広 聴 の 記 録

平 成 ２７ 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、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２７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２８年１０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 ・・・・・・・・・・・・ 85
5　要望・陳情書件名一覧 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 86

Ⅳ　行政広聴会 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 87

1　区政を話し合う会 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 88
2　施設広聴会 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 90

Ⅴ　区政モニター ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 93

1　平成２７年度　区政モニターの構成 ・・・・・・・・・・・・ 94
2　会　議 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 95
3　施設見学会 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 98
4　「モニター通信」年度別所管別受付件数 ・・・・・・・・・・102
5　「モニター通信」事例 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・103
6　アンケート調査 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 107

Ⅰ　広聴事業のあらまし

コミュニティサイクル

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

区民からの問い合わせや要望・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２７年度	区民相談	２，０３８件
	問い合わせ	６１，５３４件
	法律相談	７５２件
	人権相談	０件
	行政相談	１９件

２　意見・要望・陳情

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。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、区ホームページから意見投稿ができる「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２７年度	区長への手紙	６７４件
	（モニター通信分38件を含む）	
	要望・陳情書	１０件

《集団広聴》

１　行政広聴会（区政を話し合う会）

各種団体から推薦された区民などと区長をはじめ区の幹部職員による対話集会を実施していましたが、会における意見・要望が、それぞれの団体に特化される内容が多いことに加えて、従前より各種団体の総会、会合、イベントなどにおいて、区長が直接意見・要望を伺っていることから平成２７年度をもって本事業を廃止しました。

平成２７年度　実施日時	平成２７年１１月４日（水）午後２時～４時	
	出席者	各種団体推薦者　２２人

２　施設広聴会

区内在住・在勤者で構成された団体（５名～20名）を対象に、団体が希望する区施設の見学を実施し区政に対する理解を深めていただくとともに、見学後にアンケート調査を実施し、その結果を今後の施設運営の参考としています。

《調査広聴》

１　区政モニター

区民の意見、提案を直接伺い区政に反映させる制度として、区政モニター制度を実施しています。公募により委嘱したモニターに、区政の理解を深めていただくとともに、区が抱えるさまざまな課題や事例について、意見などを伺っています。

平成２７年度　昼間モニター　１３名
　　夜間モニター　１４名

（１）　区政モニター会議

テーマ別に区の状況や課題を説明し意見を伺う会や区政全般に対して意見を伺う全体会などを実施しています。

平成２７年度　第１回（５月12日）　委嘱式
　　第２回（７月６日）　ご意見をうかがう会
　　〇中央区の観光施策について
　　〇介護保険制度
　　第３回（10月27日）　ご意見をうかがう会
　　〇子ども家庭支援センターについて
　　第４回（12月７日）　ご意見をうかがう会
　　〇中央区の高齢者施策について
　　第５回（２月15日）　全体会（区幹部職員との会議）
　　〇区政全般について

（２）　区政モニター施設見学会

区の関連施設を見学し区政に対する理解を深めていただくとともに、アンケート調査を実施し、その結果を施設運営上の参考にしています。

平成２７年度　（６月17日・６月19日、７月30日、８月24日）
　　〇中央清掃工場
　　〇郷土天文館
　　〇環境情報センター
　　〇子ども家庭支援センター

○女性センター

（３） 区政モニター通信

日常生活で感じられた身近な問題や区政にかかわりのある事項について積極的に報告していただき区政運営の参考としています。

平成２７年度　　３８件

（４） 区政モニターアンケート

区の施策を中心に社会問題や区民の日常生活上の問題の中から、区民に関係の深い事項について意見を聴いています。

平成２７年度　　区政モニターアンケート調査

テ ー マ　　障害のある方に対する差別や配慮について

対象者数　　８４人（区政モニター経験者含む）

回 収 数　　６５名（７７．４％）

Ⅱ　各 種 相 談

人権擁護週間

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、相談や問い合わせに応じており、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２７度の相談件数は２，０３８件、問合せ件数(案内含む)は６１，５３４件です。

