
2023（令和5年度版）

区民のこえ



令和6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	6
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	7
		調査実施状況	7
	2	区民等の意見提出手続 概要	8
		内容及び結果一覧	8
III 区政についての要望等	1	概要	10
	2	最近の傾向	10
	3	要望等の内訳	13
IV 各種相談	1	概要	18
	2	各相談の状況	19
	3	令和5年度の実施状況	20
V 区政を話し合う会			23
VI 庁舎見学			23
VII 手話通訳			24
VIII 本庁舎総合案内			24

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、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5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	2	2	0	0	2	3	1	3	0	0	2	1	0	9	7	16
西荻	0	1	4	1	4	1	5	3	3	2	0	0	5	3	1	0	22	11	33
荻窪	0	1	3	1	4	3	6	3	5	8	1	3	2	2	0	1	21	22	43
阿佐谷	0	0	3	3	4	4	3	7	2	1	1	1	1	0	0	0	14	16	30
高円寺	0	0	2	4	2	2	1	2	1	3	3	2	0	0	0	1	9	14	23
高井戸	0	1	3	3	1	5	2	2	3	4	3	3	2	3	0	1	14	22	36
方南和泉	0	0	1	1	1	5	2	2	1	1	2	2	1	0	0	0	8	11	19
合計	0	3	16	15	18	20	19	21	18	20	13	11	11	10	2	3	97	103	200

※ 表は委嘱時の構成

平均年齢

単位：歳

全体	男性	女性
47.4	48.4	46.5

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](#)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

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
テーマ・実施時期	第一回 「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%)	「景観及び自転車活用の現状」について 7月 (87.0%)
	第二回 「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%)	「学校施設利用及び情報の公表・公開」について 8月 (85.5%)
	第三回 「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%)	「選挙」について 9月 (84.5%)
	第四回 /	/	/	「区公式ホームページ」について 12月 (73.0%)	「性の多様性」について 11月 (85.5%)

(2) 令和5年度区政モニターアンケート

◎第1回 テーマ 「景観及び自転車活用の現状」について

回収率 87.0%

(目的)

区では、令和5年度に「杉並区景観計画」の改定及び「自転車活用推進計画」の策定を予定しています。このことに伴い、今後の検討の参考とするため、景観に関する意識及び自転車活用の現状等についてアンケートを行うことにしました。

(調査期間)

令和5年7月7日～令和5年7月31日

(調査項目)

【景観】

1. 区の景観づくりについて関心があるか。
2. 居住地域の景観に満足しているか。
3. 居住地域の景観に不満がある場合、どのような点に不満があるか。
4. 居住地域の以下の場所の景観について、どう思うか。
(住宅街、商店街、駅前、幹線道路、生活道路、公園、川沿い、緑道・遊歩道、
寺社・遺跡・文化財・歴史的建造物、屋敷林・農地)
5. どのような景観が好ましいと思うか。
6. どのみどりが多いと景観として好ましいと思うか
7. 良好な景観づくりのための区での取組であなたが知っているものは何か。
8. あなたは、杉並区の景観を良くするために、何が重要だと思うか。
9. 良好な景観づくりのため、ルール(制限)が必要だと思うものはどれか。
10. 景観づくりに関する意見や要望

【自転車活用の現状】

1. 自転車の利用頻度について
2. シェアサイクルの利用経験と今後の利用の意向とその理由。
3. 自転車利用のメリットは何か。
4. 自転車利用のデメリットは何か。
5. 杉並区は自転車に乗りやすいまちだと思うか。
6. 自転車利用の目的は何か。
7. 「自転車安全利用五則」を知っているか。
8. 「自転車安全利用五則」をどの程度守っているか。
9. 今後ヘルメットを購入する予定はあるか。
10. ヘルメットを購入しない理由
11. 購入済みで着用しない理由
12. 自転車を利用するとき、歩道の有無によって道路のどの場所を通行しているか。
13. 区内を自転車で通行しているとき、自動車の運転手は自転車に配慮して運転していると思うか。
14. 近距離を自家用車に頼りすぎないで自転車を利用しているか。
15. 杉並区のまちづくりで、自転車の活用を推進する必要があると思うか。
16. 区が自転車の活用を推進するにあたっての意見・要望

◎第2回 テーマ 「学校施設利用及び情報の公表・公開」について 回答率 85.5%

(目的)

区では、誰もが学びを通して自分らしく豊かに生きることができるよう、多様な交流・体験・学習活動やコミュニティ活動を推進することを目的に、学校を「学びのプラットフォーム」と位置づけて活用していくこととしています。こうした検討の参考とするため、学校施設利用に関するアンケートを実施することとしました。

(調査期間)

令和5年7月31日～令和5年9月20日

(調査項目)

