

広聴の記録

平成26年度

中央区

は　　じ　　め　　に

区政運営のための指針づくりや施策を実施するにあたっては、広く区民の意見や要望などを十分に把握し、可能な限り反映させていくことが重要です。

中央区では、多種多様な「区民の声」の把握に努めるため、行政広聴会、各種相談事業、区政世論調査、区政モニター制度、区長への手紙などの広聴活動を実施しているところです。

この「広聴の記録」は、平成26年度の広聴活動をまとめたものです。今後の区政運営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

中央区企画部広報課

目 次

I	広聴事業のあらまし	1
II	各種相談	5
1	区民相談	6
2	法律相談	9
3	人権擁護相談	11
4	国の行政相談	11
III	意見・要望・陳情	13
1	区長への手紙	14
2	「区長への手紙」統計	14
3	「区長への手紙」事例	17
4	要望・陳情書年度別所管別受付件数	83
5	要望・陳情書件名一覧	84
IV	行政広聴会	85
1	区政を話し合う会	86
2	施設広聴会	88
V	区政モニター	91
1	平成26年度 区政モニターの構成	92
2	会 議	93
3	施設見学会	96
4	「モニター通信」年度別所管別受付件数	98
5	「モニター通信」事例	99
6	アンケート調査	102

I 広聴事業のあらまし



お江戸文化村 i n 浜離宮恩賜庭園

区では、あらゆる機会を通じて区民の意見・要望などを把握するため、個別広聴、集団広聴、調査広聴などの手法を用いて広聴活動を行っています。

《個別広聴》

1 各種相談

区民からの問合せや要望・相談に的確、迅速に対応するため、平成16年4月に「まごころステーション」を設置し、「区民相談」を行っています。また、区民相談室において、「法律相談」、「人権擁護相談」、「国の行政相談」を実施しています。

平成26年度	区民相談	1,952件
	問合せ	60,299件
	法律相談	830件

2 意見・要望・陳情

区では、料金受取人払いの「広聴はがき」を区内各施設に常設するほか、インターネットを利用した「Eメール君」、手紙、FAXなどにより、区民から区政に対する意見や要望などを広く求めています。

なお、寄せられた意見や要望などは、直ちに関係部課に通知し対応を検討した後、速やかに投書者に回答するとともに、区長へ報告しています。

平成26年度	区長への手紙	648件
	(モニター通信分26件を含む)	
	要望・陳情書	23件

《集団広聴》

1 行政広聴会（区政を話し合う会）

行政に対する区民の意見や要望を区長以下、区の幹部職員および区内官公署職員が直接お聴きし、話し合うことで、区政など執行上の参考とするとともに、参加者の区政への理解と協力を得ることを目的として開催しています。

平成26年度	実施日時	平成26年11月5日（水）午後2時～4時
	出席者	各種団体推薦者 22人
		一般公募 2人

《調査広聴》

1 区政モニター

区民から公募した区政モニターの意見・要望などを継続的、体系的に把握し、区政に反映させるため、「区政モニター制度」を実施しています。

(1) 区政モニター会議

区政モニターの区の施策や課題などについての理解を深めるとともに、意見・要望・提案を聴き区政に反映させています。

平成26年度	第1回（5月13日）	委嘱式
	第2回（7月24日）	事例・課題検討 ○区内高齢者の状況 ○介護保険制度
	第3回（10月21日）	事例・課題検討 ○区の図書・文化財
	第4回（11月27日）	事例・課題検討 ○生涯学習
	第5回（2月12日）	全体会（区幹部職員との会議） ○区政全般について

(2) 区政モニター施設見学会

区立施設などの現況を見学することにより、区政に対する理解を深めるとともに、アンケートで寄せられた意見・要望などを施設運営上の参考にしています。

平成26年度（6月25日、8月7日、9月24日・9月29日）

- 介護老人保健施設「リハポート明石」
- 特別養護老人ホーム「マイホーム新川」
- 区議会議場
- 京橋図書館
- 中央防波堤ごみ処理施設

(3) 区政モニター通信

区政モニターが日常生活において感じた身近な問題や区政に関する問題などについて積極的に区へ報告していただき、その内容は関係部署へ連絡して行政施策の策定や執行の参考にしています。

