

第4回区政モニターアンケート結果

令和5年11月実施

1. 調査目的

■ 「資源とごみの収集カレンダーの利用や資源やごみの情報収集について」

清掃・リサイクル部 事業課

世田谷区では、資源とごみの分別徹底を図るため、資源とごみの収集カレンダーを平成27年度（平成28年版）から毎年発行し、毎年11月に区内全世帯および小規模事業所に配布しております。

近年、アプリやLINEでも資源とごみの情報収集が可能となったことから、「資源とごみの収集カレンダー」のあり方について検討しております。利用状況などの調査のため、区政モニターアンケートを実施いたしました。

■ 「地域ねこ活動について」

世田谷保健所 生活保健課

地域ねこ活動は、地域住民・ボランティア・行政の三者が協働し、飼い主のいない猫を増やさないようにし、それに伴う環境被害を少なくする取り組みです。飼い主のいない猫がこれ以上増えないように不妊去勢の手術を行い、地域の皆さんと話し合い、エサの管理、猫用トイレの設置・管理、周辺の清掃等のルール作りを行っていきます。

世田谷区として、活動の認知度の確認を行い、今後どのように推進していくかの調査をするため、区政モニターアンケートを実施いたしました。

■ 「コンビニ交付について」

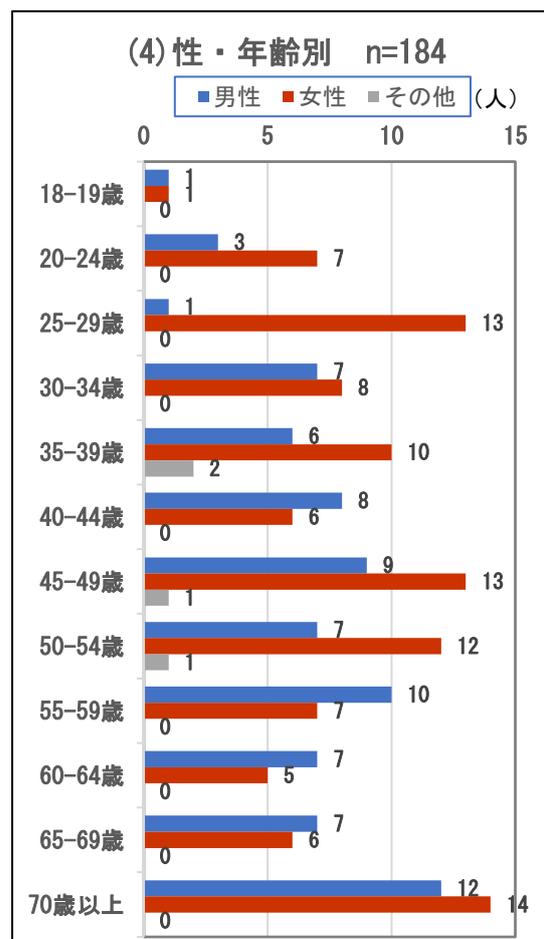
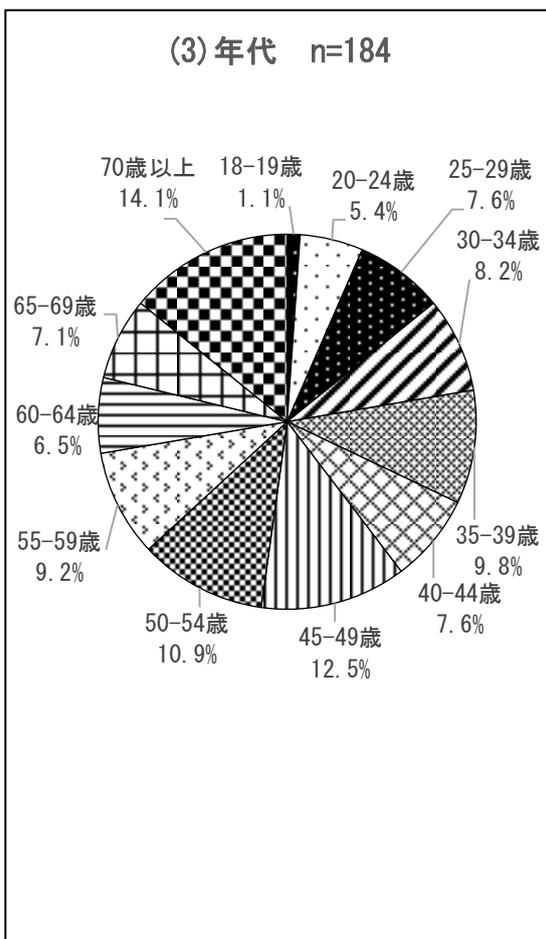
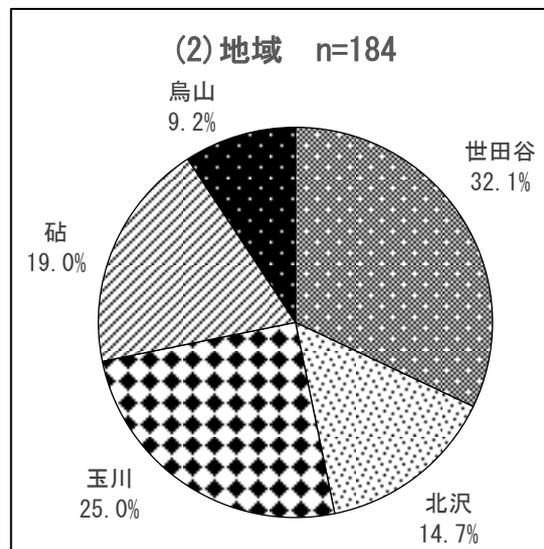
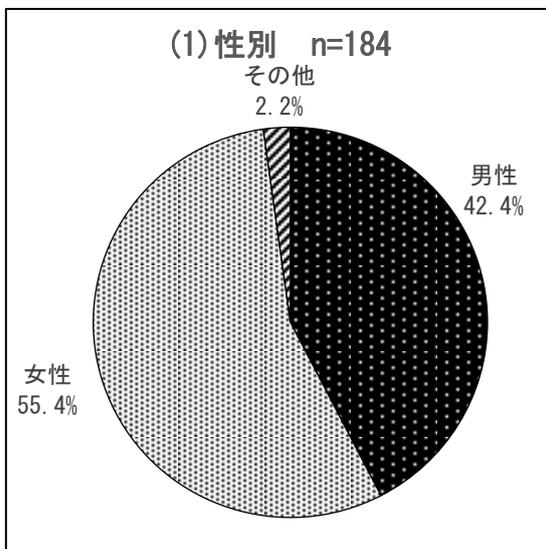
地域行政部 住民記録・戸籍課

世田谷区では、全国のコンビニエンスストア等に設置されているマルチコピー機や区庁舎の自動交付機から各種証明書を取得できるサービスを実施しています。ただし、サービスのご利用にはマイナンバーカードが必要です。マイナンバーカードをお持ちになっている区民の方が増えている中、このサービスをより普及させていくために区としてどのように取り組んでいくか、今後の検討資料とするため区政モニターアンケートを実施いたしました。

2. 調査設計

- (1) 調査対象 第 20 期区政モニター
- (2) 対象数 198 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 5 年 10 月 31 日から 11 月 14 日
- (5) 有効回答数 184 人 (回収率 92.9%)
数値の見方: 特に断りがない場合、すべての設問の n 値は 184 である。
※n 値とはサンプル数 (アンケート回答件数)

