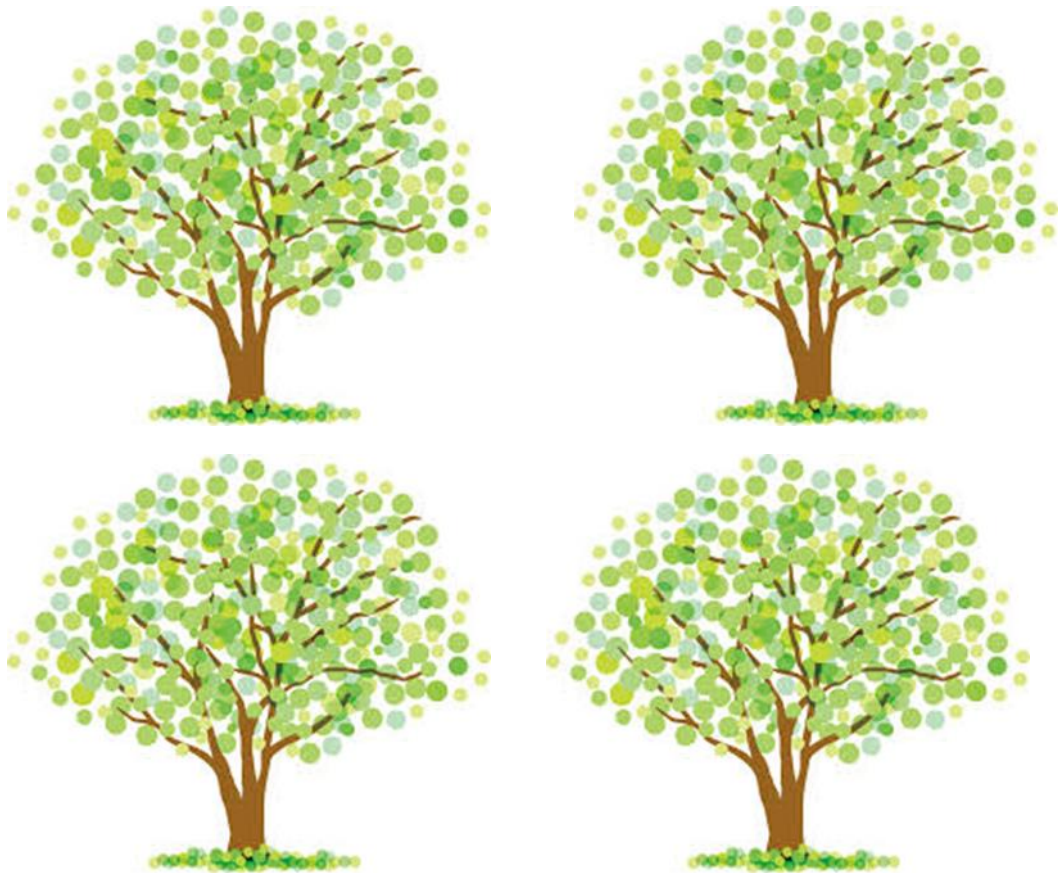


2020(令和2年度版)

区民のこえ



令和3年8月発行



杉並区総務部区政相談課

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2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2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	14	9	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
49.3	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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
テーマ・実施時期	第一回 「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%)	「防犯に関する意識」について 7月 (89.0%)
	第二回 「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%)	「自転車利用の現状」について 10月 (86.0%)
	第三回 「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%)	「区立施設の再編整備の取組」について 1月 (82.5%)
	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2年度区政モニターアンケート

◎第1回 テーマ 「防犯に関する意識」について

回収率 89.0%

(目的)

杉並区で行っている防犯対策は、区内警察署や住民ボランティアなどと連携し、主に空き巣、ひったくり、自転車盗、公然わいせつ、子どもへのつきまとい、特殊詐欺など、身近な犯罪に対する防犯対策を重点に実施してきました。今後の区の防犯対策に役立てるため、区民の方々に身近な犯罪に対する意識についてアンケートを実施しました。

(調査期間)

令和2年7月15日(水)～7月31日(金)

(調査項目)

