

区民の声

平成25年度版



足立区

はじめに

千住地域を中心に、テレビ等様々な情報媒体で足立区が取り上げられる機会が増えてきました。区内外で足立区に対する注目度がアップしてきている証拠でしょう。交通網の充実や、駅前や拠点の開発を通じて、人口も67万人を突破しました。

しかしながら一方では、少子高齢化が急速に進み、現在、足立区の高齢化率は23区で2番目となりました。今後、福祉や介護などの需要がますます増加することは確実です。それを踏まえた上で多様化するニーズに的確にお応えしていくためには、必要な人や財源の確保が不可欠となります。前例踏襲に流れず、区の事業一つひとつにしっかりと優先順位をつけるとともに、新規事業の実施にはスクラップアンドビルドの考え方が基本です。

そのために足立区が大切にしているのが「区民の声」です。お寄せいただいたすべての「声」と、それに対する回答に私自身が目を通し、必要がある場合はその回答を修正したうえで、少しでも早くお手元にお返しできるよう努めています。

「区民の皆様と協働で築く力強い足立区の実現」。これが区の基本構想の根幹です。協働のパートナーシップの原点は互いの信頼関係から。今後も皆様からお寄せいただく「声」を大切に受け止めてまいります。

足立区長 近藤 やよい

目 次

はじめに

1	お寄せいただいた「区民の声」の概要	1
2	お寄せいただいた「区民の声」の内容	6
3	実現した「区民の声」	10
4	事務改善につながった「区民の声」	17
5	お寄せいただいた「感謝」の声	23
6	「区民の声」をお寄せください <受付方法・受付場所>	26

本文中の担当課名は平成25年度の組織名で記載しています

表紙：リニューアルしたギャラクシティでの風景

～クライミングウォールで体と頭をおもいっきり動かしてみよう～

1 お寄せいただいた「区民の声」の概要

1 お寄せいただいた「声」は総数2,115件

平成25年度にお寄せいただいた「区民の声」の総件数は2,115件。前年度(2,661件)と比べて546件減少しました。

職員の接客に対するご意見のほか、学校の教育内容、道路の維持管理、防犯・交通安全対策など、生活に身近な「声」を多数いただきました。また、区内で発生した生活保護不正受給事件に関する報道を受けて、生活保護制度に関するお問い合わせやご意見が一時的に増加しました。

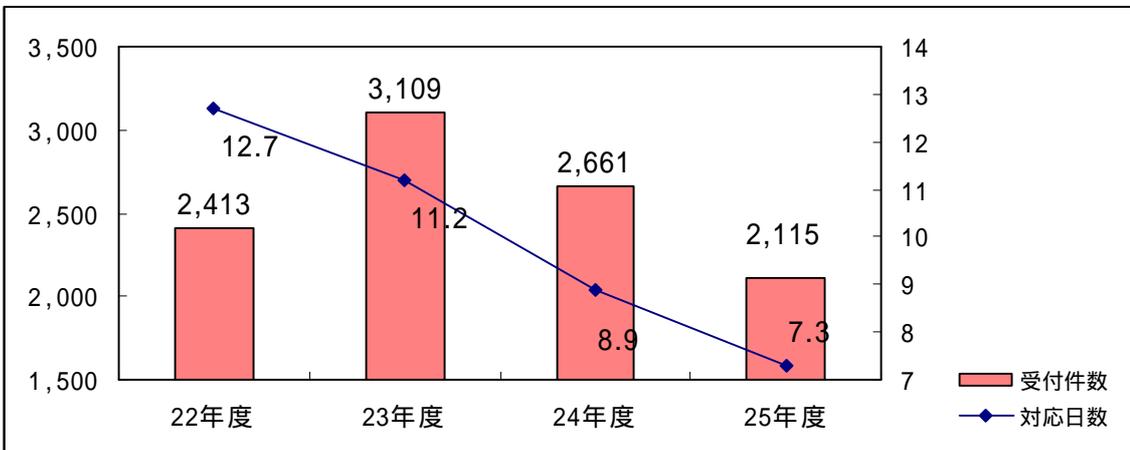
2 回答までの対応日数は平均7.3日

お寄せいただいた「声」のうち回答を希望されるものについては、受付日から平均7.3日(土・日を含む)で回答しました。

受付けた「声」と回答文は、すべて区長が事前に目を通し確認しています。定型なお問い合わせに限り、回答要旨などの対応経過を区長に事後報告します。

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

【グラフ1】受付件数と回答までの対応日数の推移 (単位: 件、日)



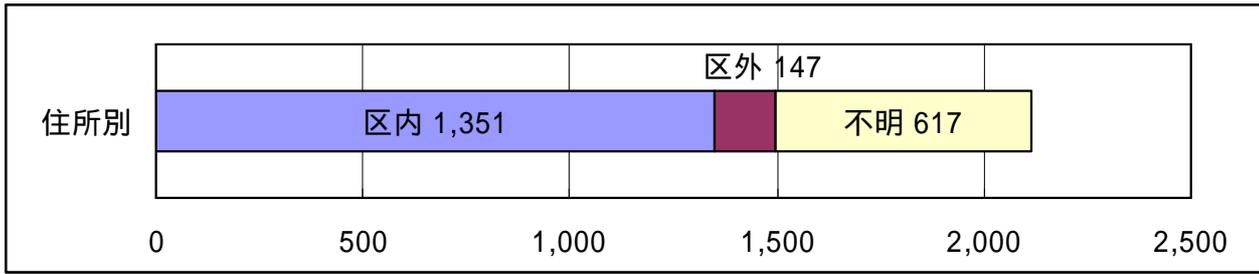
東日本大震災に関連した「区民の声」平成22年度770件、平成23年度957件は含まない。

3 30代・40代からの「声」が56.4%

最も多く「声」をお寄せいただいたのは30代(340件)と40代(291件)でした。この年齢層だけで全体の56.4%を占めています。この年代からの「声」が多いのは、子育てなどで区の施設や区の事業を利用する機会が多いことが理由として考えられます。

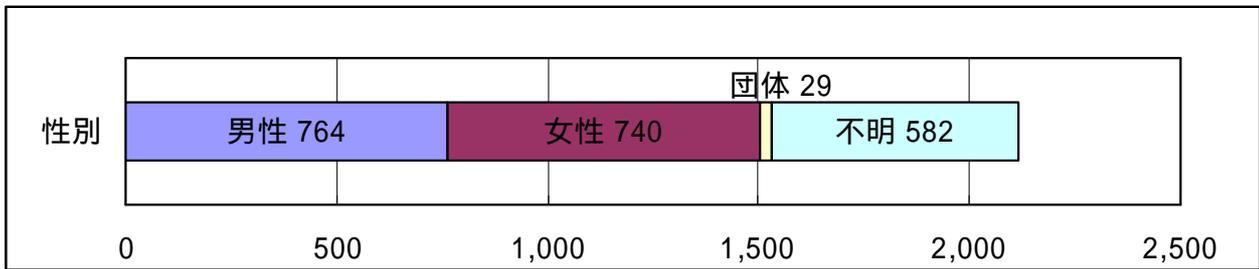
男女の割合は、20代から40代では女性の方が多く、年代があがるにつれて男性の方が多くなる傾向が見られます。この傾向はほぼ毎年同じです。

