

令和8年度 第1回

杉並区区政モニターアンケート
杉並区のDXに関する取り組み等について

集計結果報告書



SUGINAMI
CITY

令和8年6月実施

杉並区総務部区政相談課

〈杉並区のDXに関する取り組み等について〉

調査の概要

1 調査の目的

技術の進展が著しい現代社会において、区ではこうした技術を活用し、区民サービスの向上など、行政DX※に取り組んでいます。

今後も進化が見込まれるデジタル技術の活用を通じて、更に利便性の高いサービスを提供していくとともに、デジタルに対して苦手意識のある区民等への配慮も行っていくため、以下のとおり皆さまにご意見を伺うものです。

※DX…デジタル・トランスフォーメーションの略。デジタル技術の活用により起きる様々な変革のこと。

2 調査期間 令和8年6月3日～令和8年6月18日

3 対象者（区政モニター） 200 人

4 回答者数 185 人 回答率 92.5% ※各設問の回答者数は表右上にnで表示

5 回答者構成

〈年代別構成〉

単位：人

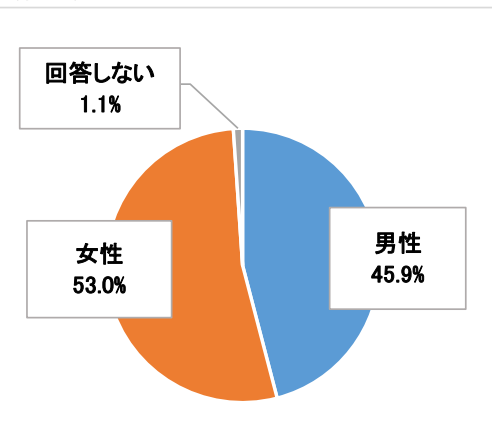
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	合計	割合
男性	0	10	14	14	23	16	8	85	45.9%
女性	1	10	21	27	20	15	4	98	53.0%
回答しない	0	0	1	1	0	0	0	2	1.1%
人数	1	20	36	42	43	31	12	185	100%
割合	0.5%	10.8%	19.5%	22.7%	23.2%	16.8%	6.5%	100%	

〈職業別構成〉

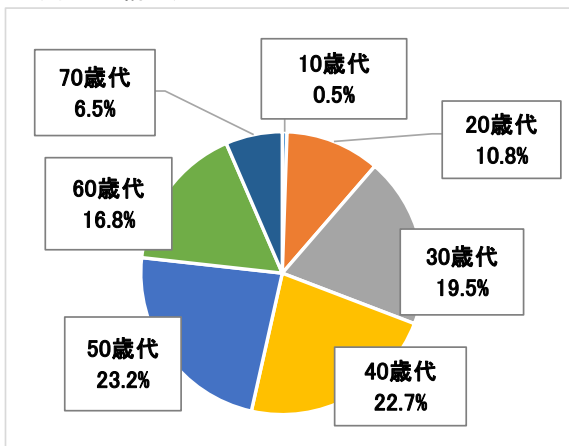
単位：人

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	合計	割合
自営業・自由業	0	0	3	2	7	7	0	19	10.3%
会社員・公務員	0	16	30	26	18	8	1	99	53.5%
臨時・パート・非常勤	0	1	2	6	5	4	3	21	11.4%
専業主婦（夫）	0	0	1	5	9	3	0	18	9.7%
学生	1	3	0	0	1	0	0	5	2.7%
無職	0	0	0	2	3	8	7	20	10.8%
その他	0	0	0	1	0	1	1	3	1.6%
合 計	1	20	36	42	43	31	12	185	100%

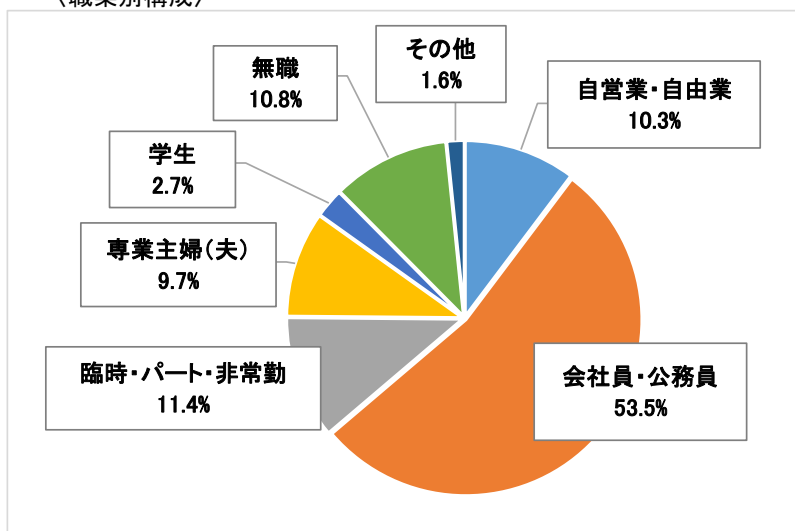
〈性別〉



〈年代別構成〉



〈職業別構成〉



その他・・・

- ・会社員(アカウントマネージャーの人材育成)と副業(コンサル)
- ・医師

◆基本事項についてお聞きします。

問1 あなたの性別をお答えください。

問2 あなたの年齢をお答えください。

問3 あなたの職業を教えてください。

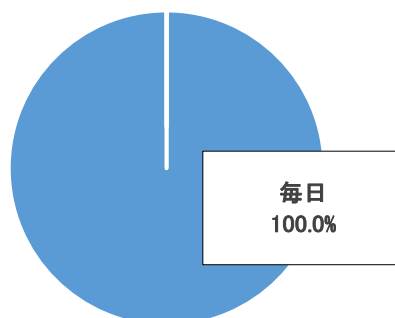
※問1～問3の結果については、上記『調査の概要「5 回答者構成」』のとおりに記載しております。

◆ デジタル利用状況について

問4 スマートフォンやパソコンの利用頻度について教えてください。(回答は1つ) 必須

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
毎日	185	100.0%	21	78	74	12
週に数回	0	0.0%	0	0	0	0
週に数回	0	0.0%	0	0	0	0
ほとんど利用しない	0	0.0%	0	0	0	0
全く利用しない	0	0.0%	0	0	0	0
合 計	185	100%	21	78	74	12



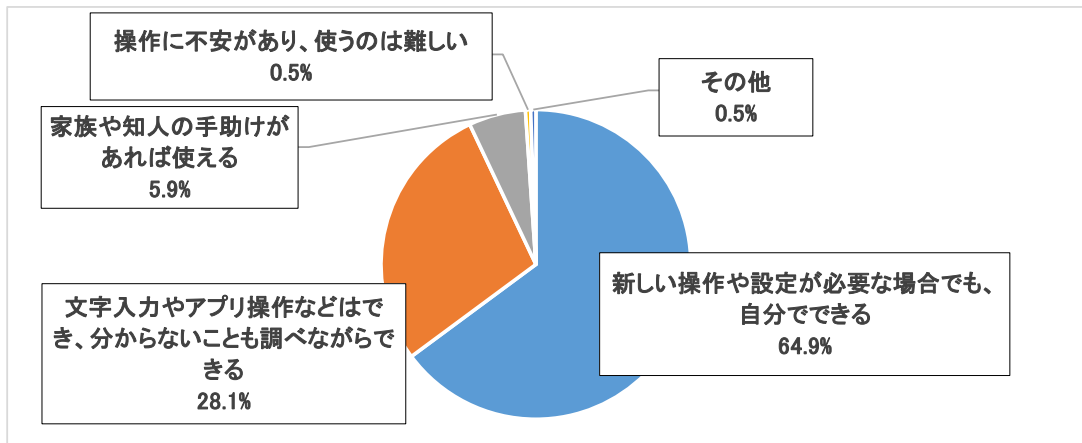
問5 (問4で「全く利用しない」以外を選択した方にお聞きします)スマートフォンやパソコンの操作について、あなたの状況に最も近いものを選んでください。(回答は1つ) 必須

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
新しい操作や設定が必要な場合でも、自分できる	120	64.9%	21	64	34	1
文字入力やアプリ操作などはでき、分からないことも調べながらできる	52	28.1%	0	12	33	7
家族や知人の手助けがあれば使える	11	5.9%	0	1	6	4
操作に不安があり、使うのは難しい	1	0.5%	0	0	1	0
その他	1	0.5%	0	1	0	0
合 計	185	100%	21	78	74	12

その他・・・

・新しい操作や設定が必要な場合、トラブルやエラーの場合、イレギュラーな事象が起きた場合などには、自分で調べても分からないこと・解決に至らないことがあり、ある程度詳しい方からレクチャーを受けるか、そういう方にやってもらわないと難しいこともある。



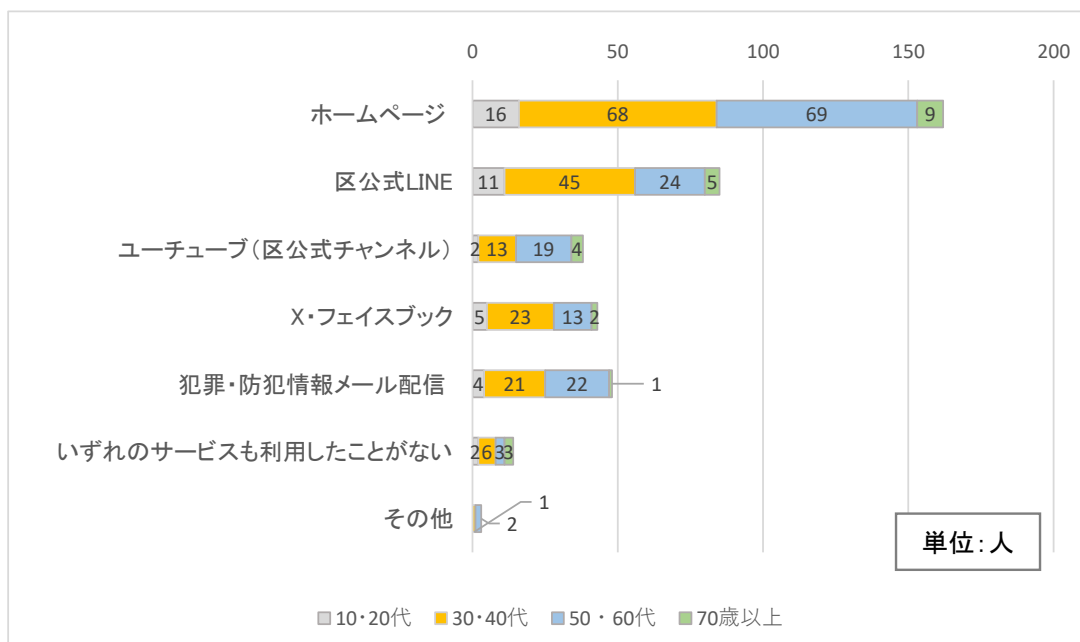
問6 区のデジタルサービスを利用したことはありますか(回答はいくつでも) **必須**

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
ホームページ	162	87.6%	16	68	69	9
区公式LINE	85	45.9%	11	45	24	5
ユーチューブ(区公式チャンネル)	38	20.5%	2	13	19	4
X・フェイスブック	43	23.2%	5	23	13	2
犯罪・防犯情報メール配信	48	25.9%	4	21	22	1
いずれのサービスも利用したことがない	14	7.6%	2	6	3	3
その他	3	1.6%	0	1	2	0

その他・・・

- ・区ではないかもしれませんが、YouTubeでの善福寺川のライブカメラ・Yahooニュースの「杉並区」タブに出る広告や情報
- ・杉並区民生委員児童委員専用スマホでのLINE WORKSの使用
- ・すきなみブロードリスニング以外はほとんど利用したことがある。

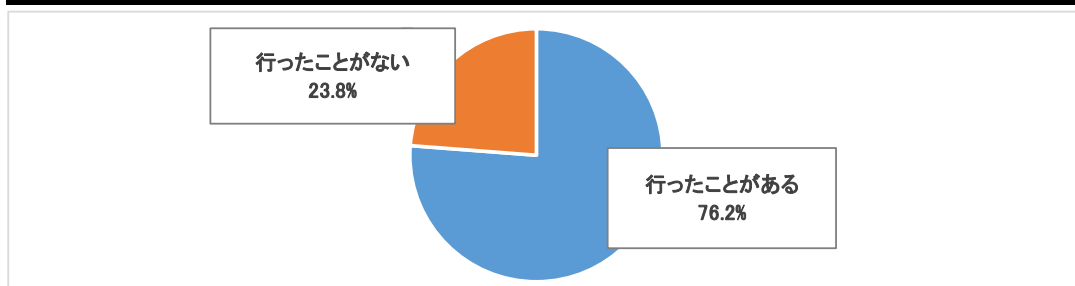


◆ オンライン申請について

問7 区の手続等について、オンライン(コンビニ交付、メールを含む)で行ったことがありますか。(回答は1つ) **必須**

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
行ったことがある	141	76.2%	16	65	54	6
行ったことがない	44	23.8%	5	13	20	6
合 計	185	100%	21	78	74	12



