

広聴

2014

平成 26 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
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 2014」は、平成 26 年度（2014 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 27 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	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 26 年度の受付件数は 1,548 件（区政モニター分 15 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 11 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 名を区政モニターに委嘱しています。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 26 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 26 年度のテーマは「区の施策および評価について」「防災について」「防犯・防火について」「文化芸術・生涯学習について」「男女共同参画に関する意識と実態について」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」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

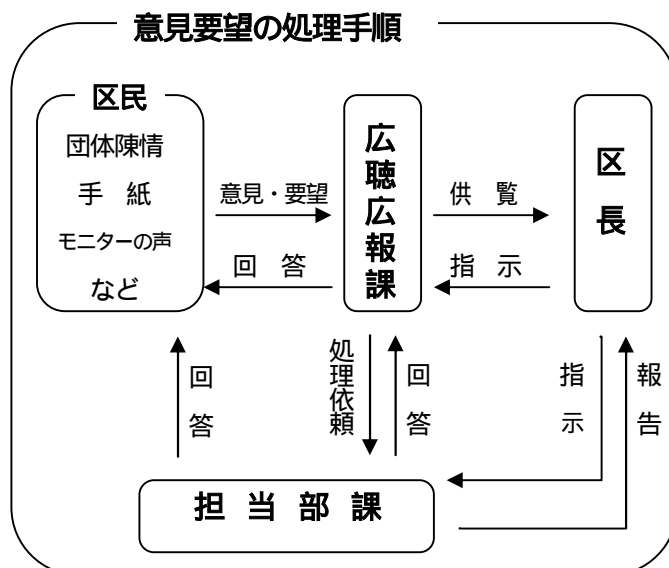
担当部課からの回答を踏まえ、区長決定後申出者に回答します。(担当課から直接回答する場合もあります。)

(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る。



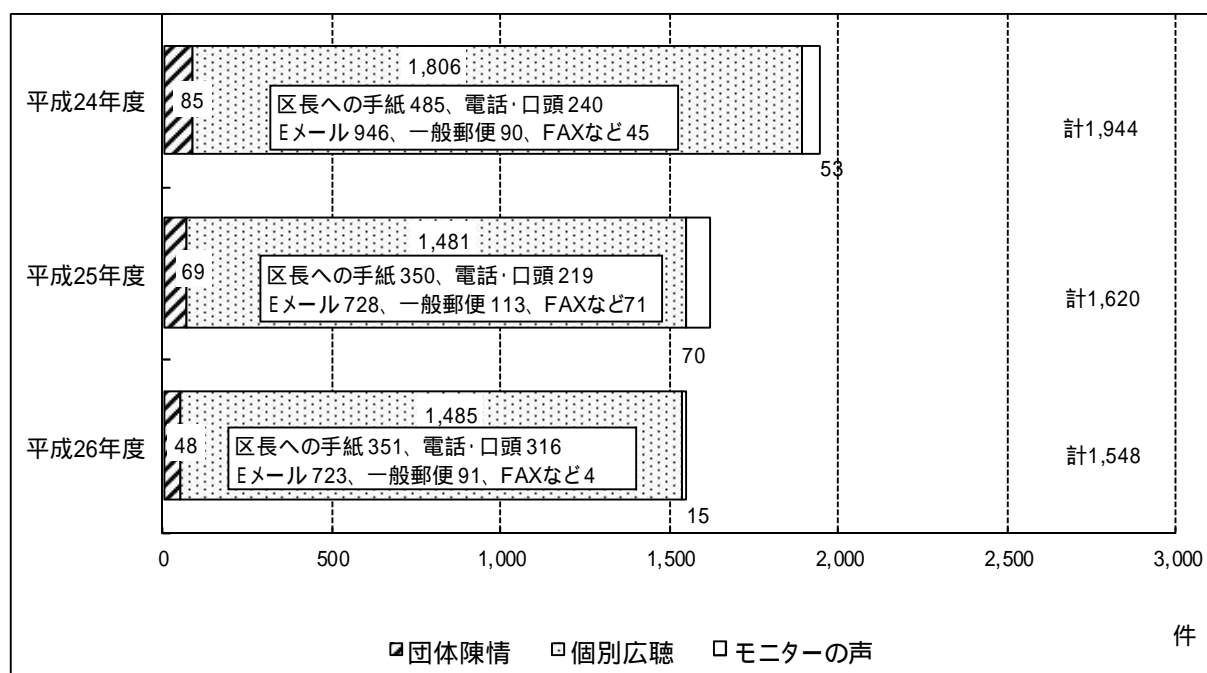
2 意見・要望の件数

平成 26 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、1,548 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、1,939 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 26 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道路公園課で 142 件ありました。次いで、土木部交通安全課の 109 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26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	85	1838	16	1939
区長室				
広聴広報課	1	75	0	76
秘書課	0	10	0	10
小計	1	85	0	86
企画部				
企管改革担当課	3	36	2	41
経営改革担当課	0	1	0	1
財情報政策課	0	2	0	2
小計	3	43	2	48
危機管理室				
防安全・安心担当課	2	16	0	18
小計	1	25	0	26
小計	3	41	0	44
総務部				
総務課	0	41	0	41
技術監理調整課	0	0	0	0
国際・都市交流課	0	1	1	2
文書法務課	0	4	1	5
情報公開課	1	2	0	3
職人育成課	2	19	0	21
人権・男女共同参画課	1	17	0	18
施設管理課	5	5	0	10
小計	1	8	0	9
小計	2	10	0	12
小計	12	107	2	121
区民生活事業本部				
経戸籍住民課	0	3	0	3
区民サービス担当課	0	46	0	46
税務課	0	11	0	11
収納課	3	18	0	21
国保年金課	4	11	0	15
小計	4	22	0	26
小計	11	111	0	122
産業経済部				
経都商工課	2	19	1	22
市農光課	1	10	0	11
小計	1	16	0	17
小計	4	45	1	50
地域文化部				
地域振興課	0	38	0	38
文化・生涯学習課	0	25	0	25
スポーツ振興課	0	58	1	59
シティマラソン担当課	0	2	0	2
小計	0	123	1	124
健康福祉事業本部				
健康福祉課	1	24	0	25
臨時給付金担当課	0	8	0	8
福祉施策調整担当課	3	6	0	9
高齢社会対策課	3	39	0	42
介護保険課	3	22	0	25
障害者施策推進課	2	14	0	16
障害者サービス調整担当課	0	4	0	4
練馬総合福祉事務所	1	30	0	31
光が丘総合福祉事務所	0	11	0	11
石神井総合福祉事務所	0	19	0	19
大泉総合福祉事務所	0	9	0	9
小計	13	186	0	199
健康部（練馬区保健所）				
健康推進課	3	37	0	40
生活衛生課	0	47	0	47

依 頼 部 課 等	団 体 陳 情	個 別 広 聴	モニターの声	計
保 健 予 防 課	4	8	0	12
豊 玉 保 健 相 談 所	0	2	0	2
北 保 健 相 談 所	0	1	0	1
光 が 丘 保 健 相 談 所	0	3	0	3
石 神 井 保 健 相 談 所	0	2	0	2
大 泉 保 健 相 談 所	0	0	0	0
関 保 健 相 談 所	0	1	0	1
小 計	7	101	0	108
地 域 医 療 担 当 部				
地 域 医 療 課	3	15	1	19
地 域 医 療 企 画 調 整 課	1	1	0	2
小 計	4	16	1	21
環 境 ま ち づ くり 事 業 本 部				
環 境 課	0	0	0	0
経 営 課	1	80	2	83
環 境 推 進 課	0	10	0	10
み ど り 課	0	48	0	48
清 掃 リ サ イ ク ル 課	0	15	0	15
練 馬 清 掃 事 務 所	0	9	0	9
石 神 井 清 掃 事 務 所	0	9	0	9
小 計	1	162	2	165
都 市 整 備 部				
都 市 計 画 課	1	6	0	7
交 通 企 画 課	3	29	1	33
ま ち づ くり 推 進 調 整 課	0	1	0	1
東 部 地 域 ま ち づ くり 課	1	10	0	11
西 部 地 域 ま ち づ くり 課	0	11	0	11
大 江 戸 線 延 伸 推 進 課	0	9	0	9
大 住 宅 調 整 課	3	5	0	8
開 発 調 整 課	0	4	0	4
建 築 審 査 課	1	14	1	16
建 築 審 査 課	0	8	0	8
小 計	9	97	2	108
土 木 部				
管 道 路 理 公 園 課	0	19	0	19
道 路 公 園 課	1	141	0	142
計 画 課	3	32	0	35
特 定 道 路 課	0	7	0	7
土 支 田 中 央 区 画 整 理 課	0	1	0	1
交 通 安 全 課	3	106	0	109
小 計	7	306	0	313
会 計 管 理 室	0	0	0	0
教 育 振 興 部				
教 育 総 務 課	0	37	1	38
教 育 企 画 課	0	1	0	1
学 務 課	1	19	1	21
施 設 給 食 課	1	10	0	11
教 育 指 導 課	1	46	0	47
学 校 教 育 支 援 セ ン タ ー	0	7	0	7
光 が 丘 図 書 館	0	52	0	52
小 計	3	172	2	177
こ ども 家 庭 部				
子 育 て 支 援 課	1	53	1	55
保 育 課	2	88	0	90
保 育 計 画 調 整 課	1	7	0	8
青 少 年 課	1	10	0	11
練 馬 子 ども 家 庭 支 援 セ ン タ ー	1	19	0	20
こ ども 施 策 企 画 課	1	7	0	8
小 計	7	184	1	192
選 挙 管 理 委 員 会 事 務 局	0	12	1	13
監 査 事 務 局	0	0	0	0
区 議 会 事 務 局	0	5	1	6
国 ・ 都	0	35	0	35
そ の 他 の 機 関	0	7	0	7

