



平成 28 年度

広聴・相談のまとめ



所 沢 市

目 次

I 広聴・相談事業の概要等

【広聴・相談事業の体系図】【広聴事業の概要】	2
【相談事業の概要】	3

II 市長のこんにちは訪問

訪問先等一覧	5
--------	---

III 市政懇談会

懇談会実施状況一覧	6
-----------	---

IV 市長への手紙（市民の声）・陳情書等

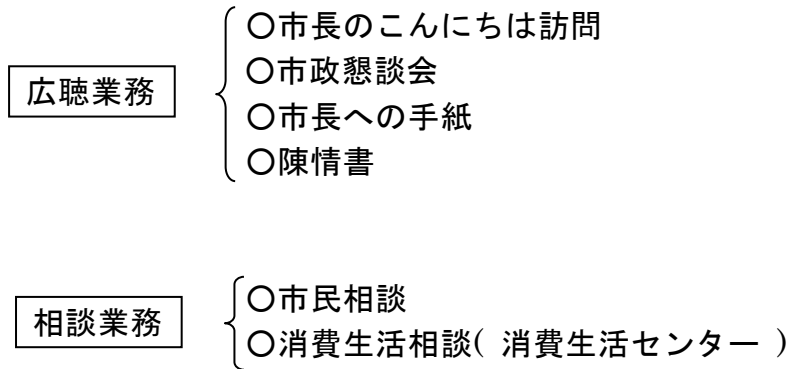
1 市長への手紙（市民の声）受理件数及び所管別の状況	7
2 市長への手紙（市民の声）件名一覧表	9
3 陳情書等受理件数及び所管別の状況	14
4 陳情書等件名一覧表	15
5 市長への手紙と陳情書受付件数の推移	16

V 市民相談

1 各種相談一覧及び受付件数	17
2 市民相談年度別件数・年代別・内容別分類	18
3 消費生活相談年度別件数・年代別・商品別分類	20

I 広聴・相談事業の概要等

【広聴・相談事業の体系図】



【広聴事業の概要】

広範囲で多岐にわたる市民要望などを把握し、それらを市政に反映させていくことを目的として、次のような広聴活動を実施している。

1 市長のこんにちは訪問

市長が、率先した活動を行っている市民団体及び先進的な取り組みを行っている事業者などの現場を訪問し、その団体関係者や事業者と直接対話する。

2 市政懇談会

市政の方向や現状、課題について意見交換を行うために、団体等の求めに応じて随時実施する。

3 市長への手紙

市政に関する市民の提案や意見及び要望等を電子メール及び郵便等により受け、施策の参考にするとともに、問題の解決を図るため実施している。

4 陳情書等の受理

市に提出された陳情書等を受理し、各所管と連絡協議し対応する。

【相談事業の概要】

市民が生活上抱える様々な問題や悩みごとに対して、それぞれの専門家が相談に応じている。

1 一般相談

日常抱える問題や悩みごとについて、専属の市民相談員が相談に応じる。

2 弁護士相談

金銭の貸借、民事訴訟などの法律上の問題について、弁護士が相談に応じる。

3 人権相談

不当な扱いや人権侵害などの問題について、法務省から委嘱された人権擁護委員が相談に応じる。

4 行政相談

国など行政にかかわる苦情や要望について、総務省から委嘱された行政相談委員が相談に応じている。

5 税理士相談

税務上の問題について、関東信越税理士会所属支部から推薦された税理士が相談に応じる。

6 行政書士相談

県庁や警察・法務局などの役所に提出する許認可免許等の書類や作成について、埼玉県行政書士会所属支部から推薦された行政書士が相談に応じる。

7 司法書士相談

不動産売買・相続等の登記上の問題のほか、多重債務や成年後見あるいは簡易裁判所で扱う民事訴訟関係の法律問題について、埼玉司法書士会所属支部から推薦された司法書士が相談に応じる。

8 保険・年金相談

年金・労働・雇用上の問題について、埼玉県社会保険労務士会所属支部から推薦された社会保険労務士が相談に応じる。

9 住宅増改築等相談

住宅の増改築などについて、建築関係の専門業者が相談に応じる。

10 外国人生活相談

市内に在住する外国人の方々が、日常抱える問題や疑問について、外国人生活相談員が英語や中国語で相談に応じる。

11 消費生活相談

契約のトラブル、訪問販売、悪質商法、欠陥商品、クリーニング、食品、多重債務などの消費生活全般に関する相談について、消費生活相談員が適切なアドバイス、情報提供を行う。

II 市長のこんにちは訪問

市長が、率先した活動を行っている市民団体及び先進的な取り組みを行っている事業者などの現場を訪問し、その団体関係者や事業者と直接対話する事業

訪問先等一覧

	日時	訪問先	場所	団体及び事業所等概要
1	平成28年5月8日(日) 10:00～18:30 平成28年5月30日(月) 14:40～15:40	ところざわ学生映画祭 実行委員会	西武ワルツビル8階:市長 応接室	地元、所沢にある日大芸術学部等の大学の学生を中心に実行委員会を組織し「所沢を若い人が集まるサブカルチャーの街にしたい」という思いで行われている学生映画祭。
2	平成28年8月26日(金) 13:30～14:30	ほっとふる柳瀬	市内東所沢	東所沢にある空家の民家を利用して、地域の子どもからお年寄りまで誰でも気軽に寄れるサロン活動を行っている。
3	平成28年10月27日(木) 10:00～11:30	株式会社 畑中	市内山口	食品サンプルを独自の芸術的装飾品に発展させた“フェイクフード・アート”を開拓したパイオニア。数年前から海外のメディアで取り上げられ始め、最近是国内でも注目を集めている。

