



足立区

広聴2024

令和6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7年9月 発行



はじめに

令和6年度に実施した「広聴」の報告書がまとまりました。「広聴」とは、文字の通り広く区民の皆様のお声を伺い、区政に反映するための制度です。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」等があります。

特に「区民の声」には1年間に2,875件の声をお寄せいただき、令和6年度は受付日から平均4.1日（土・日を含む）で回答いたしました。全件私が目を通し、担当課の回答が不十分な場合は加筆修正しています。少しでも区政を身近に感じていただくために、不可欠なことと考えるからです。

令和7年度から新しい「足立区基本計画」がスタートしました。「基本計画」とは区が進むべき理念や目標を定めた区政の^{かなめ}要となる計画で、その下に様々な分野別の計画が位置します。

約1年1ヶ月をかけて、公募の区民委員3名を含む20人からなる審議会で策定作業を行なっていただきました。その中で「足立区は、これまでの課題解決に重点を置いてきた区政から、魅力を磨き育て上げる段階へとステージが変わった」との嬉しいご意見が出されました。

令和14年度に迎える区制100周年を視野に、区民の皆様のお声を一層大切に、より活気あふれる魅力的な足立区へと着実に歩みを進めてまいります。

令和7年9月

足立区長 近藤 やよい

目 次

第1章 広聴 2024（令和6年度実施分）の概要	1
---------------------------------------	---

第2章 個別広聴

1 「区民の声」の種類	4
2 「区民の声」の概要	6
3 「区民の声」の内容	11
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	20
7 お寄せいただいた感謝の声	22

第3章 集団広聴

1 区政を語り合う会	26
2 令和6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）	30

第4章 調査広聴

1 調査の種類	31
2 世論調査の概要	31
3 第53回世論調査の結果	31
4 区政モニター制度	35
5 世論調査（小規模調査）の概要	37
6 第1回世論調査（小規模調査）の結果	37
7 第2回世論調査（小規模調査）の結果	42
8 各種区民アンケート	46

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	52
2 令和6年度 パブリックコメント実施案件	54

第6章 その他

1 区民相談	56
2 コールセンター	59

参考資料

1 広聴制度の変遷	62
-----------------	----

第1章 広聴 2024（令和6年度実施分）の概要

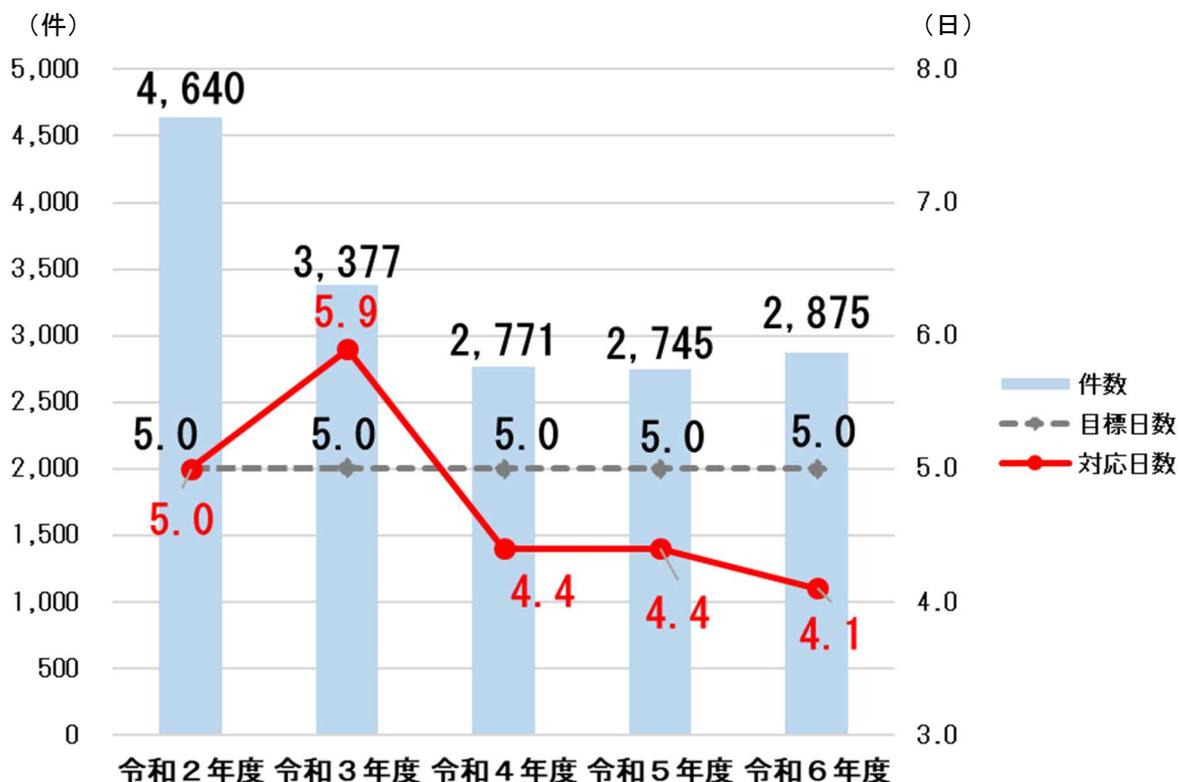
1 個別広聴（区民の声）

(1) 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、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6年度は2,875件と、令和5年度の2,745件を上回り、令和元年度までの年間平均2,000件に比べても約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はほとんど無くなりましたが、足立の花火の中止に関するご意見や、学校の制服、給食等に関するご意見、また、特殊詐欺や関東近郊で多発した強盗事件の影響からか、治安や盗難対策についての要望が多かったことにより件数が増加しました。

(2) 令和6年度の対応日数は、目標日数5.0日を上回る4.1日（土・日を含む）と、令和5年度よりも短縮しました。

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、以下のテーマで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2月5日（水）実施 参加者 12名

※ 別のテーマでも開催を予定していましたが、他団体との調整がつかず、令和6年度は1回の開催となりました。

3 調査広聴

（1）世論調査【調査期間 令和6年8月15日～9月6日】（→P31）

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77.8%となり、【不満】は1割台後半となっています。

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割台前半となり、いずれも令和5年度より増加しました。

（2）区政モニター制度（→P35）

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）

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。

ア 【第1回調査期間 令和6年9月27日～10月25日 プラスチック分別回収について】（→P37）

モデル実施地域の約9割がプラスチックを「ほぼ分別できる」「ある程度分別できる」と回答しました。

イ 【第2回調査期間 令和7年1月29日～2月19日 産業に関するアンケート】（→P42）

足立区の12品目の伝統工芸について、7割弱が「知っているものはない」と回答しました。

第1章 広聴2022（令和4年度実施分）の概要

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	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、令和6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4.1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

はい、区長です。

足立区へようこそ！

足立区のホームページにアクセスいただき、誠にありがとうございます。

当区は四方を川に囲まれ、23区屈指の公園面積を誇ります。特に広々とした荒川河川敷は多くの区民の憩いの場所として親しまれています。河川敷のそばで生まれ育った私にとって、視界を遮るものがない青空と、西の空に沈んでいく真っ赤な夕陽は、「これぞ足立」という原風景そのものです。

北千住駅東口に東京電機大学 東京千住キャンパスがやってきたのは平成24年のことでした。現在、千住には5つの大学が集まり、若者中心のお洒落な街として人気が急上昇。また千住に続けとばかり、綾瀬、北綾瀬、竹の塚、六町、江北などの

区長プロフィール

区長のあだちな毎日 (ブログ)

区長の「区民の声からPICU」

区長へのメール

区長へのメール (ご意見・ご提案、ご要望)

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

@adachi_cityさんのツイート

足立区役所

(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。また、(3)の「区民の声の箱」でも受け付けています。

[広聴はがきの設置場所]

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

[広聴はがき見本]

郵便はがき		年 月 日	
〒120-8710		について	
足立区中央本町一丁目17番1号			
足立区長行 (区民の声担当)			
住所 〒120- 足立区			
氏名			
電話番号		年代	代
*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。			
SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS			
		【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。	

(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6年度も「区民の声」が多く届いています <グラフ1参照>

令和6年度の受付件数は、2,875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(48件)や、学校の制服、給食等に関する声(184件)、治安や盗難対策についての声(140件)が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4.1日(土曜・日曜を含む)で回答しました。

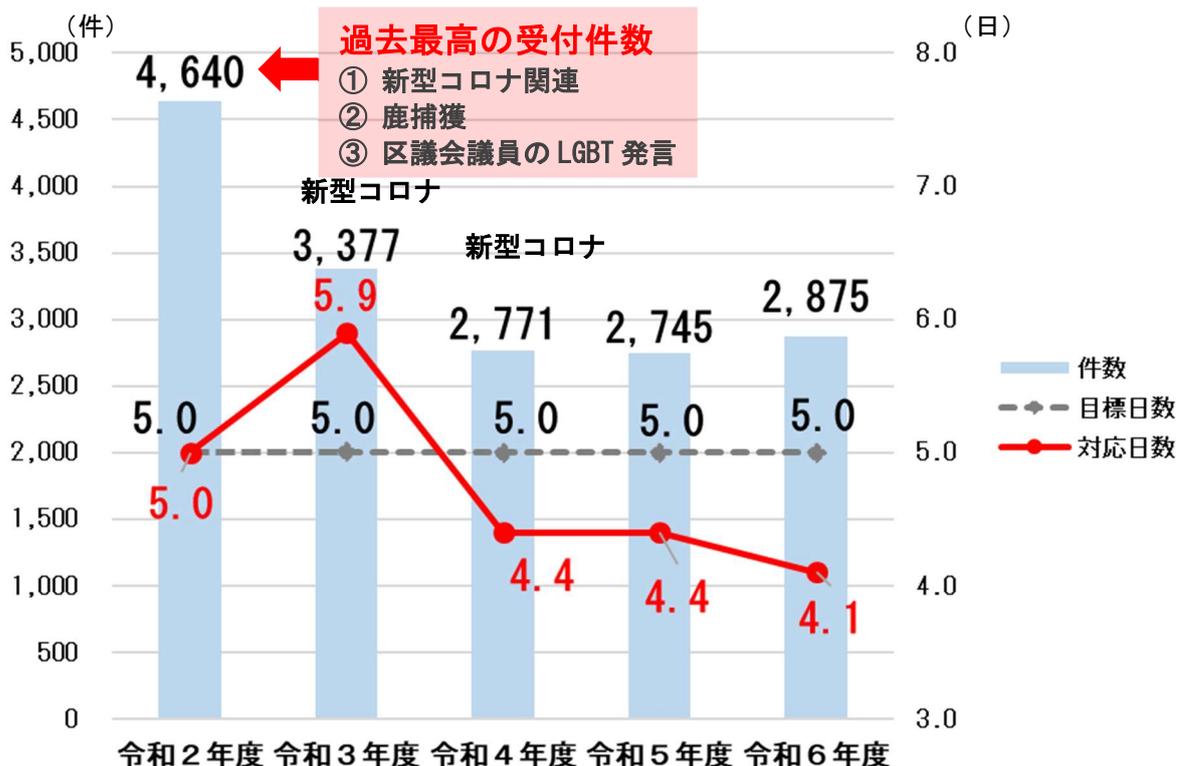
これは、原則、受付日から2週間以内に回答するルールの中で、さらに目標を平均5.0日と定め、各所管課が区民満足度の向上を目指した結果です。

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年度以降、これまでの「回答要・不要」に「どちらでも良い」という選択肢も加え、「どちらでも良い」にも回答するなど、より丁寧に対応しています。

また、施設不備や生命・身体の安全に関わる「声」については、必要な場合は直ちに電話で確認するなど、緊急対応します。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



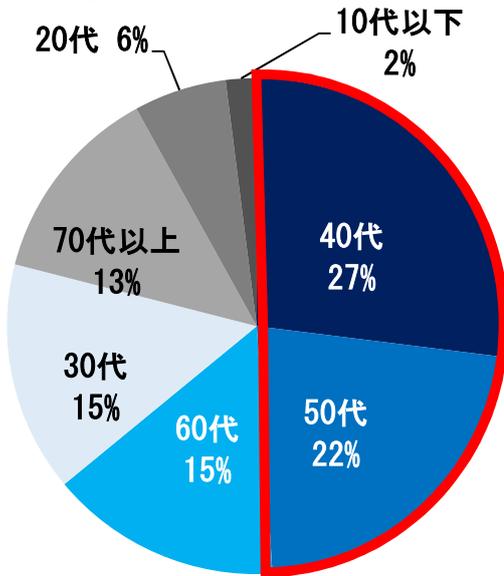
参考：東日本大震災(平成23年3月11日)の影響 平成22年度3,183件、平成23年度4,066件

(3) 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(397件/27%)、50代(332件/22%)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(1,401件)」は除いて集計しています。

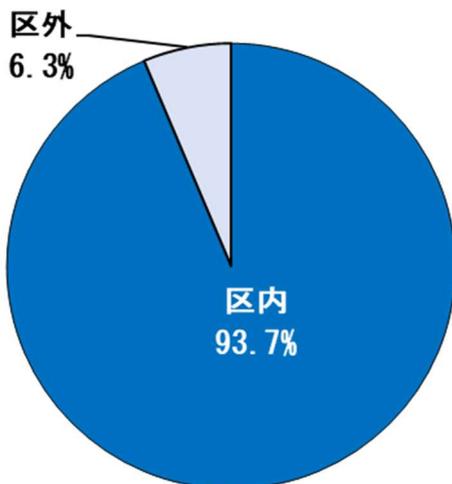
年代	人数	構成比
10代以下	26	2%
20代	87	6%
30代	219	15%
40代	397	27%
50代	332	22%
60代	226	15%
70代以上	187	13%
計	1,474	100%

約5割

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

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

【グラフ3】住所別の内訳



※ 住所の記載がない「声(432件)」は除いて集計しています。

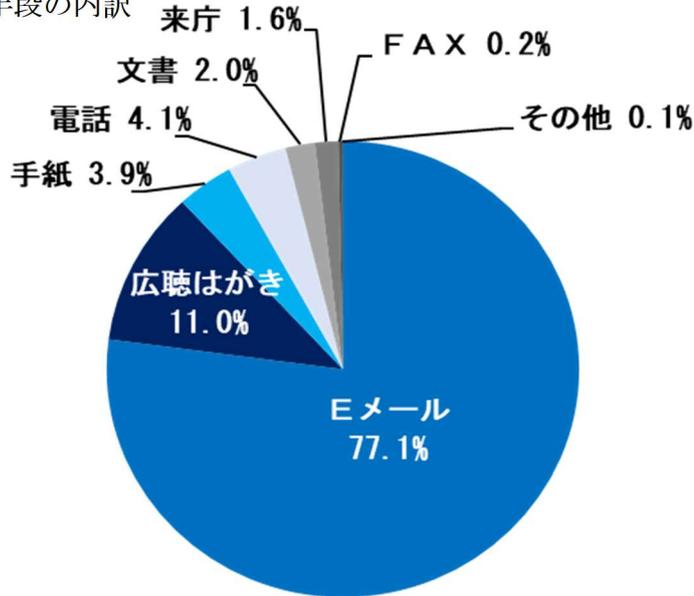
住所	区内	区外
件数	2,288	155
構成比	93.7%	6.3%

(5) 77.1%の方がEメールを利用しています <グラフ4参照>

申し出手段の第1位は「Eメール」(携帯メールを含む)です。

全体の77.1%(2,217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

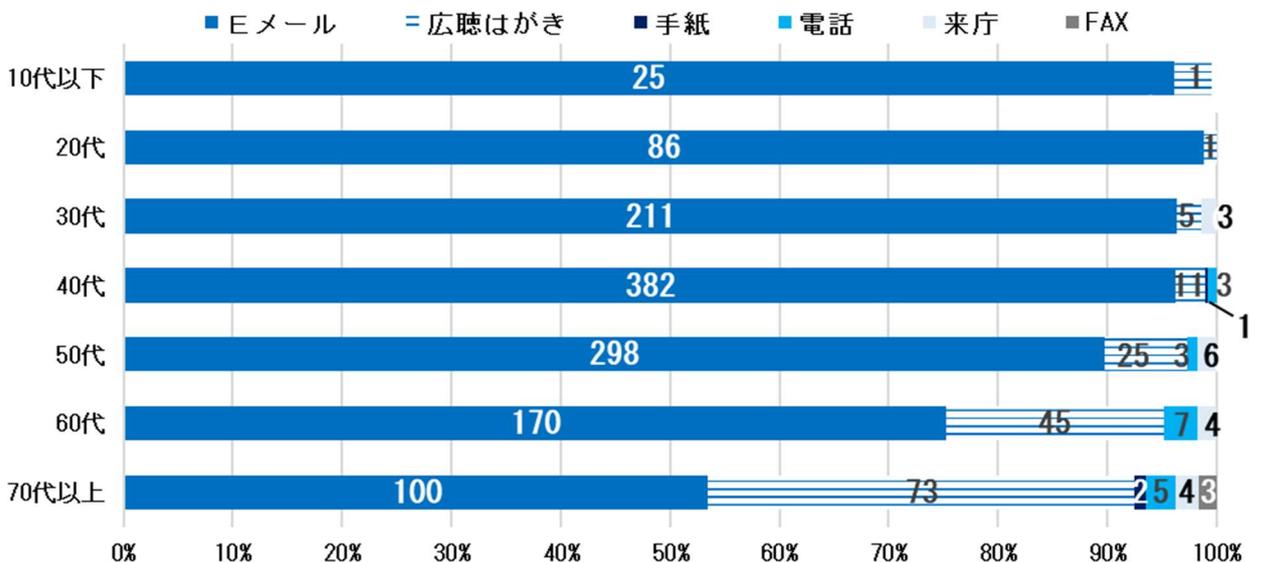


申し出手段	Eメール	広聴はがき	手紙	文書	電話	FAX	来庁	その他
件数	2,217	316	113	59	117	5	45	3
構成比	77.1%	11.0%	3.9%	2.0%	4.1%	0.2%	1.6%	0.1%

