

---

2022（令和4年度版）

# 区民のこえ



令和5年8月発行



杉並区総務部区政相談課

# 目 次

<b>I 区政モニター</b>	1	モニターの構成比	1
	2	区政モニターアンケート	1
	3	区政モニター随時通信	5
<b>II 区民意向調査</b>	1	区政に関する意識と実態調査 目的・対象・調査方法・委託先	6
		調査実施状況	6
	2	区民等の意見提出手続 概要	7
		内容及び結果一覧	7
<b>III 区政についての要望等</b>	1	概要	9
	2	最近の傾向	9
	3	要望等の内訳	12
<b>IV 各種相談</b>	1	概要	17
	2	各相談の状況	18
	3	令和4年度の実施状況	19
<b>V 区政を話し合う会</b>			22
<b>VI 庁舎見学</b>			22
<b>VII 手話通訳</b>			23
<b>VIII 本庁舎総合案内</b>			23

# I 区政モニター

区政モニター制度は、区政全般についての意見、要望等を組織的・継続的に収集し、これを区政運営の参考にすることを目的として、昭和45年度から設けられています。

また、平成24年度には制度の見直しを行い、それまでの一般モニター・電子モニターを統合するとともに、募集人員を200名に増員し、より多くの区民の方にご参加いただくこととしました。

以下、区政モニターの活動実績を掲載します。

## 1 モニターの構成比

令和4年度区政モニター地域・年代別内訳

単位：人

	10歳代		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳代		80歳代以上		合計		
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	計
井草	0	0	0	3	0	0	2	1	2	1	3	0	1	0	0	0	8	5	13
西荻	0	0	4	2	5	2	2	0	3	4	2	0	2	4	1	0	19	12	31
荻窪	0	2	0	4	7	7	5	4	2	5	4	1	0	0	0	0	18	23	41
阿佐谷	0	0	2	1	3	3	5	6	2	3	2	1	3	0	1	0	18	14	32
高円寺	0	0	3	5	2	4	0	5	3	2	0	1	2	0	1	1	11	18	29
高井戸	0	2	2	3	1	3	7	5	6	4	2	1	2	1	0	1	20	20	40
方南和泉	0	0	1	1	2	1	2	4	0	1	1	0	0	1	0	0	6	8	14
合計	0	4	12	19	20	20	23	25	18	20	14	4	10	6	3	2	100	100	200

※ 表は委嘱時の構成

平均年齢

単位：歳

全体	男性	女性
46.0	48.5	43.5

## 2 区政モニターアンケート

区政の重要な課題や区民生活に関係の深い問題などに関して、区民意識を迅速に把握し、区政の効率的かつ合理的な運営に役立てるため、区政モニターへのアンケートを実施しています。なお、アンケート結果は、区のホームページ [区政情報](#) > [広報・広聴](#) > [広聴](#) > [区政モニターアンケート\(平成13年度～\)](#) に掲載されています。

## (1) 区政モニターアンケート実施状況一覧(過去5年間)

% : 回収率

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
テーマ・実施時期	第一回 「自殺対策に関する意識」について 6月 (90.0%)	「ふるさと納税と寄附文化」について 7月 (92.4%)	「防犯に関する意識」について 7月 (89.0%)	「自殺対策」について 6月 (90.4%)	「杉並区立図書館サービス基本方針」について 6月 (83.0%)
	第二回 「杉並区の広報」について 10月 (85.6%)	「人と動物との共生に関する施策」について 9月 (94.4%)	「自転車利用の現状」について 10月 (86.0%)	「バリアフリーに関する意識」について 9月 (87.3%)	「みどりに関する意識」について 8月 (76.5%)
	第三回 「環境基本計画及び環境配慮行動指針」について 2月 (87.4%)	「性的少数者(性的マイノリティ)」について 1月 (92.4%)	「区立施設の再編整備の取組」について 1月 (82.5%)	「障害者差別の解消と共生社会」について 12月 (84.7%)	「民営化宿泊施設(富士学園及び弓ヶ浜クラブ)のあり方」について 10月 (71.5%)
	第四回				「区公式ホームページ」について 12月 (73.0%)

## (2) 令和4年度区政モニターアンケート

◎第1回 テーマ 「杉並区立図書館サービス基本方針」について 回収率 83.0%

(目的)

杉並区の図書館では、平成25年3月に「杉並区立図書館サービス基本方針」を定め、図書館の10年後のあるべき姿を、「学びの場」、「知の共同体」、「楽しい交流空間」という3つの視点から描き、その実現を目指してサービスの充実に努めてきました。このたび、令和4年度にその終期を迎えることから、新たな基本方針を作成することとしました。

これからの杉並区の図書館のあるべき姿や充実すべきサービスについてアンケート調査を実施し、基本方針改定の参考とさせていただきました。

(調査期間)

令和4年6月27日(月)～7月11日(月)

(調査項目)

1. 1年間で、区立図書館をどのくらいの頻度で利用しているか。
2. 利用しているのはどの図書館(図書サービスコーナー等)か。
3. 2で回答した図書館を利用している理由は何か。
4. 区立図書館をどのような目的で利用するか。
5. 区立図書館を利用しない理由は何か。
6. 「杉並区立図書館サービス基本方針」の3つの視点について何に興味・関心があるか。
7. 「杉並区立図書館サービス基本方針」の印象。
8. 区民の「学びの場」として10年後の図書館に向けて、何に取り組んでほしいか。
9. 区民の「知の共同体」として10年後の図書館に向けて、何に取り組んでほしいか。
10. 区民の「楽しい交流空間」として10年後の図書館に向け、何に取り組んでほしいか。
11. 「杉並区立図書館サービス基本方針」に関する意見。
12. 図書館の蔵書やサービスに関する意見・要望。

◎第2回 テーマ 「みどりに関する意識」について

回答率 76.5%

(目的)

杉並区では、平成22年に「杉並区みどりの基本計画」を改定し、みどり豊かなまちづくりの推進に取り組んできました。この間、地球温暖化による気候危機、持続可能な社会への取組など、みどりを取り巻く様々な環境が大きく変化したことから、令和6年度に本計画の改定を予定しています。

そこで、みどりに関する意識について、区政モニターの皆さまにアンケート調査を実施し、今後の参考とさせていただきます。

(調査期間)

令和4年8月24日(水)～9月19日(月)

(調査項目)

1. 杉並区内のみどりの量は増えていると思うか。
2. 減っていると思うみどりはどれか。
3. 杉並区のみどりが減少していくことに対して危機感を感じるか。
4. みどりの量を増やすためには、どのような取組がもっとも効果があると思うか。
5. 屋敷林・農地を守る取組としてもっとも効果があるものはどれか。
6. あなたにとってみどりの質を高める取組とは何か。
7. 樹木や草花などを育てているか。
8. 樹木や草花を育てている場合、その理由は何か。
9. 樹木や草花を育てていない場合、その理由は何か。
10. 杉並区では「杉並区みどりの基本計画」を策定しているがこの計画を知っているか。
11. 次回改定に向けて基本方針はどのようにすべきだと思うか。
12. 11で変えた方が良く回答した場合、どのように変えた方がよいか。
13. その他みどりに関する意見

◎第3回 テーマ 「民営化宿泊施設（富士学園及び弓ヶ浜クラブ）のあり方」について

回収率 71.5%

(目的)

区では、区政経営改革推進計画に基づき、民営化宿泊施設のあり方について検討を進め、富士学園及び弓ヶ浜クラブのあり方の方針決定（令和4年度）に向けて検討を進めてきました。このたび、富士学園を令和4年度末に、弓ヶ浜クラブを令和5年度末に廃止する「中間まとめ」を取りまとめました。区民の皆さんのご意見も参考に、令和5年1月を目途に最終的な方針を決定するため、アンケートを行いました。