1 ところざわ学生映画祭スタッフのみなさん。



2 サロンで美味しいお茶とたのしいおしゃべり！



3 金髪ではなく、カレーうどんのかぶりもの！

※詳細については、

<http://www.city.tokorozawa.saitama.jp/mayor/konnitihahoumon/index.html>

Ⅲ 市政懇談会

市政の方向や現状、課題について意見交換を行うために、団体等の求めに応じて随時実施する事業

懇談会実施状況一覧

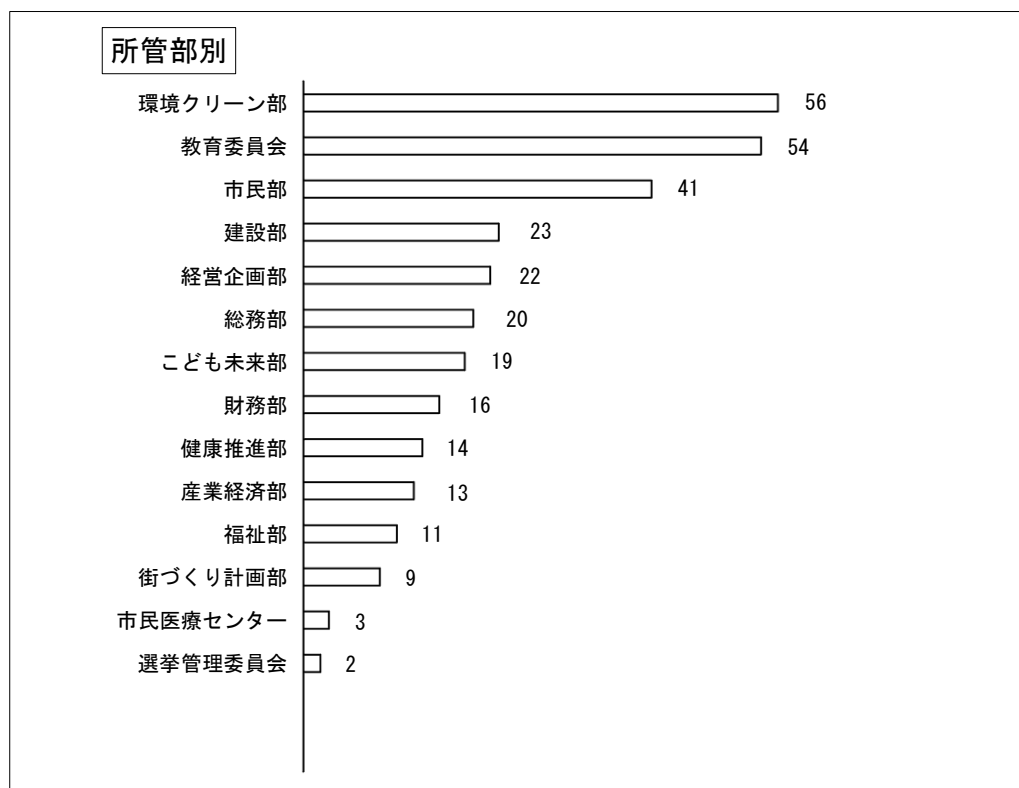
	日 時	対 象	市側出席者	懇 談 概 要
1	平成28年5月30日 (月) 10:00～11:30	埼玉県社会保障推進協議会等 53名	国民健康保険 課長 外15名	『社会保障の拡充を求める要望書』に関する懇談(陳情No.1-2)
2	平成28年10月26日 (水) 14:00～15:30	所沢市障がい者団体協議会 21名	障害福祉課長 外14名	『障がい者関係団体からの要望書』に関する懇談(陳情No.8)
3	平成28年11月8日 (火) 10:00～11:40	所沢母親大会実行委員会 22名	保育幼稚園課 課長 外20名	『第54回所沢母親大会要請書』に関する懇談(陳情No.12)
4	平成28年11月21日 (月) 10:00～11:20	埼玉県労働組合連合会 13名	契約課長 外5名	『労働者政策・施策充実のための懇談に係る事前アンケート』に関する懇談(陳情No.7)
5	平成29年1月18日 (水) 10:00～正午	所沢市障がい者団体協議会 19名	障害福祉課長 外12名	『障がい者関係団体からの要望書』に関する懇談②(陳情No.18)
6	平成29年2月8日 (水) 9:30～11:10	所沢市子育て・教育連絡会 30名	学校教育部次 長 外14名	『豊かな子育て環境ゆきとどいた教育を実現するための要望書』に関する懇談(陳情No.17)
7	平成29年2月13日 (月) 9:30～11:00	新日本婦人の会所沢市部 8名	経営企画課長 外14名	『市政に関する要望書』に関する懇談(陳情No.20)

IV 市長への手紙(市民の声)・陳情書等

1 市長への手紙(市民の声) 受理件数及び所管別の状況

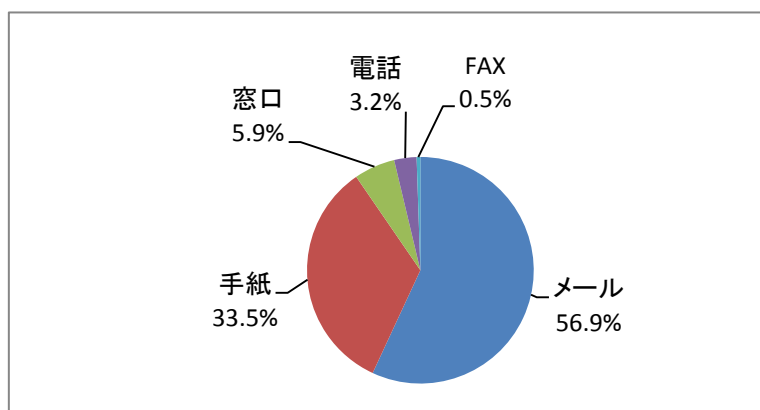
(受理期間:平成28年4月1日～平成29年3月31日)

