



足立区

広聴2025

令和7年度実施分

～あなたの声であだちの未来を～

足立区 政策経営部 区政情報課
区民の声相談課

令和8年9月 発行



はじめに

2025（令和 7 年度）に区が実施した広聴事業の報告書がまとまりました。広聴とは文字通り、区民の皆様から広く寄せられたご意見やご要望です。

具体的には「個別広聴（区民の声）」「集団広聴（区政を語り合う会）」「調査広聴（世論調査）」「パブリックコメント」ですが、当区で特徴的なのは何といたっても「区民の声」です。令和 7 年度に寄せられた「声」の件数は 3,577 件。令和 8 年度は更に増加傾向で、令和 2 年度のコロナ禍の時期に匹敵する量となっています。

まずは担当所管課が回答案を作成し、そのすべてに私が目を通して、内容を修正したり、文章を分かりやすく書き直したりする指示を出しています。また「声」が届いてから回答をお返しするまでの日数も原則 14 日以内をルールとしています。担当者の方では、区長が全件目を通し、回答期限まで設定している自治体は稀有とのことでした。

いただいたご意見やご要望の全てを実現することは困難ですが、一部を取り入れたり、次の見直しのタイミングで改善したりと、できる限り努力をしています。

すべての「声」に真摯に向き合い、たとえ実現できなくても、その理由を丁寧にご説明することは、区政の透明性や説明責任を果たし、区民の皆様から信頼をいただくために、欠かすことができない仕事と肝に銘じています。

一つひとつ、一人ひとりの「声」を大切にする足立区の思いとその記録を、「広聴 2025」を通じてお届けいたします。

令和 8 年 9 月

足立区長 近藤 やよい

目 次

第1章 広聴 2025（令和7年度実施分）の概要 1

第2章 個別広聴

- 1 「区民の声」の受付方法 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」 13
- 5 事務改善につながった「区民の声」 16
- 6 職員の接客に対する苦情やご意見 18
- 7 お寄せいただいた感謝の声 20

第3章 集団広聴

- 1 区政を語り合う会 24
- 2 令和7年度実施テーマ 24
- 3 各テーマの実施概要 24
- 4 過去10年の区政を語り合う会（開催結果） 38

第4章 調査広聴

- 1 調査の種類 39
- 2 世論調査の概要 39
- 3 第54回世論調査の結果 39
- 4 区政モニター制度 43
- 5 世論調査（小規模調査）の概要 45
- 6 世論調査（小規模調査）の結果 45
- 7 各種区民アンケート 51

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 73
- 2 令和7年度 パブリックコメント実施案件 75

第6章 その他

- 1 区民相談 77
- 2 コールセンター 80

参考資料

- 1 広聴制度の変遷 83

第1章 広聴 2025（令和7年度実施分）の概要

1 個別広聴（区民の声）

（1）受付件数の推移 ＜グラフ1参照＞

【区民の声は高い水準で推移】

ア 令和元年度以降、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などを契機に、区民の声の受付件数は増加し、令和2年度には、過去最多となる4,640件の区民の声をお寄せいただきました。

イ 令和7年度は3,577件となり、令和6年度の2,875件を702件上回りました。

ウ 令和元年度までの年間平均約2,000件と比較しても約1.8倍となっており、多くの区民の声が寄せられる状況が続いています。

【令和7年度に件数が増加した主な要因】

ア 新型コロナウイルス感染症に関する声はほとんど見られなくなった一方、足立の花火の中止や学校における指導内容等に関するご意見が寄せられました。

イ 近隣県で発生した陥没事故の影響もあり、道路補修に関する要望が増加しました。

ウ プラスチック分別回収モデル事業の実施に伴い、プラスチックごみの回収をはじめとする、ごみの出し方に関する要望も増加しました。

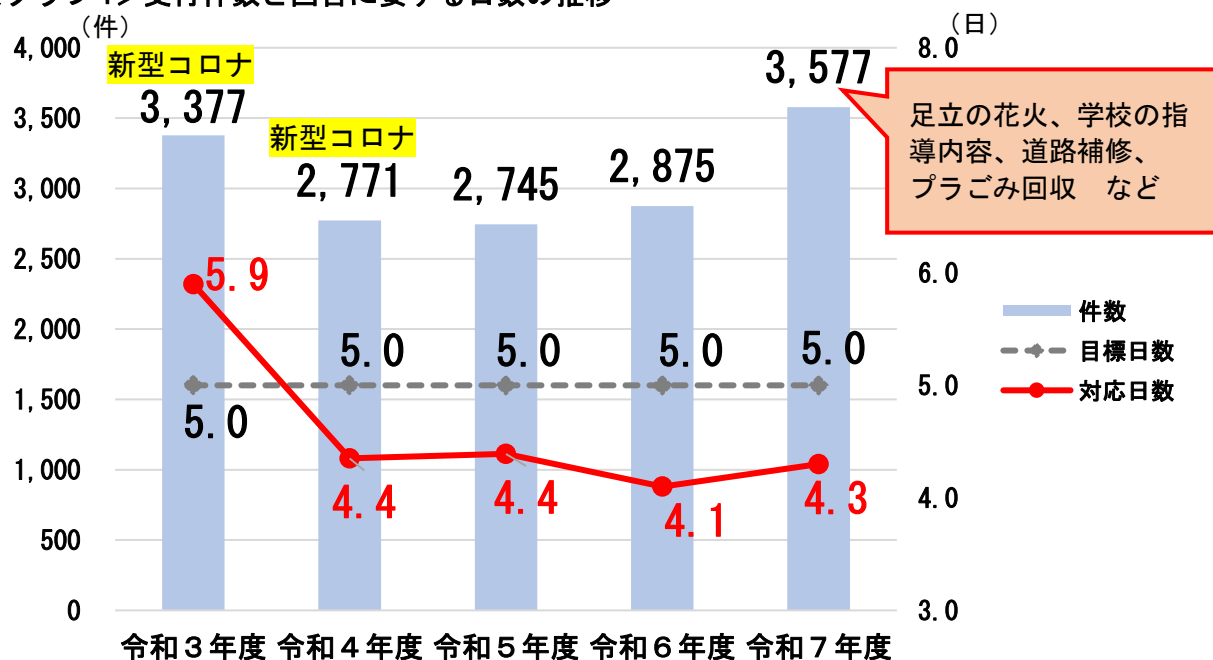
これらの要因により、全体の受付件数が増加したものと考えられます。

（2）回答に要する日数（対応日数）について ＜グラフ1参照＞

【件数増加の中でも迅速な対応を維持】

令和7年度の対応日数は、目標日数5.0日を上回る4.3日（土・日を含む）となり、令和6年度の4.1日から0.2日増加したものの、件数が大幅に増加する中でも、目標日数を0.7日上回り、迅速な対応水準を維持することができました。

＜グラフ1＞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、以下のテーマで2回の開催となりました。

（1）二十歳の集い実行委員と語り合う

令和7年8月28日（木）実施 参加者 14名

（2）千住のDNAを引き継ぐ若手後継者と語り合う

令和8年2月26日（木）実施 参加者 6名

3 調査広聴

（1）世論調査【調査期間 令和7年8月12日～9月5日】（→P39）

無作為に抽出した区民から、潜在する意見や意向を年1回調査し、毎年の変化を把握することで、区民の要望・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実施しています。

ア 区政に対する満足度について調査したところ、「満足」は設問開始以降で最も高い80.2%となり、「不満」は1割台半ばとなっています。

イ 区に対する気持ち「愛着をもっている」は7割を超え、「誇りをもっている」「人に勧めたい」は4割台半ばとなり、いずれも令和6年度より増加しました。

（2）区政モニター制度（→P43）

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。

（3）世論調査（小規模調査）（→P45）

区政モニター及び無作為に抽出した区民から、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。

【調査期間 令和7年10月27日～11月26日 人権問題について】

日常の中で人権が守られている社会だと思うかという問いに対し、全体の7割超が「守られている」と回答しました。

＜広聴制度の種類一覧（まとめ表）＞

広聴の種類	具体例
個別広聴 (個別に聴く)	区民の声 (区長へのメール、広聴はがき、区民の声の箱、手紙、FAX、電話、窓口)
集団広聴 (テーマ別グループに聴く)	パブリックコメント 区政を語り合う会
調査広聴 (アンケート形式で聴く)	世論調査、世論調査（小規模調査）、 区政モニター制度・各種区民アンケート
その他	区民相談・コールセンター

第2章 個別広聴

1 「区民の声」の受付方法

「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、令和7年度は受付日から5日以内（土曜・日曜を含む）に回答することを目標にし、目標日数を上回る4.3日で回答しました。

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



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。また、(3)の「区民の声の箱」でも受け付けています。

区民事務所、福祉事務所、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

 町会受取人氏郵便 足立区選挙 7108 票出有効期間 2020年3月31日 まで (切手はいりません)	郵便はがき 120-8710 足立区中央本町一丁目17番1号	年 月 日 について												
足立区長行 (区民の声担当扱)		(きりとり線)												
広聴はがき														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">住所</td> <td colspan="3">〒12 - 足立区</td> </tr> <tr> <td>氏名</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>電話番号</td> <td></td> <td>年代</td> <td>代</td> </tr> </table>			住所	〒12 - 足立区			氏名				電話番号		年代	代
住所	〒12 - 足立区													
氏名														
電話番号			年代	代										
※匿名をご希望の方は、上記住所等欄に記入しなくて結構です。														
足立区														
〔回答 要・不要・どちらでも良い〕 回答を希望される場合は、必ず「要」に○をしてください。														

区役所本庁舎に「区民の声の箱」を設置しています。

- 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）

お聞かせ下さい
お客様の声

足立区 政策経営部 区民の声相談課 区民の声担当（北館2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）
FAX 03-3880-5678

2 「区民の声」の概要

(1) 令和7年度も「区民の声」が多く届いています <グラフ1参照>

令和7年度の受付件数は、3,577件となり、新型コロナウイルス感染症関連の声がほとんど無くなったものの、足立の花火に関する声(57件)や、学校の指導内容等に関する声(201件)、道路補修など道路に関する声(220件)をはじめ、多くの声が寄せられました。

(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>

【迅速な回答を維持】

ア 回答を要する「声」については、迅速性を重視した取組みにより、受付日から平均4.3日(土曜・日曜を含む)で回答しました。

イ 原則2週間以内に回答するルールに加え、平均5.0日を目標としており、各所管課が区民満足度の向上を目指して取り組んでいます。

【区長確認と丁寧な対応】

ア 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、必要に応じて修正や加筆を指示しています。

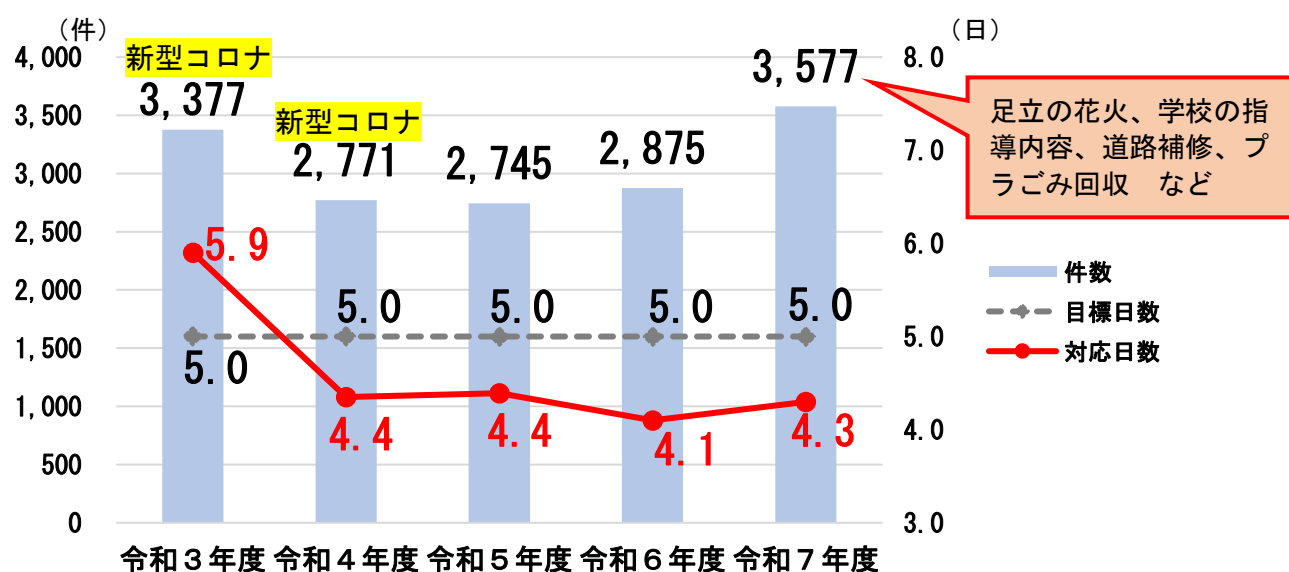
イ 令和4年度からは、「回答要・不要」に「どちらでも良い」を加え、「どちらでも良い」とされた場合にも、区としてお伝えしたい内容がある場合は回答するなど、より丁寧な対応に努めています。

【緊急対応と三現主義】

ア 施設不備や生命・身体の安全に関わる「声」については、必要に応じて直ちに電話で確認するなど、緊急に対応しています。

イ 詳細の聞き取りや現地確認を行うなど、「現地で、現物を、現実的に把握する」三現主義を基本に対応しています。

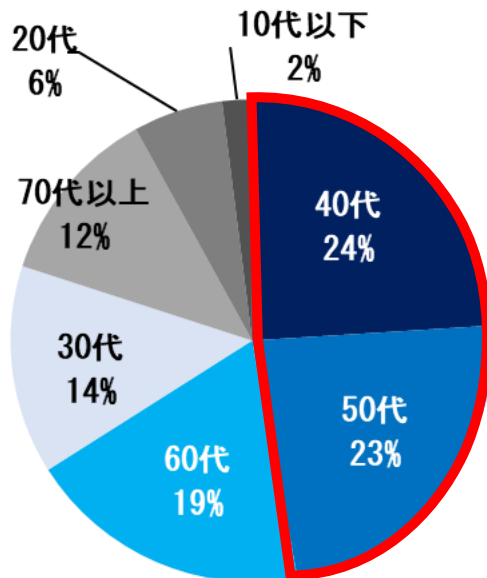
<グラフ1>受付件数と回答に要する日数の推移



(3) 40代、50代の方の「声」が約5割を占めています <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（442件/24%）、50代（428件/23%）でした。この年齢層だけで全体の約5割を占めています。

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

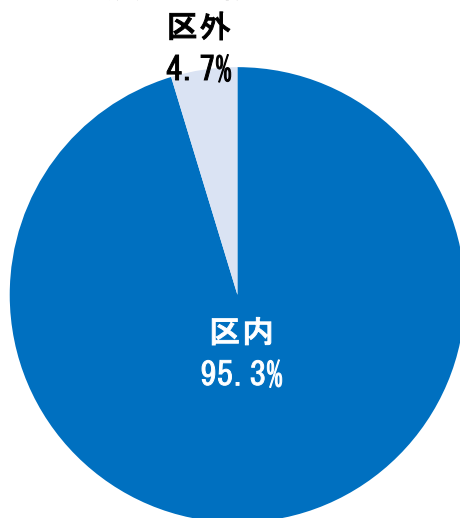
※ 年代の記載がない「声（1,738件）」は除いて集計しています。

約
5
割

年代	人数	構成比
10代以下	39	2%
20代	111	6%
30代	266	14%
40代	442	24%
50代	428	23%
60代	341	19%
70代以上	212	12%
計	1,839	100%

(4) 住所別でみると区内の方からの声が9割超を占めています <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割超を占めています。

<グラフ3>住所別の内訳

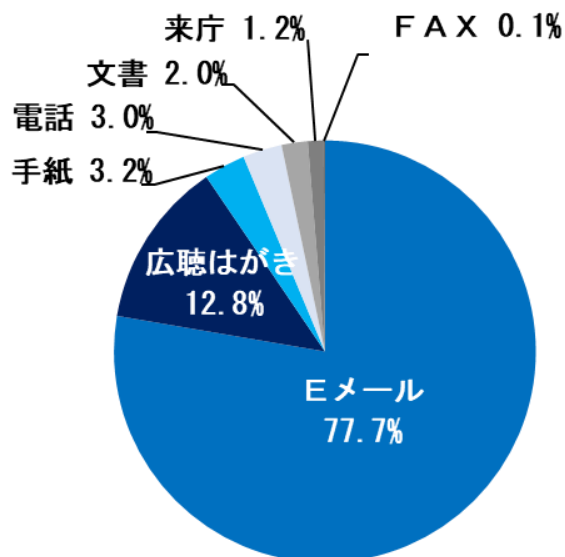
※ 住所の記載がない（住所不明の）「声（512件）」は除いて集計しています。

住所	区内	区外
件数	2,921	144
構成比	95.3%	4.7%

(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」です。全体の77.7%（2,778件）の方が利用しています。

<グラフ4>申し出手段の内訳

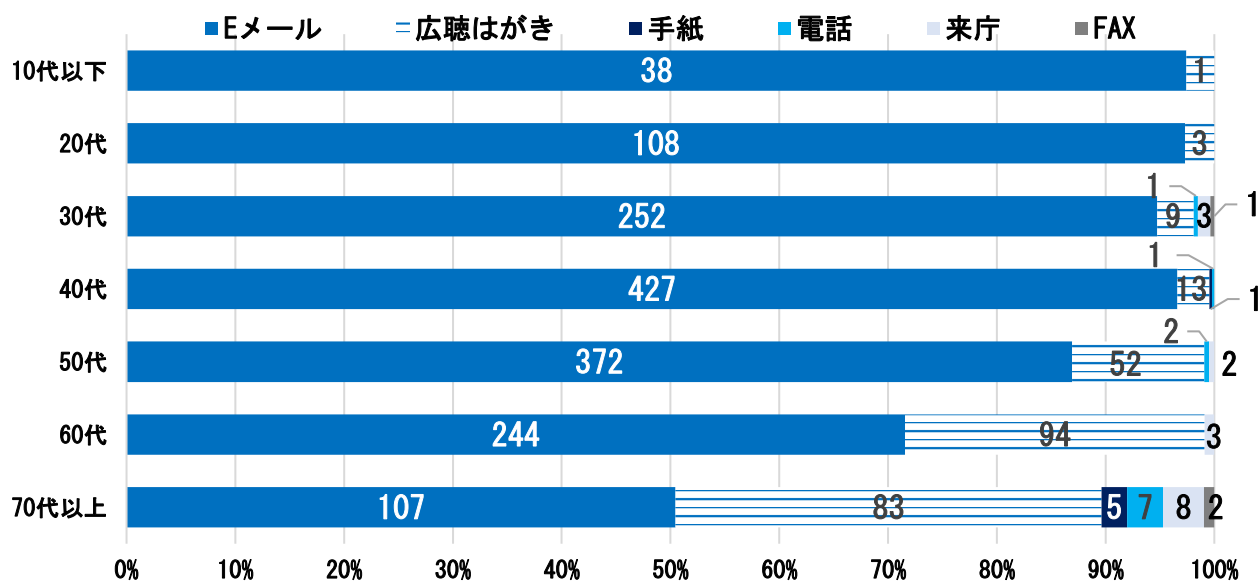


申出手段	Eメール	広聴はがき	手紙	電話	文書	来庁	FAX
件数(件)	2,778	459	113	107	74	41	5
構成比 (%)	77.7	12.8	3.2	3.0	2.0	1.2	0.1

※ 文書には、要望書、陳情書の形式をとっているものも含まれます。

申し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、高齢者を中心に、広聴はがきも多く利用いただいています。



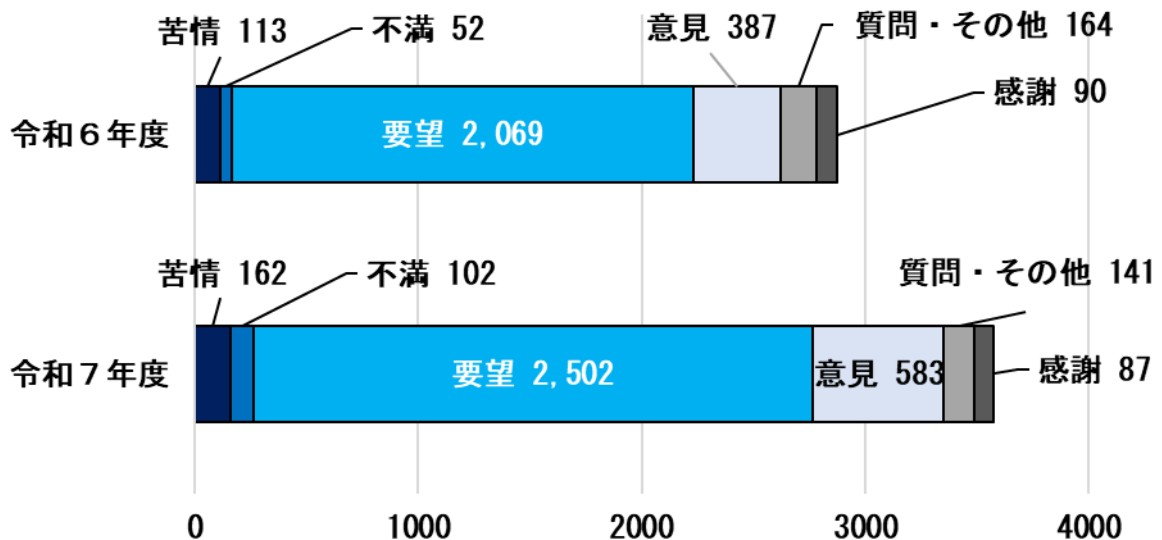
(6) 70.0%が「ご要望」、16.3%が「ご意見」となっています <グラフ5参照>

