

広聴 2016

(平成28年度実施分)

We will pass
Your VOICE
on to the FUTURE
ADACHI CITY

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

「広聴」と聞くと何か堅苦しく、いかにもお役所言葉のように感じられますが、区政に関して広く皆様のお声を伺う仕組み、機会のことです。行政の説明責任や透明性を重んじる当区にとって、大変重要な取り組みです。そのため、「広聴」の一つである「区民の声」には、私自身が毎日全てに目を通し、必要な場合は回答に修正を加えています。必ずしも頂戴するご意見のすべてをそのまま受け入れられるわけではありませんが、庁内あげて区民目線に立った判断を心がけています。

同じく、年一回実施する「世論調査」も施策の浸透度を図る貴重な機会です。調査の中に「区を誇りに思うか」との項目がありますが、昨年度は調査史上初めて「誇りに思う」との回答の割合が5割を超えるという、うれしい結果が出てきました。これは、治安・学力・健康・貧困の連鎖の4つをボトルネック課題と位置付け、真正面から解消に挑む一方、23区で初のシティプロモーション課を立ち上げ、区のPRにも力を入れてきた成果の一つと考えています。

もちろん「広聴」の前提として、広報紙などの媒体を十分活用して情報発信にも努めなければなりません。これからも区民の皆様にご理解・ご協力をいただきながら、足立区を更に前へと進めていけるよう、職員一同努めてまいります。

最後になりますが、様々な形で「広聴」にご協力いただいた皆様に改めて深く感謝申し上げます。

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 広聴制度の変遷 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 19
- 7 お寄せいただいた感謝の声 21

第3章 集団広聴

- 1 区政を語り合う会 23
- 2 平成28年度実施テーマ 23
- 3 各テーマの実施概要 23
 - (1) 足立区基本構想審議会公募委員と語り合う 23
 - (2) 芸術文化振興の役割を担う民間施設運営者等と語り合う .. 26
 - (3) 成人の日の集い実行委員と語り合う 30
 - (4) 新しく住み始めた方と語り合う 33

第4章 調査広聴

- 1 世論調査 37
- 2 第45回世論調査の結果 37
- 3 区政モニター制度 40
- 4 区政モニターアンケートの結果 41
 - (1) 公園でのボール遊びについて 42
 - (2) 区に求める職員について 51
 - (3) 日ごろの消費生活について 53
- 5 各種区民アンケート 62

第5章 パブリックコメント（区民意見募集制度）

- 1 パブリックコメントとは 8 2
- 2 平成28年度 パブリックコメント実施案件 8 4

第6章 その他

- 1 区民相談 8 6
- 2 コールセンター 8 9

第1章 広聴のしくみ

「広聴」とは、区民の皆様の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。区の情報をも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制度は、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	<ul style="list-style-type: none"> ・パブリックコメント ・区民相談 ・コールセンター 	

2 広聴制度の変遷

(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

第1章 広聴のしくみ

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FAX

平成9年3月 広聴FAXを設置
平成11年8月 区長室にFAXを設置し名称を「区長へのFAX」に変更
後にFAX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、必要な場合は回答文書に修正を加え、原則、受付日から2週間以内（土曜・日曜を含む）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28年度にお寄せいただいた「区民の声」の総件数は2,031件でした。前年度(2,416件)より385件減少しました。

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、中学校の組体操についてのご意見が、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6.4日(土曜・日曜を含む)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。

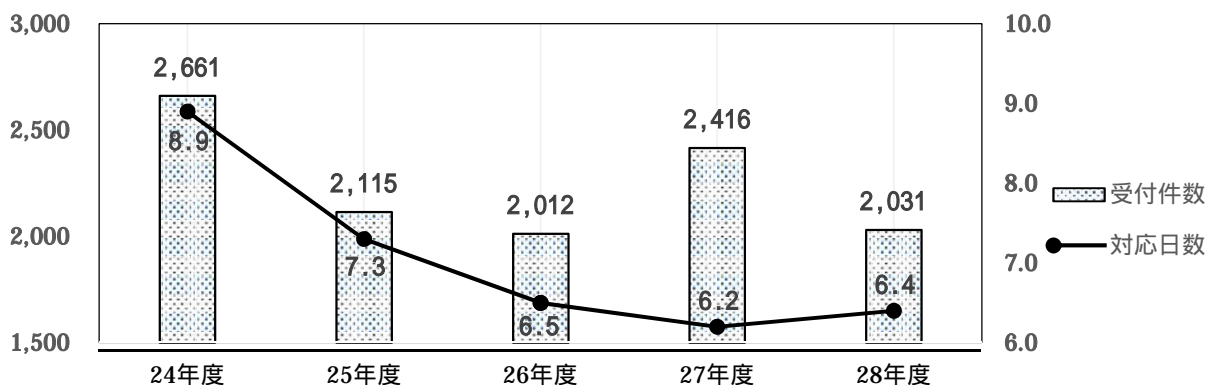
施設不備や生命・身体の安全に関わる「声」については、受付後、直ちに緊急対応します。

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)



(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>

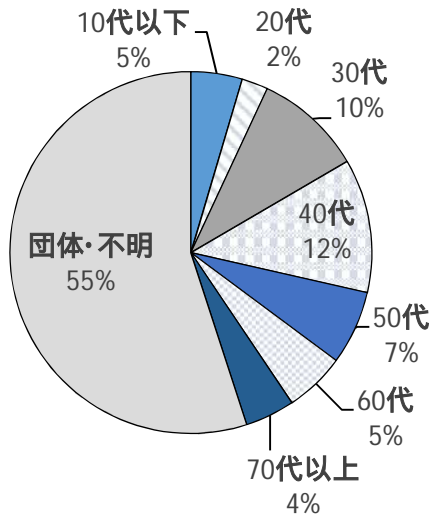
他の年齢層と比べて、多く「声」をお寄せいただいたのは30代(196件)と40代(243件)でした。この年齢層だけで全体の48.0%を占めています。この年代からの「声」が多いのは、子育てなどで区の施設や区の事業を利用する機会が多いことが理由として考えられます。

第2章 個別広聴 / 「区民の声」の概要

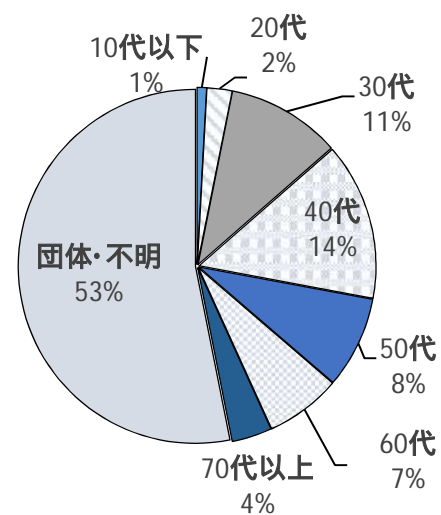
男女の割合は、20代から30代では女性の方が多く、年代があがるにつれて男性の方が多くなる傾向が毎年同じように見られます。

【グラフ2】年代別の内訳

<平成28年度>

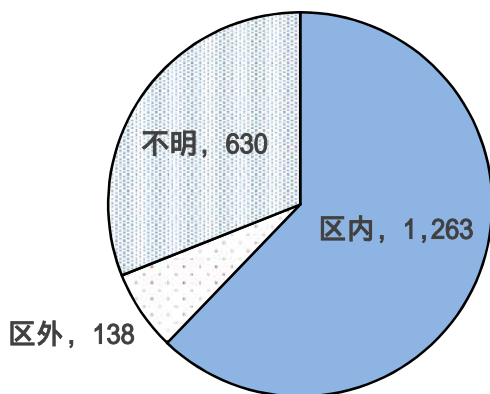


<平成27年度>



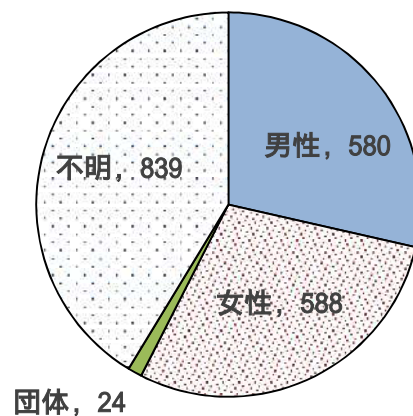
【グラフ3】住所別の内訳（単位：件）

<住所別>



【グラフ4】男女別の内訳（単位：件）

<性別>



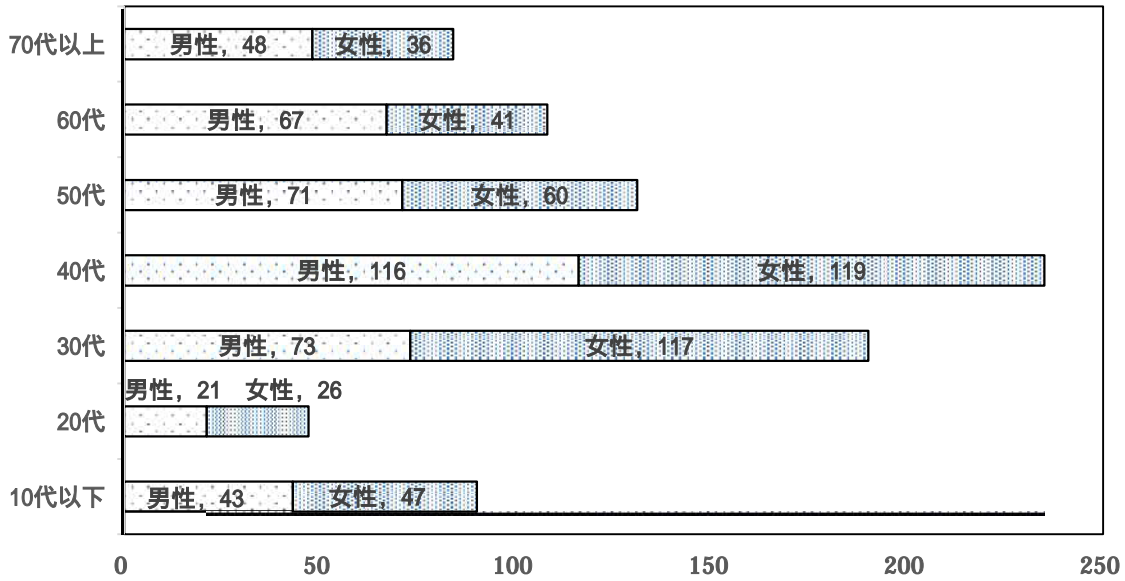
	区内	区外
住所別	1,263	138
構成比	90.1%	9.9%

上記の構成比は、住所不明者を除いた比率です。

	男性	女性
性別	580	588
構成比	49.7%	50.3%

上記の構成比は、性別不明者と団体数を除いた比率です。

【グラフ5】年代別・男女別の受付件数 (単位: 件)



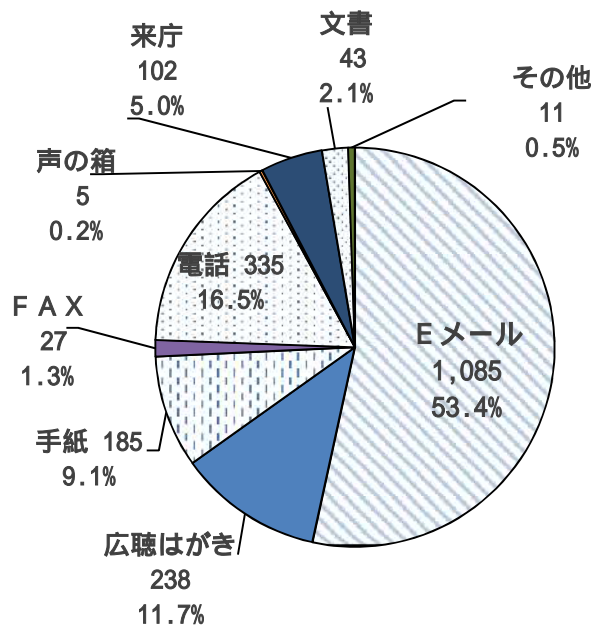
年齢と性別の両方が判明できる「声」のみを集計しているため、総受付件数とは一致しません。

(4) 53.4%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53.4%(1,085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。

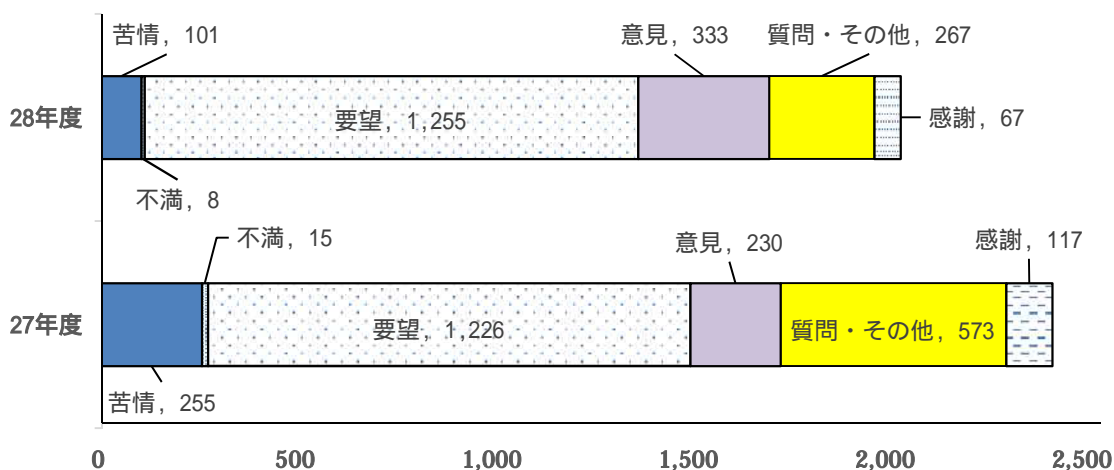
第2章 個別広聴 / 「区民の声」の概要

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

「苦情」「不満」「質問・その他」「感謝」の件数が減少しました。

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
28	件数	101	8	1,255	333	267	67	2,031
	構成比	5.0%	0.4%	61.8%	16.4%	13.1%	3.3%	100%
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%

【参考】「区民の声」の分類基準 「不満」は平成23年1月から設定

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。

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。

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。

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。

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。

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。

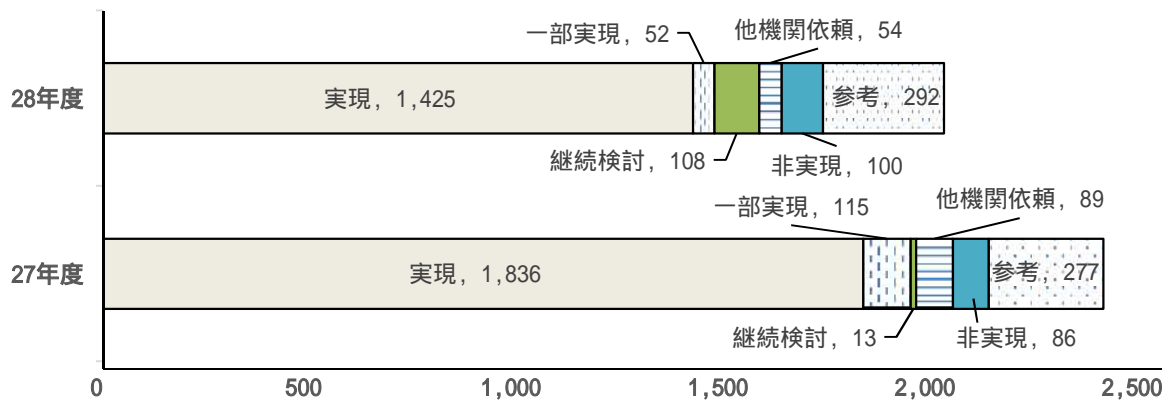
(6) 1,425件が実現、52件が一部実現しました<グラフ8参照>

お寄せいただいた2,031件の「声」のうち、1,425件(81.9%)が実現、52件(3.0%)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
28	件数	1,425	52	108	54	100	292	2,031
	構成比	81.9%	3.0%	6.2%	3.1%	5.8%	-	100%
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%

3 「区民の声」の内容

(1) 上位10項目

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。

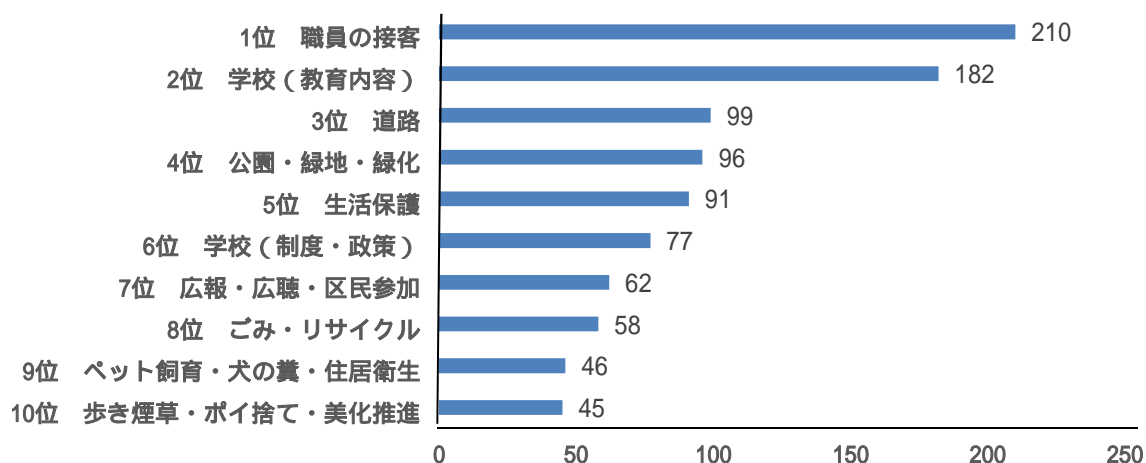
28年度にいただいた「声」の上位10項目は、以下の表1のとおりです。職員の接客に関する「声」を最も多くいただいたほか、公園や道路の維持管理に関する「声」、教育に関する「声」など、生活に密着したご意見やご要望を数多くいただきました。

【表1】上位10項目における具体的な内容

28年度	(参考) 27年度	項目	具体的な内容
1位 -	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	23位	学校(教育内容)	運動会の組体操の中止、教員の対応など
3位 -	3位	道路	道路補修、街路樹の剪定、街路灯不点灯など
4位	2位	公園・緑地・緑化	公園管理、公園利用、緑化推進など
5位	6位	生活保護	生活保護制度など
6位	4位	学校(制度・政策)	教育方針、学校給食など
7位	33位	広報・広聴・区民参加	あだち広報の配布、掲載記事など
8位	9位	ごみ・リサイクル	ごみの収集、不法投棄、資源回収など
9位	18位	ペット飼育・犬の糞・住居衛生	野良猫の餌やり、飼い主のマナーなど
10位	8位	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	歩き煙草、分煙など

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 < 11.0% > (前年度1位)

昨年度に引き続き、最も多く寄せられました。窓口や電話対応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。

窓口や電話対応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 学校(教育内容) < 9.5% > (前年度23位)

運動会の組体操の中止について、10代の区民から多くの意見が寄せられました。

3位 道路 < 5.2% > (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 公園・緑地・緑化 < 5.0% > (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。

5位 生活保護 < 4.8% > (前年度6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。

6位 学校(制度・政策) < 4.0% > (前年度4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。

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

第2章 個別広聴 / 「区民の声」の内容

委員会とは別に相談窓口を設けています。

7位 広報・広聴・区民参加 < 3.2% > (前年度33位)

あだち広報の配布に関することや掲載記事についてのご意見のほかに、区内イベントに関する「声」をお寄せいただきました。

8位 ごみ・リサイクル < 3.0% > (前年度9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。

9位 ペット飼育・犬の糞・住居衛生 < 2.4% > (前年度18位)

野良猫への餌やり、犬の糞の始末を含む飼い主のマナーなどの苦情のほか、ねずみの駆除、カラス・ハト・ハクビシンに関する対策など様々なご意見、ご要望などの「声」をいただきました。

10位 歩き煙草・ポイ捨て・美化推進 < 2.4% > (前年度8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。

【表2】「区民の声」集計一覧表

28年度	27年度	項目	28年度	27年度
1位 -	1位	職員の接客	210件	238件
2位	23位	学校(教育内容)	182件	37件
3位 -	3位	道路	99件	104件
4位	2位	公園・緑地・緑化	96件	114件
5位	6位	生活保護	91件	82件
6位	4位	学校(制度・政策)	77件	102件
7位	33位	広報・広聴・区民参加	62件	26件
8位	9位	ごみ・リサイクル	58件	58件
9位	18位	ペット飼育・犬の糞・住居衛生	46件	40件
10位	8位	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	45件	64件

【表3】「区民の声」11位以下の項目と受付件数

28年度		項目	28年度		項目
11位	40件	騒音・振動・悪臭・空き地管理	37位	12件	近隣紛争・生活マナー
12位	39件	保育園(待機児対策以外)		12件	生涯学習
	39件	交通安全	12件	行政手続き	
	39件	国政・都政・民間	41位	11件	マイナンバー
15位	38件	計画・事業全般	42位	10件	博物館・文化事業
16位	36件	高齢者福祉	43位	9件	健康診断
17位	34件	図書館		9件	健康危機管理(感染症など)
18位	32件	子育て支援		9件	鉄道・駅
19位	31件	庁舎管理	46位	8件	医療・医療機関
20位	30件	防災		8件	国民年金
21位	29件	住区センター		8件	戸籍・住民記録
22位	28件	障がい者福祉		8件	就労支援・労働者保険
	28件	まちづくり		8件	歩きスマホ・迷惑行為
	28件	生活安全・防犯	51位	7件	健康づくり・健康増進
25位	26件	住宅・建設	53位	7件	区議会関係
	26件	放置自転車・駐輪場		6件	放課後事業・青少年教育
	26件	スポーツ・学校開放		6件	消費者保護
28位	25件	税金		6件	ホームページ
29位	24件	国民健康保険		6件	不祥事
	24件	バス		5件	予防接種
31位	23件	観光・行事	57位	5件	こども園・幼稚園
32位	22件	学童保育・児童館		5件	ボランティア・地域活動
33位	19件	産業振興	60位	4件	人権擁護
34位	18件	保育園(待機児対策)	61位	3件	分煙・禁煙
35位	14件	庁舎以外の区管理施設		3件	放射線
36位	13件	介護保険		3件	ホームレス
37位	12件	温暖化・節電	-	132件	その他(いずれにも属さない)

4 よりよ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28年度の組織名で記載しています。

(1) つり池の浮き島整備について(公園管理課)

【区民の声】

つり池に鴨の親子が毎年見られるが、9匹の子鴨が猫の被害にあわず、健やかに元気に巣立つよう設備対策をしてください。

【実現内容】

公園のカルガモ親子は、カラスに狙われたり、野良猫に襲われたりすることがあったので、池中央部に浮き島(猫に襲われないカルガモの休憩所)を整備いたしました。

(2) 区内河川のリアルタイム水位情報の公開について(災害対策課)

【区民の声】

川に囲まれている足立区なので、災害情報として区のホームページから荒川の水位や土手の状況がわかるようにしてください。

また、トップページの「重要なお知らせ」には直近の情報を出してください。

【実現内容】

ご提案を受け、足立区ホームページ内に、リンク集「足立区を流れる河川水位の確認方法について」の掲載を開始しました。大型台風等の到来時は迅速かつスムーズに閲覧できるよう、区ホームページのトップページにて案内するように改善しました。

今後、台風などにより災害等が懸念される際には区ホームページ、Aメールに加え、防災行政無線及び広報車等、あらゆる手段を用いて情報伝達及び注意喚起を行っていきます。

(3) ホームページ ごみ分別 改善について(ごみ減量推進課)

