

# 区民の声

平成22年度版



足立区

# 目 次

はじめに	P 1
1 区民の声の概要	
(1) お寄せいただいた「区民の声」の件数	P 2～3
(2) 「区民の声」の送付手段	P 4
(3) 年代別の「区民の声」の数	P 5
(4) 「区民の声」の内容	P 6～7
(5) 対応結果	P 8～9
(6) 実現した「区民の声」の例	P 9～15
2 政策項目別区民の声	
(1) 政策項目別「区民の声」の状況	P 16
(2) 政策項目別（表11）小分類 主な内容の詳細	P 16～17
(3) 「区民の声」への具体的対応	P 17～18
3 政策項目別の実現・一部実現した「区民の声」の紹介	P 19～21
(1) 生命と健康	P 21～23
(2) 区民福祉	P 23～26
(3) 社会制度	P 27
(4) 生活環境	P 27～33
(5) 教育・文化	P 33～35
(6) 地域経済	P 36
(7) 区民と区政	P 36～38
(8) 感謝の声	P 39
4 東日本大震災関連 区民の声	P 40～49
5 「区民の声」受付方法及び受付場所	P 50～51
資料 「区民の声」対応手順	P 52～53
表紙 荒川河川敷（22年8月10日号 あだち広報一面記事）	

はじめに

22年度中に頂戴した「区民の声」の報告書がまとまりました。

3月の大震災やその後の計画停電、放射線の問題について非常に多くの声を頂戴し、それを受けて区独自に様々な対応をとりました。

もちろんすべての皆様のご要望に百パーセントお応えすることは不可能にしても、今後とも区民の皆様のお声を大切することを中心にすえて、区政運営に当たってまいります。

いまだに「区長が読んでいるわけが無い」とお考えの方もあるようですが、すべての「声」と回答文には私自身が全て目を通し、必要な場合には加筆修正しております。今後とも多数の「声」をお寄せいただけますようお願いいたします。

足立区長 近藤 やよい

# 1 区民の声の概要

## (1) お寄せいただいた「区民の声」の件数

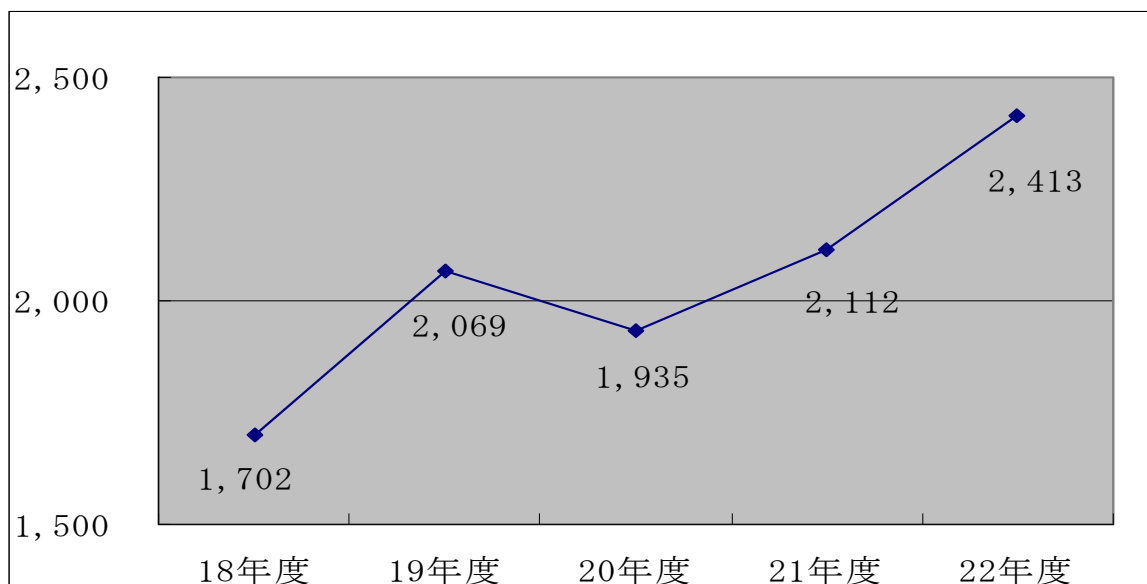
平成22年度にお寄せいただいた「区民の声」の総件数は、413件（震災関連は除く）と前年度（2,112件）に比較して301件増加しています。新聞等で報道された高齢者の所在不明の問題や学校の耐震・改築工事、学力向上など学校全般に関する意見が増えたことが主な要因となっています。（図1参照）

お寄せいただいた声の中で回答を要するものは、22年度は平均すると12.7日の対応日数で回答しています。平成20年度以降、対応までの日数が延びているのは、複数の課に対する要望・意見などが増え、調整に時間がかかったためです。（表1参照）

また、平成22年度に区民の声担当が受付した「区民の声」は、413件のうち、複数の事項の要望・意見などが274件ありました。（表2参照）

区外の方からの声は、区政に関する情報がマスコミ等で報道された際に、Eメールなどにより区民の声に意見をお寄せいただいたものです。（表3参照）

図1 「区民の声」の年度別総件数の推移（平成18年度から平成22年度）（単位：件）



**表1 年度別「区民の声」の総件数と回答までの対応日数**

区 分	22年度	21年度	20年度
受付件数	2,413件	2,112件	1,935件
月平均	201件	176件	161件
対応日数	12.7日	12.5日	11.7日

\* 対応日数

「区民の声」を受付した日から回答までの日数（土曜・日曜も日数にカウントしています）

**表2 「区民の声」の総件数の内訳**

区 分	22年度	21年度
区民の声の受付件数	2,139件	1,900件
複数の要望等の件数	274件	212件
計) 区民の声の総件数	2,413件	2,112件

**表3 「区民の声」の区内・区外別内訳**

(単位:件 %)

区 分	22年度	構成比 (不明者 除く)	21年度	構成比 (不明者 除く)	20年度	構成比 (不明者 除く)
区内在住者 からの声	1,607	91%	1,519	92%	1,300	91%
区外在住者 からの声	157	9%	137	8%	134	9%
計	1,764	100%	1,656	100%	1,434	100%
不明	649	—	456	—	501	—
総計	2,413	—	2,112	—	1,935	—

## (2) 「区民の声」の送付手段

平成12年度にEメールを本格導入してから、毎年1位はEメールになり、お寄せいただく区民の声も急増しました。(図2、表4参照)

インターネットの普及により、平成22年度はEメールが声全体の59%(1,420件)を占めました。

そのうち、平成20年8月から受付した携帯電話メールの件数は、平成22年度声全体の18%(443件)と大幅に増加しました。

図2 「区民の声」の手段別構成比

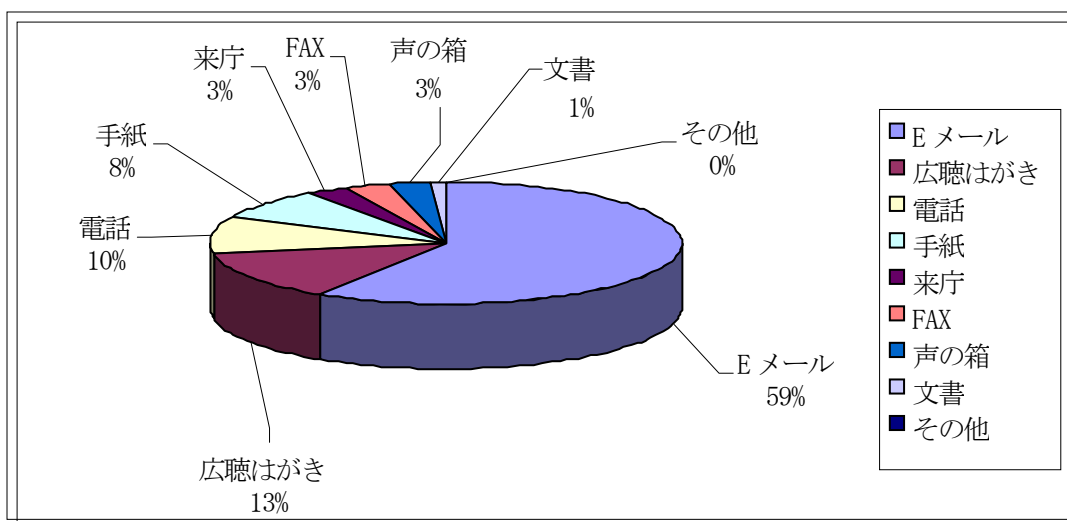


表4 手段別件数の年次推移

(単位：件)

年度 手段	平成22年度		平成21年度		平成20年度		平成19年度		平成18年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
Eメール (内携帯電話メール)	1,420 (443)	59% (18%)	1,217 (287)	58% (14%)	1,105 (49)	57% (3%)	1,026	49%	611	36%
広聴はがき	324	13%	310	15%	278	14%	288	14%	252	15%
電話	234	10%	233	11%	103	5%	96	5%	284	17%
手紙	193	8%	97	4%	165	9%	149	7%	-	-
来庁	74	3%	72	3%	93	5%	46	2%	127	7%
FAX	72	3%	88	4%	54	3%	139	7%	112	7%
声の箱	68	3%	34	2%	67	3%	84	4%	90	5%
文書	28	1%	54	3%	52	3%	240	12%	213	12%
その他	0	0%	7	0%	18	1%	1	0%	13	1%
計	2,413	100%	2,112	100%	1,935	100%	2,069	100%	1,702	100%

\* 「その他」は他官庁で受け付けられ送付されたものです。

\* 手紙は、平成18年度までは文書等でカウントしていました。

### (3) 年代別の「区民の声」の数

「区民の声」をお寄せいただいた方々を年代別に見ると、最も多いのが30歳代で全体の33%（457件）を占めています。続いて40歳代が26%（358件）で、以下、50歳代（194件）、70歳代以上（143件）、60歳代（133件）となっています。

（表5参照）

男女別・年代別に見ると、男性では40歳代が25%（179件）、30歳代（173件）が24%と2つの年代で男性全体の半数を占めているのに対し、女性では30歳代が42%（278件）と際立って多く、続いて40歳代が27%（178件）となっています。

また、男性では60歳代（88件）、70歳代以上（103件）の層でも一定の割合で声をお寄せいただいている特長があります。

（表6参照）

30歳代、40歳代からの声が多いのは、この年代が子育て等で区の施設や事業を利用することが多いことなどによるものです。

**表5 年代別件数年次推移**

（単位：件）

年代 年度	10代 以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代 以上	小計	不明	合計
22 年度	8 (1%)	95 (7%)	457 (33%)	358 (26%)	194 (14%)	133 (9%)	143 (10%)	1,388 (100%)	1,025	2,413
21 年度	4 (0%)	98 (7%)	421 (32%)	325 (24%)	204 (15%)	159 (12%)	126 (10%)	1,337 (100%)	775	2,112
20 年度	14 (1%)	84 (8%)	388 (35%)	226 (20%)	162 (14%)	134 (12%)	113 (10%)	1,121 (100%)	814	1,935
19 年度	35 (3%)	99 (8%)	348 (29%)	290 (24%)	166 (14%)	138 (12%)	120 (10%)	1,196 (100%)	873	2,069
18 年度	13 (2%)	76 (10%)	212 (27%)	170 (21%)	114 (14%)	102 (13%)	106 (13%)	793 (100%)	909	1,702

※ カッコ内は各年度ごとの構成比

**表6 男女別・年代別集計結果（22年度）**

（単位：件）

年代 性別	10代 以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代 以上	小計	不明	合計
男	4 (1%)	40 (6%)	173 (24%)	179 (25%)	131 (18%)	88 (12%)	103 (14%)	718 (100%)	156	874
女	4 (1%)	54 (8%)	278 (42%)	178 (27%)	63 (9%)	45 (7%)	39 (6%)	661 (100%)	155	816
不明	0	1	6	1	0	0	1	9	714	723
合計	8	95	457	358	194	133	143	1,388	1,025	2,413

※ カッコ内は各性別ごとの構成比

#### (4) 「区民の声」の内容

区民の声は、以下のように分類しております。

##### 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い、具体的には、職員の接客態度、行政（事務）ミス、コンプライアンス、設備の故障などに関する申し出をいう。

##### 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・要請

(ア) 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で、具体的なものと抽象的なもの。

(イ) 個別的要望 特定の区民、利害関係者に対する対応を求める申し出をいう。

(ウ) 他機関への要望 足立区以外の公共団体の行政サービス、施設等に関して改善等を求める申し出をいう。

##### ④ 提案・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・その他

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い、感謝には施策に関するものと職員の接客に関するもの。

これらの声のうち、平成22年度で最も多かったのは、要望・要請の1,033件で全体の43%を占めています。続いて提案・意見が641件と26%を占め、苦情354件の順となっています。要望・要請は平成18年度までは全体の30%程度であったのに対して、平成19年度以降は40%を超える水準となっています。区民が具体的な区の事業・施策に関心を高めている結果の反映と言えます。

(表7参照)。

**表7 区民の声の性質別分類**

(単位：件)

性質 年度	苦情	不満	要望・要請	提案・意見	質問・その他	感謝	総計
22年度	354(15%)	14(1%)	1,033(43%)	641(26%)	237(10%)	134(5%)	2,413(100%)
21年度	392(19%)		935(44%)	463(22%)	226(11%)	96(4%)	2,112(100%)
20年度	489(25%)		795(41%)	331(17%)	242(13%)	78(4%)	1,935(100%)
19年度	242(12%)		856(41%)	534(26%)	335(16%)	102(5%)	2,069(100%)
18年度	550(32%)		516(30%)	361(21%)	215(13%)	60(4%)	1,702(100%)

※ カッコ内は各年度ごとの構成比

区分に不満（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）を平成23年1月から新たに導入。



要望・要請のなかで最も多い政策項目は、生活・環境についてであり、全体の49%（507件）を占めています。続いて区民福祉（14%）、区民と区政（12%）、教育・文化（11%）と続いています。

