

---

2025（令和7年度版）

# 区民のこえ



令和8年7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	2
	3	区政モニター随時通信	4
<b>II 区民意向調査</b>	1	区政に関する意識と実態調査	5
	2	区民等の意見提出手続	6
<b>III 区政についての要望等</b>	1	概要	8
	2	最近の傾向	8
	3	要望等の内訳	11
<b>IV 各種相談</b>	1	概要	14
	2	各相談の状況	15
	3	令和7年度の実施状況	16
<b>V 区政を話し合う会</b>			19
<b>VI 庁舎見学</b>			19
<b>VII 手話通訳</b>			20
<b>VIII 本庁舎総合案内</b>			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、モニターを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7年度区政モニター地域・年代性別内訳

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歳以上	合計
<b>阿佐谷</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>30</b>
男性	0	1	3	4	4	2	2	1	17
女性	0	2	4	1	5	1	0	0	13
<b>井草</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
男性	0	1	1	1	2	2	0	0	7
女性	0	3	0	0	0	0	1	0	4
<b>荻窪</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>32</b>
男性	1	2	1	6	3	2	1	0	16
女性	0	2	3	5	1	1	2	0	14
回答しない	0	1	0	0	0	1	0	0	2
<b>高井戸</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>39</b>
男性	2	3	6	0	2	2	2	2	19
女性	1	1	4	5	1	4	3	0	19
回答しない	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>高円寺</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>39</b>
男性	1	2	6	4	2	1	3	0	19
女性	0	5	5	3	4	1	1	0	19
回答しない	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>西荻</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>29</b>
男性	0	3	3	0	1	1	2	2	12
女性	0	4	0	3	4	4	1	0	16
その他	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>方南和泉</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
男性	0	1	0	3	1	3	1	0	9
女性	0	0	4	2	3	2	0	0	11
<b>合計</b>	<b>5</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>200</b>

※ 表は委嘱時の構成

平均年齢 47.1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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
テーマ・実施時期	第一回	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%)	杉並区コミュニティバス「すぎ丸」・生活道路の整備及び無電柱化について 6月 (92.5%)
	第二回	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%)	建物の耐震化に関する意識について 7月 (89.4%)
	第三回	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%)	郷土博物館について 8月 (85.9%)
	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%)	自殺対策について 10月 (83.4%)

(2) 令和7年度区政モニターアンケート

◎第1回 テーマ 杉並区コミュニティバス「すぎ丸」・  
生活道路の整備及び無電柱化について 回答率 92.5%

(目的)

南北バスすぎ丸の維持・拡充に向け、令和7年度から検討部会を設置し、今後の運行ルートや方法等の検討資料とするためアンケートを実施しました。

また、区内は道路整備が十分でないことから、防災・交通安全・景観の観点で効果の高い路線を選び、無電柱化を進めるためアンケートを実施しました。

(調査期間)

令和7年6月3日～令和7年6月18日

◎第2回 テーマ 建物の耐震化に関する意識について 回答率 89.4%

(目的)

区では、区民の生活と財産を守るため、安全で災害に強いまちを目指し、杉並区耐震改修促進計画を策定し、区内建物の耐震化を進めてきました。今後、更に耐震化を促進するため、杉並区耐震改修促進計画の改定にあたり、建物の耐震化に関する認識について、皆さまにお伺いしたく、アンケートを実施しました。

(調査期間)

令和7年7月22日～令和7年8月6日

◎第3回 テーマ 郷土博物館について 回答率 85.9%

(目的)

区では、改正された博物館法（令和5年4月1日施行）を踏まえ、杉並区立郷土博物館条例の一部を改正し、「デジタルアーカイブ」の構築などに取り組むこととなりました。「デジタルアーカイブ」構築や登録審査手続きを行うことに先立ち、「よりよい博物館運営」を目指し区民の皆さまのお声を伺うため、アンケートを実施しました。

(調査期間)

令和7年8月29日～令和7年9月16日

◎第4回 テーマ 自殺対策について 回答率 83.4%

(目的)

区では、令和5年4月に改定した「杉並区自殺対策計画（第2次）」に基づき、「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います。中でも、9月、3月は杉並区自殺予防月間とし、特に普及啓発等に力を入れています。