平成26年度 26件

(4) 区政モニターアンケート

区の重点施策を中心に、社会問題や区民の日常生活上最も区政に関わりのあるテーマについてアンケートを実施し、区政運営の資料にしています。

平成26年度 区政モニターアンケート調査

テ ー マ	男女共同参画社会と区の女性施策について
対象者数	102人（区政モニター経験者含む）
回 収 数	75名（73.5%）

Ⅱ 各種相談



築地大橋架橋

1 区民相談

平成16年4月から、本庁舎1階の「まごころステーション」で相談員が毎日、相談や問合せに応じており、区民から気軽に相談できる場所として親しまれています。

平成26年度の相談件数は1,952件、問合せ件数(案内含む)は60,299件です。

相談件数を事項別に見ると「相続・遺言」が342件(17.5%)で最も多く、次いで「土地・建物」が199件(10.2%)、「家庭」が171件(8.8%)、「借地・借家」が125件(6.4%)、以下、「金銭貸借」「労働」の順になっています。

問合せ件数を事項別に見ると「住民記録」が10,302件(17.1%)で最も多く、次いで「戸籍」が7,339件(12.2%)、「税務」4,962件(8.2%)、「国保・年金など」4,428件(7.3%)、以下、「印鑑証明」、「道路・公園」、「建築」の順になっています。

< 区民相談のあゆみ >

昭和44年12月 新庁舎建設に伴い区民相談コーナーを開始する。(2人体制)

平成2年5月 相談員3人体制となる。

平成4年8月 本庁舎1階東側に移転し、区民相談室に名称変更する。

平成16年4月 本庁舎1階「まごころステーション」で相談業務を開始(4人体制)

