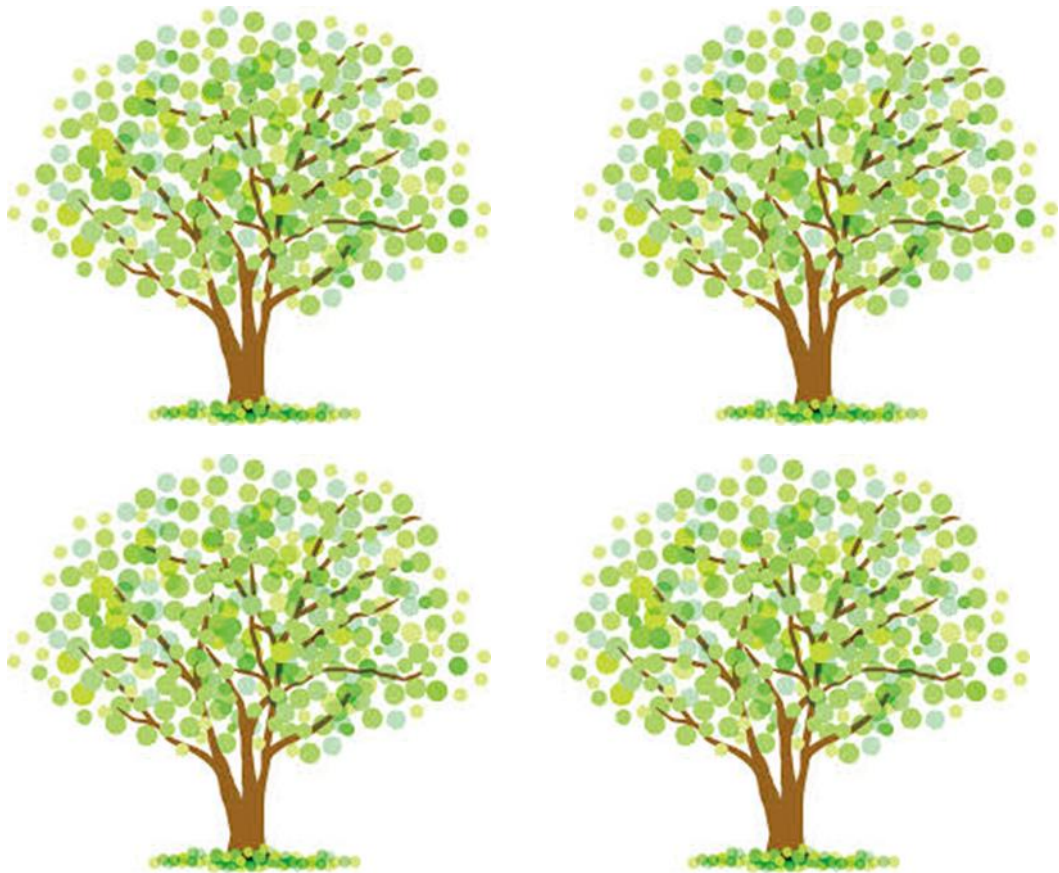


2021（令和3年度版）

# 区民のこえ



令和4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3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3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	無回答	男	女	男	女	男	女	無回答	男	女	男	女	男	女	無回答	計
井草	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	2	0	0	2	0	0	0	7	2	0	9
西荻	0	0	0	6	5	6	1	0	2	4	0	3	3	0	1	3	1	0	14	20	1	35
荻窪	1	2	1	3	4	5	0	3	6	3	6	3	2	1	3	2	1	0	19	26	1	46
阿佐谷	0	0	1	2	3	4	0	6	6	2	5	4	0	0	4	0	1	1	21	18	0	39
高円寺	0	0	0	2	1	2	0	2	4	4	5	0	0	0	1	0	1	1	9	14	0	23
高井戸	0	0	2	5	2	1	0	2	2	6	3	3	1	0	1	1	0	0	16	13	0	29
方南和泉	0	0	4	0	0	3	0	3	1	0	2	3	1	0	1	0	1	0	12	7	0	19
合計	1	2	9	19	15	21	1	17	22	20	21	18	7	1	13	6	5	2	98	100	2	200

※ 表は委嘱時の構成

平均年齢 単位：歳

全体	男性	女性
46.0	48.4	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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
テーマ・実施時期	第一回	「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%)	「自殺対策」について 6月 (90.4%)
	第二回	「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%)	「バリアフリーに関する意識」について 9月 (87.3%)
	第三回	「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%)	「障害者差別の解消と共生社会」について 12月 (84.7%)
	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3年度区政モニターアンケート