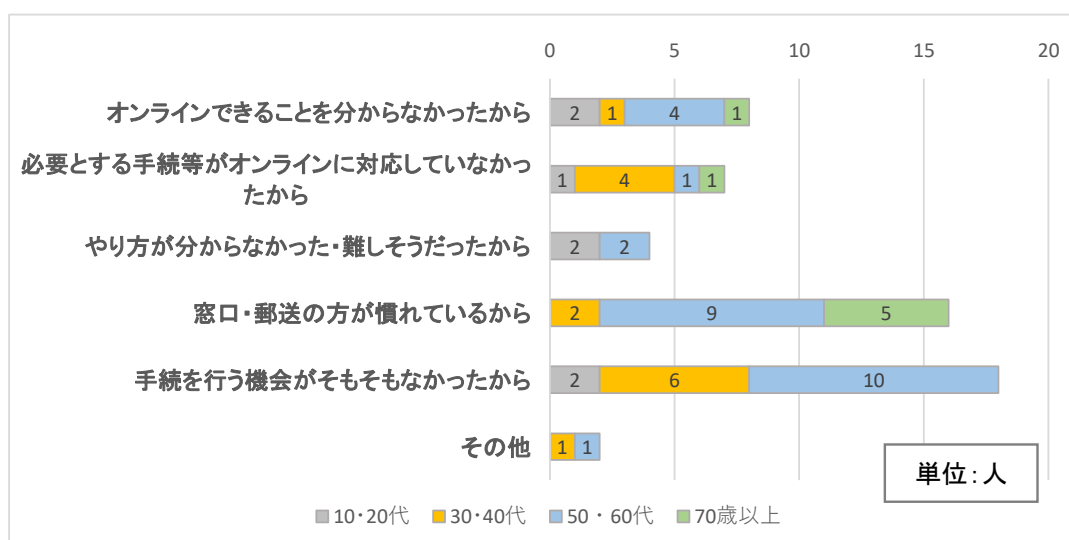
問8 (問7で「行ったことがない」と答えた方にお聞きします)オンライン手続等を行わなかった理由を教えてください。(回答はいくつでも) **必須**

n= 44

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
オンラインできることを分からなかったから	8	18.2%	2	1	4	1
必要とする手続等がオンラインに対応していなかったから	7	15.9%	1	4	1	1
やり方が分からなかった・難しそうだったから	4	9.1%	2	0	2	0
窓口・郵送の方が慣れているから	16	36.4%	0	2	9	5
手続を行う機会がそもそもなかったから	18	40.9%	2	6	10	0
その他	2	4.5%	0	1	1	0

その他・・・

・マイナンバーカードが必要だったりすることが多く、私は所持しておらず、その制度に懸念や不安、人権を鑑みた見直しを望んでいるため
・マイナンバーカードを持っていないため また窓口のほうが用件以外の内容についても質問が可能なため



問9 オンライン対応してほしい手続等があれば教えてください。

- ・窓口業務全て(同一意見他1件)
- ・選挙の投票(同一意見他3件)
- ・何ができるのか不明だが、ほぼすべてできるようにしていただきたい。自治体で可能な投票など。
- ・マイナンバーカードと連動させ、可能な限り全ての手続きをオンライン対応してほしい。
- ・マイナンバーカード更新手続き(同一意見他9件)
- ・マイナカードの更新 もしくは、更新時の確実な窓口時間予約
- ・マイナンバーカードの有効期間終了時の手続きと受け取りは郵送。暗証番号系も手続きが面倒くさすぎる。
- ・転出・転居届(同一意見他2件)
- ・出生手続き全般
- ・自動車運転免許の更新(同一意見他2件)
- ・自分のものではないが、障害者、難病関係などマイナンバー連携できそうなものは対応してもらいたい。
- ・印鑑証明書の交付
- ・入居手続きの全て
- ・引越し後の手続き、難病などの更新手続き
- ・死後のワンストップ手続き
- ・住民票発行手続き
- ・住民票や戸籍謄本などを土業に携わる第三者が取得したことをマイナポータルやメールで知らせたい。
- ・戸籍証明
- ・本籍変更(他県からの移動)
- ・多くは発生しないが、戸籍謄本がコンビニでできると嬉しい。
- ・親の戸籍謄本を過去に遡る等の手続きが、もう少し簡単だと助かる。
- ・来庁必須の転入・転居届のオンライン完結、各種相談のWEB化、証明書の電子データ交付を要望します。
- ・コンビニ交付はマイナカード必須なのだから、住民票記載事項証明書をコンビニ交付の対象にしてもらいたい。
- ・区から配布されるもの(ピンカンの籠)などの申請手続き。区役所に行く時間がなく、困っている。
- ・オンライン手続きする上で、国民健康保険料納付先銀行が限られているので取扱銀行を増やしてほしい。
- ・就労証明の提出
- ・出生届の提出
- ・妊婦の健診(毎回用紙に氏名や住所を書くのが大変)
- ・出産関連、保育所や幼稚園にかかる一部の郵送手続き
- ・保育園や学童保育の就労証明
- ・学童や保育園の申し込み
- ・越境通学の申請
- ・保育園、税金、控除申請関係、療育など
- ・保育園等の申し込みや小学校入学時、進級時の書類提出
- ・(区立)学校、(認可)保育園に提出する書類(日々の書類含む)
- ・LINE公式アカウントからの各種申請(粗大ゴミなど)、入学通知の確認、学校選択申込、就学援助申請など。
- ・独身証明
- ・相続手続き
- ・税金の書類などの記入の仕方をオンラインでもらえると助かります。
- ・杉並区内における図書館の利用者登録手続き
- ・本日、河川氾濫のレベル4発令において、まさに感じた事、災害時の、緊急支援手続きが、即完了できる事
- ・ゆうゆう館のヨガ講座を欠席する時 電話をしなくてはいいけないがネットでできれば良いのにとおもいます。
- ・予防接種の問診票
- ・区民健康診査の書類送付一覧など区民が対象となる制度について、個人レベルで履歴が閲覧できるとありがたい。
- ・(母の)医療費過払いの還付
- ・自立支援医療費制度(精神医療)や障害者手帳の更新。杉並区が他の自治体より早く実施してほしい。
- ・全手続可能な話です。確定申告をオンラインで行う最初、アカウントを作成のため面接に来いと言われました。
- ・区役所に行くことが困難な方が行かなくても様々な手続きがオンラインにて完結出来る様になれば助かります。

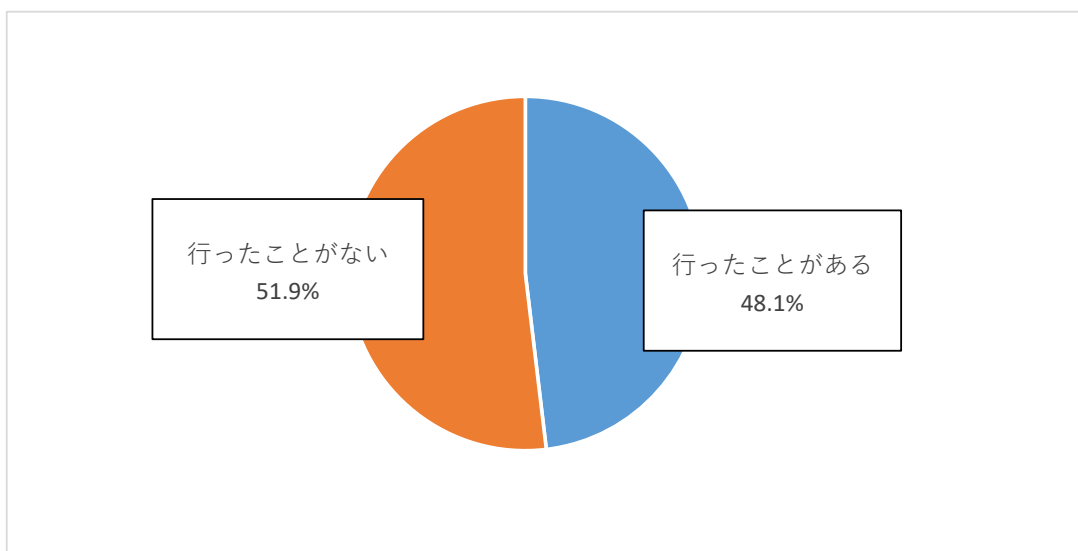
- ・警察署と連携し、住所変更の際の免許更新関連
- ・区営駐輪場の利用料免除申請、更新。機微情報が記載されている手帳情報にアクセスできる人は限定すべき。
- ・区政サービスに関して気軽に相談できるよう、ビデオ相談窓口があるとサービスの利用率が上がると思います。
- ・相談窓口
- ・現在オンライン対応できる内容について、もう少しPRと高齢者への説明等を充実した方がいいのでは。
- ・区議会のネット配信、区議会議事録のHP等での閲覧
- ・手続きではありませんが、区が発信する情報入手や手続きが可能な杉並区アプリがあると便利だと思います。
- ・マイナンバーカードやその制度がなくても、可能な範囲の手続きで、公正さや人権に準じた導入を期待します。
- ・現在、区役所に近い場所に暮らすので特にない。これに関する意見は役所や手続き場所から遠い人を優先して。
- ・杉並区に引っ越してきてからはかなり電子化している理解で、手続きしやすいと感じています。
- ・自治体の中では十分進んでいると思う。
- ・希望する大体の手続きはオンラインでできている気がします。
- ・窓口対応で満足しているので、オンライン対応を希望する手続きはありません。
- ・現時点のオンラインで満足している。

◆ キャッシュレス決済について

問10 区への使用料や手数料の支払いをキャッシュレス決済(クレジットカード・二次元コード・電子マネー)で行ったことがありますか。(回答は1つ) **必須**

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
行ったことがある	89	48.1%	13	39	35	2
行ったことがない	96	51.9%	8	39	39	10
合 計	185	100%	21	78	74	12



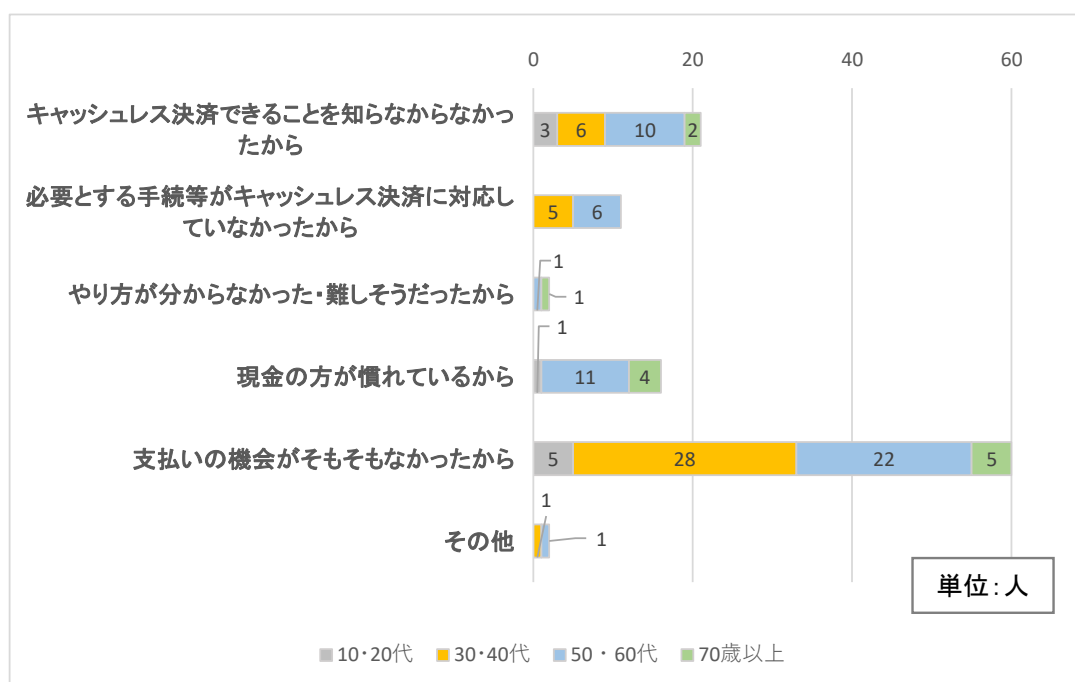
問11 キャッシュレス決済を行わなかった理由は何ですか(回答はいくつでも) 必須

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
キャッシュレス決済できることを知らなかったから	21	11.4%	3	6	10	2
必要とする手続等がキャッシュレス決済に対応していなかったから	11	5.9%	0	5	6	0
やり方が分からなかった・難しそうだったから	2	1.1%	0	0	1	1
現金の方が慣れているから	16	8.6%	1	0	11	4
支払いの機会がそもそもなかったから	60	32.4%	5	28	22	5
その他	2	1.1%	0	1	1	0

その他・・・

- ・領収書が出ないから。別途データで入手できることは知っているが、印刷等、後々の処理が面倒に感じてしまう。
- ・税金支払いは銀行の自動口座振替にしているから



問12 キャッシュレス決済対応してほしい手続等があれば教えてください。

- ・全ての支払いをキャッシュレスにして頂きたい。
- ・区役所に対するすべての支払い
- ・区政に関するすべてについてキャッシュレス対応していただきたいと思います。
- ・全ての使用料、手数料、税金のキャッシュレス化が良いと思います。クレカの手数料は高いと思います。
- ・順次拡大されているとは思いますが、すべての手続きを希望します。
- ・すべて
- ・可能な限りより多くのものをキャッシュレスで出来れば良いと思います。
- ・QRコード決済以外にクレジットカードでの決済も検討してほしい。
- ・粗大ごみの電話申込における決済手段の拡充と、区立施設利用料や窓口手数料の完全キャッシュレス化。