※ 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、高齢者の方は、広聴はがきも多く利用いただいています。



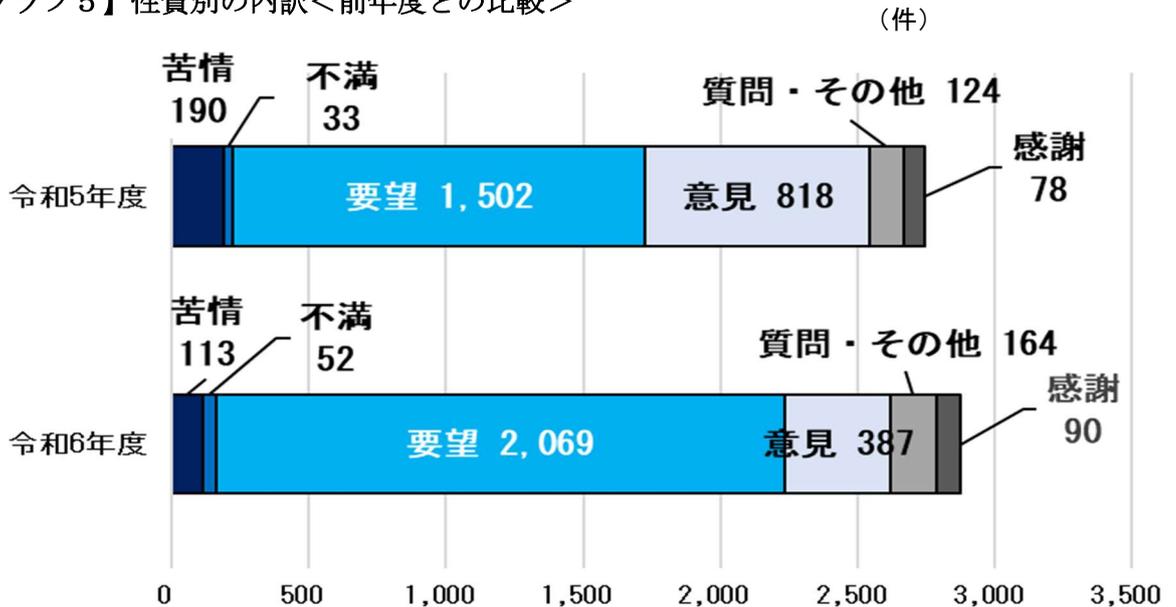
(6) 72.0%がご要望、13.5%がご意見の声となっています <グラフ5参照>

令和6年度の声の内容は、「要望」が72.0%、続いて「意見」が13.5%と、「要望」「意見」が全体の85.5%を占めています。

以降、「質問・その他」「苦情」「感謝」「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。

※ 「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5	件数	190	33	1,502	818	124	78	2,745
	構成比	7.0%	1.2%	54.7%	29.8%	4.5%	2.8%	100%
令和6	件数	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%

【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) 約8割の2,067件が実現、35件が一部実現しました <グラフ6参照>

お寄せいただいた「声」のうち2,067件(78.8%)が実現(終結※含む)、35件(1.3%)が一部実現しました。

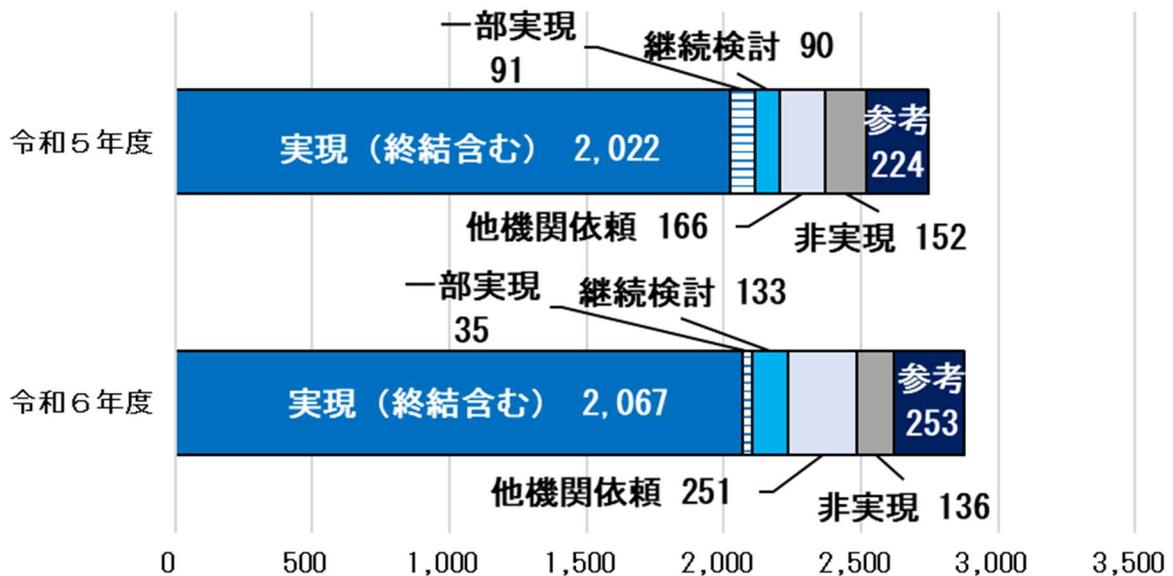
申し出をいただいた内容については速やかに担当課に取り次ぎ、担当課では、現状を申出者に丁寧に説明しながら、より迅速な問題解決のためにはどうしたらよいか、区民の立場に寄り添った対応をしています。

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

※ 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。

【グラフ6】対応結果<前年度との比較>

(件)



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5	件数	2,022	91	90	166	152	224	2,745
	構成比	80.2%	3.6%	3.6%	6.6%	6.0%	-	100%
令和6	件数	2,067	35	133	251	136	253	2,875
	構成比	78.8%	1.3%	5.1%	9.6%	5.2%	-	100%

3 「区民の声」の内容

(1) 上位10項目 <表1参照>

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6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。

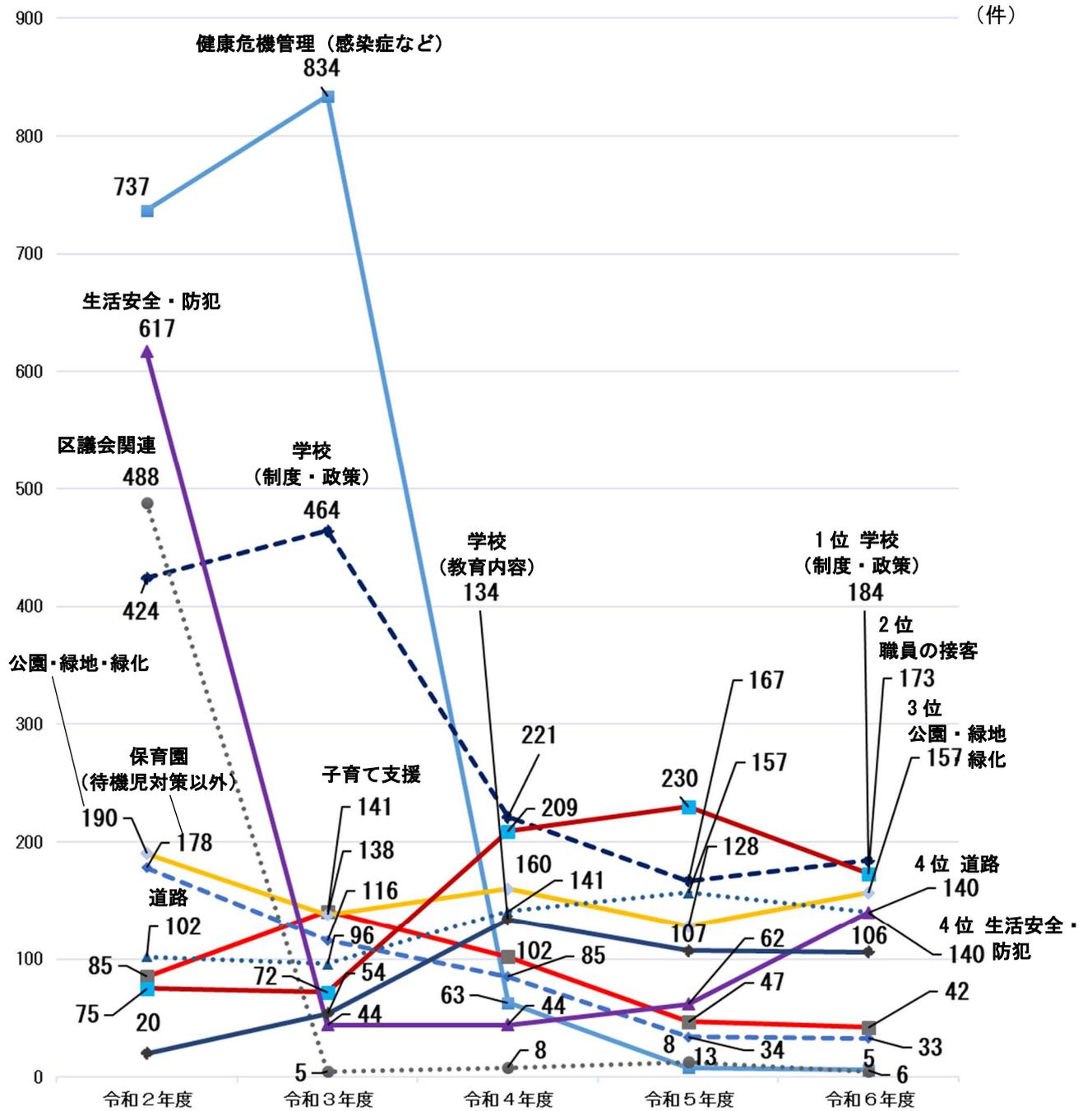
令和6年度は、令和5年度と上位5項目はほぼ同じですが、令和5年度は10位だった「生活安全・防犯」の順位が4位に上がっています。これは、特殊詐欺や関東近郊で多発した強盗事件の影響によるものと思われます。

その他、上位10項目に上がった項目として、2位の「職員の接客」には窓口や電話での接客態度や言葉遣いに関して、8位の「スポーツ・学校開放」には施設予約や利用マナーに関して、9位の「生活保護」には保護の適正化に関する区民の声が多く寄せられています。

【表1】上位10項目における具体的な内容

令和6年度 (順位・件数)		(参考) 令和5年度 (順位・件数)		項目	具体的な内容
1	184	2	167	学校（制度・政策）	学校の制服、給食等
2	173	1	230	職員の接客	職員の接客に関すること (うち感謝の声7件)
3	157	4	128	公園・緑地・緑化	公園の利用者マナー、公園管理等
4	140	3	157	道路	道路補修、街路樹の剪定、道路占有等
4	140	12	62	生活安全・防犯	治安・盗難等への対策
6	106	5	107	学校（教育内容）	学校や教員の対応、指導内容等
7	104	6	106	ごみ・リサイクル	ごみ出し、資源ごみの持ち去り等
8	99	8	86	スポーツ・学校開放	学校開放、スポーツ施設
9	88	9	68	生活保護	保護の適正化
10	80	11	64	図書館	図書館の貸出ルール、利用マナー等

【グラフ7】過去5年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	68	観光・行事	40	17	分煙・禁煙
12	67	交通安全			国民健康保険
13	60	広報・広聴・区民参加			放課後事業・青少年教育
14	59	住宅・建築			計画・事業全般
15	57	高齢者福祉	44	15	こども園・幼稚園
16	54	障がい者福祉	45	13	医療・医療機関
17	53	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	46	10	保育園（待機児対策）
18	52	騒音・振動・悪臭・空き地管理			人権擁護
19	47	住区センター	48	9	健康診断
20	44	バス			温暖化・節電
21	43	庁舎管理			近隣紛争・生活マナー
22	42	子育て支援	51	8	被災者支援
23	41	選挙			中小企業支援
24	34	放置自転車・駐輪場	53	7	ボランティア・地域活動
25	33	保育園（待機児対策以外）			就労支援・労働者保護
26	32	防災			ホームページ
27	31	介護保険	56	6	健康危機管理（感染症など）
		ペット飼育・犬の糞・住居衛生			マイナンバー
29	28	学童保育・児童館	58	5	DV・虐待
30	27	税金			融資・貸付
		行政手続き			区議会関係
32	25	戸籍・住民登録	61	4	熱中症・光化学スモッグ
		生涯学習	62	3	国民年金
		産業振興			国政・都政・民間
35	23	庁舎以外の区管理施設	64	2	健康づくり・健康増進、ホームレス等6項目
36	21	まちづくり			
37	20	予防接種	70	1	こころといのち（自殺予防）等3項目
38	18	鉄道・駅			
		博物館・文化事業	267	その他	

(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	1,785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6年度の組織名で記載しています。

(1) プラスチック用ごみ袋の支給について

足立清掃事務所

【区民の声】

プラスチックゴミの回収ですが、戸建ての方はその都度出せますが、マンションだと捨てるボックスに限りがあり一番出る燃えるゴミのボックスの片方をプラスチックゴミのボックスにしている為、燃えるゴミが溢れる事態になります。

先日、他区のプラスチックゴミ回収を見たら、ペットボトル回収と同じようにしていました。足立区もマンション用にペットボトル回収のプラスチックゴミ版を支給して頂きたいと願います。ご検討の程宜しくお願い致します。

【実現内容】

プラスチック分別回収の開始に伴い、集合住宅のごみ保管庫内において、燃やすごみとプラスチックの仕分け・保管が困難になったとの訴えがあったとき、各種ネットや折り畳みコンテナ等の集積所用品を代用することで解決が図れる場合は、貸出を行うこととしました（区内全域となった場合も同対応継続）。

(2) ベビーベッド付きトイレ等の表示について

庁舎管理課

【区民の声】

区役所のベビーベッド付きのトイレの前がおむつ替え待ちで混んでいた。待ち合いの椅子で授乳しているママもいた。

トイレの前に「ベビーベッド付きのトイレ・授乳室は○階と○階にもあります」という表示があるとよいと思った。

【実現内容】

ベビーベッド付きトイレ（バリアフリートイレ含む）は本庁舎内で21か所あり、授乳室は中央館1階の赤ちゃん休憩室1か所です。

ベビーベッド付きかどうかはその場に行かないとわからなかったことから、ベビーベッド付きトイレ全21か所の入口に他のベビーベッド付きトイレおよび授乳室の一覧を設置しました。

(3) 図書資料の改題前情報の追加について

中央図書館

【区民の声】

図書館が新たに購入した書籍につきまして、過去に出版された図書を改題した書籍が購入されることが結構よくあります。このような場合、購入した図書の書誌詳細・内容紹介欄にでも、「過去に発行された『〇〇』という書籍を改題したものだ」というような記載をして頂けないでしょうか。

その作家の新しい書籍が出たと思い、購入された本を借りて読んでいく中で、「前にこんな本読んだな？」と気づき、書籍の裏表紙を見たり、ネットで調べ、過去に発行された書籍を改題したものだとは分かることが何度か続きました。

過去に読んだ本だと分かっていたら借りなかったもので、何度か残念な思いをしました。このようなことが無くなるよう、過去に発行された書籍を改題したものであることを書誌詳細に記載して頂けないでしょうか。

【実現内容】

ご要望を受け、図書資料の改題される前の書名を「書誌詳細」欄に追加しました。

「書誌詳細」欄は、館内検索機や、インターネットによる資料の検索時に確認することができます。

(4) 交差点の安全対策について

西部道路公園維持課

【区民の声】

T字路で事故が頻発しています。止まれの表示・標識とカーブミラーの設置をお願いします。道路が2mから3mに拡幅された後、通行車両が激増しました。

【実現内容】

申出者と現地立ち会いし、一時停止の標示及び標識は所管の警察に伝える旨、説明し、了解を得ました。

後日、西新井警察署と打合せ、一時停止の標示及び標識の設置要望を伝え、区で設置するカーブミラーについては設置工事を完了いたしました。

(5) 区営駐輪場窓口付近の排水溝について

交通対策課

【区民の声】

日暮里舎人ライナー西新井大師西駅駐輪場の定期売場の窓口の真下に排水溝（グレーチング）があるのはご存知でしょうか。

学生の息子が定期の更新に行き、お金を出した時に500円玉をその溝の中に落としてしまったと悲しそうに報告してきました。中には水があり蓋を素手では開けられそうもなく取れる状況ではなかったとのこと。息子以外にも同じ思いをした人はいるかと思えます。雨水等が流れなくなってしまうのも問題だとは思いますが、お金を扱う所に排水溝（グレーチング）があるのもどうかと思えます。

お金が落ちないように何か対策をしていただけたら幸いです。

【実現内容】

職員が排水溝内部を調査したところ、500円玉を発見しました。後日、駐輪場の管理人を通して申出者にお渡ししました。

また、排水溝のグレーチング蓋からお金が落ちないように透水性のカバーシートを設置しました。



設置前



設置後

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「気付き」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6年度の組織名で記載しています。

