

区民の声

平成23年度版



足立区

目 次

はじめに	P 1
1 平成23年度「区民の声」の概要	P 2
2 実現した「区民の声」の例	P 8
3 政策項目別「区民の声」	P 14
4 「区民の声」の内容例 <こんな「声」が寄せられました>	P 20
(1) 生命と健康	P 20
(2) 区民福祉	P 22
(3) 社会制度	P 24
(4) 生活環境	P 25
(5) 教育・文化	P 29
(6) 地域経済	P 32
(7) 区民と区政	P 33
5 東日本大震災に関連した「区民の声」	P 37
6 「区民の声」をお寄せください <受付方法・受付場所>	P 47

本文中の担当課名は23年度の組織名で記載しています。

はじめに

平成23年度中に寄せられた「区民の声」の報告書がまとまりました。

「協働で築く力強い足立区の実現」を基本理念とする当区にとりまして、区民の皆様と私ども行政との信頼の絆が何よりも重要と考えています。信頼なくして互いが協力して何かを成し遂げていこうというパートナーシップが生まれるはずは無いからです。

区民の皆様からのお申し出への対応は、スピード感や透明性を第一に、現場主義で応えていこうと全庁をあげて取り組んでいます。建設的なご意見については前例踏襲に流れることなく積極的に取り入れるとともに、「たった一人の、たった一度の職員の印象が、役所全体のイメージを決定づける」を合言葉に、職員の接客力向上に向けて地道な努力を続けています。

今後も職員一同、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、皆様のお声に耳を傾けつつ、努めてまいります。

足立区長 近藤 やよい

1 平成23年度「区民の声」の概要

1 3,109件の「声」をいただきました

平成23年度にお寄せいただいた「区民の声」の総件数は3,109件（東日本大震災関連の957件を除く）でした。前年度（2,413件）より696件増加しました。

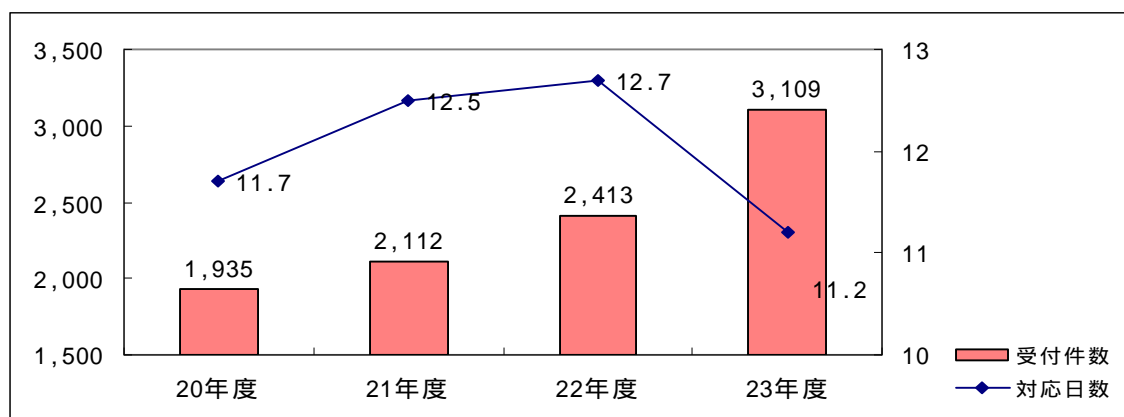
職員の接客、学校、子育てなど、毎年数多く寄せられる「声」のほか、平成23年度は、防災に関すること、自転車の運転マナー、分煙・禁煙・受動喫煙、通学路の安全対策など、テレビ・新聞等で報道されたニュースに関連した時世を反映する「声」も数多く寄せられました。また、「区長のあだちな毎日」（区長ブログ）への感想も多数いただきました。

2 回答までの対応日数は平均11.2日

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11.2日（土・日を含む）で回答しました。

受け付けた「声」と回答文は、すべて区長が事前に目を通し確認しています。簡易なお問い合わせについては、すぐに回答し、回答日、回答方法、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。

【資料1】受付件数と回答までの対応日数の推移（単位：件、日）



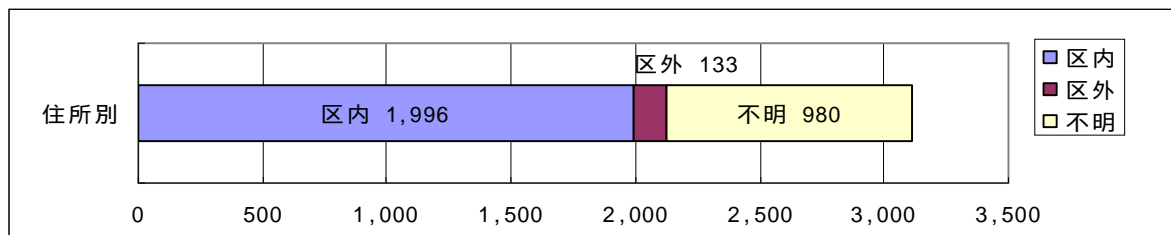
3 年代別受付件数第1位は30代

最も多く「声」をお寄せいただいたのは30代（431件）と40代（423件）でした。この年齢層だけで全体の55.5%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。

年代別の構成比を見ると、前年度と比べて、20代、30代で構成比、受付件数とも上がっているのに対して、60代以上では構成比、受付件数ともに上がりました。

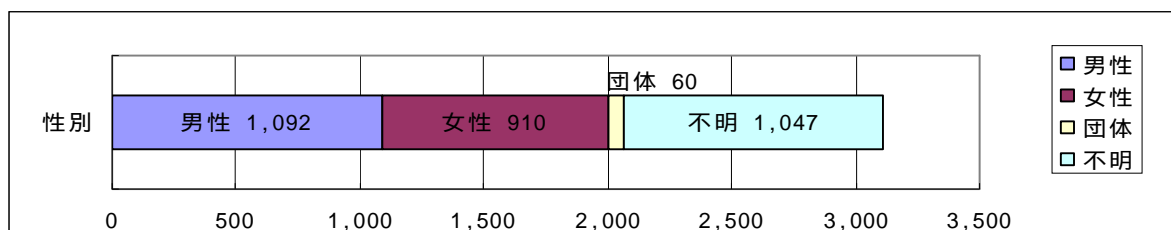
男女の割合は、20代と30代では女性の方が多く、40代以降は男性の方が多くなる傾向が見られます。この傾向はほぼ毎年同じです。

【資料2】住所別の内訳（単位：件）



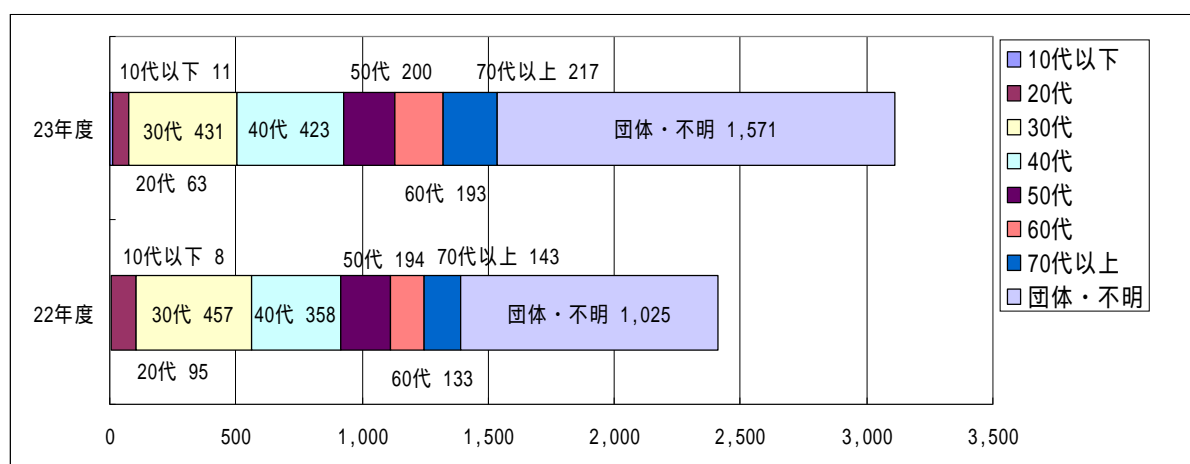
	区内	区外	不明	合計
件数	1,996	133	980	3,109
構成比	93.8%	6.2%	-	100%

【資料3】男女別の内訳（単位：件）



	男性	女性	団体	不明	合計
件数	1,092	910	60	1,047	3,109
構成比	54.5%	45.5%	-	-	100%

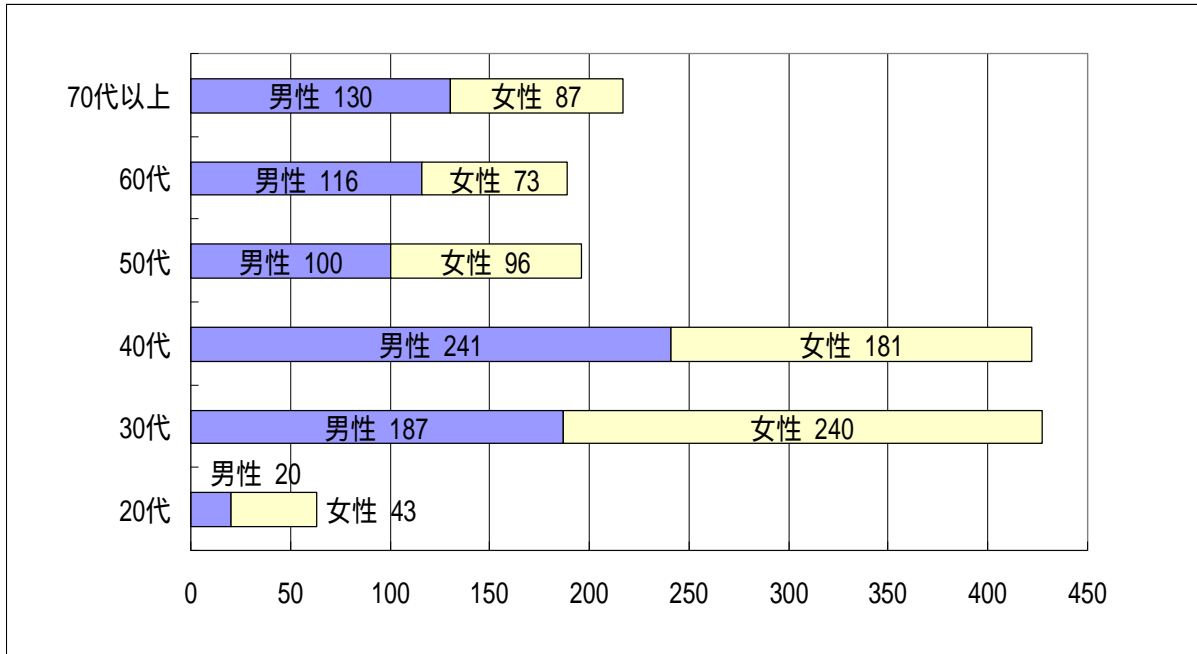
【資料4】年代別の内訳 <前年度との比較>（単位：件）



		10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	団体・不明	合計
23年度	件数	11	63	431	423	200	193	217	1,571	3,109
	構成比	0.7%	4.1%	28.0%	27.5%	13.0%	12.6%	14.1%	-	100%
22年度	件数	8	95	457	358	194	133	143	1,025	2,413
	構成比	1.0%	7.0%	33.0%	26.0%	14.0%	9.0%	10.0%	-	100%

【資料5】年代別・男女別受付件数のクロス集計（単位：件）

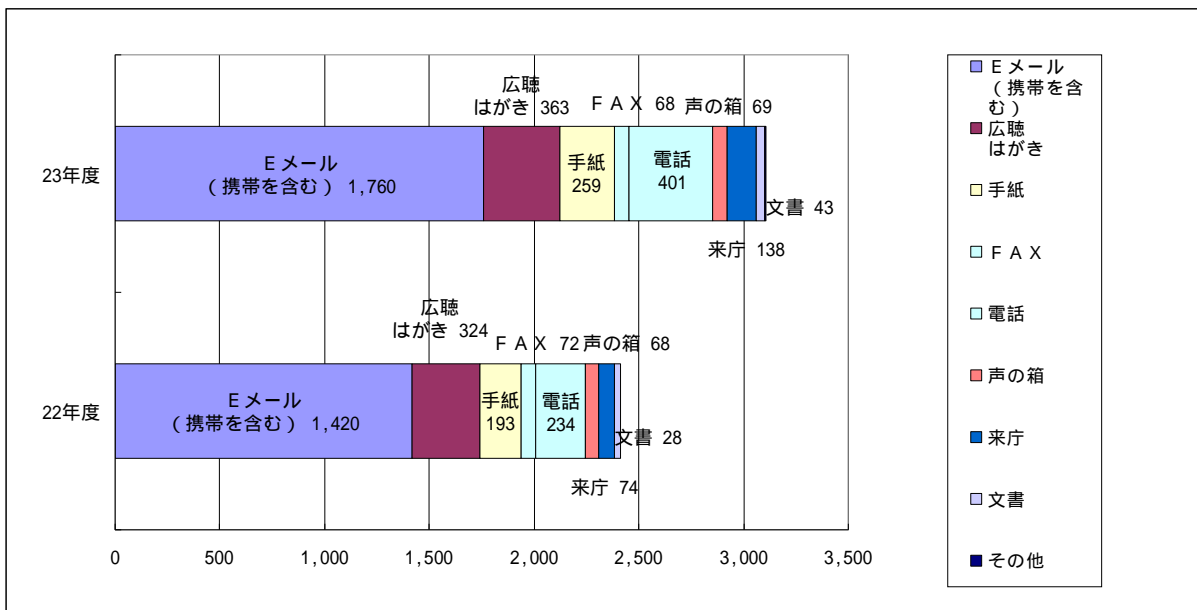
（年齢と性別の両方が判明している「声」を抽出してクロス集計しているため、総受付件数とは一致しない）