最も多かった生活・環境の要望では、公園遊具の設置、道路整備や違法駐車対策、歩行喫煙取り締まり強化、資源ごみの持ち去り防止などを求める声をいただきました。また、区民福祉では子育てに関する要望、教育・文化では学校教育に関する要望を多くいただいています。

提案・意見のなかで最も多い政策項目も生活・環境についてであり、全体の32%（207件）を占め、続いて区民と区政、教育・文化の順となっています。

苦情では、区民と区政の分野が全体の44%（155件）と最も多く、具体的には職員の接客に関する苦情が125件占めています。続いて区民福祉31%と続いています。

一方、感謝では、区民と区政の分野が全体の41%（55件）と最も多く、その大半が職員の接客に対する感謝の声です。

政策項目別に全体を見ると、生活・環境の分野が全体の34%（826件）を占めています。これは、「区民の声」が区民に身近な問題の改善要望の窓口として認識されていることを示していると言えます。（表8参照）

**表8 「区民の声」の性質別・政策項目別内訳（22年度）** （単位：件）

性質 政策項目	苦情	不満	要望・要請	提案・意見	質問・その他	感謝	計
生命と健康	5 (1%)	0 (0%)	84 (8%)	36 (6%)	23 (9%)	3 (2%)	151 (6%)
区民福祉	110 (31%)	2 (14%)	146 (14%)	74 (12%)	33 (14%)	27 (20%)	392 (16%)
社会制度	17 (5%)	1 (7%)	19 (2%)	12 (2%)	9 (4%)	2 (2%)	60 (2%)
生活・環境	13 (4%)	4 (29%)	507 (49%)	207 (32%)	69 (29%)	26 (19%)	826 (34%)
教育・文化	45 (13%)	6 (43%)	119 (11%)	118 (18%)	49 (21%)	14 (11%)	351 (15%)
地域経済	9 (2%)	1 (7%)	37 (4%)	28 (4%)	5 (2%)	7 (5%)	87 (4%)
区民と区政	155 (44%)	0 (0%)	121 (12%)	166 (26%)	49 (21%)	55 (41%)	546 (23%)
<b>総計</b>	<b>354(100%)</b>	<b>14(100%)</b>	<b>1,033(100%)</b>	<b>641(100%)</b>	<b>237(100%)</b>	<b>134(100%)</b>	<b>2,413(100%)</b>

※ カッコ内は各性質ごとの構成比

※ 主な政策項目の内容（表12 政策項目別「区民の声」件数参照）

生活・環境：公園・緑地、道路、ごみ・リサイクル（資源ごみの持ち去りなど）、犬猫の糞・動物愛護、歩き煙草、自転車（放置自転車など）、バス（はるかぜ他）住宅・建築など15項目

区民と区政：職員の接客、公共施設、計画・事業全般、広報、ホームページなど9項目

区民福祉：子育て、障がい児・者の福祉、高齢者福祉、生活保護、その他の6項目

教育・文化：学校、図書館、スポーツ、文化施設、文化行政、生涯学習、その他の7項目

## (5) 対応結果

平成22年度の「区民の声」に対する対応結果をみると、全2,413件のうち、実現したものが509件、一部実現したものが378件であり、合わせて887件、全体の37%が実現したことになります。(表9・図3参照)

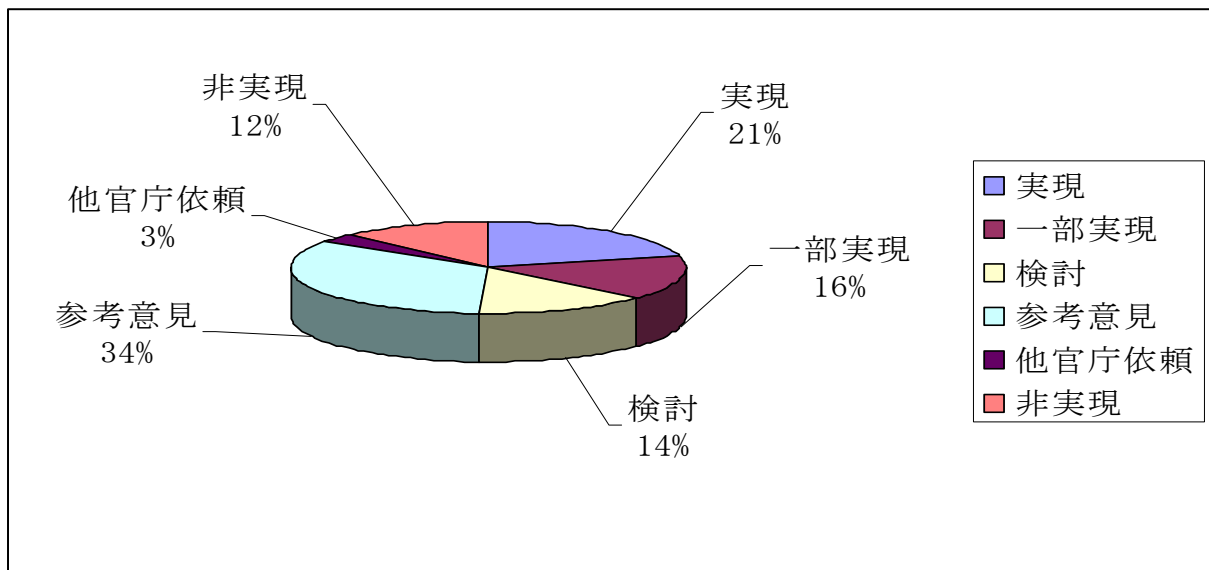
表9 年度別対応結果

(単位:件)

対応結果 年度	実 現	一部実現	小 計	検 討	参考意見	他官庁依頼	非 実 現	総 計
22年度	509(21%)	378(16%)	887(37%)	339(14%)	813(34%)	82(3%)	292(12%)	2,413(100%)
21年度	384(18%)	386(18%)	770(36%)	250(12%)	775(37%)	39(2%)	278(13%)	2,112(100%)
20年度	283(14%)	244(13%)	527(27%)	259(13%)	845(44%)	89(5%)	215(11%)	1,935(100%)
19年度	274(13%)	106(5%)	380(18%)	182(9%)	1,360(66%)	31(1%)	116(6%)	2,069(100%)
18年度	170(10%)	70(4%)	240(14%)	104(6%)	1,216(72%)	70(4%)	72(4%)	1,702(100%)

カッコ内は各年度ごとの構成比

図3 対応結果別構成比



声を性質別に分類し、その実現度合いをみますと、要望・要請については、全1,033件のうち、実現、一部実現を合わせて462件、45%が実現しています。提案・意見については、全641件のうち、実現、一部実現を合わせて208件、33%が実現しています。また、苦情については全354件のうち、実現、一部実現を合わせて79件、22%が実現しています。

一方、実現できなかった声は全体としては、292件で、全体の12%でした。性質別対応結果をみると、非実現で最も件数が多かったのは要望・要請の172件でした。

法令などの制約から対応が困難な声もあることを示しています。(表10参照)

実現した「区民の声」としては、冊子「資源とごみの分け方・出し方」の改善を求めるものや、DPTの予防接種票の交付時期の繰り上げ要望など、区民に身近なものが多くありましたが、親が障がい児の通園のために使用する自転車が、区営自転車駐車場を利用する場合の「足立区自転車等の駐車秩序及び自転車等駐車場の整備に関する条例施行規則」の改正を実施したものなど、区の従来の対応を抜本的に改めさせたものもありました。

実現した「区民の声」の具体例については、一部を抜粋して次ページ以降にまとめました。

表10 性質別対応結果(22年度)

(単位:件)

性質 対応結果	苦情	不満	要望 要請	提案 意見	質問 その他	感謝	計
実現	40(11%)	2(14%)	267(26%)	112(18%)	71(30%)	17(13%)	509(21%)
一部実現	39(11%)	1(7%)	195(19%)	96(15%)	41(17%)	6(4%)	378(16%)
小計	79(22%)	3(21%)	462(45%)	208(33%)	112(47%)	23(17%)	887(37%)
検討	27(8%)	1(7%)	187(18%)	82(13%)	34(15%)	8(6%)	339(14%)
参考意見	217(61%)	4(29%)	157(15%)	271(42%)	64(27%)	100(75%)	813(34%)
他官庁依頼	9(3%)	0(0%)	55(5%)	15(2%)	3(1%)	0(0%)	82(3%)
非実現	22(6%)	6(43%)	172(17%)	65(10%)	24(10%)	3(2%)	292(12%)
総計	354(100%)	14(100%)	1,033(100%)	641(100%)	237(100%)	134(100%)	2,413(100%)

※ カッコ内は各性質ごとの構成比

### (6) 実現した「区民の声」の例

区民の声を契機に又は参考にして実現、改善した具体的な施策の例には以下のものがあります。

- 親が障がい児の通園のために使用する自転車が、区営自転車駐車場を利用する場合、障がい者扱いにして欲しい。

(都市建設部交通対策課)

- 山王堀緑道(入谷九丁目)の公園遊具の補修と柵を設置して欲しい。

(都市建設部工事課)

- DPTの予防接種票の交付時期を繰上げて欲しい。

(衛生部保健予防課)

- 街頭や電柱に歩行喫煙禁止ステッカーをはってください。

(区民部区民課)

- 冊子「資源とごみの分け方・出し方」を改善して欲しい。

(環境部計画課)

- 東和一丁目のバス通りの歩道のレンガタイル舗装が割れて危険です。

(都市建設部公園管理課)

- 婦人会館（Lソフィア 梅田七丁目）の植木に木の名前札を子どもたちの勉強のためにも付けてください。

（地域のちから推進部地域文化課）

- 神明南2丁目の側道の安全対策をしてください。

（都市建設部交通対策課）

- 子宮頸がんのワクチン接種の助成を検討して欲しい。

（衛生部保健予防課）

親が障がい児の通園のために使用する自転車が、区営自転車駐車場を利用する場合、障がい者扱いにして欲しい。

子どもが障がい児であるため、通園のため駅まで徒歩で40分かかっています。駐輪場を利用したいと申し出しましたが、「自宅が駅から800メートル以上離れてなく、親御さん自身が障がい者ではないので利用できません」と言われました。駐輪場利用は、現行では、障がい者の場合、距離の適用がなく、手帳で契約できます。親が障がい者でないから駐輪場を使えないはおかしいです。規程を変えて欲しいです。

#### 《 改 善 内 容 》

規則の変更を行いました。変更内容は、6歳未満の者を介護するため、その者を自転車の幼児座席に乗車させて利用する16歳以上の者（6歳未満の者1名につき1名に限る）とした上で、定期利用料5割、1日利用料免除としました。6歳未満としたのは、自転車の二人乗りが法的に認められている理由からです。

\* 足立区自転車等の駐車秩序及び自転車等駐車場の整備に関する条例施行規則  
第14条第2項の改正

山王掘緑道（入谷九丁目）の公園遊具の補修と柵を設置して欲しい。

家の近くの新芝川沿いの公園（山王掘緑道）ですが、子どもたちの遊び場ぐらいは補修をしていただきたいと思います。それと新芝川の土手と公園の段差がかなりあり、途中までは柵があるのですが、肝心の公園付近に柵がありません。小さい子を散歩させていると誤って転落してしまう危険性がかなり高いので、ぜひ視察及び柵の設置を検討願います。

#### 《 改 善 内 容 》

さっそく現地調査を行いました。「遊具」については、一年に一度、専門技術者による定期点検を実施しておりますが、点検結果から、修理を行ない、ご利用いただけるようにしました。

「柵の設置」については、御指摘のとおり必要と判断しました。

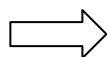
なお、設置までの間は、事故が発生しないよう保守点検委託業者により巡視を強化しました。

◆遊具の補修：平成22年6月11日完了

施工前



施工後

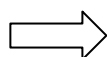


◆防護柵設置；平成22年7月28日から8月2日に施工

施工前



施工後



DPTの予防接種票の交付時期を繰上げて欲しい。

足立区では、予防接種法では3ヶ月から可能となっている法定接種のDPT（ジフテリア・百日咳・破傷風）ワクチンの接種票の交付が生後6ヶ月からとなっています。一方、葛飾区では、3～4ヶ月健診＋BCGの案内を郵送するときにDPTの接種票も送ってくださっています。足立区におかれてもDPTの接種票の交付時期の繰上げを検討していただけるようお願い申し上げます。

《 改善内容 》

従来は結核対策であるBCG接種を優先するため、DPTの接種は6ヶ月としていましたが、成人の百日咳流行に伴い乳児への感染リスクが高まったことから、御指摘を受け、各保健総合センター、医師会等と調整して、予防接種スケジュール及び予診票の発送時期の前倒しを検討し、生後3ヶ月になる月に予診票を送付することといたしました。これで、生後3ヶ月からDPTワクチンが接種できるようになりました。

街頭や電柱に歩行喫煙禁止ステッカーをはってください。

自宅から駅までの道路は「歩行喫煙は禁止地区」になっていて、駅前の路面に2, 3箇所その旨の表示がされています。しかし、朝夕の通勤時には、喫煙歩行をしている人をかなりの確率で見かけます。道路に2, 3箇所歩行喫煙禁止のステッカーが貼ってあるだけでは注意喚起が不足していると思われます。街頭や電柱にもステッカーをはった方が少しは効果があるのではないのでしょうか。

### 《 改 善 内 容 》

街頭や電柱のステッカーについては、目線に入る標識として効果的であります。「禁煙特定区域」のステッカーを電柱にはりました。

(電柱のステッカー実施状況 平成23年8月1日現在)

北千住 駅周辺	両面 7本	片面25本	計 32箇所
綾 瀬 駅周辺	両面27本	片面30本	計 57箇所
西新井 駅周辺	両面 9本	片面20本	計 29箇所
竹の塚 駅周辺	両面32本	片面15本	計 47箇所
合 計	両面75本	片面90本	計165箇所



