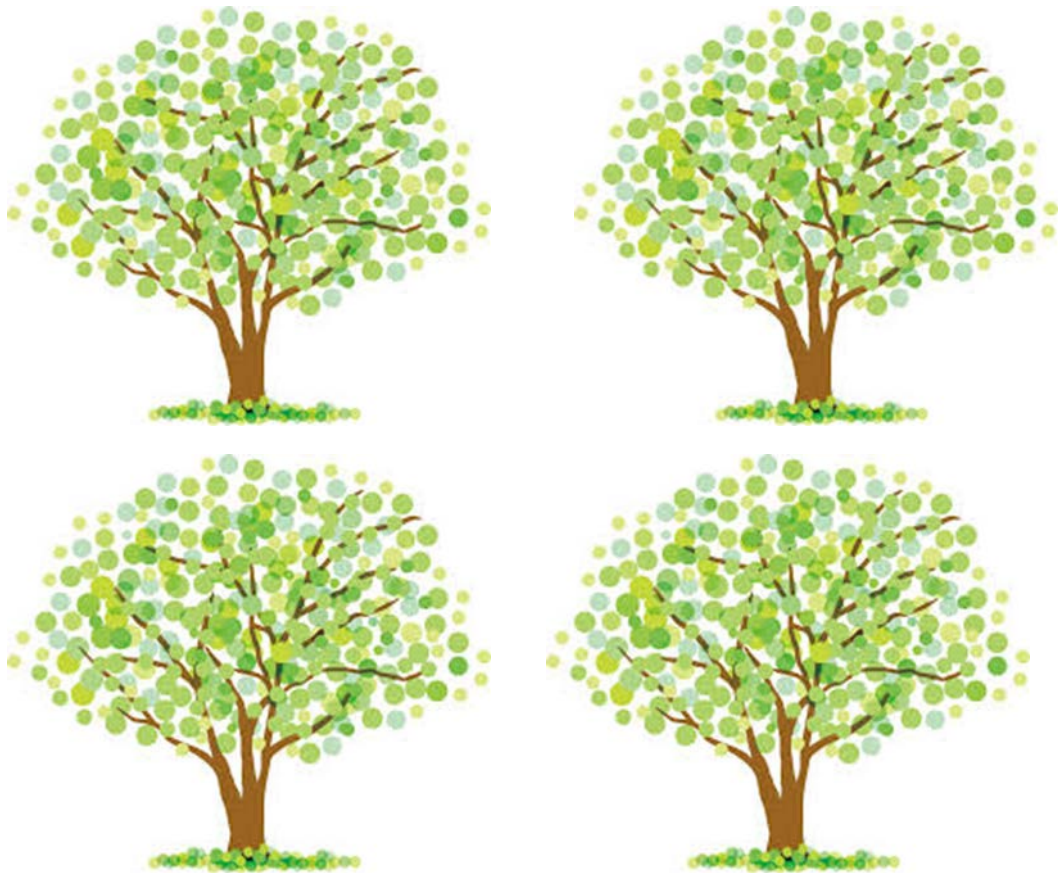


2019(令和元年度版)

区民のこえ



令和2年8月発行



杉並区総務部区政相談課

はじめに

区では、幅広い区民の皆さまから意見をいただきながら、10年後に目指す杉並の将来像を「支え合い共につくる 安全で活力あるみどりの住宅都市 杉並」として、平成24年3月に杉並区基本構想（10年ビジョン）を策定しました。合わせて、総合計画（10年プラン）、実行計画（3年プログラム）を策定し、基本構想の実現に向けた取組を着実に進めてまいりました。

そして、令和3年度が基本構想実現に向けた10年間の最終年度となります。このことを見据え、令和2年度の予算を「10年ビジョンの成果を確かなものとする予算」として編成し、防災・減災対策の推進、防犯カメラの増設、駅周辺のまちづくりや都市計画道路の整備、児童虐待対策の推進、安全で質の高いがん検診の実施、認可保育所の施設整備や保育の質の確保、学童クラブの施設整備など、区民生活を取り巻く喫緊の課題に取り組んでいるところです。

また、新型コロナウイルス感染症対策として、発熱外来の設置やPCR検査体制の強化、医療体制確保などの支援策をはじめ、ひとり親家庭への支援、中小事業者への支援、文化・芸術活動への支援、区立学校での児童・生徒1人1台タブレットPCの配備など、補正予算を組んで様々な取組を行っております。

区民の価値観やニーズが多様化する現代において、基本構想の実現に向けては、区民の皆さまと一緒に考え、共に区政を前進させていくことがきわめて重要です。区では、こうした区の取組に関する皆さまからのご意見・ご要望を、窓口や電話、郵便、インターネット等でお受けし、各主管部課に配信しております。

また、区民等の意見提出手続き（パブリックコメント）をはじめ、区政モニターアンケートや区民意向調査により皆さまのご意見を広くお聴きしております。

さらに区民の皆さまと区との双方向のコミュニケーションを図るために、区長と区民が区政について話し合う「すぎなミーティング」を実施するとともに、広報紙、ホームページのほか、フェイスブック、ツイッターなどのSNSを通じて、区の情報や魅力の発信に努めております。

この度、令和元年度の広聴活動の実績を「区民のこえ」としてまとめました。この冊子が区民の皆さまとの協働推進の一助となれば幸いです。

令和2年8月

総務部区政相談課

目 次

I 区政モニター	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
II 区民意向調査	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
III 区政についての要望等	1	概要	9
	2	最近の傾向	9
	3	要望等の内訳	12
IV 各種相談	1	概要	17
	2	各相談の状況	18
	3	令和元年度の実施状況	19
V 区政を話し合う会			22
VI 庁舎見学			22
VII 手話通訳			23
VIII 本庁舎総合案内			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

令和元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	1	0	2	1	1	4	2	3	2	0	2	1	2	1	0	0	12	10	22
西荻	0	1	0	2	5	1	0	3	4	0	1	2	0	3	1	0	11	12	23
荻窪	1	0	4	10	3	2	1	5	3	3	1	0	1	2	2	0	16	22	38
阿佐谷	0	0	2	2	2	4	2	2	1	3	3	3	3	0	1	0	14	14	28
高円寺	0	1	2	2	2	2	4	2	1	2	1	0	2	4	2	1	14	14	28
高井戸	0	1	0	0	2	4	4	1	3	4	6	3	3	0	1	2	19	15	34
方南和泉	0	0	0	3	4	3	4	3	3	3	0	2	0	1	1	0	12	15	27
合計	2	3	10	20	19	20	17	19	17	15	14	11	11	11	8	3	98	102	200

