

# 杉並区基本構想実現のための区民懇談会 すぎなみちよこっトーク

令和6年度実施報告書



杉並区

# 目次

01	ちょこっとトークとは	p3
02	開催概要	p4
03	第1回の内容	
	ワーク1：知りたい情報は何？	p5
	ワーク2：暮らしのお悩み共有	p6
	ワーク3：興味がある情報、その情報源 知っている？	p7
	ワーク4：ちょこっとハッカソン	p8
04	第2回の内容	
	ワーク1：私と区民参加	p9
	ワーク2：もしも57万人がすぎなみを 考えているとしたら	p11
	ワーク3：区民参加を遠ざけているもの は何か？	p12
	ワーク4：ちょこっと参画提案	p13
	参考資料	
	アンケート結果	p14

# ちょこっトークとは

「すぎなみちょこっトーク」は、基本構想及び総合計画の達成度や進捗状況等について区民の皆さんから幅広い意見や助言を得て、区民とともに基本構想の実現を目指すことを目的とした区民懇談会です。ファシリテーターの進行のもと、少人数のグループワークにより、参加者全員が対等な立場で、自由な意見交換を行います。また、グループワークの内容などをグラフィックで表現し可視化する「グラフィックファシリテーション」を取り入れ、参加者同士の対話が深まるように工夫しながら実施しています。

## ちょこっトークを楽しむための3つのルール

---

人の話をよく聞こう（積極的な傾聴を！）

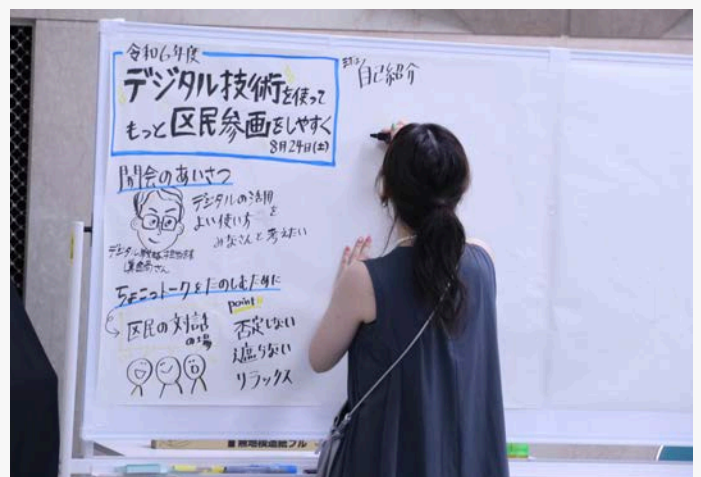
自由に発言しよう

（まとまっていなくても大丈夫、思いつき大歓迎）

人の意見の批判はやめよう

（お互いに楽しく気持ちよく話しましょう）

---



# 開催概要

今年度は、「デジタル技術を使って、もっと区政参画をしやすく」のテーマで、無作為抽出の2,000人に懇談会の案内状を送付し、区民懇談会を実施しました。

	第1回	第2回
開催日	令和6年8月24日（土）	令和6年9月23日（月）
時間	午後1時30分～4時30分	
場所	杉並区役所中棟6階第4会議室	
ワーク内容	区政の透明性について	区民参加について
参加者数	10人	7人



<h3>区政の透明性</h3> <p>ワーク 1回目</p>  <p>区民の知りたい情報が分かりやすく公開されている状況</p>	<h3>区民参加</h3> <p>ワーク 2回目</p>  <p>公開されている情報を基に、区民が区政に主体的に参加している状況</p>
---	--

⇒ デジタル技術を活用して、より区政に参画できるように！

# 第 1 回 の 内 容

第 1 回では「区政の透明性」に焦点を当てて、区民懇談会を実施しました。



## <確認ポイント>

- どのような情報を知りたいのか?
- 知りたい情報がどのように公開されていると分かりやすいのか?
- 区政参加に必要な情報とは?

## 【ワーク 1】 知りたい情報は何？

区に関連することについて、知りたい情報を記載してもらいました。

💡 知りたい情報と年代を付箋紙 1枚につき1枚記入

20代	30代	40代	50代	70代
<ul style="list-style-type: none"><li>区のスロット新しいお店</li><li>各種手続きの窓口、書類、必要なものなど...</li><li>子育て何から調べればよいのか</li><li>水道などのインフラが壊れているのを発見した時の連絡先</li><li>どこまでの手続きがweb完結するのかのまとめページ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>医療</li><li>教育</li><li>区長や議員の区議会議事録</li><li>子育ての情報(病気とか、食事とか、生活習慣とか)</li><li>災害時の備えに関する情報</li><li>夏の遊び場の情報</li><li>保育施設の情報</li><li>補助金・交付金の案内</li><li>各種イベント情報</li><li>税金の使い道(収支)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>健康診断の情報</li><li>中学生が行ける児童館</li><li>花火が出来る公園の情報</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>イベント情報</li><li>外国人相談</li><li>介護施設(特養など)</li><li>区議会での議論</li><li>健康増進のための運動ができる場の情報(できれば隣接区も含めて)</li><li>災害・防災(避難場所など)</li><li>在宅医療</li><li>選挙</li><li>保育園別の特徴児童数情報(精度の高いもの)</li><li>災害時ペットどこに避難する?</li><li>困り事があった際の相談窓口(相続等)</li><li>大規模災害(大雨)等時のリアルタイムハザードマップ・避難所情報</li><li>区政情報のアクセス方法</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>高齢者など特に情報弱者の方</li><li>イベント・広報</li><li>健康・医療</li><li>現在実施している区の補助金</li></ul>

# 【ワーク2】暮らしのお悩み共有

暮らしの中で「困っていること」や「あったらいいな」を共有しました。

💡 暮らしの中で「困っていること」や「あったらいいな」を書き出す

## 「困っていること」

困っていること

- 区のHPの使い勝手が悪い
- 掲示版の情報をWeb上でも見れるようにしてほしい
- 休日の住所変更等の役所手続がない
- はとが多い
- ペットを飼っている方でマナーが悪い人がいる
- 杉並区のHPが見にくい
- もっと子どもが公園で遊びやすくなったらいいな
- 飼い猫の世話を安心して任せられるシッターがいない
- 庭の手入れを誰かをお願いしたい
- 夜間病院相談はあるが、知っている情報しかもらえない
- なみすけのゴミ出し達人アプリが使いづらい
- 区民が利用できるワクチンなどの補助クーポンがない
- ゴミの回収時間を一定にしてほしい
- 西荻窪駅前の一時利用駐輪場が減っている駐輪場情報してほしい

## 「あったらいいな」

あったらいいな

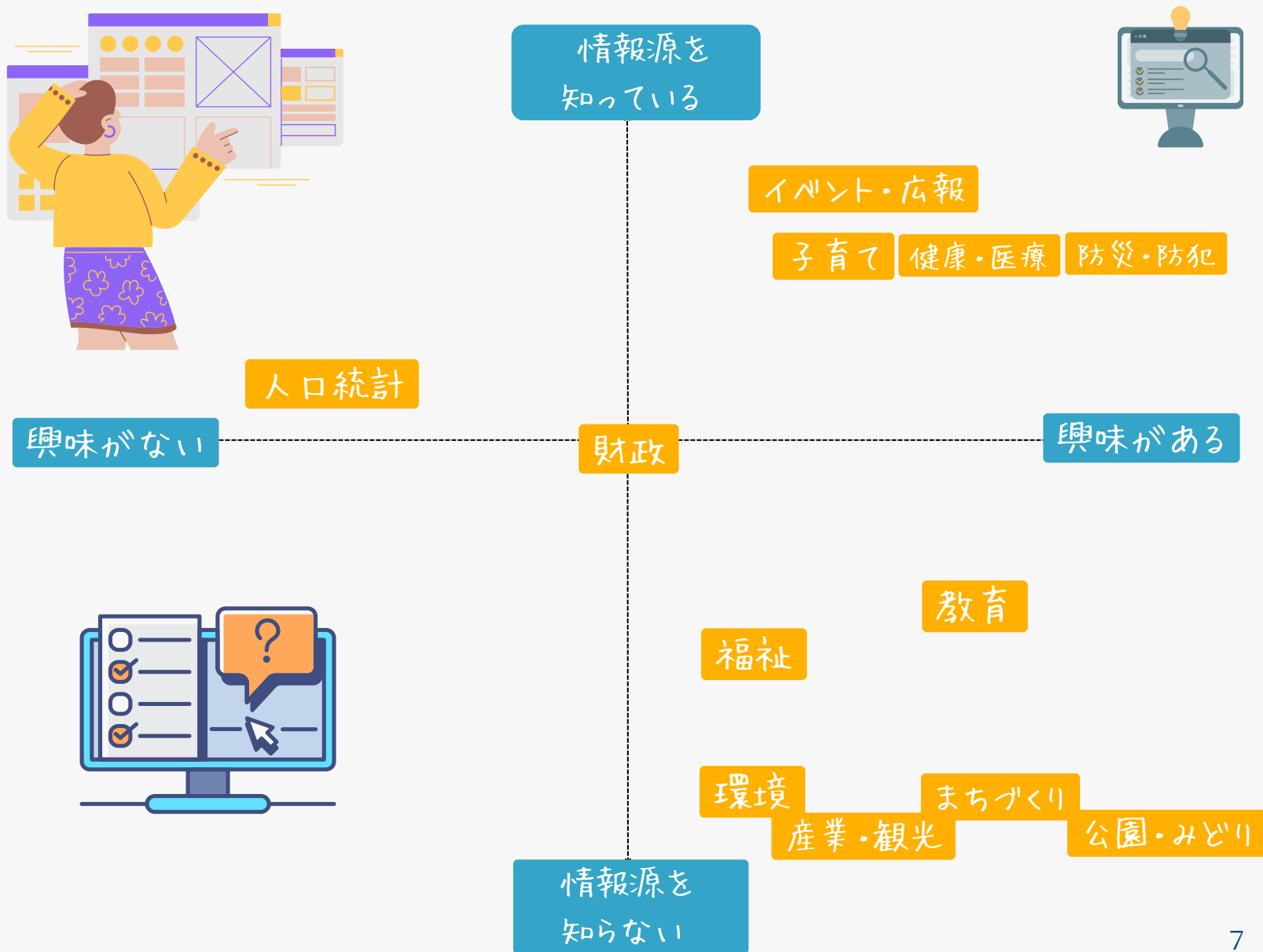
- 中央図書館の席
- 中学生の遊び場
- 将棋や麻雀が楽しめる場所
- 問い合わせと情報の一括管理
- ワンストップで情報を入手できるサイト
- 区の情報を手軽に通知してくれる公式SNS
- 送迎バス
- 区の保養施設
- Webページ内の欲しい情報をカスタマイズして見れるアプリ
- 主体的でなくても区の情報(取組み)が得られる仕組み
- 区民のメールアドレスに杉並区の情報定期的に配信してほしい
- 団地の再利用・ファミリー向け賃貸
- 区内の商店を利用すると割引されるサービス(区民割)
- デジタル子ども医療証
- 保護猫・犬情報
- 選挙・ネット情報
- 区議の生の声を聞ける機会
- 区の施設にWiFi
- 選挙のネット投票
- 子ども向け宅食
- 社会人が仕事の経験を生かせるポランティア
- 自分が知らない杉並区のスポットやエリアが分かるマップ
- 誘致してほしい商業施設の希望をデジタルで依頼