- 粗大ゴミ支払い
- 粗大ゴミのコンビニ決済で現金しか使えないので、カードも使えるようにして欲しい。
- 粗大ゴミ便利でした。
- 住民票などの手数料
- 住民税・国保料のスマホ決済
- 住民票の写しなどの発行手数料
- コンビニでの住民票交付手数料
- 住民票、戸籍謄本等の取得手数料
- 税や社会保険料などの納付
- 税金のカード利用
- まだ税金の支払いにて、対応していないものがありますので、対応すれば便利になると思います。
- まだ先ですが、定年後の国保の保険料、区民税等の支払い手続き
- 都民税の支払い
- 区営の駐輪場代
- 区が管理している駐輪場
- 駐輪場代
- 区営駐輪場や、区内の施設で物品を購入する手続き
- 体育館や自転車置き場の使用料
- 区とはあまり関係ないと思うが、妙正寺体育館のふらっと教室利用料
- 講座への参加代金
- 区の催すイベントとかの支払い
- 病児保育の料金
- 区とはあまり関係ないと思うが、妙正寺体育館のふらっと教室利用料
- 現時点での対応で満足。
- 現在の所、何に対応しているのか把握していないので分からない。
- 対応しているのかどうか分かりませんが区民センターなどの使用料(今後使用予定)
- 区内施設の利用料支払い
- 自転車置き場の支払い・スポーツセンターでの使用量の支払い
- 区への使用料や手数料を払う機会がないから、よくわかりません。
- 学童利用料
- 楽天ペイをよく使いますが、すでに対応いただいているので助かっています。
- 税金など払う場合、クレジットカードだと手数料がかかるから、手数料がかからない現金を選ぶ。
- クレジットカードだと手数料がかなり高く、もう少し安くなってほしいと思います。
- クレジットカードのタッチ決済可能な所が少なく感じています。
- 納税等と同様にクレジットカードでの支払いができると良い。
- 他の区では区民対象に優遇付きキャッシュレス支払いシステム制度があると聞いている、杉並区でも導入を希望
- 住民票などで使った。使えない手続きがなにかわからないので答えられない。
- 同じく、全部できないはずがないと思います。全部やる前提で考えず、何か聞くのが間違っている。
- むしろ「キャッシュレス決済以外は支払い不可」にならない(現金払いも可)ことを望みます。
- キャッシュレス支払いは、あまり使いたくないです。
- キャッシュレス対応が出来ることを全面的に出して頂きたいです。
- 充分できているように思います。逆にできない手続きはなにがあるのか、調べてみようと思いました。
- 窓口対応で満足しているので、キャッシュレス対応を希望する手続きはありません。
- 現状で満足である。

◆ デジタルデバйд対策について

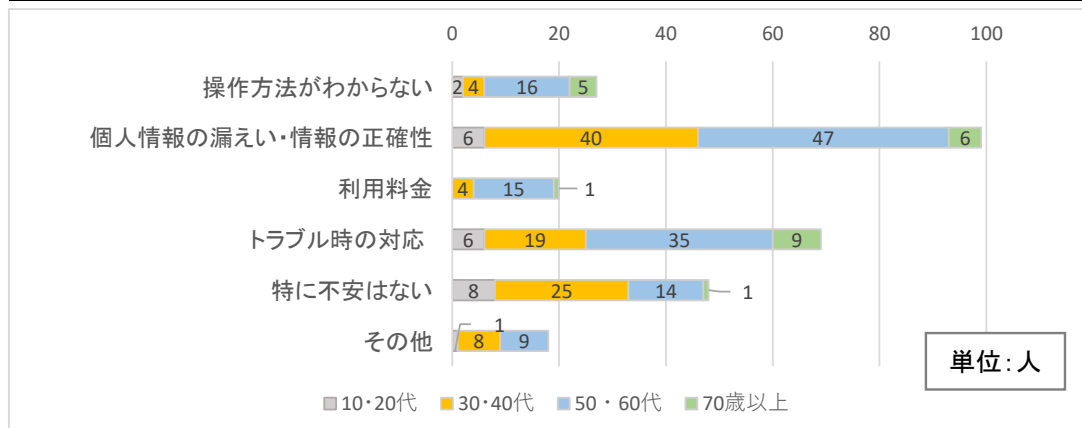
問13 行政以外のサービスを含めデジタルサービスの利用に当たって不安に感じることはありますか(回答はいくつでも) **必須**

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
操作方法がわからない	27	14.6%	2	4	16	5
個人情報の漏えい・情報の正確性	99	53.5%	6	40	47	6
利用料金	20	10.8%	0	4	15	1
トラブル時の対応	69	37.3%	6	19	35	9
特に不安はない	48	25.9%	8	25	14	1
その他	18	9.7%	1	8	9	0

その他・・・

- ・杉並区LINEの周知をもっとしてほしい。
- ・UIの改善
- ・記入内容などで不明点があっても質問できない。
- ・操作のしづらいホームページやアプリは面倒。アプリをダウンロードさせるタイプのサービスも面倒。
- ・日本の省庁のデジタルリテラシーの低さ。いつまでも、DXが何か特別なことのように考えているのが今の時代信じられない。最近まで北欧に在住していましたが、どの手続きもオンライン・キャッシュレスは当たり前で、どうしても必要なものに関しては例えば立ち合い証人が必要ななど厳格にしています。北欧へ移住の際、役所をたらいまわしで本当に時間もかかりましたが、大使館含めデジタル化できていたらアポイントを取ることも待つこともありません。杉並区役所の方は皆さん親切ではあるのですが、区民の時間を取っているんだという意識が足りないと思う。
- ・自分が必要だと感じたときにその内容がデジタルサービスで対応できる・できないか確認するという習慣がない。一部サービスはデジタルサービス利用可能、という状態が一番わかりにくいと思う。
- ・自ら確認しに行かない限り情報が得られませんので、メール等でお知らせの配信があると便利です。
- ・自分や家族に万一のことがあったときに、解約やアカウント削除できるのかなど。
- ・現在、詐欺が多くその手口も巧妙になって来ているので何かこちらからアクション必要な時は必ず正規な企業や手続きか確認してから行うように注意しています。
- ・詐欺なのか本物なのか見分けることが不安
- ・システム開発や運営に多額の区税を使ってほしくないです。
- ・詐欺によるものとの見分け方が難しい。
- ・いつかスマホやパソコンを持たなく(持てなく)なった時にサービスを受けにくくなるのでは？と言う不安と電気が使えない時の対応が気になります。また、どんどんデジタルサービスが進んで、自分が歳を取った時についていけないかどうか、またデジタルサービスについていけないことで損をしていないかも不安。お年寄りにも平等にサービスを受けられるような社会であって欲しい。
- ・なんでもマイナンバーカードの使用を前提にするのはやめてほしい。
- ・マイナンバー制度などの管理強化・強制
- ・マイナンバーカードで身分を証明するとき、写真撮影が困難なことが多い。
- ・目的にたどり着くまでに説明や注意事項など文字が多すぎ、また文字しかなく、やりたい申請を途中で諦めてしまうため、わかりやすさへの不安がある。



問14 区では、デジタルに関する様々な相談が可能な窓口の開設やデジタル関連のセミナーを開催していますが、対応してほしいサポートや取り扱ってほしいテーマがあれば教えてください。

- ・ セミナー告知を知る機会を増やして欲しい。
- ・ オンラインの利用方法をYouTubeにて発信し、各種他SNSにて拡散してほしい。
- ・ デジタル関連の窓口、セミナー自体の認識していませんでした。
- ・ デジタルに関する窓口やセミナーの存在を私は知らなかった。認知を広めて下さい。
- ・ デジタル化は、国全体が、推進しているが、自然体が魅力の杉並区は、アナログな部分も残す余地は大切。
- ・ 基本的なこと
- ・ キャッシュレス支払い・ポイント還元等様々なサービスが実現している、利用方法の基本的指導セミナー
- ・ 手続の個別伴走支援と、スマホ防犯対策や生成AI等の中級者向けテーマの取り扱いを要望します。
- ・ AI関係
- ・ AIの活用方法を教えてくれるセミナーが有ったら受けてみたいです。
- ・ AIの活用法や注意点 確定申告 税金について
- ・ AIの使い方、ポイ活を使った運動や認知症予防
- ・ 区のLINEでの24時間可能なAIによるオープンチャットがあれば便利と思います。
- ・ HP上での操作マニュアル、良くある質問、チャット対応などの充実が良いと思います。
- ・ 子供のデジタル機器の利用全般(SNSに限らない内容)についての留意点を広く告知してほしいです。
- ・ マイナポータルや行政手続きの利用方法に関して。
- ・ 各種SNSの特徴やデメリット(実際に起きているトラブル等
- ・ インスタ X フェイスブック TikTokなどがどういふものかをレクチャーして欲しい。
- ・ 子どものプログラミング教室
- ・ 利用料などの金銭の支払い
- ・ スマホの設定の相談、マイナンバーカードの便利な活用方法
- ・ 70代以上の高齢者に絞った定例セミナー、何でも聞ける窓口。69歳以下はネット登場期に30代なので不要。
- ・ デジタル格差が起きないように高齢者へのサポートを厚くしたほうが良い。
- ・ スマホ等のデジタル機器の操作方法について、高齢者向けに、数週間の長期のセミナーを開催して欲しい。
- ・ 年金と社会保険料・税金。来年度の予定受け取り年額から予想社保・税の金額を出せるシステム
- ・ デジタル技術は日進月歩、去年のセミナーの内容は今年使えないので、自力解決の方法を教えてください。
- ・ 自分やパートナーに万一のことがあったときのアカウント登録しているもの、サブスクなどの対応について
- ・ 使い方の初期の方法の講座があれば皆が活用できるから、企画してほしい。
- ・ スマホ等を利用した犯罪に巻き込まれないための注意事項
- ・ すぎなみデジタルライフアップセミナーを受講したが、受講者レベルを分けるなどの工夫も必要と考えた。
- ・ 大多数の方がスマホを持っていて詐欺のニュースもご存知でしょうに、それでも…なので、やはりそこを！
- ・ 移動困難等により、セミナー等に行く事が困難な方への手厚い対応があると便利です。
- ・ スマホを使用する際の個人情報保護のための知識や対策について
- ・ サイバー攻撃等を踏まえた東京スマホサポーターを活用した高齢者向けのスマホのセキュリティに関する講習
- ・ 高齢者対応の簡単な操作方法に集中しすぎている感がある。
- ・ マイナポータルの使い方がわからないお年寄りへのセミナー
- ・ スマホやパソコンでのデジタル化と同時にそれが出来ない方などへのサポートの説明。
- ・ 子育てをしているのですが悩むことが多く、オンラインで面談、相談出来ると嬉しいと思いました。
- ・ 子育て
- ・ 子供のスマホ利用について(制限機能など有益な対策を知りたいを)
- ・ 若い世代でも、デジタル関連で詐欺に遭う人が多い。そういったものを防ぐセミナーがあったらいい。
- ・ 子どものネットリテラシーについて
- ・ 介護のDXIについて、これは一朝一夕では出来ません。利用者やその子世代がデジタルに慣れておくための準備
- ・ セミナー関連や相談はオンラインでも開催してほしいです。
- ・ 働いている世代でも仕事帰りや週末に相談できるよう、土日窓口開設やオンライン夜間相談サポートの充実

- 素晴らしい取り組みですので、ビデオ通話（Zoom等）を使ったオンライン相談窓口も開設してほしい。
- 退職時の年金や健保手続のオンライン対応について。自分が転職時に調べるのがわりと大変だったので。
- コンビニで、マイナンバーを使用し、各書類を取る時、店員の指導方法が怖い店舗もあり、指導方法の徹底
- 図書を配送している自治体があると聞いた。歩行困難者は、受け取り返却に困難を伴うので、サポートを拡大してほしい。まだ、図書の予約はネットで行っているが、返却時は以前のように駅に窓口を作ってほしい。
- 粗大ごみの券支払い
- コールセンターの設置
- パスポートの申請
- 区の選挙に関する情報開示、区の活動の明示化
- マイナンバー関連、住民税確定申告関連
- そのような窓口やセミナーの情報が見つからず、広報に載っていますか？この距離感が問題だと思います。
- マイナンバー制度などの管理強化・強制がなくても、デジタル活用が進むようなサポート。
- 現対応で満足している。
- 現状で満足していますが、適時いろいろな試みを行って欲しいです。
- 必要な場合は、自分で対応するので、区にそこまでの対応は求めているない。
- サポートは必要としていません。