【学校施設利用】

1. 学校施設は「地域に身近な公共財」として、区民が利用できることを知っていたか。
2. これまでに保護者としてではなく、学校施設を利用したことがあるか。
3. 利用目的は何ですか。
4. 今後、多様な交流・体験・学習活動やコミュニティ活動の場として、学校施設を使ってみたいと思うか。
5. 学校施設の中で、今後一番使ってみたい施設はどこか。
6. 施設で、どのような活動をしたいか。
7. 使ってみたくない理由は何か。
8. 身に付けている、またはこれから身に付けるであろう経験や知識・技術を誰かに教えたり、共有することに関心はあるか。
9. 関心がない理由は何か。
10. 身に付けている、またはこれから身に付けるであろう経験や知識・技術を生かして、児童・生徒などの多世代と一緒に活動することに関心はあるか。
11. 児童・生徒などの多世代とどのような活動が可能と考えるか。
12. 関心がない場合は、その理由は何か。
13. 学校施設を利用するにあたって、心配なこと、不安に感じることは何か。
14. 「学びのプラットフォーム」に対する意見、要望

【情報の公表・公開】

1. 区政情報がどの程度公表されていると思うか。
2. 公表されていないと思う場合、どの分野の情報を現状よりも公表すべきだと思うか。
3. 最も充実させるべき公表の手段は何か。
4. 情報公開請求制度を知っているか。
5. これまで区の情報を知りたいとき、どのような手段で情報を入手していたか。
6. 「窓口、電話等で職員に尋ねた」場合、どのようなことを尋ねたか。
7. 尋ねた内容。

◎第3回 テーマ 「選挙」について

回収率 84.5%

(目的)

選挙管理委員会事務局では今後の選挙の管理・執行及び選挙啓発事業の参考とするため、杉並区議会議員選挙及び杉並区長選挙での投票状況や広く有権者の選挙に関する意識等を調査することといたしました。

(調査期間)

令和5年9月28日～令和5年10月18日

(調査項目)

1. 杉並区選挙（杉並区議会議員選挙・杉並区長選挙）に、どのくらいの頻度で投票しているか。
2. 杉並区選挙（杉並区議会議員選挙・杉並区長選挙）に投票している理由は何か。

3. 杉並区の選挙（杉並区議会議員選挙・杉並区長選挙）に投票していない理由は何か。
4. 選挙執行に関する情報（投票日、投票所、投票結果など）を入手する際に参考にして
いる情報は何か。
5. 投票する候補者を選ぶ際に参考にしてしている情報は何か。
6. 杉並区の選挙（杉並区議会議員選挙・杉並区長選挙）は、国政選挙と比較して、投票
率が低い傾向にある原因は何だと思うか。
7. 若い人の投票率が低い原因は何か。
8. 若い人の投票率を向上させるためにどうしたらよいか。
9. 「選挙のお知らせ」に同封しているチラシの情報で何が役に立っているか。
10. 「選挙のお知らせ」に同封しているチラシにどのような情報を掲載してほしいか。
11. 「選挙公報」は、選挙の際に各戸配布されるほか区施設や駅にも置かれているが、
「選挙公報」を見たことがあるか。
12. ポスター掲示板の候補者ポスターを見ているか。
13. ポスター掲示板に「選挙特集ページ」にアクセスできる二次元コードがあることを
知っていたか。
14. 令和5年4月23日執行の杉並区議会議員選挙で、印象に残っている啓発事業は何か。
15. 今後も実施した方が良いと思う啓発事業は何か。
16. 区公式ホームページの「選挙特集ページ」を見たことがあるか。
17. 「選挙特集ページ」で、どの項目を見たか。
18. 「選挙特集ページ」にどのような情報を掲載してほしいか。
19. 杉並区議会議員選挙及び杉並区長選挙の翌日の昼間の開票をどう思うか。

◎第4回 テーマ 「性の多様性」について

回収率 85.5%

(目的)

区では、令和5年4月に「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」を施行し、性的マイノリティの理解促進の取組を進めています。また、国は、令和5年6月に「性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する法律」を施行し、地方公共団体と連携して、理解増進に取り組むこととしています。

つきましては、今後、区が実施する性の多様性に関する理解促進・啓発事業の参考とするため、皆様の「性の多様性」に関する意識等について、アンケートを実施します。

(調査期間)

令和5年11月21日～令和5年12月11日

(調査項目)

