

広聴 2017
(平成29年度実施分)

We will pass
Your VOICE
on to the FUTURE
ADACHI CITY

ひとつ
ひとつの



を、

足立区の
未来につなげます。

はじめに

先日ある方から「区政に対し、最も大切にしていることは何ですか？」という質問を受けました。あれも、これもと、正直様々な選択肢が頭をよぎったのですが、無意識に口からついて出たのは「透明性」という言葉でした。

区役所の仕事は、区民の皆様の信頼があってはじめて成り立つものです。区の基本理念である協働・協創もしかりです。その信頼の原点は何かということ、嘘や偽りのない区政運営だと考えるのです。そのためには、できる限り早く、できる限りわかりやすく、しかも正確に、区政に関する情報を、悪いことも含めて皆様にお伝えすることが第一です。

お伝えする一方、区民の皆様からのご意見、ご要望を承り、区政に活かす双方向のコミュニケーションが成立してこそその信頼関係でもあります。そのツールとなるのが、この「広聴」にまとめた様々な制度です。

少子・超高齢・人口減少社会の到来で、区政に対するニーズはより複雑化・多様化しています。それだけに今後なお一層、皆様のお声に耳を傾け、信頼される区政運営に努めてまいります。

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 22
- 2 平成 29 年度実施テーマ 22
- 3 各テーマの実施概要 22
 - (1) 若手ものづくり経営者と語り合う 22
 - (2) 成人の日の集い実行委員と語り合う 25
 - (3) 図書館ティーンズボランティアと語り合う 27
 - (4) 町会・自治会について語り合う 31

第 4 章 調査広聴

- 1 世論調査 35
- 2 第 46 回世論調査の結果 35
- 3 区政モニター制度 38
- 4 区政モニターアンケートの結果 39
 - (1) 無料Wi-Fiサービス（公衆無線LAN）について 40
 - (2) 緑の実態調査について 47
 - (3) がん検診に対する意識等について 53
- 5 各種区民アンケート 63

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 76
- 2 平成29年度 パブリックコメント実施案件 78

第6章 その他

- 1 区民相談 80
- 2 コールセンター 83

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。区の情報に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ができないものです。

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）として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きます。

「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、必要事項を入力の上送信してください。

- ・ 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



第2章 個別広聴 / 区民の声

(2) 広聴はがき

必要事項を記入のうえ郵送してください。郵送料金はかかりません。

[広聴はがきの設置場所]

各区民事務所、各福祉課、各保健センター、各住区センター、各図書館、(公財)足立区生涯学習振興公社、(社福)足立区社会福祉協議会等公共施設

[広聴はがき見本]

郵便はがき 120-8710		あなたの声を区政に		年月日
足立区中央本町一丁目17番1号		このはがきは、足立区をよりよくするために、区民の皆様の声をお聞かせいただくものです。区政に対するご意見、ご要望、ご提言等をこのはがきに書いてお寄せ下さい。区の仕事を進めていくための貴重な資料とさせていただきます。		について
足立区長行 (区民の声担当扱)		<p>《お願いとご注意》※必ずお読みください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●各種手続きや業務に関するお問い合わせ等は直接担当窓口にお尋ねください。(代)03-3880-5111 ●住所、氏名、電話番号をご記入下さい。(不明な点は確認させていただくことがあります) ●回答の要・不要についていずれかに○を付してください。 ●回答は、通常2週間程度お時間をいただきます。ご了承ください。 ●個人情報の照会、談話・申傷・権がらせ等については回答いたしかねます。 ●お寄せいただきましたご意見等は、個人情報に十分留意した上で、区のホームページ等に、その要旨を紹介させていただく場合がありますのであらかじめご了承ください。 		
住所 千12 - 足立区		<p>お問い合わせ先：足立区政策経営部広報室 区民の黒箱・黒箱区民の声担当 足立区役所北館3階 電話03-3880-5839(直通)</p>		
氏名	年代	性別	男・女	
電話番号				
*匿名をご希望の方は、上記住所等欄に記入しなくて結構です。ただし、直接の回答はできませんのでご了承ください。				[回答 要・不要]

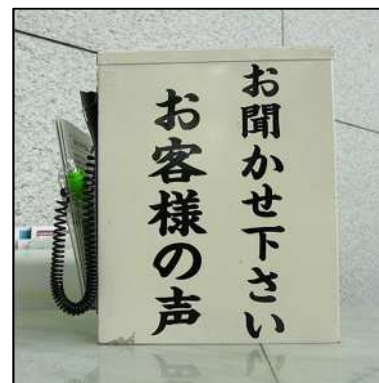
(3) 区民の声投函箱

区役所本庁舎に「区民の声」投函箱を設置しています。

[箱の設置場所]

- 南館1階 案内(入口)
- 南館2階 衛生部・会計管理室前
- 中央館1階 総合案内(入口)
- 中央館1階 課税課前
- 北館1階 案内(入口)
- 北館2階 案内(入口)

[区民の声投函箱の見本]



(4) 手紙、FAX、電話、窓口

足立区 政策経営部 広報室 区民の声相談課 区民の声担当 (北館3階)

〒120-8510 東京都足立区中央本町一丁目17番1号

電話 03-3880-5839

FAX 03-3880-5678

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29年度にお寄せいただいた「区民の声」の総件数は1,851件でした。前年度(2,031件)より180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。

(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。

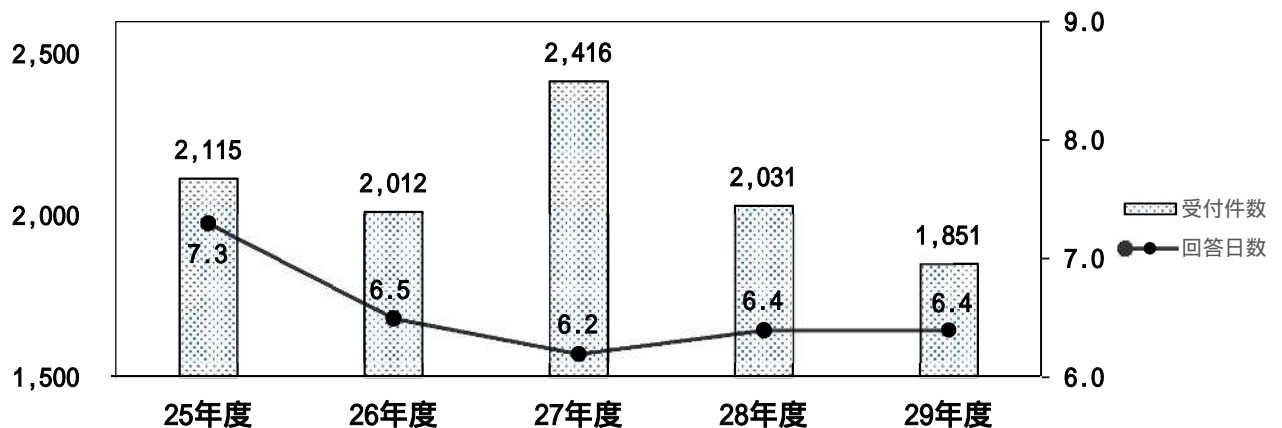
受け付けた「声」と回答文は、すべて区長が回答前に目を通し、修正や加筆が必要な場合はその旨指示しています。

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。

【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)



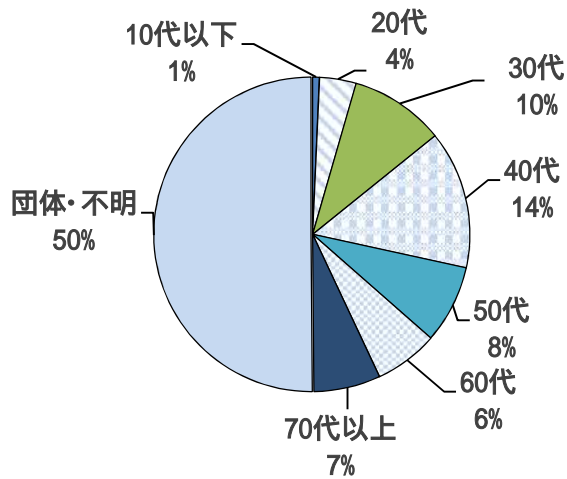
(3) 30代・40代からの「声」が半数を占めています<グラフ2参照>

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(180件)と40代(263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。

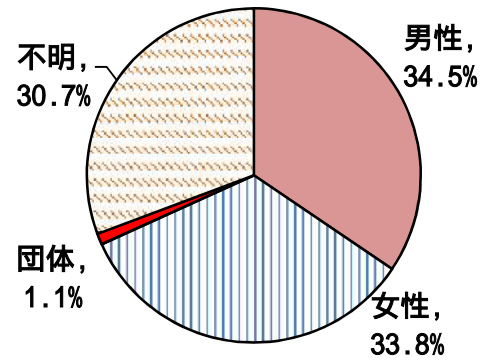
男女の割合は、20代から40代では女性の方が多く、年代があがるにつれて男性の方が多くなる傾向が毎年同じように見られます。

第2章 個別広聴 / 「区民の声」の概要

【グラフ2】年代別の内訳

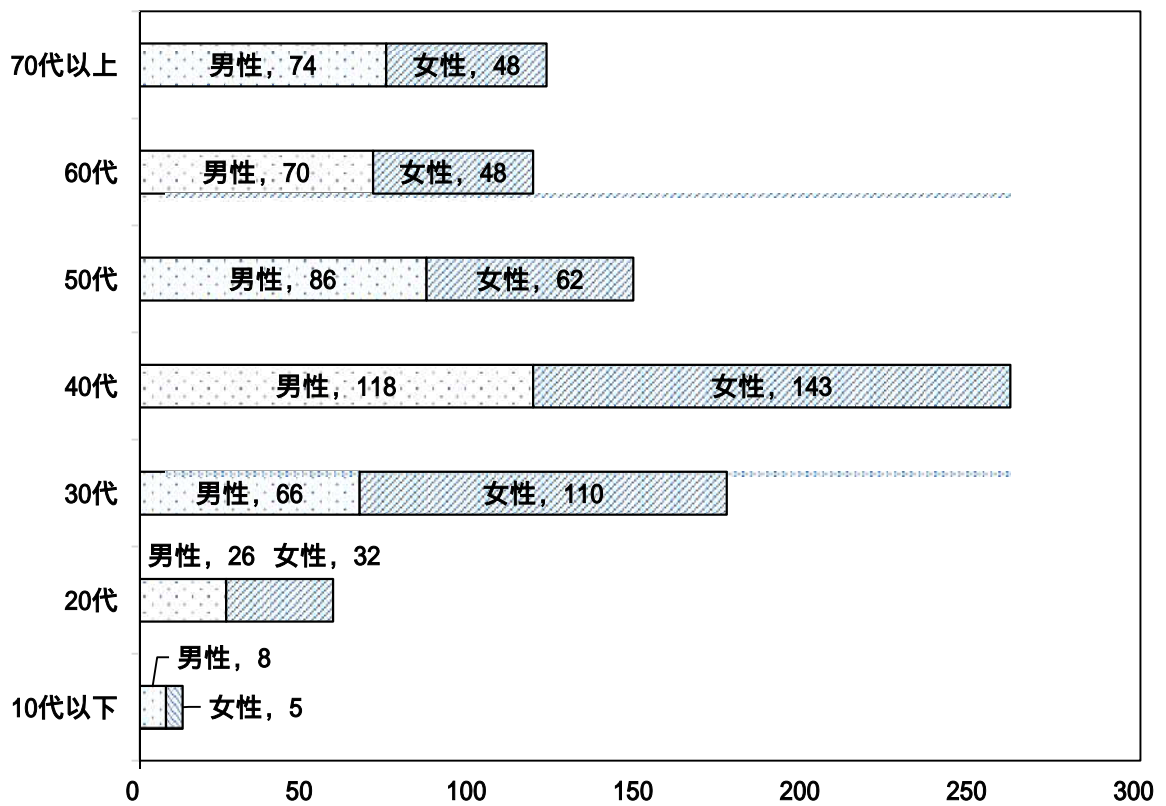


【グラフ3】男女別の内訳



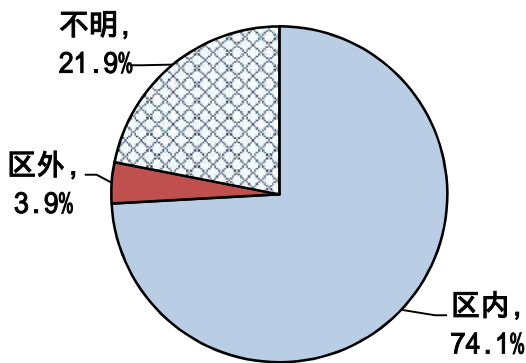
	男性	女性
性別	638 件	625 件

【グラフ4】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する「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。

【グラフ5】住所別の内訳



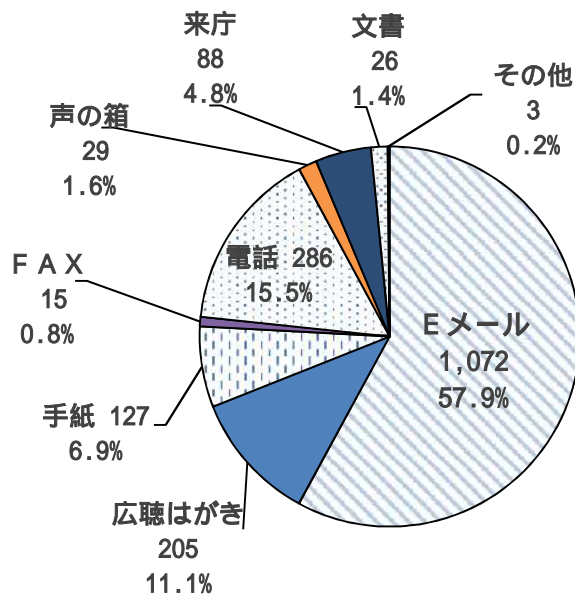
	区内	区外
住所別	1,372 件	73 件

(4) 57.9%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57.9%(1,072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。

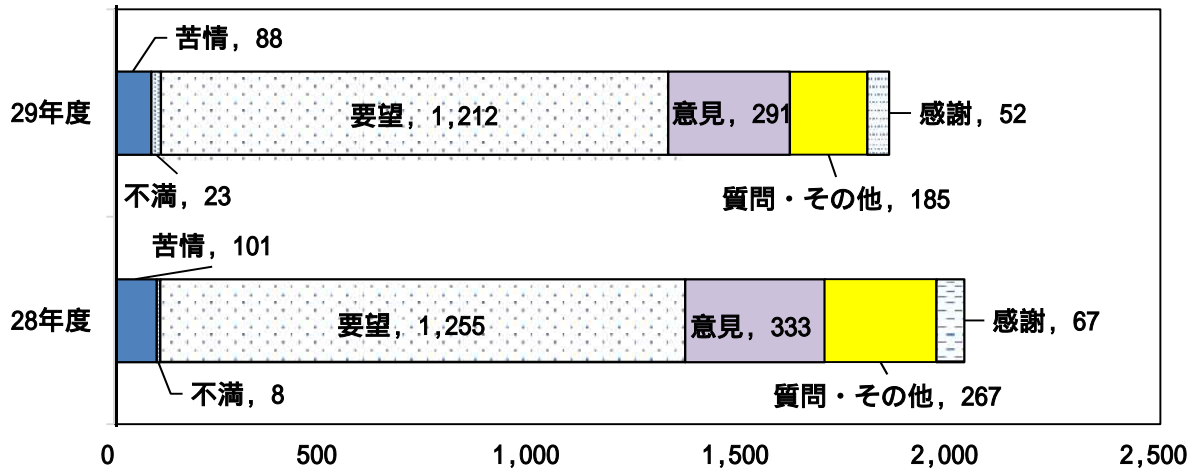
第2章 個別広聴 / 「区民の声」の概要

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

「苦情」「要望」「意見」「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が、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<前年度との比較> (単位：件)



年度		苦情	不満	要望	意見	質問・その他	感謝	計
29	件数	88	23	1,212	291	185	52	1,851
	構成比	4.8%	1.2%	65.5%	15.7%	10.0%	2.8%	100%
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%

【参考】「区民の声」の分類基準

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。

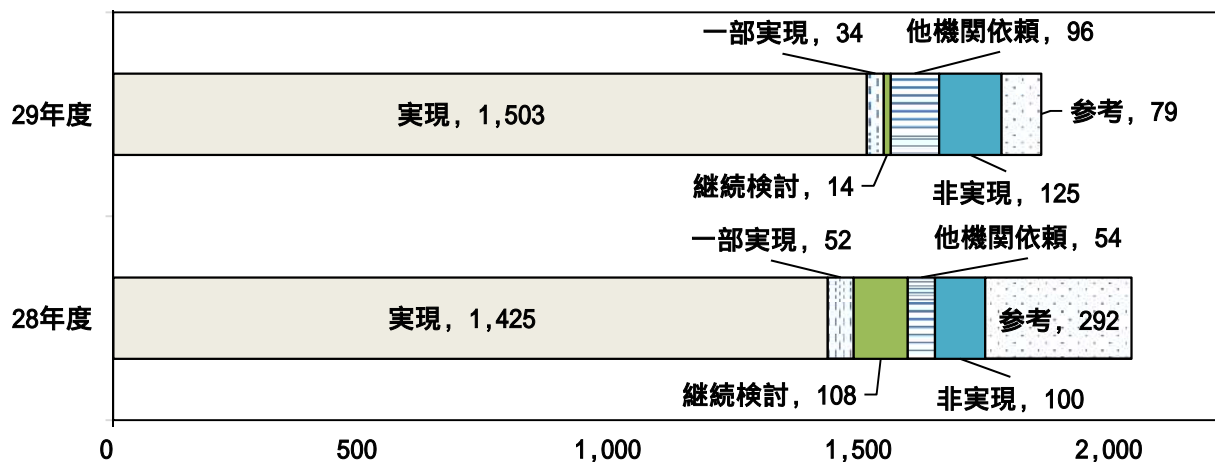
(6) 1,503件が実現、34件が一部実現しました<グラフ8参照>

お寄せいただいた1,851件の「声」のうち、1,503件(84.8%)が実現、34件(1.9%)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、区民の立場に寄り添っ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」としていません。

【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
29	件数	1,503	34	14	96	125	79	1,851
	構成比	84.8%	1.9%	0.8%	5.4%	7.1%	-	100%
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%

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。

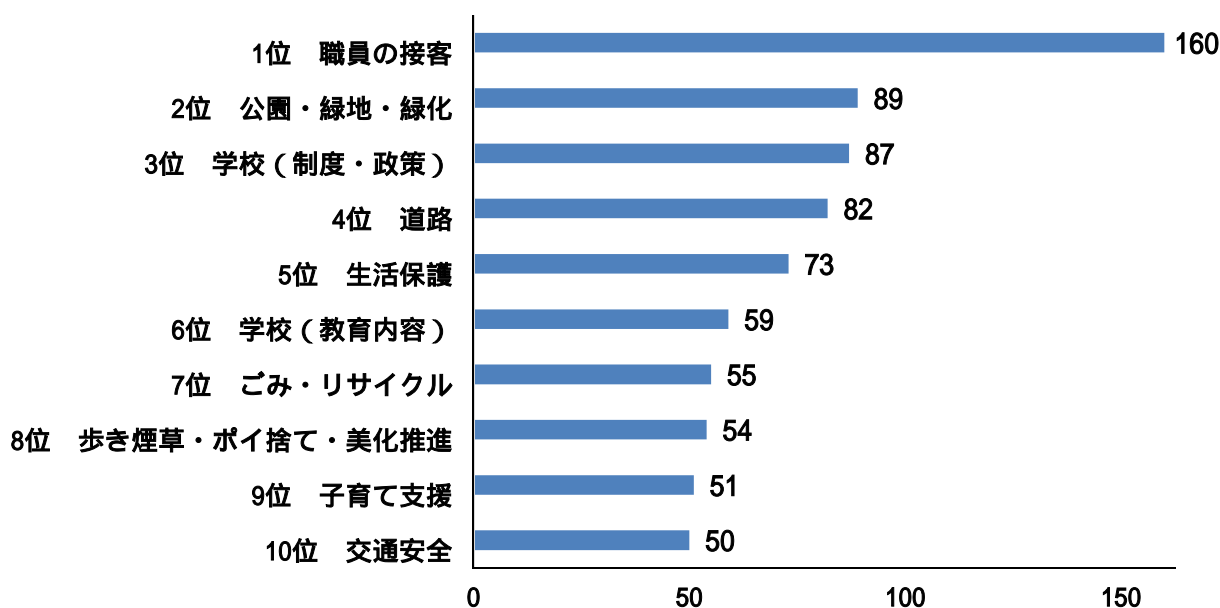
29年度にいただいた「声」の上位10項目は、以下の表1のとおりです。職員の接客に関する「声」を最も多くいただいたほか、公園や道路の維持管理に関する「声」、教育に関する「声」など、生活に密着したご意見やご要望を数多くいただきました。

【表1】上位10項目における具体的な内容

29年度	(参考) 28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	4位	公園・緑地・緑化	公園管理、公園利用、緑化推進など
3位	6位	学校(制度・政策)	いじめ問題、教職員の対応など
4位	3位	道路	道路補修、街路樹の剪定、街路灯不点灯など
5位 -	5位	生活保護	生活保護制度など
6位	2位	学校(教育内容)	学習強化、英語教育、部活動など
7位	8位	ごみ・リサイクル	ごみの収集、不法投棄、資源回収など
8位	10位	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	歩き煙草、分煙など
9位	18位	子育て支援	児童手当、児童扶養手当など
10位	12位	交通安全	交通ルールの指導・教育、自転車ナビマーク、路上駐車など

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 < 8.6% > (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 公園・緑地・緑化 < 4.8% > (前年度4位)

公園内の清掃、草刈り、樹木剪定、遊具など、維持管理に関するご意見・ご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、自転車・バイクの乗り入れ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 学校(制度・政策) < 4.7% > (前年度6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、教育委員会とは別に相談窓口を設けています。

4位 道路 < 4.4% > (前年度3位)

道路の補修、街路灯の整備など、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、違反広告物の設置や道路上の私物のはみ出しなど住民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。

5位 生活保護 < 3.9% > (前年度5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(教育内容) < 3.2% > (前年度2位)

長期休みの宿題や学力向上、学習強化など、学校の教育内容に関するご意見をいた

第2章 個別広聴 / 「区民の声」の内容

いただきました。

7位 ごみ・リサイクル < 3.0% > (前年度8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、ごみの正しい出し方の周知徹底のご要望も寄せられました。

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。

8位 歩き煙草・ポイ捨て・美化推進 < 2.9% > (前年度10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、喫煙場所の撤去や喫煙マナーの徹底、ごみのポイ捨てに関するご意見もありました。

9位 子育て支援 < 2.8% > (前年度18位)

児童扶養手当や子育てサービスに関するご要望が寄せられました。

10位 交通安全 < 2.7% > (前年度12位)

自転車専用道路に関するご要望のほか、自転車走行マナー・交通ルールの指導、教育の徹底についてもご意見を多くいただきました。

また、路上駐車通報、交通標識の設置希望など警察署へ情報提供し対応を依頼しました。

【表2】「区民の声」上位10項目と受付件数<前年度との比較>

29年度	28年度	項目	29年度	28年度
1位	1位	職員の接客	160件	210件
2位	4位	公園・緑地・緑化	89件	96件
3位	6位	学校(制度・政策)	87件	77件
4位	3位	道路	82件	99件
5位	5位	生活保護	73件	91件
6位	2位	学校(教育内容)	59件	182件
7位	8位	ごみ・リサイクル	55件	58件
8位	10位	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	54件	45件
9位	18位	子育て支援	51件	32件
10位	12位	交通安全	50件	39件

【表3】「区民の声」11位以下の項目と受付件数

29年度		項目	29年度		項目
11位	49件	保育園(待機児対策以外)	41位	11件	健康診断
12位	43件	高齢者福祉		11件	税金
	43件	生活安全・防犯	43位	10件	外部委託化
14位	41件	広報・広聴・区民参加	44位	9件	産業振興
15位	39件	スポーツ・学校開放	45位	8件	放課後事業・青少年教育
16位	38件	バス	46位	7件	区議会関係
17位	34件	保育園(待機児対策)	47位	6件	予防接種
18位	32件	住区センター		6件	こころといのち(自殺防止)
	32件	行政手続き		6件	ボランティア・地域活動
20位	31件	放置自転車・駐輪場	50位	4件	健康危機管理(感染症など)
	31件	観光・行事		4件	就労支援・労働者保険
22位	30件	計画・事業全般		4件	ホームページ
23位	29件	国民健康保険	53位	3件	健康づくり・健康増進
24位	27件	住宅・建設		3件	熱中症・光化学スモッグ
25位	25件	図書館		3件	こども園・幼稚園
26位	24件	騒音・振動・悪臭・空き地管理		3件	温暖化・節電
27位	22件	医療・医療機関		3件	近隣紛争・生活マナー
28位	21件	障がい者福祉		3件	博物館・文化事業
29位	20件	戸籍・住民記録		3件	新都心構想・大学連係
	20件	国政・都政・民間		3件	不祥事
31位	19件	学童保育・児童館		3件	マイナンバー
	19件	鉄道・駅		62位	2件
33位	17件	ペット飼育・犬の糞・住居衛生	2件		歩きスマホ・迷惑行為
34位	16件	介護保険	64位	1件	分煙・禁煙
	16件	防災		1件	DV・虐待
36位	15件	生涯学習	1件	国民年金	
37位	14件	まちづくり	1件	融資・貸付	
38位	12件	庁舎管理	1件	中小企業支援	
	12件	庁舎以外の区管理施設	-	186件	その他(いずれにも属さない)
	12件	選挙			

