

広聴2021

令和3年度実施分

～あなたの声であだちの未来を～



足立区

はじめに

区民の皆様のご意見を伺う制度全般を「広聴」といい、その代表格は毎年実施している「世論調査」です。あだち広報7月10日号で調査開始半世紀を機に「世論調査で振り返る足立区の50年」と題した特集を組みました。

調査項目や回答内容を年を追って見ていくと、区がその当時置かれていた状況が浮かび上がってきて、大変興味深く、時が経つのを忘れて読みふけてしまいます。時代とともに変化する区民の皆様のご意見やご要望があってこそその足立区の歩み、成長であることを実感します。

「広聴」は、区の仕事の中ではどちらかと言えば地味で目立つことはありませんが、私が最も大切にしている区政のポリシーの一つである「透明性」を確保するためには不可欠です。お寄せいただいたご意見やご要望と、それに対する区の対応や考え方を明らかにすることで、区民の皆様と区役所との良好なコミュニケーションをはかるための何よりも重要なツールだからです。

今年も皆様からの「声」がまとまりました。じっくり読み込み、振り返りながら、次年度以降の施策に繋げてまいります。

令和4年9月13日

足立区長 近藤 やよい

目 次

第1章 広聴2021（令和3年度実施分）の概要…………… 1

第2章 個別広聴

1 「区民の声」の種類……………	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……………	23

第3章 集団広聴

1 区政を語り合う会……………	26
2 令和3年度実施テーマ……………	26
3 各テーマの実施概要……………	26
4 過去10年の区政を語り合う会（開催結果）……………	34

第4章 調査広聴

1 世論調査……………	35
2 第50回世論調査の結果……………	35
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……………	53
2 令和3年度 パブリックコメント実施案件……………	55

第6章 その他

1 区民相談……………	56
2 コールセンター……………	59

参考資料 広聴のしくみ

1 広聴の種類……………	61
2 広聴制度の変遷……………	61

第1章 広聴2021（令和3年度実施分）の概要

1 個別広聴（区民の声）

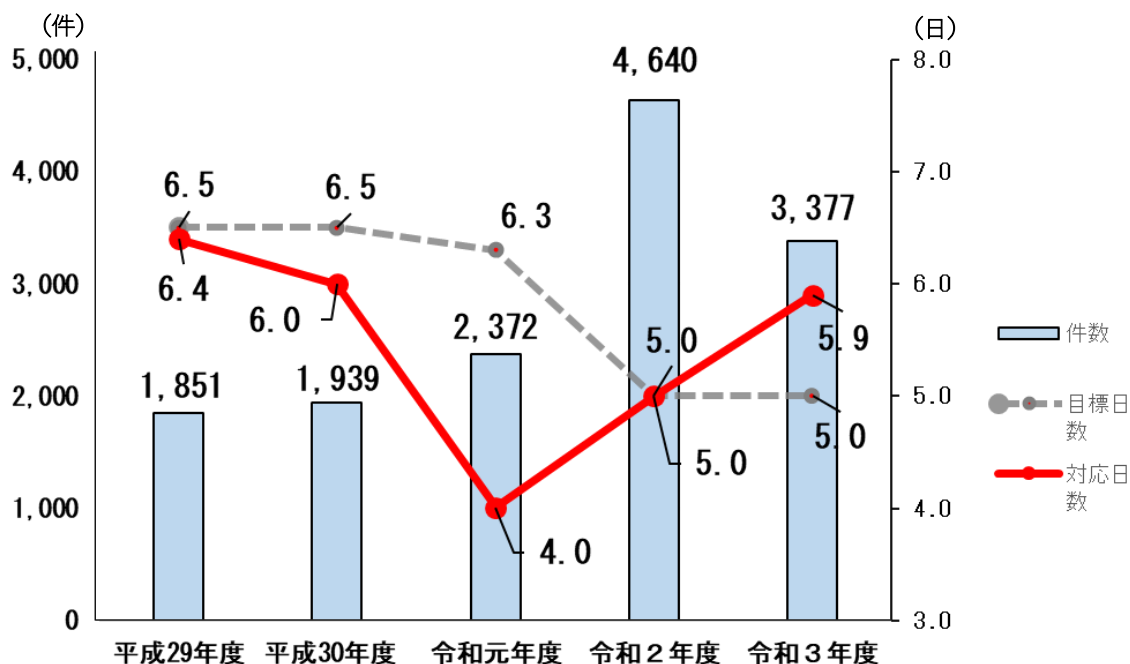
(1) 令和3年度にお寄せいただいた区民の声の総数は3,377件です。

近年は、年間2,000件程度で推移していましたが、令和元年度より、台風19号による水害や新型コロナウイルス感染症の感染拡大を皮切りに、区民の声の件数は増えてきており、令和2年度では、区民の声史上最多の4,640件の区民の声をお寄せいただきました。

こうした中、令和3年度については、令和2年度の4,640件に比べると27%減ではありますが、例年の2,000件に比べると、約1.7倍と未だに多い状況が続いています。

(2) 令和3年度の対応日数は、5.9日（土・日を含む）と、令和2年度の5.0日より0.9日多く要しました。

しかし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大で、全庁的に業務多忙な中、影響を最小限に抑えました。



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、例年、年に数回実施してまいりましたが、令和3年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、計画どおりに実施することができず、以下のテーマで2回の開催となりました。

(1) 第1回目 里親制度について語り合う（→P26）

【令和3年7月15日 参加者5名】

(2) 第2回目 成人の日の集い実行委員と語り合う（→P30）

【令和3年8月31日 参加者12名】

3 調査広聴

(1) 世論調査 【調査期間 令和3年8月19日～9月10日】（→P35）

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割半ばを超え、【不満】約2割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」が7割、「誇りをもっている」「人に勧めたい」が4割台半ばとなっています。

(2) 区政モニターアンケート

ア 【第1回調査期間 令和3年9月28日～10月15日 受動喫煙防止について】（→P41）

飲食店選びの際、約8割の方が「禁煙」表示が判断基準になっていると回答しました。

また、飲食店以外で望まない受動喫煙にあう機会が多い場所として、「路上」や「コンビニエンスストアの店頭」と回答された方が約半数いました。

イ 【第2回調査期間 令和4年2月4日～2月21日 宅配ボックス及びオープン型宅配ロッカーについて】（→P43）

宅配ボックスの設置意向は、「設置したい」と回答された方が約5割、「設置したくない」が4割となり、概ね半々という結果となりました。

また、宅配ボックスの使用頻度も、「月に1回から4回利用している」方が約半数で、「ほとんど利用していない」方（27.5%）と合わせると、使用頻度はそれほど高くない結果となりました。

第2章 個別広聴

1 「区民の声」の種類

「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、警察署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 <https://www.city.adachi.tokyo.jp>
- ・ 電子メールアドレス voice@city.adachi.tokyo.jp

The screenshot shows the Adachi City official website. The main content area features a message from the Mayor, Yoko Yamanaka, with her name and title in a signature. Below the message are several navigation links: '区长プロフィール' (Mayor's Profile), '区長のあだちな毎日' (Daily Life of the Mayor), '区長の「区民の声からPICK UP！」' (Mayor's 'PICK UP!' from Citizens' Voices), '交際費' (Official Entertainment Expenses), and '区长へのメール (ご意見・ご提案、ご要望)' (Email to the Mayor (Opinions, Proposals, Requests)). The '区长へのメール' link is highlighted with a yellow speech bubble and a black oval. On the right side, there are sections for 'アクセスランキング' (Access Ranking) with a list of popular topics, 'イベント情報' (Event Information) with a graphic for 'Where are you going? イベント・おでかけ' (Where are you going? Events/Outings), and '足立区公式Twitter' (Official Adachi City Twitter).

(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		年 月 日	
〒120-8710		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)			
住所	〒120- 足立区		
氏名			
電話番号		年代	代
*履名をご希望の方は、上記住所等欄に記入しなくて結構です。			
あだちから			
		【回答要・不要】	
		回答を希望される場合は、必ず「要」に○をしてください。	

(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]

- ①南館1階 案内(入口)
- ②南館2階 衛生部・会計管理室前
- ③中央館1階 総合案内(入口)
- ④中央館1階 課税課前
- ⑤北館1階 案内(入口)
- ⑥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 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) 長引くコロナ禍により、引き続き声が多い状況です <グラフ1参照>

令和3年度の受付件数は、3,377件となり、長引くコロナ禍により声が多い状況が続いています。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大が繰り返される中、新型コロナウイルス感染症に関連した声が約半数（1,602件）を占めました。このほか、日常生活に関連する声も多く寄せられました。

(2) スピーディーかつ丁寧な回答をめざしています <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り組みにより、受付日から平均5.9日（土曜・日曜を含む）で回答しました。

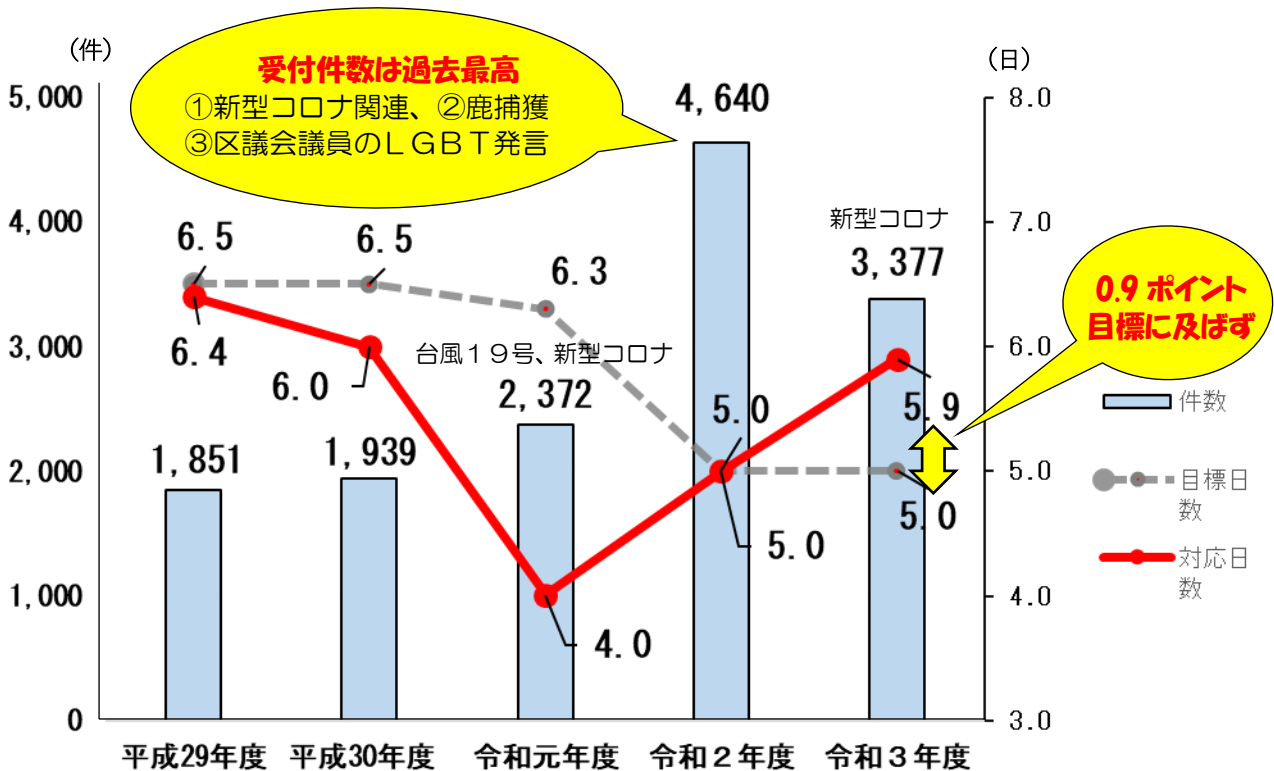
受け付けた「声」と回答文は、すべて区長が回答前に目を通し、修正や加筆が必要な場合はその旨指示しています。

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、「現地で、現物を、現実的に把握する」三現主義を基本としています。

【グラフ1】受付件数と回答に要する日数の推移



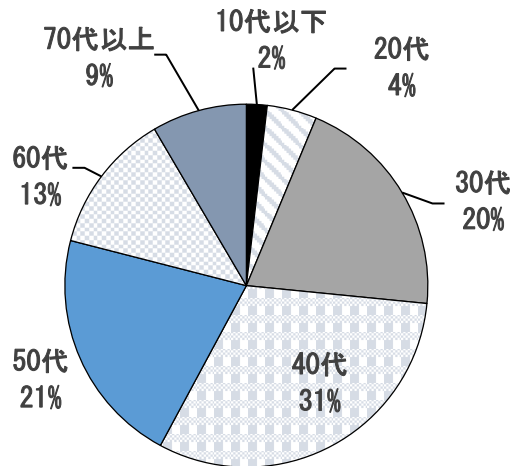
参考：東日本大震災（平成23年3月11日）の影響 平成22年度3,183件、平成23年度4,066件

(3) 30代・40代からの「声」が半数を占めています <グラフ2参照>

他の年齢層と比べて多く「声」をお寄せいただいたのは、30代（430件）、40代（663件）、50代（448件）でした。この年齢層だけで全体の72%と約7割を占めています。例年、40代が多く、30代・50代が続くという傾向です。

30代・40代・50代の方からの「声」が多いのは、子育てや趣味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。

【グラフ2】年代別の内訳



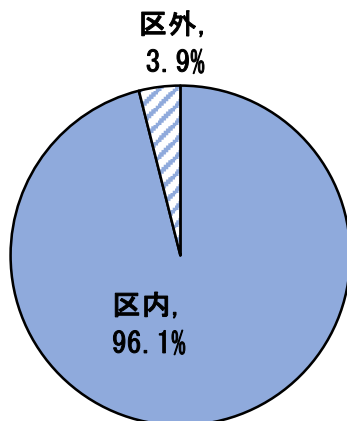
年代	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
人数	39	94	430	663	448	266	179
構成比	2%	4%	20%	31%	21%	13%	9%

※ 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。

(4) 住所別で見ると区内の方からの声は9割を占めています <グラフ3参照>

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約9割を占めています。

【グラフ3】住所別の内訳



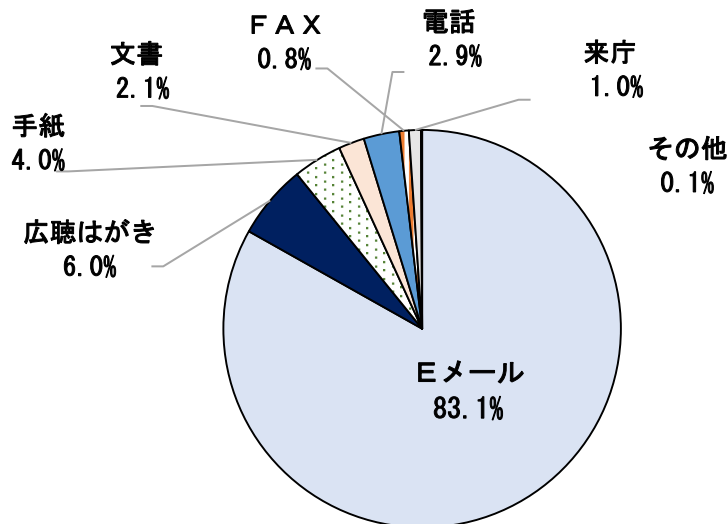
住所	区内	区外
件数	2,908	119
構成比	96.1%	3.9%

※ 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。

(5) 83.1%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83.1%(2,808件)の方が利用しており、年々増加傾向にあります。

