
2024（令和6年度版）

区民のこえ



令和7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……………	4
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……………	5
	調査実施状況……………	5
	2 区民等の意見提出手続 概要……………	6
	内容及び結果一覧……………	6
III 区政についての要望等	1 概要……………	8
	2 最近の傾向……………	8
	3 要望等の内訳……………	11
IV 各種相談	1 概要……………	14
	2 各相談の状況……………	15
	3 令和6年度の実施状況……………	16
V 区政を話し合う会	……………	19
VI 庁舎見学	……………	19
VII 手話通訳	……………	20
VIII 本庁舎総合案内	……………	20

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6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
井 草	0	5	2	1	5	2	1	1	17
西 荻	0	5	8	1	9	0	6	0	29
荻 窪	4	4	3	7	4	4	3	0	29
阿佐谷	0	3	9	7	6	3	3	0	31
高円寺	1	7	7	5	5	3	2	0	30
高井戸	3	5	4	14	7	5	4	2	44
方南和泉	1	6	4	4	1	3	1	0	20
合 計	9	35	37	39	37	20	20	3	200

※ 表は委嘱時の構成

平均年齢 45.5歳

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)

% : 回答率

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
テーマ・実施時期	第一回	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%)	防犯に関する意識について 6月 (83.5%)
	第二回	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%)	ひきこもりについて 7月 (80.4%)
	第三回	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%)	特別支援教育について 8月 (80.8%)
	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%)	自転車の利用環境及び公共交通に関する意識について 10月 (81.2%)

(2) 令和6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

回答率 83.5%

(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6年6月5日～令和6年6月20日

◎第2回 テーマ ひきこもりについて

回答率 80.4%

(目的)

区では、ひきこもりの当事者やその家族等への支援をより一層推進するため、「ひきこもり専門相談窓口」の令和7年度開設に向け準備を進めてきました。区が実施するひきこもりに関する広報や啓発活動、施策展開の参考とするため、ひきこもりに関する認識等について、アンケートを実施しました。

(調査期間)

令和6年7月16日～令和6年7月31日

◎第3回 テーマ 特別支援教育について

回答率 80.8%

(目的)

特別支援教育は、障害のある児童・生徒も障害のない児童・生徒とともに学び、互いに理解を深める大変重要な取組であり、より一層の推進のために地域の方々のご理解とご協力が必要となります。現在、杉並区教育委員会では、特別支援教育推進計画（令和7～9年度）を策定しているところですが、地域の方々のご意見等を反映させるため、アンケートを実施しました。

(調査期間)

令和6年8月28日～令和6年9月10日

◎第4回 テーマ 自転車の利用環境及び公共交通に関する意識について

回答率 81.2%

(目的)

杉並区では、公共交通や徒歩・自転車を活用し、誰もが気軽に安心して移動できる利便性の高い地域交通環境の形成に向けた取組を推進しています。その中で、自転車に関しては、安全で快適な利用環境をつくるため、自転車ナビマークや自転車ナビラインの区内全域への設置に向けた検討を進めているほか、停めやすい自転車駐車場を目指し、区立自転車駐車場のリ・デザイン（再構築）に取り組んでいるところです。杉並区を自転車に乗りやすいまちにするとともに、持続可能な公共交通の実現に向けた検討に役立てるため、アンケートを実施しました。

(調査期間)

令和6年10月16日～令和6年10月31日

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6年度に委嘱した区政モニターからは、4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4年度		令和5年度		令和6年度	
お 礼	0	(0.0)	1	(6.7)	0	(0.0)
要 望	10	(45.5)	4	(26.7)	0	(0.0)
提 案	9	(40.9)	8	(53.3)	2	(50.0)
そ の 他	3	(13.6)	2	(13.3)	2	(50.0)
合 計	22	(100.0)	15	(100.0)	4	(100.0)

(2) 令和6年度の意見・提案

- ・道路・都市整備に関すること 2件
- ・保健福祉分野に関すること 2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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6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	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	子どもの権利・子育て支援
	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	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	障害差別の解消
	14					人権
	15					性の多様性
	16					交流自治体
	17	成人の日				
	18	生涯学習	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	区役所のデジタル化
	20			地域活動	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		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	5月13日～5月27日
有効回収数		1,570件	1,417件	1,433件	1,234件	1,163件
有効回収率		52.3%	47.2%	47.8%	41.1%	38.8%