【区民の声】

足立区のごみの捨て方が分からないことが多いので、ゴミ分別方法のページについて改善を希望します。

一方、足立区のごみ分別の手引きはホームページ上の五十音検索機能はなく、PDF版で検索しても探している項目が見つからないことが多々あります。

【実現内容】

ご提案を受け、品目を大幅に増やしたごみ分別一覧を、新たにPDF版で作成いたしました。五十音順で調べることができるだけでなく、分別品目の名称検索もできるように改善いたしました。

(4) 広報紙 PC講座について(中小企業支援課)

【区民の声】

あだち広報に掲載されている「パソコン講座」の記事について、テキスト代等明確な記述がありません。

通常、広報に掲載されている講座などは、テキスト代など必要な料金が書かれています。

【実現内容】

ご意見を契機として、パソコン講座を開催している協働事業者と協議し、あだち広報の掲載方法をテキスト代込みの総額の記載に変更することといたしました。

(5) 公園の安全管理について(公園管理課)

【区民の声】

公園内の水路と園路をつなぐ橋の下の空間部分に網や柵などを設置して、子どもが入り込まないようにすれば、水事故の心配がありません。

【実現内容】

せせらぎゾーンの「水の流れ」を再開する予定はありませんが、安全面を考慮してトンネル部分の前後に柵を設置しました。

(6) 観光ガイドブックなどの資料提供について(区民の声相談課)

【区民の声】

ロシア在住。子どもたちのために行っている地理クラブで、旅や冒険や異国情緒ある場所に関する本を読んだり、様々な国や都市の情報を集めています。足立区のサイトを見たところ、とても興味を持ったので、足立区の情報やポストカード、ピンバッチなどを送ってください。

【実現内容】

産業政策課、シティプロモーション課、地域文化課の協力を得て、ガイドブックや絵葉書を国際郵便でお送りしました。

(7) 公園の外柵にネットを張ってほしい(公園管理課)

【区民の声】

自宅近くの公園から、たくさんの落ち葉が風に舞って飛んできます。毎日、自宅前の草取り、落ち葉はきなどをして街の美化に取り組んでいますが、公園の落ち葉までは対応できません。公園の柵にネットなどを張って落ち葉が飛んでこないようにしてください。

【実現内容】

ご指摘をいただいたことにより、公園の外柵にネットを張りました。

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いきます。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) 図書館のコピー利用の際、領収証を発行ほしい(中央図書館)

【区民の声】

仕事として、著作権等の問題のない書籍等のコピーが必要な場合は、正式な業務上の経費となるので領収証は必須です。画一的に領収証を出さないというのはおかしいです。

【実現内容】

図書館に設置しているコピー機で資料を複写する場合は、個人的な利用に限定されるため、今まで領収証の発行は取りやめていましたが、区立図書館全館で、領収証が必要な方へ領収証を発行することといたしました。

(2) 障害児通所受給者証の申請に伴う様式を見直してほしい(障がい福祉課)

【区民の声】

申請に伴う書類「サービス等利用計画案・障害児支援利用計画案」が福祉事務所から郵送されてきましたが、記入欄が小さく記入しにくいので、パソコンなどで入力しやすいよう区のホームページなどからデータ配布など対応してください。

【実現内容】

区公式ホームページ上に「サービス等利用計画案・障害児支援利用計画案」を掲載し、誰でもダウンロードできるようにしました。

(3) わかりやすい窓口案内をしてほしい(国民健康保険課、高齢医療・年金課)

【区民の声】

国民健康保険課の窓口で20分も待っていたにもかかわらず、用件を伝えたら、「75歳以上の方は隣の窓口だ」と言われました。わかりやすい表示をするべきです。

【実現内容】

高齢医療・年金課への案内について両課で相談しました。「主に75歳以上の方 後期高齢者医療制度の各種手続きは 高齢医療・年金課 高齢医療窓口6・7番窓口です。」という読みやすさ・わかりやすさを重視した案内表示を掲示しました。

また、フロアマネージャーを設置する際には、聞き取りなどをして、対象者の年齢を考慮した案内を心がけます。

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 190 件 >

電話対応	件数	その他	件数
言葉遣い・態度	27	事務処理の遅れ等	10
説明不足・知識不足	16	身だしなみ	5
保留時間・転送	1	執務環境	2
窓口対応	件数	私語、飲食、喫煙等	22
言葉遣い・態度	76	公用車の運転	5
説明不足・知識不足	15	勤務時間外の言動	3
待ち時間等	0	その他	8

(1) 職員の窓口対応について

【区民の声】

記載事項証明を申請するための窓口で、係員に身分証明書の提示を求められました。保険証を見せたところ、「それだけではダメだ。」と高飛車に言われました。

【対応内容】

本人確認のために資料の提示を求めましたが、個人情報保護のための規定に従い、さらに1点の提示を依頼した事案です。また、窓口においては、丁寧な説明を心がけるとともに区民の方が気持ちよく利用できる窓口となるよう言葉遣いや態度について改めて指導しました。

【区民の声】

制度についての説明はわかりやすかったのですが、終始笑いを挟みながらの対応で、失笑に感じられ不快でした。様々な年齢層の方、障がいのある方なども訪れる区役所なので、非言語コミュニケーションにも十分配慮が必要だと思います。初めての手続きや理解するまでに時間がかかる方にも寄り添ってください。

【対応内容】

職員に笑いを挟みながら対応したという記憶はなくとも、区民の方がその接客を不快と感じたのは事実です。笑顔での接客を心がけていても区民の方それぞれ受け取り方が異なることを全職員に周知し、誤解のない接客を心がけるよう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】

電話対応が悪く不愉快に感じます。親しみを込めているつもりなのかもしれませんが、タメ口が多い。相槌も「ええ」「うん」「はぁ」「ほお」と言う職員が多いが、本来は「はい」が正しい。区民からの問い合わせにどのように対応するのが正しいのか、原点に立ち返って考えてください。

【対応内容】

電話対応での言葉遣いについて、正しい敬語で対応するように厳しく指導しました。また、相槌については、接客マニュアルや接客力向上研修において、「うん」は使用しないように周知していましたが、「ええ」等についても不愉快に感じられることがわかりましたので、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、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(工事課)

自宅裏の道路(区道)に道幅いっぱいになり雨水がたまって通行できない旨のメールを送ったところ、工事課の職員からすぐに電話で回答をいただき、迅速に工事(舗装しなおし)をしてくださいました。雨水の排水設備は設けられないとのことでしたが、現状で可能な最良の状態にいただいたと理解しています。これから、雨でも通行がしやすくなると思います。

(2) 産業センターの弁護士相談について(中小企業支援課)

大手企業と弊社のような小さな事業者との契約書について、問題がないか見てもらいましたが、たった1時間で読み込み、弊社の立場でひとつひとつの文言にアドバイスをいただきました。その明晰さと速さにお礼を言いたく本当にありがたかったです。以前も社会保険労務士相談をし、過不足なく教えていただきました。起業セミナーでは人脈ができ、時々お世話になっています。弊社のような弱小事業者にとってはなくてはならない存在です。良い先生に出会えました。

(3) 職員の長期間の見守りについて(福祉管理課)

就学支援金の借り入れをしてから長い間見守ってくださりありがとうございました。無事に返済も終わりました。引きこもりの息子の心を開き、働き出すきっかけを作ってくださいたり、精神的に弱い長女に本を見つけてきてくださったり、心からお礼を申し上げます。形ばかりの人ではなく、心のある人たちが役所を支えてくださっていることに感謝している家族がいる事をお知りおきください。

(4) 消費者センターの対応について(産業政策課)

私ども高齢者が経済的、技術的にも過分と思われるパソコン、携帯電話の契約を結んでしまいました。高機能、過大機能のシステムも使いきれず、契約解除にあたっては個人の力ではどうにもならず、消費者センターへ相談に行きました。担当者の職員さんは、業者との折衝を重ね、無事解約にこぎつけてくれました。経済的な負担も軽減され助かりました。関係者にお礼を申し上げたく一筆をとりました。ありがとうございました。

(5) 自転車駐輪場の職員について (交通対策課)

毎日笑顔で接してくださりありがとうございます。皆さんの「おはようございます。行ってらっしゃい。」の声を聞くと、今日も1日がんばれるパワーをもらいます。

皆さんの「おかえりなさい。」を聞くと、帰ってきたんだなぁとホッとします。雨の日にサドルを拭いてくれる優しさにとっても心が温かくなります。

利用者が止めやすいように重い自転車を整理してくださりありがとうございます。

日常生活の1コマですが、誰かを幸せにしたり笑顔にする皆さんの仕事をみると、とても勉強になります。

私にもまだまだ出来ることがあるのではないかと反省させられます。

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伺い、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、即答できない専門的な事項については、後日あらためて担当課から回答します。

2 平成28年度実施テーマ

第1回目 足立区基本構想審議会公募委員と語り合う

第2回目 芸術文化振興の役割を担う民間施設運営者等と語り合う

第3回目 成人の日の集い実行委員と語り合う

第4回目 新しく住み始めた方と語り合う

3 各テーマの実施概要

(1) 足立区基本構想審議会公募委員と語り合う

[実施年月日] 平成28年4月18日(月)

[会場] 足立区役所

[参加者] 足立区基本構想審議会公募委員 7名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、広報室長、政策経営課長、基本構想担当課長、経営戦略推進担当課長、関係職員

懇談内容の要旨

[区職員]

基本構想審議会公募委員の皆様から、審議会をご経験して思うことや、今後の「協創」についての考えをお伺いし、区政の発展に向けて意見を交わしたいと思います。

[足立区基本構想審議会公募委員]

子ども専門部会は、どうしたら子どもが個性を生かせるようになるかなど、子どものためという一言のために、本当に議論を重ねました。その中で、基本計画の中に取り入れたら良いと思う意見が多数あったので、今後に生かせたらと思います。

[足立区基本構想審議会公募委員]

くらし専門部会ですが、区民の暮らしは最終目的だと思うので、くらし専門部会だけでは解決できないものがあり、完全に割り切れないことを一番感じました。

[足立区基本構想審議会公募委員]

くらし専門部会は、幅広い分野の議論が多かったと感じています。その議論の中で、まだ働ける高齢者の働く場がないことが一番もったいないと感じました。区のために働ける活力や人材が見えないだけで、たくさん残っていると感じました。

[足立区基本構想審議会公募委員]

最初、まちづくり部会では、土地、住宅、交通、公園、緑については、自治体が計画を立て、こういうふうに区として進めようとしているのだと感じ、30年先まで整理がつく感じで議論しました。その後、防災・減災関係とか、産業、工業、商業、農業のあたりが、議論する時間が足りず、我々は専門家ではないので、まちづくりの議論が浅かったと感じています。足立区の地域性は非常に豊かなので、エリアごとに、もう少し議論をする必要があったのではと思います。

[足立区基本構想審議会公募委員]

経営改革部会の中でも、「協創」という概念が出ました。協創を区民に受け入れてもらうためには、区民と区の職員の信頼関係の構築、維持が不可欠と考えます。区民の中には、区政に関心が高く協力的な人もいれば、全く無関心な人、批判的な人もいます。アンチ行政思考の人を味方にするのは不可能に近いと思いますが、オール足立で区政を盛り上げるには、無色の人が、アンチ行政に走ることは絶対に避けなければなりません。区の窓口対応は、その職員だけでなく、背後にある職場全体に区民の厳しい目が注がれていることを再認識する必要があります。

[区長]

構想はコンパクトなので、白熱した議論が薄まりがちだというお話もございました。基本計画の中に、具体的に落とし込んでほしいものがあれば、その内容と、具体的にそれを実現するに当たり、協創をどのように絡めていくかをお聞かせください。「協創」と「協働」の違いについて、今までの協働は、こうでしたが、それを進めてこうなれば協創になるということ区民の皆様にも、具体的に説明する必要があると思います。委員の皆様のイメージをお聞かせいただければと思います。

[足立区基本構想審議会公募委員]

区民は第一に自分の暮らしがあるので、区民が区の問題を解決するモチベーションで動くことはありません。「協創力」の場合、区民が持っている課題、例えば高齢者で働きたいという問題を区の問題として捉え、つながりが出るようにする必要があります。ばらばらなものをつなげる必要があるので、掘り起こしや、共通の課題を抱える人たちをつなぐ動きをしないと協創力につくれないと思います。協働は、課題解決のための目的が明確ですが、目的すら本人が把握していない課題を集めていくことが協創力をつくる上での成功のポイントになると思います。

[区長]

区の課題でなくても、個人的にこういうことをしたいとか、こうすれば自分の生活がよくなるか、例えば高齢者になっても働き続けたいとか、そういう共通の方をどうやって寄せるかということですね。区がこれを解決するから集まってくださいというのではなく、自己発生的に、そういうグループが出てくれば、それは協創ですね。それをどうやってつくっていくかが、本当に難しいと思います。

[足立区基本構想審議会公募委員]

これからはウィン・ウインの関係をつくっていくときだと感じます。私の大学では、幅広くやりたいことがある学生が多数いますが、やる場所がない。子ども向けの支援をしたいとか、高齢者のお手伝いがしたいとか考えている学生もいます。学生をもっと利用して、区が問題を抱えているところに学生を派遣する。学生は自分のやりたいことが経験できるというウィンがあるし、高齢者は学生に手伝ってもらうところでウィンが生まれます。もっとウィン・ウインをつなげていくことが今回の協創につながると考えます。

[足立区基本構想審議会公募委員]

学生はマンパワーを提供します。その大学と区と学生の間でウィン・ウインの関係を築いていって、学生は人的資源を提供する。大学は学生に単位を出す。さらに区に対しては専門知識を提供する。区は逆にフィールドを出す。区は、そのマンパワーを得ることができますし、大学と自治体とで協力して、何か研究をするのは、全国的にもほとんどないと思います。

[区職員]

平成18年に東京藝術大学が来て、今5大学、今度文教大学、6大学になります。私たちは大学が来て、学生がまちを歩くだけでなく、地域について取り組んでもらうと良いと考えています。それがまだ、点になっているだけで、線や面になっていないのは、責任を感じます。ただ、学生に地域とかかわってもらいたいので、アートイベントに学生の参加を呼びかけているところです。

[足立区基本構想審議会公募委員]

私の大学で地域マネジメント論という授業があり、学生が就職活動の際に話題の1つにできる内容です。日本語ボランティアや区の銭湯をめぐって、お勤め銭湯マップをつくりたいとか、地域の高齢者のお手伝いをしたいなど様々なことを考えている学生がいて、単位が出

る授業が私の大学にあります。もっとそうした活動が広がれば良いと思います。

[足立区基本構想審議会公募委員]

協働よりも協創の場合は、各団体とか事業者、区民の側の自発的な活動を言います。区全体の活動とか、協創の活動の一環という意識もなく、自分が好きだから、自分が必要と思うからやっている活動があると思います。私は会社をリタイアして、自己啓発としてやり出したものに日本語講座があります。区は非常に日本語教室に熱心で、瞬く間に幾つもの教室ができました。区の1つの誇りにして良いと思うのは、ボランティア団体の日本語教室が足立区は非常に多く、おのおのやっているけれども、相当なパワーになっているところです。そのように本人たちは、協創の1つの活動と意識はないということがあります。他にも本当はあるのではないかと、それを見つけ出して育て上げる必要があると思います。その意味で、足立区のプロモーション課は先進的だと思います。その方面のプロで知識等を持っている人が組み立てると違うと思います。

[区職員]

シティプロモーション課では、民間からの提案もいろいろいただきますが、まずはお話を伺い、寄り添わせていただいた上で、区がやるべきことを考えることにしています。協創の芽がどのように吹くか、我々もわからないところもあります。

[区長]

今でも覚えているのは、協働という言葉も最初はなかなか馴染まなくて、ともに働くということと言わないといけませんでした。定着までに時間がかかるとは思いますが、新しい時代のキーワードになればと思っています。

[足立区基本構想審議会公募委員]

協創に行くのは、協働から、さらにという以外にないかと思っています。今までやっていた協働のパートナーのNPOだけではなくて、企業、学校、幼稚園、そういうところを突破口に、個人に広げ、いろんな人を巻き込むというように、私は協働と協創は断裂しているのではなく、地続きだと思います。

[足立区基本構想審議会公募委員]

全体会のときに足立区の魅力の話が出ましたが、その意見はまちまちでした。足立区の魅力を端的に表現できるものがあると良いと思います。

[区長]

緑が多いとか、公園が多いとか、下町人情がというのがよく言われますが、本当にそれが魅力ということで、人々にアピールできるのかということですね。

[足立区基本構想審議会公募委員]

私は今、舎人に住んでいますが、舎人は大幅に変わっていて、マンションができていてここで、「下町人情と言われても」というところがあります。北千住の人に「緑豊かで」と言われても、北千住の人は「えっ」と思います。

[区職員]

実はシティプロモーションの第一人者に来ていただき、意見交換しました。まちの魅力は、区への転入5年ぐらいの方に評価してもらおうと非常にわかりやすいとの話がありました。前回の区政を語り合う会は、育児に参加している若いお父さんたちでした。「足立は緑が多いよね。」「公園が多くて子どもを遊ばせるところが多いよね。」など外から来た方のメッセージというのは、非常にポイントをつかんでいると思いました。外から来た人の評価を少しまとめていけると良いと思いました。

[足立区基本構想審議会公募委員]

例えば北千住だったら駅の乗り継ぎの良さ、つなぐ場として北千住はすごく魅力的だと思います。北千住から遠くなるとそれは違うと感じる人も多いと思います。足立区の魅力を1個に決めるのも大事ですが、全く違うイメージのあるエリアごとで名物とか、魅力があって別に1つに絞る必要もないと感じます。たくさんあるのも、逆に魅力ではないかと感じます。

[足立区基本構想審議会公募委員]

文教都市として、足立区は、これからやっていったらどうかと、私は思います。

[区長]

文教都市はどういうイメージですか。

[足立区基本構想審議会公募委員]

大学と区が連携して、区の中だけでなく、ほかに全世界に発信できるような、その大学から。貧困問題とかフードドライブを入れて、エコ都市であり、文教都市であるといったら、それは地域性に関係ないので、エリアに関係なく区のブランドとして売っていけないのではないかと。自治体と大学が組んで共同研究やっているところはないと思うので、足立区の独自のブランドなり発信ができるのではないかというのが、私の考えです。

[足立区基本構想審議会公募委員]

足立区の魅力というよりも、マイナス面で気になるのは、子どもの貧困問題です。審議会の中で子どもの問題は、未来をしょって立つ意味で、30年先まで考えましたが、余り詳しく記述もできなかった面があります。足立区は子どもの人口も多いので、子どもを生かすという意味で、プラスにするアイデアが大切だと思います。これからはどんな仕事でも、IOT、全てのものと人がインターネットでつながる時代なので、経済的な厳しさにかかわらず、児童全員がタブレットでアプリケーションのソフトが使えるとか、基本的な技術を身につけ、そういう人が足立区の中で産業を興し、工業に携わるようにしないといけないと思います。マイナスをプラスにするということで、児童の貧困問題を考えていただけると良いと感じています。

[区長]

貧困の問題が出ました。小学校1年生全員に行った子どもの生活の調査ですが、その結果が近々に出るように書類を整えているところです。それを見て、非常に印象深いのが、経済的に厳しい世帯であっても、保護者に相談できる人がいると答えた世帯は、生活にゆとりがあるが保護者のネットワークが少ない世帯よりも、子どもの健康状態や子どもの学力も含めて成果が出ています。これから貧困の連鎖を断つ場合、特にひとり親世帯について、親を孤立させないことが非常に重要ということが数字にも出ています。社会的なつながりが断たれることで、貧困の状態、学力もその家庭が抱える問題が深刻化するということなので、こうした数字を出しながら、経済的な格差が固定化しない対策を具体的に打つ必要があると思います。基本計画の中にも、形として落としていきたいと考えています。

(2) 芸術文化振興の役割を担う民間施設運営者等と語り合う

[実施年月日] 平成 28 年 6 月 22 日 (水)

[会場] 民間美術館

[参加者] 芸術文化振興の役割を担う民間施設運営者等 5 名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、広報室長、地域のちから推進部長、地域文化課長、経営戦略推進担当課長、関係職員

懇談内容の要旨

[区長]

東京オリンピックを控え、海外からのお客様をお迎えするに当たって、多くの方に足立区を訪れていただくにはどうしたらいいか。文化面の強化は東京都の方針なので、非常に重要な課題だと考えています。今日は多方面の角度で足立の未来を切り開いていく、楽しいお話が伺えるのではないかと楽しみにしています。

[民間施設運営者等]

娘は音楽関係ですが、娘のサロンコンサートを聴いたのがきっかけで、サロンホールのすばらしさを知り、地域に役に立つことができるのではないかと思いました。駐車場にしてい

第3章 集団広聴 / 区政を語り合う会 / 芸術文化振興の役割を担う民間施設運営者等と語り合う

る土地を利用すれば可能と考え、オープンしました。オープンして5年間は、本当に大変でした。5年過ぎ、口コミで広がり、経済的に大変ですが、本当に楽しく、人との輪、芸術とのつながりを感じながら過ごしています。

[民間施設運営者等]

うきうき館の近くで、もともと住まいだったところを「昭和の家」と名づけ、地域に開いています。始めた経緯は、昭和14年に今の昭和の家が建ち、それまで母が1人で住んでいましたが、私がリタイアを機に地域デビュー大学の講座を受け、やる気になり、その家を地域に開きました。2年前からは、縁側が少し広いもので、縁側カフェを週4日間だけ、やっております。

[民間施設運営者等]

美術館の創設者は2008年に亡くなっています。創設者は、言語の交流は言葉を覚えないと交流ができないが、ものの美しさなど感情に訴えるものは全国共通で、ものの仲立ちにより、国際間の交流が進むと考え、工芸を仲立ちとして活動することを目的に美術工芸振興基金という財団法人を始めています。海外の方と交流しながら、古美術が好だったので、古美術をずっと集めています。創設者は、金属工業の社長、会長を歴任し、各地の工場を新しくし、最後に本社ビルを建てるときに美術館も併設し、2006年4月18日に一般公開をすることになりました。

[民間施設運営者等]

足立区で生まれて、育って七十数年、足立区が好きだということがあります。自分は建物をつくっていますが、自分のためには一回も建てていません。自分のご褒美で1つぐらいと思い、手元にも美術品があったので、美術館をつくりました。

[民間施設運営者等]

私は足立区とかかわるようになったのは、去年の10月です。千住芸術村が、電機大学の前のロータリーでイベントをした際、ワークショップのお手伝いに参加しました。千住芸術村の古民家でお手伝いするうちに、その家が好きになりました。すごく趣があり、築75年、今まで住んでいた人のあとがあるので、ここで何かしたいと思い、学生同士で手を組み、家を借りてアートスペースとして運営しています。

[区長]

持ち味が違う、きっかけも異なる皆様方の施設が、文化、芸術という切り口で、どのようにつながり、広がっていくか。新しい展開でやってみたいこととか、区にやって欲しいイベントとか、こういう支援があれば助かるということはありませんか。

[民間施設運営者等]

うちは多目的やコンサートが主体です。その中で、音楽教室にお貸ししていて、ご家族の送迎でお子さんがレッスンに来ています。うちですてきなコンサートを開催していますが、そのコンサートを聴くお子さんは、ご家族が同伴でないことに気がついて、日常生活に一生懸命で、お時間がないのだと思います。その中で、小学校の3、4、5年生の、まだ純粋な気持ちのお子さんに本物のコンサートを聴かせたいと思うようになりました。うちは60人前後なので2クラスは入れると思います。小学校在学中に1回、手を伸ばせば演奏家に届く位置で聴いて、本当の感動を味わってもらいたいと思います。各施設に生徒が足を運ぶのは大変だから、1日、美術館と組み、観光バスなどで、そういう機会を設けたいと考えています。

[区長]