自殺対策をさらに進めていくため、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7年10月17日～令和7年11月4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7年度に委嘱した区政モニターからは、6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5年度		令和6年度		令和7年度	
お 礼	1	(6.7)	0	(0.0)	0	(0.0)
要 望	4	(26.7)	0	(0.0)	4	(66.7)
提 案	8	(53.3)	2	(50.0)	2	(33.3)
そ の 他	2	(13.3)	2	(50.0)	0	(0.0)
合 計	15	(100.0)	4	(100.0)	6	(100.0)

#### (2) 令和7年度の意見・提案

- ・道路・都市整備に関する事 2件
- ・少子化対策に関する事 1件
- ・産業振興に関する事 1件
- ・防災に関する事 1件
- ・区の間い合わせ先に関する事 1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3,000名（無作為抽出）
- (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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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	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)」	杉並区新基本構想	杉並区新基本構想		
	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	子どもの権利・子育て 支援	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	
	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	人権
	15				性の多様性	性の多様性
	16				交流自治体	
	17					多文化共生
	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	区役所のデジタル化
	20		地域活動	地域活動	地域活動	地域活動
	21			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～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	5月12日～5月26日
有効回収数		1,417件	1,433件	1,234件	1,163件	1,221件
有効回収率		47.2%	47.8%	41.1%	38.8%	40.7%

※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7年度は、5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
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
令和7年度	1	杉並区実行計画等の一部修正案	R7. 12. 1～R8. 1. 5	46
	2	杉並区耐震改修促進計画(案)	R8. 1. 15～R8. 2. 16	11
	3	すぎなみの道づくり【身近な道の整備方針】の改定案	R8. 3. 1～R8. 3. 31	20
	4	杉並区新型インフルエンザ等対策行動計画の改定(案)	R8. 3. 4～R8. 4. 3	1
	5	杉並区みどりの基本計画(案)	R8. 3. 15～R8. 4. 14	151
計				229

### 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（3日ルール）を目標としています。

#### 2 最近の傾向

令和7年度は、物価高騰対策給付金に関する要望が最も多く寄せられました。また、浜田山駅南口開設や歩きタバコに関する要望、ベビーシッター利用支援事業に関する要望も多く寄せられています。

令和7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7年度の要望等の件数は476件で、前年度より214件減少しました。