相談件数を事項別に見ると「相続・遺言」が２６０件(12.8%)で最も多く、次いで「土地・建物」が２０９件(10.3%)、「家庭」が１７９件(8.8%)、「金銭貸借」が８８件(4.3%)、以下、「借地・借家」「戸籍」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１２，２２９件(19.9%)で最も多く、次いで「戸籍」が７，４３７件(12.1%)、「税務」４，８３２件(7.9%)、「国保・年金など」４，５９０件(7.5%)、以下、「建築」、「印鑑証明」、「道路・公園」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。

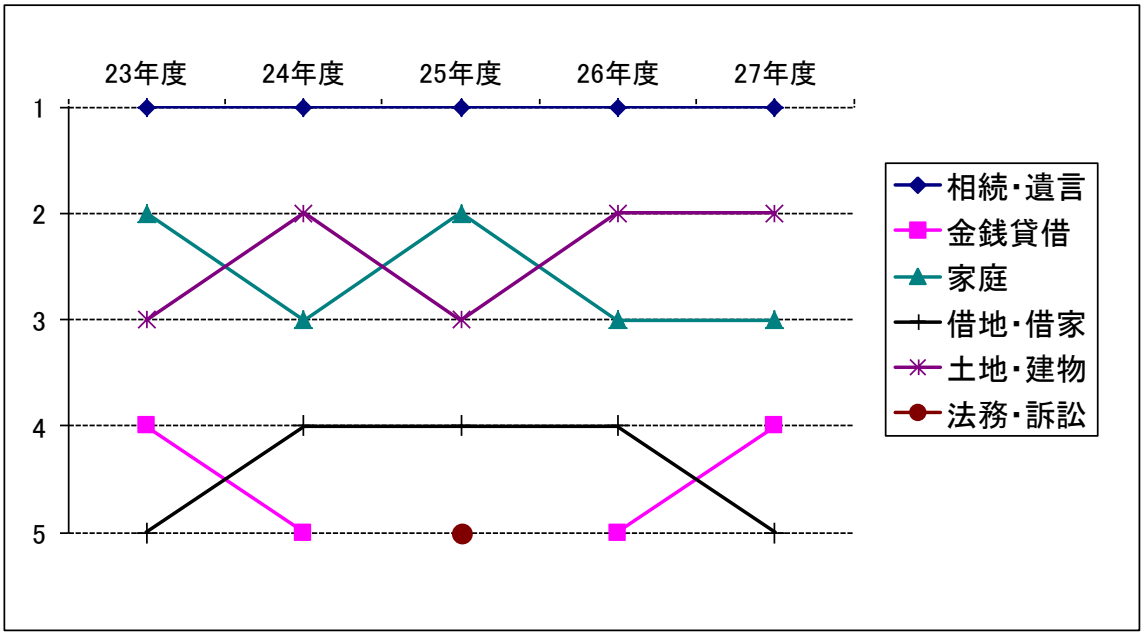
平成２７年度まごころステーション事項別取扱件数表

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	4,706	92	34	4,832	16	4	20	4,760	92	4,852
	防災	631	2	5	638	7	1	8	644	2	646
区民	戸籍	7,299	109	29	7,437	65	6	71	7,399	109	7,508
	住民記録	11,979	206	44	12,229	30	8	38	12,061	206	12,267
	印鑑証明	1,878	38	2	1,918	6	1	7	1,887	38	1,925
	消費生活	197	8	7	212	3	1	4	208	8	216
	商工・融資・観光協会	1,030	1	13	1,044	14	2	16	1,059	1	1,060
	地域振興（区民施設等）	338	4	13	355	13	1	14	365	4	369
	文化・生涯・スポーツ	531	18	9	558	3	1	4	544	18	562
福祉保健	障害者・生活支援	802	16	10	828	17	6	23	835	16	851
	高齢福祉・介護	871	6	11	888	18	7	25	907	6	913
	国保・年金等	4,497	74	19	4,590	16	2	18	4,534	74	4,608
	子育て支援（保育園等）	1,681	29	12	1,722	9	1	10	1,703	29	1,732
	その他・保健福祉関係	500	8	6	514	2	1	3	509	8	517
保健所（保健・衛生）		751	4	18	773	6	0	6	775	4	779
環境土木	清掃	142	1	13	156	12	2	14	169	1	170
	公害・環境	655	1	25	681	10	1	11	691	1	692
	土木管理	38	0	5	43	0	1	1	44	0	44
	道路・公園	1,820	2	21	1,843	9	2	11	1,852	2	1,854
	交通安全（駐輪場等）	134	1	7	142	2	2	4	145	1	146
都市整備	住宅	421	3	5	429	8	1	9	435	3	438
	都市計画	751	0	3	754	2	0	2	756	0	756
	まちづくり	152	0	1	153	1	1	2	155	0	155
	建築	1,907	0	12	1,919	9	0	9	1,928	0	1,928
教育委員会		722	8	11	741	3	0	3	736	8	744
その他	家庭	12		23	35	38	141	179	214	0	214
	金銭貸借	3		13	16	14	74	88	104	0	104
