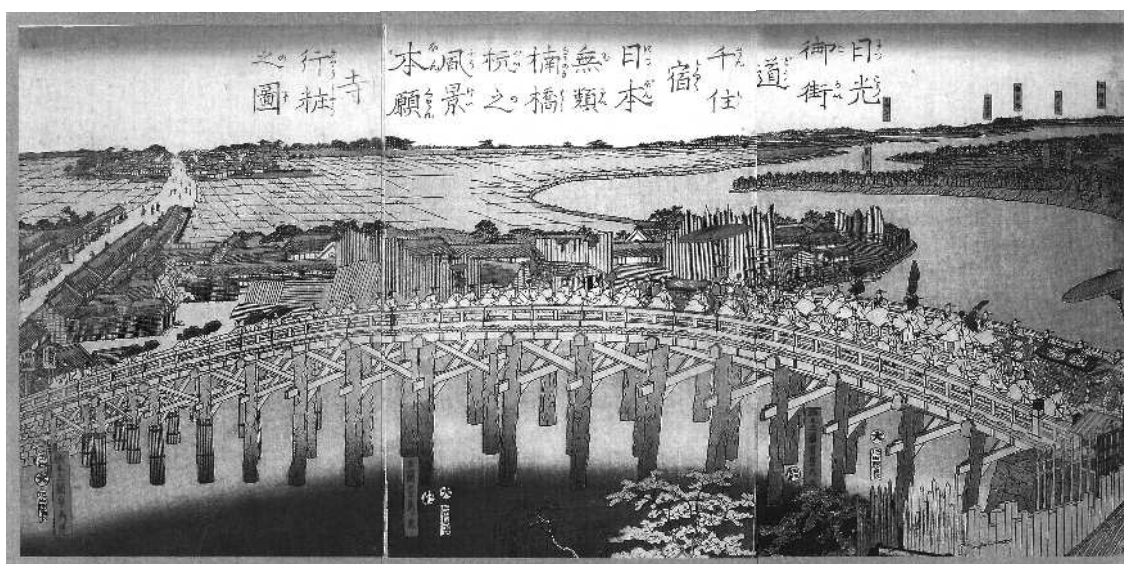


# 区民の声

平成24年度版



足立区

# 目 次

はじめに	P 1
1 平成24年度「区民の声」の概要	P 2
2 実現した「区民の声」の例	P 7
3 政策項目別「区民の声」	P 13
4 「区民の声」の具体例 <こんな「声」が寄せられました>	P 17
(1) 生命と健康	P 17
(2) 区民福祉	P 19
(3) 社会制度	P 21
(4) 生活環境	P 23
(5) 教育・文化	P 27
(6) 地域経済	P 29
(7) 区民と区政	P 30
5 「区民の声」をお寄せください <受付方法・受付場所>	P 35

本文中の担当課名は24年度の組織名で記載しています。

表紙 日光御街道千住宿日本無類

楠橋杭之風景本願寺行粧之図

大判錦絵三枚続 (郷土博物館所蔵)

区制80周年記念事業として催された「あだちイベント80カードラリー」では、区にゆかりのある絵柄をもちいて、「浮世絵」、「足立の四季」、「なつかしの足立」、「足立の和仕事」、「キャラクター」の5シリーズ26種類のポストカードを作成しました。カードは、区内約80のイベント会場で配布し、多くの方に喜ばれました。

## はじめに

平成 24 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。一年間に寄せられた「声」は 2,661 件、前年より 448 件の減となりました。

先日、ある化粧品メーカーの製品による健康被害が大きく報道されました。会社の「お客様相談室」には、かなり早い段階で、被害を訴える相談が寄せられていたようで、会社の対応が後手に回ったとの指摘がありました。区民の皆様から寄せられる様々なご意見やご要望に対して、迅速、適切に対応することがいかに重要か、改めて認識させられました。

足立区では、「区民の声」を受け付けると、まず緊急性と影響度の評価を行います。評価基準は 9 段階あり、「すぐに解決する必要がある」と判断された申し出については緊急対応を行います。すべての「区民の声」について、共通の基準で評価をすることによって、担当者の判断によって対応に違いが生じないようにするためです。

区を取り巻く社会環境は大きく変化してきており、それに伴い区民ニーズも驚くほど多様化しています。今後とも前例踏襲に流されない、徹底的なスクラップアンドビルドで、大勢の区民の皆様に納得していただける区政運営をめざしてまいります。

足立区長 近藤 やよい

# 1 平成24年度「区民の声」の概要

## 1 2,661件の「声」をいただきました

平成24年度にお寄せいただいた「区民の声」の総件数は2,661件でした。前年度(3,109件)より448件減少しました。

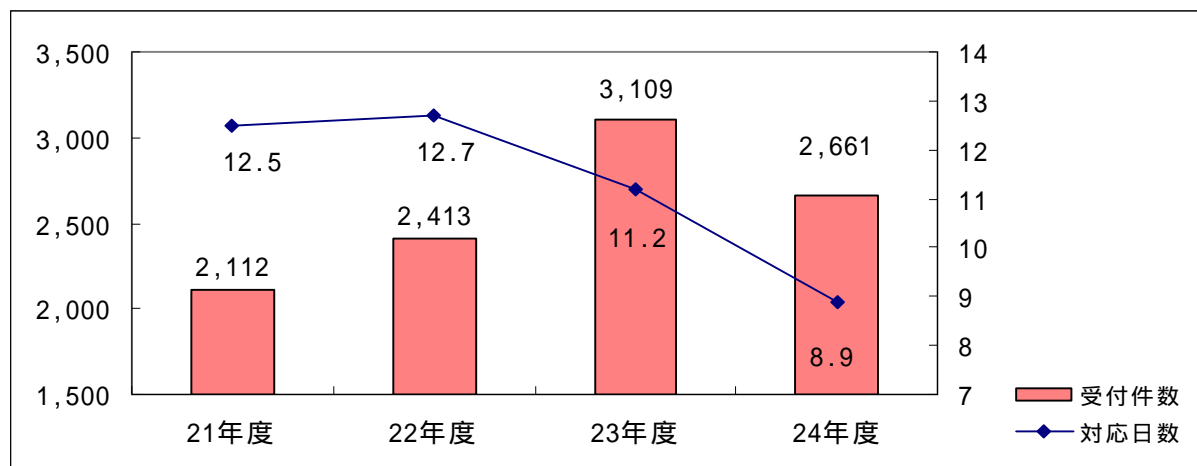
職員の接客に対するご意見のほか、学校、子育て、防犯、交通安全対策など、生活に身近な「声」を多数いただきました。また、平成24年度は、芸能人の親族の生活保護受給に関する報道や「足立区生活保護適正実施協議会」設置の報道などを受けて生活保護制度に関するお問い合わせやご意見が増加しました。

## 2 回答までの対応日数は平均8.9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8.9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)



東日本大震災に関連した「区民の声」 平成22年度770件、平成23年度957件は含まない。

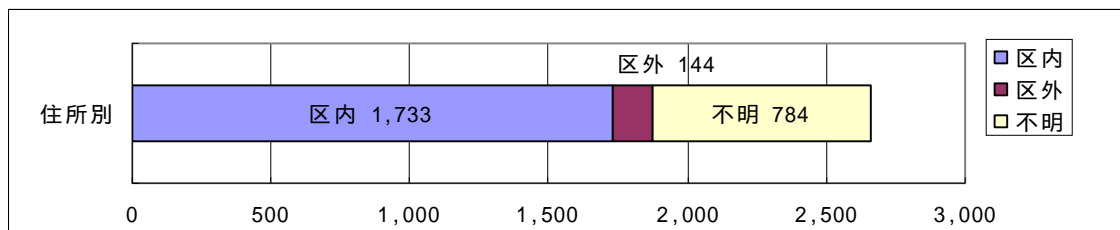
## 3 30代・40代からの「声」が55.1%

最も多く「声」をお寄せいただいたのは30代(388件)と40代(387件)でした。この年齢層だけで全体の55.1%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。

前年度よりも総受付件数、年代ごとの受付件数が減少しましたが、10代、20代からの「声」は若干ですが増加（前年度比27件の増加）しました。

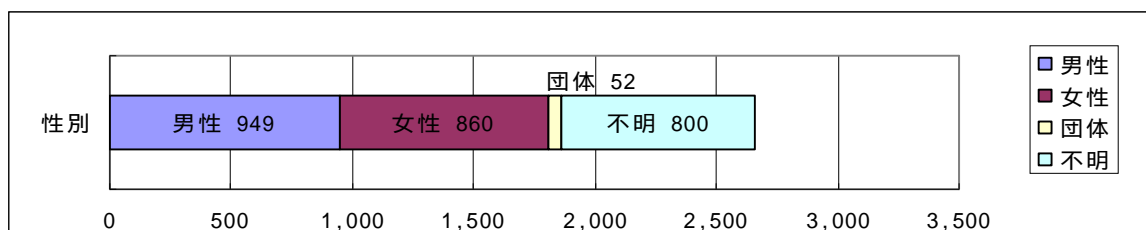
男女の割合は、20代と30代では女性の方が多く、年代があがるにつれて男性の方が多くなる傾向が見られます。この傾向はほぼ毎年同じです。