# 【ワーク3】興味がある情報、その情報源を知っている？

各分野について、参加者の興味の有無等を確認しました。

💡 以下12種類の情報について、興味がある情報か、また、情報源を知っているかを分別

- |         |         |         |          |           |          |
|---------|---------|---------|----------|-----------|----------|
| 1.防災・防犯 | 2.健康・医療 | 3.まちづくり | 4.子育て    | 5.イベント・広報 |          |
| 6.財政    | 7.福祉    | 8.環境    | 9.公園・みどり | 10.教育     | 11.産業・観光 |
| 12.人口統計 |         |         |          |           |          |



## 【ワーク4】ちょこっとハッカソン

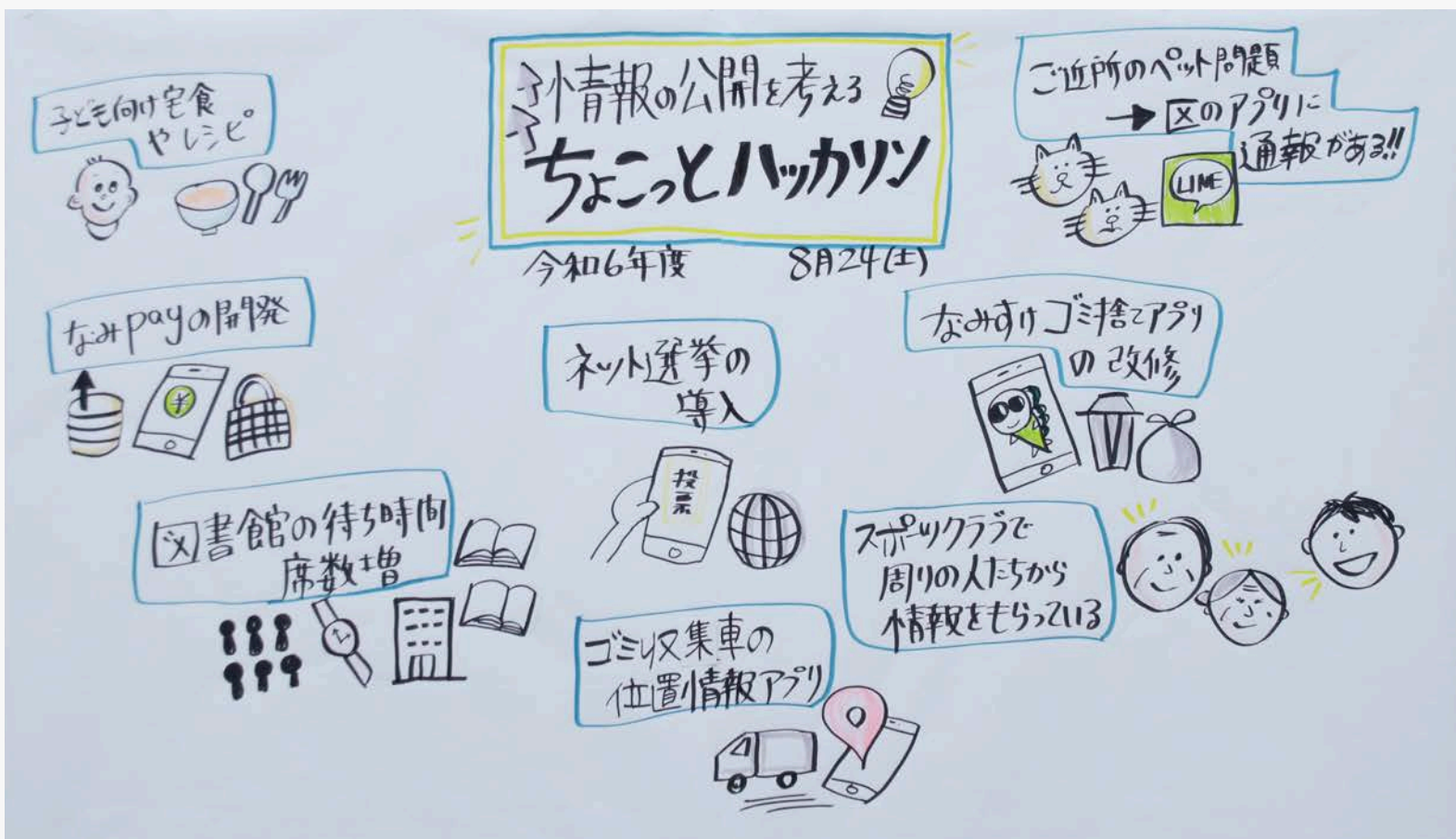
日常生活を振り返りながら、情報の公開方法等について意見をいただきました。

※ハッカソンとは、ハック+マラソンの略で、IT技術者がチームを組み、ソフトウェア等を開発するイベントのこと。

💡「困っていること」や「あったらいいな」に対して、どのような情報があるといいかを考えて、区への提案を行う

### 【区への提案事項（主な内容）】

- ・ 掲示板の情報について過去の分が確認できる
- ・ 図書館の席について空き情報がわかる
- ・ 地域と気軽につながれる区民同士の交流場所がある
- ・ 選挙のネット投票がある
- ・ 区の施設全てにWi-Fiがある
- ・ なみすけゴミ出しアプリの改修（使い勝手が悪い）
- ・ ごみの回収時間を把握するため、ごみ収集車の位置情報がわかる
- ・ なみpayを導入する
- ・ 子ども向けの料理レシピなどがある
- ・ ワンストップで情報を得る方法がある
- ・ 近所のペットマナー問題が解決できる通報機能がある
- ・ 駐輪場の空き情報がある（違法駐車防止にもつながる）





# 第2回の内容

第2回では「区民参加」に焦点を当てて、区民懇談会を実施しました。



## <確認ポイント>

- どんな参加手段があるか知っている?
- どうして区政に参加しない(できない)のか?
- どのような方法があれば参加したいと思うか?