1. 次の言葉と意味について知っていたか（性的マイノリティ、LGBT、性的指向、性自認、SOGI（ソジ）、アライ（Ally））
2. 2023年6月に電通が行った調査によると、「約10人に1人（9.7%）が性的マイノリティの当事者である」との結果が出ているが、この調査結果についてどう感じたか。
3. 職場または学校等で、性的マイノリティに関するハラスメントや差別や偏見を受けた人を見聞きした、または、受けたことはあるか。
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. あなたは、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人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。
11. 令和5年4月に杉並区は「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」を施行したが、この条例を知っていたか。
12. 令和5年6月に国は「性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する法律」を施行したが、この法律を知っていたか。
13. 杉並区では「一般相談」や「性的マイノリティ専門相談」で性的マイノリティの悩み等の相談を受けているが性的マイノリティが悩み等を相談できる機関を知っていたか。
14. 杉並区では、令和5年4月24日、「杉並区パートナーシップ制度」を創設し、東京都は、令和4年11月1日に「東京都パートナーシップ宣誓制度」を創設し、杉並区と東京都は連携協定を締結して相互にサービスを利用することができるが、パートナーシップ制度がどのような制度か知っていたか。
15. 性的マイノリティ、LGBT等についての意見

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5年度に委嘱した区政モニターからは、15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3年度		令和4年度		令和5年度	
お 礼	0	(0.0)	0	(0.0)	1	(6.7)
要 望	5	(27.7)	5	(27.7)	4	(26.7)
提 案	13	(72.3)	13	(72.3)	8	(53.3)
そ の 他	0	(0.0)	0	(0.0)	2	(13.3)
合 計	18	(100.0)	18	(100.0)	15	(100.0)

(2) 令和5年度の意見・提案

- ① 環境問題に関すること 2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 5件
- ④ 教育に関すること 0件
- ⑤ 行政に関すること（上記①～④以外） 4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)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5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	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)」	杉並区新基本構想	杉並区基本構想
	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	
	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	生涯学習
	19			区役所のデジタル化	区役所のデジタル化	区役所のデジタル化
	20				地域活動	地域活動
	21				協働	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	5月15日～5月29日
有効回収数		1,025件	1,570件	1,417件	1,433件	1,234件
有効回収率		73.2%	52.3%	47.2%	47.8%	41.1%

※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5年度は、11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
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
令和5年度	1	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)	R5. 8. 1～R5. 8. 31	0
	2	杉並区総合計画等の改定等(案)	R5. 10. 31～R5. 12. 4	325
	3	杉並区国民健康保険第三期データヘルス計画(案)・第四期特定健康診査等実施計画(案)	R5. 12. 1～R5. 12. 30	1
	4	杉並区高齢者施策推進計画(案)	R5. 12. 1～R6. 1. 4	21
	5	杉並区障害者施策推進計画(案)	R5. 12. 1～R6. 1. 4	17
	6	杉並区自転車活用推進計画(案)	R5. 12. 1～R6. 1. 4	37
	7	杉並区地域防災計画震災編(令和6年修正)(案)	R5. 12. 15～R6. 1. 17	8
	8	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)	R6. 1. 1～R6. 1. 30	0
	9	杉並区感染症予防計画(案)	R6. 2. 22～R6. 3. 23	9
	10	杉並区教育ビジョン2022推進計画改定(案)	R6. 3. 15～R6. 4. 14	5
	11	杉並区子ども読書活動推進計画(6年度～8年度)(案)	R6. 3. 15～R6. 4. 14	4
			計	427

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、回答が必要なものについては速やかに対応することとしています。

2 最近の傾向

令和4年度では、保育に関する要望等が最も多く寄せられましたが、令和5年度は、ゆうゆう館に関する要望等が最も多く、次に保育に関する要望等が寄せられました。また、自転車対策、図書館の運営などの要望等も多く寄せられています。

令和5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5年度の要望等の件数は746件で、前年度より減少しました。