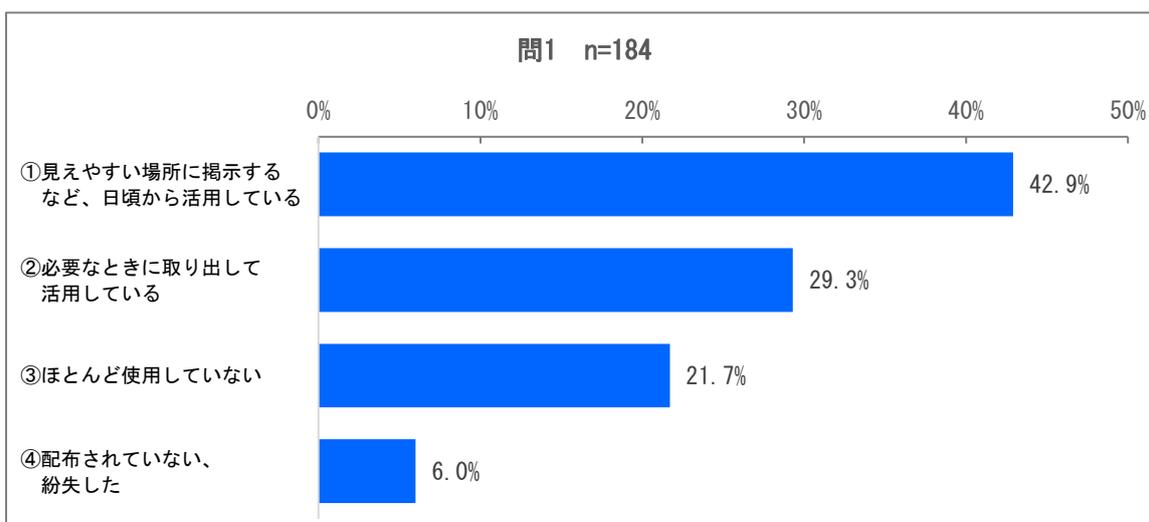
3. 標本構成



4. 質問と回答

■ 「資源とごみの収集カレンダーの利用や資源やごみの情報収集について」

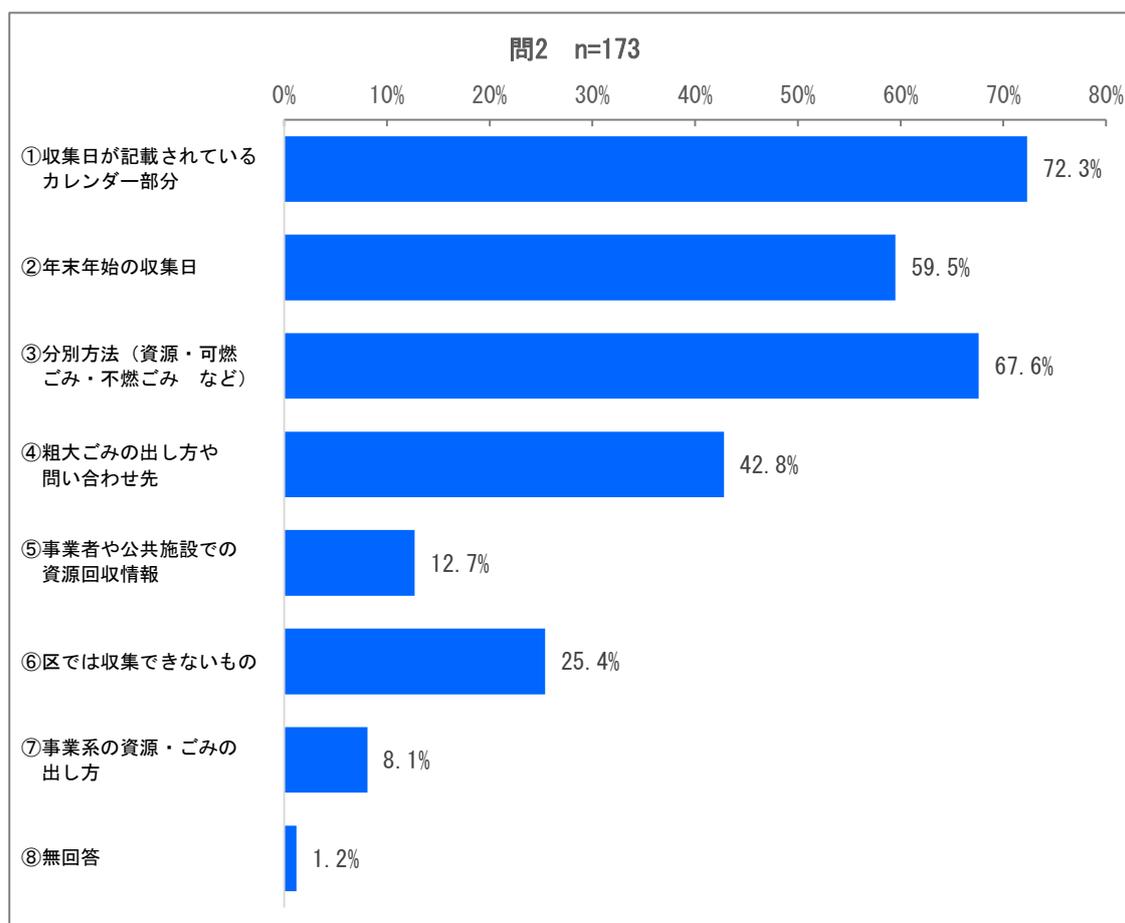
問 1 資源とごみの収集カレンダーの利用状況についてお聞かせください。
(〇は1つ)



< 調査結果 >

資源とごみの収集カレンダーの利用状況は、「見やすい場所に掲示するなど、日頃から活用している」(42.9%)が4割を超え最も多く、次いで、「必要なときに取り出して活用している」(29.3%)、「ほとんど使用していない」(21.7%)、「配布されていない、紛失した」(6.0%)の順となっている。

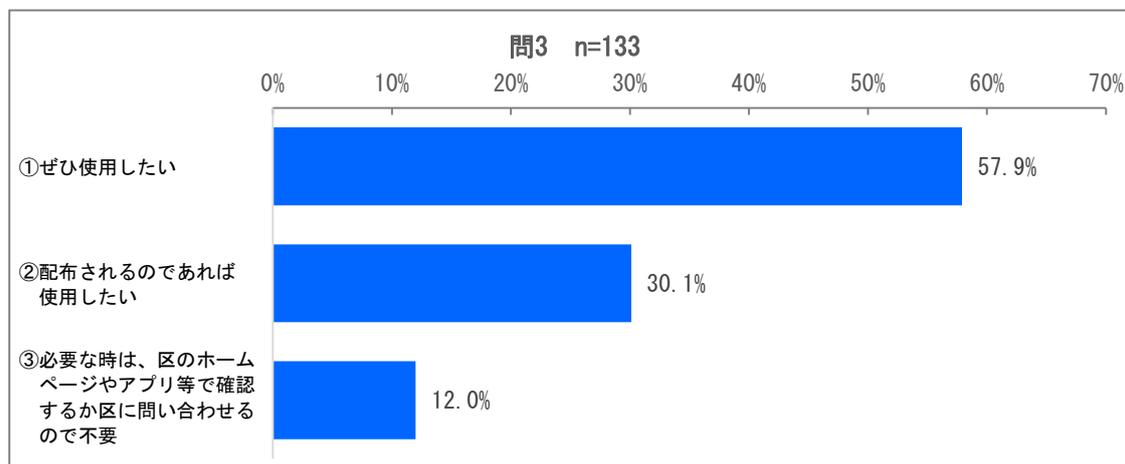
問2 問1で「1. 見えやすい場所に掲示するなど、日頃から活用している」、「2. 必要なときに取り出して活用している」、「3. ほとんど使用していない」と答えた方にお尋ねします。
 資源とごみの収集カレンダーの中で、役に立っている（または役に立つと思う）情報は何か。（〇はいくつでも）



<調査結果>

資源とごみの収集カレンダーを日頃から活用している、必要なときに活用しているまたはほとんど使用していないとご回答の方に、役に立っている（または役に立つと思う）情報を聞いたところ、「収集日が記載されているカレンダー部分」（72.3%）が7割を超え最も高く、次いで、「分別方法（資源・可燃ごみ・不燃ごみなど）」（67.6%）、「年末年始の収集日」（59.5%）などと続く。

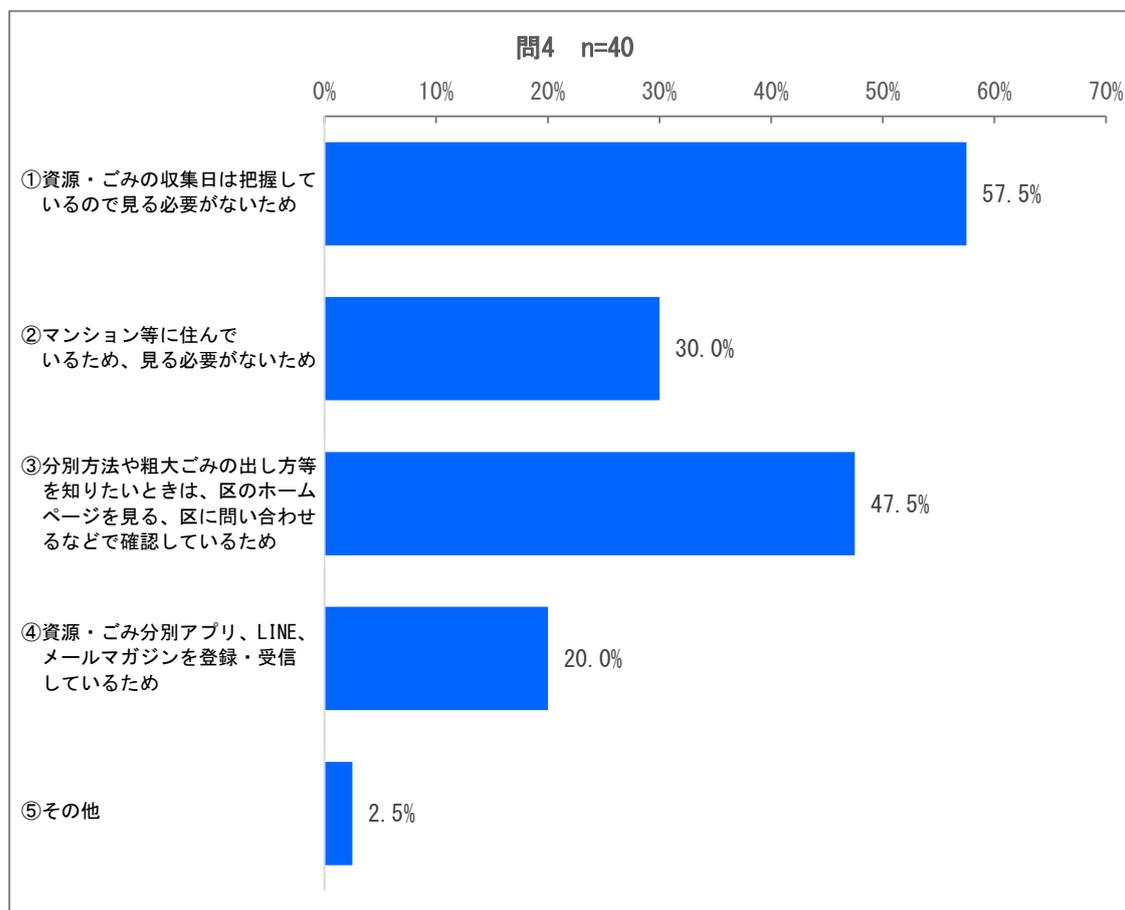
問3 問1で「1. 見えやすい場所に掲示するなど、日頃から活用している」、「2. 必要なときに取り出して活用している。」と答えた方にお尋ねします。
今後も資源とごみのカレンダーを使用したいですか。(○は1つ)



