

広聴 2019  
(令和元年度実施分)

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

少子超高齢人口減少社会を背景に、区民ニーズは年々多様化・複雑化の度合いを深め、私たち行政は、限られた財源や職員などの資源を最大限に活用して、少しでも皆様のご要望にお応えすべく努めています。

しかし、あくまでも資源は有限。できることには自ずと限界もありますので、できる限りニーズや要望をくみ上げ、施策や事業の優先順位を見極めることが是非とも必要なのです。そのため、行政が何よりも大切にしているのが、この「広聴」にまとめた様々な「声」です。

足立区政の基本理念は協働と協創。区と様々な方々とは緩やかにつながることで生じる力「協創力」が、その推進エンジンです。協創の体制を構築し、力を発揮するためには、まずは互いを信頼できる関係がなくてはなりません。だからこそ私たちは様々な方法を講じて、「声」を吸い上げる努力をしています。

令和の時代が幕を開け、台風 19 号が猛威を振るった 2019 年。区民の皆様の思いをまとめた一冊です。

足立区長 近藤 やよい

# 目 次

## 第1章 広聴2019（令和元年度実施分）の概要…………… 1

### 第2章 個別広聴

1 区民の声……………	2
2 「区民の声」の概要……………	4
3 「区民の声」の内容……………	9
4 よりよい区政の実現につながった「区民の声」……………	13
5 事務改善につながった「区民の声」……………	16
6 職員の接客に対する苦情やご意見……………	18
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……………	24
2 令和元年度実施テーマ……………	24
3 各テーマの実施概要……………	24
（1）ママ活動支援について語り合う……………	24
（2）成人の日の集い実行委員と語り合う……………	27
（3）「パラスポーツで共生社会を目指す」について語り合う……………	29
（4）「足立区を選び事業を始めた経営者」と語り合う……………	33

### 第4章 調査広聴

1 世論調査……………	36
2 第48回世論調査の結果……………	36
3 区政モニター制度……………	39
4 区政モニターアンケートの結果……………	41
5 各種区民アンケート……………	45

### 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……………	57
2 令和元年度 パブリックコメント実施案件……………	59

### 第6章 その他

1 区民相談……………	61
2 コールセンター……………	64

### **参考資料** 広聴のしくみ

1 広聴の種類……………	66
2 広聴制度の変遷……………	66



## 第1章 広聴2019（令和元年度実施分）の概要

### 1 個別広聴（区民の声）

- (1) 令和元年度にお寄せいただいた区民の声の総数は2,372件です。  
近年は2,000件程度で推移していましたが、400件程度の増加となりました。主な要因は、「台風19号」の災害対応に関する声や、「新型コロナウイルス感染症」の感染拡大の影響による声が多かったためです。
- (2) 令和元年度の対応日数は、4.0日と平成30年度の6.0日（土・日を含む）から大幅に短縮することができました。

### 2 集団広聴（区政を語り合う会）

区民の方と区長との語り合う会は、以下のテーマで4回開催いたしました。区民の方の発言をそのまま生かしながら、臨場感のある編集に努めました。

- (1) 第1回目 ママ活動支援について語り合う  
(2) 第2回目 成人の日の集い実行委員と語り合う  
(3) 第3回目 「パラスポーツで共生社会を目指す」について語り合う  
(4) 第4回目 「足立区を選び事業を始めた経営者」と語り合う

### 3 調査広聴

#### (1) 世論調査

ア 区政に対する満足度について調査したところ、【満足】が6割強を占め、2割強の【不満】を大きく上回りました。

イ 区に対する気持ち「愛着をもっている」「誇りをもっている」「人に勧めたい」が全て、5割を超えました。

#### (2) 区政モニター【消費増税について】

ア 生活への消費税増税の影響を実感している（62.1%）は、変わっていない（27.1%）を大きく上回りました。

イ 区に期待する増税の影響軽減支援策は、キャッシュレス決済が使える店舗を増やす取り組み（58.2%）、商店街などで使えるプレミアム商品券の発行（53.1%）という結果でした。

## 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、必要事項を入力の上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](mailto:voice@city.adachi.tokyo.jp)

The screenshot shows the top page of the Adachi City official website. At the top right, it says '公開日: 2019年3月15日 更新日: 2019年3月15日'. The main content area starts with 'はい、区長です。' (Yes, Mayor). Below that is a blue box with '足立区へようこそ!' (Welcome to Adachi City!). The text describes the district's environment and the mayor's commitment. A photo of Mayor Yoko Nishimura is shown. At the bottom, there are navigation links: '区長プロフィール' (Mayor's Profile), '区長記者会見' (Mayor's Press Conference), and '区長へのメール(ご意見・ご提案、ご要望)' (Email to the Mayor (Opinions, Proposals, Requests)). The '区長へのメール' link is highlighted with a yellow speech bubble and a blue oval. On the right side, there are sections for 'アクセスランキング' (Access Ranking) and 'イベント情報' (Event Information).

## 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の主要な施設

#### [ 広聴はがき見本 ]

郵便はがき 120-8710		年月日 について
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 ]

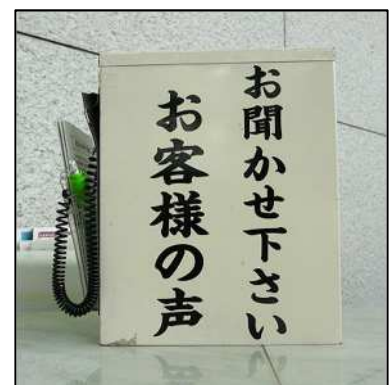
### (3) 区民の声の箱

- 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>

令和元年度にお寄せいただいた「区民の声」の総件数は2,372件でした。前年度(1,939件)より433件増加しました。

台風19号の災害対応や新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、ご意見やご要望の「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、迅速性を重視した取組みにより、受付日から平均4.0日(土曜・日曜を含む)で回答しました。

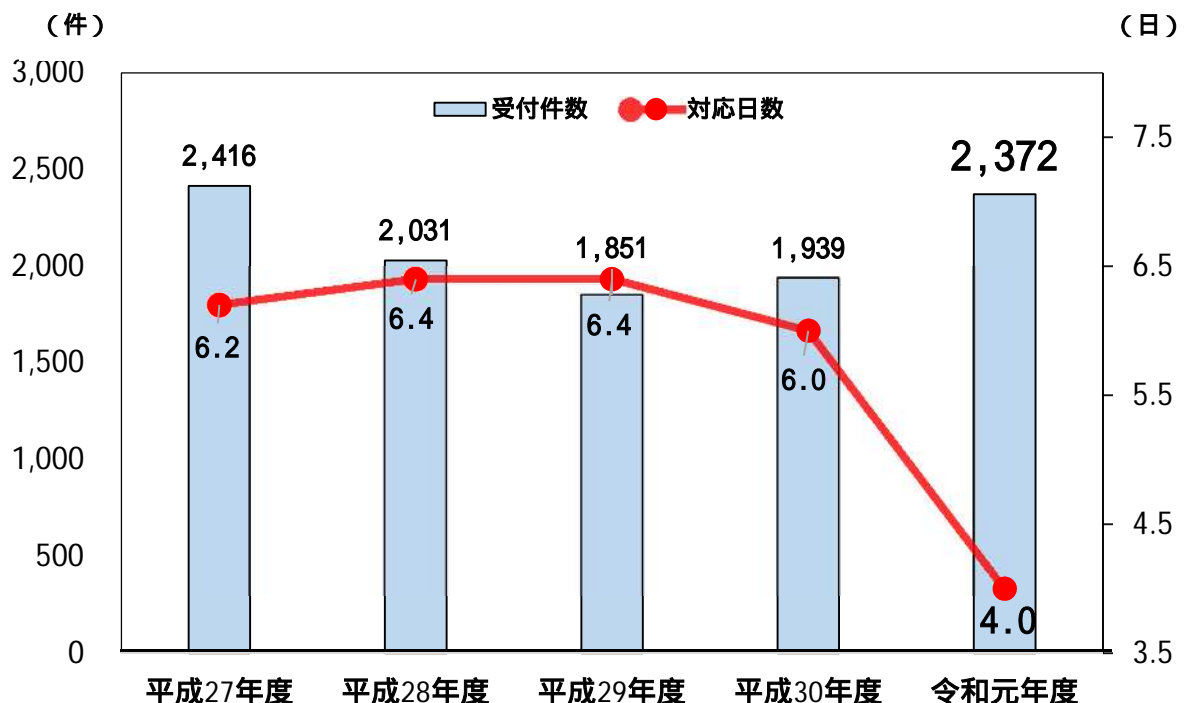
受け付けた「声」と回答文は、すべて区長が回答前に目を通し、修正や加筆が必要な場合はその旨指示しています。

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



### (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(267件)と40代(501件)でした。この年齢層だけで全体の55.0%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

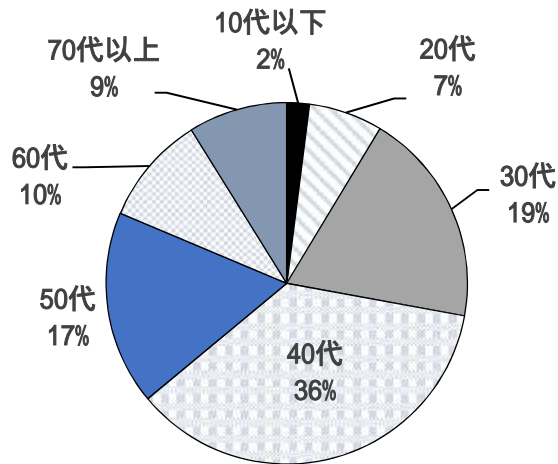


## 第2章 個別広聴 / 「区民の声」の概要

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。

【グラフ2】年代別の内訳

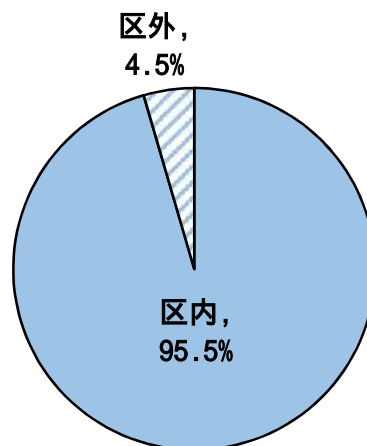


(人)

	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
年代	28	92	267	501	241	136	123

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	1,838	87

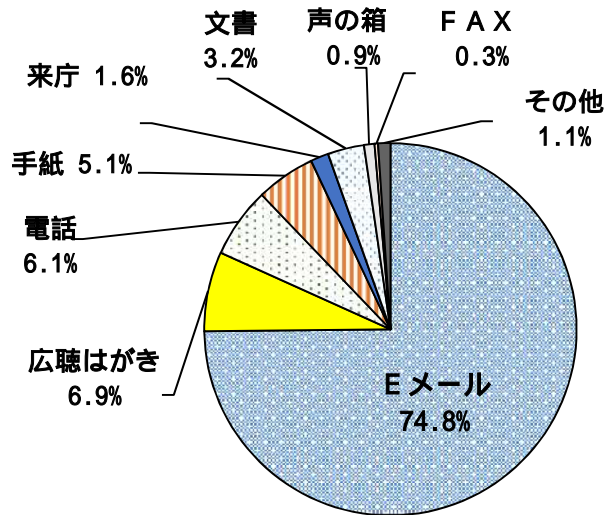
住所が判明する「声」のみを集計しているため、総受付件数とは一致しません。

(4) 74.8%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74.8%(1,775件)の方が利用しており、年々増加傾向にあります。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)

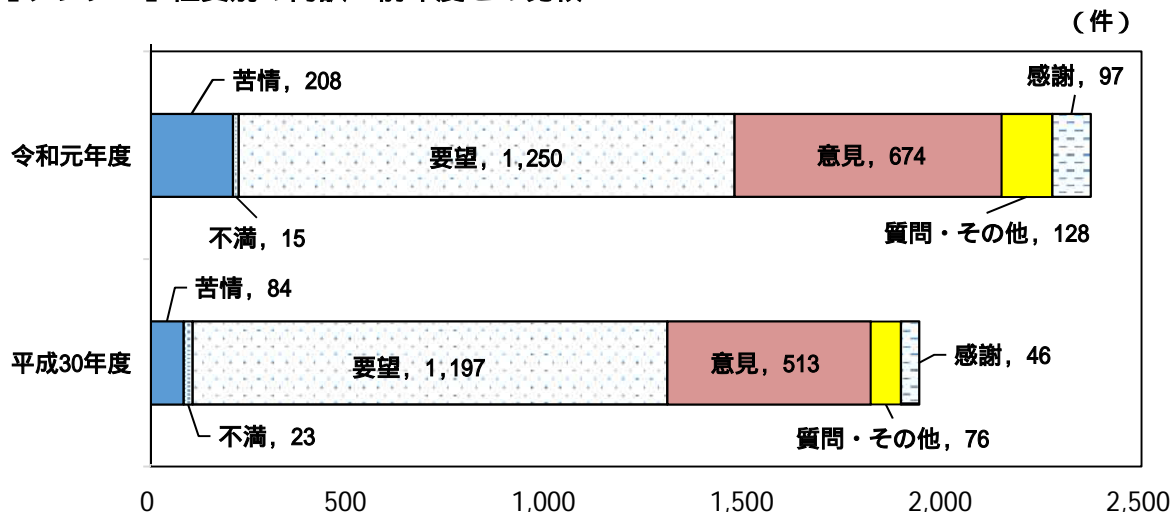
	Eメール	広聴はがき	電話	手紙	来庁	文書	声の箱	FAX	その他
申出手段	1,775	164	145	122	37	75	22	7	25

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

(5) 特に苦情・感謝が増加しました <グラフ5参照>

10月に発生した「台風19号」の災害対応や2月以降の「新型コロナウイルス感染症拡大」の影響により、以下のグラフのとおり、要望、意見、苦情などすべての分類で件数が増加しました。

【グラフ5】性質別の内訳<前年度との比較>



年度		苦情	不満	要望	意見	質問・その他	感謝	計
令和元	件数	208	15	1,250	674	128	97	2,372
	構成比	8.8%	0.6%	52.7%	28.4%	5.4%	4.1%	100%
平成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%