市長への手紙(市民の声) 188件

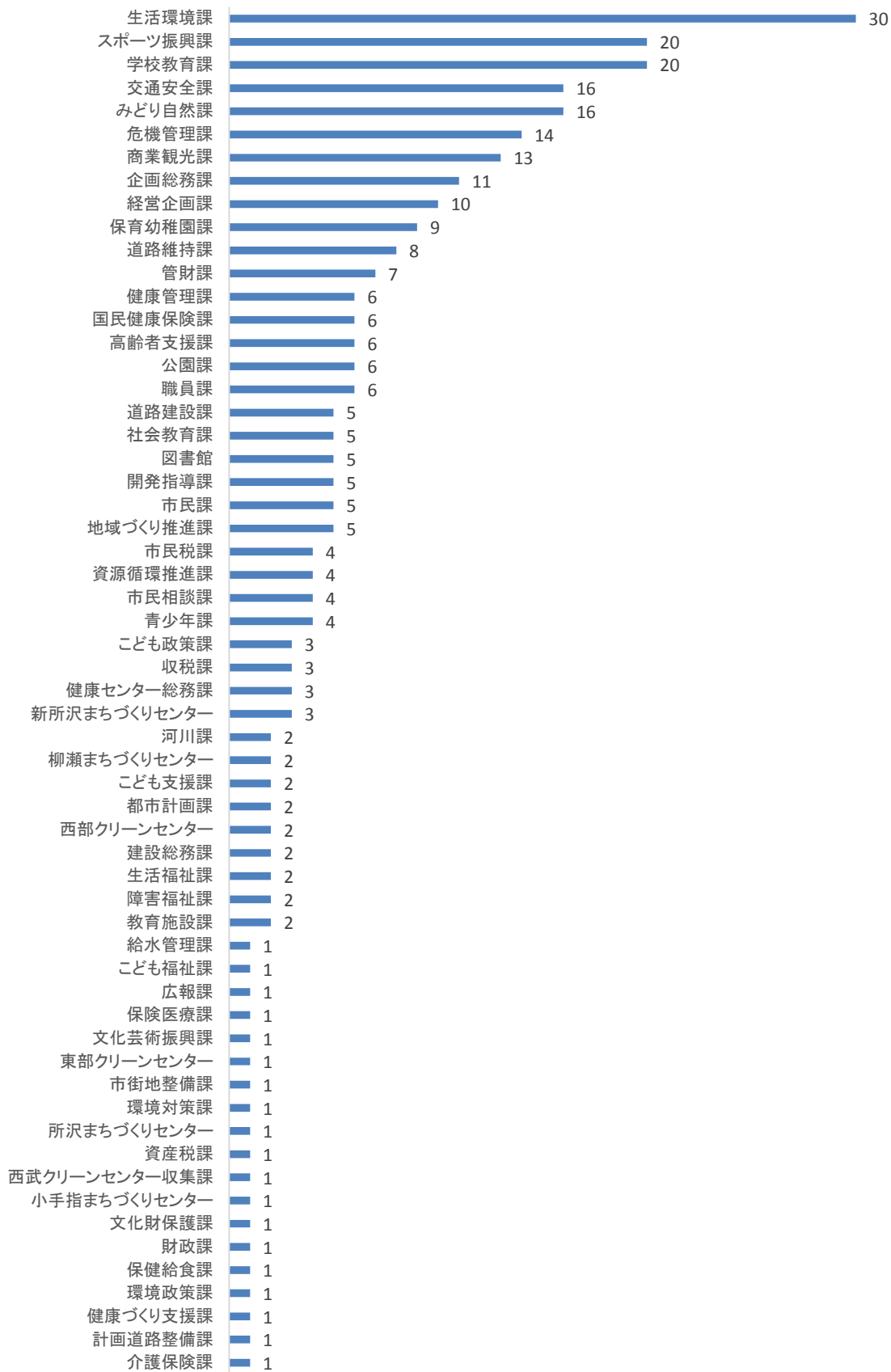


* 1件の申し出について、複数の部等が関係することが多いため、所管別の件数は受理件数と一致しない。

市長への手紙 受理方法



所管課別



* 1件の申し出について、複数の課等が関係することが多いため、所管別の件数は受理件数と一致しない。

2 市長への手紙(市民の声)件名一覧表【188件】

番号	収受 月日	件 名
1	4/4	後期高齢者医療制度について
2	4/4	北野運動場での遊具の設置について
3	4/4	学校給食での牛乳の提供について
4	4/5	タバコ、空き缶などのポイ捨てについて
5	4/6	自衛消防隊詰所へのトイレ設置について
6	4/11	狭山ヶ丘駅付近の道路の危険性について
7	4/13	航空公園駅及び市庁舎の喫煙所について
8	4/13	人間ドックについて
9	4/18	サービスコーナーの人員について
10	4/18	成人用肺炎球菌ワクチン予防接種の助成について
11	4/18	自主防災訓練について
12	4/19	所沢駅周辺の道路交通網整備について
13	4/21	上新井地区の市道の安全対策について
14	4/25	子育てしやすいマチについて
15	4/25	所沢駅東口の喫煙所、ゴミのポイ捨て等について
16	4/28	公立中学校での部活動の改善について
17	5/6	図書館の閉館時間について
18	5/6	小手指公園内の蒸気機関車の保存について
19	5/6	吊電について
20	5/9	犬の糞放置防止に関する条例制定の検討について
21	5/9	防災対策の改善について
22	5/13	小学校の指定教材について
23	5/13	リサイクル料金等について
24	5/16	育休退園制度について
25	5/16	滝の城址公園及び戦国滝の城まつりについて
26	5/16	カウンセラーによる相談について
27	5/17	公民館内の飲料自動販売機について
28	5/17	ゴミの集積所について
29	5/20	自衛消防隊詰所へのトイレ設置について②
30	5/20	所沢駅前の喫煙所について
31	5/20	狭山湖の周辺について
32	5/25	市民体育館の管理と利用について
33	5/25	教育委員会の対応について
34	5/25	犬の糞放置防止に関する条例制定の検討について②
35	5/26	図書館の学習スペースについて
36	5/30	観光大使について
37	5/30	文化都市としての発信について
38	6/1	夜間・休日開庁について

番号	収受 月日	件 名
39	6/2	所沢陸橋北側交差点の改善について
40	6/6	市立幼稚園の長期存続について
41	6/7	野焼き及び歩きたばこについて
42	6/7	時間外の窓口開設について
43	6/8	市内の緊急医療について
44	6/13	地下鉄大江戸線東所沢駅への乗り入れについて
45	6/24	行政区と学区と自治会区について
46	6/24	戸別収集の実施について
47	6/27	期日前投票所の増設について
48	7/4	市民医療センター職員の対応について(お礼)
49	7/5	中学校への扇風機の設置について
50	7/6	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
51	7/7	ところバスについて
52	7/8	図書館分館での書籍の取り寄せについて
53	7/12	小学校と保育園の運動会の日程について
54	7/14	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
55	7/14	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
56	7/14	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
57	7/14	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
58	7/15	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
59	7/15	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
60	7/19	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
61	7/19	市営住宅の自治会費について
62	7/20	武道館での扇風機の設置について
63	7/22	こどもの貧困について
64	7/25	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
65	7/25	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
66	7/27	保育園での延長保育料の免除について
67	7/29	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
68	8/2	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
69	8/5	納税通知書の宛名について
70	8/22	道路整備及び環境衛生対策について
71	8/24	危機管理情報について
72	8/24	可搬式ポンプの配備について
73	8/26	保育園での災害時対応について
74	8/29	防災行政無線放送について
75	8/29	防災行政無線放送について
76	9/1	窓口での職員の対応について
77	9/1	消費生活センター相談窓口の開設時間について
78	9/5	小規模保育施設の卒園後について