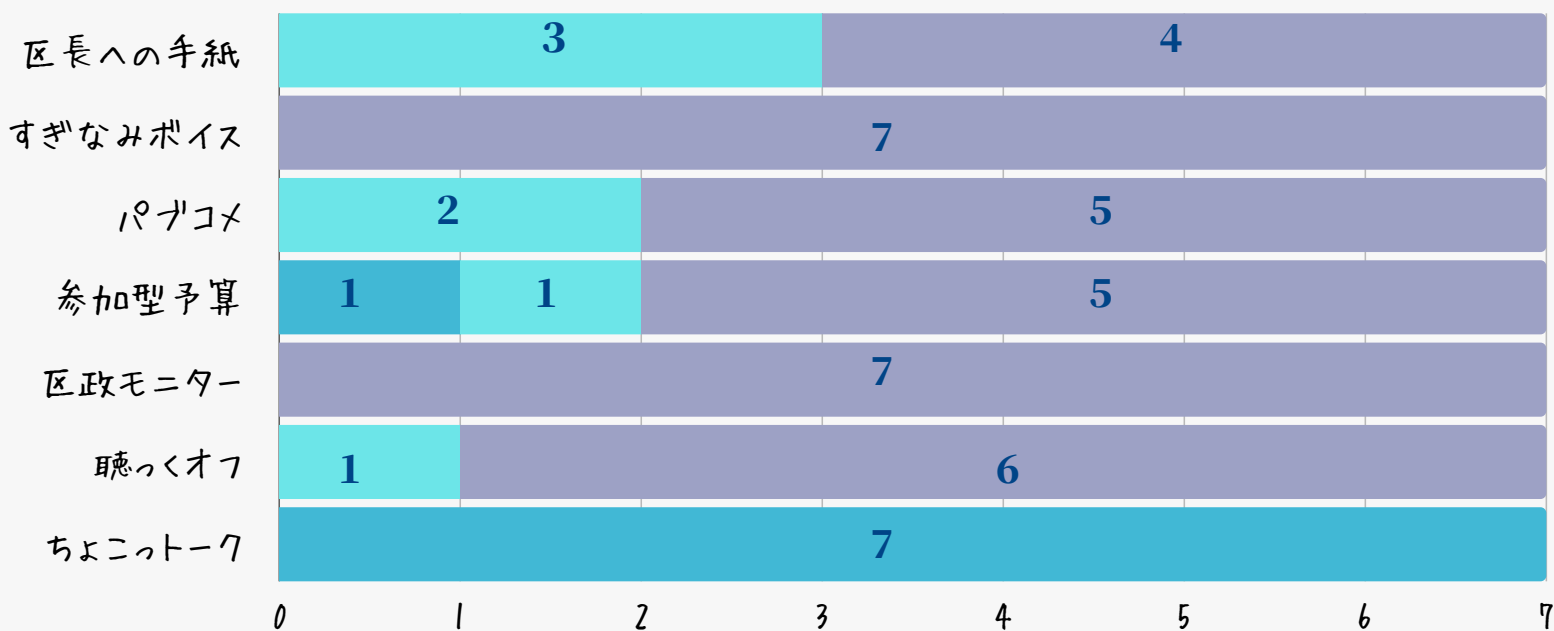
## 【ワーク1】私と区民参加

現状ある区政への参加方法について知っていたか、実際に参加してみたいかを確認しました。

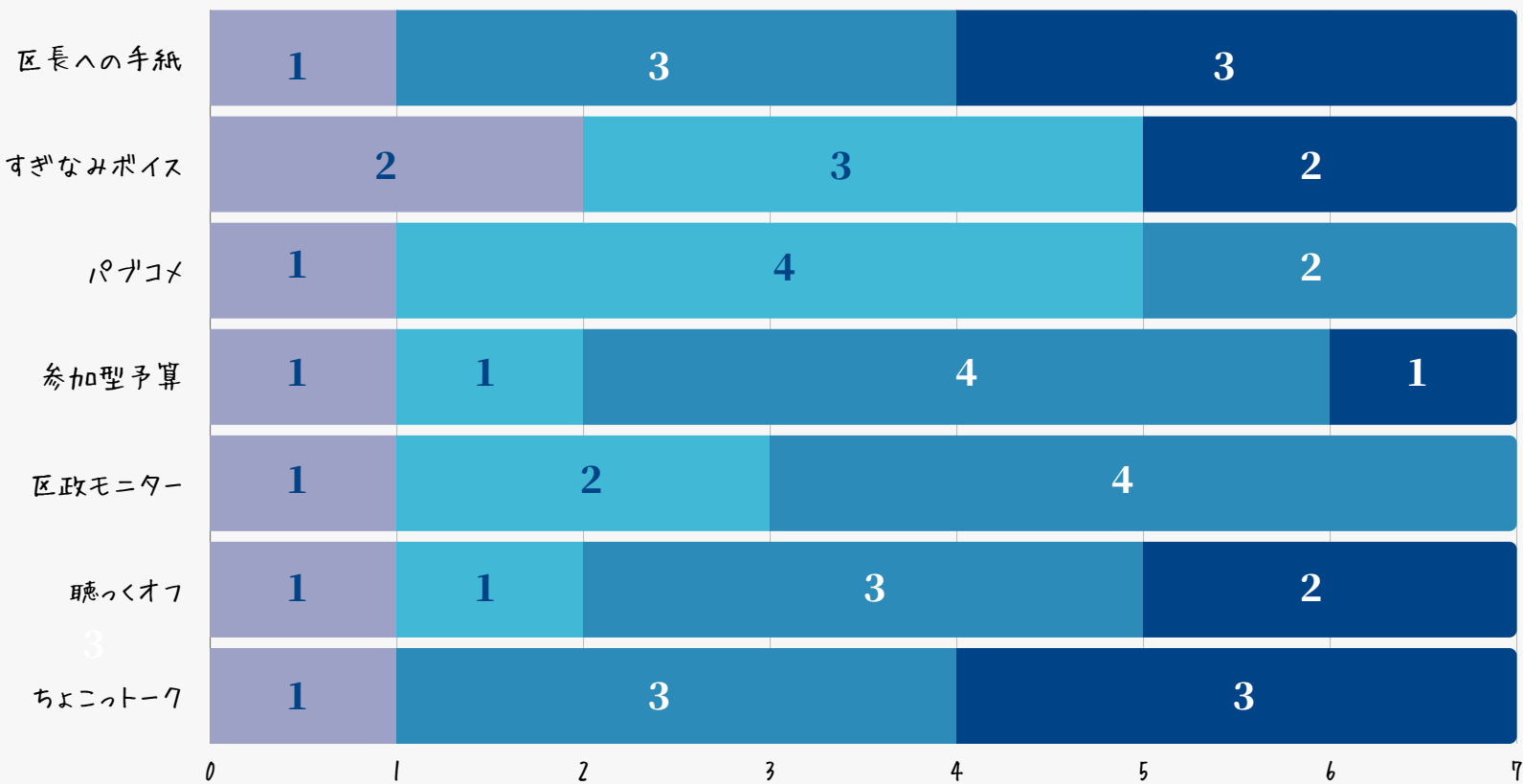
現状の区の主な取組(参考)		誰でも参加できるか	いつでも参加できるか	自由にテーマを決められるか
区長への手紙	ホームページや文書、電話、窓口、ファクスなどで区政に対する意見・要望を受付	○	○	○
すぎなみボイス	区が発信するテーマの概要・進捗の情報を共有し、インターネット上で区民に意見・アイデアを募集していくことで、コミュニケーションを活性化させていくツール	○	○	×
パブリックコメント	区が重要な政策や計画などを策定する際に、事前に案を公表し、区民の意見を伺い、それらを政策等に生かしていくとともに、いただいた意見に対する区の考え方を公表する制度	○	×	×
参加型予算	特定のテーマの中で、区民が杉並区の予算編成に関与し、その意思を反映させる仕組み	○	×	×
区政モニター	その時々行政課題をテーマとしたアンケート調査への協力や、区政全般についての意見や提案をいただくもの	○	×	×
聴くオフ・ミーティング	区長と区民が、行政課題をテーマに直接意見交換を行う会。さまざまな意見やアイデアを伺い、今後の区政の参考にしていく	○	×	×
区民懇談会(ちよこつーく)	今後の区の取組のあり方などを考える機会として、テーマに基づいたグループワークを行う区民懇談会を開催	×	×	×

