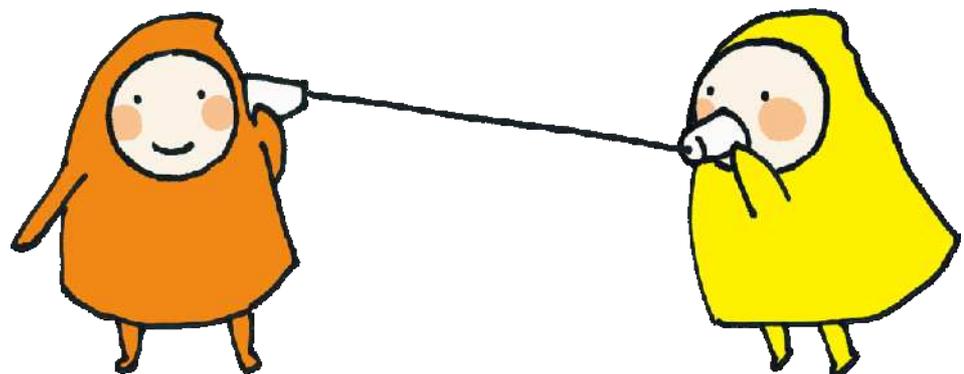


ひとつひとつの
みなさんの声
を
足立区の未来に
つなげます。



平成 27 年 9 月 区民の声報告書(平成 26 年度版)

目 次

はじめに

1	「区民の声」とは	1
2	「区民の声」の概要	2
3	「区民の声」の内容	7
4	より良い区政の実現につながった「区民の声」	11
5	事務改善につながった「区民の声」	17
6	職員の接客に対する「苦情」や「ご意見」	21
7	お寄せいただいた「感謝」の声	24
8	「区民の声」をお寄せください <受付方法・受付場所>	27

本文中の担当課名は平成26年度の組織名で記載しています

お問合わせコール あだち

聞くのがいちばん

土・日もOK!!

夜8時まで

区の手続き・イベント・講演会情報など、
足立区での暮らしの質問にお答えします。

ゼロゼロ サンキュー
(03) 3880-0039

受付時間 午前8時～午後8時 (1月1日から1月3日を除く毎日)

はじめに

平成23年度に初めて、皆様からの「声」に対する回答までの目標日数を11日と設定いたしました。その後、様々な対策を講じる中で、平成26年度には6.5日まで短縮されました。それでも、「えっ、まだそんなに時間がかかるの?」とのお声もあるとは思いますが。しかし「声」の中には、時間をかけて内容を調査しないと答えできないものもありますので、あくまでも平均的な日数とお考えください。もちろん即座に電話で回答し、その場でご納得いただく場合も多々ございます。

寄せられたご意見・ご要望に対して、100%の満額回答とはいかなくとも、実現の方向性を探るとというのが基本姿勢で、最初から「できない」は御法度として臨んでいます。

超高齢社会に突入した今、前例踏襲など固いだけの発想では、年々多様化する幅広い区民ニーズには到底お応えできません。毎年実施する「世論調査」やモニターアンケートと合わせて、「区民の声」は区政の方向性を探る大きな手掛かりです。今後とも一つひとつの「声」に真摯に耳を傾け、対応をはかってまいります。

足立区長 近藤 やよい

1 「区民の声」とは

「区民の声」とは、区民の皆様からの区政に関するご意見・ご要望を区の事業や施策に反映させていく制度です。お寄せいただいた「声」の全てに区長が目を通し、担当課に対応を指示しています。原則、受付日から2週間以内(土・日を含む)に担当課から回答を差しあげます(関係者の個人情報 は秘密厳守します)。

また、申し出の内容が警察や東京都などの管轄で区が直接対応できない場合には、区の担当課を通じて所管の官公署に伝えます。

Eメール・広聴はがき・区民の声投函箱・電話などでお寄せいただけます。詳しくは27ページをご覧ください。

皆様の声はより良い区政実現の原動力！



約12,000発の花火が荒川の夜空を彩る「足立の花火」

2 「区民の声」の概要

(1) 毎年たくさんの「声」をお寄せいただいています【グラフ1】

平成26年度にお寄せいただいた「区民の声」の総件数は2,012件でした。前年度(2,115件)より103件減少しました。

職員の接客に対するご意見のほか、学校の教育内容、道路の維持管理、防犯・交通安全対策など、生活に身近な「声」を多数いただきました。また、平成27年度からスタートする子ども・子育て新支援制度に関連して保育制度についてのお問い合わせやご意見が一時的に増加しました。

(2) スピーディーな回答に努めています【グラフ1】

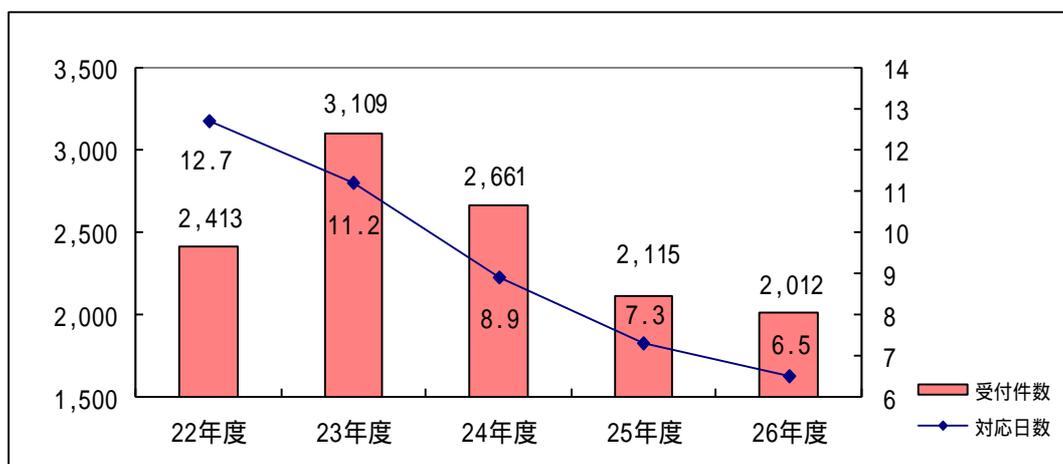
お寄せいただいた「声」のうち回答を要するものについては、受付日から平均6.5日(土・日を含む)で回答しました。

受付けた「声」と回答文は、すべて区長が回答前に目を通し、修正や加筆が必要な場合はその旨指示しています。定型なお問い合わせに限り、回答要旨などの対応経過を区長に事後報告します。

施設不備や生命・身体の安全に関わる「声」については、受付後、直ちに緊急対応します。回答文の作成にあたって、頂戴したメールや手紙の文面だけでは詳細が分からない場合には、申出者に連絡をとって、必要な場合には、「現地で、現物を、現実的に把握する」三現主義を実践しています。

東日本大震災の発生による社会不安の影響で、平成23年度には様々な苦情や意見が急増しました。その対応を契機として処理のスピード化を図り、以降、件数の減少とともに対応日数が短縮されてきています。

【グラフ1】受付件数と回答までの対応日数の推移 (単位: 件、日)



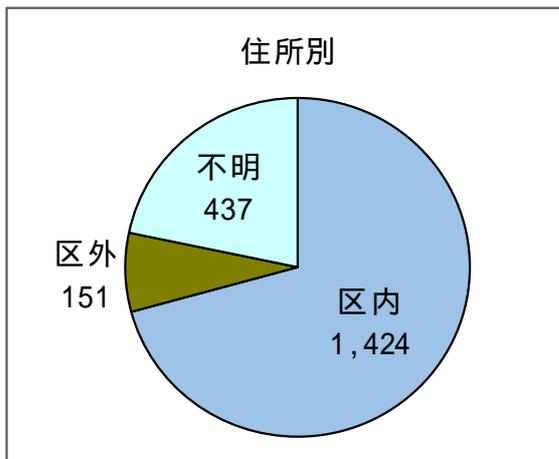
東日本大震災の発生に伴う放射線・計画停電・施設の休止等に関する「区民の声」(平成22年度770件、平成23年度957件)は含まない。

(3) 30代・40代からの「声」が半数を占めています【グラフ4】

最も多く「声」をお寄せいただいたのは30代(304件)と40代(315件)でした。この年齢層だけで全体の53.8%を占めています。この年代からの「声」が多いのは、子育てなどで区の施設や区の事業を利用する機会が多いことが理由として考えられます。

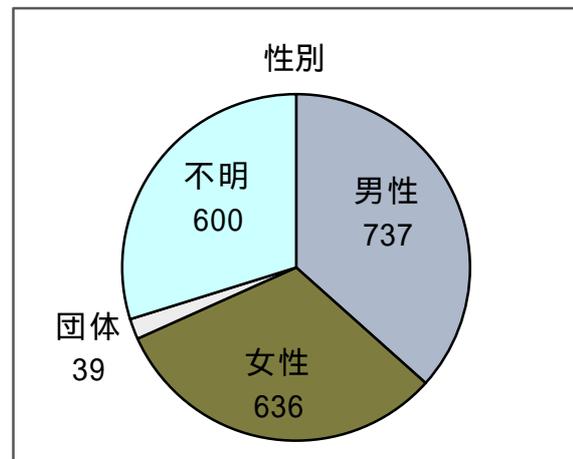
男女の割合は、20代から30代では女性の方が多く、年代があがるにつれて男性の方が多くなる傾向が見られます。この傾向はほぼ毎年同じです。

