

広聴 2018
(平成30年度実施分)

ひとつ
ひとつの



を、

足立区の
未来につなげます。

We will pass
Your VOICE
on to the FUTURE
ADACHI CITY

はじめに

「広聴」とは日常聞きなれない固い言葉ではありますが。けれどここには、2018年の一年間に区民の皆様からお寄せいただいた様々なご意見、ご要望、苦情などが詰まっています。メール、電話、手紙、会合でのご発言など、発信される形は異なりますが、地域を、足立区を少しでも良くしたい、住みやすくしたいという皆様の思いの一冊です。

「広聴」の一つである「区民の声」には毎年約2,000件の「声」が寄せられます。そのすべてに私自身が目を通すばかりでなく、今年度は「基本的に6.3日以内に回答する」という目標を設け、その達成も区民サービスの一環と捉えています。この10年間で回答までの期間は12日から6日にまで短縮しました。

当然のことながら、寄せられたご意見やご要望にすべてお応えできるわけではありません。しかしお応えできない理由の説明は当然のこと、全てとは言えないまでも、できる範囲でどのようにお応えすればお気持ちに寄り添えるかと努力することが、区政の信頼につながるものと考えています。

区民の皆様方のニーズは多様化・複雑化の一途をたどっています。それだけに政策の決定過程を含めた透明性をなお一層大切に、区政を運営してまいります。

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..... 20

第3章 集団広聴

- 1 区政を語り合う会..... 22
- 2 平成30年度実施テーマ..... 22
- 3 各テーマの実施概要..... 22
 - (1) ペアレント・メンターと語り合う..... 22
 - (2) 成人の日の集い実行委員と語り合う..... 25
 - (3) 子育て世代と語り合う..... 28
 - (4) 女性起業家と語り合う..... 32
 - (5) ワーク・ライフ・バランス推進認定企業と語り合う..... 35

第4章 調査広聴

- 1 世論調査..... 38
- 2 第47回世論調査の結果..... 38
- 3 区政モニター制度..... 41
- 4 区政モニターアンケートの結果..... 42
 - (1) 「行政情報」の利用状況について..... 43
 - (2) 足立区の農地・農業に対する意識について..... 46
 - (3) 子どもの貧困対策について..... 49
 - (4) 人権問題について..... 52
- 5 各種区民アンケート..... 55

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…………… 67
- 2 平成30年度 パブリックコメント実施案件…………… 69

第6章 その他

- 1 区民相談…………… 70
- 2 コールセンター…………… 73

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。区の情報等を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 F A X

- ・ 平成 9 年 3 月 広聴 F A X を設置
- ・ 平成 11 年 8 月 区長室に F A X を設置し、名称を「区長への F A X」に変更後に F A X は、区長室から区政相談課へ移設し、その後、区民の声相談課へ移設

(6) 区長へのメール

- ・ 平成 12 年 2 月開始、平成 12 年 7 月から本格稼働

(7) コールセンター

- ・ 平成 20 年 1 月開設
- ・ 平成 25 年度からコールセンターの運営時間を午後 8 時まで 1 時間延長し、統合電話センター（コールセンターと代表電話）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いています。

(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いただいています。

- ・ 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

The screenshot shows the official website of Adachi City. At the top, there is a header with the city logo and name '足立区 Adachi city'. Below this is a navigation menu with categories like 'ホーム', '暮らし', '防災・防犯', '福祉・健康', '子育て・教育', '地域文化活動', 'まちづくり・住宅', and '仕事・産業'. A search bar is located in the center, with the text 'キーワードを入力' and a '検索' button. Below the search bar, there are several tabs for different topics: '医療・介護情報提供システム', 'マイナンバー制度', '基本構想・計画', and '学校いじめ相'. A '重要なお知らせ' (Important Notice) section is highlighted in yellow, containing several news items. A yellow callout bubble with the text '区長へのメール' (Email to the Mayor) points to a link in the 'ご意見・ご要望をお聞かせください' (Please share your opinions and requests) section. The page also features a 'BOX' section with various news items and a 'GAME CHANGER 3' video player.

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いただいています。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		年月日	
120-8710		について	
8104	足立区中央本町一丁目17番1号		
足立区長行 (区民の声担当扱)			
広聴はがき			
住所	〒12 - 足立区		
氏名			
電話番号	年代	代	
<small>* 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。</small>			
[回答 要・不要]			

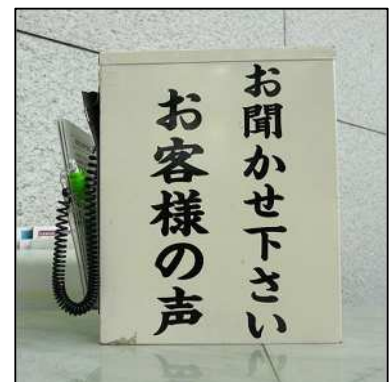
(3) 区民の声の箱

- ・ 区役所本庁舎に「区民の声の箱」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)

[区民の声の箱の見本]



(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30年度にお寄せいただいた「区民の声」の総件数は1,939件でした。前年度(1,851件)より88件増加しました。

道路や公園の維持管理、学校の制度や政策、職員の接客に対するご意見などの「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6.0日(土曜・日曜を含む)で回答しました。

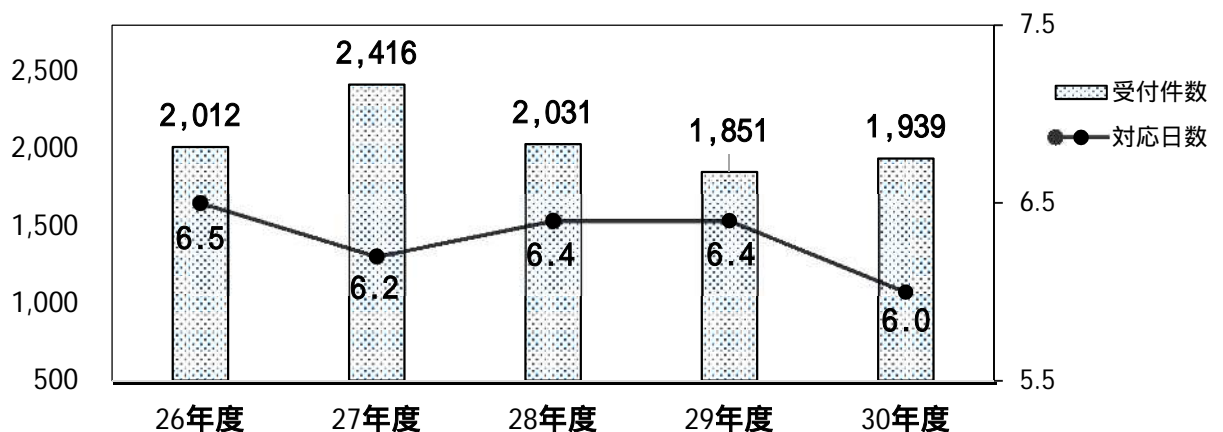
受け付けた「声」と回答文は、すべて区長が回答前に目を通し、修正や加筆が必要な場合はその旨指示しています。

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・3参照>

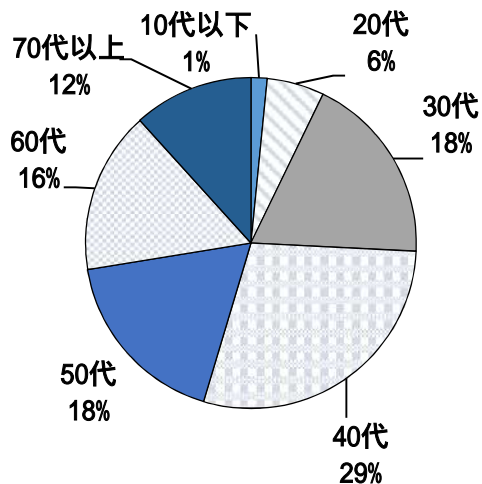
他の年齢層と比べて、多く「声」をお寄せいただいたのは30代(189件)と40代(293件)でした。この年齢層だけで全体の47.0%を占めています。

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。

寄せられた声を区内と区外で分けた場合、区内の方からのご意見やご要望が9割以上を占めています。

第2章 個別広聴 / 「区民の声」の概要

【グラフ2】年代別の内訳

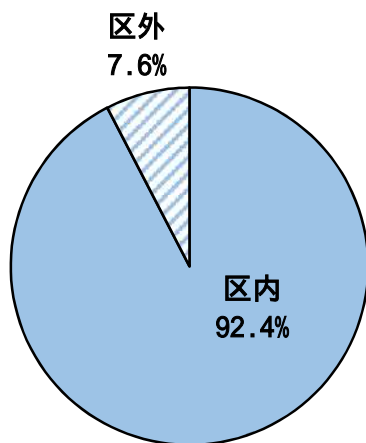


(人)

	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
年代	16	57	189	293	181	161	119

年代が判明する「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3】住所別の内訳



(件)

	区内	区外
住所別	1,408	116

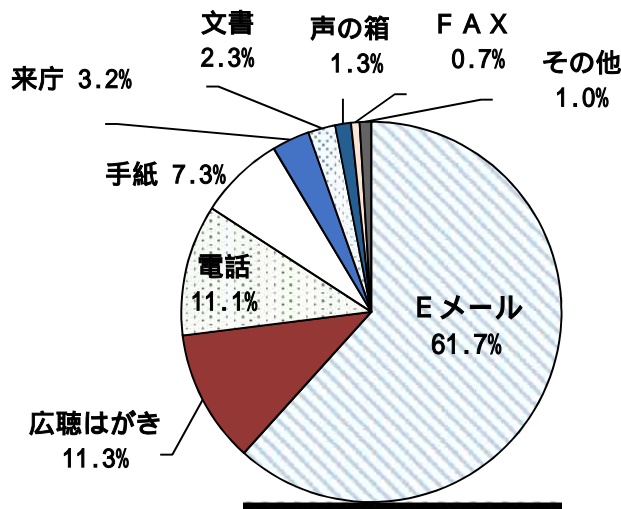
住所が判明する「声」のみを集計しているため、総受付件数とは一致しません。

(4) 61.7%の方がEメールを利用しています <グラフ4参照>

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61.7%(1,196件)の方が利用しています。高齢者の方を中心に、広聴はがきなどによる「声」もいただいています。

【グラフ4】申し出手段の内訳



(件)

	Eメール	広聴はがき	電話	手紙	来庁	文書	声の箱	FAX	その他
申出手段	1,196	220	216	141	62	45	26	14	19

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。

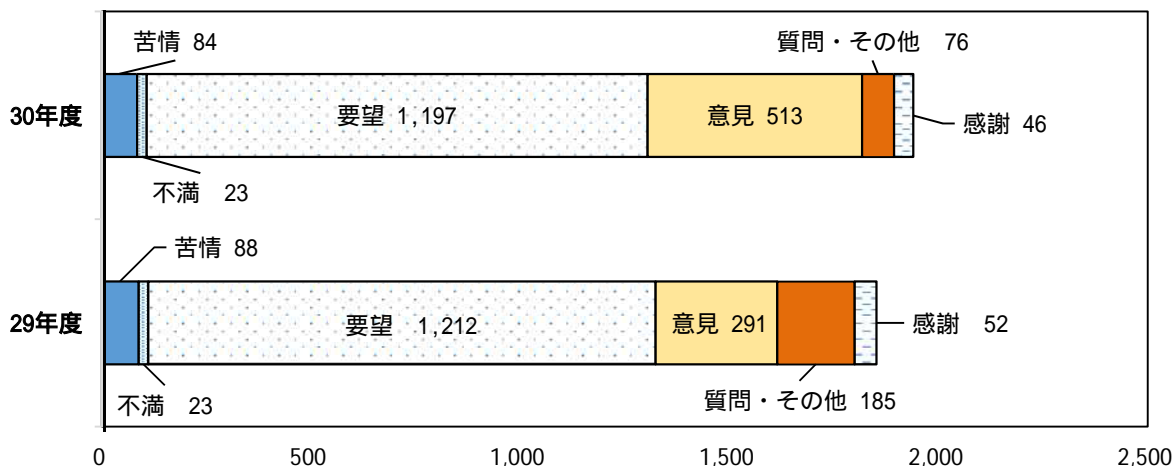
第2章 個別広聴 / 「区民の声」の概要

(5) 「質問・その他」が減少、「意見」は増加 <グラフ5参照>

昨年度と比較しますと、区の施策に対する提案や賛成あるいは反対を表明する意見が増加しました。

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5】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
30	件数	84	23	1,197	513	76	46	1,939
	構成比	4.3%	1.2%	61.7%	26.5%	3.9%	2.4%	100%
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%

【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。

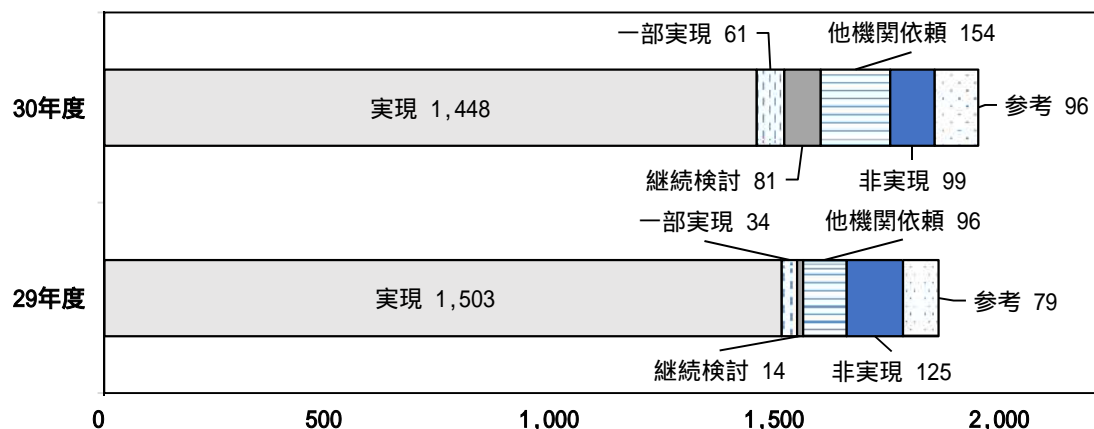
(6) 1,448件が実現、61件が一部実現しました <グラフ6参照>

お寄せいただいた1,939件の「声」のうち、1,448件(78.6%)が実現、61件(3.3%)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」としていただきます。

【グラフ6】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
30	件数	1,448	61	81	154	99	96	1,939
	構成比	78.6%	3.3%	4.4%	8.3%	5.4%	-	100%
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%

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。

30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。

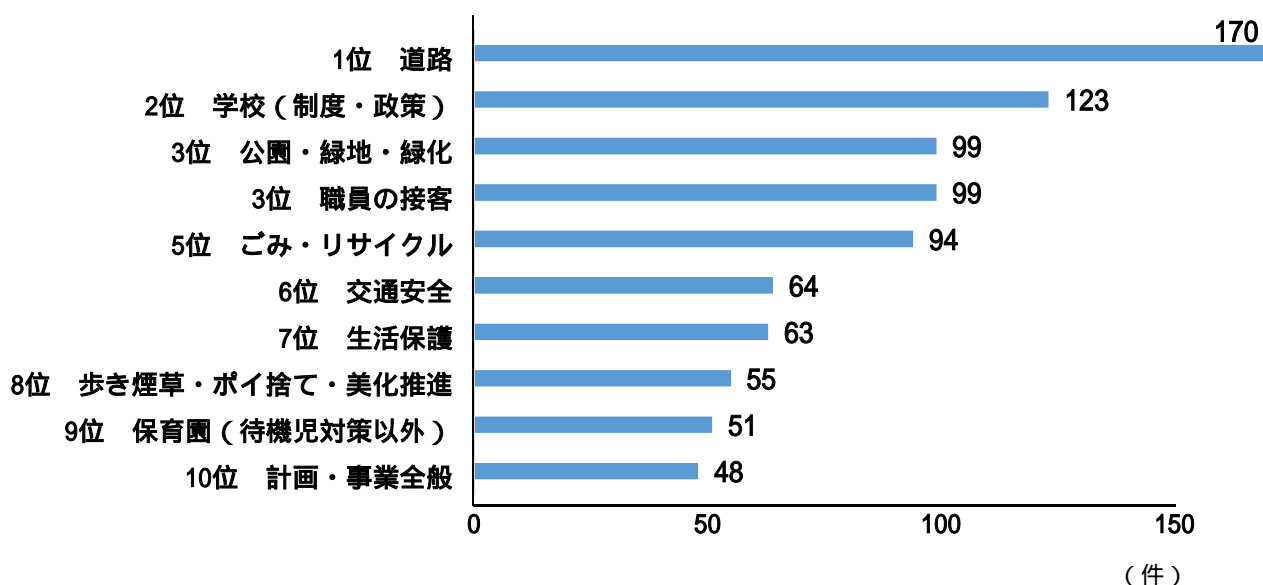
これまで、職員の接客に関する「声」を最も多く寄せられていましたが、30年度では、公園や道路の維持管理に関する生活に密着したご意見やご要望を数多くいただきました。