1. 居住する地域の治安についてどう感じているか
2. 地域で起こる身近な犯罪は、自分（家族）が実際に被害に遭う可能性がありそうだと不安に感じているか
3. 犯罪への対策について、どのようなものが有効だと感じるか
4. 普段から防犯対策として行っていることはあるか
5. 普段から行っている自転車盗難対策はあるか
6. 自転車の盗難にあったことはあるか
7. 特殊詐欺の分類で、名前を聞いたものはあるか
8. 特殊詐欺の分類で、手口など内容を詳しく知っていたか
9. 特殊詐欺に対する意識についてどう感じているか
10. 普段から相談する相手は、主に誰か
11. 振り込め詐欺被害0ダイヤル（24時間対応の電話相談窓口）を知っていたか
12. 65歳以上の方向けの「自動通話録音機の貸与事業」を知っていたか
13. 特殊詐欺の被害防止対策で、行っているものはあるか
14. 特殊詐欺の被害防止対策のうち、これから行ってみようと思うものはあるか
15. 被害対策で行いたいものは「ない」または「わからない」と答えた理由は何か
16. 最近、街中に防犯カメラが増えていると思うか
17. 防犯カメラに犯罪の抑止効果はあると思うか
18. 防犯カメラによって無差別に撮影されているという不安感はあるか
19. 防犯カメラによって無差別に撮影されている不安感はどのようなものか
20. 防犯カメラは必要だと思うか。
21. 防犯カメラはなぜ必要だと思うか。
22. 防犯カメラはどのような場所に必要だと思うか。
23. 区から防犯に関する情報を得る際、利用したい媒体は何か

◎第2回 テーマ 「自転車利用の現状」について

回収率 86.0%

(目的)

区は、安全で快適な自転車利用環境の実現を目指して、自転車駐車場の整備や、放置自転車の撤去・啓発活動の強化など自転車の駐車対策を重点的に推進してきました。

近年、これらの取組により、通勤・通学の放置自転車は減少しましたが、一方で、午後から夕方にかけて、買い物客等による短時間の放置自転車が目立つ状況となっています。また、既存の駐車ラックに駐車することが難しい大型自転車の増加や、自転車シェアリングのような新たな利用方法が登場するなど、自転車を取り巻く環境は変化しています。

そこで、今後の自転車駐車場の設備改修や運営、自転車施策の参考とするため、自転車利用の現状についてアンケートを行いました。

(調査期間)

令和2年10月15日（木）～10月31日（土）

(調査項目)

1. 生活のなかで自転車を使用しているか
2. 自転車を主に使用する時間帯はいつか
3. 自転車を使用する、主な目的は何か
4. 買い物や外食、通院、レジャー施設等を目的として自転車を利用する場合、自転車をどこに駐車するか
5. 買い物等に行く際、自転車駐車がどこにあれば利用するか
6. 買い物等の短時間でも歩道や車道に放置せず、自転車駐車場を利用してもらうため、効果的な取組はどれか
7. 生活のなかで自動二輪車を使用しているか
8. 自動二輪車を主に使用する時間帯はいつか
9. 自動二輪車を使用する主な目的は何か
10. 誰でも駐車できる「区立自転車駐車場」を利用したことがあるか
11. もっともよく利用する区立自転車駐車場は、どこの駅周辺にあるか
12. 民営自転車駐車場を利用したことがあるか
13. 区立自転車駐車場は、どの管理方法がよいか
14. 区立自転車駐車場は、「人的管理」または「機械管理」がよい理由と思う理由は何か
15. 区立自転車駐車場で、既存の駐車ラックには駐車できない大型の自転車の対応をどうしたらよいか
16. 区立自転車駐車場の使用料についてどう思うか
17. 1日(1回)の使用料100円についてどう思うか
18. 自転車シェアリングを知っていたか
19. 自転車シェアリングを利用したいと思うか
20. 駐輪施設「サイクルポート」がどこにあれば自転車シェアリングを利用するか

◎第3回 テーマ 「区立施設の再編整備の取組」について 回収率 82.5%

(目的)

区では、公共施設の安全性の確保や持続可能な行財政運営の推進、新たな行政需要への対応を図るため、平成26年3月に「杉並区区立施設再編整備計画(第一期)(平成26~33年度)」を策定し、区立施設の再編整備の取組を進めています。これからの区立施設のあり方等についてご意見を伺い、次期区立施設再編整備計画の策定の参考にするため、区立施設の再編整備の取組についてアンケートを行いました。

(調査期間)

令和3年1月27日(水)~2月9日(火)

(調査項目)

1. 過去1年間に杉並区の公共施設を利用したことがあるか。利用した場合は、利用頻度。利用しない場合はその理由は何か
2. 公共施設の老朽化や老朽化した施設の改修・改築費用の不足が全国的に問題となっていることを知っているか