4 約6割の方がEメールを利用しています

申出手段の第1位は「Eメール」（携帯電話を含む）です。全体の57%（1,760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、手紙など「手書き」による「声」も多数いただいております。なお、23年度は、電話や窓口での受付件数が大幅に増加しました。

【資料6】申出手段の内訳 <前年度との比較>（単位：件）



		Eメール (携帯を含む)	広聴 はがき	手紙	F A X	電話	声の箱	来庁	文書	その他	計
23年度	件数	1,760	363	259	68	401	69	138	43	8	3,109
	構成比	57%	12%	8%	2%	13%	2%	4%	1%	1%	100%
22年度	件数	1,420	324	193	72	234	68	74	28	0	2,413
	構成比	59%	13%	8%	3%	10%	3%	3%	1%	0%	100%

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 区の事業や施策、職員の接客に関心が高まっています

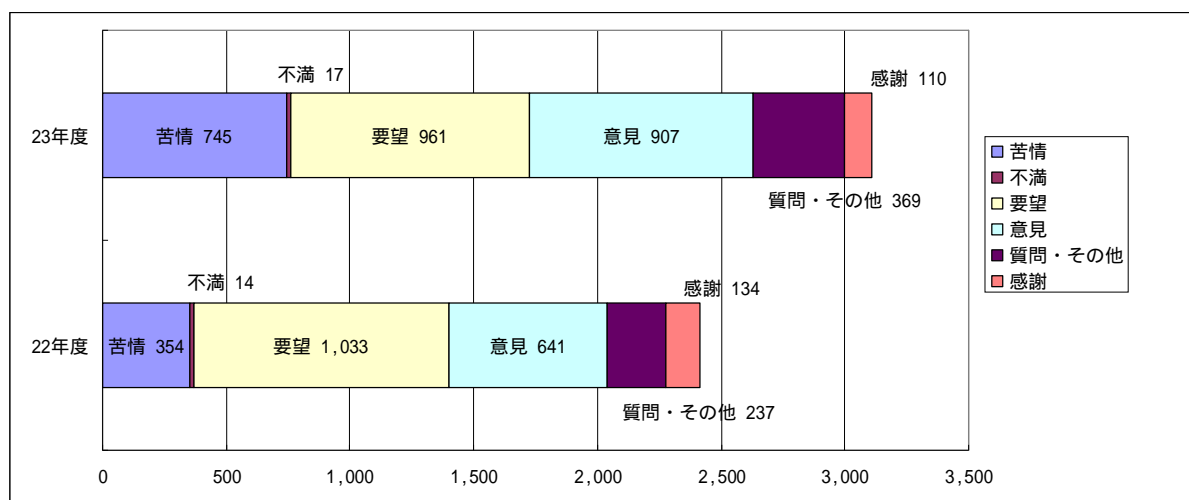
性質別の分類では、前年度に比べて「苦情」と「意見」が大幅に増加しました。主な内容は、職員の接客や区施設の設備不備のほか、騒音や悪臭、受動喫煙、ペット飼育など生活環境の悪化に関する改善要請です。

「区民の声」では、区の施策やサービスに対して改善を求める申し出を広く「苦情」として分類しています。(6ページ掲載「区民の声の分類基準」参照)

区民サービスの向上を図るために、いただいた「苦情」は、受付後、速やかに担当課に対応を依頼し、事実関係や原因を検証したうえで改善策や再発防止策を講じています。

区の施策に対する賛否や問題点を具体的に示したうえで改善策を提示・要請する「提案型」の「意見」も多数いただきました。これらは区民の皆様が区の事業や施策、職員の接客に関心を高めている結果と考えられます。

【資料7】 性質別の内訳 <前年度との比較> (単位：件)



		苦情	不満	要望	意見	質問・その他	感謝	計
23年度	件数	745	17	961	907	369	110	3,109
	構成比	24%	1%	31%	29%	12%	3%	100%
22年度	件数	354	14	1,033	641	237	134	2,413
	構成比	15%	1%	43%	26%	10%	5%	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

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をいう。

イ 個別的要求：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) 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 46%の「声」が「実現又は一部実現」しました

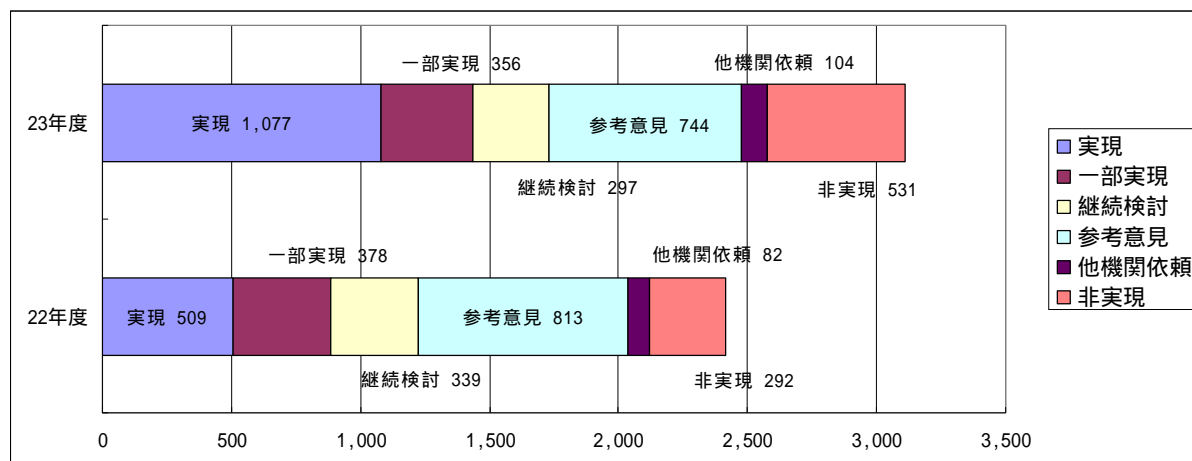
お寄せいただいた3,109件の「声」のうち、実現したものは1,077件、一部実現したものは356件でした。あわせて1,433件（全体の46%）が実現しました。

前年度比で実現率が向上（37%→46%）した要因としては、街路樹の剪定や公園の清掃など通常業務で対応している事に関する要望が増えていること、受付窓口や手続き方法、必要書類の確認など簡易なお問い合わせが増えていることなどがあげられます。

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、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たって対応をしました。

実現率が向上している一方で、実現できなかった「声」も増加しています。（全体の12%→17%）これらの「声」については、法令や財政上の制約から実現が困難なものが多いのが実状ですが、区民の皆様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。

【資料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	参考意見	他機関依頼	非実現	合計
23年度	件数	1,077	356	297	744	104	531	3,109
	構成比	35%	11%	10%	24%	3%	17%	100%
22年度	件数	509	378	339	813	82	292	2,413
	構成比	21%	16%	14%	34%	3%	12%	100%

2 実現した「区民の声」の例

文中の担当課名は23年度の組織名です

お寄せいただいた「声」が実現した事例や「声」をきっかけに事務改善が図られた事例の一部を紹介します。

1 通学路の安全対策（企画調整課）

声の内容

国道4号線にかかる歩道橋を降りた場所にカーブミラーをつけてください。小学校の通学路に指定されていますが、歩道橋の階段で歩道の道幅が半分になっているため自転車との接触が危険です。

実現内容

学務課から学校に情報提供。

企画調整課が管轄の東京国道事務所亀有出張所と協議した結果、現場の状況からミラーの設置はできませんでしたが、申出者と東京国道事務所亀有出張所担当者、企画調整課職員、小学校の副校長、教員、PTA役員の方が現場で代替策について話し合うことになりました。

現地での話し合いの結果、歩道橋を降りてすぐ右に曲がれないようにポストコーンを数本増やして色も目立ちやすい色とすること、学校からもさらに安全に気をつけるよう子どもたちに注意すること、などで合意しました。

後日、東京国道事務所亀有出張所からの設置工事完了の連絡を受けて、企画調整課が現場を確認し、申出者に「施工終了」の連絡を入れて対応を終了しました。



申出者の希望はカーブミラーでしたが、道幅が狭く、カーブミラーを設置するとかえって危険が増す恐れがあるため、代替策として、歩道橋を降りてすぐに歩道に出られないようにポールを増設することにしました。

2 空き地に茂った雑草の除草（みどり推進課・環境保全課）

声の内容

近所の空き地がセイタカアワダチソウで埋め尽くされています。触ると肌荒れする子どももいるのでこのまま増え続けると心配です。何か対策をお願いできないでしょうか。

実現内容

みどり推進課が現地を調査。空き地全体にセイタカアワダチソウが繁茂していたので、空き地所有者に早急に除草をするように指導しました。

みどり推進課から申出者あてに、「空き地所有者に除草を指導したこと、一定期間経過を見て除草がなされない場合には重ねて対応を指導すること、所有者が自ら雑草を除去できない場合は、所有者からの依頼を受けて区が委託した専門の業者による草刈を行う（費用は所有者負担）場合もあること」などを分かりやすい表現で丁寧に回答しました。

環境保全課から、セイタカアワダチソウの特性（繁殖力が非常に大きい徐徐に群落規模は縮小すること、花粉の飛散は少なくアレルギーの心配は小さいことなど）を分かりやすい表現でご案内しました。

お礼の声をいただきました

ご返信ありがとうございます。セイタカアワダチソウについての詳しい情報も興味深く拝見させていただきました。アレルギーの原因になる植物だと思って子どもへの影響を心配していましたが、今後は心配せずに見守れる気がします。決して空き地の所有者様が雑草を栽培されたわけではないのに、このようなお願いをすることを心苦しく思います。この度は迅速かつ丁寧なご対応をどうもありがとうございました。区の対応のすばらしさに感動いたしました。これからもどうぞよろしくお願ひいたします。

3 戸籍届出書の受理通知の名前が最後まで表示されていない（戸籍住民課）

声の内容

戸籍届出係から戸籍届書を受理したとの通知文書が送られてきましたが、名前の一部が表示されていなかったり、かすれていたりしていました。このような通知が送られてくると、正しく事務処理が行われているのか不安になります。

実現内容

戸籍システムの仕様上、印字する名前が 16 文字以上の場合には一部が印字されない現象が発生しており、職員が手書きで補記、加筆をして対応していましたが、指摘を受けて、最大 60 文字まで印字できるように戸籍システムを改修しました。

改善前

事務連絡通知書

1 受理年月日	平成 年 月 日	16 文字以上の場合には印字されないため、職員が手書きで補記、加筆して対応していた
2 届出人氏名	_____ 様	
3 戸籍届出	_____	

改善後

事務連絡通知書

1 受理年月日	平成 年 月 日	60 文字まで印字できるように改修した
2 届出人氏名	_____ 様	
3 戸籍届出	_____	

4 氏名・住所変更に伴う各種届出先リスト（戸籍住民課）

声の内容

他区では婚姻届を提出したときに、免許証や保険など氏名変更の届出が必要となることからを一覧にした「手続きリスト」があると聞きました。足立区の窓口にもそうしたものがあれば便利だと思います

