



足立区

広聴2023

令和5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6年9月 発行

知ると分かる、すると変わる。



SDGs MODEL ADACHI



はじめに

「広聴」と聞くと何か堅苦しい感じがしますが、読んで字の如し。「区民の皆様のご意見を広く聴く」ことです。「広聴」は、個人的にご意見をお寄せいただく「個別広聴」、テーマを決めてグループのご意見を伺う「集団広聴」、無作為抽出の区民3千人を対象に実施する「世論調査」などの「調査広聴」の3つに分かれます。

この他にも、直接各担当にお寄せいただくご意見、適宜実施している各種アンケート調査やパブリックコメントなど、様々な方法でお声を伺う機会を用意しています。地域の皆様と私たち行政が、意見を交換するキャッチボールの場所を確保し、双方向の区政運営を目指しているからです。

毎年平均3,000件寄せられる「区民の声」には、私自身が全件目を通し、時には所管の回答を書き直して、出来る限りご要望にお応えすべく努めています。

令和5年度に寄せられた声は2,745件。毎年上位の職員の接客や学校、道路や公園に関するもののほかに、令和5年度に実施された区長選挙や区議会議員選挙、社会実験バス「ブンブン号」の継続や既存バス路線に関する声、ごみ・リサイクルに関する声が多く寄せられました。

人口減少社会にあって、人生100年時代に突入し、区民の皆様の価値観、ご要望も多様化の一途をたどっています。それだけに、小さな声に耳を傾け、必要ならばそれを事業化、予算化していく。そのプロセスを経て初めて実現する区民の皆様との信頼関係がこれまで以上に大切だと考えます。

区民の皆様のご理解、ご協力こそ、当区の安心・活力の源だからです。

令和6年9月

足立区長 近藤 やよい

目 次

第1章 広聴 2023（令和5年度実施分）の概要 1

第2章 個別広聴

1 「区民の声」の種類	3
2 「区民の声」の概要	5
3 「区民の声」の内容	10
4 よりよい区政の実現につながった「区民の声」	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	23
2 令和5年度実施テーマ	23
3 各テーマの実施概要	23
4 過去10年の区政を語り合う会（開催結果）	33

第4章 調査広聴

1 調査の種類	34
2 世論調査	34
3 第52回世論調査の結果	34
4 区政モニター制度	38
5 世論調査（小規模調査）	40
6 第1回世論調査（小規模調査）の結果	40
7 第2回世論調査（小規模調査）の結果	44
8 第3回世論調査（小規模調査）の結果	47
9 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	61
2 令和5年度 パブリックコメント実施案件	63

第6章 その他

1 区民相談	64
2 コールセンター	67

参考資料 広聴のしくみ

1 広聴の種類	69
2 広聴制度の変遷	70

第1章 広聴 2023（令和5年度実施分）の概要

1 個別広聴（区民の声）

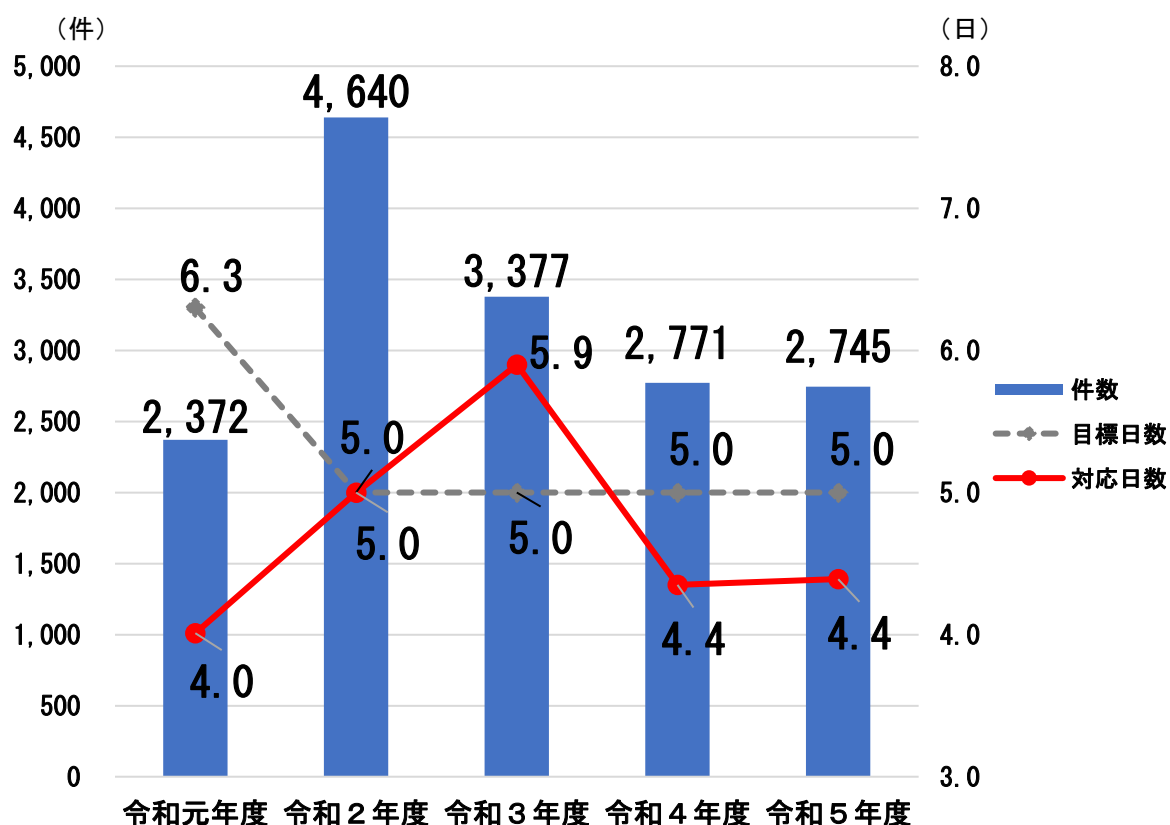
（1）令和5年度にお寄せいただいた区民の声の総数は2,745件です。

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

こうした中、令和5年度は2,745件と、令和4年度の2,771件と同程度でしたが、例年の2,000件に比べ約1.4倍と多い状況が続いています。新型コロナウイルス感染症関連の声が減ったものの、令和5年度に行われた区長選挙、区議会議員選挙に関する声や、社会実験バス「ブンブン号」の継続や既存バス路線の廃止に関する声、ごみ・リサイクルに関する声などにより件数が増加しているためです。

（2）令和5年度の対応日数は、目標日数5.0日を上回る4.4日（土・日を含む）と、令和4年度と同水準となりました。

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3回の開催となりました。

（1）〈第1回〉二十歳の集い実行委員と語り合う

令和5年8月31日（木）実施 参加者 8名

（2）〈第2回〉区内大学生と語り合う

令和5年12月6日（水）実施 参加者 10名

（3）〈第3回〉少年補導員と語り合う

令和6年2月14日（水）実施 参加者 8名

3 調査広聴

（1）世論調査【調査期間 令和5年8月18日～9月8日】（→P34）

ア 区政に対する満足度について調査したところ、【満足】が設問開始以後初めて7割半ばを超え、【不満】は2割を超えました。

イ 区に対する気持ち「愛着をもっている」が6割台後半、「誇りをもっている」「人に勧めたい」が3割台後半となり、いずれもこの3年間は減少が続いています。

（2）世論調査（小規模調査）

ア 【第1回調査期間 令和5年7月10日～7月31日 児童が安全に下校するための見守りについて】（→P40）

地域で子どもを見守る活動が必要だと思う人は85.5%と、多くの人々に理解されている一方で、実際に活動に「参加したことがある」と回答した人は16.7%と少ない状況です。

イ 【第2回調査期間 令和5年12月15日～令和6年1月12日 プラスチック分別回収について】（→P44）

「プラスチック分別について良くないと思うこと」として、5割以上が「手間が増える」を分別回収のデメリットに挙げました。

ウ 【第3回調査期間 令和6年1月24日～2月13日 文化芸術事業に対する意識、活動等状況調査について】（→P47）

機会があれば区の文化財に指定登録された古民家を観たいかと聴いたところ、古民家を「観たいと思う」は80%を超え、ほぼ全ての年代で70%を超えました。

第2章 個別広聴

1 「区民の声」の種類

「区民の声」とは、区民の皆様からの区政に関するご意見・ご要望を区の事業や施策に反映させていく制度です。お寄せいただいた「声」の全てに区長自ら目を通し、必要な場合は回答文書に修正を加え、原則、受付日から2週間以内（土曜・日曜を含む）に、回答するよう努めています。

また、警察署や東京都などが管轄する申し出については、区が直接対応できないため、区の担当課を通じて所管の官公署に伝えています。

「区民の声」は、Eメール・広聴はがき・区民の声の箱・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



(2) 広聴はがき

必要事項を記入のうえ郵送していただいています。郵送料金はかかりません。

[広聴はがきの設置場所]

区民事務所、福祉課、保健センター、住区センター、図書館、(公財)足立区生涯学習振興公社、(社福)足立区社会福祉協議会等の主要な施設

[広聴はがき見本]

郵便はがき		年 月 日 について	
120-8710			
足立区中央本町一丁目17番1号			
足立区長行 (区民の声担当扱)			
広聴はがき			
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。			
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。	

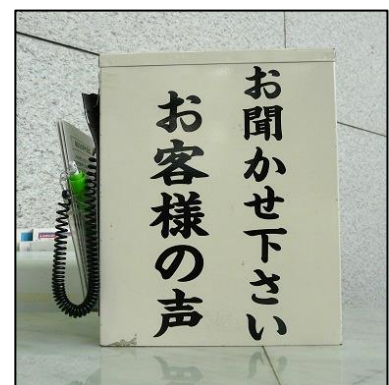
(3) 区民の声の箱

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)

F A X 03-3880-5678

2 「区民の声」の概要

(1) 引き続き「区民の声」が多く届いています <グラフ1参照>

令和5年度の受付件数は、2,745件となり、新型コロナウイルス感染症関連の声が減ったものの、令和5年度に行われた区長選挙、区議会議員選挙に関する声（49件）や、社会実験バス「ブンブン号」の継続や既存バス路線の廃止に関する声（66件）、ごみ・リサイクルに関する声（106件）も多く寄せられました。

(2) スピーディーかつ丁寧な回答をめざしています <グラフ1参照>

お寄せいただいた「声」のうち回答を要するものについては、迅速性を重視した取り組みにより、受付日から平均4.4日（土曜・日曜を含む）で回答しました。

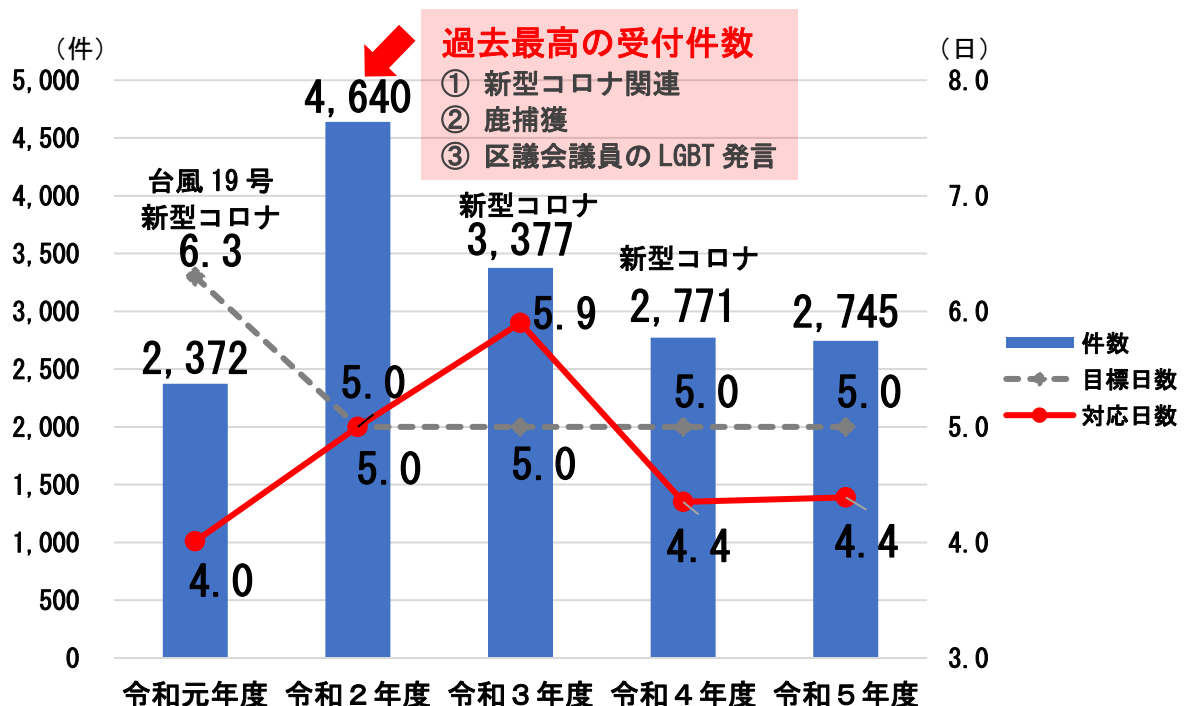
これは、原則、受付日から2週間以内に回答するルールの中で、さらに目標を平均5.0日と定め、各所管課が区民満足度の向上を目指した結果です。

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

様々な声をいただく中で、「回答不要」と選択された方に対しても、区としてぜひお伝えしたい内容もあるため、令和4年度以降、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

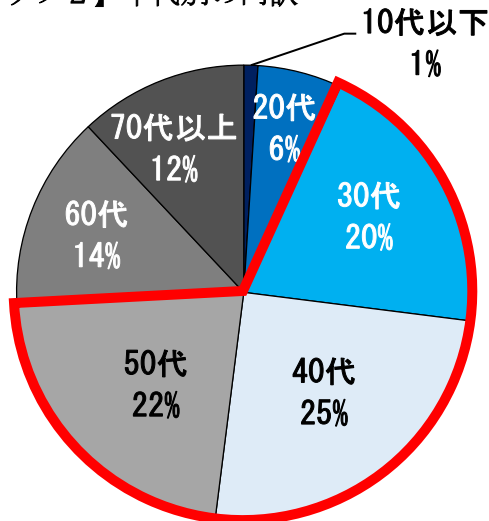


参考：東日本大震災（平成23年3月11日）の影響 平成22年度3,183件、平成23年度4,066件

(3) 30代から50代の方の「声」が約7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(364件/25%)、50代(311件/22%)、30代(282件/20%)でした。この年齢層だけで全体の約7割を占めています。

30代・40代・50代の方からの「声」が多いのは、子育てや趣味などで区の施設や区の事業を利用する機会が多いことが理由として考えられます。

【グラフ2】年代別の内訳

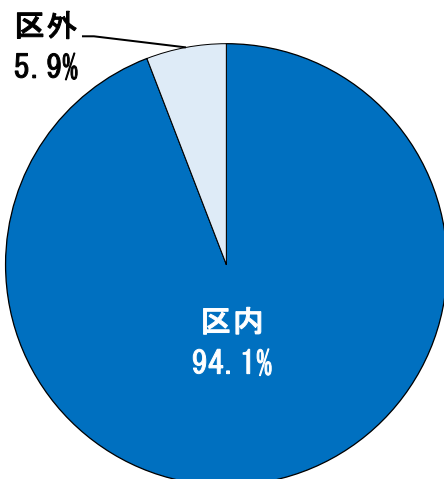
約7割

年代	人数	構成比
10代以下	21	1%
20代	82	6%
30代	282	20%
40代	364	25%
50代	311	22%
60代	198	14%
70代以上	165	12%
計	1,423	100%

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

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

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

【グラフ3】住所別の内訳

住所	区内	区外
件数	2,170	135
構成比	94.1%	5.9%

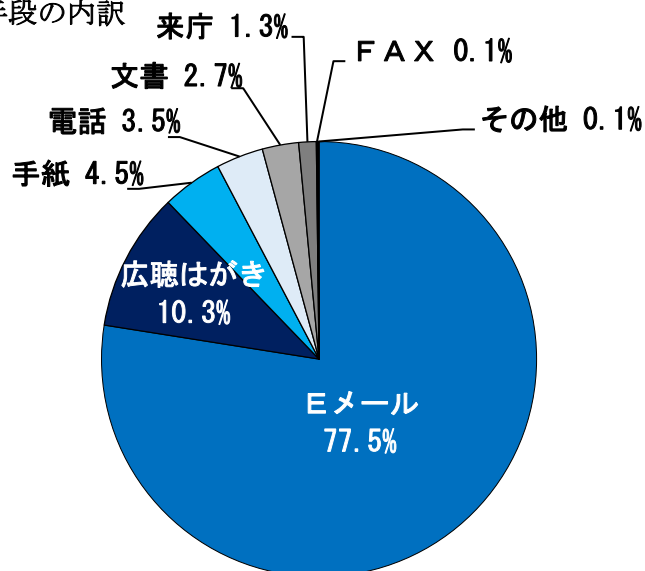
※ 住所が判明する「声」のみを集計しているため、総受付件数とは一致しません。

（５）77.5%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77.5%（2,128件）の方が利用しており、「Eメール」によるお申し出が主流となっています。

【グラフ4】申し出手段の内訳

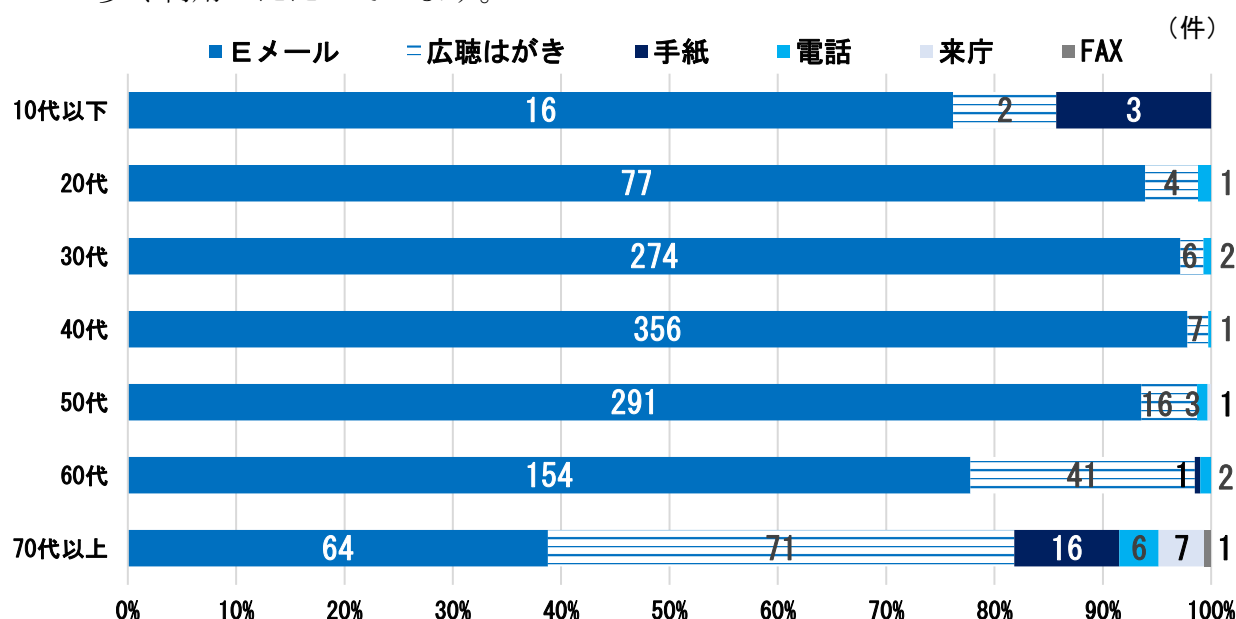


申出手段	Eメール	広聴はがき	手紙	文書	電話	FAX	来庁	その他
件数	2,128	282	124	74	96	4	36	1
構成比	77.5%	10.3%	4.5%	2.7%	3.5%	0.1%	1.3%	0.1%