3. 区立施設再編整備計画について知っているか
4. どのような方法で区立施設再編整備計画について知ったか、情報を得る手段として役に立ったものは何か
5. なぜ区立施設再編整備計画について知らなかったのか、また、今後どのような方法で情報提供を行えば よりよい情報共有ができるか
6. 多世代が共に利用できる新たな地域コミュニティ施設である「コミュニティふらっと」について知っているか。
7. 「コミュニティふらっと」をどのような方法で知ったか、情報を得る手段として役に立ったものは何か
8. 施設再編・整備の取組を進めていくことについてどう思うか
9. 施設再編・整備の取組を進めるにあたり、どのような方法が適切と思うか
10. 施設再編・整備における民間活力の導入についてどう思うか。
11. 区民が利用できる公共施設のうち、このような状況下でも、将来にわたり維持すべきと考える施設は何か
12. 個別施設の見直し等具体的な取組について、どのように進めるべきだと思うか
13. ある施設の移転や再配置を検討する場合に、重視すべき点は何か
14. 公共施設の老朽化や施設再編・整備の取組は、関心を持つべき施策課題だと考えるか
15. 公共施設の老朽化問題や施設再編・整備の取組等、今後の公共施設のあり方についてどう思うか

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2年度に委嘱した区政モニターからは、16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30年度	令和元年度	令和2年度
お 礼	3 (6.5)	3 (6.5)	0 (0.0)
要 望	24 (52.2)	24 (52.2)	11 (68.8)
提 案	16 (34.8)	16 (34.8)	4 (25.0)
そ の 他	3 (6.5)	3 (6.5)	1 (6.2)
合 計	46 (100.0)	46 (100.0)	16 (100.0)

(2) 令和2年度の意見・提案

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

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2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)	H28.10.11H28.11.10	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
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

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2年度の要望回答に要した平均日数は4.1日でした。

2 最近の傾向

令和2年度の特徴としては、新型コロナウイルス感染拡大防止対策（以下「新型コロナ対策」という。）に関する要望等が多く寄せられました。特に、危機管理、保健所関連の対策や保育園、学校の休園休校等に関するご意見が数多く寄せられました。

令和2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2年度の要望等の件数は1,726件で、前年度に比べ件数では750件多く、比率にして63.6%の増加でした。

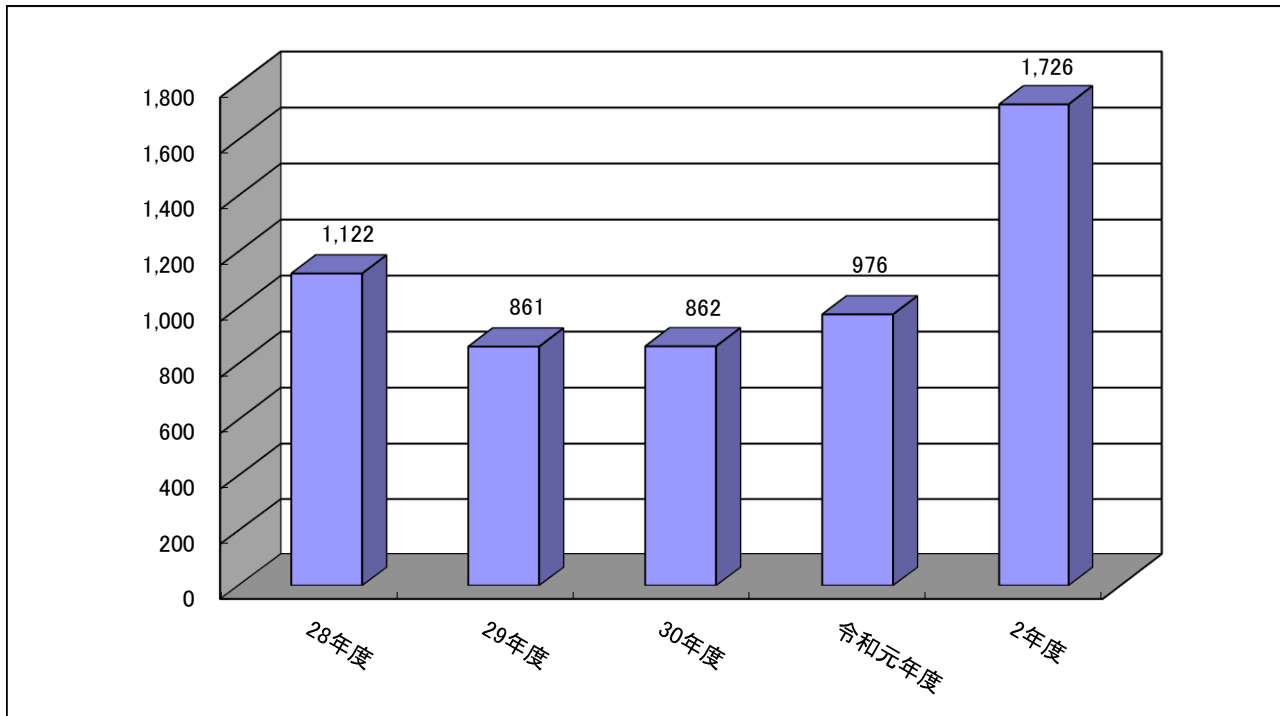
< 要望等の件数 >

単位：件・%

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
件数	1,122	861	862	976	1,726
前年度比	194.5	76.7	100.1	113.2	176.8