【グラフ2】住所別の内訳（単位：件）



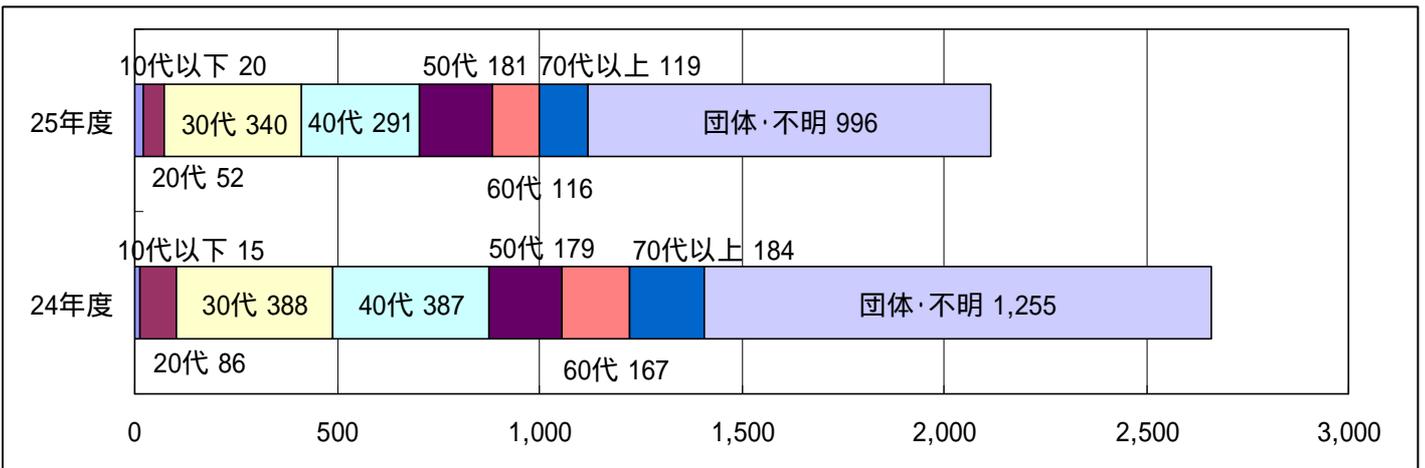
	区内	区外	不明	合計
住所別	1,351	147	617	2,115
構成比	90.2%	9.8%	-	100%

【グラフ3】男女別の内訳（単位：件）



	男性	女性	団体	不明	合計
性別	764	740	29	582	2,115
構成比	50.8%	49.2%	-	-	100%

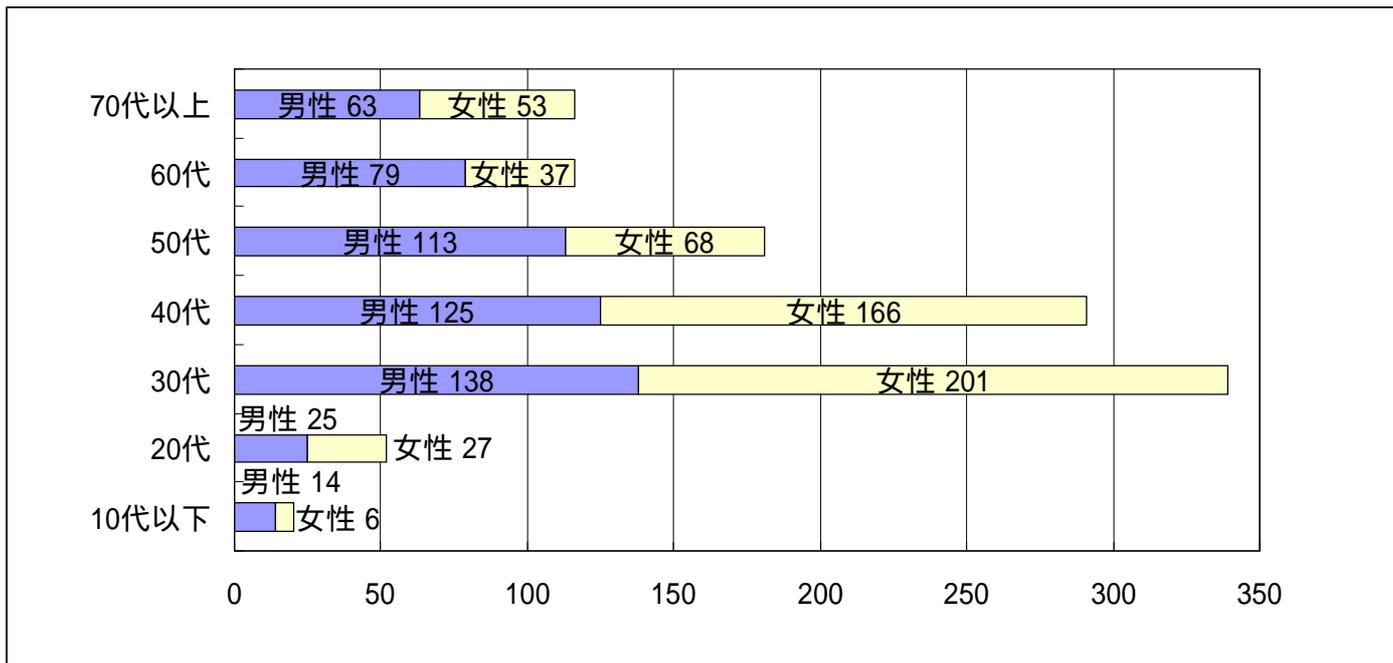
【グラフ4】年代別の内訳（単位：件）



		10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	団体・不明	合計
25年度	年代別	20	52	340	291	181	116	119	996	2,115
	構成比	1.8%	4.6%	30.4%	26.0%	16.2%	10.4%	10.6%	-	100%
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%

【グラフ5】年代別・男女別の受付件数（単位：件）

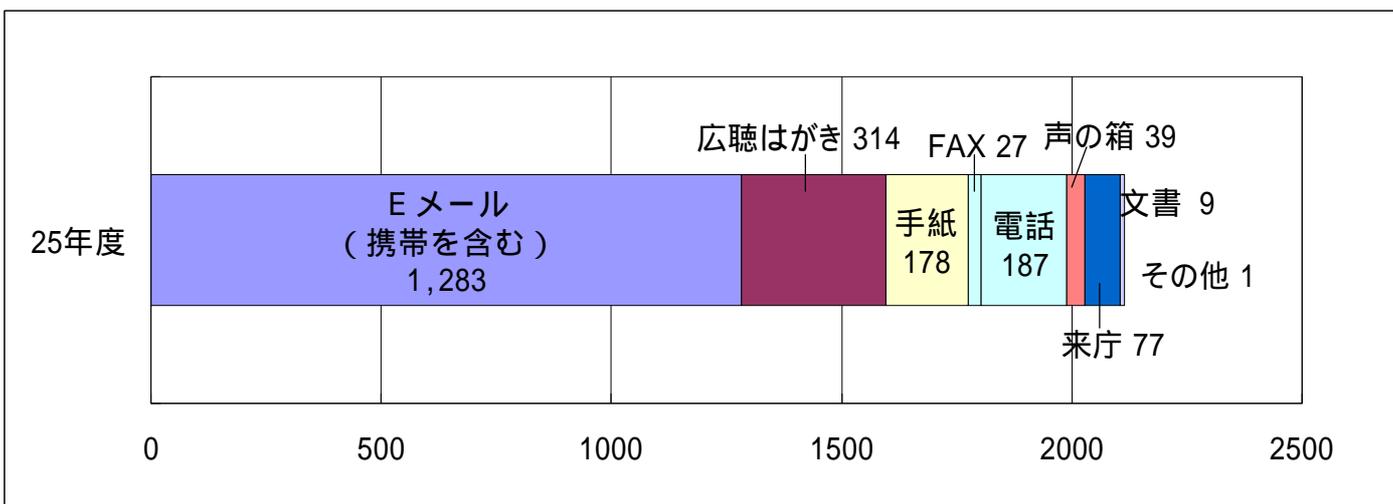
（年齢と性別の両方が判明できる「声」のみを集計しているため、総受付件数とは一致しない）



4 6割の方がEメールを利用しています

申し出手段の第1位は「Eメール」(携帯メールを含む)です。全体の60.7%(1,283件)の方が利用しています。60代以上の方を中心に、広聴はがきなどによる「声」もいただいています。

【グラフ6】申し出手段の内訳（単位：件）



	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
件数	1,283	314	178	27	187	39	77	9	1	2,115
構成比	60.7%	14.9%	8.4%	1.3%	8.8%	1.8%	3.6%	0.4%	0.1%	100%