※ 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、広聴はがきを多く利用いただいています。

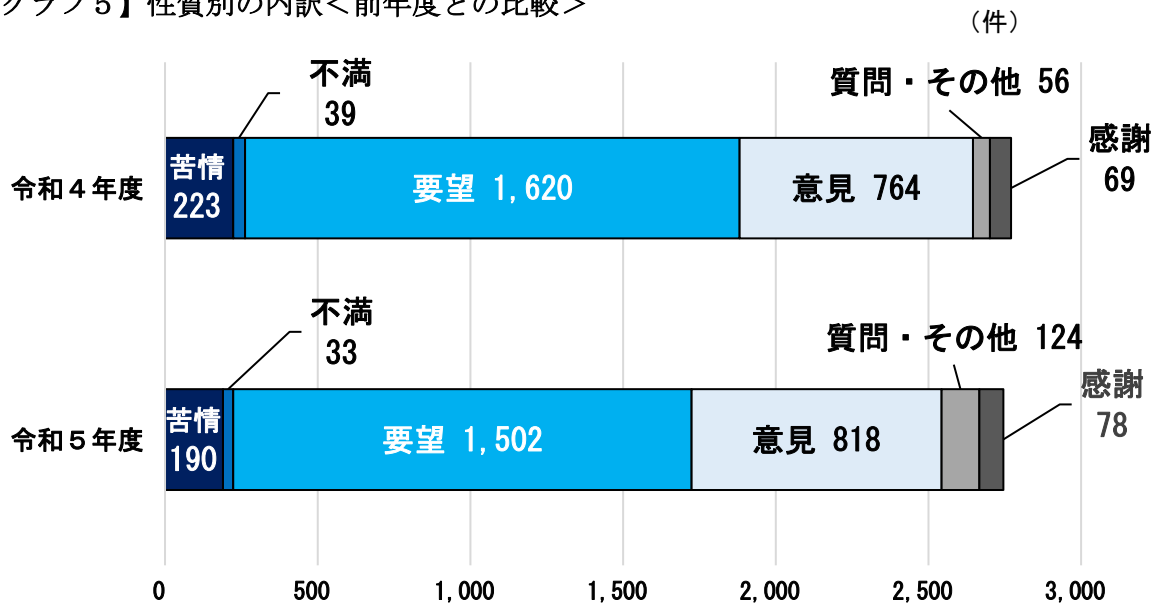


(6) 54.7%がご要望、29.8%がご意見の声となっています <グラフ5参照>

令和5年度の声の内容は、「要望」が54.7%、続いて「意見」が29.8%と、「要望」「意見」が全体の84.5%を占めています。

以降、「苦情」「質問・その他」「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。

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

【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。

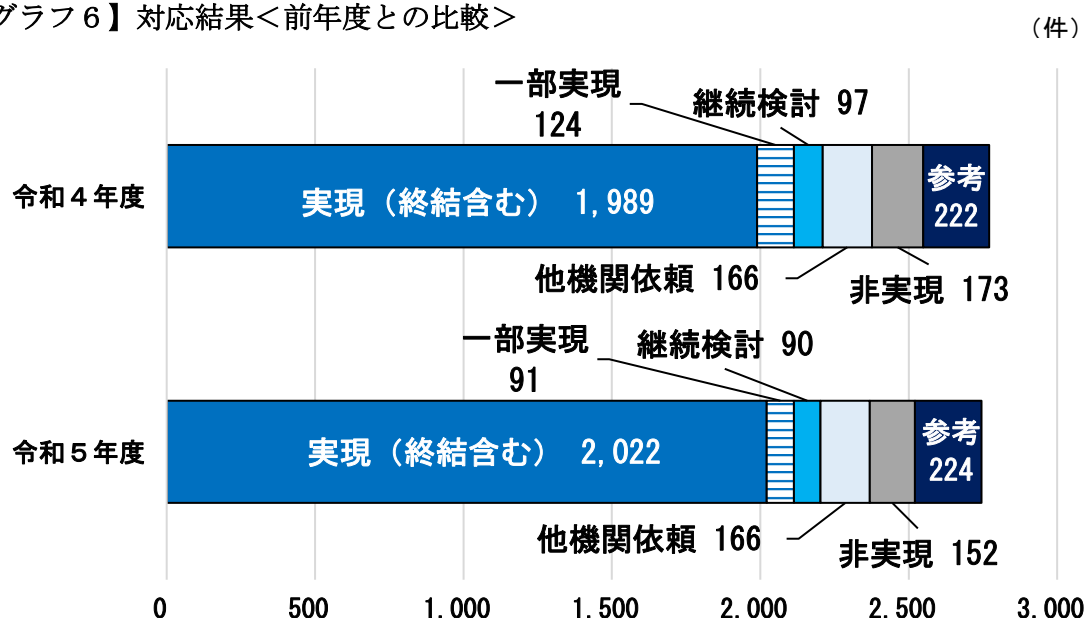
(7) 約8割の2,022件が実現、91件が一部実現しました <グラフ6参照>

お寄せいただいた「声」のうち2,022件(80.2%)が実現(終結含む)、91件(3.6%)が一部実現しました。

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

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

【グラフ6】対応結果<前年度との比較>



年度		実現 (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4	件数	1,989	124	97	166	173	222	2,771
	構成比	78.0%	4.9%	3.8%	6.5%	6.8%	-	100%
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%

3 「区民の声」の内容

(1) 上位10項目 <グラフ7参照>

お寄せいただいた「声」を項目別に集計することにより、区民要望の変化や関心が高まっている事項などを把握して、区の取り組みに活かしています。

令和5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5年度は、令和4年度と上位5項目は同じですが、「職員の接客」と「道路」の順位が上がっています。「職員の接客」は窓口や電話での接客態度や言葉遣いに関する声が多く、「道路」は道路の補修や標識や街灯の設置、樹木の剪定等に関する声が多く上がっています。

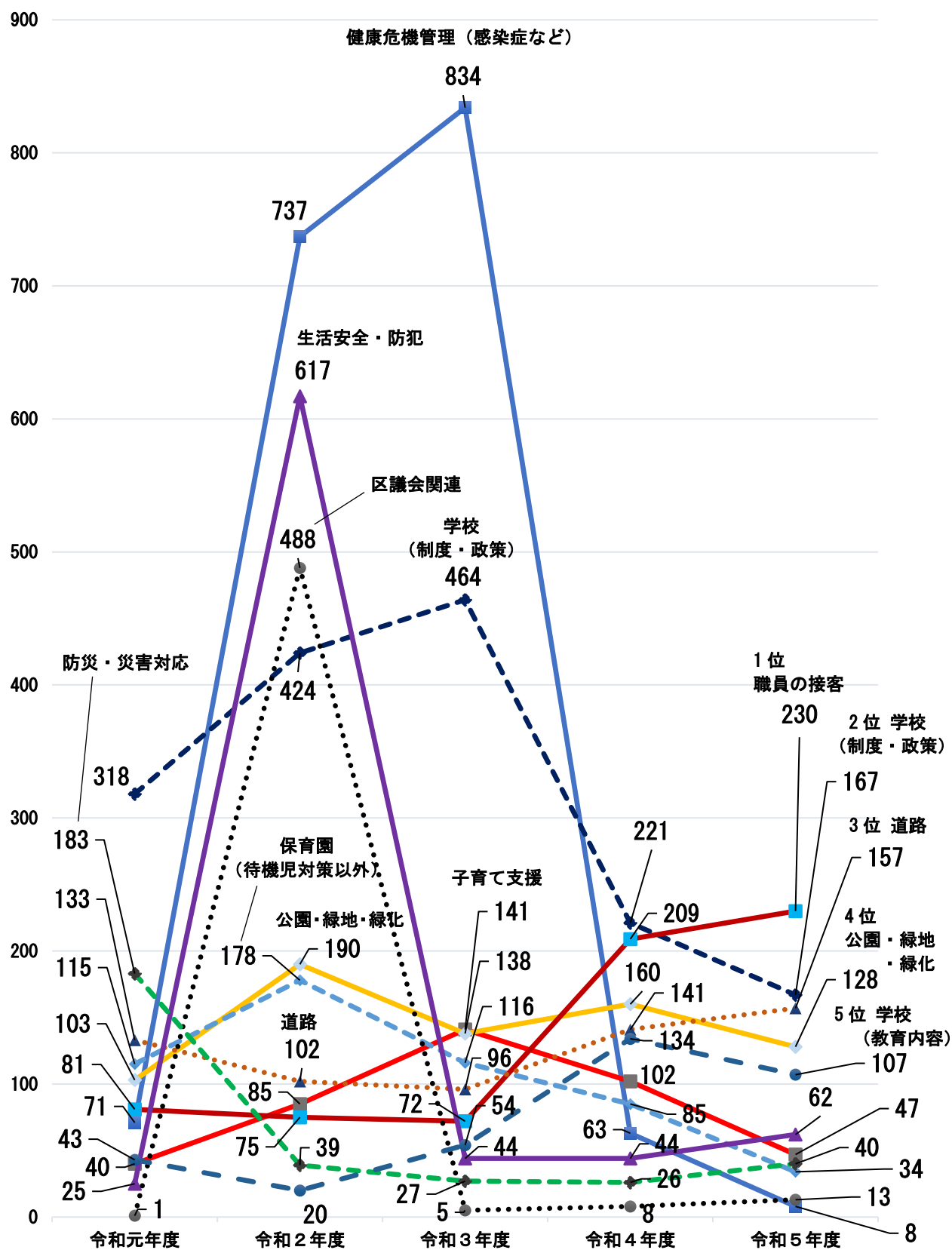
新たに上位10項目に上がった項目として、8位の「スポーツ・学校開放」は施設予約や利用マナーに関して、9位の「生活保護」は保護の適正化に関して、10位の「バス」は社会実験バス「ブンブン号」の継続や既存バス路線の廃止に関する区民の声が多く寄せられています。

【表1】上位10項目における具体的な内容

令和5年度 (順位・件数)		(参考) 令和4年度 (順位・件数)		項 目	具体的な内容
1	230	2	209	職員の接客	職員の接客に関すること (うち感謝の声24件)
2	167	1	221	学校(制度・政策)	制服、持ち物、給食の無償化 等
3	157	4	141	道路	道路補修、街路樹の剪定、違 法看板設置、道路占有等
4	128	3	160	公園・緑地・緑化	公園の利用者マナー、公園管 理等
5	107	5	134	学校(教育内容)	学校や教員の対応、指導内容 等
6	106	8	75	ごみ・リサイクル	プラスチックの分別回収、資 源ごみの持ち去り等
7	98	9	73	交通安全	交通安全、自転車マナー等
8	86	12	62	スポーツ・学校開放	施設予約、利用マナー
9	68	20	42	生活保護	保護の適正化
10	66	28	32	バス	既存バス路線の廃止等

【グラフ7】過去5年上位項目の経年推移

(件)



(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	64	図書館	43	15	放課後事業・青少年教育
12	62	生活安全・防犯	44	14	行政手続き
13	58	高齢者福祉			国政・都政・民間
14	57	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	46	13	人権擁護
15	49	選挙			区議会関係
16	47	障がい者福祉	48	11	マイナンバー
		子育て支援	49	10	国民健康保険
18	46	住区センター	50	8	健康危機管理（感染症など）
19	45	騒音・振動・悪臭・空き地管理			保育園（待機児対策）
20	44	広報・広聴・区民参加			こども園・幼稚園
21	42	住宅・建築			ボランティア・地域活動
22	40	介護保険	54	7	中小企業支援
		防災			論旨不明
24	37	放置自転車・駐輪場	56	6	健康づくり・健康増進
25	35	ペット飼育・犬の糞・住居衛生			被災者支援
		観光・行事			近隣紛争・生活マナー
27	34	保育園（待機児対策以外）			就労支援・労働者保護
28	33	庁舎管理			消費者保護
29	31	生涯学習	61	4	ホームレス
30	30	学童保育・児童館	62	3	DV・虐待
		まちづくり			国民年金
32	27	産業振興			ホームページ
33	24	予防接種			外部委託化
34	22	税金	66	2	熱中症・光化学スモッグ
35	18	医療・医療機関			新都心構想・大学連携
		分煙・禁煙	68	1	こころといのち（自殺予防）
37	17	庁舎以外の区管理施設			情報公開・個人情報保護
38	16	健康診断			温暖化・節電
		戸籍・住民登録			不祥事
		鉄道・駅			歩きスマホ・迷惑行為
		博物館・文化事業	229		その他
		計画・事業全般			

(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 3,260 筆

ハガキ 合計 1 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些細な改善であっても、大切な声として実現をめざしていきます。

※ 担当課名は令和5年度の組織名で記載しています。

(1) 南宮城児童遊園出入り口のバリアフリー化について

西部道路公園維持課

【実現内容】

足立区の公園は、計画的にバリアフリー化を行っております。公園から優先的に工事しており、児童遊園の工事着手にはまだ時間がかかる状況ですが、南宮城児童遊園につきましては、隅田川沿いの植栽を一部撤去し、令和5年9月に簡易的な仮出入り口としてスロープ設置することができました。

【区民の声】

1 つお願いです。私は去年2月に倒れ右麻痺になり、車椅子を使うようになりました。

この宮城、小台地区の公園はどこも車椅子で出入りできるのに、どうしても入れないところがあります。南宮城児童遊園です。川沿いの小さな公園で、他の大きなところがない良さがたくさんあり、車椅子で入れればいいないつも思ってます。

川沿いにある階段4箇所、1つスロープをつけて頂くか、トイレの横のピンクの柵をもう少し間隔を開けて車椅子が出入りできるようにしてもらうことは出来ないでしょうか？

(2) 区役所南館の外、敷地内通行の安全確保について

東部道路公園維持課

【実現内容】

現地に赴き、中央公園内に公園灯はあるが、通路との間に高木があり、光が有効に届かない状況を確認しました。

安全設備課と現地を調査し、11月に通路の脇にある既存の中央本町水防倉庫の電気引込柱に公園灯を共架しました。

【区民の声】

先日17時半ごろ、南館出口を出てから歩道に向かう途中、日が暮れて足元が真っ暗で、歩くのに危険と感じた。

石だたみでデコボコしていて、つまづきやすい上、暗がりでは地面が見えない。

豆電球でもソーラー式でも良いので、地面が見える程度の足元灯があると安全に歩行できて良い。

（３）粗大ごみの予約方法について改善要望

足立清掃事務所

【実現内容】

ご意見を基に、チャットボット、足立区ごみ分別アプリの【マットレス】【ベッドマット】に、以下のとおり注意書きを新たに追記させていただきました。

【マットレス】

スプリングが入っておらず、折りたたんだり丸めたりできるもの

【ベッドマット】

スプリングが入っており、折りたたんだり丸めたりできないもの

【区民の声】

粗大ごみでマットレスで予約をした、これはスプリングが入っているので違います。回収する予約をしてくださいと言われました。

チャットで質問してもスプリング マットレスで出ません。ベットマットという分類になってました。

一般的にスプリングが入っていてもマットレスで販売されています。マットレスの注意事項にスプリングが入っていないものとか、わかりやすくして下さい。無駄が多すぎる

（４）学校選びの参考となる各校のホームページの充実について

学校支援課

【実現内容】

ご意見を受け、各校のホームページの内容を充実させるよう学校に伝えました。

また、ホームページに加え、毎年９月下旬に「学校情報データブック」を発行し、学校選択に役立つ情報提供に努めていますが、今年度作成する冊子には、卒業生の進路状況や制服（標準服）の情報を掲載し、制服（標準服）については目安となる価格についても載せました。

【区民の声】

来年子供が中学生になります。

学校選び、各学校のホームページを参考にしていますが、全学校、進路先や制服を載せて頂くとより参考になります。

(5) ツイッターの自動定期投稿設定について

報道広報課

【実現内容】

区が数年前に登録した投稿設定により、毎月自動的にツイートされていた記事について、記事内のリンク先のアドレスが存在しなくなったため、危険なサイトの可能性がある旨のメッセージが表示される事象が区民の方の通報によって判明しました。

<所管の対応概要>

区のSNS投稿の運用ルールを変更し、電子掲示板で以下の注意喚起を行いました。

ア システム設定による毎週、毎月の繰り返し投稿は原則禁止。

イ 1か月以上先の予約投稿は原則禁止。

ウ 同じ内容を投稿する場合でも、タイムリーなネタを入れたり、写真を少し変えるなど、より「伝わる」投稿に向けて、各課で工夫すること。

【区民の声】

足立区役所の Twitter の案内配信で、利用者に不具合があるのに訂正や説明がない。公的機関の配信だが、なりすましや開けてはいけないリンク表示がされっぱなしです。個人の配信ではなく足立区役所の配信なので誤りなら訂正すべきである。

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5年度の組織名で記載しています。

(1) 子どものプールの更衣室使用に関して

スポーツ振興課

【実現内容】

いただきましたご意見を踏まえ、子ども1人での更衣室利用に不安を感じられる方がいた場合には、個室の更衣室を保護者と一緒にご利用いただくよう、各施設の指定管理者に指示いたしました。

併せて、窓口や更衣室入口等に、「子ども1人での更衣室利用に不安を感じられる場合は個室の更衣室を利用できる」旨の掲示物を設置するよう指示しました。

【区民の声】

小学生になった子供が母親と別で男性更衣室に1人で入るように促されました。

女兒が父親と男子更衣室に入るのは良くて、男児が女子更衣室に入る事はとても厳しいのが現状です。

小さな男の子を、成人男性からの性被害の危険性もあると考えて、保護者から離さないで欲しいです。ご検討をお願い致します。

(2) 年間パスポートに年齢を入れる必要はないのではないか

地域文化課

【実現内容】

年間パスポートに年齢を記載していた理由ですが、ギャラクシティでは、まるちたいけんドームの利用者数を「大人」「小人」別に集計しており、受付で年間パスポートの提示を受けた際に、年齢を確認していました。

年間パスポート申請時に年齢確認を実施しており、「大人」「小人」の判別が可能であるため、今後年間パスポートに年齢は記載せず、「大人」または「小人」のみの表記としました。

【区民の声】

ギャラクシティ「まるちたいけんドーム 年間パスポート」の表記に年齢を入れるのは個人情報であるので、申込書だけしっかり管理すべきではないのか。

表面の年齢は、必要ないのではないか。

（３）講演会での足の不自由な方への配慮について

総務課

【実現内容】

今後開催する講演会では、申込記入事項に「特記事項」欄を設けることで、足の不自由な方や、その他の理由で配慮が必要な方からご要望をお申し出いただくこととし、ご参加の皆様にご不便の無いよう進めてまいります。

また、全庁的な会議を通じて、イベント開催に際して同様の対応がとれるよう、周知いたしました。

【区民の声】

令和５年度〇〇講演会の座席について質問します。申込の記入事項について、車いす使用の有無の欄は「なし」と記入しました。

現在、私は整形外科に通い、リハビリ体操を週に１回、受けています。車いすを使用するほど重症ではありませんが、杖を使用して日常生活を過ごしています。

当日の座席は１４列目の奥で、階段の勾配がきつく、大変、辛い思いがしました。車いす使用の有無のほか、足の不自由な方の欄も設けていただきたいのですが、よろしく願いいたします。

（４）プラスチック分別回収の住民説明会について

足立清掃事務所

【実現内容】

プラスチックの分別方法等をまとめた動画を作成し、年明け以降、足立区公式チャンネル「動画 de あだち」で視聴できるようにいたしました。

【区民の声】

プラスチック分別回収の住民説明会について、最近お知らせが来ました。

仕事の都合で、いずれの開催日時も聞きに行けません。そこで提案です。是非、区でも、区民限定配信 YouTube で視聴できるようにしていただきたいのですが、ご検討いただけないでしょうか。

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 216 件＞

電話対応	件数	その他	件数
言葉遣い・態度	30	事務処理の遅れ等	3
説明不足・知識不足	12	身だしなみ	8
保留時間・転送	2	執務環境	1
窓口対応	件数	私語、飲食、喫煙等	21
言葉遣い・態度	70	公用車の運転	3
説明不足・知識不足	22	勤務時間外の言動	5
待ち時間等	8	その他	31

（１）窓口で長時間待たされたことについて

【区民の声】

本日〇〇事務所へ手続きに行きました。

平気で長時間待たされました。また、待っている人がいるのにも関わらず次から次へとお客さんと呼び出してます。それはやっていることがおかしいです。

ちゃんとしてほしいです。

【対応内容】

事務手続きをするうえでのミスを防ぐために事務処理の分業制を導入しており、決して手続きを後回しにして、次のお客様をご案内していた訳ではなく、順番に処理を進めさせて頂いておりました。