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。様々なご意見をいただく中で些細な改善であっても、大切な声として実現をめざしていきます。

担当課名は平成29年度の組織名で記載しています。

(1) 公園内のテニス壁打ち場の照明について(公園管理課)

【区民の声】

公園内のテニス壁打ち場の電球がかなり暗く危険です。最近利用していて、良く見えず隣の利用者にぶつかってしまいました。大きな事故になる前に明るくしてください。

【実現内容】

利用者同士の接触防止のための注意喚起看板を設置するとともに、壁打ち場に最も近い公園灯の改修工事を行い照度の改善を図りました。

(2) 図書館のカートやかごの設置について(中央図書館)

【区民の声】

カートやかごがない図書館があります。また、カートの置き場所が目立たない図書館があり、元の位置まで戻すのが面倒です。

【実現内容】

全地域図書館のカート・かごの導入状況を調査しました。カート未導入及びかご未設置の地域図書館には、早急に導入しました。さらに導入済みであっても利用状況を踏まえ、必要に応じて増設を検討します。

指摘された図書館のカートの置き場所については、利用者の動線を考慮し、定置場所を変更いたしました。また館内に定置場所を案内するポスターを掲示し、利用者へ周知しました。

(3) ギャラクシティの空き状況確認について(地域文化課)

【区民の声】

抽選日まで空き状況が確認できないのはおかしいです。前日に問い合わせしても「明日までに変わることがあるから」となかなか教えてくれません。インターネットでわかるようにすべきです。

【実現内容】

ご意見を契機に、お電話でお問い合わせをいただいた場合は、確定前の情報であることを十分説明したうえでその時点での空き状況情報をお伝えするよういたします。予約期間外におけるインターネットでの空き状況表示につきましては、表示できるように改修いたしました。

(4) 車の抜け道となっている道路状況について(工事課・交通対策課)

【区民の声】

家の前の通りを抜け道として利用する車が多く、大変困っています。

スピードを上げて走るスポーツカーが毎日通ったり、トラックが頻繁に通ります。道が細い為デイサービスのリフト車とすれ違うのに我が家の敷地に乗り上げることも毎日あります。通学路にもなっていますし、保育園も近いので自転車に子どもを乗せたママもよく通ります。対策を講じてほしいです。一方通行にしたいです。

【実現内容】

即日に現場を調査しました。区としては、電柱に、「とびだし注意」、「スピード落とせ」等の看板を設置しました。なお、交通規制の所管は警察であるため、一方通行の要望を警察署へ情報提供しました。

(5) 区職員の名刺について(総務課)

【区民の声】

屋外で現場責任者の名刺をもらおうとしましたが、「私は、名刺を持っていません」とのお答えでした。そのことを不審に思い確認のため電話しました。庁舎外でその現場の責任者となるものは、名刺くらい持ち合わせるべきです。

【実現内容】

職員が地域に出て住民と接する機会が大幅に増加している今日、所属や氏名、連絡先を交換するものとして名刺の必要性が高まっていると認識いたしました。

ご意見を契機として、職員の役職にかかわらず、公用で名刺が必要な場合に備え、パソコンで作成するための「名刺用紙」の購入を認めました。

(6) 学童保育室入室申請基準について(住区推進課)

【区民の声】

深夜勤務の父親と週2回の夜勤勤務のあるシフト制の不規則勤務である母親の場合、現在の学童保育室の入室申請条件に当てはまりません。放課後の時間帯の就労時間数について申請条件を見直してほしいです。

【実現内容】

ご意見を受けて、不規則勤務の中で子育てをしている方も多くいらっしゃることを考慮して、平成31年度の入室申請に向けて申請要件を見直します。

(7) 足立区公式ホームページの改善について(報道広報課)

【区民の声】

「新着情報」をいつも閲覧し、区政のさまざまな情報を把握しています。通常は2～3日まとめても閲覧可能ですが、新年度や月初は新着情報が多数あるため、その日以前が見えなくなってしまうます。新着情報の多寡に係らず1週間程度は閲覧可能となるように希望します。

【実現内容】

ご意見を受けて「新着情報」に200件まで表示できるようシステム変更をいたしました。今回は応急的に表示件数の変更を行いましたが、今後ホームページのリニューアルの際は、様々な角度から見直しを行い、より見やすく使いやすいホームページをめざします。

5 事務改善につながった「区民の声」

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」を与えてくださいます。

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方々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。

担当課名は平成29年度の組織名で記載しています。

(1) アンケートの回収方法について(子ども施設運営課)

【区民の声】

保育園を通じて、アンケートの回答依頼が来ました。無記名ですが、家庭のプライバシーに関わる内容ですので、今後は、封筒も付けて封をして回答できるように整備していただきたいです。

園では個人が特定されるので、ありのままを答えにくいです。

【実現内容】

個人のプライバシーに対する配慮が足りませんでした。ご意見を受けて、今後は提出用の封筒を添付するようにいたします。

(2) 消火器薬剤の補充について(災害対策課)

【区民の声】

先週、この地域で火事がありました。その後1週間が経ちますが、そのときに使用した消火器2個がそのまま補充されずに今日に至っています。

もし、次に火事があったらどうするのですか。至急、補充してください。普通であれば、その日のうちに補充されるべきです。

常識的に考えて、区民の安全、安心に関わる重要事項ではないですか。

【実現内容】

消火器薬剤詰替等については、業者と委託契約を締結していますが、これまで補充するまで数日かかっておりました。今後は、区民の皆様の安全を第一に考え、薬剤充填から再配置まで納期限を設定するとともに、予備消火器を速やかに一時配備するようにいたします。

(3) アンケート結果の報告方法について(区政情報課)

【区民の声】

パソコンで区のアンケートに回答しましたが、アンケートの結果が郵送で送られてきました。資源と発送代金ももったいないので、ホームページ等で結果を載せれば、紙は不要だと思います。

また、事前に回答者から、「結果の郵送が必要かどうか」を聞くのも良いと思います。

【実現内容】

昨今のIT社会の進展に伴い、インターネットをご利用になる方が増えていることも事実ですので、ご意見を受けて調査結果の報告方法を変更することにいたしました。

区政モニターの応募用紙に、アンケートの調査結果を受け取る方法を選択する項目を追加いたします。郵送をご希望されない方については、区のホームページや図書館を利用して、調査結果を閲覧していただくようご案内することにいたします。

(4) A-メール(不審者情報)について(危機管理課)

【区民の声】

A-メールで「児童が声をかけられた」「生徒がつきまとわれた」とされている情報は、子どもを持つ親としては幼児なのか、小学生なのか、中高生なのかがわかれば、わが子に対して、注意の仕方が変わってきます。個人情報の問題もありますが、少しでも犯罪に巻き込まれないように具体的な情報がほしいです。

【実現内容】

午前9時から午後9時までに受信した「メールけいしちょう」の情報を自動送信していますが、今後はそれ以外の情報は危機管理課職員の入力によりA-メール送信していきます。

また、「メールけいしちょう」の詳細な被害情報については、区民の皆様にご覧いただけやすい内容とするよう警察署に依頼していきます。

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 128 件 >

電話対応	件数	その他	件数
言葉遣い・態度	20	事務処理の遅れ等	6
説明不足・知識不足	10	身だしなみ	3
保留時間・転送	0	執務環境	0
窓口対応	件数	私語、飲食、喫煙等	2
言葉遣い・態度	44	公用車の運転	3
説明不足・知識不足	11	勤務時間外の言動	8
待ち時間等	6	その他	15

(1) 職員の窓口対応について

【区民の声】

昼休みに手続きにいった窓口で、職員は無言のまま書類の受渡しをしました。もっと接し方を良くしていただきたいです。

【対応内容】

窓口が大変混雑しており、事務処理を急ぐあまり無言での対応となっしまい、お客様に不快な思いをさせていただきました。

職場における接客について、全職員が「お客様を不快にさせない。」といった点に注意を払い、職員が一丸となって対応していきます。

【区民の声】

事前に、電話で必要書類を確認してから行ったにもかかわらず、窓口ではそれ以外の資料も必要だと言われ戸惑いを感じました。有料で取り寄せた印鑑証明書や課税証明書は手続きには不要で無駄になりました。窓口対応した職員の話し方も不愉快でした。

【対応内容】

申請に必要な書類は、申請者全員が必要な書類と個別の状況によりご提出していただく書類があります。お電話でのお問い合わせの時に申請者様の状況を詳しくお伺いして必要書類をもれなくご案内すべきでした。

対応した職員に指導するとともに、他の職員に対しても情報共有を図り、十分な説明と親切丁寧な対応を心がけるよう指導徹底いたしました。

(2) 職員の電話対応について

【区民の声】

の件で、担当部署に電話で質問したのですが、その際に対応された女性職員の対応が非常に感じ悪かったです。

言葉遣いは丁寧でしたが、こちらが申請に必要な書類をすぐに揃えるのが難しそうだと事情を説明しても「必要な書類を揃えなければ手続きはできません」とピシリー言、やや上から目線の対応がとても不愉快でした。

単に事務作業をこなすだけなら誰にでもできます。区役所の運営には区民からの税金が使われているのですから、区民に対してもう少し感じの良い対応をお願いします。

【対応内容】

職員は説明を優先するあまりに、区民の方の気持ちを慮る点に欠けていました。事務的な説明に終始するのではなく、相手の気持ちに寄り添った親切な対応を行えるよう、朝ミーティングや反復研修等により徹底いたしました。

(3) 窓口での待ち時間について

【区民の声】

窓口で証明書を取りに行った際、番号札を取って待っていました。30分後一度名前を呼ばれ、必要事項を記入の上待っていました。自分より後に来た人が次々呼ばれるのに、自分は呼ばれず、30分も経過していましたが、職員は誰一人声をかけてくれませんでした。気づいた職員から謝罪はありましたが、結局1時間半も待たされました。接客態度の悪さを改善し、ミスをなくしてほしいです。

【対応内容】

当日、お客様に丁重にお詫びしました。改善策として、お呼びした時に不在だった場合はその番号を控えておき何度かお呼びいたします。お待ちになっているお客様がいないか定期的を確認いたします。

常にお客様に対して気を配り、状況確認・職員連携を行います。係長会等を通じて、この事例を情報共有し、窓口対応時の注意喚起を行いました。

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。
担当課名は平成29年度の組織名で記載しています。

(1) 公園のライトアップについて(公園管理課)

夜桜を楽しめるようにライトアップをしてくださったことに大変感銘を受けました。ライトの数や角度など、検証されて設置されていたことがよくわかりました。財政のやりくりが大変な中で、季節を楽しめる機会を与えてくださって本当にありがとうございました。足立区に住めて本当に幸せだと思えました。

(2) 再生館・おもちゃトレードセンターについて(環境政策課)

おもちゃの修理のため、利用させてもらいました。無事に直って子どもは大喜び。親としても、物を大切にできる心が育ってほしいと思っています。受付の高校生の皆さんも親切にしてくれました。ありがとうございました。

(3) 職員の親切な電話対応について(足立清掃事務所)

非常用カセットコンロの「未使用ボンベの処分方法」の件でお伺いしたところ、担当の方が大変親切に教えてくださり感謝いたしております。

未使用ボンベの処分についてずっと悩んでいたのが心の霧が晴れたようです。他の方の電話応答も親切で気持ち良いものでした。ありがとうございました。

(4) 窓口対応について(介護保険課)

他県から転入してきた者ですが、介護保険の件で、区役所介護保険課に相談に行った際、窓口で対応してくれた職員の接し方、話し方が本当に誠意と人情味にあふれ、とても感激しました。足立区民になって良かったとつくづく胸を熱くした次第です。

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、様々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29年度実施テーマ

第1回目 若手ものづくり経営者と語り合う

第2回目 成人の日の集い実行委員と語り合う

第3回目 図書館ティーンズボランティアと語り合う

第4回目 町会・自治会について語り合う

3 各テーマの実施概要

(1) 若手ものづくり経営者と語り合う

[実施年月日] 平成29年6月22日(木)

[会場] 足立区役所

[参加者] 足立ブランド()の若手ものづくり経営者 5名

足立ブランドとは

区内産業の優れた製品・技術を「足立ブランド」として認定し、その素晴らしさを区内外へPRすることで、区内産業の活性化と足立区のイメージアップを図っている。

[区側出席者] 区長、政策経営部長、広報室長、産業経済部長、産業振興課長、経営戦略推進担当課長、関係職員

懇談内容の要旨

[区職員]

本日は、足立ブランドの認定企業の中で、若手経営者(あだちブランドYouth)の方にお集まりいただきました。

[若手ものづくり経営者]

あだちブランドYouthの会長です。足立ブランド認定企業は50社弱です。10年経つ中で、若手も新しい動きをしたくて3年前に立ち上げました。12社の20代から40代の若手経営者、若手経営者候補で活動をしています。足立ブランドの若手経営者の声を聞いてもらえればと思います。私の会社は20人規模の印刷・製本会社です。

[若手ものづくり経営者]

私は刺しゅう屋をしています。足立区は、東京で一番大きな刺しゅう関係の工場を持っています。

[若手ものづくり経営者]

スウェーデン鋼抜型をつくっている会社です。業界では抜型業と裁断業の分業化が進んでいます。2つの作業を一気に仕上げる業者は少なく、お客様からお問い合わせをいただいている状況です。デザイナーやメーカーの靴やかばんのお客様が縮小して、営業が少し厳しい状況ですが、どう付加価値をつけて単価を上げていくかを模索しています。

[若手ものづくり経営者]

会社では、印刷機「なんでもくん」の販売や特殊印刷のパッド印刷と少量印刷をしています。昔は量産していましたが、海外に持っていかれてしまったので、本当に少量の品種の仕事を受けていて、印刷業界の駆け込み寺と呼ばれるようになりました。

[若手ものづくり経営者]

江戸時代から伝わる獅子田流の笛をつくっています。昔のものも大事にしていますが、様々な用途に合わせて、つくっています。昔は、おはやしの笛がメインでしたが、洋楽器と合わせたいという要望が多くなり、ドレミの音階の笛も出てくるようになりました。ギターに合わせる人や、長唄から洋楽に移っていく人も使っています。

[若手ものづくり経営者]

あだちブランド Youth の活動の発端は、足立ブランドの活性化を若手で行いたいという思いです。まだ経験が浅いので、まずは自分たちが成長することが一つの目標です。また、足立区に何か関連する催しをしていこうという共通認識で活動をしています。

[区長]

確かに足立ブランドができて10年です。毎年同じことを繰り返しているところがあるので、お互いにステップアップする必要があります。各区、同じような視点で取り組んでいるので、いかに差別化していくかがポイントです。

[若手ものづくり経営者]

行政にお金を出していただいている足立ブランドは受け身というイメージがあります。企業が主体となって計画をし、バックアップを行政がする形が理想です。若手のチームでは、区に何かをしてもらうのではなく、区がサポートをしたいと思う取り組みをしようと考えています。10数社で、毎週、勉強会をしています。1年目は、各企業を全部回り、工場見学会や社長に歴史を語っていただきました。2年目以降は、各会社を利用して活動しています。また、荒川、葛飾、墨田、大田も若手経営者の会と横のつながりを持っており、業種連携が、30代、40代中心に活発です。2年前に足立区で私たち主催の下町サミットを開催しましたが各区の若手経営者の連携が形になってきています。

[区長]

若手の起業家はいろいろなところに分散してるので、集約するのが難しいと思いますが。

[若手ものづくり経営者]

各団体がそれぞれの思いがあるので、難しいところですが、足立ブランドを母体にした製造業で活動していくというのがスタートです。ただ、あだちブランド Youth は、製造業であれば足立ブランドではない企業も参加しています。

[若手ものづくり経営者]

篠笛が、もっとお客様と近くなるようにショーウィンドウをつくっているし、様々な情報も仕入れられています。巻く位置を細かく何ミリでつくって下さいと注文する方もおり、そのようなお客様を掴んでいくようにしています。少子化でおはやしをする人たちを育てることもすごく難しくなっています。

[区職員]

おはやしの音符は特殊で五線譜ではないので、そこから教える必要があります。お客さまを確保するための仕組みが必要ですね。ドレミファの音階がある篠笛のシェアはどれくらいですか。

[若手ものづくり経営者]

まだまだです。

[区長]

吹奏楽の教科が盛んだから、音階があると演奏してくれそうな感じもします。吹奏学部はリクエストでいろいろなところに行っています。演歌も演奏していますが、そういうときにコラボすると受けるかもしれませんね。

[若手ものづくり経営者]

うちで開発した新たなカードゲームがあります。先日、ワールドビジネスサテライトの「トレたま」でも紹介されました。横文字、片仮名用語を遊びながら覚えるためのカードゲームです。若い人たちやIT企業の営業は横文字を使っています。地元の製造業は横文字を知らない人が多く、営業で負けてしまうことがあります。このカードで横文字を覚えて、横文字を知っているけれども使わないという製造業のプライドを持ちたいです。売ることが目的ではなく、会社の名前を知ってもらいたくてつくりました。

[若手ものづくり経営者]

父が開発した「なんでもくん」という印刷機を企業に対して販売していましたが、最近、企業に属さない個人経営のクリエイターやデザイナーの方からの問い合わせも増えています。印刷はコストが高いので諦める方が結構いて、物をつくりたい人たちのつらい思いを感じ、事務所をオープン工場に改装しました。完全予約制で、自由に使っていただきます。そこで試作をして、そのお客様がつながったときに、印刷を頼んでいただけるわけです。

[若手ものづくり経営者]

日本刺しゅうはどんなところにも合います。私の父もアパレル、衣類、かばんなどに刺しゅうをしてきました。刺しゅうができるものなら何でもトライしてみます。刺しゅうを使った本を会長と一緒に作成しています。

[若手ものづくり経営者]

うちの同人誌の表紙に刺しゅう加工をしてもらっています。唯一無二、私たちしかつくりませんのです。

[若手ものづくり経営者]

2、3年ぐらい前に、紙に刺しゅうをしたカレンダーをつくりましたが、国内の展示会で賞をとりました。ドイツのミュンヘンの国際カレンダー展でも賞をいただきました。

[区長]

区が皆さんとどんなことを共有することができるか。区に対して何を求めますか。

[若手ものづくり経営者]

写真集「あだち工場男子」がメディアに取り上げられているので、この波に乗っていただくのも一つだと思います。足立ブランドを一般の方々に知ってもらうには、いろいろな取り組みをする姿勢が重要だと思います。足立ブランドにすることで、自社のブランディングが上がっていくことが理想です。あだちブランド Youth は積極的に他区と連携して活動をしています。外に向けたPRをしていくには、他区の良いところを真似るのも一つだと思います。他区は民間がすごく一生懸命やっています。私たちがその立場にならなければならないと思っています。足立ブランドの傘の中で生きているのではなくて、私たちが率先して、足立区が投資してあげようと思うような活動をしていきたいと思っています。

[若手ものづくり経営者]

製造業の10年後を考えたときに、製造業の存在を知ってもらうきっかけが必要です。学歴だけではない世界を知ってもらい、未来に夢を持ってくれたらという思いがあります。

[若手ものづくり経営者]

ひきこもりや支援が必要な方々の入社の問題があります。就労支援課で、企業に志望体験に行くという取り組みをしています。先日、受け入れていただく企業を探すのが難しいというお話を伺いました。例えば、足立ブランド認定企業が就労支援の取り組みを受け入れることも必要だと思います。足立区で私たちはイベントに出させていただいています。単に税金だけを足立区に還元するのではなく、就労支援などで還元する経営者の考え方を構築できないかと思います。夏休みの就業体験を私は個別にやっていますが、50近い足立ブランド企業が受け入れれば随分違います。

[区長]

短期間、短時間でも受け入れてもらえればありがたいです。こういうことならできますと言っていただいて、マッチングできればいいですね。

[区職員]

本日は、貴重なお話を伺うことができました。ありがとうございました。

(2) 成人の日の集い実行委員と語り合う

[実施年月日] 平成29年8月21日(月)

[会場] 足立区役所

[参加者] 成人の日の集い実行委員 8名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、広報室長、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

[区職員]

成人式までこれから半年近くあるので、いろいろなアイデアを出していただいて、成功に結びつけていただければと思います。はじめに実行委員になった動機についてお聞かせください。

[実行委員]

私は足立区に生まれてからずっと住んでいますが、学校は区外に通っています。成人式の会のはがきをいただいたときにご縁を感じ、応募しました。ずっと区外で交流しているので、足立区に友達がいなかったから成人式に参加してもという思いがありました。区外の中学を受験した人などは成人式に参加する気にはならないと思います。友達がいなくても面白く、いろいろな刺激を受ける機会にできたらと思います。

[実行委員]

小中学校は足立区の学校へ通っていましたが、高校は台東区の学校に通っており、地元の友達と会える機会もなくなったので、友達との再会の成人式にしたいと思っています。

[実行委員]

私は栃木出身で、大学生になってから足立区に住み、まだ1年少々しか経っていません。私立だったので地元の成人式に参加しても仲が良い人もいないし、学校で開催する成人式に参加して終わりかなと思っていました。ところが今回、成人式の会のはがきが届いたので足立区の成人式に関われるならやってみようと思いました。

[実行委員]

私みたいに障がいがあり、車椅子を使っていると大勢の人がいるところにあまり行けないので、そういう方も行きやすい会にしたいと思い、参加を決めました。

[区長]

ぜひ、お願いします。いろいろな意味でバリアフリーな成人式がこれから大切だと思います。アド

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

バイスをいただいて、多くの方に参加していただける式にしたいと思います。

[実行委員]

中学受験をして、中学校からは区内の友達はいませんが、小学校のときにサッカー、バスケットボール、ドッジボールの足立区の大会に参加して、そのときの仲間と今も仲良くしているので、主催してくれた足立区が本当に大好きです。足立区が好きなので、自分も実行委員会をやってみたいと思いました。私はもう20歳ですが、大人になった実感がないので、成人式をきっかけに大人を実感できる式にしたいと思います。

[区長]

足立区が好きという人と嫌いという人がいます。どういう面がそのように思わせるのでしょうか。

[実行委員]

私の学校は足立区の人もいましたが、港区や世田谷区の人ばかりです。「足立区なんだ、ふーん」という感じで、「そんな感じなのね」と思ってしまいます。

[区長]

ビューティフルウィンドウズ運動を知っていますか。以前、区政を語り合う会で成人式の実行委員会の方たちから、「学校に行くと足立区は犯罪が多いとか、学力が低いなど非常に悪いイメージで語られるので自信がなくなってしまう。」「私たちが正々堂々と胸を張れる区になるように足立区としても頑張ってください、私たちも頑張りますから」と、毎年、同じことを言われました。犯罪や小中学校の学力の問題など、そこから様々な施策が始まっています。

もう一つ、足立区は国の平均と比べて2歳、寿命が短いです。栄養の問題や生活習慣の問題など様々ありますが、とにかく犯罪を少なくし、子どもの学力を伸ばして、健康で長生きできる足立区、住むと2歳長く生きられる区にしていきたいと頑張っています。徐々に良くなっている情報は発信しているつもりですが、なかなか伝わっていかないものです。イメージをよくするにはどうしたら良いと思いますか。

[実行委員]

メディアで取り上げてもらうことと、地道な活動しかないと思います。

[区長]

ただ、良いか悪いかは別として千住も含め、テレビに取り上げられる機会は増えた実感はあります。

[実行委員]

この前、「住みたくないまちランキング」に竹の塚が載っていて悲しい思いをしました。

[区長]

出版社側の事情があるかもしれませんが、住んでいるところを悪く言われるのは嫌なものです。足立区でやってほしいことなど意見をお聞かせください。

[実行委員]

私は図書館が欲しいと思います。中学のとき、夏休みの宿題をする場所を確保しようと思って、家から20分かけて北千住の図書館まで行っていました。他に勉強するところがないか調べたところ、葛飾区金町に大きい図書館がありました。利便性の高い駅前に、本を借りられ、勉強ができる場所があったら、学力も上がると思うし、行く気になると思います。

