

令和5年5月29日  
政策経営部広報広聴課

## 令和4年度区政モニターアンケート報告書について

令和4年度における区政モニターによるアンケート結果をとりまとめましたので、ご報告します。

### 1 調査項目

	内 容
第1回	区の基本計画について
	気候危機に関する取り組みについて
第2回	世田谷区公式ホームページについて
	犯罪被害者等支援について
第3回	ふるさと納税について
	せたがや Pay について
第4回	本庁舎等整備に係る区民利用施設の利用について
	人と動物との調和のとれた共生推進プランについて
	食の安全・安心について

### 2 今後の予定

令和5年5月30日 区政情報センター、区政情報コーナー、区ホームページで公表

# 令和4年度 区政モニターアンケート報告書

令和5年5月

世 田 谷 区

## 区政モニターアンケートについて

### 1. 目的

区政モニターアンケートは、区政モニターとして選任した区民から、区政に対する意見、要望、提案等を収集し、区政の参考にすることを目的としています。

### 2. 特徴

区政モニターによる調査は、数量分析による傾向を把握できるとともに、記述による具体的な意見や提案を把握することができます。

### 3. 区政モニター制度の開始

昭和 60 年 4 月 1 日。平成 14 年 9 月からメールモニター開始。

### 4. 第 19 期区政モニターの概要

(1) 定数：200 人（封書モニター30 人、メールモニター170 人）

(2) 任期：2 年（令和 3 年 4 月～令和 5 年 3 月）

(3) 募集及び選考

公募により募集し、地域、年齢、性別などを考慮し決定。

応募資格：18 歳以上で区内在住の方

(4) 活動内容

区政についてのアンケートやパブリックコメント、区民意見募集への協力。

(5) 区政モニターアンケート報告書の公表

① 区のホームページへの掲載

② 区政情報センター及び区政情報コーナーでの閲覧

#### この報告書の見方

- (1) 数値についてはすべて百分比(%)で表示する。
- (2) 百分比は回答者数(該当設問においては該当者数)を100%として算出し、本文および図表の数字はすべて小数点第2位を四捨五入してある。したがって比率の合計が必ずしも100%にならない場合がある。同様にいくつかの選択肢の小計が、本文中の数字と合致しない場合がある。
- (3) 複数回答の設問は、すべての比率が100%を超えることがある。

## 目次

<b>第1回区政モニターアンケート結果（令和4年5月実施）</b>	
1.調査目的 .....	- 2 -
2.調査設計 .....	- 2 -
3.標本構成 .....	- 3 -
4.質問と回答.....	- 4 -
■「区の基本計画について」 .....	- 4 -
■「気候危機に関する取り組みについて」 .....	- 12 -
<b>第2回区政モニターアンケート結果（令和4年7月実施）</b>	
1.調査目的 .....	- 22 -
2.調査設計 .....	- 22 -
3.標本構成 .....	- 23 -
4.質問と回答.....	- 24 -
■「世田谷区公式ホームページについて」 .....	- 24 -
■「犯罪被害者等支援について」 .....	- 38 -
<b>第3回区政モニターアンケート結果（令和4年9月実施）</b>	
1.調査目的 .....	- 42 -
2.調査設計 .....	- 43 -
3.標本構成 .....	- 44 -
4.質問と回答.....	- 45 -
■「ふるさと納税について」 .....	- 45 -
■「せたがやPayについて」 .....	- 60 -
<b>第4回区政モニターアンケート結果（令和4年11月実施）</b>	
1.調査目的 .....	- 72 -
2.調査設計 .....	- 73 -
3.標本構成 .....	- 74 -
4.質問と回答.....	- 75 -
■「本庁舎等整備に係る区民利用施設の利用について」 .....	- 75 -
■「人と動物との調和のとれた共生推進プランについて」 .....	- 93 -
■「食の安心・安全について」 .....	- 98 -

## 第1回区政モニターアンケート結果

令和4年5月実施

## 1. 調査目的

### ■ 「区の基本計画について」

政策経営部 政策企画課

区では、区政運営の基本的な指針である「世田谷区基本計画」(平成 26 年度～令和 5 年度) を定めていますが、令和 5 年度に最終年度を迎えるため、令和 6 年度を初年度とする次期基本計画の策定に向けた検討を行っています。区の基本計画策定に向けたご意見を伺い、検討資料とするため、区政モニターアンケートを実施しました。

### ■ 「気候危機に関する取り組みについて」

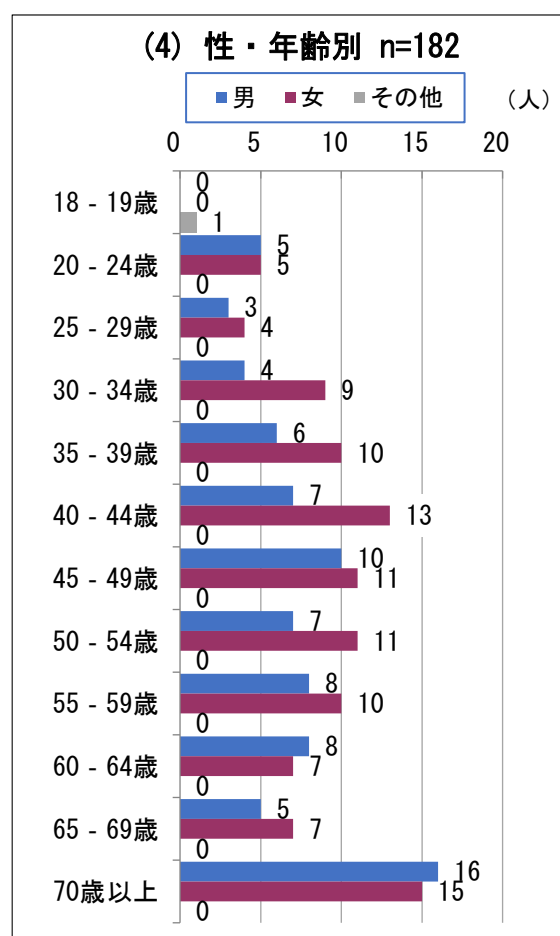
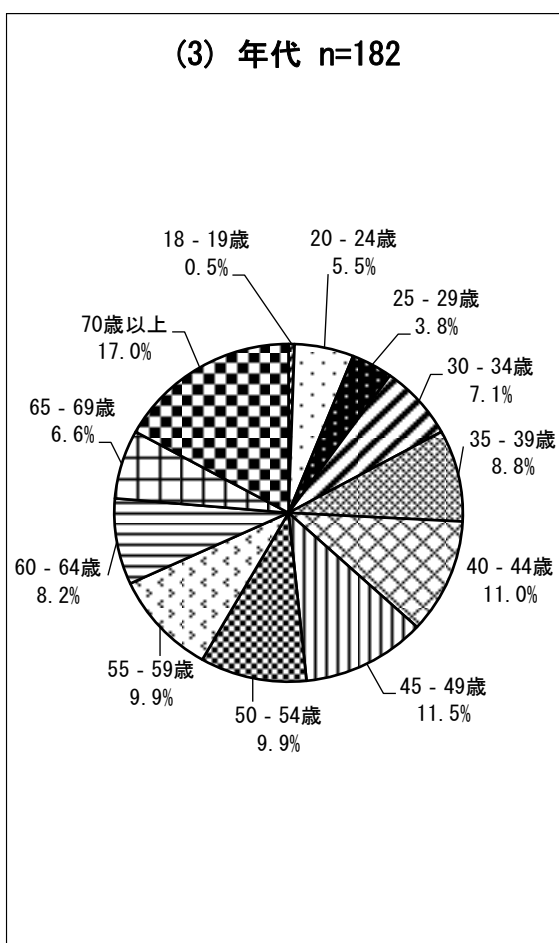
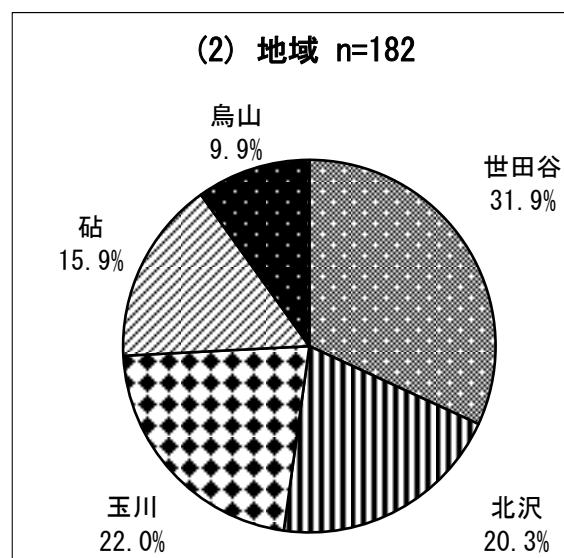
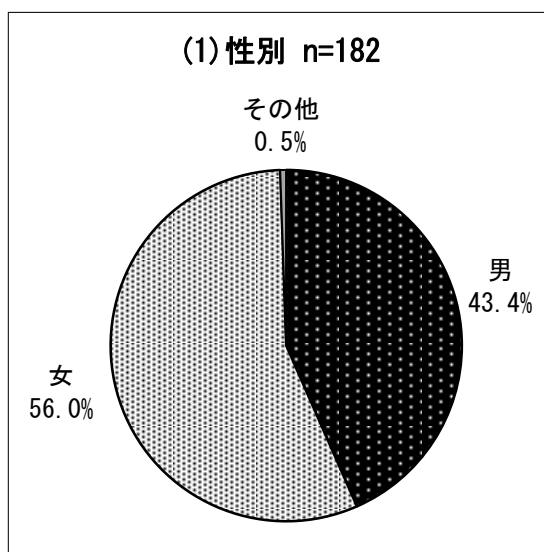
環境政策部 環境計画課

区では、「世田谷区地球温暖化対策地域推進計画」に基づき、気候危機に関する取り組みを進めています。現在見直しを進めている本計画の検討資料とするため、区政モニターアンケートを実施しました。

## 2. 調査設計

- (1) 調査対象 第 19 期区政モニター
  - (2) 対象数 194 人
  - (3) 調査方法 郵送配布・郵送回収法又は E メールによる送信・インターネットによる回答
  - (4) 調査期間 令和 4 年 5 月 25 日から 6 月 8 日
  - (5) 有効回答数 182 人 (回収率 93.8%)
- 数値の見方: 特に断りがない場合、すべての設問の n 値は 182 である。  
※n 値とはサンプル数 (アンケート回答件数)

## 3. 標本構成

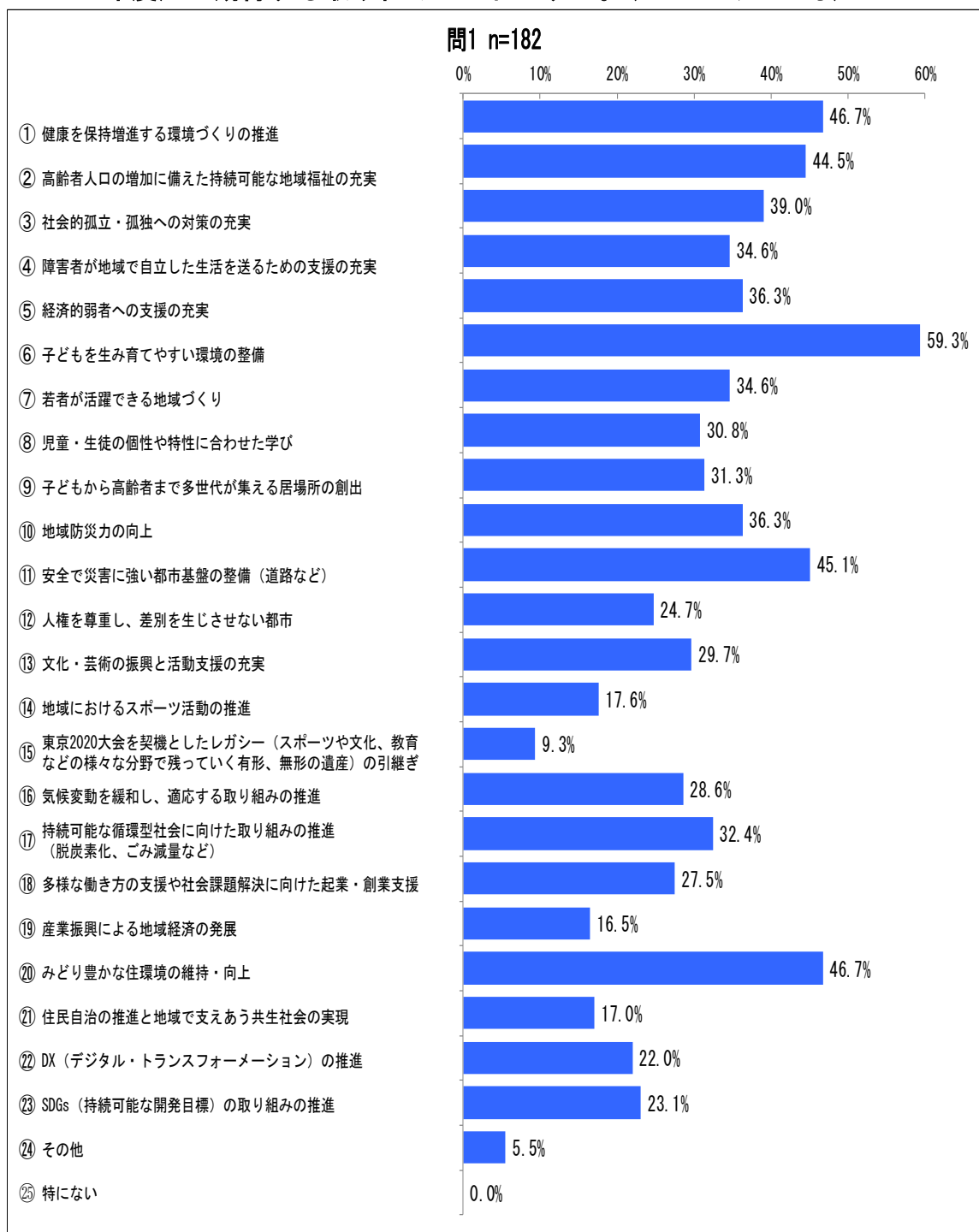




## 4. 質問と回答

### ■ 「区の基本計画について」

問1 これからの10年後を見据えて、次期基本計画（令和6年度～令和13年度）で期待する取り組みはどれですか。（〇はいくつでも）



<調査結果>

次期基本計画（令和6年度～令和13年度）において期待する取り組みについて聞いたところ、「子どもを生き育てやすい環境の整備」（59.3%）とほぼ6割で最も高い。

**問2 問1で選んだ取り組みについて、選んだ理由をそれぞれお聞かせください。(記述回答)**

**①健康を保持増進する環境づくりの推進**

- 生きるために健康が何より基本で必要だから。(他 5 件)
- 高齢化が進んでいる、高齢者が多いから。(他 4 件)
- 体を動かせる場所などの環境づくりをしてほしいから。(他 2 件)
- 持続的な社会にしたい、世田谷区に住み続けたいから。(他 1 件)

**②高齢者人口の増加に備えた持続可能な地域福祉の充実**

- 高齢者が安心、安全に暮らせる施策を充実してほしいから。(他 18 件)
- 少子高齢化が深刻化していて、今後さらに進みそうだから。(他 5 件)
- 高齢者が活躍できる社会になってほしいから。(他 4 件)

**③社会的孤独・孤立への対策の充実**

- 高齢者の孤独、孤独死が問題となっているから。(他 4 件)
- コロナ禍による影響で孤立が進んでいるから。(他 2 件)
- 地域でのつながりを増やす取り組みが必要だから。(他 2 件)

**④障害者が地域で自立した生活を送るための支援の充実**

- 自身が障害者、身近に障害者がいるから。(他 6 件)
- 障害者が活躍できるようにしてほしいから。(他 1 件)

**⑤経済的弱者への支援の充実**

- 経済的・社会的弱者への支援が必要だから。(他 10 件)
- 格差の是正が必要だから。(他 3 件)
- 公共サービスを充実させてほしいから。(他 3 件)

**⑥子どもを生き育てやすい環境の整備**

- 子どもを生き育てやすい社会にしてほしいから。(他 39 件)
- 少子化や人口減少社会が進んでいて、その対策が必要だから。(他 10 件)
- 子どもたちにとって安心して生活できる環境にしてほしいから。(他 9 件)

**⑦若者が活躍できる地域づくり**

- 地域の発展や活性化につながると思うから。(他 3 件)
- 若者が暮らしやすいようにしてほしいから。(他 3 件)
- 若者に住んでもらえるようにしたいから。(他 1 件)
- 次世代のための施策に注力してほしいから。(他 1 件)

⑧児童・生徒の個性や特性に合わせた学び

- 子どもや若者にとって良い地域にしてほしいから。(他 2 件)
- 地域の充実や発展につながると思うから。(他 1 件)
- 子どもの多様性に合わせた教育をしてほしいから。(他 1 件)

⑨子どもから高齢者まで多世代が集える場所の創出

- 多世代が集える施設や機会等を充実させてほしいから。(他 6 件)
- 地域内でのコミュニケーションを活性化させてほしいから。(他 2 件)
- 様々な世代が置き去りにならないようにしてほしいから。(他 1 件)

⑩地域防災力の向上

- 災害の被害があり、今後の対策が必要と感じるから。(他 6 件)
- 環境問題が深刻化しているから。(他 2 件)

⑪安全で災害に強い都市基盤の整備

- 地震等の災害が予測されており、備えが重要だから。(他 8 件)
- 災害に対応できる道路等のインフラ整備が必要だと思うから。(他 4 件)
- 次世代のためにより良い環境づくりが必要だから。(他 1 件)

⑫人権を尊重し、差別を生じさせない都市

- 多様性を受け入れる社会にしてほしいから。(他 2 件)

⑬文化・芸術の振興と活動支援の充実

- 文化・芸術を楽しめる環境をさらに充実させてほしいから。(他 4 件)
- 心身共に健康に過ごすために必要だと思うから。(他 1 件)

⑭地域におけるスポーツ活動の推進

- 心身共に健康に過ごすために必要だと思うから。(他 1 件)
- スポーツ施設が豊富で、さらに充実させてほしいから。(他 1 件)

⑮東京 2020 大会を契機としたレガシーの引継ぎ

- 施設等を有効に活用してほしいから。(他 2 件)

⑯気候変動を緩和し、適応する取り組みの推進

- 気候変動等の環境問題が深刻化しているから。(他 4 件)

⑰持続可能な循環型社会に向けた取り組みの推進

- 持続可能な社会を実現してほしいから。(他 4 件)
- 太陽光発電等のエネルギー政策が必要だから。(他 2 件)

**⑱多様な働き方の支援や社会課題解決に向けた起業・創業支援**

- 多様な生き方や働き方があるのが良いと思うから。(他 2 件)
- 世代を問わず活躍できる機会を増やしてほしいから。(他 1 件)

**⑲産業振興による地域経済の発展**

- 経済の安定や成長により共生可能な地域を作ってほしいから。(他 1 件)

**⑳みどり豊かな住環境の維持・向上**

- 緑を維持、増加させてほしいから。(他 9 件)
- 住みやすいまちにするため。(他 4 件)
- 災害や気候変動対策として自然を保護してほしいから。(他 2 件)
- 心が癒されるなど、メンタルヘルスに良いから。(他 2 件)
- 次世代に残すため。(他 2 件)

**㉑住民自治の推進と地域で支えあう共生社会の実現**

- 全ての人が住みやすい区になってほしいから。(他 1 件)

**㉒DX の推進**

- DX の推進により行政手続き等を利用しやすくしてほしいから。(他 2 件)
- IT 難民化を防ぐ取り組みが必要だから。(他 1 件)
- 便利な社会になってほしいから。(他 1 件)

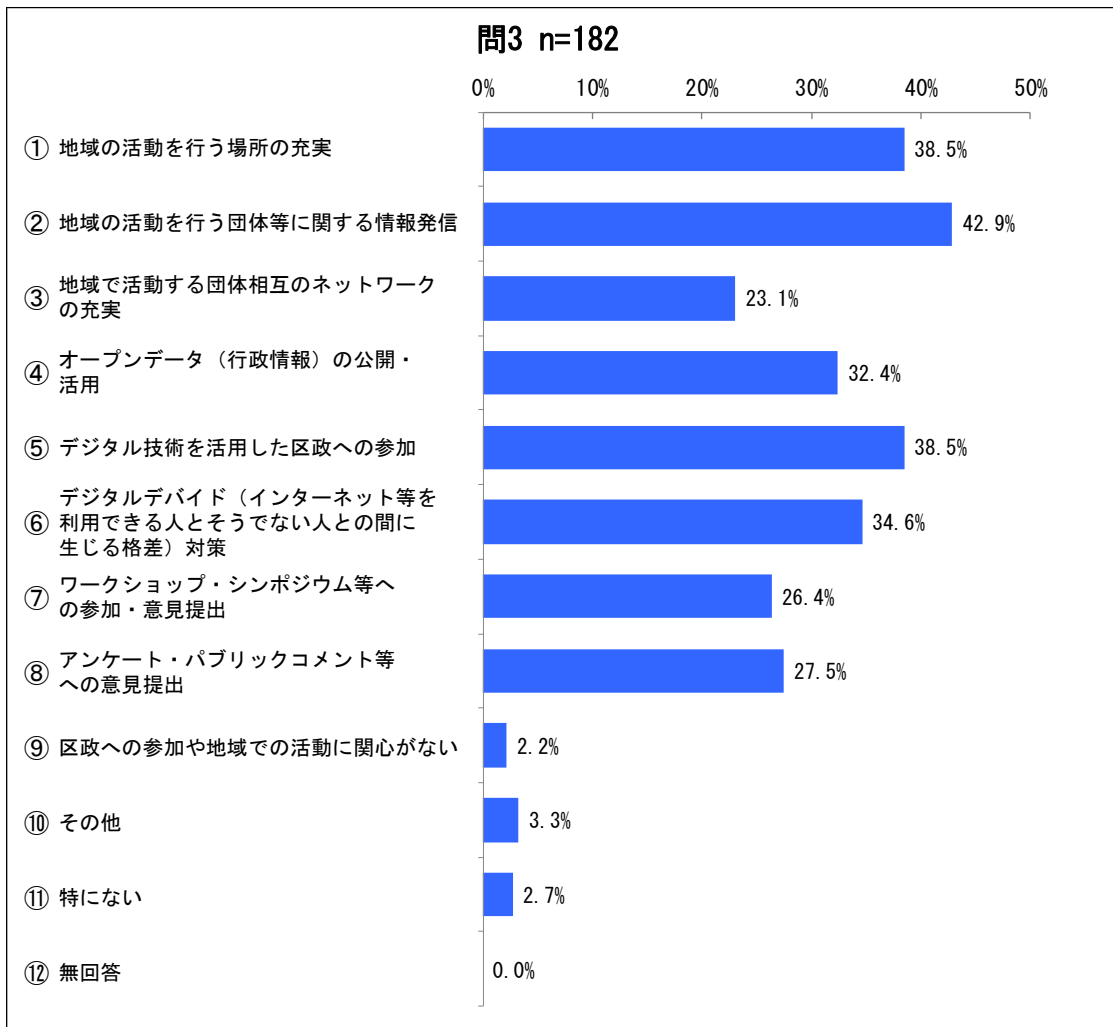
**㉓SDGs の取り組みの推進**

- 今後の重要課題であり、取り組む必要があるから。(他 3 件)

**㉔その他**

- 個の尊重をしてほしいから。
- 交通安全の強化が必要だから。
- 区の地域ごとの特色を活かしてほしいから。
- 留学生等と区内の学生たちが交流してほしいから。

問3 区では、区民の皆さんのまちづくりへの主体的な参加を一層広げていく必要があります。区民の皆さんが、区政への参加や地域での活動に主体的に取り組むにあたり、今後区に期待する取り組みはどれですか。（〇はいくつでも）



#### < 調査結果 >

区政への参加や地域での活動に主体的に取り組むにあたり、今後区に期待する取り組みについて聞いたところ、「地域の活動を行う団体等に関する情報発信」（42.9%）が4割を超え最も高く、次いで「地域の活動を行う場所の充実」（38.5%）、「デジタル技術を活用した区政への参加」（38.5%）が4割近くで同率と続く。

**問4 問3で選んだ取り組みについて、選んだ理由をそれぞれお聞かせください。(記述回答)**

**①地域の活動を行う場所の充実**

- コロナの影響もあり、自由に使えない場所があるから。(他 17 件)
- 地域活動を始めようと思っている人のきっかけになってほしいから。(他 7 件)
- 顔を合わせての意見交換が必要だから。(他 2 件)
- 交通の不便な場所もあり、興味があっても積極的な参加が期待できないから。(他 2 件)

**②地域の活動を行う団体等に関する情報発信**

- 情報発信が不足しており、団体等の詳細な情報を知る機会が少なく、参加者が限られているから。(他 28 件)
- 若い人にも参加を呼び掛けて、地域活動を活発にしてほしいから。(他 6 件)
- 行政側で情報をまとめてほしいから。(他 6 件)
- 情報が届きにくい区民にもしっかりと発信してほしいから。(他 2 件)

**③地域で活動する団体相互のネットワークの充実**

- 様々な団体があり、相互に交流できればよい効果が期待できるから(他 5 件)

**④オープンデータの公開・活用**

- オープンデータを公開することで、より多くの区民が地域活動に興味を持つきっかけになるから。(他 16 件)

**⑤デジタル技術を活用した区政への参加**

- 現役世代や若い人でも区政の参加がしやすくなるから。(他 31 件)
- 効率よく区政を運営できると思うから。(他 6 件)

**⑥デジタルデバインド対策**

- 高齢化が進むにつれて、ネット等が苦手な区民を取り残さないことが重要だから。(他 22 件)

**⑦ワークショップ・シンポジウム等への参加・意見提出**

- 積極的に参加して、地域とのつながりやコミュニケーションを増やしたいから。(他 2 件)
- ワークショップなどに申し込んでもほぼ落選してしまうので、参加人数の枠を増やすか、ワークショップの数を増やしてほしいから。

**⑧アンケート・パブリックコメント等への意見提出**

- 街のみんなが意見を言いやすい環境づくりをしてほしいから。(他 6 件)
- より良い生活のためには自ら区政にコメントしたいから。(他 5 件)

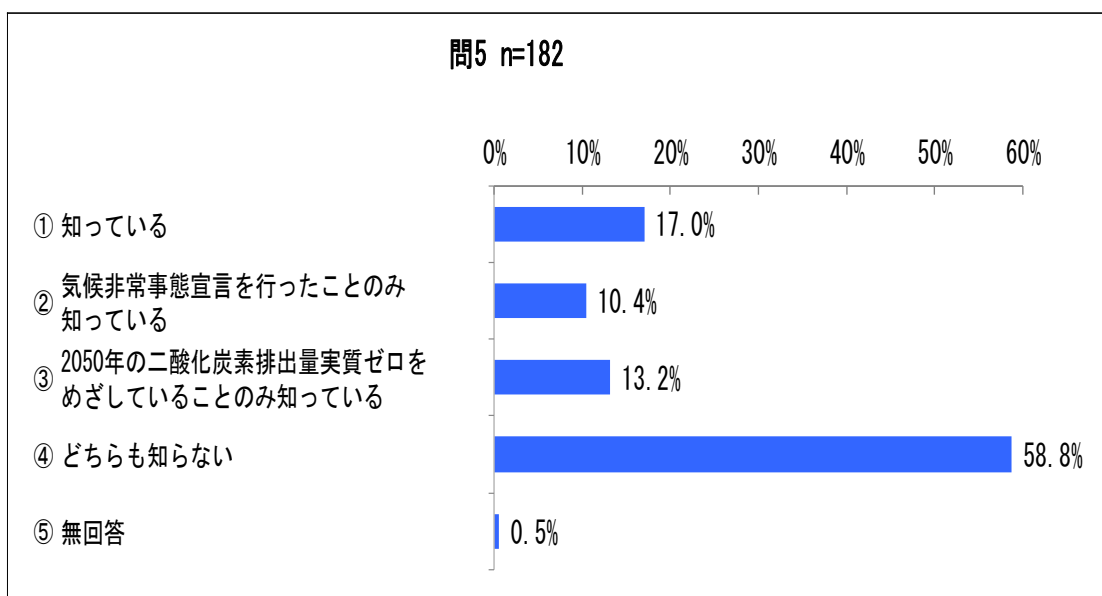
**⑩その他**

- 従来にない手法も活用して、行政と区民の双方向のコミュニケーションによるまちづくりが必要だと思うから。
- 時間のある区民に、ボランティアをしてもらえばよいと思うから。
- ウクライナ問題もあり、有事に備えた施策を期待したいから。



## ■ 「気候危機に関する取り組みについて」

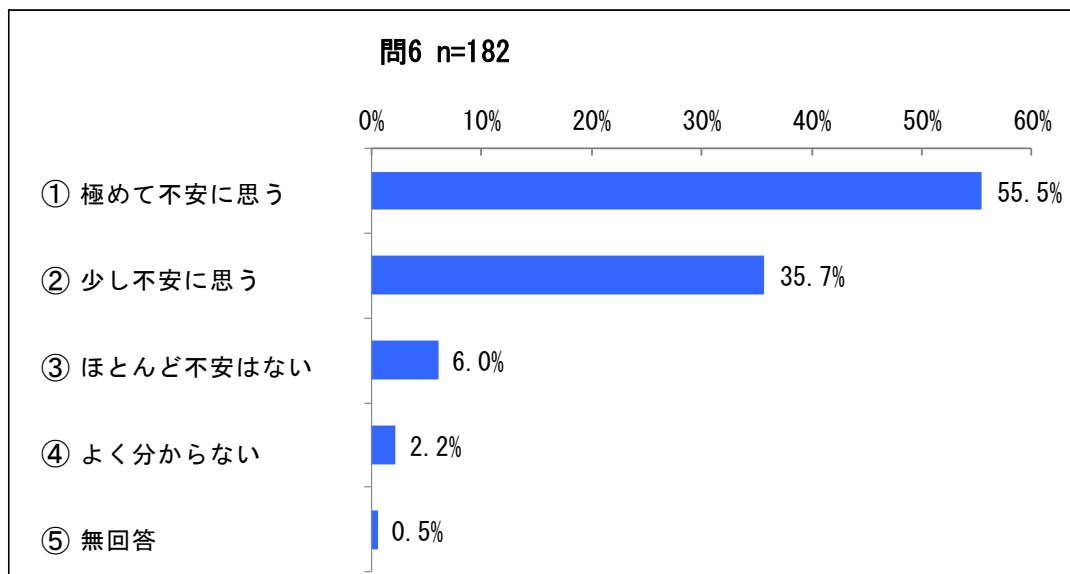
問5 区では、令和2年10月に気候非常事態宣言を行い、2050年の二酸化炭素排出量実質ゼロをめざすことを表明しました。このことについて、知っていますか。(〇は1つ)



### <調査結果>

気候非常事態宣言を行い、2050年の二酸化炭素排出量実質ゼロをめざすことを表明したことについて知っているか聞いたところ、「どちらも知らない」(58.8%)と6割近くで最も高い。以下、「知っている」(17.0%)、「2050年の二酸化炭素排出量実質ゼロをめざしていることのみ知っている」(13.2%)、「気候非常事態宣言を行ったことのみ知っている」(10.4%)と続く。

問6 地球温暖化に伴う気候危機について、どのように感じていますか。  
(○は1つ)

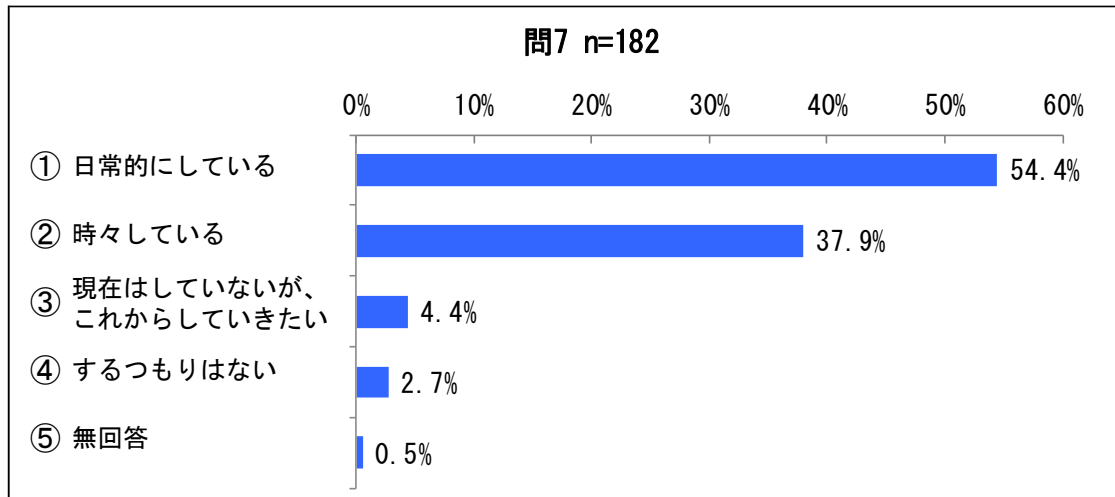


<調査結果>

地球温暖化に伴う気候危機について、どのように感じるか聞いたところ、「極めて不安に思う」(55.5%)が5割半ばで最も高く、次いで「少し不安に思う」(35.7%)が3割半ばとなっている。