【年度別要望等の件数の推移】

単位：件



※平成28年度から令和2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2年度は構成比で82.8%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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ホームページ	668 (59.5)	504 (58.5)	489 (56.7)	651 (66.7)	1,429 (82.8)
ふれあい通信	133 (11.9)	136 (15.8)	165 (19.1)	124 (12.7)	59 (3.4)
文書・FAX	220 (19.6)	105 (12.2)	96 (11.1)	92 (9.4)	153 (8.9)
電 話	65 (5.8)	72 (8.4)	71 (8.2)	82 (8.4)	68 (3.9)
口頭(窓口)	33 (2.9)	40 (4.6)	38 (4.4)	26 (2.7)	17 (1.0)
メールなど	3 (0.3)	4 (0.5)	3 (0.4)	1 (0.1)	0 (0.0)
合 計	1,122(100.0)	861 (100.0)	862 (99.9)	976 (100.0)	1,726(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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
個 人	1,033 (92.1)	825 (95.8)	820 (95.1)	930 (95.3)	1,623 (94.0)
団 体	89 (7.9)	36 (4.2)	42 (4.9)	46 (4.7)	103 (6.0)
合 計	1,122 (100.0)	861 (100.0)	862 (100.0)	976 (100.0)	1,726(100.0)

② 性別

<要望者の性別>

単位：件・% （ ）内は構成比

性 別	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
男 性	394 (35.1)	327 (38.0)	345 (40.0)	323 (33.1)	381 (22.1)
女 性	406 (36.2)	317 (36.8)	345 (40.0)	395 (40.5)	670 (38.8)
不 明・その他	322 (28.7)	217 (25.2)	172 (20.0)	258 (26.4)	675 (39.1)
合 計	1,122 (100.0)	861 (100.0)	862 (100.0)	976 (100.0)	1,726 (100.0)

※「不明・その他」は、主に匿名で寄せられたもや団体、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（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2年度は、「高井戸」地域、「荻窪」地域、「阿佐谷」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6.4%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39.9%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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
井 草	99 (8.8)	38 (4.4)	51 (5.9)	38 (3.9)	70 (4.1)
西 荻	56 (5.0)	70 (8.1)	61 (7.1)	57 (5.8)	115 (6.7)
荻 窪	97 (8.6)	98 (11.4)	133 (15.4)	149 (15.3)	185 (10.7)
阿 佐 谷	107 (9.5)	116 (13.5)	97 (11.3)	111 (11.4)	160 (9.3)
高 円 寺	101 (9.0)	66 (7.7)	89 (10.3)	94 (9.6)	126 (7.3)
高 井 戸	173 (15.4)	125 (14.5)	113 (13.1)	125 (12.8)	187 (10.8)
方南・和泉	58 (5.2)	55 (6.4)	43 (5.0)	59 (6.1)	83 (4.8)
区 外	159 (14.2)	54 (6.3)	69 (8.0)	54 (5.5)	111 (6.4)
不 明	272 (24.2)	239 (27.8)	206 (23.9)	289 (29.6)	689 (39.9)
合 計	1,122 (99.9)	861 (100.1)	862 (100.0)	976 (100.0)	1,726 (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おり、令和2年度は87.4%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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
要望	1,049 (93.5)	768 (89.2)	751 (87.1)	897 (91.9)	1,509 (87.4)
苦情	6 (0.5)	16 (1.9)	24 (2.8)	24 (2.5)	74 (4.3)
問合せ	20 (1.8)	29 (3.4)	42 (4.9)	18 (1.8)	25 (1.5)
お礼	41 (3.7)	44 (5.1)	40 (4.6)	36 (3.7)	116 (6.7)
その他	6 (0.5)	4 (0.5)	5 (0.6)	1 (0.1)	2 (0.1)
合計	1,122 (100.0)	861 (100.1)	862 (100.0)	976 (100.0)	1,726 (100.0)

