

令和2年5月26日  
政策経営部広報広聴課

令和元年度 区政モニターアンケート報告書について

令和元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 概要

	内 容	所 管 課
第1回	(仮称)世田谷区公文書管理条例の骨子案について	総務部 区政情報課
	選挙について	選挙管理委員会事務局
第2回	世田谷区の豪雨対策について	土木部 土木計画課
	広報広聴事業について	政策経営部 広報広聴課
第3回	くみん窓口について	地域行政部 窓口調整・番号制度担当課
	世田谷区の公式ホームページについて	政策経営部 広報広聴課
第4回	ふるさと納税について	政策経営部 ふるさと納税対策担当課
	海洋プラスチックごみ問題について	環境政策部 環境計画課

2 今後の予定

令和2年5月27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

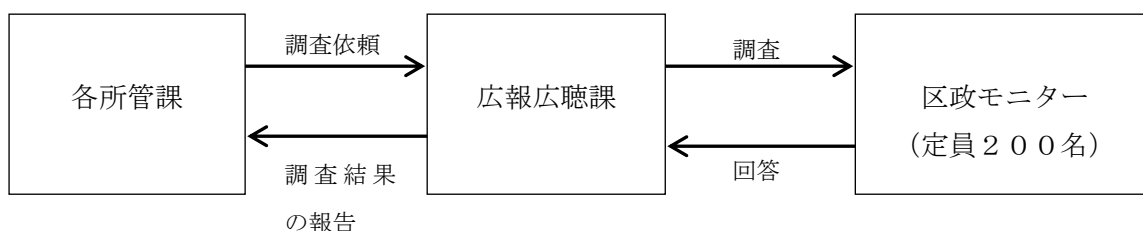
# 令和元年度 区政モニターアンケート報告書

## ( 概要版 )

令和2年5月  
世田谷区

### 1 区政モニターアンケートについて

区政モニターアンケートは、各所管課からの依頼に基づき、広報広聴課において区政モニター（定員200人・公募・任期2年）に対して、概ね年4回、アンケート調査を実施するものである。調査結果は各所管課において事業の計画立案や業務改善等に活用している。



### 2 令和元年度実施状況

令和元年度は、4回にわたり8つのテーマについて調査を実施した。

	調査項目	調査期間
第1回	(仮称)世田谷区公文書管理条例の骨子案について	6月3日～6月17日
	選挙について	
第2回	世田谷区の豪雨対策について	7月26日～8月9日
	広報広聴事業について	
第3回	くみん窓口について	9月20日～10月4日
	世田谷区の公式ホームページについて	
第4回	ふるさと納税について	11月20日～12月4日
	海洋プラスチックごみ問題について	

## ◆第1回(1)「(仮称)世田谷区公文書管理条例の骨子案について」

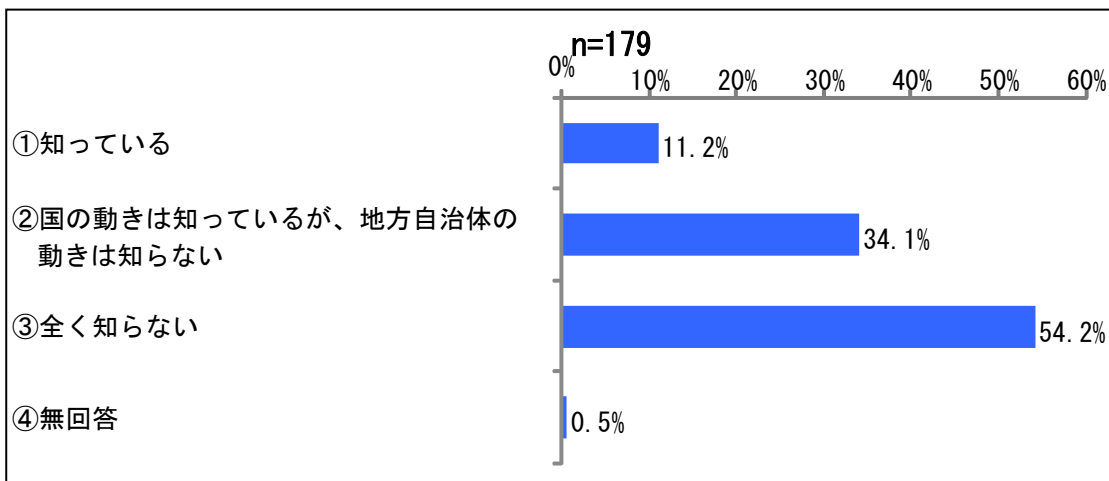
(総務部 区政情報課)

「(仮称)世田谷区公文書管理条例」の制定に向け骨子案に対する意見を収集するために調査を実施した。

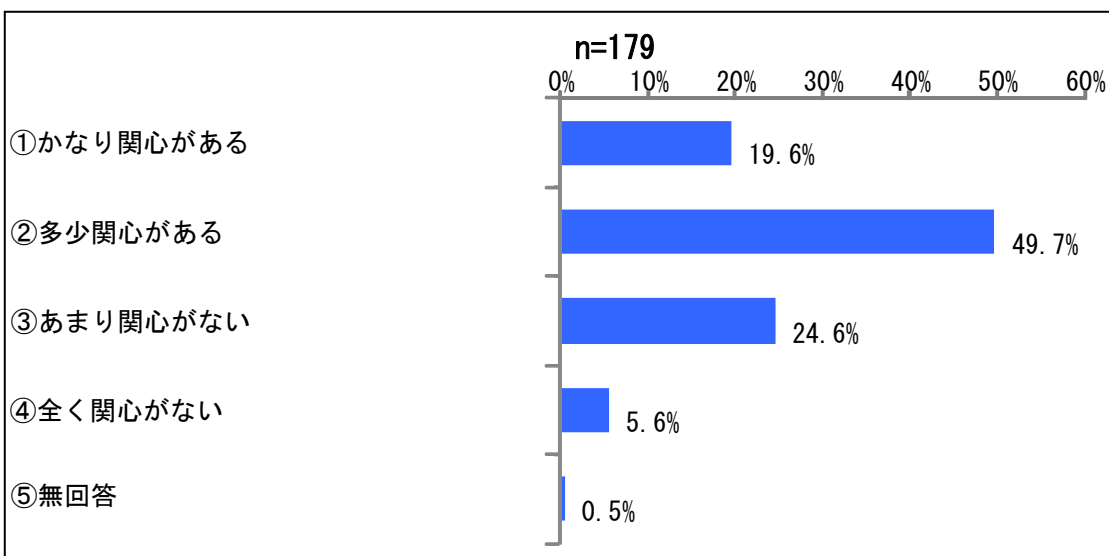
区の公文書管理条例について、「多少関心がある」を含めると関心があるという回答がほぼ7割と関心度が高いことが分かった。

公文書の管理等の仕組みで重要だと思うことについては、「区がどのような文書を保有・保存しているか、区民が知ることができる仕組み」が最も高く、次いで「恣意的な判断でメモやメールが公文書から除外されないルール」と「文書の保存期間や廃棄予定の文書の廃棄が適切であるかを第三者機関や区民が確認し、意見を言うための仕組み」となった。