💡 区民参加に関する認知度・参加意欲を確認

■ 参加したことがある ■ 知っていた ■ 知らなかった



■ 参加が難しい ■ 条件によっては参加したい ■ 参加したい ■ 必ず参加したい



# 【ワーク2】もしも57万人がすぎなみを考えているとしたら？

杉並区民全員がすぎなみのことを考えているとしたら、どんな状態か想像して、話し合っていました。

💡 杉並区民57万人が、すぎなみを考えているとしたらどんな状態かアイデアを書き出す

💡 模造紙にアイデアを貼り出し似たもの同士をまとめる

## Aグループ

自転車やキックボードが車道を走っている

街全体が上手に区画され、住みやすくなる

火災が起りにくい住宅になっている

一方通行などの複雑な交通状況が整理されている

プレイセンターと学童が1つになって未就学児と高齢者が遊んでいる

暑すぎて屋外の公園はすべて建物内に移行され、天候に関係なく体を動かしている

ゴミ収集が有料になっているので、ゴミ排出量が少ない家庭が話題となり、競いあいが生じている

議員や区長になりたい人が多すぎて選挙が大変

区役所内の人事異動について住民が盛り上がる

みんなが区政に熱心すぎて飲み屋でケンカが起こる

杉並区営カフェや居酒屋がある  
※廃校舎などの活用

## Bグループ

思いやりのある区

ポイ捨て等のゴミが減る

無人運転の乗り物ができてJRに近くなくて区内のどこにでも行ける

デジタルインフラの整備がされる

全ての情報発信を確認している

赤ちゃんなどすべての人が意見を言えるツールができる

スマートシティを実現している

LINEの登録を住所変更した際に完了している

広報紙が毎週発刊  
区民トーク(掲示板)みたいなものがある

杉並区に転入した時、区政が活性化していることが認識できる状態

地域主催の交流会がある

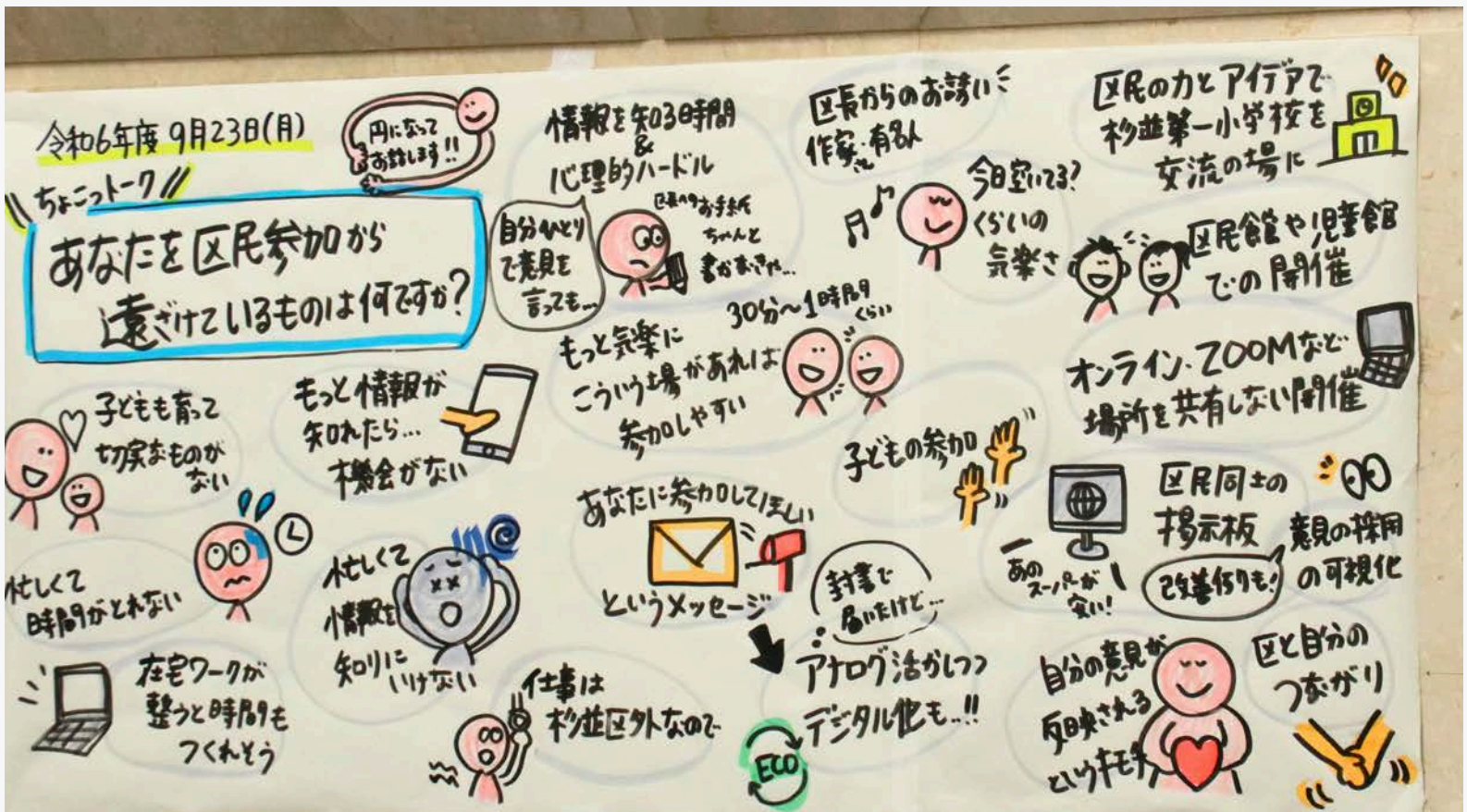
区内のイベントが盛り上がる

# 【ワーク3】 区民参加を遠ざけているものは何？

区民参加から遠ざけているものは何か、区政へ関心を持っていないのはどうしてかなどについて、参加者同士が車座になり、意見交換をしました。



- 遠ざけているものは？
- 関心がないのはなぜ？
- 継続できないのはなぜ？
- 関心があっても参加できないのはなぜ？
- 継続するために必要なことは？
- どうすれば参加できる？



# 【ワーク4】ちょこっと参画提案

区民参加を促すために、（誰が）何をすると良いか、意見やアイデアをいただきました。

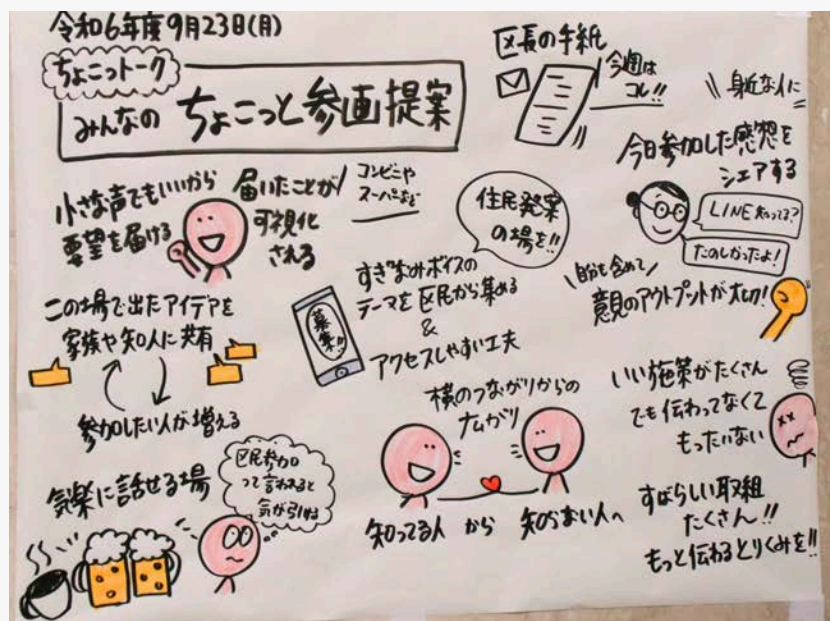
💡 ちょこっと参画提案シートに区民参加へのきっかけとなること、継続的に参加するために必要なことをまとめる

ちょこっと参画提案シート

	参加のきっかけ	参加の継続
アナログ		
デジタル		

## 【主な提案内容】

- ・封書が届くほか、飲食店やスーパーにチラシがあるなど接触機会を増やす
- ・ちょこっとトークのことなど区民の知人に話し、一緒に区政に参加をする
- ・既に知っていたり、やったことのある人から声掛けしてもらう（横のつながり）
- ・告知のデジタル・アナログの両立（情報に触れる機会を増やす）
- ・オンライン開催や開催時間の短縮など、より参加しやすい会の開催をする
- ・すぎなみボイスを区民発案で意見を募集できる体制にする
- ・区民参画の良い体験事例を共有する
- ・有益な情報を早く正確に取得できるように慣れ、身近な人に共有する
- ・区のサービスを利用する方に対して、発信している情報がどの程度浸透しているのかKPIを作成して追っていく
- ・LINEの二次元コードを多く人が集まる場所に置く
- ・まずは小さな要望でも区政に声を届け、同様の意見を持つ声の数を可視化する
- ・公共空間（廃校舎など）を活用して楽しく気軽に集まれる「対話の場」としての区営カフェ・居酒屋を作り、区政を考えるトーク会を実施する。



# 参 考 资 料

# 杉並区のデジタル化の取組に関する アンケート結果報告書

杉並区では、ICT 技術の発展が著しい今日において、デジタル技術を活用し、区民サービスの向上などに取り組んでいるところです。

今後、デジタル技術を通じて、利便性の高い行政サービスの提供や、デジタルに対して苦手意識のある区民などにも配慮した取組の充実を図るとともに、区民がより区政参加しやすくなるよう取り組んでいくための参考とするため、以下のとおりアンケートを実施しました。