実現内容

「声」を受けて「氏名・住所変更に伴う各種届出先リスト」を作成し窓口で配布を始めました。

氏名・住所変更に伴う各種届出先リスト

国民年金 ◆足立区役所高齢医療・年金課 国民年金係 【TEL】3980-5843 ※結婚後も引き続き国民年金第1号被保険者（自営業者、学生、無職の方など）である方は手続き不要（ただし、外国籍の方については、お名前の読み方を確認するため、届け出が必要）です。	厚生年金・共済年金 ◆各職団先 【TEL】各職団先へ連絡 詳細は合わせてください。	住民基本台帳カード ◆足立区役所戸籍住民課 住民記録係 【TEL】3939-9726
旅券(パスポート) ◆東京都パスポート相談センター 【TEL】03-638-0100 ※東京都で住所申請できる人は、都庁に住所または届出がある方です。	運転免許証 ◆住所地の警視庁 運転免許センター等 【TEL】 千住警署 3679-0110 西新井警署 3652-0110 旗塚警署 3670-0110 竹の塚警署 3659-0110	銀行口座・通帳 クレジットカード ◆各金融機関等へ連絡 ※問い合わせください。
電話 ◆Nで下回日本 【TEL】所属なしの118 ※インターネットでも 申請が可能です。	電気・ガス ◆東京電力 エネターセンター 【TEL】0120-996-001 ◆東京ガス東北支店 【TEL】3659-0361	水道・下水道 ◆水道橋立公民館 【TEL】5845-3721
郵便物の転送 ◆住所地の郵便局 【TEL】 北立部支店 3981-0200 北立本郷支店 3989-0211 北立南郷支店 3996-0222	確定申告 ◆専任課 専任係 【TEL】 足立区税務課 3982-2111 専任係 3679-8951 課長事務室 3669-1111	遺産・相続公証 ◆千住公証人會場 【TEL】3982-1177
就職・失業保険 ◆足立区職業安定所 【TEL】3670-9559	登記 ◆東京都葛飾城北出張所 【TEL】3663-0366	NHK ◆NHK区ふれあいセンター 【TEL】0120-151515

発行：足立区役所 戸籍住民課戸籍届出係 H23.12

5 駐輪場で車椅子を預かっていただけませんか（交通対策課）

声の内容

子どもがスクールバスに乗車して特別支援学校に通っています。スクールバスの乗車定員や本人の身体状況により車椅子のまま乗車することができないため、バス乗車後に車椅子を自宅に持ち帰り、夕方の迎えのときに再度バス乗り場まで持っていきます。雨天時の迎えは濡れてしまった車椅子に子どもを座らせることになり体調管理も心配です。すぐ近くの駐輪場で車椅子を預かっていただくことはできないでしょうか。

実現内容

区営自転車駐輪場は道路交通法に規定する自転車及び原動機付自転車の収容を原則として整備しているため、車椅子については対象外ですが、平置きスペースがあることや申出者の申請理由などからあらためて判断した結果、駐輪場をご利用いただけるようになりました。

6 ブレーキなし自転車対策（交通対策課）

声の内容

最近ブレーキなし自転車による事故の発生が話題になっていますが、足立区の区営駐輪場で違法改造自転車を駐輪させていることはありませんよね。

実現内容

「声」を受けて、区内の全自転車駐輪場において、該当自転車について調査したところ、2台のブレーキなし自転車が確認されたため、注意札により改善を促しました。さらに、駐輪場内にも「前輪、後輪のブレーキが無い等、道路交通法による整備不良車はご利用できません。該当する自転車は早急に整備してください。」という貼り紙を数箇所掲示しました。

7 児童虐待のメール相談窓口があるとよいと思います（こども家庭支援センター）

声の内容

区のホームページに児童虐待のメール相談窓口があれば気軽に連絡や相談をすることができると思います。ぜひご検討ください。（8月1日受付）

実現内容

こども家庭支援センターは、「区民が気軽に安心して子どもと家庭の相談ができる窓口」として運営をしていることから、あえて、ホームページ上に「児童虐待」という表現を使ってきませんでした。しかし、この「声」を受けて、児童虐待の対応の遅れを防ぐために、こども家庭支援センターの相談業務の一つとして「児童虐待の相談窓口」を区ホームページに掲載しました。（8月15日から掲載）

8 ペットの熱中症対策（生活衛生課）

声の内容

暑さで熱中症になる人も多いと思いますが、隣家の屋外で飼われている犬がとても危険な状態です。命が大事なものは、人も動物も同じなはずなので、是非、区からも屋外で飼われているペットが危険なことを、あだち広報などで注意を促してください。

（8月15日受付）

実現内容 《 申出者への回答内容 》

犬や猫の種類・体格等により、熱中症へのかかりやすさが異なります。このため、飼い主はペットの特徴・習性について理解しておくことが必要になります。こうしたことから、ペットの熱中症に対する注意の喚起について、8月22日から区のホームページに掲載いたします。また、隣の家の子犬については、飼い主の方を教えてください、保健所職員が直接飼育状況を確認し、必要な助言をすることができます。お手数ですが、詳しい状況を保健所にご連絡していただくと助かります。

よりよい「区民の声」対応のために

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「気づき」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・丁寧に対応していきます。また、区民との信頼関係を大切に、区民の目線で考え、区民の皆様の「声」を区政に反映させていきます。

3 政策項目別「区民の声」

政策項目（大分類、小分類）の一覧表は19ページに掲載しています。

1 防災に関連した「声」を多数いただきました

お寄せいただいた「声」を政策項目別に集計した結果（受付件数 50 件以上）は、以下のとおりです。23 年度は、液状化や津波対策に関するお問い合わせなど、防災に関連した声が例年以上に数多く寄せられました。政策項目ごとの具体的な「声」の内容については20ページ以降に掲載しています。

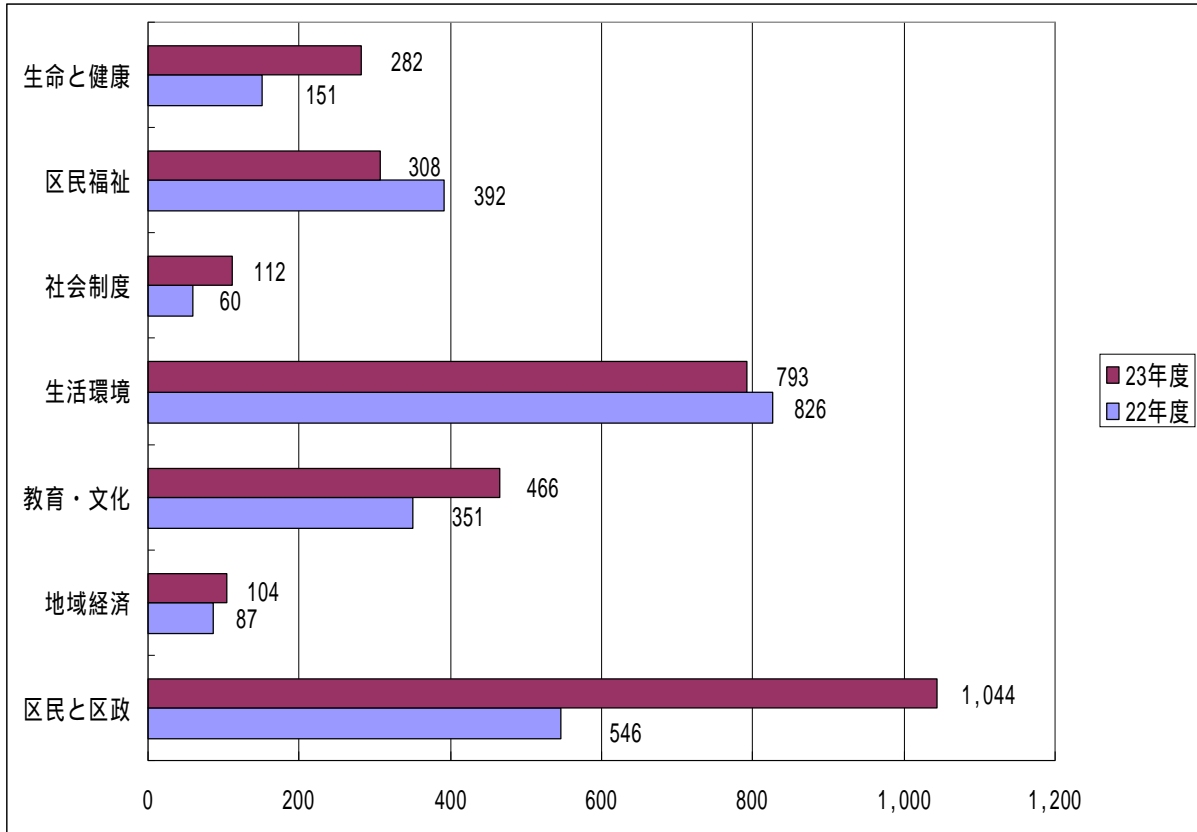
東京電力福島第一原子力発電所事故にともなう放射線対策など、東日本大震災関連の「声」については、37ページ以降に掲載しています。

【資料9】政策項目別「区民の声」の受付状況（受付件数50件以上） <震災関連を除く>

順位	大分類	小分類	件数	主な内容
1	区民と区政	職員の接客	493	職員の窓口・電話対応（感謝の声も含む）
2	教育・文化	学校	319	学校運営、統廃合計画、学校選択制、おいしい給食など
3	生活環境	騒音・悪臭・温暖化	148	公共施設、工事、近隣からの騒音など
4	区民福祉	子育て	147	保育園、学童保育室、子育てサロンなど
5	生活環境	公園・緑地・緑化	111	公園管理、公園利用、緑化推進など
6	生活環境	道路	109	道路の補修、街路樹の剪定など
7	生活環境	ごみ・リサイクル	103	ごみの収集、不法投棄、資源物回収など
8	生命と健康	防災	89	地震、集中豪雨等の災害対策、防災無線など
9	区民福祉	生活保護	82	生活保護受給条件など
10	区民と区政	公共施設	73	庁舎設備、庁舎利用（震災による休止関連を除く）
11	生活環境	生活安全	64	防犯、治安など
11	区民と区政	ホームページ	64	区ホームページ
13	生命と健康	分煙・禁煙	60	分煙、禁煙、受動喫煙など
14	地域経済	観光・行事	58	花火大会など
15	教育・文化	生涯学習	51	生涯学習講座など
16	社会制度	国民健康保険	50	国民健康保険料など
16	生活環境	住宅・建築	50	住宅相談、老朽危険家屋、日照権など

政策項目ごとの具体的な「声」の内容については20ページ以降に掲載しています。

【資料10】政策項目別「区民の声」の受付状況 <前年度との比較> (単位:件)



「生命と健康」では、交通安全、防災、分煙・禁煙などの項目が増加しました。

「区民福祉」は前年度よりも減少していますが、22年度は「高齢者の所在不明」について数多くご意見をいただき、受付件数が一時的に増えたためです。

「社会制度」では、国民健康保険料の計算方法の変更について、多数の意見・要望をいただきました。

「生活環境」の受付状況は、毎年、他の政策項目と比べて受付件数が多くなっています。「区民の声」が身近な問題の改善窓口として期待されていることの表れととらえています。

「教育・文化」については、学校教育に関するもののほか、おいしい給食や学校の適正配置、地域学習センターや住区センターで開講している各種講座等などについて、ご意見やご要望をいただきました。

「地域経済」については、秋に開催した花火大会に関する感想を多数いただきました。

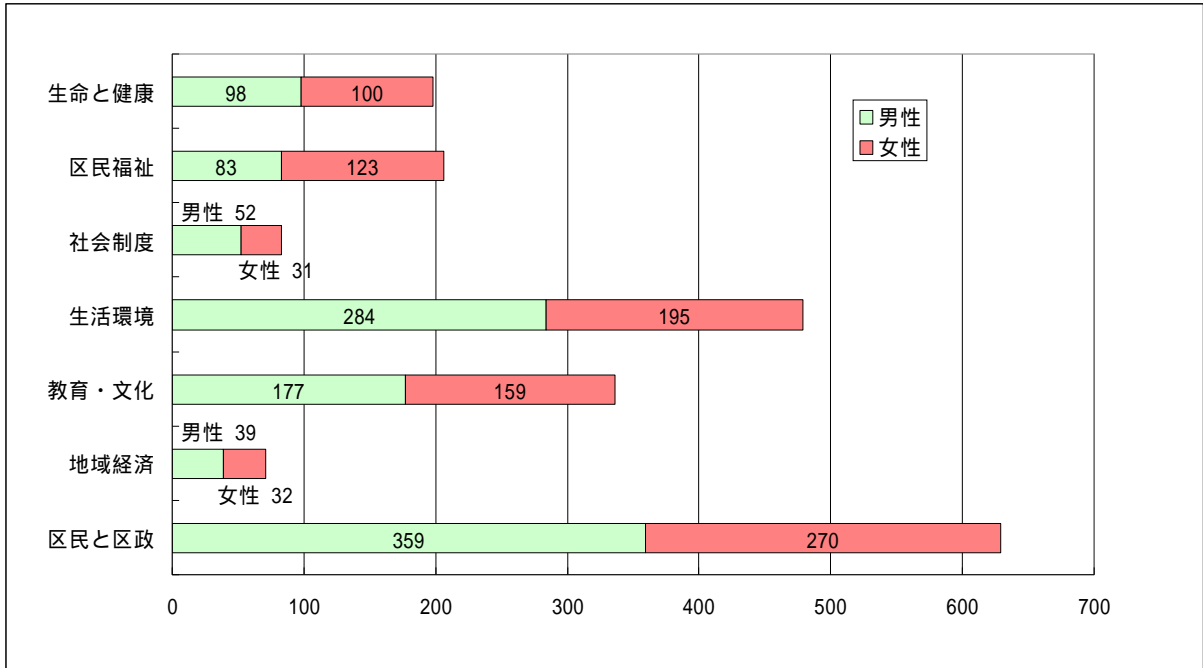
「区民と区政」については、職員の接客に関する「声」が大幅に増えました。(苦情、意見、感謝などの合計で155件 493件) この項目には、区政全般に関する広範な意見など他の項目に分類できない「声」を含めているため、受付件数が多くなっています。