(調査期間)

令和4年10月3日(月)～10月24日(月)

(調査項目)

1. 富士学園をどのくらい利用したことがあるか。
2. 富士学園を利用した主な理由は何か。
3. 富士学園を利用したことがない主な理由は何か。
4. 区は、令和4年度末で富士学園を廃止とする中間まとめを取りまとめたが、この内容について、あなたはどのように考えるか。また、そのように考える理由は何か。
5. 弓ヶ浜クラブをどのくらい利用したことがあるか。
6. 弓ヶ浜クラブを利用した主な理由は何か。
7. 弓ヶ浜クラブを利用したことがない主な理由は何か。
8. 「賛成」「どちらかといえば賛成」を回答した場合、そのように考える理由は何か。
9. 「反対」「どちらかといえば反対」を回答した場合、そのように考える理由は何か。

◎第4回 テーマ 「区公式ホームページ」について

回収率 73.0%

(目的)

杉並区公式ホームページは令和6年度中にリニューアルする予定です。そこで、現在の区公式ホームページの利用状況や使いやすさなどについて、皆様からご意見やご感想を伺い、今後、皆様のニーズに即した区公式ホームページを実現するためにアンケートを実施することにしました。

(調査期間)

令和4年12月16日(金)～令和5年1月4日(水)

(調査項目)

1. 調べものをする際、自分でインターネットによる検索を利用しているか。
2. 杉並区公式ホームページを自分で利用したことがあるか。
3. 区公式ホームページを利用する頻度は。
4. 区公式ホームページを見る時に利用する主な端末は何か。
5. どのような目的で区公式ホームページを利用しているか。
6. 区公式ホームページ内の情報を得るときの検索方法は。
7. 区公式ホームページ内で必要な情報は探しやすいか。
8. 探しやすい理由、探しにくい理由は。また、どうすれば探しやすくなるか。

9. 掲載している各情報は分かりやすいか。
10. 分かりやすい理由、分かりにくい理由は。また、どうすれば分かりやすくなるか。
11. 充実してほしい機能や情報は何か。また、その理由は何か。
12. 今後杉並区に参考にしてほしい（おすすめる）ホームページは。また、その理由は。
13. 区公式ホームページを利用しない理由は。
14. どうすれば区公式ホームページを利用したいと思うか。
15. 区公式ホームページや区の広報全般に関する意見や感想

### 3 区政モニター随時通信（意見・提案）

区政に対する意見・提案等を寄せていただき、区政への反映を図っています。令和4年度に委嘱した区政モニターからは、22件の意見・提案等をいただきました。

#### (1) 意見の内容（過去3年間）

単位：件（％）

種 別	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
お 礼	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)
要 望	11	(68.8)	5	(27.7)	10	(45.5)
提 案	4	(25.0)	13	(72.3)	9	(40.9)
そ の 他	1	(6.2)	0	(0.0)	3	(13.6)
合 計	16	(100.0)	18	(100.0)	22	(100.0)

#### (2) 令和4年度の意見・提案

- ① 環境問題に関すること 4件
- ② 道路・都市整備に関すること 2件
- ③ 保健福祉分野に関すること 5件
- ④ 教育に関すること 3件
- ⑤ 行政に関すること（上記①～④以外） 8件

## Ⅱ 区 民 意 向 調 査

### 1 区政に関する意識と実態調査

- (1) 目 的 区民意向調査は、区政の当面する課題について区民の意識や意向を調査し、今後の区政運営の資料とする目的で、毎年実施しています。
- (2) 対 象 区に住民登録している満18歳以上の区民から、無作為抽出した3,000名
- (3) 調査方法 郵送配付、郵送回収またはインターネット回答
- (4) 委託先 株式会社エスピー研
- (5) 調査実施状況 (過去5年間)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
調 査 内 容	1	定住性と生活環境	定住性と生活環境	定住性と生活環境	定住性と生活環境	定住性と生活環境
	2	健康と医療 社会参加活動状況	健康と医療 社会参加活動状況	健康と医療 社会参加活動状況	健康と医療 社会参加活動状況	健康と医療
	3	地域防災	地域防災	地域防災	地域防災	地域防災
	4	「杉並区基本構想 (10年ビジョン)」	「杉並区基本構想 (10年ビジョン)」	「杉並区基本構想 (10年ビジョン)」	「杉並区基本構想 (10年ビジョン)」	杉並区新基本構想
	5	区の情報	区の情報	区の情報	区の情報	区の情報
	6	子育て支援に関する 意向	子育て支援に関する 意向	子育て支援に関する 意向	子育て支援に関する 意向	子育て支援に関する 意向
	7	商店街	商店街	商店街	商店街	商店街
	8	高齢者在宅支援	高齢者在宅支援	高齢者在宅支援	高齢者在宅支援	高齢者在宅支援
	9	環境に配慮した行動	環境に配慮した行動	環境に配慮した行動	環境に配慮した行動	環境に配慮した行動
	10	運動・スポーツ	運動・スポーツ	運動・スポーツ	運動・スポーツ	運動・スポーツ
	11	狭あい道路拡幅整備	狭あい道路拡幅整備	狭あい道路拡幅整備	狭あい道路拡幅整備	狭あい道路拡幅整備
	12	駅周辺の満足度		駅周辺の満足度	駅周辺の満足度	駅周辺の満足度
	13	障害を理由とする 差別の解消		障害を理由とする 差別の解消	障害を理由とする 差別の解消	障害差別の解消
	14		区議会活動			
	15		選挙			
	16		水害ハザードマップ の認知度			
	17			成人の日		
	18			生涯学習	生涯学習	生涯学習
	19				区役所のデジタル化	区役所のデジタル化
	20					地域活動
	21					協働
	22	その他の区政 (要望)	その他の区政 (要望)	その他の区政 (要望)	その他の区政 (要望)	その他の区政 (要望)
調査期間		5月19日～6月3日	5月18日～6月2日	7月14日～7月27日	5月18日～5月31日	5月16日～5月30日
有効回収数		1,036件	1,025件	1,570件	1,417件	1,433件
有効回収率		74.0%	73.2%	52.3%	47.2%	47.8%

※新型コロナウイルス感染防止対策として、令和2年度に訪問回収方式から郵送回収方式に変更し、調査対象数を1,400名から3,000名としました。また、令和3年度から郵送回収方式に加え、インターネットによる回答方式も導入しました。

## 2 区民等の意見提出手続

### (1) 概要

「杉並区自治基本条例」(平成15年5月施行)に基づき、区民等の意見提出手続(パブリックコメント)の制度を開始しました。これは、区が重要な政策や計画などを決定する際に、事前に案を公表して区民の意見を聴き、それらを反映していく制度です。