## ◎第1回 テーマ 「自殺対策」について

回収率 90.4%

## (目的)

杉並区では、令和元年度に杉並区自殺対策計画を策定し、「誰も自殺に追い込まれることのない社会の実現」を目指して、総合的な自殺対策を進めております。特に5月、9月、3月を杉並区自殺予防月間とし、普及啓発等力を入れております。ここ数年、杉並区の自殺者数は減少傾向にあります。令和元年には71人もの方が自殺で亡くなっております。自殺の動機には、過労や職場の人間関係の悩みや健康問題、家庭問題などが複雑に関係しており、社会問題として取り組む必要があると言われております。自殺対策をさらに進めていくにあたり、自殺に関する意識についてアンケート調査を実施しました。

(調査期間)

令和3年6月16日(水)～6月30日(水)

(調査項目)

1. 自殺対策は自分自身に関わることだと思うか。
2. これまでの人生の中で、自殺したい、またはそれに近いことを考えたことがあるか。
3. 最近1年以内に自殺したい、またはそれに近いことを考えたことがあるか。
4. 自殺したい、またはそれに近いことを考えたときに、誰に相談したか。
5. 自殺したい、またはそれに近いことを考えた要因となったものは何か。
6. 自殺したい、またはそれに近いことを考えたときに、どのようにして乗り越えたか。
7. 仮にあなたの周りの人に自死(自殺)の予兆(サイン)を感じたとき、どのような行動を取ると考えるか。
8. 自殺予防対策として効果的だと思うものは何か。
9. 仮に自殺、またはそれに近いことを考えたとき、最も相談しやすいと思う手法は何か。
10. 仮に悩みを抱えたときやストレスを感じたときに、誰かに相談したり、助けを求めたりすることにためらいを感じるか。
11. 杉並区自殺予防月間を知っているか。
12. ゲートキーパーについて知っているか。
13. あなたは、ゲートキーパー養成研修を受けたいと思うか。
14. 自殺予防対策に関する意見。

◎第2回 テーマ 「バリアフリーに関する意識」について

回収率 86.0%

(目的)

杉並区では、ユニバーサルデザインの考え方に基づく、誰もがどこでも自由に暮らしやすいまちづくりの実現を目指すため、平成25年度に杉並区バリアフリー基本構想(以下、「バリアフリー基本構想」という。)を策定し、バリアフリー化の推進に取り組んでまいりました。このバリアフリー基本構想は、令和3年度が目標年次(終了年次)になることから、今後策定を予定している、杉並区総合計画・実行計画及びまちづくり基本方針との整合性を図るとともに、令和2年5月に改正された「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」を踏まえ、改定を予定しています。そこで、バリアフリー化をさらに進めていくにあたり、バリアフリー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ました。

(調査期間)

令和3年9月9日(木)～9月22日(水)

(調査項目)

1. 日頃、利用している交通手段で最も移動距離が長いものは何か。
2. バリアフリーという言葉とその意味を知っているか。
3. 心のバリアフリーという言葉とその意味を知っているか。
4. 心のバリアフリーの周知に関し、どのような情報手段が適していると思うか。

5. ユニバーサルデザインという言葉とその意味を知っているか。
6. 日常生活や社会生活を送るうえで、ここ10年程の間でどの程度バリアフリーやユニバーサルデザインが進んだと思うか。
7. 次の施設（建築物）について、今後、特にどの施設を重点的にバリアフリーやユニバーサルデザインを取り入れていくことが必要だと思うか。
8. 今後、特にどの交通機関にバリアフリーやユニバーサルデザインを重点的に取り入れていくことが必要だと思うか。
9. 今後、特にどの公共空間を重点的にバリアフリーやユニバーサルデザインを取り入れていくことが必要だと思うか。
10. 外出の際、車いすの方が段差で進めなくなっていたり、視覚障害を持っている方が駅で迷っていたりした場合、声をかけて手助けをしたいと思いますか。
11. 「心のバリアフリー」を実現していくために、これからどのようなことが必要だと思うか。
12. 最もよく利用する駅や駅周辺はどこか。
13. 最もよく利用する駅において、駅周辺に行く主な目的は何か。
14. 最もよく利用する駅のバリアフリー化の状況について満足しているか。
15. 最もよく利用する駅施設のバリアフリー化の状況で、満足していると感じる点は何か。
16. 最もよく利用する駅施設のバリアフリー化の状況で、不便や危険を感じる点は何か。
17. 最もよく利用する駅周辺の道路のバリアフリー化の状況について満足しているか。
18. 最もよく利用する駅周辺の道路のバリアフリー化の状況で、利用しやすいと感じる点は何か。
19. 最もよく利用する駅周辺の道路のバリアフリー化の状況で、不便や危険と感じる点は何か。
20. 最もよく利用する駅周辺の信号機や横断歩道等のバリアフリー化の状況について満足しているか。
21. あなたが最もよく利用する駅周辺の信号機や横断歩道等のバリアフリー化の状況で、利用しやすいと感じる点は何か。
22. 最もよく利用する駅周辺の信号機や横断歩道等のバリアフリー化の状況で、不便または危険と感じる点は何か。
23. 区内路線バスのバリアフリー化の状況について満足しているか。
24. 区内路線バスのバリアフリー化の状況で、利用しやすいと感じる点は何か。
25. 区内路線バスのバリアフリー化の状況で、不便・危険と感じる点は何か。