令和7年度の声の内容は、「要望」が70.0%、続いて「意見」が16.3%と、「要望」「意見」が全体の86.3%を占めています。

以降、「苦情」「質問・その他」「不満」「感謝」と続いています。年度によって「区民の声」の総件数に差はありますが、例年同じような構成比となっています。

※ 「要望」と「苦情」、「要望」と「不満」が重複するものは「要望」に分類しています。

<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6	件数(件)	113	52	2,069	387	164	90	2,875
	構成比(%)	3.9	1.8	72.0	13.5	5.7	3.1	100
令和7	件数(件)	162	102	2,502	583	141	87	3,577
	構成比(%)	4.5	2.8	70.0	16.3	3.9	2.4	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) 9割の2,855件が実現、20件が一部実現しました <グラフ6参照>

【約9割の「声」が実現】

ア お寄せいただいた「声」のうち、2,855件（87.3%）が実現（終結※含む）、20件（0.6%）が一部実現しました。

イ 受給資格や手続きのお問い合わせ等は、回答をもって「実現」としています。

※ 終結とは、他の6項目（実現、一部実現、継続検討、他機関依頼、非実現、参考）に当てはまらない声で、その声に対して何らかの対応を行い、「対応終了した声」を指します。また、軽微な実現も含まれます。

【区民の立場に寄り添った対応】

ア お寄せいただいた内容は速やかに担当課へ取り次ぎ、現状を丁寧に説明しながら、より迅速な問題解決に向けて対応しています。

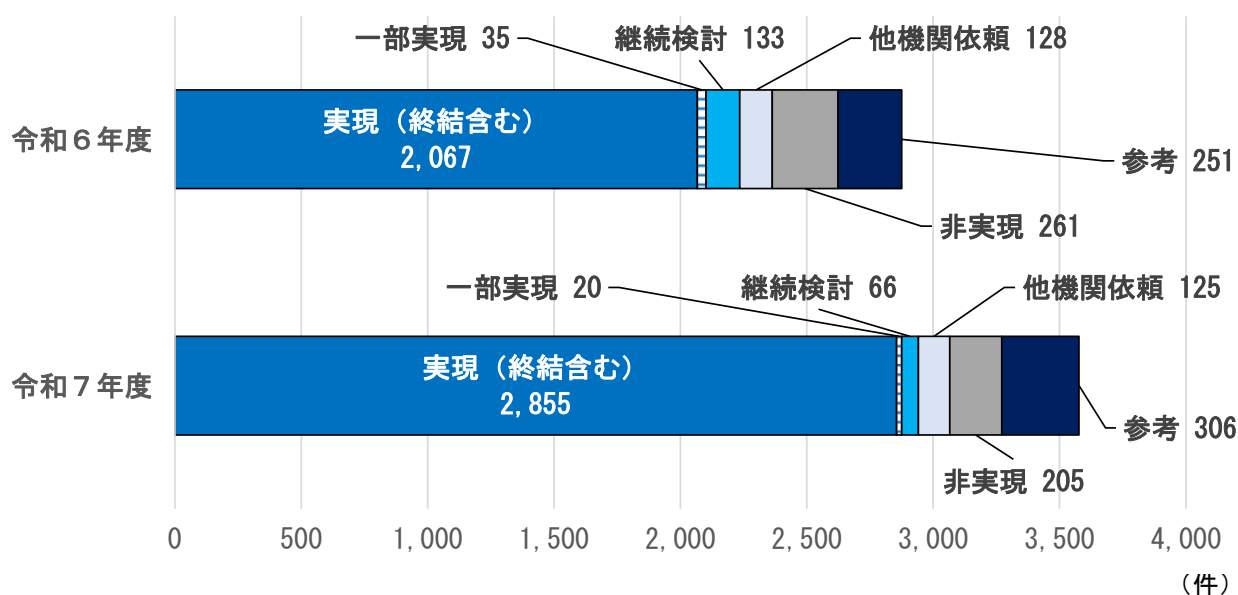
イ 内容によっては、国や都、警察署など他の機関に対応を依頼する場合があります。

【実現できない「声」も今後の改善へ】

実現できなかった「声」には、法令や財政上の制約から対応が困難なものもありますが、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捉え、実現・改善に向けて努力していきます。

<グラフ6>対応結果（前年度との比較）

約9割が実現・一部実現



年度		実現 (終結含む)	一部 実現	継続 検討	他機関 依頼	非実現	参考	合計
令和6	件数(件)	2,067	35	133	251	136	253	2,875
	構成比(%)	78.8	1.3	5.1	9.6	5.2	—	100
令和7	件数(件)	2,855	20	66	125	205	306	3,577
	構成比(%)	87.3	0.6	2.0	3.8	6.3	—	100

3 「区民の声」の内容

(1) 上位 10 項目 <表 1 参照>

【区民要望の変化を区政に活用】

お寄せいただいた「声」を項目別に集計し、区民要望の変化や関心が高まっている事項などを把握することで、区の取り組みに活かしています。令和 7 年度の上位 10 項目は、表 1 のとおりです。

【「道路」「学校（教育内容）」などが上昇】

ア 「道路」は前年度の 4 位から 1 位となり、80 件増加しました。道路補修や街路樹の剪定などに関する要望が多く寄せられています。

イ 「学校（教育内容）」は 6 位から 2 位となり、95 件増加しました。

ウ 「ごみ・リサイクル」は 7 位から 4 位となり、72 件増加しました。

【その他の主な動き】

ア 「交通安全」は前年度の 12 位から 10 位となりました。

イ 前年度 1 位の「学校（制度・政策）」は 5 位となったものの、175 件と引き続き多くの声が寄せられています。

ウ 「職員の接客」では、窓口や電話での接客態度、言葉遣いなどに関する声が寄せられ、このうち 26 件は感謝の声でした。

<表 1> 上位 10 項目における具体的な内容

令和 7 年度 (順位・件数)		令和 6 年度 (順位・件数)		項 目	具体的な内容
1	220	4	140	道路	道路補修、街路樹の剪定、道路占用等
2	201	6	106	学校（教育内容）	学校や教員の対応、指導内容等
3	190	2	173	職員の接客	職員の接客に関すること (うち感謝の声 26 件)
4	176	7	104	ごみ・リサイクル	ごみ出し、資源ごみの持ち去り等
5	175	1	184	学校（制度・政策）	学校運営・教育費負担・安全対策等
6	174	3	157	公園・緑地・緑化	公園の利用者マナー、公園管理等
7	121	4	140	生活安全・防犯	治安・盗難等への対策
8	117	8	99	スポーツ・学校開放	学校開放、スポーツ施設
9	107	9	88	生活保護	保護の適正化
10	92	12	67	交通安全	交通安全、自転車ルール等

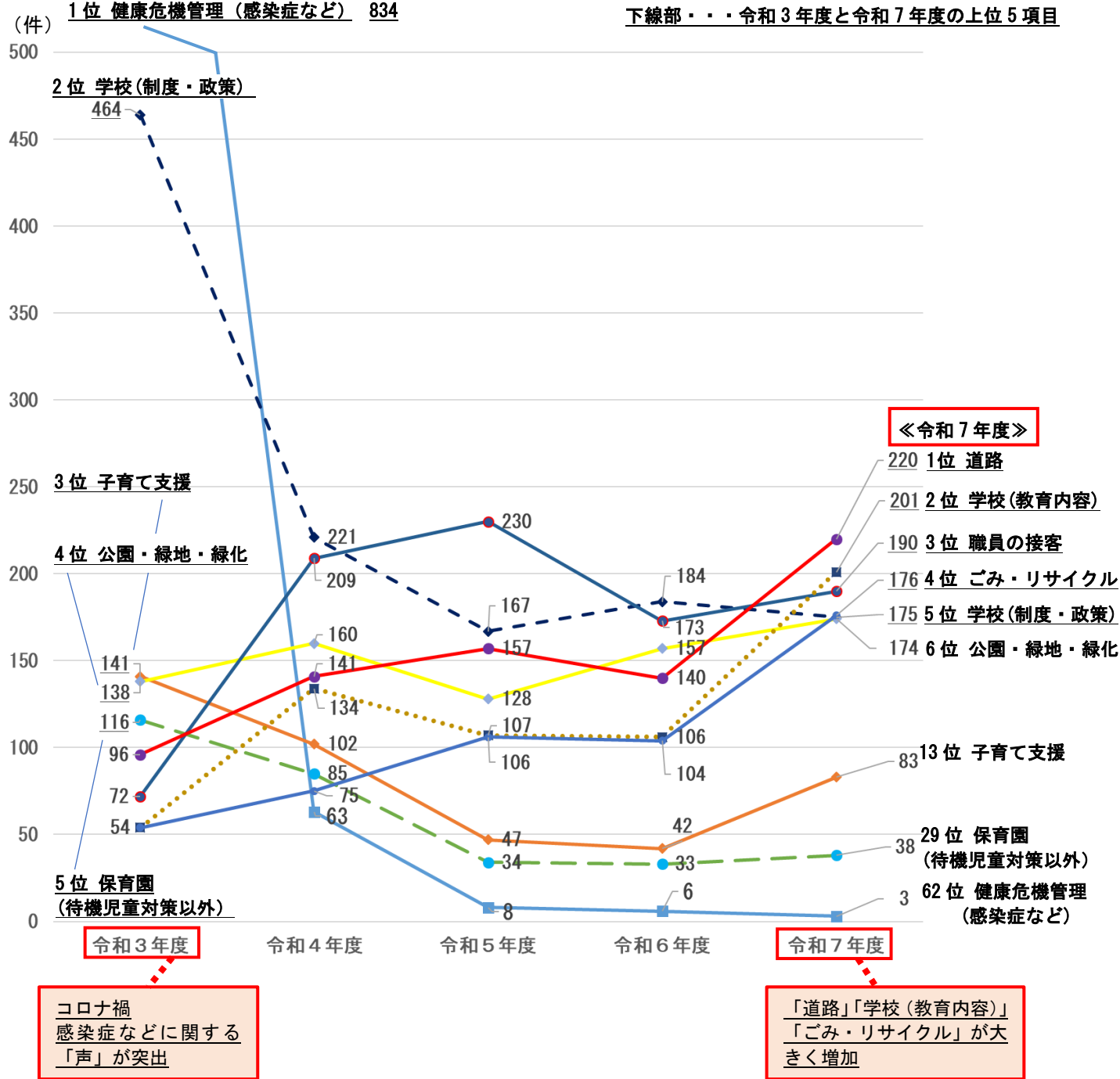
第2章 個別広聴／「区民の声」の内容

<グラフ7>過去5年上位項目の経年推移（参考）

コロナ禍を経て、「声」の中心は感染症関連から、道路・学校・ごみなど身近な生活課題へ変化しています。

《令和3年度》・・・上位5項目はすべて新型コロナウイルス感染症の影響

下線部・・・令和3年度と令和7年度の上位5項目



(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	85	高齢者福祉	40	22	近隣紛争・生活マナー
		観光・行事	41	20	医療・医療機関
13	83	子育て支援	42	19	介護保険
		図書館	43	17	分煙・禁煙
15	75	住宅・建築	44	16	保育園（待機児童対策）
16	67	障がい者福祉			博物館・文化事業
17	65	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	46	14	国民健康保険
18	54	放置自転車・駐輪場	47	13	放課後事業・青少年教育
19	53	まちづくり	48	11	健康診断
		騒音・振動・悪臭・空き地管理			区議会関係
21	50	戸籍・住民登録	50	10	人権擁護
22	47	選挙			就労支援・労働者保護
23	46	広報・広聴・区民参加			論旨不明
		庁舎以外の区管理施設	53	9	予防接種
25	44	産業振興			こども園・幼稚園
		マイナンバー	55	6	健康づくり・健康増進
27	43	バス			ボランティア・地域活動
28	41	庁舎管理			国政・都政・民間
29	38	保育園（待機児童対策以外）	58	5	中小企業支援
30	37	学童保育・児童館			ホームページ
31	35	住区センター	60	4	温暖化・節電
32	34	生涯学習			歩きスマホ・迷惑行為
33	33	ペット飼育・犬の糞・住居衛生	62	3	健康危機管理（感染症など）
34	30	防災			、ホームレス、情報公開・個人情報保護、熱中症・光化学スモッグ、国勢調査、国民年金、新都市構想・大学連携
35	25	鉄道・駅			【7項目】
36	24	消費者保護	69	1	DV・虐待
		行政手続き			
38	23	計画・事業全般		349	その他
		税金			

(3) その他の声の内容及び件数について

ア 生きがい奨励金に関する声（4月～3月）

署 名 合計 1,908 筆

ハガキ 合計 0 通

要望書 合計 0 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、一つひとつを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7年度の組織名で記載しています。

(1) 水道の基本料金無償化の区域外となってしまった区民への支援について

環境部、衛生部、都市建設部、総務部、政策経営部

【区民の声】

猛暑から都民の命と健康と暮らしを守るために東京都で実施する水道料金の基本料金無償化が決まったが、私は足立区と埼玉県の境界近くに住んでいて、東京都の水道ではなく〇〇市の水道を使っているため、その恩恵を都民として受けることができない。

東京都水道局や財政局にも何度も確認したが、この制度は東京都の水道を利用していない都民には該当しないと言われた。都の水道を利用していない市部や島しょには補助をするのだから、同じように支援できるように区から都に働きかけてほしい。なぜ、同じ都民である私たちが同じ恩恵をうけられないのか。

物価高騰で本当に苦しいです。東京都からの支援が受けられないのであれば、区民の命を守るために、区で支援するよう検討してほしい。

【実現内容】

区からも都に働きかけを行うとともに、関係所管の協議の結果、環境部を中心に衛生部、都市建設部、総務部、政策経営部が協力し、区独自の支援に向けて準備をすすめました。

区内の該当地域に水道を供給している草加市・川口市の協力を得て、東京都の水道局以外の水道を利用している方々を対象に、区独自の「足立区熱中症対策応援金」にて、都実施事業と同等の基本料金4か月分について、区で給付することとしました。また、その後、都から区に対する特別交付金の実施が発表され、区の助成相当額の歳入を確保しました。

(2) 図書館の本のリサイクルについて

中央図書館

【区民の声】

区立図書館では、新聞とともに、新聞の縮刷版（〇〇新聞縮刷版）も購入し閲覧に供しています。

一方で、区立図書館では、所蔵期限の切れた雑誌書籍をリサイクルに出して、区民に提供しています。区民の税金によって購入された雑誌書籍をリサイクルとして区民に提供する事業は、とても有益だと思います。

ところで、〇〇新聞縮刷版は、古い新聞とともに廃棄処分をしているそうです。縮刷版は書籍なのだから、リサイクルに提供してほしいと思います。

【実現内容】

区立図書館では、新聞縮刷版を含む図書館資料について、保存年限や利用状況などを踏まえ、必要に応じて蔵書から除籍し、リサイクルに供する手続きを行っております。

このたび、いただいたご意見を踏まえ、資源の有効活用の観点から検討した結果、保存年限を経過し除籍した新聞縮刷版につきましては、令和8年6月以降、状態などを確認したうえで、リサイクルとして活用し、可能なものについて再資源化を図る取扱いとしました。

(3) あだち広報電子ブック版のPDF配信について

報道広報課

【区民の声】

(LINEによるあだち広報発行案内時の) あだち広報の電子ブック版の動きが悪すぎてまともに読めないで、PDFで配信してほしいです。

Analytics でどこが読まれているかなど解析したいのも分かりますが、そもそも読まれないなら意味が無いかと思います。

【実現内容】

ご意見のとおり、LINEにてあだち広報発行の案内を配信した際に、配信した直後にアクセスが集中するためか、あだち広報電子ブック版の展開が遅い現象があります。

5月25日号の配信から、利用者が電子ブック版だけでなく、ホームページやPDFなど複数の方法から選べるような案内に変更しました。

(4) 地域学習センターの冷暖房停止時間について

生涯学習支援課

【区民の声】

〇〇地域学習センターで、週に一度ダンスの講座を受講しています。意見したいのは冷暖房の停止時間についてです。

館内は夜の21時以降になると自動で冷暖房が止まるシステムらしく、20時過ぎからの講座の後半はサウナのように暑く、受講生みんなお風呂上がりようになってしまいます。

昨日受講の際も汗だくで顔が真っ赤になり、5月でこれでは夏は熱中症で倒れてしまうのでは？と不安です。

せめて夏場だけでも講座が終わる時間までは冷房が入るようにしてもらえませんか？ご検討お願い致します。

【実現内容】

冷暖房の停止時間については、施設全体で一括管理をしており、例年、春や秋など過ごしやすい気温の時期は、節電も兼ねて 21 時に停止する設定としています。また、夏や冬など、暑さや寒さが厳しい時期には、センターの閉館時刻である 21 時 30 分に停止するよう、設定を切り替えています。

しかし、すでに暑い日も増えているため、閉館時刻の 21 時 30 分に停止するよう、すぐに設定を切り替えました。

なお、各学習センター職員が集まった定例会にて、利用者の体調を優先に冷暖房停止時間を設定するよう、情報共有しました。

(5) 図書館休館日の一覧印刷方法について

中央図書館

【区民の声】

竹の塚図書館だけかもしれませんが、図書検索に使うパソコンから休館日の一覧を印刷すると、出力されるレシートと一緒に読み聞かせ等の日も印刷されます。休館日と読み聞かせ等の日の印刷は分けていただけないでしょうか。

【実現内容】

休館日の一覧が印刷されるレシートには、現状では図書館システムに登録されている直近 3 か月間のすべてのイベントも一緒に表示されるため、イベントの日程が列挙された長いレシートとなり、休館日の確認がしづらいものとなっていました。

ご要望を受け、システム事業者にも確認のうえ、検討した結果、休館日のみがレシートに印字されるように変更することとしました。変更には図書館システムの設定変更が必要であるため、変更の時期は令和 7 年 11 月中旬以降となる予定です。※

※ 令和 7 年 10 月 23 日から休館日カレンダーのみ印刷されるように変更済

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7年度の組織名で記載しています。

(1) 千住区民事務所へのホームページのアクセス案内について

地域調整課

【区民の声】

足立区に引っ越して2年目です。千住区民事務所の行き方がわかりにくいです。ネットなどで見ても、正直全くわかりません。商業施設との関係で、詳しく書けないかと思うのですが、行き方についてもう少し詳しくホームページなどに記載してほしいです。引っ越してきた時、今回手続きした時、2回迷いました。現地駅周辺にも案内が目につかないです。毎日北千住駅を利用している私なのになんです。ホームページに書いてもらうだけで、十分です。

【実現内容】

ホームページには、千住区民事務所の入る建物名は「千住ミルディスⅠ番館」となっており、初めて来られる方には「北千住マルイ」と同じ建物であることがわかりにくいいため、ホームページを修正しました。

申出者からのご意見を受け、ホームページの「施設情報」「アクセス方法」欄を「北千住マルイが入っているビルの10階」と修正し、掲載することとしました。

(2) 公園内の設置物について

公園維持課

【区民の声】

公園の中央に円柱の石が3個設置してありますが、子供が足をぶつけて怪我をしてしまいました。邪魔で危険なだけでほとんど使われていませんが何のためにあるのでしょうか。使うメリットがなく危険なので撤去してください。

【実現内容】

ご意見いただきました、公園の円柱の石（スツール）は、木陰の近くに腰を掛けることができるよう設置したものです。

今回いただきましたご意見を受け、必要性を検討した結果、当月中に撤去することといたしました。

(3) あだち食料品等物価高支援給付金の電子申請について

物価高騰重点支援給付金担当課

【区民の声】

先日「あだち食料品等物価高支援給付金」の電子申請を行いました。

電子申請受付画面では『「@kintoneapp.com」「@ad-bukka-support2026.kyufukin-system.com」からのメールを受信できるよう、各キャリアの設定方法に従ってドメイン受信設定を行ってください。』との文面がありましたが、上記に「@7ps-info.jp」も追加したほうが良いのではないのでしょうか。

また、ポータルサイトや足立区公式サイトのお知らせページにも、「セブン・ペイメント」を利用しているという情報を見つけれませんでした。

そのため届いたメールが正しいものか詐欺なのかの判断がしづらかったです。

「受取番号通知のメールはセブン・ペイメントから送信されます。」のような情報を掲載していただきたいです。

【実現内容】

ご意見を拝見し、3月16日（月）付で区ホームページを更新し、「セブン・ペイメントサービスより『notice@7ps-info.jp』というメールアドレスで、セブン銀行ATMでの受け取りについてのメールを送信する」旨の記載を追加いたしました。

また、「あだち食料品等物価高支援給付金ポータルサイト」にも、区ホームページと同様のご案内を掲載しました。

(4) 年間パスポート購入時の個人情報記入方法について

公園維持課

【区民の声】

先日、生物園で年間パスポートを購入しました。

氏名と住所（足立区まで）の記入を求められましたが、その用紙が他の人と共通のもので、私が記名した際はすでに多くの方の名前と住所が上に書かれておりました。

（私は気にしませんが）不快に思う方もいらっしゃるかもしれませんので、このご時世、個人別のものにするなどの対応をご検討いただいたほうがよろしいかと存じます。

【実現内容】

年間パスポート購入者リストには、①お名前（ふりがな）②種別（大人・中学・小学）③居住地（市区町村まで）の3点をご記入いただいておりますが、今回のご意見をいただき、紛失防止策や保管方法を徹底した上で、各自個別の紙に記載していただく方法に変更しました。

