

広聴のまとめ

令和5年度

荒川区

はじめに

荒川区では、目指すべき将来像として「幸福実感都市あらかわ」を掲げた荒川区基本構想を策定し、区民一人ひとりが真に幸福を実感出来るまちを目指して全庁を挙げて取り組んでいます。

将来像の実現に向け、さまざまな施策を実施し、質の高い行政サービスを提供していくためには、多様化・複雑化する区民の皆様の御意見や御要望を的確に把握し、区政に反映させていくことが重要です。

荒川区では、広聴事業として、区民の声、あらかわ・Eモニター、庁舎見学、区政世論調査などの事業を実施しています。

この「広聴のまとめ」は、令和5年度の荒川区における広聴活動のあらましをまとめたものです。よりよい区政の実現に向けた資料として活用してまいります。

令和6年11月

荒川区

目 次

1	区民の声	1
	(1)「区民の声」対応手順	1
	(2)「区民の声」受付状況	2
	(3)「区民の声」主な意見と回答要旨 (担当部署別)	6
2	あらかわ・Eモニター	26
	(1)令和5年度あらかわ・Eモニターの属性	26
	(2)あらかわ・Eモニターアンケート調査	26
	(3)あらかわ・Eモニター掲示板に投稿された主な 意見要旨(一部抜粋)	46
3	庁舎見学	48
4	世論調査	49

1 区民の声

(1) 「区民の声」対応手順

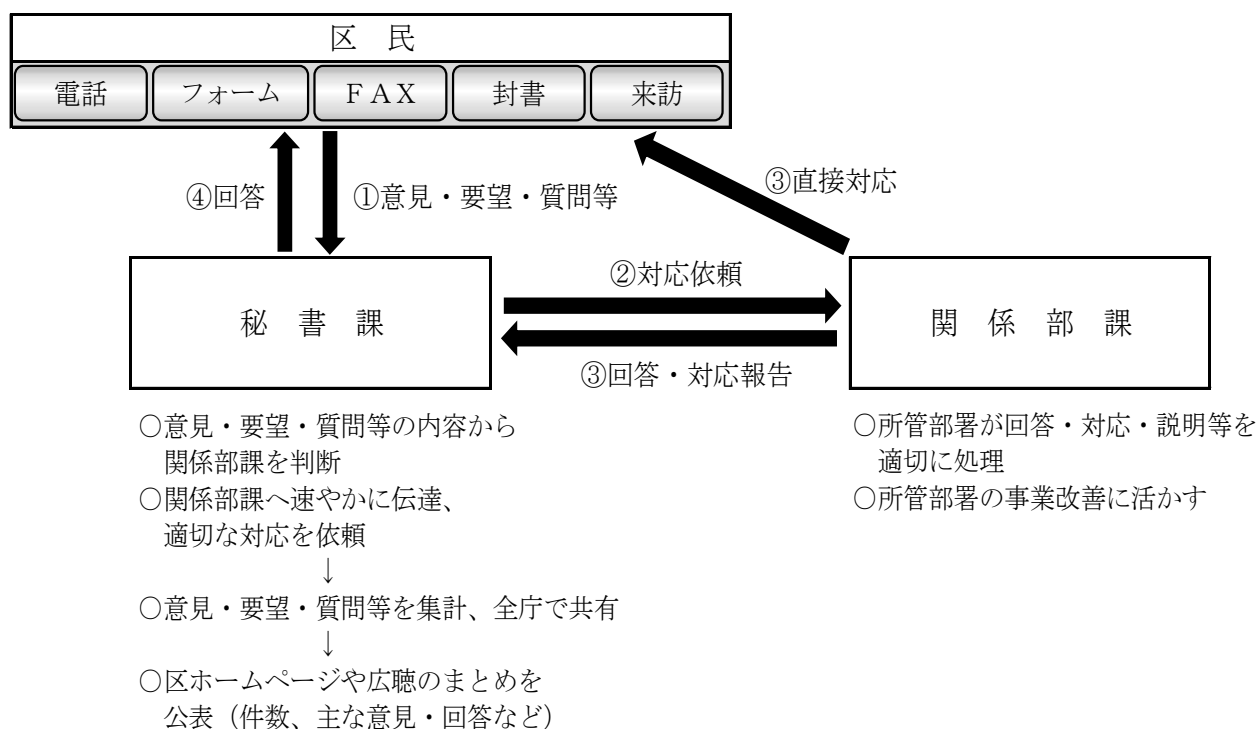
「区民の声」(入力フォーム・区民の声の封書・電話・FAX・来所)は、秘書課で受理後、回答期日を指定し関係部課へ送付しています。原則として、回答を希望された全ての「区民の声」に回答しています。回答を希望されていない場合や匿名等で回答が必要ないと判断した場合も、関係部課に参考として送付しています。

平成8年6月に24時間受付の広聴FAX、平成9年11月に荒川区ホームページ(入力フォーム)、平成19年5月からは個人情報保護に配慮し、「区民の声」(封書)を作成・配置しています。

- ・ 広聴FAX 03-3802-6262
- ・ 荒川区ホームページ <https://www.city.arakawa.tokyo.jp/>

令和5年度は、延べ2,281件の意見や要望などが寄せられました。

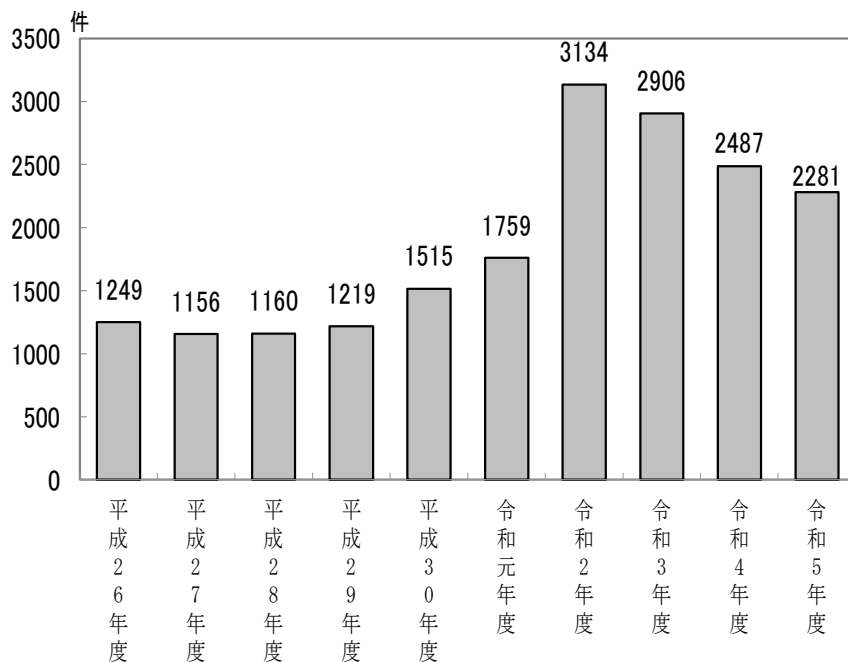
図 区民の声 ～区への意見・要望・質問等の受付と対応について～



(2) 「区民の声」受付状況

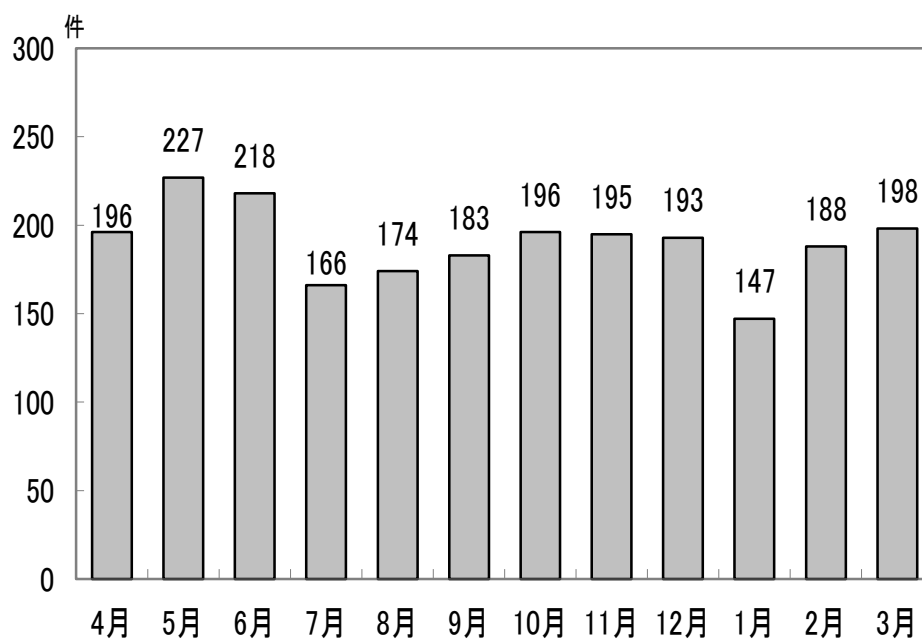
※小数点第2位を四捨五入したため、回答率を合計しても100%にならないものもあります。

1 年度別受付件数推移



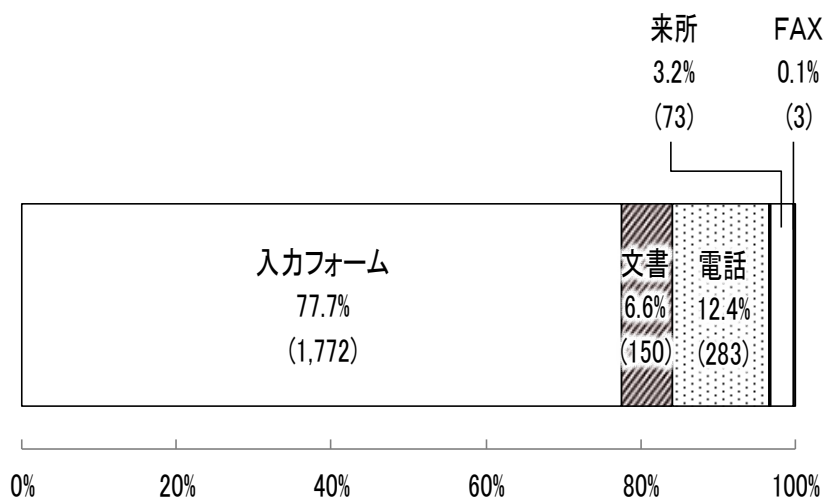
年度	件数
平成26年度	1249
平成27年度	1156
平成28年度	1160
平成29年度	1219
平成30年度	1515
令和元年度	1759
令和2年度	3134
令和3年度	2906
令和4年度	2487
令和5年度	2281

2 月別件数



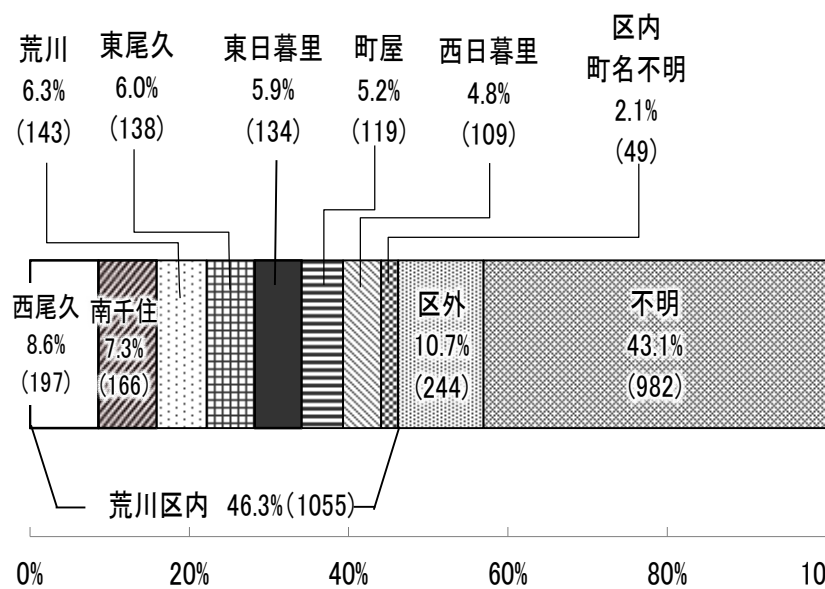
月	件数
4月	196
5月	227
6月	218
7月	166
8月	174
9月	183
10月	196
11月	195
12月	193
1月	147
2月	188
3月	198
合計	2281
月平均	190.1

3 受付方法別件数



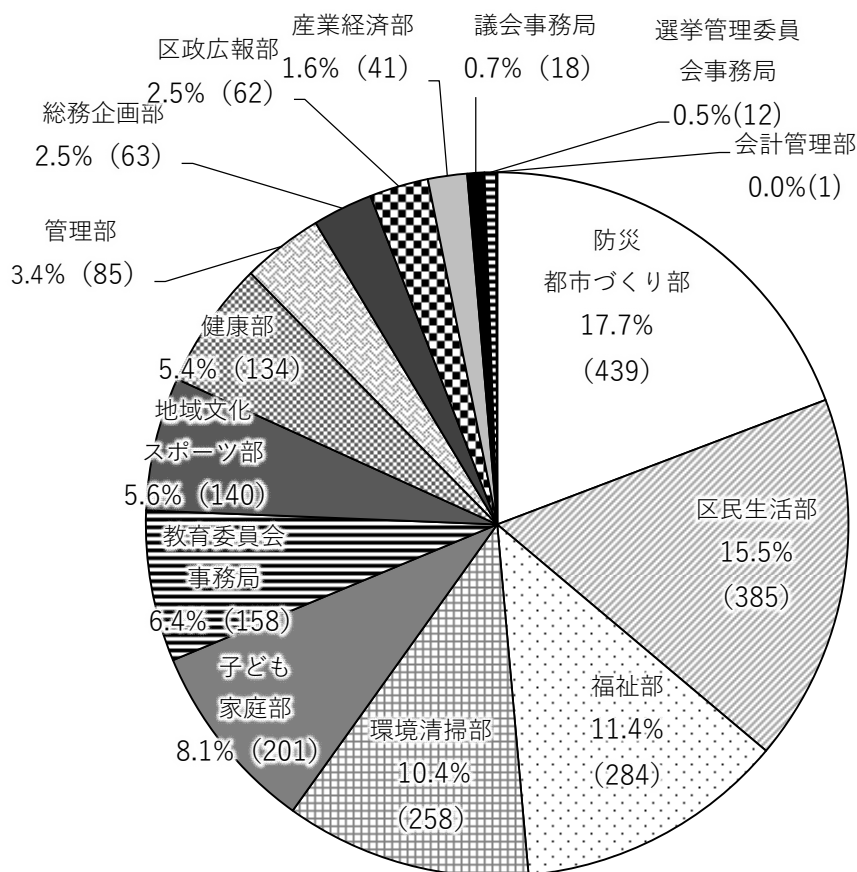
受付方法	件数	率
入力フォーム	1772	77.7%
文書	150	6.6%
電話	283	12.4%
来所	73	3.2%
F A X	3	0.1%
合計	2281	

4 地域別件数



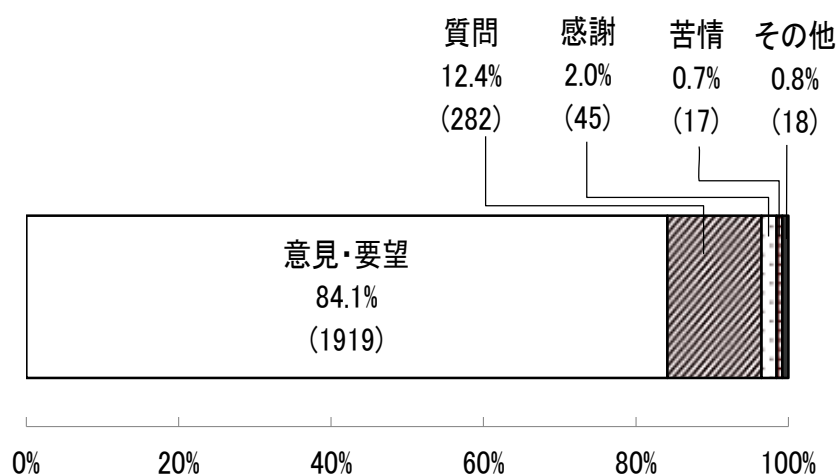
地域	件数	率
荒川区内	1055	46.3%
西尾久	197	8.6%
南千住	166	7.3%
荒川	143	6.3%
東尾久	138	6.0%
東日暮里	134	5.9%
町屋	119	5.2%
西日暮里	109	4.8%
町名不明	49	2.1%
区外	244	10.7%
不明	982	43.1%
合計	2281	

5 担当部署別件数



部	件数	率
防災都市づくり部	439	17.7%
区民生活部	385	15.5%
福祉部	284	11.4%
環境清掃部	258	10.4%
子ども家庭部	201	8.1%
教育委員会事務局	158	6.4%
地域文化スポーツ部	140	5.6%
健康部	134	5.4%
管理部	85	3.4%
総務企画部	63	2.5%
区政広報部	62	2.5%
産業経済部	41	1.6%
議会事務局	18	0.7%
選挙管理委員会事務局	12	0.5%
会計管理部	1	0.0%
監査事務局	0	0.0%
合計	2281	

6 「区民の声」の種類別件数



種類	件数	率
意見・要望	1919	84.1%
質問	282	12.4%
感謝	45	2.0%
苦情	17	0.7%
その他	18	0.8%
合計	2281	

7 ジャンル別件数

順位	項目	内容	件数
1	事務手続	戸籍・住民登録、税務、健康保険、年金等の事務手続に関すること	174
2	子育て支援	保育サービス、手当等に関すること	169
3	公園管理	公園・児童遊園・荒川遊園に関すること	164
4	危機管理	防犯、防災に関すること	162
5	道路・歩道	路上の障害物や街灯等の道路・歩道に関すること	157
6	教育	教育施設、就学、給食、学習指導等に関すること	153
7	生涯学習	スポーツ関連施設・事業、図書館等の文化施設・事業に関すること	130
8	環境	歩行喫煙・ポイ捨て、騒音、放射能等に関すること	129
8	清掃・リサイクル	ごみの分別・収集、リサイクルに関すること	129
10	福祉その他	生活保護等に関すること	105
11	区政推進	個人情報保護、職員接遇への意見等に関すること	99
12	施設	ひろば館・ふれあい館等、区の施設に関すること	70
13	健康	健康づくり、健康診査・検診等に関すること	67
14	自転車対策	放置自転車・自転車マナー・自転車等駐車場に関すること	65
15	生活衛生	動物・食品衛生に関すること	57
16	感謝	職員の対応、区民の声への迅速な対応等に関する感謝	45
17	障害者福祉	障害者福祉に関すること	44
18	高齢者福祉	高齢者福祉、介護保険に関すること	43
19	産業振興・消費者相談	産業振興、消費者相談等に関すること	37
20	建築物	建築物、屋外広告物等に関すること	31
21	広報	区報・ホームページ等に関すること	20
22	交通	コミュニティバス等に関すること	19
23	議会	議会に関すること	18
24	苦情	職員の対応等に関する苦情	17
25	都市計画	都市計画、まちづくり等に関すること	14
26	選挙	選挙に関すること	12
27	住環境	住環境に関すること	8
27	再開発	再開発事業に関すること	8
29	文化交流・観光	文化に関すること、交流都市等に関すること	7
	その他	その他	128
合計			2281

(3) 「区民の声」主な意見と回答要旨(担当部署別)

※回答の内容や所管課についてはすべて、令和5年度のもので、その後の制度改正などにより、現状とは異なるものも含まれています。

総務企画部 2 件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R5. 5. 15	隣接する自治体と連携して、ご当地ナンバーを検討してほしい。	ご当地ナンバー募集の条件として、区内の「登録自動車の数が 10 万台を超えていること」、「地域住民の合意形成が図られていること」が定められている。登録台数の条件から荒川区単独での導入は難しく、隣接区と連携する場合も荒川区の地域の名称で周辺区の方と合意形成も現段階では難しいと考えている。	総務企画課
R5. 6. 30	あら坊・あらみいの帽子は販売しているか。ない場合、販売の予定はあるか。	帽子関連のグッズは、現時点ではないが、今後商標利用の PR と合わせて区内の事業者等に働きかけを行うなど、工夫する。	総務企画課

区政広報部 3 件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R5. 10. 25	近所の鳩時計の音で夜間も眠れない。設置している家も分からず苦情も言えない。どうしたらよいか。	一般家庭で発生する音については、区として関与できる立場にない。音の発生源が集合住宅の場合、管理組合や管理会社に相談することで改善する場合もあるので検討してほしい。	秘書課
R6. 2. 8	死亡した家族の納税に関する法定相続人の案内が届いたが、相続放棄するつもりである。戸籍謄本・除籍謄本・改製原戸籍のどれを請求したらよいか。必要書類とその申請方法・料金について教えてほしい。	相続放棄は家庭裁判所での手続きとなるため、家庭裁判所に必要書類を確認してほしい。また、お住まいの自治体の市民相談室等に相談することをお勧めする。	秘書課

R6. 3. 5		マイナンバーカードの電子証明書の更新について、ホームページやチャットボットで検索しても、予約の要否が分からなかった。電話で問い合わせたが、不要な内容まで説明されて億劫であった。ホームページを分かりやすくし、電話対応を見直してほしい。	チャットボットは、「ごみ・資源の分別」の区分を除き、選択肢を順に押していくことで目的のページを御案内する方式を採用している。御意見を踏まえ、文字の入力欄に説明を加え、わかりやすく改善した。 (※別途、戸籍住民課にも回答掲載。)	広報課
----------	--	--	--	-----

区民生活部 17 件				
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課	
R5. 4. 13	区民交通傷害保険の加入申し込みを、平日の日中のみでは行かない人も多いため、インターネットや郵送等で手続きできるようにしてほしい。	本保険は、区役所のほか、23 区内の金融機関、関東圏のゆうちょ銀行で申し込むことが可能で、町会自治会での団体加入の取扱いも行っている。窓口申込が困難な方がいることも踏まえ、WEB による保険加入も検討しており、可能となり次第、周知する。	区民課	
R5. 4. 20	東日暮里 2 丁目周辺の日中交通量が多い道路で、横断歩道がなく子どもが安全に渡れない。横断歩道の設置を検討してほしい。	横断歩道の設置は、公安委員会の所管となるため、ご意見を荒川警察署にお伝えし、検討を依頼した。	生活安全課	
R5. 4. 28	自転車マナーの教育を徹底してほしい。	区では、自転車安全利用講習会、ホームページ、全戸配布チラシなど様々な手段で自転車マナーの徹底を図っている。今年度は、自転車安全利用講習会の回数増加や、交差点の正しい通行方法などの動画を作成し、自転車マナーの啓発を強化する。	生活安全課	
R5. 5. 22	子どもが区立保育園に入園する際、登園時は車の通行に注意するよう強く説明された。保育園の前をかなりの速度で通過する車が多く、事故	当該道路について、区としても危険性を認識しており保育園職員による誘導、道路上への注意喚起の掲示などの対策をとってきた。このたびの意見を受けて、改めて保育園職員に交通安全の確保について周知	生活安全課	