< 調査結果 >

資源とごみの収集カレンダーを日頃から活用しているまたは必要なときに活用しているとご回答の方に、今後も資源とごみのカレンダーを使用したいかを聞いたところ、「ぜひ使用したい」(57.9%)が6割近くと最も高く、次いで、「配布されるのであれば使用したい」(30.1%)、「必要な時は、区のホームページやアプリ等で確認するか区に問い合わせるので不要」(12.0%)の順となっている。

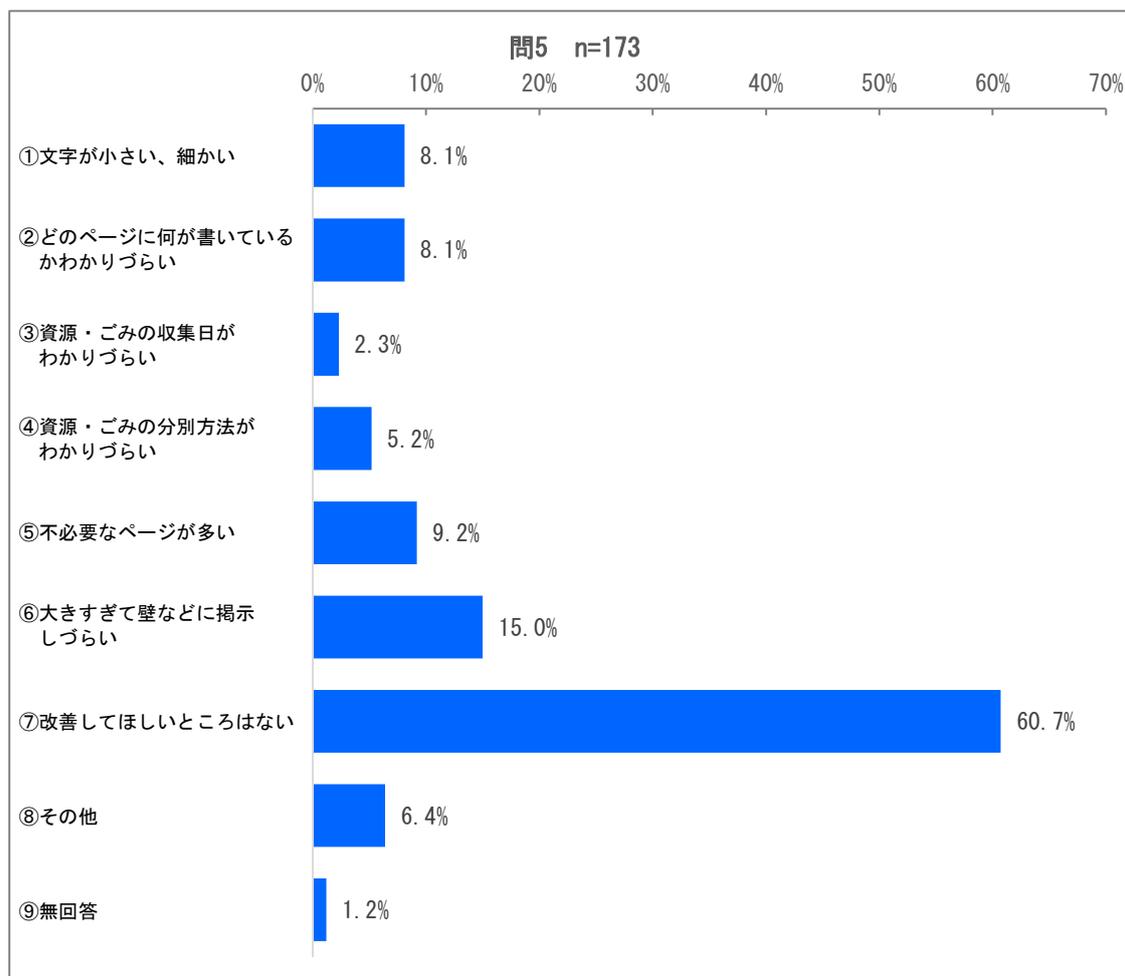
問4 問1で「3.ほとんど使用していない」と答えた方にお尋ねします。
 資源とごみの収集カレンダーを使用しない理由は何ですか。
 (〇はいくつでも)



<調査結果>

資源とごみの収集カレンダーをほとんど使用していないとご回答の方に、その理由を聞いたところ、「資源・ごみの収集日は把握しているの見る必要がないため」(57.5%)が6割近くで最も高く、次いで、「分別方法や粗大ごみの出し方等を知りたいときは、区のホームページを見る、区に問い合わせるなどで確認しているため」(47.5%)、「マンション等に住んでいるため、見る必要がないため」(30.0%)などと続く。

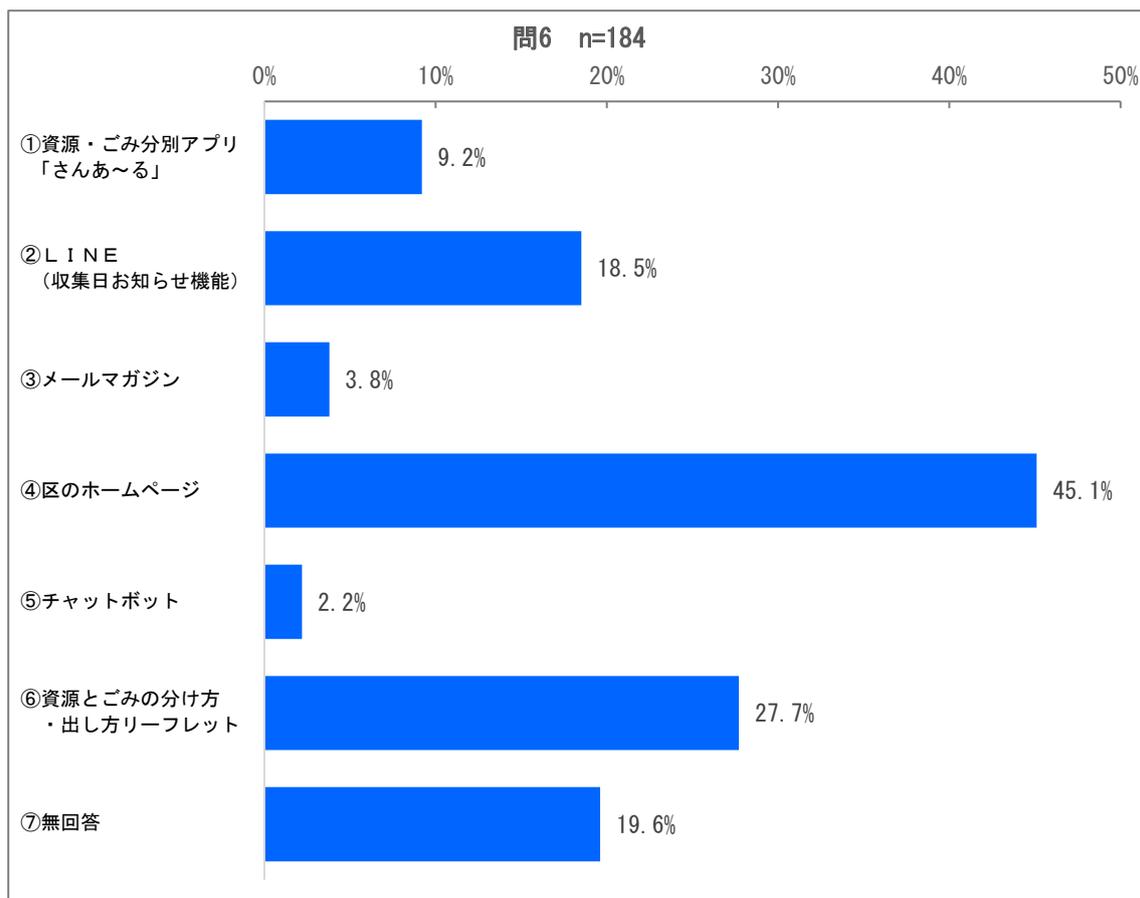
問5 問1で「1. 見えやすい場所に掲示するなど、日頃から活用している」、「2. 必要なときに取り出して活用している」、「3. ほとんど使用していない」と答えた方にお尋ねします。資源とごみの収集カレンダーについて改善した方が良いと思うことは何ですか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

資源とごみの収集カレンダーを日頃から活用しているまたは必要なときに活用しているとご回答の方に、改善した方が良いと思うことを聞いたところ、「改善してほしいところはない」(60.7%)がほぼ6割で最も高く、次いで、「大きすぎて壁などに掲示しづらい」(15.0%)、「 unnecessary ページが多い」(9.2%)などと続く。

問6 世田谷区では以下の情報媒体で、資源とごみの情報をお知らせしております。以下の媒体で利用しているものを教えてください。
(〇はいくつでも)



<調査結果>

資源とごみに関する情報媒体で利用しているものを聞いたところ、「区のホームページ」(45.1%)が4割半ばで最も高く、次いで、「資源とごみの分け方・出し方リーフレット」(27.7%)、「LINE (収集日お知らせ機能)」(18.5%)などと続く。

問 7 「資源とごみの収集カレンダー」や資源・ごみの分別方法（LINE やアプリの活用など）について、改善点やご意見などございましたら、教えてください。（記述回答）

▼ごみの収集カレンダーについて

カレンダーの配布について（全 34 件）

（主な意見）

- 「資源とごみの収集カレンダー」は印刷物なので必要な時にいつでも手元ですぐに見られるので、大変助かりますし、役に立っています。
- LINE やアプリも良いですが、情報弱者に届かない恐れがあるので、区などの公共事業こそ紙媒体は残すべきと考えます。
- 高齢者にとって、収集カレンダーは役立っていると思います。ただ、配布する為の費用が高額であれば、この先廃止もありかなと思います。
- 利用しない家庭にとっては紙資源の無駄なので、全家庭配布ではなく、公共施設などで必要な人のみ取得できるようにすると良いと思う。
- 紙のリーフレットは運用面での経費の削減のためにも、無くす方向が良いと思います。紙以外の方法で確認できない人のためには、町の掲示板などで掲示するなどすれば良いと思います。