※ 表は委嘱時の構成

平均年齢 単位：歳

全体	男性	女性
48.6	51.1	46.2

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（区政資料＞報告書・アンケート結果＞広聴＞区政モニターアンケート）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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
テーマ・実施時期	第一回	「性的マイノリティ(性的少数者)」について 7月 (88.5%)	「杉並区立図書館サービス基本方針」について 6月 (85%)	「杉並区の広報」について 7月 (81.5%)	「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%)
	第二回	「広報」について 9～10月 (79.0%)	「杉並区の道路整備」について 7月 (85.5%)	「これからの保育」について 9月 (86.5%)	「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%)
	第三回	「杉並区環境基本計画」と「環境配慮行動指針」について 12月 (80.0%)	「区の情報化の取り組み」について 11月 (79.5%)	「自転車利用の現状」について 12月 (84.0%)	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%)
	第四回			「障害を理由とする差別の解消」について 2月 (77.5%)		

(2) 令和元年度区政モニターアンケート

◎第1回 テーマ 「ふるさと納税と寄附文化」について 回収率 92.4%

(目的)

「ふるさと納税」は「納税」と言われるものの、本来はふるさとや支援したい地域などを応援する寄附制度です。法律により一定の範囲で、寄附した額を所得税や住民税から控除(減税)されることから「ふるさと納税」と呼ばれています。この「ふるさと納税制度」については、既に皆様もご存知のように、過剰な返礼品競争により、一部の自治体へ寄附が集中する一方で、特に都市部では住民税の流出(減収)が深刻な問題となっています。

杉並区では、ふるさと納税制度の問題点を指摘し、国へ問題提起をするとともに、本来の目的である都市と地方との共存共栄や寄附文化の醸成を目指した取り組みを進めています。

また、区では返礼品競争には参加せず、お礼の品を障害者施設の製作品のみとし、寄附者の

意向により、お礼の品を区内の児童養護施設などへプレゼントに振り替えることができる仕組みをつくり、障害者のやりがいや子どもたちの笑顔につながるよう、更なる社会貢献を目指しています。

このような区の姿勢を区民の方に理解していただくとともに、今後も杉並区のふるさと納税制度がより良いものとなるよう、区政モニターアンケートを実施しました。

(調査期間)

令和元年7月26日（金）～8月22日（金）

(調査項目)

1. ふるさと納税の使い道は、どのような分野を選択したか
2. どのような方法で寄附したか
3. ふるさと納税をした主な動機は何か
4. ふるさと納税をしたきっかけは何か
5. 過去1年間のふるさと納税の総額はいくらか
6. ふるさと納税をしたことがない理由は何か
7. ふるさと納税をする場合に、重要なポイントとなる点は何か
8. ふるさと納税をするのであれば、どのような分野の活動を支援したいか
9. ふるさと納税をするのであれば、どのような指標で寄附先の自治体を選ぶか
10. 杉並区民でも杉並区にふるさと納税ができる事を知っているか
11. 杉並区のふるさと納税に対する取組みを知っていたか
12. ふるさと納税に対してどのように考えるか
13. 「ふるさと納税制度」についての考えは何か
14. 杉並区のふるさと納税制度の取組みの中で、今後とも力を入れるべきと思う項目は何か

◎第2回 テーマ 「人と動物との共生に関する施策」について 回収率 94.4%

(目的)

現在、ペットは飼い主にとって家族の一員であり、人生のパートナーとして深い関わりを持つようになりました。また、動物の保護・譲渡活動の普及に伴い、住民の動物愛護意識は高まっています。一方、動物の虐待、飼い主のマナー欠如による近隣住民とのトラブル、飼い主のいない猫の問題など、動物に関する相談や要望も多様化しており、計画的な課題解決が必要となっています。

区では、人と動物が共生する社会の実現を目指し、東京都獣医師会や区民ボランティアと協力して様々な取組みを行いながら、よりよいルールづくりや対策について検討を重ねています。そこで、今後の参考とするため、人と動物との共生に関する施策について、区政モニターアンケートを実施しました。

(調査期間)

令和元年9月27日（金）～10月23日（水）

(調査項目)

1. 現在ペットを飼っているか
2. 動物との共生について区が取り組むべきだと考える施策は何か
3. 住まいの周辺で、犬や猫などの動物について困っていることは何か
4. 犬や猫などの動物について困っていることについてどのような対策をとればよいか
5. 「飼い主のいない猫を増やさない活動支援事業」など区の取り組みについて、知っていたか
6. 猫を飼っているか。また、飼い主のいない猫の世話をしているか
7. 今後さらに、飼い主のいない猫や処分される猫を減らしていくためには、どのような対策の強化が必要だと思うか
8. 「同行避難」について、知っているか
9. ペットの災害時の備えとして、日頃から行っているもの、又は行っていたものは何か
10. 多頭飼育問題について、行政でどのような対策が必要だと思うか
11. 保護・譲渡活動に対し、行政でどのような支援が必要だと思うか

◎第3回 テーマ 「性的少数者（性的マイノリティ）」について 回収率 92.4%

(目的)

近年、「多様な性」について、マスメディアで取り上げられることが増えています。調査により異なりますが、性的マイノリティの割合は、7～8%程度という結果が多く、約13人に1人の割合とされています。

区では、人権問題の一つである性的マイノリティに対する差別や偏見が解消され、「多様な性」について正しい認識と理解が促進されるよう啓発活動に取り組んでいます。今後の啓発事業の参考とさせていただくため、区政モニターアンケートを実施しました。

(調査期間)

令和2年1月17日（金）～2月10日（月）

(調査項目)

1. 「性的マイノリティ」「LGBT」「SOGI（ソジ）」「アライ（Ally）」の言葉と意味について知っていたか
2. 「13人に1人（7～8%）が性的マイノリティの当事者である」という調査結果について、どう感じたか
3. 周囲の人々が性的マイノリティについて冗談やからかいの言葉を言っているのを聞いたことがあるか
4. 周りに、性的マイノリティもしくはそう思われる人はいるか
5. 周囲の人々から「性的マイノリティである」ことを打ち明けられた経験はあるか
6. 周囲の人々から「性的マイノリティである」ことを打ち明けられた場合、適切に対応できると思うか
7. 性的マイノリティについて、社会全体の理解は進んでいると思うか
8. 今の社会は性的マイノリティの方にとって生きづらいと思うか

- 9. 性的マイノリティの人々の人権が侵害されていると感じるか
- 10. 性的マイノリティに関する理解を促進するために、最も必要だと思う啓発活動は何か

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。令和元年度に委嘱した区政モニターからは、69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	平成29年度	平成30年度	令和元年度
お 礼	0 (0)	3 (6.5)	2 (2.9)
要 望	27 (55.1)	24 (52.2)	32 (46.4)
提 案	17 (34.7)	16 (34.8)	29 (42.0)
そ の 他	5 (10.2)	3 (6.5)	6 (8.7)
合 計	49 (100.0)	46 (100.0)	69 (100.0)

