

第2回区政モニターアンケート結果

テーマ：「世田谷区のグリーンインフラについて」
「オンラインサービスについて」
「世田谷区公式ホームページについて」

令和3年7月実施

土木部 豪雨対策・下水道整備課
デジタル改革担当部 デジタル改革担当課
政策経営部 広報広聴課

1. 調査目的

■「世田谷区のグリーンインフラについて」

区では、世田谷区環境基本計画（後期）において、「環境共生都市せたがや」を掲げ、豪雨対策やヒートアイランド対策等に取り組んでいます。

その取り組みの一つとして、豪雨対策では、河川・下水道管理者である東京都と役割分担のもと、区では雨水を一時的に貯留・浸透させることにより、大量の雨水が一気に河川や下水道等に流出することを抑制する「流域対策」を行っています。

また近年ではグリーンインフラを取り入れた流域対策や健全な水循環の形成などを推進・促進しています。今回は、区民のグリーンインフラに関する認知度や要望、イメージなどについて把握し、今後の施策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。

■「オンラインサービスについて」

区では、「世田谷区 DX 推進方針 Ver.1」を策定し、デジタル技術の導入・活用による区民サービスの向上に取り組んでいます。

オンラインサービスの利用状況等を伺い、今後のオンラインサービス拡充の検討材料にするため、区政モニターアンケートを実施しました。

■「世田谷区公式ホームページについて」

ホームページのリニューアルから2年が経過しました。改めて、ホームページの使い勝手等を伺うことにより改善効果を確認するとともに、新たなニーズや課題を把握し、今後の区ホームページ運用の参考とするため、区政モニターアンケートを実施しました。

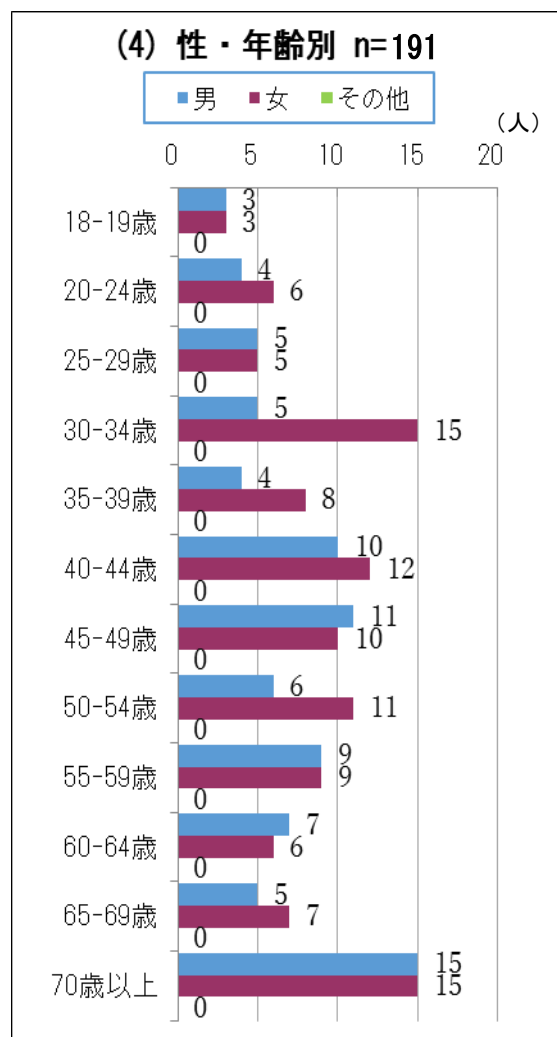
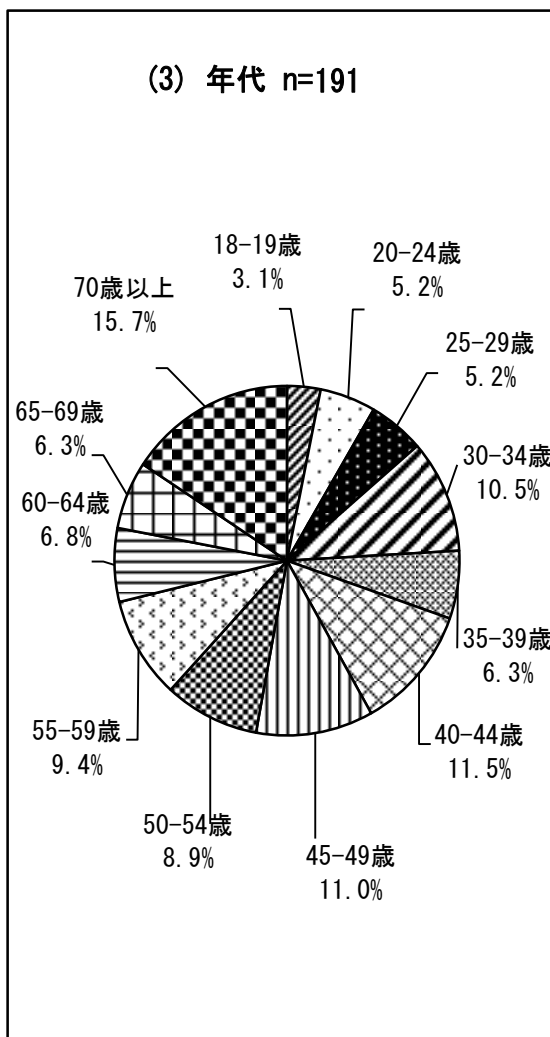
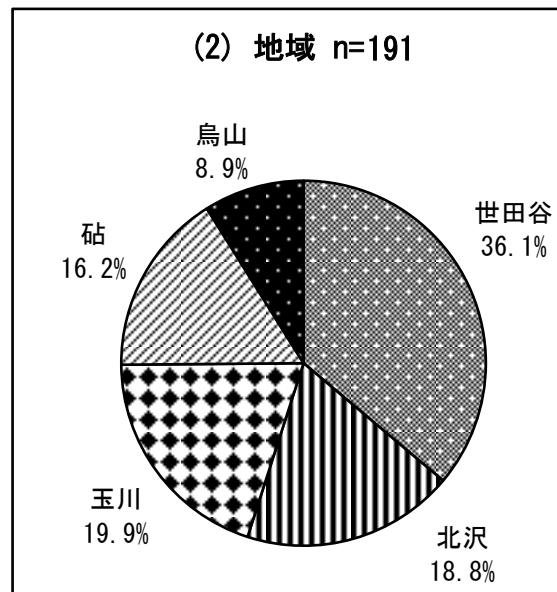
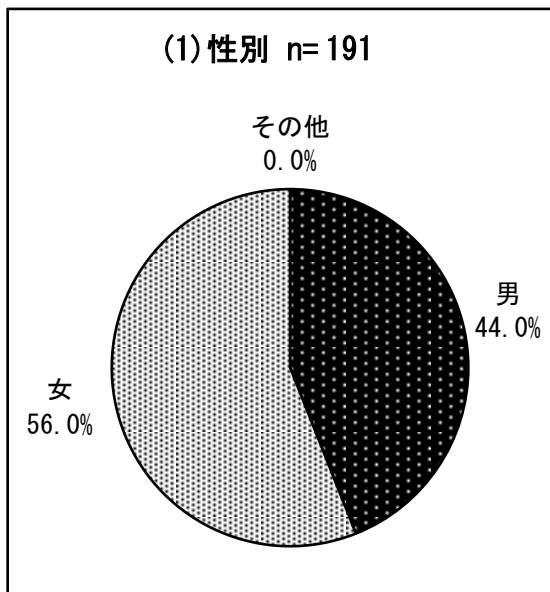
2. 調査設計

- (1) 調査対象 第19期区政モニター
- (2) 対象数 198人
- (3) 調査方法 郵送配布、郵送回収法及びEメールによる送受信
- (4) 調査期間 令和3年7月15日から7月29日
- (5) 有効回答数 191人(回収率96.5%)

3. 数値の見方

- (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。
- (4) 特に断りがない場合、すべての設問のn値は191である。
※n値とはサンプル数(アンケート回答件数)