※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 6 年度は、10 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 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
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
令和6年度	1	住民情報系のシステムの標準化に伴う特定個人情報保護評価書 (案)	R6. 8. 1～R6. 8. 31	1
	2	(仮称) 杉並区子どもの権利に関する条例 (骨子案)	R6. 9. 29～R6. 10. 31	38
	3	(仮称) 杉並区いじめ防止対策推進条例 (骨子案)	R6. 9. 29～R6. 10. 31	11
	4	杉並区建築物への再生可能エネルギー利用設備の設置の促進に関する計画 (案)	R6. 12. 3～R7. 1. 6	9
	5	杉並区総合計画等の一部修正案	R6. 12. 3～R7. 1. 6	66
	6	【杉並区保健福祉計画】「杉並区健康医療計画 (改定案)」	R6. 12. 3～R7. 1. 6	17
	7	杉並区多文化共生基本方針 (案)	R6. 12. 3～R7. 1. 6	23
	8	杉並区子どもの居場所づくり基本方針 (案)	R6. 12. 3～R7. 1. 6	62
	9	杉並区景観計画 (改定案)	R6. 12. 3～R7. 1. 6	12
	10	杉並区子ども家庭計画 (改定案)	R7. 3. 15～R7. 4. 14	18
	計			257

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翌日から開庁日3日以内に回答することを目指しています。

2 最近の傾向

令和5年度は、ゆうゆう館に関する要望等が最も多く寄せられましたが、令和6年度は、自転車駐輪場に関する要望が最も多く、次に図書館に関する要望等が寄せられました。また、ドッグランや男子のHPVワクチン接種の助成に関する要望等も多く寄せられています。

令和6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6年度の要望等の件数は690件で、前年度より件数では56件少なく、比率にして7.5%減少しました。

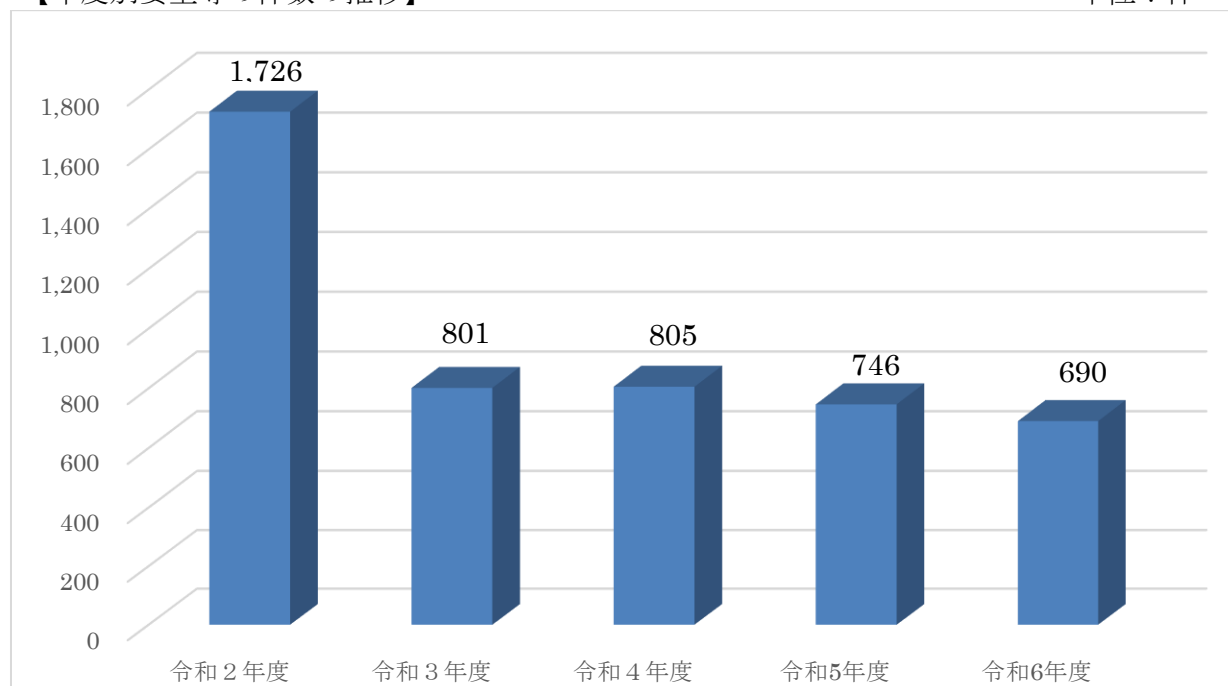
＜要望等の件数＞

単位：件・%

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
件数	1,726	801	805	746	690
前年度比	176.8	46.4	100.5	92.7	92.5