【グラフ2】住所別の内訳 (単位:件)



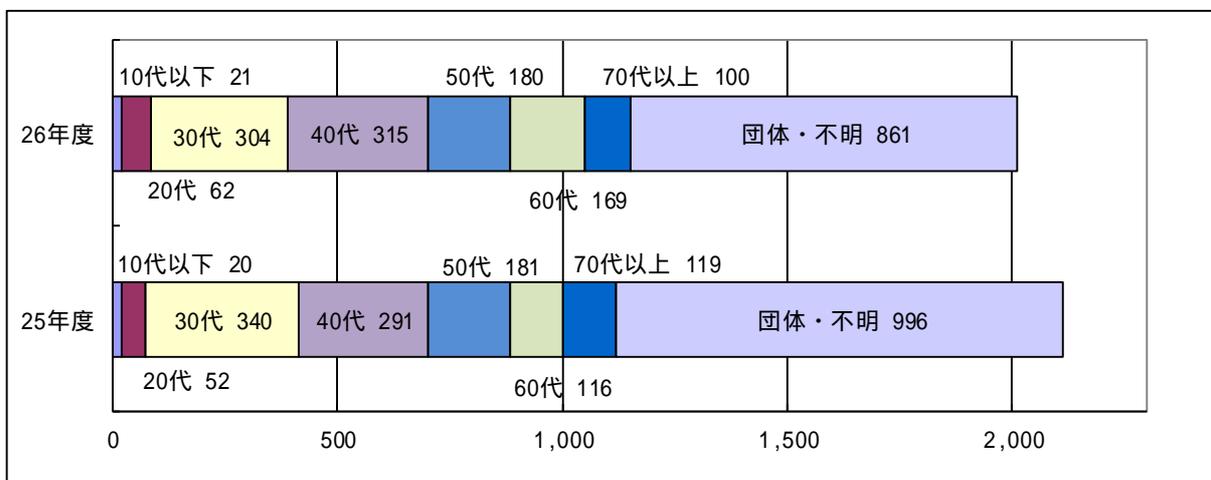
	区内	区外
住所別	1,424	151
構成比	90.4%	9.6%

【グラフ3】男女別の内訳 (単位:件)

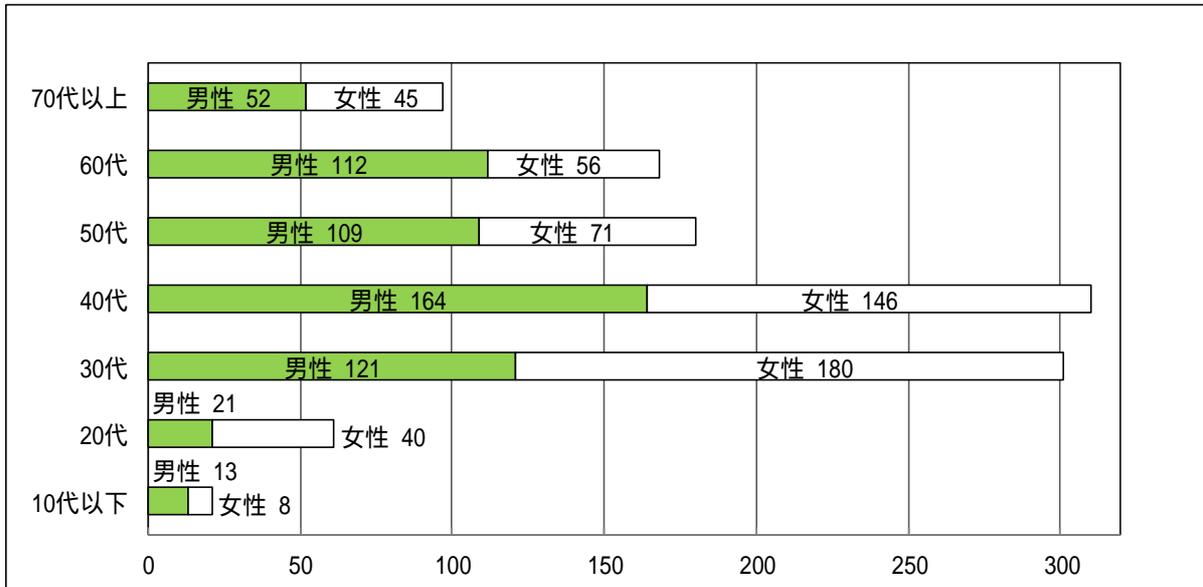


	男性	女性
性別	737	636
構成比	53.7%	46.3%

【グラフ4】年代別の内訳 (単位:件)



【グラフ5】年代別・男女別の受付件数（単位：件）

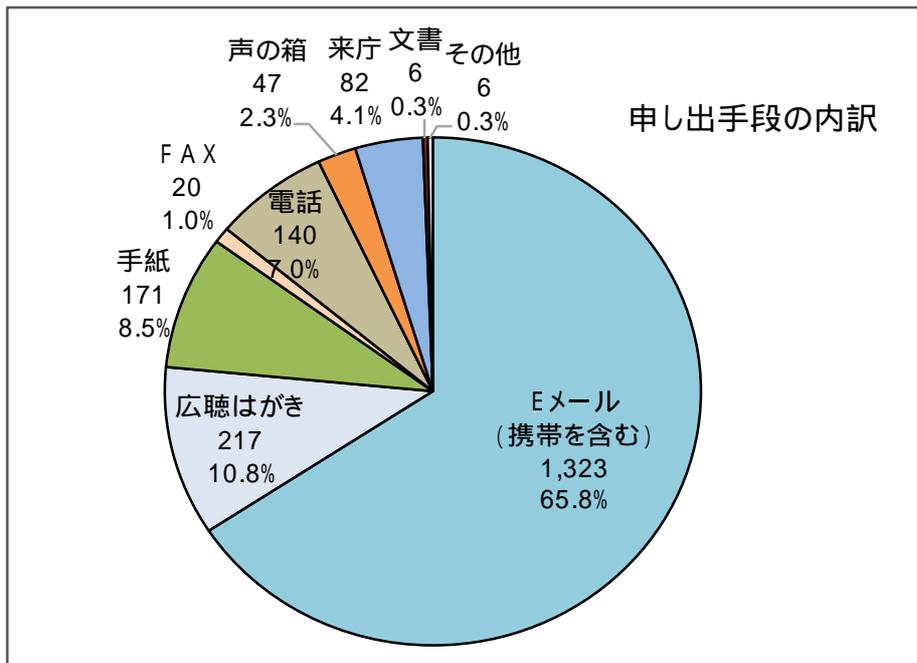


年齢と性別の両方が判明できる「声」のみを集計しているため、総受付件数とは一致しない。

（4）65%の方がEメールを利用しています【グラフ6】

申し出手段の第1位は「Eメール」（携帯メールを含む）です。全体の65.8%（1,323件）の方が利用しています。60代以上の方を中心に、広聴はがきなどによる「声」もいただいています。

【グラフ6】申し出手段の内訳（単位：件）



文書とは、要望書、陳情書の形式をとっているものです。

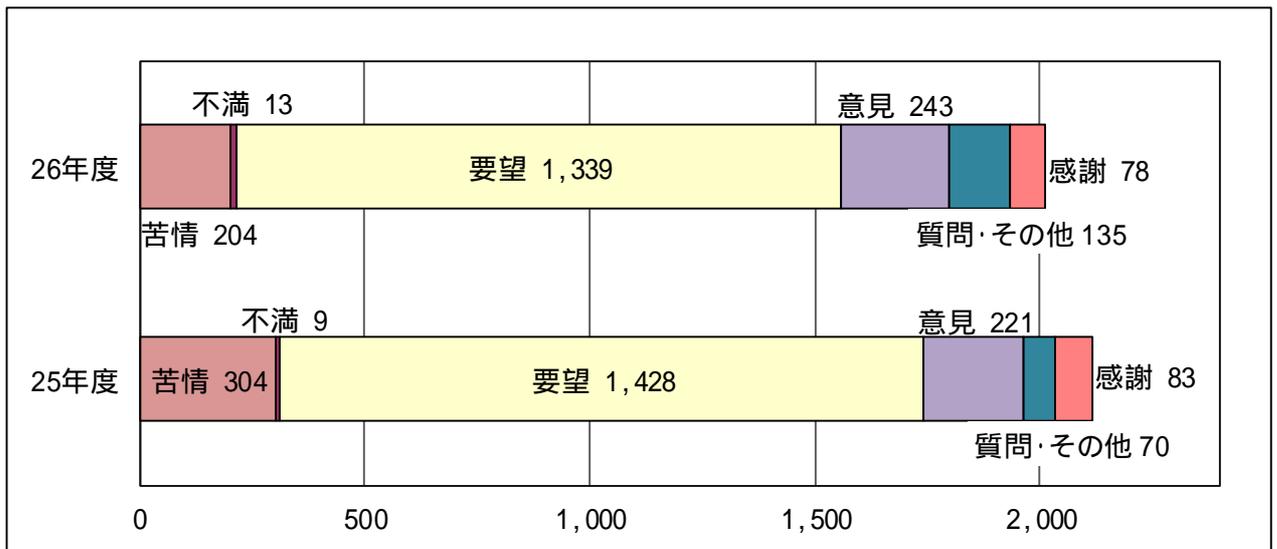
その他とは、「都民の声」など他機関で受け付けられた意見・要望等が足立区に送付されたものです。