◆ オープンデータについて

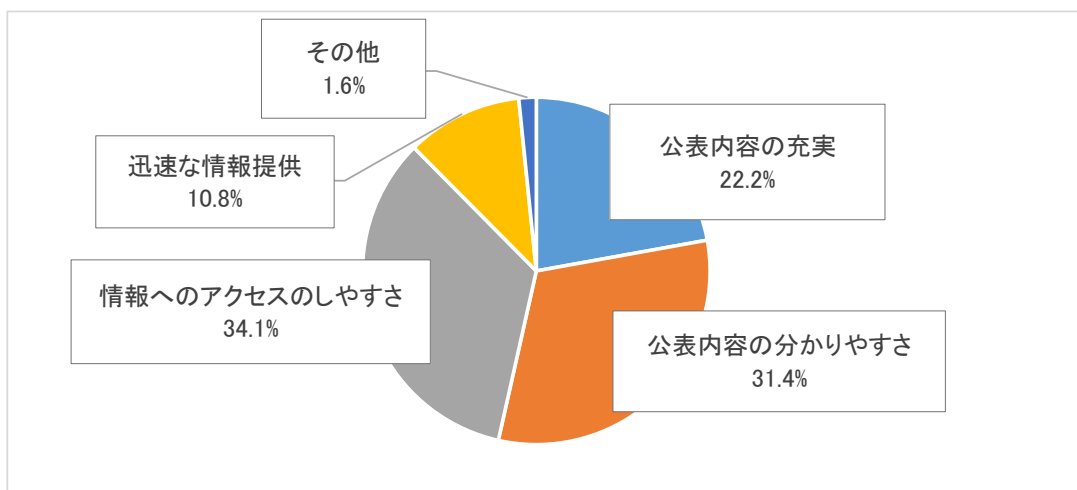
問15 区政情報の公開にあたって、区に最も求めることは何ですか。（回答は1つ） 必須

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
公表内容の充実	41	22.2%	5	14	19	3
公表内容の分かりやすさ	58	31.4%	8	22	24	4
情報へのアクセスのしやすさ	63	34.1%	4	31	25	3
迅速な情報提供	20	10.8%	4	9	5	2
その他	3	1.6%	0	2	1	0
合 計	185	100%	21	78	74	12

その他・・・

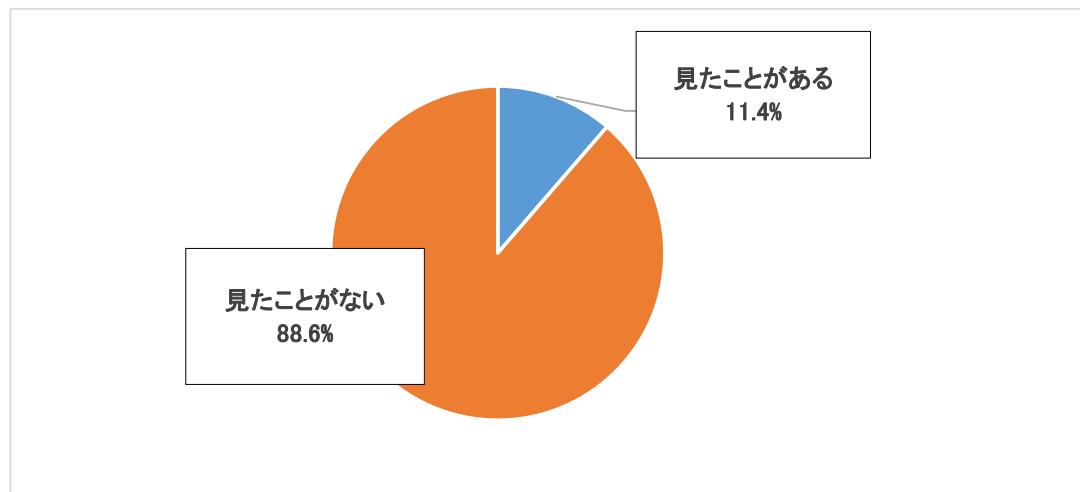
- ・そもそもどういう情報があるのかわからない。「公表内容の充実」「公表内容の分かりやすさ」「情報へのアクセスのしやすさ」「迅速な情報提供」は全て必要だが、それ以前にどんな情報がリクエスト可能なかを教えてほしい。
- ・包み隠さずしっかりと情報公開すること。
- ・シチュエーションやニーズに即した情報のアグリゲーション。特に想起していないが必要・有益と思われる情報の手掛かりのサジェストを充実して欲しい。



問16 区では、区政情報ダッシュボード「すぎなみデータラウンジ」や二次利用可能なオープンデータを公開していますが、見たことはありますか。(回答は1つ) 必須

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
見たことがある	21	11.4%	2	5	11	3
見たことがない	164	88.6%	19	73	63	9
合 計	185	100%	21	78	74	12



問17 ダッシュボード化やオープンデータとして公開してほしい情報があれば教えてください。(自由記述)

- ・ 防災情報
- ・ 川の溢水や道路冠水などの災害が「過去にどこで起きたか」の地図情報(「起きた年月日ごと」に表示)
- ・ 区内の119番通報、火事や事件
- ・ 防災対策や、避難の方法など、住所に分けてアドバイスして欲しい。
- ・ 保育園の空き状況や公共施設の利用率など、区民生活に直結する情報のリアルタイムなダッシュボード化。
- ・ 地震、火事、台風、事故、事件などの情報(河川ライブは先ほどwebで見ましたが)
- ・ 避難所や防災設備(備蓄数)や災害時に利用可能な井戸などが地図と連動して検索できるとありがたいです。
- ・ 自分の住んでいる住所を投入すれば、対応する支所とか災害緊急時に避難する学校名などが表示される機能
- ・ 防犯情報 特殊詐欺や空き巣などの実際の犯罪リスクデータ
- ・ 最近物騒なのでやはり防犯です。時間帯ごとの注意地域とかがわかると良いです。
- ・ 区議会の議事録や採決の情報、空き家や区営・区内都営住宅の空きや空き室募集時の情報など
- ・ 区の規程、通達、通知、マニュアルなど。議会の議事録。
- ・ 区役所職員の会議議事録
- ・ 区議会で議論されている内容と各議案に関する区議・政党の賛否。(結論が出ていないものも含む)
- ・ 区長 区議 の資産公開
- ・ 区長、区議会議員、区役所職員(会計年度、臨時等含む)の報酬、賞与等
- ・ 区の財政状況
- ・ 財政の数字をもっと具体化してほしいです。自分の払った税金が何に使われているのかわかりづらい。
- ・ 実施した区政、それにかかったコスト、それにより削減が見込まれるコスト
- ・ 行政が運営している施設やイベント等の人件費・経費などの情報

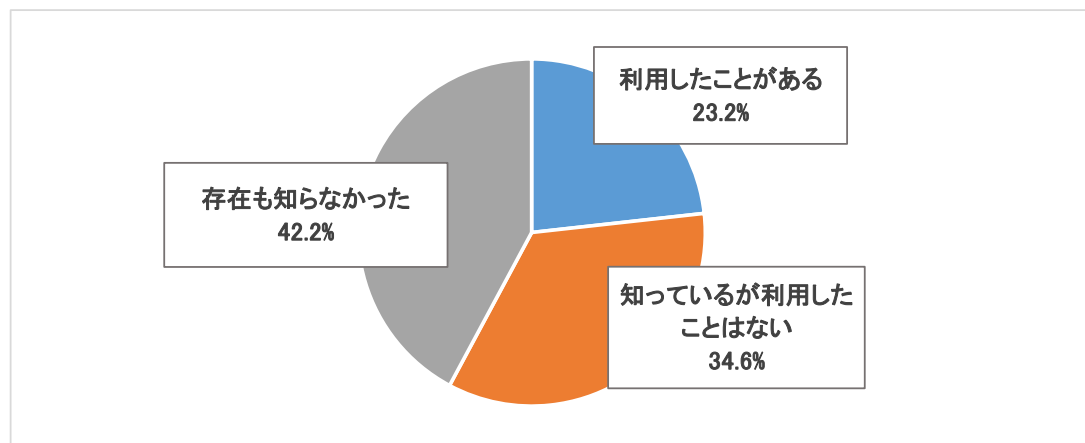
- 区政に対する区民の要望や不満・区長への評価など、具体的にどんな声が上がっているのかを可視化した情報。
- 他区・都・全国との比較データおよび、区の政策目標値との対比データ。政治の透明性に直結するデータ
- 難しいと思いますが、他の区との比較が見られると嬉しい。
- 人口、医療、疾病、教育のデータ
- 現在進行中または計画・検討されている主なプロジェクトについて、簡潔に分かりやすく解説して欲しい。
- それらの存在。なぜHPとは別に必要だったのか。統合化の予定はあるか。杉並の文化芸術資産や歴史も。
- いじめ問題や学童クラブ待機児童に関する情報は無いのでしょうか。
- 学童保育待機児童
- すぎのこ農園の募集倍率。5回ほど応募しているが1回も当たらない。また、保育園の最低指数が空欄ばかり。
- 区営施設やイベントの「利用者の声・満足度」(オープンデータ)運動施設を使いたい。
- 施設の指定管理業者による運営状況
- 図書館、公民館といった公共設備の利用者人数と満足度
- 区の施設や土地の建て替え情報などが気になります。見たことがないのでよくわかりません。
- 外国人の国民保険料の未納率や、未納の総額 日本人と比較してどうなのを知りたい。
- 外国籍の登録住民人数及び国籍、居住地域
- 地域ごとの土地価格、マンション価格、家賃相場
- 最近杉並区に若い人が引っ越してくる傾向にある様に感じるがその辺のデータが欲しい。
- 区民が求める事、偏りがないよう(高齢者、子供だけでなく、独身現役世代も)アンケート実施、公開
- ひきこもりや孤立孤独、また要保護児童等の関する意識調査
- 区内のバスや鉄道などの利用状況(利用者数など)
- データラウンジで更新された履歴から、直接新しいページを見れるようにしてほしい。
- “区政への主な意見と回答”が月毎にPDFなので、自分が質問したい内容が、検索ができないので使い難い。
- すぎなみデータラウンジでは、気象情報を見たことがあります。正直なところ、他のデータは見えていません。
- そもそも「すぎなみデータラウンジ」の認知度を上げないと開発や運営費の無駄になるかと思います。
- 公開されている情報が誰に見ることを想定しているのか？保育園施設だったら費用を見たい。
- はじめて見ましたが、この情報を何に活かせば良いかヒントをほしい。スマホ画面対応してほしい。
- 特に見に行かないが、その時のテーマと関連したダッシュボードを広報などで公開してほしい。
- その他の意見などがよりリアルな情報であったりするのかなと思うので見てみたい。
- それはないが、たまに日曜日に議会をやっていたければ傍聴しやすくよっぽどオープンデータの代わりになる。
- 区民に協力して欲しい事を一言発信すれば、皆さん協力するのでは？人は何かのお役に立ちたいものですから。
- 質問に対する回答になっていませんが、ページを初めて見ました。表示の仕方など、見づらくて驚きました。
- このような仕組みがあることを知らず、これから勉強します。
- 今回のアンケートで初めてダッシュボードを見て知りました。まずは色々見てみたいと思います。
- 現時点で満足している。
- 現在でも十分充実していると思います。
- 見たことがないため、これからみてみます。
- 見たことがないのでイメージがわかりません
- 個人的に現時点では思い付きません。

◆ Wi-Fiについて

問18 区の公共施設に設置されているフリーWi-Fiを利用したことがありますか。(回答は1つ) 必須

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
利用したことがある	43	23.2%	7	19	13	4
知っているが利用したことはない	64	34.6%	7	27	27	3
存在も知らなかった	78	42.2%	7	32	34	5
合 計	185	100%	21	78	74	12



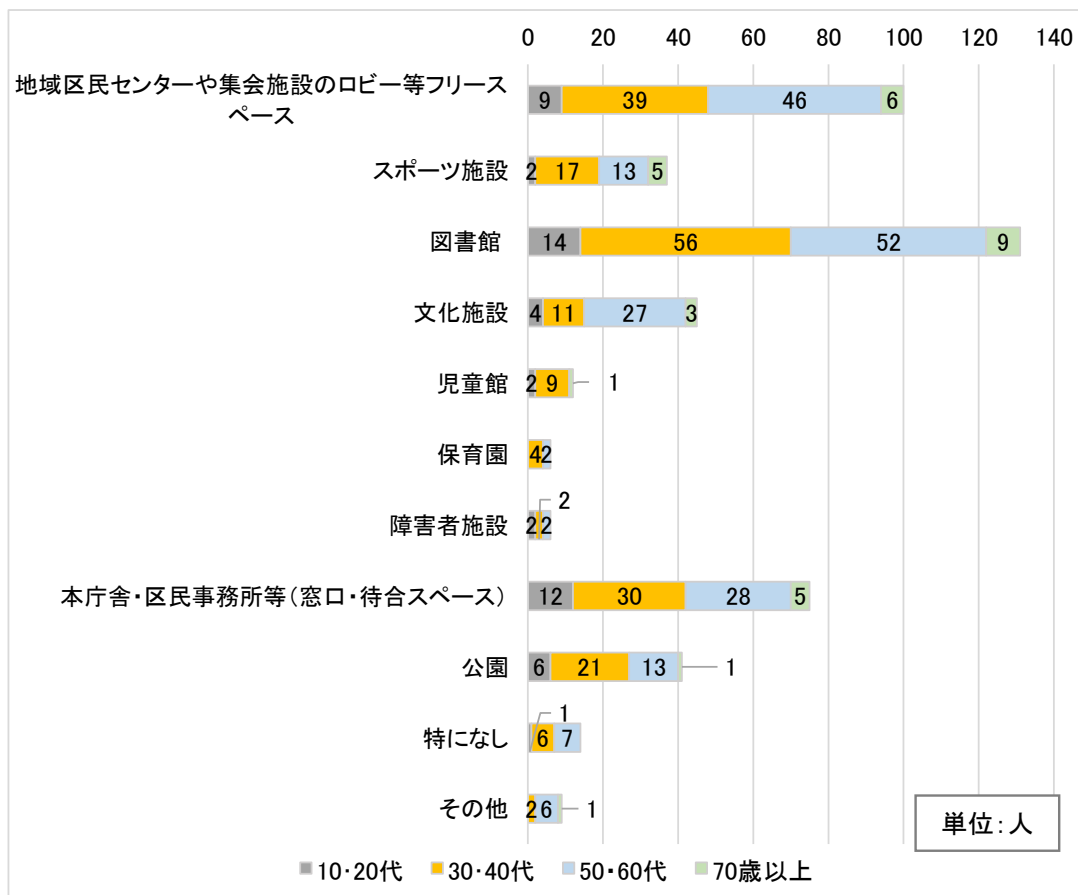
問19 フリーWi-Fiが「あると便利だと思う施設」を教えてください(回答は3つまで) 必須

