日	区長室 広聴広報課
区民税の申告期は、窓口がとても混雑して待たされる。国税の受付のように、申告書の未記入者と記入済み者の窓口を分離すれば、スムーズな対応が可能になると思う。	ご意見を参考にして、記入済みの方がすぐに提出できるような提出用ポストの設置など、住民税の申告に来られる方の待ち時間を少なくする取り組みを検討して実施します。	7月13日	区民部 税務課
各種証明書を取得する際、会社を休まなくてはならない。コンビニなどで取得できるようにしてほしい。	マイナンバー制度の導入で交付される個人番号カードの利用開始と併せて、この個人番号カードを利用したコンビニでの証明書交付サービスを開始するため、現在、準備を進めています。サービス開始時期は、平成28年4月を目途としています。取得できる証明書は、住民票の写し、印鑑登録証明書、住民税の証明書、戸籍の謄抄本を予定しています。事前に区報等で、区民の方々への周知をしていきます。	7月8日	区民部 戸籍住民課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
区の木や花は、せっかく定めているのに、区民に広く知られていないのではないかと。練馬区として図柄を考え、区の公用車に描き、広めてはどうか。	区の木である「こぶし」や花である「つつじ」は、「わたしの便利帳」や区ホームページなどへの掲載をはじめ、「練馬こぶしハーフマラソン」、「練馬つつじフェスタ」など催し物の名称としても使用し、広く周知しています。公用車については、みどり豊かな練馬区の魅力を発信するため、みどりをテーマにした図柄を施した車を走らせています。	8月20日	区長室 広聴広報課
庁舎、図書館、ココネリなど、乳幼児と一緒に利用する機会が多い施設のトイレに、幼児用補助便座を用意してほしい。また、おむつ替えベッドを女性用トイレや授乳室にも増設してほしい。	図書館、児童館、ココネリ3階と4階、区役所練馬庁舎のトイレにおいて、幼児用の補助便座を設置する方向で検討を進めます。おむつ替えベッドは「だれでもトイレ」を中心に設置しています。増設については、スペースの問題などもあり、すぐの対応は難しい状況ですが、小さなお子様と一緒に使いやすい施設となるよう、今後も皆様からのご意見を踏まえ、考えていきます。	10月7日	区長室 広聴広報課
光が丘体育館の入口近くの駐輪場は、規則を守らない迷惑駐輪が多く困っている。対策をお願いしたい。	体育館スタッフによる巡回を強化し、迷惑駐輪の自転車は、体育館北側駐輪場に移動させるなど、より徹底した対策を行っていきます。	10月28日	地域文化部 スポーツ振興課
区役所内で歩きながらスマートフォンを操作し、前方を見ずに歩いている人がいた。危険なので、区役所内に、注意喚起をするポスターや貼り紙を掲示してもらいたい。	歩きながらのスマートフォン操作について、注意喚起のポスターを庁舎内に掲示しました。	11月4日	総務部 総務課
自分の家と同じ番地に14軒の家があり、配送業者がよく迷っている。番地を区別する方法はないだろうか。	補助番号制度がご利用になれます。補助番号とは、同一の住居番号が10棟以上ある場合などに、-1、-2などの番号を付ける制度です。ご案内のチラシを郵送いたしますので、ご検討ください。	1月12日	区民部 戸籍住民課
地区区民館や敬老館等では、風呂やマッサージ機を無料で使えるが、そこまでサービスする必要はない。これら施設の運営形態はどのようなものなのか。また、どれだけの経費がかかっているのか。	高齢者センター、敬老館、地区区民館のうち、地区区民館1館を除き風呂があり、風呂やマッサージ機を無料でご利用いただいています。高齢者センターと敬老館の運営は、指定管理者等に委託をしています。地区区民館は、地域住民による運営委員会等に運営を委託しています。運営委託の経費は、高齢者センターが約1億2千万円、敬老館が約2億6千万円、地区区民館が全館で約2億4千万円です。現在、区政改革を進めており、これらの施設の敬老事業についても課題と考えていますので、検討を進めます。	2月16日	地域文化部 地域振興課 高齢施策担当部 高齢社会対策課