【資料2】住所別の内訳（単位：件）



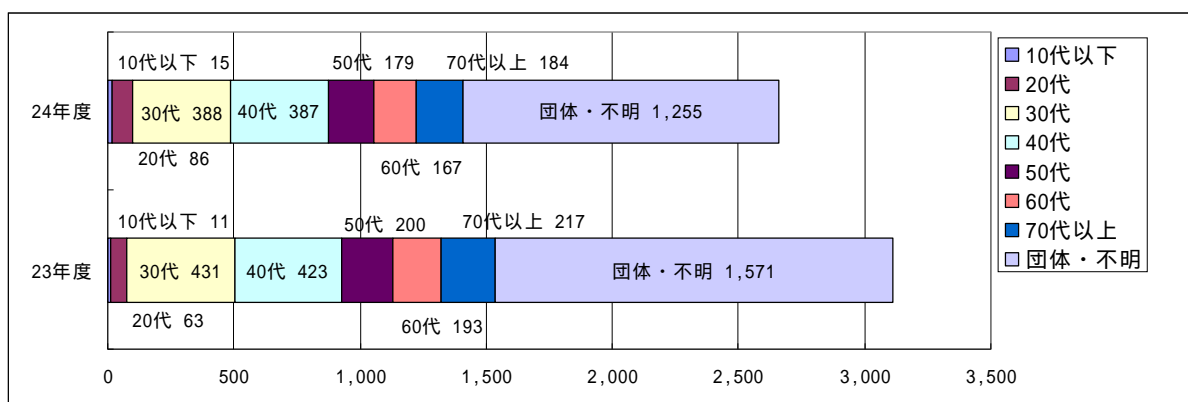
	区内	区外	不明	合計
件数	1,733	144	784	2,661
構成比	92.3%	7.7%	-	100%

【資料3】男女別の内訳（単位：件）



	男性	女性	団体	不明	合計
件数	949	860	52	800	2,661
構成比	52.5%	47.5%	-	-	100%

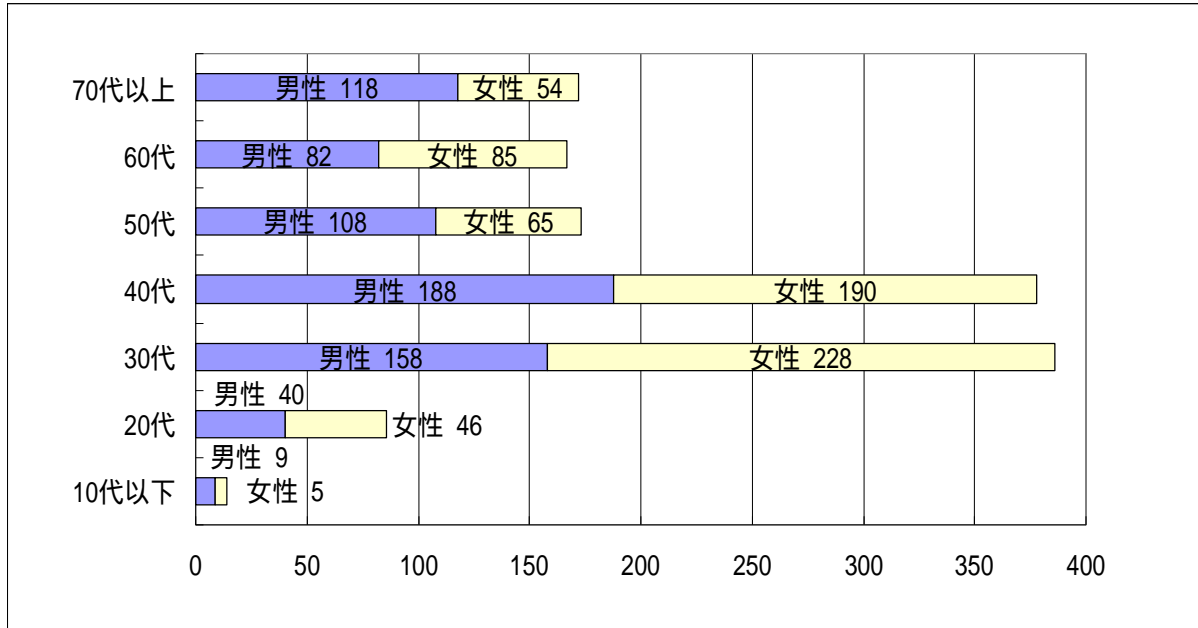
【資料4】年代別の内訳（単位：件）



		10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	団体・不明	合計
24年度	年代別	15	86	388	387	179	167	184	1,255	2,661
	構成比	1.1%	6.1%	27.6%	27.5%	12.7%	11.9%	13.1%	-	100%
23年度	年代別	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%

**【資料5】年代別・男女別受付件数のクロス集計（単位：件）**

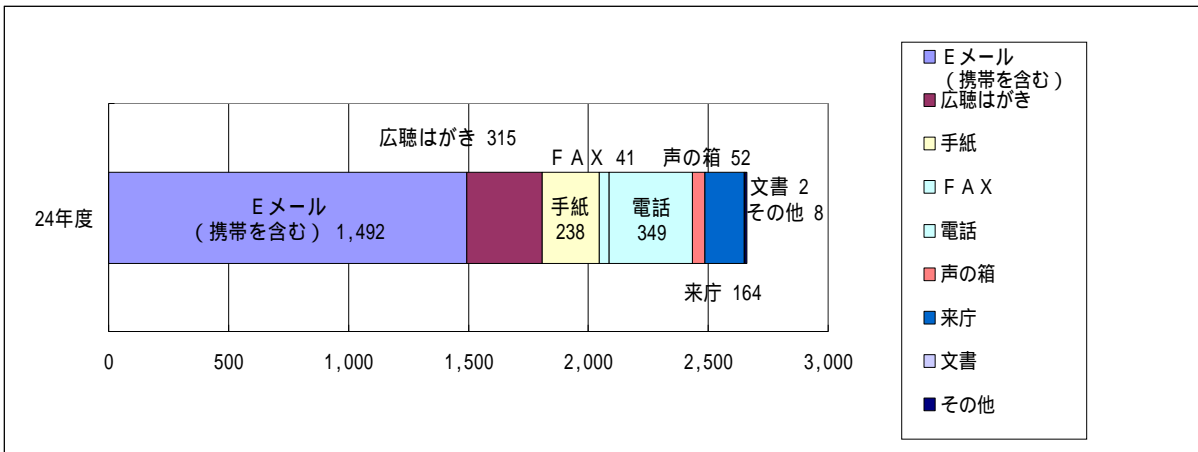
（年齢と性別の両方が判明している「声」を抽出してクロス集計しているため、総受付件数とは一致しない）



**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」（携帯メールを含む）です。全体の56%（1,492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。

**【資料6】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	F A X	電話	声の箱	来庁	文書	その他	計
24年度	件数	1,492	315	238	41	349	52	164	2	8	2,661
	構成比	56.1%	11.8%	8.9%	1.5%	13.1%	2.0%	6.2%	0.1%	0.3%	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。

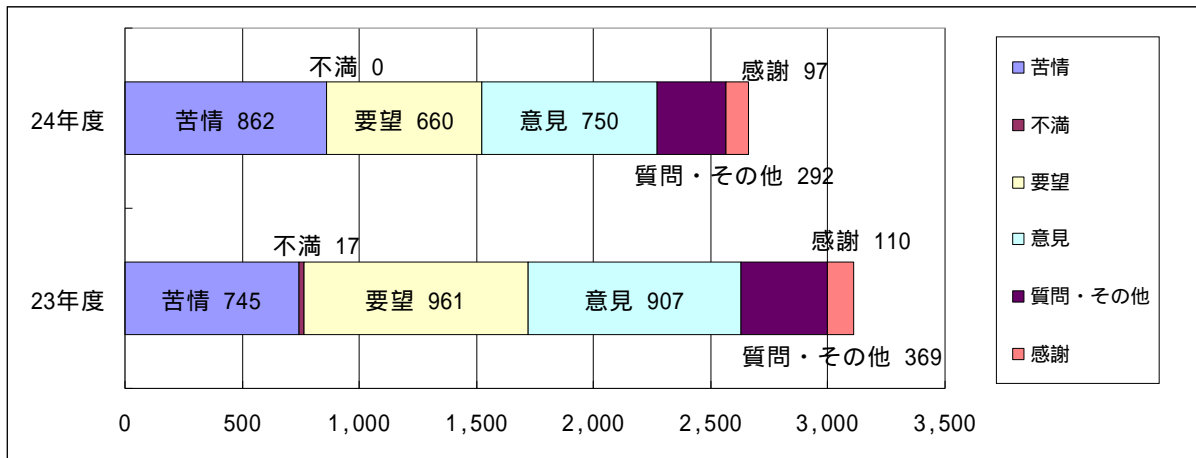
## 5 生活環境の改善要請が増えています

性質別の分類では、前年度よりも総受付件数が減少するなか「苦情」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。