(2) 主な意見・提案等

- ① 環境問題に関すること
 - ・マイバッグなどの利用やレジ袋の削減について
 - ・分煙対策について
- ② 道路・都市整備に関すること
 - ・道路整備による転倒防止対策について
 - ・すぎ丸バス一日乗車券とバス路線の新設について
- ③ 保健福祉分野に関すること
 - ・孤独死防止に向けた空き家の活用について
 - ・ヘルプマークの認知度向上のためのPR活動について
- ④ 教育に関すること
 - ・外国人に日本語学習の場を増やすことについて
 - ・図書館の本の消毒について
- ⑤ 行政にかかわるもの（上記①～④以外）
 - ・新型コロナウイルスの感染拡大予防のため区立施設を休止してほしい
 - ・羽田空港新ルートを分かりやすく区民に知らせてほしい

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1,400名
- (3) 調査方法 郵送留置、訪問回収方式
- (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 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
調 査 内 容	(1) 定住性と生活環境 (2) 健康と医療、社会参加活動状況について (3) 地域防災について (4) 「杉並区基本構想(10年ビジョン)」について (5) 区の情報について (6) 子育て支援に関する意向について (7) 商店街について (8) 高齢者在宅支援について (9) 環境に配慮した行動について (10) 科学教育の推進について (11) 運動・スポーツについて (12) 住宅等の耐震化について (13) 狭あい道路拡幅整備について (14) その他の区政について(要望)	(1) 定住性と生活環境 (2) 健康と医療、社会参加活動状況について (3) 地域防災について (4) 「杉並区基本構想(10年ビジョン)」について (5) 区の情報について (6) 子育て支援に関する意向について (7) 商店街について (8) 高齢者在宅支援について (9) 環境に配慮した行動について (10) 運動・スポーツについて (11) 狭あい道路拡幅整備について (12) 図書館の利用について (13) 期日前投票について (14) その他の区政について(要望)	(1) 定住性と生活環境 (2) 健康と医療、社会参加活動状況について (3) 地域防災について (4) 「杉並区基本構想(10年ビジョン)」について (5) 区の情報について (6) 子育て支援に関する意向について (7) 商店街について (8) 高齢者在宅支援について (9) 環境に配慮した行動について (10) 運動・スポーツについて (11) 狭あい道路拡幅整備について (12) 科学教育の推進について (13) 道路整備と自転車の安全対策について (14) 緑化について (15) その他の区政について(要望)	(1) 定住性と生活環境 (2) 健康と医療、社会参加活動状況について (3) 地域防災について (4) 「杉並区基本構想(10年ビジョン)」について (5) 区の情報について (6) 子育て支援に関する意向について (7) 商店街について (8) 高齢者在宅支援について (9) 環境に配慮した行動について (10) 運動・スポーツについて (11) 狭あい道路拡幅整備について (12) 駅周辺の満足度について (13) 障害を理由とする差別の解消について (14) その他の区政について(要望)	(1) 定住性と生活環境 (2) 健康と医療、社会参加活動状況について (3) 地域防災について (4) 「杉並区基本構想(10年ビジョン)」について (5) 区の情報について (6) 子育て支援に関する意向について (7) 商店街について (8) 高齢者在宅支援について (9) 環境に配慮した行動について (10) 運動・スポーツについて (11) 区議会活動について (12) 選挙について (13) 水害ハザードマップの認知度について (14) その他の区政について(要望)
調査期間	5月16日 ～5月31日	5月14日 ～5月31日	5月20日 ～6月4日	5月19日 ～6月3日	5月18日 ～6月2日
有効回収数	1,158件	1,062件	1,070件	1,036件	1,025件
有効回収率	82.7%	75.9%	76.4%	74.0%	73.2%

※なお、令和元年度の具体的な数字および分析結果は「第51回杉並区区民意向調査 区政に関する意識と実態」に掲載しております。(令和元年10月発行)

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。令和元年度は、6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27年度	1	杉並区教育ビジョン2012推進計画(案)	H27.4.11~H27.5.10	8
	2	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)	H27.6.1~H27.7.1	3
	3	予防接種に関する事務の特定個人情報保護評価書(案)	H27.8.1~H27.8.31	0
	4	(仮称)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(案)	H27.8.1~H27.8.31	1
	5	杉並区まち・ひと・しごと創生総合戦略(案)	H27.10.1~H27.10.30	12
	6	杉並区情報化アクションプラン改定案	H27.12.11~H28.1.10	2
	7	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	H27.12.21~H28.1.19	0
	8	杉並区耐震改修促進計画(案)	H28.3.1~H28.3.30	2
	9	杉並区狭あい道路拡幅整備条例改正案	H28.3.1~H28.3.30	58
	10	杉並区子ども読書活動推進計画(平成28・29年度)改定案	H28.3.1~H28.3.30	6
	11	杉並区景観計画改定案	H28.3.21~H28.4.19	7
			計	99
平成28年度	1	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	H28.4.11~H28.5.10	1
	2	杉並区空家等対策計画(案)	H28.6.11~H28.7.12	9
	3	第10次杉並区交通安全計画(案)(平成28年度~32年度)	H28.8.11~H28.9.12	19
	4	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)	H28.8.12~H28.9.11	1
	5	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)・第一次実施プラン各改定案	H28.9.1~H28.9.30	265
	6	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	H28.10.1~H28.10.30	1
	7	介護保険に関する事務の特定個人情報保護評価書(案)	H28.10.11~H28.11.10	0
	8	地方税に関する事務の特定個人情報保護評価書(案)	H28.11.9~H28.12.9	0
	9	杉並区自転車利用総合計画改定案	H28.12.11~H29.1.10	5
	10	すぎなみの道づくり(道路整備方針)(案)	H28.12.11~H29.1.10	12
	11	自転車ネットワーク計画(案)	H28.12.11~H29.1.10	9
	12	国民年金に関する事務の特定個人情報保護評価書(案)	H29.3.11~H29.4.10	1
	13	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)	H29.3.11~H29.4.10	1
	14	杉並区教育ビジョン2012推進計画(平成29~31年度)(案)	H29.3.21~H29.4.19	14
			計	338