冊子「資源とごみの分け方・出し方」を改善して欲しい。

22年度の資源とごみの分け方・出し方が来ましたが、今年のは、ごみの収集曜日が一覧となっており、老人には分りにくいです。

《 改善内容 》

23年度の冊子については、表記方法を工夫し分かりやすい表に改善しました。

平成23年度 燃やさないごみ収集日一覧			
<b>地区番号① 第1・3月曜日</b> 伊興1～5丁目/伊興本町1～2丁目/栗原4丁目(21～25番)/西新井3丁目(23～25番)/西伊興4丁目/西竹の塚1～2丁目/花畑1～8丁目 東伊興1～4丁目/南花畑5丁目			
燃やさないごみ 収集日	4月 4 18	10月 3 17	
	5月 2 16	11月 7 21	
	6月 6 20	12月 5 19	
	7月 4 18	1月 ※ 16	
	8月 1 15	2月 6 20	
	9月 5 19	3月 5 19	
	<b>地区番号② 第1・3火曜日</b> 弘通1～2丁目/竹の塚1丁目・2丁目(10～32番)・3丁目(5～20番)・4～7丁目/中央本町1～5丁目/西保木間1～4丁目/六月2丁目(14番10～11号・15番6～12号・34～35番)・3丁目(10～19番)		
	燃やさないごみ 収集日	4月 5 19	10月 4 18
		5月 3 17	11月 1 15
6月 7 21		12月 6 20	
7月 5 19		1月 ※ 17	
8月 2 16		2月 7 21	
9月 6 20		3月 6 20	
<b>地区番号③ 第1・3水曜日</b> 入谷1丁目(1～6番)・2～4丁目/古千谷1～2丁目/古千谷本町1～4丁目 千住桜木1～2丁目/千住緑町1～3丁目/舎人1～6丁目/西伊興1丁目(19番)・2～3丁目/西伊興町/西加平1～2丁目/東六月町/一ツ家1～4丁目 平野1～3丁目/保塚町/六町1～4丁目			
燃やさないごみ 収集日		4月 6 20	10月 5 19
		5月 4 18	11月 2 16
	6月 1 15	12月 7 21	
	7月 6 20	1月 ※ 18	
	8月 3 17	2月 1 15	
	9月 7 21	3月 7 21	

東和一丁目のバス通りの歩道のレンガタイル舗装が割れて危険です。

東和一丁目のバス通りの歩道のレンガタイル舗装に浮きや割れが目立ち、危険です。浮いているレンガタイルのいくつかは故意に更に持ち上げられているようにも見え、歩行・自転車利用時につまずかないか心配です。浮いたレンガタイルは子どもでもずらす事が出来そうな状況です。これが大人による悪意の行為であったならと考えると『ビューティフルウィンドウズ』の観点から見逃すことができません。早急に対応をお願いします。

《 改 善 内 容 》

6月8日の午前に現地を確認したところ、御指摘いただいた箇所を含め、十数箇所でタイルのがたつきや沈みがありました。

6月8日の午後より補修を進め、9日に完了いたしました。



婦人会館（Lソフィア 梅田七丁目）の植木に木の名前札を子どもための勉強のためにも付けてください。

《 改 善 内 容 》

御提案を受けて、梅田地域学習センターを始め、全地域学習センター（計14施設）について、以下のように、主な樹木への「名札」表示をしました。

① 樹木の名前を調べる

表示をするにあたっては、「サクラ」「マツ」という一般的な名称ではなく、「〇〇サクラ」「〇〇マツ」という、正式な名称を表示します。

② 樹木を選ぶ

代表的な樹木を選び、同一種類の樹木が複数ある場合は、一箇所のみを表示とします。

③ 名札は簡易なものとしします。





神明南2丁目の側道の安全対策をしてください。

神明南2丁目の側道は、通学路に使われる道で頻繁に事故があります。小さな事故で済んでいるようですが、毎回心が痛み、その十字路がとても心配です。なにか、横断歩道なりをつけるなどの対策をして欲しい。

《 改 善 内 容 》

この交差点は、安全対策のため全方向に対応したカーブミラーが設置され、カラーペイント舗装も施される等の工夫がなされていますが、自転車利用者は十分な安全確認を行っている方が少ないと感じました。

路地から道路を横断する皆さまに対し「自転車も必ず一時停止」などの注意喚起を促す警告看板等を設置しました。併せて、交差点を通過する優先道路側の運転者に対する注意喚起のため、「飛び出し多し、速度落とせ」などの看板等も併せて設置しました。



子宮頸がんのワクチン接種の助成を検討して欲しい。

《 改 善 内 容 》

平成23年4月接種分より、子宮頸がんワクチンの接種助成事業（全額）を中学1年生から高校1年生を対象に始めました。

## 2 政策項目別区民の声

### (1) 政策項目別「区民の声」の状況

政策項目別声の順位（上位件数）は表11のとおりです。1位教育・文化の「学校」に関するもので227件、全体の9%を占めています。2位は区民福祉の「子育て」に関するもので166件、3位は生活環境の「公園・緑地・緑化」に関するもので、158件となっています。以下、生活環境の「道路」、区民と区政の「職員の接客」と続き、区民福祉の「高齢者福祉」、区民と区政の「行政手続き」と生活に密接に関わるものが続いています。

表11 22年度 政策項目別件数順位（寄せられた件数が40件以上の項目）

順位	政策項目(大分類)	政策項目(小分類)	主な内容	件数
1	教育・文化	学 校	改築・耐震工事、学校設備の改修・学校選択制、学力向上など	227
2	区民福祉	子 育 て	保育園・学童保育・待機児対策など	166
3	生活環境	公園・緑地・緑化	公園利用・公園管理など	158
4	生活環境	道 路	歩道整備・看板の撤去など	144
5	区民と区政	職員の接客	職員の窓口・電話対応など	125
6	区民福祉	高齢者福祉	高齢者の所在不明など	102
7	区民と区政	行政手続き	事業の手続きなど	98
8	生活環境	ごみ・リサイクル	資源物回収・ごみの収集など	94
9	区民と区政	公 共 施 設	区役所庁舎・Lソフィアなど	87
10	区民と区政	計画・事業全般	事業計画など	73
11	生命と健康	医 療	子宮頸がんワクチン・肺炎球菌・ヒブワクチン助成など	72
12	区民福祉	生活保護	生活保護受給用件など	66
13	生活環境	騒音・悪臭・温暖化	近隣の音・悪臭など	64
13	生活環境	生活安全	防犯・治安など	64
15	生活環境	自 転 車	放置自転車・運転マナーなど	54
16	区民と区政	広 報	あだち広報、わたしの便利帳など	51
17	生活環境	犬猫の糞・動物愛護	犬猫の糞、猫のえさやりなど	45
17	生活環境	住宅・建築	都営住宅・建築基準など	45
17	教育・文化	図 書 館	図書館新設・システムの改良など	45

### (2) 政策項目別（表11）小分類 主な内容の詳細

要望、意見などの具体的な内容について、以下に紹介します。

#### ● 学校

改築工事や耐震工事、学校設備の改修、学校選択制、学力向上、部活動、習熟度別クラス分けに関する意見など要望・意見は多岐にわたっています。

- 子育て  
保育園・学童保育室の入園に関する意見の他、待機児対策や子ども手当に関する意見・要望を多くいただきました。
- 公園・緑地・緑化  
公園遊具、樹木の剪定などに関する意見について多くお寄せいただきました。「公園内の行為」「公園内での小動物（鳩のえさやり・犬の糞害）など」公園内の利用についての意見いただきました。
- 道路  
道路の修復、歩道の拡幅、通行の妨げになる看板の撤去、カーブミラーの設置、街路灯の設置を求める要望・意見など多くいただきました。
- 職員の接客  
職員の窓口対応、電話対応などの接客に関する苦情、意見を多くいただきました。
- 高齢者福祉  
高齢者の所在不明に関する意見・要望を多くいただきました。その他にも生きがい奨励金、シルバーパスに関する意見・要望もいただきました。
- その他の声
  - ・ 資源物回収・ごみの収集に関するもの意見・要望を多くいただきました。
  - ・ 事業手続の簡素化を求めるもの、公共施設の設備に関する要望も多くいただきました。
  - ・ 歩き煙草、ポイ捨てに関しては、歩行喫煙者が街なかでしばしば見られることから、取り締まりの強化を求めるもの、自転車の路上駐輪に対する苦情、放置自転車の撤去・マナーに関する要望も多くいただきました。

### (3) 「区民の声」への具体的対応

これらの多くの方からお寄せいただいたご要望、苦情等については、通常の業務の中で対応できるもの（例 公園遊具の修理など）については迅速に対応しました。一方、「親が障がい児の通園のために使用する自転車が、区営自転車駐車場を利用する場合、障がい者扱いにしていだけないか」の声など、関係機関との調整を行った上で対応を決定しています。幅広い区民の方からお寄せいただいた意見・要望等は、“区民の方が区に期待する行政水準と区政の現状とのギャップ”と認識し、法令、財政上などの制約から実現困難なものは別としても、実現、改善に向けて努力していきます。

表 12 政策項目別「区民の声」件数

(単位:件)

項目	年度					項目	年度				
	22	21	20	19	18		22	21	20	19	18
<b>1 生命と健康</b>	<b>151</b>	<b>194</b>	<b>109</b>	<b>156</b>	<b>76</b>	9) 住宅・建築	45	44	37	79	50
1) 交通安全	13	19	10	7	9	10) 市街地開発	20	36	24	18	13
2) 区民の健康	17	19	44	77	22	11) 河川	18	17	6	8	22
3) 公害	6	9	2	1	8	12) 騒音・悪臭・温暖化	64	50	29	44	33
4) 防災	18	31	16	29	5	13) ホームレス	10	3	2	2	4
5) 医療	72	96	28	38	16	14) 生活安全	64	42	22	31	12
6) 分煙・禁煙	22	17	5	0	6	15) その他	20	2	24	11	21
7) その他	3	3	4	4	10	<b>5 教育・文化</b>	<b>351</b>	<b>263</b>	<b>293</b>	<b>288</b>	<b>231</b>
<b>2 区民福祉</b>	<b>392</b>	<b>320</b>	<b>268</b>	<b>233</b>	<b>165</b>	1) 学校	227	140	133	166	130
1) 高齢者福祉	102	53	40	57	40	2) スポーツ	34	37	36	40	23
2) 障がい児・者の福祉	38	28	56	23	32	3) 図書館	45	39	43	40	36
3) 子育て	166	173	129	102	62	4) 生涯学習	14	25	12	8	15
4) 生活保護	66	54	35	33	24	5) 文化施設	12	12	34	9	12
5) ボランティア活動	7	7	6	2	1	6) 文化行政	10	9	21	16	9
6) その他	13	5	2	16	6	7) その他	9	1	14	9	6
<b>3 社会制度</b>	<b>60</b>	<b>53</b>	<b>108</b>	<b>94</b>	<b>87</b>	<b>6 地域経済</b>	<b>87</b>	<b>72</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>36</b>
1) 税金	21	19	17	38	23	1) 中小企業	18	13	7	10	6
2) 国民健康保険	13	21	19	17	14	2) 労働	32	21	9	1	3
3) 国民年金	4	7	2	11	4	3) 消費者保護	3	1	7	10	6
4) 介護保険	6	4	21	11	27	4) 観光・行事	30	35	29	38	15
5) 住基法改正	5	1	9	6	3	5) その他	4	2	8	7	6
6) その他	11	1	40	11	16	<b>7 区民と区政</b>	<b>546</b>	<b>441</b>	<b>470</b>	<b>628</b>	<b>632</b>
<b>4 生活環境</b>	<b>826</b>	<b>769</b>	<b>627</b>	<b>604</b>	<b>475</b>	1) 職員の接客	125	125	121	125	205
1) 道路	144	116	103	78	64	2) 感謝	30	10	58	6	9
2) 公園・緑地	158	177	114	112	66	3) 公共施設	87	74	86	47	68
3) ごみ・リサイクル	94	79	70	45	43	4) 広報	51	28	31	20	30
4) 犬猫の糞・動物愛護	45	20	52	21	34	5) ホームページ	10	10	27	17	12
5) 歩き煙草・ポイ捨て	36	48	46	54	29	6) IT化	12	12	4	0	5
6) 自転車	54	66	33	49	36	7) 計画・事業全般	73	84	46	141	48
7) 鉄道・駅	24	25	28	17	18	8) 行政手続き	98	86	23	18	55
8) バス	30	44	37	35	30	9) その他	60	12	74	254	200
						合計	<b>2,413</b>	<b>2,112</b>	<b>1,935</b>	<b>2,069</b>	<b>1,702</b>

### 3 政策項目別の実現・一部実現した「区民の声」の紹介

#### (1) 生命と健康

##### 「医療」

- ・ 小児用ヒブと肺炎球菌の無料接種はいつごろになりますか。  
(衛生部保健予防課)

##### 「分煙・禁煙」

- ・ 綾瀬駅周辺の禁煙スペースを大きく分かりやすくして欲しい。  
(区民部区民課)

##### 「防災」

- ・ 大雨の度に冠水・浸水する地区の改善をして欲しい。  
(総務部災害対策課・都市建設部工事課)

##### 「区民の健康」

- ・ 区民向けゲートキーパー研修（命を守る門番の研修）を実施して欲しい。  
(衛生部こころといのち支援担当)

#### (2) 区民福祉

##### 「子育て」

- ・ 子育て支援センターの開館日、一時預かり等に関する意見です。  
(子ども家庭部こども家庭支援センター)
- ・ こどもの医療証の様式の変更をお願いします。(福祉部親子支援課)

##### 「高齢者福祉」

- ・ 介護保険料の決定通知書が、シルバーパス更新時に使用できることが分かるように記載の工夫をして欲しい。(福祉部介護保険課・高齢サービス課)
- ・ 高齢者の所在不明に関する意見 (福祉部高齢サービス課)

##### 「生活保護」

- ・ 生活保護については、個人的な事情に合わせた対応を要望する内容であったため、掲載については差し控えます。

##### 「障がい児・者の福祉」

- ・ 竹の塚地域学習センター・区民事務所の誘導点字ブロックを改善して欲しい。  
(地域のちから推進部地域文化課)