受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
区役所内の曲がり角で、職員とぶつかりそうになることがある。しかし、職員は何も言わずに過ぎ去るか、嫌な顔をして避けるだけだ。また、職員がエレベーターを利用する時に、降りる人を待たずに乗ってくることもある。状況を改善し、倫理全般への注意喚起をお願いしたい。	ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。これまでも指導を行ってきましたが、改めて全職員に対し、来庁者への配慮を念頭に置いて行動するよう指導しました。	1月29日	総務部 総務課
「区長とともに練馬の未来を語る会」に参加したところ、全体的に高齢者からの意見が目立った。未来を担う若い世代と語る場も設けてほしい。	今後とも、開催方法や周知方法を工夫してより多くの若い世代の皆様とも意見交換ができるよう努めます。	2月16日	区長室 広聴広報課
「区長とともに練馬の未来を語る会」に参加した。区民に区政への関心を持ってもらうためには、「練馬区の『これから』を考える～区政の改革に向けた資料～」を全戸配布すべきだ。区民事務所等に置かれていた資料も、部数が足りず配布されていない場合があった。また、意見の募集期間が短い。	区立施設で、資料の在庫切れから配布ができなかったことをお詫びします。すぐに補充し配布できるようにしました。本資料については、ねりま区報の特集号(平成27年12月21日号)を発行し、全戸配布を行いました。また、資料の配布は、区報・ホームページ等で広くお知らせし、区民事務所・図書館等で希望の方すべてに直接または郵送などによりお渡しするとともに、全文をホームページで公開しています。意見の募集期間は、通常約50日間を確保いたしました。	2月9日	区政改革担当部 区政改革担当課
高齢者や障害者にとって、いきいき健康事業と施設使用料の減額・免除制度は、医療費の負担軽減につながるものだと考えるので、現状のまま継続を切望する。	いきいき健康事業は、高齢期を迎えた方の外出機会を増やし、社会参加を支援することを目的としています。今後、区では区政改革を進める中で、社会参加の支援から介護予防活動につながる仕組みへ、事業を見直していきたいと考えています。区立施設の維持運営経費には、多額の経費が必要となりますが、施設使用料の大半は、税金等で賄われています。高齢者の人口が激増することが見込まれる中、利用する人と利用しない人との「負担の公平性」の観点から、施設使用料の減額・免除のあり方について、あらためて検討する必要があると考えています。	2月18日	区政改革担当部 区政改革担当課  高齢施策担当部 高齢社会対策課
「区長とともに練馬の未来を語る会」での区長の発言に関する新聞報道を読んだ。この記事は事実なのか。もし事実だとしたら、自分に都合の良い人の意見のみを聞くことは、住民の取捨選択ではないのか。	新聞に掲載された記事は、区長の発言の内容の一部のみを切り取り、あたかも区長が反対意見に耳を貸さないという印象を与える内容になっていました。区としては遺憾であり、新聞社へは抗議しました。区政に対する意見は様々あり、賛成や反対の意見がある中で議論を重ね、最終的に、区民全体の長期的な利益を実現する観点から判断するのが、行政の責任です。今後も大きな目で見なければならないことは、住民の皆様のご意見をいただきながら進め、改めるべきは改めてまいります。	3月4日	区長室 広聴広報課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
<b>都政・国政</b>			
<p>国交省が練馬区内で、羽田空港機能強化に関する説明会を行ったので、参加した。しかし、機能強化(案)は既に決まっています。区内の騒音値など細かい情報もないため良否の判断がつかない。国交省の説明会では、直接区民が回答を聞けないので、区で対応してほしい。</p>	<p>今回の羽田空港機能強化に関して、事業者である国土交通省には関係住民に事業の説明を丁寧に行うよう、引き続き強く要請していきます。</p>	<p>2月12日</p>	<p>環境部 環境課</p>

# 土・日・休日区政案内

区では、本庁舎2階に「土・日・休日区政案内」の窓口を設置し、区民からの区政に対する意見・要望・苦情・問い合わせ等に応えています。また、必要な場合には関係機関、専門相談等の案内を行っています。