6 職員の接客に対する苦情やご意見

寄せられた苦情には、職員の言葉遣いや接客態度に対するご意見が含まれています。お客様の声を真摯に受け止め、区役所全体で接客力の向上に日々努めていきます。

＜接客に関する苦情の分類 合計 162 件＞

電話対応	件数	その他	件数
言葉遣い・態度	37	事務処理の遅れ等	18
説明不足・知識不足	9	身だしなみ	3
保留時間・転送	0	執務環境	1
窓口対応	件数	私語、飲食、喫煙等	8
言葉遣い・態度	59	公用車の運転	6
説明不足・知識不足	8	勤務時間外の言動	1
待ち時間等	8	その他	4

(1) 申請手続きの煩雑さについて

【区民の声】

〇〇の設置の助成金にて、古い〇〇を新しい〇〇に交換させて頂き、本当に助かっていますが、申請のハードルが高く、区の対応にストレスと、やはり行政の縦割りに仕事の非効率化を感じざるを得ません。

申請依頼すると、事務手続きの複雑さだけで理解し辛いのに、二つも三つも部署をたらい回しされる。挙句の果てに現地確認をA課の職員が4人来て、これはB課の仕事だから、再度現地確認をB課に依頼しますと言われました。

足立区からの助成金はとても助かるはずですが、運用のハードルが高く利用しづらいと言わざるを得ません。

【対応内容】

申出者の方には担当の職員から架電し、申請の方法について改めて説明するとともに、相談や書類作成のサポートを行うことにより負担軽減を行っていく旨お伝えしました。

また、事前に設置要望箇所を管轄する部署で現場の状況を確認し、現地立会を実施した後に設置位置を決定することにより、申出者の方への負担軽減を図ります。

今回のように立会の結果によって設置場所が変更となり、担当部署が変わった場合でも、庁内連携により処理することを相手に伝え、止むを得ない場合を除き、再立会等を求めないようにいたします。

(2) 公用車の運転について

【区民の声】

タクシー運転手である。お客様を乗せて走行していたところ、車体に足立区役所のステッカーを貼った車が一時停止を無視して交差点に入ってきたため、事故になりそうになった。お客様にはケガはなかったが、このことに対して謝罪を要求する。

【対応内容】

運転時の状況を確認した上、申出者の方には担当課の職員から架電し、事故につながりかねない運転であったこと、再発防止を講ずることを伝え、謝罪しました。

運転していた職員およびドライブレコーダーを確認したところ、細い路地から出る際に一時停止はしていたが、広い道路に右折する際、申出者のタクシーとの車間距離を取っていないと、また、助手席にいた職員も目的地の地図を確認していたため、区車両側の安全確認に問題のある走行でありました。

このため、本人への指導や研修への参加による安全運転への学習をさせるとともに、所内でヒヤリ・ハット事例を共有し、安全確認を徹底することを周知しました。

(3) バス車内での会話について

【区民の声】

今日、区役所から北千住行きのバスに乗りました。バスの中で、区役所の人らしい男女が大きな声で話をしていました。

マスクもせずにやや混んだバスの中で大きな声で話すこと自体嫌だなと思いました。内容が仕事の話なので驚きました。上司らしき女性が、部下らしき年配の男性にキツイ口調で話していました。個人情報ではないのかもしれませんが、仕事の内容を外でしゃべることは良くないと思います。

【対応内容】

庶務担当課長会で、本件も含め、これまでに区民の声で指摘されている職員のマナーに関して注意喚起を行いました。

特に新規採用職員、本庁舎外から異動してきた職員へ周知徹底させるとともに、外部委託事業者にも併せて周知徹底を図りました。

7 お寄せいただいた感謝の声

区民の声では、要望・意見、苦情等のほか、区の事業や職員の対応についての感謝をお寄せいただいています。区民の声にお寄せいただいた「感謝の声」の一部をご紹介します。

※ 「感謝の声」は、原文に近い形で掲載しております。

※ 担当課名は令和7年度の組織名で記載しています。

(1) バスの一日乗車券に関する、区民の声の回答への感謝

交通対策課

私の意見要望に対して早々のご回答どうも有難うございます。

このような案件は東京都の仕事の範囲かもしれません。にもかかわらず、足立区において丁寧な対応をしていただき感謝しています。

多くの区民から多様な意見が届き、その一つ一つの具現化が非常に困難であることと充分認識しています。それでも私たちの声が区政をより良くする一助となればとも思っています。意義のあるお仕事これからも続けてください。期待しています。

(2) 公園の草刈りについて

公園維持課

現在、自宅近くの〇〇公園と〇〇公園で、草刈りが行われている。

この2つの公園は保育園の近くにあり、保育園の建て替え中でなかなか外遊びのできない子どもたちの、貴重な外遊びの場所である。

この草刈りによって、子どもたちが蚊などに刺される可能性が下がると思う。適切な時期にさせていただき、感謝しています。

(3) 図書館司書の読み聞かせについて

中央図書館

東京女子医科大学附属足立医療センターの小児科で行われている、江北図書館司書による読み聞かせについて。

子どもに持病があるため毎月女子医大に通っています。子どもたちは読み聞かせがとても大好きです。

病院という子どもにとっては苦手な場所ですが、読み聞かせの日はとても嬉しそうで大人しく最後まで聞いていてくれます。

司書の方もその場にいる年齢の子たちが楽しめるように色々な絵本を工夫して選んでは読み聞かせをしてくださいます。

沢山の絵本だけでなく手遊びを交えたり子どもが退屈しないように工夫がされていて、とても感心しています。

これからも、この取り組みが継続していただけること切に願います。暑い日も寒い日も病院に来てくれてありがとうと、沢山の絵本に出会えること楽しみにしています、とお伝え下さい。

(4) 伊興区民事務所職員の行き届いたサポートについて

地域調整課

視覚障害のある区民です。

マイナンバーカードの電子証明書の更新手続きに伊興区民事務所に伺った際、担当の〇〇職員が建物に到着するとすぐに気づいて入口まで迎えに来てくださり、受付席まで安全に誘導していただきました。希望の「物理キーボード接続」にも即座に対応していただき、手続き状況の実況説明も段階ごとに状況をわかりやすく説明してくださり、不安なく手続きを進められました。

〇〇職員の細やかな配慮は、視覚障がい者への合理的配慮を自然に実践したものであり、「誰もが安心して利用できる窓口サービス」という貴区の理念を体現していると強く感じました。ぜひ〇〇職員のご尽力をお汲み取りいただき、今後のサービス向上のご参考としていただければ幸いです。

(5) 本の貸し出しルールについて

中央図書館

読みたい本がたくさんあり、いつも図書館を利用させていただいていますが、予約本が手元に回ってくるスピードが以前より格段に速くなったように感じます。

返却期限を過ぎた場合、新規の貸出ができなくなる新ルールのおかげかとおもいます。自分も期日通りに返却しなければと意識するようになりました。

改善策ありがとうございます。

(6) 福祉まると相談課職員の対応について

福祉まると相談課

私は、3歩も歩けない難病患者です。だから区役所にも行けません。あだち広報で、福祉まると相談課を知り電話をしたところ、〇〇さんにお世話になりました。泌尿器科を受診する予定が、予約が取れず困っていたところ、〇〇さんのお陰で受診できるよう段取りをしてくれました。

また、難病手当を頂けるよう手続きの協力をしてもらい、人の親切に心が熱くなった。職員の〇〇さんに感謝を伝えてほしい。

(7) 小学校の道徳教育地区公開講座について

教育指導課

講演会、授業とも、素晴らしい内容でした。

配布資料として、学習指導案の略案が全ての先生によって作成されていることが、一番の良い所だと思います。

主題名、教材名がわかるのはもちろん、ねらう授業展開から発問や板書事項までひと目で理解できて授業の内容の把握がしやすくありがたいです。

PS です。授業、講演会とも、生徒さんみな、熱心にきかれていました。

(8) 迷惑駐輪の改善について

交通対策課

夏頃から何度か〇〇の前の迷惑駐輪の改善をお願いした者です。

警察にも何度も110番して改善を求めましたが、改善されなかったのですが、こちらに何度かお願いしたところ無理な無断駐輪がなくなりました。

どうもありがとうございました。

(9) 異音への対応について

生活環境保全課

〇〇の裏に住んでいるのですが、2年程前からヒュルヒュルと響く異音に苦しんでおりました。

騒音は終日続き、窓も開けられない状態でした。思い切って、足立区生活環境保全課へメールで相談したところ、△△様が電話を下さり、現地まできて騒音の確認、〇〇へ改善の申し入れをしてくださいました。

換気扇が不整備で、そこからの騒音であったようで、本日、修理が完了した旨△△様から連絡を頂きました。修理完了後も現地で状況を確認してくださいました。

ご近所も含め、長年騒音に悩んでいたのですが、迅速に対応くださり、わずか一週間で改善されました。感謝しか、ありません。

区長さんにもお伝えしたく、メールさせていただきました。

(10) あだち区民まつりについて

産業振興課、環境政策課、学童保育課、スポーツ振興課

あだち区民まつり（A-Festa）に久しぶりに家族とともに参加させていただきました。

防災・環境をはじめとした多彩なブースが並び、どのブースの方々も大変親切で温かく迎えてくださったことが印象的でした。楽しみながら学べる工夫が随所にあり、健康や防災、環境、そして現在の行政課題についても多くのことを学ばせていただきました。関係団体の皆さまのご尽力により、1日では回りきれないほど充実した大規模イベントだったと感じております。

区内の学童保育室に勤務しています。また、環境マイスターや総合スポーツセンターでボッチャのボランティア活動に参加していつも感じるのですが、区職員の皆さまはどなたも熱心で親切であり、区民として心から誇りに思っております。私自身も一区民として、今後も区のイベントや地域の取り組みに積極的にに関わり、より良い足立区づくりに協力してまいりたいと存じます。

このたびは、多くの方が笑顔になれる素晴らしいイベントを開催してくださり、心より感謝申し上げます。日頃より様々な行政活動にご尽力くださっていることにも、改めて御礼申し上げます。今後とも区民が楽しく思い出に残るような素敵なイベントの開催を、どうぞよろしくお願いいたします。

(11) 小・中学校入学準備金について

学務課

小・中学校入学準備金のお知らせが到着し、早速電子申請を行いました。

私は4児の保護者ですが、今回第三子でこのような施策を行っていただいたこと、大変感謝いたします。

去年は国の政策で行うことになったとはいえ、定額減税などの対応で現場職員の方の実務が混乱必至の状況であったとお察しします。

今回もこのような施策で現場職員の方の業務が増えることとは存じますが、そのような方々にも、感謝している区民がいることをぜひお伝えいただけたけす幸甚です。

(12) 足立区役所の職員の電話対応について

各課

私は、他自治体の代表電話の仕事をしていて、全国の役所からの電話を受けます。その中で、足立区役所の職員の電話対応が一番丁寧で素晴らしいです。足立区民として誇りに思います。

母が亡くなり、区役所に手続きに行った時も、丁寧に対応してくださり、帰る時「気をつけてお帰りください」と温かい言葉をいただきました。

とても嬉しかったです。

(13) マイナンバーカード交付担当職員の対応について

戸籍住民課

マイナンバーカードの受取予約システムに関する件で、戸籍住民課の〇〇様とお電話でお話をさせていただきました。その際のご対応が、一区民として、また地域公共政策に関わる一人の人間として大変心に響くものでしたので、感謝の気持ちをお伝えしたくお手紙を差し上げました。

実は、予約センターのシステムが思うように繋がらず、自動音声で切断されてしまうといった状況に苛立ちを感じ、その不満を〇〇様にぶつけてしまいました。本来、システムの不具合は現場の一職員の方が負うべき責任ではないにもかかわらず、〇〇様は私の苛立ちを一切否定せず、まずはその不満と不安を丸ごと受け止めてくださいました。

日々、多くの区民から厳しい声が届く大変な立場にいらっしゃると思いますが、〇〇様は終始、落ち着いた温かい声のトーンで対話を続けてくださいました。その誠実な響きに、私自身の尖っていた気持ちが次第に解けていくのをはっきりと感じました。

このような素晴らしい職員の方が、これからも誇りを持ってお仕事に励まれることを願っております。

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さま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7年度実施テーマ

- (1) 二十歳の集い実行委員と語り合う
- (2) 千住のDNAを引き継ぐ若手後継者と語り合う

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7年8月28日（木）
- 【会 場】 足立区役所
- 【参 加 者】 二十歳の集い実行委員 14名
- 【区側出席者】 区長、教育長、政策経営部長、報道広報課長、シティプロモーション課長、SDGs・協創推進課長、学校運営部長、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

本日はお忙しい中、ご出席いただきありがとうございます。前半は二十歳の集いをどうしていくか。後半は足立区に対するマイナスイメージ。今、区でイメージアップのプロモーションをやっている原点は、二十歳の集いで言われた、早稲田の学生さんでした。進学したら、「足立区からでもうちの学校に来られるんだね」と言われたと。自分たちもこれから区のイメージを変えていくために頑張っていくので、区としても真剣にイメージチェンジをやってほしいと。次の世代に自分たちのような、悔しい、惨めな思いをするようなことはさせたくないって言われたんですね。その思いで今までずっとやってきたんですけども、まだ完全払拭までは至っていないので、みなさん方にご意見を伺えたら良いなと思います。

実行委員

私は、去年の動画を見て、実行委員があると初めて知り、一生に一度の二十歳の集いを、自分の手で作り上げたいと思って参加しました。

みんなで盛り上がることで、疎遠になっていた友人とも、年月を感じさせないくらい距離を縮めることができたり、人生の節目となる集いにしたいと思います。

実行委員

区のイメージは、少し暗いイメージを持たれている人が多いんですけれども、区に貢献できるような行動力がある人もいるんだよということを伝えたくて、参加しました。

区長

今、疎遠になっていたというお話があったんですけれども、毎年必ず意見が出るのは、自分は小学校から私立に行ってしまったので、地元の友達がいないと。そういう人たちでも来られるような工夫をしたくて実行委員になりました、という人もいますよ。ぜひ、1人でも多く来てほしいので、いろいろ工夫が必要だなと思います。

実行委員

私も中学から区外に通っており、地元で友人があまりいないので、当日に参加するかすごく迷ったんですけれども、参加するのであれば、実行委員に参加して友人をつくって楽しく参加したいなと思いました。

区長

そういう考え方もあるわね。

実行委員

なので、1人でも来やすいような広報活動や、1人でも楽しめるような式にできれば良いなと思っています。

区長

私は幼稚園から地元へ行っていないんですよ。だから、正直、私は成人式に出ていないんですよ。なので、気持ちはよく分かって。

できるかできないか分らないけれども、1人参加の人たちのスペースを作って、そこで、1人参加者同士で語れるような場所を作るとか、背中を押してあげられるような仕掛けも少し考えてあげてください。お願いします。

実行委員

大学生になって考えると、区外の人たちは、別に足立区に対して何も思っていないのに、足立区の人が足立区に対して、劣等感や後ろめたさを感じているなと感じます。

実は私も早稲田大学に通っていて、早稲田で足立区出身と言っても、周りからの反応は特にないです。けれど、言っている本人がちょっと声を小さく言うみたいな状況になっていて、周りの評価というよりは、自分たちの評価がすごい低いなというのを感じます。それを少しでも上げられるような会にしたいなと考えて、今回応募しました。

区長

その後ろめたく感じる理由というのは、何だと思いますか。

実行委員

親世代のイメージがすごく悪かった。コンクリートの事件があって。その影響が

あるのかなと感じます。ただ、周りからの最近の評価は、全然悪いイメージを抱いているとは見受けられないので、内側からどうしていくかがすごく大事だと考えています。

区長

確かにコンクリート事件があって、あれが足立区の治安に対するイメージを決定的につけたというのはあると思うんです。ただ、一方で、平成14年頃は、犯罪の件数も23区で一番多かった。今、どういう状況か知っていますか？

実行委員

はい。すごい減ってきていて、23区の中でも全然最下位とかではなくて、いっばい下に区がいるような状況です。

区長

イメージで語られると、「安全なまちってどこですか？」というと、「田園調布のある大田区」とか、「お金持ちが多そうな世田谷区」とか言われるけど、世田谷だって大田だって、うちと同じぐらいなんですよ。面積割にしたり、人口割にしたりすると、犯罪が多いのは千代田区なんですよ。とは言え、私が区長になって、「何言っているの、千代田区のほうが多いのよ」とか、「世田谷区だって同じじゃない」と言っている歩いても仕方がないので、事実として犯罪を減らしていく必要があると思い、犯罪を減らしてきました。

あと、足立区のマイナスイメージの根幹をなすと言われていたことの一つは、子どもの学力です。ところが、今、国や東京都を上回るような成績を取るようなところまで来ているわけ。だから、先輩たちが頑張って結果を出してくれてきたことに対する誇りと、自分たちはこれから何ができるかを考えてほしい。もしかすると後ろめたいと思っている人たちは、この間の足立区の変化についてあまり知らないのかもしれないんですよ。

人から言われるならともかく、同世代の若い人たちが、自分たちに誇りが持てないというほど悲しいことはないので、何とかしていかなきゃならないですね。

教育長

今をしっかり知ることから始めてもらえると、さらに足立区が好きになるんじゃないかなと思いますので、ぜひそのきっかけになるような会になると良いなと思います。

区長

あとは、一体感というのが出ていたんですけれども、一体感を醸し出すために、何かみなさん方で考えていることはありますか。

実行委員

いわゆるコール・アンド・レスポンス、例えば、アトラクションの時に和太鼓彩さんが「わっしょい」と言ったら、会場のみなさんが「わっしょい」と言ったり、今年の記念品が、ステンレスタンブラーでして、さあ、みなさん、お隣の友達や親しい人たちと乾杯しましょう、乾杯！みたいな感じで。

区長

わっしょいというのは、今までもありましたけれども、箱からタンブラーを出して乾杯というのは今までないわね。面白いかもね。何かやっぱりやらないと、一緒に盛り上がりましょうと言っても、盛り上がらないんだよね。

実行委員

今、私たちは2つの班に分かれて冊子を制作してまして、1つ目がグルメ班とノスタルジック班というテーマで、今制作しています。

区長

実行委員の中だけでなく、SNSで発信して、みなさん方の、今度参加する人たちとか、同世代の人たちにアイデアをもらうというのはどう？

実行委員

それはすごく良いアイデアだと思います。

区長

実行委員で参加はできないけれども、投票したりとか、公募して、1人でも多くの人たちに広げて、一緒に冊子を作るという参加意欲を募るというのはどうですか。

実行委員

すごく良いと思います。

区長

頑張ってくださいね。

実行委員

先ほど区長が言っていたとおり、SNSは私たちが一番身近に感じるもので、インスタだったり、Xだったり、それで二十歳の集いのページを。

区長

公式のね、アカウントみたいなもの。

実行委員

インスタの二十歳の集い実行委員会公式アカウントが10月から運用開始ということなので、ぜひそれを活用して、いろんな人たちの意見も募集できたらなと思います。

区長

1人で行かなきゃいけない人たちに対しても、安心して来てくださいというメッセージをどうやって出せるかということもあると思うんだ。

実行委員

二十歳の集いって、多く的人是はやっぱり同級生と会うことがメインな目的ではあると思うんですけど、最近は1人カラオケ、1人焼肉とかもあるわけで。あまり会いたくないなという人の意見も尊重されるべきだと思うので、1人用のフォトスペースを作るのも。

区長

良いね、それは良いね。

では、これからちょっと話題を変えて、これからの足立区をどうしていくかなという事なんですよ。

例えば経済的に自分の思った学部に進学できない、または、大学を卒業すると数百万の借金、つまり奨学金ですよ、を背負って社会に出なきゃならない。けれども、まだ十分なお給料ももらえない中で、返済に追われて、思ったような社会人の第一歩を踏み出せないというお話もありました。まだ40人ほどですが、返済不要の奨学金を足立区では区独自で持っています。これは、医学部や歯学部などは、かなり学費も高いので、そういったところにも進学できるような奨学金を作りました。

夢は描くだけじゃなく、実現してこそそのもだという区の思いもあるんですよ。

みなさんの成長が足立区の成長だと思うので、できる限りの応援をしていきたい。みなさんの思う、こんなことをして足立区をもっとよくしていきたい、もっとプライドを持って、誇りを持っていきたいみたいなところがあれば、教えてください。

実行委員

学校で対人関係がうまくいかなかった場合、転校するというのは結構大きな壁であると思うんです。転校する理由に、いじめられた人じゃないと転校できないと聞いて、もう少しハードルを低くして、人生をやり直すじゃないですけども、そういう選択肢を増やせば良いかなと思います。

教育長

もう少しハードルを下げてという意見は初めて聞きました。学校に通いづらい児童生徒、多いと思います。そういったことを声として聞く機会をもっと教育委員会としても作ってほしいと思いました。

実行委員

私は今、社会人2年目で一人暮らしをしています。高校卒業のタイミングで足立区の会社に就職して、会社の寮にいます。

区長

大変だね。

実行委員

はい。やっぱり大変なんですよ。楽しいものもあるんですけど、仕事をしながら、自分でやりくりをしなければいけないという。18、19、20とかという若い年代にとって、家賃やライフラインの支払いがすごく大きいと感じています。今は何とかやりくりしてはいるんですけども、私は3個下に妹がいますが、もし同じ状況になったときに、妹は絶対無理だと思うんですよ。

区長

自分ではできるけれどもね。

実行委員

そういったところのサポートがあると凄く嬉しい。足立区には凄く思い入れがあって、ずっと暮らしたいと思っているので、制限が22歳以下とかでも良いので、金銭だけでなく、暮らしの面でもサポートがあれば一番ありがたいなと、最近考えています。