平成21年12月には「杉並区区民等の意見提出手続に関する条例」を制定し、制度の充実を図っています。令和4年度は、16件について実施しました。

### (2) 内容及び結果一覧

単位：件

年度	回数	件名	意見提出期間	意見提出件数
平成30年度	1	個人情報保護制度の充実強化(案)	H30.6.15～ H30.7.15	3
	2	「杉並区総合計画」「杉並区実行計画」「杉並区協働推進計画」「杉並区行財政改革推進計画」「杉並区区立施設再編整備計画(第一期)」「第二次実施プラン」「杉並区まち・ひと・しごと創生総合戦略」各改定案	H30.9.3～H30.10.9	151
	3	杉並区被災市街地復興整備条例(案)	H30.12.1～H31.1.4	4
	4	(仮称)多世代が利用できる公園づくり基本方針(案)	H30.12.1～H31.1.4	6
	5	杉並区産業振興計画改定案	H30.12.15～H31.1.13	8
	6	杉並区自殺対策計画(案)	H31.3.1～H31.3.31	4
	7	杉並区情報化アクションプラン(案)	H31.3.1～H31.3.31	1
			計	177
令和元年度	1	杉並区教育ビジョン2012推進計画(平成31～33年度)(案)	H31.4.1～H31.4.30	12
	2	マイナンバー制度 特定個人情報保護評価書(案)	R1.8.1～R1.8.31	4
	3	杉並区個人番号の利用及び特定個人情報の提供に関する条例改正案	R1.9.15～R1.10.14	2
	4	(仮称)杉並区公契約条例(案)	R1.12.1～R2.1.6	63
	5	杉並区子ども・子育て支援事業計画【第2期：令和2～6年度】(案)	R1.12.1～R2.1.6	3
	6	施設使用料の見直し案	R1.10.1～R1.10.31	28
			計	112
令和2年度	1	杉並区地区計画の区域内における建築物の制限に関する条例の改正(案)	R2.4.1～R2.4.30	0
	2	国民健康保険に関する事務の特定個人情報保護評価書(案)、予防接種に関する事務の特定個人情報保護評価書(案)	R2.8.1～R2.8.31	0
	3	杉並区災害廃棄物処理計画(案)	R2.8.1～R2.8.31	2
	4	杉並区高齢者保健福祉計画・第8期介護保険事業計画(案)	R2.12.1～R3.1.4	13
	5	第6期杉並区障害福祉計画・第2期杉並区障害児福祉計画(案)	R2.12.1～R3.1.4	14
	6	「杉並区地域防災計画(令和3年修正)」(案)	R2.12.18～R3.1.17	109
			計	138

令和3年度	1	杉並区基本構想答申案	R3. 6. 15～R3. 7. 21	139
	2	健康増進事業の実施に関する事務の特定個人情報保護評価書(案)	R3. 8. 1～R3. 8. 31	0
		予防接種に関する事務の特定個人情報保護評価書(案)	R3. 8. 1～R3. 8. 31	0
	3	杉並区教育ビジョン2022(案)	R3. 8. 1～R3. 8. 31	28
	4	第11次杉並区交通安全計画(案)	R3. 9. 15～R3. 10. 15	3
	5	杉並区地域強靱化計画(案)	R3. 10. 1～R3. 10. 31	4
	6	「杉並区総合計画」、「杉並区実行計画」(第1次)、「杉並区区政経営改革推進計画」(第1次)、「杉並区協働推進計画」(第1次)、「杉並区デジタル化推進計画」(第1次)、「杉並区区立施設再編整備計画(第2期)・第1次実施プラン」各計画(案)	R3. 10. 29～R3. 12. 3	246
	7	杉並区耐震改修促進計画(案)	R4. 1. 15～R4. 2. 14	0
	8	杉並区男女共同参画行動計画(案)	R4. 3. 1～R4. 3. 31	5
	9	杉並区産業振興計画(案)	R4. 3. 1～R4. 3. 31	3
	10	杉並区環境基本計画(案)	R4. 3. 15～R4. 4. 15	17
	11	杉並区一般廃棄物処理基本計画(案)	R4. 3. 15～R4. 4. 15	6
12	杉並区スポーツ推進計画「健康スポーツライフ杉並プラン」(案)	R4. 3. 15～R4. 4. 14	15	
			計	466
令和4年度	1	杉並区教育ビジョン2022推進計画(案)	R4. 4. 1～R4. 4. 30	6
	2	杉並区子ども読書活動推進計画(案)	R4. 4. 1～R4. 4. 30	8
	3	「杉並区個人番号の利用及び特定個人情報の提供に関する条例」の改正(案)	R4. 4. 1～R4. 5. 2	0
	4	予防接種に関する事務の特定個人情報保護評価書(案)	R4. 9. 1～R4. 10. 1	0
	5	杉並区実行計画等の一部修正案	R4. 12. 1～R5. 1. 4	117
	6	杉並区個人情報保護条例の改廃	R4. 12. 1～R5. 1. 4	5
	7	(仮称)杉並区性の多様性が尊重される地域社会を実現するための取組の推進に関する条例(骨子案)	R4. 4. 1～R5. 1. 4	82
	8	(仮称)杉並区パートナーシップ制度(骨子案)	R4. 12. 1～R5. 1. 4	101
	9	杉並区まちづくり基本方針(杉並区都市計画マスタープラン)の改定(案)	R4. 12. 15～R5. 1. 31	252
	10	杉並区地域公共交通計画(案)	R5. 1. 1～R5. 2. 6	37
	11	杉並区バリアフリー基本構想(案)	R5. 1. 1～R5. 2. 6	4
	12	後期高齢者医療に関する事務の特定個人情報保護評価書(案)	R5. 1. 1～R5. 1. 31	0
	13	杉並区地球温暖化対策実行計画(案)	R5. 2. 22～R5. 3. 27	52
	14	杉並区空家等対策計画(案)	R5. 2. 22～R5. 3. 27	3
	15	杉並区住宅マスタープラン(案)	R5. 2. 22～R5. 3. 27	2
	16	【杉並区保健福祉計画】杉並区地域福祉推進計画(案)・杉並区子ども家庭計画(案)・杉並区健康医療計画(案)	R5. 2. 22～R5. 3. 27	27
			計	696

### Ⅲ 区政についての要望等

#### 1 概要

区民の皆さんから区へ寄せられるご意見・ご要望、苦情等（以下、「要望等」という）は、区政への貴重な提言です。

区がこうした要望等を真摯に受けとめ、誠意をもって対応することにより、区政に対する区民の信頼が高まります。さらに、サービスの改善・充実、事務処理の見直し等を行うことで区民満足度の向上、区民との協働の推進につながっています。

区政への要望等は、区ホームページの「区長への手紙（区政へのご意見・ご要望）」や「ふれあい通信（区長へのはがき）」などで寄せられ、区政相談課で受け付けた後、所管する担当課へ対応を依頼するとともに、区長をはじめ全庁で情報の共有を図っています。

区政相談課から依頼を受けた担当課は速やかに対処し、回答が必要なものについては翌日から開庁日3日以内に回答すること（3日ルール）を目標としています。

なお、令和4年度の要望回答に要した平均日数は4.3日でした。

#### 2 最近の傾向

令和3年度では、新型コロナウイルス感染拡大防止対策に関する要望等が最も多く寄せられましたが、令和4年度は、保育に関する要望等が最も多く、次に新型コロナウイルス感染拡大防止対策に関する要望等が多く寄せられました。また、自転車対策、道路整備などの要望等も多く寄せられています。