【資料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
24年度	件数	862	0	660	750	292	97	2,661
	構成比	32.4%	0.0%	24.8%	28.2%	11.0%	3.6%	100%
23年度	件数	745	17	961	907	369	110	3,109
	構成比	24.0%	0.5%	30.9%	29.2%	11.9%	3.5%	100%

不満とは、足立区の行政サービスの水準が（他の多くの自治体で実施している同一事業と比べて）低いことに関する申し出を指す。

## 6 52.5%の「声」が「実現又は一部実現」しました

お寄せいただいた2,661件の「声」のうち、実現したものは876件、一部実現したものは76件でした。あわせて952件（全体の52.5%）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848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、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。「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。

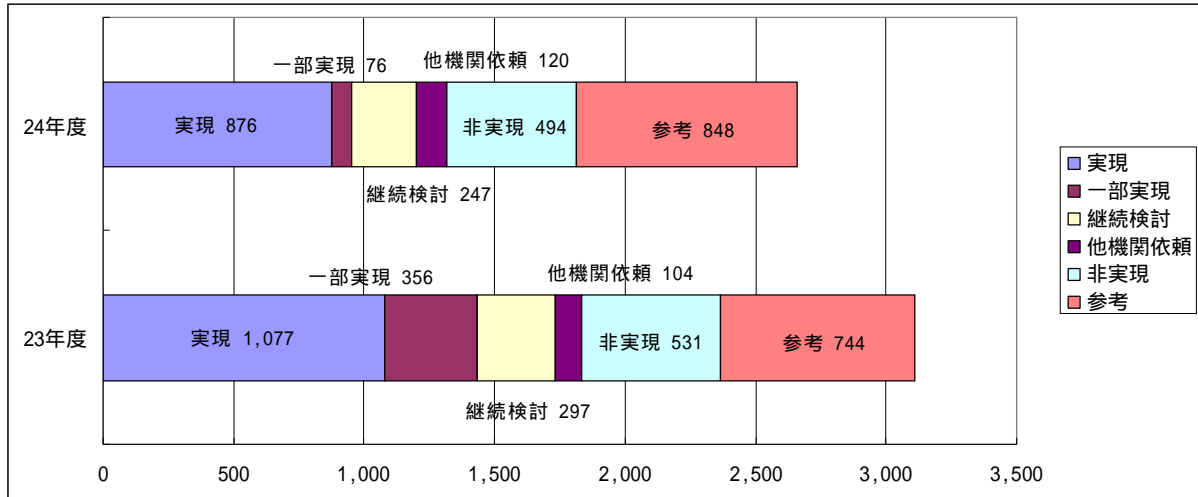
実現できなかった「声」については、法令や財政上の制約から実現が困難なものが多いのが実状ですが、区民が区に期待する行政サービスと現状の施策とのギャップとして認識



し、実現、改善に向けて努力をしていきます。

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、ご回答をもって「実現」としてしています。また、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)としてしています。

【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	他機関依頼	非実現	参考	合計
24年度	件数	876	76	247	120	494	848	2,661
	構成比	48.3%	4.2%	13.6%	6.6%	27.3%	-	100%
23年度	件数	1,077	356	297	104	531	744	3,109
	構成比	34.6%	11.5%	9.6%	3.3%	17.1%	23.9%	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) 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。



## 2 実現した「区民の声」の例

文中の担当課名は24年度の組織名です

「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。

### 1 インターネットでの個人情報の送信（報道広報課）

#### 声の内容

足立区では、講座などの応募時にEメールで個人情報（住所や名前）を入れて応募するものが多いように思います。住所や名前などのほか応募理由などの記入を求めるものもあります。こうした個人情報を送るには、SSLで通信するべきかと思います。ネット通販でも、ネットでの応募にはSSLはもはや常識です。インターネット上の応募は、便利が良いと思いますが、早急に対応していただけることを期待しております。

#### 実現内容

ご指摘を受けて直ちに、インターネット上で個人情報を収集する必要がある場合には、足立区公式ホームページ上にSSL（暗号化技術）通信対応の「入力フォーム」を作成するか、東京都電子自治体共同運営サービスの「電子申請サービス」を利用することを徹底しました。

なお、足立区公式ホームページ上の「入力フォーム」をご利用いただいた場合には、送信内容はパスワード付きのzip形式ファイルで受信し、パスワード入力により内容を確認する方式により個人情報の保護を図っています。

### 2 難病のために予防接種をすべてやりなおすことになった（保健予防課）

#### 声の内容

わたくしの子どもは難病で治療法がないために<sup>さいたいけつ</sup>臍帯血移植を受けました。そのことにより主治医より予防接種をすべて打ち直すよう言われました。保健所に相談しましたが、すでに済んでいる予防接種に関しては、事情があっても無料化やクーポンの再発行はできないと言われ、いまのところ自費で打ち直していますが経済的な負担が大きいのです。医師の指示書もらうなどの手順を踏んで、打ち直しが必要な子どもは再度助成を受けられるようにはならないでしょうか。

#### 実現内容

国が定めている定期予防接種では、一度予防接種済みの方が、骨髄移植等を受けて再度予防接種をする必要が生じた場合でも、現在のところ定期接種として認められていません。国では「今後の検討課題である」としており、足立区でも、申出者のような任意接種の予防接種の費用助成制度は設けていませんでした。しかし、申出者がおかれている状況を思いはかり、要綱を改正して費用助成を受けられるようにしました。

### 3 職員健康診断の受付場所（人事課）

#### 声の内容

- ▶ 健康診断の必要性は理解しますが、区役所正面玄関から丸見えの場所で実施するのはいかなるもののでしょうか。お客様が行き交うスペース、それも正面玄関前で従業員が行列を作る光景など民間企業では考えられません。
- ▶ 職員健康診断のため長蛇の列。並んでいる間もおしゃべり。その時間も給料が出ているのですよね。割り振りをするなど対応をとるべきではないでしょうか。

#### 実現内容

ご指摘を受けて、平成 25 年度より、レントゲン撮影以外は庁舎内の健診場所 1 ヶ所で実施、完結させる方法に改めました。

区では、例年 5 月下旬から約 2 週間、区職員の健康診断を実施させていただいております。職員が業務時間内に交代で離席することになりご迷惑をおかけいたします。業務に支障が出ないように事前割り当てによる分散受診や、移動時の私語など区民の皆様にご不快感や誤解を与えないことを徹底いたしますのでご理解をお願い申し上げます。

### 4 ベビーキープの増設（庁舎管理課）

#### 声の内容

6 ヶ月の子どもをもつ母です。区役所に行き 3 ヶ所の窓口を回り、それなりに時間がかかりました。授乳室があったのは助かったのですが、いざ自分がトイレに行きたいなと思ったときに、ベビーキープのあるトイレが見つからず困りました。総合案内で聞いたところ、北館にあることが分かりましたが、その少なさにビックリしました。赤ちゃん連れで区役所に来る方もたくさんいるのに少し不親切ではないか、すぐに増やすことは難しいかも知れませんが気に留めていただきたいと思いメールをしました。

## 実現内容

「声」をいただいた時点（24年9月）では、北館のファミリートイレ内に設置された4台だけでしたが、24年度末までに南館、中央館も含めてご利用が多い階を中心に21台のベビーキープを新たに設置しました。あわせて案内サインをより見やすく工夫して設備のあるトイレを探しやすくしました。



ベビーキープ



表示の例

## 5 住宅用家屋証明の郵送請求（建築審査課）

### 声の内容

足立区では「住宅用家屋証明書」を郵送で請求することができません。区役所が駅から離れているうえに交通の便もあまり良くないため、遠方からこの証明書のみを取りに行くとなると半日以上がたつづれてしまいます。担当課に聞いたところ、そのような声は多くあがっているが、前例がないので対応していないとのことでした。「送った、送っていない、届いていない」などの問題もおこるかと思いますが、記録の残る郵便を使う等で解決できるかと思えます。ぜひ、柔軟な対応をお願いいたします。

### 実現内容

住宅用家屋証明書の請求については、昭和59年建設省住宅局長通知に「申請の際は“必要書類を持参する”」との記載があることから、申請書類の確実な受理・交付を確保するために、窓口申請の協力をお願いしてまいりました。しかし、「区民の声」を受けて、申請者の負担軽減のため、郵便申請についても対応できるようにしました。

## 6 区長ブログ（Aメール配信）に関連情報のリンク先をつけてください（各課）

### 声の内容

区長ブログ（Aメール配信）にリンク先の記載がないため、その情報の大元がどこにあるのか分からないことがたびたびあります。せっかくのネットを介した情報発信ですので、ぜひとも大元へのリンクをメールに記載していただけたらと思います。

### 実現内容

従来はAメール利用者の携帯電話通信料金のご負担を考慮して必要最低限のリンク先の記載にとどめていました。しかし、Aメール利用者自身が情報検索することで、かえって通信料金の負担増につながる可能性があることや、パソコンを利用した読者もいることから、イベント情報などを中心に、区のホームページへのリンクを増やすことにしました。