(1) 小学校跡地のスズメバチの巣への対応について

学校施設管理課

【区民の声】

〇〇小学校跡地の木にスズメバチが巣をつくっているようです。近隣住民や通学路沿いのため通学中の子どもの安全が心配です。スズメバチやカメムシ、小虫のもとになっている植木類の伐採をしてください。

【実現内容】

〇〇小学校跡地のスズメバチの巣について、現地を調査したところ、南側の樹木に巣がつくられていることを確認いたしましたので、巣の駆除を業者に依頼し、駆除いたしました。

また、現在残っている樹木については、緑の保全などのため伐採することは難しい状況ですが、今後も枝葉の生育状況を確認しながら、剪定作業を適宜実施してまいります。

(2) 江北保健センターの電話について

江北保健センター

【区民の声】

江北保健センターへの電話がいつも繋がりません。

子育て中に電話が繋がらないとタイミングを逃してしまってお約束の変更などが出来ず大変困ります。

回線を増やして頂きたいです。宜しく願い申し上げます。

【実現内容】

ご意見を受け、改善策としまして電話回線を1回線増設することといたしました。

また、令和7年4月、江北保健センターが移転しました「すこやかプラザあだち」におきましては、50回線以上を確保し、区民の皆様にご不便をおかけすることがないように工事を行いました。

(3) 糖尿病・成人眼科健診の案内について

データヘルス推進課

【区民の声】

区が実施している60歳の健診に行ってきた。コンタクトレンズ使用者はコンタクトケースと眼鏡を持参する必要があるが、区の受診案内には、持ち物として受診券・保険証とあり、眼科に問い合わせたときにも、この点についての案内がなかったため、持っていかなかった。

しかたなく眼鏡なしでなんとか徒歩で家まで帰ってきたが、視力が悪い者にとっては眼鏡なしは非常に危険なので、コンタクトレンズ使用者はコンタクトケースと眼鏡を必ず持参するよう、受診案内にわかりやすく記載していただきたい。

また、提携眼科にも問い合わせがあったときには、この旨を受診者に伝えるように指示してもらいたい。

【実現内容】

区が送付する糖尿病・成人眼科健診のお知らせについて、令和7年度からお知らせの記載内容を見直し、コンタクトレンズを使用している方が必要なお持ち物や注意事項を追記するなど、コンタクトレンズを使用している方にも配慮した内容に変更しました。

また、医療機関でのご案内については区の健診委託先である足立区医師会を通じて実施医療機関に伝え、健診のお問い合わせ時にはコンタクトレンズの使用有無を確認し、受診のご案内をするよう申し入れました。

(4) 図書館休館中における地域学習センター学習室の開放について

生涯学習支援課

【区民の声】

現在、鹿浜図書館が館内消毒作業により一時休館ですが、中学生も高校生も受験期本番の時期に入ります。

それに伴い、2階（鹿浜地域学習センター）の空いている部屋を自習室として開放していただきたくメールしました。早急に対応をお願いしたいです。よろしくお願いいたします。

【実現内容】

ご意見を基に以下のとおり対応いたしました。

- 1 鹿浜地域学習センターに施設使用状況を確認し、一部団体使用による予約が入っているが、空いている学習室（42区分のうち23区分、休館日除く）の開放は可能と判断しました。
- 2 近隣の江北地域学習センターでは、鹿浜図書館の休館により人が流れてきていることに伴い、図書館休館の期間、空いている学習室を開放しており、江北地域学習センターHPにて開放日時を公表していることを確認しました。
- 3 鹿浜地域学習センターにおいても、図書館休館の期間、空いている学習室を開放することとし、鹿浜地域学習センターHPにて開放日時を案内しました。
- 4 翌日、申出者へ電話で連絡し、鹿浜地域学習センターの学習室の開放と江北地域学習センターの案内も合わせて行いました。
- 5 申出者からは「早速ご対応いただきありがとうございます。すぐに利用させていただきます」とのお言葉をいただきました。

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	21	事務処理の遅れ等	9
説明不足・知識不足	11	身だしなみ	5
保留時間・転送	3	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	45	公用車の運転	9
説明不足・知識不足	23	勤務時間外の言動	2
待ち時間等	13	その他	12

(1) 職員の電話対応について

【区民の声】

職員の方の電話対応について改善をお願いいたします。〇〇センターにお電話させていただきました。

まず、受付で要件を聞かれ、3分以上保留になっていたのですが、それだけ時間がかかるなら折り返しにさせていただきたいです（その後、電話代がかかるからこちらからかけなおしましょうか？と気にして下さっていましたが料金の問題ではないです）。

お忙しいかと思いますが何卒お願いします。

【対応内容】

お電話でお問い合わせを受け、お客様を特定するための検索・確認作業を行った際に通常よりも時間がかかり、通常は30秒程度で検索できるのところ、3～5分ほど電話を保留状態のままお待たせしてしまいました。

作業中は周囲の音を拾わないようお客様にご説明・ご了解のうえで一旦保留していますが、本件では一度保留を解除して一旦終話し、お客様にご了解のうえで再度かけ直すべきでした。

改善策として以下3点を徹底します。

- 1 電話を30秒以上保留する可能性がある場合の対応方法を職員に徹底する。
- 2 通話中にシステム等でお客様を特定・確認する作業が必要な場合は、丁寧にご説明し、ご理解いただくことを徹底する。
- 3 今回の事例を職場内で共有し、普段から使用している「業務マニュアル」を使用して正しい対応について改めて周知・徹底する。

(2) 窓口での待ち時間について

【区民の声】

区役所の対応が、時間かかりすぎる。本当にどうにかしてほしい。
3月、4月は〇〇課が混むことくらい予想がつくのに、5時間も待つのはおかしい。
改善してほしい。

【対応内容】

最近、マイナンバーカードの住所変更や外国人の方の手続き等により、1件当たりの手続きに時間がかかるものが多く、混雑状況が悪化しています。

その中で、当日は朝から来庁者が多く、受付番号を発券してから手続き終まで最長で5時間近くかかってしまいました。

3月、4月の繁忙期における混雑対策として、ホームページに「窓口が非常に混雑する」旨を掲載し、また、職員の配置や昼休時間の調整等により最大人員を確保するようにしています。

今後も3月、4月の繁忙期中は、現在の取り組みをするとともに、課内他係から応援職員を派遣し、更なる受付体制の強化を図っていきます。

(3) 職員の歩行マナーについて

【区民の声】

朝8時過ぎ区役所へ向かう四号線歩道でのことです。
女性2名がそれぞれ日傘をさして横に並んで歩いていました。
それだけでも歩道の幅いっぱい、行き交う人々の妨げになっていました。
当人たちはそのことに全く気づかず。これはさすがに無神経すぎる。
周りへの配慮、気配りが足りないものと思い、意見させていただきました。

【対応内容】

職員と断定することができないものの、目撃場所や時間から職員である可能性が高いため、今後、同様の事態が再発しないよう、電子掲示板を通じて全職員に対し注意喚起を行いました。

7 お寄せいただいた感謝の声

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

※ 「感謝の声」は、原文に近い形で掲載しております。

※ 担当課名は令和6年度の組織名で記載しています。

(1) 小学校の給食について

学務課

子供が〇〇小学校に通っています。給食の献立がいつも美味しくて家でも参考にしています。

特に一口メモがお気に入りです。季節の旬の素材の話や手作りドレッシングのコツ、郷土料理の紹介、子供たちがグリーンピースのさやむきをしました、などの食育情報など、いつも楽しく拝見しています。

しかも、ふりがながふってあるので子供と一緒に読むこともできます。本当に栄養士さんと調理師さんにありがとうございます！

区長さんが任期初期から給食にとっても力を入れられているおかげです。本当に食べ物というのは生活の基本だな、と実感しています。ありがとうございます。

(2) 小学校の学校公開について

教育指導課

コロナ禍以来、久々に〇〇小学校の学校授業公開に足を運び、授業を3コマ聴講しましたが、どの授業も素晴らしい内容でした。

まさに初等教育の“真髄”を見た気がします。

先生と生徒さん方、皆の作り上げるイキイキとした“全員参加”のご立派な授業に感動しました。先生方の周到なご準備のもとで、理想の授業が展開されていました。

本当に学校に足を運んで良かったです。ありがとうございました。

(3) 木の葉の剪定について

東部道路公園維持課

昨日、〇〇町にオープンしたコンビニエンスストア前の木の葉が大きく広がっていて、車の確認をするのが困難と道路課に伝えたところ、早急に葉を落として下さいました。

これで安心して渡れます。このような早い対応は区民の安全を守るということなんですね。ありがとうございました。

(4) 足立の花火の悪天候による中止判断について

産業振興課、観光交流協会事務局

足立の花火が天候不良で中止は 大変残念ですが、安全策として早めの中止はとも立派な判断だと思いました。今迄関わった方達の事を思うと中止にするにはかなり勇気のある事だったでしょう、お疲れさまでした。と言う事をお伝えしたくメールさせて頂きました。来年の花火大会を期待しております。

足立区ではありませんが、都民で花火を楽しみにしていた者です。

中止になってしまったこと自体はとても残念ですが、「悪天候時に決行しない」というご英断に感謝申し上げます。

ギリギリまで開催を待ち続けてくださり、ありがとうございました。

雷雨で観客がパニックになる前に中止と判断して頂き、本当にありがとうございました。帰路で寄ったファミレスは殆どが会場から流れた観客でしたが、両隣の席からも「あのタイミングで中止にしてくれて良かったね」と話していたのが聞こえてきました。

近藤区長の中止のアナウンスで、瞬時は残念な溜息が、あちらこちらからは当然ありましたが、それでも、ブーイングも無く、ルールにほぼ従順に、みんな、帰路に向かいました。そのシフトチェンジの品位の良さに、なんだか、足立区の民度が凄く上がったな～って、空模様とは異なり、凄くあっぱれな気持ちになりました。

(5) 『あだちわーくワーク in Summer』について

子どもの貧困対策・若年者支援課、青少年課

いつも足立区のためにありがとうございます。夏のイベント『あだちわーくワーク in Summer』について感謝の気持ちをお伝えしたく、メールさせて頂きました。

うちには 18 歳の息子がいます。大学受験のため夏期講習などで毎日忙しく過ごしてる中、このイベントを知り、近所の『〇〇湯』さんに通うようになりました。塾帰りの夕方、お風呂の気持ちよさは勿論、店主の方や常連の方々とのお喋りもとても楽しかったようです。

無料にして頂いたおかげで、毎日銭湯という最高の贅沢ができ、息子には素敵な出会いがありました。9月からは受験に向けて更に忙しくなりますが、週に一度は行けたらいいなと思っています。

近藤区長、職員の皆様、ありがとうございました。息子が小さい頃はギャラクシティや生物園も大好きで親子でたくさん通いました。足立区は楽しいだけでなく学びになる施設も多く、今回のイベントはとても素敵だと思います。本当にありがとうございました。

(6) リユース食器貸出事業について

ごみ減量推進課

いつもありがとうございます。

先日、開かれた学校づくり協議会の催しで区のリユース食器をお借りしました。

毎年かき氷をやっているのですが、ごみの問題や数を買うと費用がかさむのでこの度は本当に助かりました。

使用無料で、宅配もしてもらえて送料もかからない、さらにとても綺麗に梱包してありとても感動しました。

非常に良い取り組みだと感激したため一言お礼を申し上げたくメールいたしました。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

(7) コロナワクチン接種の無料対応について

保健予防課

令和6年度のコロナワクチンの自己負担額がどのくらいになるのだろうと心配していました。他の区市町村に先駆けて、任意接種まで無料のご対応ありがとうございます！

高齢の母と同居していますが、ワクチン打って、セルフケアできるように（医療費削減にもつながると思います。もちろん必要な時には病院にかかります）、頑張ります！

いつも医療や社会福祉など力を入れていただきありがとうございます。

(8) 足立清掃事務所職員の対応について

足立清掃事務所

私は足立区のシルバー人材の仕事で、マンションの管理人をしています。マンション住民のゴミ出しマナーが悪く、先日、ゴミ収集の際、ゴミ袋から汚水が飛び散り、収集していた職員の身体の一部に汚水がかかってしまった。

その状況を見て、「汚いごみを収集して大変ですね」と声を掛けたところ、若い職員は「汚いごみを収集することが仕事ですから」と、そのまま次の場所へ行った。その言葉を聞いて、私は涙が出ました。

この若い職員は、毎回挨拶もきちんとして、感じの良い子で、教育が素晴らしいのか育ちが良い子だと思いました。

「このような行動や言動マナーを区民は見ていますよ」

と、その職員へ伝えて下さい。ぜひ、区長さんに伝えて、褒めて頂ければ幸いです。

(9) 八潮市の道路陥没事故に伴う入浴施設利用について

衛生管理課

八潮市の事故について

足立区の入浴施設を八潮市民に無料で利用と知り本当にありがたく思いました。隣の草加市も節水地域になっていますが個人では微力です。感謝します。ありがとうございます。

※ 令和7年1月28日に埼玉県八潮市で発生した道路陥没事故に伴い、下水道使用制限が発出している地域にお住いの方に対し、足立区浴場組合のご協力のもと、区内公衆浴場の入浴料を無料にした。

(10) 青パトの巡回について

危機管理課

青パトが夜中に巡回してくださっていると聞きました。暗くなると不安で家の電気をつけて就寝していましたが、とても安心です。夜中まで地域をまわってくださりありがとうございます。

どうかお気をつけてこれからもよろしくお願いします。

(11) あだち広報10月10日号の特集記事について

報道広報課

荒川放水路の特集について、素晴らしい特集記事でした。

正直、「荒川放水路」について、知識も関心もなかったのですが、イラスト、写真、レイアウト、字体、もちろん文章構成もとても読みやすく感動しました。

「あだち広報」は他自治体の内容より工夫されていて、レベルが高いと思います。これからも楽しみにしています。

※ 「東京都広報コンクール広報紙部門」で最優秀を受賞した特集記事ですが、審査結果が発表される前に届いた声です。

(12) 戸籍の広域交付について

戸籍住民課

母の死亡相続のために出生から死亡までの戸籍全部を揃える必要があり、お話で事前に確認した際に、今は他の自治体の戸籍も本庁で全て申請できると言うことだったので本日出向きました。

何と現在の足立区の本籍を記入する申請書を一枚書いただけで秋田ー北区ー足立区を除籍5種全てを2時間弱でとることができものすごく驚きました！

説明の係の方も大変親切丁寧で待ち時間の間に土木などの他所の仕事もこなすことができとても有用な時間と経費節減ができて大変感謝しています。支払いもそれなりに高額になったため、PayPayやカードが使えて良かったです。

役所の進化を感じとても嬉しく感じました。これからも頑張ってください。

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6年度実施テーマ

(1) 二十歳の集い実行委員と語り合う

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2月5日(水)

[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、教育長、政策経営部長、あだち未来支援室長、報道広報課長、シティプロモーション課長、青少年課長、区民の声相談課長、関係職員

※ 当初、式典前の令和6年8月に開催を予定していたが、台風接近の影響により中止となったため、式典開催後の実施となった。

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。二十歳の集いの後に実行委員の皆様にお目にかかるのは初めての機会です。まずは、集いが終わってどのように思われたかですか、こうすればよかった、こうしてよかったというところ、実際に実行委員として関わった今の思いをお話ししていただきたいのですが、いかがですか。

実行委員

二十歳の集いの感想としては、テーマが「躍動せよ新星～かけがえのない経験を胸に～」だったのですが、漢字の形として、「足」という字と「立つ」という字で「足立」というふうに入りたいなというふうな提案をさせていただきました。

区長

会場の看板も、その部分だけ赤字(※)になっていてよかったよね。

※ 「躍」の部首の「足」、「新」の部首上部の「立」を赤字にした。

実行委員

そうなんです。今後の二十歳の集いにも、そういった遊び心があればいいなというふうに思っています。

反省点としては、真面目にやり過ぎたなと思っていて、参加者にとっては徐々に友人と会う楽しい会です。もう少しカジュアルな感じの会にできたら面白かったのかなと思いました。

区長

どういうところを、もう少しカジュアルにできたと思っていますか。

実行委員

私がよくやったと思うのは、アトラクションのプレゼント抽せん会の際の司会4人の雰囲気です。司会が盛り上げていたところがすごくよかったと思っています。

区長

本当、そうでしたね。

実行委員

もっと盛り上げられる場面があれば、より面白かったのかなと思っています。

区長

ありがとうございます。

実行委員

リハーサルで初めて武道館に行ったのですが、すごくたくさんの方が動いてくれているんだなという印象で、これは絶対に失敗できないなという思いで当日を迎えました。

当日は、アトラクションの司会をさせていただいたのですが、すごく楽しく、自分らしくできたかなと思って満足しております。

実行委員

今年は記念品としてタンブラーを実行委員みんなで考えて選んだのですが、参加者のみんなから、あのタンブラーよかったよとか、使いやすそうという意見をもらって、すごくやってよかったという思いになりました。

区長

あとは、来年以降のこともあるので、もっとこんなことにも関わりたかったとか、もう少しこういうことは相談しておけばよかったというようなことはありますか。

実行委員

式典が始まる時、鐘が鳴ってから始まると思うんですが、それだけだと会場はまだ明るくて、入場している人たちもいて、ざわざわしていました。みんながまだおしゃべりしている中での区長のお言葉だったので、少し聞き取りづらかったです。最初に始まる時に、会場の照明を少しだけ落とししたり、実行委員が率先して拍手したりしてするのもいいと思いました。