(1) 開設時間・場所

開設時間

土・日曜日、祝・休日

午前9時 ~ 午後5時

開設場所

土・日・休日区政案内窓口（本庁舎2階）

(2) 対応者

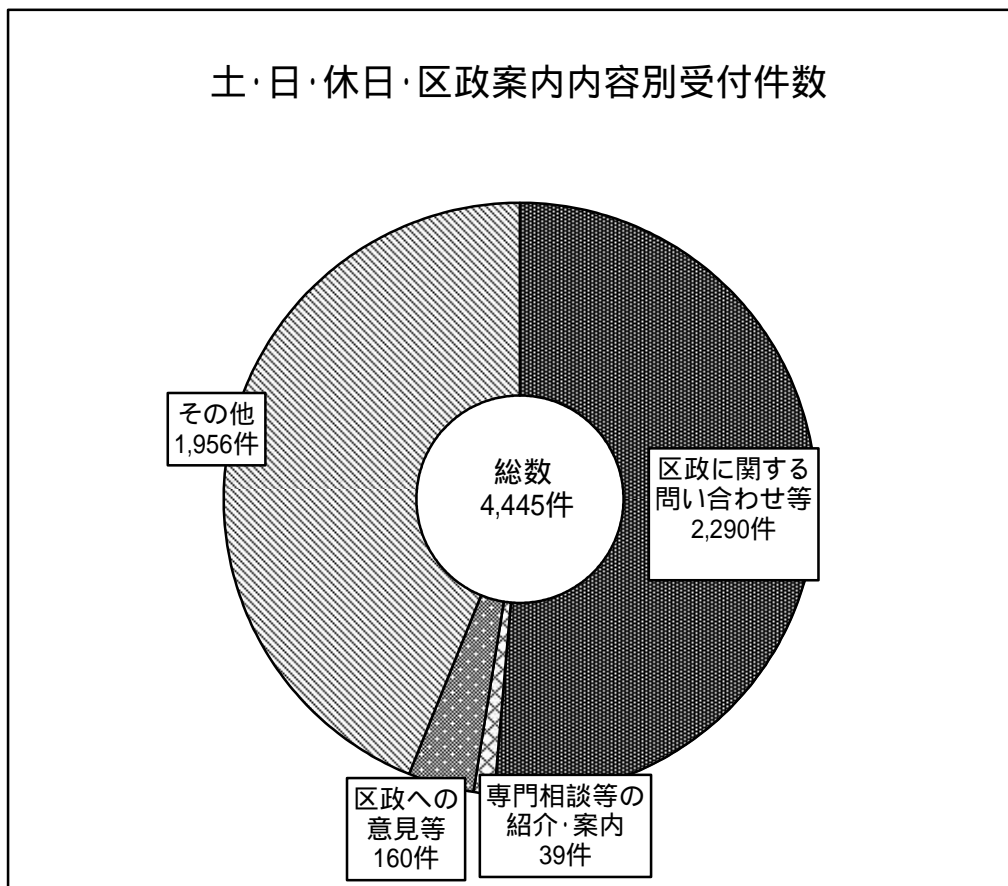
全管理職（ただし、医師の管理職は除く）

および土・日・休日区政案内員（非常勤職員）

(3) 受付内容

平成27年4月1日から平成28年3月31日までの1年間の受付総数は、4,445件でした。

区政への意見等	160件
区政に対する意見、要望、提案、苦情等	
区政に関する問い合わせ等	2,290件
区の事務事業、催し、区以外の問い合わせ等	
専門相談等の紹介・案内	39件
相談内容に応じて、法律相談、身の上相談、消費生活相談、DV相談等の専門相談の紹介・案内	
その他	1,956件
資料配布、文書受領等	



# 区長とともに練馬の未来を語る会・ねりまビッグバン

区政運営の新しいビジョンの策定に向け、区長が区民と区政の課題を直接話し合い、今後の区政運営に活かしていくことを目的に「区長とともに練馬の未来を語る会」を計10回開催し、合計534名が参加しました。

また、区長との対話集会に参加した地域住民がまちを元気にするアイデアを具現化していく「ねりまビッグバン」を計3回開催し、合計42名が参加しました。

日程	会場	テーマ	出席者	参加人数
10月24日(土) 10:00～11:30	カフェレストラン われもこう 光が丘公園店	ビッグバン	光が丘地域の方	11名
10月28日(水) 10:00～11:30	向山庭園	子育て支援について	子育ての仲間づくり「くらしこよみ」	15名
11月14日(土) 10:00～11:30	カフェレストラン 樹藝夢(豊玉中4)	区政改革について	区政モニター	14名
11月24日(火) 15:00～16:30	旧同潤会江古田住宅 佐々木邸	江古田のまちの活性化について	とにかく江古田！ プロジェクト	14名
11月28日(土) 10:00～11:30	カフェレストラン 樹藝夢(豊玉中4)	区政改革について	区政モニター	15名
12月12日(土) 10:00～11:30	タリーズコーヒー Emio 練馬高野台店	ビッグバン	富士見台・南田 中・高野台・谷原・ 石神井町一丁目地 域の方	16名
1月17日(日) 10:00～12:10	光が丘区民ホール	区政の改革に向けた資料説明会	自由参加	88名
1月21日(木) 18:30～20:45	ココネリホール			76名
1月24日(日) 10:00～12:30	勤労福祉会館			91名
1月26日(火) 18:30～21:10	石神井公園区民交流 センター			103名
1月28日(木) 18:30～20:15	北町第二地区区民館			59名
1月31日(日) 10:00～12:40	関区民ホール			59名
2月2日(火) 10:00～11:30	ココネリホール(西 側)	ビッグバン	区内の若手経営者	15名

# 区政モニター

区政への意見・要望等を継続して聴き、区民の意向を把握するため、区政モニター制度を設けています。任期は2年で、定数は200名です。選出は「公募」と住民基本台帳からの「無作為抽出」によって行っています。平成27年度は、第22期区政モニター（任期は平成27年4月1日～平成29年3月31日）が活動しています。

《年代別構成表》

年代	男	女	計	比率
20代	16	11	27	13.5%
30代	16	21	37	18.5%
40代	17	23	40	20.0%
50代	13	17	30	15.0%
60代	16	10	26	13.0%
70代	22	18	40	20.0%
計	100	100	200	100%

第22期区政モニターの年代別・町別構成  
(平成27年4月時点)

《町別構成》

〒176 50名				〒179 60名				〒177 56名				〒178 34名			
町名	男	女	計	町名	男	女	計	町名	男	女	計	町名	男	女	計
旭丘	1	1	2	錦	0	0	0	富士見台	1	1	2	東大泉	3	6	9
小竹町	1	1	2	氷川台	1	0	1	南田中	0	3	3	西大泉	1	2	3
栄町	0	1	1	平和台	2	2	4	高野台	3	4	7	南大泉	8	2	10
羽沢	1	0	1	早宮	3	2	5	谷原	0	2	2	大泉町	1	4	5
豊玉上	1	3	4	春日町	4	4	8	三原台	1	2	3	大泉学園町	5	2	7
豊玉中	1	0	1	高松	1	3	4	石神井町	4	3	7	西大泉町	0	0	0
豊玉南	1	1	2	北町	3	3	6	石神井台	3	4	7		18	16	34
豊玉北	1	4	5	田柄	5	6	11	下石神井	2	1	3				
中村	3	1	4	光が丘	7	7	14	上石神井南町	0	0	0	〒	男	女	計
中村南	2	3	5	旭町	1	4	5	上石神井	3	0	3	176	26	24	50
中村北	3	1	4	土支田	1	1	2	関町北	6	3	9	179	28	32	60
桜台	4	2	6					関町南	2	1	3	177	28	28	56
練馬	1	3	4					関町東	2	1	3	178	18	16	34
向山	2	2	4					立野町	1	3	4	総計	100	100	200
貫井	4	1	5												
	26	24	50		28	32	60		28	28	56				