問7 地球温暖化抑制につながる、省エネルギー行動（※1）をしていますか。  
（○は1つ）

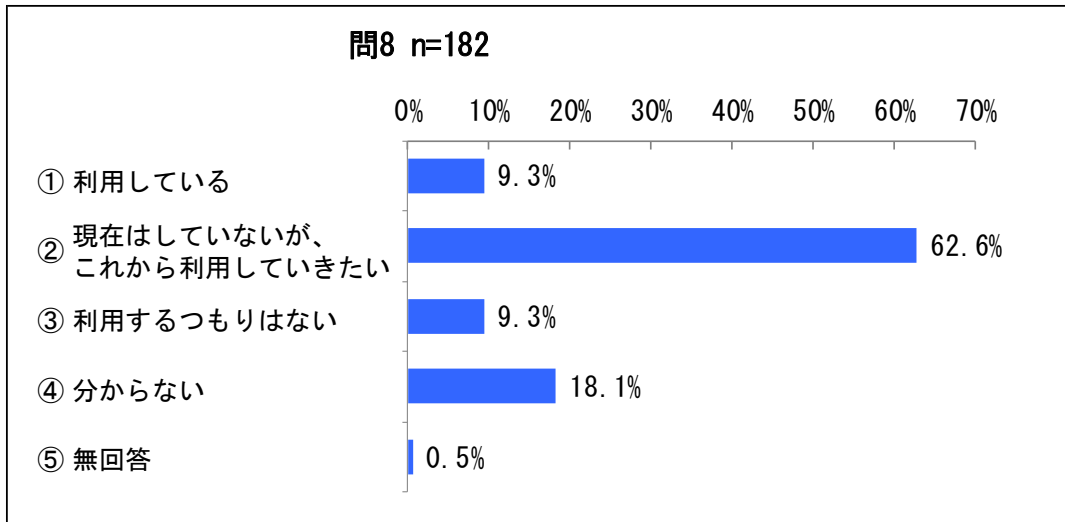
※1 省エネルギー行動の例・・・エアコンを使用するときは設定温度に気をつける、白熱電球をLEDランプに交換する、冷蔵庫にもものを詰め込みすぎない、こまめに水道の蛇口・シャワーを止める など



<調査結果>

地球温暖化抑制につながる、省エネルギー行動をしているか聞いたところ「日常的にしている」(54.4%)が5割半ばで最も高くなっている。以下、「時々している」(37.9%)、「現在はしていないが、これからしていきたい」(4.4%)、「するつもりはない」(2.7%)となっている。

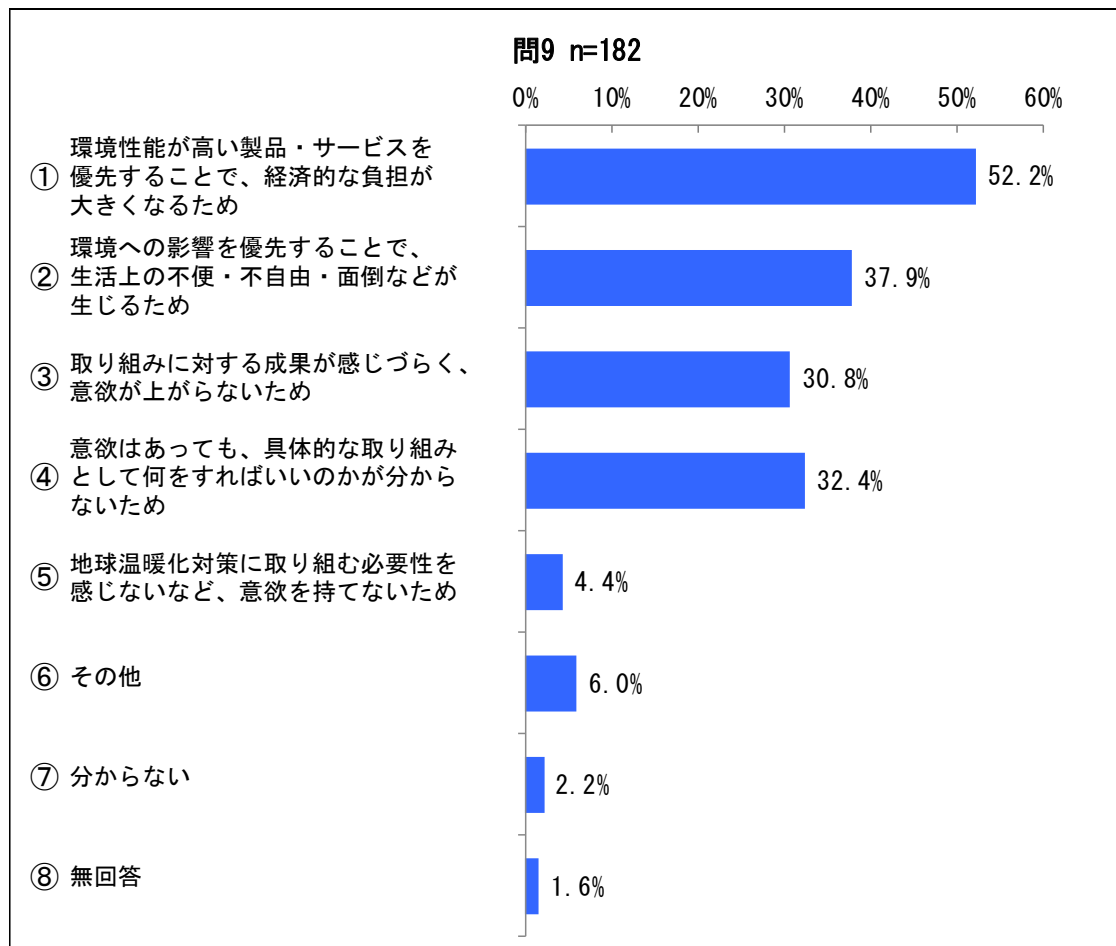
問8 太陽光・風力・地熱・水力・バイオマスなどの再生可能エネルギー（自然エネルギー）は、温室効果ガスを排出せず、国内で生産でき、地球温暖化抑制につながります。再生可能エネルギー（自然エネルギー）を生活の中で利用していますか。（〇は1つ）



<調査結果>

再生可能エネルギー（自然エネルギー）を生活の中で利用しているか聞いたところ、「現在はしていないが、これから利用していきたい」（62.6%）が6割を超え最も高い。次いで、「分からない」（18.1%）が2割近くとなっている。

問9 人の活動によるCO<sub>2</sub>の排出量は、世界的に増加傾向となっています。日常において、地球温暖化対策を妨げる理由として、あなたが考えられることは何ですか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

地球温暖化対策を妨げる理由として考えられることは何か聞いたところ、「環境性能が高い製品・サービスを優先することで、経済的な負担が大きくなるため」(52.2%)が5割を超え最も高く、次いで「環境への影響を優先することで、生活上の不便・不自由・面倒などが生じるため」(37.9%)が4割近くとなっている。

**問10 2050年の二酸化炭素排出量実質ゼロを達成するため、区として取り組むべきことは何だと思えますか。あなたの考えをお聞かせください。  
(記述回答)**

情報発信について (49件)

(主な意見)

- 一人ひとりができることをわかりやすく区民に周知し続ける。
- 排出量実質ゼロにするにはどのような方法があるか知りたい。

再生可能エネルギーについて (36件)

(主な意見)

- 補助金を増やす・所得税制優遇策を講ずる。
- 個人では難しいので、新しく建つ施設、住居などに組み込めば良い。
- 区の施設は全て自然エネルギーを活用する。

電気自動車の普及、自動車の利用について (32件)

(主な意見)

- 電気自動車の税を優遇する。
- 電気自動車の充電があるシェアカー駐車場の拡大、電気自転車の貸し出しや返却スポットの拡充。
- 電気自動車の普及に取り組む。

補助金・ポイント・クーポンについて (26件)

(主な意見)

- 省エネ機器を導入した個人や事業者に補助金を出す。
- 省エネに貢献した世帯に補助や報酬があるとやる気が上がると思う。

ごみの分別・削減について (14件)

(主な意見)

- 省エネやリサイクルなどを区民が取り組みやすくなるような仕組みづくりをする。
- 産業における排出量の削減を推進すべき。
- ごみの分別を徹底する。広範なPRと厳しい罰則が必要。

省エネ政策について (14 件)

(主な意見)

- 若い人でも高齢者でもできることや習慣を広げることが大切だと思う。
- 区単位ではなく国全体で取り組むべきことと考える。

緑化推進について (11 件)

(主な意見)

- 小学校中学校での緑化運動は面積が広いいため効果的だと思う。

企業・団体の協力について (11 件)

(主な意見)

- 先進的な取り組みをしている発電事業者との連携。
- 有望なベンチャーに、都と連携して出資する。

学校などでの教育について (6 件)

(主な意見)

- 学校などで説明会を開くといいかもしれない。
- 楽しんで排出量を減らせるような企画で区民に興味を持たせる。

具体的な成果の可視化について (5 件)

(主な意見)

- 各家庭の CO2 排出量の見える化の取り組みおよび段階的な排出量削減の数値目標設定。出量削減へのインセンティブ付与。

デジタル化の推進 (ペーパーレス化) (3 件)

(主な意見)

- デジタルを活用し、ペーパーレスで効率的な行政を実現。
- 年代によってはデジタル化して、ペーパーレスにする。

罰則等について (3 件)

(主な意見)

- 区内にある学校や企業などに対し、より一層の取り組みを求め、極度に目標を達成できなかった組織には罰則を課せばよいのではと考えました。

**問11 2050年の二酸化炭素排出量実質ゼロを達成するため、一人ひとりにできることは何だと思えますか。あなたの考えをお聞かせください。  
(記述回答)**

**日常生活での心がけ** (66件)

(主な意見)

- 日々の生活における意識の向上。
- 一人ひとりが生活の中で省エネルギー行動に心がける。
- 節約の心がけ、当事者意識と危機感の共有。

**節電・省エネ** (52件)

(主な意見)

- 非常時以外も節電に取り組む。
- 区の取り組みにできるだけ積極的に参加して、活動する。
- 省エネ製品を購入して、無駄なエネルギーは使わない。

**ごみ・レジ袋・食品ロス削減** (47件)

(主な意見)

- ごみの減量やリサイクルなどを心がけて生活する。
- ひとつのものを大事に丁寧に使いきる。
- レジ袋を買わずに、エコバッグを持参する。

**自動車利用の見直し** (20件)

(主な意見)

- できれば車に乗らない。
- 公共交通機関を使う。
- ガソリン車から電気自動車や水素自動車への転換。

**その他** (24件)

(主な意見)

- 何をすればよいのか理解できていない。
- できることを少しずつ進めているが、達成感を得にくい。





## 第2回区政モニターアンケート結果

令和4年7月実施

## 1. 調査目的

### ■ 「世田谷区公式ホームページについて」 政策経営部 広報広聴課

区ではDX(デジタルトランスフォーメーション)の推進など時代の流れを踏まえた新たなホームページのあり方について、検討を進めています。また、令和3年度の区政モニターアンケートの内容に加え、トップページに関する事項など、より具体的なホームページの見やすさについて質問を行い、方針作成や今後のホームページの構成検討の材料とするため、区政モニターアンケートを実施しました。

### ■ 「犯罪被害者等支援について」 生活文化政策部 人権・男女共同参画課

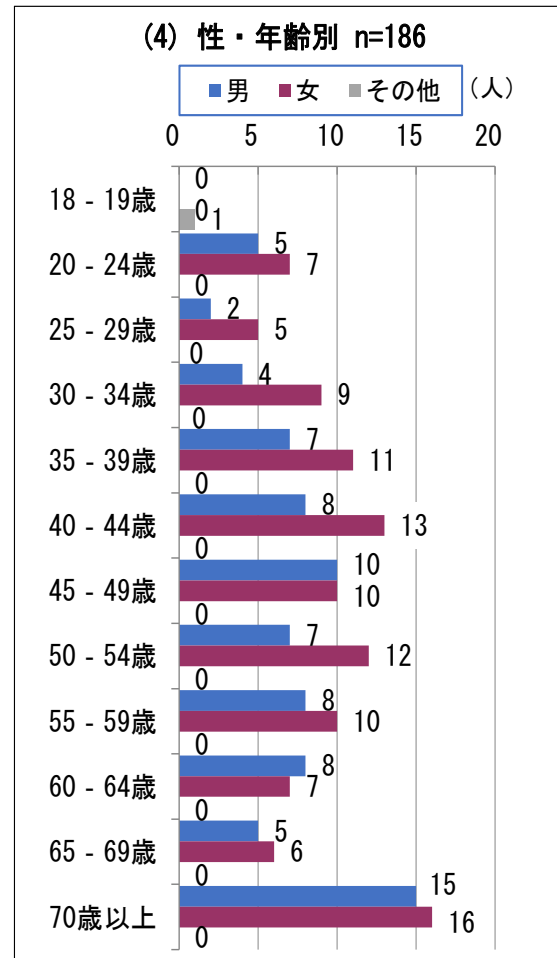
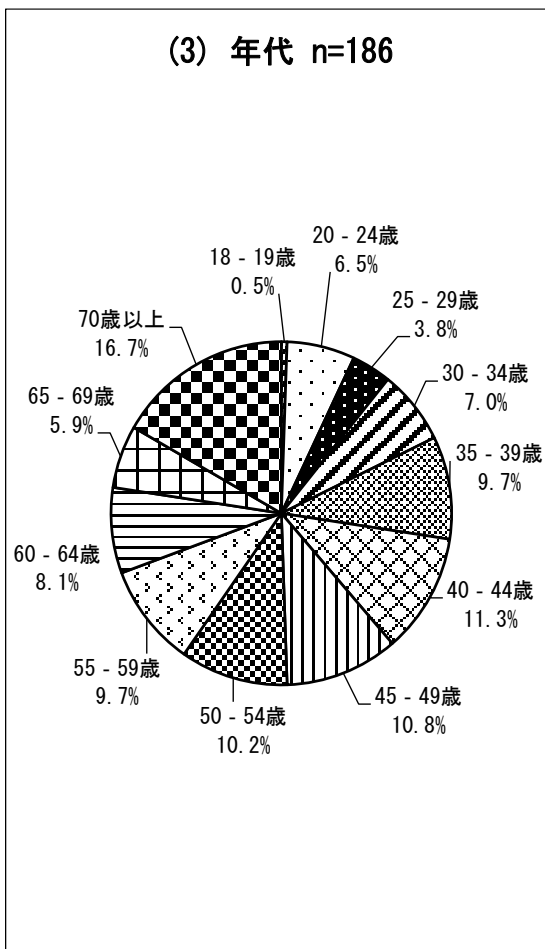
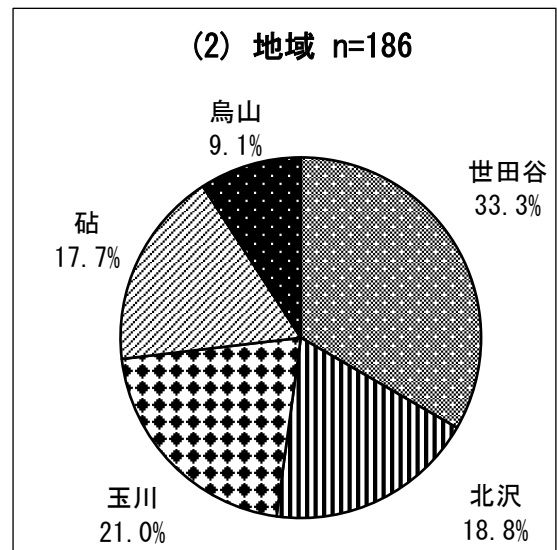
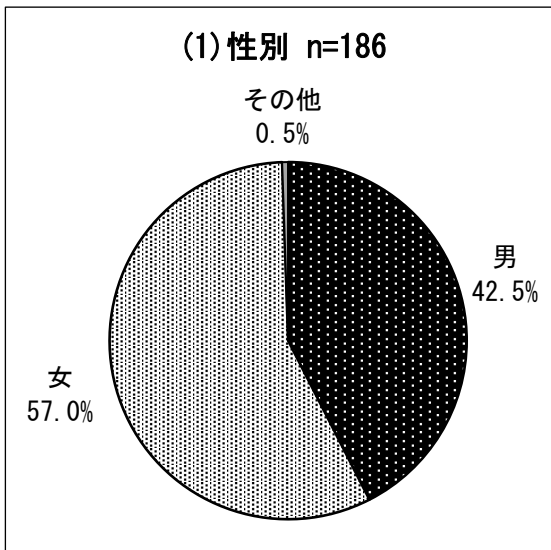
区では、令和3年6月から梅丘分庁舎に「犯罪被害者等相談窓口」および「専用相談ダイヤル」を開設しました。また、犯罪被害にあわれた方への相談窓口は、警察署や東京都など他にも複数あります。それぞれ、相談内容によって、必要な支援機関へ繋いでいます。

相談窓口の認知の深度と、今後の被害者支援施策充実への検討資料とするため、区政モニターアンケートを実施しました。

## 2. 調査設計

- (1) 調査対象 第19期区政モニター
  - (2) 対象数 194人
  - (3) 調査方法 郵送配布・郵送回収法又はEメールによる送信・インターネットによる回答
  - (4) 調査期間 令和4年7月20日から8月3日
  - (5) 有効回答数 186人(回収率95.8%)
- 数値の見方：特に断りがない場合、すべての設問のn値は186である。  
※n値とはサンプル数(アンケート回答件数)

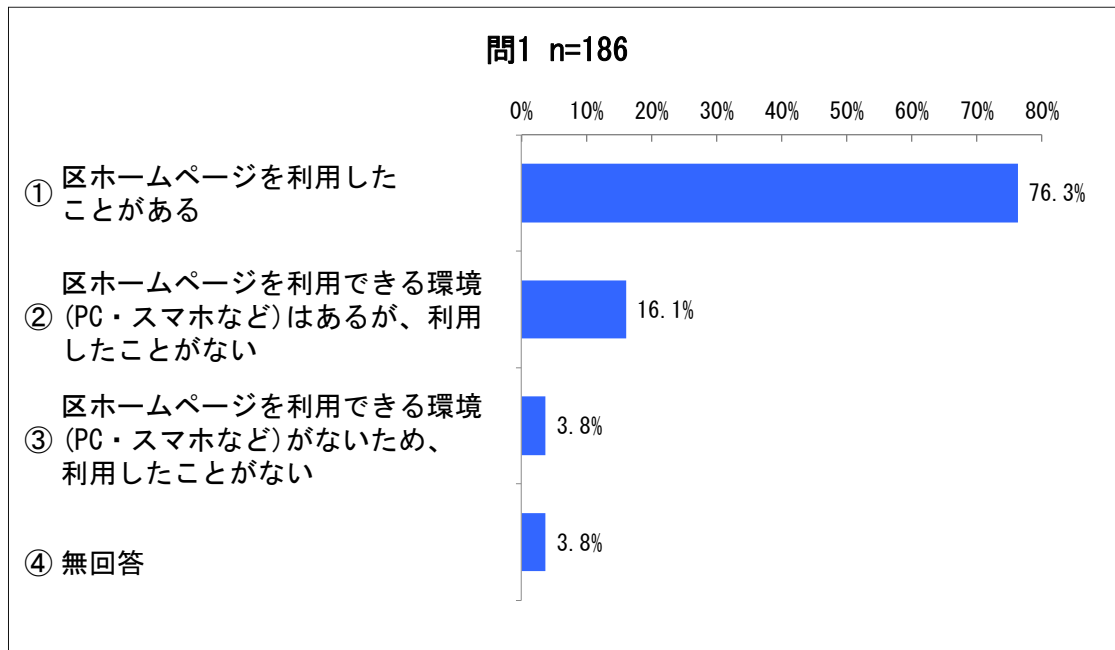
### 3. 標本構成



## 4. 質問と回答

### ■ 「世田谷区公式ホームページについて」

問1 区ホームページの利用状況についてお聞かせください。(〇は1つ)



<調査結果>

区ホームページの利用状況について聞いたところ、「区ホームページを利用したことがある」(76.3%)が7割半ばと最も高く、次いで「区ホームページを利用できる環境(PC・スマホなど)はあるが、利用したことがない」(16.1%)などと続く。

問2 問2から問6は区公式ホームページのトップページから実際に操作していただき、設問にお答えいただきます。下記 URL または二次元コードの読み込みによりアクセスをお願いいたします。

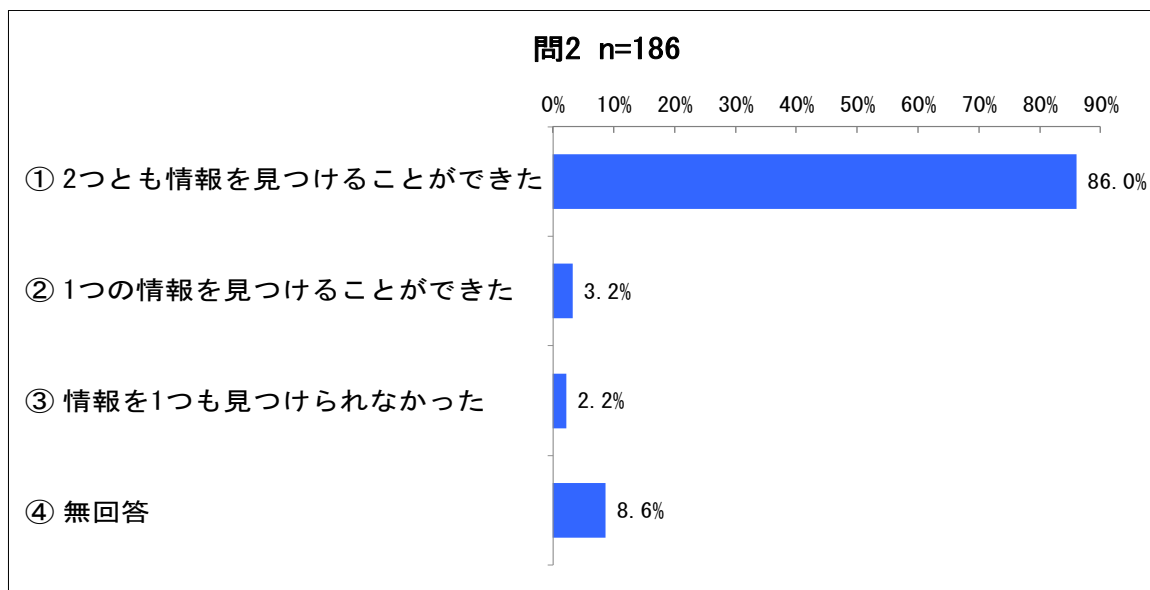
( <https://www.city.setagaya.lg.jp/index.html> )



問1で「区ホームページを利用したことがある」または「区ホームページを利用できる環境(PC・スマホなど)はあるが、利用したことがない」と答えた方にお尋ねします。

区の手続きや生活に関する情報など、以下の7つのテーマの中から2つ選択し、実際にトップページから選んだ2つのテーマを探していただき、いくつ見つけることができたかお聞かせください。(〇は1つ)

【①ごみの収集日 ②近所の公園 ③お仕事探し ④小・中学校への入学  
⑤親の介護 ⑥近所の図書館 ⑦新型コロナワクチン接種会場】

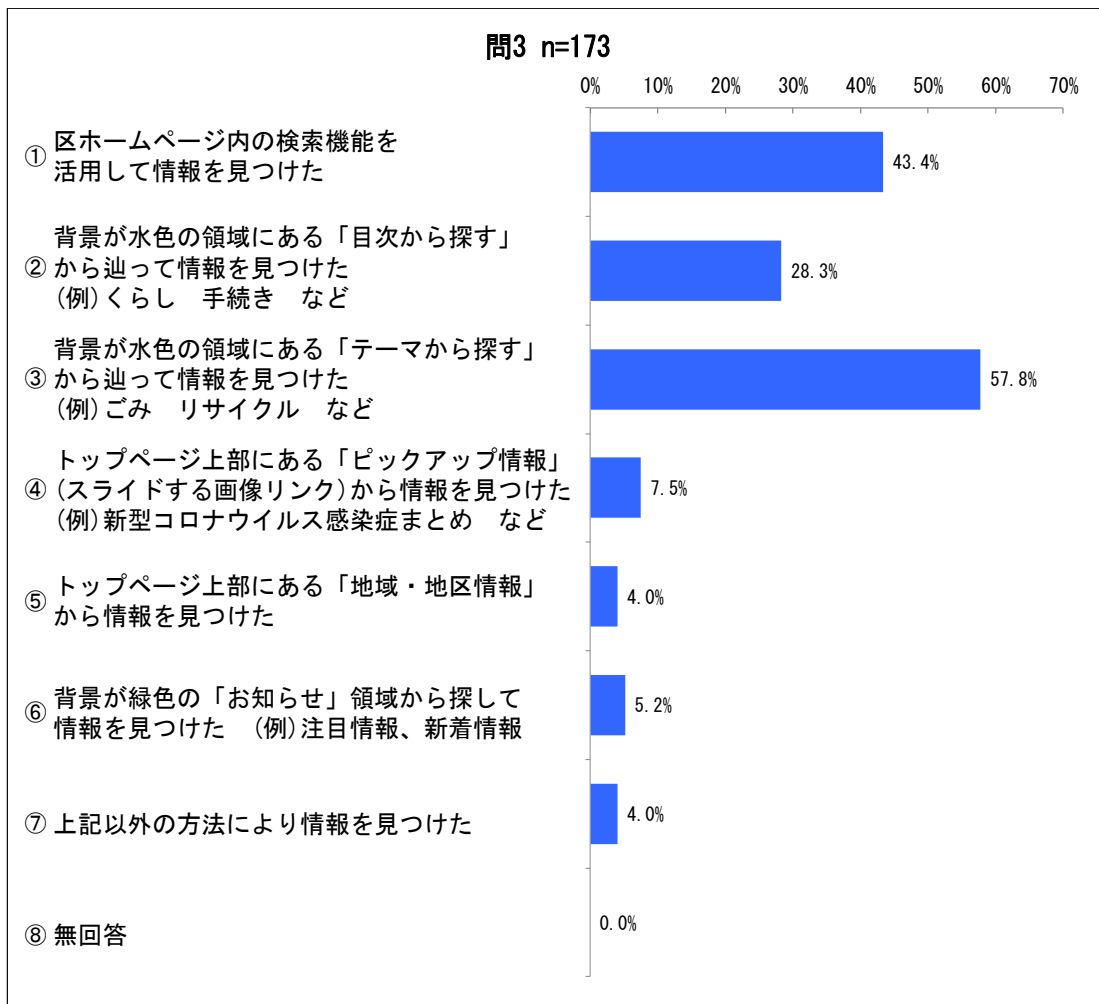


<調査結果>

トップページから選んだ2つのテーマをいくつ見つけることができたか聞いたところ、「2つとも情報を見つけることができた」(86.0%)が8割半ばで最も高くなっている。

問3 問2で、「2つとも情報を見つけることができた」または「1つの情報を見つけることができた」と答えた方にお尋ねします。

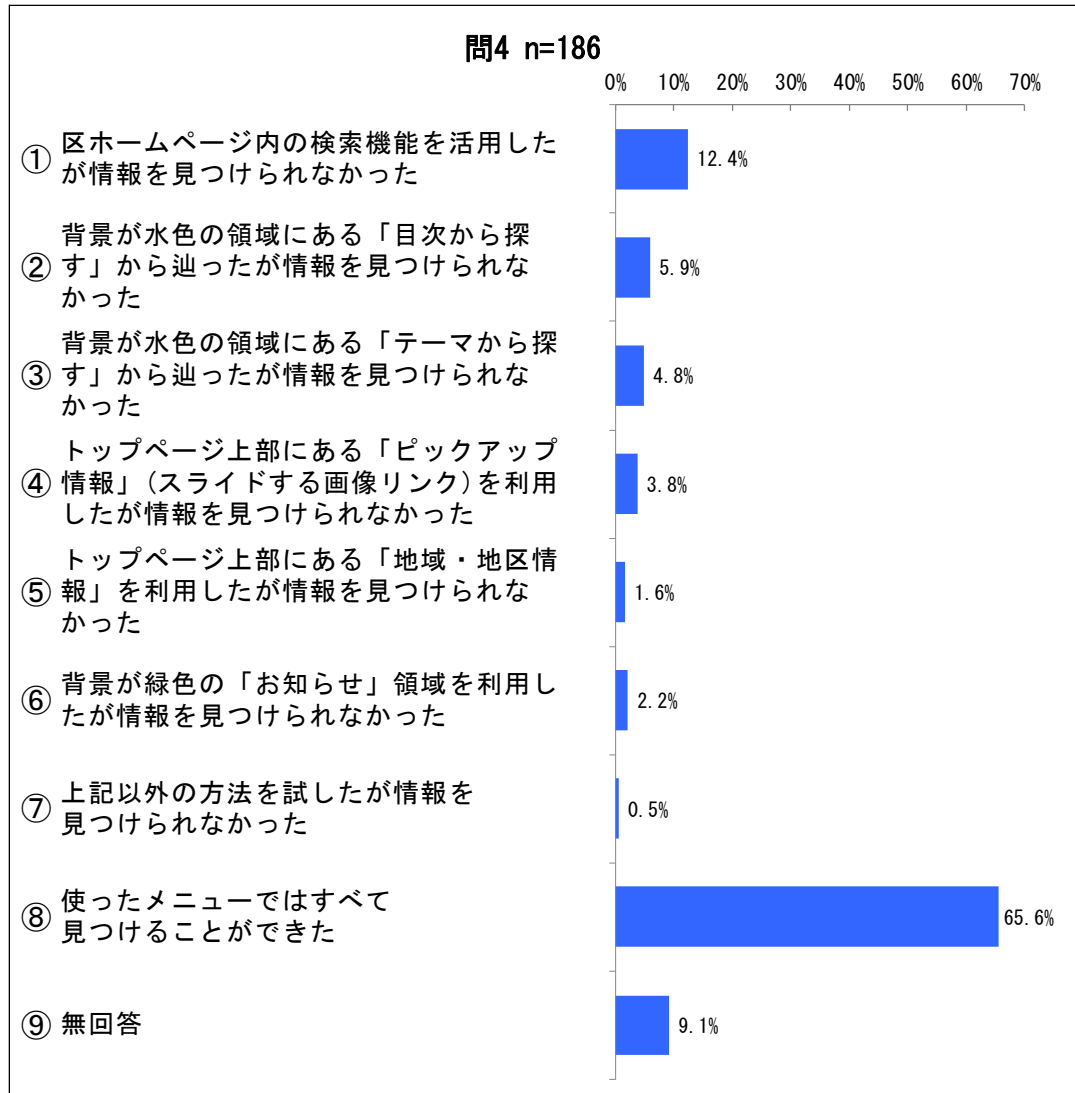
トップページ中のどのメニューを使って情報を探ることができたかお聞かせください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

どのメニューを使って情報を探ることができたのか聞いたところ、「背景が水色の領域にある『テーマから探す』から辿って情報を見つけた」(57.8%)が6割近くで最も高く、以下、「区ホームページ内の検索機能を活用して情報を見つけた」(43.4%)、「背景が水色の領域にある『目次から探す』から辿って情報を見つけた」(28.3%)などと続く。

問4 問2の情報を探す過程で、情報を見つけられないメニューがあった場合、トップページのどのメニューを使って、見つけることができなかったかお聞かせください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

トップページのどのメニューを使って見つけることが出来なかったのか聞いたところ、「使ったメニューではすべて見つけることができた」(65.6%)が6割半ばで最も高い。

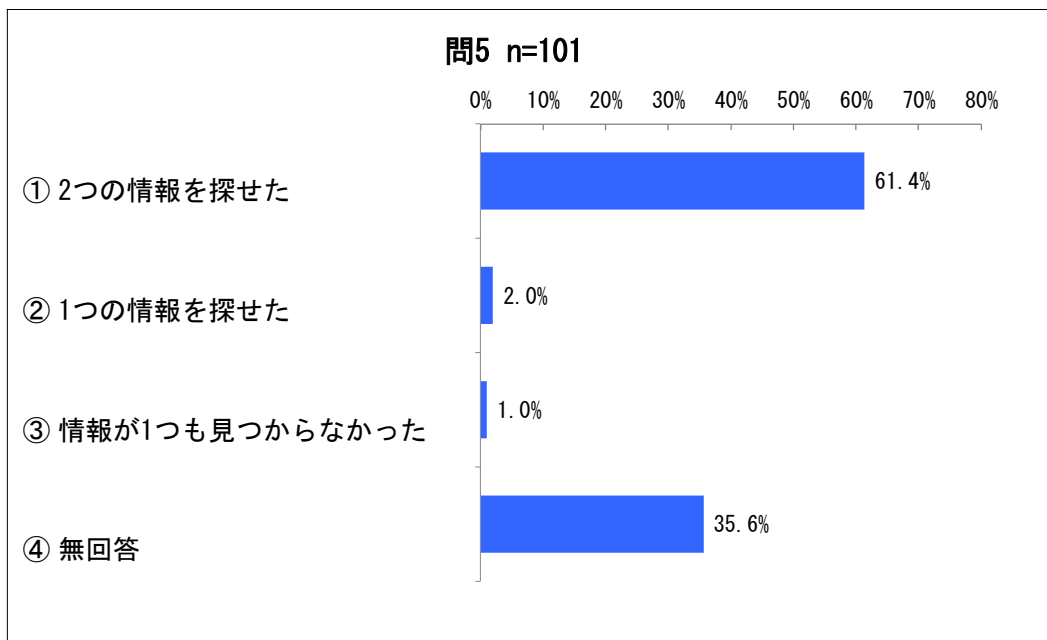


問5 問2で区ホームページ内の検索機能を活用して情報を探した方は問7にお答えください。

区ホームページ最上部、または、トップページの「キーワードから探す」では、サイト内検索を行うことができます。

問2でサイト内検索を使わなかった方は、今度はサイト内検索を使って、問2で選択した2つのテーマから、テーマに合うキーワードで探していただき、それらの情報を見つけることができたかお聞かせください。(〇は1つ)