	が起こる前に、道路を一方通行にするなどの対策をしてほしい。	徹底するとともに、道路上の注意喚起掲示を追加設置した。また横断歩道の標識やカーブミラーの視認性を妨げないよう樹木の剪定を行う予定である。	
R5. 6. 13	固定資産税や住民税の通知が遅い。	住民税は、税務署に申告された確定申告の内容や給与支払者から提出される給与支払報告書の内容に基づいて課税している。税務署から区に申告内容の情報が連携されるまで時間がかかるため、区では引き続き、税務署に対して期間をできるだけ短縮するよう要望する。固定資産税は、都税として課税しているため、都税事務所に問い合わせしてほしい。	税務課
R5. 6. 27	区外在住だが区に本籍があるため、戸籍謄本のマイナンバーカードでのコンビニ交付を実現してほしい。	国を挙げてのデジタル化の動きを受け、区では証明書発行をどのような形で行うべきか検討を進めている。また、マイナンバーカードを活用したサービスとしてスマートフォンを使って証明書を申請できる「スマート申請」を昨年度から実施している。	戸籍住民課
R5. 10. 24	高齢者向けのゲーム等の実施にふれあい館を使用している。参加人数によっては、事前に用意した資料が不足したときにコピーする必要があるため、施設内に有料のコピー機の設置を検討してほしい。	ふれあい館は、来館される方の目的が多岐にわたるため、皆様に必要なものを用意いただいた上で、貸室を利用いただいている。コピー機の設置は、施設状況・利用者動向など様々な視点から検討する。	区民施設課
R5. 10. 27	母の死後、所有する土地を放置していたが、今は誰かが使用しているようである。この場合、どこに相談したらよいか。	区役所区民相談所とサンパール荒川等の施設で、東京司法書士会北・荒川支部の司法書士による無料相談が、毎月各1回実施されている。いずれも事前の電話予約が必要である。	区民課
R5. 11. 20	郵送で転出届と課税証明書の手続きは可能か。可能であれば記入のフォーマットを教えてほしい。	転出届は郵送で行うことができる。区 HP から転出届をダウンロードし、必要事項を記入の上、必要書類を添付して送付いただきたい。	戸籍住民課
		課税・納税証明書の郵送請求の方法は、2つある。区ホームページから申請フォーム	税務課

		で申請するか、郵送申請書に必要書類を添付して送付いただきたい。	
R6. 1. 23	東尾久 6 丁目地区には防災広場にしか防災井戸がない。災害時の水源としては少ないのではないかと。今後、防災井戸を増設する計画はあるか。	東尾久 6 丁目地区は、尾久小公園に防災井戸を設置している。現段階では、新たな防災井戸を設置する計画はないが、生活用水確保のため、区設置 58 箇所、民間 5 か所の防災井戸の活用、飲料水のため、「各避難所等に備蓄している飲料水」「消火栓等を利用した仮設給水栓による給水」、「区内の給水所等からの給水車での搬送」、「協定自治体からの支援」等による対応を見込んでいる。	防災課
R6. 2. 14	ふれあい館で勉強する際、参考書などの持ち運びが大変であるため、個人ロッカーを設置してほしい。	ふれあい館は、来館される方の目的も多岐にわたり、各自様々なものをお持ち込みいただいた上でご利用いただいている。そのため、一律にお荷物をお預かりする取扱いが困難となっており、お持ちいただいたものはご自身にて管理をお願いしている。	区民施設課
R6. 2. 14	転入時に区の案内冊子をもらったが、引っ越し直後は忙しくて見る事が出来ない。高齢者は日頃から細かな困りごとを抱えており、転入直後から相談したいことが多々あるため、住民登録時に高齢者支援の窓口への案内をしてほしい。	転入届時に高齢者向け窓口案内することは、ワンストップで高齢者向けの相談に対応できるメリットがある一方、引っ越し手続き自体にお時間をいただいている現状もあり、今以上にお客様を待たせてしまう懸念もある。このため、現状はわたしの便利帳をお渡しする運用としている。住民登録手続きにどのような案内できるかは、検討を進めていく。	戸籍住民課
R6. 3. 5	マイナンバーカードの電子証明書の更新について、ホームページやチャットボットで検索しても、予約の要否が分からなかった。電話で問い合わせたが、不要な内容まで説明されて億劫であった。ホームページを分かりやすくし、電話対応を見直してほしい。	マイナンバーカードの電子証明書の更新手続きについて、ホームページを修正し、予約不要の旨、記載した。電話対応については、区民のお問い合わせに過不足なく的確にお答えできるよう、対応者へ指導した。 (※別途、広報課にも回答掲載。)	戸籍住民課

R6. 3. 21	外国人の住民登録に来庁し、受付に 40 分、受付後に 1 時間以上待たされた。他区では分所でも手続きできることを以前にも伝えたが、改善されていない。せめて交付時間は教えてほしい。	例年 3 月から 4 月は引越し手続きが集中する時期のため、待ち時間が長くなる。複数の職員で処理を行っているが、手続きによって処理時間が変わることもあり、正確な時間を案内することが難しい。また、区民事務所では、スペースや人員等の問題もあり、取扱件数の多い業務に限り取り扱っており外国人の国外からの転入手続は本庁舎のみ取り扱っている。どのような形で待ち時間を削減できるか引き続き、検討する。	戸籍住民課
R6. 3. 26	電気で走る自転車が猛スピードであちこち走行するため、大変危険である。道路交通法は適用されないのか。取り締まる方法はないのか。	電動モーターが付いていて、電動アシスト自転車等にあてはまらないペダル付自転車は、原動機付自転車に該当し、ナンバープレートや運転免許等必要な条件を満たさない限り、公道を走れない。区では、警察や、町会等と連携した対策を実施している。特定の場所や時間に違法な乗り物を見かける場合は、警察や区へ情報を寄せてほしい。	生活安全課
R6. 3. 26	自転車ヘルメットの着用が努力義務化されてからも未着用の人が多い。小学校や中学校、保育園、幼稚園を通じて、子どもとその保護者へヘルメットの着用について指導してほしい。	区では、昨年 5 月に自転車ヘルメットの購入助成を開始し、また、警察と連携した自転車安全講習利用習会等、様々な機会を利用して周知を図り、ヘルメットの着用率向上に努めているが、未だ十分とは言えない状況である。今後は、小中学校・保育園等の保護者へのメール配信、リーフレットの配布、交通安全動画の作成なども行い、関係機関と連携して、更に協力に取り組んでいく。	生活安全課

地域文化スポーツ部 11 件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R5. 6. 8	あらかわ遊園の周辺にスケートボードパークを建設する記事を見た。ぜひ建設してほしい。	スケートボードパークの建設は過去に区議会の質疑で提案があったが、騒音等の課題があることから計画に至っていない。一方、公園内でのスケートボード利用は現状では禁止しているところだが、今後の可能	スポーツ振興課

		性について検証を行っており引き続き検討する。	
R5. 7. 24	ゆいの森の机の上に、よく消しゴムのカスが落ちている。各フロアに小さいゴミ箱を設置してはどうか。	各階に1か所程度、消しゴムカス用のごみ箱を設置の方向で検討する。あわせて、清掃職員とも共有し館内美化に努める。	ゆいの森課
R5. 8. 28	スポーツハウスのトレーニングルームを利用しようとしたが、室内履きがなく利用できなかった。外履きで利用できるようにするか、必要な持ち物についてホームページで案内してほしい。また、周辺の靴の販売店なども同時に掲載してほしい。	区の屋内スポーツ施設では、衛生面や清掃の観点から室内用シューズに履き替えていただくことにしている。区ホームページに室内用シューズを持参していただく必要がある旨、記載する。室内用シューズの有料貸出は、保管やメンテナンス費用等を勘案しながら検討する。	スポーツ振興課
R5. 11. 13	近隣区には夜間まで開館している図書館がないが、学習や仕事などにより夜間も利用したい人は多くいるため、ゆいの森の開館時間を21時30分までにしてほしい。	21時30分まで開館する場合は、職員や巡視警備員の配置等、運営に必要な経費が増大するなどの課題があり、現時点では開館時間を延長することは困難である。	ゆいの森課
R5. 11. 24	返却図書の不具合を確認する際、1ページごとに確認されたうえ、何度も繰り返しチェックされ、普段より数十倍の時間がかかった。他の職員は効率よく確認してくれる。	図書が他区からの協力本であり、受け入れた際に本の状態を細かく確認するよう依頼があったもので、返却時にその内容を確認していたため、時間がかかった。協力本は、他区との信頼関係を維持するため慎重な取扱いとなるが、確認作業に時間を要する場合は、お客様に時間をいただく旨、伝えることを徹底する。	地域図書館課
R5. 12. 18	ゆいの森の駐車場は20時30分が最終出庫時間だが、20時15分に到着したところ既にシャッターは閉まっており、入庫出来なくなっていた上、ライトも消灯されていた。	不手際についてお詫びする。定められた時間前にシャッターを閉めることのないようにする。	ゆいの森課

R6. 1. 15	身の回りの外国人が困っているときサポートをしているが、ボランティア向けに外国人サポートの研修をできないか。	区では、荒川区国際交流協会を設立し、在住外国人への支援、交流事業を行っている。提案を踏まえ、今後どのようなことができるか引き続き検討する。	文化交流 推進課
R6. 1. 15	子どもの成長に合わせ、少しずつ仕事を始めたいが、保育園の一時預かりに空きがなく利用できない。もう少し利用しやすくしてほしい。また、ゆいの森の一時預かりについても、室内のみでなく施設内や芝生など外出させてほしい。	ゆいの森の一時預かりは0歳児から就学前のお子さんを対象に、日々、年齢の異なるお子様の組み合わせでお預かりしている。年齢による遊びや興味等が異なることやお子様ごとにお預かりする時間も異なることから、安全面を第一に、保育士の目が行き届く託児室で工夫しながらお預かりしている。ご理解いただきたい。 (※別途、保育課にも回答掲載。)	ゆいの森課
R6. 1. 19	ゆいの森の駐車場で現金を持っていない場合出庫ができないため、キャッシュレス決済対応にするか、館内にATMを設置するなどの対応をしてほしい。	ゆいの森の駐車場で現金を持ち合わせていない場合、駐車場を管理するお客様センターに連絡いただくことで後日の支払いが可能である。御意見を踏まえ、わかりやすい案内表示をする。また、今後に向け、キャッシュレス対応に変更することも検討する。	ゆいの森課
R6. 2. 5	荒川総合スポーツセンターのマシントレーニング室を利用するのにあたり、マシンの使い方講座を実施してほしい。	現状、ルーム内に目的別のトレーニングメニュー表を用意しているとともに、ルームスタッフによるマシン利用方法の説明や、一般的なトレーニングアドバイスなどを実施しているので、お声掛けいただきたい。トレーニングルームにおける筋力トレーニング講座については、初めての方や初級者の方に、利用案内を含め、正しい知識を説明し、安心・安全にトレーニングをしていただくための講習等を検討している。	スポーツ 振興課
R6. 3. 8	荒川総合スポーツセンターのトレーニングルームに車椅子利用者も使用可能なマシンを導入してほしい。	車椅子に対応した機器については、機器の入れ替えのタイミングをとらえ検討する。現状、車椅子の方が利用いただける筋力トレーニングは、フリーウエイトが主になることから、そうしたマシンの利用には車椅子のままでも利用しやすいようフリーウエイトスペースのベンチを移動したり、ダンベル等を利用した基本的な運動を紹介	スポーツ 振興課

		するなど、スタッフがサポートするので声をかけてほしい。	
--	--	-----------------------------	--

産業経済部 2 件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R5. 12. 13	区の観光地や名産品、文化財や都電などをアピールできるアンテナショップを設置してはどうか。	インバウンドの取組として、日暮里駅構内に観光案内所を設置しているほか、今年度中に訪日外国人向け観光 WEB サイトを構築する。アンテナショップについては、経費の問題や人員、集客等の課題があり、設置の予定はないが、引き続き様々な手法により観光資源の PR を推進していく。 ※訪日外国人向け観光 WEB サイトは、令和 6 年 3 月から公開済み。	観光振興課
R6. 2. 19	ふらっと日暮里の待合スペースにいたところ、16 時から 17 時頃まで、隣接会議室で機材搬送や掃除機の作業が始まり、騒音が酷く迷惑であった。待合スペースの閉鎖後に作業してほしい。	3 階ホワイエは、多目的スペース利用団体及びその関係者の待合スペースを目的として開放している。あくまで、多目的スペース利用者の優先利用となっており、そのことにあわせた施設管理・運営を行っているので、ご理解いただきたい。	経営支援課

環境清掃部 11 件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R5. 4. 19	西日暮里 2 丁目は細い路地が多く路上喫煙の臭いが不快だったが、区が取締りを実施しているのを見かけ、対策していることに感動した。路上喫煙が無くなれば嬉しい。	感謝の声であり、回答を希望していないため、担当課で参考意見として区政運営に活用した。	環境課
R5. 5. 12	ごみのポイ捨ての禁止・分別化について、マナーを守るよう区で啓発の活動をするべきである。	区では環境美化条例を制定し、区内全域でポイ捨てを禁止している。環境美化推進期間等を定め、啓発活動を実施している他、通年の取組として、駅前の清掃やごみ拾いイベントの後援、清掃用具の貸出など、区民の皆様の自主的な活動も支援している。	環境課

R5. 5. 15	コロナも５類に移行したため、フリーマーケットを年４回開催してほしい。	区役所前の公園で開催する「あらかわフリーマーケット」は、本年度は２回予定している。今後、さらに回数を増やせるかは、フリーマーケットを区と共に開催する区民の方々と話し合う必要がある。	清掃 リサイクル 推進課
R5. 5. 30	子どもがたばこの吸い殻を拾おうとしてしまう。区内６駅周辺だけでなく、区内全域で路上喫煙を禁止したり、罰金制度を設けて取り締まりを強化してほしい。	区内全域を路上喫煙禁止区域としたり、罰則を定めることは一定の効果が得られる一方、指導員の目が行き届かないビルの隙間や裏路地、空地などの私有地で隠れて喫煙する等、防犯・防火の観点から課題がある。区としては啓発や巡回パトロールを強化することで対応したいと考えている。	環境課
R5. 8. 14	ネット通販等の利用者も多く、隔週の資源ごみの回収では間に合わない。来年度は回収する回数を増やしてほしい。	資源回収は、町会・自治会による「集団回収」の方法により実施しており、頻度は、町会等の中で話し合った上で、回収業者と調整していただく必要がある。	清掃 リサイクル 推進課
R5. 11. 22	歩きたばこや自転車乗車中の喫煙者が多い。条例で禁止されていることを、もっと周知・啓発してほしい。	喫煙マナーの周知・啓発のため、啓発指導員による巡回・指導、啓発パトロール車両の運行、啓発ポスター・シールの設置等、様々な対策を行っている。また、特にマナー啓発が必要であるとして情報を寄せていただいた地域は、パトロールや巡回指導を一定期間強化する等の対応を行っている。	環境課
R5. 12. 7	隣のマンションの給水タンクのモーターがうるさい。どのように対応したらよいか。	現地確認したところ、ポンプの音に関する問題と推察され、対応として当該マンションの関係者にお伝えいただく方法が考えられる。当該マンションに掲示のあった不動産仲介業者の連絡先をお伝えする。	環境課
R5. 12. 8	隣のマンションの解体工事の騒音と振動が酷く、夜勤の仕事で生活に支障が出ている。来月まで続くようだが、何か対応いただけないか。	職員が現場に行き、重機を丁寧に使用する、連続使用を避ける等の騒音と振動の発生低減について現場作業員に依頼した。ひどい状況が続くようであれば、再度区に連絡してほしい。	環境課

R6. 1. 15	隣人が鳩やカラス、猫に餌付けをしているため近隣住民が注意してくれたが改善されない。子どももいて危険であるため、指導してほしい。	区でも現地確認を行い、餌やりとそれに伴う不良状態が確認できた場合は注意喚起を行う。	環境課
R6. 1. 24	西日暮里1丁目の貨物踏切付近のごみ集積所が汚いため対策してほしい。また、近隣賃貸物件へ不動産業者からごみ出しのルールについて説明する必要がある。	不適切に出されているごみを調査し、排出者が判明した場合、直接指導を行う。また、御意見にある各集合住宅の管理会社から入居者への指導もお願いしていく。	清掃 リサイクル 推進課
R6. 2. 22	近隣のごみ集積所に、ルールを守らずにごみが出されている。保育園児の散歩コースでもあるため、何か対策してほしい。	ごみ集積所のパトロールや、近隣へのビラ配布、注意喚起の看板を設置する。	清掃 リサイクル 推進課

福祉部 8 件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R5. 8. 21	生活保護を受給している。10年使用したエアコンの効きが悪くなっているが、買い替えできないと言われている。せめてエアコンクリーニングの費用を助成してもらえないか。	エアコンの買い替えやクリーニングの費用は生活保護費として支給できない。社会福祉協議会の「生活福祉資金貸付制度」を利用できるので詳細は、担当ケースワーカーに相談してほしい。	生活福祉課
R5. 10. 25	障害者手帳3級はタクシー券の交付対象になるか確認したところ、対象となる旨職員から回答があったが、実際に申請した際に「総合的な等級が3級であっても、障害名に記載するそれぞれの障害の程度が4級である場合は該当しない」と言われた。規定はいつからあり、定期的な	タクシー券交付事業は、外出困難な在宅の障がいのある方に対し、健康維持や生活圏の拡大等を支援することを目的にしている。このため、一人での外出に支障がある方を対象としており、障害者手帳の等級のみならず、障害の部位や程度により規定されている。要件は細かく規定されていることから、ホームページやしおり等、様々な媒体で広報している。この度の意見を受け、再度、職員教育を徹底し分かりやすい	障害者 福祉課

	見直しはしているのか。	情報発信に取り組む。現時点で対象者要件の見直しは考えていないが、御意見を参考にし、適宜見直しを図る。	
R5. 11. 6	介護保険料を支払っているが、区外の高齢者施設に居住しているため、ボランティア活動を行っても、いきいきボランティアポイントがもらえない。区外の活動でもポイントが入るようにしてほしい。	当該ポイント制度は、荒川区に在住する方が荒川区内でボランティア活動を行うケースを想定しているため、ポイントの対象とすることは困難である。	介護保険課
R5. 11. 17	①聴覚障害を持っているがFAXを持っていないため、問合せなどの手段は電話のみである。メールなどの受付も可能にしてほしい。②スマホ等の音を補聴器に届けてくれる器具を購入した際、助成はあるか。	①聴覚障害のある方の相談フローは、電話代行サービスの他にも、窓口での手話通訳者の配置や、必要に応じてメールの相談も受け付けているので活用してほしい。②主治医等に現在の補聴器が合っているか相談することをお勧めする。該当の商品は、高額のため基準額との差が自費になってしまう。また、耐用年数や基準額の確認も必要となる。以上の点を踏まえた上で相談させていただきたい。	障害者福祉課
R5. 12. 4	高年者クラブの活動について、ウェブサイトに掲載のあるもの以外はどのような活動があるのか。	高年者クラブでは、芸能大会やカラオケ大会など高齢者の生きがいや健康づくりのイベントを実施している。そのほか、シルバー大学やシルバー人材センターといった団体もある。	高齢者福祉課
R5. 12. 18	荒川区へ転居予定である。生活保護は申請できるか。	荒川区に住んでいれば、荒川区に生活保護の申請ができる。申請の際には、経歴、生活・経済状況などを詳しくお聞きする。	生活福祉課
R6. 2. 6	区は、一人暮らしや歩行が困難な高齢者をどのように把握しているのか。区の支援策などを知らない高齢者にも情報が行き渡るようにしてほしい。	町会、民生委員、地域の方々に協力いただいて気になる方がいる場合、高齢者みまもりステーションや地域包括支援センターに連絡いただき、個別に訪問・支援につなげている。	高齢者福祉課
R6. 2. 14	自助・公助・共助を実現させるために、定年退職した人や高齢者が元気なうちに区の支援等について理解を深め	区においても、自助・公助・共助が重要であるとの認識の下、様々な取組を実施しているが、参加者や支援者が集まらないことが課題となっている。まずは、区民の方に、	高齢者福祉課

	てもらうよう取り組んでほしい。	興味や関心をもってもらえるよう工夫した取組や周知活動に力を注いでいく。	
--	-----------------	-------------------------------------	--

健康部 10 件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R5. 6. 23	精神疾患の知人から体調についての相談を受けるが、知識もないため困っている。区で何か対応できないか。	保健所健康推進課で健康や心の相談を承っている。今後、お電話があった場合、健康推進課保健相談担当に相談するよう勧めてほしい。	健康推進課
R5. 7. 3	産婦人科の閉院により別病院で出産した。区への申請方法について通知が届くと聞いていたが一向に届かない。進捗状況を教えてほしい。	再検査費用の助成の申請方法は、6 月 30 日に区ホームページに掲載した。当初は6 月上旬と案内していたが、お詫びする。	健康推進課
R5. 7. 25	妊娠希望の女性が風しんの抗体検査を受けられる制度はあるか。	19 歳以上の区民で妊娠希望の女性に対し、風しんの抗体検査の費用を助成している。詳細な申請方法は区 HP を確認してほしい。	健康推進課
R5. 8. 29	毎日自宅前に犬の糞を放置されて困っていたため警察に相談したが相手にされず、友人から教えてもらい区役所へ相談したところ、担当者が真剣に話を聞いてくれ、対策品の提供や飼い主への注意などのアドバイスをしてくれた。一週間ほどで被害はなくなり、大変感謝している。区の印象が変わった。	感謝の声であり、回答を希望していないため、担当課で参考意見として区政運営に活用した。	生活衛生課
R5. 10. 25	マンモグラフィーの受診を希望したが、区からの案内には記載が無いにもかかわらず、脂肪注入経験者は胸の変形を考慮して、受診できないと言われた。本人が了承しているため、受診させてほしい。また、転入後初めて区から届いた一般健康診断の案内には、がん検診の記載がな	乳がん検診は乳房を強く圧迫して X 線撮影を行うため、注入した脂肪が変形し、医療的処置が必要になったり、内部が写りづらく読影ができない可能性がある。乳がん検診に適さない方の表記についてはわかりやすく改める。また、健診を総合的に案内する方法については、全体像がつかみやすい反面、受診時期まで期間が空き忘れやすいという難点もあるため、より区民に伝わりやすい方法を検討していく。	保健予防課