## 1 モニター懇談会・施設見学会

モニター懇談会・施設見学会は、区政の課題やモニターの関心の高いテーマについて、モニターと区の幹部職員が意見交換を行うものです。

平成 27 年度はモニター懇談会を 3 回、施設見学会を 2 回開催しました。

平成 27 年度「モニター施設見学会」開催状況

見学施設	開催日時	参加者数	区側出席者
燃料電池自動車等試乗会 水素ステーション（練馬区谷原 1-1-34）	7月1日（水） 午後 2 時 30 分～ 5 時 30 分	22 名 8 名	総務課長、経理用地課長、 環境課長、広聴広報課長
	7月2日（木） 午後 3 時 45 分～ 5 時 15 分		

## 2 モニターアンケート

区政の様々な課題について、区政モニターの意識や意向を聴くため、モニターアンケートを実施しています。調査は区政モニター 200 名を対象に郵送等により行っています。

平成 27 年度は、下記のとおり 5 回行いました。詳しい内容については、「モニターアンケート報告書」(平成 27 年度版)をご覧ください。

### < 第 1 回 >

#### 「練馬のみどりについて」

調査期間 平成 27 年 6 月 5 日～ 19 日  
回答者数 159 名（有効回答率 79.5%）

（調査内容）

- 「みどり」の満足度について
- 「みどり」に触れる頻度について
- 大切にしたい「みどり」について
- 「みどり」に期待する機能や質について
- 自由意見

### < 第 2 回 >

#### 「ねりま区報「5 階の窓から」について」

調査期間 平成 27 年 7 月 21 日～ 8 月 5 日  
回答者数 154 名（有効回答率 77.0%）

（調査内容）

- コラムについて
- 自由意見

### < 第 3 回 >

#### 「広報キャンペーン「よりどりみどり練馬」と練馬区情報番組「ねりまほっとライン」について」

調査期間 平成 27 年 11 月 6 日～ 24 日  
回答者数 153 名（有効回答率 76.5%）

（調査内容）

- 広報キャンペーン「よりどりみどり練馬」について
- 練馬区情報番組「ねりまほっとライン」について
- 自由意見

#### < 第4回 >

##### 「ねりま区報・わたしの便利帳について」

調査期間 平成 27 年 12 月 4 日～25 日  
回答者数 157 名（有効回答率 78.5%）

##### （調査内容）

「ねりま区報」について  
「わたしの便利帳」について  
自由意見

#### < 第5回 >

##### 「練馬区の「これから」を考える～区政の改革に向けた資料～について」

調査期間 平成 28 年 1 月 4 日～2 月 8 日  
回答者数 148 名（有効回答率 74.0%）

##### （調査内容）

直面する区政の重要課題について  
改革を支える基盤づくりについて  
自由意見

### 3 その他の活動

#### モニターの声

区政に関する意見・要望を随時寄せていただいています。寄せられた意見や要望は、「団体陳情」や「個別広聴」と同様に処理しています。平成 27 年度の受付件数は 114 件でした。

## 区政モニター懇談会・アンケート 年度別テーマ

### 1 懇談会

年度	テ ー マ
平成5	福祉基本計画の素案について 快適な自転車交通の確保をめざして すすめよう！ごみの減量・リサイクル
6	・ 介護について考える 子育て支援策について考える
7	・ 地震対策について
8	行政改革推進懇談会報告について ごみの減量とリサイクルについて 区政一般について
9	ねりまの自転車問題について ポイ捨て・落書きをなくすために
10	練馬のリサイクル事業について
11	介護保険について 長期総合計画・行政改革について
12	住宅について 練馬区新長期総合計画（素案）について
13	電子区役所について リサイクルと清掃について
14	より良い環境をつくるために
15	新たな行政改革の実施について みどりを育む機構・基金について
16	地域福祉を考える
17	新長期計画（素案）について
18	未実施
19	次期行政改革計画（素案）、第二次区立施設委託化・民営化実施計画（素案）について
20	新練馬区基本構想（中間のまとめ）
21	新基本構想素案と長期計画素案について
22	区民事務所・出張所について
23	次期行政改革計画（素案）について 区の情報発信について
24	こども発達支援センターについて
25	都市計画マスタープランについて 練馬区立大泉ケアハウスほかについて（施設見学含む）
26	防災学習センターについて（施設見学含む）
27	燃料電池自動車等試乗会・水素ステーション見学会 広報キャンペーン 区政改革の取り組みについて

### 2 アンケート

年度	テ ー マ
昭和49	改正後のモニター制度について 区政モニター地区別会議のテーマおよび運営方法について 区民生活について
50	財政問題、近隣関係、広聴活動について 保育問題について
51	区民施設について 緑の保護と回復について 災害対策について 区政モニターを終えて
52	モニター会議のテーマ選定および会議の運営 住宅問題について 消費者問題について ねりま区報について
53	モニター1年を顧みて 交通安全問題について ねりま区報について
54	モニター会議のテーマ選定および会議の運営 保健衛生問題について 特別区税について
55	モニター1年を顧みて 防災について コミュニティについて
56	モニター会議のテーマ選定および会議の運営 青少年の育成について
57	区民施設について