【①ごみの収集日 ②近所の公園 ③お仕事探し ④小・中学校への入学 ⑤親の介護 ⑥近所の図書館 ⑦新型コロナワクチン接種会場】



<調査結果>

サイト内検索機能を使用してキーワードを探ることができたか聞いたところ「2つの情報を探せた」(61.4%)が6割を超え最も高くなっている。

問6 問5で、「1つの情報を探せた」または「情報が1つも見つからなかった」と答えた方にお尋ねします。どのテーマについて、どのようなキーワードで検索して情報が見つけれなかったか、具体的にお聞かせください。(記述回答)

(例)「①ごみの収集日」のテーマで「世田谷1丁目 資源 収集」と検索したが、必要な情報が出てこなかった。

#### ①ごみの収集日

- ごみ回収について調べたが、頻度の多いごみの回収より、頻度が低いものが上にあり、探す手間がかかった。よく調べられる内容を優先的に目に入るようにしてほしい。文字が多すぎるので、パッとみて感覚的に調べられるようにしてほしい。
- 最初にどの項目を選択するのかが不明だった。
- 「ごみ」と検索してごみの出し方は出てきたが、収集日の情報は出てこなかった。

#### ②近所の公園

- 子どもが小さい頃遊んでいた公園などすぐに見つけることができない。
- 大きな公園は見つかったが、小さな公園が見つからなかった。
- 「公園 近所」と検索したが、トップが「公園管理事務所一覧 | 世田谷区ホームページ」でその後しばらく関係ない情報だったのであきらめた。
- 「近所の公園」「公園」などと検索したが、出てこなかった。

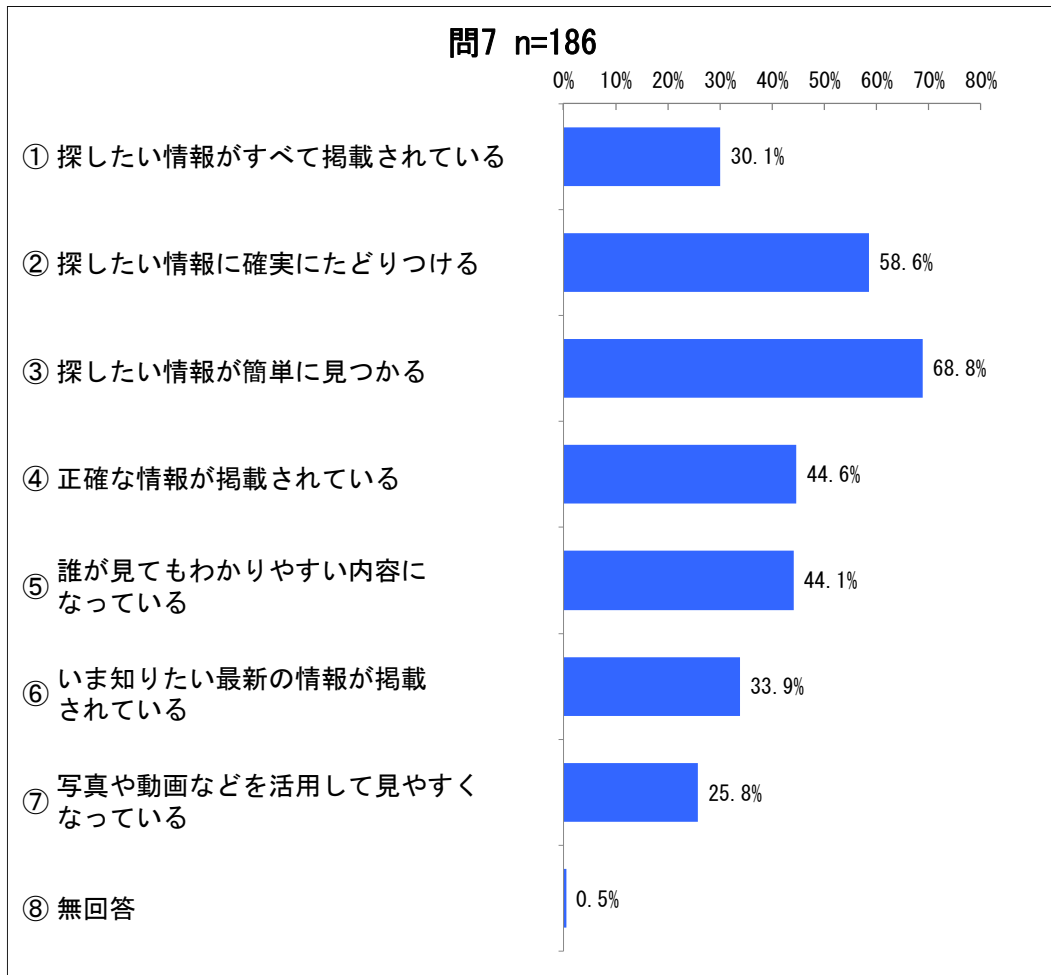
#### ③お仕事探し

- 「仕事 探す」と検索したが見つけれなかった。

#### ⑤親の介護

- 「親の介護」についてテーマから入り検索を試みたが、選択肢がたくさんあり、まずはどこを選べばいいのか分からなかった。(他1件)
- 情報が見出しだけではわかりにくく、クリックしてページを見て、ヒットしなければ次を探すことになり、時間がかかる。

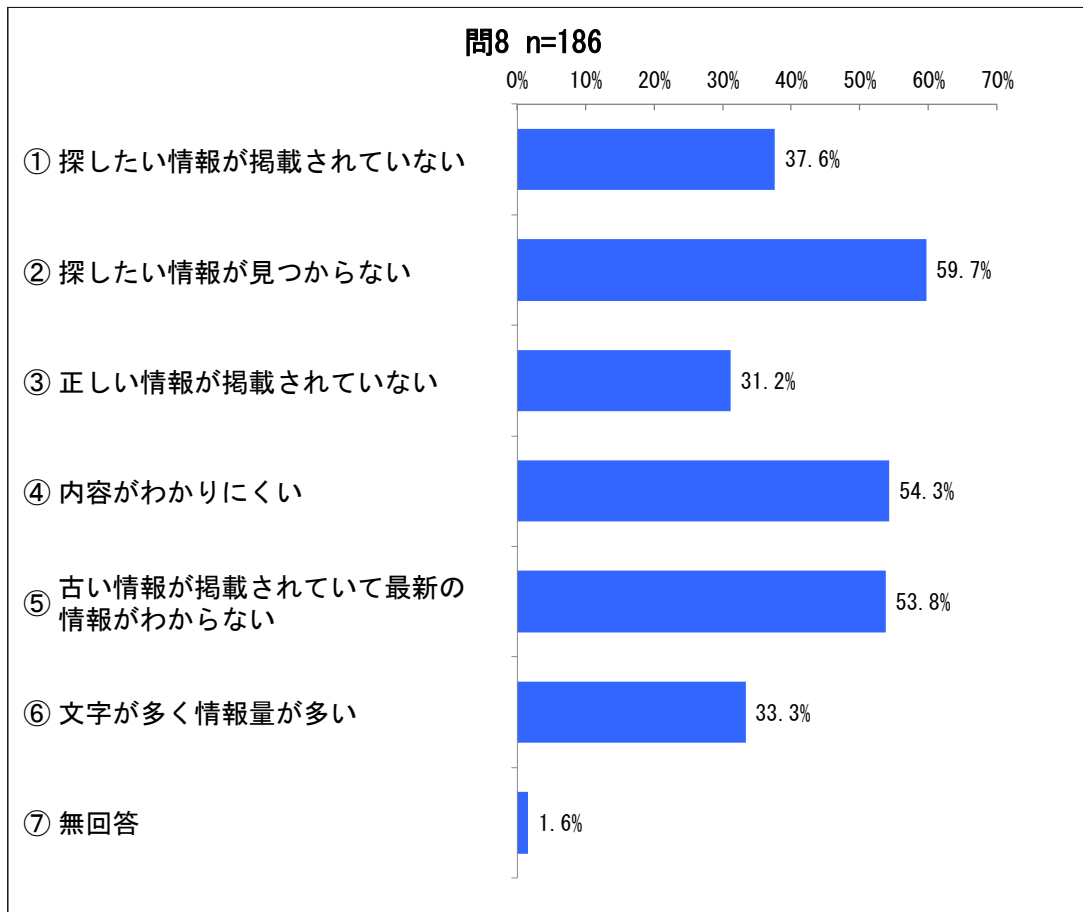
問7 区ホームページでは、区民の方が見やすい、利用したいと思えるホームページを目指しています。この中で特に重要だと思うものを選んでください。（〇はいくつでも）



<調査結果>

見やすい、利用したいと思えるホームページを目指す中で特に重要だと思うものについて聞いたところ、「探したい情報が簡単に見つかる」(68.8%)が7割近くで最も高い。以下、「探したい情報に確実にたどりつける」(58.6%)、「正確な情報が掲載されている」(44.6%)、「誰が見てもわかりやすい内容になっている」(44.1%)などと続く。

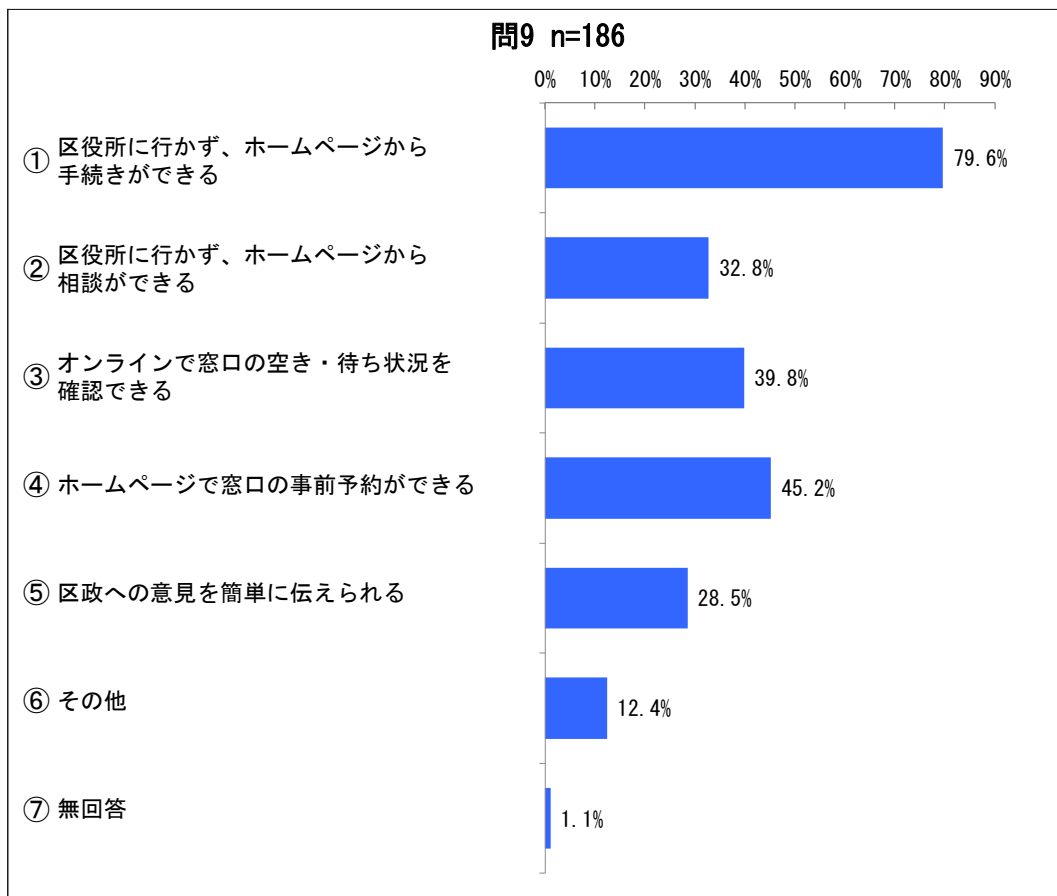
問8 見づらい、利用したくないと思うホームページとはどのようなホームページだと思いますか。この中で特にそう思うものを選んでください。  
(〇はいくつでも)



<調査結果>

見づらい、利用したくないと思うホームページについて聞いたところ、「探したい情報が見つからない」(59.7%)が6割で最も高い。次いで「内容がわかりにくい」(54.3%)、「古い情報が掲載されていて最新の情報がわからない」(53.8%)などと続く。

問9 このメニューの中で、今後区ホームページにあったら便利だと思うものを選んでください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

今後区ホームページにあったら便利だと思うものについて聞いたところ「区役所に行かず、ホームページから手続きができる」(79.6%)が8割となっている。以下、「ホームページで窓口の事前予約ができる」(45.2%)、「オンラインで窓口の空き・待ち状況を確認できる」(39.8%)などと続く。

**問10 問9で「その他」と答えた方にお尋ねします。どのようなメニューが便利だと思ってお聞かせください。(記述回答)**

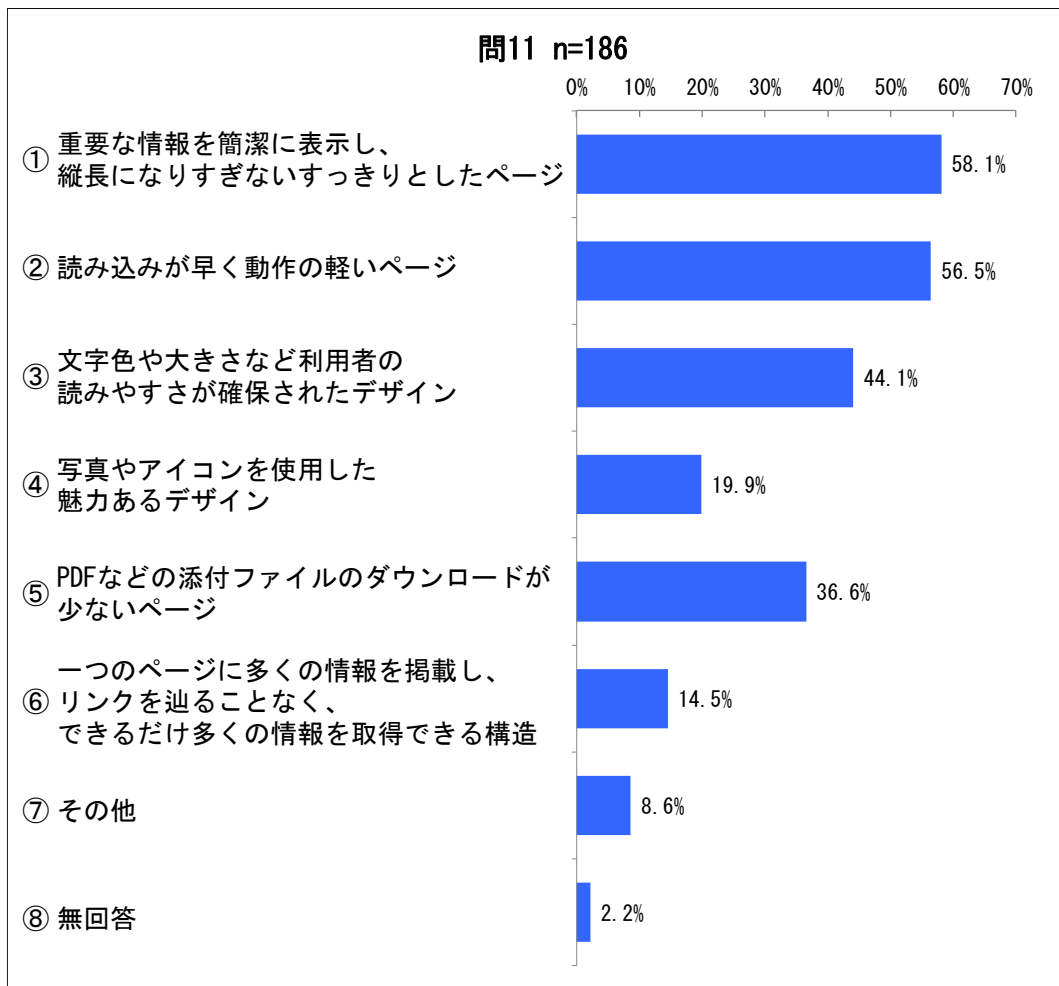
**今後期待するサービス**

- チャットやLINEでの相談。(他4件)
- 多すぎて探しづらいのでメニューを減らしてほしい。検索メニューとテーマだけでいい。それでも見つからない方向けにヘルプメニューがあれば十分。(他1件)
- 日々の天気予報や紫外線情報を教えてくれるページ。
- 施設等の空き、待ち状況、使用料が簡単にわかる。
- 区のふるさと納税が簡単にできる。
- 区長への質問・意見表明欄。
- 区民から、問題提案をあげて貰い、それに対しての回答できる場所を用意する。
- 目の不自由な人や外国人にはウェブサイトに音声で聞こえる情報・スマートフォンアプリ等の対策があると良い。
- すっきりとした記載がされているホームページが良い。サイトマップが良い。
- 最寄りの施設を探す場合は、地図と連携し自分の今いる場所からの結果がでると便利。
- 子どもが保育園入園するとき、情報が断片的で困ったので、保育関連の情報も厚くしてほしいと感じました。

**その他**

- このアンケートを紙でお願いしているので、トップページが何なのかPDFやアイコンが何なのかが分かりません。日本語で示してほしいです。

- 問11 令和3年度実施の区政モニターアンケートにて、区ホームページを閲覧する際にスマートフォンを利用されている方は、PC利用者を抑えて5割以上いることがわかりました。  
スマートフォンで見やすいホームページとするために、重要だと思うことを選んでください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

スマートフォンで見やすいホームページとするために、重要だと思うことを聞いたところ、「重要な情報を簡潔に表示し、縦長になりすぎないすっきりとしたページ」(58.1%)が最も高く、以下、「読み込みが早く動作の軽いページ」(56.5%)、「文字色や大きさなど利用者の読みやすさが確保されたデザイン」(44.1%)などと続く。

問12 問11で「その他」と答えた方にお尋ねします。スマートフォンで見やすいホームページとするために、重要だと思われることをお聞かせください（記述回答）

情報量と表示に工夫

- 情報量は少なく、シンプルで分かりやすい。（他6件）
- スマートフォンで見ることを前提にしたレスポンス対応のページ作り。スクロールせずに見られるデザインにしてほしい。（他2件）
- 利用者が何を一番に考えているかに対応したホームページが必要だと思います。

操作感について

- 「キーワードから探す」で検索した場合、そこからまた項目を探し、たどり着くのではなく、直ぐ目的のページにリンクしてほしい。（他1件）
- ともかく操作しやすく、遷移がわかりやすい。（他1件）

その他

- 高齢者にスマートフォンは扱いづらいのでパソコンを活用している場合もスマホと同様の工夫をパソコンにもすべき。
- スマートフォンは使用してないので分からない。
- スマートフォンのみ・パソコンのみの使用者は情報へのアクセスに偏りが無いかが明らかになるような質問をして、対応すべき。
- 音声検索



**問13 ホームページについてのご意見（良くなった部分、更なる改善を要すると感じる部分等）をお聞かせください。（記述回答）**

**見やすい・わかりやすい**

- 文字の色使いや大きさがちょうどよく、わかりやすい。（他 13 件）
- 色分けされているのは、とてもわかりやすくて良い。（他 3 件）
- 前より見やすい。もっとシンプルでいいと思います。（他 1 件）
- 「テーマから探す」ではイラストもあり、字もそれなりに大きく分かりやすい。（他 3 件）
- 見出しが大きく、読みやすい文字で見やすいと思います。検索は使う人の慣れもあると思うので、希望者には使い方講習をするなど、参加しやすい環境もあると良い。
- 少し落ち着いた感じがあるので、堅苦しくない、でも、ポップすぎない色彩があるとわかりやすい。
- 概ね見やすいと思いますが、フォームがわかりやすい所にあると問い合わせがしやすいと思います。
- 明るいイラストとテーマ別に分かれていてわかりやすい。ただ、トップページ以降が見にくい印象です。

**検索しやすい**

- 検索機能に入力することで知りたい事が全て探せる。（他 8 件）
- 「テーマから探す」の検索がわかりやすく入りやすいと感じた。（他 4 件）
- スマートフォンの操作で、こんなに簡単に情報が得られるとは。ありがとうございました。もっとスマートフォンの勉強をいたします。
- アイコンがあり目的のところにいきやすくなった。
- スマートフォンのページはユーザーインターフェイスも良く、見やすい。
- 文章からのアピールではなく、テーマ、お知らせなどブロックで区切って表示しているので探しやすい。

**わかりにくい**

- とにかくわかりやすく、簡潔に情報にたどり着けるようにした方が良い。（他 5 件）
- デザインが今一つな感じです。見やすさ・簡潔さをもう少し押し出していったら良い。（他 3 件）
- 中高年は遠視が進み、細かい文字や薄い字が見えないので、大きなはっきりクッキリな表示を望みます。（他 1 件）

- ごみの収集日のように誰もが調べたい情報がページ上部にないなど課題がある。(他 1 件)
- どの世代が読んでも、理解しやすい言葉や文章にしてほしいです。(他 1 件)
- スマートフォン使用者にもっと使いやすくしてくれるとありがたいです。
- 文字数を多くせず、ビジュアル的にも簡明に理解できるように。
- 区で開催しているイベントなどをもっと分かりやすく書いてほしい。

#### 検索しにくい

- どのテーマに分類されるか悩むものがある。(他 4 件)
- 階層が多すぎる。区民から広く意見を募集したい内容についてはトップページから直接飛べるようにしてほしい。
- 知りたい情報はホームページにほとんど掲載されていますが、たどり着くのが大変で一度たどり着いても、次に開いたときに分からなくなることもあります。
- 文字情報が多すぎて、探したい情報を見つけにくい。
- 流動的なニュースとごみの収集日、区役所の営業時間などは明確に分けてほしい。
- 行政の求人ページがアクセスしづらい。
- 講座を探す際に検索画面からなかなかたどり着けない。

#### その他

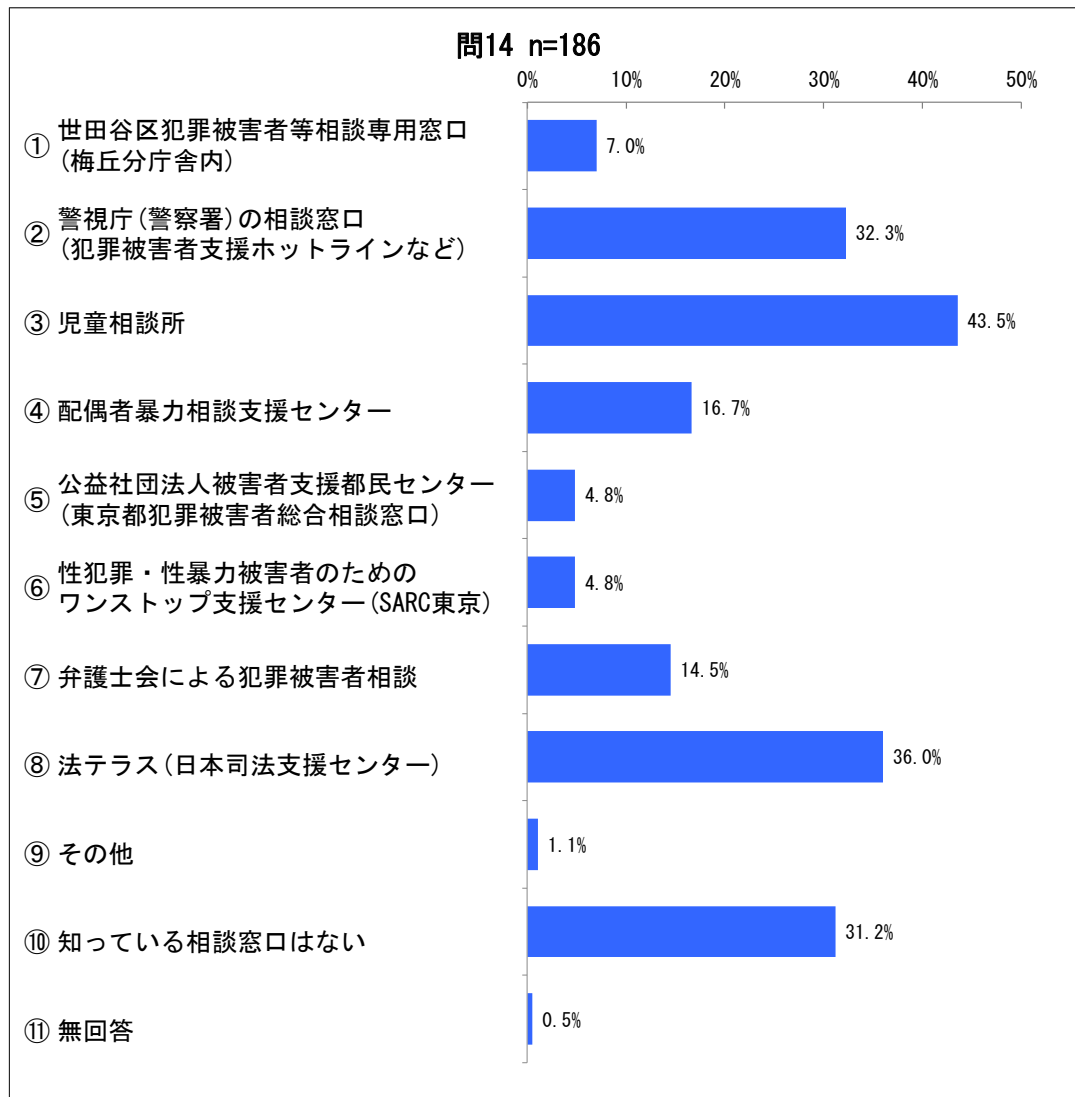
- 今のままで十分いいが古い情報が多すぎる。(他 8 件)
- もっと掘り下げた、詳しい情報が欲しい時がある。(他 6 件)
- 外国人向けの英語版が外国人向けとはいえない。(他 3 件)
- 閲覧者の端末種別や属性から表示方法を変えて、より利用しやすいホームページになるとよい。(他 3 件)
- よくある問い合わせ、区政へのご意見がわかりにくい。
- はじめて携帯で区報を開いた。内容が充実しているのですね。

#### なし

- 特にありません。(他 6 件)

## ■ 「犯罪被害者等支援について」

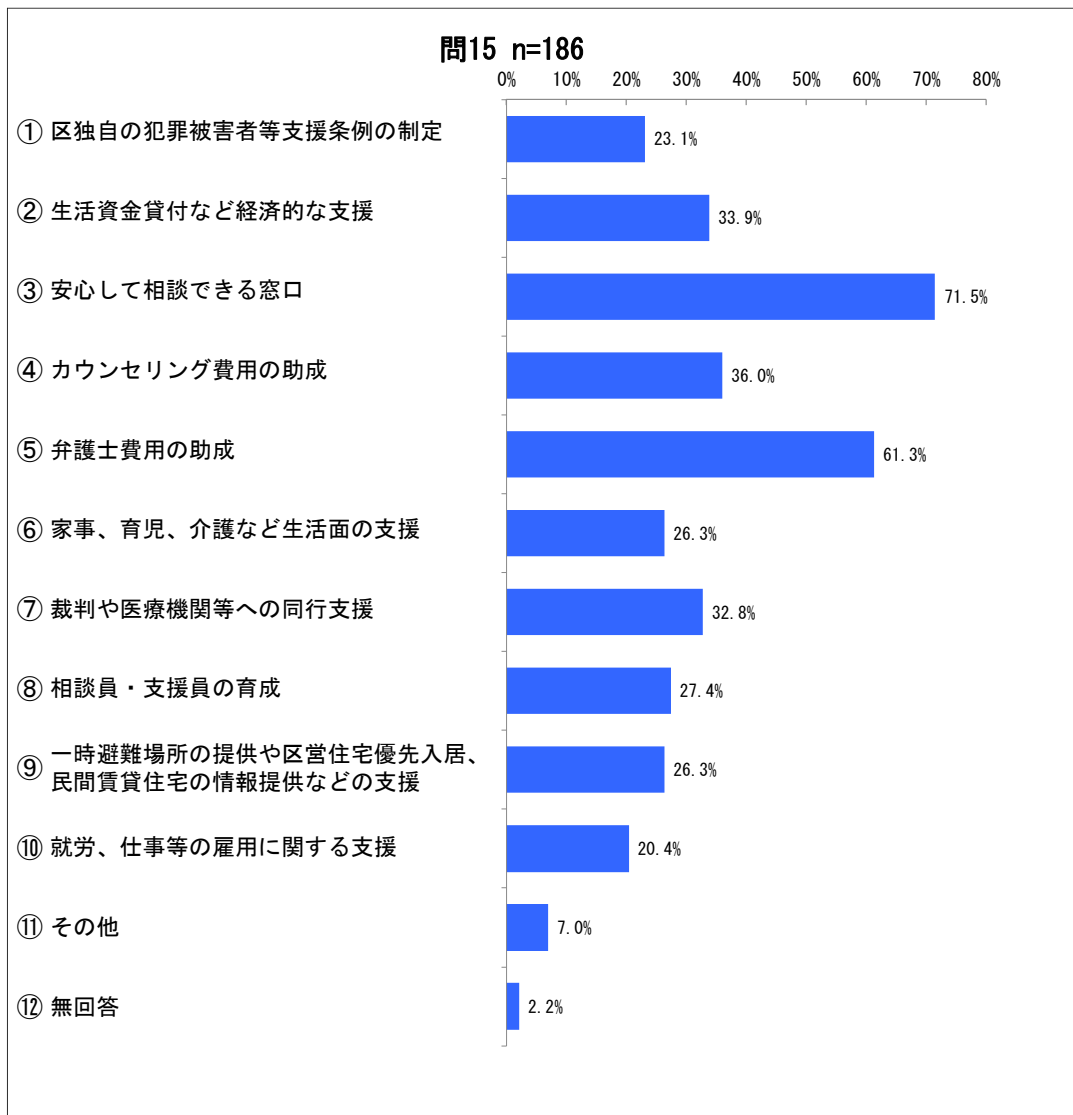
問14 あなたが、犯罪被害者とその家族または遺族の支援のための相談窓口の中で、知っているものを選んでください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

相談窓口の中で、知っているものについて聞いたところ、「児童相談所」(43.5%)が4割を超え最も高くなっている。以下、「法テラス(日本司法支援センター)」(36.0%)、「警視庁(警察署)の相談窓口(犯罪被害者支援ホットラインなど)」(32.3%)などと続く。

問15 万が一、あなたが犯罪被害にあわれた場合、どのような支援が必要だ  
 と思うかお聞かせください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

万が一、自身が犯罪被害にあった場合、どのような支援が必要だと思うか聞いたところ、「安心して相談できる窓口」(71.5%)が7割を超え最も高く、次いで「弁護士費用の助成」(61.3%)、「カウンセリング費用の助成」(36.0%)などと続く。

**問16 問15で「その他」と答えた方にお尋ねします。どのような支援が必要だと思うかお聞かせください。**

**被害者支援**

- 今の司法制度は被害者の人権よりも加害者の人権が優先されている。被害者の立場・視点に立った支援を行ってほしい。
- 臨時的にも短時間に支援を受けられる制度の制定。
- 引越し費用の助成。(遠くに引越したいと思うに違いない)
- 犯罪に遭ったときの支援があることさえ知らなかったので、もっとわかりやすく告知してほしい。
- 被害を受けた際に、その人の不備を責めない人の育成。

**相談窓口**

- 安心して相談できる窓口。相談することがためられるような対応があることも事実だと思います。
- 個別事情を十分に聞き取り、全般にわたる対応について教示する相談システムの確立がなによりも求められるように思います。
- 犯罪被害なのかを判断できる基準づくり。犯罪にあっているのにわからなかったり被害者だと言っているが本当は犯罪者だったりしている可能性がある。

**その他**

- 犯罪被害者に対しては手厚い支援を望むものですが、誰もが犯罪者にも被害者にもならないための社会づくりが犯罪を防ぐことになると思われます。
- 犯罪が起きない街づくりのため、防犯カメラの柔軟な運用をしてほしい。
- 加害者の更生支援および監視。
- 外国人だと、犯罪被害の大使館と連携・共有するサポートが良い。

## 第3回区政モニターアンケート結果

令和4年9月実施

## 1. 調査目的

### ■ 「ふるさと納税について」 政策経営部 経営改革・官民連携担当課

ふるさと納税の影響による区民税の減収額は年々増加しており、区の大きな課題となっています。区では、減収対策の取り組みとして、減収に関する区民の皆様への周知、寄附の使い道に共感を呼ぶふるさと納税の募集、区外の方からの寄附を募るためのお礼の品の検討等に取り組んでおります。こうした取り組みの今後の参考とするため、区政モニターアンケートを実施しました。

### ■ 「せたがや Pay について」 経済産業部 商業課

区では、これまで区民及び消費者の利便性の向上を図り、もって商店街をはじめとした区内経済を活性化させるため、世田谷区商店街振興組合連合会が発行するプレミアム付区内共通商品券（以下、商品券）の補助を行ってきました。しかしながら、商品券の大半が大手スーパーなどの大型店で利用されており、区内中小個店に対する支援に繋がっているとは言い難い状況でした。

「せたがや Pay」事業は新型コロナウイルス感染症を契機に、そのような状況を打開し、消費者の利便性のみならず中小個店を支援し、区内経済循環の基盤となるべく、令和3年2月に開始したものです。

令和4年7月現在、アプリダウンロード数は約84,000、加盟店舗数は約2,200店舗まで普及していますが、「せたがや Pay」は決済機能だけではなく、各個店のアイデアや努力によって、独自のポイントやクーポン券の発行などの情報発信により、個店の魅力を消費者にアピールすることで売り上げにつなげることができる平等なプラットフォームとなるような支援を目的にしていることから、今後もさらに消費者および事業者における利活用の裾野を広げる必要があります。