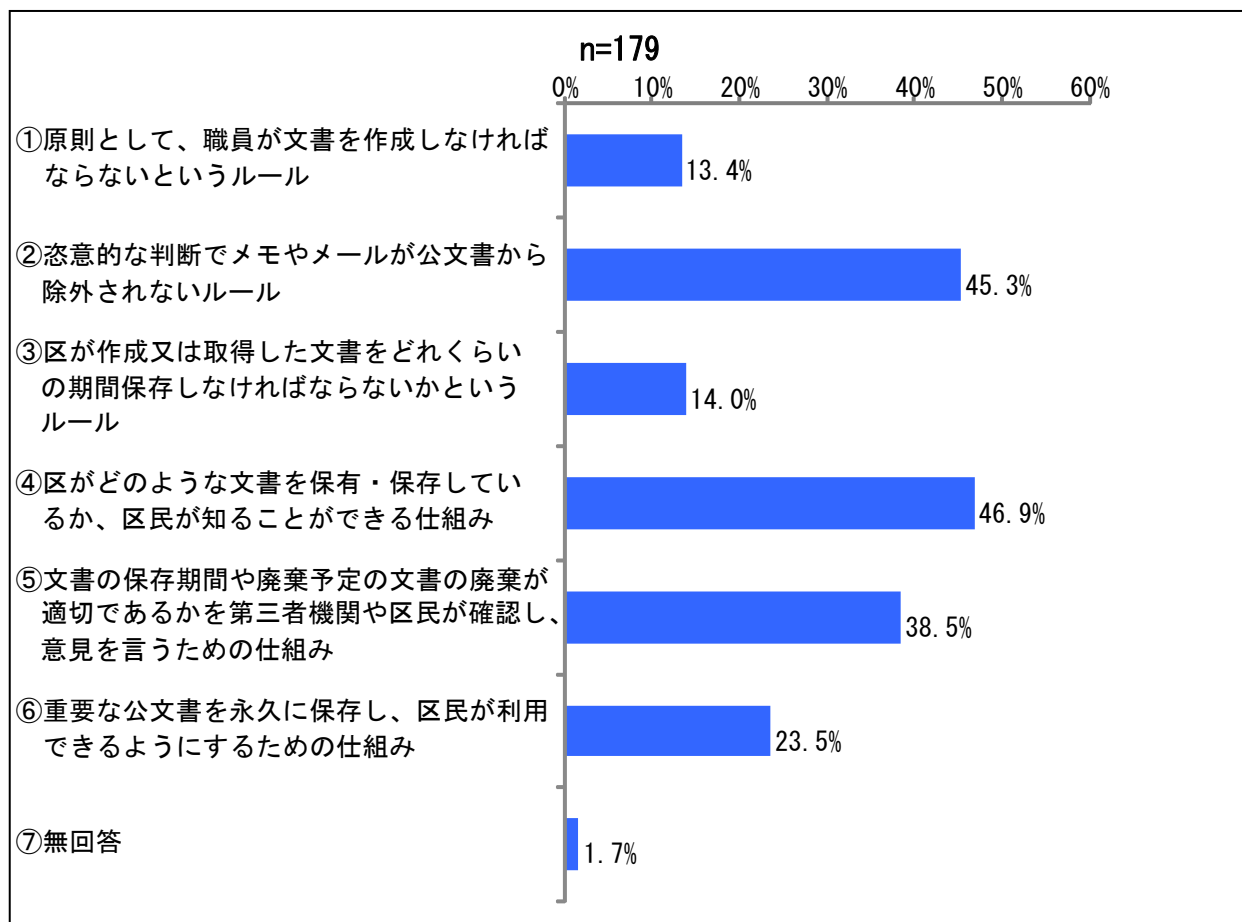
### 【地方自治体において、公文書管理条例を制定する動きがあることの認知度】



### 【区の公文書管理条例への関心度】



【公文書の作成、管理、廃棄等に関して特に重要だと思うこと（複数回答）】



## ◆第1回(2)「選挙について」

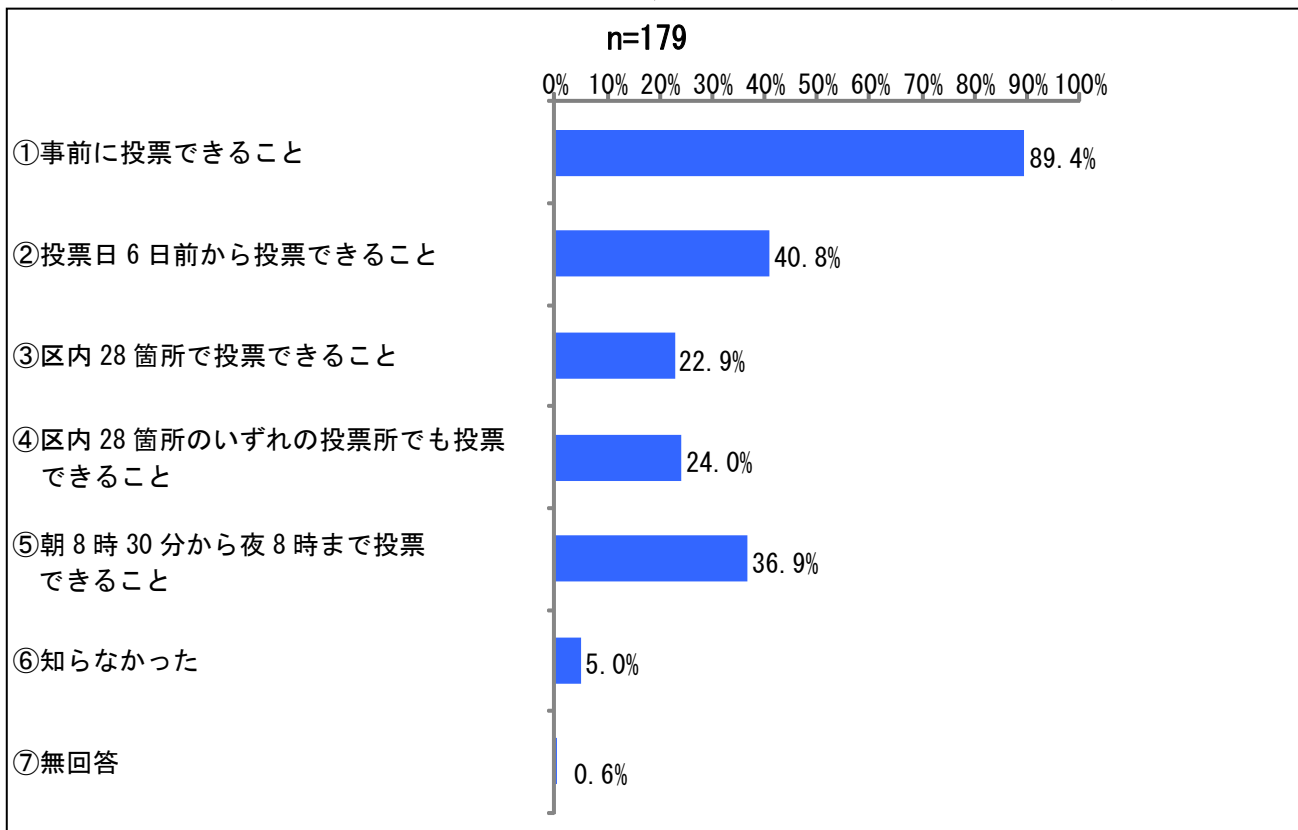
(選挙管理委員会事務局)

地方選挙に対する意識や関心度のほか、選挙啓発活動の認知度を把握し、今後の選挙事務の参考とするために調査を実施した。

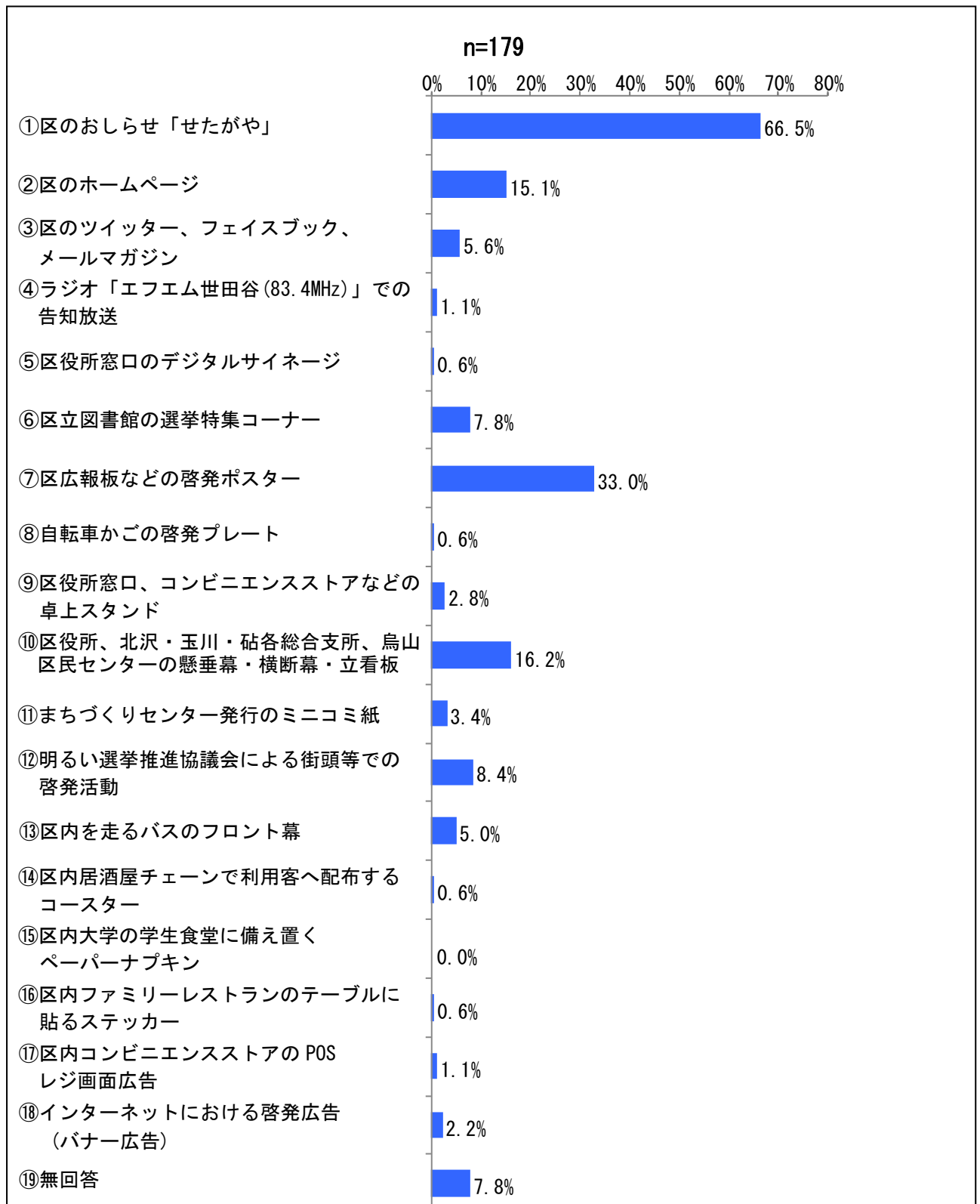
期日前投票の認知度については、「事前に投票できること」がほぼ9割と最も高く、次いで「投票日6日前から投票できること」がほぼ4割、「朝8時30分から夜8時まで投票できること」が4割近くであった。

また、選挙啓発活動の認知度については、区のおしらせ「せたがや」が6割半ばであり、次いで区広報板などの啓発ポスターが3割を超え、区のホームページは1割半ばであった。

### 【平成31年4月21日に行われた区議・区長選での期日前投票の認知度（複数回答）】



【区議・区長選での投票率向上のための取り組みの認知度（複数回答）】



## ◆第2回(1)「世田谷区の豪雨対策について」

(土木部 土木計画課)