【表1】上位10項目における具体的な内容

30年度	(参考) 29年度	項目	具体的な内容
1位	4位	道路	道路補修、街路樹の剪定、違法看板設置など
2位	3位	学校(制度・政策)	いじめ問題、教職員の対応など
3位	2位	公園・緑地・緑化	公園管理、公園利用、緑化推進など
3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
5位	7位	ごみ・リサイクル	ごみの収集、不法投棄、資源回収など
6位	10位	交通安全	交通ルールの指導・教育、路上駐車など
7位	5位	生活保護	生活保護制度に関するご意見やご要望
8位	8位	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	歩き煙草やタバコや空き缶などのポイ捨てなど
9位	11位	保育園(待機児対策以外)	保育園の管理運営など
10位	22位	計画・事業全般	予算、税政の要望など

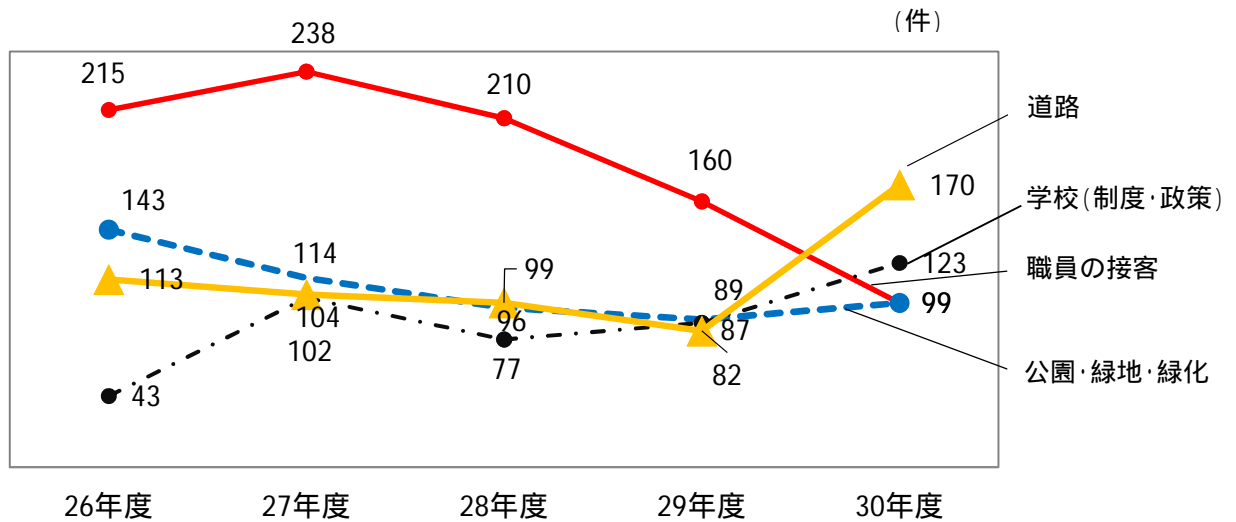
11位以下の項目については、13ページに掲載しています。

【グラフ7】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、よりよい区政運営に努めていきます。



1位 道路 <8.8%> (前年度4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。

2位 学校(制度・政策) <6.3%> (前年度3位)

区の教育方針を問う大きな視点や各学校の児童・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。

3位 公園・緑地・緑化 <5.1%> (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。

3位 職員の接客 <5.1%> (前年度1位)

これまで、職員の接客に関する「声」を最も多く寄せられていましたが、窓口や電話応対における職員の接客態度に関する苦情が減少しました。

5位 ごみ・リサイクル <4.8%> (前年度7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。

6位 交通安全 <3.3%> (前年度10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。

7位 生活保護 <3.2%> (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。

8位 歩き煙草・ポイ捨て・美化推進 <2.8%> (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。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 保育園(待機児対策以外) <2.6%> (前年度11位)

区立、私立を問わず保育園の運営等に関するご意見をいただきました。

10位 計画・事業全般 <2.5%> (前年度22位)

予算の使い道、エリアデザイン、協働・協創に関するご要望やご意見など区政全般にわたる内容について声が寄せられました。

(3) 11位以下の項目と受付件数

順位	件数	項目	順位	件数	項目
11位	45件	防災	39位	12件	ペット飼育・犬の糞・住居衛生
12位	43件	スポーツ・学校開放	40位	10件	放課後事業・青少年教育
13位	42件	障がい者福祉	41位	9件	予防接種
14位	40件	バス			まちづくり
		図書館			庁舎以外の区管理施設
16位	36件	高齢者福祉			国政・都政・民間
17位	33件	住宅・建設	45位	6件	保育園(待機児対策)
18位	32件	介護保険			近隣紛争・生活マナー
19位	31件	学校(教育内容)	47位	5件	選挙
20位	29件	広報・広聴・区民参加	48位	4件	ホームレス
21位	27件	国民健康保険			就労支援・労働者保険
22位	26件	鉄道・駅	50位	3件	ボランティア・地域活動
23位	24件	放置自転車・駐輪場			外部委託化
		住区センター			
25位	22件	学童保育・児童館	52位	2件	こども園・幼稚園
26位	21件	健康診断			中小企業支援
		子育て支援			ホームページ
		戸籍・住民記録			区議会関係
		庁舎管理	マイナンバー		
30位	20件	騒音・振動・悪臭・空き地管理	57位	1件	健康づくり・健康増進
31位	19件	観光・行事			熱中症・光化学スモッグ
		行政手続き			分煙・禁煙
33位	18件	生活安全・防犯			放射線
		生涯学習			国民年金
		博物館・文化事業			情報公開・個人情報保護
		産業振興			温暖化・節電
37位	15件	税金			
38位	14件	医療・医療機関		228件	大学連携
					その他(いずれにも属しない)

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。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30年度の組織名で記載しています。

(1) 庁舎ホールの階段について (庁舎管理課)

【区民の声】

2階庁舎ホールの階段の幅が変則でわかりにくく、最近つまづく人や転ぶ人がいますので、テープを貼るとか電球をつける、色を付ける塗装など工夫をしてほしい。

【実現内容】

このホールの客席は床下からせり上がってくる可動式の客席であるため、電球を含め僅かな突起物も取り付けできません。

このため階段の段差先端部分5cmを白く塗装して段差部分をわかりやすく改修しました。

(2) 庁舎アトリウムの椅子について (庁舎管理課)

【区民の声】

区役所の喫茶コーナーや所管課前には、待合の椅子はあるが、1階アトリウムには休憩するための椅子がありません。

【実現内容】

庁舎アトリウムは、来庁者が往来する通路部分と展示スペースから構成されており、原則としてベンチ等を設置するスペースではありません。

しかし、7月に入ってからの気温の異常な上昇による来庁者への安全対策として、気象条件が改善されるまでの間、1階アトリウム内において、展示状況等に影響の無い範囲で、椅子を設置しました。

(3) 給食室の冷房完備について (学校施設課・学務課)

【区民の声】

給食室は、この猛暑で冷房が無く、窓も締め切りで暑すぎて熱中症気味になりながら子ども達に給食を作りました。温かい所に給食を置いて食中毒にはならないだろうか心配です。

安心で安全な給食を作る為には十分な環境の整備も必要です。子ども達の為にも給食室の環境改善を早急をお願いします。

【実現内容】

新設校の給食調理室については、天吊式の冷風機を設置しました。

【学校施設課】

新設校を含めた全校に、スポットクーラー（可動式冷風機）を平成30年11月に導入しました。

【学務課】

（4）樹木の表示板について（公園管理課）

【区民の声】

「アーコレード（桜）」表示板が、小さ過ぎて、柵の外からは読めません。

区長のあだちな毎日「元淵江公園で桜が開花」を読まれた方からのご意見です。

【実現内容】

元淵江公園のアーコレード（桜）の表示板（樹名板）について、現地を管理している生物園スタッフと調整し、樹名板の内容を大きく表示した説明板（大きさ約20cm×30cm）を、アーコレードの保護柵付近から読みやすい位置に設置しました。

後日、申出者様からお礼のメールが届きました。

（5）オムツ替え用ベッドについて（千住保健センター）

【区民の声】

子どもを持つ父親です。子どもを一歳半健診に千住保健センターに連れて行きました。

健診が終わり、子どものオムツを替えてから帰ろうとしたところ、オムツ替えベッドが女性用トイレにしかなく、困りました。臨時で良いので、男性の保護者が入れる場所に、オムツ替えスペースを設けて頂けると助かります。（健診に同行する男性保護者はまだ少数派だとは思いますが...）色々なご事情もあるかと思いますが、男性の保護者が育児に参加しやすい環境作りの一助になりましたら幸いです。

【実現内容】

オムツ替えの場所につきましては、ご指摘のとおり、男性保護者にとっては配慮が欠けておりました。早速オムツ替え用のベッドを設置し、男性の保護者が利用できるようにしました。健診を実施している他の保健センターにも周知して、男性の保護者が育児に参加しやすい環境づくりに努めてまいります。

(6) 公園内での喫煙対策について (公園管理課)

【区民の声】

千住仲町公園での喫煙者が多いことが気になります。子どもが遊んでいる横でタバコを堂々と吸っている。受動喫煙が心配です。改善を強く求めます。

【実現内容】

職員及び委託作業班の巡回を強化するとともに喫煙しそうな場所にマナー向上のため公園内禁煙の注意喚起の看板(4箇所)設置とベンチ(3基)への新しいステッカーの張り替えを行いました。

(7) 五反野駅前広場について (密集地域整備課・工事課)

【区民の声】

五反野駅前広場が完成して、コミュニティバスをよく利用しています。多くの方が利用するので、広場に時計を設置してほしいです。

【実現内容】

街路灯への共架方式で電波時計を平成31年3月に設置しました。

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30年度の組織名で記載しています。

(1) あだち再生館のベビーカー設置について（環境政策課）

【区民の声】

あだち再生館をよく利用しています。まだ歩けない子どもを連れていきますが、館内にベビーカーを設置して欲しいです。抱っこしながら館内を見て回るのは危険なため、ぜひ数台の設置を希望します。

【実現内容】

平成30年7月1日から1台設置し、貸出しを行うようにしました。2台目以降については、その利用率や利用者のご要望を確認しながら検討します。

(2) 時間外窓口での取り扱いについて（庁舎管理課・親子支援課）

【区民の声】

期限切れのマル乳医療証を、「足立区役所に返却」と記載があったので時間外窓口に行ったら、受け取ってもらえませんでした。区民事務所への返却や時間外窓口でも対応してもらいたいです。または返却不要としてもらいたいです。

【実現内容】

時間外窓口の宿直職員に確認したところ、今まで医療証返却の事例がなく、また、医療証の担当課でも返却場所として、時間外窓口を想定しておらず、返却に関する情報がなかったため、返却をお断りしてしまいました。

今後は、宿直に、期限切れ等ご本人が「不要になった」と医療証をお持ちになった時に限りお預かりし、翌開庁日に担当課に引き渡すよう、受付業務を変更いたしました。

なお、切り替え手続き等が必要な医療証は、時間外窓口ではお預かりできない旨もご案内いたします。

(3) 図書館窓口の整列について (中央図書館)

【区民の声】

梅田図書館をよく利用させていただきます。

利用者も多いため、窓口が混雑していて並ぶことがよくあります。その際、各窓口に並ぶ方と一列に並ぶ方が混在していて混乱していることが多いです。本人にはその気がなくても、割り込みをしてしまっているケースも見受けられるため、コンビニなどでもよくある整列用の線を床に記載して欲しいです。

特に図書館はお年寄りも多く利用されるため、並び方をわかりやすくした方が気持ちの良い利用ができると思います。ぜひご検討下さい。

【実現内容】

同時に3つの窓口で対応していて、混雑時は一列になってお待ちいただき、順次ご案内をしていました。

ご意見を受け、床面に貼り付けるタイプの誘導シールを導入いたしました。

(4) 本を探すパソコンの操作方法について (中央図書館)

【区民の声】

図書館で本を探すパソコンで文字変更(カナ、ローマ字入力の切り替え)の仕方がわからないことがあります。そうした場合、変更の仕方がわかるマニュアルを置いていただければ、わざわざ係の人を呼ばなくてすむと思います。

【実現内容】

ご要望に基づき、本を探すパソコンの文字変更について、変更の仕方をマニュアルに追加いたしました。また、パソコンのキーボードにも変更の仕方を表示いたしました。

6 職員の接客に対する苦情やご意見

寄せられた苦情には、職員の言葉遣いや接客態度に対するご意見が含まれています。

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 78 件 >

電話対応	件数	その他	件数
言葉遣い・態度	17	事務処理の遅れ等	4
説明不足・知識不足	4	身だしなみ	3
保留時間・転送	1	勤務時間外の言動	2
窓口対応	件数	私語、飲食、喫煙等	1
言葉遣い・態度	26	公用車の運転	0
説明不足・知識不足	5	執務環境	0
待ち時間等	3	その他	12

(1) 職員の窓口対応について

【区民の声】

窓口で一度に多くの案件を依頼すると、あからさまに嫌な顔をしたり面倒くさそうにする職員がいます。このようなことは執務態度として問題があるので、指導をお願いします。

【対応内容】

指摘された窓口職員に事実確認をしました。住所変更に伴う手続き処理があり各書類の内容確認や説明及び端末処理に時間を要しました。年度初めで来所者も多く混雑する状況でした。

長時間に及んでしまった事や処理すべき業務を少しでも迅速に処理しようとさせる気持ちが職員の硬い表情となり、結果的に申出者の方に悪い印象を与え、不快な思いを抱かせてしまいました。係長会等を通じて、区民の声を情報共有し、窓口対応時の注意喚起を行いました。

【区民の声】

言葉遣いが高圧的で、命令口調の職員がいました。敬語も使えない職員を雇用しているのですか。区民をいやな気持ちにさせているのですか。

【対応内容】

指摘された職員は、声は大きいのは事実でございました。決して命令口調ではなく丁寧にお話ししていましたが、お客様によってはお願いしたことが命令口調と受け取られる方もいるので、より一層丁寧なご案内に努めるよう徹底しました。

(2) 職員の電話対応について

【区民の声】

手続きの方法について、所管課に電話で問い合わせをしたが、対応した職員の態度が冷たかったです。今後このようなことがないようにしてほしいです。

【対応内容】

指摘された職員は、口調が単調のため誤解を与えてしまいました。お客様によっては、親身に聞き取ってもらえていないと受け取られる方もいるので、より一層丁寧なご説明に努めるよう徹底しました。

【区民の声】

書類を自宅の方へ直接送ってほしい旨の電話をしたところ、対応してくれた方が素人には難しい用語ばかりを使って話をされたので戸惑いました。

分からないから電話して聞いているのに不親切だと感じました。

昨年、同じ用件で対応してくれた人は親切だったのに残念でなりません。

【対応内容】

お客様に合わせた対応が十分にできず不快感を与えてしまいました。

当該職員の問題にとどめず、今回の事案を課内で共有し、改めて電話や窓口において相手の立場に立った接客・説明に心がけるよう全員に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を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30年度の組織名で記載しています。

(1) 職員の救助行為について (中部第二福祉課)

11月16日(金)午後7時過ぎころ、区役所前の横断歩道を交番方向から渡ろうとしたところ、両手に荷物を持っていて転んで頭を打って出血しました。

ちょうど通りかかった中部第二福祉課の職員の方が助けてくれて、私を近くの病院まで連れて行ってくれました。

このように親切にして頂き、命の恩人だと思います。

(2) 火災被災後の職員対応について (危機管理課、地域調整課)

私の住むマンションの上の階から出火があり、消防による水害で被災しました。家の中で子どもと住める状態ではない部屋でオロオロしている中、消防隊の救助の後、足立区役所の危機管理の係の方がホテルの手配をしてくださいました。

その後、区民事務所の係長より、今後どの様に対処するかご親切に教えてくださいました。家財は全て水に濡れ、何も無い私達の為に毛布とバスタオルをくださいました。また、お見舞いも頂戴して涙が溢れる程嬉しく思いました。

(3) 職員の誠実な対応について (ごみ減量推進課)

長年、空き缶拾いの人達の出す音に悩まされていましたが、足立区環境部ごみ減量推進課に対応をお願いしたところ、職員の方が空き缶集めの人たちに注意してくれました。空き缶の音には家族もあきらめており、火曜の朝は早朝に起こされるので、月曜の夜は早めに就寝することが習慣となっていました。お陰様で、この悪習と騒音から解放されます。

一個人の要望にも関わらず、足立区環境部ごみ減量推進課の誠実なご対応に感動しました。

(4) 職員の接客について (地域調整課)

先日、竹の塚区民事務所に転出の届けとマイナンバーカードの発行申請の手続きを行いました。

その時の職員の方は、とても丁寧にわかりやすく説明、対応してくださり感激しました。

特にマイナンバーカードのことは、手続きが複雑で面倒をかけてしまいましたが、気持ちよく対応してくださいました。

これで足立区から離れることとなりますが、最後に心に残る思い出になりました。区の方々にお伝えください。ありがとうございました。

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ています。

2 平成30年度実施テーマ

- ・ 第1回目 ペアレント・メンターと語り合う
- ・ 第2回目 成人の日の集い実行委員と語り合う
- ・ 第3回目 子育て世代と語り合う
- ・ 第4回目 女性起業家と語り合う
- ・ 第5回目 ワーク・ライフ・バランス推進認定企業と語り合う

3 各テーマの実施概要

(1) ペアレント・メンターと語り合う

[実施年月日] 平成30年7月27日(金)