	かった。最初の案内で総合的な案内をしてほしい。		
R5. 11. 6	保護猫の預かりボランティアについて、保険が適用されず医療費の負担が大きいいため、助成金制度を設けてほしい。	区では、不妊・去勢手術を協力いただける動物病院で行った場合に、全額公費負担をしている。保護に係る費用の助成は、ボランティア団体からの要望も承知しているが、新たに予算をつけることは難しい。	生活衛生課
R5. 11. 6	店舗の店先に灰皿が設置されており、喫煙者が集まっている。何とかしてほしい。	区職員が店舗を訪問し、灰皿の撤去を依頼したところ、撤去に同意はいただけなかったが、道路に煙が流れにくい対策に取り組む意向を確認した。	健康推進課
R6. 1. 17	テレビで区内の飲食店が放送されていた。全席喫煙可能と記載されたステッカーが映っていたが、従業員もいたため、健康増進法・東京都受動喫煙防止条例に違反しているのではないかと調査して、指導してほしい。	該当の店舗に職員が訪問し、「健康増進法」及び「東京都受動喫煙防止条例」に基づき飲食店が設置できる喫煙場所の要件について指導するとともに、店頭に掲示された喫煙可能と表示されたステッカーを撤去させた。	健康推進課
R6. 2. 14	区の特設保健指導の業務委託先事業者の対応がよくないため、適切な業者選定を行ってほしい。	御指摘いただいた件につき、委託事業者に改善指導をした。業者選定はプロポーザル方式で実施しており、指導して改善が見られない場合、次の選考評価に反映する。	保健予防課
R6. 3. 18	バースデーサポート事業のカタログギフトが届き感謝しているが、ギフト内容の品数が少ない上、子ども用品等の商品がほとんど掲載されていない。現金などへの変更を検討してほしい。	カタログギフトの商品は、直接、子どもが使用するものに特化しているのではなく、子育て中の皆様を対象に、広く利用いただけるものが中心となっている。また、当事業は都の補助金を活用しており、現金給付ではなく、商品・サービスによる提供とするよう定められている。御意見を参考にし商品の実用等、改善を図る。	健康推進課

子ども家庭部 12 件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R5. 4. 7	あらかわ遊園のフリーパスを購入してコースターに長時間並んだが強風の影響で運転中止となり、時間の関係	強風による運行停止について、ご案内が行き届いていないことについてお詫びする。園内アナウンスやX（旧ツイッター）等により運行情報のこまめな案内を実施する	荒川遊園課

	で他の乗り物も乗れず、入園券のみに変更できないか問い合わせたが断られた。風の影響で止まりやすいことを、チケットを購入する際などにもっと周知してほしい。また、コースターに乗るまでの準備が遅く感じたので、待ち時間の短縮にも努めてほしい。	とともに、コースターの案内時間の短縮を検討していく。	
R5. 4. 28	大学等に行けるような、手厚い子育て支援をしてほしい。	大学等の費用にお困りの場合は、日本学生支援機構の給付型奨学金の案内や社会福祉協議会の教育支援資金、東京都私学財団の育英資金、国の教育ローン等を案内している。またひとり親家庭には、東京都母子及び父子福祉資金の貸付相談を行っている。荒川区の独自制度として保育士養成学校等への入学準備金の貸付の他、令和5年度からは、区内の児童養護施設等を退所する方に大学進学時等の新生活に対する支度金や資格取得費用等の支援を行う。	子育て支援課
R5. 4. 28	保育園の人事異動の発表について、3月31日まで保護者に発表されない理由を教えてください。また、担任が4月にならないと発表されないのはなぜなのか。	公立学校の教職員の発表が早まったことを受け、公立保育園でも異動及び退職予定者の発表を早められるか検討している。担任発表は、異動及び退職予定者の状況や園内での調整があることから、今後も年度初日の発表を予定している。	保育課
R5. 5. 8	保育園で東尾久三丁目西児童遊園へ外遊びに行った際、子どもがベンチの背板のすき間から後方に落ち、縁石に頭部をぶつけたようだ。危険であるため、違う形状のベンチなどを検討してほしい。	今回の事故を受け、区内各保育園に改めてベンチの利用や危険な箇所の確認及び園児への注意など公園の安全な利用について、注意喚起を行った。 (※別途、土木管理課にも回答掲載。)	保育課

R5. 5. 19	あらかわ遊園へ行ったが、障がい児の親が障がい者であったため、同伴者として認められなかった。差別をなくしてほしい。	同伴者（介助者）を無料とする理由は、万一、故障や事故が発生した場合に、障がい者の方の避難の補助を担っていただくためである。今後、お問合せの際や来園時など各場面でより分かりやすく丁寧な案内を心がけて運営する。	荒川遊園課
R5. 7. 24	学校休業日のにこにこすくーの開始時間を8時30分からにしてほしい。また、学童でお弁当の外注ができるようにしてほしい。	にこにこすくーは、保護者の就労の有無に関わらず、様々な体験や交流する場と位置づけており、長い預かり時間を希望する場合は学童クラブをご案内している。弁当の外注は、現在、一部の学童クラブでモデル的に実施しており、今後、安全面や衛生面の課題がないか検証し、他の学童クラブでも実施できるよう検討していく。	児童 青少年課
R5. 8. 10	上の子を遠方の保育園に通わせ、下の子は保育園に入らず保育ママに預けている。保育ママへの送迎が出来ず、ファミサポに依頼したが対応日数に限界があると言われた。現在第三子を妊娠中だが、このような環境では生むことが出来ない。もっと子育てしやすい環境にしてほしい。	御意見のように地域の児童数の偏りにより希望する園へ入園できない課題があることを認識している。ご希望に沿えるよう丁寧な案内を続ける。また、短期間お子様を預かるショートステイ事業などもご案内できるので相談してほしい。	保育課
R5. 9. 1	あらかわ遊園へ行ったが、雑草や濁った池など、管理が行き届いていない。もっと大切に思っしてほしい。	植栽は、定期的に剪定や雑草の除去を行っており、池も定期的に高圧洗浄による清掃等をしている。しかしながら、夏場は雑草の成長や、藻の繁茂が激しく羽虫などが生育しやすくなっている。ご意見を踏まえ、清掃や防虫の取り組みをさらに進め、美観を保てるよう努力する。	荒川遊園課
R5. 9. 19	1年生についても、16時30分以前に、にこにこスクールから一人で帰宅できるようにしてほしい。	近年、全国的に下校時における事件・事後が後を絶たず、保護者から児童の帰宅時の見守り確認員の充実を求める声が上がっていた。このため、見守り確認員の充実に加え、1、2年生は集団帰宅か保護者等のお迎えを必須とし、お子様の安全に配慮している。	児童 青少年課

R5. 12. 7	学級閉鎖になっても学童で子どもを預かってほしい。	学童クラブには当該校の児童以外に他の学校の児童が通っている場合もあり、学校を越えて感染が拡大することを防ぐため、学級閉鎖を実施している学級に在籍する児童に学童クラブへの登室を御遠慮いただいている。	児童 青少年課
R5. 12. 25	保育園の入園申請で使用する就労証明書について、マイナポータルでリンクが貼られている様式を使用できるか。	就労証明書は荒川区の利用調整の基礎であり、必要不可欠な項目に限って標準の就労証明書に項目を追加しているため、追加事項がない標準的な様式の就労証明書では、「受付不可」となる。	保育課
R6. 1. 15	子どもの成長に合わせ、少しずつ仕事を始めたいが、保育園の一時預かりに空きがなく利用できない。もう少し利用しやすくしてほしい。また、ゆいの森の一時預かりについても、室内のみでなく施設内や芝生など外出させてほしい。	区では、これまでも一時保育の実施園の拡充に努めてきたが、今回の御指摘を踏まえ、各保育園とも連携しながら、今後も一時保育がより一層利用しやすくなるよう努めていく。 (※別途、ゆいの森課にも回答掲載。)	保育課

防災都市づくり部 13 件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R5. 4. 28	保育園で東尾久三丁目西児童遊園へ外遊びに行った際、子どもがベンチの背板のすき間から後方に落ち、縁石に頭部をぶつけたようだ。危険であるため、違う形状のベンチなどを検討してほしい。	ご指摘のベンチは2歳の子どもの一人で座れるような構造になっていないが、今回の件を重く受け止め、小さな子どもが落ちにくいよう、ベンチの背面部のすき間を狭めるために、背板を増設した。 (※別途、保育課にも回答掲載。)	土木管理課
R5. 6. 9	なぜ公衆トイレの女性トイレを無くしているのか。子どもと女性が安心して住める街にしてほしい。	インターネットで区が女子トイレを減らしているかのように取れる情報が流れているが、そのようなことは行っていない。区では、敷地面積が狭い公園等が多く、法令による建ぺい率の制約などがあり男女兼用トイレを設置してきたが、規模の大きい公園では男女別トイレを設置し、最近改修した公園ではバリアフリートイレに加	基盤整備課

		え女子トイレを増やしたケースもある。また、公衆・公園トイレの整備方針を策定しており、建ぺい率の制限内で面積が確保できる場合は男女別トイレの整備を基本とするとともにバリアフリートイレを設置する等計画的な整備を進めている。	
R5. 7. 25	日暮里駅周辺の階段の手すりが汚れているため、対策してほしい。	現地を確認したところ、汚れが確認されたことから清掃業者を厳重注意し、今後は再発防止に努めていく。	土木管理課
R5. 8. 14	駐輪場がないスーパーの買い物客が、歩道に自転車を駐輪している。バス停や点字ブロック上にも駐輪しているため、対策してほしい。	ご指摘の場所の放置自転車は、区としても改善すべき問題として認識しており、指導を度々行ってきた。今後は、駐輪する方に直接注意を促すことや店舗への文書による指導など、より厳しい姿勢で臨む。	土木管理課
R5. 10. 19	町屋駅までの尾竹橋通りで、放置自転車・自転車の歩道の走行など、マナーが悪い。区としての対策を強化してほしい。	町屋駅前には、1340 台分の駐輪場を整備するとともに、駅周辺を放置自転車禁止区域に設定し、区域内の放置自転車の即日撤去を行っている。引き続き対策を行っていく。	土木管理課
R5. 10. 24	公園で遊んでいるだけの子どもに文句を言うお酒に酔った人がいて、今回が初めてではない。定期的に公園の巡回をしてほしい。	職員が巡回する際、周囲に迷惑をかけている人がいれば注意する。同様なことがあれば職員が直ちに現場に行き注意するので連絡をいただきたい。また、こうした迷惑行為に対しては、警察でも対応してもらえるので、ひどい状況であれば、躊躇なく 110 番通報していただきたい。	土木管理課
R5. 11. 7	道路に宅地から葉が伸びていて危険である。	現地を確認し、その樹木の所有者に是正を求めた。その後、全て剪定されていることを確認した。	土木管理課
R5. 11. 16	汐入大橋下の遊歩道で投げ釣りをしている人がおり、橋を歩行中釣り針が上に飛んできたことがある。危険を伴う釣り方を禁止にするよう検討してほしい。	遊歩道を管理している東京都第六建設事務所にお伝えしたところ、釣り自体は禁止していないが、周囲に注意することを基本としているとのことだった。東京都において、汐入大橋付近に注意喚起看板の設置を検討するとともに、定期的に行っているパトロールにおいても、注意を促していく旨、お伝えした。	都市計画課

R5. 12. 11	南千住 5 丁目のビルの解体工事の件で、解体業者の車両が自宅前に駐車されていたり、大きな鉄の棒が落下したりしているため、業者と施工主に指導してほしい。	元請け施工者に対し、安全配慮や仮囲いの設置を指導した。長時間駐車している場合は、すぐに警察へ相談すると効果的である。	建築指導課
R5. 12. 18	ドナウ通りの自転車道のブルーラインが薄くなっているため、直してほしい。	現地確認し、該当箇所が薄くなっていることを確認したので、引き直しを行う。また、自転車マークが少ないので、数カ所追加する。	基盤整備課
R6. 1. 24	建て替え工事費用助成について、事後の申請も認可してほしい。	助成金を交付するには、工事内容や助成金を受ける方の要件審査に加え、建物の所有者・相続人等の同意状況、解体の見積が建物及び敷地の現況と整合しているか等を審査する必要がある。さらに、区の予算枠内での執行が可能かどうかを事前に確認した上で助成の内定決定をする。このため、事後の申請は認めていない。	住まい 街づくり課
R6. 2. 20	南千住駅付近の信号のない交差点で、車両やバイクが徐行せず危険である。道路に凹凸などを付けられないか。	当該交差点は、今後、道路整備工事を予定しており、工事開始後は当分の間通行ができなくなる。通行止めまで期間があるので注意看板等、警察と協議して対策を検討する。	基盤整備課
R6. 3. 22	荒川 5 丁目児童遊園で朝の時間帯に喫煙者が複数いた。中には吸い殻をポイ捨てする人もいたため、喫煙禁止のルールが徹底されるように対策してほしい。	区内の児童遊園については全園で禁煙としている。このため、喫煙禁止の看板を設置するとともに、期間を限って集中的に巡回回数を増やし、利用者に注意喚起を図っていく。	土木管理課

教育委員会事務局 11 件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R5. 5. 15	区立中学に通う子どもが、男女混合の水泳の授業が苦痛のようであるため、授業を改善してほしい。	学習指導要領には、原則として男女共習で学習を行うことが示されている。その上で、水泳を含む体育学習は各学校の実態に応じ判断しているため、在籍の中学校に相談してほしい。	指導室

R5. 6. 26	学校指定店について、納期の遅延や納品の未連絡など対応が悪い。改善するよう指導してほしい。	学用品の取扱店舗は、学校と販売店が契約をしているため、教育委員会から学校を通して販売店に対応の改善を要請した。学用品については、引き続き学校及び販売店舗に相談してほしい。	教育センター
R5. 8. 16	区立小学校の校庭の利用者が喫煙している。利用ルールを守らせてほしい。	利用団体へ学校及び周辺で喫煙等、近隣の方の迷惑となる行為をしないよう注意した。また、その他の利用者についても小学校と連携し、近隣の方への迷惑行為がないよう徹底する。	教育施設課
R5. 9. 14	区立小学校に通う子どもが、体調不良のためプールの授業を見学したが、暑い中プールサイドで見学させられた。体調不良者を外で待機させる必要があるのか。	体調不良、怪我等の事情のある児童には、観察して学習すべき内容の理解を深めるために見学するように指導している。しかしながら、夏場の水泳の見学時には、必要に応じて水分補給や別室指導など、熱中症対策を講じて、安全や健康面にも配慮するよう努めている。指導内容や、見学者への対応の詳細については、当該校に問い合わせしてほしい。	指導室
R5. 11. 7	中学校の部活動の顧問が人格者であり、技術指導も申し分ないため、来年度も同中学校に残留できるよう配慮してほしい。	区立学校教員の異動は、都教育委員会が実施している。御要望は、都教育委員会にお伝えする。	指導室
R5. 11. 8	区立小学校に通う子どものタブレットが古く、動きが鈍い。毎日持ち帰るには重みもあるため、新しくしてほしい。また、閲覧制限がなく深夜まで動画を見ることができてしまうほか、テスト結果は回答の正否しか確認できないことから間違いの原因が分からず、教育効果は得られていないと感じる。早急な使用制限の設定と、教育効果について検討してほしい。	現在、教育委員会ではタブレット PC の更新に関する計画を進めている。タブレット PC の閲覧時間に関する制限はかけておらず、各ご家庭での管理をお願いしているが、今後、学校とも協議しながら、閲覧を制限するサイトの内容や閲覧時間の制限について検討していく。今後、タブレット PC の活用がもたらす学習成果についても十分に検証しながら、より効果的な新たな学習教材の導入など、タブレット PC のより効果的な活用方法について検討していく。	学務課

R5. 11. 28	小中学校の給食費の無償化を、他区のように私立の小中学校にも実施してほしい。	給食費の無償化にあたっては、本来、自治体間で差が生じることのないよう広域的に取り組むべきと考え、私立学校に通う家庭に対する給付についても国や都が行うべきものと考えている。 (※令和6年度から無償化されている。)	学務課
R6. 1. 9	小学校の給食を、終業式・始業式も提供してほしい。お弁当は保護者の手間でもあり、夏は食中毒も心配である。	荒川区では、学校給食調理業務委託契約において、給食実施の上限回数を設けており、その範囲内で学校ごとに給食実施日を決定している。教育委員会としては、行政サービスの公平性の観点から、可能な限り差が生じることのないよう、検討を進めている。	学務課
R6. 1. 19	教科教室型について、感染症の拡大やタブレットの持ち運びによる荷物の負担などの懸念があるため、見直しを検討してほしい。	教科教室型の実施にあたり、生徒が過度な重量の荷物をもつての教室移動とならないよう、自分のロッカーに立ち寄る回数を増やしたり、ロッカーから午前や午後の学習に必要な荷物をもって教室移動をしたりするように学年通信等で周知している。	指導室
R6. 2. 26	諏訪台中学校にあるベランダは、もともと何に使用されていたものなのか。	諏訪台中学校の北側テラスは災害等があった場合の避難経路となっており、安全上の観点から生徒の立入を禁止している。	教育施設課
R6. 3. 5	区立中学校の指定用品に8万円かかり、別途教科書代などがかかるが、全国的な平均の金額なのか。また、指定されている洋品店は、どのような経緯で指定されているのか。	区立中学校の標準服等は、取扱い店舗を各学校で指定しており、区の標準服は全国的な平均をやや上回る価格となっている。学校によっては複数店舗でも取扱いがあると認識しており、通学している学校にご相談いただきたい。	教育センター

議会事務局 1 件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R5. 6. 7	区議会議員長の選出は、地方選挙の上位当選者とするべきではないか。	地方自治法で「普通地方公共団体の議会には、議員の中から議長及び副議長一人を選挙しなければいけない。」と規定されているため、地方選挙の結果により自動的に正副議長を決めることは、法の趣旨に反する行為となる。	議会事務局

2 あらかわ・Eモニター

区では、平成17年度よりあらかわ・Eモニター制度を実施しています。

あらかわ・Eモニターは、インターネットを使用したモニター制度で、毎年度公募により年代別・地域別などを考慮して選任しており、アンケート調査への回答、専用掲示板を通じて区政全般についての意見などの投稿をお願いしています。

(1) 令和5年度あらかわ・Eモニターの属性

地域	総計 (人)	年 代 別						平均年齢 (歳)
		20代	30代	40代	50代	60代	70代	
南千住	19	1	5	1	3	3	6	54.6
荒川	14	1	4	5	2	1	1	43.7
町屋	13	0	6	5	1	1	0	41.5
東尾久	15	3	5	3	2	1	1	41.7
西尾久	11	0	4	6	0	1	0	42.1
東日暮里	18	1	10	3	4	0	0	39.3
西日暮里	10	0	1	1	5	2	1	54.3
合計	100	6	35	24	17	9	9	45.3

(2) あらかわ・Eモニターアンケート調査

ア アンケート調査実施状況

回	調査期間	テーマ	回収数
1	令和5年10月18日～11月6日	自転車用ヘルメットの 着用について	82
2	令和5年12月1日～12月18日	職員対応・接遇について	76
3	令和6年1月5日～1月22日	投票率向上や若年層のための 選挙啓発について	81

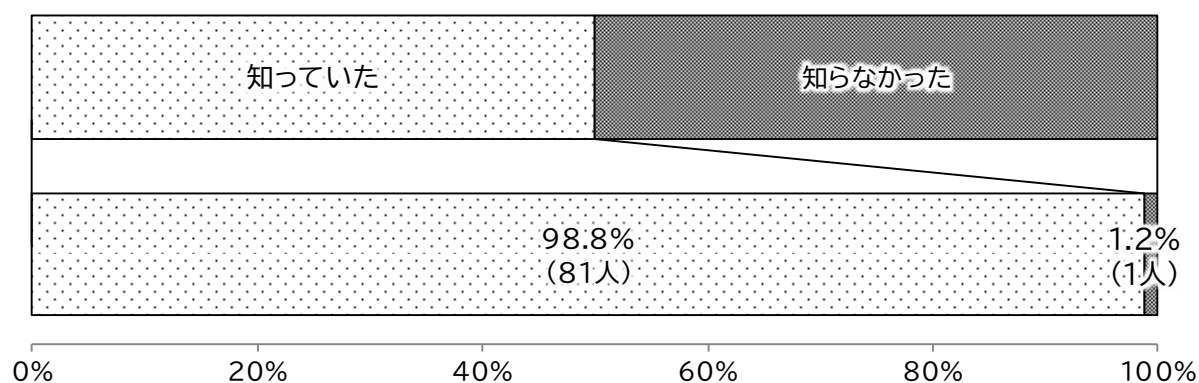
イ 調査結果の概要

- ・「n」は、その設問の回答者数を表しています。
- ・小数点第2位を四捨五入したため、回答率を合計しても100%にならないものもあります。
- ・自由記入欄の御意見については、一部掲載することが不適切なものを除き、掲載しました。

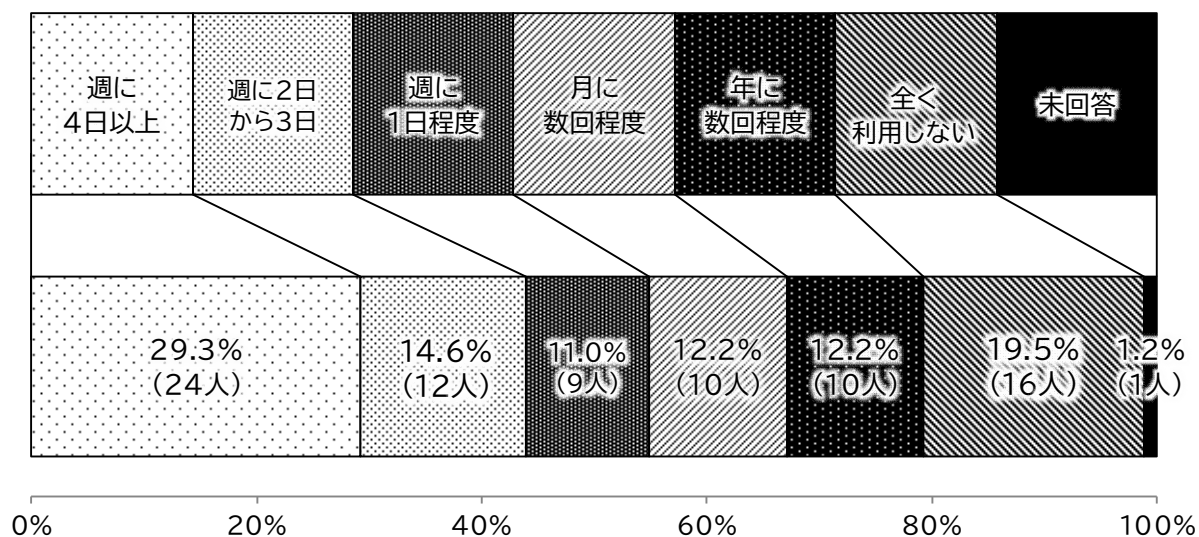
自転車用ヘルメットの着用について

改正道路交通法の施行により、令和5年4月1日から自転車利用時のヘルメットの着用が全年齢で努力義務化されました。区民のヘルメットの着用状況や要望等を把握し、今後の取組の参考とするため、皆様のご意見を伺います。