#### (3) 社会制度

##### 「国民健康保険」

- ・ 健康診断書（特定健診受診券）を転送可能にしてください。  
(区民部国民健康保険課)

### 「介護保険」

- ・ 相続の念書を複数課分で書かなくてはいけないのは不便です。  
(福祉部介護保険課)

## (4) 生活環境

### 「公園・緑地」

- ・ 元渚江公園のトイレの建替えをお願いします。(都市建設部公園整備課)
- ・ 公園で大型犬のリードなしの散歩に困っています。(都市建設部公園管理課)

### 「道路」

- ・ 街路樹への水やりを区民に呼び掛けてください。  
(都市建設部工事課・政策経営部広報室報道広報課)
- ・ ホームレスの道路使用について(都市建設部道路管理課)

### 「ごみ・リサイクル」

- ・ 資源ごみの持ち去りについて、集積所に周知する看板を設置して欲しい。  
(環境部計画課)

### 「騒音・悪臭」

- ・ 綾瀬川をきれいな川に再生してください。  
(環境部環境保全課)

### 「生活安全」

- ・ パトロールを強化してください。(総務部危機管理課)

### 「自転車」

- ・ 神明1丁目無料駐輪場の管理を自主グループで行いたい。  
(都市建設部交通対策課)

### 「犬猫の糞・動物愛護」

- ・ 野良猫のえさやりの対策についてお願いします。(足立保健所生活衛生課)

### 「住宅・建築」

- ・ 早く安心して都営住宅に居住したい。(都市建設部住宅都市計画課)

## (5) 教育・文化

### 「学校」

- ・ 旧新田小学校跡地内の池のクロメダカの救出をお願いします。  
(学校教育部学校施設課)
- ・ 学校選択の通知に担当課の連絡先の記載がありません。  
(学校教育部教育政策課・学務課)

### 「図書館」

- ・ 寄贈した書籍を図書館に置いて欲しい。(地域のちから推進部中央図書館)

### 「スポーツ」

- ・ トレーニングルームの利用に関して講習会など簡素化できないでしょうか。  
(地域のちから推進部スポーツ振興課)

## (6) 地域経済

### 「労働」

- ・ 高齢者の働く場所を紹介してください。(産業経済部就労支援課)

### 「観光・行事」

- ・ 足立区メールを楽しみに拝読させていただいております。  
(政策経営部広報室報道広報課)

## (7) 区民と区政

### 「職員の接客」

- ・ 飴をなめながら接客していた。
- ・ 電話応対に心がこもっていない。

### 「行政手続き」

- ・ 学童保育と保育園の就労証明書を統一して欲しい。  
(区民部住区施設課、子ども家庭部保育課)

### 「公共施設」

- ・ 課税課前のパイプ椅子について (区民部課税課)

## (8) 感謝の声

### (1) 生命と健康

「生命と健康」には151件の声をお寄せいただきました。主な内容は、医療、分煙・禁煙、防災、区民の健康等です。

- ① 「医療」には、72件の声をいただきました。

小児用ヒブと肺炎球菌の無料接種はいつごろになりますか。

《 対応 》

平成23年4月接種分より小児用肺炎球菌ワクチン（自己負担5,500円）、ヒブワクチン（自己負担4,000円）の接種費用助成事業を開始しました。

② 「分煙・禁煙」は、22件の声をいただきました。

**綾瀬駅周辺の禁煙スペースを大きく分かりやすくして欲しい。**

綾瀬駅前が禁煙となっていますが、イトーヨーカドー綾瀬店さんの裏に行ったら歩きタバコがもういます、せまい部分だけ禁煙にしてもまったく意味がありませんでした、もっと大きく分かりやすく禁煙スペースにしてください、足立区はお年寄りも多いので歩きタバコは危ないです。

《 対 応 》

「禁煙特定区域」に関わらず区内全域で歩行喫煙やたばこのポイ捨ては禁止されております。御指摘の地域の指導・取締りのパトロールの強化をいたします。

今後も、広報やポスター、駅周辺道路へのシート貼付、バス車内放送、地域の皆様との協働によるキャンペーン等を行い、迷惑喫煙防止を推進してまいります。また、御指摘の綾瀬駅周辺の「禁煙特定区域」の指定区域変更については、毎年実施しておりますゴミ量の定点観測などの結果等を踏まえて検討いたします。

③ 「防災」は、18件の声をいただきました。

**大雨の度に冠水・浸水する地区の改善をして欲しい。**

今夜、大雨が降ったが自宅の横の道路（舎人3丁目の一方通行の道路）が30センチ以上の深さで冠水しました。前回の台風のときは、自宅は床下浸水になり、向いの家のガレージは壊れてしまった。この道路に面した家は、自動車も浸水し、みんな本当に困っています。この道路の冠水は古千谷本町3丁目まで続きます。道路や地区が冠水しないように何とかしていただけないのでしょうか。

《 対 応 》

9月13日の集中豪雨など大雨の時には、近隣の皆様にご迷惑をお掛けしており、道路の維持管理を担当している部署として深くお詫び申し上げます。

御意見の「大雨の度に冠水・浸水する地域を改善」につきましては、区から下水道局へ、現地の調査と下水道施設の改善の要望を提出することといたしました。

区としましても、定期的な道路雨柵の清掃をおこない、道路雨水排水関連施設の再点検を実施いたします。また、災害時発生時には迅速な対応に努めてまいります。

《 その後の対応 》

再検討した結果、平成23年度の工事で当該道路の一部に雨水貯留施設を設置し、さらに車道を透水性舗装で施工することになりました。平成23年7月8日～11月7日の工期で、工事を行なっています。



④ 「区民の健康」は、17件の声をいただきました。

区民向けゲートキーパー研修（いのちを守る門番の研修）を実施して欲しい。

「明るい社会を作る会」のイベントに初めて参加させていただきました。

その中で、区の自殺予防に尽力されていることが、よく分かりました。できましたら、自殺未遂者やその家族、自殺者の遺族への考えなども聞かせていただければと思います。予防も大切なことですが、自身の経験から未遂者や遺族が大変困難な経験することを知っていただきたいです。私も、何かお手伝いできないかと、先日より考えています。

《 対 応 》

区では、自殺対策を「生きる支援」と捉え、相談窓口のネットワークを強化し、それぞれの分野で適切な相談につながるようなしくみを創っているところです。〇〇様のようなお気持ちのある方にもこのような取組みにご参加いただけるよう、区民向けゲートキーパー研修（いのちを守る門番の研修）を庁舎ホールで開催しました。23年度は働いている方にもご参加いただけるよう、日程を平成23年10月31日（月）午後6時～9時としました。

ゲートキーパーロゴ



(2) 区民福祉

「区民福祉」には392件の声をお寄せいただきました。子育て、高齢者福祉、生活保護、障がい児・者の福祉等に関係することが主な内容です。

① 「子育て」には、166件の声をいただきました。

子育て支援センターの開館日、一時預かり等に関する意見です。

現在、各支援センターの開館日は月曜から金曜（一部土曜）で一時預かりに関しましては平日のみとなっております。家事や育児疲れ、たまにはリフレッシュしたいと思い悩んでいる母親にはとても心強い支援サービスだと思います。しかし、日曜の開館、土日の一時預かりが無いと言うのは、休日に集中する家事（冠婚葬祭等）や両親が土日休みではないという時に利用できません。

ぜひ1ヶ所そのような支援センターを設けては頂けないでしょうか。もちろん、一時預かりに関しては毎週休日の度に長時間子どもを預けると言うのは良くないので、例えば1家庭で月に1回3～4時間までという具合に制限をつけるなど、ぜひご検討して下さい。

《 対 応 》

こども家庭支援センターで運営する綾瀬、六月、梅島については、本体施設が土曜日開館しているため、土曜日にも運営しています。さらに、23年3月開設の子育てサロン東保木間

は、休日開館している施設内に開設するため、日曜日も開館しています。

今後も、施設条件等が整う際には、御要望に応えられる子育てサロンの整備に向け努力してまいります。

また、一時預かりについては、綾瀬サロンに併設するあやせ保育園において、土曜日も一時預かりを実施しています。なお、「あだち子育て応援隊」事業では、土日も含めて、在宅またはサービス提供者宅で一時保育を実施しています。そのほか、区内8カ所の認可保育所、認定保育園で「休日保育」として日曜・祝日の一時預かりをしています。

**こどもの医療証の様式の変更をお願いします。**

9月末になって子どもの医療証が送られてきました。下部には余裕があるのですが、上部に全く余白が無く封書をハサミで開封すると切れてしまいます。様式の変更を検討願います。

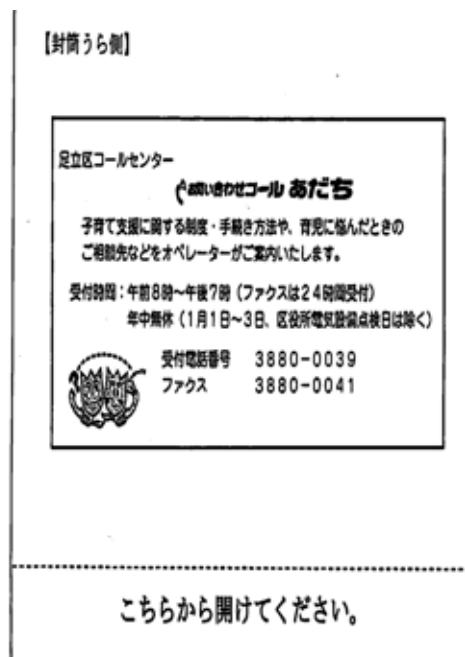
《 対 応 》

次回の子ども医療証送付の際には、医療証が入っている封筒の上部をハサミで誤って切ってしまうことのないように、封筒の縦部分を長くします。また、封筒の下部にキリトリセンを入れ、開封時はキリトリセンを切るように注意書きを明記します。

封筒 おもて側



封筒 うら側



② 「高齢者福祉」については、102件の声をいただきました。

介護保険料の決定通知書が、シルバーパス更新時に使用できることが分かるように記載の工夫をして欲しい。

両親のシルバーパスの更新手続きのお知らせを見て、シルバーパスを1000円で購入するに当たって所得の確認が必要との事ですが、介護保険料の決定通知書が所得確認に使える様なのですが、きちんと保管しておかなかった様で見つからず困りました。出張所で別の書類を頂けば済むようですが、年寄りには、それも面倒なので、次年度から介護保険料の決定通知書を送付する際に「この書類はシルバーパスの更新手続きの際に使えます。」などのメッセージを同封して頂けると助かるのでは…と思ったのですが、いかかでしょうか

《 対 応 》

区では、毎年7月上旬に、介護保険料決定(変更)通知書を送付しております。

来年度の介護保険料決定(変更)通知書の送付にあたりましては、上記の「所得確認書類として使用できますので、必要な方は保管してください」の欄が、より分かりやすく、見やすくなるよう改善しました。

### ～ シルバーパスを購入される方へ ～

お送りした「介護保険料決定(変更)通知書」は、シルバーパス購入(70歳以上の方)の際の所得確認書類として使用いただけます。  
必要な方は保管しておいてください。 ※紛失による再発行はできません。

シルバーパスに関するお問い合わせは・・・東京バス協会 電話 5308-6950



年金不正受給は本人確認問題でマニュアルの不備ではないのですか。

足立区で発生した年金不正受給の問題については、要するに本人確認の問題に帰着すると思います。職員等本人に会えなかったというのは、面接は無理な場合はどうするかの詳細な検討やマニュアルができていないことが問題です。例えば、職員や民生委員がデジカメを持参して、カメラに現在の状況を撮って来て欲しいとその場で家族に頼めばいいではありませんか。家族が断るならば、その時点で本人確認させたくない理由を疑う糸口が出てきますし、解決への一歩になるでしょう。昨今の児童虐待の問題について、児童相談所の職員に親が子どもに会わせないとといった事例も、この方法でかなり解決できるのではないかと思います。

### 最高年齢者の死亡の件

今回の最高年齢者の死亡ですが、区はやれる範囲が決まっているとか、そういう問題ではないです。私たちの税金ですよ。ある程度の年齢になったら必ず区役所の方と会わないといけません。家族の言うことだけを信用するのもどうかと思います。子ども手当ては、毎年証拠の書類のコピーを取らされ、送らないといけないのに年金とか問題になることは甘いですよ。ね。

## 《 対 応 》

区内でこのような事件が発生し、世間をお騒がせしましたことにつきまして心からお詫び申し上げます。

区役所が年金の不正受給を見逃していた、住民票や戸籍などの調査が不十分ではないかなどのご批判もいただいておりますが、この方の年金につきましては公立学校共済組合と日本年金機構が所管となるため区には調査や告訴の権限はありません。また、支給の根拠とされてきた住民基本台帳については、法律により必要に応じて調査できることになっていますが、法律で定められた本調査は関係人への質問や文書による調査であり、ご家族の同意なく住居内に立ち入るなどの調査が認められているわけではありません。

もっと早くに事実が分からなかったのか、というご意見はごもっともですが、ご家族から存命である、別の場所にいるなどの証言があり、面会を拒否されてしまえば行政としてそれ以上踏み込んでの調査は困難であるのが現状です。

しかしながら高齢者の安否確認は重要なことであり、これまで以上に関係機関と連絡を密にして情報収集を行い、現状の把握に努めてまいります。

### ③ 「生活保護」については、66件の声をいただきました。

生活保護については、個人的な事情に合わせた対応を要望する内容であったため、掲載については差し控えます。

### ④ 「障がい児・者福祉」には、38件の声をいただきました。

#### 竹の塚地域学習センター・区民事務所の誘導点字ブロックを改善して欲しい。

視覚障害者です。竹ノ塚駅から地域学習センターへ行く歩道の点字ブロックは特に問題はないのですが、地域学習センターへ誘導している点字ブロックが分かりずらく、また、竹の塚区民事務所へ誘導する点字ブロックが無いのでドアの開閉の音とか、人の動きでしか行動しなくてははいけません。どうか、早急に対応のほどよろしく願いいたします。