[会場] 足立区役所

[参加者] ペアレント・メンター 7名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、福祉部長、協働・協創推進担当課長、シティブロモーション課長、障がい福祉センター所長、関係職員

「ペアレント・メンター」とは
自らも発達障がいのある子どもを育てた経験があり、傾聴や発達障がいの基礎知識など一定の学びをした親のことをいいます。

懇談内容の要旨

[区職員]

本日はペアレント・メンターとしてご活躍の皆様にご活動の状況等をお聞きして区政に生かしたいと考えています。

現在、小学校へのスムーズな移行に区は取り組んでいます。学校も就学前にお子さんの個性の把握や親御さんとのコミュニケーションをとることで準備をしたいと言っていますが、シートの提出がないなど事前に情報がないと準備が難しいようです。チュールリップシートの提出率が低く、もう少し簡略化し、チェック式でないと抵抗があるようです。障がいに関する受けとめの問題もあります。ひきこもりや、学力的な問題など困るのはお子さんですが、どうすれば保育園や幼稚園の時期に親御さんから相談いただけるようになるのでしょうか。

[ペアレント・メンター]

保育園の発達支援コーディネーター研修に参加し、保育士さんとお話ししたと

きに、その件で提案がありました。保育園の行事などにペアレント・メンターが参加して、お母さんたちとのコミュニケーションの場を設けるといふものです。お母さんたちの質問にカミングアウトしながら、顔を見て交流し、話しやすい仕掛ができると良いですねと保育園の方とお話ししたことがあります。

[ペアレント・メンター]

私たちは同じ経験をしてきているので、相談した方が良いとか、チューリップシートを書いた方が良いなど、背中を押しやすいと思います。障がい軽く、グレーゾーンのお母さん方は、保育園だと相談に行かない感じです。保育園や幼稚園でペアレント・メンターのチラシを渡していただき、親御さんが相談に来ていただけたら、心に寄り添いながら進めることができると思います。

[ペアレント・メンター]

親御さんには、他の子と違うと思っけていても、障がいがあるのではないかと問われると拒否反応を示す方と、学校に上がれば落ちつくと思える方の2通りいらっしゃいます。「あしすと」にしづしづ通っても普通学級に入るとチューリップシートは必要ないと思え、提出しない方がいます。子どもに必要な支援を説明されても拒絶する親が小学校で多かったです。その子に合った支援を受ければ、本当に良い成長につながると思っけています。

[区職員]

こういう先生だと受け入れやすいなどありますか。

[ペアレント・メンター]

ストレートには言えないので、親とのコミュニケーションがすごく大切で時間がかかると保育園の先生が話していました。ストレートに問われると、グレーのお子さんだと先生に対して、本当に嫌悪感を持ちます。

[ペアレント・メンター]

娘が中学校のときの先生がとても温かい方でした。少しでも褒めてもらおうと思っけています。就学相談のときに、この良さをもっと伸ばしてあげたら、ゆったり過ごせるかもねと先生にアドバイスをいただきました。中学校から支援学級に入るのに先生の言葉が後押しになったと思っけています。親御さんの悩みをある程度理解しないとアドバイスは難しいです。

[ペアレント・メンター]

私の息子が学童に入ったときに、集団の中でパニックを起こすなど、うまくいきませんでした。学童保育室は無理だと思っけて、あけぼの学園の先生に相談したときに保育所等訪問支援制度の紹介があり、年に3回くらいみていただきました。学校にも来ていただいて、とても学校の先生に好評でした。声がけとか、どんなことでストレスを感じているかなど具体的な支援方法を教えてください。

[ペアレント・メンター]

一番、本人が困っていると思っけています。不登校になるまでに早く気がついてあげると支援に入ることも可能になります。受け入れるかどうかは親の問題で、先々困るのは本人です。

[ペアレント・メンター]

発達障がいの息子が小学校のボランティアで学習支援をしています。1年生が大変で自分のときとは学校の体制が違っけています。今はその子のやりたいことを

やらせていて、昔とは違うので驚いていました。

[区長]

現在、こども家庭支援センターげんきでは、生まれたときから継続して母子手帳のように発達の状況を書くものをつくることを考えています。

[ペアレント・メンター]

私たちも独自で作成、作成会もしています。「いいとこ綴りノート」と名づけ、その子を真ん中に書いて、趣味、好きな場所、医療機関などとのつながりを記入し、1年に1枚みんなで作成します。上段は、良い点や褒められたことなどを記入し、自己肯定感を下げないようにみんなで共有します。下段は、今困っていることや将来に向けた親の願いを記入します。その年に困ったことを蓄積することで福祉サービスが必要なときに利用できます。

[区長]

就労支援はいかがでしょうか。

[ペアレント・メンター]

ジョブコーチという就労支援の仕事をしています。就職がうまくいかず、18歳や22歳で初めて障がい者手帳を取る方が結構います。発達の場合は知的がなければ、精神保健福祉手帳を取って就職しようという方が出てきます。職場のイメージをするのが難しく、コンビニのパートならできると思い、障がい者枠ではなくても就労できると考える方がいます。コンビニほど難しいところはなく、公共料金の支払い、コーヒーの準備、揚げ物をしたり、くじをとりに行ったりします。発達障がいの方は優先順位を考えるのが苦手で、様々な方が来るので対応できずに怒鳴ったり、鬱になることがあります。親の希望で就職先を考える前に、就職後イメージすることが大切です。

[ペアレント・メンター]

発達障がいの方で、障がい者枠やコンピューター室で働いている方は、データ入力がすごく得意です。集中力があって得意な方もいるので、障がい者枠を設けている会社が幾つかあり、データ入力やパソコン周りの仕事も比較的増えてきました。

介護事業の障がい者就労は追い風で、採用がたくさんあります。雇用率も上がってきたので、企業は間口を広げているのも事実ですが、定着して働くためには環境調整が必要です。特性のため難しい仕事や仕事の手順の伝え方など、学校と同様に環境調整することでうまく働くことができます。

[区長]

相談に来てほしい人がつながらないのは、区でも深刻な問題だと思っています。

現場で見聞きしている方からアプローチの方法や工夫についてぜひご提案ください。

[ペアレント・メンター]

教育委員会、学校からのチラシによる啓発をもう少し進めていただきたいと思っています。

[区長]

区では、「子育てガイドブック」を配布していますが、その中にページをつくるのはどうですか。

[ペアレント・メンター]

そうですね。いろいろなところに少しずつ掲載していただくと助かります。

[ペアレント・メンター]

ペアレント・メンターについては、特別支援教室にもチラシを置いていただくと良いと思います。情緒ケアを受けているお子さんが来るところに置くと効果があると思います。

[区長]

学力はあるけど、集団の中でうまく行動できないお子さんに、具体的に何ができますか。

[ペアレント・メンター]

わかりやすさや声のかけ方など専門的なスキルが必要になります。少人数で授業を受けた方が良いお子さんも入っていることもあるでしょうし、発達障がいの中には知的に高く、支援級だと学力的にはもったいないお子さんもいます。本当は支援を受けながら学力を伸ばす場があれば、もっと可能性が広がると思います。お子さんが学校を嫌いにならない環境が必要で、自閉症の特性を先生方にスキルとして少しずつお伝えしたり、その子の困り具合を理解していただきながらやっていく必要があると思います。

[区長]

区の相談にこれからも乗っていただけますか。

[ペアレント・メンター]

はい。こちらこそよろしく願いいたします。

(2) 成人の日の集い実行委員と語り合う

[実施年月日] 平成 30 年 9 月 3 日 (月)

[会場] 足立区役所

[参加者] 成人の日の集い実行委員 7 名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、子ども家庭部長、協働・協創推進担当課長、報道広報課長、シティプロモーション課長、青少年課長、関係職員

懇談内容の要旨

[区職員]

本日は、成人の日の集いの実行委員の方に、どういう成人式にしたいか、足立区が将来、どのようになって欲しいかなどをお伺いしたいと思います。

[実行委員]

犯罪件数もかなり多いので、少し前までは悪いイメージでしたがビューティフル・ウィンドウズ運動など様々な運動を通して、急速に足立区は良くなっています。イメージは悪いままなので、今の区を知ってもらい、そのギャップを埋めることが大切です。

[実行委員]

大学にはいろいろな地域の方が集まりますが、足立区に悪いイメージを持っています。しかし、足立区のことを全然知らないなので、集客力がある施設ができ、足立区を知ってもらえたらイメージも良くなると思います。

[実行委員]

2年前から足立区役所に勤務しています。貧困に悩んでいる区民の方の生の声を聞く立場にいます。貧困に悩んでいる方はたくさんいらっしゃると思うので、貧困がなくなればもっと良い区になると考えています。

[実行委員]

足立区はイベントが多く、住んでいる方も愛着心を持っていると思います。これからもイベントを増やし、今あるイベントをさらに盛り立てて足立区を活性化させたいと思います。

[実行委員]

小学生が区内ではなく、埼玉の学校に通っている姿を電車で見かけることが多く、子どもの教育に関して足立区に悪いイメージを持っている親御さんが多いと日々実感しています。子どもの教育にもっと力を入れたら、足立区が良くなると考えています。

[区職員]

どのような成人の日の集いにしたいかをお話いただけますか。

[実行委員]

今回のテーマは、「遙か一步踏み出す君の姿」です。様々な方に見守られていた子どもの時と違い、成人としてできることも増え、開けた未来に踏み出す自覚を持つ式にしたいと思います。一步踏み出すために過去をまず振り返ってもらいます。記念誌の中で小学校時代など成長過程を思い出してもらい、その後にビジネスマナーなどを掲載し、これからの自分について考えてもらいます。

[区長]

冊子でいろいろ過去から振り返ったことが映像で出るといいですね。

[区職員]

成人式の開始前に流せば皆さんのメッセージも伝わります。

[区長]

今までは、会場で記念誌を開いて見る人はあまりいませんでした。家に帰って見ると思うので過去を振り返りながら、これからを考えるとということであれば仕掛けが必要かもしれません。多くの人を集めるためのアイデアをお聞かせ下さい。

[実行委員]

興味を持ってもらうために、コンビニなどにポスターを貼りたいと思います。

[実行委員]

来て良かったと思える華やかな成人式にしたいと思います。視覚的な華やかさというより、にぎやかな、人が多く集まっている華やかな式にしたいと思います。

[区長]

会場はほぼいっぱいになります。ただ、毎年見ていると会場の一体感は、抽選会のおきにあります。照れもあり、歌うのは舞台の人たちだけだったりします。一体感を出すには仕掛けが必要です。最近、足立の花火では、一緒にペンライトを振って参加してもらいます。皆さん、携帯、スマホは持っていると思うので振ってもらう仕掛けもあるかもしれません。

[実行委員]

一番初めに映像を流したことはありますか。

[区職員]

映像は区が製作して各中学校の校歌をピアノで流したこともあります。記念誌に学校の先生からのメッセージが書いてあるので合わせて見てもらうことは今までもやりました。

[区長]

記念誌の中には生まれてからの世相を振り返る特集は今までもありました。

[区職員]

足立区ならではのもので唯一出たのは、給食の思い出、好きな給食というのはありましたが、もう少し進めたものはなかったと思います。

[実行委員]

一般的な出来事を記念誌に書こうと考えていました。区の出来事は考えていなかったなので、良いことを聞きました。区の出来事を動画で流せば、会場の一体感も出ると思います。

[実行委員]

成人式に多くの人に集まって欲しいと思うのでポスターをたくさん貼ることを考えています。電車の利用者が多いので駅に貼ると目に入ると思います。式のイベントでは15分ほど余っていて例年より1つ少ないという話も出ています。個人的にはそこに何も入れなくても良いと思います。いろいろな式典で、長いという気がせず、途中で帰るという意見も多くあります。今年は短く濃い内容にして最後まで多くの人に残ってもらいたいと思います。

[実行委員]

一歩踏み出すというテーマなので、その式に参加したことによって1つでも大人としての自覚を持って帰ってくれたら良いと思います。記念誌ではビジネスマナーを記載するなど大人としての常識も学んでもらえる成人式にしたいと思います。

[実行委員]

記憶と記録に残る成人の日にしたいと思います。記憶だけだと曖昧ですが記念誌やポスターに文字を起こして目で見て記憶に残るようにしたいと思います。

[実行委員]

アトラクションは、第十四中学校の吹奏楽部の演奏と抽選会の2点が決まっています。3点目をするか、早目に終わらせ、皆さんにたくさん話をしてもらう時間にするかは決めかねています。記念誌については大体的内容は決まり、デザイナーにレイアウトなどを決めていただいています。

[実行委員]

ポスターと案内状については、先日、話し合いましたが今年は振袖と袴も一緒に写っているポスターにしたいと思っています。

[区長]

去年も抽選会が終わると帰ってしまいました。みんなが帰る中で演奏が始まるのは少し寂しいものがあります。

[実行委員]

東綾瀬中学校の吹奏楽部で、一度演奏したことがあります。振りつけまで考えましたが、見てくれる人があまりいなくて少し悲しい思い出があります。

[区長]

静かに会場全体が1つに向かいたいけれど、騒ぐ人もいるし、なかなか難しいです。ただ、当時の中学生にそう思わせたことは事実なので、来年は後輩にそういう思いをさせないために単に演奏してもらうだけではないことを会場の人にどう伝えるかが大切です。

[区職員]

ビジネスマナーより先にそういう思いやりをみんなに自覚してもらいたいです。その日の演奏のために何時間も練習している後輩の演奏を聴けるかは、大人として自覚を持っているかだと思います。

[区職員]

あらかじめ赤っぽい写真、緑っぽい写真、紫っぽい写真など事前に用意してもらい、エリアによって色を変化させるなど全体参加でやると会場の景色も変わるし、一体感が出せるかもしれません。

[区長]

かつて抽選会はなかったのですが、実行委員が最後まで粘り、1回やってみようとして一歩踏み出して始まりました。これまでの実行委員の皆さんが一歩踏み出して、その延長線上に今があるので、皆さん方も自分なりの色を出していただければと思います。残念に思うのは治安や学力について、皆さん方の時代より少しずつ好転していますが、なかなか幅広く認識されていないことです。事前アンケートに、いろいろな問題がありますが区を挙げて解決していくことで徐々に成果が出て、犯罪件数もかなり減少しているので、そういう区を売りにしたいと書いていただき、非常にありがたいと思いました。どうしたら良くなったことを大勢の方に知ってもらえるか教えていただけますか。

[実行委員]

足立区の大学ですが、区外から来ている人から話を聞くと、住んでみたら、行ってみたら、いいまちだったという人がすごく多いです。水戸から区に引っ越してきた友達が水戸は活気がなくなってきたが、足立区は北千住など、すごく商店街も活気があって温かいまちだと話しています。知ってもらうといいまちが足立区です。知ってもらうには訪れてもらうのが一番です。イベントを大々的に周知して、多くの方に区に訪れてもらい、良いところと実感し、周りの人に伝えてもらうことで、その輪を広げていけたらと思います。

[区長]

私が次にお目にかかるのは成人式当日になると思います。ぜひ一歩踏み出せるきっかけになる楽しく、華やかな会になるよう頑張ってください。

(3) 子育て世代と語り合う

[実施年月日] 平成30年12月13日(木)

[会場] 足立区役所

[参加者] 子育て中の区民(公募) 6名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、子ども家庭部長、みどりと公園推進室長、政策経営課長、協働・協創推進担当課長、報道広報課長、保健予防課長、子ども政策課長、関係職員

懇談内容の要旨

[区職員]

本日は子育て世代の皆様にご参加いただきました。お子様を育てていらっしゃる体験等をお伺いし、足立区の未来につなげていけたらと考えています。

[区長]

公募で一般の方を対象にテーマを決めて語り合うのは今日が初めてです。皆さん方に発言していただき、区の事業や今後の方針にぜひ役立てていきたいと思っております。

[区民]

足立区に十数年前に引っ越してきました。3人の子どもを育てています。子どもが生まれた当初、子連れで行く場所が足立区にないと感じました。子どもは何をやるかわからず、泣いたりぐずったり、お母さんはおろおろしています。「泣いても当たり前、子どもが騒いでもそういうものだから」と受け止めてくれる居場所が欲しくて、10年くらい考えていました。子育てが落ち着いたところで、地元で子どもと大人と一緒に過ごせる喫茶店をつくらうと思い、まだ喫茶店には改装できていませんが、空き家を使ってそんな居場所を運営しています。

[区長]

実際に始めていかがですか。

[区民]

やりたいことができているのと助かったと感じてくれる親御さんがいると思うと、とにかく自分は楽しいです。少し深刻な相談をお客様からいただいたり、誰にも話せなかったことを通っているうちに打ち明けてくれたり、2年間続けて良かったと思っています。

[区長]

PRはどのようにしていますか。

[区民]

PRはフェイスブックやインスタを頻繁に更新しているのと、他の子育て団体が主催しているイベントに呼んでいただいてPRさせていただいています。

[区民]

私も長男が生まれた後になかなか子連れで行ける場所がないので引きこもっていました。その時に出会ったママと一緒に親子の居場所づくりをしています。足立区にはすごくすてきなカフェなどのお店がたくさんあるので、地域にあるお店のオーナーに場所をお借りして親子の講座を開くなどの活動をしています。

[区長]