カレンダーの内容について（全 22 件）

（主な意見）

- 資源とごみの収集カレンダーがとても見やすくわかりやすいので活用しています。今日は何のごみの日なのか、パッと見たら分かるのでとても助かっています。
- カラフルだしイラストがあったりしてわかりやすいため、そのままで良いと思う。
- それぞれの地区の実際の回収時間の目安を書いてほしい。
- もう少し、大きな文字にして下さい。
- 見やすいと思いますが、書き込めるスペースが小さい（無い）為、収集に特化したものと別のカレンダーの 2 種類用意しなければならない。

その他（全 6 件）

（主な意見）

- 紙媒体はサイズが大きいのでB4くらいのサイズがコンパクトで貼る場所も気にならず、しまいやすいと思う。
- 簡略化、軽量化、低コスト化の工夫は続けて欲しい。

▼LINE/アプリ等について

LINE/アプリによる資源・ごみの分別方法の案内を知らなかった (全13件)

(主な意見)

- LINE やアプリがあるのを知らなかったので、積極的な情報発信をしてほしい。
- LINE やアプリが存在することを知らなかったです。アプリを早速インストールしてみましたが、紙よりこちらの方が個人的には利便性が高いと感じました。

LINE/アプリの機能について (全8件)

(主な意見)

- LINE でお知らせしてくれる機能はとても便利で助かっています。年末年始のスケジュールなども早めにLINEで教えてくれると嬉しいです。
- 回収が無い日は、無いと連絡があると助かります。
- チャットbotの回答内容の充実を希望します。

その他 (全4件)

(主な意見)

- メールマガジンで、天候により回収が遅れるという連絡があるのも親切で助かります。
- これだけのためにアプリをダウンロードしようとは思いません。区のホームページで十分ではないでしょうか。

▼その他

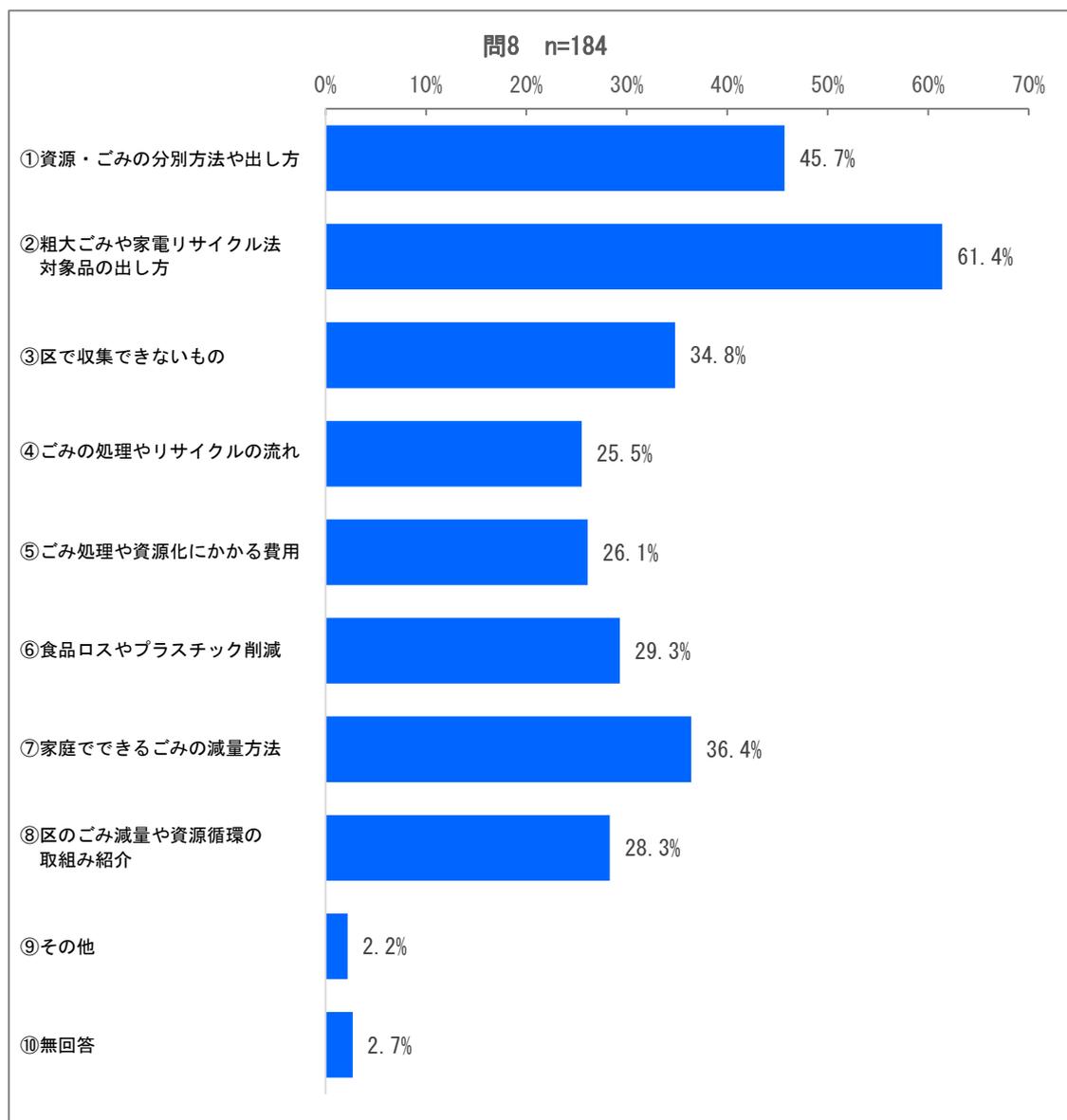
特になし (全16件)

その他 (全7件)

(主な意見)

- 外国人対応の必要性を感じます。
- カレンダーではないが、最寄りの収集ポイントに曜日ごとの収集対象の
掲示がなく不便。以前は電柱に貼ってあったものが無くなっている。

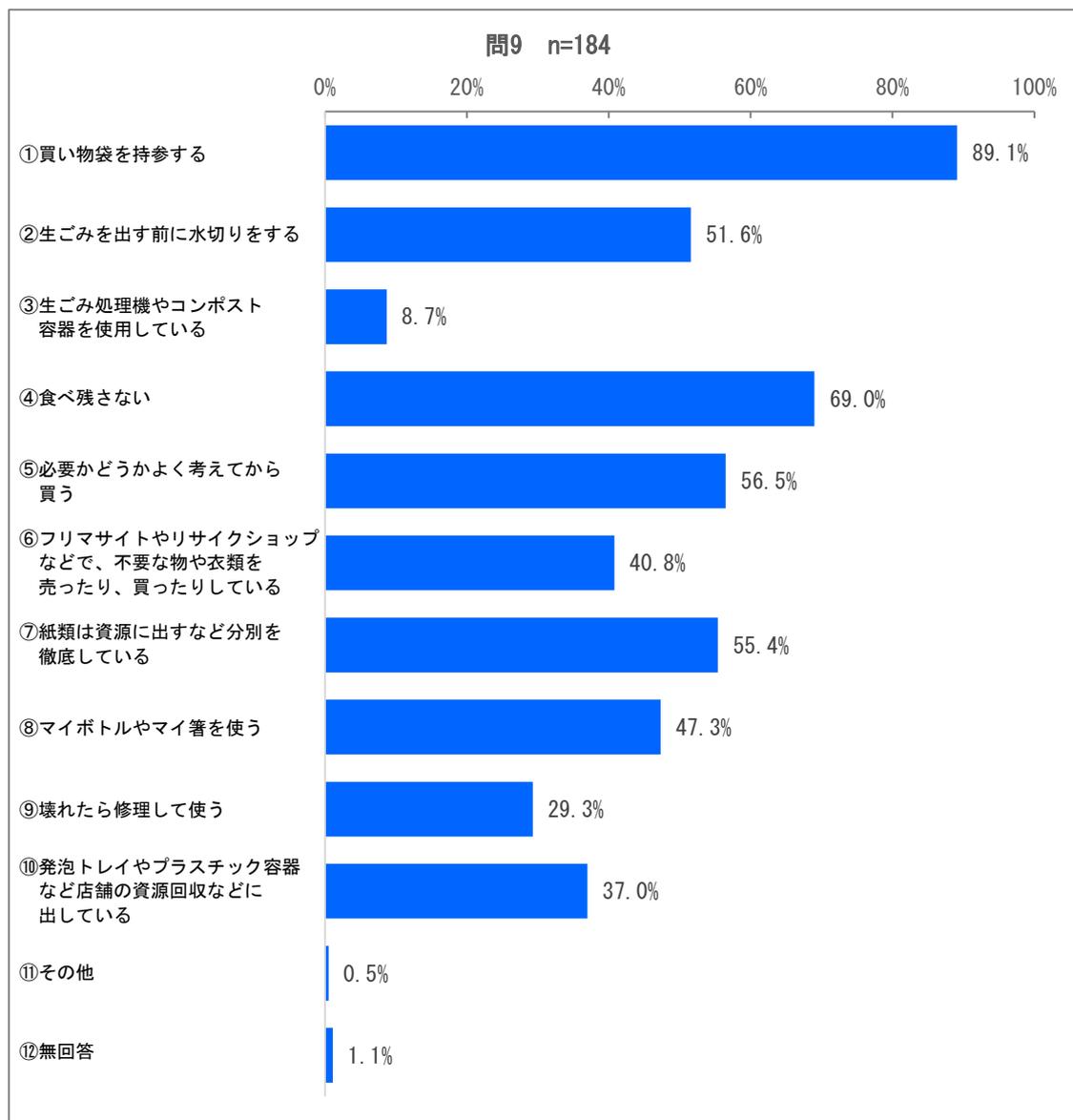
問 8 世田谷区の清掃・リサイクルに関する情報で知りたいことや興味のあることは何ですか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