4. 標本構成



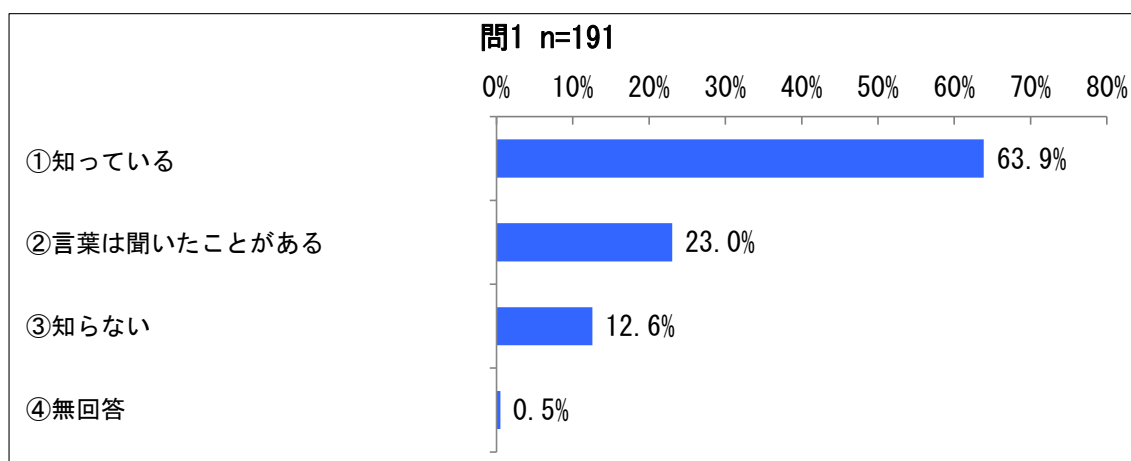
5. 質問と回答

■ 世田谷区のグリーンインフラについて

問1 SDGs（持続可能な開発目標）※1は知っていますか。（○は1つ）

※1 SDGs（エスディージーズ）とは、「Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）」の略称であり、2015年9月の国連総会において採択された国際社会共通の17の目標です。

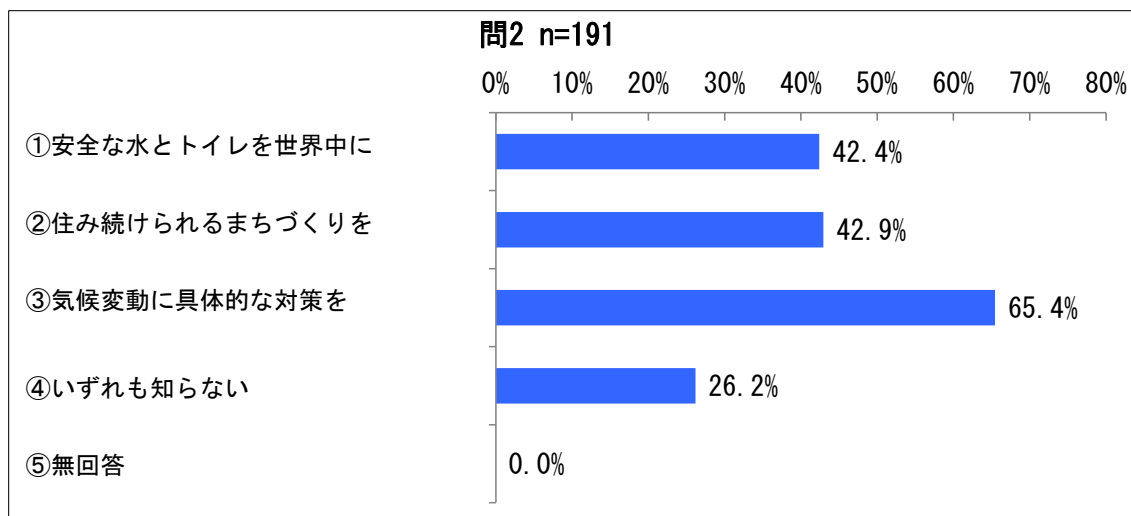
例えば、自然環境が有する多様な機能を活用し、持続可能で魅力ある国土づくりや地域づくりを進めるグリーンインフラの推進は、SDGsの目標達成に貢献するものと期待されています。



<調査結果>

SDGs（持続可能な開発目標）は知っていますかと聞いたところ、「知っている」（63.9%）が6割を超え最も高く、以下、「言葉は聞いたことがある」（23.0%）、「知らない」（12.6%）となっている。

問2 SDGsの17の目標の中にある、以下の3つの目標のうち、知っているものはありますか。(〇はいくつでも)

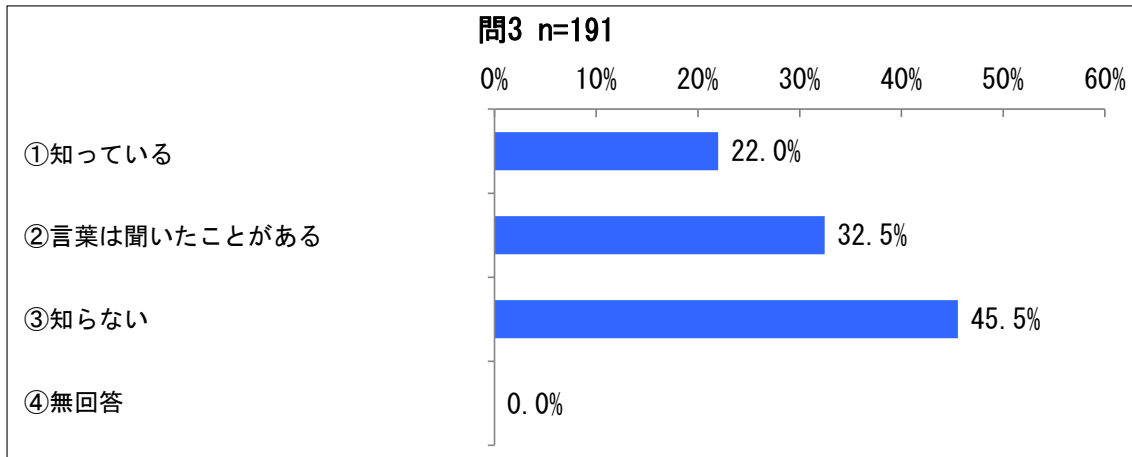


<調査結果>

SDGsの17の目標の中にある、以下の3つの目標のうち、知っているものはありますかと聞いたところ、「気候変動に具体的な対策を」(65.4%)が6割半ばと最も高く、以下、「住み続けられるまちづくりを」(42.9%)、「安全な水とトイレを世界中に」(42.4%)などと続く。

問3 グリーンインフラ※2 という言葉を知っていますか。(○は1つ)

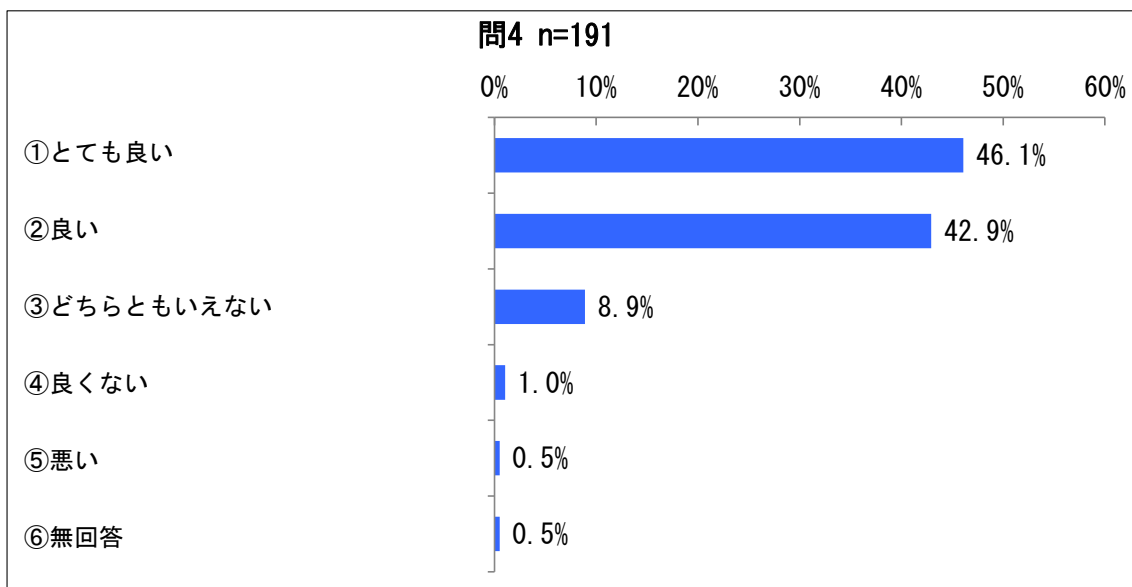
※2 グリーンインフラとは、みどりやみずなどの自然の持つさまざまな機能を積極的に活用することで、雨水の貯留・浸透、流出抑制、水質浄化、利活用、地下水涵養（降雨などが、地中に浸透して地下水が補給されること）などを行う都市基盤（インフラ）や考え方のことをいいます。