区民の声でいただいたご意見は、全職員に周知を行い迅速な事務処理について改めて徹底するよう指導いたしました。

さらに、お客様に対する公平な対応と丁寧な説明により、お客様一人ひとりに安心して利用していただけるよう、職員一同努力していきます。

(2) 日傘をさしながらの自転車運転について

【区民の声】

朝、職員と思われる方が日傘をさしながら自転車に乗ってこられました。スピードも出ていましたし、そもそも傘をさしながらの運転はいけないですね。そのような運転をしないよう徹底した方がよいと思います。

【対応内容】

当事者を特定できないため、電子掲示板を通して全職員に周知を行いました。

ア 傘をさしながらの自転車運転は道路交通法違反であり、絶対に行わないこと。

イ スピードの出しすぎにも十分注意し、交通ルールに則った安全運転をすること。

ウ 外部委託の従事者等、庁内で勤務する掲示板を見られない方へも本内容を周知し、注意喚起すること。

(3) 職員の髪の毛の色について

【区民の声】

役所で勤務されている方の
髪の色年々“ハデ”になってます。
役所は区の顔注意必須

【対応内容】

所管課が不明であったため、電子掲示板を通して全職員に対し周知を行いました。

ア 身だしなみについての注意喚起。

イ あわせて、接客力の向上に向けた「あいさつ」「体全体を向けて応対」「名札の適切な着用」の重点的な取組み実施依頼。

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5年度の組織名で記載しています。

(1) 国民健康保険課職員の対応について

国民健康保険課

社会保険から国保に切り替える際の金額のシミュレーション等、とても分かりやすく丁寧に対応していただきました。

年齢を重ねると、理解力も落ちてきます。不安な気持ちのまま来ましたが、思い切って来て良かったと思いました。

対応して下さったのは、〇〇さんという方です。深く感謝しています。

(2) 梅田区民事務所職員の対応について

梅田区民事務所

先日、転居届の手続きで梅田区民事務所に伺いました。

時期的に利用する方がとても多いと感じました。そんな中でも、職員の方々は親切丁寧にスピーディーに連携を取りながら対応されていました。

とても気持ちよく、安心できる手続きになりました。ありがとうございました。

(3) 建築防災課職員の対応について

建築防災課

本日、建築防災課耐震化推進係の〇〇様到大変お世話になりました。

私の母が書類提出の締め切りを守らず失念していたところ〇〇様にご連絡いただき、本当にギリギリの期間でご対応くださりとても助かりました。

ご迷惑を掛けたにもかかわらず、窓口でも笑顔で応対してくださり、すぐに書類もチェックしていただきました。感謝してもしきれません。本当にありがとうございました。

足立区を良くしていこうとしてくださる区役所の皆様のご努力に頭が下がる思いです。

(4) 戸籍住民課の手続きについて

戸籍住民課

本日足立区役所に17年ぶりに訪れました。転籍の手続きのためでした。

窓口の対応がスムーズでスマート。感心をいたしました。お名前は確認し忘れましたが、女性の職員の方です。

パスポートが切れ、転籍届と戸籍謄本申請とで迷い、明確なご指示を頂戴しました。ありがとうございました。

(5) 区役所付近で体調不良で倒れ込んでしまった方への対応について

庁舎管理課

昼12時頃、コロナ疑いのため病院に向かって歩いていたら区役所付近で倒れ込んでしまい、通りがかりの方や足立区役所の職員の方、警備の方が救急や車いすの手配をしてくださいました。アイスノンを持ってきてくださり、区役所内の涼しい場所で休ませていただき、たいへん助かりました。

お名前もおうかがいできず、また十分な御礼も申し上げられなかったのですが、その後近くの病院に搬送されその日中に帰宅し、無事に回復することができました。コロナと熱中症を併発していたようです。

お忙しいところ、ご親切にご対応いただきありがとうございました。

(6) ごみ減量推進課および足立清掃事務所の電話対応について

ごみ減量推進課、足立清掃事務所

今般、マンションの集団収集についてごみ減量推進課に説明を、また別途古紙の行政回収について清掃事務所に電話にてご依頼を申し上げたところ、電話対応してくださった職員の方はご丁寧に説明してくださり、また古紙回収について早速9日から回収する措置を取ってくださるとのご返事を頂きました。

具体的お名前は承知しておりますが、どの職員の方も同じご対応をしてくださるものと存じ省略させて頂きますが、ご丁寧な対応、スピーディーなご処置にいたく感動したものでお礼のメールをさせて頂きました。ありがとうございました。

(7) 足立区のおいしい給食について

学務課

先日、区外の小学校の給食を1週間食べる機会がありました。初めて区外の給食を食べましたが、足立区の給食は本当に美味しいのだと思いました。区外の給食と比べて足立区の給食は、栄養バランスが良くて品数も多く、更には彩りも良いです。是非これからも美味しい給食の取り組みを続けて欲しいと思います。

(8) 足立の花火について

産業振興課、観光交流協会

お疲れさまでした

4年ぶりの足立の花火最高でした。今年は、サービスセンターゆうを使って、有料席で3歳の孫を含め親子3代で見る事が出来ました。お腹まで響く迫力最高でした。

大きな事故なく終わったことと思っています。

(9) 北千住駅の公衆喫煙所について

地域調整課

足立区内の北千住駅の西口、東口の公衆喫煙所、きちんと整備されていていいですね。仕事で北千住によく行きますが分煙環境がこんなにしっかりしている自治体はなかなかありません。私が住んでる越谷市は喫煙所を一部廃止して結局路上喫煙が後を絶ちません。今後も足立区民、足立区を利用する人のための区政を行ってください。

(10) 公園のカラスの巣の対応について

東部道路公園維持課

先日、近所の稗田公園にカラスの巣があり、家族がカラスの攻撃を受けました。

多くの子供が公園で遊んだりしているので、なにか警告などできないのかと区役所に電話しました。すぐに東部道路公園維持課につないでいただきました。

その日のうちに公園に来ていただき、警告案内が設置されていました。

担当の方も親切に対応してくださいました。

迅速な対応に感謝いたします。

ありがとうございました。

(11) 高齢医療・年金課職員の対応について

高齢医療・年金課

障害基礎年金の受給申請でお世話になっておりました。

その際、とても懇切丁寧に相談に乗っていただき、提出書類のチェック時にも根気強く付き合ってください、精神的にも大変助けていただきました。お力添え、本当にありがとうございました。

第3章 集団広聴

1 区政を語り合う会

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

2 令和5年度実施テーマ

- (1) 二十歳の集い実行委員と語り合う
- (2) 区内大学生と語り合う
- (3) 少年補導員と語り合う

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5年8月31日（木）
- [会 場] 足立区役所
- [参 加 者] 二十歳の集い実行委員 8名
- [区側出席者] 区長、政策経営部長、あだち未来支援室長、
子ども家庭部長、報道広報課長、シティプロモーション課長、
青少年課長、区民の声相談課長、関係職員

懇談内容の要旨

区長

今日はお忙しい中、ご出席いただきありがとうございます。まずはなぜ実行委員に手を挙げていただいたのか、どのような「二十歳の集い」にしたいかを中心にお話したいかと思います。

実行委員

実行委員に参加した理由は、高校2年生のときに、コロナで文化祭とか企画が無くなってしまって、何もできず終わってしまったので、こういった大きな会に参加できたらという思いで参加させていただきました。

実行委員

皆さんの人生で一番思い出に残るような「二十歳の集い」にしたいと考えています。人生で一度の「二十歳の集い」であるため、皆さんの思い出に残るような案をいろいろ出していきたいと考えています。

区長

皆さん、思い出に残るような式というのは、どんなことを考えていらっしゃるのでしょうか。

実行委員

「花束のような会」を目指しています。感謝の気持ちを花束として表現し、育ててくれた人や助けてくれた人に感謝し、二十歳の集いから新しく自分の道に進むというイメージです。

区長

もう記念品は決まっているのですか。

実行委員

ボールペンとタオルで、オリジナルのデザインにしようということで、話し合いが進んでいます。

区長

なぜボールペンとタオルなのでしょう。それも何か意味があるのですか。

実行委員

タオルは、アトラクションの際にライブ会場みたいにして、ライブタオルを持ってみんなで写真を撮ったりして、みんなで一気に盛り上げたいなど。あとは、使えるものでボールペンをつけたいと思っています。

区長

一体感をいかに醸し出すかというのは非常に重要ですよね。

実行委員

私たちのこの世代の強さや、一致団結した力が見せられたらと思いました。

区長

頼もしいですね、ぜひよろしくお願いします。

また、これはやりたいとか、これは却下されたけれどももう一度考えて欲しいということはありませんか。

実行委員

記念品について、ボールペンとタオルというふうに話を進めていますが、タオルは横長のライブタオルみたいにしようという話になっていたんです。けれども、ボールペンもつけたいとなると、予算の関係でライブタオルの形状にできるか危ういところがあります。頑張って予算内でライブタオルにしようというのは、まだ諦めていないですけども、かなわなそうだなと思っています。

区長

やりようによってじゃないですかね。外国製のタオルじゃなきゃ駄目とか、ボールペンもどのメーカーが良いとかいうことだと、難しいかもしれないけれど。

実行委員

なるべく、全面印刷が無理でも、色が少なくても、ライブタオルに見立てられるように、頑張って話し合いしていきたいなと思います。

実行委員

今回、ライブ会場みたいにしたいという意見が多くて、私もそれにすごく賛成しています。ライブ会場って、会場が駅から遠いとシャトルバスとか出したりしているので、そういうのがあったらいいのかなと思いました。

区長

昔もそういう話は出たんですよ。ただ、前もってどのくらい乗ってくれるか分からないので、1人しか乗っていなかったりすると、税金の使い道としてどうかということになります。でも、こういうみんなでいろいろ話しながら考えていくのが大事ですよ。少し相談させてください。

実行委員

私は、アトラクションの抽選会で外れ券の引換えの景品として、何か簡単なものを用意できたらなと考えています。理想を言えば全員になんですけれども、それは厳しいかなとも感じています。

区長

全員に配るというのは、ちょっと現実的な話ではないですね。その分、少し当たりの本数を増やすということは考えられるかもしれないですね。

実行委員

分かりました、ありがとうございます。検討よろしく願いいたします。

区長

この区政を語り合う会では、どんな足立区にしてほしいのか、どんな足立区に自分たちがしていきたいのかというところについても語っていただいています。

実行委員

足立区の治安の悪さについて、自分も足立区はそんなに治安は悪くないと思っていて、すごく人情深いまちだと思っています。だから、治安が悪いというイメージをすごく変える必要もなくて、個性が許されるまち、みたいなふうに変換ができたらなと思います。

区長

懐が深いまちということは、非常に重要だと思います。イメージを逆手に取るというのは新しいメッセージだなと思うのですが、担当職員はどう思いますか。

職員

私も個性が許されるまちというのが、心に刺さりました。そういうプロモーションの仕方もあると思うので、参考にさせていただきたいと思います。イメージアップを頑張っていきますので、皆さんも一緒にお願いいたします。

区長

区外に足立区をもっとPRしていこうという中で、どういう形でアピールすると区外にインパクトがあるか、というところでは、今の個性の許されるまちというのはキーワードになりうると思いました。私も検討したいと思います。

～二十歳の集い実行委員と語り合う～で **実現**したこと

1 実現したこと

(1) 二十歳の集い参加者の一体感を高める雰囲気づくり

令和5年度の参加者記念品は、オリジナル柄のマフラータオル（ライブ会場等で見かける横長のタオル）としました。

実行委員会の発案で、アトラクションの和太鼓演奏時、掛け声と共に頭上でタオルを回転させる参加型のパフォーマンスを実施したところ、最高の盛り上がりを見せました。

(2) 抽選会景品本数の増

より多くの参加者の皆様に楽しんでもらえるよう、各協賛事業者のご協力により、今年度は37本（前回比14本の増）の景品を用意しました。

2 実現できなかったこと

(1) 地域と会場（東京武道館）を結ぶシャトルバスの運行

シャトルバス運行地域の設定や安全なバス乗降場所を会場近隣に確保することが困難であることから、実施を断念しました。

(2) 区内大学生と語り合う

[実施年月日] 令和5年12月6日（水）

[会 場] 足立区役所

[参 加 者] 区内大学生 10名

[区側出席者] 区長、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、区民の声相談課長、関係職員

懇談内容の要旨

司会

今回は、区内の5大学から、学園祭の実行委員や、また地域活動に関わる学生の皆様にお集まりいただきました。大学生活を過ごす中で感じていらっしゃる地域との関わりや、足立区の魅力や可能性についてもご意見をいただき、区政に反映させたいと思っております。

区長

区に対する意見というのが難しければ、それぞれ大学祭の取りまとめをされたというような経験も語っていただきたいです。

大学生

文教大学は、草加市と隣り合ったところに建っているのですが、地域住民の方々のご理解もあって、大学祭を無事成功させることができました。当学校は、歴史がまだ浅いので、地域住民の方に受け入れてもらえるかという不安もありました。町内会の方々からも

温かいお言葉をいただきました。なので、地域の方々と密にコミュニケーションを取って
いけたらと思っております。

大学生

私は、東京電機大学の学園祭で実行委員長をやらせていただきました。

区長

テーマは何だったんですか。

大学生

テーマは、s i g nという、星座に関するテーマを使わせていただきました。一人一人
が輝くことで、全体的にきれいになっていくということを表現することができたかなと考
えております。例えば、大学が輝けば、どんどん区全体が輝いていくみたいな、一つ一つ
を高めていくこともいいのかなと思います。

区長

皆さん方が輝くと、それを見た子どもたちが、ああいうふうになりたいなって思ってく
れると思うので、ぜひロールモデルとしてこれからも走っていただきたいと思います。

大学生

帝京科学大学の学園祭では、地域の商店街のほうにポスターを貼り出していただきました
。あとは商店街にあるスーパーが野菜を売りに来ていただいたりして、地域の方ととて
も密着しながら、学園祭ができたと思います。

区長

いろいろあって楽しかったですね。皆さん頑張っていらっしゃいました。ありがとう
ございました。

大学生

東京未来大学があまり規模の大きい大学ではないので、地域との関わりをすごく大事に
していると、学生の一人として感じています。私が所属する、モチベーション行動科学部
では、千住のまちを歩くようなゼミの内容があったり、足立区の企業さんとコラボして商
品を作ったり、いろいろ授業内でも関わるので、すごく足立区に愛着を持っています。

大学生

東京藝術大学では、ちょうど来週、千住アートパスというものが控えておりますが、学
園祭というより、研究成果展という形になっています。学園祭ではないので、やはり地域
の方が入りづらいということもあり、今年は「入場無料」や「予約不要」を全面に押し出
していけるようなことができれば、という感じで進めております。

区長

ぜひ中学生や小学生にも声かけてあげてくれるとうれしいです。ありがとうございます。

職員

学生さんにとって魅力的なまちってどういうところなのかを教えていただければと思い
ます。

大学生

図書館が使いやすいと大変便利だと思います。ネットで調べられるものも多いとはいえ、紙の資料が必要になることもあります。あと図書館はお金がかからないので、カフェとかと違い長時間集中できる場所ですから、そういったところが使いやすいと、学生としては大変うれしく思います。

区長

そのとおりですね。足立区の中央図書館は千住にありますが、今度新しく、足立区の梅田というところに新しい図書館ができるんです。最近、図書館に対する居場所としてのニーズが高まっているので、今までの足立区の図書館にはないようなものをつくっていきたいと思っています。

区長

東京藝術大学千住キャンパスは、音まち千住の縁ということで、地域に根差した新しい芸術の形を発信していただいています。そちらには参加されたことはありますか。

大学生

音まち千住の縁で、私自身は学部1年生のときから携わらせていただいております。

区長

ありがとうございます。ああいうイベントというのは、私は一過性ではなく、長く続けていかないと、定着しないような気がするのです。ただ、学生さんは4年とか、大学院に進学したとしてもそのあと卒業していきます。どうしたら続けていかれると思いますか。

大学生

学生は4年で卒業してしまったりと、人の流れはありますが、最初にいた学生が後の学生に引き継いでいくことはできると思います。仲町の家を音まち千住の縁の拠点とさせていただいていますが、そちらが今、地域の方の居場所となり、そこでコミュニティーが生まれています。そこを起点として、仲町の家以外のところでその方々が集まっているというお話も聞きます。自立とまでは言いませんが、最初の枠組みを離れたところにコミュニティーをつくっていくのも、形としてあり得るのかなと思います。

区長

では、今、セカンドステージに入ったというか、少し成長して形が変わりつつ、広がっているというところを実感されているということですね。

大学生

私としては、そう思います。

区長

ありがとうございます。

何か最後に一言、いかがでしょうか。

大学生

この機会に皆さんと仲よくなって、連絡先を交換して、他大学にも行って吸収していきたいと思います。いろんなアイデアが欲しいので、こちらも皆さんと共有できたらと思っています。よろしくお願いします。

区長

学生同士の交流については、大学と区で行う学長会議でも話が出ました。専門性がそれぞれ違うので、お互いに新しい気づきがあったり、発見があったりするんじゃないかというお話もいただいています。本日の「語り合う会」以降も、継続して学生さん同士が関わられるような場の提供を、ぜひ考えていきたいと思います。

～区内大学生と語り合う～で **実現**したこと

1 実現したこと

(1) 他大学と関わる機会を作ってほしい

区内大学の学園祭実行委員を集め、学園祭の実施報告会を開催しました。お互いの学園祭の良い点や反省点を共有することで、来年度の学園祭実施に向けた有益な情報交換の場となりました。

2 実現できなかったこと

なし

(3) 少年補導員と語り合う

[実施年月日] 令和6年2月14日(水)

[会 場] 足立区役所

[参 加 者] 少年補導員および台東少年センター所長 8名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、報道広報課長、シティプロモーション課長、危機管理部長、犯罪抑止担当課長、教育指導部長、教育指導課長、こども支援センターげんき所長、こども家庭支援課長、区民の声相談課長、関係職員

懇談内容の要旨

司会

今回は、区内4警察署の少年補導員の方々と、管轄の台東少年センター所長においでいただきました。少年補導員の活動内容や子どもたちの状況について、区や地域、学校内の情報など、様々なご意見をいただき、区政に反映させたいと考えております。

台東少年センター所長

少年補導員は、主に街頭補導により、少年の非行防止、健全育成活動に従事していただいております。定期的に区内警察署の少年係や台東少年センターとの合同補導を実施しておりまして、地域の子どもたちに対する声かけや、不良行為をしている少年の補導をして

おります。

現場では、我々補導担当の警察官に反発してくるような少年もおります。しかしながら、一緒に活動してくださる少年補導員の方々が、地元のボランティアの方々ということが分かると、素直に耳を傾けてくれることもございますので、非常に助かっており、心強い存在となっています。

少年補導員

最近の子どもたちは、我々が近寄ると逃げていったりするんです。でも、逃げるようにして、話しかけると、結構いろいろお話ししたりするんですね。

悪いことをする手前にいるような子どもたちですので、早めに、悪に染まらないようにと思いながら補導に努めております。

少年補導員

月に一度、カラオケとか、ゲームセンターとか、そういうところを見回って、喫煙や、飲酒など、そういう悪いことをしていないように、見回りと一緒に補導活動をしております。

少年補導員

以前は人数がかなり少なくて、4署合同で竹の塚や千住で集まるとか、そういうこともやっておりました。最近は、人数も大分増えてきたので、署独自で行動していますね。

少年補導員

私は、保護司とか、補導員とか、いろいろなボランティアをさせていただいているのですが、その中で補導員というのは一番身近かなと思います。

補導員を始めたことで、時代の変化を感じています。以前は、子どもたちは公園とかに集まっていたと思います。今は、学校の試験が終わったから、カラオケにみんなで行こうということもあるようです。また、ゲームセンターに行くと、思い切り太鼓をたたいている子がいたりして、ストレスがすごくたまっているのかなと思いながら、活動をさせていただいております。