平成 29 年度	1	児童手当に関する事務の特定個人情報保護評価書（案）	H29.4.1～H29.5.1	0
	2	杉並区無電柱化推進方針（案）	H29.10.1～H29.10.31	7
	3	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）	H29.11.1～H29.12.1	0
	4	介護保険に関する事務の特定個人情報保護評価書（案）	H29.11.1～H29.12.1	1
	5	住宅宿泊事業法に関する区のルール（案）	H29.12.1～H30.1.4	33
	6	杉並区子ども読書活動推進計画（案）	H29.10.1～H29.10.30	2
	7	杉並区男女共同参画行動計画（平成30～33年度）（案）	H29.12.1～H30.1.4	11
	8	杉並区保健福祉計画（平成30年度～33年度）（案）	H29.12.1～H30.1.4	59
	9	杉並区国民健康保険第二期データヘルス計画・杉並区国民健康保険第三期特定健康診査等実施計画（平成30年度～35年度）（案）	H29.12.1～H30.1.4	3
	10	第5期杉並区障害福祉計画・第1期杉並区障害児福祉計画（平成30年度～32年度）（案）	H29.12.1～H30.1.4	27
	11	杉並区高齢者保健福祉計画・第7期介護保険事業計画（平成30年度～32年度）（案）	H29.12.1～H30.1.4	13
	12	杉並区子ども・子育て支援事業計画（案）（平成30・31年度）（平成29年度見直し）	H29.12.1～H30.1.4	17
	13	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)	H29.12.1～H30.1.4	12
	14	杉並区環境基本計画（案）	H30.3.1～ H30.3.30	9
	15	杉並区一般廃棄物処理基本計画」(案)	H30.3.1～ H30.3.30	5
		計	199	
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	

Ⅲ 区政についての要望等

1 概要

区民の皆さま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、ひいては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、区長をはじめ全庁に情報提供して共有化を図っています。

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、令和元年度の回答に要した平均日数は4.9日でした。

2 最近の傾向

要望等の内容は、多岐にわたっています。

1月までは保育や子育て支援施策に関する要望等が最も多く、次に受動喫煙やごみ収集などの環境・清掃に関するものなどが多く寄せられました。2月からは、新型コロナウイルス感染症の対応に関する要望等が多く寄せられるようになり、特に、保育園の休園や学校の休校、区民センター、図書館など区立施設の休業等に関するご意見が数多く寄せられました。

こうした要望等について、以下のとおり、件数、受付方法、要望者の属性等を掲載します。

※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

令和元年度の要望等の件数は976件で、前年度に比べ件数では114件多く、比率にして13.1%の増加でした。

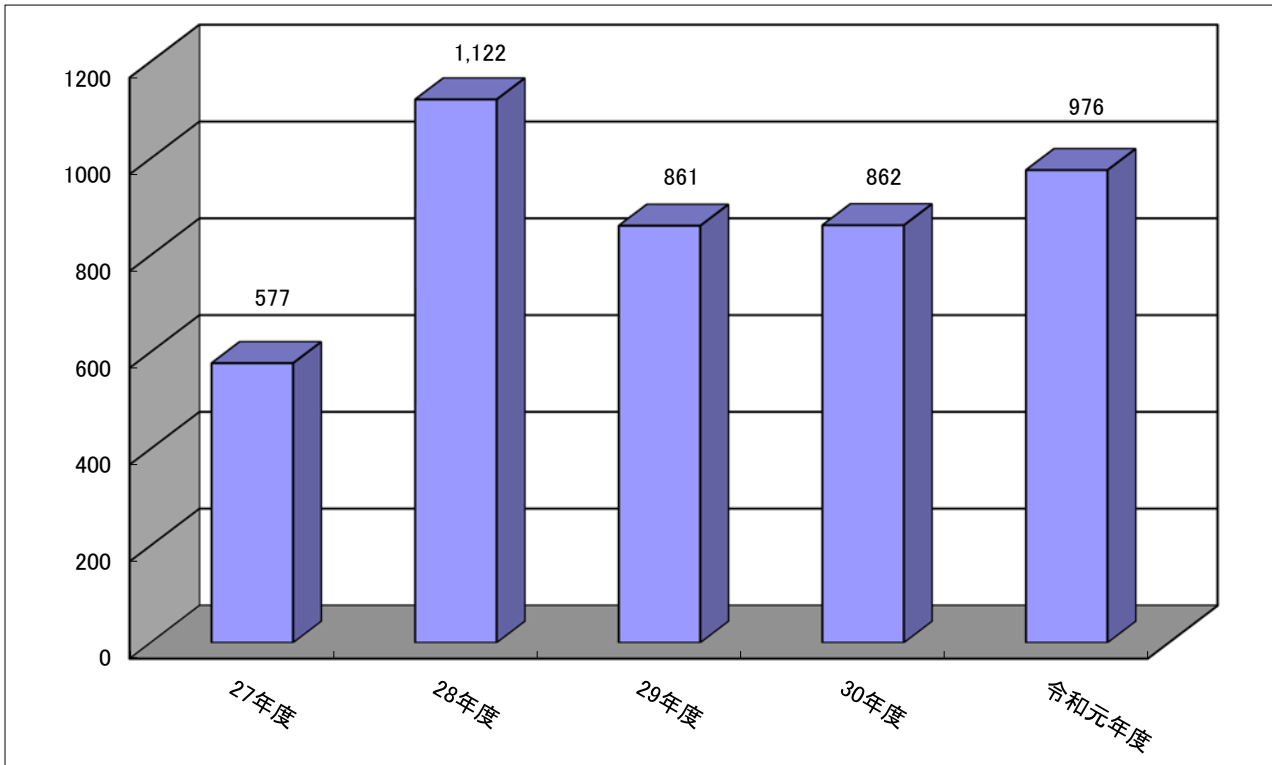
< 要望等の件数 >

単位：件・%

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
件数	577	1,122	861	862	976
前年度比	79.6	194.5	76.7	100.1	113.2

【年度別要望等の件数の推移】

単位：件



(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）、電子メールですが、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、例年ホームページに寄せられるものが最も多く、令和元年度は構成比で66.7%を占めています。

＜要望等の受付方法＞

単位：件・% （ ）内は構成比

受付方法	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ホームページ	268 (46.4)	668 (59.5)	504 (58.5)	489 (56.7)	651 (66.7)
ふれあい通信	125 (21.7)	133 (11.9)	136 (15.8)	165 (19.1)	124 (12.7)
文書・FAX	113 (19.6)	220 (19.6)	105 (12.2)	96 (11.1)	92 (9.4)
電話	44 (7.6)	65 (5.8)	72 (8.4)	71 (8.2)	82 (8.4)
口頭(窓口)	24 (4.2)	33 (2.9)	40 (4.6)	38 (4.4)	26 (2.7)
電子メール	3 (0.5)	3 (0.3)	4 (0.5)	3 (0.4)	1 (0.1)
合計	577 (100.0)	1,122(100.0)	861 (100.0)	862 (99.9)	976 (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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
個 人	528 (91.5)	1,033 (92.1)	825 (95.8)	820 (95.1)	930 (95.3)
団 体	49 (8.5)	89 (7.9)	36 (4.2)	42 (4.9)	46 (4.7)
合 計	577 (100.0)	1,122 (100.0)	861 (100.0)	862 (100.0)	976 (100.0)

② 性別

<要望者の性別>

単位：件・%（）内は構成比

性 別	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
男 性	233 (40.4)	394 (35.1)	327 (38.0)	345 (40.0)	323 (33.1)
女 性	200 (34.7)	406 (36.2)	317 (36.8)	345 (40.0)	395 (40.5)
不 明・その他	144 (25.0)	322 (28.7)	217 (25.2)	172 (20.0)	258 (26.4)
合 計	577 (100.1)	1,122 (100.0)	861 (100.0)	862 (100.0)	976 (100.0)