3 意見・要望の内容

平成26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260件でした。ついで、交通環境の218件、子ども・子育ての161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	48	1,485	15	1,548
子ども・子育て	3	157	1	161
学校教育	2	78	2	82
青少年	1	7	-	8
健康	5	79	-	84
医療	3	17	1	21
地域福祉	-	10	-	10
高齢者福祉	4	63	-	67
障害者の福祉	2	21	-	23
生活の安定	1	24	-	25
地域活動	-	35	-	35
経済活動	3	33	1	37
文化芸術・生涯学習・スポーツ活動	-	119	1	120
安全・安心	2	39	-	41
平和・人権	1	8	-	9
みどり・公園	-	80	-	80
環境保全	1	67	-	68
地域環境	-	83	2	85
土地利用・都市景観	1	15	1	17
まちづくり	1	27	1	29
交通環境	5	212	1	218
住 宅	2	6	-	8
行政運営	11	247	2	260
選挙	-	13	1	14
監査・議会	-	6	1	7
都政・国政	-	21	-	21
他の機関	-	18	-	18

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
子ども・子育て			
最近では多くの自治体が学童保育を廃止して、他区で実施しているすくすくスクールのような、全入方式を導入する動きが主流になりつつあると思う。区において、そうしたものを導入する計画などがあるのか教えてほしい。	他区のすくすくスクールと同様の事業として、区では学校応援団が実施する「ひろば事業」があります。また、現在区では、「練馬区子ども・子育て支援事業計画」の策定のために、今後の学童クラブのあり方を含めた子育て支援策の検討を進めており、学校施設の活用等、さまざまな方策を検討しています。	4月28日	こども家庭部 子育て支援課
シルバー人材センターが実施する学習教室の場をもっと広げてほしい。また、夏・春・冬休みや放課後に、高齢者のボランティア等で宿題をみてもらったり昔遊びを教えてもらえるなど、地域との交流ができる場を作り、孤立している子ども達への支援をお願いしたい。	当該センター主催の学習教室は、事業拡大を図るよう、シルバー人材センターに対し要望します。また、地域との交流については、老人クラブにて手工芸の工作を教える等の活動を行っています。(福祉部高齢社会対策課) また、区では、PTA関係者、町会など地域住民の方を主体とする「学校応援団」を区立小学校全65校に設置し、「児童放課後等居場所づくり(ひろば)事業」を実施しています。これにより、放課後に児童が帰宅せずに、図書室や校庭などの学校内にて自主遊び・自主学習等で友達と安全に楽しく過ごすことができます。今後も、子ども達の居場所づくりの充実を図っていきます。(こども家庭部子育て支援課)	9月30日	福祉部 高齢社会対策課 こども家庭部 子育て支援課
出産に関しては、健康保険からの助成があることは理解している。しかし、それだけでは出産にかかる費用を全て賄うことはできない。港区ではこの不足する部分を助成する制度があるので、練馬区にも期待したい。第2子を産みたいと思っているので、区が今後の出産についてどのように考えているのか知りたい。	区では、出産費用助成を実施する予定はありません。子どもを産み育てやすい環境づくりを進めるため、子育てスタート応援券、医療費助成など様々な事業を実施しておりますが、今年度策定する区政運営の新しいビジョンの中で、子育て支援策のさらなる充実について検討します。	9月30日	こども家庭部 子育て支援課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
<p>虐待・いじめについて、区としてどのような対策等を行っているのか教えてほしい。</p>	<p>区では、「子育て、子育てをみんなが応援するまち ねりま」を目指しており、児童虐待防止体制整備の基本方針のなかでも「地域の関わりの中で解決をめざします」と掲げています。関係機関と連携することはもちろんですが、相談窓口の情報を周知、虐待予防、防止について啓発に引き続き取り組んでいきます。 (こども家庭部練馬子ども家庭支援センター)</p> <p>子どもの自殺やいじめはどの学校でも、どのような子どもでも起こりうるという認識の下、子どもたちの豊かな心の育成に取り組んでいます。本年4月に区の「いじめ問題対策方針」を改訂するとともに、教育委員会の指導の下、全小中学校で「学校いじめ防止基本方針」を作成しました。また、学校は虐待の疑いを認めた段階で子ども家庭支援センターと連携し、子どもたちの安全確保に努めています。 (教育振興部教育指導課)</p>	<p>12月10日</p>	<p>こども家庭部 練馬子ども家庭支援センター</p> <p>教育振興部 教育指導課</p>
<p>以下2点について改善を要望する。 (1)育休中に転園届を出した場合、転園希望が叶ったら復職しなければならない。実質的に転園届は出せない状況である。 (2)現在の勤務先は小学校3年生まで育児短時間勤務が取得できるが、区の規定では3歳までしか認められないため、それ以降も取得していると指数が下がり退園の可能性が高くなる。このため、実質的には3歳までしか取得できない。</p>	<p>(1)育児休業中は家庭で保育ができ、保育に欠けないため、入園希望月に復職しない場合は入園・転園の申請をすることはできません。なお、すでに在園しているお子さまについては、退園によるお子さまの急激な環境の変化に配慮し、一定期間特例的に在園を認めています。 (2)勤務先によって、育児短時間勤務を3歳以降も取得できる職場と、取得できない職場があるため、公平性を考え、正規の勤務時間とみなす期間に制限を設けています。保育園入園の基準は毎年見直しており、今後も実情に応じて、対応をしていきます。</p>	<p>3月12日</p>	<p>こども家庭部 保育課</p>
<p>育児短時間勤務で認可保育園を利用する場合、満3歳の年度末まではフルタイム勤務とみなされるが、それ以降は単なる短時間勤務の扱いとなり、指数が下がる。3歳を過ぎても育児短時間勤務を選ぶ人は多く、3年間という制限は厳しい。他区では練馬区より緩和されている。区は今後どのように考えているか。</p>	<p>勤務先によって、育児短時間勤務を3歳以降も取得できる家庭と、取得できない家庭があるため、公平性を考え、正規の勤務時間とみなす期間に制限を設けています。保育園入園の基準は毎年見直しており、今後も実情に応じて、対応をしていきます。</p>	<p>1月21日</p>	<p>こども家庭部 保育課</p>
<p>区の保育園を利用しているが、先日、親子遠足廃止の知らせがあった。楽しみにしている子どもや親が多いので、全体的なアンケート実施が必要ではないか。参加者の費用負担が問題ならば、バスではなく電車や徒歩で行く方法や近隣への遠足に変えるなど、運営方法を検討し、親子遠足を存続してほしい。</p>	<p>親子遠足を楽しみにしている方がいる一方、仕事や家庭の事情で参加できない方からも、多くの意見が寄せられています。また、今後はバスの確保が難しく参加費の上昇も想定される状況でした。そこで、平成28年度からは4・5歳児クラスのみを対象とするバス遠足としました。親子や保護者の交流の機会は、既存行事の工夫や充実によって確保します。</p>	<p>2月27日</p>	<p>こども家庭部 保育課</p>