【グラフ4】申し出手段の内訳

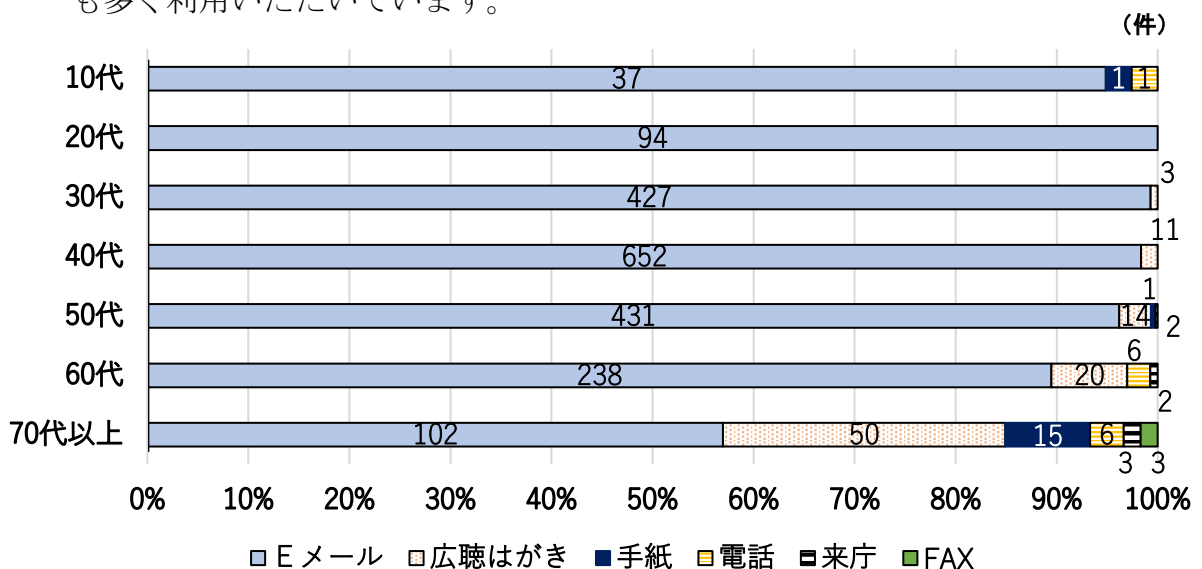


申出手段	Eメール	広聴はがき	手紙	文書	電話	FAX	来庁	その他
件数	2,808	203	135	71	98	26	33	3
構成比	83.1%	6.0%	4.0%	2.1%	2.9%	0.8%	1.0%	0.1%

※ 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された意見・要望等が足立区に送付されたものです。

申出手段の年代別状況

若年層では、Eメールが多く利用されていますが、高齢者の方は、広聴はがきも多く利用いただいています。



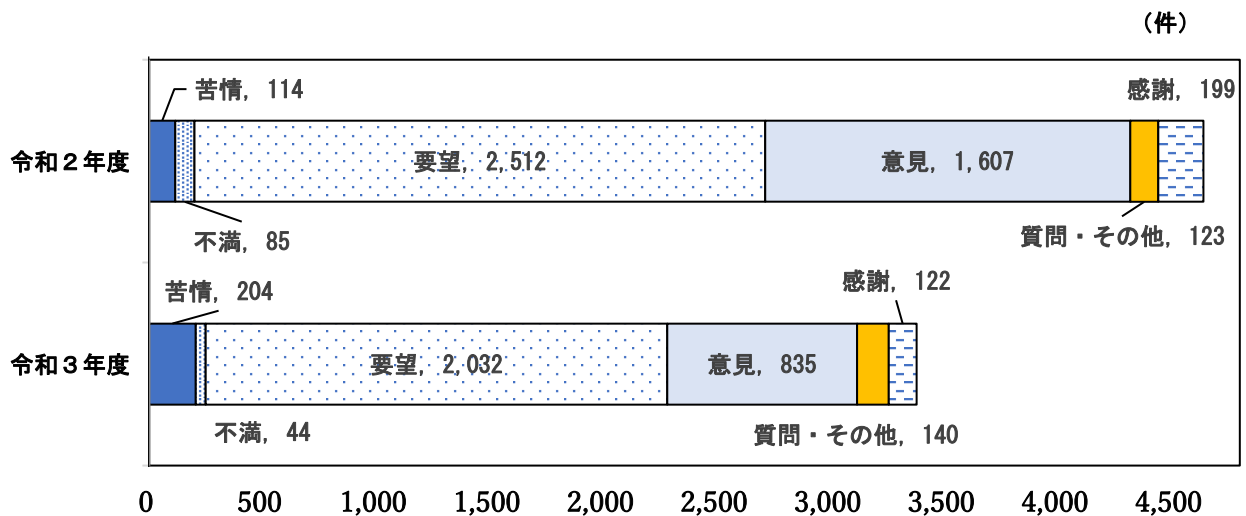
(6) 令和2年度に引き続き、例年よりも多くの声をお寄せいただきました

＜グラフ5参照＞

令和3年度の受付件数は、区民の声史上一番多かった令和2年度の4,640件【①新型コロナウイルス感染症関連(1,921件)、②荒川河川敷で捕獲された鹿関連(554件)、区議会議員のLGBT発言関連(476件)】に比べると27%減の3,377件でした。

しかし、新型コロナウイルス感染症に関連する声が続く中、生活に関連する声が増えたため、例年の約2,000件に比べ、区民の声の件数は多い状況となっています。

【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2	件数	114	85	2,512	1,607	123	199	4,640
	構成比	2.5%	1.8%	54.1%	34.6%	2.7%	4.3%	100%
令和3	件数	204	44	2,032	835	140	122	3,377
	構成比	6.0%	1.3%	60.2%	24.7%	4.2%	3.6%	100%

【参考】「区民の声」の分類基準

- ① 苦情 当区の行政サービス、設備等に関するミス・欠陥などにより、本来提供されるサービス水準を満たしていないことへの注意の喚起、あるいは、それらによって被った不利益等を主張するための申し出をいう。
- ② 不満 当区の行政サービス、設備等の現状や水準に関する不満の申し出をいう。
- ③ 要望 公益的要望：住民福祉や政策的な観点から多くの区民や利害関係者にとって利益になる施策の推進等を求める申し出をいう。
- ④ 意見 区の施策に対する提案、賛成あるいは反対を表明する申し出をいう。
- ⑤ 質問 当区の行政サービス、施設等に関する不明点、疑問点等に関する照会の申し出をいう。
- ⑥ 感謝 当区の行政サービス等に関する感謝の意の申し出をいう。

(7) 2,420件が実現、160件が一部実現しました <グラフ6参照>

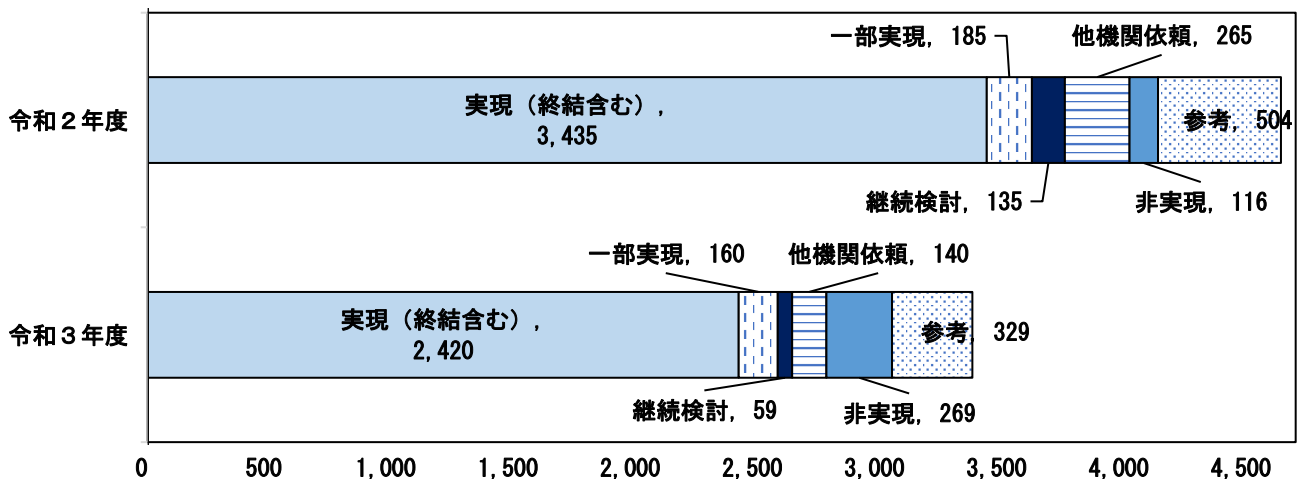
お寄せいただいた3,377件の「声」のうち、2,420件(79.4%)が実現(終結含む)、160件(5.3%)が一部実現しました。

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」としています。

【グラフ6】対応結果<前年度との比較>

(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
令和2	件数	3,435	185	135	265	116	504	4,640
	構成比	83.0%	4.5%	3.3%	6.4%	2.8%	—	100%
令和3	件数	2,420	160	59	140	269	329	3,377
	構成比	79.4%	5.3%	1.9%	4.6%	8.8%	—	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」を項目別に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3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。

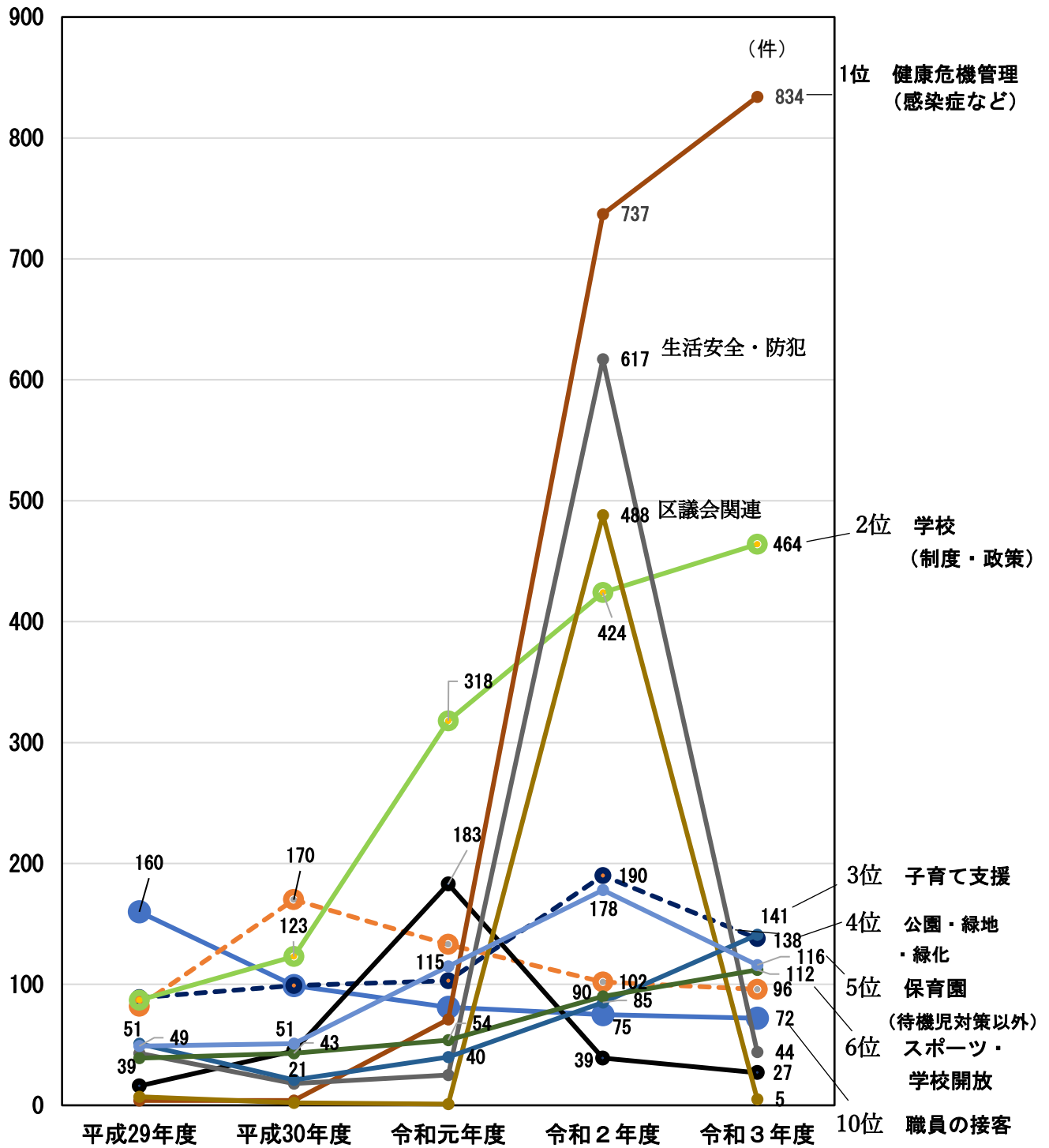
令和3年度は、令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症に関する様々な分野の声が多く、その中でも、ワクチン接種に関する声や、学校のリモート授業や行事、学校の感染対策に関する声、給付金事業、区有施設の感染対策、保育施設の感染対策、子育て支援、感染拡大に伴う自粛要請や保健所対応などに関するご意見・ご要望などを多くいただきました。

なお、これまで懸案であった「職員の接客」に対する声は、毎年、減少傾向が続いており、令和3年度は10位 72件（昨年度15位 75件）となっています。

【表1】上位10項目における具体的な内容

令和3年度 (順位・件数)		項目	具体的な内容	【参考】 令和2年度 (順位・件数)	
1	834	健康危機管理（感染症等）	新型コロナウイルス感染症に関するワクチン接種やPCR検査、感染対策等	1	737
2	464	学校（制度・政策）	新型コロナウイルス感染症拡大に伴う学校の休校やリモート授業、行事、感染対策等	4	424
3	141	子育て支援	新型コロナウイルス感染症拡大に伴う子育て支援、子育て世帯臨時特別給付金等	12	85
4	138	公園・緑地・緑化	新型コロナウイルス感染症拡大に伴う公園利用や公園管理等	5	190
5	116	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保育園の休園や行事、感染対策等	6	178
6	112	スポーツ・学校開放	新型コロナウイルス感染症拡大に伴うスポーツ施設利用や学校開放等	11	90
7	96	道路	道路補修、街路樹の剪定、違法看板設置、道路占有等	10	102
8	93	高齢者福祉	生きがい奨励金制度等高齢福祉制度に関すること等	9	110
9	75	生活保護	生活保護受給者に関する内容等	16	70
10	72	職員の接客	職員の接客に関すること	15	75

【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	66	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	38	17	まちづくり
12	61	交通安全			博物館・文化事業
13	55	障がい者福祉	40	16	税金
14	54	ごみ・リサイクル	41	15	人権擁護
		学校（教育内容）			鉄道・駅
16	46	住宅・建設			放課後事業・青少年教育
17	44	生活安全・防犯	44	11	医療・医療機関
18	42	図書館	45	10	国民年金
19	33	住区センター	46	9	健康診断
20	32	学童保育・児童館			庁舎以外の区管理施設
		戸籍・住民記録	48	7	温暖化・節電
		広報・広聴・区民参加			近隣紛争・生活マナー
23	31	国民健康保険	51	6	観光・行事
		ペット飼育・犬の糞・住居衛生			ボランティア・地域活動
25	30	騒音・振動・悪臭・空き地管理			論旨不明
27	27	産業振興	53	5	中小企業支援
		防災			就労支援・労働者保険
計画・事業全般	国政・都政・民間				
29	25	こども園・幼稚園			区議会関係
		放置自転車・駐輪場			マイナンバー
31	22	予防接種	58	4	保育園（待機児対策）、消費者保護、行政手続き
		DV・虐待	61	2	被災者支援、融資・貸付、ホームページ
		バス	64	1	放射線、こころといのち（自殺防止）、ホームレス、情報公開・個人情報保護、新都心構想・大学連携、外部委託化、歩きスマホ・迷惑行為
34	21	介護保険			
35	19	生涯学習			
36	18	庁舎管理	/	104	その他
		選挙			