※「不明・その他」は、主に匿名で寄せられたもので、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（10年プラン）」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。

令和元年度は、「荻窪」地域、「高井戸」地域、「阿佐谷」地域の方からの件数が多くなっています。

<要望者の住所>

単位：件・%（）内は構成比

地 域	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
井 草	22 (3.8)	99 (8.8)	38 (4.4)	51 (5.9)	38 (3.9)
西 荻	40 (6.9)	56 (5.0)	70 (8.1)	61 (7.1)	57 (5.8)
荻 窪	83 (14.4)	97 (8.6)	98 (11.4)	133 (15.4)	149 (15.3)
阿 佐 谷	48 (8.3)	107 (9.5)	116 (13.5)	97 (11.3)	111 (11.4)
高 円 寺	60 (10.4)	101 (9.0)	66 (7.7)	89 (10.3)	94 (9.6)
高 井 戸	86 (14.9)	173 (15.4)	125 (14.5)	113 (13.1)	125 (12.8)
方南・和泉	44 (7.6)	58 (5.2)	55 (6.4)	43 (5.0)	59 (6.1)
区 外	35 (6.1)	159 (14.2)	54 (6.3)	69 (8.0)	54 (5.5)
不 明	159 (27.6)	272 (24.2)	239 (27.8)	206 (23.9)	289 (29.6)
合 計	577 (100.0)	1,122 (99.9)	861 (100.1)	862 (100.0)	976 (100.0)

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いますが、令和元年度は91.9%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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
要望	498 (86.3)	1,049 (93.5)	768 (89.2)	751 (87.1)	897 (91.9)
苦情	16 (2.8)	6 (0.5)	16 (1.9)	24 (2.8)	24 (2.5)
問合せ	14 (2.4)	20 (1.8)	29 (3.4)	42 (4.9)	18 (1.8)
お礼	48 (8.3)	41 (3.7)	44 (5.1)	40 (4.6)	36 (3.7)
その他	1 (0.2)	6 (0.5)	4 (0.5)	5 (0.6)	1 (0.1)
合計	577 (100.0)	1,122 (100.0)	861 (100.1)	862 (100.0)	976 (100.0)

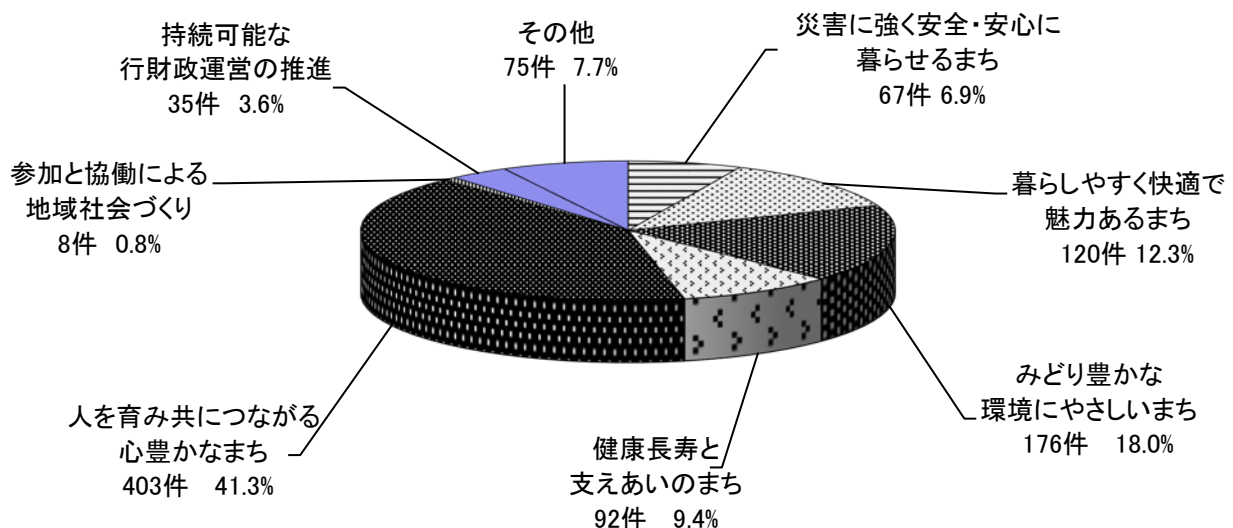
(2) 基本構想における目標及び施策別による分類

「杉並区基本構想（10年ビジョン）」及び「杉並区総合計画（10年プラン）」等による目標及び施策に沿った分類です。（次ページ【目標及び施策別分類】参照）

この分類別でみると、令和元年度は保育や学童クラブ・児童館、図書館・体育施設などの分野が含まれる「人を育み共につながる心豊かなまち」についての要望等が最も多く、全体の4割を超えています。

また、変動が大きかったのも「人を育み共につながる心豊かなまち」で、平成30年度の266件から令和元年度は403件と、137件増加しました。主な理由としては、保育所や学校、図書館等における新型コロナウイルス感染症の対応に関する要望等が増えたことによるものです。

【目標及び施策別分類件数】



【目標及び施策別分類】

単位：件

目 標	施 策	主 な 内 容	29年度	30年度	令和 元年度	
暮らしに安全・安心に災害に強く暮らせるまち	・災害に強い防災まちづくり ・減災の視点に立った防災対策の推進	震災や災害への対策など	14	30	16	
	・安全・安心の地域社会づくり	危機管理体制など	7	28	51	
	小 計			21	58	67
暮らしやすくて快適で魅力あるまち	・利便性の高い快適な都市基盤の整備 ・良好な住環境の整備 ・魅力的でにぎわいのある多心型まちづくり	放置自転車の撤去や道路・住宅など	116	130	100	
	・地域の特性を活かし将来を見据えた産業の振興	産業振興やアニメ産業の支援、魅力ある商店街づくり、新しい都市農業の推進など	10	9	20	
	小 計			126	139	120
みどり豊かな環境にやさしいまち	・水とみどりのネットワークの形成	公園利用やみどりの保全など	47	54	78	
	・持続可能な環境にやさしい住宅都市づくり ・ごみの減量と資源化の推進	ごみ・リサイクル施策や公害防止など	112	114	98	
	小 計			159	168	176
健康長寿と支えあいのまち	・いきいきと暮らせる健康づくり	各種健診のあり方、健康づくり活動の支援など	18	22	22	
	・地域医療体制の充実	救急医療、食の安全、動物衛生など	11	14	30	
	・高齢者の社会参加の支援 ・高齢者の地域包括ケアの推進 ・要介護高齢者の住まいと介護施設の整備 ・障害者の社会参加と就労機会の充実 ・障害者の地域生活支援の充実 ・地域福祉の充実	高齢者及び障害者施策、介護保険制度など	54	67	40	
	小 計			83	103	92
人を育み共につながる心豊かなまち	・地域における子育て支援の推進 ・妊娠・出産期の支援の充実 ・子育てセーフティネットの充実 ・就学前における教育・保育の充実 ・障害児支援の充実 ・子ども・青少年の育成支援の充実	保育園の入園、子育て支援施策など	156	105	178	
	・生涯の基盤を育む質の高い教育の推進 ・成長・発達に応じたきめ細かな教育の推進 ・学校教育環境の整備・充実	豊かな学校教育、学校施設の整備など	44	42	87	
	・地域と共にある学校づくり	学校運営への参画、地域への学校開放など	0	2	2	
	・学びとスポーツで世代をつなぐ豊かな地域づくり	図書館、体育施設の整備など	93	81	101	
	・文化・芸術の振興	文化・芸術活動の推進など	4	3	9	
	・交流と平和、男女共同参画の推進 ・地域住民活動の支援と地域人材の育成	町会・地域活動や男女共同参画など	23	33	26	
	小 計			320	266	403