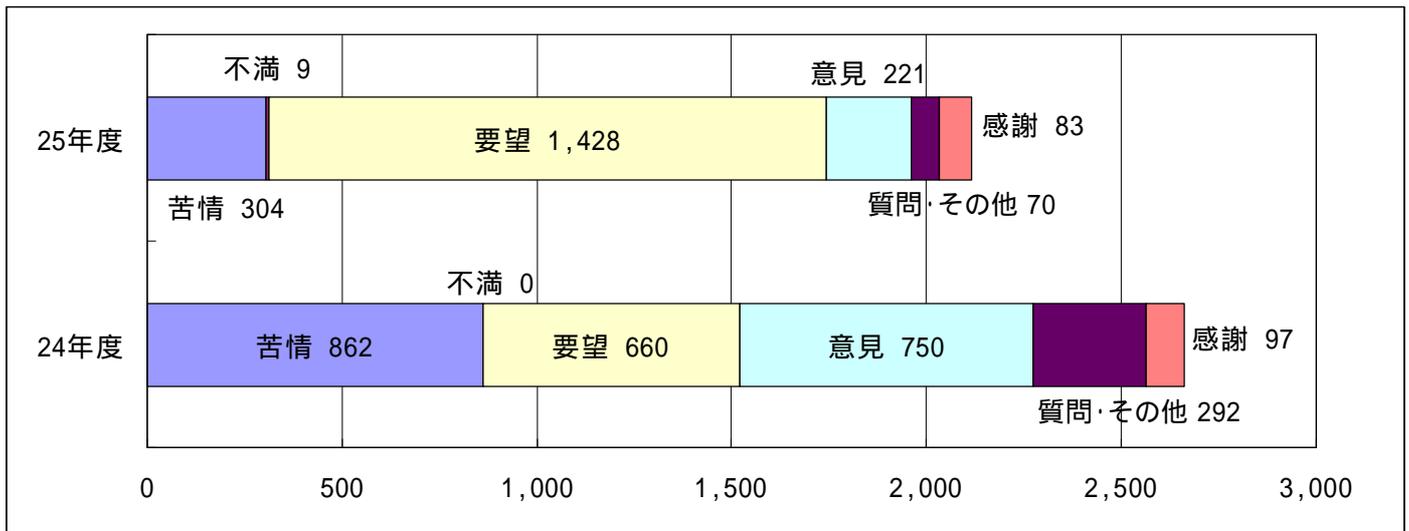
文書とは、要望書、陳情書の形式をとっているものです。
 その他とは、「都民の声」など他機関で受付けされた意見・要望等が足立区に送付されたものです。

5 「苦情」「意見」は減少、「要望」が増加

区民の声総受付件数が前年度よりも減少する中で、「要望」は件数、割合ともに増加しました。

個別的な対応を求めるものだけでなく、区民福祉や政策的な観点から区政全般に関わるような施策推進等を求めるご意見もありました。いただいた「要望」については、百パーセントお応えすることは不可能な場合でも代替案を検討するなど、区民の皆様を中心に据えて課題解決を図るとともに、丁寧な説明を心がけています。

【グラフ7】 性質別の内訳 （単位：件）



		苦情	不満	要望	意見	質問・その他	感謝	計
25年度	件数	304	9	1,428	221	70	83	2,115
	構成比	14.4%	0.4%	67.5%	10.5%	3.3%	3.9%	100%
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%

【参考】「区民の声」の分類基準

「不満」は平成23年1月から設定

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

6 82.1%の「声」が「実現」又は「一部実現」

お寄せいただいた2,115件の「声」のうちで、実現したものは1,374件。一部実現したものの22件をあわせて1,396件（全体の82.1%）が実現しました（具体的な要望等が含まれていないために「参考扱い」とした415件を除外して算出）。

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

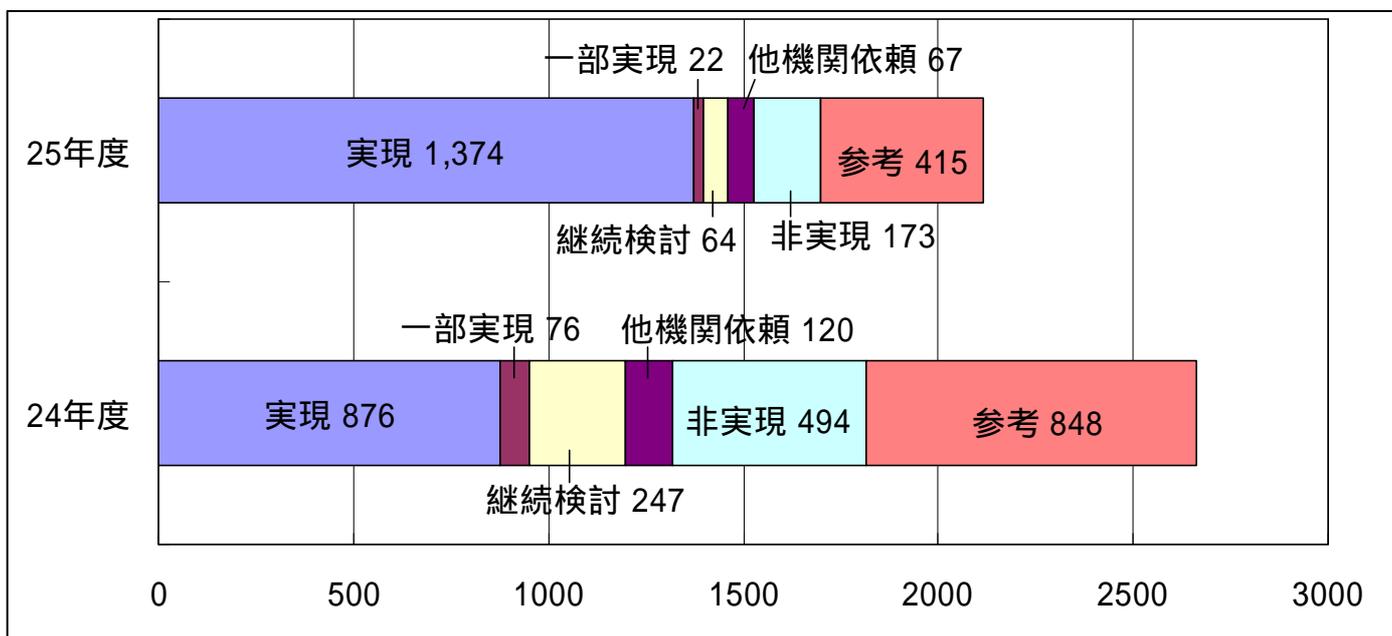
また、「声」の内容によっては、国や都、警察署など他の機関に対応を依頼する場合があります。

実現できなかった「声」については、法令や財政上の制約から実現困難なものが多いのが実状ですが、区民が区に期待する行政サービスと現状の施策とのギャップとして認識し、実現、改善に向けて努力をしていきます。

受給資格や各種手続き方法のお問い合わせなどについては、回答をもって「実現」としています。

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）としています。

【グラフ8】対応結果 <前年度との比較>（単位：件）



		実現	一部実現	継続検討	他機関依頼	非実現	参考	合計
25年度	件数	1,374	22	64	67	173	415	2,115
	構成比	80.8%	1.3%	3.8%	3.9%	10.2%	-	100%
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%