気がかりなのは、お母様が全く関心を示さないのに、習い事はさせていらっしゃる状況です。お母様やお父様も文化にかかわるきっかけがあれば、変わるんでしょうか。経済的に厳しいご家庭ほど、宝物のような時間を持っていただくことも、お子さんに対するアプローチとして重要だと思います。

[民間施設運営者等]

花火大会のときに電車に乗ると、変な着物の着方をしている女の子をたくさん見かけるので、ゆかたの着付け教室を一回チャレンジでやってみました。クリスマスのときには、竹の塚はイルミネーションがとてもきれいなので、クリスマスのコンサートも開催しています。花火のときはゆかたでコンサートを毎年やっていますが、区のイベントを盛り上げる意味で、

第3章 集団広聴 / 区政を語り合う会 / 芸術文化振興の役割を担う民間施設運営者等と語り合う

四季折々の区のイベントに合わせて、私どものような小さな施設がイベントを企画し、PRしていただければ大変助かります。

[民間施設運営者等]

今、東京都の美術館、博物館を安く入れる「ぐるっとパス」がありますが、それに入って人が随分来ようになりました。

[区長]

東京都の「ぐるっとパス」ですか。足立区でつくった場合、ニーズがあるかどうかはわかりませんが、今日ご参加の方の施設とか、さまざまな区の公共施設も入れながら、そういうパスは、どうですかね。

[民間施設運営者等]

うちは特に交通の便がよくないので、来ていただける引き金になればすごく良いと思います。何かまとめてパスを使うと、少しだけお得感が出るようなものを一緒にセットすれば来ていただける気はします。

[民間施設運営者等]

私どもが始めるに当たっては、地域文化課、シティープロモーション課、交通対策課が、素晴らしい対応をしてくれたんです。最近は公社にもつながった輪ができています。その輪の外に、アートリンク、芸術家の人たちとのつながりもできました。こういう輪が足立区に幾つもあると思います。それをつなげる、足立区中の大きな輪をつくることに長く携わる人が足立区の中か、外にいると良いと思います。

[民間施設運営者等]

いろいろな人を集めて、勉強会をしたり、学習会をしたり、お子様の会をしたり、そういう方が結構いるというのが最近わかりました。役所の人にも、千住でもこんなことをやっている、関原でもこんなことをやっているとか、また、この団体では30人ぐらいで勉強会をやっているとか、点で見ます。せっかくだから、そういうのをまとめられれば、足立区の文化力はぐっと上がると思います。

[民間施設運営者等]

3年後、5年後、10年後を見据えて、文化といたら東京23区で足立区も入るといった町を底上げするためには、小さな輪を全部網羅する、全体的なものができ上がってくると良いと思います。文化というのは、育てるのではなくて、私はつくるものだと思います。小学生の子どもたちが3年、5年後に足立区の文化力を上げるには、小さい子どもたちに文化に接する機会を与えることが大切だと思います。ここを利用して小学生に授業をしてもらえればと思いますが、移動手段がありません。先生方も連れてきたいけれども、移動手段がなかなか難しいと。

[区職員]

小学校3年生の社会科見学がありますが、郷土博物館だけではなく、都市農業公園だとか生物園などほかの施設も必ず回ってきます。小学校によって選択は違いますが、小学校のほぼ9割方は来ていただいています。

[区長]

今ある既成の授業の中に少し拡大して入れ込むだとか、そういうことは可能なのではないかと。郷土博物館へ行くよりいいよというのが出てくる可能性もあります。

[民間施設運営者等]

1つずつでも良いような気がします。ある学校は音楽を選ぶ、ある学校は絵を選ぶ、ある学校は工芸を選ぶみたいな形で、選択していただいて、なるべく距離が近くて無理のないところから始めていただく、それでもいいかなと。

[区長]

先ほどからお子さんの話は出ていますが、足立区でも避けて通れないのは高齢化です。この30年間で一気に人口構成が変わり、北区に次いで2番目に高齢化の高い区なので、リタイアした後どのように充実して生きていくか、地域社会をつくる一定程度の受け皿を用意するのも、私たちの役割だと思います。

[民間施設運営者等]

縁側カフェをやっているのは平日なので、女性が圧倒的に多いのですが、男の人が来て楽しそうに話して、仲よく、四、五人でおみえになったグループもありました。懐かしい雰囲気でお茶を飲み、楽しく話して過ごされることに微力ながら、一助になっていると思います。

[区長]

千住は大学が増えたこともあって、若者の町と言われるようになりましたが、内外からの魅力をアップするために若い方に来ていただいて、そこで町は変わってきているように見えますが、これからはどんなふうに、どういう企画で呼び込んでいけばいいでしょうか。

[民間施設運営者等]

運営メンバーは10人くらいいますが、学生で北千住の写真展を来月企画しています。北千住を自分たちの足で歩いて、おもしろいと思ったところの写真を撮ってきて、展示します。また、北千住の銭湯展を8月に企画して、北千住の銭湯研究家第一人者のトークショーと、北千住周辺の銭湯ののれんを学生がデザインしたものに展示期間中にかえ、のれんと同じデザインの手拭いをグッズとして販売する企画もしています。先ほど、親が興味ないという話がありましたが、子ども向けのワークショップを開催し、近所の若い夫婦に来ていただいて。例えば北千住の駅前東口のロータリーで、そういう活動を頻繁に行い、通った子どもが関心を示せば、親も興味を持ってもらえると思います。私たちから表に出る必要があると考えています。

[民間施設運営者等]

熱海にあるMOA美術館が、東日本大震災があった後に、日本工芸会とタイアップして、石巻市のある小学校で工芸ワークショップをやっています。その小学校の教頭のコメントですが、「高い文化に触れた子どもは、いじめをくだらないこととして捉えます。当校には陰湿ないじめ、不登校がありません。工芸家の先生のワークショップのほかにも多くのイベントを行っていますが、それによって学力が下がることはありません。むしろ向上しています。」と言っています。物に集中して取り組むのは、非常に大事なことです。物の変化が目にも見えるし、材質の素材感もわかるし、非常に大事だと思います。そうしたことを足立区の小学生の高学年にやらせたら良いのではと常々、工芸界の人と話しています。

[民間施設運営者等]

芸大がプロを連れて学校を訪れ、例えば、和楽器だったり、打楽器だったり、いろいろな演奏を連携授業の中でやらせていただいています。もう7年ほど続いています。

[民間施設運営者等]

足立区の学校出身の方にも、文化レベルで活躍されている方がいると思います。ジャンルを問わず、今活躍されている先輩たちが来てくれて、少しでも話をしてもらえると、お子さんはもちろん、お母さんたちも興味があるでしょうし、すごく刺激を受けると思います。

[民間施設運営者等]

私たちの学生の活動は本当に始まって数回ですが、続けないと意味がないので、卒業してからも続くように地域にも認めてもらう必要があるし、地域からご協力いただいて、いろんなことをやっているとアピールをしていきたいと思っています。

[民間施設運営者等]

私も、今回、コンサートinミュージアムの仲間に入れていただきました。いろいろな方とのつながりを持って、本当にありがたいと思っています。足立区の中には、一般の方で足立の文化を一生懸命にピックアップして、皆さんとつなげようと努力している方もいます。そういう方にもこういう集いにも参加していただいて、より高い文化になればと考えます。

[区長]

本日は将来の展望も含めて、お話を伺うことができ、本当にありがとうございました。

(3) 成人の日の集い実行委員と語り合う

[実施年月日] 平成28年9月29日(木)

[会場] 足立区役所

[参加者] 平成28年度成人の日の集い実行委員 7名

[区側出席者] 区長、子ども家庭部長、青少年課長、経営戦略推進担当課長、関係職員

懇談内容の要旨

[区長]

実行委員として、どういう集いにしたいのか、皆さんのお考えを伺います。

[実行委員]

みんながずっとその会場にいて、笑顔でいられるようなものを私たち自身でつくり、最後に「今日行ってよかったね」と。1歳下の子たちに、「足立区の成人式は楽しいよ」と言えるような、そういう集いにしていきます。

[実行委員]

成人式は人生で一度きりしかないもので、私としては成人の日の集いというものを、区外に行ってしまった人たちがまた戻って来れるような成人式にしたいです。お堅いイメージではなくて、アトラクションをやっているよ、抽せん大会だとか、成人式が思い出に残るようにいろいろなことを考えているということ、足立区の新成人の子たちが知れば、もっと来てくれると思います。

[実行委員]

外国人の友達から「自分は母国だと18歳で成人。しかもラフな格好で。着物とか着ないし、日本の成人式ってすごいよね。」というのを聞きました。「アトラクションがあるって聞くと、行ってみようかな。」と言ってくれました。外で話をしているというお話もありますが、中に入らないと会えない友達もいると思います。なので、そこはもっとPRしていきたいと思います。

[実行委員]

この成人式等を通じて、あまりいいイメージを持っていない、ほかの地域の人たちにも足立区の良さを知ってもらえれば良いかなと思っています。

[区長]

やっぱり参加というのは大事だと思います。抽せんが始まると、割と盛り上がる時と盛り上がらない時がありますが、何か一体的になれるものというのは、何かないかなと思っています。

[実行委員]

笑うと結構緊張がほぐれて、自然体になれると思います。ですので順番的にも、最初のほうにお笑いとかで緊張をほぐせば、みんなまとまってくると思います。

[区長]

一度固定された足立区のイメージは、払拭するということは時間もかかるし難しい。今、足立区に6つ目の大学が来たり、女性が住みたいまちにランクインしたりということで徐々に変わってきているし、私たちも変えるために非常に強く情報発信する必要性を感じていますが、まだ完全に変えきれないとすると、これからどういうことをやっていくことが必要だと思いますか。

[実行委員]

1つでも全国区でとれるようなことをアピールしたほうが良いと思います。足立区の有名なスポットというのは、ほかの区の人だと知らないというものばかりだと思います。有名な大学が来たりすると、みんなわかって知ってくれます。

[区長]

若いときはそのように思うかもしれないけれども、例えば自分が結婚したり子どもを持ったりして、家庭を持って生活するといったときに、生活しやすいまちというのがあります。

だから、長い一生を考えたときに、ライフステージに応じてどういう魅力をまちに求めるかということもあると思います。例えば、有名な大学が足立区に来たって、それで子育てがしやすくなるかとか、高齢になったときに住みやすいかは、また違う話。価値観が多様化している中で、どういう暮らしやすさとか、どういうまちづくりというものを皆さん方の世代が求めていくのかなと思っています。この生まれ育った区というものに対して、将来自分たち、どういうことを求めますか。一区民としてどうでしょうか。

【実行委員】

吉祥寺とか、住みたいまちナンバーワンのところは、最初に行ってみて、ああ、すてきだねという雰囲気があって住みたいかなと思いますが、足立区は、例えばお土産などあまりないイメージです。成人式の抽せん会の景品を決めるときに、さあお土産は何かあるかなといったときに、足立区のお土産はないという話になりました。ビュー坊とか3Rも、キャラクターとして、印象はありません。ビュー坊って、すごく丸くてかわいいけれども、ただ丸いだけと言われます。

【実行委員】

北千住は丸井ができたときに、すごく行きやすくなり、買い物もしやすくなりました。下のアーケードを歩いてみたら、500円で食べられるウナギ屋さんがあることを知りました。北千住のマップと竹の塚のマップをもっと広めていけば。例えば、500円でウナギが食べられるよとか、すごく秘境なカフェがあるよとか、PRしていかないとだと思います。自分たちの世代が大人になったときPRできることを知らないとなると、何も進まないなと思ってます。あと、おしゃれは、女性だと重視しますが、足立区はここがおしゃれというところが、吉祥寺に比べたら特にはない感じです。

【実行委員】

吉祥寺は住んでみたいまちナンバーワンでしたが、住んだ人にとっては、すごく住みづらくて嫌なまちというのもナンバーワンになっているというから、足立区がどこを目指すかが重要で、住んでいる人たちが満足する足立区になってほしいと思います。

【区職員】

働く女性が住みたいまちナンバーワンって、実は北千住なんですよ。知られていないというのは事実で、例えば北千住の駅の乗降客って日本で6番目なんです。丸井の中で一番売り上げがあるのが北千住。いろいろなそういうものはあっても、まだまだ知られていない。逆に知った人がもっと言ってほしい。実行委員の皆さんが10人に言ってくると、その10人がまた10人に言って、いつの間にか1万人とか10万人が知ることになるので、それをどんどん一緒にやっていってもらいたいと思います。私たちも、そのきっかけづくりはできると思います。だけど、実際にやってもらう皆さんがどんどんそういう形で動いてくれると、まちが変わってくると思います。ぜひ自信を持って宣伝してください。

【実行委員】

自分が小学生のころを思い出したら、やっぱり給食がすごくおいしかったです。今、冊子を作成している中で、今と昔の給食ランキングというのをとり、足立区の給食日本一おいしいと言われていて、日本一おいしいということは世界一おいしいという話になりました。そのランキングの中で1位がキムチチャーハンで、2位がきな粉揚げパンが私たちの世代のランキングでした。今の子どもたちのランキングを見たら、1位がキムチチャーハン、2位がきな粉揚げパン、やっぱり不動のものがあって、みんな給食はおいしいと言って食べています。

【区長】

成人式のお土産、きな粉揚げパンを出したらどうかしら。キムチチャーハンというわけにはいかないだろうと思います。

【実行委員】

すごくテンションが上がると思います。

【区長】

何かそういうランキングのようなものも、映像で映すことかできないですか。「あった、懐かしいね。」というものを。

【実行委員】

小学校のころのあるあるネタとか。冊子の中にあったら、こういうのがあったよねと周り

第3章 集団広聴 / 区政を語り合う会 / 成人の日の集い実行委員と語り合う

の子と言えると思います。給食ってあるあるネタの中で、委員の中でもすごく盛り上がったので、給食の話を入れさせていただきます。

【実行委員】

今回、成人式のテーマを決めるに当たって、「足立の二十、大人になった君との出会い」というタイトルにさせていただきました。私たちが今回、その出会いというところにこだわり、再会では過去のイメージがあり、出会いだこれから未来のイメージを持つよねという話になりました。昔の友達との再会ではなく、新しく大人としてリニューアルした、たくましくなった友達との出会いや、改めて出会うということをタイトルに込め、いろいろな人と出会ってほしいという思いを込めて、実行委員が動いています。会場に来るだけでなく中に入らせていただく努力も、これから実行委員のほうでできたらと思っています。

【実行委員】

私たちって、もうインターネットの世代で、結構、足立区のことを調べるにも、例えば足立区のサイトを見ます。そのときに感じたのが、非常に見づらいということ。検索しづらく、表示しているそのサイトのデザインが今らしくないというところでちょっと引け目を感じます。政策もそうですけれども、そういう広報ももっと、載せていただけたら、かなり役に立つと思います。区がお勧めするスポットなどがあまり見受けられないと思います。

【区職員】

ページのボタンを押すと、それが出てくるようになっていきます。最初つくったときは画期的で総務大臣賞をもらっています。4年たつと皆さんの感覚で、そのように言われることがあるので、実は今、見直しを考えています。

【区職員】

あの当時はタブレットもまだ流行していなかったなので、一画面におさめることが優先されたんです。今は長くてもスクロールしていけるので、そういう方式に今度変えていかなければと。見る媒体が変わってきているので、そこは考えなくてはいけないところです。

【実行委員】

竹ノ塚の駅に開かずの踏み切りがあって、今、高架化工事中。周りのお店が全部潰れて、だから早く終わらないかなと思っています。

【区長】

駅ビルができます。駅前の広場を大きくして、あの回遊性をきちっと東、西をとるようにします。綾瀬も、竹の塚もこれから。足立はこれからなんです。

【実行委員】

区内各地で、本当に頻繁に、イベントをしているなという印象を持ちました。私、中学生のときに、高校演劇サマーフェスティバルという足立区主催のものに出させていただきました。そのときも北千住のマルイシアターでやらせていただいて、あんなところで舞台ができたというのが自分の中ですごく誇りになっています。小さい頃ギャラクシティで発表できる機会をいただき、本当に足立区に住んでいてよかったと思います。

【区長】

河川敷のイベントというと、例えば花火の有料席、今年から売り出しました。花火、4,000円で。有料席を売り出したら、2時間で売り切れました。

【実行委員】

足立区で、一番最初に花火大会があることを区外の友人も知っています。やっぱり、そこが本当にすごいというか、目立っています。

【区長】

成人式の抽選会、来年の花火のペアチケットというのはだめかしら。

【実行委員】

すごく混雑して、土手で滑ったりとか、場所によっては見えないところもあるので、そういうチケットいただけたらすごくうれしいです。

【実行委員】

特別席をいただけたら、すごくうれしい。何かそういうイベントでのことも、ぜひ足立区の成人式で言っていただきたいです。

[区長]

次にお目にかかれるのは成人の日の当日になると思うので、楽しみに私も参ります。

(4) 新しく住み始めた方と語り合う

[実施年月日] 平成29年3月24日(金)

[会場] 足立区役所

[参加者] 足立区に住み始めて3年以内の方 6名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、広報室長、シティプロモーション課長、
関係職員

懇談内容の要旨

[区職員]

足立区に転入される前、どんな印象を足立区にお持ちになっていましたか。

[区民]

足立区は犯罪が多いまちというイメージが強かったです。それが今、まち並みも北千住もすごくきれいになっていますし、実際に住んでみると、人と人のかかわり合い、人情がすごく厚いまちだと思います。

[区民]

私は、住む前に特に悪い印象はありませんでした。住み始めてから、足立区は犯罪が多いと言われるようになったんです。時々仕事で遅くなりますが、危険な感じがしません。人と人とのつながりがまだあるという印象が非常に強いです。朝、公園をおじさんたち5、6人でごみ拾いをされていたりとか、お子さんが横断歩道を渡る前で待っていて、そのおじさんが毎朝立っていて、声をかけていただいたりすると、人と人との関係がまだこのまちはあるんだというふうに感じています。

[区民]

私は、北海道出身ですが、子どものときから、親戚が足立区に住んでいたのので、夏休みを利用して、毎年遊びに来ていました。私の中では東京といったら足立区です。それ以外は知らず、逆に新宿は、もう怖くて行けないというぐらいです。就職後、最初は越谷に住んでいて、転職を機に憧れの東京都民、足立区民になることができました。犯罪などという印象はなくて、早く住みたいと思っていました。実際住み始めて、まちのために何か貢献というか、活動できればと思い、ごみの清掃ボランティアや、ファミリーサポートなどに登録させてもらって、1つでも多く足立区に貢献できればと思っています。住みやすく良いまちだと思っています。

[区民]

初めは、ネットの評判の悪さにびっくりしました。引っ越してきたら、すごく人が温かくて、喫茶店に行っても、おじさまたちが「ここがaitaよ」って、すごく温かく、お話しするんです。娘が遅く帰ってきて、全然何も、ひったくりにも何も遭ったこともないですし、みんなネットで書き過ぎていると思います。「足立区は軽犯罪が多いからまだ大丈夫」と言っていますが、最近はテレビ番組でも竹の塚とか北千住とかが特集されていて、そのときも青いパトカーが大きく取り上げられていました。住んでいたら、そんなに危ない感じじゃないと言いたいです。2年ぐらい前に家を買ったときも、雑誌に足立区は人と人とのつながりがすごくよくて、穴場というふうに書かれていました。人が温かいから、ここはすごくいいところですよ。

[区民]

私は、住み始めてまだ1年未満で、地元は北陸の富山県で18歳まで過ごして、去年まで石川県の金沢市にいて、就職を機に東京に引っ越してきました。職場が、日比谷線の神谷町

第3章 集団広聴 / 区政を語り合う会 / 新しく住み始めた方と語り合う

で、西新井に住んでいます。実際に住み始めて、足立区は人情の話もあって、地方出身者には落ち着くというか、ちょうど良い街だと思います。

[区民]

私、出身が沖縄ですが、上京と同時に関東にいる友達にまず「足立区だけはやめたほうがいい。」と言われました。住んで2年ぐらいですが、とても過ごしやすいです。どこに行くのにも不便さを感じないし、人情が厚いと思います。火の用心で回っている町内会の皆さんがいて、それが初めて見る光景なので、そこが私の中では、テレビの中のサザエさんで見るような、そういうところがまだ下町として残っていると思って、足立区にずっと住んでいたいと思います。

[区長]

もっとこんなふうにしてほしいとか、こんなサービスがあったらいいなど要望やイメージがあれば、教えてください。

[区民]

子育て支援が一番言われていることだと思います。僕も授業の一環で、都立高校を回っています。足立区とほかの高校と比べると、足立区の生徒は、すごく元気がよくて礼儀正しい人が多く、先生たちも教育に力を入れている方が多いと感じています。こういう子どもたちをもっと増やしてほしいので、待機児童の支援をしていただきたいと思います。

[区長]

保育園をつくる支援ですね。待機は今、300人ですね。来年4月を目標に、待機児ゼロを目指していますが、全体として足りないわけではありません。ミスマッチがあって、余っている場所もあります。圧倒的に足りないのは、千住、綾瀬、中央本町です。交通の不便なところは逆に余っていて、足りないところに限って土地がないという事情もあります。今、東京都の公園の中にも保育園を建てていいと、かわってきています。なかなか難しいところではありますが、やっていかなくてはと思います。

[区民]

介護職員だったら、いろいろ補助があるのに、保育士になるための奨学金の補助とかは、そういうのは考えておられますか。

[区長]

普通の専門学校に行くお金ですから、奨学金は使えます。今は、家賃補助もしています。求人しても人手が不足する、定着しないということもあり、介護だとか保育もやっていますが、建設現場だとか、ありとあらゆるところで人材不足と言われています。保育については、例えばゼロ歳1人預かれば、税金500万円を1年間に投入することになります。一方で、非常に高齢者も増えているわけです。子育て支援や高齢者対策ということで、何でもするお金はないわけで、どこにどれだけつぎ込むかということについては、私たちもきちんと、皆さん方にお示しするので、区民の方にも選択していただきたいということがあります。皆同じサービスだと思われがちですが、23区と埼玉ではサービスの質が全然違います。例えば、医療費も中学3年生まで23区は無料ですが、埼玉に行けば、一時自己負担があることもあります。どういう住民サービスをやっているのかチェックしていただいて、住む場所を決めていただくと良いと思います。

[区長]

余暇をどう過ごすかということが、これからワーク・ライフ・バランスで大事だと思います。公園が多いとか、河川敷があってゆったり過ごせるとか、そういうことをもう少しアピールしたり、若い方にも使っていただけるような公園、子どもを連れていだけじゃなくて、お金をかけずに、でも足立区で余暇も結構満ち足りていて、生活の質も結構高いというように変えていきたいと思っています。

[区民]

最近、ちょっとだけ目についてきたのが、綾瀬駅に3、4カ月ぐらい前から、ホームレスの方がいるようです。公共の何か支援してあげると、そういうことをしなくても済むのと思います。多分、二、三人はいらっしゃる。

[区職員]

行政が何もやっていないのではなくて、そばに福祉事務所がありますし、連絡をもらうと

すぐ行って、「こういう制度もあるから、こういう施設もあるから」と説明しますが、拘束されたくないという話です。

[区民]

その方もどうかと思うし、それが原因で治安が悪くなると、今は夜遅くても帰れている状態で安心しているのに、それがきっかけにならないと良いかなと感じています。

[区民]

私は、ボランティア活動で、区内の小中学校の福祉教育の支援をする団体をつくりました。今は、高齢者疑似体験という授業と、車いすを使った体験授業です。去年の12月から今年1月で、六月中学校、本木小学校で授業をやらせてもらっていますが、福祉教育に対して、どんどん力を入れていってほしいなと思っています。私自身がもともと福祉の企業に勤めていたので、それをもとに、個人授業をやっていきます。いろんなボランティアをやらせてもらっていて、人手不足というのも、子どものうちに、そういう体験をすることで、1つの職業選択につながると思います。子どもたちにとっての福祉教育ってすごく大事だと、現場の教育を通じて思ったので、ほかの都道府県に負けないぐらいに、福祉教育に力を入れているというところもアピールしてほしいと思います。