[区長]

家では勉強がしづらいこともあるかもしれないので、本はありませんが地域学習センターなどで勉強スペースを貸し出しています。

[区職員]

新たに施設を建てると、そこを更新するのにかなり経費がかかります。足立区では協創を進めてい

ますが、民間や他の方と一緒にやってくれる人がいないかと考えています。

【区長】

毎年、成人式に何人か車椅子の方がいらっしゃいますが、参加人数は少ないです。区からどのようなメッセージを出したら良いでしょうか。今まで、ポスターやチラシに障がいの方に向けたメッセージは、あまりなかったと思います。皆さんにどう声をかけると、「行ってみよう」と思いますか。

【実行委員】

障がいに応じて少し配慮していただくと良いと思います。私は車椅子で動けるほうですが、重い方になると誰かと一緒にないと行けない方もいます。目が見えない方や耳が聞こえない方もいるので点字など、情報をわかりやすくしていただくと良いと思います。

【区長】

手話通訳はついていますが、見えない方の対応についても、もっと工夫する必要があるかもしれません。変わったと実感できることをやりたいですね。

【実行委員】

大学では、足立区について、あまり良いイメージを持ってもらえません。「足立区って怖くない？」という話になり、治安が悪いイメージがあると言われます。

【実行委員】

私は高校と大学は他区に通っていましたが、同じようなイメージで見られています。改善しているとは思いますが、そういうイメージを拭いていないと思います。もっと積極的に改善しているところをわかりやすく説明する機会をとれば良いと思います。

【実行委員】

足立区出身と言うと「足立区は良いイメージないよね」と言われますが、自分の目で見たわけではなく、うわさだけで悪いイメージを持っているので、悪いイメージではなく、良いイメージからスタートできれば変わるのではないのでしょうか。

【区長】

悪いところだけを変えても抜本的なイメージの改善には繋がらないというのが、この10年間の結論です。悪いイメージを払拭する強いプラスのイメージがないと払拭されません。犯罪は少なくなり足立区より多いところがあるにもかかわらず、足立区がワーストと言われます。10年前と同じことを皆さん方に言わせるのは、私たちの力不足だと思い、大いに反省しています。区が恐れるのは、外から言われ続けていると事実ではなくても何となく自信を失うことです。結局は区外に転出され、区自体が先細りしてしまいます。

ところが一方で、足立区に新たに転入される方が増えています。子育てを足立区でという方が増えているので、失望させないようにつなぎとめながら、次の世代、次の世代へと私たちは足立区を前にもっていきたいと思っています。ぜひ、伸び盛りの皆さんの力をお借りできればと思います。

【区職員】

皆さんの成人式をぜひ心に残るものにできるよう、自分の思いを遂げていただきたいと思います。

(3) 図書館ティーンズボランティアと語り合う

[実施年月日] 平成 29 年 11 月 12 日 (日)

[会場] 足立区役所

[参加者] 図書館ティーンズボランティア 13 名

[区側出席者] 区長、地域のちから推進部長、広報室長、中央図書館長、教育政策課長、

第3章 集団広聴 / 区政を語り合う会 / 図書館ティーンズボランティアと語り合う

協働・協創推進担当課長、経営戦略推進担当課長、関係職員

懇談内容の要旨

[区長]

読書が好きで、図書館のボランティアをしていただいている方もいますが、どうすればもっと本を好きな人が増えるのか、どんな楽しみがあると図書館に行きやすくなるのかを教えていただきたく、お集まりいただきました。

[区職員]

皆さん、本を読むことが好きになったきっかけをお話ください。

[図書館ティーンズボランティア]

小さい頃から図書館の読み聞かせに行きましたが、絵本ではなく長い本を読みたくなり、漫画も本もある「キャプテン翼」の漫画から小説に入り、長い本を読むようになりました。

[図書館ティーンズボランティア]

小学生のころ、教科書の「きつねのおきゃくさま」を見て面白く感じ、本が好きになりました。テレビで「ハリー・ポッター」を見たときに面白いな、魔法っていいなと思い、図書室で「ハリー・ポッター」を借りて読み、小説が好きになりました。

[図書館ティーンズボランティア]

私は、物心つく前から両親が読み聞かせてくれましたが、活字を読むのは最初は苦手でした。読書感想文が小学校の夏休みに出た時に、「赤毛のアン」を買って読みました。アンの表現力や想像力が好きで、それから少しずつ本を読むようになりました。

[図書館ティーンズボランティア]

私は小さい頃から母と一緒に図書館に行くことが多く、表紙の絵がかわいい本を読み始めたのがきっかけです。音楽や曲が小説になり、テレビや映画化されることがあり、自分の好きな人が物語の登場人物としてどのようになるのかと思いながら、小説を読むようになりました。

[区長]

図書館と学校の図書室の違いはありますか。

[図書館ティーンズボランティア]

図書館に比べ、図書室は図鑑だとか、調べられる本が少なく感じます。

[図書館ティーンズボランティア]

私たちの中学校の図書室はアンケートがあり、図書室に入れてほしい本をアンケートに書くと購入してもらえますが、中・高生のものはライトノベルとか原作本が多く、図鑑など調べる本が徐々に増えていますが、まだ少なく感じます。

[区職員]

図書室は本の分類があり、分類ごとに何%という標準があります。それを見ると、足立区の小・中学校は図鑑類が少なく、小説が非常に多いという傾向が出ています。校長先生とも情報を共有して、少しバランスを整えていく話をしています。

[区長]

地域の図書館にもっと大勢の人に来てもらいたいと思っています。いろいろな人を呼び込む楽しい企画があると図書館に行こうと思いますが、何かやってもらいたいイベントがありますか。本屋に行くと、かわいいしおりがもらえたりするので、しおりやカバーなど、いろいろと考えています。読書通帳もつくっていますが、どうですか。

[図書館ティーンズボランティア]

小学生だとやりたいと思いますが、中学生になると読書通帳は難しいと思います。

[区長]

中学生に合ったことを考える必要がありますね。図書館を利用する中高生が増える方策は何かありますか。

[図書館ティーンズボランティア]

私は、足立区の学校ではありませんが、学校図書室の利用者が多いです。漫画、ライトノベル、純文学、仕掛け絵本、専門誌、料理やお裁縫の専門書、幼稚園生が読む本など、大人から幼稚園児まで読める本があります。開いたらブラインドで絵が動いたりする本もあって、遊び感覚で読めます。そういう本で遊ぶついでに漫画や小説に手を伸ばす人が多く、すごく賑わっています。そういう本を置いて、楽しさをアピールすれば利用が増えると思います。

[区職員]

皆さん、本は買いますか。それとも、図書館で借りるほうが多いですか。

[図書館ティーンズボランティア]

図書館で借りて、面白かった本を買います。

[図書館ティーンズボランティア]

私は読みたい本を図書館で調べて、それを借りて読みます。

[図書館ティーンズボランティア]

図書館では本を開けないと、その本の面白さがわかりません。書店では帯の売込みを見て買っています。図書館も帯をつけると、帯にひかれて本を手にとると思います。

[図書館ティーンズボランティア]

私の中学校では棚の上に本が置いてあって、その隣に帯だけの状態で置いてあります。

[区長]

本屋では帯を見ながら本を買いますね。他にご意見があればどうぞ。

[図書館ティーンズボランティア]

家だと漫画などを読んで、さぼってしまうことがあります。図書館は勉強する人が多いので、勉強スペースをもう少し広げてもらえると良いと思います。

[区職員]

勉強するスペースは図書館の中のほうが良いですか。それとも、図書館の中ではなくて、同じ建物の中に会議室がありますが、そこでも良いですか。

[図書館ティーンズボランティア]

図書館の中で勉強するスペースがあると、調べものもすぐにできるし、中にある教科書も使って勉強できるので図書館の中にあると良いです。

[区長]

確かに図書館の中が良いのですが、試験前という時期に合わせて、少し会議室を開放するとか、めりはりをつけるのも大切かもしれません。

[図書館ティーンズボランティア]

図書館で行うイベントのポスターを学校に貼ると、イベントの参加者も増えるので良いと思いました。図書室などに貼ってありますが、ごんまりしています。

[区長]

地域図書館のイベントは、まず、開催を知らせる必要がありますものね。

[図書館ティーンズボランティア]

大人と子どもと小・中・高に本棚が分かれています。高校生になると大人のほうに行きます。私ぐらいの歳向けの棚が低めなので、中学生からもう行きづらいと思います。

第3章 集団広聴 / 区政を語り合う会 / 図書館ティーンズボランティアと語り合う

[図書館ティーンズボランティア]

子どもの本は児童コーナーにあり、お母さんが本を読みたかったら他の場所に行く必要があるので、同じ場所で選べると良いと思います。

[図書館ティーンズボランティア]

中・高生が集まっておしゃべりできるスペースがあったら良いと思いました。誰かのうちで遊ぶにも予定が合わなかったり、公園へ行くにも夏は暑かったり、結局遊べなかったりするの、地域のセンターにフリースペースをつくって、おしゃべりなど、一緒に遊ぶ空間があると良いと思います。

[図書館ティーンズボランティア]

友達の中には、どんな本を読めば良いのかわからない人もいます。

[区長]

例えば、図書館だよりで紹介されているお薦めの本が各図書館に置いてありますが、スマホか何かでお薦め本を探せれば良いですか。

[図書館ティーンズボランティア]

学校でどんな本を読めば良いのかわからないという人が多いので図書館の利用が少なくなっていると思います。

[区長]

読みたい気持ちはあるけれど、何を讀んだら良いかわからないということですね。

読まない人は自分が、ファンタジーが好きなのか、歴史物が好きなのかなど、どんな本が好きかわからないと思います。自分がどんな本が好きなのかを例えばチャートみたいに導いてあげる必要があるかもしれませんね。

[図書館ティーンズボランティア]

私の中学校の図書室はリクエスト本を書く紙があって、こういう本がお薦めなので図書室に置いてくださいと書く紙がありますが、図書館にもあったら良いと思います。

[区長]

「こんな人にはこんな本がお薦め」みたいなものを出して、各図書館に置いたらどうですか。自分の人生を変えたような本がある場合、同じ経験を他の人にもしてもらいたいと思うわけです。どうしたら伝えられますか。

[図書館ティーンズボランティア]

ポップはありますか。

[区長]

ボランティアでポップを書いていますよね。

[図書館ティーンズボランティア]

中・高生向けの本が置いてある場所が児童コーナーの奥にあり、そこまで行かないと見てもらえないので、ポップを置く場所の工夫も必要ですね。

[図書館ティーンズボランティア]

宮城図書館が変わって、図書館と児童館が一緒になるという話ですが、図書館で宿題をしてから児童館に行って遊んだり、児童館が飽きたら図書館で本を読んだりと利用が多くなると思います。宿題をした後に息抜きで漫画や、なぞなぞを解いたりしますが、漫画や、中・高生向けにCDがあると良いと思います。

[区職員]

宮城は、住区センター、図書館、区民事務所の3施設が一緒になりますが、貸し出しの手続きをしないで、好きな場所で本が読めるようにしたいと思っています。図書館で勉強して飽きたら児童館で

遊んでまた戻るというのも良いですね。

[区職員]

学校の図書室の敷居が高いというお話もいただきましたし、調べる本が少ないというご指摘も受けました。本に親しみがない子どもたちが多いのも足立区の実情です。図書室に足を運んでもらいたいののでやわらかいライトノベルを中心に揃えている事情もあります。学校の図書室は調べ学習の拠点として使っていただきたいので、今後、事業者のノウハウをいただきながら、読み物の多い、親しまれる図書室をつくっていく一方で、調べ学習でも活用できる学校図書室を整備していけたらと思っています。

[区職員]

図書館にはたくさん調べ学習に関する本があるので学校で足りない分は、バックアップしていきたいと思っています。勉強する場所、おしゃべりする場所、それぞれニーズがあり、難しい部分はありますが、わくわく楽しい図書館が皆さんの身近にあってほしいし、勉強のスペースも必要ということなので、皆さんの居場所をぜひ広げるように調整をしていきたいと思っています。帯については非常に参考になったので、どうしたら皆さんにわかりやすくできるか相談していきたいと思っています。

[区長]

皆さん方の思いを聞かせていただいて、どんどん良い図書館にしていきたいと思っています。今日の参加が無駄にならないように1つでも2つでも見える形でお返ししていきたいと思っています。

(4) 町会・自治会について語り合う

[実施年月日] 平成30年2月22日(木)

[会場] 足立区役所

[参加者] 町会・自治会会員 7名

[区側出席者] 区長、地域のちから推進部長、広報室長、地域調整課長、協働・協創推進担当課長、経営戦略推進担当課長、関係職員

懇談内容の要旨

[区職員]

自己紹介と現在どのような活動されているかお話しください。

[町会・自治会会員]

祖父が以前、町会長で、父も町会で活動しており、私自身も町会に協力しています。

[町会・自治会会員]

町会では交通部の副部長で、町会のイベントのときに交通整理などを行っています。避難所の運営訓練のときには、施設管理部長として、皆さんに物資の紹介や避難の方法などを説明しています。子ども会にも入っています。

[町会・自治会会員]

町会では、青少年部で活動をしています。6月にジャガイモ掘りに行ったり、綱引大会や餅つき大会の準備などを行っています。子ども会では公園掃除などのサポートをしています。

[町会・自治会会員]

私の母は日本の残留孤児で私は二世です。足立区に35年、住んでいます。

[町会・自治会会員]

自治会に入ってまだ1年で、経験は浅いのですが、自分の力で何かできれば続けていきたいと思っています。足立区に約25年住んでいます。

第3章 集団広聴 / 区政を語り合う会 / 町会・自治会について語り合う

[区長]

区の課題の1つは外国の方が増えていることです。日本語がわからず、地域でお困りの外国の方もいると思います。皆さんが日本に来たばかりのころ、困ったこととか、区が応援してくれれば助かったことがあれば、教えていただければと思います。

[町会・自治会会員]

外国人が、2年、3年で日本の生活に同化するのには難しいと思います。10年、20年後、ますます外国人が増えますから、どうしていくかは難しい問題です。

[町会・自治会会員]

一番困っているのは言葉の壁です。回覧板などは漢字、平仮名、片仮名で記載されているので内容がわかりません。振り仮名や英語で書いてあれば多少わかりますが、日本語だけだと初めての方はわからないと思います。

[区長]

今日は、お若い方がいらっしゃいますが、どの自治体でも若い方の加入が難しいことが拳がっています。若い方の立場からするとどうですか。

[町会・自治会会員]

私は生まれたときから今の場所に住んでおり、町会への加入は当たり前とっていますが、子どもの同級生のお父さんと話すと、後から来る人には見えない壁があると言われます。昔からいる人が仲よしグループに見え、入りづらいとよく聞きます。子ども会で、お父さんたちと活動していますが、好きで来てくれる人もいますので、そういう人と仲よくなると町会スタッフの顔を覚えてもらえます。

[区長]

子ども会のイベントとか、子どもを通じた人間関係から入るのですね。

[町会・自治会会員]

私は引っ越し時に誘っていただいて町会に入りましたが、知り合いの若い方は町会に入っていません。賃貸住宅で、長く住むかわからないことが理由でした。どの世代の方も、町会の活動や加入するメリットもわからないので、積極的には町会に入らないみたいです。町会の活動やメリットをキャンペーンで伝えるなど、草の根的に情報発信をすると良いと思います。

[区長]

町会に加入するメリットはどういう点ですか。

[町会・自治会会員]

町会に加入し、近所にどういう人が住んでいるかがわかり、挨拶を交わすようになりました。安心して住めますし、子どもも地域で見守っていただき、本当にありがたいです。避難訓練の係をしていますが、災害時、自助が難しい時に共助をし、さらに公助の橋渡しをするのが町会なので、いざというときに町会に入っていると安心ですと伝えると良いと思います。

[区長]

メリットを伝えるわけですね。昼間、働いていらっしゃる方だと、役員は難しいと思いますがいかがですか。

[町会・自治会会員]

町会活動に関して言えば、やれる人が役員になることをもう少し伝えれば良いと思います。このネットワークの一員になるために、町会に入ったらどうですか、定年になったら役員をやってもらえば良いことを伝える必要があると思います。

[町会・自治会会員]

区への転居が3年前で、妻が足立区出身なので、引っ越した時も、せめて自治会の会員にはなろう

と思い、加入しました。町会に加入しても、回覧板で情報がわかるぐらいですが、役員になると町会の様子や足立区とのつながりもわかり視野が広がりました。私は地域を守る人が必要だと思い、消防団にも入りましたが、そこからネットワークが広がりました。町会加入の勧誘はなかなか話しぶりいところがあります。向こう三軒、挨拶はしますが親密な話までしません。まだ加入してない方になるとなおさら、「加入して欲しい」というだけなので話のきっかけが必要です。

[町会・自治会会員]

お祭りも良いきっかけになります。ただ、そういう伝統行事も知らない住人が多いので、どんどん声をかける必要もあると思います。

[町会・自治会会員]

町会は班や組のグループに分かれています。私はその班の下の組で組長をやっています。

町会費の回収や、回覧板を回すとか、ごみ当番の表を回す仕事をしています。年に1回、町会費を集めますが、昼間は仕事があるので週末や少し早めに帰ってきた夜に回収しています。この点が、年配の方が組長だと困ると思います。難しいかもしれませんが、町会費が銀行引落としにならないかと思っています。

[区職員]

1件当たりの手数料もかかるので、町会費を口座引落としというのは、なかなか難しいと思います。

[町会・自治会会員]

子ども会は町会の下部組織になっているので、お子さんが小学校に入るタイミングで、子ども会に入るために町会に入る方が結構いらっしゃいます。

[町会・自治会会員]

P T Aと同じで、子ども会で、お母さん、お父さんが手伝ってくると、必然的に町会・自治会にもかかわりやすくなります。

[区長]

これからの町会・自治会の勧誘チラシは、お子さんを1つのきっかけとするようなものでもよいかもしれませんね。

[区職員]

ほかの町会だと、子ども会がなくなったところが多い状況です。実は、子ども会さえ入らない方もおり、非常に困っているところが多いのです。

[町会・自治会会員]

私の町会では、子ども会から町会会員を増やそうと、お母さんたちをターゲットにしています。子ども会の公園掃除が町会の加入につながればと思い、公園掃除のお礼をしています。子ども会に入る方法として小学校の1年生・2年生のお母さんをターゲットにしている、登校班の班長さんに「1年生が入ったら教えてね。」と言っています。

[町会・自治会会員]

お母さんたちが動かないと、地域で新しい1年生がどこにいるか情報が手に入りません。

[町会・自治会会員]

複数の学区域にまたがっている町会では、子どもたちがいろいろな学校に通っていて、学区域と町会の区域が違うから、子ども会で子どもを集めにくい面があります。

[町会・自治会会員]

今の学校自由選択制について、気になることがあります。町会の学区域の子は子ども会に入りますが、他の地域の学校に通っている子は入りません。昔は子ども同士が友達になって、親同士が友達になりましたが、今は、自由選択制で隣に住んでいても友達にならないのです。

第3章 集団広聴 / 区政を語り合う会 / 町会・自治会について語り合う

[町会・自治会会員]

町会や自治会は、郷土を知ることや子ども会の活動のためにもあるのですが、地域の目が行き届くので防犯にもすごく役立つと思っています。区のビューティフル・ウィンドウズ活動の一環として、町会に入ると防犯にもなるというキャンペーンをやったら良いと思います。

[区長]

本当に、おっしゃるとおりです。去年の台風21号のときは、中川の水位が上がりましたが、最近では、地震よりも夏の台風対策、水害について関心が高いと思います。避難のときも町会単位で訓練をしているので町会に入らないと、どこに行ったら良いかわからなくなる点があります。

[町会・自治会会員]

お母さんの力、女性の力をぜひ活用してください。私は働いているので、子どもが小学校1年生になるときに、初めていろいろな手続をすることになり、登校班の6年生のお母さんにいろいろ聞きました。実はそのときに町会の子ども会に誘われました。お母さんネットワークをうまく町会で使うと良いと思います。

[区長]

学校で「町会に入ってくれませんか」と言うことはできないかもしれませんが、活動を紹介することはできるかもしれません。

[町会・自治会会員]

紹介するだけでも、違います。

[町会・自治会会員]

町会の子どもの催しを学校で説明すれば、馴染むかも知れません。「町会で催しがあるから、皆さん来てください」と言うのはどうでしょうか。少し勧誘も入ってしまいますが。

[町会・自治会会員]

子どもが「行きたい」と言えば、特に低学年の場合は、親も子どもについて行きます。

[町会・自治会会員]

小学校で足立区について勉強する授業の中で町会・自治会のことを子どもたちに教えると良いかもしれません。

[区長]

総合学習などに入れてもらう必要があるかもしれません。本日は、本当に実りの多いお話をいただき、ありがとうございます。区としても引き続き頑張っていきたいと思いますのでよろしくお願い致します。

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す。

調査は、昭和47年から毎年1回実施しており、そ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46回世論調査の結果

(1) 調査の概要

調査期間	平成29年9月1日（金）～9月25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	1,664票	有効回収率	55.5%