2 お寄せいただいた「区民の声」の内容

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

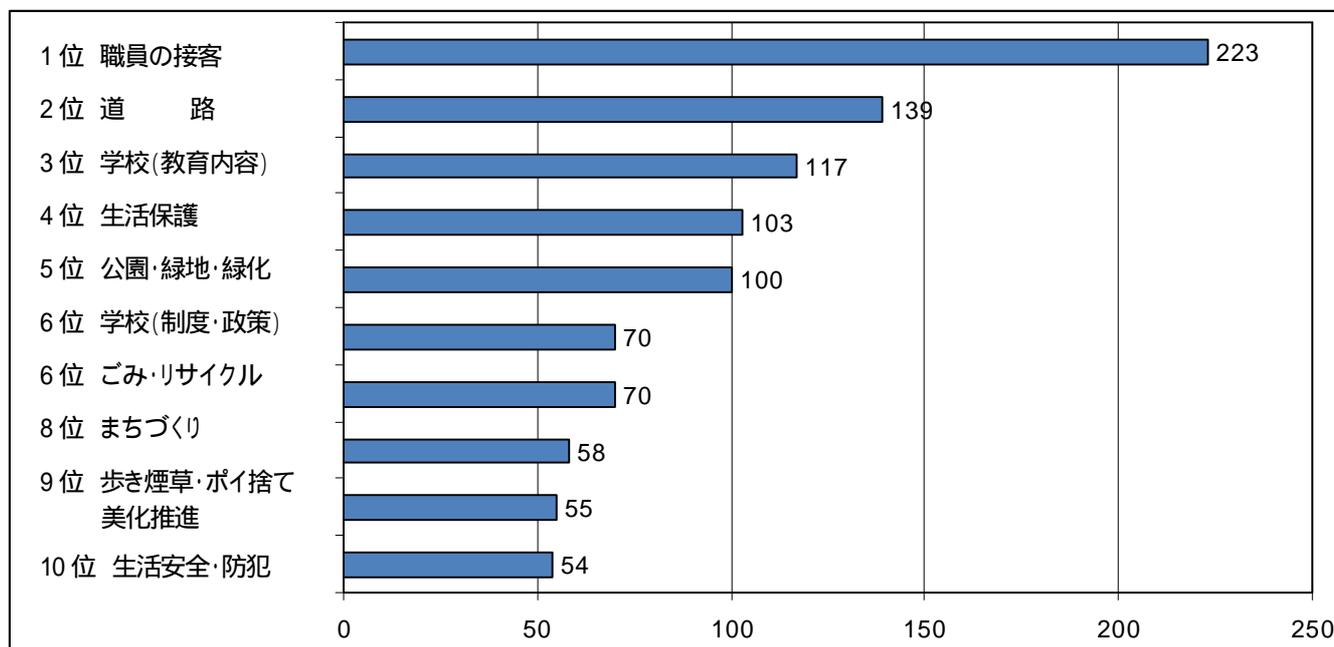
25年度にいただいた「声」の上位10項目は、以下の表1のとおりです。職員の接客に関する「声」を最も多くいただいたほか、道路や公園の維持管理に関する「声」、教育に関する「声」など、生活に密着した意見や要望を数多くいただきました。

上位10項目以降の「声」の集計については、9ページに掲載しています。

【表1】上位10項目における具体的な内容

順位	項目	具体的な内容
1位	職員の接客	職員の窓口・電話対応（感謝の声も含む）など
2位	道路	道路補修、街路樹の剪定、街路灯不点灯など
3位	学校（教育内容）	教育方針、授業内容など
4位	生活保護	生活保護受給条件など
5位	公園・緑地・緑化	公園管理、公園利用、緑化推進など
6位	学校（制度・政策）	学校選択制度、学校運営など
6位	ごみ・リサイクル	ごみの収集、不法投棄、資源回収など
8位	まちづくり	区画整理事業、竹ノ塚駅鉄道立体化など
9位	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	喫煙マナー、禁煙特定区域など
10位	生活安全・防犯	防犯、危機管理など

【グラフ9】上位10項目の受付件数（単位：件）



身近な生活環境に関する区民の「声」が上位を占める傾向は、25年度と24年度を比べても大きな変化はありませんでした。区は今後も区民の皆様からお寄せいただく「声」を大切に、よりよい区政運営に努めてまいります。

【上位10項目の概要】

1位 職員の接客（前年度：1位）

最も多く寄せられた内容になりました。窓口や電話における対応に関する「声」が多く、苦情の割合が多いことが特徴です。昨年度より、受付件数・区民の声総数に占める割合がともに減少しています。接客力向上の取組みを進めており、厳しい声をいただくことが少なくなったものと考えています。窓口や電話対応における接客マナーは、区民の皆様から信頼される区政の基本となるものです。区民の皆様のお申し出を真摯に受け止め、ご満足いただける区民サービスに努めてまいります。

2位 道路（前年度：5位）

道路やカーブミラーの補修、街路灯の不点灯など、維持管理上の要望を多くいただきました。タクシー乗務員など道路を仕事で使われる方からは、細かい箇所への要望をいただくことができました。申し出については、速やかに担当課に引き継いだ上で現場確認を行い、状況に適した対応を図るとともに、申出者には対応結果の報告を行っています。

3位 学校（教育内容）（前年度：6位）

区の教育方針を問う大きな視点での「声」から各学校が行っている授業に関する「声」など、教育に関する幅広い意見や要望をいただきました。区民の声相談課では、25年度から区民の声相談員（いじめ・体罰等）を設置し、教育部門以外での相談窓口の対応を強化しています。

4位 生活保護（前年度：3位）

生活保護を受給していない方から、生活保護制度に関する意見や要望を多くいただきました。区内で発生した生活保護費不正受給事件や生活保護法の改正に関する報道を受け、要望や意見を集中的にいただいた時期がありました。

5位 公園・緑地・緑化（前年度：3位）

公園内の清掃、草刈り、樹木剪定、遊具の設置などについて、施設や維持管理に関する要望だけでなく、区の緑化推進への取組みや提案などの意見をいただきました。また、夏の時期には、子育て中の若い世代から、じゃぶじゃぶ池でのマナーや運営管理に関する要望や意見を多くいただきました。

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

6位 学校（制度・政策）（前年度：2位）

校舎や設備の改修、通学路の安全対策、学校の適正配置、学校選択制度などに関する要望や意見をいただきました。維持補修に関する要望には、現場を確認して対応を行いました。

学校の適正配置に関しては、統廃合の直後にあたる春先に多くの「声」をいただきました。区の方針や対応についてお答えいたしました。

6位 ごみ・リサイクル（前年度：8位）

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

集積所のマナーについては、注意喚起の看板を集積所に設置するなどの対応を図り、マナー向上を喚起しました。持ち去り行為については、お寄せいただいた「声」の情報をもとにして、集中的な巡回や取締りを行いました。

8位 まちづくり（前年度：57位）

25年度は区画整理事業終了後の手続きに関する意見が多く寄せられ、順位が大きく上がりました。また、竹ノ塚駅鉄道立体化や再開発地域に関する意見や要望、区画整理事業の手続きに関する質問などをいただきました。区の総合的なまちづくりの意見や提案については、関係所管に情報提供して、区政の参考といたしました。

9位 歩き煙草・ポイ捨て・美化推進（前年度：10位）

喫煙場所・歩行喫煙に関する意見や要望のほかに、犬の糞の放置など住民のマナーに関する意見を多くいただきましたが、前年度より受付件数は減少しており、区の取り組みの効果が現われているものと考えています。喫煙場所については、北千住駅周辺地域に関するものが多いことが特徴的でした。

区は今後も「ごみのない美しいまち」を目指し、地域と協働して地域清掃活動や美化推進啓発キャンペーン活動などを実施してまいります。

10位 生活安全・防犯（前年度：7位）

深夜のバイク音や悪質な客引き行為など、迷惑行為についての苦情やビューティフル・ウィンドウズ運動に関する意見や要望をいただきました。迷惑行為については管轄の警察署へパトロール強化の申し入れをするとともに、区が委託する警備会社のパトロール強化によって対応を行いました。

【表2】「区民の声」集計一覧表

25年度	24年度	項目	25年度	24年度
1位	(1位)	職員の接客	223件	(331件)
2位	(5位)	道路	139件	(118件)
3位	(6位)	学校(教育内容)	117件	(82件)
4位	(3位)	生活保護	103件	(129件)
5位	(3位)	公園・緑地・緑化	100件	(129件)
6位	(2位)	学校(制度・政策)	70件	(140件)
6位	(8位)	ごみ・リサイクル	70件	(73件)
8位	(57位)	まちづくり	58件	(5件)
9位	(10位)	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	55件	(67件)
10位	(7位)	生活安全・防犯	54件	(75件)
11位	(9位)	広報・広聴・区民参加	51件	(71件)
12位	(20位)	行政の計画・事業全般	42件	(43件)
13位	(33位)	子育て支援	40件	(26件)
14位	(11位)	スポーツ・学校開放	39件	(65件)
15位	(18位)	図書館	37件	(44件)
16位	(16位)	放置自転車・駐輪場	36件	(46件)
17位	(26位)	住まい(住宅・建築)	35件	(32件)
18位	(33位)	区公式ホームページ	34件	(26件)
18位	(46位)	鉄道・駅	34件	(15件)