[区長]

オリンピックもありますし、これからどうしても多様性を享受する社会になっていかなければならないし、人の気持ちを思いやる教育をするのは、非常に重要です。

[区民]

心を育成するって、国語、数学でもなかなか難しい教育だと思います。本当に力を入れていていただくと、その子たちが将来、成人を迎えて、社会人になったときに、高齢者を見て、「あのとき体験したな。」と思い出してもらえれば、それだけでもやったかいがあったと思います。

[区職員]

広報紙を読んだり、区の施設を利用したことはありますか。

[区民]

読んでいます。無料健康診断やイベントなどいろいろな情報が出ています。

[区民]

図書館を利用しました。司書がとても熱心です。東京電機大学であったイベント落語会も行かせていただいたり、東京藝術大学のリエゾンセンターに行かせていただきました。

[区民]

隅から隅まで読んだら、絶対に1つ2つ、自分のためになる情報が載っています。ただ、本当に読む習慣がない人って、チラシの感覚で、本当に読まずに捨てることもあるので、もったいないですね。

[区民]

私、起業したいなと思っています。足立区は、起業に関して、バックアップが多いと思います。でもバックアップがあることを知ったのは、足立区に住んでからです。

[区長]

経験の貧困の格差というのがあります。やったことがないと、どんどん自己否定したり、行き場がなくなったり、表に行かなくなったり、悪いほうに行きます。

[区民]

私がボランティアで、一番感じるのは、子どもたちの選択肢が限られていることです。親がそうだから子どももそうなるという負の連鎖。そこに本当に力を入れていかないと、その連鎖は、どうしてもつながってしまいます。自分の周りにスポーツであったり、経験をさせる機会をふやしていくと、子どもたちが夢を持てると思います。

[区長]

放課後の居場所ということで、区内4カ所で、生活が厳しいお子さんに住区センターに来ていただいて、ボランティアで大学生にも入ってもらい、遊んだり、勉強したりしてもらっています。いろいろな大人がかかわることが重要だと思います。

第3章 集団広聴 / 区政を語り合う会 / 新しく住み始めた方と語り合う

[区民]

起業ではないが、そういった、区に何か直接貢献できて、将来的にもシングルマザーが、支援なしでも生活できるような仕組みを、何かつくれたら良いなと思っています。

[区長]

そんなプラットフォームができたときには、ぜひ参加してください。

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45回世論調査の結果

(1) 調査の概要

調査期間	平成28年9月1日(木)～9月26日(月)		
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	1,782票	有効回収率	59.4%

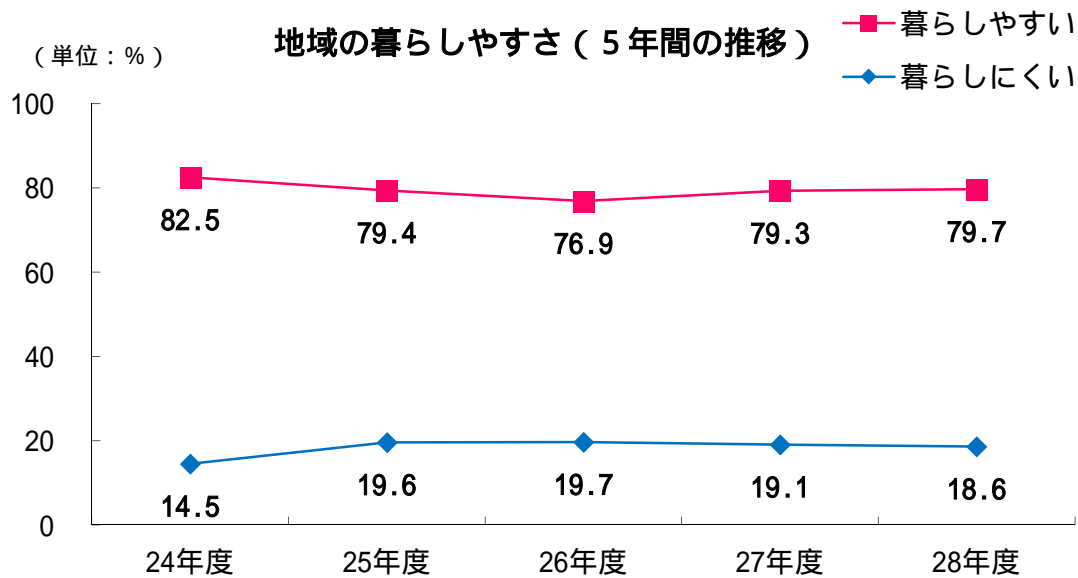
(2) 調査の内容

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

(3) 調査結果のあらまし

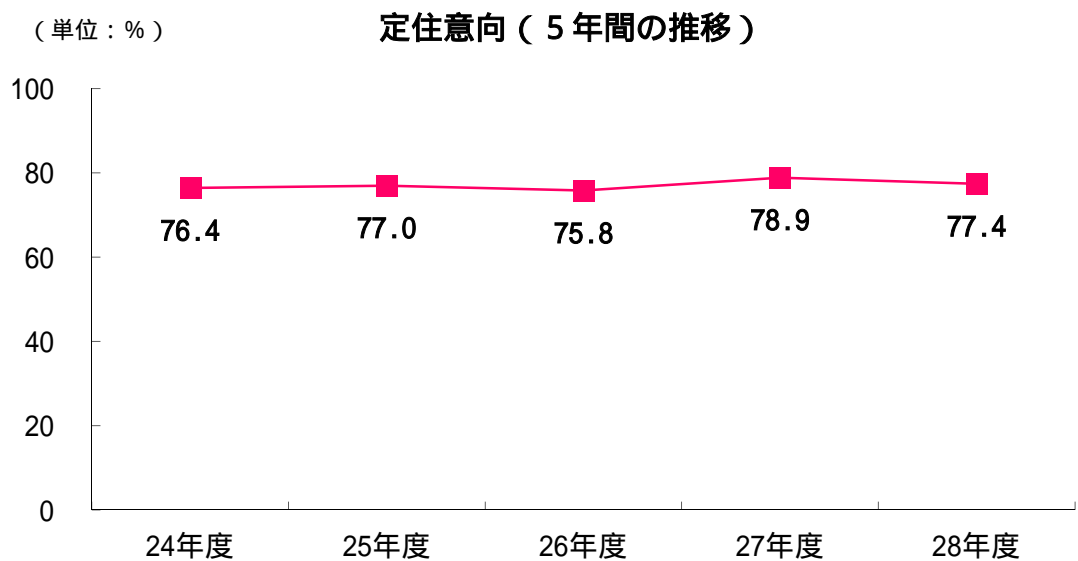
地域の暮らしやすさ

【暮らしやすい】は8割弱で、前回から微増しています。



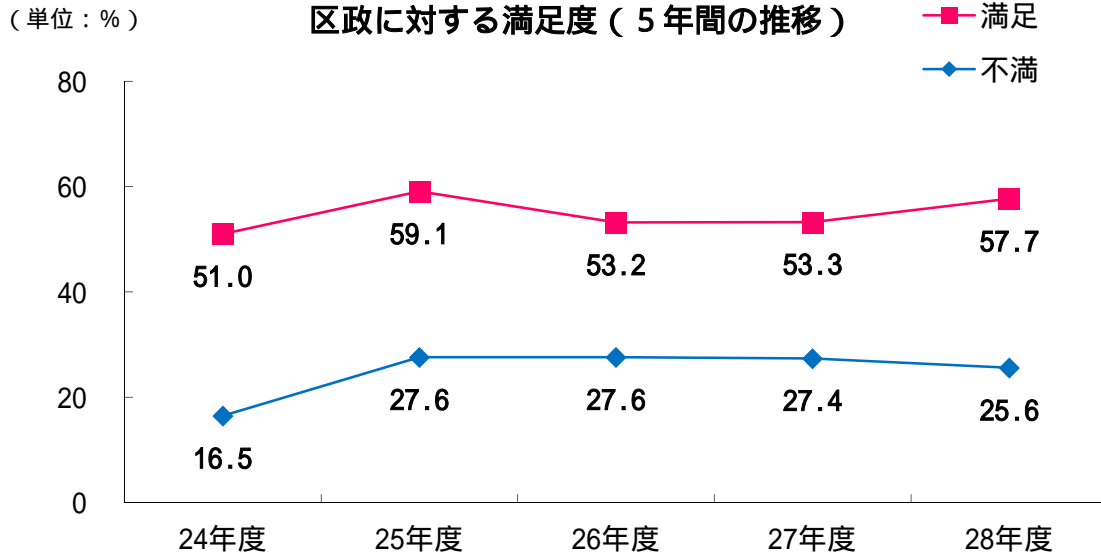
定住意向

【定住意向】をもっている人は7割台後半となっています。



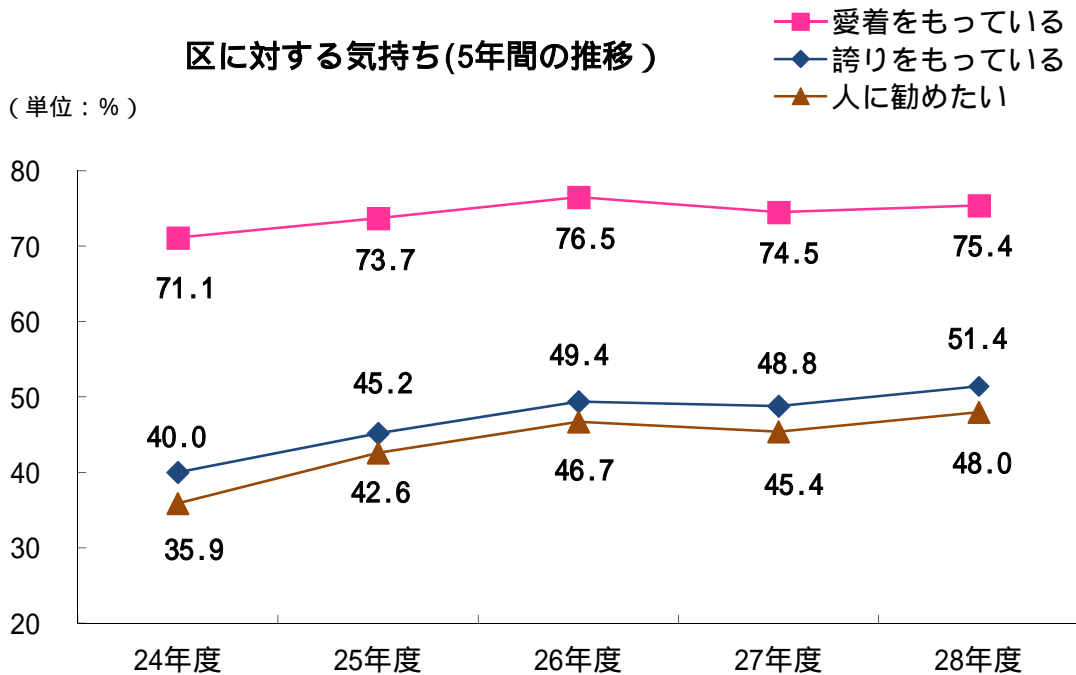
区政に対する満足度

【満足】は5割台後半となっており、【不満】の2倍以上を示しています。



区に対する気持ち

設問項目すべてで【そう思う】が昨年度を上回り、“誇りをもっている”“人に勧めたい”については、平成21年度調査開始からの最高値となっています。



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 (H28.4.1 現在)

年代・性別 回答方法	20代			30代			40代			50代		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	2	3	5	4	20	24	3	12	15	4	12	16
インターネット	2	5	7	6	19	25	7	22	29	5	5	10
合計	4	8	12	10	39	49	10	34	44	9	17	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	11	10	21	7	10	17	2	2	4	33	69	102
インターネット	10	2	12	-	2	2	-	-	-	30	55	85
合計	21	12	33	7	12	19	2	2	4	63	124	187

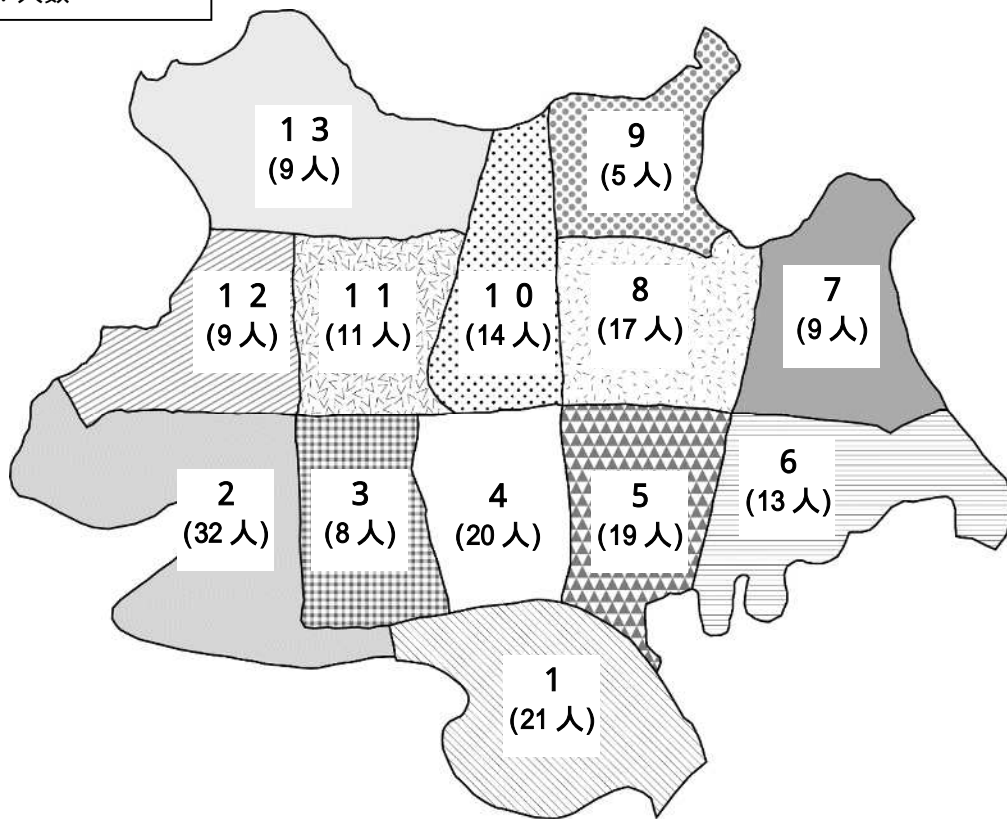
区政モニター 性別・年代別・職業別構成 (H28.4.1 現在)

年代・性別 職業	20代			30代			40代			50代		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
学生	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
自営業	-	-	-	3	1	4	1	1	2	1	-	1
常勤	1	3	4	7	10	17	8	7	15	5	2	7
パートアルバイト	1	2	3	-	6	6	-	7	7	-	5	5
無職	1	1	2	-	1	1	1	1	2	3	-	3
主婦	-	2	2	-	21	21	-	18	18	-	10	10
合計	4	8	12	10	39	49	10	34	44	9	17	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
自営業	2	-	2	1	-	1	-	1	1	8	3	11
常勤	5	-	5	1	-	1	-	-	-	27	22	49
パートアルバイト	1	-	1	1	-	1	-	-	-	3	20	23
無職	13	2	15	4	4	8	2	1	3	24	10	34
主婦	-	10	10	-	8	8	-	-	-	-	69	69
合計	21	12	33	7	12	19	2	2	4	63	124	187

区政モニター 地域ブロック別 (H28.4.1 現在)

上段：ブロック番号
下段：人数



4 区政モニターアンケートの結果

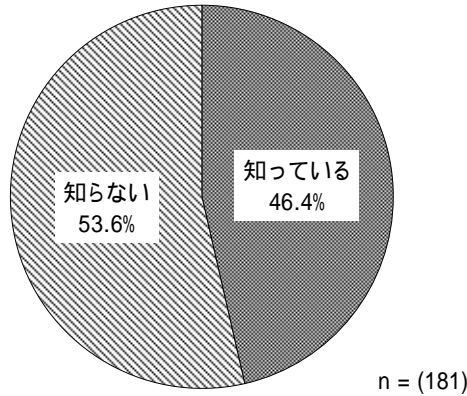
平成28年度は、3つのテーマのアンケート調査を行いました。

開催回数	テーマ	実施時期	送付数	回収数 回収率
第1回	(1)公園でのボール遊びについて (2)区に求める職員について	9月14日～ 10月11日	184人	181人 98.4%
第2回	(3)日ごろの消費生活について	12月5日～ 1月10日	184人	180人 97.8%

(1) 公園でのボール遊びについて

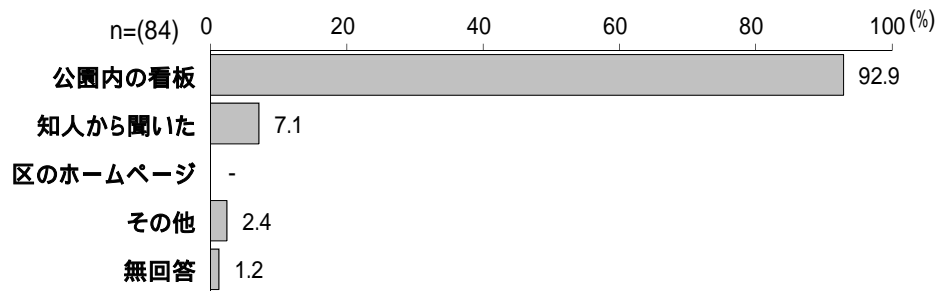
問1 区立公園では、すべてのボール遊びを禁止しているのではなく、危険な球技を禁止しています。そのことを知っていますか(は1つだけ)

危険な球技・・・区立公園では、近隣住宅の破損や利用者の迷惑となるような球技を「危険な球技」として禁止しています。



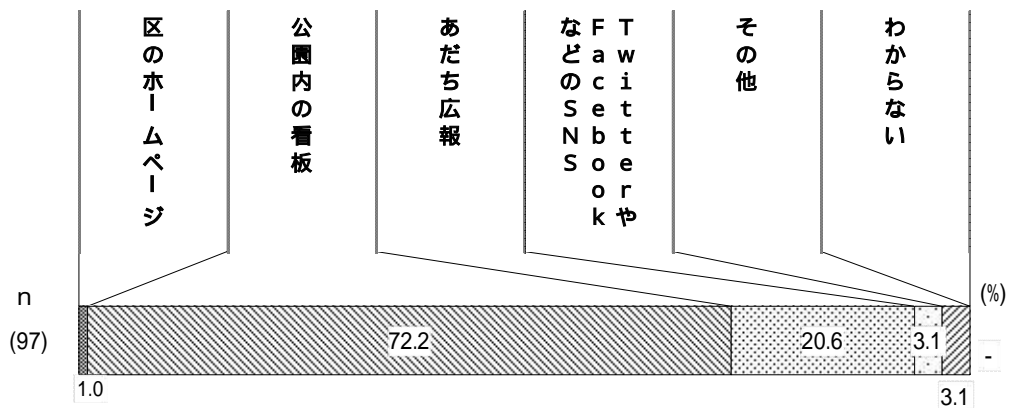
問1で「1. 知っている」とお答えの方に

問1-1 どこでお知りになりましたか(はあてはまるものすべて)

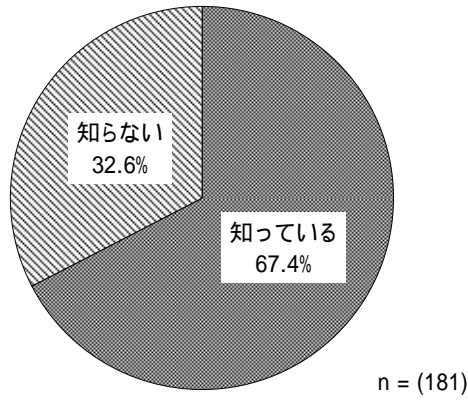


問1で「2. 知らない」とお答えの方に

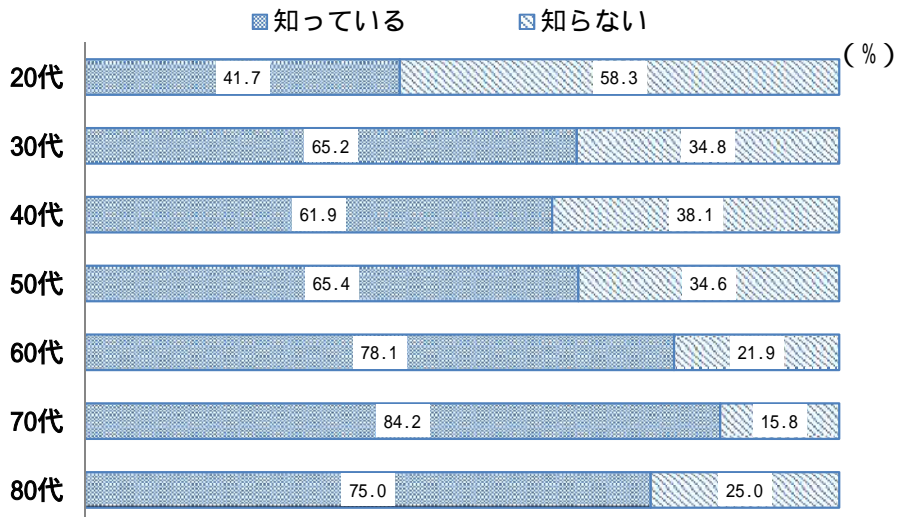
問1-2 あなたにとって一番効果的と思われる周知の方法はどれだと思いますか(は1つだけ)



問2 区立公園の中には、「少年野球場」や「ボール遊びコーナー」など、ボールが飛びださないように高いフェンスで囲ったスペースを整備した公園があります。このような公園があることを知っていますか（は1つだけ）。

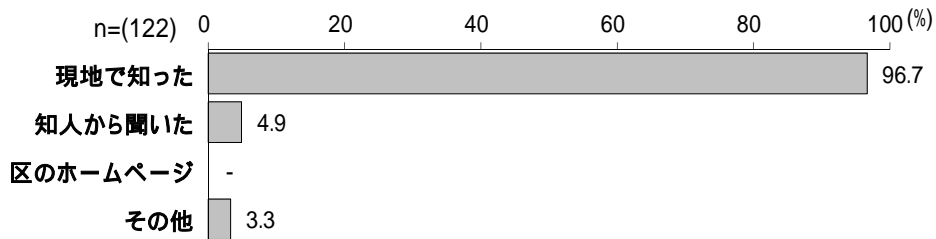


年代別 / 「少年野球場」や「ボール遊びコーナー」の認知度



問2で「1. 知っている」とお答えの方に

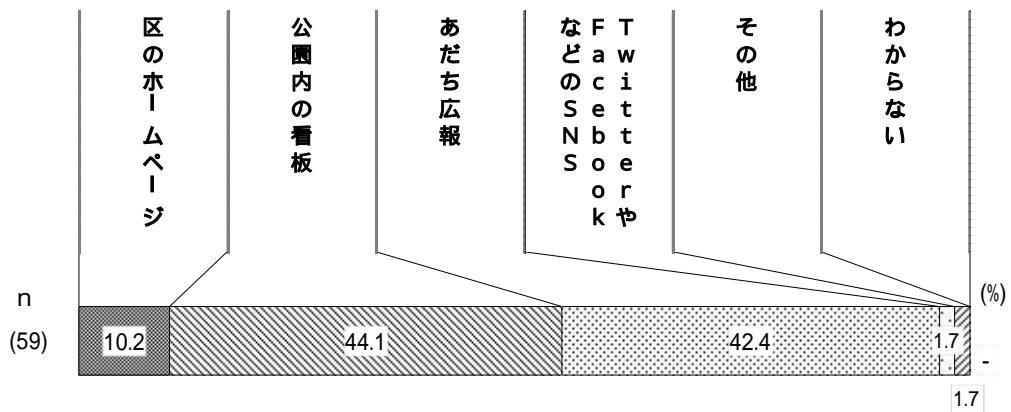
問2 - 1 どこでお知りになりましたか（はあてはまるものすべて）。



第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

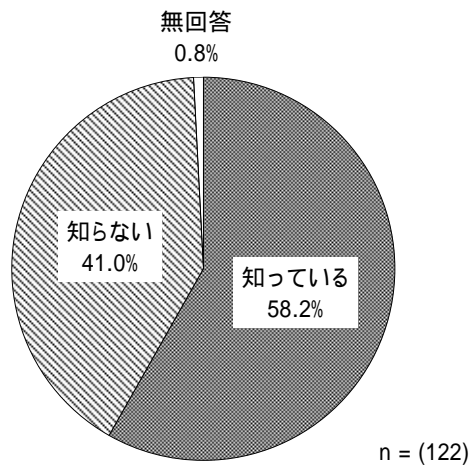
問2で「2. 知らない」とお答えの方に

問2-2 あなたにとって一番効果的と思われる周知の方法はどれだと思いますか(は1つだけ)