区長

今、高校生までは支援があるんですけども、1回社会に出た後の最初のというのは、今は具体的な支援はないですね。

ちょっとそれは、今後の課題にさせてください。でも、おっしゃるとおりだわ。

実行委員

私は、今の足立区が凄く好きで、良いまちだと思っているけれど、自分より上の世代のイメージがあまり良くない。マイナスイメージが子どもに伝わるのはもったいないと思って。子どもに足立区の良さを広められるような活動とかをしていただければ。

区長

みなさん、足立区で受けられるサービスは、23区共通だと思われがちなんですよ。ところが今、それぞれの地域が知恵を使って独自のサービスを展開しているんですよ。だから、足立区が他の区に比べてこんなこともやっていますよって、多分ご存じないんだろうと思うんです。

今度始まる小、中学校に入るときの準備金としての10万円の支給も、足立区唯一ね。

お金がかかるじゃないですか。制服やかばんを買ったり、学用品も。だから、せめて準備金を出すことによって、普段諦めている経験とか、習い事に少しでもお家でお金を使ってもらえないかなと。お子さんの経験、体験に生かせるような使い方をしてほしいと考えているので、ぜひそういう足立区の今の実態みたいなものを伝えてあげられると良いなと思うのね。

決して、同一のサービスじゃないんですよ。だからこそ、何が必要なのか、今、区のそれぞれの世代の人たちが何を求めているのかということ、私たち役所にいる人間がどれだけアンテナを高くして、キャッチできるかということに尽きるんだろうと思うんです。

実行委員

女子大の理系学部に通っています。共学も受けたんですけど、共学は、男子対女子が9対1みたいになっていて。自分が文系を選ぶか、理系を選ぶかは、中学校ぐらいの段階でだんだん形成させていくものだと思うので、理系の女子の割合をもっと増やすための取組も推進していただけると。理系に踏み出す勇気を、もっとハードルを下げられるような環境を整えられたら良いなと思います。

区長

中学校、高校のときに、将来をどうするかって、周囲に自分のお手本になるような大人がいるかどうかというのは非常に重要で、だから、周りに建築をやっている

専門家がいたり、エンジニアがいたりして、あの人が良いなと思ったりすると、男性とか女性とかあまり気にしないで、そちらの道を選べたかもしれないですね。

公務員、受けてください。ぜひ足立区の公務員、目指してください。また、入区式で会いましょう。

実行委員

会に参加して、足立区のいろんな政治を知れたと思います。PayPayだったり、犯罪件数が減っているとか、そういうことを恥ずかしながら知らなかったんですね。恐らく、この場にいる実行委員も結構知らない人が多かったと思うんですけど、それが一番の問題とされていて、今こうやって足立区の内情を知れた状態で、足立区を見てみたら、何かすごく良い区だなと思って。

区長

そうなのよ。

実行委員

なので、もっと足立区民が足立区のことを知れたら、足立区のことを好きになると思ったので、区の活動をもっと、区に限らず他の区にも広めていくプロジェクトを増やしていければ、足立区への偏見がなくなると思いました。

区長

ありがとうございます。

実行委員

ホームページを見ると、大学誘致とか清掃活動とか、行われているのに、あまり知られていない。先ほど、知られていないことが一番の問題とおっしゃっていたと思うんですけども、ホームページに記載されていても、そこに見に行く人って…

区長

そうそう、行かないもんね。

実行委員

どうしても少ないとされていて、もうちょっと広報活動を。

区長

プッシュ型にね。

実行委員

そうですね。二十歳の集いの話でも、私たちの世代はSNSが身近にあるので、そうしたツールで広報活動を行っていけば、良いイメージにつながると思いました。

区長

ありがとうございます。

区外の人はどうして足立区に対してマイナスイメージを持っているかという調査もしたけれど、漠然としているんです。足立区に来たこともないし、知り合いもない、だけど、テレビで何か面白いことを言っていたとか。だから、それを上書きするような強烈なプラスイメージを発信していかなくちゃいけないと、担当部署も苦労しているんですけども、みなさんも実行委員として関わったからには、ぜひ

プラスイメージの伝道師になってよね。誰かがやってくれるじゃなくて、自分たちがぜひ広げていってほしい。みなさん方の先輩たちも、そういう努力をしてくれて、今があると思うので、お願いします。10年後の後輩たちに、さらに良い足立区を、バトンタッチしていくためにも頑張ってください。良い集いにしてください。楽しみにしています。

～二十歳の集い実行委員と語り合う～

1 実現したこと

(1) 式典開始（オープニング）のメリハリのある演出

アトラクションの際に、和太鼓グループ彩-sai-さんの掛け声に合わせてコール・アンド・レスポンスを行いました。

(2) SNS の発信回数を増加

例年、実行委員が行っている Instagram でのカウントダウン企画に加え、新たに足立区の公式 X でも同様の企画を行ったことにより、発信回数を増やしました。

(3) SNS を活用した意見の集約

SNS を活用し、意見を集約するとともに、よくある質問を掲載しました。

2 実現できなかったこと

(1) 一人用フォトスペースの設置

パネルを選定する際、複数人で撮影可能なスペースを優先して欲しいとの意見が出たため、一人用から変更し、設置しました。

(2) 千住の DNA を引き継ぐ若手後継者と語り合う

【実施年月日】 令和8年2月26日（木）

【会場】 足立区役所

【参加者】 若手後継者 6名

【区側出席者】 区長、政策経営部長、あだち未来創造室長、産業経済部長、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

昨年は千住宿開宿400年ということで、皆様方にお力をいただいて様々なキャンペーンを張ってまいりました。

もちろん千住ばかりが足立区ではなく、それぞれの地域で今、まちづくりが進んでおりますけれども、やはり足立といえば千住が一つの大きな看板ですので、さらに千住の魅力、ポテンシャルに磨きをかけていくということが、区内外のイメージを高めていく一番の早道であると考えております。

今日はお仕事を通じた千住のまちの関わり、これからどんなふう to それを広げていけば良いのか、というような夢も含めて、ぜひ教えていただいて、区としても

様々な分野で皆様方の思いが少しでも形になるようにご協力させていただければと思っています。

若手後継者

私の本職は葬儀社で、今10代目ですが、会社の目の前にあった築90年ぐらいある建物が壊されるという話があって、千住の景色を守るために、飲食店として経営しています。

区長

千住宿の残すべき景観、町並みを残すための区としての支援をやっていかないと、本当に今ぎりぎりのタイミングだという意識はあります。

若手後継者

私は料理屋をやっております、料理屋だけでなく、15年ほど前から「千住湯葉」という名前をつけて、千住で作った湯葉を売りにして、今朝もニュース番組で紹介していただきました。先日は千住小学校で和食文化の出張授業をさせていただきました。

区長

ありがとうございます。なぜ湯葉だったんですか。

若手後継者

先代の父が病気で体を壊して、そこから精進料理に走って、湯葉も豆腐もおいしいものがなかなかなくて、自分で研究した結果、今の湯葉が出来上がりました。最初は自分でおいしいものが食べたい、というところから始まりました。

区長

究極の贅沢ですね。

若手後継者

私は千住で表具師をしています。戦後、千住へ来てから3代目です。千住宿はすごく繁盛していて、いろいろな美術が花咲いたんですね。旧家のお家に当時の美術品が残っているんですよ。自分が力になれることであればお手伝いしたいと思っています。

区長

去年の400年がお祭りで終わらなかったのは、旦那衆たちが絵師たちをパトロンとして支え、作品を発注し、それが残っていたということです。それを当時の作品として蘇らせていただいたことで、評論家の皆さんから「千住の琳派」という一つの流れとして認めていただけたことも、千住宿の奥深さを発信できるすばらしい機会だったと思っています。

若手後継者

私は千住中居町で酒屋を営んでいます。私が4代目で、うちのお店が昭和元年の創業、今年で100周年を迎えます。お店を改装して角打ちを始めたり、100周年

に向けてまた新しい挑戦をしていきたいと思っています。

区長

一足先に100周年を迎えられるわけですがけれども、どんなことをイメージしていらっしゃるんですか。

若手後継者

父がメインとなって千住の酒屋の方々と会を組んでいて、そこでオリジナルの商品を幾つか出して、もう20年になるんですね。キリも良いので、100周年に合わせて、新しいものを作れたら良いねと話をしているところです。

若手後継者

私も酒屋の2代目です。私も千住生まれの千住育ち、主に飲食店様のほうにお酒を卸すというのが本業です。足立区を中心に、都内でも一部飲食店様にもお届けしております。

区長

扱っていらっしゃるのは何が一番多いですか？

若手後継者

売上げ構成では、ビールが多いです。次にワイン、和酒、日本酒と、いろいろなカテゴリーのものを取り扱っております。

区長

種類も増えて多様化している中、商品取り揃えるのはご苦労もおありでしょうね。

若手後継者

2万アイテム以上あるので、それを全てチェックしていくと、大変手間暇がかかります。酒税改正の際など、チェックすることが多い業種なのかなとは思っております。

若手後継者

私は佃煮屋を千住2丁目で営んでおります。私で5代目、109年目です。もちろん佃煮屋も続けていきたいんですが、建物も残していきたいなと思っております。

区長

ありがとうございます。あとはフリーに、自分も千住を守っていくために、こんな支援が欲しいみたいなのところがあれば、ぜひそれも教えていただきたいと思います。

若手後継者

荒川を何でもう少し活用しないんだろうなと。今、荒川をみんなの家の縁側にしようという荒川縁側実行委員会を作っています。その中で「橋の下プロジェクト」というのがあって、いろいろなことができるんじゃないかと。荒川の河川敷って、僕たちの時代だと、不良がたまっていたりとか、そういう暗いイメージを、何か少し明るくできればな。

区長

ありがとうございました。

区長

表具師は、千住の仕事ばかりではないですね？

若手後継者

いろんなところでやらせてもらっています。最近は個人での修復は少なく、大学や美術館などが多いです。

千住にずっと住んでいます、本当によくなったなというイメージです。

千住という、この場所という地の利がうまく、だんだんと生きてきたのかなと思っているんです。地価も上がり、開発も進んで、うちも隣がマンションになって家が傾いたりとか、いろいろあるんですけども、もともと宿場町としては一番大きくて、きちんとした文化の裏づけがあるから、これから進んでいく上ですごく優位な地域だと思っています。

あと、飲み横の古い長屋のようなビル、ちょっと汚いんですけど、綺麗にしながら、ああいうのは残していかないと、千住の良さというのがなくなっちゃうんじゃないかなと思いましたね。

区長

おっしゃるとおりだと思います。ありがとうございます。

若手後継者

400年に関しては、うちもお店のあるエリアが中居町で、旧日光街道からは離れているので、駅前の方は盛り上がっているな、ぐらゐの感覚で、特に影響はなかったというのが正直な感想です。

区長

日光街道を渡って西の方に来ていただく仕掛けは大事ですね、これから。

若手後継者

私は3年前から実家のお店に入ったんですが、その前が8年ぐらい東京を離れていて、久々にこっちに戻ってきたら、北千住駅から離れたエリアのことを「奥千住」と呼ぶ方々が生まれ始めていて。

区長

良いじゃないですか、「奥浅草」と一緒だね。

若手後継者

それが面白いなと思って、誰が言い始めたのかとか聞いて回ったんですけども、自然発生的で。

区長

「奥千住」はどこを指すんでしょうか。

若手後継者

定義としては、駅からおおむね徒歩10分以上離れていて、東西とかは関係なく。

区長

どっちもありということですね。

若手後継者

はい、個人商店を「奥千住マップ」の店のメンバーとして、みんなでコラボしたり、ステッカーを配布しています。みんなで「ちょっと駅から離れたエリアを盛り上げようよ」ということで、イベントをやったり。最近、千住の端っこばかりを行ったり来たりしているんですけども、8年ぶりに帰ってきたら、まちが変わっていて、すごく驚きました。

区長

何が一番変わったなという感じですか。

若手後継者

学生世代の子がまちに溢れているというのがまずびっくりして、駅前のお店のラインナップも学生さんが使うようなお店が増えたなと感じました。最初はすごく良いなと思ったんですけども、いざ住んでお店をやり始めてみたら、いるはずの大学生に出会う機会がなくて。「奥千住マップ」というのを始めたときにも、どうしたら大学生にまちのお店を使ってもらえるかというのを話し合ったんですけども、大学生とどこでディスカッションの場とかを設けられるのか、どこでつながりを得られるのかというのが。

区長

大学祭はどうですか。そういうときに出店してみて、出られるか、ちょっと分からないけれども。

若手後継者

そうですね、なので、うちも最近、ノンアルコールのメニューも作っているんです。

若手後継者

私どもの会社も駅から歩いて15分ぐらいのところですよ。私も千住で生まれ育って、千住の町並みが好きなので、昔の建物がなくなって高い建物が建ち始め、景観が少し変わってきたところがちょっと寂しくなるときもあります。この荒川と隅田川に挟まれている島のようなエリアは、ちょっと特殊な文化が残っていると思うので、私はやっぱり千住の町並み、景観を残してもらいたいな。古いものが良いというわけではなく、町の雰囲気。ここには何があったのかというのを知ってもらえることが必要なのだと思います。

若手後継者

ここ10年ぐらい、住みやすいまちランキングの上位のほうに食い込んできて、皆さん住みやすい、住みやすいと。ただ、10年前に住みやすいまちランキングで上位にあったとしたら、そのときはすごく住みやすかったのかもしれないですけど、今、いろいろな若者が集まって、もちろん良さもあるんですけど、地元民からすると、ちょっと住みづらくなったなということもありますね。

区長

どんなところですか。

若手後継者

ごみ問題。若者のほうが多いと、空き缶だったりとか。特に北千住駅前ですね。

区長

駅前について言えば、お店の方が夜にごみを出してしまっ、それを朝、通勤や通学の人たちが散らかったものを見て、これを何とかしてください、という話があります。銀座はごみの回収を朝やっているんです、早朝に。ただ、千住だけそういうこともなかなかできずに、結局お店を閉めるときに出されてしまうので、清掃事務所も大分指導に入っているんですけども、現実的になかなか難しいところがあるみたいですよね。

若手後継者

格好良い町では、もともとないじゃないですか、北千住って。洒落た町ではないので。

区長

そうなんですか？

若手後継者

けなしているわけじゃなくて、そこを誇っているぐらいなので、下町という感じをもっと出していってもらって。

区長

住んでいらっしゃる方は、それがおしゃれだとか格好良さというのを実感していらっしゃるでしょうけれども、区外の人から見ると、その言い方って難しいと思うんです。自分たちがそういう町だよ、かっこよくないんだよとかと言うのは格好良いですけども、人様に言われるのもちょっとカチンと来るかなという気はするんですね。難しいところなんですよ。

若手後継者

周りの方がどう思うかというところですけども、逆にそれをなくしてしまうと、千住に対しての形容詞がもうなくなるというか。金太郎あめみたいな感じのまちばかり、できているじゃないですか。僕も、形容の仕方は難しいけれど、「変な人たちが集まっている町」みたいな感じも、僕たち結構そこら辺は納得しているところ。逆に隣町の人から見て、「北千住、変な人多いよね、そうだよね」と、言われても、それを高く見せようという感覚は、僕たちの周りにはない。それがなくなってしまうときに、僕たちのオリジナリティーはどこに行ってしまうんだろうみたいな感覚です。

区長

仲間意識というか、すごく感じますね。

若手後継者

ちょっと前のポスターにあった、ワケあり区、あれがすごく良いキャッチコピー

だと思って、自分たちをちょっといじりながらも、違う意味でのワケあり区ですよと、良い意味でのワケあり区になりましたよという、あのコピーがすごく良いなと思って。

区長

ありがとうございます。

若手後継者

これは多分無理だと思うんですけど、今、商店街にマンションがすごく建ってきていて、今どんどん地代が上がってきてしまっているのを守ろうとする規制というのは、難しいものなんですか。

区長

土地の持ち主にとって今何が一番資金にできるかと言ったら、マンションにすることなんですよ。私たちが仮に土地を買収するにしても、路線価以上で買えないわけですよ。そうすると、とてもゼネコンとは勝負にならない。

若手後継者

最近目立つのは、自転車の事故が多い。逆走や、人が並んでいるところへ突っ込んできたり、その辺の対策をお願いできるとありがたい。

区長

ご承知のとおり、4月から自転車の違反も切符が切られることになりますので、それに合わせて区も指導班を作って街頭指導すると同時に、警察とタイアップしてまいります。やっぱり大人が率先して子供にルールを見せてほしいですね。

お疲れのところありがとうございました。楽しい話、明日につながる良いお話がたくさん聞けました。区長は聞くだけかと言われると困るので、一つずつでもなるべく早く形にしてお返しするようにしたいと思います。

～千住の DNA を引き継ぐ若手後継者と語り合う～

千住宿開宿 400 記念特別企画として開催しました。千住の街並みを残そうという思いや、荒川の活用、「奥千住」など、新たな千住の魅力を発信する取り組みが紹介されました。

4 過去10年の区政を語り合う会（開催結果）

開催年度	回	テ　　マ	参加人数
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
令和4年度	1	二十歳の集い実行委員と語り合う	10
	2	足立区政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」	35
令和5年度	1	二十歳の集い実行委員と語り合う	8
	2	区内大学生と語り合う	10
	3	少年補導員と語り合う	8
令和6年度	1	二十歳の集い実行委員と語り合う	12
令和7年度	1	二十歳の集い実行委員と語り合う	14
	2	千住のDNAを引き継ぐ若手後継者と語り合う	6

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1回調査し、毎年の変化を把握することで、区民の要望・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ます。令和7年度は8月に実施しました。

(2) 区政モニター制度

公募した区民に意見や要望を聞き、区政運営の参考とする制度です。

(3) 世論調査(小規模調査)

区政モニター(定数200名)及び無作為に抽出した区民から、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7年度は、「人権問題」をテーマに実施しました。

(4) 各種区民アンケート

各部署がその担当する事業について実施するアンケート調査です。

2 世論調査の概要

「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、毎年の変化を把握しようとするものです。調査は、昭和47年から毎年1回実施しており、その目的は以下のとおりです。

- (1) 区政に対する区民の期待や要望・意見などを行政にフィードバックする。
- (2) 条例や計画立案の参考とする。
- (3) 区民の生活実態・意識などを把握し、行政運営の方向や課題を探る。

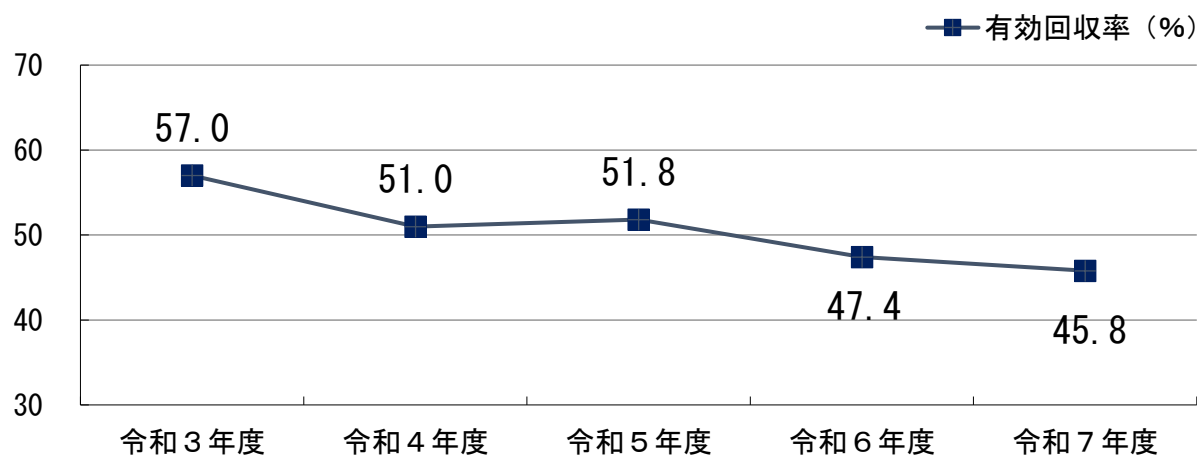
なお、調査内容・結果をまとめた報告書は、区内各図書館や区政資料室で閲覧できるほか、区のホームページでもご覧いただけます。

3 第54回世論調査の結果

(1) 調査の概要

ア 調査期間	令和7年8月12日(火)～9月5日(金)		
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	1,375票	(前年度	1,421票)
(イ) 有効回収率	45.8%	(前年度	47.4%)

回収結果（5年間の推移）



（2）調査の内容

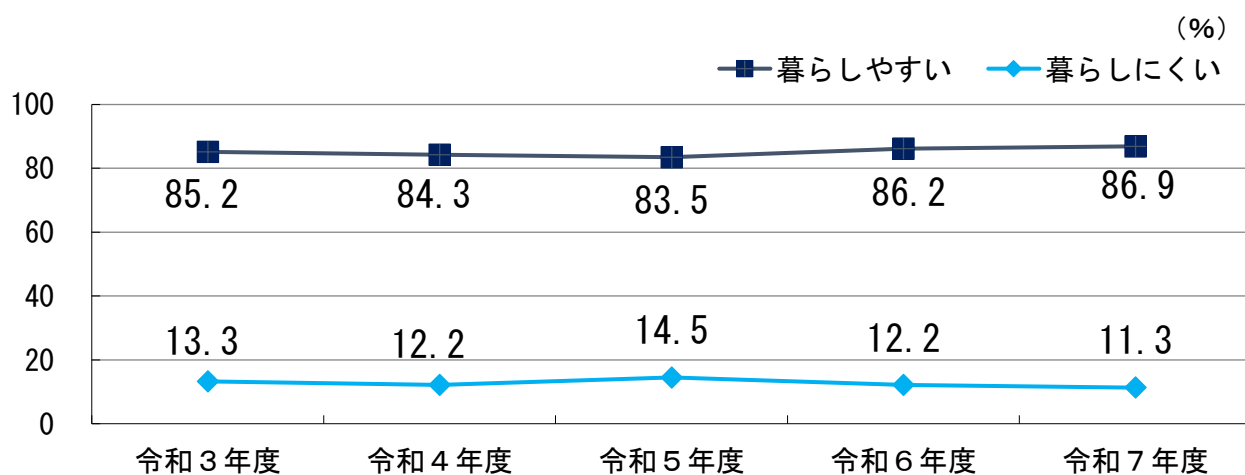
- ア 定住性
- イ 大震災などの災害への備え
- ウ 洪水対策
- エ 区の情報発信のあり方
- オ 健康
- カ スポーツ・読書
- キ ビューティフル・ウィンドウズ運動
- ク 環境・地域活動
- ケ 「孤立ゼロプロジェクト」など
- コ 「SDGs」・「協働・協創」
- サ 区の取り組み