【表3】「区民の声」20位以下の項目と受付件数

25年度		項目	25年度		項目
20位	31件	本庁舎管理	45位	13件	産業振興
20位	31件	観光・行事	46位	12件	ペット飼育・犬の糞・住居衛生
22位	30件	防災	46位	12件	健康診断
22位	30件	学童保育・児童館	48位	11件	介護保険
24位	28件	保育園(待機児対策以外)	49位	10件	放課後事業・青少年教育
25位	27件	交通安全	49位	10件	健康づくり・健康増進
25位	27件	本庁舎以外の区管理施設	51位	8件	温暖化・節電
27位	25件	騒音・振動・悪臭・空き地管理	51位	8件	分煙・禁煙
28位	24件	障がい者(児)福祉	53位	7件	消費者保護
29位	22件	ボランティア・地域活動	54位	6件	予防接種
30位	21件	保育園(待機児対策)	55位	5件	生涯学習
30位	21件	戸籍・住民登録	55位	5件	DV・虐待
30位	21件	税金	57位	4件	原発関連・放射線
33位	19件	高齢者福祉	57位	4件	こども園・幼稚園
34位	18件	近隣紛争・生活マナー	59位	3件	区議会関係
34位	18件	区内バス	59位	3件	国民年金
36位	17件	国政・都政・民間	59位	3件	新都心構想・大学連携
36位	17件	職員不祥事	59位	3件	中小企業支援
38位	16件	国民健康保険	63位	2件	こころといのち(自殺予防)
38位	16件	医療・医療機関	63位	2件	熱中症・光化学スモッグ
38位	16件	住区センター	65位	1件	融資・貸付
41位	15件	博物館・文化事業	65位	1件	被災者支援
41位	15件	ホームレス	65位	1件	人権擁護
43位	14件	行政手続き	65位	1件	健康危機管理(感染症など)
43位	14件	就労支援・労働者保護	110件		その他(いずれにも属さない)

3 実現した「区民の声」

「区民の声」をきっかけにして、区民目線を取り入れることで、区民サービスの改善が図られた事例の一部を紹介します。

1 ホームページでの有償刊行物の情報提供について（区政情報課）

【声の内容】

有償刊行物を購入しようと区のホームページを見たが、どこに掲載されているのかわかりづらいです。有償刊行物の積極的な宣伝をすべきだと思います。

【実現内容】

購入希望の多い刊行物の名称やお客様が使用するであろう単語を本文や検索ワードに埋め込み、情報検索がより容易になるようホームページを即時改修しました。

現在、有償刊行物一覧はPDFで掲載していますが、他の所管の刊行物のページ等を参考に販売数の多いものや新刊の資料は直接ホームページ上に表示するほか、写真や簡単な説明を加えるなどにより積極的に情報を提供していきます。

2 広報紙の年号表記について（報道広報課）

【声の内容】

あだち広報ですが、発行日の日付は西暦ですが、本文は和暦で統一感に欠けていると思います。

【実現内容】

あだち広報11月25日号よりデザイン・レイアウトを崩さない範囲で下記のとおり変更しました。

【年号の表記方法】

	現行の表示	変更後の表示
表紙	・西暦のみ表記している 例) 2013年10月25日 第1671号	・和暦を加えたデザイン変更を行う。 例) 2013年(癸25年)11月25日 第1673号
上部・欄外	・西暦と和暦の併記	・現行どおり併記する。
本文	・和暦（元号抜き） 但し、事業名に西暦が含まれる場合は、そのまま表示 例) 地球環境フェア2013 など	・文字数の関係で併記が難しいため、原則、現行のまま表記する。

3 高野駅交通広場の時計について（工事課）

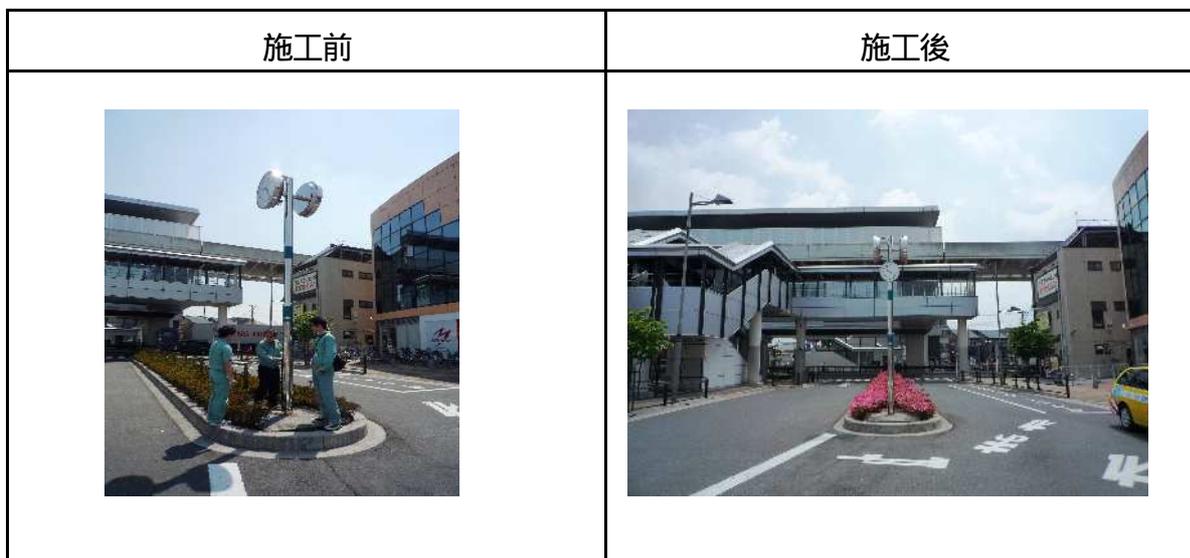
【声の内容】

日暮里・舎人ライナー高野駅の交通広場の大きな時計が通勤者に見えにくいと思います。時計の角度を変えられないか検討してください。

【実現内容】

日暮里・舎人ライナー高野駅交通広場に設置してある電気時計について調査したところ、時計は交通広場の歩道部から見えるよう南北の向きに2面設置しており、西側にあたる扇二丁目や江北方面から高野駅を利用される方の動線からは見えづらい向きとなっていました。

そこで、時計の向きを変えられるかを調査しましたが、時計が取り付けであるポールと溶接による一体構造であったため、容易に向きを変えることが困難な状況でしたので、公園で設置されている一回り小さい時計を西向きに早急に取り付けることといたしました。



4 地域学習センターの舞台昇降階段について（地域文化課）

【声の内容】

サークルの発表会で梅田地域学習センターを利用していますが、サークルの会員も高齢で舞台上がる階段が大変で特に道具を持って上がるにはつらいです。

以前、手すりをつけて頂き大変助かりましたが、出来たら舞台上がる階段の急な段差を何とか解消できないでしょうか。

【実現内容】

舞台裏の昇降用階段につきましては、平成25年8月に階段の傾斜を緩やかにする工事を実施しました。

5 公園のトイレの清掃と手すりについて（公園管理課）

【声の内容】

車椅子常時使用の障がい者です。本日、自宅近くの公園内に設置されている障がい者用トイレを利用しましたが、汚れていたため頻繁な清掃と可動式手摺がかなり前より壊れている様子なので修理を願います。

【実現内容】

当該公園のトイレ清掃は毎日1回（主に午前10時から12時の間）行っていますが、清掃業者への指導をさらに徹底してまいります。また、便座に傷などの汚れを確認した場合には取り替えていきます。

ご指摘がありました可動式の手摺につきましては、現地調査したところ、機能上に支障のない範囲ではありますが、一部の部品が不足していました。そこで、修理を行うために、メーカーに部品発注しましたが、古い製品であり補修ができませんでしたので、新しい可動式の手摺に取替えを行います。さらに、新しい手摺の使用方法を示した図を便器の近辺に貼り付け案内してまいります。

