

# 広聴2022

令和4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

2022 年度に皆様から頂戴した「声」がまとまりました。毎年報告冊子を発行していますが、その時々々の世相を背景に、数字は時には大きく、また時には微妙に変化するのが見てとれます。

区が区民の皆様のご意見を伺う制度全般を「広聴」と呼び、その代表格は毎年 8 月に無作為に抽出した 3 千人の区民の皆様を対象に実施している「世論調査」です。質問数も多く、ご負担をお掛けすることにはなりますが、数字を経年で追っていくことで、施策や事業の進捗を判断したり、方向性の是非を考えたりと、区政の羅針盤として非常に重要な役割を果たしています。引き続きご協力をお願いいたします。

区長として私が大切にしていることの一つに「区政の透明性＝説明責任」があります。事件や事故のプレスリリースの指針を定めている自治体は全国的にも珍しいですし、「伝える」のではなく「伝わる」ことを重視して「あだち広報」やチラシ、ポスター等の内容やデザインにも徹底してこだわっているのはそのためです。

行政と区民の皆様との密なキャッチボールが、区政への理解や地域の発展を促します。今後も様々な分野において、「お声」を伺う機会を充実させてまいります。

令和 5 年 9 月

足立区長 近藤 やよい

# 目 次

## 第1章 広聴 2022（令和4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4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）…………… 33

### 第4章 調査広聴

- 1 調査の種類…………… 34
- 2 世論調査…………… 34
- 3 第51回世論調査の結果…………… 34
- 4 区政モニター制度…………… 38
- 5 区政モニターアンケートの結果…………… 40
- 6 世論調査（小規模調査）…………… 46
- 7 第1回世論調査（小規模調査）の結果…………… 46
- 8 各種区民アンケート…………… 49

### 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…………… 62
- 2 令和4年度 パブリックコメント実施案件…………… 64

### 第6章 その他

- 1 区民相談…………… 65
- 2 コールセンター…………… 68

### **参考資料** 広聴のしくみ

- 1 広聴の種類…………… 70
- 2 広聴制度の変遷…………… 71

# 第1章 広聴 2022（令和4年度実施分）の概要

## 1 個別広聴（区民の声）

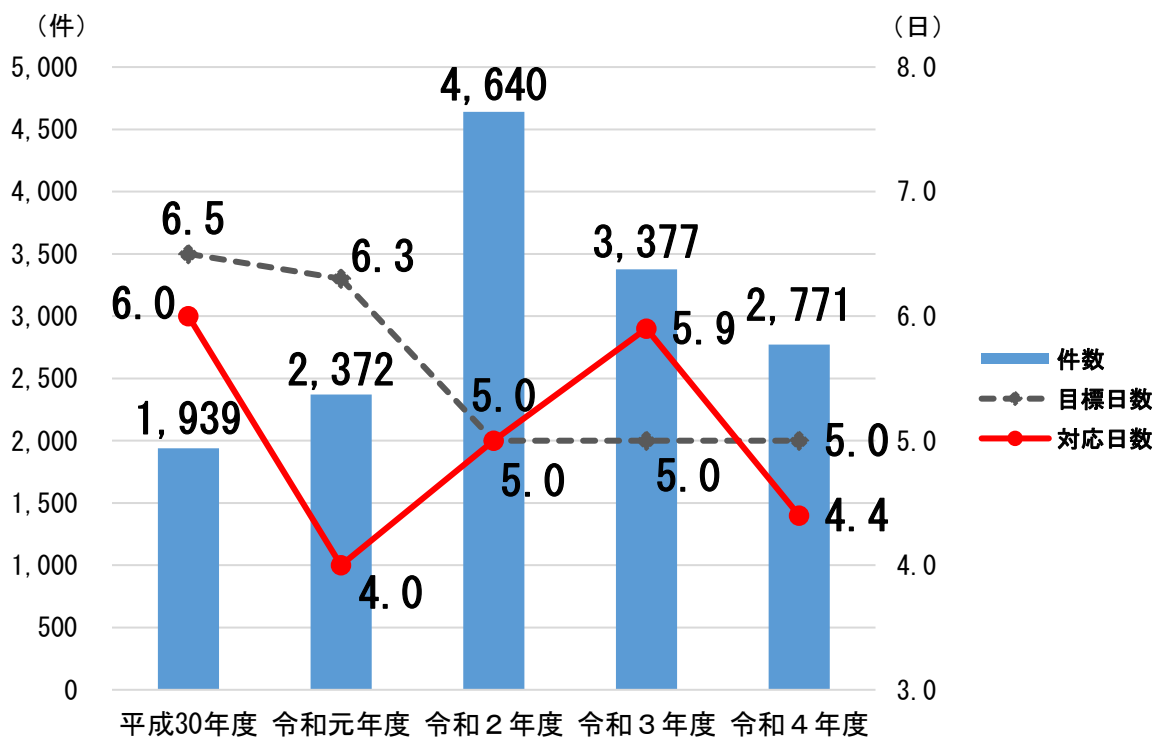
(1) 令和4年度にお寄せいただいた区民の声の総数は2,771件です。

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4年度については2,771件と、令和3年度の3,377件に比べ17.9%減少しましたが、例年の2,000件に比べ、約1.4倍と多い状況が続いています。新型コロナウイルス感染症関連の声が減ったものの、物価高騰などに関連する声や、子育て支援に関する声、公園・道路など区有施設に関する声も引き続き多く寄せられているためです。

(2) 令和4年度の対応日数は、4.4日（土・日を含む）と、令和3年度の5.9日より1.5日短縮しました。

受付件数と回答に要する日数の推移



## 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4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。

しかしながら、そのうちの1回は区制90周年事業として、これまでの手法とは異なる、ライブ配信による公開イベントとして実施し、以下のとおり多くの皆様にご参加いただきました。

- (1) 第1回目 「二十歳の集い」 実行委員と語り合う（→P26）

【令和4年8月29日 参加者10名】

- (2) 第2回目 区政を語り合う会～区制90周年記念～（→P30）

【令和5年1月22日 参加者33名】

YouTube 動画視聴者数 636名 ※最大同時視聴者数170名

YouTube 累計視聴回数 1,630回（令和5年8月31日現在）

## 3 調査広聴

- (1) 世論調査【調査期間 令和4年8月18日～9月8日】（→P34）

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割半ばを超える一方、【不満】は調査開始後初めて1割台となりました。

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割台となっています。

- (2) 区政モニターアンケート【調査期間 令和4年8月10日～8月31日】（→P40）

ア 文化芸術事業に対する意識、活動等状況調査について

過去1年間に文化芸術の作品を観たり聴いたりした人は、約7割。その割合は、年代が上がるほど高い傾向にあります。

- (3) 世論調査（小規模調査）【調査期間 令和5年1月19日～2月10日】（→P46）

ア 若い世代の「区の情報」に対する興味・関心・取得状況について

広報紙の認知度は8割を超え、購読率も5割を超えています。若い世代に対する情報発信ツールとして、効果が期待できます。

また、日常的に使っているツールとしてはLINEが97.3%となっています。区のTwitter、Facebookは認知度・利用者数のアップが課題になります。

## 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・区民の声の箱・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「はい、区長です」「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>
- ・ Eメールアドレス [voice@city.adachi.tokyo.jp](mailto:voice@city.adachi.tokyo.jp)

The screenshot shows the top portion of the Adachi City official website. At the top left, it says "はい、区長です。" (Hello, District Chief). Below this is a navigation menu with several items: "区長プロフィール", "区長の「区民の声からPIC」", "区長のあだちな毎日 (ブログ)", "区長へのメール (ご意見・ご提案、ご要望)", "区長へのメール", "区長へのメール", "区長へのメール", "区長へのメール". The "区長へのメール (ご意見・ご提案、ご要望)" link is circled in red. A blue callout box with the text "区长へのメール" points to this link. To the right of the main content area, there are several widgets: "あだちの【魅力】や【お役立ち情報】をわかりやすくお届け", "あだちの【魅力】や【お役立ち情報】をわかりやすくお届け", "イベント情報", "Where are you going? イベント・おでかけ", "足立区公式Twitter", and "@adachi\_cityさんのツイート". At the bottom of the page, there is a red wavy line.

(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 ]

区民事務所、福祉課、保健センター、住区センター、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	
〒120-8710			
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)			
広聴はがき			
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。	

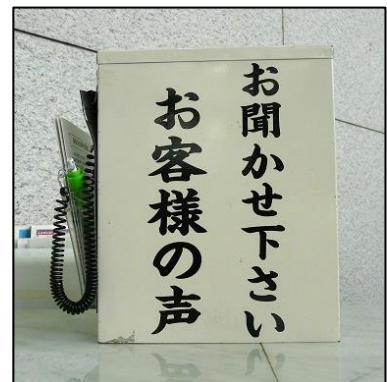
(3) 区民の声の箱

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 ]

- ア 南館1階 案内(入口)
- イ 南館2階 衛生部・会計管理室前
- ウ 中央館1階 総合案内(入口)
- エ 中央館1階 課税課前
- オ 北館1階 案内(入口)
- カ 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 (直通)
- ・ F A X 03-3880-5678

## 2 「区民の声」の概要

### (1) 引き続き「区民の声」が多い状況です <グラフ1参照>

令和4年度の受付件数は、2,771件となり、新型コロナウイルス感染症関連の声が減ったものの、物価高騰などに関連する声や、子育て支援に関する声、公園・道路など区有施設に関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4.4日（土曜・日曜を含む）で回答しました。

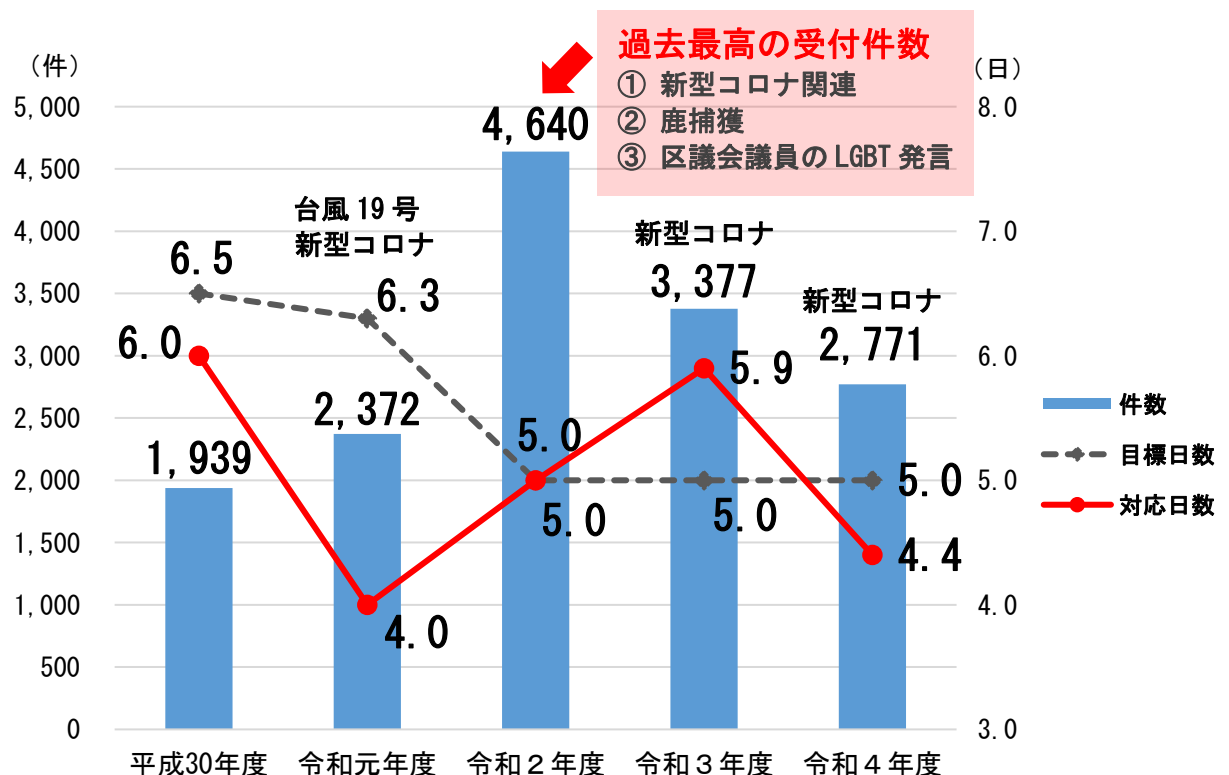
これは、原則、受付日から2週間以内に回答するルールの中で、さらに目標を平均5.0日と定め、各所管課が区民満足度の向上を目指した結果です。

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。

様々な声をいただく中で、「回答不要」と選択された方に対しても、区としてぜひお伝えしたい内容もあるため、令和4年度では、これまでの「回答要・不要」に加えて「どちらでも良いです」という選択も加え、より丁寧に対応しました。

また、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、詳細が把握できない場合は、詳細を確認する、現地確認を行うなど、「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



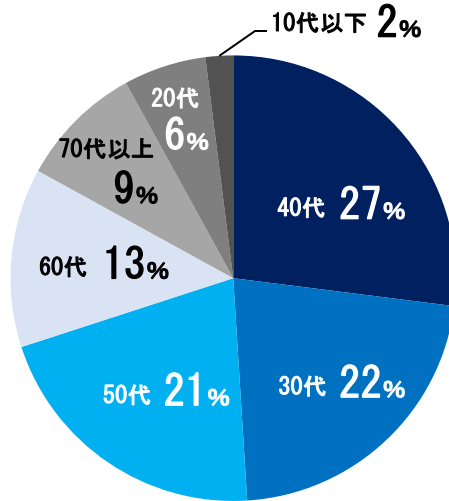
参考：東日本大震災（平成23年3月11日）の影響 平成22年度3,183件、平成23年度4,066件



(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、40代(415件)、30代(345件)、50代(331件)でした。この年齢層だけで全体の70%を占めています。  
 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



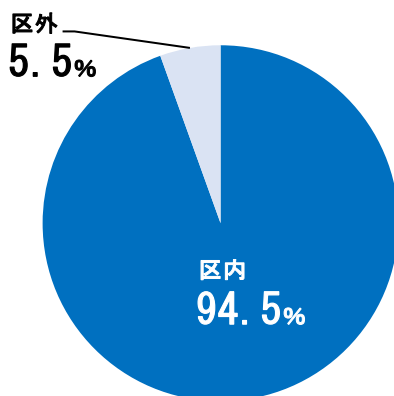
年代	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
人数	35	85	345	415	331	206	147
構成比	2%	6%	22%	27%	21%	13%	9%

※ 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) 住所別でみると区内の方からの声が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	2,282	133
構成比	94.5%	5.5%

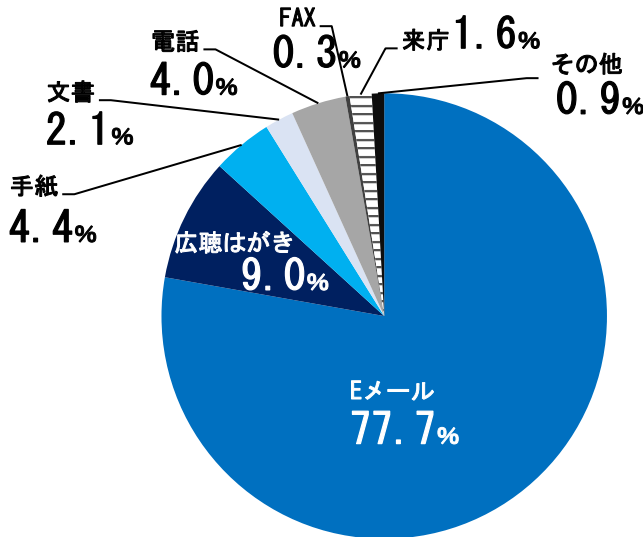
※ 住所が判明する「声」のみを集計しているため、総受付件数とは一致しません。

(5) 77.7%の方がEメールを利用しています <グラフ4参照>

申し出手段の第1位は「Eメール」（携帯メールを含む）です。

全体の77.7%（2,152件）の方が利用しており、「Eメール」によるお申し出が主流となっています。

【グラフ4】申し出手段の内訳

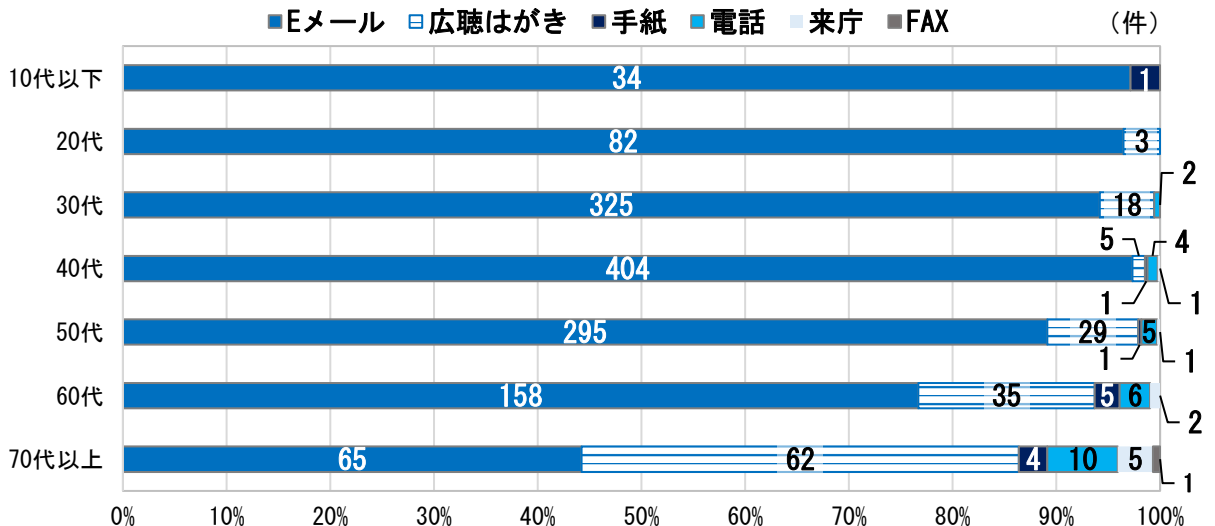


申出手段	Eメール	広聴はがき	手紙	文書	電話	FAX	来庁	その他
件数	2,152	249	121	59	111	9	44	26
構成比	77.7%	9.0%	4.4%	2.1%	4.0%	0.3%	1.6%	0.9%