（3）調査結果のあらまし

ア 地域の暮らしやすさ

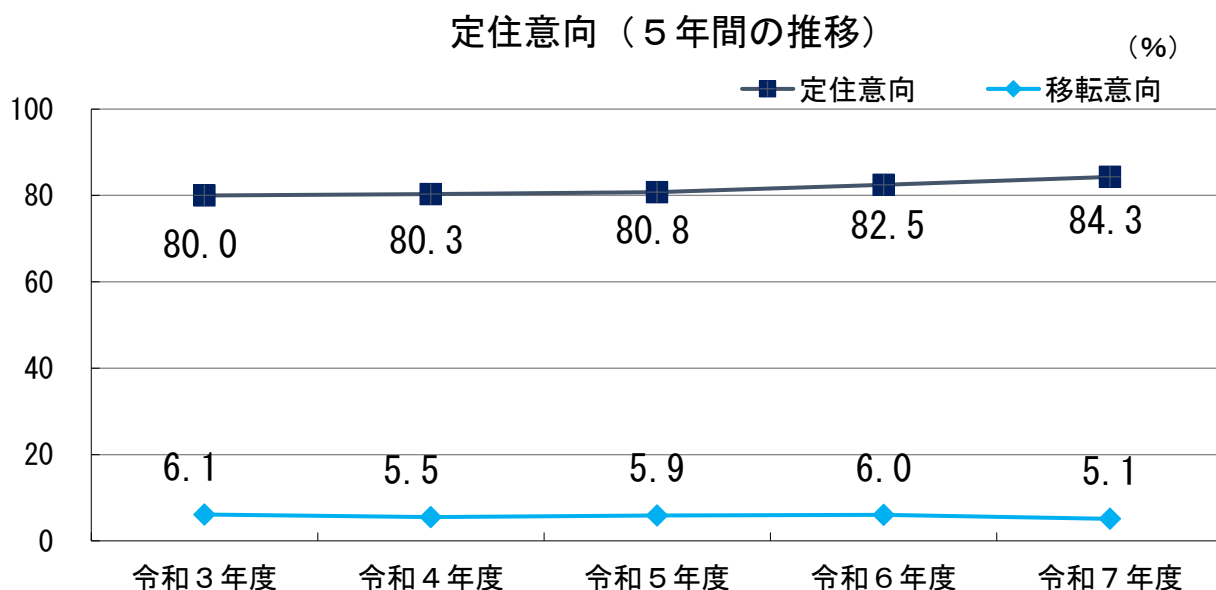
「暮らしやすい」は、本設問を開始した平成13年以降で最も高い割合となり「暮らしにくい」も最も低い割合となりました。

地域の暮らしやすさ（5年間の推移）



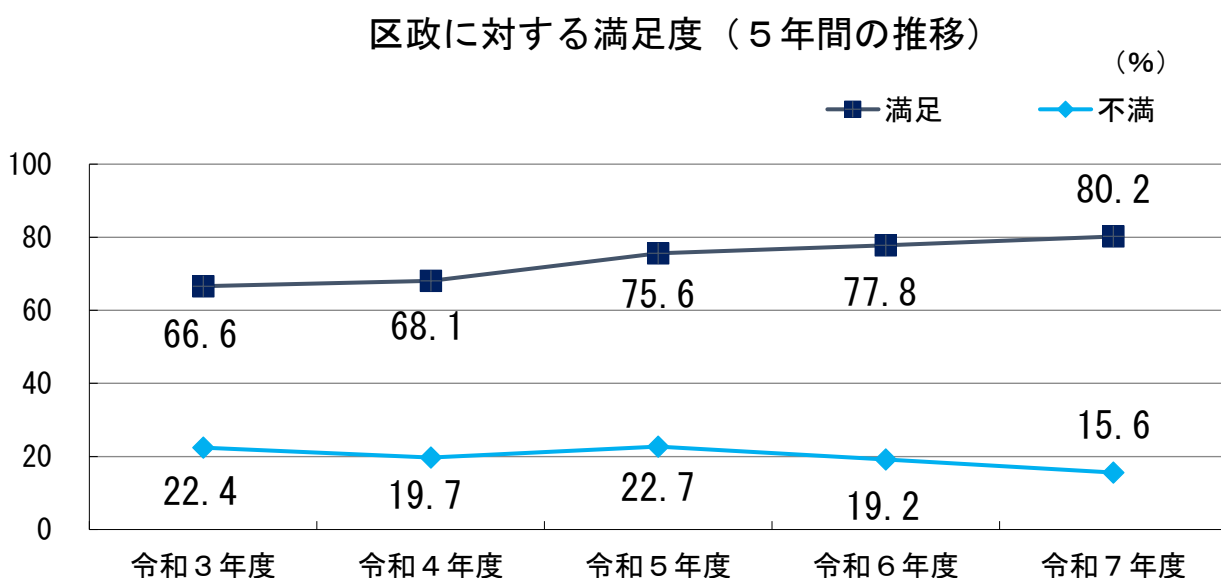
イ 定住意向

「定住意向」をもっている人は8割を超え、5年連続で最高値を更新しています。



ウ 区政に対する満足度

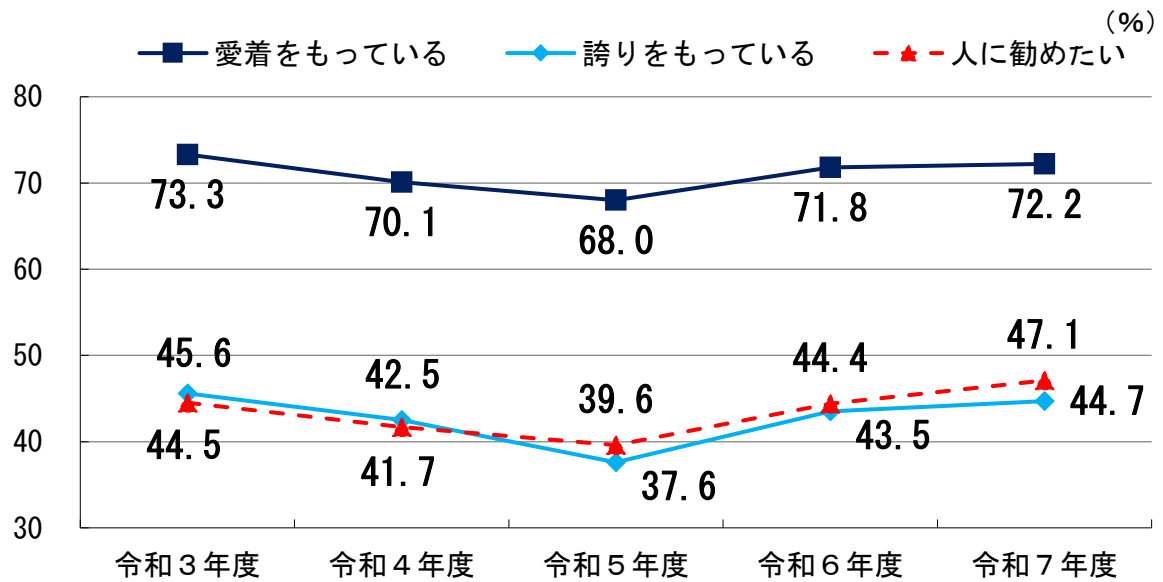
「満足」は8割を超え、平成25年の設問開始以降で最も高い割合となり、「不満」は1割台半ばとなりました。



エ 区に対する気持ち

「愛着をもっている」は7割を超え、「誇りをもっている」、「人に勧めたい」は4割半ば程度となっています。

区に対する気持ち（5年間の推移）

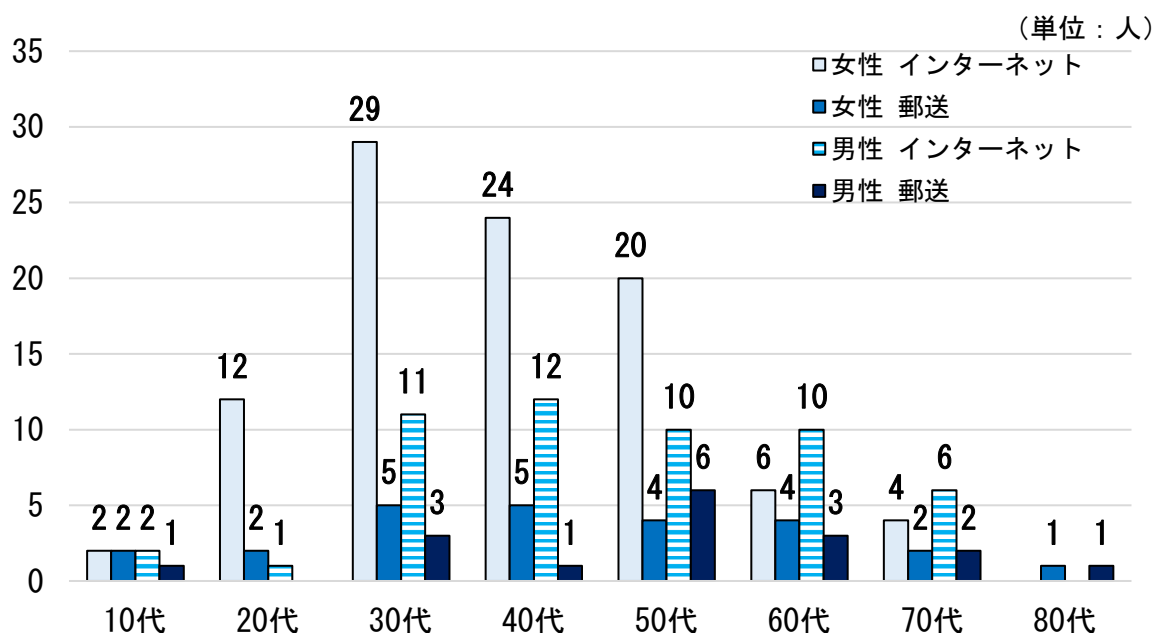


4 区政モニター制度

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。

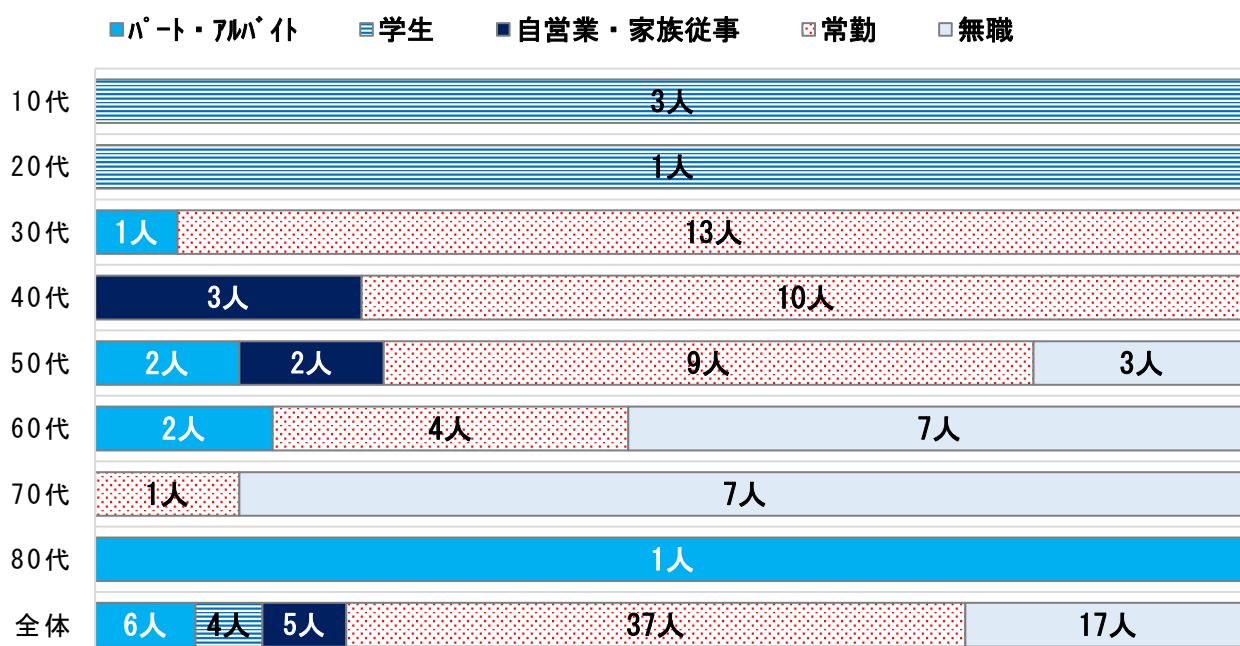
令和7年度は、1回の世論調査（小規模調査）にご協力いただきました。なお、区政モニター制度は、令和8年3月31日をもって終了いたしました。

（1）区政モニター 年代別・性別・回答方法別構成（令和8年3月1日現在）

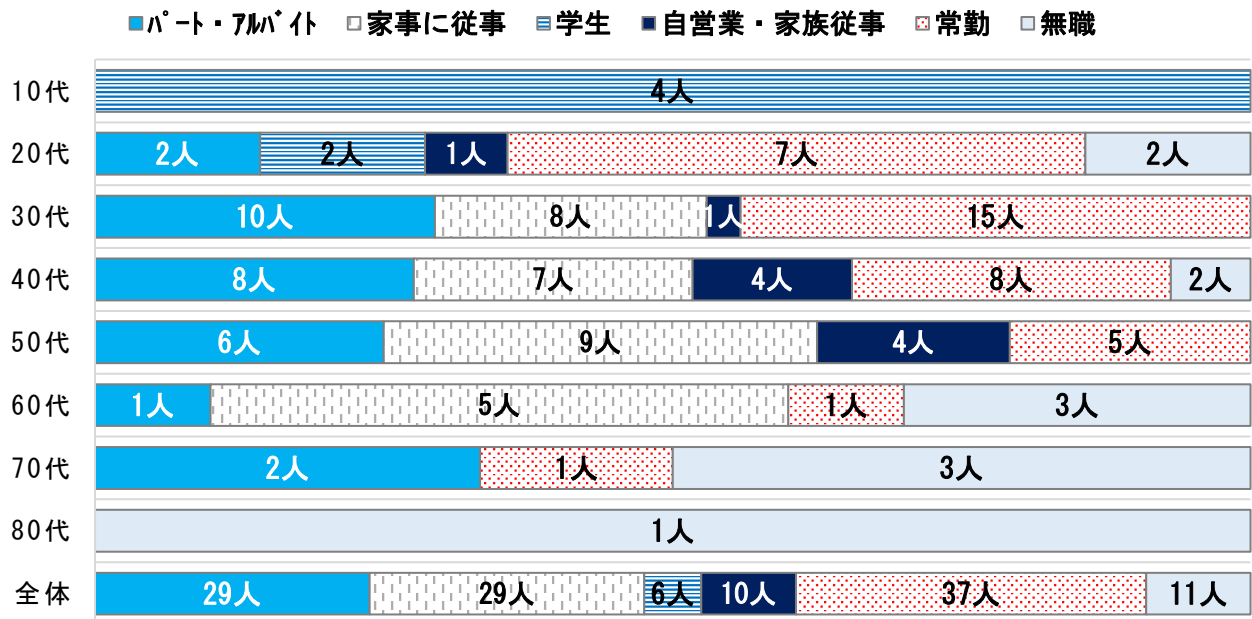


（2）区政モニター 年代別・性別・職業別構成（令和8年3月1日現在）

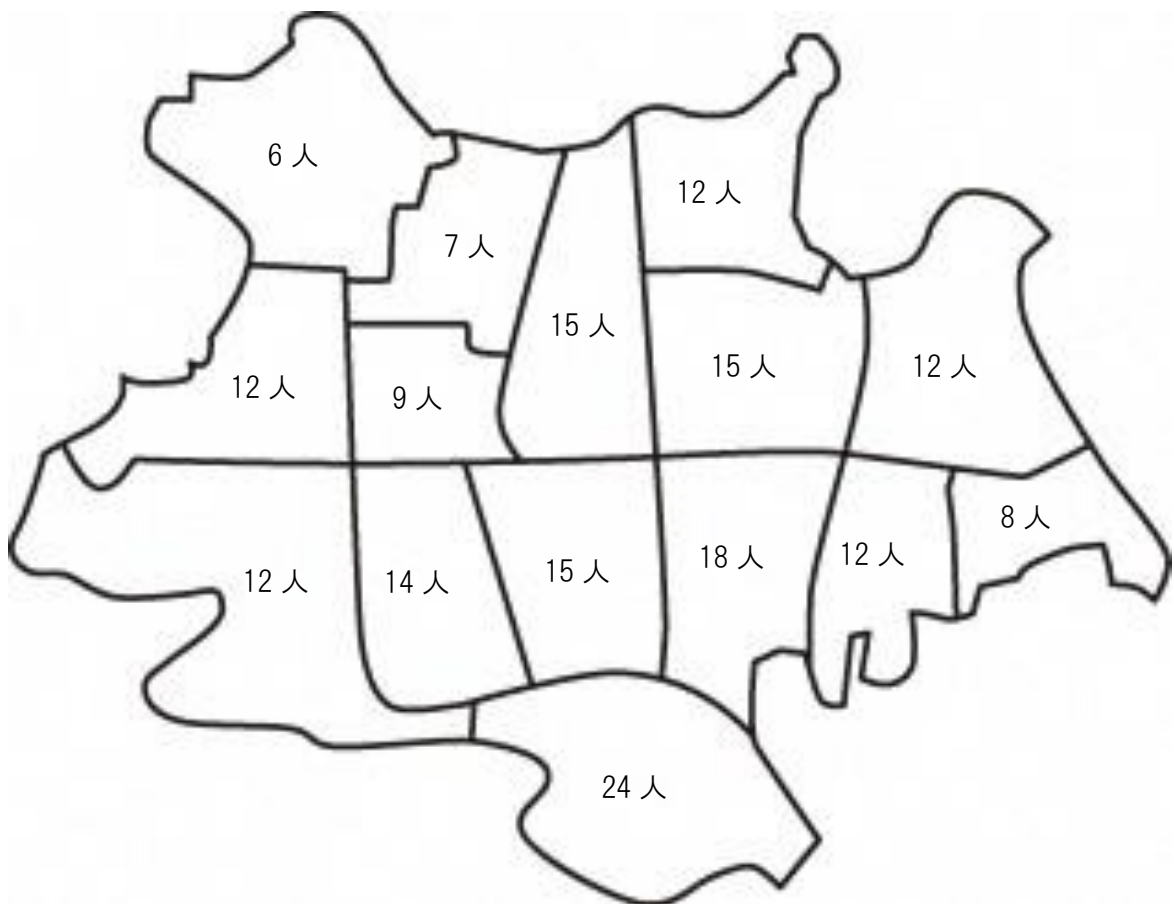
ア 男性



イ 女性



(3) 区政モニター 地域別構成（令和8年3月1日現在）



5 世論調査（小規模調査）の概要

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。

区政モニター及び足立区住民基本台帳から無作為抽出した区民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。