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
学校教育			
今の時代、犯罪が心配で、子ども一人で出掛けさせられない。警察や消防署に協力してもらい、親や子が集う会合、例えば入園・卒園式、入学・卒業式などに、年齢に合った講演をしてほしい。	教育現場には多くの課題があり、中でも子どもたちを巻き込む犯罪や事故の増加に対し、大きな懸念を抱いています。区は、こうした課題に対し、全小中学校で、交通安全教室、薬物乱用防止教室等といった事業を行っています。また、区は学校が警察署等の関係機関と連携し、安全・安心を確保できるよう支援しています。今後とも、子どもたち自身がこうした課題に対して、しっかりと向き合っていくよう、日頃の教育活動の充実に努めていきます。	5月30日	教育振興部 教育指導課
練馬区の英語教育の一環として区の特徴を生かした指導を行ってほしい。例えば、アニメを題材とした教材の利用、区に在住する英語圏の方々の活用、交流などを行えば授業への関心度が向上すると思う。	児童・生徒の英語への興味・関心を高めるため、中学校では、ネイティブスピーカーの言葉に直接触れる学習を、小学校では、活動の中に歌や踊りを取り入れるなどの工夫をしています。今後とも各学校において、授業の方法や教材について、工夫をしていきます。	12月2日	教育振興部 教育指導課
小中学校の給食費の未納金回収について、弁護士に委託するという新聞記事を読んだ。しかし、給食費の未納は「住民からのSOS」と受け止めて、まずはソーシャルワーカーに相談すべきである。再考してほしい。	学校給食費が未納となった場合、各学校において保護者へ支払いを促しています。また、面談や家庭訪問により、家庭事情や経済状況に配慮した納付方法や、給食費を公費負担する就学援助制度等の案内も行っています。しかし、未納の保護者の中には、支払いが可能であるにもかかわらず面談に応じないなど、対応困難な事例が発生し、各学校では対応に苦慮していることから、区の債権回収ノウハウを活用して支援することにしました。	12月25日	教育振興部 施設給食課
台風による休校の判断は当日朝7時の時点で行われているが、子どもの預け先やお弁当等の都合があるので、もう少し早い時間に連絡をもらうことはできないだろうか。	台風による臨時休校の判断を、午前7時の時点で警報が発表されている場合としているのは、子どもの安全を確保するためです。なお、7時より前の時点で、家庭の判断で登校しないこととした場合は、「出席を必要としない日」の扱いとなり、「欠席」「遅刻」扱いにはなりません。	2月24日	教育振興部 教育指導課
青少年			
先日の川崎市の中学1年生殺害事件を知り、練馬区では同じような事件が起きないような対策をとっているのか知りたい。またそれがきちんと機能することの確認をしているか知りたい。	事件を受けて、1週間以上連続で欠席している子どもについて、トラブルに巻き込まれていないか状況確認をしました。日頃から、学校、家庭、警察署、児童相談所、児童委員などの関係機関が連携し、子どもたちの問題行動の早期発見と早期解決に努めています。	3月26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
健康			
セアカゴケグモに似たクモが庭にいた。インターネットには、保健所への届け出義務があるように掲載されていた。届け出が必要ならば、担当部署とメールアドレスを教えてください。また、似ているクモの情報があるならば、教えてください。	セアカゴケグモを見つけても、保健所への届け出義務はありません。攻撃性はありませんが、かまれると毒があります。駆除する場合は、素手では触らず、家庭用殺虫剤等を使用してください。似ているクモとしては、ハイロゴケグモがいます。このクモも毒を持っていますので、同様の方法をお願いします。	12月25日	健康部 生活衛生課
石神井川沿いに小さい虫が大量発生し、通行の際に目に入ったり、服や髪に付いてしまう。駆除をしてもらいたい。	即日現場に行き、虫(ユスリカ)を確認しました。現場はユスリカ対策の重点地域であり、高圧水流による卵塊除去を行いました。殺虫剤散布は、近隣住民への健康被害や河川環境への悪影響が懸念されるため、行っておりません。今後も定期的な卵塊駆除により、ユスリカ発生抑制を行っていきます。	3月4日	健康部 生活衛生課
医療			
今後の医療費抑制のため、かかりつけ医を利用するという考えに賛成しているが、区内の医院は、かかりつけ医になる旨の周知等がない。そこで、かかりつけ医になれる医院・病院一覧の配布やホームページ掲示、該当医院におけるポスター掲示等をしてはどうか。かかりつけ医普及の取組みに関し、現状と今後とについて知りたい。	現在、区では、練馬区医師会と協力して、区民がかかりつけ医を持つことを促進しています。練馬区医師会では、「練馬区医師会医療連携センター」を設置し、かかりつけ医に関する相談を受けており、区では、「わたしの便利帳」「高齢者の生活ガイド」等の配布冊子に医療連携センターの連絡先を掲載し、その普及啓発に取り組んでいます。今後も、区報やホームページ等を活用し、普及啓発に努めます。また、今回のご意見を踏まえ、ホームページの見直し・改善をします。	6月13日	地域医療担当部 地域医療課
高齢者福祉			
区の事業である高齢者の認知症予防プログラム「麻雀」に参加し、修了後に自主クラブをつくるよう指導を受け、会を発足させた。しかし、会の活動できる場所が少なく不安に思っている。プログラムが終わるごとに、新しい自主クラブができ、ますます活動の場が狭まっていく。このような状況を生みだした区は何も対応しないのか。きちんとフォローをしてほしい。	認知症予防プログラムの教室では、認知症に関わる危険因子を減らすための行動変容を促し、また事業修了後の習慣化を促すため、自主グループ活動を継続できるよう働きかけています。今後も、自主グループの活動にあたっては、活動場所の協力をいただき、他グループと互いに譲り合い公平に使用されるよう支援に努めていきます。	12月4日	福祉部 高齢社会対策課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
地域活動			
保養所利用の手続きについて、事前申請とはせず、利用後に、領収書を持参して補助金を申請できると便利である。	指定保養施設へご宿泊の際に利用券の提出がない場合、施設側が指定保養施設としてご利用のお客様であることが確認できないため、事前に申請をお願いしています。また、利用券の提出により、ご宿泊当日に補助金を差し引いた金額での精算となり、一時的なご負担がないようにしています。	6月25日	地域文化部 地域振興課
練馬駅南地区には、子どもからお年寄りまで気軽に立ち寄り、地域を支える活動場所がない。空き店舗や空き部屋の利用も資金面で獲得が難しいのが現状である。コミュニティー・スペース(居場所)を行政も一緒に創ってほしい。	「活動を支える拠点」については、NPO活動支援センターやまちづくりセンター等でも、多くの地域活動団体からご要望が寄せられています。なかなかないというのが実態です。現在、区では空き家等を有効活用する方策について検討を開始し、提供者と利用者をつなげられるような仕組みができないか検討しています。	10月16日	区長室 広聴広報課
昨年、ココネリホールでコンサートを開催したところ、200名の参加があった。会場にはピアノが無く電子ピアノを持ち込んだが、200名の聴衆に対して圧倒的に音量が不足していた。そこで、ココネリホールへグランドピアノの設置を要望する。グランドピアノがあれば手軽にコンサートが開けるため、利用価値が高まり、稼働率の向上に寄与すると考えられる。	ココネリホールは、区民の文化活動および相互交流の促進をすることなどを目的に設置された施設で、記念行事や各種団体の総会、パーティ会場など多様な用途に対応できるよう設計されています。楽器の利用については、近隣に文化センターがあることやホールの形状・防音設備が音楽専用ホールとは異なることから、パーティ等の一環、練習等での利用を想定しています。利用者様からのご要望を受けて、平成27年3月にアップライトピアノを設置しましたのでご利用ください。	3月31日	産業経済部 経済課
経済活動			
富士見台は、手塚治虫ゆかりの地であり、虫プロダクションのアニメ製作の建物や手塚治虫に関するエピソード等が残っている。この遺産をぜひ生かして、商店街散策マップを作成するなどの情報発信をし、富士見台地域の活性化に繋げてほしい。	地域の活性化を図る基礎は住民の皆様の主體的な取組みであり、その取組みに必要な支援を行うことが区の重要な役割だと考えます。富士見台地域の魅力を高める手段の一つとして、ご提案いただいた取組みについても商店街等と意見交換をし、連携しながら地域の魅力向上に努めます。	11月10日	産業経済部 商工観光課
文化芸術・生涯学習・スポーツ活動			
石神井松の風文化公園は素晴らしい公園だが、公園の周りが全てフェンスで囲まれていて、時間で入園を制限するのではなく、もっとオープンにしてほしい。避難場所として、何かあった時にどこからでも入れるような場所に、石神井公園の延長線にできた公園として、柔軟性をもって対応してほしい。	当公園の整備にあたっては、スポーツや文化に親しんでいただくとともに、現存する貴重な自然環境を区民の財産として確実に継承していくために自然環境の保全を第一としています。なお、災害時には、隣接する石神井中学校と連携した利用ができるように整備をしています。	4月17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
6月、9月のワンポイントレッスン水泳指導が夜になります。家の夕食などでできません。6月、9月も金曜日の午前中にしてほしい。	ワンポイント水泳指導は、幅広い年代層の方々に参加してもらうため、午前と夜間の時間帯を設けています。特に働いている方など日中の時間帯へ参加が困難な方向けに、6月と9月の2か月間は夜間の時間帯で実施していますのでご理解をお願いします。また、ワンポイント水泳以外に、初心者水泳教室なども開催していますのでご利用ください。	6月11日	地域文化部 スポーツ振興課
区内にあるテニスの壁打ち場は、区北部に多く、居住地から遠くて不便である。石神井・南田中地域に設置できないか。	石神井・南田中地域では、区立の高野台運動場と土支田庭球場に壁打ち場が併設されていますので、ぜひご利用ください。利用料金は無料です。お一人での利用になるため、他の利用希望者がいる場合は譲り合ってご利用いただきますようお願いいたします。	7月25日	地域文化部 スポーツ振興課
現在、区内には12の図書館があるが、場所に片寄りを感じる。最寄りの図書館も駅から遠く不便なので、今後は、駅の近くや各出張所に受取窓口を増やしてほしい。	現在、新たな図書館をつくる計画はありませんが、利便性の向上と利用機会の拡大のため、図書館が近隣にない地域や駅の近くに「図書館資料受取窓口」を設置しています。石神井公園駅周辺を含む3か所で運営しており、平成27年度には大泉学園駅周辺にも開設予定です。今回のご意見は、受取窓口設置について今後検討する際の参考とさせていただきます。	10月7日	教育振興部 光が丘図書館