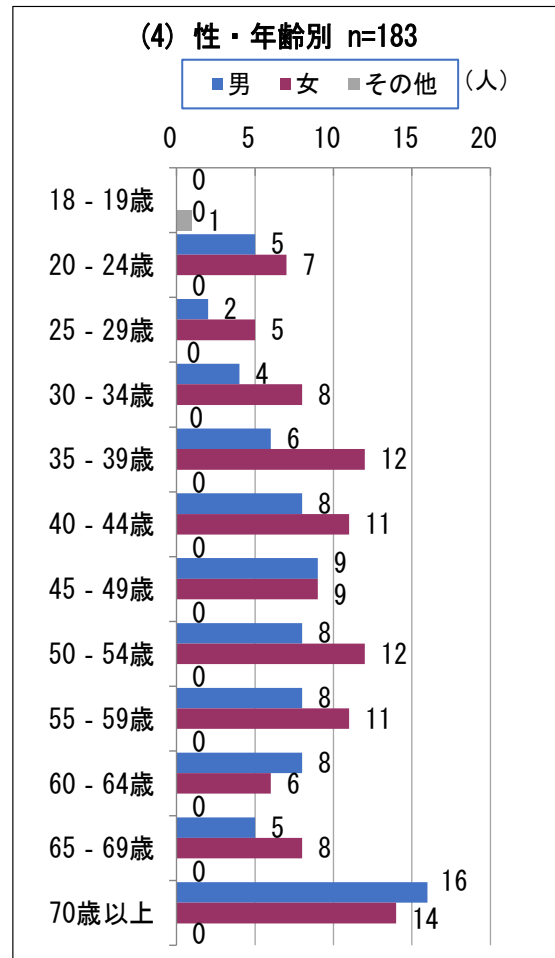
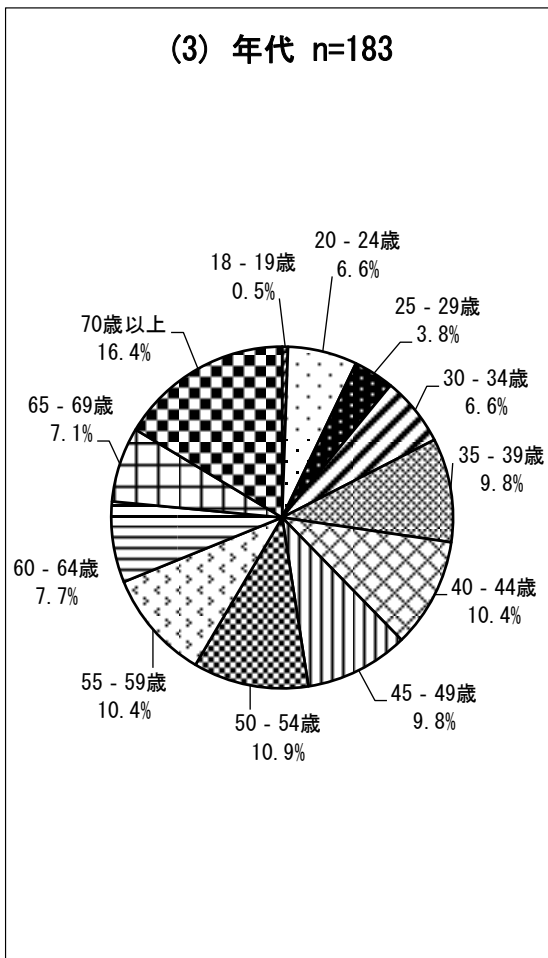
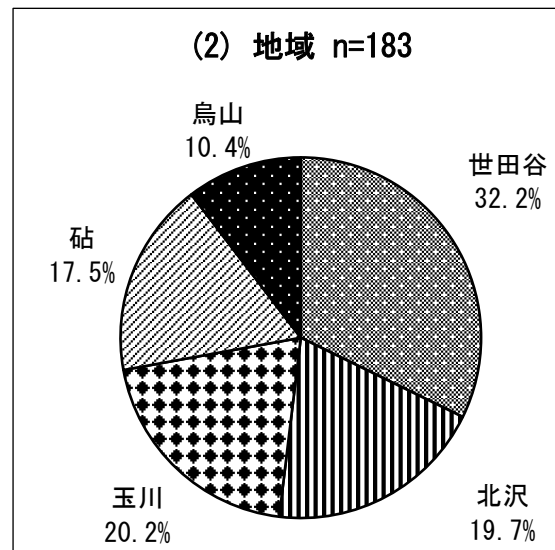
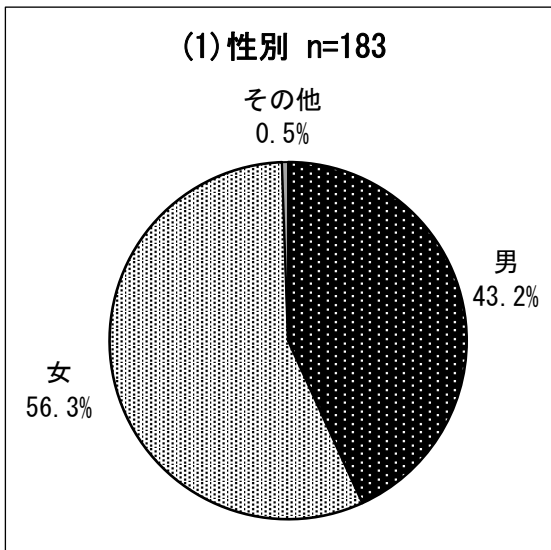
今後の「せたがや Pay」の機能拡充や広告宣伝等、事業計画の検討資料とするため、区政モニターアンケートを実施しました。

## 2. 調査設計

- (1) 調査対象 第19期区政モニター
- (2) 対象数 193人
- (3) 調査方法 郵送配布・郵送回収法又はEメールによる送信・インターネットによる回答
- (4) 調査期間 令和4年9月14日から9月28日
- (5) 有効回答数 183人（回収率94.8%）  
数値の見方：特に断りがない場合、すべての設問のn値は183である。  
※n値とはサンプル数（アンケート回答件数）



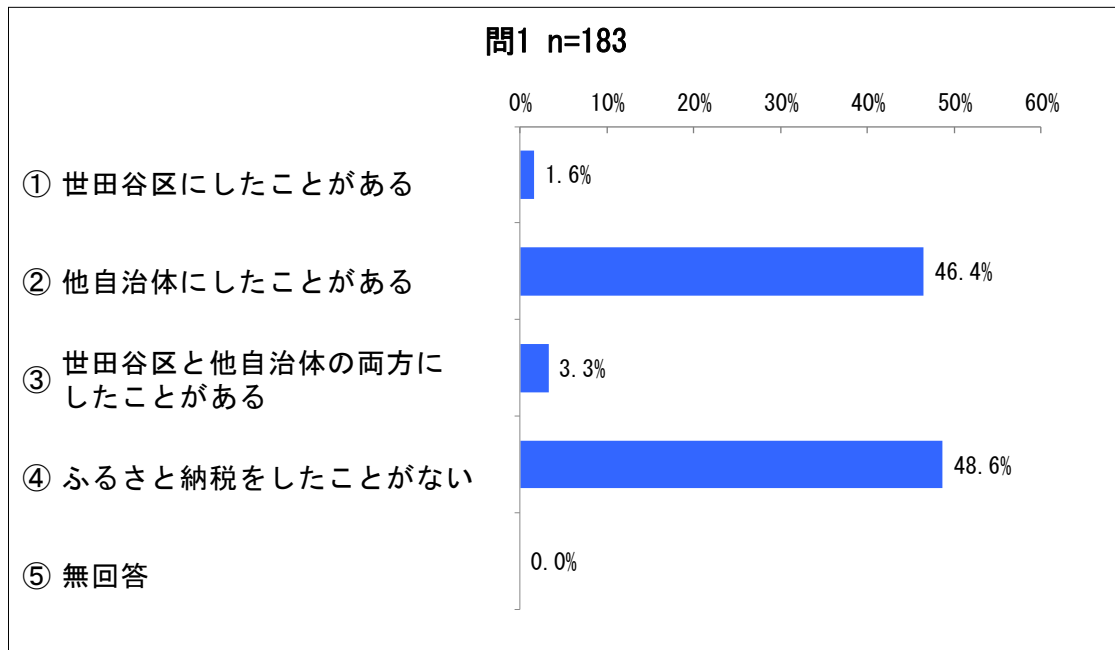
### 3. 標本構成



## 4. 質問と回答

### ■ 「ふるさと納税について」

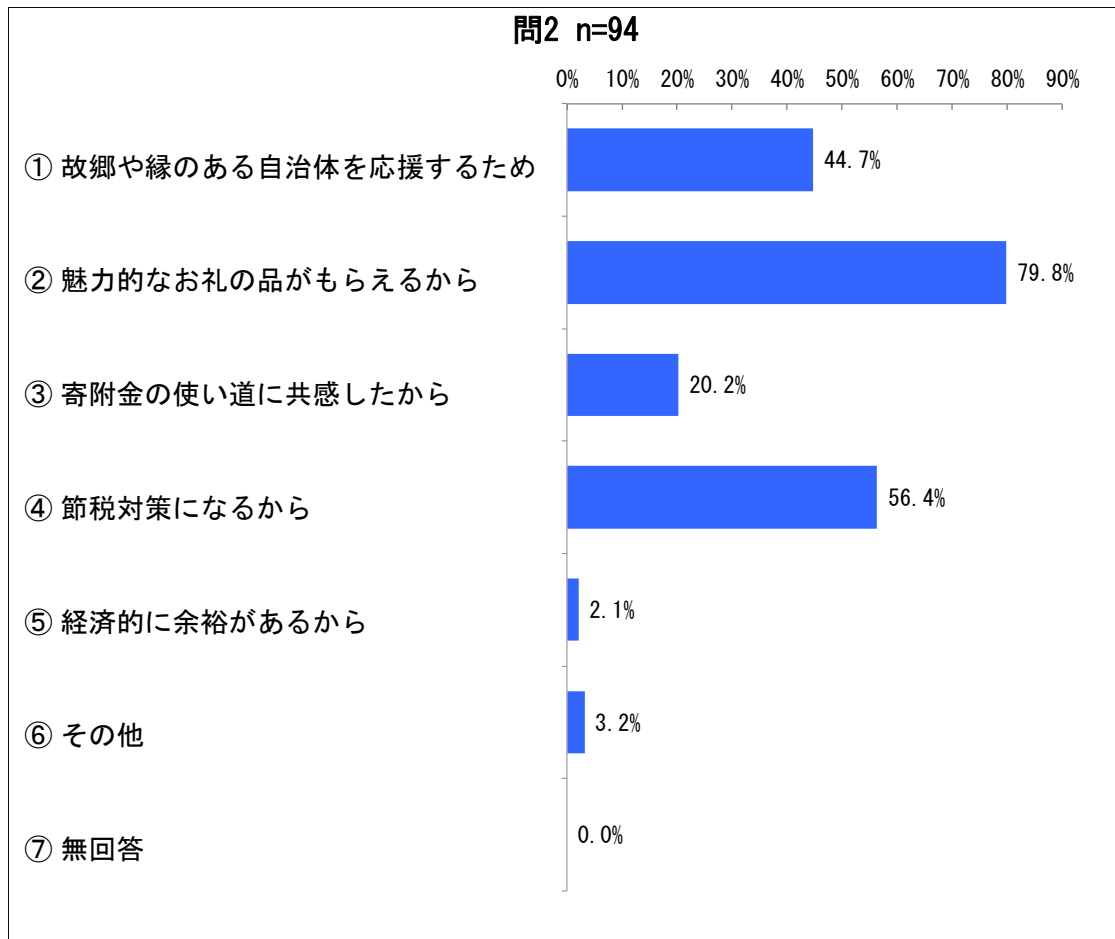
問1 これまでにふるさと納税をしたことがありますか。(〇は1つ)



<調査結果>

これまでにふるさと納税をしたことがあるか聞いたところ、「ふるさと納税をしたことがない」(48.6%)が5割近くで最も高く、次いで「他自治体にしたことがある」(46.4%)が4割半ばとなっている。

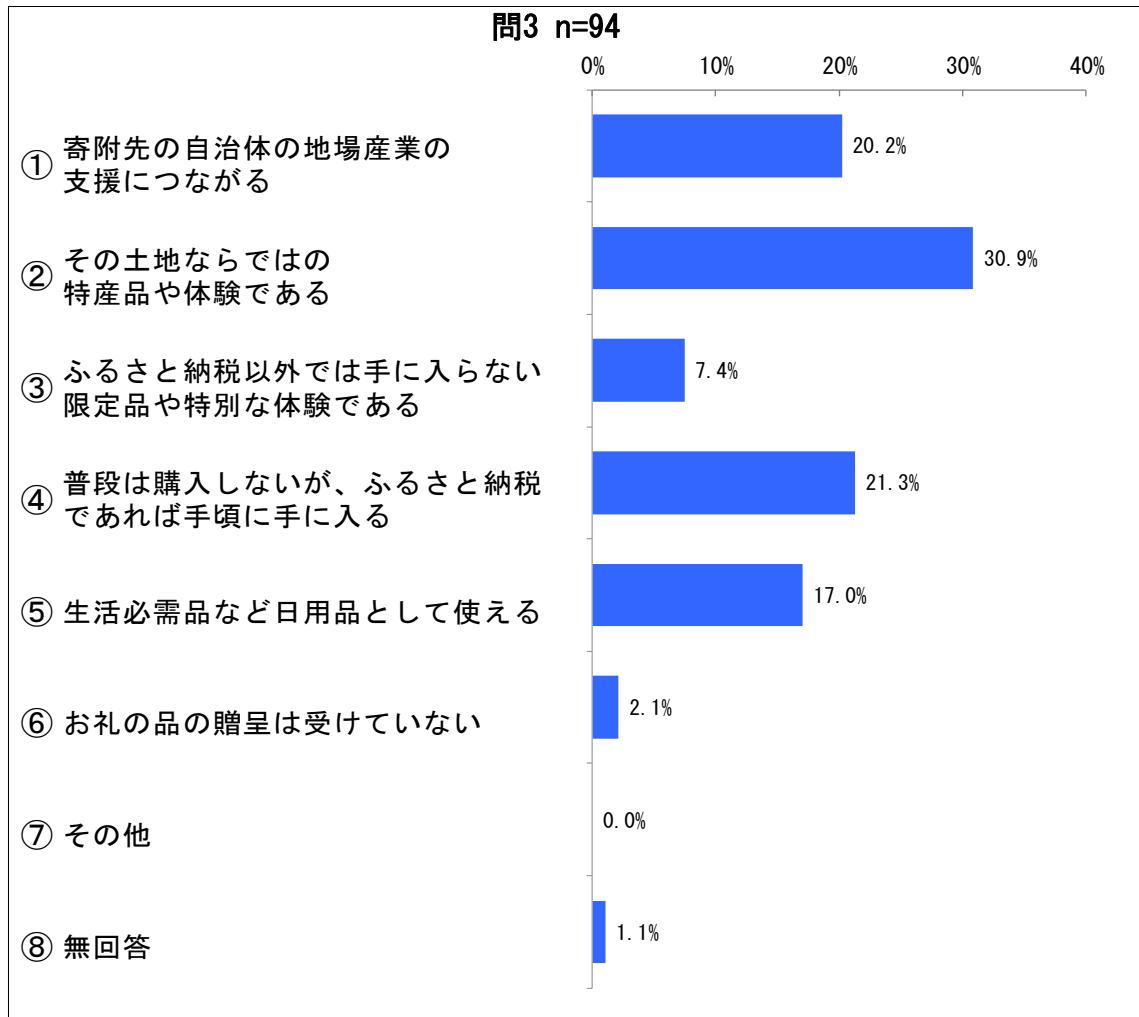
問2 問1で「①世田谷区にしたことがある」「②他自治体にしたことがある」「③世田谷区と他自治体の両方にしたことがある」と答えた方にお尋ねします。その自治体にふるさと納税をした主な理由は何ですか。  
(〇はいくつでも)



<調査結果>

ふるさと納税をしたことがあると答えた方（94人）に、その理由を聞いたところ、「魅力的なお礼の品がもらえるから」（79.8%）が8割で最も高く、次いで「節税対策になるから」（56.4%）が5割半ばとなっている。以下、「故郷や縁のある自治体を応援するため」（44.7%）、「寄附金の使い道に共感したから」（20.2%）などと続く。

問3 問1で「①世田谷区にしたことがある」「②他自治体にしたことがある」「③世田谷区と他自治体の両方にしたことがある」と答えた方にお尋ねします。ふるさと納税のお礼の品を選ぶ際に重視した観点として最も近いものを選んでください。(〇は1つ)



<調査結果>

ふるさと納税をしたことがあると答えた方(94人)に、お礼の品を選ぶ際に重視した観点を聞いたところ、「その土地ならではの特産品や体験である」(30.9%)がほぼ3割と最も高い。次いで「普段は購入しないが、ふるさと納税であれば手頃に手に入る」(21.3%)と、「寄附先の自治体の地場産業の支援につながる」(20.2%)は2割以上となっている。

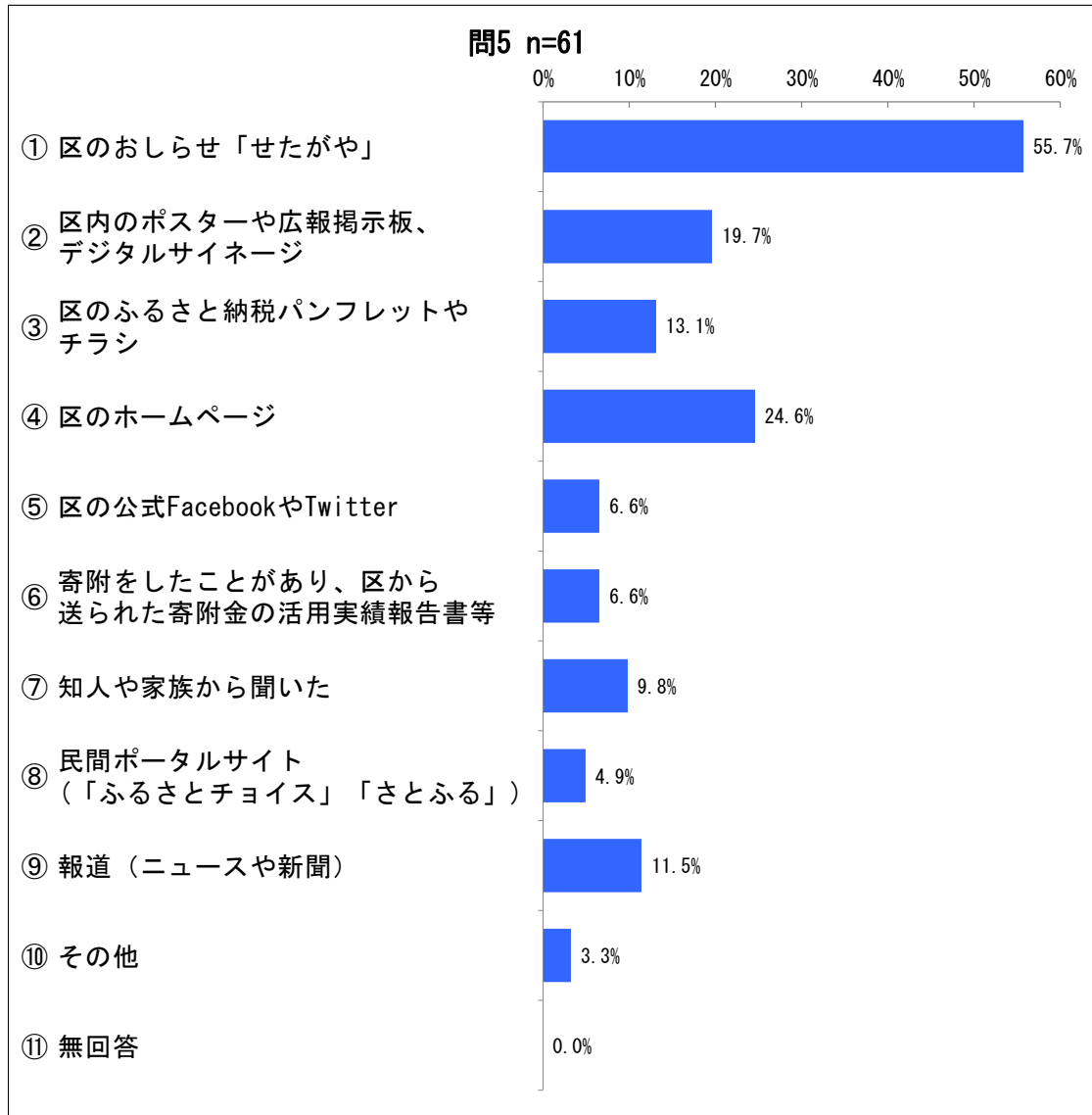
問4 区では、今年度、以下の取り組みにふるさと納税を募っています。これらの取り組みのうち寄附を募っていることをご存じのものを選んでください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

区の取り組みのうち寄附を募っていることを知っているものを聞いたところ、「1つも知らない」(65.6%)が6割半ばと最も高い。次いで「子ども基金(子ども・子育て支援、子どもの見守りと学習支援、世田谷区×WEラブ赤ちゃんプロジェクト)」(16.4%)、「みどりのトラスト基金(みどりの保全や羽根木公園の梅林管理のために活用)」(10.9%)は1割以上となっているが、他の項目はすべて1割未満となっている。

問5 問4で①～⑮のいずれかを答えた方にお尋ねします。  
 区がその取り組みを行っていることをどこで知りましたか。  
 (〇はいくつでも)



<調査結果>

区が寄附を募っている取り組みについて1つでも知っているとした方(61人)に、その取り組みをどこで知ったのか聞いたところ、「区のおしらせ「せたがや」(55.7%)が5割半ばと最も高い。次いで「区のホームページ」(24.6%)、「区内のポスターや広報掲示板、デジタルサイネージ」(19.7%)、「区のふるさと納税パンフレットやチラシ」(13.1%)、「報道(ニュースや新聞)」(11.5%)などと続く。

**問6 区を取り組みを寄附で応援するとしたら、どのような取り組みに寄附したいと思うかお聞かせください。(記述回答)**

**子育て支援** (43 件)

(主な意見)

- 子どもが生活しやすい街づくり、子育てしやすい街づくり。
- 未来ある子どもたちを応援したい。保育園、幼稚園の充実、子どものための遊び場所、学び場所。
- 子育てをしている世代に直接支援できるような仕組み。
- 乳幼児から学生までが集まれる子育て支援施設の設置。

**教育・若者支援** (33 件)

(主な意見)

- 未来の社会を支えてくれる若者のために寄附したい。
- 小学校・中学校などの学習環境の整備。
- 区にある大学や研究機関への研究支援。
- 大学生の支援もしてほしいです。学割や自習室があれば節約になります。

**みどり・環境** (28 件)

(主な意見)

- 緑あふれる公園施設、緑道緑化の充実。
- これ以上住宅や建物を増やさず、自然を残し、住みやすい未来のための環境づくり。
- 公園の老朽化が進んでおり、整備してほしい。
- 原発や石油に頼らない発電。

**医療・障害者支援** (19 件)

(主な意見)

- 新型コロナウイルス関連
- 障害者やその家族への支援
- 医療ケア児と家族のための取り組み
- 施設等のバリアフリー化



**高齢者支援** (12 件)

(主な意見)

- 高齢者の日常生活の手助けが出来るシステムの構築に寄附したい。
- 高齢者の悩み(肉体的、精神的両面)を少しでも多く解決するような取り組み。
- 孤独死や高齢者の孤立を防ぐ対策。

**防災・防犯・交通安全** (12 件)

(主な意見)

- 災害政策をより充実させる。
- 犯罪防止に関する取り組み。
- 危険運転をしている方が多いのでガードレールの設置。

**文化・芸術振興** (8 件)

(主な意見)

- 文化・芸術に関する活用
- 歴史的な建造物や史跡保存

**貧困・低所得層への支援** (7 件)

(主な意見)

- 経済的理由で教育機会に恵まれない人たちへの支援
- ひとり親家庭の特に所得の低いシングルマザーへの支援

**動物支援** (4 件)

(主な意見)

- 犬や猫など地域の動物支援
- 動物救助。保護犬、猫に対する寄附。

### その他の取り組み (18件)

(主な意見)

- 空き家撤去に対する取り組み
- 区外に向けての世田谷区の魅力発信
- 駅前放置自転車撤去
- 本庁舎等整備
- 公共施設の充実
- 区内のイベント
- 区内の小さなお店を応援できる取り組み
- 核シェルター設置の取り組み

### 返礼品について (10件)

(主な意見)

- 魅力的な返礼品で地域にも還元できる品(世田谷区の野菜・特産品など)。
- 馬が好きなので馬事公苑に関するもの、体験型のふるさと納税を希望する。
- 特産品が無くても資格取得のサポートや参考書を図書券ではなく本人に直接届く仕組みがあれば良い。
- 世田谷線宮坂駅の電車の塗り替えや、馬事公苑周辺の道の蹄鉄パネルへの名前の記載、新区役所のパネルなど、地域のことで区民でも何か目に見える形に残せるものは、寄附したいなと思えます。

### その他意見 (15件)

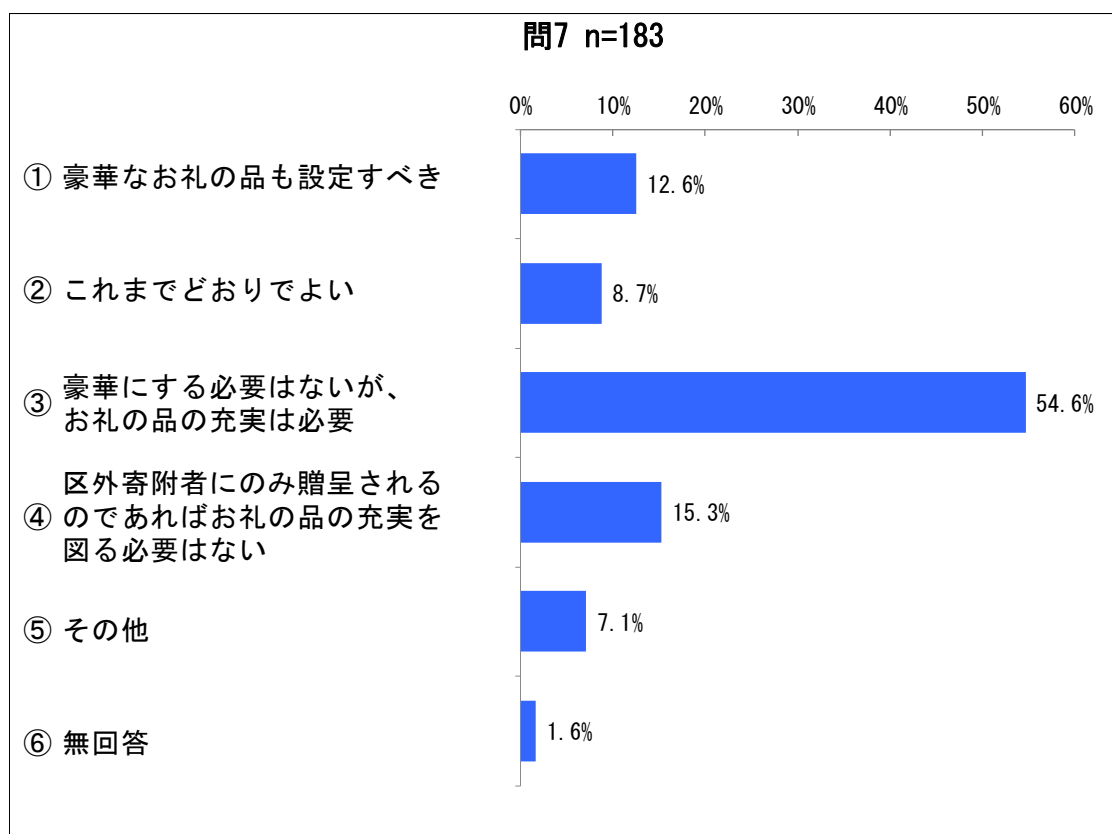
(主な意見)

- 何らか具体的な便益が予期できる取り組み。
- ふるさと納税を区の寄附に使いたいと思えない。思うほどお金に余裕がない。
- そもそもふるさと納税制度に反対しているのです。するつもりは一切ない。

問7 世田谷区は、ふるさと納税の本来の趣旨に従い、寄附の使い道をPRすることで、使い道への共感による寄附を募るとともに、豪華ではないが世田谷らしいお礼の品をお贈りしています。一方で、他自治体では寄附のお礼として贈呈される豪華なお礼の品等が強調されることもあり、結果として、世田谷区の減収につながっています。

これを踏まえ、寄附募集における区のふるさと納税のお礼の品のあり方についてどう考えますか。(○は1つ)

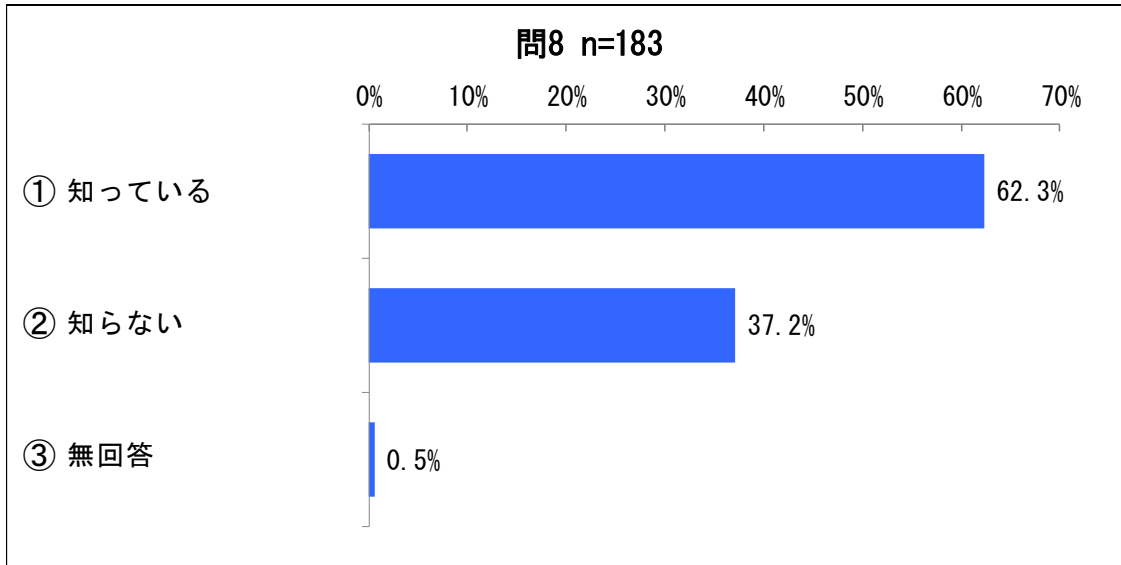
※令和元年度の制度改正により、(1) お礼の品の価格は寄附額の3割以内、(2) お礼の品は地場産品に限る、(3) 住んでいる自治体からお礼の品の提供は受けられない、などの制限が設けられました。



<調査結果>

ふるさと納税のお礼の品のあり方についてどう考えるか聞いたところ、「豪華にする必要はないが、お礼の品の充実が必要」(54.6%)が5割半ばと最も高い。次いで「区外寄附者にのみ贈呈されるのであればお礼の品の充実を図る必要はない」(15.3%)、「豪華なお礼の品も設定すべき」(12.6%)などと続く。

問8 ふるさと納税による区民税の減収額は、令和4年度では約86億円となり、この額は年々増加しています。この現状を知っていますか。  
(○は1つ)



<調査結果>

ふるさと納税による減収額が年々増加していることについて知っているか聞いたところ、「知っている」(62.3%)が6割を超え、「知らない」(37.2%)が4割近くとなっている。

問9 区では、区民税流出の対策として、「流出の現状に関する区民への周知」「寄附の使い道に共感する区内・区外の方からの寄附募集」に取り組んでいます。この取り組みについて、ご意見をお聞かせください。

(記述回答)

現状の周知徹底 (39 件)

(主な意見)

- 流出の現状に関する区民への周知は、広報紙等で毎度お知らせする必要がある。
- 広報やホームページをより多くの人に見てもらうために Instagram や Twitter を使う。
- 知らないことが多いので、チラシを配ったり、もっと周知したりすべき。
- 町会のような小さい集まりでの説明、その他の取り組みが効果的だと思う。

区外からのふるさと納税が増えるような取り組み、返礼品の工夫 (28 件)

(主な意見)

- 魅力ある返礼品やインセンティブなどが必要。
- 制度が存続するかぎりには世田谷区への納税を行えば見返りに貰える魅力ある何かを真剣に考え立案すべき。
- 返礼品が寄附者のモチベーションとなっている以上、返礼品に独自性をもたせたり、話題にしたりと試行錯誤するべきです。

使い道の明確化など、寄附募集の強化 (20 件)

(主な意見)

- ふるさと納税した場合、その使い方について寄附した者が「自分たち区民にメリットがある」と思う必要がある。単に「86億円も減収になるのでそれを止めてほしい」とPRするだけでは、他の自治体へのふるさと納税を減少させる事は無理であると思う。他の自治体からの返礼品の魅力に勝る具体的な区民への恩恵を周知すべきである。
- 「流出の現状に関する区民への周知」は知っていたが「寄附の使い道に共感する区内・区外の方からの寄附募集」は知らなかった。セットで周知できるような取り組みが良い。
- 世田谷ポイント寄附制度を構築すると思います。ポイントでの世田谷区の防災対策の推進であればポイント寄付します。