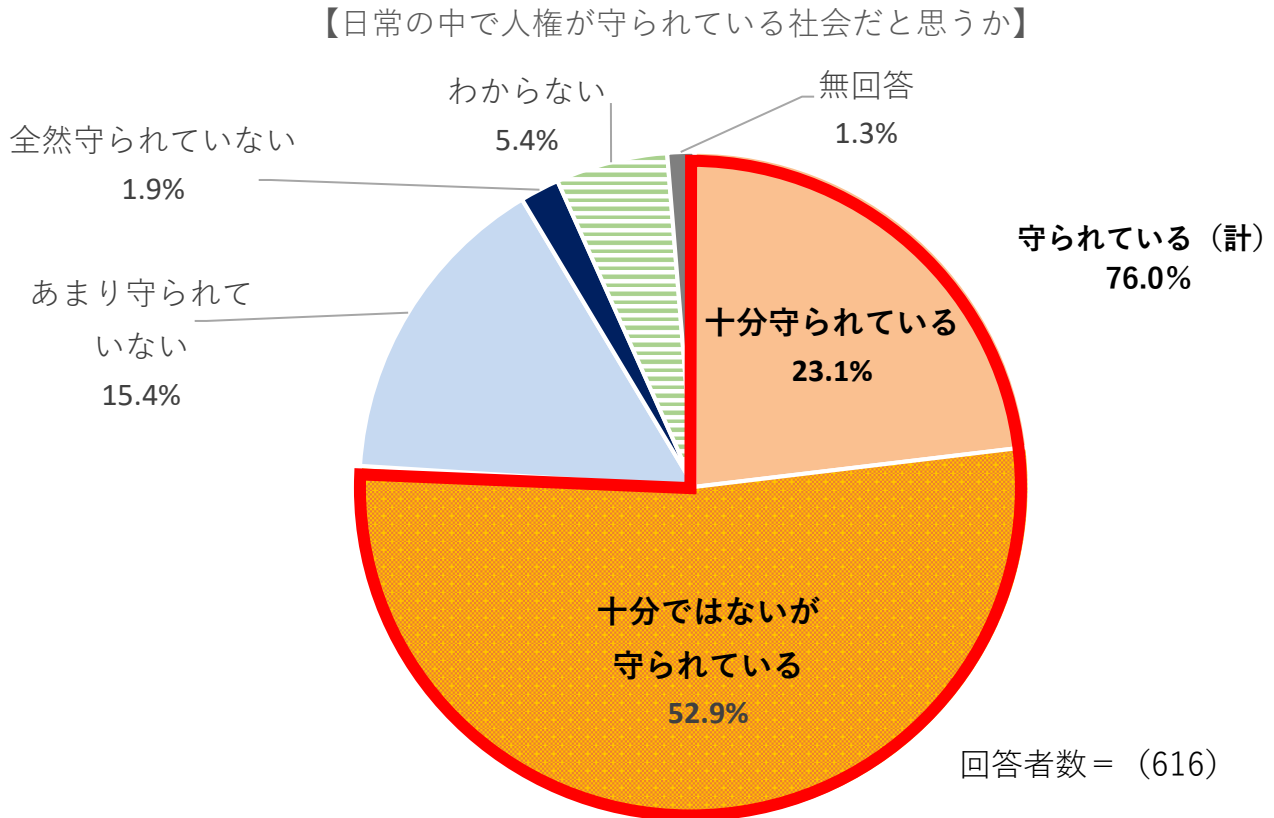
6 世論調査（小規模調査）の結果

（1）調査の概要

- ア 調査テーマ 人権問題について
- イ 調査期間 令和7年10月27日(月)～11月26日(水)
- ウ 調査地域 足立区全域
- エ 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
- オ 調査対象
 - (ア) 足立区区政モニター 194サンプル
 - (イ) 足立区在住の18歳以上の個人 1,000サンプル
- カ 対象者 1,194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 616票
 - (イ) 有効回収率 51.6%

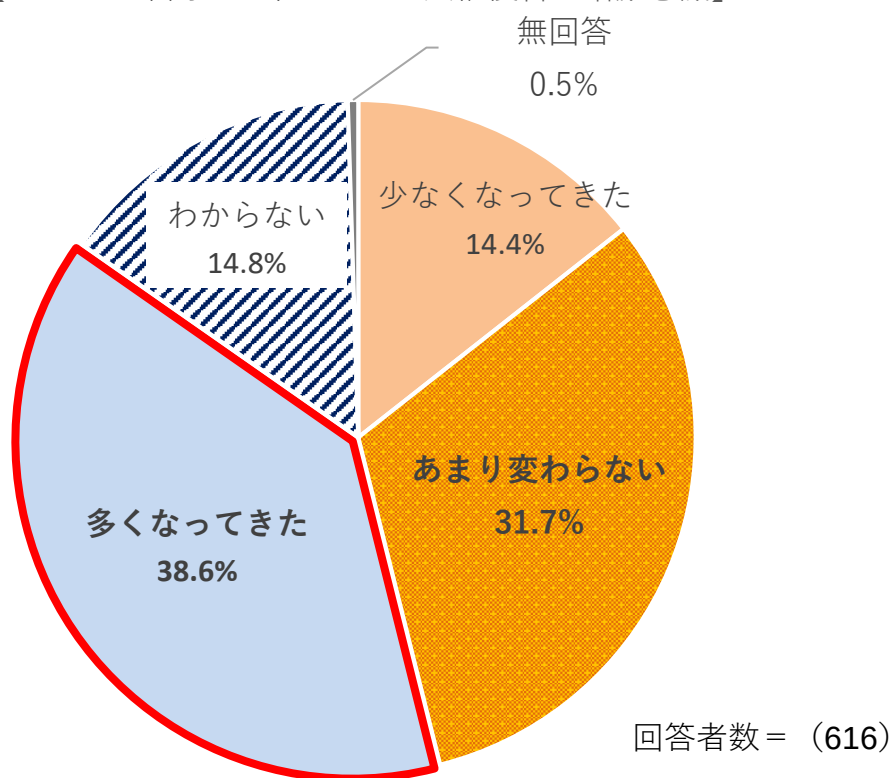
（２）調査結果（抜粋）

ア 「あなたは、日常の中で、人権が守られている社会だと思いますか」と聞いたところ、「十分ではないが守られている」が52.9%で最も高く、「十分守られている」（23.1%）を合わせた『守られている』は76.0%となった。一方、「あまり守られていない」（15.4%）と「全然守られてない」（1.9%）を合わせた『守られていない』は17.3%となった。

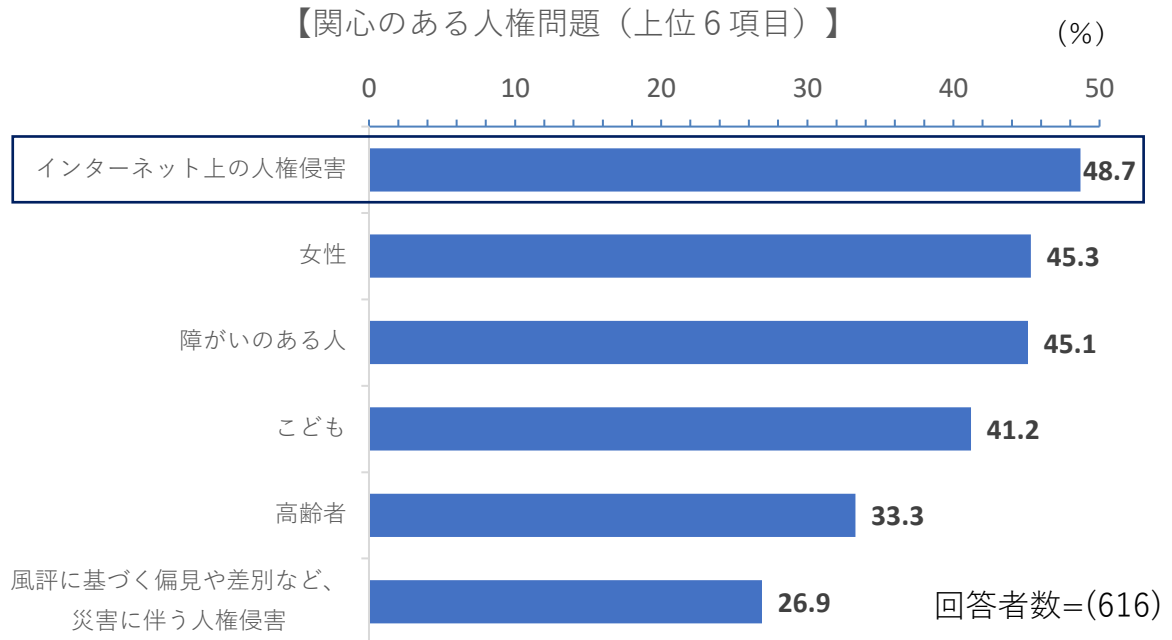


イ 「あなたは、この5～6年の間に、日本において、人権が侵害されるようなことは、それ以前に比べて、少なくなってきたと思いますか、それとも、多くなってきたと思いますか」と聞いたところ、「多くなってきた」が38.6%と最も高く、次いで「あまり変わらない」（31.7%）、「わからない」（14.8%）、「少なくなってきた」（14.4%）の順となった。

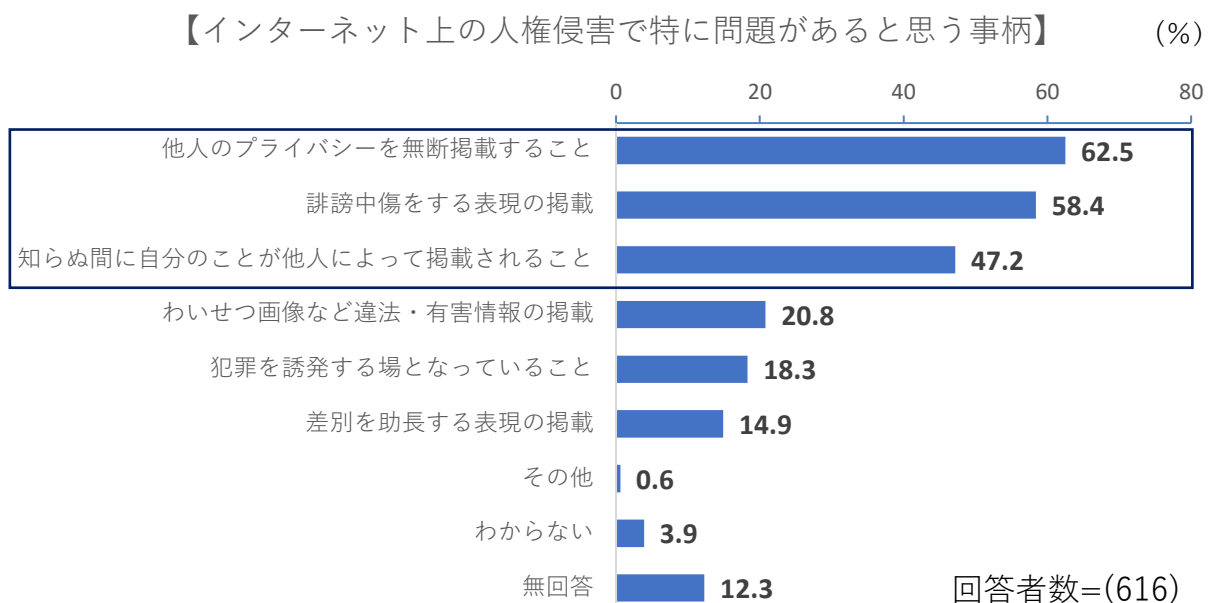
【この5～6年間の日本における人権侵害の増減意識】



ウ 「あなたは、どのような人権問題に関心がありますか」と聞いたところ、「インターネット上の人権侵害」が48.7%で最も高く、次いで、「女性」（45.3%）、「障がいのある人」（45.1%）が僅差で続いている。人権問題の中でも、特に「インターネット上の人権侵害」に関心が高いことが伺える。

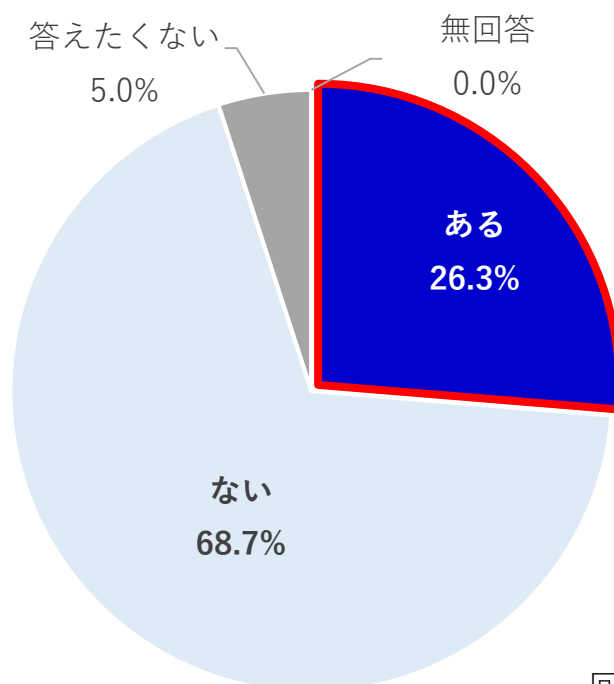


エ 「インターネット上の人権侵害に関する事柄で、あなたが特に問題があると思うのはどのようなことですか」と聞いたところ、「他人のプライバシーを無断掲載すること」が62.5%と最も高く、次いで「誹謗中傷をする表現の掲載」が58.4%、「知らぬ間に自分のことが他人によって掲載されること」が47.2%となった。



オ 「あなたは、これまでに、ご自身の人権が侵害されたと思ったことがありますか」と聞いたところ、「ある」は26.3%、「ない」は68.7%となった。

【自身が人権侵害を受けた経験の有無】



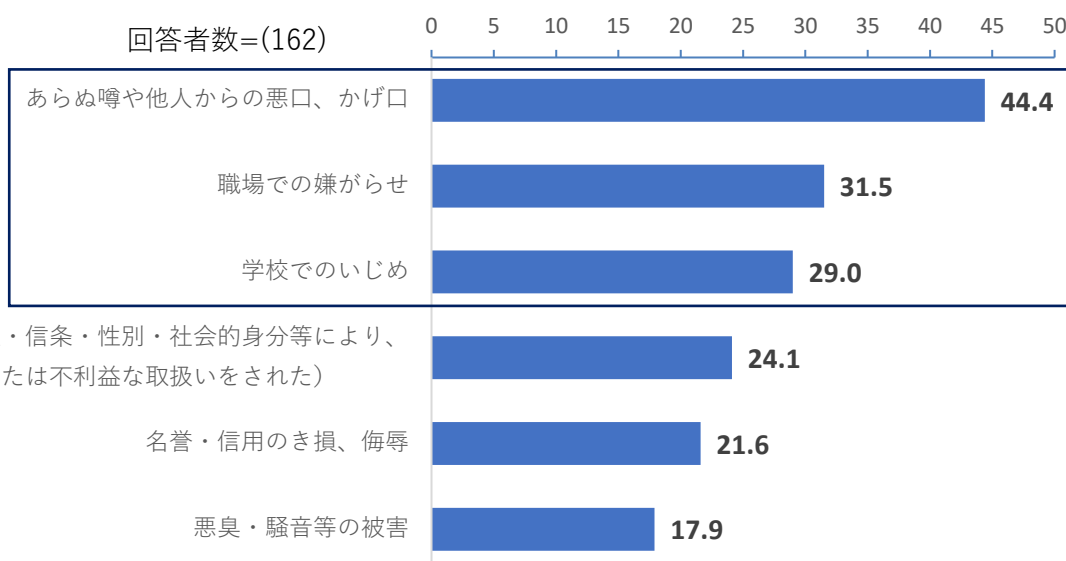
回答者数=(616)

カ 人権が侵害されたと思ったことが「ある」と回答した方に対し、受けた人権侵害はどのような内容だったか聞いたところ、「あらぬ噂や他人からの悪口、かげ口」が44.4%と最も高く、「職場での嫌がらせ」(31.5%)、「学校でのいじめ」(29.0%)が3割前後で続いた。

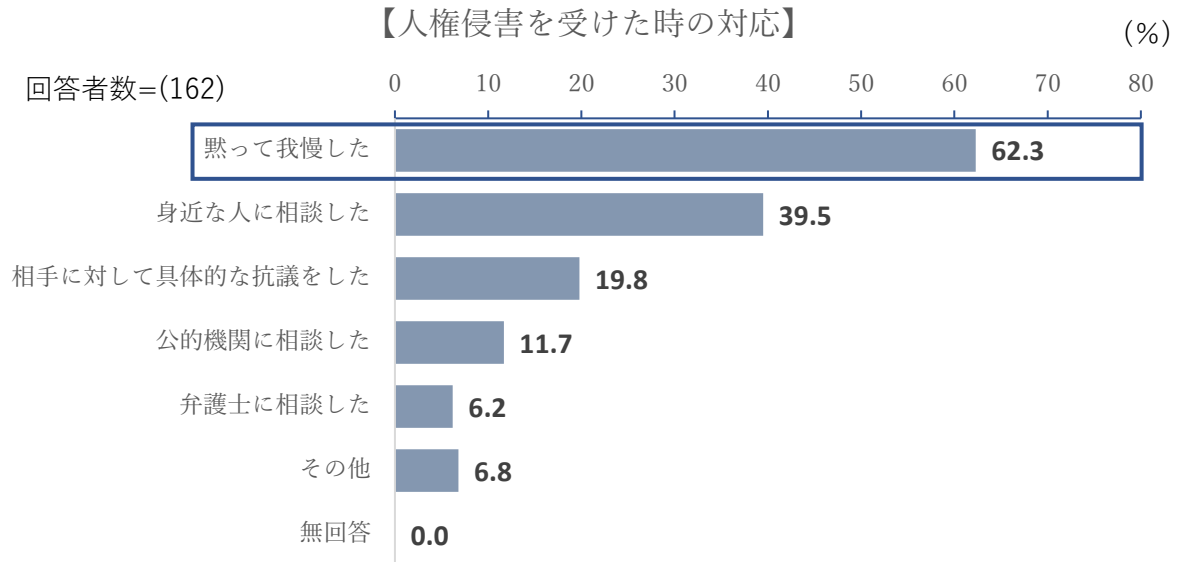
【自身が受けた人権侵害の内容（上位6項目）】

(%)

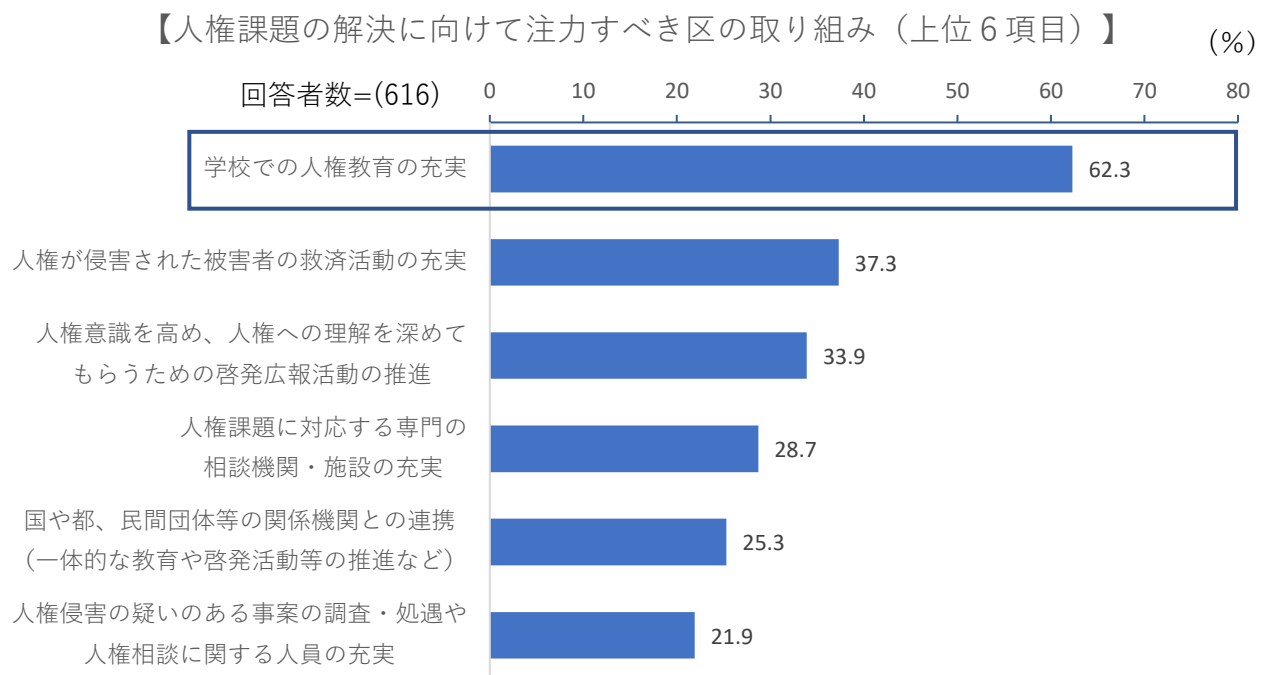
回答者数=(162)



キ 人権が侵害されたと思ったことが「ある」と回答した方に対し、受けた人権侵害に対してどのように対応したか聴いたところ、「黙って我慢した」が62.3%と突出して高くなった。



ク 「人権課題の解決に向けて、足立区はどのような取り組みに力を入れていけばよいと思いますか」と聴いたところ、「学校での人権教育の充実」が62.3%と最も高く、次いで「人権が侵害された被害者の救済活動の充実」(37.3%)、「人権意識を高め、人権への理解を深めてもらうための啓発広報活動の推進」(33.9%)の順となった。



7 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7年度に実施した、対象者500人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

	名称	実施時期	調査所属	掲載
1	足立区産業経済部物価高騰等影響アンケート	令和7年6月	産業政策課	P54
2	足立区生活状況・意識に関するアンケート調査	令和7年11月	福祉まるごと相談課	P55
3	足立区に対するイメージ調査	令和7年12月11日～12月26日	シティプロモーション課	

(2) 特定の事業に関するもの

	名称	実施時期	調査所属	掲載
1	(仮称)平野運動場公園基本構想(素案)に関するアンケート	令和7年5月～6月	パークイノベーション推進課	P56
2	第37回足立伝統工芸品展来場者アンケート	令和7年6月	産業振興課	
3	ギャラクシティ利用者アンケート調査	令和7年6月頃～令和8年3月頃	地域文化課	P57
4	産業実態調査	令和7年7月15日～8月22日	産業政策課	
5	就労・消費意識調査	令和7年7月15日～8月22日	産業政策課	P58
6	創業・起業意識調査	令和7年7月17日～28日	産業政策課	P59
7	在宅介護実態調査	令和7年9月～12月	介護保険課	P60
8	足立区多文化共生推進計画策定に向けた区民意識調査	令和7年10月	地域調整課	P61