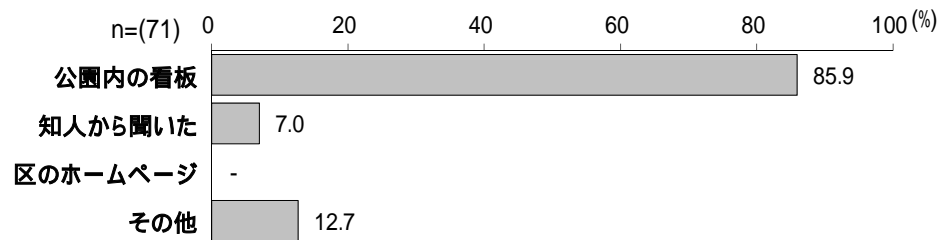
問2で「1. 知っている」とお答えの方に

問3 「少年野球場」や「ボール遊びコーナー」は、原則誰でも利用できることを知っていますか(は1つだけ)



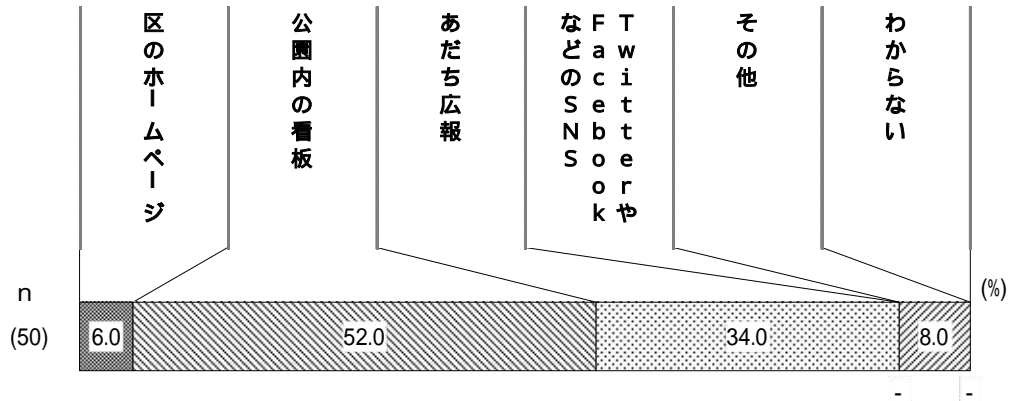
問3で「1. 知っている」とお答えの方に

問3-1 どこでお知りになりましたか(はあてはまるものすべて)



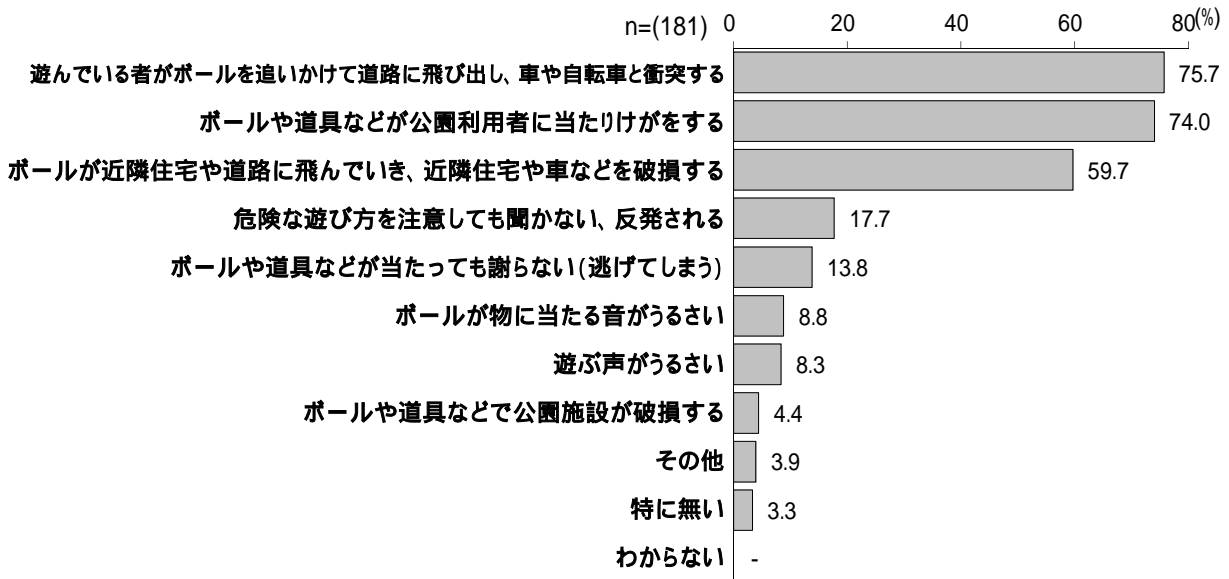
問3で「2.知らない」とお答えの方に

問3 - 2 あなたにとって一番効果的と思われる周知の方法はどれだと思いますか(は1つだけ)



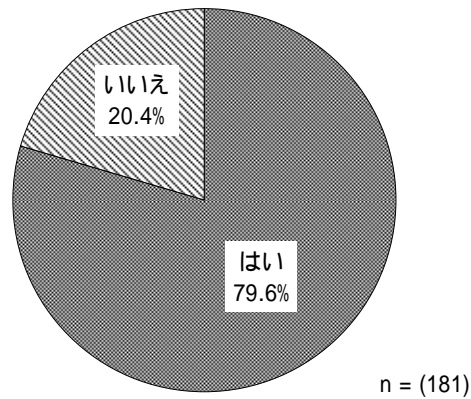
問4・問5では、高いフェンスが無い一般的な公園についてお聞きします。

問4 高いフェンスが無い公園で、子どもや大人がボール遊びを行なう場合、あなたが気になるのはどのようなことですか(は3つまで)



第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

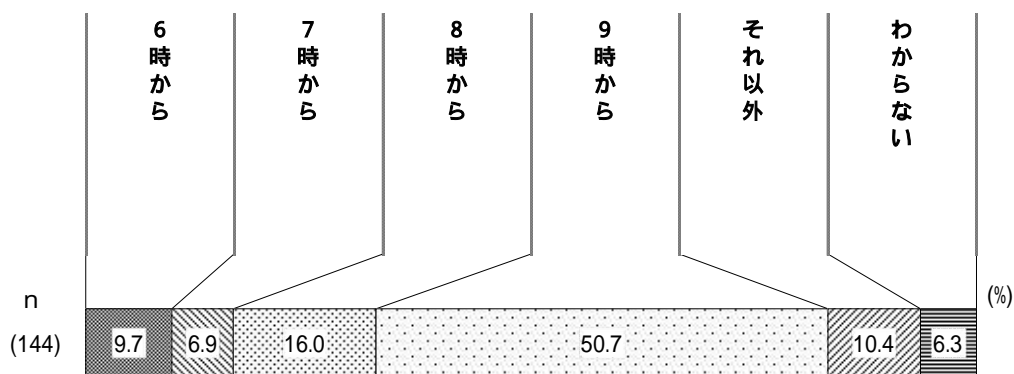
問5 高いフェンスが無い公園において、区が具体的なルールをつくれれば、ボール遊びを容認しても良いと思いますか（ は1つだけ）



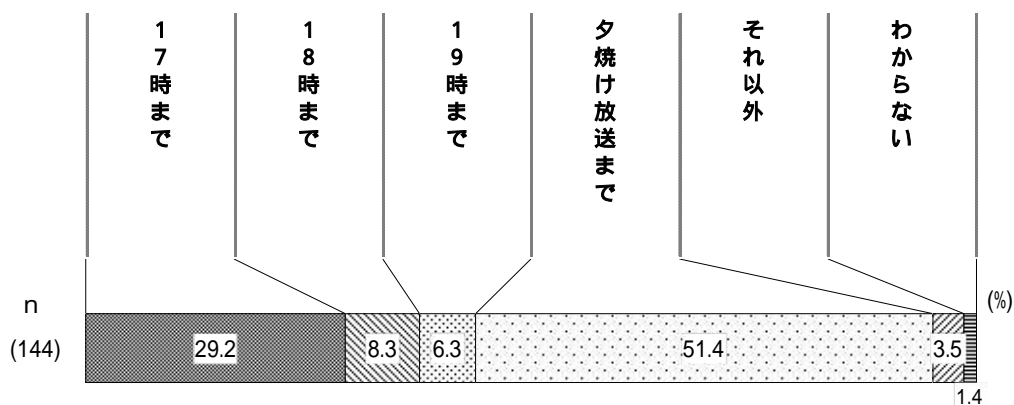
問5で「1. はい」とお答えの方に

問5 - 1 ボール遊びを行なっても良い時間帯はどれだと思いますか（ はそれぞれ1つだけ）

開始時間



終了時間



問5で「1. はい」とお答えの方に

問5 - 2 高いフェンスがない公園の広場では、どのようなボール遊びなら行なっても良いと思いますか（良いものには○、悪いものには×）。

やわらかいボール・・・(例)ゴムボール、軟式テニスボールなどのクッション性のあるボール

かためのボール・・・(例)軟式野球ボール、硬式テニスボールなどの少し硬さのあるボール

キックベースボール・・・サッカーボールほどの大きさのボールを蹴って行う野球のような遊びやスポーツ

良いと答えた人の割合（％）

		保護者同伴			小学生	中学生	高校生以上
		幼児	小学生	中学生			
野球	やわらかいボールでのキャッチボール	91.7	85.4	53.5	82.6	46.5	39.6
	かためのボールでのキャッチボール	53.5	60.4	34.7	36.1	24.3	23.6
	プラスチック製のバットの使用	72.2	66.7	35.4	47.2	27.1	20.8
	やわらかいボールやプラスチック製のバットでのゲーム（試合）	63.9	56.9	27.1	39.6	21.5	17.4
サッカー	リフティング	80.6	84.0	63.2	77.1	63.2	52.8
	パス回し	79.9	81.9	48.6	66.0	43.8	36.8
	ドリブル	77.1	76.4	47.9	58.3	41.7	34.0
	シュート、ゲーム（試合）	50.0	50.7	24.3	32.6	13.9	11.8
バスケ・バレー	パス・トス回し	66.7	74.3	50.7	57.6	45.1	31.9
その他	バドミントン	75.7	82.6	65.3	77.8	66.7	54.9
	テニス	45.8	47.2	27.1	29.2	20.8	16.7
	ドッジボール	67.4	68.8	37.5	54.2	26.4	18.1
	キックベースボール	55.6	56.9	27.1	38.2	16.7	12.5

第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

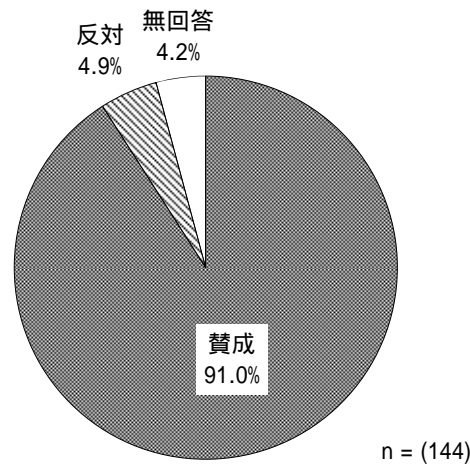
問5で「1. はい」とお答えの方に

問5 - 3 問5 - 2でお答えいただいたもの以外に、公園で遊ばせたいボール遊びがある場合は詳しくお教えてください(自由記入)

遊ばせたいボール遊び	遊ばせたい年齢層
まりつき(「あんたがたどこさ」など)	幼児、小学生
大人も子どももみんなで楽しむ、ゲートボール、ポッチャ等	年不問
ボーリングのようなピンを倒すゲーム パラリンピックでやっているポッチャ(但しあまり重たくないボール)	小学生以下
ビーチボール	小、中学生、高校生
やわらかいボール使用	小学生まで
サッカーなど	幼児から小学1年～3年位まで
ゲートボール	子どもからお年寄りまで幅広い年齢層で、交流してもよい 全年齢層
キャッチボール	3才～12才
あだっちボール ドッジボールのボールよりも飛ばないので道路に出る心配がないため。多くは体育館で行われているが、ボールが汚れてしまうため?	幼児と小学生
ボール投げ 本当は何でもやらせてあげたいですが...今はうるさいので	-
マナーやルールを教えられれば、なんでもやらせてあげたい	全年齢
ボール遊びだけではなくて縄飛びとかもいいと思います	長い縄で小さい子も大きい子も一緒にやれたら...と思う。昔は皆そうしてたのに...
ラグビー	小学生まで 小学生
バドミントン	中学生
ビーチボール	保護者同伴の幼児、小学生 小学生から大人
フリスビーとフラフープ	両方とも保護者同伴の幼児と保護者同伴の小学生。
そのほかの意見	
高校生以上というチェック項目があったが、高校生以上とひとくくりにはできないように思います。高校生や若者より上の年齢層(中高年)の方であれば、かなりの確率で安全な使用ができると思います。	
激しいボール遊びはやめてほしい。貸し切りでないなら試合は無理だと思う。幼児と高校生のボールを使う強さが違うのは分かるが、公園は公共の場所なので年齢でやっていい遊びやってはいけない遊びを作るのは不公平だと思う。	

問5で「1. はい」とお答えの方に

問5 - 4 区では、一定の条件が整った場合に、使用できるボールや道具、遊びの種類などを緩和した独自ルールをつくることのできる「地域ルール」の導入を検討しています。こうした「地域ルール」の導入についてどう思われますか。またその理由もお教えてください（ は1つだけ）

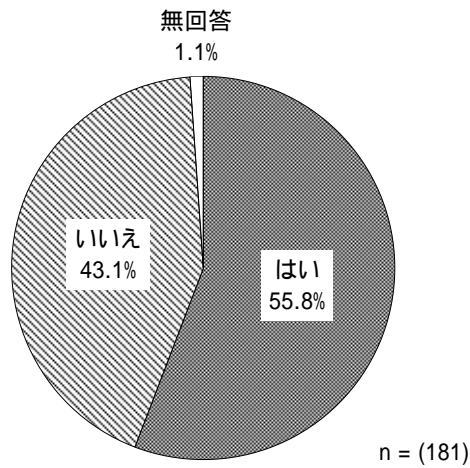


賛成理由

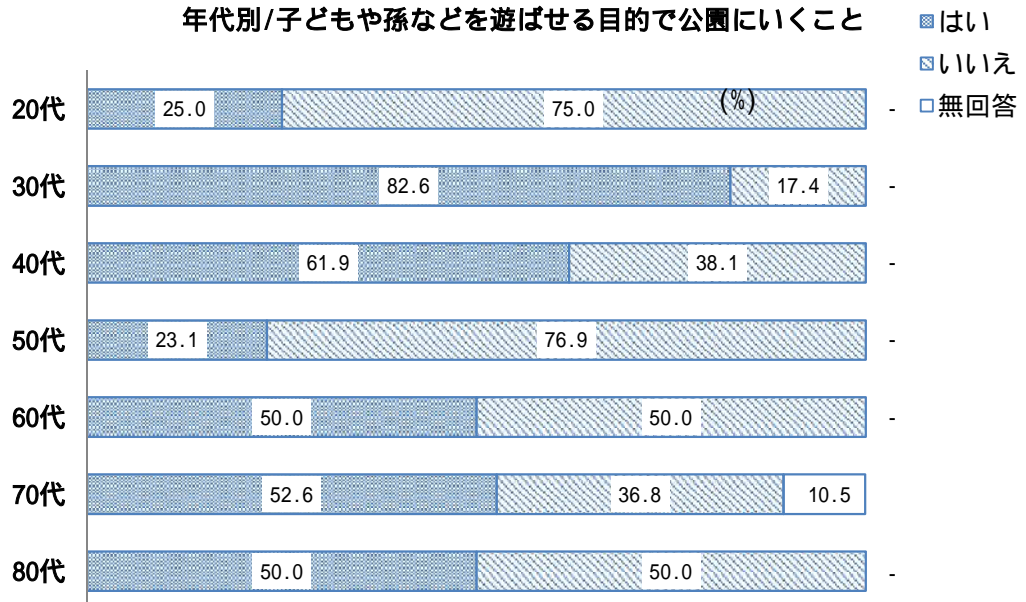
- ルールを決める、見守りがいるなどのメリットから（37件）
- 外で遊ぶようになる、遊び場が少ないことの解消となるから（24件）
- 環境が異なることで対応も異なるから（17件）
- 健康増進や体力増強に繋がるから（9件）
- 健全育成、ルールを覚えることに繋がるから（9件）
- 全面禁止反対、禁止事項を減らしたいから（7件）
- 地域住民同士の交流にもなるから（6件）
- より自由に、活発的になるから（6件）
- 子どもの交流になるから（4件）
- より安全になるから（3件）
- 公園を有効利用した方が良いから（3件）
- 周知をした方が良いから（3件）
- その他（12件）

第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

問6 お子さんやお孫さんなどを遊ばせる目的で公園に行くことはありますか(は1つだけ)

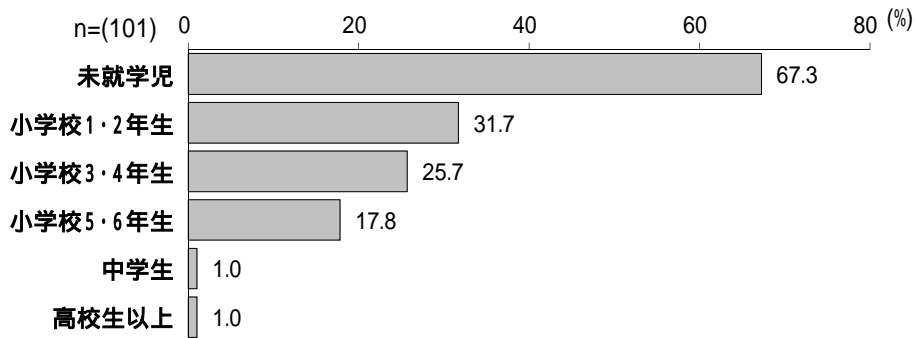


年代別/子どもや孫などを遊ばせる目的で公園に行くこと



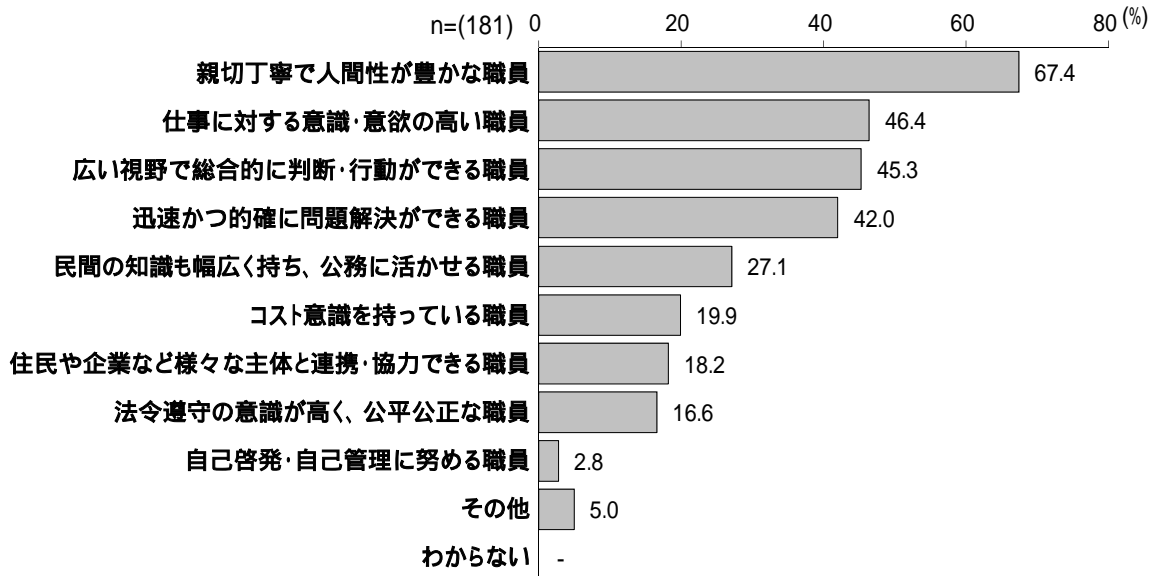
問6で「1. はい」とお答えの方に

問6 - 1 一緒に公園に行くお子さんやお孫さんなどの学年をお教えてください(はあてはまるものすべて)

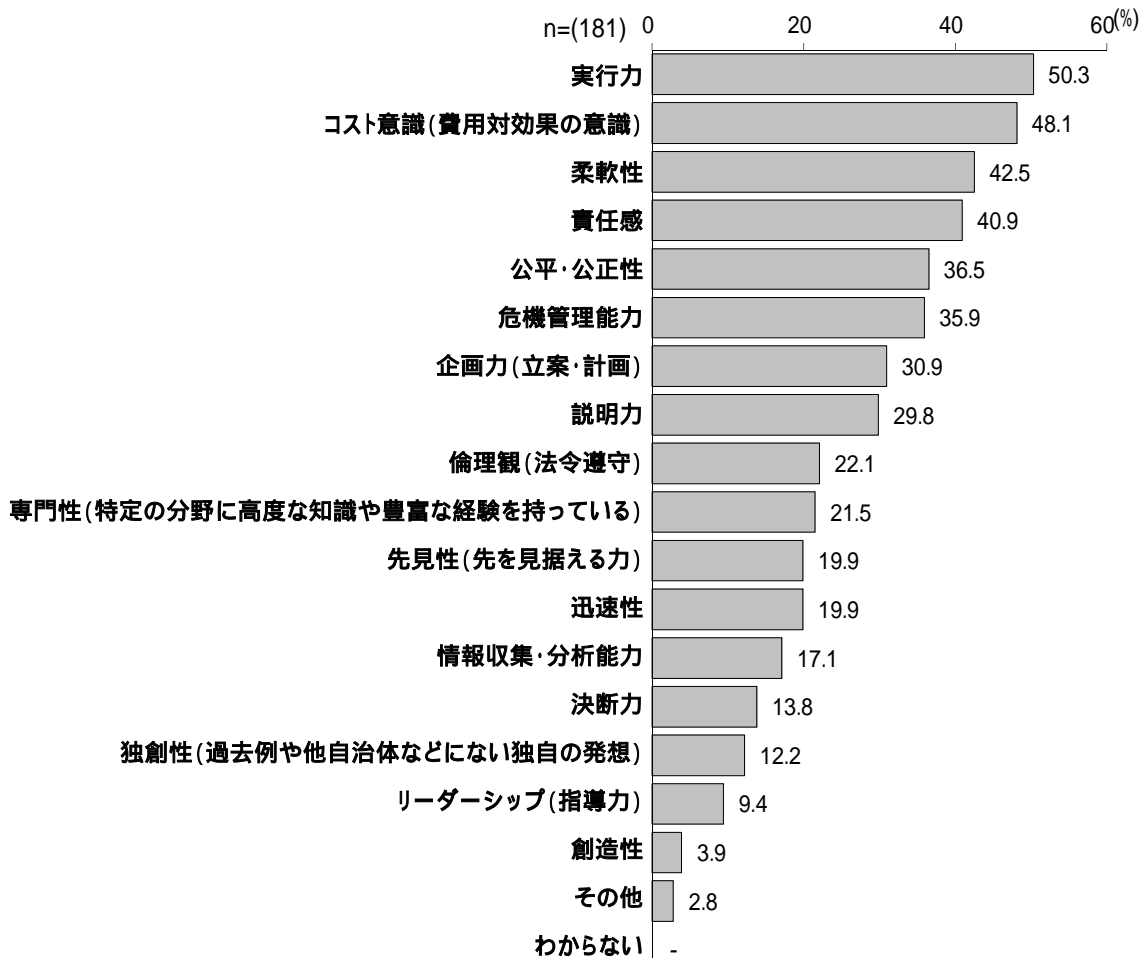


(2) 区に求める職員について

問8 あなたは足立区にどのような職員を求めていますか(は3つまで)