(5) 「苦情」「要望」は減少、「意見」「質問・その他」が増加 [グラフ7]

前年度と比較して、「苦情」と「要望」は大きく減少し、「意見」と「質問・その他」が増加しました。

個別的な対応を求めるものだけでなく、区民福祉や政策的な観点から区政全般に関わるような施策推進等を求めるご意見もありました。いただいた「要望」については、100パーセントお応えすることは不可能な場合でも代替案を検討するなど、区民の皆様を中心に据えて課題解決を図るとともに、丁寧な説明を心がけています。

【グラフ7】 性質別の内訳 (単位:件)



		苦情	不満	要望	意見	質問・その他	感謝	計
26年度	件数	204	13	1,339	243	135	78	2,012
	構成比	10.1%	0.6%	66.6%	12.1%	6.7%	3.9%	100%
25年度	件数	304	9	1,428	221	70	83	2,115
	構成比	14.4%	0.4%	67.5%	10.5%	3.3%	3.9%	100%

【参考】「区民の声」の分類基準

「不満」は平成23年1月から設定

- (1) 苦情・・・当区の行政サービス、設備等に関するミス、欠陥などにより、本来提供されるサービス水準を満たしていないことへの注意の喚起、あるいは、それらによって被った不利益等を主張するための申し出をいう。
- (2) 不満・・・当区の行政サービス、設備等の現状や水準に関する不満の申し出をいう。
- (3) 要望・・・公益的要望：住民福祉や政策的な観点から多くの区民や利害関係者にとって利益になる施策の推進等を求める申し出をいう。
- (4) 意見・・・区の施策に対する提案、賛成あるいは反対を表明する申し出をいう。
- (5) 質問・・・当区の行政サービス、施設等に関する不明点、疑問点等に関する照会の申し出をいう。
- (6) 感謝・・・当区の行政サービス等に関する感謝の意の申し出をいう。

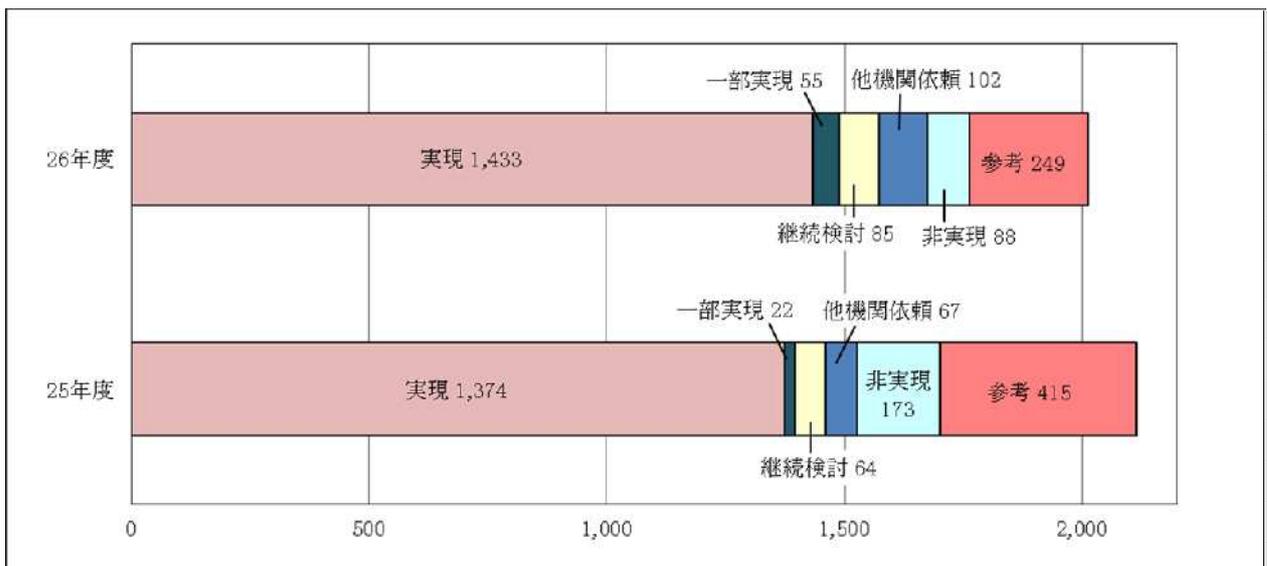
(6) 84.4%の「声」が「実現」又は「一部実現」しました【グラフ8】

お寄せいただいた2,012件の「声」のうち、実現したものは1,433件。一部実現したものの55件をあわせて1,488件(全体の84.4%)が実現しました。(具体的な要望等が含まれていないため「参考扱い」とした249件を除外して算出。)

申し出をいただいた内容については速やかに担当課に取り次ぎ、担当課では、現状を申出に丁寧に説明しながら、より迅速な問題解決のためにはどうしたらよいか、区民の立場にもとづいた対応をしています。

また、「声」の内容によっては、国や都、警察署など他の機関に対応を依頼する場合があります。実現できなかった「声」については、法令や財政上の制約から実現困難なものが多いのが実状ですが、区民が区に期待する行政サービスと現状の施策とのギャップとして認識し、実現、改善に向けて努力をしていきます。受給資格や各種手続き方法のお問い合わせなどについては、回答をもって「実現」としています。

【グラフ8】対応結果 <前年度との比較> (単位：件)



		実現	一部実現	継続検討	他機関依頼	非実現	参考	合計
26年度	件数	1,433	55	85	102	88	249	2,012
	構成比	81.3%	3.1%	4.8%	5.8%	5.0%	-	100%
25年度	件数	1,374	22	64	67	173	415	2,115
	構成比	80.8%	1.3%	3.8%	3.9%	10.2%	-	100%

3 「区民の声」の内容

お寄せいただいた「声」を約70項目に分類して集計することにより、区民要望の変化や関心が高まっている事項などを把握して、区の実施に活かしています。

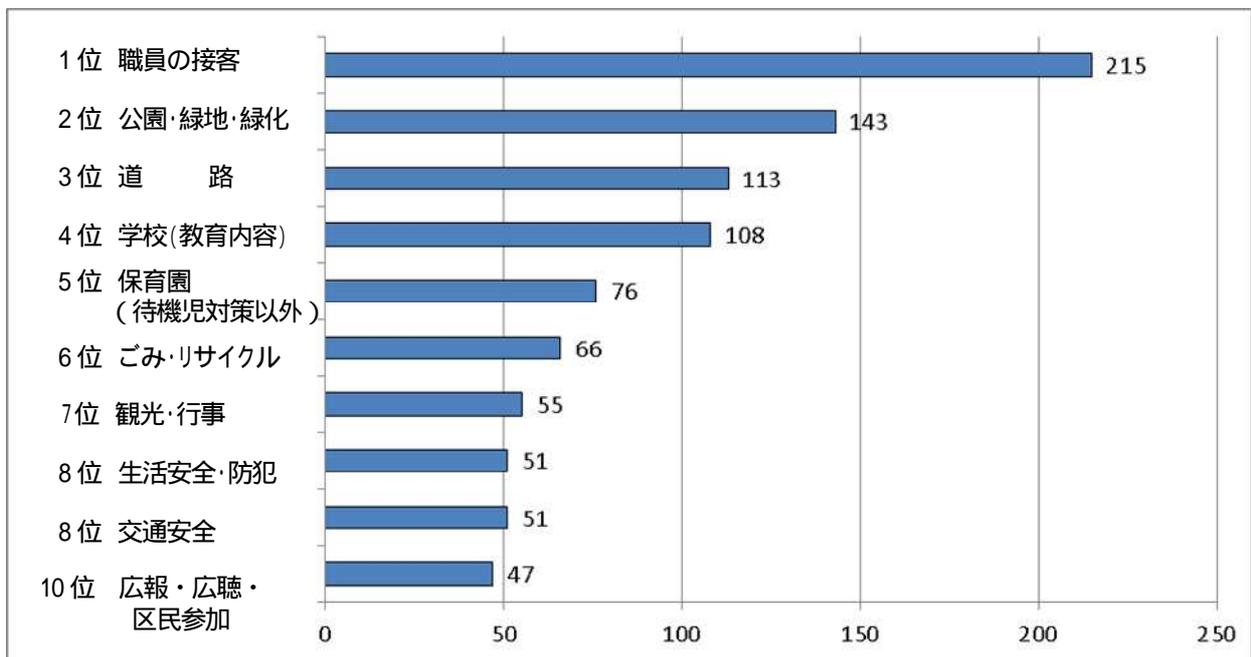
26年度にいただいた「声」の上位10項目は、以下の表1のとおりです。職員の接客に関する「声」を最も多くいただいたほか、公園や道路の維持管理に関する「声」、教育に関する「声」など、生活に密着した意見や要望を数多くいただきました。