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
地域区民センターや集会施設のロビー等フリースペース	100	54.1%	9	39	46	6
スポーツ施設	37	20.0%	2	17	13	5
図書館	131	70.8%	14	56	52	9
文化施設	45	24.3%	4	11	27	3
児童館	12	6.5%	2	9	0	1
保育園	6	3.2%	0	4	2	0
障害者施設	6	3.2%	2	2	2	0
本庁舎・区民事務所等(窓口・待合スペース)	75	40.5%	12	30	28	5
公園	41	22.2%	6	21	13	1
特になし	14	7.6%	1	6	7	0
その他	9	4.9%	0	2	6	1

その他・・・

- ・ゆうゆう館
- ・民間ファシリティーとの協業（区ファシリティーに限定せずに）区施設はマスト
- ・公的施設の全て
- ・フリー生活困窮で携帯が止まってしまっている人もいる。区施設に限らず民間も巻き込んだ、フリーWIFIの整備が必要。—wifiはセキュリティ上、使わない方が大多数なのは。
- ・小学校(PTA室だけでも)
- ・公園や図書館、児童館でフリーWi-Fiが使えると、それを利用する人が長く滞在してしまい、本来の施設の在り方が変わってしまうと思います。無料Wi-Fiのカフェを利用してきた人が流入してきてしまいます。
- ・駅
- ・特定の施設ではなく、携帯電話の電波が届きにくいエリアなどをカバーして欲しい。



問20 フリーWi-Fiを利用するとしたら、主な目的は何ですか(回答はいくつでも) 必須

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
行政手続	69	37.3%	9	24	33	3
調べもの	160	86.5%	20	63	67	10
学習	53	28.6%	4	26	20	3
仕事	49	26.5%	3	25	20	1
動画視聴	39	21.1%	5	20	12	2
ゲーム	14	7.6%	2	8	4	0
SNS	46	24.9%	6	24	14	2
特に利用する予定はない	14	7.6%	1	9	4	0
その他	6	3.2%	0	2	3	1

その他・・・

・QRコード読み取り

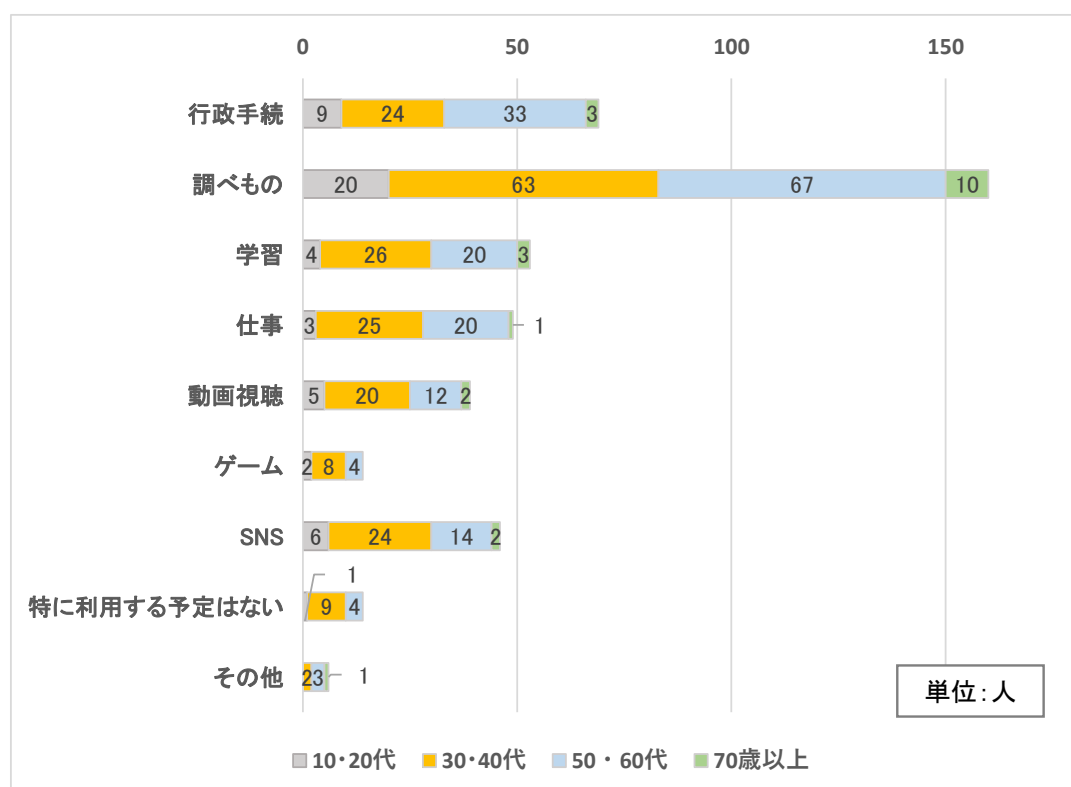
・災害等で自前の回線がダウンした時のみ、デマではなく正確な情報収集の為、そこかしこにあると助かります。

・フリーWi-Fiは不特定多数の人達が利用できる事が利点だが、反面セキュリティ上で個人の情報を抜かれてしまう可能性もあるため、利用する内容には気を遣っている。

・ほとんどLINEです。自分の使っている通信会社の電波状況が悪く、病院、学校図書館などの大きな建物の奥へ進むと連絡が取れない状態になってしまいます。

・私自身は利用想定はないが、生活困窮にある人がある段階でたどり着く自殺防止対策の相談(電話・SNS)、その後の支援継続のために必要。また、電源の提供についても知恵を寄せて検討して頂きたいです。

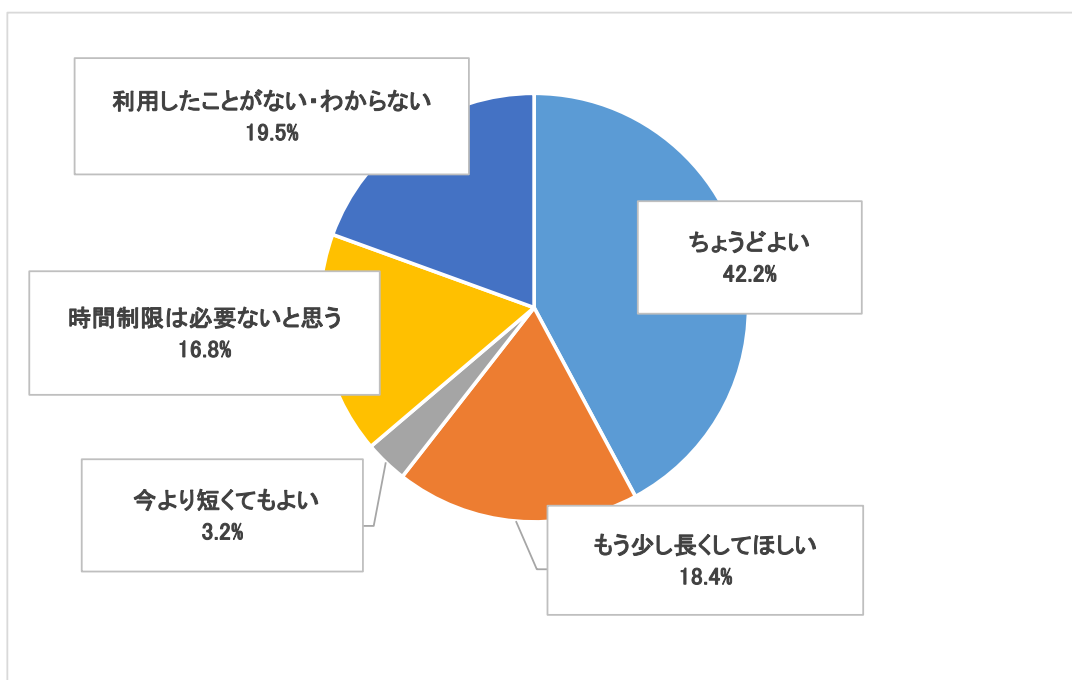
・補足:行政手続や仕事などではセキュリティ懸念があるためフリーWi-Fiは用いない。



問21 現在のフリーWi-Fiの利用時間制限(1回あたり60分)について、あなたの考えに近いものを選んでください。(回答は1つ) 必須
 ※杉並区のフリーWi-Fiは、利用の公平性やセキュリティ確保のため、(図書館等の一部施設を除き)利用時間に制限を設けています。

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
ちょうどよい	78	42.1%	15	33	26	4
もう少し長くしてほしい	34	18.4%	4	17	10	3
今より短くてもよい	6	3.2%	1	1	4	0
時間制限は必要ないと思う	31	16.8%	0	14	15	2
利用したことがない・わからない	36	19.5%	1	13	19	3
合 計	185	100%	21	78	74	12



問22 区立施設へのフリーWi-Fi設置について、あなたの考えに最も近いものを選んでください。(回答は1つ)

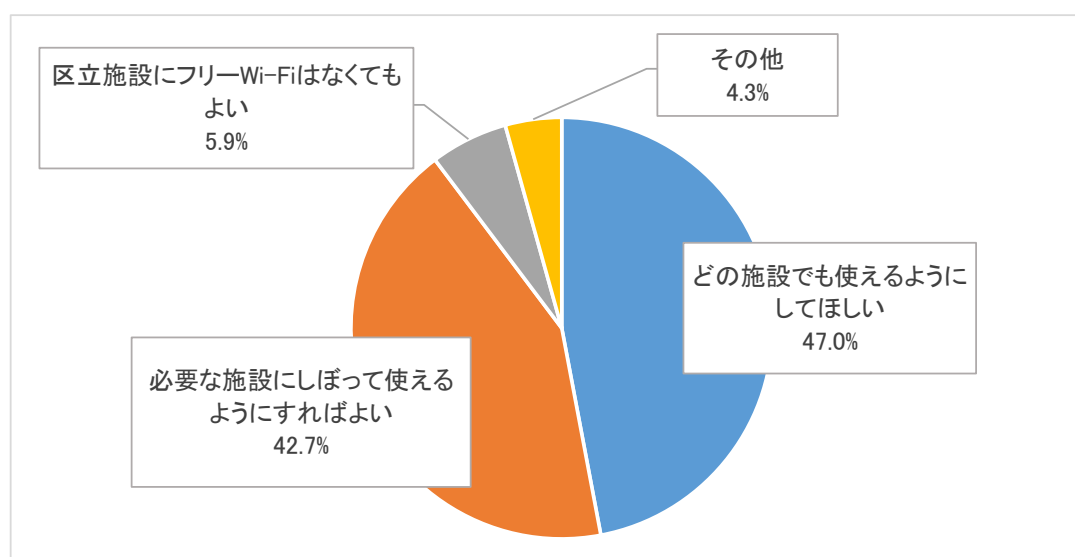
必須

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
どの施設でも使えるようにしてほしい	87	47.0%	6	34	41	6
必要な施設にしぼって使えるようにすればよい	79	42.7%	14	34	25	6
区立施設にフリーWi-Fiはなくてもよい	11	5.9%	1	7	3	0
その他	8	4.3%	0	3	5	0
合 計	185	100%	21	78	74	12

その他・・・

- ・行政手続きなど必要ならあったほうがいいが、ゲームや動画視聴などそれ以外の目的では必要ない。
- ・大災害時(回線のパンク・断絶)に備えて、避難所等でも繋がる事が理想です。充電設備もあると安心です。
- ・時間制限でセキュリティ確保しているが、そもそもフリーWiFiは安全ではないと考えているため、推進には否定的になってしまう。
- ・個人的には使用しないのでこだわりはありませんが、外国の方の話を聞くと「日本ではFree Wi-Fiの環境が整っておらずとても遅れていると感じる」そうなので、そういった意味ではどの施設でも使えるようだといいのかなと想像します。
- ・フリーwifiがゲームや動画視聴に使われて、区のお金が使われるなら、本当に必要な人、時間だけ使えるようにしたほうがいい。
- ・セキュリティが心配。
- ・どの施設でも使えるようにしてほしいし、どの施設でも安定的な通信環境の増進に努めていただきたい。
- ・行政のフリーWi-Fiの費用負担にもよります。区立施設の限定的な利用者のために投入するコストが大きいのであれば敢えて利用場所拡大や利用時間の延長は不要だと考えます。