年度	テ ー マ
58	運動・スポーツについて 区政全般について 公害・放置自転車問題について
59	職員の応接態度と執務態度について 情報公開制度について 区政モニター制度について
60	広聴活動・区立施設の案内と利用方法 防災について 特別区制度の改革について
61	老人問題について 情報公開について
62	消費者問題について
63	国際化について・区の歌について ボランティア活動・保健衛生について
平成元	庁舎建設について 婦人問題について・生活環境について
2	出張所について リサイクルについて・環境について
3	福祉の街づくりについて 区政モニター制度について
4	防災について リサイクルについて
5	都議会議員選挙の投票行動について 「練馬のまち」への気持ちについて 「わたしの便利帳」に関する調査 自転車利用等に関する調査 提言「練馬区（仮称）区民プラザの基本的考え方」について
6	高齢者の介護について リサイクルと清掃事業について 地震対策について
7	広報・広聴活動について 買い物とリサイクルについて 「わたしの便利帳」について 西武池袋線連続立体交差事業について
8	高齢者の介護について 練馬区福祉公社について 区政モニター制度について
9	出張所および区民館の名称変更について 練馬のみどりを守り育てることについて ポイ捨ておよび落書き行為の防止について
10	練馬区の農業について ふるさと練馬まつり事業および地区祭について 消費者問題について ねりま区報について
11	環境情報について 環境にやさしい商品について 鉄道の高架化による生活の変化について 新長期総合計画および第2次行政改革について
12	練馬区立大泉学園ホールについて びんと缶のリサイクルについて 区内各駅周辺のまちづくりについて 介護保険について
13	練馬区の観光について 区立施設の使用料と電子区役所について 区の窓口、電話等における職員の対応について 消費生活について
14	買い物について これからの学校教育について 区民参加のみどりのまちづくりについて 日常生活と環境問題について
15	練馬の農業について 高齢者の見守りに関して 区の窓口、電話等における職員の対応について
16	区立施設の委託化・民営化について 区立小・中学校の適正配置について 区の出張所について ねりま区報について 区政の指標について
17	区の窓口、電話等における職員の対応について 図書館利用とサービス評価について 建築物の敷地面積の最低限度および高さの最高限度について 新長期計画（素案）について 練馬区の観光について
18	練馬駅北口区有地の活用について 区民の情報通信機器の利用状況と区の情報化施策について 行政改革の取り組みについて 情報の入手方法について
19	区の窓口、電話等における職員の対応について 自然環境調査について 練馬区の将来像について 「わたしの便利帳」について
20	練馬区のポイ捨て・歩きタバコ防止策について 地域の集会施設について 練馬区情報番組 ねりまほっとラインについて 税に関する意識と公金の電子納付について （新）練馬駅周辺地区のまちづくりについて
21	文化・芸術振興施策について 区民の情報通信機器の利用状況と区の情報化施策について 区の窓口、電話等における職員の対応について 新基本構想素案等について 経済状況および区の緊急経済対策について 地域福祉について
22	生涯学習について 区民事務所・出張所について 区立総合体育館改築について 練馬区情報番組ねりまほっとラインについて 経済状況および区の緊急経済対策について
23	美術館について 次期行政改革計画（素案）について 学校開放事業について 経済状況および区の緊急経済対策について

年度	テ ー マ
24	図書館情報システムについて 経済状況および区の緊急経済対策について
25	観光事業について 清掃・リサイクル事業について
26	練馬の農業について 区民の情報通信技術の活用状況と区の施策について 喫煙について 放置自転車対策について
27	練馬のみどりについて ねりま区報「5階の窓から」について 広報キャンペーン「よりどりみどり練馬」と練馬区情報番組「ねりまホットライン」について ねりま区報・わたしの便利帳について 練馬区の「これから」を考える～区政の改革に向けた資料～について

# 区民意識意向調査

区政の課題について、区民の意識や意向を統計的にとらえ、区政運営の基礎資料とするため、区民意識意向調査を実施しています。調査の対象は、住民基本台帳からの無作為抽出による満20歳以上の男女3,000名です。調査方法は郵送調査法です。