<調査結果>

グリーンインフラという言葉を知っていますかと聞いたところ、「知らない」(45.5%)が4割半ばと最も高く、以下、「言葉は聞いたことがある」(32.5%)、「知っている」(22.0%)となっている。

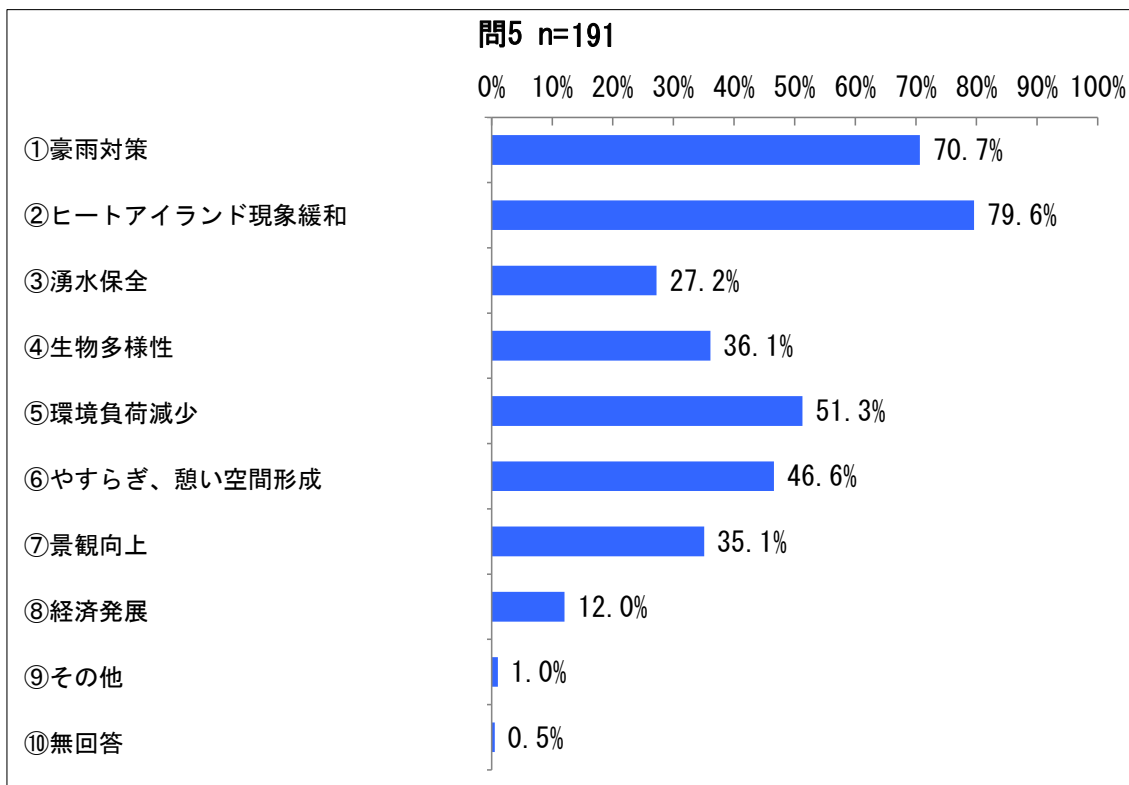
問4 あなたのグリーンインフラに対するイメージをお答えください。
(〇は1つ)



<調査結果>

あなたのグリーンインフラに対するイメージをお答えくださいと聞いたところ、「とても良い」(46.1%)が4割半ばと最も高く、以下、「良い」(42.9%)、「どちらともいえない」(8.9%)などと続く。

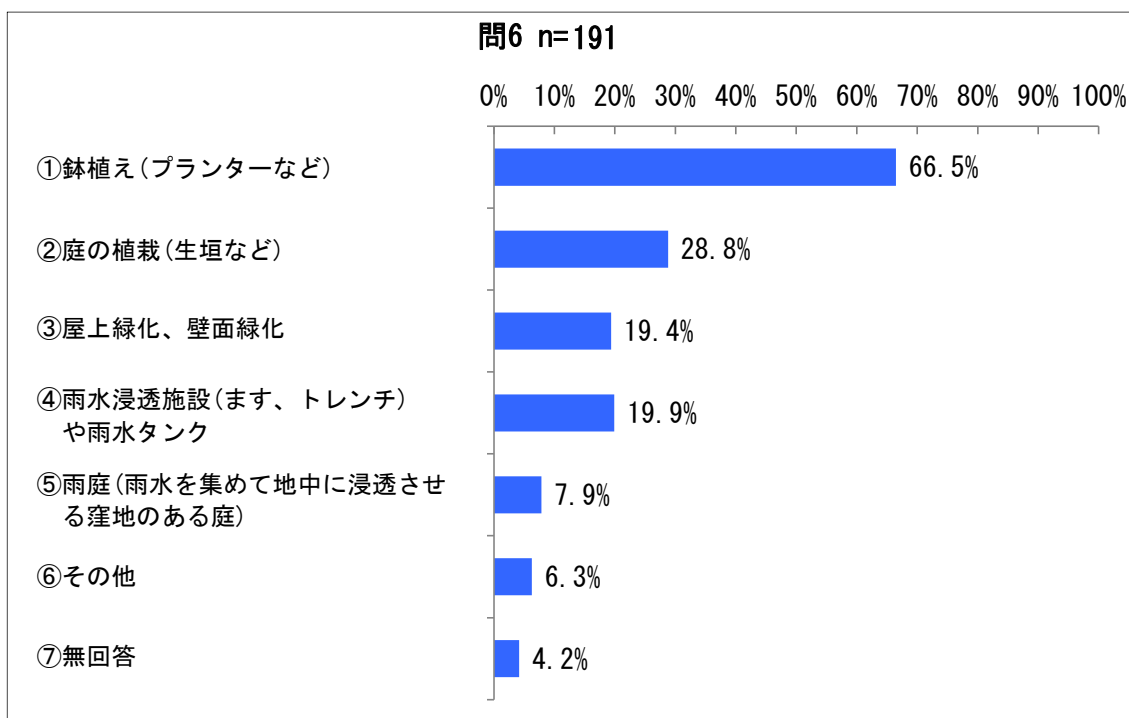
問5 あなたがグリーンインフラに期待するもの（メリット）は何ですか。
（〇はいくつでも）



<調査結果>

あなたがグリーンインフラに期待するもの（メリット）は何ですかと聞いたところ、「ヒートアイランド現象緩和」(79.6%)が8割と最も高く、以下、「豪雨対策」(70.7%)、「環境負荷減少」(51.3%)などと続く。

問6 グリーンインフラのうち、ご自身で今後取り入れていきたいものはありませんか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

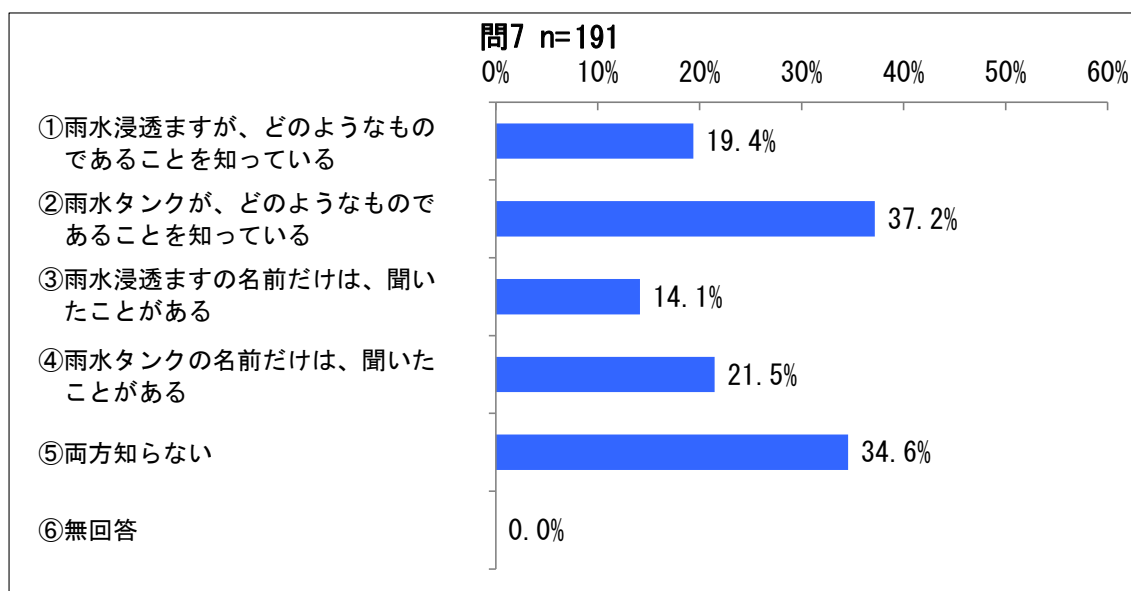
グリーンインフラのうち、ご自身で今後取り入れていきたいものはありませんかと聞いたところ、「鉢植え(プランターなど)」(66.5%)が7割近くと最も高く、以下、「庭の植栽(生垣など)」(28.8%)、「雨水浸透施設(ます、トレンチ)や雨水タンク」(19.9%)などと続く。