子育てサロンや児童館、赤ちゃんのための図書館は居場所にならないですか。

[区民]

もう既にできているグループがあり、子どもと一緒にいく勇気が出ないです。

[区長]

区としてはいろいろ居場所をつくっているつもりでも、同じように考えているお母さんはいるのでしょうか。

[区民]

私は4歳と6歳の男の子を育てています。生まれも育ちも足立区で、とても住みやすいと思います。

[区長]

どういうときに住みやすさを感じますか。

[区民]

小児科など、いたるところに病院があるので助かっています。児童館や公園もあります。

[区民]

私も足立区生まれ足立区育ちで、去年男の子を出産しました。児童館ごとにイベントがあるので子どもと一緒に参加しながら何とか過ごしています。自宅の近くに児童館があることも、子どもが生まれるまで知りませんでした。そういう情報が散在していてまとまっていない気がします。

[区長]

必要にならないと探さないというのはありますね。介護でも、その立場になって初めて情報を探します。区は情報発信していますが、そこは齟齬そごがありますね。

[区民]

町内会や自治会に入っていない方は、イベントなどの情報が届きません。子どもたちに西新井ギャラクシティなどで英語に触れあう機会をもう少し欲しいと思います。

[区長]

英語のメニューについては小学校から英語が教科化の時代ですから、各児童館などのメニューにもこれから入れ込まなくてはいけないと思います。

[区民]

小さいときから英語は大切だと思います。私は義務教育で始めましたが子どもには早くから教えたいと思います。

[区民]

5年前に福岡から引っ越してきました。自然の多いところで子育てをしたいという希望があり、23区内を探して足立区に決めました。私は区立幼稚園で本当につながりが広がりました。去年、幼稚園の会長になり、大変勉強になりました。長時間働いているお母さんは教育は園に任せる感じで、短時間のお母さんは、そうでない人もいるので、理想と現実の溝がよくできました。その時の雰囲気きふきが小学校にそのままあり、状況があまり良くありません。年齢がいくとお金もかかるのでお仕事を優先すると、子どもから目が離れ、そこをカバーするのは学校の先生だけではどうしようもなくなります。

[区長]

親御さんの考え方の相違点は、お子さんにも反映されますか。

[区民]

反映されます。問題が多いお子さんがいて、先生の数も限られているため、有志のお母さんたちで授業の見守りに入っていますが、お母さんたちの考え方に隔たりがあります。自治会のおじいちゃん、おばあちゃんがすごく協力的で、お餅つきをやってくれたり、幼稚園が少し傷めば、直してくださります。そのことをお母さんは知らないことが多いので、私は皆さんにお伝えしています。

[区民]

私も出身が福岡です。1歳と4歳の子がいます。福岡と似ている北千住が大好き

でした。飲み屋で年代を超えて話をして、その日あった人と友達にもなれました。子どもが生まれて、夜は出歩かなくなり、遊びに行く友達がなくなりました。児童館は助かりました。同じ年代で集まりますが、そこで誰かとつながるわけではありませんでした。そのため、様々なテーマでママを集める会を昼の飲み会のように作りました。その結果ママ友は増えましたが、大きくなり、つながり合えない状況になりました。ママたちの産休は1年ぐらいなので、1年に1回大きいイベントを開催するよりも、子育てなどについて話ができる場を頻繁に開催した方が良いと感じました。和文化に詳しい人と出会い、子どもたちに本物の和文化を伝えるイベントをしました。本物の和楽器を聞かせ、質の高い和文化を子どもに見せたら、すごく刺激があったようです。和文化の技や知恵などで子どもたちが尊敬をし、おじいちゃん、おばあちゃんと自然につながり、異世代交流の大切さを感じました。情報の発信源の話がありましたが、母子手帳をもらうときに情報が入っています。ママを支援するイベント団体が載せてありますが、孤立しない楽しいイベントもあるパンフレットがあったら良いと思います。団体は多数ありますが、横のつながりがあるようでありません。

[区長]

情報が手に入らないという話がありましたがペーパーよりもアプリ、SNSなどが子育て世代は有効だと思います。どうすれば、区の情報が届くのでしょうか。

[区民]

ラインアプリでやると良いと思います。

[区職員]

情報発信ツールとして、「足立区あんしん子育てナビ」があります。区のお知らせ、予防接種のスケジュール管理、お子さんの成長過程の写真管理、乳児健康診査、1歳6か月健診、3歳児健診などのデータを入力してグラフ化するアプリを「足立あんしん子育てナビ」として提供しています。母子手帳配布時にそのナビの案内チラシなどを渡しています。

[区民]

企業などのアプリのように、無料スタンプを1個もらい、それから入ると子育ての情報が出てくるように連動させると、この世代のお母さんはバツと広まると思います。

[区民]

子育て世代のママは警戒心が強く、区主催や区の後援があると行きますが、一般の人がラインアプリでつくっても見てくれないと思います。

[区民]

皆さんのお話にもありましたが、子育て世代とだけつながるのではなく、おじいちゃん、おばあちゃんや街の人など多世代の方と触れ合い、その中で成長して欲しいです。知らない人から声をかけられると不審者扱いされ、気軽に交流できないところがあります。最近、下の子が友達と家の前で遊んでいたら、うるさい、どうにかしてくれという110番通報をされました。子どもが外へ出なくなったという割には皆さんも不寛容になっていると思います。公園もボール遊びはだめだし、部活やサッカーチームに行くしかないかと、もやもやします。

[区長]

識者の方の話では、かつてうるさくても我慢ができたのは、誰の子だとわかってきたからだそうです。公園の話もありましたが、地域によって、静かにしたい公園、子どもたちが体を動かして遊べる公園などニーズに合わせ、上手に配置していければと考えています。

[区職員]

ママネットワークは私もつながっていたと思っていましたが、まだまだ足りないことがわかったので、私も横の連携の仕組みを考えます。

[区職員]

伺ったご意見ご要望は区政に役立てていきたいと思えます。

(4) 女性起業家と語り合う

[実施年月日] 平成 31 年 2 月 22 日 (金)

[会場] 足立区役所

[参加者] 女性起業家の区民 6 名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、産業経済部長、協働・協創推進担当課長、報道広報課長、シティプロモーション課長、企業経営支援課長、関係職員

懇談内容の要旨

[区職員]

本日は、女性起業家の皆さんにお集まりいただきました。足立区とかかわりある皆様、企業、団体を立ち上げるまでのきっかけや状況をお聞きして、今後の創業支援など区政に反映できればと考えております。

[女性起業家]

一級建築事務所をやっております。きっかけは、東日本大震災があった年に、建物と人の暮らしが密着しているということにすごく感じたので、何かできることがあるかなと思って開業しました。あと、女性だけでやっていますが、子育てしながらでも働けるようにしたいと考え進めております。

[女性起業家]

初めまして。足立区の任意団体として活動をしています。私が起業したきっかけは、長男を妊娠したときに、誕生学という、赤ちゃん自身が自分で産道を回って生まれてくる工夫をしているという話を聞いたときに、産後にこれを私みたいに怖がっている妊婦さんだったり、これから産む世代の子どもたちにも伝えてあげたいという考えからスタートしました。中学校に赤ちゃんを連れて行って、触れ合い授業「いのちの授業」という講座にプラス赤ちゃんに触れ合う時間を設けて活動しています。今年で7年目になります。

[女性起業家]

足立区を中心に、書くことに特化した学習塾をやっています。きっかけは、私自身はライターをずっと在宅でやっています、子育てをするうちに、書くことで困っているお子さんたちがたくさんいて、周りの同じ幼稚園のお母様方から「教えてください」と言われ教え始めたのがきっかけです。あと、足立区の非常勤講師で介助員の仕事をさせていただきまして、小中学校で車椅子のお子さんについて、授業

を一緒に受けることができました。その中で、先生方が本当にお忙しくて、書けない子に付き添う時間がないため、学校で書くことを学ぶことは難しいと気づき、そのフォローアップとして教え始めたのがきっかけです。

[女性起業家]

初めまして。ドイツ式のフットケアサロンをやっています。ドイツのフットケアは、足のケアだけじゃなくて、足のことを全般に見ます。股関節の角度を見て、例えば、角度が違っていたら正しい角度に矯正します。赤ちゃんのときはやわらかいので、比較的真っすぐな足が、ちゃんと促されるようにされていくんです。

また、私は、病院で看護師もやっています。週に2日半ほど糖尿病の人のフットケア外来をやらせてもらっています。

私が起業したきっかけは、病院に来ない一般の人たちも含め、足のことを相談できる窓口をつくらうと思ったことです。

[女性起業家]

こども動物教室アニマルシップを開業しております。開業のきっかけは、大学で動物を介在したプログラムをつくるという研究をずっとやっていたんですけど、この特技を生かせる会社をつくりたいと前々から思っていたんですが、足立区の創業プランコンテストで入賞させてもらったのをきっかけに、勢いに乗って起業させていただきました。

[女性起業家]

私は、もともと日本の踊りの先生を28年間しておりました。先生になる前は、舞台に出て外国に行ったり、日本中を旅したりする仕事をしておりましたので、起業したという意識はなかったんです。教えるほうに転換しようと思ったところ、今度は生徒さんを集めるのがとても大変でした。そこで、生徒さんをどうやって維持したらいいのかなと思ったときに、足立区の起業の種という勉強会に出させていただきまして、今現在に至っております。

その先生について勉強をしながら、私は、踊りしかできないと思っていたんですけども、それ以外にもいろいろ得意なことがあったなということに気がつきました。

例えば、踊りをやっているのでも、姿勢を維持するということが得意でした。資格をさらに取得し、今パーソナルストレッチトレーナーという仕事をしております。

[区長]

創業プランコンテストを活用されたということで、何かこんな工夫がもっとあるといいとか、こういう支援が欲しい、というのはありますか。

[女性起業家]

創業プランコンテストは本当に手の届かない、製造業の方のものだというふうに思っていました。昔から知っていて。今年度のページを見ましたら、足立の教育向上、学力向上という文言があったので、絶対やらなきゃと思って、大急ぎでプランをつくりました。

[区長]

1つ学力という文言が入っただけで、自分もと思っていただけたんですね。やはり限定的じゃないようにコメントしなければいけませんね。

[女性起業家]

女性の起業家をターゲットにするのであれば、例えば20万円とか50万円とかいうプランもあると、敷居が高くないかもしれません。

最初に400万円を用意するのは、困難な人も多いと思います。

[区長]

本当にいいご意見です。私たちも数多くいろいろチャレンジしていただきたいですから、なるべくハードルは下げたいと思っています。

その他、区の起業支援の制度をお使いになっていかがですか。

[女性起業家]

診断士の先生には随分お世話になりました。1から10までいろいろお世話になりました。お金を借りることもできました。非常に助かりました。

[女性起業家]

私は、企業経営支援課にお世話になって育ったいい典型だと思います。

創業のころから、こういう先生がいるからお話できるよとか、お金のことはこの先生が教えてくれるよと、全てのルートを用意していただいて、起業家さんたちの集まりがあるから出てみたらと教えてくださったり、東京商工会議所さんとかも紹介してくださったりして、横に広がることもできました。

[区長]

さらに足立区で女性の起業家を増やすために、ネットワークも大事だと思います。やってみようと思う方にきちんと情報が届くことが大事だと思います。

[女性起業家]

サービス業と女性起業家。例えば、女性アンドサービス業といった感じで、赤ちゃんと子どもを連れていけるメッセをやっていただけたら、私たちも参加しやすいし、出店料も1万円とか2万円のレベルにしていただけると、頑張ろうと思っている人たちは参加しやすいと思います。

[区長]

女性起業家のためのコンサルタントをやっていらっしゃるということですが、女性起業家は最近、増えているのでしょうか。

[女性起業家]

私の周りでは増えていると実感しています。まだ事業届は出していない、起業未済の状態でお仕事をしている方が多いというイメージです。そのため、自分で勉強しようというところまでは進めていない人たちです。お客様を集めるのが大変という方が多いと感じます。

[区長]

そうですか。そういう方にはどういうふうにアドバイスされていますか。

[女性起業家]

やはり1人でやっていると孤独なので、アドバイスを直接いただけるネットワークに入ることが一番いいと説明しています。

[区長]

そういうネットワークはあるのですか。

[女性起業家]

例えば、起業塾です。でも、起業塾も、高額だと続かないです。そのため、区で継

続的にチームワークで進んでいける仕組みがあったほうがいいと思います。

〔区長〕

継続的というのは、どういうイメージですか。

〔女性起業家〕

例えば、必ず相談できる先輩や仲間がいて、相談がしやすい雰囲気は常に感じられるというイメージです。実際自分で事業をしている人じゃなければ、本当にいいアドバイスはできないのかもしれませんが。

〔区職員〕

女性起業家が集まる機会はあるのでしょうか。

〔女性起業家〕

今だと場所がなく、個々でやっているのが現状です。でも今、企業経営支援課からお話を頂戴しまして、女子カフェミーティングを、今年度やらせていただいているので、途切れないように続けていきたいと思っています。東京商工会議所の中には、足立支部があって、そこで女性の起業家が集まれるイベントは足立支部でやっていただいています。

でも、足立区としてというのはないような気がするので、ぜひ今後も応援を続けていただければ、頑張っつながっていくようにします。

〔区職員〕

皆様をつなぐ作業が足りないのが課題です。今までフォローアップで入ったのは製造業なので業種も広げないといけませんし、そこから新しい化学反応で仕事や新製品が生まれるので、これから力を入れていきたいと感じました。今日のお話が私たちの後押しになりましたので、今後ともよろしく願いいたします。

〔区長〕

本日は、貴重なお時間をいただきましてありがとうございました。

(5) ワーク・ライフ・バランス推進認定企業と語り合う

〔実施年月日〕 平成31年2月27日(水)

〔会場〕 足立区役所

〔参加者〕 ワーク・ライフ・バランス推進認定企業の区民 5名

〔区側出席者〕 区長、政策経営部長、産業経済部長、協働・協創推進担当課長、報道広報課長、シティプロモーション課長、企業経営支援課長、関係職員

ワーク・ライフ・バランス(WLB)とは
仕事と生活(子育てや介護、地域活動等)の両方のバランスがとれ、充実している
状態をいいます。

足立区では、「企業の経営改革」と「従業員の仕事と生活の両立」を進めている区内
企業をWLB推進企業として認定しています。

懇談内容の要旨

〔区職員〕

本日は、ワーク・ライフ・バランス推進企業として認定されている企業の皆様に、日ごろ、従業員の方との協力体制などについてお伺いして、今後の区政に役立ててい

きたいと思っております。

[区長]

ワーク・ライフ・バランス推進事業に求めるさまざまなニーズへの対応や、認定事業の今後のミッション、必要とされる内容等についてももう一度精査したいと考えています。よい点だけでなく、新たな切り口で、全く違うこんな事業がいいのではないかなど、皆様の忌憚のないご意見をいただきたいと思えます。

[ワーク・ライフ・バランス推進認定企業]

ワーク・ライフ・バランスの認定をいただき、一番変わったのが、私自身だと思っています。人を大切に経営というものを、今年は経営理念の第一に持ってきました。

[ワーク・ライフ・バランス推進認定企業]

私ども、ワーク・ライフ・バランスの認定企業になったのは、平成21年でした。当初、ワーク・ライフ・バランスという言葉が世の中にあまり浸透していなかった時期です。

当時、生産性本部のコンサルティングで、まず、中小企業の場合は余力の創出が必要という話をお伺いしました。生産性本部のコンサルティングは、本当にすごいです。私どもの会社にとっては、本当にイノベーションが起きたなというぐらいの感じでした。まず働いている時間の全てを分析して、本当に能率が上がっているかなど5分おきにやっていることを全部記録していました。それをずっと続けていき、仕事に見える化することで、能率が上がるということがわかりました。

[ワーク・ライフ・バランス推進認定企業]

うちの社員に、会社で一番重視しているところを聞いたら、多分みんなワーク・ライフ・バランスと言うと思います。具体的に何が変わったかと言いますと、足立区の施策も、もちろん寄与していますけれども、労働時間が、30%弱ぐらい減少しています。しかしながら、労働時間が減少しても業績はおかげさまで堅調に推移しているということです。

あとは、最初はパートで入ってきた女性の方が、こういう環境であれば、正社員になりたいということで、2名の方が正社員になりました。

[ワーク・ライフ・バランス推進認定企業]

足立区のいいところは認定を年1回更新するところです。他の区は、認定が1回だけです。足立区のこの更新のやり方は、すごくいいと思っています。足立区で認定された場合は、例えば「23年から認定」というんですけど、ほかの区は「23年度認定企業」。だから全然違います。

学生などを募集するときに効果的なんです。残業はありますか、女性は働けますかと聞いてきますから、皆さん、私生活が大事なんですね。

[区長]

今日は一堂に会していただいて、それぞれの取り組みをご紹介いただいておりますが、こういった機会は、普段はないことだと思います。うまくいかないんだけど、という方もいらっしゃるんじゃないかなと思うのですが。

[ワーク・ライフ・バランス推進認定企業]

区長がおっしゃっているように、うまくいっていない部分もたくさんあります。弊社は特に結婚していない男性の社員が多くいます。会社にいる方が楽しいので、自宅

にあまり早く帰りたくないようです。

[区長]