豪雨対策に関する認知度や、水害に対する危機感・イメージについての関心度を把握し、今後の施策の検討資料とするために調査を実施した。

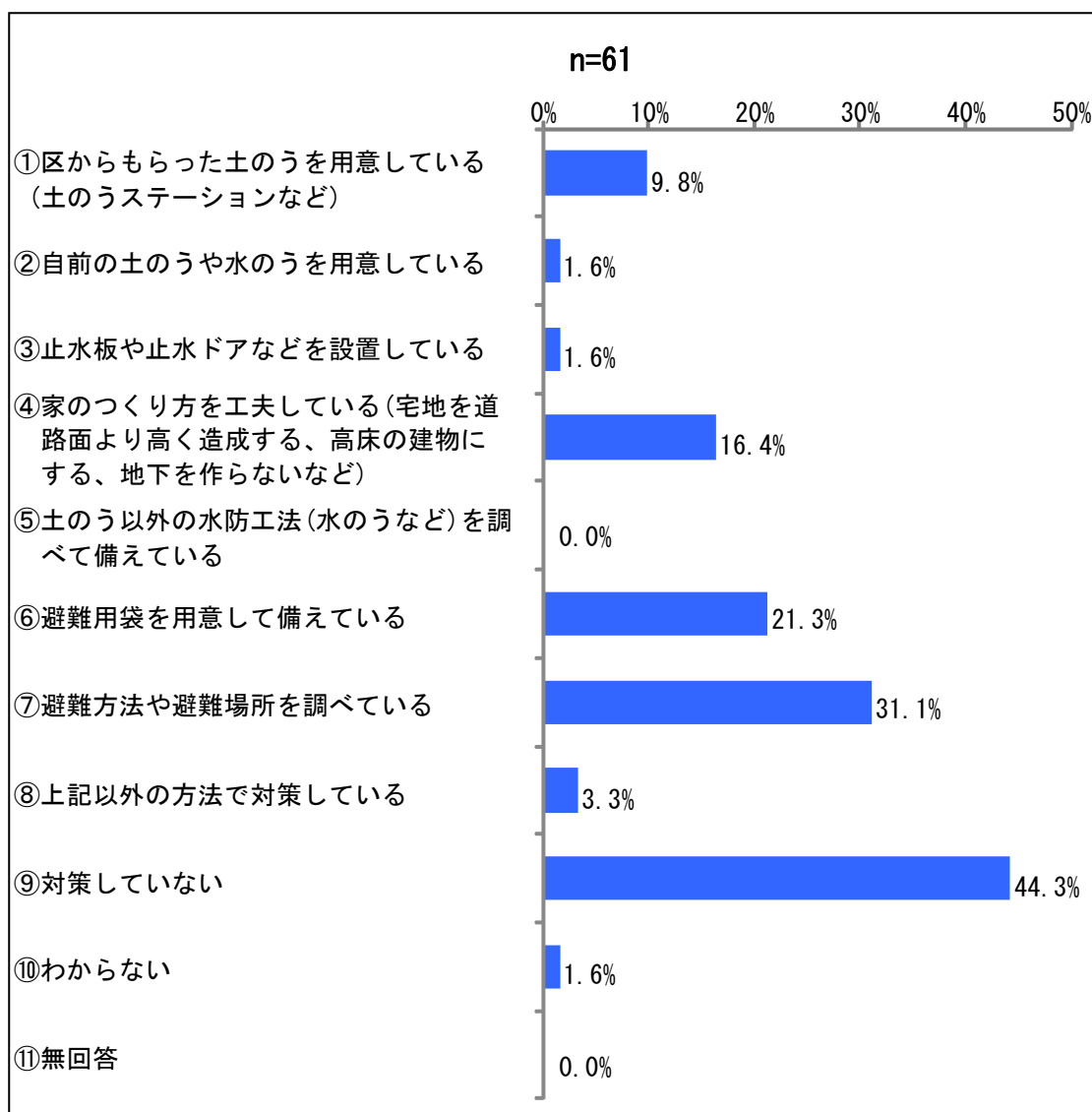
大雨等の被害に遭う危険があると回答した方のうち「対策していない」が4割半ばと最も高く、次いで「避難方法や避難場所を調べている」が3割を超えた。

洪水ハザードマップの保有度・認知度では、「持っている」「見たことがある」「知っているが見たことはない」を合わせると8割であり、認知度は高いことが分かった。

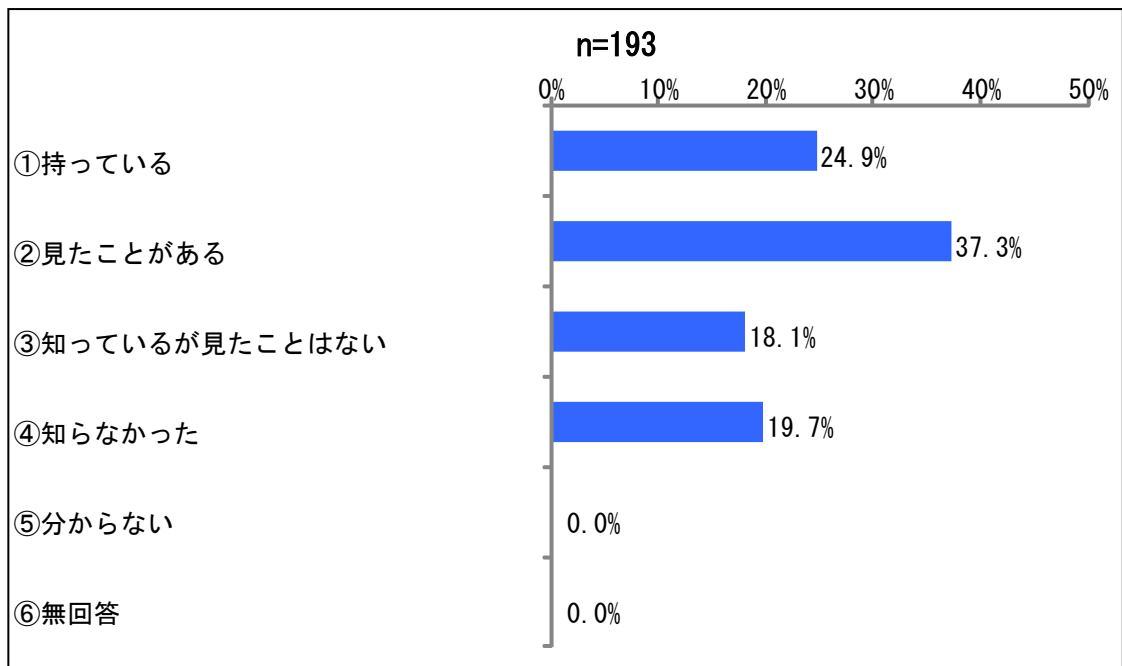
また、雨水浸透施設設置助成金を活用して雨水貯留・浸透施設を設置したいと思うかについては、「設置したいが自分の意思では設置できない」が4割と最も高く、次いで「いつかは設置したい」が2割半ばであり、設置について前向きな結果となった。