11位以下の項目については、10ページに掲載しています。

【表1】上位10項目における具体的な内容

順位	項目	具体的な内容
1位	職員の接客	職員の窓口・電話対応（感謝の声も含む）など
2位	公園・緑地・緑化	公園管理、公園利用、緑化推進など
3位	道路	道路補修、街路樹の剪定、街路灯不点灯など
4位	学校（教育内容）	教育方針、授業内容など
5位	保育園（待機児対策以外）	新子育て支援制度、区立保育園の運営など
6位	ごみ・リサイクル	ごみの収集、不法投棄、資源回収など
7位	観光・行事	行事・イベントなど
8位	生活安全・防犯	防犯、危機管理など
8位	交通安全	自転車の運転マナーなど
10位	広報・広聴・区民参加	広報誌・ブログへの意見など

【グラフ9】上位10項目の受付件数（単位：件）



【上位 10 項目の概要】

身近な暮らしに関わる区民の「声」が上位を占める傾向は、前年度と比べても大きな変化はありませんでした。今後も区民の皆様からお寄せいただく「声」を大切に、よりよい区政運営に努めていきます。

1 位 職員の接客（前年度：1 位）

昨年度に引き続き、最も多く寄せられた内容になりました。窓口や電話における職員の接客態度に関する苦情の「声」が多く、少しずつですが減少しています。

窓口や電話対応における接客マナーは、区民の皆様から信頼される区政の基本となるものです。区民の皆様のお申し出を真摯に受け止め、ご満足いただける区民サービスの提供に努めるとともに、接客力の向上に取り組んでいきます。

2 位 公園・緑地・緑化（前年度：5 位）

公園内の清掃、草刈り、樹木剪定、遊具の管理など、維持管理に関する苦情・要望が多く寄せられました。また、喫煙やバイク等の乗り入れなど、公園利用者のマナーに関する意見も多くありました。

公園利用者のマナーに関する「声」は幅広い世代から寄せられています。公園が区民の憩いの場として、これまで以上に快適にご利用いただけるよう努めていきます。

3 位 道路（前年度：2 位）

道面の補修、カーブミラーや街路灯の設置など、道路の維持管理に関する要望を多くいただきました。また、違反広告や無許可での路上占拠など利用のマナーに関する声も多くありました。

申し出については、速やかに担当課に引き継いだ上で現場確認を行い、状況に適した対応を図るとともに、申出者に対応結果の報告を行っています。

4 位 学校（教育内容）（前年度：6 位）

区の教育方針を問う大きな視点から各学校の児童・生徒への対応など、教育に関する幅広い意見や要望をいただきました。区民の声相談課では、25年度から相談員（いじめ・体罰等）を配置し、教育委員会とは別に相談窓口を設けています。

5位 保育園（待機児対策以外）（前年度：24位）

区立保育園の指定管理者選定に関する意見・要望や、新しい子育て支援制度に関する問い合わせが多くあり、順位が上がりました。担当課に繋ぎ、わかりやすい説明、速やかな対応に努めました。

6位 ごみ・リサイクル（前年度：6位）

資源ごみの持ち去り対策や集積所・収集に関する意見・要望やリサイクルに関する質問などの「声」をいただきました。

声が多かった資源ごみの持ち去り対策については、お寄せいただいた「声」の情報をもとにして、集中的な巡回や取締りを行いました。

7位 観光・行事（前年度：20位）

花火大会の場所取りにかかる問題の発生で苦情・批判の声が増えました。行事に対するご意見・ご指摘を真摯に受け止め、安全で効率的な運営に活かしていきます。

8位 生活安全・防犯（前年度：10位）

団体規制法に基づく観察処分を受けている団体に対する意見や地域の治安対策についての要望を多くいただきました。地域の治安への苦情・要望につきましては、管轄の警察署へパトロール強化を申し入れするとともに、区が委託する警備会社のパトロール強化によって対応を行いました。

9位 交通安全（前年度：25位）

自転車の運転マナーに関する苦情・意見が多く寄せられました。その対応につきましては、一人でも多くの方にマナー遵守を啓発していく必要があり、小中学生に対する自転車教室や住区センターでの高齢者交通安全教室を継続的に実施していきます。

10位 広報・広聴・区民参加（前年度：11位）

足立区キャラクターについての質問や、広報誌・ブログへの意見が多く寄せられました。区の広報活動や各種事業に関心の高い申出者からの質問に丁寧に対応・回答をしました。

今後とも、貴重な意見を事務事業の改善に活かしていきます。

【表2】「区民の声」集計一覧表

26年度	25年度	項目	26年度	25年度
1位	(1位)	職員の接客	215件	223件
2位	(5位)	公園・緑地・緑化	143件	100件
3位	(2位)	道路	113件	139件
4位	(3位)	学校(教育内容)	108件	117件
5位	(24位)	保育園(待機児対策以外)	76件	28件
6位	(6位)	ごみ・リサイクル	66件	70件
7位	(20位)	観光・行事	55件	31件
8位	(10位)	生活安全・防犯	51件	54件
8位	(25位)	交通安全	51件	27件
10位	(11位)	広報・広聴・区民参加	47件	51件
11位	(4位)	生活保護	46件	103件
12位	(12位)	行政の計画・事業全般	44件	42件
13位	(6位)	学校(制度・政策)	43件	70件
13位	(15位)	図書館	43件	37件
13位	(9位)	歩煙草・ポイ捨て・美化推進	43件	55件
16位	(14位)	スポーツ・学校開放	41件	39件
17位	(18位)	鉄道・駅	38件	34件
18位	(---位)	外部委託化	37件	--件
19位	(17位)	住宅・建築	34件	35件

【表3】「区民の声」20位以下の項目と受付件数

26年度		項目	25年度		項目
20位	33件	防災	44位	13件	近隣紛争・生活マナー
21位	31件	まちづくり	44位	13件	国民健康保険
22位	29件	就労支援・労働者保護	47位	12件	介護保険
23位	28件	ペット飼育・犬の糞・住居衛生	48位	9件	健康危機管理・感染症
24位	25件	高齢者福祉	49位	8件	健康診断
24位	25件	子育て支援	49位	8件	放課後事業・青少年教育
26位	23件	放置自転車・駐輪場	49位	8件	行政手続き
26位	23件	税金	52位	7件	こども園・幼稚園
28位	22件	戸籍・住民登録	53位	6件	予防接種
28位	22件	騒音・振動・悪臭・空地管理	54位	5件	国民年金
28位	22件	本庁舎管理	54位	5件	消費者保護
31位	20件	障がい者(児)の福祉	56位	4件	健康づくり・健康増進
31位	20件	バス	56位	4件	こころといのち(自殺対策)
31位	20件	住区センター	56位	4件	温暖化・節電
31位	20件	本庁舎以外の区管理施設	59位	3件	分煙・禁煙
31位	20件	ホームレス	59位	3件	DV・虐待
36位	18件	学童保育・児童館	59位	3件	被災者支援
36位	18件	生涯学習	59位	3件	不祥事
36位	18件	国政・都政・民間	63位	2件	放射線
39位	17件	博物館・文化事業	63位	2件	区議会関係
39位	17件	産業振興	63位	2件	新都心構想・大学連携
41位	16件	保育園(待機児対策)	66位	1件	融資・貸付
41位	16件	ボランティア・地域活動	66位	1件	人権擁護
43位	15件	区公式ホームページ	66位	1件	情報公開・個人情報保護
44位	13件	医療・医療機関	-	60件	その他(いずれにも属さない)

4 より良い区政の実現につながった「区民の声」

「区民の声」をきっかけにして、区民目線を取り入れることで、区民サービスの改善が図られた事例の一部を紹介します。道路や公園などの設備の補修が多くなっていますが、たとえば些細な改善点であっても、大切な声として実現を目指していきます。

1 青和コミュニティ公園の出入り口の改修について（公園管理課・工事課）

【区民の声】

公園北側出入口に敷き詰められたタイルが非常に滑りやすいうえに、砂だまりがあり、自転車のハンドルをとられ転倒してしまいました。歩行者も転倒の危険性があるので、改修してください。