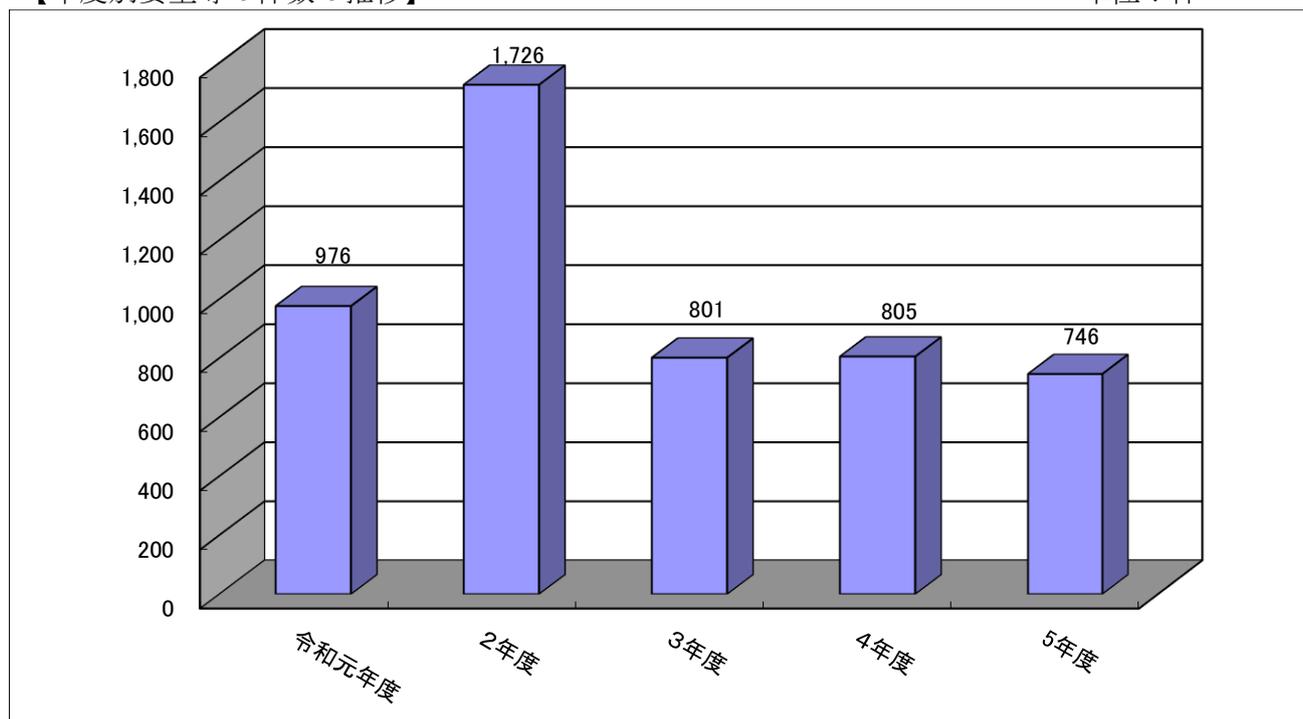
< 要望等の件数 >

単位：件・%

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
件数	976	1,726	801	805	746
前年度比	113.2	176.8	46.4	100.5	92.7

【年度別要望等の件数の推移】

単位：件



※令和元年度から令和5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5年度は構成比で64.2%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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
ホームページ	651（66.7）	1,429（82.8）	490（61.2）	532（66.1）	479（64.2）
ふれあい通信	124（12.7）	59（3.4）	34（4.2）	95（11.8）	114（15.3）
文書・FAX	92（9.4）	153（8.9）	105（13.1）	135（16.8）	104（13.9）
電話	82（8.4）	68（3.9）	164（20.5）	37（4.6）	36（4.8）
口頭（窓口）	26（2.7）	17（1.0）	7（0.9）	6（0.7）	12（1.6）
メールなど	1（0.1）	0（0.0）	1（0.1）	0（0.0）	1（0.1）
合計	976（100.0）	1,726（100.0）	801（100.0）	805（100.0）	746（99.9）

(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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
個 人	930 (95.3)	1,623 (94.0)	728 (91.0)	717 (89.1)	650 (87.1)
団 体	46 (4.7)	103 (6.0)	73 (9.1)	88 (10.9)	96 (12.9)
合 計	976 (100.0)	1,726(100.0)	801(100.1)	805 (100.0)	746 (100.0)

② 性別

<要望者の性別>

単位：件・% ()内は構成比

性 別	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
男 性	323 (33.1)	381 (22.1)	253 (31.6)	225 (28.0)	227 (30.4)
女 性	395 (40.5)	670 (38.8)	290 (36.2)	346 (43.0)	304 (40.8)
不 明・その他	258 (26.4)	675 (39.1)	258 (32.2)	234 (29.1)	215 (28.8)
合 計	976 (100.0)	1,726 (100.0)	801 (100.0)	805 (100.1)	746 (100.0)

※「不明・その他」は、主に匿名で寄せられたものや団体、集団なども含まれます。

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5年度の要望は、「荻窪」地域、「高井戸」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2.8%を占めています。

「不明」は、主に住所等が未記入で寄せられたもので、構成比の20.1%を占めています。

<要望者の住所>

単位：件・% ()内は構成比

地 域	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
井 草	38 (3.9)	70 (4.1)	30 (3.7)	37 (4.6)	58 (7.8)
西 荻	57 (5.8)	115 (6.7)	57 (7.1)	85 (10.6)	64 (8.6)
荻 窪	149 (15.3)	185 (10.7)	84 (10.5)	135 (16.8)	124 (16.6)
阿 佐 谷	111 (11.4)	160 (9.3)	80 (10.0)	85 (10.6)	111 (14.9)
高 円 寺	94 (9.6)	126 (7.3)	61 (7.6)	102 (12.7)	60 (8.0)
高 井 戸	125 (12.8)	187 (10.8)	101 (12.6)	131 (16.3)	117 (15.7)
方南・和泉	59 (6.1)	83 (4.8)	27 (3.4)	50 (6.2)	41 (5.5)
区 外	54 (5.5)	111 (6.4)	28 (3.5)	37 (4.6)	21 (2.8)
不 明	289 (29.6)	689 (39.9)	333 (41.6)	143 (17.8)	150 (20.1)
合 計	976 (100.0)	1,726 (100.0)	801 (100.0)	805 (100.2)	746 (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おり、令和5年度は88.2%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