※ 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。

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。

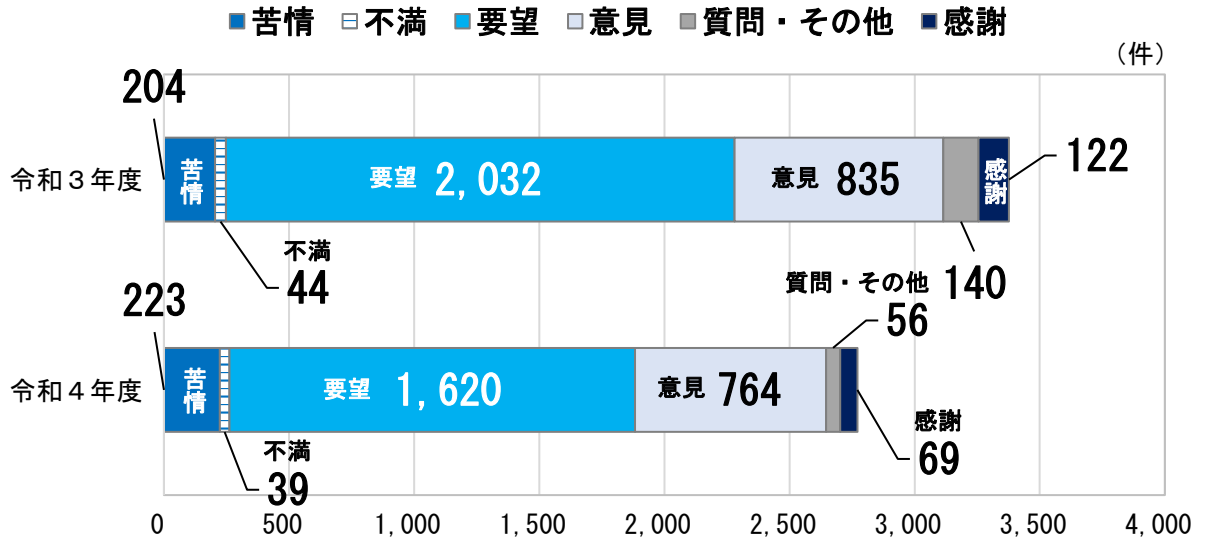


(6) 58.5%がご要望、27.6%がご意見に関する声となっています <グラフ5参照>

令和4年度の声の内容は、「要望」が58.5%、続いて「意見」が27.6%と、「要望」「意見」が全体の86.1%を占めています。

以降、「苦情」「感謝」「質問・その他」「不満」と続いています。「区民の声」の件数に差はありますが、割合としては、例年同じような傾向となっています。

【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%
令和4	件数	223	39	1,620	764	56	69	2,771
	構成比	8.0%	1.4%	58.5%	27.6%	2.0%	2.5%	100%

【参考】「区民の声」の分類基準

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 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。

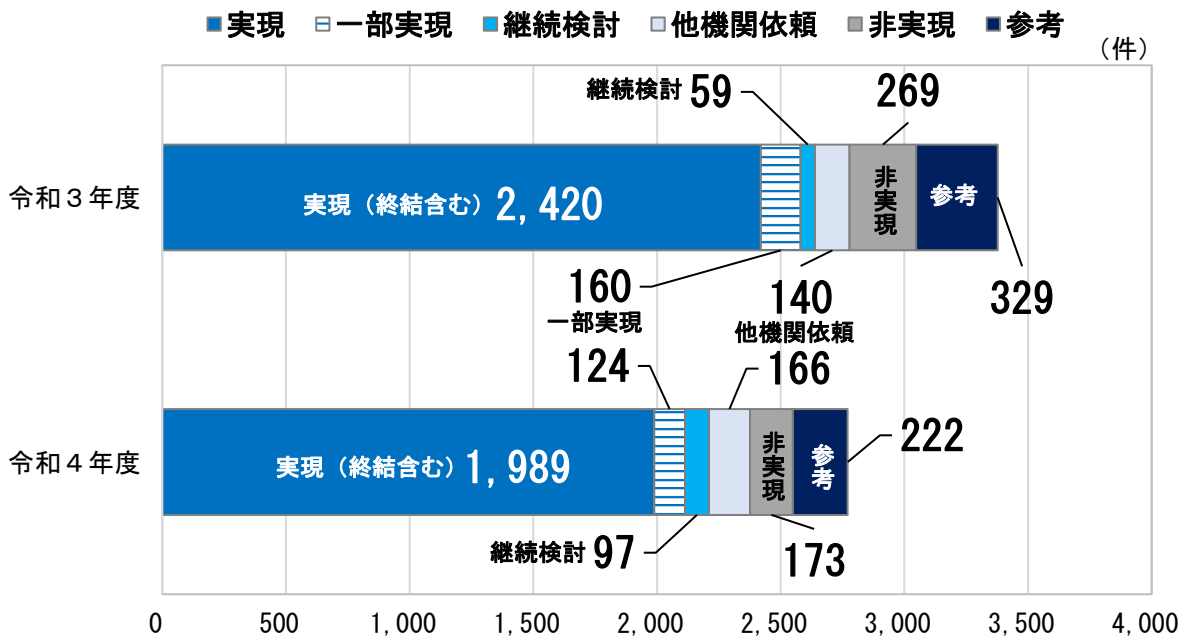
(7) 1,989 件が実現、124 件が一部実現しました <グラフ6参照>

お寄せいただいた2,771件の「声」のうち、1,989件(78.0%)が実現(終結含む)、124件(4.9%)が一部実現しました。

申し出をいただいた内容については速やかに担当課に取り次ぎ、担当課では、現状を申出者に丁寧に説明しながら、より迅速な問題解決のためにはどうしたらよいか、区民の立場に寄り添った対応をしています。

また、「声」の内容によっては、国や都、警察署など他の機関に対応を依頼する場合があります。実現できなかった「声」については、法令や財政上の制約から実現困難なものが多いのが実状ですが、区民が区に期待する行政サービスと現状の施策とのギャップとして認識し、実現、改善に向けて努力をしていきます。受給資格や各種手続き方法のお問い合わせなどについては、回答をもって「実現」としています。

【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%
令和4	件数	1,989	124	97	166	173	222	2,771
	構成比	78.0%	4.9%	3.8%	6.5%	6.8%	—	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4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4年度は、新型コロナウイルス感染症に関する声が減少しつつ、物価や光熱費の高騰による、生活困窮に関する声として、給付金や助成制度などの声が各分野で増えました。

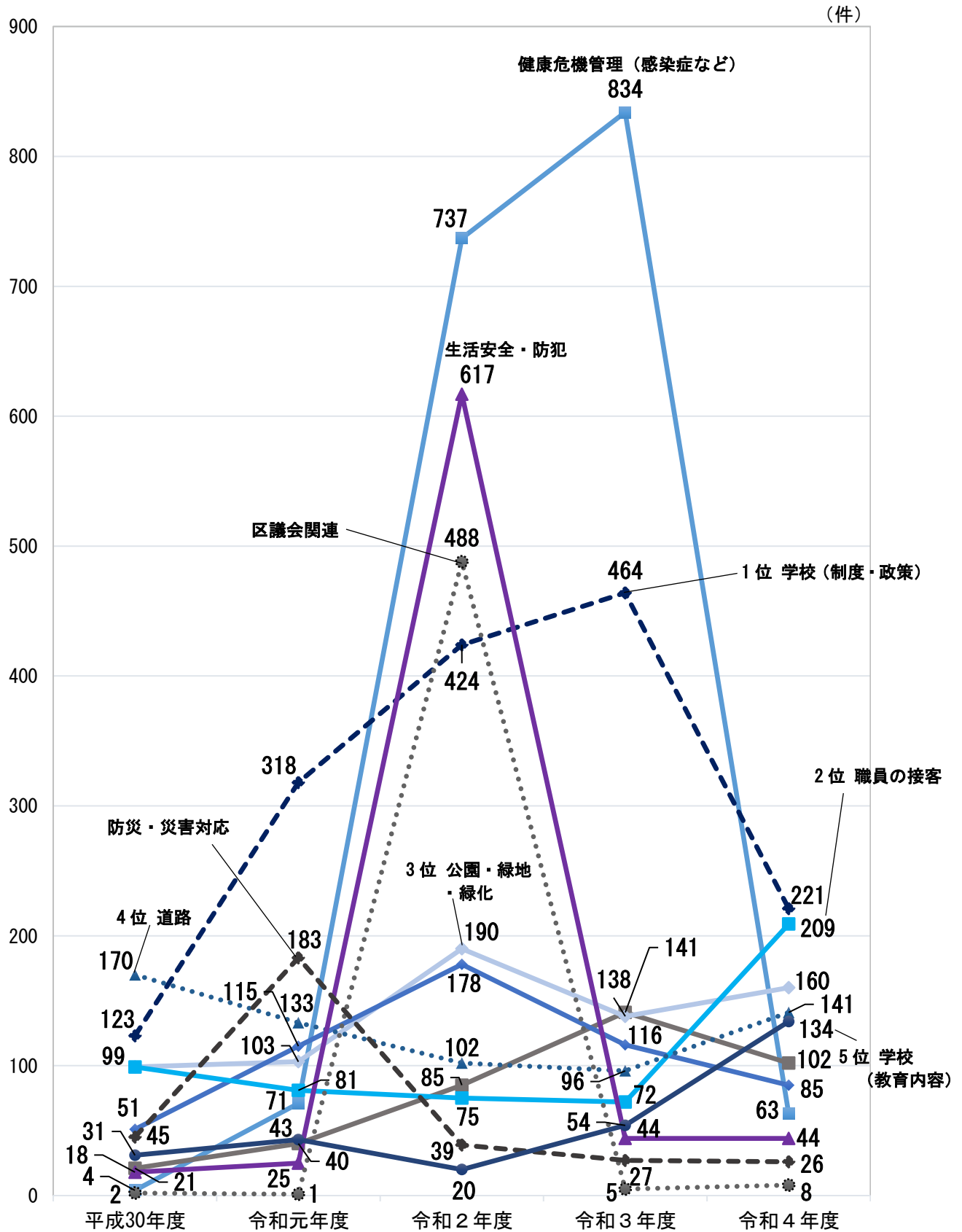
また、「職員の接客」に関する声が、平成30年度以降、減少傾向にありましたが、令和4年度は再び増加に転じ、令和3年度の第10位から、第2位に大幅に増加しました。窓口や電話での接客態度や言葉遣いが多く、マイナンバーカードやワクチン接種関連の委託社員についての苦情が多く見受けられました。

このほか、区有施設の利用者マナーなどに関するご意見・ご要望などを多くいただきました。

【表1】上位10項目における具体的な内容

令和4年度 (順位・件数)		(参考) 令和3年度 (順位・件数)		項目	具体的な内容
1	221	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行事、感染対策等
2	209	10	72	職員の接客	職員の接客に関すること (うち感謝の声27件)
3	160	4	138	公園・緑地・緑化	公園の利用者マナー、公園管理等
4	141	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
5	134	16	54	学校（教育内容）	学校や教員の対応、指導内容等
6	102	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
7	85	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行事、感染対策等
8	75	15	54	ごみ・リサイクル	ごみ出し、資源ごみの持去り等
9	73	12	61	交通安全	交通安全、自転車マナー等
10	65	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

【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【表2】

順位	件数	項目	順位	件数	項目
11	63	健康危機管理（感染症等）	38	24	国政・都政・民間
12	62	スポーツ・学校開放	39	21	住区センター
13	56	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	40	19	生涯学習
14	53	障がい者福祉			博物館・文化事業
15	50	住宅・建設	42	18	ボランティア・地域活動
16	48	予防接種	43	17	戸籍・住民記録
		図書館			まちづくり
18	44	生活安全・防犯	45	15	中小企業支援
		計画・事業全般	46	14	こども園・幼稚園
20	42	生活保護	47	12	観光・行事
21	41	庁舎管理	48	10	国民年金
		庁舎以外の区管理施設			行政手続き
		広報・広聴・区民参加	50	9	選挙
24	39	放置自転車・駐輪場	51	8	健康づくり・健康増進
25	36	騒音・振動・悪臭・空き地管理			人権擁護
26	34	学校保育・児童館			区議会関係
27	33	マイナンバー	54	7	健康診断
28	32	バス			温暖化・節電
29	30	鉄道・駅			放課後事業・青少年教育
30	29	医療・医療機関	57	6	近隣紛争・生活マナー
		国民健康保険	58	4	情報公開・個人情報保護、消費者保護、新都心構想・大学連携、論旨不明
32	27	税金			62
		介護保険	63	2	ホームレス、被災者支援、就労支援・労働者保険
		産業振興	66	1	熱中症・光化学スモッグ、DV・虐待、保育園（待機児対策）、外部委託
分煙・禁煙	167	その他			
ペット飼育・犬の糞・住居衛生					
35	26	防災			

(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 354 件

順位	項目	件数	(参考) 令和3年度
1	学校に関するもの（休校、オンライン授業など）	78	338
2	ワクチン接種に関するもの	63	729
3	区の感染対策 （区独自の給付金や生活困窮者対応など）	44	93
4	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）	32	29
5	住民税非課税世帯等への臨時特別給付金に関すること	21	19
6	保育園・幼稚園に関するもの（マスク着用、行事等）	19	79
7	図書館、スポーツ施設等の区施設の感染症対策	18	87
	子育て世帯への臨時特別給付金に関すること		73
9	職員の感染対策	7	27
10	区内のコロナ感染者の公表	1	11
	防災無線による放送		3
-	非常事態宣言下での自粛要請に関すること	-	40
-	オリンピック・パラリンピックの開催中止について	-	6
	上記以外	52	68
合計		354	1,602
区民の声全体に占める割合		12.8%	47.4%

イ 生きがい奨励金に関する声（4月～3月）

署名	合計	5,261 筆
ハガキ	合計	15 通
要望書	合計	1 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4年度の組織名で記載しています。

### (1) 小学校付近の歩道橋の段差について

東部道路公園維持課

#### 【実現内容】

区民の声受理後、すぐに現地確認を行い、歩道橋のスロープの継ぎ目剥離による段差を補修しました。

#### 【区民の声】

〇〇小学校付近の歩道橋をベビーカーで良く利用するのですが、駅方面へ行く際に、ちょうど平坦になる箇所境目のあたりが凸凹していて引っかかり、何度かベビーカーが前のめりになることがありました。

それからいつも危ないなと思いながら慎重に通るようにしてはいるのですが、補修するなど何とかしてもらえればと思います。

### (2) カーブミラー設置要望について

西部道路公園維持課

#### 【実現内容】

申出者と現地立会いを行い、カーブミラーは、自転車がスピードを出して交差点に進入することが懸念されるため、自転車のスピードを抑制する注意喚起の看板や路面標示の設置をすることを提案し、ご理解いただきました。

令和4年5月23日に看板設置と路面標示の工事を実施しました。

#### 【区民の声】

〇〇小正門前の道路と〇〇陸橋の脇の道が突き当たる場所にカーブミラーをつけてほしいです。前は駐車場だったので人や自転車がやってくるのが見渡せましたが、今は資材置き場になってしまっており、非常に見渡しが悪くなっています。

小学校が近いこともあり、このままだと大きな事故が発生してしまう可能性があります。

(3) 学びピア 21 の自転車駐輪について

生涯学習支援課

【実現内容】

今回の申し出を受け、現地を確認したところ、ご指摘のとおり点字ブロック付近に駐輪され危険な状況がございました。

この部分は、本来駐輪スペースではありませんが、利用者が止めてはいけない場所と認識しづらい状況でしたので、ご提案のゼブラゾーンと駐輪禁止の表示を8月上旬に実施いたしました。

また、現地の施設を管理している生涯学習センターに見回りを強化し、点字ブロック付近に駐輪している場合は速やかに本来の駐輪場所に移動するよう指示いたしました。

【区民の声】

中央図書館を利用しております。ほとんど平日ですが、たまに土日も利用します。土日には自転車が多く、入口近くには駐輪区画からはみ出し、点字ブロック上に駐輪しています。中央図書館には点字図書もあると聞いています。敷地内に存在する放送大学にも目の不自由な方も通学していると思われま

す。その方々にとって点字ブロックがアプローチガイドになっている事は言うまでもありません。～中略～

出来たら入口近くには駐輪区画は作らず、ゼブラゾーン区画とし、カラーコーンやトラバーで点字ブロックアプローチ上に自転車を置かないようにするだけで不測の事態を免れます。経費もほとんど掛かりません。検討をお願いします。

(4) カラスの駆除について

生活衛生課

【実現内容】

申出者と面会し、カラスは鳥獣保護管理法で守られており駆除できないが、襲われている場合に限り、巣の撤去およびヒナの回収が可能であることをご説明し、ご理解いただきました。

そして、実際に申出者と一緒に梅島西公園まで歩き、公園内の木々を確認したところ、カラスの巣を発見したため、その場で事業者へ巣の撤去依頼を行い、翌日に撤去いたしました。

**【区民の声】**

ここ最近、梅島駅周辺にカラスが増え、ゴミを漁る等の被害が増えております。ゴミ置き場はどこもネットがかけられており対策はとっているものの被害は増すばかりです。

また、子どもが通う保育園がお散歩に使っている西公園には、カラスの巣ができてしまったようで、カラスがたくさんいて危険な為、遊具等で遊べなくなっていました。

街を綺麗に戻す為、子供たちが安全に暮らせる街に戻す為、カラスを駆除していただくことはできませんでしょうか。

どうかよろしく願いいたします。

**(5) 生涯学習センターのインターネット環境について**

生涯学習支援課

**【実現内容】**

インターネット環境の不安定な原因としては、生涯学習センター特有の立地や施設構造等による電波の遮断などが考えられます。

ご指摘のとおり、オンライン等を活用した学習ニーズは年々高まっていることから、令和5年12月までに、施設内のLAN配線の改修やハブ等のネットワーク機器を更新し、安定したインターネット環境のサービス向上を図ってまいります。

**【区民の声】**

足立区の中高生を対象にした無料学習会運営のため、毎週、生涯学習センターの研修室を利用しています。

ひとつだけ困っていることがあります。ネット環境がとても悪いことです。以前はなかったWi-Fiを貸していただき、助かっていましたが、いつも不安定でよく落ちてしまい、学習に支障をきたしています。

Zoomを活用し、オンラインで参加する生徒やボランティアの方が常時いるので、安定したWi-Fiが必須です。また、学習センターの役割としても、安定したネット環境は必須ではないでしょうか。ぜひ建物自体にWi-Fiを導入いただけないでしょうか。

予算などあるかと思いますが、研修室のフロアだけでもご検討いただけますと幸いです。

## 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、職員が当たり前と考えていることについても、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4年度の組織名で記載しています。

### (1) 清掃活動の開催可否の連絡について

地域調整課

#### 【実現内容】

従来、区で実施している「美化推進協議会」による清掃活動の際には、雨天等による中止の場合にのみ、事前に参加連絡のあった団体の代表の方に電話連絡を行ってまいりました。今後は、以下の方法を加えて周知をさせていただきます。

- ・ 天候にかかわらず、区の公式 SNS (Twitter・Facebook) で、清掃活動の実施の有無と PR を行います。
- ・ 雨天等により開催が疑われる場合には、区のホームページに開催の有無を掲載します。

#### 【区民の声】

足立区全般の取り組みかと思われそうですが、ごみ拾いのボランティアがあると思います。ですが、悪天候などにより、開催されるのかされないのか情報がない気がします。

ほとんどが（町会および自治会等の）呼び掛けで参加されている方ばかりかと思われしますので、当日開催場所まで行き、確認する事しかできません。

安心安全のためにも、速やかな開催可否の連絡をお願い致します。

### (2) 区営駐輪場の未就学児の送迎に対する定期利用について

交通対策課

#### 【実現内容】

検討した結果、令和4年5月ご利用分から「未就学児の送迎を含む定期利用であることが確認できた場合、申し込みを可能とする」ことといたしました。

#### 【区民の声】

区営駐輪場の定期利用は、「駅から約800m以内に住居や通勤・通学先がある場合にはご利用できない」とありますが、幼児は800m歩けないので、未就学児の送迎目的とする場合は、定期利用できるようにしてほしいです。