### 【水害や浸水被害に備え、どのような対策をしているか】

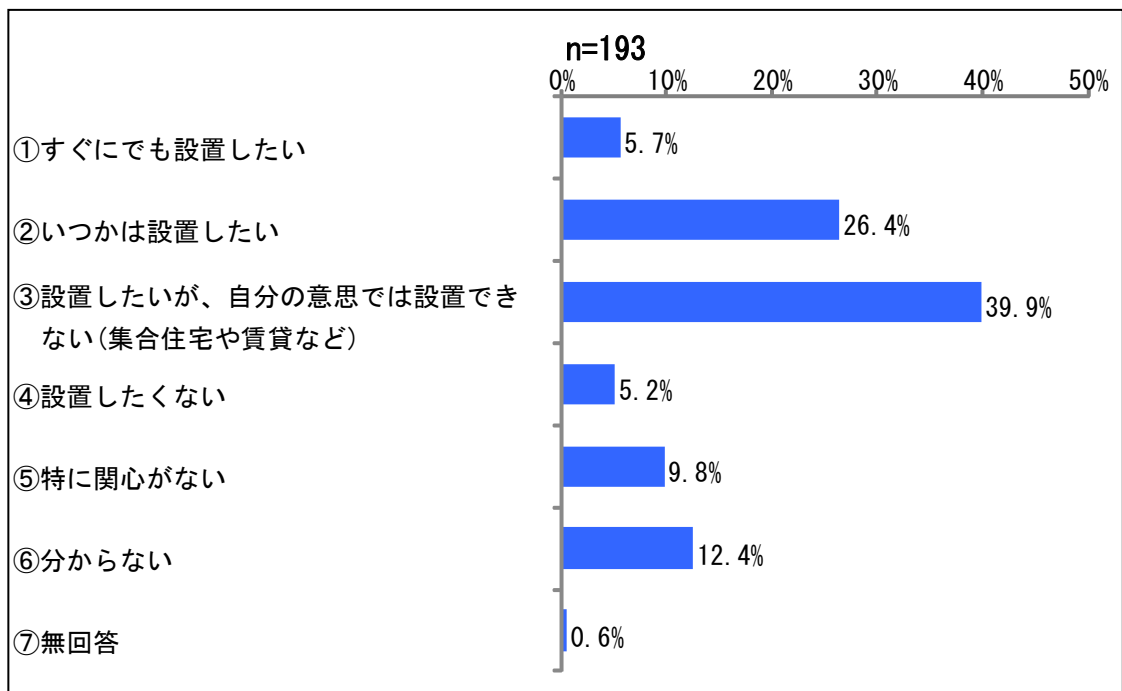
※大雨や台風などによる水害や浸水被害に遭う危険があると回答した方への質問



【世田谷区洪水ハザードマップの保有度・認知度】



【世田谷区雨水浸透施設設置助成金を活用して雨水貯留・浸透施設を設置したいと思うか】





## ◆第2回（2）「広報広聴事業について」

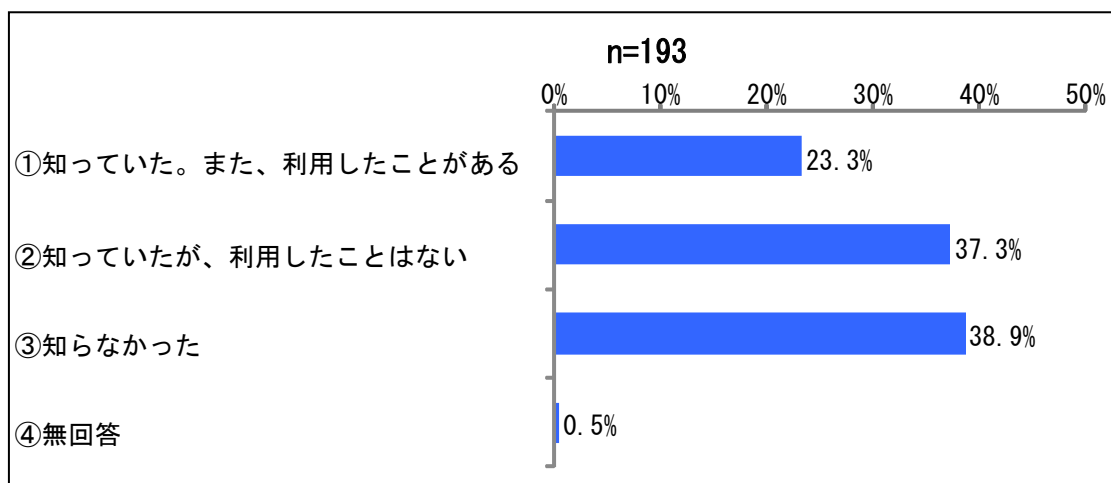
（政策経営部 広報広聴課）

お問い合わせセンター「せたがやコール」及びエフエム世田谷について、今後の広報広聴事業の参考とするために調査を実施した。

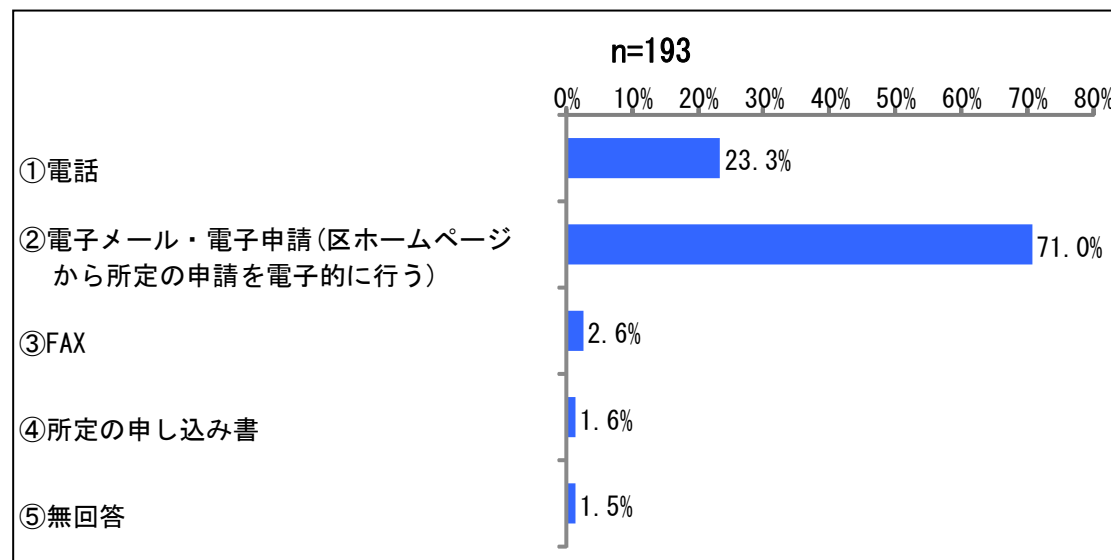
「せたがやコール」の利用については、「知っていたが、利用したことがない」と「知らなかった」を合わせると7割半ばであった。また、イベント・講座の申し込み方法では電話が3割以下であったのに対し、電子メール・電子申請が7割を超え、電子による申し込みが増加していることが明らかとなった。