その人たちは結婚したり、誰かと一緒に住むということに対してのハードルが高いと感じてしまうのでしょうか。

[ワーク・ライフ・バランス推進認定企業]

今の若い人たちは、世間で言われているように、車が欲しいだとか、いい家に住みたいだとか、そういうことはピンときていないようです。

もちろん、結婚する人生も、しない人生も、どちらもいい人生ですし、お子さんがいても、いなくても、それもいいと思います。そういう人たちをワーク・ライフ・バランスの方にどうやって導いていけばいいかなと思っています。

[区長]

また、これからは親の介護対策もワーク・ライフ・バランスの視点では重要です。

[ワーク・ライフ・バランス推進認定企業]

うちの会社は、平均年齢44歳ぐらいで、50代の人もあります。親と二人暮らしや、独身の人が本当に多いので、この人たちが本当に介護をしなきゃいけない立場になって、仕事を続けられるのかなと思います。

[区長]

実際、介護が必要になったときに必要な情報をとれるよう、安心して働きながら介護できる環境が重要だと思います。

[区職員]

広報の立場からお聞きします。ワーク・ライフ・バランスをやっていただく企業が増えています。ワーク・ライフ・バランスなんて全然関係ないと言う企業もあれば、何かやってみたいという企業もあり、濃淡があると思います。もうひと押ししたら、やってみようと思っていただけるポイントやキーワードがあれば、お聞きしたいと思います。

[ワーク・ライフ・バランス推進認定企業]

ワーク・ライフ・バランスは、どちらかということ、なるべく仕事の時間を少なくして、余暇を楽しみましょうというイメージが強いです。ですから、中身がわからないまま引いてしまう経営者は結構いらっしゃると思います。ですが、実は、企業の力を強くします。強くして余力をつくるということです。キーワードとしては、「企業力」ですね。

それと、社長さんが社員さんのことが好きで、社員さんを幸せにしようと思わないと、ワーク・ライフ・バランスは続かないと思います。だから、認定企業や、興味ある企業同士が、半年に1回ぐらい交流する企画を、足立区がやったほうがいいと思います。やはり情報が入ってこない、何も判断できません。例えば区のホールで、ワーク・ライフ・バランスを実践している社長が話すというのは、すごく臨場感があります。そういうことを今後していくと、そういうことならやってみようという方が出てくると思います。

[区長]

本日は貴重なご意見ありがとうございました。

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。

- ・ 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。
- ・ 条例や計画立案の参考とする。
- ・ 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47回世論調査の結果

(1) 調査の概要

ア 調査期間	平成30年9月1日(土)～9月25日(火)
イ 調査地域	足立区全域
ウ 調査方法	郵送配布 郵送回収法
エ 調査対象	足立区在住の満20歳以上の個人
オ 対象数	3,000サンプル
カ 対象者の抽出	
(ア) 抽出台帳	足立区住民基本台帳
(イ) 抽出方法	単純無作為抽出法
キ 回収数	1,665票 有効回収率 55.5%

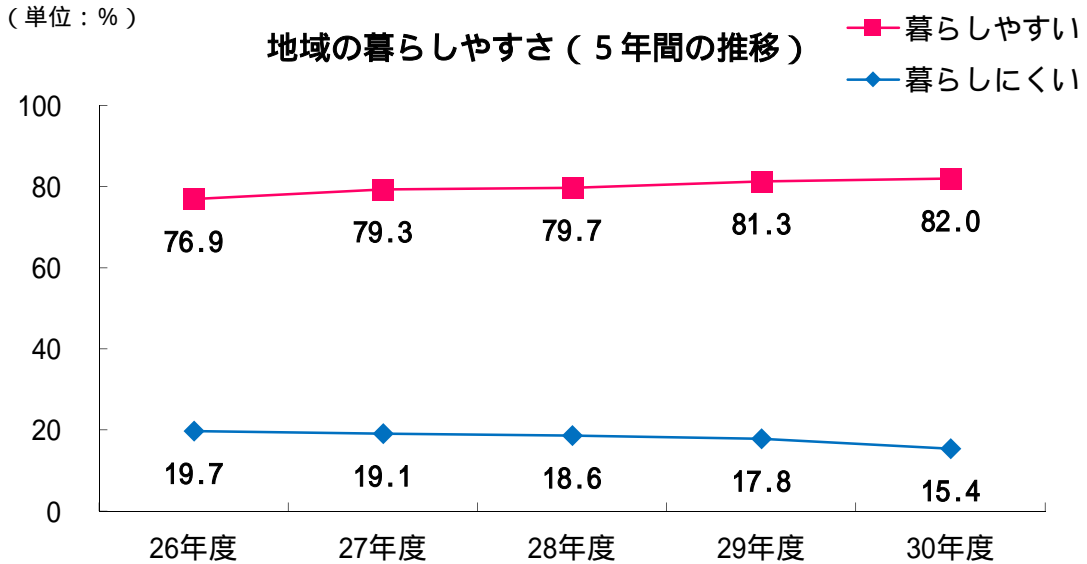
(2) 調査の内容

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

(3) 調査結果のあらまし

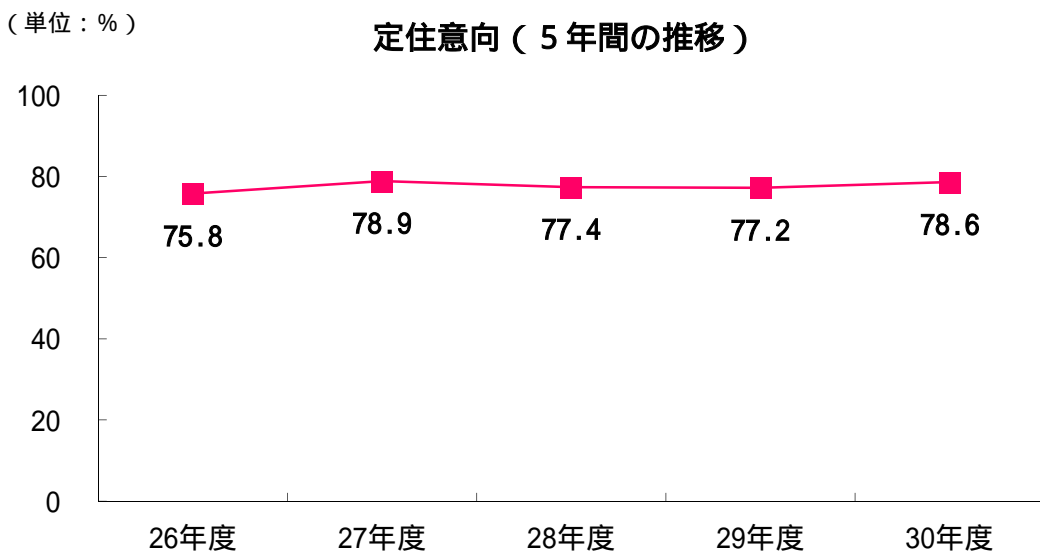
ア 地域の暮らしやすさ

【暮らしやすい】は8割強で、4年続けて漸増しています。



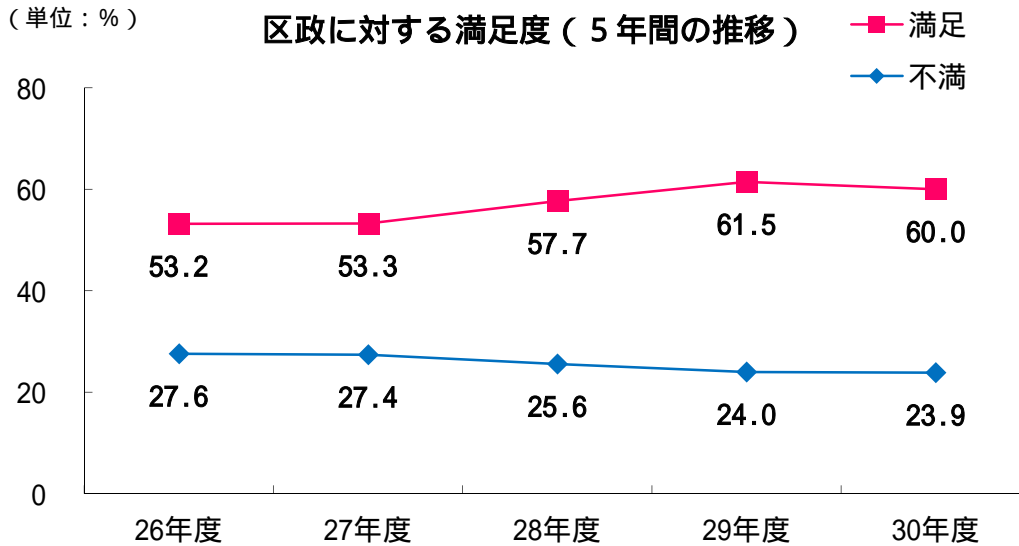
イ 定住意向

【定住意向】をもっている人は8割近くとなっています。



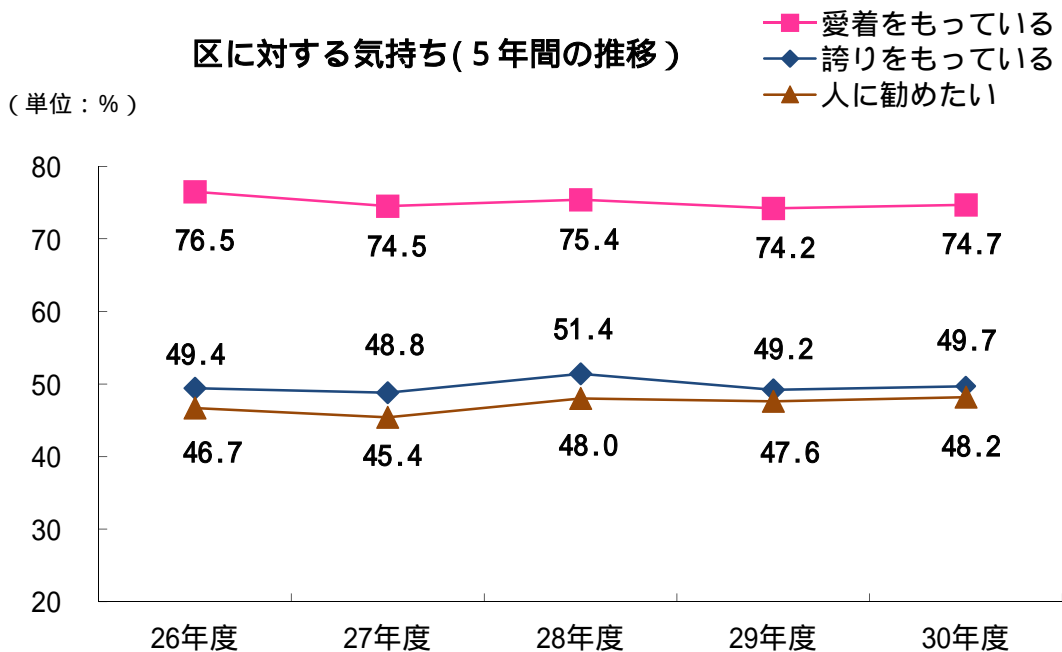
ウ 区政に対する満足度

【満足】は6割を占め、2割台半ばの【不満】を大きく上回っています。



エ 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。

(1) 区政モニター 性別・年代別・回答方法別構成 (H30.4.1 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	6	8	4	20	24	4	18	22	2	10	12
インターネット	4	3	7	8	20	28	6	16	22	3	4	7
合計	6	9	15	12	40	52	10	34	44	5	14	19

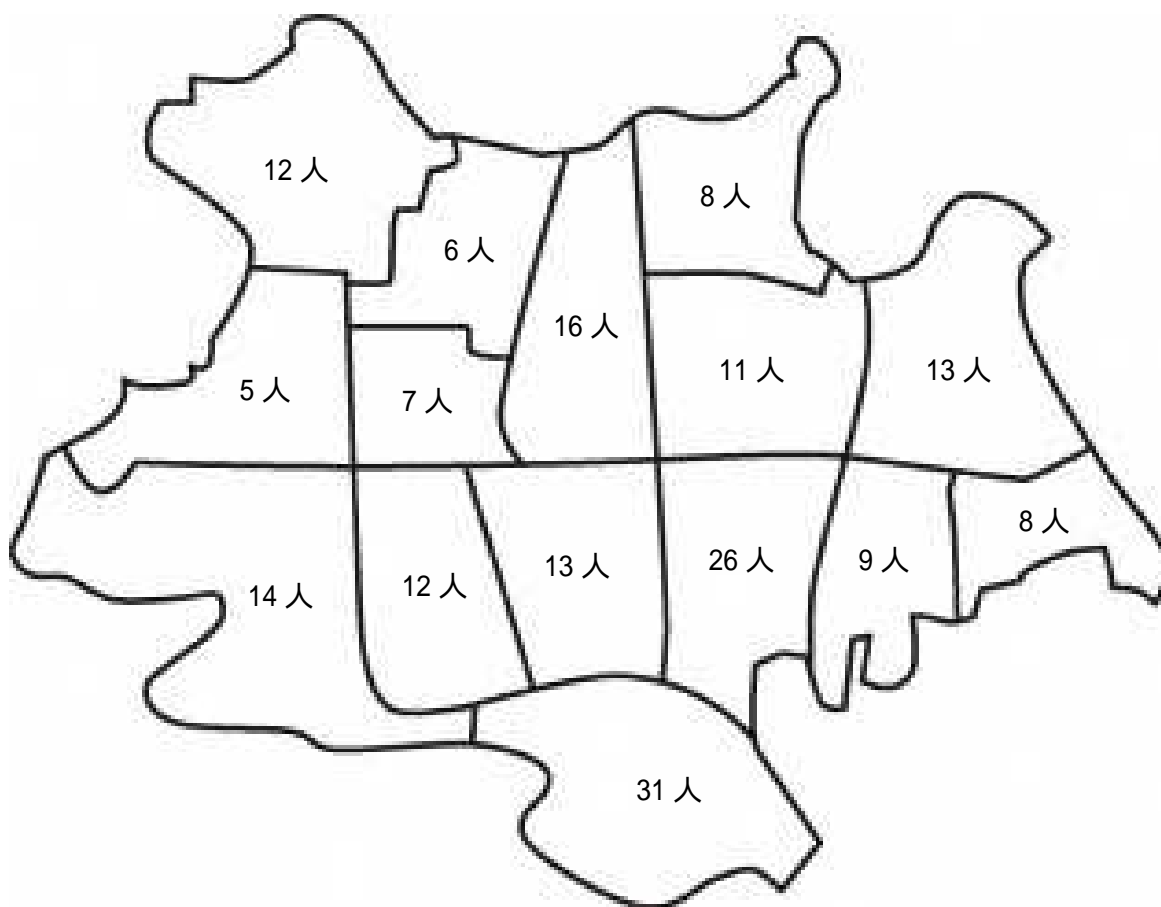
年代・性別 回答方法	60代			70代			80代			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	10	13	23	8	8	16	3	3	6	33	78	111
インターネット	6	4	10	4	2	6	-	-	-	31	49	80
合計	16	17	33	12	10	22	3	3	6	64	127	191

(2) 区政モニター 性別・年代別・職業別構成 (H30.4.1 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	-	-	-	-	2	2	-	1	1	1	1	2
常勤	4	4	8	10	12	22	9	9	18	2	1	3
パート・アルバイト	1	1	2	1	7	8	-	5	5	-	7	7
無職	-	-	-	1	1	2	1	2	3	2	-	2
主婦	-	4	4	-	18	18	-	17	17	-	5	5
合計	6	9	15	12	40	52	10	34	44	5	14	19

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	2	4	6
常勤	4	1	5	-	-	-	-	-	-	29	27	56
パート・アルバイト	3	6	9	2	-	2	-	-	-	7	26	33
無職	9	-	9	10	3	13	2	1	3	25	7	32
主婦	-	10	10	-	6	6	-	2	2	-	62	62
合計	16	17	33	12	10	22	3	3	6	64	127	191

(3) 区政モニター 地域別構成 (H30.4.1 現在)



4 区政モニターアンケートの結果

平成30年度は、4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	「行政情報」の利用状況	10月29日～ 11月12日	191人	184人 96.3%
第2回	足立区の農地・農業に対する意識	12月14日～ 12月28日	191人	183人 95.8%
第3回	子どもの貧困対策	1月30日～ 2月12日	191人	179人 93.7%
第4回	人権問題	1月30日～ 2月12日	191人	179人 93.7%

(1) 「行政情報」の利用状況について

ア 区の情報の入手手段について

ア - 1 区の情報の入手手段

- ・ 「あだち広報」95.1%
- ・ 「公社ニュースときめき」60.3%
- ・ 「インターネット（区の公式ホームページ、A-メール、ツイッター、フェイスブック）」51.6%

イ 「あだち広報」について

イ - 1 「あだち広報」の利用状況

- ・ 「毎回見ている」と「たまに見ている」の計96.7%

イ - 2 「あだち広報」のしている記事

- ・ 「イベントや講座の情報（区民まつり、まなびナビなど）」89.3%
- ・ 「特集記事（毎月10日号の6～7面に掲載）」66.3%
- ・ 「啓発や注意喚起の情報（治安対策や特殊詐欺、熱中症の注意喚起など）」50.0%