問7 世田谷区を含む東京 23 区では、東京都が下水道を整備、維持管理すると下水道法で定められています。東京都との役割分担において、世田谷区では雨水を一時的に貯留・浸透させることにより、大量の雨水が一気に河川や下水道等に流さないように、公共、民間を問わず、雨水貯留浸透施設の設置を進めています。

雨水貯留浸透施設である雨水浸透ます※3や雨水タンク※4を知っていますか。(〇はいくつでも)

※3 側面や底面に多くの穴があり、流入した雨水を地中に浸透させる「ます」。

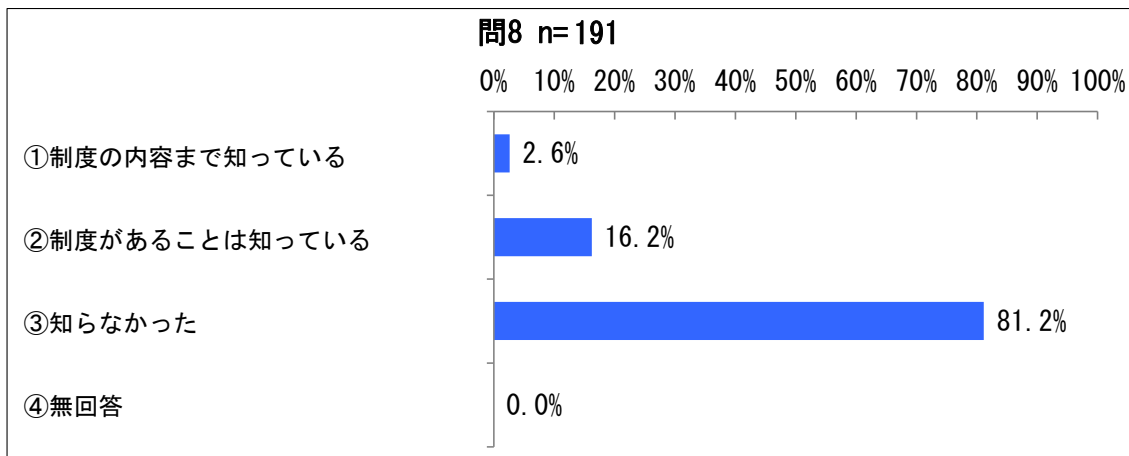
※4 雨水を利用するために、屋根に降った雨水を貯めるための「タンク」。



<調査結果>

雨水貯留浸透施設である雨水浸透ますや雨水タンクを知っていますかと聞いたところ、「雨水タンクが、どのようなものであることを知っている」(37.2%)が4割近くと最も高く、以下、「両方知らない」(34.6%)、「雨水タンクの名前だけは、聞いたことがある」(21.5%)などと続く。

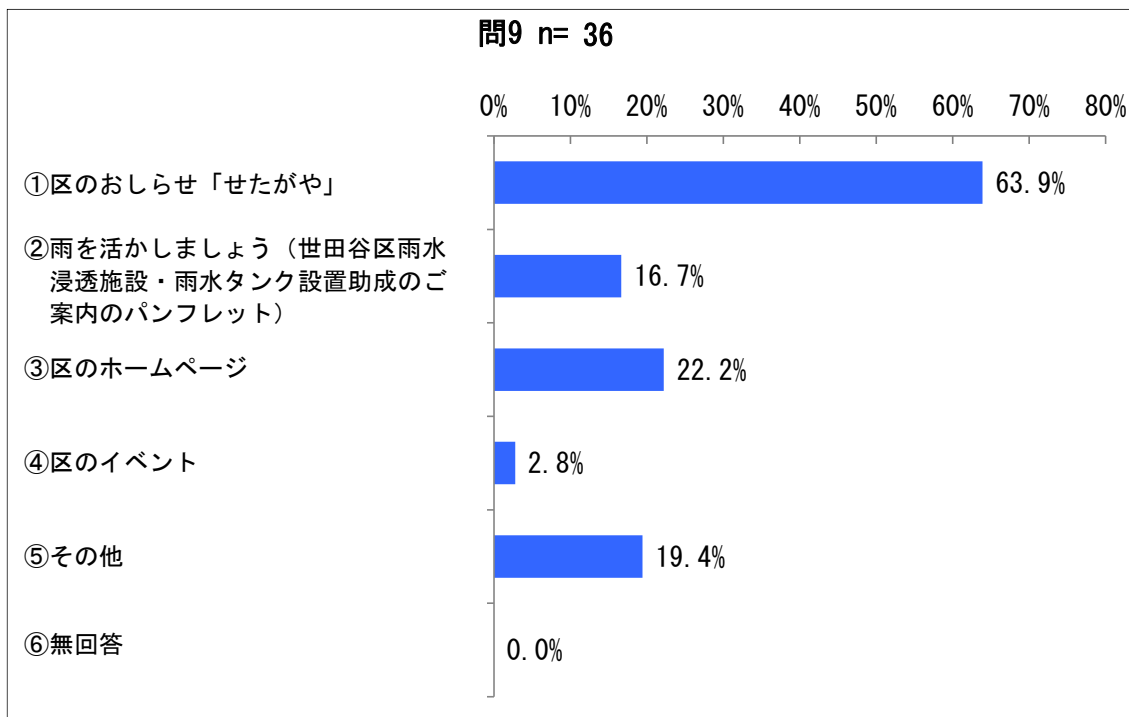
問8 世田谷区では雨水浸透施設や雨水タンク設置助成制度がありますが、知っていますか。(〇は1つ)



<調査結果>

世田谷区では雨水浸透施設や雨水タンク設置助成制度がありますが、知っていますかと聞いたところ、「知らなかった」(81.2%)が8割を超え最も高く、以下、「制度があることは知っている」(16.2%)、「制度の内容まで知っている」(2.6%)となっている。

問9 問8で「1. 制度の内容まで知っている」または「2. 制度があることは知っている」とお答えの方にお聞きします。世田谷区雨水浸透施設・雨水タンク設置助成制度は何で知りましたか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

問8で「制度の内容まで知っている」または「制度があることは知っている」と答えた方(36人)に世田谷区雨水浸透施設・雨水タンク設置助成制度は何で知りましたかと聞いたところ、「区のおしらせ「せたがや」」(63.9%)が6割を超え最も高く、以下、「区のホームページ」(22.2%)、「その他」(19.4%)など続く。

問 10 近年、地球温暖化等気候変動への取り組みとして、グリーンインフラの整備に対する気運が高まってきています。世田谷区でも、豪雨対策やヒートアイランド対策等の一環として、グリーンインフラのあり方を検討していくため、ご意見やご提案がありましたらご記入ください。

(記述回答)

制度について

- グリーンインフラ化を推進または義務化、支援する制度を作る。(他 12 件)
- 省エネを推進または義務化、支援する制度を作る。(他 2 件)
- どのような補助制度があるか知りたい。(他 1 件)
- 最近建てられているアパートには、区の緑化基準の抜け道を利用している所が多いので、基準を大きく変更しないと地球温暖化等気候変動への取り組みにはならないと思う。
- 緑地や畑をなくしてマンションを建てることに制限をかける。