6 綾瀬北自転車駐車場について（交通対策課）

【声の内容】

綾瀬北自転車駐車場の東側出口が、とても危険です。西側は段差をつけてあるので自転車は飛び出しませんが、東側はなだらかなスロープとなっており、多くの自転車が飛び出してきて、夜になると、出口の自転車が見えず一層危険度が増します。出口に「歩行者に注意」と書いてありますが効果は薄いと思うので対応をお願いします。

【実現内容】

綾瀬北自転車駐車場の出入口については、「一旦停止」「歩行者注意」などの路面表示や看板掲示、さらには管理人による利用者への呼びかけなどで安全確保のための注意喚起を行っていましたが、未だ一部の利用者による危険な飛び出しが改善されていない状況を確認しました。そのため、即刻、現地の安全対策について再調査を行うとともに幅員が約2メートルあるスロープのセンターに、カラーコーンを2個設置し、自転車で通過する際、スピードを落とす対策を講じました。今後は、現在設置している注意喚起の路面表示をはっきりと見えやすいものに再表示することにしました。

7 自宅前の車道について（工事課）

【声の内容】

自宅前の車道で車がカーブの部分を行く際に白線を跨いで歩行者とギリギリの車間距離になることがあり、危険を感じています。例えば、車が白線を通ると振動するような白線塗装などできないでしょうか。

【実現内容】

現場を確認したところ、ご指摘のとおり車が白線の上を行くのを確認しました。

ご要望にあった車が上を通ると振動する白線は、車が通る際に振動が騒音となってしまうので、住宅街での使用は難しい状況のため、通常より視認性の高い白線を平成26年1月頃に施工すると同時にカーブ手前に「スピード落とせ」の路面標示をしていくこととしました。

8 道先案内の看板について（工事課）

【声の内容】

道先案内の看板が所定よりひとつ北側の信号前にあり、その看板に従って走行したら違う場所に出てしまったので看板の設置場所を変えてください。

【実現内容】

現場を確認し、看板の移設先を検討しましたが、樹木や電柱があり、適当な場所がありませんでした。そこで、看板の内容を修正し、手前の交差点の表示を加えました。



9 五兵衛橋からのごみ投棄について（工事課）

【声の内容】

五兵衛橋から綾瀬川にごみを投げ入れる方がいるので対策をしてください。

【実現内容】

五兵衛橋は、東京都江東治水事務所が施工し、足立区が管理している人道橋です。
ごみ投棄についての対策としては、注意喚起の看板を橋の欄干上などに設置していきます。
また、通行される方がごみを捨てる気持ちにならないよう、橋自体の美化にも努めていきます。

10 不法投棄について（道路管理課）

【声の内容】

××団地内に違法駐車が大変増えていて、違法駐車をしている方が捨てたと思われるペットボトルや弁当のごみが散乱しているので対策をお願いします。

【実現内容】

URと足立区で違法駐車について協議を行い、URに対し団地周辺のごみの撤去、定期的なパトロール、看板の設置について依頼しました。

また、××警察に違法駐車を防止するパトロールの強化について要請しました。

足立区は、団地再生事業について地域の代表の方とまちづくり協議会を設置しております。今後の対策については協議会の要望を踏まえ、UR、足立区、××警察が連携し、安全で安心な「させない」環境を確保してまいります。

11 荒川土手の不法投棄について（企画調整課）

【声の内容】

荒川土手に車で来て、粗大ごみを不法投棄している人をみかけました。ごみの不法投棄は許せませんし、常習化してより増える可能性があるので一時的にカメラを設置するなど、何か対策をお願いいたします。

【実現内容】

現場を確認し、堤防斜面部分に粗大ごみを確認したため、この場所を管理している国土交通省荒川下流河川事務所小名木川出張所に連絡を取り、粗大ごみは即日回収されました。

カメラの設置の提案についても国土交通省荒川下流河川事務所として今後の管理体制の検討の参考にさせて欲しいとの回答をもらいました。

区としても警察へパトロールの強化を依頼するとともに河川の巡回や夜間の防犯パトロールの強化等を図り、不法投棄をさせない維持管理に関係機関とともに取り組んでいきます。

12 臨時職員採用に関するホームページ上の記載について（人事課）

【声の内容】

足立区役所でアルバイトとして働きたく、区のホームページの人材募集のページをよく見えています。採用条件に、区のアルバイトを辞めてから6か月以上経過していることが条件になっているものと、そうでないものがあり、同じ役所での雇用なのに要件が違うのが気になりました。

また、採用条件に「健康な人」とあるものもありました。健康という条件は入れてはいけなと思います。

【実現内容】

指摘のあった該当課の臨時職員の採用条件について調査した結果、従来と同様の内容で入力を行い、空白期間に関する入力を漏らしてしまったとのことでした。

労働契約法が改正され平成25年4月1日から施行されるのに伴い、区役所で1年間臨時職員として雇用された方を採用するためには、原則として6か月の空白期間が必要であることを、人事課から各部に通知していましたが、周知徹底がされていませんでした。

今後、ホームページ上で臨時職員の募集をする場合には、採用条件の統一性を確保する観点から、事前に人事課のチェックを受けるよう、各部に連絡しました。

また、採用条件として「健康な人」という記載は不適切なため、削除しました。

13 国民健康保険『不当利得担当』の名称変更について（国民健康保険課）

【声の内容】

昨年7月に国民健康保険から社会保険への切替えをしたのですが、まだ新しい保険証が届いていなかった時期に家族が病院で保険証提示を求められ、国保の保険証を提示してしまっていたようです。その後、半年も経った昨年末に足立区の『不当利得担当』から通知があり、『返還請求』をされました。悪意なく間違っって切り替え前の保険証を提示してしまっただけなのに犯罪者扱いを受けた気がしてしまいます。足立区の出来る工夫として、「不当利得担当」という名称くらいは、はずしてから連絡できませんか？

【実現内容】

今回の区民の声を受け、相手方の心情を考え、被保険者宛ての通知文の担当を「不当利得担当」から「担当者名」に変更しました。

【声の内容】

テレビで足立区にも富士塚があることを知りました。興味を持ったので場所を教えてください。

【実現内容】

富士塚の場所をお伝えするだけでなく、その場所の地図も添付し、申出者へ回答を行いました。

お問い合わせコール **あだち**

聞くのがいちばん

土・日
もOK!!

夜8時
まで

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

ゼロゼロ サンキュー
(03) 3880-0039

受付時間 午前8時～午後8時（1月1日から1月3日を除く毎日）

4 事務改善につながった「区民の声」

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

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

1 ホームページからの申請書のダウンロード（保健予防課）

【声の内容】

ヒブワクチン予診票を郵送請求しようと思い、お知らせのはがきに書いてあった「予防接種予診票交付申請書」というキーワードで足立区のホームページを検索したが、ヒットしなかった。問い合わせをして何とか探し出せたが、はがきに「ホームページからダウンロードするように」と書いてあるのに、このキーワードでヒットしないのは不親切ではないでしょうか。

【改善内容】

区のホームページからお客様が検索する際、いくつかのキーワードからヒットするようにしていますが、今回、区からのご案内文に載せた正式な帳票名では、ヒットしなかったことで区民の方に迷惑をかけてしまいました。ホームページ上にあるダウンロードする申請書名が正しく表記されていなかったために様式名を全文入力した場合にヒットしなかったものと思われます。

- 修正前掲載 「予防接種予診票郵送申請書」 修正後掲載 「予防接種予診票交付申請書」
- 指摘を受け、正式な帳票名で検索出来るよう修正を行うとともに、今後、区民の方がダウンロードして利用していただく様式名などをホームページに掲載する際には、表記の誤りがないことを充分確認した上で掲載します。

2 就学援助費支給明細表の表記について（学務課）

【声の内容】

就学援助費支給明細表で、体育実技用具品（柔道着）は「中1～3在籍中1回限り、体育の授業で購入する場合のみ支給」と記載されていたので在籍中ならいつでも申請できるものと思って申請したが、「その授業を行う年度内に限る」とのことであった。誤解を招く表記はやめて欲しいです。