## 7 生活に密着した情報の発信力の強化（各課）

### 声の内容

都心部で建設中の建物の影響でテレビの受信障害が発生する恐れがあることをあだち広報（3月10日号）で知りましたが、この情報が遅く困りました。2月21日からテレビが映らなくなり、NHKに電話して2月26日に調査をしてもらいましたが原因が分からず大変困っていました。私は足立区のAメールを受信しています。こうした情報もメールでの送信をお願いします。

### 対応内容

テレビの受信障害については、2月22日より、区民の方からの問い合わせが入り始め、建築調整課で確認をしたところ、都心部におけるビル建築の影響によるテレビの受信障害であることが判明しました。そのため、2月25日より区公式ホームページに関連記事を掲載するとともに、「足立区広報3月10日号」の欄外にも記事を記載しました。「区民の声」を受けて、今後はAメールによる情報提供も行っていくこととしました。

（建築調整課）

パソコンやAメールを利用されない区民の方にも配慮して、こうした、テレビの受信障害や広範囲に及ぶ停電など、区民生活に密着した情報提供があった場合には、コールセンターでも情報を共有し区民からの問い合わせに対応いたします。

（区民の声相談課）

### 「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

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8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)

### 事務改善を進めます - 苦情対応の例 -

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。

## 8 助成事業の申し込み期限

### 声の内容

LED照明の助成を申請しようとしたところ、「3月31日で終了している」との説明を受けました。自分が持っているチラシには「3月31日まで」とは書かれていません。きちんと周知されているのか納得がいきません。

### 対応内容

この事業は平成23年度限りの助成事業でしたが、当初、区民の皆様にご周知した広報、チラシ等に受付期限や助成限度数についての案内がされていませんでした。その後、広報やチラシ等で助成限度数や受付期限についてお知らせしましたが、申出者は当初に配布されたチラシしかご存知ありませんでした。

申出者に対してお詫びと説明を行うとともに、助成事業を実施するときは、区民に対して終了期日や予定数のお知らせを確実に行うこと、予定数到達などで、早期に受付を終了する場合の対応なども予め定めておくことなどを各課に周知しました。

(環境政策課)

**声の内容**

土曜日に区の出先事業所で開催される事業に事前に申し込みをし、参加する予定でしたが、急病のため欠席することになりました。当日の朝、この事業所に電話をしましたが「本日の業務は終了しました」という録音メッセージが流れ、つながりませんでした。事業の開催日に会場や担当部署と連絡が取れないというのはおかしくないでしょうか。

**対応内容**

ご指摘をいただいた事業では、参加者に対してとくに欠席や遅刻の連絡は求めておらず、緊急連絡先も用意していませんでした。こうしたケースでは、事業所の代表電話を使用すると開催事業以外のお電話もつながってしまい混乱を招くことから、今後は、業務用の携帯電話を活用して参加者からの連絡に対応することとしました。

**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・丁寧に対応していきます。また、区民との信頼関係を大切にし、区民の目線や感覚で考え、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16ページに掲載しています。

お寄せいただいた「声」を政策項目別に集計した結果（受付件数の上位15項目）は、以下のとおりです。23年度は、東日本大震災の発生を受けて、家具転倒防止対策や耐震診断、液状化、津波対策など防災に関係するお問い合わせやご意見が増加しました。24年度は、公園や区施設の利用、防犯・治安対策、生活マナーなど、身近な生活環境に関するご意見やご要望を数多くいただきました。政策項目ごとの具体的な「声」の内容については17ページ以降に掲載しています。

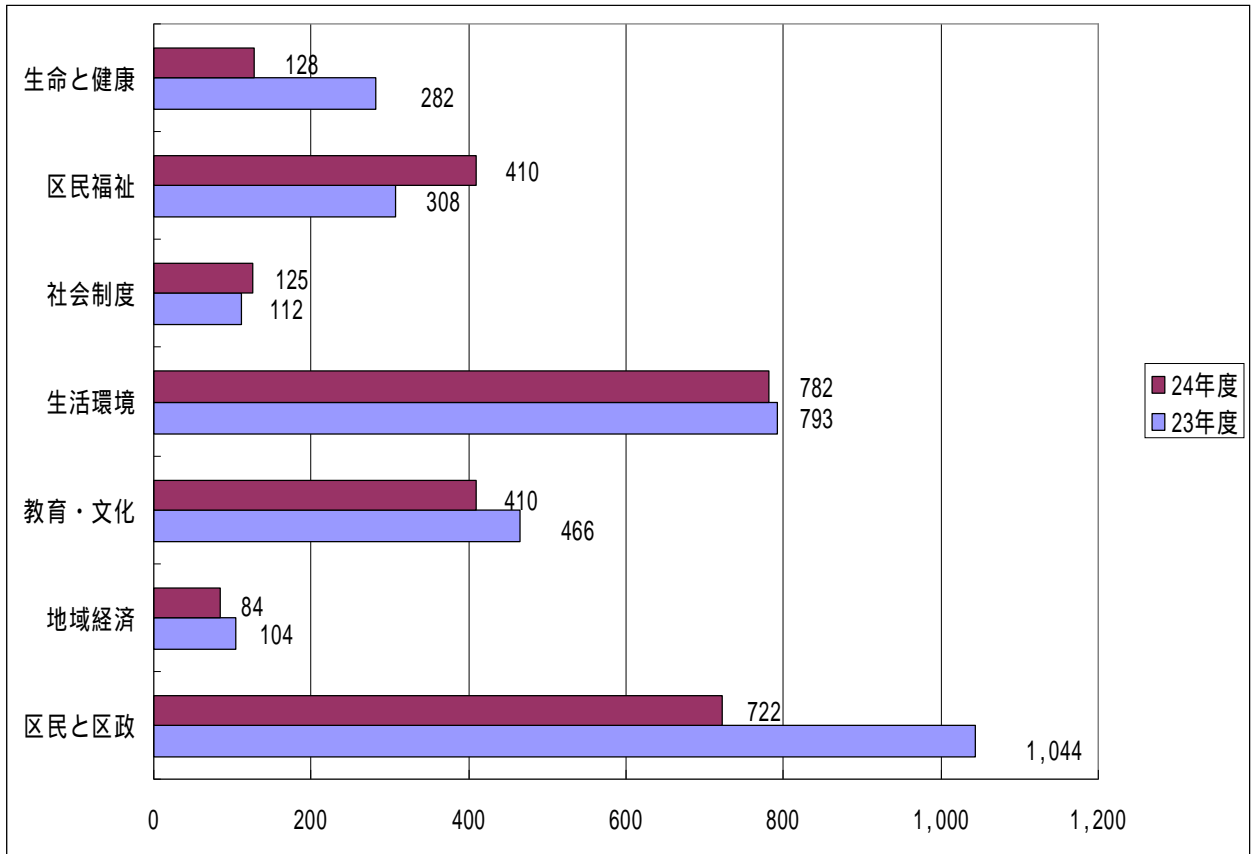
#### 【資料9】政策項目別「区民の声」の受付状況（上位15項目）

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	331	職員の窓口・電話対応（感謝の声なども含む）
2	教育・文化	学校（制度・政策）	140	学校選択制、おいしい給食、統廃合計画など
3	区民福祉	生活保護	129	生活保護受給条件など
3	生活環境	公園・緑地・緑化	129	公園管理、公園利用、緑化推進など
5	生活環境	道路	118	道路の補修、街路樹の剪定、街路灯の不点灯など
6	教育・文化	学校（教育内容）	82	学校運営、授業内容など
7	生活環境	生活安全・防犯	75	防犯、治安など
8	生活環境	ごみ・リサイクル	73	ごみの収集、不法投棄、資源物回収など
9	区民と区政	広報・広聴・区民参加	71	あだち広報、わたしの便利帳など
10	生活環境	歩き煙草、ポイ捨て、美化推進	67	喫煙マナー、禁煙特定区域など
11	教育・文化	スポーツ、学校開放	65	施設利用に関する要望など
12	区民福祉	保育園（待機児対策以外）	51	保育園運営、保育内容など
12	区民と区政	本庁舎管理	51	区役所本庁舎に関する意見・要望など
14	区民福祉	保育園（待機児対策）	47	保育園の入園手続き、保育園の増設など
14	生活環境	交通安全	47	交通マナー、横断歩道や信号機の設置要望など

政策項目ごとの具体的な「声」の内容については17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（単位：件）



「生命と健康」では、予防接種の費用助成、大学病院等の誘致、分煙・禁煙に関するご意見のほか、前年度に引き続き、東京電力福島第一原子力発電所事故にともなう放射線の影響に対するご質問などをいただきました。（24年度から交通安全と防災に関する項目を「生活環境」に移したため受付件数が減少しています。）

「区民福祉」では、芸能人の親族の生活保護受給に関する報道や「足立区生活保護適正実施協議会」設置の報道などを受けて生活保護制度に関するお問い合わせやご意見が増加しました。