令和4年度に寄せられた要望等について、以下のとおり件数、受付方法、要望者の属性等により掲載します。

※内訳の比率(%)は、小数点以下第2位を四捨五入して第1位まで表示しているため、項目ごとの比率の合計が必ずしも100.0%にならない場合があります。

##### (1) 要望等の件数

令和4年度の要望等の件数は805件で、前年度とほぼ同数でした。

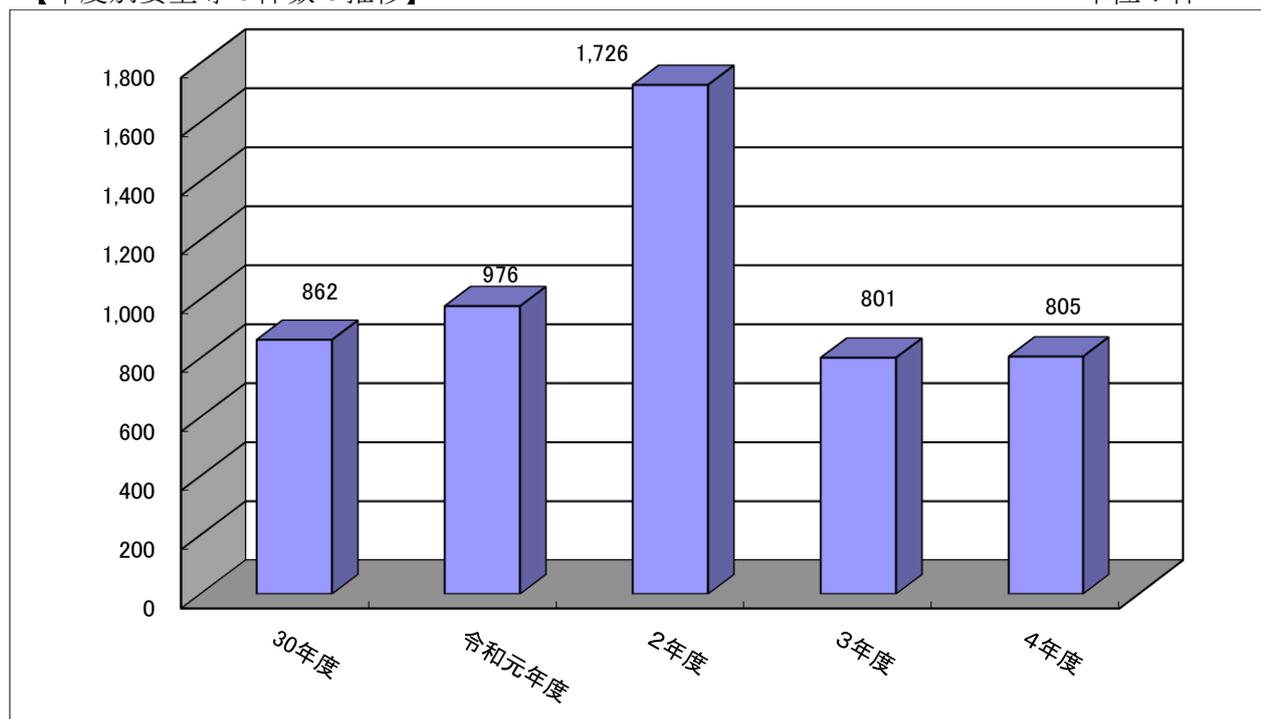
< 要望等の件数 >

単位：件・%

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	862	976	1,726	801	805
前年度比	100.1	113.2	176.8	46.4	100.5

【年度別要望等の件数の推移】

単位：件



※平成30年度から令和4年度までの受付件数

## (2) 要望等の受付方法

区政への要望等の受付方法は、区ホームページ、ふれあい通信（区長へのはがき）、文書・FAX、電話、口頭（窓口）、メールなどですが、平成11年10月に区公式ホームページで受付を開始して以来、例年区ホームページに寄せられるものが最も多く、令和4年度は構成比で66.1%を占めています。

&lt; 要望等の受付方法 &gt;

単位：件・%（）内は構成比

受付方法	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
ホームページ	489 ( 56.7)	651 ( 66.7)	1,429 (82.8)	490 ( 61.2)	532 ( 66.1)
ふれあい通信	165 ( 19.1)	124 ( 12.7)	59 ( 3.4)	34 ( 4.2)	95 ( 11.8)
文書・FAX	96 ( 11.1)	92 ( 9.4)	153 ( 8.9)	105 ( 13.1)	135 ( 16.8)
電 話	71 ( 8.2)	82 ( 8.4)	68 ( 3.9)	164 ( 20.5)	37 ( 4.6)
口頭（窓口）	38 ( 4.4)	26 ( 2.7)	17 ( 1.0)	7 ( 0.9)	6 ( 0.7)
メールなど	3 ( 0.4)	1 ( 0.1)	0 ( 0.0)	1 ( 0.1)	0 ( 0.0)
合 計	862 ( 99.9)	976 (100.0)	1,726 (100.0)	801 (100.0)	805 (100.0)

## (3) 要望者の属性

## ① 主体

要望者の主体を個人と団体に分類しました。

（「団体」とはNPO法人、町会・自治会等の住民団体、その他特定の活動目的で集まった個人の集合体を意味しています。）

<要望者の主体>

単位：件・% （ ）内は構成比

主 体	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
個 人	820 ( 95.1)	930 ( 95.3)	1,623 (94.0)	728 ( 91.0)	717 ( 89.1)
団 体	42 ( 4.9)	46 ( 4.7)	103 ( 6.0)	73 ( 9.1)	88 ( 10.9)
合 計	862 (100.0)	976 (100.0)	1,726(100.0)	801(100.1)	805 (100.0)

② 性別

<要望者の性別>

単位：件・% （ ）内は構成比

性 別	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
男 性	345 ( 40.0)	323 ( 33.1)	381 ( 22.1)	253 ( 31.6)	225 ( 28.0)
女 性	345 ( 40.0)	395 ( 40.5)	670 ( 38.8)	290 ( 36.2)	346 ( 43.0)
不 明・その他	172 ( 20.0)	258 ( 26.4)	675 ( 39.1)	258 ( 32.2)	234 ( 29.1)
合 計	862 (100.0)	976 (100.0)	1,726 (100.0)	801 (100.0)	805 (100.1)

※「不明・その他」は、主に匿名で寄せられたものや団体、集団なども含みます。

③ 住所

要望者の住所を、「杉並区総合計画」の地域区分に沿った7つの地域（井草、西荻、荻窪、阿佐谷、高円寺、高井戸、方南・和泉）に分類しました。

令和4年度は、「荻窪」地域、「高井戸」地域、「高円寺」地域からの件数が多くなっています。また、「区外」からの件数は、構成比の4.6%を占めています。

「不明」は、主に未記入で寄せられたもので、構成比の17.8%を占めています。

<要望者の住所>

単位：件・% （ ）内は構成比

地 域	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
井 草	51 ( 5.9)	38 ( 3.9)	70 ( 4.1)	30 ( 3.7)	37 ( 4.6)
西 荻	61 ( 7.1)	57 ( 5.8)	115 ( 6.7)	57 ( 7.1)	85 ( 10.6)
荻 窪	133 ( 15.4)	149 ( 15.3)	185 ( 10.7)	84 ( 10.5)	135 ( 16.8)
阿 佐 谷	97 ( 11.3)	111 ( 11.4)	160 ( 9.3)	80 ( 10.0)	85 ( 10.6)
高 円 寺	89 ( 10.3)	94 ( 9.6)	126 ( 7.3)	61 ( 7.6)	102 ( 12.7)
高 井 戸	113 ( 13.1)	125 ( 12.8)	187 ( 10.8)	101 ( 12.6)	131 ( 16.3)
方南・和泉	43 ( 5.0)	59 ( 6.1)	83 ( 4.8)	27 ( 3.4)	50 ( 6.2)
区 外	69 ( 8.0)	54 ( 5.5)	111 ( 6.4)	28 ( 3.5)	37 ( 4.6)
不 明	206 ( 23.9)	289 ( 29.6)	689 ( 39.9)	333 ( 41.6)	143 ( 17.8)
合 計	862 (100.0)	976 (100.0)	1,726 (100.0)	801 (100.0)	805 (100.2)

### 3 要望等の内訳

#### (1) 種別

要望等の内容を「要望」、「苦情」、「問合せ」、「お礼」、「その他」に分類しました。この分類では、例年「要望」が大きな割合を占めており、令和4年度は90.6%となっています。なお、「問合せ」は、事業内容や手続き等に関するものです。