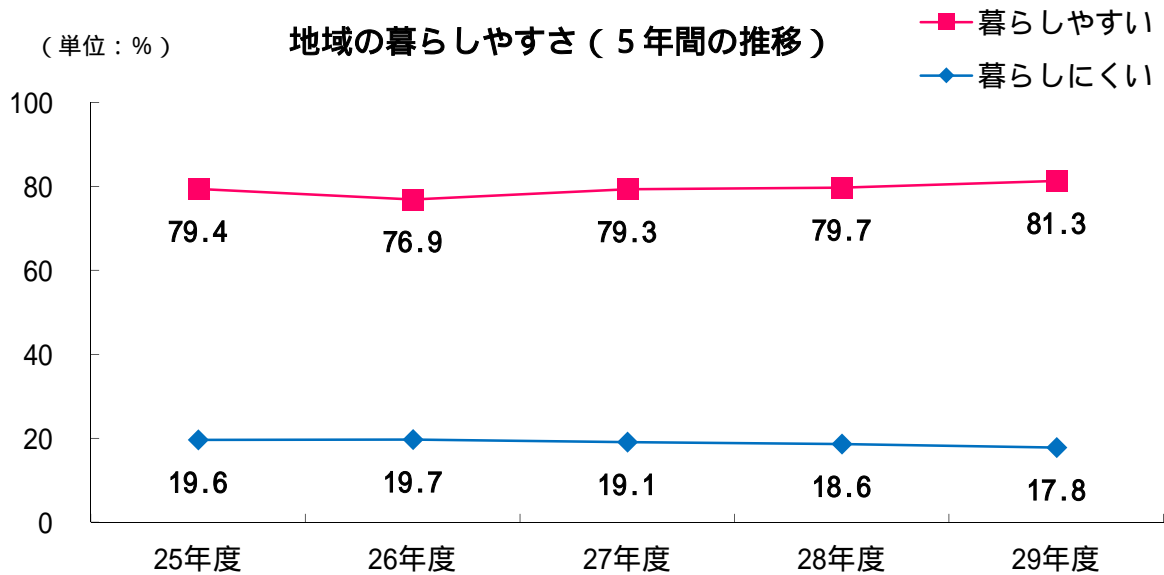
(2) 調査の内容

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
 協働・協創
 区の取り組み

(3) 調査結果のあらまし

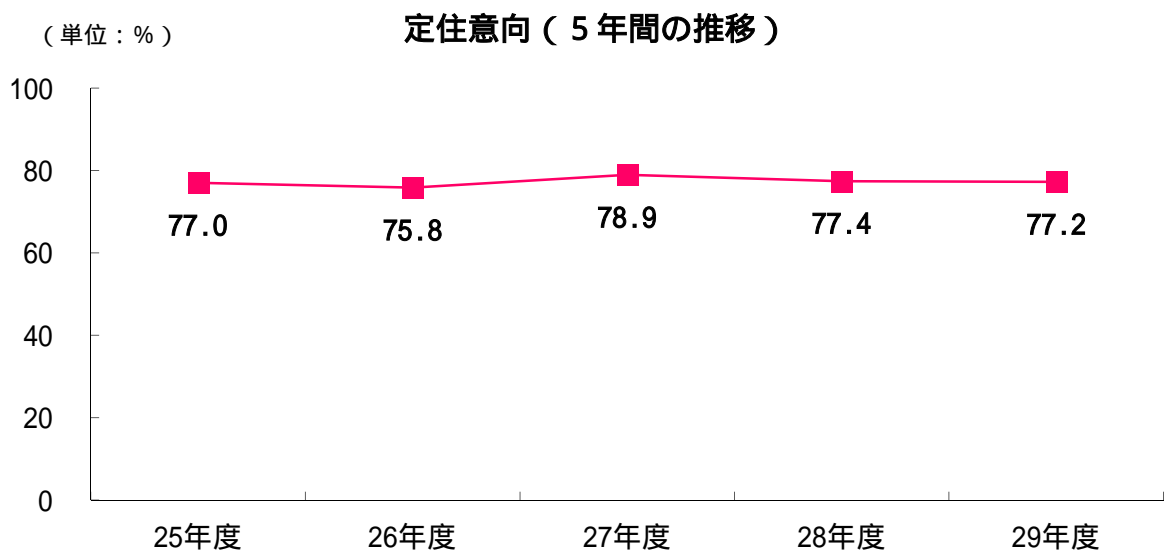
地域の暮らしやすさ

【暮らしやすい】は8割台となり、前回から微増しています。



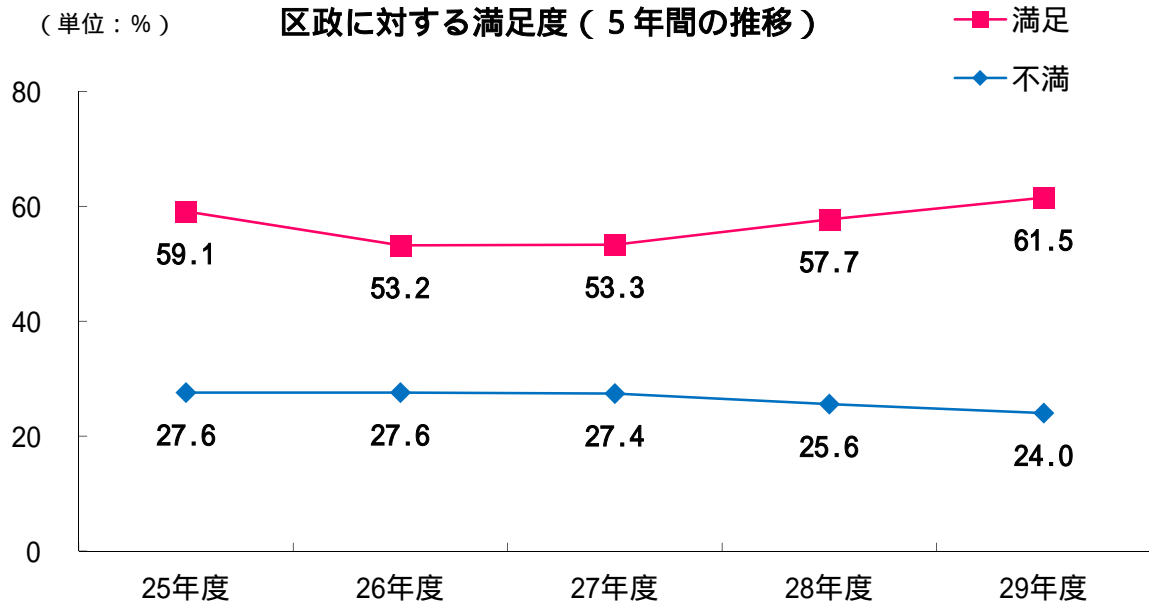
定住意向

【定住意向】をもっている人は7割台後半となっています。



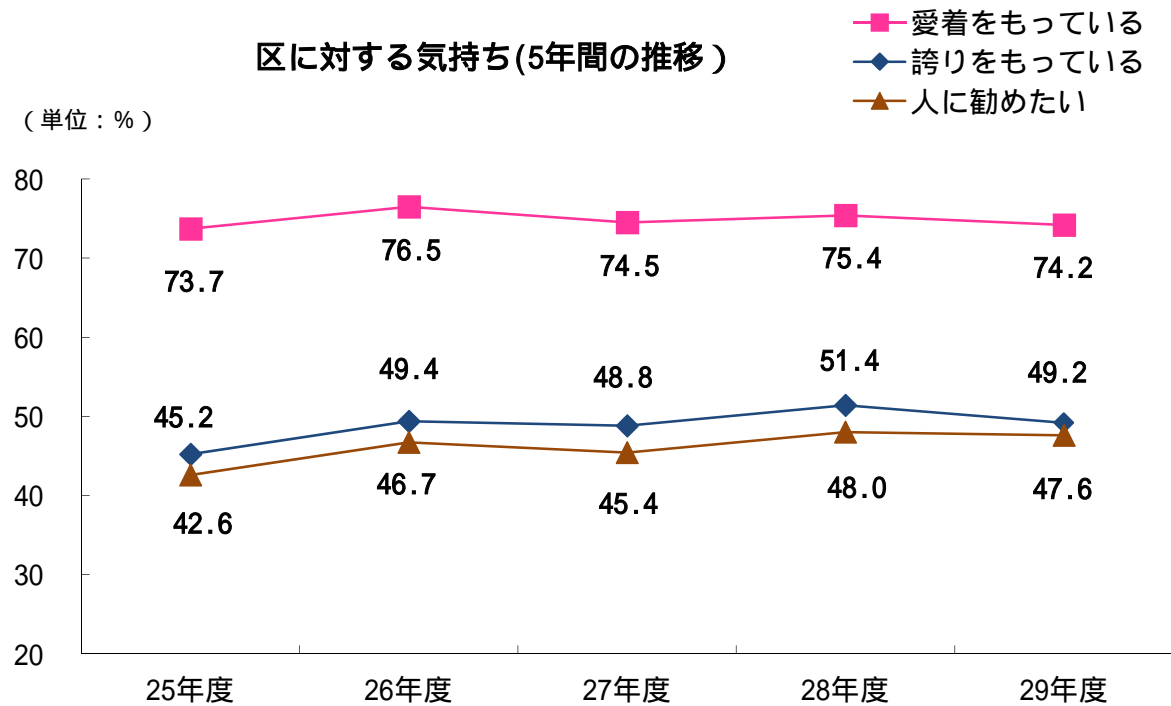
区政に対する満足度

【満足】は6割台前半となっており、【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】がほぼ横ばい。



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 (H29.10.1 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	1	5	6	5	21	26	6	18	24	4	12	16
インターネット	3	2	5	4	20	24	9	24	33	1	3	4
合計	4	7	11	9	41	50	15	42	57	5	15	20

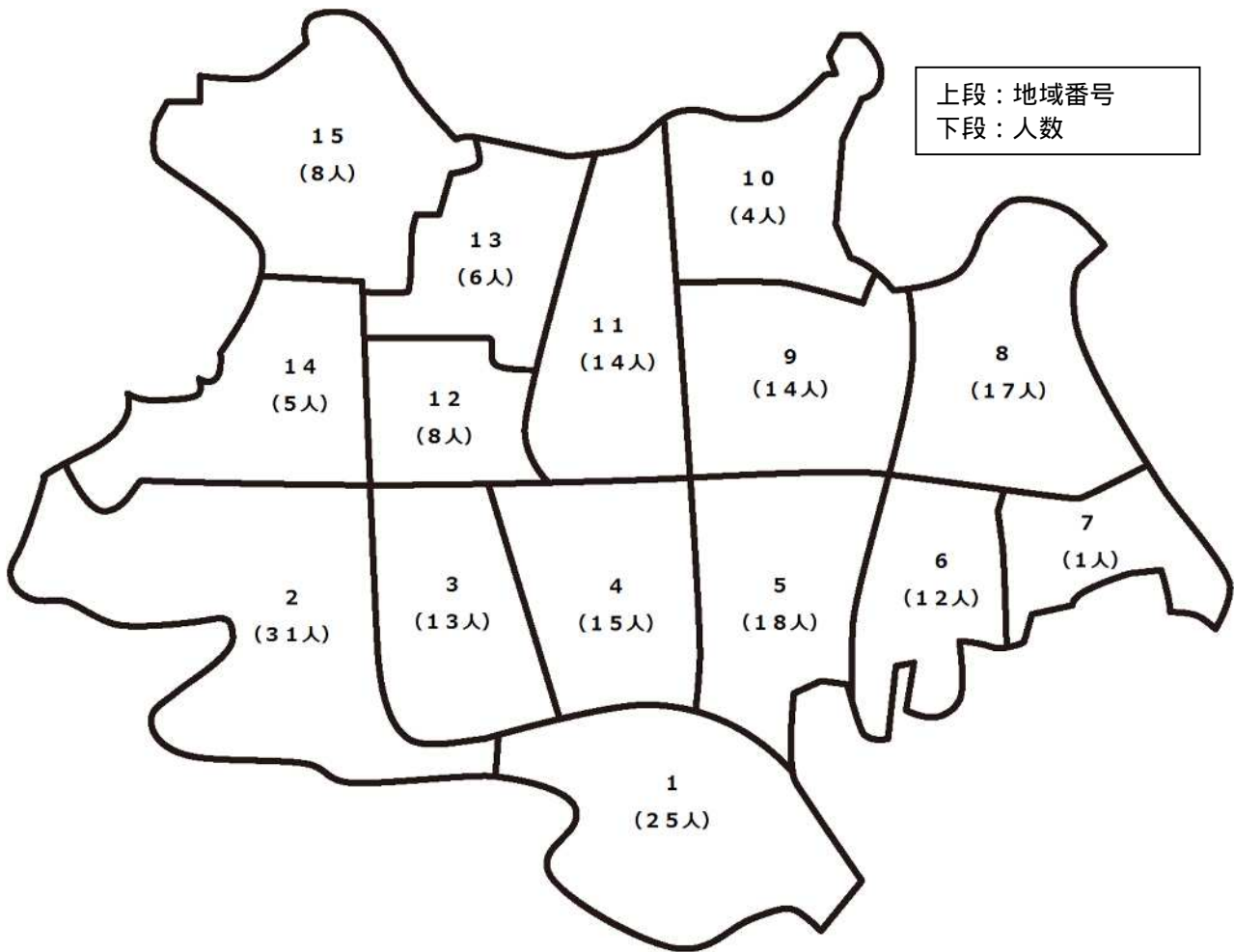
年代・性別 回答方法	60代			70代			80代			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	10	10	20	7	10	17	1	3	4	34	79	113
インターネット	7	1	8	1	3	4	-	-	-	25	53	78
合計	17	11	28	8	13	21	1	3	4	59	132	191

区政モニター 性別・年代別・職業別構成 (H29.10.1 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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
常勤	1	1	2	8	14	22	13	9	22	4	3	7
パートアルバイト	1	2	3	1	8	9	-	12	12	-	6	6
無職	1	1	2	-	1	1	2	1	3	1	-	1
主婦	-	3	3	-	18	18	-	20	20	-	6	6
合計	4	7	11	9	41	50	15	42	57	5	15	20

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	-	-	-	1	1	2
自営業	1	-	1	-	-	-	1	-	1	2	-	2
常勤	6	1	7	1	-	1	-	-	-	33	28	61
パートアルバイト	2	1	3	2	-	2	-	-	-	6	29	35
無職	8	1	9	5	3	8	-	2	2	17	9	26
主婦	-	8	8	-	9	9	-	1	1	-	65	65
合計	17	11	28	8	13	21	1	3	4	59	132	191

区政モニター 地域番号別構成 (H29.10.1 現在)



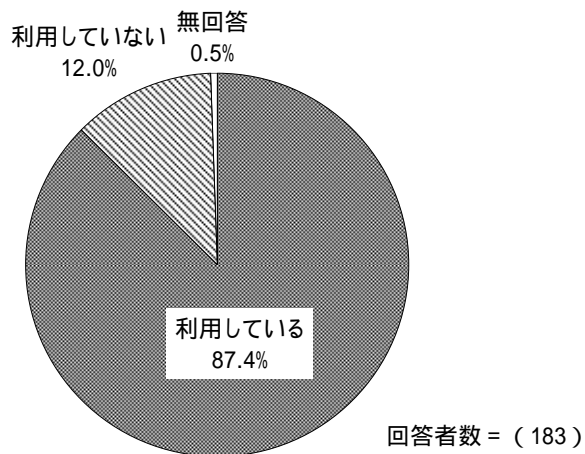
4 区政モニターアンケートの結果

平成29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	無料Wi-Fiサービス(公衆無線LAN)	10月19日～ 11月2日	191人	183人 95.8%
第2回	緑の実態調査	12月15日～ 12月28日	190人	185人 97.4%
第3回	がん検診に対する意識等	2月9日～ 2月20日	188人	180人 95.7%

(1) 無料Wi-Fiサービス(公衆無線LAN)について

問1 あなたは、インターネットを利用していますか(は1つだけ)

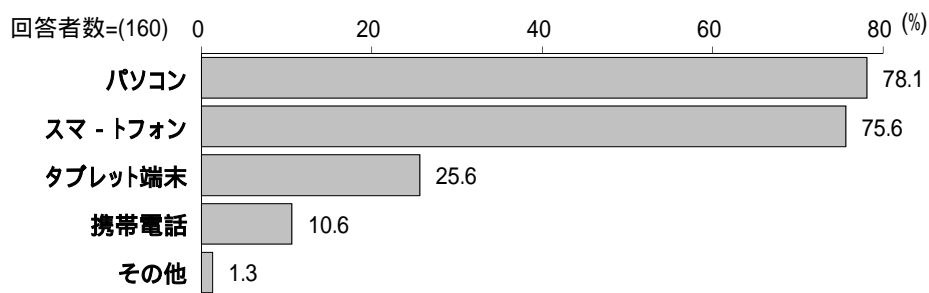


年代別のインターネット利用状況 (%)

年代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
利用している	100.0	95.7	94.5	94.7	89.3	50.0	-
利用していない	-	2.2	5.5	5.3	10.7	50.0	100.0
無回答	-	2.2	-	-	-	-	-

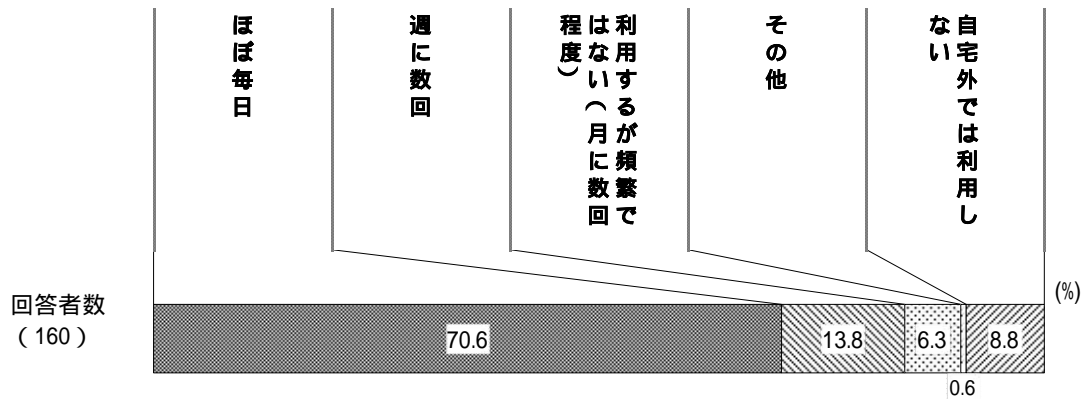
問1で「利用している」とお答えの方に

問1-1 あなたが、インターネットを利用するときに利用する情報機器を教えてください(はあてはまるものすべて)



問1で「利用している」とお答えの方に

問1-2 自宅外でインターネットを利用する頻度はどのくらいですか（ は1つだけ）。

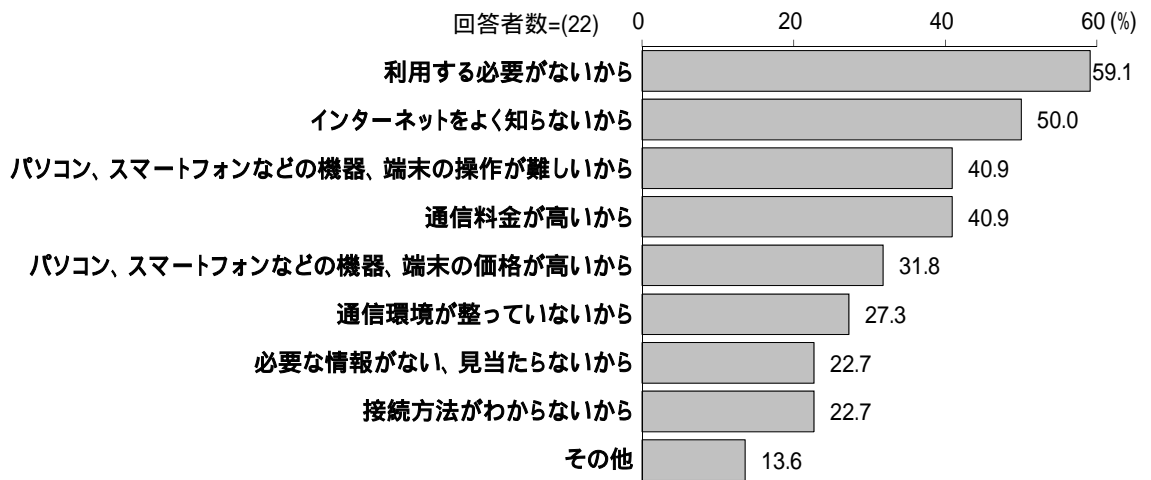


年代別の自宅外でのインターネット利用頻度 (%)

年代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
ほぼ毎日	90.9	79.5	88.5	55.6	44.0	10.0	-
週に数回	9.1	11.4	5.8	22.2	20.0	40.0	-
利用するが頻繁ではない(月に数回程度)	-	4.5	3.8	5.6	12.0	20.0	-
その他	-	-	-	-	4.0	-	-
自宅外では利用しない	-	4.5	1.9	16.7	20.0	30.0	-

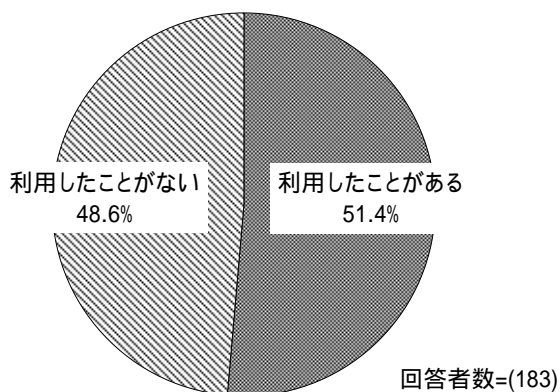
問1で「利用していない」とお答えの方に

問1-3 利用していない理由は何ですか（ 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2 あなたは、無料Wi-Fiサービス（公衆無線LAN）を利用したことがありますか。
（は1つだけ）



無料Wi-Fiサービス（公衆無線LAN）の利用有無 (%)

年代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
利用したことがある	72.7	60.9	67.3	42.1	39.3	10.0	-
利用したことがない	27.3	39.1	32.7	57.9	60.7	90.0	100.0

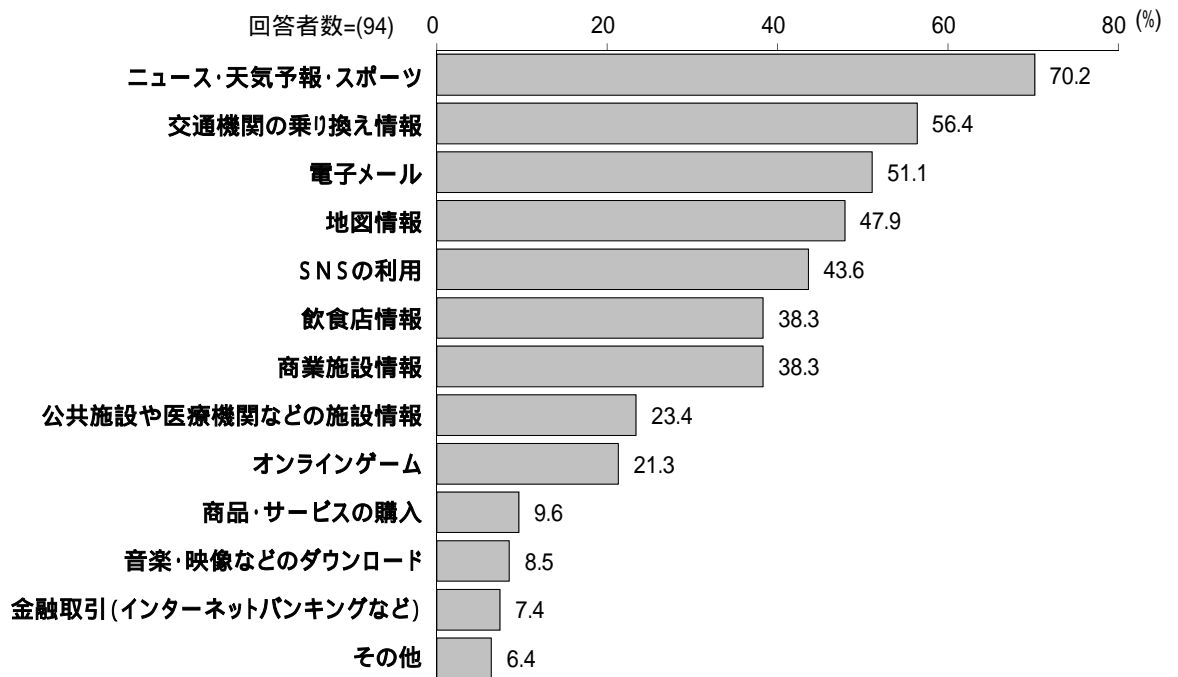
問2で「利用したことがある」とお答えの方に

問2-1 あなたが無料のWi-Fiサービス（公衆無線LAN）を利用した場所を教えてください（はあてはまるものすべて）。



問2で「利用したことがある」とお答えの方に

問2 - 2 あなたが無料のWi-Fiサービス（公衆無線LAN）を利用した目的を教えてください（はあてはまるものすべて）。



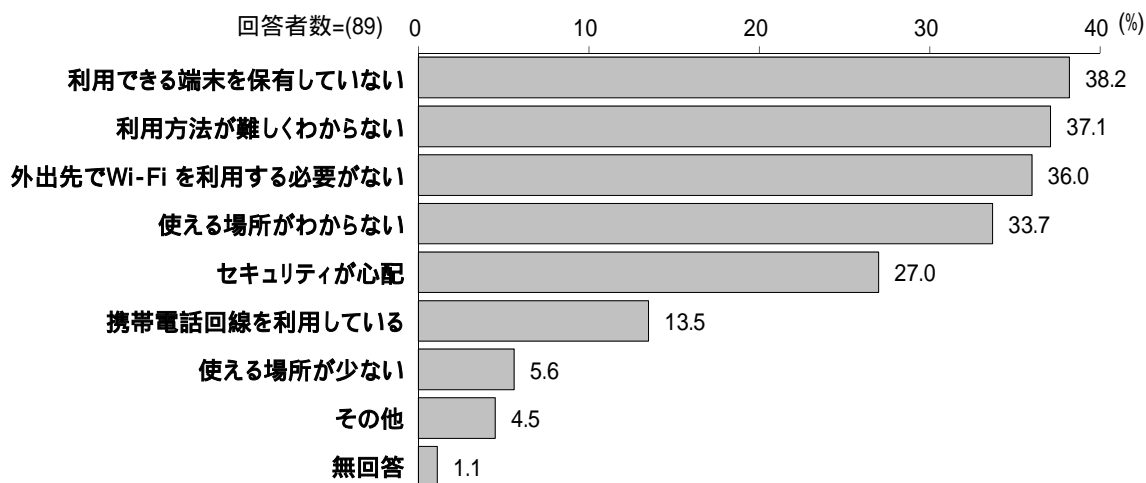
SNSを利用目的にあげた方の年代別割合 (%)

年代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
SNSの利用	62.5	75.0	24.3	37.5	27.3	-	-

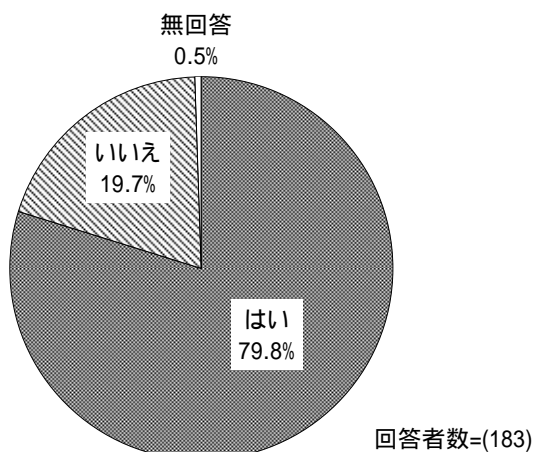
第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

問2で「利用したことがない」とお答えの方に

問2-3 利用したことがない理由を教えてください(はあてはまるものすべて)



問3 区の施設で無料のWi-Fiサービス(公衆無線LAN)があったら利用したいですか。(は1つだけ)