区長

所長、基本的には遅い時間ではなく、放課後の時間帯に、カラオケ店やゲームセンターなどで活動されているということによろしいのでしょうか。

台東少年センター所長

おっしゃるとおり、夕方、子どもたちの一番動きがある時間帯で行いまして、路上や店舗を回っているところでございます。

区長

補導する対象となる行為というのは、どういうものでしょうか。

台東少年センター所長

喫煙ですとか、学校をさぼるということです。あとはゲームセンターの時間外の立入りです。年齢制限がありますので、中学生以下は18時以降入ってはいけません。

区長

悪いことをする手前で食い止めるのが補導だというお話もありましたけれども、何とか踏みとどまれるようにするためには何が重要なのでしょうか。

台東少年センター所長

やはり、警察ですとか、行政機関の方が、どれだけ手を差し伸べるかということだと感じます。例えば繰り返し喫煙で補導しているお子さんを、繰り返すからと諦めてしまうと、やはり解決に至りません。

ですので、諦めずにアプローチを続けていくというのを、様々な角度から取り組んでいくということが、重要だと思います。

区長

「裏切られた」と感じないで、繰り返し、繰り返しということですね。

少年補導員

補導される子どもの中には、本当に悪いことをしようとか、迷惑をかけようとか、そういう目的ではなく、誰かに気づいてほしいとか、叱ってほしいという子もいるんです。なので、おせっかいな大人かもしれませんが、注意していくということは大事なことだと思います。

少年補導員

親の意識も変えていかないといけないと思います。先生が怒ったら、自分の子どもが何したかということを考えずに、先生が怒った行為自体を悪いとしてしまうのは、ちょっといかなものか。自分の子どもがやったことを、その親もちゃんと分からないといけないと思います。

区長

学校の先生が怒りづらくなったというお話もありますが、どうですか。

職員

教員は、昔は叱るのがメインだったんですが、今は、言って聞かせて、それがプロでしょうという世界なんです。

変化として感じられるのは、昔は悪いことと分かって、子どもたちは悪さをする。つまり、反抗するとか、自己主張をするということが多かったと思うんです。でも、今はこれがいいことか悪いことか分からない、ただ自分がやりたいからやるというのが先に来ているのかなという感じは受けます。社会のルールより、私たちのほうが正しいですという考え方が、ネットの世界などで多くなってきているのかなという感じはします。

少年補導員

そうですね。ソーシャルスキル、社会性が身についていないという場合もあると思います。そういうことは、学校で教えられていますか。

職員

ソーシャルスキルトレーニングを、特に特別支援教室などでやっています。また、低学年の子どもにも活用し始めています。学校でも、道徳との合わせ技でやっているところです。

区長

皆様、本日はありがとうございました。行ってらっしゃいとか、お帰りなさいとか、自分たちにもきちんと気を配ってくれている人が地域にいるんだということを、子どもたちにいかに伝えていくかということが、大事だと思いました。

ぜひこれからも、子どもたちのためにご尽力いただけたらと思います。また、こういうところに力を貸してほしいということがあれば、遠慮なくおっしゃってください。

～少年補導員と語り合う～で **実現**したこと

1 実現したこと**(1) 少年補導員と区との情報共有および連携****ア 防犯、非行防止について**

補導員との顔の見える関係作りができ、少年補導員から現状の少年達の動向や対応等の話を伺えたことで実態を把握できました。今後も警察を通じて連携し、情報共有を図っていきます。

イ 子ども達の課題とそのアプローチについて

情報機器の発達や社会や家庭の考え方が変化する中で、ソーシャルスキルや善悪の区別などの児童・生徒の課題や区が行っている教育的なアプローチを共有するとともに、高校生と多く関わる少年補導員の方々の実例を交えた対応方法もお聞きすることが出来ました。

2 実現できなかったこと

なし

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25年度	1	成人の日の集い実行委員と語り合う	14
	2	楽学の会のメンバーと語り合う	8
平成26年度	1	成人の日の集い実行委員と語り合う	6
	2	インキュベーションについて語り合う ～本気なら夢は形になる～	10
	3	地域の防災活動について語り合う ～がんばってます！女性消防団～	9
平成27年度	1	社会貢献型後見人と語り合う	8
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	6
	3	東京青年会議所足立区委員と語り合う	11
	4	子育てサロン運営者と語り合う	8
	5	子育てパパと語り合う	4
平成28年度	1	足立区基本構想審議会公募委員と語り合う	7
	2	芸術文化振興の役割を担う民間施設運営者等と語り合う	5
	3	成人の日の集い実行委員と語り合う	7
	4	新しく住み始めた方と語り合う	6
平成29年度	1	若手ものづくり経営者と語り合う	5
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	8
	3	図書館ティーンズボランティアと語り合う	13
	4	町会・自治会について語り合う	7
平成30年度	1	ペアレント・メンターと語り合う	7
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	7
	3	子育て世代と語り合う	6
	4	女性起業家と語り合う	6
	5	ワーク・ライフ・バランス認定企業と語り合う	5
令和元年度	1	ママ活動支援について語り合う	6
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	10
	3	「パラスポーツで共生社会を目指す」について語り合う	8
	4	「足立区を選び事業を始めた経営者」と語り合う	7
令和2年度	1	成人の日の集い実行委員と語り合う	10
令和3年度	1	里親制度について語り合う	5
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	12
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

第4章 調査広聴

1 調査の種類

(1) 世論調査

無作為に抽出した区民(3,000名)から、潜在する意見や意向を年に1回調査し、量的に把握することで、区政に対する区民の期待や要望・意見などを行政にフィードバックし、行政運営の方向や課題を探ることを目的としています。

(2) 世論調査(小規模調査)

区政モニター(200名)及び無作為に抽出した区民から、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5年度は3回実施しました。

2 世論調査

「足立区政に関する世論調査」は、「区民が何を考え、施策に何を期待しているのか」という潜在する区民の意見や意向を調査し、量的に把握しようとするものです。

調査は、昭和47年から毎年1回実施しており、その目的は以下のとおりです。

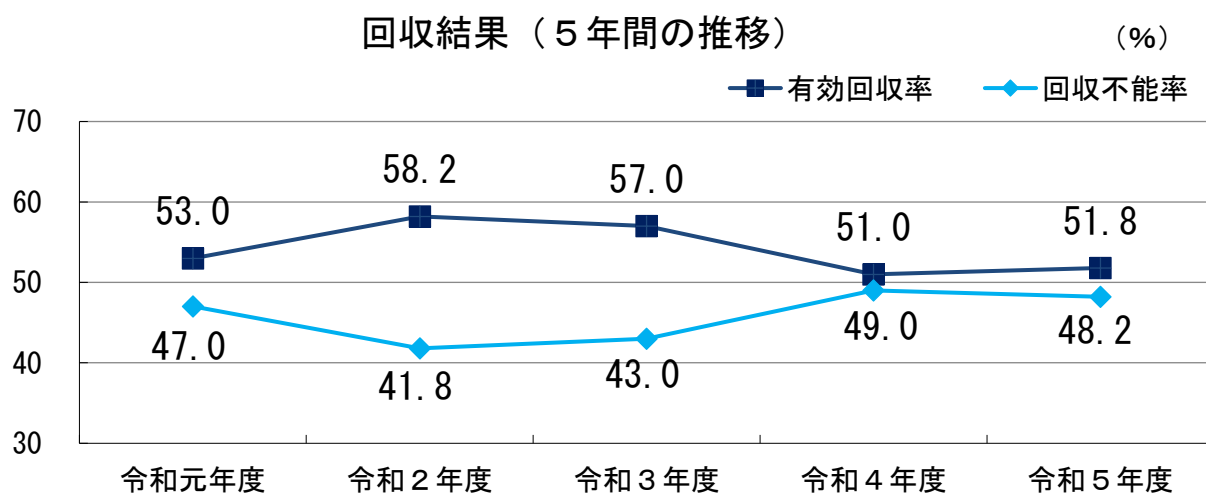
- (1) 区政に対する区民の期待や要望・意見などを行政にフィードバックする。
- (2) 条例や計画立案の参考とする。
- (3) 区民の生活実態・意識などを把握し、行政運営の方向や課題を探る。

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52回世論調査の結果

(1) 調査の概要

ア 調査期間	令和5年8月18日(金)～9月8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	1,555票	(前年度	1,531票)
(イ) 有効回収率	51.8%	(前年度	51.0%)