世田谷区の清掃・リサイクルに関する情報で知りたいことや興味のあることを聞いたところ、「粗大ごみや家電リサイクル法対象品の出し方」(61.4%)が6割を超え最も高く、次いで、「資源・ごみの分別方法や出し方」(45.7%)、「家庭でできるごみの減量方法」(36.4%)などと続く。

問9 ご自身で行っているごみ減量・リサイクル行動について教えてください。(〇はいくつでも)



< 調査結果 >

ご自身で行っているごみ減量・リサイクル行動は、「買い物袋を持参する」(89.1%)がほぼ9割で最も高く、次いで、「食べ残さない」(69.0%)、「必要かどうかよく考えてから買う」(56.5%)などと続く。

問 10 「ごみ減量やリサイクルに関することで、区に期待することがございましたら、教えてください。(記述回答)

ごみや資源の回収について (全 28 件)

(主な意見)

- プラスチックなど資源の回収場所と機会が増えると良いと思う。
- 粗大ごみの回収の日程が3ヶ月くらい先になってしまうので、1日の受け入れ件数を増やしてもらえたら有り難いです。
- ペットボトルの回収ボックスを、もう少し増やして欲しいです。
- 資源ごみの持ち去り監視体制の強化。

リサイクルの取り組みについて (全 22 件)

(主な意見)

- リサイクル衣類受け入れ拠点の増強。
- リサイクルされた製品は比較的高いものが多いので、もう少し価格を下げた頂けたら嬉しいです。あるいは、リサイクル製品を購入すれば、ポイントが付く等、何かお得感が欲しいです。
- リサイクル品を区内に活用する実績が見えてこない。また、海外のように、リサイクルベンチ等の区民からの寄贈を募っても良いと思う。
- フリーマーケットやバザーの開催を増やしてほしいです。

周知・案内について (全 20 件)

(主な意見)

- リサイクルの精度が上がるように、まずごみの出し方の周知をはかってほしい。
- 回収されたごみがどのような処理をされているのかよく知らないで、区のおしらせ「せたがや」などで紹介するのもいいかもしれません。資源については分別することでどういう効果があるのかわかると頑張りがいがあるような気がします。
- 家庭でできるごみの減量方法をたくさん教えてほしい。まだやってないことがあれば取り組んでみたい。いろいろなものの再利用を促進すべく

イベント開催願います。

- 清掃、リサイクルの情報は、区民が理解し、自覚できることが必要なので、年 1 回でも総括して、折り込みやサイトで見られるようにしたらどうでしょうか。

啓蒙活動について (全 12 件)

(主な意見)

- 小学生に対して授業を実施してほしいです。今の子ども達は、親世代より安価で大量に物があふれており、物一つの大事さを学んで欲しいからです。
- 買い物袋の持参はかなり浸透してきていると思います。ペットボトル、キャップ、発泡トレイ等はその気になればすぐに始められる事です。小さな時から当たり前の事と思えるように幼稚園、保育園、小学校等で教える機会が必要かと考えます。
- 街中や河川敷でのごみ拾いボランティア活動の回数を増やして実施。区主催で区内小中高での啓発ポスター作り企画（地域のスーパーや集会所など掲出実施）。

その他 (全 11 件)

(主な意見)

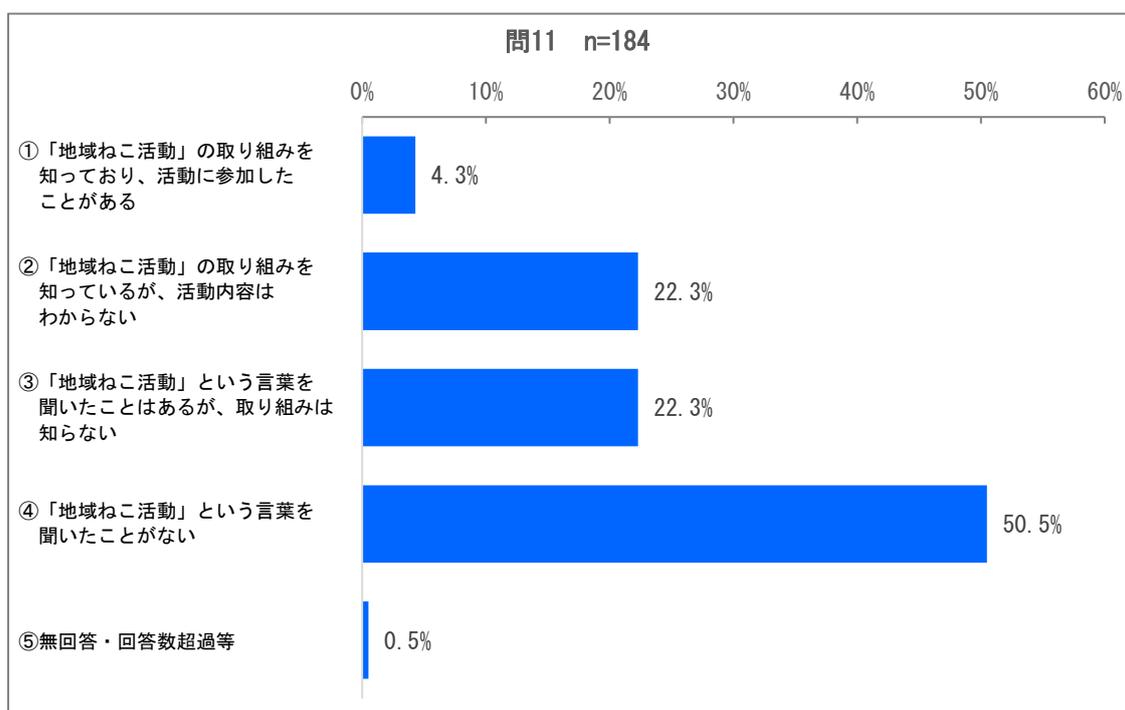
- 家庭内でのごみ減量を支援するためコンポストの補助サポートを検討してほしい。
- プラのレジ袋、プラストロー、プラ容器を段階的に廃止していくことが望ましいです。
- 古着回収やバザーなどの機会を増やしてほしい。

特になし (全 13 件)

■ 「地域ねこ活動について」

問 11 世田谷区では、飼い主のいない猫（いわゆる野良猫）の問題を解決するため「地域にお住まいの方・ボランティア・行政」の三者で協働して行う「地域ねこ活動」に取り組んでいます。「地域ねこ活動」では、飼い主のいない猫を増やさないように捕獲、不妊去勢手術し、手術が済んだことがわかるようにしたうえで元いた場所に戻し、目の前での餌やりやトイレの設置や片づけなどを行い、飼い主のいない猫を地域で見守っていきます。

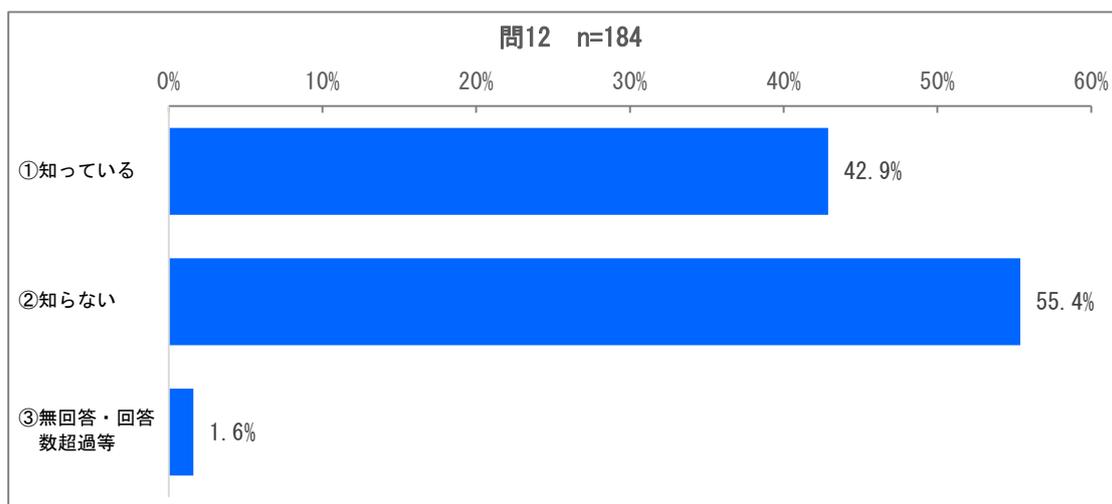
この「地域ねこ活動」の取り組みをご存じですか。（○は1つ）



< 調査結果 >

「地域ねこ活動」の取り組みを知っているかを聞いたところ、「言葉を聞いたことがない」(50.5%)がほぼ5割で最も高く、次いで、「取り組みを知っているが、活動内容はわからない」と「言葉を聞いたことはあるが、取り組みは知らない」がともに22.3%と続き、「取り組みを知っており、活動に参加したことがある」は4.3%にとどまる。