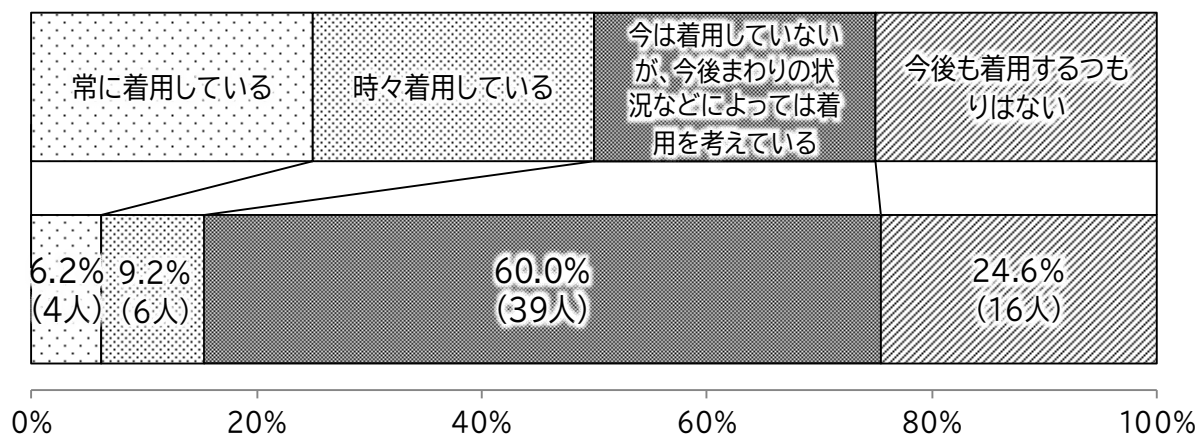
問1 あなたは改正道路交通法の施行により、令和5年4月1日からすべての自転車利用者にヘルメットの着用が努力義務化されたことを知っていましたか。n=82



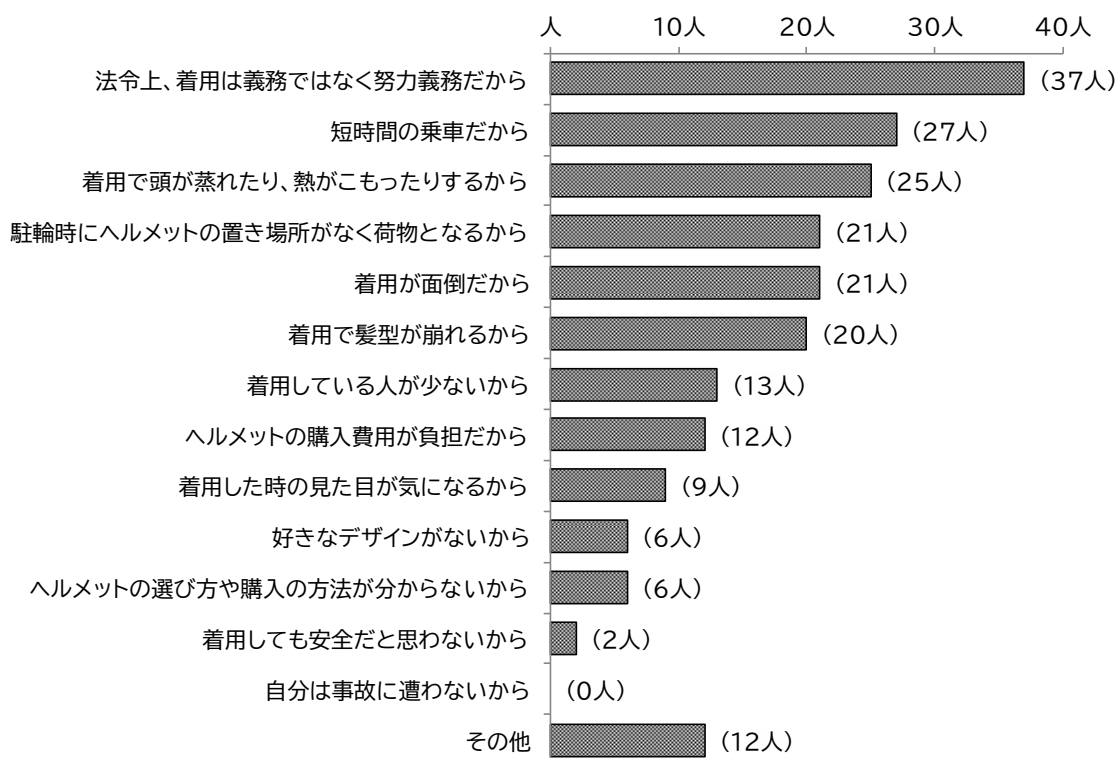
問2 あなたはどれぐらいの頻度で自転車を利用しますか。勤務先等での共有自転車やレンタサイクルなど、ご自身の自転車以外の利用も含めてご回答ください。n=82



問3 あなたは自転車利用時に、自転車ヘルメットを着用していますか。n=65



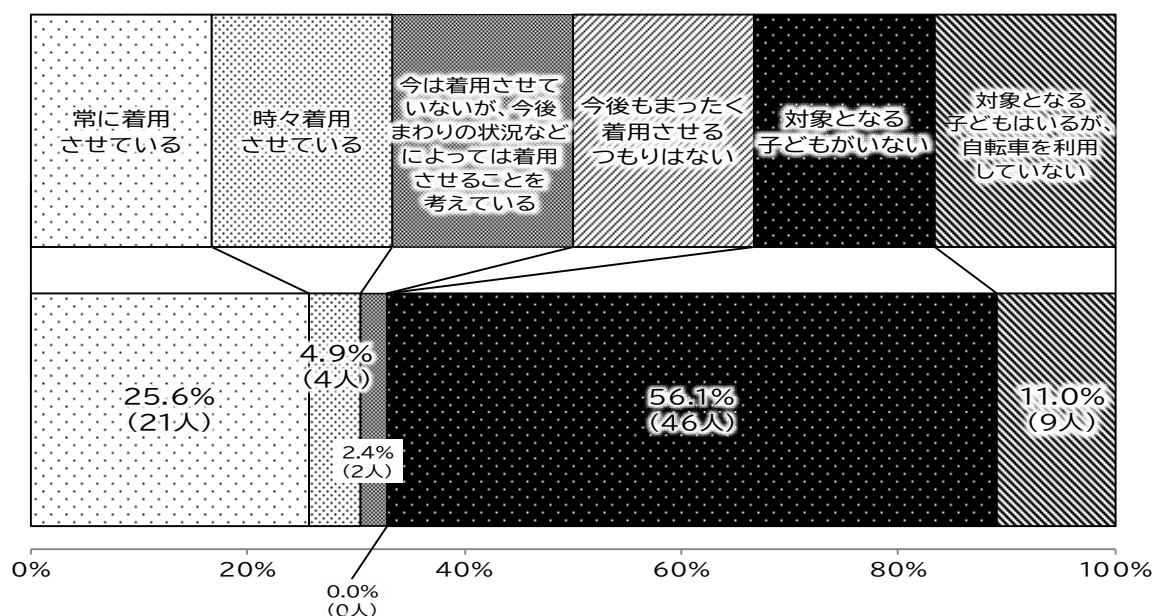
問4 あなたが自転車利用時にヘルメットを着用していない理由は何ですか。(複数回答可) n=61



【その他・主な記載内容】

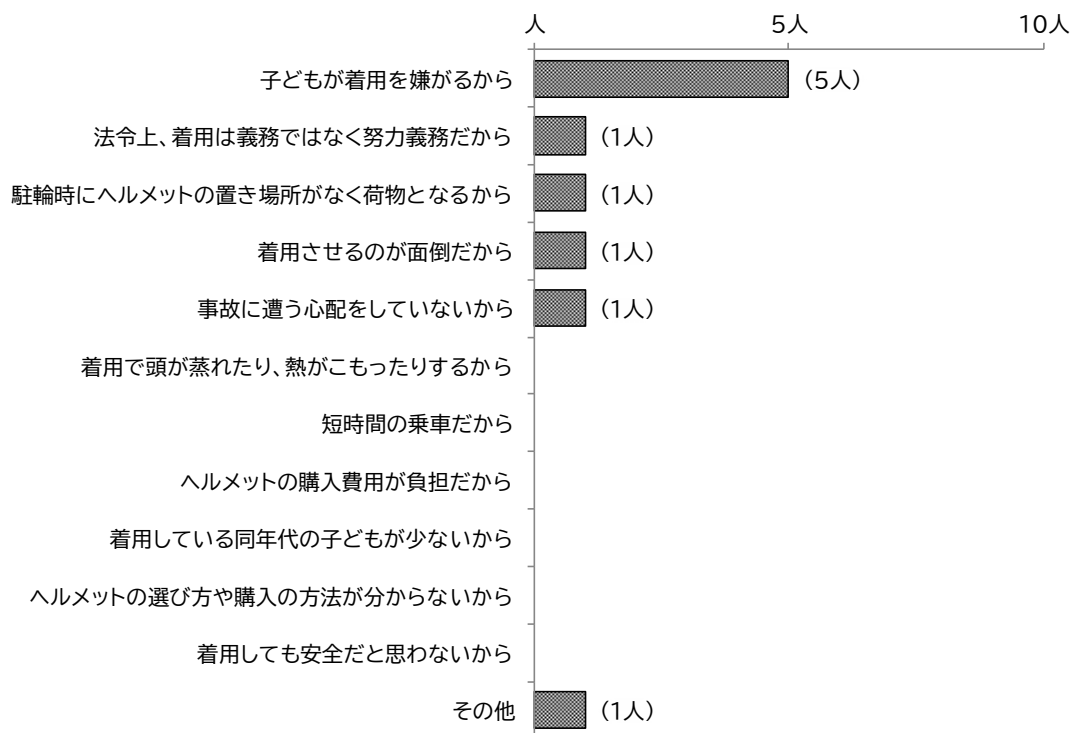
- ・スピードを出して乗らないから。
- ・健康上の理由で着用できない。
- ・購入を検討しているが、忙しくて後回しになっている。
- など

問5 13歳未満のご家族についてお伺いします。あなたは、13歳未満のお子様の自転車利用中にヘルメットを着用させていますか。（幼児用座席での乗車も含みます。）
 なお、13歳未満のお子様が2人以上いらっしゃる場合は、年長のお子様についてお答えください。n=82

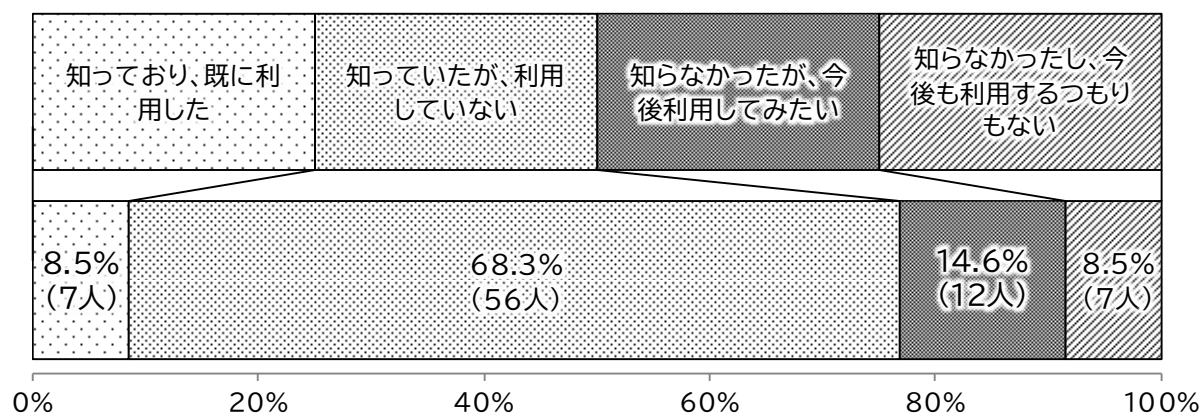


（問5で「時々着用させている」、「今は着用させていないが、今後まわりの状況によっては着用させることを考えている」、「今後もまったく着用させるつもりはない」を回答された方にお伺いします。）

問6 あなたが、お子様の自転車利用時にヘルメットを着用させていない理由は何ですか。（複数選択可）n=6



問7 荒川区民は区内の自転車店などで、自転車用ヘルメットを2,000円引きで購入できる制度があることを知っていましたか。n=82

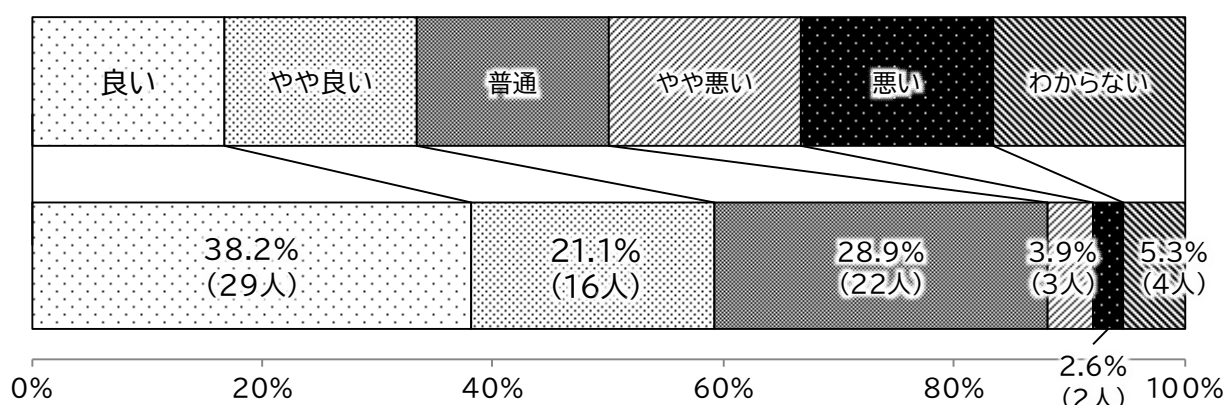


職員対応・接遇について

荒川区では、区民の皆さまに親しまれ、満足いただける職員対応・接遇マナーの向上を目指しております。そのため、皆さまから見た職員への印象等を把握し、より良い職員対応を目指して改善していくとともに、今後の職員の人材育成を適正に行うため、今回、アンケート調査を実施いたします。

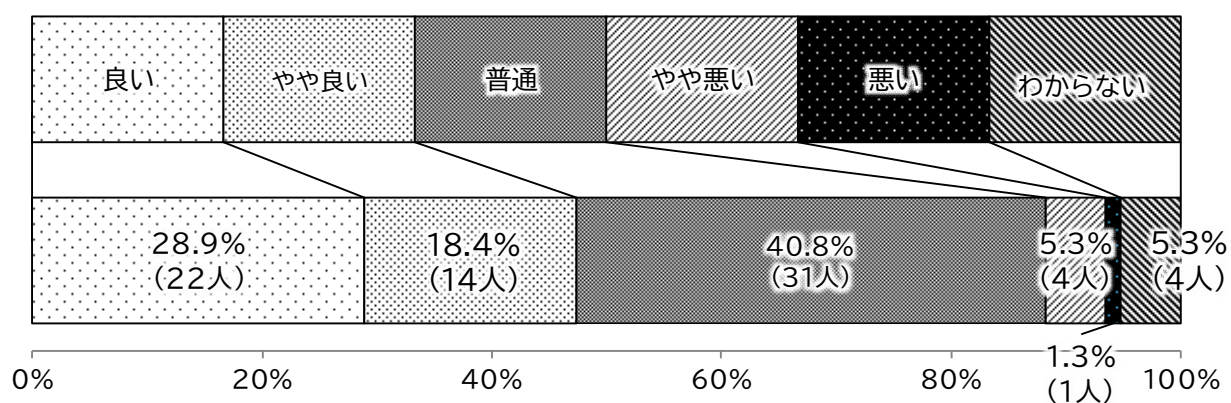
問1 区役所など区施設において、職員の窓口等での対応について印象はいかがですか。

n=76

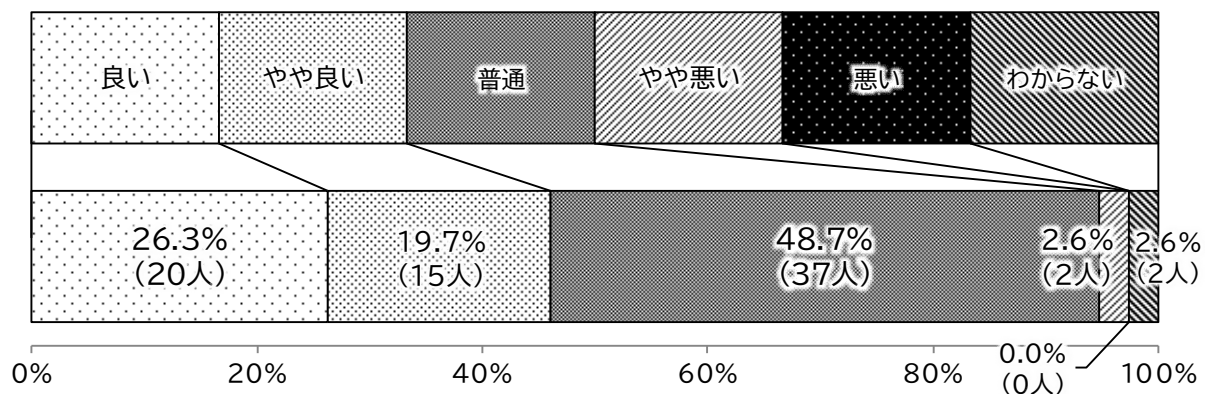


問2 職員の窓口等での個別の事項についてお伺いします。 n=76

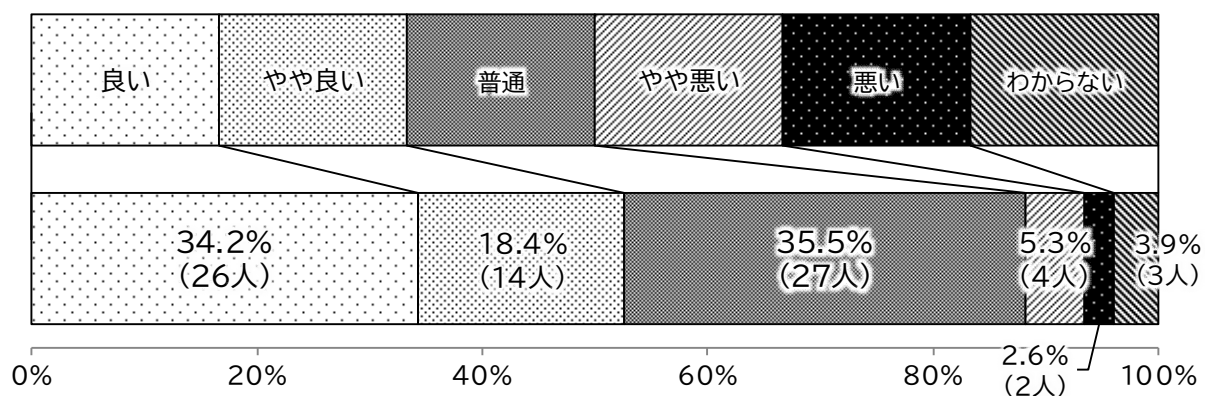
① 職員からの声かけ、あいさつ



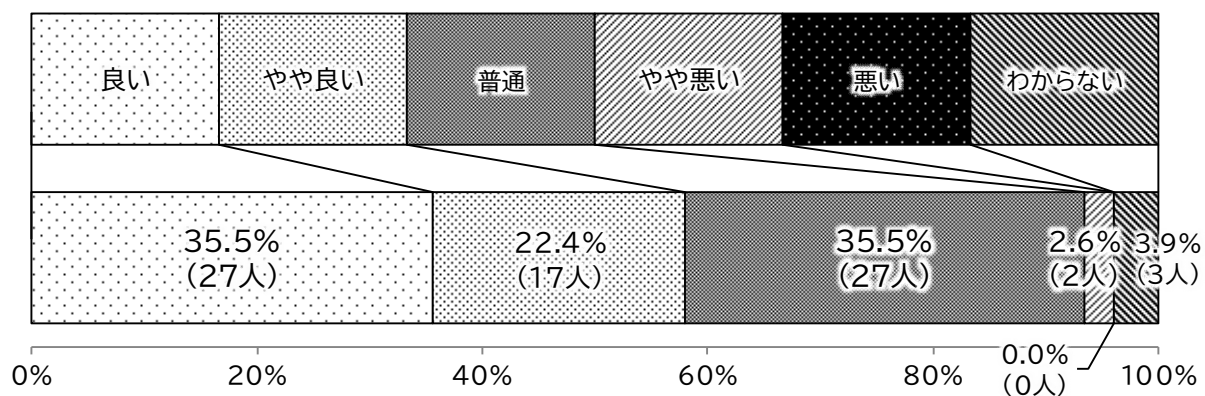
② 職員の身だしなみ・服装



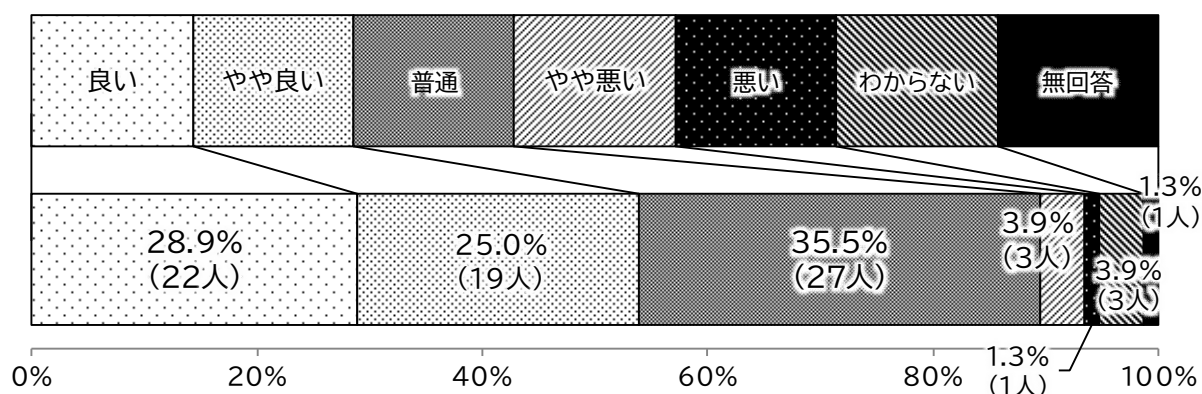
③ 職員の話聞く姿勢・態度



④ 職員の言葉づかい



⑤ 説明の分かりやすさ



問3 職員の窓口等での対応について、ご意見等ございましたら記入ください。(自由記入)