<要望等の種別>

単位：件・% ( )内は構成比

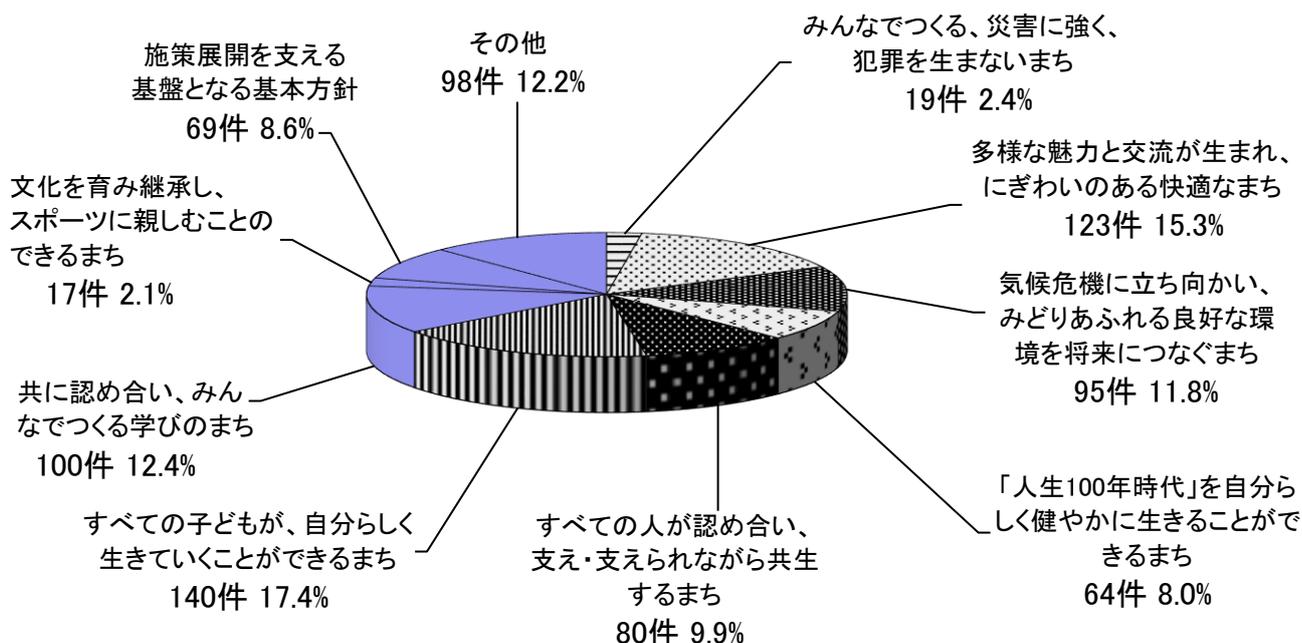
種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
要望	751 ( 87.1)	897 ( 91.9)	1,509 ( 87.4)	621 ( 77.5)	729 ( 90.6)
苦情	24 ( 2.8)	24 ( 2.5)	74 ( 4.3)	118 ( 14.7)	6 ( 0.7)
問合せ	42 ( 4.9)	18 ( 1.8)	25 ( 1.5)	15 ( 1.9)	15 ( 1.9)
お礼	40 ( 4.6)	36 ( 3.7)	116 ( 6.7)	44 ( 5.5)	54 ( 6.7)
その他	5 ( 0.6)	1 ( 0.1)	2 ( 0.1)	3 ( 0.4)	1 ( 0.1)
合計	862 (100.0)	976 (100.0)	1,726 (100.0)	801 (100.0)	805 (100.0)

#### (2) 基本構想実現に向けた分野ごとの将来像による分類

令和4年度を始期とする新たな杉並区総合計画に基づき、分野ごとの将来像により分類しました。

この分類別でみると、令和4年度は保育園や学童クラブ、子育て支援事業などの分野が含まれる「すべての子どもが、自分らしく生きていくことができるまち」についての要望等が最も多く140件を占めています。また、その分類の中でも「保育」に関するご意見が数多く寄せられました。

【分野ごとの将来像別件数】



【分野ごとの将来像による分類】

単位：件

分野ごとの将来像	施策等	主な内容	令和4年度
災害に強くなり、犯罪を生まないまち	・強くしなやかな防災・減災まちづくり ・地域の防災対応力の強化	震災や災害への対策など	11
	・犯罪が起りにくい、犯罪を生まないまちづくり	防犯や消費者被害防止対策など	8
	小計		19
多様な魅力と交流が生まれ、にぎわいのある快適なまち	・地域の魅力あふれる多心型まちづくり ・人々の暮らしを支える都市基盤の整備 ・誰にとっても移動しやすい地域交通環境の整備 ・暮らしやすい住環境の形成	駅周辺のまちづくり、都市計画道路等の整備、空家対策、放置自転車や駐輪場対策など	104
	・にぎわいと活力を生み出す地域産業の振興	中小企業や商店街の支援、都市農業の支援、アニメ産業の活用など	19
	小計		123
気候危機に立ち向かい、みどりあふれる良好な環境を将来につなぐまち	・快適で暮らしやすい資源循環型社会の実現	ごみやリサイクル対策など	49
	・質の高い環境を将来につなぐ気候変動対策の推進 ・グリーンインフラを活用した都市環境の形成	省エネ対策、公園の整備、みどりの保全など	46
	小計		95
「人生100年時代」を自分らしく健やかに生きる事ができるまち	・いきいきと住み続けることができる健康づくり	各種健診、健康づくり支援など	9
	・地域医療体制の充実	救急医療、在宅医療、感染症対策など	55
	小計		64
すべての人が認め合い、支え・支えられるながら共生するまち	・地域の支え合いと安心して暮らせる体制づくり	地域包括支援、男女共同参画、動物との共生など	14
	・高齢者とその家族が安心して暮らせる生活の確保と社会参加の支援 ・障害者の社会参加と地域生活の支援	高齢者や障害者対策、介護サービスの整備など	66
	小計		80
すべての子どもが、自分らしく生きていくことができるまち	・子どもの権利を尊重し育ちを支える環境の整備・充実 ・子どもの居場所づくりと育成支援の充実 ・安心して子どもを産み育てられる環境の充実 ・働きながら安心して子育てできる環境の整備・充実 ・障害児支援の充実と医療的ケア児の支援体制の整備	保育園や学童クラブ等の整備、放課後居場所事業の充実、区立児童相談所の設置準備など	140
	小計		140

分野ごとの将来像	施策等	主な内容	令和4年度
共に認め合い、みんなで作る学びのまち	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学び続ける力を育む学校教育の推進</li> <li>・多様なニーズに応じたきめ細かな教育の推進</li> </ul>	学校教育の充実、ICTを活用した教育の推進、特別支援教育や教育相談体制の充実など	73
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身近に活用できる教育環境の整備・充実</li> <li>・生涯にわたる学びの支援</li> <li>・多様な地域活動への支援</li> </ul>	学校の増改築、図書館の整備、地域活動団体への支援など	27
	小 計		100
文化を育み継承し、スポーツに親しむことができるまち	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多様な文化・芸術の振興と多文化交流の推進</li> <li>・次世代への歴史・文化の継承</li> </ul>	文化・芸術活動の支援など	8
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誰もがスポーツに親しむことができる環境づくり</li> </ul>	体育施設の整備、スポーツに親しむことができる場と機会の充実など	9
	小 計		17
施策展開を支える基盤となる基本方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時代の変化に対応する業務の効率化と区民サービスの向上</li> <li>・財政の健全性の確保と時代の変化に即応できる持続可能な財政運営の実現</li> <li>・区民目線による戦略的な情報発信</li> <li>・自治の更なる発展と、自治体間連携の強化</li> <li>・施設マネジメントの推進</li> </ul>	業務の効率化、区民サービスの向上、情報発信、財政運営など	59
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域に開かれた新たな協働の仕組みづくり</li> <li>・区と地域団体等による地域課題・行政課題の解決に向けた取組</li> </ul>	公民連携による協働の推進など	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル技術を活用した区民サービスの向上</li> <li>・行政内部のデジタル化による効率化の推進</li> </ul>	デジタル技術を活用した業務の効率化など	9
	小 計		69
そ の 他			98
合 計			805