区長

オープニングの演出で、始まったというメリハリをつけるということですね。入場時の安全管理ということもありますけれども、開始のメリハリをどうつけるか、考えさせていただきたいと思います。

実行委員

終わった後、式に参加していた人たちが外に出た後なのですが、写真を撮るためにそれぞれ集まってということは毎年のようにあると思います。一方で、早く移動してくださいという呼びかけもあるので、混乱無く写真を撮れるような場所があると良いなと思います。

区長

どこかにフォトスポットを用意すればいいかしら。

実行委員

そうですね。フォトスポットがあると嬉しいと思います。

職員

私は毎年、周囲の警備を担当しているのですが、やはり周りにずっと固まってしまうと、一般の通行の方もいらっしゃるので、交流はハト広場でと声をかけるんです。

実行委員

少し滞留してしまっていると感じたので、近くにある学校の校庭を開放していただけたら、移動しやすいと思いました。

区長

何か工夫できないか、考えないといけないですね。

実行委員

よろしくお願いします。

区長

あとは、二十歳の集いのことに限らず、若い人をこんなふうに応援してほしいという区への要望はありますか。

本日は資料として、令和7年度4月から始まる、若い人たちに対する足立区の支援事業のメニューをお配りしています。こういうことでもう少し支援してほしいというようなことがあれば話を聞かせてほしいのですが、いかがですか。

実行委員

やはり大学の費用とかですね。入学の時、親にもいくらかかりますと言うと結構渋い顔をされて、本当に行っているのかなという後ろめたい気持ちがありました。この支援というのはこれからさらに必要になるんじゃないかと思います。

区長

ありがとうございます。小学校、中学校は区立ですけれども、高校は都立か私立になってしまって、他自治体をみても基本的には支援が中学校で途切れてしまいます。その先の支援が必要というところで、ようやく高校や大学という、関わりが

切れてしまうところにも1歩踏み出したというのが今なので、さらにそれを充実していかなければならないと考えています。

今日は時間の関係で、これで終わりになりますが、後になってから思いつくことや、社会に出たときに初めて分かることもあると思うんですよ。ライフステージが変われば、今まで思っていたこととまた違う景色が見えてきて、違う支援が欲しかったりというように考えも変わってくると思います。これが最後ということではなく、ぜひまたお話を聞かせていただきたいと思います。区長へのメールというものがありますので、ご意見いただければ、私もすぐに見ることができます。

二十歳の集いの当日にもお話ししましたが、皆様の成長が足立区の成長につながります。皆様の将来に、夢や希望が大きく輝くように心から祈念しています。

～二十歳の集い実行委員と語り合う～で **実現（予定）** したこと

※ 式典実施後の開催となったため、次年度の開催に向けての意見を伺いました。

1 令和7年度実現に向けて準備していること

(1) 式典開始（オープニング）のメリハリのある演出

参加者の安全にも配慮した演出を予定しております。

(2) フォトスポットの設置

記念写真の撮影場所および式典終了後の滞留対策として、ハト広場にフォトスポットを設置し、警備員等が案内し誘導することとしました。

2 現時点で実現が難しいこと

(1) ハト広場以外の交流の場として、近隣の学校の開放

アルコール類やタバコ、飲食物等での施設汚損等の可能性を考え、学校開放の実施は厳しいと判断しました。

4 過去10年の区政を語り合う会（開催結果）

開催年度	回	テ ー マ	参加人数
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
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

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6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6年度は、「プラスチック分別回収」と「産業」(伝統工芸、地場産業など)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。

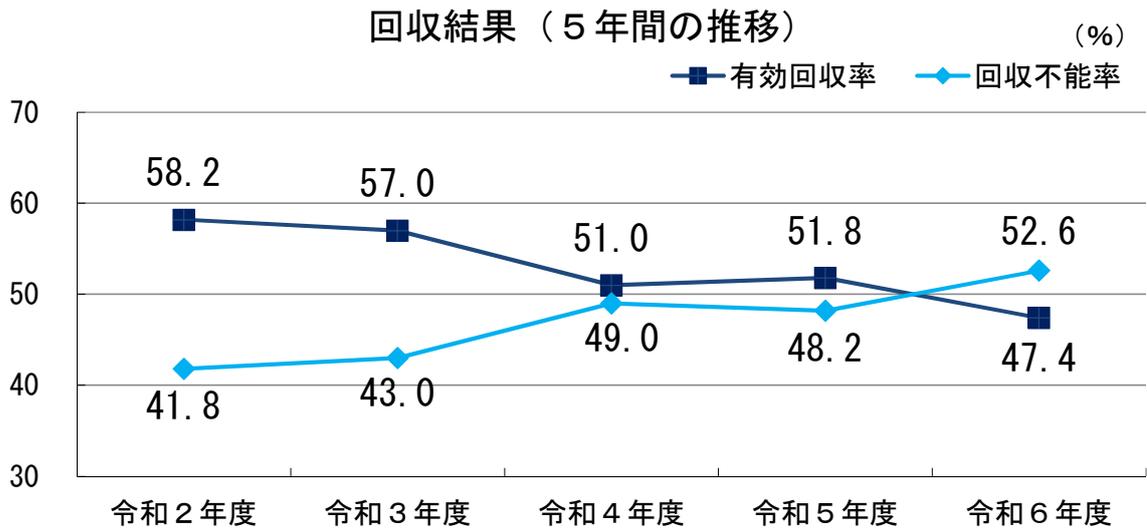
- (1) 区政に対する区民の期待や要望・意見などを行政にフィードバックする。
- (2) 条例や計画立案の参考とする。
- (3) 区民の生活実態・意識などを把握し、行政運営の方向や課題を探る。

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53回世論調査の結果

(1) 調査の概要

ア 調査期間	令和6年8月15日(木)～9月6日(金)
イ 調査地域	足立区全域
ウ 調査方法	郵送配布・郵送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	1,421票 (前年度 1,555票)
(イ) 有効回収率	47.4% (前年度 51.8%)



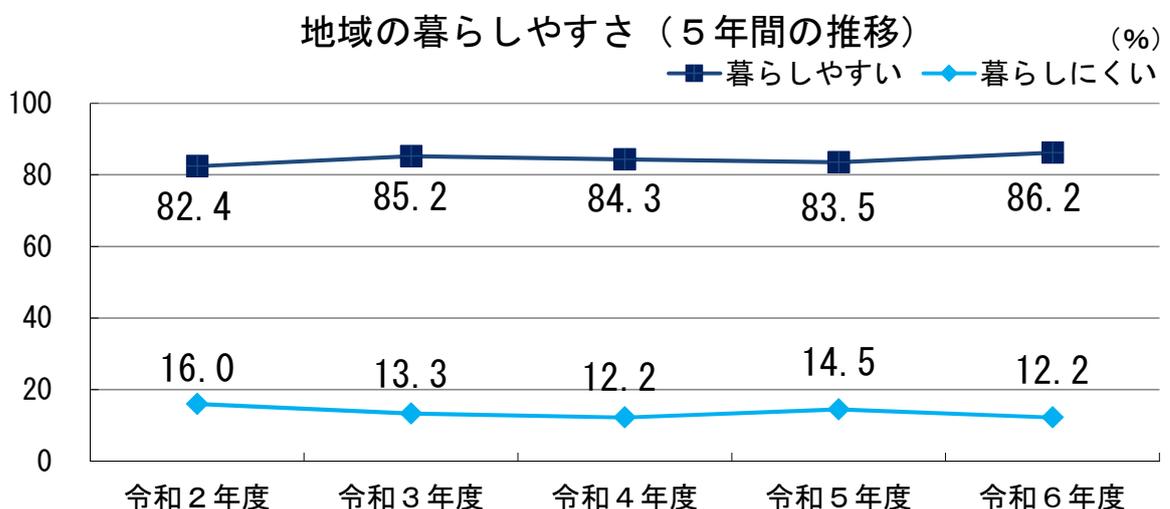
（2）調査の内容

- 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

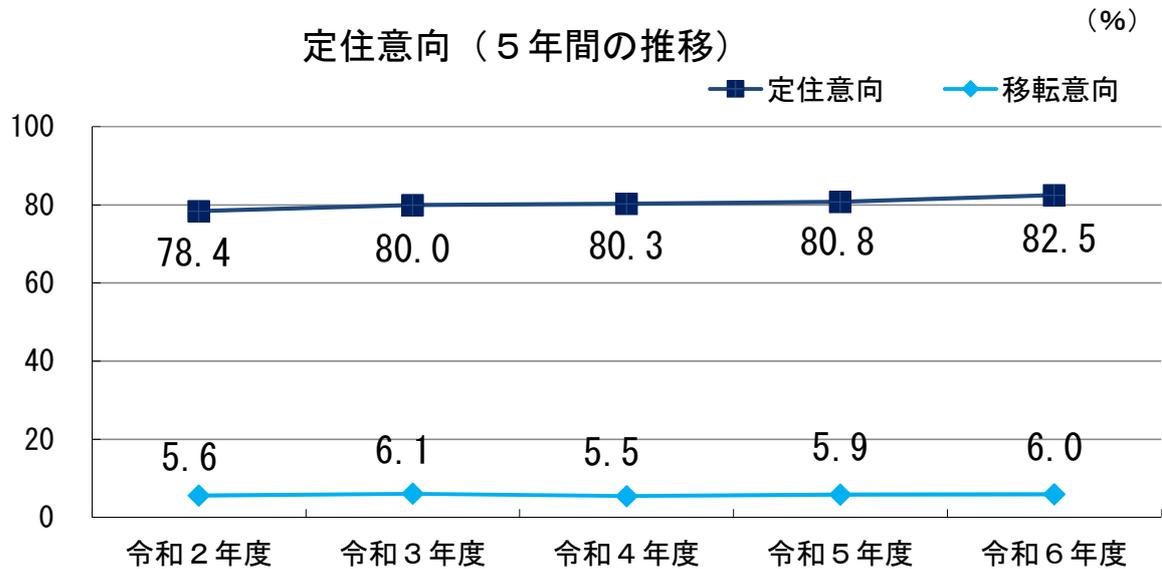
ア 地域の暮らしやすさ

【暮らしやすい】は、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】も令和4年調査と並んで最も低い割合となりました。