【実現内容】

改修要望があった箇所を現地で確認したところ、申し出のとおり、タイルが滑りやすい状況であることを確認しました。

滑りやすい状況を根本的に解消するため、出入口の段差除去とアスファルトコンクリート舗装化の工事を行い、自転車や歩行者の転倒防止対応を実施しました。



2 勤労福祉会館ブックポストの利用時間について（中央図書館）

【区民の声】

いつも勤労福祉会館のブックポストを利用して、借りた本を返却しています。仕事の上、午前8時や午後9時頃に返却をしたいのですが、勤労福祉会館が閉館していると利用できなくて残念です。設置場所を工夫するなど、他の図書館のブックポストと同様に長い時間、利用できるように改善してもらえませんか。

【実現内容】

要望を受け、施設外にブックポストを設置することをマンション管理者である綾瀬ブルミエ管理組合と協議したところ、設置が承認されました。

会館の外にブックポストを設置し、閉館時でも利用できるようになりました。

3 公園のすべり台の安全性向上について（公園管理課）

【区民の声】

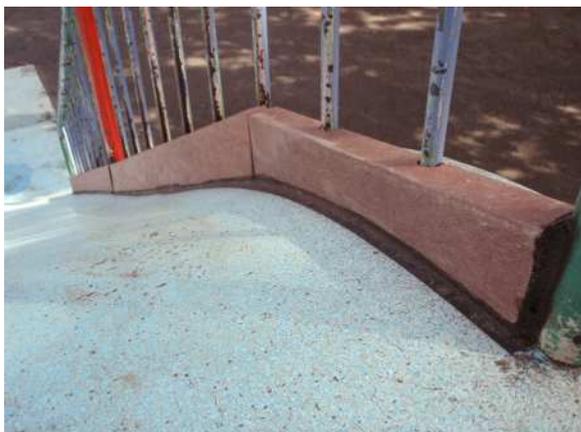
子どもと公園によく遊びに行きます。大きなコンクリート製のすべり台が危険だと感じることがあります。すべり台の柵に足を引っ掛けてしまう子どもを見かけたので、柵ではなく板のような隙間のないものが良いと思います。

また転落したときのクッションになるようなものを周りに敷いてもらえると、親子で安心して遊べるようになると思います。

【実現内容】

ご指摘をいただいた柵の隙間についての改善とすべり台からあやまって転落した際の安全対策（樹木チップの敷きならし）を実施しました。

柵の下部にレールを設置しました



樹木チップを敷きました



4 公共施設のトイレのフックの高さについて（営繕管理課）

【区民の声】

区の施設の個室トイレ内の「フック（荷物をかけるためのもの）」が高い位置にあって、手が届きません。「フック」をもっと低い位置につけて欲しいです。

【実現内容】

区は公共建築物整備基準を定めており、施設新築工事や大規模改修工事を行う際は、手の届く高さにフックや手荷物置き場を設置することになっています。

今回のご意見をを受けて既存施設については、各施設を管理する部署に速やかな状況確認とフックの増設や手荷物置き場の設置について施設管理者に指示をしました。

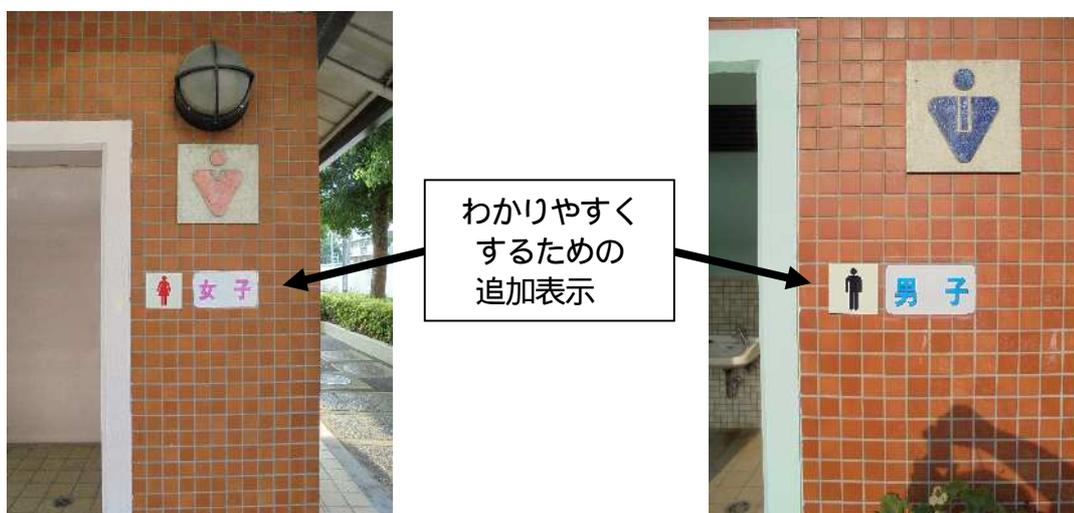
5 公園トイレの表示について（公園管理課）

【区民の声】

公園トイレの男女マークが類似していて、色が薄くなっていたために、間違った方に入ってしまった。表示がわかるようにしてほしい。

【実現内容】

現地調査したところ、ご指摘のとおり状況であり、見間違いやすい状況でした。早速、文字による表記の追加と着色を行いました。他の公園につきましても点検を行い、わかりやすい表示に改めていくことにしました。



6 ラジオ体操の音量について（公園管理課）

【区民の声】

近所の公園のラジオ体操の音が、最近大きくなってきたように感じます。音量を下げることやラジオ体操の放送が始まる前にはラジオを放送しないことなど、周辺住民に配慮するよう伝えて欲しいです。

【実現内容】

ラジオ体操の団体代表者と話し合い、ラジオ体操の放送開始時刻が早朝6時30分であるため、近隣住民への配慮が必要なことを確認しました。

その上で、放送開始時刻の直前まで放送を流さない（音を出さない）ように注意するとともに、音量を下げたラジオ体操を実施することを依頼しました。

7 違反広告物について（道路管理課）

【区民の声】

電柱に業者が設置した広告旗とはり紙が貼り付けられています。これは違法ではありませんか？商店街の景観も損なっています。行政指導していただきたいです。

【実現内容】

区民の声を受取った日の午後に現地に急行し、当該違反広告旗とはり紙を除去するとともに、周辺の違反広告物も除去しました。

帰庁後、違反者に電話にて口頭指導を行いました。

8 暗くて危険な交差点について（工事課）

【区民の声】

家の前の道路が駅の通勤、通学の方々の主要道路になっているのですが、街灯も無い、暗くて複雑なT字路交差点になっています。近くにあった街灯は撤去されたままで、歩行者と自転車がぶつかりそうになったり、夜になると物騒な雰囲気になります。

何らかの検討をお願いしたいと思います。どれだけ暗くて危ないかは、夜に見に来ていただければ分かると思います。

【実現内容】

区民の声受理後、夜間に該当地付近の調査及び明るさの目安となる照度の測定を行いました。

その結果、照度の数値は基準を上回っているものの、複雑な形状の交差点であり、見通しが悪くなっていることを確認しました。

そうした状況から判断し、街路灯を新たに設置しました。



9 駅前のタクシーの乗車待機について（竹の塚整備推進課）

A駅西口のタクシー乗り場では、昼時になると20～30分もの間、タクシーが全くいなくなってしまうことが頻繁にあります。利用者としては非常に不便なので何とかならないでしょうか。

【実現内容】

現地調査したところ「タクシー待ち」になる時間帯があることを確認しました。

A駅西口はB鉄道会社の所有地で、B鉄道会社グループのC社タクシーのみが運行していることから、「声」の内容を伝え、「タクシー待ち」が発生しないようにB鉄道会社並びにC社に申し入れを行いました。

10 街路灯の設置について（工事課）

【区民の声】

昨年、近隣にスーパーが開店して街が活性化してきましたが、閉店時間から夜明けまでの間、スーパーと公園の間の道路が暗くなっている、防犯上心配しています。

自分は公園までこの道路に沿ってウォーキングしていますが、公園の灯りは道路に届いていません。集合住宅の建物があった時（現在は建替中）は、歩行者通路に街灯がありました。早急に対応してください。

【実現内容】

申出者が指摘する現場付近の調査を行い、夜間通行の安全などに支障があると判断し、早急に街灯を設置しました。

11 ガードパイプが夜間見えにくいことについて（工事課）

【区民の声】

路地裏の一軒家の前の路上にガードパイプが設置されていますが、色が濃い緑色のため、ライトを点灯していても夜間は気付きにくく大変危険です。

【実現内容】

現地を確認したところ、ガードパイプに反射材が施されていないことが判明したため、反射テープを貼りました。



12 夜間の公園でのタム口対策について（公園管理課）

【区民の声】

自宅前の公園の出入口が広いため、毎週末深夜から朝までバイクを乗り入れて騒いでいる若者の集団がいます。毎回、自分が110番をして、警察官に注意してもらっていますが、溜まり場と化しています。今日は、飲食物を撒き散らしていたので朝、掃除を私がやりました。バイクが入れないように柵の設置をお願いします。