(3) 例年にはない特徴的な声の内容及び件数について

ア 新型コロナウイルス感染症に関する声 合計 1,602件

順位	項目	件数
1	ワクチン接種に関するもの	729
2	学校に関するもの（休校、オンライン授業など）	338
3	区の感染対策 （区独自の給付金や生活困窮者対応など）	93
4	図書館、スポーツ施設等の区施設の感染症対策	87
5	保育園・幼稚園に関するもの（休園、マスク着用、その他）	79
6	子育て世帯への臨時特別給付金に関するもの	73
7	非常事態宣言下での自粛要請に関するもの	40
8	区の感染対策 （PCR検査や濃厚接触者対応、布製マスクの配布など）	29
9	職員の感染対策	27
10	住民税非課税世帯等への臨時特別給付金に関するもの	19
11	区内のコロナ感染者の公表	11
	学童保育に関するもの	11
13	オリンピック・パラリンピックの開催中止について	6
	特別定額給付金に関するもの	6
15	防災無線による放送	3
	上記以外	51
合計		1,602

イ 生きがい奨励金に関する声（4月～3月）

署名 合計10,870筆

ハガキ 合計406通

※ 声の件数ではない

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。

※ 担当課名は令和3年度の組織名で記載しています。

(1) 区役所のトイレに便座用消毒液を設置しました（庁舎管理課）

【実現内容】

トイレの便座用消毒液の設置については、確かに近年、コロナウイルス感染拡大の影響もあり、商業ビルやオフィスビルでの設置が多くみられるようになりました。

区役所本庁舎でも、令和4年5月に、特に区民の方が多く利用される1階から3階、14階、庁舎ホール、地下駐車場のトイレに設置しました。

【区民の声】

区役所のトイレの便座を拭くアルコールがないのにビックリしました。なぜ取り付けないのでしょうか？

コロナが流行していて区長が注意勧告迄しているのになぜ？？

(2) スポーツ施設の男女更衣室の年齢制限を変更しました（スポーツ振興課）

【実現内容】

現在、概ね小学校中学年までは、異性の更衣室を利用できることとしています。

しかし、〇〇様からご意見をいただいたことや、厚生労働省が公衆浴場における衛生等管理要領を改正し、男女混浴制限年齢の目安を10歳以上不可から7歳以上不可へ引き下げたことを参考として、次のとおり異性の更衣室を利用できる年齢を引き下げます。

<変更前>

小学校中学年まで

<変更後>

6歳まで

<変更日>

令和3年11月1日

<対象施設>

総合スポーツセンターなどすべてのスポーツ施設の更衣室

【区民の声】

令和3年8月にスポーツセンターのプールを利用しました。小学校中学年くらいの男の子が5人、付き添いで来た母親と一緒に女子更衣室を利用していました。

娘は年長6歳ですが、男の子が利用していることに驚き、すごく気にしながら着替えていました。異性が更衣室を利用する際の年齢は定められているのでしょうか。

混浴時の年齢も7歳以下に引き下げている自治体もあるようですので適切な年齢制限を検討していただくとともに、利用者への説明や年齢確認をしっかりとさせていただきたいです。ご検討よろしく願いいたします。

(3) マスクを着用できない方への配慮について、ホームページへ掲載しました (感染症対策課)

【実現内容】

マスク着用についてですが、足立区ではマスクは飛沫の拡散予防に有効で、「新しい生活様式」でも基本的な感染対策として、あだち広報、ホームページ等により着用を啓発しております。

一方で様々な理由でマスクをつけられない方がいらっしゃることも認識しております。

足立区としては、「新しい生活様式」における基本的な感染対策としてのマスク着用を区民の方々に啓発するのと合わせ、様々な理由でマスクを着用できない方への配慮についても啓発してまいります。

なお、ご意見を受け、足立区のホームページにも掲載させていただきました。

【区民の声】

東久留米市のHPにあるような『マスクをつけられない方へのご理解をお願いします』という項目を足立区のHPにも載せてください。アレルギー等でマスクをつけられない方も沢山いると思います。

(4) 抽選会において、希望者への手話通訳者配置を実現しました (住宅課)

【実現内容】

区が実施した都営住宅（地元割当）・区営住宅入居者募集の抽選会のことと思われます。

ご意見を受け、令和3年12月抽選会から、開催日の1週間前までにご連絡をいただいた場合は、手話通訳者を配置することといたしました。

令和4年2月から、募集時期に配布する「都営住宅（地元割当）・区営住宅の入居者募集のしおり」に手話通訳のご案内を記載しています。

※ 区営住宅の募集は、年4回（5、8、11、2月）あり、次月が抽選会となっています。
下記は8月募集分での区民の声です。11月募集分の抽選会は、12月に行っています。

【区民の声】

住宅の抽選会に参加しましたが、耳も眼もよく見えないので、手話通訳者を呼んでいただきたい。

通訳者が来てくださらないので、内容がわからなかった。辛抱していました。

（5）区内公園の水道蛇口をオートストップ式に切り替えました（公園管理課）

【実現内容】

現在、水飲み等は、一部の古い公園では、ひねるタイプの水栓が残っている場所もございますが、公園の新設やパークイノベーションによる改修の際には、バリアフリーの考えに基づき水飲みごと交換し、水栓もハンドルを押せば吐水し、5秒程度経過すると止水する蛇口の自閉式としております。

また、日常管理の中でも、水飲みやトイレの手洗い場等は、原則自閉式水栓に順次改修しておりますが、綾瀬一丁目から綾瀬七丁目まで調査したところ3公園がひねるタイプの蛇口でしたので、至急自閉式水栓に交換いたします。

なお、自主花壇管理等で水を利用する場合は、要望に合わせて、旧式のひねるタイプの蛇口を採用している場所もございますのでご理解いただけますようお願いいたします。

【区民の声】

先日区内公園で、水が出たままの状態の蛇口を見つけました。

このような事態は、ひねるタイプの蛇口では、起こり得ることですので、これから公園や公衆トイレなどの公共の蛇口をつくる時、また取り替えを行うときは、押すと水が出て、一定時間で閉じる蛇口に切り替えてほしいと思います。

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3年度の組織名で記載しています。

(1) 緊急通報システムの対象範囲を拡大しました（障がい福祉課）

【実現内容】

今回のお申し出を受け、他区調査と緊急通報システムに係る通知等の確認を行いました。

その結果、足立区は23区で最も対象範囲が限定的であることや、令和2年4月の東京都火災予防条例改正における趣旨に「障がい者の増加や近隣との関り等の社会環境の変化を踏まえた緊急通報システム制度の見直し」の記述を確認できたため、速やかな対象範囲の拡大が必要と判断いたしました。

これにより、令和4年4月から、身体障害者手帳3級の一部と難病患者福祉手当受給者を対象範囲に追加いたしました。

【区民の声】

61歳、左半身麻痺で身体障害者手帳3級です。令和2年9月に家で後ろに倒れて起きられず、午後、訪問看護師さんが来るので耳をすまして、背中に箱があたって痛いのにどうにもならず、朝7時に倒れてから看護師さんが来たのが午後2時半で7時間半、水も飲めずにいて、発見された時は脱水になっていたもので、救急連絡ブザーを借りたいと電話しましたが、65歳以上でないから貸せないと言われました。

一人暮らしで体が思うようにいかないのに65歳なのですか？検討願います。

(2) 都市農業公園のイベント申し込み方法に、オンラインでの申し込みを取り入れました（公園管理課）

【実現内容】

都市農業公園の指定管理者が、令和3年4月から、一部の親子向けイベントのオンライン申し込みを試行しています。個人情報の漏洩等のリスク管理も並行して行いながら、将来的にはお客様がオンラインでも往復ハガキでも申し込めるように、利便性の向上を図っていきます。

【区民の声】

都市農業公園のイベントの申し込み方法についてですが、現在は往復ハガキが必要であるが、できれば、オンラインでの申し込みも受け付けてほしいです。

子育て中だと、往復ハガキの購入、投函にハードルがあり、タイミングを逃してしまうことが多いのでご検討ください。

**(3) 保育所等の利用にあたっての申込基準において、多様な働き方に応じるために
指数を見直しました (子ども施設入園課)**

【実現内容】

これまでは、待機児童が多数いらっしゃったこともあり、指数に差を設けておりました。

働き方が多様化する中で、より実状にあった指数の設定にする必要があることから、令和4年4月入所申込より自宅外労働と自宅内労働の区分けを廃止し、指数差をなくしました。

【区民の声】

保育施設利用申込案内について質問と意見があります。

「保育の実施基準表」において、自宅外労働よりも自宅内労働の方が基準指数が1点低くなっています。

点差を設けている理由を教えてくださいませんか。

もし特別に事情がないのであれば点差をなくすべきではないかと考えております。

このコロナ禍でテレワークが広がったことにより、新型コロナウイルス感染症が終息した後も自宅内労働をする人はこれまでより多くなると思います。多様な働き方に対してご配慮いただけますと幸いです。

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	19	事務処理の遅れ等	0
説明不足・知識不足	2	身だしなみ	0
保留時間・転送	0	執務環境	0
窓口対応	件数	私語、飲食、喫煙等	3
言葉遣い・態度	15	公用車の運転	3
説明不足・知識不足	4	勤務時間外の言動	7
待ち時間等	1	その他	11

(1) 窓口での接客態度について

【区民の声】

出先の窓口へ行った際、受付にいた二人の職員のうち、一人の職員が、続けて客が来ていたにもかかわらず、受付の前で腕をくみ居眠りをされていて腹が立ちました。安くても1時間1,000円はもらっているのしょうから、年間、居眠りにお金を払っているなら他に使うべき。受付に二人も必要なのかと思います。本当に腹が立つことです。

【対応内容】

窓口職員の教育不足を謝罪し、職員への指導を徹底することを約束しました。同時に、窓口の二人体制については、来客者対応の他に、窓口で行う事務処理等があることを説明し、ご理解をいただきました。課内会議を通じて各係長より改めて全職員に対して、今後区民から指摘されることのないように接客について周知・徹底しました。

(2) 職員の電話対応について

【区民の声】

〇〇課（所）に問い合わせの電話をしました。電話に出た職員の態度が悪く、「あー」や「ハイハイ」などお客を馬鹿にしているのかと思いました。最近では、職員の方がとても親切で窓口に行っても不快になることがなかったので、とても残念に思いました。職場での接遇研修をしていただき、このような職員が、いなくなることを希望します。

【対応内容】

対応した職員から事情を聴取したのち、申出者に謝罪いたしました。また、お客様に対する失礼で軽率な発言や対応は厳に慎むよう注意しました。

さらに、担当する全職員に、お電話での問い合わせのお客様に対して、大変失礼な対応があったことを伝え、二度とこのような対応が起きないように周知徹底を図りました。

【区民の声】

足立区在住の者です。日頃から足立区のためにご尽力いただき、ありがとうございます。足立区職員の皆さんに物申したい点がございます。

世間では日頃からマスク着用を散々徹底するように言われていますが、未だに足立区の職員の方々はその意識が低いのではないかと感じてしまいました。

特に電話対応をしている時に、マスクを外して話している方が多く見受けられる印象があります。

マスクもせずに電話口でベラベラ喋ることによって、飛沫が周囲に飛びますし、受話器にも付着します。

足立区のお手本としてそのような中途半端な意識で良いのでしょうか。行政の担い手として、今一度自分の行動を振り返ってほしいと思います。

回答は希望しませんが、全庁的な呼びかけは必ず行ってほしいです。

【対応内容】

以下のとおり、電子掲示板に掲載し、周知徹底を図りました。

緊急事態宣言が令和3年9月30日まで延長されており、区民の皆様は、感染拡大に関して非常に心配されています。

今は夏から秋への季節の変わり目であり、今後、秋から冬へと寒さが増すにつれ、風邪などで体調を崩しやすい季節が続く、咳やくしゃみなどが出やすくなります。

ご意見にありましたマスクを外しての電話の使用や会話をするなどがなく、職場内でのマスク着用の徹底をお願いいたします。

なお、外部委託の従事者等、庁内で勤務する掲示板を見られない方にも、この内容をお伝えいただくようお願いいたします。

(3) 喫煙所および通勤時のマナーについて

【区民の声】

区役所の喫煙所外側での喫煙が目立ちます。

平日12:00～13:00頃及び17:15～17:30頃は多い時で20人以上が枠外で喫煙しています。

健康増進法が改正され受動喫煙防止対策はルールとなっています。他者の健康への配慮をお願いします。

【対応内容】

以下のとおり、電子掲示板に掲載し、周知徹底を図りました。

喫煙する職員は、喫煙スペース内での喫煙を順守し、絶対にスペース外で喫煙することのないようにしてください。

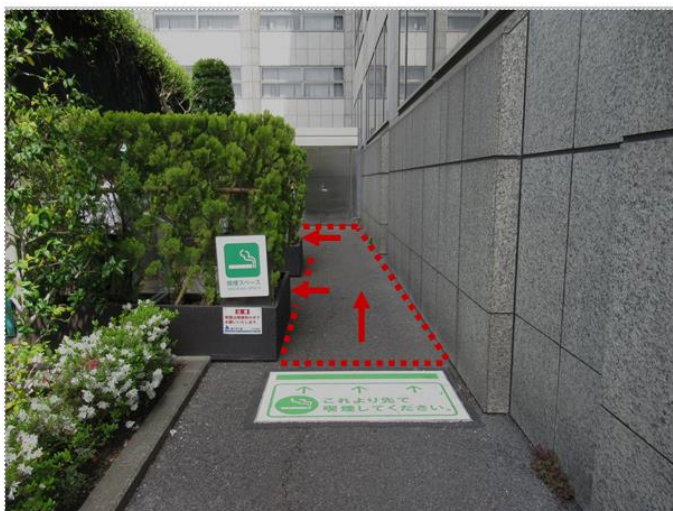
また、マスクを外しての喫煙であるにも関わらず、密な状態で互いに談笑する姿も散見されますので、コロナ禍を踏まえ、感染拡大防止の観点からも会話は控えてください。

喫煙スペースが混雑している場合は、「譲り合う」、「少し待つ」あるいは、「次回から時間を少しずらす」などして、限られたスペースを有効に活用するようご理解ご協力をお願いします。

なお、外部委託の従事者等、庁内で勤務する掲示板を見られない喫煙者にも、本件について、漏れなくお伝えいただくようお願いいたします。

喫煙スペース入口

入口手前の路面シール（※）より奥のスペースでの喫煙をお願いします。



※路面シール



【区民の声】

区役所の臨時職員であろう人、女性2人が、〇時〇分、〇〇行きのバスに乗車し、下車するまで、ずーっととめどもない話。このオミクロンが感染する中、周りのことも気にせず、仕事の内容の話や時給がすごくいいのにビックリとか。

このような人がいるから、足立区民は最低なんだ。税金の無駄遣い。

男の人が降りる際にきつく注意していったが、ききめなし。

何とかしてください。

【対応内容】

以下のとおり、電子掲示板に掲載し、周知徹底を図りました。

現在（令和4年1月現在）、区には新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく「まん延防止等重点措置」が適用されており、さらなる感染拡大を防がなければならない状況です。

公共交通機関内やエレベーター内などでは会話を控えるなど、率先して、コロナ禍におけるマナーを遵守し、区民の信頼を損なわないよう注意願います。

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3年度の組織名で記載しています。

(1) 子育てサロン綾瀬のスタッフの方々への感謝 (住区推進課、中央本町地域・保健総合支援課)

この度、令和3年4月3日に旦那の実家がある板橋区へと引っ越すことになりました。

本当にお世話になった方々へ直接感謝の気持ちをお伝えしたいのですが、お手紙を書かせていただきました。

私は、里帰り出産を終えて、赤ちゃんが1ヶ月半の頃に都内へ戻ってきました。数日は大変ながら頑張るぞと自分を鼓舞していましたが、近くに頼れる人もいない状況で旦那が帰宅するまで13時間、一人で我が子の世話をすることに心身共に疲れてしまっていました。