### 減収・増収による影響の周知 (16 件)

(主な意見)

- 区民税がどのようなものに使われているかをもっと周知してはどうでしょうか。街灯、公衆トイレ、公園整備、みんなが当たり前のように使っているものへの影響があるのかどうか、知りたいです。
- まだまだ知らない人が多いと思います。具体的な税金の使い道や、税金が不足した場合、生活にどのような影響が出るかを積極的に知らせるべき。
- 人口そのものおよび納税人口も多いので流出額が目立つのだと思う。  
1人当たりの流出額を記載して身近に感じてもらう、この流出額があれば何ができたかを明示する、などが考えられる。

### ふるさと納税の見直し・廃止希望 (15 件)

(主な意見)

- 区の窮状は理解するが、ふるさと納税制度の根本からの見直しが必要と考えます。国への見直しの働きかけを続けてほしい。返礼品や節税目当てを目的としていることに違和感を覚える。
- 国の制度自体が良くない。撤廃を働きかけてもらいたい。
- 区民税という税自体はその地域内にて使用されるべきであり、そこに在住の区民にとって納税すべき当然のことだと思う。

### 良いと思う (13 件)

(主な意見)

- きちんと区民に報告するのは良い。
- 現取り組みに賛同します。

### 区民でも返礼品がもらえるようになってほしい (8 件)

(主な意見)

- 区民税減収の記事を広報誌等で知り、全国のふるさと納税はしてみたいですが控えています。居住区では返礼品はいただけないことをHPで知り、区のふるさと納税に魅力を感じず、していません。区民でも返礼品をもらえるよう制度を変えてほしいです。
- 豪華にする必要はないと思いますが、返礼品が魅力のふるさと納税において、返礼品なしの寄附のみというのは、富裕層や慈善家ではない一般家庭ではなかなか難しいのではと思います。

### 区民税の流出は仕方ない (6件)

(主な意見)

- 止めることは難しいと思う。個人の趣味や利益といったことまで制限することになるので、この問題は致し方ない。
- 区民には高額所得者が比較的多く、現行のふるさと納税の仕組みでは区民税の減収はやむを得ない。

### 取り組みを知らなかった (6件)

(主な意見)

- そのような取り組みについて全く知りませんでした。周知というのとはどのような方法で実施しているのかと思いました。
- 区民に現状を知ってもらうのは大事だと思う。そこまで莫大な金額とは想像していなかったのが驚いた。

### 他の対策を検討すべき (5件)

(主な意見)

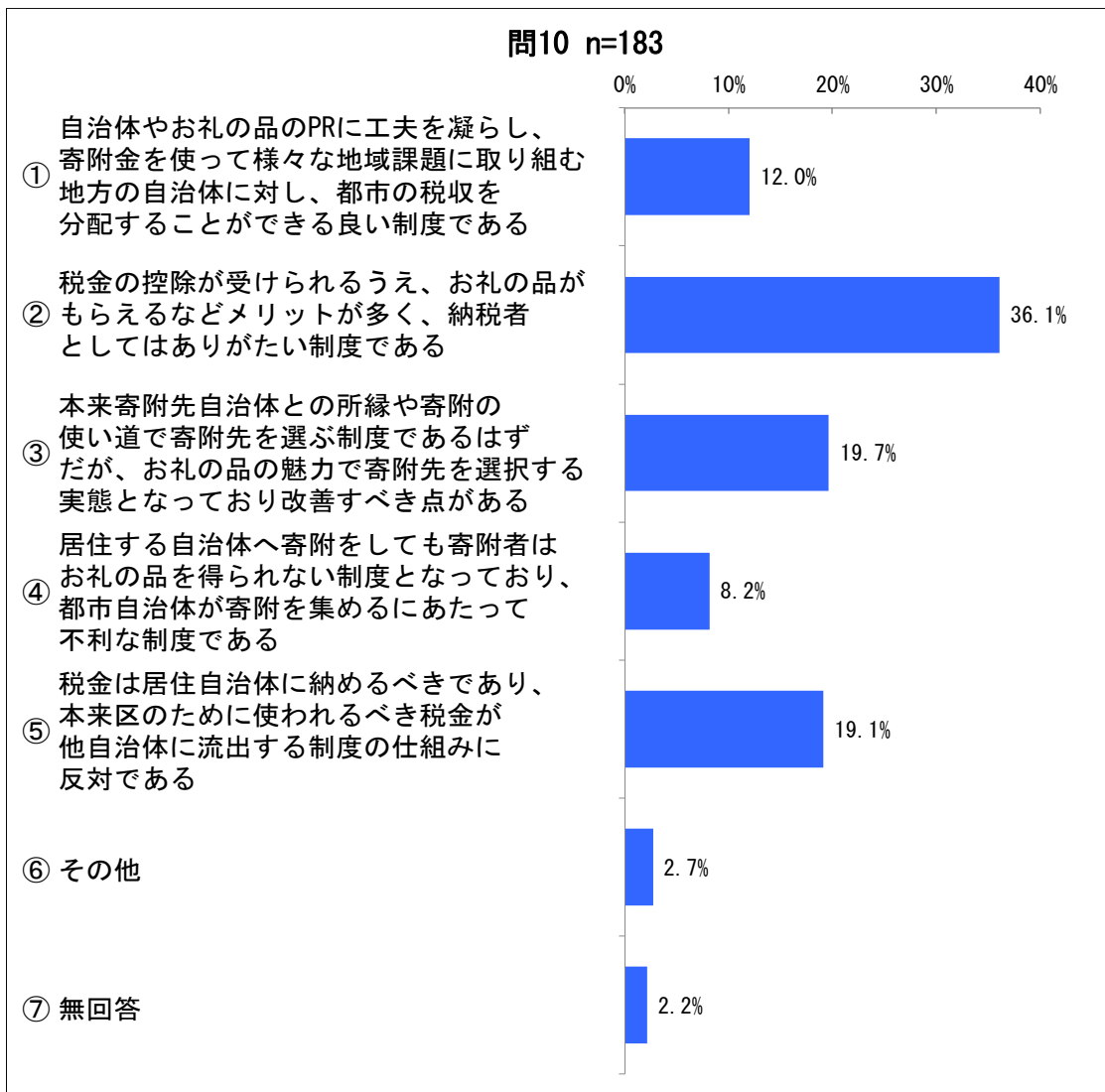
- 区税を増やすことに躍起になると、返礼品競争で疲弊します。区は違う方向性を目指すべき。明石市のように子どもへの予算を増やし、住んでいる人が楽しめる自治体として、人を集め、税収を増やした方が良い。
- 流出するなど呼びかけるよりは、より区内に資金が還流するような訴求をすること。世田谷野菜を売る、世田谷美術館・音楽会チケット、スポーツイベント 等々。

### その他 (26件)

(主な意見)

- 今のまま流出すると将来どんなに困るかということを広報で拝見しました。とても説得力がありました。
- 寄附そのものが節税のイメージが強すぎて、あまり良いイメージがない。そのため、色んな取り組みをアピールしても一般家庭には響き難いと思いました。
- 他区と比較して不足していると思うものが身近にある。そういう状況で区への期待が持ちにくい。区民の期待をタイムリーにくみ取る仕組みを整備してほしい。

問10 ふるさと納税制度について、最も近い考えを選んでください。  
(〇は1つ)



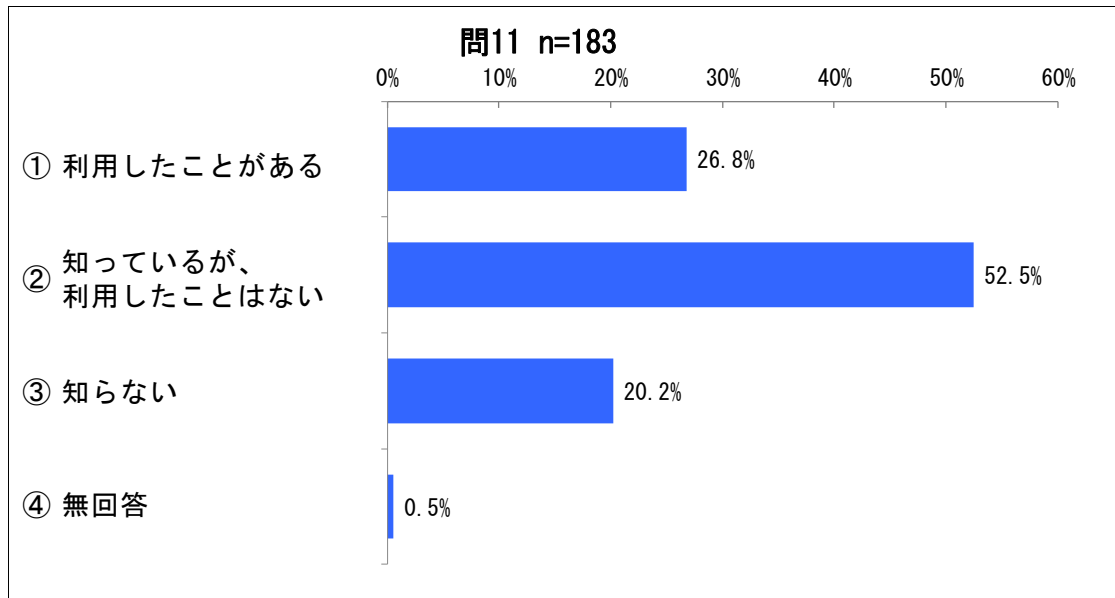
<調査結果>

ふるさと納税制度について、最も近い考えを聞いたところ、「税金の控除が受けられるうえ、お礼の品がもらえるなどメリットが多く、納税者としてはありがたい制度である」(36.1%)が3割半ばと最も高く、「本来寄附先自治体との所縁や寄附の使い道で寄附先を選ぶ制度であるはずだが、お礼の品の魅力で寄附先を選択する実態となっており改善すべき点がある」(19.7%)、「税金は居住自治体に納めるべきであり、本来区のために使われるべき税金が他自治体に流出する制度の仕組みに反対である」(19.1%)などと続いている。



## ■ 「せたがや Pay について」

問11 せたがや Pay を知っていますか。また、利用したことがありますか。  
(○は1つ)

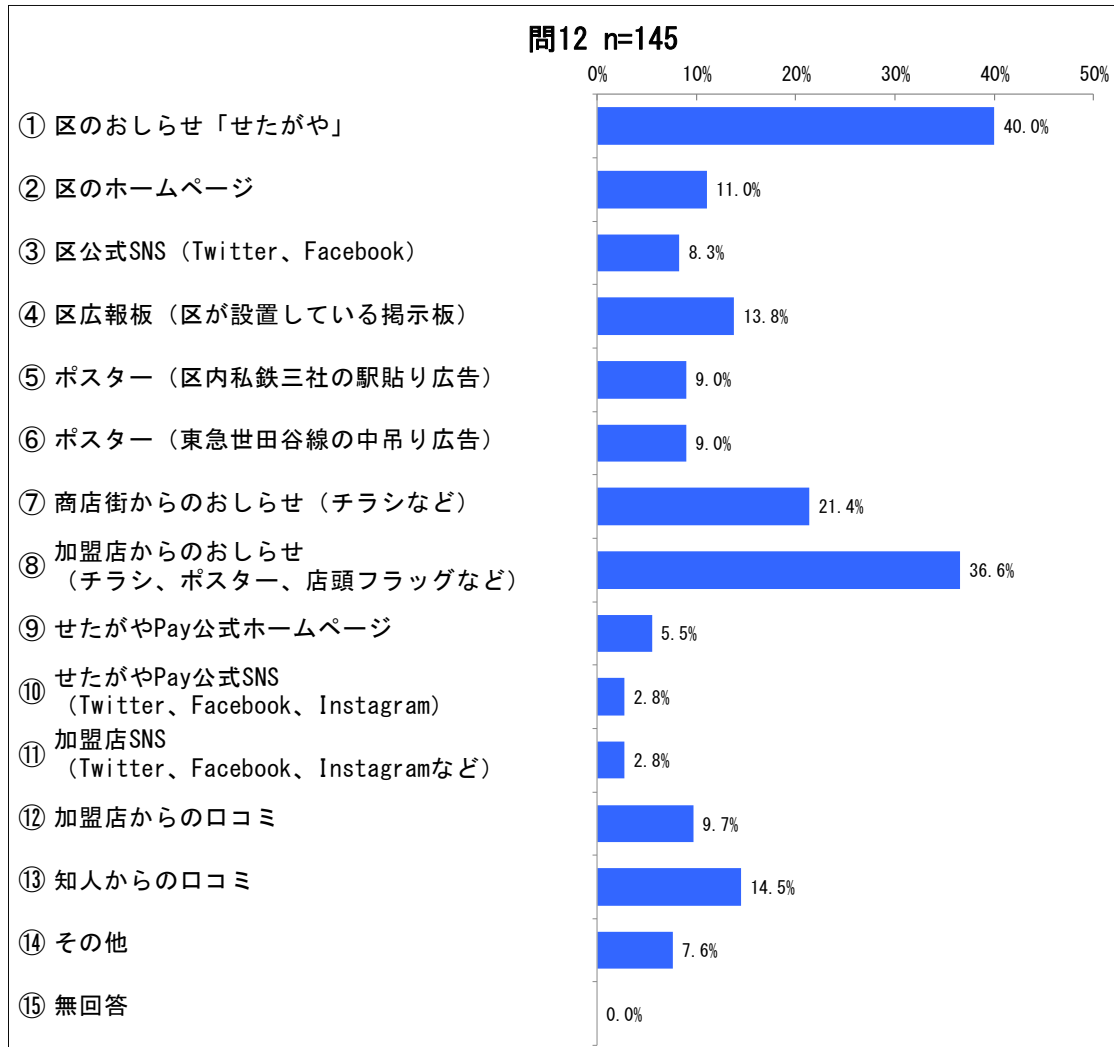


<調査結果>

せたがや Pay について知っているまたは、利用したことがあるか聞いたところ、「知っているが、利用したことはない」(52.5%)が5割を超え、「利用したことがある」(26.8%)、「知らない」(20.2%)と続く。

問12 問11で「①利用したことがある」「②知っているが、利用したことはない」と答えた方にお尋ねします。

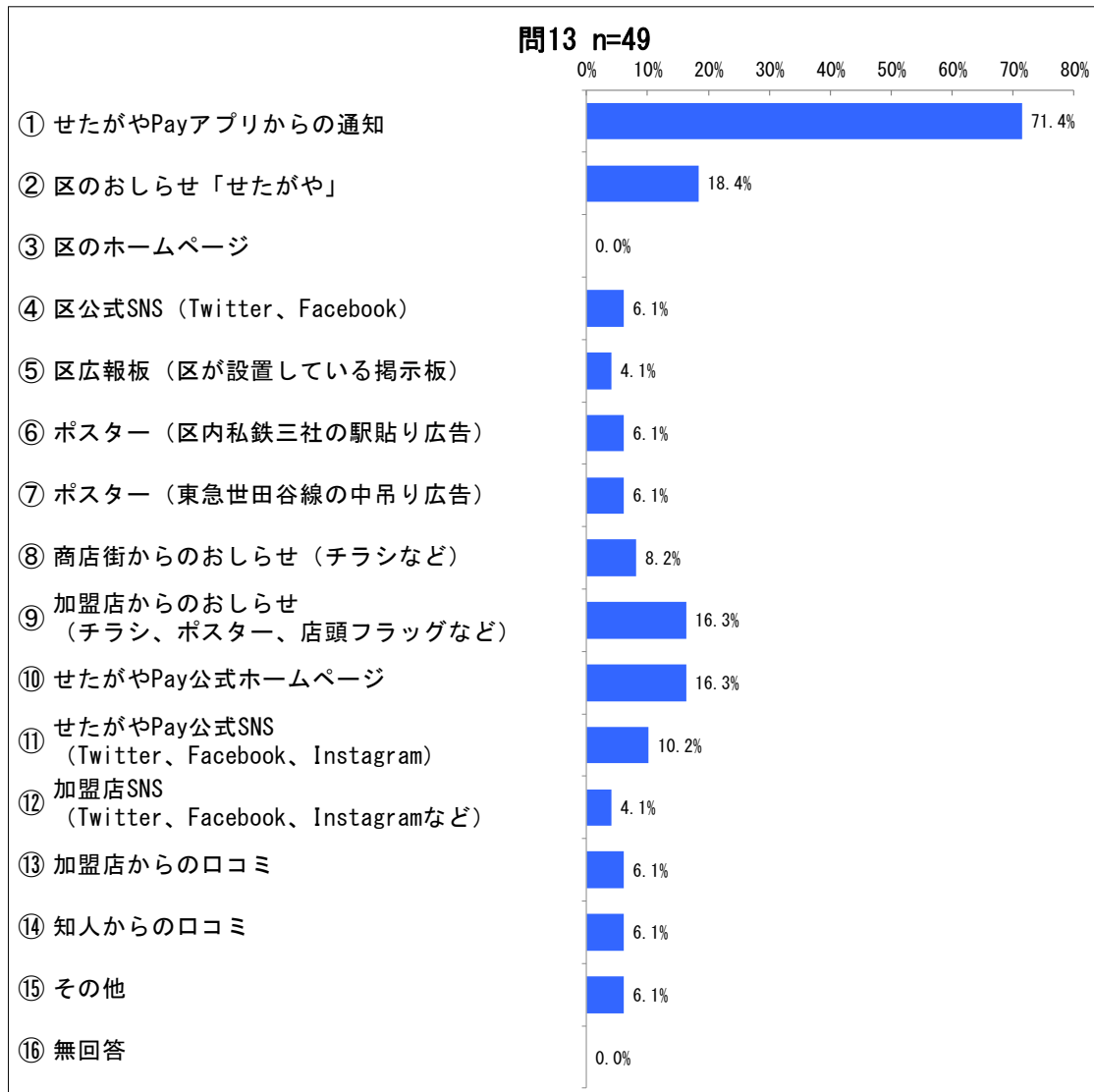
せたがやPayをどこで知りましたか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

せたがやPayを知っているまたは、利用したことがあると答えた方(145人)に、せたがやPayをどこで知ったのか聞いたところ、「区のおしらせ「せたがや」」(40.0%)が4割、次いで「加盟店からのおしらせ(チラシ、ポスター、店頭フラッグなど)」(36.6%)が4割近くとなっている。

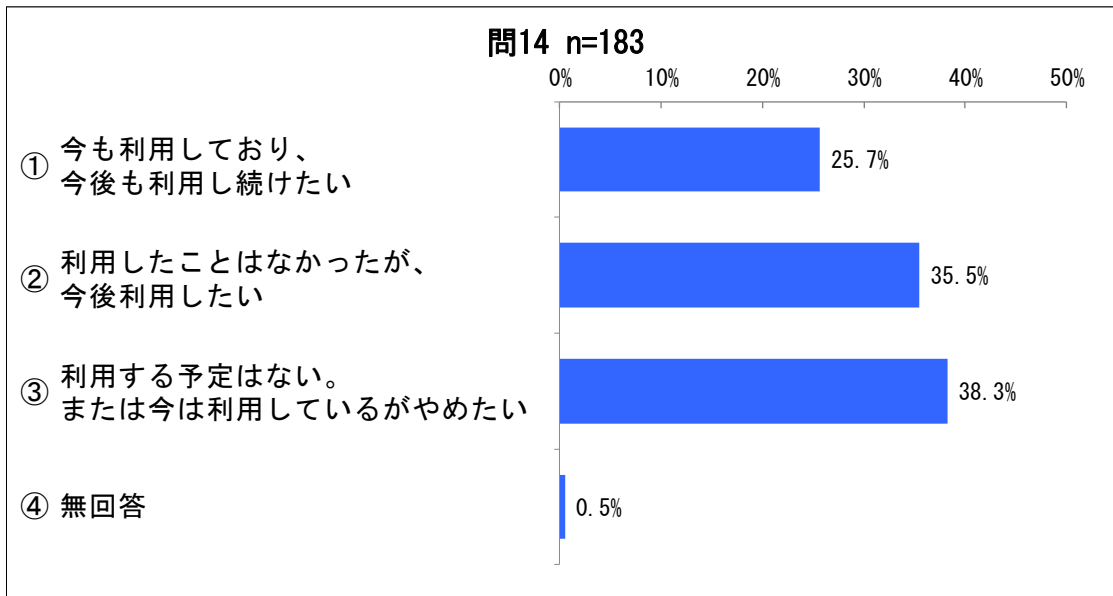
問13 問11で「①利用したことがある」と答えた方にお尋ねします。  
 せたがやPayの各種キャンペーン情報をどこで知りますか。  
 (〇はいくつでも)



<調査結果>

せたがやPayを利用したことがあると答えた方(49人)に、各種キャンペーン情報をどこで知るのか聞いたところ、「せたがやPayアプリからの通知」(71.4%)が7割を超え最も高い。次いで「区のおしらせ「せたがや」」(18.4%)が2割近く、「加盟店からのおしらせ(チラシ、ポスター、店頭フラッグなど)」(16.3%)と「せたがやPay公式ホームページ」(16.3%)が1割半ばとなっている。

問14 今後せたがや Pay を利用したいと思えますか。(○は1つ)

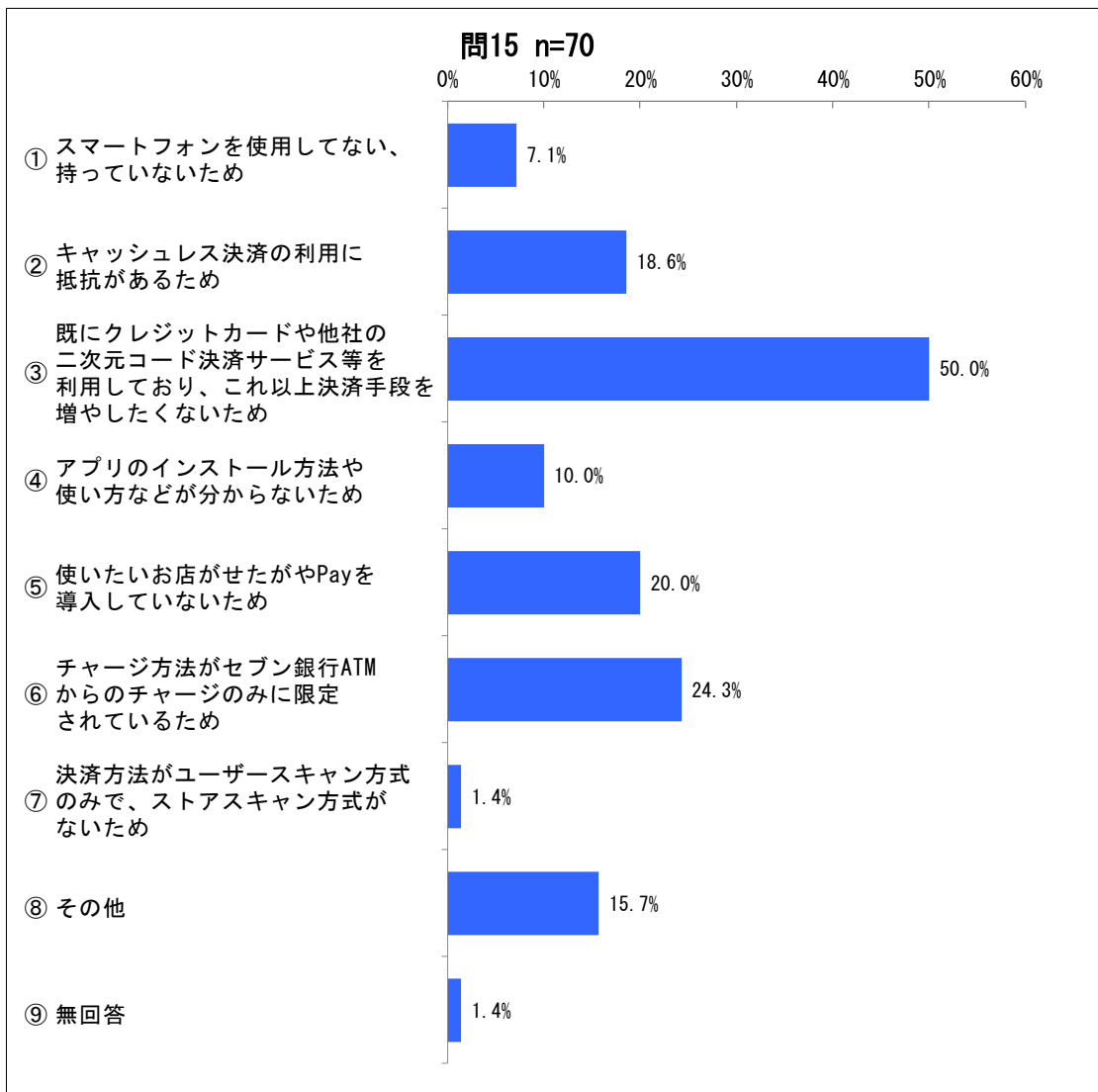


<調査結果>

今後せたがや Pay を利用したいと思うかについて聞いたところ、「利用する予定はない。または今は利用しているがやめたい」(38.3%) が4割近くと最も高い。以下「利用したことはなかったが、今後利用したい」(35.5%)、「今も利用しており、今後も利用し続けたい」(25.7%) と続く。

問15 問 14 で「③利用する予定はない。または今は利用しているがやめたい」と答えた方にお尋ねします。

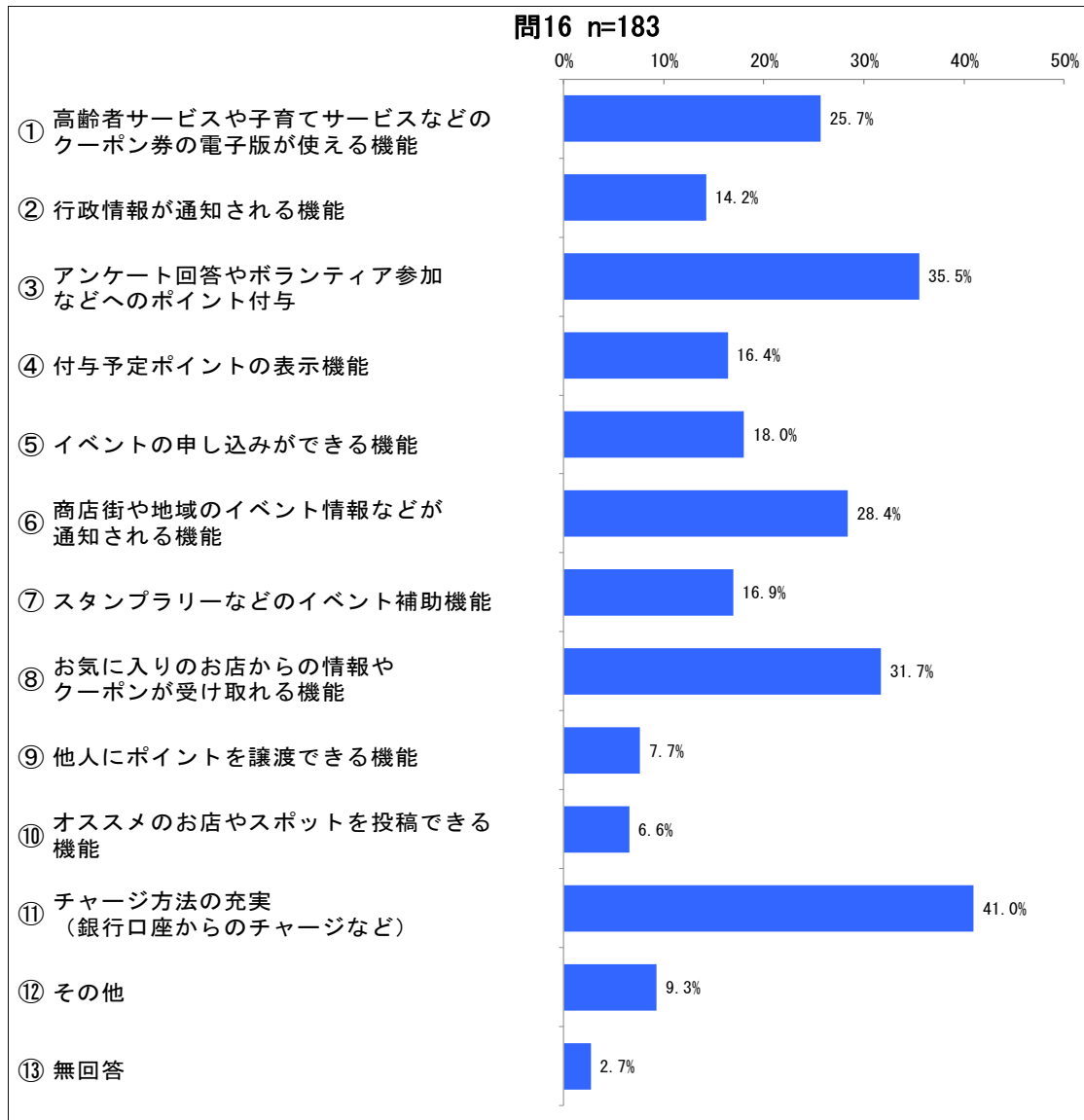
せたがや Pay を利用しない理由をお聞かせください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

せたがや Pay を「利用する予定はない。または今は利用しているがやめたい」と答えた方 (70 人) に、その理由を聞いたところ、「既にクレジットカードや他社の二次元コード決済サービス等を利用しており、これ以上決済手段を増やしたくないため」(50.0%) が 5 割と最も高い。「チャージ方法がセブン銀行 ATM からのチャージのみに限定されているため」(24.3%) と「使いたいお店がせたがや Pay を導入していないため」(20.0%) は、2 割以上となっている。

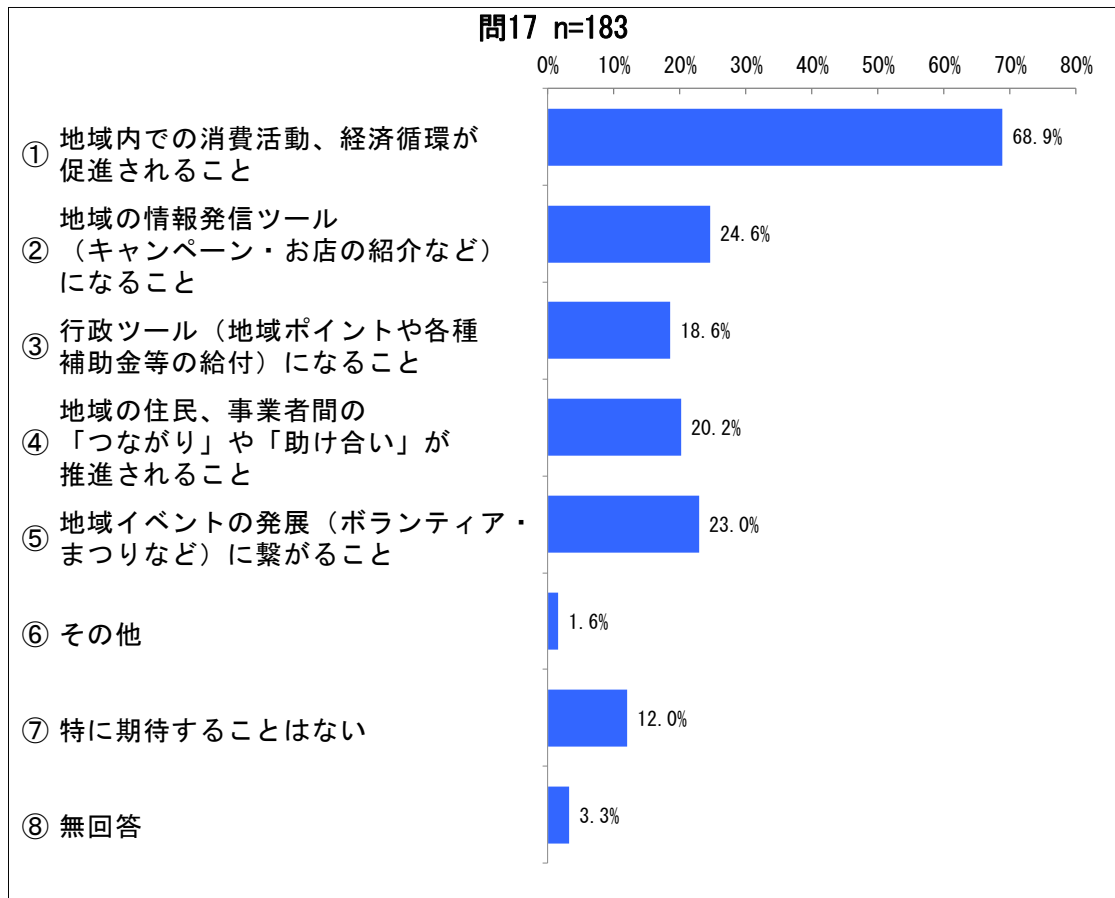
問16 せたがや Pay は単なる決済ツールだけではなく、利用者への通知、アンケート、ポイント付与など、様々なサービスへの活用も検討しています。どのような機能を希望されますか（一部実施済、あるいは実施予定）。（〇はいくつでも）



<調査結果>

せたがや Pay にどのような機能を希望するか聞いたところ、「チャージ方法の充実（銀行口座からのチャージなど）」（41.0%）がほぼ4割と最も高い。次いで「アンケート回答やボランティア参加などへのポイント付与」（35.5%）と「お気に入りのお店からの情報やクーポンが受け取れる機能」（31.7%）は3割以上となっている。