## 1 実施期間

令和6年7月2日（火）～令和6年7月31日（水）

## 2 調査対象

18歳以上の区民2,000名（無作為抽出）

## 3 回答者数

383人（19.2%）

## 4 設問項目一覧

問1～3：基本情報（年齢、性別、職業）

問4～6：オンライン手続について

問7～8：デジタルデバイド（情報格差）について

問9～10：区政に関する情報について

問11～12：オープンデータについて

問13～14：知りたい情報について

問15～16：杉並区の施策・取組への関心について

問17：住民自治を進めるオープンガバメント推進に向けて重要なこと

問18：区のデジタル化推進に当たり、期待すること

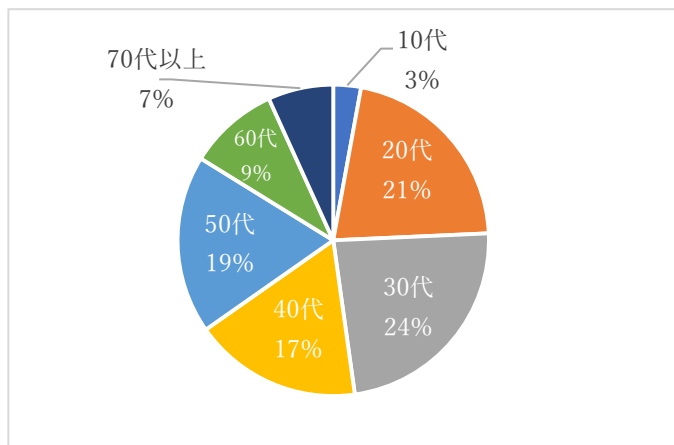
問19：ご意見やご要望

## 5 回答結果

次のページへ

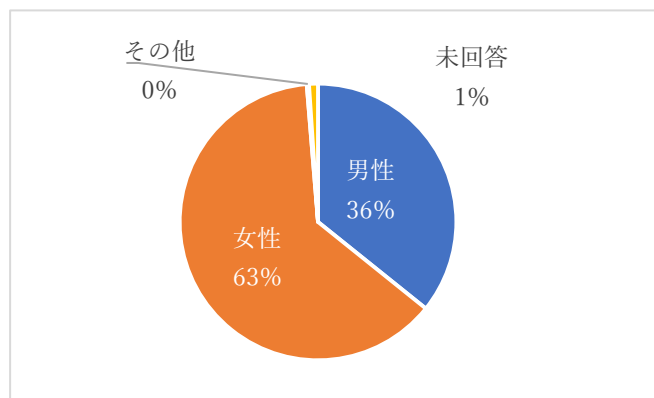
### 問1. 年齢

選択肢	回答数
10代	11
20代	82
30代	90
40代	67
50代	71
60代	36
70代以上	26
合計	383



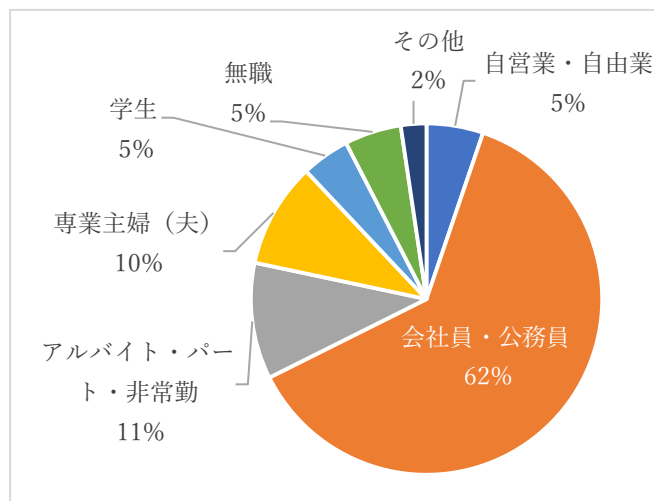
### 問2. 性別

選択肢	回答数
男性	137
女性	241
その他	1
未回答	4
合計	383



### 問3. 職業

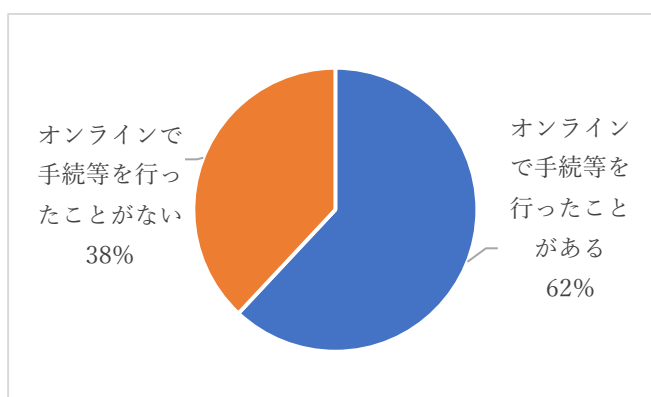
選択肢	回答数
自営業・自由業	20
会社員・公務員	239
アルバイト・パート・非常勤	41
専業主婦（夫）	37
学生	17
無職	20
その他	9
合計	383





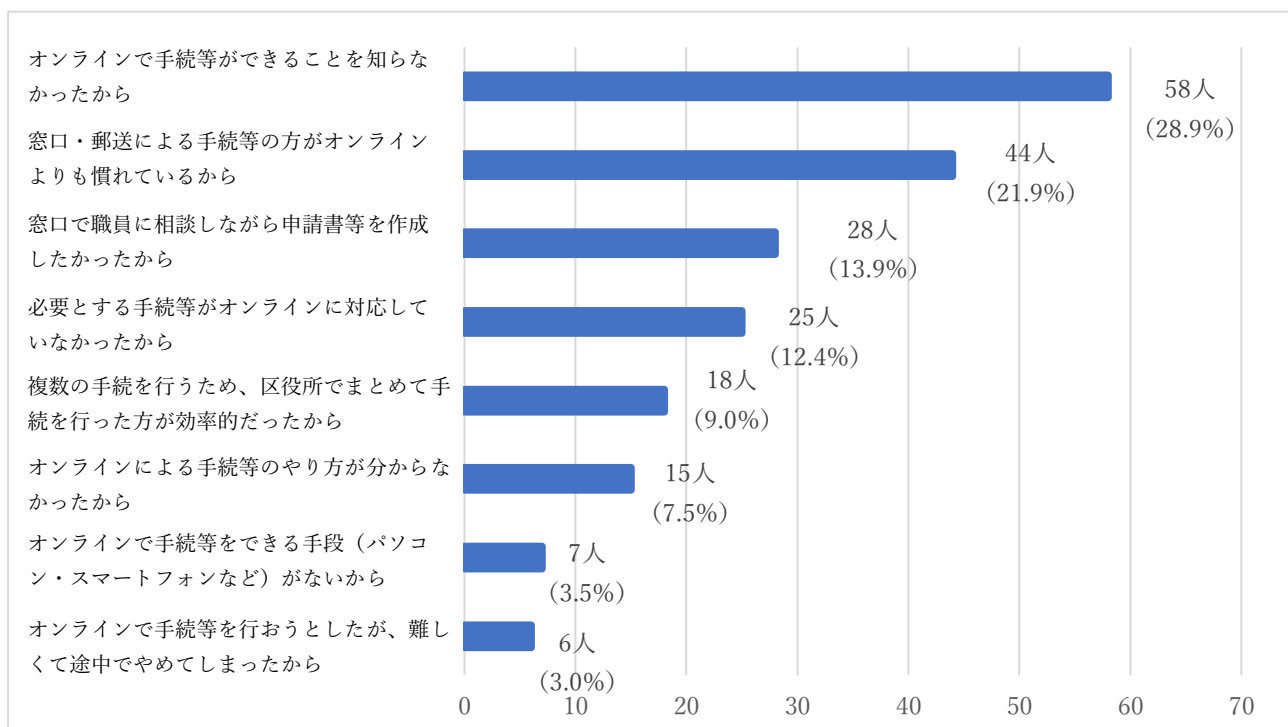
問4. 区への手続等について、オンライン（コンビニ交付、メールを含む）で行ったことがありますか。

選択肢	回答数
オンラインで手続等を行ったことがある	233
オンラインで手続等を行っていない	143
合計	376



問5. オンライン手続等を行わなかった理由は何ですか。（問4で「オンラインで手続等を行っていない」と回答した方）

【回答者数：201人】



問6. 該当の具体的な手続名を記載してください。(問5で「必要とする手続等がオンラインに対応していなかったから」、「オンラインによる手続等のやり方が分からなかったから」、「オンラインで手続等を行おうとしたが、難しく途中でやめてしまったから」の回答を選択した方)

○「必要とする手続等がオンラインに対応していなかったから」と回答した方

- ・住民票の発行等
- ・転入届
- ・印鑑登録
- ・住民票記載事項証明書
- ・マイナンバーカードの発行
- ・課税証明書
- ・健康保険証の切替
- ・高齢者、障害者おむつ介護用品支援事業
- ・選挙
- ・贈与税の納付

○「オンラインによる手続等のやり方が分からなかったから」と回答した方

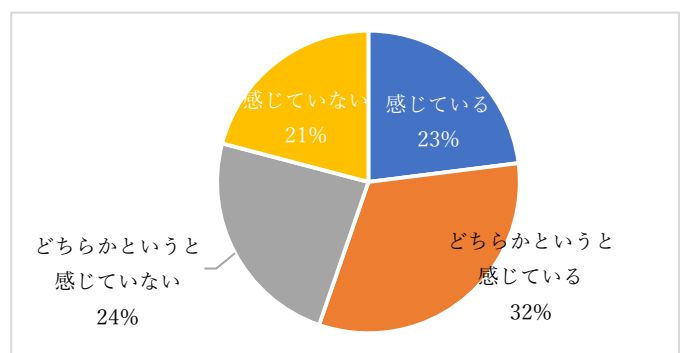
- ・マイナンバーカードのパスワード変更
- ・粗大ごみの手続等
- ・身体障害者手帳の申請

○「オンラインで手続等を行おうとしたが、難しく途中でやめてしまったから」と回答した方

- ・住民票の発行等（コンビニ交付）
- ・マイナンバーカードの更新

問7. デジタルデバイド（情報格差）を感じていますか。

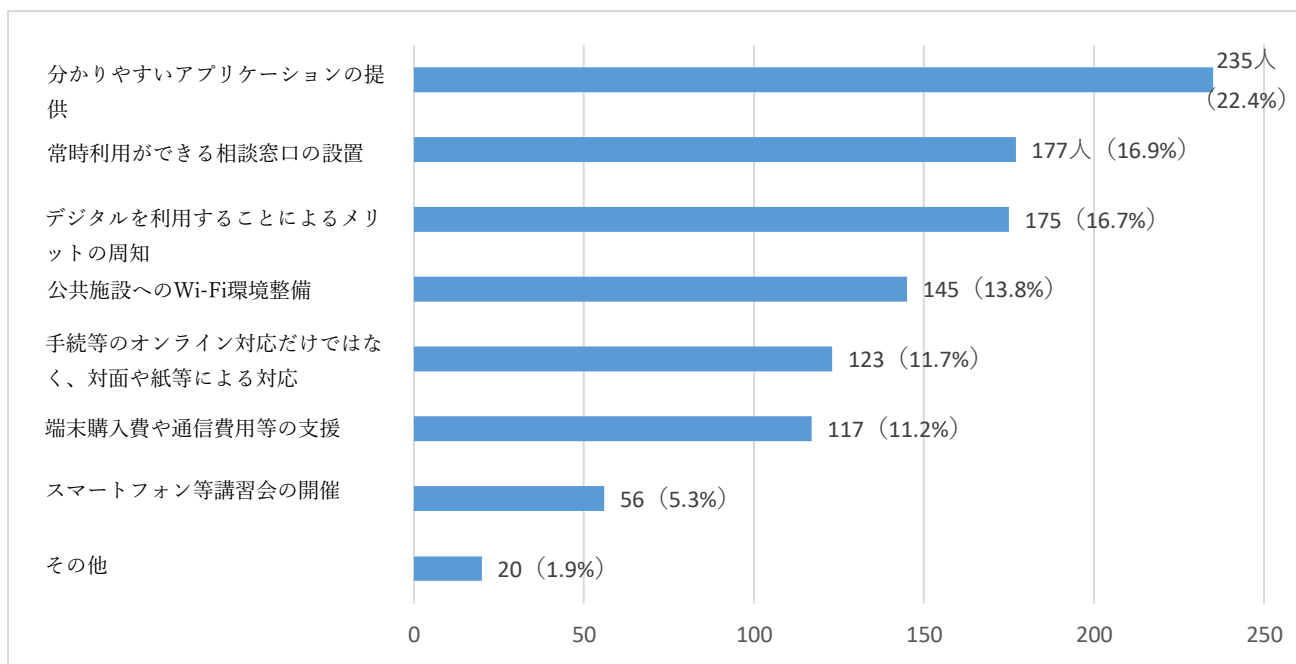
選択肢	回答数
感じている	87
どちらかというと感じている	122
どちらかというと感じていない	90
感じていない	79
合計	378