**(3) 足立区公式 YouTube のチャンネル名について**

報道広報課

**【実現内容】**

現在、YouTube 上にある足立区公式動画チャンネルの名称は、開設当初より「cityadachi」を使用しております。開設当時は、ご指摘いただいたような「一目見て足立区とわかるチャンネル名」というところまで考えが至らず、変更しないまま現在に至っております。

今回のご指摘を受けまして、今後はチャンネル名を『足立区公式チャンネル「動画 de あだち」』に名称を変更いたしました。

**【区民の声】**

足立区の公式 YouTube チャンネルについてお伺いしたい。

チャンネル名が cityadachi となっているが、このチャンネル名で本当に見せる気があるのか。とても人口 50 万人級の基礎自治体のチャンネル名とは思えない。

「足立区公式 YouTube チャンネル」でいいから一目見て明らかに同区の公式 YouTube チャンネルだとわかるようにしてほしい。

**(4) 都市農業公園への農機具（ヤゲン）の寄贈について**

パークイノベーション推進課

**【実現内容】**

申出者宅へ訪問し、現物を確認。寄贈を受けることといたしました。

昔の農機具展示室に展示するほか、プログラム等で実演するなど活用する予定です。

**【区民の声】**

100 年以上前の<sup>かし</sup>櫛の木で彫った手作りの農機具（ヤゲン）を都市農業公園の古民家に飾っていただきたいのです。

並べておいてくだされば結構です。捨ててしまうのも（もったいないほど）貴重なもの。ぜひお計らいお願い申し上げます。



← 寄贈された農機具（ヤゲン）

## 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 189 件>

電話対応	件数	その他	件数
言葉遣い・態度	39	事務処理の遅れ等	3
説明不足・知識不足	18	身だしなみ	8
保留時間・転送	7	執務環境	1
窓口対応	件数	私語、飲食、喫煙等	15
言葉遣い・態度	48	公用車の運転	4
説明不足・知識不足	16	勤務時間外の言動	2
待ち時間等	3	その他	26

### (1) 職員の身だしなみについて

#### 【区民の声】

区役所の若い女性の職員の方が、明るい茶髪だったり、金色のメッシュが入っていたりして、接客にそぐわないのではないかと感じました。このご時世、黒髪では言いませんが、落ち着いた暗めの髪色の方が印象が良いと思います。

#### 【対応内容】

いただいたご意見からは、区職員であることや本庁舎・出先施設等、所属が特定できなかったため、以下のとおり対応しました。

ア 全庁的な会議を通じて全職員に対し以下の内容で注意喚起を行いました。

(ア) 髪色に限らず、区民の皆様にご不快に思われることのない身だしなみについて注意喚起を行いました。

(イ) 注意喚起にあたっては、区作成の身だしなみのマニュアルである「OFFICE STYLE BOOK ～足立区職員としての身だしなみ BOOK～」を参考に周知しました。

(ウ) 外部委託の事業者に対しても、所管課より改めて注意喚起を行いました。

イ 令和5年1月に実施する「接客あだち推進月間」の実施に合わせて勤務時の身だしなみについて改めて注意喚起を行いました。



**(2) 区職員の窓口対応について****【区民の声】**

毎年窓口手続きに行っている区民です。何年か前から対応いただいている職員の態度について意見があります。

その職員の口調について。窓口の前に行くと、「今日はなんだろ?」「この紙書いたらこっちに持ってきて～」や「電話番号書いて～」などのタメ口を使われ、とても気分が悪い。

他の人にも同じ口調なのか、待っている間にみていると、サラリーマン風の人や若い人に対してはタメ口の口調でないことが多かった。人を見て口調を変えるなんて、差別されているみたいで不快です。

**【対応内容】**

所管課が以下のとおり対応しました。

当該職員に確認したところ、申出者を特定できなかったものの、伝わりやすさを重視した口調が礼を欠いていたものと捉えられてしまったかも知れないとのことでした。

当該職員は、自身の口調により不快感を与えてしまったことについて深く反省しており、今後は十分に注意して窓口対応をすることを約束しました。

本件については、申出者へ不快感を与えてしまったことは事実であるため、対応した職員に直接指導するとともに、部署の全職員に対しても、相手へ不快感を与えない丁寧な接遇を心がけるとともに、執務エリア内での言動にも注意を払うよう指導徹底しました。

### (3) 区職員の通勤時における通行マナーについて

#### 【区民の声】

区役所勤務の方と思われる集団が、梅島駅から区役所方面へ向かう人たちを8時前後から見ます。全員が区役所職員ではないと思いますが、時間帯や方向的にはきつと8割はそうだと思います。

とにかくマナーが悪いです。狭い道路に何列にもなり、自転車でも歩きでも道をふさがれます。区役所職員でありながら、あの交通マナーはどうかと毎回気になります。

ぶつかりそうになっても何も言わない人もいます。役所の方でなくても、その辺を改善するのも区役所のお仕事ですよ？ほんとどうかしてほしいです。

#### 【対応内容】

全庁的な会議および電子掲示板を通じて全職員に対して周知を行い、以下のとおり注意喚起を図りました。

ア 登庁時、退庁時において、区民の方の進路に配慮し通行すること。

イ 職員一人ひとりがあらためて自らの行動を十分確認し、区民の信頼を損なうことの無いよう注意すること。

### (4) 車いす使用の障がい者からの区民の声について

#### 【区民の声】

##### <職員の言葉遣いについて>

車いす使用の障がい者です。先日、区役所へ手続きに行きました（もちろん一人で）。車いす用記入台を案内され「書けますか？」と一言。障がい者は字が書けないとでも思っているのでしょうか？

字が書けないのであれば、ヘルパーなどを同行します。善意なのでしょうが、その度に不快な思いをしております。

##### <車いすスペースについて>

もうひとつ（本題です）受付を済ませ、車いすスペースで待とうとその場所に行ったら、2台分ある車いすスペースに長椅子が置かれていました。（2台分とも）長椅子の背もたれに「車いす用」と紙が貼られていましたが、車いすから移動できないから「車いす」なんです。もし車いすから長椅子に移動できたとしても、その車いすは何処に置くのでしょうか？

向かいの係りは、ちゃんと車いすスペースが確保してありました。手続きに来る人が多いから、その対策でしょうが、まるで車いすは人権が無いように感じとても不愉快でした。係りの人に伝え、すぐに長椅子は撤去してもらいましたが、このような事が無いように改善を求めます。



【対応内容】

＜職員 の言葉遣いについて＞

ア 所管課が当該職員に確認したところ「こちらでご記入いただけますか」といった趣旨でご案内したつもりであったが、申出者には文字を書く能力を質問したように受け取られてしまったことが原因であったと考えられます。

このため、所管課内および委託事業者に対し、以下のとおり注意喚起を行いました。

(ア) お声かけの際は「こちらで記入をお願いします」といった依頼形を基本とすること。

(イ) 疑問形を使う場合は、「机の高さは大丈夫ですか」等、内容を具体的に示して誤解を受けない表現を使うこと。

イ 電子掲示板を通じて全職員に対し、以下のとおり周知および注意喚起を図りました。

(ア) あいまいな表現により相手を傷つけてしまう可能性があることに留意すること。

(イ) 相手の身になって、言葉の選択に配慮すること。

＜車いす用スペースについて＞

ア 所管課が以下のとおり対応しました。

(ア) 長椅子の配置を見直し、待合スペースに十分な空間を確保しました。

(イ) 待合スペースの状況を定期的に確認することとしました。

イ 電子掲示板を通じて全職員に対し、以下のとおり周知および注意喚起を行いました。

車いすの方への配慮、小さなお子さんへの安全の配慮、緊急時の避難経路なども含め、現在窓口現場で行っている配慮が、利用する方のためになっているのかを改めて確認すること。

## 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4年度の組織名で記載しています。

### (1) 国民健康保険課および課税課職員の対応について

国民健康保険課、課税課

自分の所得が変わった場合の国民健康保険料と住民税の負担額の減額について、国民健康保険課と課税課の担当者に計算のシミュレーションをお願いしました。

窓口での対応も感じが良く、手間のかかる作業も短時間でやってくれて助かりました。昔の役所のイメージと違い、対応がとても良いのは区長の指導もあると思います。自治体によっては相変わらずのところもありますから、これからも頑張ってください。

### (2) 鹿浜区民事務所職員の対応について

鹿浜区民事務所

区民センター（鹿浜区民事務所）の窓口の〇〇さん。いつも笑顔で親身に対応していただきとても助かりました。区民センターに行くのが楽しみになりました。私の手続きはとても面倒で大変なことばかりなのに自分の事のように対応いただきとても感謝です。

これからも〇〇さんに会うのがとても楽しみです。これからもよろしくお願いします。

### (3) 住宅課職員の対応について

住宅課

この度は、私個人のために御尽力頂きまして、ありがとうございました。

やっと自分の部屋（高齢者向け優良賃貸住宅）に住めるようになりました。

あの頃の私は、すべてを失い、毎日主人の墓前で立ったり座ったりして一日を過ごしていました。主人の元へ行きたいなあと初めて死を考えました。

そんな時、『聞くのが一番』のダイヤルを回し、〇〇さんの優しい声に出会いました。私にとって〇〇さんは「命の恩人」です。この言葉を伝えたくて手紙を書きました。私は一生忘れません。

私を助けて下さってありがとうございました。これからは一人で頑張って行きます。本当にありがとうございました。

温かく対処して下さった男性の方、〇〇さん達には心より感謝いたしております。よろしく御伝え下さい。皆様良い年を御迎え下さい。

#### (4) 手すりと点字パネルの設置について

庁舎管理課

2022年4月に手すり設置の要望をした80代女性です。6月下旬、南館横を通り掛かったところ、手すりと点字パネルが設置されていました。素早く対応して頂き、ありがとうございました。

#### (5) 庁舎案内職員および戸籍住民課案内職員への感謝について

庁舎管理課、戸籍住民課

埼玉県民ですが、昨日、戸籍謄本取得に初めて足立区役所へ行きました。北館駐車場に停めたためオロオロし、インフォメーションで尋ねると親切に教えていただきました。

南館では、整理券発行機にいた方がすぐに要件を聞きに来てくださり、用紙の記入事項等も丁寧に教えていただきました。待っている間に見ていると、来館された方にすぐにお声がけをして誘導・案内をされていて、皆さんとても素晴らしかったです。

今回、相続の件で数ヶ所の役所に行きましたが、きよろきよろ&もたもた&イライラが全く無かったのは足立区役所オンリー！でした。

#### (6) 給食人気メニューの販売について

シティプロモーション課、こころとからだの健康づくり課、学務課

セブンイレブンのエビクリームライス、電子レンジフル活動で、3世代家族団欒の時間を持つことができました。

現役区立生の子どもは、学校の味と比べ、給食から卒業している子どもたちは、これ好きだった！と懐かしがり、祖父母や父親は、子どもたちがこんなに美味しい給食を食べていたのか！と驚きながら、みんなで美味しくいただきました。

私(母親)も足立っ子なのですが、私の時代には無かったなあ？と羨ましくも、楽しい時間でした！

こまつナサラダは、人数分手に入らず(我が家は大人数なので、、、)、今日はレシピを見ながら手作りしました！

素敵な企画をありがとうございました。

#### (7) 英語マスター講座について

学力定着推進課

中学2年生です。昨年度の英語マスター講座を受講させていただきました。コロナ禍で色々な制限がありましたが、1年間とても楽しく英語を学ぶことができました。

英検準2級レベルを目標に英語を学び、先日英検準2級を取得することができました。一生懸命英語を教えて下さった講師の方々、英語マスター講座を開いて下さった方々や足立区長さんのおかげだと感謝しています。ありがとうございました。

### (8) 区の子育て施策に対する感謝の声

親子支援課、保健予防課、学力定着推進課

今年の7月に二ヶ月早く次男を出産しました。足立区とは別の区へ緊急搬送され、その日のうちに帝王切開となりました。

はじめてのNICU（新生児集中治療管理室）、GCU（新生児回復治療室）への入院など不安だらけの毎日でしたが、区の助成に幾度も助けていただきました。入院費などいくらになるのかハラハラしていましたが、申し訳ないぐらい低額で治療が受けられました。

また、産後は寝不足が続きフラフラな中、産後ケアを使用できることになり、寝不足が解消できただけでなく、育児の不安も相談でき、本当に気持ちが楽になりました。本来個室の料金がかかるはずなのにそちらも足立区で負担いただけると聞いてあまりにありがたくて泣きそうになりました。

私も夫も元々地方出身で、正直「足立区」は怖いところなのかなと引っ越してきた当時不安でしたが、今ではこちらで子育てができて本当に幸せです。

産後ケアや足立はばたき塾などで、子育てに力をいれていただき本当にありがとうございます。これからも陰ながら応援しております。

### (9) 中学校給食費の無償化について

学務課

中学校の給食費を無償化へ！この一報をネットで知りました。素晴らしいの一言です。現実的で即効性もあると思います。自分の子どもは大学生ですが、周りには小学生や中学生がたくさん通学しています。子どもたちには楽しい思い出を学生時代に作ってもらいたいです。

### (10) 給付型奨学金についての感謝の声

学務課

給付型奨学金のニュースを見ました。まだ子供は小さいので直接的に関係ありませんが、子供を育てている身としてとても嬉しく、感謝の気持ちを持ちました。

これから未来を支えるであろう子供への支援を考えて区政を行なって頂けると嬉しいです。子供達のことを考えてくれてありがとうございます。

### (11) 「あだちから」生活応援臨時給付金について

生活・暮らし臨時給付金担当課

給付金確かに入金されました。ありがとうございました。

### (12) コロナワクチン接種会場の対応について

新型コロナウイルスワクチン接種担当課

区役所のワクチン接種会場へ行きました。高齢なので不安でしたが、案内・誘導と、てきぱき、そして言葉もはっきりわかりやすくしていただき、3回目、4回目も無事に終わりほっとしました。ありがとうございました。

## 第3章 集団広聴

### 1 区政を語り合う会

「区政を語り合う会」は、様々なテーマを設定して、その分野で活躍している区民の皆様から区長が直接お話を伺い、ともに考え、意見を交わし、区政の運営に役立てることを目的とした会です。参加者からいただいたご意見やご要望、ご質問は、区長および区側の出席者がその場で直接お答えするほか、即答できない専門的な事項については、後日あらためて担当課から回答します。

### 2 令和4年度実施テーマ

- (1) 二十歳の集い実行委員と語り合う
- (2) 足立区制90周年記念特別企画 パネルディスカッション  
「これまでの10年 これからの10年」

### 3 各テーマの実施概要

#### (1) 二十歳の集い実行委員と語り合う

- [ 実施年月日 ] 令和4年8月31日（月）
- [ 会 場 ] 足立区役所
- [ 参 加 者 ] 二十歳の集い実行委員 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、シティプロモーション課長、協働・協創推進担当課長、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 長

今日はありがとうございます。「二十歳の集い」の中でこんなことをやりたいというご提案があれば、できる限りの中で反映したいと思っていますので、ぜひ思い切っで発言してください。まずは自己紹介をお願いします。

##### 実行委員

私は、幼いころから足立区で生まれ育って、父が17代目になります。私も何か足立区にできることはないかと思い、今回この実行委員になりました。心に残る式にしたいと思います。

##### 実行委員

自分が実行委員を志した理由としては、小学校まで足立区に通っていましたが、中高は区外の学校に通っていました。私のように区内の中高とつながりがない人でも、記憶に残る、来てよかったと思える式にしたいと思います。

### 実行委員

私は小学校5年生のときに転校してきました。学校だけでなく、地域の温かさにたくさん助けられて過ごしてきたので、この集いを通して、何か恩返しという形で、区に貢献できればいいなと思って参加いたしました。

### 区長

一人だから行ってもつまらないと考えてしまう方にも、何かアテンドするようなことを考えたり、工夫の仕方があると考えています。

アトラクションについては、案が出ていますか。抽選会もやりますか。

### 区職員

足立シティオーケストラを呼びたいという声が挙がってしまっていて、今確認中です。第2候補としては、書道パフォーマンス、大きな書道の紙にパフォーマンスで書いていくというような。第3候補としましては、昨年度も来ていただいた和太鼓の彩-sai-さんが今挙がっております。

### 実行委員

抽選会は、会場とオンライン、どちらでご参加でも楽しめる方法を、今後検討していく予定です。

### 区長

皆さん方、(事前のアンケートの中で)「心に残る」とか、「記憶に残る」という風におっしゃっていました。それでは「記憶に残る」をどうやって演出していくか。「来てよかった」という集いってどういう集いなのでしょう。いかがお考えでしょうか。

### 実行委員

来た人も参加型だと確かに思い出に残ると。昔の思い出とか、何か話したいことを、手を挙げて言ってもらえるのも良いと思います。

### 区長

何年前には実行委員の人が、会場内でインタビューみたいなことをやっていたときもありましたが、それは参加者も楽しかったと思いますね。

今年は、区制90周年に当たるので、区の事業として、10年後の自分に手紙を書いて、10年後に区から書いていただいたお手紙を郵送するという事業もやっているの、会場の入り口などでお預かりするのも良いかなと思っています。やっぱり、参加型って大事だと思います。

### 実行委員

自分へだけでなく、友達とか、中学校とか、自分が小さい頃にお世話になった人たちにも何か手紙とかを残して、何年後かにタイムカプセルみたいに、お手紙を交換したら、話が盛り上がるのではないかなと感じました。

### 実行委員

ビンゴ大会を抽選会と組み合わせて実施するのはどうでしょうか。成人式のチラシと一緒にビンゴカードを事前に配っておいて、ビンゴ大会を YouTube 動画でやれたら、配信を見ている人も参加できるのではと思います。

## 区 長

何か、1,000人とか、1,500人が参加するビンゴというの、すごく壮絶な感じがして面白そうですね。

## 実行委員

最後に集合写真を会場内で、端から端まで撮れるようにするのもいいと思います。また、成人式に参加している人が、スマホで1つの部分を映像に表示できるようにして、全員のスマホをつなげることで1つの絵になるみたいな感じで、モザイクみたいにするのも面白いかなと思います。

## 区 長

モザイクアート、それは面白いです。できるかちょっと相談してみますね。

それでは次に、今は様々な困難に立ち向かわなきゃならない、厳しい時代が来ていると思います。そこで、こんな足立区にしたいというご意見や、充実し、安心した毎日を送るために、自分たちの同世代に対して、区としてこういう支援をしてほしい等のご意見をいただけますか。

## 実行委員

希望としては1つです。行政サービスを身近でもっと手軽にできるようになればいいなと思っています。マイナンバーカードで住民票とかコンビニで取れるようになりましたが、ほかにも様々な申請とかを区役所まで行かなくても完結できるようになれば、もっとありがたいなと思っています。

## 区職員

今年4月から、足立区でもオンライン申請という、区独自のシステムを作っており、既に約200の手続きがオンラインで申請でき、来庁しなくてもできるようになっています。

## 実行委員

私たちを含め、子どもがこれからの未来をつくっていくと思うので、その子どもにもっと質のよい教育をすることが、一番必要だなと思います。やはり感性が豊かな小さい頃の教育、質の高い教育が大事だなと思います。

## 区 長

来年、年明けから始まるのですが、本物のミュージカルに触れてほしいということで、「美女と野獣」や「ライオンキング」を全ての小学校4年生と中学生に見てもらおうような事業も始まります。