目標	方針	主な内容	29年度	30年度	令和元年度
基本構想を実現するため	参加と協働による地域社会づくり	<ul style="list-style-type: none"> 区民参加の促進 地域人材の育成と活動環境の支援 協働を支える情報発信と、区と区民とのコミュニケーション充実 	21	16	8
		小 計	21	16	8
	持続可能な行財政運営の推進	<ul style="list-style-type: none"> 財政健全化と持続可能な財政運営の実現 効率的な行政運営 効率的な組織体制の構築と人材の育成 区立施設の再編・整備 分権型時代の自治体間連携などの取組推進 	53	48	35
		小 計	53	48	35
		そ の 他		78	64
	合 計		861	862	976

(注) 目標及び施策別の分類については、平成24年策定の「杉並区基本構想（10年ビジョン）」及び「杉並区総合計画（10年プラン）」に基づいています。

(3) 目標及び施策別分類による要望等の主な内容

① 「災害に強く安全・安心に暮らせるまち」

「災害に強く安全・安心に暮らせるまち」に関する要望等は67件で、全体の6.9%でした。

ア「災害に強い防災まちづくり」、「減災の視点に立った防災対策の推進」については16件で、台風19号の対応や、災害対策に関する要望等が寄せられました。

イ「安全・安心の地域社会づくり」については51件で、マスクの配布など新型コロナウイルス感染症の対応に関する要望等が寄せられました。

② 「暮らしやすく快適で魅力あるまち」

「暮らしやすく快適で魅力あるまち」に関する要望等は120件で、全体の12.3%を占め、目標及び施策別分類の中では3番目に多い件数でした。

ア「利便性の高い快適な都市基盤の整備」、「良好な住環境の整備」、「魅力的でにぎわいのある多心型まちづくり」については100件で、自転車駐車場の利用や、南北バス「すぎ丸」の運行に関する要望等が寄せられました。

イ「地域の特性を活かし将来を見据えた産業の振興」については20件で、商店街等における新型コロナウイルス感染症の対応や、区民農園に関する要望等が寄せられました。

③ 「みどり豊かな環境にやさしいまち」

「みどり豊かな環境にやさしいまち」に関する要望等は176件で、全体の18%を占め、目標及び施策別分類の中では2番目に多い件数でした。

ア「水とみどりのネットワークの形成」については78件で、公園内での喫煙や、公園における新型コロナウイルス感染症の対応に関する要望等が寄せられました。

イ「持続可能な環境にやさしい住宅都市づくり」、「ごみの減量と資源化の推進」については98件で、駅周辺の喫煙所に関するご意見や、ごみの戸別収集に関する要望等が寄せられました。

④ 「健康長寿と支えあいのまち」

「健康長寿と支えあいのまち」に関する要望等は92件で、全体の9.4%でした。

ア「いきいきと暮らせる健康づくり」については22件で、区民健康診査に関する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30件で、保健所の新型コロナウイルス感染症対策に関する要望等が寄せられました。

ウ「高齢者の社会参加の支援」、「高齢者の地域包括ケアの推進」、「要介護高齢者の住まいと介護施設の整備」、「障害者の社会参加と就労機会の充実」、「障害者の地域生活支援の充実」、「地域福祉の充実」については40件で、敬老事業に関するご意見や、高齢者施設における新型コロナウイルス感染症の対応に関する要望等が寄せられました。

⑤ 「人を育み共につながる心豊かなまち」

「人を育み共につながる心豊かなまち」に関する要望等は403件で、全体の41.3%を占め、目標及び施策別分類の中では最も多い件数でした。

ア「地域における子育て支援の推進」、「妊娠・出産期の支援の充実」、「子育てセーフティネットの充実」、「就学前における教育・保育の充実」、「障害児支援の充実」、「子ども・青少年の育成支援の充実」については178件で、平成30年度と比較すると73件増加しました。主に保育園における新型コロナウイルス感染症の対応に関するご意見や、児童館・学童クラブに関する要望等が寄せられました。

イ「生涯の基盤を育む質の高い教育の推進」、「成長・発達に応じたきめ細かな教育の

推進」、「学校教育環境の整備・充実」については87件で、学校における新型コロナウイルス感染症の対応に関するご意見や、学校の改築に関する要望等が寄せられました。

ウ「学びとスポーツで世代をつなぐ豊かな地域づくり」については101件で、図書館における新型コロナウイルス感染症の対応に関するご意見や、テニスコートなどの体育施設等に関する要望等が寄せられました。

エ「文化・芸術の振興」については9件で、新型コロナウイルス感染症によるイベント自粛などに関する要望等が寄せられました。

オ「交流と平和、男女共同参画の推進」、「地域住民活動の支援と地域人材の育成」については26件で、地域区民センター等の利用に関する要望等が寄せられました。

⑥ 「参加と協働による地域社会づくり」

「参加と協働による地域社会づくり」に関する要望等は8件で、広報などに関する要望等が寄せられました。

⑦ 「持続可能な行財政運営の推進」

「持続可能な行財政運営の推進」に関する要望等は35件で、全体の3.6%でした。窓口や届出に関する要望等が寄せられました。

⑧ 「その他」

「その他」に分類されたものは75件で、全体の7.7%でした。職員の対応に関するご意見や、トイレなどの区役所内の施設に関する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さまざま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	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～正午 午後1時～4時	
交 通 事 故 ・ 防 犯 相 談	火・金曜日 午前9時～正午 午後1時～4時	
外 国 人 相 談	火・木曜日 午前9時～正午 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)	
手 続 き な ん で も 相 談	年6回(奇数月)	
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