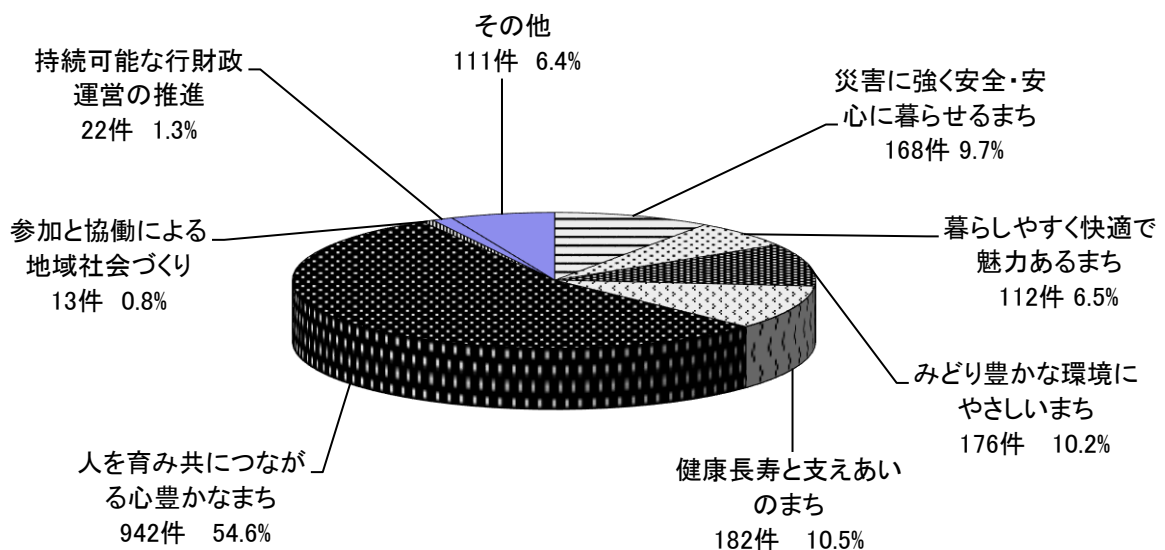
(2) 基本構想実現に向けた目標及び施策・取組方針別による分類

「杉並区基本構想（10年ビジョン）」に基づく「杉並区総合計画（10年プラン）」等による目標及び施策、取組方針別に分類しました（次ページ参照）。

この分類別でみると、令和2年度も前年度と同じで保育園や学校、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5割を超えています。

また、変動が大きかったのも「人を育みともにつながる心豊かなまち」で、前年度は403件でしたが、令和2年度は942件と、539件も増加しました。主に、新型コロナ対策に伴う、保育園の休園や学校の休校、図書館等の閉館、成人式の開催などに関する要望等が多く寄せられました。

【目標別分類件数】



【目標及び施策・取組方針別分類】

単位：件

目標	施策	主な内容	30年度	令和 元年度	令和 2年度
暮らせるまち 安全・安心に 災害に強く	・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	30	16	19
	・安全・安心の地域社会づくり	危機管理体制など	28	51	149
	小 計		58	67	168
暮らしやすく 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	130	100	64
	・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	9	20	48
	小 計		139	120	112
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	54	78	111
	・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	114	98	65
	小 計		168	176	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	22	22	15
	・地域医療体制の充実	救急医療、食の安全、動物衛生など	14	30	117
	・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	67	40	50
	小 計		103	92	182
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	105	178	590
	・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	42	87	227
	・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	2	2	3
	・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	81	101	83
	・文化・芸術の振興	文化・芸術活動の推進など	3	9	8
	・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	33	26	31
	小 計		266	403	942

目標	方針	主な内容	30年度	令和 元年度	2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	・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	NPO等活動、地域人材育成、 協働の推進など	16	8	13
		小 計		16	8	13
	持続可能な 行財政運営の 推進	・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	財政運営と行政運営、 組織体制の構築、人材育成、 区立施設の再編・整備など	48	35	22
		小 計		48	35	22
そ の 他			64	75	111	
合 計			862	976	1726	

(注) 目標及び施策・取組方針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）」並びに「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・取組方針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168件で、全体の9.7%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19件で、防災無線についての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149件で、前年度と比較すると98件増加しました。主に、新型コロナ対策に関する要望等が多く寄せられました。

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112件で、全体の6.5%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」および「魅力的でにぎわいのある多心型まちづくり」については64件で、自転車駐車場の利用に関する要望等が多く寄せられました。また、道路等の整備計画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48件で、商店街等における新型コロナ対策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10.2%で、目標及び施策・取組方針別分類の中では3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111件で、緊急事態宣言下の公園の利用や、遊具等の新型コロナ対策に関する要望等が寄せられました。また、公園内での喫煙についても寄せられました。

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65件で、駅周辺の喫煙所や路上禁煙地区内での喫煙に関する要望等が数多く寄せられました。また、ゴミの戸別収集についても寄せられました。