食事も喉を通らなくなり、私に子育てをする力はないのかと、母親失格だと自分を責め毎日辛くて泣いていました。

そんな時、保健師さんからいただいたパンフレットに子育てサロンに関するものがあり、「子育てサロン綾瀬」の存在を知りました。藁にもすがる思いでした。

まだ2ヶ月にもならない小さな我が子と訪れると、温かく迎えてくださり、親身になって話を聞いてくださいました。都内に戻ってから、旦那以外の大人と会話することもなかったので、とても気持ちが楽になったことを鮮明に覚えています。

あんなに小さかった我が子は6ヶ月になり、毎日元気いっぱいです！

今でも一喜一憂する日々ですが、こちらに通うようになってから育児に前向きになれたように思います。

感謝してもしきれないくらい、スタッフの方々には本当に感謝の気持ちでいっぱいです！

(2) コロナワクチン接種会場での対応について（複数あり） (新型コロナウイルスワクチン接種担当課)

令和3年5月15日午前に、弥生小学校にて1回目のコロナワクチン接種を受けてきました。

会場関係者の皆さんが、とても機敏に動いていて気持ちが良かったです。

お帰りになる高齢者、皆さんがスムーズで感じも良く感謝の言葉を言っておられました。

ありがとうございます。

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大の中で奮闘する職員へ（衛生部他）

昨年の2月から新型コロナウイルス感染が人々に拡大し大勢の貴重な命が奪われています。そして不安な生活を強いられています。

そのような状況の中で保健所の皆様のご苦勞のニュースが報道されていますが、私達が想像しているよりはるかに超えるご苦勞をされていることと思います。

お仕事とはいえ、心から敬意と感謝の言葉をお伝えいたします。皆様お一人お一人のご健康を願っています。

時々、心無い言葉や行動が伝えられていることは本当に残念であるとともに恥ずかしいことと思います。

私たち医療についてまったく無知な者にとっては皆様が励んでくださることによって守られていることを常に思いにとめて生活しております。

コロナウイルスの変異が生じています。加えてワクチン接種が始まり、忙しさが増加することになると思いますが、どうぞお体に注意していただき、私たち弱者を援助してください。皆様のご苦勞に改めて感謝をお伝えします。ありがとうございます。

(4) 住民票申請の窓口での対応について（戸籍住民課）

令和3年4月に足立区へ転入しました。

本日住民票を取りに行ったのですが、取った後で本籍がいらなことがわかり、また戻り申請書を記入していたところ、「〇〇さん」という職員の方に声をかけられました。本籍抜きの住民票を取り直したいと伝えたところ、間違っているものと交換が可能だと教えていただきました。ゴミ箱へ捨ててしまったレシートを探してくれ、最初の申請書を探してくださり、再度申請書の記入もせずそのまま受け付けてくれました。追加でもう一通必要だったのですが、それもそのまま受け付けてくださいました。

そのあと住民票を発行してくださった担当の方もとても丁寧で（お名前がわからないのですが）、こちらが間違えたにもかかわらず、お時間かかってすみませんと言われました。

今までいくつかの区に住みましたが、足立区役所の職員さんはとても柔軟に対応してくださり、感動しました。

足立区に越してきてよかったと思いました。ありがとうございました。

(5) 米寿のお祝いに関する感謝の声（複数あり）（高齢福祉課）

この度は、米寿のお祝いを戴きまして心より御礼申し上げます。

足立区に住んで六十年、子ども4人、孫9人、元気で活躍しております。私共夫婦は〇〇県生まれですが、足立区に住んで子育て出来たことを心より感謝しております。

(6) 子育て世帯への臨時特別給付金支給について（複数あり）（親子支援課）

子育て世帯への臨時特別給付金を、年内、一括現金振込み支給を実現していただき、誠にありがとうございました！

区民の生活に沿った迅速な対応、足立区最高！です。御苦労をおかけしました。

どうぞ、お体にお気をつけてお仕事をさしてください。

いつも、ありがとうございます。

(7) リモート授業について（教育指導課）

いつもありがとうございます！

足立区の小学校1年生の母親です。

足立区は早々にリモート選択を下さり毎回感謝しております。

隣の葛飾区はリモートはしないと聞いています。本当に足立区で良かったと思っています！！1年生ながらリモートはきちんと出来ております！先生方は大変かと思いつながら感謝しております。そして安心出来ております！

しかし、まだまだ感染状況がピークアウトしておりません。

どうかまいちどリモート選択を延長して頂けたら安心出来ます！

決して、学びは止まっておりません、リモートでもかなりよく受けれています。

どうか足立区教育委員会の方々にもお伝え頂けたら幸いです。

いつも本当にありがとうございます。

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3年度実施テーマ

- (1) 里親制度について語り合う
- (2) 成人の日の集い実行委員と語り合う

3 各テーマの実施概要

(1) 里親制度について語り合う

[実施年月日] 令和3年7月15日（木）

[会場] 足立区役所

[参加者] 里親3名、里子経験者2名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、福祉部長、子ども家庭部長、子ども家庭支援センターげんき所長、あだち未来応援室長、政策経営課長、子どもの貧困対策・若年者支援課長、青少年課長、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

[区長]

まず初めに、いただいたアンケートの中で印象的だったのは、赤ちゃんのときに自然と学ぶべきことが、小学校高学年になっても学べていないという点と、里親制度のことを知らない人があまりにも多いので、学校の先生方を含め、区民の方にもっと周知をしてほしいという記載がありました。区に対してどういうことをしてもらいたいのか、自己紹介も兼ねてお話しいただけますか。

[里親]

里親になり約20年です。今、娘が一人と、もう既に※措置解除になった男の子がいます。初めて学校に行くときは、子どもと私と児童相談所の人と一緒にご挨拶に行くのですが、乳児院で育ったという話が出ると、どういうところなんですかと質問されます。想像だけの世界で現実には知らないから、先生たちも一度、施設を見学されるのも良いと思います。

[里親]

里親になり6年半ほど経ちます。今は、高校1年生の女の子、実の弟の小学校6年生の二人をお預かりして養育させていただいています。下の子が5年生の秋ぐらいからバスケットボールを始め、集中力がすごくついてきました。運動を通して彼が能力

を發揮できるようになったのを見て、私はすごく驚き、成長に必要なものをちゃんと与えてあげれば変わっていくのだと知りました。

[区長]

ぴったり合うものに巡り会えたお子さんというのは、本当に幸運ですよ。

[里親]

人生が変わったと思います。なので、一年に一回でもいいから、そういったことをいろいろなお子さんに教えてくれる大学の学生さんグループがリードして、何か楽しいことを一緒にやろうということはとてもいいなと思いました。

[里親]

私も20年近く里親をやっております。最初の子が4歳で来て、今24歳になり働いていますが、まだ完全に自立したとは言えません。高3の子は、将来に向けて専門学校オープンキャンパスに行ったりしています。

[里子]

私は大学3年生で、教育関係の勉強をしています。最初は施設で、その後二つの家族に育てていただきました。学校の中で他の子との違いを感じる事が結構あり、里子であることをずっと隠してきました。里親さんにはこれまで中学受験、高校受験、スポーツなど、そして今は教員になりたいという夢を応援していただいています。

[里子]

僕は0歳のときに乳児院に入って、その後足立区の里親さんに育てていただき、18歳の措置解除を迎えましたが、その後も里親さんに支援してもらいながら大学を卒業し、働いています。先輩から自分のときはこうしたよとか、経験者との情報共有がもう少しできていたら良かったなと思います。

[里子]

児童相談所では、私が小中学生の頃に公園に遊びに行ったりしました。同じ境遇の人たちと触れ合えるって、すごく貴重な経験だったと思います。

[里親]

里親さんたちが親子で遊ぶ中、小さいときから関係をつなぐことで、年上の子から年下の子に、自然な形でその経験を聞くということは、すごく必要です。

[区長]

現在は、足立区に何人ぐらい里親さんはいらっしゃるんですか。

[里親]

家庭数で14ぐらいです。児童数でいうと18人。

[区長]

足立親の会みたいなのがあるのですか。

[里親]

ありますが、そこに入っているのは全体の約半分です。これから先、子どもたちにとって親の会というネットワークはとても必要だと思っているので、里親会に入る、入らないに関係なく集まればと思います。

[区長]

そういう緩やかなネットワークの集まりであれば、区のほうからお呼びかけしてもいいかも知れないですね。その他、行政からの支援で何かご要望がありますか。

[里親]

児童相談所だと都全域の情報になり、身近な生活圏の区では何も情報がなく、里親制度への周知が進んでいません。せめて区の小中学校では理解が進み、こういう制度なのだというを多くの人に知ってもらうことが、すごく大切だと常々感じています。

[区職員]

里子のお二人は、どういう人に相談したり、悩み事を打ち明けたりされているのですか。

[里子]

私は、相談内容によって相談する人は分けています。里親さんに相談できることもありますが、姉に相談したり、あとはNPOだったり、自助団体の方だったりに相談します。

[区長]

里子さんに質問ですが、自立するときが一番お金がかかるものは何ですか。

[里子]

家賃と家財道具は、多分一番お金がかかるかなと思います。さらに不動産仲介手数料とか鍵の交換料とか火災保険料がかかってきて、結局お金が足りなくなっちゃうみたいな話はよく聞きます。

[区長]

アパートを借りるときに保証人が必要になりますが、里親さんは保証人になれないため、大変な思いをされているというお話は何つていますが。

[里親]

里親は保証人になれなくて、どうしているかという、里親が借りて子どもが住むということや、今は東京都社会福祉協議会で保証人となる制度ができています。

[区職員]

今は児童養護施設を通じお声がけさせていただいていますが、名簿を持っているわけではなく、どういうルートでお知らせすれば区とつながり合っているのか、ご意見があったら教えていただければと思います。

[里親]

区職員の方からは、足立区の里親連絡会として、NPO活動支援センターに登録すれば、センターからの様々な情報がいただけるとお聞きしました。そうすると、14家庭中9家庭ぐらいはつなげられるんですね。地域の里親さんだけでつながるといことも、今後必要かなと思います。

[区職員]

今、区では児童養護施設の子どもたちに向け、大人との関わり方、一般のお客さんとの関わり方を学ぶ職業体験を行っています。里子さんにも同じようにお声がけしていきますので、今後ともよろしく願いいたします。

[区職員]

それでは時間となりましたので、本日十分にお話しただけなかったご意見やご要望などがありましたら、お寄せいただければと思います。ありがとうございました。

※ 措置解除とは

子どもが満18歳到達等の理由により委託措置が解除されることです。

～里親制度について語り合う～で実現したいこと

里親制度とは、親の虐待や病気等の理由から、家庭での養育が困難又は受けられなくなった子どもを自分の家庭に迎え入れて養育する制度です。

1 実現したいこと

(1) 里親家庭へ直接情報提供できる仕組みについて

里親制度は東京都の事業であり、お住まいの地域を管轄する児童相談所がその担当です。足立区および葛飾区については足立児童相談所が担当しています。このため、足立区では、主に児童養護施設等を通じて、里親家庭に対して必要な情報を提供してきました。

語り合う会の中で、区から直接情報提供できる仕組みについて話題になりました。足立区の里親の皆さんで連絡会を作っていただき、足立区NPO活動支援センターへ登録してもらうことで、区から直接情報提供できる仕組みが実現できます。現在、実現に向けてお願いをしているところです。

2 すでに実施していること

(1) 里親制度の周知について

厚生労働省では毎年11月を児童虐待防止推進月間と定めており、この期間中に区で開催している養育体験発表会を通じて、里親制度の周知に努めています。

(2) 成人の日の集い実行委員と語り合う

- [実施年月日] 令和3年8月31日(月)
[会場] 足立区役所
[参加者] 成人の日の集い実行委員 12名
[区側出席者] 区長、政策経営部長、あだち未来応援室長、子ども家庭部長、報道広報課長、協働・協創推進担当課長、青少年課長、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、成人の日の集い実行委員として活躍されている皆様（出席11名、リモート1名）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]

コロナ禍で楽しいイベント事などが全てなくなっているのが、久々に楽しい成人の日の集いだったなと思っていただけるようなものにしたいと思っております。

[実行委員]

成人式は一生に一度の大切な式だと思うので、まずはみんなが一生記憶に残るような式にしたいと思っています。また、20歳を迎えるにあたって、支えてくださった人たちがたくさんいると思うので、そこで感謝の気持ちを伝えられるような成人式にしたいと思っています。

[実行委員]

成人の日は、これから社会に出て辛かったり、苦しいときにちょっと思い出せるような会にしたいなと思っています。

[実行委員]

成人式をやるほうも考えるほうも一生に一度の機会なので、参加してくれる方も楽しく、こちらも考えているときも楽しくできるような、そういう会にしたいと考えています。

[実行委員]

私たちは高校の卒業式もコロナで十分にできなかったのが、成人式は2倍楽しめるような、特別な忘れられない日にできるように精進したいと思っています。

[実行委員]

僕は、成人式を再会の場としてもう一度復活させることで、みんなの将来とか過去というものを、振り返られる場にしたいなと考えております。

[区長]

ありがとうございます。成人式について、具体的な意見があったら教えていただきたいと思っています。実際に、抽せん会も実行委員の皆さん方がどうしてもやりたいというところから始まったんです。初めてやったのは8年ぐらい前……それまで抽せん会はなかったんですね。これまでの式をベースに、皆さんならではの楽しい思い出に残る会を、どのようにしていきたいのかを聞かせてください。

[実行委員]

太鼓など外部の方に来ていただくのは、いいパフォーマンスをしていただけたらと思うのですが、それオンリーですと、私たち実行委員が動いているという面は見えてこないなので、委員会として、私たちが盛り上げる企画などをやりたいと思っています。

[区長]

すごくいいアイデアだと思います。何か今年らしさを出したいということですね。その感覚はすごく大事だと思います。

どういうプログラムで何の役割があつてなどは、これから決まるのですか。

[区職員]

「アダチ新世紀宣言 6,204 の未来が幕を開ける」というテーマでやることになって、ロゴのデザインも、デザイナーさんにいろいろな案を出してもらって決めました。アトラクションは、和太鼓。記念品は名刺入れとタンブラーとスマホスタンドなどが挙がっています。あと、手提げのデザインもこれから具体的に決めていくという感じですか。また、記念誌の記事を、過去の流行と給食ネタというテーマでグループに分かれて、アンケートを取りながら進めている感じですか。

[区長]

これまで何度も給食の記事を記念誌に掲載しているということは、卒業した後になればなるほど、給食のありがたさとか、味を思い出すんですね。

[実行委員]

記念誌の給食ネタでは、給食のメニューを再現してみようみたいなことを考えているんですけど、そのときに実際にどういう食材を使っていたかとか、そういうことを知ることができたらうれしいなと思います。

[区長]

どこかキッチンのある会場で希望者の方が来てくだされば、こうやって作るんですよとって、一緒に作るということはやってくださると思います。

[実行委員]

本当ですか。ありがとうございます。また、当時の給食調理の方を呼ぶことはできるのですか。

[区長]

今も現役の方がいらっしゃるんで、〇〇小学校、中学校でと言っただけならば、代表の方向何人かに来ていただき、語っていただいたりすることはできると思います。

作っているところを映像に撮って、SNSで流すというのは十分にあり得ると思います。

[実行委員]

今のお話を聞いていて思い出したんですけど、特別給食ということで全て都内の食

材で作ったメニューがあったので、各小学校、中学校での特別給食メニューというのも、新しいのではないかと思います。

[区長]