(注)

- ・区政全般への要望等は、施策展開を支える基盤となる基本方針「区政経営改革推進」「協働推進」「デジタル化推進」に含まれています。
- ・「施設再編整備計画」に関する要望等は、分野ごとの将来像の件数に含まれています。

### (3) 分野ごとの将来像による分類の主な内容

- ① 「みんなでつくる、災害に強く、犯罪を生まないまち」に関する要望等は19件で、全体の2.4%でした。

ア「強くしなやかな防災・減災まちづくり」、「地域の防災対応力の強化」については11件で、防災無線などの要望等が多く寄せられました。

イ「犯罪が起こりにくい、犯罪を生まないまちづくり」については8件で、防犯カメラの設置などの要望等が寄せられました。

- ② 「多様な魅力と交流が生まれ、にぎわいのある快適なまち」に関する要望等は123件で、全体の15.3%を占め、分野ごとの将来像による分類の中では2番目に多い件数でした。

ア「地域の魅力あふれる多心型まちづくり」、「人々の暮らしを支える都市基盤の整備」「誰にとっても移動しやすい地域交通環境の整備」、「暮らしやすい住環境の形成」については104件で、「まちづくり基本方針策定」に関する意見や、自転車対策・道路整備などの要望等が寄せられました。また、コミュニティバスの運用についても寄せられました。

イ「にぎわいと活力を生み出す地域産業の振興」については19件で、プレミアム付商品券やポイントキャンペーンなどの要望等が寄せられました。

- ③ 「気候危機に立ち向かい、みどりあふれる良好な環境を将来につなぐまち」に関する要望等は95件で、全体の11.8%でした。

ア「快適で暮らしやす資源循環型社会の実現」については49件で、路上喫煙や喫煙所、ごみ回収などの要望等が寄せられました。

イ「質の高い環境を将来につなぐ気候変動対策の推進」及び「グリーンインフラを活用した都市環境の形成」については46件で、公園のトイレや公園内での喫煙などの要望等が寄せられました。

- ④ 「『人生100年時代』を自分らしく健やかに生きることができるまち」に関する要望等は64件で、全体の8%でした。

ア「いきいきと住み続けることができる健康づくり」については9件で、区民健診などの要望等が寄せられました。

イ「地域医療体制の充実」については55件で、新型コロナウイルスワクチン接種やコロナ禍におけるマスクについての要望等が多く寄せられました。

- ⑤ 「すべての人が認め合い、支え・支えられながら共生するまち」に関する要望等は80件で、全体の9.9%でした。

- ア「地域の支え合いと安心して暮らせる体制づくり」については14件で、パートナーシップ制度などの意見が寄せられました。
- イ「高齢者とその家族が安心して暮らせる生活の確保と社会参加の支援」及び「障害者の社会参加と地域生活の支援」については66件で、ゆうゆう館の再編整備に関する意見が多く寄せられました。

- ⑥ 「すべての子どもが、自分らしく生きていくことができるまち」の「子どもの権利を尊重し育ちを支える環境の整備・充実」、「子どもの居場所づくりと育成支援の充実」、「安心して子どもを産み育てられる環境の充実」、「働きながら安心して子育てできる環境の整備・充実」、「障害児支援の充実と医療的ケア児の支援体制の整備」については140件で、全体の17.4%を占め、分野ごとの将来像による分類の中では1番多い件数でした。
- その中で、保育についての要望等がもっとも多く寄せられ、次に児童館や学童クラブの要望等が寄せられました。

- ⑦ 「共に認め合い、みんなでつくる学びのまち」に関する要望等は100件で、全体の12.4%を占め、分野ごとの将来像による分類の中では3番目に多い件数でした。

ア「学び続ける力を育む学校教育の推進」及び「多様なニーズに応じたきめ細かな教育の推進」については73件で、マスク着用や給食などの要望等が寄せられました。

イ「身近に活用できる教育環境の整備・充実」、「生涯にわたる学びの支援」、「多様な地域活動への支援」については27件で、図書館などの要望等が寄せられました。

- ⑧ 「文化を育み継承し、スポーツに親しむことのできるまち」に関する要望等は17件で、全体の2.1%でした。

ア「多様な文化・芸術の振興と多文化交流の推進」及び「次世代への歴史・文化の継承」については8件で、美術館建設についての要望等も寄せられました。

イ「誰もがスポーツに親しむことのできる環境づくり」については9件で、プールやスケートボードなどの要望等が寄せられました。

- ⑨ 「区政経営改革推進基本方針」「協働推進基本方針」「デジタル化推進基本方針」に関する要望等は69件で、全体の8.6%でした。

- ⑩ 「その他」に関する要望等は98件で、全体の12.2%でした。職員に関することや選挙などの区の施策に属さない要望等が寄せられました。

## IV 各種相談

### 1 概要

家族関係や相隣関係、相続、登記、税などの問題など、区民が抱える日常生活上の様々な悩みや問題の解決に向けた助言等ができるよう、各種相談の窓口を開設しています。相談の種類は、一般区民相談、法律相談、税務相談、家事相談等の13種類（表1参照）で、それぞれ専門の相談員が応じています。

表1 相談の種類・日時・場所

種類	日時	場所
一般区民相談	月～金曜日 午前8時半～午後5時	区役所東棟1階 区政相談課 (法律・税務・ 司法書士・家事・ 人権相談は区役所 西棟2階相談室)
法律相談	月～金曜日・第3土曜日 午後1時～4時	
税務相談	水曜日・木曜日 午後1時～4時	
司法書士相談	第2・4水曜日 午後1時～4時	
家事相談	火曜日 午後1時～4時	
くらしの相談	月・火・木・金曜日 午前9時～12時・午後1時～4時	
交通事故・防犯相談	火・金曜日 午前9時～12時・午後1時～4時	
外国人相談	火・木曜日 午前9時～12時・午後1時～4時	
人権相談	第4金曜日 午後1時～4時	
行政相談	第2金曜日 午後1時～4時	
不動産総合相談	年2回(4・10月)	
書類と手続きに関する相談	年12回	
労働社会保険相談	年6回(奇数月)	

※ 相談実施日が祝日の場合、及び年末年始を除く

## 2 各相談の状況

各相談の実績は次のとおりです。(表2、図1)

