

広聴 2015

(平成27年度実施分)

**Your VOICE
will LEAD
to the FUTURE**

ひとつ
ひとつの

声を、

足立区の未来に
つなげます。

はじめに

中央卸売市場の豊洲移転問題が盛んに報じられています。議論の焦点は、「盛り土せよ」との有識者会議の結論が、建物の下に空洞が存在する設計へと、いつ、誰の判断で変更されたのかという政策決定の経過に絞られてきました。この点がまさに行政に求められる「透明性」です。

足立区は従来の基本構想の中で「協働で築く力強い足立区の実現」を基本理念としてきました。区民、企業、様々な団体の皆様とのコラボレーションで、より高い区民サービスの実現を目指す考え方です。その前提は互いの信頼関係に他なりません。その信頼の元となるのが私たちの組織の透明性なのです。

そのため、職員のミスや事件事故など、マイナス要素も含めて情報発信に努めてきました。その一環が「広聴」であり、区政への区民参画を促進し、区政透明度を高めるためにも重要な役割を担っています。皆様からのお声を区としてどのように考え、どのように結論づけたのか、明らかにすることで、より一層私たちが身近な存在として感じていただけるよう心がけています。

今後とも、一人ひとり、一つひとつの声を大切に、区政運営にあたってまいります。

足立区長 近藤 やよい

目 次

第1章 広聴のしくみ

- 1 広聴の種類 1
- 2 広聴システムの変遷 1

第2章 個別広聴

- 1 区民の声 3
- 2 「区民の声」の概要 5
- 3 「区民の声」の内容 10
- 4 よりよい区政の実現につながった「区民の声」 14
- 5 事務改善につながった「区民の声」 17
- 6 職員の接客に対する苦情やご意見 20
- 7 お寄せいただいた感謝の声 22

第3章 集団広聴

- 1 区政を語り合う会 24
- 2 平成27年度実施テーマ 24
- 3 各テーマの実施概要 24
 - (1) 社会貢献型後見人と語り合う 24
 - (2) 成人の日の集い実行委員と語り合う 26
 - (3) 東京青年会議所足立区委員と語り合う 30
 - (4) 子育てサロン運営者と語り合う 33
 - (5) 子育てパパと語り合う 37

第4章 調査広聴

- 1 世論調査 41
- 2 第44回世論調査の結果 41
- 3 区政モニター制度 44
- 4 区政モニターアンケートの結果 45
 - (1) 「あだち広報」の誌面について 46
 - (2) 男女共同参画について 50
 - (3) 職員の接客について 59
- 5 各種区民アンケート 64
- 6 各種区民アンケートの実施概要 65

第5章 パブリックコメント

- 1 パブリックコメント 75
- 2 平成27年度パブリックコメント実施案件 77

第6章 その他

- 1 区民相談 78
- 2 コールセンター 81

第1章 広聴のしくみ

「広聴」とは、区民の皆様のご意見や要望等を的確に把握し、区の計画や施策に反映させていくための仕組みです。区の情報をご正確に速やかにわかりやすく区民の皆様にお知らせして理解を深めていただく「広報」と合わせて、住民参加の区政を進めるにあたって欠かすことのできないものです。

特に、政策決定過程からの住民参加を図るには、政策提言の場として「広聴」の果たす役割が重要であり、様々な方法・角度から区民の皆様のご声を伺うことのできる仕組みが必要となります。

現在、区において行っている主な広聴システムは、次のとおりです。

1 広聴の種類

個別広聴	個別に意見を聴く	・区民の声
集団広聴	テーマ別グループに意見を聴く	・区政を語り合う会
調査広聴	アンケート形式で意見を聴く	・世論調査 ・区政モニター制度 ・各種区民アンケート
その他		・パブリックコメント ・区民相談 ・コールセンター ・各協議会・審議会における意見 ・各部署で受けた電話や投書など

2 広聴システムの変遷

(1) 世論調査

昭和47年 「足立区政に関する世論調査」として年1回実施
(平成2年～平成6年は年2回実施)

(2) 区政モニター

昭和47年 モニター50名、任期1年で開始
平成13年 モニター200名、任期2年(毎年100名募集)
平成23年 任期1年へ改正

(3) 区政を語り合う会

昭和 51 年 区長公選を機に「区長移動応接室」として開始

昭和 60 年 「区政を語り合う会」と名称変更し、団体と個人を対象に実施

昭和 62 年から個人対象を廃止し、団体対象のみの実施となる

(4) 広聴はがき

昭和 57 年 区政モニターの連絡手段として発足

昭和 59 年から一般区民の意見・要望を聴く方法として利用

(5) 区長への F A X

平成 9 年 3 月 広聴 F A X を設置

平成 11 年 8 月 区長室に F A X を設置し名称を「区長への F A X」に変更
後に F A X は、区長室から区政相談課へ移設し、その後、区民の声相談課
へ移設

(6) 区長へのメール

平成 12 年 2 月開始、平成 12 年 7 月から本格稼働

(7) コールセンター

平成 20 年 1 月開設

平成 25 年度からコールセンターの運営時間を午後 8 時まで 1 時間延長し、
統合電話センター（コールセンターと代表電話）を区民の声相談課が所管

第2章 個別広聴

1 区民の声

「区民の声」とは、区民の皆様からの区政に関するご意見・ご要望を区の事業や施策に反映させていく制度です。お寄せいただいた「声」の全てに区長自ら目を通し、担当課に対応を指示するとともに、関係者の個人情報に留意しながら、原則、受付日から2週間以内（土・日を含む）に、回答するよう努めています。

また、警察や東京都などが管轄する申し出については、区が直接対応できないため、区の担当課を通じて所管の官公署に伝えています。

「区民の声」は、Eメール・広聴はがき・区民の声投函箱・電話などでお寄せいただけます。

(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」を開き、必要事項を入力のうえ送信してください。

- ・ ホームページアドレス <http://www.city.adachi.tokyo.jp/>
- ・ 電子メールアドレス voice@city.adachi.tokyo.jp



2 「区民の声」の概要

(1) 毎年たくさんの「声」をお寄せいただいています<グラフ1参照>

平成27年度にお寄せいただいた「区民の声」の総件数は2,416件でした。前年度(2,012件)より404件増加しました。

職員の接客に対するご意見のほか、公園や道路の維持管理、学校の制度や政策などの「声」を多数いただきました。また、平成27年度に販売された、スーパープレミアム商品券についてのお問い合わせやご意見が、一時的に増加しました。

(2) スピーディーな回答に努めています<グラフ1参照>

お寄せいただいた「声」のうち回答を要するものについては、受付日から平均6.2日(土・日を含む)で回答しました。

受け付けた「声」と回答文は、すべて区長が回答前に目を通し、修正や加筆が必要な場合はその旨指示しています。

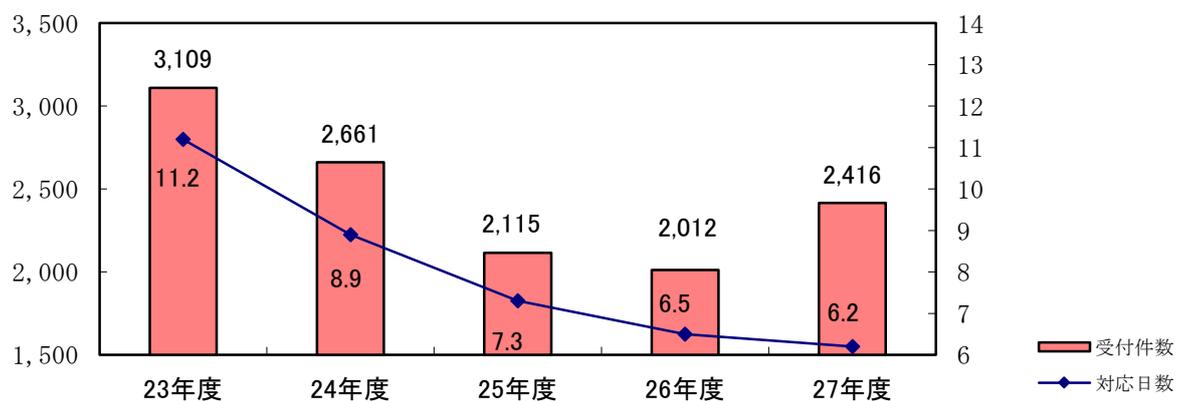
施設不備や生命・身体の安全に関わる「声」については、受付後、直ちに緊急対応します。

頂戴したメールや手紙の文面からでは、詳細が把握できないこともあります。その場合は、直接申出者に連絡を行い、詳細を確認しています。

また、必要に応じて、「現地で、現物を、現実的に把握する」三現主義を実践しています。

東日本大震災の発生による社会不安の影響で、平成23年度には様々な苦情や意見が急増しました。その際の対応を契機として処理のスピード化を図り、対応日数を短縮しています。

【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)



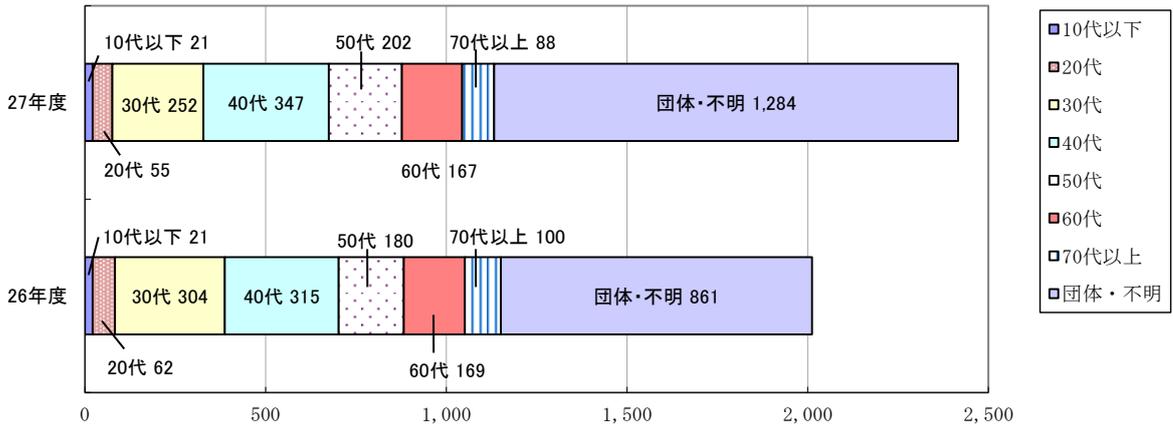
※東日本大震災の発生に伴う放射線・計画停電・施設の休止等に関する「区民の声」(平成23年度957件)は含まない。

(3) 30代・40代からの「声」が半数を占めています<グラフ2参照>

他の年齢層と比べて、多く「声」をお寄せいただいたのは30代（252件）と40代（347件）でした。この年齢層だけで全体の52.9%を占めています。この年代からの「声」が多いのは、子育てなどで区の施設や区の事業を利用する機会が多いことが理由として考えられます。

男女の割合は、20代から30代では女性の方が多く、年代があがるにつれて男性の方が多くなる傾向が毎年同じように見られます。

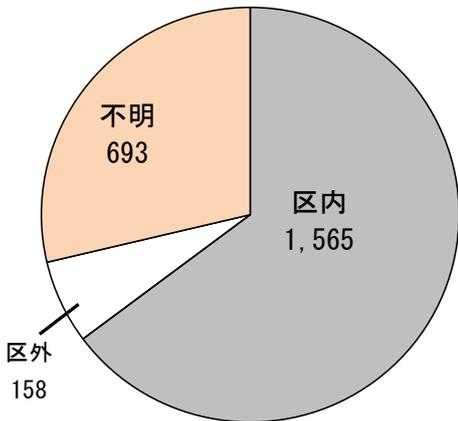
【グラフ2】年代別の内訳（単位：件）



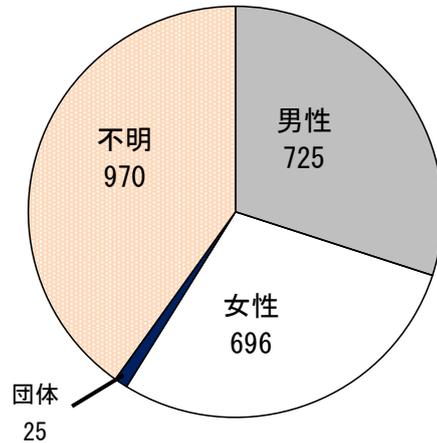
【グラフ3】住所別の内訳（単位：件）

【グラフ4】男女別の内訳（単位：件）

<住所別>



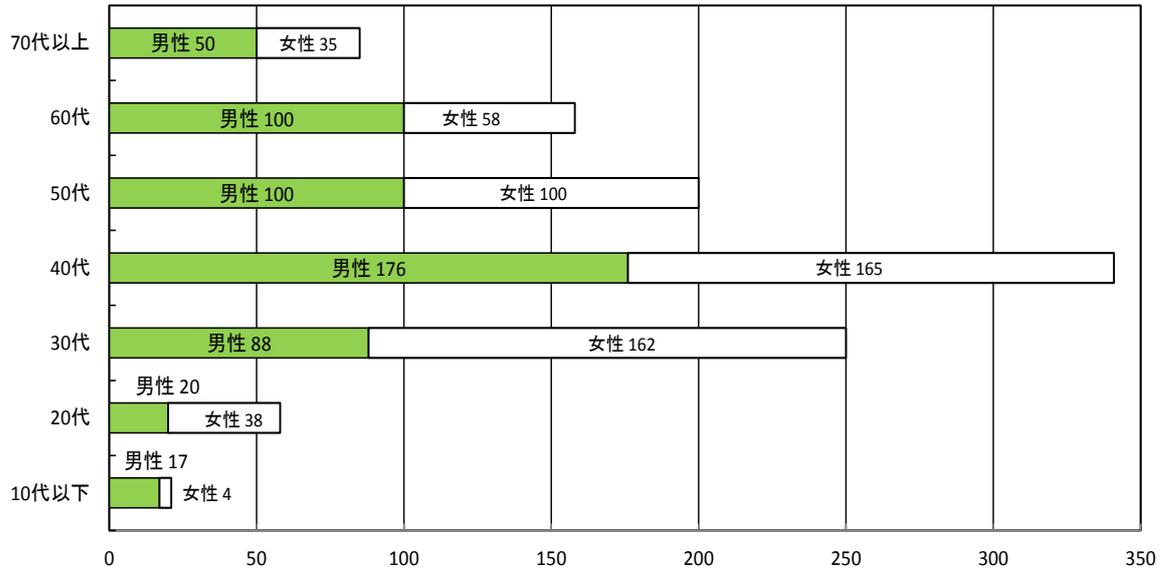
<性別>



	区内	区外
住所別	1,565	158
構成比	90.8%	9.2%

	男性	女性
性別	725	696
構成比	51.0%	49.0%

【グラフ5】年代別・男女別の受付件数（単位：件）



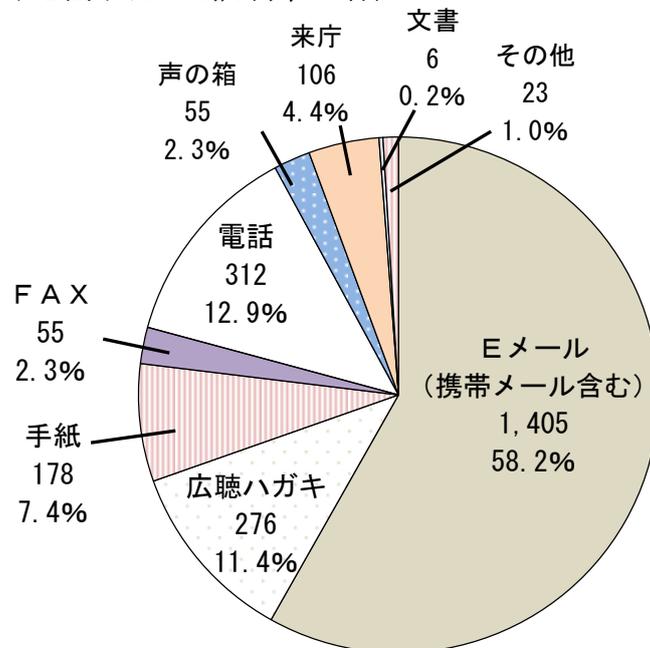
※年齢と性別の両方が判明できる「声」のみを集計しているため、総受付件数とは一致しません。

(4) 58.2%の方がEメールを利用しています<グラフ6参照>

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58.2%（1,405件）の方が利用しています。60代以上の方を中心に、広聴はがきなどによる「声」もいただいています。

【グラフ6】申し出手段の内訳（単位：件）



※文書とは、要望書、陳情書の形式をとっているものです。

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

(5) 「苦情」「不満」「質問・その他」「感謝」が増加、「要望」「意見」は減少
 <グラフ7参照>

区民の声総受付件数が前年度よりも増加したことに伴い、「苦情」「不満」「質問・その他」「感謝」の件数が増加しました。

特に、国や都、警察署など足立区以外の行政組織のほかに、病院や鉄道会社など民間企業に関する「声」が多く寄せられたため、質問・その他の割合が増加しました。可能な限り、他機関に「声」の内容を情報提供しました。

【グラフ7】性質別の内訳（単位：件）



年度		苦情	不満	要望	意見	質問・その他	感謝	計
27	件数	255	15	1,226	230	573	117	2,416
	構成比	10.6%	0.6%	50.7%	9.5%	23.7%	4.8%	100%
26	件数	204	13	1,339	243	135	78	2,012
	構成比	10.1%	0.6%	66.6%	12.1%	6.7%	3.9%	100%

【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。

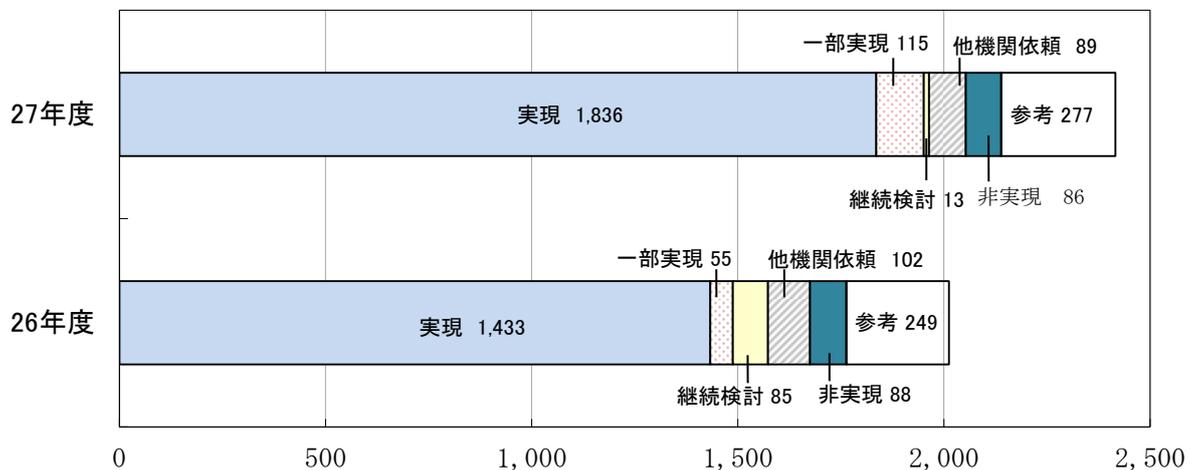
(6) 1, 836件が実現、115件が一部実現しました<グラフ8参照>

お寄せいただいた2,416件の「声」のうち、1,836件(76.0%)が実現、115件(4.8%)が一部実現しました。

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、区民の立場に基づいた対応をしています。

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

【グラフ8】対応結果<前年度との比較>(単位:件)



年度		実現	一部実現	継続検討	他機関依頼	非実現	参考	合計
27	件数	1,836	115	13	89	86	277	2,416
	構成比	85.8%	5.4%	0.6%	4.2%	4.0%	—	100%
26	件数	1,433	55	85	102	88	249	2,012
	構成比	81.3%	3.1%	4.8%	5.8%	5.0%	—	100%

3 「区民の声」の内容

(1) 上位10項目の内容

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、区の取り組みに活かしています。

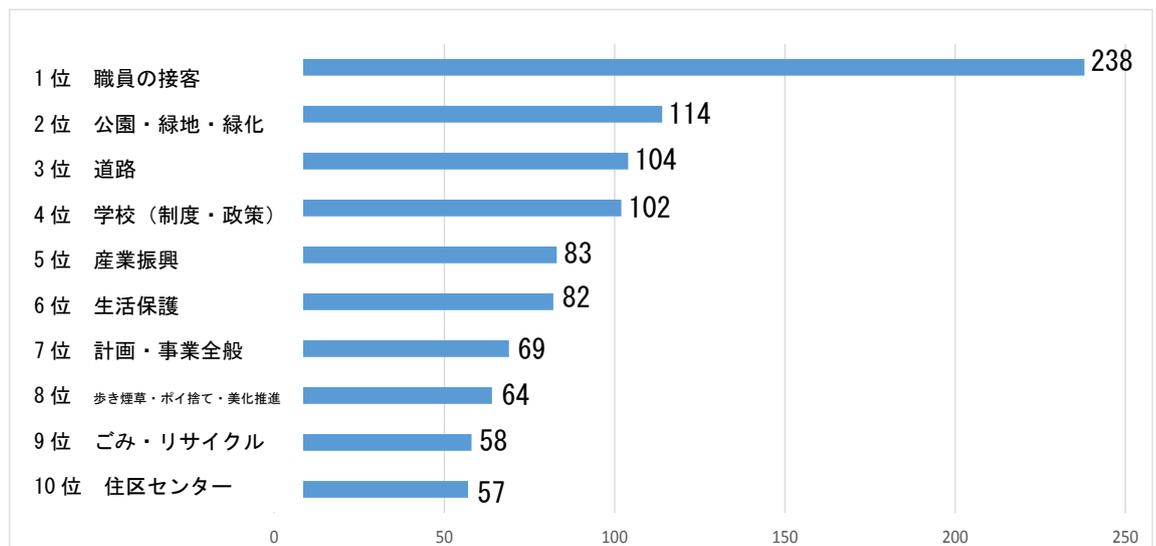
27年度にいただいた「声」の上位10項目は、以下の表1のとおりです。職員の接客に関する「声」を最も多くいただいたほか、公園や道路の維持管理に関する「声」、教育に関する「声」など、生活に密着したご意見やご要望を数多くいただきました。

【表1】 上位10項目における具体的な内容

27年度	(参考) 26年度	項目	具体的な内容
1位 ー	1位	職員の接客	職員の窓口・電話応対(感謝の声も含む)など
2位 ー	2位	公園・緑地・緑化	公園管理、公園利用、緑化推進など
3位 ー	3位	道路	道路補修、街路樹の剪定、街路灯不点灯など
4位 ↑	13位	学校(制度・政策)	教育方針、学校給食など
5位 ↑	39位	産業振興	スーパープレミアム商品券、商店街・店舗など
6位 ↑	11位	生活保護	生活保護制度など
7位 ↑	12位	計画・事業全般	計画・事業要望など
8位 ↑	13位	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	歩き煙草、分煙など
9位 ↓	6位	ごみ・リサイクル	ごみの収集、不法投棄、資源回収など
10位 ↑	31位	住区センター	施設管理、イベントなど

※11位以下の項目については、13ページに掲載しています。

【グラフ9】 上位10項目の受付件数(単位:件)



(2)上位10項目の概要

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

1位 職員の接客 <9.9%> (前年度1位)

昨年度に引き続き、最も多く寄せられました。窓口や電話応対における職員の接客態度に関する苦情が多くありました。

窓口や電話応対における接客マナーは、区民の皆様との信頼関係を築くための基礎となるものです。区民の皆様のお申し出を真摯に受け止め、ご満足いただける区民サービスの提供が可能となるよう、より実践的な研修を実施するなど、接客力の向上に取り組んでいきます。

2位 公園・緑地・緑化 <4.7%> (前年度2位)

公園内の清掃、草刈り、樹木剪定、遊具など、維持管理に関する苦情・要望が多く寄せられました。また、公園内での喫煙、ごみや犬の糞など公園利用者のマナーに関するご意見も多くありました。

公園が区民の皆様のお憩いの場として快適にご利用いただけるよう、努めていきます。

3位 道路 <4.3%> (前年度3位)

道路の補修、カーブミラーや街路灯の設置など、道路の維持管理に関するご要望を多くいただきました。また、違反広告物や道路上の私物など利用のマナーに関するご意見もありました。

申し出については、速やかに担当課に引き継いだ上で三現主義（現場で、現物を、現実的に把握する）に基づき、状況に適した対応を図るとともに、申出者に対応の結果を報告しています。

4位 学校（制度・政策） <4.2%> (前年度13位)

区の教育方針を問う大きな視点から各学校の児童・生徒への対応など、教育に関する幅広いご意見やご要望をいただきました。また、区が取り組んでいる「おいしい給食」事業に関する応援や感謝の声も寄せられました。

区民の声相談課では、25年度から相談員（いじめ・体罰等）を配置し、教育委員会とは別に相談窓口を設けています。

5位 産業振興 <3.4%> (前年度39位)

平成27年度に販売された、スーパープレミアム商品券についてのお問い合わせや、販売方法に対するご意見が一時的に多くなりました。ま

た、商店街に関するご意見や、大型スーパーなどの誘致に関するご意見もありました。申出者からの質問やご意見に対して、丁寧でわかりやすい回答に努めました。

6位 生活保護 <3.4%> (前年度11位)

生活保護制度に関するご意見や苦情、ご要望が多く寄せられました。

7位 計画・事業全般 <2.9%> (前年度12位)

区が担っている計画や事業全般に対して、さまざまなご意見をいただきました。お寄せいただいたご意見を真摯に受け止め、今後の区政運営に活かしていきます。

8位 歩き煙草・ポイ捨て・美化推進 <2.6%> (前年度13位)

禁煙特定区域に関するご意見や、歩き煙草の罰則や取締りに関するご意見が多く寄せられました。歩き煙草については、禁煙パトロールの強化を図るなどの対応を行いました。

そのほかには、クリーン活動に関するご質問や、ごみのポイ捨てに関するご意見もありました。

9位 ごみ・リサイクル <2.4%> (前年度6位)