## 実行委員

奨学金の種類を増やしてもらえたら嬉しいなと感じています。奨学金の返済が将来あるから、留学は無理だという友達がいたりするので、違う体験とか経験に使える資金を手助けしてくれる制度が、もう少し増えたらいいのかなと感じました。

## 区職員

ご提案ありがとうございます。留学というところまで、考えが全く及んでいなかったの、どこまで反映できるかわかりませんが、本当に良い視点を与えていただいて、ありがとうございます。

## 区 長

いろいろ制約は付けた上ですが、給付型制度に少しスイッチをしていこうと考えているので、その検討の中で考えられればと思います。

## 実行委員

先日の選挙のときに友達を誘ったのですが、行きたい気持ちはあるけれども、自分の分際で行っていいのかという友達が多く、もっと気軽に行っていいというのを PR してもらえると、若い人たちも行きやすいのかなと思いました。

## 区 長

足立区は 23 区の中でも投票率が低いほうです。だから、自分が 1 票入れても、世の中変わらないからというようなことで行ってこないのかと思っていましたが、そういう感覚の方もいらっしゃるのですね。これから私たちもその点について PR していきます。

## 区 長

本日、事前アンケート等の中で、ご質問にお答えできなかったこともあり、後日になりますが私がお質問に回答する形で、お手紙をお出ししたいと思います。少しお待ちください。

## ～二十歳の集い実行委員と語り合う～で **実現**したこと

令和 4 年度は、前年度に引き続き、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) 「参加型」の企画を実施

綾瀬駅前の公園（通称ハト広場）を公式の待ち合わせ場所とし、区制 90 周年事業「10 年後の“わたし”への手紙」をお預かりする特設ブースと、記念撮影ができるフォトスポットを設置しました。

#### (2) 記憶に残る演出

足立区の成人式では初の、実行委員 1 名による国歌「独唱」を実施しました。堂々とした歌声に、出席者の皆さんから大きな拍手が送られました。

### 2 実現できなかったこと

#### (1) 式典参加者の一体感を高める雰囲気づくり（全員で集合写真やモザイクアートを行うなど）

新型コロナウイルス感染症対策に伴う会場使用の制約（座席の間隔を空ける、式典時間の短縮等）があったため、実現できませんでした。



(2) 足立区制90周年記念特別企画 パネルディスカッション

「これまでの10年 これからの10年」

[ 実施年月日 ] 令和5年1月22日(日)

[ 会場 ] 学びピア21 4階講堂

[ 参加者 ] 区民評価委員OB・OG 11名、  
成人の日の集い実行委員OB・OG 14名、  
公募区民 8名、YouTube 動画視聴者 636名

[ パネルディスカッション参加者 ]

- ① ファシリテーター 政策経営部政策経営課長
- ② パネリスト 区民評価委員OB・OG 2名、区長、政策経営部長

懇談内容の要旨

ア 当日の流れ

10:00～ オープニング・参加者紹介

／ファシリテーター 政策経営課長

10:15～ これまでの10年の振り返り

／パネリスト 区長

10:25～ 区民評価委員の視点から

／パネリスト 区民評価員OB・OG

10:35～ ディスカッションのテーマ

① 切れ目のない子育て支援(学力・教育、子育て、貧困の連鎖)

② まちづくり(治安、防災の側面から)

※ 会場およびYouTube 視聴者からの質問も受け付け

イ 会場での主な発言等

- ・ 区民評価委員を経験したことにより、学びたい意欲が増し、大学に入学した。(パネリスト)
- ・ 委員を経験したことで、まわりの人に相談された時に、こんな事業があるとか、区の〇〇へ聞いたら良いのではと提案することができ、良かったなど感じた。(パネリスト)
- ・ 足立区を区外にアピールするためにはどのような視点が良いのか。区外へのアピール企画を実施していきたい。(実行委員OB)

当日の映像は「動画deあだち」から視聴可能です。

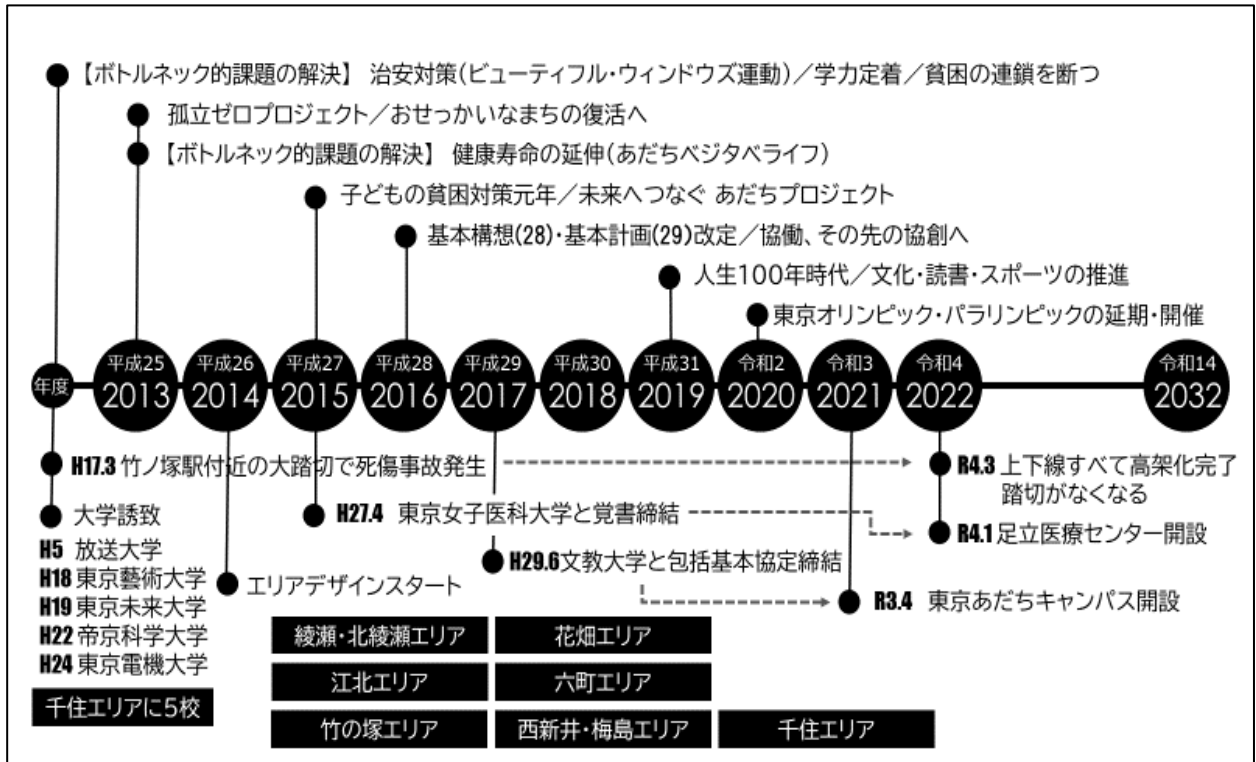
(<https://www.youtube.com/watch?v=Q033d1Q89WI>)

※ YouTube累計視聴回数 1,630回(令和5年8月31日現在)



動画 de あだち

「これまでの10年の振り返り」 区長説明資料



2013-2017

ボトルネック的課題

4つの課題解決に挑戦し続ける

①治安改善 ②学力定着 ③健康寿命の延伸

- これを乗り越えなければ、足立区は正当な評価を受けない課題
- その中でも、根強いマイナスイメージにつながる治安対策
- オールあだちで取り組んだビューティフル・ウィンドウズ運動
- 小中学校ともに学力が向上、健康寿命も都平均との差が縮まる

④貧困の連鎖を断つ／3つを包含する課題

- 平成27年度を「子どもの貧困元年」と位置づけ
- 「子どもの健康・生活実態調査」をスタートし、継続実施中
- 行政だけではできない支援を、地域やNPO法人などの力を借りて、子ども達に届け続ける

AND

区政情報の透明化／信頼関係の構築

- あだちのまちの強みのひとつは、“人と人のつながり”
- 共に前へ進み続けるために、信頼しあえる関係を築く
- そのために、区の方針や事業を「伝わる」ように情報発信
- 広報紙やチラシ・ポスターのクオリティに徹底的にこだわる

Before

➡

After

16,843件(ピーク時)

年	刑法犯認知件数(年)	治安が良し(%)	治安が悪し(%)
平成13年	16,843件	-	-
令和3年	3,212件	62.7%	22.3%

2018-2022

進む、エリアデザイン。

百年に一度の変化

文教大学 令和3年4月

**東京あだちキャンパス／6つ目の大学誕生**

- 花畑団地の団地再生事業に伴い、大学を誘致
- 千住に集中していた5大学、荒川以北に初めて大学ができる
- 放送大学、東京藝術大学、東京未来大学、帝京科学大学、東京電機大学に次ぐ大学が、足立区に誕生した

東京女子医科大学附属 令和4年1月

**足立医療センター／区民の悲願が実現**

- 足立区初の大学病院が開院
- 二次保健医療圏の区東北部の地域災害拠点中核病院
- 病院を核としたまちづくりを進めている  
(仮称・江北健康づくりセンター、統合による学校跡地利用など)

竹ノ塚駅付近の 令和4年3月

**鉄道高架化／次は東西のまちづくり**

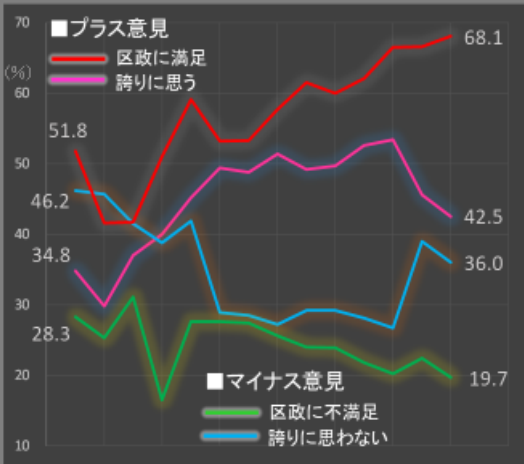
- H24年から約10年の歳月をかけて工事
- 地域、鉄道、議会、行政などが一体で推進し、異例の速さで鉄道高架化が実現した
- これからは、高架下の空間利用や東西駅前整備を含めたまちづくりを推進していく





### 区民の視点／区・世論調査の結果から

Q1 あなたは足立区政に満足していますか  
Q2 あなたは足立区に誇りをもっていますか



項目	満足/誇りに思う (%)	不満足/誇りに思わない (%)
区政に満足	68.1	19.7
誇りに思う	42.5	36.0
区政に不満足	28.3	19.7
誇りに思わない	46.2	36.0

### 区外からの視点／区に対するイメージ調査

区外居住者が持つ「足立区のイメージ」について

- 東京都内(足立区以外)、埼玉県、千葉県、茨城県に在住の方を対象に調査
- 登録WEBモニターに対して質問(令和4年1月)
- 18歳から69歳 3,000人

調査から見てきたこと

- 自治体の情報を知るための媒体は、「SNS、インターネット」が「テレビやラジオ」が多い
- 【悪い】という印象が強いのは、「世間の評判」「治安」「足立区のイメージ」
- しかし、多くの印象は「実際に見た、経験した」のような体験由来ではなく、「なんとなくそう思う」「わからない」といった推測的な判断傾向が見られる

根強いマイナスイメージを払拭する

当日のYouTube動画では、チャットで質問や意見を受け付けました。当日のディスカッションで取り上げられなかった質問については、後日、各所管課が回答を作成し区ホームページに掲載しています。

(<https://www.city.adachi.tokyo.jp/koe/katariukai90th.html>)



区ホームページ

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
令和3年度	1	里親制度について語り合う	5
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	12

## 第4章 調査広聴

### 1 調査の種類

#### (1) 世論調査

無作為に抽出した区民(3,000名)から、潜在する意見や意向を年に1回調査し、量的に把握することで、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し、行政運営の方向や課題を探ることを目的としています。

#### (2) 区政モニターアンケート

公募により委嘱した区政モニター(200名)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、区政運営の参考としています。

令和4年度は1回実施しました。

#### (3) 世論調査(小規模調査)

区政モニター(200名)及び無作為に抽出した区民(500名)から、特定のテーマに対する要望、意見などを収集し、事業の参考としています。

令和4年度は1回実施しました。

### 2 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。

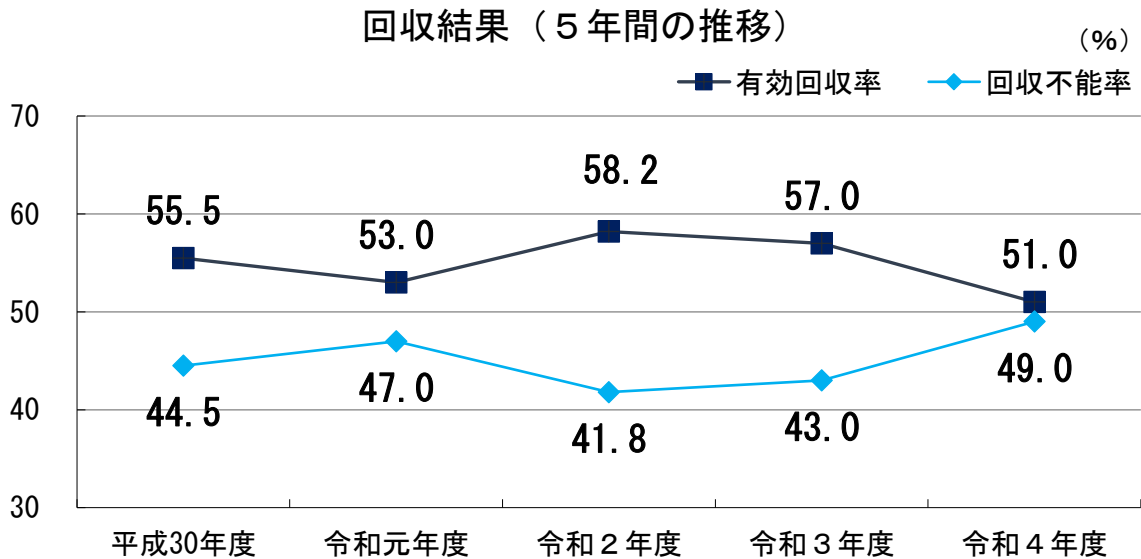
なお、調査内容・結果をまとめた報告書は、区内各図書館や区政資料室で閲覧できるほか、区のホームページでもご覧いただけます。

### 3 第51回世論調査の結果

#### (1) 調査の概要

ア 調査期間	令和4年8月18日～9月8日		
イ 調査地域	足立区全域		
ウ 調査方法	郵送配布・郵送またはインターネットによる回答		
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 回収結果			
(ア) 回収数	1,531票	(前年度	1,709票)
(イ) 有効回収率	51.0%	(前年度	57.0%)





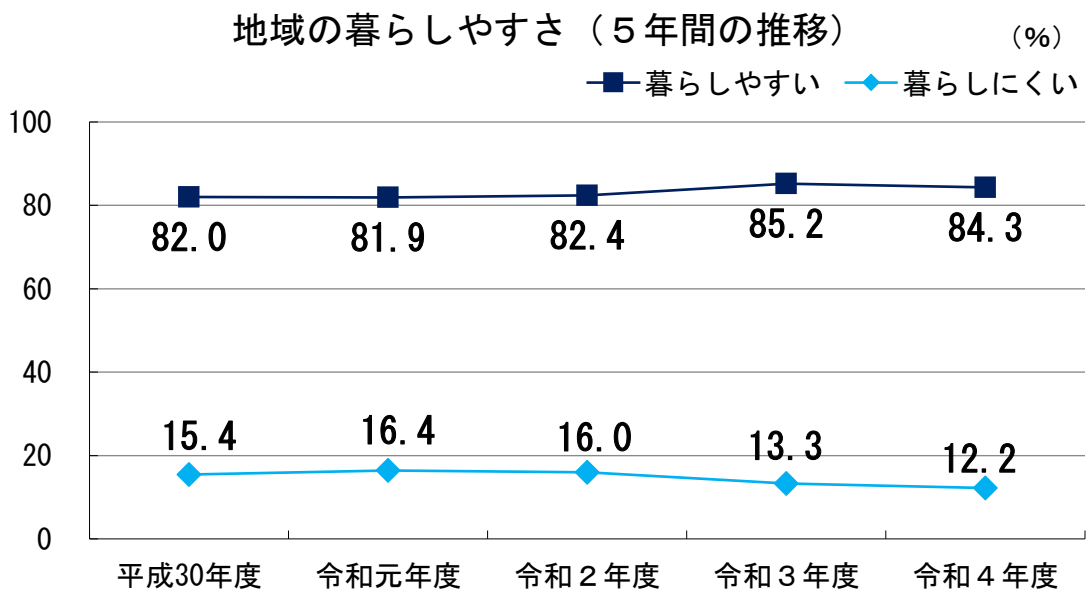
## （2）調査の内容

- 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・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」・「SDGs」
- 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