2 性別、年代を問わず「職員の接客」に対する「声」が上位を占めました

政策項目別の「声」を男女別、年代別に集計した結果は次のとおりです。

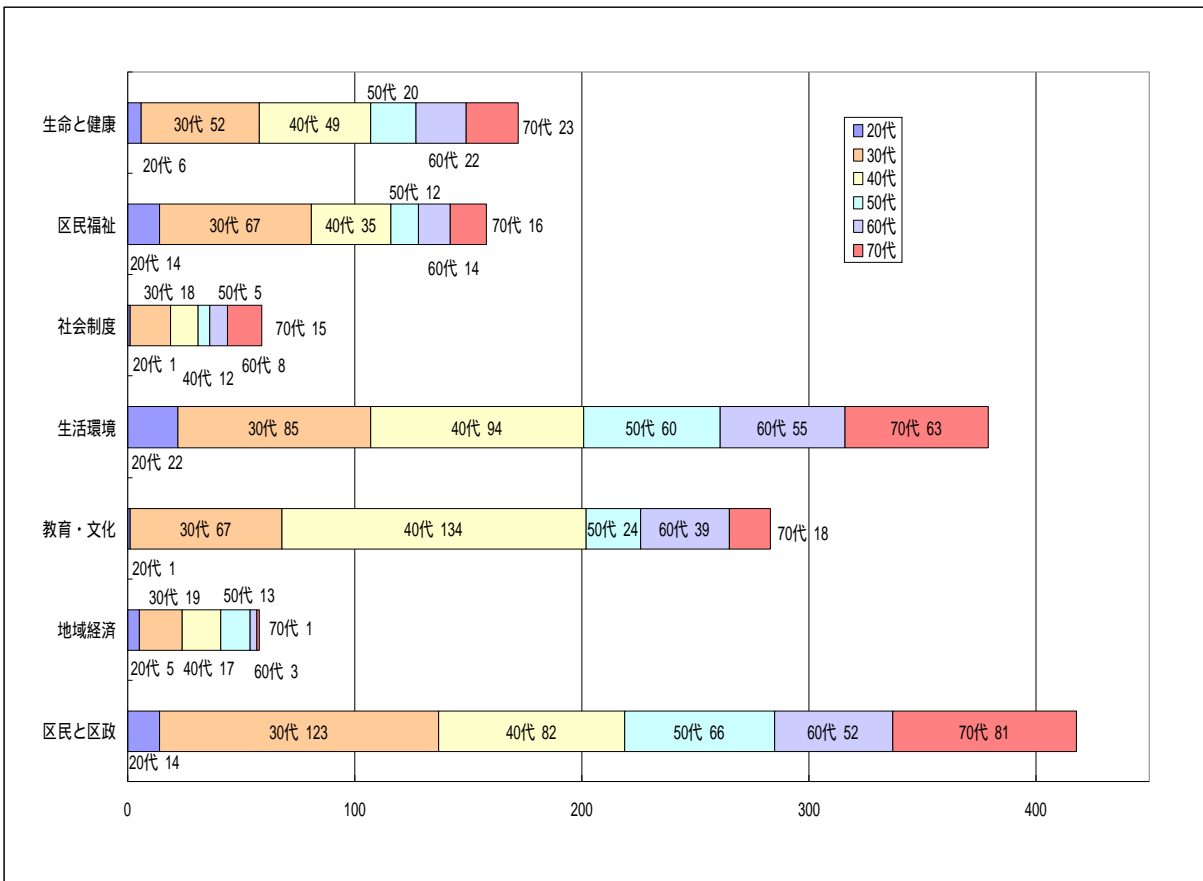
【資料1 1】政策項目別・男女別「区民の声」の受付状況（単位：件）

（性別が判明している「声」を抽出して集計しているため、総受付件数とは一致しない）



【資料1 2】政策項目別・年代別「区民の声」の受付状況（単位：件）

（年齢が判明している「声」を抽出して集計しているため、総受付件数とは一致しない。） 10代以下（11件）は未集計



【資料13】年代別・男女別 多かった「声」上位3項目

年代	性別	第1位	第2位	第3位
30代	男性	職員の接客	道路	学校 / 騒音等
	女性	子育て	学校	職員の接客
40代	男性	学校	職員の接客	交通安全 / 自転車
	女性	学校	職員の接客	子育て
50代	男性	職員の接客	防災 / 自転車 / 騒音等	分煙・禁煙 / 生活保護 / 学校公園・緑化
	女性	職員の接客	学校	観光・行事
60代	男性	職員の接客	生涯学習	道路
	女性	学校	公園・緑化	生活保護 / 職員の接客
70代以上	男性	職員の接客 / 騒音等	防災 / ごみ・リサイクル	生涯学習 / 自転車 / 広報
	女性	職員の接客	道路	防災

区政全般に関する広範な意見など分類が困難な「声」は除く

20代以下については、サンプル数が少ないため未集計。ただし20代女性の第1位は「子育て」

『年代別・男女別の「声」上位3項目』では、年代、性別を問わず「職員の接客」が上位に並んでいます。これは、区役所が日々幅広い年代の方に利用されていることの表れととらえています。ひとつひとつすべての「声」を真摯に受け止めて、サービスアップに努めてまいります。

30代、40代の子育て世代では、子ども施策や教育、身近な地域の安全対策などに関心が高く、年代があがると身近な話題から区政の課題まで多方面に関心が広がっていきます。

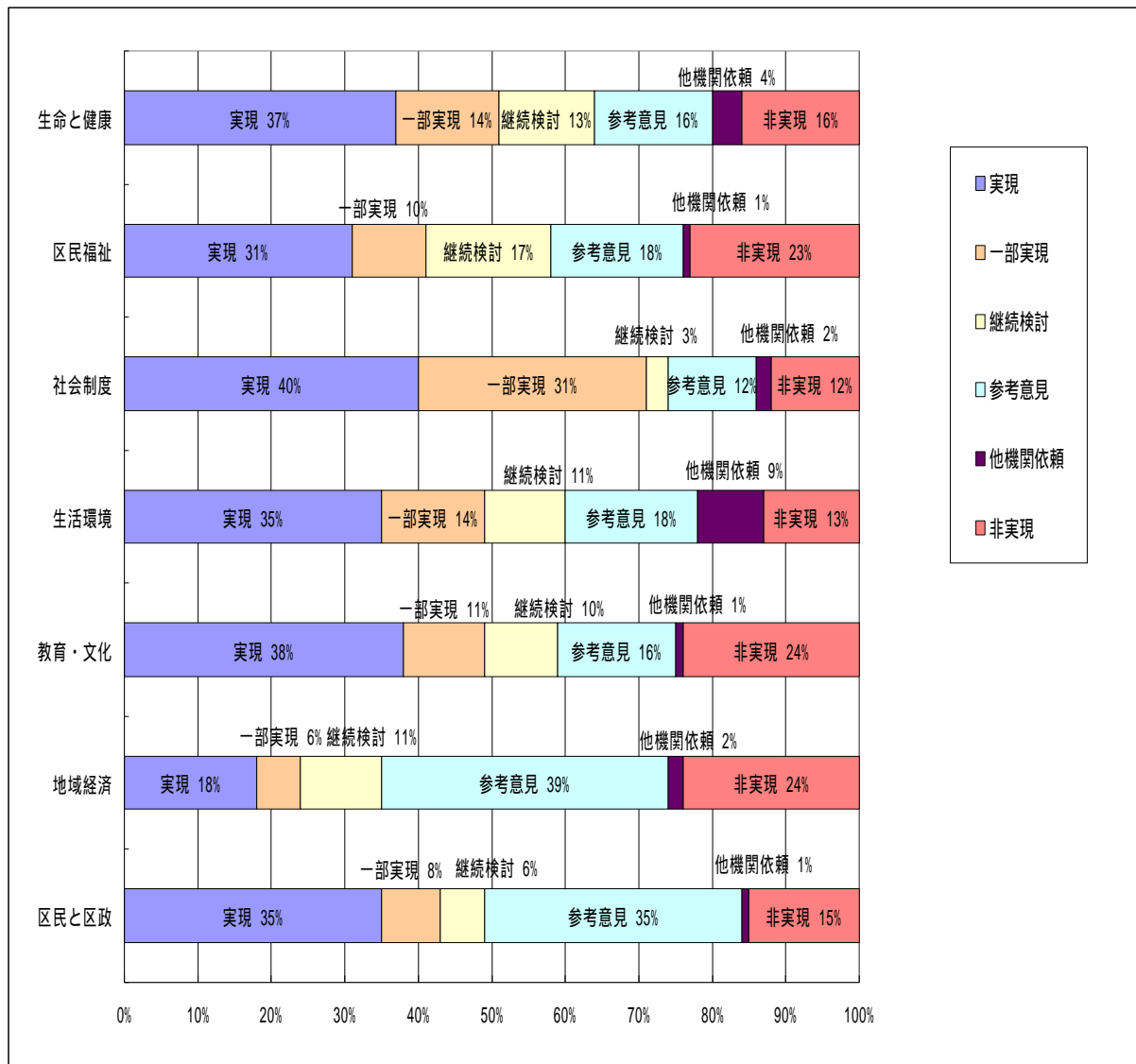
今後は「区民の声」に意見を寄せることの少ない20代以下の世代の「声」を把握する方法について検討していきます。

3 実現の可否に関わらず区民目線で対応しました

政策項目別の「実現率」は次のとおりです。

法令や財政上の制約から直ちに実現することが困難なご要望についても、区民の皆様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、引き続き、実現、改善に向けて努力をしていきます。

【資料14】政策項目別「区民の声」対応結果 <実現率> (単位%)



「生命と健康」では、交通安全、分煙・禁煙などの項目で実現率が高い一方で、予防接種や防災の項目では「継続検討」や「非実現」が多くなっています。

「区民福祉」では、保育園や学童保育室の待機児童解消で実現率が低くなっています。

「社会制度」のうち、手続き方法等のお問い合わせについては、ご回答をもって「実現」としています。

「生活環境」では、街路樹の剪定や公園の清掃など通常業務で対応している事柄については速やかに対応をしています。「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。

「教育・文化」については、学校教育に関するもののほか、おいしい給食や学校の適正配置、地域学習センターや住区センターで開講している各種講座等などについて、ご意見やご要望をいただきました。

「地域経済」では、花火大会に関する感想を多数いただきました。これらは参考意見として分類しています。全部で104件と受付件数自体は少ないのですが、国の経済政策に関わることや、新たなイベントの提案、雇用・労働など個別的な内容が多いことから実現率は低めになっています。

「区民と区政」では、区政全般に関する広範な意見をまとめて分類しているため、「参考意見」の比率が高くなっています。職員の接客に関する苦情については、丁寧なお詫びと再発防止策をもって「実現」(終結)としています。

[参考] 政策項目別の分類表 (平成23年度)

お寄せいただいた「区民の声」は以下の分類表により、政策項目別に分類しています。

大分類	政策項目 (小分類)	大分類	政策項目 (小分類)
生命と健康	交通安全	生活環境	バス
	区民の健康		住宅・建築
	公害		市街地開発
	防災		河川
	医療		騒音・悪臭・温暖化
	分煙・禁煙		ホームレス
区民福祉	高齢者福祉	教育・文化	生活安全
	障がい者(児)の福祉		学校
	子育て		スポーツ
	生活保護		図書館
	ボランティア活動		生涯学習
社会制度	税金	地域経済	文化施設
	国民健康保険		文化行政
	国民年金		中小企業
	介護保険		労働
	住民基本台帳法		消費者保護
生活環境	道路	区民と区政	観光・行事
	公園・緑地・緑化		職員の接客
	ごみ・リサイクル		公共施設
	犬の糞・ペット飼育		広報
	歩煙草・ポイ捨て		ホームページ
	自転車		IT化
	鉄道・駅		計画 事業全般・行政手続き

4 「区民の声」の内容例 < こんな「声」が寄せられました >

文中の担当課名は23年度の組織名です

1 生命と健康 < 23年度：282件 22年度：151件 >

< 受付件数 >

項目	23年度	22年度	項目	23年度	22年度	項目	23年度	22年度
交通安全	41	13	防災	89	18	その他	24	3
区民の健康	21	17	医療	47	72			
公害	0	6	分煙・禁煙	60	22			