## 《 対 応 》

竹の塚地域学習センター入口誘導で一部抜けた部分は、補修しました。

竹の塚区民事務所入口への誘導点字ブロックを設置しました。

(平成23年3月設置)



### (3) 社会制度

「社会制度」には60件の声をお寄せいただきました。税金、国民健康保険、介護保険制度に関することが主な内容です。(税金については、実現した声がないため掲載していません。)

- ① 「国民健康保険」には、13件の声をいただきました。

**健康診断書(特定健診受診券)を転送可能にしてください。**

住民票は足立区であり、税金、国民健康保険料は足立区で払っています。  
なぜ、無料の健康診断書は転送不可となっているのですか、来年度もありますので何とかして欲しいです。

《 対応 》

これまで特定健診受診券は、金券扱いであり、転送不要にしておりましたが、特定健診受診の際、受診券の他、保険証により資格の有無を確認することが徹底されてきた為、23年度から転送不要を外しています。

- ② 「介護保険」には、6件の声をいただきました。

**相続の念書を複数課分で書かなくてはいけないのは不便です。**

母親が亡くなり、「遺族の方へ」の冊子を見て手続をしました。全部手続が終わったと思っていたら、相続人に介護保険高額医療の還付に関し、念書を書いてくださいと手紙が来て、念書を書きました。次に、高齢医療年金課から相続人に関する念書が届き、「行き違いの場合がありますので」との注意書きにより、同じものが来たと思い破棄してしまいました。相続の念書を複数課分で書かなくてはいけないのは不便ですので改善をお願いします。

《 対応 》

後期高齢者医療保険と介護保険とで手続を一本化することは、制度上もシステム上も困難であります。後期高齢者医療保険については、葬祭費支給申請時に他の手続についての案内を徹底するとともに、還付や療養費等の通知文(相続用)にもその旨を追記しました。

区で処理を行っている介護保険については、被保険者の死亡に伴う諸手続について精査し、様式の変更を行いました。

### (4) 生活環境

「生活環境」には826件の声をお寄せいただきました。公園・緑地、道路、ごみ・リサイクル、騒音・悪臭・温暖化、生活安全、自転車、バス、住宅・建築等に関することが主な内容です。

- ① 「公園・緑地・緑化」には、158件の声をいただきました。

## 元渚江公園のトイレの建替えをお願いします。

先日、元渚江公園のイルミネーションを見に行った際、トイレに入りましたが、建物自体入りたくない雰囲気、決して明るい雰囲気のトイレではありませんでした。なお、ペーパーの補充や清掃などは昔に比べて良くなっているとは思いますが。遊具ばかり新しいものにするだけでなく、トイレの建替えもして欲しいです。

### 《 対 応 》

元渚江公園内には2箇所トイレが設置されておりますが、御指摘のトイレは公園南側の池の近くにあるトイレのことと推察しお答えします。

このトイレは昭和63年に設置されたものであり、設置後20年以上経過しています。設置した当時は、誰でもトイレも併設しており利用者の方には大変喜ばれていましたが、経年劣化に加え利用頻度も高いことから老朽化が進み、皆様方から改修の要望をいただくなど現在に至っております。

こうした状況のなか、トイレの改修について検討を進めてきた結果、平成23年度に改築工事を実施します。光の祭典の際には、ご来場の皆様方には新しいトイレをお使いいただけるものと考えております。

次に区内の他の公園のトイレについてですが、現在300箇所以上の公園にトイレが設置されています。古いものでは昭和40年代後半に設置したものも残っており、改修の時期を迎えているものが多数あります。これらのトイレについては、利用状況や施設の状態を確認したうえで、財政状況を勘案しつつ改修を実施してまいります。



平成23年11月末頃完成予定

## 公園で大型犬のリードなしの散歩に困っています。

夜の7時頃、犬の散歩に近くの公園に行きました。そこに、大型犬を放し飼いで散歩をさせている方が、最近多くて困っています。大型犬が近づき、うちの小型犬にめがけて走ってきて、襲われました。

幸い、噛まれてはいませんが、大きな秋田犬と二匹つれていて、初老男性でした。大変怖いおもいをしました。そのほかにも、違う大型犬がいて、本当に困ります。リードをつけているほうが、怪我しそうです。足立区は、夜間は、リードなしで散歩させていいんでしょうか。散歩コースを変えていますが、他の人や子どもも私のような思いをしたら、大変です。何か対策はないでしょうか。

## 《 対 応 》

犬の放し飼い（ノーリードによる散歩）は、東京都の条例で禁止されておりますが、守られていない飼い主がおり、問題となっております。

この問題につきましては、足立保健所が動物の飼い方マナーの啓発事業を行っているほか、公園が特定できる場合は、犬の放し飼い禁止の看板を設置して注意を呼びかけております。この度御指摘いただいた花畑東部十号公園（南花畑2-4-5）は既設の注意看板が設置されておりますが、改めて見やすい位置に看板を設置しました。また、主に週末の夜間に行っている防犯パトロールを、当公園でも実施いたします。

## ② 「道路」には、144件の声をいただきました。

### 街路樹への水やりを区民に呼び掛けてください。

最近連日の酷暑で、都内は雨も降らず都内の街路樹はだいぶ弱っています。ただ漠然と通り過ぎるだけでは気づかないですが、注意して見ると、枯れる寸前、若しくは枯れているものもあります。風呂の残り水やお米のとぎ汁など、いつもは捨ててしまう水を道路の緑に分けてあげてください。ほんの少しのおもいやりで、緑たちは元気を取り戻せます。

ご提案として、足立区から区民の方へこの水やりのお願いを発信していただけないでしょうか。例えばホームページに載せる、ケーブルテレビで呼びかけるなど出来ないでしょうか。天気予報では都内は雨の予報はありません。取り急ぎ緊急の対応が必要だと思われま

（8月25日区民の声受付）

## 《 対 応 》

区の広報媒体を利用して“街路樹への水やりのお願い”についての呼びかけをしました。

8月26日、はい、区長です。（足立区公式ホームページ）

『緊急のお願いです！街路樹の「水やり」にご協力をお願いします。』

この内容は、メール配信サービス「Aメール」でも配信しました。

8月26日 トピックス（足立区公式ホームページ）

『街路樹への「水やり」にご協力ください』

9月10日 「あだち広報9月10日号」

その他ケーブルテレビ放映する広報番組において情報発信しました。

なお、工事課においては、8月21日より道路の巡回点検のなかで街路樹の状況を把握して、必要に応じて、かん水を実施しました。

### ホームレスの道路使用について

先日メールをいたしまして、長門小学校の裏のところに空き缶を集めているホームレスがいるとのことを書きましたが、今日も、長門小学校の裏門のあたりで作業をしておりました。

また、高架下のホームレスもいなくなりません、どうなっているのか、メールをいただきたいと思っております。

## 《 対 応 》

JR高架下駐車場に住みつき、児童公園・長門小学校北側通路を利用し、資源回収作業や

保管をしているホームレスは5人ほどいました。このため、ここ数年、JRや東部公園管理事務所、道路管理課が連携し、継続した指導を行っています。8月12日にもホームレスと話し合いの時間をもち、生活保護や施設入所などについて福祉事務所で相談をするよう指導しました。そのなかで、最近住み着いたホームレスの一人が自立の意志を示したため、東部福祉事務所に相談の予約を取りました。また、リーダー格のホームレスは、生活保護受給の意志はなく、自分の努力で生活を維持していくと表明しております。その他3人は、JR高架下駐車場を夜間から早朝にかけて寝泊りの場所として利用しているようです。

このため、当面の対策として①道路で缶つぶしをしない。②道路に物を保管しない。③近所に迷惑をかけない等の確認をとりました。

区といたしましては、現地のパトロールを強化し、状況が改善できるように監察指導を継続するとともに、関係所管と連携し、ホームレスの自立を促してまいります。

③ 「ごみ・リサイクル」には、94件の声をいただきました。

資源ごみの持ち去りについて、集積所に周知する看板を設置して欲しい。

《 対 応 》

ごみ集積所の看板につきましては、順次条例改正の内容を表示すべく準備をすすめております。持ち去り行為が頻繁に行われている集積所に関しては、計画課、東西清掃事務所にて「資源抜き取り防止看板」の貸出も行っています。



④ 「騒音・悪臭・温暖化」には、64件の声をいただきました。

綾瀬川をきれいな川に再生してください。

私は足立区に引っ越ししてきました。綾瀬川を綺麗な川へと再生して欲しいのです。実際



に綾瀬に住むまでは、治安が相当悪いのではないかと怖いイメージしかありませんでしたが、子育てをしていくなかで公園がとても多く、また様々な育児支援があり大変住みやすい所だと思えるようになりました。しかし、そんな中で昔から足立区に住んでいる住民は、『綾瀬川は昔から汚いし臭いからねえ』と言います。そのような日本一汚い川のそばで生活しているのも嫌ですし、我が子が成長した時に『綾瀬川と言って、日本一汚い川なんだよ』などと言いたくありません。せめてこれからの子どもたちの為にも、『昔は日本一汚いと言われていたけれども、今はとても綺麗な川となったんだよ。』と言ってあげたいです。『美しいまちは安全なまち』へと大きく貢献できる一大プロジェクトに是非して頂きたいとお願い申し上げます。

#### 《 対応 》

綾瀬川の水質は、未だワーストランキングの上位ではありますが、ここ20年間の水質改善状況は全国でも最も良くなりました。綾瀬川が全国ワースト1の汚い川といわれるようになってから、国や流域自治体と学識経験者が作る地域協議会が発足し、下水道の整備、浄化施設の設置など、さまざまな浄化対策を講じてきました。近年では、環境基準もほぼ達成できるようになり、一時期と比べるとずいぶん水はきれいになってきています。

魚類調査においても、ボラやハゼ、ウナギの稚魚などが確認されています。

また、区では、川に親しみを持っていただけるように自然体験型イベント等を実施しております。

これからも、引き続き区民のみなさまや流域自治体と協力しながら綾瀬川の水質浄化に取り組む、一刻も早く以前のような状態を回復したいと考えております。

#### ⑤ 「生活安全」には64件の声をいただきました。

#### パトロールを強化してください。

この度、結婚をして、埼玉県から足立区に移り住んで来た者です。是非とも警察の方々と今まで以上に協力をして、夕方からのパトロールを出来る限り、頻繁に行って欲しいと思います。正直、今の住まいは舍人ライナーの終点駅の為か、駅から離れると住宅地の為、帰り道が暗くて仕事で遅くなると帰り道が怖いです。大通りではなく、出来たら裏道や、細道のパトロールをして欲しいです。駅前の飲食店の駐車場に若者が話している笑い声だけでも身構えてしまいます。

一日も早く「足立区に住んでいて良かったな」と思えたら嬉しいです。是非とも宜しくお願い致します。

#### 《 対応 》

危機管理課では、4月から警察OBを採用し、青色回転灯装備車による昼間のパトロールを新たに実施するとともに、犯罪多発地帯や公園などを中心とした委託による夜間青色回転灯装備車による防犯パトロール（夜9時から翌朝5時まで）を平成21年度の1台から4台に増車し、強化しております。今後も、この防犯パトロールによる巡回を強化してまいります。また、区は地域の方々による夜間青色回転灯装備車パトロールや、町会・自治会の防犯パトロール活動の支援を行っています。地域にも防犯活動をなさっている方々がたくさんいらっしゃいますので、このような活動にもご関心をいただければと存じます。

#### ⑥ 「自転車」には54件の声をいただきました。

## 神明1丁目無料駐輪場の管理を自主グループで行いたい

私たちがバス停留所周辺を毎日清掃していますので、合わせて自転車の整理整頓を一緒に行なった方が、区と地域との協働事業にもなり、地域雇用にもなります。

### 《 対 応 》

足立区政にとりまして「地域との協働」を推進していく上で大変有意義なものと考えております。現在当該駐輪場は平成22年度の委託契約継続中であり、現在の雇用の問題もありますが、一日も早く自主グループの皆様にお願ひできるよう検討していきますので、もうしばらくお時間を頂きたいと思ひます。

### 《 その後の対応 》

平成23年4月1日施行の区営自転車駐車場自主管理要綱を制定し、平成23年4月より当該自転車駐車場の管理を自主グループにお願ひしています。

活動については、地域ならではの創意工夫も見られ、駐輪場の使い勝手が良くなるなど、サービスの向上に貢献しています。

## ⑦ 「犬猫の糞・動物愛護」には45件の声をいただきました。

### 野良猫にえさやりの対策についてお願ひです。

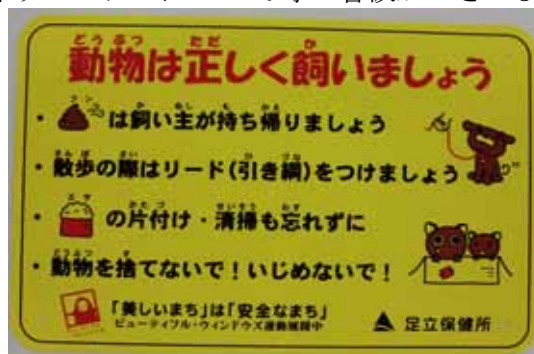
敷地外でむやみに野良猫にえさやりするので、糞尿の被害で朝晩深刻に悩んでいます。時期を同じくして越してきた方々も同様の被害にあっていますが、対策を講じる一方でこっそり餌を与えてしまうのでいちごっこです。

敷地外での猫への餌付けの注意喚起を立て看板などで、区から促してもらえないでしょうか。

### 《 対 応 》

区では、動物愛護の関係から餌やり自体は禁止できませんが、飼い主のいない猫を減らす対策や、餌を与える時のマナーに関する啓発・指導及び周辺住民とのトラブルを防ぐ取り組みを行っております。具体的には、飼い主のいない猫への不妊去勢手術のすすめ及び不妊去勢手術費助成、猫を捨てないようにチラシやプレート等による啓発活動をしております。また、飼い主のいない猫に餌を与えている方には、置き餌は避け食べ終わるまで待つて片付けることや、糞等を含めた周辺清掃を行い周囲に迷惑をかけないよう配慮することを指導しています。