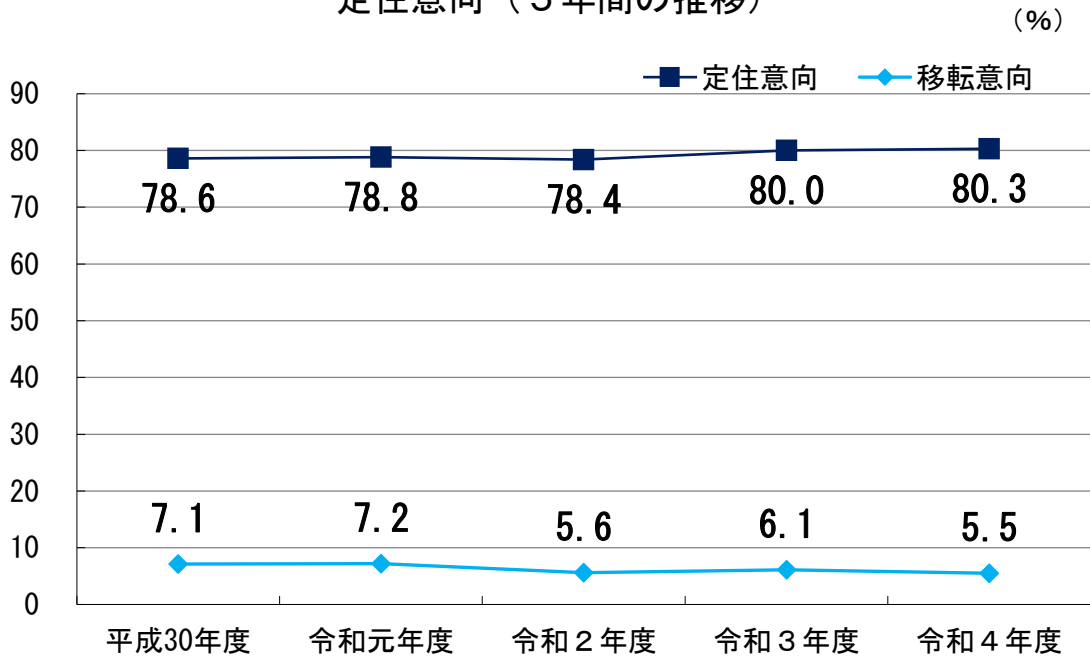
「暮らしやすい」は5年連続で8割を超え、「暮らしにくい」は年々減少しています。



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。

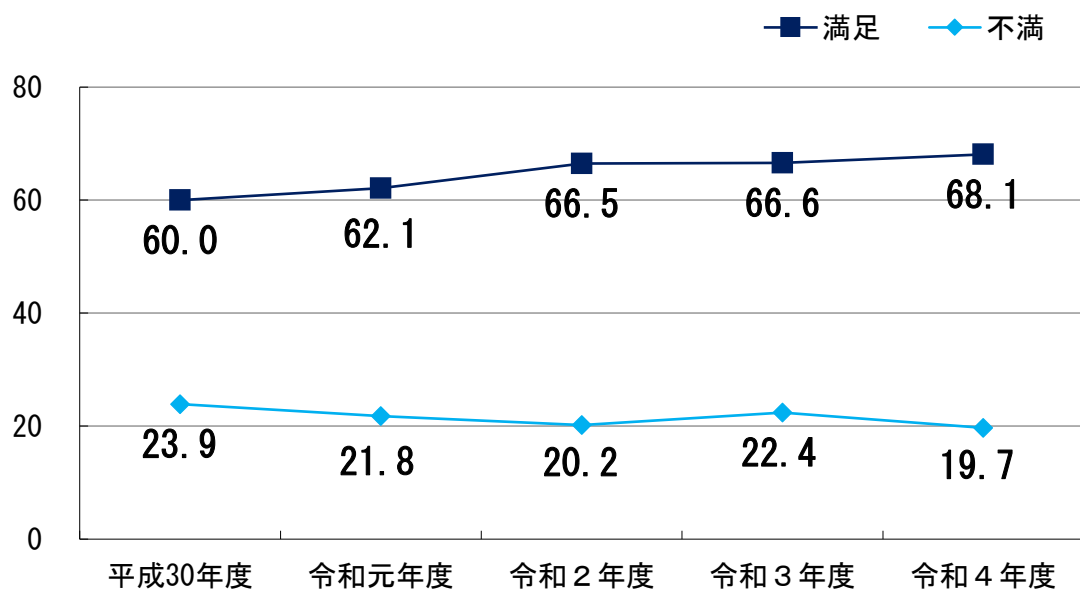
定住意向（5年間の推移）



ウ 区政に対する満足度

「満足」は6割半ばを超え、「不満」は調査開始後初めて1割台となっています。

区政に対する満足度（5年間の推移）

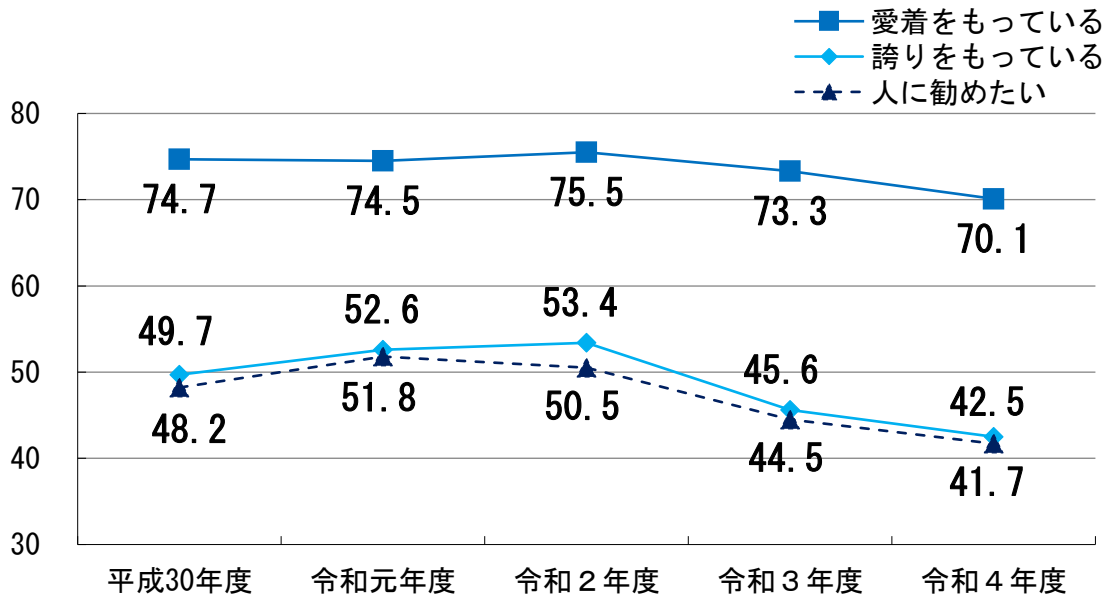


エ 区に対する気持ち

「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割台となっています。

区に対する気持ち（5年間の推移）

(%)



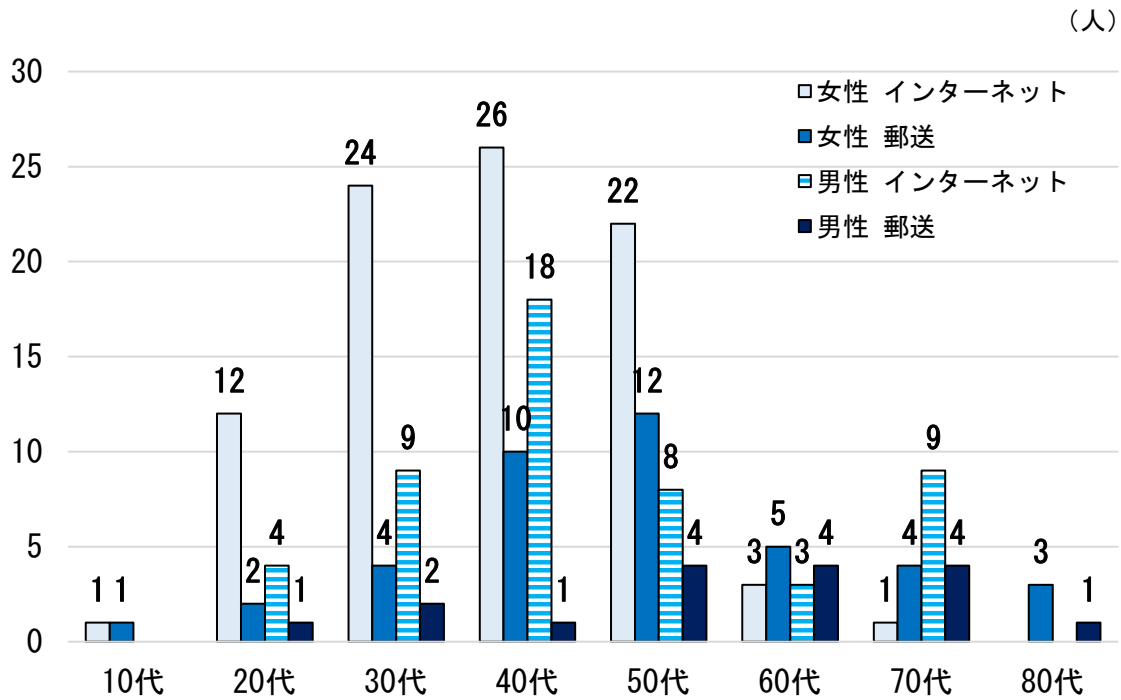


## 4 区政モニター制度

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。

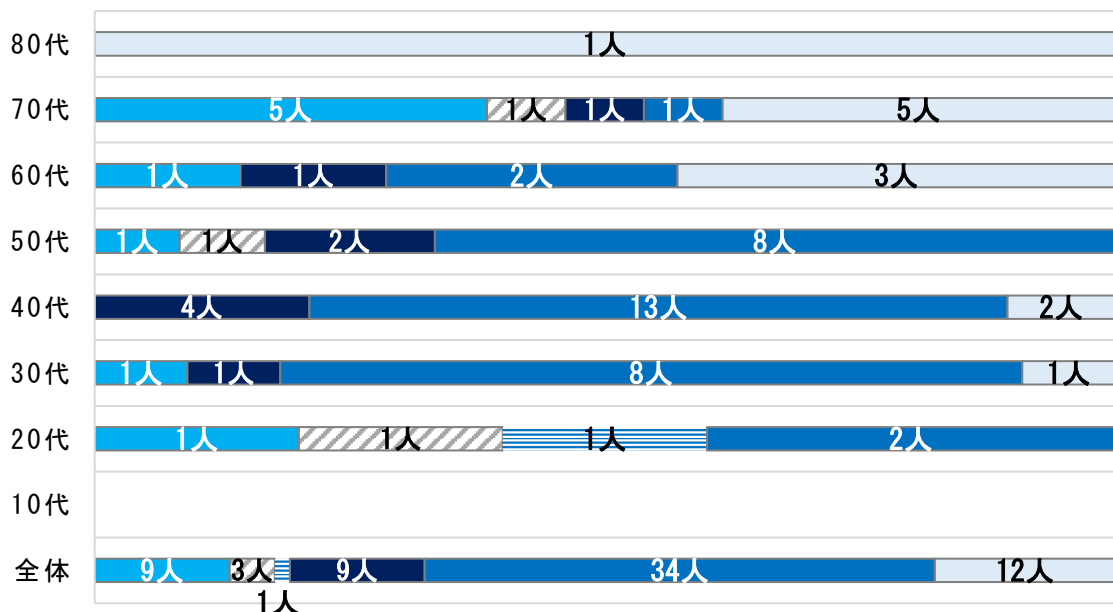
### (1) 区政モニター 年代別・性別・回答方法別構成（令和5年3月1日現在）



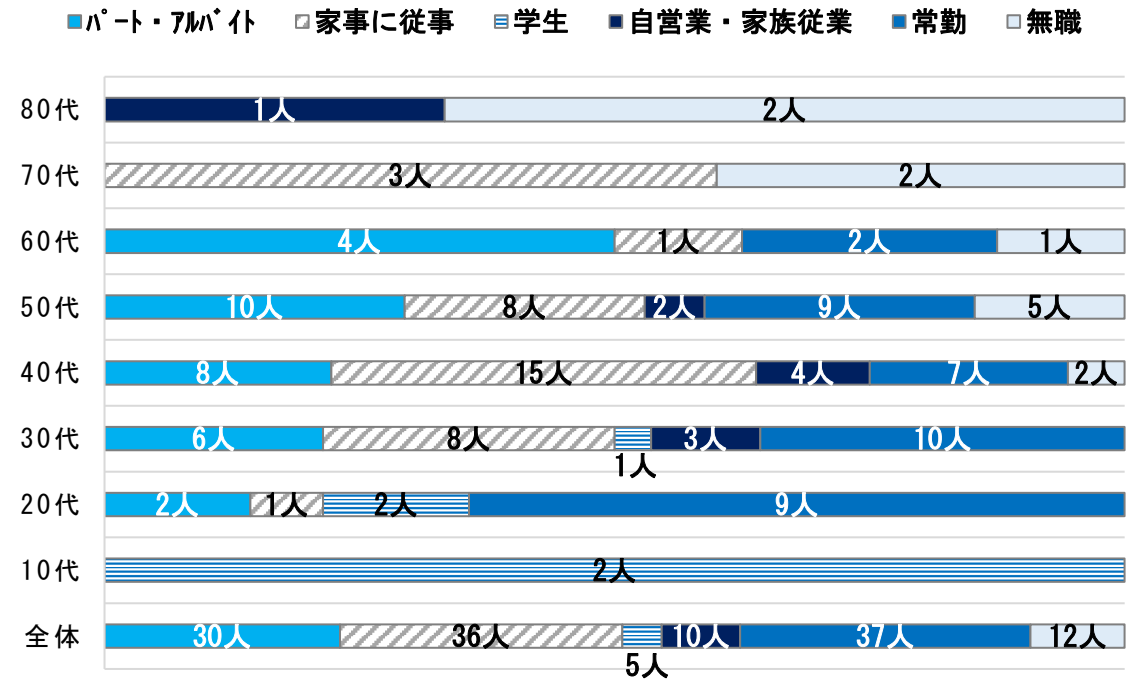
### (2) 区政モニター 年代別・性別・職業別構成（令和5年3月1日現在）

#### ア 男性

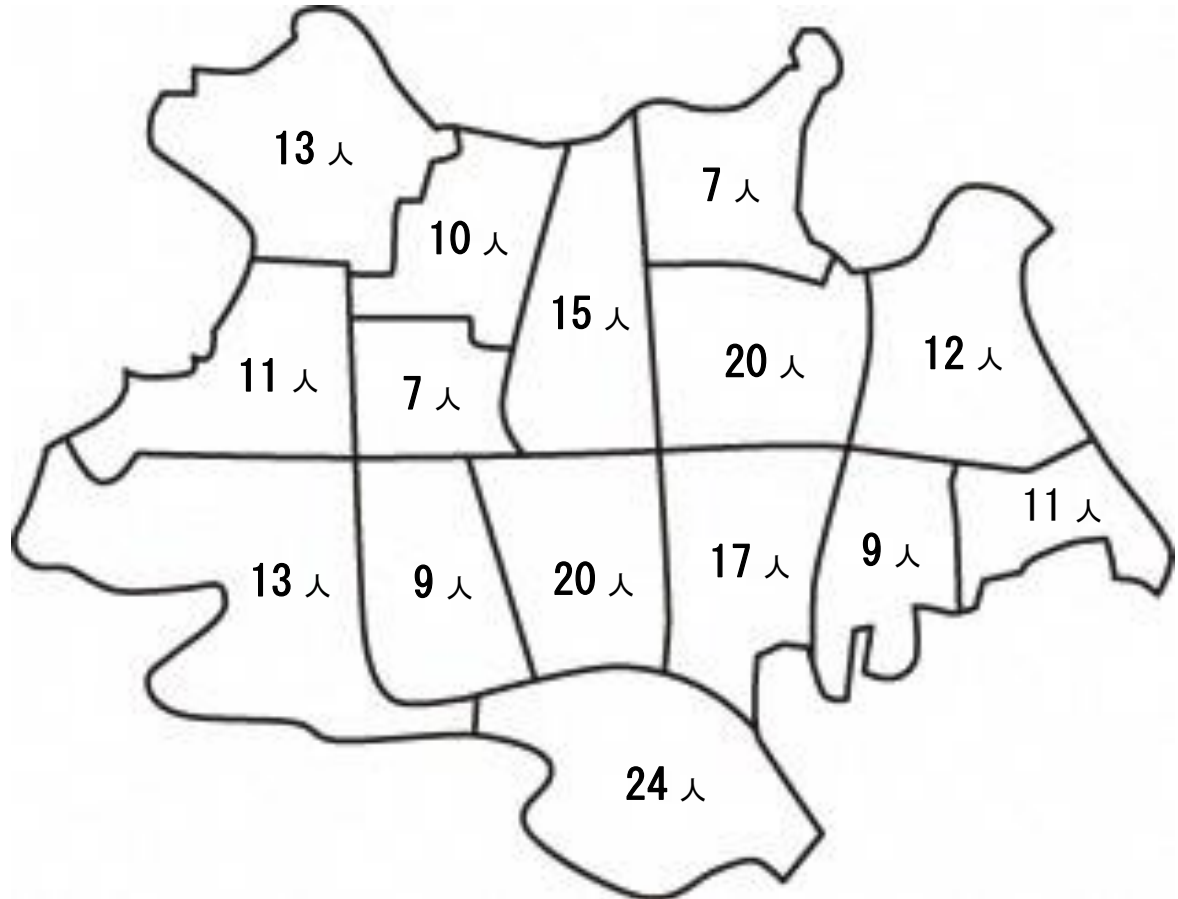
■パート・アルバイト ■家事に従事 ■学生 ■自営業・家族従業 ■常勤 ■無職



イ 女性



(3) 区政モニター 地域別構成 (令和5年3月1日現在)



## 5 区政モニターアンケートの結果

令和4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	調査期間	送付数	回収数 回収率
文化芸術事業に対する意識、活動等 状況調査について	8月10日～ 8月31日	194名	189名 97.4%

### (1) 今後の取り組み

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。

#### ア 日常生活の中で触れる文化芸術の事業提供

ギャラクシティで実施しているストリートピアノや、藝大連携事業コンサートの公共施設でのアウトリーチ（令和4年度は中央図書館・郷土博物館）など、「日常生活の中で触れる文化芸術の事業」として、幅広い年齢層が身近で手ごろに文化芸術を楽しめる事業を継続展開していきます。

#### イ 芸術活動や体験を支援

日常的に無料で文化芸術の体験機会が得られる事業として、ストリートピアノや藝大連携事業のアウトリーチを提供していきます。また、漫画に親しみのある世代に伝わりやすい「ビビビ美アダチ」のように、気軽に文化芸術に触れられるような機会を提供します。

#### ウ リアルとデジタルを活用した文化財・伝統芸能の発信

漫画を活用した「ビビビ美アダチ」のように、デジタルをきっかけに実物を見る機会を増やしていく。区制90周年を記念した郷土博物館特別展のホームページ特設サイトへ掲載した電子展覧会のような、足立区の文化財を紹介する文化財デジタルマップ（仮）の実現に向け早期に検討していく。

#### エ 分野に合わせた効果的な情報発信

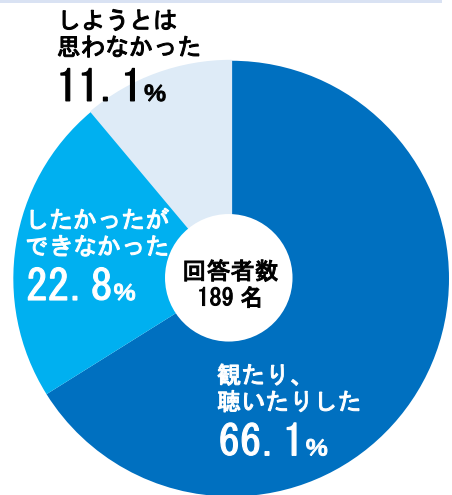
文化芸術の分野によって効果的な情報発信の方法が異なることから、広報・インターネット・SNSを分野に合わせ強弱をつけ、情報発信を行っていきます。また、ポスター・チラシをきっかけとする人も一定数以上いることから、引き続き活用していきます。

(2) 注目すべき調査結果の9つのポイント

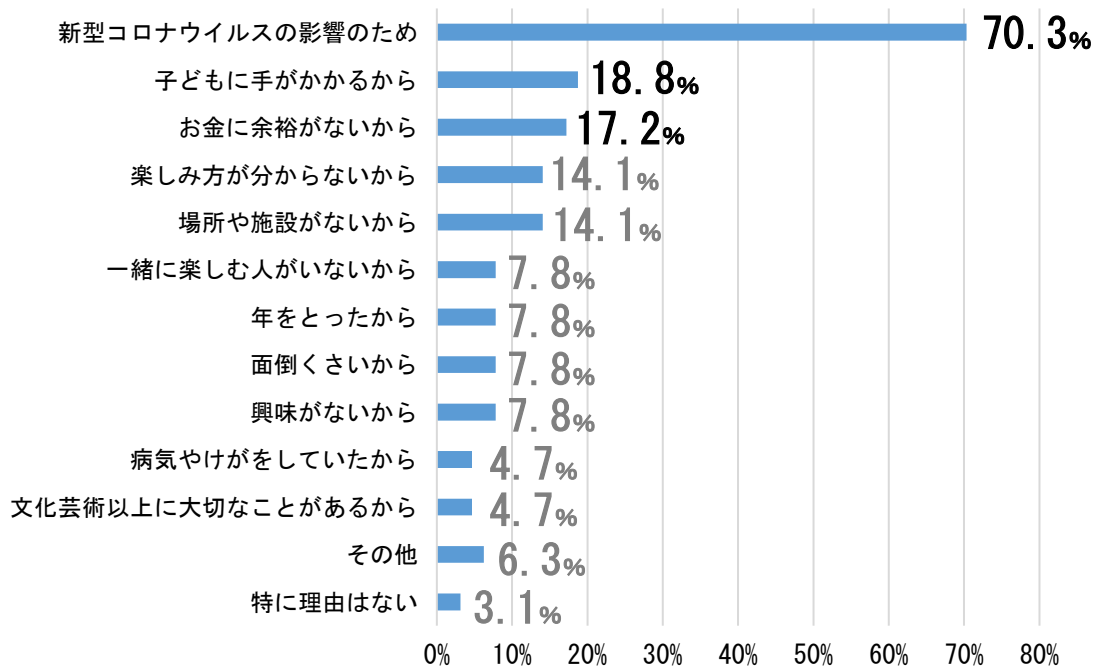
ア 過去1年間で芸術を観たり聴いたりした人は7割弱。残りの3割のうち、新型コロナウイルス感染症を理由として鑑賞しなかった人は7割いる。