設備について

- 建物、設備のグリーンインフラ化を推進する。(他 13 件)
- 既存の施設を活用してグリーンインフラの整備をする。(他 7 件)
- 雨水や熱を吸収するアスファルトや植物を推進する。(他 4 件)
- 雨水を受け入れる設備を推進する。(他 3 件)
- グリーンインフラ関連施設、設備の見学会。(他 1 件)
- 設置場所(家等)にお知らせパネルを付けると見ている人は関心を抱くと思う。
- 住宅密集地や「ガケ地」等について考える。
- 地区会館や公共施設に太陽光発電パネルの設置を推進する。
- 前回のアンケートにあった歩道に座る場所を設ける施策と組み合わせると排水口を増やすとか、インフラ整備なので道路・水道・福祉などを組み合わせれば素晴らしい事だと思う。
- ショッピングセンターやスーパーマーケットの出入り口付近にミストの出る装置などの普及を希望する。
- 雪国地域のように道路から水が出る装置を完備して時期に応じて道路を湿らせると路面温度が下がるのではないのでしょうか。
- 大雨で危険地帯になる可能性のある場所には、ハザードマップ等を確認出来る看板等の設置をしてほしい。
- 花壇の縁に腰掛けられるようにしたり、木陰で座って休めるように木を植えるのはどうか。
- 公園ほど広くなくとも小さな角地を土にしておくだけでも水捌けが変わるのではないかと。

- 空き地や休耕地、生産緑地の利用を進め、保水出来る土地にしていく。
- 公園・街路樹の整備に協力していきたい。
- 花壇を設置する。
- 公衆トイレの増設。

対策・活動について

- 活動をもっと周知する。(他 17 件)
- 希望者に花や苗木などの植物を配布する。(他 7 件)
- 豪雨対策をしてほしい。(他 6 件)
- 区民からアイデアや意見を募る。(他 4 件)
- 害虫予防、対策をしてほしい。(他 3 件)
- 集合住宅、マンション、アパートに住んでいても出来る雨水ますや雨水タンクの方法を知りたい。(他 1 件)
- 区民が近づきにくいので河川敷の違法廃棄物や滞留者対策をしてほしい。
- 古民家再生ブームなので、建物を壊す予定の時には住民に知らせてほしい。
- 景観向上・生活の安全・地域経済の発展につながるような取り組みを期待したい。
- 一人ひとりが豪雨対策などをし、雨水タンクを設ける考えをした方が今後の対策に役立つと思う。
- 熱海での人災を踏まえ、行政として監視すべきだと思う。
- ボランティアを募って協力しあい実行するのが良いと思う。
- 庁舎の贅沢な電気使用に一定の制限を加えてほしい。
- 我が家では雨水をポリタンクに集め家庭菜園や庭木に散水している。
- 一人ひとりの意識向上を促すために、手軽に参加できる対策を数多く作る。

その他意見

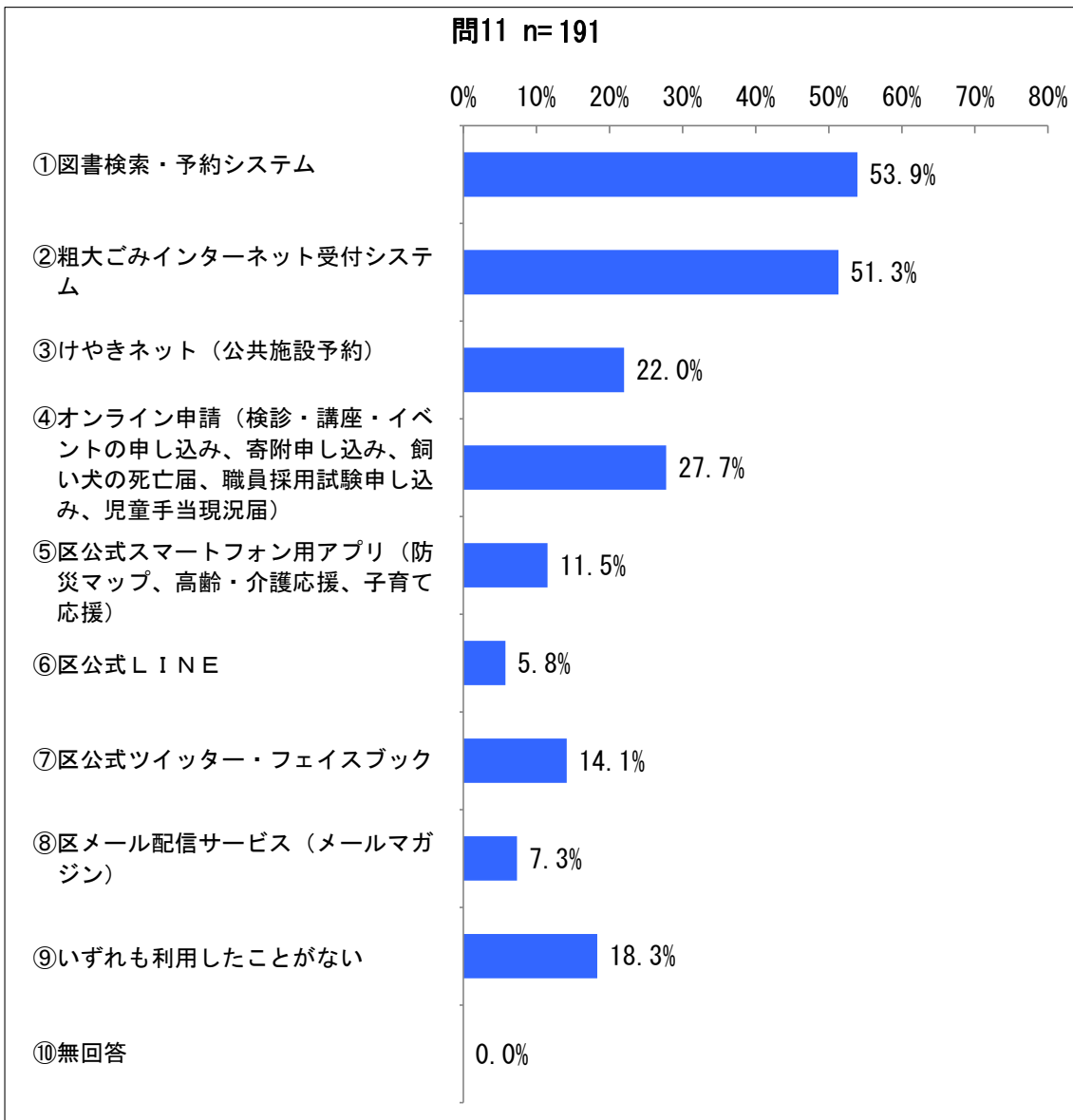
- 進めて行ってほしい。(他 11 件)
- 木などの緑を減らさないでほしい。(他 5 件)
- 特に無し。(他 2 件)
- 今後関心を深めていく。(他 2 件)
- 出来るだけエアコンを使わず、自然な風、雨などを活用して電力を使わずに済む生活に努める。
- グリーンインフラの意味が分からない。なぜ、カタカナ語を使用するのか。
- 資源の有効利用、節水、水の有効利用まで幅広い対応が必要ではないかと思う。
- 専門家の意見を取り入れる。
- 自宅の庭のスペースに植栽をしたいと思ってもうまくいきません。安価でプロの手を借りられるようになっていけば、1年に2回くらいのペースならお

金をかけてもいいと思う。それが世田谷に広まれば街全体が美しく、温暖化対策にもつながると思う。

- 何かあったら税金を投入して対策していくケースがほとんどで、基本的に後追い政策だと思う。SDGs、グリーンインフラという言葉に踊らされることはやめ、基本・根本から開発の規制、社会的弱者救済など先を考えた政策を立案してほしい。
- 興味があっても集合住宅では各住戸の考えで取り入れることが困難なこともあるように思う。
- 農業の振興。
- 雨水タンクを設置する際のスペース等、業者についての情報や実際に設置した方々のコメント等も知りたいと思う。
- グリーンインフラを整備することは大変良い事だと思いますが、世田谷区は作ったあとの管理があまいのでキッチリ管理していける物だけ作っていただきたいと思う。
- 夜間の宣伝用の大きな看板等は省エネしてほしい。