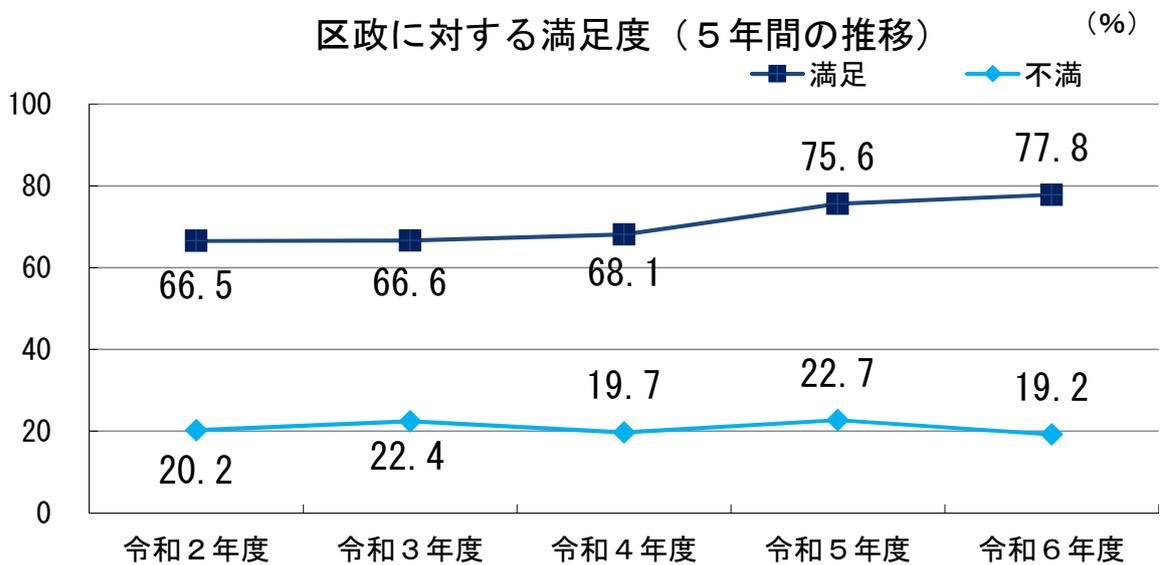
イ 定住意向

【定住意向】をもっている人は8割を超え、4年連続で最高値を更新しています。



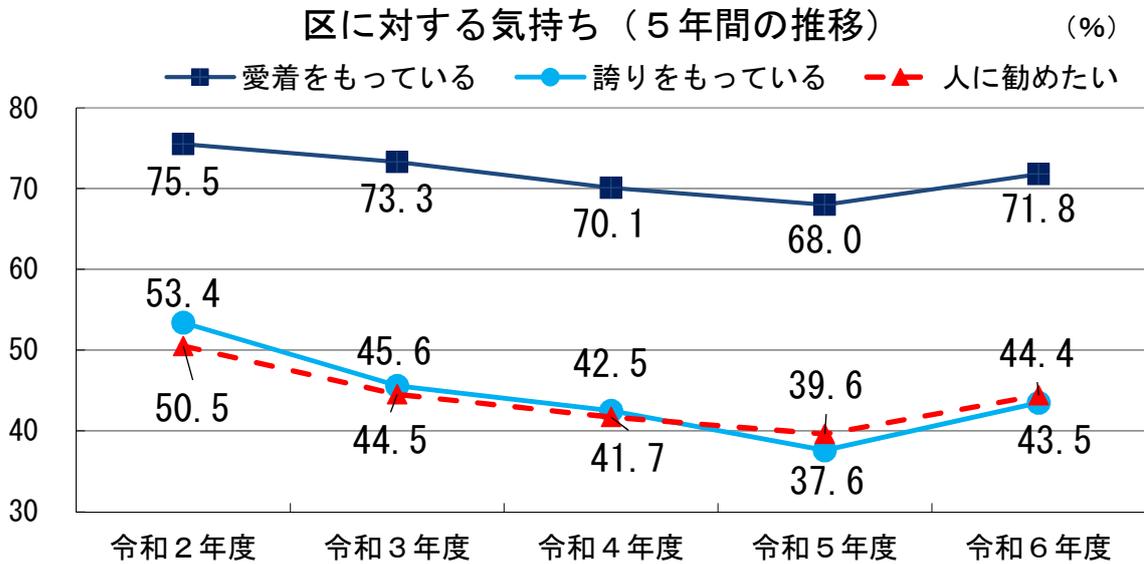
ウ 区政に対する満足度

【満足】は7割台半ば超で、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割台後半となっています。



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割台前半となっています。

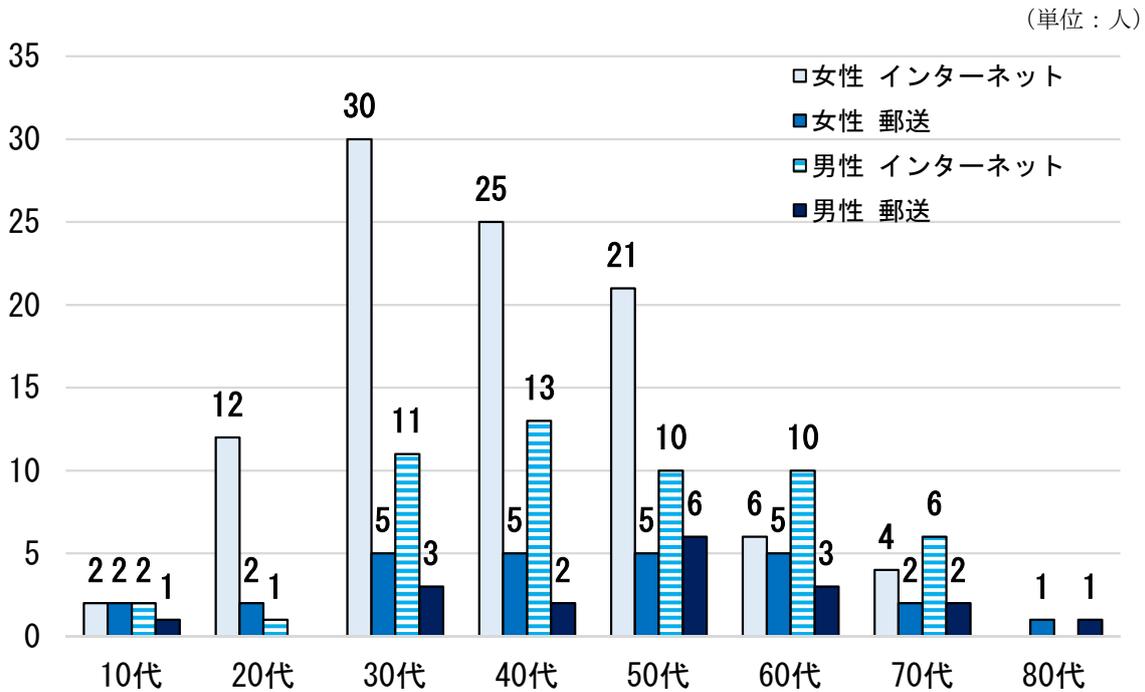


4 区政モニター制度

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。

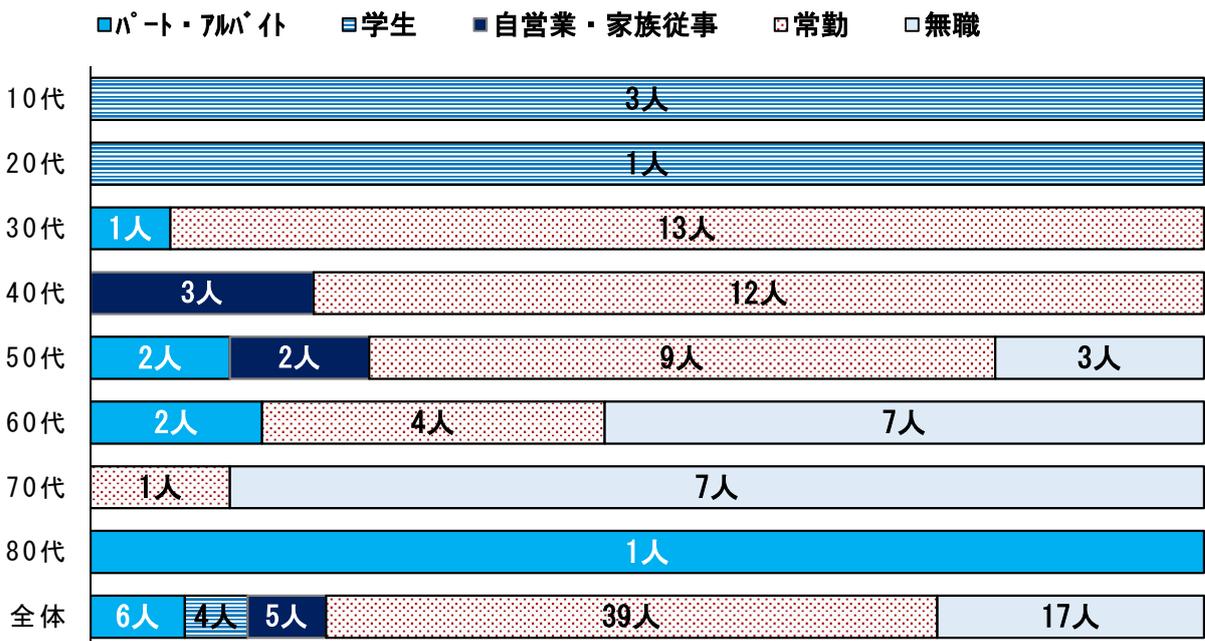
令和6年度は、2回の世論調査（小規模調査）にご協力いただきました。

(1) 区政モニター 年代別・性別・回答方法別構成（令和7年3月1日現在）



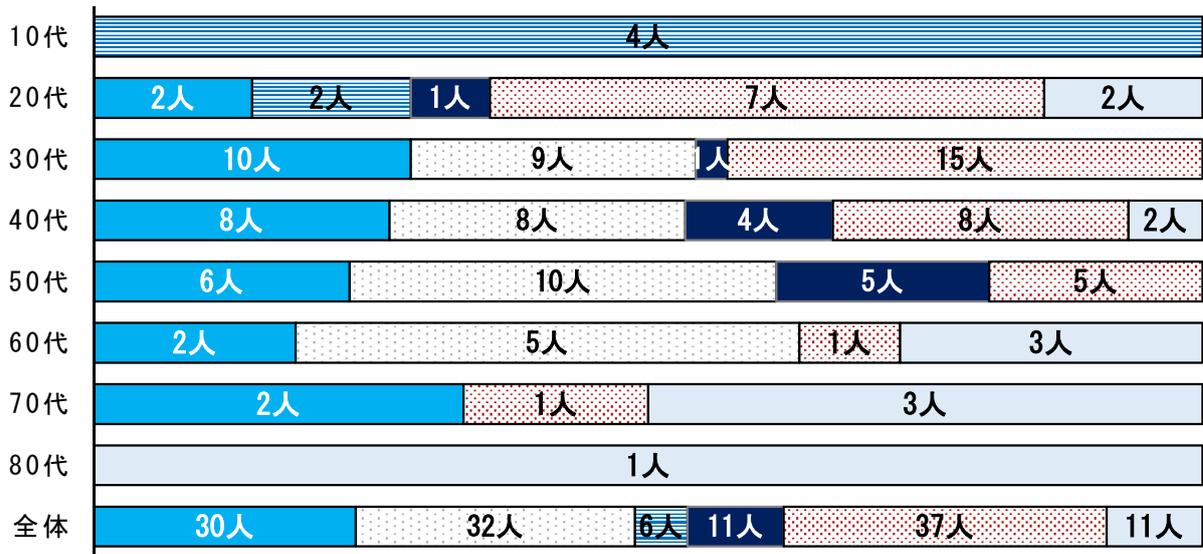
(2) 区政モニター 年代別・性別・職業別構成（令和7年3月1日現在）

ア 男性

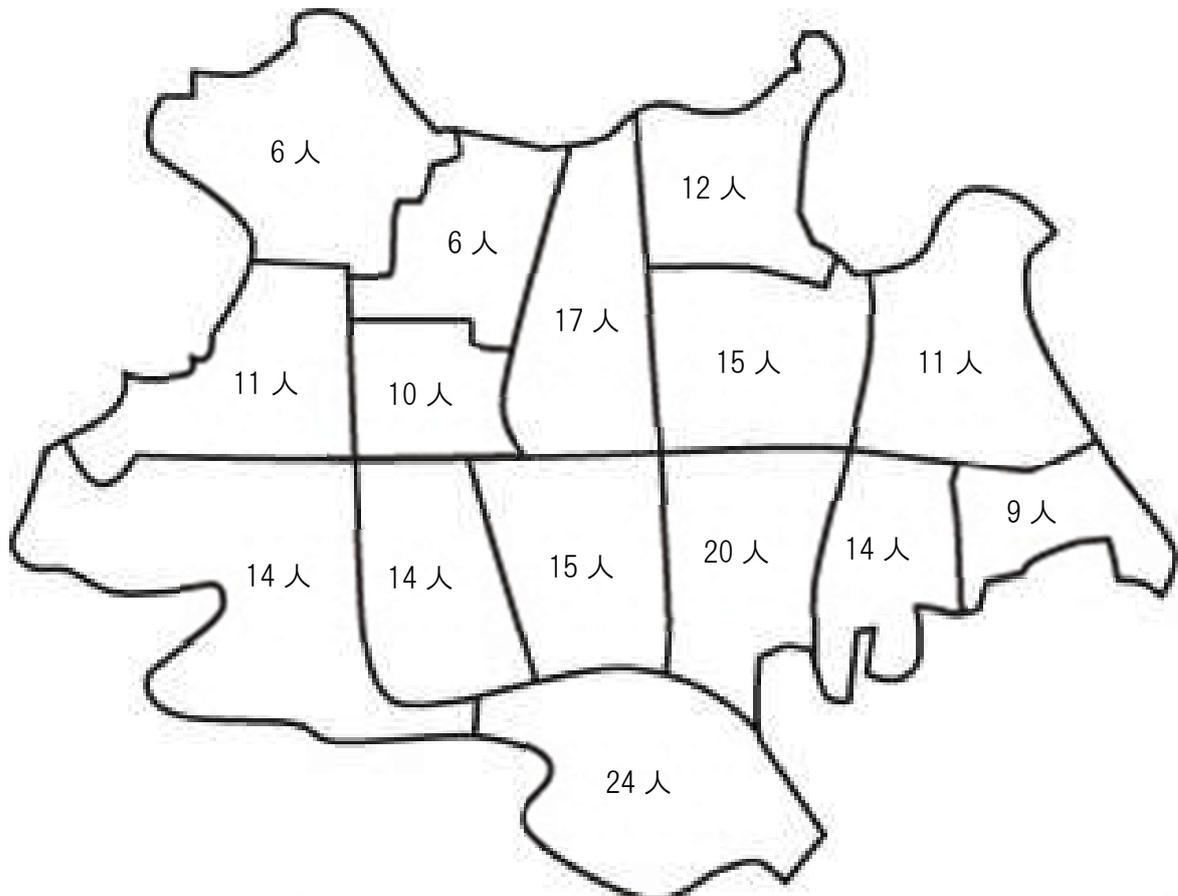


イ 女性

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



(3) 区政モニター 地域別構成 (令和7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 第1回世論調査（小規模調査）の結果

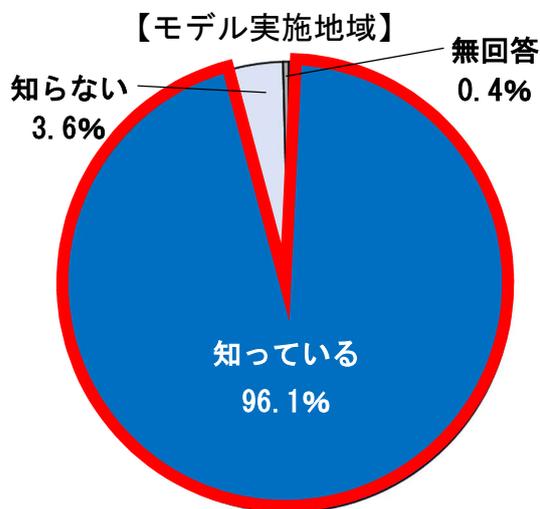
（1）調査の概要

- ア 調査テーマ プラスチック分別回収について
- イ 調査期間 令和6年9月27日(金)～10月25日(金)
- 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 199サンプル
 - (イ) 千住・小台・宮城・新田地域在住の18歳以上の個人 1,000サンプル
- カ 対象者 1,199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 719票
 - (イ) 有効回収率 60.0%

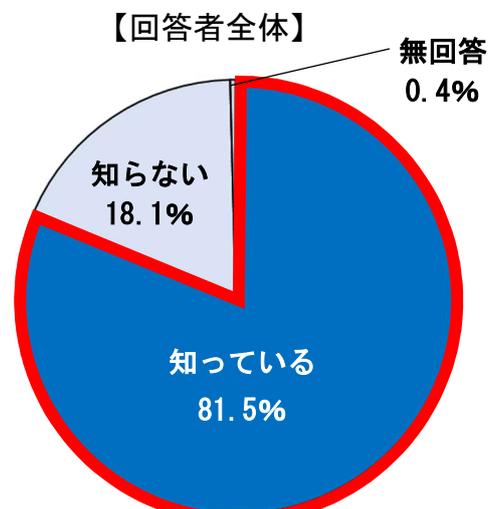
（2）調査結果（抜粋）

ア プラスチック分別回収の開始について、モデル実施地域の96.1%が「知っている」と回答した。

【プラスチック分別回収のモデル実施の認知度】



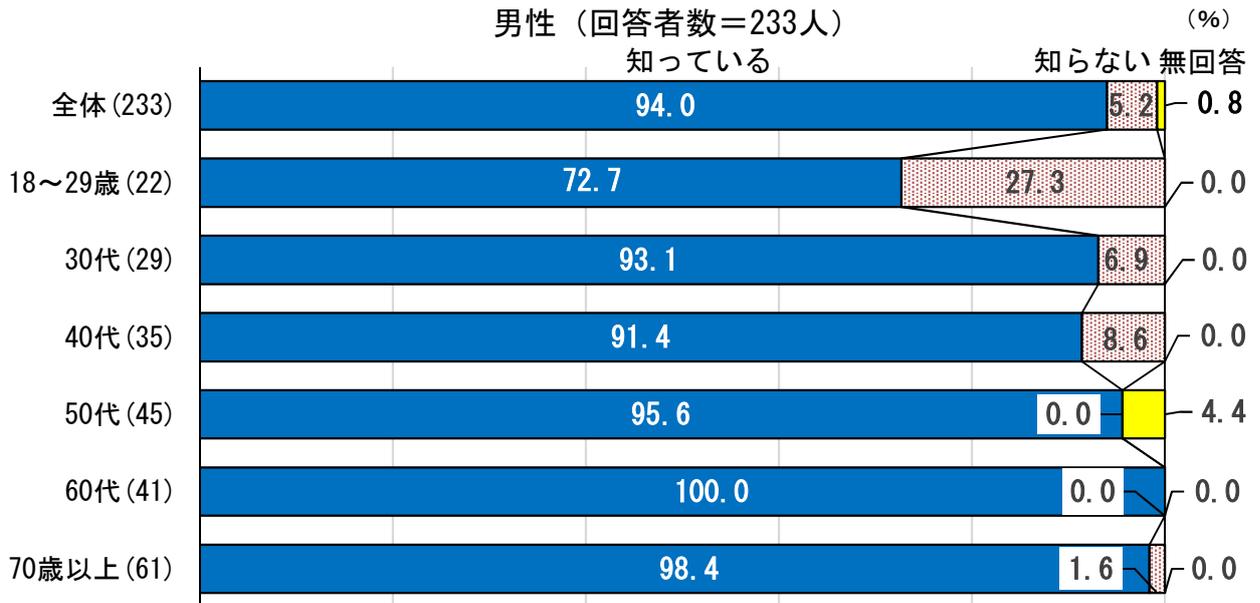
回答者数 = (559)



回答者数 = (719)