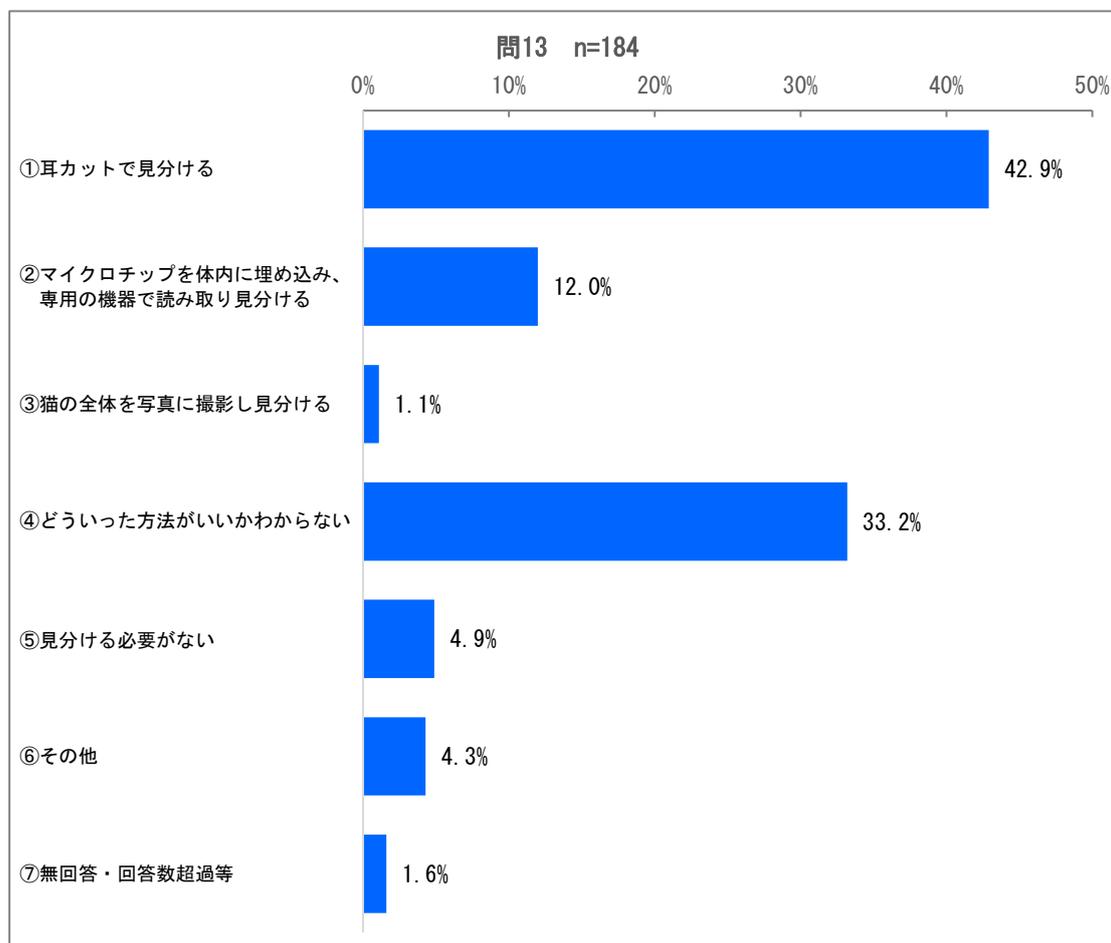
問 12 「地域ねこ活動」の取り組みの中で、手術を行った猫の識別の手法のひとつとして、耳先をカットする方法（耳カット）があります。この耳カットをご存じですか。（○は1つ）



<調査結果>

手術を行った猫の識別手法のひとつとして、耳先をカットする方法（耳カット）を知っているかを聞いたところ、「知らない」（55.4%）が5割半ばで「知っている」（42.9%）を上回った。

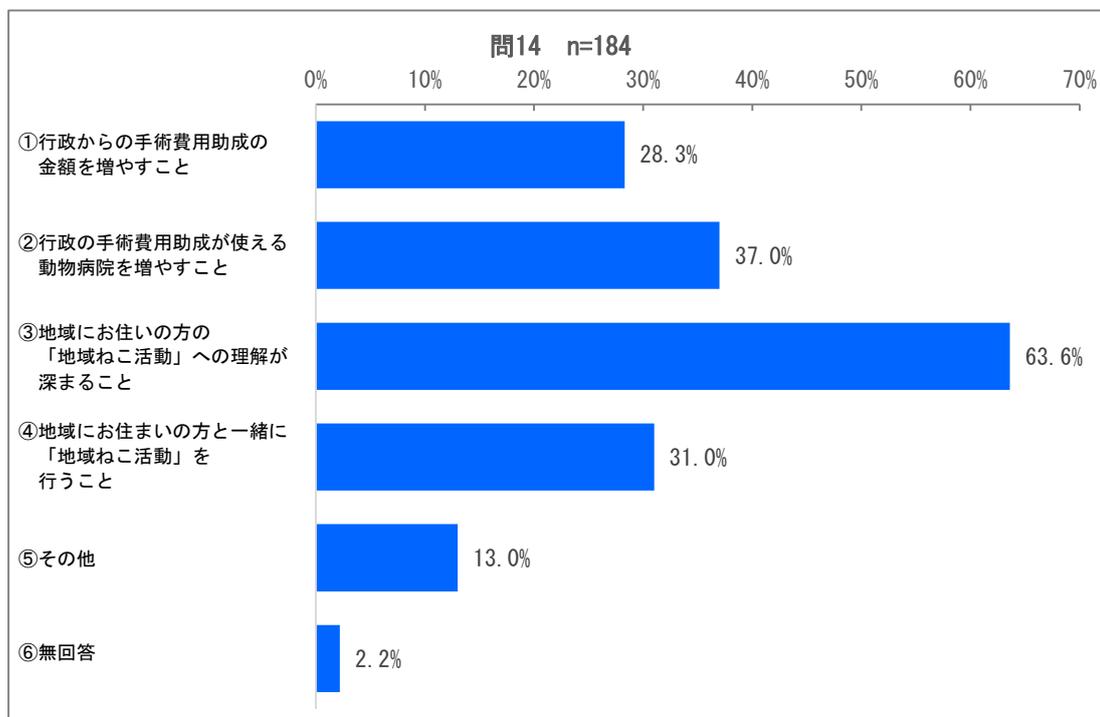
問13 「地域ねこ活動」の取り組みの中で、手術済の猫をどう見分けるかが重要です。見分けるためには、どうすれば良いと思いますか。（○は1つ）



<調査結果>

手術済の猫を見分けるためには、どうすれば良いと思うかを聞いたところ、「耳カットで見分ける」(42.9%)が4割を超え最も高く、次いで、「どういった方法がいいかわからない」(33.2%)、「マイクロチップを体内に埋め込み、専用の機器で読み取り見分ける」(12.0%)などと続く。

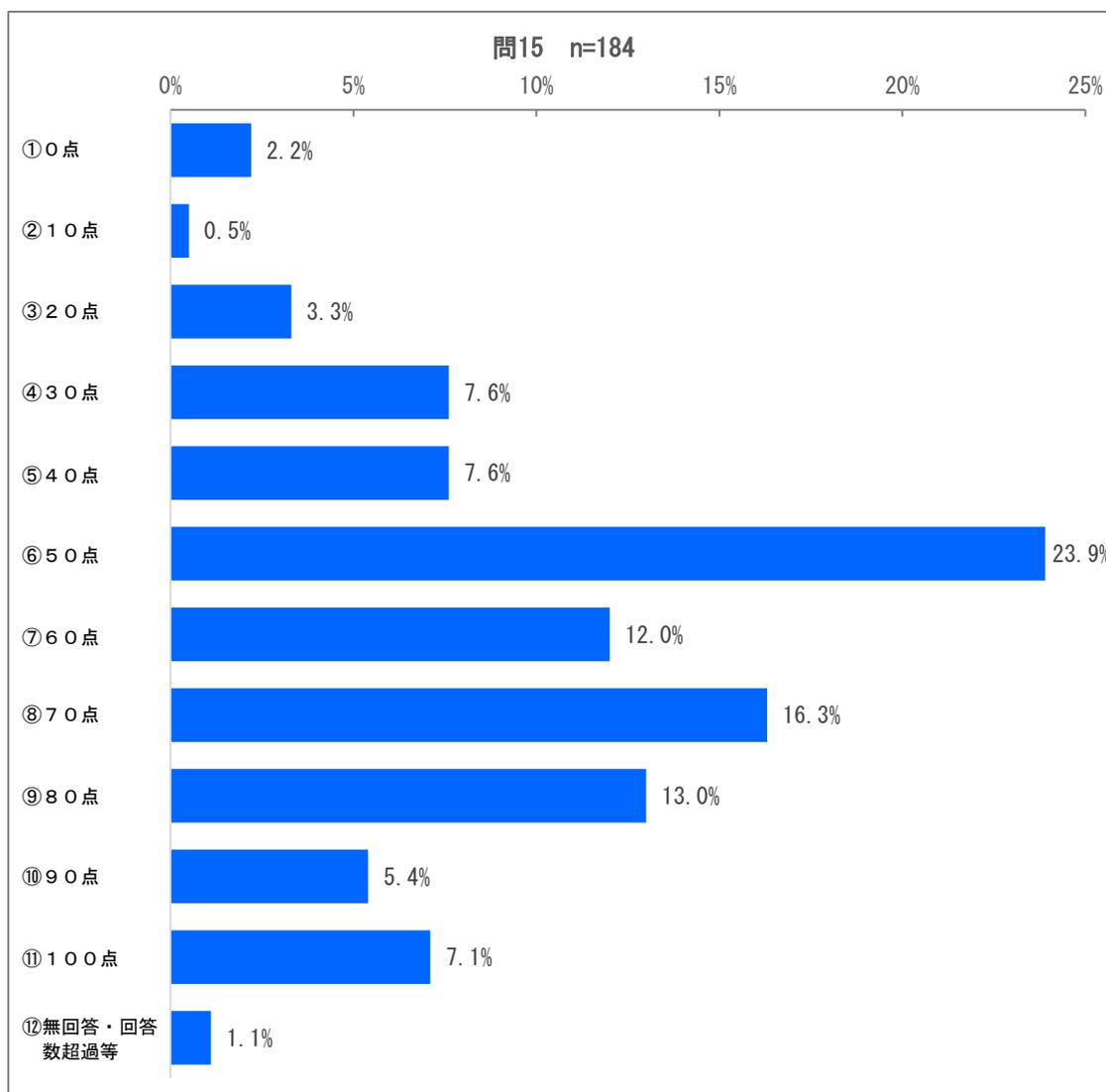
問 14 飼い主のいない猫対策として今後必要なことは何だと思いませんか。
(〇はいくつでも)