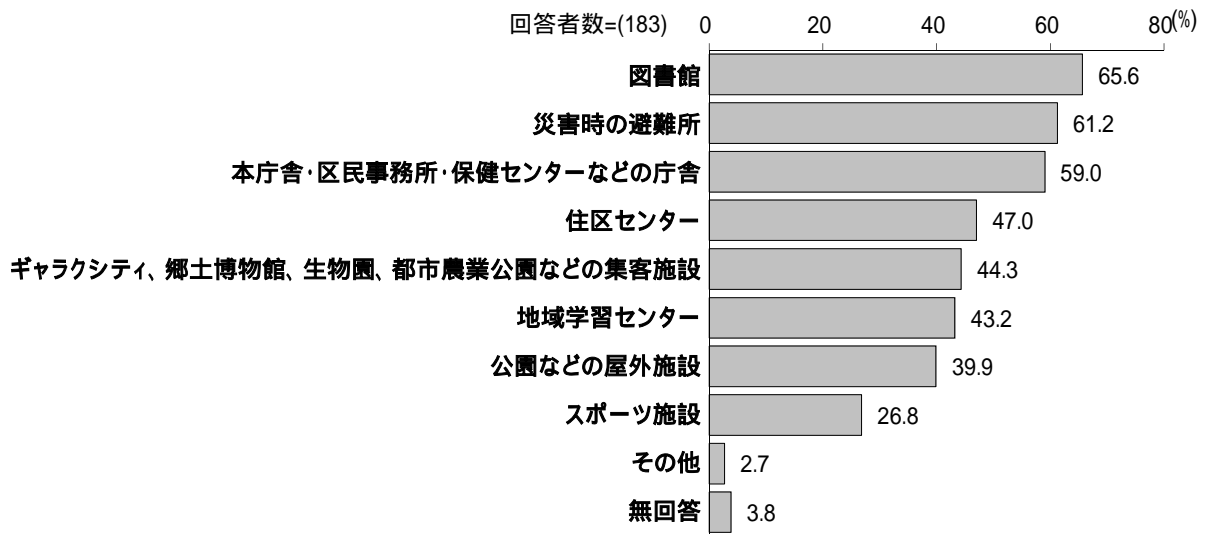


問2でお答えいただいた無料Wi-Fiサービス(公衆無線LAN)の利用有無と、区施設での無料のWi-Fi(公衆無線LAN)サービスの利用意向 (%)

	はい	いいえ	無回答
無料のWi-Fiサービス(公衆無線LAN)を利用したことがある方	93.6	5.3	1.1
無料のWi-Fiサービス(公衆無線LAN)を利用したことがない方	65.2	34.8	-

第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

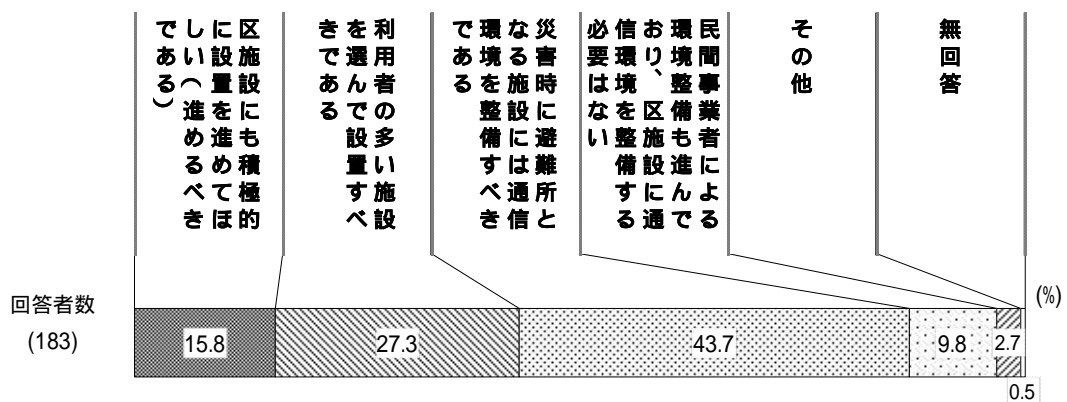
問4 区の施設で無料のWi-Fiサービス（公衆無線LAN）があると便利だと思う場所はどこですか（ はあてはまるものすべて）



問2でお答えいただいた無料Wi-Fiサービス（公衆無線LAN）の利用有無と、区施設での無料のWi-Fiサービス（公衆無線LAN）があると便利だと思う場所 (%)

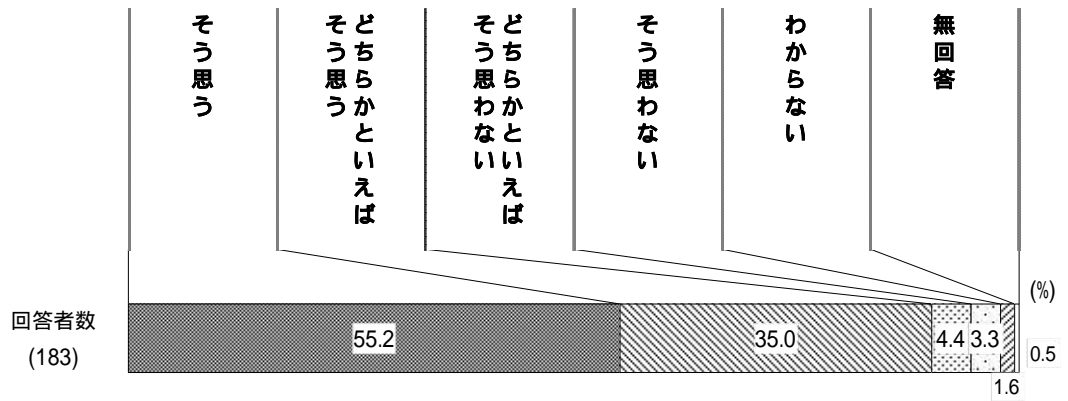
	図書館	災害時の避難場所
無料のWi-Fiサービス（公衆無線LAN）を利用したことがある方	73.4	72.3
無料のWi-Fiサービス（公衆無線LAN）を利用したことがない方	57.3	49.4

問5 無料のWi-Fiサービス（公衆無線LAN）を設置するには、1箇所あたり、設置工事費約10万円、月額通信料約1万円（年間約12万円）の経費がかかります。区がこうした経費を負担して通信環境を整備することについて、どのように考えますか。（ 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

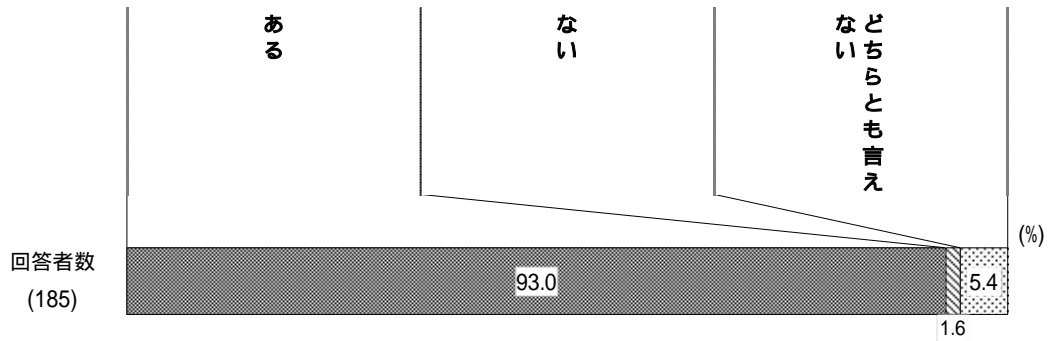
問6 今回のアンケートは、区民のニーズや意識を把握する上で有効な内容だと思いますか（ は1つだけ）。



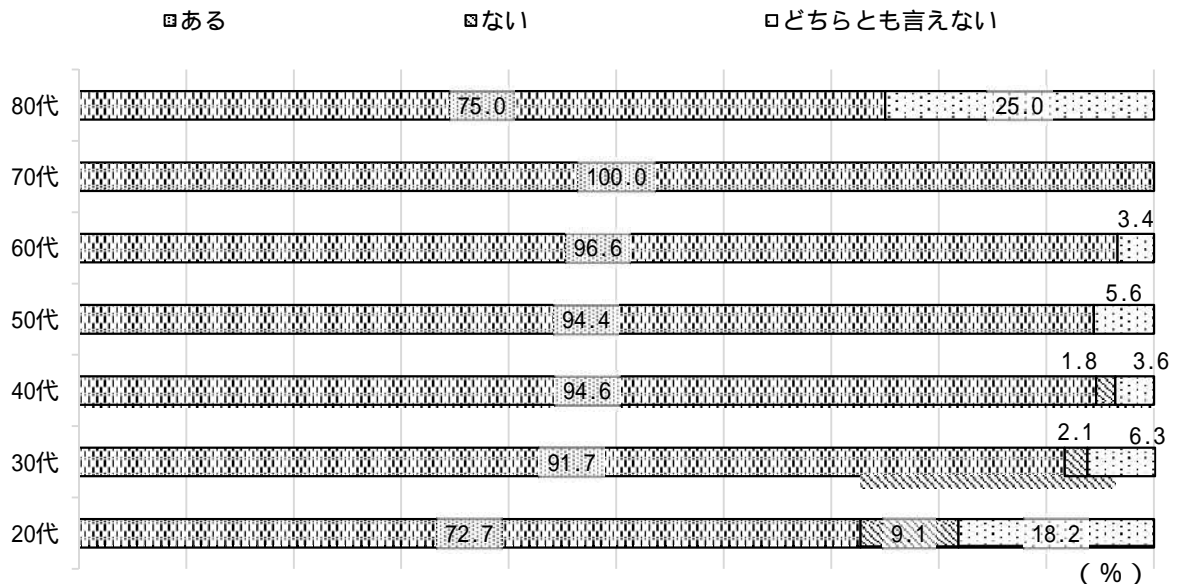
(2) 緑の実態調査について

問1 足立区内の屋敷林や農地などのまとまった緑は年々減少しています。今後も都市部の緑の保全是重要な課題と捉えておりますが、緑に興味や関心がありますか。
(は1つだけ)

緑を眺めること、緑のある場所に行くなど、どんな視点からでも構いません。



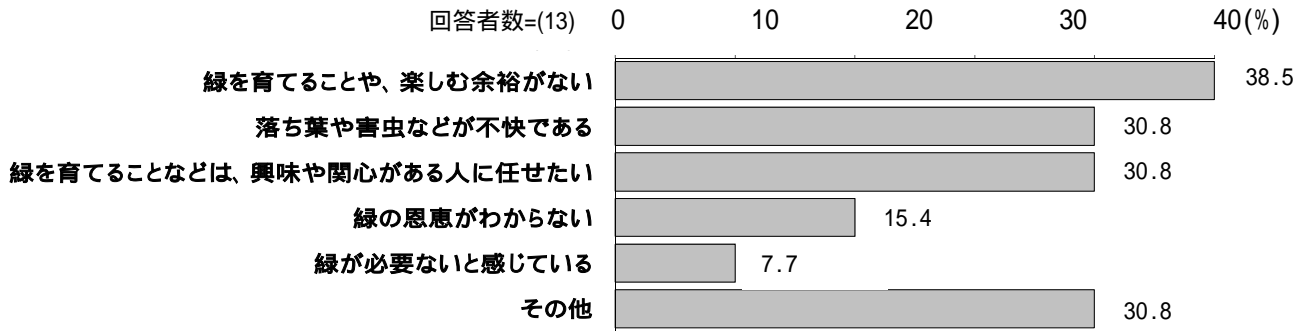
年代別 / 緑への興味・関心



第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

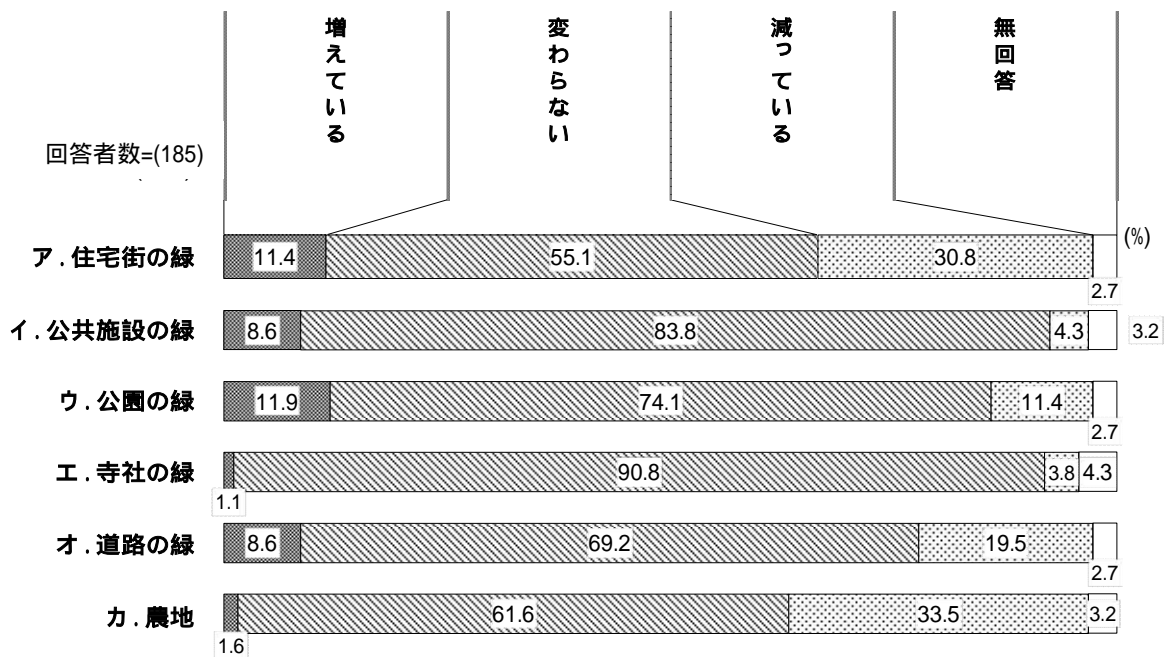
問1で「ない」、または「どちらとも言えない」とお答えの方に

問1 - 1 その理由をお答えください(はあてはまるものすべて)

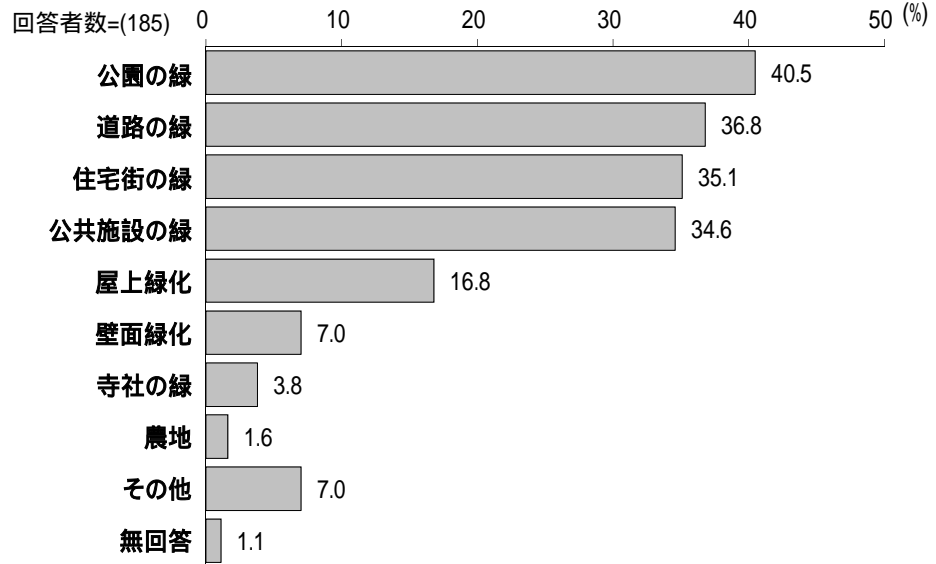


問2 近年の足立区内の緑の現状をどのように感じていますか。

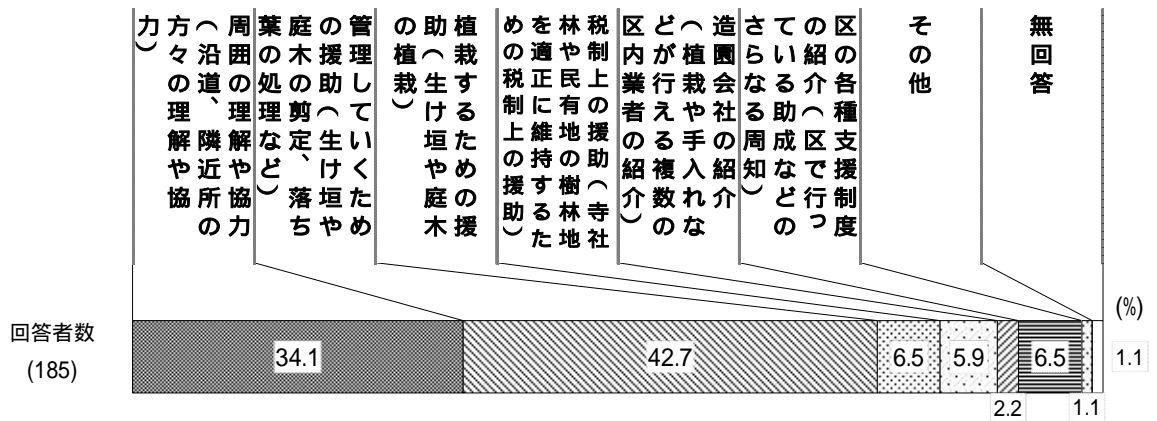
(アからカまで はそれぞれ1つずつ)



問3 これからも足立区の緑をできるだけ増やしていきたいと考えておりますが、まだまだ足りません。今後、足立区の緑を増やしていくために、どのような場所に樹木を植え、育て、守っていけばよいと思いますか（は2つまで）

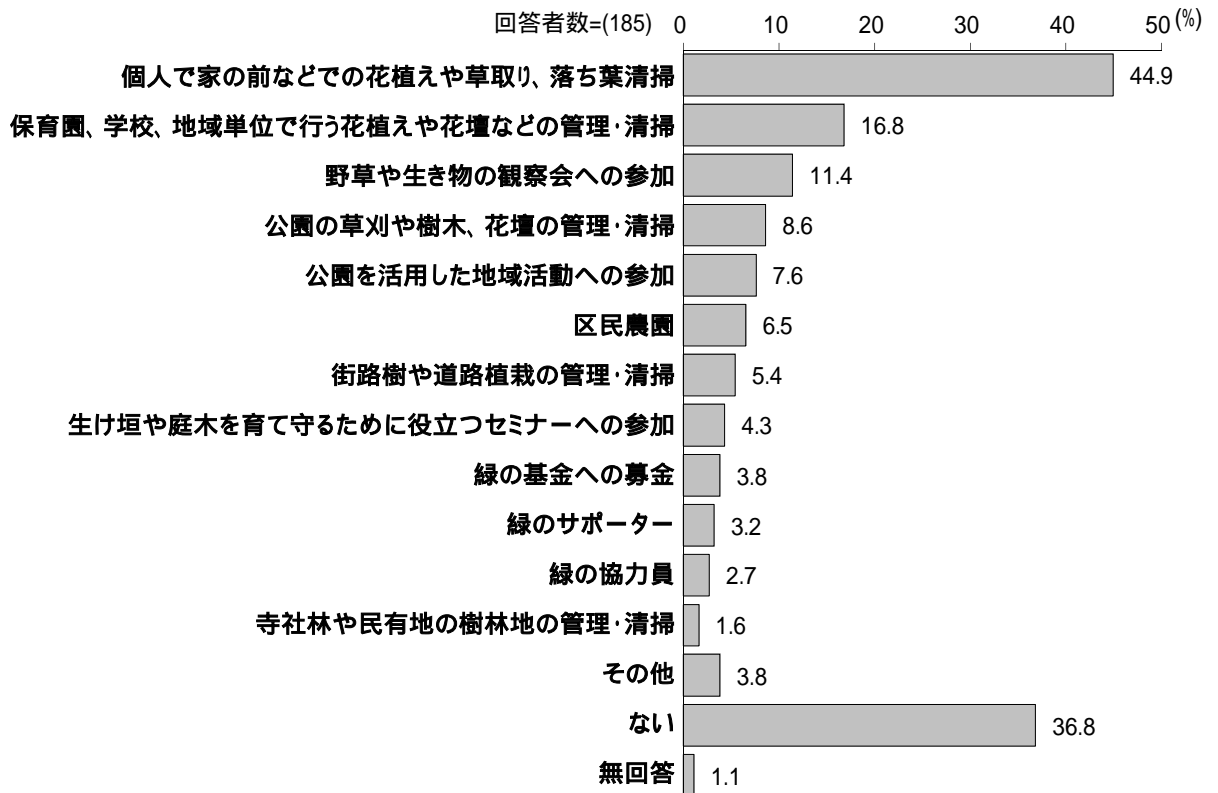


問4 今後、緑を育て守っていくために最も必要だと感じることは何ですか。

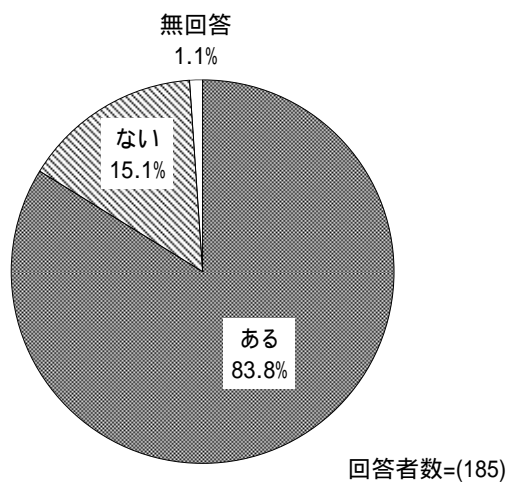


第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

問5 これまでに緑にかかわる活動に参加、もしくは行ったことがありますか。
(はあてはまるものすべて)

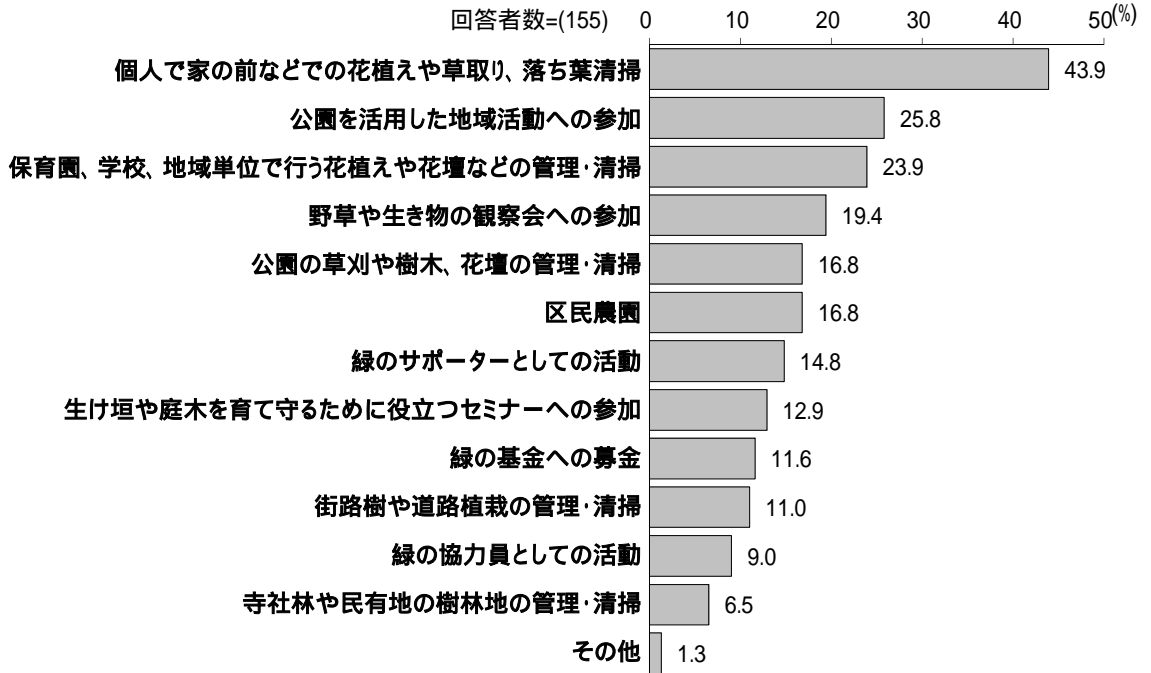


問6 今後、緑に関することで、参加・協力したいことはありますか (は1つだけ)