エフエム世田谷の認知度については、「知っていた」がほぼ6割であり、そのうち「過去に聞いたことがある」を合わせると「聞いたことがある」は5割半ばであった。

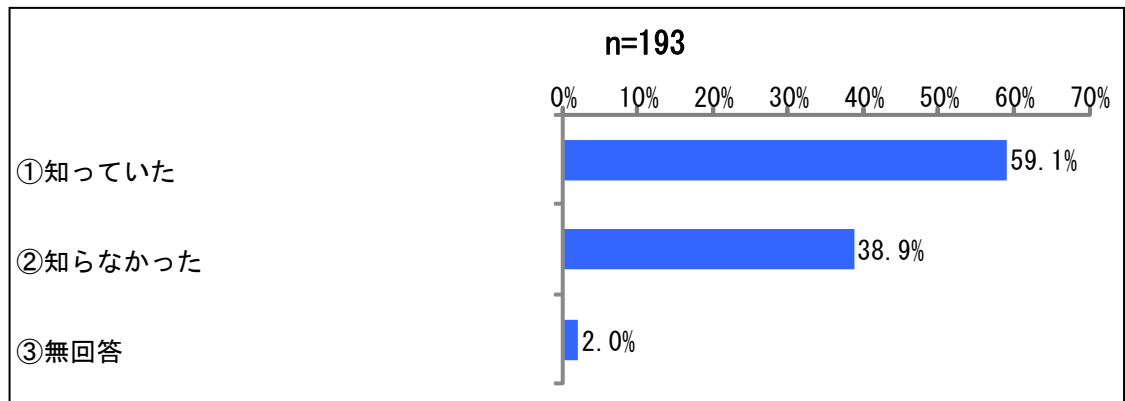
### 【せたがやコールを利用したことがあるか】



### 【せたがやコールでイベント・講座に申し込む際の申し込み方法】

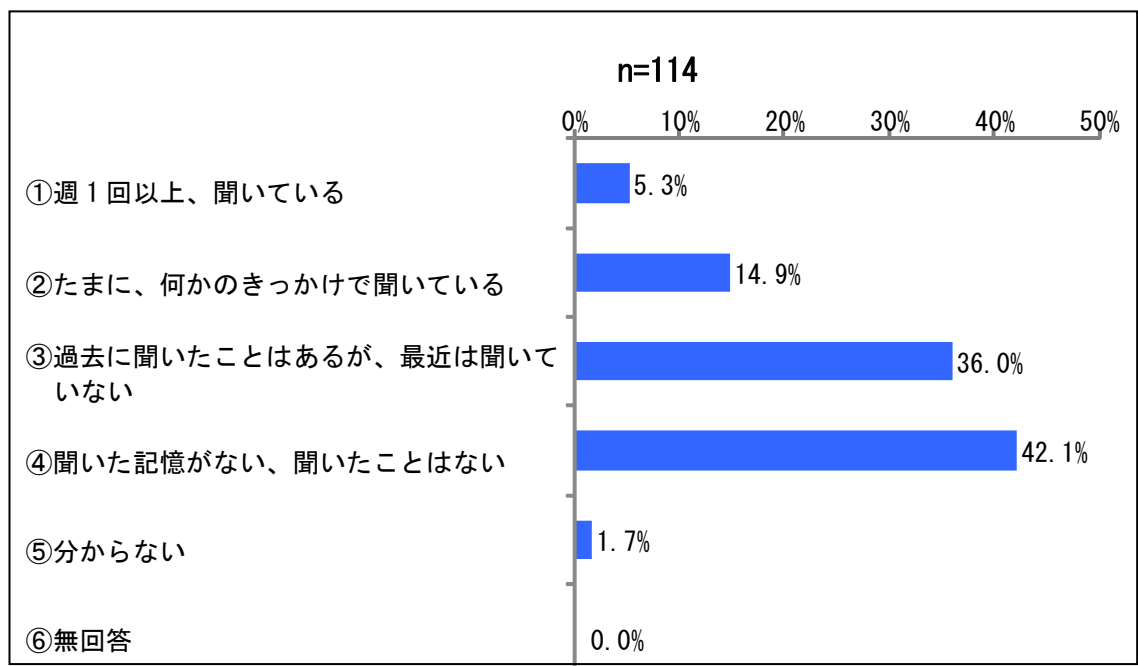


### 【エフェム世田谷の認知度】



### 【エフェム世田谷の番組を聴いたことがあるか】

※エフェム世田谷を知っていると回答した方への質問



### ◆第3回（1）「くみん窓口について」

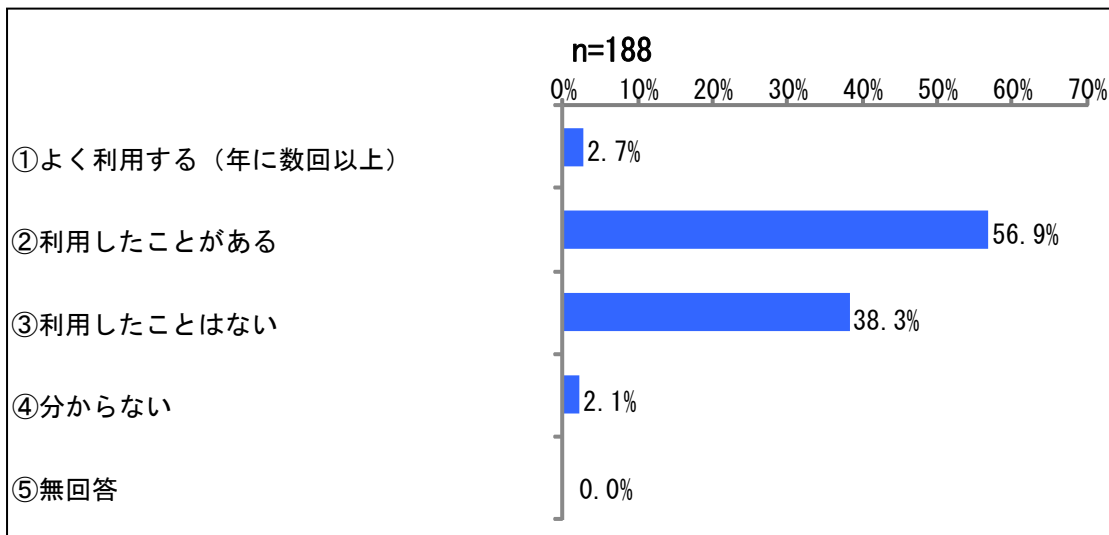
（地域行政部 窓口調整・番号制度担当課）

今後の「くみん窓口」の運営の参考とするために調査を実施した。

「くみん窓口」の利用頻度については、「よく利用する」を含めると利用したことがあるのが6割であった。また、フロアマネージャーの対応について「ほぼ良い」を含めると良いと回答した割合は9割であり評価が高いことが分かった。一方、「くみん窓口」が土曜日に開庁していることについては、6割を超える方が知らなかった。

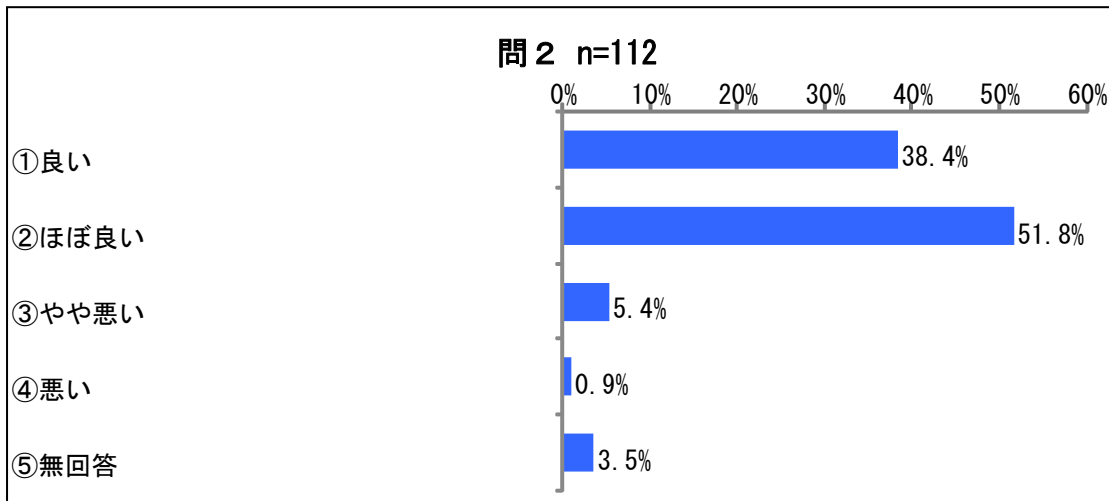
窓口運営で重視する点としては、「効率的で待ち時間が短いこと」が7割と最も高く、次いで「手続きがわかりやすいこと」が6割近く、「親切であること」が4割近くであった。