< 調査結果 >

飼い主のいない猫対策として今後必要なことを聞いたところ、「地域にお住まいの方の「地域ねこ活動」への理解が深まること」(63.6%)と6割を超え最も高く、次いで、「行政の手術費用助成が使える動物病院を増やすこと」(37.0%)、「地域にお住まいの方と一緒に「地域ねこ活動」を行うこと」(31.0%)などと続く。

問 15 世田谷区において、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」(23.9%)が2割を超え最も高い。以下「70点」(16.3%)、「80点」(13.0%)などと続く。

問 16 問 15 でその点数を付けた理由について、お聞かせください。(記述回答)

▼「0～30点」を選択した理由

飼い主のマナーについて (全 9 件)

(主な意見)

- 散歩時等の糞尿処理がされていない。(他 3 件)
- 無責任な飼い主も世の中にいることからネガティブなイメージがある。

環境について (全 3 件)

(主な意見)

- ペット同伴できる施設、店舗が少ない。
- 行政にペットの生活環境をより良くして頂いている実感はないです。何か分かりやすい、例えば災害時の対応など示して頂けると助かります。

地域ねこ等について (全 3 件)

(主な意見)

- 地域ねこについて、あまり認知されていないと思います。
- 野良猫が地域を徘徊し、糞をしたり子供を産んだりして、対処に困っている。

その他 (全 10 件)

(主な意見)

- ペットとして飼っていると家族の一員として感じる。地域ねこは尿などをあちこちにしてしまうので、動物を飼っていない方からみると、やっかいな生き物と感じてしまうのではないか。
- なぜ野良猫が増えたのか、捨てる人がいるのはなぜかなども考える必要があるのでは？

▼「40～50点」を選択した理由

飼い主のマナーについて (全26件)

(主な意見)

- 散歩時等の糞尿処理がされていない。(他17件)
- 近隣の飼われている犬の鳴き声が迷惑な日々です。
- 動物を飼っていないので、なんとも言えないのですが、糞の始末とかはさ
れているように思う。

環境について (全6件)

(主な意見)

- 災害があった際などペットと一緒に避難出来る場所などが足りているの
か不明であり不安。
- ペットを飼っていないが、路上に吸い殻などのゴミが落ちている所を散
歩させたくない。

地域ねこ等について (全5件)

(主な意見)

- 地域ねこにあげているエサなのか、猫のエサの放置が大変困っている。地
域ねこという仕組みはやめてほしい。家の中、敷地内で飼うべき。
- 活動はいいことだが、地域ねこ活動を知らない人が多いと思う。

ペットに対する理解について (全4件)

(主な意見)

- 好きな人、嫌いな人、飼っている人、飼っていない人の意識が違いすぎるた
めお互いが歩み寄れるようにならなければ。
- ペットを飼っている側ですが、飼っていない方々にご迷惑をおかけしてい
ることもあるだろうなと思うため。

実態がわからない (全10件)

(主な意見)

- 活動自体がよく分からないため、評価できません。

- 多くの人が良くも悪くも思っておらず無関心なのではないかと思ひ半分半分で50点の評価にしました。

その他 (全4件)

(主な意見)

- 保護猫や保護犬のボランティアに参加したいが、プライベートも仕事も手放さないとどうにもできないものが多い。また、ボランティア募集しているのかわからないことが多い。フラットに休日や普段空いている数時間から協力できるような体制があると良い。
- 多くの住民は、興味を持っていないと感じます。世田谷区は、このような取り組みをしてくださり、誠に感謝をしています。

特になし (全1件)

▼「60～70点」を選択した理由

飼い主のマナーについて (全19件)

(主な意見)

- 散歩時等の糞尿処理がされていない。(他8件)
- 多くの飼い主がマナーを守ってペットを飼っている一方で、他人の敷地にペットが入り込んでも注意をしないといった悪質な飼い主も存在しており、それらをよく思っていない人がいることを知っているから。
- 私は、今は犬を飼っていませんが、飼っているご近所さんとは、友好的な関係が続いているので、点数で言ったら、70点位だと思います。

地域ねこ等について (全8件)

(主な意見)

- 昔より減ったが、まだ近所で野良猫に餌をやる人がいる。
- 地域で以前より、あまり野良猫を見掛けなくなったので。

ペットに対する理解について (全7件)

(主な意見)

- 動物へのアレルギーがあるが、飼い主への配慮を促す掲示がもっと増えるとありがたいです(店舗や公共施設など)。また、災害時の避難場所についてもアレルギー罹患者への考慮をお願いしたいです。
- ペット飼育者には、動物のことアレルギーのことを学ぶ義務、ペットを飼育していない人にも街で出会う動物に対する最低限の知識が必要かと思うが(突然触れないなど)、それらが不足しているように感じる。

環境について (全5件)

(主な意見)

- 現実問題として居住環境を選ぶ基準としては 動物よりも優先する要素が多い。
- 世田谷区に引っ越す際に、賃貸住宅でペット可の物件を探したが、少ない印象を受けたので、住宅としてはまだ受け皿が少ないのではと感じている。

その他 (全4件)

(主な意見)

- 地域猫やペットに関する区の取り組みについてあまり周知されていないと感じている。
- 野良猫が事故や虐待に遭わないよう、一般家庭が取り組める見守り活動の参加方法も教えていただければと思いました。

特になし (全3件)

▼「80～100点」を選択した理由

飼い主のマナーについて (全 22 件)

(主な意見)

- 散歩時等の糞尿処理がされていない。(他 6 件)
- ペットを飼ってはいませんが、普段あまり不満に思うことがないためです。ただし、紐を長く延ばして散歩されている方は交通の妨げになっていると感じています。
- うちではペットを飼っていませんが、ペットをお散歩させている方を見ると、みなさん繫いだ状況で散歩されていて、糞尿の後始末もちゃんとされているように思えます。お散歩されているペットを見て、こちらも癒されます。

環境について (全 10 件)

(主な意見)

- 街内に緑道や公園が多く、安全な道を安心して散歩ができる。飼い主に向けたマナー（ノーリード・糞尿の後始末）看板の設置がされている。
- 大きな公園が多数あるので、その近辺にペット関連の施設が充実していて、飼っている人と飼っていない人の住み分けができていると思うから。

その他 (全 3 件)

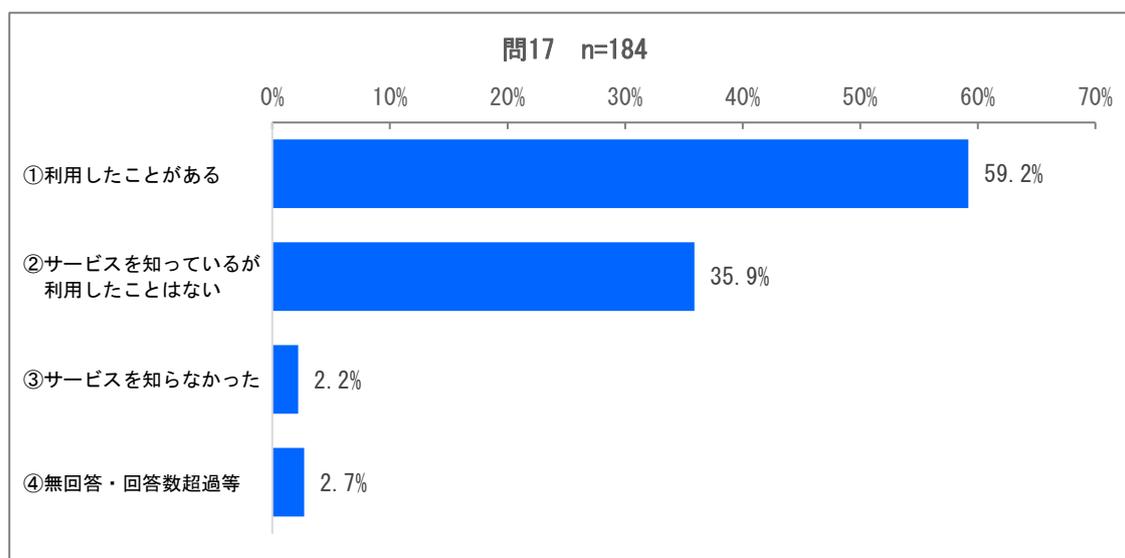
(主な意見)

- 実際に犬を飼っていて不便に感じたことは無いものの、取り組みの詳細を知らない部分もあるため。
- 自宅の周辺では、飼い主のいない猫・犬があまり見られず、飼い主のいない猫・犬による問題も生じていないと考えられるため。

特になし (全 8 件)