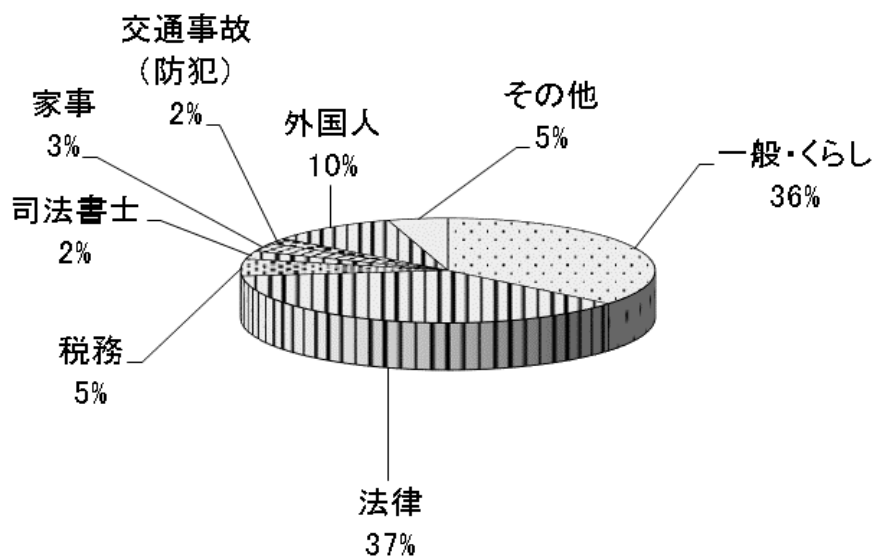
	一般 暮らし	法 律 (弁護士)	税 務 (税理士)	司法 書士	家事	交通事故 防犯※	外国人	その他	合 計
27 年度	2,396	1,801	283	84	102	103 10	292	173	5,244
28 年度	2,021	1,748	262	86	102	75 8	412	147	4,861
29 年度	1,577	1,695	286	97	116	72 0	478	168	4,489
30 年度	1,970	1,955	283	112	139	65 2	468	170	5,164
元 年度	1,849	1,918	271	124	142	86 3	510	239	5142

※上段 交通事故
下段 防犯

※「その他」には、人権相談、行政相談等が含まれます。

※ 法律相談、税務相談、司法書士相談、家事相談は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、3月9日から3月31日までの間、休止しました。

図1 令和元年度 相談別内訳



3 令和元年度の実施状況

(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)

単位:件

内 訳	件 数
民事関連	407
日常生活	1,037
行政関連	82
その他	323
合 計	1,849

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、相続

行政関連:区・都・国政、建築、税金 福祉、他官庁

その他:刑事事件、外国人、就職、その他

図2 一般区民・くらしの相談

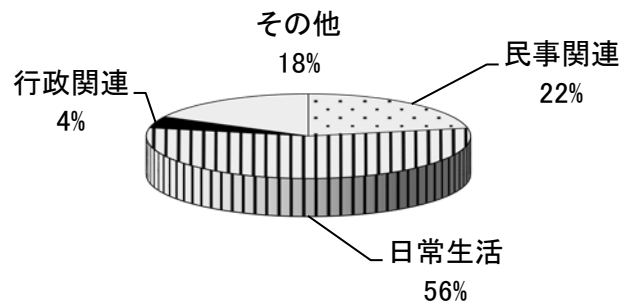
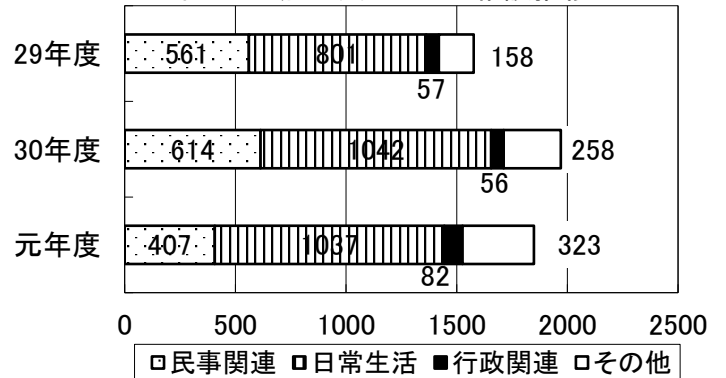


図3 一般区民・くらしの相談推移



(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)

単位:件

内 訳	件 数
土地・建物	334
相 続	380
金 銭	42
家庭・夫婦	230
相 隣	127
その他	805
合 計	1,918

図4 法律相談内訳

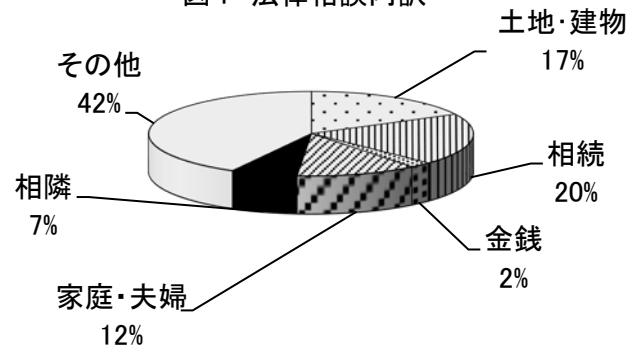
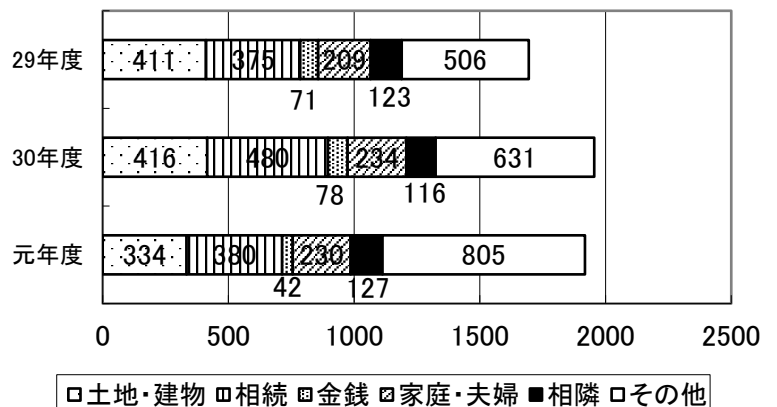


図5 法律相談推移



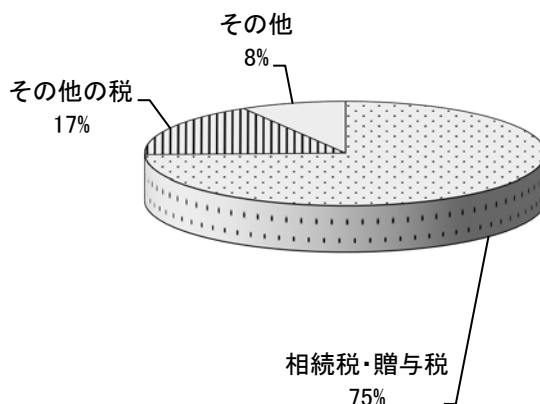
(3) 税務相談（予約制）

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1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	202
その他の税関係	46
そ の 他	23
合 計	271