平成22年4月 相談員3人体制となる。

平成26年4月 相談員4人体制となる。

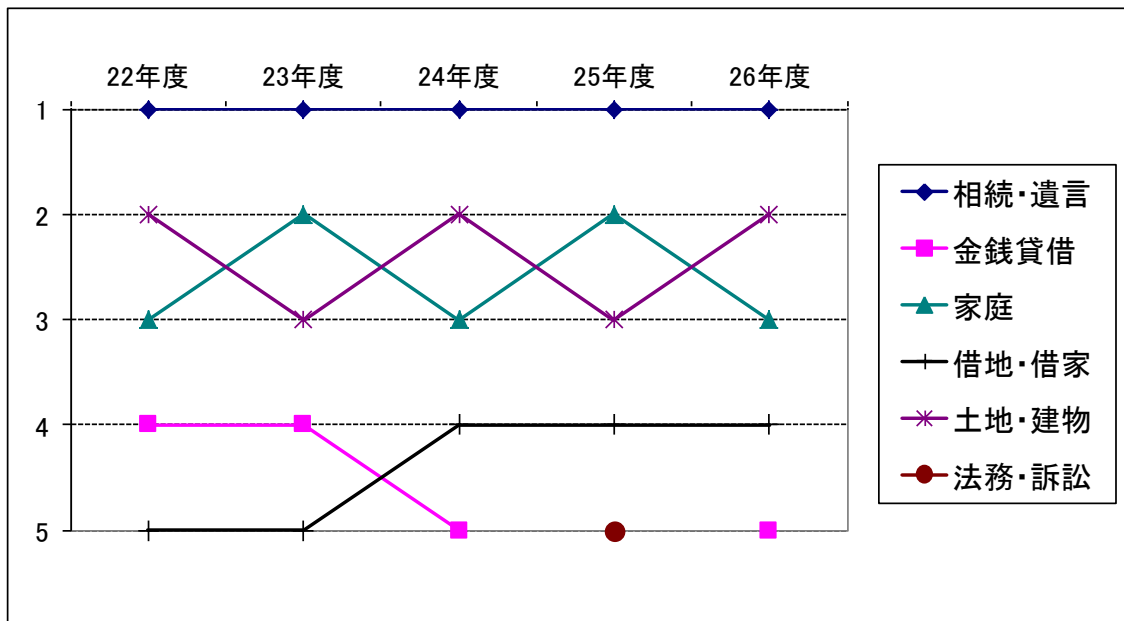
平成26年度まごころステーション事項別取扱件数表

相 談 内 容		問合せ・案内				相 談			合 計		
		来庁		電話	計	来庁	電話	計	通常	延長	計
		通常	延長								
総務	税務	4,851	93	18	4,962	6	4	10	4,879	93	4,972
	防災	618	3	7	628	1	1	2	627	3	630
区民	戸籍	7,170	151	18	7,339	48	7	55	7,243	151	7,394
	住民記録	10,063	219	20	10,302	13	7	20	10,103	219	10,322
	印鑑証明	1,882	39	5	1,926	0	0	0	1,887	39	1,926
	消費生活	223	0	7	230	1	2	3	233	0	233
	商工・融資・観光協会	1,064	9	7	1,080	3	0	3	1,074	9	1,083
	地域振興（区民施設等）	379	1	9	389	5	2	7	395	1	396
	文化・生涯・スポーツ	605	35	2	642	13	2	15	622	35	657
福祉保健	障害者・生活支援	826	14	5	845	13	0	13	844	14	858
	高齢福祉・介護	946	6	12	964	15	5	20	978	6	984
	国保・年金等	4,342	69	17	4,428	10	3	13	4,372	69	4,441
	子育て支援（保育園等）	1,790	28	6	1,824	6	1	7	1,803	28	1,831
	その他・保健福祉関係	742	8	10	760	4	3	7	759	8	767
保健所（保健・衛生）		703	3	11	717	8	1	9	723	3	726
環境土木	清掃	169	0	12	181	2	3	5	186	0	186
	公害・環境	638	2	18	658	6	5	11	667	2	669
	土木管理	43	1	0	44	0	1	1	44	1	45
	道路・公園	1,883	4	29	1,916	1	6	7	1,919	4	1,923
	交通安全（駐輪場等）	330	1	10	341	1	2	3	343	1	344
都市整備	住宅	446	9	4	459	10	2	12	462	9	471
	都市計画	713	2	4	719	1	1	2	719	2	721
	まちづくり	169	1	0	170	0	0	0	169	1	170
	建築	1,860	0	10	1,870	0	1	1	1,871	0	1,871
教育委員会		745	0	2	747	4	2	6	753	0	753
その他の	家庭	6	-	17	23	37	134	171	194	0	194
	金銭貸借	3	-	6	9	12	68	80	89	0	89
	相続・遺言	10	-	29	39	79	263	342	381	0	381
	土地・建物	12	-	8	20	46	153	199	219	0	219
	借地・借家	4	-	9	13	24	101	125	138	0	138
	登記	2	-	6	8	11	21	32	40	0	40
	法務・訴訟	1	-	2	3	15	16	31	34	0	34
	労働	7	-	8	15	15	46	61	76	0	76
	損害賠償	0	-	5	5	9	50	59	64	0	64
	国関係	436	3	13	452	5	0	5	454	3	457
	東京都関係	224	2	27	253	8	3	11	262	2	264
	警察・消防関係	161	5	0	166	1	5	6	167	5	172
	その他	14,507	291	354	15,152	236	362	598	15,459	291	15,750
合 計		58,573	999	727	60,299	669	1,283	1,952	61,252	999	62,251

区民相談年度別取扱件数（上位10位）

	平成 2 6 年度総件数 1,952			平成 2 5 年度総件数 1,434			平成 2 4 年度総件数 1,792		
	相談事項	件数	比率	相談事項	件数	比率	相談事項	件数	比率
1	相続・遺言	342	17.5%	相続・遺言	214	14.9%	相続・遺言	271	15.1%
2	土地・建物	199	10.2%	家庭	132	9.2%	土地・建物	204	11.4%
3	家庭	171	8.8%	土地・建物	122	8.5%	家庭	200	11.2%
4	借地・借家	125	6.4%	借地・借家	82	5.7%	借地・借家	74	4.1%
5	金銭貸借	80	4.1%	法務・訴訟	66	4.6%	金銭貸借	72	4.0%
6	労働	61	3.1%	金銭貸借	52	3.6%	損害賠償	60	3.3%
7	損害賠償	59	3.0%	労働	48	3.3%	労働	40	2.2%
8	戸籍	55	2.8%	損害賠償	41	2.9%	法務・訴訟	29	1.6%
9	登記	32	1.6%	登記	31	2.2%	戸籍	18	1.0%
10	法務・訴訟	31	1.6%	高齢福祉・介護	28	2.0%	高齢福祉・介護	15	0.8%

順位



2 法律相談

東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会の三会の協力を得て、弁護士による区民の無料法律相談を実施しています。

平成26年度の相談件数は830件で、事項別に見ると「相続・戸籍関係」が225件(27.1%)、土地・建物などの「不動産関係」が210件(25.3%)、労働・訴訟などの「その他」が186件(22.4%)、と多くなっています。