平成27年度の実施概要はつぎのとおりです。内容については、平成27年度区民意識意向調査報告書をご覧ください。

## 調査の概要

調査期間 平成27年8月28日～9月18日  
有効回答者数 1,432名 回答率 47.7%

## 調査テーマ・内容

### (1) 区の施策および評価について

居住性の評価  
練馬区への愛着  
区施策への満足度と必要性  
区の施策への要望  
区政情報の入手先

### (2) 区政改革について

区民サービスのあり方  
サービスを提供するための費用の確保  
求める職員像  
区立施設の老朽化問題の認知度・考え  
過去1年間に利用した区立施設

### (3) 練馬区の農地や農業について

区内農地の保全  
重要だと思う農業振興策

### (4) エネルギー施策について

地域に必要なエネルギー政策

優先すべき災害時のエネルギー政策  
水素エネルギー普及に必要なと思う句  
の取組  
区が取り組むべきエネルギーへの課題

### (5) 「みどり」について

「みどり」に対する満足度  
「みどり」の量についての実感  
大切にしたい「みどり」  
「みどり」に期待する機能

## 区民意識意向調査 年度別調査テーマ

年度	調査内容
昭和48	長期計画策定のための区民意識意向調査
49	物価と消費生活、生活環境、自治意識、広報活動
50	生活環境、区政への関心、地域社会、財政と福祉
51	1保健・衛生 2公共施設
52	1住宅 2地域生活、生活環境、区役所・区行政のイメージ、区立図書館
53	1中学校の教育 2練馬区民祭、区役所のイメージ
54	1区民の健康と医療 2コミュニティ、長期総合計画
55	1練馬のまちづくり 2国際障害者年、放置自転車
56	1出張所の利用とあり方、農業・農地に対する認識とそのあり方、区政の情報源と区報の読まれ方 2高齢者社会、区民会館、自治意識
57	1青少年健全育成、環境問題 2練馬区民の経済生活
58	1防災、みどり・緑化、区の広報 2社会教育、情報公開
59	1居住環境とすまいづくり、ボランティア活動 2高齢化社会・選挙
60	1青年の意識と行動 2スポーツ活動・広報活動
61	1区政全般 221世紀の練馬の将来像
62	1交通安全 2「障害者の10年」の中間年にあたって
63	1水辺、人権 2新長期総合計画の策定にあたって
平成元	1区の国際化への対応 2区民の健康と医療
2	1生涯学習 2住宅の実態と意識意向
3	1リサイクル、生活環境の選好度(評価) 2区立図書館、「ねりま区報」、CATV
4	1女性の生活実態と意識意向 2住宅福祉に関する意識意向 定住意向
5	1人権・生涯学習 2区政全般
6	1区の施策や区役所に対する評価、ごみ問題 2子どもが健やかに生まれ育つための環境づくり
7	1区の施策や区役所に対する評価 2練馬の将来像、みどりと公園緑地
8	1区の施策および評価、ごみのポイ捨てについて、道路の清掃と利用について 2女性の現状と男女平等意識意向、運動・スポーツ活動について
9	区の施策および評価、高齢期の生活と年金について、介護保険制度について
10	1区の施策および評価、区民の環境意識・環境問題への関わりについて 2人権について、買物実態について、区民の医療について

## 区民意識意向調査 年度別調査テーマ

年度	調査内容
平成11	1区の施策および評価、ごみの減量とリサイクル、介護保険について 2住宅について、これからの図書館
12	1区の施策および評価、ねりま区報について、男女共同参画に関する意識と実態 2防災について、福祉のまちづくりについて、地域における健康づくり
13	1区の施策および評価、みどりと公園緑地 2リサイクルについて、生涯学習と地域社会づくりについて
14	区の施策および評価、電子区役所の推進、外かく環状道路の計画
15	区の施策および評価、人権、区の福祉施策、歩行喫煙
16	区の施策および評価、地域福祉、福祉のまちづくり、安全で安心なまちづくり、男女共同参画社会
17	区の施策および評価、スポーツ活動と動向、障害者に関する意識、環境意識・環境問題へのかかわり、危機管理
18	区の施策および評価、練馬駅北口区有地の有効活用、アニメーション、高齢社会、子育て支援、若年無業者(いわゆる「ニート」)対策
19	区の施策および評価、練馬区の将来像、防災について、農地について、団塊世代の地域デビュー、福祉のまちづくりの推進
20	区の施策および評価、基本的人権、環境、練馬区消費生活センター
21	区の施策および評価、区民の生活実態・実感、男女共同参画に関する意識と実態、アニメーションについて、町会・自治会について
22	区の施策および評価、区内の文化芸術の振興、練馬区の農業や農地、地域活動、廃棄物のリサイクルと減量
23	区の施策および評価、東日本大震災、指定保養施設制度、学校教育に望むこと、地域づくりに求められる人材と支援、スポーツ活動と動向
24	区の施策および評価、アニメーション、若者の自立支援、これからの図書館サービス
25	区の施策および評価、人権、消費活動、福祉のまちづくり、地域福祉、環境
26	区の施策および評価、防災、防犯・防火、文化芸術・生涯学習、男女共同参画に関する意識と実態
27	区の施策および評価、区政改革、練馬区の農地や農業、エネルギー施策、「みどり」について

# 区民相談

区民が日常の生活で直面する悩みや問題を、迅速に解決できるよう、区では各種相談事業を行っています。このうち広聴広報課では、練馬区区民相談所、石神井庁舎区民相談室において、「一般区民相談」「専門相談」を実施しています。また、「法律相談」は男女共同参画センターえーるでも実施しています。

なお、区政に対する意見・苦情に関しては、別途、広聴担当職員が相談を受け付けています。

## 1 一般区民相談

一般区民相談とは、区政や日常生活全般に関する相談で、担当職員が対応し、必要に応じて各種専門相談を案内しています。

平成 27 年度の相談件数は、来庁 1,656 件、電話 15,037 件、合計 16,693 件でした。

## 2 専門相談

専門相談とは、弁護士などの専門相談員による相談です。14 種類あり、次のとおり行っています。

### (1) 法律相談

土地・家屋、相続、離婚、金銭貸借など暮らしの中の法律問題について、弁護士が相談に応じています。

平成 27 年度の相談件数は、3,623 件でした。

相談内容別では、相続・遺言が 1,124 件で最も多く、次いで夫婦・離婚関係が 374 件、借地・借家が 354 件でした。

(詳細は 36 ページ、図 1 のとおり)