資源ごみの持ち去り対策や集積所・収集に関するご意見が多く寄せられました。また、ごみ収集に関するご要望やご意見のほかに、リサイクルに関するご質問などの「声」をいただきました。

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

10位 住区センター<2.4%> (前年度31位)

住区センターの管理運営に関することや、催し物などについてのご意見が多く寄せられました。いただいた貴重なご意見をもとに、事務改善を行いました。

【表2】「区民の声」集計一覧表

27年度	26年度	項目	27年度	26年度
1位	1位	職員の接客	238件	215件
2位	2位	公園・緑地・緑化	114件	143件
3位	3位	道路	104件	113件
4位	13位	学校（制度・政策）	102件	43件
5位	39位	産業振興	83件	17件
6位	11位	生活保護	82件	46件
7位	12位	計画・事業全般	69件	44件
8位	13位	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	64件	43件
9位	6位	ごみ・リサイクル	58件	66件
10位	31位	住区センター	57件	20件

【表3】「区民の声」11位以下の項目と受付件数

27年度		項目	27年度		項目
11位	56件	障がい者（児）の福祉	39位	21件	マイナンバー
12位	55件	交通安全	40位	20件	医療・医療機関
13位	50件	子育て支援		20件	介護保険
14位	49件	区公式ホームページ		20件	戸籍・住民登録
15位	48件	住宅・建築	43位	16件	生涯学習
16位	44件	生活安全・防犯	44位	14件	健康診断
17位	43件	図書館	45位	13件	本庁舎以外の区管理施設
18位	40件	ペット飼育・住居衛生	46位	12件	行政手続き
19位	39件	本庁舎管理		12件	国勢調査
	39件	騒音・振動・悪臭・空地管理		12件	放課後事業・青少年事業
	39件	放置自転車・駐輪場	49位	11件	近隣紛争・生活マナー
22位	38件	スポーツ・学校開放		11件	博物館・文化事業
23位	37件	学校（教育内容）	51位	9件	就労支援・労働者保護
24位	36件	高齢者福祉	52位	8件	健康づくり・健康増進
25位	35件	まちづくり		8件	新都心構想・大学連携
26位	34件	保育園（待機児対策以外）	54位	7件	国民年金
27位	33件	バス	55位	6件	放射線
28位	32件	防災		6件	こども園・幼稚園
29位	30件	保育園（待機児対策）	57位	5件	分煙・禁煙
30位	29件	国民健康保険		5件	DV・虐待
31位	28件	鉄道・駅		5件	温暖化・節電
32位	27件	国政・都政・民間		5件	外部委託化
33位	26件	税金	61位	3件	熱中症・光化学スモッグ
	26件	広報・広聴・区民参加		3件	消費者保護
	26件	区議会関係		3件	人権擁護
36位	25件	学童保育・児童館		3件	不祥事
37位	24件	ホームレス	—	176件	その他（いずれにも属さない）
38位	23件	観光・行事			

4 より良い区政の実現につながった「区民の声」

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

※担当課名は平成27年度の組織名で記載しています。

(1) 公園付近を通る自動車のスピード抑制について（工事課）

【区民の声】

公園周辺の道路は、自動車が想像以上にスピードを上げて走っていて、公園に来る子どもたちも危険な思いをしています。何か自動車がスピードを落とす対策をしてください。

【実現内容】

要望を受け、速やかに現場の確認を行いました。それにより「スピード落とせ」の路面表示を行い、運転者に注意を促しました。また、歩道植木帯の補植を行い、歩行者が車道へ飛び出すことが困難な状況になるよう工夫を行いました。

《施工前》



《施工後》



(2) 地域学習センター前の点字ブロックがわかりにくいことについて（工事課）

【区民の声】

某地域学習センター前の点字ブロックがわかりにくいのか、何度も視覚障がい者の方が困っているのを見かけるので、対策をとってください。

【実現内容】

当該箇所に点字ブロック（視覚障がい者誘導用ブロック）の補修工事を行いました。

これまでは付近のバス停の乗車口のみでしたが、降車口にも新たに設置しました。

(3) 公園出入り口が通りにくいことについて（公園管理課）

【区民の声】

某公園の出入り口にプランターが設置してあるが、間隔が狭いため自転車・車いす・ベビーカーなどが通れません。間隔を広げて通れるようにしてください。

【実現内容】

公園出入り口のプランター設置は、バイク侵入対策として間隔を狭めていましたが、車いすやベビーカーが通れるように間隔を拡張しました。プランターには「バイク乗り入れ禁止」の看板を貼り注意喚起を行い、夜間は防犯パトロールを実施し、公園でたむろしないよう注意・解散を促していきます。

(4) ギャラクシティで靴下を販売してほしい（青少年課）

【区民の声】

靴下着用が必要なクモの巣状のネット遊具（正式名称スペースあすれちっく）で、靴下がなくて遊べない子どもがいました。子どもは夏場裸足のことが多いものです。グッズ売り場で販売してください。

【実現内容】

受付横の売店にて、子ども用と大人用の靴下をすでに販売していました。しかし、販売の周知が足りなかったことで、子どもが遊べずに悲しい思いをさせたことから、列に並ぶお客様へのご案内の徹底と、並んでいないお客様に対しても靴下を販売していることがしっかりと伝わるようにご案内の掲出方法を改めました。

(5) 区役所本庁舎ロータリー付近の段差について（庁舎管理課）

【区民の声】

区役所本庁舎ロータリー北側から中庭へ出る途中の段差のところで、転倒してしまいました。注意書きが見えにくいので、誰もが安全に歩けるようにしてください。

【実現内容】

これまでは、U字ガードパイプ及び注意を促す看板、コーンバーの設置等の対策をしていましたが、更なる対策としてスロープを新設するとともに、U字ガードパイプの増設も行い、段差部分への手すりを設置しました。

(6) 陸橋下の放置自転車の撤去対応について（交通対策課）

【区民の声】

某陸橋の下に何台かの自転車が昼夜ずっと停められています。放置自転車なのか判断できかねますが、複数台停めてあるとそこからどんどん放置自転車、不法投棄が増えかねませんので対応してください。

【実現内容】

放置されている自転車7台に警告の札付けを行い、放置禁止区域外のため3日経過したところで6台を撤去しました。

(7) 公園内の樹木の落ち葉について（公園管理課）

【区民の声】

自宅付近の公園敷地内にある樹木の落ち葉が、我が家の敷地、屋上、ベランダにたくさん落ちてきます。その落ち葉が排水溝に詰まり、水が流れなくなることがありました。このままでは漏水等の損害を被る可能性もあります。また、毎日掃いても掃いてもきりがいいほど落ち葉が飛んできます。今年は葉が枯れ落ちる前に早急に剪定をしてください。

【実現内容】

ご指摘をいただいたことにより剪定時期を早め、10月上旬までに剪定作業を完了し、その後の落ち葉掃除についても、施設管理者が毎日行うことにしました。

5 事務改善につながった「区民の声」

職員一同、改善の余地や反省すべき点がまだまだ多いことを肝に銘じ、皆様の「声」に耳を傾け事務改善に努めてまいります。また、区民の皆様からお寄せいただいた「声」は、普段、職員が当たり前と信じて疑いもしていないことについて、多くの「気づき」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・丁寧に対応し区民の目線や感覚で考え、皆様からの大切な「声」を区政に反映させていきます。

(1) 各課へ直接問い合わせができる入力フォームを作ってほしい(区民の声相談課)

【区民の声】

区公式ホームページに、それぞれの所管に問い合わせを行う入力フォームがないため、しかたなく「区長へのメール」に問い合わせしました。区長に聞きたいのではなく各所管に直接聞きたいことがあるので、各所管課宛のお問い合わせ入力フォームを作ってください。

【実現内容】

区公式ホームページのトップページに、各課へのお問い合わせボックスを新設し、そちらから組織案内(各課情報)のページを経由した上で、「おしえてメール」のページに遷移するよう改善しました。また、各課へのお問い合わせ欄に「おしえてメール」(入力フォーム)へのリンクを追加しました。



(2) ギャラクシティの安全対策の改善について（青少年課）

【区民の声】

ギャラクシティの階段の上部で子どもが階段の手すりに立ち、体を半分乗り出した状態でとても危険に感じました。手すりには「のぼらないでね」と注意書きがありましたが、転落事故が起きることがないよう対策を講じてください。

【実現内容】

緊急対応として、2階デッキの手すり付近に、子ども達が近づくことがないようにカラーコーンやベルトパーテーションを配置しました。

(3) 最新の休日情報を区公式ホームページに掲載してほしい（スポーツ振興課・中央図書館）

【区民の声】

区公式ホームページで、区のスポーツ施設や図書館等の休館日を確認したところ、臨時休館日情報が掲載されていなかった。必要な情報をわかりやすく検索・入手できるようにしてほしい。

【実現内容】

一部施設の「施設案内」に休館日情報を掲載していませんでした。速やかに休館日情報を含めた各施設の情報を修正しました。

(4) 悠々館の利用目的の表示について（住区推進課）

【区民の声】

悠々館を利用していますが、悠々館の利用目的が全くわからず、ただ利用しています。

館内を見てもどこにも目的を書いた物がなく、目的があつて悠々館を創設しているものと思うので、利用者にわかるように運営について提示してください。

【実現内容】

来館者を対象に教室などの事業案内は行っておりましたが、設置目的等の周知については、ほとんどの住区センターで行っていない現状でしたので、ラミネート加工を施した資料を作成し、各住区センターの窓口等に掲示しました。

(5) 窓口のカウンターに杖・傘置きを設置してほしい（庁舎管理課）

【区民の声】

窓口のカウンターに杖や傘を掛けるものがあると助かります。手が空いて書類記入が楽にできると思います。

【実現内容】

高齢者が多く利用する窓口で、このようなご要望が多くあることを確認しました。そのため、本庁舎及び本庁舎以外の施設においても、高齢者が多く利用する窓口には杖・傘置きを設置しました。



6 職員の接客に対する苦情やご意見

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

お客様の声を真摯に受け止め、区役所全体で接客力の向上に日々努めていきます。

<接客に関する苦情の分類 合計 116 件>

電話対応	件数	その他	件数
言葉遣い・態度	28	事務処理の遅れ等	7
説明不足・知識不足	7	身だしなみ	1
保留時間・転送	2	執務環境	1
窓口対応	件数	私語、飲食、喫煙等	8
言葉遣い・態度	32	公用車の運転	2
説明不足・知識不足	8	勤務時間外の言動	2
待ち時間等	3	その他	15

(1) 職員の窓口対応について

【区民の声】

年配の職員の対応が横柄で不快な思いをした。

書類を指差し「ここに名前を書いてね」と言われた。わからないことがあって尋ねているので説明に四苦八苦していたが、職員は概要がわかると「ああ、そのこと」と言って、馬鹿にされているような気分になった。年配の職員だから横柄になるというのは違うと思う。上から目線もやめてほしいし、敬語を使ってほしい。

【実現内容】

親しみを込めたいわゆるタメ口ではなく、正しい敬語で対応するように指導しました。また、区民がどのように受け止め、感じるかということが重要であることを職員に周知しました。

【区民の声】

職員が椅子に座って、「フンフン」、「へー」と相槌していた。散々話を聞いておいて、「ここではわからないなー」と言われた。そばにいた職員は余計なことまで聞いてきた。言葉遣いと態度を改善してほしい。

【実現内容】

相槌は「はい」とするよう指導を行い、職員全員に対して徹底するよう注意喚起を行いました。また、窓口、電話対応においての言葉遣いや、傾聴する際の態度について改めて指導しました。

(2) 職員の電話対応について

【区民の声】

対応した職員が「何々で～す。」というようなふざけた態度の電話であった。私は真剣に話しているのに真面目でない態度に憤慨した。要領を得ないので他の人に代わるよう話したが、いつまで経っても誰も電話にでない。なかなか電話にでないので、一度電話を切り、再度電話をかけた。次に対応した職員には、親切に教えてもらい納得した。

私の知らないことまで教えていただき感謝したが、この差は何なのか。電話代を払って問い合わせをしていることを理解してほしい。顔が見えないからこそ、徹底した指導と教育をしてもらいたい。

【実現内容】

電話対応での言葉遣いについて、対応した職員に厳しく指導しました。また、申出者の話に真摯に耳を傾けることにより質問の趣旨をよく把握し、区民の立場に立った接客を心がけるよう、再度指導しました。

7 お寄せいただいた感謝の声

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

※「感謝の声」は、できるだけ原文に近い形で掲載しております。

(1) 職員の敏速な対応について（建築審査課）

足立区の転入予定地の地盤条件や、地震時における液状化等の有無について資料がなく困っていたところ、建築審査課の職員のご好意により、これらの資料を得ることができ本当に喜んでおります。無理なお願いを聞き入れ敏速に対応していただき心より感謝しております。

(2) 職員の丁寧な対応について（親子支援課）

親子支援係でとても優しく丁寧な対応をしていただき、ありがとうございました。初めての来庁での不安も無く助かりました。

(3) 職員の対応に感動で胸がいっぱいになりました（足立清掃事務所）

間違えて携帯ゲーム機をごみに出してしまい、足立清掃事務所に連絡したところ、5、6人の方たちで手分けして一つ一つ丁寧に探していただきました。なかなか見つからないため、お手数おかけして申し訳ないと謝ったところ「他の袋に入っていたり、飛び出しているかもしれないので最後まで探します」と諦めずに一生懸命探していただき、感謝と感動で胸がいっぱいになりました。

(4) 幼児を連れてお客様の対応について（保健予防課）

足立区は子育てにやさしい、というキャッチコピーは見てはいましたが、本当にやさしいなと感じることがあったので、お礼を兼ねて報告します。

本日、各種手続のため足立区役所に4か月の子どもを連れて伺いました。保健予防課にて、里帰り出産等の妊婦健康診査費用の助成のため手続をしたのですが、途中で子どもが泣き出してしまい立ってあやしながら担当の方と話しをしていたところ、担当の方ではない女性職員の方が出てきて、手続の間、私の代わりに抱っこをしてあやしてくださいました。お忙しいでしょうに、抱っこのサービスがあるなんて、素晴らしいと思いました。子どもはだっこに大喜びでした。担当の方、抱っこをしていただいた方の名前はわかりませんが、ありがとうございました。手続の途中に授乳のためにと離席をさせてくださったり、授乳から戻る頃にはすべて書類が整っていたり、子どものことを考慮していただいたうえでスムーズに手続が進むのもありがたかったです。

慣れない育児、子どもを連れての外出は大変ですが、温かい対応をしていただけて、足立区民でよかったなと思いました。

(5) 公園内の粗大ごみ撤去について（公園管理課）

公園内に粗大ごみが投棄されており、持ち主が取りに来る様子がなかった
ので、区役所に回収依頼の連絡をしました。時間外であったにも関わらず、
その日のうちに回収していただきました。迅速な対応に感謝しております。
ありがとうございました。

(6) 自転車駐輪場の蛍光灯について（交通対策課）

公共の自転車駐輪場を利用していますが、蛍光灯が切れていたため取り替
えてほしいと連絡したところ、その日の夜には交換されていました。このよ
うに迅速に対応いただき、安心して自転車駐輪場を利用できることに、感謝
の気持ちをお伝えしたくメールしました。

(7) 学校給食がおいしいことについて（学務課）

小学4年生の息子が、1年生のときから毎日給食が美味しい美味しいと喜
んで通っています。お陰様でほぼ無欠席です。クリスマスも大変なごちそう
だったそうで、骨付きの肉が出たと身振り手振りで大絶賛でした。毎日の給
食がおいしい、幸せだ、ということがこの子の思い出のなかに織り込まれて
いくと思うと大変感慨深く、感謝の気持ちでいっぱいです。息子が足立区に
お礼を書いてほしいということで、代理で送りました。いつもありがとうございます。
日々の区政に心より感謝申し上げます。区長の政策は足立区を確
実に良くしているのを実感しています。息子はここをはなれないそうですか
ら。ふるさと足立が着実に育っていることを、ここに小さくご報告いたしま
す。

第3章 集団広聴

1 区政を語り合う会

「区政を語り合う会」は、さまざまなテーマを設定して、その分野で活躍している区民の皆様から区長が直接お話をうかがい、ともに考え、意見を交わし、区政の運営に役立てることを目的とした会です。参加者からいただいた、ご意見やご要望、ご質問は、区長および区側の出席者がその場で直接お答えするほか、後日あらためて担当課から回答をします。

2 平成27年度実施テーマ

- 第1回目 社会貢献型後見人と語り合う
- 第2回目 成人の日の集い実行委員と語り合う
- 第3回目 東京青年会議所足立区委員と語り合う
- 第4回目 子育てサロン運営者と語り合う
- 第5回目 子育てパパと語り合う

3 各テーマの実施概要

(1) 社会貢献型後見人と語り合う

[実施年月日] 平成27年6月8日(月)

[会場] 足立区役所

[参加者] 社会貢献型後見人 8名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、社会福祉協議会事務局長、同福祉事業部長、
援護課長、権利擁護センター課長、特別専門員、関係職員

懇談内容の要旨

[区長]

今、意外に60歳前の方が、自分は一人になるのですけれども、どうしたらいいのだろうかというようなことを言われることもあって、意外に根が深い問題、高齢者ばかりでなく、何となく先行き不安で生きていらっしゃる。そういう方がどんどん増えてきている中で、足立区は、今、23区の中でも高齢化率が2番目と非常に高い、しかも短期間に高齢化が進んできたということもありまして、高齢者の方々が安心してこの足立区で生活することができると思っただけですが、区の安定的な成長にも非常に重要なポイントだと思っております。

転ばぬ先の杖ではないですけれども、先々のライフプランを設定していく上でも、これからの社会貢献型後見人の皆様方のお声というのは、非常に重要になってきていると思いますし、研修を受けた内容等々も含めて、この制度についてご議論いただくと同時に、これから区にどのようにしてこの制度を根づかせていくかというようなことも含めて、また超高齢社会に突入してしまった区でございますので、皆さん方のお立場から見ていただいたときに、どういう高齢者対策を進めるべきなのか、またはここが足りない、ここは足立区のいいところじゃないかというようなことも含めて、広くご議論いただければというふうに思っております。

[社会貢献型後見人]

後見人が必要とする受け皿というか、我々みたいな社会貢献型後見人が、今、この4月時点で候補者として登録されている方が20名いらっしゃって、実際に受任し

て活動されている方が3名です、先ほどご報告されたかと思いますが、20名中3名しか受任活動をされていなくて、ほか17名がいわゆる待機中、受任をいつ受けるかということで日々待っている状態です。増やしていただいているのは、一方では非常にありがたいのですが。

[社会貢献型後見人]

17名の方が全部待機ではなくて、17名の中でも、「後見を引き受けるのはちょっと…」という方もいらっしゃることも事実です。難しいかなと思われるような、いろんなトラブルの芽を抱えている高齢者の方がいらっしゃることも確かです。ですので、どんな方が社会貢献型後見人の方に活躍してもらえるような被後見人さんなのかということを、今までの活動の中でかなり整理してきましたので、今後は、そういうお客さんがどこにいらっしゃって、どういうふうにつなげていくと、社会後見制度を利用しようというふうになってくださるのか、そこをいろんな関係機関と一緒に進めていこうと思っていますし、その方々が後見人を使いたいと思ったときには、皆様に即つなげていけるように、そんな動きをしていきたいなと思っています。

[区長]

おっしゃっていることはよくわかります。広げる前に、きちっとどういう方が受けていただける対象なのかというのは整理をして、それがきちっと整理もされていないうちに、作るだけ作っても、まだそれだけ受け皿を作っても、落ちてこないということをおっしゃっていると思います。やることの順番が違うじゃないかというご指摘を受けていると私は思います。

ボランティアもそうです。ボランティア活動養成講座というのをやっているのですが、実際に仕事がなく、本当によく、この後見人だけではなくて、いかにも行政のやりそうな、養成することが自分たちの使命で、それだけで仕事が終わったような気になっている部分もあると思います。必ずご活躍いただけるようにしてまいりますので、もう少しお待ちになってください。

[社会貢献型後見人]

結局、この社会貢献型後見人は最後の砦です。お金もないし、何もなしという人たちのところに行くわけであって。もうそういう人たち、来るところまでって本当にいろんなところを流転してきて、最後の最後で来ていると思います。だから、そんなに極端に人数が多いかと思ったら、そうではないと思います。だけど、それ以前のところで、後見人という制度があるということの方がもっと大事で、もっともっと、ずっと年金で普通に生活している人たちのほうに、そういうものを積極的にやっていかないといけないと思う。

[区長]

積極的にというのは、PRのことですか。効果的なPRについてはどういうふうにお考えですか。

[社会貢献型後見人]

極端に言えば、年金受給が始まるところで区役所に全員集めて、そこから説明したほうがいいのかではないですか、それぐらいのことをやってもいいと思いますよ。後見というものがあるということ、自分たちが年をとったときのライフプランニング、シニアプランニングというのはこういうものだったというのがあったときに、今、60歳、65歳になられた方はお父さん、お母さんはどうなさっていますかというところから入って行ったっていいと思います。あと、高齢者パスを渡すときとか、70歳のときとか、何かきっかけがあるときに集まってもらって、そのときに説明会でもやっていく。それ以外にも、いわゆる出張をしてPRするとか、これからはNPOをつくって、そのNPOに任せる方が広められる。要するに、本当の裾野を広めるというのには、非常にいいツールじゃないかなと思います。

あとはグループごとと言いますでしょうか、職業団体みたいな、例えばお医者さんなんかは特に、ほとんど後見って、何であなたはサインしないのと必ず言われます。私たちはしたくてもできない、そういう権利を持っていないというようなことも言われますので、そういうドクターだとか看護師だとか、あとは保健センターと

か、いろんなどころをとにかく、企業だったら企業のグループの中の研修みたいな中にこういうものを入れていくということがやはり必要なんじゃないだろうかというふうに思います。

【区長】

障がいをお持ちの方の団体等にも独自で抱えていらっしゃる課題なんかもあるでしょうから、やっぱり総合的な、一般的なものでなく、自分たちの抱えている課題についてどのように考えてくれるかというのは、専門性の高い、そういったような観点からも、やっぱりイベントというか、説明会を開くということですよ。

【社会貢献型後見人】

親もそうですけれども、施設側のそういう職員の研修も含めて、これからこういうのをやっていかないと、利用者さんが50～60歳の方がいて当たり前ですので、もう親御さんが80～90歳になりますので、もう既にそういうのは始まっているかなというのが現状です。

【区長】

社会貢献型後見人の名前とか制度について説明するとか浸透させるとかということで、今までやってきました。ですから、もう少しそれを簡単に、いろいろ難しいところはあっても、認知症を発症した親御さんを抱えていらっしゃる方のためのとかという、少し砕いていかないと、まず、その社会貢献型って、そこを超えるのにハードルが高くて、それで落語だ何だなんていうところで、本当に入り口のところでとまってしまっているところが現在の状況かなというふうに思います。

(2) 成人の日の集い実行委員と語り合う

〔実施年月日〕 平成27年9月9日（水）

〔会場〕 足立区役所

〔参加者〕 平成27年度成人の日の集い実行委員 6名

〔区側出席者〕 区長、政策経営部長、子ども家庭部長、青少年課長、特別専門員、関係職員

懇談内容の要旨

【区職員】

皆さんは、足立区は交通の便がいいと思いますか。若い人たちに、足立区のいいところというのを聞いたときに、交通の便がいいという意見がある。確かに北千住の駅からも、いろんなどころに行けますし、日暮里舎人ライナーだと都心に近いですし、つくばエクスプレスも、秋葉原まで15分ぐらいで行けるという環境で、昔は、千代田線、常磐線と東武線しかなかった時代は、それ以外何もなかったから、例えば舎人のほうだと、バスしかないとか、川口に行くとか、非常に大変だったのです。

【実行委員】

便利だと思います。この前テレビで北千住の紹介をしていて、そのときに交通の便と物価の安さということを放送していたので、そのとおりでなと思いました。

【実行委員】

僕も交通の便はいいと思います。北千住がすごい交通の便がいいなと思っていて、つくばエクスプレス、日比谷線、半蔵門も通っていて、都心にはどこでも行けるような状況なので、それは便利だなと思います。

【区職員】

若い人たちの持っているまちのイメージなんかどんな感じですか。5、6年前のちようどはたちの方々は、区外では、足立区に住んでいると言にくい、というようなことを言っていたけれども、今も変わりませんか。

[実行委員]

中学ぐらいのときは、周りの公園とかで夜になるとお酒を飲んだりしている人たちがいっぱいいて、外に出るのが怖いなど自分自身も感じているところがありました。最近、パトロールもしっかりしていて、そういう人が全くいなくなって、バイクでうるさい人たちとかもいなくて、自分自身もよくなったなどという実感がすごくあります。今では、外に出るときはしっかり自分の区が言えているので、私は誇りを持つようになっています。

[実行委員]

私の住んでいる地域では、以前よりは改善されていると思いますが、夜中になると若者がうるさくしたりとかというのは、改善されていません。あと、友人でも足立区の話をする、やっぱり悪いイメージが払拭できていないなどというのがあり、「不良のまちじゃないのか」と言われたりします。

[区長]

そうすると、まさに同世代の人が、そういう行動をしている、決して他人事じゃないと思います。自分と同じような、足立区生まれの同世代の人たちがそういう行動をしていることによって、イメージが悪いとか、治安が悪い、悪影響があるというふうに思っているとすると、そのままいいのかということはあると思います。まさに自分に何ができるかということもありますし、その人たちがそうせざるを得ないような、抜本的な原因を探って、解消していかなくちゃいけないなどというところがないと、いつまでたっても、その若い人が問題となる、足立のイメージダウンというのが払拭できないような状況になると思います。

今回の「足立に恋する大人へ」というときに、そういった思いの部分が出てくると思います。自分たちに何ができるか、我々に対して何を望むかとか、そういったことがいろいろとあると思います。