【改善内容】

指摘を受け、平成25年度就学援助費支給明細表の体育実技用具費は「今年度認定期間中に、体育の授業で購入する場合のみ支給。ただし、在学中1回のみ支給」と表記を改めました。

3 住基カード利用のホームページ掲載について（戸籍住民課）

【声の内容】

住基カードによる住民票コンビニ発行の利用時間を確認するためホームページを見ましたが、加入促進のページはあるものの利用説明のページへ辿り着くことができませんでした。

是非とも利用方法のページも作成をお願いします。

【改善内容】

指摘のとおり区のホームページには、住基カードの加入促進のページにコンビニ利用について説明の記載はあったものの、コンビニ利用方法についての説明のみのページはありませんでした。

そこで、住基カードの加入促進のページに「コンビニ証明書発行」に関する、よくあるご質問をまとめリンク先を提示するとともに、住基カードによるコンビニでの証明書取得方法についてまとめたページを作成し、ホームページにアップをしました。

4 じゃぶじゃぶ池の管理について（公園管理課）

【声の内容】

五反野コミュニティ公園のじゃぶじゃぶ池の排水方法について危険を感じました。午後4時まで子どもたちが遊んでいるにも関わらず、3時30分ころになると、係員が水の排水を開始することがあります。排水溝に人を配置しているようですが危険であることに変わりはありません。また水位が低下すると、子どもが誤ってジャンプして腰を打ったりすることがあるので、至急、運用の改善を求めます。

【改善内容】

現在、じゃぶじゃぶ池の管理運営につきましては、シルバー人材センターに委託していますが、申出者からのご報告を受け、区の各公園管理事務所には、全てのじゃぶじゃぶ池において、開放時間内での排水を含む終業作業を行わないことと、事故防止のために、開設時間内外を問わず利用者がいる中での排水作業を行わないように、現地にてシルバー人材センター会員に徹底するよう指示しました。

これからは、じゃぶじゃぶ池に限らず全ての公園などにおいて、利用者が安全で安心して遊べるように努めてまいります。

5 区民の声投函箱について（区民の声相談課）

【声の内容】

庁舎内に区民の声を投函する箱があるが、そこに広聴はがきを書く際に座って書けるようバインダーのようなものがあると助かります。

【改善内容】

現在、区民の声投函箱は本庁舎7箇所に設置していますが、そのうち、中央館1階総合受付、南館1階案内、北館1階案内、北館2階案内の4箇所において、貸出し用バインダーも置き、座って広聴はがきを書きたいとの申し出があった場合には、バインダーを貸出し、利便向上を図ることとしました。また、案内スタッフが常駐しているので、状況に応じて、座って記入できる場所へご案内する声かけをするよう依頼しました。

6 ホームページについて（報道広報課）

【声の内容】

ホームページで、どこに何の情報が掲載されているか、分かりづらいです。例えば、子育ての手当のページでは様々な情報が同列で記載されていて項目が整理されていないと思います。説明も法律的で分かりづらいです。

【改善内容】

ホームページは、大分類、中分類に分け、その上で各項目を入れる必要がありますが、ご指摘いただいた子育ての手当てのページについては分類ができていなかったため、至急、担当所管に指導し改善いたしました。他のページの分類に関しましても改めて見直し、各担当所管と調整してまいります。また、説明が法律的で分かりづらいという点についても、閲覧者の視点に立って表現などに気をつけ、ページ作成に取り組んでまいります。

改善前（項目の分類ができていない）	改善後（項目の分類ができています）							
 <p>足立区 Adachi City</p> <p>ホーム > 子育て・教育 > 子育て > 手当・医療費助成</p> <h3>手当・医療費助成</h3> <ul style="list-style-type: none"> 児童手当の現況届が未提出の方へ マル乳・マル子医療費の年度更新(10月)について マル乳・マル子医療費の切替と返却 子どもを育てている方への手当 児童手当のご案内 児童手当の現況届は毎年提出が必要です 【児童手当】ごんごんとは手続きしてください 返出するときの児童手当の手続きについて 子ども医療費助成制度(マル乳・マル子医療費) マル乳・マル子医療費の申請書提出要領について マル乳・マル子医療費の再交付について マル乳・マル子医療費の控除額とお子さまが別居することになったとき マル乳・マル子医療費の控除額が控除、離脱等により変更になったとき 子ども医療費の選任請求するには 返出するときの子ども医療費助成(マル乳・マル子医療費)の手続きについて 特別児童扶養手当 小児慢性疾患の医療費助成 未熟児の集費医療の結社 小児精神障害者入院医療費助成 <p>足立区 郵便番号120-8510 足立区中央本町一丁目17番1号 電話: 03-3880-5111(代表) Copyright © Adachi-city. All rights reserved.</p>	 <p>足立区 Adachi City</p> <p>ホーム > 子育て・教育 > 子育て > 手当・医療費助成</p> <p>更新日: 2024年3月31日</p> <h3>手当・医療費助成</h3> <p>各手当・助成には所得制限などがあります。 詳しくは、以下のページをご覧ください。このページ下部の各欄にある担当までお問い合わせください。</p> <ul style="list-style-type: none"> 児童手当 子ども医療費助成制度(マル乳・マル子医療費) 特別児童扶養手当 小児慢性疾患の医療費助成 未熟児の集費医療の結社 小児精神障害者入院医療費助成 <h4>1 児童手当の概要</h4> <p>児童手当は、15歳到達後の3月31日までのお子さんを養育しているときに支給されます。所得制限があり、所得制限超過額を超えた場合は手当の支給額が変わります。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>手当月額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1歳未満(一律)15,000円</td> </tr> <tr> <td>2歳から小学就学まで</td> </tr> <tr> <td>● 第1子 16,000円</td> </tr> <tr> <td>● 第2子以降 15,000円</td> </tr> <tr> <td>● 中学生(一律) 10,000円</td> </tr> <tr> <td>● 所得制限超過額以上(一律) 5,000円</td> </tr> </tbody> </table> <p>関連リンク</p> <ul style="list-style-type: none"> 児童手当 <p>問い合わせ</p> <p>親子支援課児童給付係 電話: 03-3880-6492(直)</p>	手当月額	1歳未満(一律)15,000円	2歳から小学就学まで	● 第1子 16,000円	● 第2子以降 15,000円	● 中学生(一律) 10,000円	● 所得制限超過額以上(一律) 5,000円
手当月額								
1歳未満(一律)15,000円								
2歳から小学就学まで								
● 第1子 16,000円								
● 第2子以降 15,000円								
● 中学生(一律) 10,000円								
● 所得制限超過額以上(一律) 5,000円								

7 掲示物の画鋏について（地域文化課）

【声の内容】

Lソフィアに来館した際に掲示板の画鋏を子どもが抜いている光景を見ました。

また、画鋏も差し込みや引き抜きが楽なタイプのものを使われていたため、子どもにも簡単に抜くことができたみたいです。親が常に子どもの行動に目を光らせるべきかもしれませんが、出来れば引き抜く部分がないタイプの画鋏を使ってもらえたら、事故は避けられるかと思います。

【改善内容】

今回の意見を受け、早速、併設施設を含めたLソフィア全館について、子どもが引き抜く危険性のある画鋏はすべて外し、「ガンタッカ」（掲示板に使うホッチキスのようなもの）または、引き抜く部分がない画鋏を使用して掲示物をとめるようにしました。

また、他の地域学習センターの掲示物についても注意を呼びかけました。

変更前	変更後
	
引き抜き易い画鋏	ガンタッカを使用
変更前	変更後
	
引き抜き易いピン	引き抜く部分がない画鋏を使用

【声の内容】

助成金の手続きの際に通帳も持参し、コピーしても構わない旨を伝えたのにも関わらず、振込みがされず、助成金の振込みが「不可」という通知がきました。

【改善内容】

振込先が「銀行 支店 出張所」と記載されていたものを振り込みの事務処理の際に「銀行 支店」と誤って入力してしまったことが原因です。

今後は、このような入力ミスを防止するため、助成金の振込依頼用紙の振込先金融機関の欄に金融機関・支店番号を記載する欄を追加しました。（変更後 網掛け部分）

（変更前）

振込先金融機関		銀行 信用金庫 信用組合 農協	本店 支店 出張所					
振込口座	預金種別	1 普通		2 当座				
	口座番号							
	フリガナ							
	口座名義人							