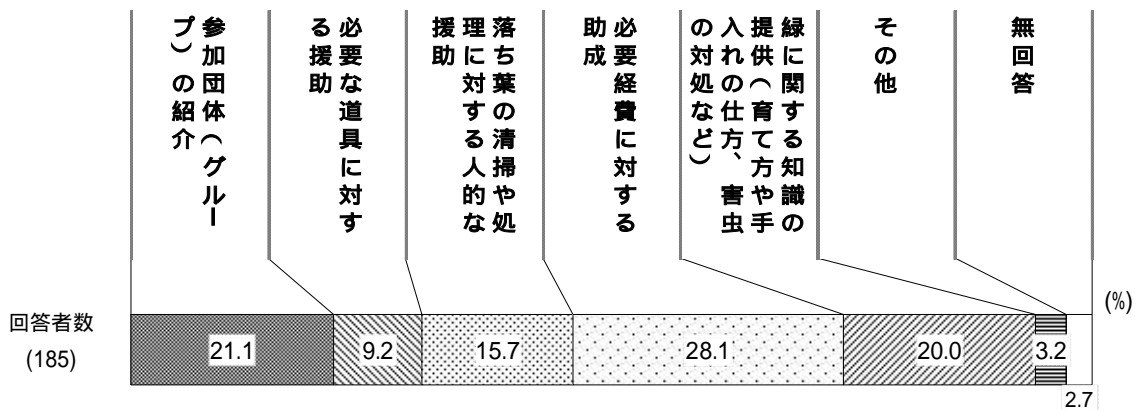


問6で「ある」とお答えの方に

問6 - 1 どのような活動に参加してみたいですか (は3つまで)



問7 前問(問6)の活動に、どのような援助(足立区以外からのものを含め)があれば少しでも多くの方に参加していただけると思いますか(○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8 お住まいの地域の身近にある緑の中で、皆様にとって好きな緑の場所を、できるだけ詳しく教えてください。

< 公園等 >

元淵江公園（保木間二丁目17番1号）（11件）

- ・ 春は桜がキレイで、夏は木かげが涼しく、秋は紅葉と季節で和めるところ。
- ・ 広いから。
- ・ 交通便よく、バス、竹ノ塚駅からも近距離、ウォーキングにもよい。
- ・ 広々していて、草のにおいを感じられるし、伸び伸びできるから。（芝生広場）
- ・ みどりが多く、植物園、つりなど、子供から大人まで楽しめる。そして散歩道は、冬はイルミネーションがすばらしく、大好評です。

都立 舎人公園（11件）

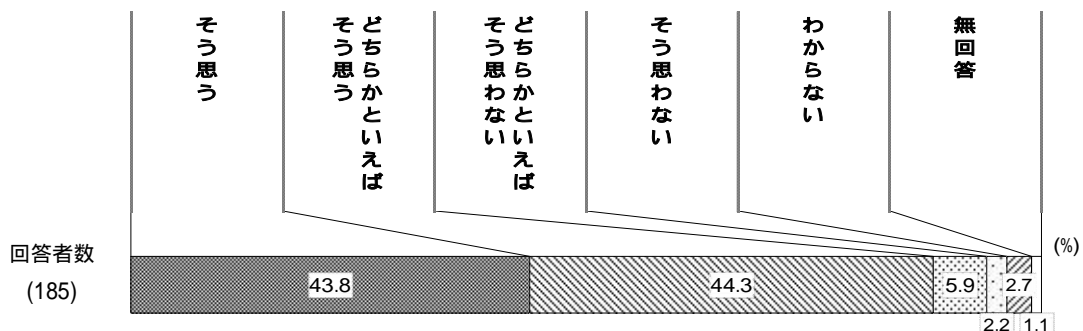
- ・ 春には桜、夏にはバーベキューをしながら虫取りにジャブジャブ池、秋には紅葉、冬にも雪景色と、四季を味わうことができ、朝早くにはウォーキングをしている方々が多く、自然を満喫できる。
- ・ 緑が多いが、清潔感があるから。
- ・ 池を見ながら大きな木の下でピクニックができるのが気に入っています。野鳥もかわいらしく、見ていて和みます。広々としているので子連れで気がねしません。
- ・ ポール遊びなど、子どもがのびのびと遊べ、桜や紅葉も楽しめるので。
- ・ 池があり、鳥がたくさんいて、木々がうっそうとしている。山にいるような感じになる為。

< 寺社等 >

千住神社（千住宮元町 24-1）（4件）

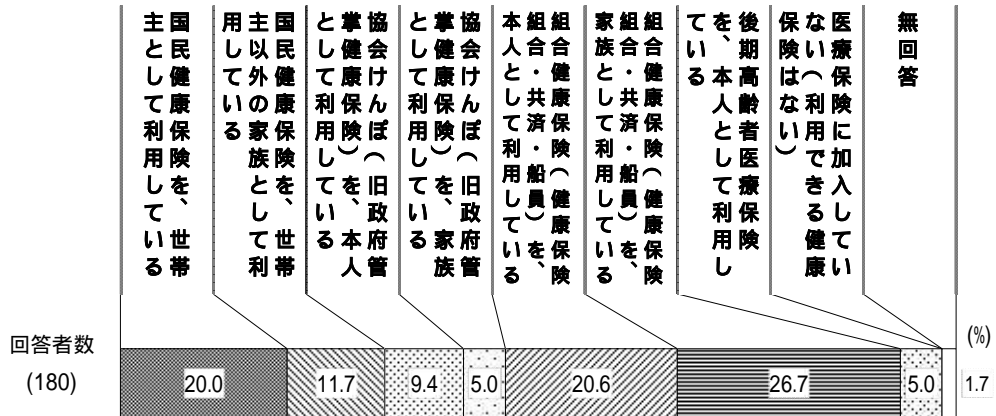
- ・ あじさいや樹木が多く、あじさいの季節にはきれいに咲いている。緑が多く気持ち休まる。
- ・ 樹齢の長い木が多く、落ち着く。いちょうがきれい。
- ・ 大木がとても立派で、何十年（何百年？）もそこで参拝客を見守っている様な、癒されつつ清々しい気持ちになります。

問9 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）

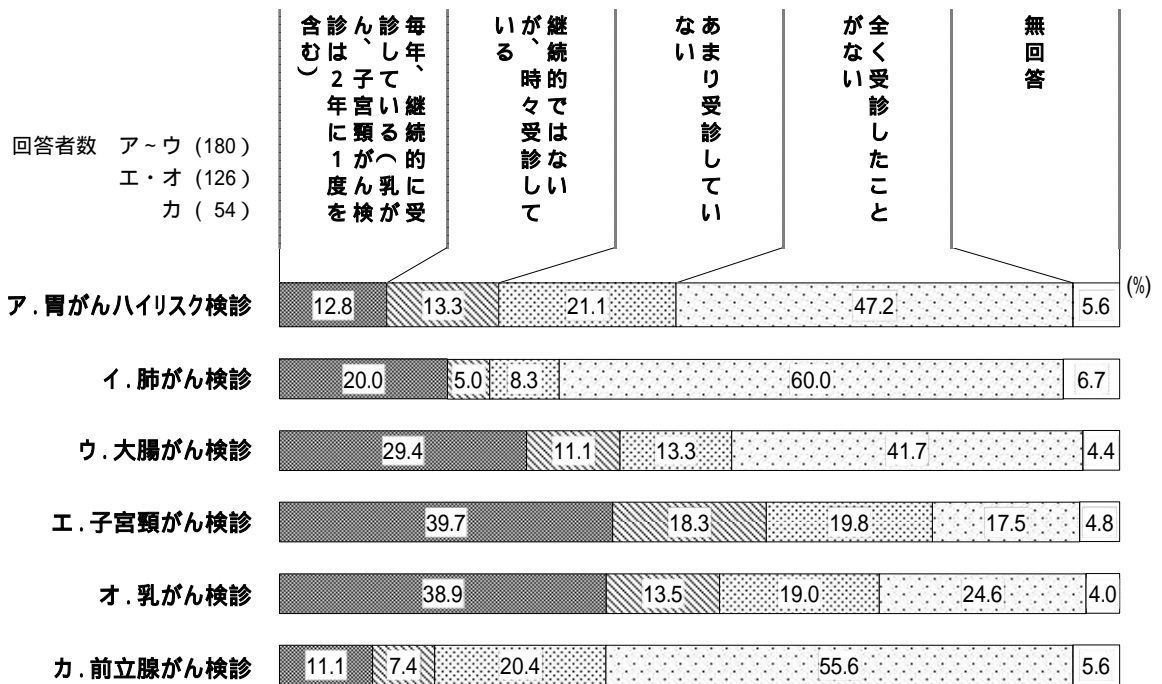


(3) がん検診に対する意識等について

問1 あなたが現在利用できる健康保険についてお聞きします(○は1つだけ)



問2 あなたはがん検診をどのくらいの頻度で受診していますか。(はがん検診ごとに1つだけ)

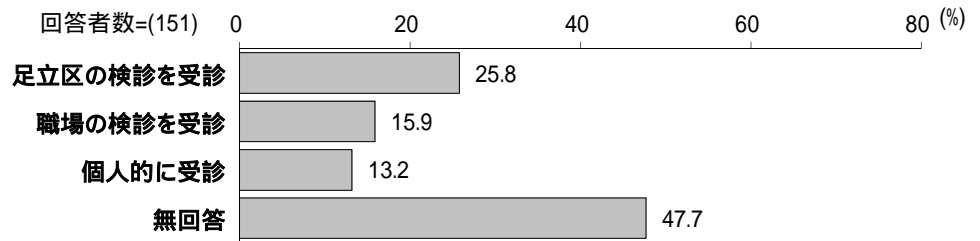


第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

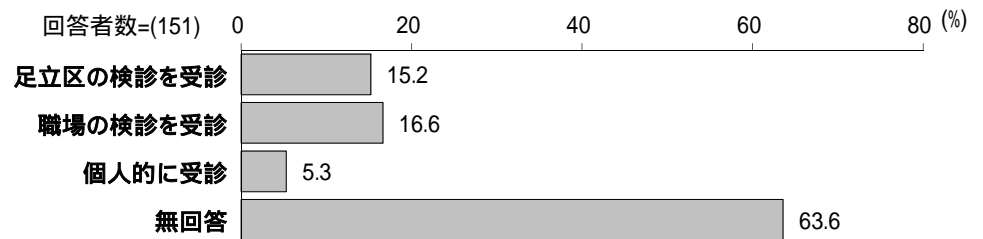
問2で、がん検診を1つでも受診したことがある方に

問3 そのがん検診はどこで受診しましたか（○はそれぞれあてはまるものすべて）

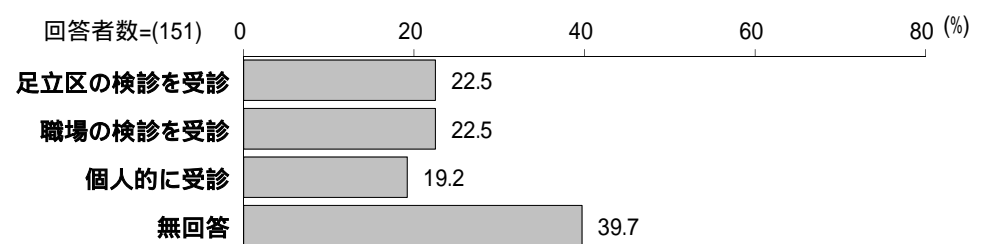
胃がんハイリスク検診



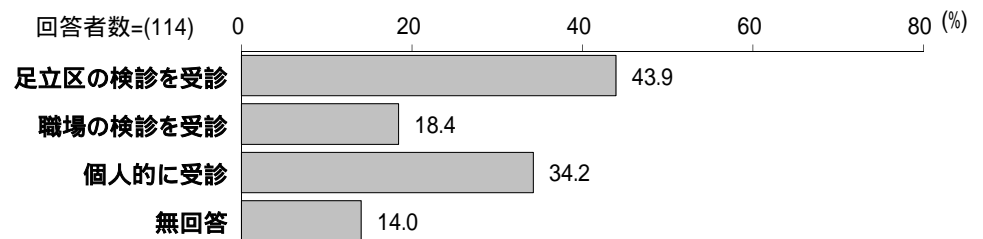
肺がん検診



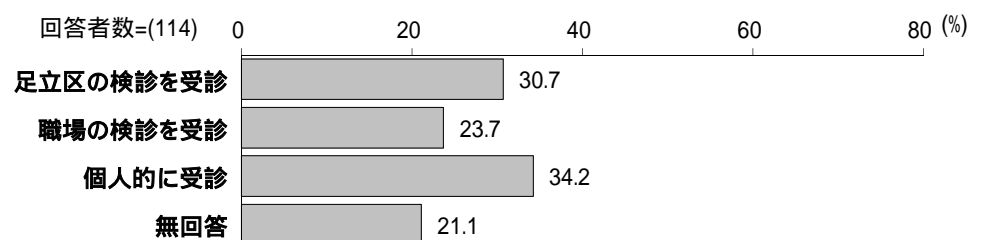
大腸がん検診



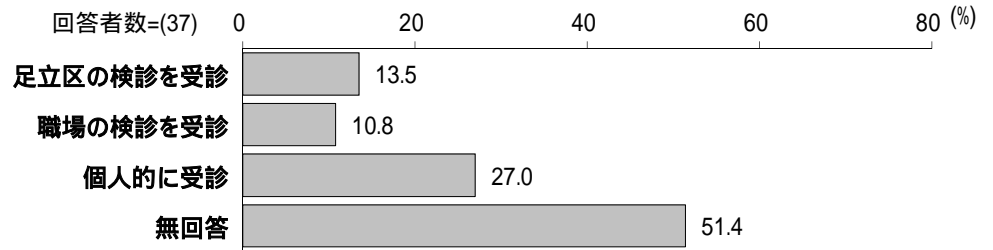
子宮頸がん検診



乳がん検診

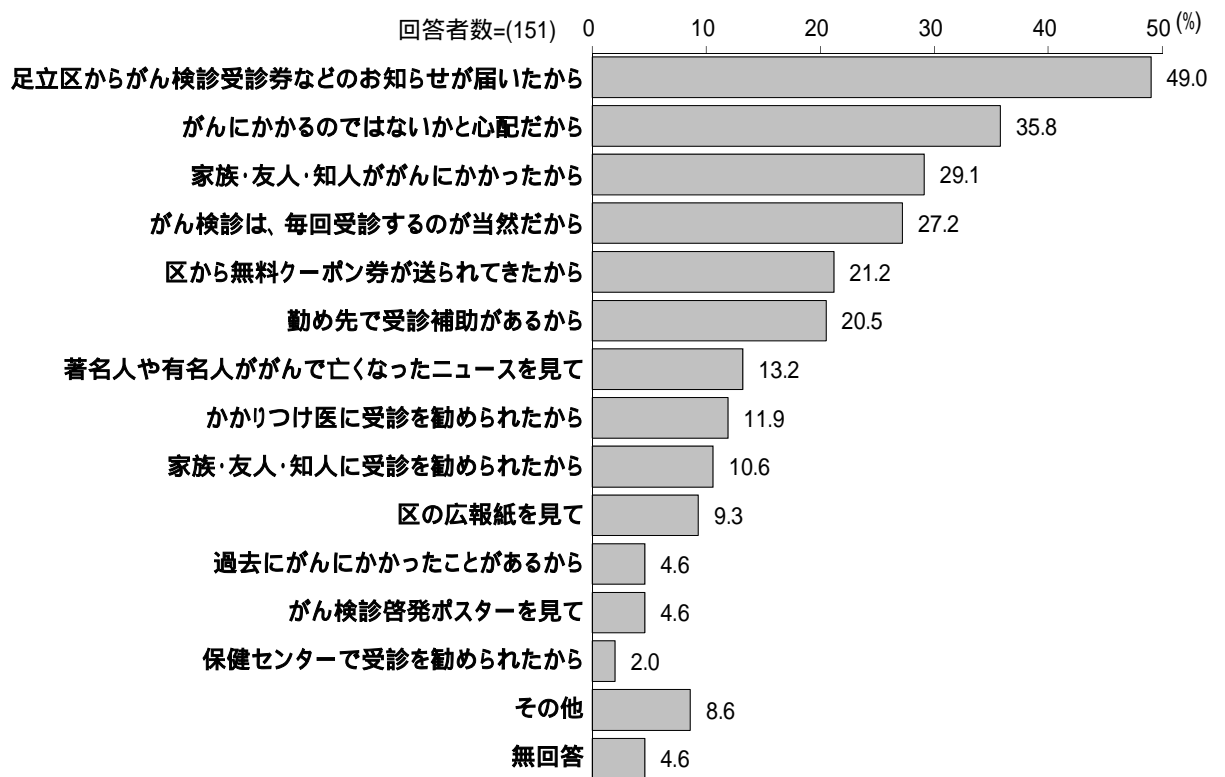


前立腺がん検診



問2で、がん検診を1つでも受診したことがある方に

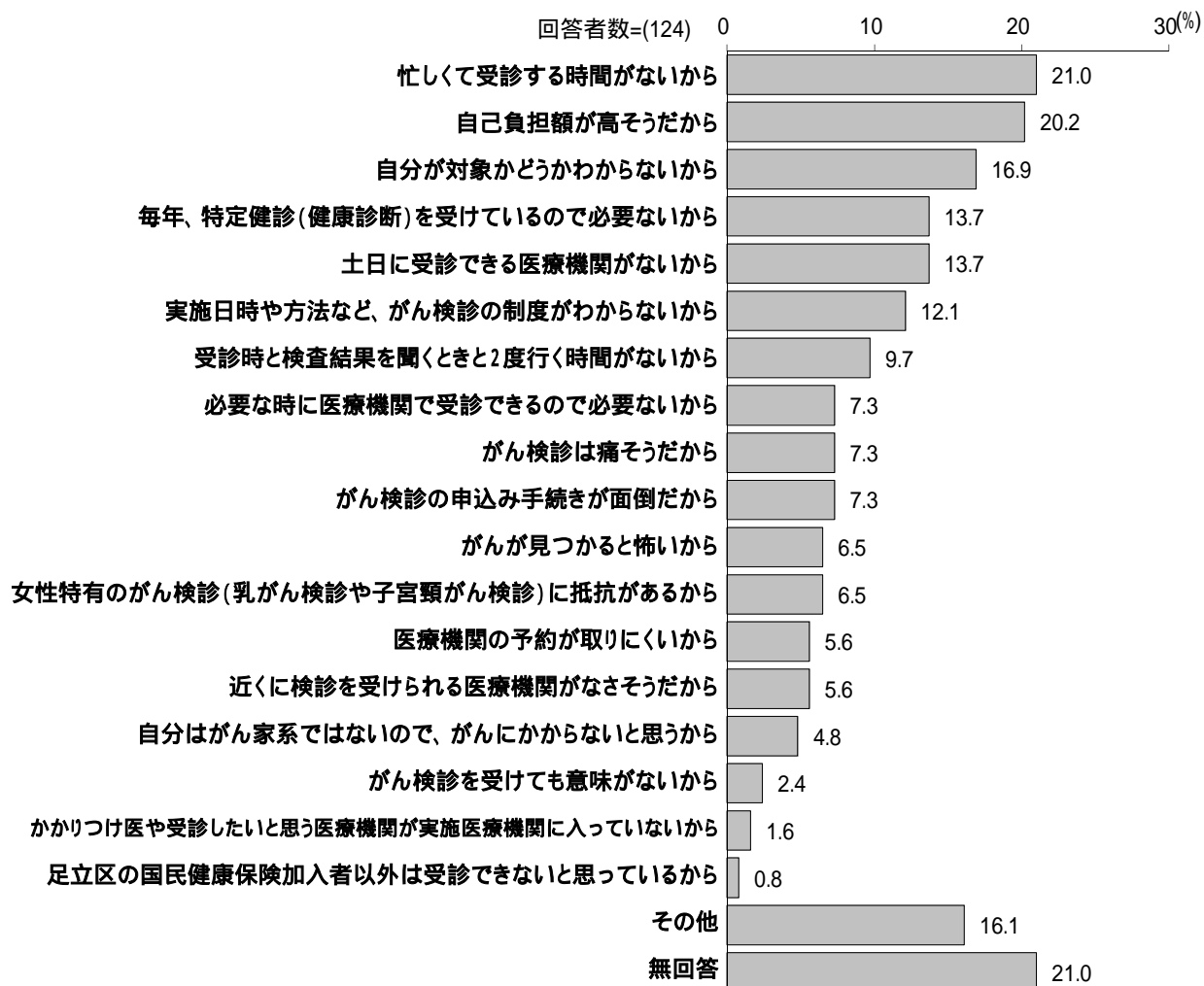
問4 がん検診を受診したきっかけはどのようなことですか(○はあてはまるものすべて)



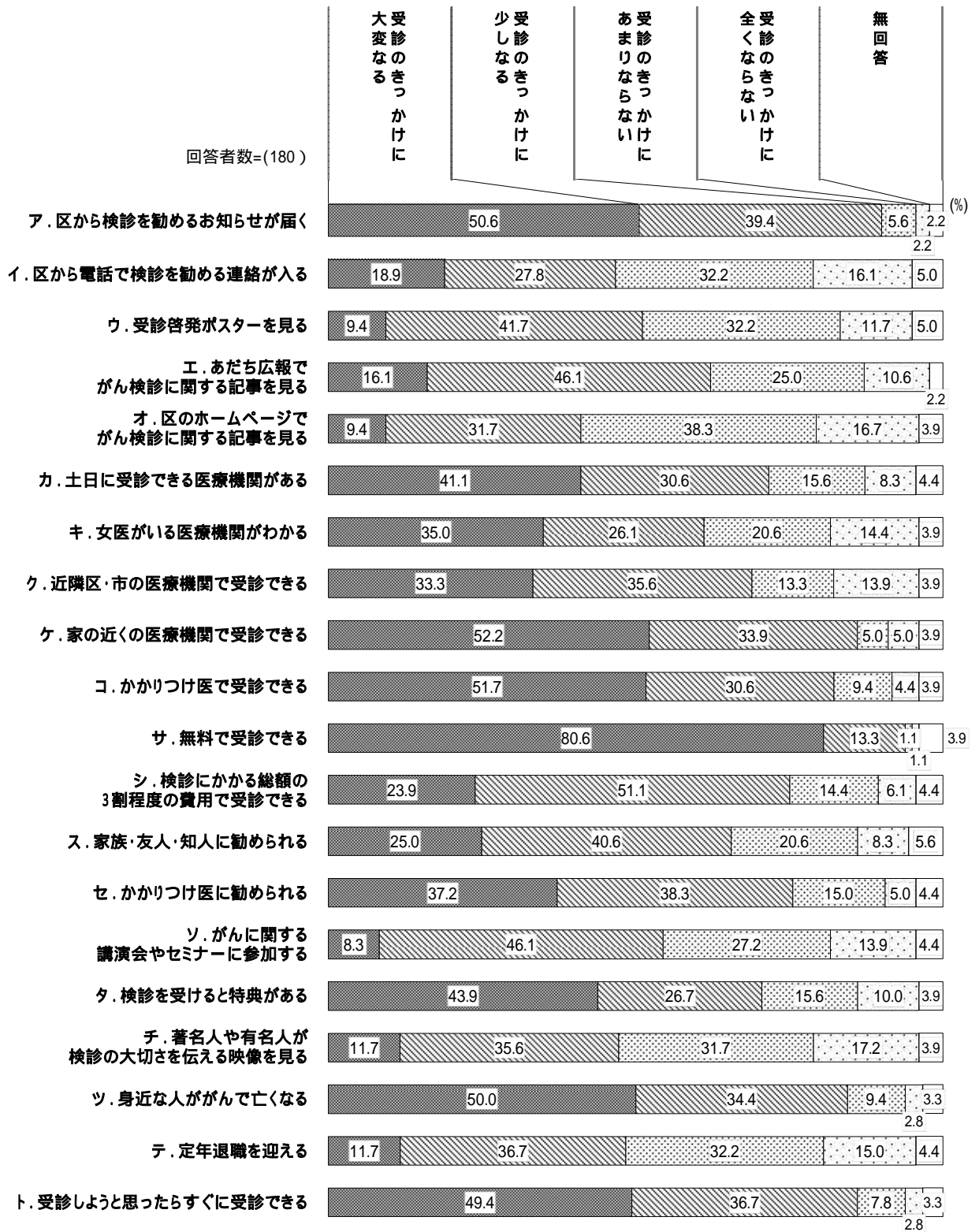
第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

問2で、がん検診を1つでも受診したことがない方に

問5 がん検診を受診しない理由はどのようなことですか（〇はあてはまるものすべて）



問6 どんなきっかけがあれば、区のがん検診を受診しようと思いますか。それぞれの項目について、もっとも近い考えを選んでください(○はそれぞれ1つずつ)