[実行委員]

足立区に対して、自分から発信していく立場になってすごいと思いました。

もったいないというか、大人になっても足立区から離れないと言いますか、気持ちだけでも言いますか、そういうふうに思い始めて、自分は恋するというようなテーマにしたいと思いました。

[区長]

これは足立に恋する大人になりましょうよとか、そういう将来に向かっての投げかけのメッセージですか。どうしたら恋してくれるかということは、この中で今まで議論してきたのですか。テーマにしている以上は、じゃあ皆さん方が、どうしたら足立区に恋する大人になれるのか。

今回のイベントを通じて、その辺のところの訴えかけというのは何かあるのでしょうか。

[実行委員]

足立区の魅力をはたちの私たちが再確認できるような仕組みができればいいなど、まず思っていて、その魅力を伝えることによって、恋してもらって、これからも足立区の魅力を忘れない大人になってほしいなどというふうに思っています。式では、やっぱり魅力を全面的に押し出すようなふうにしていきたいなどは思っています。記念誌の中などで、足立区のいいところとか、そういうランキング形式にして紹介することを考えています。

[区長]

記念誌というのは、当日皆さん持って帰って読む方が多いのかなというふうに思いますよ。だから、当日のイベントの中ではどうでしょう、あまり熟読している人は見ないですね。もし、やるとしたら、映像でそれを幾つか出すとかはどうですか。

後半の20歳宣言というのは、何となくわかるような気がしますが、私たちもまさに恋までしなくても、シンパシーというか、ほのかな思いぐらいは持ってほしいなどというふうに思いますので、どうしたらそういうふうに、まさに私たちになった若

い人たちが、区に対するシンパシーから最終的には、恋するとか、愛着とか、誇りとかを持つために、メッセージをどうやって出していこうかと、テーマを決められた皆さん方は、どういうふうに思われますか。

[実行委員]

テーマを決める際にも「恋」という、少し柔らかい表現で、あまり堅くないようなものを取り入れて、ああ、足立はちょっと違うなみたいな。成人式という堅い式典というイメージがあると思いますが、そういうのをまずテーマから柔らかくして、今の同世代の人たちに合わせたような、型にはまらないと言いますか、少し柔軟性のあるものにしたいなと思って、そういうところで参加してくれる人たちに、いいなというふうに思ってもらえるかなと思って、そういうタイトルにしました。

[区長]

でも、タイトルと中身があるわけだから、タイトルをこうしたということが、イベントを通じて相手に伝わるともっといいなと思います。

[区職員]

今、君たちの思いはすごくきていて、実際に来た人たちはこの会議に出ていないし、思いも、そのとき初めて見るわけだから、そのときに、ああそうだねと思うようなことが、何ができるのかなと思います。

気持ちはすごくわかるけれども、今の段階で僕らにも、何をやるのかなというのがまだないとなると、そこを考えてほしいなとはすごく思います。

[区職員]

このテーマはすごくいいし、「足立に恋する大人へ」という、柔らかくて、思いが伝わってくるけれども、3,000人の人たちにどうやって伝えるかなというところがないと、テーマだけ浮いちゃって、いいテーマだけでも、何が来た人たちに残るかなというところを、もう少し議論していくといいのかなという感じがします。

[区長]

例えば、3,000人いれば、3,000通りの足立のよさという思いがあるかもわからないから、手紙を出すのかどうか、今はメールでも出せるので、あなたが思う足立のよさみたいなものを集めて、それこそ映像か、ベストテンかなにかにして、それをもとに10位から映像出してみるとか、何か共感できるお互いの時間がないと、なかなか難しいと思います。

[区職員]

我々は毎年行っていて思いますが、その思いが強ければ強いほど伝わります。そこを軽く考えてしまうと、そこは流れてしまうこともありますから、自分たちがどういう仕掛けをやるのか、どういう思いで動こうとかは本当に伝わります。そこはまだ時間がありますから。

[区長]

私たちはなってほしいわよね、まさに足立に恋する大人に。なってほしいものね。

[区職員]

今まで意外と堅かったですよね。言葉が。

[実行委員]

私は、区のほうに協力してもらって、みんなでいいものをつくろうと思っていますが、広報活動というのはやっぱり重要だと思うので、前回の成人式で、やっぱりツイッターか何かで、結構広まって、みんなが注目したということがありました。

[区長]

私たちでできることはやるけれども、ツイッターというのは、やっぱり皆さんの方がいいのでは。

[区職員]

きっかけはつくりますけれども、僕らがやっても多分誰もリツイートしてくれないので、多分、皆さんがやって、10倍その10倍そのまた10倍にしてほしいと思います。ツイッターでどんなことを発信していくか、その中身はやっぱり君たちがつく

らないと。

【実行委員】

私は、初めはメインのアトラクションのところで、芸能人の方をお呼びしたいなとずっと考えていて、足立区出身だからとか。

なぜかと言うと、誰でもわかるような方が、足立区の魅力とかをしゃべってくさったほうが、私たちの年代ぐらいになると、ぐっとくるのではないかと思いました。ビートたけしさんとか。無理かなと思いましたが、そのぐらいみんなが知っている人じゃないと、メッセージ性というのは余りないのかなというふうに思いました。

【区職員】

生出演はコントロールできないと思いますよ。MCもいないですし、構成作家もいないので。そういったことで、今までビデオレターでやっていました。

【実行委員】

足立区の成人式が、自分たちで作っているのをまず知らなかったのが、それを4月に入ってから知りまして、自分も友人には声をかけたりして、参加したのですが、みんなは知らないと思います。足立区の成人式を自分たちで企画して、作っていくということ自体、多分知らない人が多いと思うので、そこを高校に通っているうちから知っている、今度やろうみたいな話ができたりすると思うので、早い段階で成人式を自分たちで作るということを、周知といいますか、少し広げていくといいと思います。

【区長】

事前にね。わかりました。それはちょっと考えましょう。

【実行委員】

ほかの区の子に話しても、こういうのを足立区はやっているよと言うと、すごいね、楽しそうだねと言われるので、そういうのを成人式に出る、足立区と同世代の人たちにも楽しそうという、ほかの区の人も思っているというのが、少しでも伝わればいいなと思います。具体的にこうしたほうがいいのかというのは思いつかないのですが、例えば記念誌にしても、いろんな先生からもらっているの言ったりすると、大学の1つ上の子とか、ほかで成人式を行った子とかは、私のところはそんなことなかった、それすごいいいねとか、あとは自分たちで考えたりしていると言うと、何かすごいねみたいに言われ、自分も嬉しいなという気持ちになるので、そういうのが少しでも伝わればいいなと思います。

【区職員】

もとは中学の先生からのメッセージしかなかったのですが、小学校は一緒だけれども、中高は私立に行った子もいっぱいいるので、小学校もメッセージを載せてほしいということで、それで今は小学校も載っている形になっています。それはやっぱり皆さんの中から出た意見です。だから、どんどん言っていただければ、できることはできる限りやっていきます。

【区職員】

成人式の実行委員が自ら作っていますよというのが、ほかの区の方々に言うと、非常におもしろいねというふうに言っていただけるのだったら、こういう作業自体が、非常に魅力的な行為なのかもしれないので、そういう、その当事者が自らのものを、大人のお仕着せじゃなくて、自分たちで作っていますよという、ツイッターで途中経過をお知らせするとか。せっかく皆さん一生懸命に話し合っているのを、それを外に発信していくと、いいのかもしれないね。

【実行委員】

成人式の日のアトラクションの枠を、もうちょっと増やせないかと思ひまして。式典に出ないで外で待っていた、みんな兄弟口そろえて言うので、やっぱり式典におもしろみがないのかなと思いました。なので、もっとエンターテイメントがあれば、集客するのかな、みんな集まるのかなと思いました。まだ、いい案はないですけれども。

[区長]

奈良の観光交流協会に、1年後に届くはがきがあります。

10年後だとちょっと厳しいかもしれないけれど、その日に来た人たちが、一定のポストに入れると、1年後の自分に手紙が届く、そういうのはおもしろいと思います。あれだったら、区がどこかの金庫の中に入れておいて、1年後に投函することだってあるかもしれない。あれはおもしろいなと思いました。

今までの広報誌の1面、成人特集見たことありますか。和服の女性の後姿とか、全員のとか。親御さんは見ているから、「行きなさいよ」というふうに言うところがあるみたいで、結構、影響力は、ないようであるみたい。

だから、その辺の1面、1面は全部写真ですよ。だから、写真は、この足立に恋する大人へをどうやって表現するかなので、皆さん方で企画してもらえれば、またそれはそれでインパクトあると思います。

啓発というか、情報発信についてはという話をいただいたので、私たちも、私たちの持っているツールを最大限に活用しようと思っていますけれども、やっぱり楽しそうなのは、今ホットな情報みたいに、皆さん方しか知らないようなことを、いかに秘密の暴露的に伝えるかということだと思うので、アカウントは用意しますので、どういう形で、何をやっていくかみたいなことを考えてほしい。

(3) 東京青年会議所足立区委員と語り合う

[実施年月日] 平成27年10月26日(月)

[会場] 足立区役所

[参加者] 東京青年会議所足立区委員 11名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、産業経済部長、社会福祉協議会事務局長、産業政策課長、中小企業支援課長、経営戦略推進担当課長、関係職員

懇談内容の要旨

[東京青年会議所足立区委員]

私が見る足立区は、近藤区長になってからすごく劇的に変わったなというのが正直な印象です。ホームページしかり、特に足立ブランドは、他区から「足立ブランドっていいよね」ってすごく評判がいいのですね。区がすごく手をかけてくれていて、ほかの区にはないというので、いつも「足立区さんはいいよね」って言われます。あと、大学の誘致とか大学病院の誘致とかそういうのにしても、「足立区これだけ大きいのに、大学がないよね」と言われていたのが、大学が誘致され、今度は大学病院も。今まで足立区で緊急搬送という北区か葛飾区へというふうに大体行っていたのが足立区内にできるのが。今回お話をいただいて、区政を語り合う会で何かありますかというご質問をいただいて考えたときに、こういう誘致面も劇的に変わって、北千住区域は特にですけど、学生街になりつつあるというのはすごいことだと思いました。あとは、テーマパークの誘致なのかなと思います。屋外型のテーマパークで、これだけ敷地があって、今は室内型のテーマパークとかもあって、アミューズメントパークというのが、ぱっと浮かぶとギャラクシティ、ギャラクシティが今すごいですね。「るるぶ」とかに載っていて、休みの日には入れないです。なので、週末は他県から来ていて、足立区の人たちは平日じゃないと使えないというぐらいにすごく変わって人気を集めています。あと、公園も各公園で特色があるというふうにごく僕は感じていて、自分が昔から思っていた要望というのが解消されています。

[東京青年会議所足立区委員]

木造住宅の耐震ですが、助成金を活用されて診断をされる方がすごく多くて、診断した結果で改修が必要です、補強が必要ですよとなった場合に、密集地とかですと、

再建築不可の場合は、そもそも助成金が活用できないということがあります。助成金に対して工事の額が大きくなってしまって、ちょっと二の足を踏んでしまうことがあり、やらかなきゃなというきっかけとしてはすごくいい制度だと思いますが、その後の補強というところでは、もう少し何かあった方がいいと思います。診断して終わってしまうという方がとても多いので、補強をしていただく一步の、何か策があればなというふうなことを日々感じております。

それと、空き家の問題に関してですが、高齢の方が1人で住んでいて、その方が入院したり施設に入られたりすると、空き家になってしまうというのが多くて、何かアプローチができないものかなと考えています。売るにしても、改装して店舗として貸すにしても、区の助成によってそれを公共のものにする制度があればいいなと思っています。

[区長]

耐震補強工事については、危険度4、5の千住や本木あたりの密集地域に傾斜をつけて今やっています。扇あたりはその対象になっていないので、一般的な上乘せの補助が受けられないという部分ではインセンティブがなかなか働かないというところがあると思います。区も、東京都が示した4、5の地域を最初に進め、あとは、特別に危険度の高い家屋というのはあるかもしれないので、今度は地域だけじゃなくて個別の危険度を何か算定するような形のスキームも入れていく必要があるのかなというのは聞かせていただきながら考えました。

空き家の問題については、まさに日本全国の問題でもあるわけですが、区としても今、空き家の実態調査をしています。調査の結果何をするかという、まず、壊すつもりなのか、何か利活用していきたいのかというような持ち主の意向を受けながら、区も間に入って、新しい形の活用ができないか、お知恵を貸していただいてご協力いただけるかと思っています。

[東京青年会議所足立区委員]

建設部会という日本の建設業の集まりで、東京で事業をやりたい、イベントをやりたいなというときに、足立区にぜひ連れてきたいなと思うところですが、ホテルが非常に少なくどうにかして増やせないものかなと思います。全国から人を呼ぶと、100人以上の人が来ることもあるわけで、「宿泊施設がないよ」と、言われてしまいます。

また、IT業ではフリーランスが非常に多くて、比較的足立区というのは家賃も安いですし、かなりの人数が足立区には住んでいます。IT業が動きやすい場所として「コワーキングスペース」というようなものが非常に多く設置されているところがあります。私も見に行きましたが、そこで一緒に会社に見ようかとか、その土地で会社をつくっていく、そして産業が活性化していくという非常にいいモデルだなというふうに感じました。

ただ、最近ですと、東京芸術センター、インキュベータオフィスのようなものもありますけれども、インキュベータオフィス自体は、入居したらいろんな手厚い支援を受けているなと感じます。

[区長]

特に後半は非常に私たちとしてもこれからターゲットとしていきたいと思っています。というのも、今、足立ブランドというのは製造業に限っていますよね。これからの可能性として、いわゆる革製品ですとかものづくりというのが一つの下町の主管産業ではあるのですが、おっしゃってくださったように、わりと起業、会社を起す様々な補助制度が他区に比べると手厚いというようなお話も出ていたりするので、それを使って、今まで区内になかったような新しい産業についても根づいていけるようなフォローアップはしていきたいということと、いかに製造業以外の業種に助成を手厚くしていくかというのはこれからの課題だと思います。ですから、足立ブランド化のIT版がいいのか、ソフトウェア事業版がいいのか、そこまでいなくて申し訳ないと思っています。一つは、シェア・ド・オフィスという形で、電機大学の中にもありますが、それも違うかと言われると、おっしゃるとおり、外と関われるような何か新しい企画を考える必要があるのかなと思います。

[区職員]

民間は女性のためのコワーキングスペースはないので、子どもを育てながらやれるようなスペースというのは駅前につくっているところがありますが、コワーキングスペースは、区としてちょっと遅れているなというところがあるので、考えていきたいと思っています。

[東京青年会議所足立区委員]

I T業は本当にコワーキングスペースとかがある場所で発展もしやすいですし、そこで下請じゃないですけど、パートナーを見つけていくというのがあります。足立区は本当に可能性があると思いますので、ぜひよろしくお願ひいたします。

[区長]

そういう意味では、成功して社員が増えてくると、足立区にはマンションはあっても、なかなかオフィスビルがないと、そういう問題も指摘はされていますので、そういうことも考えていきたいなと思います。新しい悩みになるかなと思いますが、うれしい悩みなので、この辺は担当者と考えていきたいと思います。

ホテルについては、ごもつともなことだと思います。今、電機大学の建っている場所に、ビジネスホテルの業者しか依頼がなかったのです。ですから、皆さん方が思っいらっしゃるようなイメージのあるホテルというのはなかなか。ただ、区としても課題だというふうには受け止めているので、今日すぐご回答は差し上げられませんが、区としてこれからどのようにして解決していったらいいのかは考えていきたいと思っています。ありがとうございました。

[東京青年会議所足立区委員]

ビューティフル・ウィンドウズという活動がある中で、非常にこれで足立区の治安が確かによくなったと言われていますが、私もそう思います。僕が学生のころは近くの公園で話す内容も別にないのにたむろした記憶がありまして、そういった遊び場というか学校と自宅以外の場所という、サンプルイスというのを提供することで、子どもたちももっと有効な時間の活用ができるのかなと思います。

そういった中で、ビューティフル・ウィンドウズの活動を昇華させて、その枠組みの中にうまく取り込んで、地区の文化や遊び場の提供をしていくかということ、そうすることによって、他地区にはないものというのができ上がりますので、それが足立区の顔になっていくのではないかなというふうに考えています。

[東京青年会議所足立区委員]

すみません、ビューティフル・ウィンドウズって名前は知っているのですが、実際問題、何をやっているのかというのが意外とわからないものですね。

[区長]

広報紙は余り目を通さないですか。

[東京青年会議所足立区委員]

すみません、余り通してないですね。

[区長]

もう少し頑張らなきゃいけないですね。

[区職員]

そうですね。現在32万世帯に月2回全戸配布をしています。

[東京青年会議所足立区委員]

そうですね。すみません、一度も見たことないです。

[区長]

全国の広報紙の中でも総理大臣賞を受賞したり、足立区は特にいいイメージをつくっていかなくちゃならないので、プロモーションの一環として広報戦略には大分力を入れていますが、見ていただかないと、なかなかそれが行き渡りませんので、やっぱり見ていただくように頑張らなくちゃいけないなということですよ。

[東京青年会議所足立区委員]

届いているのであれば多分、目は通していると思います。

[区長]

それはシルバー人材の方が全部各戸のポストに配布しています。

[東京青年会議所足立区委員]

僕の家にも届いていますよ。

[区長]

産業支援の部分では、担当が来ていますので、ものづくりはこれからも大事にしていきますけれども、フリーランスとかソフト事業についての支援についての考え方とか、これからどうしていくか、その辺をお話しましょう。

[区職員]

先ほど、委員のほうからコワーキングスペースについてお話がありましたが、まさにそういったところが重要だなというのは部内でも検討しているところですので、その辺は詰めて行きたいなと思っています。大学との連携を、どういうふうにやったらいいのという話ですけど、皆さん余りごらんになっていないので、宣伝不足ということになるかもしれないですけど、「産業支援ハンドブック」というのがありまして、この中に、先ほどお話がありました、大学とどういうふうに連携していくか、そこでどういった補助金が出るかというようなこともここに載っています。改めて結構ですけども、ぜひこういった資料を使っていただいてというふうに思います。

東京電機大学はどちらかというとハード系になってしまいますので、産業経済部では、ソフトのほうで他大学とどんな連携ができるかということで、去年は東京未来大学とウエハースをつくって売るなど、他の大学との連携もしています。今日は建設業の方も多いですけれども、会員の方にはいろいろな方がいらっしゃると思いますので、大学連携、様々な連携をしていただきたいと思いますので、連携のご提案等がありましたら、逆にお知らせいただけたらと思います。

[区職員]

前回、インキュベーション施設の方々と初めて意見交換したのです。インキュベーション施設も3つあって、それぞれ縦割りで、横のつながりがなかったが、いろいろ話して何かおもしろい仕掛けができるかもしれないという気がしました。今日もやはり青年会議所の方々にはいろんな、区の魅力もそうですけど、やっぱり産業の部分で足立区って仕事やりやすいよね、おもしろいよねとなってもらいたいと思うので、今日いろいろご提案いただきました。特に、IT関係とか産業の関係でできることをぜひ、今回限りじゃなくて、引き続き情報交換させていただきたいと思いますので、何か私たちも足立の産業、結構元気あるよねとなっていきたい。基本構想を今作っていますが、その中で「活力を失わない」というのが足立区のキーワードの一つになると思います。そのときに、たくさん若い人がいてということもそうですし、産業が元気になることが、やっぱり足立区が活力を失わない大きな鍵になると思いますので、今日いただいた提案も聞きっ放しじゃなくて、ぜひまたリターンして意見交換させていただきたいと思いますので、引き続きよろしく願いいたします。

[区長]

活力を失わないということでは、今でも23区の中で高齢化率が北区に次いで2番目に高いのです。それはこれから急激に改善されるわけじゃなく、さらに伸びていく状況の中で、どうやって活力を維持していくかということが主要命題になると思いますので、そのあたり、ぜひそれを支えていただくメンバーとして考えていただきたいと思います。

(4) 子育てサロン運営者と語り合う

[実施年月日] 平成 27 年 12 月 7 日 (月)

[会場] 足立区役所

[参加者] 運営ボランティア関係者 6名、委託法人関係者 2名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、地域のちから推進部長、子ども家庭部長、住区推進課長、子ども家庭課長、こども支援担当課長、経営戦略推進担当課長、関係職員

懇談内容の要旨

[子育てサロン関係者]

今、0歳から1歳前後のお母さんが一番多いのですが、この間もお母さんたちに、「区政を語り合う会があるけれども何かある？」と聞いたときに、本当に極端ですが、「うちにはおもちゃが1個もないので、おもちゃのあるここが一番、子どもが喜ぶんだ。ここ、本もいっぱいあるから、いいんですよ」と言うお母さんがいました。お昼を食べるスペースもあるし、お弁当とか、お昼を持ってくるお母さんが前は争うように、そこでみんなで御飯を食べていったのに、この頃は「おうちで食べよう」と、12時10分ぐらいになると帰ってしまいます。

たまに3組ぐらいいるとうれしくなって、「今日はみんなで食べて、もっとゆっくり遊んでいこうね」と言っていますが、今、問題にされている貧困なんかにもつながっているのかなと、私はこの10年以上見ていて、そう思いました。

[子育てサロン関係者]

始めた当初は、家庭で保育しているお母さん方のためということが多かったのですが、このごろは、産休の間、育休の間という形で、サロンを活用してくださる方が多いですね。

そのお母さんたちは何を求めてくるかと言うと、自分が働くときの預け先をどういうふうを探したらいいか、それまでの間、同じ地域で一緒にいる人たちとちょっと語り合いたいとか、そういう利用の仕方がちょっと変わってきているなという気がします。

子どもたちを預ける場所とか、コンシェルジュがやっぱり必要だなと感じております。

[区長]

ちょっと伺うと、サロンに来られる方の中には、「サロンに来るにも勇気振り絞って来るんです」というようなお母様方がいると伺っていますけれども、まず、サロンの利用者というのはロコミが多いのでしょうか。それとも利用していただくきっかけになるのに、どんな媒体がきっかけになるのでしょうか。

[子育てサロン関係者]

お友達からお友達というのが多いです。

[区長]

公園デビューどころか、サロンデビューに非常にハードルを高く感じていらっしゃる方もいらっしゃるみたいですけれども。

[子育てサロン関係者]

サロンの存在を知らない方も多いです。竹の塚は保健センターの中にありますので、通り道にあるのです。「ここは誰でも遊べる場所ですか」と聞かれ、「こういうところですよ」とお話しすると、「そういう場所があるんですか」と言われます。

ですから、区報とかいろいろ載っているのですが、やはり知らない方が多いです。

[子育てサロン関係者]

私もちょっと意外で、「ロコミでお友達から聞いてきました」とか、「今日待ち合わせに使っています」とか、結構知らないものだなというのが、今の実感です。

綾瀬は、区民事務所のそばですので、引っ越してきた人が、「サロンがあるんだ」と言って入ってくるという形が結構ありましたので、そういうのもいいのかなと思いました。

[区長]

場所ですね。

[子育てサロン関係者]

あと、保健師さんが自宅を訪問しますよね。そのときに、サロンの案内も渡すとか、「何か身近にこういうところがありますよ」と言うと、何か行きやすいのかなと思います。

[区長]

今度新しく始める予定事業について、職員から説明してくれませんか。

[区職員]

子育てサロンとかに来られる人はともかく、来られないような方も結構いらっしゃると思いますので、ボランティアの方をお願いをして、そういった方のところに行って、話をまず聞きます。やっぱりお話したいけれども、外に出られないような人もいっぱいいますので、まず話を聞くということをしてしたいと思います。

そういった中で、やはりサロンに行きたいなという人もいますので、ボランティアの方が「一緒にちょっと行かない？」と言って、サロンに行くというような形で、サロンとそういった方たちをつなぐような「聞かせて子育て訪問事業」を考えているところです。

[区長]

出産してからじゃなく、足立区は今、妊娠届を出した段階で、アンケートをいただき、経済的なことで困っているとか、育児の相談をする人がいなくて困るとか、そういった項目も入れながら、早い段階で育児不安を持っている人を把握し、早期にコンタクトを取ろうと考えています。アンケートから出てきた人たちを対象に、先ほどのボランティアの方に、お家にも訪問していただくような、そんな事業もやっっていこうと思っています。

[子育てサロン関係者]

それでもやはり出て行きづらい方はいらっしゃるじゃないですか。

お子さんと2人だといいいのですが、誰か他の方がいらっしゃるとう帰っちゃう方がいるのです。現実問題として、帰ってしまう方をゼロにするのは難しいだろうなというふうに感じます。積極的に来た方たちでも、いろいろあるようですので、その辺のところは難しいなというのは、ずっと過去でもそうじゃなく、未来も難しいかなというふうに感じます。

[子育てサロン関係者]

情報が届いていない親御さんというのが、非常に多いという中で孤立化しているなという部分は、非常に感じる部分が多くて、そこを今度ボランティアさんというお話でしたけれども、ご家庭に入って、外に出ていただくきっかけの中に、その子の発達を集団の中で、子ども同士がかかわっていく。そうじゃないと、おうちの中で閉じこもっているというような現状の中で、サロンというのは、その受け皿になっているなというのはすごくあるのですが、一方で、そのサポーターという存在が、外にお連れすることができる。それで、お母さんは、ちょっと1人になって、子育てを改めてほっとできたりとか、子どもが喜んで帰ってくることで、改めて自分の子に優しくできたりとかという場面もあるという話は、サポーターからも聞こえてきています。

[子育てサロン関係者]

妊娠するとあだち広報を読まれる方がすごく多いですね。なので、そこで子育てサロンの特集とか組んでいくと、見る人が多いかなと思います。「あだち広報を妊娠したら急に見るようになった」というパパもママもすごく多いです。

[子育てサロン関係者]

私たちはブログを発信しているのですが、こういう行事をやりますと書くと、「初めてなんですけれども」と言って、ちょっと遠い地域から来られる方も結構いらっしゃいます。

[区長]