	相続・遺言	10		26	36	49	211	260	296	0	296
	土地・建物	8		31	39	46	163	209	248	0	248
	借地・借家	2		9	11	20	63	83	94	0	94
	登記	2		4	6	8	24	32	38	0	38
	法務・訴訟	2		5	7	13	27	40	47	0	47
	労働	3		6	9	14	33	47	56	0	56
	損害賠償	0		2	2	8	29	37	39	0	39
	国関係	484	2	9	495	3	0	3	496	2	498
	東京都関係	229	2	37	268	11	10	21	287	2	289
	警察・消防関係	156	6	3	165	1	3	4	163	6	169
	その他	14,386	247	413	15,046	352	350	702	15,501	247	15,748
合計		59,730	888	916	61,534	858	1,180	2,038	62,684	888	63,572

区民相談年度別取扱件数（上位10位）

	平成２７年度総件数 2,038			平成２６年度総件数 1,952			平成２５年度総件数 1,434		
	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	260	12.8%	相続･遺言	342	17.5%	相続･遺言	214	14.9%
2	土地・建物	209	10.3%	土地・建物	199	10.2%	家庭	132	9.2%
3	家庭	179	8.8%	家庭	171	8.8%	土地・建物	122	8.5%
4	金銭貸借	88	4.3%	借地・借家	125	6.4%	借地・借家	82	5.7%
5	借地・借家	83	4.1%	金銭貸借	80	4.1%	法務・訴訟	66	4.6%
6	戸籍	71	3.5%	労働	61	3.1%	金銭貸借	52	3.6%
7	労働	47	2.3%	損害賠償	59	3.0%	労働	48	3.3%
8	法務・訴訟	40	2.0%	戸籍	55	2.8%	損害賠償	41	2.9%
9	住民記録（外人登録等）	38	1.9%	登記	32	1.6%	登記	31	2.2%
10	損害賠償	37	1.8%	法務・訴訟	31	1.6%	高齢福祉・介護	28	2.0%

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２７年度の相談件数は７５２件で、事項別に見ると労働・訴訟などの「その他」が２０１件(26.7%)、土地・建物などの「不動産関係」が１９０件(25.3%)、「相続・戸籍関係」が１５１件(20.1%)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	新庁舎建設に伴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27年度		平成26年度		平成25年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
不動産関係	190	25.3%	210	25.3%	170	21.5%
金銭・商事関係	115	15.3%	125	15.1%	133	16.8%
相続・戸籍関係	151	20.1%	225	27.1%	224	28.3%
婚姻・離婚関係	95	12.6%	84	10.1%	88	11.1%
その他	201	26.7%	186	22.4%	176	22.3%
計	752	100.0%	830	100.0%	791	100.0%