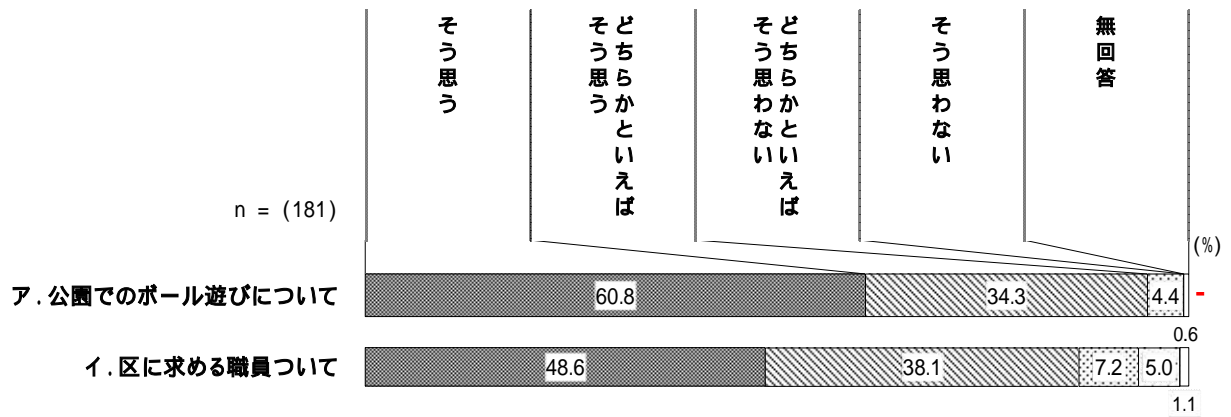


問9 あなたは足立区の職員に対して、どのような能力・資質を備えるべきと考えますか(は5つまで)



第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

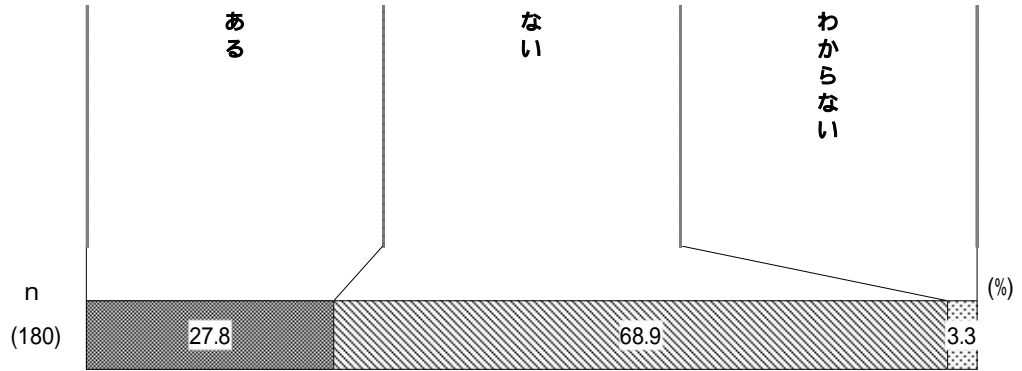
問10 今回のアンケートは、区民のニーズや意識を把握するうえで有効な内容だと思いますか（ はそれぞれ1つだけ）。



(3) 日ごろの消費生活について

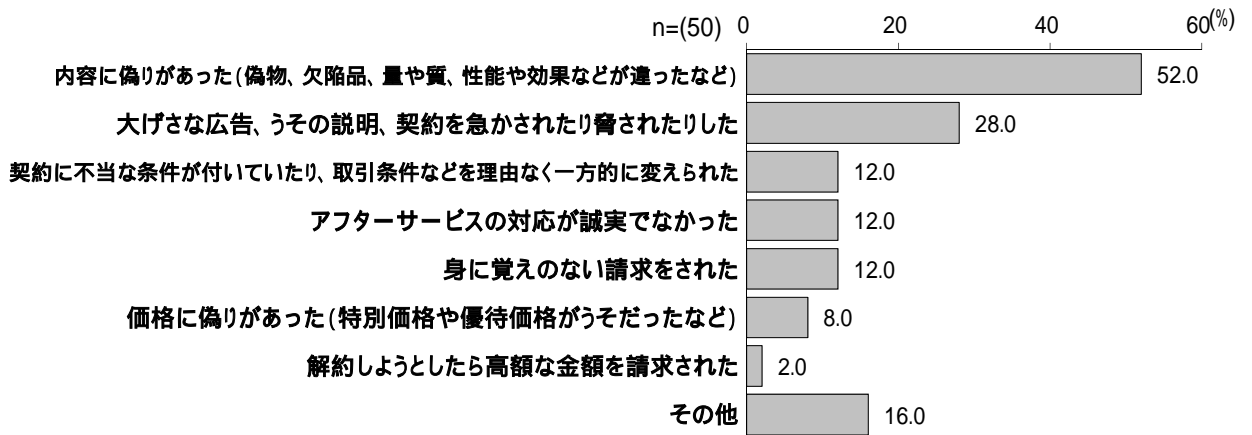
1. 消費者被害について

問1 あなたは、これまでに商品やサービスについて、被害を受けたり、困ったりしたことがありますか(は1つだけ)



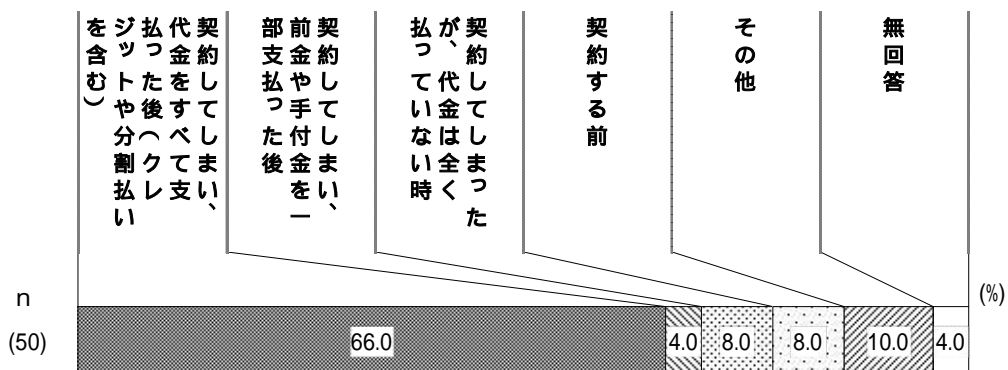
問1で「1. ある」とお答えの方に

問1-1 それはどのような内容ですか(はあてはまるものすべて)



問1で「1. ある」とお答えの方に

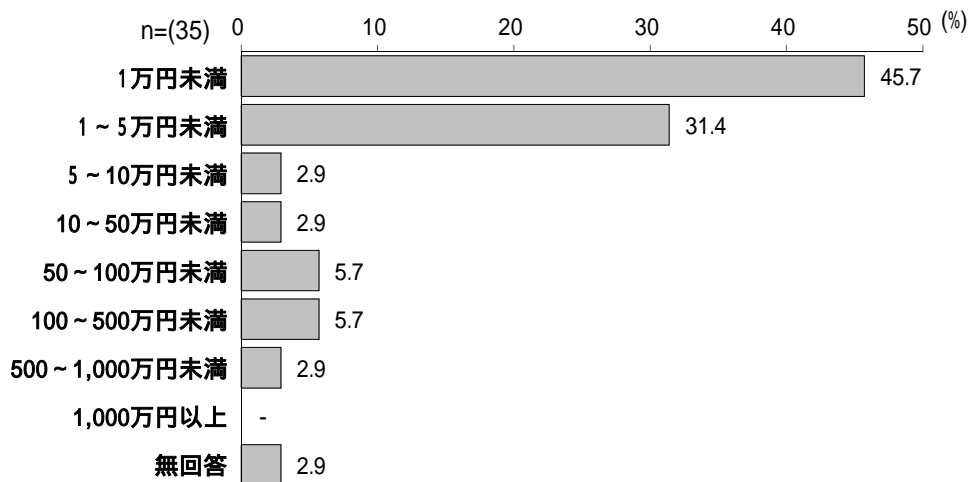
問1-2 どの時点で被害に気がつきましたか(は1つだけ)



第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

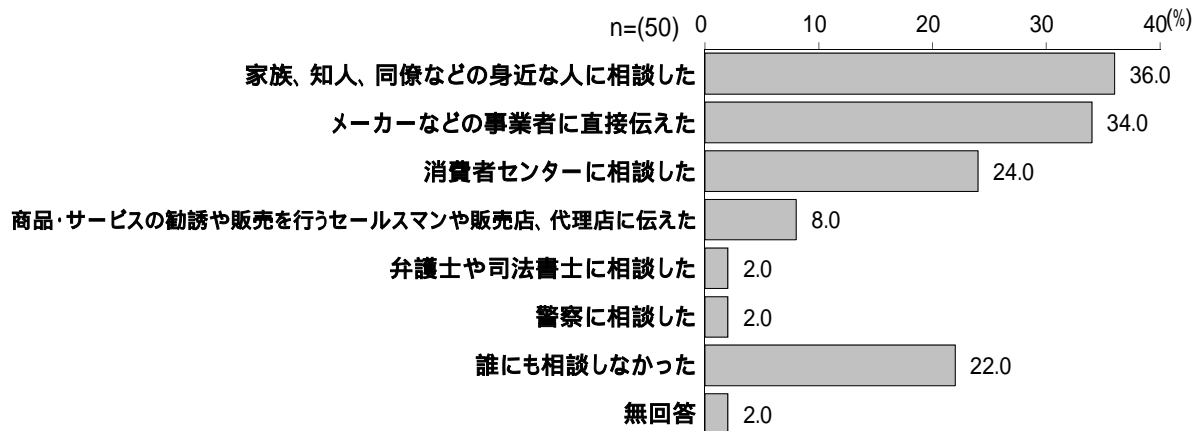
問1-2で「1. 契約してしまい、代金を～」及び「2. 契約してしまい、前金や～」に
つけた方に

問1-2-1 被害の額は、おおむねどのくらいでしたか(は1つだけ)



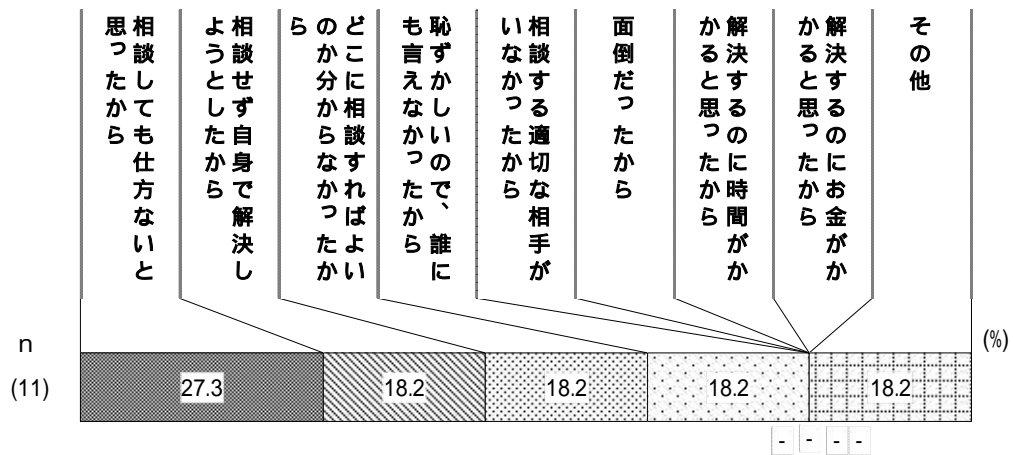
問1で「1. ある」とお答えの方に

問1-3 その被害について、どこかに相談したり、伝えたりしましたか(はあてはまるものすべて)



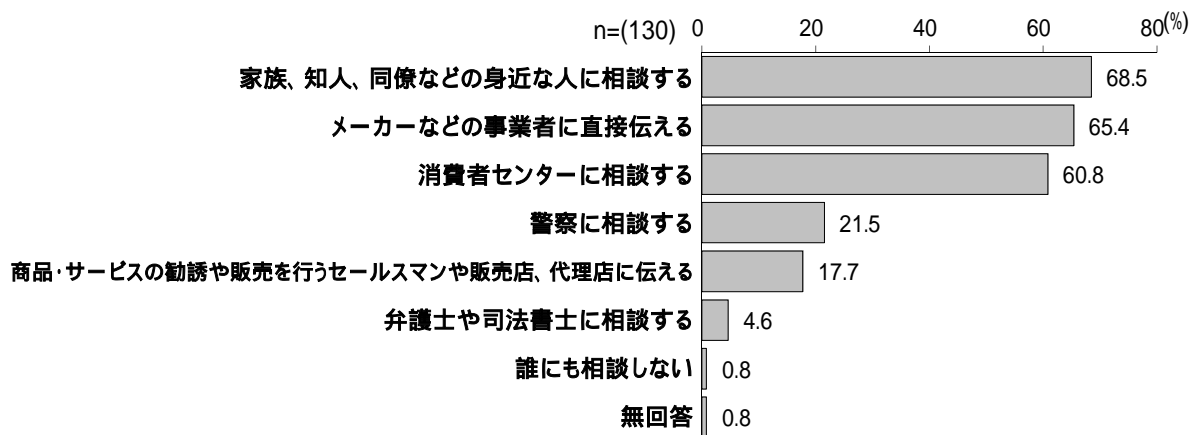
問1-3で「7. 誰にも相談しなかった」とお答えの方に

問1-3-1 誰にも相談しなかった理由として、次のうちどれが最もあてはまりますか
(は1つだけ)



問1で「2. ない」「3. わからない」とお答えの方に

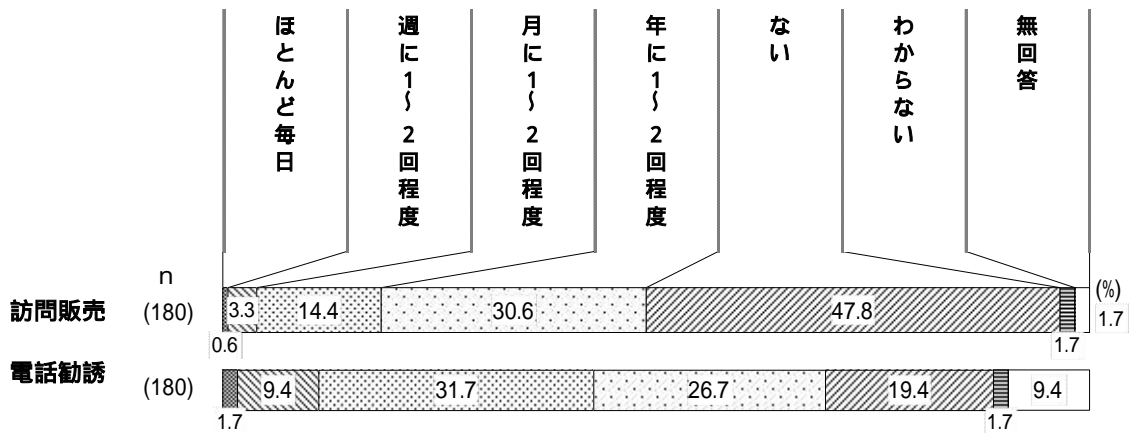
問1-4 あなたがもし消費者被害にあったら、どこかに相談したり、伝えたりしますか
(はあてはまるものすべて)



第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

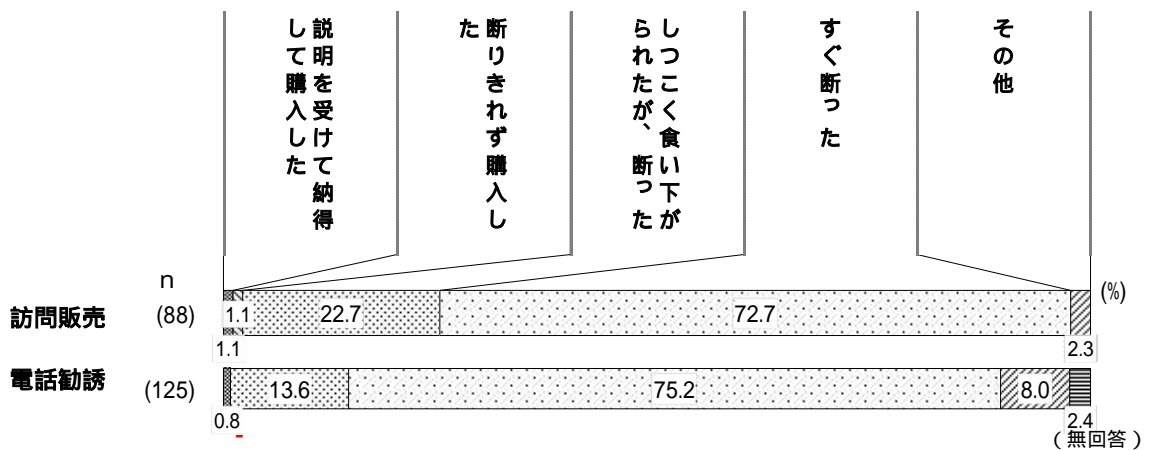
2. 訪問販売・電話勧誘について

問2 あなたは、この1年間に商品やサービスの訪問販売や電話勧誘を受けたことがありますか（ はそれぞれ1つずつ）。



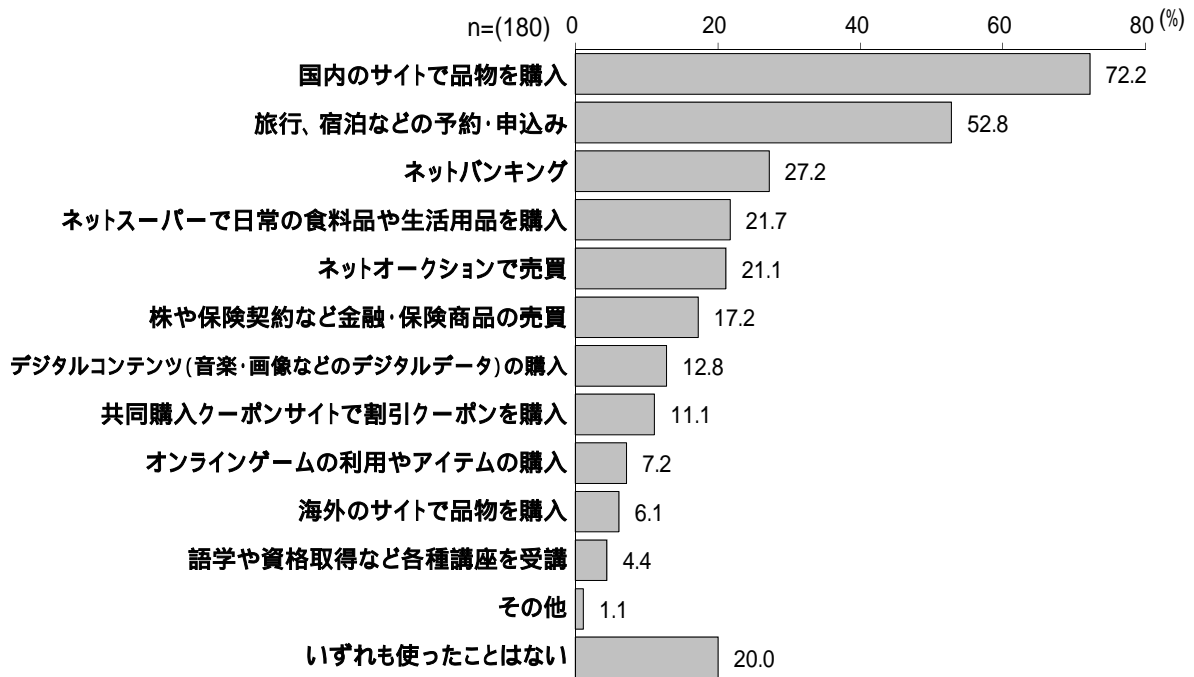
問2で「1.ほとんど毎日」「2.週に1~2回程度」「3.月に1~2回程度」「4.年に1~2回程度」に つけた方に

訪問販売を受けて、どのように対応しましたか。また、電話勧誘を受けて、どのように対応しましたか（ はそれぞれ1つずつ）。



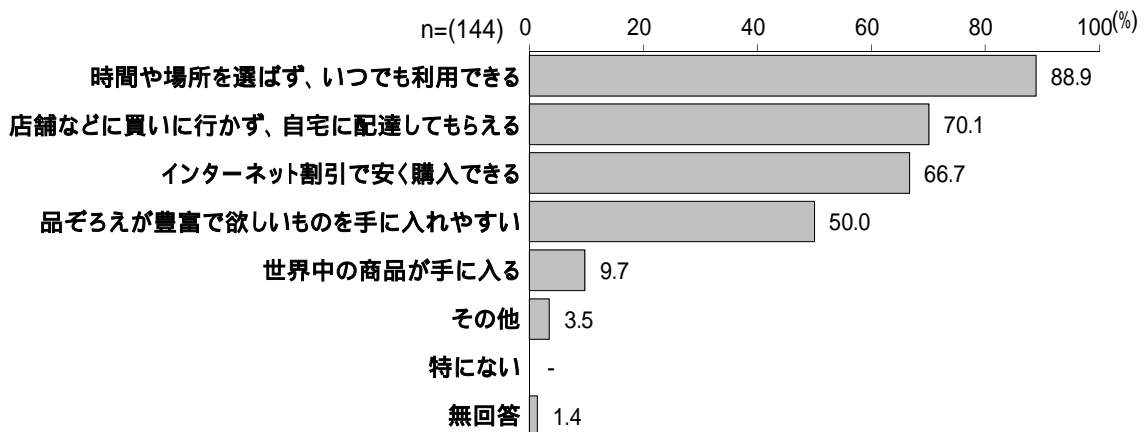
3. インターネットによる取引について

問3 あなたは、インターネットを使った取引を利用していますか(はあてはまるものすべて)。



問3で「13.いずれも使ったことはない」以外に つけた方に

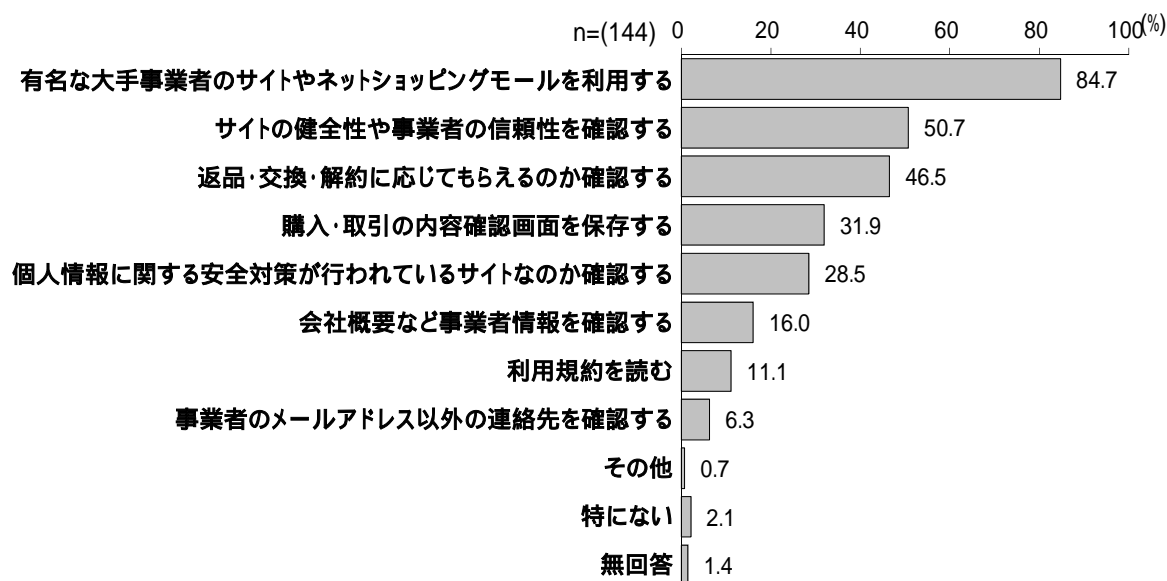
問3-1 インターネット取引を利用するのはどうしてですか(はあてはまるものすべて)。