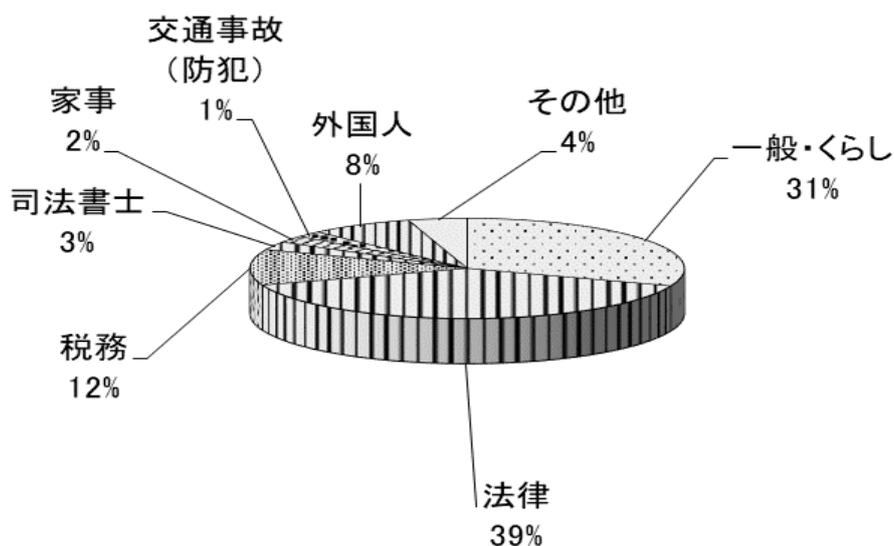
表2 相談件数

単位：件

	一般 くらし	法 律 (弁護士)	税 務 (税理士)	司法 書士	家事	交通事故 防犯	外国人	※その他	合 計
30 年度	1,970	1,955	283	112	139	67	468	170	5,164
元 年度	1,849	1,918	271	124	142	89	510	239	5,142
2 年度	2,382	1,605	398	105	92	65	478	183	5,308
3 年度	1,550	1,155	264	72	74	88	401	107	3,711
4 年度	1,440	1,821	541	126	107	88	361	205	4,689

※「その他」には、人権相談、行政相談等が含まれます。

図1 令和4年度 相談別内訳

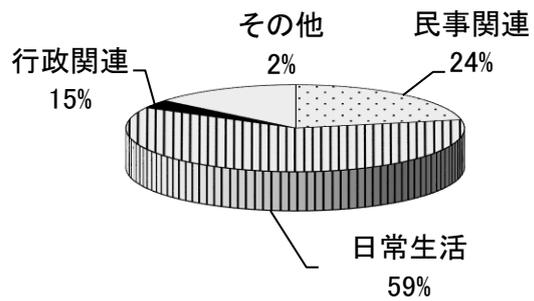


### 3 令和4年度の実施状況

#### (1) 一般区民・くらしの相談

相談内容は、区政に関することのほか、日常生活の中で起きるさまざまな問題や心配ごと、悩みについて、相談員が相談に応じています。相談内容によっては、法律相談や家事相談などの専門相談を案内しています。(図2・3参照)

図2 一般区民・くらしの相談



単位:件

内 訳	件 数
民事関連	339
日常生活	845
行政関連	223
その他	33
合 計	1,440

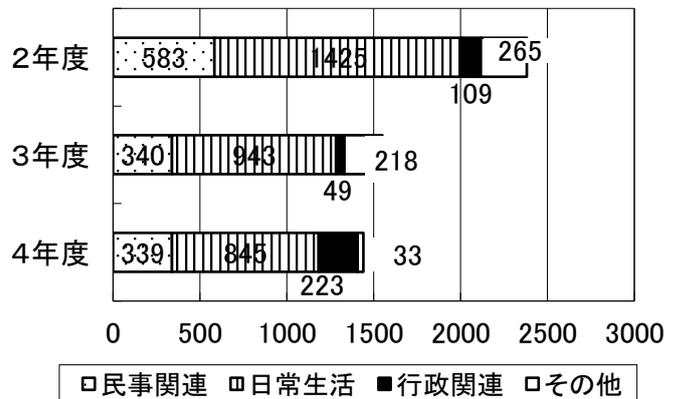
民事関連: 営業、事故、相続、土地建物、民事事件

日常生活: 家庭、金銭、相隣

行政関連: 区・都・国政、建築、税金 福祉、他官庁

その他: 刑事事件、防犯、労働、その他

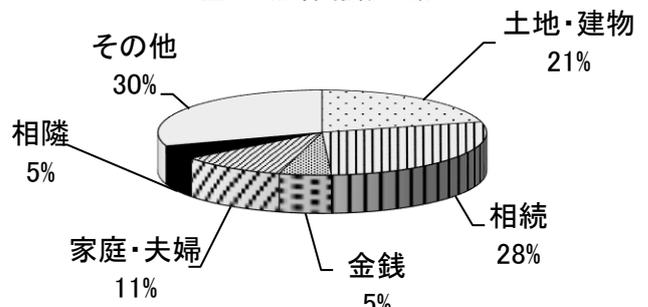
図3 一般区民・くらしの相談推移



#### (2) 法律相談 (予約制)

法律相談は、区民の社会生活で生じる法律上の問題について、問題解決の糸口となるよう、弁護士が専門的な立場から助言等を行っています。(図4・5参照)

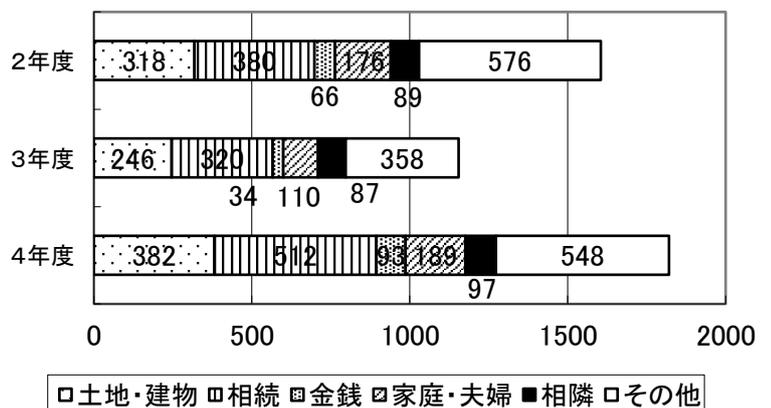
図4 法律相談内訳



単位:件

内 訳	件 数
土地・建物	382
相 続	512
金 銭	93
家庭・夫婦	189
相 隣	97
その他	548
合 計	1,821

図5 法律相談推移



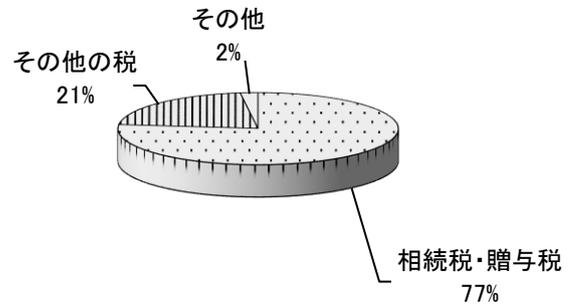
(3) 税務相談（予約制）

税務相談は、市民生活上のさまざまな税に関する疑問などについて、週2回税理士が助言等を行っています。

（図6参照） 単位:件

内 訳	件 数
相続税・贈与税関係	415
その他の税関係	115
そ の 他	11
合 計	541

図6 税務相談内訳



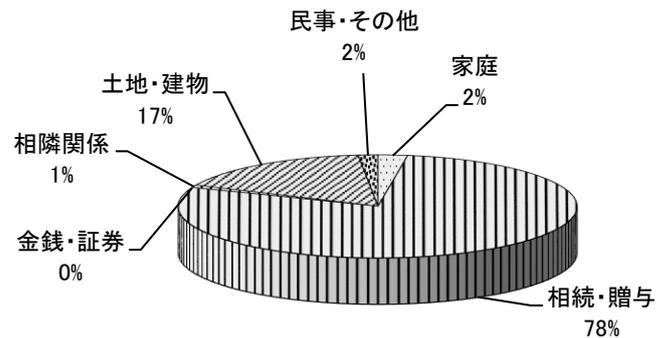
(4) 司法書士相談（予約制）

不動産の登記や裁判所への提出書類など、専門の相談員が相談に応じ、助言等を行っています。

（図7参照） 単位:件

内 訳	件 数
家 庭	3
相続・贈与	99
金銭・証券	0
相隣関係	1
土地・建物	21
民事・その他	2
合 計	126

図7 司法書士相談内訳



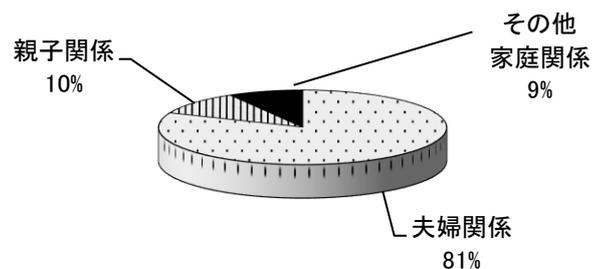
(5) 家事相談（予約制）

夫婦・親子関係の問題など、家庭内におけるもめごとや悩みごとなどについて、専門の相談員が相談に応じ、助言等を行っています。

（図8参照） 単位:件

内 訳	件 数
夫 婦 関 係	87
親 子 関 係	11
その他家庭関係	9
合 計	107

図8 家事相談内訳



(6) 交通事故・防犯相談

交通事故による補償または弁済・示談の進め方などについて、専門の相談員が助言等を行っています。(令和4年度73件)