平成27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	58	30	19	107
登記	6	1	2	9
借地・借家	29	16	11	56
明け渡し	12	3	3	18
商事	1	3	0	4
金銭貸借	31	12	15	58
消費者関係	10	4	5	19
損害賠償	21	6	7	34
養子	0	0	0	0
親権・後見	3	0	2	5
扶養	1	1	0	2
戸籍	2	3	0	5
相続	71	24	31	126
遺言	5	4	4	13
婚約	0	0	0	0
内縁	1	1	0	2
婚姻	1	1	0	2
離婚	53	18	20	91
認知	0	0	0	0
労働	8	11	2	21
人権	6	1	0	7
訴訟関係	22	5	5	32
交通事故	3	2	0	5
その他	81	29	26	136
計	425	175	152	752

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当たっています。

《人権擁護委員名簿》

氏　名	就　任
山　本　　隆	平成１８年１月１日
小　澤　哲　郎	平成２０年７月１日
渥　美　哲　夫	平成２１年４月１日
平　賀　淳　子	平成２１年４月１日
瀬　川　　徹	平成２１年４月１日
森　川　伸　吾	平成２５年１０月１日
髙　木　　茂	平成２６年７月１日
小　林　由　佳	平成２７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　﨑　良　雄	平成１４年４月１日
平　賀　孝　男	平成１７年４月１日
赤　熊　弥　生	平成２７年４月１日

Ⅲ　意見・要望・陳情

東京湾大華火祭

１　区長への手紙

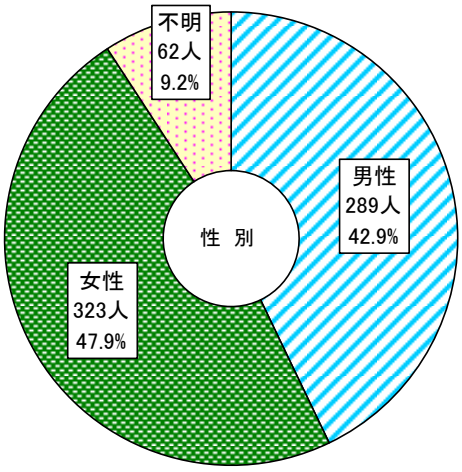
区では、区民からの積極的な意見・要望・苦情などを「区長への手紙」として受け付けています。この「区長への手紙」を提出しやすいように料金受取人払いの「広聴はがき」を用意し、わたしの便利帳に折り込むほか、区の各施設に備えています。

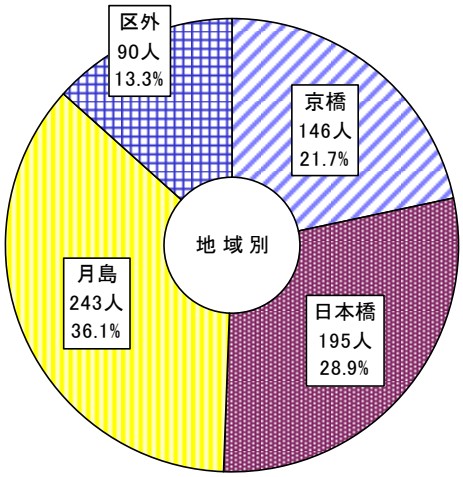
平成８年度からはＦＡＸ、平成９年度からはホームページから投稿する「Ｅメール君」による投書も受け付けています。

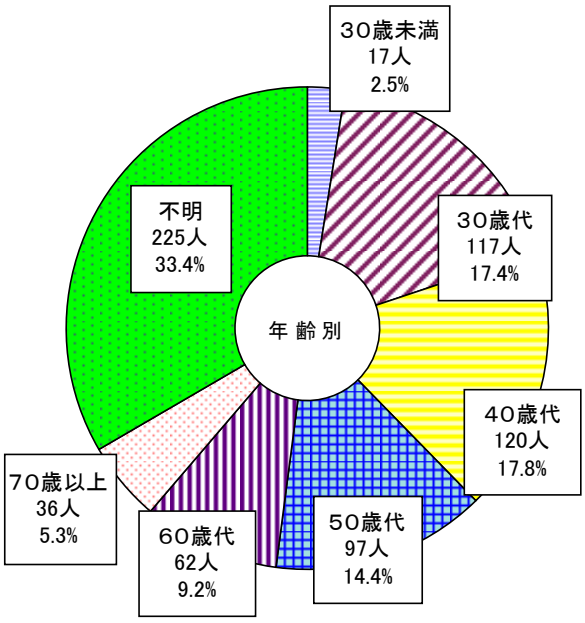
なお、寄せられた「区長への手紙」は、直ちに関係部課に通知し、その対応を検討した後、速やかに投書者へ回答するとともに、区長へ報告しています。