それは、皆さん方の出身校の今のものなのか、在籍された頃のものなのかは考える必要があると思いますが、とても面白いと思います。

当日会場にご参加の皆さんの、一緒に喜び合いたいとの思いを、どうやって引き出して差し上げられるかというのが、実行委員の皆さん方の腕の見せどころなのかなと思います。

[実行委員]

私は小学校が足立区で、そこから別に行ってしまったので、成人式で小学校の友達と会いたいなと思ったんですけど、だいたい成人式の日に来る人は中学生の頃同じクラスだった人とかで、小学校の人と会うまでにはいかず、少しでも何か感じられるものが欲しいなと思いました。そこで、座った状態でできることって何だろうと考えたときに、〇〇小学校出身の人って聞いて手を挙げてもらうとか、いかがかなと思います。

[区長]

毎年そういうお話は聞きます。中学校から私立に行ったので、当日行こうか行くまいか迷ったんですけど、って。お一人じゃないと思いますよ。同じような不安を抱えていらっしゃる方は結構いらっしゃるんだと思いますね。そういう工夫もどうするかですね。

成人式は登録制だということなので、〇〇地域とか、地域ごとに座っていただくということはあり得ますね。学校別までは難しいかもしれないけれど。

[区職員]

そうですね。エリア別ぐらいならできるかも知れません。成人式で司会をするときに、〇〇中学校出身の〇〇です。とあいさつをするんですよ。

[区長]

今度は〇〇小学校、〇〇中学校って両方言ったほうがいいのかも知れない。

[実行委員]

さっきの意見にプラスして、模様カードみたいなのを配り、〇〇小学校の人これ上げてと言ったら、そこだけ一色その色になったり、そういうのを上から撮ることはできるのかなと。

[区長]

会場内にドローンを飛ばすのは、音がうるさくて使えないんですね。けれど、どこに仲間がいるということ、分かってもらうための工夫は必要だと思います。

[区職員]

何十校もあるから、校歌を流すわけにもいかないですね。みんなが小学生だったときは、70校ぐらいありましたね。あ、でも中学校だったら半分だから、何とかなるかもしれません。

[区長]

実行委員の皆さんには、遅くまでありがとうございました。それでは4か月以上先になりますが、成人式当日、またお目にかかるのを楽しみにしております。

～成人の日の集い実行委員と語り合う～で実現したこと

令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、地域別に午前・午後の2回開催（オンライン配信あり）としました。

1 実現したこと

(1) 学校給食メニューの再現

新成人にお祝いとして配布する記念誌の一部の記事は、実行委員会が企画しており、今回、小中学生のときに食べていた、足立区の「おいしい給食」を取り上げました。

誌面でレシピを紹介するため、区の「おいしい給食指導員」監修のもと、実行委員が給食メニューを調理しました。あわせて、調理の様子を動画で撮影し、実行委員が運営するInstagramで公開しました。

2 実現できなかったこと

(1) 「成人の日の集い」会場内を盛り上げる雰囲気づくり（学校や地域ごとに座席を分ける等）。

感染症対策に伴う会場使用の制約（座席の間隔を空ける、大声は控える等）があったため、実現できませんでした。

4 過去10年の区政を語り合う会（開催結果）

開催年度	回	テ ー マ	参加人数
平成23年度	1	成人の日の集い実行委員と語り合う	8
	2	区政モニターと接客について語り合う	8
	3	応急危険度判定員と語り合う	7
平成24年度	1	大学生と語り合う	8
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	8
平成25年度	1	成人の日の集い実行委員と語り合う	14
	2	楽学の会のメンバーと語り合う	8
平成26年度	1	成人の日の集い実行委員と語り合う	6
	2	インキュベーションについて語り合う ～本気なら夢は形になる～	10
	3	地域の防災活動について語り合う ～がんばってます！女性消防団～	9
平成27年度	1	社会貢献型後見人と語り合う	8
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	6
	3	東京青年会議所足立区委員と語り合う	11
	4	子育てサロン運営者と語り合う	8
	5	子育てパパと語り合う	4
平成28年度	1	足立区基本構想審議会公募委員と語り合う	7
	2	芸術文化振興の役割を担う民間施設運営者等と語り合う	5
	3	成人の日の集い実行委員と語り合う	7
	4	新しく住み始めた方と語り合う	6
平成29年度	1	若手ものづくり経営者と語り合う	5
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	8
	3	図書館ティーンズボランティアと語り合う	13
	4	町会・自治会について語り合う	7
平成30年度	1	ペアレント・メンターと語り合う	7
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	7
	3	子育て世代と語り合う	6
	4	女性起業家と語り合う	6
	5	ワークライフバランス認定企業と語り合う	5
令和元年度	1	ママ活動支援について語り合う	6
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	10
	3	「パラスポーツで共生社会を目指す」について語り合う	8
	4	「足立区を選び事業を始めた経営者」と語り合う	7
令和2年度	1	成人の日の集い実行委員と語り合う	10

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。

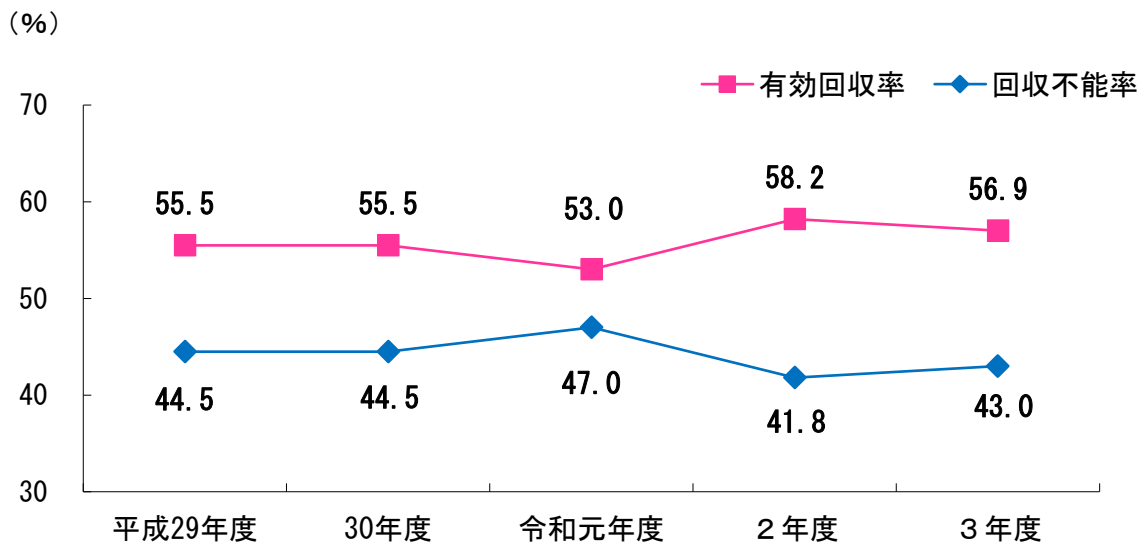
なお、調査内容・結果をまとめた報告書は、区内各図書館や区政資料室で閲覧できるほか、区のホームページでもご覧いただけます。

2 第50回世論調査の結果

(1) 調査の概要

ア 調査期間	令和3年8月19日～9月10日
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18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	
(ア) 回収数	1,709票 (前年度 1,746票)
(イ) 有効回収率	57.0% (前年度 58.2%)

回収結果（5年間の推移）



(2) 調査の内容

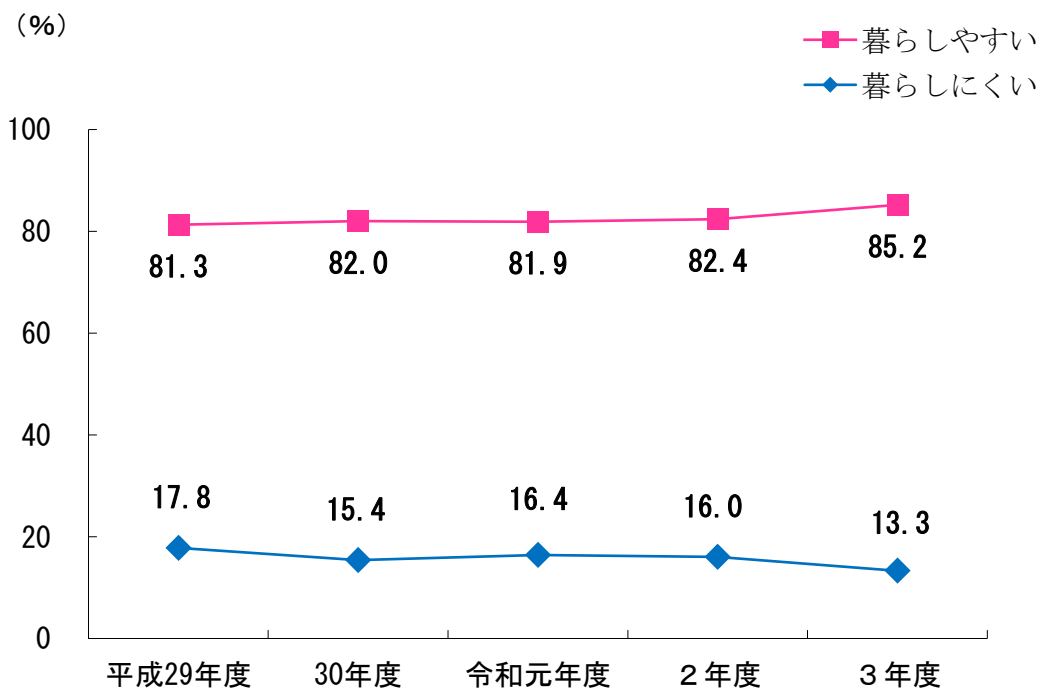
- ア 定住性
- イ 大震災などの災害への備え
- ウ 洪水対策
- エ 区の情報発信のあり方
- オ 健康
- カ スポーツ・読書
- キ ビューティフル・ウィンドウズ運動
- ク 環境・地域活動
- ケ 「孤立ゼロプロジェクト」など
- コ 協働・協創
- サ 区の取り組み