【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。

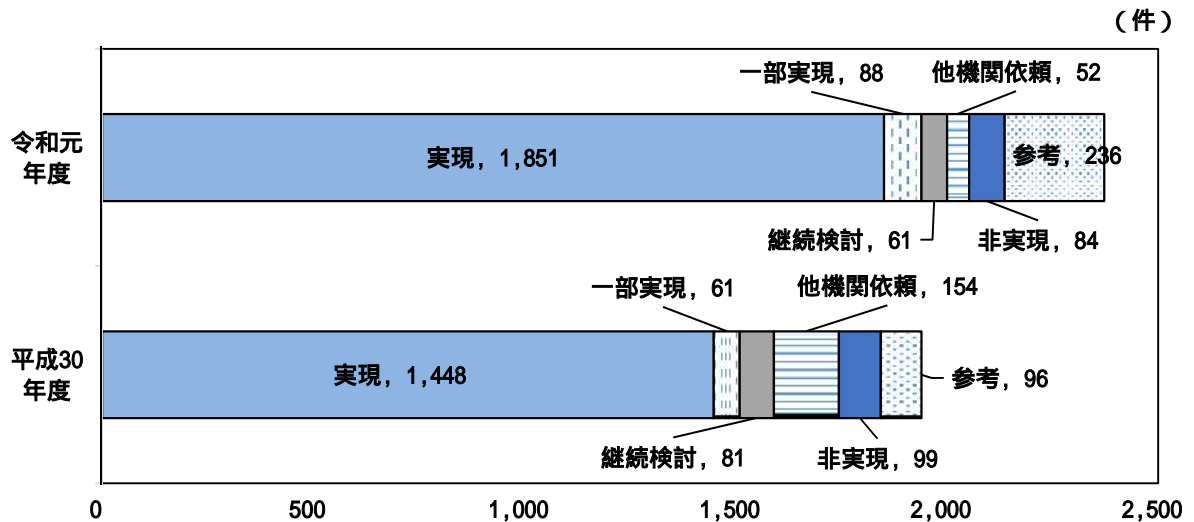
(6) 1,851件が実現、88件が一部実現しました <グラフ6参照>

お寄せいただいた2,372件の「声」のうち、1,851件(86.7%)が実現、88件(4.1%)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>



年度		実現	一部実現	継続検討	他機関依頼	非実現	参考	合計
令和元	件数	1,851	88	61	52	84	236	2,372
	構成比	86.7%	4.1%	2.9%	2.4%	3.9%	-	100%
平成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%

### 3 「区民の声」の内容

#### (1) 上位10項目 <グラフ7参照>

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。

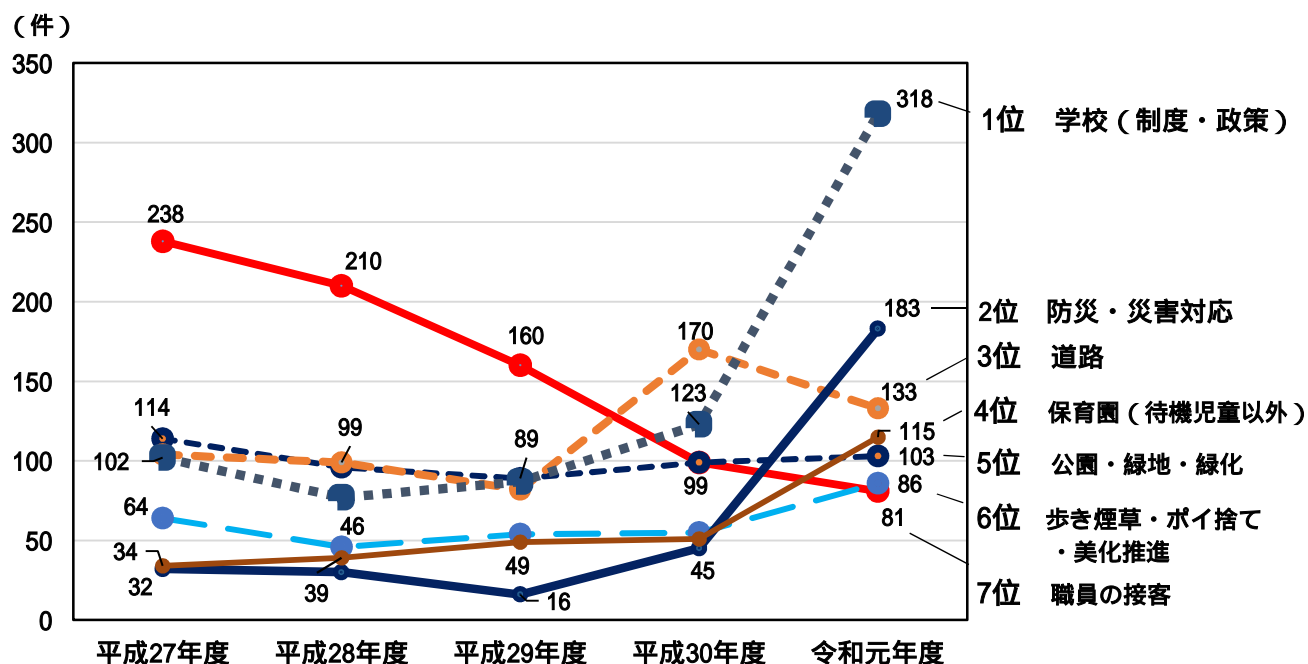
令和元年度にいただいた「声」の上位10項目は、以下の表1のとおりです。

これまでの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に加え、「台風19号」による災害対応や「新型コロナウイルス感染症拡大」の影響による学校や保育園の運営に関する声や感染症対策に係る声が増加しました。

【表1】上位10項目における具体的な内容

令和元年度	平成30年度	項目	具体的な内容
1位 318件	2位	学校（制度・政策）	新型コロナウイルス感染症拡大に伴う休校や卒業式の中止について
2位 183件	11位	防災・災害対応	台風19号に関する災害対応など
3位 133件	1位	道路	道路補修、街路樹の剪定、違法看板設置など
4位 115件	9位	保育園（待機児対策以外）	新型コロナウイルス感染症拡大に伴う休園や卒園式の中止について
5位 103件	3位	公園・緑地・緑化	公園管理、公園利用、緑化推進など
6位 86件	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
7位 81件	3位	職員の接客	職員の窓口・電話対応（感謝の声も含む）
8位 71件		健康危機管理（感染症など）	新型コロナウイルス感染症の対応など
9位 62件	17位	住宅・建設	台風19号に関する被害状況など
10位 61件	7位	生活保護	生活保護制度に関するご意見やご要望

【グラフ7】上位項目の経年推移



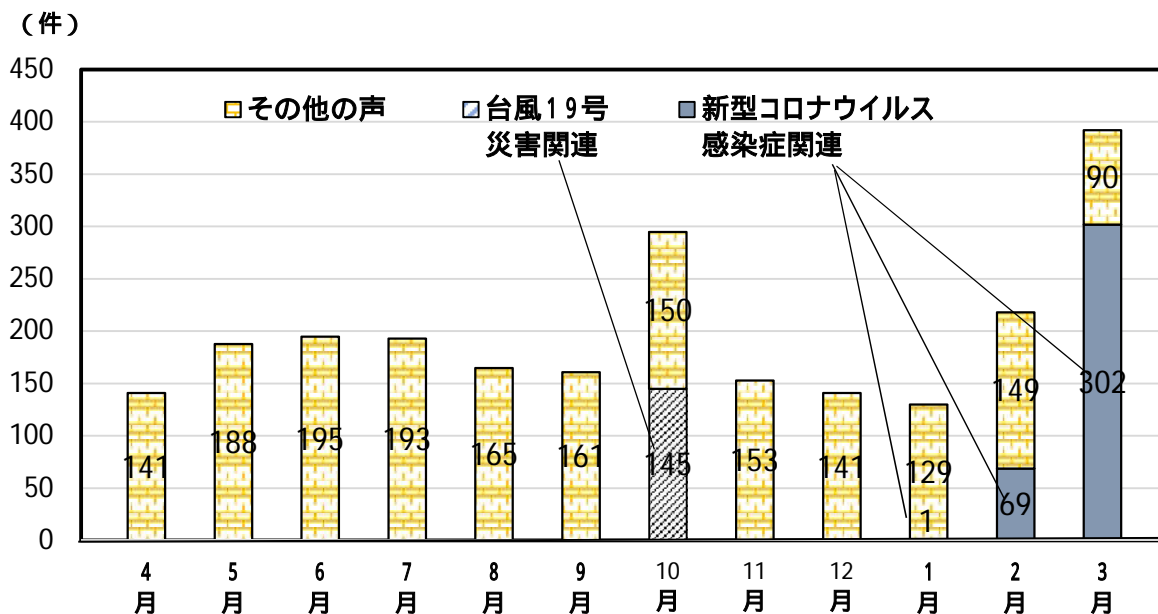
## (2) 11位以下の項目と受付件数

順位	件数	項目	順位	件数	項目
11位	59件	交通安全	37位	16件	観光・行事
12位	54件	スポーツ・学校開放	38位	15件	放課後事業・青少年教育
13位	53件	ごみ・リサイクル	39位	14件	健康診断
14位	51件	学童保育・児童館	40位	12件	博物館・文化事業
15位	44件	図書館			計画・事業全般
16位	43件	学校(教育内容)	42位	10件	行政手続き
17位	40件	障がい者福祉	43位	9件	医療・医療機関
		子育て支援			保育園(待機児対策)
19位	37件	高齢者福祉			産業振興
20位	36件	選挙	46位	8件	不祥事
21位	34件	生涯学習	47位	7件	近隣紛争・生活マナー
22位	31件	戸籍・住民記録	48位	6件	就労支援・労働者保険
		ペット飼育・犬の糞・住居衛生	49位	5件	健康づくり・健康増進
24位	29件	住区センター			
25位	26件	鉄道・駅	52位	3件	中小企業支援
		騒音・振動・悪臭・空き地管理			温暖化・節電
		広報・広聴・区民参加			ホームページ
28位	25件	生活安全・防犯	54位	2件	こころといのち(自殺防止)
29位	24件	国民健康保険			DV・虐待
30位	23件	税金			ホームレス
		放置自転車・駐輪場			ボランティア・地域活動
		庁舎管理			国民年金
33位	21件	バス			消費者保護
34位	18件	こども園・幼稚園			庁舎以外の区管理施設
35位	17件	介護保険			
		まちづくり			

(3) 「台風19号」と「新型コロナウイルス感染症拡大」に関する声<グラフ8参照>

下記の月別推移のとおり、10月に発生した「台風19号」、2月以降の「新型コロナウイルス感染症拡大」の影響により、通常よりも多く声が寄せられました。

【グラフ8】月別推移



ア 台風19号に関する声の内訳

【145件】

(件)

1 避難所に関する要望等	80
(内訳) 初めから全ての避難所を開設すべき	12
ペット同伴に関する質問・要望等	10
体育館への避難(垂直非難)に関する意見・要望	8
障がい者・高齢者対応の要望	7
収容定員に関する質問	2
大学・廃校活用の要望	2
避難場所の質問	2
その他の改善要望	37
2 感謝(避難所スタッフの対応・不眠不休の情報発信等)	29
3 防災無線等の改善要望	16
4 避難勧告の改善	5
5 堤防・水位・調整池等に関する要望	6
5 物損等の台風被害・復旧作業に関する要望	6
7 イベントの中止・施設の休館に対する苦情	3
合計	145

## イ 新型コロナウイルス感染症に関する声の内訳

【372件】

(件)

1 学校に関するもの(休校や卒業式、その他)	184
2 保育園・幼稚園に関するもの(休園や卒園式、その他)	32
2 区の感染症対策(区独自の給付金要望など)	32
4 マスク・アルコール等の購入	28
5 区施設の休止	27
6 区内の感染者の公表	17
6 学童保育に関するもの	17
8 イベントの継続・中止の意見	13
9 休業補償に関するもの	8
- その他	14
合 計	372



#### 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。

担当課名は令和元年度の組織名で記載しています。

##### (1) 足立区総合スポーツセンターの人工芝生について (スポーツ振興課)

###### 【区民の声】

足立区総合スポーツセンターの人工芝生がボロボロでめくれたりしているの  
で、新しくして欲しい。

###### 【実現内容】

健康広場の芝生について現場確認をした結果、安全上問題はありませんでした。ただ、より快適にご利用いただくために補修が必要と判断し、5月末に施工を完了いたしました。

##### (2) 庁舎ホールのトイレについて (庁舎管理課)

###### 【区民の声】

本庁舎2階の庁舎ホールのトイレに、用をたすときに音を消す「水の声」が付いていません。そういった装置を付けて下さい。

###### 【実現内容】

より快適にご利用いただけるように、6月に擬音装置を設置いたしました。

##### (3) 本庁舎のバス降車場からの案内表示について (庁舎管理課)

###### 【区民の声】

南館、北館の表示はあるが、バスを降りた際、どの方向に歩いていったらいいか、さっぱりわかりませんでした。遠くからでもはっきりわかるように表示してほしい。

###### 【実現内容】

バス降車場の各階の案内については、現在、通行の妨げにならないように安全に配慮しつつ配置案内板を設置しています。

しかし、今回のご要望をいただきましたので、バスを降りた方によりわかりやすくするため、各バス停から各館への動線上に案内表示を追加で設置しました。

**(4) 区役所庁舎内設置の飲料自動販売機について (庁舎管理課)**

**【区民の声】**

区役所本庁舎内に飲料自動販売機が複数台設置してありますが、時節柄、熱中症に注意すべきにもかかわらず、コーヒー、お茶といった熱中症予防に効果の無い商品の種類が多く、熱中症予防に有効なスポーツ系飲料の商品がないように思います。

自動販売機内の商品は業者が決めることかもしれませんが、この時期は、スポーツ系飲料の商品を多種類販売するように、区役所から指導して頂けないでしょうか。

**【実現内容】**

現在、本庁舎地下1階から3階設置の飲料自動販売機19台中、スポーツ系飲料を販売している台数は11台で、すべて1種類のみであり、残りの8台にはスポーツ系飲料の商品がない状態でした。

熱中症予防に特に注意すべき時期ではありますので、本庁舎内の自動販売機を設置している全事業者に対してスポーツ系飲料をできるだけ多く商品として導入するように要望いたしました。

また、来年度以降に新たに設置契約を締結する飲料自動販売機には、6月から10月までの期間は熱中症予防対策の一環として、スポーツ系飲料を必ず商品として導入するようにいたしました。

**(5) 公園内での喫煙禁止について (公園管理課)**

**【区民の声】**

島糺屋公園で、喫煙する者が複数名いるので、受動喫煙や事故を防止するためにも、禁煙表示をしてほしい。

**【実現内容】**

職員及び委託業者が喫煙の吸殻が落ちている場所を確認し、禁煙看板のほか、ベンチには禁煙シールを貼り付けました。今後は、他の公園同様、表示が薄くなったものの貼り替えや、喫煙が続く場合には看板を追加設置してまいります。

また、公園内の巡回を強化し、喫煙者を発見次第、口頭にて注意喚起を行ってまいります。

(6) タバコの吸殻のポイ捨てについて (地域調整課)

**【区民の声】**

見沼代親水公園駅から徒歩3分の場所に居住していますが、自宅前の通行人の路上喫煙、タバコの吸殻のポイ捨てが横行しています。

駅利用者が禁煙の電車を降りて駅構内を出たところで喫煙を始めているのだと推察されます。

自宅付近の道路に、歩きタバコ禁止の路面シール、電柱に電柱広告を設置して欲しいです。

見沼代親水公園駅周辺の路上喫煙者の取締りを強化して欲しいです。

**【実現内容】**

今回の情報を受け、現場を確認いたしました。

ご指摘の道路には、ごみが散乱しており通勤時間帯に多くの人が行き来していると推察いたしました。

電柱看板や路面シールの設置で対応していきますので、今しばらくお待ちください。

また、主要6駅以外の駅周辺では、1週間に1~2回、通勤時間帯の朝7時~10時まで、夕16時~19時まで「マナーアップパトロール」を実施し、歩行喫煙者に注意・指導を行なっています。