◎第3回 テーマ 「「障害者差別の解消と共生社会」について 回収率 84.7%  
(目的)

杉並区では、障害のある人もない人も、誰もが社会の一員として互いに人格と個性を尊重しあいつながら共に生きる社会の実現を目指し、障害理解を互いに深めるための普及啓発策のほか、障害を理由とする差別の解消に向けて様々な取組を行っています。これらの取組を一層進めるに当たり、障害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ました。

(調査期間)

令和3年12月1日(水)～12月14日(火)

(調査項目)

1. 以下の障害特性を理解し、障害に応じた対応ができるか。
2. 仕事上または日常生活などにおいて、あなたは身近に障害のある人がいるか。または、これまでにいたことがあったか。
3. あなたはどのような気持ちから障害のある人の手助けをしたか。
4. 手助けをした方は、どんな障害の方か。
5. 障害のある人の手助けをしなかったのはどうしてか。
6. 具体的にどのような場面で、又は事由により差別や偏見があると感じたか。
7. 障害に関する次の法律や用語について、どの程度知っているか。
8. 障害理解を深めるための次の普及啓発の取組や障害者のためのマークについてどの程度知っているか。
9. 杉並区の障害者への相談・支援する機関などを知っているか。
10. あなたがまちの中で体験した(見た)「良かったこと」の事例。
11. あなたは街で困っている障害のある方に「何かお手伝いしましょうか」などと声をかけたことがあるか。
12. 今後、地域ではどのように障害理解を普及啓発していくことが効果的だと思うか。
13. 共生社会の実現に向けてのご意見。

### 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3年度に委嘱した区政モニターからは、18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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
お 礼	3 (6.5)	0 (0.0)	0 (0.0)
要 望	24 (52.2)	11 (68.8)	5 (27.7)
提 案	16 (34.8)	4 (25.0)	13 (72.3)
そ の 他	3 (6.5)	1 (6.2)	0 (0.0)
合 計	46 (100.0)	16 (100.0)	18 (100.0)

(2) 令和3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 3件
- ③ 保健福祉分野に関すること 7件
- ④ 教育に関すること 1件
- ⑤ 行政にかかわるもの(上記①~④以外) 3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 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 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)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)	(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)成人の日について (8)商店街について (9)高齢者在宅支援について (10)環境に配慮した行動について (11)生涯学習について (12)運動・スポーツについて (13)駅周辺の満足度について (14)狭あい道路拡幅整備について (15)障害を理由とする差別や偏見について (16)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)駅周辺の満足度について (12)狭あい道路拡幅整備について (13)障害を理由とする差別や偏見について (14)生涯学習について (15)区役所のデジタル化について (16)その他の区政について(要望)
調査期間	5月20日 ～6月4日	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
有効回収数	1,070件	1,036件	1,025件	1,570件	1,417件
有効回収率	76.4%	74.0%	73.2%	52.3%	47.2%

※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3年度は、12件(13項目)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
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 1 1 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	

### 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3年度の要望回答に要した平均日数は5.4日でした。

#### 2 最近の傾向

令和3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、ワクチン接種に関することが最も多く、他に学校や保育園等の感染症対策などに関するご意見が数多く寄せられました。

令和3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3年度の要望等の件数は801件で、前年度に比べ件数では925件少なく、比率にして53.6%の減少でした。