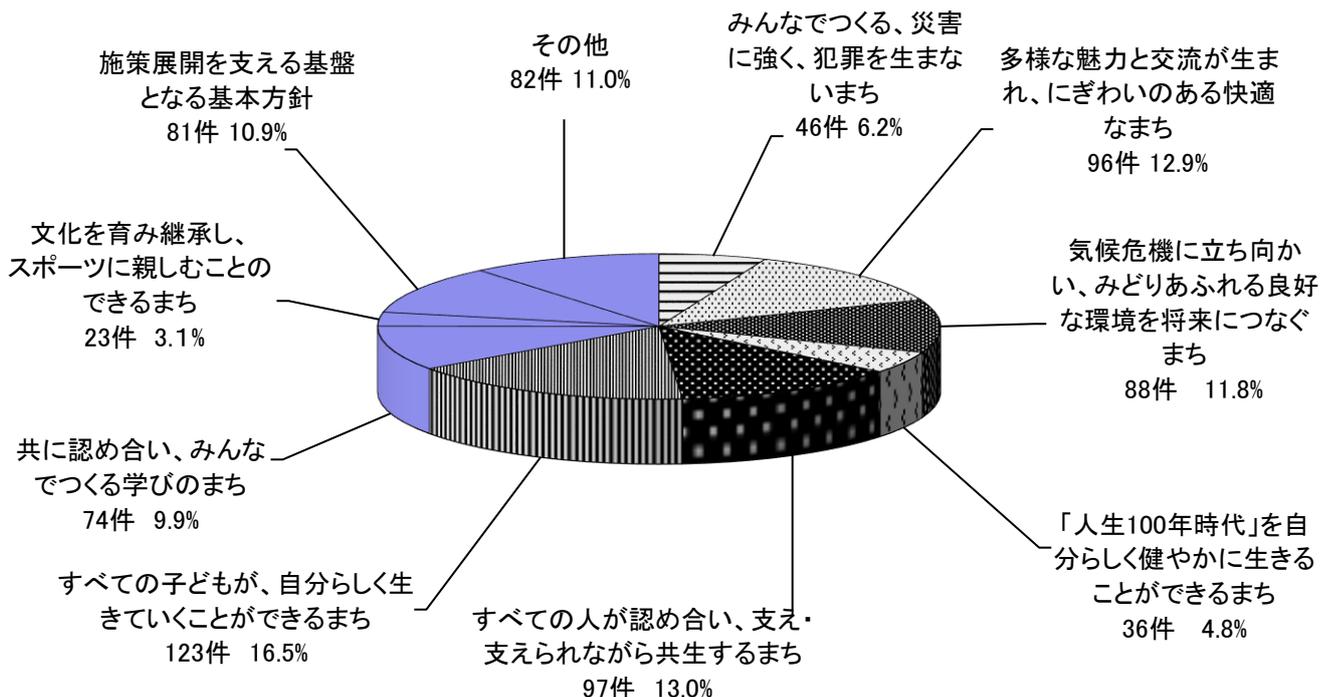
種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
要望	897 (91.9)	1,509 (87.4)	621 (77.5)	729 (90.6)	658 (88.2)
苦情	24 (2.5)	74 (4.3)	118 (14.7)	6 (0.7)	24 (3.2)
問合せ	18 (1.8)	25 (1.5)	15 (1.9)	15 (1.9)	5 (0.7)
お礼	36 (3.7)	116 (6.7)	44 (5.5)	54 (6.7)	58 (7.8)
その他	1 (0.1)	2 (0.1)	3 (0.4)	1 (0.1)	1 (0.1)
合計	976 (100.0)	1,726 (100.0)	801 (100.0)	805 (100.0)	746 (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5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123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5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	46
	・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	0
	小計		46
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	83
	・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	13
	小計		96
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まちと循環型社会の実現	ごみの発生抑制やリサイクル対策など	43
	・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	創エネの推進、省エネ対策、公園の整備、みどりの保全など	45
	小計		88
「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	14
	・地域医療体制の充実	救急医療、在宅医療、感染症対策など	22
	小計		36
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	・人権を尊重する地域社会の醸成 ・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 認知症施策の推進	83
	小計		97
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	123
	小計		123