■ 交通安全 ■

声の内容 伊興小学校の東門前の押しボタン式信号を児童がよく使いますが道が狭く見通しも悪いいため運転者からも目視しづらく危険です。事故の防止対策をお願いします。

対応内容 電柱巻きつけ型の「飛び出し注意」の掲示板をとりつけて運転者が危険認知しやすいようにしました。学校でも交通安全教育を強化しました。（学務課）

■ 区民の健康 ■

声の内容 熱中症対策の強化をお願いします。テレビや新聞などで、熱中症で倒れたり亡くなったりした方のニュースが連日報道されています。気象庁から熱中症情報が発表されたときに、防災無線やA-メールで配信するというのはどうでしょうか。

回答内容 足立保健所では、従来から、環境省がホームページで発表している「暑さ指数」を土・日・休日を含め日中は毎時チェックし「暑さ指数」が最高レベルに達した時には、防災無線放送やA-メールで熱中症の注意喚起を行ってきました。あだち広報やホームページでも日常生活での注意点をお知らせするなど熱中症に万全を期してまいります。（生活衛生課）

■ 防災 ■

声の内容 首都直下型地震に備えて足立区ではどんな対策をとっているのか教えてください。

回答内容 東日本大震災以降、区では「災害対策本部機能」「避難所機能」「帰宅困難者対策」の強化を柱に備蓄品の充実や災害時協定の新規締結等を行ってまいりました。

現在、国や都では、想定の見直しを行っており、「首都直下型地震」につきましても、今まで以上に厳しい想定となる可能性があります。見直し結果があり次第、現行の「地域防災計画」を抜本的に修正する予定でございます。「地域防災計画」の修正結果につきましては、ホームページ等でお知らせいたします。

(3月9日回答)

その後の対応 平成24年3月16日の足立区防災会議で協議された足立区地域防災計画(平成23年度暫定修正版)をホームページに掲載しました。(災害対策課)

防災関係については、河川の津波・洪水対策、液状化現象、在宅避難者(障がい者)の安全対策など多数のお問い合わせをいただきました。

■ 医療 ■

声の内容 「高齢者肺炎球菌ワクチン予防接種」の費用を助成してください。

対応内容 平成24年4月1日接種分から接種費用の一部助成事業を開始しました。(保健予防課)

声の内容 子宮頸がんワクチン予防接種について、ワクチン不足のために接種を見合わせるようにとの依頼が解除されましたが、今からではクーポンの有効期限である年度末までに3回の接種ができません。クーポンの有効期限を延長していただけないでしょうか。

対応内容 平成23年度は年度当初にワクチンの供給不足があり、年度末までに必要な回数を接種しきれない方がいることを考慮し、平成24年度は、平成23年度に最低1回接種をした新高校2年生を費用助成の対象としました。(保健予防課)

声の内容 生後2ヶ月の子どもを持つ母親です。ポリオワクチンのニュースを見て不安でしかたがありません。足立区でも不活化ワクチンを導入していただけないでしょうか。

対応内容 平成24年9月からポリオの定期接種ワクチンを不活化ワクチンに切り替えました。(保健予防課)

■ 分煙・禁煙 ■

声の内容 竹の塚センターに行きましたが、タバコの臭いのひどさにびっくりしました。喫煙場所を施設外に設けているとはいえ、自動ドアのすぐそばでは分煙の意味がありません。 興本住区センターでは喫煙所が出入口の前に設けられていますが、児童館や学童保育室も併設されており不適切です。 東和センターの喫煙所の位置を移動してください。いつも煙を吸わされています。乳幼児健診もあり不適切です。

対応内容 区では、区民及び利用者の受動喫煙による健康被害を防ぐために、平成 24 年 4 月 1 日より、区が管理する公共施設すべてを全面禁煙としました。ご理解とご協力をお願いいたします。(健康づくり課)

■ その他 ■

不安や悩み、虐待、DVなどの相談を受け付けました。関係機関と連携して対応しました。(こころといのちの支援担当課、男女協働参画推進課ほか)

2 区民福祉 <23 年度：308 件 22 年度：392 件>

<受付件数>

項目	23 年度	22 年度	項目	23 年度	22 年度	項目	23 年度	22 年度
高齢者福祉	39	102	子育て	147	166	ボランティア活動	11	7
障がい者(児)の福祉	23	38	生活保護	82	66	その他	6	13

■ 高齢者福祉 ■

■ 障がい者(児)の福祉 ■

■ 生活保護 ■

個人的な事情を踏まえて対応した事例であるため掲載を控えます。

お礼の声をいただきました

職員の方のご親切、親身なる対応に是非お礼を申しあげます。当方の事情を配慮して頂き迅速かつご親切に対応頂きました。とても感謝いたしております。ありがとうございました。(各福祉事務所、高齢サービス課、障がい福祉課、障がい福祉センターほか)

■ 子育て ■

声の内容 共働きで子育てをしています。かなりの頻度で子どもの発病があります。病後児保育もありますが、病中保育を充実させてください。

対応内容 平成 24 年 4 月から、NPO 法人またはベビーシッター事業者が実施する在宅の病児保育サービスを利用したときの利用料金の一部助成を開始しました。
(こども家庭支援センター)

声の内容 総合スポーツセンター内にある子育てサロンは 2 階にありますが、センターの入口ではなく屋外階段から 2 階に上がることになっています。子どもを抱っこして階段を上り下りするのは不便で危険です。センターの入口やエレベーターが利用できると助かります。

対応内容 施設の指定管理者と協議しエレベーターが利用できるようになりました。
(こども家庭支援センター・スポーツ振興課)

子育て関係で最も多くいただいた「声」は、保育園の入園、保育園の増設、待機児童解消に関連したもので、65 件でした。

■ ボランティア活動 ■

声の内容 国体のボランティア募集について、インターネットからの応募ができるようにしてください。いまだき受付方法が「持参又は郵送」というのは考えられません。
(2月6日受理)

対応内容 3月下旬から、インターネットからの応募受付を開始しました。
(国体準備担当課)

東日本大震災に関連したボランティアのお問い合わせも多数いただきました。これらは、<被災者支援>の「声」として分類しました。

3 社会制度 <23年度：112件 22年度：60件>

<受付件数>

項目	23年度	22年度	項目	23年度	22年度	項目	23年度	22年度
税金	23	21	国民年金	4	4	住民基本台帳法	14	5
国民健康保険	50	13	介護保険	11	6	その他	10	11

■ 税金 ■

声の内容 金融機関に行く時間がありません。住民税のコンビニエンスストアでの納付を一日も早く実現してください。毎年要望しています。(6月17日受理)

対応内容 平成24年5月から、普通徴収の特別区民税・都民税、軽自動車税の納付が、ペイジー納付書対応のATM、パソコン、携帯電話、コンビニエンスストアでできるようになりました。(納税課)

■ 住民基本台帳法 ■

声の内容 住民基本台帳カードの交付について、「申請のみ」なのになぜ受付時間が午後4時までなのでしょうか？ なかなか出向くことができません。改善を希望します。

対応内容 9月1日から受付時間を窓口の開庁時間(平日午前8時30分から午後5時まで)に変更しました。(戸籍住民課)

■ 国民健康保険 ■

■ 国民年金 ■

■ 介護保険 ■

保険料の算定についてのお問い合わせやご意見を多数いただきました。個人的な事情を踏まえて対応した事例であるため掲載は控えます。

(国民健康保険課、高齢医療・年金課、介護保険課)

■ その他 ■

各種融資制度、個人情報保護などについてお問い合わせをいただきました。

(福祉管理課、区民の声相談課ほか)

4 生活環境 <23年度：793件 22年度：826件>

<受付件数>

項目	23年度	22年度	項目	23年度	22年度	項目	23年度	22年度
道路	109	144	鉄道・駅	23	24	ホームレス	11	10
公園・緑地・緑化	111	158	バス	29	30	生活安全	64	64
ごみ・リサイクル	103	94	住宅・建築	50	45	その他	3	20
犬の糞・ペット飼育	29	45	市街地開発	20	20			
歩煙草・ポイ捨て	19	36	河川	2	18			
自転車	72	54	騒音・悪臭・温暖化	148	64			

■ 道路 ■

声の内容 堀切橋（足立区側の北側）の階段に手すりを設置してください。高齢者や身体の不自由な方が上り下りするときに不便な思いをしています。

対応内容 東京都第六建設事務所に要望を伝えたところ手すりの設置が実現しました。
（企画調整課）

声の内容 先日、栗六陸橋で飛び降り事故がありました。数年前にも同じような事故があったと思います。落下防止ネットや鉄柵の補強をお願いします。巻き添え事故が心配です。

対応内容 鉄柵を乗り越えられないようにフェンスを設置しました。（工事課）



（堀切橋）



（栗六陸橋）

声の内容 家の前で水道工事がありました。工事終了後に道路舗装工事があり歩道に白線が引かれましたが、水道工事をしなかった部分を飛ばして白線を引いていました。飛ばされた部分(約 10m)は劣化して白線が見えづらくなっています。なぜ劣化しているのに白線を引き直さないのでしょうか？ 同時に作業すれば効率もよく費用も安いと思います。

対応内容 道路掘削等に伴う白線引きについては、所轄警察署と工事施工者の協議により白線引きの延長・範囲等を決定しているため、指摘の部分の白線引きが行われなかったことが判明しました。「声」を受けて、劣化している白線部分について、白線の施工を所轄警察署に申し入れました。また、今後は、工事施工者に対して、交通管理者である警察署と道路管理者である区に対して現場に応じた協議を行うよう指導していくこととしました。(道路管理課)

声の内容 区内の電柱、標識、樹木などに貼り付け及び取り付けられた違反広告物について、区として厳重に注意指導をされるべきではないでしょうか？ 景観が悪くなりますし、区が何もしないと無法地域とみなされ犯罪が増えてしまいます。

対応内容 一部の悪質な広告主への指導強化や、警察署及び電柱管理者との合同除却作業、区単独での定期的な除却作業などのほか、平成 23 年度は、ビューティフル・ウィンドウズ運動強化月間中の 11 月 20 日に竹ノ塚駅周辺で違反広告物の除却キャンペーンを実施しました。(道路管理課)

道路の補修、街路樹の剪定などのご要望については、受け付け後、速やかに担当課に対応や検討を依頼しています。

■ 公園・緑化・緑地 ■

公園内の清掃、草刈り、樹木剪定、遊具の増設などのご要望を多数いただきました。いただいたご要望は、受付後、速やかに担当課に対応や検討を依頼しています。
(みどり推進課、公園整備課、公園管理課)

■ ごみ・リサイクル ■

資源ごみの持ち去り対策に対するご意見・ご要望を多数いただきました。悪質な持ち去りが横行している集積所に対しては区民の皆様からの情報に基づき集中的な巡回や取り締まりを行っています。(計画課、温暖化対策課)

■ 犬の糞・ペット飼育 ■

■ 歩き煙草・ポイ捨て ■

マナーやモラルについてのご意見を多数いただきました。(区民課、生活衛生課)

■ 自転車 ■

声の内容 自転車の運転マナー（雨の日の傘さし運転）が危険です。対応をお願いします。歩道を歩いているとむやみやたらに自転車のベルを鳴らす人が老若男女問わず多いです。マナーについて区からももっと働きかけください。夜間帯の自転車のライト点灯の義務化をおねがいします。中高生の自転車のマナーがひどすぎます。学校で自転車マナーの講習などをしてください。ほか多数

対応内容 自転車を安全にご利用いただくためには、道路環境の整備、警察官による指導取締りに加え、一人ひとりの交通ルールやマナーに対する意識の向上が必要なことから、区では広報紙やホームページ等を活用した交通安全啓発、警察や交通安全協会など関係機関や町会などの皆様と街頭における「交通安全キャンペーン」等の活動を行なうとともに小・中学校等で様々な交通安全教育を実施しました。

幼稚園・保育園での「交通安全教室」

区内全小学校での「足立区自転車安全運転免許証」発行の「自転車交通安全教室」及び1年生から6年生までの全学年で交通安全指導員による「交通安全教室」

中学生に対する「スタントマンを活用した自転車交通安全教室」 など

（交通対策課）

■ 鉄道・駅 ■

■ バス ■

鉄道やバス路線の新設、運行本数の増便、駅施設の改良（バリアフリー化）についてのご要望をいただきました。いただいたご意見・ご要望は担当課を通じてそれぞれの事業者にお伝えをしております。（交通対策課ほか）

■ 住宅・建築 ■

声の内容 震災による故障を理由に、停止したままのエスカレーターを階段代わりにして営業している店舗があります。ステップの高さが一定でないため、つまづいてころびそうになりました。けが人が出る前に対処をお願いします。

対応内容 管轄の消防署と連携して直ちに現場調査を実施し改善計画書の提出を指示しました。事業者より改善計画書の提出があり、その後エスカレーターの修理も完了しました。（建築審査課）

東日本大震災以降、建築物の安全に関するお問い合わせが増えました。老朽危険家屋に関する情報やご要望については、受付後直ちに担当課に引き継ぎ、対応を依頼しています。建物の耐震診断や耐震改修工事に関するお問い合わせについては、一定の要件があり個別のご相談が必要となるため担当課をご案内しています。