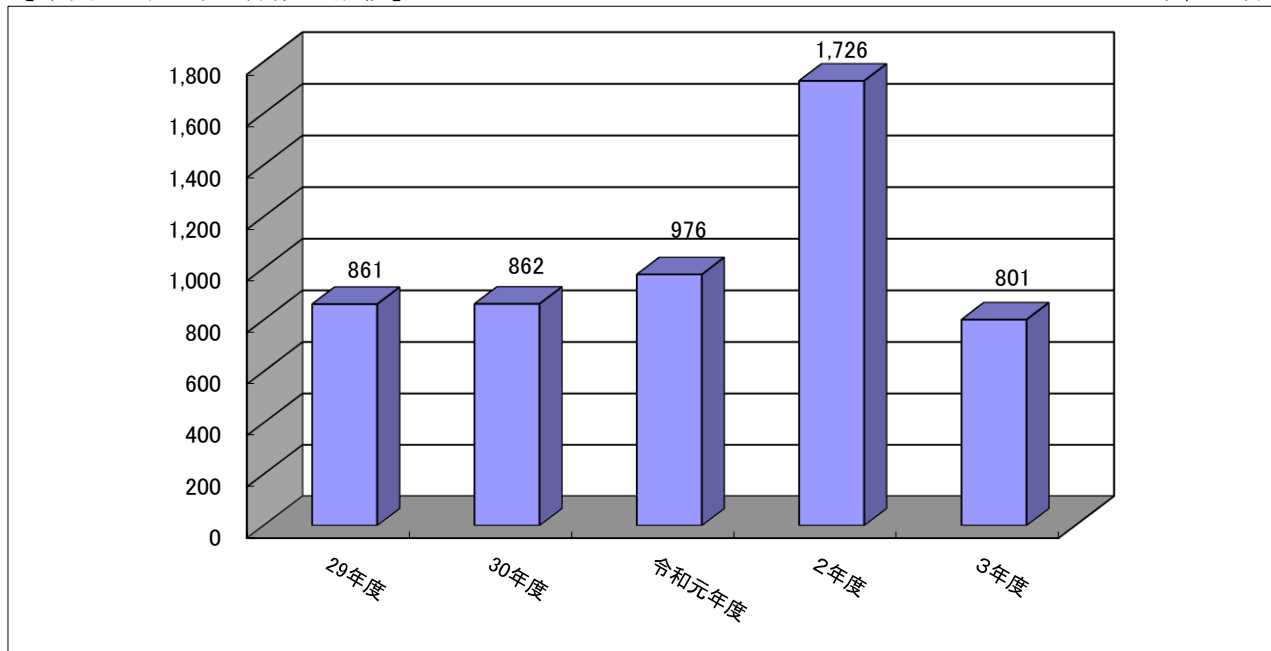
< 要望等の件数 >

単位：件・%

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
件数	861	862	976	1,726	801
前年度比	76.7	100.1	113.2	176.8	46.4

【年度別要望等の件数の推移】

単位：件



※平成29年度から令和3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3年度は構成比で61.2%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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
ホームページ	504 ( 58.5)	489 ( 56.7)	651 ( 66.7)	1,429 (82.8)	490 ( 61.2)
ふれあい通信	136 ( 15.8)	165 ( 19.1)	124 ( 12.7)	59 ( 3.4)	34 ( 4.2)
文書・FAX	105 ( 12.2)	96 ( 11.1)	92 ( 9.4)	153 ( 8.9)	105 ( 13.1)
電話	72 ( 8.4)	71 ( 8.2)	82 ( 8.4)	68 ( 3.9)	164 ( 20.5)
口頭(窓口)	40 ( 4.6)	38 ( 4.4)	26 ( 2.7)	17 ( 1.0)	7 ( 0.9)
メールなど	4 ( 0.5)	3 ( 0.4)	1 ( 0.1)	0 ( 0.0)	1 ( 0.1)
合計	861 (100.0)	862 ( 99.9)	976 (100.0)	1,726(100.0)	801 (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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
個 人	825 ( 95.8)	820 ( 95.1)	930 ( 95.3)	1,623 (94.0)	728 (91.0)
団 体	36 ( 4.2)	42 ( 4.9)	46 ( 4.7)	103 ( 6.0)	73 ( 9.1)
合 計	861 (100.0)	862 (100.0)	976 (100.0)	1,726(100.0)	801 (100.1)

② 性別

<要望者の性別>

単位：件・%（）内は構成比

性 別	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
男 性	327 ( 38.0)	345 ( 40.0)	323 ( 33.1)	381 ( 22.1)	253 ( 31.6)
女 性	317 ( 36.8)	345 ( 40.0)	395 ( 40.5)	670 ( 38.8)	290 ( 36.2)
不 明・その他	217 ( 25.2)	172 ( 20.0)	258 ( 26.4)	675 ( 39.1)	258 ( 32.2)
合 計	861 (100.0)	862 (100.0)	976 (100.0)	1,726 (100.0)	801 (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3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3.5%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41.6%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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
井 草	38 ( 4.4)	51 ( 5.9)	38 ( 3.9)	70 ( 4.1)	30 ( 3.7)
西 荻	70 ( 8.1)	61 ( 7.1)	57 ( 5.8)	115 ( 6.7)	57 ( 7.1)
荻 窪	98 ( 11.4)	133 ( 15.4)	149 ( 15.3)	185 ( 10.7)	84 ( 10.5)
阿 佐 谷	116 ( 13.5)	97 ( 11.3)	111 ( 11.4)	160 ( 9.3)	80 ( 10.0)
高 円 寺	66 ( 7.7)	89 ( 10.3)	94 ( 9.6)	126 ( 7.3)	61 ( 7.6)
高 井 戸	125 ( 14.5)	113 ( 13.1)	125 ( 12.8)	187 ( 10.8)	101 ( 12.6)
方南・和泉	55 ( 6.4)	43 ( 5.0)	59 ( 6.1)	83 ( 4.8)	27 ( 3.4)
区 外	54 ( 6.3)	69 ( 8.0)	54 ( 5.5)	111 ( 6.4)	28 ( 3.5)
不 明	239 ( 27.8)	206 ( 23.9)	289 ( 29.6)	689 ( 39.9)	333 ( 41.6)
合 計	861 (100.1)	862 (100.0)	976 (100.0)	1,726 (100.0)	801 (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3年度は77.5%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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
要望	768 ( 89.2)	751 ( 87.1)	897 ( 91.9)	1,509 ( 87.4)	621 ( 77.5)
苦情	16 ( 1.9)	24 ( 2.8)	24 ( 2.5)	74 ( 4.3)	118 ( 14.7)
問合せ	29 ( 3.4)	42 ( 4.9)	18 ( 1.8)	25 ( 1.5)	15 ( 1.9)
お礼	44 ( 5.1)	40 ( 4.6)	36 ( 3.7)	116 ( 6.7)	44 ( 5.5)
その他	4 ( 0.5)	5 ( 0.6)	1 ( 0.1)	2 ( 0.1)	3 ( 0.4)
合計	861 (100.1)	862 (100.0)	976 (100.0)	1,726 (100.0)	801 (100.0)