■ 「コンビニ交付について」

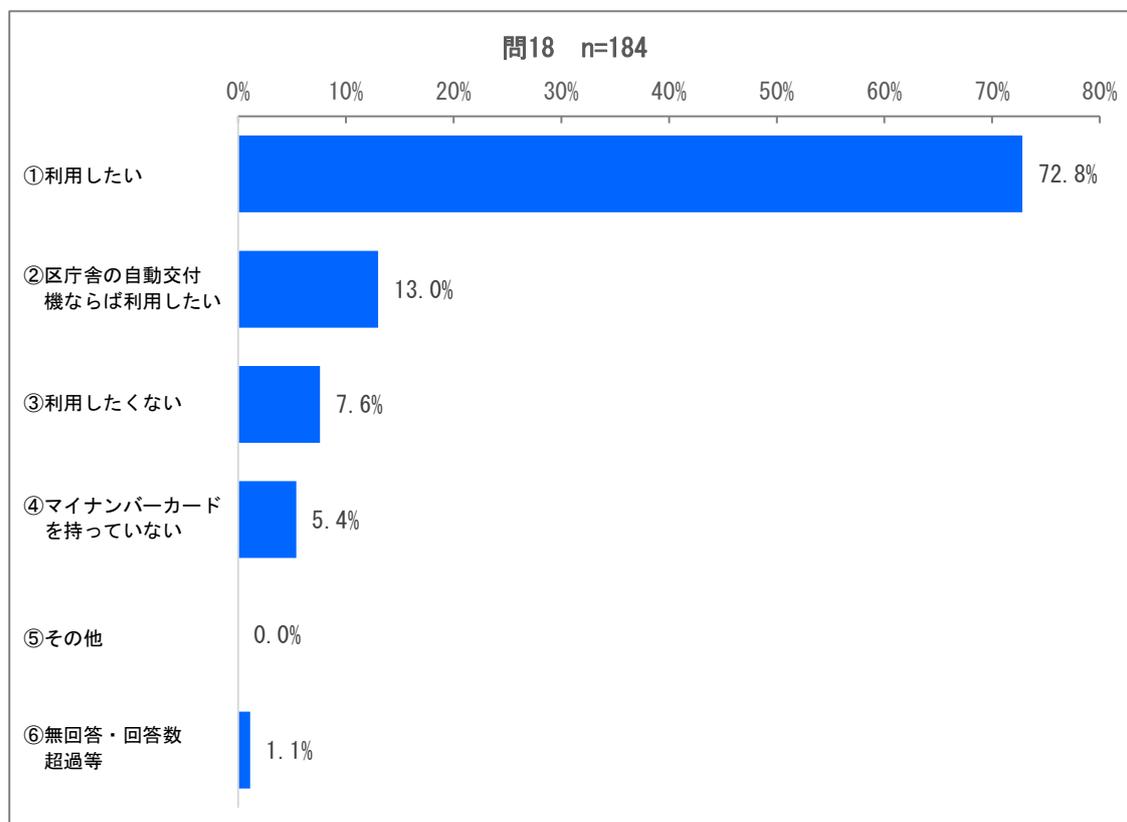
問 17 コンビニ交付（マイナンバーカードを使って、コンビニエンスストア等のマルチコピー機や区庁舎の自動交付機で、各種証明書（住民票の写しや印鑑登録証明書等）を窓口よりも安価に取得できるサービス）を利用したことがありますか。（〇は1つ）



<調査結果>

コンビニ交付の利用状況を聞いたところ、「利用したことがある」（59.2%）がほぼ6割で最も高く、次いで、「サービスを知っているが利用したことはない」（35.9%）と続き、「サービスを知らなかった」は2.2%にとどまる。

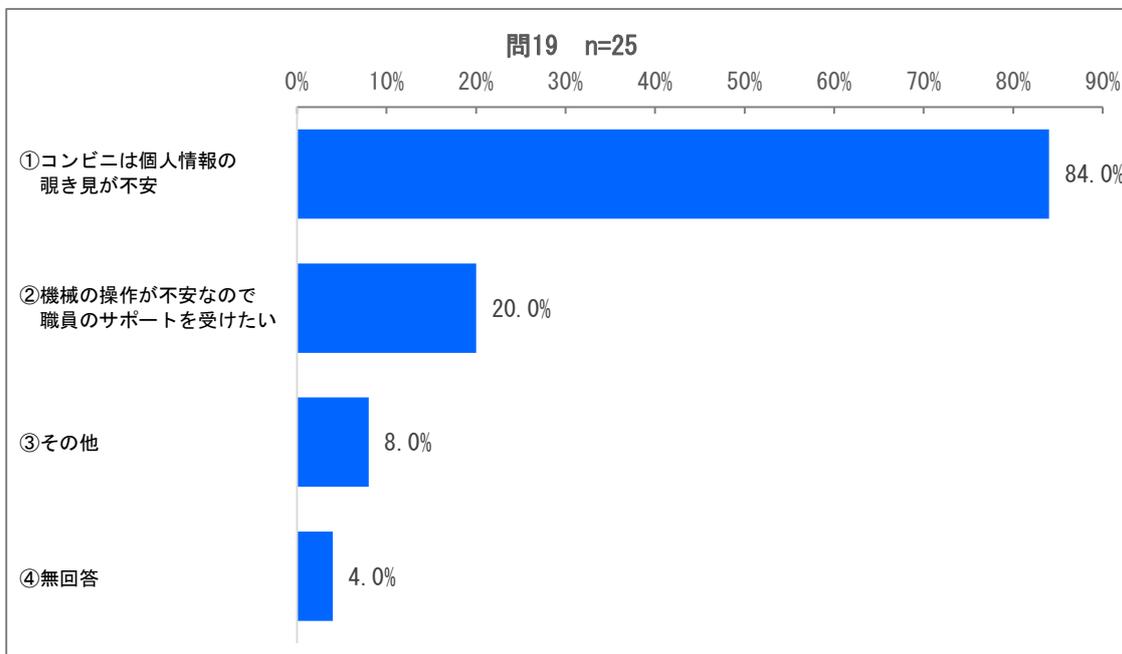
問18 住民票の写しや印鑑登録証明書等を取得する際に、コンビニ交付を利用したいですか。(〇は1つ)



<調査結果>

住民票の写しや印鑑登録証明書等を取得する際のコンビニ交付利用意向を聞いたところ、「利用したい」(72.8%)が7割を超え最も高く、次いで、「区庁舎の自動交付機ならば利用したい」(13.0%)、「利用したくない」(7.6%)と続き、「マイナンバーカードを持っていない」は5.4%にとどまる。

問 19 問 18 で「2. 区庁舎の自動交付機ならば利用したい」と答えた方にお尋ねします。その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

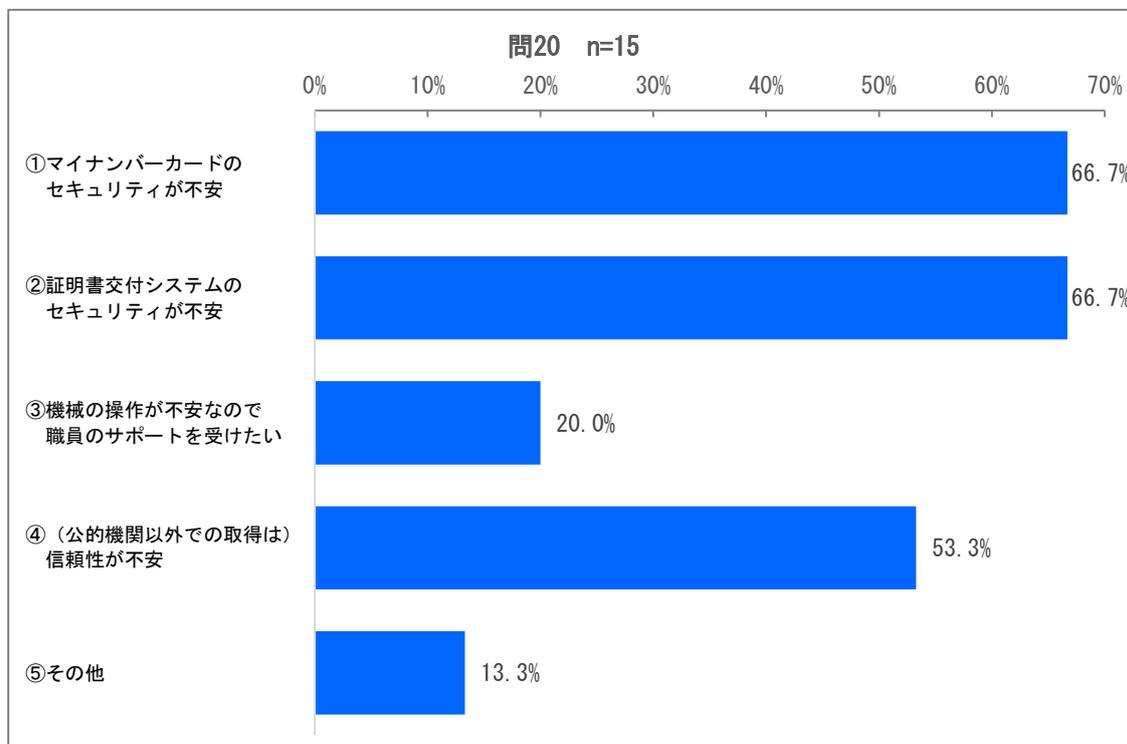


<調査結果>

コンビニ交付を「区庁舎の自動交付機ならば利用したい」とご回答の方にその理由を聞いたところ、「コンビニは個人情報の覗き見が不安」(84.0%)が8割半ばと最も高く、次いで、「機械の操作が不安なので職員のサポートを受けたい」(20.0%)などの順となっている。

※なお、基数(n)が30に満たないため、参考値とする。

問 20 問 18 で「3. 利用したくない」と答えた方にお尋ねします。その理由は何ですか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

コンビニ交付を「利用したくない」とご回答の方にその理由を聞いたところ、「マイナンバーカードのセキュリティが不安」と「証明書交付システムのセキュリティが不安」がともに 66.7%と 7 割近くで最も高く、次いで、「(公的機関以外での取得は) 信頼性が不安」(53.3%)などと続く。

※なお、基数(n)が 30 に満たないため、参考値とする。