(建築調整課、建築安全担当課)

■ 市街地開発 ■ ■ 河川 ■

区画整理事業(佐野六木、六町ほか)の進捗状況、河川工事、竹ノ塚駅鉄道立体化に関連したまちづくりに関するご質問やご意見をいただきました。

(区画整理課、竹の塚整備推進課ほか)

■ 騒音・悪臭 ■

騒音、悪臭、砂塵、空き地の雑草の繁茂などについての苦情やご要望は、その内容ごとに担当課に引き継ぎ対応を依頼しています。(環境保全課、みどり推進課ほか)

■ 温暖化 ■

東日本大震災後の節電対策とも関連して、家庭で手軽にできる温暖化対策やエコ対策のアイデアや提案を多数いただきました。(温暖化対策課)

■ ホームレス ■

道路等に寝泊りをしているホームレスについては、東京都と特別区の合同事業で定期的な巡回相談を実施しているほか、区民から福祉事務所への通報があった際には、職員が現地に行き状況確認を行っております。現場で面談等を実施したホームレスに対しては、福祉事務所の窓口の案内などを行っております。(各福祉事務所)

ホームレスによる道路等の占拠については、現地のパトロールを強化し、状況が改善されるように監察指導を継続します。(道路管理課)

■ 生活安全 ■

声の内容 毎日、夜中の12時過ぎまで、若者(高校生くらいの未成年)がロケット花火をしています。深夜まで集団で大騒ぎする若者や爆音を鳴らすバイクのため大変な迷惑を受けております。対応をお願いします。駅前での悪質なチラシやビラ配り、風俗店の客引きを取り締まってください。

対応内容 深夜の花火、バイク、暴走族などについての苦情やご要望は、場所や内容ごとに担当課に対応を依頼しています。管轄の警察署へのパトロール強化の申し入れをするとともに、区で委託する警備会社によるパトロールも強化します。

悪質なビラ配り等の取締りについては、その場所を管轄する警察の所管業務となるため、110番通報をしていただき警察による指導・警告をしていただくようお願いしています。区としては、情報にもとづき管轄の警察署に対して、警告・指導、取締りの実施、警察官による周辺地域のパトロールの強化を申し入れます。(危機管理課ほか)

区では、ビューティフル・ウィンドウズ運動を通じて犯罪抑止に取り組み、区民が感じる「体感治安」の向上を目指しています。

5 教育・文化 <23年度：466件 22年度：351件>

<受付件数>

項目	23年度	22年度	項目	23年度	22年度	項目	23年度	22年度
学校	319	227	生涯学習	51	14	その他	3	9
スポーツ	47	34	文化施設	8	12			
図書館	32	45	文化行政	6	10			

■ 学校 ■

おいしい給食

おいしい給食についてのご意見やお問い合わせを多数いただきました。「おいしい給食レシピ集」は区ホームページでご覧いただけます。また、区役所本庁舎14階レストランピガールでは、平日ランチタイム(11:00~14:30)に、レシピ本「東京・足立区の給食室」から月替りメニューを提供しています。(学務課)

声の内容 新一年生の子どもが区から黄色帽子をいただきましたが、サイズがワンサイズしかないため、きつくてかぶれませんでした。子どもは帽子をかぶらず手に持って通学しております。なぜ他区のように各サイズ用意できないのでしょうか。

対応内容 大きいサイズのものを手配して、学校を通じてお渡しできるようにしました。24年度からは、大小複数サイズの帽子を用意するようにしました。(学務課)

お礼の声をいただきました

早々に校帽の手配をしていただき本当にありがとうございました。ゴールデンウィーク明けに、学校より帽子をいただき子どももきつくないと喜んで毎日学校にかぶっていております。本当にありがとうございました。

声の内容 24年度から中学校での柔道が必修科目になりますが、足立区では何か対策をとっているのでしょうか。ニュースによると柔道の授業中の事故により生徒が死亡している例もあり親としては少し不安です。対策など講じていたりするのであれば、是非、学校便りなど、全家庭の親が理解できる形で教えて欲しいです。

回答内容 柔道を指導する教員については、専門家による安全な指導方法についての研修を平成22年度年間2回、平成23年度年間3回実施し、教員の指導力向上が事故の未然防止につながると考え、研修の充実を図ってまいりました。

足立区教育委員会といたしましても、指導力の向上及び事故の未然防止について、指導の徹底を図るとともに、学校公開や保護者会、学校だより等を通じて保護者や地域の方々に日頃の教育活動について公開するよう、各学校に指導してまいります。

(教育指導室)

声の内容 学校選択制度により、中学校を希望しましたが補欠となり、繰り上げ状況を気にしております。今の時期、関係職員の方々が大変お忙しいことは承知しておりますが、ホームページによる繰り上げ当選者の公開ページの更新が遅すぎないでしょうか。まとめて更新をするというお気持ちも分からなくはないですが、子どもにとってどの学校に進学するのかというのは大問題です。少しでも動きがあれば我々はそこから推測することで、それが安心材料になるということをご理解いただきたいです。更新をまめにしていただければ、電話による問い合わせが減りますので、作業の効率も上がるのではないのでしょうか。

対応内容 区外への転出者や私立への入学者が生じた場合は、直ちに補欠者の繰り上げ処理を行うとともに、ホームページへ繰り上げ当選の情報についても、速やかに公開するよう直ちに改善しました。(学務課)

■ スポーツ ■

声の内容 総合スポーツセンターのトレーニングルームは大変利用し易く毎週利用していますが、もう少しトレーニングのバリエーションを増やしていただけないでしょうか。健康維持・体力強化（ひいては医療費の削減に繋がる）に役立てたいのでよろしくお願いたします。

対応内容 ウェイトトレーニングマシンは、初心者から上級者、若い方から高齢の方まで幅広くご利用いただいておりますが、「声」を受けて、上級の方のご要望にもお応えできるように二種類のマシンの増量用のウェイトを増設しました。（スポーツ振興課）

■ 図書館 ■

地域図書館の新設要望、予約や貸出冊数の制限の拡大等に関するご要望をいただきました。（中央図書館）

■ 生涯学習 ■

地域学習センターや住区センターで開講している各種講座等に関する、ご質問やご要望をいただきました。（地域文化課、住区推進課）

■ 文化施設 ■ ■ 文化行政 ■

郷土博物館の催事や歴史イベントについてのご質問をいただきました。（地域文化課）

声の内容 区内の高校に通っている高校生です。軽音部に入っています。ギャラクシティのスタジオを利用しているのですが、平成25年まで改修工事が続くと聞きました。高校在学中の練習場所がなくなってしまい非常に困っています。

対応内容 中央本町地域学習センターの音楽室、学びピアの講堂やビデオスタジオ、学校開放などの代替施設をご案内しました。（青少年課）

<受付件数>

項目	23年度	22年度	項目	23年度	22年度	項目	23年度	22年度
中小企業	13	18	消費者保護	2	3	その他	6	4
労働	25	32	観光・行事	58	30			

■ 中小企業 ■

個別の事情を踏まえて対応した事例であるため掲載を控えます。

(中小企業支援課ほか)

■ 消費者保護 ■

個別の事情を踏まえて対応した事例であるため掲載を控えます。

お礼の声をいただきました

消費者センターの皆様大変お世話になりました。誰にも言えずどうして良いか途方にくれているとき、プライバシーには触れず親身になって話を聞いてくださり、励ましながら適切なアドバイスをいただいてとても救われました。誠意ある対応に感謝しております。(消費者センター)

■ 労働 ■

ハローワークに関するご意見、ご要望、苦情を多数いただきました。いただいたご意見等は担当課を通じてハローワーク足立にお伝えをしました。(就労支援課)

■ 観光 ■

23年度は10月開催となった「足立の花火」に関する、ご意見やご感想を多数いただきました。土曜日の開催ということで、「家族や親戚とゆっくり見ることができた」という内容の「声」が多数ありました。一部をご紹介します。(観光交流課)

▶ 花火大会を23年ぶりに土手まで孫と娘、主人と見に行きました。震災に遭われた方の鎮魂の意味もあって、ひときわ考え深い花火でした。いつもは、家の近所からながめて、テレビと照らし合わせていたのですが、やはり間近で見る花火は素晴らしかったです。中止なさらずに開催して頂いて本当にありがとうございました。花火大会に携わって頂いたすべての方にお礼を申し上げるとともに感謝の気持ちで一杯です。

- ▶ 花火大会素晴らしかったです。秋は空気が澄んでいるので、より綺麗に見えました。毎年一人で、ベランダから鑑賞していましたが、今年は家族を呼んで、皆で楽しみました。皆様のご努力に感謝致します。美しい催しをして頂き、ありがとうございました。
- ▶ 例年の花火大会より寒かったです、18時～19時と言う事で時間も短く、花火も次から次へと飽きる事なく楽しめてとても良かったです。また、土曜日だったのでかなりの混雑、駅周辺は歩行も大変で疲れましたが、次の日が休みなので多少疲れてもへっちゃらでした。19時に終わったのでそれからいろいろ遊べて良かったです。ありがとうございました。

7 | **区民と区政** <23年度：1,044件 22年度：546件>

<受付件数>

項目	23年度	22年度	項目	23年度	22年度	項目	23年度	22年度
職員の接客	493	155	ホームページ	64	10	計画・事業全般	160	73
公共施設	73	87	IT化	6	12	その他	102	60
広報	32	51	行政手続き	114	98			

■ **職員の接客** ■

職員の接客に対するご意見を493件いただきました。うち418件が苦情でした。不快な思いをなされた方々にお詫び申し上げます。いただいたご意見は、担当課に送付し事実確認と再発防止を徹底するとともに、申出者が特定できないように内容を編集したうえで、庁内の会議や研修資料として使用し、職員への周知を図っています。

窓口・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。区民の皆様からのお申し出を真摯に受け止め、区民の皆様にご満足いただける区民サービスの提供に努めてまいります。

■ **公共施設** ■

主に区役所本庁舎の施設や設備管理に関係したご意見やご要望(駐車場や駐輪場の混雑、汚れや破損箇所のご連絡、建物内の温度設定など)をいただきました。

(庁舎管理課ほか)

東日本大震災直後の計画停電やその後の節電要請にともなう各種施設の休止に関連したご意見は、<震災にともなう施設休止>の「声」として別途分類しました。

■ 広報 ■

あだち広報の配布漏れの苦情、広報記事に関する感想などをいただきました。

(報道広報課)

■ ホームページ ■

区公式ホームページや区長ブログ(区長のあだちな毎日)に関するご意見やご質問をいただきました。(報道広報課)

区公式ホームページの改修

皆様からいただいたご意見を参考に、24年8月に区公式ホームページのリニューアルを行いました。(報道広報課)

区長ブログ(区長のあだちな毎日)へのご意見・感想から

▶ このブログは、区長が一区民の目線で語りかけているところがいいと思います。タイトルが変わっても姿勢は今まで通りお願いします。

[23年7月29日 区長ブログ「区長のひとりごと」の名称が変わります]

▶ ブログをとおして区役所のみなさんがどんなことをやっているのか、こんなイベントをやっているんだということがよく分かります。ゴーストライターがいるとか、文章が分かりにくいとか、いろいろという人がいて大変だなと思いましたが、私は分かりやすく丁寧に説明してくださっている区長さんの文章に温かみを感じてとてもステキだと思います。

[23年9月22日 このブログは私が書いています]

▶ 一生懸命メールで足立区をアピールする姿勢は素晴らしいことだと思いますが、9月21日16時30分頃のメールにはがっかりしました。時間になると自動発信されるのかも知れませんが、台風による暴風雨のなか、家族からのメールかと心配しながら携帯を出せば呑気なメールに腹立たしかったです。他にも同じ気持ちになった方々がいると思います。

[23年9月21日 コンサートデビューしてみませんか?]