【実現内容】

公園入口の柵（車侵入禁止の柵）は、現在2か所設置していますが、既存の柵の内側に柵を一つ設置し、バイクの侵入の抑止に努めていきます。

13 曲がり角の舗装について（工事課）

【区民の声】

道路の曲がり角の舗装がつぶれていて、つまずいてしまうので対応してほしい。

【実現内容】

区民の声を受取った日の午後、現場を確認し、翌日にはL形溝の破損を補修しました。

施工前



施工後



5 事務改善につながった「区民の声」

職員一同、改善の余地や反省すべき点がまだまだ多いことを肝に銘じ、皆様の「声」に耳を傾け事務改善に努めてまいります。また、区民の皆様からお寄せいただいた「声」は、普段、職員が当たり前と信じて疑いもしていないことについて、多くの「気付き」を与えてくれます。

区では、引き続き、区民の皆様からの「声」を真摯に受け止め、迅速・適切・丁寧に対応し区民の目線や感覚で考え、皆様からの大切な「声」を区政に反映させていきます。

1 起震車訓練実施時の公園使用料減免申請について（公園管理課）

【区民の声】

マンション管理組合単独で起震車訓練の実施することになったため、公園管理課に公園占有許可の申請に伺った。使用料減免申請が可能であるのか、起震車を公園内に乗り入れることが可能であるのかについて尋ねたが、その場で回答をもらうことができなかった。あとで担当課から「問題なし」と回答があったが、当初に対応した職員は知識不足ではなかったか。

【改善内容】

係内において公園占有の許可および減免・免除条件を検討するためにミーティングを実施した。本件のように事例が少ない案件において、職員間での条例や規則などの解釈に差異が生じることを防ぐために、1か月に1回の係会議内で受付事例の照会と意見交換を行い、再発防止に努めることにしました。

2 児童扶養手当の減額調整の説明について（親子支援課）

【区民の声】

児童扶養手当が減っていたので理由を確認するために親子支援課へ電話をしましたが、応じた職員の説明が全く要領を得ていませんでした。

【改善内容】

今回の質問は減額調整に関するものであり、区民の方に分かりやすく説明することが難しい内容となっていました。

説明が難しくなる案件については、職員全員ができるかぎりシンプルで分かりやすい言葉で説明できるよう、課で統一した回答サンプルをつくり、毎週の係ミーティングにおいて周知徹底を図りました。

3 地球環境フェアのチラシについて（環境政策課）

【区民の声】

「地球環境フェア2014」のチラシで、講演会への申込み方法が「電話による申込み」だけになっていました。これは聴覚などに不自由のある人への配慮に欠けることではないですか。メールアドレスなどが示されていれば良いのですが。

【改善内容】

障がい有者の方への配慮が足りなかったことを謝罪するとともに、今後は郵送などの受付方法も取り入れていくこと、区のほかのイベントの受付においても、同様に配慮していくことを回答しました。

また、庶務担当課長会で、所管課から本件の経緯等を情報提供し、全庁的な周知と取り組みの徹底を図りました。

4 ギャラクシティ講座の申し込みについて（青少年課）

【区民の声】

講座申し込みのため、募集案内にしたがって申込開始日時に電話しました。ところが何度かけても通話中で、やっと電話がつながった時には既に定員に達しているとのことで締め切られていました。人気が予想される講座などは、抽選にしたらどうでしょうか。

【改善内容】

ギャラクシティでは、人気が高い講座や参加者の年齢確認が必要な講座などにおいて、先着順で電話受付を行ってきました。そのため、受付の開始直後は入電が集中して、つながりにくい状況が発生していました。

区民の声を受けて、早い時間で定員に達することが予想される人気講座については、往復はがきなどで申し込みを受け、参加希望者が機会を均等に得られるように改善しました。

5 台風の際の休校判断について（教育指導室）

【区民の声】

台風時の休校判断が当日の朝7時では遅すぎると思います。他区はもっと早くに判断されているように感じます。働いている方は子どもを預けるところを探さないといけなないので、前日に判断されていれば余裕を持って準備が出来ると思います。

【改善内容】

休校については、従前より1時間早い午前6時に判断し、区ホームページや区公式ツイッター・フェイスブックに掲載するように改善しました。

【区ホームページ画像】

小・中学校における気象状況による休校等について

足立区立小・中学校において、気象状況による休校となる場合については、下記のとおりとします。

休校となる基準

- (1)「足立区」において「特別警報(『大雨』『強風』『大雪』『暴風雪』等)」が出た場合
- (2)「足立区」において「暴風警報」「暴風雪警報」が発令されている場合

大雨警報や強風注意報などは休校になりません。なお、登校については次の「学校判断」による対応となる場合」を参照に学校の判断とします。

休校の判断及び周知方法

- 区は、午前6時に休校の有無を判断いたします。
- 区からは、休校に関する情報を区ホームページや公式ツイッター、フェイスブックでお知らせいたします。

6 動物愛護の周知について（生活衛生課）

【区民の声】

保健総合センターへ持ち込まれた犬や猫は一定期間が経過してしまったら殺処分となるのでしょうか？飼い主の気まぐれから捨てられた犬や猫は可哀想です。

この動物たちを引き取って、飼う人がいれば、多少なりとも助かります。引き取りを希望する人たちが保健総合センターへ向かうように区が広報をしていただきたいです。

【改善内容】

保健総合センターでは、譲り受けを希望される方からの問い合わせについては、個々に東京都動物愛護相談センターを案内していましたが、今回の声を踏まえ、区のホームページの「動物・ペット」の項目に東京都動物愛護相談センターをご案内する内容を追加し、譲り受けを希望する方に広く周知していくことにしました。

また、殺処分される犬や猫が減っていくようにパンフレットやチラシ等を用いて、ペットの遺棄防止など飼い主の意識啓発を図っていくとともに、区広報やホームページなどで飼い主のマナー向上を図っていくこととしました。

【区ホームページ画像】

キーワードを入力 足立区全体を検索

[加物・ペット](#) > [犬を飼う時の手続きや注意点など](#) > [犬の譲受けをご希望される方へ](#)

更新日: 2015年1月9日

犬の譲受けをご希望される方へ

飼い主の不明な迷子犬などは、東京都動物愛護相談センター(世田谷区)で収容されます。これらの犬は、新しい譲渡先が見つからない場合、不幸にも殺処分されているのが現状です。

東京都動物愛護相談センターでは、譲渡事業も行っております。

このような犬の譲受けをご希望される方は、[東京都動物愛護相談センター\(外部サイトへリンク\)](#)にお問い合わせください。

ただし、譲受けをする際の年齢や住まい等の条件がございますので、ご確認をお願いします。

7 個人情報の管理について(区政情報課)

【区民の声】

区役所へ手続きに行った際、エレベーターで乗り合わせた職員が区民の情報が記載されたハードコピーをファイルに入れて持っていました。名前、住所などの部分は黒で雑に塗りつぶしてあったものの、びっくりしてしまいました。区の個人情報管理は一体どうなっているのでしょうか？

【改善内容】

1月19日付 区政情報課より職員用掲示板に掲載し注意喚起をしました(下記抜粋)

個人情報管理に関する「区民の声」がありました

たとえ氏名・住所等の個人識別情報が黒塗りにしてあったとしても、個人情報が記録された文書を職員が持ち運ぶ際に、クリアファイルで透けて見えてしまっていたり、むき出し状態になっていたりは、来庁者に「区は個人情報を適正に管理しているのか」といった不安を与えてしまいかねません。

区民の皆様のご大切な個人情報をお預かりする区職員として、個人情報が記録された文書を庁内で持ち運ぶにあたっては、

決裁板に閉じて、裏返しにする

紙ファイルに入れて、中身が見えないようにする

などの措置を講じ、今回指摘のあったような行動は厳に慎みましょう。

6 職員の接客に対する「苦情」や「ご意見」

寄せられた苦情のほとんどが「職員の接客」に関するもので、特に言葉遣い・態度に対する苦情が多くなっています。

お客様の声を真摯に受け止め、区役所全体で接客力の向上に日々努めていきます。

接客に関する苦情の分類 合計 185 件

電話対応	件数	その他	件数
言葉遣い・態度	31	事務処理の遅れ等	4
説明不足・知識不足	10	身だしなみ	5
保留時間・転送	3	執務環境	9
窓口対応	件数	私語、飲食、喫煙等	13
言葉遣い・態度	61	公用車の運転	3
説明不足・知識不足	12	勤務時間外の言動	8
待ち時間等	16	その他	10

1 職員の窓口対応について

【区民の声】

返済の手續に区役所本庁舎に来たが、案内や窓口職員にたらい回しにあい、とても時間がかかった。私には障がいがあり移動が辛かった。

【対応内容】

お客様に関わった所管から事情を聴取し、たらい回しとなった原因を究明し、再発防止のため、全ての組織において適切なお客様対応に努めるよう、職員に注意喚起を行いました。