問8. あなたはデジタルデバインド対策として、区にどのようなことを期待しますか。

(第1～3希望の合計)

【回答者数：352人、回答数：1,048（第1～3希望合計）】

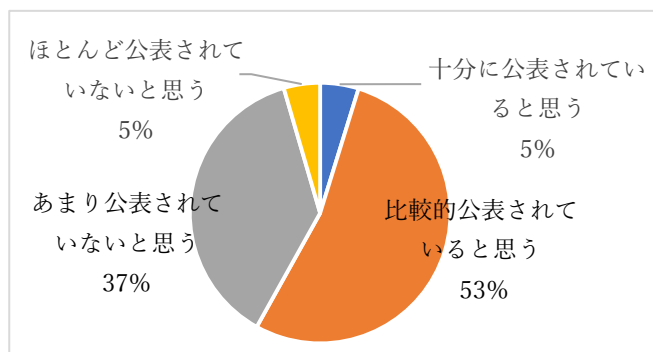


#### その他の概要（抜粋）

- ・年齢を問わず、ガラケーすら使いこなせない人にもわかりやすい説明
- ・オンラインで何の手続きができるか分からない。手続き出来てもPDFを併用しないと分からないなど、使いづらいものも多い
- ・高齢者やデジタル技術に不慣れな人々を対象に、デジタルスキルを習得するための無料の講座やワークショップを提供する。学校でのICT教育を強化し、子どもたちにデジタルリテラシーを早期から身につけさせる
- ・区が提供するサービスを、可能な限り1つのシステムに集約すること
- ・コンビニ端末での情報取り出し、電話相談、パソコン貸し出し
- ・不要。何もしなくて良い
- ・公共施設で誰でも利用できる端末を置いて欲しい
- ・案内および周知を徹底すること、その上で、分かりやすく簡潔かつ素早く手続きできるアプリを用意する
- ・やむにやまれずデジタルに移行せざるを得ない状況を作る
- ・そもそもデバイスを選べない方がいるので、あらかじめ決まったデバイスを提供した方がよい場合もあると考える
- ・福祉と連携してオンライン手続きや、情報提供の周知
- ・一緒に手続きをやってくれる窓口
- ・デバイスの設置
- ・情報が漏れたら悪用されないこと
- ・チャットボットなどオンライン上での疑問解決手段

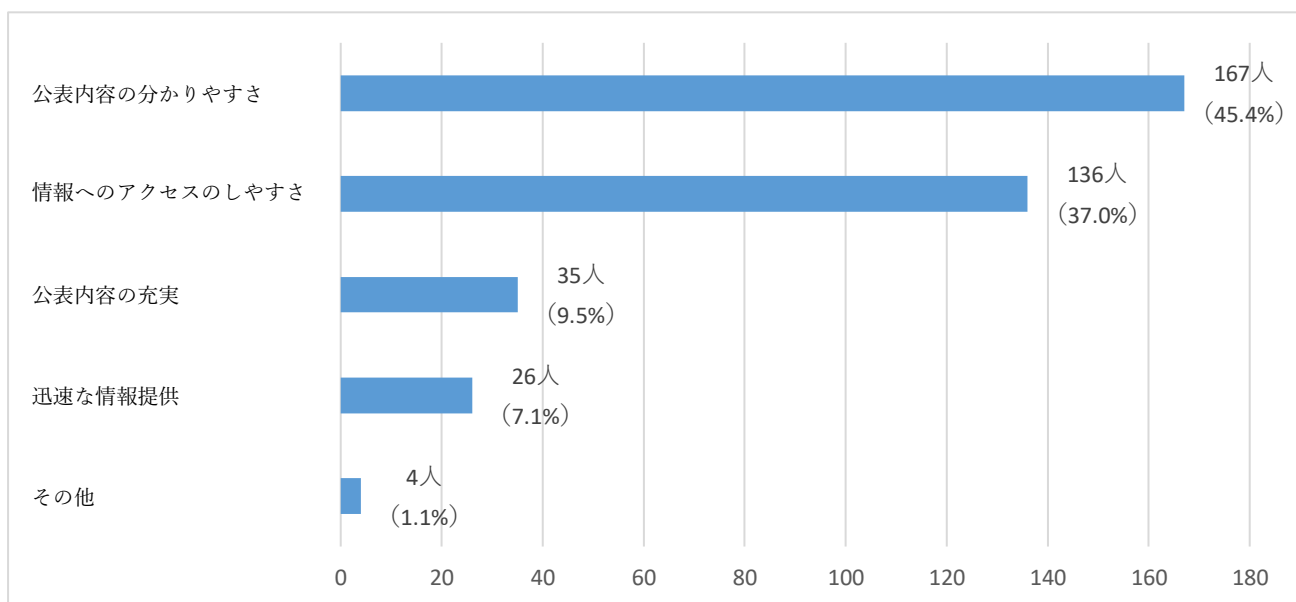
問9. 区政に関する情報がどの程度公表されていると思いますか。

選択肢	回答数
十分に公表されていると思う	18
比較的公表されていると思う	201
あまり公表されていないと思う	141
ほとんど公表されていないと思う	17
合計	377



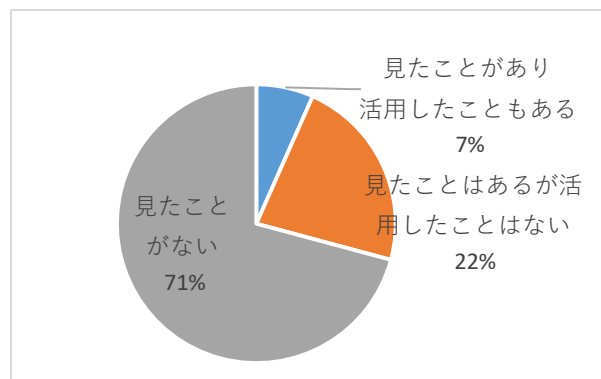
問10. 区政に関する情報についてどのようなことを求めますか。

【回答者数：368人】



問11. 区が公開しているオープンデータを見たことがありますか。

選択肢	回答数
見たことがあります活用したこともある	25
見たことがあります活用したことはない	85
見たことがない	267
合計	377

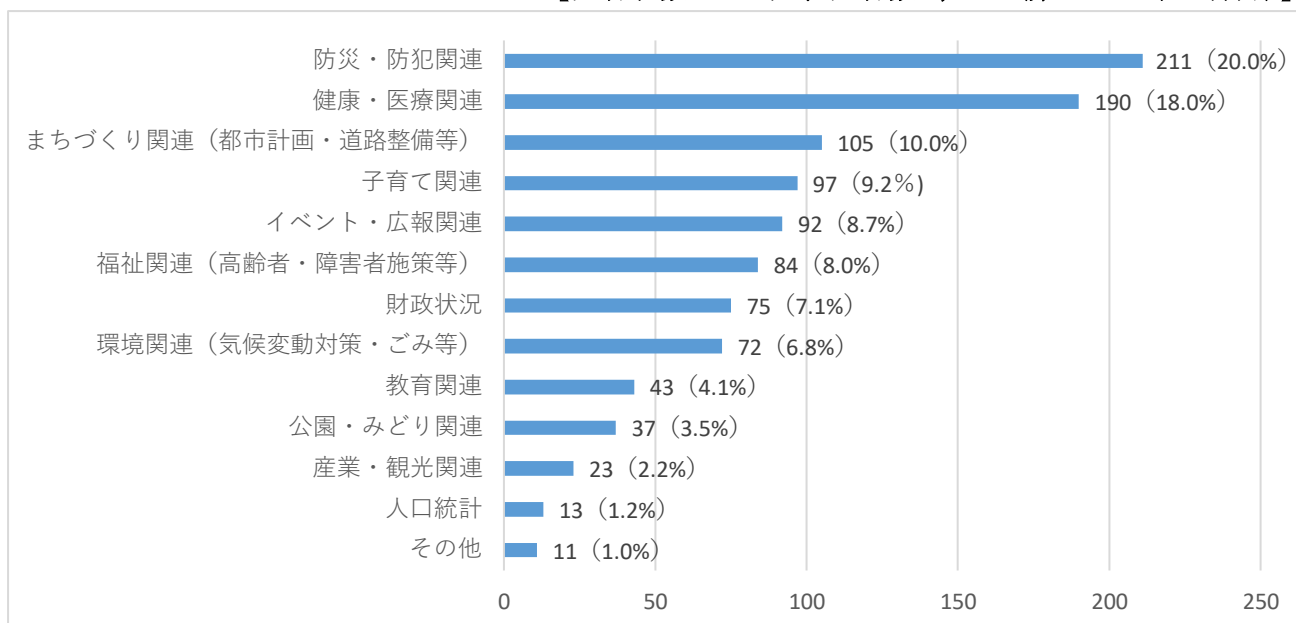


問 12. オープンデータをどのように活用しましたか。(問 11 で「見たことがあり活用したこともある」と回答した方)