#### 【引越しや婚姻、出生などの手続きで「くみん窓口」を利用したことがあるか】

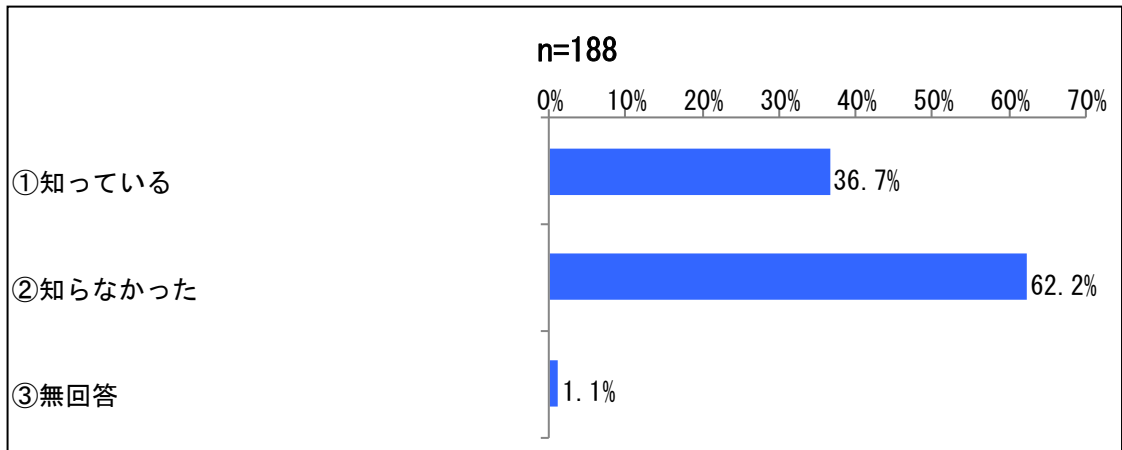


#### 【フロアマネージャーの対応について】

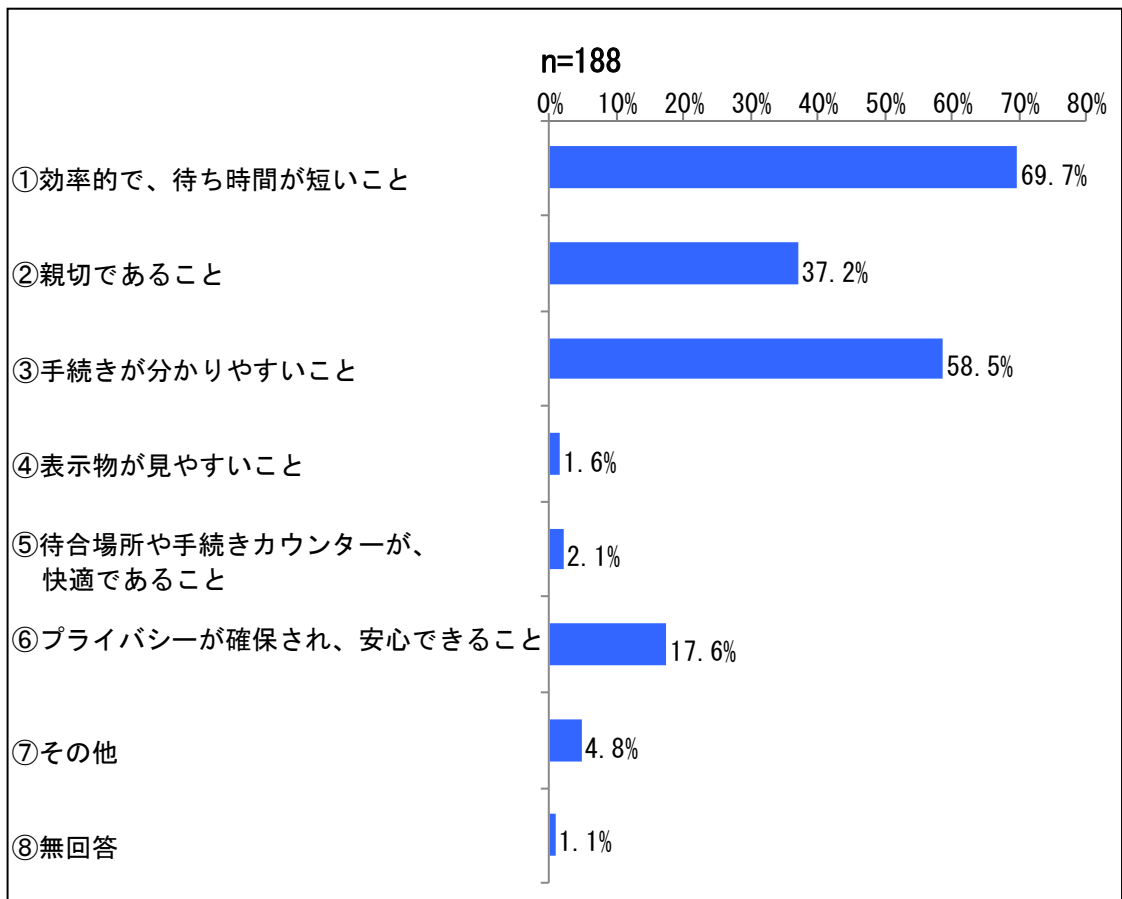
※「くみん窓口」を利用したことがあると回答した方への質問



### 【「くみん窓口」が土曜日も利用できることを知っているか】



### 【区役所の窓口運営で重視する点（複数回答）】



### ◆第3回（2）「世田谷区の公式ホームページについて」

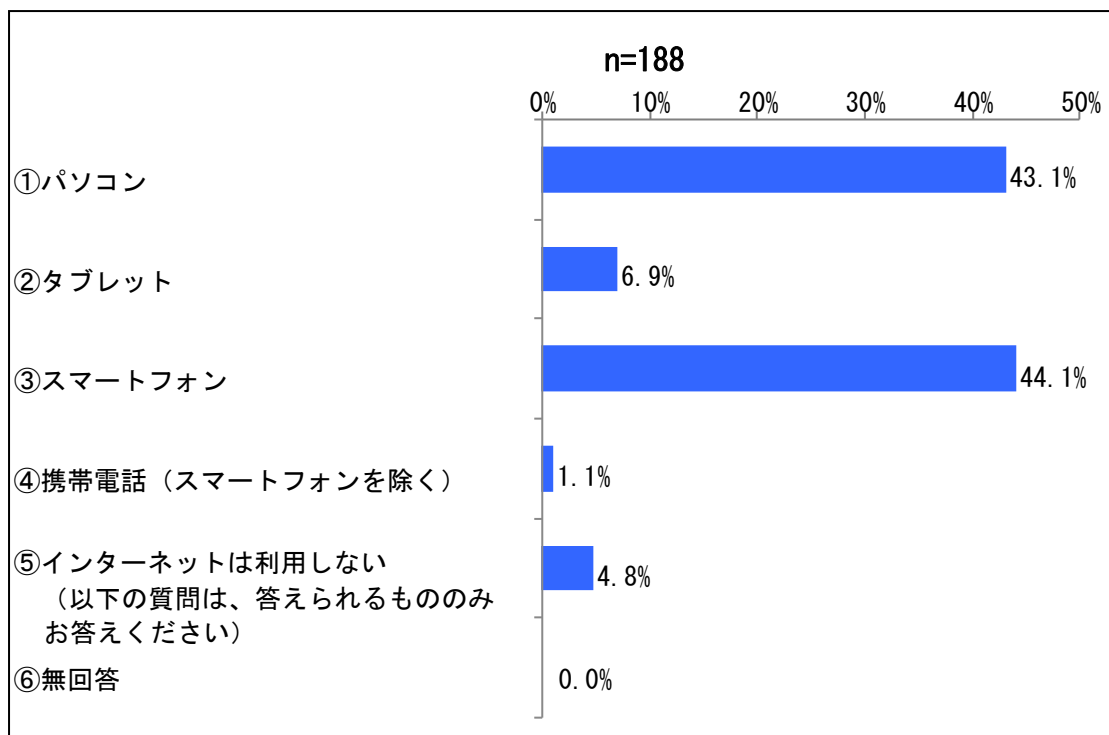
（政策経営部 広報広聴課）

インターネットの利用状況や令和元年7月にリニューアルした世田谷区公式ホームページの使い勝手などの意見を聞き、今後の事業の参考とするために調査を実施した。

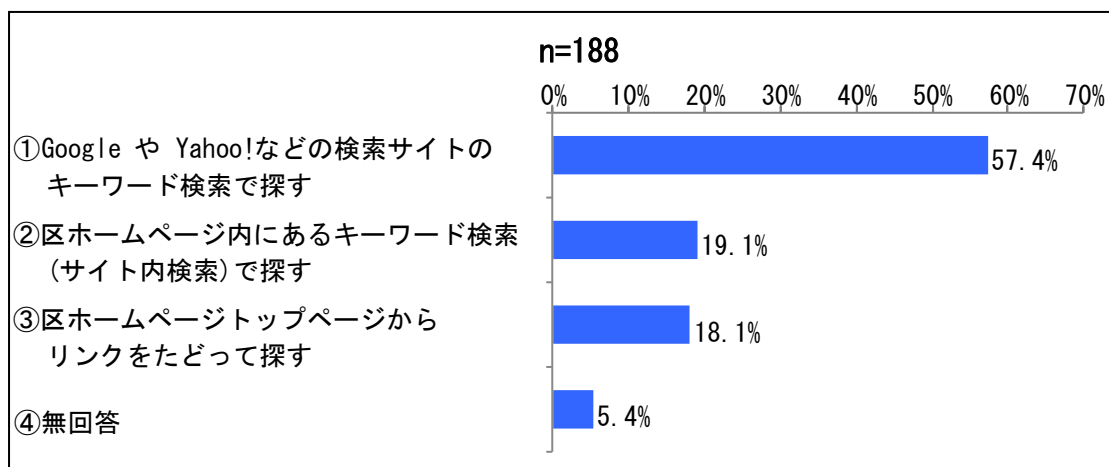
インターネットを閲覧する際に使用する機器は、「パソコン」が4割を超え、「タブレット」と「スマートフォン」を合わせたスマートデバイスでの閲覧が5割を超えた。

区ホームページの情報を探す場合は、「検索サイトのキーワード検索で探す」と「区ホームページ内にあるキーワード検索で探す」を合わせると7割半ばであり、トップページから情報を探す際も「キーワードで探す」が7割を超えた。また、新しいホームページについては「やや分かりやすい」を含め分かりやすいが7割を超えた。