	名称	実施時期	調査所属	掲載
9	「文化のちから体験会」 来場者アンケート調査	令和7年10月、11月	地域文化課	P62
10	令和7年度住区センター 児童館利用者アンケート (モデル実施)	令和7年10月～11 月のうち一週間程度	住区推進課	
11	令和7年度住区センター 悠々館利用者アンケート (モデル実施)	令和7年10月～11 月のうち一週間程度	住区推進課	P63
12	介護予防・日常生活圏域 ニーズ調査	令和7年10月31日 ～12月1日	高齢者地域包括 ケア推進課 医療介護連携課	
13	高齢者単身世帯実態調査	令和7年10月31日 ～12月1日	高齢者地域包括 ケア推進課 医療介護連携課	P64
14	要介護認定者実態調査	令和7年10月31日 ～12月1日	介護保険課	P65
15	第2号被保険者調査	令和7年10月31日 ～12月1日	高齢者地域包括 ケア推進課 医療介護連携課 介護保険課	P66
16	(仮称)大谷田一丁目公園 整備に向けたアンケート	令和7年11月～12月	パークイノベーション推進課	
17	竹の塚五丁目広場公園づくり アンケート	令和7年11月～12月	パークイノベーション推進課	P67
18	第44回ADACHI 障がい者 アート展来場者アンケート	令和7年11月28日 ～12月4日 (開催期間中)	障がい福祉センター	
19	足立区障がい福祉計画のため のアンケート調査	令和7年12月	障がい福祉課	P68

	名称	実施時期	調査所属	掲載
20	文化・読書・スポーツに関するアンケート調査	令和7年12月	生涯学習支援課	P69
21	第38回足立伝統工芸品展・第22回あだち地場工業製品フェア来場者アンケート	令和7年12月	産業振興課	P70
22	令和7年度子育てサロン利用者アンケート	令和7年12月～令和8年1月	住区推進課	
23	子育て家庭訪問事業に関するアンケート調査について	令和8年2月～3月	子ども政策課	P71

(3) 特定の地域に関するもの

	名称	実施時期	調査所属	掲載
1	千住エリアデザイン計画基礎調査 居住者アンケート	令和7年4月～5月	エリアデザイン計画担当課	P72
2	千住エリアデザイン計画基礎調査 利用者アンケート	令和7年5月～6月	エリアデザイン計画担当課	

(1) 足立区の様々な実態に関するもの

【1】足立区 産業経済部物価高騰等影響アンケート	
調査の目的	物価高騰や円安による価格転嫁、企業の人材確保等について、区内経済の状況を把握するため
調査項目	主な業種／事業主の方を除いた、従業員の方（アルバイト等含む）の人数／直近3ヶ月の売り上げ（前年同月比較）／直近3ヶ月の利幅（前年同月比較）／価格転嫁への対応状況／区に期待する支援／各種補助金・助成金の認知度／従業員の方の賃上げ／中長期的な経営方針／自由意見／米国関税による影響の有無・事由・対策・コスト削減方法・影響を受けていない理由／（日本人経営者のみ）外国人雇用の有無・人数・国籍と国籍別人数・雇用年数と雇用年数別人数・課題や困りごと・就労や生活面の向上のための取り組み・雇用していない理由／区に期待する外国人雇用支援策
調査所属	産業政策課 管理係
実施時期	令和7年6月
対象者	区内事業者
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 1,000 票 回収数 209 票 回収率 20.9 %（小数第2位四捨五入）
閲覧	産業政策課 管理係の窓口

【2】足立区生活状況・意識に関するアンケート調査

調査の目的	最新のひきこもり傾向の把握、基礎データの収集
調査項目	全 40 項目 基本的属性／不登校の経験／就学・就労等／人生観・幸福感・居場所等／他者との関わり方／社会参加・将来像／普段の活動／外出状況等／困難に直面した経験等／相談・支援に関すること
調査所属	福祉まるごと相談課 ひきこもり支援担当
実施時期	令和 7 年 11 月
対象者	区内在住の 15 歳以上（中学生を除く）～64 歳以下の男女
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送・オンライン
標本等	標本数 5,000 票 回収数 1,921 票 回収率 38.4 %（小数第 2 位四捨五入）
閲覧	足立区ホームページに掲載

【3】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・取り組みなどで知っているもの/足立区を訪れたいと思うか
調査所属	シティプロモーション課 調整係
実施時期	令和 7 年 12 月 11 日～12 月 26 日
対象者	足立区近隣自治体に居住する 18 歳～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 %（小数第 2 位四捨五入）
閲覧	足立区ホームページに掲載

(2) 特定の事業に関するもの

【1】（仮称）平野運動場公園基本構想（素案）に関するアンケート	
調査の目的	（仮称）平野運動場公園基本構想の策定に向け、素案に対する地域住民、利用者の意見を伺うため。
調査項目	（仮称）平野運動場公園の施設や使い方／（仮称）平野運動場公園基本構想（素案）全体に対する評価
調査所属	パークイノベーション推進課 計画推進係
実施時期	令和7年5月～6月
対象者	平野運動場から半径500m圏内の居住者及び運動場利用者
対象者の抽出方法	対象者全て
調査方法	周知方法：ポスティング及び掲示 回答方法：郵送またはオンライン回答
標本等	標本数 7,269 票 回収数 1,282 票 回収率 17.6 %（小数第2位四捨五入）
閲覧	パークイノベーション推進課 計画推進係の窓口

【2】第37回足立伝統工芸品展来場者アンケート	
調査の目的	今後の伝統工芸品展の改善のため
調査項目	開催をどこで知ったか／会場希望調査／開催日希望調査
調査所属	産業振興課 ものづくり振興係
実施時期	令和7年6月
対象者	第37回足立伝統工芸品展来場者
対象者の抽出方法	来場者全て
調査方法	アンケート用紙による回答
標本等	標本数 1,187 票 回収数 411 票 回収率 34.6 %（小数第2位四捨五入）
閲覧	産業振興課 ものづくり振興係の窓口

【3】ギャラクシティ利用者アンケート調査

調査の目的	施設利用者からの意見要望を調査し、指定管理者の業務評価に反映させる。
調査項目	スタッフ対応／事務処理／案内／イベント等
調査所属	地域文化課 広域施設係
実施時期	令和7年6月～令和8年3月
対象者	ギャラクシティ来館者
対象者の抽出方法	来館者に配布
調査方法	アンケート用紙による回答・オンライン回答
標本等	標本数 - 票 回収数 780 票 回収率 - %
閲覧	地域文化課 広域施設係の窓口

【4】産業実態調査

調査の目的	足立区内事業者が置かれている状況や課題を把握し、事業の成長を後押しする施策を「足立区地域経済活性化基本計画」に反映し、実行していくこと
調査項目	売上・利益の状況／中長期的な経営方針／人材の状況／採用の状況／人材育成の状況／賃上げの実施状況／労働環境の改善内容／後継者・事業の承継／デジタル活用の状況／ECサイトの活用／キャッシュレス決済への対応／カスタマーハラスメント／SDGsの取り組み状況
調査所属	産業政策課 産業経済協創担当
実施時期	令和7年7月15日～8月22日
対象者	足立区内事業者
対象者の抽出方法	層化無作為抽出（総務省事業省母集団データベースを用い、特定業種を除外した上で、従業員規模2種及び業種16種を層として、各層の構成比に応じて抽出）
調査方法	郵送、インターネット
標本等	標本数 3,000 票 回収数 1,127 票 回収率 37.6 %（小数第2位四捨五入）
閲覧	・足立区ホームページに掲載 ・図書館 ・区政資料室

【5】就労・消費意識調査	
調査の目的	区民の消費行動や就労に対する考え方を把握し、消費や区内産業を盛り上げる施策を「足立区地域経済活性化基本計画」に反映し、実行していくこと
調査項目	就労に対する考え方／インターネットショッピングの考え方／キャッシュレス決済の利用
調査所属	産業政策課 産業経済協創担当
実施時期	令和7年7月15日～8月22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	層化無作為抽出（足立区住民基本台帳を用い、性別及び年代の構成比に応じて抽出）
調査方法	郵送、インターネット
標本等	標本数 2,000 票 回収数 953 票 回収率 47.7 %（小数第2位四捨五入）
閲覧	・足立区ホームページに掲載 ・図書館 ・区政資料室

【6】創業・起業意識調査	
調査の目的	足立区及び足立区近郊に居住する人の創業・起業に対する考えを把握し、より一層、新しいことを始めたいとお考えの方に、足立区を選んでいただけるような支援策を「足立区地域経済活性化基本計画」の中に反映させること
調査項目	起業・創業・独立経験／起業・創業・独立後の現在の状況／起業・創業・独立の理由／起業・創業・独立した事業を成功させるために重要と思われること／起業・創業・独立先として選んだ地域／足立区で知っている起業・創業支援事業など
調査所属	産業政策課 産業経済協創担当
実施時期	令和7年7月17日～7月28日
対象者	足立区及び足立区周辺の市区（葛飾区・荒川区・北区・墨田区・越谷市・草加市・八潮市・三郷市・柏市・流山市・松戸市）に住む満20歳～69歳で、以下の1～3のいずれかを満たす人 1 最近10年以内に自身で起業の経験がある 2 最近10年以内に自身で起業の検討や準備をした 3 自身での起業について興味・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、条件該当者および有効回答者を抽出
調査方法	インターネット
標本等	標本数 1,000 票 回収数 1,000 票 回収率 - %（小数第2位四捨五入） ※1,000 サンプルに到達した時点で終了のため回収率はなし
閲覧	・足立区ホームページに掲載 ・図書館 ・区政資料室

【7】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10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。
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／主な介護者について
調査所属	介護保険課 介護保険係
実施時期	令和7年9月～12月
対象者	在宅生活中の要支援・要介護認定者（期間中に認定の更新申請を行った者）
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 931 票 回収数 707 票 回収率 75.9 %（小数第2位四捨五入）
閲覧	・足立区ホームページに掲載 ・図書館 ・区政資料室

【8】足立区多文化共生推進計画策定に向けた区民意識調査	
調査の目的	足立区の外国人区民の現状や、多文化共生に関する区民全体の意識を把握し、次期「足立区多文化共生推進計画」策定の基礎資料として、また、今後の区の多文化共生に関する施策や取り組みを推進する際の基礎資料として活用するため
調査項目	日本人：自身や家族のこと／仕事／防災／地域活動／多文化共生について 外国人：自身や家族のこと／仕事／地域活動／言語と学習／子育て／生活全般／防災／行政全般／多文化共生について
調査所属	地域調整課 多文化共生担当
実施時期	令和7年10月
対象者	足立区住民基本台帳に記載されている18歳以上の日本人及び外国人
対象者の抽出方法	日本人：無作為抽出 外国人：「2024年度（令和6年度）足立区外国人実態調査」の対象者を除く層化無作為抽出 ※国籍別、居住地域別人口比率を勘案している
調査方法	調査票を郵送で送り、回答は郵送・オンラインのいずれかで行う
標本等	標本数 5,000 票（日本人 2,000 人、外国人 3,000 人） 回収数 1,975 票（日本人 986 人、外国人 989 人） 回収率 日本人 49.3 %、外国人 33.0 %
閲覧	足立区ホームページに掲載

【9】「文化のちから体験会」来場者アンケート調査

調査の目的	「文化のちから体験会」参加者からの意見要望を調査し、指定管理者の業務評価に反映させる。
調査項目	来場者の年齢・住まい／本事業の認知度／本事業を知ったきっかけ／本事業の満足度／シアター1010 への利用回数／今後の要望／行動変容の可能性／等
調査所属	地域文化課 広域施設係
実施時期	令和7年10月、11月
対象者	シアター1010 で実施した「文化のちから体験会」来場者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	手渡ししたのち回収
標本等	標本数 1,321 票 回収数 787 票 回収率 59.6 % (小数第2位四捨五入)
閲覧	地域文化課 広域施設係の窓口

【10】令和7年度住区センター児童館利用者アンケート（モデル実施）

調査の目的	今後参加したいイベントや教室、施設職員の接し方等について調査し、児童館利用者の実態把握やニーズの検証を行い、施設職員の接客向上や新規利用者の拡大に繋げる。
調査項目	学年/性別/利用目的/利用頻度/児童館を知ったきっかけ/児童館で好きなこと/児童館でやってみたいこと/職員の対応について/児童館で遊んでいて直してほしいところ/利用満足度
調査所属	住区推進課 住区支援係
実施時期	令和7年10月から11月のうち一週間程度
対象者	住区センター11館、分館1館 計12館の児童館利用者のうち小学生以上個人
対象者の抽出方法	アンケート用紙を1館につき利用者100人に配付
調査方法	本人による記載
標本等	標本数 1,200 票 回収数 899 票 回収率 74.9 % (小数第2位四捨五入)
閲覧	住区推進課 住区支援係の窓口

【11】令和7年度住区センター悠々館利用者アンケート（モデル実施）

調査の目的	今後参加したいイベントや教室、施設職員の接し方等について調査し、悠々館利用者の実態把握やニーズの検証を行い、施設職員の接客向上や新規利用者の拡大に繋げる。
調査項目	年齢/性別/利用頻度/利用目的/悠々館を知ったきっかけ/他の悠々館利用の有無/利用満足度/職員の対応満足度/今後参加したいイベントや教室/より良い悠々館となるためのアイデア、意見
調査所属	住区推進課 住区支援係
実施時期	令和7年10月から11月のうち一週間程度
対象者	住区センター11館の悠々館利用者個人
対象者の抽出方法	アンケート用紙を1館につき利用者100人に配付
調査方法	本人による記載
標本等	標本数 1,100 票 回収数 911 票 回収率 82.8 %（小数第2位四捨五入）
閲覧	住区推進課 住区支援係の窓口

【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10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。
調査項目	あなたの基本情報について／あなたの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／食生活について／毎日の生活について／地域での活動について／就労について／たすけあいについて／健康について／将来の生活について／介護について／認知症について／高齢者福祉サービスや高齢者施策について
調査所属	高齢者地域包括ケア推進課 高齢計画調整担当 医療介護連携課 医療介護連携推進係
実施時期	令和7年10月31日～12月1日
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 4,425 票 回収率 59.0%（小数第2位四捨五入）
閲覧	・足立区ホームページに掲載 ・図書館 ・区政資料室

【13】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10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。
調査項目	あなたの基本情報について／あなたの生活状況について／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／就労について／たすけあいについて／健康について／将来の生活について／介護について／認知症について／高齢者福祉サービスや高齢者施策について
調査所属	高齢者地域包括ケア推進課 高齢計画調整担当 医療介護連携課 医療介護連携推進係
実施時期	令和7年10月31日～12月1日
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 1,472 票 回収率 58.9 % (小数第2位四捨五入)
閲覧	・足立区ホームページに掲載 ・図書館 ・区政資料室

【14】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10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。
調査項目	あなたの基本情報について／あなたのご家族や生活状況について／食生活について／毎日の生活について／たすけあいについて／健康について／将来の生活について／介護について／認知症について／高齢者福祉サービスや高齢者施策について／主な介護者について
調査所属	介護保険課 介護保険係
実施時期	令和7年10月31日～12月1日
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 2,551 票 回収率 51.0 % (小数第2位四捨五入)
閲覧	・足立区ホームページに掲載 ・図書館 ・区政資料室

【15】第2号被保険者調査

調査の目的	「足立区高齢者保健福祉計画・第10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。
調査項目	あなたの基本情報について／あなたのご家族や生活状況について／地域での活動について／就労について／たすけあいについて／健康について／介護について／認知症について／高齢者福祉サービスや高齢者施策について
調査所属	高齢福祉課 庶務係 高齢者はつらつ支援課 計画調整係 医療介護連携課 医療介護連携推進係 介護保険課 介護保険係
実施時期	令和7年10月31日～12月1日
対象者	55歳～64歳の介護保険の第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
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 2,500 票 回収数 1,240 票 回収率 49.6%（小数第2位四捨五入）
閲覧	・足立区ホームページに掲載 ・図書館 ・区政資料室

【16】（仮称）大谷田一丁目公園整備に向けたアンケート

調査の目的	より魅力ある新設公園づくりのため
調査項目	利用状況、広場利用方法、樹木配置、年代
調査所属	パークイノベーション推進課 公園整備係
実施時期	令和7年11月～12月
対象者	計画地から半径250m圏内
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	ポスティング
標本等	標本数 1,427 票 回収数 349 票 回収率 24.5 %（小数第2位四捨五入）
閲覧	足立区ホームページに掲載

【17】竹の塚五丁目広場公園づくりアンケート

調査の目的	より魅力ある公園づくりのため
調査項目	利用の仕方、遊具選定、健康器具選定、年代
調査所属	パークイノベーション推進課 公園整備係
実施時期	令和7年11月～12月
対象者	計画地から半径250m圏内
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	ポスティング
標本等	標本数 2,813 票 回収数 493 票 回収率 17.5 % (小数第2位四捨五入)
閲覧	足立区ホームページに掲載

【18】第44回 ADACHI 障がい者アート展 来場者アンケート

調査の目的	アンケート意見を今後運営の参考とし、来場者の満足度の高い企画づくりにつなげるため
調査項目	周知方法／総合的満足度／企画満足度／今後の要望・感想
調査所属	障がい福祉センター 自立生活支援係
実施時期	令和7年11月28日～12月4日（開催期間中）
対象者	来場者
対象者の抽出方法	来場者に配布
調査方法	来場者に配布
標本等	標本数 3,955 票 回収数 705 票 回収率 17.8 % (小数第2位四捨五入)
閲覧	障がい福祉センター 自立生活支援係

【19】足立区障がい福祉計画のためのアンケート調査																			
調査の目的	「足立区障がい者計画～あだちノーマライゼーション推進プランⅣ～」の中間年評価とあわせ、「足立区第8期障がい福祉計画」「足立区第4期障がい児福祉計画」を策定するにあたり、現状と課題等を把握し、計画に反映させるため。																		
調査項目	基本情報／日中活動・就労・療育・教育／外出／趣味・スポーツ／障がい福祉サービス／相談／災害対策／成年後見制度・権利擁護																		
調査所属	障がい福祉課 障がい施策推進担当																		
実施時期	令和7年12月																		
対象者	区内在住の18歳以上の障がい者と18歳未満の障がい児、区内で障がい福祉サービスを提供する全事業者																		
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	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>18歳以上</th><th>18歳未満</th><th>事業者</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>標本数</td><td>5,000 票</td><td>800 票</td><td>443 票</td></tr> <tr> <td>回収数</td><td>2,190 票</td><td>316 票</td><td>213 票</td></tr> <tr> <td>回収率</td><td>43.8 %</td><td>39.5 %</td><td>48.1 %</td></tr> </tbody> </table> (小数第2位四捨五入)				18歳以上	18歳未満	事業者	標本数	5,000 票	800 票	443 票	回収数	2,190 票	316 票	213 票	回収率	43.8 %	39.5 %	48.1 %
	18歳以上	18歳未満	事業者																
標本数	5,000 票	800 票	443 票																
回収数	2,190 票	316 票	213 票																
回収率	43.8 %	39.5 %	48.1 %																
閲覧	足立区ホームページに掲載																		

【20】文化・読書・スポーツに関するアンケート調査	
調査の目的	区民の文化芸術・読書・スポーツ活動における現状や課題、区の取組等に関する意見を把握し、新しい3分野計画の策定に向けた基礎資料とするため。
調査項目	■基本属性／関心のある分野／好きなこと ■文化芸術：興味・関心のあるジャンル／鑑賞の有無・しない理由／活動への参加有無／伝統芸能等の体験 など ■読書：読書の状況（方法／しなかった・できなかった理由）／図書館の利用に関して など ■スポーツ：運動・スポーツの実施状況（頻度／場所／しなかった理由等）／観戦の状況／支える活動 など
調査所属	生涯学習支援課 文化・読書・スポーツ連携推進担当
実施時期	令和7年12月
対象者	■16歳以上（一般区民、障がい者団体、障がい者個人） ■小学校5年生の児童、中学校1年生の生徒 ■上記児童、生徒の保護者
対象者の抽出方法	無作為抽出と有意抽出の併用
調査方法	郵送・配布
標本等	標本数 6,095 票 回収数 2,027 票 回収率 33.2 %（小数第2位四捨五入） ※ 抽出方法によらず、全対象者の単純合計を記載
閲覧	・足立区ホームページに掲載 ・図書館 ・区政資料室

【21】第38回足立伝統工芸品展・第22回あだち地場工業製品フェア来場者アンケート

調査の目的	今後の足立伝統工芸品展、あだち地場工業製品フェアの改善のため
調査項目	開催をどこで知ったか／合同開催イベントについて／会場希望調査／開催日希望調査／評価
調査所属	産業振興課 ものづくり振興係
実施時期	令和7年12月
対象者	第38回足立伝統工芸品展・第22回あだち地場工業製品来場者
対象者の抽出方法	来場者全て
調査方法	アンケート用紙による回答
標本等	標本数 3,487 票 回収数 244 票 回収率 7.0 % (小数第2位四捨五入)
閲覧	産業振興課 ものづくり振興係の窓口

【22】令和7年度子育てサロン利用者アンケート

調査の目的	子育てサロンの利用目的やスタッフの対応、満足度等を調査し、子育てサロン利用者の実態把握とニーズの検証を行う。集計結果をもとに、今後の子育てサロン事業内容の検討や環境整備、スタッフの利用者対応の向上を行い、新規利用者の拡大につなげる。
調査項目	お子さんの人数/年齢/保護者の性別/年齢/3タイプの周知について/子育てサロンを知ったきっかけ/子育てサロンを選んだ理由/利用頻度/開室時間の延長希望/利用目的/スタッフの対応について/環境面で直してほしいところ/満足度
調査所属	住区推進課 子育てサロン担当係
実施時期	令和7年12月～令和8年1月
対象者	子育てサロン63か所の利用者
対象者の抽出方法	子育てサロン利用者
調査方法	二次元コードのついたアンケート依頼文を配布し、オンラインで回答
標本等	標本数 1,480 票 回収数 603 票 回収率 40.7 % (小数第2位四捨五入)
閲覧	住区推進課の窓口 各子育てサロン