- ・引越し先での環境確認
- ・杉並区への転居検討時に「ハザードマップ」の情報を参考にした (2 件)
- ・避難場所を家族で確認した (2 件)
- ・休日診療の情報を確認した
- ・河川水害情報を確認した
- ・第一子誕生を控え、保育園の検索に活用した
- ・実習や就活の際に保育園の情報を確認した (3 件)
- ・粗大ごみの種類やごみの出し方を確認した (3 件)
- ・リサイクルセンターや学区域について確認した
- ・すぎナビで調べものをした
- ・特別養護老人ホーム施設一覧の検索をした
- ・選挙やワクチン接種の際に利用した
- ・緊急医療救護所の一覧を確認した

問 13. あなたは次のどの情報が知りたいですか。(第 1 ～ 3 希望の合計)

【回答者数：353 人、回答数 1,053 (第 1 ～ 3 希望合計)】



その他の概要

- ・補助金等申請、控除関係 (ほか 1 件)
- ・区長への手紙
- ・引きこもり (大人の) 等の家族内の問題

問 14. 問 13 の回答について、具体的な内容があれば記載してください。

**【防災・犯罪に関すること】**

- ・避難施設、被災時の対応方法について
- ・災害発生時の避難所の運用ルール
- ・今後予想される大型災害発生時の対応や準備状況、行動指針
- ・リアルタイムの注意喚起、川の増水情報
- ・小～中規模程度の区立公園の防災機能の拡充
- ・災害時における女性用トイレに対する配慮、帰宅困難者への支援
- ・水害対策、被害状況、衛生面から見た対策
- ・犯罪情報について、例えば変質者情報が即時配信されると良い
- ・空巢被害、オレオレ詐欺など近隣で頻発している犯罪発生状況など
- ・災害時に、ペットと一緒に避難できる避難所について知りたい

**【子育てに関すること】**

- ・子育てや、出産等のライフイベントに対して、どのような支援があるかを広く広報してほしい
- ・妊活、子育てに関する補助金や教室
- ・子どもの医療証について知らず、産院での精算が遅れてしまったので、分かりやすい案内してほしい
- ・アプリやLINE で予防接種のスケジュール管理、アナウンスをしてほしい
- ・保育園の申込、空き状況
- ・中学生が子供だけで利用しやすい施設の紹介、低額または無料で利用できる学びについての情報、子供同士で気軽に球技を楽しめる公園の情報

**【環境・公園・みどりに関すること】**

- ・ごみの分別について、分別表を見ても載っていないものや、判断に困るものに関する対処法を知りたい
- ・地球温暖化対策のため、緑地面積を広げる、物を大切に使う、リサイクルを活用するなどの方法
- ・環境対策に対する区の助成制度
- ・子ども同士で気軽に球技を楽しめる公園の情報

**【財政に関すること】**

- ・区の財政に係わる情報
- ・財源の使い道を知りたい

**【イベント・広報に関すること】**

- ・イベントや、支援、補助についての情報はそもそもどうやって調べれば良いか、あるのかどうか分からないことが多い

- ・この春引越してきたばかりなので様々なイベントに参加したい
- ・「区長への手紙」のコーナーは、区民の声が行政にきちんと届いていることが分かり、とても良いと思う。意見の項目別にバックナンバーが閲覧出来るページがあるとより見やすい
- ・しないといけない手続きを分かりやすく提供してほしい
- ・これをするとお金がもらえるなど使わないと損な制度を分かりやすくまとめて公表してほしい
- ・いずれにしてもデータだけを開示されてもあまり意味はないと感じており、データを元にした今後の取り組みや、市民の利便性向上に繋がる情報を積極的に開示していただきたい
- ・杉並区の美味しい店や個人商店の紹介など

#### 【まちづくりに関すること】

- ・区が所有している未利用区画の活用計画
- ・今後の区立学校の改築、建て替えの方針や計画

#### 【健康・医療に関すること】

- ・医療補助等の手続きの案内
- ・計算方法がむずかしい。ちょっと読んだだけで、例えば介護保険料がいくらなのか（実際利用者が支払う金額はいくらまでなのか）すぐ分かるようにしてもらいたい
- ・地域の病院や保健所などの情報

#### 【福祉に関すること】

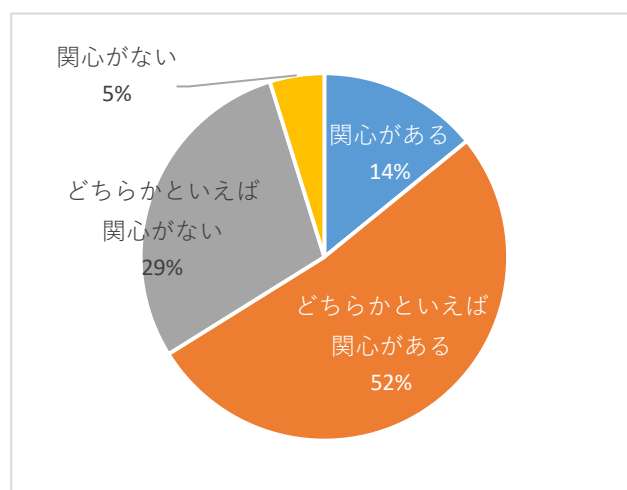
- ・障害のある人が利用できるグループホームや施設が区内のどの地域にどれくらいあり、利用、空き状況が、どうなっているのかまたこれから新しくできるのかなどの情報
- ・高齢者が後期高齢者をサポートする際に参考になる事や、精神障害者を養うにあたり、アドバイス、サポート、情報、扶養にするメリットデメリット、扶養にできる条件など
- ・高齢者福祉サービスの情報
- ・精神障害者手帳の交付や利用できる支援について知りたい
- ・高齢者福祉について高齢者本人が理解しやすい情報の提供

#### 【その他】

- ・子どもが進学する区立小学、中学などの特徴についてママ友ネットワーク経由でしか得られない情報が多すぎる
- ・杉並区内の地域ごとの年齢別人口
- ・区議会、本会議・委員会等の全てをインターネットで生中継すること。同議事録と同音声記録の全てをインターネット上に公開
- ・婚活情報
- ・区民が住みやすく、暮らしやすくなるための補助政策
- ・補助金などの区独自の内容を知りたい

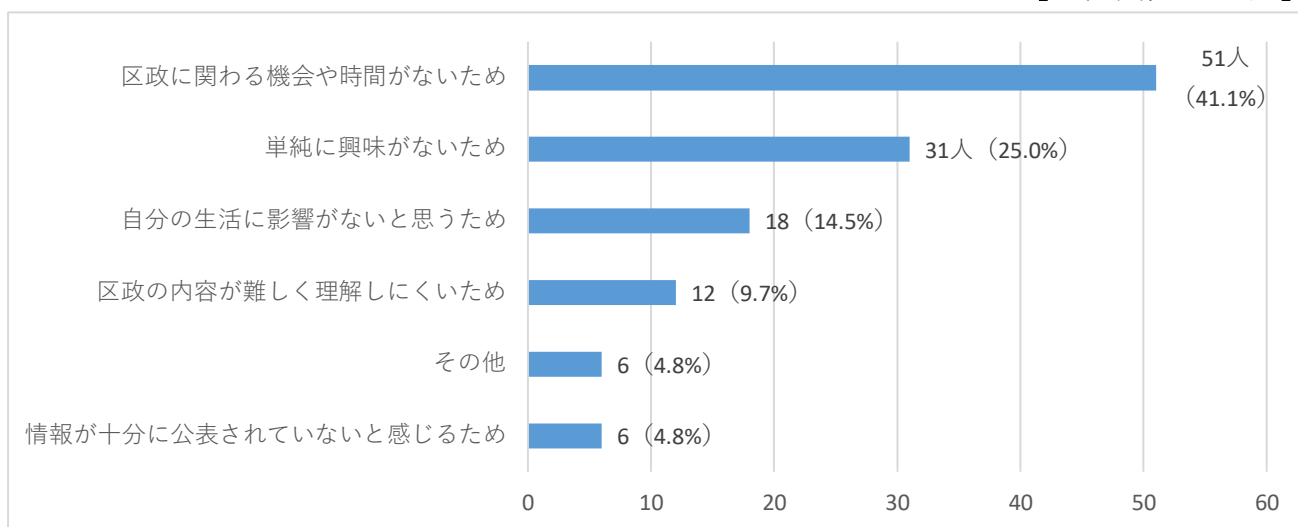
問 15. 区の施策・取組への関心はありますか。

選択肢	回答数
関心がある	53
どちらかといえば関心がある	195
どちらかといえば関心がない	109
関心がない	18
合計	375



問 16. 区政に関心がない理由は何ですか。(問 15 で「どちらかといえば関心がない」「関心がない」と回答した方)