分野ごとの将来像	施策等	主な内容	令和5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"> ・学び続ける力を育む学校教育の推進 ・多様なニーズに応じたきめ細かな教育の推進 	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	46
	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	学校の増改築、図書館の整備、地域活動団体への支援など	28
	小 計		74
文化を育み継承し、スポーツに親しむことのできるまち	<ul style="list-style-type: none"> ・多様な文化・芸術の振興と多文化共生・国内外交流の推進 ・次世代への歴史・文化の継承 	文化・芸術活動の支援など 平和事業の推進	9
	<ul style="list-style-type: none"> ・誰もがスポーツに親しむことができる環境づくり 	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	14
	小 計		23
施策展開を支える基盤となる基本方針	<ul style="list-style-type: none"> ・柔軟な発想に基づく業務の効率化と区民サービスの向上 ・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 ・対話協調型区政の推進 ・自治の更なる発展と、自治体間連携の強化 ・施設マネジメントの推進 	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	74
	<ul style="list-style-type: none"> ・多様な主体との連携による協働の推進 ・区と地域団体等による課題解決に向けた協働の取組 	公民連携による協働の推進など	2
	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル技術を活用した区民サービスの向上 ・行政内部のデジタル化による効率化の推進 	デジタル技術を活用した業務の効率化など	5
	小 計		81
そ の 他			82
合 計			746

(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46件で、全体の6.2%でした。内容は、「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」についてで、善福寺川上流調節池などの要望等が多く寄せられました。

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96件で、全体の12.9%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「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83件で、まちづくり基本方針の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、阿佐谷駅北東まちづくり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13件で、アニメーションミュージアムや中小企業光熱費高騰緊急対策助成金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88件で、全体の11.8%でした。

ア「快適で暮らしやすいまちと循環型社会の実現」については43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45件で、公園のトイレや公園内での喫煙、ドッグラン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36件で、全体の4.8%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14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22件で、新型コロナウイルスワクチン接種やHPV（ヒトパピローマウイルス）ワクチン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97件で、全体の13.0%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、飼い犬のマナー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83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123件で、全体の16.5%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、次にベビーシッターの利用支援事業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74件で、全体の9.9%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46件で、給食費無償化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28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23件で、全体の3.1%でした。

ア「多様な文化・芸術の振興と多文化共生・国内外交流の推進」及び「次世代への歴史・文化の継承」については9件で、平和資料館についての要望等が寄せられました。

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14件で、プールや総合体育館建設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81件で、全体の10.9%でした。

- ⑩ 「その他」に関する要望等は82件で、全体の11.0%でした。職員や選挙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)

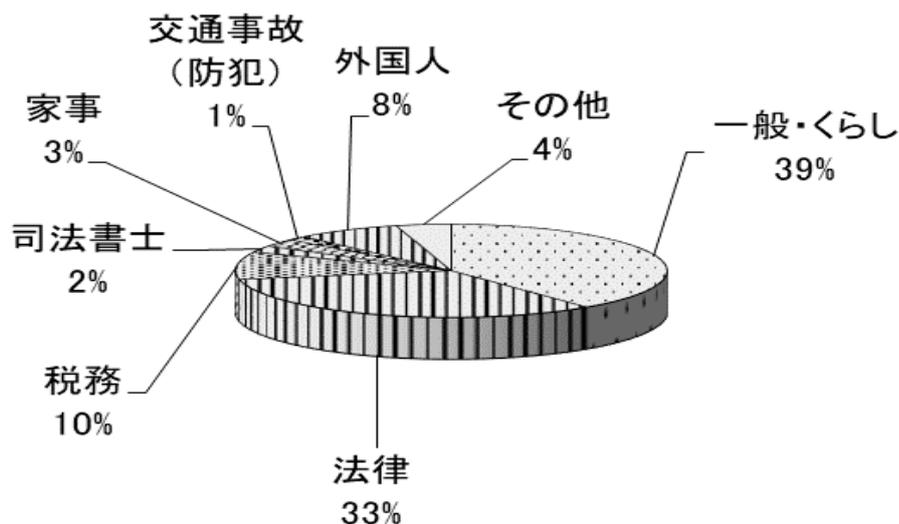
表2 相談件数

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
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
5 年 度	2,199	1,832	536	129	155	80	440	231	5,602