この法律相談は、法律上の問題を抱える多くの区民から好評を得ており、この相談が果たす役割は年々高まっています。

< 法律相談のあゆみ >

昭和27年	中央区・東京都・読売新聞社共催により日本弁護士会の後援を得て、日本橋共同作業所において都民法律相談を実施。（民生課所管）
昭和29年6月	中央区法曹会所属弁護士の協力により、中央区役所および日本橋共同作業所において区民法律相談を実施。（民生課所管）
昭和33年5月	月島支所設立に伴い法律相談開始。
昭和33年10月	中央会館設立に伴い相談場所が区役所から移る。（民生課所管）
昭和40年4月	生活館が都から区に移管され、引き続き法律相談を実施。機構改革により厚生部管理課所管となる。
昭和44年12月	新庁舎建設にともない区民相談コーナー（平成4年8月からは区民相談室）が設置され相談場所が生活館から移る。（企画室所管となる）
昭和50年4月	法律相談業務を弁護士会へ委託し実施。（広報室所管となる）
昭和56年4月	組織改革により企画部広報課所管となる。

《 法律相談実施場所など 》

相 談 場 所	相 談 日 時	相談員
区役所区民相談室	毎週金曜日 午後1時から4時まで	弁護士2名
日本橋特別出張所	毎月第2・4水曜日 午後1時から4時まで	弁護士2名
月島特別出張所	毎月第1・3月曜日 午後1時から4時まで	弁護士2名

* 日本橋・月島両出張所の実施日が休日などに当たるときは、翌開庁日に振り替える。

法律相談年度別取扱件数

相 談 事 項	平成26年度		平成25年度		平成24年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比	件 数	構成比
不 動 産 関 係	210	25.3%	170	21.5%	182	21.7%
金 銭 ・ 商 事 関 係	125	15.1%	133	16.8%	110	13.1%
相 続 ・ 戸 籍 関 係	225	27.1%	224	28.3%	208	24.8%
婚 姻 ・ 離 婚 関 係	84	10.1%	88	11.1%	109	13.0%
そ の 他	186	22.4%	176	22.3%	230	27.4%
計	830	100.0%	791	100.0%	839	100.0%

平成26年度 法律相談事項別取扱件数表

相 談 事 項	区役所 区民相談室	日本橋 特別出張所	月 島 特別出張所	計
土 地 ・ 建 物	60	19	15	94
登 記	2	3	3	8
借 地 ・ 借 家	45	26	18	89
明 け 渡 し	11	3	5	19
商 事	6	0	4	10
金 銭 貸 借	23	15	8	46
消 費 者 関 係	6	4	5	15
損 害 賠 償	28	12	14	54
養 子	2	0	2	4
親 権 ・ 後 見	11	5	0	16
扶 養	6	1	4	11
戸 籍	0	0	1	1
相 続	93	37	39	169
遺 言	18	2	4	24
婚 約	1	1	1	3
内 縁	3	0	0	3
婚 姻	1	0	1	2
離 婚	37	17	21	75
認 知	0	0	1	1
労 働	13	7	6	26
人 権	0	2	0	2
訴 訟 関 係	14	8	7	29
交 通 事 故	9	3	4	16
そ の 他	69	21	23	113
計	458	186	186	830

3 人権擁護相談

基本的人権は侵すことのできない永久の権利として憲法で保障されています。

他人からの不当な差別や、人権が侵害されたりした時の相談に応じるために、法務大臣が委嘱した人権擁護委員による専門相談を実施しています。

この人権擁護相談は、昭和35年12月に法律相談から分離独立したもので、現在では、区民相談室において毎月第3木曜日（午後1時～4時）、人権擁護委員が交代で相談にあたっています。

《 人 権 擁 護 委 員 名 簿 》

氏 名	就 任
山 本 隆	平成 1 8 年 1 月 1 日
小 澤 哲 郎	平成 2 0 年 7 月 1 日
渥 美 哲 夫	平成 2 1 年 4 月 1 日
平 賀 淳 子	平成 2 1 年 4 月 1 日
瀬 川 徹	平成 2 1 年 4 月 1 日
森 川 伸 吾	平成 2 5 年 1 0 月 1 日
高 木 茂	平成 2 6 年 7 月 1 日
小 林 由 佳	平成 2 7 年 7 月 1 日

4 国の行政相談

国の行政に対する苦情や相談に応じるため、総務大臣から委嘱された行政相談委員が、毎月第3木曜日（午後1時～4時）区民相談室において、その解決・処理にあたっています。

《 行 政 相 談 委 員 名 簿 》

氏 名	就 任
長 崎 良 雄	平成 1 4 年 4 月 1 日
平 賀 孝 男	平成 1 7 年 4 月 1 日
赤 熊 弥 生	平成 2 7 年 4 月 1 日