イ - 3 「あだち広報」で今後、特集記事で特集してほしい内容（自由意見）

- ・ 「グルメ・お店特集」（21件）
- ・ 「観光・街歩き特集」（20件）
- ・ 「イベント特集」（18件）

イ - 4 「あだち広報」を見たことがない理由

- ・ 「掲載内容が面白くない（つまらない）」50.0%（6名中3名）

ウ 「区のホームページ」について

ウ - 1 「区のホームページ」の利用状況

- ・ 「よく見ている」と「たまに見ている」の計71.2%

ウ - 2 「区のホームページ」をしている理由

- ・ 「イベントや講座（花火や区民まつりの日時、内容など）の情報を得る」70.2%
- ・ 「『窓口や手続き方法、施設の住所など』の情報を得る」58.8%
- ・ 「重要なお知らせやトピックス情報（区のホームページトップに掲載）を得る」38.2%

ウ - 3 「区のホームページ」についての意見（自由意見）

- ・ 「検索しづらい・探しづらい」（24件）

第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

- ・ 「見づらい・わかりにくい」(16件)

ウ - 4 「区のホームページ」を見たことがない理由

- ・ 「あだち広報やA-メール、ポスター・チラシなど、ほかからの情報で足りている」54.7%

エ 「区のSNS」について

エ - 1 「区のSNS」の利用状況

- ・ 「よく見ている」と「たまに見ている」の計9.8%

エ - 2 「区のSNS」を見ている理由

- ・ 「イベントや講座情報(花火や区民まつりの日時、内容など)の情報を得る」83.3%
- ・ 「重要なお知らせや緊急的な情報(災害情報や特殊詐欺、熱中症など)を得る」55.6%

エ - 3 ツイッター、フェイスブックについてのご意見(自由意見)

- ・ 「投稿内容に工夫の余地あり」(5件)
- ・ 「発信の頻度を上げてほしい」(3件)

エ - 4 「区のSNS」を見たことがない理由

- ・ 「もともとツイッター、フェイスブックを使っていない」59.0%
- ・ 「あだち広報や区のホームページ、A-メール、ポスター・チラシなど、ほかからの情報で足りている」41.6%

オ 「コールセンター」について

オ - 1 「コールセンター」の利用状況

- ・ 「利用あり」26.1%
- ・ 「利用あり」と「知っているが利用したことはない」の計55.4%

オ - 2 「コールセンター」を利用した結果

- ・ 「解決した(情報を入手できた)」66.7%
- ・ 「概ね解決した」29.2%
- ・ 「解決しなかった(情報を入手できなかった)」4.2%

オ - 3 「コールセンター」を利用したことがない理由

- ・ 「あだち広報や区のホームページなど、ほかからの情報で足りている」77.8%

カ 「行政サービス案内」について

カ - 1 「行政サービス案内」の掲載が無くなったことの不便さ

- ・ 「困っていない(不便を感じていない)」64.1%
- ・ 「やや困っている」と「困っている」の計8.2%
- ・ 「タウンページに掲載されていたこと自体を知らなかった」27.2%

カ - 2 「行政サービス案内」困っていない理由

- ・ 「あだち広報で情報を得る」70.3%
- ・ 「インターネット(パソコン・スマートフォンなど)を利用して調べる」61.9%
- ・ 「コールセンター(お問合せコールあだち)や担当課に直接電話する」26.3%

カ - 3 「行政サービス案内」困っている理由

- ・ 「紙媒体で行政サービス案内がないと不安だ」60.0%
- ・ 「これまでのタウンページを、たまに使っていた(目安は年に数回)」46.7%

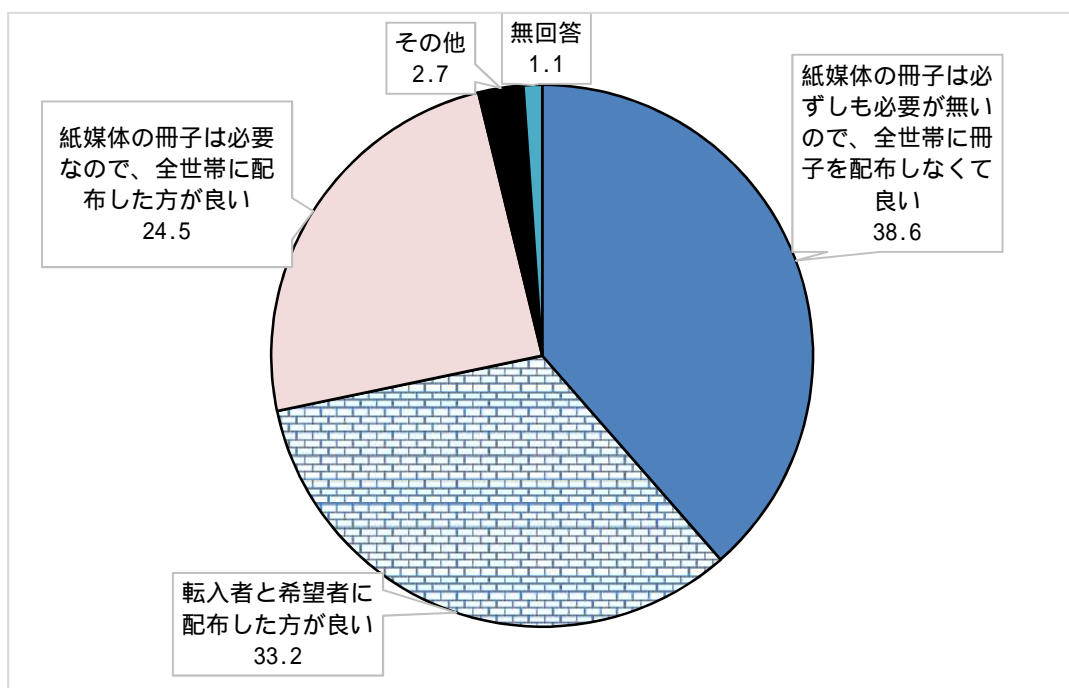
キ 「わたしの便利帳(リブイン)」のような紙媒体の冊子について

キ - 1 「わたしの便利帳(リブイン)」の認知

- ・ 「知っていた」54.9%
- ・ 「知らなかった」45.1%

キ - 2 「わたしの便利帳(リブイン)」のような紙媒体の冊子の必要性

- ・ 「紙媒体の冊子は必ずしも必要が無いので、全世帯に冊子を配布しなくて良い」38.6%
- ・ 「転入者と希望者に配布したほうが良い」33.2%
- ・ 「紙媒体の冊子は必要なので、全世帯に配布した方が良い」24.5%



キ - 3 全世帯に配布する場合の望ましい配布頻度

- ・ 「2～3年に1回程度発行するのが良い(理由:毎年発行だと費用がかかるなど)」42.2%
- ・ 「区の組織が大きく変わったり、内容が大きく変わる時に発行するのが良い(不定期発行)」24.4%
- ・ 「毎年発行した方が良い(理由:担当窓口や電話番号が変わる可能性があるためなど)」20.0%

キ - 4 配布しなくて良い理由

- ・ 「冊子を作成・配布するために費用がかかる(費用対効果の問題など)」64.8%
- ・ 「紙媒体の冊子を使うことが無い(「ほとんどない」を含む)(理由:コールセンターに電話する、インターネットで調べるなど)」54.9%

(2) 足立区の農地・農業に対する意識について

ア 野菜の購入先について

ア - 1 野菜購入場所

- ・ 「スーパー」94.5%
- ・ 「八百屋(個人店舗)」31.7%
- ・ 「宅配」15.8%
- ・ 「直売所」8.2%

ア - 2 野菜購入場所までの距離

	【500m未満(計)】	【500m以上(計)】
・ 「八百屋(個人店舗)」	39.7%	56.9%
・ 「スーパー」	53.2%	44.5%
・ 「直売所」	40.0%	60.0%

イ 野菜の購入および摂食について

イ - 1 野菜購入頻度

- ・ 「ほぼ毎日」「週5回程度」「週3回程度」の計64.5%

イ - 2 野菜購入金額

- ・ 「300円未満」21.2%
- ・ 「300円～600円未満」38.1%
- ・ 「600円～1,000円未満」31.4%
- ・ 「1,000円以上」8.5%

イ - 3 野菜購入少ない / しない主な理由

- ・ 「まとめ買いをしている」 74.6%

イ - 4 よく購入する野菜

- ・ 「キャベツ」 39.3%
- ・ 「玉ねぎ」 37.2%
- ・ 「人参」 32.2%

イ - 5 野菜摂食頻度

- ・ 「ほぼ毎日」 78.1%
- ・ 「ほぼ毎日」と「週5日程度」の計 89.6%

ウ 野菜購入時の条件について

ウ - 1 野菜購入時に重視する条件

- ・ 「鮮度がよいこと」 74.9%
- ・ 「価格が安いこと」 69.9%
- ・ 「産地が明示されていること」 26.8%

ウ - 2 日頃あまり使わない野菜を購入する条件

- ・ 「『健康に良い』などの情報を得た時」 60.1%
- ・ 「テレビで料理番組を見た時」 50.8%
- ・ 「野菜売り場においてあるレシピなどを見た時」 30.1%
- ・ 「インターネットなどで料理情報を検索した時」 30.1%

エ 区内の直売所について

エ - 1 直売所利用状況

- ・ 「日常的に利用している」と「たまに利用している」の計 10.4%
- ・ 「日常的に利用している」「たまに利用している」「以前、利用したことがある」の計 26.8%
- ・ 「日常的に利用している」「たまに利用している」「以前、利用したことがある」「知っているが、利用したことはない」の計 65.6%

エ - 2 「あだち菜の郷」認知状況

- ・ 「知っている」 35.0%

エ - 3 「あだち菜の郷」利用状況【全数ベース】

- ・ 「日常的に利用している」と「たまに利用している」の計 3.8%
- ・ 「日常的に利用している」「たまに利用している」「以前、利用したことがある」の計 10.9%

第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果

- ・ 「日常的に利用している」「たまに利用している」「以前、利用したことがある」「知っているが、利用したことはない」の計 35.0%

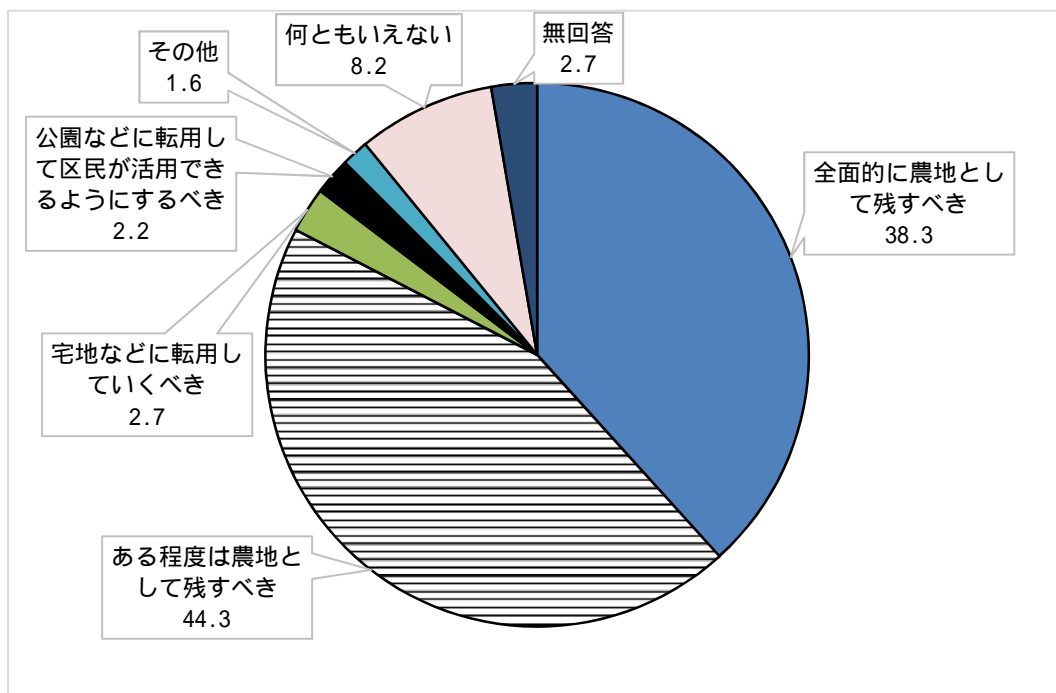
エ - 4 直売所の印象

- ・ 「採れたてで、鮮度の良いものを買える点が良い(よさそう)」77.6%
- ・ 「直売所が近隣にない」52.5%
- ・ 「地元の農家が作った農産物を販売しているので親しみを感じる」51.9%

オ 都市農地の今後の方向性について

オ - 1 都市農地の今後の方向性

- ・ 「全面的に農地として残すべき」と「ある程度は農地として残すべき」の計 82.5%
- ・ 「宅地などに転用していくべき」と「公園などに転用して区民が活用できるようにするべき」の計 4.9%



カ 区内の農業について

カ - 1 重要だと思う区の農業の取り組み

- ・ 「区民まつりなどイベントでの農産物の即売」72.1%
- ・ 「区内産の野菜の購入場所を増やす」57.9%
- ・ 「区民を対象にした農業体験」43.7%

カ - 2 区に期待する農業支援策

- ・ 「直売所の増設・支援」64.5%

- ・ 「学校給食に区内産の農産物の使用を増やす」58.5%
- ・ 「安全な農産物の栽培奨励・支援」56.3%

カ - 3 今後やってみたい農業に関する活動

- ・ 「毎日の食事に区内産の新鮮な野菜を取入れる」51.4%
- ・ 「自分で食べる野菜を自分で育てる」45.9%
- ・ 「ボランティアとして収穫時期などに農家の手伝いをする」25.7%

カ - 4 足立区の農業についての意見（自由意見）

- ・ 「足立農業や農産物のPRや支援」(37件)
- ・ 「直売所のPRや増設」(30件)
- ・ 「子どもたちの農業体験を増やして欲しい」(15件)
- ・ 「農地を残して欲しい」(14件)
- ・ 「スーパーや小売店の売り場を増やして欲しい」(10件)

(3) 子どもの貧困対策について

ア 身近にある子どもの貧困について

ア - 1 子どもの貧困の実感有無

- ・ 「身近に感じたことがある」37.4%
- ・ 「身近に感じたことはない」62.0%

ア - 2 子どもの貧困を感じた場面

- ・ 「体や髪が清潔に保たれていない」49.3%
- ・ 「夜間、子どもだけで過ごしている」46.3%

ア - 3 貧困状態にある子どもの家庭の増減実感

- ・ 「増えている」18.4%
- ・ 「あまり変わらない」20.1%
- ・ 「減っている」6.7%
- ・ 「わからない」51.4%

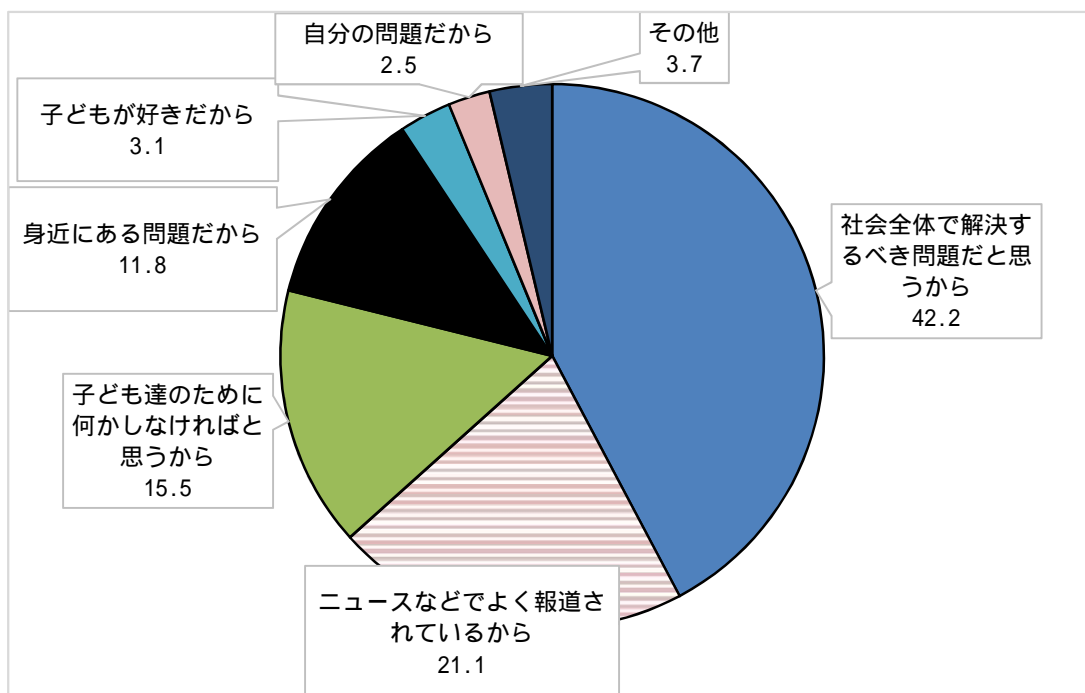
イ 子どもの貧困問題への関心

イ - 1 子どもの貧困問題への関心有無

- ・ 「関心がある」89.9%
- ・ 「関心がない」10.1%

イ - 2 子どもの貧困問題に関心がある主な理由

- ・ 「社会全体で解決すべき問題だと思うから」42.2%
- ・ 「ニュースなどでよく報道されているから」21.1%



イ - 3 子どもの貧困問題に関心がない主な理由

- ・ 「身近な問題ではないから」44.4%

ウ 子どもの貧困に対する問題意識

ウ - 1 子どもの貧困状態の問題認識有無

- ・ 「問題だと思う」97.8%
- ・ 「問題だとは思わない」1.7%

ウ - 2 子どもの貧困がもたらす影響

- ・ 「こころの状態が不安定になる」74.9%
- ・ 「必要な食事がとれない、または偏った食事によって健康上のリスクが増える」72.6%
- ・ 「いじめや孤立の原因になる」67.0%
- ・ 「暴力や養育放棄などの虐待のリスクが増える」65.9%