(3) 調査結果のあらまし

ア 地域の暮らしやすさ

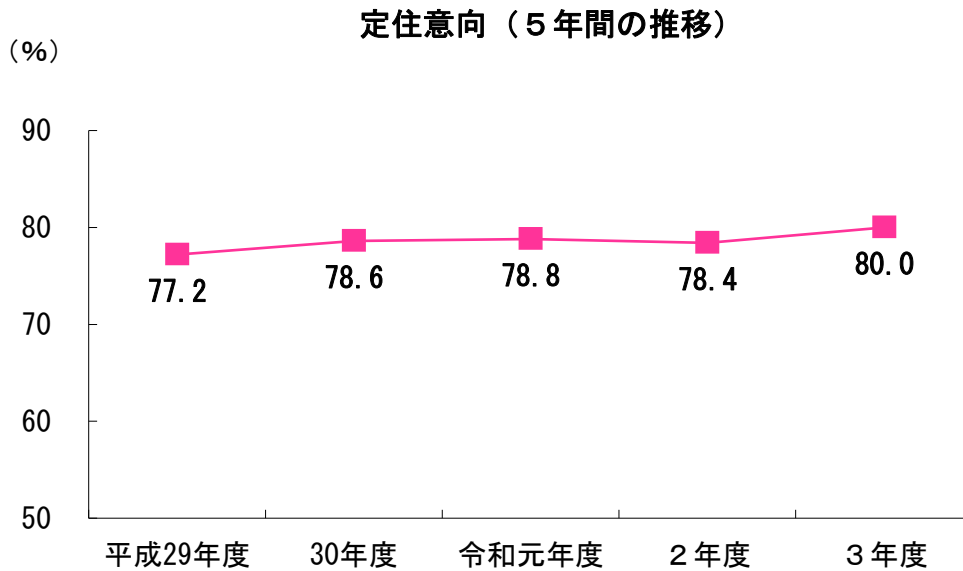
【暮らしやすい】は5年連続で8割を超え、増加傾向にあります。

地域の暮らしやすさ（5年間の推移）



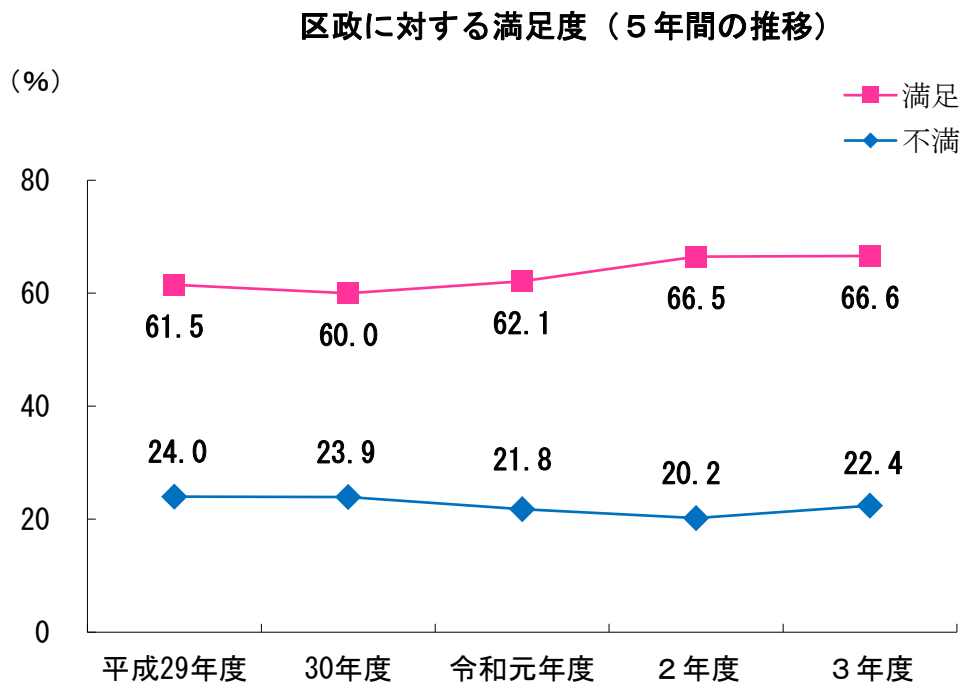
イ 定住意向

【定住意向】をもっている人は、増加して8割となっています。



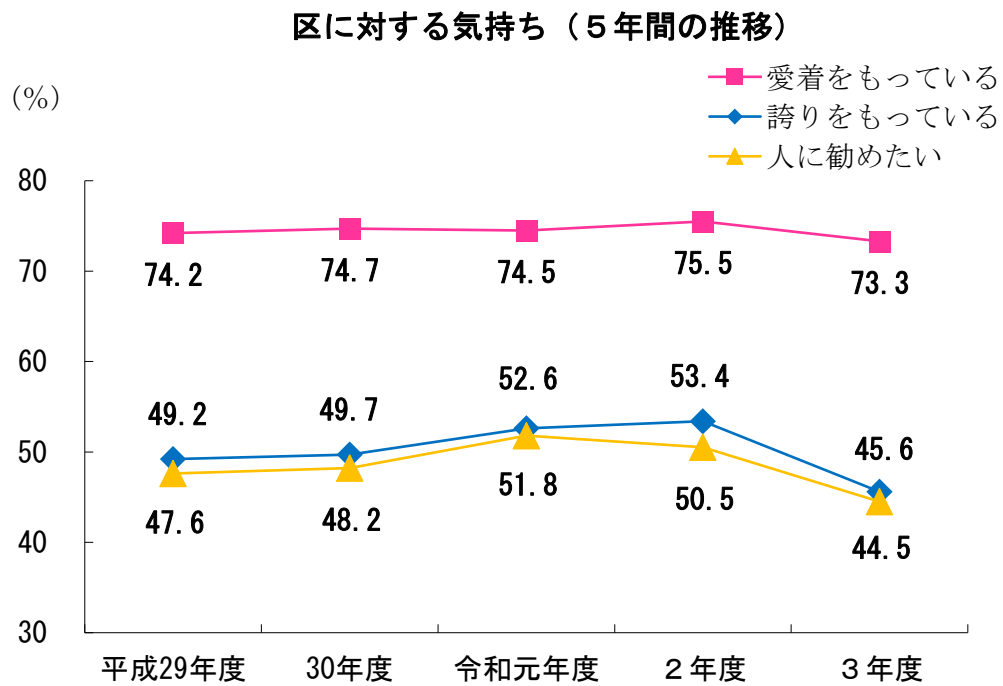
ウ 区政に対する満足度

【満足】は6割半ばを超え、【不満】約2割を大きく上回っています。



エ 区に対する気持ち

【愛着をもっている】が7割、【誇りをもっている】【人に勧めたい】が4割台半ばとなっています。



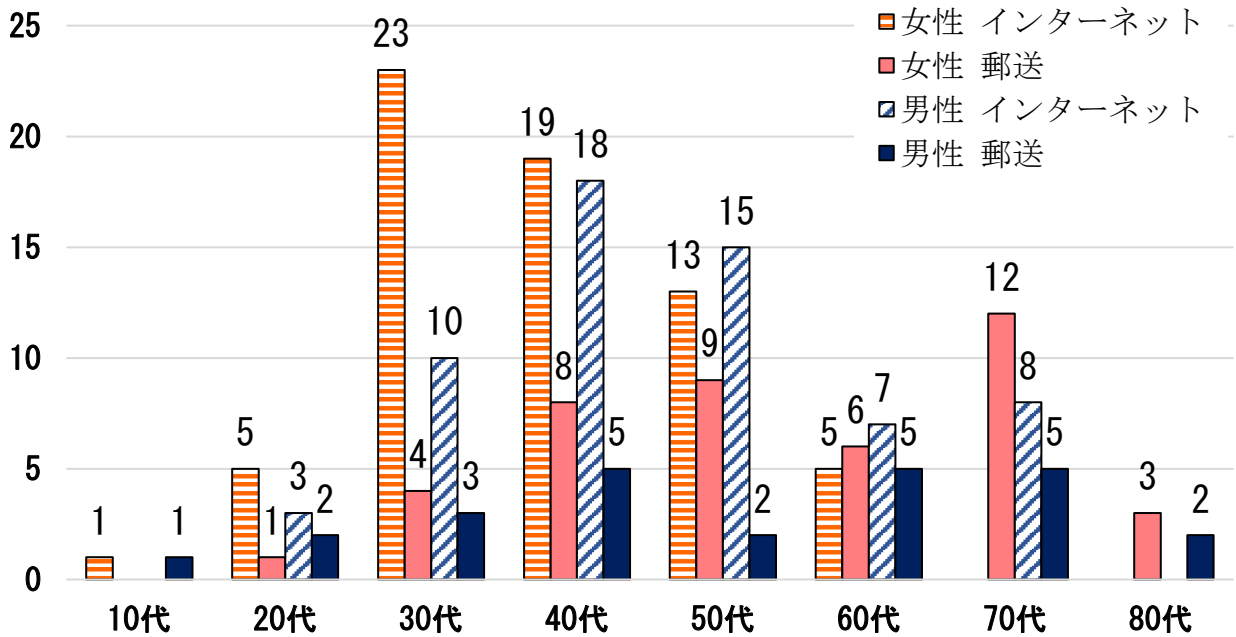
3 区政モニター制度

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

区政モニターは、定数200名、任期1年の公募制で、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 (R4.3.1 現在)

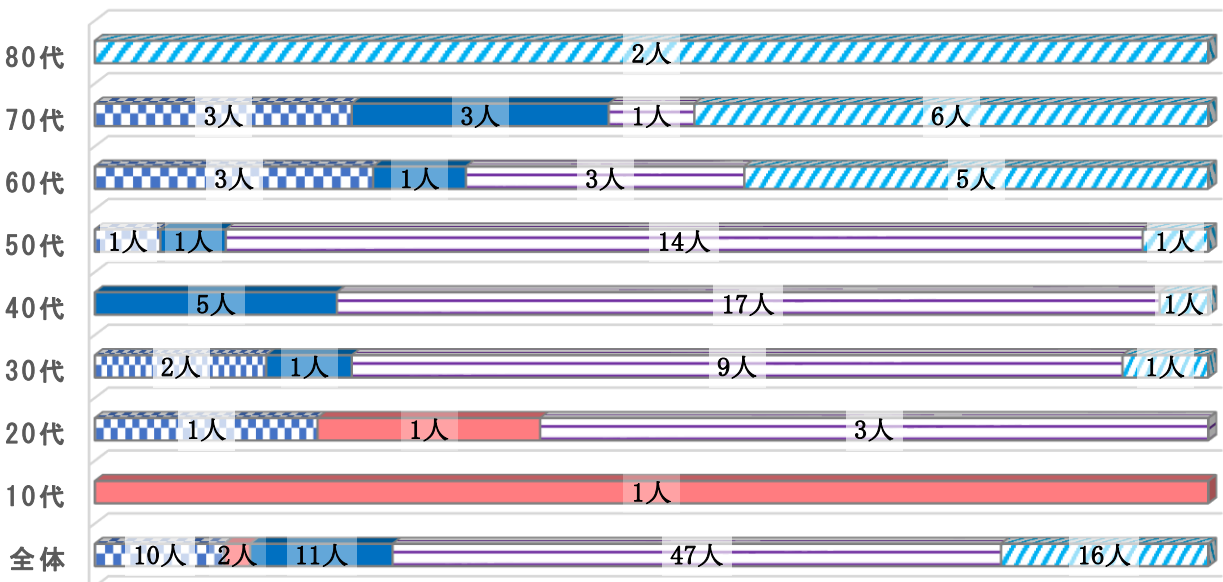
(人)



(2) 区政モニター 年代別・性別・職業別構成 (R4.3.1 現在)

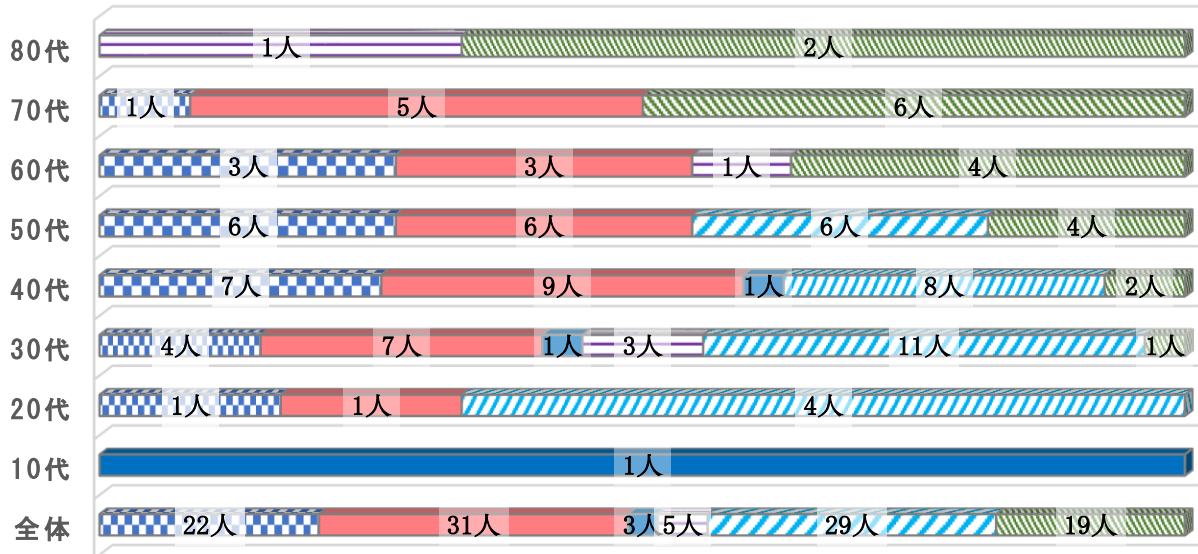
男性

パート・アルバイト 学生 自営業・家族従業 常勤 無職

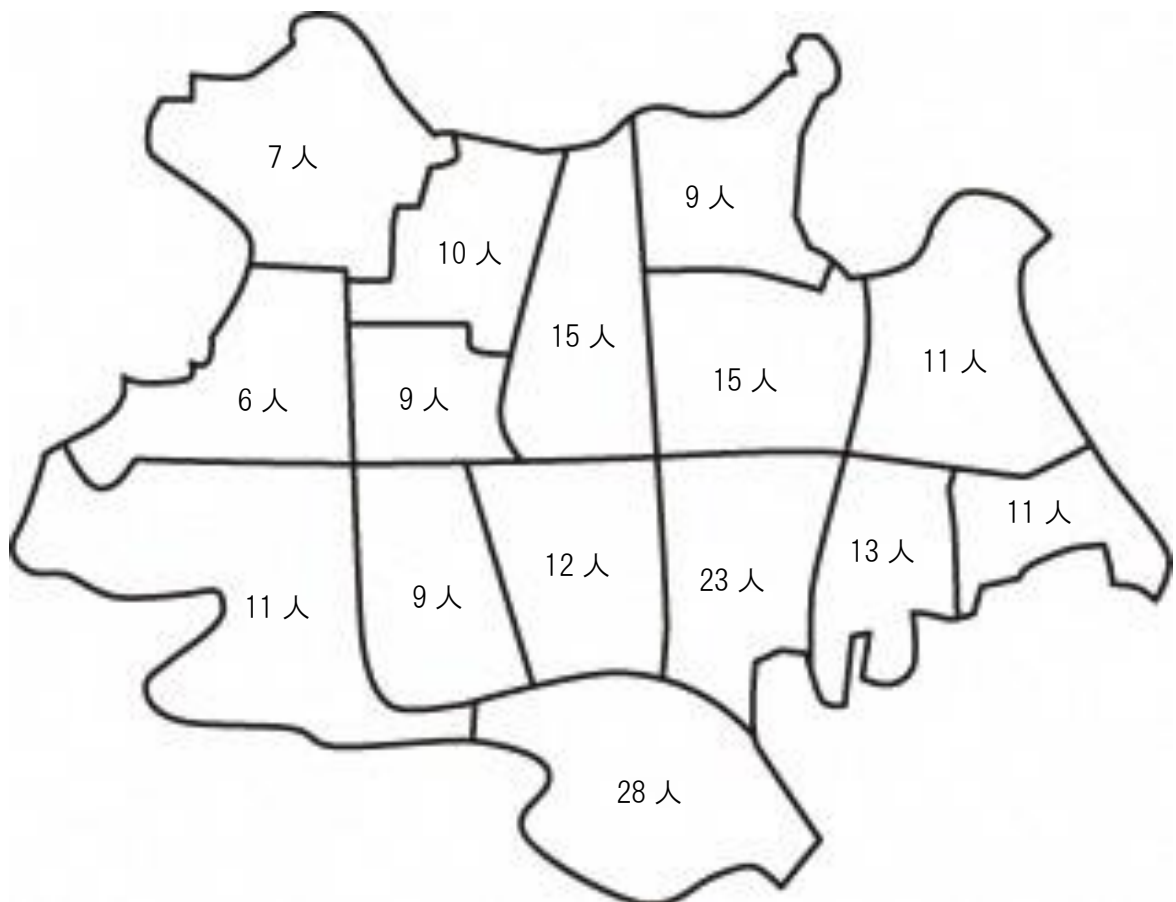


女性

■パート・アルバイト ■家事に従事 ■学生 ■自営業・家族従業 ■常勤 ■無職



(3) 区政モニター 地域別構成 (R4.3.1 現在)



4 区政モニターアンケートの結果

令和3年度は、以下のテーマのアンケート調査を行いました。

No.	テーマ	調査期間	送付数	回収数 回収率
1	受動喫煙防止について	9月28日～ 10月15日	197名	194名 98.5%
2	宅配ボックス及びオープン型 宅配ロッカーについて	2月4日～ 2月21日	195名	189名 96.9%

(1) 受動喫煙防止について

今回の調査結果を受けて、区では以下の取り組みを行う予定です。

禁煙ステッカーの改良などで禁煙店をアピール

区オリジナル禁煙ステッカーを作成し、区内禁煙店全店に配布します。
また、掲示店のうち希望する店舗などをホームページで紹介します。

コンビニエンスストアなどへ配慮義務を啓発

区内コンビニエンスストア全店を訪問し、直接配慮義務について伝えるとともに、設置されている灰皿の撤去や設置位置の調整を行います。

また、配慮義務についてのチラシを作成し、配布します。

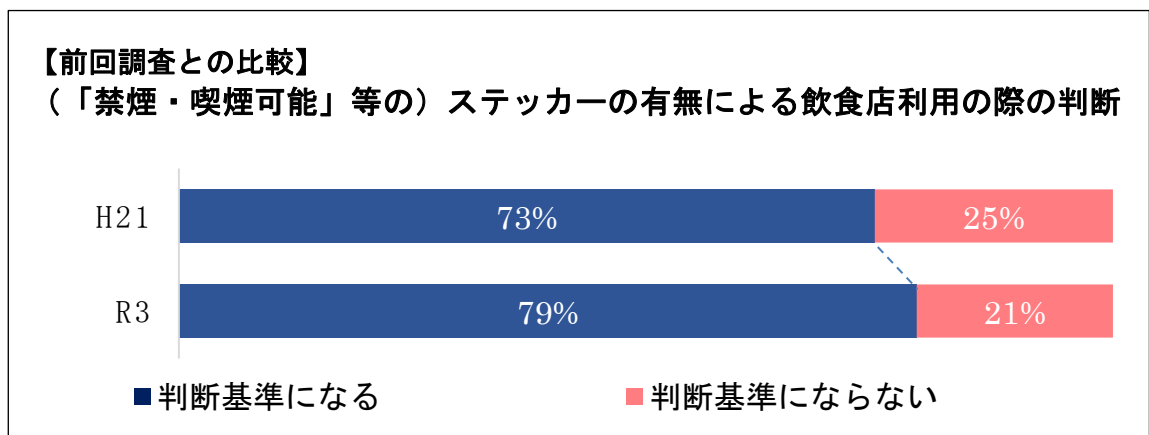
喫煙者のマナー向上

喫煙者のマナー向上や配慮義務の周知・啓発に取り組んでいくとともに、公衆喫煙所の整備を進めていきます。

禁煙支援

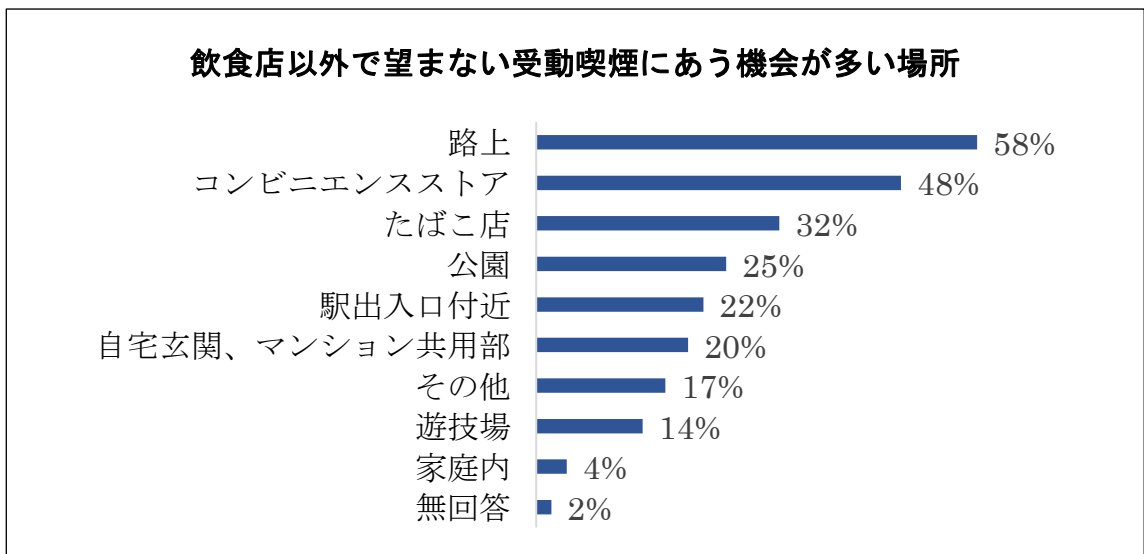
子どもの健康を守る卒煙チャレンジ支援事業の継続と今後の新たな事業を検討していきます。