今回、敷地外で無責任な餌やりを行っているとのことですが、周囲に迷惑をかけないよう指導いたします。ご自宅の敷地内に設置する餌やりのマナーについて等の看板がございますので、ご希望の場合はご連絡願ひます。



⑦ 「住宅・建築」には45件の声をいただきました。

早く安心して都営住宅に居住したい。

私は、一人住まいになって40年にもなります。早く安心した都営住宅に住みたいです。住宅に30回申し込んでいますがハズレています。

《 対 応 》

平成21年4月から、真に住宅に困窮する方が少しでも公営住宅に入りやすくなるように、高倍率を緩和することを目的に申込者や入居者の収入基準を見直いたしました。しかし、公営住宅への入居希望者は依然多く、当たりにくい状況が続いております。

ただ、シルバーピアを含め都営住宅・区営住宅とも、地域によって倍率にはかなりの差がございます。区の中心部および駅に近い地域は高倍率、バスを使用する地域は倍率が低くなる傾向があります。生活に差し支えなければ倍率の低い地域の選択等もご検討いただきながら、引き続きお申し込みくださいますようお願いいたします。

(5) 教育・文化

「教育・文化」には351件の声をお寄せいただきました。学校、図書館、スポーツ、文化施設等に関することが主な内容です。

① 「学校」には、227件の声をいただきました。

旧新田小学校跡地内の池のクロメダカの救出をお願いします。

旧新田小学校跡地廃校の小さな池に、クロメダカが放置されたままの状態になっており、地元の人たちが心配しています。

救出は、生物園でもいいし、許可が得られれば地元でもできます。地元の要望では、廃校のプールが防火用水となっているのですが、そこに蚊が大量発生する怖れがあるために、そこに放したら蚊の発生がなくなりいいのではないかと話しています。

《 対 応 》

旧新田小学校に出向き、クロメダカの生息を確認すると同時に新田学園にも連絡し、現在では学園の池に移しております。お電話でご助言をいただいた旧新田小学校内のプールを活用したクロメダカの飼育については、蚊の発生ばかりでなく、においの発生も考えられ、近隣にお住まいの方々にご迷惑をお掛けするため困難と考えており、プールの水は近々排水する予定です。なお、プールの水は消防水利に指定されておりますが、敷地内に40tの防火水槽がありますので、ご安心ください。

また、新田学園の池につきましては、平成23年3月に新規の水槽及び循環装置を設置し、維持管理を行っております。

学校選択の通知に担当課の連絡先の記載がありません。

《22年度 学校情報データブックの改良》①学校選択の通知が届かなかったため、学校情報データブック（学校からもらってきた）を見たら、連絡先の記載がありませんでした。

②裏側の編集欄に教育政策課・学務課と記載がありますが、所管の住所・連絡先の記載がありません。改良をお願いします。

《 対 応 》

平成23年度学校情報データブックについては、裏表紙に問い合わせ先一覧を記載するとともに、各ページの最上段又は最下段に問い合わせ先を掲載いたしました。

学校情報データブック（小学校版）の裏表示原稿

問合せ先一覧（小学校用）

ページ	内容	担当	問合せ先
2	教育委員会の取り組み	教育政策課 教育政策担当	03-3880-5962
4	開かれた学校づくり	学校支援課 学校支援担当	03-3880-5737
5	放課後子ども教室実施状況一覧	放課後子ども教室担当課 放課後子ども教室担当	03-5813-3732
8	本木小学校と本木東小学校を統合します	学校適正配置担当課 適正配置担当	03-3880-5426
8	西新井駅西口地区周辺の区立小学校の学区域が一部変わります	学務課 就学係	03-3880-5969
9	小中一貫教育について	教育指導室 教育指導係	03-3880-5974
11	小学校の一年間	教育指導室 教育指導係	03-3880-5974
12	学校の安全対策について	教育政策課 教育政策担当	03-3880-5962
12	学校メール配信システム	教育政策課 教育政策担当	03-3880-5962
13	平成24年度小学校受入可能人数一覧表	学務課 就学係	03-3880-5969
14	足立区の学校選択制度	学務課 就学係	03-3880-5969
16	小学校入学までの流れ	学務課 就学係	03-3880-5969
92	学童保育室一覧	住区推進課 学童保育係	03-3880-5863
94	学童保育室について	住区推進課 学童保育係	03-3880-5863
94	足立区の特別支援教育	教育相談センター 特別支援教育係	03-3852-2875

### 平成23年度学校情報データブック

#### 学校2011 / 小学校71校の挑戦

- ◆ 発行 / 平成23年9月
- ◆ 編集 / 足立区教育委員会 教育政策課・学務課
- ◆ 所在地 / 東京都足立区中央本町1-17-1
- ◆ 電話 / 教育政策課 03-3880-5962 E-mail : k-seisaku@city.adachi.tokyo.jp  
学務課 03-3880-5969 E-mail : gakumu@city.adachi.tokyo.jp

② 「図書館」については、45件の声をいただきました。

寄贈した書籍を図書館に置いて欲しい。

先日中央図書館に書籍を寄贈にお伺いしました。その書籍の中に救急救命士受講用問題集(テスト集)は図書館で受け取れません。誰か欲しい人に差し上げるのでしたら受けますと言われ、ご自由にお持ち帰り下さいという棚に入れられました。

失業中の人や、これから職を探したい人の目に止まれば助かるのではと思います。私は図書館があっても良いのではと思います。

《 対応 》

これまで問題集類は、足立区立図書館では、購入・寄贈とも受入を行ってきませんでした。が、このたびの声を受け、寄贈についてのみ、次の対応をすることとしました。

図書館資料としての登録は行いませんが、国家資格等の試験問題集のみ中央図書館3階ビジネスコーナーの一角にコーナーを設け、館内閲覧のみの資料として提供いたします。(貸出はなし)



③ 「スポーツ」には、34件の声をいただきました。

トレーニングルームの利用に関して講習会など簡素化できないでしょうか。

足立区のトレーニングルームは2回も講習を受けないと利用できず、利用しづらいです。もっと気軽に利用できるようにしてください。

《 対応 》

トレーニングマシン利用経験のある方は、初回登録時に自己申告により講習を免除することに変更いたしました。初心者等、マシンの使用方法に不安がある方には、講習を進めています。その際には、講習は1回として利用者の利便性を図ります。

区内各地域体育館での取り扱いを共通とし、一つの地域体育館で登録すれば他地域館でも講習なしで利用できるものとします。ただし、総合スポーツセンターはマシンの種類が多いので、希望される方には講習を実施いたします。

## (6) 地域経済

「地域経済」は87件の声が寄せられた。観光・行事、労働、中小企業について寄せられました。

① 「労働」には、32件の声をいただきました。

高齢者の働く場所を紹介してください。

65歳を超えるとほんとに仕事がないみたいです、区役所を通して高齢者でも働かせていただけたところを紹介していただくことは出来ないのでしょうか？

《 対応 》

区では、雇用・生活総合相談窓口（南館4館 就労支援課）を設置し、就労や生活に関する様々な相談を行っています。また、高齢者や求職中の方の働く機会を提供するため、緊急雇用創出事業を実施します。その動きについては、逐次ホームページで掲載していきます。

なお、緊急雇用創出事業を含めた区の求人募集については、ハローワークに窓口をお願いしています。55歳以上の方の職業相談コーナーもありますので、ハローワーク足立にご相談いただければと思います。

② 「観光・行事」には、30件の声をいただきました。

足立区メールを楽しみに拝読させていただいております。

私は地方出身で、足立区在住ですが、足立区はあまり詳しくありません。

そこで、足立区でのお知らせは大変有難い情報源なのですが、〇〇公園で、〇〇跡地でと言われても、駅から近いのか、せめて住所などが分かればと思うことがしばしばあります。地方出身者にも分かる内容で配信して頂けると大変有難いです。

《 対応 》

「Aメール」配信については、ページ等の制限はございません。通信料の問題もございませんが、今後の配信の際には、所在地等のご案内もしていくようにしてまいります。

## (7) 区民と区政

「区民と区政」には546件の声をお寄せいただきました。職員の接客、行政手続きに関することが主な内容です。

① 「職員の接客」には、125件の声をいただきました。

飴をなめながら接客していた。

職員の接客対応について、対応は良かったのですが、飴をなめながら接客をしており、接客が終わった後も飴をなめていました。

《 対 応 》

お客様に大変不快な思いをさせてしまったことを心からお詫び申し上げます。

飴をなめながらの窓口対応は絶対にあってはならない行為です。区民との信頼を著しく損なう行為はしないよう職員に周知徹底を図りました。

(平成23年2月16日職員専用掲示板に掲載いたしました)

電話対応に心がこもっていない。

〇〇課の〇〇係に自分の携帯で電話したら、電話に出た職員は、「分かりました」「はい、〇〇係でやりますから」「ああ、そうですか。」と素っ気無い対応で、「ありがとうございます」の一言もない。

非常に不愉快だったため、今日は区民の声担当に電話して、そのことを伝えた。

《 対 応 》

お客様に大変不快な思いをさせてしまったことを心からお詫び申し上げます。

区民の皆様の申し出を真摯に受けとめ、適切・誠実に対応するよう職員に周知徹底を図りました。併せて、電話対応の実践研修を実施し、接客力向上に取り組んでまいります。

③ 「行政手続き」には、98件の声をいただきました。

学童保育と保育園の就労証明書を統一して欲しい。

4人子どもがいます。学童保育と保育園の申請に用いる就労証明は、どちらも足立区長あてなのに似て非なる2種類が必要で、勤務先に決裁にいくといつも苦勞します。統一して1通にするか、縦割りでどうしようもないのなら、宛先の違う担当課長あてなどの違う書類(決裁理由がある)として下さい。

《 対 応 》

2種の申請書は、児童福祉法及びそれぞれの条例により、区長が承認可否決定をするものとなっております。また、学童保育室と保育所は入所にかかる就労要件が異なっているため、様式の統一ができないものとなっております。ともに必要不可欠の要件であることを、どうかご理解いただきたくお願い申し上げます。

なお、提出先の違う書類としてくださいますとのことですが、保育園用の勤務証明書には小さい文字ではございますが右上の隅に囲み文字で「認可保育園の手続き書類」の記載があります。今後はこの使い道の記載が分り易くなるように改善しました。

また、同様に学童保育室入室申請書の上部に「足立区立学童保育室入室申請書用(担当 住区推進課学童保育係)」と記載を行いました。

(保育園用)

**認可保育園の手続き書類**

**事業所の方へ**

- ・入園申し込みや継続入園等各種手続き等の際に、作成にご協力賜りますようお願い申し上げます。
- ・証明内容について照会させていただく場合があります。また、誠に恐れ入りますが、証明を受けた方が退職した場合、保育課入園事務係(03-3880-5263)にご連絡いただくと幸いです。
- ・訂正箇所には、事業所の訂正印の押印をお願い申し上げます。

**保護者の方へ**

- ・勤務内定で保育園に入所した場合は、入園後3カ月以内に勤務証明書を提出してください。
- ・記入内容が事実と異なる場合は、保育園の内定取消または退園とします。また記載に不備がある場合は、入園選考の順位に影響を及ぼす場合があります。

(提出先) 足立区教育委員会

年 月 日

**給与所得者用 勤務証明書 (勤務内定証明書)**

※勤務内定の場合は、勤務開始後にあらためて勤務証明書を提出してください。

足立区立学童保育室入室申請用 (担当 住区推進課学童保育係)

(学童保育室用)

(提出先) 足立区長

平成 年 月 日 (作成日)

**就労証明書**       **就労内定証明書**

※該当する方に  をしてください。

※「就労内定証明書」の場合は、就労後再度「就労証明書」の提出が必要となります。

③ 「公共施設」には、87件の声をいただきました。

**課税課前のパイプ椅子について**

課税課カウンター前の待合のためソファでなくパイプ椅子が用意され住民サービスの低下ではないでしょうか。

《 対 応 》

課税課では、①6月の納税通知書の発送後、②9月のシルバーパス発行時期、③2月から3月の確定申告の時期で窓口が混雑することが想定される時期に常設の長椅子に加えて、臨時的に椅子を増やし対応しています。

区民の方から御指摘のあった6～7月については、折りたたみでない会議室用の椅子が庁内で不足していたため、急遽、庁舎管理課に折りたたみ用パイプ椅子を購入してもらい緊急的な対応をしています。

庁内には、臨時の貸し出し用のソファはないので今後は、折りたたみでない会議室用の椅子の確保に努め、区民の方が安全で快適にお待ちいただける環境を整えていきます。



## (8) 感謝の声

感謝の声は、134件お寄せいただきました。

昨日、母の介護保険料の減免措置のことで初めて足立区役所を訪問致しました。職員の方にお声をかけて頂き、用件を聞くとすぐに担当窓口までご案内いただきました。対応された女性職員もテキパキと必要項目を記入され申請はアッという間に終了いたしました。お役所において、こんなに良い対応されたのは初めてでした。感激しました。ありがとうございました。《福祉部介護保険課》

5月4日連休中でしたが、資源ごみのペットボトル用ネットが数週間前より紛失しておりましたので、足立西清掃事務所に電話いたしましたら、すぐ届けてくださいました。本当にありがたく心より感謝しております。《足立西清掃事務所》

この間はお忙しい中、中川公園氷川神社近くの樹木の剪定について、大変面倒なお願いを申し上げましたのにすぐにお聞き届け下さいましてありがとうございました。木もすっきりと剪定され小さな若葉が出てきました。

このまま元気になってくれたらと願っています。きていただいたときは本当にうれしかったです。《都市建設部みどり推進課》

2階の国民健康保険課へ手続きに来たら、担当者がよく対応していただき、電話で伺った時も違う担当者が手続きの仕方をよく教えてくださいました。本庁舎へ伺ってよかったです。《区民部国民健康保険課》

#### 4 東日本大震災関連 区民の声

平成23年3月11日に発生した東日本大震災関連に伴う区民の声を掲載いたします。

##### (1) 震災に関する「区民の声」の性質別・項目別内訳（22年度）

(単位：件)