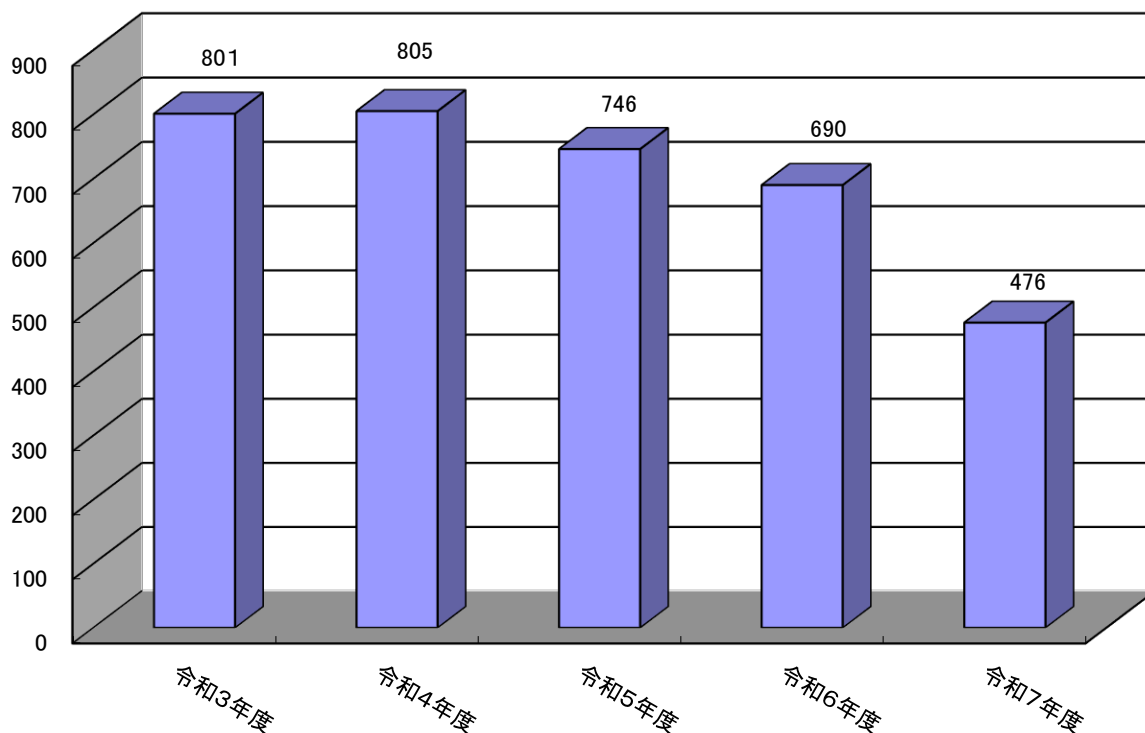
< 要望等の件数 >

単位：件・%

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
件数	801	805	746	690	476
前年度比	46.4	100.5	92.7	92.5	69.0

【年度別要望等の件数の推移】

単位：件



※令和3年度から令和7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7年度は構成比で65.1%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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
ホームページ	490 ( 61.2)	532 ( 66.1)	479 ( 64.2)	473 ( 68.6)	310 ( 65.1)
ふれあい通信	34 ( 4.2)	95 ( 11.8)	114 ( 15.3)	94 ( 13.6)	79 ( 16.6)
文書・FAX	105 ( 13.1)	135 ( 16.8)	104 ( 13.9)	86 ( 12.5)	59 ( 12.4)
電話	164 ( 20.5)	37 ( 4.6)	36 ( 4.8)	29 ( 4.2)	17 ( 3.6)
口頭（窓口）	7 ( 0.9)	6 ( 0.7)	12 ( 1.6)	6 ( 0.8)	8 ( 1.7)
メールなど	1 ( 0.1)	0 ( 0.0)	1 ( 0.1)	2 ( 0.3)	3 ( 0.6)
合計	801 (100.0)	805 (100.0)	746 ( 99.9)	690 (100.0)	476 (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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
個 人	728 ( 91.0)	717 ( 89.1)	650 ( 87.1)	657 ( 95.2)	441 ( 92.6)
団 体	73 ( 9.1)	88 ( 10.9)	96 ( 12.9)	33 ( 4.8)	35 ( 7.4)
合 計	801(100.1)	805 (100.0)	746 (100.0)	690 (100.0)	476 (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7年度は、「高円寺」地域・「高井戸」地域、「荻窪」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3.4%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30.3%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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
井 草	30 ( 3.7)	37 ( 4.6)	58 ( 7.8)	67 ( 9.7)	40 ( 8.4)
西 荻	57 ( 7.1)	85 ( 10.6)	64 ( 8.6)	50 ( 7.2)	35 ( 7.4)
荻 窪	84 ( 10.5)	135 ( 16.8)	124 ( 16.6)	97 ( 14.1)	46 ( 9.7)
阿 佐 谷	80 ( 10.0)	85 ( 10.6)	111 ( 14.9)	72 ( 10.4)	40 ( 8.4)
高 円 寺	61 ( 7.6)	102 ( 12.7)	60 ( 8.0)	79 ( 11.4)	60 ( 12.6)
高 井 戸	101 ( 12.6)	131 ( 16.3)	117 ( 15.7)	97 ( 14.1)	55 ( 11.6)
方南・和泉	27 ( 3.4)	50 ( 6.2)	41 ( 5.5)	58 ( 8.4)	40 ( 8.4)
区 外	28 ( 3.5)	37 ( 4.6)	21 ( 2.8)	31 ( 4.5)	16 ( 3.4)
不 明	333 ( 41.6)	143 ( 17.8)	150 ( 20.1)	139 ( 20.1)	144 ( 30.3)
合 計	801 (100.0)	805 (100.2)	746 (100.0)	690 ( 99.9)	476 (100.2)