【年度別要望等の件数の推移】

単位：件



※令和2年度から令和6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6年度は構成比で68.6%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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
ホームページ	1,429 (82.8)	490 (61.2)	532 (66.1)	479 (64.2)	473 (68.6)
ふれあい通信	59 (3.4)	34 (4.2)	95 (11.8)	114 (15.3)	94 (13.6)
文書・FAX	153 (8.9)	105 (13.1)	135 (16.8)	104 (13.9)	86 (12.5)
電 話	68 (3.9)	164 (20.5)	37 (4.6)	36 (4.8)	29 (4.2)
口頭（窓口）	17 (1.0)	7 (0.9)	6 (0.7)	12 (1.6)	6 (0.8)
メールなど	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	1 (0.1)	2 (0.3)
合 計	1,726(100.0)	801 (100.0)	805 (100.0)	746 (99.9)	690 (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	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
個 人	1,623 (94.0)	728 (91.0)	717 (89.1)	650 (87.1)	657 (95.2)
団 体	103 (6.0)	73 (9.1)	88 (10.9)	96 (12.9)	33 (4.8)
合 計	1,726(100.0)	801(100.1)	805 (100.0)	746 (100.0)	690 (100.0)

② 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６年度は、「荻窪」地域・「高井戸」地域、「高円寺」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4.5％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２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
井 草	70 (4.1)	30 (3.7)	37 (4.6)	58 (7.8)	67 (9.7)
西 荻	115 (6.7)	57 (7.1)	85 (10.6)	64 (8.6)	50 (7.2)
荻 窪	185 (10.7)	84 (10.5)	135 (16.8)	124 (16.6)	97 (14.1)
阿 佐 谷	160 (9.3)	80 (10.0)	85 (10.6)	111 (14.9)	72(10.4)
高 円 寺	126 (7.3)	61 (7.6)	102 (12.7)	60 (8.0)	79 (11.4)
高 井 戸	187 (10.8)	101 (12.6)	131 (16.3)	117 (15.7)	97 (14.1)
方南・和泉	83 (4.8)	27 (3.4)	50 (6.2)	41 (5.5)	58 (8.4)
区 外	111 (6.4)	28 (3.5)	37 (4.6)	21 (2.8)	31 (4.5)
不 明	689 (39.9)	333 (41.6)	143 (17.8)	150 (20.1)	139 (20.1)
合 計	1,726 (100.0)	801 (100.0)	805 (100.2)	746 (100.0)	690 (99.9)

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6年度は88.3%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