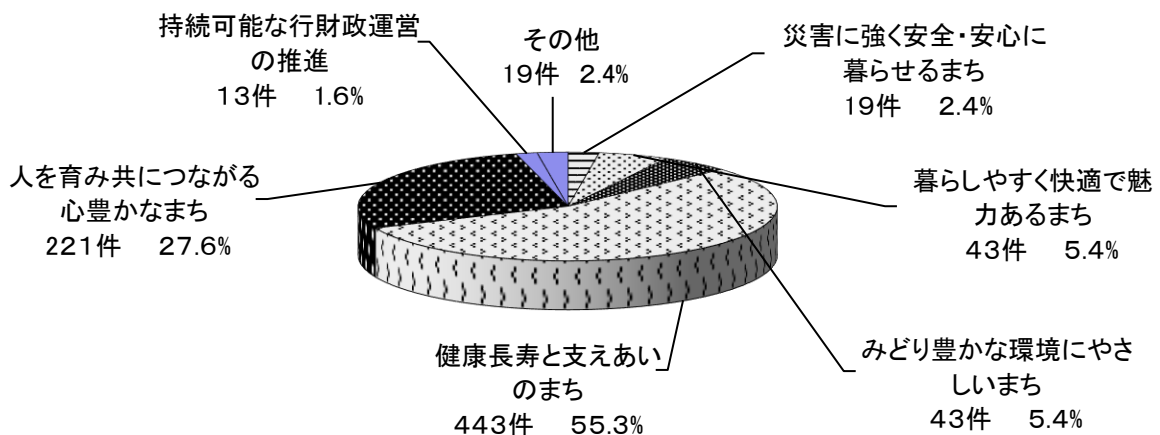
#### (2) 基本構想実現に向けた目標及び施策・取組方針別による分類

平成24年策定の「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3年度は新型コロナ対策に伴う、ワクチン接種などの分野が含まれる「健康長寿と支えあいのまち」についての要望等が最も多く、443件と全体の5割を超えています。また、その分類の中でも「地域医療体制の充実」については414件も寄せられました。

また、変動が大きかったものは「人を育み共につながる心豊かなまち」で、前年度は942件でしたが、令和3年度は221件となり、721件も減少しました。

【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	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度
災害に強く 安全・安心に 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	16	19	4
	・安全・安心の地域社会づくり	危機管理体制など	51	149	15
	小 計		67	168	19
暮らしやすく 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	100	64	27
	・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	20	48	16
	小 計		120	112	43
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	78	111	20
	・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	98	65	23
	小 計		176	176	43
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	15	2
	・地域医療体制の充実	救急医療、食の安全、動物衛生など	30	117	414
	・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	40	50	27
	小 計		92	182	443
人を育み 共につなぐ 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	178	590	70
	・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	87	227	100
	・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	3	4
	・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	101	83	37
	・文化・芸術の振興	文化・芸術活動の推進など	9	8	7
	・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	26	31	3
	小 計		403	942	221

目標		方針	主な内容	令和 元年度	令和 2年度	令和 3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"> <li>・区民参加の促進</li> <li>・地域人材の育成と活動環境の支援</li> <li>・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</li> </ul>	NPO等活動、地域人材育成、協働の推進など	8	13	0
		小 計		8	13	0
	持続可能な 行財政運営の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財政健全化と持続可能な財政運営の実現</li> <li>・効率的な行政運営</li> <li>・効率的な組織体制の構築と人材の育成</li> <li>・区立施設の再編・整備</li> <li>・分権型時代の自治体間連携などの取組推進</li> </ul>	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	35	22	13
		小 計		35	22	13
	そ の 他				75	111
合 計				976	1726	801