第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

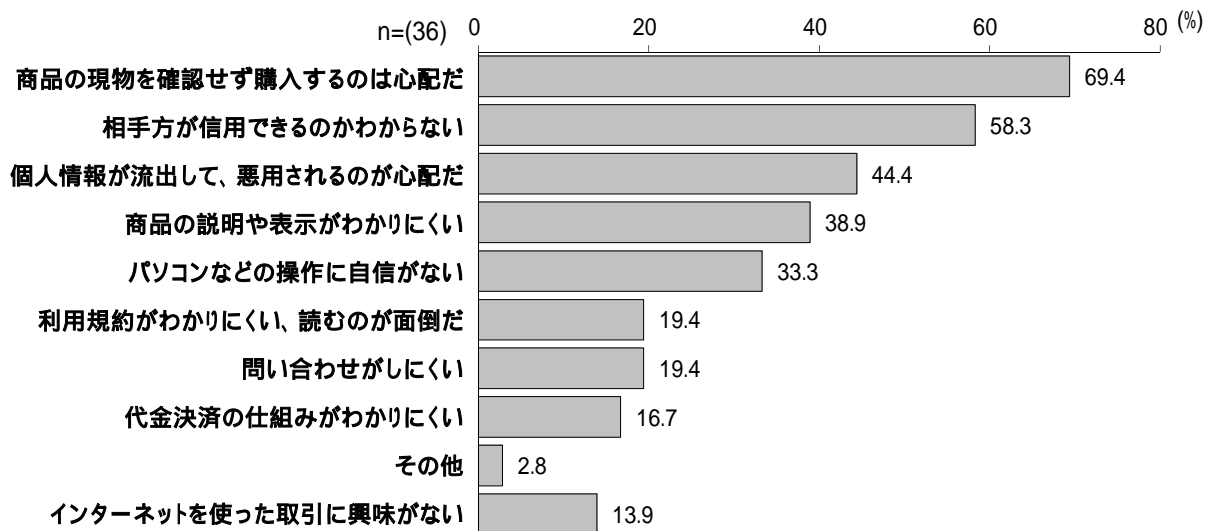
問3で「13. いずれも使ったことはない」以外に をつけた方に

問3 - 2 インターネット取引をする時、どのようなことに気を付けていますか(はあてはまるものすべて)



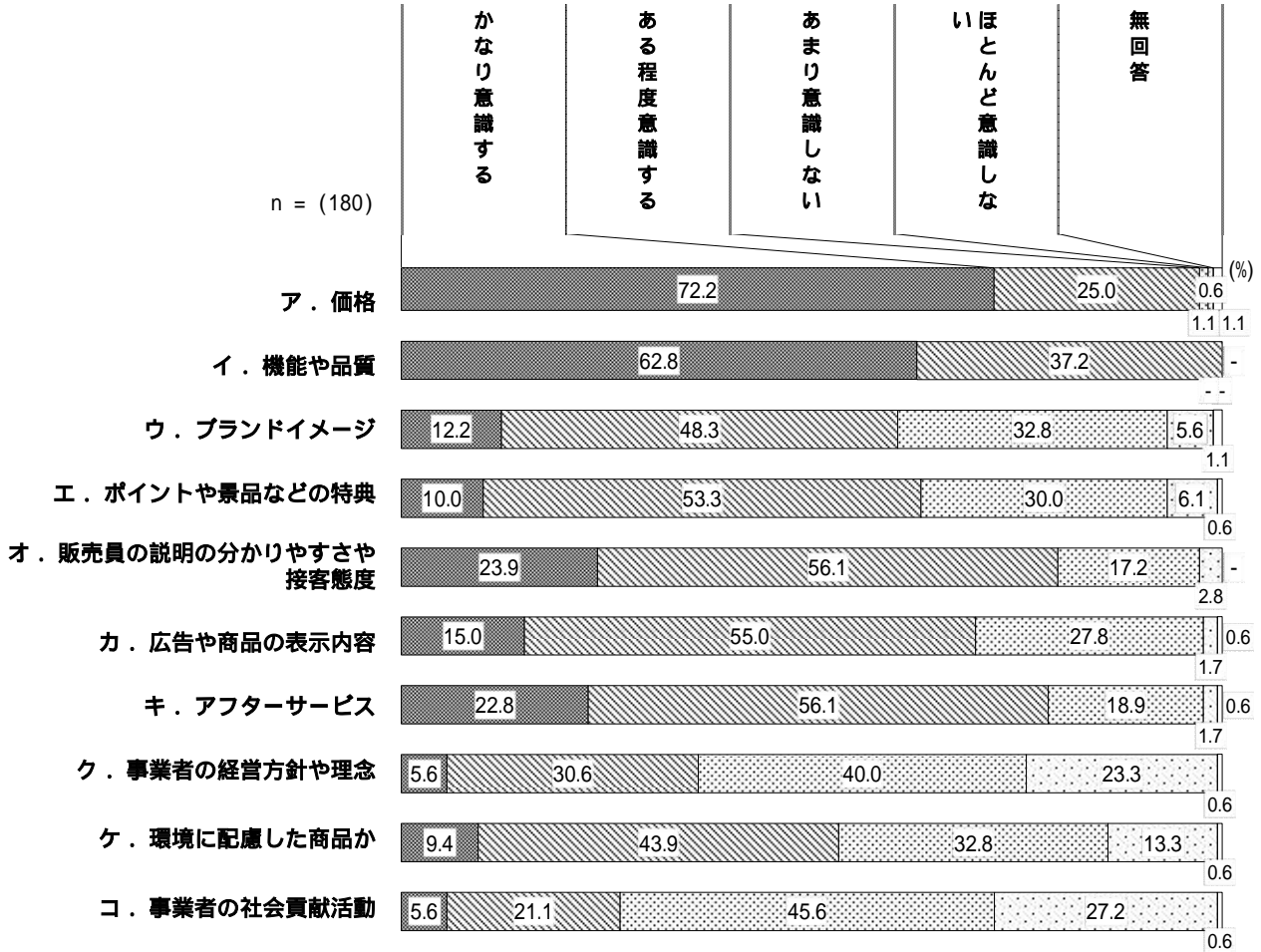
問3で「13. いずれも使ったことはない」に をつけた方に

問3 - 3 あなたがインターネット取引を試みようと思った時、不安や心配に感じることは何ですか(はあてはまるものすべて)



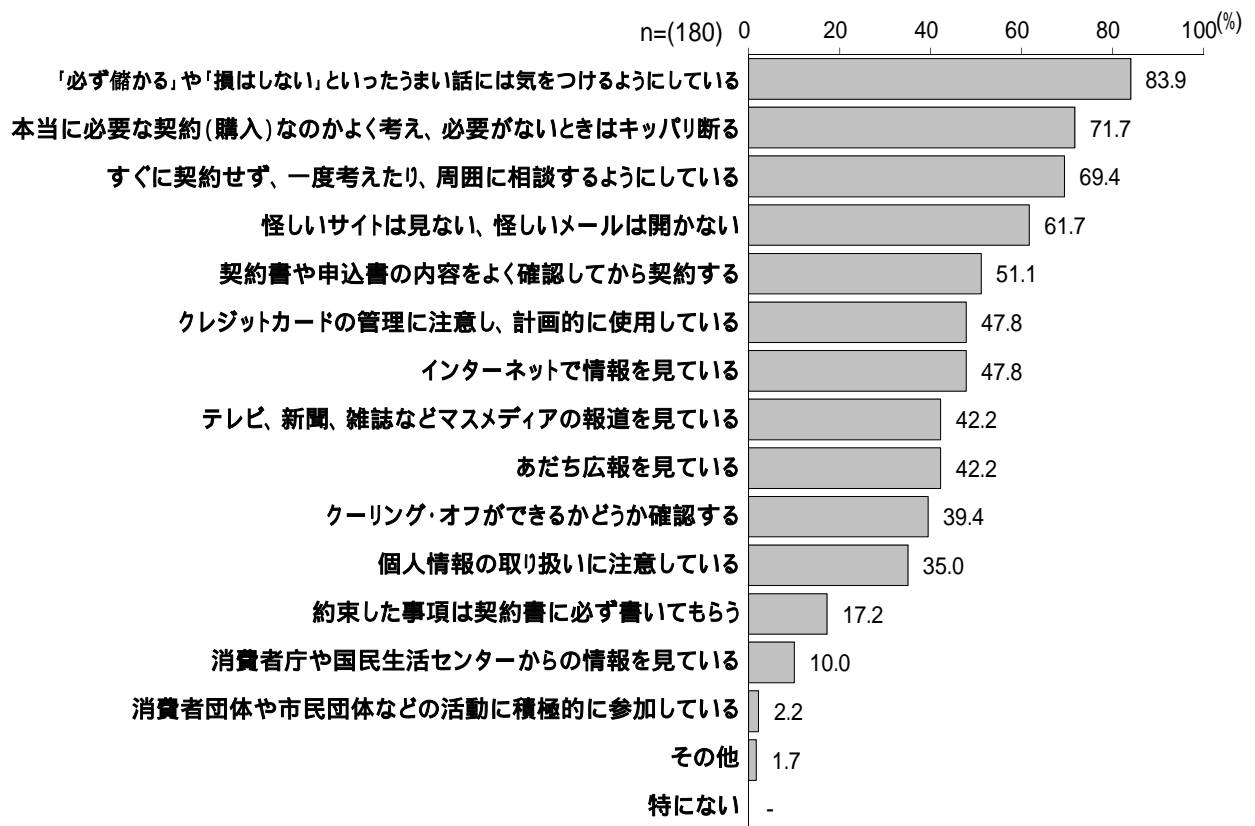
4. 日ごろの心がけについて

問4 あなたは、商品やサービスを選ぶとき、次の項目をどの程度意識しますか(はそれぞれ1つずつ)

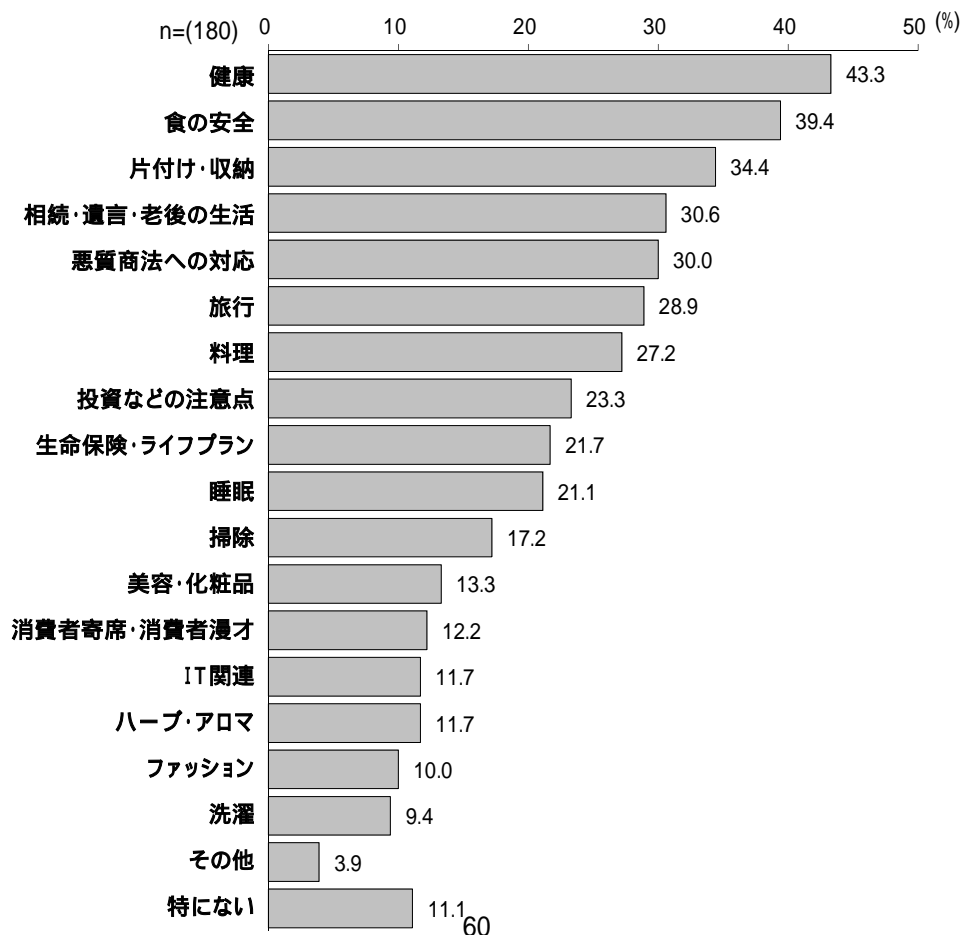


第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

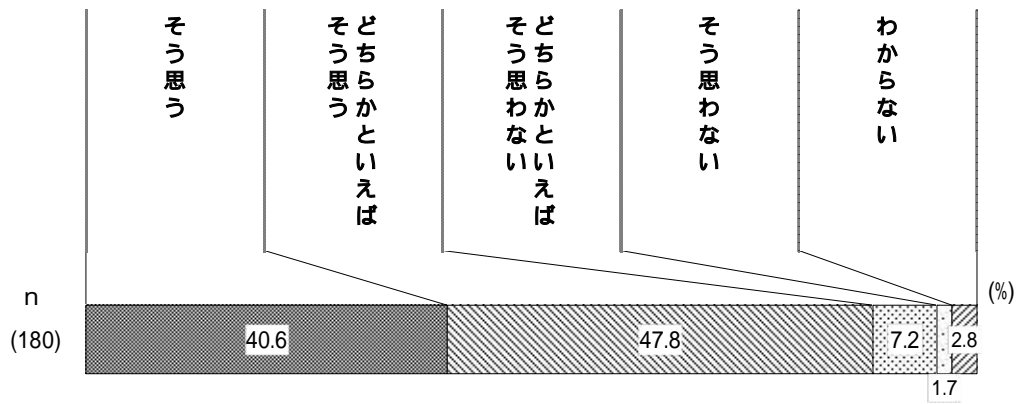
問5 あなたは、消費者として日ごろから心がけていることはありますか（はあてはまるものすべて）。



問6 消費生活に関する講座について、どのようなテーマであれば参加したいですか（はあてはまるものすべて）。



問7 今回のアンケートは、区民のニーズや意識を把握する上で有効な内容だと思いますか
 (は1つだけ)



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、平成28年度に実施した主なアンケートです。

(1) 高齢者の実態調査

1	介護予防・日常生活圏域ニーズ調査	P64
2	高齢者単身世帯実態調査	P64
3	要介護認定者実態調査	P65
4	在宅介護実態調査	P65
5	元気応援ポイント事業アンケート	P66

(2) 若年者の実態調査

6	一般若年者実態調査	P66
---	-----------	-----

(3) 子どもの実態調査

7	子どもの健康・生活実態調査	P67
---	---------------	-----

(4) ひとり親家庭の実態調査

8	平成28年度足立区ひとり親家庭実態調査	P68
---	---------------------	-----

(5) 意識調査

9	足立区男女共同参画に関する区民及び区内大学生意識調査	P69
---	----------------------------	-----

(6) 職員や事業者のサービス

10	平成28年度 来庁者アンケート	P70
11	戸籍住民課窓口に関するアンケート	P71
12	国民健康保険課窓口に関するアンケート	P72
13	学童保育保護者アンケート	P72
14	生涯学習関連施設利用者アンケート聞き取り調査	P73

(7) 各種イベント参加者の感想

15	(舎人公園千本桜まつり)めざせ未来(みらい)のアスリートアンケート	P73
16	アトリウムコンサートアンケート(平成28年度)	P74
17	第50回足立区展来場者アンケート	P74
18	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)公演アンケート	P75

(8) 各種講座参加者の感想

19	出前授業アンケート	P75
20	長寿健康増進事業（講座）アンケート	P76

(9) 交通機関利用状況や利用意向

21	北綾瀬駅周辺交通環境整備アンケート調査 （自転車駐車場利用者）	P76
22	北綾瀬駅周辺の交通環境整備に関するアンケート （しょうぶまつり）	P77
23	足立区総合交通計画の短期施策検証（バス停配布）	P77
24	足立区総合交通計画の短期施策検証（ポスティング）	P78
25	新たな交通サービスの実現に向けたアンケート調査	P79

(10) 公共施設の使用状況や満足度

26	足立区公共施設に関するアンケート（無作為抽出）	P80
27	足立区公共施設に関するアンケート（アンケート登録者）	P80

(11) まちづくりの考え方

28	「六町エリアデザイン計画検討素材」及び「六町駅前区有地の施設計画」に関するアンケート	P81
----	--	-----

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【1】介護予防・日常生活圏域ニーズ調査	
調査の目的	65歳以上の区民に対して、介護保険サービスの利用、生きがい、健康づくり等の意向、要望、現状を把握し、高齢者保健福祉計画・第7期介護保険事業計画策定の参考とするため。
調査項目	健康状態について / 日々の生活状況について / 地域での活動について / 介護保険サービスについて / 高齢者福祉サービスについて / 将来の生活について
実施時期	平成28年11月
対象者	65歳以上の区民（要介護認定者を除く）
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本数等	標本数 6,000票 回収数 3,407票 回収率 56.8%（小数第2位四捨五入）
所属	介護保険課 介護保険係
公開場所	準備が出来次第ホームページ掲載予定

【2】高齢者単身世帯実態調査	
調査の目的	75歳以上の単身高齢者世帯に対して、健康状態、孤独死防止等のために必要なサービスの意向、要望、現状等を把握し、高齢者保健福祉計画・第7期介護保険事業計画策定の参考とするため。
調査項目	健康状態について / 日常の生活について / 地域活動について / 親族・友人について / 高齢者福祉サービスについて / 将来の生活について
実施時期	平成28年11月
対象者	75歳以上の単身高齢者世帯
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本数等	標本数 2,000票 回収数 929票 回収率 46.5%（小数第2位四捨五入）
所属	介護保険課 介護保険係
公開場所	準備が出来次第ホームページ掲載予定

【3】要介護認定者実態調査	
調査の目的	要介護認定者に対して、介護保険サービスの利用や健康状態等の現状及び介護者の状況を把握し、高齢者保健福祉計画・第7期介護保険事業計画策定の参考とするため。
調査項目	介護保険サービスの利用について / 今後の生活について / 介護者について
実施時期	平成28年11月
対象者	要介護認定者（要介護1～要介護5）
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本数等	標本数 4,000票 回収数 2,069票 回収率 51.7%（小数第2位四捨五入）
所属	介護保険課 介護保険係
公開場所	準備が出来次第ホームページ掲載予定

【4】在宅介護実態調査	
調査の目的	要介護認定更新者に対して、在宅生活の継続意向や家族等介護者の就労継続意向等を把握し、高齢者保健福祉計画・第7期介護保険事業計画策定の参考とするため。
調査項目	健康状態について / 在宅生活の継続に必要なサービスについて / 施設等への入所検討状況について / 介護者について
実施時期	平成28年12月
対象者	要介護認定更新者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	個別面接聴取
標本数等	標本数 800票 回収数 625票 回収率 78.1%（小数第2位四捨五入）
所属	介護保険課 介護保険係
公開場所	準備が出来次第ホームページ掲載予定

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【5】元気応援ポイント事業アンケート	
調査の目的	元気応援ポイントボランティアの活動内容について、登録者の意向を把握し、今後の事業に活かすため。
調査項目	元気応援ボランティアの活動参加の有無 / 今後の活動希望 / 生活支援に関するボランティアについて / 褒賞制度について
実施時期	平成29年3月
対象者	元気応援ポイント事業の平成26・27年度実績で、5,000ポイント以上実績があったボランティア登録者
対象者の抽出方法	活動実績より抽出
調査方法	郵送
標本数等	標本数 526票 回収数 281票 回収率 53.4% (小数第2位四捨五入)
所属	介護保険課 介護保険係
公開場所	準備が出来次第ホームページ掲載予定

【6】一般若年者実態調査	
調査の目的	40歳～64歳の区民に対して、健康づくり、介護経験の有無、地域活動等の意向、要望、現状を把握し、高齢者保健福祉計画・第7期介護保険事業計画策定の参考とするため。
調査項目	日常生活や社会活動について / 健康状態について / 介護保険について / 家族等の介護について
実施時期	平成28年11月
対象者	40歳～64歳の区民
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本数等	標本数 4,000票 回収数 1,453票 回収率 36.3% (小数第2位四捨五入)
所属	介護保険課 介護保険係
公開場所	準備が出来次第ホームページ掲載予定

【7】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	平成28年10月
対象者	区立の小学校に在籍する2年生がいる全世帯 区立の小学校に在籍する4年生がいる一部世帯(約600世帯) 区立の小学校に在籍する6年生がいる一部世帯(約600世帯) 区立の中学校に在籍する2年生がいる一部世帯(約700世帯)
対象者の抽出方法	小学校2年生・4年生・6年生・中学校2年生を対象とした調査
調査方法	学校を通じて配布・回収
標本数等	標本数 7,345票 回収数 6,010票 回収率 81.8% (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
公開場所	ホームページ

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【8】平成28年度足立区ひとり親家庭実態調査	
調査の目的	ひとり親家庭を支える事業の充実・発展のため、世帯の現状と生活状況の変化を把握し、施策に反映させるため。
調査項目	世帯の状況 / 経済状況 / 仕事 / 情報収集先 / 子どもの状況 / 悩みや相談者の有無等
実施時期	平成28年12月
対象者	児童育成手当受給資格のある母子、父子、外国人世帯
対象者の抽出方法	無作為（児童育成手当受給資格者データより）
調査方法	郵送
標本数等	標本数 2,000票 回収数 813票 回収率 40.7%（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
公開場所	準備が出来次第ホームページ掲載予定 / 区政資料室