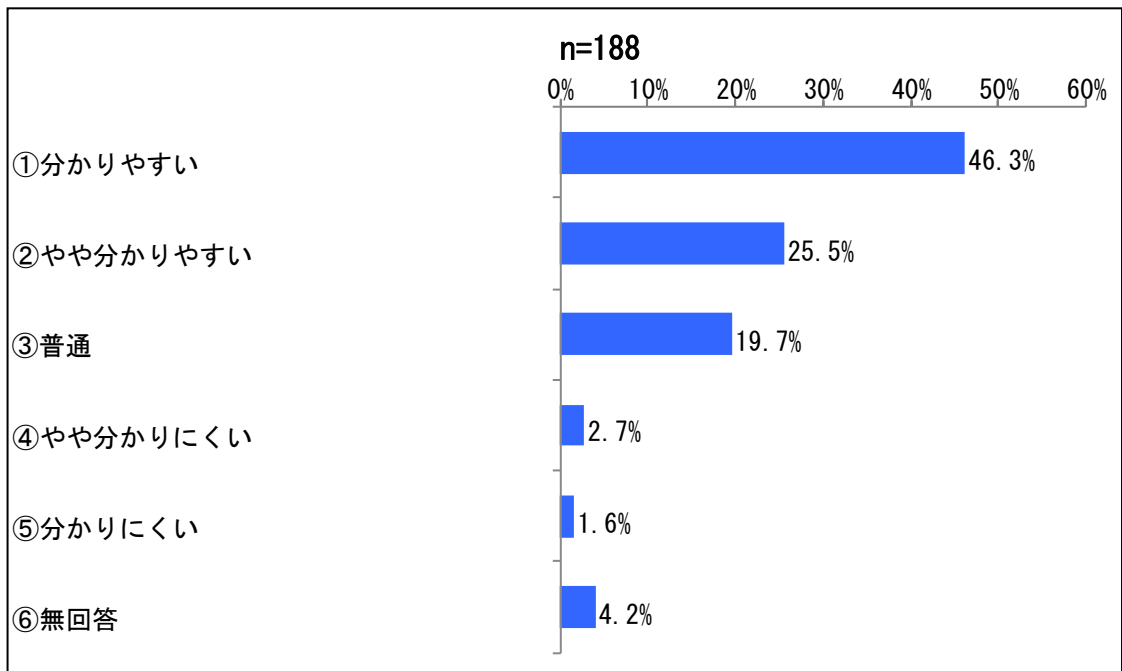
#### 【インターネットを閲覧する際に使用する機器】



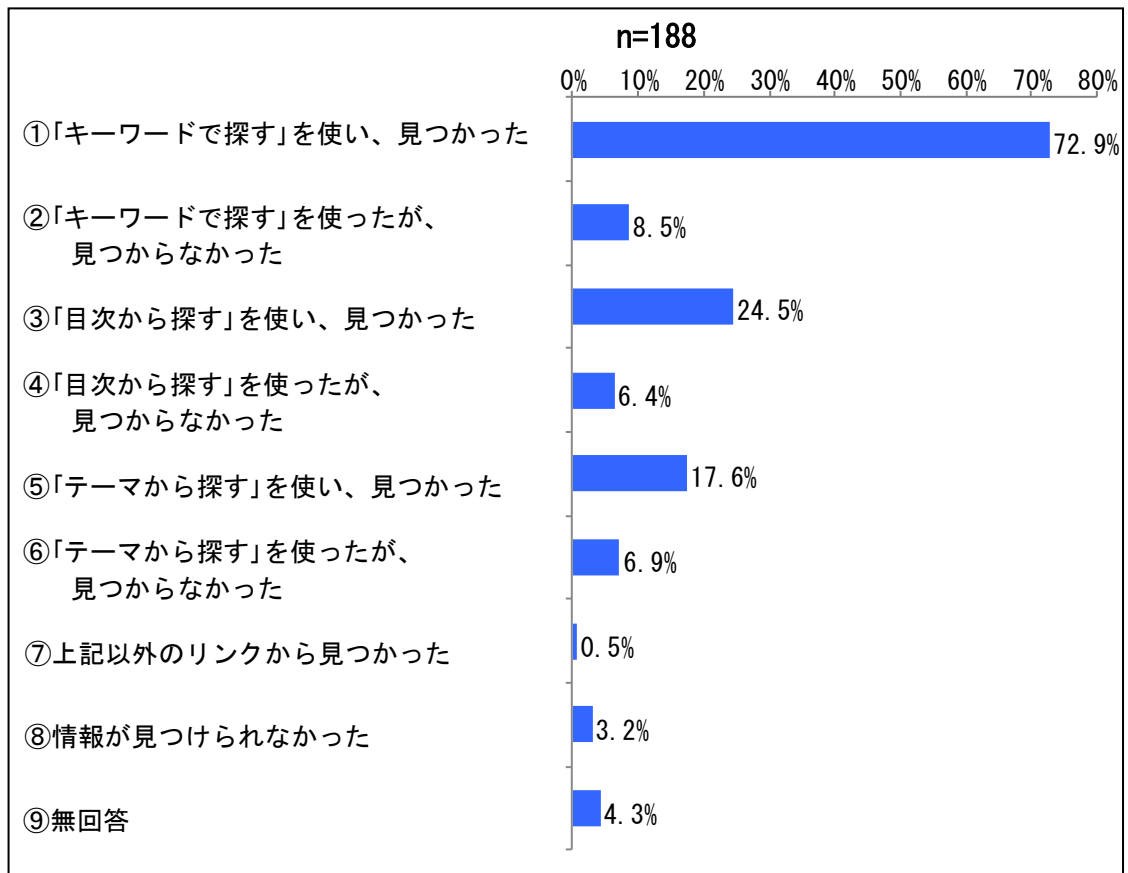
#### 【区ホームページの情報を探す場合、どのような方法で探すか】



### 【新しいトップページの分かりやすさ】



### 【トップページから手続きなどの情報が書かれたページを探す方法】

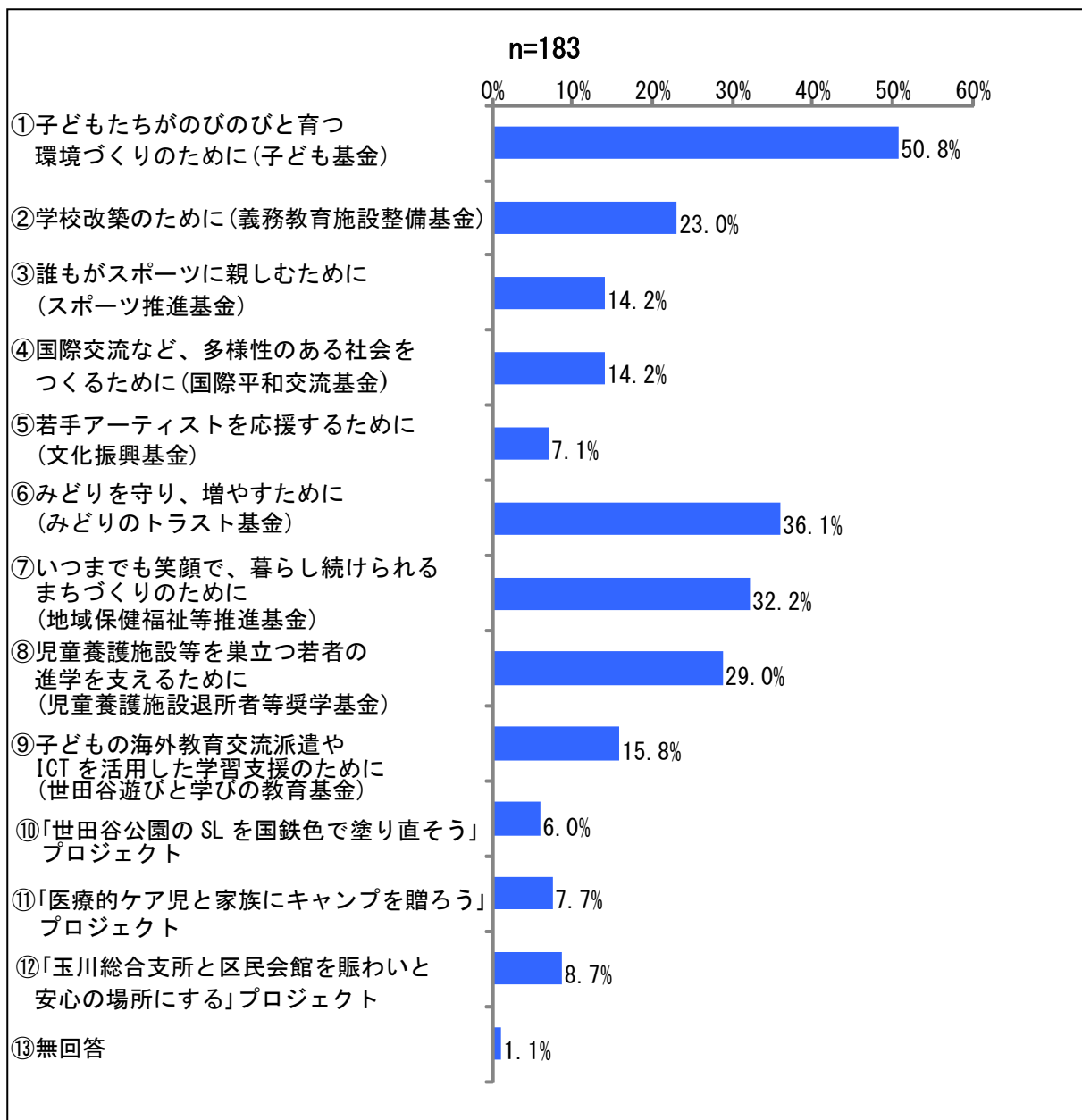


## ◆第4回（1）「ふるさと納税について」

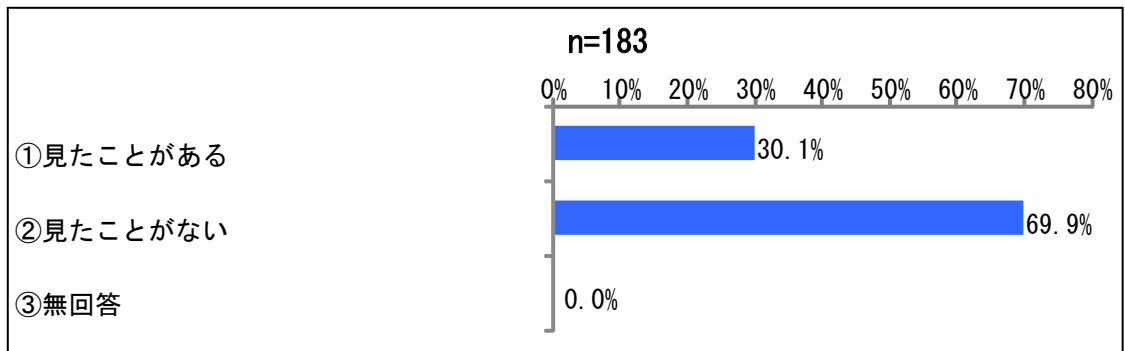
(政策経営部 ふるさと納税対策担当課)

今後のふるさと納税の取り組みの方向性の参考とするために調査を実施した。  
既存のふるさと納税の寄附に関する取り組みのうち、「子ども基金」と「みどりの  
トラスト基金」が共にもっとも関心度が高く、次いで「地域保健福祉等推進基金」、  
「児童養護施設退所者等奨学基金」となった。  
「ふるセタ」キャンペーンについては3割の認知度があり、印象については「や  
や好感をもった」を含む好感をもったという回答が3割半ばと最も高く、次いで「ど  
ちらちともいえない」が3割を超えた。また、ふるさと納税の今後の意向について  
は、「他自治体及び世田谷区に係らず控えたい」が3割半ばで最も高かった。

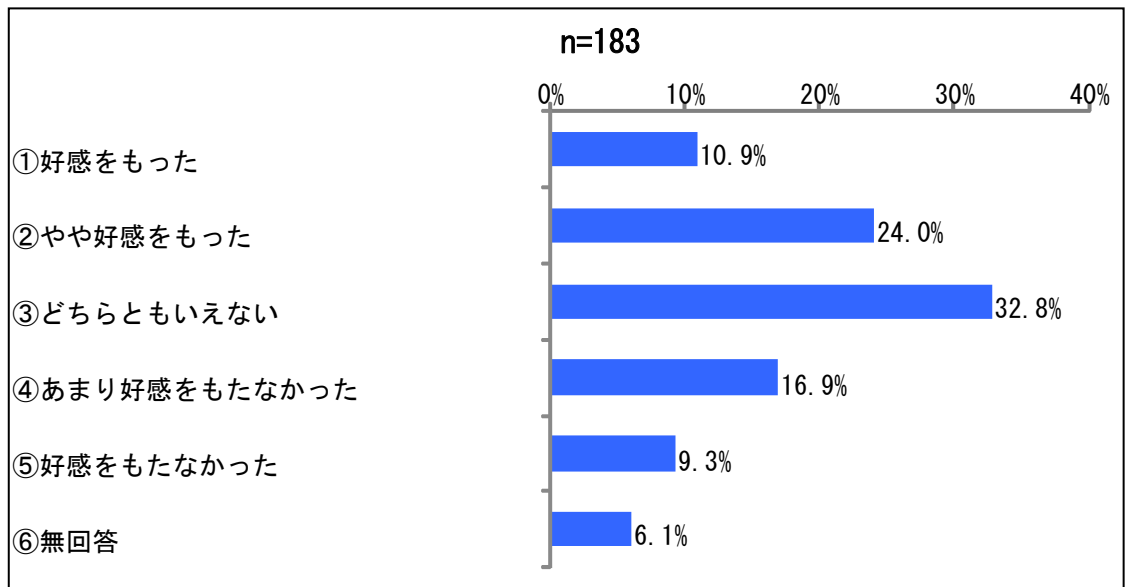
### 【寄附を活用した区の取り組みのなかで何に興味・関心があるか（複数回答）】