■ オンラインサービスについて

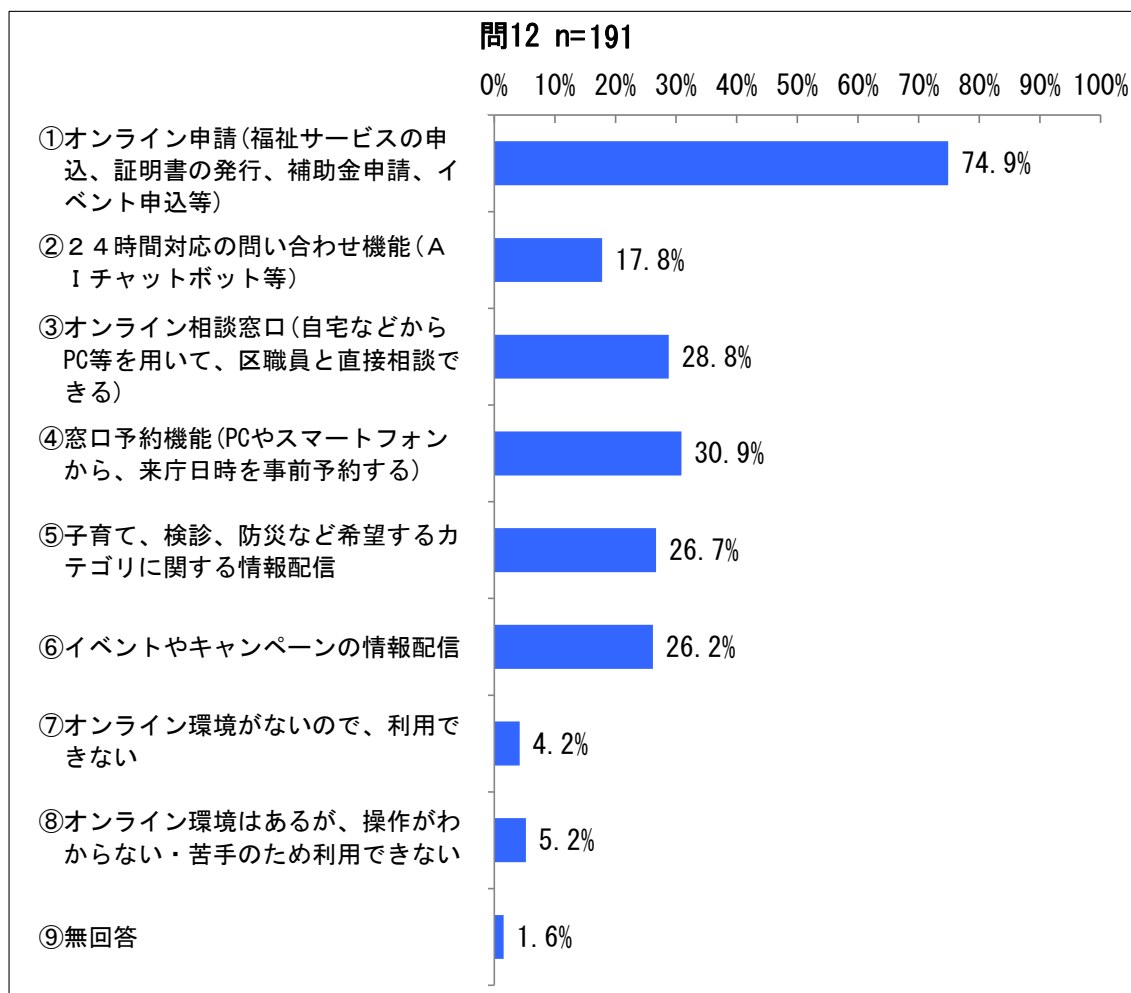
問11 世田谷区は、けやきネット（公共施設予約）や図書検索・予約システムの他、オンライン申請や区公式LINEなどのオンラインサービスを行っています。オンラインサービスのうち、以下の中で利用したことがあるものを選択してください。（〇はいくつでも）



<調査結果>

世田谷区のオンラインサービスのうち、以下の中で利用したことがあるものを選択してくださいと聞いたところ、「図書検索・予約システム」(53.9%)が5割を超え最も高く、以下、「粗大ごみインターネット受付システム」(51.3%)、「オンライン申請（検診・講座・イベントの申し込み、寄附申し込み、飼い犬の死亡届、職員採用試験申し込み、児童手当現況届）」(27.7%)などと続く。

問12 区では、コロナ禍を契機として、非接触型のオンラインサービスの拡充を検討しています。以下の中で特に拡充してほしい・利用したいサービスを選択してください。(〇は3つまで)



<調査結果>

非接触型のオンラインサービスで特に拡充してほしい・利用したいサービスを選択してくださいと聞いたところ、「オンライン申請(福祉サービスの申込、証明書の発行、補助金申請、イベント申込等)」(74.9%)が7割半ばと最も高く、以下、「窓口予約機能(PCやスマートフォンから、来庁日時を事前予約する)」(30.9%)、「オンライン相談窓口(自宅などからPC等を用いて、区職員と直接相談できる)」(28.8%)などと続く。

問 13 区のオンラインサービスについて、利用してみた感想や、今後期待するサービスを教えてください。(記述回答)

利用した感想

- 図書館のサービスは使いやすい。(他 14 件)
- 使いやすい。便利である。(他 12 件)
- 使いづらい。(他 10 件)
- SNS で区の最新情報を受け取れるのはよかった。(他 3 件)
- 粗大ごみのサービスは使いにくい。(他 3 件)
- 粗大ごみのサービスは使いやすい。(他 2 件)
- けやきネットは使いにくい。(他 2 件)
- けやきネットは使いやすい。
- せたがや子育て応援アプリは使いやすい。

今後期待するサービス

- オンラインの行政手続き、証明書発行、管理ができるサービス。(他 21 件)
- 図書館のオンラインサービスの拡充。(他 6 件)
- 区役所や文化施設などの空き、待ち状況を確認したり、予約できるサービス。(他 4 件)
- 緊急時やイベントなどの情報発信サービス。(他 3 件)
- ネットやスマートフォン等の操作説明のサービス。(他 2 件)
- マイナポータルとの連携や、マイナンバーカードの活用。(他 2 件)
- オンラインだけではなく電話対応サービスの拡充。(他 1 件)
- スマートフォンの貸与サービス。(他 1 件)
- 音声ガイダンスのサービスの拡充。(他 1 件)
- オンライン環境がない人へのサービス。(他 1 件)
- ペーパーレスな区役所。(他 1 件)
- 選挙のオンライン投票。(他 1 件)
- 24 時間すべてのライフラインがつながるようにしてほしい。
- 暮らしと行政の間を埋めるサービス。
- オンラインで情報収集や相談ができるサービス。
- 図書館すべての施設へのセルフレジの導入。
- 予約したい人が申し込み順に、予約していくようなサービス。
- せたがや子育て応援アプリのサービスの拡充。
- 税金などの支払いのオンライン化。

様式について

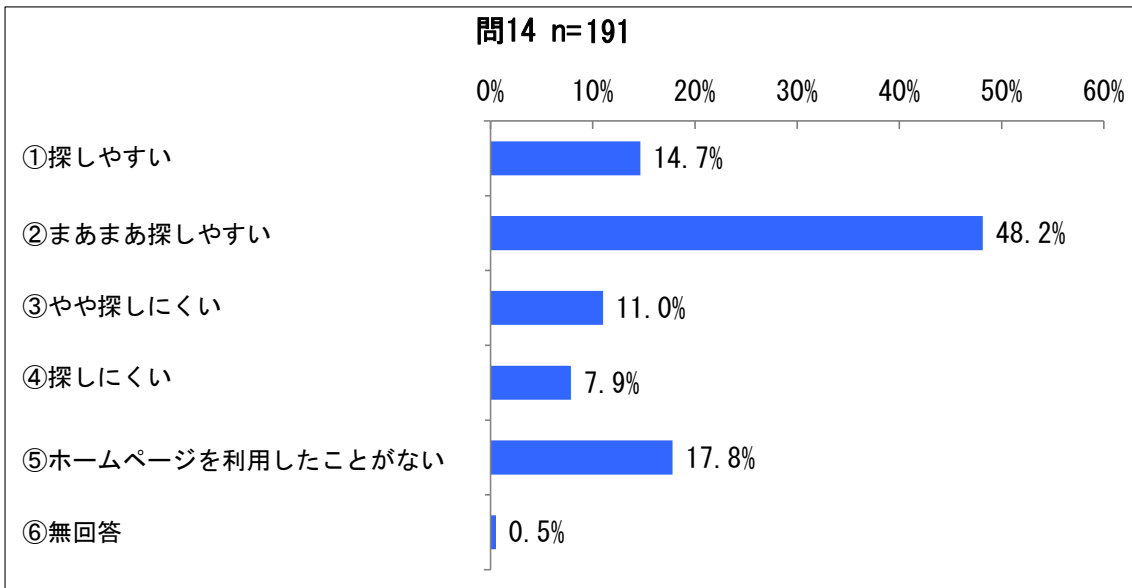
- オンラインサービスの文字、デザインの改善。(他 3 件)
- オンラインサービスをもっとシンプルで分かりやすくしてほしい。(他 3 件)
- 画面をスマートフォンかパソコンか選択できるようにしてほしい。(他 1 件)
- 共通のインターフェースにしてほしい。
- 公式ホームページ以外に古い情報がいつまでも残っているものがある。一定時間が経過したら削除してほしい。