広報誌でも子育てサロンのという話も出ましたけれども、あと必要な、区にこういう情報を発信してもらいたいというようなご要望とかはありますか。

[子育てサロン関係者]

生まれて一番先に行くのは保健所だと思います。今まで一緒に保健所といろいろな講演会とか、そういうのがちょっと少なかったような気がするのですが、今年度から、そういうのが発信されることによって、保健所との仲がよくなるじゃないですけど。

[区長]

保健所とサロンですね。

[子育てサロン関係者]

そうです。保健所のほうから、「このサロンに行ったらどう」とか、声をかけてくださるので、そういうお母さん方も増えてきています。そういうところで声をかけてくれるということが、1人でも来られるということになれるかなと思います。

[区長]

ありがとうございます。貴重なご意見ですね。

[子育てサロン関係者]

今のお母さんたちの現状も、私たちが把握をして、ママに寄り添ってあげるほうがいいのかと思います。

[区職員]

妊娠どころじゃなく、そのもっと前から関わりが必要ですね。

子どもと触れ合う経験をするとか、子どもは泣くものだよとか。

昔は、近所の子どものさんの面倒みたりして、触れ合う機会がありましたが、核家族化してマンションの個室で暮らしていると、そういう経験がない。そうすると、中学生ぐらいから、子どもを扱うというか、子どもと触れ合う機会が必要なのかもわかりませんね。中学生に抱っこしてもらおうとか、そういう場が最近ありますけれど、ああいうのは、やっぱり本当に必要だなと思いました。この間やったときに、先生も抱っこしたことがなかったです。びっくりして、「先生も抱いてください」とか言ったことがありますけれども、それが現状かなと思っています。今まで考えつかなかったのですが、やっぱり小さい子に触れて、命の大事さを、もっと知っていってもらうには、中学時代がすごくいいかなと思いました。

[子育てサロン関係者]

育児書とかいろんなものは多分、読んでいらして、パソコンで検索してとか、そういう知識はいっぱいおありになるけれども、その子によって全部違うし、隣の子とうちの子は違うとか。どうしても隣の芝生はという感じで見るときがあったりします。

[子育てサロン関係者]

情報があって、隣の子がいて、それに合っていないと、私の子育ては違うのではないだろうかと疑問がきてしまって、そうすると、かわいい我が子のために、すごく悩んでしまい、でも、この子が私を悩ませているという気持ち、そういう戸惑いの対象になってしまって、自分のことも責めていって、寝顔に「ごめんね」となってしまって、負のスパイラルがどんどん回って苦しんでしまうとか、あとは、ママ友に「違うんじゃない？」と言われた言葉を気にし過ぎてしまったりと泣かれるママもすごく多いです。

[区長]

本当に大変ですね。

[子育てサロン関係者]

いろんな子がいて、いろんなパパやママもいていいんだよと思います。

[区長]

少子超高齢社会という中で、今、子どもたちにどれだけの生育環境を確保していくのか。そして、その子どもたちがそうした環境の中で、どのように育っていくかということによりまして、足立の将来、本当に大きく左右されるかと思っています。子どもの数が少なくなっているだけに、さらに、私たち地域の宝として、子どもを

育て上げるという気持ちで臨んでいかなければならないと考えております。一方で、保育園の待機児が300人を超えるというような状況もある中で、非常に皆様方にもご負担をおかけして、施設にも頑張ってもらっているわけですが、今日は図らずも異口同音に、「来てほっとできるようなサロンを」と、皆さん方に言っていただいて、それぞれの最前線でいかに努力していただいているのかということがよくわかりました。私どもも、事業もいろいろ複雑なものがございますけれども、ぜひサロンの皆様方にご利用いただくような情報をきちんと提供させていただいて、やっている以上は、それが本当に必要な方に届いていかないと意味がございませんので、今後とも、さらに情報共有をきちんとさせていただきながら、より内容の濃い、私たちが事業を展開してまいりたいと思っております。

(5) 子育てパパと語り合う

[実施年月日] 平成 28 年 2 月 20 日 (土)

[会場] 足立区役所

[参加者] パパグループ「あだっちパパ」メンバー4名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、区民参画推進課長、経営戦略推進担当課長、関係職員

懇談内容の要旨

[区長]

皆様方のように、本当に先駆的に先頭切っていただいている方ばかりではありませんし、まだまだ何かわだかまりがあり、なかなか参画できない方が多いというのがほとんどだと思いますので、まず目線を低くというか、いろんな方がいらっしゃるの、そういったところにも届くようなお話を伺えればなというふうに思っております。

限られていますけれども、せっかくの機会ですから、お互い実のある時間にできればというふうに思います。よろしく願いいたします。

[あだっちパパメンバー]

ギャラクシティのちびっこ広場で、絵本読みのライブを月1回、第3日曜日に定期的にやらせていただいています。あとはNPOのイベントとか、そういったところでお呼ばれして、絵本読みのライブをやらせていただいています。そういう活動から、少しずつパパが子育てに参画するところに、絵本という媒体とかツールを使って子どもとコミュニケーションを図って、子育てに向き合っていこうと考えている団体です。

[区長]

観客に男の方はどのくらいきていただいているのですか。

[あだっちパパメンバー]

活動をして2年くらいになりますが、最初のころはお子さん連れの方というのは、ほとんどがママでした。最近はちびっこ広場にもパパが子どもを連れて来てというのが多くなってきて、半分くらいはパパだったりしますね。多いです。パパも、子どもとの関わりは考えているというのは増えてきているという印象はあります。ただ、子どもとの関わり方をどうしたらいいかということに関しては、僕らから見ると何かうまくないなというように感じます。

[区長]

お子さんとの関わりということですか。

[あだっちパパメンバー]

そうですね。来ても遊ばせておいて、こっちでこうやって見ているか、携帯見ちゃうみたいな感じになってしまっています。だから、男が絵本読んでるなという感

じで、遠くで見ている感じはあります。

[区長]

人ごとというか？

[あだっちパパメンバー]

そうですね。でも、中には積極的に後で声かけてもらったりとかして、どうやって絵本を選ぶのですかとか、男性が選ぶのと女性が選ぶのでは全然違っていたりとかということもあるので、そういうときにこういうふうを選ぶとおもしろいですよとか、同じ絵本でもパパが読むのとママが読むのでは印象も変わるし、世界も変わったりするよという話をさせてもらって、そうやって少しですけども、パパが声をかけてくれることもあります。

ママが言うから仕方なく行くというところもあったと思いますが、最近は積極性が見えつつあるような気がします。

[区長]

過渡期ですかね。

[あだっちパパメンバー]

僕の印象ですけども、独身時代もそうでしょうけれど、小さいお子さん、0歳児を抱っこした経験のない方が多くて、当たり前ということはないのですが、最近はその傾向が強い。

ママはお友達に子どもが生まれてというのがあったけれど、僕も自分の子どもが生まれたときに、友達に、生後何日かの子を抱かせてあげようと思って、はいどうぞと言ったら、いやいやいやと逃げるのです。

[区長]

怖いですよ、きっと。

[あだっちパパメンバー]

怖いのはわかりますけれど、でも、抱いた経験がなかったら、その先、君、自分の子どものときどうするのという感じになるわけです。そういう経験もある講座みたいなものがあると、それもまた違ってくるかなというのがあります。

[区職員]

帝京科学大学で一日体験大学というものをやっているのですが、そこで1歳の子どもを小学生に抱っこさせるというのを体験させています。男の子も女の子も、みんなこわごわですけども。

[あだっちパパメンバー]

でも、小学校くらいだったりすると、幼稚園、保育園の下の子を面倒見るというか、小学校も6年生くらいとか5年生くらいが1～2年生を面倒見るというシステムが成り立っているから、比較的できると思いますが、中高生になってくると余計になくなっちゃうし、本当は高校生くらいの男の子に乳幼児をぼんと預けるのが一番理想かなと思います。

[区長]

保健所ではやっています。ただ、一瞬ですが。

[あだっちパパメンバー]

それができれば、パパが連れてきて。

[区長]

男同士でね。

[あだっちパパメンバー]

そうです。パパが本当は自分の子どもを連れてきて、パパじゃなくても、経験していたパパがお話をさせてもらって。ママが連れてきてママがしゃべっても、男の子たちには響かない。パパがパパから見た子どもの世話というのはこういうものだよというのを話してあげて、じゃ、実際に赤ちゃん抱っこしてみようね、そういうときにこういう抱っこの仕方をするんだよ、パパだとかいうことができるんだからねとか。

[区長]

あだっちパパというグループが、横のつながりを大事にするのも重要ですけども、次世代をつくっていくという、そういう活動をしていただくといいかもわからないですね。

子育てナビなんかも、基本的にはお母さんに対するメッセージですしね。

[あだっちパパメンバー]

でも、お母さんに対する情報発信というのは、間違っていないのではないかと思っていて、というのも、私は両親学級やイクメン講座とか、妻から情報をもらって妻から促されて参加したのです。なので、いきなりお父さんにその情報が届いても、そこに反応するかどうかが微妙かなと思います。妻から言われると、やっぱり何かちょっと違うわけですよ。

この場にいるのも区の講座に出たからで、そこで育児とか、そういったことに関心が広がって行って、そのきっかけは、足立区の講座だったので、だから、うまく届けばお父さんを変えるコンテンツは提供されていると思います。

[区長]

30人のところを十数人しかこなかったからというのではなくて、十数人来てくれてありがたいということで、やっぱり継続していくということですね。

[あだっちパパメンバー]

継続のほうが大事ですね。うまくいった例の一つですが、「ママに自由を、パパに絆を」というキャッチコピーでパパ講座をやりました。そのときに、ママに自由の時間を与えて、そのときに子どもを連れてパパ来てくださいという形を取りました。そうすると、ママがそれを見て、この2時間はパパと子どもがその講座を受けていけば、私はこの時間自由だからちょっと美容室行こうとか、あるいはちょっとランチでもとか、つまりママの方にそうやって訴えて、ママがパパに行ってもらっちゃいよというふうの後押しさせるようなキャッチコピーを作ったところ、30人の講座にパパが30人来て、ママに促されてきた人と言ったら、ほぼ全員手が挙がりました。

その講座には子どもも一緒にいてください。子どもも一緒に楽しめる講座を作りますからという形を取りました。

[区長]

先日、子育てサロンのスタッフの方と交流しましたが、そのときも特に土曜日は、お父さんと子どもが見えて、時計を見ながら12時になると帰っていくとか、多分この2時間はちょっと行ってきてちょうだいと言われていたのではないかなというふうに言っていました。

[あだっちパパメンバー]

健診のときから、父親の育児参加はしてないものだという感覚が、まだ行政のほうで強いような印象があります。区のアンケート調査でも、お母さんの体調のことが書かれています。育児参加をほぼ僕がやっていたので、僕の体調は聞かれないのかと思いました。僕自身も子育てを直接やったときに、やっぱりだんだん精神が削れていくのがすごくわかっていきました。女の人も削れるけれども、男でも削れていくというのは、やっぱり経験上あるので。

実際主語がママになってしまっているアンケートがすごく多いので、そこをやっぱりちょっと……

[区長]

よくわかります。ますますその主語が、ママが強くなっていくのですよ。ということは何かと言うと、子どもが生まれてからじゃなく、出産後のリスクが高くなる状況の方を妊娠時に把握をして、妊娠に向かってどうやって出産までを迎えるかという、一緒にプランを立てていくという事業を新年度から始めるわけでありませけれども、確かにそこにはパパの視点というのはないですよ。やはり、産んでいくお母さんをまず精神的にも肉体的にも安定させて出産を迎えていくというだけで、そこにやっぱりパパに対する私たちの視点というのは、確かにないです。

【あだっちパパメンバー】

もちろん、僕は僕自身の健康のことを聞いてほしいわけじゃなくて、結論から言っちゃうと、ママのケアをするのは誰だという話をしたときに、パパにしてもらったほうが一番手っ取り早いし、多分そのほうがママにとってもいいわけです。他人にやってもらうよりはパパが一番よくてという、そのパパにフォーカスが、パパにちゃんとしっかりとケアするという意味でも、行政の方がパパとママ、育児はパパとママが2人とも同時にやるということをどこかでちゃんと出せるような形をとっていただけるような方向で行けば、少し変わってくるような気がします。結局はママだというスタンスがどこかにあるような気がします。

【区職員】

ママが1軍でパパは子育ての2軍みたいな感じの意識が、行政の中にもまだあるということですね。

【区長】

今日は、ありがとうございます。また何かお声かけることがあれば、ぜひご協力いただきたいと思います。本当にありがとうございます。

第4章 調査広聴

1 世論調査

「足立区政に関する世論調査」は、「区民が何を考え、施策に何を期待しているのか」という潜在する区民の意見や意向を調査し、量的に把握しようとするもので、昭和47年から実施しています。

調査は毎年1回実施しています。実施の目的は以下のとおりです。

- (1) 区政に対する区民の期待や要望・意見などを行政にフィードバックする。
- (2) 条例や計画立案の参考とする。
- (3) 区民の生活実態・意識などを把握し、行政運営の方向や課題を探る。

なお、調査内容・結果をまとめた報告書は、区内各図書館や区政資料室で閲覧できるほか、区のホームページでもご覧いただけます。

2 第44回世論調査の結果

(1) 調査の概要

調査期間	平成27年9月1日（火）～9月25日（金）		
調査地域	足立区全域		
調査方法	郵送配布郵送回収法		
調査対象	足立区在住の満20歳以上男女個人		
対象数	3,000サンプル		
対象者の抽出			
	抽出台帳	足立区住民基本台帳	
	抽出方法	単純無作為抽出法	
回収数	1,929票	有効回収率	64.3%

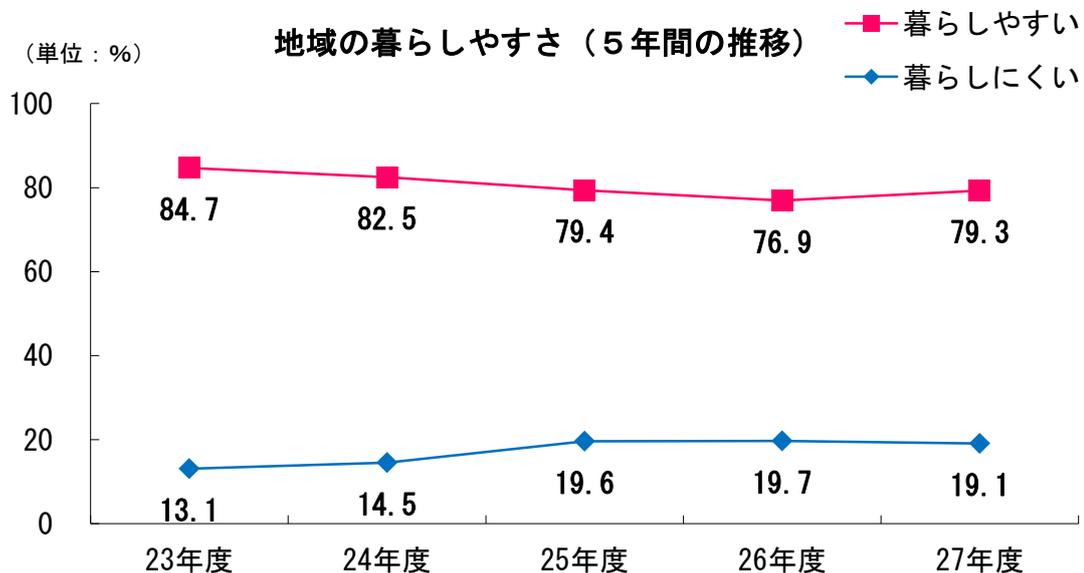
(2) 調査の内容

- ①定住性
- ②大震災などの災害への備え
- ③洪水対策
- ④区の情報発信のあり方
- ⑤健康
- ⑥ビューティフル・ウィンドウズ運動
- ⑦環境・地域活動
- ⑧「孤立ゼロプロジェクト」など
- ⑨区の取り組み

(3) 調査結果のあらまし

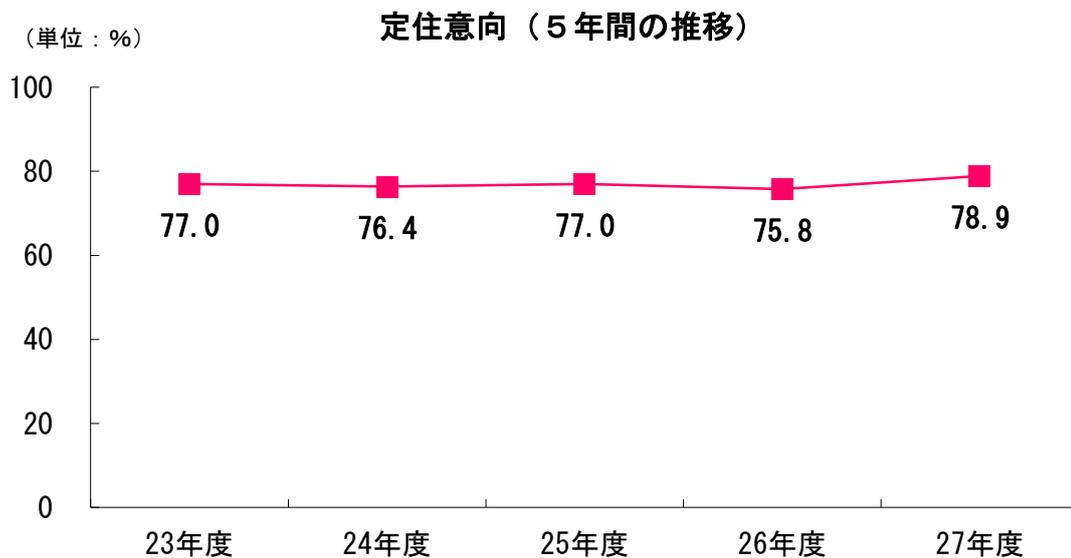
①地域の暮らしやすさ

【暮らしやすい】は8割弱で、前回から微増しています。



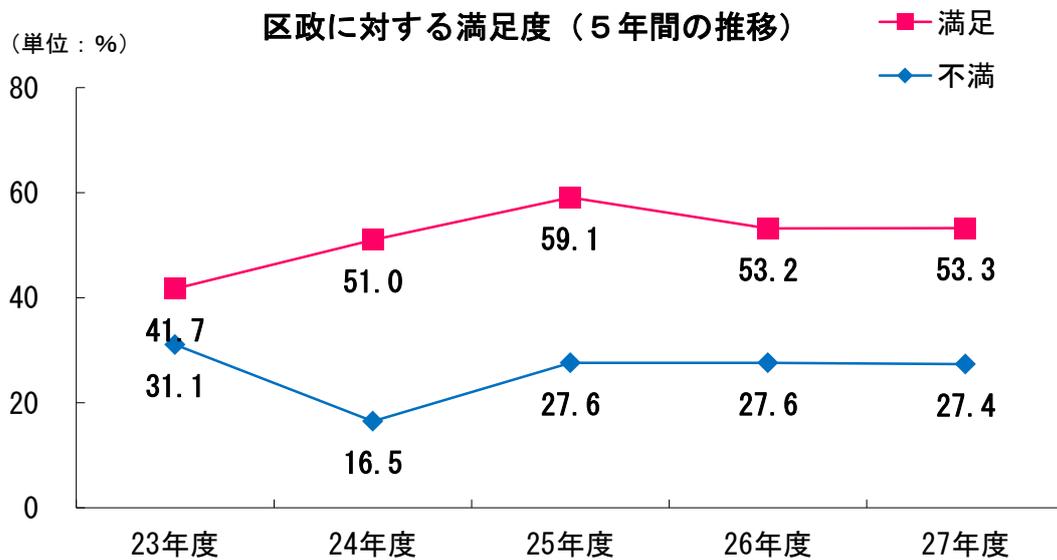
②定住意向

【定住意向】をもっている人は8割弱で、平成13年以降最高となっています。



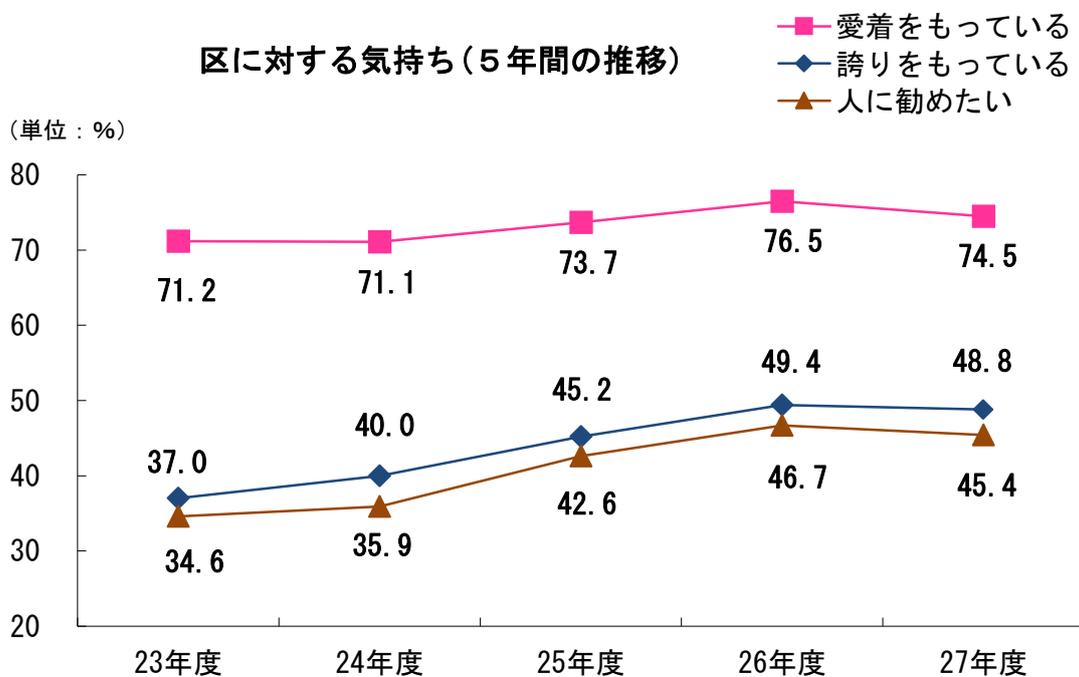
③区政に対する満足度

【満足】は5割を超え、【不満】の約2倍を示しています。



④区に対する気持ち

“愛着をもっている” “誇りをもっている” “人に勧めたい” という設問項目すべてで、平成21年度調査開始からの最高値だった昨年度から微減しています。



3 区政モニター制度

区政モニターの皆さんから区政に関するアンケートを通じて、ご意見やご要望をお聞きし、区政運営の参考とするための制度です。

区政モニターは、定数200名、任期1年の公募制で、地域・年代・性別などを考慮し、委嘱しています。

区政モニター 性別・年代別・回答方法別構成 (H27.4.1 現在)

年代・性別 回答方法	20代			30代			40代			50代		
	男性	女性	計									
郵便	3	4	7	3	15	18	6	20	26	4	12	16
インターネット	2	3	5	12	14	26	7	17	24	6	4	10
合計	5	7	12	15	29	44	13	37	50	10	16	26

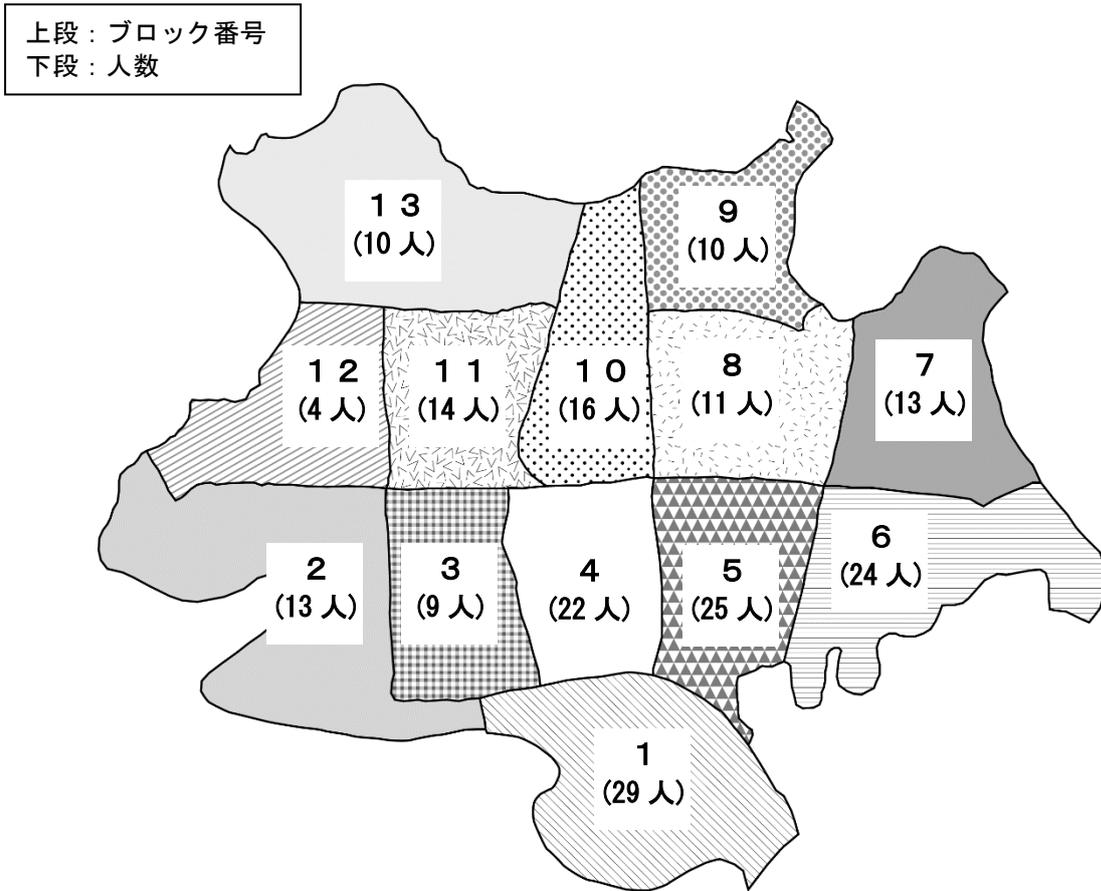
年代・性別 回答方法	60代			70代			80代			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	12	14	26	8	11	19	6	2	8	42	78	120
インターネット	9	3	12	2	1	3				38	42	80
合計	21	17	38	10	12	22	6	2	8	80	120	200