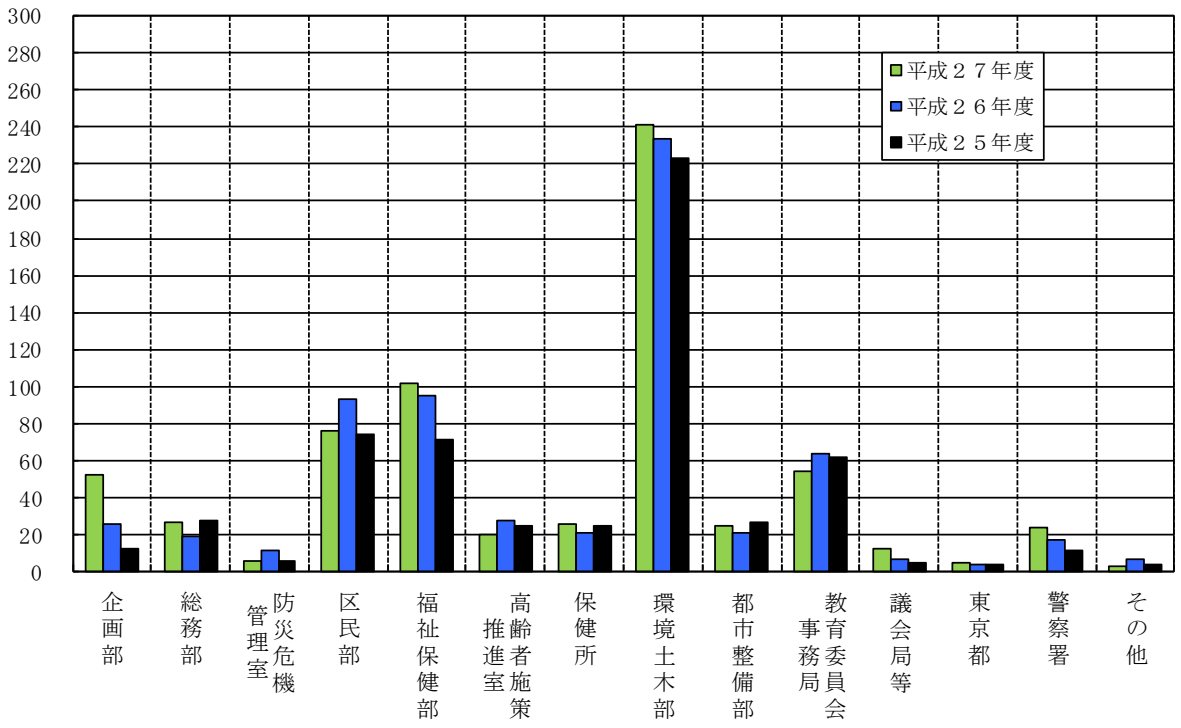
２　「区長への手紙」統計

《 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２７年度	平成２６年度	平成２５年度
企画部	52	26	13
総務部	27	19	28
防災危機管理室	6	12	6
区民部	76	93	74
福祉保健部	102	95	71
高齢者施策推進室	20	28	25
保健所	26	21	25
環境土木部	241	234	223
都市整備部	25	21	27
教育委員会事務局	54	64	62
議会局等	13	7	5
東京都	5	4	4
警察署	24	17	12
その他	3	7	4
計	674	648	579