※主な意見

良い

- ・ 成人した子どもが急に心身の不調を抱えてしまい、相談、扶養など、区役所職員さんがとても親身に傾聴してくださいました。保健師さんや精神科医のカウンセリングにも迅速丁寧に連携してくださり大変助かり救われました。また、本日、ふらっとにつぼりにおいても印鑑証明などの手続きでゆっくりと丁寧に対応してくださり、気持ちよく手続きできました。ありがとうございました。(50代)
- ・ 第一子出産前に、保育園のことや産まれた後の手続きについて、教えてもらいに伺いました。HPを見ただけでは理解できなかったですが、直接お話を聞くととてもわかりやすく、丁寧に教えてくださいました。また、お腹が大きい私を気遣うお声がけもいただき、とても嬉しかったです。(30代)
- ・ 窓口ではありませんが、庁舎案内図を見ていたらどこかお探しですかと声をかけてくれた女性の職員がいました。積極的に声かけし聞きに来てくれるのはありがたいと感じました。(30代)

良くない

- ・ とても丁寧に対応してくださる方もいらっしゃいますが、ほとんどの方が臨機応変な対応ができず、わからないところを質問しても同じことを繰り返すばかり、ただただ、こなしているだけだと感じます。(40代)
- ・ ほとんどの方は問題ないと感じますか、黒ワイシャツはダメでしょう。今時着ないですよ、街のチンピラの様でイラッとします。職員でも通路の真ん中を肩怒らせて歩くのは「？」ですね。(60代)
- ・ 聞きたいことがあり窓口に行ったときに、なかなか職員が出てきてくれない。当日、担当割りがあるのかはわかりませんが、手が空いているように見える職員の方が、こちらを見ていないのか、見ないようにしているのかわかりませんが、利用者からすると暇そうにしているのに、なんで出てこないの？と思ってしまいます。(50代)

要望

- ・ なるべく窓口に出向く回数が少なくなる配慮を徹底してほしい。(50代)
- ・ できれば、他部署の仕事（業務）を細かく理解されているとあちこち窓口廻りをせずすむと思います。業務別マニュアルでもあれば良いかもしれません。(70代)
- ・ 私服も増えた為、誰に声をかけて良いのかわからない事があります。面倒かと思いますが、ネームプレートや首から下げているIDカードより、何に対応されている方かわかる物(腕章等)を見やすく身に付けていただけると嬉しいです。(40代)

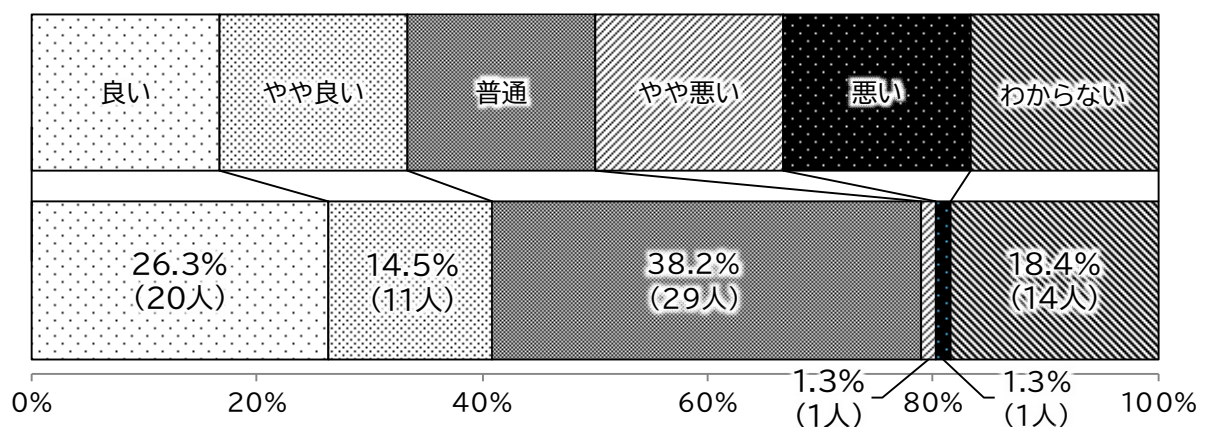
場合による

- ・ 人による。すごく丁寧な方もいれば、忙しいのかイライラしている方もいる。利用する側としては「今日の人はずレ/当たりだったな」と思うほど。ただ単に言い方がクールなだけならいいが、明らかに説明が足りない場合があるし、人によっては質問することを萎縮してしまうこともあると思う。対応の均一化が必要。一般のサービス業なら社内/社外の顧客からの対応品質評価を個人業績に反映しているし、職員にもそういった「対応を頑張る理由」があれば更に良くなるのではないかと思った。(30代)
- ・ 対応する方によってまちまちです。(50代)

その他

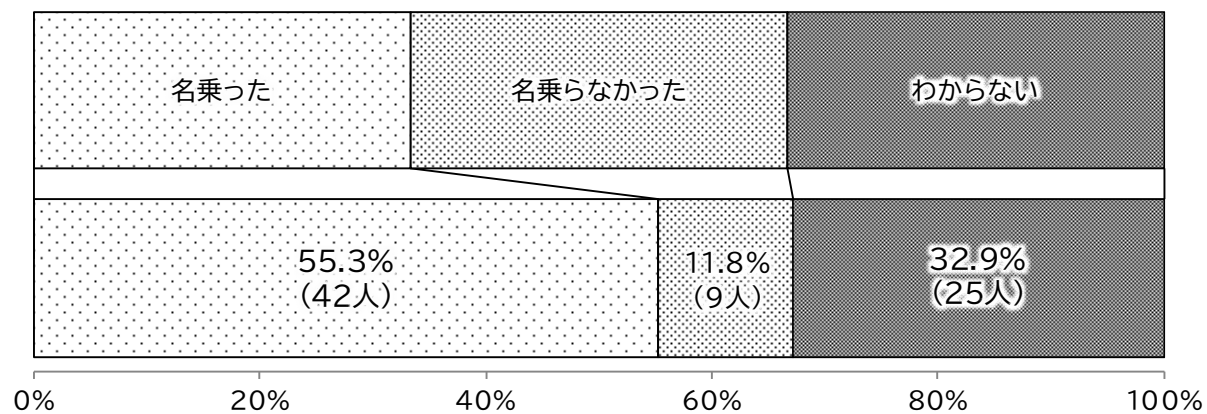
- ・ おおむね気になるようなことは有りません。必要なコミュニケーションが的確に行えればよいので、対応について過度に気にする必要はありません。(70代)
- ・ 職員とまとめると、可もなく不可もなくといった普通に対応いただいた印象です。(30代)

問4 職員の電話対応について印象はいかがですか。 n=76

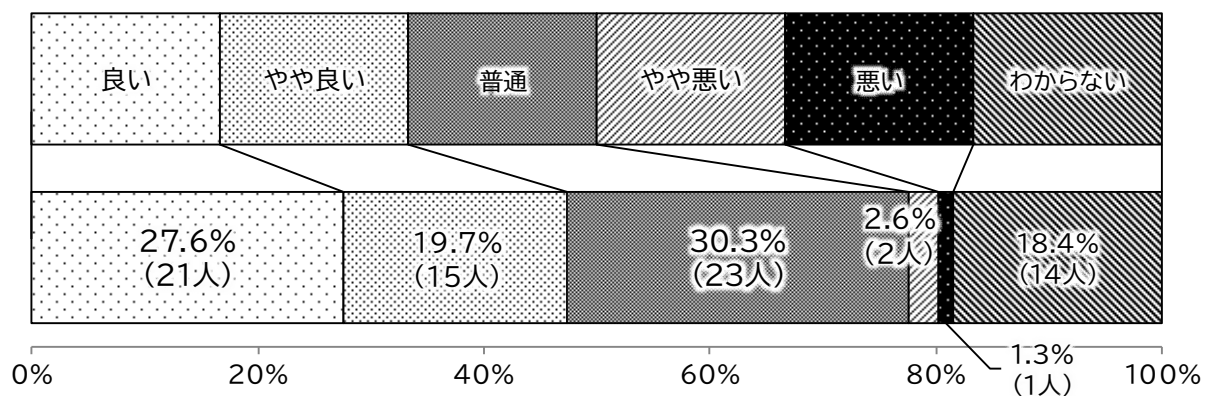


問5 職員の電話応対での個別の事項についてお伺いします。 n = 76

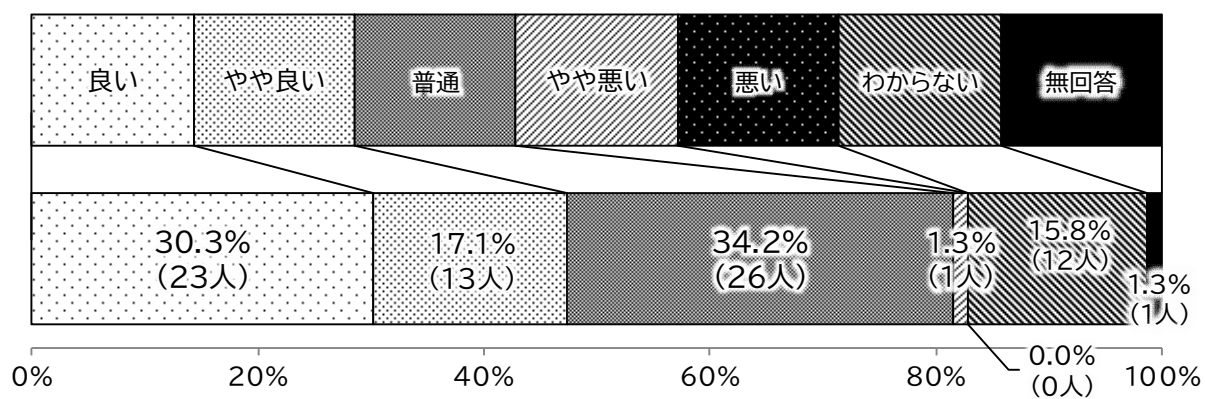
① 職員が所属と名前を名乗るか。



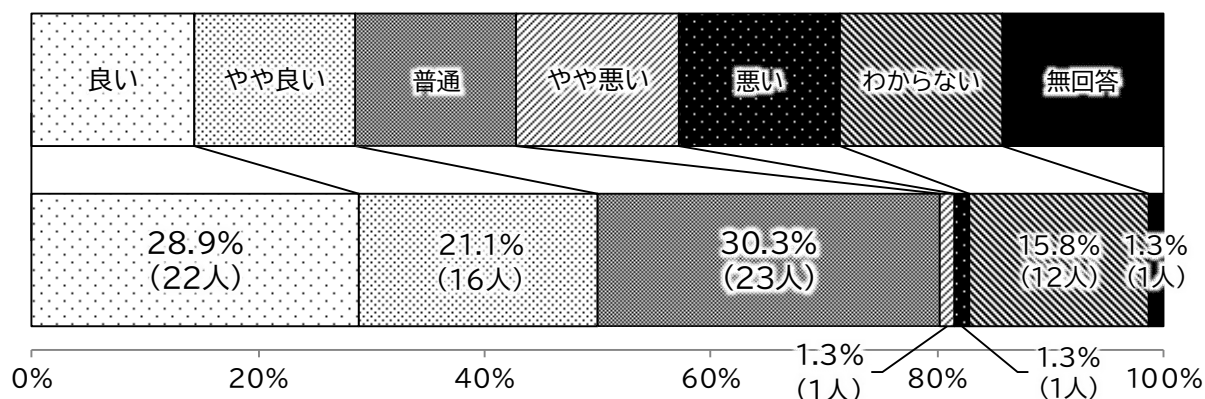
② 職員の電話マナー（あいさつ、先に切らない等）



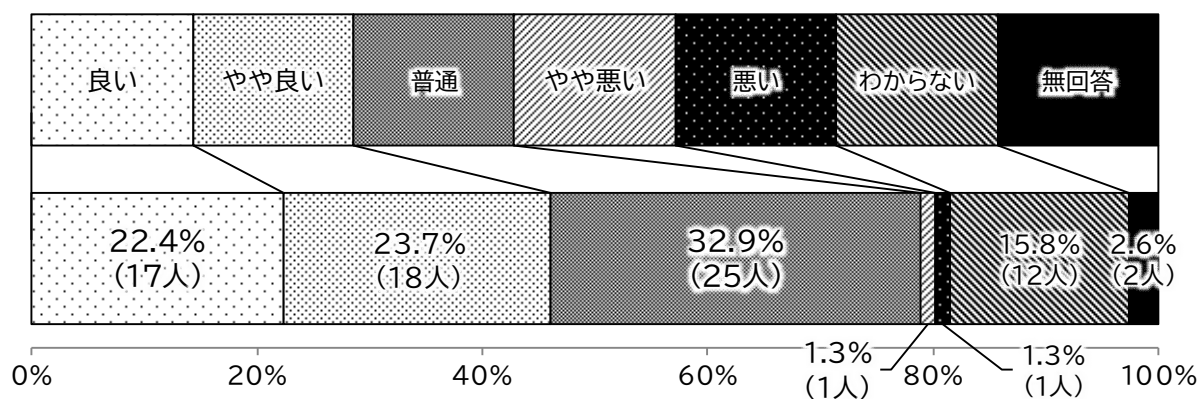
③ 職員の言葉づかい



④ 職員の話を聴く姿勢



⑤ 説明のわかりやすさ



問6 職員の電話応対について、ご意見等ございましたら記入ください。(自由記入)

※主な意見

良い

- ・ 私が聞き取りにくく、何度も聞き返しても丁寧に言って下さいました。(70代)
- ・ 保育園と仕事の件で相談に乗っていただいた。色々な方向から提案していただき、今でも仕事を続けることができている、お名前は忘れてしまったが、とても感謝しています。(30代)
- ・ 仕事柄よく荒川区役所に電話をかけている。区役所に電話をかけた際に対応してくださる女性の電話交換の方はとても対応が良い。電話で待たされる時があるがその際も忙しいにも関わらず、丁寧さは変わらない。(20代)
- ・ 問い合わせした際、対応方法についての説明が非常に簡潔でわかりやすかったです。(30代)

良くない

- ・ 最初と最後に名乗ってほしい。こちらからお名前を聞いても「なぜ？」とか「なにか？」ではなく、こちらも名乗っているので、きちんと伝えてほしい。(50代)
- ・ 聞き取りにくく、対応が雑で態度が大きいと感じることがあった。(20代)
- ・ 質問したが間違った回答をされたことがありました。マナーや言葉遣いは丁寧な方が多く感謝しているのですが、制度やシステムの知識レベルを全体的に底上げたほうがいいのでは？と思うことがあります。(30代)

要望

- ・ 担当の職員が不在で、代わりの方の対応が悪かったのですが、引き継ぎなどの対応もきちんと出来たらいいなあと思いました。職員足りているのか不安になりました。(40代)
- ・ 何かがあって電話が殺到する際は、自動音声など IT 技術を活用しても良い。(50代)
- ・ 子育て関連の課からお電話をいただいた際、開口一番、「〇〇さんのお電話でしょうか？」と仰る方がおられましたが、まずは自分を先に名乗っていただくほうがスマートかと思っています。例「荒川区役所〇〇課の〇〇ですが、〇〇さんのお電話でお間違い無いでしょうか？」等。詐欺電話も多い中、見知らぬ番号は「一体誰からだろう？」思いながら出るので、再徹底いただければ幸いです。よろしく願いいたします。(30代)

場合による

- ・ 担当部署によって、感じが良く聞き取りやすい時と、聞き取りにくいときがあります。(50代)

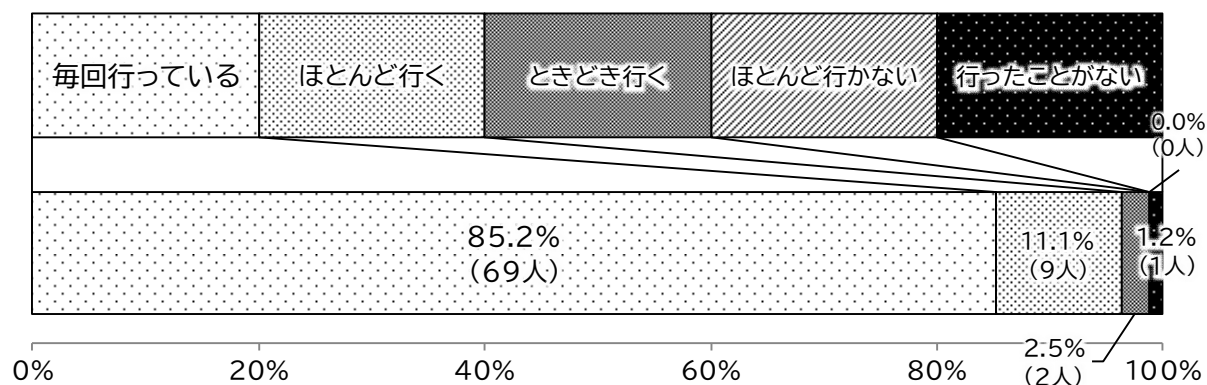
その他

- ・ 印象が悪かったら記憶に残っていると思うので、問題ないと思います。(60代)
- ・ 施設予約の件で問い合わせをしました。特に悪い印象はありません。訊いたことに対しては、親切に対応いただきましたが、訊かないと答えがでない感じでした。代替案を教えてくれる訳ではなく、訊いた事にのみ、回答してくれる。(50代)
- ・ 可もなく不可もないが、とりわけ親切に対応してもらった経験がないのは残念。(70代)

投票率向上や若年層のための選挙啓発について

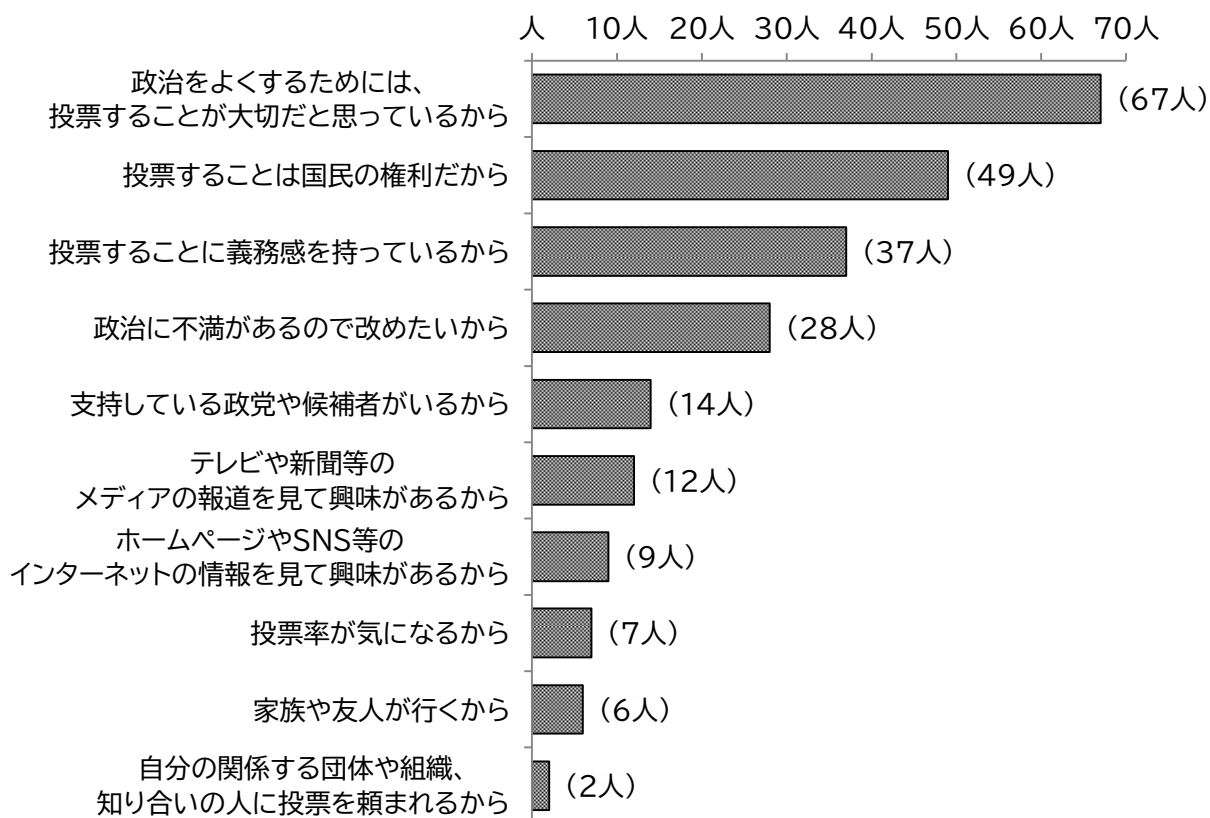
有権者への選挙への監視や投票行動等を把握し、今後の選挙における投票率向上や若年層への選挙啓発の取組の参考にするため、アンケート調査を実施します。