区が発送している検診の書類

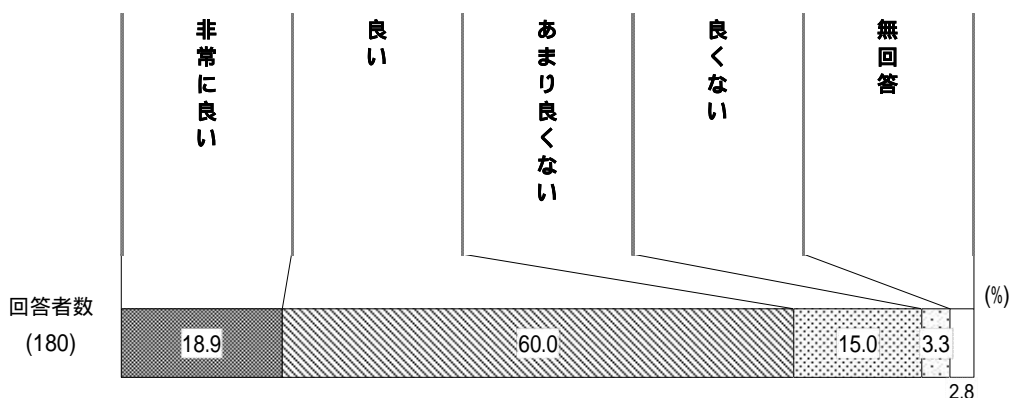
足立区では以下の対象者の方に、このアンケートに同封した3つの書類を送付して受診を勧奨しています。

20歳から70歳までの5歳ごとの年齢の方（ただし、20歳から35歳は女性のみ）
 肺がん検診・大腸がん検診は前年度、子宮頸がん検診・乳がん検診は前々年度受診された方

実際に送付している書類をご覧いただき、問7から問10まで、率直なご意見をお聞かせください。

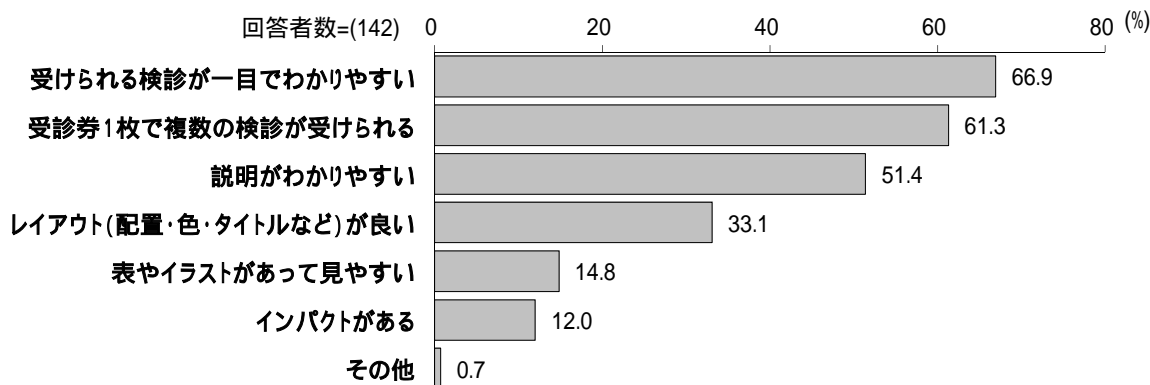
足立区受診券[がん検診]（A4サイズ・1枚）
 がん検診・成人歯科健診のご案内（冊子）
 各種検診 区内指定医療機関一覧（A3サイズ・2枚）

問7 受診券を見て、どのように感じましたか（○は1つだけ）。



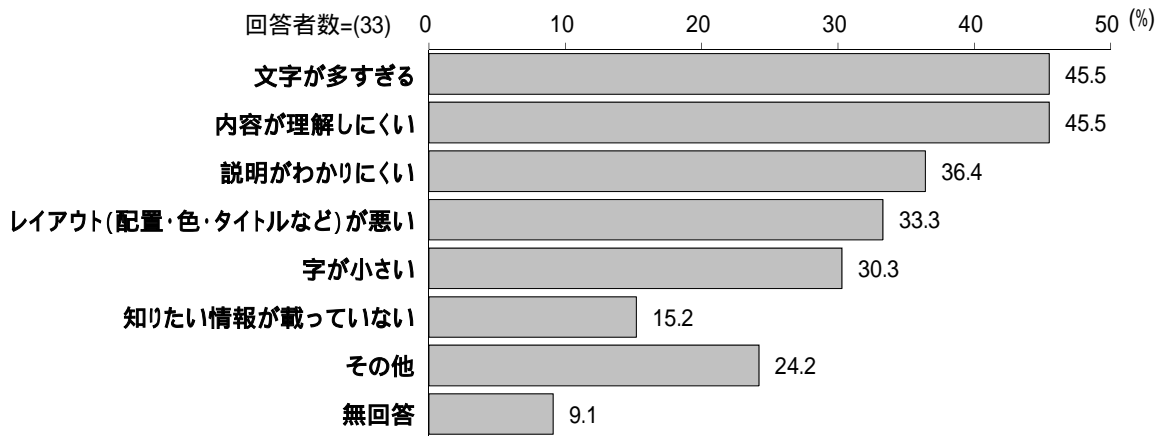
問7で「非常に良い」または「良い」とお答えの方に

問7-1 どのようなところが良いと思われましたか（○はあてはまるものすべて）。



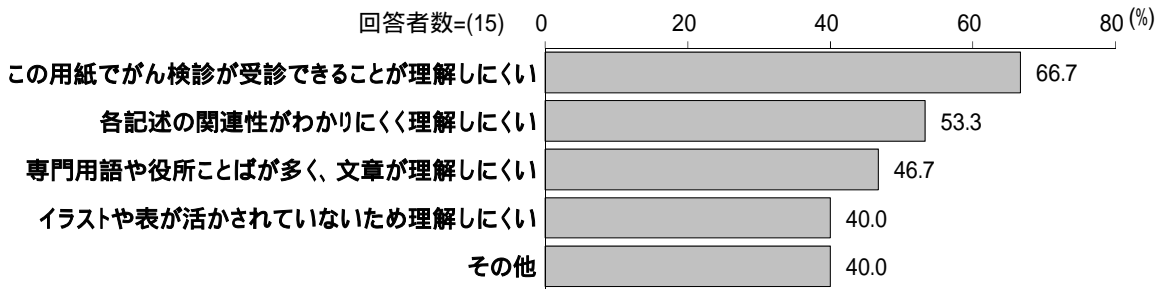
問7で「あまり良くない」、または「良くない」とお答えの方に

問7 - 2 どのようなところが良くないと思われましたか(○はあてはまるものすべて)。

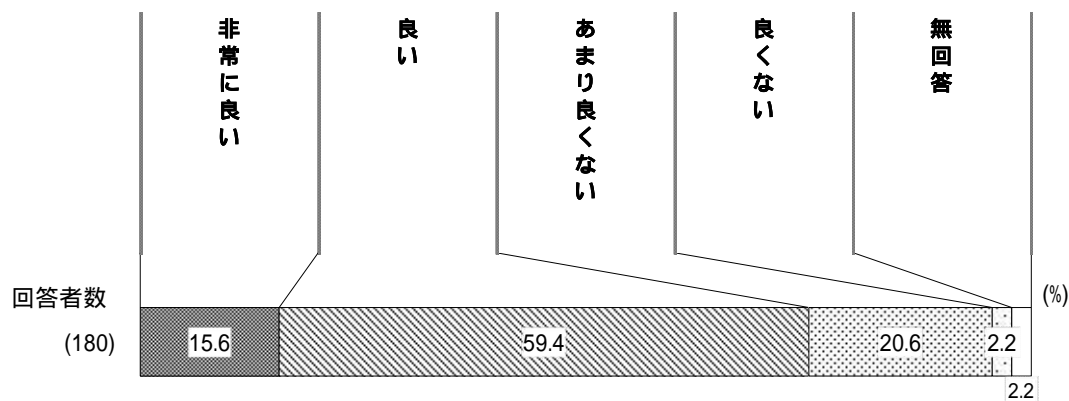


問7 - 2で「内容が理解しにくい」とお答えの方に

問7 - 2 - 1 理解しにくいのは、どのような理由からですか。

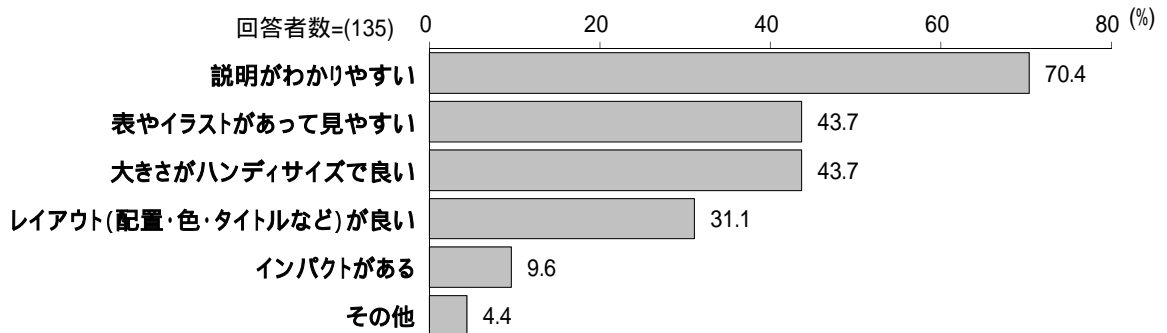


問8 ご案内を見て、どのように感じましたか(○は1つだけ)。



問8で「非常に良い」、または「良い」とお答えの方に

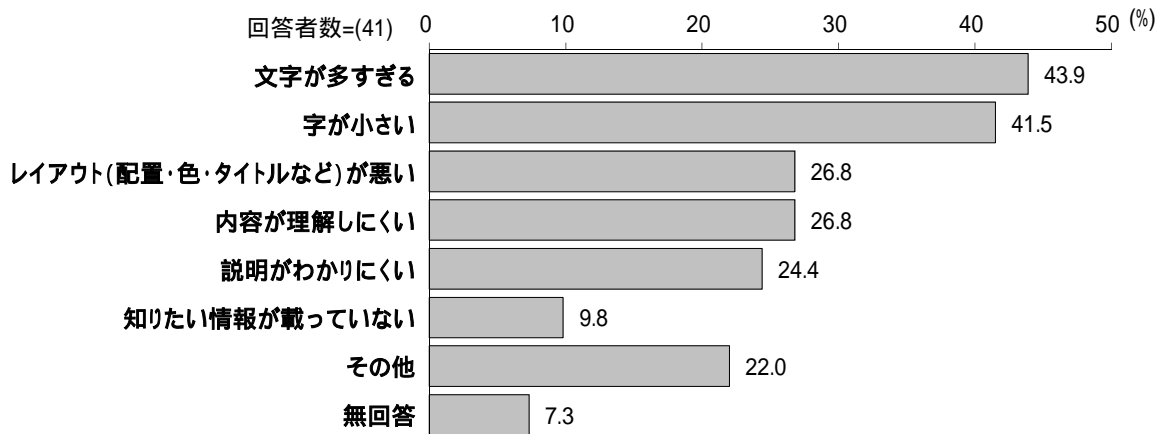
問8 - 1 どのようなところが良いと思われましたか(○はあてはまるものすべて)。



第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

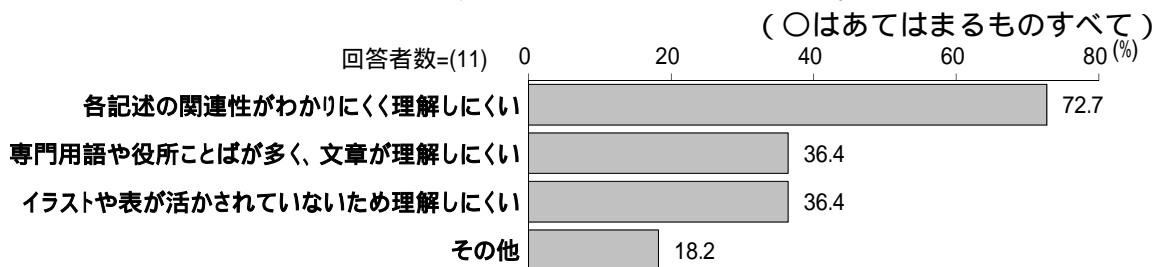
問8で「あまり良くない」、または「良くない」とお答えの方に

問8 - 2 どのようなところが良くないと思われましたか（○はあてはまるものすべて）。

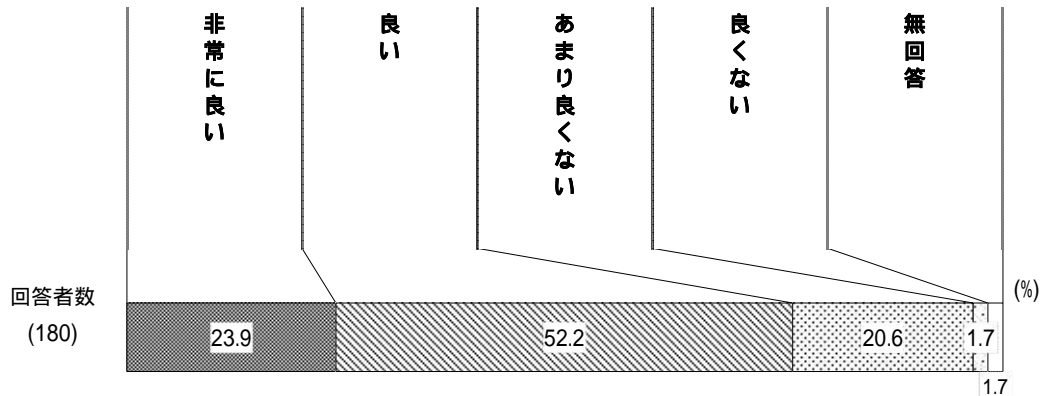


問8 - 2で「内容が理解しにくい」とお答えの方に

問8 - 2 - 1 理解しにくいのは、どのような理由からですか。

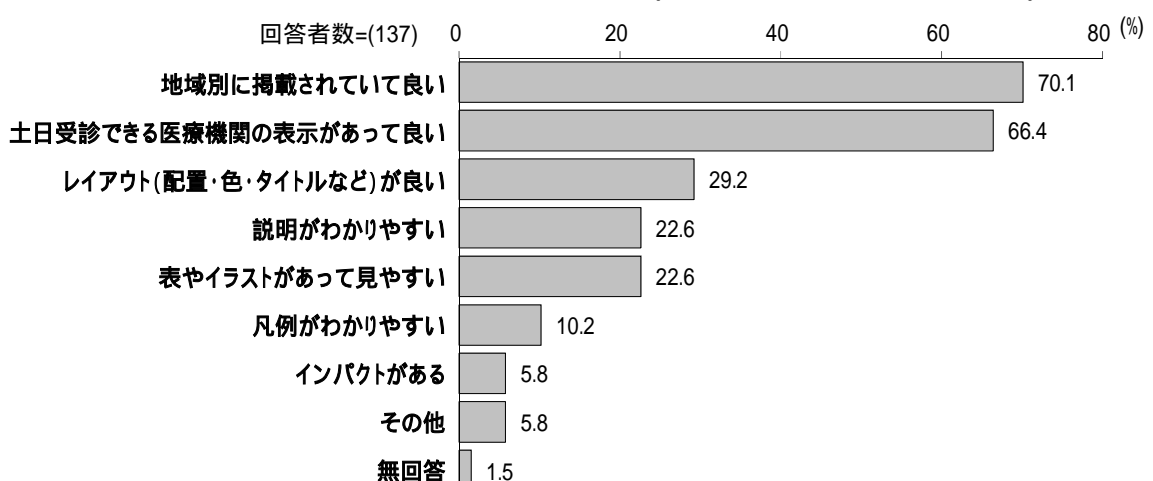


問9 医療機関一覧を見て、どのように感じましたか（○は1つだけ）。



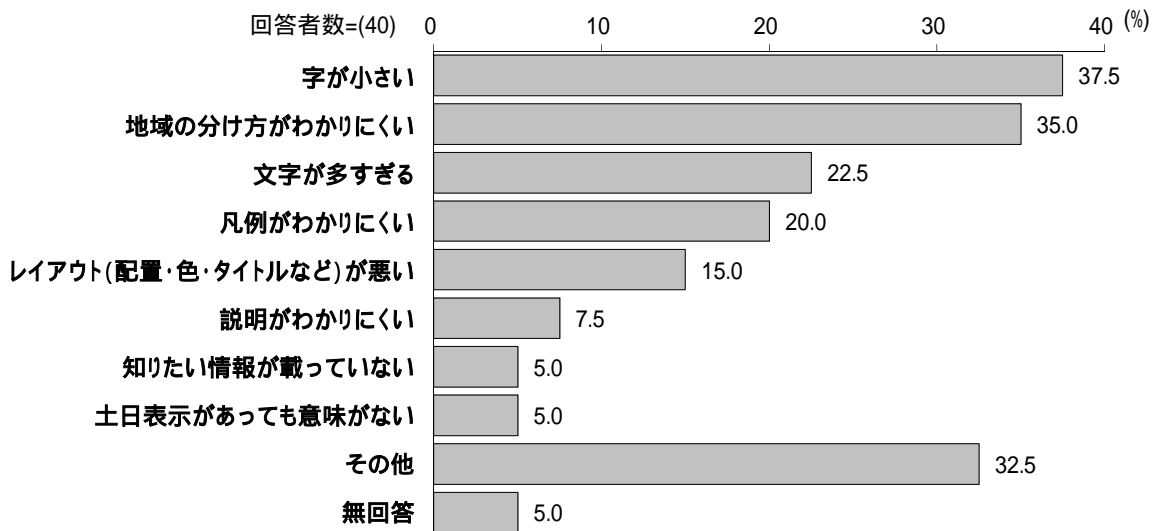
問9で「非常に良い」、または「良い」とお答えの方に

問9 - 1 どのようなところが良いと思われましたか（○はあてはまるものすべて）。



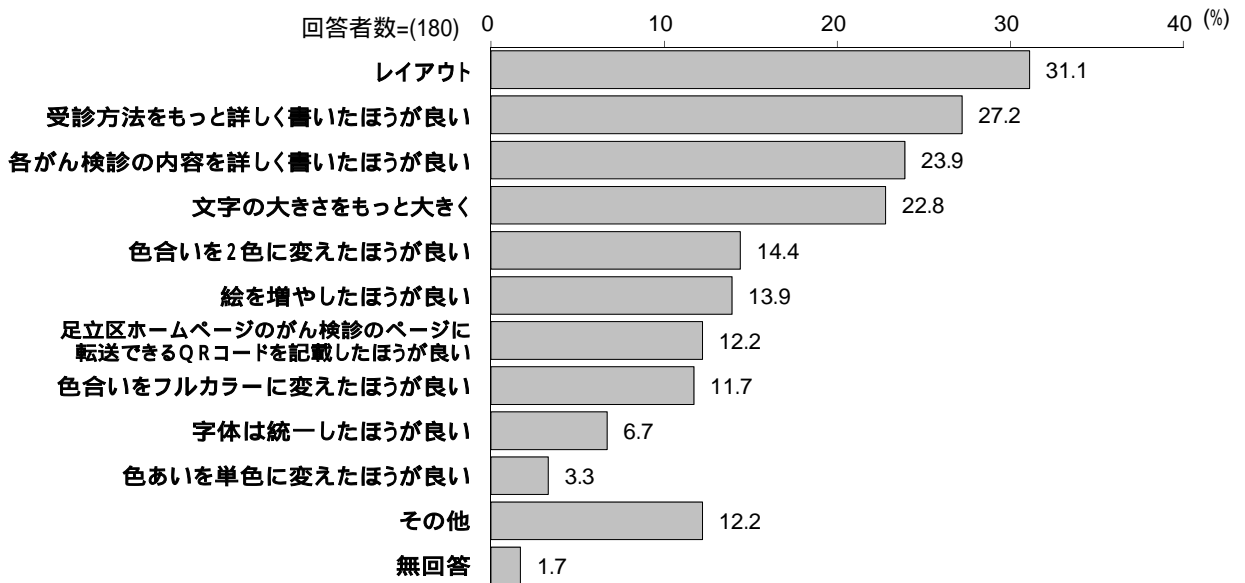
問9で「あまり良くない」、または「良くない」とお答えの方に

問9 - 2 どのようなところが良くないと思われましたか（〇はあてはまるものすべて）。

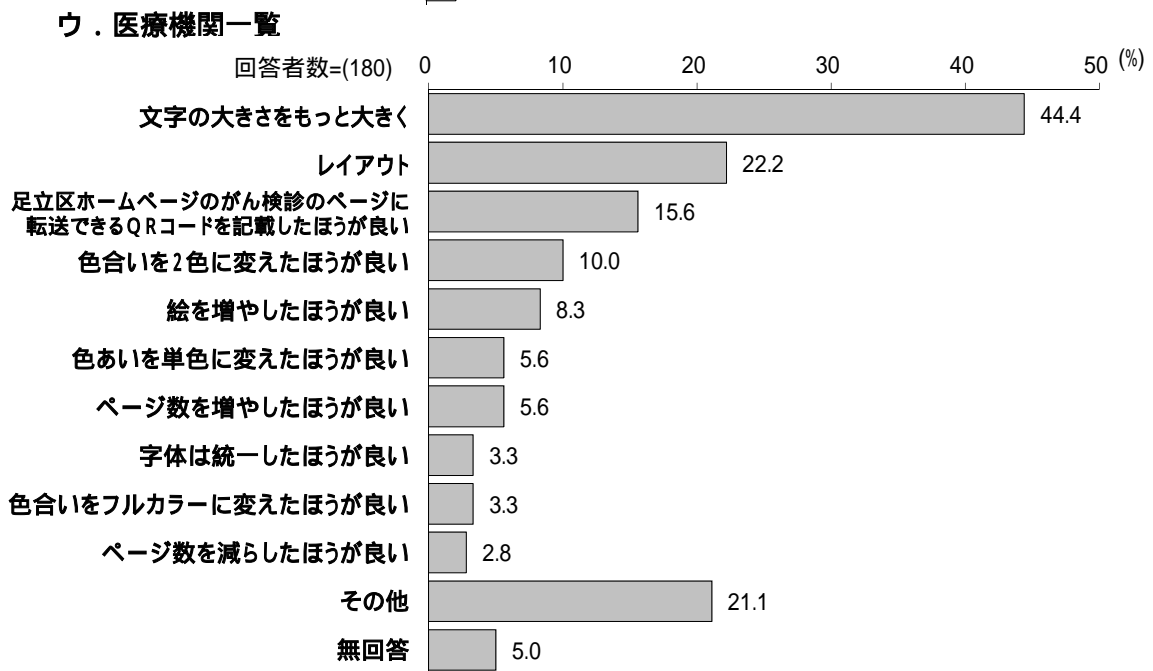
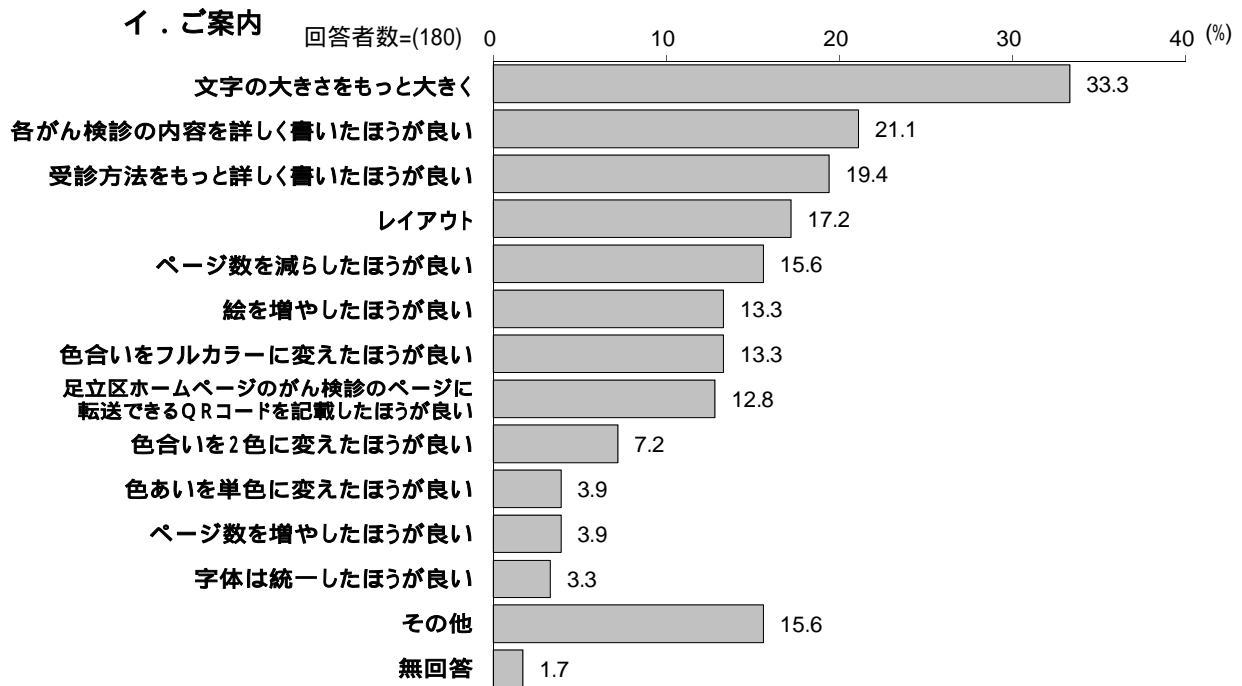