(ア) 過去1年間に文化芸術の作品を観たり聴いたりした経験

- ・ 「観たり、聴いたりした」66.1%
- ・ 「観たり、聴いたりしなかった」33.9%



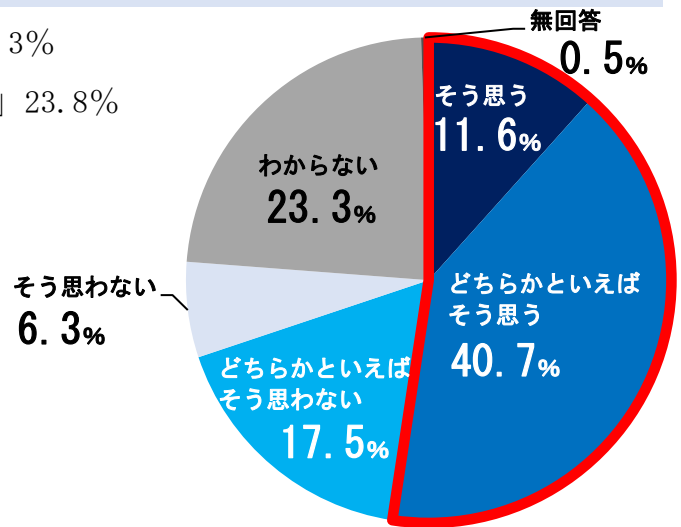
(イ) 過去1年間に文化芸術の作品を観たり聴いたりしなかった理由



イ 大人・子どもに対する文化芸術事業の評価は5割を超える。一方、子どものみに対する評価は4割に満たない。

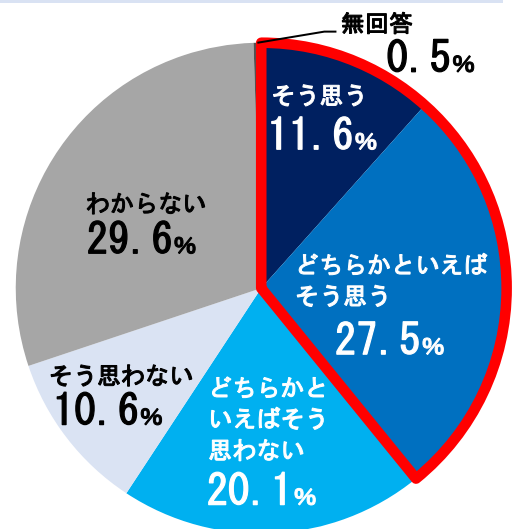
(ア) 足立区の文化芸術事業を評価できる

- ・ 「評価できると思う」52.3%
- ・ 「評価できると思わない」23.8%



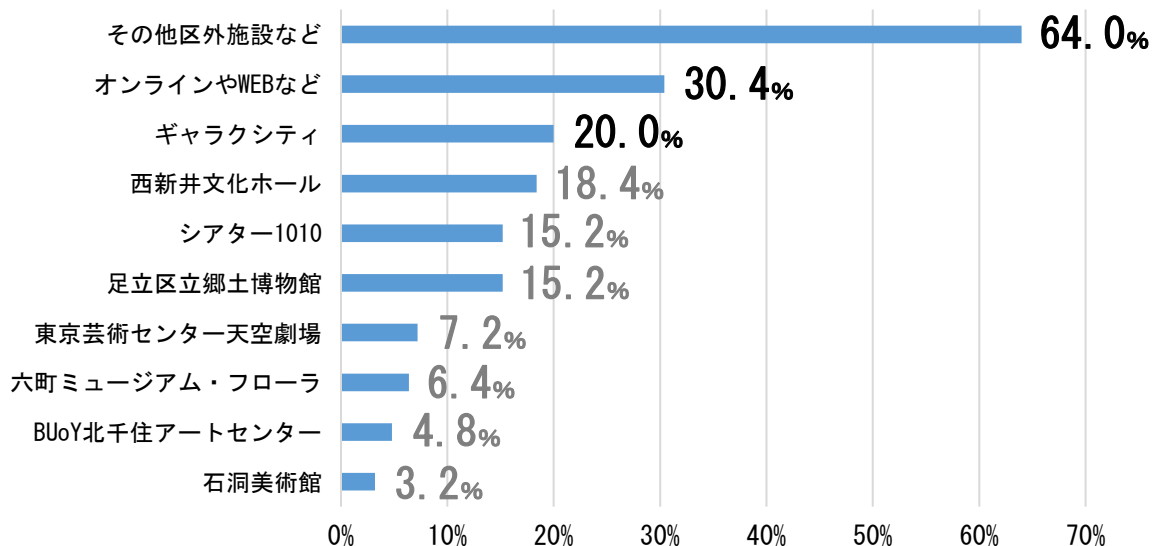
(イ) 足立区の子どもに対する文化芸術事業を評価できる

- ・ 「評価できると思う」39.2%
- ・ 「評価できると思わない」30.7%



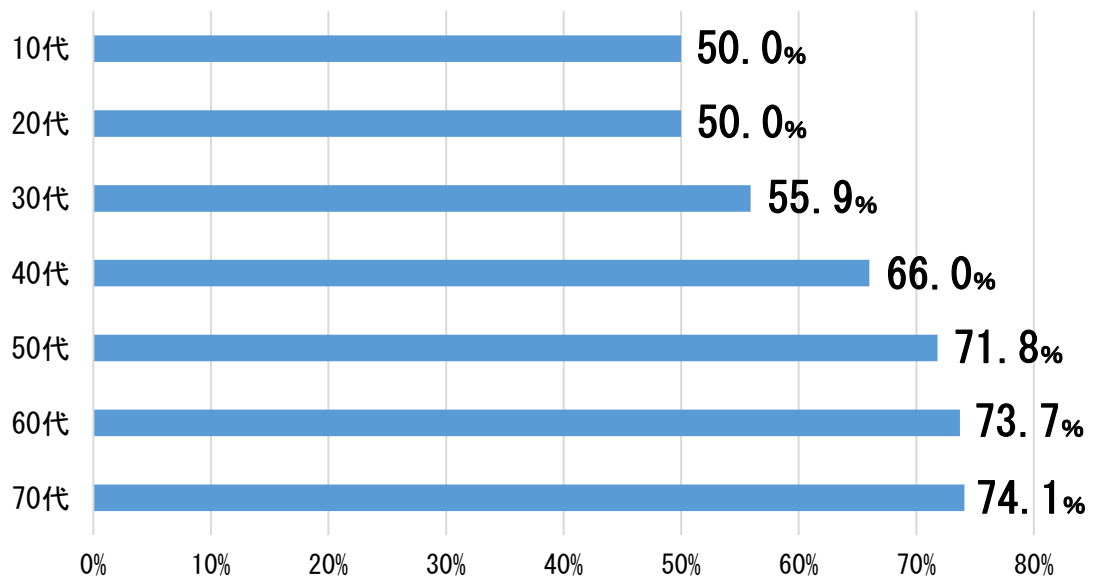
ウ コロナ禍でも6割は区外施設などで文化芸術の作品を鑑賞している。

(ア) 過去1年間に文化芸術の作品を観たり聴いたりした場所



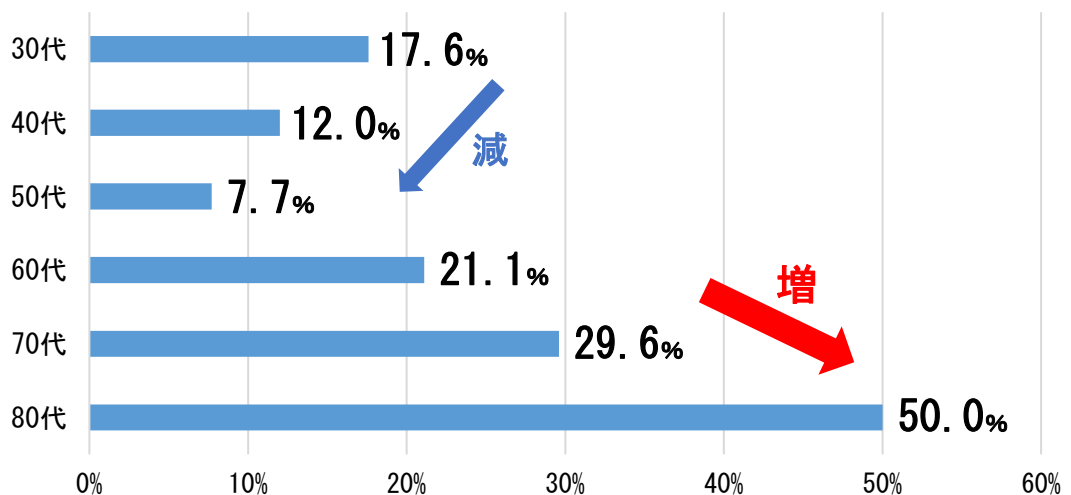
エ 過去1年間の文化芸術鑑賞は10代から5割を超え、70代の約7割まで、年齢が上がるほど高い傾向である。

(ア) 年代別／過去1年間に文化芸術の作品を観たり聴いたりした経験



オ 趣味やサークルなどの芸術活動は、30～50代にかけて減少。60代以降は増加している。

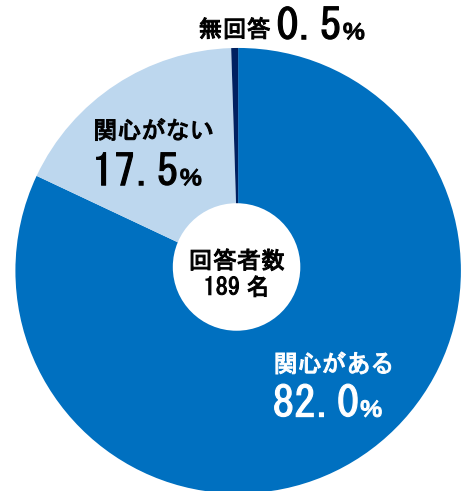
(ア) 年代別／趣味やサークルなど芸術活動に関する普段の活動状況



カ 区内伝統芸能や文化財への関心は8割、誇りに思う方の6割と比べ、観たり聴いたりした体験は4割と低い。

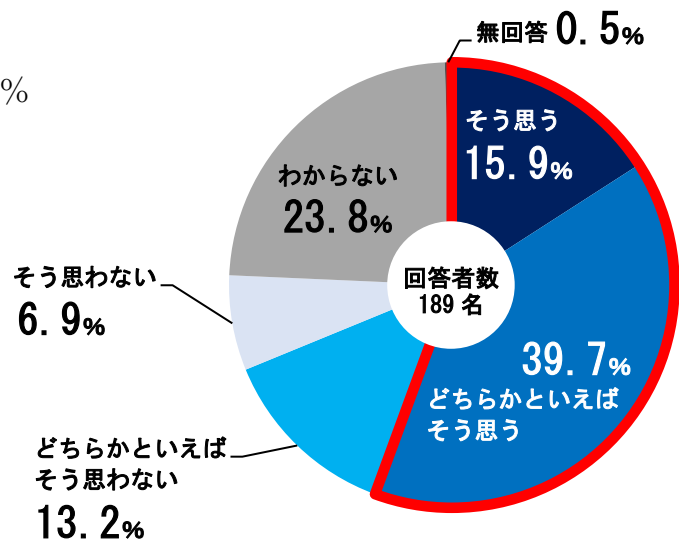
(ア) 居住地の伝統芸能や文化財への関心の有無

- ・ 「関心がある」82.0%
- ・ 「関心がない」17.5%



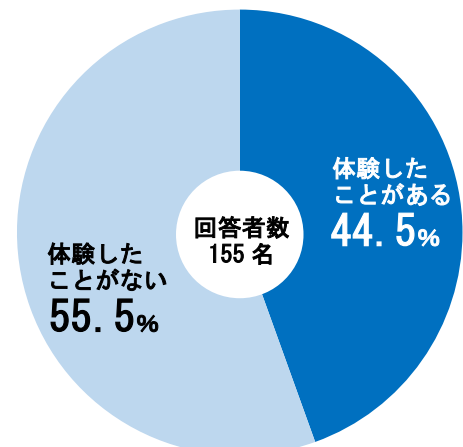
(イ) 足立区の文化財・文化遺産・伝統文化を誇りに思う

- ・ 「そう思う」55.6%
- ・ 「そう思わない」20.1%



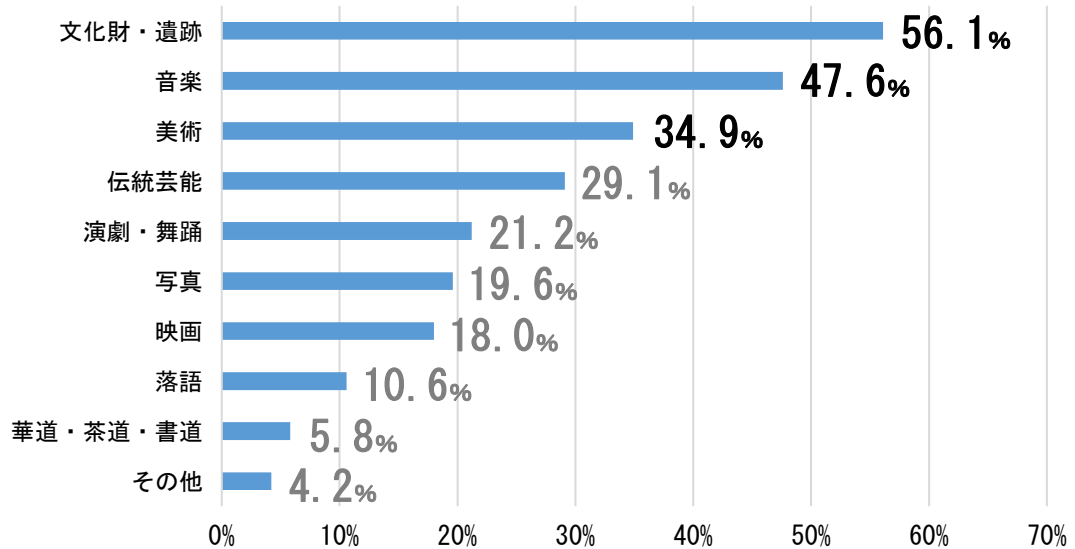
(ウ) 居住地の伝統芸能や文化財を観たり聴いたりした体験の有無

- ・ 「体験したことがある」44.5%
- ・ 「体験したことがない」55.5%



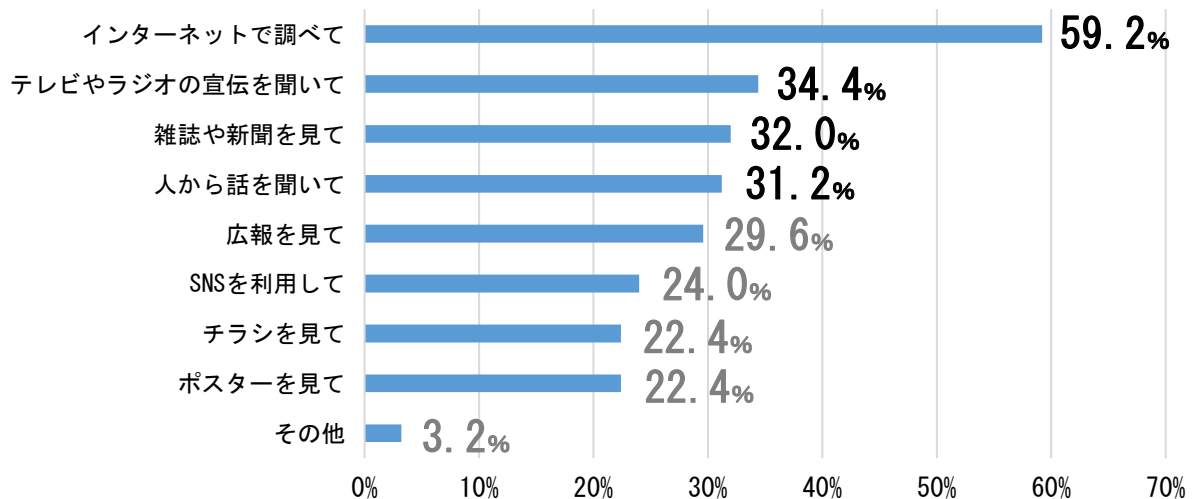
キ 今後重要だと思う分野の上位3位は「文化財・遺跡」、「音楽」、「美術」である。

(ア) 今後の区の文化事業にとって、重要だと思うもの



ク イベントや作品を知るきっかけは、インターネットが5割を超えている。

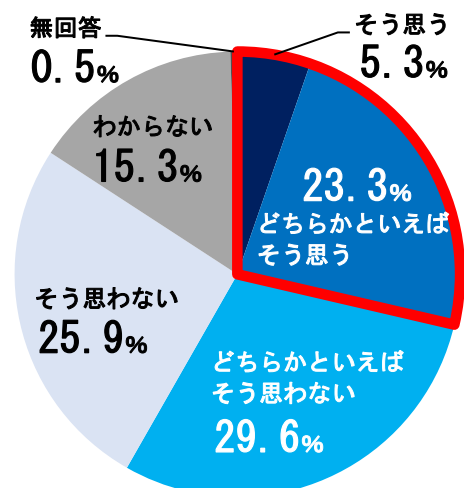
(ア) 観たり、聴いたりしたイベントや作品を知ったきっかけ



ケ 区の文化芸術事業の情報発信に満足と答えた方は3割と低い。

(ア) 文化芸術に関する区の情報発信に満足している

- ・ 「満足している」28.6%
- ・ 「満足していない」55.6%





## 6 世論調査（小規模調査）

世論調査（小規模調査）は、特定のテーマに対する要望、意見などを収集し、事業の参考とすることを目的としています。

令和4年度から区政モニターアンケートの制度を変更し、原則として、区政モニター200名及び足立区住民基本台帳から無作為抽出した区民500名の最大700名を対象に調査を実施しています。

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。

## 7 第1回世論調査（小規模調査）の結果

### （1）調査の概要

- ア 調査テーマ 若い世代の「区の情報」に対する興味・関心・取得状況について
- イ 調査期間 令和5年1月19日～2月10日
- ウ 調査地域 足立区全域
- エ 調査方法 郵送配付・郵送またはインターネットによる回答
- オ 調査対象
  - （ア）足立区区政モニター 199 サンプル
  - （イ）足立区在住の満18歳以上36歳未満の男女個人 501 サンプル
- カ 対象者 700 サンプル
- キ 対象者の抽出
  - （ア）足立区区政モニター
  - （イ）足立区住民基本台帳から単純無作為抽出法
- ク 回収
  - （ア）回収数 374 票
  - （イ）有効回収率 53.4%