※「その他」には、人権相談、行政相談等が含まれます。

図1 令和5年度 相談別内訳

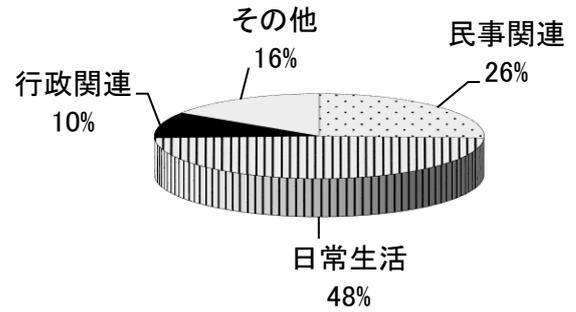


3 令和5年度の実施状況

(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・くらしの相談内訳



単位:件

内 訳	件 数
民事関連	565
日常生活	1,069
行政関連	218
その他	347
合 計	2,199

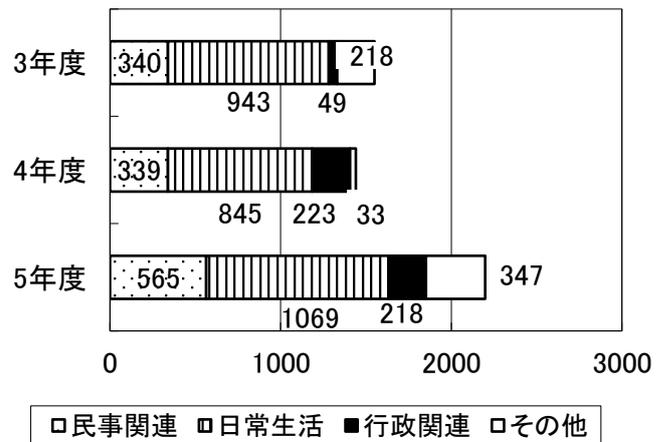
民事関連:営業、事故、相続、土地建物、民事事件

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

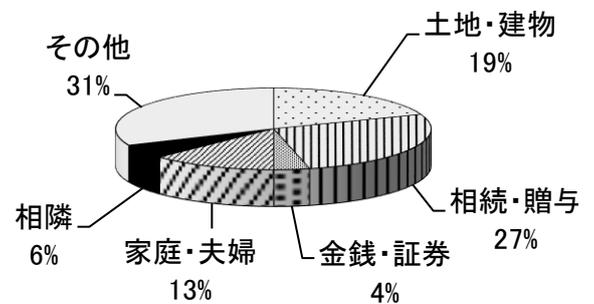
図3 一般区民・くらしの相談推移



(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)

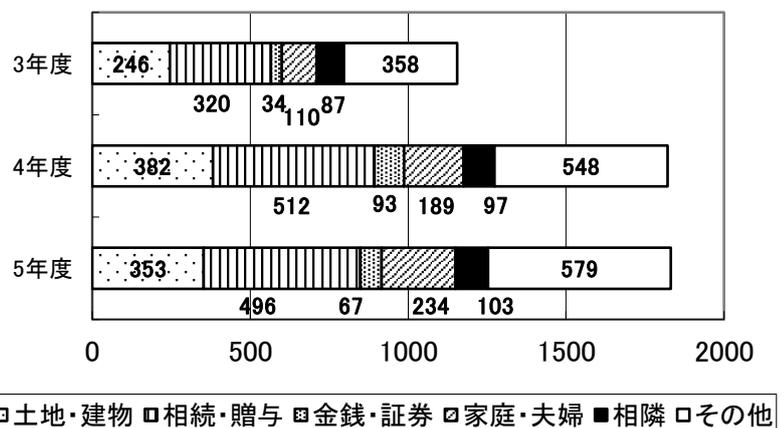
図4 法律相談内訳



単位:件

内 訳	件 数
土地・建物	353
相続・贈与	496
金銭・証券	67
家庭・夫婦	234
相 隣	103
その他	579
合 計	1,832

図5 法律相談推移



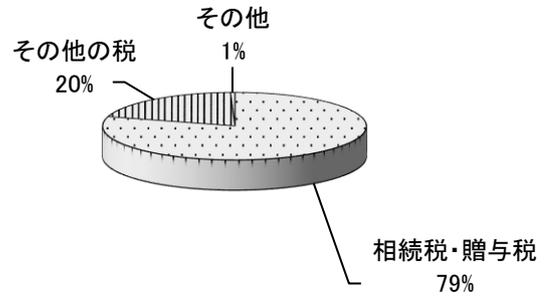
(3) 税務相談（予約制）

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	426
その他の税関係	107
そ の 他	3
合 計	536

図6 税務相談内訳



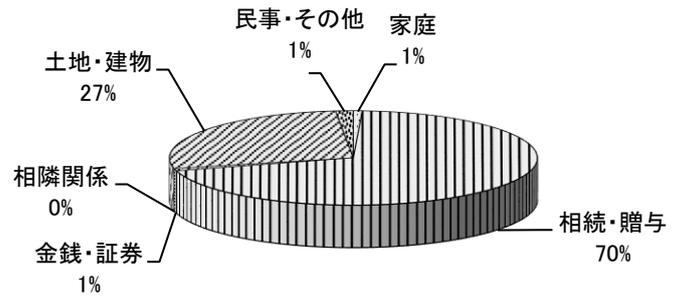
(4) 司法書士相談（予約制）

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	90
金銭・証券	1
相隣関係	0
土地・建物	35
民事・その他	2
合 計	129