【回答者数：124 人】



その他：

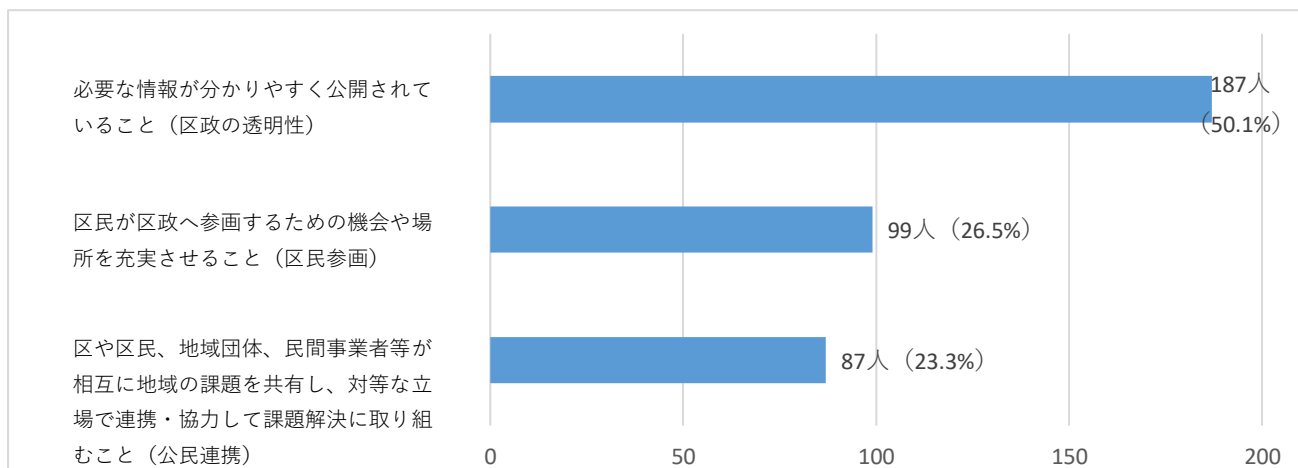
- ・引越しをして出ていくから（2件）
- ・改善は日々必要だが良くできてる
- ・特に不満がないため
- ・不透明すぎるし分かりにくい
- ・変化すると思わないから（声が届くとは思わないので）
- ・区政の取り組みが自分たちの生活に紐づいている実感が非常に薄い
- ・アクセスできる情報と、自分が置かれている環境とのギャップがあるため自分事にならない
- ・参加メリットを感じない。活動生産性が低い



問 17. 区政を自分事としてとらえ、住民自治を進めるオープンガバメント※推進に向けて何が重要だと思いますか。

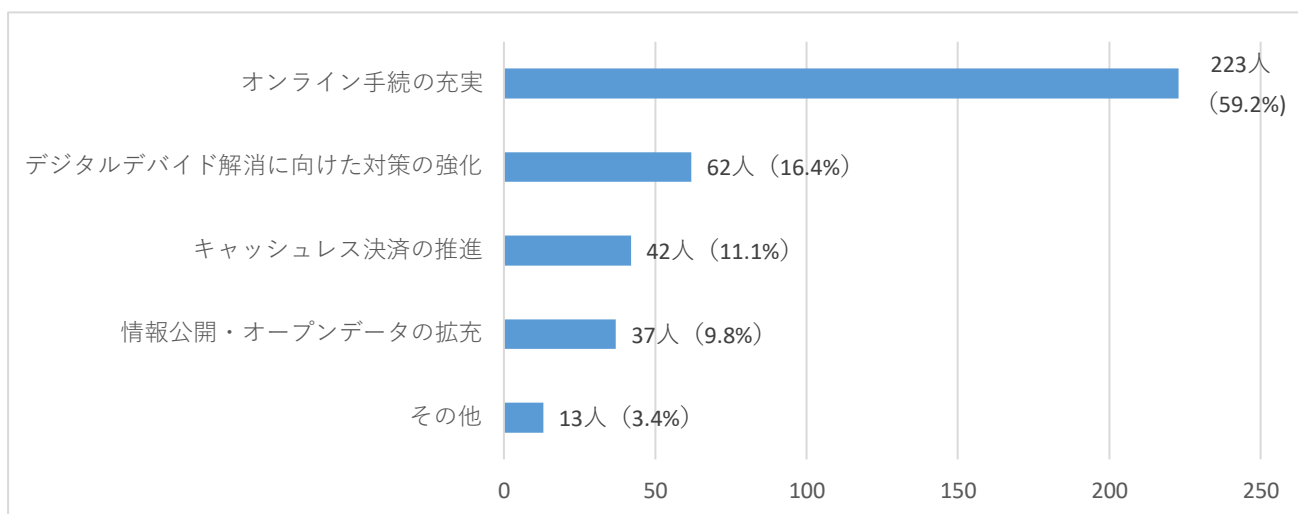
※オープンガバメントとは、区政の透明性を高めるとともに、区民の区政参画や公民連携を更に促進させることを言います。

【回答者数：373人】



問 18. 区のデジタル化推進に当たり、あなたはどのようなことを期待しますか。

【回答者数：377人】



その他の概要（一部抜粋）

- ・オンライン手続きのやりやすさ
- ・セキュリティ強化と利用者・運用者の教育
- ・PCやスマホの使い方が、わかってない人も、多いと思うからそれが先だと思う
- ・デジタルデバイドも大切だがどうしたって使いこなせない人達への配慮、どうしてもデジタル化したいのなら、わかりやすく簡単にする工夫

問 19. 本アンケートに関することや杉並区のデジタル化などに関することについて、ご意見やご要望等があれば記載してください。

【オンライン手続に関すること】

- ・スマホやネットが身近かな世代には、どんどん便利になっていると思う。一方、親世代（70・80代）は使うことができず、自ら出むき、時間をかけて手続きや相談を行なっていることが気になる。この世代こそ、自宅でもできる便利な流れが進むと良いと思う
- ・保育園の手続きでほとんどがオンラインなのに一部窓口まで行かないと対応できない手続きがあり、結局休みをとらざるを得ず不便だった
- ・オンライン手続きができるのは、便利ですが、個人情報もしっかりまもられなくては安心して使う事ができない
- ・高齢者、障害者おむつ事業のオンライン化をお願いします。今どき手で計算しないといけないなんてありえない
- ・いちいち役所にいくのダルいなーっていう手続きをオンライン化してほしい

【デジタルデバインドに関すること】

- ・デジタルもアナログも、分かりやすさが大切だと思う。また、向き不向き、メリットデメリットがどちらにもあるから、どちらも選択できる自由がある状態が1番良いと思う
- ・デジタル化は結構なことだと思うが、私たちの年代にはわかりづらいことも多い。発信の際にはいろいろな年代の方の意見をくんでいただきみんなにわかりやすいやり方を考えて下さい
- ・デジタルに取り残される人が増えていくことが心配である
- ・デジタルは、苦手で、不安なので、窓口を、なくさないでほしい
- ・セキュリティと個人情報の取り扱いについてしっかり最新の強固なものにして欲しい。老人がついてこられないことを前提にして、やさしい対応も残して欲しい
- ・先ず、オンラインに行くのがわかってない。PCやスマホの講習会（無料で）やって欲しい。年金生活者の人たちは、有料だと参加しづらい
- ・若くても苦手な人は沢山いる。高齢者ならなおさらです。マイナンバーカードですら、ものすごく大変だった。本庁舎での説明もよくわからない人も沢山いるので、それをわかって頂いて進めてほしいです
- ・通信費や端末購入費等の金銭的サポートが欲しいです
- ・現役で仕事をしていた時は、パソコンも何台も使いながら仕事してたが退職すると常時使うこともなく、パソコンから遠ざかってしまう。その結果、デジタル化に協力しようと思うが、助言等がないと、スムーズにできず、あきらめてしまうことが多い
- ・高齢者や身体障害者に対しても不公平にならないように進めていただきたいと思います
- ・パソコンやスマートフォンを持たない高齢者への紙での対応を併行して充実させて欲しい
- ・説明文がむずかしい。IT用語の定義を工夫してほしい
- ・デジタルデバインドについては高齢者だけでなく、ご家族のいない身体に不自由のある方、声が出せない方、耳の聞こえない方などに、寄り添った支援や、対応など充実してほしい

#### 【その他】

- ・他自治体のように区役所の各種手続きや粗大ごみなどの手続き、区役所の混雑状況等や支払い、をLINEでわかりやすくできるようにしてほしい
- ・杉並区のホームページが分かりにくいといつも思っていたので色々な年代の人に分かりやすいホームページをつくってほしい
- ・個人的に、自転車を利用したいと考えていても、駐輪場がどこに、どのくらいあるのか分からず行動が難しく感じるので、そのような情報が分かるアプリがあるとよいと思う
- ・安心して利用できるようお願いしたい。個人情報の漏洩のないようにしてほしい（ほか1件）
- ・情報公開を速くする。アプリを作って素早くお知らせする。3ボタン位で申請できる様にする。HPに公開するだけでなく、アプリあるいは手続に二次元コードを記載して簡単に申請できる様にする。調べなくても区役所の方から連絡してくる様にする
- ・データ入力時等でエラーになった時、そのエラーを解消するための手順を教えてくれる様なアプリ開発をお願いします
- ・杉並区報が見やすく情報も充実してるなと思うので、期待しています