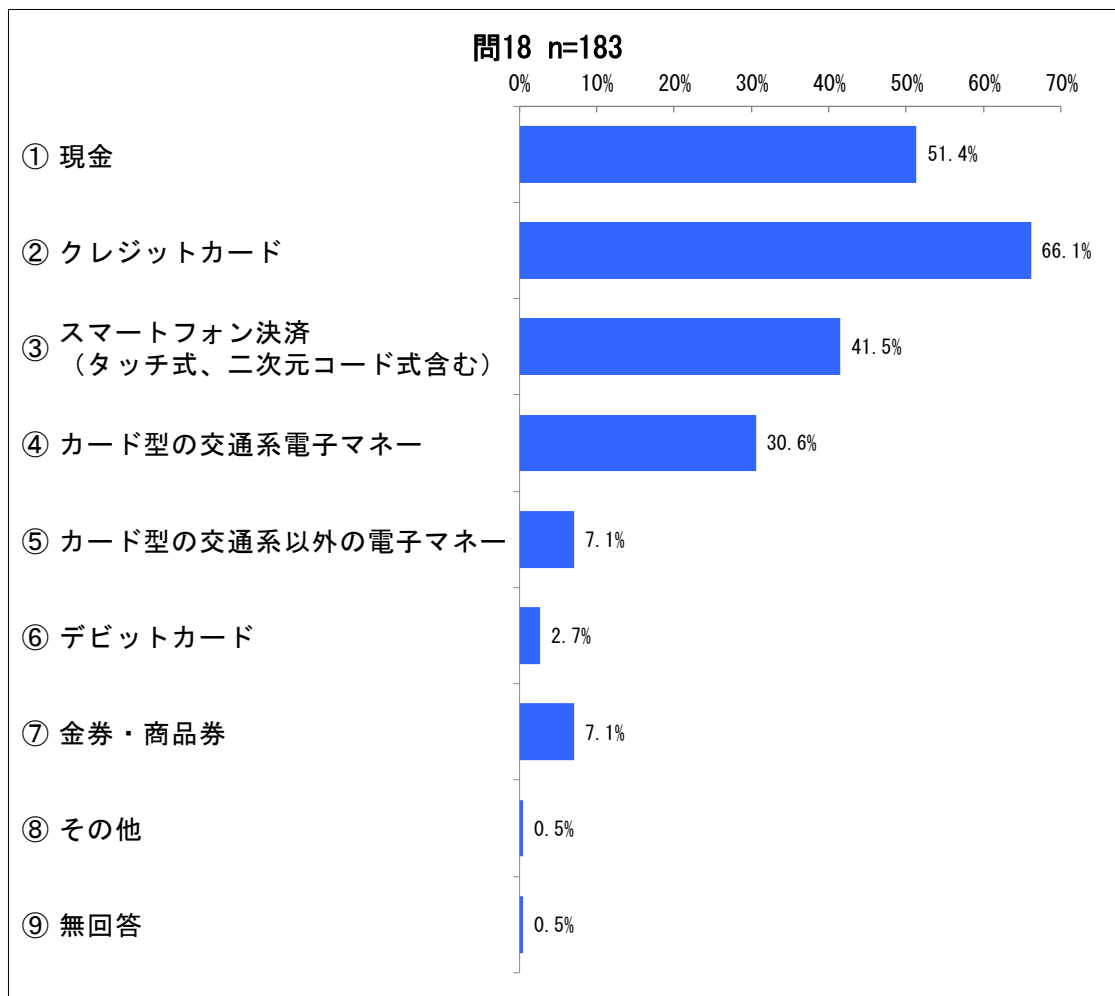
問17 地域への影響として、せたがや Pay に期待することは何ですか。  
(〇はいくつでも)



<調査結果>

地域への影響として、せたがや Pay に期待することは何か聞いたところ、「地域内での消費活動、経済循環が促進されること」(68.9%)が7割近くと最も高い。「地域の情報発信ツール（キャンペーン・お店の紹介など）になること」(24.6%)、「地域イベントの発展（ボランティア・まつりなど）に繋がること」(23.0%)、「地域の住民、事業者間の「つながり」や「助け合い」が推進されること」(20.2%)は2割以上となっている。

問18 日常のお買い物や飲食・サービス（オンラインショッピングや通信販売は除く）でよく利用する決済手段は何ですか。（〇はいくつでも）



<調査結果>

日常の買い物などでよく利用する決済手段について聞いたところ、「クレジットカード」（66.1%）が最も高く、「現金」（51.4%）も5割を超えている。以下、「スマートフォン決済（タッチ式、二次元コード式含む）」（41.5%）、「カード型の交通系電子マネー」（30.6%）などと続く。



## 問19 せたがや Pay 事業全般に対するご意見をお聞かせください。(記述回答)

使える店舗が少ない・増やしてほしい (42 件)

(主な意見)

- 加盟店がもっと増えると良い。高齢者が経営しているお店など、加入に抵抗があるのかもしれないが、加入すると利用しやすくなると思うので、参加してほしい。
- コンビニやスーパー、ドラッグストアでも使用できるようにしてほしい。

ポイント還元・キャンペーンについて (23 件)

(主な意見)

- 継続性が大事だと思います。断続的にイベントやキャンペーンを実施すべきです。
- 引き続き継続していただき、キャンペーン等があれば、さらに利用する機会が増えると思う。

使ってみたい・興味がある (20 件)

(主な意見)

- ポイント付与等、様々なサービスへの活用の充実が広がれば、是非使ってみたいと思いました。
- ポイント還元率も良さそうなので利用を検討してみたい。

メリットについて (18 件)

(主な意見)

- 他の決済方法に比べて便利さやメリットをアピールすべき。
- 交通系電子マネーやクレジット決済とのメリットデメリットが良く分からない。

登録・操作について (16 件)

(主な意見)

- 高齢の方が使いやすくなるような設計をするべき。
- アプリのダウンロードの仕方や操作がわからず、使用に不安があります。是非「せたがや Pay」利用の為のスマホ研修充実して下さい。

広報活動について (15 件)

(主な意見)

- どこで使えるのかわからないので、もう少し周知を徹底したら良い。
- まだまだ宣伝不足で加入者と加入店が足りないと思います。工夫して推進して下さい。

良い、利用している (14 件)

(主な意見)

- 良い制度だと思いますので、長期政策として運用ください。
- 区内の小規模事業者(飲食店、小売り業者)への販売促進につながっており、とても有効だと感じている。

世田谷独自でやる必要はない (13 件)

(主な意見)

- わざわざ区で開発するよりも既存のシステムと連携した方が普及しやすいと思いました。
- いろいろな Pay サービスがある中で、新たなものを入れるのは面倒。できれば既存のものとの連携があると良い。

キャッシュレス決済が不安 (11 件)

(主な意見)

- スマホの決済機能に信頼が置けない。
- 「キャッシュレス決済」に抵抗があります。年代的にということもあると思いますが、使い方など含めてよく分かりません。

チャージについて (11 件)

(主な意見)

- クレジットカードでチャージできるようにしてほしい。
- チャージするときにわざわざコンビニまで行かないといけないのが面倒です。銀行口座から直接引き落とされるなど、使いたいときにすぐチャージできる仕組みにしてほしい。

**その他** (30 件)

(主な意見)

- スマートフォンなどを使用していない人達が利用できるシステムはありますか。
- 維持コストが掛かりそう。
- 23 区で巨大な世田谷区、日本の見本となるような、発信できる区になって貰いたい。さらなる世田谷ブランドの確立を期待します。
- 区境に住んでいるので、大田区や目黒区の店を使うことが多く、実用的でない。
- 今後も利用するつもりはない。
- 公式ウェブがとても見にくく、かつ分かりにくいです。
- 区民が経営している中小店舗に限り、杉並区や狛江市など近隣地域の店舗でも使えるようにしてほしい。
- スマホが無くても、Suica などで使えるようにしてほしい。
- 今後の展開としてポイントを送り合えるとかボランティアや清掃活動、地域の活動に対してポイントが付与されるといいですね。

## 第4回区政モニターアンケート結果

令和4年11月実施

## 1. 調査目的

### ■ 「本庁舎等整備に係る区民利用施設の利用について」

生活文化政策部 市民活動推進課

区では、世田谷四丁目の本庁舎等（本庁舎、世田谷総合支所、世田谷区民会館）において、令和3年7月より、本庁舎等整備工事を行っています。新しい本庁舎等は「区民自治と協働・交流の拠点としての庁舎」を実現するために、幅広い区民がふれあい、交流できる場所である、区民会館、区民交流スペース、広場等の様々な区民利用施設が整備されるため令和4年度から区民利用施設を総合的かつ効果的・効率的に運営するための総合運営計画の策定を進めています。

新しい本庁舎等における区民利用施設の利用に関するご意見や、区民交流に関する意識へのご意見をいただき、総合運営計画の検討資料とするため、区政モニターアンケートを実施しました。

### ■ 「人と動物との調和のとれた共生推進プランについて」

世田谷保健所 生活保健課

区では、平成16年に「世田谷区人と動物との調和のとれた共生に関する条例」（以下、「条例」という。）を施行し、平成17年に条例第3条に定める基本かつ総合的な施策として「世田谷区人と動物との調和のとれた共生推進プラン」（以下、「共生推進プラン」という。）を策定し、動物愛護管理施策に取り組んできました。

共生推進プラン策定から17年が経過し、人と動物を取り巻く現状が大きく変化しており、喫緊の課題にいち早く的確に対応する必要があるため、動物愛護管理に関わる様々な主体に共通の行動指針となる共生推進プランを早急に改定する必要があります。

人と動物との調和のとれた共生社会の現状を把握する資料とするため、区政モニターアンケートを実施しました。

## ■「食の安全・安心について」

世田谷保健所 生活保健課

区では、毎年食品衛生法に基づき食品衛生監視指導計画を策定し、食中毒予防など、食の安全・安心の確保に向けて事業を実施しています。

区民の食品衛生に関する不安や要望をお聞かせいただき、講演会や意見交換会、衛生監視事業などへの参考とするため区政モニターアンケートを実施しました。

また、近年、生や加熱不十分な肉を原因とする食中毒が増加傾向にあるため、区民の意識を把握し、効果的な食中毒予防のための検討資料とします。

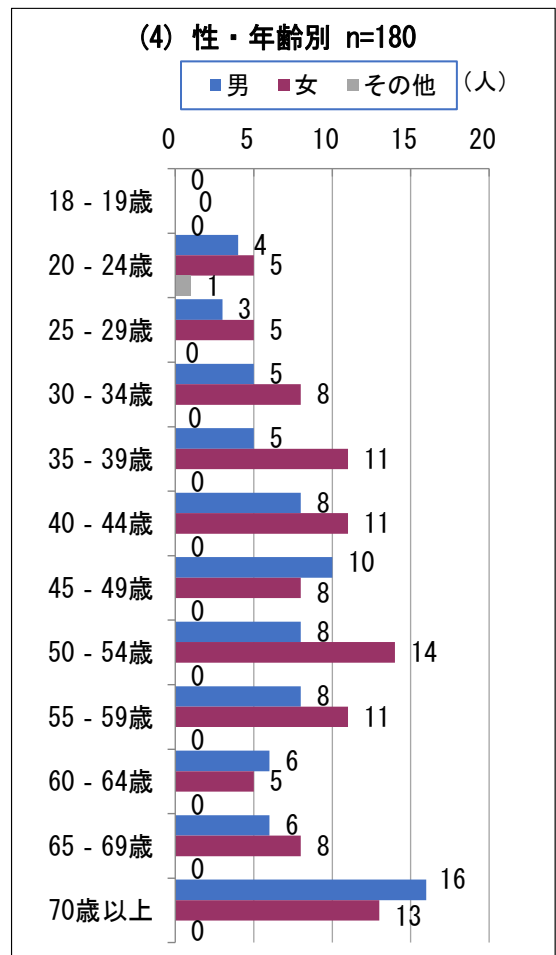
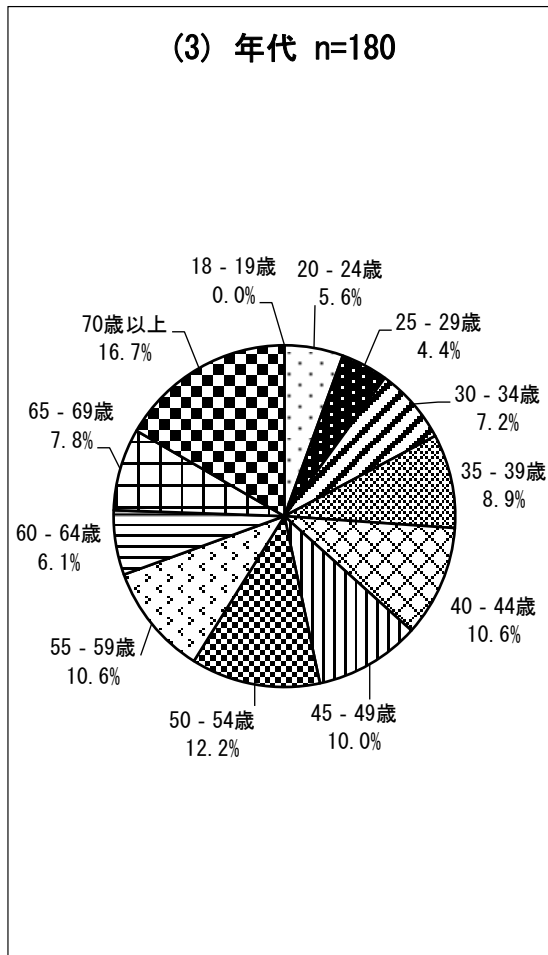
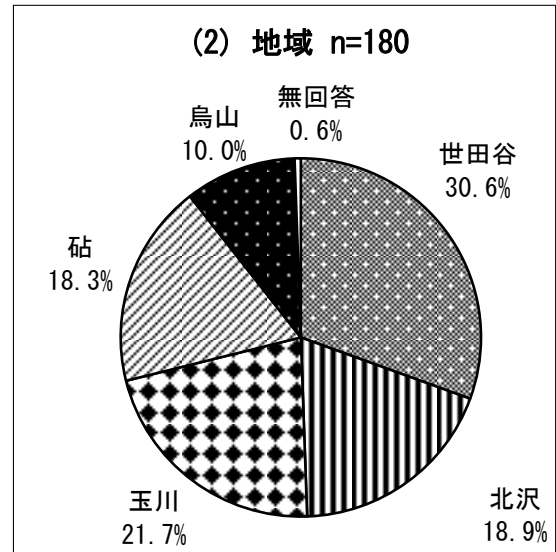
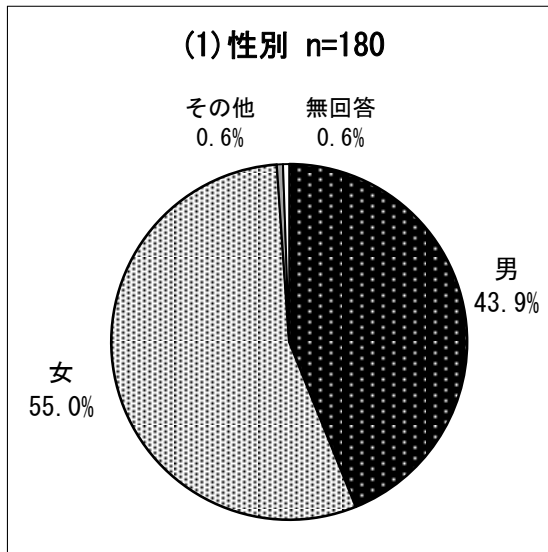
## 2. 調査設計

- (1) 調査対象 第19期区政モニター
- (2) 対象数 192人
- (3) 調査方法 郵送配布・郵送回収法又はEメールによる送信・インターネットによる回答
- (4) 調査期間 令和4年11月16日から11月30日
- (5) 有効回答数 180人（回収率93.8%）

数値の見方：特に断りがない場合、すべての設問のn値は180である。

※n値とはサンプル数（アンケート回答件数）

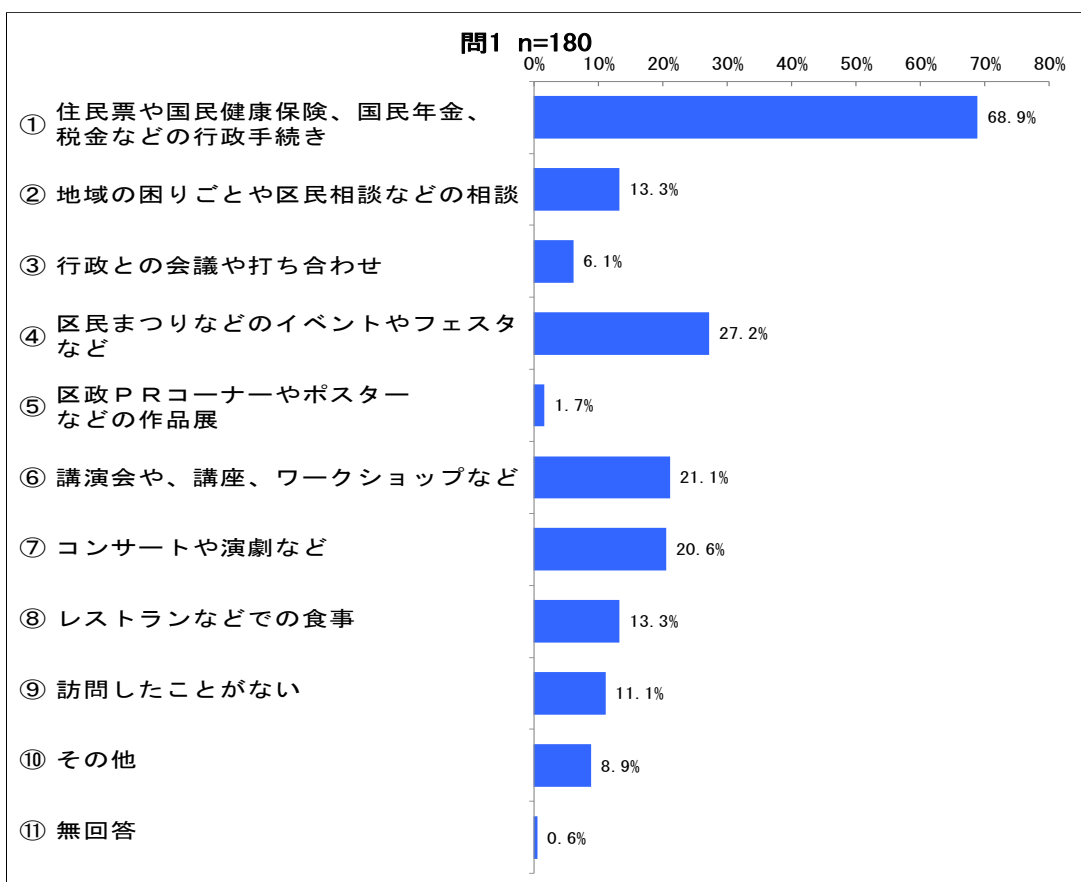
## 3. 標本構成



## 4. 質問と回答

### ■ 「本庁舎等整備に係る区民利用施設の利用について」

問1 本庁舎等整備工事が行われているエリアは、現在、行政の全区的な統括を担う機能を有する本庁舎と、世田谷地域の行政拠点である世田谷総合支所、イベントの場として区民自治・交流を育んできた区民会館や広場などから構成されています。これまでこういった目的で本庁舎や世田谷区民会館を訪れたことがありますか。(〇はいくつでも)



#### <調査結果>

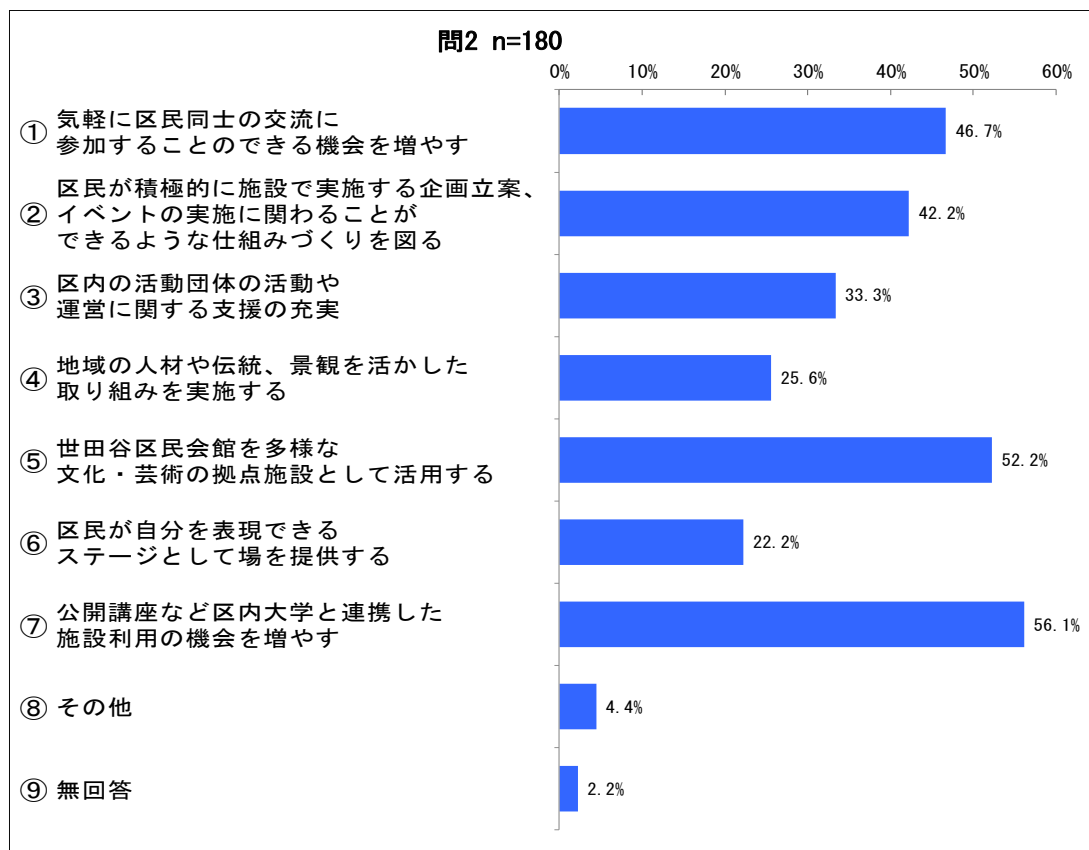
本庁舎や世田谷区民会館について、これまでどのような目的で訪れたことがあるか聞いたところ、「住民票や国民健康保険、国民年金、税金などの行政手続き」(68.9%)が7割近くと最も高い。次いで「区民まつりなどのイベントやフェスタなど」(27.2%)が3割近くとなっている。



問2 本庁舎等整備においては「区民自治と協働・交流の拠点としての庁舎」を実現するために、幅広い区民がふれあい、交流できる場所である、区民会館、区民交流スペース、広場、屋上庭園等の様々な「区民利用施設」※1の整備と、それらを総合的かつ効果的・効率的に運営するための総合運営計画の策定を進めています。「区民自治と協働・交流」を促進する施設をめざすため、区民利用施設の運営においてどのような施策を重視してほしいと考えますか。(〇はいくつでも)

※1 本アンケートにおける、「区民利用施設」とは、新しい本庁舎等における次の施設を指します。

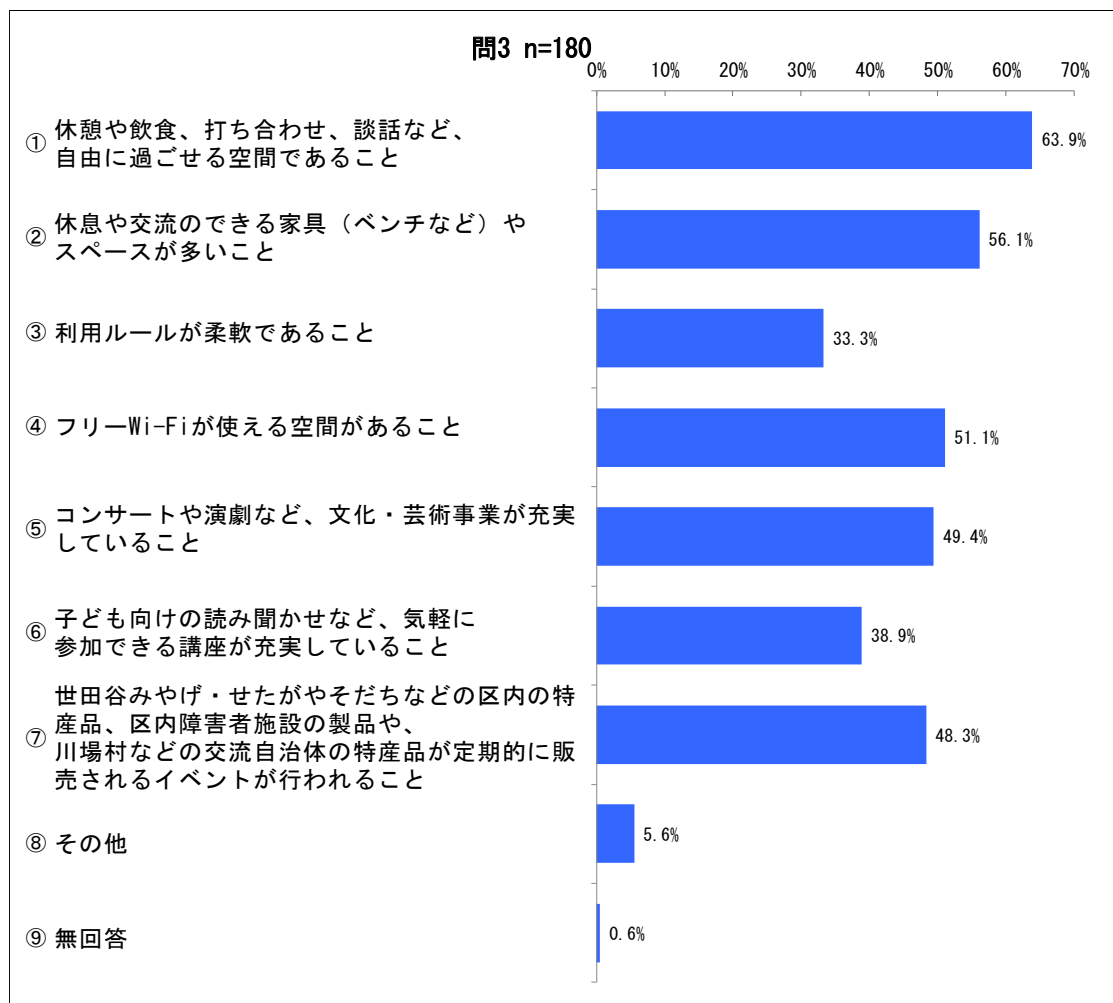
- ・東棟1階の庁舎ロビーと併設する区民交流スペース（区民自治と協働、交流の拠点として、区民が交流し、世代やテーマを超えて活動する人々が活用できるオープンスペース）
- ・東棟と西棟の2階に5部屋設けられる区民交流室（打ち合わせなどに使用可能な部屋）
- ・東棟6階の屋上庭園
- ・中央の広場
- ・区民会館の各施設（ホールの他に、地下1階に集会室、練習室、1階にエントランスホール、2階にラウンジが併設される）。



<調査結果>

区民利用施設の運営においてどのような施策を重視してほしいと考えるか聞いたところ、「公開講座など区内大学と連携した施設利用の機会を増やす」(56.1%)が5割半ばで最も高い。以下「世田谷区民会館を多様な文化・芸術の拠点施設として活用する」(52.2%)、「気軽に区民同士の交流に参加することのできる機会を増やす」(46.7%)などと続く。

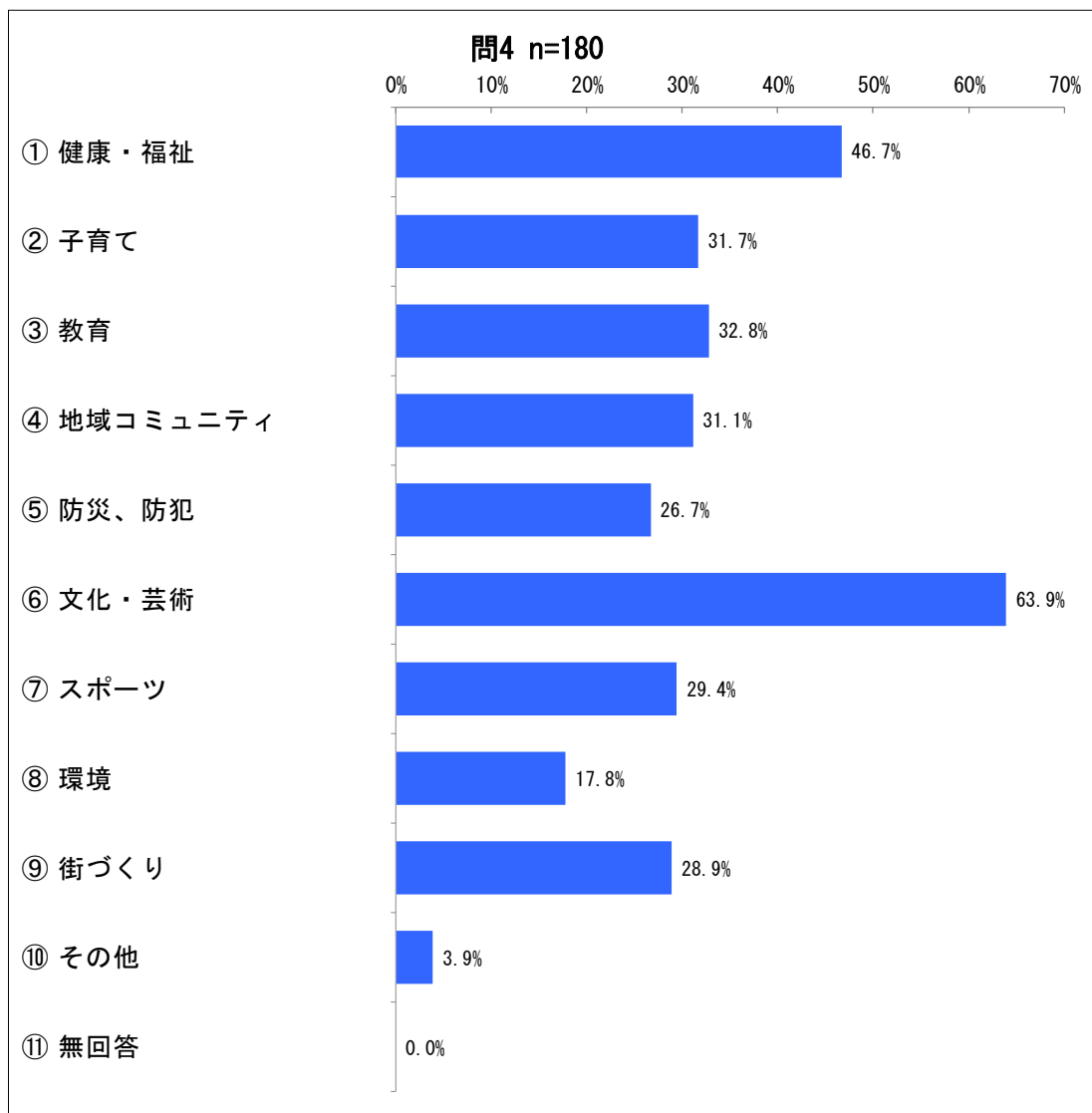
問3 新しい本庁舎等における区民利用施設の中には、現庁舎には無かった機能を持つ施設として、固定した間仕切りを設けない開けた空間の区民交流スペースや、区民利用が可能な会議室である区民交流室、日陰棚や芝生広場のある屋上庭園が整備されます。また、広く明るいイベント・憩いの場としての広場や、機能を向上させた区民会館ホールは引き続き使用することができます。新しい本庁舎等における区民利用施設は、利用する側にとって、何が重要だと考えますか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

区民利用施設は、利用する側にとって何が重要だと考えるか聞いたところ、「休憩や飲食、打ち合わせ、談話など、自由に過ごせる空間であること」(63.9%)が6割を超え最も高い。次いで、「休息や交流のできる家具（ベンチなど）やスペースが多いこと」(56.1%)となっている。

問4 新しい本庁舎等における区民利用施設で行われるイベントについて、参加者として、どのようなテーマの事業に参加したいと思いますか。  
(〇はいくつでも)