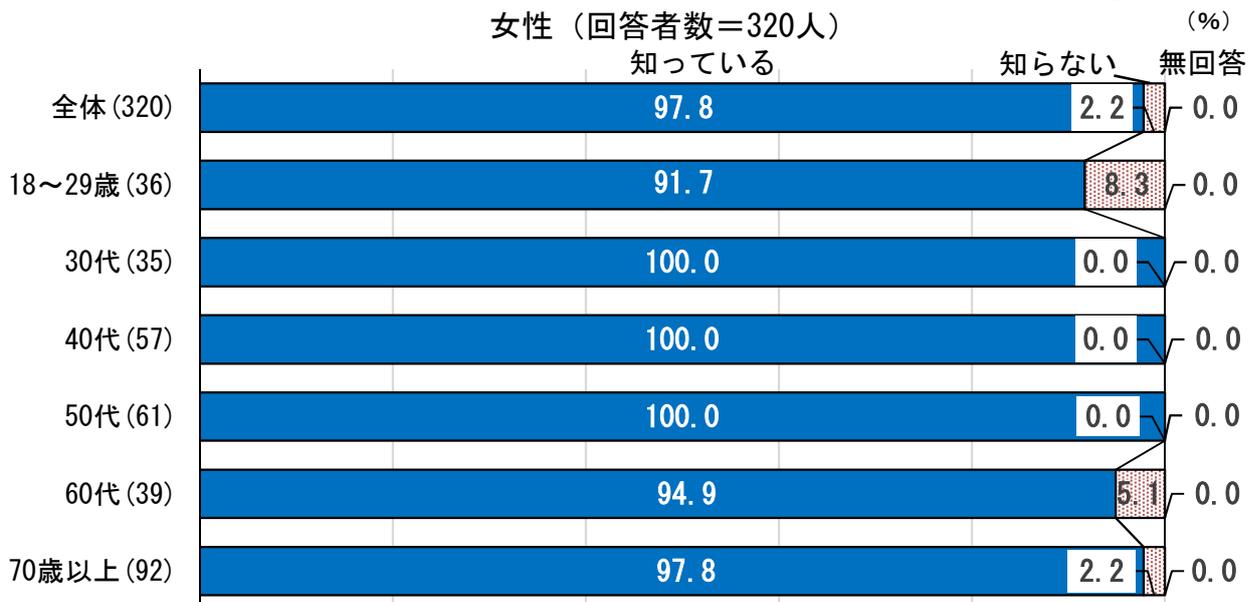
【性別・年代別のプラスチック分別回収のモデル実施の認知度】

男性（回答者数＝233人）



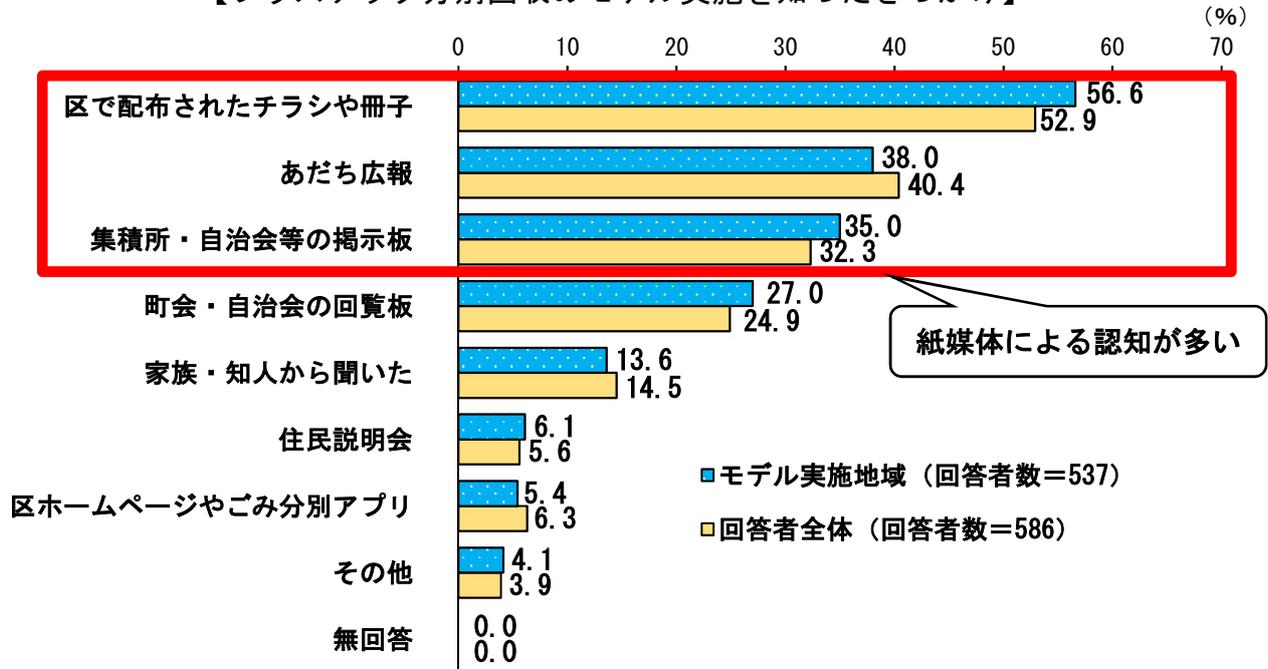
【性別・年代別のプラスチック分別回収のモデル実施の認知度】

女性（回答者数＝320人）



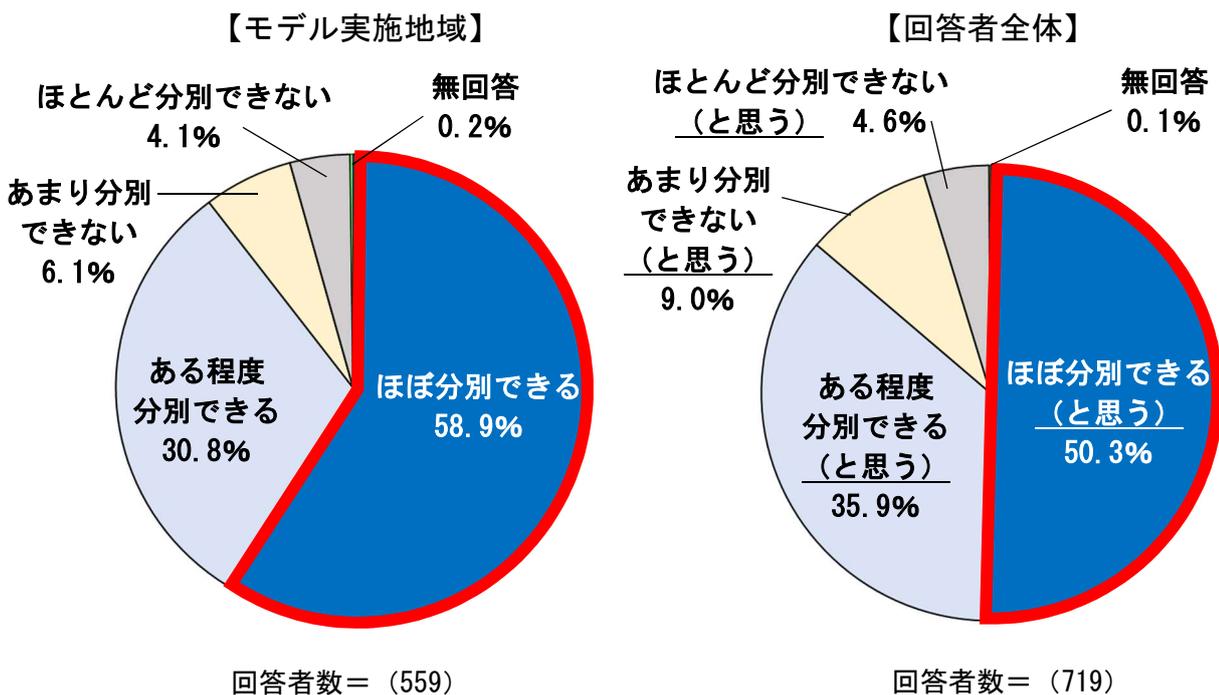
イ プラスチック分別回収を行っていることを「知っている」と回答した区民に、知ったきっかけを聞いたところ、モデル実施地域の回答では「区で配布されたチラシや冊子」が56.6%と最も高く、「あだち広報」(38.0%)、「集積所・自治会等の掲示板」(35.0%)の順となった。

【プラスチック分別回収のモデル実施を知ったきっかけ】



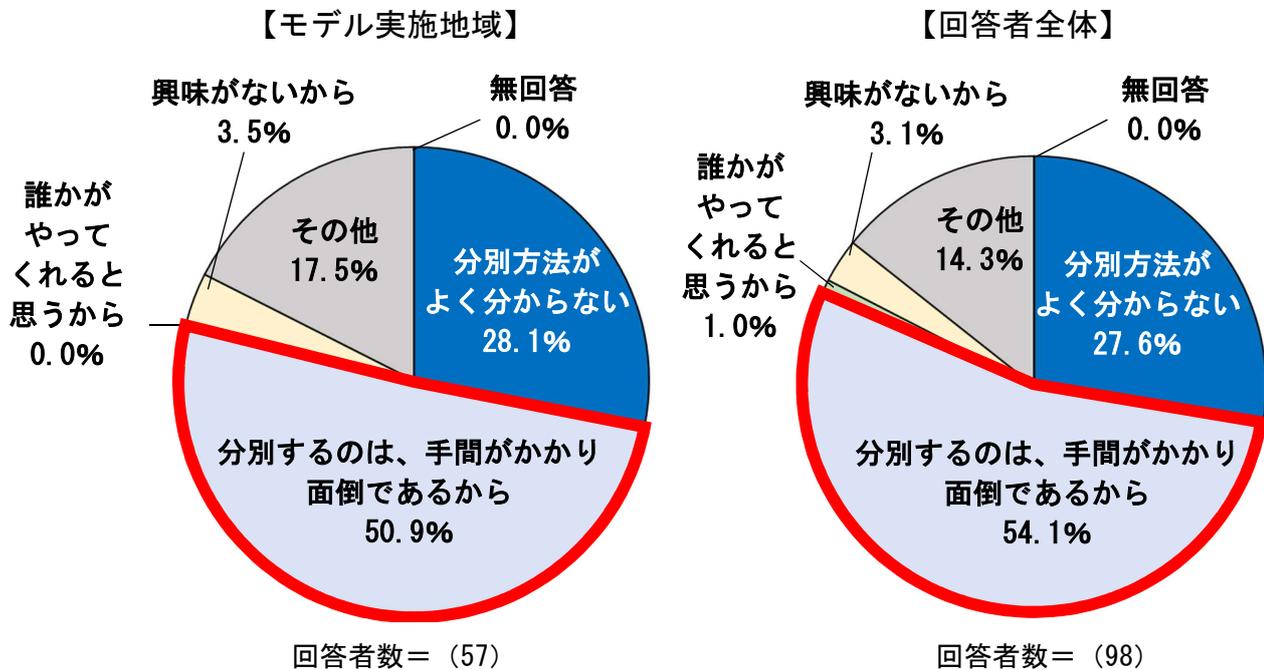
ウ モデル実施地域の約9割がプラスチックを「ほぼ分別できる」(58.9%)「ある程度分別できる」(30.8%)と回答した。

【プラスチックを分別できる（と思う）程度】



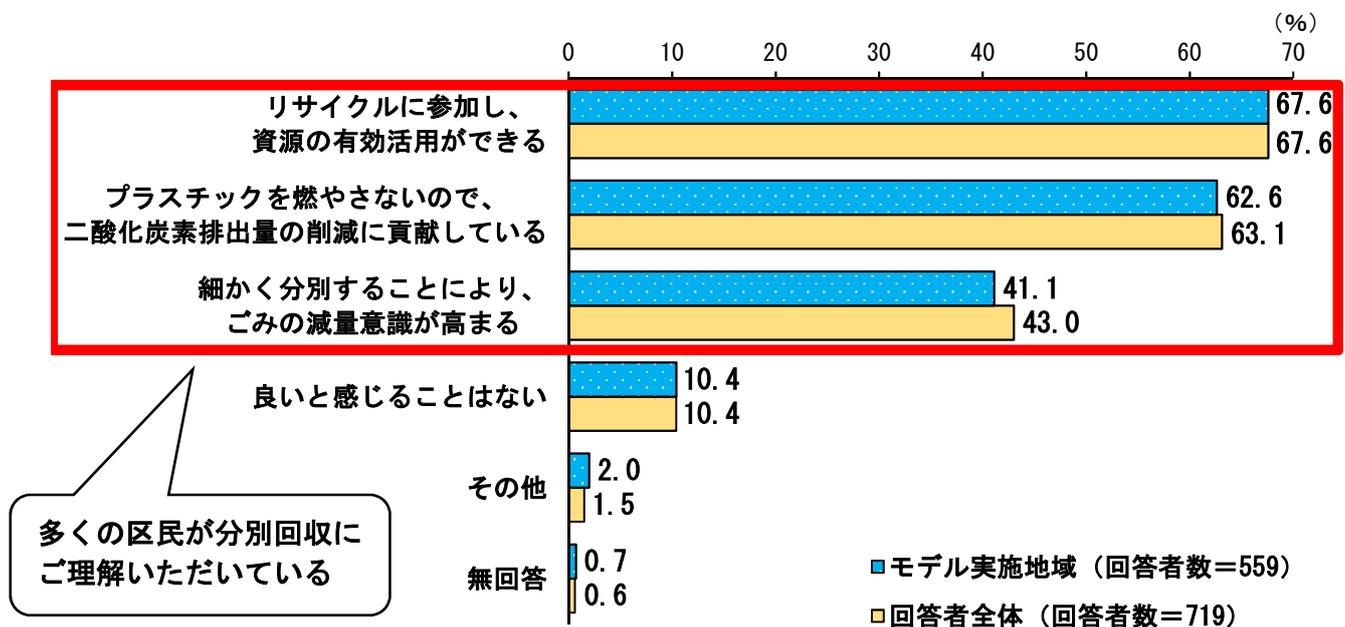
エ 「あまり分別できない」「ほとんど分別できない」理由として、モデル実施地域の回答では「分別するのは、手間がかかり面倒であるから」が50.9%と最も高かった。

【プラスチックを分別できない（と思う）理由】



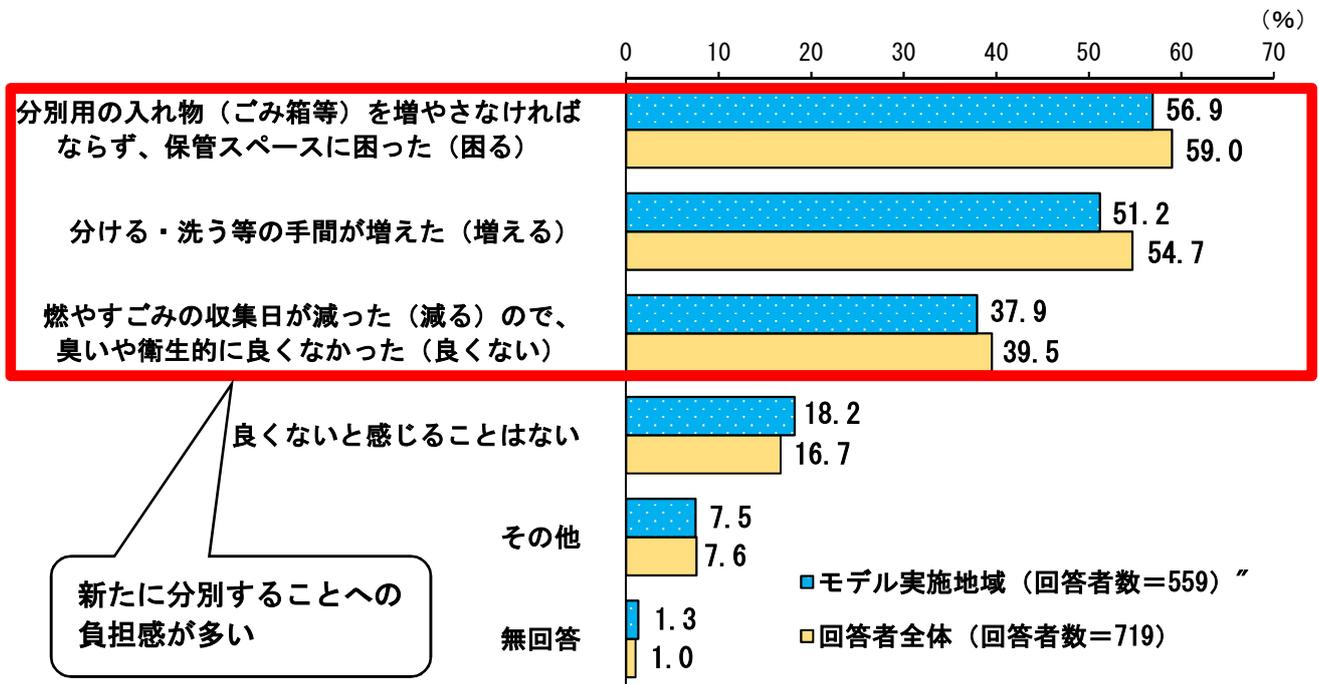
オ プラスチックを分別回収することについて、良いと思う事柄は、モデル実施地域の回答では「リサイクルに参加し、資源の有効活用ができる」(67.6%)、「プラスチックを燃やさないので、二酸化炭素排出量の削減に貢献している」(62.6%)、「細かく分別することにより、ごみの減量意識が高まる」(41.1%)の順に割合が大きかった。

【プラスチックを分別回収することについて、良いと思う事柄】



カ プラスチックを分別回収することについて、5割以上が「保管スペースに困った（困る）」「分ける・洗う等の手間が増えた（増える）」ことを分別回収のデメリットに挙げた。

【プラスチックを分別回収することについて、良くないと思う事柄】



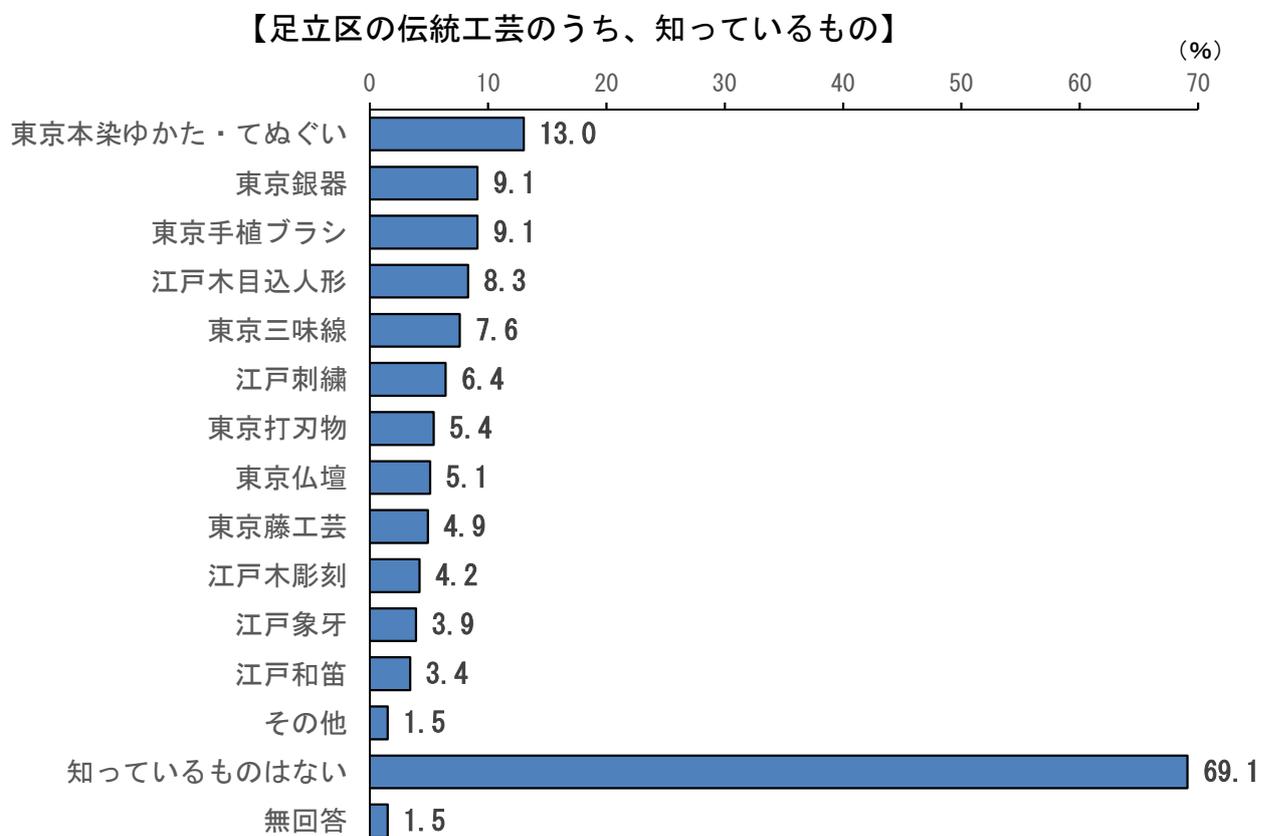
7 第2回世論調査（小規模調査）の結果

（1）調査の概要

- ア 調査テーマ 産業（伝統工芸、地場産業など）に関するアンケート
- イ 調査期間 令和7年1月29日（水）～令和7年2月19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 199サンプル
 - （イ）足立区在住の18歳以上の個人 500サンプル
- カ 対象者 699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 408票
 - （イ）有効回収率 58.4%