問1 あなたは、投票に行っていますか。n=81



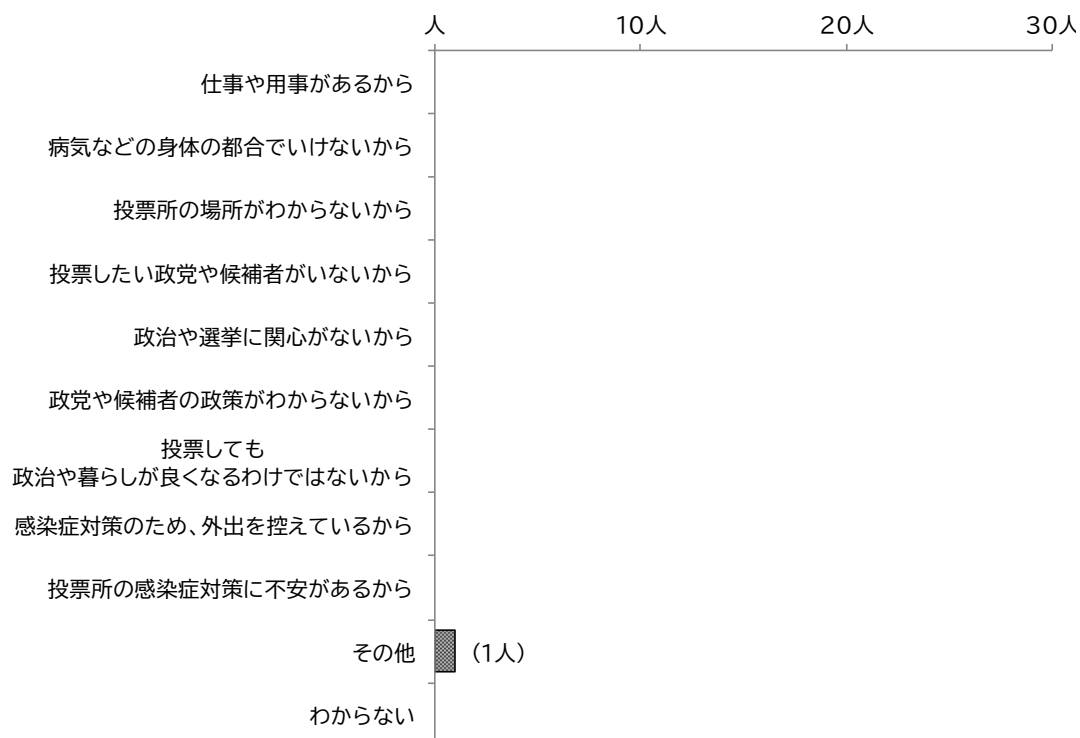
(問1で「毎回行っている」、「ほとんど行く」、「ときどき行く」とお答えの方にお伺いします。)

問1-1 あなたが投票に行く理由は何ですか？(複数回答可) n=80

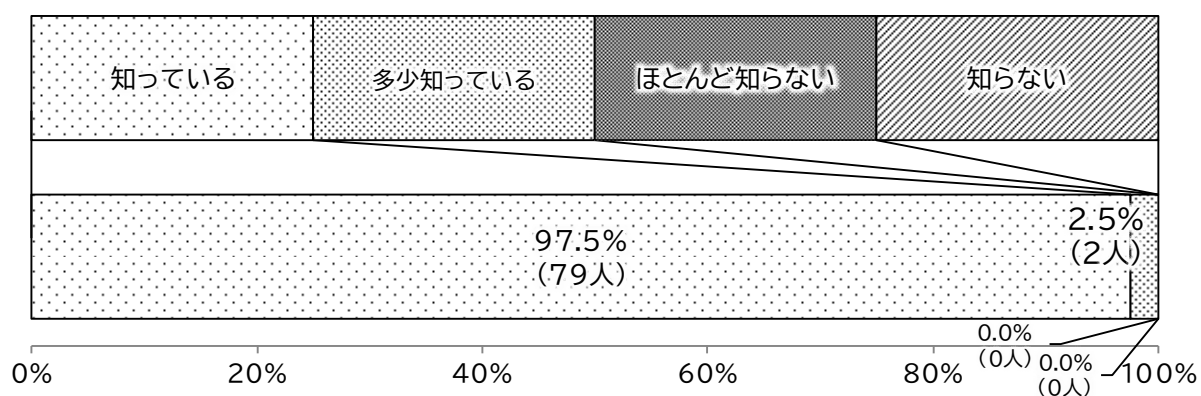


(問1で「ほとんど行かない」、「行ったことがない」とお答えの方にお伺いします。)

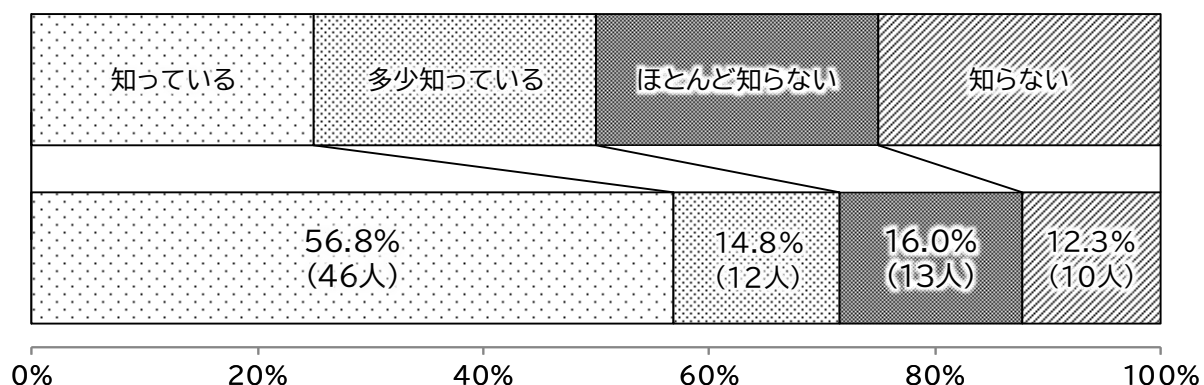
問1-2 あなたが投票に行かない理由は何ですか？(複数回答可) n=1



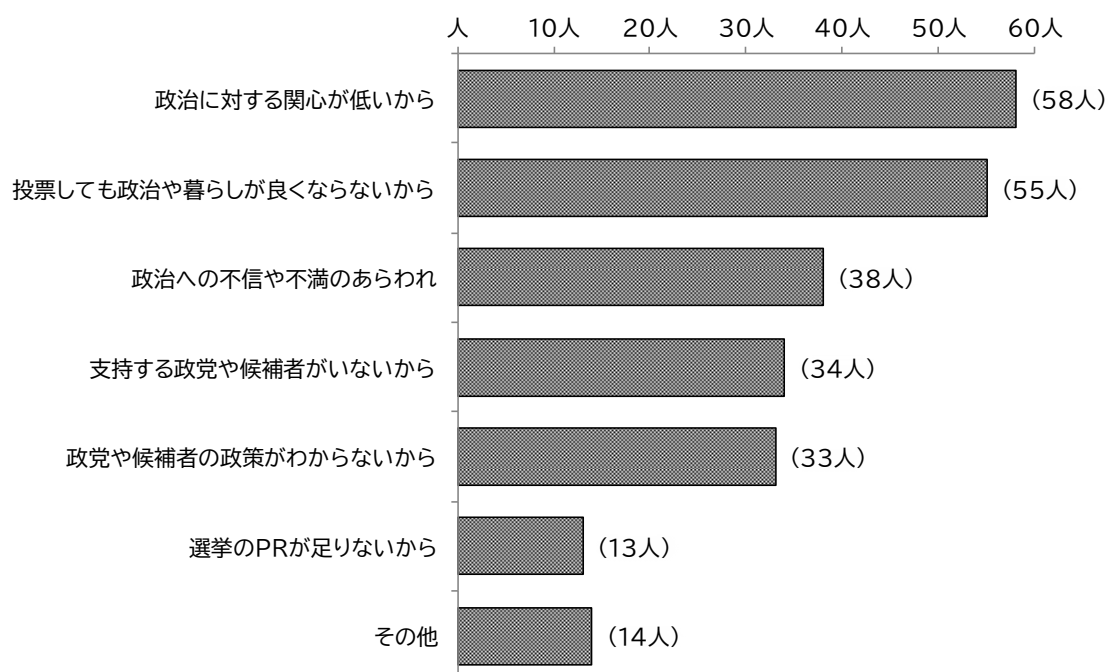
問2 あなたは、投票日当日に投票へ行けない方のための「期日前投票制度」をご存知ですか。 n=81



問3 あなたは、出張や旅行などで他の市区町村に滞在している場合やけがで病院に入院している場合でも投票できる「不在者投票制度」をご存知ですか？ n=81



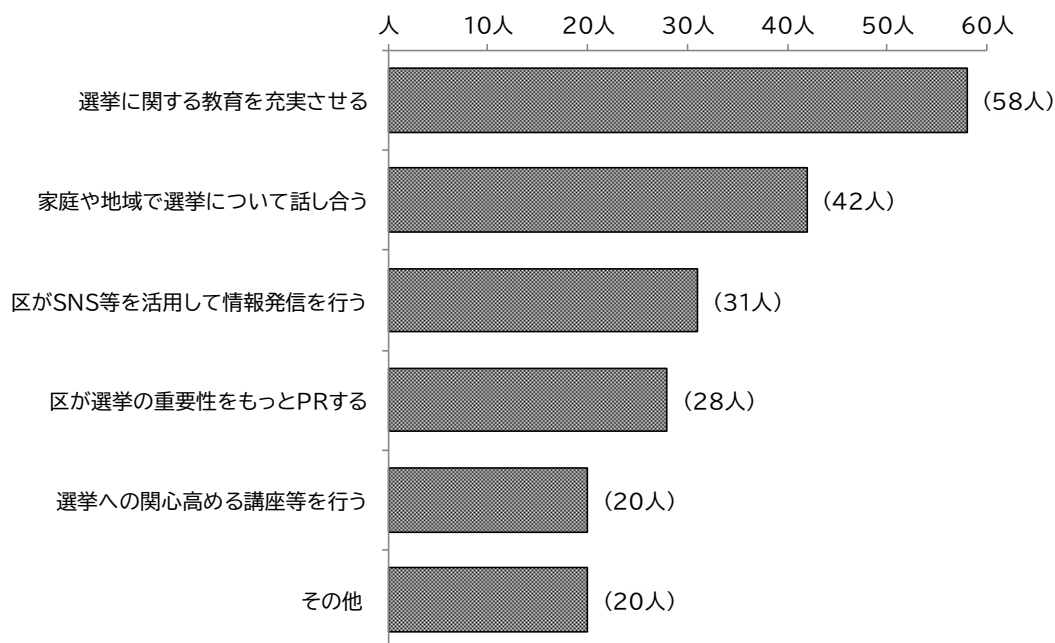
問4 選挙の投票率が低いことについて、その原因として考えられることは何だと思えますか？（複数回答可） n=81



【その他・主な記載内容】

- ・ 若年層の益になる公約、施策があまりないから。
- ・ 立候補者が若くても当選するのは年配の方ばかりだから。
- ・ 一人が投票しても状況は変わらないというあきらめがあるから。
- ・ 投票に行くのが面倒だから、ウェブ投票等ができないから。 など

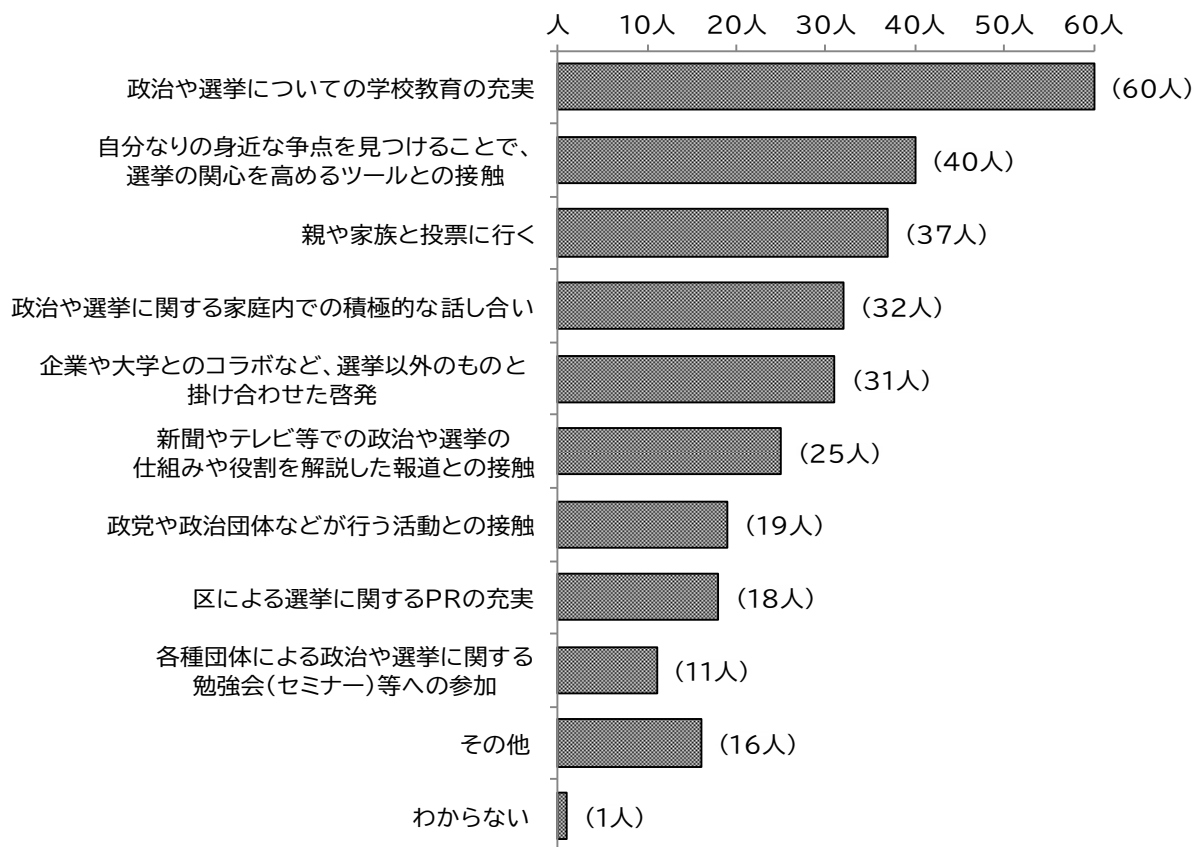
問5 選挙への関心を高め、投票率の向上を図るためにはどのようにすればよいと思いますか？（複数回答可） n=81



【その他・主な記載内容】

- ・ 期日前投票所の場所を増やすか、駅の中や大きなスーパー等、人が多く集まる場所にする。
- ・ インターネット投票を解禁する。
- ・ 町屋駅前や三ノ輪電停などでティッシュとビラ配り。
- ・ 生活に直結していて効果が見える仕組みになっているという実感が湧くような啓発を子どもの時から行う。
- ・ 政治に関心を持ち行動することが普通であるという雰囲気を学校教育で作り上げる。
- ・ 同じ人だけが投票していると状況が変わらないということの周知。
- ・ 「選挙に行ったら抽選番号がもらえて、後日抽選で当たりが出る」のような選挙に行くメリットがあるような仕組みをつくる。
- ・ 投票の記録が残って、それが何らかの形で還元される（ポイントが溜まったり、何らかの優遇やサービスが受けられる）ようにする。
- ・ 候補者が具体的に実現できることを詳細にPRする。
- ・ 政党に政策の具体化像を示すことを義務付ける。
- ・ 中立な機関が、各政党の主張を具体化し、生活にどのような影響があるのかを示す。
など

問6 全体の投票率と比べると若年層の投票率は低い傾向にあります。今後、若年層の政治や選挙に関する意識を高めるためにはどのようにしたらよいと思いますか？
(複数回答可) n=81



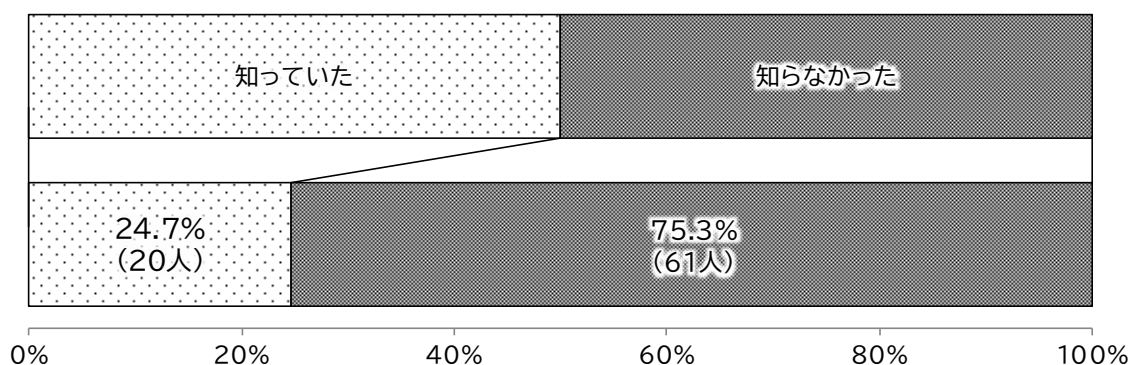
【その他・主な記載内容】

- ・ 学校で投票する所が多いと思うので、体育館での無料のステージ（落語や楽器演奏など）を実施する。
- ・ 投票所の係の人がご年配ばかり。若い人が入りにくい雰囲気（若い人がくる場所じゃないと思われる雰囲気）がある。若い方を増やした方がいい。
- ・ 学校に投票箱を置く。
- ・ ネットで投票できるようにする。
- ・ 投票でポイントがたまるようにする。
- ・ 投票済証を可愛くする、地元の商店で割引したりなどのインセンティブをつくる。
- ・ 若者にも積極的に立候補してもらう。
- ・ 若者にどんな政治をしてほしいか、どんな施策に期待するかなど生の声を聞く。
- ・ 投票することは、若者自身が国を変えられる重要な機会であること、カッコいいことという印象を与える。
- ・ 浮遊層の若者が投票することで当選するメンバーが変わり、今の状況が変わるということをアピールする。

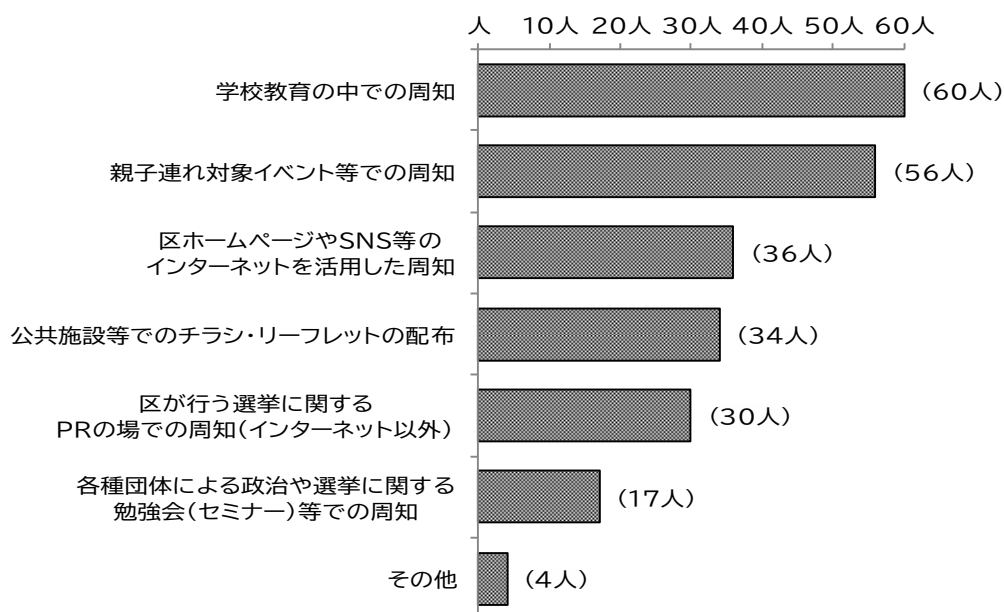
など

問7 平成28年6月より、一緒に投票所に入る事ができる子どもの範囲が、それまでの幼児から、18歳未満の者に拡大されました。総務省の調査では、子どもの頃に有権者と一緒に投票所に行ったことのある人は、その後投票に行く割合が高いという結果が出ています。

一緒に投票所に入ることがけきる子どもの範囲が拡大されたことは知っていましたか？ n=81



問8 子どもの頃に有権者と一緒に投票所に行ったことのある人は、その後投票に行く割合が高いという結果を踏まえて、このことを多くの人に知ってもらうためには、どのように周知していけばよいとおもいますか？（複数回答可） n=81



【その他・主な記載内容】

- ・ ありとあらゆる場所でのPR活動。
- ・ 子どもを投票所に帯同させようがさせまいが、親が投票に行く家庭の子どもは有権者になったときも行く割合が高いのではと思うので、上記を周知させる必要性をあまり感じない。

など

問9 子どもたちが将来の有権者になった時の投票行動に結びつけるために、今行うべき効果的な方法は何だと思いますか？ご意見をお聞かせください。(自由記入)

※主な意見

学校教育

- ・ 学校で選挙や政治に対する教育を充実させて、若い頃から関心を高める施策を積極的に行ってほしいと思います。(60代)
- ・ 学校現場で、ゲームをする(条件をつける、財政はこれぐらいある、市民のうち何%が高齢者、出生率はどれくらいなど)。自分だったらこんなことをマニフェストに掲げるといふのを考えさせる。(30代)
- ・ 選挙に行くことが当たり前で自分たちの生活に直結しているのだという学校教育が必要。(40代)
- ・ 学校教育の中で模擬投票やディベートを積極的に取り入れ、意見や考えを言葉として発信する力と、異なる意見に耳を傾ける力を養う。そのような取り組みを持続的に続けることで、多様な意見が出る選挙にも興味をもつようになると考えます。(30代)

家庭での養育

- ・ 小さい頃に選挙があると親と一緒にいくことが当たり前でした。大人になり選挙権を得た時も家族で一緒に行っていたので、とても身近に感じていました。身近にいる家族が一緒になって行くと、行くことが当たり前という感覚になるのではないかと思います。(30)
- ・ 子ども達の親の投票率を上げることがいま1番行いうべきことだと思う。子は親を見て育つ。(30代)

選挙の周知

- ・ 台湾などの投票率が高い国の事例などを知ること、見栄えのいい投票済証で SNS でアピールしてもらう。(40代)
- ・ 選挙前の選挙公報を子どもにも分かりやすく配布し、学校で一緒に考えたり家庭でも話し合える機会を作る。(30代)
- ・ インターネットまたは SNS などを活用し選挙をもっと身近なもの、若者でも振れやすいものにしていくこと。(50代)

選挙の意義を伝える

- ・ 投票することで政治が変わる具体例を示すこと。既に若年層の投票率が低い現実があるのは、諦めが何よりも大きいと思う。質の高い若手の立候補者が現れ、当選してこそ政治に期待が持てる。(60代)
- ・ 税の勉強など、自分に関わることから教えて選挙に行かないと将来困ることになるという身近な話題から興味を持ってもらうことが必要だと思います。(20代)
- ・ 選挙に投票に行くことで、自分がどう参加できるのかなど、政治に対する教育を身近

に感じやすい方法で伝えること。また、政治に興味を持てるよう、希望を持てる政治がまず必要だと思います。(40代)

- ・ 投票することで何が得られるのか、どう変わるのか、費用対効果ではないが、行動に伴って起こる自身へのメリットのようなものをわかりやすく伝えるべき。(30代)
- ・ 日常生活において、何らかの形で政治がからんでいることを認識してもらえようにする。(70代)

啓発イベント

- ・ 各家庭での子どもへの教育のため、大人への選挙の理解促進のための機会を作る（きっかけとして区で配布できるものがあればお土産的なものがあるイベントの開催）。(30代)
- ・ 子ども達と各政党代表者との対談を行う（親も観覧者側で参加してもらい子どもが意見している場を見ることで、今度一緒に選挙に行ってみようかとなる可能性があるのではないか）。(30代)