問10 がん検診に関する書類を作成する際に、どのような点を工夫して作成したほうが良いと思えますか（ はそれぞれ3つまで）。

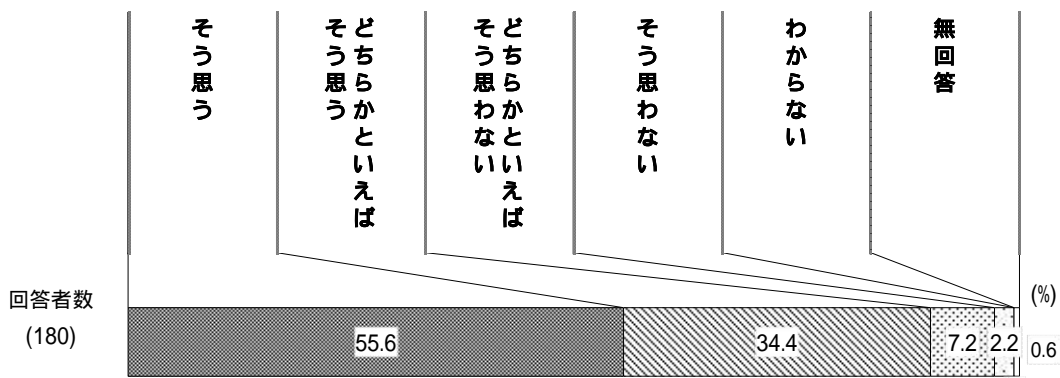
ア．受診券



第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果



問11 今回の調査を実施することで、区民のニーズや意識を把握することができ、区政の改善につながると感じますか（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29年度に実施した主なアンケートです。

(1) 食習慣の実態調査

1	足立区食習慣調査	P65
---	----------	-----

(2) 子どもの実態調査

2	子育てアンケート調査	P65
3	子どもの健康・生活実態調査	P66
4	あだちベジタベアンケート	P66
5	教育・保育施設等の整備に関するニーズ調査	P67
6	学童保育室の利用に関するニーズ調査	P67

(3) 職員や事業者のサービス

7	戸籍住民課窓口に関するアンケート	P68
8	保健センター窓口業務についてのアンケート	P68
9	家庭的保育事業利用者アンケート	P69
10	生涯学習関連施設利用者アンケート聞き取り調査	P69

(4) 各種イベント参加者の感想

11	平成30年度使用教科書(道徳)展示会アンケート	P70
12	第51回足立区展来場者アンケート	P70
13	くらしフェスタ(消費生活展)アンケート	P71
14	アトリウムコンサートアンケート	P71

(5) 各種講座参加者の感想

15	長寿健康増進事業(講座)アンケート	P72
16	出前授業アンケート	P72

(6) 補助金利用者への意識調査

17	足立区省エネ家電製品購入費補助金利用者アンケート	P73
----	--------------------------	-----

(7) 資源やごみの出し方の意識調査

18	ごみの冊子アンケート	P73
----	------------	-----

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

(8) まちづくりの考え方

19	千住西地区「防災まちづくり」アンケート調査	P74
----	-----------------------	-----

(9) 交通機関利用状況や利用意向

20	足立区の交通に関する意識調査	P74
----	----------------	-----

(10) 公共施設の建設に関する意識調査

21	六町安全安心ステーション(仮称)に関するアンケート	P75
----	---------------------------	-----

【1】足立区食習慣調査	
調査の目的	健康あだち21(第二次)行動計画(平成25年度~平成34年度)における重点対策事業【糖尿病対策アクションプラン】において、足立区の課題である野菜摂取量不足の実態を把握し、今後の野菜が食べやすくなる環境づくりの取り組みの基礎資料とするため
調査項目	食品摂取頻度 / 調理法 / 食行動 / 栄養素 / 食品摂取量
実施時期	平成29年11月
対象者	20歳~60歳未満の足立区民
対象者の抽出方法	ブロック別、男女別、年齢別による無作為
調査方法	郵送
標本数等	標本数 1,000票 回収数 255票 回収率 25.5%(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	準備が出来次第ホームページ掲載予定

【2】子育てアンケート調査	
調査の目的	生活リズム改善事業(早寝・早起き・朝ごはんの推進)や歯科口腔保健対策などの今後の活動充実に向けてアンケート調査を実施し、その結果を活用するため
調査項目	就寝起床時間 / テレビ・DVD・スマホ・ゲームで遊ぶ時間 / 朝食と夕食の状況 / 歯みがきと仕上げみがきの回数 / 自宅で絵本を読む割合 / 外遊びの状況 / 子育ては楽しいかどうか
実施時期	平成29年9月
対象者	保育園・こども園にお子さんを預けている4歳児, 5歳児の保護者
対象者の抽出方法	区立園と公設民営保育園は全園、私立保育園は協力していただける園
調査方法	園から配付
標本数等	標本数 3,793票 回収数 3,339票 回収率 88.0%(小数第2位四捨五入)
所属	子ども政策課 子ども施策推進担当
問合わせ先	子ども政策課 子ども施策推進担当

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【3】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」
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29年10月
対象者	区立の小学校に在籍する1年生 5,160名(69校)
対象者の抽出方法	全員
調査方法	学校を通じて配布・回収
標本数等	標本数 5,160票 回収数 4,208票 回収率 81.6%(小数第2位四捨五入)
所属	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

【4】あだちベジタベアンケート	
調査の目的	保育園で実施している食育(ベジタベ)事業の浸透度、野菜の摂取と体格及び生活状況等との関連性を調べる。
調査項目	保育園児の家庭での野菜の食べ方 / 記入者(保護者)の野菜の食べ方等
実施時期	平成29年10月～11月
対象者	区立園・公設民営園の3歳児～5歳児の保護者
対象者の抽出方法	全員
調査方法	各園で保護者に配布
標本数等	標本数 3,201票 回収数 2,765票 回収率 86.4%(小数第2位四捨五入)
所属	子ども施設指導・支援担当課
公開場所	子ども施設指導・支援担当課

【5】教育・保育施設等の整備に関するニーズ調査	
調査の目的	保育等のニーズ量を算出し、足立区子ども・子育て支援事業計画の中間年の見直しを実施するため
調査項目	お住まいの地域 / お子さんのご家族の状況 / お子さんの「保護者の方の就労状況」 / お子さんの「平日の定期的な教育・保育事業の利用状況」 / 育児休業など、「職場の両立支援制度」
実施時期	平成29年11月
対象者	就学前の児童の保護者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本数等	標本数 6,930票 回収数 3,655票 回収率 52.7% (小数第2位四捨五入)
所属	子ども政策課 子ども・子育て支援制度担当
公開場所	準備が出来次第ホームページ掲載予定

【6】学童保育室の利用に関するニーズ調査	
調査の目的	保育等のニーズ量を算出し、足立区子ども・子育て支援事業計画の中間年の見直しを実施するため
調査項目	お住まいの地域 / お子さんのご家族の状況 / お子さんの「保護者の方の就労状況」 / お子さんの「放課後の過ごし方」
実施時期	平成29年11月
対象者	就学後児童の保護者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本数等	標本数 3,020票 回収数 1,411票 回収率 46.7% (小数第2位四捨五入)
所属	子ども政策課 子ども・子育て支援制度担当
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

【7】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 / ホームページの混雑予想 / 区民事務所の手続き / コンビニの証明書 / 職員の対応 / 手続の全体 / 居住地・年代
実施時期	平成29年5月、7月、10月、平成30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 5月209票、7月223票、10月281票、1月204票 回収数 5月209票、7月223票、10月281票、1月204票 回収率 全て100%
所属	戸籍住民課 管理係
問合わせ先	戸籍住民課 管理係

【8】保健センター窓口業務についてのアンケート	
調査の目的	保健センター窓口業務のサービス向上のため
調査項目	来所目的 / 職員の服装や態度への好感度 / 職員の説明能力 / 窓口対応時間等
実施時期	平成29年10月
対象者	保健センター来所者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	来所された区民の方へアンケート用紙の記入を促す
標本数等	標本数 不明 回収数 1,118票 回収率 不明
所属	衛生管理課 大学病院整備担当
問合わせ先	衛生管理課 大学病院整備担当

【9】家庭的保育事業利用者アンケート	
調査の目的	家庭的保育事業利用者へ保育内容等について調査を行い、今後のより良い保育のために活用していくため
調査項目	家庭的保育者の保育内容 / 保育環境 / お子さんへの対応 / 保護者への対応 / 家庭的保育事業全般 / 区からの情報提供 / 卒室後の保育
実施時期	平成29年11月
対象者	家庭的保育を利用している児童の保護者
対象者の抽出方法	平成29年度11月1日付在籍児童の保護者
調査方法	郵送
標本数等	標本数 508票 回収数 306票 回収率 60.2% (小数第2位四捨五入)
所属	子ども施設入園課 地域保育係
問合わせ先	子ども施設入園課 地域保育係

【10】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29年11月～平成30年2月
対象者	生涯学習センター及び各地域学習センター及びシアター1010 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 3,074票 回収数 3,074票 回収率 100%
所属	地域文化課 文化施設選定・評価係
問合わせ先	地域文化課 文化施設選定・評価係

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【11】平成30年度使用教科書（道徳）展示会アンケート	
調査の目的	平成30年度から小学校で使用する教科用図書（道徳）の採択に伴い、対象となる教科書に対する意見を一般区民から募るため
調査項目	教科書（道徳）の内容に関する意見・感想 / 教科書展示会に関する意見・感想 / その他気づいた点
実施時期	平成29年6月
対象者	展示会来場者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	展示会場に設置
標本数等	標本 994票 回収数 289票 回収率 29.1%（小数第2位四捨五入）
所属	教育指導課 教育指導係
問合わせ先	教育指導課 教育指導係

【12】第51回足立区展来場者アンケート	
調査の目的	開催内容について意見を求めたり、区の文化行政に関する意識調査のため
調査項目	性別 / 年代 / 区展への来場回数 / 区展の情報入手経路 / 印象 / 区の芸術振興について / 自由意見等
実施時期	平成29年6月27日～平成29年7月9日
対象者	足立区展来場者
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 4,415票 回収数 626票 回収率 14.2%（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

【13】くらしフェスタ（消費生活展）アンケート	
調査の目的	平成30年度のくらしフェスタ（消費生活展）の参考のため
調査項目	参加者の年代 / 認知媒体 / くらしフェスタの認知・参加状況 / 印象に残ったブース
実施時期	平成29年10月28・29日
対象者	くらしフェスタ（消費生活展）来場者
対象者の抽出方法	見学後任意提出
調査方法	くらしフェスタ見学後記入していただき、回収箱にて回収
標本数等	標本数 2,250票 回収数 358票 回収率 15.9%（小数第2位四捨五入）
所属	産業政策課 消費者センター
問合わせ先	産業政策課 消費者センター

【14】アトリウムコンサートアンケート	
調査の目的	開催内容について意見を求めたり、区の文化行政に関する意識調査のため
調査項目	性別 / 年代 / 希望演目 / アトリウムコンサートの情報入手経路 / 足立区展について / 自由意見等
実施時期	平成29年度アトリウムコンサート開催日
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記入を依頼
標本数等	標本数 1,637票 回収数 321票 回収率 19.6%（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

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【15】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	講座の開催を知った理由 / 「長寿健康増進事業」の参加経験 / 地域学習センター等の利用頻度 / 性別
実施時期	平成29年10月～平成30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	対象者全員
調査方法	受講後、席上配付
標本数等	標本数 623票 回収数 603票 回収率 96.8%（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

【16】出前授業アンケート	
調査の目的	政治や選挙に興味をもってもらい、社会の未来をしっかりと考え選ぶことができる主権者の育成につなげるため
調査項目	授業の感想 / 選挙の関心 / 選挙啓発活動のPR方法等
実施時期	平成29年12月、平成30年3月
対象者	出前授業を受講した高校生
対象者の抽出方法	授業参加学生全員
調査方法	手渡ししたのち回収
標本数等	標本数 約1,400票（授業参加学生全員） 回収数 1,306票 回収率 約93.3%（小数第2位四捨五入）
所属	選挙管理委員会事務局 管理係
問合わせ先	選挙管理委員会事務局 管理係

【17】足立区省エネ家電製品購入費補助金利用者アンケート	
調査の目的	補助金を利用した方の意見等を把握し、今後の補助金事業に反映させる。また、省エネ家電製品を設置したことによる、電気使用量の増減を比較し節電効果を集計するため
調査項目	性別 / 年齢 / 購入した省エネ家電製品 / 補助制度を何で知ったか / 省エネ家電製品を購入した理由 / 補助金がなくても購入したか / 補助金額は妥当か / 購入した製品に満足しているか / 補助制度により省エネに対する意識が高まった理由 / 電気使用量（省エネ家電製品設置前と設置後の前年同月比較） / 補助制度に関する意見・要望
実施時期	平成29年4月以降随時
対象者	省エネ家電製品購入費補助金制度利用者
対象者の抽出方法	省エネ家電製品購入費補助金制度利用者全員
調査方法	郵送により依頼し、ホームページ上の入力フォームから回答
標本数等	標本数 2,999票 回収数 110票 回収率 3.7% (小数第2位四捨五入)
所属	環境政策課 管理係
問合わせ先	環境政策課 管理係

【18】ごみの冊子アンケート	
調査の目的	毎年作成している「資源の出し方ごみの出し方」について、区民の意見を把握し、今後の作成方針に反映させるため
調査項目	現在の利用頻度 / 利用するページ / 利用しない理由 / 希望形式（冊子、カレンダー、ポスター等） / 作成頻度
実施時期	平成29年4月～平成29年5月
対象者	舎人千本桜まつり及び地球環境フェア参加者
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 1,361票 回収数 1,361票 回収率 100%
所属	ごみ減量推進課 清掃計画係
問合わせ先	ごみ減量推進課 清掃計画係

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【19】千住西地区「防災まちづくり」アンケート調査	
調査の目的	千住西地区(千住大川町・千住寿町・千住元町・千住柳町)において「防災まちづくり計画」を進めるにあたり地域住民の意向を把握するため
調査項目	建物と敷地の印象 / 効果的な情報発信 / 道路の整備 / 公園・広場の整備 / まちづくりルール / 新築・建替えの予定
実施時期	平成29年12月～平成30年1月
対象者	千住西地区の居住者及び土地・建物の所有者
対象者の抽出方法	全世帯対象
調査方法	地区内居住者へは各戸配付、地区外権利者へは郵送の上、郵送回答。
標本数等	標本数 7,075票 回収数 1,186票 回収率 16.8% (小数第2位四捨五入)
所属	密集地域整備課 西部地域整備係
問合わせ先	密集地域整備課 西部地域整備係

【20】足立区の交通に関する意識調査	
調査の目的	足立区総合交通計画を改定するにあたり、区民の移動実態や交通不便度、交通に関する要望を把握するため
調査項目	日常的な外出について / 地域交通に対する満足度について / 路線バス、コミュニティバスの維持への考え方について / 区内交通の目標や新たな施策への考え方について / 意見・要望
実施時期	平成30年2月
対象者	平成30年1月1日現在15歳以上の区民
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本数等	標本数 11,000票 回収数 2,322票 回収率 21.1% (小数第2位四捨五入)
所属	交通対策課 交通計画係
公開場所	ホームページ

【21】六町安全安心ステーション（仮称）に関するアンケート	
調査の目的	六町安全安心ステーション（仮称）の建設に関する住民の意向把握のため
調査項目	日頃、感じている犯罪への不安 / 安全安心ステーション（仮称）にのぞむ機能 / 安全安心ステーション（仮称）のスタッフにのぞむ活動
実施時期	平成30年3月
対象者	六町駅周辺に居住する住民、駅利用者、加平小学校保護者等
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	町会、加平小学校等における配布、駅、駐輪場等へのアンケート用紙の設置ほか
標本数等	標本数 2,250票 回収数 115票 回収率 5.1%（小数第2位四捨五入）
所属	危機管理課 生活安全推進担当係
問い合わせ先	危機管理課 生活安全推進担当係

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。

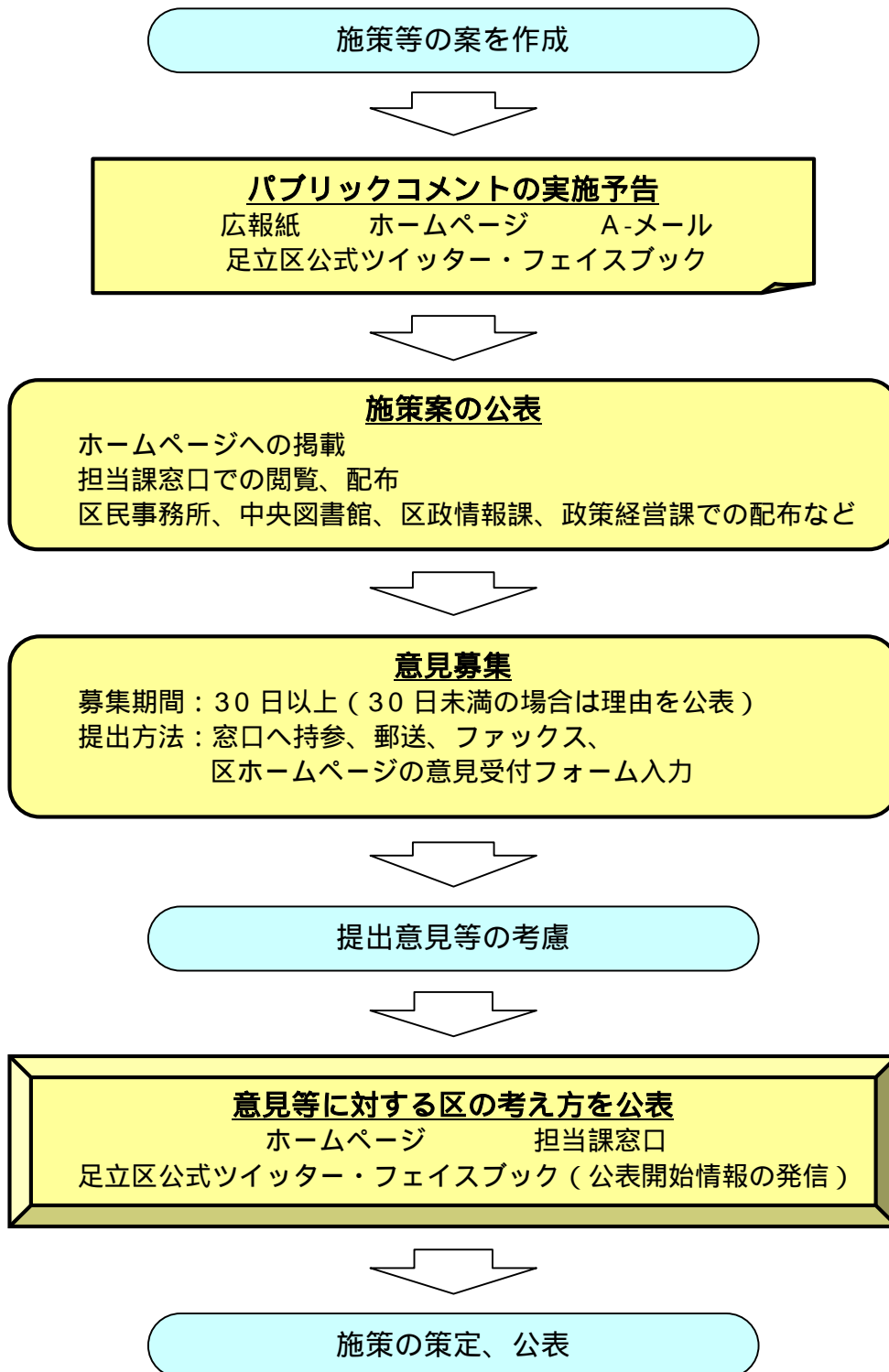
足立区では、平成15年9月に制度を導入し、平成17年4月に施行した足立区自治基本条例第10条において規定を設け、実施を義務付けています。

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29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	足立区都市計画マスタープラン（案）	都市計画課	平成29年5月8日～平成29年6月6日	60項目/9名
2	足立区住生活基本計画（案）	住宅課	平成29年7月3日～平成29年8月1日	20項目/5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29年9月1日～平成29年10月2日	なし
4	（仮称）足立区集合住宅の建築及び管理に関する条例（素案）の概要	開発指導課	平成29年10月20日～平成29年11月20日	11項目/2名
5	足立区高齢者保健福祉計画・第7期介護保険事業計画中間報告（案）	介護保険課	平成29年11月1日～平成29年11月30日	603項目/401名
6	足立区自治基本条例の一部改正（案）の概要	政策経営課	平成29年11月13日～平成29年12月12日	なし
7	足立区地区環境整備計画（案）	都市計画課	平成29年11月16日～平成29年12月15日	19項目/4名
8	足立区地域防災計画（平成29年度修正）（案）【震災対策編】【風水害編】	災害対策課	平成29年11月20日～平成29年12月19日	54項目/3名
9	足立区地域経済活性化基本計画（案）	産業政策課	平成29年11月24日～平成29年12月25日	2項目/4名
10	足立区の「生きる支援」自殺対策計画（仮称）骨子案	こころとからだの健康づくり課	平成30年1月4日～平成30年2月2日	なし
11	足立区障がい者計画・第5期障がい福祉計画・第1期障がい児福祉計画中間報告（案）	障がい福祉課	平成30年1月15日～平成30年2月13日	22項目/4名
12	足立区データヘルス計画改定版（骨子案）	データヘルス推進課	平成30年1月23日～平成30年2月22日	なし
13	足立区パークイノベーション推進計画（案）	パークイノベーション担当課	平成30年2月1日～平成30年3月2日	24項目/14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	足立区第7次男女共同参画行動計画（案）	区民参画推進課	平成30年2月28日～ 平成30年3月29日	6項目/2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、様々なご相談をお受けしています。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30年4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。

(5) 平成29年度 各種相談業務の月別取扱件数

一般相談 (電話 6,451件 面接 2,652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	726	804	841	758	776	858	720	752	650	646	769	803	9,103 (10,051)

(カッコ内の数値は平成28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	198	175	208	178	201	182	182	189	171	160	185	203	2,232 (2,140)
交通事故相談	11	12	15	7	12	16	15	13	14	15	9	10	149 (155)
行政相談	0	13	1	0	0	0	17	0	0	0	0	0	31 (28)
登記相談	3	5	7	4	3	8	8	7	7	1	3	1	57 (68)
不動産相談	17	9	7	11	7	10	9	11	14	8	12	6	121 (142)
税務相談	12	6	10	9	10	12	10	5	11	11	10	12	118 (124)
社会保険・労務相談	0	5	1	2	2	2	2	5	1	3	4	4	31 (26)
人権身の上相談	0	1	0	0	1	3	0	1	0	0	2	1	9 (12)

(カッコ内の数値は平成28年度件数)

2 コールセンター

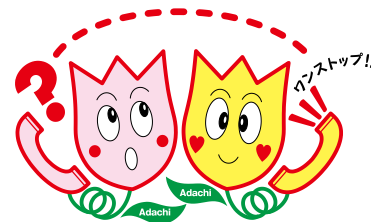
コールセンター「お問い合わせコール あだち」は、区の様々な手続きやイベント情報、施設案内などについて、電話・FAX・Eメールなどで直接お答えするサービスです。

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29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 (245)	106,284 (106,892)	434 (436)
土曜日	50 (52)	6,283 (6,726)	126 (129)
日曜日 祝日	67 (65)	6,244 (5,384)	93 (83)

(カッコ内の数値は平成28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	14,792 件
2位 ごみの分別・出し方について	12,450 件
3位 子育てについて	9,283 件
4位 各種福祉・助成制度について	8,147 件
5位 各種健診・検診について	6,897 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	67 件 (59 件)
・土曜・日曜・祝日のイベントなどの代理対応	26 件 (29 件)
・あだち広報掲載記事や一斉発送物に関する案内	78 件 (75 件)

(カッコ内の数値は平成28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	2,594 件 (2,358 件)
・FAXによる取り扱い件数	57 件 (16 件)

(カッコ内の数値は平成28年度件数)

広聴 2017

(平成 29 年度実施分)

平成 30 年 9 月発行

発行 足立区
編集 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)