このパトロールのルートにご指摘の道路を加えるとともに、パトロール回数を増やすことで見沼代親水公園駅周辺を強化していきます。

## 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。

担当課名は令和元年度の組織名で記載しています。

### (1) 幼児教育・保育無償化の手続きについて（子ども政策課・子ども施設入園課）

#### 【区民の声】

認証保育園と幼稚園に通う子供がそれぞれいます。

今般、幼児教育・保育無償化手続きにおいて、「保育の必要性」の認定を受けるにあたり勤務証明書を提出する必要があるのですが、全く同じ書式・内容であるにも関わらず、受け付ける課が違うという理由でそれぞれ一通ずつ原本を提出して欲しいと言われました。

通常の企業に置き換えれば、同じ会社に提出する書類について担当の部署が違うという理由で原本をそれぞれ提出するという通常あり得ない対応かと思っております。

同じ足立区役所内連携して頂いて写しを利用する等の対応をとっていただけないでしょうか。

#### 【実現内容】

ご意見を受け、無償化の手続きの見直しを行った結果、きょうだいのいる世帯から同時に保育認定の申請をする場合は、勤務証明書等の添付書類は原本1通のみで受け付けをすることといたしました。

今後も、保護者様にご不便をおかけしないよう、手続き方法について改善を図ってまいります。

### (2) 戸籍住民課の窓口案内について（戸籍住民課）

#### 【区民の声】

区役所1階の戸籍住民課に行きました。

戸籍の届け出用紙をもらいに行ったのですが、番号札を取って順番を待つように案内の方に言われました。

案内の方がいるのだから、特に説明をして頂かなくてもいい場合には、直ぐに渡して頂けないでしょうか？

窓口が混雑している時には、用紙をもらうだけで、かなりの時間待つこととなります。

戸籍の届け出なら、待つのを覚悟していきませんが、用紙だけで待たされるのは、納得がいきません。

**【実現内容】**

案内板に『婚姻届等の戸籍届出の用紙が必要な場合は、お申出ください』と貼紙をしました。

申出があったお客様に、フロアマネージャーは『戸籍届出は手続きが複雑なため、説明をお受けください』とお伝えします。

そのうえで、お客様から『説明はいらない』等の申出があった場合には、直ちに用紙をお渡しできるように案内いたします。

**(3) 学童保育室の入室要件の延長について（住区推進課）**

**【区民の声】**

新型コロナウイルスの感染症拡大に伴い、保育園での育休の延長が「6月1日までに復帰すれば入園要件を満たす」に変更されたお知らせを拝見しました。

この状況にとっても助かる対応に感謝いたします。

ただ、学童保育室の入室要件は、まだ5月1日のままです。延長したいのに学童保育室が現行のままだとせっかくの制度を利用できません。

学童保育室も「入室要件を6月1日まで延長」に変更するよう強く要望いたします。

共働き家庭にとって、保育園と学童保育室が足並みを揃えていただかないと困ってしまいます。復帰の時期は迫っています。

何卒、早急なご対応をよろしくお願い致します。

**【実現内容】**

令和2年4月から学童保育室を利用する保護者の育児休業について、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、育児休業を延長される場合は、保育園と同様に6月1日までに復職すれば、入室要件を満たすことに変更いたしました。

なお、本実現内容における6月1日までの復職期限については、新型コロナウイルス感染症対策の長期化により、10月1日まで再度延長を行っております。

## 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 65 件>

電話対応	件数	その他	件数
言葉遣い・態度	12	事務処理の遅れ等	1
説明不足・知識不足	0	身だしなみ	1
保留時間・転送	0	執務環境	1
窓口対応	件数	私語、飲食、喫煙等	7
言葉遣い・態度	24	公用車の運転	0
説明不足・知識不足	6	勤務時間外の言動	5
待ち時間等	2	その他	6

### (1) 窓口での接客態度について

#### 【区民の声】

〇〇課の〇〇さんという男性の対応が悪かったです。  
わからないから聞いているのに「さきほどから何度もお話ししているように」とだんだんイライラしてどんどん声が大きくなっていきました。  
忙しいのはわかりますが、わからなくて来ているのだから最後まで丁寧にわかりやすく説明して欲しかったです。

#### 【対応内容】

申し出を受けた即日に、職員に言葉づかいや接客スキルの向上に努めるよう、指導しました。

係長と共に、引き続き指導を行っていくとともに、全職員に改めて相手の立場に立った親切で丁寧な接客を徹底いたしました。

#### 【区民の声】

10月28日に足立区役所〇〇課にいきました。  
しかし、〇〇課の窓口を対応された〇〇さんという方が大変態度が悪く不快な思いをしました。  
具体的には、相談した内容についてパンフレットに書かれている内容だったため、その課の入り口を〇〇さんが指して、「あちらにあります」とただそれだけです。  
子どもも一緒に抱っこして連れていて、席をそのまま立ち自分で、パンフレッ

トを取りに行きました。

また、「何か不明な事などありませんか？」など、相談しやすい話しかけは一切なく、「はい！次は？それはインターネットに書いてあります」といった話し方で、こちらが配慮しないとイケないような雰囲気でした。

### 【対応内容】

本来、〇〇施設利用申込案内のパンフレットは、区民の方へ直接手渡しでお渡しすべきでした。

また、〇〇施設の〇〇手続きについては、「申し込みから利用までの流れ」や「申請書等の書類」のご提出について丁寧に案内すべきでした。

さらに、お客様のニーズを汲み取って、わかりやすく説明を行うべきでした。

今回対応させていただきました職員を含めて係の職員と朝礼で今回の件について情報共有した上で、区民目線で、区民の立場に立った丁寧でわかりやすい接客を徹底するよう指導いたしました。また、課内で定期的に接客研修を行ってまいります。

### 【区民の声】

〇〇課の窓口へ行ったところ、〇〇という女性職員の対応が悪かった。

こちらから質問したところ、ふてぶてしく回答された。

このような職員の態度に呆れたため、「あなたの感じが悪いからいいや。」と話すと、その職員は「はい、お疲れ様でした。」と悪びれることもなくあっさり言った。

足立区役所の職員は皆このようなふてぶてしく人を見下したような言い方をする職員ばかりなのか。

### 【対応内容】

委託事業者に、接客時にトラブルとなった際には、速やかに業務管理者もしくは業務責任者に連絡しお詫びするように体制の徹底を依頼しました。

改めて研修やミーティング等で周知し、区民に寄り添った接客を徹底するように求めました。

職員側においても、事業者と合同で実施している進捗会議等でこの案件を共有し、窓口や電話対応をする際には、丁寧な聴き取り、説明を心がけるように指導しました。

## (2) 職員の電話対応について

### 【区民の声】

2月20日のお昼頃に〇〇課へ電話での問い合わせをしました。

二十代ぐらいの女性職員が出て、この方の対応が「上から目線」または「威嚇」のようなしゃべり方をしてきました。

私のしゃべり方や、説明不足なのかわかりませんが、すごい後味の悪い印象でした。

足立区役所の職員は上から目線の対応をする方がいるのでしょうか？

もしいるのであれば、改善をよろしく願います。

### 【対応内容】

申し出の時間帯に出勤していた職員、委託事業者に確認しましたが、心当たりの職員はいませんでした。

お客様目線に立った、決して上から目線や威嚇と受け取られることのない、丁寧で親切な接客を心掛け、業務に努めるよう職員及び事業責任者に伝えました。

今後も職員一同、注意喚起を重ねて行い、より一層の区民サービス向上に努めるよう指導して参ります。



## 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。  
担当課名は令和元年度の組織名で記載しています。

### (1) 火災時の区民事務所の対応について(地域調整課)

私は、今回火災に遭い足立区からホテルや見舞金等でいろいろお世話になりました。ありがとうございました。災難に遭い、公共の有り難さを痛感いたしました。

私を担当してくださいました東綾瀬区民事務所の所長さん、係長の〇〇さん本当にありがとうございました。

〇〇さんには何から何までお世話になりました。是非区長さんからお褒めをお願いいたします。

### (2) 認知症の妻への対応について(高齢福祉課、地域包括ケア推進課)

別居中で足立区に住んでいた妻が認知症となり、警察署で保護されました。警察署からの連絡を受け、足立区役所へ連絡したところ、高齢援護係の職員が親身に相談のってくださり、特別養護老人ホームへ保護してくださいました。

病院に入院するまでの15日間、高齢援護係の職員と地域包括支援センターの職員が毎日のように様子を見に来てくださいました。また、その後の介護保険の認定手続きなど、親身になって入院中の妻に寄り添っていただき、大変助かりました。

4か月間の入院期間中も、介護についての様々な手続きに関してアドバイスをいただき、治療の効果もあって、在宅の生活に戻れることになりました。

私は足立区民ではありませんが、区役所の中で、こんなに親切にしてくれる区役所はありません。ありがとうございました。

### (3) 「ねっとワーキング」のペアレント・メンター事業について

(こども支援センターげんき 支援管理課)

足立区の協力事業で「ねっとワーキング」のペアレント・メンターというものとホームページを拝見しまして、NPOのねっとワーキングの事業に行ってきました。

小学3年生の長男が知的な遅れがあるということがわかり、これから様々なサポートを受けるのにどうすればいいのか途方に暮れていました。

ねっとワーキングの「ぴあと〜く」というサービスで、障がいのある子を育てた経験がある方に色々悩みを相談するという場にお伺いさせていただき、放課後デイサービスの事業所一覧をいただいたり、病院の情報、今後開催される利用者同士での交流会などにお誘いいただきました。

地元での情報がほとんどなく一人で困っていたのでとても嬉しかったです。これから長男も私もいろんな人に支えていただき暮らしていければと思います。

このような事業を足立区の方で支援されていると聞き、とても嬉しく思います。本当に感謝申し上げます。

「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。

#### (4) 台風19号の対応に寄せられた感謝の声(複数あり) (災害対策課)

ア 台風による避難所開設で弘道第一小学校を利用させていただきました。

区役所職員さんと地域の方の連携でなんの不安もなく過ごせました！

我が家は犬も一緒だったためどうなるかと思いましたが、気持ちの良い対応に感謝しております。細やかで親身な対応に大変感心いたしました。ありがとうございました。

イ 梅島小学校の避難所を12日昼頃から翌朝まで利用致しました。荒川氾濫の不安の中、区の職員方をはじめ、ボランティアの方など、丁寧な対応と見回り声掛けなど大変心強く、ありがたく思いました。皆さんも家庭や生活のあるところご尽力いただいたこと、また早めの避難所開設など本当に助かりました。足立区民でよかったと思います。今後ともどうぞよろしく願います。ありがとうございました。

ウ 台風19号の避難勧告の早さは他の地域に比べ的確だった為、子供を連れていても怪我をせずに早めに避難所に避難することができました。

避難所では職員の方、消防団の方々がテキパキと働いており、自らも辛いのに大変感謝しております。毛布やマット、食糧品などの支給もありがとうございました。とても助かりました。今回の事で足立区に住んでいて良かったと思えました。

何よりも早く決断をして避難指示を出してくださった区長さん、ありがとうございました。

エ 洪水ハザードマップを配布いただいていたおかげで、河川情報を有効に見ることができました。もし無かったら不安ばかり募っていたか、逆に何も気にしなかったのではないかと思います。

また、風雨が強まるなか、TwitterやA-メール等で避難所開設や他の情報を適宜発信いただけたことも、安心につながりました。ありがとうございました。

(5) 小学校の卒業式に保護者1人出席できることへのお礼の声(複数あり)

(教育政策課)

足立区内の小学校に子供を通わせる母親です。娘は、今年卒業します。一人娘なので、親としては、この晴れの舞台を楽しみにしておりました。

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、卒業式が危うくなった時は、心底悲しみに明け暮れました。

区長様には、「卒業式の際どうか保護者1人でも参列させて頂きたい」とお願いのメールをお送りしようと思っていました。ですが、この度校庭での卒業式が決まり、保護者1人出席できるとの事で、良かったと心から嬉しく思っています。ありがとうございます。

区長様も、区民のために色々と大変な事と存じます。どうか、ご自愛下さいますようお願い申し上げます。

## 第3章 集団広聴

### 1 区政を語り合う会

「区政を語り合う会」は、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 令和元年度実施テーマ

- (1) 第1回目 ママ活動支援について語り合う (P24)
- (2) 第2回目 成人の日の集い実行委員と語り合う (P27)
- (3) 第3回目 「パラスポーツで共生社会を目指す」について語り合う (P29)
- (4) 第4回目 「足立区を選び事業を始めた経営者」と語り合う (P33)

### 3 各テーマの実施概要

#### (1) ママ活動支援について語り合う

- [ 実施年月日 ] 令和元年7月30日(火)
- [ 会場 ] 足立区役所
- [ 参加者 ] ママ活動支援者 6名
- [ 区側出席者 ] 区長、政策経営部長、地域のちから推進部長、子ども家庭部長、報道広報課長、協働・協創推進担当課長、シティプロモーション課長、区民参画推進課長、NPO活動担当課長、区民の声相談課長、関係職員

#### [懇談内容の要旨]

#### [区職員]

本日はカフェやイベント、場の提供などを通じて、主に母親同士のつながりを図ることで、孤立しがちな母親、それ以外の方への支援を行っている団体の皆様に現状や課題、そして今後の展望等をお聞きして、区政に反映させたいと考えております。

#### [ママ活動支援者]

ママのイベントを主催しています。私は赤ちゃんを抱っこしたままエクササイズをする、ベビーダンスインストラクターをしています。その参加者の中には、色々なスキルを持つママたちがいて声をかけ、イベントを開催するようになったのがきっかけです。

#### [ママ活動支援者]

私は子育て喫茶というのを2018年4月にオープンしました。お店をオープンしたきっかけは、今4歳の娘の子育て中ですが、千住にはお店がたくさんあるのに、子どもを連れていけるようなお店がないと感じていたので、生まれ育った北千住の家を、子どもを連れて行けるようなお店にしたいと、子育て喫茶を作りました。

**[ママ活動支援者]**

NPO法人の代表理事をしております。子どもが3カ月ぐらいのときに、今日出席のお二人がベビーダンスのインストラクターをされていて、その教室に通い始め、お二人のイベントのお手伝いをしていました。

その後、自分の住んでいる近くで、将来、親子カフェを開きたいと、任意団体を立ち上げました。そして今はその団体をNPO法人化し、NPO活動支援センターを拠点にして、週1回スーパーの上のフリースペースで、未就園児の親子対象のママサロンを開催しています。

**[ママ活動支援者]**

出張キッズスペースの代表をしております。私は保育士として約10年間、足立区に勤めてきました。保育園に落ちたママの「日本死ね」という言葉が流行ったときに、その言葉に母の愛があるのだろうかという疑問に思いました。そして、このまま保育園をたくさん建てていくだけでは駄目で、もっと他の支援の仕方があるのではないかと感じ、この出張キッズスペースを立ち上げました。

**[ママ活動支援者]**

私は、2015年9月から足立区で任意団体を立ち上げ、活動をしております。主に、竹の塚を拠点として活動しており、今は月1回近隣の教会をお借りし、のびのび親子広場事業を開催し、乳幼児のお子さんやお母さんを中心とした居場所づくりをさせていただいています。

**[ママ活動支援者]**

長男を産んだ当時、私はフリーアナウンサーをしており、子どもを預けずに働くことを、自分なりに模索してきました。自宅から近い地元で仕事をすることが、働き続けるためにはとても重要であると思い、団体を立ち上げました。