こぶしハーフマラソンについて以下の事項の回答を求める。(1)税金を使った催しなのに、一般枠よりも区民枠の方が少ないのは何故か。(2)他自治体の同種イベントをみれば、応募殺到は予想できたはずである。それにもかかわらず申込みを先着順とした経緯、理由、決定組織(区組織なのか実行委員会なのか)を知りたい。(3)ポスターには、先着順であることや、区民枠の人数について記載がなく不親切。(4)そもそも全体の参加人数枠が少なすぎる。	(1)区民枠と一般枠の割合については、練馬区の魅力を全国に発信するために全国から参加していただくことを考慮しつつ、他の大会を参考に決定しました。(2)先着順とした理由は、倍率10倍を超える大会がある一方で定員に満たない大会もあることや、抽選の場合は結果をお知らせするまでに期間を要することなどを考慮し、実行委員会で決定しました。(3)ポスターについては、より分かりやすい表記を検討していきます。(4)参加人数については、会場規模、コース幅などを考慮し、安全に運営できる最大人数として5,000人と決定しました。	11月28日	地域文化部 シティマラソン担当課
石神井松の風文化公園は、年末年始閉鎖されているが、貴重な連休である年末年始にこそ開放すべきだと思う。開放しない理由を教えてください。	地域の安全・安心を配慮した管理の在り方について、外部の有識者や地域の皆さまと様々な観点から検討を重ねてきました。その結果、園内スポーツ施設の運営時間に合わせ、通年で午前8時～午後7時まで開園し、年末年始のみを定休日としました。	1月20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
区立の野球場では、団体登録した団体であっても、小学生の子どもたちと親子での利用は認められていない。なぜなのか理解できないし、教育的観点からも不備を感じる。早急に規約を改正し、親子利用を認めてほしい。	限られたスポーツ施設ですので、一つの施設を多様な用途にご利用いただくことが望ましいのですが、一方で、安全を確保しながらご利用いただくために、特に球技については、施設の面積や形状によって、用途や年齢の制限を設けています。今後、施設利用のあり方について、ご意見もふまえて検討していきます。	2月16日	地域文化部 スポーツ振興課
区内にもスケート好きな人がたくさんいると思うので、私たちの住むこの町にアイススケートリンクを作ってほしい。(小学生からの要望)	区が新しくスポーツ施設を作るときには、施設が実際にどれだけ利用されるか、お金がどのくらいかかるかなど、いろいろなことを調べたうえで、実現できるかどうかを決めています。現在のところ、区がアイススケートリンクを作る計画はありませんが、今回のご要望は、今後、区立スポーツ施設をつくる計画を立てていくうえで参考とさせていただきます。	2月19日	地域文化部 スポーツ振興課
安全・安心			
注意報解除の、防災無線の放送が流れたが、全く聞こえない。最初と最後のお知らせの合図のみ聞こえる。早急に、練馬西部の改善をお願いしたい。	現在、区には、191塔の防災行政無線放送塔がありますが、平成26年度から平成28年度の3か年をかけてデジタル化工事および放送塔の増設工事を行う予定です。この工事により難聴地域の解消を図ります。	6月4日	危機管理室 防災課
安全・安心パトロールカーの役割を知りたい。パトロール中に放送しているらしいが、どのような内容をどんなタイミングで放送するのか。	安全・安心パトロールカーの役割は、区内の犯罪を抑止するために、委託警備員が乗務し公園や通学路など区内巡回パトロールを行うものです。パトロール中は、自転車盗難防止、振り込め詐欺被害防止、子どもの見守りの呼びかけ、ひったくり被害防止などを時間帯別で放送しています。	7月23日	危機管理室 安全・安心担当課
震災時の初動期対応のため、練馬区が防災専門の高等学校を設置すべきだ。行政が区民に対して、自助、共助と言っても、何の知識もない人たちだけでは、災害発生時には対応できない。若いうちから防災の専門知識を身に付けさせることが必要である。	防災についての正しい知識と技術を身に付け行動できる人材を育成するため、「ねりま防災カレッジ」を開校しました。自助・共助を学ぶ一般カリキュラムのほか各種講座を実施しています。また、平成26年4月に防災学習センターを開設し、常設展示や各種体験講座も実施しています。	2月12日	危機管理室 防災課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
みどり・公園			
大泉交通公園のトイレは、幼児や子ども向けの公園であるにも関わらず女性用は個室がひとつしかなく、休日になるとトイレ待ちができるほどで大変不便なので、トイレの増設とおむつ替えのできるスペースを設けてほしい。	大泉交通公園のトイレは、これまでも洋式トイレにしてほしいなど、さまざまなご意見をいただいています。そのため、現在の女性用トイレにある用具入れを撤去し、子ども用便座付の洋式便器とオムツ替え用のベビーシート設置の改修工事を予定しています。また、この改修により、現状の男女の分けをなくして誰でも使用できるものとし、現在の女性用トイレを洋式トイレ、男性用トイレを和式トイレとするよう考えています。この改修工事は、本年度中の完了を目指し準備を進めています。	5月15日	土木部 道路公園課
近隣の児童遊園では、最近、小学生のサッカーが激しくなっている。狭い公園でのサッカー遊びは危険なので、制限または禁止にすることはできないか。	区立の公園では、硬いボールやバットなどを使った危険なボール遊びをしている場合は、禁止の看板を設置しています。現地調査をしたところ、当該公園には、サッカー等を禁止する看板が設置されていないことが分かりましたので、速やかに設置します。	7月11日	土木部 道路公園課
練馬第三小学校南側の道路に桜の木が5本植えられている。樹木を支えている支柱が桜の木に食い込んでいて、あまりにもかわいそうなのでどうにかしてほしい。	現地調査をし、支柱が幹に食い込んでいることを確認しました。早速、支柱の撤去を行います。	8月1日	土木部 道路公園課
8月11日付けの区報を読んだ。町中の緑を増やすことは良いことであるが、その維持には大きな労力が伴う。最近では高齢化により立派な樹木が維持できなくなり、伐採してしまうケースが生じている。そこで、区により希望者を登録し、年1回の剪定と除虫をお願いできないだろうか。	民有地の生垣などの維持管理についての補助制度はありません。しかし、民有地のみどりの維持は大きな課題であり、今年度から保護樹木・樹林の剪定費用の助成を開始しました。	8月15日	環境部 みどり推進課
先日、「子ども達が遊べる場所」として、公園の禁煙化を所管先(道路公園課および公園管理事務所)へお願いしたが、区の条例では禁止されていないとのことだった。確かに公園は子どもだけのものではないが、子ども達が安心して遊べる環境にしてほしい。	区では、「練馬区歩行喫煙等の防止に関する条例」を施行し、歩行喫煙とたばこのポイ捨てを禁止しています。公園内は禁煙ではありませんが、具体的にご要望のある公園等では現地確認した上で、喫煙マナーについて看板等による注意喚起を行います。また、幼児や子どもが集まる遊具付近や他の利用者への影響が大きいと思われる場所では禁煙を促す工夫をします。	11月6日	土木部 道路公園課
武蔵関駅南口は、ねりま「花いっぱい」というプレートのあるフラワーボックスがあり、とてもきれいであります。北口も同様にしてほしい。	南口のフラワーボックスは、近隣住民と区との協働で手入れをしています。北口についても事業実施を考えましたが、道路幅が狭く、設置ができませんでした。	2月9日	環境部 みどり推進課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
環境保全			
現在、戸別回収は高齢者や障害を持っている方の家のみであるが、戸別回収にすることで、各個人が責任を持ってごみを出し、放置ごみを無くし、区の環境改善につながると思う。ごみのネットも放置ごみそのままになっている場所があったり、環境悪化につながっていると思う。戸別回収をするのにさまざまな規約や条件などがあるかと思うが、検討してほしい。	戸別回収の実施にあたって、排出マナーの改善などのメリットがあるものの、収集費用が増大するというデメリットもあります。それらを理由として、区では対象を限定して戸別回収を実施しています。集積所に関して何かお困りのことがありましたら、管轄の清掃事務所へお問合せください。	4月18日	環境部 清掃リサイクル課
自宅マンション前にごみ集積所があるが、分別を案内する看板がよく見えない位置にあるためか、しばしば指定された以外のごみが出され、収集されずにマンション側に放り込まれて迷惑している。また、隣家との間に不法投棄もされるので、なんとかしてほしい。	現地へ赴き、集積所のガードレールに「曜日看板」「注意看板」を設置しました。「私有地用不法投棄看板」については、ご本人様から管理会社に確認をとっていただき、管理会社の了解を得てから設置します。また、マンション側に放り込まれるごみについては、近隣のアパートにごみ出しルールの啓発ビラを投函しました。	5月20日	環境部 練馬清掃事務所
他県から転居してきたが、週1回の缶・ビン回収時にアルミ缶とスチール缶が入り混じっていることが気になっている。以前住んでいた所ではしっかり回収箱が分かれていた。アルミ缶は資源として活用できるので、回収時に分別すべきと思うが、いかがなものか。	区では、資源のスチール缶・アルミ缶の分別について、中間処理施設において、マグネットを用いて分別処理を行っています。そのため、回収時に分別をする必要はありません。	5月22日	環境部 清掃リサイクル課
「使用済み乾電池の出し方について」というチラシが回覧されたが、疑問点があった。このようなチラシを作成する場合は、分かりやすいものにしてほしい。	乾電池回収ボックスを設置している施設、ニカド電池・ボタン電池等の回収場所や詳細な説明がありませんでしたので、今後は分かりやすいチラシの作成に努めます。	7月16日	環境部 清掃リサイクル課
最近、自宅近くに新しく集積所ができたが、防鳥ネットを掛ける家が無く、風の強い日にはごみが散乱するようになった。区はごみを出す場合、必ず防鳥ネットをかけるというルールを作り周知すべきである。	ごみの集積所が住民管理であることから、防鳥ネットの利用をルール化することはできません。防鳥ネットの利用がごみの散乱防止に対して有効であることは引き続き周知していきます。	1月8日	環境部 清掃リサイクル課
光が丘団地の屋上に太陽光パネルを設置し、災害など緊急対策と日常の街路灯などに役立てよう検討してほしい。	区では、建物の所有者等が太陽光発電設備を設置する場合、地球温暖化対策設備設置補助事業などで支援しています。ご提案の取組については、現在策定中の「(仮称)練馬区エネルギービジョン」の中で、太陽光発電設備などの再生可能エネルギーの利用促進や災害時のエネルギーセキュリティの確保を考えていきます。	3月11日	環境部 環境課
自宅近くのごみ集積所のカラス除けネットが破損していて機能していない。交換をお願いしたい。	防鳥ネットは貸出制で、取りに来ていただくほかには宅配もしています。取り付けは借りた方をお願いしています。	3月16日	環境部 練馬清掃事務所