（変更後）

振込先金融機関		銀行 信用金庫 信用組合 農協	本店 支店 出張所					
金融機関・支店 番号								
振込口座	預金種別	1 普通		2 当座				
	口座番号							
	フリガナ							
	口座名義人							

【声の内容】

区のホームページの図書館案内を見て区政資料室に訪れましたが、一般図書がなく貸出し数も3冊まででした。誤解を与えないようホームページの表現を改めて欲しいし、どうしても3冊までしか貸出しが出来ないのでしょうか。

【改善内容】

- 1 ホームページの区政資料室のページには、一般図書は置いていない旨の記載がなかったため、標記を以下のとおり改めました。

修正前	修正後
区が作成した各種行政資料をはじめ、東京都や国の行政関係の図書や資料の閲覧、貸出し、コピーサービス（有料）を行っています。また、区が発行する有償刊行物を販売しています。	区政資料室では区が作成した各種行政資料をはじめ、東京都や国の行政関係の図書や資料の閲覧、貸出し、コピーサービス（有料）を行っています。また、区が発行する有償刊行物の販売をしています。 <u>図書館とは異なりますので、小説、絵本など通常の図書館に置いてあるような図書は置いてありませんが、予約した図書を受け取ることや、図書館で借りた図書を返却することは可能ですのでご利用ください。</u>

- 2 区政資料室で所蔵する資料の貸出し数は、「足立区行政資料の収集及び保管並びに提供に関する事務取扱規程」により一人3冊までと定めているが、図書館所蔵の図書については一人20冊まで貸出し可能となっており、区民の方にとって分かりづらい基準となっていました。

そこで、利便性と区民サービスの向上を図るため、平成26年4月より図書館所蔵の図書と合わせて20冊まで貸出し可能としました。

5 お寄せいただいた「感謝」の声

区民の声では、要望・意見、苦情等のほか、区の事業や職員の対応についての感謝もお寄せいただいています。区民の声にお寄せいただいた「感謝の声」の一部をご紹介します。

「感謝の声」は、できるだけ原文に近い形で掲載しております。

1 清掃事務所の対応（足立清掃事務所）

ごみ集積所のカラスよけネットがボロボロになってしまったため、清掃事務所に交換を依頼したところ、午後には新しいネットを持ってきてくださいました。

電話対応をした職員さんも大変丁寧でとても気持ち良かったです。迅速で丁寧なご対応、ありがとうございました。

2 建築安全課職員の対応（建築安全課）

×町にある無人家屋についての相談をしたところ、職員Aさんの極めて迅速かつ的確な処理により、雨戸の落下事故を未然に防ぐことができました。

一区民として心から感謝しております。今後も区民の安全第一を考え、職務に励まれるようお願い申し上げます。

3 工事課の対応（工事課）

先日お願いした、高野駅交通広場の時計塔。早速の現地調査をして頂き、西方面にも時計が付きました。駅に向かう人達にはとても役にたつと思います。ありがとうございました。

4 宿直警備室の対応（庁舎管理課）

休日に動物の死体回収を依頼するために宿直警備室に電話をしたところ、業者がすぐに来てくれました。素早い対応にお礼を言いたく、再度電話してしまいました。

5 道路管理課職員の対応（道路管理課）

千住大橋の再開発地域のために地番が分からなかったのですが、道路管理課職員Bさんが窓口の混雑状況まで確認をした上で一緒に窓口まで同行してもらったお陰で、地番が判明しました。住民に親切に優しく接してくれるBさんは、足立区民の誇りです。感謝しております。

6 スポーツ予約の不具合への対応（スポーツ振興課）

先日、スポーツ予約のホームページの不具合について問い合わせた者です。

その後、すぐに担当のC氏より連絡が入り、不具合の状況等を聞かれ、その対処方法を丁寧に教えてい

いただきました。

区役所等へは初めての投稿で、お役所仕事と半ばあきらめておりましたが、今回の対処の早さには驚きました。政治、役人の不信が多い中、まだまだ信用できると思い直した次第です。これも区長以下、足立区役所職員の区民へのサービスが徹底して責任をもって仕事をしていて、また区長の指導もしっかり出来ていると感じました。

私の誤った感覚は訂正し、期待していきたいと思っていますので、今後もさらなるご活躍を楽しみにしております。今回は本当に有難うございました。

7 消費者センター相談員の相談対応（消費者センター）

引越の際に家財道具を引越し業者に壊され、弁償するという話のまま、時間ばかりが経過していたが、消費者センターの相談員のDさんの適切なアドバイスにより解決することができました。相談にも熱心に親身になって聞いてもらい、とても感謝しています。

自分ひとりでは、絶対に解決できず泣き寝入りするところで、こういう素晴らしい相談員さんがいることを区長に報告したく電話しました。

8 西部福祉事務所の対応（西部福祉事務所）

回答に困る難しい要望をお願いしてしまい、恐縮です。真摯なお返事を頂きまして、ありがとうございました。生活保護の問題や、税金の使い道などなど、時勢的に公務員への風当たりが厳しいと思います。とはいえ、西部福祉事務所や足立区役所へ伺った際に感じる事は、皆さん大変頑張っているんじゃないかと感じますし、あれこれ親身に対応して頂いて、足立区に住んでいて良かったと思います。世間的には、なぜか足立区のイメージは悪いようではありますが、それが不思議でなりません。

9 親子支援課の窓口対応（親子支援課）

手続きの件で、最初は納得できず腹だたいしい思いでしたが、職員Eさんの誠意を感じ、最後は気持ち良く手続きをさせて頂きました。役所の決まりごとや制度には分かりにくいことがたくさんあります。これからも温かい対応で教えていただきたいです。

10 障がい福祉課の対応（障がい福祉課）

先日、障がい者マークについて問い合わせ致しましたところ、障がい福祉課からすぐに回答をいただき、ヘルプカードまで送って頂きました。ペースメーカー植え込み済みの知り合いにも、ヘルプマークのことを知らせました。出かける際は、マークとカードを持ち歩こうと思います。優先席にも座れるようになりそうです。皆さんに知って頂けるマークになるよう、願っております。ありがとうございました。

11 生物園職員の対応（生物園）

娘が公園で大きなカエルを拾ってきて暖かくなるまで家に置いておこうかと、インターネットで調べたところ、ウシガエルであれば特定外来生物で飼育禁止とわかり、メールで生物園に相談しました。翌朝、生物園より電話をいただき、お話した結果、ヒキガエルだとわかり一安心しました。このように素早く対応いただき感謝しております。こうした専門職の区職員が大切だと実感しています。

12 図書館の相談対応（中央図書館）

図書館のスタッフ皆さんにとっても良くしてもらっているのでお礼を申し上げたい。本の取り寄せも、嫌な顔せず笑顔で対応してくれます。具合が悪い時は気を遣ってくれます。親切に対応していただき、とても喜んでいきます。

13 光の祭典に期待（観光交流課）

11月30日に久しぶりに足立区の光の祭典を見に行きましたが、余りに立派で感動したので電話しました。イルミネーションの色も綺麗でしたし、展示のテクニックも格段に良くなっていました。足立の花火大会もふくめ来年度も期待しています。

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」は区政に関する意見・要望を区の事業や施策に反映していく制度です。お寄せいただいた「声」の全てに区長が直接目を通し、担当課に対応を指示します。原則、受付日から2週間以内(土・日を含む)に担当から回答を差しあげます。

申し出の内容が警察や東京都などの管轄で区が直接対応できない場合には、区の担当課を通じて所管の官公署に伝えます。また、個人情報については秘密保持を厳守します。

Eメール・広聴はがき・区民の声投函箱・電話などで区民の皆様様の「声」をお待ちしています。受付方法は次のとおりです。

1 区長へのメール

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

[ホームページアドレス]

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

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



区民の声 平成25年度版

平成26年9月発行

発行 足立区

編集 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