項目 \ 性質	性質						計
	苦情	不満	要望 要請	提案 意見	質問 その他	感謝	
計画停電	55(65%)	0(0%)	9(13%)	318(58%)	9(37%)	29(71%)	420(55%)
被災者・避難所	0(0%)	0(0%)	10(15%)	47(8%)	2(8%)	1(2%)	60(8%)
公共施設	5(6%)	0(0%)	22(32%)	27(5%)	2(8%)	0(0%)	56(7%)
救援物資・募金	1(1%)	0(0%)	5(7%)	37(7%)	3(13%)	1(2%)	47(6%)
節電対策	3(4%)	0(0%)	5(7%)	39(7%)	0(0%)	0(0%)	47(6%)
ボランティア	0(0%)	0(0%)	4(6%)	17(3%)	0(0%)	0(0%)	21(3%)
放射線	0(0%)	0(0%)	6(9%)	11(2%)	3(13%)	0(0%)	20(3%)
報道関係	3(4%)	0(0%)	1(1%)	15(3%)	0(0%)	0(0%)	19(3%)
学校	3(4%)	0(0%)	1(1%)	8(1%)	3(13%)	2(5%)	17(2%)
食料	1(1%)	0(0%)	2(3%)	12(2%)	1(4%)	0(0%)	16(2%)
その他	6(7%)	0(0%)	2(3%)	5(1%)	1(4%)	2(5%)	16(2%)
交通機関	1(1%)	0(0%)	1(1%)	9(2%)	0(0%)	0(0%)	11(1%)
帰宅困難者	2(2%)	0(0%)	1(1%)	2(0%)	0(0%)	6(15%)	11(1%)
防災無線	4(5%)	0(0%)	1(1%)	4(1%)	0(0%)	0(0%)	9(1%)
<b>総計</b>	<b>84(100%)</b>	<b>0(0%)</b>	<b>70(100%)</b>	<b>551(100%)</b>	<b>24(100%)</b>	<b>41(100%)</b>	<b>770(100%)</b>

※ カッコ内は各性質ごとの構成比

## (2) 震災に関する「区民の声」の手段別・項目別内訳（22年度）

（単位：件）

手段 項目	E メール 全体	(内 携帯 メール)	広 聴 は が き	手 紙	F A X	電 話	声 の 箱	文 書	計
計画停電	394(56%)	101(57%)	6(28%)	5(29%)	14(70%)	0(0%)	0(0%)	1(100%)	420(55%)
被災者 避難所	56(8%)	15(9%)	1(5%)	1(6%)	2(10%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	60(8%)
公共施設	45(6%)	5(3%)	6(28%)	3(18%)	1(5%)	1(25%)	0(0%)	0(0%)	56(7%)
救援物資 募金	43(6%)	18(10%)	1(5%)	2(11%)	1(5%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	47(6%)
節電対策	42(6%)	11(6%)	1(5%)	1(6%)	1(5%)	1(25%)	1(100%)	0(0%)	47(6%)
ボランティア	21(3%)	3(2%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	21(3%)
放射線	20(3%)	4(2%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	20(3%)
報道関係	18(2%)	3(2%)	1(5%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	19(3%)
学校	15(2%)	2(1%)	0(0%)	1(6%)	0(0%)	1(25%)	0(0%)	0(0%)	17(2%)
食料	14(2%)	6(3%)	1(5%)	0(0%)	1(5%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	16(2%)
その他	11(2%)	4(2%)	3(14%)	1(6%)	0(0%)	1(25%)	0(0%)	0(0%)	16(2%)
交通機関	11(2%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	11(1%)
帰宅困難者	7(1%)	3(2%)	1(5%)	3(18%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	11(1%)
防災無線	9(1%)	1(1%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	9(1%)
<b>総計</b>	<b>706(100%)</b>	<b>176(100%)</b>	<b>21(100%)</b>	<b>17(100%)</b>	<b>20(100%)</b>	<b>4(100%)</b>	<b>1(100%)</b>	<b>1(100%)</b>	<b>770(100%)</b>

※ カッコ内は各手段ごとの構成比

※ 来庁については0件

## (3) 震災に関する「区民の声」の区内・区外別内訳（22年度）

（単位：件 %）

区分	22年度	構成比 (不明者除く)
区内在住者 からの声	607	87%
区外在住者 からの声	91	13%
計	698	100%
不明	72	—
総計	770	—

#### (4) 震災に関する性質別対応結果（22年度）

（単位：件）

性質 対応結果	苦情	不満	要望 要請	提案 意見	質問 その他	感謝	計
実現	35(42%)	0(0%)	26(37%)	170(31%)	12(50%)	6(15%)	249(32%)
一部実現	8(10%)	0(0%)	16(23%)	64(11%)	3(12%)	0(0%)	91(12%)
小計	43(52%)	0(0%)	42(60%)	234(42%)	15(62%)	6(15%)	340(44%)
検討	5(6%)	0(0%)	1(1%)	14(3%)	0(0%)	0(0%)	20(3%)
参考意見	34(40%)	0(0%)	11(16%)	224(41%)	3(13%)	35(85%)	307(40%)
他官庁依頼	0(0%)	0(0%)	0(0%)	5(1%)	1(4%)	0(0%)	6(1%)
非実現	2(2%)	0(0%)	16(23%)	74(13%)	5(21%)	0(0%)	97(12%)
総計	84(100%)	0(0%)	70(100%)	551(100%)	24(100%)	41(100%)	770(100%)

※ カッコ内は各性質ごとの構成比

#### (5) 区民の声の主な内容

##### 計画停電実施期間における主な声

全く停電の対象になっていない区もあるのに、どうして足立区だけ対象となっているのか。

個人事業所は日々戦々恐々しております。ほぼ半日の休業を強いられる場合が、平日に関してはかなりの確率で起きています。体力のない個人商店や中小企業から倒れてくるのが目に見えています。

南花畑の車検場は、軽自動車専用で、軽自動車の車検、名義変更、抹消の申請、住所変更など軽自動車関連業務を行っています。3月の年度末にもあたり停電は大きな打撃となっています。

1日6時間の停電、仕事や生活面に多大なしわ寄せがきています。

歯科医院をしているので電気がないと治療ができません。午前と午後に停電になった日は仕事ができません。

地域の商店の方々は、一時の猶予もないくらい逼迫しています。

職場も自宅も計画停電地域に入っています。電話・パソコンも使えなくなってしまうので、会社の機能は完全に停止してしまう。計画停電が1日に2回もあるとほとんど働けない状態で、大幅な収入源が見込まれ、先行き不安な状況です。

足立区内の停電対策地域の多くの事業者、サービス業（接骨院、美容室のような）が切実な状態にすでになっています。

店の収益も減りますが、時給で働き生計を立てている家庭は死活問題です

停電の影響で商売にならない。このままだと廃業の可能性すら出てしまう。

夜の停電は危険である。暗すぎて痴漢・ひったくりなどの可能性が高くなる。夜の停電だけは避けて欲しい。

#### 《 対 応 》

平成23年3月22日東京電力株式会社社長に対して荒川区長、足立区長連名で計画停電に関する緊急要請を致しました。

#### 被災地支援について

区内で撤去した放置自転車を、被災地へ寄贈してはいかがでしょうか。自転車ならガソリンは要りませんし、リヤカーを取り付ければ食糧など救援物資の輸送にも活用できます。自転車やリヤカー以外にも、

- (1) レインコート（雨や雪の日でも乗れるように）
- (2) 空気入れ
- (3) 点検整備用の工具とパンク修理セット
- (4) チェーンなどに注す油
- (5) リヤカーに積んだ物資を雨などから守るためのカバーなども一緒に送るのが、望ましいと思います。

自転車を日常の移動手段として利用している経験から、提案させていただきました。何かの機会に、他の自治体へも呼びかけていただければ幸いです。

#### 《 対 応 》

現在、足立区では、撤去した自転車のうち引き取り手の無い自転車について、被災地からの要請により順次配送しています。また、他の自治体との連携ですが、全国の自治体からなる「全国自転車問題自治体連絡協議会」からもすでに協力要請がきております。足立区といたしましては、できる限りの協力をしていきたいと考えております。

なお、自転車の付属品についても、御意見を参考に、自転車の工具・パンク修理セット、空気入れを購入しました。5月9日以降のリサイクル自転車の提供要請に付属品として、4ヵ所の被災地へ8セット送りました。

### 公共施設の閉館について

足立区の図書館が3月いっぱい休館となっており、利用できないのが納得いきません。小学生の子どもが学校の宿題で読書するのにいつも図書館を利用しており、困っています。外出出来ない状態なので図書館が利用出来れば助かります。

節電でも昼間なら暗くても我慢できると思います。

#### 《 対応 》

足立区では、地震発生直後から区をあげて「できる限りの節電を」と、図書館や住区センターなどを終日休止し、区民の皆様にご理解と御協力を呼びかけてまいりました。足立区内には計画停電実施地域がありますが、既に停電が行われて10日近くが経過し、該当地域の皆様には日常生活にも不便が強いられている状況となっております。被災地の状況や、区民生活への影響も考えての今回の節電（休館措置）ですので、何卒御理解いただきたく存じます。

なお、4月以降の対応については、現在、災害対策本部で検討しているところです。決定までいましてはばらくお時間をいただきたく存じます。

### 救援物資の受付について

救援物資の受け付けを開始している自治体がありますが、足立区ではその予定はないのでしょうか？

#### 《 対応 》

区のホームページに、3月19日～27日まで旧入谷南小学校体育館において、「相馬市（災害時相互応援協定を結んでいる）への支援物資」の受付と案内を掲載しました。

### 義援金について

募金は、駅や区役所や区民センターやホームページで募集すれば、おむつやミルク、当面の生活費は集まるのではないのでしょうか。

#### 《 対応 》

区では、3月14日から本庁舎及び各区民事務所に募金箱を設置し、募金を開始しており、区ホームページに掲載して、広くお知らせさせていただいております。

お預かりしました義援金につきましては、日本赤十字社を通じてお届けしております。

### 節電について

北千住地下の丸井改札口で「THEATRE 1010」の広告がモニターと蛍光灯がついていました。この非常事態に役所関係の電気がついているのは不思議です。役所および役所関連の事業所は、関係ない電気を消すべきです。

《 対 応 》

点灯できる広告については直ちに消灯しました。該当箇所については東京メトロの管轄であり点滅できないため、東京メトロに消灯を依頼し消灯しました。

**ボランティアについて**

早速お手伝いの申し出を区役所にしました。ところが場所は足立区でも管轄は東京都であるため直接そちらに問い合わせをと言われました。言われた通り問い合わせをしたらまた問い合わせ先をたらい回しされました。私達は危機迫っていませんが、被災者の方は1分1秒でも早く落ち着いた生活を望みます。お手伝いといってもたいした事は出来ないかもしれませんが、とにかく早く役に立ちたいのです。日本は何をするにも手続きを重視しますが、非常事態には臨機応変に行動して欲しいです。

《 対 応 》

足立区総合ボランティアセンターが窓口となっています。18歳以上の区民を対象とし、活動は街頭募金活動、義援物資集積所の整理などを予定しています。ボランティアの申込は、3月30日となっています。

**防災無線について**

放送がすごく聞き取りにくいのですがどうにかなりませんか？いつも夕方を知らせる放送は女性の声ではっきり聞こえるのですが最近の停電の時などの放送は男性の声でなにを言っているのか聞き取れません。今こういう状況なのでしっかりと情報を聞きたいので忙しいとは思いますが何とかできないものでしょうか？

《 対 応 》

計画停電の周知については、途中からアナウンスも女性の声に切り替えました。また、防災行政無線の放送内容を確認したい区民の方に対しては、「電話自動応答システム」(3880)5487のご利用を御案内しました。

**災害時の情報発信について**

一つ疑問に思っているのですが足立ケーブルテレビと足立区との関係とはどうなっているのでしょうか？今回みたいな時にまずは地域の情報も知りたい所です。(災害時のスピーカーは音量と声量が悪く全く聞こえませんでした) そんな時にケーブルテレビにて緊急放送はやれないのでしょうか？無理にしてもテロップ処理でも出来ないのでしょうか？

《 対 応 》

早速ケーブルテレビ足立へ申し入れを行い、震災関連情報や計画停電関連情報を流すことといたしました。今回の反省点を活かし、ケーブルテレビ足立へは地域に密着したテレビ局としての責務を果たすよう依頼しました。

## 報道関係について

こんな非常時多くあるわけでもないのに「おかえり」コールのメロディーだけは聞いたが、区民が我を忘れてものを買占め、テレビで停電があるたびにどうしようと不安な日々が続いているのに何のお知らせもない。

少し身近な区民のためにネットも見れない高齢者家族を助けてください。

### 《 対応 》

災害情報や計画停電情報については、区民生活への影響が大きく、区民の皆様にとって重要な情報であると考えています。インターネットやメールの利用のない方に向けて、区内にある防災無線スピーカーによる放送や広報車両による周知活動を実施しております。さらに、計画停電については、約 5000 箇所の町会・自治会の掲示板にポスターの掲示のほか、広報紙と一緒にチラシの全戸配布も実施いたしました。

## 報道関係について

1歳、4歳、6歳の子どもがいます。4歳と6歳の子どもは聴覚障害があります。ご相談したいのは、Aメールの災害メール配信の内容についてです。先日、メール配信の登録をしました。福島原発事故の状況について不安に思っている方も、小さな子どもがいる家庭は特に多いと思います。水道水の摂取制限や、放射性物質の数値は日々変わりますので、「ミネラルウォーターを使わなくても大丈夫」等、個々が判断できる材料になるよう、原発に関する情報を子どもがいる家庭向けの配信を別に用意して頂くことはできないかと考えました。乳児未満が対象の摂取制限も、うちのように1歳の子どもがいたら、心配して安全策をとりたくなります。HPで各自が調べれば済むことですが、メール配信されれば安心して最新の情報を自分の判断で生活に活かせます。小さな子どもを持つ親が気になる災害情報を配信していただけるとありがたいです。また、もしもの時の防災無線についても、聴覚障害のある方に向けてメールでお知らせして頂けたら安心です。子どもと一緒にいても、私一人しか防災無線を聞き取り内容を理解することはできません。また、耳の悪い子どもたちに伝えなければなりません。先日の計画停電の時に防災無線が聞こえましたが、内容がよく聞こえませんでした。その時に少し不安を感じました。より安心して生活できる環境を希望しております。どうぞよろしく願いいたします。