【23】子育て家庭訪問事業に関するアンケート調査について	
調査の目的	利用満足度や子育て世帯の状況を調査し、事業改善につなげるため。
調査項目	訪問の実施状況に関する設問/配付物に関する設問/事業に対する意見や要望/全体に関する設問
調査所属	子ども家庭部 子ども政策課 子育て応援係
実施時期	令和8年2月～3月
対象者	①事業対象である生後5か月から1歳4か月までの子育て世帯 ②教育・保育施設の保護者 ③千本桜まつり来場者
対象者の抽出方法	①事業対象者で訪問予約システムに利用者登録をしている世帯 ②教育・保育施設通園児の保護者 ③千本桜まつり来場者
調査方法	インターネット、個別面接聴取
標本等	標本数 - 票 回収数 1,696 票 回収率 - %
閲覧	足立区ホームページに掲載

(3) 特定の地域に関するもの

【1】千住エリアデザイン計画基礎調査 居住者アンケート	
調査の目的	千住エリアのまちづくりの進め方を検討する上で、居住者の千住エリアに対する評価や今後の発展への意向や期待について把握するため。
調査項目	現在の千住エリアの評価／将来の千住エリアについて／自由意見／統計分類するための質問
調査所属	エリアデザイン計画担当課 エリアデザイン計画担当係
実施時期	令和7年4月～5月
対象者	18歳以上の千住エリア居住者
対象者の抽出方法	無作為抽出
調査方法	郵送、インターネット、窓口でアンケート用紙回収
標本等	標本数 2,000 票 回収数 477 票 回収率 23.9 % (小数第2位四捨五入)
閲覧	・足立区ホームページに掲載 ・エリアデザイン計画担当課及び千住区民事務所の窓口

【2】千住エリアデザイン計画基礎調査 利用者アンケート	
調査の目的	千住エリアのまちづくりの進め方を検討する上で、千住エリア利用者の千住エリアに対する評価や今後の発展への意向や期待について把握するため。
調査項目	スクリーニング調査／現在の千住エリアの評価／将来の千住エリアについて／統計分類するための質問
調査所属	エリアデザイン計画担当課 エリアデザイン計画担当係
実施時期	令和7年5月～6月
対象者	千住エリア勤務者・学生、来街者
対象者の抽出方法	調査会社の登録モニター
調査方法	外部委託による Web アンケート
標本等	標本数 - 票 回収数 600 票 (千住エリア勤務者・学生 300 票、来街者 300 票) 回収率 - %
閲覧	足立区ホームページに掲載

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。

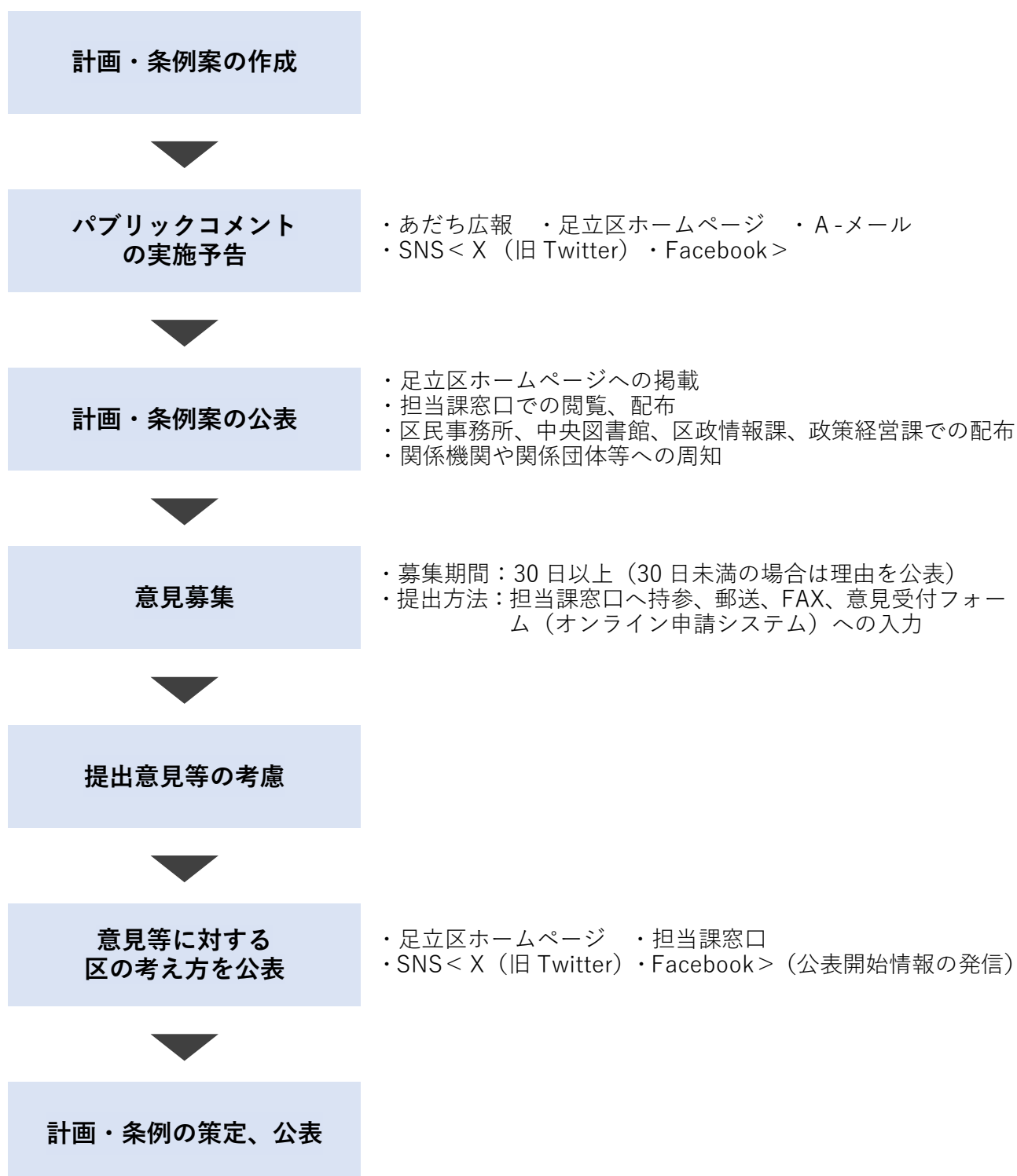
足立区では、平成15年9月に制度を導入し、平成17年4月に施行した足立区自治基本条例第10条において規定を設けました。足立区パブリックコメント実施要綱では、これを受けて、区民への影響が直接的かつ重大な案件だと考えられる計画の策定や条例の制定等を念頭に、実施にあたっての必要な事項を定めています。

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7年度 パブリックコメント実施案件

令和7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	足立区災害対策条例（素案）	災害対策課	令和7年3月25日～ 令和7年4月25日	48件/38名、1団体
2	第2期足立区教育振興ビジョン（案）	教育政策課	令和7年4月17日～ 令和7年5月16日	0件/0名
3	足立区ペット同行避難ガイドラインの策定（素案）	防災戦略課	令和7年5月26日～ 令和7年6月25日	11件/6名
4	足立区立小・中学校の適正規模・適正配置の実現に向けて（案）～次世代へつなぐ適正規模・適正配置のガイドライン～	学校適正配置担当課	令和7年6月2日～ 令和7年7月1日	323件/149名
5	足立区江北多目的運動場条例（素案）	スポーツ振興課	令和7年7月25日～ 令和7年8月25日	0件/0名
6	足立区地域防災計画（令和7年度修正案）【震災編】【資料編】	防災戦略課	令和7年7月25日～ 令和7年8月25日	14件/14名
7	地方税に関する事務における特定個人情報保護評価の再評価	課税課	令和7年7月25日～ 令和7年8月25日	0件/0名
8	特定個人情報保護評価書（全項目評価書）（再評価案）【住民基本台帳に関する事務】	戸籍住民課	令和7年8月1日～ 令和7年9月1日	0件/0名
9	特定個人情報保護評価書（全項目評価書）（再評価案）【国民健康保険に関する事務】	国民健康保険課	令和7年8月4日～ 令和7年9月2日	0件/0名
10	（仮称）足立区認知症とともにいつまでもこのまちで条例（案）	高齢者地域包括ケア推進課	令和7年9月1日～ 令和7年9月30日	3件/3名
11	足立区中高層建築物等の建築に係る紛争の予防及び調整条例改正（素案）	建築審査課	令和7年11月14日～ 令和7年12月13日	3件/2名
12	足立区特定乳児等通園支援事業の運営に関する基準を定める条例（案）	保育・入園課	令和7年11月21日～ 令和7年12月20日	196件/84名

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）※
13	第二次あだち都市農業振興プラン（案）【中間見直し】	産業振興課	令和7年12月10日～ 令和8年1月9日	1件/1名
14	足立区子ども・若者計画（案）	子どもの貧困対策・若年者支援課	令和8年1月27日～ 令和8年2月26日	3件/2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みます。

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、不動産相談、税務相談（税理士相談）、相続・登記相談、社会保険・労務相談、行政相談（※）、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。

※ 行政相談とは

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（総務大臣から委嘱された無報酬の民間有識者）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。

行政相談委員氏名（敬称略・委嘱年度順）

※令和8年4月1日現在

坂本 力也	佐藤 英夫	松岡 栄子	眞鍋 那美子	伊奈 政昭
服部 幸子	米山 泰志	河本 孝美		

(3) 予約・問合せ先

足立区 政策経営部 区民の声相談課 相談係（北館2階）

時 間 平日午前8時30分から午後5時15分まで

電 話 03-3880-5359（直通）

F A X 03-3880-5631

Eメール kocho@city.adachi.tokyo.jp

(4) 区民相談一覧

令和8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 千住ミルディスII番館6階）	
		第4日曜日（休日開庁日） 午前9時～正午 午後1時～4時	
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～5時	東京税理士会 足立支部 西新井支部
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
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
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
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) 令和7年度 各種相談業務の月別取扱件数

ア 一般相談 (電話 9,446 件 面接 2,998 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	1,067 (1,051)	1,038 (1,084)	1,040 (1,051)	1,038 (1,023)	985 (947)	1,036 (976)	1,191 (1,122)	1,007 (1,012)	919 (863)	975 (1,033)	1,002 (986)	1,146 (980)	12,444 (12,128)

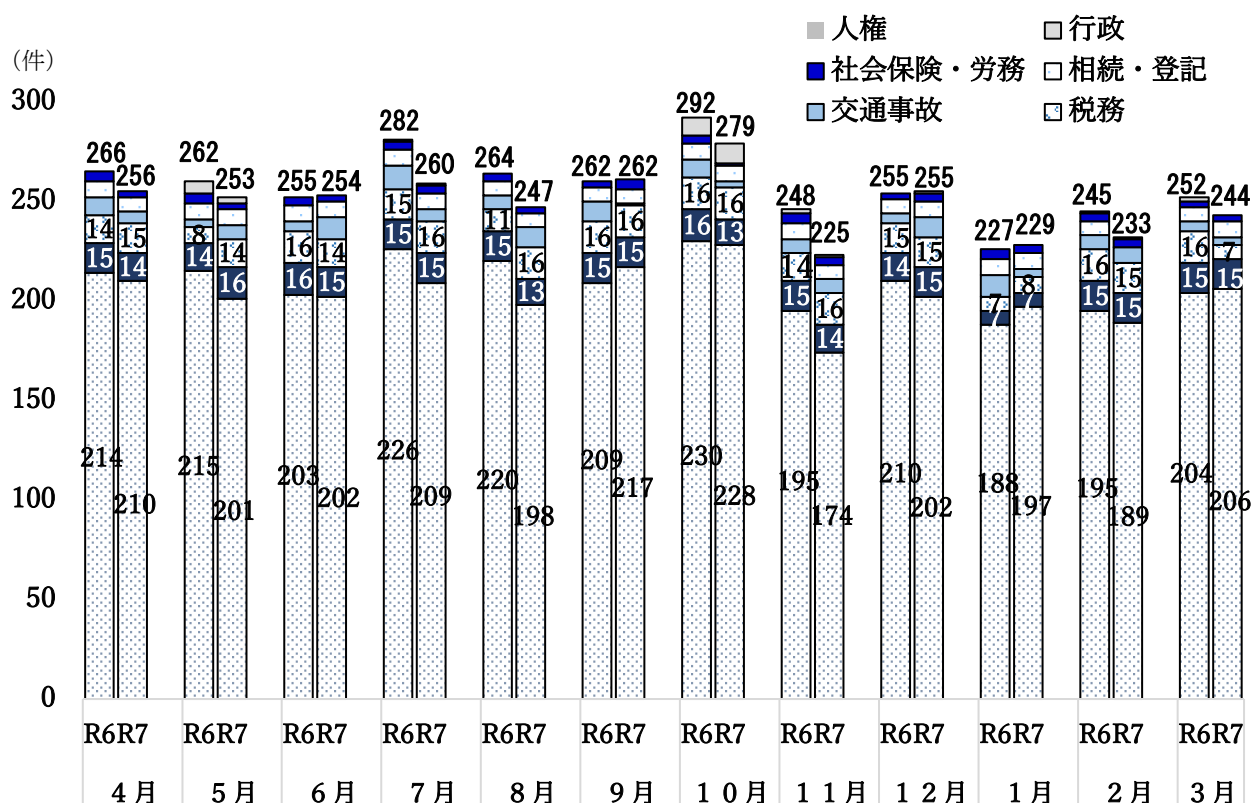
(※ カッコ内の数値は令和6年度件数)

イ 各種専門相談 (件数順)

(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	210 (214)	201 (215)	202 (203)	209 (226)	198 (220)	217 (209)	228 (230)	174 (195)	202 (210)	197 (188)	189 (195)	206 (204)	2,433 (2,509)
不動産相談	14 (15)	16 (14)	15 (16)	15 (15)	13 (15)	15 (15)	13 (16)	14 (15)	15 (14)	7 (7)	15 (15)	15 (15)	167 (172)
税務相談	15 (14)	14 (8)	14 (16)	16 (15)	16 (11)	16 (16)	16 (16)	16 (14)	15 (15)	8 (7)	15 (16)	7 (16)	168 (164)
交通事故 相談	6 (9)	7 (4)	11 (5)	6 (12)	10 (7)	1 (10)	3 (9)	7 (7)	10 (5)	4 (11)	8 (7)	4 (5)	77 (91)
相続・ 登記相談	7 (8)	8 (8)	8 (8)	8 (8)	7 (7)	7 (7)	8 (8)	7 (8)	8 (7)	8 (8)	0 (7)	8 (7)	84 (91)
社会保険・ 労務相談	3 (5)	3 (5)	3 (4)	4 (4)	3 (4)	5 (3)	1 (4)	4 (5)	4 (3)	4 (5)	4 (4)	3 (3)	41 (49)
行政相談	0 (0)	3 (6)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	10 (9)	1 (2)	1 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (2)	17 (21)
人権 身の上相談	1 (1)	1 (2)	1 (3)	1 (1)	0 (0)	1 (2)	0 (0)	2 (2)	0 (1)	1 (1)	1 (0)	1 (0)	10 (13)

(※ カッコ内の数値は令和6年度件数)



2 コールセンター

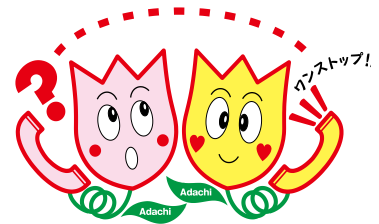
コールセンター「お問い合わせコールあだち」は、区の様々な手続きやイベント情報、施設案内などについて、電話・FAX・Eメールなどで直接お答えするサービスです。

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@adachi-faq.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。



(3) 令和7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

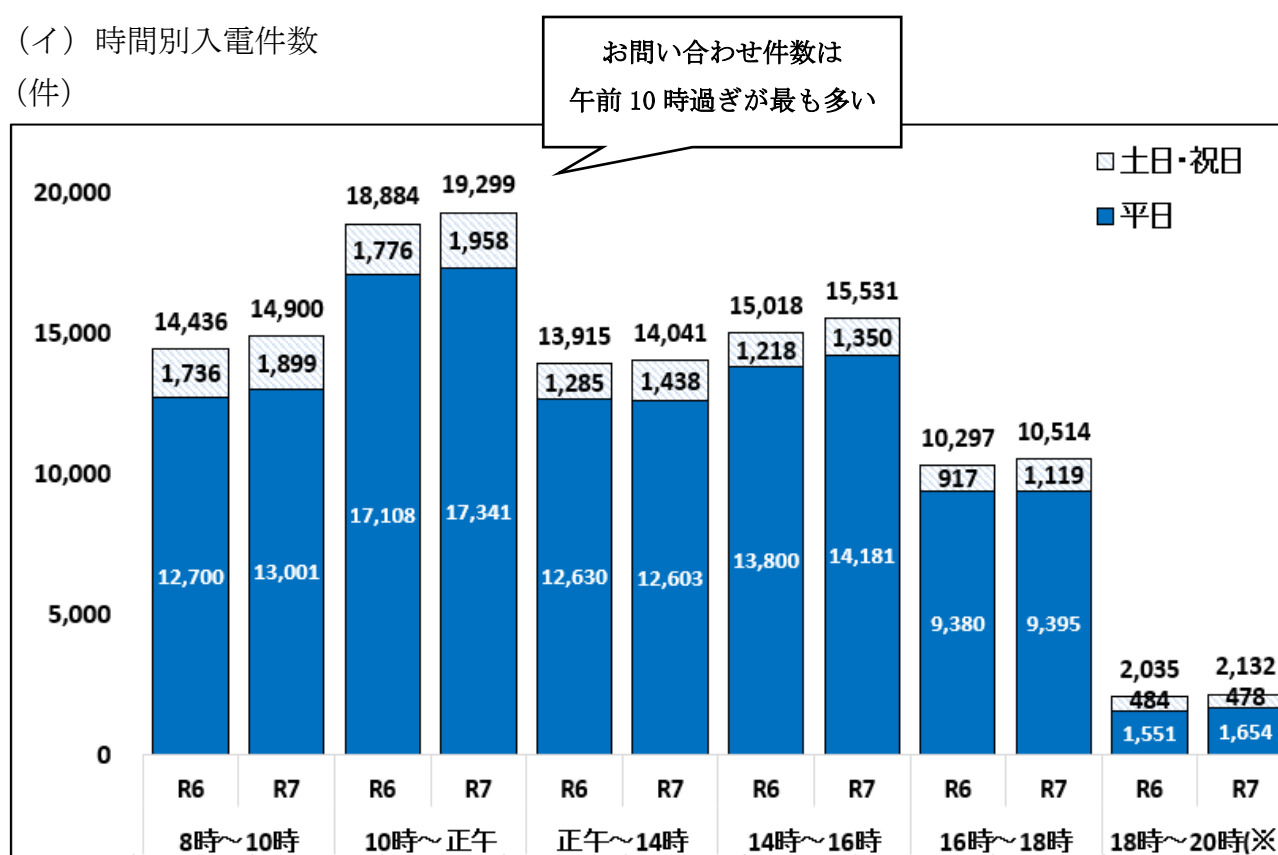
(ア) 入電件数

	日 数	年間入電数	一日あたり 平均入電数
平 日	245 (245)	68,150 (67,169)	278 (274)
土曜日 日曜日 祝 日	117 (117)	8,212 (7,416)	70 (63)

(※ カッコ内の数値は令和6年度の数)

(イ) 時間別入電件数

(件)



(※ 足立の花火および光の祭典開催時は21時まで)

(ウ) 電話によるお問い合わせが多かった項目（上位5つ）

順位	項目	主な内容	件数
1位	ごみ・資源化	ごみの分別・処分方法、粗大ごみ プラスチックの分別	12,761件
2位	健診・予防接種・ 生活衛生	新型コロナワクチン接種、高齢者 インフルエンザ予防接種	11,368件
3位	戸籍等届け出・ 証明	マイナンバー、婚姻・出生・離婚・ 死亡、住民異動	7,660件
4位	国民健康保険・高齢 医療	制度全般、加入・喪失・再発行、 保険料	5,795件
5位	障がい福祉	73歳以上の方の無料マッサージ、 障がい者手帳、ヘルプマーク	5,213件

(エ) 担当課からの依頼を受けて実施した業務

- ① 講座、イベントなどの申し込み受付 58 企画 (57 企画)
- ② 土曜・日曜・祝日のイベントなどの代理対応 8 企画 (10 企画)
- ③ あだち広報掲載記事や一斉発送物に関する案内 85 企画 (71 企画)

(※ カッコ内の数値は令和6年度件数)

イ Eメール・FAXによるお問い合わせ

(ア) お問い合わせコールあだちでは、EメールやFAXによるお問い合わせも対応しています。

(イ) 回答は翌開庁日以降となります。

- ① Eメールによる取り扱い件数 1,258 件 (1,492 件)
- ② FAXによる取り扱い件数 65 件 (47 件)

(※ カッコ内の数値は令和6年度件数)

参考資料

1 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～ 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～ 一般区民の意見・要望を聴く方法として利用

(5) 区長への F A X

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

(6) 区長へのメール

平成 12 年 2 月 開始
平成 12 年 7 月～本格稼動

(7) コールセンター

平成 20 年 1 月 開設
平成 25 年度～ 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 2 0 2 5

(令和 7 年度実施分)

令和 8 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 メール：kusei@city.adachi.tokyo.jp（区政情報課）

voice@city.adachi.tokyo.jp（区民の声相談課）