番号	収受月日	件名
79	9/5	台風9号の被害への対応(取り下げ)
80	9/5	河川の整備について
81	9/5	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
82	9/5	公営プールの設置、市役所の営業時間、ゴミの収集日について
83	9/7	プロペ通りの客引きについて
84	9/8	小学校の教室へのエアコン設置について
85	9/9	トラムの導入について
86	9/9	防犯情報について
87	9/13	三ヶ島二丁目の墓地建設計画について
88	9/13	東京都への編入について
89	9/15	乳がん検診について(お礼)
90	9/20	バスの停留所について
91	9/21	所沢駅ロータリーでの送迎車対策について
92	9/23	所沢市交通災害共済について
93	9/23	調整区域内の違法建築について
94	9/23	地区運動会と中学校体育祭の同時開催について
95	9/26	緑道公園内トイレの照明について
96	9/26	新所沢地区体育館について
97	9/30	ところバスについて
98	10/3	公共施設利用者カードの更新について
99	10/3	夜間走者の交通安全対策について
100	10/4	市長公約の実現について
101	10/5	予防接種の時期を逃した子どもへの対応について
102	10/6	所沢駅西口の喫煙所について
103	10/7	公営の温水プール・入浴施設の設置について
104	10/12	小学校での対応について
105	10/12	子どもの予防接種及び多子家庭への助成について
106	10/13	中学生への良い指導について
107	10/17	市長公約の実現について②
108	10/18	ゴミ収集の対応について(お礼)
109	10/19	中学校傍での葬儀場建設について
110	10/24	屋内プールと公園の設置について
111	11/2	市長公約の実現について③(お礼)
112	11/8	所沢駅前の喫煙所について
113	11/10	小手指駅前バス停隣の喫煙所について
114	11/15	中学校部活動顧問の問題行動等について
115	11/15	中学校傍での葬儀場建設について②
116	11/15	中学校傍での葬儀場建設について
117	11/16	東所沢駅前の喫煙所について
118	11/18	ところバスの増便について

番号	収受 月日	件 名
119	11/18	職員の昼休み中の態度等について
120	11/21	老人福祉施設での飲酒について
121	11/22	ところバスの増便について
122	11/22	がん検診について
123	11/24	中学校の通学路について
124	11/29	窓口での職員の対応について
125	11/30	スポーツ用自転車駐車場の設置及び歩きタバコの防止について②他
126	12/2	ブロンコスの練習環境について
127	12/2	局地豪雨予測システムの導入について
128	12/6	印鑑証明申請時の本人確認について
129	12/8	小学生への自転車の点灯指導について
130	12/12	中学校傍での葬儀場建設について③
131	12/12	所沢まちづくりセンターでの食堂設置及びところバスの増便について
132	12/12	市民体育館トレーニングルームの利用区分について
133	12/12	いじめの調査について
134	12/13	後期高齢者医療制度について②
135	12/20	高齢者の運転免許証の返納推進施策について
136	12/20	ところ荘での飲酒について
137	12/21	いじめの調査について
138	12/22	東所沢の区画整理地域の開発について
139	12/27	ケヤキ並木の観光資源化について
140	12/27	シティマラソン大会の結果について
141	12/27	所沢市重度心身障害者福祉手当の改正について
142	12/27	北勝富士の応援イベントについて
143	1/4	市営バス停留所の追加等について
144	1/10	完全閉庁日の庁舎の利用等について
145	1/11	シティマラソン大会の結果について
146	1/12	スタジオジブリとの連携による観光地化について
147	1/12	スポーツ用自転車駐車場の設置及び歩きタバコの防止について②他(お礼)
148	1/12	こどもと福祉の未来館及び並木通りの街灯について
149	1/16	市民医療センターでの対応について
150	1/16	再任用職員の配置について
151	1/19	公立中学校での部活動の改善について②
152	1/23	育休退園制度について
153	1/23	市内書初め展について
154	1/23	図書取扱い場所の増設等について
155	1/23	児童クラブの増設について
156	1/23	公用車での交通違反について
157	1/24	職員の勤務態度について
158	1/25	北野天神通りの道路拡幅について
159	1/25	まちづくりセンター駐車場の問題及び職員の対応について

番号	収受月日	件名
160	1/25	庁舎のトイレについて
161	1/30	図書館分館及び温水プールの設置について
162	2/3	成人式について
163	2/6	放課後ところ等の導入について
164	2/6	老人憩いの家でのカラオケの利用について
165	2/9	老人憩いの家とみおか荘の入浴設備の修繕について
166	2/10	生活福祉課での対応について
167	2/13	航空公園駅前の喫煙所について
168	2/15	空地の公園化について
169	2/15	新所沢駅及び航空公園駅へのホームドア設置について
170	2/16	ゴミ収集におけるルールについて
171	2/20	東川の清掃について
172	2/28	職員の対応について(お礼)
173	3/1	はなみずき通りの街路樹について
174	3/6	プロペ通りの状況について
175	3/6	新所沢まちセン駐車場及びリサイクルふれあい館について
176	3/6	公民館の音楽設備について
177	3/7	北秋津地区での市道の整備について
178	3/8	救命対応について
179	3/8	路線バスの増便及びみどり保全について
180	3/13	ヘルプマークの導入について
181	3/13	ブラジル国サンパウロ市との友好交流について
182	3/13	市民体育館での人命救助について
183	3/21	山口地区の公園の改善について
184	3/21	県道の狭窄及び各種のお礼
185	3/27	公認路上演奏者の認定制度について
186	3/30	高齢者の運転免許証自主返納によるところバス無料乗車券の交付について
187	3/30	プロペ通りの客引きについて
188	3/31	犬の糞尿防止について