区政モニター 性別・年代別・職業別構成 (H27.4.1 現在)

年代・性別 職業	20代			30代			40代			50代		
	男性	女性	計									
学生	1	1	2									
自営業	1		1	4	1	5	2	3	5	2		2
常勤	2	4	6	10	9	19	9	8	17	5	2	7
パート・アルバイト	1	1	2		3	3	1	6	7		6	6
無職				1	1	2	1	3	4	3		3
主婦		1	1		15	15		17	17		8	8
合計	5	7	12	15	29	44	13	37	50	10	16	26

年代・性別 職業	60代			70代			80代			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
学生										1	1	2
自営業	1		1		1	1				10	5	15
常勤	2		2	1		1				29	23	52
パート・アルバイト	4	3	7	3	1	4				9	20	29
無職	14	3	17	6	2	8	6	2	8	31	11	42
主婦		11	11		8	8					60	60
合計	21	17	38	10	12	22	6	2	8	80	120	200

区政モニター 地域ブロック別 (H27.4.1 現在)



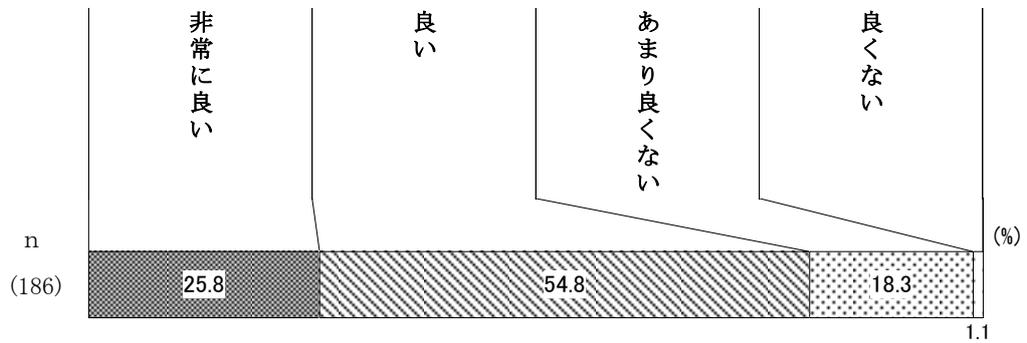
4 区政モニターアンケートの結果

平成27年度は、3つのテーマのアンケート調査を行いました。

開催回数	テーマ	実施時期	送付数	回収数 回収率
第1回	(1)「あだち広報」の誌面について	8月14日～ 8月31日	198人	186人 93.9%
第2回	(2)男女共同参画について (3)職員の接客について	10月9日～ 10月26日	198人	190人 96%

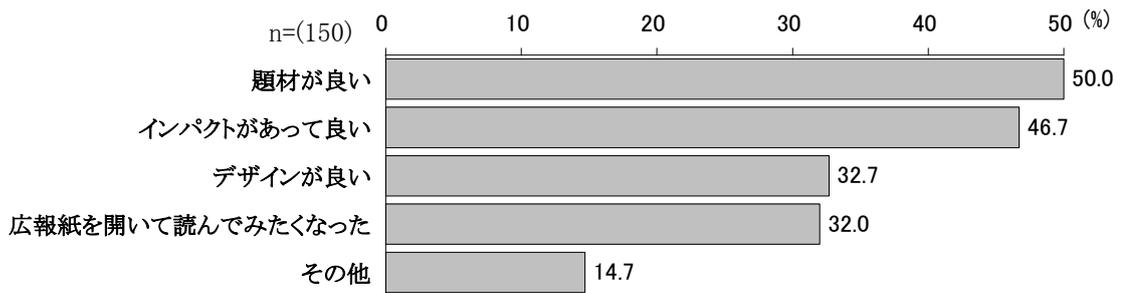
(1) 「あだち広報」の誌面について

問1 表紙を見てどう思いましたか（○は1つだけ）。



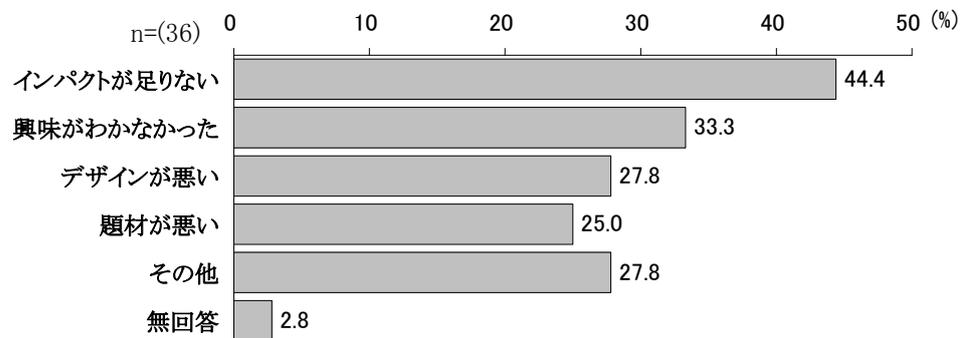
問1で「1. 非常に良い」「2. 良い」とお答えの方に

問1-1 どのようなところが良いと思いましたか（○はあてはまるものすべて）。

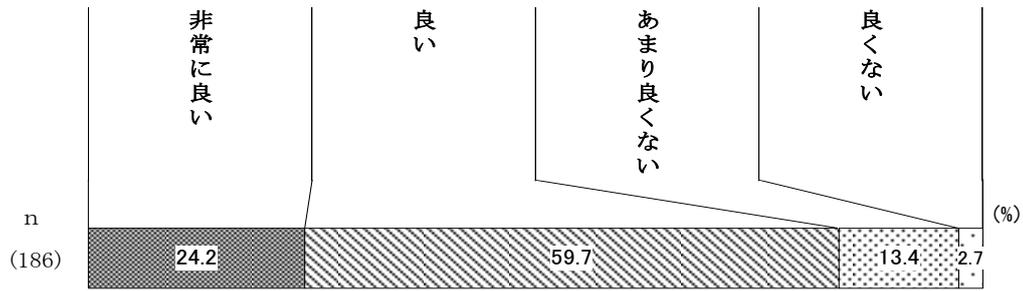


問1で「3. あまり良くない」「4. 良くない」とお答えの方に

問1-2 どのようなところが良くないと思いましたか（○はあてはまるものすべて）。

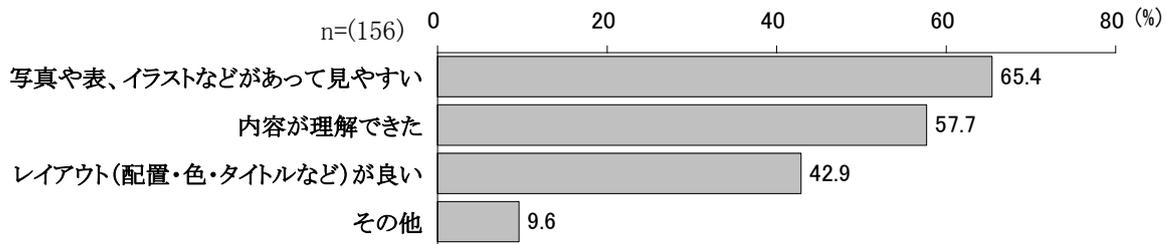


問2 特集ページについてどう思いましたか（○は1つだけ）。



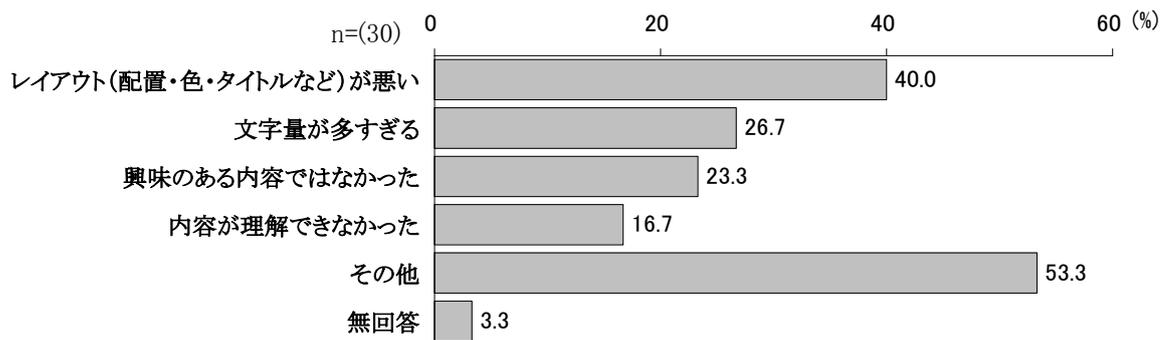
問2で「1. 非常に良い」「2. 良い」とお答えの方に

問2-1 どのようなところが良いと思いましたか（○はあてはまるものすべて）。



問2で「3. あまり良くない」「4. 良くない」とお答えの方に

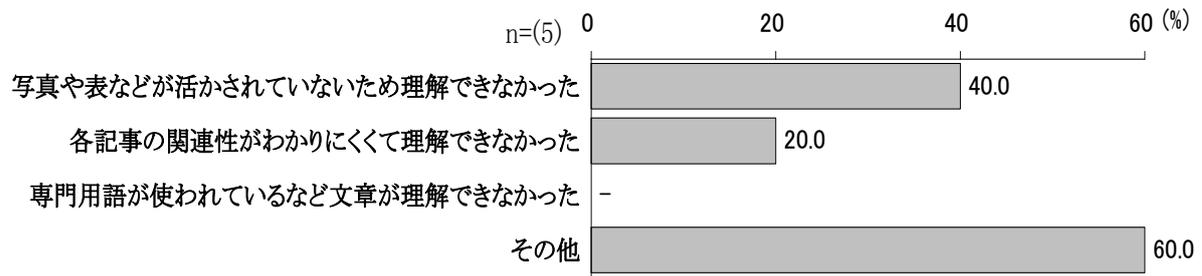
問2-2 どのようなところが良くないと感じましたか（○はあてはまるものすべて）。



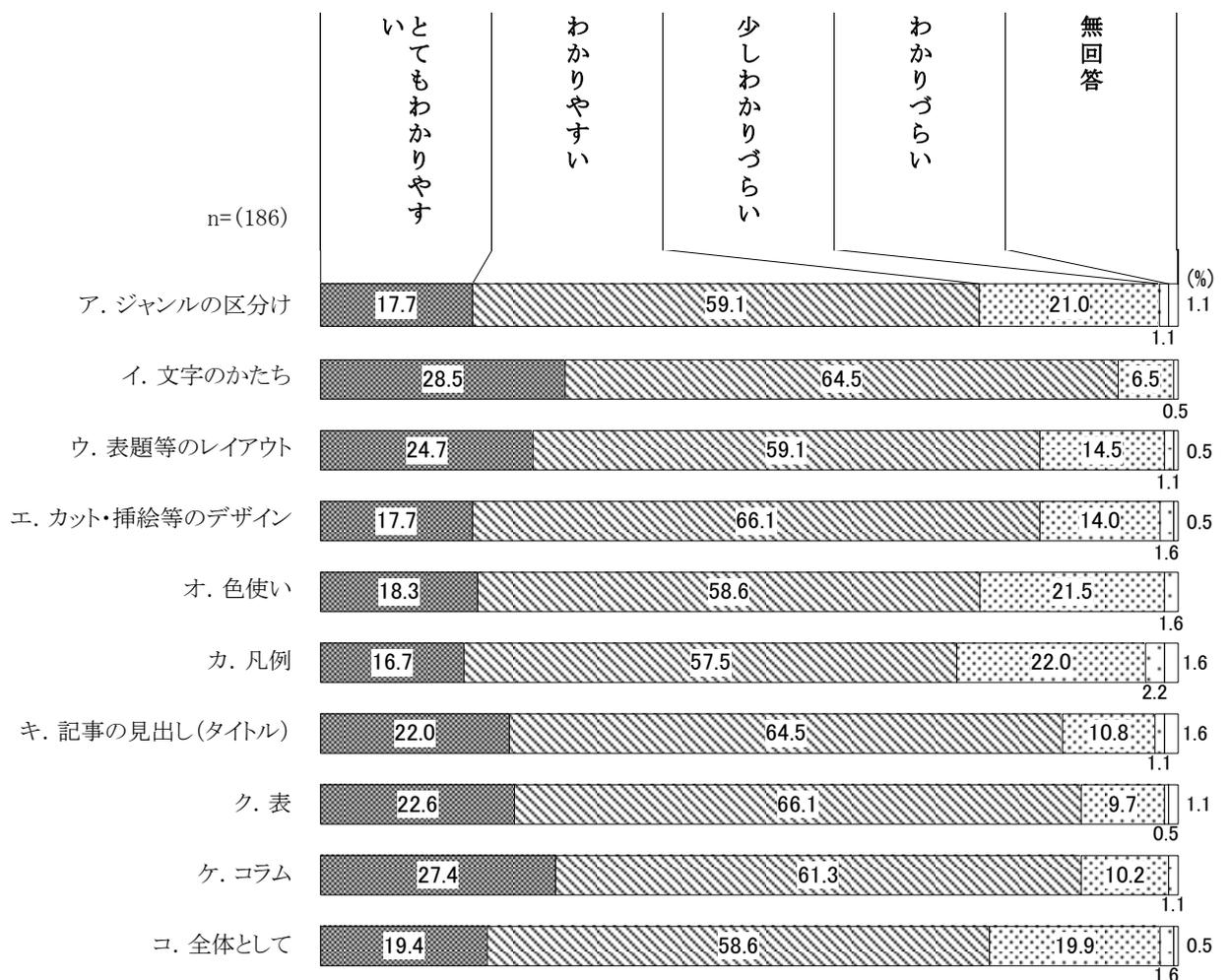
第4章 調査広聴／「あだち広報」の誌面について

問2-2で「4. 内容が理解できなかった」とお答えの方に

問2-2-1 理解できなかったのはどういう理由からですか（〇はあてはまるものすべて）。



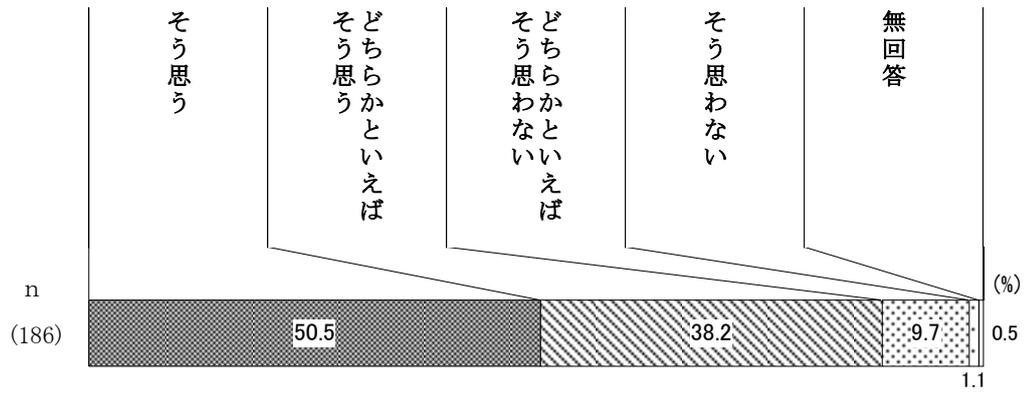
問3 以下のア～コの事項について、それぞれお答えください（〇はそれぞれ1つずつ）。



※ウ～エの回答選択肢は、「とても良い」「良い」「あまり良くない」「良くない」

※コの回答選択肢は、「とても読みやすい」「読みやすい」「少し読みづらい」「読みづらい」

問5 今回のアンケートは、区民のニーズや意識を把握するうえで有効な内容だと思いますか（○は1つだけ）。

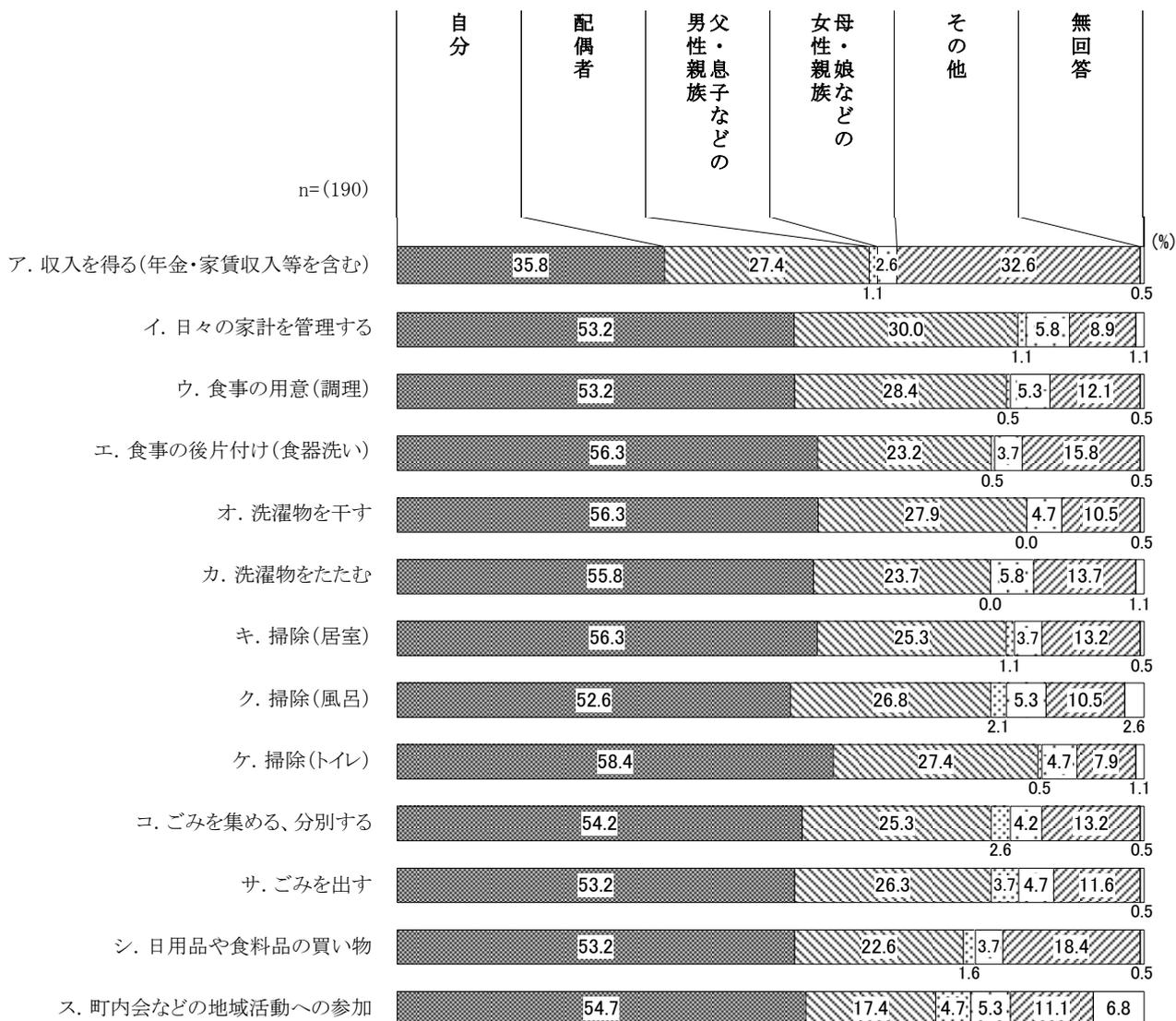


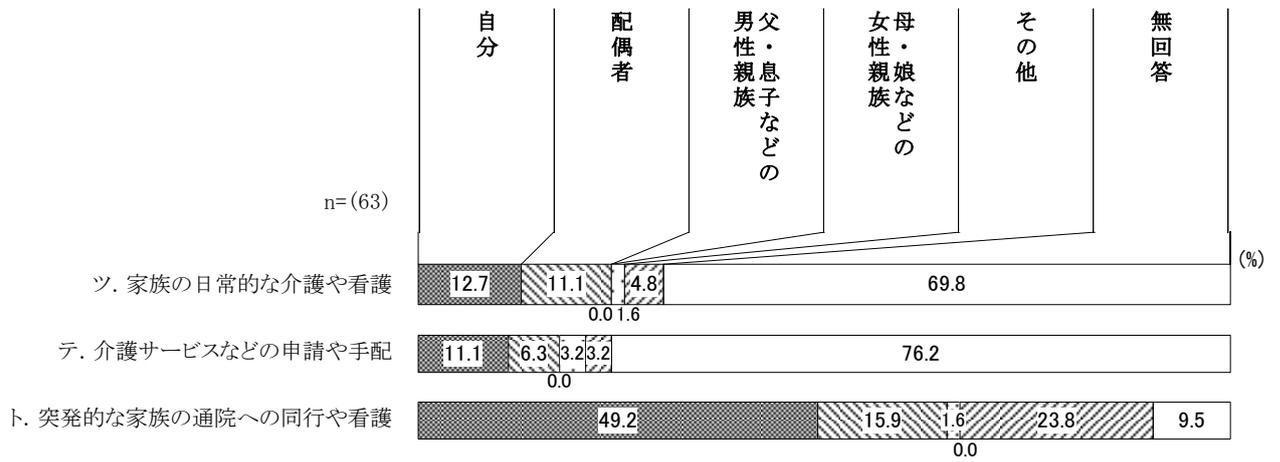
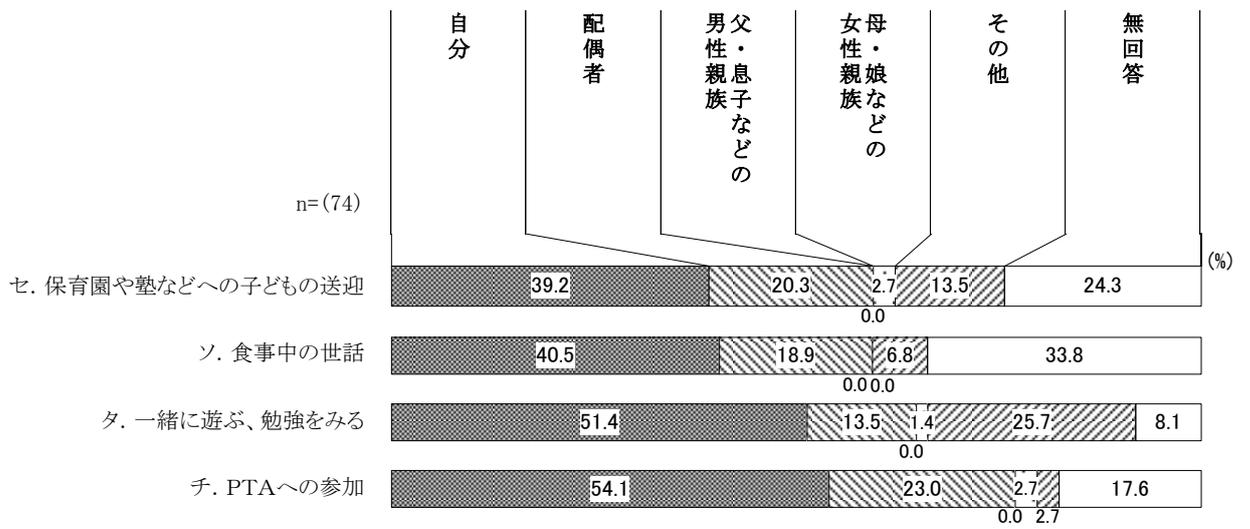
(2) 男女共同参画について

【男女の性別による役割分担意識と就労】

問1 あなたの家庭で、次の仕事や家事は主にだれが行っていますか。以下の項目についてお答えください（各項目に○は1つのみ）。

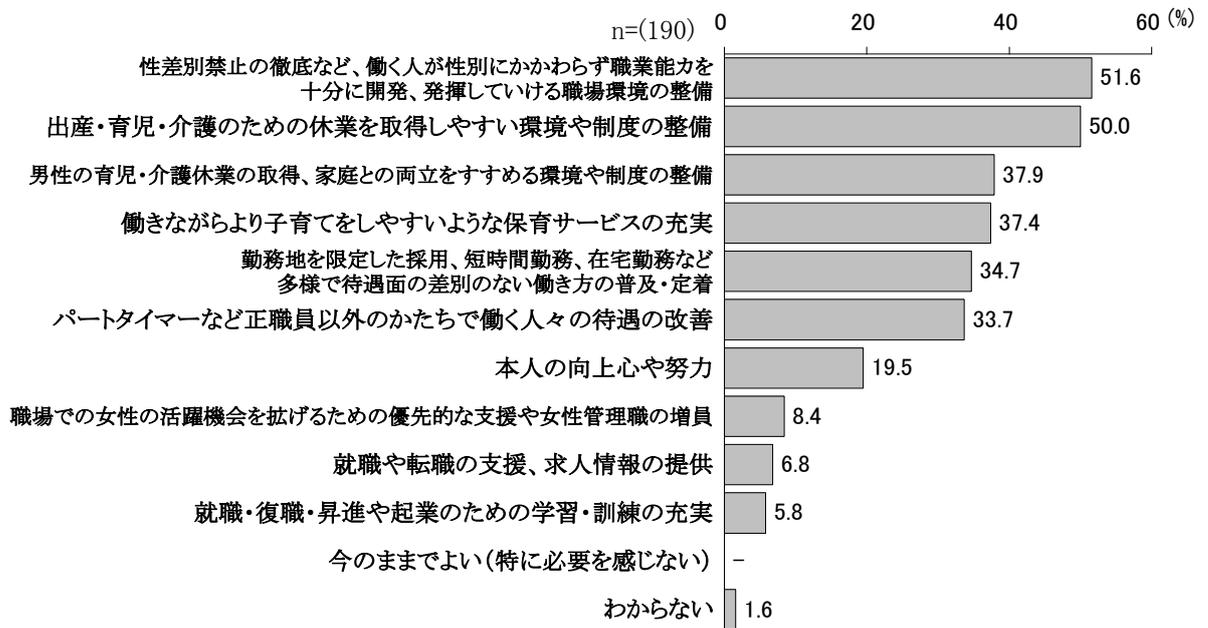
※主に行う人が複数の場合には、その他にご記入ください（例：自分と母、自分と夫）。