(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19件で、全体の2.4%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4件で、災害時の避難場所や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15件で、新型コロナウイルス感染対策や緊急事態宣言中の公共施設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43件で、全体の5.4%でした。目標及び施策・取組方針別分類の中では、「みどり豊かな環境にやさしいまち」と同じ件数で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」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27件で、放置自転車、自転車駐車場、道路の整備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16件で、コロナ禍における中小企業支援やプレミアム付商品券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43件で、全体の5.4%でした。目標及び施策・取組方針別分類の中では、「暮らしやすく快適で魅力あるまち」と同じ件数で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20件で、公園でのボール使用や遊具に関する要望等が寄せられました。また、公園内での喫煙など利用者のマナー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23件で、駅周辺の喫煙所や路上禁煙に関する要望等が数多く寄せられました。また、ごみの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443件で、全体の55.3%で、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「いきいきと暮らせる健康づくり」については2件で、受動喫煙の健康被害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414件で、前年度と比較すると297件も増加しました。主に、新型コロナウイルスワクチン接種に関する要望が大半でした。

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27件で、介護保険のサービスや障害のある方への助成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221件と、全体の27.6%を占め、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「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70件でした。新型コロナ対策に関する要望が半数ほど寄せられ、その中で、18歳以下への給付金と新型コロナによる保育園の休園や登園自粛に関する要望等が多く寄せられました。また、医療的ケア児の保育園、学童クラブ、学校への受入れと相談体制の整備についての要望が寄せられました。

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100件でした。主に、コロナ禍における、修学旅行、移動教室、パラリンピック学校連携観戦など学校行事に関する要望等が多数寄せられました。また、2学期からの学校再開に関する要望についても寄せられました。

ウ「地域と共にある学校づくり」については4件で、学校開放に関する要望等が寄せられました。

エ「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37件で、主に図書館やスポーツ施設の利用に関する要望等が寄せられました。

オ「文化・芸術の振興」については7件で、ロビーコンサートやすぎなみフェスタに関する要望等が寄せられました。

カ「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3件で、性の多様性に関する要望等が寄せられました。

#### ⑥ 「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13件で全体の1.6%でした。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。

#### ⑦ 「その他」

「その他」は19件で、全体の2.4%でした。区立施設、区の職員、委託事業者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

## 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

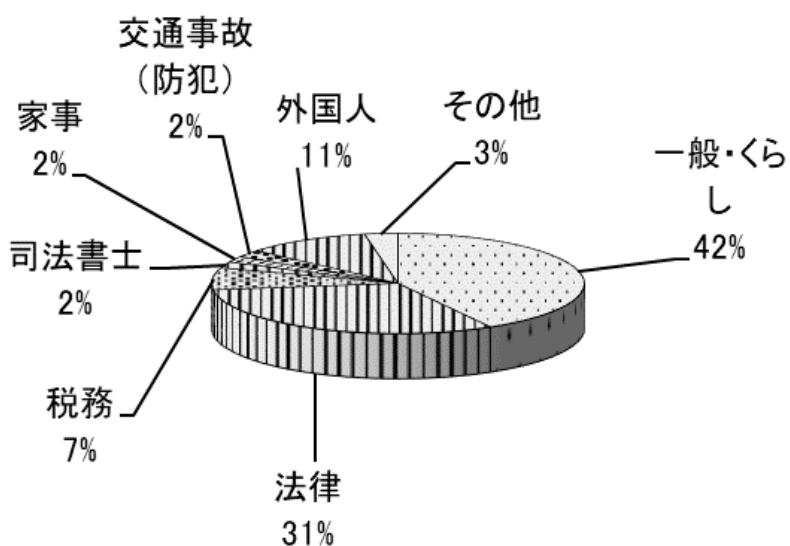
	一般 くらし	法 律 (弁護士)	税 務 (税理士)	司法 書士	家事	交通事故 防犯※	外国人	その他	合 計
29 年度	1,577	1,695	286	97	116	72 0	478	168	4,489
30 年度	1,970	1,955	283	112	139	65 2	468	170	5,164
元 年度	1,849	1,918	271	124	142	86 3	510	239	5,142
2 年度	2,382	1,605	398	105	92	62 3	478	183	5,308
3 年度	1,550	1,155	264	72	74	81 7	401	107	3,711

※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。

※ 新型コロナ対策のため、法律相談、司法書士相談、家事相談は、4月26日から5月31日、8月26日から9月30日、1月17日から3月27日までの間、また、税務相談は4月26日から5月31日、8月26日から9月30日、1月17日から3月27日までの間休止しました。