【区民の声】

難しいことをお願いしているわけでもないのに、担当者がいないと分からないとはどういうことか？ そうであればお客様を待たせるのではなく、早急に担当者に連絡を取るべきではなかったのか。 課は昼休みの体制を取っていないということか。 そうであれば広報等で周知すべきである。 役所はいくら待たせても、職員の給料が減額されることは無いが、民間では「時間でいくら」で動いている。

【対応内容】

お客様の受付内容について、担当者から昼当番職員に引き継ぎがなされていなかったことが判明したため、そのことについて申出者に謝罪の手紙をお送りするとともに、所属長から全職員に対し、昼当番時の引継ぎの徹底を指導しました。

【区民の声】

区民事務所に、住民票を取りに行った。申請用紙を書く前に番号札を取ったら、職員に、用紙を書いてから取ってくださいと番号札を取り上げられた。

また、印鑑証明も欲しかったのだが、登録証を持っておらず、また登録証が何かもわからず「印鑑登録証とは何ですか」と聞いたら「印鑑登録証とは印鑑登録証です」という答えだった。そのあまりにぞんざいな態度と、説明になっていない答えに腹が立った。

【対応内容】

当該職員は、区民事務所勤務3年目で窓口対応は慣れていましたが、「申出者の声」のとおりの言動があったことを認めました。申出者に謝罪のメールを送ると共に、所長から全職員に親切・丁寧なお客様対応に努めるよう指導しました。

2 職員の電話対応について

【区民の声】

条例について質問があり、課に電話をした。対応した職員に「条例の根拠を教えて欲しい」と聞いたところ、「何をお聞きになりたいのかわからない」「言っている意味がわからない」等、うすら笑いをしながら対応された。その程度のことは答えて欲しいし、少し待ってくださいと言われた後の保留時間が長く感じた。

保留後に「お待たせして申し訳ありませんでした」との言葉もなかった。最後には謝罪してくれたが、気分があまり良いものでなかった。サービス業としての認識を持って欲しい。

【対応内容】

担当者が主訴を確認するために行った質問や保留時間の長さに、申出者が不快な気持ちになり激高されたことが確認されました。謝罪の電話を入れ、条例の目的等説明をしたところ、ご理解をいただくことができました。

【区民の声】

課に質問があって電話連絡をした。対応した職員は「私がお答えします」と話したが、突っ込んだ質問をしたところ答えに窮してしまった。答えられる人に代わって欲しいと伝えたところ、現在答えられる人はいないと言われた。

電話をしているのに、担当者が不在で答えられる人がいないというのは、対応としてどうかと思う。

【対応内容】

事実関係を確認したところ、申出者がはじめから乱暴な口調で、大声で「上司を出せ」と怒鳴りながら早口でまくしたてる状況だったことがわかりました。お客様が興奮して苦情を申し立ててきた場合でも、冷静に、相手の話をしっかりと受け止めて対応していきます。

【区民の声】

職員の電話の言葉遣いがとても酷くて不愉快になった。上から目線での相槌「うん」や馬鹿にしたような「えっ？」という言葉が頻繁に出て、自分からも直接注意したが、全く言動が変わることはなかった。

とても腹が立った。どのような職員指導をしているのか。

【対応内容】

当該職員は、ベテランで対応は慣れていたが、指摘のような言葉遣いが見受けられたので、厳重に注意し、申出者に謝罪の手紙をお送りしました。

【区民の声】

区役所に問い合わせの電話をしたが、最初に電話に出た職員は質問内容について要領を得ない話しぶりだったので、上司と電話を替わってもらった。

上司が電話に出たが、開口一番「何の用ですか」「不都合がありましたか」等、声の感じが初めからとても悪かった。私が「そういう対応やめてもらえますか」と話すと、「いつもこうなので」と返答された。

少し信じられない対応で不愉快な気持ちになったので、苦情を言いたい旨を話すと「どうぞ苦情を言ってください」と言われ、区民の声相談課を案内されました。接客についてきちんと指導して欲しいと思う。

【対応内容】

電話を替わった係長本人から事情を聞きました。当該係長はお客様を不愉快な気持ちにさせてしまったことについて反省しており、今後注意するよう指導するとともに、課内にも親切・丁寧な接客に努めるよう周知しました。

3 職員の執務中の態度や服装について

【区民の声】

窓口に行きに行ったとき、私はかなり待っていたので見ていたが、奥の席の職員が長時間、机に肘をついてうちわであおいでいて暇そうだった。奥の方でのんびりしていないで、窓口対応をしてくれれば良いのと思った。本当に公務員は暇で、プロ意識が低いと思った。

【対応内容】

当該職員は、蒸し暑い日で、庁内を回ってきて汗をかいていたので、つい、うちわを使用してしまったとのことでした。常に区民から見られていることを意識し、執務態度に注意を払うよう課内に徹底しました。

7 お寄せいただいた「感謝」の声

区民の声では、要望・意見、苦情等のほか、区の事業や職員の対応についての感謝もお寄せいただいています。区民の声にお寄せいただいた「感謝の声」の一部をご紹介します。「感謝の声」は、できるだけ原文に近い形で掲載しております。

1 区民事務所職員の対応について（竹の塚区民事務所）

先日、父が亡くなり本籍が足立区だったので竹の塚区民事務所に取りに伺いましたが、とても親切に対応していただきました。

急死のため混乱していたのですが、Aさんという職員の方がカウンターの中からわざわざ出てくださり、丁寧に対応していただきました。

とても感謝いたしております。こんな職員の方がたくさんいてくださると良いなと思いました。ありがとうございました。

2 公園管理事務所の対応について（西部公園管理事務所）

4月28日午後4時半過ぎに居住しているマンションの隣にある梅田南公園のネットが破損していることに気が付き公園管理事務所に電話した。「今日はもう遅いので手の空いた時で構いませんので。」と言って電話を置いた。ところが午後6時過ぎに公園の担当者から電話があり、「現地確認したところ間違いなく破損していたので応急的に修理しました。」とのこと。一体この対応の早さは何なのか？

去年の秋の夕刻にも落葉が溜まっていることに気づき、マンションの敷地内に落葉が入り込んでくるので翌日電話しようとして午後公園を確認したところ落葉が綺麗に無くなっていた。これこそプロの仕事ではないのか。自分の与えられた仕事を完璧に遂行できるのは今時一流ホテルといえども難しいのである。区役所に、このような職員がいることは何かホッとさせられた。

3 自宅近くのマンホールのふたの修理について（工事課）

マンホールのふたがカタン、カタン動き眠れず大変でしたが、区役所担当の方がみえ、マンホールのふたをとり修理して下さいました。すぐやる課でありありがとうございました。

今夜からぐっすり休めます。取り急ぎお礼申し上げます。

4 五反野駅前まちづくり広場樹木剪定について（密集地域整備課）

伸びていた枝の件でお願いした所、手紙をいただき、又、剪定作業の完了の電話連絡をありがとうございます。周囲の人に手紙見せましたら手紙がきた事と作業がすみやかに終了したことにビックリしており「足立区はすごいな、さすが」と喜んでおりました。代表してお礼を申します。

5 各種手続きにおける職員の対応について（生活保護指導課）

私事ではございますが、同居していた身内から家を追い出され親戚を転々とし住む家も定まらず路頭に迷ってしまいました。私は89歳で妻は86歳です。足立区役所へ相談に行き、福祉事務所のA及びB様が話を聞いて下さり親身に対応下さいました。

私共は高齢で融通も利かず体も不自由なところがあり、本当にどうしたらよいかわからずその旨を伝えることしか出来ませんでした。

高齢者でも入居できる新しい賃貸住居の提案から、住民票・年金・国民健康保険・障害者手帳・介護保険の各種手続きのご指導など、何から何まで付き添い本当に親切にいただき、お二方のおかげで無事に住居も決まり、足立区民となり夫婦二人で新しい生活を始め余生を穏やかに過ごすことができそうです。A及びB様には深く感謝しております。

お役所にもこんなに親切で温かい方がいらっしまったことをとても嬉しく思い、孫に頼みメールで投稿している次第です。本当にありがとうございました。

6 総合スポーツセンターの忘れ物の対応について（スポーツ推進課）

足立区のサービスにお礼を言いたく投稿させていただきました。

私は横浜市民ですが先日、足立区のスポーツ大会に参加させていただきました。その折、忘れ物をしてしまい、帰宅後に気付いた次第です。次の日、ダメもとで会場の足立区総合スポーツセンターに問い合わせたところ、ご担当の方に大変丁寧に対応していただき、無事忘れ物を回収することができました。