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
夜になると清掃工場から白い煙が出ており、区民や自然環境への影響が心配である。	清掃工場から排出される白い煙は主に水蒸気であり、煙ではありません。また、この水蒸気は環境基準を満たしており、安全が確認されていますのでご安心ください。(清掃工場の管理・運営は東京二十三区清掃一部事務組合が行っております。)	3月31日	環境部 清掃リサイクル課
地域環境			
近隣のあき地に雑草が生い茂っていて、毎度駆除いただきありがとうございます。あき地の雑草の管理について、持ち主に区の条例など適用して責任を取らせることが必要です。	区では、雑草が繁殖したまま放置されているあき地について、あき地の管理の適正化に関する条例に基づき、所有者または管理者に対してあき地の適正管理をお願いしています(費用の負担は所有者または管理者です。)。ご指摘のあき地について現地調査を行い、適切な時期に所有者または管理者に対してあき地の適正な管理をお願いします。	5月30日	環境部 環境課
練馬駅改札と文化センターを接続するペDESTリアン・デッキにある喫煙所を移動してほしい。	区では、練馬区歩行喫煙等の防止に関する条例を施行し、区内全域において歩行喫煙とたばこのポイ捨て行為を禁止しており、駅周辺の喫煙所はその対策のひとつとして設置しています。当該喫煙所は、ココネリの開設による人の流れの変化を踏まえ、現在の場所からの移設を検討しています。また、マナーアップ指導員により喫煙者が喫煙所から大きく広がらないよう、注意・指導しています。	7月2日	環境部 環境課
毎日歩行喫煙する人物を目にするので、歩行喫煙に関し、どのような対策をとっているのか知りたい。また、条例では違反者には罰則を適用できるとのことだが、どのように適用するのか。	「練馬区歩行喫煙等の防止に関する条例」では、喫煙等禁止地区として指定した地域で違反者に過料を適用できることになっていますが、現在のところ禁止地区を指定していません。その理由は、罰則による制裁の実施よりも指導・啓発等による喫煙マナー向上を図ることが重要と考えているためです。マナーアップ指導員の巡回、啓発グッズ配付での条例周知など、啓発活動を引き続き実施します。	9月2日	環境部 環境課
区内では外来鳥獣等による被害、駆除で問題が発生しているか。もし問題が発生しているなら、その対応はどうしているのか知りたい。	外来鳥獣等は、法律により野生生物と位置づけられているため、区が直接駆除することはしていません。被害等のご相談に対しては、対策のアドバイスをしたり、東京都の捕獲許可を受けている専門業者を紹介したりしています。	11月14日	健康部 生活衛生課
土地利用・都市景観			
隣接する建築工事現場で残土が積み上げられたままとなっている。そのため、風が吹くと土埃が入ってくるため雨戸が開けられないで困っている。工事現場を幕で囲むなどの対策はとれないか。	該当物件の施工者に対して、法律に基づく仮囲いの設置と散水をこまめに行うよう指導し、その後、現地にて仮囲いの設置を確認しました。	6月3日	都市整備部 建築課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
まちづくり			
<p>平和台駅は、有楽町線と副都心線が通っており利便性の高い駅である。今後さらなる人口の増加が見込まれていると思うが、店舗が少ない。平和台駅近辺に、活気溢れる商店街のあるようなまちづくりの開発を検討してほしい。もしくは、そのようなまちづくりを現在検討しているのか教えてほしい。</p>	<p>現在、地域住民の皆さまと区がまちづくりに取り組む際の指針となる「放射35号線沿道周辺(平和台・早宮・北町)地区まちづくり計画(素案)」を作成しており、その計画の中でも平和台駅周辺のにぎわいや利便性の向上は、まちづくりの重要項目の一つとして考えています。まちづくり計画の決定後、駅周辺でにぎわいが創出されるように、まちづくり検討組織を設立し、地域住民の皆さまと共に事業手法の検討を行っていきます。</p>	4月30日	都市整備部 東部地域まちづくり課
<p>光が丘団地は、誕生から30年が経過し住民の高齢化が目立つようになったので、次の2点の改修を要望する。 (1)光が丘IMA南館口に、改札階から2階までのエレベーターを設置してほしい。 (2)光が丘駅A5番出入り口のエスカレーターから南館に通じるスロープについて、幅を拡げ、手すりを設置するなど、階段と区別してほしい。</p>	<p>区は、これまで都交通局に対し光が丘駅のバリアフリー化を働きかけてきました。都交通局は、用地の確保や駅の構造上の制約から多くの課題があるとしています。また、スロープについては、共同管理者である2社へ今回いただいたご要望についてお伝えしました。区は、更なるバリアフリーについて、引き続き都交通局や関係機関へ働きかけていきます。</p>	8月20日	都市整備部 交通企画課
<p>田柄二丁目北の区画整理事業で、その一画に区が公園をつくると聞いている。その公園について、児童遊園のような子ども向けの公園ではなく、木を植えたり花壇や緑道を設けて、散歩する人が立ち寄りたり一休みできるような、大人向けの公園にしてほしい。</p>	<p>区では、公園の整備を行う際には、近隣居住者の方を対象とした意見交換会等を開催し、地域の皆様のご意見を直接伺いながら進めています。当該区画整理事業が完了してから引継ぐ予定の当用地についても、公園を整備する段階になりましたら、ご要望・ご意見をもとに、地域にふさわしい公園となるよう検討します。</p>	11月21日	土木部 計画課
交通環境			
<p>氷川台駅前の駐輪場を利用している。一般利用と定期利用とに分けられているが、土・日・祝日は一般利用が混雑し、定期利用が空いている。定期利用の部分を開放して、一般利用が出来るようにしてほしい。</p>	<p>自転車駐車を管理・運営している、公益財団法人練馬区環境まちづくり公社に利用状況を確認したところ、現在のところ定期利用枠の開放は考えていないとの報告を受けました。一方で、区としても土・日・祝日の定期利用枠の開放については、課題として認識しており、今後は各駅単位の利用実態の把握とともにゲートシステムの変更などの対応を含め検討していきたいと考えています。</p>	4月16日	土木部 交通安全課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
みどりバス氷川台ルートで、氷川台駅寄りで乗車し、光が丘病院まで行く際、練馬駅経由のルートしかないのか。今まで通り直行で光が丘病院まで行けないのか。追加ルート往復の時間がとても無駄に感じ、不便だと思う。	氷川台ルートは、平成21年3月に策定した「公共交通空白地域改善計画」において、運行経費から運賃収入を差し引いた区の負担割合が高く、利用促進により負担割合の軽減が求められていました。そのため、沿線地域においてアンケート調査を実施するとともに、地域の代表者や公募区民からなる「みどりバス氷川台ルート再検討会」を設置し、ルート再編について検討を行ってきました。区は、こうしたことを踏まえ、現行のルートに加え、東武練馬駅および練馬駅を接続するルートとして、再編を行うこととしたものです。なお、朝7時台の便については車両通行規制時間帯等のため、練馬駅を経由しないルートで運行しています。	5月1日	都市整備部 交通企画課
自宅前道路は、5m幅くらいであるがバスも通り交通量もある。道路を曲がる際の視界が非常に悪いため、いつか事故が起きることを容易に想像できる。現地を確認してもらい、カーブミラー設置等の対策をしてほしい。	交通安全課、西部土木出張所および警察署と合同調査を実施しました。現地の調査では、カーブミラーの設置が安全対策として有効であるとの結論にいたりました。なお、設置場所が区境のため、近隣自治体と協議の結果、了解を得られましたので、近日中に設置工事を行います。	5月16日	土木部 交通安全課
大泉学園駅付近は駐輪ができない。路上駐輪を取り締まる前に、住民のためを考えて駐輪場を確保してほしい。	区では、大泉学園駅を含め区内各駅の周辺において、乗り入れ台数に見合う自転車駐車場の整備を計画的に進めています。しかし、駅周辺には未利用地が少なく、用地の確保や施設の整備等多くの時間や費用が必要となることから、ご要望に対して短期的に対応することは困難です。一方で、大泉学園駅北口地区については、今年の10月の開設に向けて大泉学園駅北第四自転車駐車場(約500台)、来年4月頃には、大泉学園駅北口再開発事業地の建物地下に区立の自転車駐車場(約450台)の開設を予定しています。	5月19日	土木部 交通安全課
道路を歩いていると、自転車運転中の女性がスマートフォンを操作していた。スマートフォンを使用しながらの自転車による事故を防ぐため、規制条例を制定してほしい。	運転中のスマートフォンについては、東京都道路交通規則において運転者の順守義務として既に規定されています。年代・性別を問わず自転車利用者のルールとマナーが守られていない状況が見られる中、区では、高齢者や小中学生等、区民を対象とした自転車安全教室を警察署と協力して開催しています。今後とも、自転車利用のルールとマナーの普及・啓発に、関係機関と連携しながら努めます。	6月23日	土木部 交通安全課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
道路の左側に自転車に関する注意喚起の黄色い幕が張ってある。せっかくの注意喚起が逆走している自転車からは見えないので、検討の余地があるのではないか。	啓発幕の設置場所については、ご意見を参考にしながら、より多くの方に目にしていただけるよう今後も工夫していきます。	8月26日	土木部 交通安全課
前区長の時は、都の副知事や国土交通省の方とお会いした活動がホームページに載っていたが、最近は大江戸線延伸の情報がアップされていないようである。その後、延伸についてどうなったのか教えてほしい。	区では、長年にわたる地元の皆様のご協力により、地下鉄の導入空間である都市計画道路補助230号線の整備に取り組むとともに、地域、区議会、区で構成する大江戸線延伸促進期成同盟による国や都への働きかけを続けてきました。今後は、こうした活動の実績を基に、延伸実現に向けた区の確固たる意志を鮮明にアピールし、国や都とより一層連携しながら実現に向けた取り組みを着実に積み上げていきます。 (その後の対応) 本年11月には、区長が都に対し、事業スケジュールまでを明確にすることなど、要請を行いました。具体的な手続きに踏み込んだ要望は今回が初めてです。	10月3日	都市整備部 大江戸線 延伸推進課
歩道を走行する自転車について、マナーの悪い人が多い。自転車は車道が原則で、歩道走行の際は歩行者優先という大原則が浸透していないと感じるので、チラシ等を作成・配布し、積極的に啓蒙活動をして、歩行者の安全を保障してほしい。	区では、自転車利用のルール・マナーの普及・啓発のため、小学生から高齢者等を対象とした安全教室・講習会の開催や、区道への「自転車安全利用五則啓発幕」の掲出、「自転車安全運転ルール＆マナーブック」の配布などを実施しています。今年度は「自転車シミュレーター」を活用した事業や自転車保険の重要性を普及・啓発するリーフレットの配布などの新事業に取り組んでおり、今後も引き続き普及・啓発に努めます。	11月19日	土木部 交通安全課