### (2) 交通事故相談

交通事故にあったときの損害賠償手続き、各種保険請求方法などについて、専門相談員が相談に応じています。

平成 27 年度の相談件数は 221 件でした。

### (3) 身の上相談

家庭内や一身上の悩みなどについて、家庭裁判所調停委員が相談に応じています。

平成 27 年度の相談件数は 358 件でした。相談内容別では、離婚が 243 件で最も多く、次いで夫婦関係 51 件でした。

### (4) 税務相談

相続税や贈与税など国税について、税理士が相談に応じています。

平成 27 年度の相談件数は 470 件でした。

### (5) 不動産取引事前相談

不動産取引にあたり、紛争や事故を未然に防ぐための相談です。宅地建物取引士が相談に応じています。

平成 27 年度の相談件数は 156 件でした。

### (6) 表示登記(調査・測量)相談

不動産の表示登記、土地・建物の調査・測量などについて、土地家屋調査士が相談に応じています。

平成 27 年度の相談件数は 46 件でした。

### (7) 人権擁護相談

不当な差別や名誉・信用の失墜などを受けた場合、人権擁護委員が相談に応じています。

平成 27 年度の相談件数は 5 件でした。

### (8) 行政相談

国や独立行政法人などに対する苦情や要望について、行政相談委員が相談に応じています。

平成 27 年度の相談件数は 113 件でした。

### (9) 暮らしと事業の手続相談

官公署に提出する各種書類や権利義務・事実証明に関する書類などの作成について、行政書士が相談に応じています。

平成 27 年度の相談件数は 25 件でした。

(10) 権利登記・供託相談

不動産の権利登記、法人の登記、裁判所や検察庁に提出する書類の作成について、司法書士が相談に応じています。

平成 27 年度の相談件数は 111 件でした。

(11) 心の相談

孤独、挫折、不安などの精神的な悩みについて、カウンセラーが相談に応じています。

平成 27 年度の相談件数は 278 件でした。

(12) 商工相談（従業員向け労務相談）

（産業経済部経済課所管事業）

労働条件・退職トラブル、労災・雇用保険、在職老齢年金の問題について、社会保険労務士が相談に応じています。

予約は不要です。

平成 28 年 4 月 1 日から名称を労務相談に変更しています。また、所管事業から指定管理者事業になりました。

(13) 分譲マンション管理・運営無料相談

（都市整備部住宅課所管事業）

分譲マンションが抱える問題について、管理組合の役員などを対象に、マンション管理士が相談に応じています。

当相談予約の受付は、住宅課が行っています。

(14) 配偶者等の暴力に対する（DV）専門相談

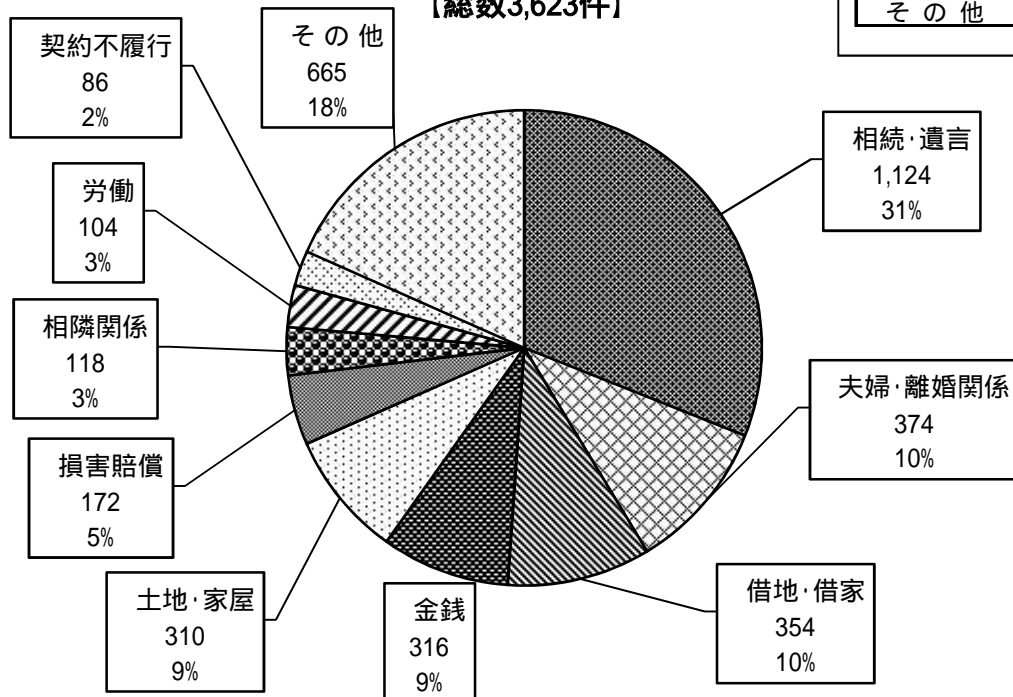
（総務部人権・男女共同参画課所管事業）

DVの悩みについて、専門のカウンセラーが相談に応じています。

当相談予約の受付は、男女共同参画センターえーるが行っています。

その他の内訳	
交通事故	72
親子関係	60
男女関係	43
商事	43
刑事・少年	42
人権	16
登記	4
その他	385

図1 法律相談内容別件数  
【総数3,623件】



## 区民相談等事業一覧

練馬…練馬区 区民相談所・石神井…石神井庁舎 区民相談室  
男女セ…男女共同参画センターえーる・サン…サンライフ練馬

平成28年3月現在

相談名	相談員	場所	相談日	相談時間
一般区民相談	相談担当職員	練馬	月～金	9～17時
		石神井	月～金	
法律相談	弁護士	練馬	月・水・金	13～16時 一人30分以内
		石神井	火・木	
		男女セ	土	
交通事故相談	専門相談員	練馬	火	10～12時・13～16時 一人1時間以内
		石神井	金	
身の上相談	家庭裁判所 調停委員	練馬	月・木	13～16時 一人1時間以内
		石神井	金	
税務相談	税理士	練馬	金	10～12時・13～16時 一人1時間以内
		石神井	水	
不動産取引事前相談	宅地建物取引士	練馬	火	13～16時 一人1時間以内
		石神井	水	
表示登記(調査・測量)相談	土地家屋調査士	練馬	第1・3木	13～16時 一人1時間以内
		石神井	第1月	
人権擁護相談	人権擁護委員	練馬	第1木	13～16時 一人1時間以内
		石神井	第2月	
行政相談	行政相談委員	練馬	第1水	13～16時 一人1時間以内
		石神井	第3水	
暮らしと事業の手続相談	行政書士	練馬	第1火	10～12時・13～16時 一人1時間以内
		石神井	第3月	