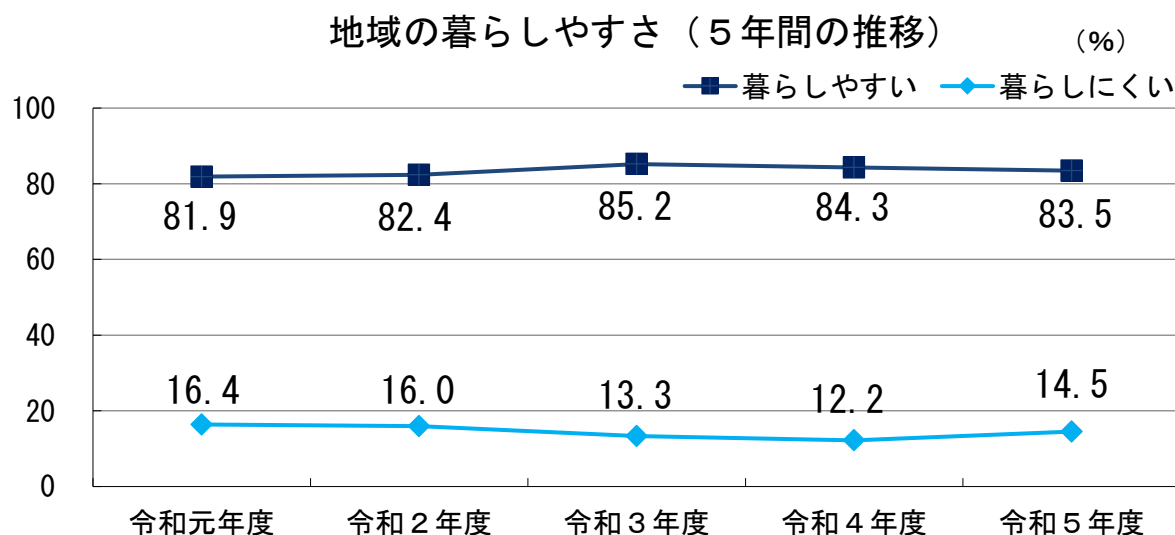
（2）調査の内容

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

（3）調査結果のあらまし

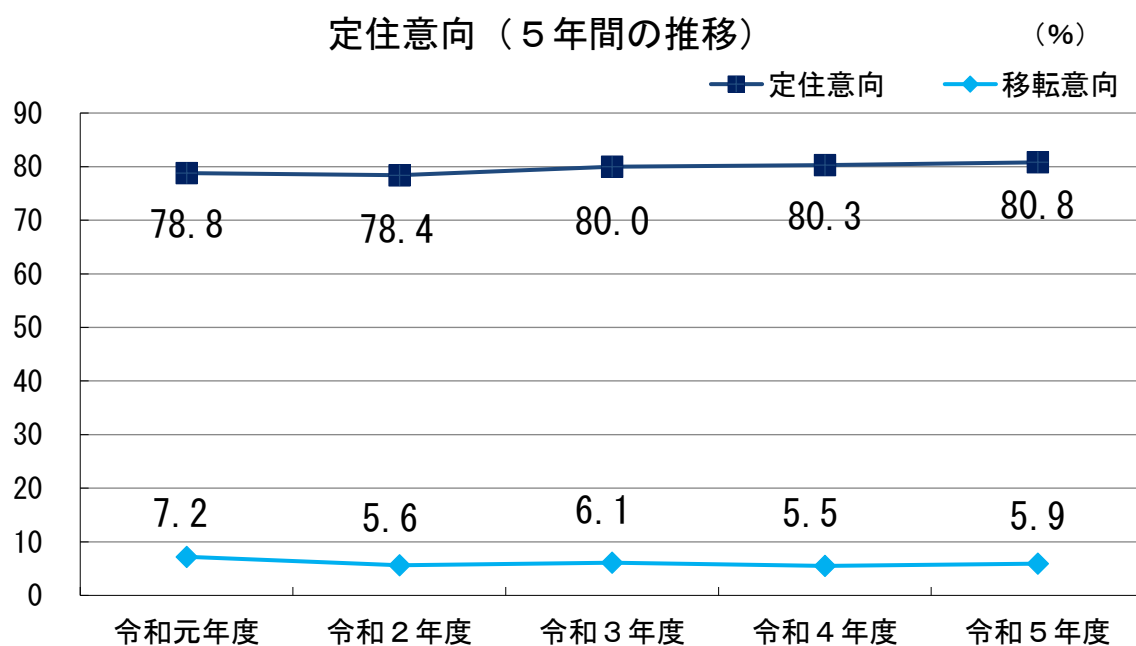
ア 地域の暮らしやすさ

【暮らしやすい】は平成29年から連続で8割を超えています。一方、【暮らしにくい】は4年ぶりに増加しました。



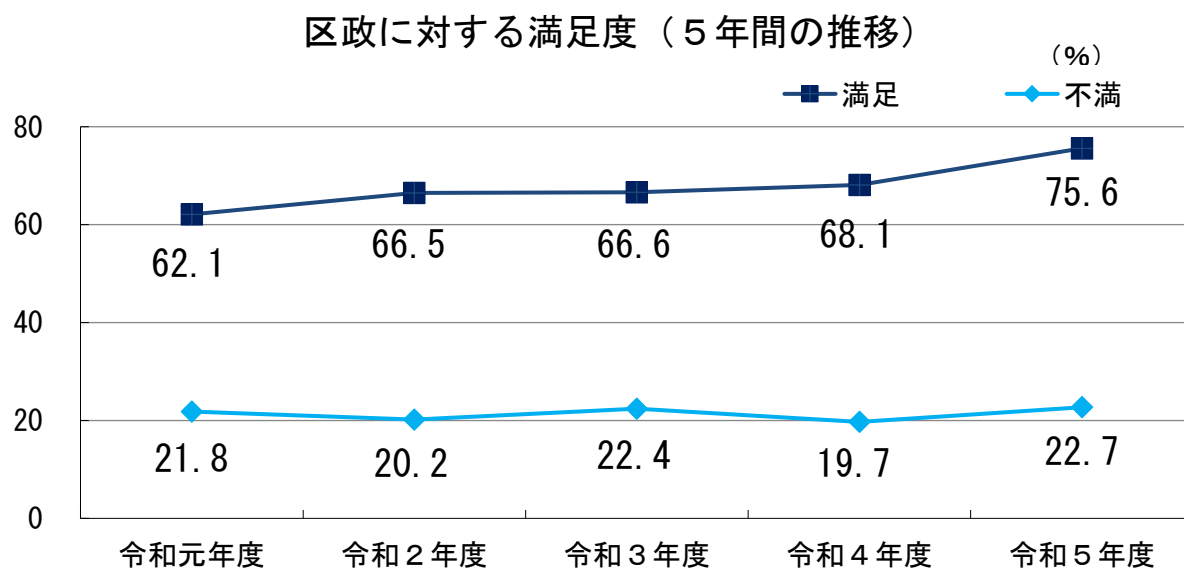
イ 定住意向

【定住意向】をもっている人は、3年連続で8割台となっています。【移転意向】をもっている人は、昨年度に引き続き5%台となっています。



ウ 区政に対する満足度

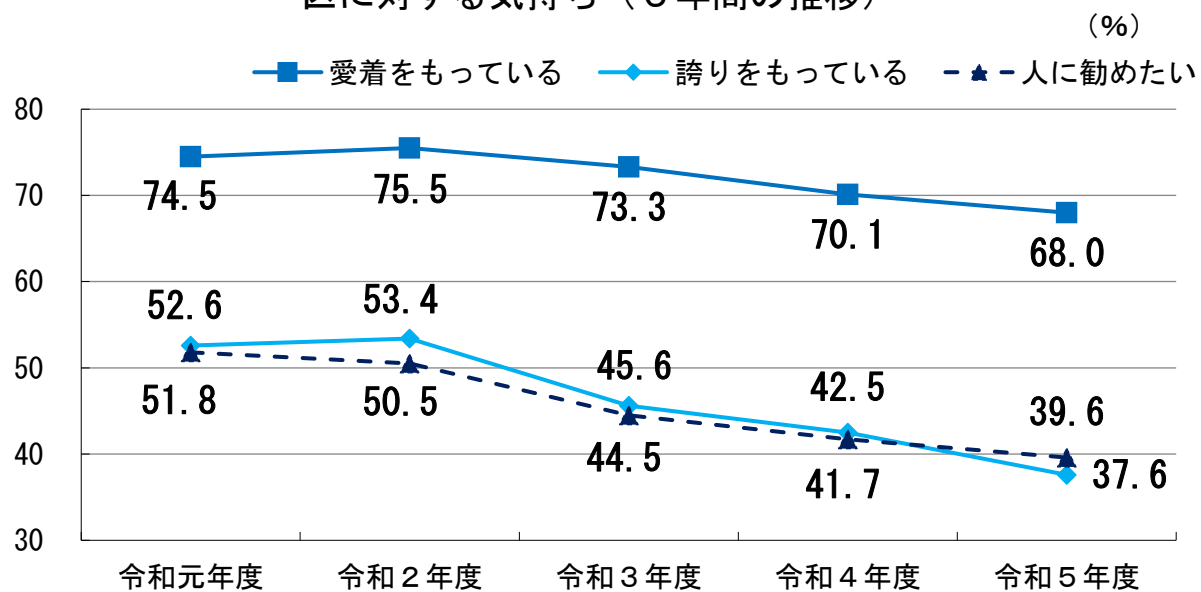
【満足】は設問開始以後初めて7割半ばを超え、【不満】は2割を超えました。



エ 区に対する気持ち

【愛着をもっている】が6割台後半、【誇りをもっている】【人に勧めたい】が3割台後半となっています。

区に対する気持ち（5年間の推移）

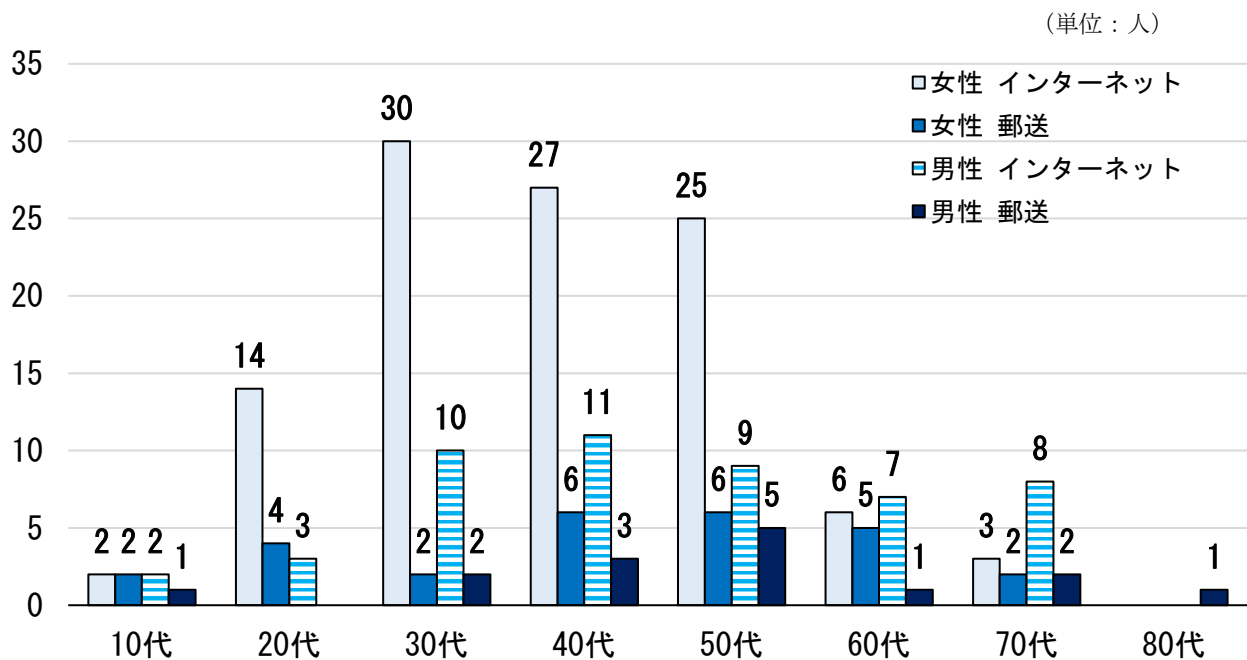


4 区政モニター制度

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

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

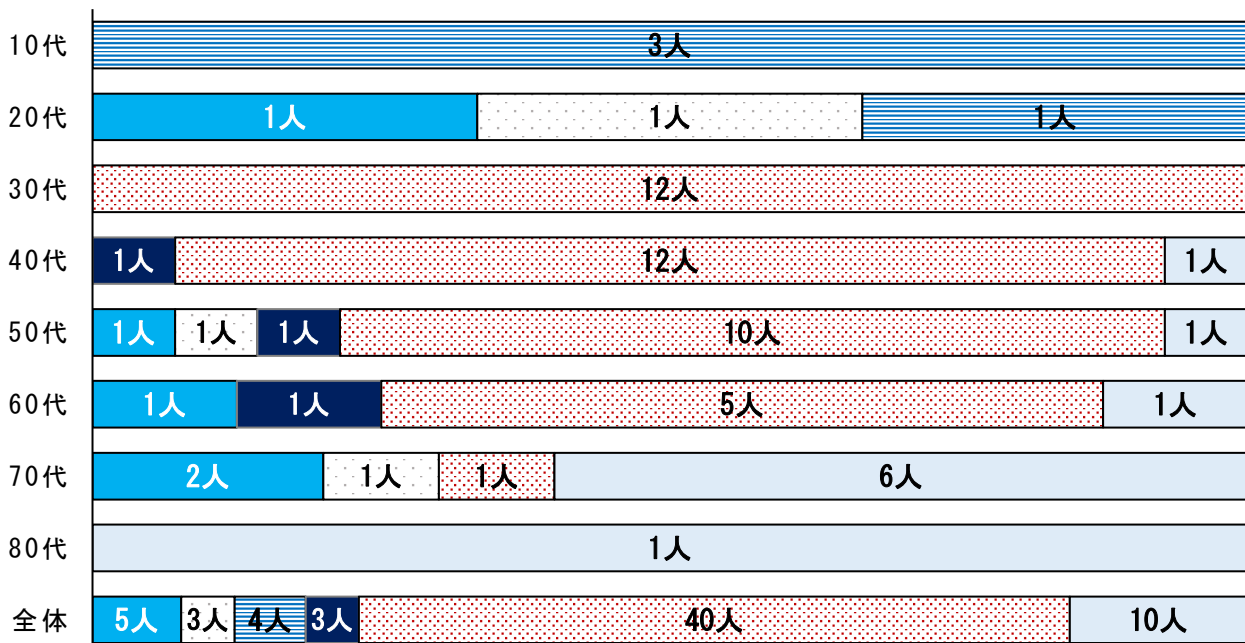
(1) 区政モニター 年代別・性別・回答方法別構成（令和6年3月1日現在）



(2) 区政モニター 年代別・性別・職業別構成（令和6年3月1日現在）

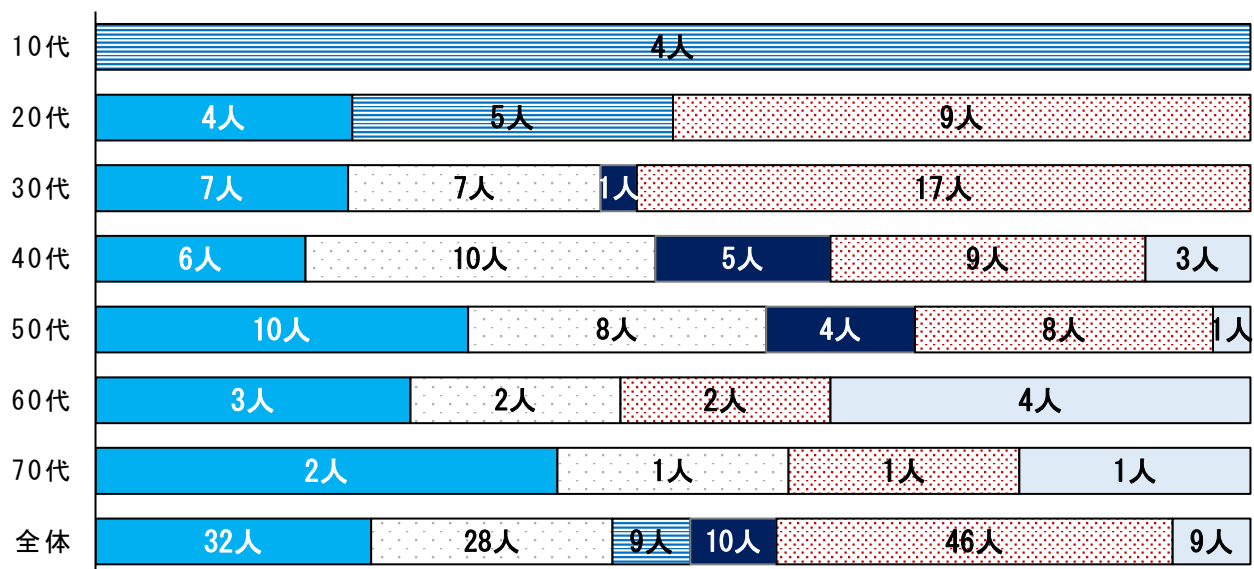
ア 男性

パート・アルバイト 家事に従事 学生 自営業・家族従事 常勤 無職

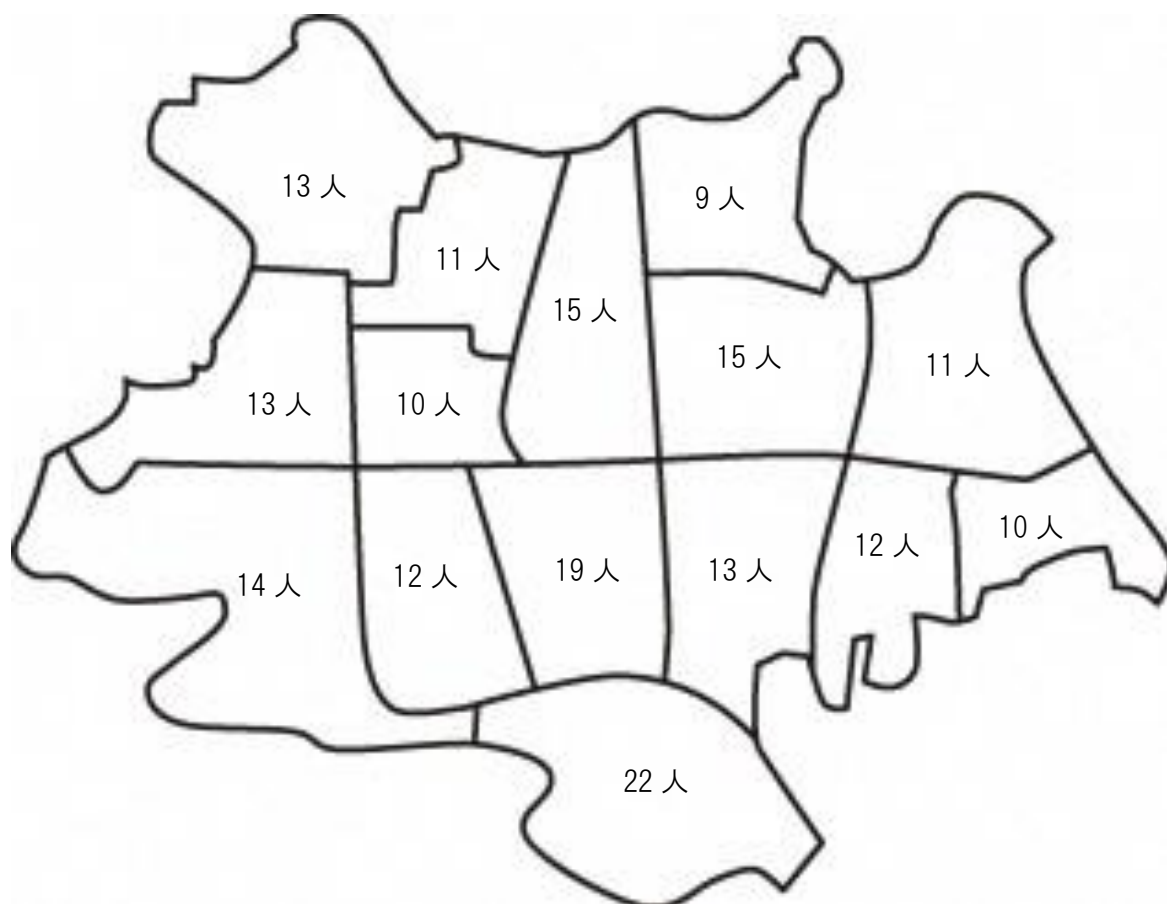


イ 女性

■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6年3月1日現在）



5 世論調査（小規模調査）

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

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。

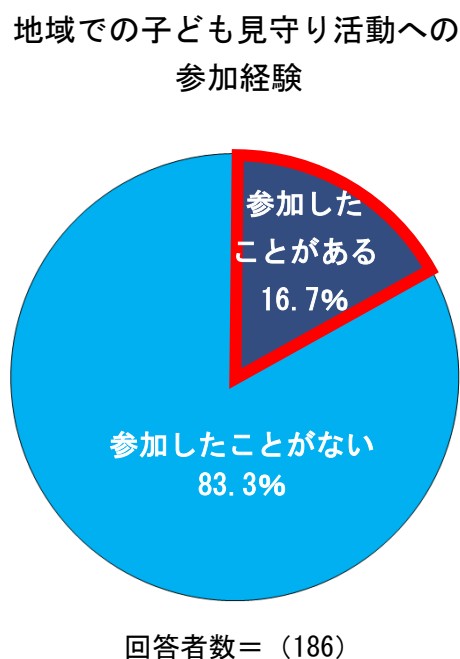
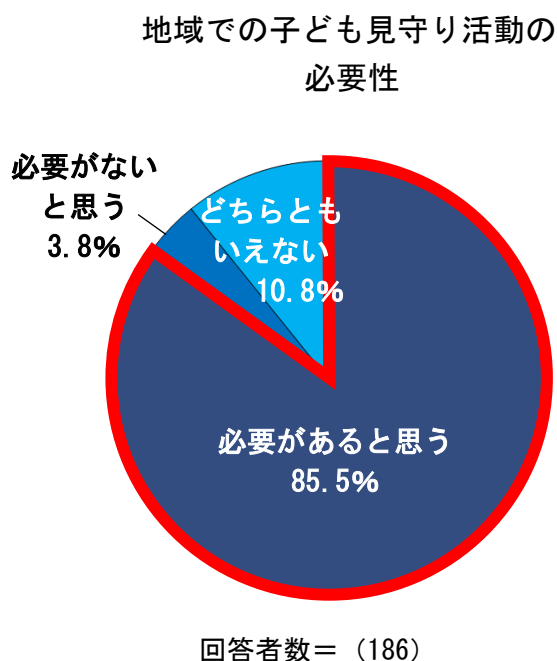
6 第1回世論調査（小規模調査）の結果

（1）調査の概要

ア 調査テーマ	児童が安全に下校するための見守りについて
イ 調査期間	令和5年7月10日(月)～7月31日(月)
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	足立区区政モニター 198サンプル
カ 回収	
（ア）回収数	186票
（イ）有効回収率	93.9%

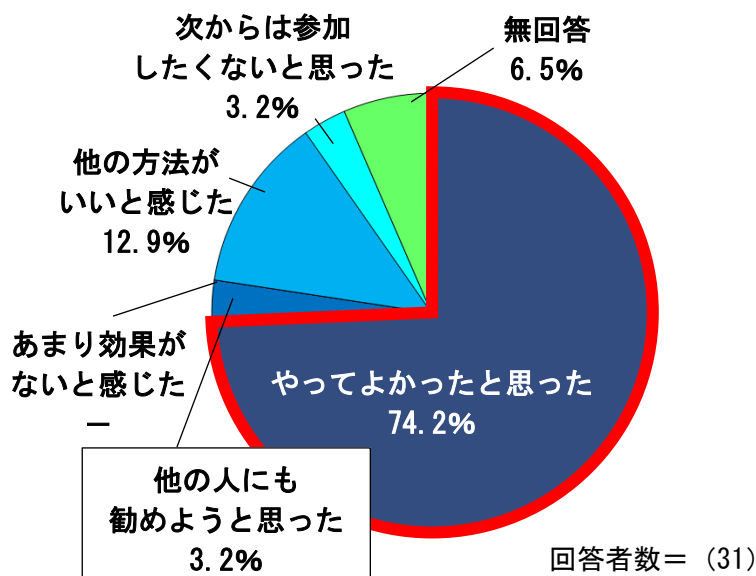
（2）調査結果（抜粋）

ア 地域で子どもを見守る活動が必要だと思う人は85.5%と、多くの人々に理解されている一方で、実際に活動に「参加したことがある」と回答した人は16.7%と少ない状況にある。

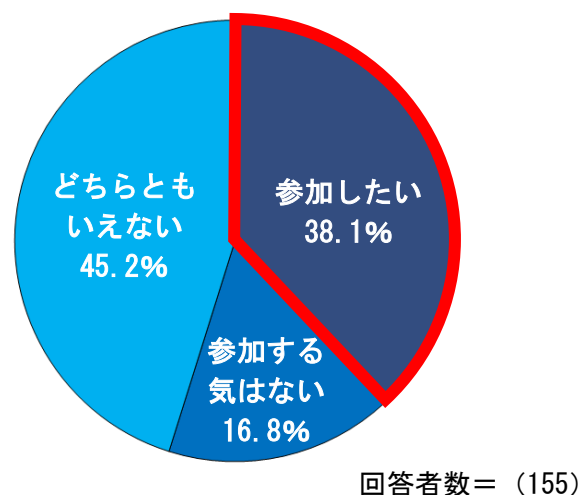


イ 実際に児童の見守り活動に参加した人の74.2%は、「やってよかった」とやりがいを感じている。また参加したことがない人の中にも、条件が合えば、あるいはきっかけがあれば「参加したい」と思っている人が38.1%と少なからずいることが分かった。

見守り活動への参加した感想

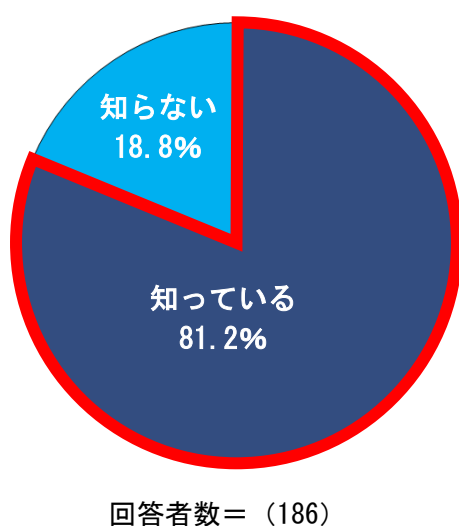


見守り活動への参加意向

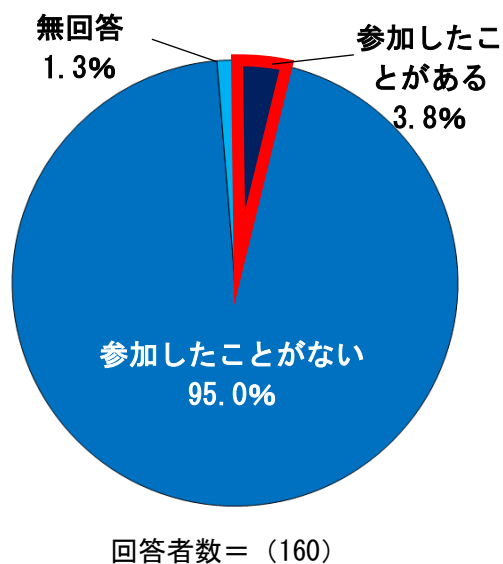


ウ 下校時安全放送を「知っている」と回答した人は8割を超えるが、放送を聞いて実際に児童の下校時間帯に見守りに「参加したことがある」と回答した人は3.8%とわずかであった。

「下校時安全放送」の認知度

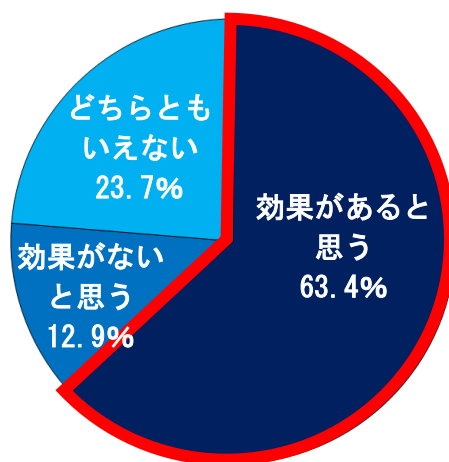


「下校時安全放送」を聞いての見守り活動への参加経験



エ 放送が区民の見守り意識の啓発に効果があると思っている人は6割を超える支持を得たが、「効果がない」「どちらともいえない」を合わせると4割弱に上る。

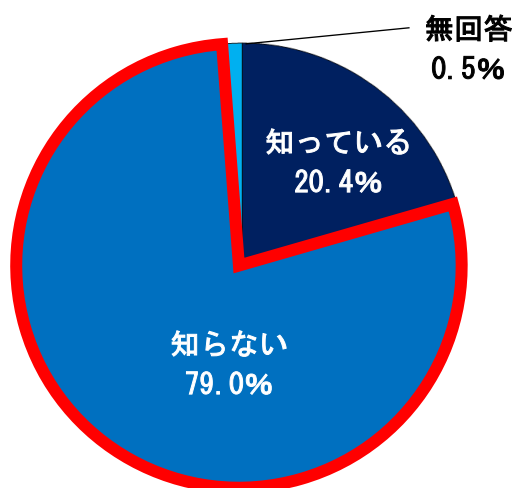
「下校時安全放送」の見守り活動への啓発効果の有無



回答者数＝（186）

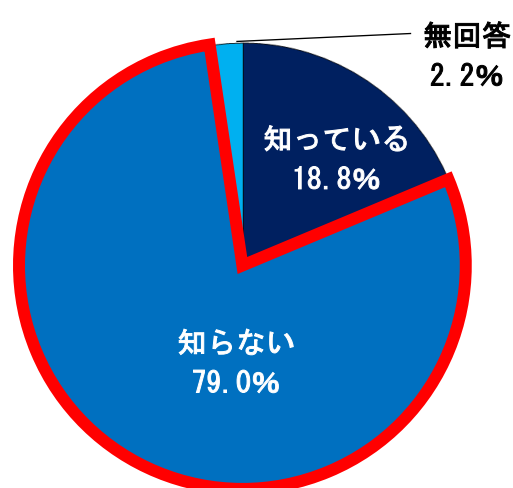
オ 「ながら見守り」の登録制度、活動内容について「知っている」と回答した人は2割前後にとどまる。