「社会制度」では、各種のお問い合わせのほか、コンビニでの証明書発行サービスや住基カードについてのご意見やご質問をいただきました。

「生活環境」では、毎年、他の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。

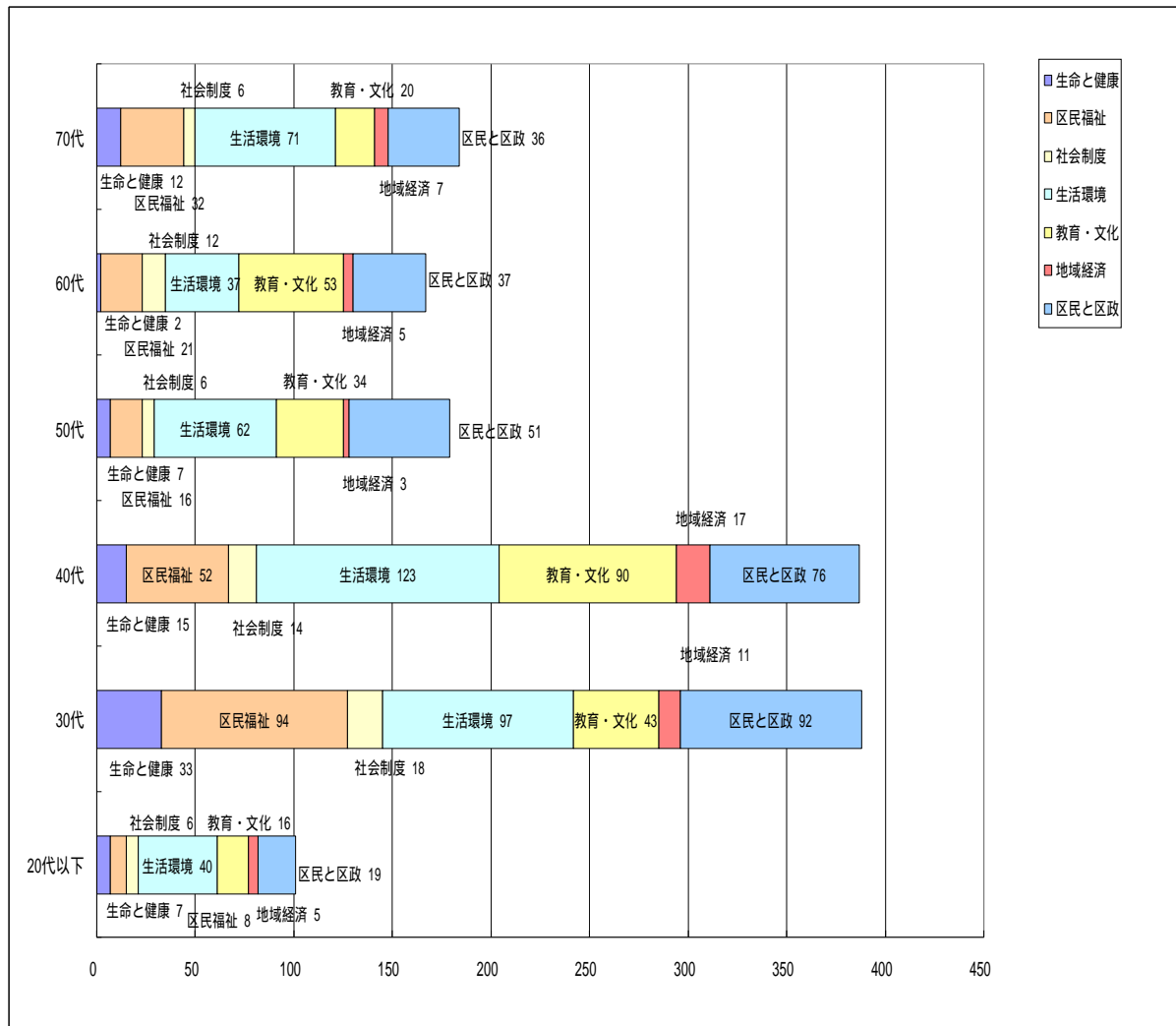
「教育・文化」については、学校教育に関するご意見のほか、地域学習センターや住区センターで開講している講座などについてのご意見やご要望をいただきました。

「地域経済」については、花火大会などイベントに関する感想をいただきました。

「区民と区政」については、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。職員の接客に関する苦情は減少（418件→293件）しましたが、依然として項目別の第1位です。皆様「声」を肝に銘じて職員一同、改善に努めてまいります。

【資料11】年代別・政策項目別「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。）



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、地域学習センターや住区センターで開講している講座や地域活動などの身近な話題から区政に関する課題まで、多方面に関心が広がっていく傾向があります。

24年度は、若干ですが10代、20代からの「声」が増加しました。（前年比27件の増）小・中学生からいただいた「声」もあります。今後は、普段、区政や区役所の仕事に関心を持つことの少ない世代からの「声」を把握する方法についても検討していきます。

**[参考] 政策項目別の分類表 (平成 24 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	健康診断	生活環境	鉄道・駅	
	健康づくり・健康増進		バス	
	熱中症・光化学スモッグ		住宅・建築	
	予防接種		まちづくり	
	医療・医療機関		防災	
	分煙・禁煙		騒音・振動・悪臭・空き地管理	
	放射線		温暖化・節電	
	こころといのち (自殺予防)		生活安全・防犯	
	DV・虐待		放置自転車・駐輪場	
	健康危機管理 (感染症など)		近隣紛争・生活マナー	
区民福祉	高齢者福祉	教育・文化	学校 (教育内容)	
	障がい者 (児) 福祉		学校 (制度・政策)	
	保育園 (待機児対策)		スポーツ・学校開放	
	保育園 (待機児対策以外)		図書館	
	こども園・幼稚園		生涯学習	
	学童保育・児童館		住区センター	
	子育て支援		博物館・文化事業	
	生活保護		放課後事業・青少年教育	
	ホームレス		地域経済	中小企業支援
	ボランティア・地域活動			就労支援・労働者保護
被災者支援	消費者保護			
社会制度	税金	観光・行事		
	国民健康保険	産業振興		
	国民年金	区民と区政		職員の接客
	介護保険			本庁舎管理
	戸籍・住民登録			本庁舎以外の区管理施設
	情報公開・個人情報保護			広報・広聴・区民参加
	融資・貸付			区公式ホームページ
	人権擁護		計画・事業全般	
生活環境	道路		行政手続き	
	公園・緑地・緑化		国政・都政・民間	
	ごみ・リサイクル		区議会関係	
	ペット飼育・犬の糞・住居衛生		新都心構想・大学連携	
	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	区制 80 周年		
	交通安全	区施設の節電対策		

## 4 「区民の声」の具体例 <こんな「声」が寄せられました>

文中の担当課名は24年度の組織名です

### 1 生命と健康

<24年度受付件数> 128件

項目	件数	項目	件数	項目	件数
健康診断	9	医療・医療機関	23	DV・虐待	5
健康づくり・健康増進	0	分煙・禁煙	14	健康危機管理・感染症	0
熱中症・光化学スモッグ	5	放射線	32	その他	6
予防接種	13	こころといのち(自殺対策)	21		

#### ■ 健康診断 ■

**声の内容** 子どもの歯科健診に指定された日には、いずれも連休明けの平日でした。私は仕事をしているため連休明けは非常に休暇がとりづらく、結局歯科健診に行くことが出来ませんでした。一人でも多くのお子さんが健診を受けられるように予備日を増やすなどもう少し日程を考慮していただけないのでしょうか。

**対応内容** 歯科健診については、お子さまが2歳になられるまで受診が可能です。健診のお知らせには、カッコ書きで「ご都合の悪い場合にはご相談ください」との記載をしておりましたが、さらに表記を工夫して日程調整ができることが分かるようにいたします。また、連休明けや予備日の日程につきましても、多くの方に受診していただけるよう配慮してまいります。(保健予防課)

#### ■ 熱中症・光化学スモッグ ■

**声の内容** 熱中症対策のために高齢者が一人でも気軽に利用できる施設があったら教えてください。悠々館に行ったこともあります。常連さんが多く一人では利用しづらいです。

**対応内容** 区では、高齢者熱中症対策の一環として、区内47カ所の住区センター悠々館と老人会館を猛暑避難場所として活用し、7月から9月までの間、扇風機や冷水の提供で涼をとっていただくほか、参加型イベントを企画し、高齢者に利用を呼びかけました。この「声」をお寄せいただいた方に対しては、お電話で近況をおうかがいするとともに、お近くの住区センターで実施されるイベントをご案内しました。(住区推進課)

### 声の内容

- ▶ PM2.5 の測定数値を区のホームページで公開してください。
- ▶ 高齢のためパソコンや携帯電話の操作ができません。PM2.5 の測定数値を防災無線でお知らせしてください。

### 対応内容

区では、微小粒子状物質 PM2.5 の測定数値が国の暫定的な指標値である 1 日平均で 70 マイクログラム/m<sup>3</sup>を超えると予測される場合に A メール( 災害情報・気象警報 ) と防災無線でお知らせをします。区内では、東京都環境局が、西新井、綾瀬、梅島の 3 か所で測定しており、測定結果は東京都環境局のホームページで確認できます。

( 環境保全課 )

### ■ 予防接種 ■

不活化ポリオワクチン、H i b ワクチン、子宮頸がんワクチン、風疹対策などについて、ご意見、ご要望、お問い合わせをいただきました。( 保健予防課 )