### 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7年度は89.1%となっています。

<要望等の種別>

単位：件・% ( )内は構成比

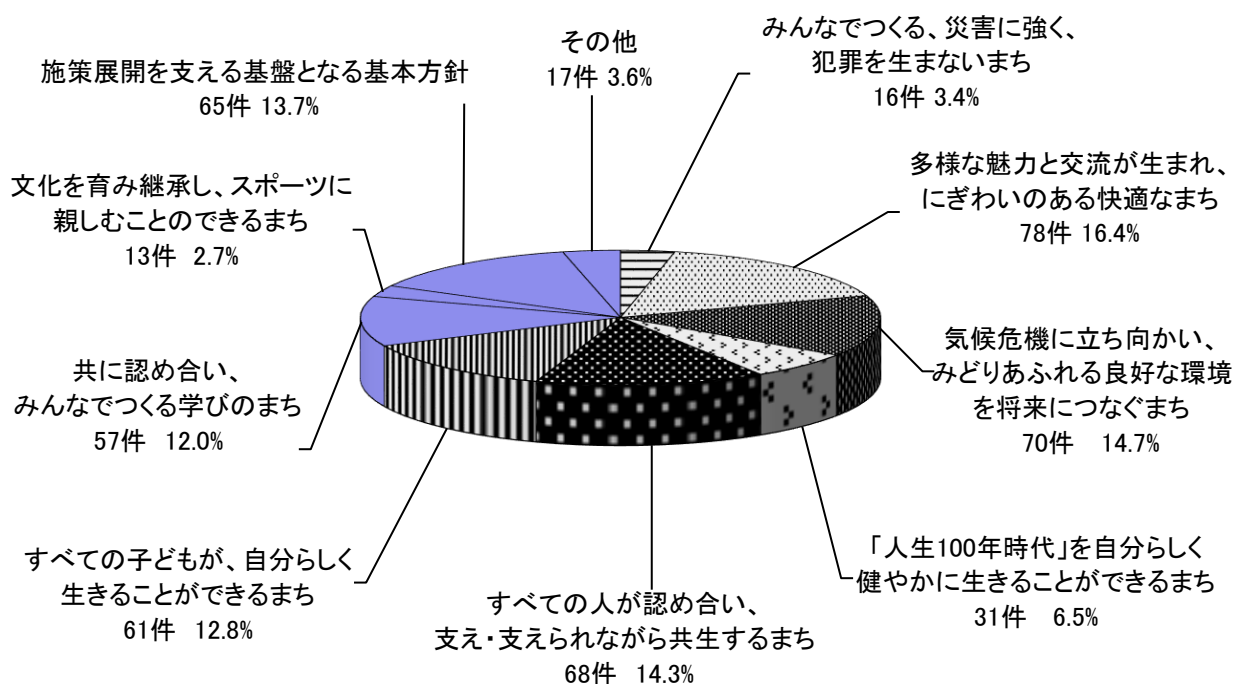
種別	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	7年度
要望	621 ( 77.5)	729 ( 90.6)	658 ( 88.2)	609 ( 88.3)	424 ( 89.1)
苦情	118 ( 14.7)	6 ( 0.7)	24 ( 3.2)	25 ( 3.6)	13 ( 2.7)
問合せ	15 ( 1.9)	15 ( 1.9)	5 ( 0.7)	6 ( 0.9)	33 ( 6.9)
お礼	44 ( 5.5)	54 ( 6.7)	58 ( 7.8)	49 ( 7.1)	6 ( 1.3)
その他	3 ( 0.4)	1 ( 0.1)	1 ( 0.1)	1 ( 0.1)	0 ( 0.0)
合計	801 (100.0)	805 (100.0)	746 (100.0)	690 (100.0)	476 (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6年度を始期とする新たな杉並区総合計画（第2次）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7年度は駅周辺のまちづくり、放置自転車や駐輪場対策、浜田山駅南口のまちづくり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78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	主な要望内容	令和7年度
い ま ち に 強 く、 犯 罪 を 生 ま な い ま ち を つ く る、 災 害 を 防 ぐ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・強くしなやかな防災・減災まちづくり</li> <li>・地域の防災対応力の強化</li> </ul>	震災救援所、狭あい道路の拡幅など	14
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・犯罪が起こりにくい、犯罪を生まないまちづくり</li> </ul>	防犯対策、振り込め詐欺の防止など	2
	小 計		
に ぎ わ い の あ る 快 適 な ま ち を つ く 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の魅力あふれる多心型まちづくり</li> <li>・人々の暮らしを支える都市基盤の整備</li> <li>・誰にとっても移動しやすい地域交通環境の整備</li> <li>・暮らしやすい住環境の形成</li> </ul>	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	71
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・にぎわいと活力を生み出す地域産業の振興</li> </ul>	アニメ産業の活用、デジタル地域通貨など	7
	小 計		
将 来 に つ な ぐ ま ち を つ く る、 気 候 危 機 に 立 ち 向 か い、 み ど り あ ふ れ る 良 好 な 環 境 を つ く る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・質の高い環境を将来につなぐ気候変動対策の推進</li> <li>・グリーンインフラを活用した都市環境の形成</li> </ul>	省エネ対策、公園の整備、みどりの保全など	27
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・快適で暮らしやすいまちと循環型社会の実現</li> </ul>	ごみや喫煙対策など	43
	小 計		
で き る ま ち を つ く る、 「 人 生 1 0 0 年 時 代 」 を 自 分 ら し く 健 や か に 生 き る こ と が あ る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いきいきと住み続けることができる健康づくり</li> </ul>	区民健診、健康づくり支援など	12
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域医療体制の充実</li> </ul>	感染症対策・予防接種など	19
	小 計		
ま ち を つ く る、 す べ て の 人 が 認 め 合 い、 支 え あ ら れ な が ら 共 生 す る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人権を尊重する地域社会の醸成</li> <li>・地域の支え合いと安心して暮らせる体制づくり</li> </ul>	動物との共生など 生活困窮者やひきこもり等の対策など	10
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・障害者の社会参加と地域生活の支援</li> </ul>	高齢者や障害者対策、低所得者対策など	58
	小 計		
で き る ま ち を つ く る、 す べ て の 子 ど も が、 自 分 ら し く 生 き て い く こ と が あ る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの権利を尊重し育ちを支える環境の整備・充実</li> <li>・子どもの居場所づくりと育成支援の充実</li> <li>・安心して子育てできる環境の整備・充実</li> <li>・障害児支援の充実と医療的ケア児の支援体制の整備</li> </ul>	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	61
	小 計		