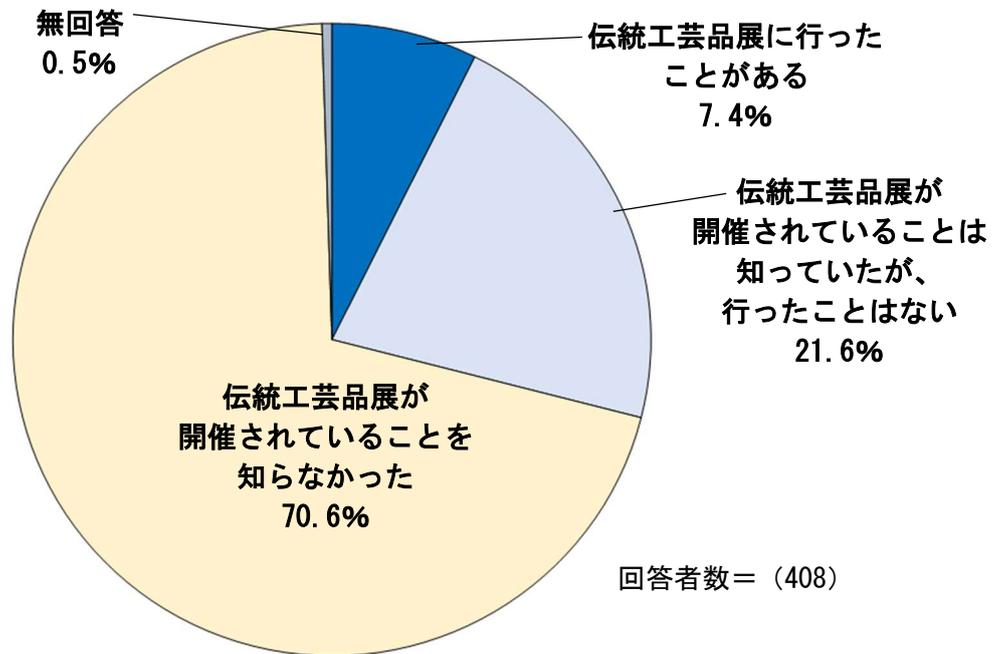
（2）調査結果（抜粋）

ア 足立区の12品目の伝統工芸について、7割弱が「知っているものはない」と回答した。



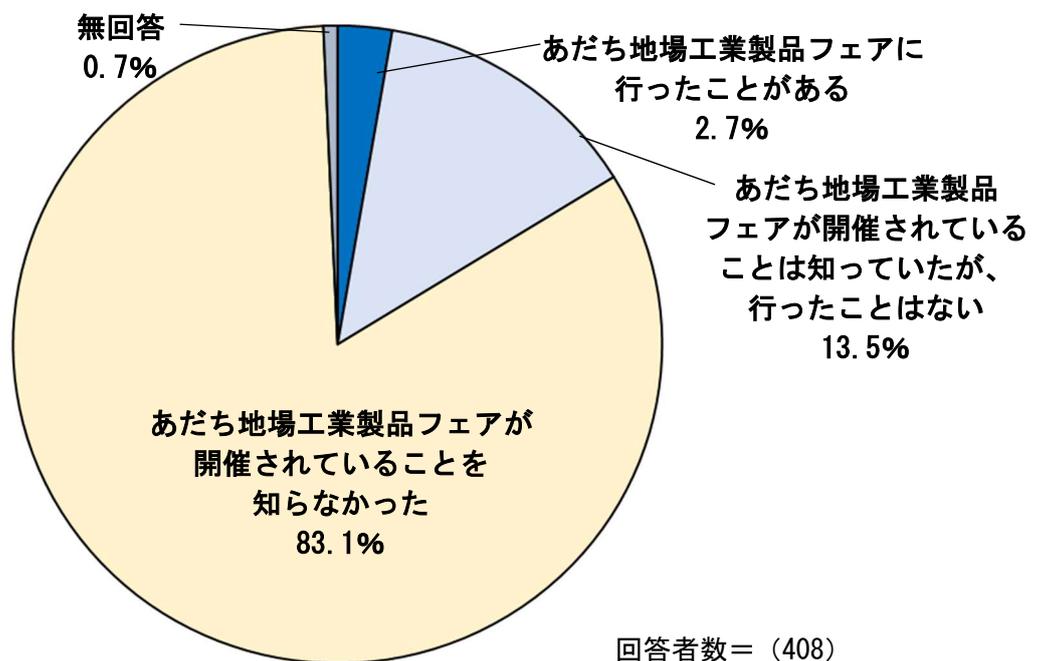
イ 「伝統工芸品展」を知っているか、また、行ったことがあるか聞いたところ、「伝統工芸品展に行ったことがある」は7.4%、「伝統工芸品展が開催されていることは知っていたが、行ったことはない」は21.6%に止まり、「伝統工芸品展が開催されていることを知らなかった」(70.6%)の割合が最も高かった。

【伝統工芸品展を知っているか、また、行ったことがあるか】

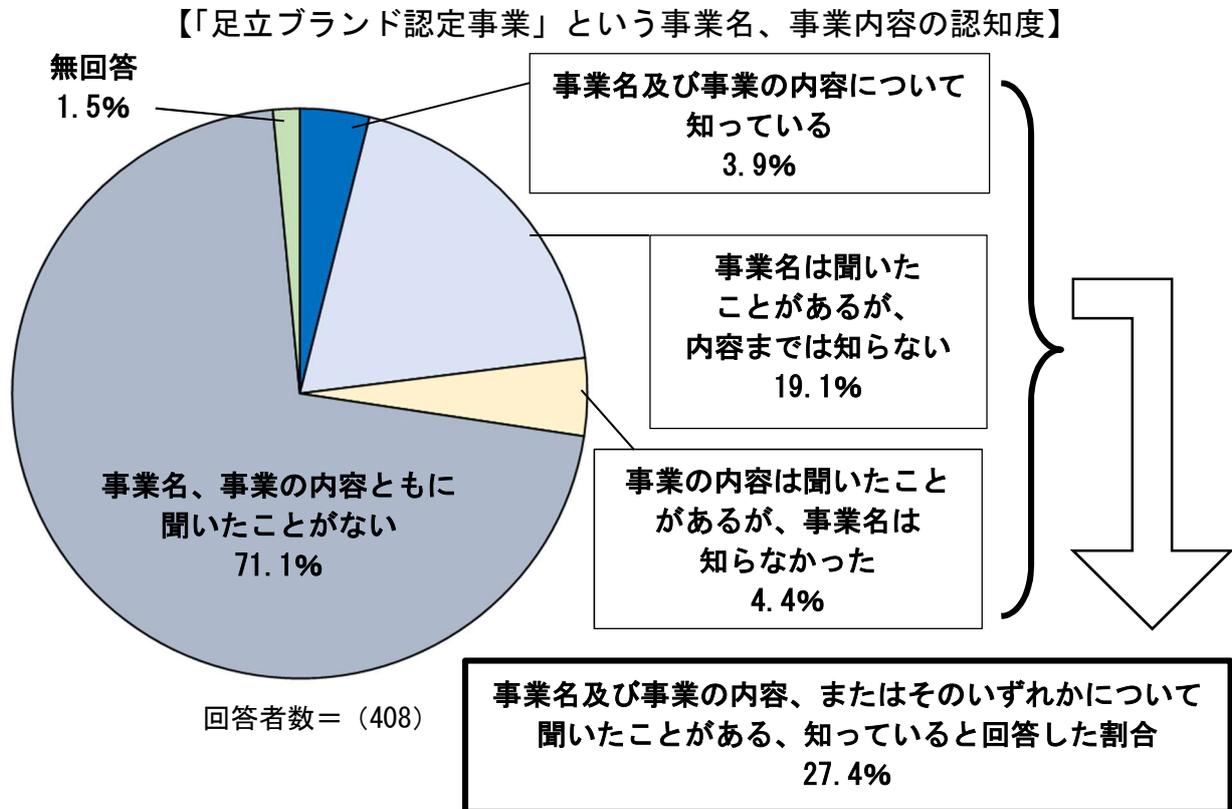


ウ 「あだち地場工業製品フェア」について、8割以上が「開催されていることを知らなかった」と回答した。

【「あだち地場工業製品フェア」を知っているか、また、行ったことがあるか】

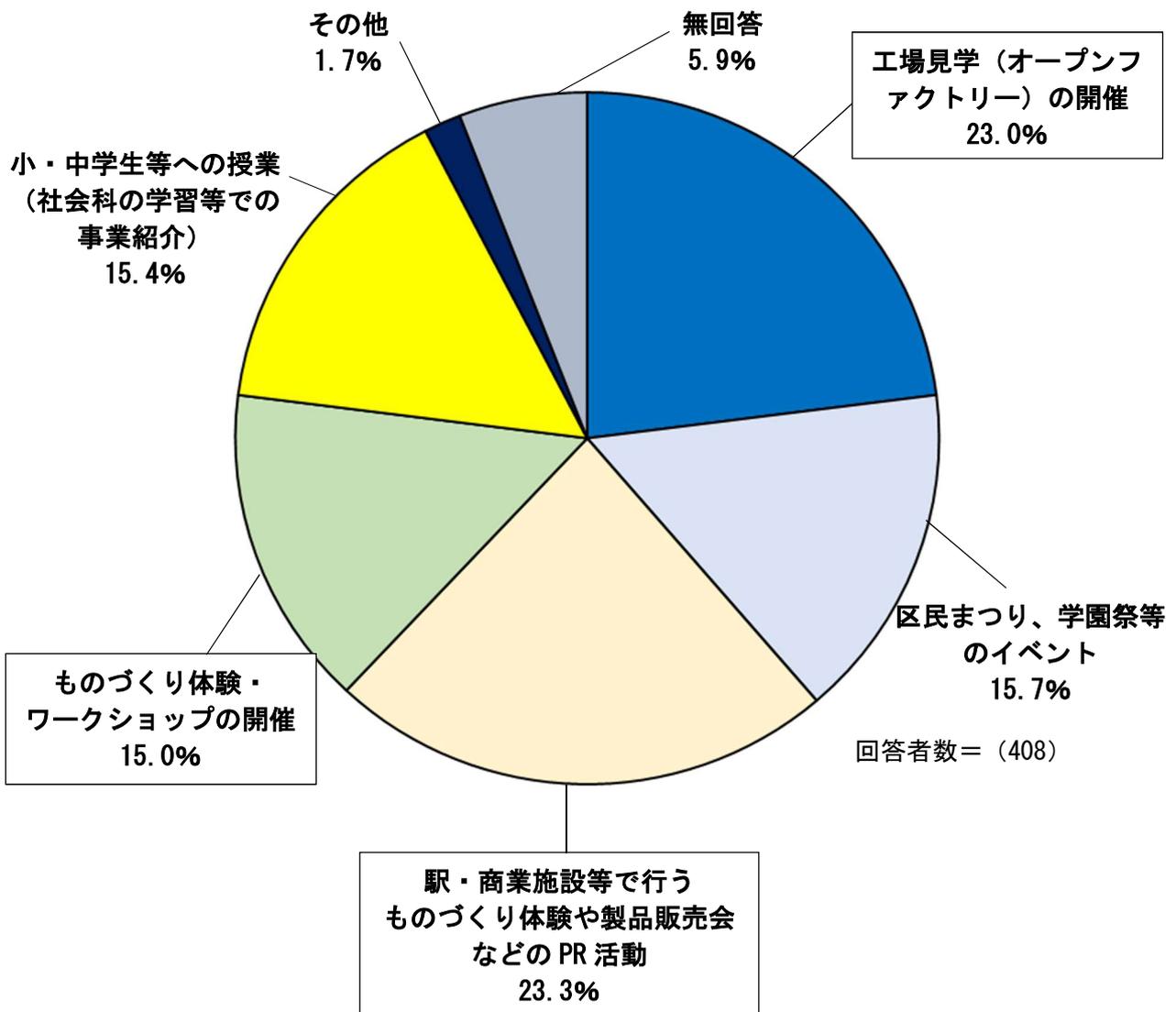


エ 「足立ブランド認定事業」という事業名及び事業の内容を知っているか聞いたところ、事業名及び事業の内容、またはそのいずれかについて知っている、聞いたことがあると回答した割合は27.4%となっており、「事業名、事業の内容ともに聞いたことがない」（71.1%）の割合が最も高かった。



オ 足立ブランド認定企業が実施するイベントでやってほしいと思うものは、「駅・商業施設等で行うものづくり体験や製品販売会などのPR活動」（23.3%）、「工場見学（オープンファクトリー）の開催」（23.0%）、「区民まつり、学園祭等のイベント」（15.7%）、「小・中学生等への授業（社会科の学習等での事業紹介）」（15.4%）、「ものづくり体験・ワークショップの開催」（15.0%）の順に割合が高かった。このうち、認定企業の製品・技術を直接「見たい」「触れたい」「購入したい」に分類される意見は61.3%を占めている。

【足立ブランド認定企業に実施してほしいイベント】



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6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	足立区外国人実態調査	令和6年11月	地域調整課	P47
2	足立区に対するイメージ調査	令和6年12月	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	足立区公共施設に関する区民意識調査	令和6年5月	公共施設マネジメント推進課	P48
2	「文化のちから体験会」来場者アンケート	令和6年6月、7月、8月頃	地域文化課	
3	令和6年度認知症施策アンケート	令和6年8月～9月	高齢者地域包括ケア推進課	P49
4	足立区の子育て世帯に関するアンケート	令和6年12月	政策経営課	P50
5	令和6年度子育てサロン利用者アンケート	令和7年1月	住区推進課	P51

(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	西新井公園基本構想（素案）に関するアンケート	令和6年12月～令和7年1月	パークイノベーション推進課	P51

(1) 足立区の様々な実態に関するもの

【1】足立区外国人実態調査	
調査の目的	外国人住民が生活するうえ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	自身や家族のこと／仕事／学歴／普段の地域活動／言語と学習／出身国／生活全般／防災／行政全般／配偶者／ご家族（子ども）
調査所属	地域調整課 多文化共生担当
実施時期	令和6年11月
対象者	足立区住民基本台帳に記載されている20～59歳の外国人登録者
対象者の抽出方法	条件付き無作為（国籍割合が同等になるように抽出）
調査方法	郵送・WEB
標本等	標本数 1,694票 回収数 774票 回収率 45.7%（小数第2位四捨五入）
閲覧	足立区ホームページに掲載予定（令和8年3月頃）

【2】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
調査所属	シティプロモーション課 調整係
実施時期	令和6年12月6日～令和6年12月18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	調査会社の登録モニター
調査方法	外部委託によるWEB調査
標本等	標本数 - 票 回収数 3,000票 回収率 - %
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】足立区公共施設に関する区民意識調査	
調査の目的	公共施設を利用している方には利用頻度や満足度を、利用していない方には利用しない理由等を伺い、集計・分析結果を公共施設等総合管理計画の改訂に向けた検討材料とするため
調査項目	直近一年間の利用状況／将来の足立区の人口／公共施設の老朽化／支出を削減する取り組み／「新たな施設建設の要望」への対応／公共施設の建替え／大規模改修工事中の休館／学校の建替え方法／学校との複合化に望ましい施設
調査所属	公共施設マネジメント推進課 計画推進係
実施時期	令和6年5月
対象者	足立区在住の満18歳以上の個人
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	郵送 インターネット
標本等	標本数 3,000票 回収数 1,190票 回収率 39.7% (小数第2位四捨五入)
閲覧	足立区ホームページに掲載

【2】「文化のちから体験会」来場者アンケート	
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。 ※ 「文化のちから体験会」とは、子どもから大人まで、一緒に舞台芸術鑑賞及び文化芸術に親しむことができる機会を提供しているものです。
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6年6月(あつりさとチョッピーの森) 7月(舞台「夏霞～NATSUGASUMI～」) 8月(秋川雅史 千の風になってコンサート)
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 1,391票 回収数 728票 回収率 52.3% (小数第2位四捨五入)
閲覧	足立区ホームページに掲載予定(令和7年度中)

【3】令和6年度認知症施策アンケート	
調査の目的	区民の認知症施策のニーズや理解度を把握し、今後の効果的な情報発信や事業実施をするうえでの指標とするため、9月の認知症月間を利用して認知症施策に関するアンケートを実施
調査項目	年代／在住、在勤、在学／何を見て参加したか／認知症のイメージ／認知症の方と接した経験／認知症を誰に相談するか／診断を受けたら伝えるか／認知症月間を知っているか／知っている区の取り組み／認知症サポーターを知っているか／ハウカツを知っているか／区から知りたい情報／住所／氏名／電話番号／希望景品／クロスワード回答
調査所属	高齢者地域包括ケア推進課 はつらつ高齢者支援係
実施時期	令和6年8月26日から令和6年9月30日まで
対象者	区内在住・在勤・在学の方
対象者の抽出方法	ポスター、リーフレット、SNS、HP等を利用してアンケートを周知
調査方法	足立区オンライン申請システム
標本等	標本数 - 票 回収数 2,933 票 回収率 - %
閲覧	足立区ホームページに掲載 図書館