投票特典の付与

- ・ 投票することで、地域限定の SNS スタンプを QR コードで取り込めることや、地域の飲食店や店舗の協力を促し、割引券の配布などを行うことで、地域の消費も見込めるかと思われます。(50代)
- ・ 目先のインセンティブが一番投票に繋がります。投票済票があら坊あらみいでかわいいとかそんな程度でいいので。(30代)

若者向けの政策

- ・ 成功体験が必要だと思う。現在の政治に期待できないことが投票率に如実に表れている、投票率をあげなければいけないが、若者が投票しても変わらないと考えているうちは難しいだろう。若者向けの政策を出すしかないのではないかと。(20代)
- ・ 若者向けの政策の充実。現状は人数比率でそもそも高齢者が多いため、若者世代のことを考えた政策が少ない。議員の定年制度を導入するなどして若い議員を増やす。(40代)

その他

- ・ 我が家では、子どもたちを投票所の入口で待たせて、親がかわるがわるで投票してきましたが、いざ、子どもたちが選挙権を持ったとき、彼らは最初に一回だけ投票に行き、あとは「自分が一人投票しても情勢は変わらない」と諦めて投票に行っていない。どれだけ固定票（特定政党支持の人たちの票など）があり、浮遊層がはいるとどれだけシェアが変わるのかなど、数字で見せる方法はどうでしょうか。(50代)
- ・ 自分の投票が政策に反映していると身近に感じさせるため、選挙で公約した事柄の達成状況を HP などに掲載する。(50代)

(3) あらかわ・Eモニター掲示板に投稿された主な意見要旨（一部抜粋）

掲示板のテーマ	設置期間	投稿数
フリーテーマ	令和5年5月23日～令和6年3月31日	344

1 荒川区自転車交通マナーについて

投稿要旨	荒川区は自転車使用率が高い区であると思うが、自転車のマナーが守られておらず、いつ自転車と歩行者の事故が発生するか分からない。区として、自転車のマナーを徹底してほしい。
[他のモニターからの投稿] ■注意看板があるにもかかわらず、狭い歩道でスピードを出して走行する自転車が多い。ベビーカーを押して歩くのが怖い。 ■マナーは難しい。自転車乗車中は歩行者を邪魔に感じるが、歩行中は自転車の無神経さを感じる。それぞれの状況によって自分本位な考え方になっているような気がする。お互いを思いやりながら歩いたり自転車に乗ったりしていきたい。皆が同様の心をもって生活すれば、心豊かな気持ちの良い下町になるのではないかな。 ■自転車マナーは区に限らず、他の地域でも同じ状態だと思う。どれくらいの方が、道路交通法を理解して乗車しているだろうか。長いスパンで考えて、公教育の場でマナー講習をしたり、啓発運動に取り組んだりしていかなければ、一朝一夕で解決する問題ではないと思う。	

2 歩きたばこについて

投稿要旨	コロナが5類に移行し、マスクを着用しない人が増え、歩きたばこが増えてきた。駅周辺でも吸っている人が多い。取り締まると言っても難しいとは思いますが、個々の意識に任せるしかないのだろうか。
[他のモニターからの投稿] ■路上喫煙禁止地区と記載されていても喫煙している人を見かける。取り締まりや指導をしてほしい。 ■区外から越してきて、荒川区の歩きたばこと路上喫煙の多さに驚いた。ごく自然に歩きたばこをしており、禁止事項という認識がない人に遭遇する。 ■公園で吸っている人もいる。吸う場所がないのかもしれないが、ポイ捨てされた吸い殻を子どもがひろってしまうリスクもあるため、やめてほしい。残念な気持ちになる。 ■通勤者の増加のためなのか、駅へ向かう人の歩きたばこが増えた。個人のモラルなのか、教育の問題なのか・・・。駅周辺の禁煙エリア地域も関係なく喫煙している人もいる。どうにかならないものかと思う。	

3 乳幼児健診について

投稿要旨	1歳半健診を受けたが、子どもの昼寝と重なる15時頃の受診時間に設定されていた。病院の休診時間に合わせているようだが、子どもが可哀想であるため改善してほしいと思う。
[他のモニターからの投稿] ■同感である。機嫌の良い朝に行けたら良いのと思っていた。お昼ご飯を食べさせる時間も変わるし、午後に終わると夕飯の準備まで時間がない。いろいろと時間が選べるといいのになと思う。 ■同感ではあるが、仕方ないことかとも思う。集団での受診と、かかりつけ医の個人での受診を選択できるようになると良いと思う。	

4 電柱の地中化について

投稿要旨	まだまだ電柱が道路にあり、通行の妨げになっている。また、マンション入り口にも電柱が建っており、ペットの糞便のターゲットになっている。飼い主により水がまかれているが、変色していたり、暑い時季などは匂ったりする。飼い主のマナーもあるが、そもそも電柱がなければ良いのではないかと思う。
[他のモニターからの投稿] ■同感である。電柱の地中化は防災側面から見ても大きなメリットがあり、景観も良くなる。電線も下町感があって好きだが、電柱を地中化した方が、メリットは大きいと思う。 ■能登半島沖の地震被害を考えると、電柱をなくしていくことが、これから荒川区が経験するであろう巨大地震での電柱倒壊被害による道路封鎖を少しでも減らし、緊急車両の通行を確保する上で最重要であると考え。区内全ては難しいかもしれないが、基幹道路の電柱を全て地中化して避難道路としての機能を持たせることが重要である。	

5 図書館の返却ポストについて

投稿要旨	日暮里駅に貸出図書の返却ポストがあるが、利用者の多い町屋駅に増設してほしい。図書館はどんどんきれいになり、たくさんの人が利用しているが、駅から少し離れた場所であるため、駅前に返却ポストがあればもっと利用しやすくなると思う。「読書を愛するまち・あらかわ」も、もっと浸透するのではないかな。
[他のモニターからの投稿] ■子どもが読書好きのため、図書館を利用している。仕事をしているため週末に利用するが、用事があるときなどは少し大変に感じている。駅前に返却ポストがあったら大変ありがたい。 ■数年前に日暮里駅に返却ポストが出来て、大変便利になった。ただ、ポストへの返却は本自体が痛むのではないかと心配であり、予約した本の受取のついでに図書館の窓口で直接返却している。	

3 庁舎見学

区立小学校の社会科見学の一環として、区役所の仕事に関心を深めてもらうことを目的に、区役所庁舎と区議会議場の案内と解説を行いました。

・庁舎見学実施状況

	見学月日	学 校 名	児童数
1	6 月 1 日	第四峡田小学校	65 人
2	6 月 6 日	汐入東小学校	90 人
3	6 月 9 日	第六瑞光小学校	22 人
4	6 月 20 日	赤土小学校	111 人
5	6 月 21 日	第二峡田小学校	60 人
6	6 月 22 日	第二瑞光小学校	35 人
7	6 月 23 日	瑞光小学校	92 人
8	6 月 27 日	第七峡田小学校	51 人
9	6 月 29 日	尾久西小学校	72 人
10	7 月 4 日	大門小学校	45 人
11	7 月 19 日	第一日暮里小学校	27 人
12	9 月 20 日	尾久小学校	60 人
13	11 月 1 日	第六日暮里小学校	29 人
14	11 月 14 日	汐入小学校	126 人
15	11 月 20 日	尾久六小学校	51 人
16	1 月 16 日	第五峡田小学校	71 人
合計			1,007 人

4 世論調査

(1) 調査の目的

荒川区政の各分野における区民の意向・要望などを把握し、今後の施策に反映させるための参考資料としています。

(詳細は、冊子「第48回荒川区政世論調査」参照)

(2) 調査の概要

調査の地域	荒川区全域
調査対象	荒川区に居住する満18歳以上の個人3,000人
調査対象の抽出法	住民基本台帳に基づく層化2段階無作為抽出
調査方法	郵送配布、郵送またはインターネットによる回収
調査期間	令和5年8月29日～9月29日
回収数(率)	1,287件(42.9%)

(3) 調査項目

- | | |
|----------------|-------------|
| 1 居住と生活環境 | 5 健康づくり |
| 2 地域とのつながり・暮らし | 6 脱炭素社会に向けて |
| 3 防災対策 | 7 人権意識 |
| 4 防犯対策 | 8 区政への関心と要望 |

(4) 調査結果の概要(抜粋)

- ・図中の「n」は、その設問の回答者数を表しています。
- ・小数点第2位を四捨五入したため、回答率を合計しても100%にならないものもあります。
- ・回答の比率(%)は、その設問の回答者数を基数としたため、複数回答の設問はすべての比率を合計すると100%を超えることがあります。
- ・ライフステージは、以下の定義に従って区分しています。

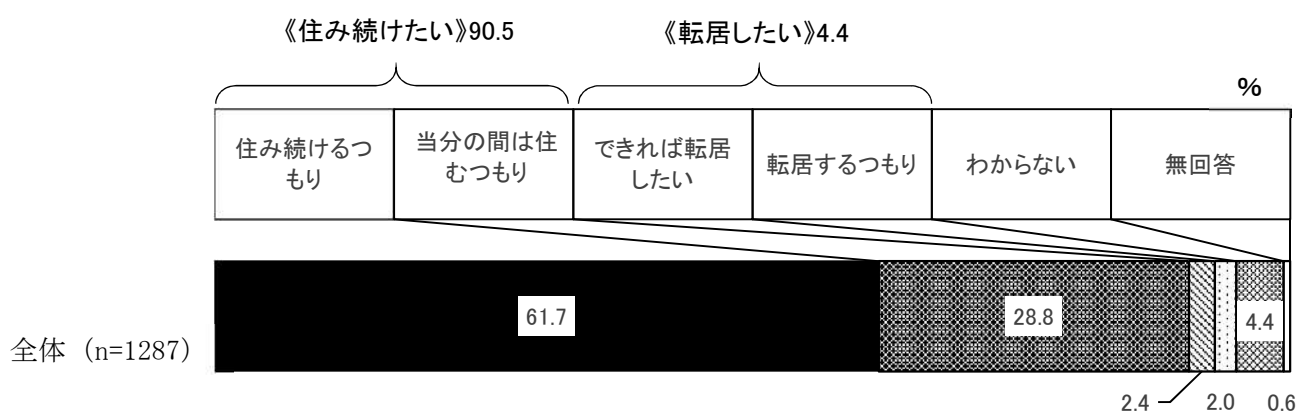
家族形成期	「39歳以下で同居している子どものいない夫婦」または「同居している一番上の子どもが小学校入学前」
家族成長前期	「同居している一番上の子どもが小・中学生」
家族成長後期	「同居している一番上の子どもが高校・大学生」
家族成熟期	「64歳以下で同居している一番上の子どもが学校卒業」
高齢期	「65歳以上で同居している一番上の子どもが学校卒業」または「65歳以上で同居している子どもはいない」
高齢期(一人暮らし)	「65歳以上で一人暮らし」
一人暮らし	「64歳以下で一人暮らし」

(5) 調査結果

1. 居住と生活環境 【継続調査項目】

設問：これからも荒川区にお住まいになりますか。（回答は1つ）

「住み続けるつもり」（61.7%）と「当分の間は住むつもり」（28.8%）を合わせた《住み続けたい》（90.5%）の割合が9割であり、高い割合を示している。



※平成 30 年度調査

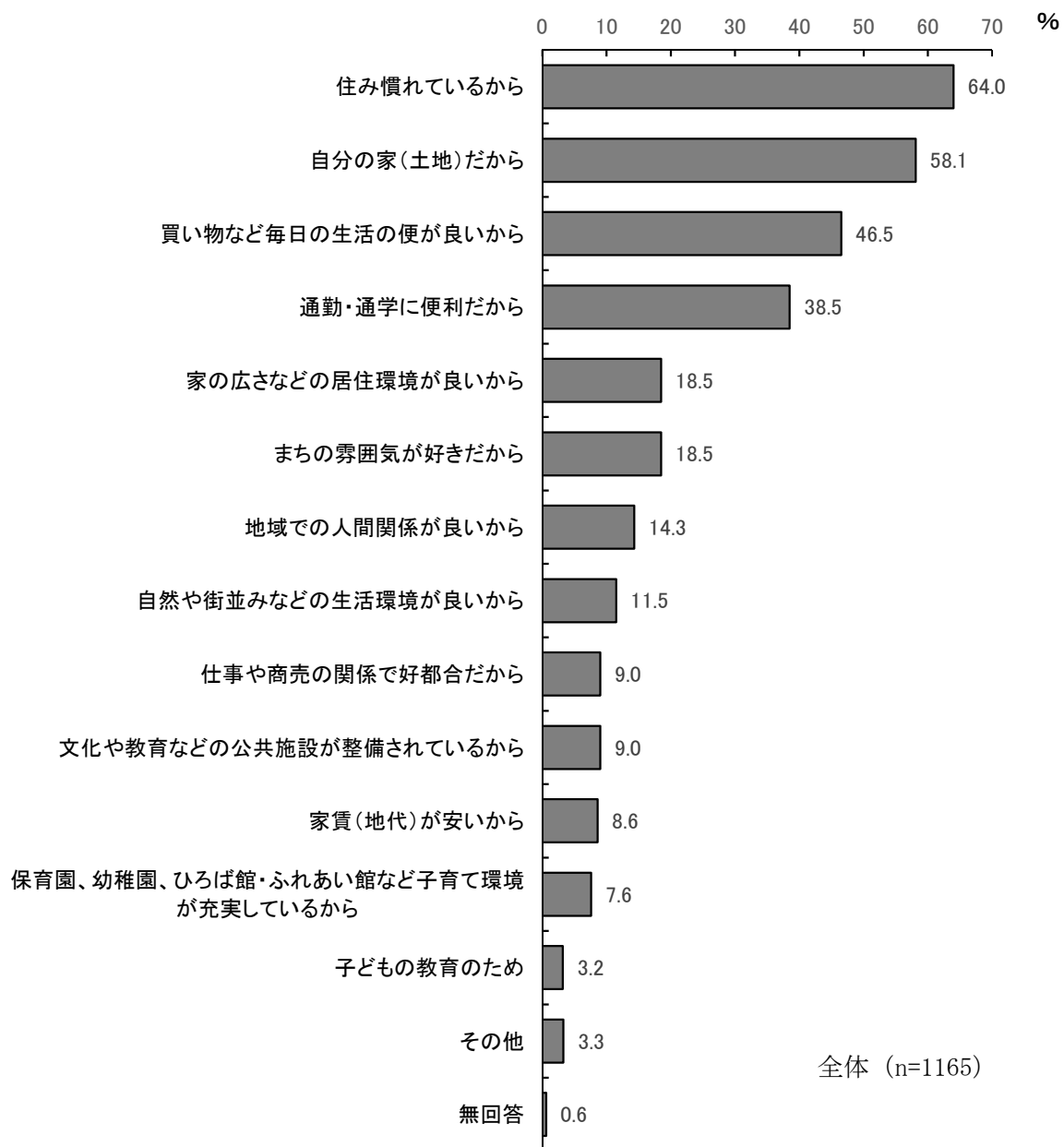
住み続けるつもり	60.8	87.7
当分の間は住むつもり	26.9	
できれば転居したい	3.1	5.7
転居するつもり	2.6	

※平成 25 年度調査

住み続けるつもり	61.3	87.4
当分の間は住むつもり	26.1	
できれば転居したい	3.4	5.5
転居するつもり	2.1	

設問：《住み続けたいとお答えの方に》その主な理由は何ですか。（回答はいくつでも）

「住み慣れているから」（64.0％）が6割半ば近くと最も高く、次いで「自分の家（土地）だから」（58.1％）、「買い物など毎日の生活の便が良いから」（46.5％）、「通勤・通学に便利だから」（38.5％）が比較的高くなっている。



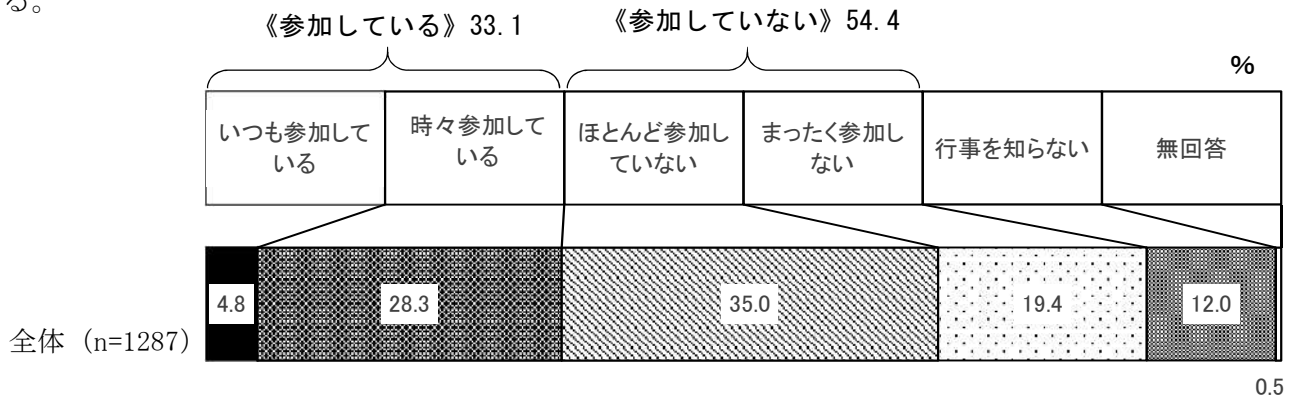
※昨年度調査（上位5項目）

住み慣れているから	63.9
自分の家（土地）だから	56.7
買い物など毎日の生活の便が良いから	47.7
通勤・通学に便利だから	39.4
家の広さなどの居住環境が良いから	17.8

2. 地域とのつながり・暮らし 【各部依頼調査項目】

設問：あなたは、地域の行事や活動に参加していますか。（回答はひとつ）

「いつも参加している」（4.8%）と「時々参加している」（28.3%）を合わせた《参加している》（33.1%）は3割半ば近くとなっている。一方、「ほとんど参加していない」（35.0%）と「まったく参加しない」（19.4%）をあわせた、《参加していない》（54.4%）は5割半ば近くとなっている。

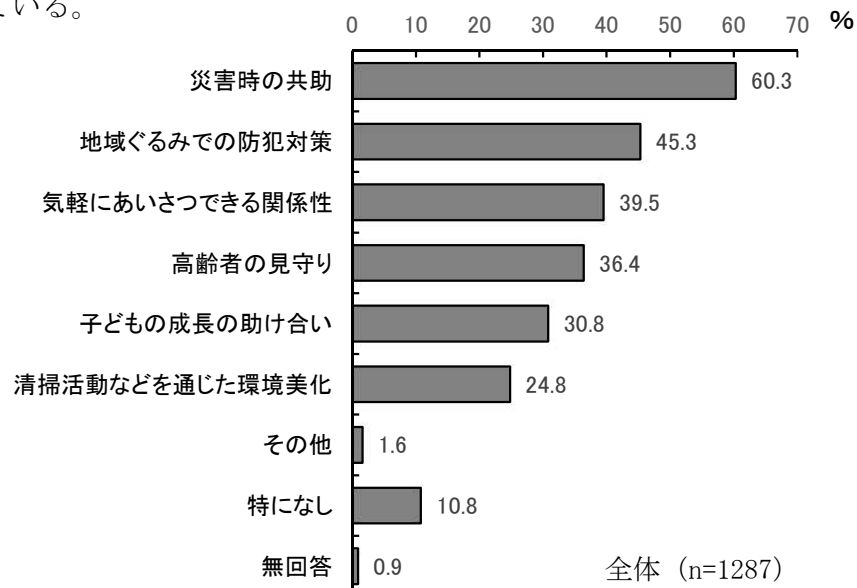


※令和3年度調査

いつも参加している	4.5	30.6
時々参加している	26.1	
ほとんど参加していない	33.0	57.7
まったく参加しない	24.7	

設問：あなたは、町会・自治会をはじめとする地域コミュニティにどのようなことを期待しますか。（回答はいくつでも）

「災害時の共助」（60.3%）が6割と最も高く、次いで「地域ぐるみでの防犯対策」（45.3%）が4割半ばとなっている。

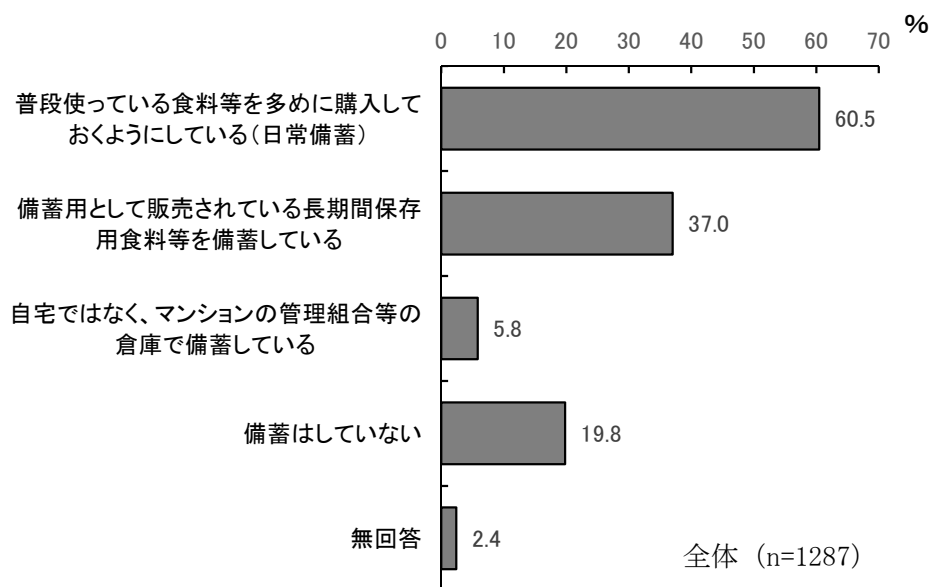


3. 防災対策 【各部依頼調査項目】

設問：災害時に備えた食料や飲料水の備蓄について、どのような取組をしていますか。

（回答は「備蓄をしていない」以外はいくつでも）

「普段使っている食料等を多めに購入しておくようにしている（日常備蓄）」（60.5%）が6割で最も多く、次いで「備蓄用として販売されている長期間保存用食料等を備蓄している」（37.0%）が3割半ばを超えている。