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182件で、全体の10.5%で、目標及び施策・取組方針別分類の中では2番目に多い件数でした。

ア「いきいきと暮らせる健康づくり」については15件で、コロナ禍での健診の期間延長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117件で、前年度と比較すると87件増加しました。主に、保健所に新型コロナ対策に関する要望等が数多く寄せられました。

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50件で、敬老事業に関するご意見や、高齢者や障害者の新型コロナ対策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942件と、全体の54.6%を占め、目標及び施策・取組方針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590件で、前年度と比較すると412件も増加しました。主に、保育園等における新型コロナ対策や成人式の開催等に関する

要望等が多く寄せられました。

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227件で、昨年と比較すると140件も増加しました。主に、学校における新型コロナ対策に関する要望等が多数寄せられました。

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83件で、主に図書館における新型コロナ対策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8件で、杉並公会堂や杉並会館の新型コロナ対策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31件で、区立施設の新型コロナ対策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」については13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」については22件で、区役所の窓口や届出などに関する要望等が寄せられました。

⑧ 「その他」

「その他」は111件で、全体の6.4%でした。定額給付金に関することや、区役所内の新型コロナ対策など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14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 行政書士相談は、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～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	
行政書士相談	第2金曜日(偶数月)午後1時～4時	
不動産総合相談	年2回(4・10月)	区役所1階ロビー
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

※ 税務相談は、1/14～3月末まで水曜日のみ実施

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

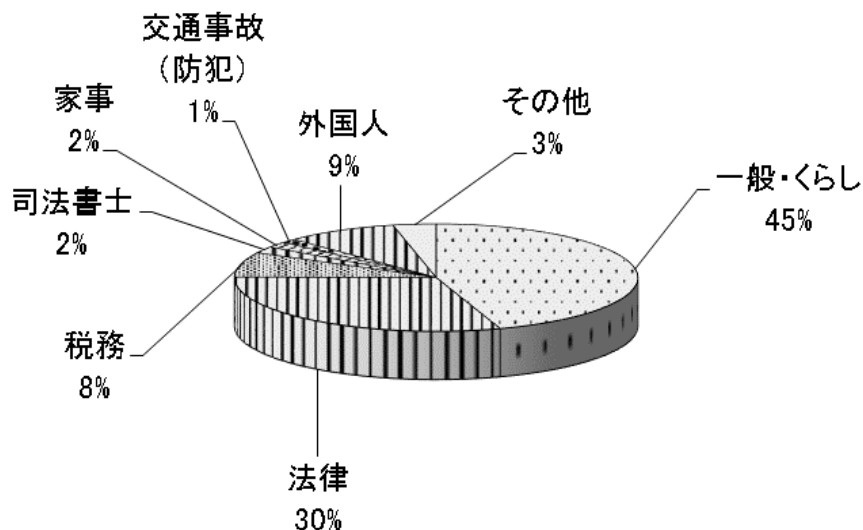
	一般 くらし	法 律 (弁護士)	税 務 (税理士)	司法 書士	家事	交通事故 防犯※	外国人	その他	合 計
28 年度	2,021	1,748	262	86	102	75 8	412	147	4,861
29 年度	1,577	1,695	286	97	116	72 0	478	168	4,489
30 年度	1,970	1,955	283	112	139	65 2	468	170	5,164
元 年度	1,849	1,918	271	124	142	86 3	510	239	5,142
2 年度	2,382	1,605	398	105	92	62 3	478	183	5,308

※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、新型コロナ対策のため、4月8日から6月4日までの間休止しました。

図1 令和2年度 相談別内訳



3 令和2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	583
日常生活	1,425
行政関連	109
その他	265
合 計	2,382

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、防犯、労働、その他

図2 一般区民・くらしの相談

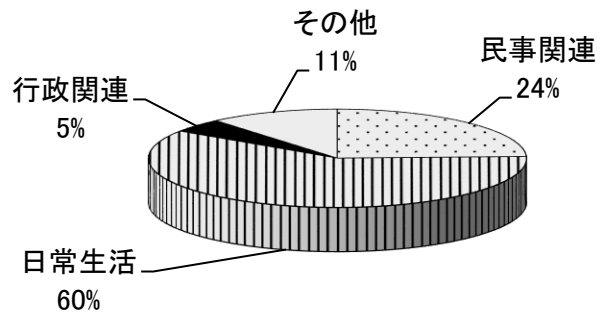
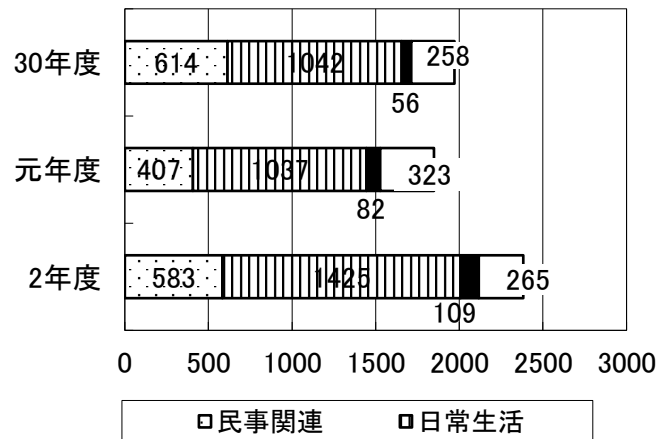