### ■ 医療・医療機関 ■

病院や診療所等に対する苦情、区内に大学病院や救急指定病院を誘致してほしいというご意見やご要望などをいただきました。( 衛生管理課ほか )

### ■ 分煙・禁煙 ■

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 日から、区が管理する公共施設すべてを全面禁煙としました。これに関連したご意見を多数いただきました。( 衛生管理課、人事課、庁舎管理課ほか )

### ■ 放射線対策 ■

平成 23 年 3 月 11 日の東日本大震災により発生した原発事故に伴い、多くの区民から放射線影響に対する不安の声が寄せられたことから、区では、I C R P ( 国際放射線防護委員会 ) 勧告による一般公衆の線量限度「年間 1mSv」を指標値と定め各種対策を行ってきました。現在も、空間放射線量の定点測定を続行しつつ、区有施設の適正管理をはじめ必要な対策を行っています。定点測定結果については、あだち広報や区のホームページによりすべて公表しています。( 危機管理課、環境保全課ほか )

■ こころといのち（自殺予防） ■

■ DV・虐待 ■

不安や悩み、DV（家庭内暴力）、虐待などの相談を受け付けました。受け付けた「声」は速やかに関係機関と連携をとり対応しました。

（こころといのち支援担当課、区民参画推進課、こども家庭支援センターほか）

2 区民福祉

<24年度受付件数> 410件

項目	件数	項目	件数	項目	件数
高齢者福祉	45	こども園・幼稚園	7	ホームレス	9
障がい者（児）の福祉	40	学童保育・児童館	29	ボランティア・地域活動	24
保育園（待機児対策）	47	子育て支援	26	被災者支援	1
保育園（待機児対策以外）	51	生活保護	129	その他	2

■ 高齢者福祉 ■

施設入所、手当や給付、シルバーパスなどについてのお問い合わせやご意見をいただきました。（高齢サービス課、介護保険課、福祉事務所）

■ 障がい者（児）の福祉 ■

手当や給付についてのお問い合わせやご意見のほか、利用施設での処遇に対する改善要望や苦情をいただきました。個別の事情を踏まえて対応しました。

（障がい福祉課、障がい福祉センター、福祉事務所）

■ 保育園（待機児対策） ■

保育園の入園手続きに関するお問い合わせ、保育園の増設や待機児童解消に関するご意見やご要望をいただきました。（保育計画課、保育課）

■ 保育園（待機児対策以外） ■

**声の内容** 保育園に子どもを預けています。階段の手すりが大人でもつかむのが困難なくらいの太さで、今日、子どもがつかまって降りようとしたところ、きちんとつかめずに滑って8段くらい転げ落ちました。幸いどこもけがをせずすみましたが、早急に交換していただけないでしょうか。

**対応内容** 直ちに保育課が現場を確認しました。ご指摘のとおり園児がつかまるには太すぎると判断し、すぐに、園児でも握れる太さの手すりを子どもの高さに合わせて設置するよう施工業者に手配しました。また、他の保育園の手すりについても早急に調査を行い対応しました。(保育課)

**声の内容** 私の子どもは保育園で給食やおやつのアレルギー対応を行っていただいております。今までは、お友だちと一緒にテーブルで食事をしていましたが、先般のアレルギーの誤食事故を受けて今ではお友だちとは別テーブルで先生と一緒に食事しているそうです。対応については当然のことであり、区の方針も個別対応が難しいことも十分に理解しておりますが、食育ということを考えても、ひとりだけ別テーブルで食べなければならないわが子を思うと、何とかならないものかと思わずにはいられません。可能な限り柔軟な対応がいただけるようお願い申し上げます。

**対応内容** アレルギーの誤食事故については、原因となる状況がさまざまであり、誤食事故を決して起こさないようするためには、別テーブルでの給食の提供はやむを得ない状況です。しかし、食事を楽しむということは、食育の観点からも非常に重要です。テーブルを別にしてもクラスのみならず一緒に食べていると思えるようにテーブルの配置や雰囲気づくりに配慮をしたり、日々の給食での声かけの中で、アレルギーについて分かりやすく説明して、子どもたちの理解を深めるよう努めています。(保育課)

#### ■ こども園・幼稚園 ■

区立幼稚園の入園手続きに関することや、補助金(保育料補助金、入園料補助金)のお問い合わせやご意見をいただきました。(子ども家庭課)

#### ■ 学童保育・児童館 ■

学童保育室の申し込み手続きに関するお問い合わせのほか、小学4年生以上の児童の入室、夏休みの保育、延長保育などについてのご意見やご要望をいただきました。

(住区推進課)

#### ■ 子育て支援 ■

一時保育や子育てサロン、子育てパスポートの利用方法(場所、料金、時間など)のお問い合わせのほか、少子化対策に対するご意見(若い人が子ども産み育てやすい社会にしてください、婚活支援をして若い世代の出会いの場をつくってください、など)をいただきました。(子ども家庭課、住区推進課ほか)



## ■ 生活保護 ■

ご意見の多くは、生活保護受給者以外の方からの生活保護制度に関するものでした。平成 24 年度は、テレビ・新聞などで生活保護制度が取り上げられる機会が多く、一年を通してご意見が寄せられました。(自立支援課、福祉事務所)

## ■ 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、東京都と特別区の共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います。(自立支援課・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道路監察指導を継続します。(道路管理課)

## ■ ボランティア・地域活動 ■

町会・自治会活動に関するご質問やご意見などをいただきました。(地域調整課ほか)

# 3 社会制度

< 24 年度受付件数 > 125 件

項目	件数	項目	件数	項目	件数
税金	31	介護保険	21	融資・貸付	2
国民健康保険	24	戸籍・住民記録	33	人権擁護	1
国民年金	5	情報公開・個人情報保護	6	その他	2

## ■ 税金 ■

## ■ 国民健康保険 ■

## ■ 国民年金 ■

## ■ 介護保険 ■

税額や保険料の算定方法、年金からの保険料の天引きについてのお問い合わせやご意見をいただきました。多くは税額や保険料の負担が増えたことに対するご意見でした。皆様から一様に「私たちの税金を大切にしてください」とのお言葉をいただきました。

(課税課、納税課、国民健康保険課、高齢医療・年金課、介護保険課ほか)

## ■ 戸籍・住民登録 ■

戸籍謄本等の交付請求、印鑑登録、住居表示設定、外国人住民登録制度、証明書のコンビニ交付などについて、お問い合わせやご意見をいただきました。(戸籍住民課)

**声の内容** 住民票等のコンビニ交付について、普通の区民はめったに住民票や印鑑証明を必要としません。いつ必要になるのか分からない住民票や印鑑証明のためにわざわざ平日に休みをとって住基カードの発行申し込みにも行けません。土日や夜間に区役所を開庁した方がよほど便利ではないでしょうか。

コンビニ交付が可能な6種の証明書の足立区での年間窓口発行枚数は約80万枚です。証明書だけを目的に窓口を訪れる方がコンビニをご利用いただければ、窓口の混雑緩和が図れることに加えて、職員を今後新たに必要となるサービスの充実へと振り向けるなど、弾力的運用が可能となります。お手間は取らせませんが、他のサービスの充実に変えて還元されることをぜひご理解いただき、まずは住基カードの取得にご協力をお願いいたします。

区では26年3月31日までコンビニ交付に必要な住民基本台帳カードの発行手数料とコンビニでの各種証明書の交付手数料が半額になる「W半額キャンペーン」を実施しております。(戸籍住民課)



- 情報公開・個人情報保護 ■
- 融資・貸付制度 ■
- 人権擁護 ■

制度や手続き方法についてのご質問やご意見などをいただきました。

(区政情報課、福祉管理課ほか)

## 4 生活環境

<24年度受付件数> 782件

項目	件数	項目	件数	項目	件数
道路	118	鉄道・駅	15	温暖化・節電	20
公園・緑地・緑化	129	バス	25	生活安全・防犯	75
ごみ・リサイクル	73	住宅・建築	32	放置自転車・駐輪場	46
ペット飼育・住居衛生	24	まちづくり	5	近隣紛争・生活マナー	27
歩煙草・ポイ捨て・美化推進	67	防災	44	その他	5
交通安全	47	騒音・振動・悪臭・空地管理	30		

### ■ 道路 ■

道路の補修、街路樹の剪定、街路灯の不点灯などのご連絡については、受け付け後、速やかに担当課で対応しました。（工事課、道路管理課ほか）

**声の内容** 自転車通行禁止になっている通りに頻繁に自転車が乗り入れています。私たち視覚障がい者はいつも怖い思いをしています。

**対応内容** 現場を確認したところ、歩道の出入口部分に「歩行者専用道路」の警告板と「自転車通行禁止」の路面表示があるにもかかわらず、自転車の通行が確認されました。現場を管轄する警察署に警告や取り締まりの強化を依頼するとともに、歩道の出入口部分に新たに「歩行者専用道路・自転車通行禁止」の表示付きのパイプ柵を設置しました。  
（工事課、交通対策課）