団体では、子育て中のお母さんの支援に力を置いています。そのため共同の職場ということで居場所を作り、育児中のお母さんたちが集まって、自分のペースで仕事をし、さらに働き続けるというキャリアの支援も含めて、活動をしています。

**[区長]**

お話を伺っていると、皆さん本当にエネルギーで、非常に熱い想いを語られていらっしゃると感じました。区としてこんな事業があったらいいなというのを、具体化していただいていることに、とても心強く、頼もしく思いました。

ですから、私たち行政が何か型にはまったことをやるよりも、そういう想いのある方々が、継続して活動できるように支援することが、大事だと思っております。

今日は、皆さん方が行なっていることを、事業化している所管の部課長も出席しております。区のほうから質問はありませんか。

**[区職員]**

それでは私から申し上げます。市民活動のレベルで皆さんやっていらして、各々強みがあるので、そういう人たちをつなぎたいと思っています。先日のプラットフォームの中では、ママカフェのネットワークをつくりたいということを提案しました。そういった場の提供も、皆さんができるようなこと、具体的にこんなことをやりたい等と、もっとぶつけていただければ、マッチングできると思っています。

**[区長]**

ただ、どこの所管課に頼めばいいかわからないこともあるので、皆さん方が動くのではなく、区のほうで相談をまとめて受けとめ、差配できて、ワンストップになるような窓口がないと、続かないんじゃないかと思います。

そこで、そういうプラットフォームが今できているので、お母さんたちの活動のご相談を、どこが受けるのかを考えていかないと、具体化していきづらいということがありますね。

**[ママ活動支援者]**

特に、私だけではないと思いますが、お母さん団体が何かをしようとすると、信用的な部分で話の進みがとても遅いことを感じています。そこで、どれだけスピーディーに物事を進められるかを考えたときに、窓口の一本化はすごくありがたいなと思います。あとは、やはり信頼、信用度がまだ低いけれど、そこを越えて依頼していただけると、うれしいです。

**[ママ活動支援者]**

私は、ゼロ歳の愛着形成というのを、とても重要だと感じています。今は子どもを育てる保育園というより、母のための保育園というのが定着しているの、やはり子どものための保育園というところを重視したいです。

私は保育士として働いてきたので、生涯を見通したときに、子どもから見て、この人は絶対近くにいるという安心感の土台をつくるのは、乳児期にあると思っています。ゼロ歳児の愛着形成の大切さとか、乳幼児期の愛着形成の大切さとか、そういうこともお母さんたちに知ってもらいたいです。

**[区長]**

足立区では、どのように保育活動でそのゼロ歳児の愛着形成をつくるかということについて、ベテラン保育士を講師に、保育士の研修を非常に細かな内容まで実施しています。しかしながら保護者に対してというのは、いささか弱い面もあるかもしれません。

**[ママ活動支援]**

しっかりとした愛着形成を誰かと結ぶことは、すごく大事なことだなと思います。

やはり今は、社会に出ることは素敵だとか、働く女性はカッコいいとか、そういうことがイメージされていきがちですが、自分自身で子どもを慈しみ育てることの尊さなどが、薄くなってきているかなと感じます。

**[区長]**

本日は、貴重なご意見をいただきまして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 ] 令和元年9月2日(月)

[ 会場 ] 足立区役所

[ 参加者 ] 成人の日の集い実行委員 10名

[ 区側出席者 ] 区長、政策経営部長、子ども家庭部長、報道広報課長、  
協働・協創推進担当課長、シティプロモーション課長、  
青少年課長、区民の声相談課長、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として活躍されている皆様に、実行委員としての活動や、どんな成人式にしたいかなどをお伺いしたいと思います。

[実行委員]

笑顔があふれるような成人式にしたいなと思います。テーマは、『第<sup>ゼロ</sup>話、笑み咲き誇るハレ舞台』。ハレ舞台のハレという字が片仮名になっています。第<sup>ゼロ</sup>話という意味は、大人の成人になってからのスタート地点。そういう意味で、第<sup>ゼロ</sup>話とつけさせていただきました。

[区長]

しゃれていますね。

[実行委員]

はい。ゼロはレイとも読めるので、ことしの年号の令和(<sup>れいわ</sup>0話)ともかけさせていただきます。そこで笑み咲き誇るハレ舞台。みんなが笑ってできるような成人式にしたいと思っています。

[実行委員]

成人式は1回しかないのので、今後の交友関係のきっかけにしていけたらと思います。成人式で、親しい人とも久しぶりに会います。それをまた次に、成人式の10年後とか、また会ったときに話して、思い出となるような成人式にしたいです。

[実行委員]

今回のテーマのように、『第<sup>ゼロ</sup>話、笑み咲き誇るハレ舞台』というのは、これから迎える成人式で、みんなが笑顔になるようなイベントを、やっていきたいと思いました。

[実行委員]

自分は、若者らしく活気のある成人式にしたいです。そして活気がありつつ、やはり厳かな雰囲気も大切にしたい成人式にしたいと思っています。成人式自体は一回しかないですが、また来たいと思ってもらえるような、思い出に残る成人式にしたいです。

[区長]

お話をお聞きすると、皆さんやはり同じように考えていらっしゃるんですね。具体的に成人式をこうしたいというお考えがあれば、反映させるために今日この場でご意見を言っていただければと思います。

[実行委員]

実行委員みんなが笑顔だと、出席するみんなも笑顔になれると思っています。今、実際に実行委員は、笑顔が絶えないですし、みんな仲がいいです。

**[区長]**

すごく明るい雰囲気なので、この雰囲気を会場に持ち込むというのが大切ですね。すごくいい雰囲気だと思います。アトラクションの中身については、何かご意見はありますか。

**[実行委員]**

アトラクションについては、一部でしっかりとした式をやるので、二部で楽しんでほしいという思いがあります。現時点では抽選会と、吹奏楽と、あと和太鼓なので、その3つで成人式を楽しんでもらえたらなと思います。

**[区長]**

もし和太鼓となれば、舞台上でただやるだけじゃなく、何かもう一つ、二つ、工夫が欲しいですね。

たとえば、「足立の花火」に行ったことがありますか。最近、光るものを振ったりするのもありますね。

**[区職員]**

スマホのライトをつけて、一斉にやってみてはどうですか。会場全体が一体になると、すごく盛り上がると思います。

**[区長]**

あとは、太鼓の何台かを会場におろしてもらって、席の近くでやってもらうのも、いいかもしれないですね。

さきほどどなたか、成人式は今後の交友関係のきっかけっておっしゃっていましたが、どんなイメージでしょうか。

**[実行委員]**

成人式に来ている人は、アトラクションとかを見るより、やっぱり友人たちが集まることを目的に来ていると思います。そのきっかけとなるのが成人式ですね。ですから、僕たちもしっかりと準備して、思い出に残ったらうれしいです。

**[区長]**

まさに、会いたかった友達に会場の外で会うと、それで終わって、会場の中に入らないということもあります。どうやってこの会場に入ってもらおうかという課題があり、解決策の一つとして、抽選会を考えているんです。

**[実行委員]**

アトラクションは、毎回同じようなものになってしまうから、今のお話を聞いていて工夫が必要かなということも、強く感じました。

**[区長]**

開催時期が近くなって決めても、十分間に合うことと、今のタイミングで決めておかないとできないことがありますから、優先順位を決めてやっていきましょう。

**[実行委員]**

アトラクションでは今、第十四中学校の演奏と和太鼓の演奏が有力な候補で挙がっていますが、私たち世代の懐かしい曲を演奏してもらおうと、「懐かしいな、あのときは楽しかったな。」とそういう気持ちが、少しよみがえってくるんじゃないかなと考えています。演奏してもらおう音楽とかは、私たちが話し合いたいと思います。

**[区長]**

去年もそうでした。皆さん方が中学生や高校生のころに流行った歌など、全部基本



的にはリクエストに応じてもらっていましたね。あとは何か踊ったりなども入れてくれるので、自分たちで、あの時代のこの歌だよねっというのがあれば、どんどん、リクエスト曲を出してもらって、少し早めに決めてもらったほうがいいと思います。

**[実行委員]**

私は、みんなで参加型みたいな成人式ができればいいなと思っています。抽選会を例えば画面とかにQRコードを出して、スマホで読み取ってもらいそのクイズをスマホで解いてもらいます。それこそ懐かしいクイズにして、隣の人と「これ何だっけ」と話し合いながら、答えを入力して、正解した人に抽選会で景品が当たるような、みんなで参加できる成人式にしたいなと思っています。

**[区職員]**

抽選会じゃなくても、例えば、今のクイズの話は、式が始まる前の待ち時間に、舞台の画面に、昔のクイズを出してもらおうとかできるのではないのでしょうか。とてもおもしろいアイデアだと思います。

**[実行委員]**

もちろん、アトラクションでも笑顔になって欲しいですが、例えば、成人式の手提げ袋のデザインとか、冊子のデザイン、今回記念品に何をあげるかなどの、形ある思い出によっても、笑顔になってもらえたら嬉しいです。

**[区長]**

ありがとうございます。皆さん、ぜひ素晴らしい成人式にしてください。私も当日お会いすることを楽しみにしています。

**(3)「パラスポーツで共生社会を目指す」について語り合う**

[ 実施年月日 ] 令和元年 11 月 25 日 ( 月 )

[ 会場 ] 足立区役所

[ 参加者 ] 競技者・支援者 8 名

[ 区側出席者 ] 区長、政策経営部長、地域のちから推進部長、スポーツ振興課長、障がい福祉推進室長、障がい福祉課長、経営戦略推進担当課長 ( 協働・協創推進担当課長 )、経営戦略推進担当課長 ( 報道広報課長 )、経営戦略推進担当課長 ( シティプロモーション課長 )、区民の声相談課長、関係職員

**[懇談内容の要旨]**

**[区職員]**

本日は、「パラスポーツで共生社会を目指す」というテーマで、オランダ連携のワークショップにご参加されている競技者の方、そして、支援者の方などお集りいただきました。お一人ずつ、競技されている方は若干競技のご説明など、スポーツを始めるようになった、または支援するようになったきっかけからお話しいただければと思います。

**[競技者]**

私は今から53年前の事故で、首の骨を折り、手が利きません。定年になり、北区に

ある障害者総合スポーツセンターに行ったとき、スポーツ吹き矢の講習会に参加しました。最初は吹き矢が的まで届かなかったけれども、2度目にやったら届きました。そこからのめり込んでいき、もう12～13年になります。

また、王子のスポーツセンターで3年くらい前に、私でも使える卓球のラケットを職員が考え、作ってくれました。そのおかげで、今はたまたま卓球もやっています。

そこでお願いしたいのは、そういうことをやってくれるポジション、施設があると非常にいいなと思います。

**[区長]**

障害者スポーツセンターというところにいらして、吹き矢に巡り合ったり、卓球のラケットを作ってくださる方と巡り合ったわけですね。その施設は都立ですか。

**[競技者]**

「東京都障害者総合スポーツセンター」という名称です。ラケットを作ってくれた職員も、本当にプライベートで、手間も含めて、自分で身銭を切って作ってくれました。しかし残念なことに、その職員は退職してしまいました。そうすると、この具合が悪いから直したいなと思っても、自分ではもう直せないんです。そういうときに引き受けてくれる場所があるといいなと非常に思います。

**[区長]**

オーダーメイドですね。

**[競技者]**

そうです。はっきり言って、障がい者は10人いると10人違いますから、そこで、10人に合うようにアジャストしてくれるようなところがあると、非常にいいなと思っていますので、ぜひご検討いただきたいと思います。

**[区長]**

まさにこれからの一番重要なご指摘だと思います。ありがとうございます。

**[競技者]**

私の場合は、視覚障がい者スポーツの卓球を続けています。このボールを木のラケットで音を出して、打ち合ってゲームをします。苦労して続けるうちに、何と今年は全国障害者スポーツ大会で、東京都代表になりました。けれども今年の国体は台風により中止になってしまったので、次回の鹿児島国体で優勝して、何とかリベンジしたいと思っています（拍手）。

また、国体中止後に違う大会があり、全国第3位になりました。今日はその銅メダルを持ってきたので、区長さんにお見せします（拍手）。

**[区長]**

ふだんの練習はどこでやっていらっしゃるのですか。王子ですか、区内ですか。

**[競技者]**

総合スポーツセンター2階の会議室を借りています。音を聴くため、広い部屋ではダメなんです。会議室には視覚障がい者用の卓球台が2台あり、大勢の視覚障がい者が楽しんでいます。

**[区長]**

知ったきっかけ、始めたきっかけは、やはり障害者スポーツセンターに行って、何かやろうかなと思われたのですか。

**[競技者]**

私が失明して、社会福祉協議会のヘルパーさんが自宅へ面接に来てくれたとき、以前は卓球をやっていたと言ったら、「目が見えない方の卓球がありますよ」と教えてくれました。だから、今、スポーツ振興課長さんがやっている「障がい者スポーツをみんなに知らせる」ということは大切だということ、私もしみじみ思います。

**[区長]**

出合いが大切なんですね。

**[競技者]**

お願いで言えば、場所が1カ所しかなく、そこまでは1時間かかり、まず30分歩いて、バスに乗って行きます。会議室に視覚障がい者用の卓球台があればできるので、もうちょっと身近な場所に、卓球台が1台あったらいいなと思います。

**[競技者]**

私は2歳から城北分園のほうで、作業療法士の方と6年くらい一生懸命取り組み、身の周りのことは、ほぼ全部自分でできるようになりました。普段は足で字を書いたり、食事とかも全部足で行っています。

**[区長]**

今は、水泳をされているんですね。

**[支援者]**

はい。専門はバタフライです。きっかけは、小学1年生のとき、王子にある障害者総合スポーツセンターで、親子水泳教室に参加したことです。

本格的に競技として始めた小学4年生のときに、24時間テレビに出演させていただいて、100メートル泳ぐことに挑戦しました。そのときは自由形クロールで泳いだのですが、その挑戦企画に出たご縁で、当時教えてくださったコーチのもとで今も練習をしています。

**[区長]**

24時間テレビに出演されたときは、100メートルは泳げたのですか。また、泳いだときの達成感というのはいかがでしたか。

**[競技者]**

当時100メートルは泳げず、25メートルがやっとという感じでした。泳ぎきったときはすごい達成感があって、「もっとチャレンジしていきたい」という思いが強くなり現在まで続け、今では日本選手権にも出場しています。昨日も金メダルを獲得しました。

**[区長]**

足立区にはメダルを獲れる障がい者の方が多くて、びっくりしました。何かこうして欲しいというご要望はありますか。

**[支援者]**

今、一番欲しいのは50メートルプールです。国際大会はほぼ50メートルプールでの競技なので、その感覚がとても大事になりますので、ご配慮いただきたいと思います。

**[区長]**

やはり世界を目指していらっしゃるんですね。ご苦労をおかけしています。わかりました。

**[支援者]**

息子は生まれつき上肢欠損で生まれてきて、3歳までは歩くこともできませんでした。2歳からのPTのおかげで、徐々に歩く筋肉もついてきて、元気に歩けるようになりました。たくさんの体験会や区のいろいろなスポーツのフェスティバルなどに出向いては、何がいいかなというのを、母親として模索してきました。そしてけがをしないということが、親としては一番大事なところであり、走ることは本人も苦手にしていたので、水泳なら何とかできるかなと思いました。