その他意見

- 特に無し。(他 11 件)
- 進めていってほしい。(他 1 件)
- オンライン環境がない人に対してどう広げるかが必要だと思う。(他 1 件)
- ネットワーク用語の意味が分からない。高齢者他知らない人がいない日本語でお願いします。
- 妊婦助成のデジタル化。複写式冊子をゼロにしてほしい。
- 通信速度が安定しなくてストレスを感じた。
- オンライン申請で写真付きのものを所持してなくても出来たらありがたい。
- 区役所の用事は、セキュリティ的にオンラインにすると安全性が低くなる恐れがあるので賛成できない。
- AIではなく人間がチャットで答えてくれる方がいい。
- 他のLINE（宣伝、公告）と差別化を図り、多機能化してはどうか。
- 電子申請で入浴券を申し込んだが到着まで時間がかかった。
- 今後活用していきたい。
- なるべくオンラインでできるように改善してほしい。
- オンラインサービスの情報、活用方法をもっと周知してほしい。

■ 世田谷区公式ホームページについて

問 14 区では利便性を向上するため令和元年7月にホームページをリニューアルしました。現在のホームページは、トップページから必要な情報を検索しやすいですか。(〇は1つ)



<調査結果>

現在のホームページは、トップページから必要な情報を検索しやすいですかと聞いたところ、「まあまあ探しやすい」(48.2%)が5割近くと最も高く、以下、「ホームページを利用したことがない」(17.8%)、「探しやすい」(14.7%)などと続く。

問 15 問 14 で「3. やや探しにくい」または「4. 探しにくい」とお答えの方にお聞きします。具体的にどのようなところが探しにくいか、またどのような表示だと探しやすいかお聞かせください。(記述回答)

探しにくい点

- 検索エンジンが使いづらい。(他 5 件)
- 情報量、広告が多い。(他 4 件)
- 情報量が少ない。(他 4 件)
- ホームページが見にくい、使いにくい。(他 3 件)
- 知りたい情報へたどりつけない。(他 3 件)
- ホームページに統一性がない。(他 1 件)

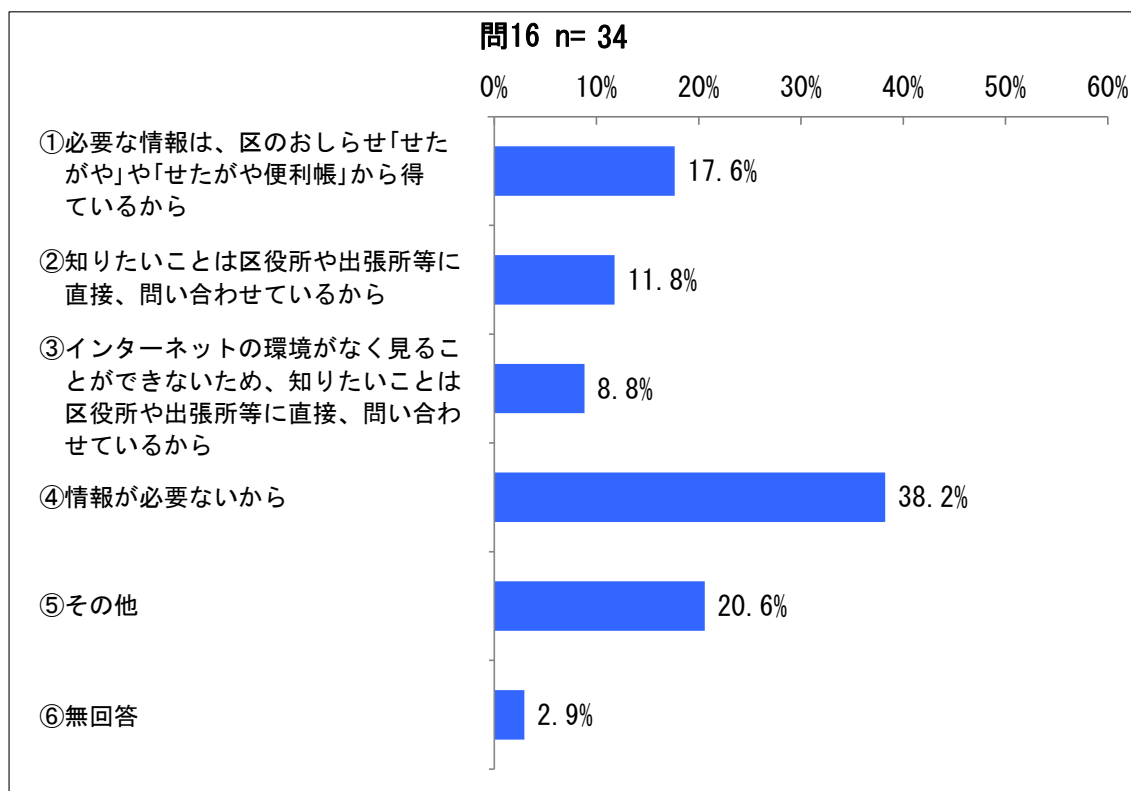
改善してほしい点

- 検索エンジンが使いにくいので改善してほしい。(他 4 件)
- デザインについて見やすいようにしてほしい。(他 4 件)
- 知りたい情報を検索する方法を明示してほしい。(他 3 件)

その他意見

- 使いこなせてないが、イラストが増えてリニューアルの効果はあったと思う。

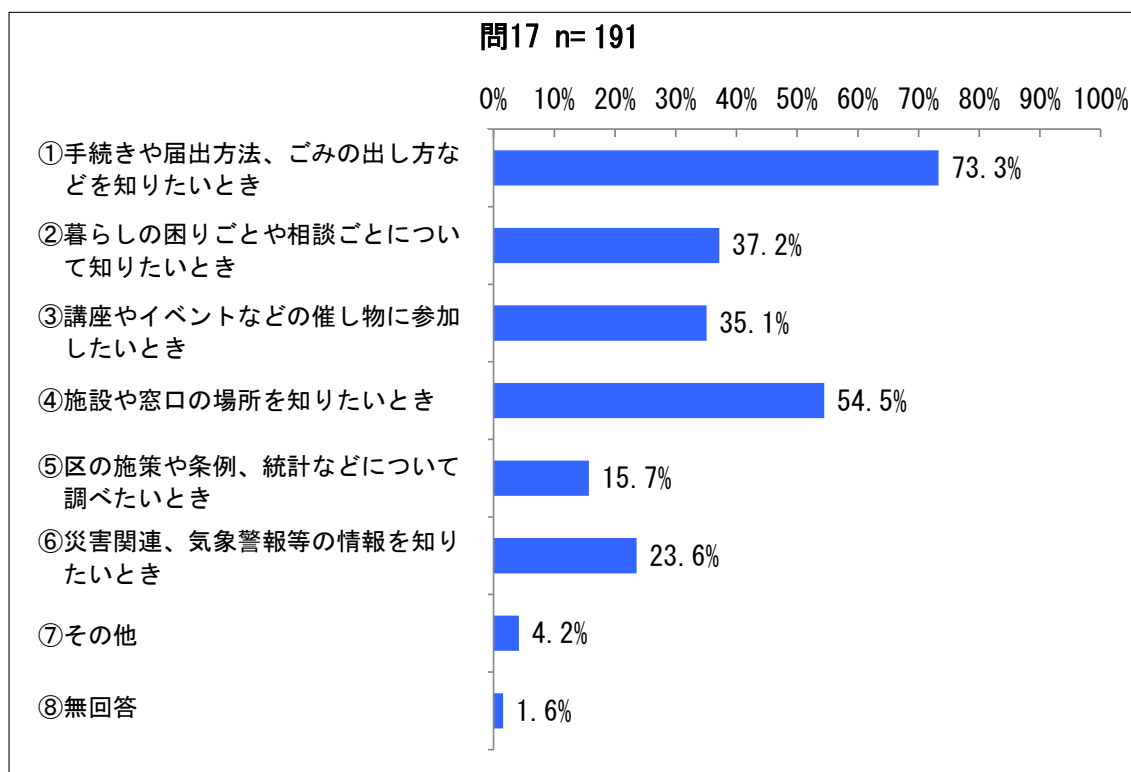
問 16 問 14 で「5. ホームページを利用したことがない」とお答えの方にお聞きします。区のホームページを利用しない理由をお聞かせください。
(〇は1つ)