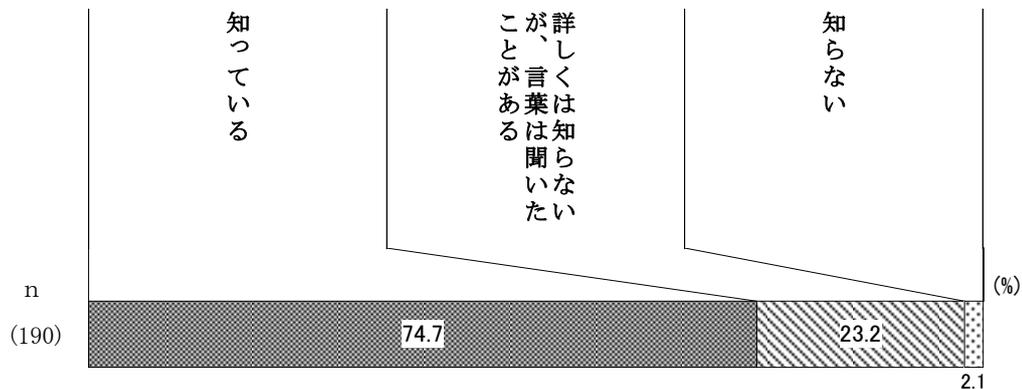
第4章 調査広聴／男女共同参画について

問2 職場での男女平等を進めていくためには、特にどのような取り組みが必要だと思いますか（〇は3つまで）。



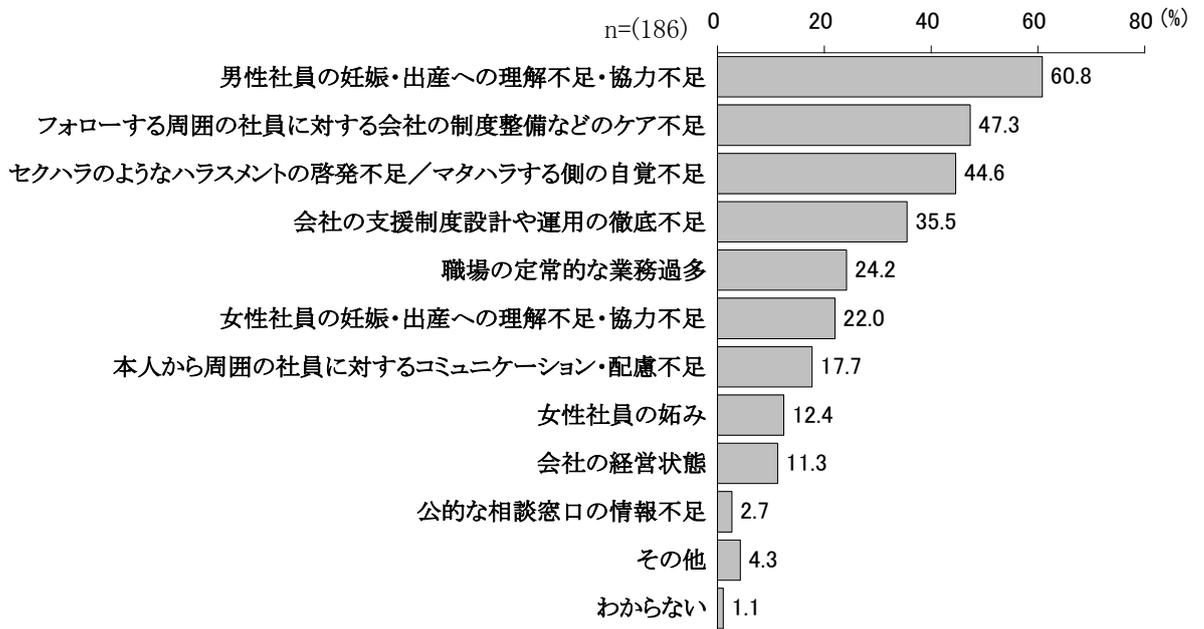
問3 最近、職場でのマタニティ・ハラスメントがよく話題になっていますが、あなたは、マタニティ・ハラスメント（マタハラ）という言葉やその意味を知っていますか（〇は1つのみ）。

※マタニティ・ハラスメント（マタハラ）とは、働く女性が、妊娠・出産にあたって職場で受ける精神的・肉体的な嫌がらせのことです。



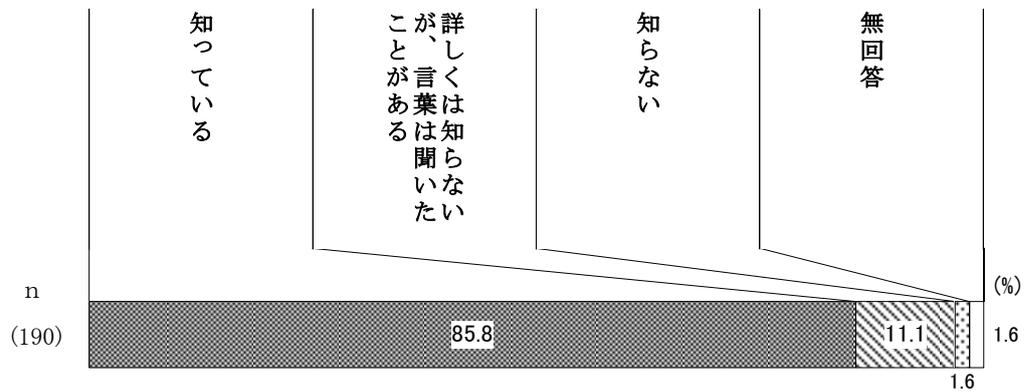
問3で「1. 知っている」又は「2. 詳しくは知らないが、言葉は聞いたことがある」とお答えの方は、次の問4についてお答えください。

問4 職場でマタハラがおこる原因は何だと思えますか（〇は3つまで）。



【ドメスティック・バイオレンス】（配偶者や恋人など親密な相手からの暴力）

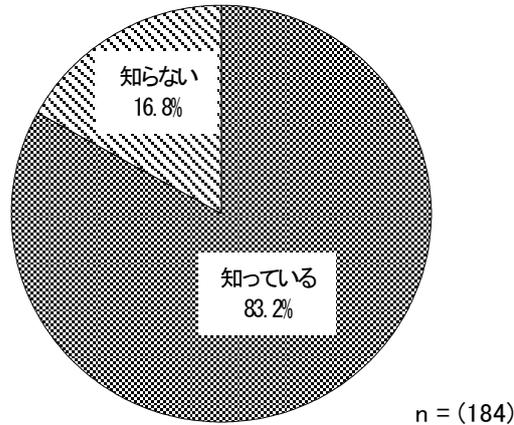
問5 あなたは、ドメスティック・バイオレンス（DV）を知っていますか。（〇は1つのみ）



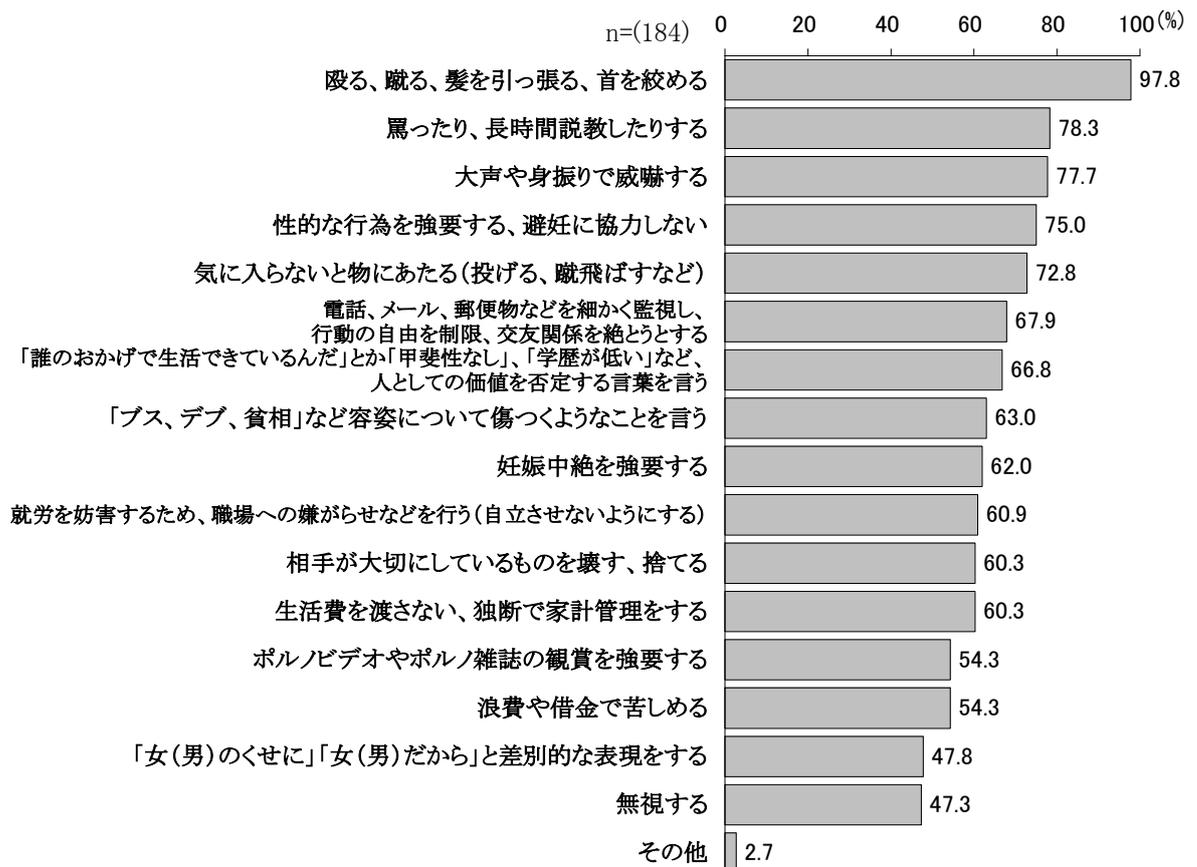
第4章 調査広聴／男女共同参画について

問5で「1. 知っている」又は「2. 詳しくは知らないが、言葉は聞いたことがある」とお答えの方は、次の問6から問9についてお答えください。

問6 DVに関する相談機関があることを知っていますか（○は1つのみ）。



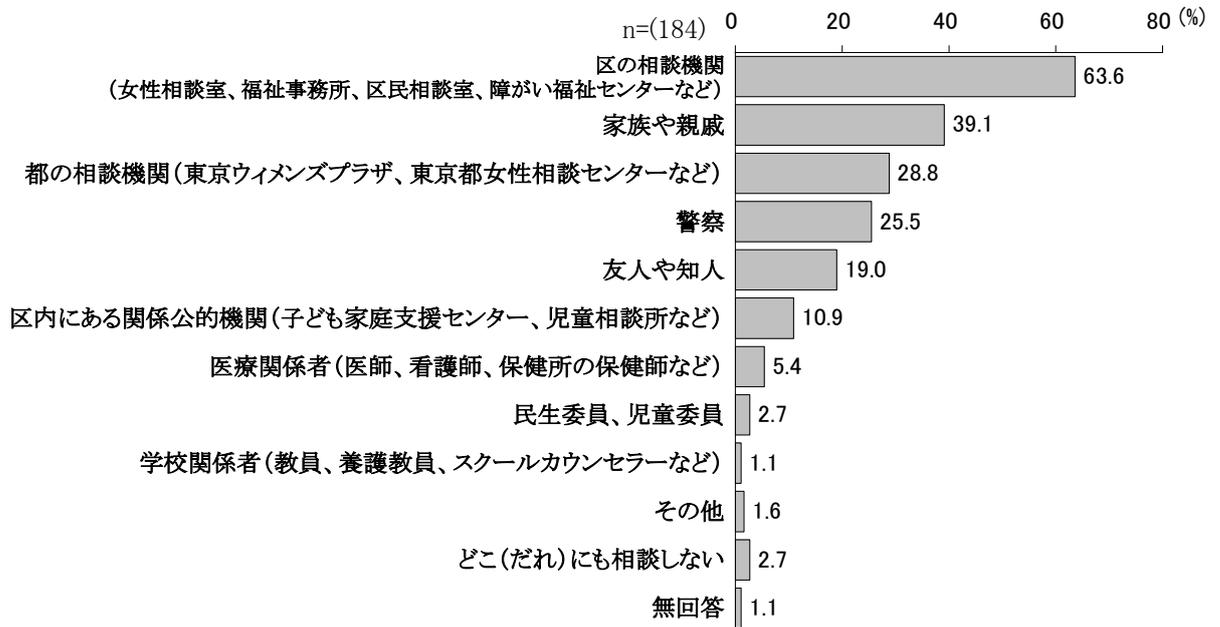
問7 あなたは、どのような行為がDVだと考えていますか。
（あてはまるものすべてに○）



問8 もし、あなたや家族がDV被害に遭った場合は、どこへ相談しますか。

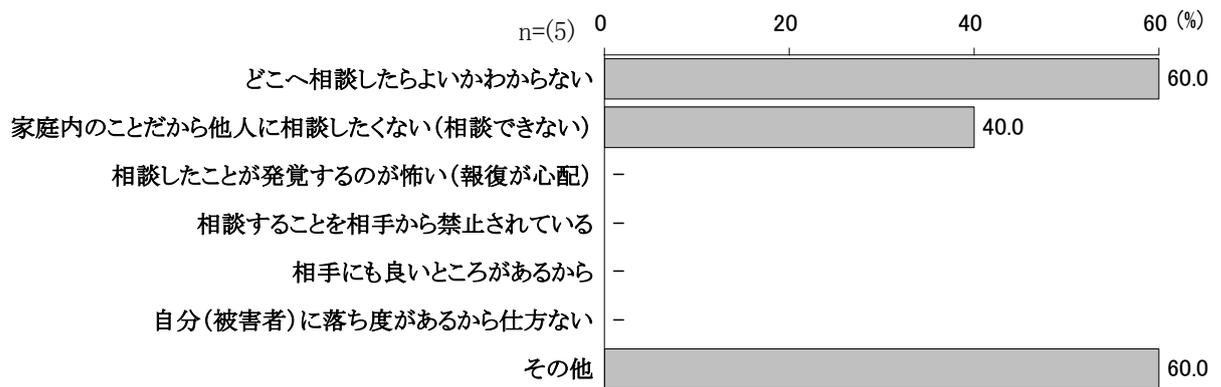
(○は2つまで)

※DVの被害者は女性だけでなく男性の場合もあります。

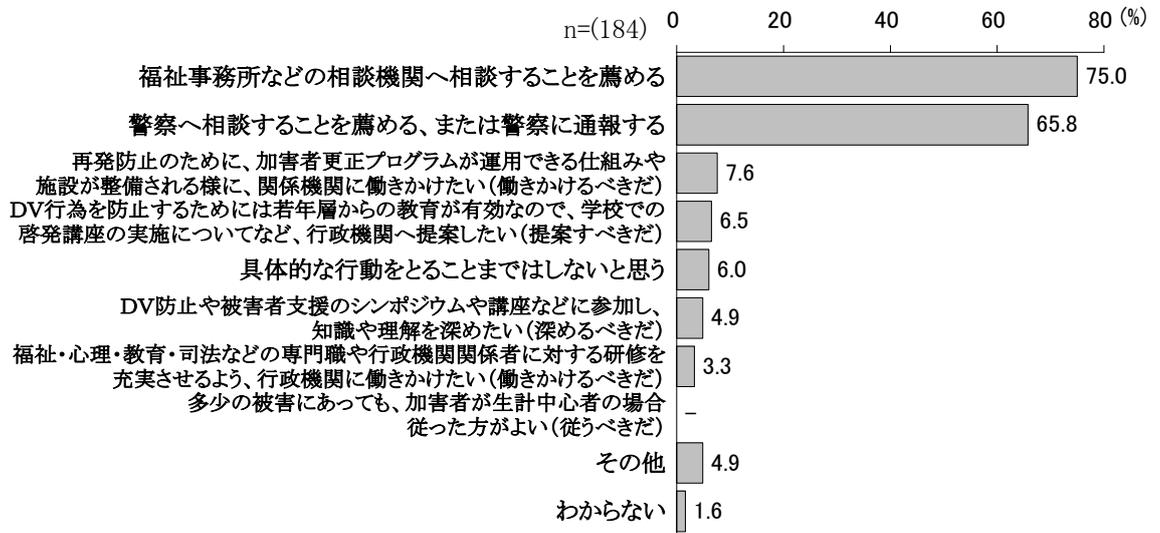


問8で「10. どこ(だれ)にも相談しない」とお答えの方に

問8-1 相談しないと思う理由はどのようなことですか (○は2つまで)。

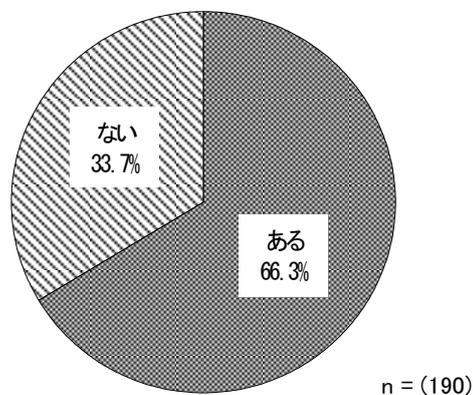


問9 もしあなたがDV行為を見聞きした時、どのように行動すると思いますか。または、どのような行動をすべきだと考えますか（○は2つまで）。



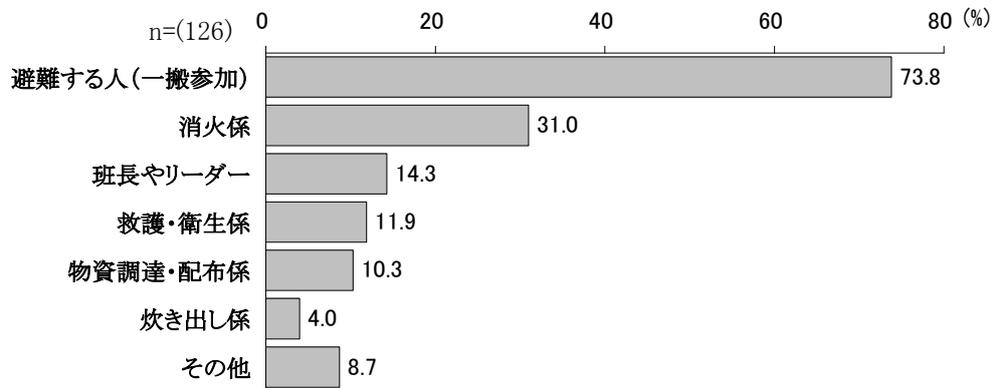
**【災害・防災対策に女性の視点を活かし、
女性リーダーの登用や活躍を進めるために】**

問10 あなたは、地域や職場などで防災訓練に参加したことがありますか。
(○は1つのみ)

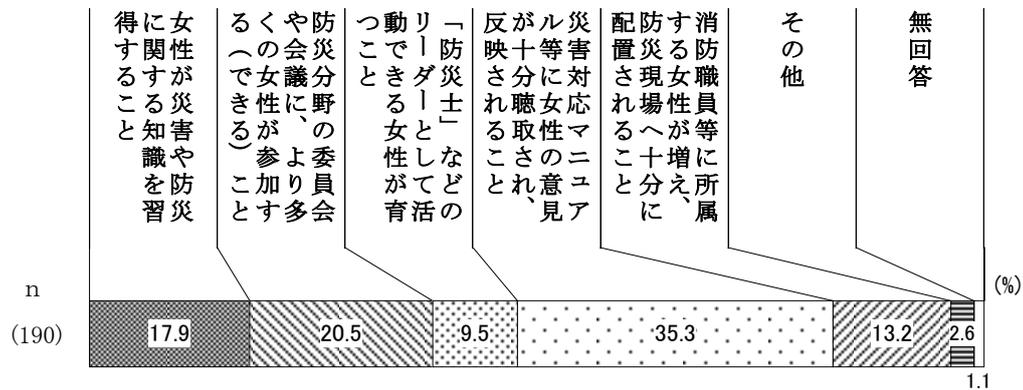


問10で「1. ある」とお答えの方に

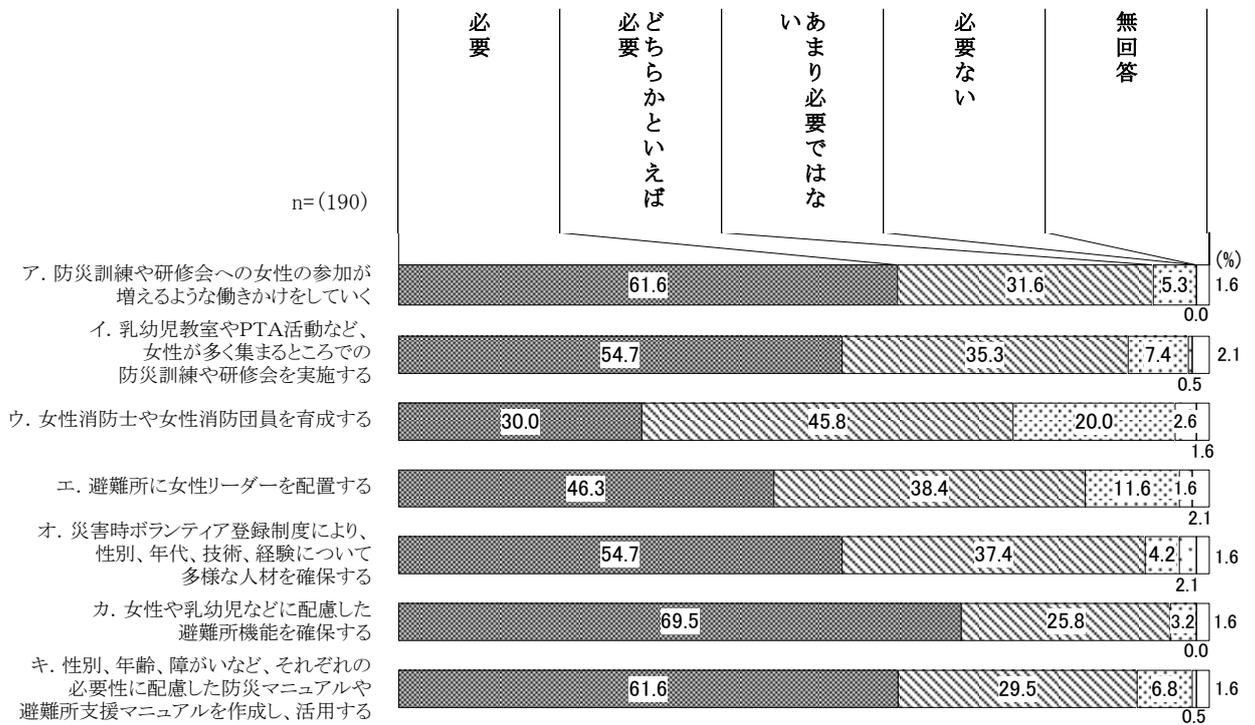
問10-1 その時のあなたの役割はどのようなことでしたか。
(○はあてはまるものすべて)



問11 東日本大震災では、「避難所運営に女性が参画していない」「備蓄品や震災対応に女性の視点がない」などの意見がありました。あなたは、災害・防災分野で女性の視点を活かし、よりよい対策を講じるために、何が最も重要だと思いますか。
(○は1つのみ)

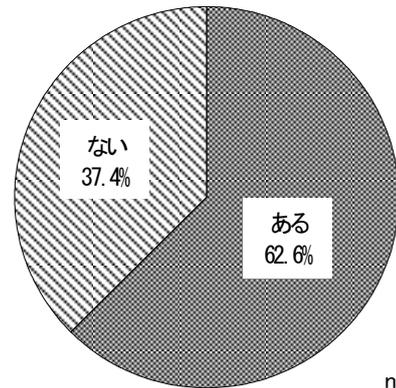


問12 防災や災害復興の分野で男女共同参画を推進していくために、行政や地域の取り組みとして、以下のアからキのそれぞれについて、あなたはどの程度必要だと思いますか（各項目に○は1つのみ）。