ウ - 3 子どもの貧困問題が国の経済損失につながることの認知

- ・ 「知っている」66.5%
- ・ 「知らない」31.8%

ウ - 4 子どもの貧困対策の必要性が理解されにくい主な理由

- ・ 「子どもの貧困は家庭の責任だと思ふ人がいるから」47.5%
- ・ 「自分には関係ないと思ふ人がいるから」23.5%

エ 子ども達のための地域活動について

エ - 1 地域の子ども達のための活動への参加有無

- ・ 「ある」19.6%
- ・ 「ない」80.4%

エ - 2 活動に参加していない理由

- ・ 「活動したいが、時間がない」45.8%
- ・ 「活動したいが、活動に関する情報がない」40.3%
- ・ 「活動したいと思わない」16.0%

エ - 3 活動したいと思わない理由

- ・ 「時間がない」43.5%

エ - 4 子ども達の経験・体験活動を充実させるために重要だと思ふ取り組み

- ・ 「放課後子ども教室・学童保育室・児童館などでのさまざまな体験活動」68.7%
- ・ 「学校や家以外での学習支援の場の提供」65.9%
- ・ 「親以外の大人との交流の機会提供」45.3%
- ・ 「スポーツ体験の場の提供」42.5%

エ - 5 地域の子ども達のための活動を行う際に必要な情報

- ・ 「利用できる場所の情報」73.7%
- ・ 「参加・利用できる団体の情報」72.1%
- ・ 「行政からの支援（補助金等）の情報」57.0%

オ 区の子どもの貧困対策について

オ - 1 区が全庁で子どもの貧困対策に取り組んでいることの認知有無

- ・ 「知っている」22.3%
- ・ 「知らない」76.5%

オ - 2 子ども達の貧困対策として重要だと思ふ区の取り組み

- ・ 「学習支援（補習教室、無料塾、塾代の支援等）」81.0%
- ・ 「就学援助・入学準備金・育英資金等の教育資金の支援」64.2%
- ・ 「保護者が孤立せず、安心して子育てができるよう、相談・交流の場の充実」63.7%

オ - 3 子どもの未来を応援する講演会や交流会への参加意向

- ・ 「参加してみたい」75.4%
- ・ 「参加したくない」23.5%

(4) 人権問題について

ア 日本社会における人権問題について

ア - 1 日本社会の人権について

- ・ 「十分守られている」と「十分ではないが守られている」の計55.9%
- ・ 「あまり守られていない」と「全然守られていない」の計40.2%

ア - 2 守られていないと感じる人権問題

- ・ 「障がい者」68.1%
- ・ 「子ども」63.9%
- ・ 「女性」62.5%
- ・ 「インターネットによる人権侵害」61.1%

ア - 3 この5～6年間の人権侵害の増減意識

- ・ 「あまり変わらない」43.6%
- ・ 「多くなってきた」25.1%
- ・ 「少なくなってきた」15.1%

イ 自身が経験した人権侵害について

イ - 1 自身が人権侵害を受けた経験の有無

- ・ 「ある」31.8%
- ・ 「ない」67.6%

イ - 2 自身が受けた人権侵害の内容

- ・ 「あらぬ噂や他人からの悪口、かげ口」42.1%
- ・ 「差別待遇」31.6%
- ・ 「名誉・信用のき損、侮辱」28.1%
- ・ 「セクシャル・ハラスメント」26.3%
- ・ 「使用者による労働強制等の不当な待遇」24.6%

イ - 3 人権侵害を受けた時の対応

- ・ 「黙って我慢した」64.9%
- ・ 「身近な人に相談した」42.1%
- ・ 「相手に対して具体的な抗議をした」31.6%

ウ 部落差別等の同和問題について

ウ - 1 同和問題の認知有無

- ・ 「知っている」 69.3%
- ・ 「知らない」 30.7%
- ・ 「答えたくない」 0.0%

ウ - 2 同和問題を初めて知った主なきっかけ

- ・ 「テレビ・ラジオ・新聞・本等で知った」 34.7%
- ・ 「学校の授業で教わった」 29.0%
- ・ 「家族（祖父母、父母、兄弟等）から聞いた」 14.5%

ウ - 3 同和問題に関して起きていると思う人権問題

- ・ 「結婚問題で周囲の反対を受けること」 50.8%
- ・ 「差別的な言動をされること」 48.4%
- ・ 「就職・職場で不利な扱いを受けること」 44.4%
- ・ 「身元調査をされること」 37.9%

ウ - 4 現在もなお部落差別が存在する理由

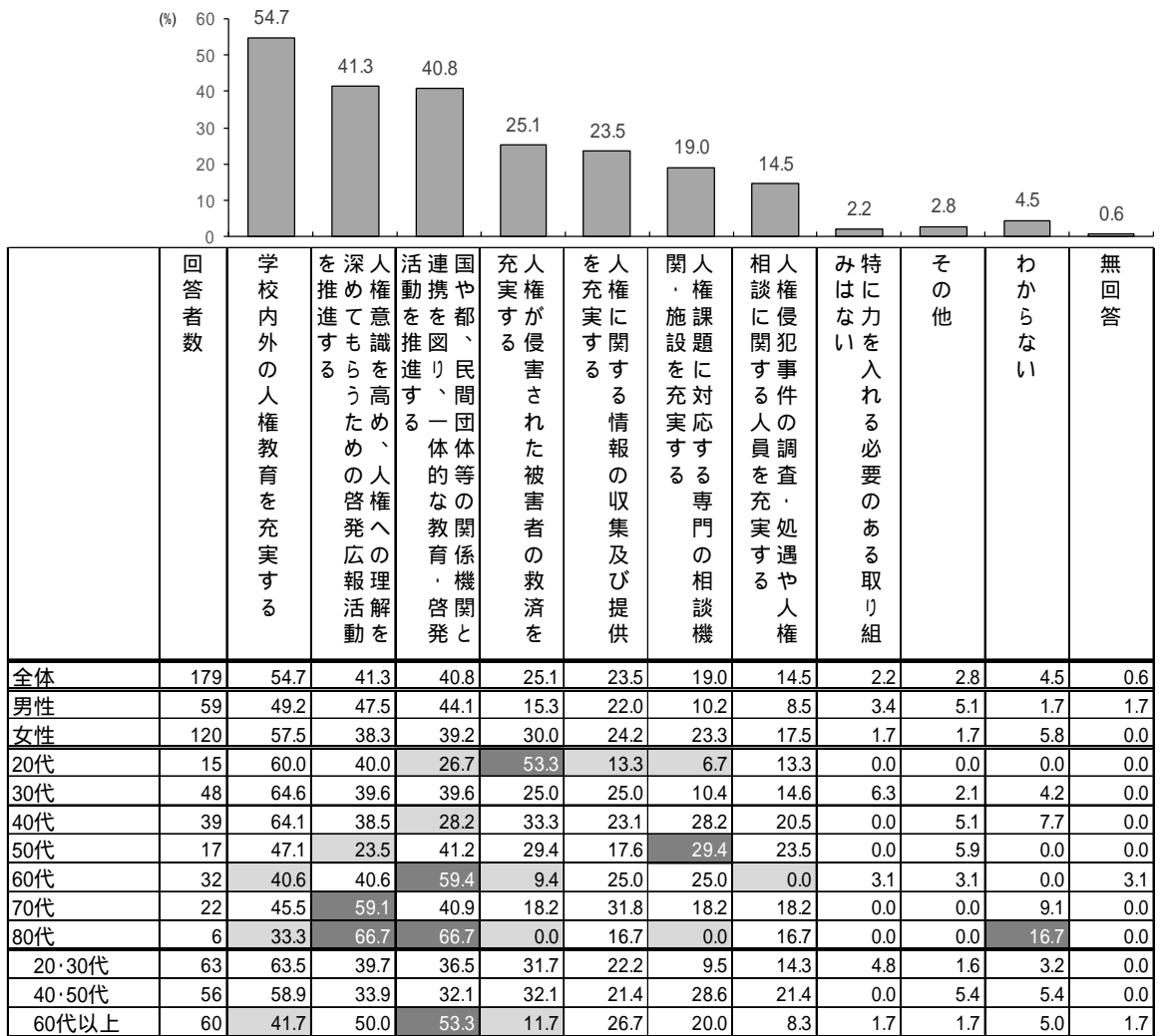
- ・ 「昔からある偏見や差別意識を、そのまま受け入れてしまう人が多いから」 64.5%
- ・ 「部落差別の知識がなかったり、無関心だったりする人がいるから」 47.6%
- ・ 「落書きやインターネット上などで差別意識を助長する人がいるから」 38.7%
- ・ 「これまでの教育や啓発が十分でなかったから」 35.5%

エ 人権課題の解決に向けて注力すべき区の取り組み

エ - 1 注力すべき区の取り組み（複数回答可）

- ・ 「学校内外の人権教育を充実する」 54.7%
- ・ 「人権意識を高め、人権への理解を深めてもらうための啓発広報活動を推進する」 41.3%
- ・ 「国や都、民間団体等の関係機関と連携を図り、一体的な教育・啓発活動を推進する」 40.8%

第4章 調査広聴 / 区政モニターアンケートの結果



全体より+10%
 全体より-10%

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30年度に実施した主なアンケートです。

(1) 文化・読書・スポーツに関する実態調査

1	文化・読書・スポーツに関するアンケート調査	P56
---	-----------------------	-----

(2) 子どもの実態調査

2	子どもの健康・生活実態調査	P57
3	子ども・子育て支援に関するニーズ調査	P58

(3) 男女共同参画に関する意識調査

4	男女共同参画に関する区民及び区内大学生意識調査	P59
---	-------------------------	-----

(4) 食習慣調査

5	食習慣調査	P59
---	-------	-----

(5) 職員、事業者のサービス、事業の調査

6	省エネ家電製品購入費補助金利用者アンケート	P60
7	元気応援ポイント事業アンケート	P60
8	来庁者アンケート	P61
9	自転車賠償保険の加入調査	P61
10	生涯学習施設等における年末年始開館に関するアンケート	P62

(6) お店セレクション

11	あだちの輝くお店セレクション テーマ：町の中華	P62
----	-------------------------	-----

(7) 各種イベント・講座参加者の感想

12	郷土博物館 お客様アンケート	P63
13	出張博物館 東京150年記念グラフィック展アンケート	P63
14	くらしフェスタ(消費生活展)アンケート	P64
15	アトリウムコンサートアンケート	P64
16	長寿健康増進事業(講座)アンケート	P65

(8) まちづくり

17	北綾瀬ゾーン(北綾瀬駅周辺) 意識調査票	P65
----	----------------------	-----

(9) 公共施設の建設に関する意識調査

18	東武伊勢崎線(竹ノ塚駅付近)連続立体交差事業高架下利用・駅施設アンケート調査	P66
19	しょうぶ沼公園 改修工事アンケート	P66

【1】文化・読書・スポーツに関するアンケート調査																			
調査の目的	子どもから大人まで幅広い世代を対象に、文化・読書・スポーツに対する関心や行動の実態と、関心喚起や行動変容のきっかけや課題を把握することで、必要な施策を検討するため。																		
調査項目	文化・読書・スポーツに対する関心や行動の実態 / 文化・読書・スポーツにおける行動がひとやまちにもたらす効果（人生 100 年時代を心豊かに生きるための要素、子どもの対処能力、子どもの自己肯定感 など） / 文化・読書・スポーツに対する関心や行動につながるきっかけ																		
実施時期	平成 30 年 9 月から 10 月																		
対象者	<p>(1) 対象</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>対象者</th> <th>回収数 / 標本数</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>16 歳以上の一般区民</td> <td>2,842 件 / 8,000 件</td> <td>35.5%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>区立小学校（9 校）に在籍する小学 5 年生の保護者・児童</td> <td>541 件 / 625 件</td> <td>86.6%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>区立中学校（7 校）に在籍する中学 1 年生の保護者・生徒</td> <td>550 件 / 721 件</td> <td>76.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 期間及び方法</p> <p>1 : 平成 30 年 9 月 28 日から 10 月 12 日 無作為抽出した対象者に郵送にて配付・回収</p> <p>2 と 3 : 平成 30 年 10 月 1 日から 10 月 12 日 学校を通じて配付・回収</p>				対象者	回収数 / 標本数	回収率	1	16 歳以上の一般区民	2,842 件 / 8,000 件	35.5%	2	区立小学校（9 校）に在籍する小学 5 年生の保護者・児童	541 件 / 625 件	86.6%	3	区立中学校（7 校）に在籍する中学 1 年生の保護者・生徒	550 件 / 721 件	76.3%
	対象者	回収数 / 標本数	回収率																
1	16 歳以上の一般区民	2,842 件 / 8,000 件	35.5%																
2	区立小学校（9 校）に在籍する小学 5 年生の保護者・児童	541 件 / 625 件	86.6%																
3	区立中学校（7 校）に在籍する中学 1 年生の保護者・生徒	550 件 / 721 件	76.3%																
対象者の抽出方法	上記「対象者」欄のとおり																		
調査方法	上記「対象者」欄のとおり																		
標本等	上記「対象者」欄のとおり																		
所属	文化・読書・スポーツ計画担当課 文化・読書・スポーツ計画担当係																		
閲覧	準備ができ次第足立区ホームページに掲載予定																		

【2】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30年10月
対象者	区立小学校に在籍する小学4年生全数、小学6年生、中学2年生の一部
対象者の抽出方法	小学4年生全数、小学6年生、中学2年生の一部
調査方法	学校を通じて配付・回収
標本等	標本数 6,605 票 回収数 5,387 票 回収率 81.6% (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
閲覧	準備ができ次第足立区ホームページに掲載予定

【3】子ども・子育て支援に関するニーズ調査			
調査の目的	「足立子ども・子育て支援事業計画」の策定に伴い、この事業計画に必要な子育て世帯の保護者の就労状況や教育・保育施設等の利用に関する意向、そのほかの実状を把握するため。		
調査項目	子育て世帯の保護者の就労状況 / 教育・保育施設等の利用に関する意向 / そのほかの実状把握など		
実施時期	平成31年1月から2月		
対象者	区に在住する0歳から11歳の子どもを持つ保護者		
対象者の抽出方法	無作為		
調査方法	郵送		
標本等	対象	就学前児童	就学後児童
	標本数	6,750票	3,200票
	回収数	3,110票	1,485票
	回収率	46.1% (小数第2位四捨五入)	46.4% (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		
閲覧	準備ができ次第足立区ホームページに掲載予定		

【4】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	男女共同参画に関する事について、区民や区内在学の大学生の意識や実態を把握し、施策に反映させる。									
調査項目	女性活躍推進 / ワーク・ライフ・バランス / 働き方改革 / 多様性の尊重と人権 / DV・ハラスメントの防止対策 / 男女共同参画の推進									
実施時期	平成30年11月から12月									
対象者	区民意識調査：満18歳以上の区民 大学生意識調査：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	区民意識調査：無作為　　大学生意識調査：任意									
調査方法	区民意識調査：郵送　　大学生意識調査：配付									
標本等	<table border="0"> <tr> <td>標本数</td> <td>3,000票</td> <td>500票</td> </tr> <tr> <td>回収数</td> <td>765票</td> <td>125票</td> </tr> <tr> <td>回収率</td> <td>25.5%</td> <td>25.0%</td> </tr> </table>	標本数	3,000票	500票	回収数	765票	125票	回収率	25.5%	25.0%
標本数	3,000票	500票								
回収数	765票	125票								
回収率	25.5%	25.0%								
所属	区民参画推進課　男女共同参画推進係									
閲覧	男女参画プラザ情報資料室・各図書館・足立区ホームページに掲載予定									

【5】食習慣調査							
調査の目的	足立区糖尿病対策アクションプランに基づき、区の課題である野菜摂取量が不足している実態を把握し、今後、野菜から食べやすくなる環境づくりの推進を図る基礎資料とする。						
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30年11月						
対象者	20歳から60歳未満の足立区民						
対象者の抽出方法	無作為抽出						
調査方法	郵送						
標本等	<table border="0"> <tr> <td>標本数</td> <td>1,000票</td> </tr> <tr> <td>回収数</td> <td>371票</td> </tr> <tr> <td>回収率</td> <td>37.1% (小数第2位四捨五入)</td> </tr> </table>	標本数	1,000票	回収数	371票	回収率	37.1% (小数第2位四捨五入)
標本数	1,000票						
回収数	371票						
回収率	37.1% (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						