分野ごとの将来像	施策等	主な要望内容	令和7年度
共に認め合い、みんなであつくる学びのまち	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学び続ける力を育む学校教育の推進</li> <li>・多様なニーズに応じたきめ細かな教育の推進</li> </ul>	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	26
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身近に活用できる教育環境の整備・充実</li> <li>・生涯にわたる学びの支援</li> <li>・多様な地域活動への支援</li> </ul>	学校の設備改善、図書館の整備など	31
	小 計		57
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"> <li>・多様な文化・芸術の振興と多文化共生・国内外交流の推進</li> <li>・次世代への歴史・文化の継承</li> </ul>	文化・芸術活動の支援など	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誰もがスポーツに親しむことができる環境づくり</li> </ul>	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	11
	小 計		13
施策展開を支える基盤となる基本方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・対話協調型区政の推進</li> <li>・自治の更なる発展と自治体間連携の強化</li> </ul>	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	59
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多様な主体との連携による協働の推進</li> <li>・区と地域団体等による課題解決に向けた協働の取組</li> </ul>	公民連携による協働の推進など	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル技術を活用した区民サービスの向上</li> <li>・行政内部のデジタル化による効率化の推進</li> </ul>	デジタル技術を活用した業務の効率化など	5
小 計		65	
そ の 他			17
合 計			476

(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。
- ・「施設マネジメント計画」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～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	
外国語相談	[英語] 月・木曜日 午後1時～4時 火・金曜日 午前9時～正午 [中国語] 月・木曜日 午前9時～正午 火・第1・3・5金曜日 午後1時～4時 [ネパール語] 水曜日 午後1時～4時 [韓国語・ベトナム語・フランス語] 予約により実施	
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)