**[区長]**

ありがとうございます。

**[支援者]**

私は知的障がい者の就労支援に当たっております。保護者面談の中で「高校を卒業すると、男の子も女の子もみんな太ってしまう」というのが、保護者の方の悩みの種とお聞きしました。さらに、運動は好きだけれど、どこでやればいいのかという声もあり、「では、休みの日にサッカーをやろうよ」となりました。私はずっと地元でサッカーをやっていたので、サッカークラブを立ち上げました。今は月に一度、梅島小学校の校庭を借りて活動しております。

**[区長]**

道具やユニフォームはどうされていますか。それと助成金は申請されていますか。

**[支援者]**

ユニフォームはないですが、ピブスというゼッケンとサッカーボールとコーンを揃えました。もちろん助成金の申請をさせてもらったんですが、1年目は当然実績がないということで落とされまして、2年目はありがたくいただけるようになりました。

**[競技者]**

私は、区長にはぜひ、王子にある東京都障害者総合スポーツセンターを、見に行っていたきたいと思います。とても様々なプログラムがあり、指導者もいらっしゃるし、いろいろなボランティアもいます。

**[区長]**

もちろん見に行きたいです。でもその前に皆さん方の卓球の技や、スポーツ吹き矢の技等を見たいですね。

**[支援者]**

他にも障がい者の大会がたくさんあるので、ぜひご覧ください。水泳の大会などはYouTubeで見られますので、そういうのもご覧くださいるといいかなと思います。

**[区長]**

ぜひ拝見したいです。本日は、貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。

**(4) 「足立区を選び事業を始めた経営者」と語り合う**

[ 実施年月日 ] 令和2年2月2日(日)

[ 会場 ] 千寿てまり工房

[ 参加者 ] 事業経営者 7名

[ 区側出席者 ] 区長、政策経営部長、協働・協創推進担当課長、報道広報課長、  
区民の声相談課長、関係職員

[懇談内容の要旨]

**[区職員]**

本日は、「足立区を選んで事業を始めた経営者の方々」ということで、会場を区役所ではなくて、テーマにふさわしい「千寿てまり工房」様をお借りして区政を語り合う会を開催させていただきました。

足立区で事業を始めるようになったきっかけなどを、お話しいただければと思います。

**[事業経営者]**

皆様、今日はお越しいただきありがとうございます。工房の館長をさせていただきます。よろしく願いいたします。

私は秋田県出身で、学生時代には秋田のお菓子をPRするという活動をしていました。そのときに出会った、今の会社の社長からご縁が広がり、足立区はいいなと思ったのがきっかけです。

**[区長]**

工房という名前だけ聞くと、手まりを作っていて、ワークショップを行ったりという場所かなと想像しましたが、来てみるとそういう雰囲気ではないですね。

**[事業経営者]**

そうなんです。最初は手まりに集中してやっておりましたが、いざ作ってみると、ものづくりはとても大変だなと思う部分がありました。この場所を高めていくことが、作家さんたちの応援にもなるということで、それを糧にして頑張っています。

**[事業経営者]**

私は千住緑町で、1階が工場で2階をギャラリーにした家具屋をやっています。こちらに来たのは6～7年前です。以前は家具メーカーで7年半ほど修行し、そこでアンティークのことを勉強したりしながら、北千住の物件を探し、見つけたという感じが始まりです。

**[区長]**

ちょうど7年前ぐらいだと、少しずつ「北千住」の知名度が上がり始めた頃ですね。

**[事業経営者]**

はい。ちょうど物件を探し始めたときに、自分はもともと職人だったので、自分の手仕事をクリアに見せながら、オーダーで家具を作りたいと思っていました。1階を工場でガラス張りにして見せつつ、2階ギャラリーに行く動線で、職人さんが全部、最初から最後まで作っているところを、お見せできたらと考えました。ちょうど古民家の空きが出て内見して、直感的に決めました。

**[区長]**

家具は全部オーダーメイドなんですか。

**[事業経営者]**

そうです。一応基本的なアイテムはあるんですが、全てオーダーメイドでサイズも、仕口とか形も、イメージを形にするという感じでやっています。

**[事業経営者]**

私は、千住旭町の古民家をお借りして、2年前から活動をしています。どちらかという、事業というよりは、独り暮らしをするためにおうちを借りて、その中でイベントをしたりしながら住むということをしております。

**[区長]**

住んでいらっしゃるわけですね。

**[事業経営者]**

そうです。きっかけは千住パブリックネットワークという団体が、空き家を活用する人を募集しているのに応募しました。この2年間、暮らすだけじゃなくて、プロジェクトをご提案して、月1回ぐらい自分でイベントをしたり、劇場としても活動しています。

**[事業経営者]**

私は北千住でビール醸造所を併設した飲食店をやっています。できるだけ生活に密着して、お店の周りの人にデイリーユースで、食事とビールを楽しんでいただきたいというコンセプトです。それで飲食店を開けるような場所ということで、いろんな商店街を回る中で、北千住がめっちゃめっちゃ活気があることに気付き、ここで商売したいなど、北千住に絞って探しました。

**[区長]**

場所がなかなか見つからないという話を聞くんですが、すぐ見つかりましたか。あと、家賃も思ったより高いと聞きますが、いかがですか。

**[事業経営者]**

確かに、もう見つからなかったです。家賃については、高い方だと思います。でも、それをもって余りある魅力を北千住に感じました。

**[区長]**

なぜビールを選んだのですか。

**[事業経営者]**

もともと9年間ビールメーカーでサラリーマンとして、醸造に携わっていました。ビールを身近に感じてほしいので、サラリーマン相手の町よりも、人が住んでいてちゃんとそこで消費活動があるところがいいと思いました。北千住は飲食に対して非常にフレンドリーというか、住んでいる人もその町で飯を食ってくれる、酒を飲んでくれる町です。

**[区長]**

では、地元の方が結構いらっしゃるということですね。それは強いですね。ご商売は順調ですか。

**[事業経営者]**

おかげさまで順調です。また、同じ北千住でもう1店舗準備中です。

**[区職員]**

ご商売は順調で、予約もなかなか取れないお店なんです（笑）。

**[区長]**

予約が取れないなんてすごいですね。2店でも3店でも足立区で開業してください。ありがとうございます。

**[事業経営者]**

私は千住旭町でセレクトギャラリー&バーをやらせていただいています。足立区を選んだのは、私は東北出身で、身内が仙台で陶芸家をしています。地方の作家さんは、例えば東京で展示会をするには、どう開催したらよいか分からない方が、すごく多いんです。そのため作家さんたちに、気軽に販売する機会を多く与えたいという思いから、セレクトショップとギャラリーと、気軽に触れ合えるバーを併設した事業を始めました。

**[区長]**

お住まいも一緒の場所ですか。

**[事業経営者]**

そうです。今は住居兼店舗という形で2階に住んでいます。

**[区長]**

すごく失礼な質問になるかもしれませんが、セレクトショップでは、売れるものを置きたいのか、それとも自分の感性で選んだものを置きたいのか、どちらなのでしょう。自分の感性と売れるものがマッチングすれば、それに越したことはないでしょうが、その辺りのせめぎ合いというのはないですか。

**[事業経営者]**

ものすごくあります。あの立地にあっても、私はオンラインショップはしていません。その理由は、実際に一度手に触れ、目で見て、商品や作品を購入していただきたいという思いがあるからです。また、口コミだったり、雑誌への掲載だったり、SNSを使って宣伝をさせていただいています。

**[区職員]**

最後にこれだけは、区長に聞いておきたいというご質問があれば、お願いします。

**[事業経営者]**

足立区として、こういう“まち”を目指したいというイメージはありますか。

**[区長]**

足立区はかなり広い町なので、何か一つのイメージで統一していくというのは、非常に難しいと思います。北千住なら北千住の持っている強みというものを使って、もっと突き抜けてほしいですね。北千住のイメージが変わったことにより、足立区全体のイメージも徐々に変わってきています。

たとえば東京電機大学の場所は、当初マンションの建設予定地で、大学に変わることで若い学生たちが集まり始めてから、変化してきました。北千住でようやく火がつき始めたので、ご出席の皆さん方にも変化の一翼を担っていただくとともに、これからも息切れせずに走っていただけるよう、私たちも全力で応援していきます。

**[区職員]**

本日は、貴重なご意見をいただきまして、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48回世論調査の結果

#### (1) 調査の概要

ア 調査期間	令和元年8月1日(木)～9月6日(金)
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	1,590票      有効回収率 53.0%

#### (2) 調査の内容

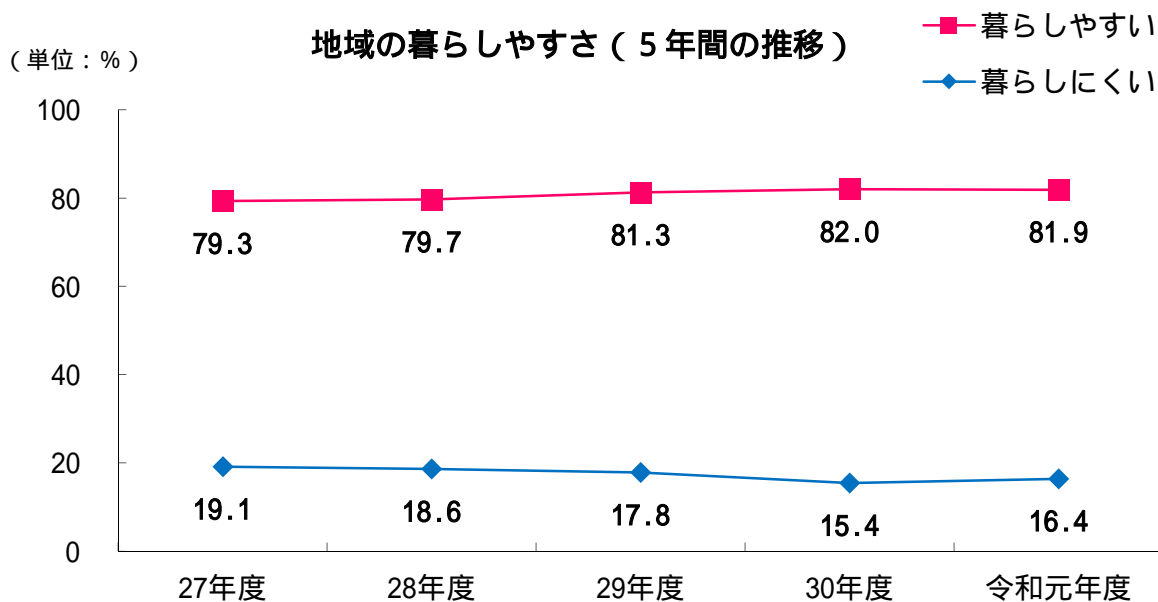
- ア 定住性
- イ 大震災などの災害への備え
- ウ 洪水対策
- エ 区の情報発信のあり方
- オ 健康
- カ スポーツ
- キ ビューティフル・ウィンドウズ運動
- ク 環境・地域活動
- ケ 「孤立ゼロプロジェクト」など
- コ 協働・協創
- サ 区の取り組み