ア 「禁煙」表示は飲食店選びの判断基準になっている



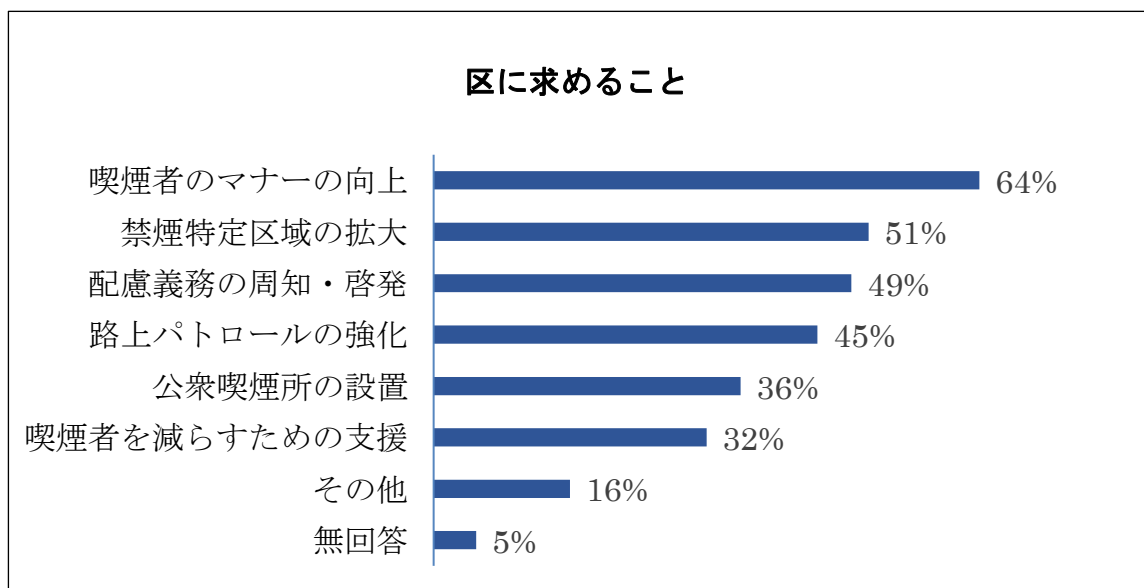
- ・ 「判断基準になる」79%
- ・ 「判断基準にならない」21%

イ 受動喫煙にあう場所は約半数がコンビニエンスストアと回答



- ・ 「路上」 58%
- ・ 「コンビニエンスストアの店頭」 48%

ウ 区に求めること



- ・ 「喫煙者のマナーの向上」 64%
- ・ 「禁煙特定区域（喫煙者には1,000円の過料）の拡大」 51%

(2) 宅配ボックス及びオープン型宅配ロッカーについて

今回の調査結果を受けて、区では以下の取り組みを行う予定です。

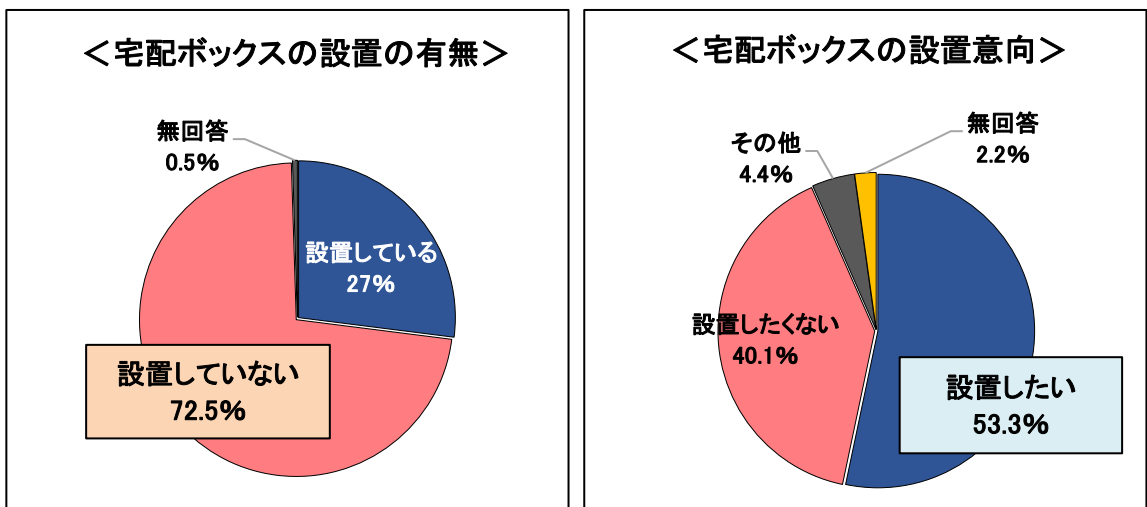
固定式宅配ボックスの助成

令和4年6月から都市建設部建築室の「住宅改良助成制度」の一部にて、戸建住宅の居住者を対象に、工事を伴う固定式宅配ボックス設置の助成を実施します。

イベントなどでの宅配ボックスの啓発活動

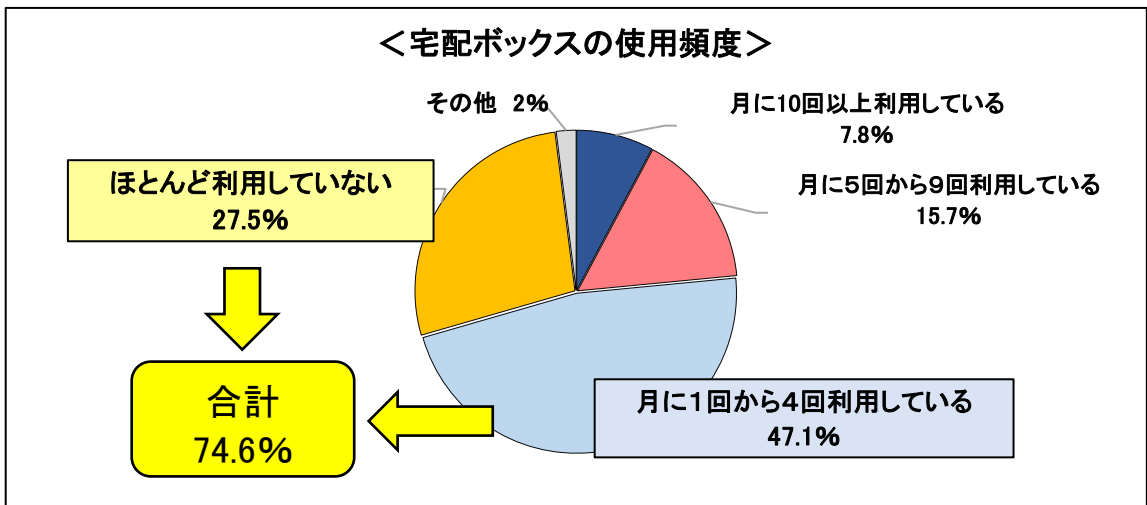
ニーズの高い簡易型の宅配ボックスは数千円程の低価格なものが多く、助成の対象になじみにくいものです。しかし、CO2を削減するためには再配達を減らすことも効果的であるため、イベントなどでの啓発活動に努めていきます。

ア 宅配ボックスの設置意向は、概ね半々



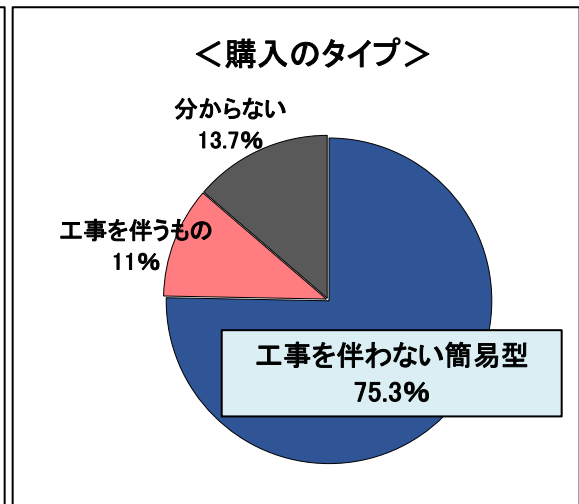
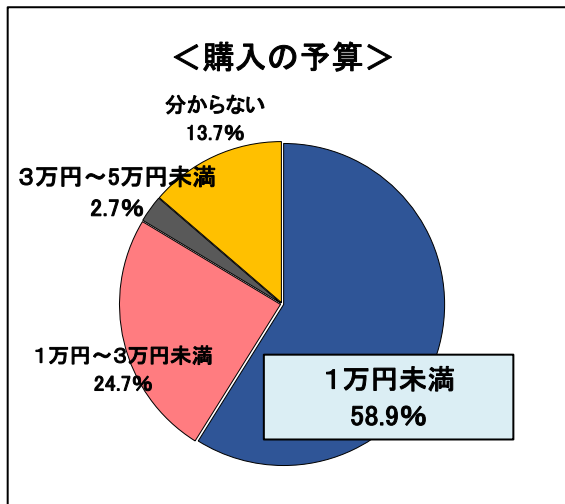
- ・ 「設置したい」 53.3%
- ・ 「設置したくない」 40.1%

イ 宅配ボックスの使用頻度はそれほど高くない



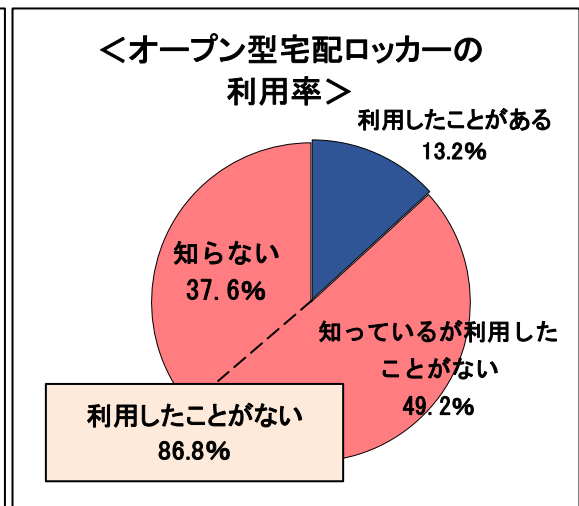
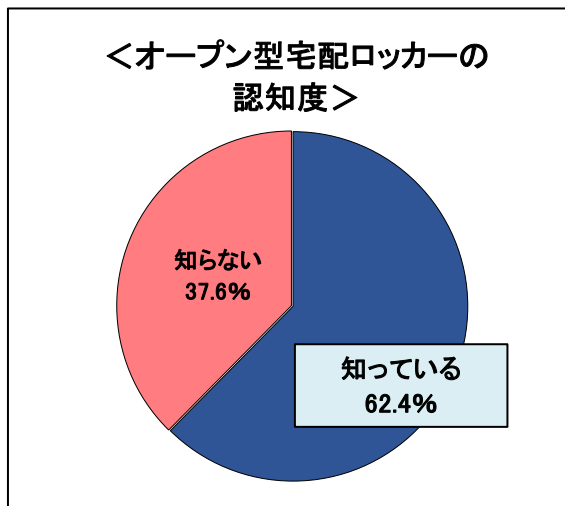
- ・ 「月に1回から4回利用している」 47.1%
- ・ 「ほとんど利用していない」 27.5%

ウ 希望は1万円未満の低価格で工事を伴わないもの



- ・ 「1万円未満」58.9%
- ・ 「1万円～3万円未満」24.7%

エ オープン型宅配ロッカー（ボックス）の認知度は高いが利用率は低い



- ・ 「利用したことがない」86.8%
- ・ 「利用したことがある」13.2%

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3年度に実施した、対象者500名以上のアンケートです。

(1) 足立区の様々な実態に関するもの

1	足立区外国人実態調査（地域調整課）	P46
2	足立区産業実態等アンケート調査（産業政策課）	P46

(2) 特定の事業に関するもの

ア 事業・サービスのあり方に関するもの

3	「夢をかなえよう with あだちの6大学」アンケート （シティプロモーション課）	P47
4	令和3年度来庁者アンケート（人材育成課）	P47
5	足立区文化・読書・スポーツに関するアンケート調査 （生涯学習支援課）	P48
6	パークで筋トレ 参加者アンケート（スポーツ振興課）	P49
7	起業・創業に対する意識WEB調査（産業政策課）	P49
8	消費・就労に関する意識調査（産業政策課）	P50

(3) 特定の世代に関するもの

ア 若年世代に関するもの

9	足立区転出転入者アンケート調査（政策経営課）	P51
---	------------------------	-----

(4) 特定の地域に関するもの

ア まちづくりに関するもの

10	綾瀬駅東口周辺地区 地区まちづくり計画変更に向けて （まちづくり課）	P51
11	西新井公園周辺地区まちづくり構想策定に向けたアンケート調査 （まちづくり課）	P52
12	竹の塚エリア意識調査（エリアデザイン計画担当課）	P52

【1】足立区外国人実態調査

調査の目的	外国人と外国にルーツを持つ子どもたちの日々の困りごとを把握し、その結果を踏まえた事業構築に取り組むため。
調査項目	基本属性／仕事／学歴／地域活動／言語と学習／医療や保険／防災／行政全般／生活全般／配偶者／家族（こども）／収入
実施時期	令和3年10月
対象者	足立区在住の20歳～59歳の外国籍者（個人）
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本等	標本数 5,000 票 回収数 1,456 票 回収率 29.1 %（小数点第2位四捨五入）
所属	地域調整課 多文化共生担当
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【2】足立区産業実態等アンケート調査

調査の目的	令和2年から世界的に流行した新型コロナウイルス感染症が事業者に大きな影響を及ぼす中で、区内事業者が置かれている状況や課題を把握し、平成28年に策定した経済活性化計画の中間見直しや、今後の区内における産業経済の発展や区内事業者に対する施策に反映させるため。
調査項目	経営者の年代／中長期的な経営方針／感染症拡大や売上減少への対策／2020年の年間売上高の対前年増減比較／2021年の自社の業況見通し／新型コロナウイルス感染拡大期間中に活用した補助金／商材の付加価値向上、差別化の取り組みに関する方向性／インターネットの活用状況／インターネット活用における課題／インターネット活用についての相談先
実施時期	令和3年7月15日～8月11日
対象者	<中規模以上事業者> 足立区内にある従業員5人以上の事業所 <小規模事業者> 足立区内にある従業員4人以下の事業所
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本等	標本数 <中規模以上事業者> 1,500 票 <小規模事業者> 1,500 票 回収数 <中規模以上事業者> 417 事業所 <小規模事業者> 453 事業所 回収率 <中規模以上事業者> 27.8%（小数点第2位四捨五入） <小規模事業者> 30.2%（小数点第2位四捨五入）
所属	産業政策課 産業経済協創担当
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

【3】「夢をかなえよう with あだちの6大学」アンケート

調査の目的	大学連携事業に関する区民ニーズの把握
調査項目	お住まい／年代・性別／職業／大学認知度／大学講座等参加歴／参加希望の講座等／大学に期待すること／足立区に期待すること／足立区が好き、自慢なところ
実施時期	令和3年11月1日～令和4年2月28日
対象者	制限なし
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	足立区ホームページによるアンケートフォーム アリオ、マルイにおける来場者アンケート
標本等	標本数 2,982 票 回収数 2,982 票 回収率 100% (小数点第2位四捨五入)
所属	シティプロモーション課 大学連携担当
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【4】令和3年度来庁者アンケート