(3) 職員の接客について

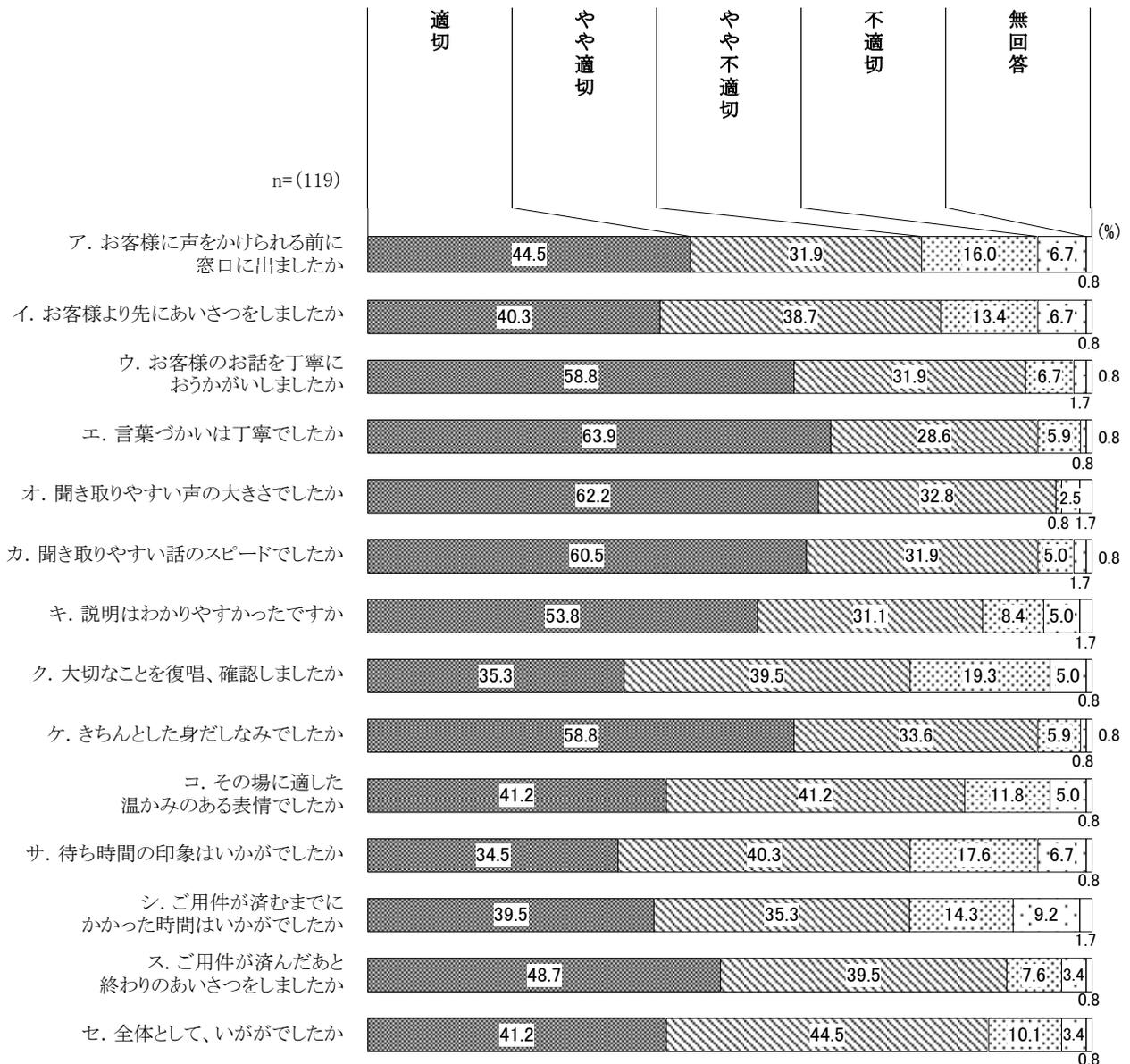
問13 あなたは、最近、手続きや相談などのために区役所の窓口をご利用になったことがありますか（○は1つだけ）。



n = (190)

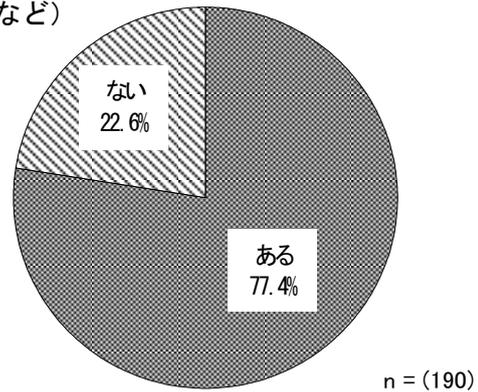
問13で「1. ある」とお答えの方に

問13-1 窓口などでの職員の対応はいかがでしたか。以下の項目についてお答えください（○はそれぞれ1つずつ）。



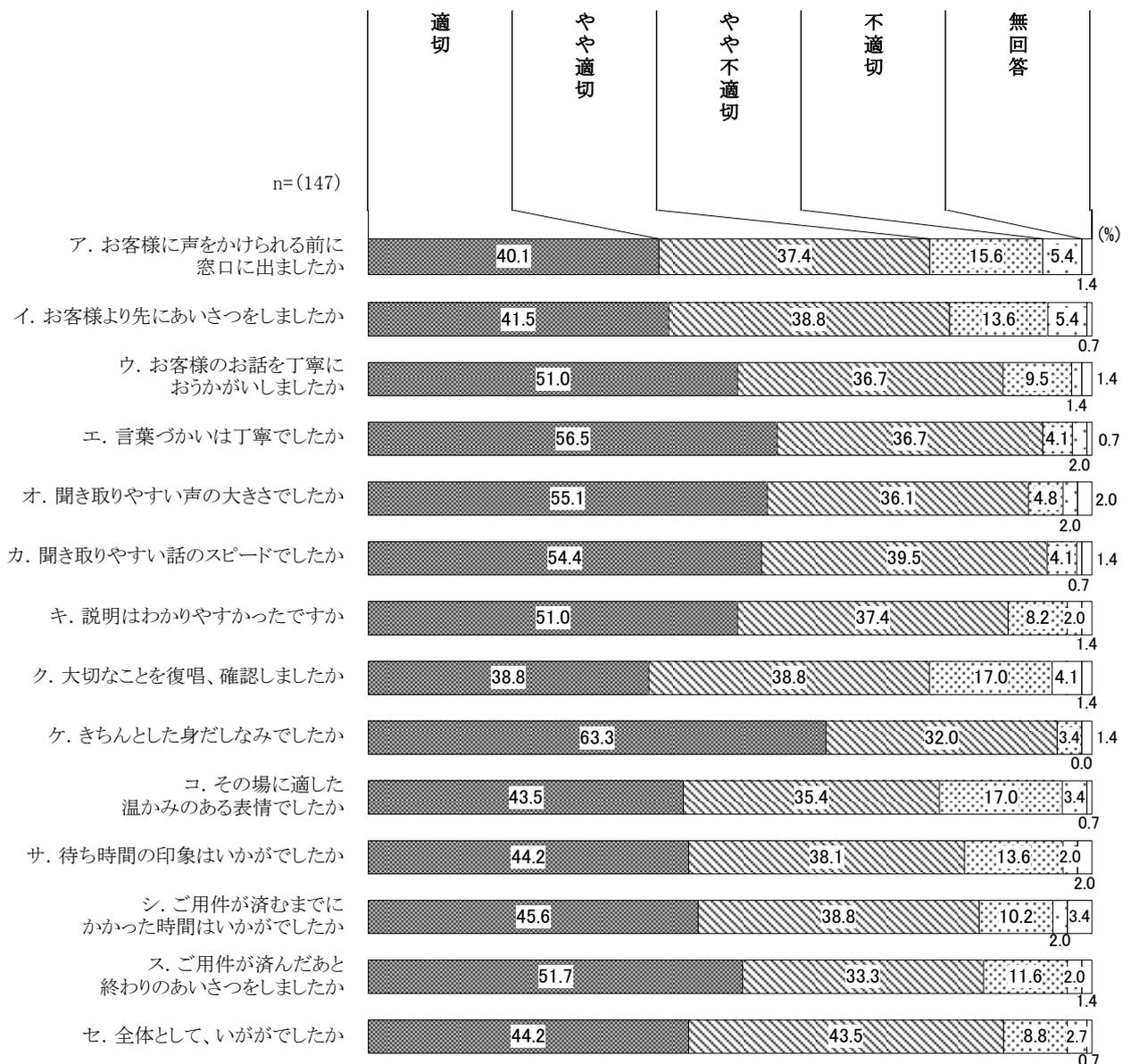
第4章 調査広聴／職員の接客について

問14 あなたは、最近、区役所窓口以外の施設
（図書館、地域学習センター、スポーツ施設など）
をご利用になったことがありますか。
（○は1つだけ）

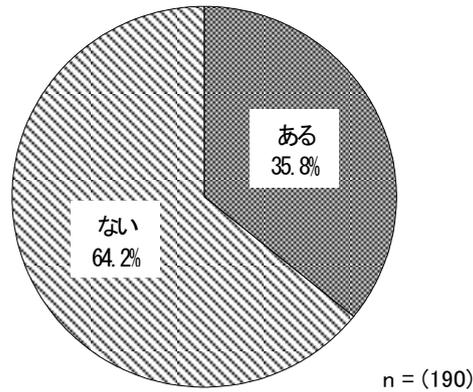


問14で「1. ある」とお答えの方に

問14-1 施設での職員の対応はいかがでしたか。以下の項目についてお答えください。
（○はそれぞれ1つずつ）

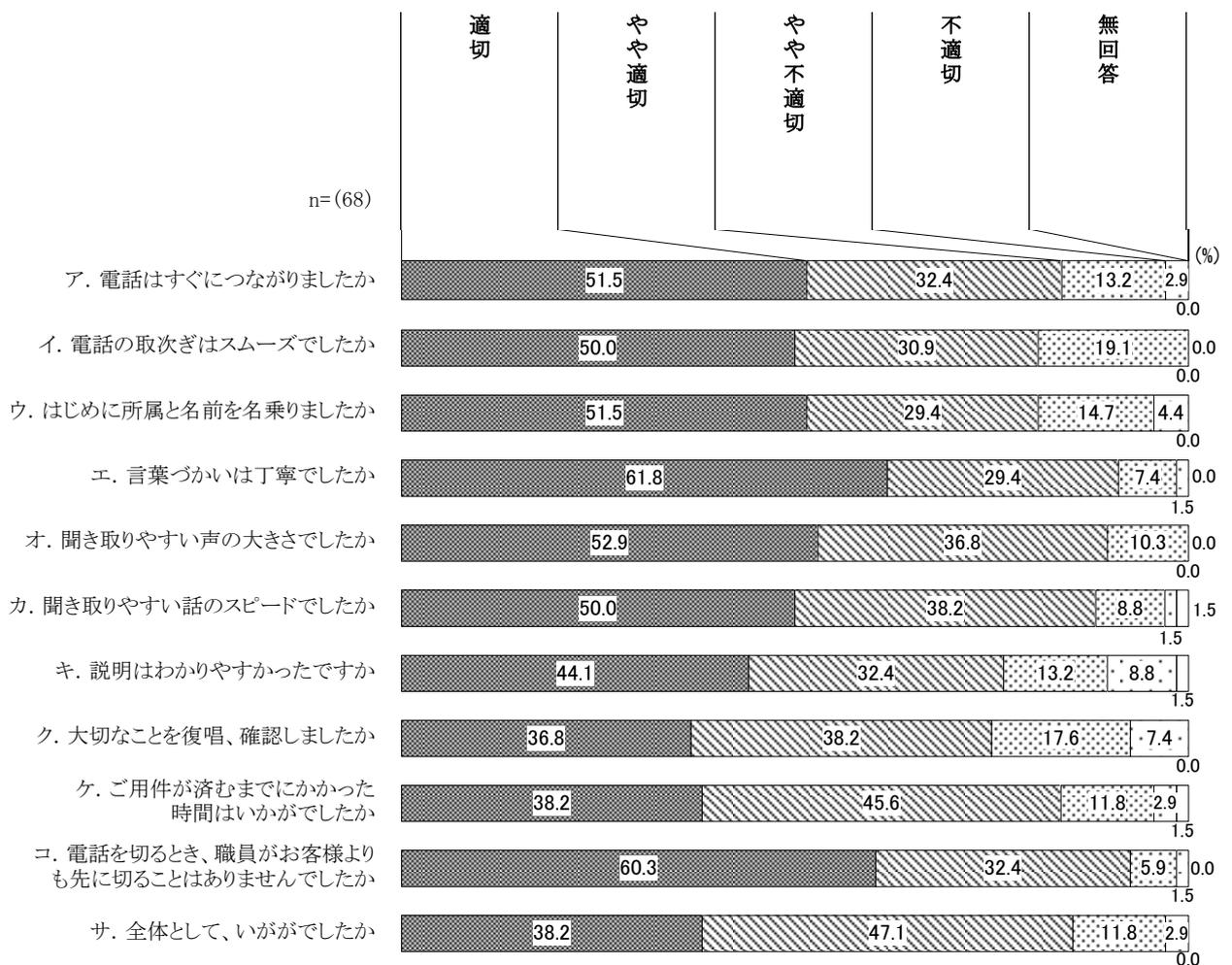


問15 あなたは、最近、区役所や区の施設に相談や問い合わせなどで電話をしたことがありますか（○は1つだけ）。



問15で「1. ある」とお答えの方に

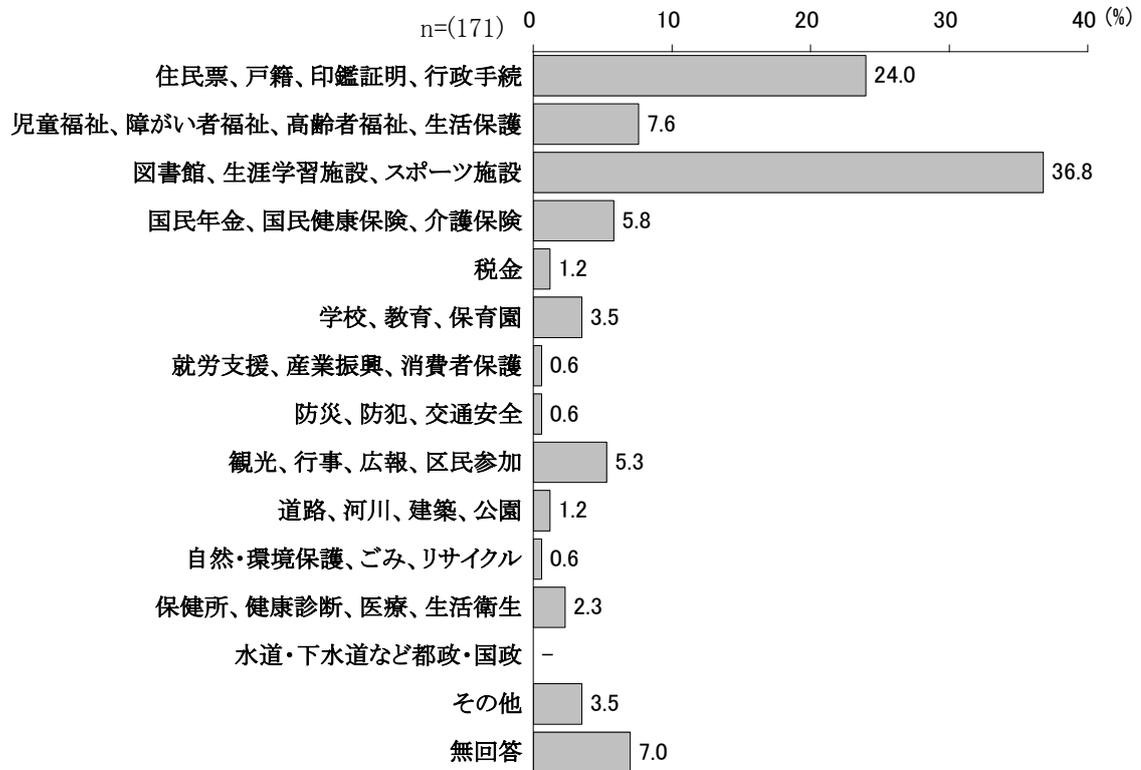
問15-1 電話での職員の対応はいかがでしたか。以下の項目についてお答えください。（○はそれぞれ1つずつ）。



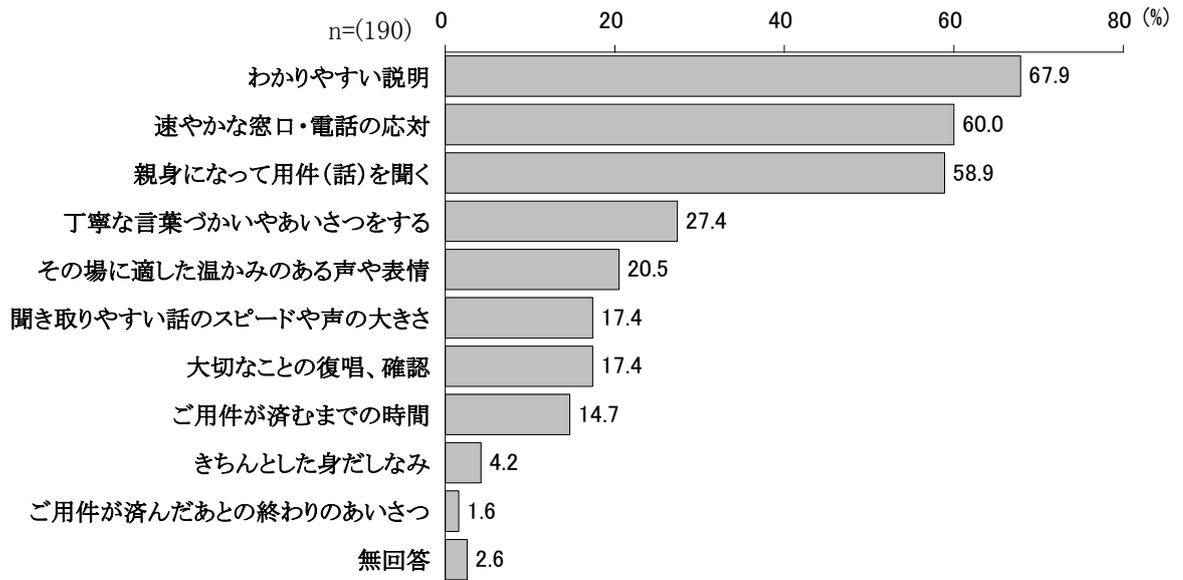
第4章 調査広聴／職員の接客について

問13、問14、問15で、1つでも「1. ある」とお答えの方は、次の問16についてお答えください。

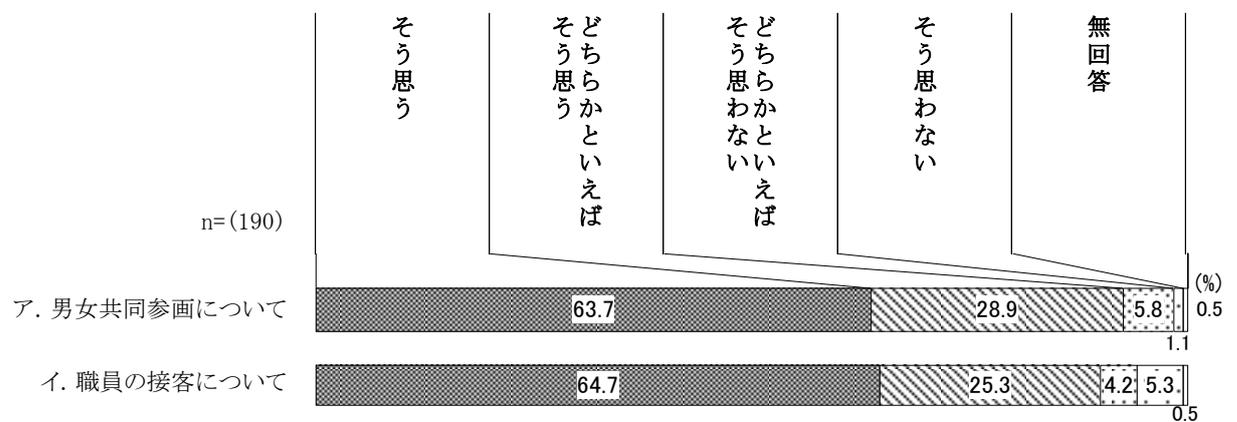
問16 どのような目的で、区役所の窓口や区の施設を利用、もしくは区役所や区の施設に相談や問い合わせの電話をしましたか。一番多かったものをお答えください。
(○は1つだけ)



問17 職員に求められる接客態度として、重要と考えるものは何ですか（○は3つまで）。



問18 今回のアンケートは、区民のニーズや意識を把握するうえで有効な内容だと思いますか（○はそれぞれ1つずつ）。



5 各種区民アンケート

区では、世論調査や区政モニターアンケートの他に、さまざまな部署が担当の事業に関するアンケート調査を実施しています。以下は、今年度を実施したアンケートです。

(1) 4月～6月実施

①	あだちはじめてえほん事業（3～4か月児）アンケート	P65
②	あだちはじめてえほん事業（1歳6か月児）アンケート	P65
③	「地球環境フェア2015」参加者アンケート	P66
④	生涯学習関連施設利用者アンケート	P66
⑤	足立伝統工芸品展開催に関するアンケート	P67

(2) 7月～9月実施

⑥	子どもの健康・生活実態調査	P67
⑦	ひとり親世帯等アンケート	P68
⑧	「あだちやり」利用者アンケート	P68

(3) 10月～12月実施

⑨	足立ものづくりフェスタ開催に関するアンケート	P69
⑩	足立のものづくり展開催に関するアンケート	P69
⑪	平成27年度「あだち放課後子ども教室」アンケート	P70
⑫	「2015足立区消費生活展」アンケート	P70
⑬	長寿健康増進事業アンケート	P71
⑭	「人権のつどい」アンケート	P71

(4) 1月～3月実施

⑮	あだちエンターテイメントチャレンジャー支援事業 （新春えんチャレまつり公演アンケート）	P72
⑯	あだちメッセ開催に関するアンケート	P72
⑰	足立区空き家実態調査	P73
⑱	足立区住まいに関するアンケート	P73
⑲	舎人駅周辺地域の公園利用に関する小学生アンケート	P74

6 各種区民アンケートの実施概要

①あだちはじめてえほん事業（3～4か月児）アンケート	
調査の目的	平成27年4月からの新規事業であるため、意見を集約し、今後の事業運営および方向性に反映させるため。
調査項目	この事業に対する感想／保護者の読書習慣について／この事業による親子の読書習慣への影響について／足立区内の図書館の利用頻度および目的について／図書館で企画してもらいたいイベントについて
実施時期	平成27年4月～平成28年3月
対象者	足立区在住の3～4か月児健診受診者およびその保護者
対象者の抽出方法	その他（健診受診者全員）
調査方法	その他（健診会場で回収）
標本数等	標本数 5,894票 回収数 5,129票 回収率 87.0%（小数第2位四捨五入）
所属	中央図書館 子ども読書推進係

②あだちはじめてえほん事業（1歳6か月児）アンケート	
調査の目的	平成27年4月からの新規事業であるため、意見を集約し、今後の事業運営および方向性に反映させるため。
調査項目	親子での読書の頻度・感想／この事業に対する感想／子どもが絵本を読む場所／保護者の読書習慣について／この事業による親子の読書習慣への影響について／足立区内の図書館の利用頻度および目的について／図書館で企画してもらいたいイベントについて
実施時期	平成27年4月～平成28年3月
対象者	足立区在住の1歳6か月児健診受診者およびその保護者
対象者の抽出方法	その他（健診受診者全員）
調査方法	その他（健診会場で回収）
標本数等	標本数 5,006票 回収数 3,258票 回収率 65.1%（小数第2位四捨五入）
所属	中央図書館 子ども読書推進係

③「地球環境フェア2015」参加者アンケート	
調査の目的	地球環境フェア来場者の実態や感想等を把握し、実施結果に対する反省や今後のフェアの企画・運営に反映させるため。
調査項目	性別／年代／住まい／交通手段／目的／感想／意見・要望 など
実施時期	平成27年5月
対象者	地球環境フェア来場者
対象者の抽出方法	その他（地球環境フェア来場者）
調査方法	その他（会場にて記載したものを回収）
標本数等	標本数 22,000人（来場者数）のうち希望者票 回収数 806票 回収率 3.7%（小数第2位四捨五入）
所属	環境政策課 環境事業係

④生涯学習関連施設利用者アンケート	
調査の目的	施設利用者からの意見要望を調査し、指定管理者の業務評価に反映させるため。
調査項目	スタッフ対応／事務処理／案内／利用者懇談会等
実施時期	平成27年6月～平成27年10月
対象者	生涯学習センター及び地域学習センター来館者
調査方法	その他（手渡ししたのち回収）
標本数等	標本数 3,292票 回収数 3,292票 回収率 100%
所属	地域文化課 学習事業係

⑤足立伝統工芸品展開催に関するアンケート									
調査の目的	出展企業や来場者から、イベントに対する意見及び感想を聴取することで、効果測定及び今後の課題分析のための材料とするため。								
調査項目	出展品購入の有無／施設の広さなどの出展環境／ 次回の参加意向 等								
実施時期	来場者アンケート：平成27年6月20日、21日 出展者アンケート：平成27年6月下旬～7月初旬								
対象者	来場者アンケート：足立伝統工芸品展来場者 出展者アンケート：足立伝統工芸品展出展者								
対象者の抽出方法	足立伝統工芸品来場者及び出展者								
調査方法	アンケート用紙の配付（手渡し、郵送及びFAX）								
標本数等	<table border="0"> <tr> <td>【来場者】</td> <td>【出展者】</td> </tr> <tr> <td>標本数 1,900 票</td> <td>標本数 31 票</td> </tr> <tr> <td>回収数 523 票</td> <td>回収数 20 票</td> </tr> <tr> <td>回収率 27.5%</td> <td>回収率 64.5% (小数第2位四捨五入)</td> </tr> </table>	【来場者】	【出展者】	標本数 1,900 票	標本数 31 票	回収数 523 票	回収数 20 票	回収率 27.5%	回収率 64.5% (小数第2位四捨五入)
【来場者】	【出展者】								
標本数 1,900 票	標本数 31 票								
回収数 523 票	回収数 20 票								
回収率 27.5%	回収率 64.5% (小数第2位四捨五入)								
所属	産業振興課 工業係								

⑥子どもの健康・生活実態調査							
調査の目的	「子どもの健康と生活の実態を把握すること」、「子どもの健康が家庭環境や生活習慣からどのような影響を受けているかを明らかにすること」、「子どもの健康と世帯の経済状態にどのような関連があるかを明らかにすること」、以上3点を目的としている。						
調査項目	世帯状況/子どもの健康/子どもの生活/子どもの食生活/子どもの こころ/保護者の健康・生活/世帯の就業と経済状況/保護者の子ども への関わり/保護者と地域とのつながり						
実施時期	先行調査 平成27年7月 本格調査 平成27年11月						
対象者	区立の小学校に在籍する1年生がいる世帯						
対象者の抽出方法	その他（1年生全員を対象とした全数調査）						
調査方法	その他（学校を通じて配布・回収）						
標本数等	<table border="0"> <tr> <td>標本数</td> <td>5,355 票</td> </tr> <tr> <td>回収数</td> <td>4,467 票</td> </tr> <tr> <td>回収率</td> <td>83.4% (小数第2位四捨五入)</td> </tr> </table>	標本数	5,355 票	回収数	4,467 票	回収率	83.4% (小数第2位四捨五入)
標本数	5,355 票						
回収数	4,467 票						
回収率	83.4% (小数第2位四捨五入)						
所属	こころとからだの健康づくり課 健康づくり係						