「ながら見守り」登録制度
の認知度



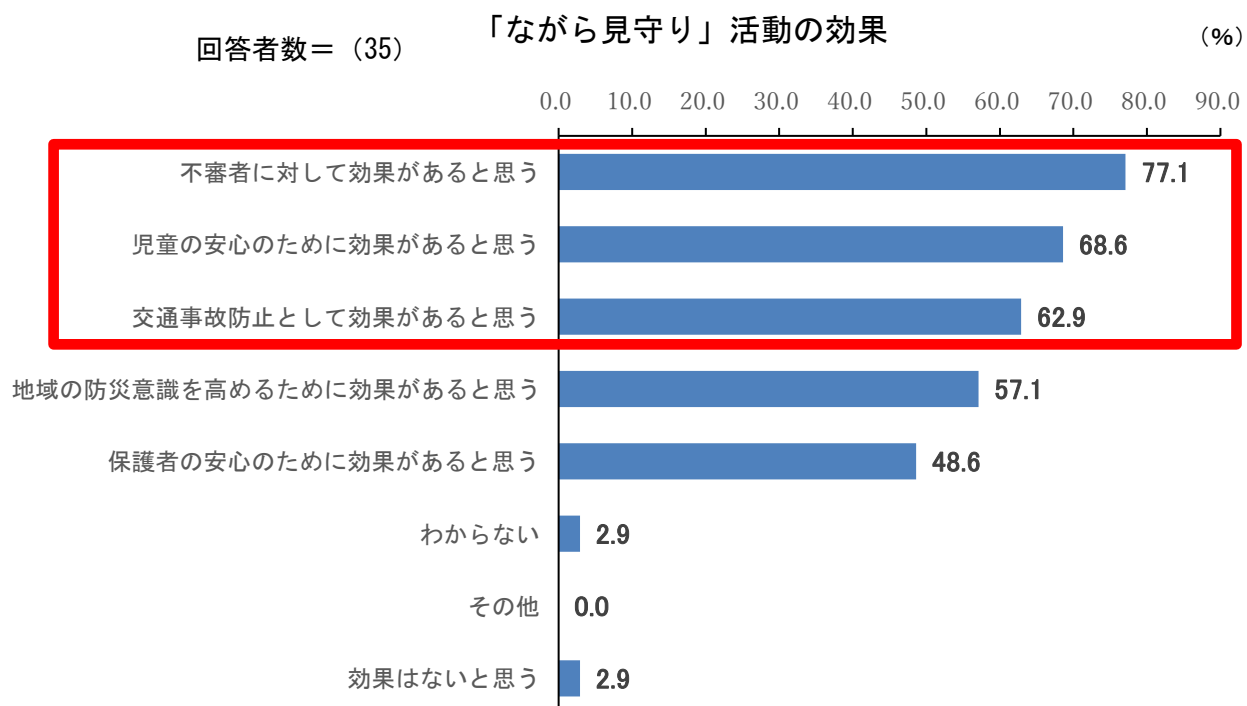
回答者数＝（186）

「ながら見守り」活動内容
の認知度



回答者数＝（186）

カ 活動内容を知っている人の多くは、「ながら見守り」が不審者対策や児童の安心、交通事故防止など多方面に効果的であると回答している。



7 第2回世論調査（小規模調査）の結果

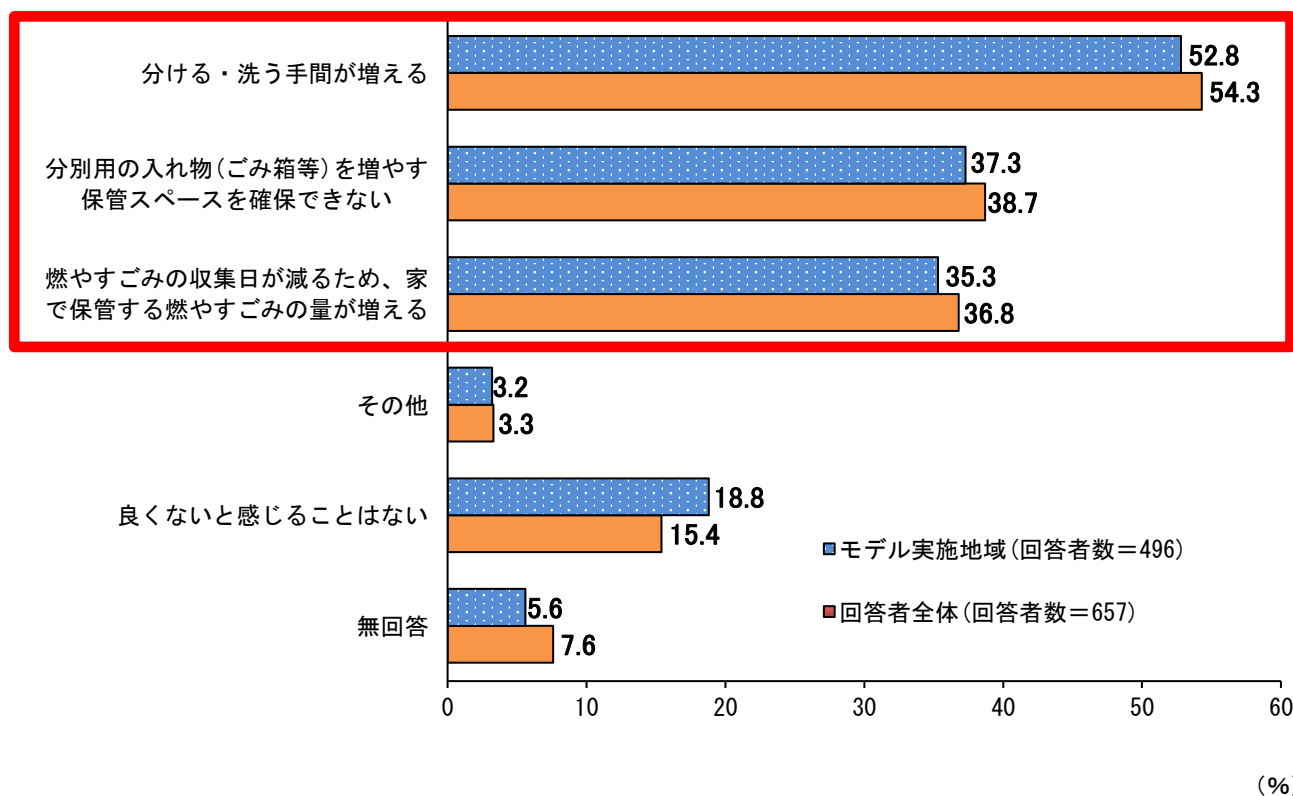
（1）調査の概要

- ア 調査テーマ プラスチック分別回収について
- イ 調査期間 令和5年12月15日（金）～令和6年1月12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 200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 1,200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 657票
- （イ）有効回収率 54.8%

（2）調査結果（抜粋）

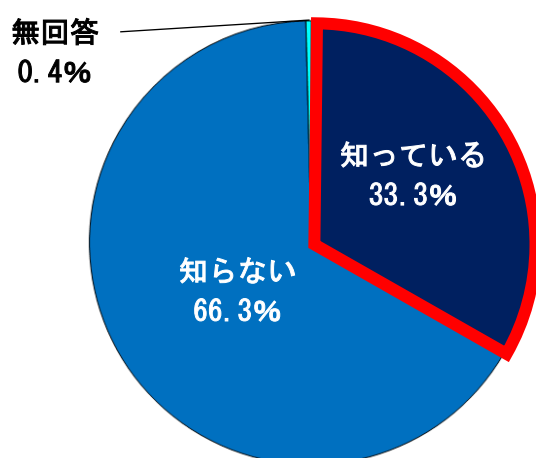
ア 5割以上が「手間が増える」を分別回収のデメリットに挙げた。

プラスチック分別について良くないと思うこと



イ 全体の66.3%がモデル実施を「知らない」と回答し、若年層（18～30歳代）では「知らない」が80%を超えた。

プラスチック分別回収モデル実施の認知度

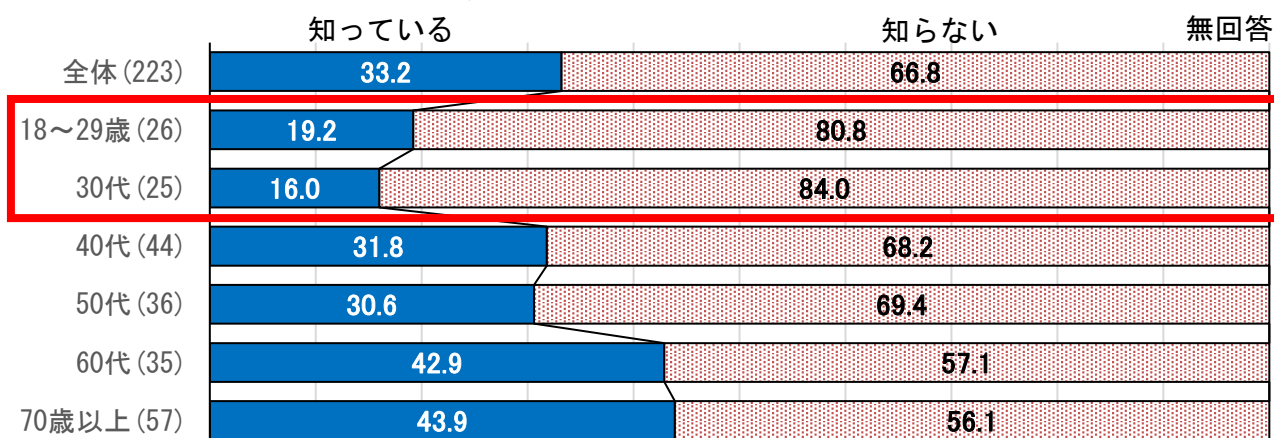


回答者数 = (496)

性別・性年代別のプラスチック分別回収モデル実施の認知度

男性（回答者数=223人）

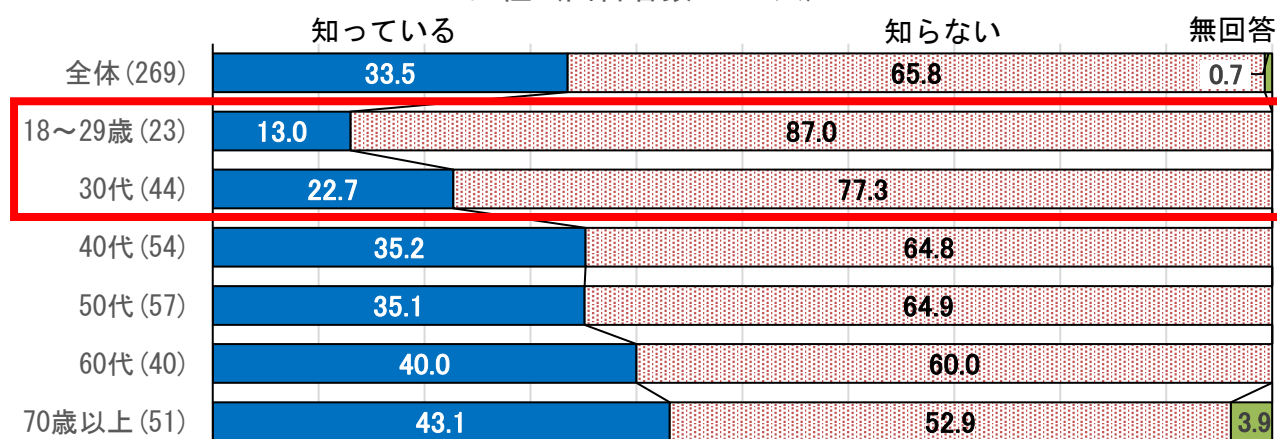
(%)



性別・性年代別のプラスチック分別回収モデル実施の認知度

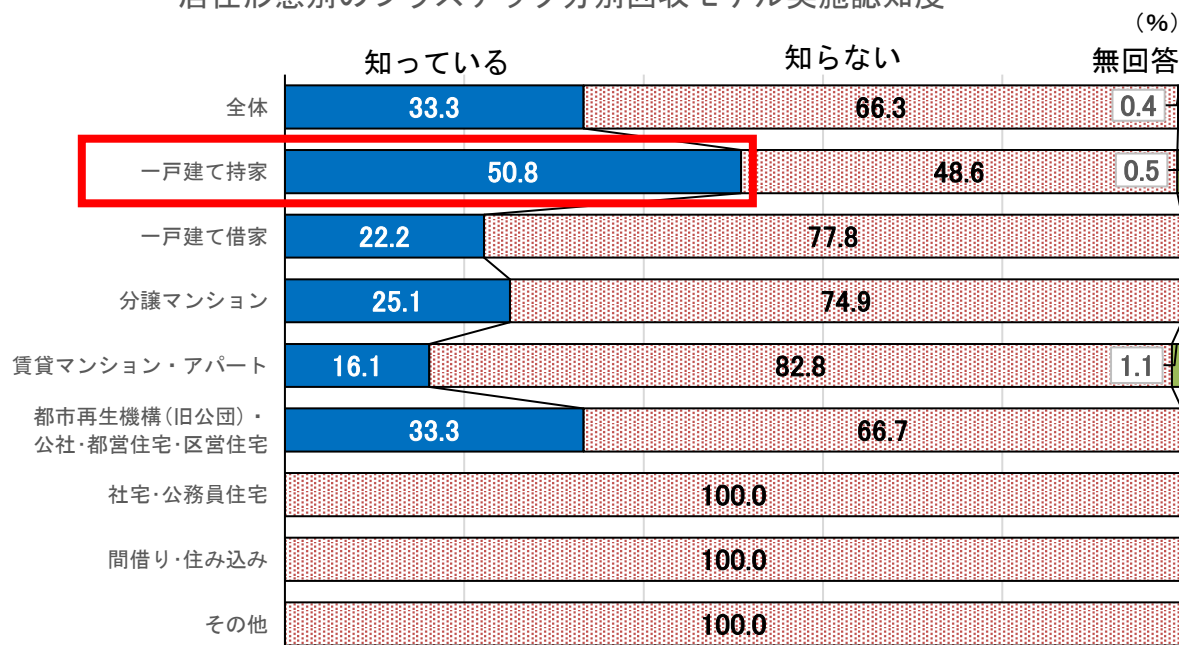
女性（回答者数=269人）

(%)



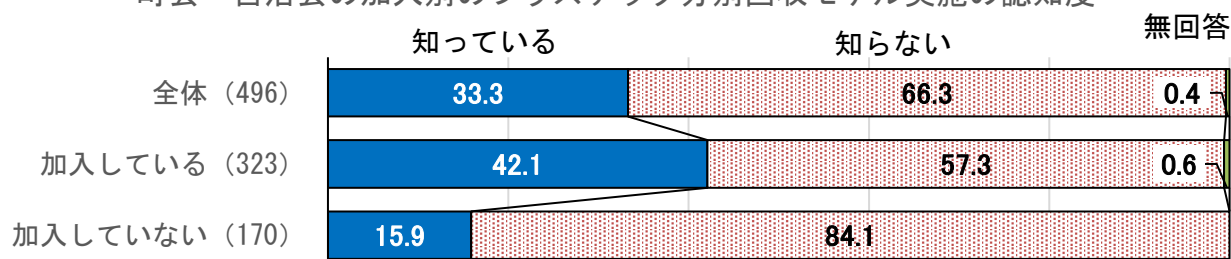
ウ 住居別のモデル実施を「知っている」割合は、分譲マンションが25.1%、賃貸マンション・アパートが16.1%で、一戸建て持家（50.8%）の半分以下だった。

居住形態別のプラスチック分別回収モデル実施認知度



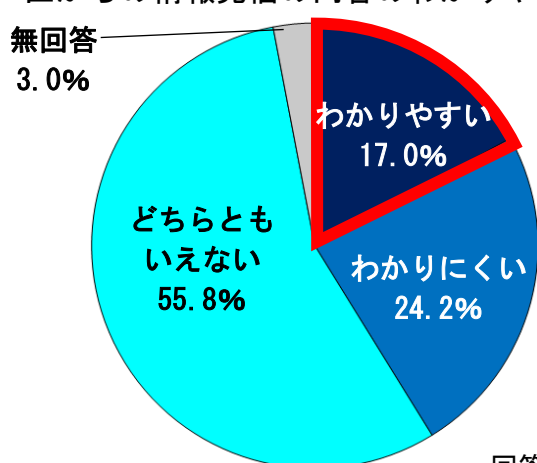
エ 町会・自治会加入者がモデル実施を知っている割合（42.1%）は非加入者（15.9%）の3倍近かった。

町会・自治会の加入別のプラスチック分別回収モデル実施の認知度



オ 区からの情報発信について、「わかりやすい」は17.0%に留まった。

区からの情報発信の内容のわかりやすさ



回答者数 = (165)

8 第3回世論調査（小規模調査）の結果

（1）調査の概要

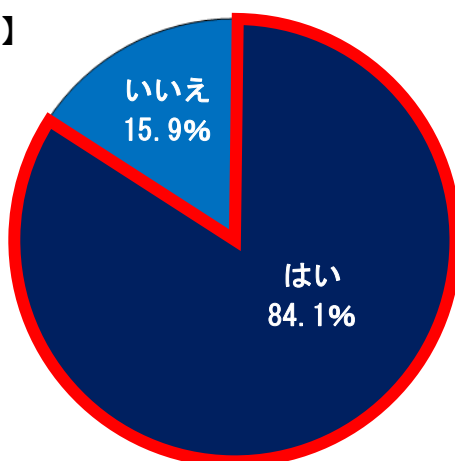
ア 調査テーマ	文化芸術事業に対する意識、活動等状況調査について
イ 調査期間	令和6年1月24日（水）～2月13日（火）
ウ 調査地域	足立区全域
エ 調査方法	郵送配布・郵送またはインターネットによる回答
オ 調査対象	足立区区政モニター 199サンプル
カ 回収	
（ア）回収数	195票
（イ）有効回収率	98.0%

（2）調査結果（抜粋）

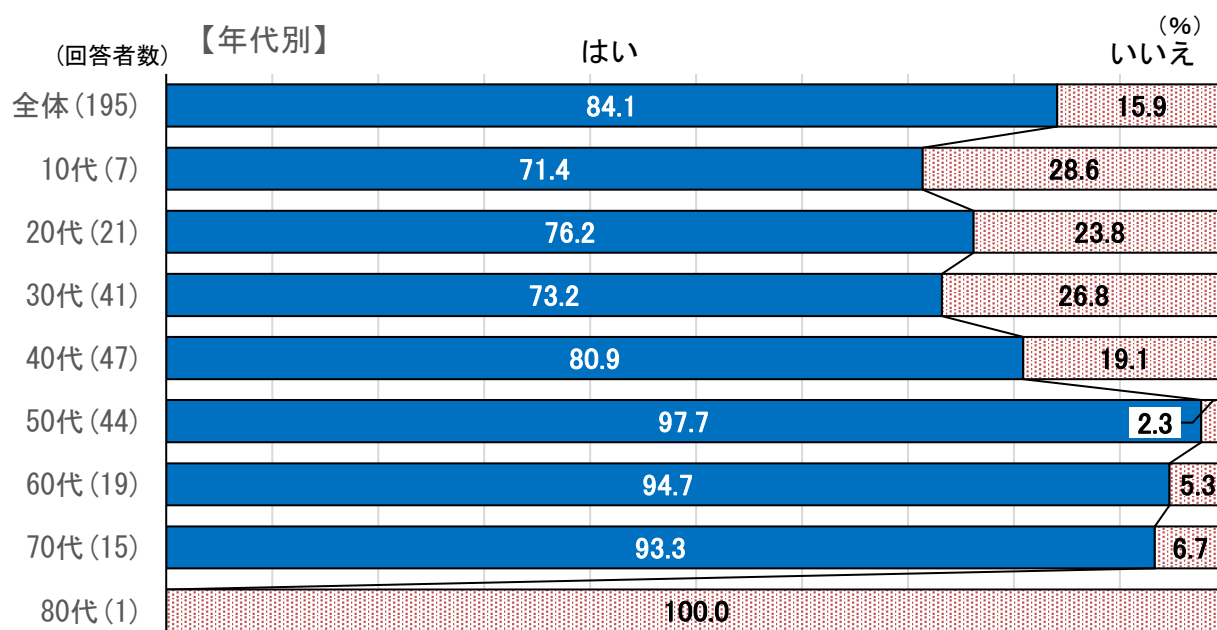
ア 古民家を「観たいと思う」は80%を超え、ほぼ全ての年代で70%を超えた。

機会があれば区の文化財に指定登録された古民家を観たいか

【全体】

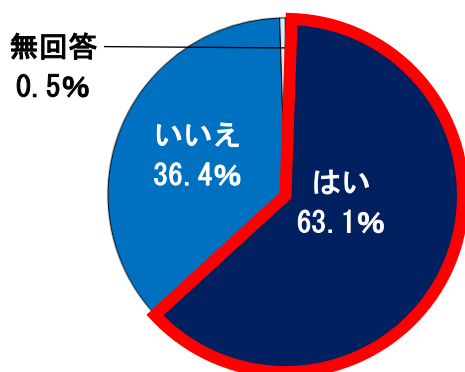


回答者数＝（195）



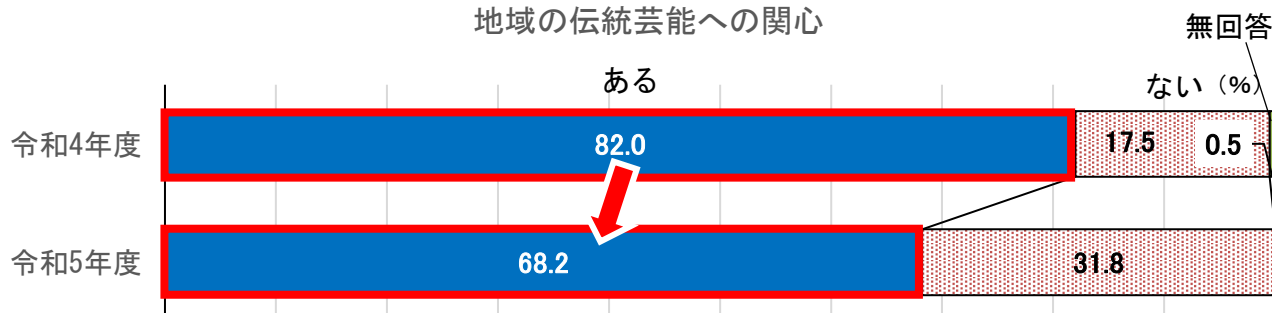
イ 郷土博物館へ「行きたいと思う」は60%を超える。

郷土博物館へ行きたいと思うか

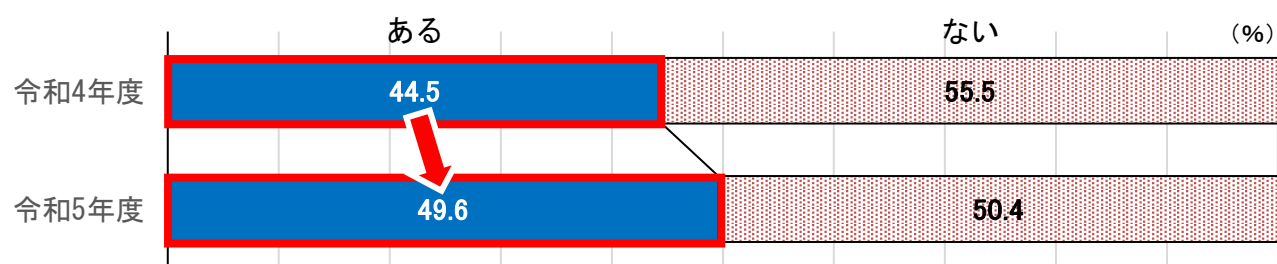


ウ お囃子など地域の伝統芸能への関心がある人は82%から68.2%に13.8ポイント減少し、触れたことがある人は49.6%と、5.1ポイント増加した。区の文化財・文化遺産・伝統芸能を誇りに思う人は60%であり4.4ポイント増加した。