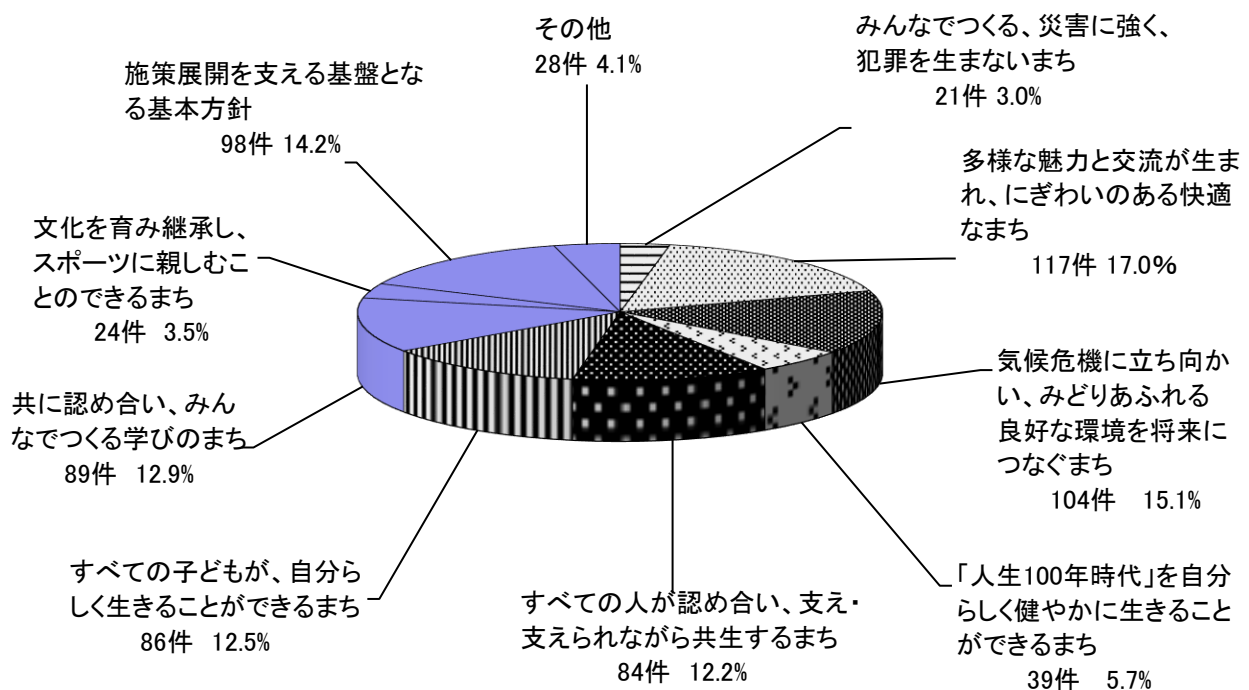
種 別	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
要 望	1,509 (87.4)	621 (77.5)	729 (90.6)	658 (88.2)	609 (88.3)
苦 情	74 (4.3)	118 (14.7)	6 (0.7)	24 (3.2)	25 (3.6)
問 合 せ	25 (1.5)	15 (1.9)	15 (1.9)	5 (0.7)	6 (0.9)
お 礼	116 (6.7)	44 (5.5)	54 (6.7)	58 (7.8)	49 (7.1)
そ の 他	2 (0.1)	3 (0.4)	1 (0.1)	1 (0.1)	1 (0.1)
合 計	1,726 (100.0)	801 (100.0)	805 (100.0)	746 (100.0)	690 (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6年度は駅周辺のまちづくり、空家対策、放置自転車や駐輪場対策などの分野が含まれる「多様な魅力と交流が生まれ、にぎわいのある快適なまち」についての要望等が最も多く117件を占めています。また、その分類の中でも「駐輪場」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	主要要望内容	令和6年度
みんなであつくる、災害に強く、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	震災救援所など	13
	・犯罪が起こりにくい、犯罪を生まないまちづくり	防犯対策など	8
	小計		21
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	97
	・にぎわいと活力を生み出す地域産業の振興	アニメ産業の活用、久我山ホテル祭りなど	20
	小計		117
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	・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	省エネ対策、公園の整備、みどりの保全など	48
	・快適で暮らしやすいまちと循環型社会の実現	ごみや喫煙対策など	56
	小計		104
「人生100年時代」を自分らしく健やかに生きることが出来るまち	・いきいきと住み続けることができる健康づくり	区民健診、健康づくり支援など	11
	・地域医療体制の充実	感染症対策など	28
	小計		39
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	動物との共生など	26
	・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、低所得者対策など	58
	小計		84
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	学童クラブ等の整備、放課後居場所事業の充実、ベビーシッターの利用支援など	86
	小計		86

分野ごとの 将来像		施 策 等	主要要望内容	令和 5 年度
共に認め合い、みんな つくる学びのまち		・ 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	41
		・ 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	学校の設備改善、図書館の整備など	48
		小 計		89
文化を育み継承 し、スポーツに親し むことのできるま		・ 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	7
		・ 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	17
		小 計		24
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	・ 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	88
	協働推進	・ 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	4
	デジタル化推進	・ 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	6
		小 計		98
そ の 他				28
合 計				690

※「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。

IV 各 種 相 談

1 概要

家族関係や相隣関係、相続、登記、税の問題など、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）	区役所1階ロビー (一部2階相談室)
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)