図3 一般区民・くらしの相談推移



(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	318
相 続	380
金 銭	66
家庭・夫婦	176
相 隣	89
そ の 他	576
合 計	1,605

図4 法律相談内訳

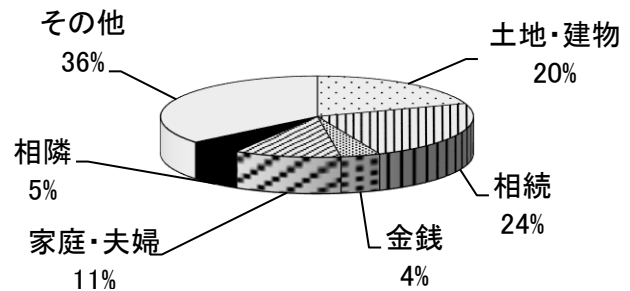
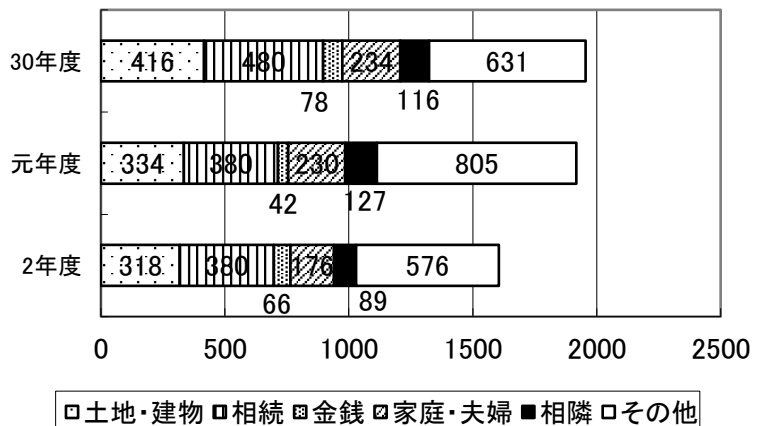


図5 法律相談推移



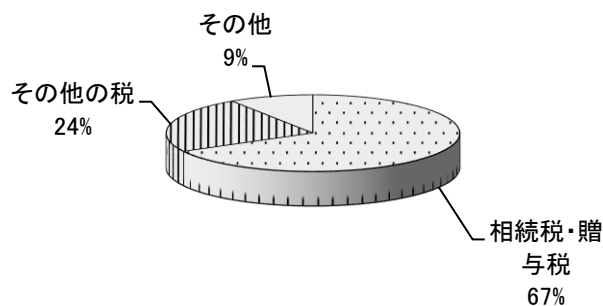
(3) 税務相談（予約制）

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	267
その他の税関係	94
そ の 他	37
合 計	398

図6 税務相談内訳

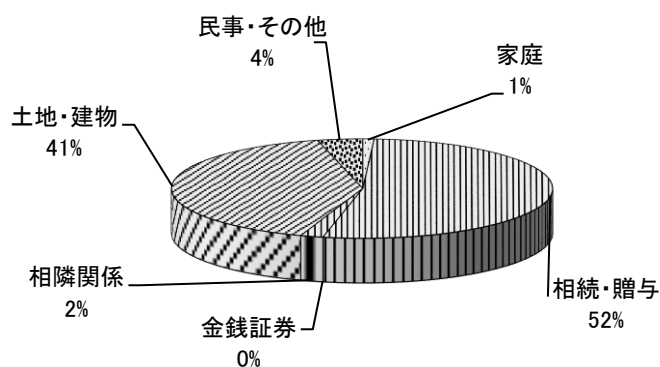


(4) 司法書士相談（予約制）

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	1
相続・贈与	55
金銭・証券	0
相隣関係	2
土地・建物	43
民事・その他	4
合 計	105