(3) 調査結果のあらまし

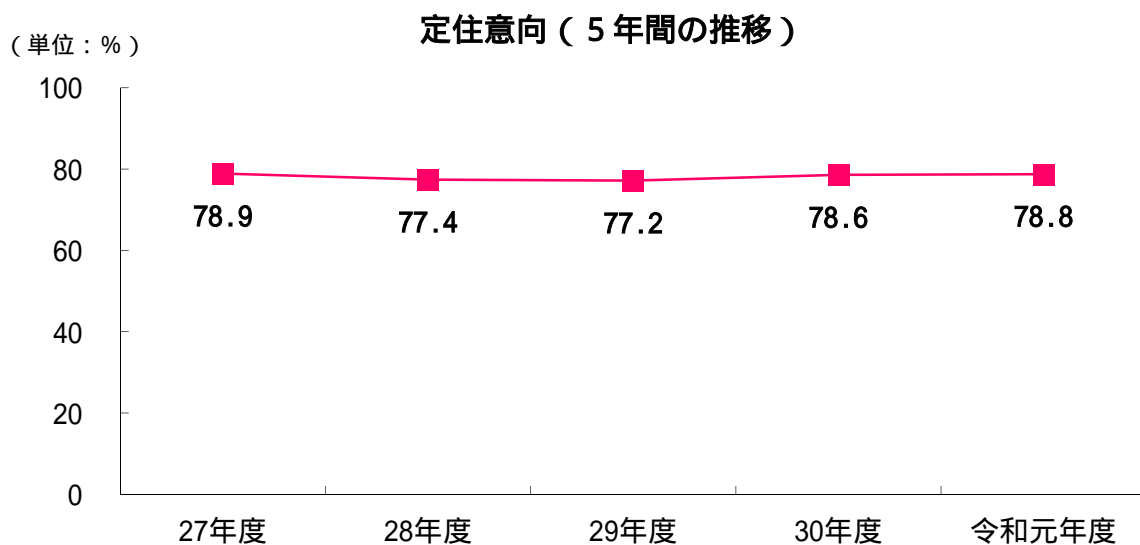
ア 地域の暮らしやすさ

【暮らしやすい】は8割強で、1割台半ばの【暮らしにくい】を大きく上回っています。



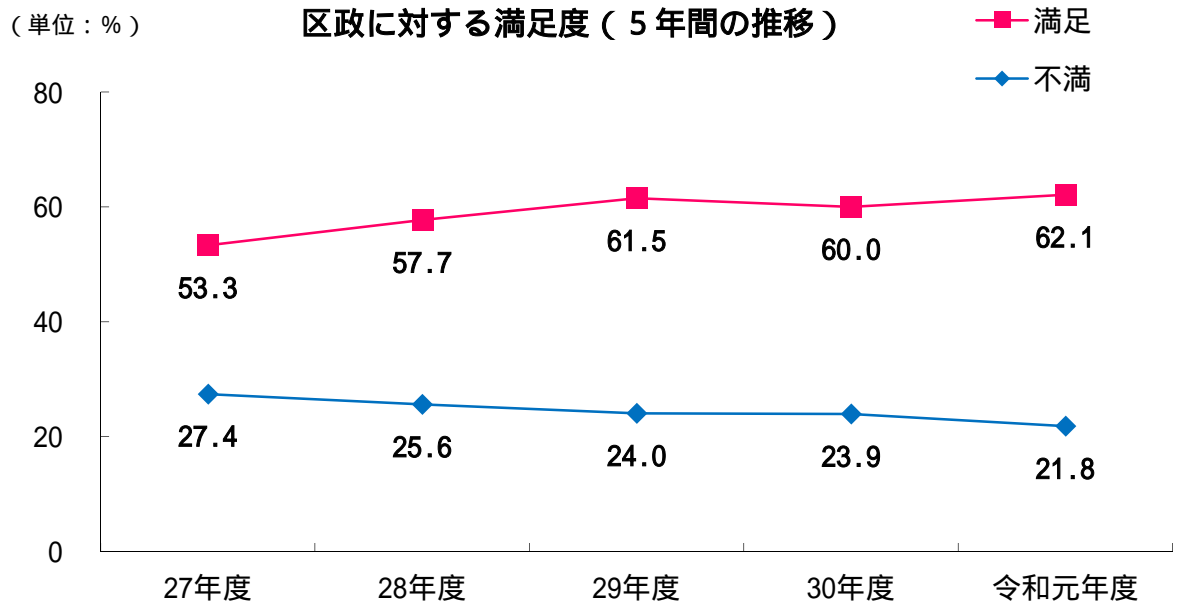
イ 定住意向

【定住意向】をもっている人は8割近くとなっています。



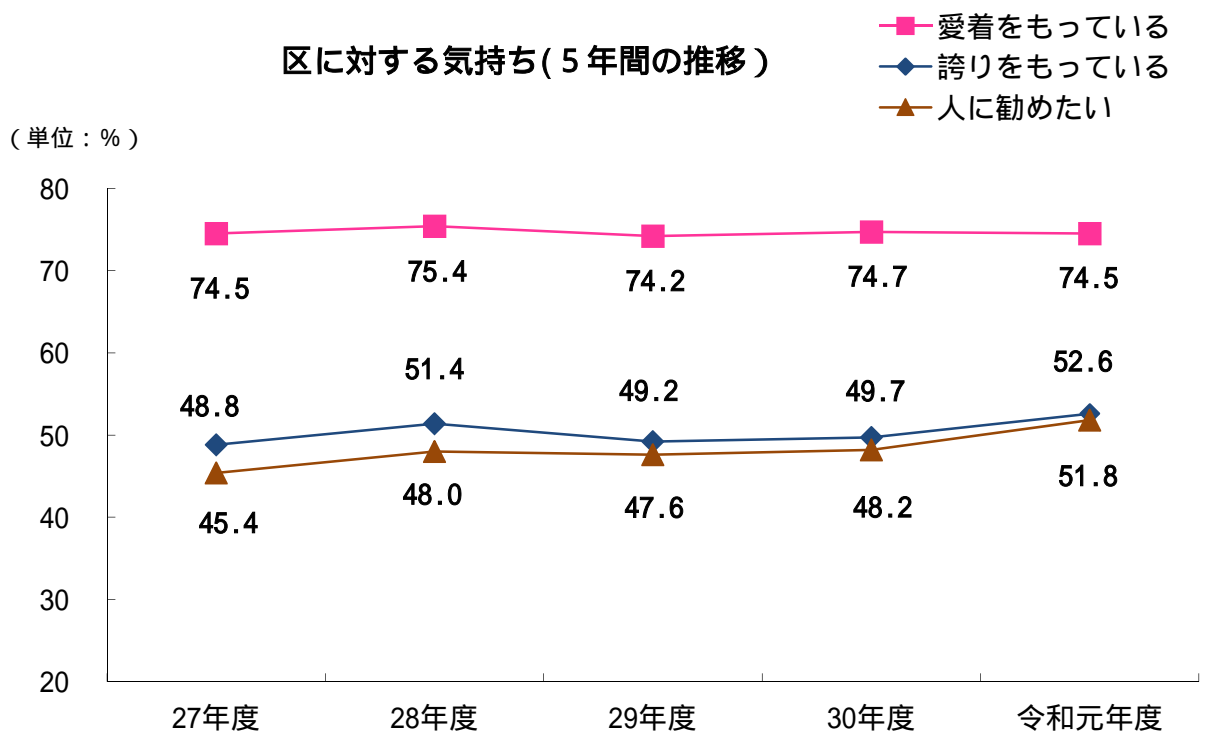
### ウ 区政に対する満足度

【満足】は6割強を占め、2割強の【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5割を超えて、安定して高い割合を示しています。



### 3 区政モニター制度

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

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

#### (1) 区政モニター 年代別・性別・回答方法別構成 (R2.3.9 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	7	7	14	3	19	22	1	17	18	2	9	11
インターネット	1	4	5	5	23	28	4	16	20	6	7	13
合計	8	11	19	8	42	50	5	33	38	8	16	24

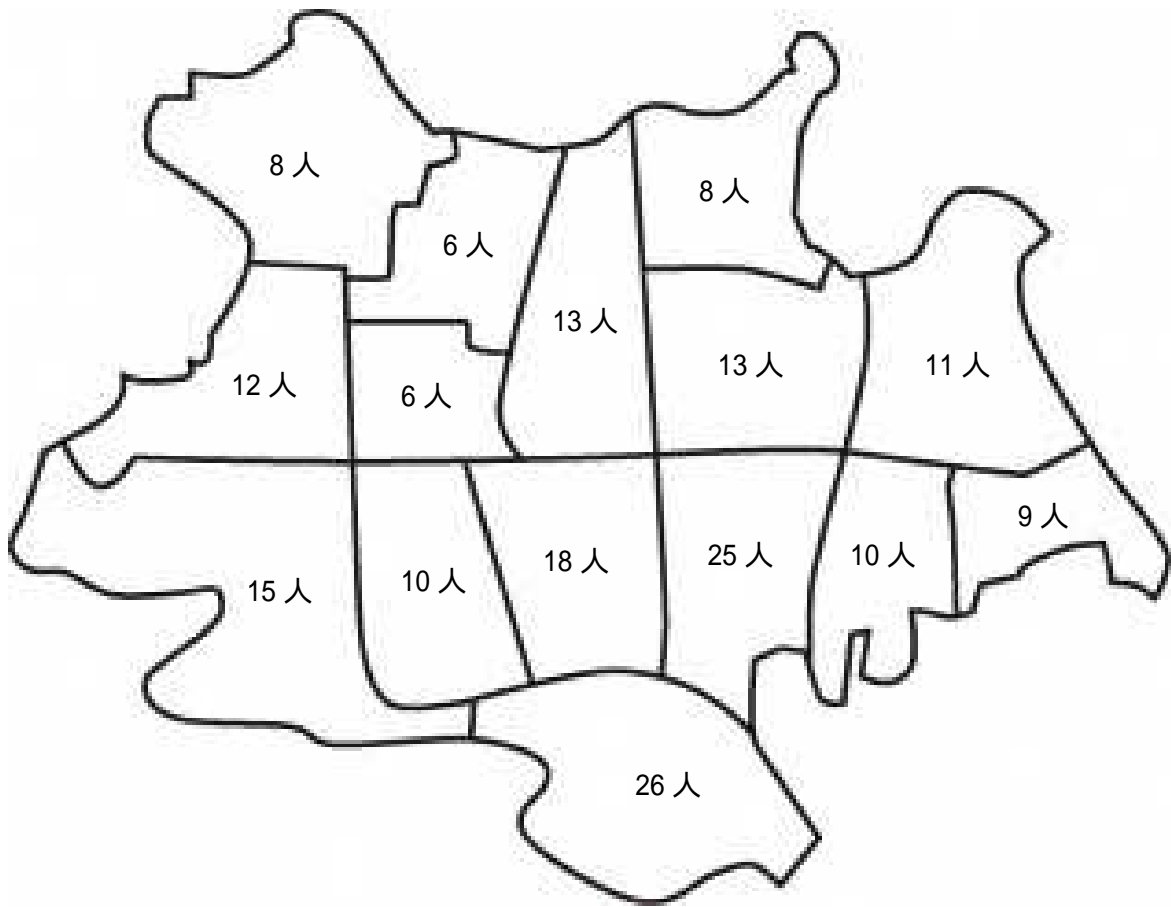
年代・性別 回答方法	60代			70代			80代			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	7	10	17	9	9	18	5	3	8	34	74	108
インターネット	5	4	9	6	1	7	0	0	0	27	55	82
合計	12	14	26	15	10	25	5	3	8	61	129	190

#### (2) 区政モニター 年代別・性別・職業別構成 (R2.3.9 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	3	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
自営業	1	0	1	0	3	3	0	1	1	2	2	4
常勤	4	4	8	7	11	18	4	11	15	3	0	3
パート・アルバイト	0	2	2	0	7	7	0	6	6	0	8	8
無職	0	0	0	1	1	2	1	1	2	3	0	3
主婦	0	4	4	0	20	20	0	14	14	0	6	6
合計	8	11	19	8	42	50	5	33	38	8	16	24

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4
自営業	0	1	1	0	0	0	0	1	1	3	8	11
常勤	1	0	1	1	0	1	0	0	0	20	26	46
パート・アルバイト	1	5	6	0	1	1	0	0	0	1	29	30
無職	10	0	10	14	4	18	4	1	5	33	7	40
主婦	0	8	8	0	5	5	1	1	2	1	58	59
合計	12	14	26	15	10	25	5	3	8	61	129	190

(3) 区政モニター 地域別構成 (R2.3.9 現在)



## 4 区政モニターアンケートの結果

令和元年度は、以下のテーマのアンケート調査を行いました。

テーマ	実施時期	送付数	回収数 回収率
消費増税について	2月12日～ 3月9日	190人	177人 93.2%

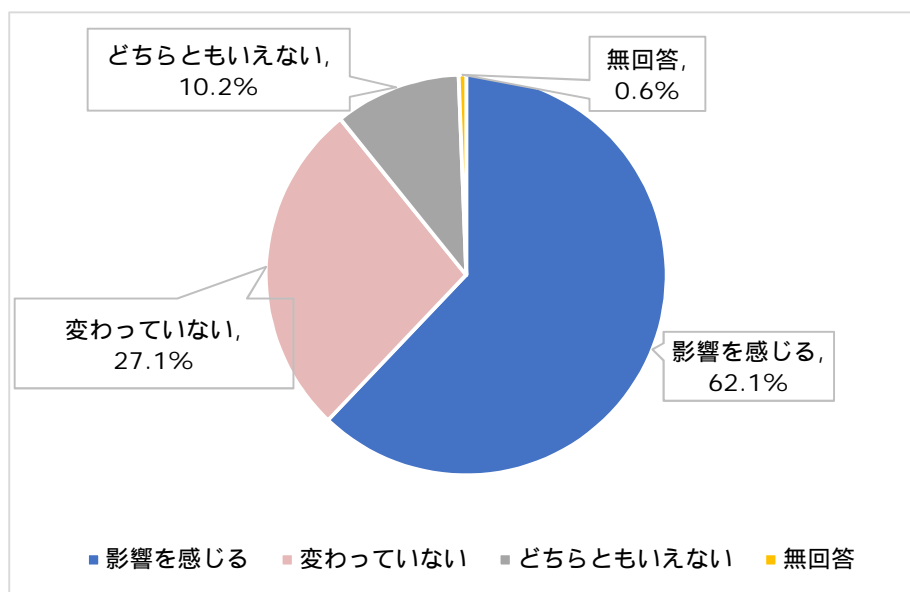
### (1) 食料品購入時の最頻利用場所について

- ・ 「スーパーマーケット（実店舗）」76.3%
- ・ 「ショッピングセンター（各種店舗が集積する商業施設）」7.9%
- ・ 「自宅周辺の小規模店」4.0%

### (2) 消費税増税の生活への影響について

#### ア 生活への消費税増税の影響実感

- ・ 「影響を感じる」62.1%
- ・ 「変わっていない（影響は感じない）」27.1%
- ・ 「どちらともいえない」10.2%
- ・ 「無回答」0.6%



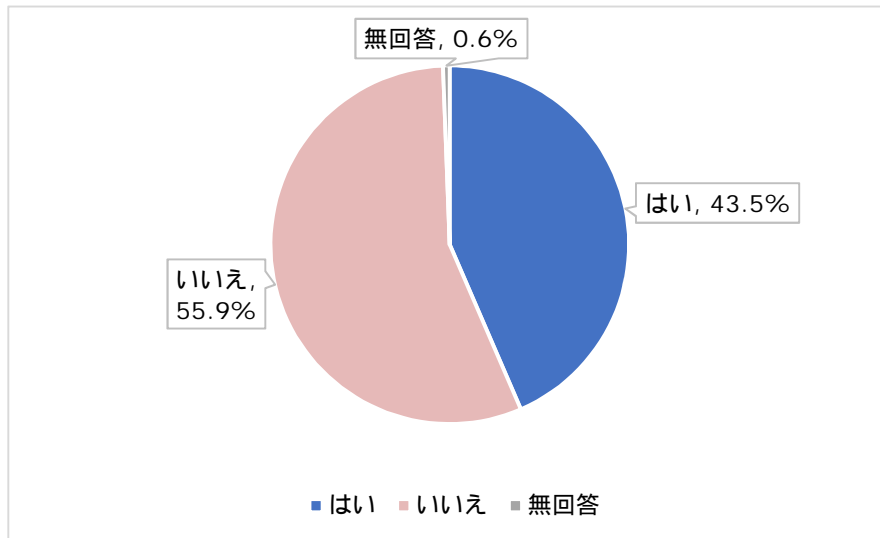
#### イ 増税の影響を実感するところ

- ・ 「全般的に節約を心掛けるようになった」70.0%
- ・ 「ポイントの還元率を気にするようになった」42.7%
- ・ 「軽減税率を気にするようになった」40.0%

(3) 増税前(9月まで)の駆け込み購入や買いだめについて

**ア 消費税増税前(9月まで)の駆け込み購入や買いだめの有無**

- ・ 「はい(駆け込み購入や買いだめあり)」43.5%
- ・ 「いいえ(駆け込み購入や買いだめなし)」55.9%
- ・ 「無回答」0.6%



**イ 増税前(9月まで)に買いだめした日常生活商品**

- ・ 「洗剤類」58.4%
- ・ 「ティッシュ・トイレットペーパー」55.8%
- ・ 「化粧品類」35.1%
- ・ 「紙おむつ」24.7%

**ウ 増税前(9月まで)に買いだめした生活商品の平均量**

- ・ 「1カ月分程度」62.3%
- ・ 「1週間分程度」13.0%

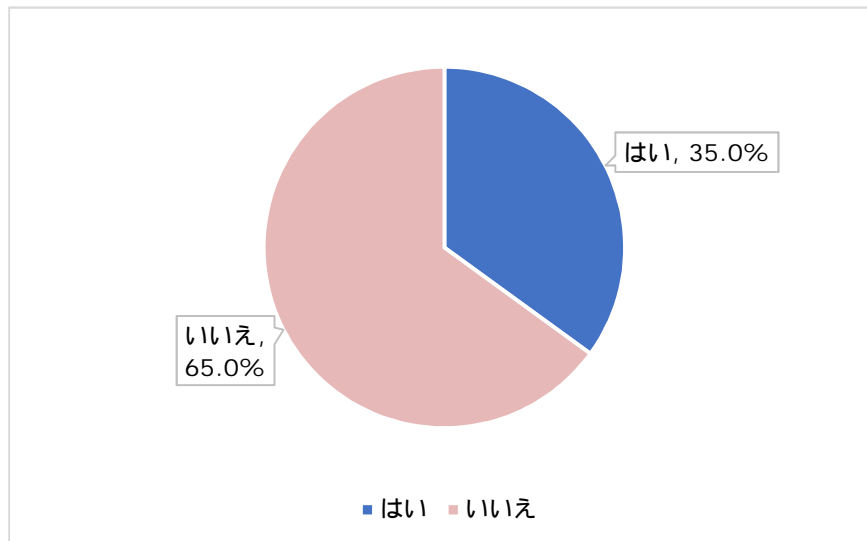
**エ 増税を理由に9月までに購入・利用した高額の商品・サービス**

- ・ 「生活家電(冷蔵庫、洗濯機、電子レンジなど)」23.4%
- ・ 「趣味・レジャー用品」15.6%
- ・ 「家具・インテリア用品」13.0%
- ・ 「購入・利用した高額商品・サービスはない」18.2%
- ・ 「無回答」18.2%