<調査結果>

問 14 で「ホームページを利用したことがない」と答えた方(34人)に区のホームページを利用しない理由をお聞かせくださいと聞いたところ、「情報が必要ないから」(38.2%)が4割近くと最も高く、以下、「その他」(20.6%)、「必要な情報は、区のおしらせ「せたがや」や「せたがや便利帳」から得ているから」(17.6%)などと続く。

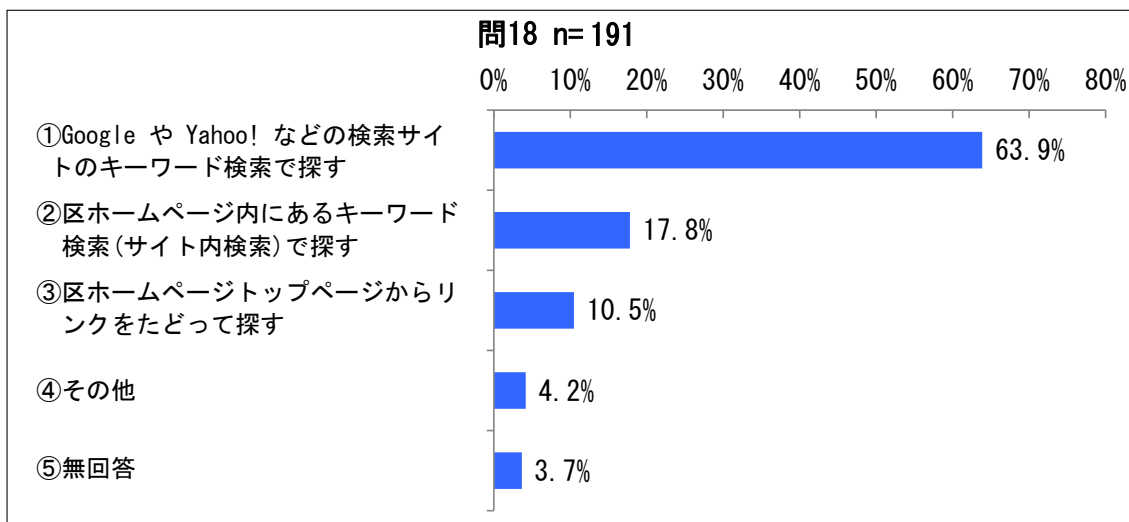
問17 区のホームページは、どのようなときに利用していますか。利用したいと思いませんか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

区のホームページは、どのようなときに利用していますか。利用したいと思いませんかと聞いたところ、「手続きや届出方法、ごみの出し方などを知りたいとき」(73.3%)が7割を超え最も高く、以下、「施設や窓口の場所を知りたいとき」(54.5%)、「暮らしの困りごとや相談ごとについて知りたいとき」(37.2%)などと続く。

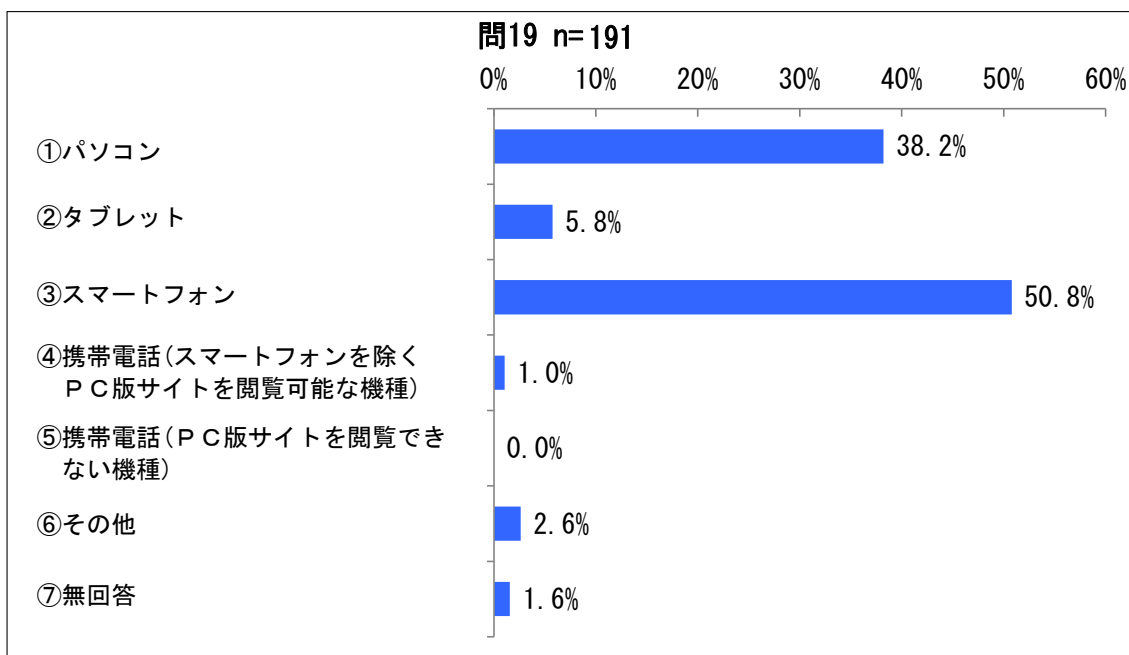
問18 区のホームページの情報を探す場合、どのような方法で探すことが多いですか。(〇は1つ)



<調査結果>

区のホームページの情報を探す場合、どのような方法で探すことが多いかと聞いたところ、「Google や Yahoo! などの検索サイトのキーワード検索で探す」(63.9%)が6割を超え最も高く、以下、「区ホームページ内にあるキーワード検索(サイト内検索)で探す」(17.8%)、「区ホームページトップページからリンクをたどって探す」(10.5%)などと続く。

問19 区のホームページを閲覧する際、一番使用する機会が多い機器はどれですか。(〇は1つ)



<調査結果>

区のホームページを閲覧する際、一番使用する機会が多い機器はどれですかと聞いたところ、「スマートフォン」(50.8%)がほぼ5割と最も高く、以下、「パソコン」(38.2%)、「タブレット」(5.8%)などと続く。

問 20 区のホームページについてのご意見（良い部分、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）

良い点

- 使いやすい、満足している。（他 32 件）

改善点

- わかりやすい文字、デザインにしてほしい。（他 16 件）
- 情報がすぐわかるようにしてほしい。（他 10 件）
- ホームページのプロモーションの拡充。（他 8 件）
- 定期的に利用者から意見をもらう。（他 3 件）
- スマートフォンでも使いやすいようにしてほしい。（他 3 件）
- オンラインで各種手続きが出来るようにしてほしい。（他 2 件）
- 地図から自分の地域の情報を得られるようにしてほしい。（他 2 件）
- 検索機能の拡充。（他 2 件）
- デザインが分かりにくい。（他 2 件）
- 注目度が高い情報をピックアップして表示する。（他 1 件）
- PDF の表示形式を改善してほしい。（他 1 件）
- 図書館のホームページが使いにくい。（他 1 件）
- アナログ世代への対応。（他 1 件）
- 対人の相談窓口を作る。（他 1 件）
- イベントが事前に分かるようにしてほしい。
- 地域の掲示板に記載されている情報をホームページに載せてほしい。
- 個人別に年金受給期限や、検診、喜寿のお祝いなどを発信する。
- 詳細な情報を記載してほしい。
- トップページからコロナワクチンの予約ページか、予約ページのリンク先のあるページに飛んでほしい。
- 西暦表記にしてほしい。
- 広告を少なくしてほしい。
- アクセスが集中したときに開ける簡易版等を作ってほしい。
- 外国人向けのページに英語を記載してほしい。
- 天候・気候情報の拡充。

その他意見

- 特になし。(他 5 件)
- 今後活用してみたいと思う。(他 2 件)
- ホームページをあまり見ない。(他 1 件)
- リニューアル前の方が見やすかった。
- 本当に必要な時は、自分の状況を説明したり教えてもらうのに電話で聞く。
- よくある質問の一覧表がほしい。
- 議員と交流できるようにしてほしい。
- 紙媒体も継続して続けてほしい。
- 利用してないので分からない。