面倒くさがらずにこちらの要望を最大限に受け入れていただき、大変感激しました。足立区の文化度の高さを深く認識させられました。

区民ではありませんが、これからも足立区の発展をお祈りしております。どうもありがとうございました。

7 親族が亡くなった時の担当した職員の対応について（福祉管理課、道路管理課）

福祉管理課のA様よりお手紙を頂き、私の父が足立区内で亡くなり、区の方で火葬等も行って頂き、遺骨等の引き取りの件で通知がございました。

福祉管理課A様、さらに道路管理課のB様及びC様に生前のお話を伺い、区長様に御礼を申し上げたく筆をとった次第でございます。

お話では父は亡くなる一年程前より路上生活をしており、その間に足立区長様を始め皆様の心優しい対応に頭が下がると共に、特にB様はお会いした際に涙を流されながら今まで色々なお話をして頂きました。誠意を超越された言葉では言い尽くせないお心遣いに感激いたしました。

8 手続き時の職員の対応について（庁舎管理課、戸籍住民課、高齢医療年金課）

区役所で父の除籍謄本、後期高齢者保険証返納、葬儀費請求手続きをしました。

車で来ましたが、入口誘導の方、地下駐車場誘導の方、住民票窓口、後期高齢者保険窓口の方々、全て、すばらしい対応で、心が温まりました。

昔は役所のイメージ悪く、サービス不在と思っていましたのでギャップに驚きました。区長はじめ皆様の指導、教育が行き届いている印ですね。

9 野良猫死骸への清掃事務所の対応について（足立清掃事務所）

庭に野良猫の死骸があり、どうしたら良いか、清掃事務所に問い合わせをさせていただきました。お電話の後30分程で担当者の方がいらっしまった、処理して頂きました。

とても早い対応と、いらっしまった方の対応にとっても感謝しております。お帰りになる際も

「臭い等で気分を害されていないですか、大変でしたね」とお氣遣いを頂き本当にありがとうございました。とても助かりました。

10 保健師の対応について（千住保健総合センター）

本日、足立区に住んでいる妹のことで千住保健総合センターへ電話相談をしたところ、対応したA保健師の素晴らしい対応に感動しました。

相談中の傾聴の仕方、対応の仕方、こちらの心情を察しながらの応対等、完璧に対応していただきました。

保健所で相談できる人がいてほっとしたし、気持ちが楽になりました。本当にありがたいです。区長から直々に褒めて欲しいです。千住保健総合センターの所長にもぜひ伝えてください。

11 職員の対応について（課税課）

いつもお世話になっております。バイクを廃車する手続きに関して保険会社の方からちょっと困った要求をされました。その際、課税課の女性職員の方にほんとうに丁寧に対応していただきました。その職員さんのおかげで解約手続きがスムーズにまとまりそうで本当に助かりました。

電話でお礼を申し上げたいと思ったのですが仕事中に失礼かと思い、メールさせていただきました。本当にありがとうございました。

12 職員の対応（クロージング）について（期日前投票庁舎内会場）

足立区役所へ期日前投票に行ったのですが、選挙の新聞をじっくり見た上で投票したかったので、若い男性の職員さんをお願いして見せてもらいました。

投票終了後、新聞を見せてくれた職員に「お世話になりました、おかげさまで無事投票できました、ありがとうございました」とお礼を言ったところ、「どういたしまして、どうぞお気をつけてお帰りください」と言ってくれました。ステキな若者に『ありがとう』です。

13 福祉課の対応について（千住福祉課）

約3年弱にわたり、妹に対して経済的・精神的な支援をしていただきました。真摯に優しくお世話をしていただいた職員の皆様方には大変感謝をしています。

職員の皆様方の何時でも住民目線で丁寧に優しく、根気強く対応している姿勢は見習うべきものが多々ありました。ありがとうございました。

14 保育園の対応について（子ども・子育て施設課）

先日、園内に設置してある意見箱に手紙で意見を述べさせて頂いたところ、園長先生がさっそく私のところに来て、子どもの気持ちに寄り添いたいという私の意見に共感して下さい、改善をしてくれることとなりました。

園長先生に迅速に対応して頂き、園児を預ける立場として大変心強く、また保護者の意見を尊重して頂いて大変感謝しております。ありがとうございました。

8 「区民の声」をお寄せください <受付方法・受付場所>

区民の声相談課では、Eメール・広聴はがき・「区民の声」の箱・電話などで区民の皆様の「声」をお待ちしています。受付方法は次のとおりです。

(1) 区長へのメール

足立区公式ホームページのトップページにある「ご意見・ご要望をお聞かせください」「区長へのメール」を開いていただき必要事項を入力のうえ送信願います。

[ホームページアドレス]

<http://www.city.adachi.tokyo.jp/>

E-mail voice@city.adachi.tokyo.jp

The screenshot shows the homepage of Adachi City. The top navigation bar includes links for Home, Living, Disaster Prevention, Welfare, Child Education, Regional Cultural Activities, and Housing. A search bar is located below the navigation. The main content area features a 'トピックス' (Topics) section with several news items, a 'ライフシーンから探す' (Search by Life Scene) section, and an 'イベント・講座情報' (Event/Workshop Information) section. On the right side, there is a vertical menu with various links, including 'ご意見・ご要望をお聞かせください' (Please let us hear your opinions and requests), which is highlighted by a black arrow. Other links in the menu include '区長へのメール' (Email to the Mayor), 'パブリックコメント' (Public Comment), 'はい、区長です。' (Yes, it's the Mayor), '区議会' (City Council), '施設案内' (Facility Information), '電子申請・各種予約' (Electronic Application/Reservation), '広報・報道' (Publicity/Press), and 'Twitter・SNS'.

(2) 広聴はがき

必要事項を記入のうえ郵送願います。郵送料金はかかりません。

[広聴はがきの設置場所]

各区民事務所、各福祉課、各保健総合センター、各住区センター、各図書館、
(財)足立区生涯学習振興公社、(社福)足立区社会福祉協議会など公共施設

[広聴はがき 見本]

郵便はがき 120-8710		あなたの声を区政に		暮らしの情報		年月日 について		
足立区中央本町一丁目17番1号		このはがきは、足立区をよりよくするために、区民の皆様の声をお聞かせいただくものです。区政に対するご意見、ご要望、ご提言等をおはがきに書いてお寄せ下さい。区の仕事を進めていくための貴重な資料とさせていただきます。 【お願いとご注意】※必ずお読みください。 ●各種手続きや業務に関するお問い合わせ等は直接担当窓口にお尋ねください。(代)03-3880-5111 ●住所、氏名、電話番号をご記入下さい。(不明な点は確認させていただくことがあります) ●回答の要・不要についていずれかに○を付してください。 ●回答は、通常2週間程度お時間をいただきます。ご了承ください。 ●個人情報照会、談話・中傷・嫌がらせ等については回答いたしかねます。 ●お寄せいただきましたご意見等は、個人情報に十分留意した上で、区のホームページ等に、その要旨を紹介させていただく場合がありますのであらかじめご了承ください。 お問い合わせ先：足立区政情報課郵政係 区民の声担当 区民の声担当 足立区役所北館3階 電話 03-3880-5839(直通)		区では区政や暮らしに役立つ情報を様々な方法で提供しております。ぜひご利用ください。 ◎お問い合わせコールあだち 03-3880-0039 引越しの際の届出や住民票のとり方、イベントや施設の案内など、皆様の疑問・質問にオペレーターがお答えします。 受付時間：午前8時から午後7時 年中無休(1月1日～3日 区役所電気設備法定点検日は除く) ◎広報紙「あだち広報」 子育てや健康に役立つ情報、各種催し物などが盛りだくさんです。毎月10日、25日(1月は1日、25日)に発行し、各家庭にお配りしています。 ◎足立区公式ホームページ 最新の区政情報や各種手続きの案内、イベントの開催状況などをご覧になることができます。 http://www.city.adachi.tokyo.jp/ 足立区携帯サイトでも、同様の情報をご覧になることができます。 http://www.city.adachi.tokyo.jp/mobile/ *足立区携帯サイトの二次元コード		きりとり線		[回答 要・不要]
足立区長行 (区民の声担当)		きりとり線		きりとり線				
住所	〒12 - 足立区	氏名	年代	代	性別	男・女		
電話番号		*宛名をご希望の方は、上記住所等欄に記入しなくて結構です。ただし、直接の回答はできませんのでご了承ください。						

(3) 区民の声投函箱

区役所本庁舎内に「区民の声」の投函箱を設置しています。直接投函願います。

[設置場所]

- 南館1階 案内(入口)
- 南館2階 衛生部・会計管理室前
- 中央館1階 総合案内(入口)
- 中央館1階 課税課前
- 中央館3階 親子支援課前
- 北館1階 案内(入口)
- 北館2階 案内(入口)



(3) 手紙、FAX、電話、窓口での受付

足立区広報室区民の声相談課 区民の声担当 (北館3階)

〒120-8510 東京都足立区中央本町一丁目17番1号

電話 03(3880)5839

FAX 03(3880)5678

区民の声報告書（平成26年度版）

平成27年9月発行

発行 足立区

編集 区民の声相談課

〒120-8510 足立区中央本町一丁目17番1号

電 話 03-3880-5839

E - mail voice@city.adachi.tokyo.jp