◆ 今後の期待について

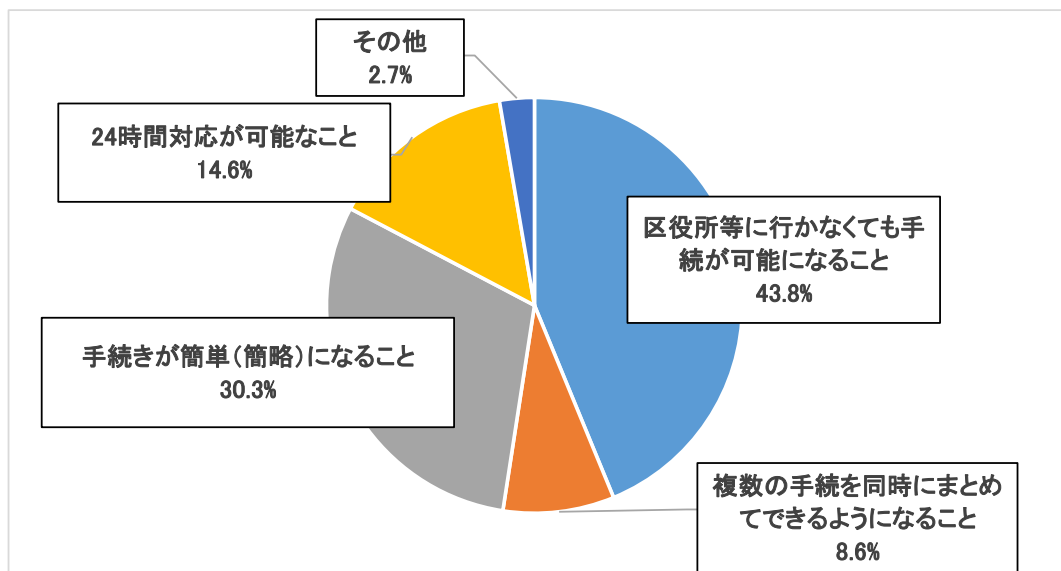
問23 区が今後DXを進めていく上で最も期待することは何ですか。(回答は1つ) 必須

n= 185

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
区役所等に行かなくても手続きが可能になること	81	43.8%	8	36	35	2
複数の手続きを同時にまとめてできるようになること	16	8.6%	2	8	5	1
手続きが簡単(簡略)になること	56	30.3%	8	26	15	7
24時間対応が可能なこと	27	14.6%	3	6	16	2
その他	5	2.7%	0	2	3	0
合 計	185	100%	21	78	74	12

その他・・・

- ・全てできて当たり前というか、こういう選択肢を見るとどういふものをDXとして想定しているのか不安になる。
- ・高齢者を含めてデジタル化への進歩・転換に追いついていく事が大変な区民の取り残しを少しでも減少させていくことが必要だと思う。区の施設に専門の相談窓口を設置して対応しているが、“デジタルライフアップセミナー”の回数も増やし、参加者と講座もいくつかのレベルを設けて実施していくことを考えて頂きたいと思う。
- ・生きていくことに追い詰まった人の中には、人と会うこと、電話で話すことが難しい人たちがいます。そうした人たちがアクセスできるよう、あらゆるツールで相談を始めとする行政サービスへつながることができるようにしてもらいたい。
- ・手続き時間の短縮
- ・「人権+デジタル技術=デジタル民主主義」みたいになればよい。



問24 区のDXに関するご意見・ご要望があればご自由にお書きください。(自由記述)

【利便性向上・オンライン化】

- ・区行政のDX推進に際して、区民の福祉や基本的人権の増進を前提にしていきたい。
- ・広報がPDFで見れることは知っているが、ライン等でも配信して欲しい。
- ・区役所1階の行政手続きをする時に待ち時間が長いので、確かに区のDXが充実したら、時短になると思う。
- ・DXをより活用する為に区の手続きをよりオンライン化し、スマートフォンだけで完結できるものを増やして頂きたいです。窓口の待ち時間削減や、行政手続きに対するハードルが下がると考えます。
- ・DXの推進で、各種手続きや情報収集が簡単に迅速に完結出来るようになってほしいと思います。
- ・どうしても区のサービスを意識するのは結婚やら親になるといったライフスタイルの変化に伴うことが多いと思います。こうなる前から区としてアプリなどを通して関わりを作ることで、デジタルサービスの認知度が向上したり、それに伴うサービスの質向上については区の評価の向上につながるものと思います。
- ・戸籍登録・抹消に関することは偽造防止の観点から来庁すべきであると思う。それ以外はオンラインで完結させたい。例えば、交流都市の野菜などを区役所で販売しているが、アスパラ祭りは特に人気で、区役所に着いたところには買えない。そして暑中並びたくない。オンラインショップがあればいい。保育園に関しては、郵送物が多すぎる。先日転園したが、月末に3回ほど郵送物が届いた。共働きが多く、デジタルに慣れている人が多いと思うので利用料通知や利用決定通知などはオンラインで閲覧できるといい。区ではなく、TACの施設になるが、施設利用料をクレジットカード事前(当日)決済にしたい。スポーツ時の盗難リスク、荷物を減らしたい。
- ・窓口へ行かないとできないことがいろいろあって、窓口はとても混んでいます。行かなければならないのは仕方ないにしても、開く前から並んで整理券を取っても、かなり長い時間待たされるのは時間の無駄。事前予約で、できるだけ正確な(待ち時間のない)予約システムを作してほしいです。そして、フードコートや飲食店であるような、自分の順番が来たら、通知が来るサービス。これなら、混み合った場所でイライラ待たず、近くでお茶などをしていられますから、同じ待たされるにしても、気持ちの持ちようがまるで違うものになります。DX担当の皆さま、頑張ってください。
- ・DXを活用して、平日の夜でも様々な手続きや申請に対応できるようにしてほしい。
- ・子供を産んで子連れ移動大変さ面倒さが本当に身に沁みました。なんでも自宅できるようにしてほしいです。
- ・杉並区は色々DXが進んでいると感じます。しかしどうしても引越しをすると役所に行かなければいけないことがあり、片付けがある中時間をとられるのが不満です。ご検討いただくと助かります。
- ・日中仕事や育児などで慌ただしく過ごしていると、長い待ち時間のある区役所や出張所に出向いて行政手続きを行うのは難しい。セキュリティ強化をしっかりとしたうえで、オンラインやデジタルをうまく活用して、空き時間にどこからでも手続きができることが望ましい。すでに運用が進んでいるようだが、電子決済の積極導入で手続きの煩雑さが解消されるのはとてもありがたい。せっかくDX化を進めていても具体的にどんなことがデジタル上でできデジタル決済が可能なのかを知っている人は自分も含め意外に少ないと思うので、周知するようもっと積極的に発信して利用率を向上させ、区職員の方の業務負担を軽減し、利便性をどんどん上げてもらいたい。
- ・可能なことは全てオンラインで完結させて欲しい。
- ・限られた時間しか空いていないため、仕事の都合がつかずに取得が先延ばしになることが多いです。そのため、オンライン手続きが充実し、24時間対応が可能になってほしいと思います。
- ・DX化が進めば区役所の営業時間に合わせて、こちらの都合を調整する必要がなくなる。今は子育てに追われ仕事もしているが、いずれは歳をとり身体もスムーズに動かせなくなるなど体力が衰えた時、区役所まで行く事なく、必要な申請がオンライン上で完結すれば、人に迷惑をかける事なく作業できると思った。
- ・各種手続きの完全オンライン化やキャッシュレス決済の導入(区民センターの使用料や駐輪場など)を、全区的にさらにスピード感を持って進めてほしいです。また、最先端のデータ活用やAI活用講座など、杉並区ならではの先進的なデジタル施策を楽しみにしています。

【UX/UI・使いやすさ】

- ・オンライン対応の幅を増やすことと、その手続きをわかりやすくすることが重要かと思います。私のような若者であれば、そもそもオンライン対応手続きが可能なものが増えるだけでも非常に有難く、自身でAI等も活用しながら進行可能なので、対応可能手続きの幅が広がることをいちばん求めます。しかし、高齢の方はそれをいかに簡単にできるかも非常に重要な要素になると思うので、そこはUI/UXの丁寧な設計やサポート機会の増加などの対応をしていく必要があると思う。

- ・DXを拡大しようという取り組み自体が素晴らしいと思います。それと同時に、DXの拡大に欠かせないUX・UIの質にはまだ課題があると感じるので、その点も取り組んでいただければ嬉しいです。たとえば、一貫したデザイン上のルールがないこと（「もともと存在を想定していたコンテンツ」と「その後必要になったから付け足したコンテンツ」のイラストの種類が異なる、等）で、情報がわかりづらくなっている箇所が見受けられます。適切な解像度を把握していない方が、画像を選んでいる場合もあるのではないのでしょうか。こうした土台を整えることで、よりアクセシビリティが上がると思います。
- ・ラインを含め、少し見にくいので、もう少し読みやすい配置等にしてほしいです。
- ・わかりやすく簡単であって欲しい。入力などもマイナンバー入れば項目が少なくなるとか連携して欲しい。入力内容の確認などもわかりやすくして欲しい。質問チャットボットなど精度高くあって欲しい。
- ・頑張っていただいていると思いますが、さらに使いやすくしていただけるとありがたいです。最近のどこでも見られる傾向ですが、SNSの種類をやたら増やすと、どこを見てよいかわからないので、まずはホームページ（公式ウェブサイト）をしっかりとさせ、ここだけで必要な情報は完璧にわかり、完了するようにして欲しいです。Xやインスタなどを見なくてもよいように。PCを使いこなす高齢者でも、ログインが必要SNSはとにかく見るのが面倒です。Lineは多くの人にとってインフラにもなっているので、こちらもしっかり使っていきたいと思います。
- ・DXを進めるのであれば操作方法がわかりやすくするようテックタッチ（画面上での案内）を工夫して導入して欲しい。不備があった場合、最初から申請し直したいなものでは結局区民が着いていけないと思う。
- ・さざんかネットの施設予約のページが使いづらく、抵抗があるので、もう少しユーザーフレンドリーにUIを使いやすくしてほしいです。
具体的には、施設選択の画面の施設の表示順番をソートできるようにしてほしい。探しづらいです。施設選択の画面で、10件のみが表示されており、次のページへ進んでから、戻るともう一度表示するところからやり直しになってしまうため、探しづらい。
などがあり、全体的に見にくい、使いづらいと感じています。UIの専門家を入れて改修を行うことで、利用しやすく、新規の利用者も利用しやすくなると考えます。
- ・使い方に不慣れな人でも分かりやすい操作動線
- ・区のHPなど知りたい項目が辿って行きづらいと昔から思っていて検索用語でサーチエンジンで調べた方が早いので昔からそうしています。区のHPからの検索でもhitしづらく、検索エンジンの質を上げるか、何らかの方法でAIを活用したりして知りたい情報に簡単にアクセスできる仕組みにして欲しいです。
- ・各種手続がフォームからの提出になっており、大変助かっております。以前から手続案内の冊子も分かりやすくまとめてあり、見る側・区民目線な御担当の方がいらっしゃるのだと感じていました。紙とウェブサイトでは見え方が変わるため、フォームの入力画面では文字数が少ないと入力しやすいと思います。分からない場合やエラー時の詳細説明は、対象内容を別リンクで飛ばすなど、区民への見やすさや分かりやすさを変えずにお願いしたいです。

【デジタル弱者への配慮】

- ・DXの促進は大事ですが、公共サービスでは、特にデジタルに不得手な方へのサービスが低下が懸念されます。一方で、歩行困難な方の為に、在宅で手続きが可能になるようなDX促進も希望します。
- ・私みたいにアナログ人間がいるので、操作方法を丁寧に説明してくれる人材も増やして欲しい。
- ・お年を召した方の為に完全なデジタル化はせずに窓口は残して欲しい。
- ・基本的に行政手続きはデジタルで行っていません。直接窓口でお願いしています。データを投入しても本当に先方に着信しているのか、よく分からない。私はDXを含めデジタルについて知識がほとんどないので、このような「食わず嫌い」住民を対象とする超初歩セミナーを開催するのもよいのかも知れません。
- ・基本的には、どんどん進めてほしい。ただ、そもそも私のようなDXオンチ（ワードや操作がわからない人）には、対面で教えて頂く必要があるので、窓口にいる区職員の教えるスキルを上げて頂き、出来ない人に丁寧に対応することを忘れないでほしい。
- ・職員の業務内の紙をなくすことには大いに賛成、区民の手続きの紙をなくすことには反対。高齢者、障害のある方、デジタルに不慣れな人などが使いやすい仕組みにする。非常事態に備えて一定程度紙での業務内容に慣れておくことも災害対応という意味でも必要。できる人には24時間オンラインで簡略された手続きが可能、難しい人には対面でのサポートを行う必要がある。わかりやすい画面設計、やさしい日本語や多言語対応（ここが特に重要と考えます）、スマートフォンでもPCでも完結できるように。効率化によって職員の負担が減った分は、対面での相談や福祉・子育て支援など、人による対応が必要な分野に再分配する。
- ・DX化を進めていくのは大変良いことだと思う反面、それに対応出来ない人がいるのも現実です。ちょっと違う話になりますが新しくできたスーパーのレジでセルフレジは空いているのに有人レジは20人以上の人が並んでました。変革に対応できない、したくない人にも選択できる配慮を全面に出したDXであって欲しいと思います。
- ・シニアにも広く使えるように声掛け、呼びかけを発信してほしい。はなからできないと思い込んでる人にも、できるように呼び掛ける必要があると思う。