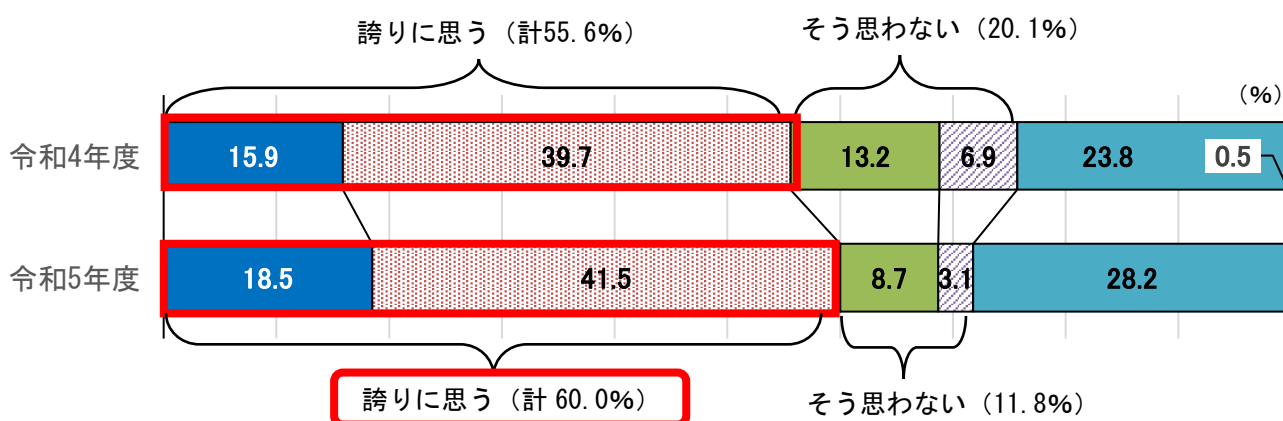
地域の伝統芸能への関心



地域の伝統芸能に関心があるうち、観たり、聴いたりした経験

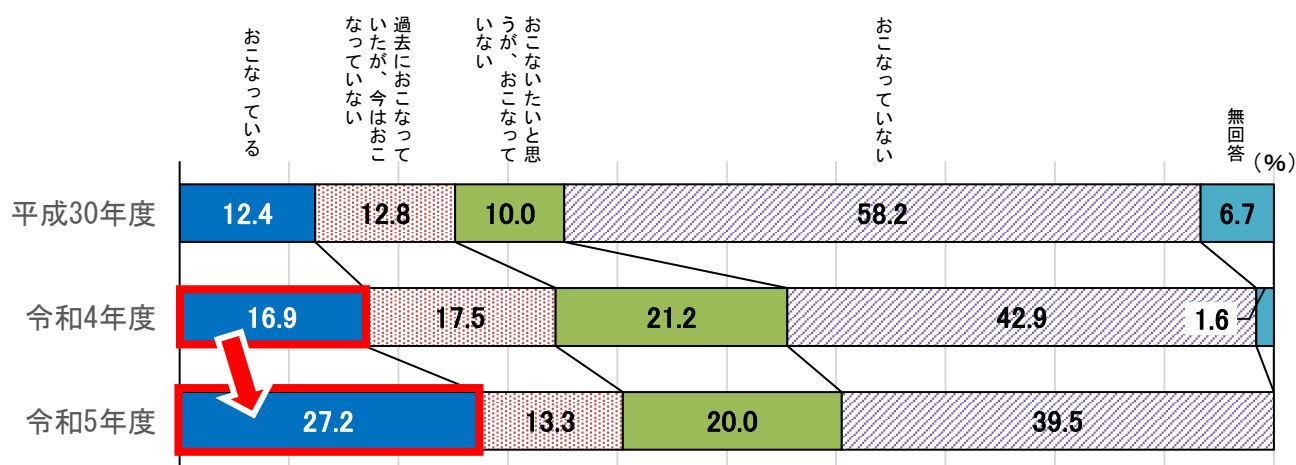


区の文化財・文化遺産・伝統芸能を誇りに思うか



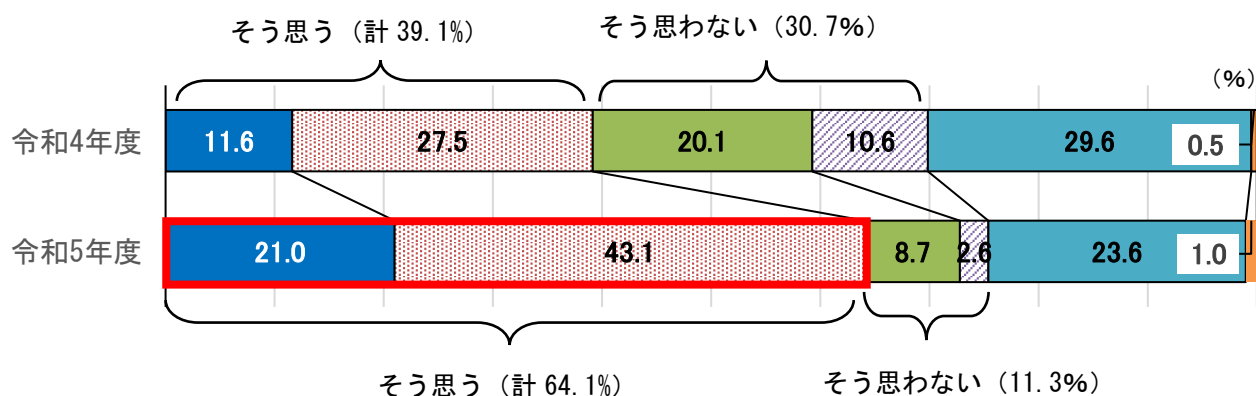
エ 趣味やサークルなどの活動をしている人は16.9%から27.2%へ10.3ポイント増加した。

趣味やサークルなど芸術活動に関する普段の活動状況



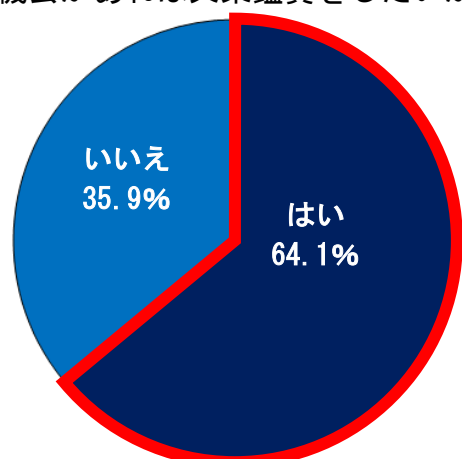
オ 子どもを対象にした文化芸術事業への評価は39.1%から64.1%へ25ポイント増加した。

足立区の子どもに対する文化芸術事業を評価できるか



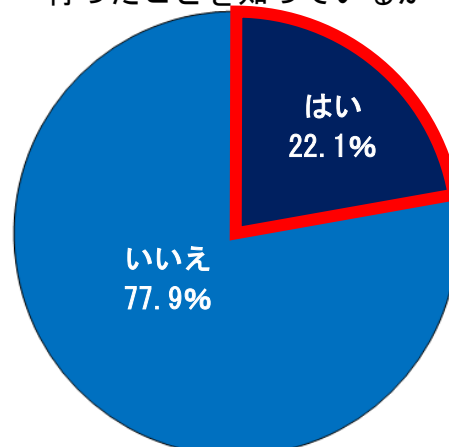
カ 「文楽」を鑑賞したい人は60%を超えるが、「シアター1010 文楽公演」の認知度は20%程度。

機会があれば文楽鑑賞をしたいか



回答者数 = (195)

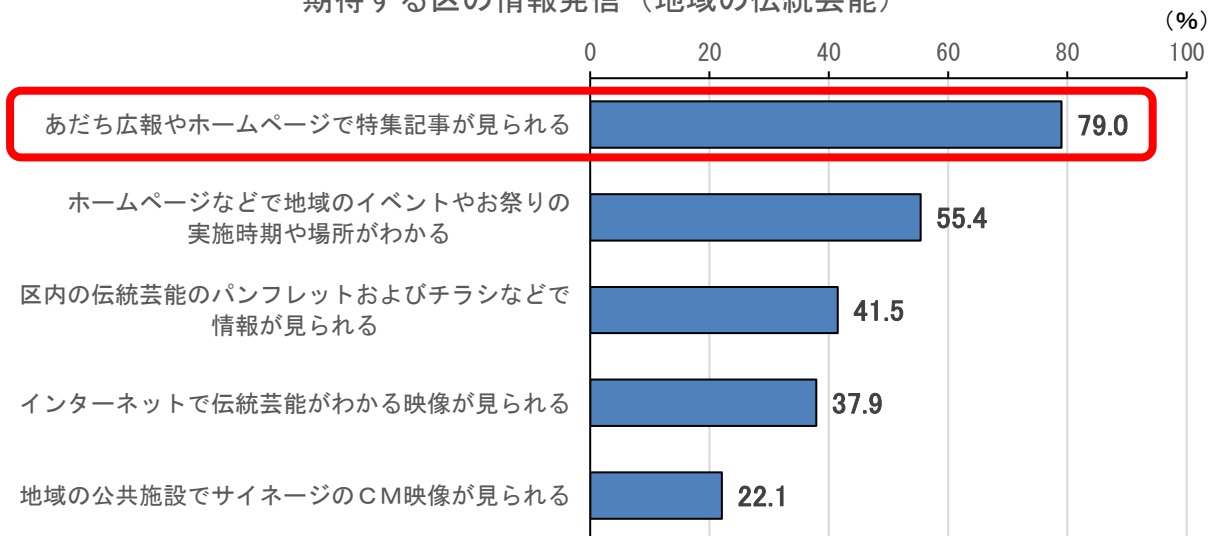
シアター1010で「文楽」公演を行ったことを知っているか



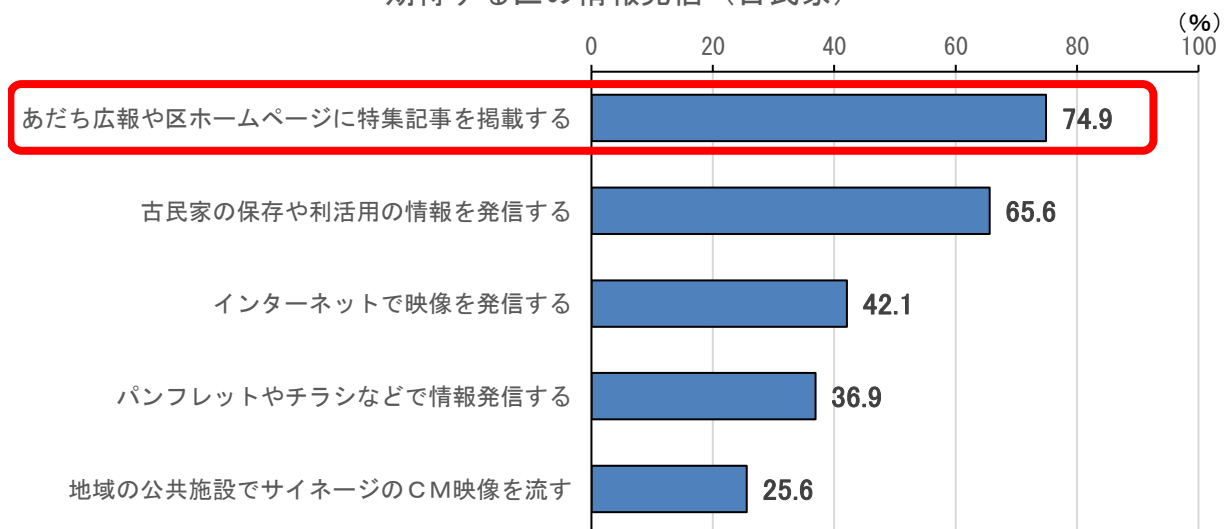
回答者数 = (195)

キ 伝統芸能や古民家の情報は、あだち広報やホームページでの特集記事を期待している人が70%を超える。

期待する区の情報発信（地域の伝統芸能）



期待する区の情報発信（古民家）



9 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5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

1	足立区に対するイメージ調査	P52
2	第3回足立区外国人実態調査	

(2) 特定の事業に関するもの

3	あだちの六大学 区民ニーズアンケート	P53
4	令和5年度来庁者アンケート	P54
5	あなたの公共施設の利用状況を教えてください！！	
6	パークで筋トレ 参加者アンケート	P55
7	足立区産業経済部 物価高騰等影響アンケート	
8	令和5年度足立区ひとり親家庭アンケート調査 (豆の木アンケート調査)	P56
9	物価高騰に伴う介護・障がい事業所の影響調査 (令和5年度下半期)	
10	足立区自転車活用推進計画策定に向けたアンケート	P57
11	自転車賠償保険の加入調査	P58
12	子ども・子育て支援に関するニーズ調査	P59
13	妊娠届時における保育サービスの利用意向調査	P60

(3) 特定の地域に関するもの

14	千住大橋駅前用地の活用に関してあなたのご意見をお聞かせください！	P60
----	----------------------------------	-----

【1】足立区に対するイメージ調査	
調査の目的	区外に向けた効果的なプロモーション戦略を展開するため。
調査項目	お住まい/年代・性別/足立区を訪問した理由/足立区の訪問頻度・訪問エリア/メディアで足立区に関する良い情報を見聞きしたか/足立区の印象とその理由/足立区の特徴的な場所・イメージ・イベント・取組みなどで知っているもの/足立区を訪れたいと思うか
実施時期	令和5年12月8日～12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）
所属	シティプロモーション課 シティセールス担当
閲覧	足立区ホームページに掲載

【2】第3回足立区外国人実態調査	
調査の目的	外国人住民が生活する上で困っていることなどの現状を把握し、これからの足立区の行政サービスに役立てるため。
調査項目	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）
実施時期	令和5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、インターネット
標本等	標本数 3,000 票 回収数 751 票 回収率 25.0%（小数第2位四捨五入）
所属	地域調整課 多文化共生担当
閲覧	準備ができ次第区ホームページに掲載予定（令和7年3月頃）

【3】あだちの六大学 区民ニーズアンケート	
調査の目的	区内にある6つの大学との連携をさらに深めるため、大学の認知度や講座等の活用状況の確認、参加してみたい講座・ワークショップなどのニーズを把握する。
調査項目	1 足立区にある大学を知っているか 2 6つの大学と区が連携して行う講座やイベントがあることを知っているか 3 大学と区が連携して行う講座やイベントに参加したいと思うか 4 足立区にある6つの大学を身近に感じたり、親しみを感ずることがあるか 5 今後実施してほしい企画や講座、イベント【自由記述】 6 連携企画を行っていることのメリット【自由記述】 7 大学に期待すること【自由記述】 8 足立区の好きなところ、自慢なところ【自由記述】
実施時期	令和5年7月及び10月
対象者	どなたでも
対象者の抽出方法	・あだち広報7/10号掲載によるフォームからの回答 ・あだち区民まつり来場者からの回答
調査方法	インターネット及び対面
標本等	標本数 - 票 回収数 3,440 票 回収率 -.-% (小数第2位四捨五入)
所属	シティプロモーション課 大学連携担当
閲覧	足立区ホームページに掲載

【4】令和5年度来庁者アンケート	
調査の目的	足立区職員の接客の現状と区民意識を把握し、接客力向上の取組（接客あだち推進運動・接客関連研修）に反映させることで、接客力を向上させる。
調査項目	来庁目的/窓口対応職員についての、身だしなみ・話し方・説明や相談時の姿勢/対応した職員以外の印象/職員のお客様への対応に対する総合評価/来庁の際に感じた不便等/今後の窓口サービスへの期待
実施時期	令和5年9月～10月
対象者	区職員の窓口対応を受けた区民等 506 人
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	個別面接聴取 （アンケート用紙記載の調査項目について、区民等に口頭で説明し、受注者の調査員がアンケート用紙にその評価・意見を記入する「聞き取り式」により実施する。）
標本等	標本数 506 票 回収数 506 票 回収率 100%（小数第2位四捨五入）
所属	人事課 人材育成係
閲覧	人事課人材育成係の窓口 区政資料室・男女参画プラザ情報資料室

【5】あなたの公共施設の利用状況を教えてください！！	
調査の目的	区民の皆様に区を取り巻く公共施設の現状をご理解いただくこと
調査項目	公共施設利用状況
実施時期	令和5年10月7日、8日
対象者	A－F e s t a ブース来場者
対象者の抽出方法	A－F e s t a ブース来場者
調査方法	アンケート用紙、区公式L I N E
標本等	標本数 882 票（うち区公式L I N E回答 97 件） 回収数 882 票（うち区公式L I N E回答 97 件） 回収率 100%（小数第2位四捨五入）
所属	公共施設マネジメント担当課 公共施設マネジメント担当
閲覧	足立区議会ホームページに掲載

【6】パークで筋トレ 参加者アンケート	
調査の目的	区が主催する介護予防事業「パークで筋トレ」（以下、「教室」）について、今後の事業実施の参考とするため
調査項目	参加者の属性/教室を知ったきっかけ/教室満足度/教室参加後の変化/運動頻度/区の運動・スポーツに関するイベントや教室の充実度/教室全般についての感想
実施時期	令和6年1月～2月
対象者	教室参加者
対象者の抽出方法	教室参加者を対象に実施
調査方法	事業終了後アンケート用紙を配布し、その場で記載していただき回収するか、次回事業参加時に回収
標本等	標本数 3,263 票 回収数 953 票 回収率 29.2%（小数第1位四捨五入）
所属	スポーツ振興課 振興係
閲覧	足立区ホームページに掲載