また、ピッキングによる侵入盗やひったくり、放火などの犯罪を未然に防ぐための対策についての相談も応じています。(令和4年度15件)

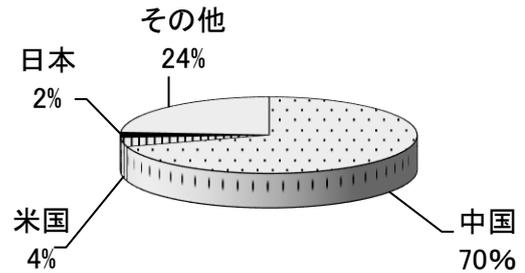
(7) 外国人相談

外国人居住者等の区政や日常生活の心配ごとと悩みごとについて、英語・中国語で会話のできる相談員が相談に応じています。

(図9・図10参照)

国籍	件数	国籍	件数
中国	253	日本	8
米国	14	その他	86
合計		361	

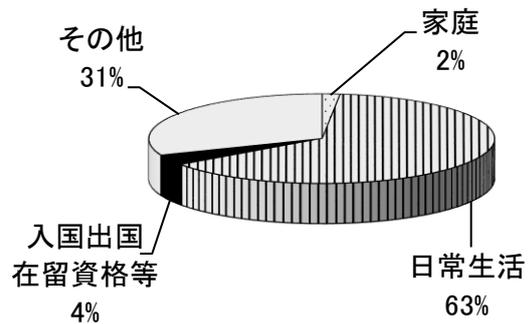
図9 外国人相談内訳(国籍別)



内訳別相談件数 単位:件

内訳	件数
家庭	6
日常生活	229
入国出国在留資格等	14
その他	112
合計	361

図10 外国人相談内訳



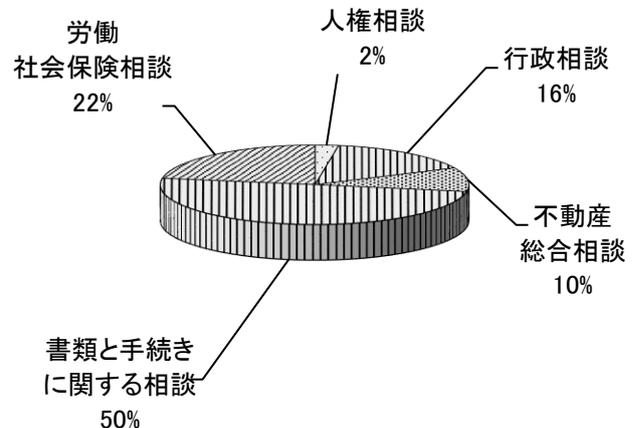
(8) その他の相談

- ・土地建物の売買や賃借などの不動産総合相談
- ・行政等の書類と手続きに関する相談
- ・社会保険等に関する労働社会保険相談
- ・人権問題に関する人権相談
- ・国等の行政に関する行政相談

(図11参照) 単位:件

内訳	件数
不動産総合相談	20
書類と手続きに関する相談	102
労働社会保険相談	46
人権相談	5
行政相談	32
合計	205

図11 その他の相談



## V 区政を話し合う会

区民と区長が行政課題をテーマに直接意見交換を行う区政を話し合う会は、平成28年度から「すぎなミーティング」と称して開催してきました。令和4年度は5月に開催した後、名称を「聴くオフ・ミーティング」に改め、4回開催しました。無作為抽出者2000名への募集案内に加え、広報紙やホームページでも広く参加を募りました。参加人数も20名に増やし、より多くの意見やアイデアを聴くことができました。

### 【令和4年度区政を話し合う会実施状況】

＜すぎなミーティング＞

単位：人

	開催日	テーマ	参加人数
第1回	令和4年5月15日	CO <sub>2</sub> そろそろ本気で減らしませんか？ ～地球温暖化を防ぐために～	10

＜聴くオフ・ミーティング＞

単位：人

	開催日	テーマ	参加人数
第1回	令和4年9月3日	杉並らしい子どもの居場所づくり	20
第2回	令和4年10月30日	人と環境に優しい自転車の街・杉並	19
第3回	令和4年12月17日	これからの杉並らしい防災を考えよう ～住みなれたまちで、安心して心地よく過ごすには～	18
第4回	令和5年3月25日	杉並区立学校の「給食無償化」を語り合おう！ ～義務教育での保護者負担や教育費の使い方を考える～	17

## VI 庁舎見学

小学生の社会科見学の一環として、学校単位で申し込みを受け、区役所の庁舎見学を実施してきました。見学資料として、区政を分かりやすく紹介したパンフレット「みんなが住んでいる杉並区」の配布をしました。

令和2年度から令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大により庁舎の見学は実施できませんでしたが、庁舎案内のDVDを作成し配布しました。

令和4年度は、マスクの着用等の感染防止対策を行いながら、庁舎見学を再開し、住民票や税金、国民健康保険など区民に身近な業務の窓口を中心に議場の見学もしました。

### 【年度別庁舎見学実施状況】

単位：校・人

年 度	小学校数	見学者数
令和2年度	—	—
令和3年度	—	—
令和4年度	11校	918名

## Ⅶ 手話通訳

聴覚に障害のある方が、区役所に来庁される際に、その用事や目的を安心して済ますことができるように手話による通訳を行っています。毎週月、水曜日の午前9時から午後4時まで（4月、10月、3月は午後5時まで）実施しています。

単位：件

年 度	件数
令和2年度	277
令和3年度	300
令和4年度	307

## Ⅷ 本庁舎総合案内

本庁舎に来られた方が、気持ち良く手続き等ができるように、担当部署の場所や区民課諸証明の取得などに関する案内業務を、委託により実施しています。案内業務は外国語（英語を基本）での対応も行っています。

### 【来庁者への案内状況】

単位：件

内 訳	令和2年度	令和3年度	令和4年度
庁内案内件数	106,790	110,400	122,086
区出先機関案内件数	2,267	1,798	1,645
他官庁案内件数	1,026	906	976
その他対応件数	12,257	14,050	14,757
小 計	122,340	127,154	139,464
区民課諸証明等案内件数	369,603	360,306	388,518
合 計	491,943	487,460	527,982

# 区民のこえ 令和4年度版

登録印刷物番号

05-0048

令和5年8月発行

編集・発行

杉並区総務部区政相談課

〒166-8570 杉並区阿佐谷南一丁目15番1号

電話 (03) 3312-2111 (代)



「区民のこえ」は杉並区のホームページからご覧になれます。

[トップページ](#) > [区政情報](#) > [広報・広聴](#) > [広聴](#) > [広聴年度別実績 \(平成11年度～\)](#)