(4) 増税後(10月以降)の商品の買い控え・サービスの利用控えについて

**ア 消費税増税後(10月以降)の商品の買い控え・サービスの利用控えの有無**

- ・ 「はい(増税後の買い控えあり)」35.0%
- ・ 「いいえ(増税後の買い控えなし)」65.0%



**イ 増税を理由に買い控えている商品やサービス**

- ・ 「衣類」54.8%
- ・ 「趣味・レジャー用品」41.9%
- ・ 「電化製品(冷蔵庫、テレビ、カメラ、スマートフォン、PC等)」32.3%
- ・ 「ビール類・お酒」27.4%

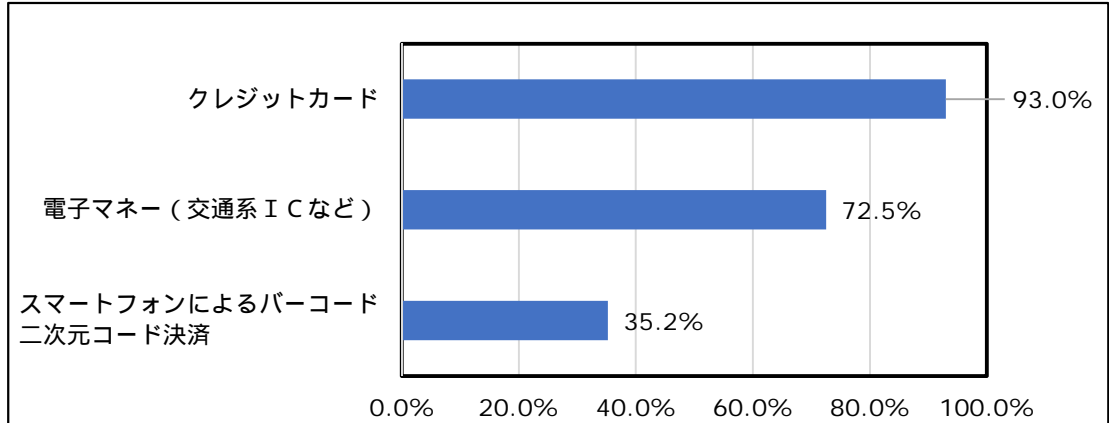
(5) キャッシュレス決済手段について

**ア キャッシュレス決済手段の利用有無**

- ・ 「はい(利用している)」80.2%
- ・ 「いいえ(利用していない)」19.8%

**イ 現在利用しているキャッシュレス決済手段**

- ・ 「クレジットカード」 93.0%
- ・ 「電子マネー（交通系 IC カードなど）」 72.5%
- ・ 「スマートフォンによるバーコード / 二次元コード決済」 35.2%



**ウ 消費税増税を機に利用し始めたキャッシュレス決済手段**

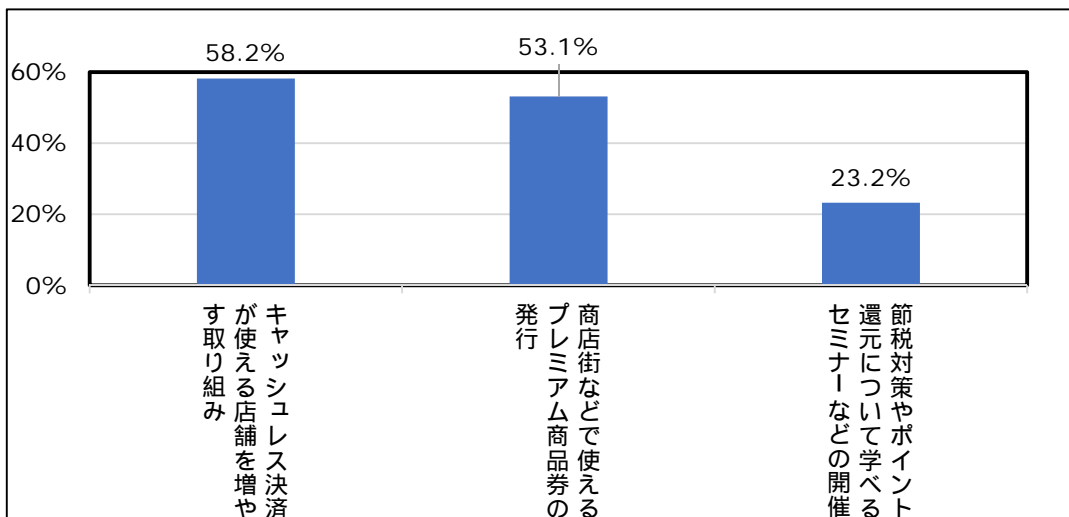
- ・ 「新たに利用を始めた決済手段はない」 66.2%
- ・ 「スマートフォンによるバーコード / 二次元コード決済」 25.4%
- ・ 「クレジットカード」 3.5%

**エ 今後利用したいと思うキャッシュレス決済手段**

- ・ 「今後もキャッシュレス決済を利用するつもりはない」 48.6%
- ・ 「電子マネー（交通系 IC カードなど）」 25.7%
- ・ 「クレジットカード」 17.1%

**（6）足立区に期待する増税の影響軽減支援策について**

- ・ 「キャッシュレス決済が使える店舗を増やす取り組み」 58.2%
- ・ 「商店街などで使えるプレミアム商品券の発行」 53.1%
- ・ 「節税対策やポイント還元について学べるセミナーなどの開催」 23.2%





## 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、令和元年度に実施した主なアンケートです。

### (1) 生活習慣、生活実態に関するもの

1	生活・ベジタベアンケート調査	P46
2	子どもの健康・生活実態調査	P46
3	生活状況に関する調査	P47
4	食習慣調査	P47

### (2) 福祉に関するもの

5	妊娠届時における保育サービスの利用意向調査	P48
6	地域福祉に関する調査	P48
7	介護予防・日常生活圏域ニーズ調査	P49
8	高齢者単身世帯実態調査	P49

### (3) 事業・サービスのあり方に関するもの

9	省エネ家電製品購入費補助金申請者アンケート調査	P50
10	成人年齢 18 歳引下げに伴う成人式の実施について（高校生対象）	P50
11	成人年齢 18 歳引下げに伴う成人式の実施について（中学生対象）	P51
12	区役所来庁者アンケート	P51

### (4) 各種イベント参加者の感想

13	アトリウムコンサートアンケート	P52
14	令和2年度小学校使用教科書展示会アンケート	P52
15	2020年「成人の日の集い」参加者アンケート	P53

### (5) まちづくりに関するもの

16	北綾瀬駅周辺まちづくり意識調査	P53
17	綾瀬駅東口周辺地区まちづくり意識調査	P54
18	西新井・梅島エリアまちづくり意識調査	P54
19	興野周辺地区まちづくりアンケート調査	P55
20	西新井駅東口周辺地区まちづくりアンケート調査	P55

### (6) 交通に関するもの

21	日暮里・舎人ライナー混雑に関する実態調査アンケート	P56
22	中川堤防の通行に関するアンケート	P56

【1】生活・ベジタベアンケート調査	
調査の目的	子どもたちの生活習慣・食習慣に関する実態把握のための調査を実施し、子ども家庭支援のための施策に反映させる。
調査項目	生活習慣 / 読書習慣 / 食習慣 / 歯みがき習慣（こども対象） 食習慣 / 子育ての負担感（保護者対象）
実施時期	令和元年9月
対象者	足立区教育・保育施設在籍4・5歳児保護者
対象者の抽出方法	4・5歳児在園全保育施設 143園 私立幼稚園 6園
調査方法	施設配布、回収
標本等	標本数 5,752票 回収数 4,894票 回収率 85.1%（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係
閲覧	アンケート協力施設園所属長及び保護者へ報告書配布

【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	令和元年10月
対象者	区立小学校に在籍する小学1年生全数
対象者の抽出方法	小学1年生全数
調査方法	学校を通じて配付、回収
標本等	標本数 5,130票 回収数 4,283票 回収率 83.5%（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
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【3】生活状況に関する調査	
調査の目的	区民の生活状況やひきこもりの状況について把握することで、生きづらさを抱える様々な方に対する適切な支援のあり方を検討するための基礎データを得る。
調査項目	基本的属性について / 学校生活に関すること / これまでの経験 / 就労・就学等に関すること / ふだんの活動に関すること / ひきこもりの状態に関すること / 相談機関に関すること / ひきこもりの状態からの立ち直りに関すること / 自分についてあてはまること / 悩み事の相談に関すること / 支援のあり方についての意見 / 現在や将来の不安
実施時期	令和元年 11 月
対象者	区内在住の平成 31 年 4 月 2 日において満 15 歳から 64 歳の個人中学生を除く
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本等	標本数 3,500 票 回収数 1,671 票 回収率 47.7% (小数第 2 位四捨五入)
所属	くらしとしごとの相談センター 就労支援係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【4】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	令和元年 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
調査方法	郵送
標本等	標本数 1,000 票 回収数 376 票 回収率 37.6% (小数第 2 位四捨五入)
閲覧	回答者には、個別結果票を郵送

【5】妊娠届時における保育サービスの利用意向調査	
調査の目的	保育施設等の利用意向を早期に把握し、施設整備計画等の参考とする。
調査項目	居住地域 / 出産予定月 / 就学までの子どもの預け先 / 保育施設に預け始める年齢
実施時期	通年
対象者	妊娠届の提出者
対象者の抽出方法	各窓口で妊娠届を提出した者全員
調査方法	妊娠届を受け付けた窓口で調査票を手渡し、記入後回収
標本等	標本数 5,321 票 回収数 4,840 票 回収率 91.0% (小数第2位四捨五入)
所属	待機児ゼロ対策担当課 待機児ゼロ対策担当
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【6】地域福祉に関する調査	
調査の目的	第3次足立区地域福祉活動計画策定のための基礎資料とするほか、足立区における地域福祉の推進方策の検討や、周知等のために実施する。
調査項目	基本情報(属性) / 生活状況 / 孤立状況・孤独死への関心度 / 地域の問題 / 地域福祉のための活動
実施時期	令和元年 11 月
対象者	足立区に住む満 18 歳以上の個人
対象者の抽出方法	平成 26 年に行った同様の調査の対象者のうち、現在も区内に在住している人
調査方法	郵送
標本等	標本数 2,213 票 回収数 1,099 票 回収率 49.7% (小数第2位四捨五入)
所属	社会福祉協議会 基幹地域包括支援センター地域福祉課
閲覧	報告書を作成中

#### 第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【7】介護予防・日常生活圏域ニーズ調査	
調査の目的	高齢福祉に関する様々な意見・考えを伺い、高齢者保健福祉計画策定に反映させる。
調査項目	介護・介助の必要の有無 / 介護・介助が必要になった原因 / 毎日の生活状況について / 地域での活動について / 助け合いについて / 健康について / 医療機関の利用について / 買い物について / 日々の生活・将来の生活について / 住まいについて
実施時期	令和元年12月～令和2年1月
対象者	65歳以上一般高齢者及び要支援認定者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本等	標本数 7,500 票 回収数 4,103 票 回収率 54.7% (小数第2位四捨五入)
所属	高齢福祉課 高齢調整係
閲覧	報告書を作成中

【8】高齢者単身世帯実態調査	
調査の目的	高齢福祉に関する様々な意見・考えを伺い、高齢者保健福祉計画策定に反映させる。
調査項目	現在の要介護度 / 健康と医療について / 買い物や日常生活について / 社会参加や地域とのつながりについて / 今後の生活について / 介護保険サービス等の事業について
実施時期	令和元年12月～令和2年1月
対象者	75歳以上の単身高齢者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本等	標本数 2,500 票 回収数 1,353 票 回収率 54.1% (小数第2位四捨五入)
所属	高齢福祉課 高齢調整係
閲覧	報告書を作成中

【9】省エネ家電製品購入費補助金申請者アンケート調査	
調査の目的	補助金を利用した方の意見や実態を把握し、今後の補助金事業に反映させる。
調査項目	年齢 / 家族数 / 購入した製品 / 購入した動機 / 製品の規格・性能 / 補助金制度を知った理由 / 購入に際し、補助金制度の影響があったか / 購入した店舗について / 製品を購入した店舗から補助金の説明があったか / 製品の省エネ効果について / 今後、家電製品を選ぶ際に省エネ性能の高い製品を選ぶか
実施時期	平成31年4月以降随時
対象者	足立区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	足立区省エネ家電製品購入費補助金制度利用者全員
調査方法	申請書と同時に提出
標本等	標本数 3,796 票 回収数 2,921 票 回収率 76.9% (小数第2位四捨五入)
閲覧	環境政策課 管理係

【10】成人年齢18歳引下げに伴う成人式の実施について（高校生対象）	
調査の目的	成人年齢引下げ後の成人式の対象年齢を検討するため、18歳年齢を対象に実施。
調査項目	成人年齢の関心 / 成人式年齢 / 心配 / 時期 / 日程
実施時期	平成31年4月10日から令和元年5月17日まで
対象者	区内都立高等学校在学3年生
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 2,095 票 回収数 1,891 票 回収率 90.3% (小数第2位四捨五入)
所属	青少年課 管理調整係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

#### 第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【11】成人年齢18歳引下げに伴う成人式の実施について（中学生対象）	
調査の目的	成人年齢引下げ後の成人式の対象年齢を検討するため、法改正時に18歳を迎える者を対象に実施。
調査項目	成人年齢の関心 / 成人式年齢 / 心配 / 時期 / 日程
実施時期	令和元年9月30日から令和元年10月25日まで
対象者	区立中学校在学3年生
対象者の抽出方法	区立中学校長会役員が在勤している中学校14校の3年生全員
調査方法	郵送
標本等	標本数 1,600票 回収数 1,483票 回収率 92.7%（小数第2位四捨五入）
所属	青少年課 管理調整係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【12】区役所来庁者アンケート	
調査の目的	職員の接客の現状を把握し、接客力向上の取り組みに反映させる。
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	令和元年11月～12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 537票 回収数 537票 回収率 100%（小数第2位四捨五入）
所属	人材育成課 人材育成係
閲覧	人材育成課窓口

【13】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	コンサートを何で知ったか / コンサートに対する感想 / 今後コンサートで観たい・聴きたいもの / 年代等
実施時期	平成31年4月から令和2年3月の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	会場でアンケートへの回答を依頼
標本等	標本数 1,283 票 回収数 243 票 回収率 18.9% (小数第2位四捨五入)
所属	地域文化課 文化団体支援係
閲覧	地域文化課窓口

【14】令和2年度小学校使用教科書展示会アンケート	
調査の目的	令和2年度から小学校で使用する教科用図書の採択に伴い、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	教科書の内容について / 教科書展示会について / その他気づいた点
実施時期	令和元年6月
対象者	展示会来場者
対象者の抽出方法	展示会来場者
調査方法	展示会場で配布 ホームページ上で受付
標本等	標本数 1,418 票 回収数 567 票 回収率 40.0% (小数第2位四捨五入)
所属	教育指導課 教育指導係
閲覧	教育指導課窓口