図1 令和3年度 相談別内訳



### 3 令和3年度の実施状況

#### (1) 一般区民・くらしの相談

相談内容は、区政に関するもののほか、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	340
日常生活	943
行政関連	49
その他	218
合 計	1,550

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

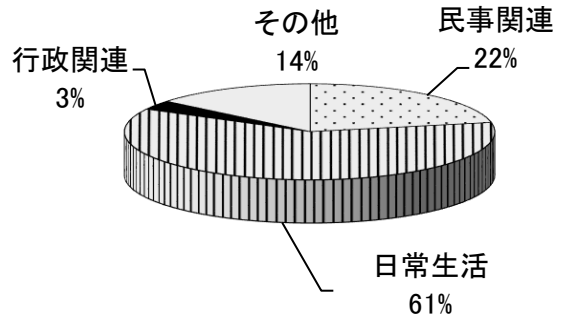
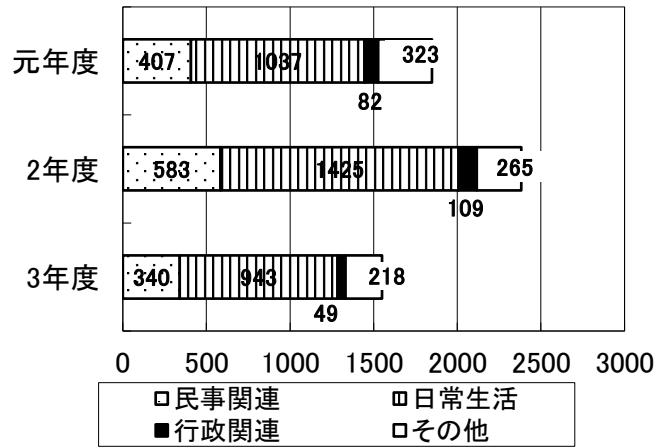


図3 一般区民・くらしの相談推移



#### (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	246
相 続	320
金 銭	34
家庭・夫婦	110
相 隣	87
そ の 他	358
合 計	1,155

図4 法律相談内訳

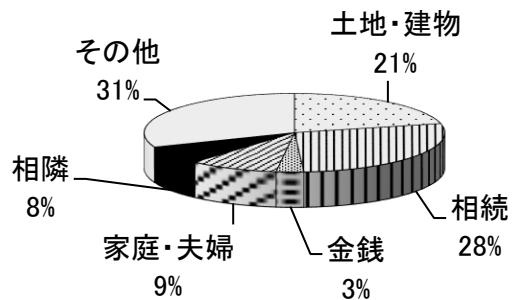
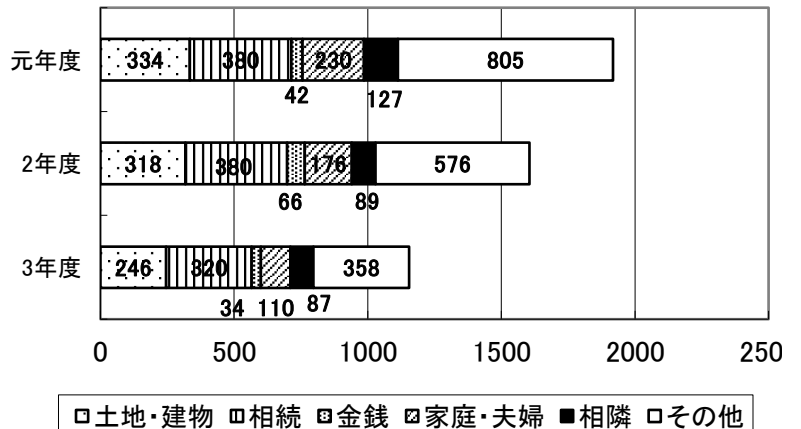


図5 法律相談推移



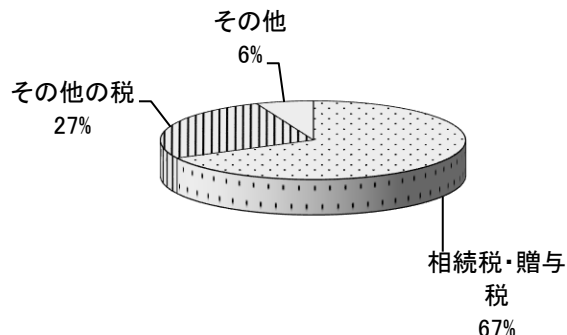
(3) 税務相談（予約制）

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	178
その他の税関係	70
そ の 他	16
合 計	264