Ⅲ 意見・要望・陳情



友好都市山形県東根市ラッピングバス運行開始

1 区長への手紙

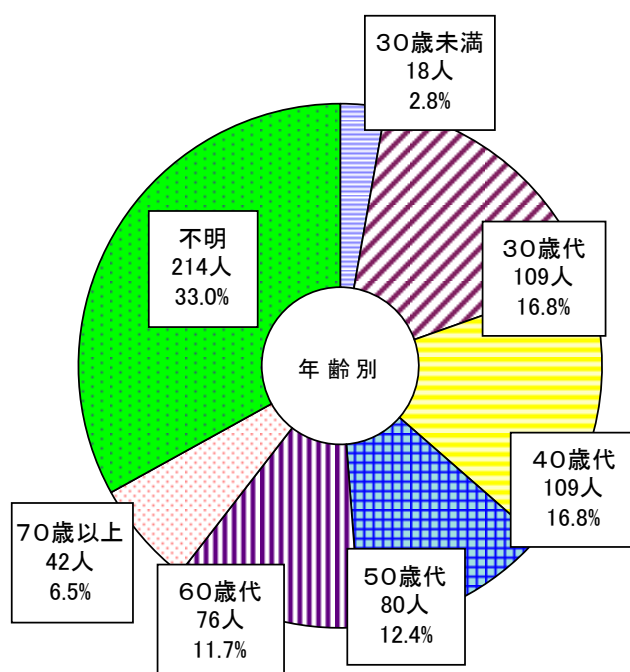
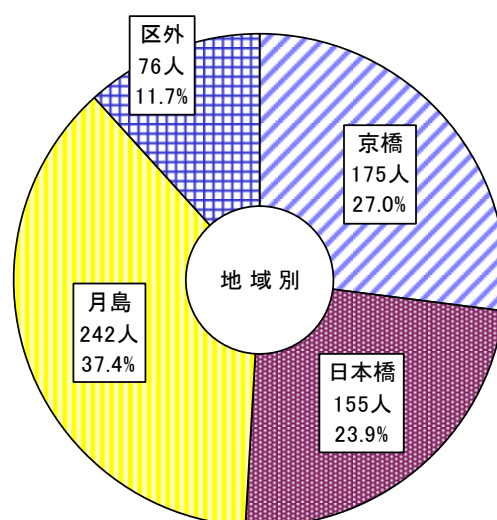
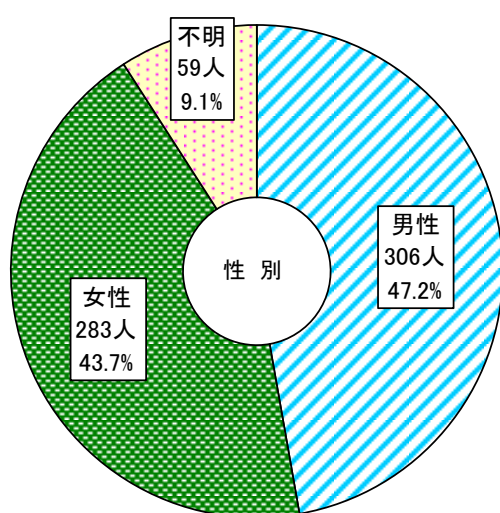
区では、区民からの積極的な意見・要望・苦情などを「区長への手紙」として受け付けています。この「区長への手紙」を提出しやすいように料金受取人払いの「広聴はがき」を用意し、わたしの便利帳に折り込むほか、区の各施設に備えています。

平成8年度からはFAX、平成9年度からはホームページから投稿する「Eメール君」による投書も受け付けています。

なお、寄せられた「区長への手紙」は、直ちに関係部課に通知し、その対応を検討した後、速やかに投書者へ回答するとともに、区長へ報告しています。

2 「区長への手紙」統計

《 提出者の属性 （延人数） 》



「区長への手紙」年度別所管別受付件数

所 管	平成 2 6 年度	平成 2 5 年度	平成 2 4 年度
企 画 部	26	13	14
総 務 部	19	28	16
防 災 危 機 管 理 室	12	6	21
区 民 部	93	74	76
福 祉 保 健 部	95	71	50
高 齢 者 施 策 推 進 室	28	25	21
保 健 所	21	25	22
環 境 土 木 部	234	223	166
都 市 整 備 部	21	27	24
教 育 委 員 会 事 務 局	64	62	82
議 会 局 等	7	5	8
東 京 都	4	4	10
警 察 署	17	12	12
そ の 他	7	4	4
計	648	579	526