台風の中、ご不快な思いをした皆様にお詫び申し上げます。区長ブログのA-メールについては、あらかじめ時間を設定し配信しておりましたが、当日の状況等を勘案し、配信を止めるべきでした。二度とこのようなことのないよう再発防止を徹底しました。

■ I T 化 ■

声の内容 震災情報、計画停電、観光情報などを流すツイッターの公式アカウントを作ってください。足立区ではA-メールによる情報発信がされていますが、並行して「Twitter」による発信も検討していただけないでしょうか。

対応内容 東日本大震災を受けて、災害時などの緊急的な情報発信手段として「足立区でも災害時にツイッターを活用して欲しい」とのご要望が寄せられました。これを受けて、24年4月12日から、足立区公式アカウント「adachi_city」を開設しました。
(報道広報課)

■ 行政手続き ■

各種制度や手続きに関する疑問やご質問をいただきました。お問い合わせ内容は、受付後直ちに担当課に引き継ぎ、対応を依頼しています。なお、お急ぎの場合には「お問い合わせコールあだち」をご利用ください。(36ページ参照)

■ 計画・事業一般 ■

区政全般に関する広範なご意見やご要望をいただきました。法令や財政上の制約から実現が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。

■ 感謝の声 ■

▶ 昨年、主人を亡くしました。78歳で脳梗塞でした。区役所や年金事務所などに行っても手続きをしました。人間が一人亡くなるとこんなに大変だとは知りませんでした。どの窓口の職員の方にも良く説明していただき、地域の人にも良くしていただき本当にありがたく思いました。これからもみなさんに助けられて生きていくつもりです。どうぞがんばってください。

▶ L E D電球購入助成の商品券、ありがとうございました。いただいた商品券でこれまで一度も行ったことのなかった足立区内の酒屋さんに行ったことがきっかけでそのお店に通うようになり、今では毎月5,000円以上、足立区内でお酒(日本酒)を買うようになりました。私も両親が自営業ですので、自分の住んでいるまちの、努力している小売店の売り上げに貢献でき、自分もそのお店の商品で楽しくなれるのはうれしい限りです。しかも、自宅の白熱灯をすべてL E D電球に代えたことで、毎月平均10~20%の節電になっています。このような区も区民もW i n - W i nになれる企画をまた期待しています。(温暖化対策課)

「お問い合わせコールあだち」のご案内

区の制度や手続き、イベント情報、施設案内など、様々な疑問・質問にオペレータが電話・FAX・メールで直接お答えします。土・日、夜間など区役所が休みのときや時間外でもお問い合わせいただけます。個人情報に関するものや専門的知識を要する質問については、翌開庁日以降に担当課へ引き継ぎます。

電話番号 03-3880-0039

年始(1月1日から3日)を除く毎日受付 受付時間 午前8時から午後7時

FAX番号 03-3880-0041

毎日24時間受付(回答は翌開庁日以降)

Eメールアドレス oshiete@city.adachi.tokyo.jp

毎日24時間受付(回答は翌開庁日以降)

5 東日本大震災に関連した「区民の声」

東日本大震災に関連した「区民の声」(957件)の概要をご紹介します。

東日本大震災発生以降、東北地方で被災されている方々に対する「区民の声」を多くの方から頂戴しました。あらためて区民の皆様の優しさを認識し嬉しく感じているところ です。本当にありがとうございました。

被災地の復興にはまだまだ相当な時間がかかります。区では、引き続きできる限りの被災地支援を行っていくとともに、被災地で復興を目指して懸命に取り組んでいる方々がいることを忘れず、離れた場所にいる私たちができることは何か、震災から何を学び、どのように生かしていくのかを考え、区政に反映させていきます。

1 957件の「声」をいただきました

東日本大震災に関連した「区民の声」の集計結果は次のとおりです。

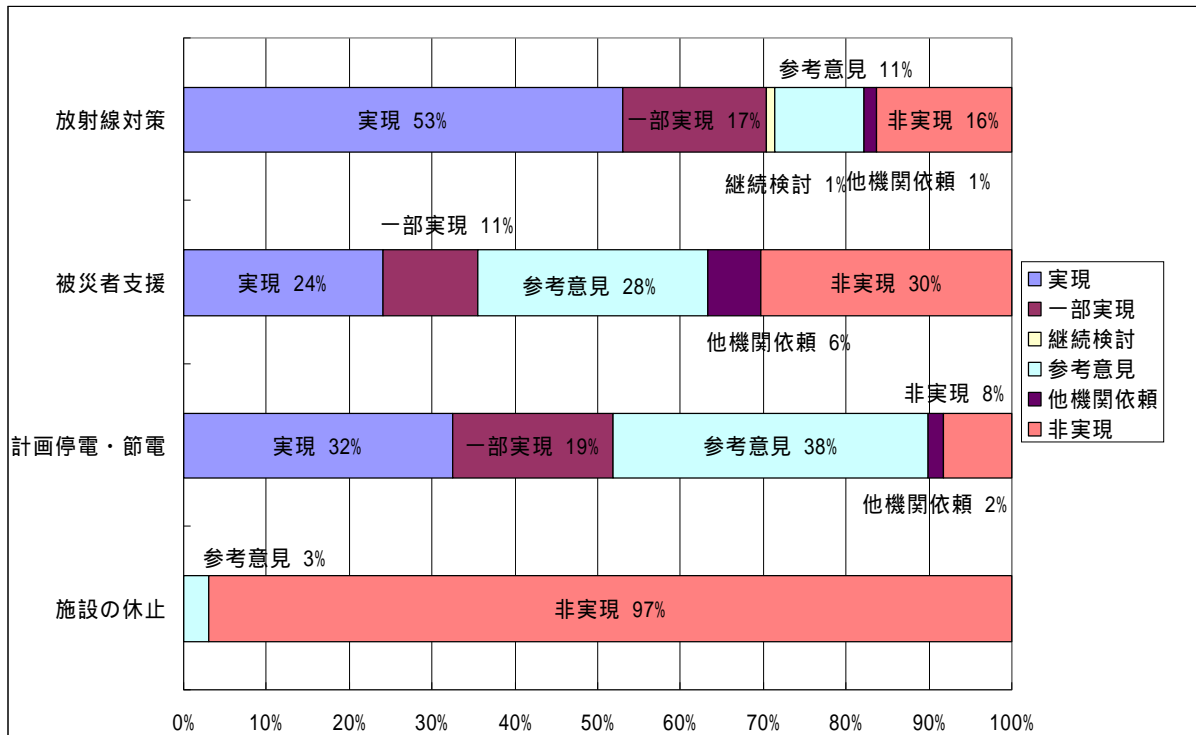
【資料15】震災関連の「区民の声」 月別の受付件数 (単位:件)

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
放射線対策	47	143	228	78	22	31	66	29	7	19	25	12	707
被災者支援	48	4	6	3	3	5	1	2	2	1	2	2	79
計画停電・節電	40	18	25	14	4	2	1	3	0	0	1	0	108
施設の休止	60	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63
合計	195	168	259	95	29	38	68	34	9	20	28	14	957

【資料16】震災関連の「区民の声」 対応結果 (単位:件)

項目	件数	対応結果					
		実現	一部実現	継続検討	参考意見	他機関依頼	非実現
放射線対策	707	375	122	8	76	10	116
被災者支援	79	19	9	0	22	5	24
計画停電・節電	108	35	21	0	41	2	9
施設の休止	63	0	0	0	2	0	61
合計	957	429	152	8	141	17	210

【資料17】震災関連の「区民の声」 項目別実現率（単位 %）



[概要]

「放射線対策」については、一年を通じて様々なご要望やご意見をいただきました。「被災者支援」については、被災地の方が東京武道館に避難されていた4月を中心に、支援物資の提供やボランティアの申し出などをいただきました。

「計画停電・節電」では、計画停電終了後も引き続き数多くのご意見をいただきました。また、節電対策にともなう街路灯などの一部消灯や、区役所本庁舎をはじめとする区施設の節電対策について、「暗すぎて危険」「まだ明るすぎる。もっと暗くても大丈夫」など様々なご意見をいただきました。いただいたご意見を参考に担当課が現場を確認のうえ対応をしました。

区では、東日本大震災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ご協力をお願いいたしました。この間、施設の再開について、多数のご要望をいただきました。ご不便をおかけしたことをお詫びいたします。電力の供給状況の回復による再開であるため「施設の再開の要望」については、対応結果をすべて「非実現」と分類しました。

[参考]

平成 22 年度受付分 震災関連の「区民の声」

震災発生（3月11日）から3月31日までに受け付けた「区民の声」の状況です。

項目	件数	項目	件数
計画停電・節電	467	学校関係	17
被災者支援	128	食料・飲料水	16
施設休止	56	交通機関・帰宅困難	22
放射線関連	20	防災無線	9
報道関係	19	その他	16
		合計	770

「区民の声」担当から災害対策本部への情報提供

震災発生（3月11日）から3月31日までに770件の「区民の声」を受け付けました。受け付けた「声」のうち、区民に広く周知する必要があるものは、速やかに区ホームページ「震災関連よくあるご質問」やA-メールで区民に情報発信しました。

<対応例>

地震で建物の一部が壊れました。（瓦が落ちた、壁に亀裂が入った）修理業者を教えてください。

地震でガラスや食器が壊れてしまいました。ごみの収集は行いますか。

2 30代、40代の女性からの「声」が56.6%

年代別、男女別による受付状況では、放射線対策の要望など、子育て世代（30代、40代）の女性からの「声」が56.6%を占めました。

申出手段別では、30代、40代からの「声」が多いこともあり、Eメールと携帯メールで84%を占めています。

性質別では、「要望」と「意見」で88%を占めました。「苦情」は、「職員の対応が他人事のようなものである。もっと危機感をもって取り組んでもらいたい、もっと親身になって話を聞いてもらいたい」という内容でした。不快な思いをなされた方々にお詫び申し上げます。「感謝」は施設の再開や、放射線対策の実施についての「お礼の声」などです。

【資料18】震災関連の「区民の声」 年代別・男女別受付件数のクロス集計（単位：件）

（年齢と性別の両方が判明している「声」を抽出してクロス集計しているため、総受付件数とは一致しない）

	男性	女性	合計	構成比
20代以下	7	30	37	7.2%
30代	49	190	239	46.2%
40代	67	103	170	32.9%
50代	18	12	30	5.8%
60代	16	7	23	4.4%
70代以上	14	4	18	3.5%
合計	171	346	517	100%

30代、40代の女性からの「声」が56.6%

【資料19】震災関連の「区民の声」 申出手段の内訳（単位：件 %）

	Eメール (携帯を含む)	広聴 はがき	手紙	FAX	電話	声の箱	来庁	文書	その他	計
件数	804	19	30	14	56	12	5	15	2	957
構成比	84%	2%	3.1%	1.5%	5.9%	1.2%	0.5%	1.6%	0.2%	100%

【資料20】震災関連の「区民の声」 性質別の内訳（単位：件 %）

	苦情	要望	意見	質問・その他	感謝	計
件数	8	650	192	84	23	957
構成比	0.8%	68%	20%	8.8%	2.4%	100%

3 「区民の声」の内容例 <こんな「声」が寄せられました>

《 思い出の品物の再発行 》

声の内容 陸前高田市の実家が津波で流されました。家族はみんな無事でしたが命以外の物は手元にありません。被災した妹が宝物にしていた2009年度の一茶まつりの句集と表彰状を再発行していただけないでしょうか。避難所に届けて勇気付けてあげたいのです。

対応内容 炎天寺一茶まつりの主催者である炎天寺住職に連絡を取ったところ「句集については在庫があるのでお渡しできます。炎天寺発行の表彰状も再発行できますが、東京都の表彰状の再発行は難しいと思います」との回答をいただきました。その後、炎天寺住職が東京都と交渉をしていただいた結果、東京都の表彰状も再発行されることに

なりました。申出者に結果をお伝えしたところ大変喜んでいただきました。

(観光交流課)

《 消灯された街路灯の再点灯 》

声の内容 計画停電にともなう街路灯の消灯により千住新橋高架下が真っ暗で危険です。交通事故が起きかねません。再点灯をお願いいたします。 節電対策にともなう街路灯の消灯により国道4号線が真っ暗で危険です。再点灯をお願いいたします。ほか多数。

対応内容 国道を所管する東京国道工事事務所に再点灯を要望した結果、現地調査の結果も踏まえて一部再点灯されました。(企画調整課)

《 消灯された公園灯の再点灯 》

声の内容 震災後、谷中公園内の照明が消されています。節電対策のため当然だと思っておりましたが、最近では夕方6時になると真っ暗になります。いちょう並木が生い茂り、そして照明が全部消されているため、前から人が来ても全く分からない状態で大人でも怖いです。再点灯をご検討ください。(8月23日受理)

対応内容 8月26日の17時から19時に現地確認をしました。それまで、隣接する道路照明を活用することで13灯中6灯を消灯していましたが、防犯や安全性を考慮して4灯を再点灯させることにしました。(公園管理課)

《 被災者支援 その1 》

声の内容 南相馬市から避難してきました。足立区には被災者のための専門の相談窓口はないのでしょうか。身の回りのことで困ったことがあっても、区役所の組織が大きすぎてどの部署に相談してよいのかが分かりません。

対応内容 担当事業ごとに個別に対応や情報提供などを行なっていましたが、「声」を受けて、区民の声相談課に避難者に対する相談・案内窓口を設置し、コールセンターとともに、避難者への情報提供、案内及び相談対応を行なっていくこととしました。

庁内各課の支援策の情報を集約して支援策一覧のチラシを作成し、区に所在地の届け出をしている避難者の方に送付するとともに、区民の声相談課窓口やコールセンターでお聞きし対応した情報は集約のうえ、区のホームページなどに掲載して情報提供する体制を整備しました。(区民の声相談課)