図7 司法書士相談内訳



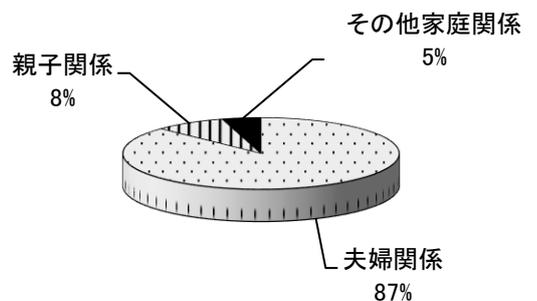
(5) 家事相談（予約制）

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	135
親 子 関 係	13
その他家庭関係	7
合 計	155

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5年度76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5年度4件)

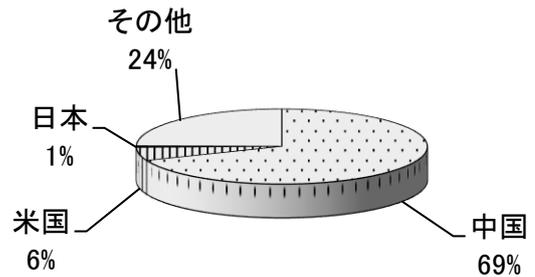
(7) 外国人相談

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	303	日本	3
米国	25	その他	109
合計 440			

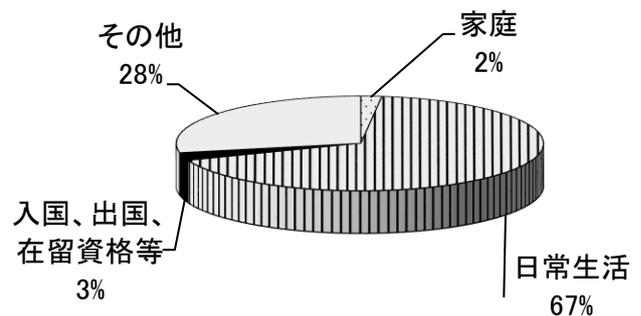
図9 外国人相談内訳(国籍別)



内訳別相談件数 単位:件

内訳	件数
家庭	8
日常生活	296
入国出国在留資格等	12
その他	124
合計	440

図10 外国人相談内訳



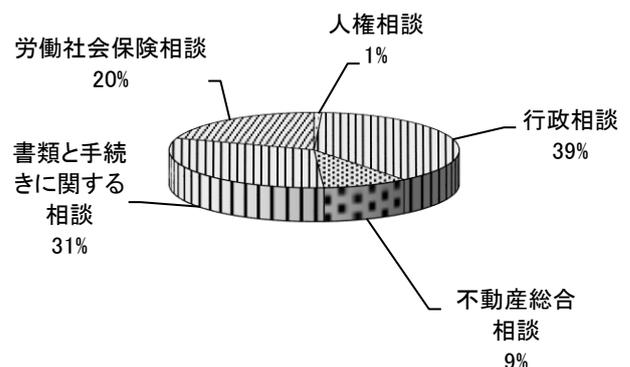
(8) その他の相談

- ・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	22
書類と手続きに関する相談	72
労働社会保険相談	46
人権相談	2
行政相談	89
合計	231

図11 その他の相談内訳



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（聴くオフ・ミーティング）は、令和5年度から同一テーマで1日2回開催することで、開催回数を令和4年度の5回から10回へ増やし、より多くの区民と対話を行いました。

【令和5年度区政を話し合う会（聴くオフ・ミーティング）実施状況】

単位：人

	開催日	テーマ	参加人数
第1回	令和5年5月21日	ふるさと納税を考えよう ～住民税流出額41億円という現実をふまえて～	19
第2回			18
第3回	令和5年7月8日	皆さんの公共施設のこれから ～指定管理者制度（民間による運営）を考える～	20
第4回			19
第5回	令和5年10月21日	気候変動対策、待ったなし ～区民参加によるゼロカーボンシティ杉並を考えよう～	20
第6回			18
第7回	令和5年12月9日	～みどりの基本計画、改定中！～ 杉並のみどりをどう守る？どう創る？	20
第8回			20
第9回	令和6年3月23日	さまざまな立場で考えよう！ みんなの公園を気持ちよく使うには？	19
第10回			18

※同一テーマで1日2回開催。

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、5年度には、住民票や税金、国民健康保険など身近な業務窓口を中心に議場の見学をしました。

【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3年度	—	—
令和4年度	11校	918名
令和5年度	11校	1,004名

※令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大により、未実施。庁舎案内用DVDを作成配布。

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用件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3年度	300
令和4年度	307
令和5年度	226

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3年度	令和4年度	令和5年度
庁内案内件数	110,400	122,086	117,079
区出先機関案内件数	1,798	1,645	1,657
他官庁案内件数	906	976	1,117
その他対応件数	14,050	14,757	13,594
小 計	127,154	139,464	133,447
区民課諸証明等案内件数	360,306	388,518	357,559
合 計	487,460	527,982	491,006

区民のこえ 令和5年度版

登録印刷物番号

06-0039

令和6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