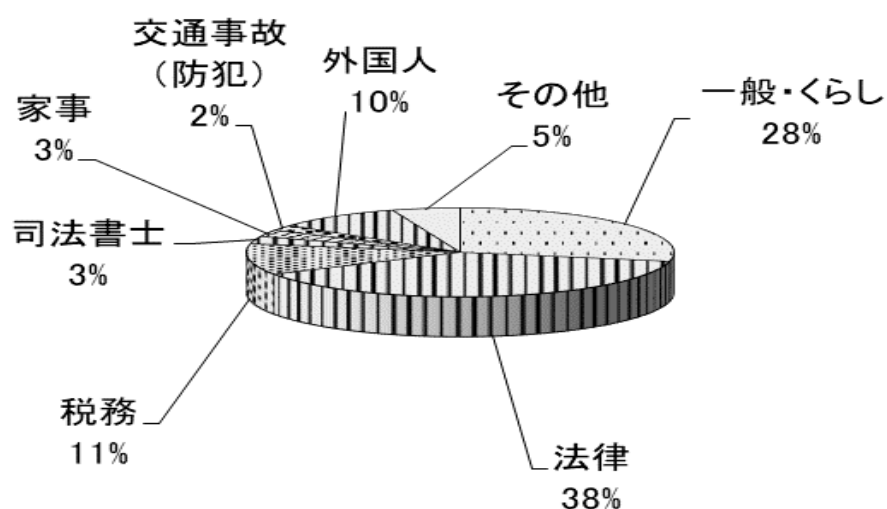
表2 相談件数

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
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
6 年 度	1,424	1,935	570	137	126	102	482	258	5,034

※「その他」には、人権相談、行政相談等が含まれます。

図1 令和6年度 相談別内訳



3 令和6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	349
日常生活	801
行政関連	70
そ の 他	204
合 計	1,424

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:労働、その他

図2 一般区民・くらしの相談内訳

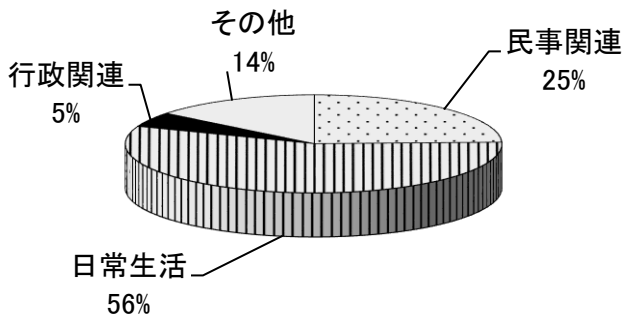
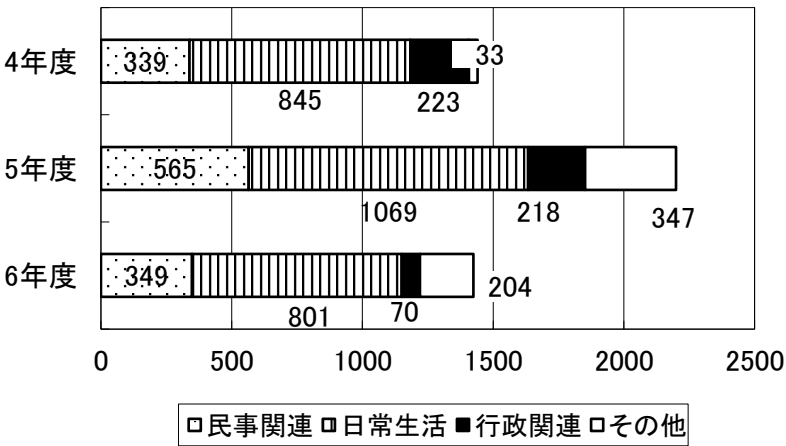


図3 一般区民・くらしの相談推移



(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	403
相続・贈与	574
金銭・証券	67
家庭・夫婦	221
相 隣	113
そ の 他	557
合 計	1,935