#### 第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【15】2020年「成人の日の集い」参加者アンケート	
調査の目的	参加者の満足度等を調査し、次年度以降の「成人の日の集い」運営の参考とする。
調査項目	誰と参加したか / 何を見て参加したか / 参加理由 / 満足度 / 成人式日程
実施時期	令和2年1月13日から令和元年1月17日まで
対象者	2020年「成人の日の集い」参加者
対象者の抽出方法	参加者全員
調査方法	区ホームページ
標本等	標本数 3,561票 回収数 185票 回収率 5.2% (小数第2位四捨五入)
所属	青少年課 管理調整係
閲覧	青少年課窓口

【16】北綾瀬駅周辺まちづくり意識調査	
調査の目的	北綾瀬駅周辺地区では、まちづくり計画策定を目指しており、地元住民の声を計画に反映するため。
調査項目	交通手段の変化について / にぎわいあふれるまちに必要なものについて
実施時期	令和元年6月1日～2日
対象者	しょうぶまつり(しょうぶ沼公園)来訪者
対象者の抽出方法	案内ブース来訪者
調査方法	個別面接聴取
標本等	標本数 2,419票 回収数 2,419票 回収率 100% (小数第2位四捨五入)
所属	まちづくり課 東部地区係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【17】綾瀬駅東口周辺地区まちづくり意識調査	
調査の目的	綾瀬駅東口周辺地区のまちづくりに関する地域住民の意識を把握するため。
調査項目	綾瀬駅東口周辺地区の課題だと思ふもの / 綾瀬駅東口周辺地区に必要なだと思ふもの / 交通手段の変化について / 綾瀬駅東口周辺地区のまちの将来について
実施時期	令和元年6月
対象者	地域住民、来街者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	個別面接聴取
標本等	標本数 1,496 票 回収数 1,496 票 回収率 100% (小数第2位四捨五入)
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係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【18】西新井・梅島エリアまちづくり意識調査	
調査の目的	西新井・梅島エリアのまちづくりに関する地域住民の意識を把握するため。
調査項目	現在の西新井・梅島エリアの評価について / 西新井・梅島エリアの「自慢できるところ」や「良いと思うところ」について / 西新井・梅島エリアが「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、必要と思ふもの / 西新井駅周辺の整備について / 通勤・通学・買い物に使う道路の整備について / 西新井公園の大きさについて / 西新井公園に期待するものについて / 都営梅田八丁目アパートの跡地の活用について
実施時期	令和元年7月・8月
対象者	地域住民、来街者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	個別面接聴取
標本等	標本数 830 票 回収数 830 票 回収率 100% (小数第2位四捨五入)
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係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

#### 第4章 調査広聴 / 各種区民アンケート

【19】興野周辺地区まちづくりアンケート調査	
調査の目的	興野周辺地区では、地区まちづくり計画の変更を行う予定であり、地元住民の声を計画に反映するため。
調査項目	お住まいの環境 / 生活しやすい道路 / みどりの維持・保全 / 防災まちづくり / 町会・自治会
実施時期	令和元年12月～令和2年2月
対象者	地区内の居住者、土地や建物の所有者
対象者の抽出方法	住宅地図・登記簿からの抽出
調査方法	郵送
標本等	標本数 4,292 票 回収数 530 票 回収率 12.3% (小数第2位四捨五入)
所属	まちづくり課 西部地区係
閲覧	まちづくり課窓口

【20】西新井駅東口周辺地区まちづくりアンケート調査	
調査の目的	西新井駅東口周辺地区では、まちづくり計画策定を目指しており、地元住民の声を計画に反映するため。
調査項目	災害への危険度について / 防災意識 / 交通利便性 / 交通安全性 / 駅の利用について / 西新井公園について / 公園に求める機能について / 補助第255号線について / 南北線について
実施時期	令和元年12月16日～令和2年1月17日
対象者	梅島三丁目全住民・都市計画公園内に土地または家屋を所有する者
対象者の抽出方法	対象者全て
調査方法	ポスティングまたは郵送
標本等	標本数 2,895 票 回収数 387 票 回収率 13.4% (小数第2位四捨五入)
所属	まちづくり課 中部地区係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【21】日暮里・舎人ライナー混雑に関する実態調査アンケート	
調査の目的	日暮里・舎人ライナーの今後の混雑緩和対策の参考にするため。
調査項目	利用目的 / 利用駅 / 利用時間帯 / 混雑具合 / 利用車両 / 電車を見送る回数 / 混雑対策 / 自由意見
実施時期	令和2年1月～2月
対象者	日暮里・舎人ライナー利用者、沿線区営自転車駐車場利用者、沿線マンション等居住者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	ポスティング
標本等	標本数 6,650 票 回収数 1,444 票 回収率 21.7% (小数第2位四捨五入)
所属	交通対策課 推進係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【22】中川堤防の通行に関するアンケート	
調査の目的	中川堤防道路の一部における車の通行等について、地元住民の意見を聴取するため。
調査項目	居住地域 / いつから住んでいるか / 堤防道路に車を通行させるかどうか / 堤防道路の利用目的 / 堤防道路の交通手段 / 自由意見
実施時期	令和2年2月
対象者	大谷田一・二丁目、佐野一丁目、六木二丁目地内の住民(一世帯に一通)
対象者の抽出方法	対象地域の全戸
調査方法	ポスティング、郵便で回収
標本等	標本数 4,700 票 回収数 1,270 票 回収率 27.0% (小数第2位四捨五入)
所属	企画調整課 企画調整担当
閲覧	企画調整課窓口

## 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。

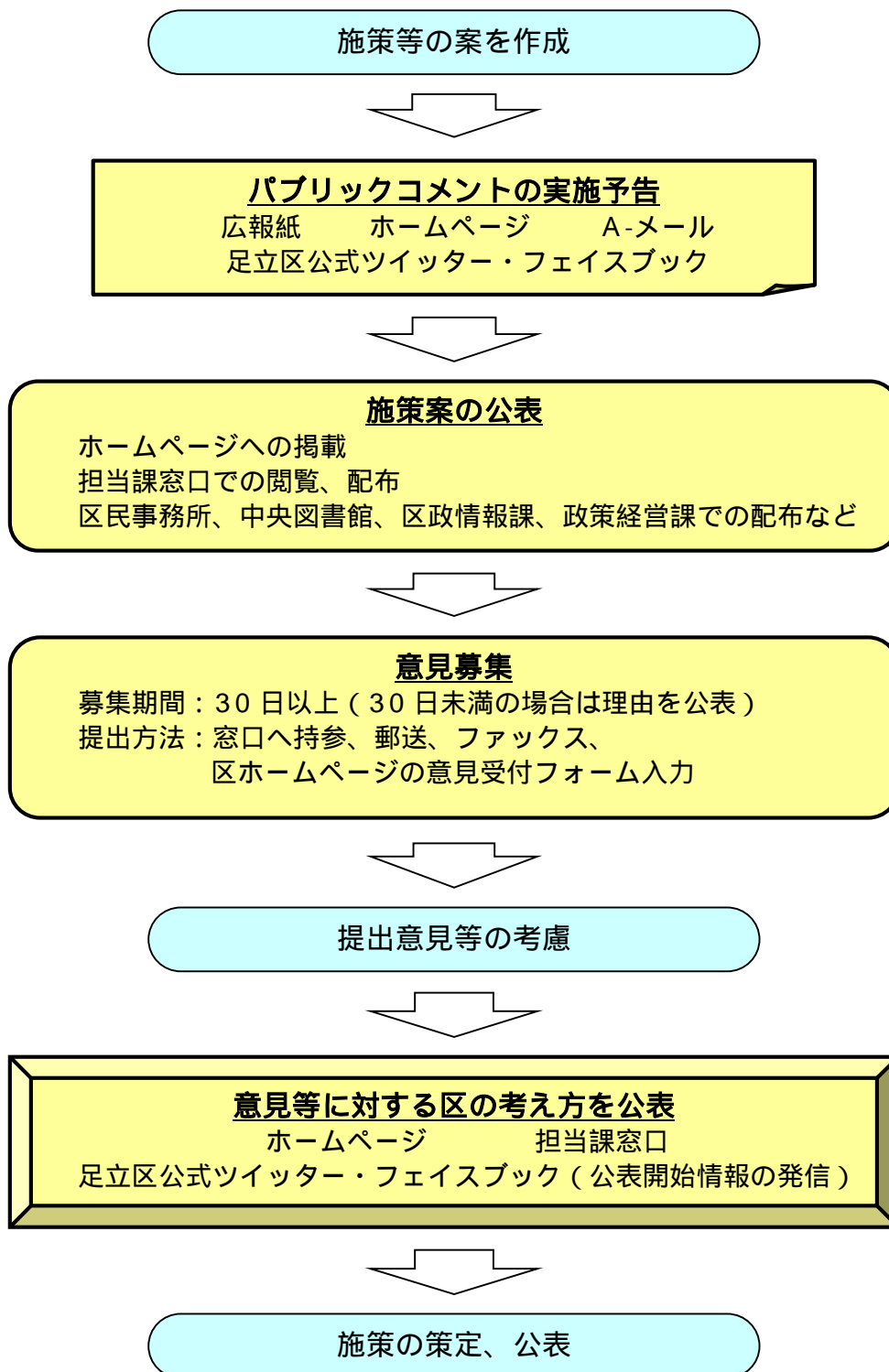
足立区では、平成15年9月に制度を導入し、平成17年4月に施行した足立区自治基本条例第10条において規定を設け、実施を義務付けています。

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 令和元年度 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	足立区自転車の安全利用に関する条例(素案)	交通対策課	平成31年4月15日～令和元年5月14日	40件/8名
2	足立区自転車等の駐車秩序及び自転車等駐車場の整備に関する条例」一部改正(素案)			
3	足立区橋梁更新基本計画(素案)	街路橋りょう課	平成31年4月15日～令和元年5月14日	6件/1名
4	足立区総合交通計画(素案)	交通対策課	令和元年7月1日～令和元年7月31日	165件/70名
5	足立区ユニバーサルデザイン推進計画(素案)	都市計画課	令和元年9月2日～令和元年10月2日	3件/2名
6	第2期足立区子ども・子育て支援事業計画(案)	子ども政策課	令和元年11月1日～令和元年11月30日	15件/7名
7	新・足立区放課後子ども総合プラン(案)	住区推進課 学校支援課	令和元年11月1日～令和元年11月30日	118件/116名
8	第2期 未来へつなぐあだちプロジェクト(足立区子どもの貧困対策実施計画)(案)	子どもの貧困対策担当課	令和元年11月25日～令和元年12月24日	76件/25名
9	文化・読書・スポーツ分野計画(文化芸術推進計画、読書活動推進計画、運動・スポーツ推進計画)(素案)	文化・読書・スポーツ計画担当課	令和元年11月27日～令和元年12月26日	188件/101名
10	北千住駅東口周辺地区まちづくり構想(変更案)	まちづくり課	令和元年12月1日～令和2年1月8日	271件/89名
11	西新井・梅島エリアデザイン計画(案)	エリアデザイン計画担当課	令和元年12月19日～令和2年1月18日	102件/46名
12	足立区教育振興ビジョン(案)	教育政策課	令和元年12月20日～令和2年1月24日	186件/30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）
13	住民基本台帳事務における特定個人情報保護評価書（再評価案）	戸籍住民課	令和2年1月6日～ 令和2年2月5日	なし
14	オンライン資格確認等への対応に係る特定個人情報保護評価書（全項目評価書）（再評価案）【国民健康保険に関する事務】	国民健康保険課	令和2年1月27日～ 令和2年2月25日	2件/2名
15	足立区社会資本総合整備計画事後評価書（素案）	まちづくり課	令和2年1月24日～ 令和2年2月22日	13件/5名
16	都市計画公園・緑地の整備方針（改定案）/緑確保の総合的な方針（改定案）	みどり推進課	令和2年2月13日～ 令和2年3月19日	なし

パブリックコメントの結果（意見数）には、個人のほか法人・団体からいただいた意見も含まれます。



## 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）に行っています。
- 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 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、人権身の上相談を事前予約制で実施しています（次項の区民相談一覧参照）。
- 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

- ア 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）
- イ 時間 平日午前8時30分から午後5時まで
- ウ 電話 03-3880-5359（直通）
- エ FAX 03-3880-5631
- オ Eメール [kocho@city.adachi.tokyo.jp](mailto:kocho@city.adachi.tokyo.jp)

## (4) 区民相談一覧

令和2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) 令和元年度 各種相談業務の月別取扱件数

ア 一般相談 (電話 7,485 件 面接 2,884 件)

(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	803	868	911	853	808	919	900	849	764	911	908	875	10,369 (10,259)

( カッコ内の数値は平成 30 年度件数 )

イ 各種専門相談

(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
法律 相談	194	193	197	198	206	192	197	192	197	184	184	180	2,314 (2,251)
交通事故 相談	19	6	10	14	10	9	13	13	16	12	7	10	139 (112)
行政 相談	0	0	10	0	0	0	15	0	14	0	0	0	39 (24)
登記 相談	7	5	8	5	6	7	8	7	8	2	7	8	78 (62)
不動産 相談	15	8	8	14	11	9	13	11	14	5	15	13	136 (136)
税務 相談	11	5	10	12	11	11	10	12	12	5	12	5	116 (122)
社会保険・ 労務相談	3	0	4	3	5	1	2	5	3	3	3	2	34 (36)
人権の上 相談	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	0	0	18 (22)

( カッコ内の数値は平成 30 年度件数 )

## 2 コールセンター

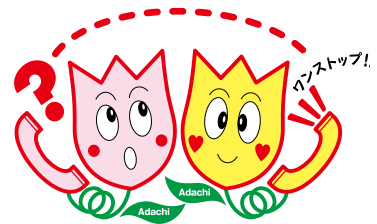
コールセンター「お問い合わせコール あだち」は、区の様々な手続きやイベント情報、施設案内などについて、電話・FAX・Eメールなどで直接お答えするサービスです。

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

ア 開設日	平成 20 年 1 月 21 日
イ 受付日	1 月 1 日から 3 日を除く毎日
ウ 受付時間	午前 8 時から午後 8 時
エ 電話番号	03-3880-0039
オ FAX 番号	03-3880-0041
カ 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) 令和元年度 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	242 (245)	104,384 (108,452)	431 (443)
土曜日	50 (50)	9,737 (6,385)	195 (128)
日曜日 祝日	71 (67)	6,361 (5,342)	90 (82)

( カッコ内の数値は平成30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	13,401件
2位 ごみの分別・出し方	12,440件
3位 子育て	9,040件
4位 税金	7,749件
5位 国民健康保険	7,739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	72件(65件)
・ 土曜・日曜・祝日のイベントなどの代理対応	18件(24件)
・ あだち広報掲載記事や一斉発送物に関する案内	107件(91件)

( カッコ内の数値は平成30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	3,053件(2,807件)
・ FAXによる取り扱い件数	94件(30件)

( カッコ内の数値は平成30年度件数 )

参考資料

# 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>区民の声</li> </ul>
集団広聴	テーマ別グループに意見を聴く	<ul style="list-style-type: none"> <li>区政を語り合う会</li> </ul>
調査広聴	アンケート形式で意見を聴く	<ul style="list-style-type: none"> <li>世論調査</li> <li>区政モニター制度</li> <li>各種区民アンケート</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>パブリックコメント</li> <li>区民相談</li> <li>コールセンター</li> </ul>	

## 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
- ・ 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







---

# 広聴 2019

(令和元年度実施分)

令和2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)

---