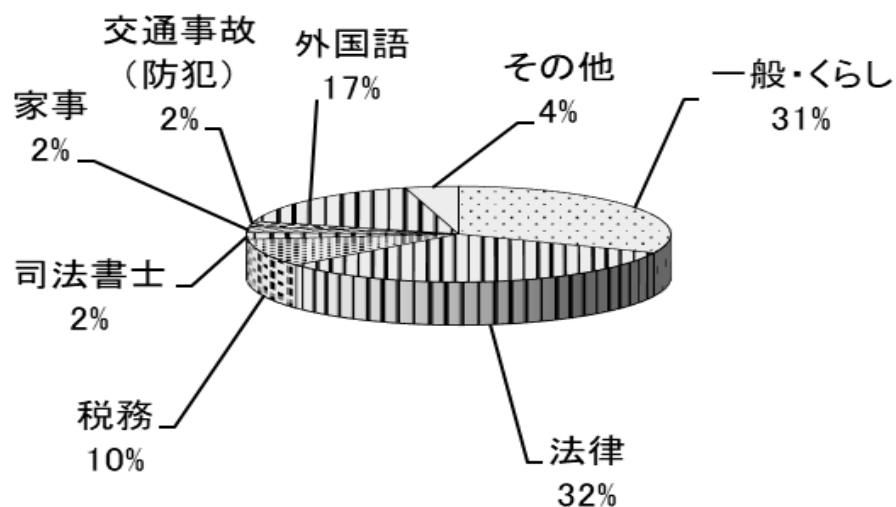
表2 相談件数

単位：件

	一般 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
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
7 年 度	1,945	2,006	584	135	130	110	1,031	249	6,190