【7】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	物価高騰や資材・燃料費等、社会情勢の変化による影響について、区内事業者の状況を把握する。
調査項目	主な業種/従業員数/直近3か月の売り上げ（前年同月比較）/直近3か月の利幅（前年同月比較）/価格転嫁への対応状況/区に期待する支援/各補助金制度の認知度/賃上げ予定
実施時期	令和5年7月
対象者	足立区内に本社がある法人・個人事業者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	二次元コードを印刷した用紙を郵送し、コードを読み取って回答フォームから回答
標本等	標本数 1,000 票 回収数 292 票 回収率 29.2%（小数第2位四捨五入）
所属	産業政策課 管理係
閲覧	足立区議会ホームページに掲載

【8】令和5年度足立区ひとり親家庭アンケート調査（豆の木アンケート調査）

調査の目的	ひとり親家庭の状況等を把握し、ひとり親家庭支援事業の取り組みをより充実・発展させる。
調査項目	世帯の基本情報/養育費・親子交流（面会交流）/世帯の経済状況/就労状況/子どものこと/悩みごと・困りごと
実施時期	令和5年9月
対象者	児童育成手当を受給している母子・父子世帯
対象者の抽出方法	児童育成手当を受給している母子・父子世帯
調査方法	郵送 インターネット
標本等	標本数 6,037 票 回収数 1,327 票 回収率 22.0%（小数第2位四捨五入）
所属	親子支援課 事業係
閲覧	足立区ホームページに掲載

【9】物価高騰に伴う介護・障がい事業所の影響調査（令和5年度下半期）

調査の目的	各事業所の運営において、光熱水費や食糧費等の物価高騰の影響がどの程度及んでいるかアンケート調査を行い、区の支援策を検討することを目的とする。
調査項目	法人名/事業所名/提供するサービス種別/費目ごと（光熱水費・ガソリン代・食糧費）の事業所への影響度及び対応状況/保有する車両台数/事業所が考える物価高対策/区に期待する支援割合/支援が必要な費目
実施時期	令和5年8月
対象者	区内介護保険サービス事業所、障害福祉サービス事業所、障害児通所事業所
対象者の抽出方法	全数
調査方法	インターネット
標本等	標本数 532 法人 回収数 177 法人 回収率 33.3%（小数第2位四捨五入）
所属	介護保険課 介護保険係、障がい福祉課 障がい福祉係
閲覧	足立区議会ホームページに掲載

【10】足立区自転車活用推進計画策定に向けたアンケート	
調査の目的	自転車の交通ルールの理解度や自転車保険加入、ヘルメット着用状況等を把握し自転車活用推進計画における取組について検討を進めるための資料とする。
調査項目	自転車の交通ルールの理解度や自転車保険加入、ヘルメット着用状況等
実施時期	令和5年9月
対象者	20歳以上の区民、区内の都立高等学校生徒、区職員
対象者の抽出方法	20歳以上の区民は無作為抽出 区内都立高校生全員、区職員のうち区内で自転車を利用する職員
調査方法	20歳以上の区民…アンケートを郵送 (オンライン申請システムで回答も可) 区内都立高校生…オンライン申請システムで回答 区職員…グループウェアで回答
標本等	【区内在住で20歳以上の区民】387件／1,000名(回答率38.7%) 【区内都立高等学校の生徒】725件／約5,000名(回答率約14.5%) 【足立区職員】837件／約3,500名(回答率約23.9%)
所属	交通対策課 駐車場推進係
閲覧	足立区ホームページに掲載

【11】自転車賠償保険の加入調査	
調査の目的	「区民交通傷害保険」の令和2年4月からの導入に伴い、区内自転車利用者に対する自転車賠償保険の加入状況を把握するため。
調査項目	自転車賠償保険加入の有無
実施時期	令和6年1月
対象者	区営自転車駐車場（11箇所）の利用者
対象者の抽出方法	駐輪されている自転車のハンドル部分にアンケート用紙を貼り付けた。
調査方法	（1）区内自転車駐車場で二次元コードを記載したアンケート用紙を配布 （2）アンケートの回答方法 ア 各自転車駐車場管理棟にアンケート回収箱を設置 イ 二次元コードからWebにて回答
標本等	標本数 5,295 票 回収数 911 票 ※うち 166 票はWeb 回答 回収率 17.2%（小数第2位四捨五入）
所属	交通対策課 駐車場推進係
閲覧	足立区議会ホームページに掲載

【12】子ども・子育て支援に関するニーズ調査	
調査の目的	子育てやサービスの利用状況、利用希望等を把握し、「第3期子ども・子育て支援事業計画」の施策展開に活かしていく。
調査項目	居住地域/家族の状況/子育て環境/保護者の就労状況/平日の定期的な教育・保育事業の利用状況/地域の子育て支援事業の利用状況/土曜日や休日の教育・保育事業の定期的な利用希望/病気の際の対応/不定期の教育・保育事業や宿泊を伴う一時預かり等の利用/職場の両立支援制度/放課後の過ごし方/子育て支援に関する情報
実施時期	令和6年1月24日～2月13日
対象者	足立区在住の就学前児童の保護者、小学生の保護者
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	調査票配布は郵送 回答は郵送、インターネット
標本等	【就学前児童の保護者】 標本数 6,670 票 回収数 2,814 票 回収率 42.2% (小数第2位四捨五入) 【小学生の保護者】 標本数 3,280 票 回収数 1,457 票 回収率 44.4% (小数第2位四捨五入)
所属	子ども政策課 子ども・子育て支援制度担当
閲覧	準備ができ次第足立区ホームページに掲載予定 (10月頃) 区政資料室 (10月頃)

【13】妊娠届時における保育サービスの利用意向調査

調査の目的	保育施設等の利用意向を早期に把握し、施設整備計画等の参考とするため。
調査項目	お住まいの地域/出産予定月/就学までの子どもの預け先/保育施設に預け始める年齢
実施時期	通年
対象者	妊娠届の提出者
対象者の抽出方法	各窓口で妊娠届を提出した者全員
調査方法	妊娠届を受け付けた窓口で調査票を手渡し、記入後回収
標本等	標本数 3,444 票 回収数 3,444 票 回収率 100% (小数第2位四捨五入)
所属	保育・入園課 待機児ゼロ対策担当 (令和5年度は私立保育園課)
閲覧	準備ができ次第足立区ホームページに掲載予定 (令和7年1月頃)

【14】千住大橋駅前用地の活用に関してあなたのご意見をお聞かせください！

調査の目的	千住大橋駅前用地の具体的な活用方針を策定するにあたり、地域住民の意見を取り入れるため。
調査項目	賑わいの創出について/都市機能(利便性)の強化について/防災機能の強化について/性別/年齢/家族構成/住まい
実施時期	令和6年1月15日から2月16日まで
対象者	年齢、住所にかかわらず誰でも
対象者の抽出方法	なし
調査方法	区施設や地域の施設での配布・設置、インターネット
標本等	標本数 - 票 回収数 2,307 票 回収率 -.-% (小数第2位四捨五入)
所属	まちづくり課 千住地区係
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。

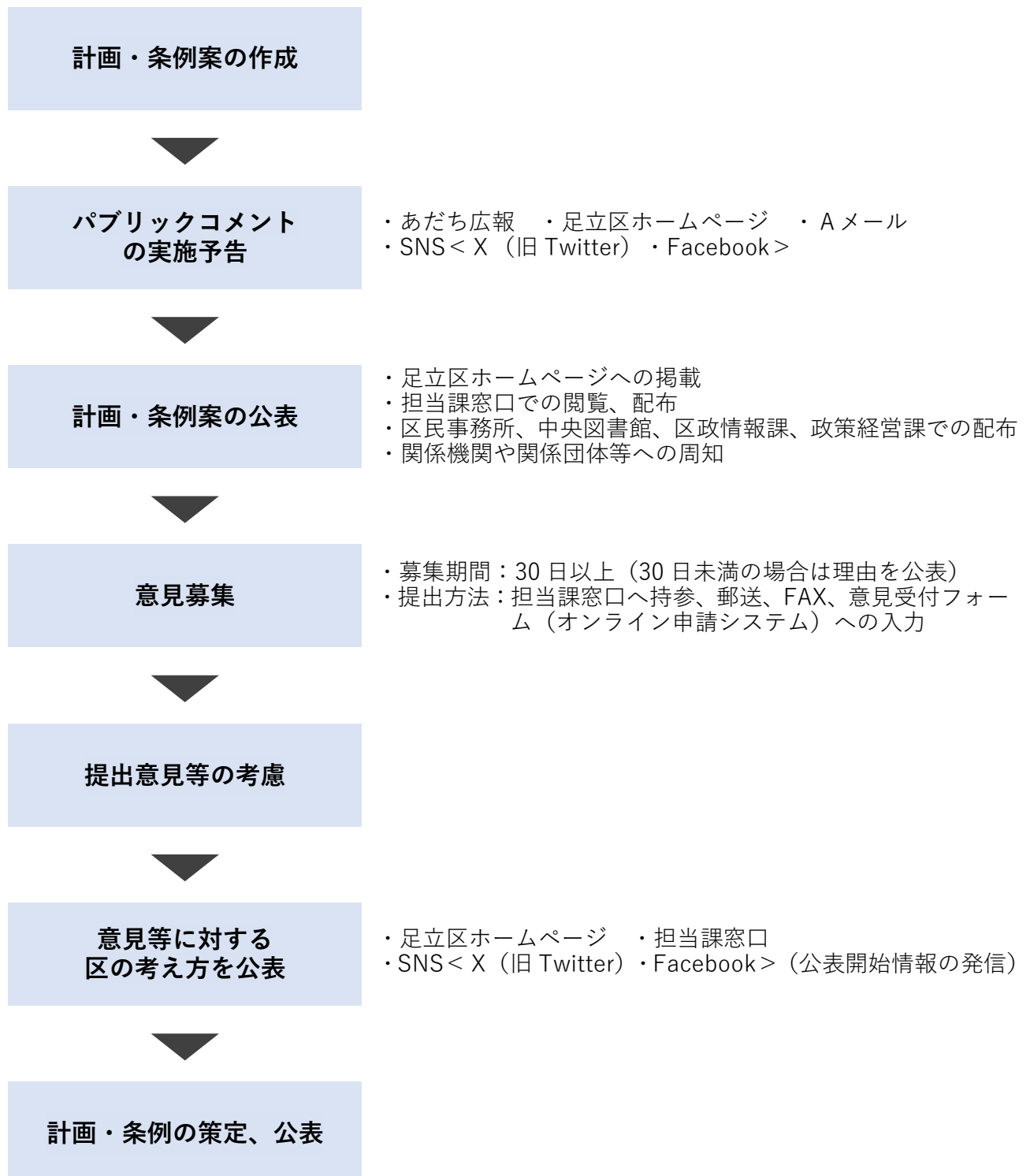
足立区では、平成15年9月に制度を導入し、平成17年4月に施行した足立区自治基本条例第10条において規定を設け、実施を義務付けています。

足立区自治基本条例（抜粋）

（区民意見表明制度（パブリックコメント））

第10条 区は、重要な政策及び計画の策定にあたり、事前にその案を公表し、区民が意見を述べる機会を設け、当該意見に対する区の考え方を公表する区民意見表明制度（パブリックコメント）の手続を実施しなければならない。

パブリックコメント（区民意見募集制度）の流れ



2 令和5年度 パブリックコメント実施案件

令和5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	足立区脱炭素ロードマップ（案）	環境政策課	令和5年3月14日～ 令和5年4月13日	10件/1名、1団体
2	公園樹木維持管理指針改定案（取り組み方針編）	東部道路公園維持課	令和5年10月2日～ 令和5年11月1日	11件/2名、1団体
3	足立区高齢者保健福祉計画・第9期介護保険事業計画案	介護保険課	令和5年10月16日～ 令和5年11月16日	851件/674名
4	国保情報集約システムのクラウド化に伴う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5年10月25日～ 令和5年11月24日	1件/1名
5	足立区バリアフリー地区別計画（綾瀬・北綾瀬周辺地区編）素案	都市建設課	令和5年11月22日～ 令和5年12月22日	9件/3名
6	文化・読書・スポーツ分野計画（文化芸術推進計画、読書活動推進計画、運動・スポーツ推進計画）（改定素案）	生涯学習支援課	令和5年11月25日～ 令和5年12月24日	21件/5名
7	足立区公共施設等総合管理計画【令和5年度改訂 別冊】（素案）	公共施設マネジメント担当課	令和5年11月27日～ 令和5年12月27日	3件/1名
8	足立区障がい者計画・第7期障がい福祉計画・第3期障がい児福祉計画（素案）	障がい福祉課	令和5年12月15日～ 令和6年1月15日	52件/48名
9	足立区第3期データヘルス計画・第4期特定健康診査等実施計画（案）	データヘルス推進課	令和5年12月25日～ 令和6年1月23日	3件/2名
10	健康あだち21（第三次）行動計画（案）	こころとからだの健康づくり課	令和5年12月25日～ 令和6年1月23日	3件/2名
11	足立区感染症予防計画・中間のまとめ（案）	感染症対策課	令和6年1月1日～ 令和6年1月30日	7件/5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、行政相談、相続・登記相談、不動産相談、税務相談（税理士相談）、社会保険・労務相談、人権身の上相談を事前予約制で実施します（次項の区民相談一覧参照）。
- イ 区民の声相談課での面接相談及び電話相談となります。
- ウ 法律相談、交通事故相談はオンラインによる相談もできます。

(3) 予約・問合せ先

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6年4月現在

相談名	内 容	日 時	担 当
一 般 相 談 予約不要	日常生活のトラブル、借金、相続、離婚などの一般的な相談（簡単な相談は電話可）	月～金曜日 午前9時～午後4時	東京都行政書士会 足立支部 区相談員
法 律 相 談 交通事故相談	金銭、損害賠償、離婚、各種契約などの法律相談、交通事故に関する相談	月～金曜日 午前9時～正午 午後1時～4時 ※第2土曜日、第4日曜日の翌月曜日午後を除く	足立法曹会 東京弁護士会 第一東京弁護士会 第二東京弁護士会
		第2土曜日 午前9時30分～ 午後0時30分 ※相談場所は、北千住パブリック法律事務所（足立区千住3-98 千住ミルデイスII番館6階）	
		第4日曜日 午後9時～正午 午後1時～4時	
行 政 相 談	国道、河川、福祉、年金など国の仕事に関する苦情や相談	第3金曜日 午後1時～4時	区内行政相談委員
相 続 ・ 登 記 相 談	不動産の売買、相続、建物新築などによる登記に関する相談 土地建物の調査、測量に関する相談	第2水曜日 午後1時～4時	東京司法書士会 城北支部 東京土地家屋調査士会 足立支部
不 動 産 相 談	借地・借家、更新や立退き、その他不動産に関する相談	第1・3水曜日 午後1時～4時	東京都宅地建物取引業協会第三ブロック 足立区支部
税 務 相 談 (税理士相談)	相続税、贈与税、所得税などの税金に関する相談、確定申告、事業の経理など、その他税務に関する相談	第1・3金曜日 午後1時～5時	東京税理士会 足立支部 西新井支部
社 会 保 険 ・ 労 務 相 談	各種年金制度、手続きの相談（受給額に関する相談は除く） 就業規則、賃金問題、病気の補償、解雇などの相談	第3火曜日 午後1時～4時	東京都社会保険 労務士会足立・荒川 支部
人 権 身の上相談	人権に関する身の上相談	第2火曜日 午後1時～4時	区内人権擁護委員

- ・ 一般相談以外の専門相談は、予約制となっています。
- ・ 雨漏りなど住まいの修繕については、住宅相談センターを通じて業者を紹介しています。
- ・ 記載の区民相談事業は区民の声相談課が窓口となっている事業です。

(5) 行政相談

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

ア 行政相談委員氏名（敬称略・順不同）

中村 富美子 坂本 力也 佐藤 英夫 松岡 栄子 眞鍋 那美子
大竹 恵美子 鈴木 健治 伊奈 政昭

(6) 令和5年度 各種相談業務の月別取扱件数

ア 一般相談（電話 8,819 件 面接 2,645 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	897	934	992	915	902	917	1,071	966	860	994	987	1,029	11,464 (9,255)

（※ カッコ内の数値は令和4年度件数）

イ 各種専門相談

（件）

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
法律相談	191	204	230	202	222	189	205	197	201	189	204	208	2,442 (2,411)
交通事故相談	15	9	4	8	5	18	5	9	8	4	5	7	97 (116)
行政相談	1	3	1	1	2	0	20	2	1	0	0	4	35 (7)
相続・登記相談	7	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	8	91 (82)
不動産相談	15	8	16	15	15	16	14	12	14	5	15	8	153 (139)
税務相談	12	6	12	12	11	12	11	5	12	11	12	11	127 (136)
社会保険・労務相談	3	3	3	1	4	5	5	5	5	5	4	5	48 (40)
人権 身の上相談	1	0	3	1	2	2	2	1	0	0	0	1	13 (5)

（※ カッコ内の数値は令和4年度件数）

2 コールセンター

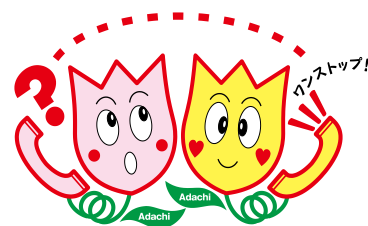
コールセンター「お問い合わせコールあだち」は、区の様々な手続きやイベント情報、施設案内などについて、電話・FAX・Eメールなどで直接お答えするサービスです。

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。

足立区 ADACHI CITY

検索

Google カスタム検索

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

お探しの情報をご案内します

お問い合わせコールあだち 03-3880-0039

よくある質問 Q&A

窓口混雑状況（戸籍住民課・千住区民事務所）

電子申請や郵送などでもできる手続き

【水害対策】必ずやって来る、その日のために

動画deあだち チャンネルを登録！

動画 de あだち ▶ 足立区公式チャンネル

オンライン申請システム

書かない窓口

オンライン区民相談

(3) 令和5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	244 (245)	64,586 (74,124)	265 (303)
土曜日	51 (51)	4,022 (4,596)	79 (90)
日曜日 祝 日	68 (66)	3,161 (3,979)	46 (60)

(※ カッコ内の数値は令和4年度件数)

(イ) 電話によるお問い合わせが多かった項目（上位5つ）

1位	ごみ・資源化	10,869 件
2位	健診・予防接種・生活衛生	8,797 件
3位	戸籍等届け出・証明	6,644 件
4位	国民健康保険・高齢医療	5,944 件
5位	イベント	4,657 件

(ウ) 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 (49 企画)
②	土曜・日曜・祝日のイベントなどの代理対応	7 企画 (4 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 (67 企画)

(※ カッコ内の数値は令和4年度件数)

イ Eメール・FAXによるお問い合わせ

(ア) EメールやFAXによるお問い合わせにも対応しています。

(イ) 回答は翌開庁日以降となります。

①	Eメールによる取り扱い件数	1,241 件 (1,691 件)
②	FAXによる取り扱い件数	36 件 (57 件)

(※ カッコ内の数値は令和4年度件数)

参考資料

広聴のしくみ

「広聴」とは、区民の皆様の意見や要望等を的確に把握し、区の計画や施策に反映させていくための仕組みです。区の情報进行正確に速やかにわかりやすく区民の皆様にお知らせして理解を深めていただく「広報」と合わせて、住民参加の区政を進めるにあたって欠かすことができないものです。

特に、政策決定過程からの住民参加を図るには、政策提言の場として「広聴」の果たす役割が重要であり、様々な方法・角度から区民の皆様の声を伺うことのできる仕組みが必要となります。

現在、区において行っている主な広聴制度は、次のとおりです。

1 広聴の種類

個別広聴	個別に意見を聴く	区民の声
		パブリックコメント
集団広聴	テーマ別グループに意見を聴く	区政を語り合う会
調査広聴	アンケート形式で意見を聴く	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	

2 広聴制度の変遷

(1) 世論調査

昭和 47 年 「足立区政に関する世論調査」として年 1 回実施
(平成 2 年～平成 6 年は年 2 回実施)

(2) 区政モニター

昭和 47 年 モニター 50 名、任期 1 年で開始
平成 13 年 モニター 200 名、任期 2 年 (毎年 100 名募集)
平成 23 年 任期 1 年へ改正

(3) 区政を語り合う会

昭和 51 年 区長公選を機に「区長移動応接室」として開始
昭和 60 年 「区政を語り合う会」と名称変更し、団体と個人を対象に実施
昭和 62 年～ 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 2023

(令和5年度実施分)

令和6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）