図6 税務相談内訳

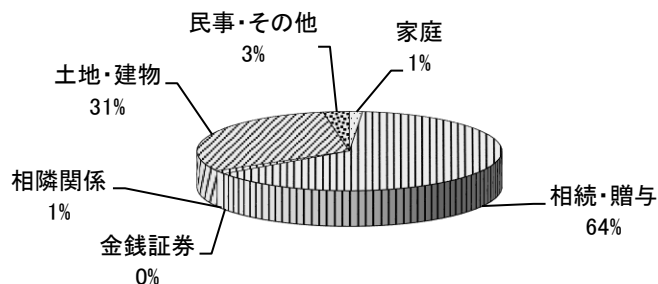


(4) 司法書士相談（予約制）

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	46
金銭・証券	0
相隣関係	1
土地・建物	22
民事・その他	2
合 計	72

図7 司法書士相談内訳

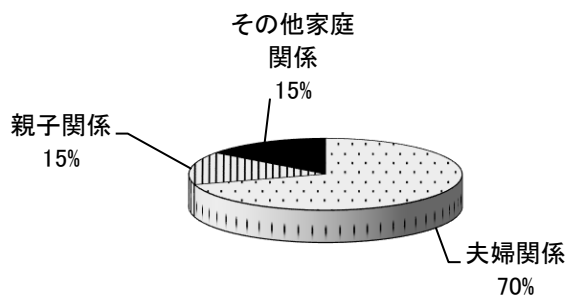


(5) 家事相談（予約制）

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	52
親 子 関 係	11
その他家庭関係	11
合 計	74

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3年度81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3年度7件)

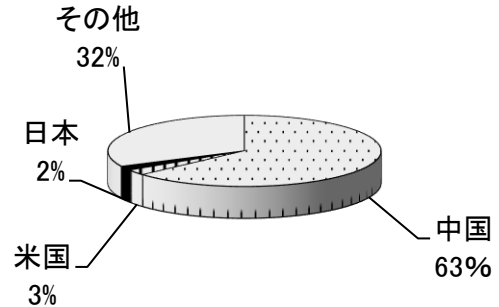
(7) 外国人相談

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)

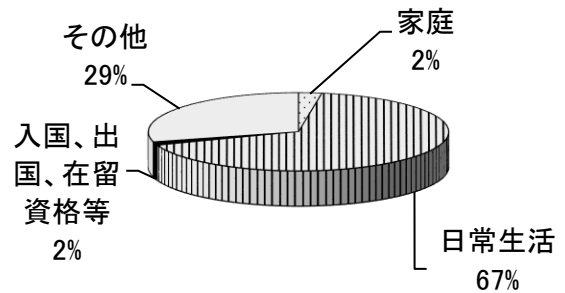
国籍別相談件数 単位：件			
国籍	件数	国籍	件数
中国	254	日本	8
米国	10	その他	129
合計		401	



内訳別相談件数 単位：件

内訳	件数
家庭	10
日常生活	268
入国出国在留等	6
その他	117
合計	401

図10 外国人相談内訳



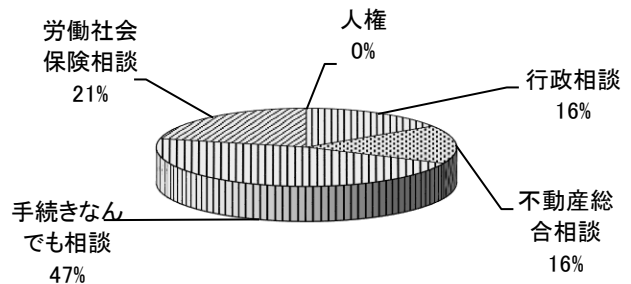
(8) その他の相談

- ・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

図11 その他の相談

内訳	件数
不動産総合相談	17
手続きなんでも相談	50
労働社会保険相談	23
人権相談	0
行政相談	17
合計	107



## 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28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」と称して開催し、令和3年度は、新型コロナウイルス感染者増により開催回数を減らしたものの、感染予防対策を徹底した上で2回実施しました。無作為抽出2,000名の区民を対象に、申し込みされた方の中から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3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	「都市における農地の可能性を考えよう」 ～“農×福祉”でできること～	11
第2回	18～75歳の 無作為抽出の区民	「祝！90周年 後世に伝えたい杉並のイイトコロ」 ～区の歴史と魅力を未来につなごう～	12

## 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、庁舎案内のDVDを作成しましたが、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できませんでした。令和3年度も見学は実施できませんでした。

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
令和元年度	11	891
令和2年度	—	—
令和3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
令和元年度	243
令和2年度	277
令和3年度	300

## 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
庁内案内件数	135,389	106,790	110,400
区出先機関案内件数	1,664	2,267	1,798
他官庁案内件数	2,149	1,026	906
その他対応件数	18,095	12,257	14,050
小 計	157,297	122,340	127,154
区民課諸証明等案内件数	356,285	369,603	360,306
合 計	513,582	491,943	487,460

区民のこえ 令和3年度版

登録印刷物番号

04-0050

令和4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>