※②及び③は、同一人からの申し出となります。

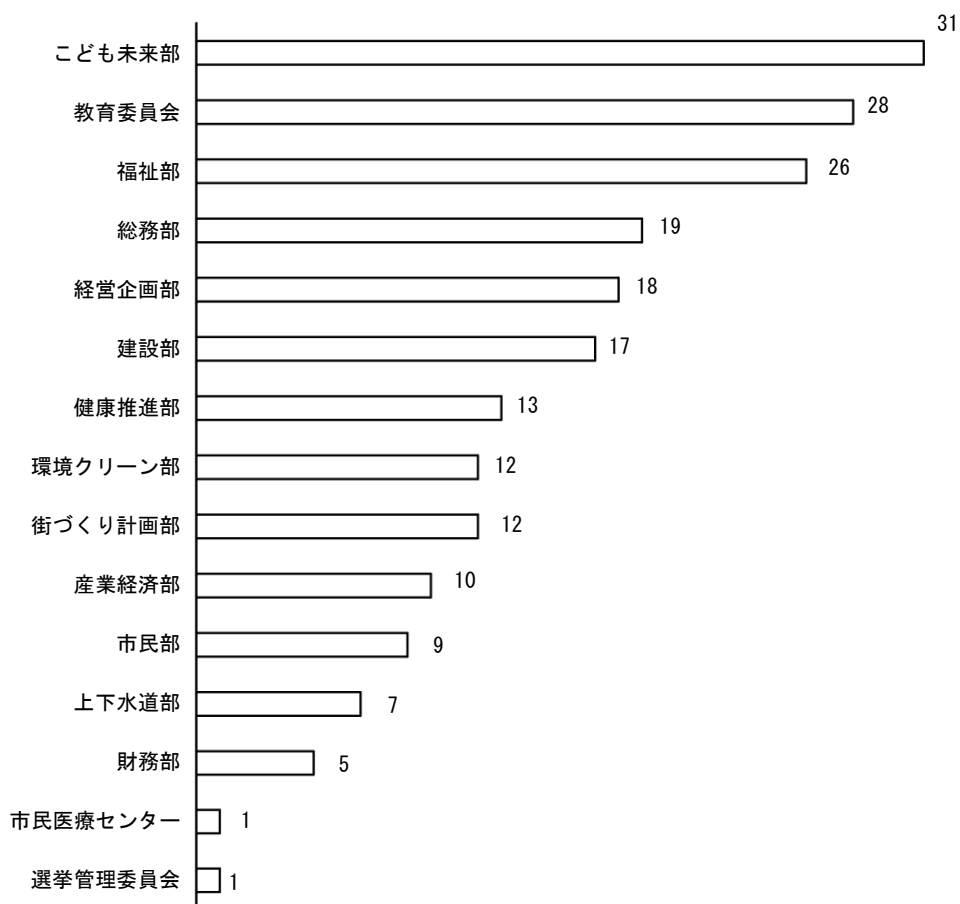
【意見の多かった内容】

・三ヶ島地区墓地建設計画関連	14件
・職員の態度・対応・待遇等	12件
・学校教育関連	12件
・子育て・保育関連	11件
・歩きタバコ・喫煙所等	11件
・道路関連(街灯、道路整備等)	8件
・ところバス関連(増便要望等)	8件

3 陳情書等受理件数及び所管別の状況

(受理期間:平成28年4月1日～平成29年3月31日)