### （2）若い世代に対する広報紙製作及びデジタルツール活用の今後の方向性

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。

#### ア あだち広報

- （ア）“表紙のインパクト”で、まずは手に取っていただく。
- （イ）“子育て世代、若い世代にも届く”デザインも採用していく。
- （ウ）“行動変容をもたらす”紙面づくり。

#### イ 区が活用する「デジタルツール」

- （ア）LINE公式アカウントの登録者（友だち）増を“最大のミッション”とする。
- （イ）Twitter、Facebookは、“おもしろさ”“楽しさ”も高めていく。

#### ウ 区の「Instagram新規導入」

- （ア）現時点では導入せず、引き続き“有効に活用できる方法”の検討を進める。
- （イ）導入検討にあたっては、“費用対効果”も見極めていく。
- （ウ）当面の間、“足立区観光交流協会のInstagram”を情報発信していく。

（3）調査結果 3つのポイント

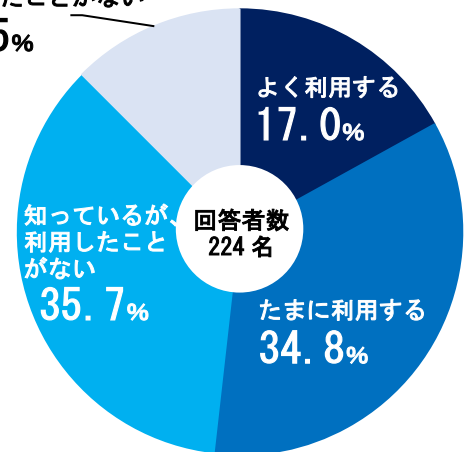
調査分析は、18歳から35歳の有効回答データをもとに行っています。

ア 広報紙の認知度は8割を超え、購読率も5割を超えている。若い世代に対する情報発信ツールとしても、効果が期待できる。

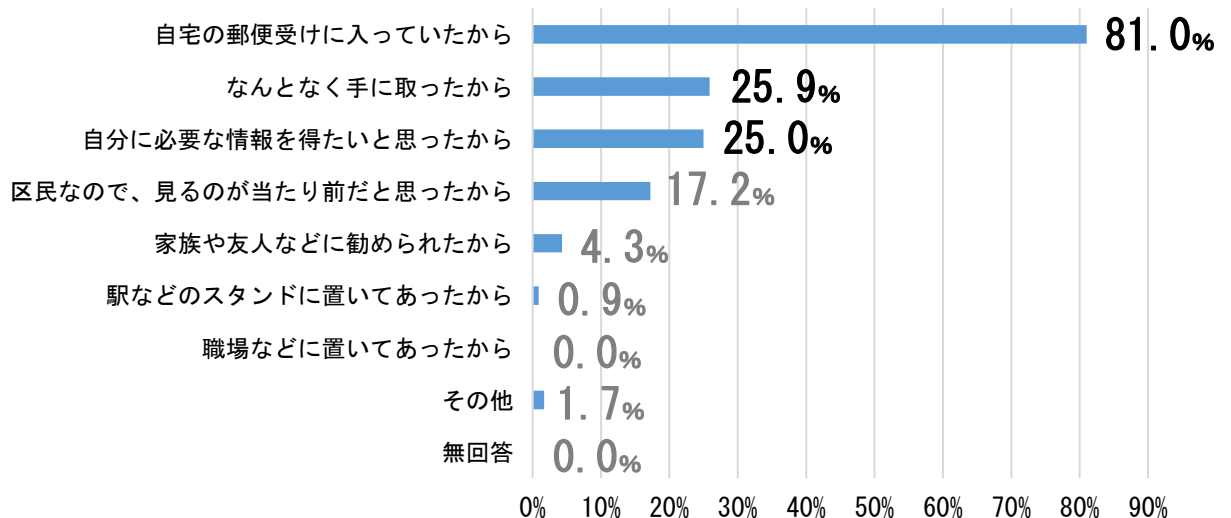
（ア）あだち広報の認知度・購読率

- ・ 「よく利用する」17.0%
- ・ 「たまに利用する」34.8%
- ・ 「知っているが、利用したことがない」35.7%

知らなかったので、  
利用したことがない  
12.5%

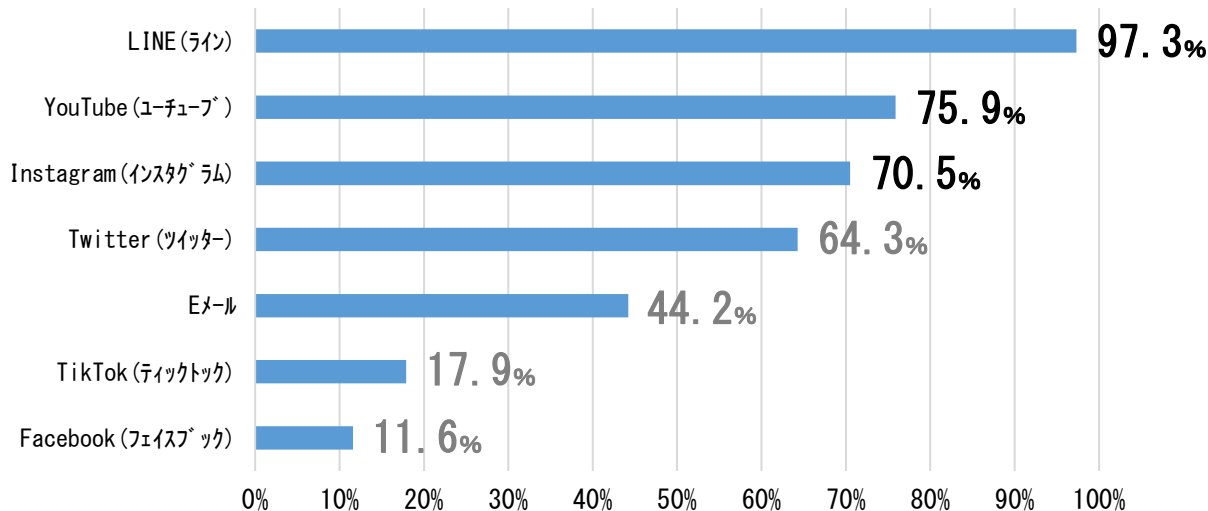


（イ）あだち広報を読むようになったきっかけ

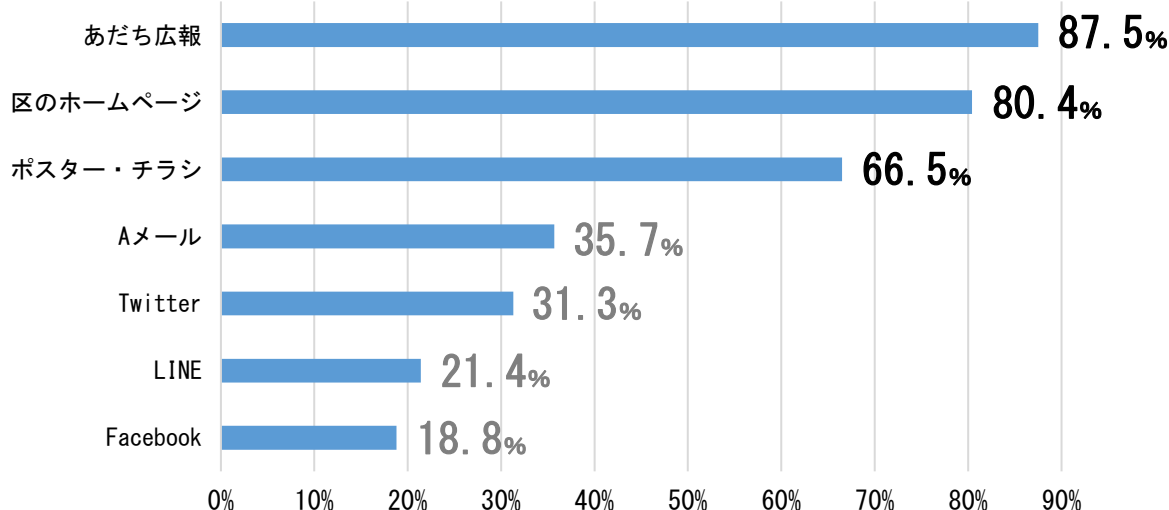


イ 日常使いは、どの世代も LINE。区の Twitter、Facebook は“認知度”“利用者数”のアップが課題である。

(ア) あなたが日常的に使っているツールは何ですか



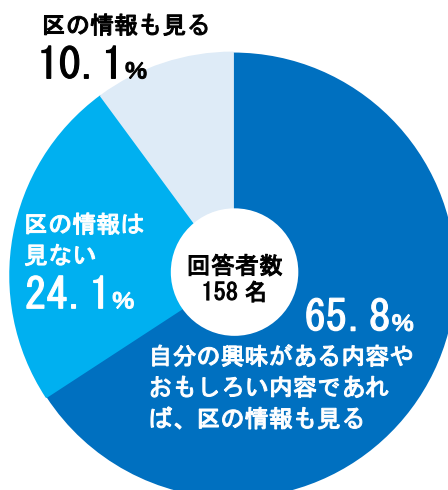
(イ) 足立区に関する情報の入手方法



ウ 区の“Instagramの導入”には課題がある。今後もツールの特徴・効力を最大限活かせる方法を継続検討していく。

(ア) もし足立区が Instagram を始めたとしたら、あなたは閲覧しますか

- ・ 「自分の興味がある内容やおもしろい内容であれば、区の情報も見る」 65.8%
- ・ 「区の情報は見ない」 24.1%
- ・ 「区の情報も見る」 10.1%



## 8 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4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	足立区に対するイメージ調査	P50
2	第2回足立区外国人実態調査	P50
3	高齢者単身世帯実態調査	P51
4	要介護認定者実態調査	P51
5	在宅介護実態調査	P52

### (2) 特定の事業に関するもの

6	令和4年度来庁者アンケート	P52
7	公契約条例アンケート調査	P53
8	ながら見守りに関するアンケート	P54
9	パークで筋トレ 参加者アンケート	P54
10	あだちはじめてえほんアンケート	P55
11	「あだちから」生活応援臨時給付金の使い道に関するアンケート	P55
12	介護予防・日常生活圏域ニーズ調査	P56
13	介護保険第2号被保険者(55～64歳)調査	P56
14	物価高騰に伴う介護・障がい事業所の影響調査(令和4年度分)	P57
15	区実施の新型コロナウイルス感染症対策に対するアンケート	P57
16	プラスチック分別回収に関するアンケート	P58

### (3) 特定の世代に関するもの

17	令和4年度「足立区出産・子育てアンケート」	P58
----	-----------------------	-----

### (4) 特定の地域に関するもの

18	客引き行為等の防止に関する条例の施行に伴う実態調査	P59
19	建物のセットバックルールに関するアンケート調査	P59
20	建物を建てる際のルールに関するアンケート	P60
21	入谷・鹿浜周辺地域 公共交通の利用等に関するアンケート調査	P60
22	柳原防災まちづくりアンケート	P61

1 足立区に対するイメージ調査	
調査の目的	区外に向けた効果的なプロモーション戦略を展開するため。
調査項目	お住まい/年代・性別/足立区を訪問した理由/足立区の訪問頻度・訪問エリア/メディアで足立区に関する良い情報を見聞きしたか/足立区の印象とその理由/足立区の特徴的な場所・イメージ・イベント・取組みなどで知っているもの/足立区を訪れたいと思うか
実施時期	令和4年12月1日～12月6日
対象者	足立区近隣自治体に居住する18～69歳までの男女
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	外部委託によるWEB調査
標本等	標本数 3,000票 回収数 3,000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 シティセールス担当
閲覧	足立区ホームページに掲載中

2 第2回足立区外国人実態調査	
調査の目的	外国人住民が生活する上で困っていることなどの現状を把握し、これからの足立区の行政サービスに役立てるため。
調査項目	基本属性/家族関係/仕事/地域活動/言語と学習/出身国との関係/生活全般/防災と行政/配偶者/収入
実施時期	令和4年12月
対象者	足立区在住の外国籍の方 (子ども含む)
対象者の抽出方法	第1回調査で継続調査への同意を得られた方に送付
調査方法	郵送、インターネット
標本等	標本数 1,510 (1,130+子380)票 回収数 450 (359+子91)票 回収率 29.8% (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予定 (10月頃)

3 高齢者単身世帯実態調査	
調査の目的	「足立区高齢者保健福祉計画・第9期介護保険事業計画」策定にあたり、高齢者福祉に関する様々な意見や考えを伺い、計画に反映させるため。
調査項目	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/介護保険サービスや足立区の事業について
実施時期	令和4年11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 1,485票 回収率 59.4% (小数点第2位四捨五入)
所属	高齢福祉課 高齢調整係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

4 要介護認定者実態調査	
調査の目的	「足立区高齢者保健福祉計画・第9期介護保険事業計画」策定にあたり、高齢者福祉に関する様々な意見や考えを伺い、計画に反映させるため。
調査項目	健康と医療について/日常生活等について/介護サービス等について/今後の生活について/介護者について
実施時期	令和4年11月
対象者	要介護1～5の認定者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送
標本等	標本数 5,000票 回収数 2,442票 回収率 48.8% (小数点第2位四捨五入)
所属	介護保険課 介護保険係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

5 在宅介護実態調査	
調査の目的	「足立区高齢者保健福祉計画・第9期介護保険事業計画」策定にあたり、高齢者福祉に関する様々な意見や考えを伺い、計画に反映させるため。
調査項目	ご家族やご親族の方からの介護について/介護保険サービス以外の支援・サービスについて/施設等への入所・入居の検討状況について/介護保険サービス等について/介護者について
実施時期	令和4年9月
対象者	在宅生活中の要支援・要介護認定者（調査期間中に認定の更新作業を行った者）
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 852票 回収数 683票 回収率 80.2%（小数点第2位四捨五入）
所属	介護保険課 介護保険係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

6 令和4年度来庁者アンケート	
調査の目的	足立区職員の接客の現状と区民意識を把握し、接客力向上の取組（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ため。
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4年9月～10月
対象者	区職員の窓口対応を受けた区民等
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、区民等に口頭で説明し、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	人事課 人材育成係
閲覧	人事課窓口

7 公契約条例アンケート調査	
調査の目的	公契約条例が適用される事業者やその労働者の実態や課題を把握するため。
調査項目	<p>1 事業者向けアンケート            契約、請負関係/条例周知方法/従事者相談等/条例の認知/賃金/従事者人数、構成の比較/対象従事者数/労務台帳作成時間・費用・負担感/労働報酬下限額の課題/適用範囲の拡大/労働環境整備・労働意欲向上・地域経済活性化への効果/業務への影響/条例の理解/労働条件・環境への取り組み</p> <p>2 労働者向けアンケート            居住地/事業者所在地/勤務先と区との関係/職種、経験年数、年齢/役職、待遇/勤務時間・日数/賃金支給方法・金額/労働報酬下限額の認知・受給/他賃金の比較/適用範囲の拡大/建退共手帳の所持/給与天引き/技能向上の取り組み/条例の認知</p>
実施時期	令和4年10月17日～12月31日
対象者	<p>1 事業者向けアンケート            公契約条例対象の工事請負契約、業務委託契約、又は指定管理協定を締結する事業者（工事請負契約は下記事業者を含む）</p> <p>2 労働者向けアンケート            調査対象事業者と雇用契約又は請負契約を締結し、公契約にかかる業務に従事する労働者</p>
対象者の抽出方法	全数調査
調査方法	<p>【調査票配布】 郵送、手渡し</p> <p>【回答】 郵送、インターネット</p>
標本等	<p>1 事業者向けアンケート            標本数 298 票            回収数 136 票            回収率 45.6 %（小数点第2位四捨五入）</p> <p>2 労働者向けアンケート            標本数 2,913 票            回収数 1,473 票            回収率 50.6 %（小数点第2位四捨五入）</p>
所 属	契約課 工事契約制度改善担当
閲 覧	足立区ホームページに掲載中



8 ながら見守りに関するアンケート	
調査の目的	ながら見守り登録者の活動実態の可視化により事業改善を図り、事業運営の評価、効果的な活動支援策を検討するため。
調査項目	属性/活動内容・時間・場所/活動に関する自己評価
実施時期	令和4年9月
対象者	足立区「ながら見守り」活動者
対象者の抽出方法	全数調査
調査方法	郵送、インターネット
標本等	標本数 2,803 票 回収数 848 票 回収率 30.3 % (小数点第2位四捨五入)
所属	危機管理課 防犯まちづくり係
閲覧	足立区ホームページに掲載予定 (10月頃) 図書館 (ホームページ掲載後)

9 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5年2月～3月
対象者	教室参加者
対象者の抽出方法	教室参加者を対象に実施
調査方法	事業終了後アンケート用紙を配付し、次回事業参加時に回収
標本等	標本数 1,410 票 回収数 813 票 回収率 57.7 % (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

10 あだちはじめてえほんアンケート									
調査の目的	子どもの読書習慣の向上に役立てるため。								
調査項目	スポーツ/読書								
実施時期	令和4年4月～令和5年3月								
対象者	以下の健康診査を受診する子どもの保護者 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3～4か月児健康診査</li> <li>・ 1歳6か月児健康診査</li> <li>・ 3歳児健康診査</li> </ul>								
対象者の抽出方法	各種健康診査受診対象者								
調査方法	対象者にアンケートを郵送し、健康診査受診時に回収								
標本等	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">標本数</td> <td style="text-align: right;">14,123 票</td> </tr> <tr> <td>回収数</td> <td style="text-align: right;">11,226 票</td> </tr> <tr> <td>内 訳</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3～4か月児健康診査 4,251 票</li> <li>・ 1歳6か月児健康診査 3,096 票</li> <li>・ 3歳児健康診査 3,879 票</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>回収率</td> <td style="text-align: right;">79.5 % (小数点第2位四捨五入)</td> </tr> </table>	標本数	14,123 票	回収数	11,226 票	内 訳	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3～4か月児健康診査 4,251 票</li> <li>・ 1歳6か月児健康診査 3,096 票</li> <li>・ 3歳児健康診査 3,879 票</li> </ul>	回収率	79.5 % (小数点第2位四捨五入)
標本数	14,123 票								
回収数	11,226 票								
内 訳	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3～4か月児健康診査 4,251 票</li> <li>・ 1歳6か月児健康診査 3,096 票</li> <li>・ 3歳児健康診査 3,879 票</li> </ul>								
回収率	79.5 % (小数点第2位四捨五入)								
所 属	中央図書館 読書活動推進係								
閲 覧	足立区議会ホームページに掲載中								