- ・アクセス方法や説明の簡略化、高齢者の方でも操作が出来るような体制作り。また、DXに関する地域での講習会、動画などスマホ講座など各自治体にチラシを置くなどまずは、区民のDXに関する意識向上や周知を徹底する。
- ・DX化に向けて様々な取り組みをしていることに感服したが、区民に対する広報周知については、まだまだ改善の余地があると思います。障害者や高齢者が取り残されないよう、UIや画面デザインを常に意識してほしい。ユニバーサルデザインやアクセシビリティを他の区に先駆けて推進してほしい。
- ・DX化のメリットを享受できるはずの高齢者層は、区のDX化状況について知る機会が少ないと思います。ゆうゆう館等高齢者が集まる場所で区のDX化、その便利さ等についてもっと宣伝してもよいのでは。
- ・高齢の方はそれをいかに簡単にできるかも非常に重要な要素になると思うので、そこはUI/UXの丁寧な設計やサポート機会の増加などの対応をしていく必要があると思う。
- ・DXの普及はこれからより重要になるが、機器の扱いなどへの対応は人によってことなる。特に高齢者は習熟の難度がたかいので、取り残されないように公的サポートを充実してほしい。

【手続き簡素化・データ連携】

- ・同じ様な提出物を何度もしなければならず負担に感じるので、複数のまたがった案件でも同じ証明書が使用できる、あるいは提出回数が少なくして良くなる等検討していただくと助かります。
- ・保育園や学童保育に出す「就労証明」の提出(しかも紙で)が毎年必要なのはなんとかならないのか。父親や母親が「今どこに就労している」という情報はその個人の年金情報・納税情報などと連動していないのか。
- ・マイナンバーで、年末調整(源泉徴収)や課税情報がわかると思うのだが、育成手当など、書類を出さなければならぬものを減らしてほしい。
- ・AIによる必要手続きの提案
- ・書かない窓口の普及(申請書への記入が手間)
- ・介護保険に関する手続きが大変です。杉並区に親がいないので、詳しくはわかりません。該当する人には行政から申し出ていただき、手続きがネット上で24時間いつでも出来ると助かります。親の手続きのために休みをとって、紙に記入して、所定の場所まで持っていくのは大変です。親の介護にあたる50代、60代には、時間がありません。

【セキュリティ・不安】

- ・日本のネットのセキュリティの脆弱性については懸念しており、個人情報情報の漏洩がないように最強のセキュリティを担保して欲しい。
- ・データの詐取や自分のパソコンへの侵入が怖い。
- ・オンライン手続きの推進・拡充においては、なりすましなどの不正防止の観点から、確実に本人確認できるマイナンバーカードとの連動が必須であると思います。また、杉並区のDXがガラパゴス化することがないように、国のDX政策との整合性や国の補助金の有効活用も重要だと思います。区のDX推進は区民の利便性向上だけでなく、区職員の業務効率化、負担軽減にもつながると思います。DX化で創出された区職員の余力をデジタル弱者や要配慮者などへのきめ細やかな対面対応・コミュニケーションに活用するのが良いと思います。窓口の混雑も間違いなく解消されると思います。
- ・情報漏洩防止等のセキュリティがしっかりしており、取り扱いや手続きが簡便なものであれば、DXを進めていく価値があると思います。
- ・情報化社会の行政のあり方としてできるだけDXが進むことが望ましいとは思いますが、それに伴う危険性に配慮することが大事だと思います。また、フリーWi-Fiのような利便性を充実することによって生じる可能性のある新たな問題にも気配りをして欲しいと思います。
- ・区のDX推進により、手続きの利便性が大きく向上していると実感しており、感謝しています。一方で、デジタル化が進むほど、区民の個人情報や決済情報が集約されるため、サイバーセキュリティ対策の重要性も一段と高まっていると感じます。私が勤務している会社もそうですが、どうしてもDX推進の局面では利便性に目が行きがちです。ただ、いったんセキュリティが破られてしまうと、区政そのものがストップして必要なサービスを区民に届けられない事態に陥るリスクを孕んでいます。時には利便性を多少犠牲にしても、区民が安心・安全にデジタル行政サービスを利用し続けられるよう、強固なセキュリティ基盤の維持・強化を希望します。
- ・トラブルや犯罪がないDX化をしてほしい。やはり、情報が流出するのが心配です。
- ・便利になり良いことだと思います。一方で、情報漏洩などの不安もあるため利用するときに慎重になりましょう。
- ・住民の機微な個人情報を扱うので、サイバーリスク管理も並行して徹底していただきたく存じます。またDX化による業務効率化で可能な人材調整をスピーディーに行い、DX化をアウトソーシング先に任せるとはせず、民間からのDX人材の中途採用など人事戦略もセットで行ってほしいと考えます。

【周知・広報不足】

- ・全体としてDXは進められていると感じるので、情報へのアクセスを周知する、簡単に操作できる事にも注力して欲しい。折角の便利なツールが勿体無い。
- ・オンラインで可能な区の手続きの一覧を広報紙に載せてほしい。何ができるかわからない。
- ・現在、杉並区のサービスは多岐にわたり多くのものが存在し各部署で各々に行っておりますが利用する区民としては情報が多くその内容が把握出来なかったり混同、混乱してしまうことがあります。出来れば各部署にて情報共有して区民が分かりやすく使いやすいように工夫してもらえればと思います。福祉にしても社会福祉協議会のサービスも区のサービスと関わって来るので総括的に閲覧出来れば良いと思います。
- ・本日は台風の影響により外出ができませんでした。そのような中昨夜から避難施設の設置連絡に始まり、警報情報やその解除連絡が頻繁に登録していた杉並区のLINEで届いており、大変助かりました。ITは全てそうですが、自分から能動的に情報を取りに行ける人には有益ですが、リテラシーの低い人にとっては無益です。区民のLINEの普及率やスマホの保持率は知りませんが、活用を促す更なる活動が必要かかと思っています。市報やポスティング広告で普及率を示し、必要性を促すことにより、IT化がすすみ、結果コスト低減にもつながるのかなと、言うは易しですが感じた次第です。
- ・DXを推進することで、区民が区政との距離感が縮まるが必要かと思っています。仕事、学業など、日々追われていることがあると、なかなかそこに目が向きません。区の皆さまのご努力が私たちに届くよう工夫していただけると助かります。
- ・日中仕事や育児などで慌ただしく過ごしていると、長い待ち時間のある区役所や出張所に出向いて行政手続きを行うのは難しい。セキュリティ強化をしっかりしたうえで、オンラインやデジタルをうまく活用して、空き時間にどこからでも手続きができることが望ましい。すでに運用が進んでいるようだが、電子決済の積極導入で手続きの煩雑さが解消されるのはとてもありがたい。せっかくDX化を進めていても具体的にどんなことがデジタル上でできデジタル決済が可能なのかを知っている人は自分も含め意外に少ないと思うので、周知するようもっと積極的に発信して利用率を向上させ、区職員の方の業務負担を軽減し、利便性をどんどん上げてもらいたい。
- ・このモニターアンケートをきっかけに、保育園の空き状況のダッシュボードの存在を知りました。便利で余計な機能がなく使いやすいサービスだと思いましたが、まだまだ知られていないような気がします。自分から情報を取りに行く人にとっては受け皿として存在しているだけで十分かもしれませんが、誰にでもアクセスしやすいこととさらにそのサービスがきちんと必要な人に届いていく仕組みづくりが重要だと感じました。仕事柄、公共期間のサービスのプロモーション支援に関わる機会が多いのですが、サービス自体は良くても住民への認知に課題感を持っている自治体が目立つように感じます。
- ・色々に対応していただいているのは分かるのですが、具体的にどんな取り組みをされているのか私自身も把握できていません。せっかく良い活動をされているので、私を含め、もっと多くの人に広まるといいなと思いました。
- ・昔に比べて手続き面ではとても楽になったと思います。反面、どんな手続きがデジタルでできるか等は、やはり自分で情報を検索して、情報を取りに行かないといけないのは変わらないかなとも思います。難しいことですが、区民皆がデジタルで出来ることを簡単に知れる何かがあると良いです。たとえば今回区政モニターを知ったきっかけが区内の公園前の掲示板だったのですが、掲示板をもう少し目立つようにしてみたら如何でしょうか。私もたまたま見かけたただけだったのですが、モニターも知ることができましたし、意外に楽しいチラシも多くて参考になりました。
- ・DX化した事実を常にSNSで拡散する必要があると考える。杉並区内のDX化にそこまで不満は無い。懸念点があるとすれば、DX化されたという話題を街中で耳にしにしない事だ。どんなに設備を充実させても地域住民が周知し、利用しないのであれば、DX化への支持は段々と減ってしまうと予測する。学生から高齢の方まで気軽に使いたいと思える様なSNSでの発信、拡散が重要だと考える。
- ・このアンケートによって、杉並区のDXIに向かう姿勢がよくわかった。特に「すぎなみデータラウンジ」は大変整理されていて良い情報でした。ただ、これらの情報が区民に届いていないのが大きな課題だと感じました。区はラインやSNSなどをさらに活用して、情報を発信して行く必要があると感じました。

【フリーWi-Fi】

- ・時間制限もだが、ゲームやSNSへの接続の制限をしてもいいのではないかな。これらによって帯域を使われることが時間制限につながっていると思う。待ち時間に暇つぶししたくなるのは分かるが、「区役所に涼みに行ったついでに椅子に座ってずっとゲーム」は困る。
- ・本庁舎等のフリーWi-Fiを利用しているが、日が変わると、その都度メールアドレス等の入力が必要で不便である。一度、利用手続きをしたら、自動的に接続するようにして欲しい。
- ・区の施設(区役所、図書館、体育館)はよく利用するが、フリーWi-Fiがあるとしたらその表示を見たことがない。使い方(名称、パスワード)を一般利用客に見えるようにはっきりと表示して欲しい。フリーWi-Fiのある施設の一覧をホームページに公表して欲しい。

- ・フリーWi-Fiですが、公共の施設、特に災害時の避難場所になった時に全員が利用出来る体制を整えて欲しいです。
- ・フリーWi-Fiは利用したことはないが、一緒だった友人がアクセスしたところ、重くて結局作業ができないということがありました。また、子供がフリーWi-Fiを利用して外でゲームをしてトラブルなどが起こる可能性もあるのと、ますます外で遊ばなくなるので、年齢制限は設けたほうが良いと思います。
別の話かもしれませんが、区内の小中学生に貸与されているタブレットが重すぎるのと、動作が遅くて立ち上がりに時間がかかったりすることがあり、ストレスを感じていたようです。
デジタル化は便利な反面、情報も常にアップデートされるので、自分も年を取ったときに対応することが出来るのか不安に思うことがあります。
- ・フリーwifiは遊び(ゲームや動画視聴)に利用する必要はないので、敢えて通信速度の遅いものを設置した方がよいと思います。
- ・フリーwifiは利用会社によっても可能不可能があり不安定です。たいてい、繋いでも未接続となら使用出来ません。区ではないですが、安定して毎回フリーWi-Fiを繋げることが可能なお店もあるので、確実なサービスの供給が希望ではあります。
- ・フリーWiFiが使えると待ち時間が気にならなくなったり、ウェブでも手続きができると知って並ばずにやろうとしたり、よいこともある一方、旅行客が来てしまうこともありうるので座席数が必要になりそうだと思います。
- ・今年度からベビーシッター助成の手続きも電子化したり、保育園の手続き等、近年で子育て関係の手続きはかなり便利になったと感じています。区内施設のフリーWi-Fiは、つないでも通信状態が悪く、結局利用せずモバイルデータ利用になることばかりなので、使い方が間違っているのかどうか気になっています。簡単に通信できるようになったら助かるなと思っています。
- ・フリーWiFiも便利だが、特に図書館は目的外の人たむろするなど、本来の利用者以外の人々が集まってしまう迷惑だと感じる人がいるかもとまた別の問題が起きると思う。