### 《 対応 》

区では基準値を超える放射性物質が検出された際、区公式ホームページ掲載及びAメールにて配信し、速やかに情報提供させていただきました。

また、防災行政無線は、Aメールで事前に配信しているものと同じ内容を計画停電実施直前に放送しています。風向きなどにより聞こえにくい場合は、下記の「防災無線テレフォン案内」に電話をかけていただければ、直近の放送内容を聞くことができますので、御活用ください。



### 学校の応急危険度判定について

子どもが区内の築40年を越えた中学校へ通学しておりますが、この震災時「バリバリ」といった音を聞いたと話しておりました。窓ガラスが割れた音ではないようです。Aメールでもありましたが区内施設の調査を行っているとの事ですが、この調査がどのように行われ、どのような基準で施設利用禁止を判断し、その対応を検討する体制がどのようにとられているのでしょうか

#### 《 対 応 》

足立区では、今回の東日本大震災に際して、区内部に応急危険度判定実施本部を設置し、応急危険度判定を実施したところです。区の施設、特に区民の皆様の避難所となる小中学校等につきましても、震災後速やかに応急危険度判定を行ったところです。

### 放射線の測定について

東北関東大震災以降、しばらく足立区の放射線量の測定値が公開となりました。観測数値は、近辺より高い数値を示しています。観測地点をふやしていただくようメールしました。

#### 《 対 応 》

足立区の放射線量が東京都よりも高くなっている理由につきましては、簡易型の測定器で測定した結果を掲載しているために生じるものと考えられます。

一方、新宿区にある東京都健康安全研究センターでは、足立区が使用しているものより精度の高い機種で測定しています。精度の観点から他の測定値と比較する場合には、東京都健康安全研究センターの数値をご参照ください。

また、観測地点を増やす件については、足立区の地形は平坦地であり、区内の風向きもほぼ同じと思われるため、現状の対応とさせていただきます。

### 交通機関の運行について

計画停電に対応して日暮里・舎人ライナーが3月16日、17日と通勤時間帯に運休する予定です。16日の朝、代行ルートとして都バスに乗ろうとしましたが舎人公園の時点で乗る余地がなく大変な目に合いました。日暮里駅員の話では都バスの職員も総動員で増便しているようですが、通勤、通学を考えると朝夕のみライナーを通常運転するように足立区からの要望をお願い出来ないでしょうか。

#### 《 対 応 》

足立区では、東京電力上野支社を通して、大手私鉄と同様の取扱になるよう、要望をしておりました。その結果、3月22日から、本数は通常の7割程度ではあるものの、終日運行できるようになりました。

### チェーンメールについて

地震に関連したうわさのメールがいろいろと送られてきて不安です。以下内容です。友達のお父さんが〇〇石油に勤めていて教えてもらったので伝えるね。千葉の製油所、製鉄所の火災の影響で千葉、首都圏では、科学薬品の含まれた雨が降ることが予想されます。傘やレインコートの使用をお願いします。

#### 《 対応 》

東北地方太平洋沖地震に関連して、チェーンメール、電子掲示板、ミニブログ等で誤った情報が流れています。ご注意ください。

【ホームページ震災関連 よくある質問に掲載しました】

くわしくは、[総務省のページ](#)をご覧ください。

### ごみの収集について

地震でガラスや食器が壊れてしまい、捨てたいが、ごみの収集は行いますか。

#### 《 対応 》

「燃やすごみ」「燃やさないごみ」に分別して通常の収集日にお出してください。なお、大量にある場合、管轄の清掃事務所にご相談ください。

◆足立東清掃事務所<国道4号線東側及び千住地域>

03-3889-0711

◆足立西清掃事務所<国道4号線西側（千住地域を除く）>

03-3853-2141

### 屋根の修理 について

家の一部が壊れた（瓦が落ちた、壁に亀裂が入ったなど）ので修理業者を教えてください。

#### 《 対応 》

- 1 ご自宅の施工業者、近所の工務店・大工さんなどに依頼してください。
- 2 お心当たりがない場合は、足立区建設業協会にお問い合わせしてください。

【ホームページ震災関連 よくある質問に掲載しました】

ガスが使えませんがどうしたらいいですか。

#### 《 対応 》

地震の影響で安全装置が作動し、マイコンメーターがガスを遮断している可能性があります。赤いランプが点滅している場合は、赤いランプが点滅している場合は、復帰手順に従ってご自分で復帰操作をしてください。

【ホームページ震災関連 よくある質問に掲載しました】

### 帰宅困難者対策について 感謝

3月11日に発生した地震災害で、都内より帰宅困難者となり足立の生涯学習センターで一夜をお世話になりました草加市民です。

妻とは万一の災害時には皇居付近での待ち合わせと決めておりました。携帯は当然つながらずなんとか歩き、待ち合わせ場所に到着し妻と会えて徒歩で、ようやく草加まであと一息の荒川沿いについたのは11日の深夜0時近く。いざ荒川を渡る直前に生涯学習センターの職員の方の「お休みしていただけますよ！」の声にちょっと一休みのつもりが、毛布やクラッカー、水をいただき、一夜を過ごさせていただきました。本当になんともうれしく思いました。毎日、足立区を通勤で使わせていただいておりますが、このような際にも職場に向かわれ一般の方向けに奮闘される職員の方々にただただ頭がさがりました。みなさまにも守るご家族やご家庭、ご親戚があられるでしょうに。本日12日朝を迎え生涯学習センターを後に草加へ歩き始めました。途中、足立区役所前でも職員の方々が道行く人へ水とクラッカーを配っておられました。ようやく区県境の、毛長川を渡り足立区をあとに草加へ入り、午前11時くらいには無事帰宅できました。東北では甚大な被害が広がりつつあり、これ以上の拡大が無いように祈るばかりです。妻ともども心からお礼申し上げます。本当にありがとうございました。

### 帰宅困難者対策について

先日の帰宅難民の折には千住常東小学校で大変お世話になりました。御茶ノ水から北千住まで歩き足も痛くなり、地下に行く階段で休んでいました。そこで声をかけていただき千寿常東小学校に泊めていただきました。その時思ったことですが、今大きな災害が起こったら地元の人達の救援物資が足らなくならないかと思いました。大きな2リットルの水をいただきましたが次の日捨てて帰る人が沢山いたので、欲しい人だけ渡すほうが良いと思いました。

### 苦情について

先ほど、北千住駅前のマルイ横のパブリックビューイングを節電のために電力安定供給まで止めたかどうかと代表宛に電話で提案しましたが、担当から分からないのでどうも出来ないと回答を受けた。また、電力の節約の話なども回って来ていないとのこと。現在、日本総出で復興に向かっている中で行政がその様な態度で良いのでしょうか？私がどうか言う問題では無く、真剣にこの件を含め意見を聞かせて頂きたいです。

各個人レベルで何とかこの危機に少しでも役に立てればとの思いで頑張っているんですから、行政にもそれなりの対応をしていただかないと困ります。

## 5 「区民の声」 受付方法及び受付場所

「区民の声」では、区長へのEメール・広聴はがき・FAX・電話などで、御意見・御提案・御要望などをお待ちしています。

いただきました区民の声は、関係部署と協議の上、全件区長が目を通し対応を指示します。その後、回答の必要なものは、原則として2週間以内に担当課から直接区民に回答しています。

寄せられた声の中には、警察や東京都など区の管轄外のものもあり、この場合は所管する官公署などに伝達しています。

区民の声は、以下の方法により受付しています。

### ● 区長メール

- ① 足立区ホームページの「区長メール」を開いていただき、必要事項を入力していただき、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](mailto:voice@city.adachi.tokyo.jp)

- ② 「あだち広報」毎月10日号、25日号掲載

### ● 広聴はがき（見本と設置場所）

各区民事務所・各福祉事務所・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

● 声の箱（設置場所）

○南館

南館1階 案内（入り口）、

南館2階 衛生部・会計管理室前

○中央館

中央館1階 総合案内（入り口）、中央館1

階 課税課前

中央館3階 親子支援課前

○北館

北館1階 案内（入り口）、北館2階 案内（入り口）



● 文書、手紙、FAX、電話、来庁での受付

足立区政策経営部広報室区民の声担当 中央館2階（23年11月7日から北館3階）

〒120-8510 東京都足立区中央本町1-17-1

電話 (3880) 5839

FAX (3880) 5678

E-mail [voice@city.adachi.tokyo.jp](mailto:voice@city.adachi.tokyo.jp)

## 「区民の声」対応手順

## 1 目的

区民の声は、区民の皆様から区政についての御意見・御提案・御要望等をお聞かせいただき具体的な業務執行や今後の事業の実施、区の施策へ反映することを目的として実施しています。

## 2 「区民の声」事業内容

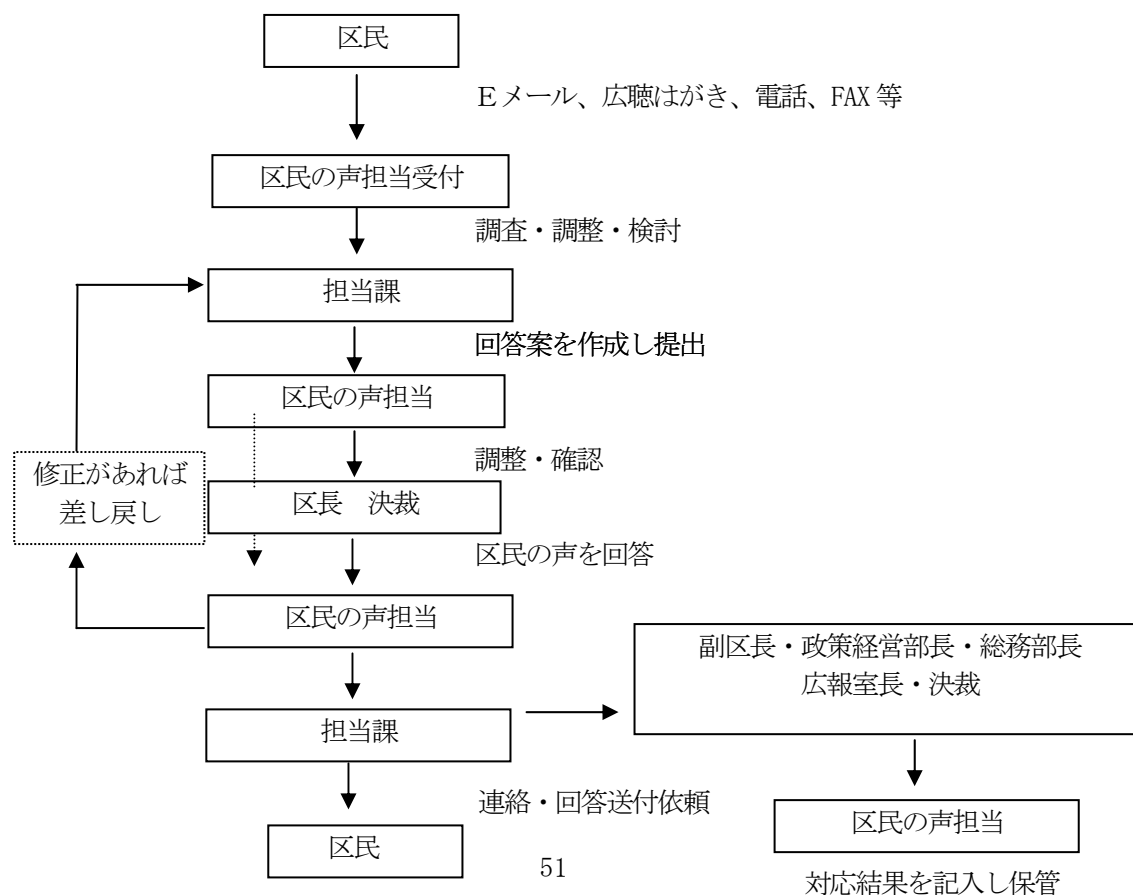
## 1) 受付方法

Eメール・広聴はがき・FAX・電話等

## 2) 「区民の声」の対応基準

- ① 対応・回答は担当課において2週間以内を目途に行います。
- ② 回答は住所・氏名・電話等が明らかなものを原則とします。
- ③ 匿名の場合は原則として回答せず、要望として受け止めます。
- ④ 要望書については、原則回答しません。担当課に原本を送付します
- ⑤ 個人情報や公益通報事案等については、秘密の保持に努めるとともに、取り扱いについても十分配慮します。

## 3) 「区民の声」の流れ（回答を要するものの場合）



#### 4) 対応手順

- ① 区民の声担当で、「区民の声」の内容を確認・調査し、書類を担当課に送付し、対応・回答を依頼します。
- ② 回答が複数担当課にまたがっている場合、事案が一本のものは関係担当課同士で調整をお願いします。案件が複数掲載された声については、区民の声担当が取りまとめて回答します。
- ③ 区民の声担当で、部長決裁済の各担当課の回答案または方針案を受け取り確認します。
- ④ 区民の声担当で区長の決裁を受けます。
- ⑤ 区民の声担当で、区長の決裁が終了したものについて各担当課へ連絡します（区長からの修正の指示があるものは③へ戻ります）
- ⑥ 副区長以下の決裁を受け、終了後は対応結果を記入します。

区民の声 22年度版

平成23年9月発行

編集発行

足立区政策経営部広報室区民の声担当

〒120-8510 東京都足立区中央本町1-17-1

電話 03-3880-5839

E-mail [voice@city.adachi.tokyo.jp](mailto:voice@city.adachi.tokyo.jp)

「美しいまち」は「安全なまち」

ビューティフル・ウィンドウズ運動展開中 足立区