図6 税務相談内訳

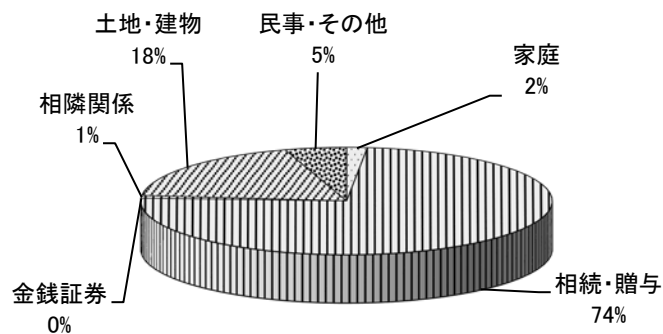


(4) 司法書士相談（予約制）

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	2
相続・贈与	92
金銭・証券	0
相隣関係	1
土地・建物	23
民事・その他	6
合 計	124

図7 司法書士相談内訳

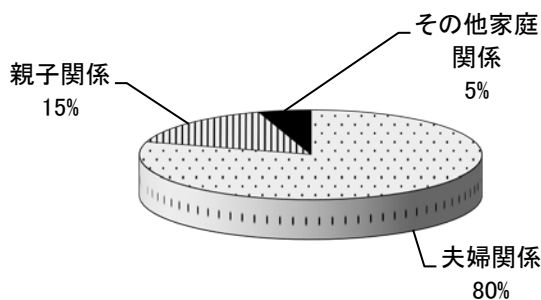


(5) 家事相談（予約制）

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	113
親 子 関 係	22
その他家庭関係	7
合 計	142

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。(令和元年度86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。(令和元年度3件)

(7) 外国人相談

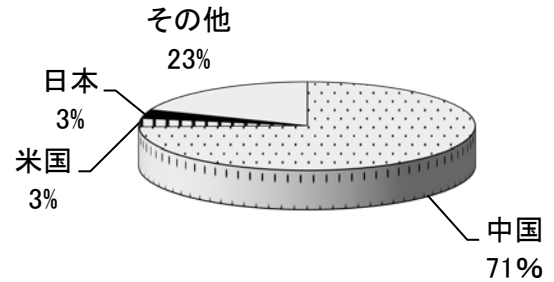
外国人居住者等の区政や日常生活の心配ごとと悩みごとについて、英語・中国語で会話のできる相談員が相談に応じています。

(図9・図10参照)

国籍別相談件数 単位：件

国籍	件数	国籍	件数
中国	364	日本	16
米国	15	その他	115
合計		510	

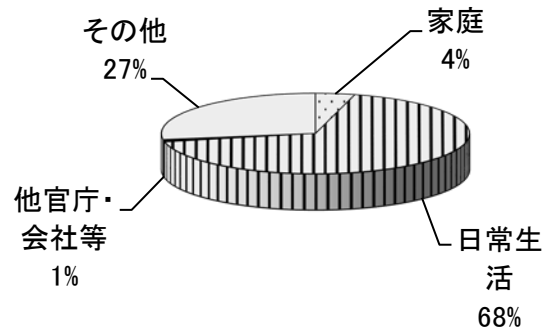
図9 外国人相談内訳(国籍別)



内訳別相談件数 単位：件

内訳	件数
家庭	21
日常生活	344
他官庁・会社等	5
その他	140
合計	510

図10 外国人相談内訳



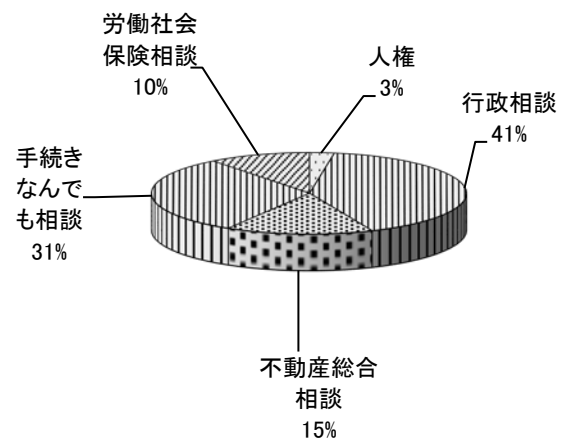
(8) その他の相談

- ・土地建物の売買や賃借などに対する助言等を専門相談員が行う不動産総合相談
- ・行政書士による手続きなんでも相談
- ・社会保険労務士による労働社会保険相談
- ・人権擁護委員による人権相談
- ・行政相談委員による行政相談

(図11参照) 単位：件

内訳	件数
不動産総合相談	36
手続きなんでも相談	74
労働社会保険相談	25
人権相談	6
行政相談	98
合計	239

図11 その他の相談



V 区政を話し合う会

若年層を含めた幅広い層の区民と区長とが意見交換する場として、区政を話し合う会を、平成29年度から「区長と話そう、聞いてみよう すぎなミーティング」として開催し、令和元年度は4回実施しました。無作為抽出2,000名の区民を対象に、申し込みのあった方の中から10名程度の方に参加いただき、様々な意見やアイデアを聴くことができました。

令和元年度実施状況

単位:人

	対象者	テーマ	参加人数
第1回	18～75歳の 無作為抽出の区民	「水害の危険から身を守るために」 ～水害ハザードマップから考えてみよう～	11
第2回	18～75歳の 無作為抽出の区民	「魅力ある公園づくり」 ～多世代が気持ちよく利用できる公園とするために～	11
第3回	18～75歳の 無作為抽出の区民	「プラスチックごみについて考えよう」 ～美しい環境を次世代に残すために～	10
第4回	18～75歳の 無作為抽出の区民	「あと数メートル広げれば助けられる“命”がある」 ～狭あい道路の拡幅について考えよう～	10

VI 庁舎見学

小学生の社会科見学の一環として、区役所の庁舎見学を実施しています。学校単位で申し込みを受け、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見学しました。

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「みんなが住んでる杉並区」を作成し、配布しました。

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
平成 29 年度	15	1,288
平成 30 年度	11	846
令和元年度	11	891

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
平成29年度	201
平成30年度	207
令和元年度	243

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	平成29年度	平成30年度	令和元年度
庁 案 内 件 数	150,847	145,335	135,389
区出先機関案内件数	2,521	2,299	1,664
他官庁案内件数	2,800	2,299	2,149
その他対応件数	21,586	18,699	18,095
小 計	177,754	168,632	157,297
区民課諸証明等案内件数	325,963	348,773	356,285
合 計	503,717	517,405	513,582

区民のこえ 令和元年度版

登録印刷物番号

02-0030

令和2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)

杉並区のホームページでご覧になれます。<https://www.city.suginami.tokyo.jp>