光が丘公園付近の道路は、信号や横断歩道がなく不便で、横断してしまう人が絶えないので、安全のために信号や横断歩道を設置してほしい。 社会科の授業で区政の学習をしており、「体験的な学習」の一環として、クラスでまとめた要望を「区民の声」に問い合わせたもの。 [区内小学校6年生クラス一同]	警察署としっかり協力し合って、交通安全のための対策をしています。信号や横断歩道の設置は、警察署が担当しています。区は、道路を作ったり補修したりして、車や歩行者が安全に通行できるようにしています。信号や横断歩道は、危険性の高い場所から優先的に設置されています。皆さんからのご要望は光が丘警察署にお伝えしました。	1月27日	土木部 交通安全課
自転車は原則車道を走ることになっているが、狭い歩道をかなりの速度で走っている自転車が後を絶たず、大変迷惑をしている。啓発活動が不足していると思うので、周知徹底をお願いしたい。	ご指摘のとおり、ルールとマナーを守っていない自転車利用が見受けられます。皆が安全・快適に道路を利用できるよう、自転車の利用環境の整備や、ルールとマナーの普及啓発に努めます。	2月17日	土木部 交通安全課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
自転車駐車場の料金改定の張り紙を見た。4月からは、駐車から12時間を超過したら100円の追加料金が生じるようになる。自分の世帯は母子家庭で、やっと正社員の仕事を見つけたものの、職場が遠いので駐車時間は12時間を超える。倍の費用がかかるのは家計を非常に圧迫する。	自転車駐車場は、料金制を導入しています。一時利用は定期利用と同様に駅からの距離に応じた料金を設定しています。利用者の選択肢を増やし、駅直近の施設への集中をさけるため、12時間で100円としました。定期利用の申請についてもご検討ください。	2月27日	土木部 交通安全課
西友練馬店と自転車駐車場の間の横断歩道に信号を設置してほしい。もし事故が発生したら、行政の怠慢で事故が発生したとマスコミに通報する。	信号機の設置は、所管警察署および警視庁が現場の交通状況等を調査検討した上で、東京都公安委員会に申請し、その決定に基づき設置されます。ご要望は練馬警察署にお伝えしました。	3月10日	土木部 交通安全課
行政運営			
近年、行政書士や司法書士等による戸籍や住民票の不正取得による犯罪が増えている。他県や他区の一部でも、第三者により取得された際に本人に通知する制度が始まっているので、個人情報保護の観点からも、希望者には本人通知をしてほしい。	従前通り、窓口で不正請求が判明した場合、直ちに本人等へ通報しています。平成25年4月から、第三者に証明等が不正取得されたと考えられた場合は、本人へ通知する規定を定めています。事前登録による本人通知制度については、正当な第三者の権利保全等に関して意見が分かれており、直ちに導入することは困難であると考えています。国や都、他区市町村の動向や社会情勢を注視していきます。	4月8日	区民部 戸籍住民課
新しい施設ができたので買い物を兼ねて下見に行ってきたが、分かりにくい施設であった。特に、車椅子利用者・高齢者などが利用するエレベーターが見つかりにくい位置にあると感じたので、分かりやすい表示をしてほしい。また、西側にあるエレベーターは2階までしか行かないことも表示した方がいいと思った。	区民・産業プラザの貸出施設の案内については、パンフレットの配布、案内を増やすなどして要望の反映を図ります。建物のエレベーターの案内についても西側、東側ともにビル所有者と区とで検討し、表示の改善に努めます。	5月2日	産業経済部 経済課
産業プラザを使用する際、朝9時からのホール使用だったが、他団体の受付もあり、9時から使用ができなかった。また、ホールの照明スイッチに点灯場所が書かれておらず、分かりにくいので管理者が表示をしてほしい。初めてホールを使用した時は、照明スイッチの位置が分からず苦労したので、利用時に説明してほしい。	貸室の受付時間については、時間通りの貸出ができるよう、適切な受付業務に努めます。ホールのスイッチについては、点灯箇所をシールで表示し、スイッチ盤の位置については、口頭での説明の他、ホール内が見渡せる程度の照度の照明を点けた状態で貸出をするようにします	6月26日	産業経済部 経済課
区役所の駐車場を利用するとき、立体駐車場を案内されるが、幅が狭くて止めにくい。運用の中止を検討してほしい。	条例により附置義務があり、また、一日700台前後の利用がある中で、現在の駐車台数を確保するために立体駐車場は必要です。なお、入庫時に希望していただければ、平置きスペースをご案内します。	8月4日	総務部 総務課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
区主催の文化講座を楽しみにしているが、往復はがきによる参加申込みについて、他に代わる方法を検討してほしい。	各種講座の実施にあたっては、定員以上のお申込みをいただいて抽選となることも多く、結果を確実に伝えるため、往復はがきでのお申込みをお願いしています。なお、今回のご意見については、今後の参考として、区の各部署へ周知します。	9月8日	区長室 広聴広報課
こぶしの花などのデザインを使用した区旗を作ったらよいのではないだろうか。	区旗のデザインとなっている紋章は、区が平和で、健康で、明るいまちに発展していくようにという願いを込めて昭和28年に制定され、長きにわたり区民に親しまれています。こぶしの花などをデザインした区旗については、今後の参考とさせていただきます。	12月3日	総務部 総務課
ビジョン素案説明会に参加したが、素案説明会だけでなく、中間報告やレビューの会を年1回程度開催してほしい。	ビジョンに基づく3年間の実施計画・アクションプラン(素案)を公表します。アクションプランは、区民の皆さまからご意見をいただき、改善しながら、進捗状況を毎年度点検、検証して結果を公表します。また、ビジョン戦略計画の取組期間(平成27年度～31年度)の間には、区民の皆さまからご意見をいただき見直した上で、後半のアクションプランを策定します。	2月12日	企画部 企画課
区長とともに練馬の未来を語る会(ビジョン素案説明会)に参加したが、不規則発言や時間オーバーについて、もう少し毅然とした態度で進行してほしい。とはいえ、頑張ってください、感謝している。	このたびは、ご参加いただきありがとうございました。今後も開催方法や会の進行を工夫して、区民の皆様との意見交換をさらに充実させるよう努めていきます。	2月2日	区長室 広聴広報課
10代、20代、30代の方が区政に興味を持ち、「未来を語る会」のような場に参加するようになるにはどうしたらよいのかを、自分は日々考えている。区はどのように考えているか。	ご指摘のとおり、10代から30代の方の多くが区政への関わりが薄いため、今年度は若者やファミリー世代を対象として「区長とともに練馬の未来を語る会」を4回実施しました。今後も開催方法や会の進行を工夫して、区民の皆様との意見交換をさらに充実させるよう努めていきます。	2月9日	区長室 広聴広報課
ビジョン素案説明会に出席し、上層部の意気込みは良く感じられた。しかし、末端には未だそれが届いているように思えない。ここ数年、区民の声を大事にしてくれない事態が多い。	区は、区長のもと、開かれた区政を推進するため、区民の皆様から寄せられた意見、要望に迅速かつ的確に対応することとしています。区民の声を大切にしていなと思われるようなことがありましたら、いつでも「区民の声」窓口にご意見をお寄せください。	3月11日	区長室 広聴広報課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
都税事務所によれば、自動車税はクレジットカードでの納付ができるとのことだ。しかし、軽自動車税は、まだクレジットカードでの納付ができない。区は今後、軽自動車税をクレジットカードで納付できるように検討しているのだろうか。	クレジットカードによる納付は、軽自動車税だけでなく、全庁的な収納に関するシステムの見直しの中で考えていきます。当面の代替策として、携帯電話を使ったモバイルレジを導入しており、近年ご利用件数が飛躍的に伸びています。あらかじめ金融機関での登録が必要ですが、いつでもどこでも納付できる方法としてご利用いただけます。	2月17日	区民部 収納課
インターネットにて粗大ごみ回収を申込んだ際、個人情報を記載した。ごみ回収自体は問題なかったが、後日、不要な粗大ごみを買取る旨の不審な勧誘電話が自宅にあった。そのような電話はこれまで無かった。今回の件の個人情報が外部に漏れていないか心配である。	システムを確認しましたが、個人情報が漏れいた形跡はありませんでした。インターネット申込みにおいては、通信を暗号化しています。またウィルスやハッカー対策をしており、異常を直ちに発見し、不正アクセスを遮断する仕組みとなっています。	3月25日	環境部 清掃リサイクル課
高齢受給者証が送付されたが、自己負担額として3割と記載されていた。それならば、通常の国民健康保険と負担が変わらず、医療機関窓口で受給者証を提示する意味はない。このような無意味なもののためにコストがかかっているのは、財政上の無駄である。その分の費用で保険料を減額すべきである。	高齢受給者証の交付は法令により義務づけられていますので、ご理解ください。	3月3日	区民部 国保年金課
各自治体において、コンビニでの証明書自動交付を実施しているが、練馬区はいつ頃実施するのか。早急に実施してほしい。	共通番号制度開始に伴う個人番号カード導入に併せて、コンビニでの証明書交付を開始します。平成27年10月に個人番号を一斉にご通知し、平成28年1月からご希望の方に個人番号カードを交付します。その後、平成28年4月を目途に、個人番号カードによるコンビニでの証明書交付サービスを開始します。	3月4日	区民部 区民サービス担当課
練馬図書館をよく利用している。蔵書棚は木製で、床に直に固定されているようだ。このような固定方法だと、大きな地震の際には蔵書棚が次々と転倒し、利用者や職員に大きな危害が及ぶと思われる。区長の所信表明にも震災対策が随所に述べられており、高い意識を持って取り組んでいると思うので、図書館蔵書棚の地震対策も早急に行ってほしい。	地震対策として、今年度に書棚の固定金具の増設工事をしたところですが、ご意見をふまえながら、さらに安全確保に留意していきます。	3月17日	教育振興部 光が丘図書館
埼玉県新座市片山3丁目内に練馬区西大泉町という飛び地を見つけた。どのような経緯でこのような飛び地ができたのか知りたい。	区では、昭和49年に飛び地の存在が判明しました。飛び地ができた経緯は付近の土地がかつて大名領地が点在していたため、その一部が残ってしまったのではないかという説など、諸説があります。詳細については、飛び地ができた経緯を確認できる記録が残っていないため明らかになっていません。	3月13日	総務部 総務課