【行政改革・DXの本質】

- ・ツールの導入にとどまらず、区民の利便性(CX)向上を起点とした行政プロセスの抜本的再設計を要望します。
理由は以下2点。
 1. 既存の複雑なルールをそのまま電子化しても、使いづらさや窓口混雑は解消しないため。
 2. 手続き簡素化で浮いた職員のリソースを、対面での深い相談業務へ集中させるべきなため。
 具体的には以下3点。
 - ・徹底した区民目線のUI/UX: 専門用語を排除し、誰でも迷わず5分で完了できる申請画面の設計。
 - ・書類添付の廃止: 区が保有するデータは、再入力を不要とする内部連携の強化。
 - ・オンラインと対面の最適配置: 簡易手続きはネットで完結させ、対面での温かい支援体制を維持・強化。
- ・区政の業務遂行自体を、DX化によって効率化してほしい。
- ・今どき、手続きのデジタル化はできていて当たり前です。質問を見ていると、日本が遅れすぎているだけなのに、その現状に甘えているだけだと感じます。技術的な、また予算的な制約もあるかとは思いますが、デジタル先進国は北欧各国やリトアニア等をはじめ、予算の制約のある国ばかりです。対面・たらいまわしを当然と思っている感覚を直していただき、区民の時間と労力を大切にすることを意識してください。統合的な組織の見直しや、ワンストップサービスのための旗振り役も必要になってくるかと思われますが、区というサイズなのでですからぜひDX推進して頂き、杉並区が自治体のDXのお手本になれるようにしていただきたい。
- ・問23に関連して、ご本人からアクセスすることが難しい人もあります。そうした場合「待つ」だけでなく、区(社協等委託先含)から積極的にアクセスしてもらいたいと思います。またその延長線でアウトリーチも積極的にして頂ければと思います。
- ・今後更に人口減少が加速し働き手が減る中で職員の業務負担を効率化出来る事はとても喜ばしいし歓迎したい。AIの導入で多岐に渡り迅速に事が運ぶ事も良い。ただ生成AIやchatGPT等がひとり歩きする事なく区民に寄り添う形であって欲しいし場合によっては人でなければ適切に正しく回答出来ないこともあると感じる。
- ・なんでもDXすればよいというわけではなく、区民が求めるものをしっかりと実施して行くことが必要である。ダッシュボードも見分には面白いが、これ誰のためにやっているのか?という感じもする。このダッシュボードで見せている調査結果を受けて区が何に取り組んでいるのか、どうこの声に応えているのかまで見せていく必要があると思う。
あと、区役所の手続きは基本的にデジタルで実施できるように再度点検して、また他の自治体とも比較して拡大をお願いしたい。
- ・DXとデジタル化の意味をそれぞれ定義して、単なるデジタル化が目的にならないよう、理想とする将来の区の(行政の)在り方を明らかにしたうえで、バックキャストिंगして何をDXと位置づけて取り組むのかを示してほしい。また、区民にとっての「DX for what」を明らかにして進めて欲しい。

- ・先ほども記述しましたが、DX化を進めると開発や運営に多額の区税が使われるはずですが、もしDX化を進めるならば、区役所の人員削減も必須だと考えております。
- ・デジタル化によって区と区民双方の効率が最大になることがデジタル化のそもそもの狙いだと思っております。可能な限り色々なものがデジタル化されればそれに限りなく近づくと思いますのでより多くのものがデジタル化されれば良いと思います。また、税金を含めた公金などの支払いも同じく、デジタル化されれば行政にとってもより効率的になると思います。ネックになっているのが手数料だと思いますので、行政が本格的にキャッシュレスを推進するのであれば手数料を区民(国民)に負担させるのではなく行政側で負担してもらえると納付率やキャッシュレス比率は劇的に上がると思います。
- ・区のDXの方針が今現在対面で提供しているサービスを極力オンラインやデジタルチャネルを使用して置き換えていくことなのか、何を柱にDXを進めて行くのか区民にわかりやすく方針を示すことが出来れば良いと思う(既に着手されていると思いますが)。
- ・都そして23区で揃えられる足並みは揃え、スケールメリットを活かす場所は活かしたい。23区がそれぞれに似たようなことをするのなら統一した方がいい。DXにおいて杉並区オリジナルの課題なんてあるのでしょうか。あるとすれば公共施設のフリーWi-Fiについて、災害時の避難所になり得る場所にあった方が良く、これについて区独自の判断がありえるかといったところ。

【対面・人間的サービス】

- ・区役所1階の行政手続きをする時に待ち時間が長いので、確かに区のDXが充実したら、時短になると思う。ただ、私みたいにアナログ人間がいるので、操作方法を丁寧に説明してくれる人材も増やして欲しいです。
- ・お年を召した方の為に完全なデジタル化はせずに 窓口は残して欲しいです。
- ・職員の業務内の紙をなくすことには大いに賛成、区民の手続きの紙をなくすことには反対。高齢者、障害のある方、デジタルに不慣れな人などが使いやすい仕組みにする。非常事態に備えて一定程度紙での業務内容に慣れておくことも災害対応という意味でも必要。
できる人には24時間オンラインで簡略された手続きが可能、難しい人には対面でのサポートを行う必要がある。
わかりやすい画面設計、やさしい日本語や多言語対応(ここが特に重要と考えます)、スマートフォンでもPCでも完結できるように。
効率化によって職員の負担が減った分は、対面での相談や福祉・子育て支援など、人による対応が必要な分野に再分配する。
- ・なんでもかんでもDXして、人と人とのコミュニケーションの場がなくなるといいなと思います。まだ杉並区に引っ越してきたばかりですが、商店街なども多くとても人情味あふれる地域だなと感じていて、この良さを前面に押し出して欲しいなと個人的には感じます。
- ・デジタルに移行していくことは重要だと思うのですが、対面対応が減ることに不便さも感じます。

【LINE・チャット等デジタルチャネル】

- ・広報がPDFで見れることは知っているが、ライン等でも配信して欲しい。
- ・なみすけとおしゃべりチャットbotを開設してほしい。
- ・本日は台風の影響により外出ができませんでした。そのような中昨夜から避難施設の設置連絡に始まり、警報情報やその解除連絡が頻繁に登録していた杉並区のLINEで届いており、大変助かりました。ITは全てそうですが、自分から能動的に情報を取りに行ける人には有益ですが、リテラシーの低い人にとっては無益です。区民のLINEの普及率やスマホの保持率は知りませんが、活用を促す更なる活動が必要かとも思います。市報やポスティング広告で普及率を示し、必要性を促すことにより、IT化がすすみ、結果コスト低減にもつながるのかなと、言うは易しですが感じた次第です。
- ・先日使い終わった電子機器(スマホなど)の区での回収場所を調べていたが、営業時間や場所などが少し分かりにくかった。ジャストアイデアであるが、LINEを活用した「案内コンシェルジュ」のようなサービスはできないか。
- ・LINE公式アカウントからの申請を、粗大ごみ申込から補助金申請、学校選択や印鑑証明など幅広く広げ、ワンストップでの手続き機能を希望します。
課題：待機児童数が23区平均超・高齢化率上昇・窓口手続きの来庁依存・区民の政策参加率の低さ。
DX解決策：保育マッチングのAI最適化、介護申請のオンライン化、LINE申請導入による来庁ゼロ、データ公開で区民が政策検証できる仕組みの構築。

【評価・見える化】

- ・現状、区のDXで区民サービスが向上した実感は個人的にはありません。また、ウェブ公開の「デジタル化推進計画の振り返り」を見ても、DXの目標とした区民サービスの内容や対象件数について具体的な記載がないことからDXの達成状況が不明であるとともに、本来の目的である区民サービス向上についてもアンケート等の区民目線による評価の記載がないことから、区民サービスがDXで本当に向上したのか分かりません。次回の「振り返り」の前に、上記のような観点も含めた振り返り項目の見直しを行うことで、杉並区DXによる区民サービス向上を「見える化」して、より多くの区民が理解できるようにしてもらいたい。
- ・なんでもDXすればよいというわけではなく、区民が求めるものをしっかりと実施していくことが必要である。ダッシュボードも見る分には面白いが、これ誰のためにやっているのか？という感じもする。このダッシュボードで見せている調査結果を受けて区が何に取り組んでいるのか、どうこの声に応えているのかまで見せていく必要があると思う。
あと、区役所の手続きは基本的にデジタルで実施できるように再度点検して、また他の自治体とも比較して拡大をお願いしたい。
- ・このアンケートによって、杉並区のDXに向かう姿勢がよくわかった。特に「すぎなみデータラウンジ」は大変整理されていて良い情報でした。ただ、これらの情報が区民に届いていないのが大きな課題だと感じました。区はラインやSNSなどをさらに活用して、情報を発信して行く必要があると感じました。

【その他】

- ・杉並区は相談窓口など設置し、時代の先頭を走っていると思う。高齢者としては知る機会がなくとても助かる。
- ・新潟県・中越地震の震源地を経験した者として意見
災害時はあらゆるライフラインがストップします。
電気・ガス・水道はもちろんの事、道路はボコボコで緊急車両を含め、車両の侵入など出来ません。
入って来る事も、出る事も出来ません。物流が完全にストップします。
下水道も破壊され、復旧まで排水が流せませんし、トイレが使えません。入浴も不可。
衛生状態が極めて悪化します。それに伴い病気の蔓延、心身の不調が考えられますが、
医療機関もまた、建物の崩壊、薬品の枯渇、機器の破損、人材不足等で機能していないでしょう。
あらゆる事を想定し、事前の心の準備・備蓄・対策を呼びかけて欲しい。
- ・あくまで、個人的な意見です。東京都の中でも、自然あふれ、弱者にも優しい杉並区ですので、全てをDX化せずとも、アナログ的な部分も変わらず、残す事も、大切。ただ、現状は、子供家族世帯、高齢者に、支援対策その他、偏っているように、感じます。高齢者の困窮世帯は、引き続き、支援は不可欠ですが、独身現役世代も、困窮者は多いです(杉並区は、わかりませんが、他区では、生活苦だけでなく、パワハラ、モラハラによる、いじめでの自死が多いと聞きます。)話変わり、時代を見据え、イベント等も、杉並区ならではの、自然とDXコラボの物が作れると良いですね(高額イルミネーションは反対)住民全部が満足する事は、難しい。
- ・様々な理由で情報インフラから弾かれている方の支援をお願いしたいです。先日、スマホが故障した一人暮らしの友人(PCなど非所有)が駅前で携帯ショップを探して途方に暮れているのに出会い、デジタルネイティブであっても、インフラとしてデジタルアクセスが弱い方が居ることに気づきました。困窮や精神状態悪化等の中期的な原因の方もいらっしゃるれば、私の友人のように急に困るケースもあります。そんな時、「とりあえず区の施設に行けばアクセスを得られる」と区民が信頼できる状況があれば素晴らしいです。原因に応じて、適した期間でスマートフォンを無償貸与できるような仕組みがあっても良いと思います。
- ・別の話かもしれませんが、区内の小中学生に貸与されているタブレットが重すぎるのと、動作が遅くて立ち上がりに時間がかかったりすることがあり、ストレスを感じていたようです。
デジタル化は便利な反面、情報も常にアップデートされるので、自分も年を取ったときに対応することが出来るのか不安に思うことがあります。
- ・私は身体障害者ですが、『ミライロID』(デジタル障害者手帳)の知名度の低さが気になります。スマホのアプリなので紛失リスクがほぼありません。また、画面を拡大すれば、No.なども読みやすいです。区営駐輪場などにミライロのステッカーを貼る等の対策が必要です。また、『地域の手※』の登録が、スマホ等からの入力ではなく、手書きなので不便です。そもそも、手書きの登録用紙をデータ入力するのはマストな作業であるのに、最初からデータ入力出来ないのは、二度手間であら、誤登録などのリスクに繋がります。身体障害など機微情報にアクセスする人は、少なくする配慮が必要ではないでしょうか。
- ・ホームページや区公式LINEの情報も見やすくなり、区の情報が入手しやすくなり、とてもありがたいです。区民センターでグッズなどを購入する際に、交通系ICカードや、バーコード決済などが使用できると便利だと思いました。
- ・遠方から郵送で住民票や戸籍謄本を請求する際に、現在では手数料支払いのため定額小為替を同封しなければならないが、これをクレジットカード等のキャッシュレス決済にしてほしい。

- ・ 電話応答に時間がかかる。内線を転送するのに時間がかかる。かける人間が内線番号がわかっているときは、直接かけられるようにしてほしい。部署ごとの電話番号がわからない。携帯から自分の問題を解決する部署を検索して電話がかけられるようにしてほしい。
- ・ 区役所でやる手続きをDX化してくれたらうれしい。DX化にはそれなりのお金がかかるのだから、対費用効果はちゃんと考えてほしい。区の財政をよくするためのDX化だと思うので。質問にフリーwifiができたが、別に必要な時間、必要な人が使えればいいと本当に思う。公共の施設ってそういうものだと思う。また、個人的には現金で払いたいほうなので、DX決済にはあまり興味がありません。
- ・ まだ50代で特に手続きとか区役所に用事もないので、なんとも意見がないのが本当です。
- ・ 区境に住んでいることもあってか、日々の生活での区との関わりが薄い感覚がある。区への愛着や区の取り組みとの距離感を縮めるという観点で、居住地域と主要拠点の距離や位置関係に依存しないデジタル活用があると嬉しい。
(具体的なアプローチがノーアイデアなのが恐縮ですが…可能であれば一緒に考えていきたいです)
- ・ 「人権+デジタル技術=デジタル民主主義」みたいになればよい。
- ・ DX化が進めば区役所の営業時間に合わせて、こちらの都合を調整する必要がなくなる。今は子育てに追われ仕事もしているが、いずれは歳をとり身体もスムーズに動かせなくなるなど体力が衰えた時、区役所まで行く事なく、必要な申請がオンライン上で完結すれば、人に迷惑をかける事なく作業できると思った。また、フリーWiFiも便利だが、特に図書館は目的外の人がたむろするなど、本来の利用者以外の人々が集まってしまい迷惑だと感じる人がいるかもとまた別の問題が起きると思う。
- ・ デジタルデトックス※を推奨するべき。
※スマートフォンやパソコンなどのデジタル機器から意識的に距離を置いて、心身の疲労やストレスを軽減する取組

令和 8 年度 第 1 回
杉 並 区 区 政 モ ニ タ ー ア ン ケ ー ト
集 計 結 果 報 告 書

登録印刷物番号

08-0029(1)

令和 8 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1-15-1

TEL03-3312-2111(代表)



杉並区の公式ホームページ

再生紙を使用しています