【9】足立区男女共同参画に関する区民及び区内大学生意識調査													
調査の目的	女性の活躍推進、多様な生き方に対する相互理解、安全で安心な暮らしの実現等について、区民や区内在学の大学生の意識や実態を把握し、「第7次足立区男女共同参画行動計画」(配偶者暴力対策基本計画及び女性の職業生活における活躍の推進に関する計画を含む)策定の基礎資料とすることを目的とする。												
調査項目	あらゆる分野における女性の活躍推進 / 各人の個性や多様な生き方を尊重し、相互理解が進む社会の醸成 / 安全・安心な暮らしの実現												
実施時期	区民意識調査 平成28年10月～平成28年11月 大学生意識調査 平成28年11月～平成28年12月												
対象者	満18歳以上の足立区在住の男女 東京藝術大学千住キャンパス・東京未来大学・帝京科学大学千住キャンパス・東京電機大学の学生男女												
対象者の抽出方法	無作為 各大学での任意配布												
調査方法	郵送 各大学での配布依頼郵送返送												
標本数等	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>標本数</td> <td>3,000票</td> <td>標本数</td> <td>500票</td> </tr> <tr> <td>回収数</td> <td>1,054票</td> <td>回収数</td> <td>125票</td> </tr> <tr> <td>回収率</td> <td>35.1%</td> <td>回収率</td> <td>25.0%</td> </tr> </tbody> </table>	標本数	3,000票	標本数	500票	回収数	1,054票	回収数	125票	回収率	35.1%	回収率	25.0%
標本数	3,000票	標本数	500票										
回収数	1,054票	回収数	125票										
回収率	35.1%	回収率	25.0%										
所属	区民参画推進課 男女共同参画推進係												
公開場所	準備が出来次第ホームページ掲載予定 / 区政資料室 / 区内図書館												

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【10】平成28年度 来庁者アンケート	
調査の目的	足立区役所本庁舎に来庁し、区職員の窓口対応を受けた区民や事業者に対してアンケートを実施し、足立区の接客の現状を把握するため。
調査項目	窓口対応（ 職員の身だしなみ、待機中・執務中の姿勢 職員の聴く姿勢 職員の説明に安心・信頼を感じられたか 職員は、敬語を正しく使えていたか 職員のお見送りに、安心・信頼を感じられたか） / 総合評価 / 来庁目的は達成できたか / 職員の窓口対応全般についてのご意見 / 性別・年代（調査員が判断）
実施時期	平成28年7月～平成28年9月
対象者	足立区役所本庁舎に来庁し、区職員の対応を受けた区民や事業者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	調査員が調査項目を読み上げ、聴き取る
標本数等	標本数 513票 回収数 513票 回収率 100%
所属	人材育成課 人材育成係
問合わせ先	人材育成課 人材育成係

【11】戸籍住民課窓口に関するアンケート	
調査の目的	戸籍住民課の窓口サービスの品質を向上させるため。また外部化による品質の変化を測定するため。
調査項目	手続きの目的 / 本庁舎を選んだ理由 / 手続きの時間 / 待ち時間について / ホームページの混雑予想について / 区民事務所の手続きについて / コンビニの証明書について / 職員の対応 / 手続の全体評価 / 居住地・年代
実施時期	平成28年10月～平成28年11月、平成29年1月
対象者	戸籍住民課窓口の利用者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	手渡したアンケートの記入
標本数等	標本数 10月281票、11月337票、1月246票 回収数 10月281票、11月337票、1月246票 回収率 100%
所属	戸籍住民課 管理係
問合わせ先	戸籍住民課 管理係

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【12】国民健康保険課窓口に関するアンケート	
調査の目的	委託事業者の接遇の状況や区民からの満足度を測定するため。
調査項目	手続きの目的 / 職員（従事者）の対応（態度、言葉遣い 身だしなみ 説明の分かりやすさ 対応の早さ） / 窓口、待合スペース等の環境（窓口カウンターの広さ 待合スペースの広さ 案内表示の分かりやすさ） / その他お気づきの点（自由記載欄） / 性別・年代
実施時期	平成28年10月から毎日
対象者	国民健康保険課窓口の利用者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	手渡したアンケートの記入
標本数等	平成28年度（11月から3月の実績） 標本数 1,904票 回収数 1,376票 回収率 72.2%
所属	国民健康保険課 外部化推進担当
問合わせ先	国民健康保険課 外部化推進担当

【13】学童保育保護者アンケート	
調査の目的	学童保育室を利用している保護者の意見を伺い、今後の学童保育運営に役立てるため。
調査項目	日頃の学童保育の内容に対する意見や満足度について計11項目
実施時期	平成28年11月
対象者	区内の学童保育室（民間を除く98室）に登録している児童の保護者
対象者の抽出方法	対象者全員
調査方法	対象者にアンケート用紙を直接手渡し、回答後に各学童保育室で直接回収
標本数等	標本数 3,801票 回収数 2,833票 回収率 74.5%（小数第2位四捨五入）
所属	住区推進課 調整担当
問合わせ先	住区推進課 調整担当

【14】生涯学習関連施設利用者アンケート聞き取り調査	
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28年6月～平成28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
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	手渡ししたのち回収
標本数等	標本数 2,847票 回収数 2,847票 回収率 100%
所属	地域文化課 地域学習センター支援係
問合わせ先	地域文化課 各地域学習センター

【15】(舎人公園千本桜まつり)めざせ未来(みらい)のアスリート アンケート	
調査の目的	舎人公園千本桜まつりで実施したスポーツイベント参加者の意見・感想等を調査し、今後の企画に反映させるため。
調査項目	居住地 / 性別 / 学年 / 体験した感想 / イベントを知った方法 / オリンピックについて / 4年後の予想
実施時期	平成28年4月
対象者	イベント参加者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	定量調査 会場でアンケートに回答してもらう方法
標本数等	標本数 1,000票 回収数 644票 回収率 64.4% (小数第2位四捨五入)
所属	(一財)足立区観光交流協会 観光イベント課
問合わせ先	(一財)足立区観光交流協会 観光イベント課

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【16】アトリウムコンサートアンケート(平成28年度)	
調査の目的	催し内容に関する意見や区文化行政に関する意識を調査するため。
調査項目	性別 / 年代 / 希望演目 / コールセンターあだち / 感想等
実施時期	平成28年4月～平成29年3月
対象者	来場者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	会場にてアンケート用紙への回答記入を依頼
標本数等	標本数 1,687票 回収数 287票 回収率 17.0% (小数第2位四捨五入)
所属	地域文化課 文化団体支援係
問合わせ先	地域文化課 文化団体支援係

【17】第50回足立区展来場者アンケート	
調査の目的	催しの内容に関する意見を求めることと、区文化行政に関する意識調査のため。
調査項目	年代 / 性別 / お住まい / 区展への来場回数 / 区展の情報入手経路 / 印象 / 鑑賞したことがあるイベント / 自由意見等
実施時期	平成28年6月21日～平成28年7月3日
対象者	来場者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	会場にてアンケート用紙への回答記入を依頼
標本数等	標本数 4,923票 回収数 617票 回収率 12.5% (小数第2位四捨五入)
所属	地域文化課 文化団体支援係
問合わせ先	地域文化課 文化団体支援係

【18】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)公演アンケート	
調査の目的	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 / 来場回数 / 公演を何で知ったか / お問い合わせコールあだちを利用したことがあるか / お問い合わせコールあだちを利用した理由
実施時期	平成29年1月7日
対象者	新春えんチャレ公演の来場者
対象者の抽出方法	来場者へアンケート用紙への回答記入を依頼
調査方法	手渡ししたのち回収
標本数等	標本数 541票 回収数 183票 回収率 33.8% (小数第2位四捨五入)
所属	地域文化課 調整係
問合わせ先	地域文化課 調整係

【19】出前授業アンケート	
調査の目的	各中学校・高校で行っている出前授業をよりよくするため。 若者の選挙に対する関心度等を把握するため。
調査項目	講演の評価 / 18歳になったら選挙に行くか等
実施時期	平成28年4月～平成29年3月
対象者	中学生・高校生
対象者の抽出方法	出前授業受講者【生徒】
調査方法	アンケート用紙を配付
標本数等	標本数 1,860票 回収数 1,860票 回収率 100%
所属	選挙管理委員会事務局
問合わせ先	選挙管理委員会事務局

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【20】長寿健康増進事業（講座）アンケート	
調査の目的	実施した講座の改善点を知り、次年度以降に反映させるため。
調査項目	この講座の開催を何で知ったか（複数回答） / 性別 / 今までに「長寿健康増進事業」に参加したことがあるか / 地域学習センター等はどのくらいの頻度で利用するか
実施時期	平成28年10月～平成29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）に参加した方
対象者の抽出方法	講座受講者
調査方法	受講後、席上配付
標本数等	標本数 634票 回収数 633票 回収率 99.8%（小数第2位四捨五入）
所属	高齢医療・年金課 高齢医療係
問合わせ先	高齢医療・年金課 高齢医療係

【21】北綾瀬駅周辺交通環境整備アンケート調査（自転車駐車場利用者）	
調査の目的	平成30年度未完了予定の東京メトロ北綾瀬駅ホーム改良工事に合わせ、駅周辺交通環境整備を検討している。工事完了後の北綾瀬駅転換利用状況を推計するため。
調査項目	現住所 / 自転車駐車場利用目的 / 現在の北綾瀬駅を利用しているか / 北綾瀬駅工事完了後の駅利用意向 / 自由意見
実施時期	平成28年5月～平成28年6月
対象者	綾瀬北・サイクルパーク綾瀬各自転車駐車場定期利用者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	自転車のカゴの中にアンケート用紙を配布
標本数等	標本数 1,300票 回収数 143票 回収率 11.0%（小数第2位四捨五入）
所属	交通対策課 交通計画係
問合わせ先	交通対策課 交通計画係

【22】北綾瀬駅周辺の交通環境整備に関するアンケート（しょうぶまつり）	
調査の目的	平成30年度未完了予定の東京メトロ北綾瀬駅ホーム改良工事に合わせ、駅周辺交通環境整備を検討している。工事完了後の北綾瀬駅利用状況を推計するため。
調査項目	現住所 / 交通広場整備の必要性の是非 / 交通環境整備で必要な乗降施設 / 交通施設で、他に必要な施設 / 交通施設が相応しい位置 / 自由意見
実施時期	平成28年6月
対象者	しょうぶまつり来場者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	個別面接聴取
標本数等	標本数 664票 回収数 664票 回収率 100%
所属	交通対策課 交通計画係
問合わせ先	交通対策課 交通計画係

【23】足立区総合交通計画の短期施策検証（バス停配布）	
調査の目的	既存バス停の利用圏域を把握するため。
調査項目	現住所 / バスの乗車区間 / バスの利用時間帯 / バスの利用頻度 / バス利用者用駐輪場が整備された際の利用意向 / 駐輪場の利用頻度の想定 / 駐輪場の希望料金 / 利用しているバスに対する意見・要望
実施時期	平成28年7月
対象者	対象施策のバス停利用者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	バス停での直接配布
標本数等	標本数 3,766票 回収数 826票 回収率 21.9%（小数第2位四捨五入）
所属	交通対策課 交通計画係
問合わせ先	交通対策課 交通計画係

【24】足立区総合交通計画の短期施策検証（ポスティング）	
調査の目的	新たなバス路線・バス停等の設置による新規需要量を把握する。合わせて、他のバス路線の現在の利用状況も把握し、既存路線への影響について分析する。
調査項目	何人でお住まいか / 現住所 / 家族の性別、年齢、職業 / 日常的な外出で最も多い移動場所、時間帯、頻度、交通手段 / 新たなバス路線が運行した際の利用意向 / （一部）新たなバス利用者用の駐輪場が整備された際の利用意向
実施時期	平成28年8月～平成28年9月
対象者	公共交通空白地域の居住者（平成22年国勢調査人口）
対象者の抽出方法	実現できていない短期施策の周辺地域世帯全て
調査方法	郵送
標本数等	標本数 8,124票 回収数 1,394票 回収率 17.2%（小数第2位四捨五入）
所属	交通対策課 交通計画係
問合わせ先	交通対策課 交通計画係

【25】新たな交通サービスの実現に向けたアンケート調査	
調査の目的	足立区では交通不便地域の解消が大きな課題となっており、「新たな交通サービスの実現」に向けた検討を行っている。今回の調査は、花畑地域をモデル地区として、地域のニーズに即した交通サービスを構築するために、日常の外出に関する考えや意見をお伺いした。
調査項目	外出目的 / 普段よく利用している施設 / 外出頻度 / 外出でもっとも多い曜日 / 外出する最も多い時間帯 / 運転免許の所持 / 自動車等の運転 / 外出時の移動手段 / 利用したい移動手段 / 交通面で不便だと感じたこと。不便だと感じる理由 / 交通機関の運行頻度
実施時期	平成28年10月～平成28年11月
対象者	平成28年9月1日現在、60歳以上の方
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本数等	標本数 1,190票 回収数 597票 回収率 50.2% (小数第2位四捨五入)
所属	交通対策課 交通計画係
問合わせ先	交通対策課 交通計画係

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【26】足立区公共施設に関するアンケート（無作為抽出）	
調査の目的	公共施設の利用状況や公共施設に対する考え方等を確認するため。
調査項目	性別 / 年齢 / 居住期間 / 世帯人数 / 地域別少子高齢化度合 / 施設別利用回数 / 維持管理等
実施時期	平成28年4月28日～平成28年5月20日
対象者	足立区在住満18歳以上男女
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 1,144票 回収率 38.1%（小数第2位四捨五入）
所属	施設再編整備計画担当課 施設再編整備計画担当係
公開場所	ホームページ

【27】足立区公共施設に関するアンケート（アンケート登録者）	
調査の目的	公共施設の利用状況や公共施設に対する考え方等を確認するため。
調査項目	性別 / 年齢 / 居住期間 / 世帯人数 / 地域別少子高齢化度合 / 施設別利用回数 / 維持管理等
実施時期	平成28年9月30日～平成28年10月6日
対象者	足立区在住満18歳以上男女
対象者の抽出方法	ネットアンケートの登録者
調査方法	ネット
標本数等	標本数 1,000票 回収数 1,000票 回収率 100%
所属	施設再編整備計画担当課 施設再編整備計画担当係
公開場所	ホームページ

【28】「六町エリアデザイン計画検討素材」及び 「六町駅前区有地の施設計画」に関するアンケート調査	
調査の目的	六町エリアデザイン計画の策定のため。
調査項目	まちの強みについて / 今後のまちの方向性を考えていく上での視点について / 六町駅前区有地の施設計画について / ご回答者ご自身について / 自由意見について
実施時期	平成28年5月～平成28年6月
対象者	希望者
対象者の抽出方法	保塚連合町会・自治会の加盟団体へ依頼（各団体で20～30程度）、区民説明会参加者、街頭説明会参加者）
調査方法	e-mail、FAX、窓口持参（区民事務所回収含む）
標本数等	標本数 把握していない 回収数 846票 回収率 不明
所属	経営戦略推進担当課 資産活用担当課 資産活用担当係
問い合わせ先(公開場所)	経営戦略推進担当課 / ホームページ

第5章 パブリックコメント(区民意見募集制度)

1 パブリックコメントとは

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。

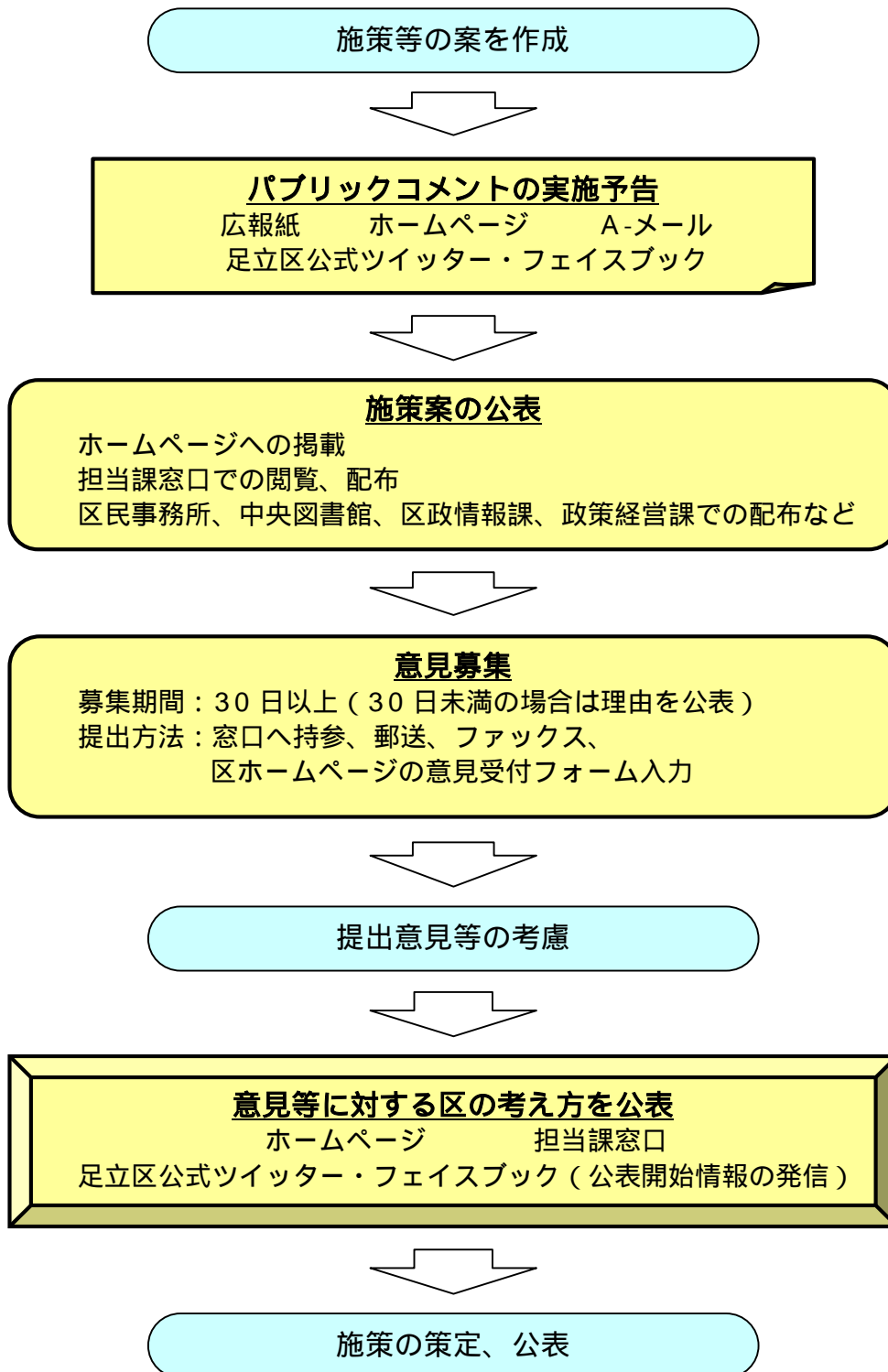
足立区では、平成15年9月に制度を導入し、平成17年4月に施行した足立区自治基本条例第10条において規定を設け、実施を義務付けています。

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



第5章 パブリックコメント（区民意見募集制度）

2 平成28年度 パブリックコメント実施案件

	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	足立区バリアフリー推進計画（重点整備地区選定の考え方）（案）	都市計画課	平成28年4月20日～平成28年5月20日	8項目/2名
2	足立区基本構想（案）	基本構想担当課	平成28年4月20日～平成28年5月20日	21項目/2名
3	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）	国民健康保険課	平成28年9月1日～平成28年9月30日	なし
4	六町エリアデザイン計画（案）	経営戦略推進担当課	平成28年9月1日～平成28年10月17日	441項目/14名
5	第10次足立区交通安全計画（案）	交通対策課	平成28年10月3日～平成28年11月4日	3項目/1名
6	足立区国民保護計画（案）	災害対策課	平成28年11月1日～平成28年11月30日	なし
7	第三次足立区環境基本計画（案）	環境政策課	平成28年11月1日～平成28年11月30日	2項目/1名
8	足立区基本計画（素案）	基本構想担当課	平成28年11月4日～平成28年12月14日	18項目/4名
9	足立区人口ビジョン及び足立区人口ビジョンを実現する総合戦略（素案）	基本構想担当課	平成28年11月4日～平成28年12月14日	10項目/3名
10	足立区立小・中学校の適正規模・適正配置の実現に向けて（案）	学校適正配置担当課	平成28年11月7日～平成28年12月7日	1,028項目/595名
11	足立区子ども・子育て支援事業計画（素案）	子ども政策課	平成28年11月9日～平成28年12月8日	24項目/5名
12	足立区糖尿病対策アクションプラン「おいしい給食・食育対策編」（素案）	こころとからだの健康づくり課	平成29年1月26日～平成29年2月24日	なし
13	病院整備の基本方針（骨子案）	経営戦略推進担当課	平成29年1月27日～平成29年2月27日	179項目/74名

第5章 パブリックコメント（区民意見募集制度）

	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）
14	足立区公共施設等総合管理計画（案）	施設再編整備計画担当課	平成29年2月27日～平成29年3月28日	38項目/7名
15	足立区データヘルス計画（案）	国民健康保険課	平成29年3月1日～平成29年3月30日	なし

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

日常生活のトラブル、借金、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。

予約は必要ありません。

区民の声相談課相談係での面接相談となります。

簡単な相談は電話でもできます。

行政書士、区相談員が担当いたします。

(2) 各種専門相談

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

区民の声相談課相談係での面接相談となります。

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

平成 29 年 9 月現在

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	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 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	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	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	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)	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	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	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

一般相談以外の相談は、電話予約制となっています。

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。

記載の区民相談事業は区民の声相談課が窓口となっている事業です。

第6章 その他 / 区民相談

(5) 平成28年度 各種相談業務の月別取扱件数

一般相談 (電話 6,971件 面接 3,080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	914	890	959	816	853	812	846	858	665	816	768	854	10,051 (11,040)

(カッコ内の数値は平成27年度件数)

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	180	160	213	180	164	172	192	163	173	166	174	203	2,140 (2,217)
交通事故相談	12	14	11	9	21	16	22	8	9	14	8	11	155 (222)
行政相談	0	15	0	0	0	0	12	0	0	1	0	0	28 (18)
登記相談	4	5	7	8	4	5	8	6	2	3	8	8	68 (87)
不動産相談	15	10	21	15	11	5	12	17	17	8	5	6	142 (183)
税務相談	10	10	12	11	12	11	8	9	10	11	11	9	124 (131)
社会保険・労務相談	4	0	2	3	1	0	3	3	3	1	2	4	26 (25)
人権身の上相談	2	1	0	0	1	2	0	1	2	0	1	2	12 (12)

(カッコ内の数値は平成27年度件数)

2 コールセンター

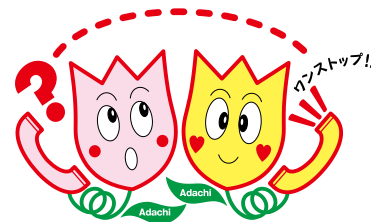
コールセンター「お問い合わせコール あだち」は、区の様々な手続きやイベント情報、施設案内などについて、電話・FAX・Eメールなどで直接お答えするサービスです。

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。

土曜・日曜・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
メールアドレス	oshiete@city.adachi.tokyo.jp



(2)「よくあるご質問サイト」のご案内

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。

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。

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28年度 取り扱い件数

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	245 (246)	106,892 (97,702)	436 (397)
土曜日	52 (51)	6,726 (15,792)	129 (310)
日・祝日	65 (66)	5,384 (9,633)	83 (146)

(カッコ内の数値は平成27年度件数)

(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	17,193 件
2位 ごみの分別・出し方について	11,660 件
3位 子育てについて	11,100 件
4位 各種福祉・助成制度について	8,475 件
5位 各種健診・検診について	7,985 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	59 件	(85 件)
・土曜・日曜・祝日のイベントなどの代理対応	29 件	(32 件)
・あだち広報掲載記事や一斉発送物に関する案内	75 件	(74 件)

(カッコ内の数値は平成27年度件数)

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。

・メールによる取り扱い件数	2,358 件	(629 件)
・FAXによる取り扱い件数	16 件	(9 件)

(カッコ内の数値は平成27年度件数)

広聴 2016

(平成 28 年度実施分)

平成 29 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 (区政情報課)

03-3880-5839 (区民の声相談課)