**声の内容** 道路に引かれた白線が剥がれています。歩行者が足をとられて危険です。対応をお願いいたします。

**対応内容** 現場を確認したところ、東京都水道局が実施した水道配管工事の仮復旧箇所で、後日、舗装をやり直すためにシールで表示した白線が剥がれていました。指摘を受けて東京都水道局が直ちに修繕するとともに、工事区域内の巡回・点検を強化しました。水道工事に限らず、区が道路工事を行う場合にも道路標示の巡回・点検を強化するように関係部署に周知しました。（道路管理課）

**声の内容** 道路上に車両を何台も停めて工事をしている業者がいます。許可をとってやっているのでしょうか。工事の影響で周辺は片側通行になっています。この道路は車の通行量も多く、車、人、自転車の通行に支障が出て危険な状態です。対策をお願いいたします。

### お礼の声をいただきました

---

このたびは近隣の道路での作業・駐車等に対する要望に対して、ご対応いただきありがとうございました。おかげさまで通行の支障がなくなり安心して通行が可能になりました。もっと早くお願いすればよかったと思っております。本当にありがとうございました。お礼のメールです。(道路管理課)

---

#### ■ 公園・緑化・緑地 ■

公園内の清掃、草刈り、樹木剪定、遊具の設置などのご要望をいただきました。遊具の補修など緊急度の高い案件は、速やかに担当課で対応しました。

(みどり推進課、みどり事業課、公園管理課)

### お礼の声をいただきました

---

昨秋、植栽作業をしていただいた宮元公園外周のハナカイドウが満開となり、桜花と呼応して見事です。皆、往来の足を止めて褒めちぎっていることをご報告いたします。深謝の限りです。担当の皆様ありがとうございました。(公園管理課)

---

#### ■ ごみ・リサイクル ■

資源ごみの持ち去り対策や、ごみ集積所の利用マナーなどに対するご意見・ご要望をいただきました。悪質な持ち去りが横行している集積所に対しては、いただいた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。(ごみ減量推進課、足立清掃事務所)

#### ■ ペット飼育・犬の糞・住居衛生 ■

#### ■ 歩き煙草・ポイ捨て・美化推進 ■

#### ■ 近隣紛争・生活マナー ■

歩行喫煙、犬の糞の放置、野良猫への餌付け、生活音、私道通行など、住民同士のマナーやモラルに関するご意見やご要望をいただきました。区で対応いたしかねる案件については、他機関や弁護士等の専門相談をご案内しました。

(生活衛生課、地域調整課、区民の声相談課ほか)

#### ■ 交通安全 ■

通行区分や信号を守らない、夜間の無灯火運転、雨の日の傘さし運転、むやみやたらに歩行者にベルを鳴らすなど、自転車の運転マナーについての苦情やご意見をいただきまし

た。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です。区では、交通安全キャンペーンや小・中学校等での交通安全教育などの啓発活動を行っています。

信号機や横断歩道の設置のご要望については、担当課で現場を確認のうえ、ご要望の内容を管轄の警察署にお伝えいたしますが、設置は警視庁交通規制課が検討し東京都公安委員会が決定するため、必ず設置されるものではありません。ご理解をお願いいたします。

(交通対策課)

#### ■ 放置自転車・駐輪場 ■

違法駐輪や不法に投棄された自転車についての苦情やご要望を受け付けました。ご連絡をいただいた情報をもとに担当課にて速やかに対応しました。(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)など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いたしました。(交通対策課ほか)

#### ■ 住宅・建築 ■

民間建築物の建築に関する日照権や隣地境界線などの紛争解決を求める相談や苦情を受け付けました。個別のご相談が必要な案件は担当課にて対応するとともに、区で対応いたしかねる案件については、他機関や弁護士等の専門相談をご案内しました。

(建築調整課、建築審査課ほか)

#### ■ まちづくり ■

区画整理事業や竹ノ塚駅鉄道立体化に関連したまちづくりなどについて、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)

#### ■ 防災 ■

東日本大震災以降、河川の津波・洪水対策、地盤の液状化対策などについての関心が高まっています。大地震に限らず、災害から身を守るには、日頃から正しい知識と心構えを身につけておくことが大切です。区では、東京都が平成24年4月に公表した新たな被害想定や東日本大震災の教訓をもとに「足立区地域防災計画」の全面的な改訂を行いました。

**声の内容** 「足立防災マップ」によると、荒川河川敷が避難場所に指定されていますが、津波が遡上する地域なので、避難場所としては不適格なのではないでしょうか。

**対応内容** 防災マップに記載されている避難場所の指定は東京都が一括して行なっております。平成 24 年度、都では荒川河川敷の安全性について、過去最大の津波の被害があった元禄型関東地震及び、首都直下型地震レベルの地震が発生した際の津波の遡上、河川敷の浸水状況、安全性などの調査結果を発表し、避難場所の見直しを行いました。その結果、千住東部地区及び、新田地区の一部の荒川南岸・河川敷緑地に津波による浸水が想定(20cm 程度)されるため、指定が解除されました。

新たに、千住東部地区は東京電機大学一帯、新田地区はハートアイランド新田一帯が避難場所として指定されました。また、他の荒川河川敷一帯については、津波の遡上による浸水の想定がないため、変更はされておられません。(災害対策課)

#### ■ 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相談や苦情を受け付けました。ご連絡をいただいた情報をもとに担当課にて速やかに対応しました。

(環境保全課、みどり推進課ほか)

#### ■ 温暖化・節電 ■

家庭で手軽にできる温暖化対策やエコ対策のご提案をいただきました。

(環境政策課)

#### ■ 生活安全・防犯 ■

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。

区では、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)

振り込め詐欺（が疑われる事例）の情報提供を多数お寄せいただきました。いただいた情報は、直ちに警察署をはじめ関係する部署に送付し情報共有を図っています。区民の皆様から頂戴する貴重な情報の積み重ねが犯罪の防止・撲滅のための大きな力となります。区では区内警察署と連携して還付金詐欺、振り込め詐欺などの犯罪撲滅に努めてまいります。不審な電話があったときは110番通報をお願いいたします。情報提供は足立区コールセンター「お問い合わせコールあだち」でも受け付けています。

お問い合わせコールあだち

電話番号 03-3880-0039

1月1日から3日を除く毎日、午前8時から午後8時まで受付

## 5 教育・文化

<24年度受付件数> 410件

項目	件数	項目	件数	項目	件数
学校（教育内容）	82	図書館	44	博物館・文化事業	24
学校（制度・政策）	140	生涯学習	13	放課後事業・青少年事業	11
スポーツ・学校開放	65	住区センター	20	その他	11

### ■ 学校（教育内容） ■

学校運営や学校行事に関するご意見、ご要望のほか、いじめや体罰、生徒指導についてのご意見やご相談を受け付けました。いじめや体罰の相談については、速やかに関係機関と連携をとり対応しました。  
（教育指導室、教育相談センターほか）

### ■ 学校（制度・政策） ■

学校施設や設備の改修、通学路の安全対策、学校選択制度、おいしい給食、学校の適正配置についてのご意見やご要望などをいただきました。  
（教育政策課、学校施設課、学務課ほか）

**声の内容** 文部科学省による、平成24年度「学校図書館の現状に関する調査」の結果を見ました。足立区の小・中学校は図書標準の達成率が非常に低いという結果が出ていました。足立区では予算を図書に回さず、別のことに使っているということはありませんか。



**対応内容** 平成 23 年度末時点での図書標準の達成率は、全小学校平均で 81.67%、全中学校平均で 80.23%となっておりました。これは、平成 22 年度に図書管理システムを導入し、パソコンへ全蔵書のデータ登録を行った際に古い蔵書が確認され、全校あわせて 20 万冊以上を廃棄したため、図書標準の達成率が大幅に低下したことによります。これ以後も、各校では配付予算の中で図書の購入を進めてきましたが、限られた予算の中では達成率を大幅に改善させることはできませんでした。こうした状況を踏まえ、平成 24 年度から図書充実予算を設け、今後 5 年間をかけて全校が図書標準を達成できるよう、計画的な整備を始めております。この取り組みにより、平成 24 年度末には少なくとも達成率が 50%を下回る学校はすべて解消されますとともに、平成 28 年度中には全校で 100%を達成できる見通しです。(教育政策課)

#### ■ スポーツ・学校開放 ■

体育館、プール、テニスコートなどのスポーツ施設の利用方法や設備改善についてのご要望、学校施設使用料(学校開放事業)の有料化についてのご意見、学校施設利用者に対する苦情(喫煙、違法駐車)などをいただきました。(スポーツ振興課)

#### ■ 図書館 ■

予約や貸出冊数の拡大、パソコンやインターネット使用に関するご要望、常東コミュニティ図書館閉館に対するご意見などをいただきました。(中央図書館)

#### ■ 生涯学習 ■

#### ■ 住区センター ■

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ついて、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)

#### ■ 博物館・文化事業 ■

歴史や芸術関連のイベントについて、ご質問やご意見、ご感想をいただきました。

(地域文化課、郷土博物館ほか)