図4 法律相談内訳

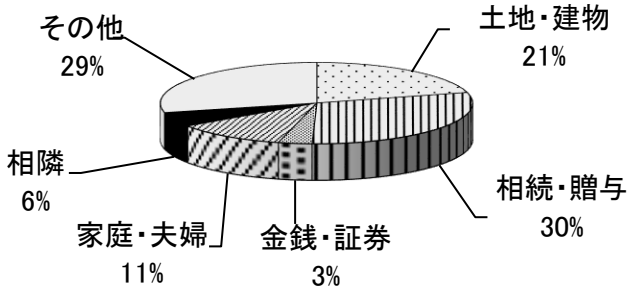
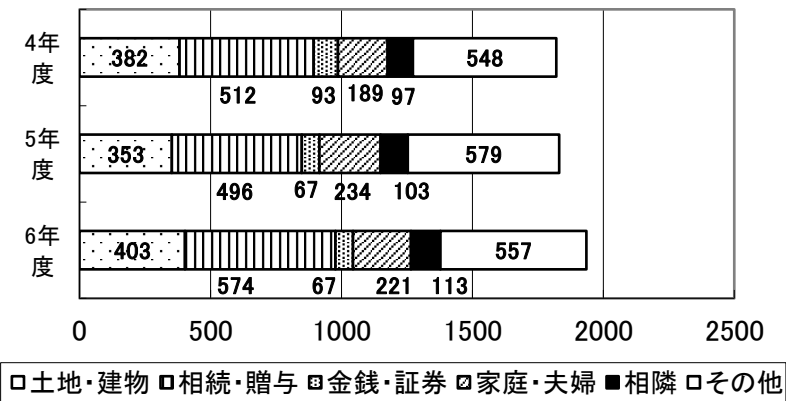


図5 法律相談推移



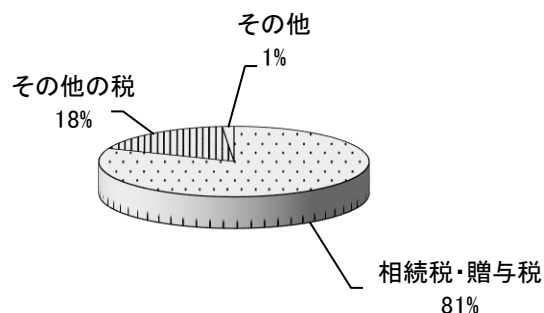
(3) 税務相談（予約制）

税務相談は、区民の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	462
その他の税関係	100
そ の 他	8
合 計	570

図6 税務相談内訳



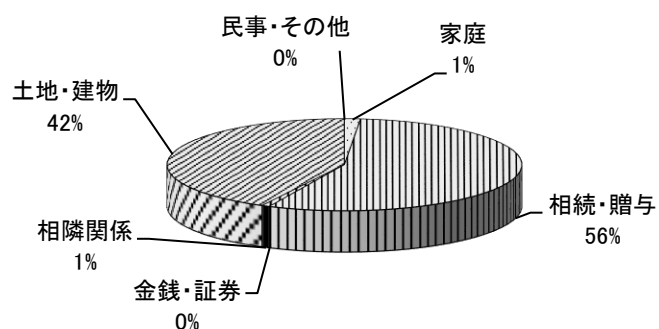
(4) 司法書士相談（予約制）

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	76
金銭・証券	0
相隣関係	1
土地・建物	58
民事・その他	0
合 計	137

図7 司法書士相談内訳



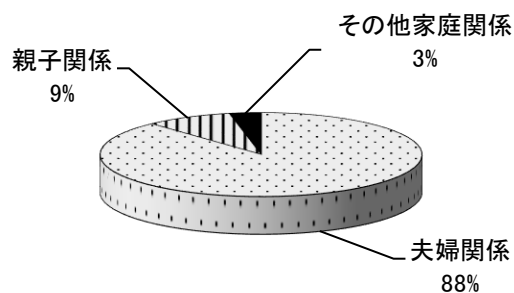
(5) 家事相談（予約制）

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	111
親 子 関 係	11
その他家庭関係	4
合 計	126

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6年度94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6年度8件)