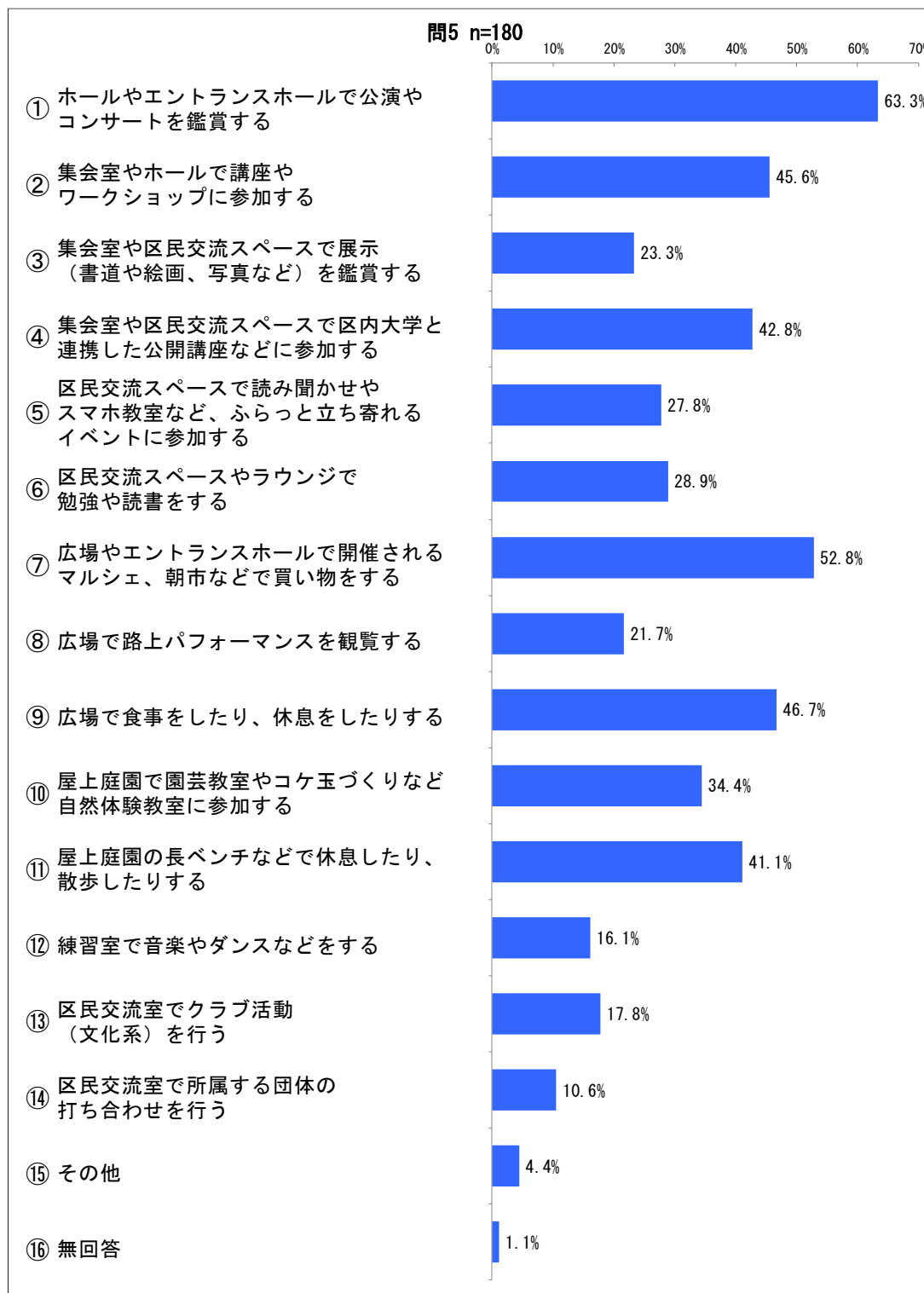


<調査結果>

区民利用施設で行われるイベントについて、参加者として、どのようなテーマの事業に参加したいと思うか聞いたところ、「文化・芸術」(63.9%)が6割を超え最も高い。次いで「健康・福祉」(46.7%)が4割半ばとなっている。以下「教育」(32.8%)「子育て」(31.7%)「地域コミュニティ」(31.1%)が3割を超えている。

問5 新しい本庁舎等における区民利用施設は、イベントだけでなく、日常的な利用もできるような運営を検討しています。参加者として、どのような活動に参加したり、施設に立ち寄ったりしたいと思いますか。

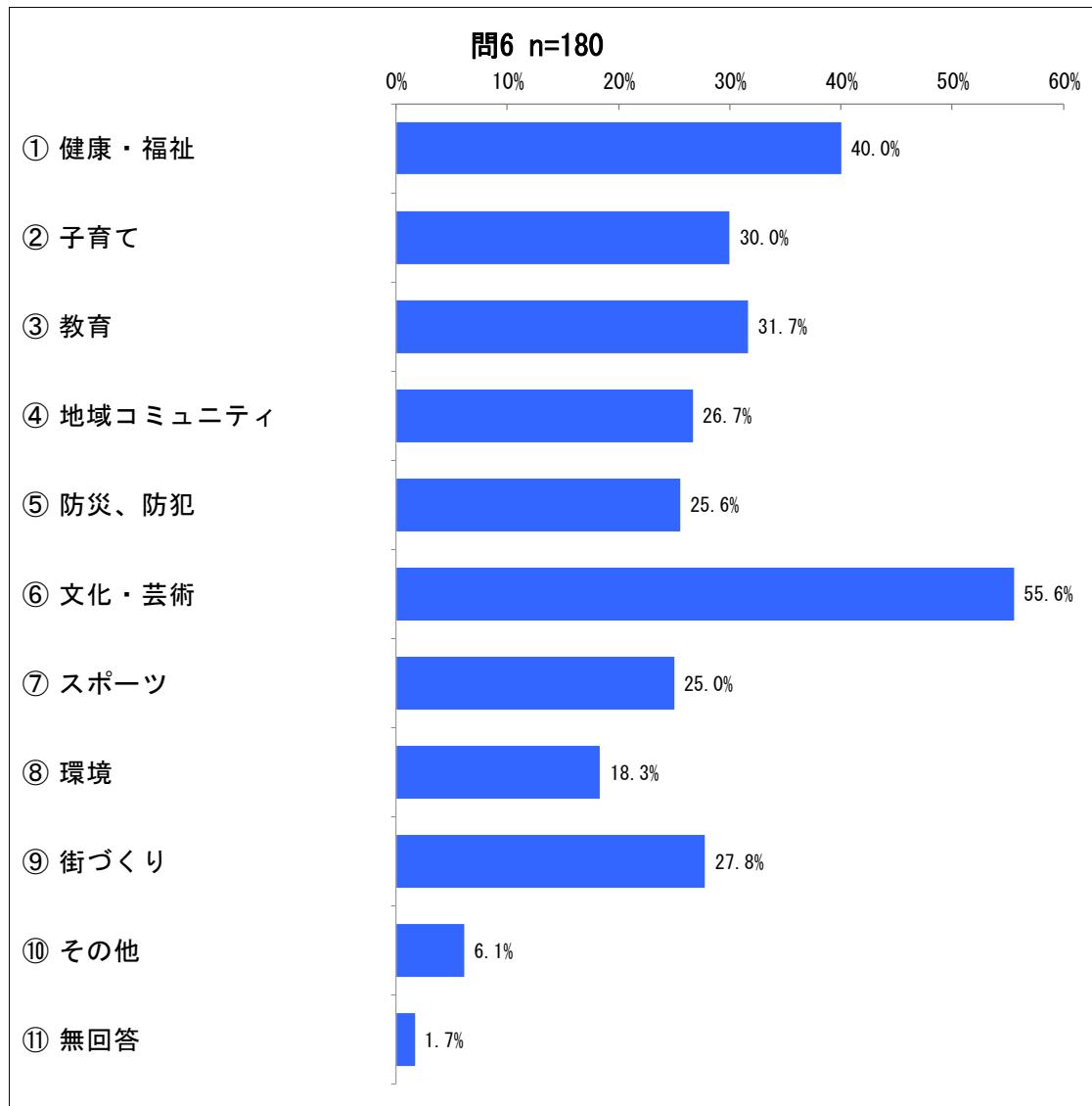
(〇はいくつでも)



<調査結果>

参加者として、どのような活動に参加したり、施設に立ち寄りたりしたいと思うか聞いたところ、「ホールやエントランスホールで公演やコンサートを鑑賞する」(63.3%)が6割を超え最も高い。以下「広場やエントランスホールで開催されるマルシェ、朝市などで買い物をする」(52.8%)、「広場で食事をしたり、休息をしたりする」(46.7%)、「集会室やホールで講座やワークショップに参加する」(45.6%)などと続く。

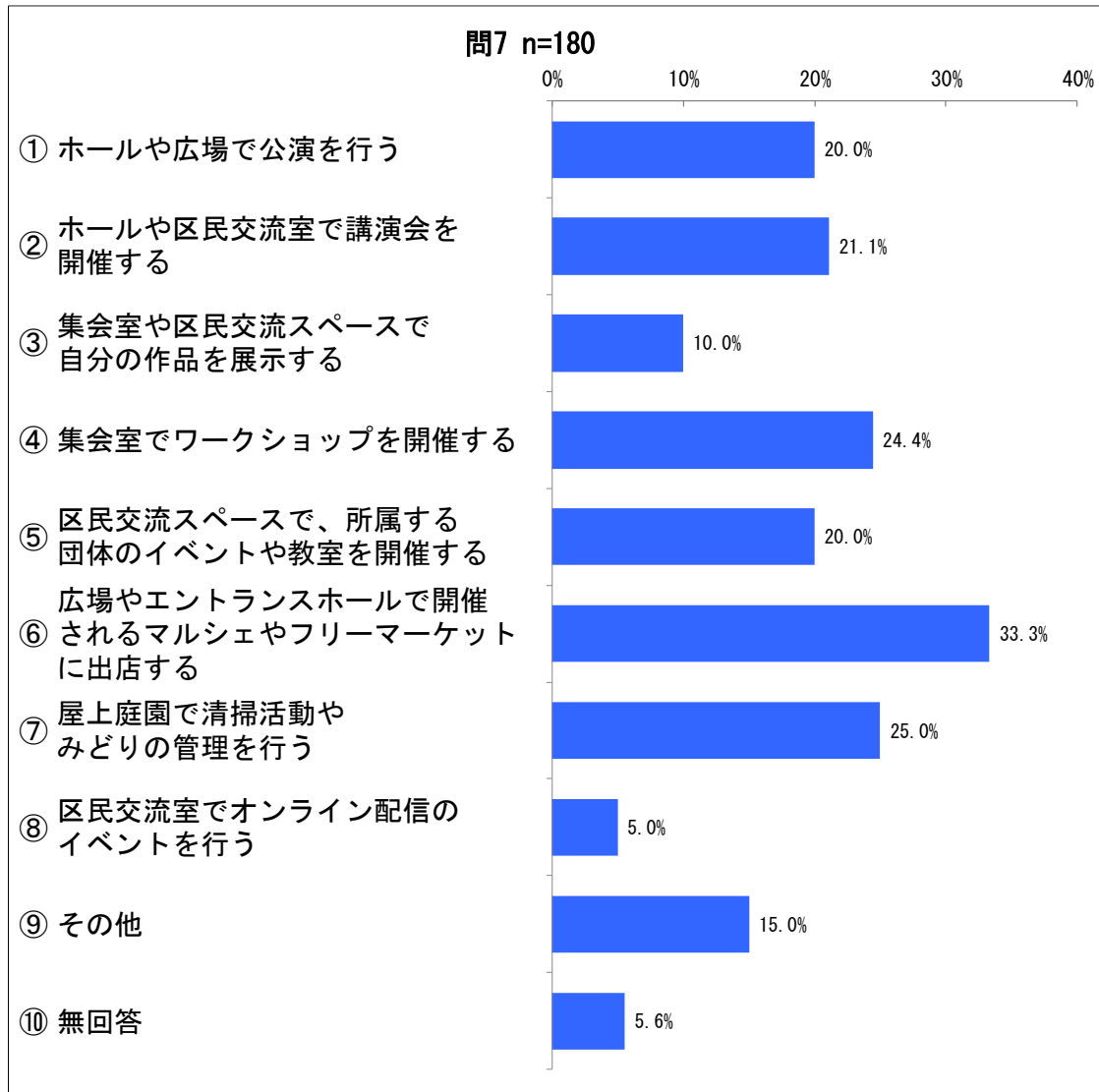
問6 新しい本庁舎等における区民利用施設では、団体や個人を問わない、大小様々なイベントが実施できるよう検討しています。区民利用施設を利用してイベント等を主催したり、企画運営したりする場合、どのようなテーマで実施したいと思いますか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

区民利用施設を利用してイベント等を主催、企画運営したりする場合、どのようなテーマで実施したいと思うか聞いたところ、「文化・芸術」(55.6%)が5割半ばで最も高い。次いで「健康・福祉」(40.0%)が4割となっている。

問7 新しい本庁舎等における区民利用施設を利用して、どのような活動を主催したいと思いますか。(〇はいくつでも)

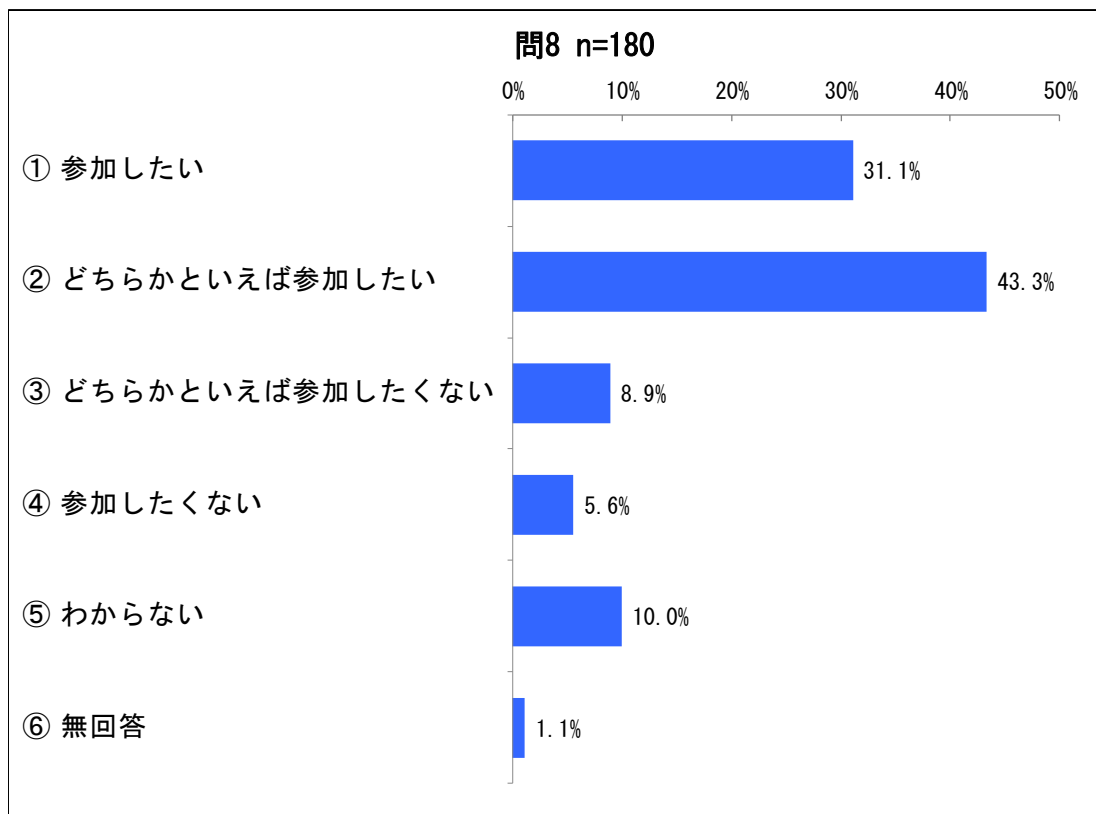


<調査結果>

区民利用施設を利用して、どのような活動を主催したいか聞いたところ、「広場やエントランスホールで開催されるマルシェやフリーマーケットに出店する」(33.3%)が3割を超えて最も高い。次いで「屋上庭園で清掃活動やみどりの管理を行う」(25.0%)、「集会室でワークショップを開催する」(24.4%)が2割半ばとなっている。



問8 新しい本庁舎等における区民利用施設の運営事業者が中心となって、施設を活用し、市民活動や文化・芸術、みどりに関するイベントなどを通して、人と人が交流するような催しの企画を行っていくことを検討しています。区民利用施設を活用したイベント等の企画やアイデアを提案したり、話し合ったり、投稿したりするような仕組みがありましたら、参加したいと思いますか。(〇は1つ)



<調査結果>

区民利用施設を活用したイベント等の企画やアイデアを提案したり、話し合ったり、投稿したりする仕組みがあれば参加したいか聞いたところ、「参加したい」「どちらかといえば参加したい」を合わせると全体の7割を超えている。

**問9** 新しい本庁舎等における区民利用施設を活用した、市民活動や文化・芸術、みどりに関するイベントなどを通して、人と人が交流するような催しの企画やアイデアの提案について、区民がどのような形で関わることが望ましいと思いますか。参加を促す動機づけや、アイデアの提案の手法から実現までの過程についてなど、ご意見やご提案がありましたらご自由にお書きください。（記述回答）

SNS 活用等の情報発信・収集の工夫 (33 件)

(主な意見)

- イベントがあっても知る手段が少ない。庁舎を訪れて、パンフレットで知るか、回覧板で知るしかない。メール配信などの方法で伝えてほしい。
- Twitter や Instagram でもアピールすることが必須だと思います。また、若者に新しい意見を求めることも大切です。
- ホームページ上で企画やアイデアの提案が気軽にできる窓口があると良い。一方で、区が大枠を設定したイベントの企画・運営に参加を募るなど、双方向で情報がやり取りでき、また実現していく仕組みが欲しい。
- 施設の具体的な利用方法を、区から積極的に情報発信することで、私たちにも気付きがある。せたがや Pay からお知らせすれば、幅広い年齢層にアナウンスできる。

イベント等の実施について (26 件)

(主な意見)

- 世田谷区は、様々な技能や経験を持った方がたくさんいるので、そのような方々が気軽に参加できるようなイベントがあると、生活がさらに充実する気がします。
- 生涯教育やものづくり体験、講座などのイベントを定期的に行うことで、人との交流を深め、施設のことを知ってもらい、利用しやすくなると思います。
- 一部の人だけでなく、多くの人に参加できるイベントの開催が嬉しいです。ふらっと来ても気軽に楽しめるイベントが良いです。また、新しい参加者が増えやすい運営が必要です。
- 世田谷区ならではの企画が良い。例えば、地元の野菜やハチミツなどのマルシェやフリーマーケット。世田谷区出身の芸術家や作家などの講演やワークショップ。誰でも参加・利用できる場があれば理想的。

### 意見提出や交流の場について (18 件)

(主な意見)

- 区施設に、だれでも投函できる意見箱を設ける。
- 若者に参画してもらうため、大学などに案内を送る、ウェブ上で企画を募るなど、区民が簡単に企画・アイデアを出せるようなシステムを作ると良い。また、高齢者の目にも留まるよう、地域の掲示板にポスターを張り出したり、回覧板などで案内を出したりすると良い。
- 働いている人もそうでない人も、個人も団体も、大人も子どもも自由にアイデアを提案でき、提案から実現まで活気ある交流が生まれる仕組みがあると良い。
- 区民が気軽に参加出来る催し、企画が好ましいと思います。参加することの動機づけはなかなか難しいと思われるので、参加することで地域や企画に関連したメリット等があれば、参加者も多くなると思います。

### 子どもや子育て世代の参加について (13 件)

(主な意見)

- 子育て世代が子どもを連れて集まれる企画が不足している。
- 小さい子どもがいる立場としては、お祭りやイベントの方が、交流しやすいと思います。また、イベントなどが催される際は、児童館や保育園などで、積極的にお知らせしてほしいです。
- 育休中などは、自由な時間はあるけれども、コミュニティから孤立していた記憶があるので、母子健康手帳などを取得するタイミングで、イベントなどの声がけすることはとても有効だと感じます。
- 大人だけでなく、子どもも参加しながら文化や芸術に触れられると良い。イベントやワークショップには、ひととき保育や子どもにフレンドリーであると子育て中の方も参加しやすい。オンラインも取り入れながら企画運営が進められると良い。

### 文化・芸術関連 (12 件)

(主な意見)

- 文化や芸術を担う方々に格安で場所を貸し出し、アピールの場に使ってもらうと良い。
- 広報などを通じて、サークルなどに所属していない個人にも、文化・芸術に関する作品（書道、絵、写真、オブジェなど）を展示する機会を与えていただきたい。

- 音楽、演劇鑑賞など、低額で利用できると、足を運ぶきっかけになる。そのきっかけを足掛かりとして、文化、交流、活性化に繋がる企画を知ってもらい、集客する。

#### ワークショップや講習・講座の実施 (10件)

(主な意見)

- 現役世代の仕事や生活に役立つような勉強会やワークショップが開催されるようでしたら参加したいです。その場合、開催時間は平日夜もしくは土日祝で、リモート参加も可能だと参加しやすいと思います。
- 戸建てやマンションなどの植栽講習や、区民施設を用いて自転車の安全講習をしてもらいたい。

#### オンラインの活用 (7件)

(主な意見)

- 対面とオンラインをうまく併用して、気軽に参加できる体制があると良い。

#### 高齢者等に向けた企画の実施 (5件)

(主な意見)

- 高齢者が孤独、孤立に悩まず、気軽にお喋り可能な場を提供するために、プロによる講演会を開催し、終了後に参加者全員で感想を述べあったり、グループワークをしたり、その後も継続的な話し合いの場を開催する。

#### アクセスについて (5件)

(主な意見)

- 世田谷区は広いので、各地域の多様な人々が気軽にアクセスできるよう、交通路線の充実を配慮してほしい。

#### ボランティア募集について (4件)

(主な意見)

- 有償ボランティアとしての参加を促進してほしい。

### 区民利用施設の運営について (3件)

(主な意見)

- 実際の運営には様々な細かいサービスが重要であり、利用者側の立場で柔軟に問題を解決してくれるよう、運営事業者の選定や契約に万全を期してほしい。

### 外国人との交流・共生 (2件)

(主な意見)

- 外国人の方々とお話できるような会に参加したい。簡単な会話を覚えたり、代表的な歌や踊り等を教えて頂いたり、日本の歌をお教えできればと思う。

### その他 (33件)

(主な意見)

- 自宅から遠いのであまり興味がない。
- 人気投票や他の区との交流もアイデアのひとつです。
- 人との交流とよく言いますが、結局参加する方はいつも同じような気がします。人との交流を拒む方が多くなっているの、あまり交流、交流と言わない方が逆にいいのかも知れません。
- 現在の区民利用施設は休憩スペースがとても狭く、図書館の席もなかなか座れないので、そういった場所をとにかく広く設けてほしいです。
- 参加したら、せたがやPay コインがもらえる。
- 区民の自主的な活動を信頼し、行政はバックアップに徹することが大事。ただ、ヘイトなどの目に余る行為に対しては、毅然とした行政の姿勢を明確にすべき。
- 区民だけでは先に進めない。最初はどうしても外部の企画、指導者が必要。予算組みから取りかかるべき。
- コンクール形式で周知の仕方がポイントだと思います。学校、企業、関連団体に世田谷区のステークホルダーの方が依頼する方法が有効だと思います。
- 個人経営のコーヒースタンド・カフェなどを誘致して、集まりやすくする。コーヒーが飲めたりするとたまり場っぽくできるのでは。
- 各地区の町内会活動を通じて活発に提案を行っていく。

**問10 新しい本庁舎等における区民利用施設に関する取り組みについて、ご意見やご要望があれば、どのようなことでも構いませんので、ご自由にお書きください。(記述回答)**

**区民利用施設の設備について** (27件)

(主な意見)

- 安価に仕事や勉強ができるスペースが多くあると良い。
- 行政手続きがなくても行きたくなるような場所になると良い。食堂や物販を充実させて、区民が楽しめるようにしてもらえると嬉しいです。
- 開放的で雰囲気良く、椅子やベンチを配置して休憩し、くつろげる空間にしていきたい。
- 会議室を多くしてほしい。
- 音楽関係の設備を充実してほしいです。
- 感染症対策と Wi-Fi 環境を整えて気軽に立ち寄れる場所にする。

**施設利用のしやすさ・気軽さ** (23件)

(主な意見)

- 気軽に足が運べて、何か興味を持てることに出会えたら日々の楽しみが増えて嬉しいです。その為に施設では幅広いジャンルの情報を常に発信、オープンにしてほしい。
- 平日だけではなく休日も気軽に使えると利用できる人が多くなると思います。
- 広い区民交流スペースや、眺めの良い屋上庭園などは、今まで利用しなかった人も、施設に気軽にふらっと立ち寄るきっかけになるため、良いと思います。
- 使用する人やグループが固定とならないように、目的なく訪れた人も参加できるものがあると良い。
- 資格を取得した際の活動場所として、区民施設なら来る人も安心という気持ちがあります。所属する団体ではなくても気軽に利用できたらと思います。

### イベント等の実施について (20 件)

(主な意見)

- 楽しいイベント、魅力的な催しをどんどん発信し、区外からの来場者も見込めるような質の高いものが量産できると面白い。
- 外出機会を多くする為、様々なジャンルのイベント開催を希望します。
- とても綺麗で素敵な庁舎なので、わざわざそこへ出向きたくなるようなイベントが開催されるとうれしいです。

### 高齢者や障害者への配慮 (13 件)

(主な意見)

- 施設面および人的対応面でも高齢者に優しい様々な取り組みをしてもらいたい。
- バリアフリーはもちろんのこと、障害があっても心配なく参加できる、利用できる施設だとうれしいです。
- イベントに気軽に参加できるよう、費用や介助なども考慮されること。

### アクセスについて (13 件)

(主な意見)

- 利用は交通の便のいい方、若い方に限られる気がします。
- 残念ながら遠いため利用することはなさそうです。世田谷区内をもっと自由に行き来できる交通網を求めます。
- 本庁舎に近い人でないと利用しにくいのが最大の弱点。

### 情報発信や周知の工夫について (12 件)

(主な意見)

- SNS などを使って老若男女に幅広くアプローチして積極的に PR をしてほしい。
- 新しい方々も気兼ね無く利用できるように、周知活動をするとうい。
- 区報やホームページ、ポスターなどに分かりやすく載せてほしい。

### 施設の管理・利用ルールについて (8件)

(主な意見)

- より多くの区民が利用できる柔軟な運用、運営システムの検討をお願いします。
- 料金設定、利用申請のしやすさ、利用時間帯が現実的であるなど、区民の気持ちに添って設定して頂ければと思います。
- 区民利用施設の完成イメージ図を拝見したら、とても素晴らしかったので、規制をゆるくして誰でも利用出来るようにするのがふさわしいと思う。しかし、ゆるくしすぎると、年齢問わずイメージの悪い溜まり場になりかねないので、最低限のマナーは守るような規制は必要だと思う。

### 交流場所としての機能 (6件)

(主な意見)

- 区民間交流も良いですが、区民と区の職員、区議会議員との交流も少なく、区政が見えにくいので、行政と区民が交流できる場もあると良い。
- ここに行けば誰かに会える、というような居場所作りがされるとうれしい。心が救われる人がいると思う。清潔に保つようにし、区民に開かれ、風通しが良いことを大事にしてほしい。

### 子育て関連 (5件)

(主な意見)

- 乳幼児でも楽しめる空間、絵本などふらっと立ち寄っても楽しめるものがあると嬉しいです。親子の誘致であればオムツや離乳食などが気軽に買えると助かります。予約制でもいいので誰でも預けられる支援センターなども嬉しいです。

### 防災・防犯について (5件)

(主な意見)

- 防災機能としての命を守る機能が備わった施設であること。



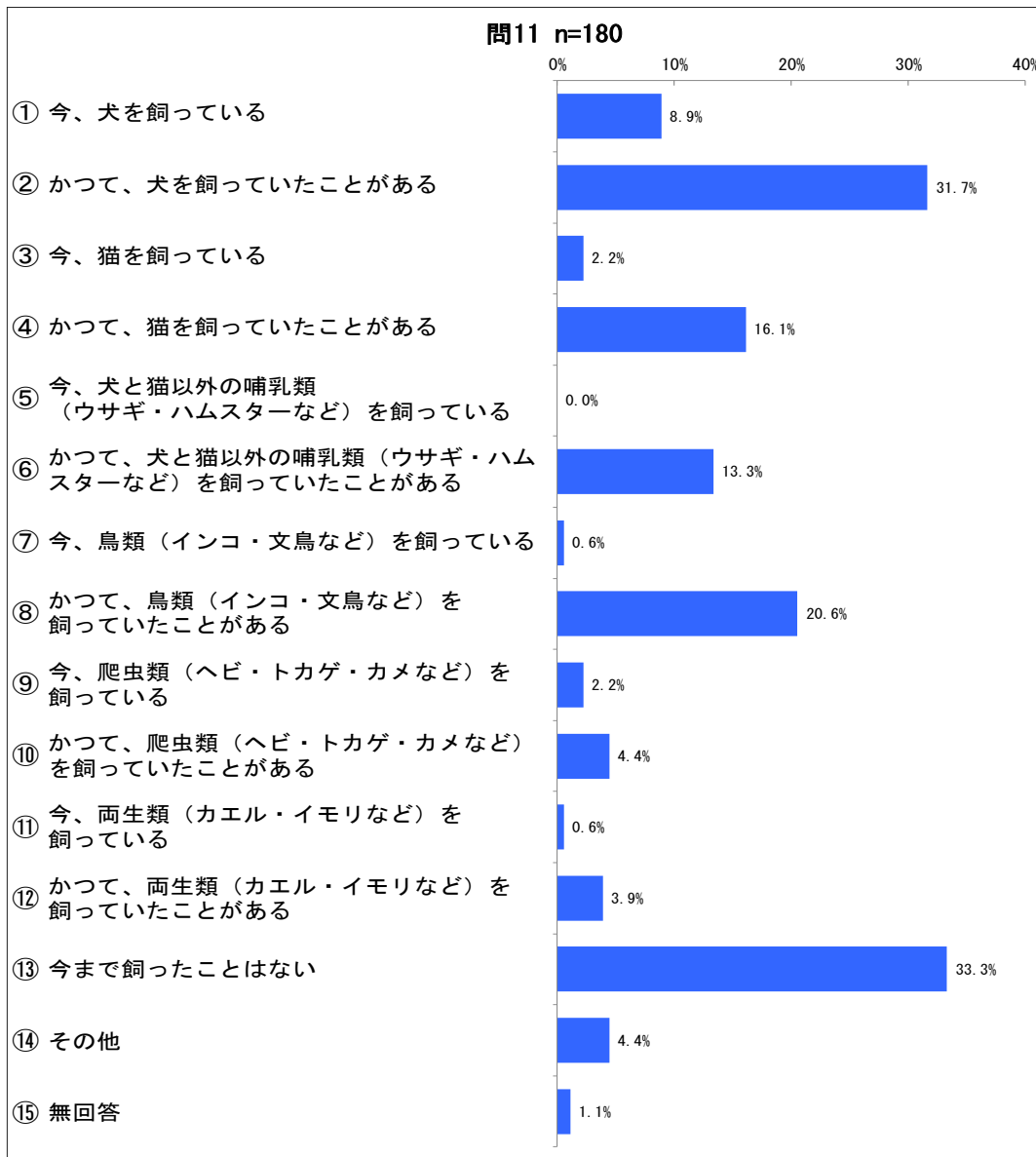
**その他** (14件)

(主な意見)

- 本庁舎等の建物材質は100年以上耐用できるもので建築してほしい、いずれ重要文化財になるような。
- 区民利用施設は最小限に、行政の執行空間を最大限確保してほしい。
- サギソウをたくさん植えたスペースを作ってください。
- 困窮している区民に届く事業を地道に続けるようにしてほしい。
- 本庁舎が区の職員の方々にとっても使いやすい、仕事しやすい環境になると良いなと思っております。
- 新庁舎等完成イメージ動画を拝見しました。広々とし開放的で災害時に使用する場所としても、とても良いと思いました。ホールでのコンサートなどのイベントを楽しみにしています。
- 旧本庁舎は建物が分かれていたため、どの建物で希望の手続きを行うのか確認がややこしかったので、建物が分割されずにひとつの建物でまとまってほしい。建物の中は天然光を取り入れて明るく開放感のある作りだとありがたい。

## ■ 「人と動物との調和のとれた共生推進プランについて」

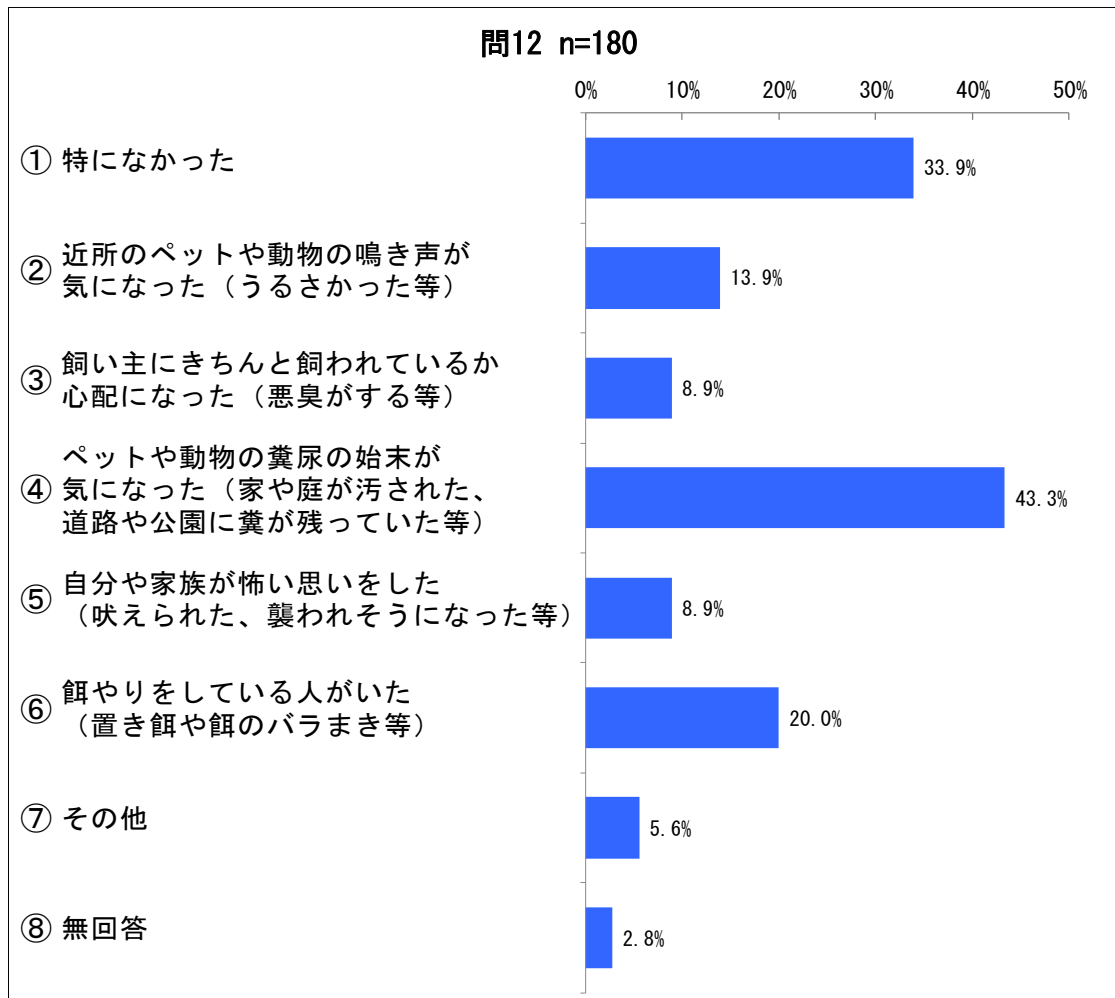
### 問11 ペットを飼っていますかまたは飼っていましたか。(〇はいくつでも)