調査の目的	職員の接客の現状と区民意識を把握し、接客力向上の取り組み（接客あだち推進運動・接客関連研修）に反映させることで、接客力を向上させる。
調査項目	来庁目的／窓口対応職員についての、身だしなみ・話し方・説明や相談時の姿勢／対応した職員以外の印象／職員のお客様への対応に対する総合評価／来庁の際に感じた不便等／今後の窓口サービスへの期待
実施時期	令和3年8月～10月
対象者	区職員の窓口対応を受けた区民等 506 人
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	個別面接聴取 （アンケート用紙記載の調査項目について、区民等に口頭で質問し、受注者の調査員がアンケート用紙にその評価、意見を記入する「聞き取り式」により実施する。）
標本等	標本数 506 票 回収数 506 票 回収率 100% (小数点第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

【5】足立区文化・読書・スポーツに関するアンケート調査						
調査の目的	令和4年度に実施する3分野計画の中間検証に向けた基礎調査として、文化・読書・スポーツの各分野におけ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。					
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・スポーツに対する関心や行動につながるきっかけ／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）／新しい生活様式に対応した意識・行動の変化					
対象者・実施時期	1 対象者					
	No.	対 象	方法	配付数	回答数	回答率
	1	16歳以上の一般区民	郵送・WEB	8,000件	2,849件 ^{※1}	35.6%
	2	障がい者(団体を通じて調査)		900件	98件 ^{※2}	49.0%
	3	区立小学校(一部)に在籍する小学5年生の保護者・児童	学校 経由	643件	559件	86.9%
	4	区立中学校(一部)に在籍する中学1年生の保護者・生徒		753件	605件	80.3%
^{※1} 一般区民の回答(2,849件)の内訳：郵送:2,270件(28.4%)／WEB:579件(7.2%) ^{※2} 障がい者の回答(98件)の内訳：郵送:90件(45.0%)／WEB:8件(4.0%)						
2 実施期間						
No.	期 間					
1	令和3年10月21日～11月12日					
2	令和3年11月22日～12月24日					
3・4	令和3年10月18日～11月 1日					
対象者の抽出方法	無作為 (No.1) その他 (No.2…団体経由、No.3・4…学校経由)					
所属	生涯学習支援課 文化・読書・スポーツ連携推進担当					
閲覧	足立区ホームページに掲載中・各図書館窓口					

【6】パークで筋トレ 参加者アンケート	
調査の目的	区が主催する介護予防事業「パークで筋トレ」(以下、「教室」)について、今後の事業実施の参考とするため。
調査項目	参加者の属性／教室を知ったきっかけ／教室満足度／教室参加後の変化／運動頻度／区の運動・スポーツに関するイベントや教室の充実度／教室全般についての感想
実施時期	令和4年1月～2月
対象者	教室参加者
対象者の抽出方法	教室参加者
調査方法	事業終了後アンケート用紙を配布し、次回事業参加時に回収
標本等	標本数 1,045 票 回収数 541 票 回収率 51.8 % (小数点第2位四捨五入)
所属	スポーツ振興課 振興係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【7】起業・創業に対する意識 WEB 調査	
調査の目的	令和2年から世界的に流行した新型コロナウイルス感染症が多くの人の就労、居住に対する意識にも大きな影響を与える中で、足立区及び足立区近郊に居住する人のうち、起業・創業に関心がある方々の、起業・創業に対する考えを把握し、平成28年に策定した経済活性化計画の中間見直しや、今後の区内における産業経済の発展や区内事業者に対する施策に反映させる。
調査項目	最も有力な起業・創業・独立先の地域／起業・創業の実行・検討時の懸念事項
実施時期	令和3年8月11日～8月17日
対象者	調査地域：足立区、葛飾区、草加市、越谷市、三郷市、八潮市、吉川市、松戸市、柏市、流山市 対象：調査地域内に居住の20歳～69歳で、下記①～③の対象条件のいずれかを満たす人 ①最近10年以内に自身で起業（創業・独立）の経験がある ②今後10年以内に自身で起業（創業・独立）の計画・意向がある ③自分の起業（創業・独立）について興味・関心がある
対象者の抽出方法	大手WEB調査機関が保有しているインターネット調査モニターの中から、スクリーニング調査により、条件該当者&有効回答者を抽出
調査方法	インターネット調査（スクリーニング調査～本調査）
標本等	標本数（配信数） 約86,000 票 回収数 1,201 票 回収率 -. % (小数点第2位四捨五入)
所属	産業政策課 産業経済協創担当
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【8】消費・就労に関する意識調査	
調査の目的	令和2年から世界的に流行した新型コロナウイルス感染症が区民生活にも大きな影響を及ぼす中で、区民の消費行動や就労に対する考え方を把握し、平成28年に策定した経済活性化計画の中間見直しや、今後の区内における産業経済の発展や区内事業者に対する施策に反映させる。
調査項目	キャッシュレス決済利用経験／キャッシュレス決済利用理由／キャッシュレス決済非利用理由／よく利用しているキャッシュレス決済手段／キャッシュレス決済対応の有無によるお店選びへの影響／キャッシュレス決済対応店を選ぶ理由／キャッシュレス決済対応店を選ばない理由
実施時期	令和3年7月16日～8月10日
対象者	足立区在住の満18歳以上の個人
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本等	標本数 2,000 票 回収数 887 票 回収率 44.4% (小数点第2位四捨五入)
所属	産業政策課 産業経済協創担当
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【9】足立区転出転入者アンケート調査	
調査の目的	若い世代の当区からの転出要因、当区への転入要因を把握し、今後の施策の参考とするため。
調査項目	1 転出者向けアンケート調査 本人や家族について／住居や居住地について／転出のきっかけ等について／足立区の印象について／自由記述 2 転入者向けアンケート調査 本人や家族について／住居や居住地について／転出のきっかけ等について／足立区の印象について／自由記述
実施時期	令和3年7月～8月
対象者	1 令和2年6月～令和3年5月に当区から転出または転入した20歳～39歳の日本人 2 転出者3,000名、転入者2,000名に調査票を送付
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送で調査票を送付、回答はWEBと郵送を併用
標本等	標本数 3,000票（転出者向け） 2,000票（転入者向け） 回収数 852票（転出者向け） 656票（転入者向け） 回収率 28.4%（転出者向け）（小数点第2位四捨五入） 32.8%（転入者向け）（小数点第2位四捨五入）
所属	政策経営課 政策経営担当
閲覧	足立区ホームページに掲載中・政策経営課窓口

【10】綾瀬駅東口周辺地区 地区まちづくり計画変更に向けて	
調査の目的	綾瀬駅東口周辺地区の地区まちづくり計画変更に向けて検討を進めていくため。
調査項目	地区内路線の利用頻度／ふさわしくない用途／にぎわいの定義／にぎわいを求める路線／自認する性別・年齢・同居人数・居住年数・将来的な居住予定の統計的に分類するための質問／その他まちづくりについての自由意見
実施時期	令和3年10月
対象者	地区内居住者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送（回収は返信用封筒または足立区ホームページ）
標本等	標本数 1,000票 回収数 381票 回収率 38.1%（小数点第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・まちづくり課 東部地区係窓口

【11】西新井公園周辺地区まちづくり構想策定に向けたアンケート調査

調査の目的	「まちづくり構想（案）」について住民の意向を調査し、「まちづくり構想」を策定する。
調査項目	まちづくり構想（案）の全項目
実施時期	令和3年9月30日～10月31日
対象者	西新井公園周辺地区（梅島三丁目全域）居住者、並びに補助第255号線及び西新井公園の地権者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	手渡し、足立区ホームページ
標本等	標本数 1,070 票 回収数 263 票 回収率 24.6%（小数点第2位四捨五入）
所属	まちづくり課 西新井地区担当
閲覧	足立区ホームページに掲載中・まちづくり課窓口

【12】竹の塚エリア意識調査

調査の目的	竹の塚エリアデザイン計画の策定に向け、まちの現状に関する資料を提示し、竹の塚のまちづくりについて住民意向を把握すること
調査項目	竹の塚エリアの評価 （鉄道・バス交通／買い物／公共施設／病院／防災／防犯／自慢できるところ／まちづくりで取り組んでほしいこと／体感治安／住み続けたいまちに必要なこと）
実施時期	令和3年6月
対象者	指定なし
対象者の抽出方法	WEB、説明会参加、来庁窓口、一部無作為
調査方法	WEB、説明会、窓口、郵送
標本等	標本数 - 票 回収数 982 票 回収率 -.-%（小数点第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
閲覧	足立区ホームページに掲載中

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3年度 パブリックコメント実施案件

令和3年度は以下の案件を実施しました。パブリックコメントの結果（いただいた意見に対する区の考え方）は、足立区ホームページに概ね2年程度掲載しています。

No.	名 称	担当課	意見募集期間	パブリックコメントの結果（意見数）※
1	足立区耐震改修促進計画（案）	建築安全課	令和3年5月7日～ 令和3年6月7日	1件/1名
2	足立区地域防災計画（令和3年度修正案）【震災編】【風水害編】	災害対策課	令和3年5月27日～ 令和3年7月5日	8件/1名
3	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	令和3年6月28日～ 令和3年7月27日	1件/1名
4	足立区橋梁長寿命化修繕計画（改定案）	街路橋りょう課	令和3年7月26日～ 令和3年8月25日	6件/2名
5	足立区公衆浴場施行条例及び足立区旅館業法施行条例の改正	生活衛生課	令和3年8月2日～ 令和3年8月31日	なし
6	新型コロナウイルス感染症対策に係る予防接種事務についての特定個人情報保護評価（再評価案）	新型コロナウイルスワクチン接種担当課	令和3年9月1日～ 令和3年9月30日	なし
7	第11次足立区交通安全計画（案）	交通対策課	令和3年10月8日～ 令和3年11月8日	3件/3名
8	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	令和3年10月20日～ 令和3年11月21日	25件/8名
9	足立区バリアフリー地区別計画（花畑周辺地区編）素案	都市計画課	令和3年10月26日～ 令和3年11月26日	10件/4名
10	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3年11月1日～ 令和3年11月30日	なし
11	足立区防災まちづくり基本計画改定案	都市計画課	令和3年11月1日～ 令和3年12月1日	5件/2名
12	第三次足立区環境基本計画改定版（案）	環境政策課	令和3年12月13日～ 令和4年1月11日	40件/1団体、13名

※ 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。

このほかにも、足立区では各課において様々な相談をお受けしています。区民の声相談課では、相談内容に応じて各窓口をご案内しています。

(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 区民の声相談課での面接相談及び電話相談となります。

オ 行政書士、区相談員が担当しています。

※ 緊急事態宣言期間中は、面接相談から電話相談に変更。

(2) 各種専門相談

ア 法律相談、交通事故相談、行政相談、相続・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 区民の声相談課での面接相談及び電話相談となります。

ウ 法律相談はオンラインによる相談もできます。

※ 緊急事態宣言期間中は、面接相談から電話相談に変更。
一部専門相談を休止。

(3) 予約・問合せ先

ア 足立区 政策経営部 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 F A X 03-3880-5631

オ Eメール kocho@city.adachi.tokyo.jp

(4) 区民相談一覧

令和4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、北千住パブリック法律事務所（足立区千住3-98 千住ミルディスII番館6階）	足立法曹会 東京弁護士会 第一東京弁護士会 第二東京弁護士会
行政相談	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
相続・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

- ・ 一般相談以外の専門相談は、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) 行政相談

国の行政機関に対する意見や苦情について、相談あるいは助言する制度として行政相談委員が地域ごとにおかれており、行政相談を実施しています。

令和3年度は新型コロナウイルス感染防止のため、令和3年8月から9月、令和4年1月から2月まで相談を中止しました。

ア 行政相談委員氏名（敬称略・順不同）

中村 富美子 川村 育三 坂本 力也 佐藤 英夫 松岡 栄子
眞鍋 那美子 黒川 秀昭 大竹 恵美子 鈴木 健治

(6) 令和3年度 各種相談業務の月別取扱件数

ア 一般相談（電話7,552件 面接1,817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	811	607	796	697	718	785	872	921	774	814	741	833	9,369 (8,671)

(※ カッコ内の数値は令和2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	205	172	202	209	201	184	216	211	201	200	196	219	2,416 (2,312)
交通事故 相談	11	9	14	7	8	12	11	9	12	5	6	6	110 (90)
行政 相談	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1 (1)
相続・ 登記相談	8	7	7	7	8	7	7	7	6	6	5	8	83 (74)
不動産 相談	15	8	12	12	14	15	15	8	14	11	8	7	139 (119)
税務 相談	12	11	11	10	11	10	12	12	12	10	11	12	134 (128)
社会保険・ 労務相談	3	5	4	4	2	5	3	3	4	4	5	4	46 (37)
人権身の上 相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 (6)

(※ カッコ内の数値は令和2年度件数)

2 コールセンター

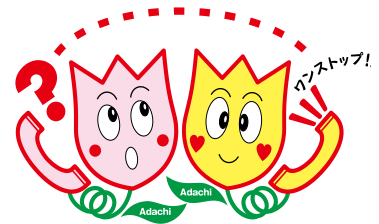
コールセンター「お問い合わせコールあだち」は、区の様々な手続きやイベント情報、施設案内などについて、電話・FAX・Eメールなどで直接お答えするサービスです。

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 Eメール	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3年度 「お問い合わせコールあだち」 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 (246)	78,583 (80,296)	321 (326)
土曜日	51 (51)	5,323 (4,759)	104 (93)
日曜日 祝 日	66 (65)	4,256 (4,007)	64 (62)

(※ カッコ内の数値は令和2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	ごみの分別・出し方	9,944 件
2位	戸籍の届出や証明書(戸籍謄本)の交付などの手続き	6,746 件
3位	成人保健	5,047 件
4位	子育て	4,703 件
5位	国民健康保険	3,932 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	43 件 (60 件)
・	土曜・日曜・祝日のイベントなどの代理対応	7 件 (5 件)
・	あだち広報掲載記事や一斉発送物に関する案内	77 件 (86 件)

(※ カッコ内の数値は令和2年度件数)

イ Eメール・FAXによるお問い合わせ

(ア) E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。

・	Eメールによる取り扱い件数	1,107 件 (1,384 件)
・	FAXによる取り扱い件数	101 件 (87 件)

(※ カッコ内の数値は令和2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。区の情報をも正確に速やかにわかりやすく区民の皆様にお知らせして理解を深めていただく「広報」と合わせて、住民参加の区政を進めるにあたって欠かすこと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
		・ パブリックコメント
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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"> ・ 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
- ・ 昭和60年 「区政を語り合う会」と名称変更し、団体と個人を対象に実施
- ・ 昭和62年から個人対象を廃止し、団体対象のみの実施となる

(4) 広聴はがき

- ・ 昭和57年 区政モニターの連絡手段として発足
- ・ 昭和59年から一般区民の意見・要望を聴く方法として利用

(5) 区長へのFAX

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

(6) 区長へのメール

- ・ 平成12年2月開始、平成12年7月から本格稼働

(7) コールセンター

- ・ 平成20年1月開設
- ・ 平成25年度からコールセンターの運営時間を午後8時まで1時間延長し、統合電話センター（コールセンターと代表電話）として区民の声相談課が所管

広聴 2021

(令和3年度実施分)

令和4年9月発行

発行 足立区

編集 足立区 政策経営部 区政情報課

区民の声相談課

住 所：東京都足立区中央本町一丁目17番1号

電 話： 03-3880-5830 (区政情報課)

03-3880-5839 (区民の声相談課)

F A X： 03-3880-5613 (区政情報課)

03-3880-5678 (区民の声相談課)

E-MAIL： kusei@city.adachi.tokyo.jp (区政情報課)

voice@city.adachi.tokyo.jp (区民の声相談課)