受付要旨	回答要旨	回答日	担当組織
選挙			
<p>(1)練馬駅周辺(バスロータリーやスカイデッキなど)に選挙ポスターの掲示板を設置してはどうか。</p> <p>(2)豊玉北5丁目には1か所も掲示板が無いようだが、実際はどうなのか。</p> <p>(3)期日前投票所をココネリ3階の区の施設に設置してはどうか。</p>	<p>(1)今回の衆議院議員選挙は公示日までの期間が短く、掲示場設置場所を十分に検討できませんでした。次回選挙の際は駅周辺の調査をして再検討します。</p> <p>(2)豊玉北5丁目は、NTT東日本練馬ビルの裏柵にポスター掲示場があります。</p> <p>(3)ココネリに期日前投票所を設置することは、以前に検討しました。しかし、近隣の期日前投票所との位置的バランスや費用対効果を考慮し、設置を見送りました。今後の再検討の際には、いただいたご意見や情勢をふまえ、改めて判断します。</p>	12月25日	選挙管理委員会 事務局

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

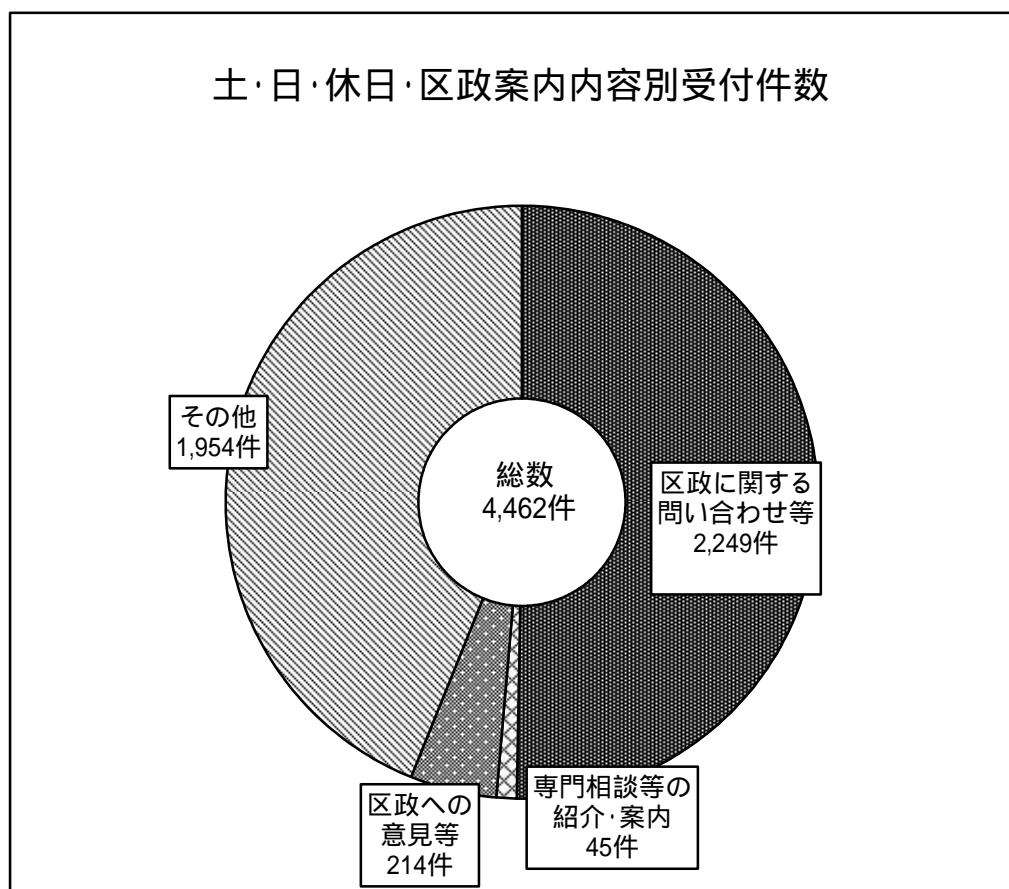
全管理職（ただし、医師の管理職は除く）

および土・日・休日区政案内員（非常勤職員）

(3) 受付内容

平成26年4月1日から平成27年3月31日までの1年間の受付総数は、4,462件でした。

区政への意見等	214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	2,249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	45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	1,954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

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

11回開催し、合計 442 名が参加しました。

日時	会場	テーマ	出席者	参加人数
7月22日(火) 14:00~15:00	大泉子ども家庭支援センター	子育て支援について	子育てのひろば利用者	12人
8月20日(水) 14:00~15:30	区民・産業プラザ (Coconeri)	都市農業	農業経営者	14人
8月21日(木) 18:30~20:00	練馬介護人材育成・ 研修センター	高齢者支援	介護従事者	15人
10月4日(土) 10:00~11:30	石神井松の風文化公園	子育て、みどり、 農業など	無作為抽出の若者・ファミリー世代の区民	10人
10月25日(土) 10:00~11:30	光が丘区民センター	子育て支援、大江 戸線延伸、練馬区 の魅力など		6人
11月15日(土) 14:00~15:30	大泉中学校 セミナーハウス	自転車や交通安 全、地域活動支援、 教育など		8人
11月29日(土) 10:00~11:30	区民産業プラザ	保育園・学童クラ ブの待機児解消、 高齢者・障害者の 生活支援など		9人
1月19日(月) 18:30~21:00	ココネリホール	(仮称)区政運営 の新しいビジョン 素案の説明	自由参加の区民	112人
1月20日(火) 18:30~20:35	光が丘区民ホール			62人
1月24日(土) 14:00~17:00	勤労福祉会館			100人
1月31日(土) 10:00~12:30	関区民ホール			94人

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26年度は、第21期区政モニター（任期は平成25年4月1日～平成27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	8	10	18	9.0%
30代	20	24	44	22.0%
40代	26	25	51	25.5%
50代	11	16	27	13.5%
60代	20	14	34	17.0%
70代	15	11	26	13.0%
計	100	100	200	100.0%

第21期区政モニターの年代別・町別構成
(平成27年3月31日現在)

《町別構成》

〒176 50名				〒179 55名				〒177 58名				〒178 37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	1	1	富士見台	1	1	2	東大泉	6	7	13
小竹町	2	1	3	氷川台	3	0	3	南田中	2	1	3	西大泉	3	4	7
栄町	0	0	0	平和台	3	0	3	高野台	3	1	4	南大泉	6	4	10
羽沢	2	2	4	早宮	3	1	4	谷原	1	2	3	大泉町	0	0	0
豊玉上	1	1	2	春日町	2	7	9	三原台	4	0	4	大泉学園町	5	2	7
豊玉中	1	0	1	高松	1	3	4	石神井町	1	7	8	西大泉町	0	0	0
豊玉南	0	2	2	北町	5	3	8	石神井台	2	6	8		20	17	37
豊玉北	1	3	4	田柄	5	5	10	下石神井	1	3	4				
中村	1	0	1	光が丘	4	5	9	上石神井南町	0	0	0	〒	男	女	計
中村南	3	0	3	旭町	1	1	2	上石神井	2	2	4	176	24	26	50
中村北	0	4	4	土支田	2	0	2	関町北	5	2	7	179	29	26	55
桜台	8	3	11					関町南	5	5	10	177	27	31	58
練馬	1	2	3					関町東	0	1	1	178	20	17	37
向山	2	2	4					立野町	0	0	0	総計	100	100	200
貫井	1	5	6												
	24	26	50		29	26	55		27	31	58				

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 26 年度は施設見学会を 1 回開催しました。

平成 26 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
練馬区立防災学習センター －（練馬区光が丘 6-4-1）	2 月 28 日（土） 午前 10 時～正午	24 名	防災課長、 防災学習センター所長 広聴広報課長

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 26 年度は、下記のとおり 4 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 26 年度版)をご覧ください。