#### <調査結果>

ペットを飼っているかまたは飼っていたか聞いたところ、「今まで飼ったことはない」（33.3%）が3割を超え最も高い。以下「かつて、犬を飼っていたことがある」（31.7%）、「かつて、鳥類（インコ・文鳥など）を飼っていたことがある」（20.6%）などと続く。

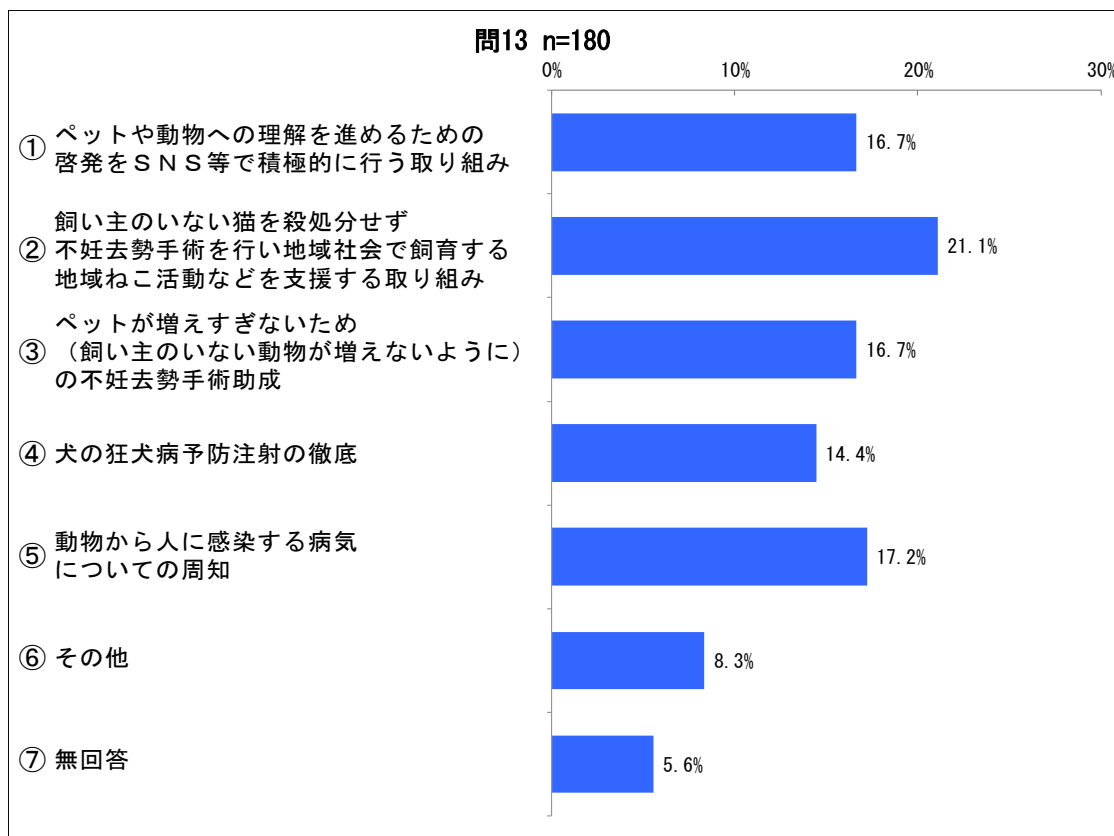
問12 この1年間で地域のペットや動物のことで気になることはありますか。  
(〇はいくつでも)



<調査結果>

地域のペットや動物のことで気になることはあるか聞いたところ、「ペットや動物の糞尿の始末が気になった (家や庭が汚された、道路や公園に糞が残っていた等)」(43.3%) が4割を超え最も高い。次いで「特になかった」(33.9%) が3割を超えている。

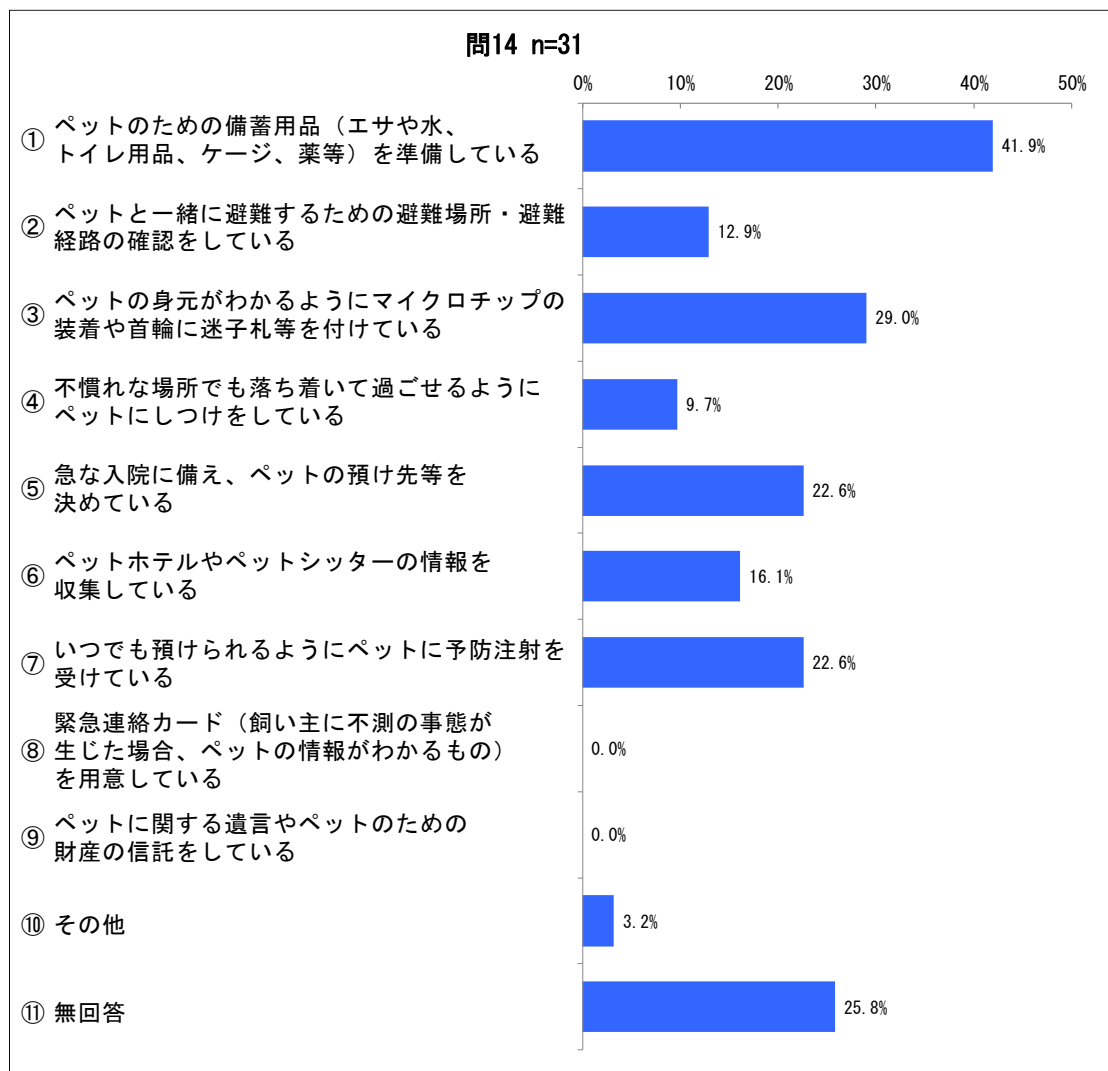
問13 区では、人と動物の調和のとれた共生社会の実現をめざしています。そのためには、ペットを飼っている人も動物が苦手な人も命ある動物に対する理解を深める必要があります。区が共生社会の実現するために取り組みべきことは何だと思えますか。最も重要と考えるものを選んでください。(〇は1つ)



<調査結果>

区が共生社会を実現するために取り組みべきこととして最も重要と考えるものは何か聞いたところ、「飼い主のいない猫を殺処分せず不妊去勢手術を行い地域社会で飼育する地域ねこ活動などを支援する取り組み」(21.1%)が2割を超え最も高い。次いで、「動物から人に感染する病気についての周知」(17.2%)「ペットや動物への理解を進めるための啓発をSNS等で積極的に行う取り組み」(16.7%)、「ペットが増えすぎないため(飼い主のいない動物が増えないように)の不妊去勢手術助成」(16.7%)が1割半ばとなっている。

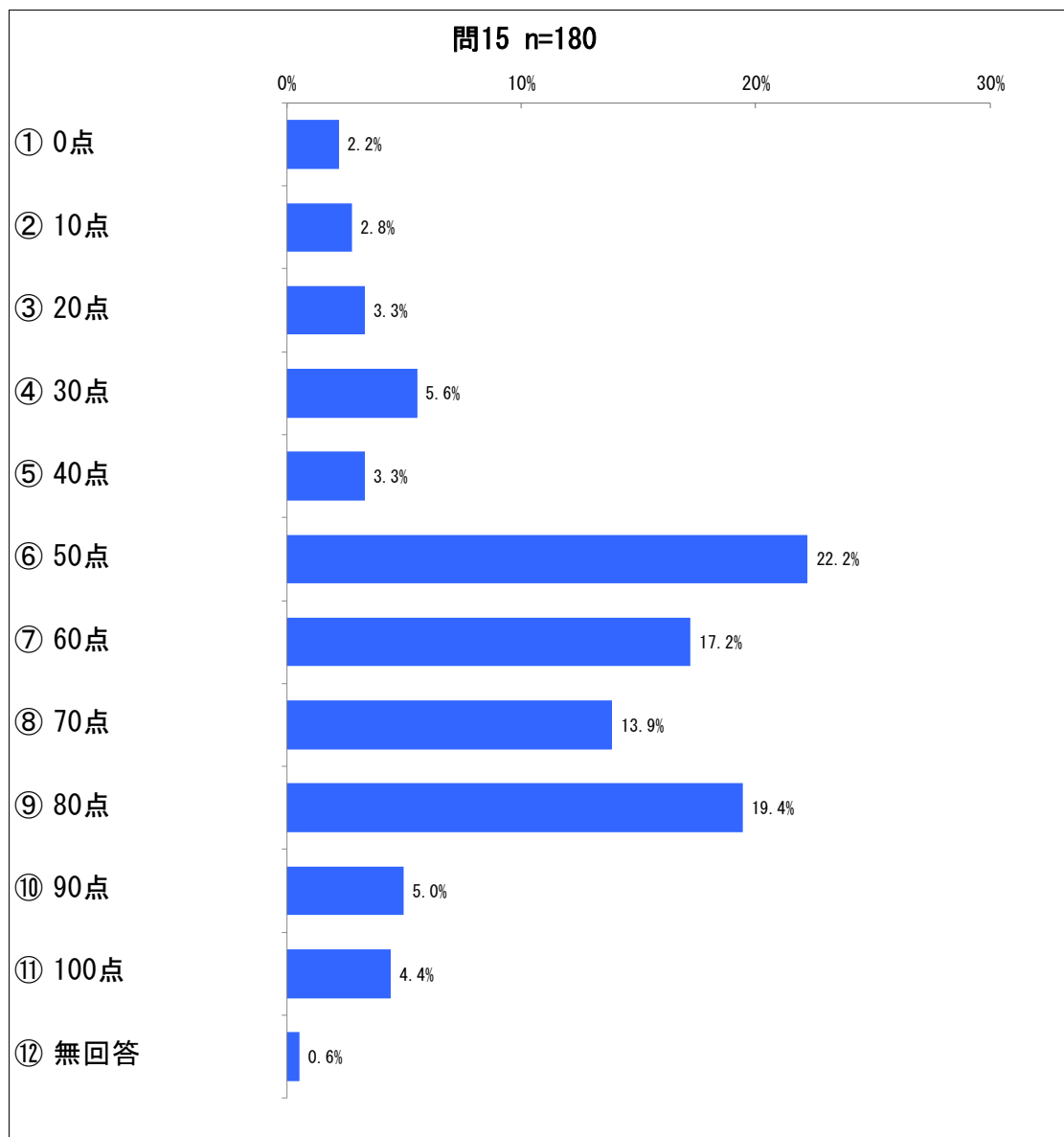
問14 現在ペットを飼っている方のみお答えください。災害時や、飼い主の急な入院等の緊急時等、万が一の事態に備え、ペットに関して行っていることはありますか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

現在ペットを飼っている方(31人)に、万が一の事態に備え、ペットに関して行っていることはあるか聞いたところ、「ペットのための備蓄用品(エサや水、トイレ用品、ケージ、薬等)を準備している」(41.9%)が4割を超え最も高く、次いで「ペットの身元がわかるようにマイクロチップの装着や首輪に迷子札等を付けている」(29.0%)が3割近くとなっている。

問15 区において、ペットを飼っている人と飼っていない人とが共に地域社会で安心して暮らせる生活環境が実現できていると考える度合いは、100点満点とすると何点になりますか。(〇は1つ)



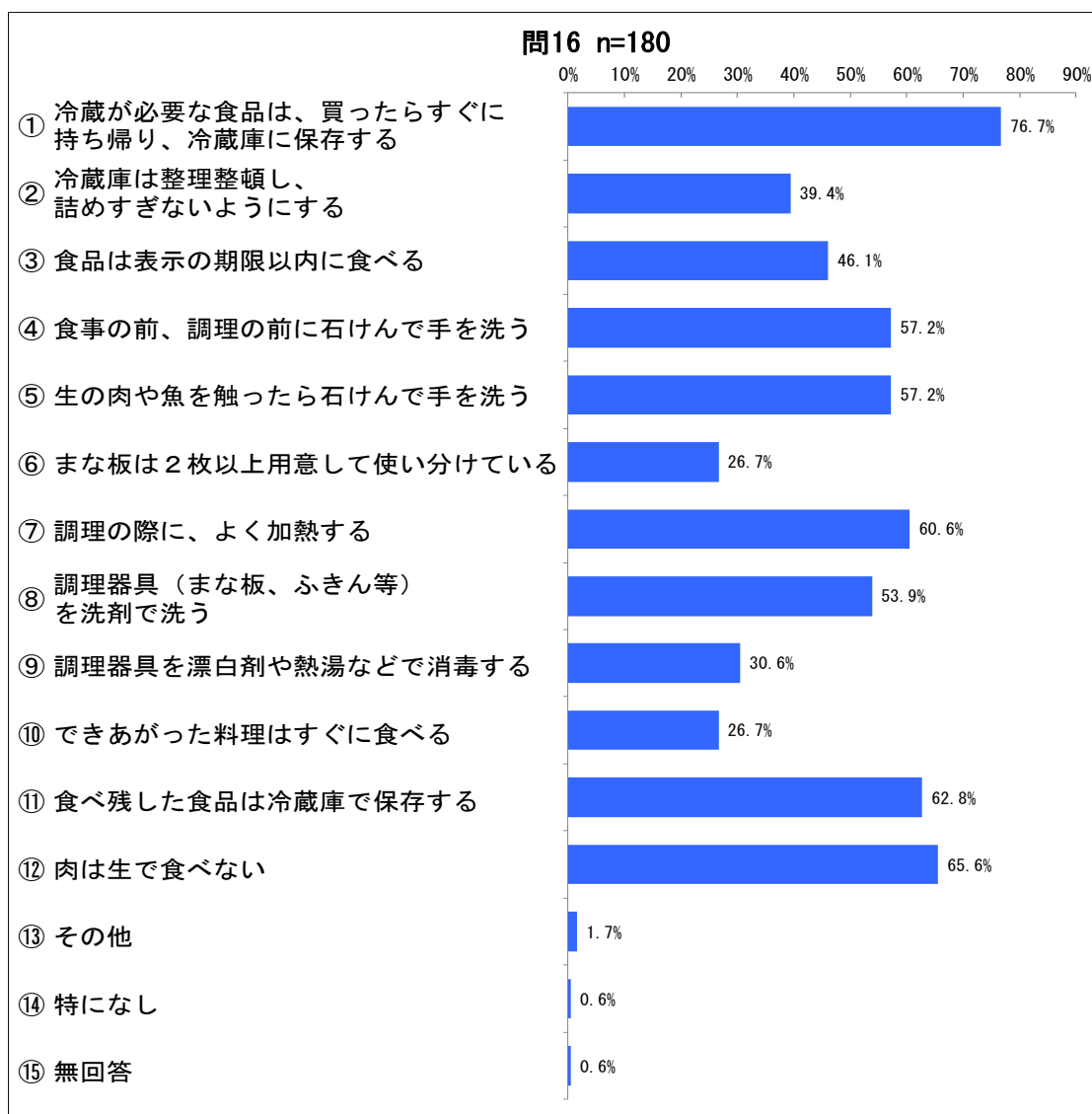
<調査結果>

区において、ペットを飼っている人と飼っていない人とが共に地域社会で安心して暮らせる生活環境が実現できていると考える度合いを聞いたところ、「50点」(22.2%)が2割を超え最も高い。以下「80点」(19.4%)、「60点」(17.2%)などと続く。

## ■ 「食の安心・安全について」

問16 食中毒を防ぐために、あなたが行っていることはなんですか。

(〇はいくつでも)



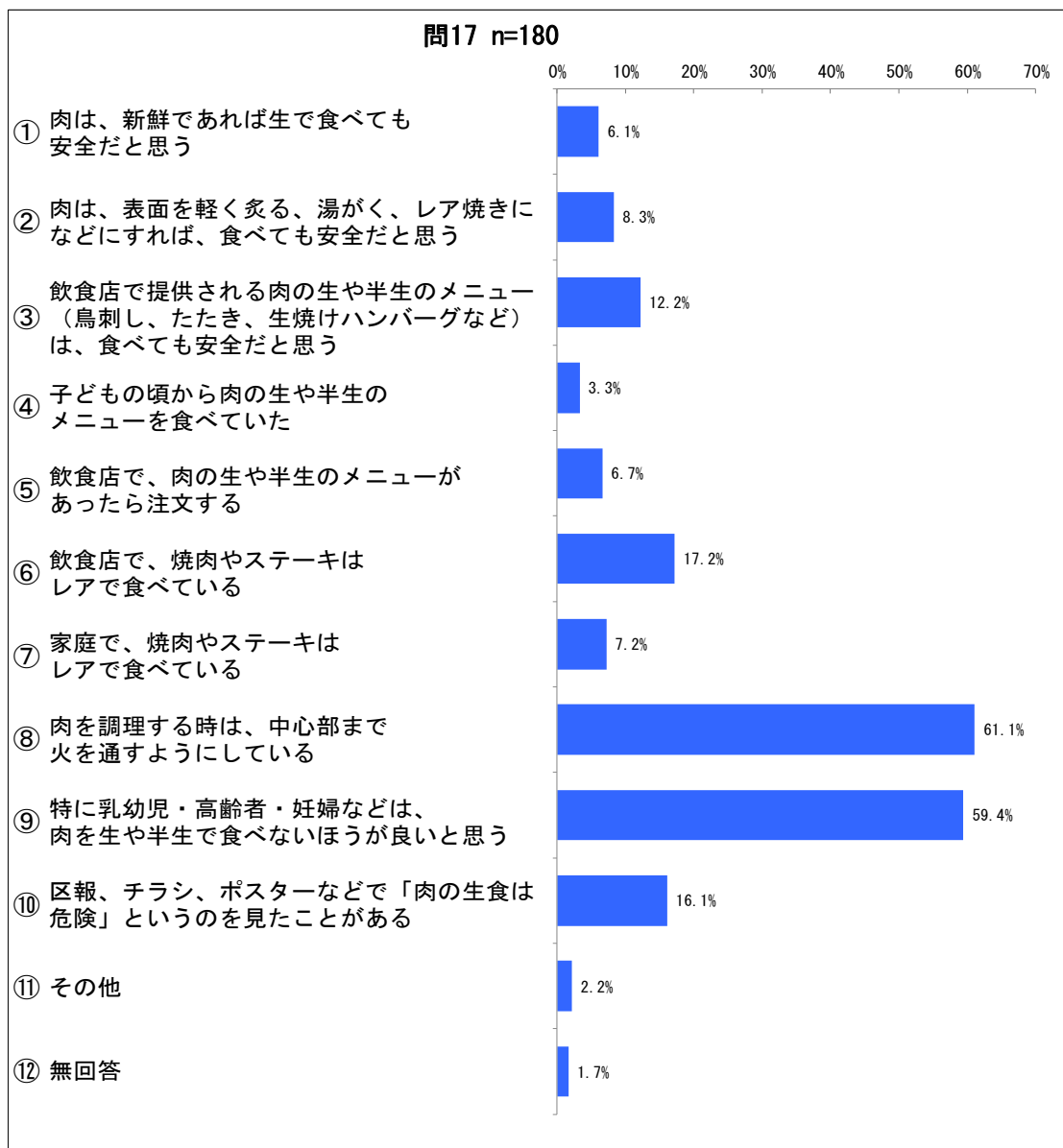
<調査結果>

食中毒を防ぐために行っていることを聞いたところ、「冷蔵が必要な食品は、買ったらずちに持ち帰り、冷蔵庫に保存する」(76.7%)が7割半ばで最も高い。次いで「肉は生で食べない」(65.6%)で6割半ばとなっている。

問17 肉※の生食について、あてはまるものを選んでください。

(〇はいくつでも)

※ 肉とは牛肉、豚肉、鶏肉等を指します。

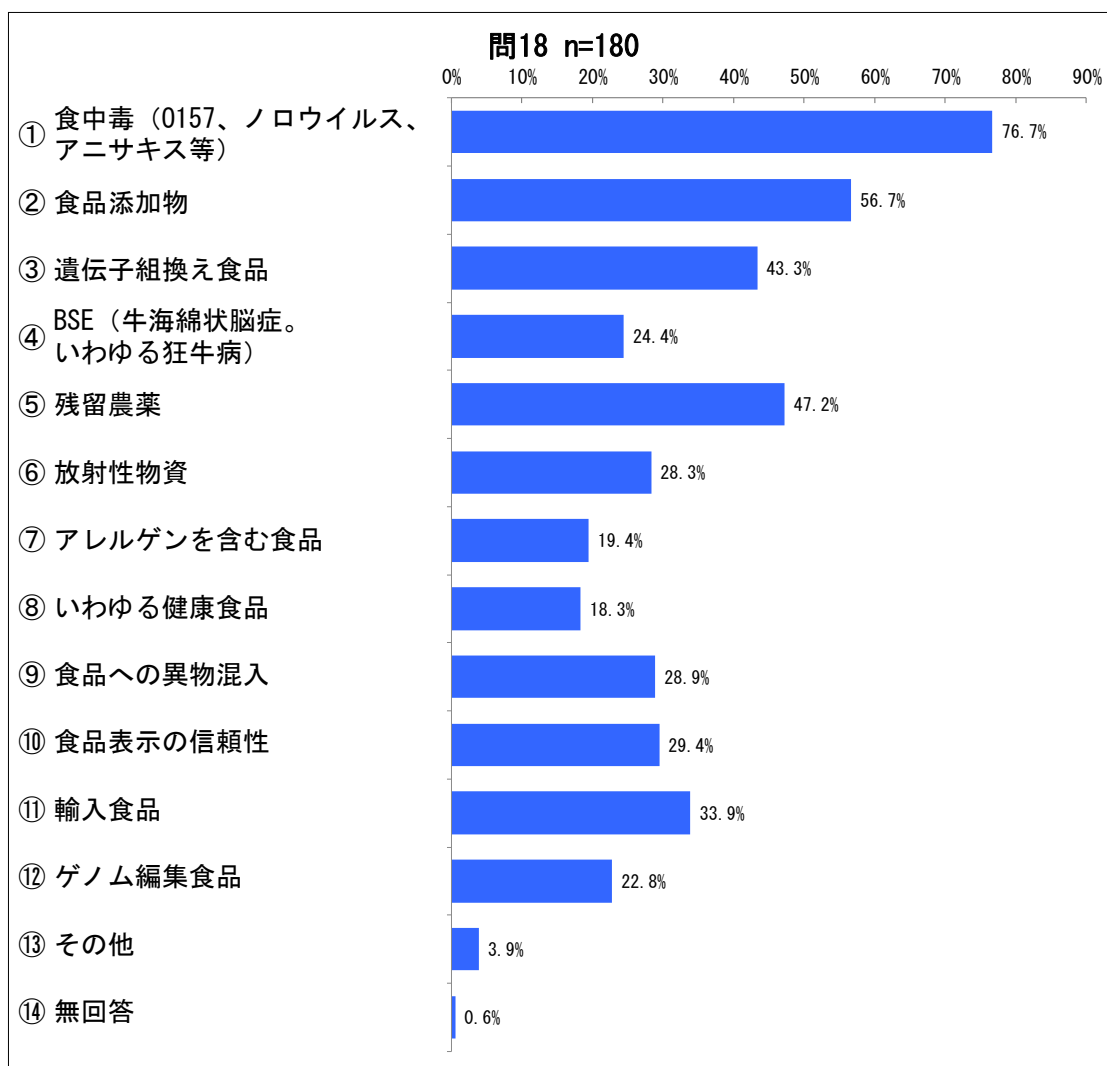


<調査結果>

肉の生食について聞いたところ、「肉を調理する時は、中心部まで火を通すようにしている」(61.1%)が6割を超え最も高い。次いで「特に乳幼児・高齢者・妊婦などは、肉を生や半生で食べないほうが良いと思う」(59.4%)がほぼ6割となっている。



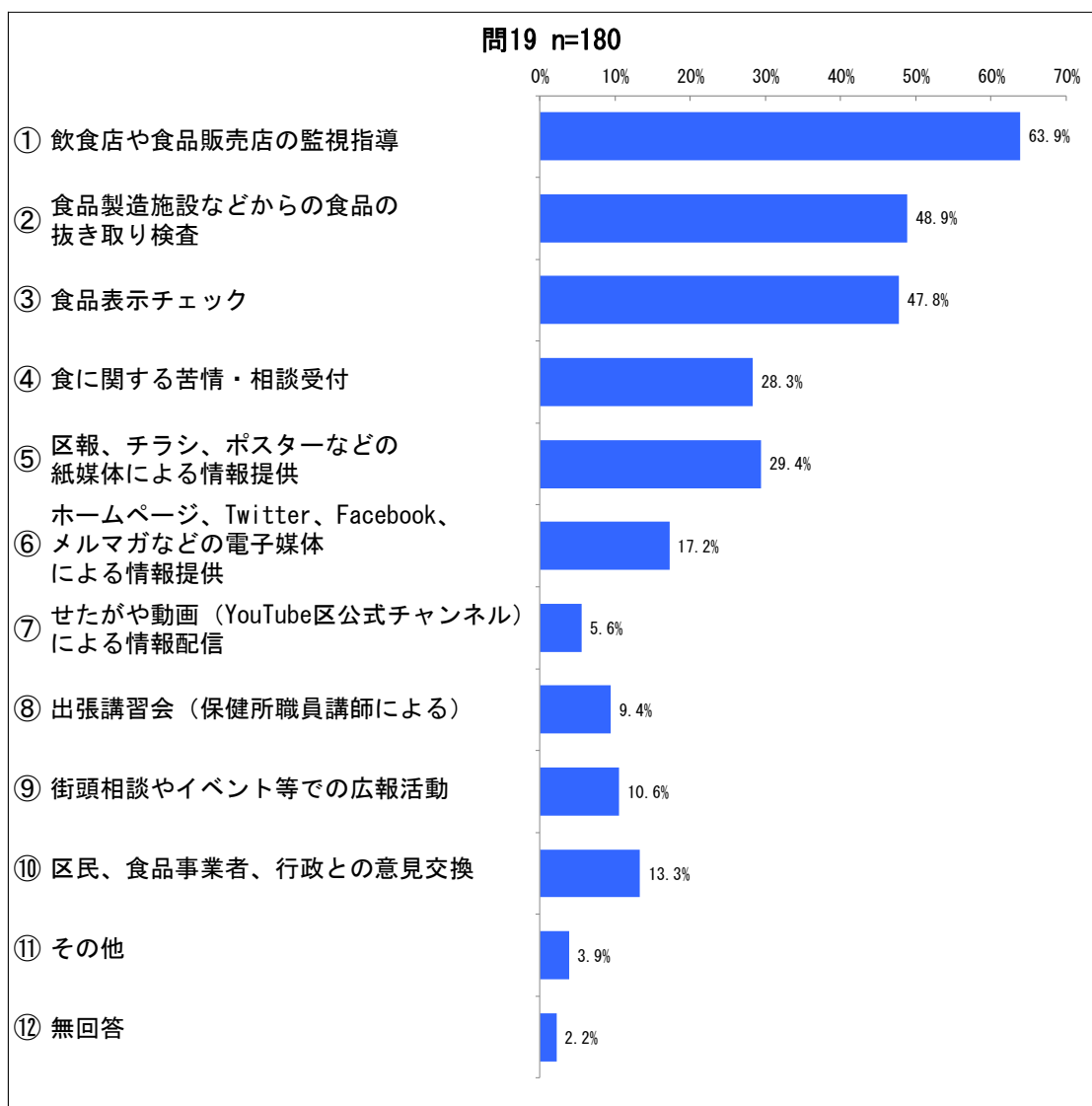
問18 食品の安全性について、普段、不安に思っていることはありますか。  
(〇はいくつでも)



<調査結果>

食品の安全性について普段、不安に思っていることを聞いたところ、「食中毒 (0157、ノロウイルス、アニサキス等)」(76.7%) が8割近くで最も高い。以下「食品添加物」(56.7%)、「残留農薬」(47.2%)、「遺伝子組換え食品」(43.3%) などと続く。

問19 区の食品衛生に関する取り組みとして、今後どのようなことに力を入れてほしいですか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

区の食品衛生に関する取り組みとして、今後どのようなことに力を入れてほしいか聞いたところ、「飲食店や食品販売店の監視指導」(63.9%)が6割を超え最も高い。次いで「食品製造施設などからの食品の抜き取り検査」(48.9%)、「食品表示チェック」(47.8%)が5割近くとなっている。

**問20 食の安全・安心に関する区の取り組みについて、ご意見をお聞かせください。(記述回答)**

**取り組みや情報を周知してほしい** (39件)

(主な意見)

- どのような取り組みをしているのかを、もっと周知徹底するのが良い。
- ホームページ、Twitter、メルマガなどによる情報提供に力を入れてほしい。
- ポスターなど、区民の目にとまる場所に、わかりやすく食中毒や食品の取り扱い方法などの注意点を掲示してもらいたい。

**調査・検査や指導の徹底** (33件)

(主な意見)

- 食品を扱う店舗に対する安全対策指導を徹底してほしい。
- フードデリバリーについても食の安全が脅かされることがないように注視して頂きたいです。

**取り組みについて知らなかった** (16件)

(主な意見)

- 食に対する区の取り組み自体が区民に浸透していない。
- 区としてどういったことを行っているのかが良く分からないので、広報すると良い。

**今のままで良い** (11件)

(主な意見)

- これまでどおりの取り組みを継続して行ってほしい。
- ポスターは区の施設等でよく見るので、引き続き啓蒙活動をお願いします。

**消費者・提供者への啓発** (10件)

(主な意見)

- 食品が傷みやすい梅雨・夏の季節、大勢が集まりやすいバーベキューでの肉魚の取扱いには注意が必要なので、幼稚園・小学校の頃から教育されると良い。
- 料理を作る方向けへの食の安全無料講習会を定期的を開催してほしい。

**安全性への不安について** (8件)

(主な意見)

- 子どもの学校は冷蔵庫もないので、夏場などお弁当持参の日は、とても不安に思っています。
- 不安になったらすぐ気軽に相談できる窓口があればうれしい。

**産地や食品表示について** (4件)

(主な意見)

- 産地や加工地などはきちんと明記してほしいです。

**その他** (20件)

(主な意見)

- 区のやるべきことと国のやるべきことの区別と連関をはっきりさせ、区民の実態に対応した深みのある施策を追求してほしい。
- 区としてできることにどんなことがあるのかわからない。安心と安全は違うので区別してほしい。
- ファーマーズマーケットを開催して、世田谷の安全野菜をブランドとして世田谷区内で販売するとか、いかがでしょうか。
- この時代安全な食べ物は存在しないと割り切り、生活しています。
- 重要課題の上位に位置すると思いますので、引き続きよろしく願います。
- 学校給食や区内養護施設の給食を安全に提供してほしい。



---

## 令和4年度 区政モニターアンケート報告書

(令和5年5月発行)

編集・発行

世田谷区政策経営部広報広聴課

〒154-8504 東京都世田谷区世田谷4丁目21番27号

電話 03-5432-2014 FAX 03-5432-3001

世田谷区広報印刷物登録番号No.2153

---

再生紙を使用しています