権利登記・供託相談	司法書士	練馬	第2・4木	13～16時 一人30分以内
		石神井	第4月	
心の相談	カウンセラー	練馬	火	10～16時 一人1時間以内
		男女セ 1	月～土	10～19時(祝日は17時まで)
配偶者等の暴力に対する(DV) 専門相談 2	専門相談員	練馬	第1金(祝日を除く)	9～17時 一人1時間以内
		男女セ	月(祝日も実施)	9～17時 一人1時間以内
			水・金(第1金を除く) (祝日も実施)	10～19時 一人1時間以内
商工相談(従業員向け労務相談) 3	社会保険労務士	サン	水	10～12時・13～16時 一人1時間以内
分譲マンション管理・運営無料相談 4	マンション管理士	練馬	第1・3木	13時30分～16時 事前予約制・一人50分以内

各種相談は以下を除き、1週間前の午前9時からの事前予約です。

「一般区民相談」、「行政相談」、「商工相談」は予約不要。男女共同参画センターえーるで行っている「心の相談」は随時予約。「分譲マンション管理・運営無料相談」は2日前までに予約。

1「心の相談」のうち、男女共同参画センターえーるで行っているものは、総務部人権・男女共同参画課の所管事業である。男女共同参画センターえーるの施設点検日は各種相談は休み。

2「配偶者等の暴力に対する(DV)専門相談」は、総務部人権・男女共同参画課の所管事業である。

3「商工相談(従業員向け労務相談)」は、産業経済部経済課の所管事業である。(平成28年4月1日から名称が労務相談に変更。また、所管事業から指定管理者事業になる。)

4「分譲マンション管理・運営無料相談」は、都市整備部住宅課の所管事業である。



各種相談件数過去5年間の推移

練馬…練馬区区民相談所・石神井…石神井庁舎区民相談室  
男女セ…男女共同参画センターえーる

相談内容	場所	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
一般区民相談	練馬	11,011	10,192	11,160	10,909	11,247
	石神井	4,602	4,170	4,164	5,172	5,446
	計	15,613	14,362	15,324	16,081	16,693
法律相談	練馬	2,421	2,314	2,252	1,855	1,922
	石神井	1,514	1,517	1,449	1,369	1,323
	男女セ	487	413	397	401	378
	計	4,422	4,244	4,098	3,625	3,623
交通事故相談	練馬	97	98	87	99	107
	石神井	107	90	88	90	114
	計	204	188	175	189	221
身の上相談	練馬	213	224	233	235	235
	石神井	112	111	120	121	123
	計	325	335	353	356	358
税務相談	練馬	-	-	-	236	239
	石神井	-	-	-	234	231
	計	-	-	-	470	470
不動産取引事前相談	練馬	71	112	88	79	73
	石神井	49	70	89	80	83
	計	120	182	177	159	156
表示登記 (調査・測量)相談	練馬	27	45	35	39	32
	石神井	-	-	-	15	14
	計	27	45	35	54	46
人権擁護相談	練馬	4	5	4	5	2
	石神井	5	4	2	1	3
	計	9	9	6	6	5
行政相談	練馬	123	109	95	115	112
	石神井	2	0	3	4	1
	計	125	109	98	119	113
暮らしと事業の手続相談	練馬	22	34	20	20	10
	石神井	-	-	-	18	15
	計	22	34	20	38	25
権利登記・供託相談	練馬	102	113	89	76	84
	石神井	-	-	-	35	27
	計	102	113	89	111	111
心の相談	練馬	380	385	400	291	278
合計	練馬	14,471	13,631	14,463	13,959	14,341
	石神井	6,391	5,962	5,915	7,139	7,380
	男女セ	487	413	397	401	378
	計	21,349	20,006	20,775	21,499	22,099

税務相談は平成26年4月から開始。

表示登記(調査・測量)相談、暮らしと事業の手続相談、権利登記・供託相談は平成26年4月から石神井庁舎区民相談室における相談を開始した。

広 聴      2015      平成 27 年度版

平成 28 年 9 月

編集・発行

練馬区区長室広聴広報課

練馬区豊玉北 6 丁目 12 番 1 号

03 - 5984 - 4501