#### ■ 放課後事業・青少年教育 ■

放課後子ども教室や夕焼け放送(放送時間、音量など)についてのご意見やご要望のほか、未成年の飲酒や喫煙、コンビニでの成人誌の販売、道徳教育などについて、ご意見をいただきました。(放課後子ども教室担当課、青少年課)

## &lt;24年度受付件数&gt; 84件

項目	件数	項目	件数	項目	件数
中小企業支援	3	消費者保護	4	産業振興	23
就労支援・労働者保護	15	観光・行事	36	その他	3

- 中小企業支援 ■
- 就労支援・労働者保護 ■
- 消費者保護 ■

個別の事情を踏まえて対応しました。区で対応できない案件については、他機関や弁護士等の専門相談をご案内しました。

あだちワークセンター（区役所本庁舎北館2階）についてのご意見、ご要望は、担当課よりあだちワークセンターの上部機関であるハローワーク足立にお伝えしました。

（就労支援課、中小企業支援課、消費者センターほか）

- 観光・行事 ■

イベントについての感想やご意見をいただきました。区制80周年記念として、10月の「区民まつり」と同日に開催された「足立の花火」については、「家族揃ってゆっくり見ることができるので、来年もまた週末に開催してほしい」というご意見を多数いただきました。開催時期については、「花火はやはり夏がいい」「秋は空気が澄んでいてきれい」など夏、秋両方の意見をいただきました。（観光交流課ほか）

- 産業振興 ■

商店街や区内共通商品券に関するお問い合わせやご意見をいただきました。

（産業振興課）

**声の内容** ピガール（区役所14階の展望レストラン）ではなぜ区内共通商品券が使えないのでしょうか。民間の事業者かも知れませんが、区役所の中に場所を借りているのだから商品券利用できるようにすべきではないでしょうか。

**対応内容** 「声」を受けて、担当課よりピガールに区内共通商品券の取り扱いを依頼しました。ピガールでも利用者から取り扱いの要望を受けていたとのことで、25年7月から区内共通商品券の使用が可能となりました。取扱店舗の契約は事業者と足立区商店街振興組合連合会が結ぶこととなりますが、区としても取扱店舗が拡大するように、足立区商店街振興組合連合会に働きかけてまいります。（産業振興課）

## 7 区民と区政

<24年度受付件数> 722件

項目	件数	項目	件数	項目	件数
職員の接客	331	計画・事業全般	43	区制80周年事業	4
本庁舎管理	51	行政手続き	34	区施設の節電対策	1
本庁舎以外の区管理施設	31	国政・都政・民間	35	論旨不明・その他	80
広報・広聴・区民参加	71	区議会関係	11		
区公式ホームページ	26	新都心構想・大学連携	4		

### ■ 職員の接客 ■

職員の接客に対するご意見を331件いただきました。うち293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していただける区民サービスの提供に努めてまいります。

### ■ 本庁舎管理 ■

### ■ 本庁舎以外の区管理施設 ■

### ■ 区施設の節電対策 ■

区役所本庁舎や出先事業所などの施設や設備管理に関するご意見やご要望(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。いただいたご意見は、該当施設の管理を担当する課で対応しました。(庁舎管理課ほか)

**声の内容** 年に1回くらい区役所に行く用事がありますが、いつ行っても自分がいる建物が「何館」なのか迷います。入口のところに表示していただくと助かります。

**対応内容** 本庁舎の各入口(8か所)のドアに、各々、「北館」、「中央館」、「南館」の案内表示をさせていただきました。庁舎案内の職員がお客様から受けるご質問でいちばん多いのは「ここは何館ですか」というおたずねです。初めて区役所を訪れる方はもちろん、何度もお越しいただいている方でも建物の中に入っていくつかの窓口を移動していると、現在位置が分からなくなることがあるそうです。そんなときは、遠慮なくお近くの職員にお声かけください。(庁舎管理課)

## ■ 広報・広聴・区民参画 ■

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。

(報道広報課ほか)

**声の内容** 本日配布された、あだち広報はいつもの号と開き方が逆になっています。私は毎号を綴じて保存しているので、これまでどおりに綴じると最終ページが来ることになり甚だ居心地が悪いです。この印刷方式は今号だけなのでしょう。

**対応内容** あだち広報は平成24年11月10日号からリニューアルを行いました。それまでの紙面は、本来横書きである電話番号やメールアドレスが縦書き表記になっていたり、縦書きの記事の中に横書きの表があるなど、縦書き・横書きが混在して読みにくかったため、記事の読みやすさを向上させる目的でリニューアルをいたしました。お知らせ記事の組み方を横書きに改め、それとともに紙面を右開きから左開きに変更いたしました。綴じ方についてはご不便をお掛けいたしますが、より読みやすいあだち広報の制作のためにこれからも様々な工夫をまいります。(報道広報課)

## ■ 区公式ホームページ ■

区公式ホームページやAメール配信などに関するご質問やご意見をいただきました。

(報道広報課)

### 声の内容

- ▶ 区のホームページを利用して思うのは、やっと知りたい項目にたどり着いても知りたい回答が載っておらず、窓口に問い合わせてくださいということが多いということです。問い合わせ先の電話番号は必要ですが、電話番号を調べているのではありません。せっかくのホームページなので、もう少し詳しい掲載を希望します。
- ▶ 区ホームページの最新トピックスの題名について、題名を見ただけでは、何のことがさっぱり分からずクリックしてみようやく内容が分かりました。いまいちど広報とは何か、情報発信とは何かを見直して早期の改善に取り組んでください。

**対応内容** 平成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。区民の皆様が必要とされる情報にたどりつきやすく、常に正確で分かりやすい内容であるために、利用者の視点を十分に取り入れながら、引き続き内容の改善・充実を図ってまいります。

(報道広報課ほか各課)

- 行政手続き ■
- 計画・事業一般 ■
- 新都心構想・大学連携 ■

区の施策全般に関する広範なご意見やご質問をいただきました。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。

- 国政・都政・民間 ■
- 区議会関係 ■

お取り次ぎする内容やお取り次ぎ先が明確なものについては、申出者のご理解を得たうえで関係機関に対応を依頼しました。匿名を希望される場合には、個人が特定または推定できる内容を伏せたうえで関係機関に「声」の内容をお伝えしています。

- 区政 80 周年 ■

**声の内容** 久しぶりに千住に出かけましたが大変貌にびっくりしました。大学が設置され、若者が闊歩していて街に活気と賑やかさを感じました。そこで、住民に愛着を持たせ、訪れる者に分かりやすい道路愛称を付けてみてはどうでしょうか。街歩きの楽しみを向上させイメージアップにもなります。地域に因む愛称付けにより住民の意識にも良い影響を与え、故郷に対する郷愁記憶を倍加させるでしょう。

**対応内容**

区制 80 周年記念事業のひとつとして、区内の都市計画道路等 30 路線の愛称名を募集しました。2,741 名という大変大勢の皆さまから応募をいただきました。

選定された道路愛称名は、

『道路愛称名 Map』としてまとめました。

(道路管理課)



## お礼の声をいただきました

---

区制 80 周年記念企画「合唱で歌う唱歌・童謡」に参加しました。素敵な企画に参加させていただき感謝しております。先生方の指導も分かり易く丁寧で、楽しく元気を与えて下さいます。この様な企画が定期的に永続されたと念願しております。カラオケとちがい、一つの歌を大勢で歌う一体感、皆が一つにつながる思いです。

\* \* \*

「足立区 80 年の歩み」の映像を YouTube で拝見いたしました。長年足立区で過ごしておりますので、大変懐かしく、有意義なものでした。そこで、同じく足立区をふるさととして愛する仲間達にも勧めてみましたら、おばけ煙突や寿劇場、千住の町の思い出等々、当時を懐かしむ沢山の声の寄せられ、楽しい輪が広がりました。数々の貴重な映像、そして編集・作成にあられた方々のご苦勞に感謝いたします。

---

**[参考] 平成23年度 政策項目(小項目)別の受付件数**

[ 生命と健康 ] 282 件

項目	23 年度	項目	23 年度	項目	23 年度
交通安全	41	防災	89	その他	24
区民の健康	21	医療	47		
公害	0	分煙・禁煙	60		

[ 区民福祉 ] 308 件

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

[ 社会制度 ] 112 件

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

[ 生活環境 ] 793 件

項目	23 年度	項目	23 年度	項目	23 年度
道路	109	鉄道・駅	23	ホームレス	11
公園・緑地・緑化	111	バス	29	生活安全	64
ごみ・リサイクル	103	住宅・建築	50	その他	3
犬の糞・ペット飼育	29	市街地開発	20		
社会制度	19	河川	2		
自転車	72	騒音・悪臭・温暖化	148		

[ 教育・文化 ] 466 件

項目	23 年度	項目	23 年度	項目	23 年度
学校	319	生涯学習	51	その他	3
スポーツ	47	文化施設	8		
図書館	32	文化行政	6		

[ 地域経済 ] 104 件

項目	23 年度	項目	23 年度	項目	23 年度
中小企業	13	消費者保護	2	その他	6
労働	25	観光・行事	58		

[ 区民と区政 ] 1,044 件

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





### 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。

#### [ 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 24年度版**

**平成25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](mailto:voice@city.adachi.tokyo.jp)**