(7) 外国人相談

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

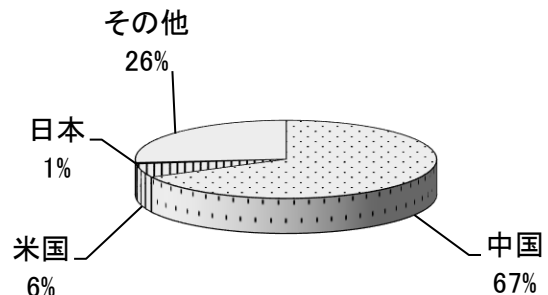
(図9・図10参照)

<国籍別相談件数>

単位:件

国 籍	件 数	国 籍	件 数
中 国	325	日 本	3
米 国	27	その他	127
合 計		482	

図9 外国人相談内訳(国籍別)

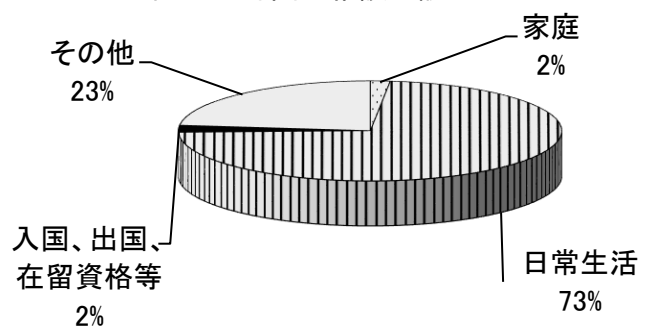


<内訳別相談件数>

単位:件

内 訳	件 数
家 庭	8
日 常 生 活	351
入国出国在留資格等	11
そ の 他	112
合 計	482

図10 外国人相談内訳



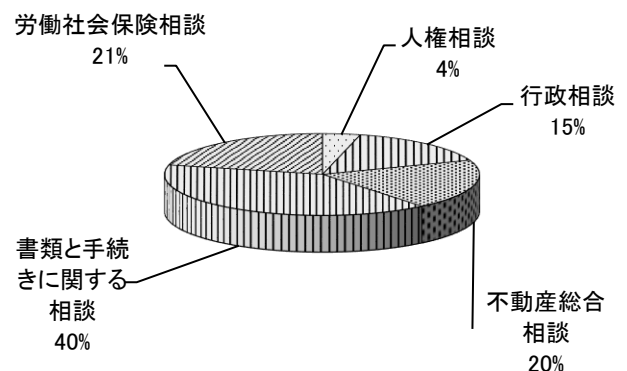
(8) その他の相談

- ・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	51
書類と手続きに関する相談	102
労働社会保険相談	55
人 権 相 談	10
行 政 相 談	40
合 計	258

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、その時々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年度と同様に、同一テーマで1日2回、年間計10回開催し、区民の区政への関心や理解の向上を図るとともに、多くの区民から様々な意見を聴くことができました。

＜令和6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6年5月25日	多文化共生ってなに？ 外国人から見る杉並を話し合おう！	20
第2回			19
第3回	令和6年7月20日	「誰もが大切な人と安心してらせる」杉並のまちであるために ～パートナーシップ制度について考えよう～	16
第4回			15
第5回	令和6年9月7日	身近なみどりでできること ～グリーンインフラから始める水害対策～	19
第6回			20
第7回	令和6年12月14日	住み慣れた杉並のまちで安心して暮らし続けるために ～住まいのセーフティネットについて考える～	17
第8回			16
第9回	令和7年3月22日	20代から始めてみよう、杉並の地域づくり ～地域と関わるきっかけについて考える～	19
第10回			20

※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6年度は、住民票や税金、国民健康保険など生活に身近な窓口を中心に見学しました。

＜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4年度	11	918
令和5年度	11	1,004
令和6年度	8	682

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安心して用件を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4年度	307
令和5年度	226
令和6年度	178

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4年度	令和5年度	令和6年度
庁 内 案 内 件 数	122,086	117,079	122,510
区出先機関案内件数	1,645	1,657	1,551
他 官 庁 案 内 件 数	976	1,117	1,350
そ の 他 対 応 件 数	14,757	13,594	14,606
小 計	139,464	133,447	140,017
区民課諸証明等案内件数	388,518	357,559	343,579
合 計	527,982	491,006	483,596

区民のこえ 令和6年度版

令和7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。

[杉並区公式ホームページ](#) > [区政情報](#) > [広報・広聴](#) > [広聴](#) > [広聴年度別実績](#)