※「その他」には、人権相談、行政相談等が含まれます。

図1 令和7年度 相談別内訳

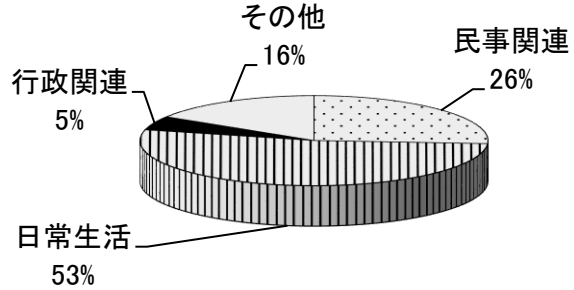


### 3 令和7年度の実施状況

#### (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)

図2 一般区民・くらしの相談内訳

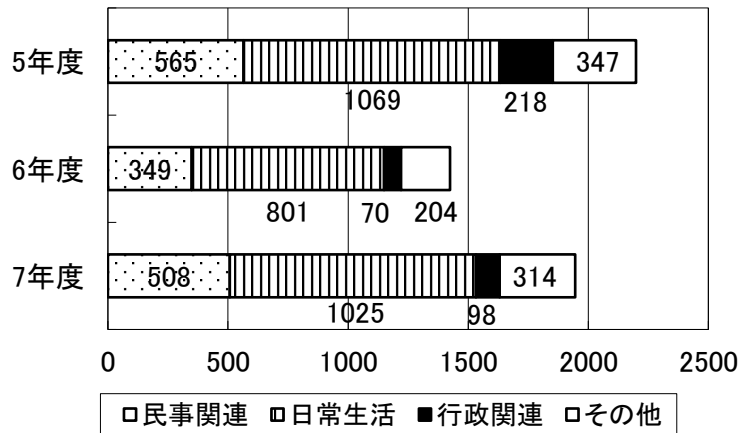


単位:件

内 訳	件 数
民事関連	508
日常生活	1,025
行政関連	98
その他	314
合 計	1,945

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

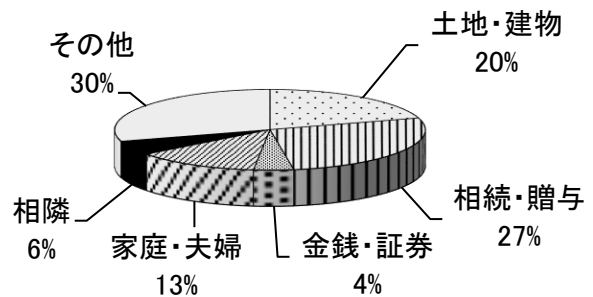
図3 一般区民・くらしの相談推移



#### (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)

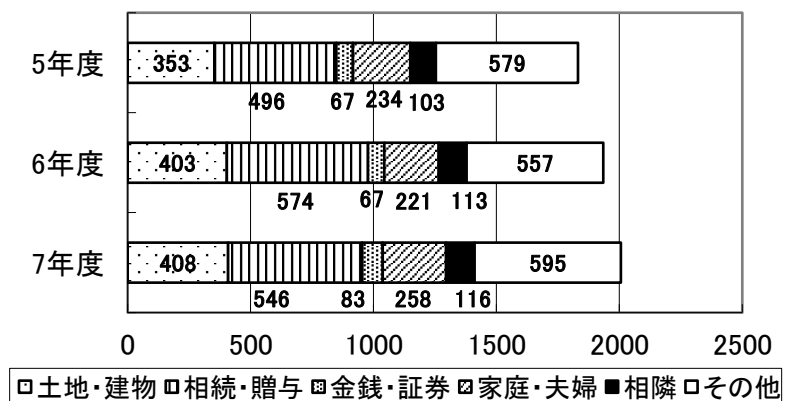
図4 法律相談内訳



単位:件

内 訳	件 数
土地・建物	408
相続・贈与	546
金銭・証券	83
家庭・夫婦	258
相 隣	116
その他	595
合 計	2,006

図5 法律相談推移



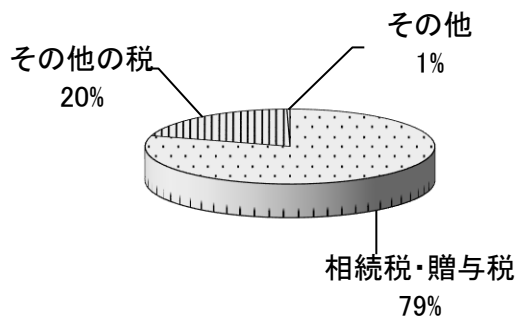
(3) 税務相談（予約制）

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	465
その他の税関係	117
そ の 他	2
合 計	584

図6 税務相談内訳



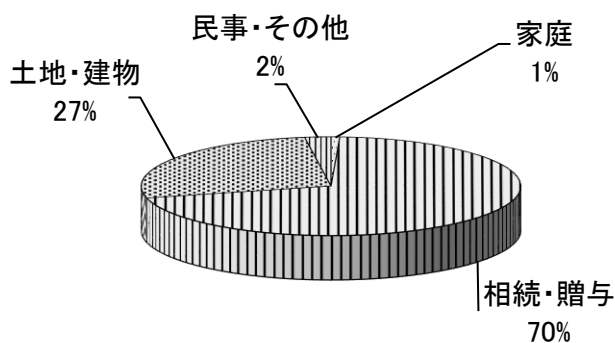
(4) 司法書士相談（予約制）

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	95
金銭・証券	0
相隣関係	0
土地・建物	36
民事・その他	3
合 計	135

図7 司法書士相談内訳



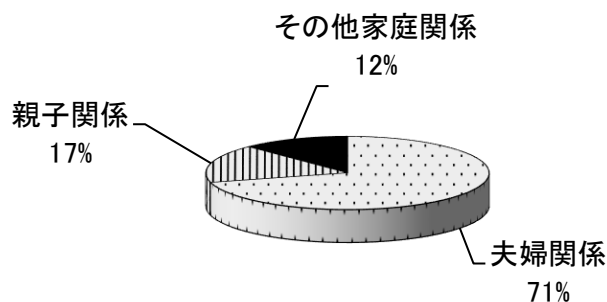
(5) 家事相談（予約制）

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	92
親 子 関 係	22
その他家庭関係	16
合 計	130

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7年度106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7年度4件)