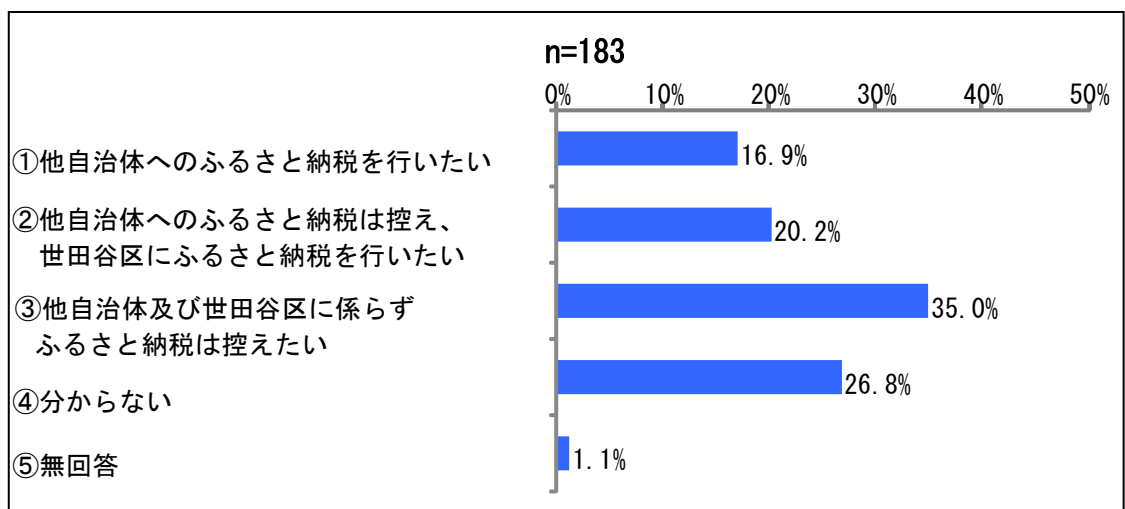
【「ふるセタ」キャンペーン（ふるさと納税の現状と取り組みの周知）の認知度】



【「ふるセタ」キャンペーンの取り組みについての印象】



【区の現状や取り組み等を踏まえた上で、ふるさと納税についての今後の意向】





## ◆第4回（2）「海洋プラスチックごみ問題について」

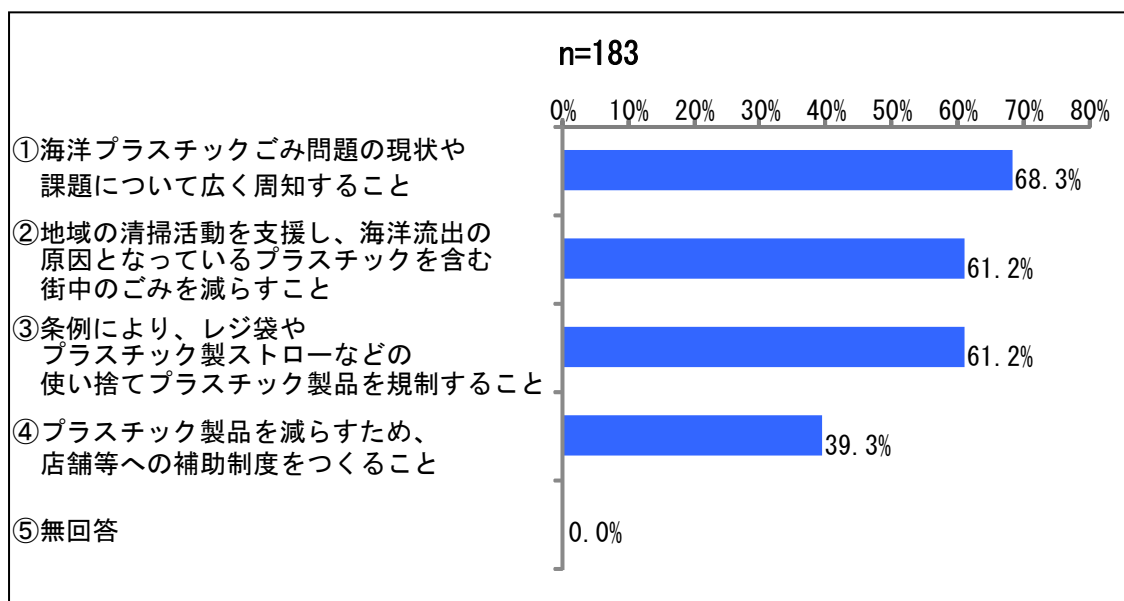
（環境政策部 環境計画課）

今後のプラスチック使用抑制の取り組みの参考とするため調査を実施した。

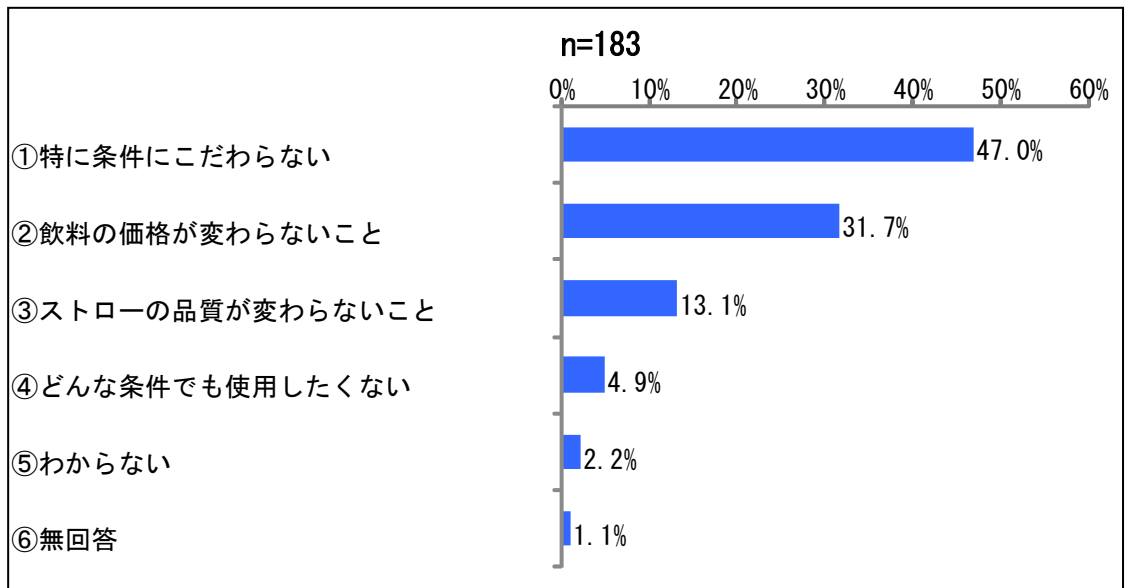
プラスチックの海洋流出を防ぐ取り組みとして期待することは、「問題の現状や課題について広く周知すること」が7割近くで最も高く、次いで「地域の清掃活動を支援し、プラスチックを含む街中のごみを減らすこと」及び「条例により使い捨てプラスチック製品を規制すること」が6割を超えた。

また、プラスチック製ストローについては、条件にこだわらず代替素材製ストローを使用すると回答したのは5割近くであり、「エコバッグシェア」については「大いに賛同する」と「ある程度賛同する」を合わせると8割が賛同する結果となった。

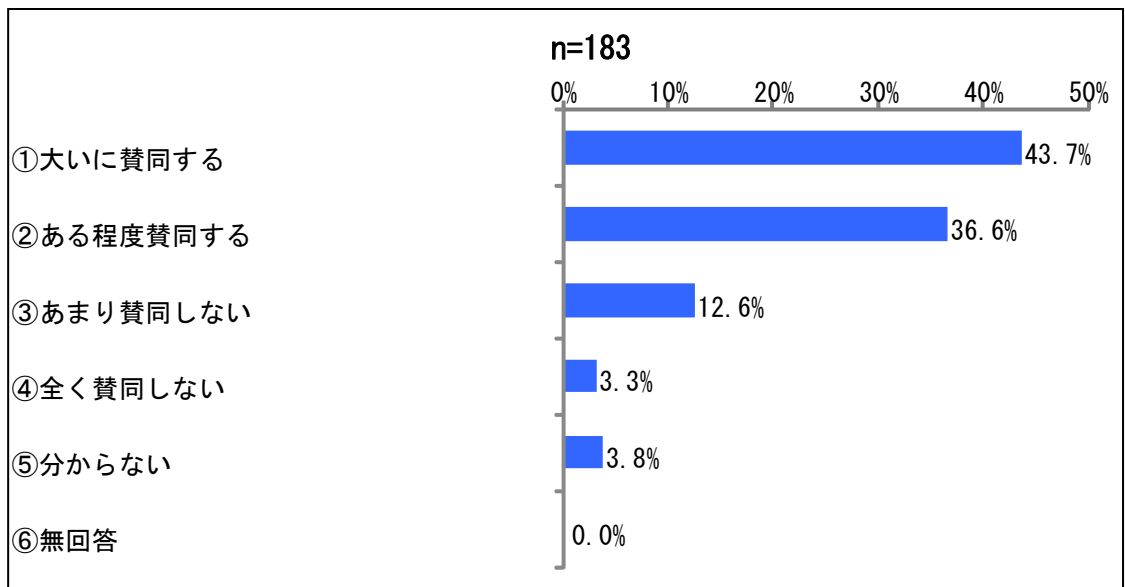
### 【プラスチックの海洋流出を防ぐ取り組みについて期待すること（複数回答）】



**【プラスチック製ではなく代替素材製(紙や金属など)ストローを使用する場合の条件】**



**【「エコバッグシェア」の取り組みに賛同するか】**



※「エコバッグシェア」: エコバッグを持ち寄り、必要な方が自由に持ち帰ることができる取り組み。