陳情書等 24件

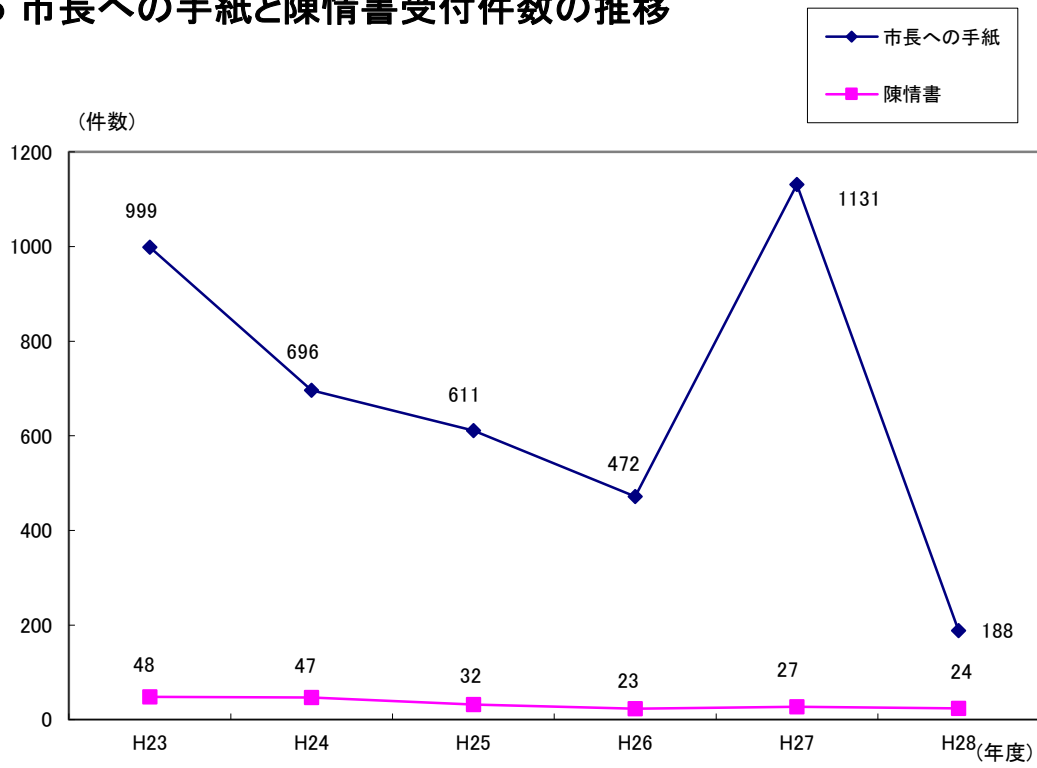


* 1件の申し出について、複数の部等が関係することが多いため、所管別の件数は受理件数と一致しない。

4 陳情書等件名一覧表【24件】

收受 番号	收受 月日	件 名
1	4/1	2016年度自治体要請キャラバン 社会保障の拡充を求める要望書
2	4/18	建設産業業者への発注等に関する要望書
3	5/2	第87回メーデー所沢集会実行委員会からの要望書
4	5/17	地質調査単独発注等の要望書
5	7/13	所沢駅西口交番の建替えについて
6	7/20	補償コンサルタント業務への要望書
7	7/27	労働者政策・施策充実のための懇談に係る事前アンケート
8	8/15	障がい者関係団体からの要望書
9	8/15	砂川流域再生事業について
10	8/29	測量設計業者への発注に関する要望書
11	9/20	特別養護老人ホーム建設を反対する陳情書
12	9/21	第54回所沢母親大会要請書
13	10/13	退職校長の活用に関する要望書
14	10/20	所沢商店街連合会事務所移転に係る要望書
15	10/28	市町村公的審議会等委員への宅地建物取引業者の登用等への要望書
16	11/2	障害福祉に関する継続要望について
17	12/1	豊かな子育て環境とゆきとどいた教育を実現するための要望書
18	12/2	障がい者関係団体からの要望書②
19	12/8	安全・安心なまちづくりにむけた要望書
20	12/27	市政に関する要望書
21	12/28	経済活性化に係る市長への提言
22	2/1	政策制度要請書
23	3/1	2017春闘期における要求書
24	3/22	2017年度自治体要望キャラバンに係るアンケート

5 市長への手紙と陳情書受付件数の推移



V 市民相談

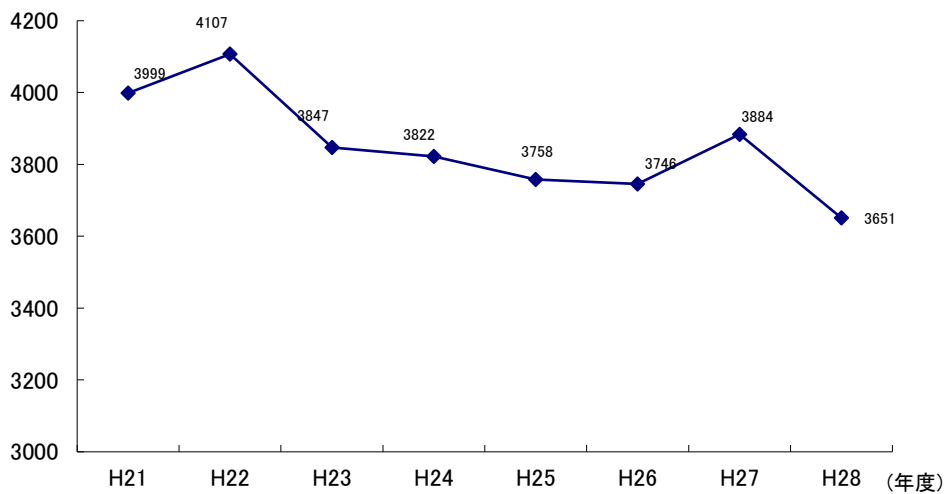
1 各種相談一覧及び受付件数

相談名	相談時間（午前）	相談時間（午後）	相談員	28年度 受付件数
一般相談	月～金曜日 (9:00～12:00)	月～金曜日 (1:00～4:00)	一般相談員	2,065
弁護士相談	月・水・金曜日 (予約制)	月・水・金曜日 (予約制)	弁護士	1,052
人権相談		火曜日 (1:00～4:00)	人権擁護委員	13
行政相談		金曜日 (1:00～4:00)	行政相談委員	165
税理士相談	木曜日 (10:00～12:00)		税理士	150
司法書士 相談		第1・3・5木曜日 (1:00～4:00)	司法書士	99
保険・年金 相談	第2・4火曜日 (10:00～12:00)		社会保険労務士	23
住宅増改築等 相談		火曜日 (1:00～4:00)	建築業団体	34
行政書士 相談	第1・3火曜日 (10:00～12:00)		行政書士	30
外国人生活 相談 (中国語)		第1・3・5木曜日 (1:00～4:00)	外国人生活相談員	8
外国人生活 相談 (英語)		第2・4木曜日 (1:00～4:00)	外国人生活相談員	12
消費生活 相談	月曜日～金曜日 (10:00～12:00)	月曜日～金曜日 (1:00～4:00)	消費生活相談員	1,674
	*消費生活センターにて実施			

2 市民相談年度別件数・年代別・内容別分類

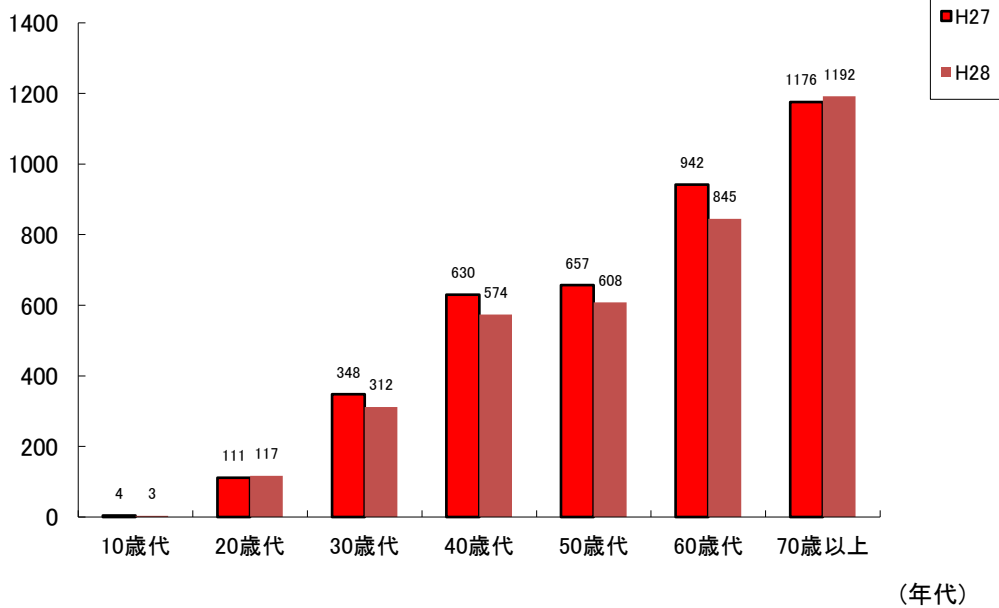
●年度別市民相談件数の推移

(単位:件)