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【6】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。
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は高まったか(その理由) / 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30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、HP上の入力フォームから回答
標本等	標本数 3,801 票 回収数 89 票 回収率 2.3% (小数第2位四捨五入)
所属	環境政策課 管理係

【7】元気応援ポイント事業アンケート	
調査の目的	活動交付金や褒賞制度について意見を聞き、今後の事業の参考にするため。
調査項目	活動交付金 / 褒賞制度 / ボランティア活動をしている受入機関
実施時期	平成30年10月
対象者	平成30年度の元気応援ポイント手帳を持っているボランティア登録者
対象者の抽出方法	対象者全員
調査方法	郵送
標本等	標本数 1,827 票 回収数 1,365 票 回収率 74.7% (小数第2位四捨五入)
所属	介護保険課 介護保険係

【8】来庁者アンケート	
調査の目的	職員の接客の現状を把握し、接客力向上の取組みに反映させるため。
調査項目	窓口対応した職員の性別と年齢 / 職員の身だしなみ / 挨拶や話し方 / 説明の仕方(分かりやすい説明だったかなど) / 聴く姿勢 / お見送り / 職員の対応についての総合評価
実施時期	平成30年11月
対象者	職員の窓口対応を受けた区民
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	本庁舎において、職員の対応を受けた区民に対して、調査員が調査項目について口頭で質問し、聞き取る。
標本等	標本数 530票 回収数 530票 回収率 100%
所属	人材育成課 人材育成係

【9】自転車賠償保険の加入調査	
調査の目的	「区民交通傷害保険」の導入にあたり、自転車賠償保険の加入数を把握し、検証するため。
調査項目	年齢 / 自転車損害賠償保険等の加入有無 / 加入している保険の種類
実施時期	平成31年1月
対象者	区営自転車駐車場(11ヶ所)利用者
対象者の抽出方法	区内全域を網羅できるように区営自転車駐車場を抽出
調査方法	駐車している自転車に貼り付け
標本等	標本数 7,215票 回収数 939票 回収率 13.0%(小数第2位四捨五入)
所属	交通対策課 推進係

【10】生涯学習施設等における年末年始開館に関するアンケート			
調査の目的	区内にある生涯学習関連施設等（学習センター・図書館・スポーツ施設）の年末年始の開館について区民の利用状況や意向などを把握し、今後の区民サービスの向上を図るための基礎資料を得ることを目的とする。		
調査項目	利用したことがある施設及び利用頻度 / 年末年始の施設の開館について / 年末年始に利用したい施設・日にち・時間帯 / 利用料金が割増しになっても利用しますか / 性別 / 年末年始の開館についての考え		
実施時期	平成31年1月25日から2月7日		
対象者	区民（区内在住満18歳以上の男女）、施設利用者		
対象者の抽出方法	無作為、施設利用者		
調査方法	区民は、郵送 施設利用者は施設利用時に配布・回収		
標本等	対象	区民	利用者
	標本数	3,000票	
	回収数	866票	721票
	回収率	28.9%（小数第2位四捨五入）	
所属	地域文化課 文化施設経理係		

【11】あだちの輝くお店セレクション テーマ：町の中華	
調査の目的	テーマに合った店舗を推薦してもらい、その店舗を集約し発信することで、今後さらに店舗に足を運んでもらうようにする。
調査項目	店舗名称 / 店舗フリガナ / 店舗住所 / おすすめの一品 / おすすめポイント / 今後取り扱ってほしいテーマ
実施時期	平成30年9月25日から12月2日
対象者	特に限定せず
調査方法	応募用紙の持参やFAX、区内イベント等での直接記入、または区HPの専用フォームへの入力
標本等	回収数 1,722票（うち有効票1,660票）
所属	産業振興課 商業振興係
閲覧	足立区ホームページ

【12】 郷土博物館 お客様アンケート	
調査の目的	来館者の傾向(年代や移動手段)を計る。また、展示についての感想を募り、今後の博物館運営に反映させる。
調査項目	性別 / 年代 / 居住地(区内・23区内・都内(市町村)・その他) / 情報取得の手段 / 来館回数 / 交通手段 / 来館目的 / 常設展示の感想 / 受付窓口の対応 / 展示全体の感想
実施時期	平成30年5月15日から平成31年3月31日
対象者	来館者
対象者の抽出方法	来館者
調査方法	館内に設置の上自由回答
標本等	回収数 122票
所属	地域文化課 郷土博物館

【13】 出張博物館 東京150年記念グラフィック展アンケート	
調査の目的	来場者の傾向を把握する。また、展示への感想から、今後の郷土博物館PRの参考にする。
調査項目	性別 / 年代 / 居住地(区内・23区内・都内(市町村)・その他) / 来場のきっかけ / 展示数について / 展示内容について / 来場回数 / 次回の観覧予定 / 博物館の認知度 / 展覧会観覧予定 / 今後の来館予定 / 展示を見ての感想
実施時期	平成30年7月7日から7月8日
対象者	来場者
対象者の抽出方法	来場者
調査方法	会場内に設置の上自由回答
標本等	標本数 1,671票 回収数 181票 回収率 10.8%(小数第2位四捨五入)
所属	地域文化課 郷土博物館

第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【14】くらしフェスタ（消費生活展）アンケート	
調査の目的	次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30年10月27日から28日
対象者	来場者
対象者の抽出方法	来場者
調査方法	会場で回答を依頼
標本等	標本数 2,580 票 回収数 808 票 回収率 31.3%（小数第2位四捨五入）
所属	産業政策課 消費者センター

【15】アトリウムコンサートアンケート	
調査の目的	アトリウムコンサートについて感想や意見を求める。
調査項目	アトリウムコンサートの情報入手経路 / 感想 / 年代 / 希望演目 / 出演者による本公演の希望の有無 / 自由意見
実施時期	平成30年4月から平成31年3月（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	来場者
調査方法	会場で回答を依頼
標本等	標本数 1,335 票 回収数 321 票 回収率 20.1%（小数第2位四捨五入）
所属	地域文化課 文化団体支援係

【16】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	「長寿健康増進事業」の開催開催情報入手経路（複数回答） / 「長寿健康増進事業」への参加の有無 / 地域学習センター等利用頻度 / 性別 等
実施時期	平成30年10月から平成31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	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
調査方法	講座終了後、回答を依頼
標本数	標本数 681 票
回収数	回収数 655 票
回収率	回収率 96.2%（小数第2位四捨五入）
所属	高齢医療・年金課 高齢医療係

【17】北綾瀬ゾーン(北綾瀬駅周辺) 意識調査票	
調査の目的	北綾瀬ゾーンのまちの現状などに対する意見を把握し、北綾瀬ゾーンのエリアデザイン計画を策定するため。
調査項目	北綾瀬駅および駅周辺のまちの評価 / 北綾瀬駅周辺(地域)の「自慢できるところ」や「良いと思うところ」 / 北綾瀬が「これからも住み続けたい」「人にススメたい」まちになっていくために必要なもの / 北綾瀬ゾーンの将来のまちづくりについて
実施時期	平成30年6月、8月
対象者	しょうぶまつり及び住民説明会参加者
対象者の抽出方法	しょうぶまつり及び住民説明会参加者
調査方法	個別面接聴取
標本等	標本数 1,574 票 回収数 1,574 票 回収率 100%
所属	エリアデザイン計画担当課 エリアデザイン計画担当
閲覧	足立区ホームページ

【18】東武伊勢崎線(竹ノ塚駅付近)連続立体交差事業高架下利用・駅施設アンケート調査			
調査の目的	高架下空間の活用方法や駅施設に対する鉄道事業者への要望内容を検討する。		
調査項目	竹ノ塚駅利用頻度・利用目的 / 駅周辺の商業施設・公共公益施設の利便性 / 高架下に望む商業施設・公共公益施設 / 新駅舎設備と外観に対する意見 / 新駅舎改札内（通路・ホーム）のイメージ調査		
実施時期	平成30年9月		
対象者	竹ノ塚駅周辺居住者（郵送）、駅利用者（オープンハウス）		
調査方法	郵送及びオープンハウス形式		
標本等	形式	郵送	オープンハウス
	標本数	1,000票（無作為抽出）	
	回収数	332票	749票
	回収率	33.2%（小数第2位四捨五入）	
所属	竹の塚整備推進課 竹の塚まちづくり担当係		
閲覧	足立区ホームページ		

【19】しょうぶ沼公園 改修工事アンケート	
調査の目的	しょうぶ沼公園の既設噴水広場の改修にあたり、地域のご意見を伺うため。
調査項目	広場に欲しい施設/改修でやってほしいこと/やってほしいイベント
実施時期	平成30年6月から8月
対象者	しょうぶまつり来場者、しょうぶ沼公園近隣世帯
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	個別面接聴取 郵送
標本等	標本数 1,800票 回収数 981票 回収率 54.5%（小数第2位四捨五入）
所属	みどり推進課 公園整備係
閲覧	足立区ホームページ

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。

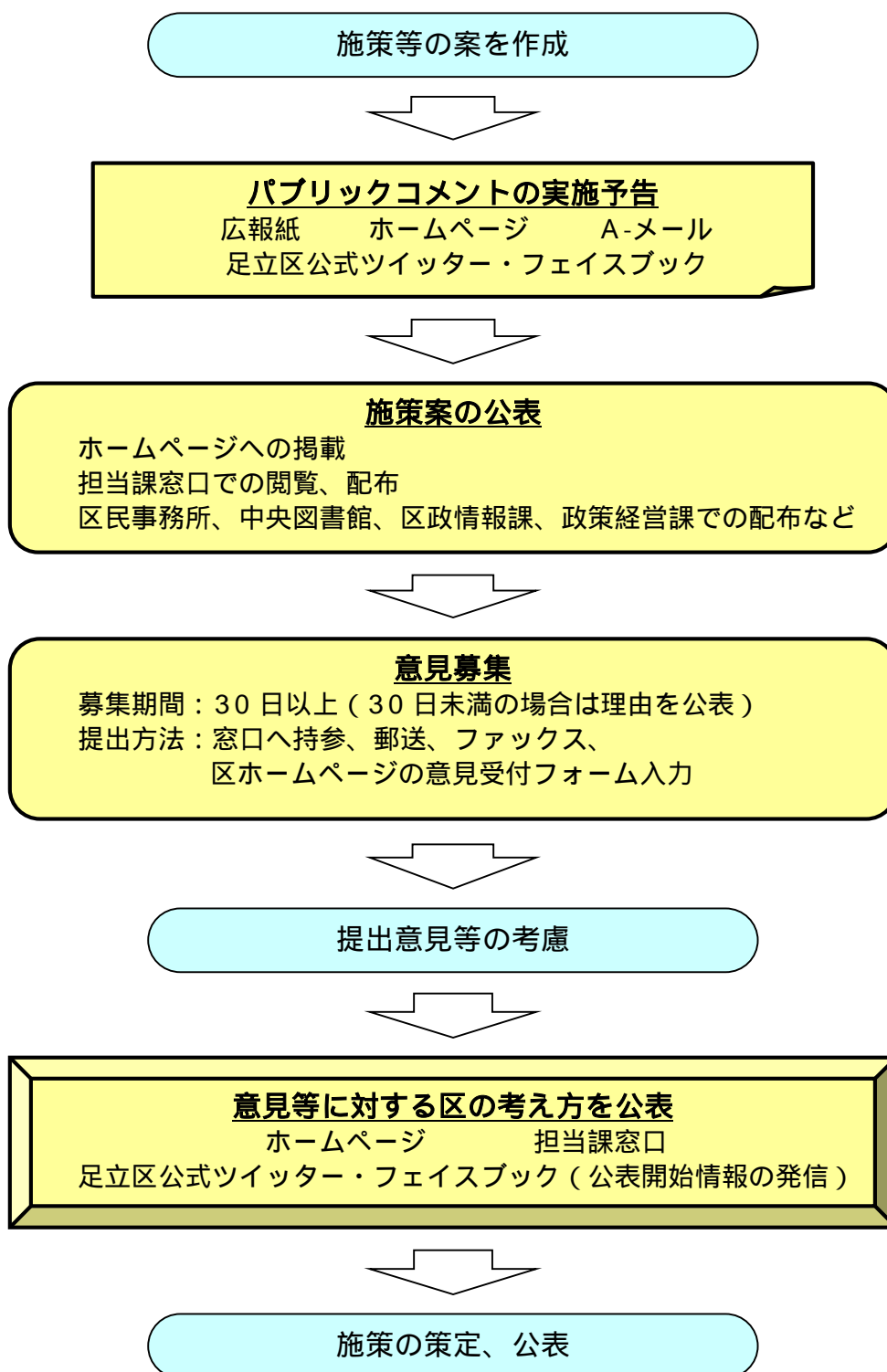
足立区では、平成15年9月に制度を導入し、平成17年4月に施行した足立区自治基本条例第10条において規定を設け、実施を義務付けています。

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



2 平成30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	足立区景観計画の改定(西新井大師地区特別景観形成地区の指定)(案)	都市計画課	平成30年4月2日～平成30年5月1日	1件/1名
2	江北エリアデザイン計画(案)	エリアデザイン計画担当課	平成30年9月10日～平成30年10月9日	228件/119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)〔地方税に関する事務〕	課税課	平成30年9月18日～平成30年10月19日	4件/1名
4	「足立区集合住宅の建築及び管理に関する条例」一部改正(素案)	開発指導課	平成30年11月1日～平成30年11月30日	3件/3名
5	第四次足立区一般廃棄物処理基本計画(案)	ごみ減量推進課	平成30年11月26日～平成30年12月25日	2件/1名
6	足立区災害廃棄物処理計画(案)	ごみ減量推進課	平成30年11月26日～平成30年12月25日	11件/2名
7	足立区地域包括ケアシステムビジョン(案)	地域包括ケア計画担当課	平成30年12月12日～平成31年1月11日	15件/5名
8	「足立区宅地開発事業調整条例」の制定(素案)	開発指導課	平成31年1月4日～平成31年2月4日	なし
9	北綾瀬ゾーンエリアデザイン計画(案)	エリアデザイン計画担当課	平成31年1月28日～平成31年2月28日	44件/10名
10	足立区区営住宅等長寿命化計画(素案)	住宅課	平成31年2月1日～平成31年3月4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、様々なご相談をお受けしています。相談はすべて無料です。

(1) 一般相談

- ア 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。
- イ 予約は必要ありません。
- ウ 区民の声相談課相談係での面接相談となります。
- エ 簡単な相談は電話でもできます。
- オ 行政書士、区相談員が担当しています。

(2) 各種専門相談

- ア 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、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
- イ 区民の声相談課相談係での面接相談となります。
- ウ 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）
- ・ F A X 03-3880-5631
- ・ Eメール kocho@city.adachi.tokyo.jp

(4) 区民相談一覧

平成31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(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、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は、住宅相談センターを通じて業者を紹介していません。
- ・ 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30年度 各種相談業務の月別取扱件数

ア 一般相談 (電話 7,237件 面接 3,022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	859	904	896	782	902	766	1,041	888	698	840	856	827	10,259 (9,103)

(カッコ内の数値は平成29年度件数)

イ 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	188	198	203	193	181	164	202	205	170	171	186	190	2,251 (2,232)
交通事故相談	7	9	10	8	14	7	12	5	12	10	9	9	112 (149)
行政相談	0	5	0	0	0	0	18	0	0	1	0	0	24 (31)
登記相談	6	6	5	8	1	7	6	7	3	4	2	7	62 (57)
不動産相談	14	7	15	13	8	6	15	12	16	8	6	16	136 (121)
税務相談	10	5	11	12	11	11	11	11	12	6	12	10	122 (118)
社会保険・労務相談	2	2	2	5	2	5	4	4	3	2	2	3	36 (31)
人権身の上相談	0	3	2	2	0	1	3	2	1	3	2	3	22 (9)

(カッコ内の数値は平成29年度件数)

2 コールセンター

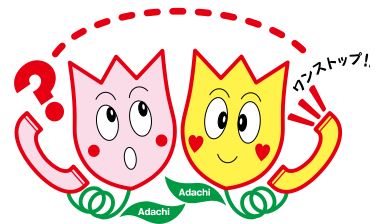
コールセンター「お問い合わせコール あだち」は、区の様々な手続きやイベント情報、施設案内などについて、電話・FAX・Eメールなどで直接お答えするサービスです。

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

ア 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。

イ 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。

ウ 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30年度 取り扱い件数

ア 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)	108,452 (106,284)	443 (434)
土曜日	50 (50)	6,385 (6,283)	128 (126)
日曜日 祝日	67 (67)	5,342 (6,244)	82 (93)

(カッコ内の数値は平成29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	14,988件
2位	ごみの分別・出し方	13,100件
3位	子育て	9,671件
4位	税金	8,333件
5位	各種福祉・助成制度	8,260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	65件(67件)
・ 土曜・日曜・祝日のイベントなどの代理対応	24件(26件)
・ あだち広報掲載記事や一斉発送物に関する案内	91件(78件)

(カッコ内の数値は平成29年度件数)

イ メール・FAXによるお問い合わせ

(ア) メールやFAXによるお問い合わせにも対応しています。

(イ) 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	2,807件(2,594件)
・ FAXによる取り扱い件数	30件(57件)

(カッコ内の数値は平成29年度件数)

広聴 2018

(平成 30 年度実施分)

令和元年 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)