【4】足立区の子育て世帯に関するアンケート	
調査の目的	子育て当事者や経験者の声を踏まえて、区として優先的に取り組むべき子育て支援策を見極めるとともに、具体的な施策展開につなげていく。
調査項目	家計の状況／子どもの教育費用の負担感／子どもの産みやすさ・子育てのしやすさにつながると感じる支援／理想とする子どもの人数を持っていない理由・要因／学校や部活動以外における子どもの体験の状況と、体験させられていない理由 等
調査所属	政策経営課 政策経営担当
実施時期	令和6年12月
対象者	区内在住で0～22歳の子どもが1人以上いる世帯から無作為抽出した6,000世帯 【内訳】 0～15歳の子どもが1人以上いる世帯：4,000世帯 16～22歳の子どもが1人以上いる世帯：2,000世帯
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 6,000票 回収数 1,918票 回収率 32.0%（小数第2位四捨五入）
閲覧	足立区ホームページに掲載

【5】令和6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
実施時期	令和7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	期間中の利用者
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、オンラインで回答していただく。
標本等	標本数 1,550票 回収数 504票 回収率 32.5% (小数第2位四捨五入)
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】西新井公園基本構想（素案）に関するアンケート	
調査の目的	西新井公園基本構想の策定に向け、素案に対する地域住民、地権者の意見を伺うため。
調査項目	西新井公園を構成する各ゾーンについて期待する施設や使い方について/第1段階の広場の使い方について/西新井公園基本構想（素案）全体について/その他意見/属性
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6年12月～令和7年1月
対象者	西新井公園区域内の地権者、半径500m圏内の居住者
対象者の抽出方法	対象者すべて
調査方法	配布方法：郵送およびポスティング 回答方法：郵送およびインターネット
標本等	標本数 16,011票 回収数 1,539票 回収率 9.6% (小数第2位四捨五入)
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。

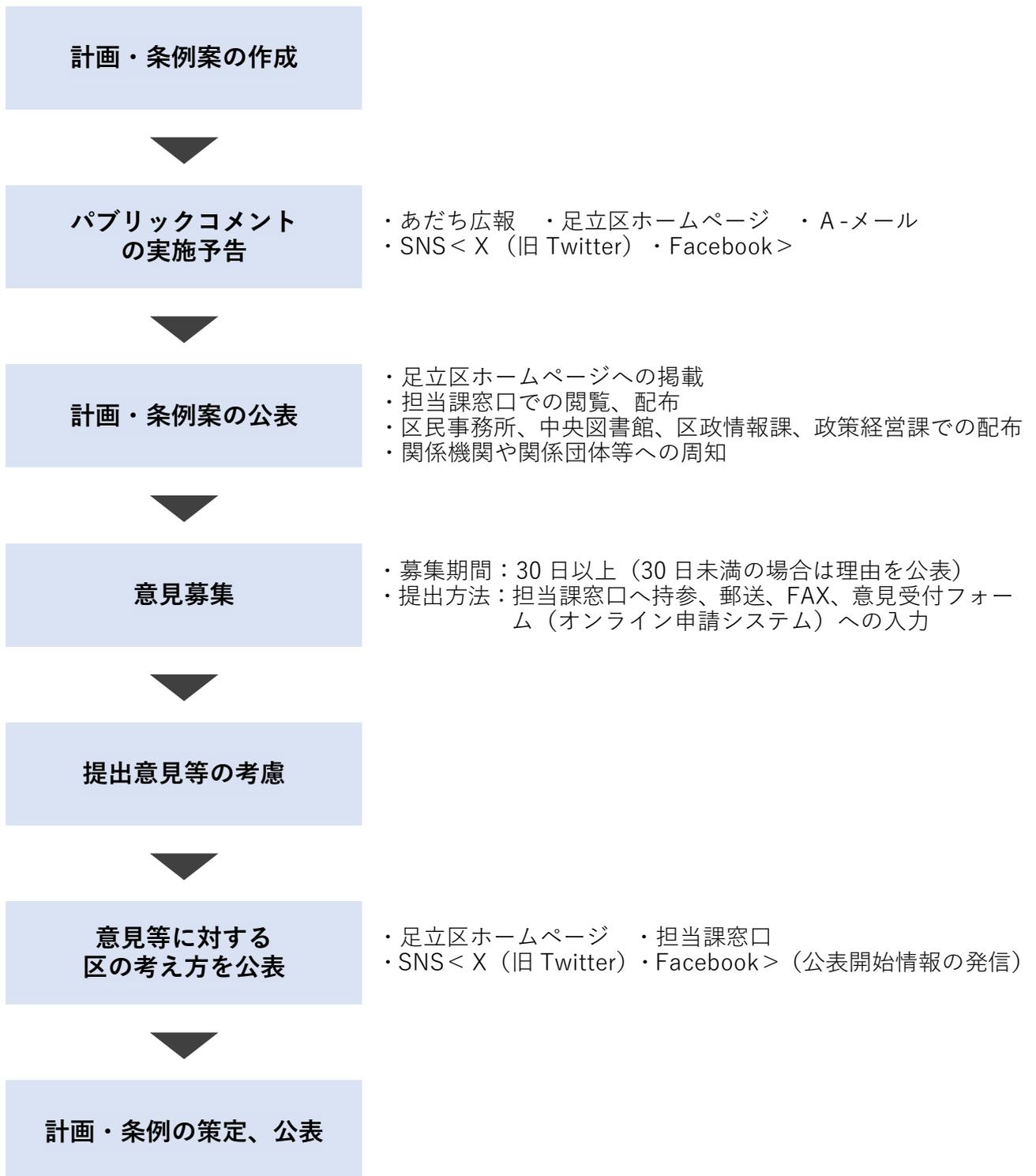
足立区では、平成15年9月に制度を導入し、平成17年4月に施行した足立区自治基本条例第10条において規定を設けました。足立区パブリックコメント実施要綱では、これを受けて、区民への影響が直接的かつ重大な案件だと考えられる計画の策定や条例の制定等を念頭に、実施にあたっての必要な事項を定めています。

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6年度 パブリックコメント実施案件

令和6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	足立区地域保健福祉計画（素案）	福祉管理課	令和6年3月25日～ 令和6年4月24日	22件/11名、3団体
2	足立区公契約条例の改正（素案）	契約課	令和6年4月25日～ 令和6年5月24日	397件/305名、 5団体
3	足立区自転車活用推進計画（案）	交通対策課	令和6年4月25日～ 令和6年5月24日	10件/4名
4	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6年8月26日～ 令和6年9月25日	0件/0名
5	国民健康保険に関する事務における特定個人情報保護評価の再評価	国民健康保険課	令和6年9月10日～ 令和6年10月9日	0件/0名
6	社会保障・税番号制度特定個人情報保護評価書（住民基本台帳事務・全項目評価書）	戸籍住民課	令和6年11月1日～ 令和6年12月2日	0件/0名
7	足立区建築物再生可能エネルギー利用促進計画（案）	建築審査課	令和6年11月1日～ 令和6年12月2日	5件/2名
8	足立区基本計画、足立区地域ビジョン・総合戦略、足立区国土強靱化地域計画（案）	基本計画担当課 政策経営課	令和6年11月12日～ 令和6年12月11日	9件/5名
9	足立区公共施設等総合管理計画【令和6年度改訂】（素案）	公共施設マネジメント担当課	令和6年11月12日～ 令和6年12月12日	467件/235名
10	第3期足立区子ども・子育て支援事業計画（案）	子ども政策課	令和6年11月1日～ 令和6年12月16日	98件/34名
11	バリアフリー地区別計画（六町周辺地区編）素案	都市建設課	令和6年11月25日～ 令和6年12月24日	9件/5名
12	特定個人情報保護評価書（全項目評価書）（予防接種事務）	保健予防課	令和6年11月26日～ 令和6年12月25日	0件/0名
13	特定個人情報保護評価書（全項目評価書）（新型インフルエンザ等対策特別措置法による予防接種の実施に関する事務）	感染症対策課	令和6年11月26日～ 令和6年12月25日	1件/1名

第5章 パブリックコメント（区民意見募集制度）／令和6年度 パブリックコメント実施案件

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）※
14	千住旭町地区地区まちづくり計画（変更案）	まちづくり課	令和6年12月9日～ 令和7年1月8日	32件/7名
15	第三期社会資本総合計画事後評価書（素案）	まちづくり課	令和6年12月9日～ 令和7年1月8日	2件/2名
16	足立区地域公共交通計画（案）	交通対策課	令和7年1月14日～ 令和7年2月14日	485件/313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、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7年8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7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 ※令和7年12月は第2日曜日	
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 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6年度 各種相談業務の月別取扱件数

ア 一般相談 (電話 9,120 件 面接 3,008 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	1,051 (897)	1,084 (934)	1,051 (992)	1,023 (915)	947 (902)	976 (917)	1,122 (1,071)	1,012 (966)	863 (860)	1,033 (994)	986 (987)	980 (1,029)	12,128 (11,464)

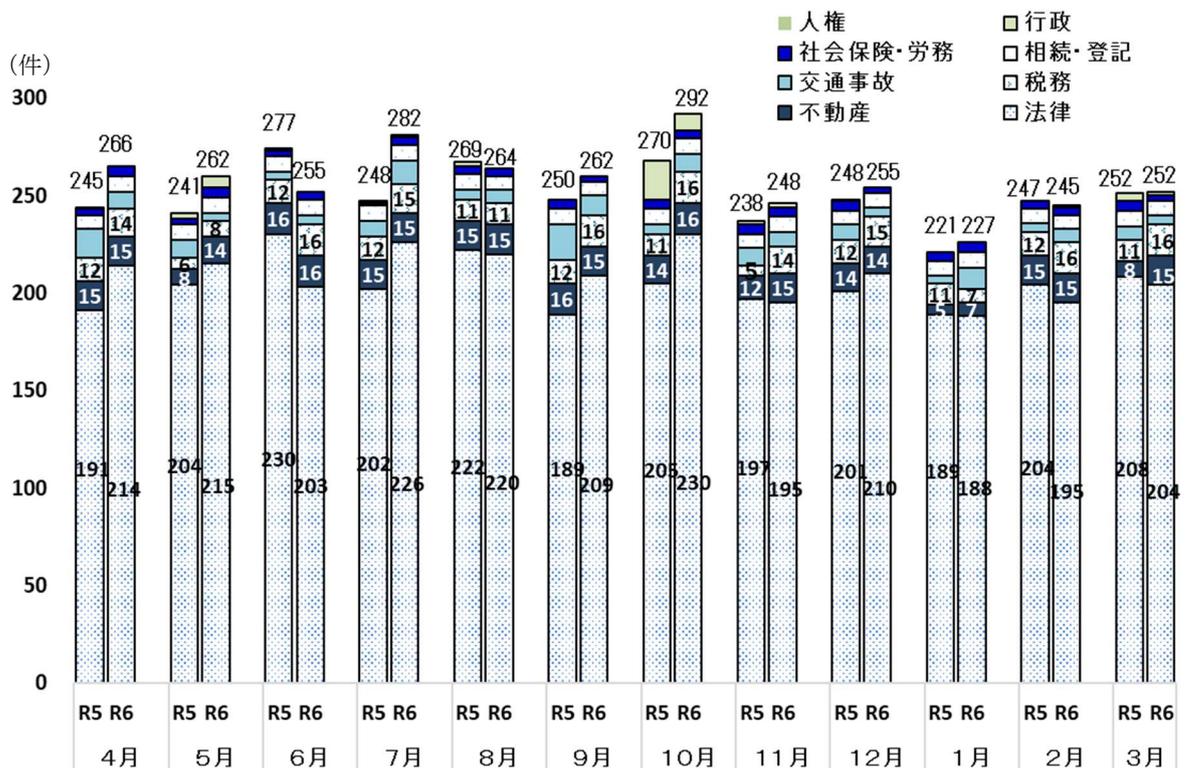
(※ カッコ内の数値は令和5年度件数)

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	214 (191)	215 (204)	203 (230)	226 (202)	220 (222)	209 (189)	230 (205)	195 (197)	210 (201)	188 (189)	195 (204)	204 (208)	2,509 (2,442)
不動産相談	15 (15)	14 (8)	16 (16)	15 (15)	15 (15)	15 (16)	16 (14)	15 (12)	14 (14)	7 (5)	15 (15)	15 (8)	172 (153)
税務相談	14 (12)	8 (6)	16 (12)	15 (12)	11 (11)	16 (12)	16 (11)	14 (5)	15 (12)	7 (11)	16 (12)	16 (11)	164 (127)
交通事故 相談	9 (15)	4 (9)	5 (4)	12 (8)	7 (5)	10 (18)	9 (5)	7 (9)	5 (8)	11 (4)	7 (5)	5 (7)	91 (97)
相続・ 登記相談	8 (7)	8 (8)	8 (8)	8 (8)	7 (8)	7 (8)	8 (8)	8 (7)	7 (7)	8 (7)	7 (7)	7 (8)	91 (91)
社会保険・ 労務相談	5 (3)	5 (3)	4 (3)	4 (1)	4 (4)	3 (5)	4 (5)	5 (5)	3 (5)	5 (5)	4 (4)	3 (5)	49 (48)
行政相談	0 (1)	6 (3)	0 (1)	1 (1)	0 (2)	0 (0)	9 (20)	2 (2)	0 (1)	0 (0)	1 (0)	2 (4)	21 (35)
人権 身の上相談	1 (1)	2 (0)	3 (3)	1 (1)	0 (2)	2 (2)	0 (2)	2 (1)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (1)	13 (13)

(※ カッコ内の数値は令和5年度件数)



2 コールセンター

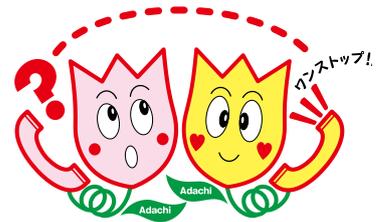
コールセンター「お問い合わせコールあだち」は、区の様々な手続きやイベント情報、施設案内などについて、電話・FAX・Eメールなどで直接お答えするサービスです。

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6年度「お問い合わせコールあだち」取り扱い件数

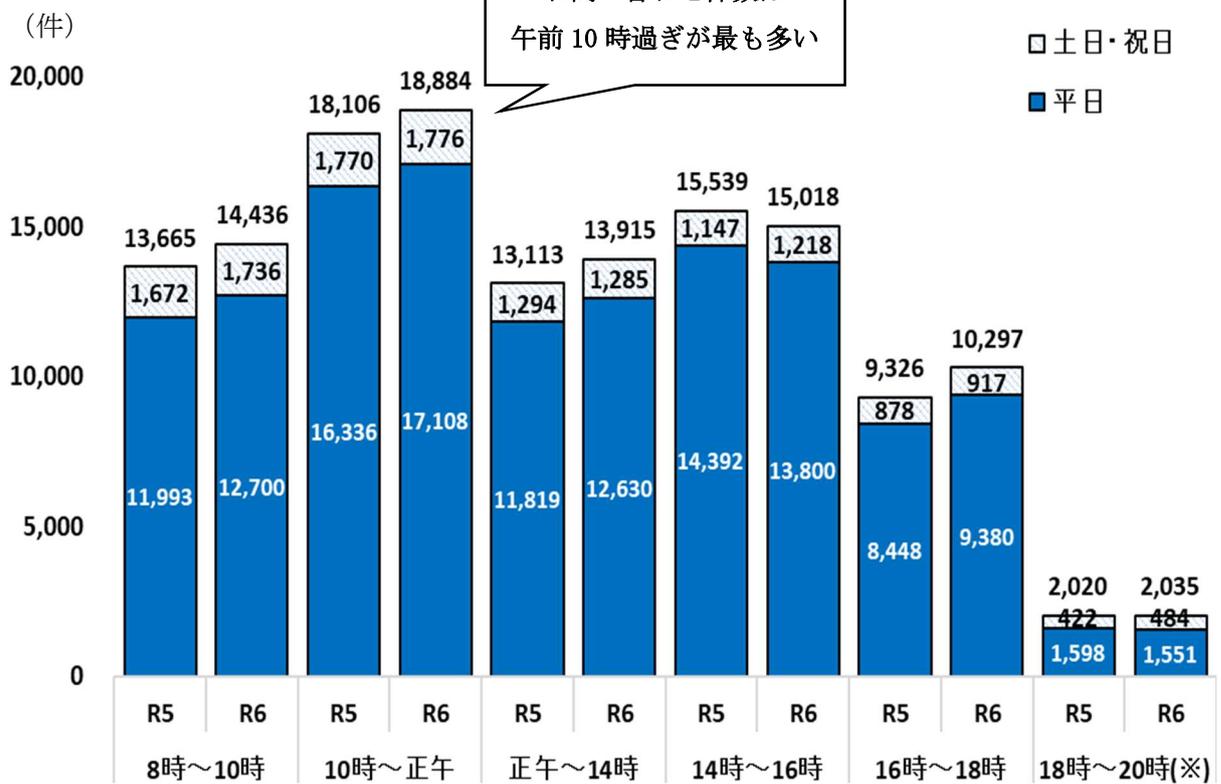
ア 電話によるお問い合わせ

(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 (244)	67,169 (64,586)	274 (265)
土曜日 日曜日 祝 日	117 (119)	7,416 (7,183)	63 (60)

(※ カッコ内の数値は令和5年度の数)

(イ) 時間別入電件数



(※ あだち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	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	13,350件
2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	9,863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	7,372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	6,122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	4,815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 57 企画 (57 企画)
- ② 土曜・日曜・祝日のイベントなどの代理対応 10 企画 (7 企画)
- ③ あだち広報掲載記事や一斉発送物に関する案内 71 企画 (71 企画)

(※ カッコ内の数値は令和5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 1,492件 (1,241件)
- ② FAXによる取り扱い件数 47件 (36件)

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 2024

(令和6年度実施分)

令和7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）

FAX：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）