《 被災者支援 その2 》

声の内容 郡山市や福島市など避難指示指定を受けていない地域の方が県外に自主避難した場合には支援がなく生活は非常に困難なものだということが、自主避難者の方のブログで分かります。避難先の行政の対応も「勝手に避難してきたのだから」と冷たくされることも多いようです。自主避難者も足立区の行政サービス、保健福祉サービスを楽しむよう支援をしてください。

回答内容 区では、「東日本大震災により足立区に避難されている方へ」との小冊子を区内に避難されている81世帯の皆様にお送りし、足立区の事業及び使用料等の減免等に関するご案内、相談への対応等を行わせていただいています。ご指摘の(原子力発電所の事故による)避難指定地域以外の地域から自主的に避難されている方々に対しましては、現在、足立区として住民票の発行等に関する手数料の免除などの支援をしています。また、それ以外でも、区の各窓口でご相談いただければ、通常の事務のなかでできるだけ配慮して対応させていただいております。避難者の方々が通常の生活に戻るまでは、かなりの時間がかかると思われるので、避難前にお住まいの自治体、国、都などの行政機関とも連携し、引き続き情報発信やサービス提供の拡充に努めてまいります。(区民の声相談課)

《 たくさんのあたたかい「声」をいただきました 》

- ▶ 被災地への救援物資の送付を再開してください。
- ▶ 武道館に避難している方たちのために何かお役に立ちたいのですが、ボランティアなどは募集していないのでしょうか。
- ▶ 東北地方産の野菜など、被災産地を応援するためのフェアを開催してください。
- ▶ 過度な自粛や風評被害は被災者のためになりません。足立区がもっと元気になって早く平常どおりの生活を取り戻して被災地を元気付けるべきだと思います。

《 震災発生から1年 》

声の内容 東日本大震災から一年。3月11日に防災無線を使って、震災発生時刻に黙祷を呼びかけてはどうでしょうか。

対応内容 「防災無線を使った黙祷の呼びかけ」は行いませんでしたが、区では、震災発生から一年となる3月11日(日)に業務を行った施設で、哀悼の意を表するため、午後2時46分に合わせて黙とうを捧げるとともに弔旗を掲揚いたしました。また、これに先立って、3月9日(金)に震災の教訓と防災をテーマとしてシンポジウムを開催し、その中で、黙とうを捧げてご冥福をお祈り申し上げました。(総務課ほか)

《「感謝の声」をいただきました》

▶ 3月11日の地震で家具や冷蔵庫が転倒しました。自分は一人暮らしの高齢者でどうしたらよいか困っていたら、区議の先生が来てくれたり、区役所に相談に行ったときには建築防災係の職員がとてもよくしてくれました。その他の課も皆さん親切にしてください感謝しています。(建築調整課)

▶ スポーツ施設の夜間の団体貸出しを再開していただき、ありがとうございます。会員の子供、親、指導員ともに大変よろこんでいます。感謝いたします。安全を第一に考えスポーツを通して子どもたちの育成に取り組んでいきたいと思えます。

(スポーツ振興課ほか)

▶ 被災地へ出張した区職員の皆さん、慣れない作業お疲れ様でした。頭が下がる思いです。このブログを読んで目から熱いものが流れてきました。ありがとうございます。

[7月28日の区長ブログ「被災地の現状」を読んで]

▶ 私たちは3月11日の東日本大震災を起因とする東京電力福島第一原子力発電所事故に伴い、着の身着のまま福島県内の親戚を転々として、埼玉県の子どものところに落ち着きましたが、母は、私、妻、一匹の小犬と一緒に生活していた以前の状態に戻りたいという一心から、私と妻と一匹の小犬は6月23日に、母は事情があって9月27日に足立区に避難してきました。避難してからすぐに、足立区にお伺いし、「避難先等に関する情報提供書面」を提出しましたが、その際の窓口の職員の方々の親切で心温まる対応には、感心せざるを得ませんでした。そしてまた、足立区から私たちのところに、いろいろなお知らせと共に情報などを送付して頂き、ありがたく思っています。避難者への事務は、通常の事務外であると思いますが、これからもいろいろなお知らせや情報などを送付して下さるようお願い申し上げます。

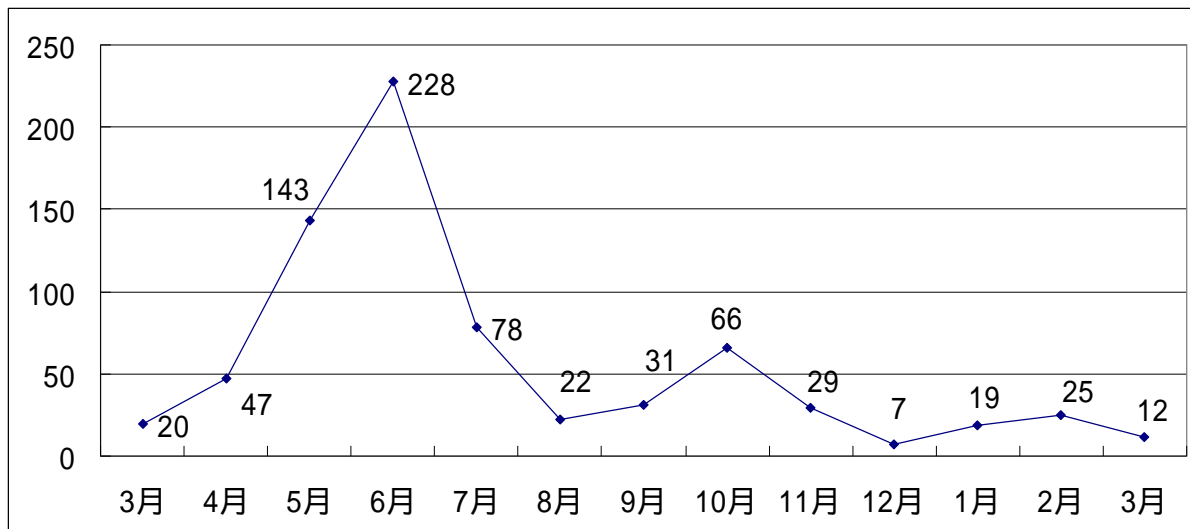
▶ 放射線対策について、迅速かつ子どもを第一に考えた対応、本当にありがとうございます。これまで足立区は、学力や治安で他区に劣るといったイメージがありましたが、3月11日の東日本大震災以降の放射線対策は素晴らしく、母親の間で「足立区は対応が早くて羨ましい」と言われるほどです。23区内でも放射線量は高めですが、区が万全の対応を取ってくださることは、子育て世代にとっては本当に重要な安心材料で、これを機に足立区に移り住む人や住み続ける人も増えると思えます。ありがとうございます。今後とも未来ある子どもたちを守るため、どうぞよろしくお願いいたします。

4 放射線対策に関する「声」は707件

東日本大震災により発生した東京電力福島第一原子力発電所事故にともない、多くの区民から放射線の影響に対する不安の「声」が寄せられました。

足立区では I C R P (国際放射線防護委員会) が勧告する一般公衆の線量限度「年間 1 mSv」を指標値と定めて各種対策を行いました。今後も区民の不安を解消するために、「正しい情報」を迅速・的確に発信してまいります。

【資料 21】放射線対策関連の「区民の声」 月ごとの受付件数の推移 (単位: 件)



空間放射線量の定点測定

足立区では、平成 11 年から毎月 1 回空間放射線量の測定を行ってききましたが、東日本大震災による原発事故以降、監視を強化し、その結果を公表しています。

測定箇所は、区立中央公園、足立清掃事務所 (休日を除く毎日) 及び足立清掃事務所曙分室 (毎月第 3 木曜日のみ) です。

放射線対策の拡充

放射線に関する様々な情報が流れる中で、子どもの生活環境下における放射線量測定実施の要望が、多くの区民から寄せられたことから、安全情報を提供するために測定と対処を拡充しました。

[学校施設等における空間放射線量の測定・対処]

保育園、幼稚園、小・中学校、児童館及び公園施設等 792 箇所の測定を実施しました。(平成 23 年 6 月) このうち、区の指標値である $0.25 \mu\text{Sv/h}$ 以上の 14 施設について、清掃・除草等の低減対策を実施しました。

[屋外プールの検査]

幼稚園、小・中学校及び区営プール 122 箇所で水の放射性物質検査を実施しました。結果はすべてのプールで放射性物質は検出されませんでした。(平成 23 年 7 月)

[砂場の検査・対処]

保育園、幼稚園、小・中学校、児童館及び公園施設等 593 箇所の砂場の砂について検査を実施し 35 の砂場について砂の交換等を実施しました。(平成 23 年 7 月～10 月)

[局所的に放射線量の高い場所の対応]

平成 23 年 11 月から、合計 443 施設 8,081 箇所(学校施設等 350 施設 6,750 箇所、公園 93 施設 1,331 箇所)の測定を行い、指標値以上の数値を確認した 82 施設は低減対策を実施しました。(平成 24 年 4 月 16 日現在)

[区民からの通報への対応状況]

区有施設等で「1 μ Sv/h 以上の放射線量を測定した」との通報があった場合には、直ちに確認し低減措置を実施しています。(平成 24 年 4 月 16 日現在 10 件)

[小・中学校及び保育園給食の測定]

小・中学校及び保育園から 15 施設を選定して給食食材の放射性物質検査を実施しました。結果はすべて不検出(検出下限値未満 10Bq/kg)でした。(平成 24 年 1 月 23 日)

[広報活動]

測定結果と対処は、各施設への掲示やホームページにより、順次公表しました。また、放射線に関する区の取り組みや基礎的な知識などについても、区ホームページのほか、「あだち広報号外(平成 23 年 7 月 10 日)」をはじめ広報紙やマスコミ等を通じて、情報発信に努めています。

[国・都への対応]

都立中川公園の放射線量低減対策に係る要望

公園の周辺住民や利用者から不安の声が寄せられたため、東京都環境局に対し「都立中川公園における放射線量低減への取組について」の要望書を提出しました。

(平成 24 年 4 月 2 日)

走行サーベ이에係る対応

文部科学省から入手した区内約 4,000 箇所の測定データから、区の指標値以上の数値を計測した場所 3 箇所(環七 大谷田付近)について、区職員が空間放射線量の測定を行い、いずれも指標値を下回ることを確認しました。

モニタリングポストの設置

国からの委託を受けた東京都が都立舎人公園内にモニタリングポストを設置しました。(平成 24 年 4 月 11 日運用開始)

災害廃棄物の受け入れについて

宮城県女川町の災害廃棄物受け入れについて、多数のご意見をいただきました。東日本大震災で発生した災害廃棄物は 2,300 万トンに上り、被災地での処理は能力的・時間的に限界があり、被災地復興の妨げとなっている災害廃棄物の処理を支援していく必要があります。

受け入れる災害廃棄物は、木くず等の災害廃棄物で、被災地からの搬出時に、アスベスト等の有害物質の除去と放射能測定を行い、国の「災害廃棄物の広域処理の推進について(東日本大震災により生じた災害廃棄物の広域処理の推進に係るガイドライン)」の安全性の基準を満たしたものを受け入れます。区では『安全性の再確認』という観点から、足立清掃工場近隣における空間放射線量の測定も実施します。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

6 「区民の声」をお寄せください <受付方法・受付場所>

「区民の声」は区政に関するご意見・ご要望を区の事業や施策に反映していく制度です。個人情報やお申出内容については秘密保持を厳守します。お寄せいただいた「声」は、すべて区長が直接目を通し、担当課に対応を指示します。回答が必要なものについては、原則として受付日から2週間以内(土・日を含む)に担当課から直接回答を差しあげます。

ご意見・ご要望の内容が、警察や東京都など区の管轄外である場合には、区の担当課を通じて所管の官公署にお伝えをいたします。

「区民の声」では、Eメール・広聴はがき・FAX・電話などで、区民の皆様からのご意見・ご提案・ご要望など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「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



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

[広聴はがき 見本]

		<p>あなたの声を区政に</p> <p>このはがきは、足立区をよりよくするために、区民の皆様のお声を聞かせたいものです。区政に対するご意見、ご要望、ご提案等はこのはがきを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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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)03-3880-0111 ●住所、氏名、電話番号をご記入下さい。(不明な点は連絡させていただくことがあります) ●回答の要・不要についていづれかに○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。 ●個人情報の開示、談話・中傷・噂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。 <p>お問い合わせ先：足立区政策情報センター 足立区役所北館3階 電話 03-3880-5839(直通)</p>		<p>暮らしの情報</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎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、イベントや施設のご案内など、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 11月1日～3日 区役所電気設備点検日は除く) ◎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  <p>ご意見・ご要望</p>		<p>年月日 について</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
---	--	--	--	--	--	---	--

3 「区民の声」の箱

区役所本庁舎内に「区民の声」の箱を設置しています。直接投函願います。

[箱の設置場所]

- 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)



4 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 (3880)5839
FAX (3880)5678

区民の声 23年度版

平成24年9月発行

編集発行

足立区広報室区民の声相談課

〒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