(7) 外国語相談

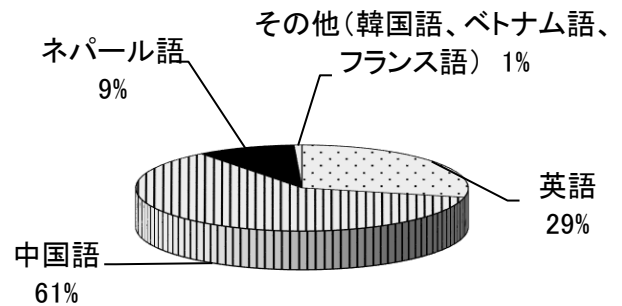
外国人居住者等の日常生活の心配ごとと悩みごとについて、英語・中国語等で会話のできる相談員が相談に応じています。

(図9・図10参照)

<言語別相談件数> 単位:件

言語	件数	言語	件数
英語	294	ネパール語	99
中国語	630	その他	8
合計		1,031	

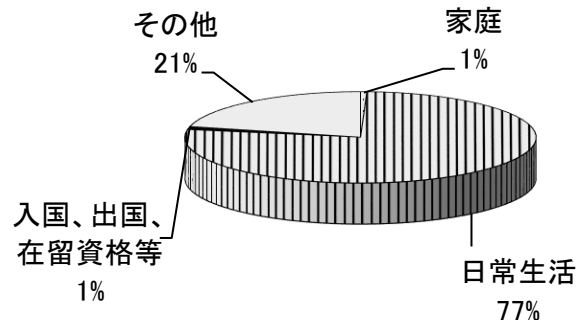
図9 言語別相談内訳



<内訳別相談件数> 単位:件

内訳	件数
家庭	6
日常生活	795
入国出国在留資格等	11
その他	219
合計	1,031

図10 外国人相談内訳



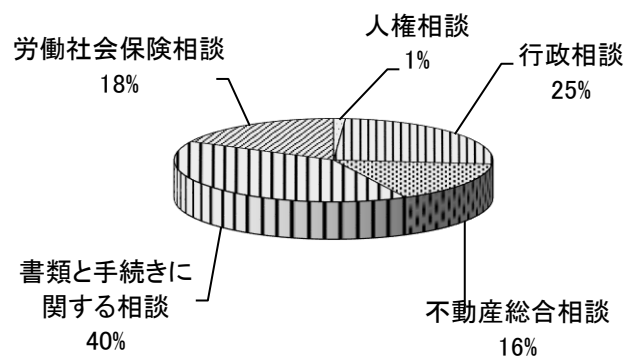
(8) その他の相談

- ・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	40
書類と手続きに関する相談	99
労働社会保険相談	44
人権相談	3
行政相談	63
合計	249

図11 その他の相談



## V 区政を話し合う会

区民と区長が、その時々々の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、同一テーマで1日2回の開催を含め計8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7年度区政を話し合う会（聴くオフ・ミーティング）実施状況>

	開催日	テーマ	参加人数
第1回	令和7年5月17日	障害の有無にかかわらず、暮らしやすいまちづくり	17人
第2回	令和7年7月12日	「思い込みのメガネ」をはずしてみよう ～ジェンダーの視点から未来の杉並を考える～	19人
第3回			16人
第4回	令和7年9月20日	みんなで考えよう！震災後のすぎなみ未来図 ～事前復興まちづくりに関する方針策定に向けて～	18人
第5回	令和7年12月13日	区とのコラボレーション、はじめの一步を考えよう ～あなたらしい“関わり”のカタチ～	13人
第6回			18人
第7回	令和8年3月28日	空き家の活用アイデアを考える ～より住みやすい「すぎなみ」を目指して～	20人
第8回			19人

## 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7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5年度	11	1,004
令和6年度	8	682
令和7年度	11	975

## 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終える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5年度	226
令和6年度	178
令和7年度	195

## 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、担当部署の窓口や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。外国語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5年度	令和6年度	令和7年度
庁内案内件数	117,079	122,510	126,557
区出先機関案内件数	1,657	1,551	1,577
他官庁案内件数	1,117	1,350	1,748
その他対応件数	13,594	14,606	14,354
小 計	133,447	140,017	144,236
区民課諸証明等案内件数	357,559	343,579	359,930
合 計	491,006	483,596	540,166

# 区民のこえ 令和7年度版

令和8年7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) 5307-0728 (ダイヤルイン)

「区民のこえ」は杉並区のホームページからでもご覧になれます。

[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](#)