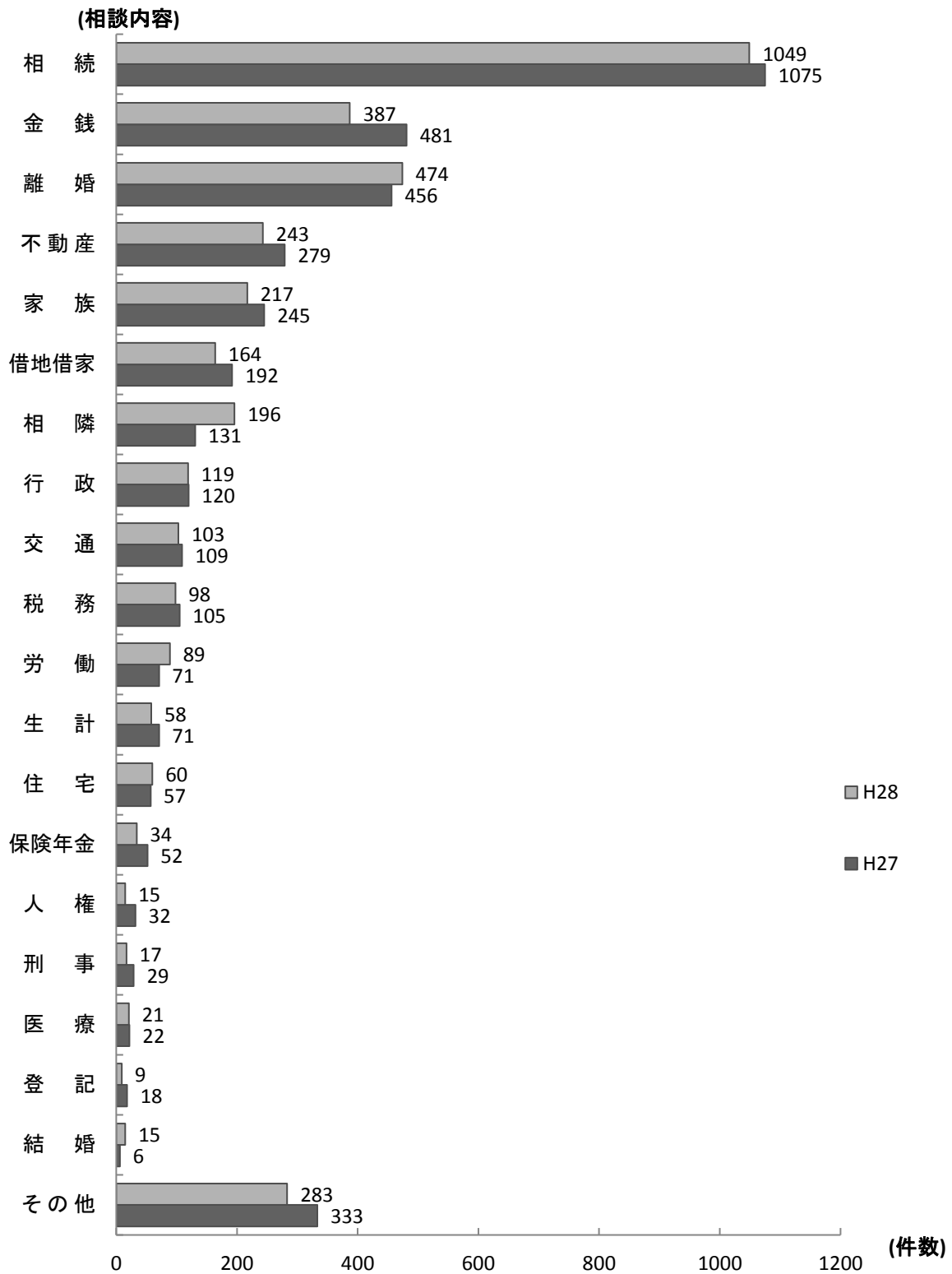


●平成27・28年度市民相談件数(年代別)

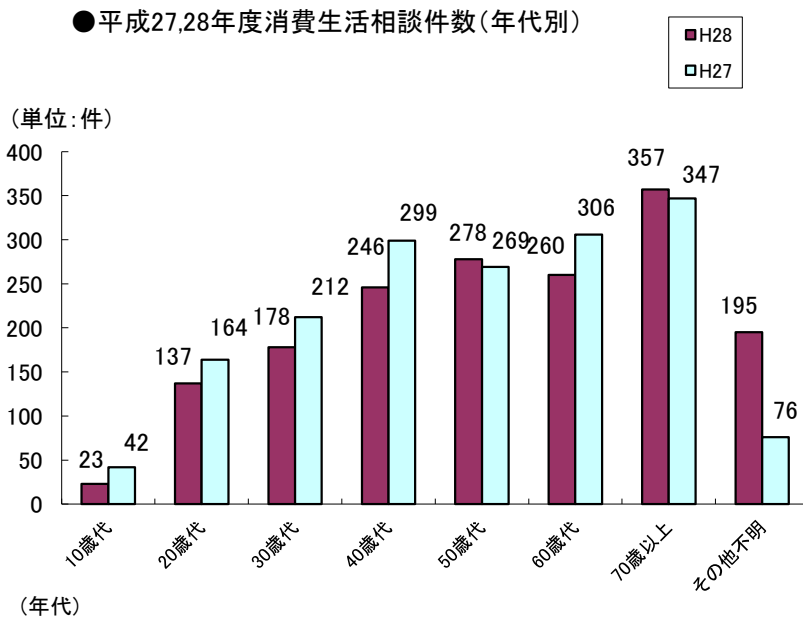
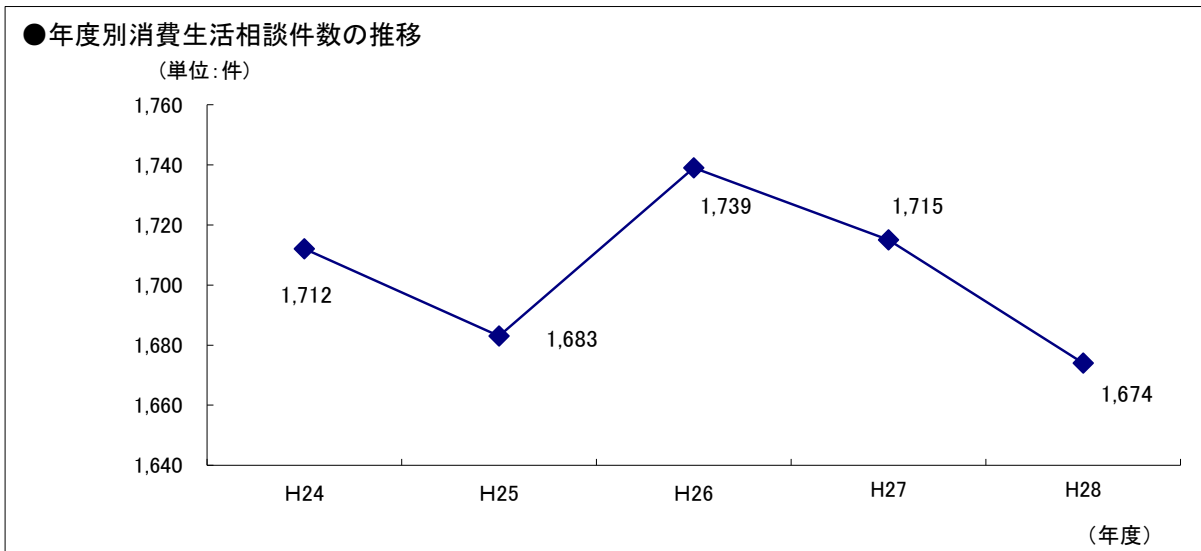
(単位:件)