⑦ひとり親世帯等アンケート	
調査の目的	ひとり親世帯等の生活状況に関するデータを収集・分析し、ひとり親家庭支援策に活かすため。
調査項目	性別／現在の仕事の有無／資格取得支援制度に対する認知度／制度の利用意向および理由／就労支援についての意見
実施時期	平成27年8月
対象者	現況届提出、相談、新規申請、住所変更等の手続きのために窓口に来庁された方
対象者の抽出方法	その他（ご協力いただける方のみアンケート用紙を配布）
調査方法	その他（アンケート回答）
標本数等	標本数 984票 回収数 984票 回収率 100%（小数第2位四捨五入）
所属	親子支援課 ひとり親家庭支援担当

⑧「あだちやり」利用者アンケート	
調査の目的	コミュニティサイクル「あだちやり」の利用状況を調査し、今後の運営や拠点の拡充に反映させるため。
調査項目	性別／年齢／居住地／あだちやりを知ったきっかけ／利用目的／行き先／自転車の返却先／今後もあだちやりを利用するか／今後拡充する拠点の希望地域／希望料金
実施時期	平成27年9月～10月
対象者	あだちやり利用者・区民まつり来場者・ホームページ利用者
対象者の抽出方法	その他（区民まつり来場者等）
調査方法	その他（アンケート用紙、ホームページアンケート）
標本数等	標本数 1,000票 回収数 533票 回収率 53.3%（小数第2位四捨五入）
所属	交通対策課 自転車係

⑨足立ものづくりフェスタ開催に関するアンケート									
調査の目的	出展企業や来場者から、イベントに対する意見及び感想を聴取することで、効果測定及び今後の課題分析のための材料とするため。								
調査項目	出展品購入の有無／体験ブース参加の有無／印象に残ったブース施設の広さなどの出展環境／次回の参加意向								
実施時期	来場者アンケート：平成27年10月10日、11日 出展者アンケート：平成27年10月上旬～10月中旬								
対象者	来場者アンケート：足立ものづくりフェスタ来場者 出展者アンケート：足立ものづくりフェスタ出展者								
対象者の抽出方法	足立ものづくりフェスタ来場者及び出展者								
調査方法	アンケート用紙の配付（手渡し、郵送及びFAX）								
標本数等	<table border="0"> <tr> <td>【来場者】</td> <td>【出展者】</td> </tr> <tr> <td>標本数 3,600 票</td> <td>標本数 55 票</td> </tr> <tr> <td>回収数 207 票</td> <td>回収数 47 票</td> </tr> <tr> <td>回収率 5.8%</td> <td>回収率 85.5% (小数第2位四捨五入)</td> </tr> </table>	【来場者】	【出展者】	標本数 3,600 票	標本数 55 票	回収数 207 票	回収数 47 票	回収率 5.8%	回収率 85.5% (小数第2位四捨五入)
【来場者】	【出展者】								
標本数 3,600 票	標本数 55 票								
回収数 207 票	回収数 47 票								
回収率 5.8%	回収率 85.5% (小数第2位四捨五入)								
所属	産業振興課 工業係								

⑩足立のものづくり展開催に関するアンケート									
調査の目的	出展企業や来場者から、イベントに対する意見及び感想を聴取することで、効果測定及び今後の課題分析のための材料とするため。								
調査項目	出展品購入の有無／施設の広さなどの出展環境／次回の参加意向								
実施時期	来場者アンケート：平成27年 10月15日、16日、18日、19日 出展者アンケート：平成27年10月中旬～10月下旬								
対象者	足立のものづくり展来場者及び出展者								
対象者の抽出方法	足立のものづくり展来場者及び出展者								
調査方法	アンケート用紙の配付（手渡し、郵送及びFAX）								
標本数等	<table border="0"> <tr> <td>【来場者】</td> <td>【出展者】</td> </tr> <tr> <td>標本数 7,200 票</td> <td>標本数 54 票</td> </tr> <tr> <td>回収数 651 票</td> <td>回収数 38 票</td> </tr> <tr> <td>回収率 9.0%</td> <td>回収率 70.4% (小数第2位四捨五入)</td> </tr> </table>	【来場者】	【出展者】	標本数 7,200 票	標本数 54 票	回収数 651 票	回収数 38 票	回収率 9.0%	回収率 70.4% (小数第2位四捨五入)
【来場者】	【出展者】								
標本数 7,200 票	標本数 54 票								
回収数 651 票	回収数 38 票								
回収率 9.0%	回収率 70.4% (小数第2位四捨五入)								
所属	産業振興課 工業係								

第4章 調査広聴／各種区民アンケート

⑪平成27年度「あだち放課後子ども教室」アンケート	
調査の目的	重点プロジェクト事業評価調書に反映させるため、あだち放課後子ども教室の参加児童に、参加頻度、活動内容を聞くことにより、事業に対する満足度をはかるため。
調査項目	学年、性別、参加日数、活動内容、満足度など
実施時期	平成27年10月15日～30日
対象者	全13ブロック各2校、計26校の調査日に活動に参加した児童
対象者の抽出方法	その他（調査日に活動に参加した児童）
調査方法	その他（受付で参加児童にアンケート用紙を配付し、同時に回収）
標本数等	標本数 1,920票 回収数 1,920票 回収率 100%
所属	教育政策課 放課後子ども教室担当

⑫「2015足立区消費生活展」アンケート	
調査の目的	次の生活展の参考のため
調査項目	講座の参加者の住所、認知媒体、お問い合わせコールあだち意見、要望
実施時期	平成27年10月24日、25日
対象者	生活展来場者
対象者の抽出方法	その他（見学後任意提出）
調査方法	その他（生活展見学の後記入していただき、回収箱にて回収）
標本数等	標本数 2,256票 回収数 2,123票 回収率 94.1%（小数第2位四捨五入）
所属	産業政策課 消費者センター

⑬長寿健康増進事業アンケート	
調査の目的	実施した講座の改善点等を知り、次年度以降に反映させるため。
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> ・この講座の開催を何で知りましたか（複数回答可） ・今までに「長寿健康増進事業」に参加したことはありますか ・地域学習センター等ほどのくらいの頻度で利用しますか ・性別
実施時期	平成27年10月～平成28年3月
対象者	後期高齢者医療制度の被保険者で長寿健康増進事業（講座）に参加した者
対象者の抽出方法	その他（講座受講者）
調査方法	その他（受講後、席上配付）
標本数等	標本数 661票 回収数 599票 回収率 90.6%（小数第2位四捨五入）
所属	高齢医療・年金課 高齢医療係

⑭「人権のつどい」アンケート	
調査の目的	各調査項目について区民の意見を集約することにより、よりよい講座作りに活かすため。
調査項目	中学校人権作文の発表について／講演会について／人権・平和への理解について／人権啓発イベントについて／イベントを何で知ったか／お問い合わせコールあだちについて／利用した理由について
実施時期	平成27年12月8日
対象者	人権講座に参加した区民等
対象者の抽出方法	参加者にアンケートを配布
調査方法	現地で記入・回収
標本数等	標本数 750票 回収数 314票 回収率 41.9%（小数第2位四捨五入）
所属	総務課 人権推進係

⑮あだちエンターテイメントチャレンジャー支援事業（新春えんチャレまつり）公演アンケート	
調査の目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来場者の傾向を把握するため。 ・ 催しの内容に関する意見を求めるため。
調査項目	年齢／性別／お住まい／来場回数／公演を何でお知りになりましたか／出演者たちへ、ご感想やメッセージ／えんチャレ事業についての感想
実施時期	平成28年1月9日
対象者	えんチャレ公演（新春えんチャレまつり）の来場者
調査方法	その他（来場者へアンケート用紙への回答記入を依頼）
標本数等	標本数 730票 回収数 246票 回収率 33.7%（小数第2位四捨五入）
所属	地域文化課 調整係

⑯あだちメッセ開催に関するアンケート									
調査の目的	出展企業や来場者の目的や意見等を把握し、分析することで、課題を洗い出し、今後の事業開催に反映させるため。								
調査項目	満足度／来場・出展目的／来場者業種・地域／出展成果／各ブースにおける来場者数／会期中・会期後の問い合わせ・商談数／自由意見 等								
実施時期	来場者アンケート：平成28年1月22日、24日 出展者アンケート：平成28年2月上旬～2月下旬								
対象者	来場者アンケート：あだちメッセ来場者 出展者アンケート：あだちメッセ出展者								
対象者の抽出方法	あだちメッセ来場者及び出展者								
調査方法	アンケート用紙の配付（手渡し及び郵送）								
標本数等	<table border="0"> <tr> <td>【来場者】</td> <td>【出展者】</td> </tr> <tr> <td>標本数 3,739票</td> <td>標本数 81票</td> </tr> <tr> <td>回収数 1,722票</td> <td>回収数 71票</td> </tr> <tr> <td>回収率 46.1%</td> <td>回収率 87.7%（小数第2位四捨五入）</td> </tr> </table>	【来場者】	【出展者】	標本数 3,739票	標本数 81票	回収数 1,722票	回収数 71票	回収率 46.1%	回収率 87.7%（小数第2位四捨五入）
【来場者】	【出展者】								
標本数 3,739票	標本数 81票								
回収数 1,722票	回収数 71票								
回収率 46.1%	回収率 87.7%（小数第2位四捨五入）								
所属	産業振興課 工業係								

⑪足立区空き家実態調査	
調査の目的	足立区内全域における空き家実態調査において、空き家所有者の意向を把握し、今後の空き家等対策における検討資料として活用するため。
調査項目	空き家・所有者の属性／建物の使用状況／建物を使用する上での課題／空き家の利活用の意向
実施時期	平成28年1月
対象者	足立区内の空き家と思われる建物の登記上所有者（区外住民を含む）
対象者の抽出方法	その他（空き家実態調査及び登記調査による所有者特定）
調査方法	郵送
標本数等	標本数 501票 回収数 160票（不達 81票） 回収率 31.9%（小数第2位四捨五入） 【参考】 38.1%（不達を考慮した回収率）
所属	建築室 住宅課 住宅計画係

⑫足立区住まいに関するアンケート	
調査の目的	（仮称）足立区住生活マスタープランの策定に向け、区民の住まいの状況や区の住宅施策に対するニーズ等を把握し、今後の住宅施策を検討するための資料として活用するため。
調査項目	現在の住まいについて／住まいに関する満足度について／住み替えについて／子どもからお年寄りまで安心して暮らせる住環境について／安全・安心な住まいについて／足立区の住環境について／あなた自身やご家族について（回答者属性）
実施時期	平成28年1月
対象者	足立区に1年以上居住している18歳～85歳の区民・男女・個人
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本数等	標本数 3,000票 回収数 1,151票 回収率 38.4%（小数第2位四捨五入）
所属	建築室 住宅課 住宅計画係

⑱ 舎人駅周辺地域の公園利用に関する小学生アンケート	
調査の目的	舎人駅周辺地域の公園を魅力ある地域の公園としていくために、小学生の公園利用状況、公園に求めること等を把握するため。
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> ・性別、学年、住まい、放課後や休日にやっていること ・週にどの位公園に行くか、よく行く公園、好きな公園 ・どのような公園に遊びに行きたいか
実施時期	平成28年2月
対象者	舎人駅周辺地域の小学生
対象者の抽出方法	その他（舎人小、舎人第一小、足立入谷小、古千谷小の全児童）
調査方法	その他（各小学校で全児童にアンケートを記入していただいた）
標本数等	標本数 1, 699票 回収数 1, 588票 回収率 93.5%（小数第2位四捨五入）
所属	パークイノベーション担当課 パークイノベーション担当係

第5章 パブリックコメント

1 パブリックコメント

足立区パブリックコメント実施要綱（抜粋）

（定義）

第2条 この要綱において「パブリックコメント手続」とは、区民の生活に広く影響を及ぼす区の基本的な施策等を策定する過程において、事前にその案を広く公表し、区民だれもが意見又は情報（以下「意見等」という。）を述べることができる機会を設け、それに対する区の考え方を公表していく一連の手続をいう。

パブリックコメントのパブリック（public）は「公衆」、コメント（comment）は「意見」の意味です。「パブコメ」とか「区民意見募集制度」「区民意見表明制度」などとも呼ばれております。足立区におけるパブリックコメントの定義は上記のとおりです。

国においては、平成11年3月に「規制の設定又は改廃に係る意見提出手続」が閣議決定され、意見提出手続が各省庁に取り入れられました。その後、平成17年6月の行政手続法改正により「意見公募手続」が法制化されています。

都道府県レベルでは、平成12年4月に滋賀県や岩手県で導入され、その後、区市町村レベルを含めて、多くの自治体で導入が進みました。

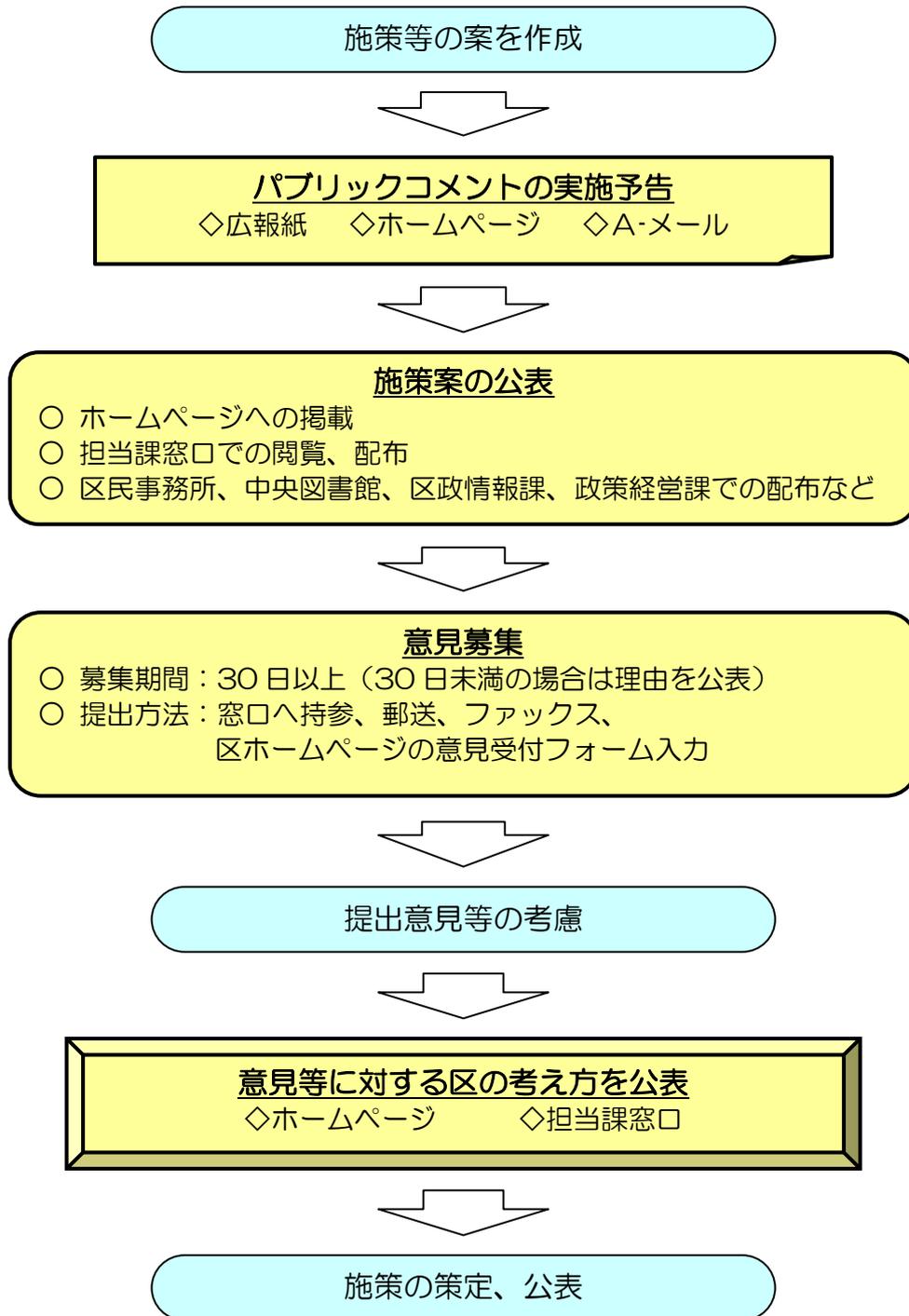
足立区では、平成15年9月に制度を導入し、平成17年4月に施行した足立区自治基本条例第10条において規定を設け、実施を義務付けています。

足立区自治基本条例（抜粋）

（区民意見表明制度（パブリックコメント））

第10条 区は、重要な政策及び計画の策定にあたり、事前にその案を公表し、区民が意見を述べる機会を設け、当該意見に対する区の考え方を公表する区民意見表明制度（パブリックコメント）の手続を実施しなければならない。

パブリックコメント（区民意見募集制度）の流れ



2 平成27年度 パブリックコメント実施案件

No.	名称	担当課	意見募集期間	パブリックコメントの結果（意見数）
1	足立区耐震改修促進計画（案）	建築安全課	平成27年6月25日～ 平成27年7月24日	22項目/3名
2	社会保障・税番号制度に係る特定個人情報保護評価書（全項目評価書）（案） 【国民健康保険に関する事務】	国民健康保険課	平成27年8月3日～ 平成27年9月1日	165項目/160名
3	足立区社会資本総合整備計画（地域住宅支援）事後評価書（案）	まちづくり課	平成27年8月10日～ 平成27年9月10日	なし
4	未来へつなぐあだちプロジェクト （足立区子どもの貧困対策実施計画）（案）	子どもの貧困対策担当課	平成27年10月30日～ 平成27年11月30日	20項目/ （1団体及び4名）
5	足立区教育大綱（案）	政策経営課	平成27年12月7日～ 平成28年1月7日	69項目/12名
6	足立区放課後子ども総合プラン（案）	教育政策課	平成28年1月6日～ 平成28年2月4日	4項目/2名
7	社会保障・税番号制度に係る特定個人情報保護評価書（全項目評価書）（再評価案）【国民健康保険に関する事務】	国民健康保険課	平成28年1月6日～ 平成28年2月4日	2項目/2名
8	足立区地域防災計画（平成27年度修正案）【震災対策編】【風水害編】	災害対策課	平成28年1月7日～ 平成28年2月5日	24項目/4名
9	（仮称）足立区ワンルームマンション等の建築及び管理に関する条例（案）の概要	開発指導課	平成28年1月8日～ 平成28年2月8日	10項目/3名

第6章 その他

1 区民相談

区民の声相談課では、区内在住・在勤・在学の方々を対象とした、様々なご相談を受けています。相談はすべて無料で、秘密は厳守いたします。

(1) 一般相談

- ① 日常生活のトラブル、金銭、相続、離婚などの一般的な相談は、平日（月～金曜日）午前9時から午後4時まで毎日行っています。
- ② 予約は必要ありません。
- ③ 区民の声相談課相談係での面接相談となります。
- ④ 簡単な相談は電話でもできます。
- ⑤ 行政書士、区相談員が担当いたします。

(2) 各種専門相談

- ① 事前予約制で実施しています（次項の区民相談一覧参照）。
法律相談（弁護士相談）、交通事故相談、行政相談、登記相談、不動産相談、税務相談（税理士相談）、社会保険・労務相談、人権身の上相談
- ② 区民の声相談課相談係での面接相談となります。
- ③ 電話による相談はお受けしておりません。

(3) 予約・問合せ先

足立区 政策経営部 広報室 区民の声相談課 相談係（北館3階）

時 間 平日午前8時30分から午後5時まで

電 話 03-3880-5359（直通）

(4) 区民相談一覧

相談名	相談内容・時間	担当
一般相談 予約不要	日常生活のトラブル、借金、相続、離婚などの一般的な相談 [簡単な相談は電話可] ☆月曜日～金曜日 午前9時～午後4時	東京都行政書士会 足立支部 区相談員
法律相談 交通事故相談 ※電話予約制	金銭、損害賠償、離婚、各種契約などの法律相談、交通事故に関する相談 ☆月～金曜日 午前9時～正午／午後1時～4時 [第2土曜日、第4日曜日の翌月曜日午後は開催しません] ☆第4日曜日 午前9時～正午／午後1時～4時 ☆第2土曜日 午前9時30分～午後0時30分 ・第2土曜日の相談場所は、北千住法律相談センターです ・住所：足立区千住3-98 千住ミルディスⅡ番館6階	足立法曹会 東京弁護士会 第一東京弁護士会 第二東京弁護士会
行政相談 ※電話予約制	国道、河川、福祉、年金など国の仕事に関する苦情や相談 ☆第3金曜日 午後1時～4時	区内行政相談委員
登記相談 ※電話予約制	不動産の売買、相続、建物新築などによる登記に関する相談 土地建物の調査、測量に関する相談 ☆第2水曜日 午後1時～4時	東京司法書士会 城北支部 東京土地家屋調査士会 足立支部
不動産相談 ※電話予約制	借地・借家、更新や立退き、その他不動産に関する相談 ☆第1・3水曜日 午後1時～4時	東京都 宅地建物取引業協会 足立区支部
税務相談 (税理士相談) ※電話予約制	相続税、贈与税、所得税などの税金に関する相談、確定申告、事業の経理など、その他税務に関する相談 ☆第1・3金曜日 午後1時～4時	東京税理士会 足立支部 西新井支部
社会保険・労務相談 ※電話予約制	各種年金制度、手続きの相談[受給額に関する相談は除く] 就業規則、賃金問題、病気の補償、解雇などの相談。 ☆第3火曜日 午後1時～4時	東京都 社会保険労務士会 足立・荒川支部
人権身の上相談 ※電話予約制	人権に関する身の上相談 ☆第2火曜日 午後1時～4時	区内人権擁護委員

◎雨漏りなど住まいの修繕について、住宅相談センターを通じて業者を紹介しています。

(5) 平成27年度 各種相談業務の月別取扱件数

① 一般相談 (電話 7,841 件 面接 3,199 件)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
一般相談	907	910	1,045	979	888	923	1,085	872	773	862	846	950	11,040 (12,185)

(※ カッコ内の数値は平成26年度件数)

② 各種専門相談

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
法律相談	195	172	201	195	202	165	208	182	149	173	181	194	2,217 (2,346)
交通事故相談	18	13	19	23	17	18	21	20	23	14	19	17	222 (214)
行政相談	0	0	3	0	2	1	12	0	0	0	0	0	18 (22)
登記相談	15	7	8	8	8	5	8	5	6	5	4	8	87 (65)
不動産相談	15	12	16	15	15	17	18	14	16	13	19	13	183 (182)
税務相談	10	11	11	12	10	11	12	12	10	10	11	11	131 (117)
社会保険・労務相談	1	0	5	3	2	2	1	3	5	0	2	1	25 (30)
人権身の上相談	2	1	3	2	1	0	0	2	0	0	0	1	12 (20)

(※ カッコ内の数値は平成26年度件数)

2 コールセンター

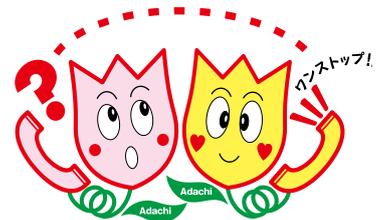
コールセンター「お問い合わせコール あだち」は、区の様々な手続きやイベント情報、施設案内などについて、電話・FAX・Eメールなどで直接お答えするサービスです。

区で取り扱っていない事業であっても、可能な限り、お問い合わせ内容に応じた専門の窓口をご案内いたします。

土日祝日・夜間など区役所がお休みの時でもお問い合わせいただけます。

(1) 「お問い合わせコール あだち」の概要

開設日	平成20年1月21日
受付日	1月1日から3日を除く毎日
受付時間	午前8時から午後8時
電話番号	03-3880-0039
FAX番号	03-3880-0041
電子メール	oshiete@city.adachi.tokyo.jp



(2) 「よくあるご質問サイト」のご案内

- ① 区ホームページに「よくあるご質問サイト」を掲載しています。
- ② コールセンターのオペレーターが使用している「よくあるご質問」とその回答内容をインターネットで外部公開しているものです。
- ③ オペレーターがその日に電話でお問い合わせを受けて参照した「よくあるご質問」とその回答を翌日にランキング掲示しています。



(3) 平成27年度 取り扱い件数

※カッコ内の数値は平成26年度件数

① 電話によるお問い合わせ

(ア) 入電件数

	日数	年間入電数	一日あたり 平均入電数
平日	246 (247)	97,702 (70,316)	397 (285)
土曜日	51 (51)	15,792 (19,286)	310 (378)
日・祝日	66 (64)	9,633 (8,336)	146 (130)

(イ) 電話によるお問い合わせが多かった項目（上位5つ）

1位 戸籍の届出や証明書(戸籍謄本)の交付などの手続きについて	13,717件
2位 ごみの分別・出し方について	11,363件
3位 各種健診・検診について	10,405件
4位 子育てについて	8,621件
5位 各種福祉・助成制度について	6,516件

(ウ) 担当課からの依頼を受けて実施した業務

・講座、イベントなどの申し込み受付	85件	(52件)
・土、日、祝日のイベントなどの代理対応	32件	(35件)
・あだち広報掲載記事や一斉発送物に関する案内	74件	(124件)

② メール・FAXによるお問い合わせ

メールやFAXによるお問い合わせにも対応しています。

回答は翌開庁日以降となります。

・メールによるお問い合わせの取り扱い件数	629件	(242件)
・FAXによるお問い合わせの取り扱い件数	9件	(9件)

広聴 2015

(平成 27 年度実施分)

平成 28 年 9 月発行

発行
編集

足立区

足立区 政策経営部 広報室 区政情報課

区民の声相談課

東京都足立区中央本町 1-17-1

電話 03-3880-5830

03-3880-5839