図7 司法書士相談内訳

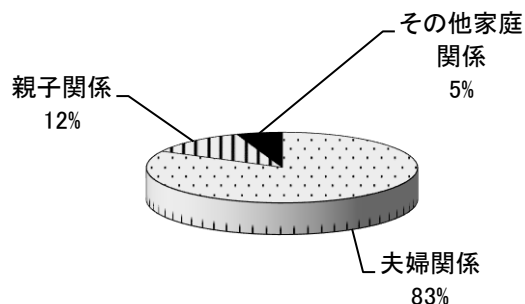


(5) 家事相談（予約制）

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	76
親 子 関 係	11
その他家庭関係	5
合 計	92

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2年度62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2年度3件)

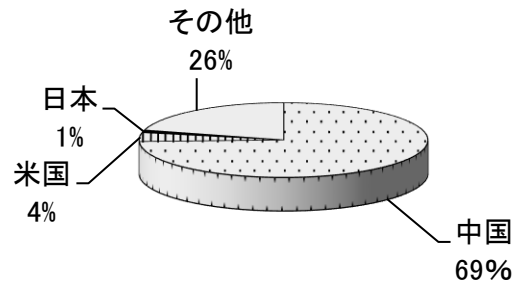
(7) 外国人相談

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)

図9 外国人相談内訳(国籍別)

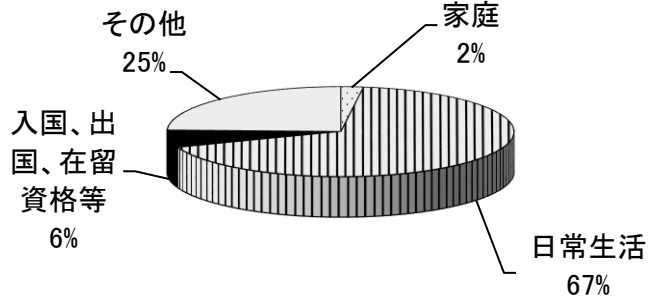
国籍別相談件数 単位：件			
国籍	件数	国籍	件数
中国	330	日本	5
米国	17	その他	126
合計		478	



内訳別相談件数 単位：件

内訳	件数
家庭	10
日常生活	321
入国出国在留等	30
その他	117
合計	478

図10 外国人相談内訳



(8) その他の相談

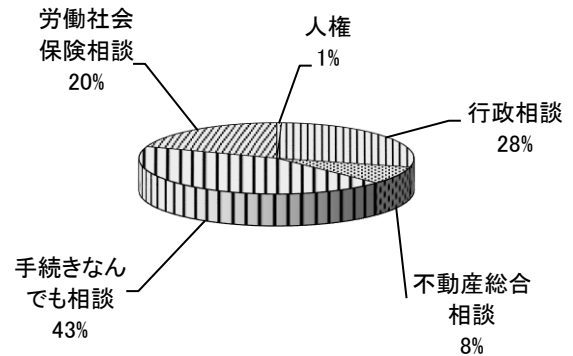
- ・土地建物の売買や賃借などに対する助言等を専門相談員が行う不動産総合相談
- ・行政書士による手続きなんでも相談
- ・社会保険労務士による労働社会保険相談
- ・人権擁護委員による人権相談
- ・行政相談委員による行政相談

(図11参照)

単位：件

内訳	件数
不動産総合相談	15
手続きなんでも相談	79
労働社会保険相談	36
人権相談	1
行政相談	52
合計	183

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2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2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	「子どもたちの健やかな成長を見守るために」 ～児童虐待防止について考えよう～	11
第2回	18～75歳の 無作為抽出の区民	「学校の未来を語ろう」 ～1人1台タブレットPCの活用で学校が 変わる～	12
第3回	18～75歳の 無作為抽出の区民	「学校の未来を語ろう」 ～子どもたちにとってより良い部活動とは～	12
第4回	18～75歳の 無作為抽出の区民	「学校の未来を語ろう」 ～身近な学校の体育館をもっと自由に 使えたら～	11

VI 庁舎見学

令和元年度までは、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きました。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。また、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。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため庁舎の見学は実施せず、庁舎案内のDVDを作成しました。

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30年度	11	846
令和元年度	11	891
令和2年度	—	—

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30年度	207
令和元年度	243
令和2年度	277

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30年度	令和元年度	令和2年度
庁内案内件数	145,335	135,389	106,790
区出先機関案内件数	2,299	1,664	2,267
他官庁案内件数	2,299	2,149	1,026
その他対応件数	18,699	18,095	12,289
小 計	168,632	157,297	122,340
区民課諸証明等案内件数	348,773	356,285	369,603
合 計	517,405	513,582	491,943

区民のこえ 令和2年度版

登録印刷物番号

03-0042

令和3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>