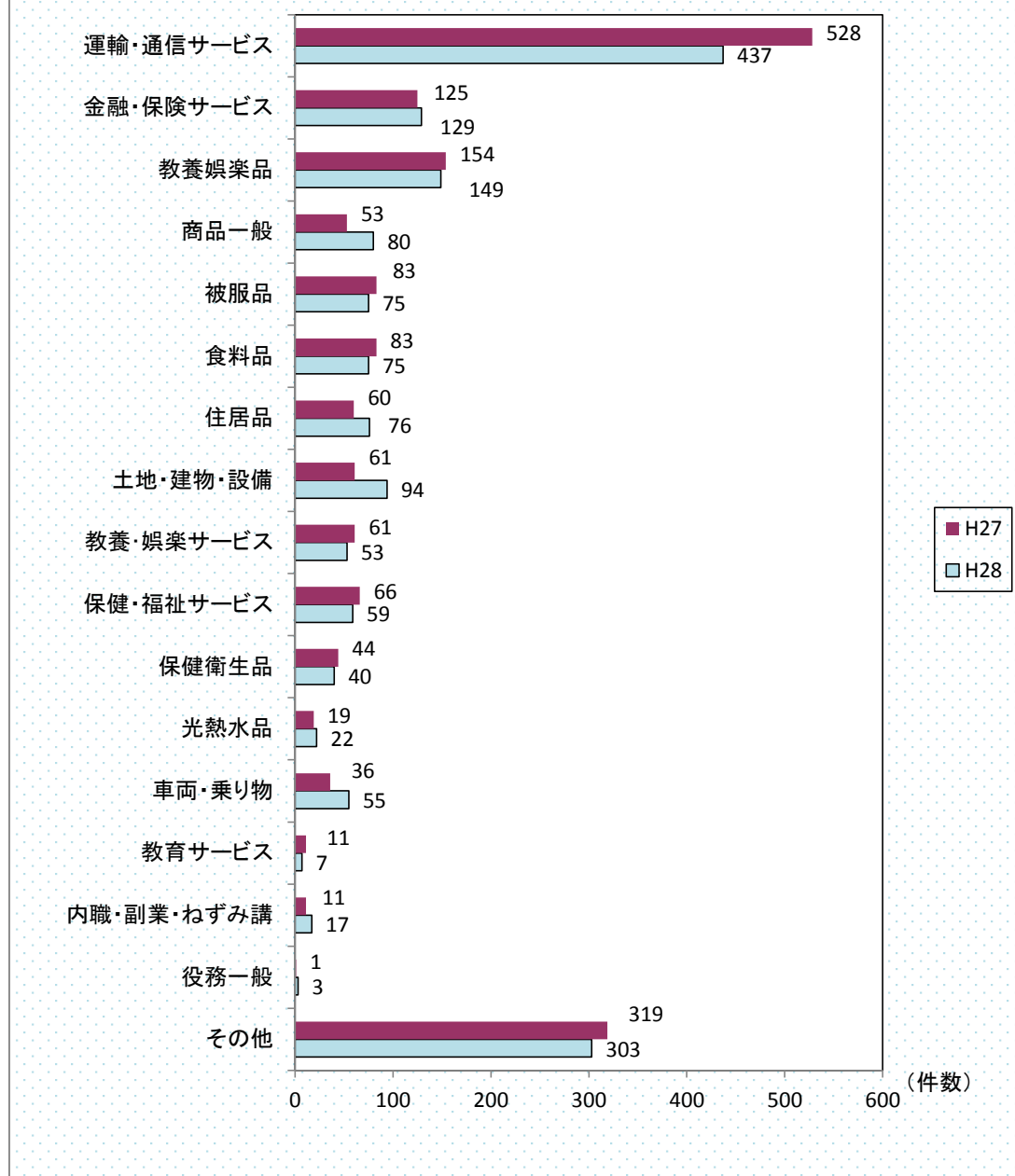
●平成27、28年度市民相談受付件数内容別分類



3 消費生活相談年度別件数・年代別・内容別分類



●平成27,28年度消費生活相談受付件数商品別分類



商品別分類の説明

- * 運輸・通信サービスとは、旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス
- * 金融・保険サービスとは、生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債券、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス
- * 教養娯楽品とは、主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品
- * 商品一般とは、商品の相談であることが明確であるが、商品であることを特定できない、または特定する必要のない相談。
- * 被服品とは、衣類とその付属品等、身につけて使用するもの、及びそれらを作るための生地、糸等の服飾材料
- * 食料品とは、飲食に供される商品



TOKOROZAWA

平成28年度 広聴・相談のまとめ

所沢市役所 市民部市民相談課

〒359-8501 所沢市並木一丁目1番地の1

TEL 04(2998)9092 FAX 04(2998)9041

URL <http://www.city.tokorozawa.lg.jp>