< 第 1 回 >

「練馬の農業について」

調査期間 平成 26 年 6 月 2 日～20 日
回答者数 157 名（有効回答率 78.5%）

（調査内容）

地産地消について
農とのふれあいについて
農業者の支え手について
都市環境と調和した農業について
都市農地について
区の農業振興施策について
自由意見

< 第 2 回 >

「区民の情報通信技術の活用状況と区の施策について」

調査期間 平成 26 年 7 月 1 日～7 月 18 日
回答者数 154 名（有効回答率 77.0%）

（調査内容）

情報機器の利用について
区の情報化の取組みについて
番号制度について
自由意見

< 第 3 回 >

「喫煙について」

調査期間 平成 26 年 9 月 1 日～19 日
回答者数 164 名（有効回答率 82.0%）

（調査内容）

喫煙状況について
禁煙について
禁煙の支援について
健康への影響について
受動喫煙について
自由意見

< 第4回 >

「放置自転車対策について」

調査期間 平成 26 年 10 月 3 日 ~ 20 日
回答者数 158 名 (有効回答率 79.0%)

(調査内容)

自転車の利用状況について
駐輪場の料金について
放置自転車対策について
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 26 年度の受付件数は 15 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）

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
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

年度	テ ー マ
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 ボ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	練馬区のボイ捨て・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
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

年度	テ ー マ
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

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2,500名です。調査方法は郵送調査法です。

平成26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26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26年9月2日～9月24日
有効回答者数 980名 回答率 39.2%

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
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

(2) 防災について

大地震発生時のための日頃の備え
避難拠点についての認知内容
災害発生時に協力できる地域の防災活動
地域の防災訓練参加経験
防災対策のために区に力を入れてほしいこと

(3) 防犯・防火について

区の治安の印象
犯罪発生件数減少についての認知状況
区の安全・安心活動の参加経験・参加意向

区の安全・安心施策の満足度・重要度

(4) 芸術文化・生涯学習について

文化芸術の鑑賞・体験
区内の文化芸術環境の満足度
区内の文化芸術活動に対して必要な区の支援策
学習活動の知識・経験を活かす分野
生涯学習推進のために必要な区の支援策

(5) 男女共同参画に関する意識と実態について

男女の役割分担に関する認識
生活の中での「仕事」と「家庭生活」等の優先度についての認識
男女平等についての認識
ドメスティック・バイオレンスの被害の実態
男女共同参画社会実現のために区へ望むこと

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 2 21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

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、男女共同参画センター相談室では、「法律相談」のみ実施しています。

相談は無料で、予約を必要とする相談については、1週間前の午前9時から電話による申込み制となっています。また、練馬区区民相談所では、希望があれば通訳を介して専門相談を行っています（英語、中国語、ハングル、予約制）。

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26年度の相談件数は、来庁1,781件、電話14,300件、合計16,081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26年度の相談件数は、3,625件でした。

相談内容別では、相続・遺言が1,170件で最も多く、次いで借地・借家が437件、夫婦・離婚関係382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26年度の相談件数は189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等が相談に応じています。

平成26年度の相談件数は356件でした。相談内容別では、離婚が199件で最も多く、次いで親族関係70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26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26年度の相談件数は159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26年度の相談件数は54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26年度の相談件数は6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26年度の相談件数は119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 26 年度の相談件数は 38 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 26 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 26 年度の相談件数は 291 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。

区民相談所で行っていた商工相談は平成 26 年 3 月 31 日で終了しています。

(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。

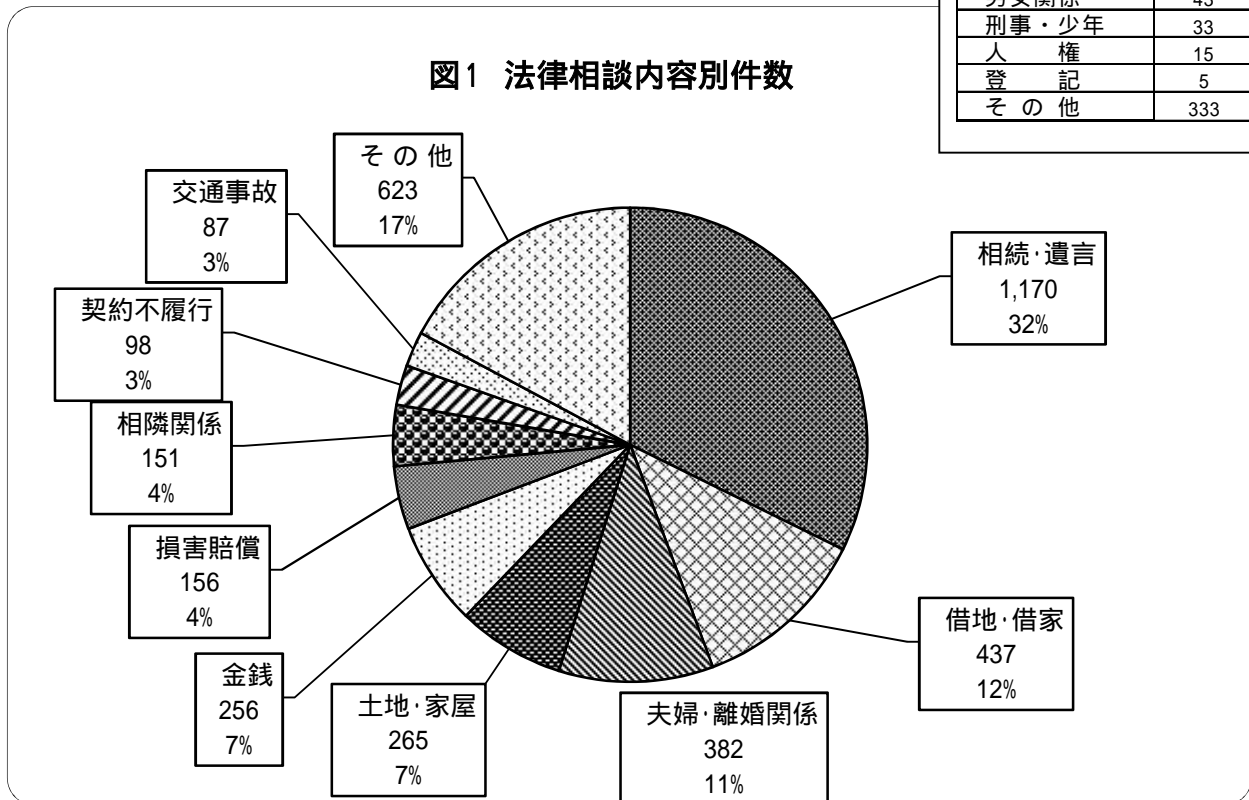
(14) 配偶者等の暴力に対する（DV）専門相談
（総務部人権・男女共同参画課所管事業）

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	
労働	75
親子関係	65
商事	54
男女関係	43
刑事・少年	33
人権	15
登記	5
その他	333

図1 法律相談内容別件数



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相談室・サン…サンライフ練馬

平成27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	9～17時
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	13～16時 "
		男女セ	土	13～16時 "
交通事故相談	専門相談員	練馬	火	10～12時・13～16時
		石神井	金	一人1時間以内
身の上相談	家庭裁判所 調停委員	練馬	月・木	13～16時
		石神井	金	一人1時間以内
税務相談	税理士	練馬	金	10～12時・13～16時
		石神井	水	一人1時間以内
不動産取引事前相談	宅地建物取引士	練馬	火	13～16時
		石神井	水	一人1時間以内
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
		石神井	第2月	一人1時間以内
行政相談	行政相談委員	練馬	第1水	13～16時
		石神井	第3水	一人1時間以内
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
		石神井	第3月	一人1時間以内
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	年末年始および施設点 検日を除く月～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(祝休日を除く)	9～17時 一人1時間以内
		男女セ	月(祝休日も実施)	9～17時 一人1時間以内
			水・金(第1金を除く) (祝休日も実施)	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。

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。

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室

相談内容	場所	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
一般区民相談	練馬	10,195	11,011	10,192	11,160	10,909
	石神井	4,877	4,602	4,170	4,164	5,172
	計	15,072	15,613	14,362	15,324	16,081
法律相談	練馬	2,407	2,421	2,314	2,252	1,855
	石神井	1,586	1,514	1,517	1,449	1,369
	男女セ	466	487	413	397	401
	計	4,459	4,422	4,244	4,098	3,625
交通事故相談	練馬	109	97	98	87	99
	石神井	125	107	90	88	90
	計	234	204	188	175	189
身の上相談	練馬	227	213	224	233	235
	石神井	132	112	111	120	121
	計	359	325	335	353	356
税務相談	練馬	-	-	-	-	236
	石神井	-	-	-	-	234
	計	-	-	-	-	470
不動産取引事前相談	練馬	63	71	112	88	79
	石神井	62	49	70	89	80
	計	125	120	182	177	159
表示登記 (調査・測量)相談	練馬	29	27	45	35	39
	石神井	-	-	-	-	15
	計	29	27	45	35	54
人権擁護相談	練馬	2	4	5	4	5
	石神井	8	5	4	2	1
	計	10	9	9	6	6
行政相談	練馬	66	123	109	95	115
	石神井	3	2	0	3	4
	計	69	125	109	98	119
暮らしと事業の 手続相談	練馬	14	22	34	20	20
	石神井	-	-	-	-	18
	計	14	22	34	20	38
権利登記・供託相談	練馬	100	102	113	89	76
	石神井	-	-	-	-	35
	計	100	102	113	89	111
心の相談	練馬	358	380	385	400	291
合計	練馬	13,570	14,471	13,631	14,463	13,959
	石神井	6,793	6,391	5,962	5,915	7,139
	男女セ	466	487	413	397	401
	計	20,829	21,349	20,006	20,775	21,499

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 2014 平成 26 年度版

平成 27 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