11 「あだちから」生活応援臨時給付金の使い道に関するアンケート							
調査の目的	緊急支援として実施した給付金の有効性を確認し、今後の給付金事業に活用するため。						
調査項目	「あだちから」生活応援臨時給付金の使い道 ※複数回答可 生活費（飲食費、日用品など）/教育費/住居費（家賃など）/貯金/娯楽費/その他						
実施時期	令和4年4月～9月						
対象者	「あだちから」生活応援臨時給付金対象世帯（令和3年12月10日時点で足立区の住民基本台帳に記録されている世帯で、令和3年度分住民税均等割が課税されている世帯のうち、世帯全員の令和2年分の所得金額を合算した額が200万円以下の世帯）						
対象者の抽出方法	全数調査						
調査方法	給付金申請書にアンケート項目を設け、任意で回答を求めた						
標本等	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">標本数</td> <td style="text-align: right;">48,352 票</td> </tr> <tr> <td>回収数</td> <td style="text-align: right;">42,591 票</td> </tr> <tr> <td>回収率</td> <td style="text-align: right;">88.1 % (小数点第2位四捨五入)</td> </tr> </table>	標本数	48,352 票	回収数	42,591 票	回収率	88.1 % (小数点第2位四捨五入)
標本数	48,352 票						
回収数	42,591 票						
回収率	88.1 % (小数点第2位四捨五入)						
所 属	生活・暮らし臨時給付金担当課 生活・暮らし臨時給付金担当係						
閲 覧	足立区議会ホームページに掲載中						

12 介護予防・日常生活圏域ニーズ調査	
調査の目的	「足立区高齢者保健福祉計画・第9期介護保険事業計画」策定にあたり、高齢者福祉に関する様々な意見や考えを伺い、計画に反映させるため。
調査項目	ご家族や生活状況について/からだを動かすことについて/食べることについて/毎日の生活について/地域での活動について/助け合いについて/健康について/健康と医療について/買い物について/日々の生活について/将来の生活について/介護保険サービスについて/高齢者福祉サービスについて
実施時期	令和4年11月
対象者	65歳以上の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 4,196 票 回収率 55.9 % (小数点第2位四捨五入)
所属	高齢福祉課 高齢調整係/地域包括ケア推進課 事業調整係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

13 介護保険第2号被保険者（55～64歳）調査	
調査の目的	「足立区高齢者保健福祉計画・第9期介護保険事業計画」策定にあたり、高齢者福祉に関する様々な意見や考えを伺い、計画に反映させるため。
調査項目	ご家族や生活状況について/就労について/健康状態について/地域との関わりについて/権利擁護について/認知症について/区のサービスについて/情報収集について/今後の生活について
実施時期	令和4年11月
対象者	55～64歳の介護保険第2号被保険者 ※ 第2号被保険者は40歳以上65歳未満の医療保険加入者が対象です。
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	インターネット
標本等	標本数 1,400 票 回収数 424 票 回収率 30.3 % (小数点第2位四捨五入)
所属	地域包括ケア推進課 事業調整係/介護保険課 介護保険係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

14 物価高騰に伴う介護・障がい事業所の影響調査（令和4年度分）	
調査の目的	各事業所の運営において、光熱水費や食糧費等の物価高騰の影響がどの程度及んでいるかアンケート調査を行い、区の支援策を検討するため。
調査項目	法人名/事業所名/提供するサービス種別/費目ごと（光熱水費・ガソリン代・食糧費）の事業所への影響度及び対応状況/保有する車両台数/事業所が考える物価高対策/区に期待する支援割合/支援が必要な費目
実施時期	令和4年7月
対象者	区内介護保険サービス事業所、障害福祉サービス事業所、障害児通所事業所
対象者の抽出方法	全数調査
調査方法	インターネット
標本等	標本数 532 票 回収数 324 票 回収率 60.9 %（小数点第2位四捨五入）
所属	介護保険課 介護保険係/障がい福祉課 障がい福祉係
閲覧	足立区議会ホームページに掲載中

15 区実施の新型コロナウイルス感染症対策に対するアンケート	
調査の目的	区がこれまで実施してきた事業が各事業所のニーズに合致し効果的な施策になっていたか等を調査し、第7波の感染拡大に備えたコロナ対策の事業展開に反映していくため。
調査項目	PCR 検査等費用補助/感染者へ対応する従事者の危険手当支給事業/衛生物品配布/事業所職員ワクチン優先接種（庁舎ホール）/在宅要介護者受入体制整備事業（介護者感染の場合の保護）/空気清浄機購入経費補助/事業所特別給付金支給事業（衛生物品購入等の目的）/事業所相互支援による出向職員助成金支給事業/介護従事者宿泊支援事業
実施時期	令和4年4月
対象者	区内介護保険サービス事業所、障害福祉サービス事業所、障害児通所事業所
対象者の抽出方法	全数調査
調査方法	インターネット
標本等	標本数 1,400 票 回収数 470 票 回収率 33.6 %（小数点第2位四捨五入）
所属	介護保険課 介護保険係/障がい福祉課 障がい福祉係
閲覧	足立区議会ホームページに掲載中

16 プラスチック分別回収に関するアンケート	
調査の目的	燃やすごみとして焼却処理している「プラスチック」について、資源として有効活用するため。
調査項目	燃やすごみのうちプラスチックごみの割合/プラスチックごみを資源と回収することについて及びその理由/燃やすごみの収集回数
実施時期	令和4年9月
対象者	足立区在住者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送、インターネット
標本等	標本数 5,000 票 回収数 1,967 票 回収率 39.3 % (小数点第2位四捨五入)
所属	足立清掃事務所 清掃計画係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

17 令和4年度「足立区出産・子育てアンケート」	
調査の目的	足立区内における子育て層の望む支援、また子育て期を過ぎた層には、当時どのような支援が必要であったかをアンケートを通じた調査・分析により要因を把握し、出生率の向上に繋がる施策の展開に資するため。
調査項目	年代/性別/学歴/就業状況/配偶者・パートナーの有無/子どもの人数/末子の年齢/日本の出生率が伸び悩んでいる理由/理想とする子どもの人数/理想とする子どもの人数を持つことにつながる支援策/自由記述
実施時期	令和4年9月
対象者	足立区在住の20～50代の男女（無回答含む）
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	WEBモニター調査
標本等	標本数 1,000 票 回収数 1,000 票 内訳 ・20～29歳 250 票 ・30～39歳 280 票 ・40～49歳 235 票 ・50～59歳 235 票 回収率 100 % (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

18 客引き行為等の防止に関する条例の施行に伴う実態調査	
調査の目的	「足立区客引き行為等の防止に関する条例」施行に向け、竹の塚地区の実態を調査するため。
調査項目	竹ノ塚駅周辺で客引き行為等に遭ったことがあるか（悪質性を問わない）/客引きがいて通行しづらい経験があるか/竹ノ塚駅周辺は、治安がよいまちだと思うか/前問で「どちらかといえばそう思わない」又は「そう思わない」と回答した具体的な理由は（自由意見）/あなたの自認する性別は/あなたの年齢は/あなたの現在のお住まいはどこですか/今のお宅に住んでいる合計年数は
実施時期	令和5年3月
対象者	竹ノ塚駅利用者及びその他区民
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	竹ノ塚駅での紙配布、インターネット
標本等	標本数 1,484 票 回収数 1,460 票 回収率 98.4 %（小数点第2位四捨五入）
所属	危機管理課 生活安全推進係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

19 建物のセットバックルールに関するアンケート調査	
調査の目的	「大正新道～駅前周回道路（はるかぜルート）」の通学路、バス通り、災害時の避難路として、より安全に通行できる道路を目指したまちづくりルールの検討案について、当該道路沿いの土地・建物の関係権利者の意向を把握し、今後策定する地区計画等に反映させるため。
調査項目	道路の現状について/建物のセットバックルール案について
実施時期	令和4年10月
対象者	大正新道～駅前周回道路（はるかぜルート）沿いの土地・建物の関係権利者
対象者の抽出方法	住宅地図によるポスティング対象建物の特定、不動産登記情報調査により関係権利者の特定
調査方法	訪問留置、郵送
標本等	標本数 531 票 回収数 82 票 回収率 15.4 %（小数点第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/まちづくり課窓口

20 建物を建てる際のルールに関するアンケート	
調査の目的	綾瀬駅東口周辺地区の将来像である「未来につなぐ 豊かな暮らしとにぎわいのあるまち」を目指し、まちづくりのルールを定めるため。
調査項目	まちのルールの必要性/建築物等の用途の制限・壁面の位置の制限・敷地面積の最低限度・又は柵の構造の制限の必要性/回答者の属性
実施時期	令和5年2月
対象者	綾瀬駅東口周辺地区住民、土地建物所有者（綾瀬三丁目、四丁目、東綾瀬一丁目の各一部）
対象者の抽出方法	住宅地図等（地区内全戸）、不動産登記情報
調査方法	配布、郵送、インターネット
標本等	標本数 2,200 票 回収数 277 票 回収率 12.6 %（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/町会・自治会で回覧

21 入谷・鹿浜周辺地域 公共交通の利用等に関するアンケート調査	
調査の目的	日常の移動に不便感が多い地域における、ニーズにあった新たな交通手段導入に向けた検討をするため。
調査項目	年代/住所/職業/住居形態/同居人/歩行状況/運転免許の有無/自動車の有無/免許返納について/いつ返納するか/買い物先/買い物先の利用頻度/移動手段/宅配サービスの利用について/通院先/通院頻度/通勤・通学手段と頻度/利用バス停名/コロナによる公共交通機関利用頻度の変化/新たな交通手段を利用したいか/利用したい理由/利用目的/移動先/利用希望頻度/利用時間帯/新交通手段導入に対する行政の役割/自由意見
実施時期	令和4年12月14日～令和5年1月13日
対象者	入谷一丁目～九丁目・鹿浜地区町会自治会連絡協議会の居住者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	投函（調査票、WEB アンケート回答用チラシ）
標本等	標本数 4,000 票 回収数 823 票 回収率 20.6 %（小数点第2位四捨五入）
所属	交通対策課 交通計画係
閲覧	足立区ホームページに掲載中



22 柳原防災まちづくりアンケート	
調査の目的	道路拡幅や公園整備などハード面の取組みの検討にあたり、住民及び権利者の意向を把握し、今後のまちづくりに反映させるため。
調査項目	柳原の魅力/道路の利用状況/まちづくりに必要な対策/不動産の利活用計画/年代その他基礎情報
実施時期	令和4年12月
対象者	柳原地区内居住者、地区外権利者
対象者の抽出方法	現地踏査及び不動産登記情報で確認
調査方法	【依頼方法】ポスティング（地区内）、郵送（地区外） 【回答方法】郵送、インターネット
標本等	標本数 3,461票（地区内2,984票、地区外477票） 回収数 511票 回収率 14.8%（小数点第2位四捨五入）
所属	建築防災課 密集第一係
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。

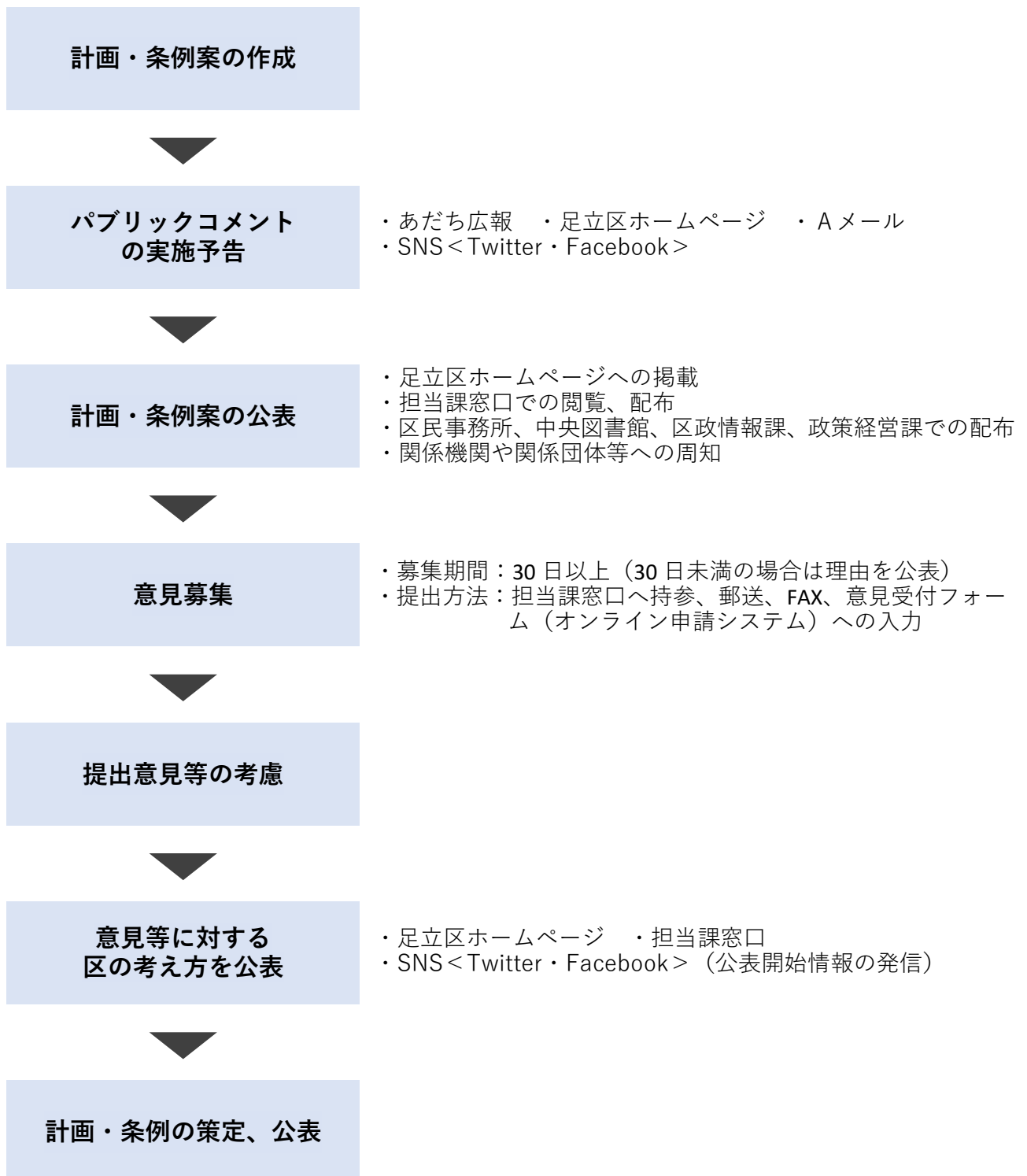
足立区では、平成15年9月に制度を導入し、平成17年4月に施行した足立区自治基本条例第10条において規定を設け、実施を義務付けています。

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4年度 パブリックコメント実施案件

令和4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	第2次足立区人権推進指針 人権の推進をめざして（素案）	総務課	令和4年3月25日～ 令和4年4月25日	6件/2名
2	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4年4月25日～ 令和4年5月24日	なし
3	足立区バリアフリー地区別 計画（総合スポーツセンタ ー周辺地区編）素案	都市建設課	令和4年4月27日～ 令和4年5月27日	5件/3名
4	（仮称）足立区客引き行為 等の防止に関する条例（素 案）	危機管理課	令和4年8月18日～ 令和4年9月18日	1件/1名
5	開発許可の審査基準（案）	開発指導課	令和4年9月1日～ 令和4年9月30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 関する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4年9月25日～ 令和4年10月24日	なし
7	足立区地域経済活性化基本 計画 中間見直し改定版 （案）	産業政策課	令和4年9月28日～ 令和4年10月27日	3件/2名
8	足立区デジタル・トランス フォーメーション（DX）推 進計画（案）	ICT 戦略推進担 当課	令和4年10月1日～ 令和4年10月30日	3件/2名
9	街路樹維持管理指針（取り 組み方針編）素案	東部道路公園維 持課	令和4年11月1日～ 令和4年11月30日	7件/1団体
10	足立区投票における諸課題 解決に向けた基本方針 （案）	選挙管理委員会 事務局	令和4年11月1日～ 令和4年11月30日	2件/2名
11	足立区再犯防止推進計画 （素案）	福祉管理課	令和4年11月25日～ 令和4年12月24日	17件/8名、1団体
12	第8次足立区男女共同参画 行動計画（案）	多様性社会推進 課	令和5年3月1日～ 令和5年3月30日	21件/8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。
- エ 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、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、交通事故相談はオンラインによる相談もできます。

#### (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15分まで
- 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5年4月現在

相談名	内容	日時	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～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を除く	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
		第2土曜日 午前9時30分～ 午後0時30分 ※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 千住ミルデイスII番館6階）	
		第4日曜日 午後9時～正午 午後1時～4時	
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第三ブロック 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 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配置されており、行政相談を実施しています。

ア 行政相談委員氏名（敬称略・順不同）

中村 富美子 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 伊奈 政昭

(6) 令和4年度 各種相談業務の月別取扱件数

ア 一般相談（電話 6,929 件 面接 2,326 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	733	712	797	652	723	782	788	770	700	820	846	932	9,255 (9,369)

(※ カッコ内の数値は令和3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	196	218	189	208	187	205	195	204	190	186	228	2,411 (2,416)
交通事故 相談	8	6	18	10	11	16	11	11	3	6	8	8	116 (110)
行政 相談	0	1	0	2	0	1	2	0	0	0	0	1	7 (1)
相続・ 登記相談	5	8	8	6	7	7	7	5	6	7	8	8	82 (83)
不動産 相談	15	7	15	14	11	14	13	16	13	2	10	9	139 (139)
税務 相談	11	12	10	11	11	12	12	11	11	12	11	12	136 (134)
社会保険・ 労務相談	4	5	4	5	3	3	3	4	4	2	3	0	40 (46)
人権身の上 相談	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1	0	5 (0)

(※ カッコ内の数値は令和3年度件数)

## 2 コールセンター

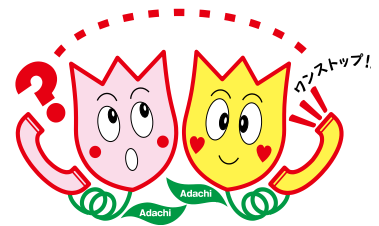
コールセンター「お問い合わせコールあだち」は、区の様々な手続きやイベント情報、施設案内などについて、電話・FAX・Eメールなどで直接お答えするサービスです。

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。

足立区 ADACHI CITY

検索 Google カスタム検索

検索

「各種手続き・届け出情報」や「区政情報」など、各種ジャンルから検索したい方へ

お探しの情報をご案内します

お問い合わせコールあだち 03-3880-0039

よくある質問 Q&A

窓口混雑状況 (戸籍住民課・千住区民事務所)

電子申請や郵送などでもできる手続き

第12回あだワンCMグランプリ グランプリ受賞...

動画 de あだち 足立区公式チャンネル

「足立区言えるかな?」に挑戦だ!

オンライン申請システム

オンライン区民相談

(3) 令和4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 (245)	74,124 (78,583)	303 (321)
土曜日	51 (51)	4,596 (5,323)	90 (104)
日曜日 祝 日	66 (66)	3,979 (4,256)	60 (64)

(※ カッコ内の数値は令和3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	9,014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	8,735件
3位	成人保健	5,181件
4位	国民健康保険	3,963件
5位	子育て	3,741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	49件 (43件)
・	土曜・日曜・祝日のイベントなどの代理対応	4件 (7件)
・	あだち広報掲載記事や一斉発送物に関する案内	67件 (77件)

(※ カッコ内の数値は令和3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	1,691件 (1,107件)
・	FAXによる取り扱い件数	57件 (101件)

(※ カッコ内の数値は令和3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せないものです。

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"> <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>・ 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 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 2022

(令和4年度実施分)

令和5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)

---