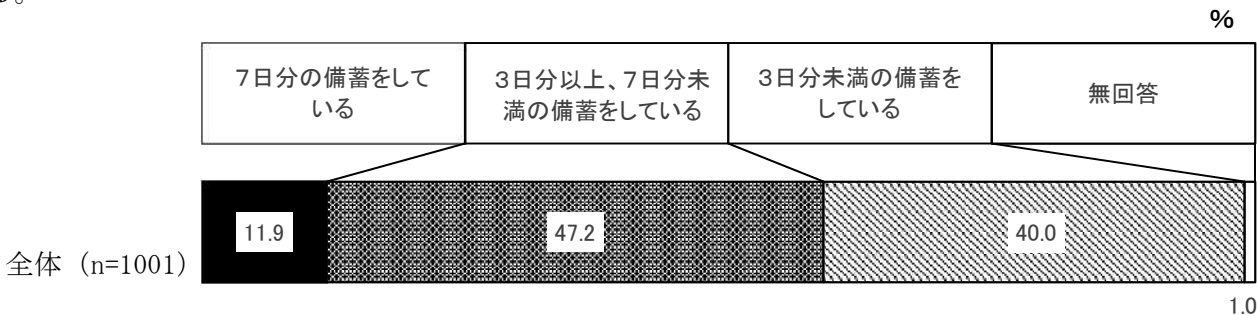
※昨年度調査

普段使っている食料等を多めに購入しておくようにしている（日常備蓄）	59.2
備蓄用として販売されている長期間保存用食料等を備蓄している	35.1
自宅ではなく、マンションの管理組合等の倉庫で備蓄している	5.6
備蓄はしていない	22.7

設問：《備蓄をしているとお答えの方に》

何日分の備蓄をしていますか。（回答は1つ）

「3日分以上、7日分未満の備蓄をしている」（47.2%）が4割半ばを超え最も高く、次いで「3日分未満の備蓄をしている」（40.0%）、「7日分の備蓄をしている」（11.9%）と続いている。



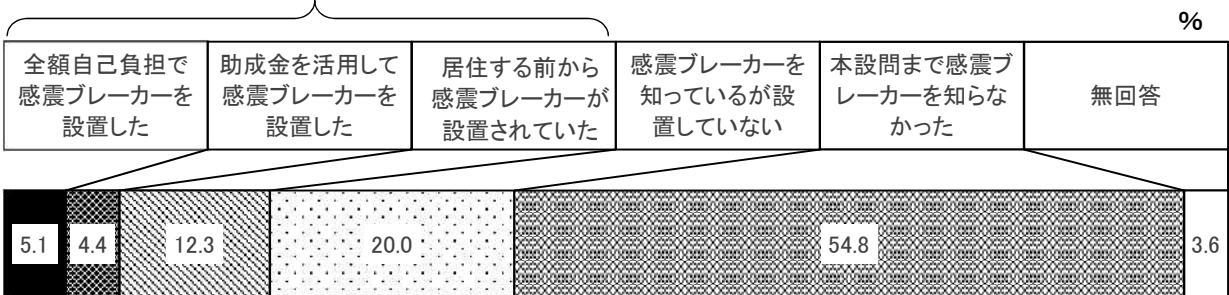
※昨年度調査

7日分の備蓄をしている	13.1
3日分以上、7日分未満の備蓄をしている	46.9
3日分未満の備蓄をしている	39.2

設問：地震発生時の通電火災を防ぐために、強い揺れを感知した時に電気を自動的に止める「感震ブレーカー」の設置状況についてお答えください。（回答は1つ）

「全額自己負担で感震ブレーカーを設置した」（5.1%）と「助成金を活用して感震ブレーカーを設置した」（4.4%）と「居住する前から感震ブレーカーが設置されていた」（12.3%）を合わせた《設置している》（21.8%）は2割強となったが、「本設問まで感震ブレーカーを知らなかった」（54.8%）が5割半ば近くとなっている。

《設置している》21.8



全体（n=1287）

※昨年度調査

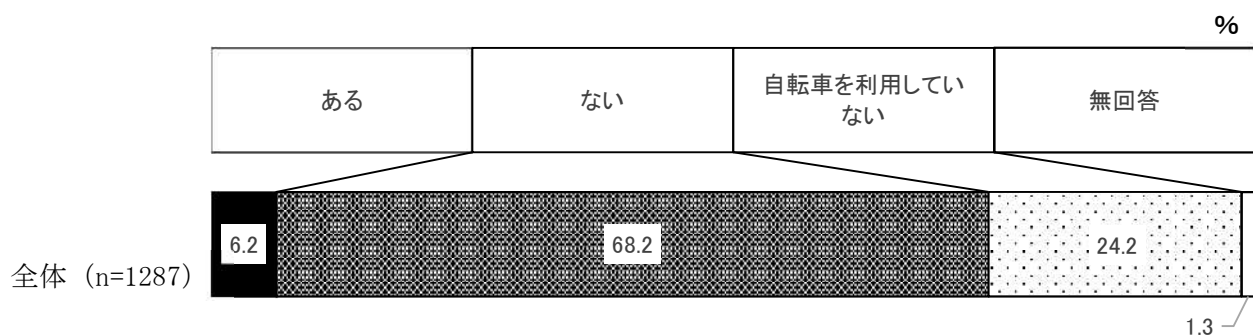
全額自己費用で設置した	3.9	19.8
助成金を活用して設置した	4.2	
居住する前から設置されていた	11.7	
知っているが設置していない	17.8	75.1
知らない	57.3	

4. 防犯対策 【各部依頼調査項目】

設問：あなたは過去5年以内に、自転車の盗難被害に遭ったことがありますか。

(回答は1つ)

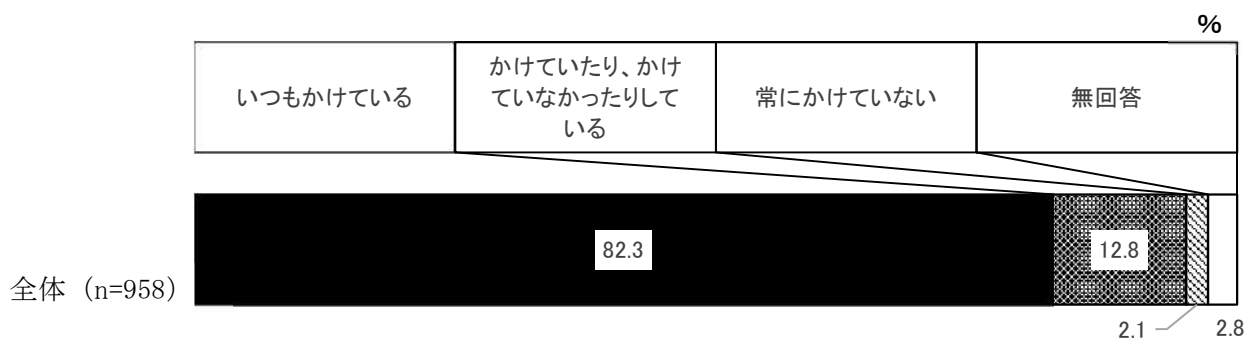
「ない」(68.2%)が7割近くで最も多く、次いで「自転車を利用していない」(24.2%)、「ある」(6.2%)と続いている。



設問：《自転車を利用している方に》

あなたは普段自転車に鍵をかけていますか。(回答は1つ)

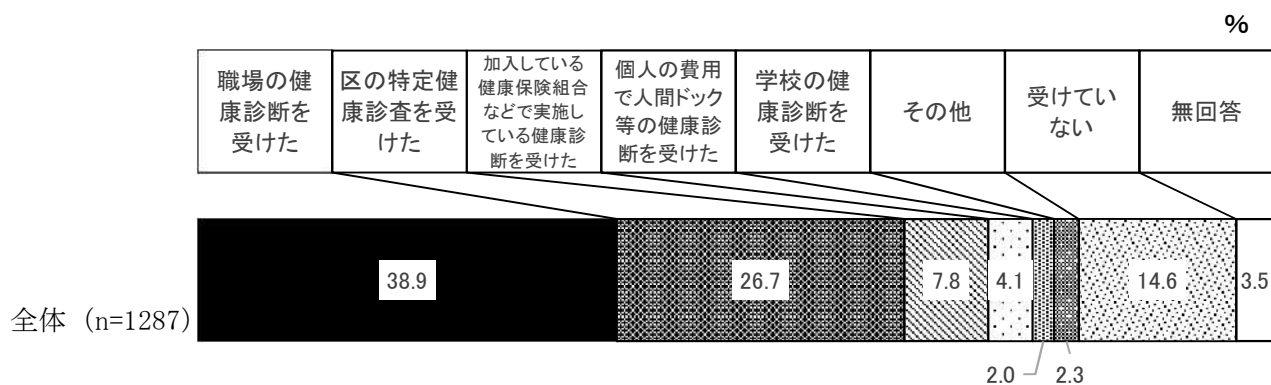
「いつもかけている」(82.3%)が8割強で最も高く、次いで「かけていたり、かけていなかったりしている」(12.8%)、「常にかけていない」(2.1%)と続いている。



5. 健康づくり 【各部依頼調査項目】

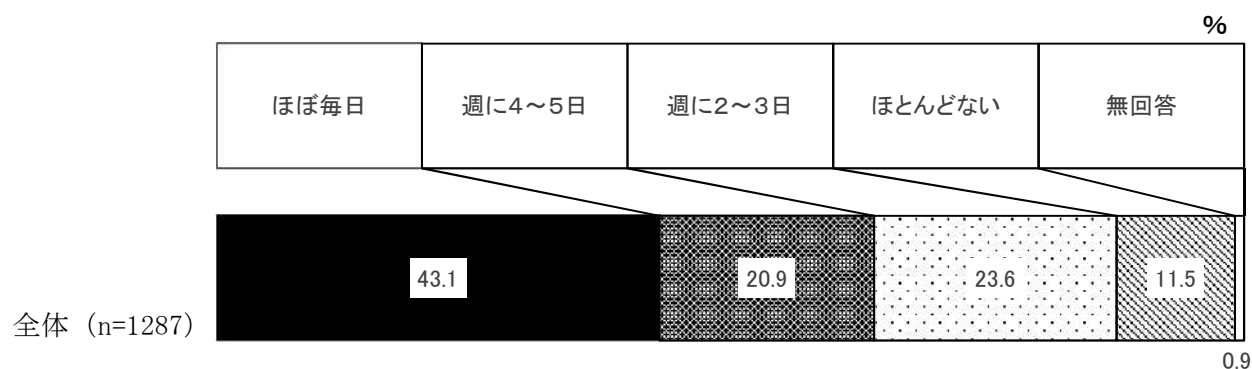
設問：あなたは健康診断を1年以内に受けましたか。（回答は1つ）

「職場の健康診断を受けた」（38.9%）が4割近くで最も高く、次いで「区の特健診を受けた」（26.7%）、「受けていない」（14.6%）と続いている。



設問：主食・主菜・副菜を3つそろえて食べることが一日に2回以上あるのは、週に何日ありますか。（回答は1つ）

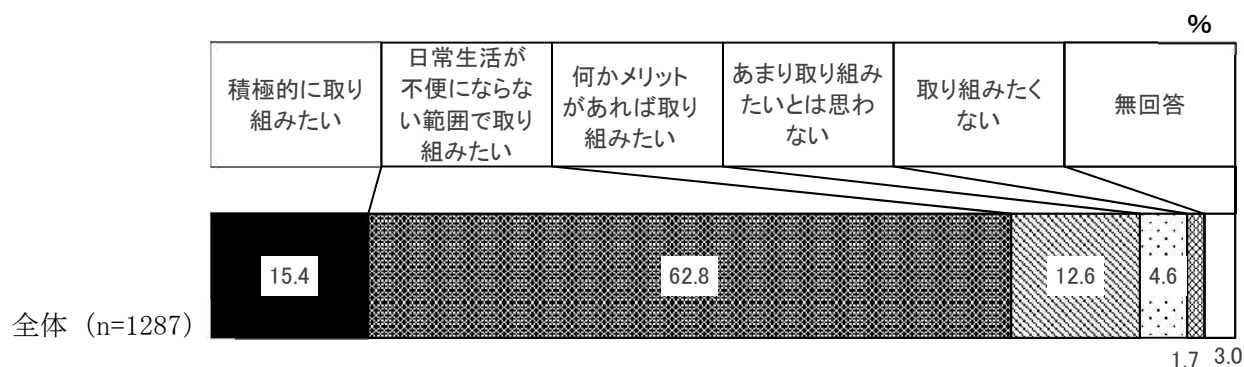
「ほぼ毎日」（43.1%）が4割半ば近くで最も高く、次いで「週に2～3日」（23.6%）、「週に4～5日」（20.9%）と続いている。



6. 脱炭素社会に向けて 【各部依頼調査項目】

設問：温暖化防止と「脱炭素社会」の実現に向けた各家庭での取組について、あなたの考えに最も近いものをお選びください。（回答は1つ）

「日常生活が不便にならない範囲で取り組みたい」（62.8%）が6割強で最も高く、次いで「積極的に取り組みたい」（15.4%）、「何かメリットがあれば取り組みたい」（12.6%）と続いている。



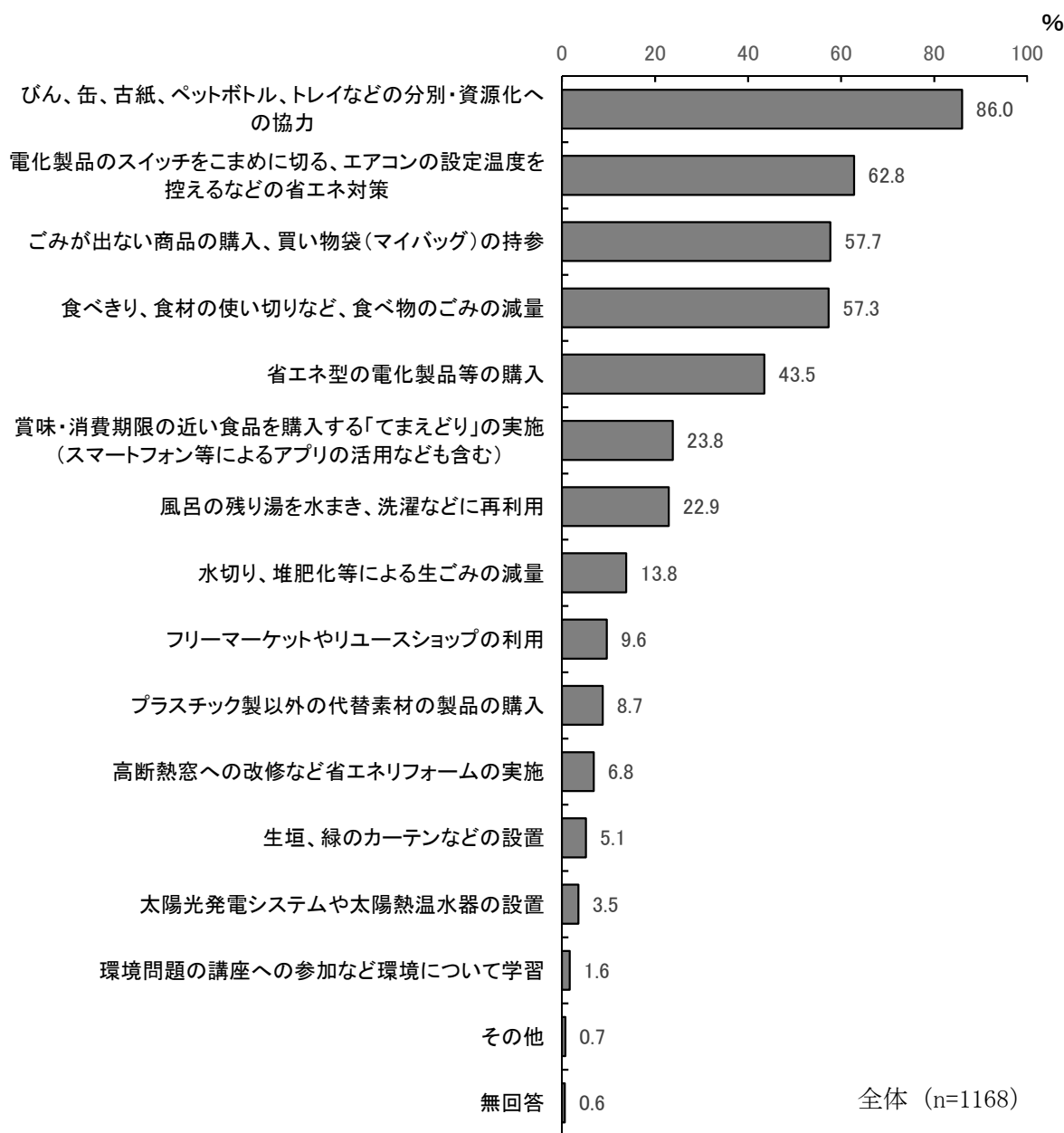
※令和3年度調査

積極的に取り組みたい	12.3
日常生活が不便にならない範囲で取り組みたい	63.0
何かメリットがあれば取り組みたい	15.6
あまり取り組みたいとは思わない	3.5
取り組みたくない	1.4

設問：《取り組みたいとお答えの方に》

「脱炭素社会」の実現に向けた各家庭での取組について、あなたが取り組んでいること、または今後取組を検討していることを選びください。（回答はいくつでも）

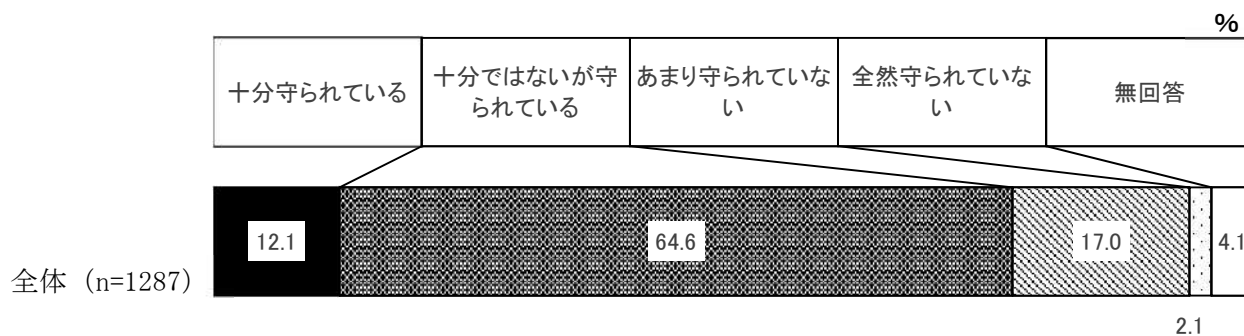
「びん、缶、古紙、ペットボトル、トレイなどの分別・資源化への協力」（86.0%）が8割半ばを超えて最も高く、次いで「電化製品のスイッチをこまめに切る、エアコンの設定温度を控えるなどの省エネ対策」（62.8%）が6割強となっている。



7. 人権意識 【各部依頼調査項目】

設問：あなたは、今の社会は人権が守られていると思いますか。（回答は1つ）

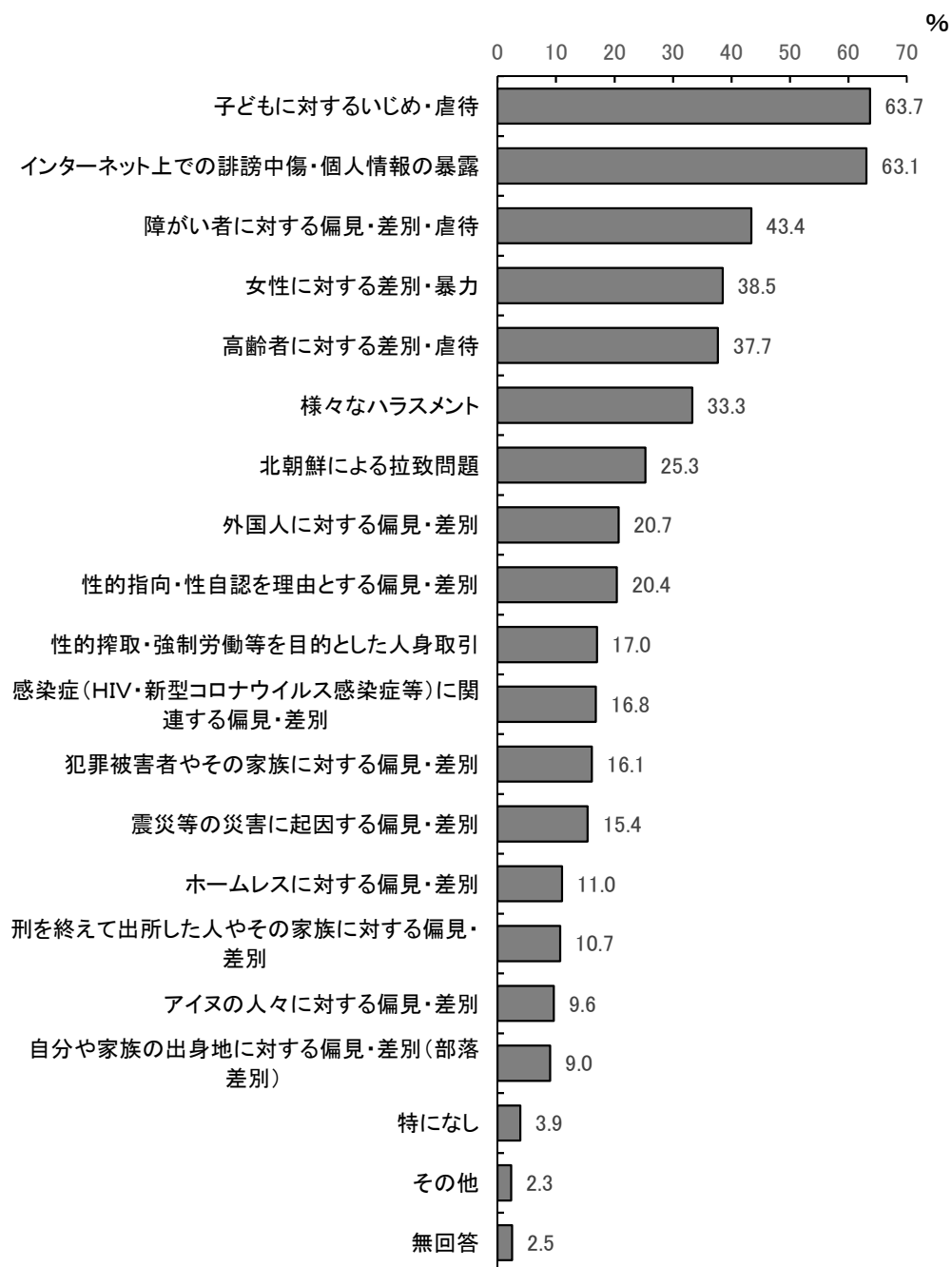
「十分ではないが守られている」（64.6%）が6割半ば近くと最も高く、次いで「あまり守られていない」（17.0%）、「十分守られている」（12.1%）と続いている。



設問：あなたが、関心があり、解消に向けて取り組むべきと考える人権問題は何ですか。

（回答はいくつでも）

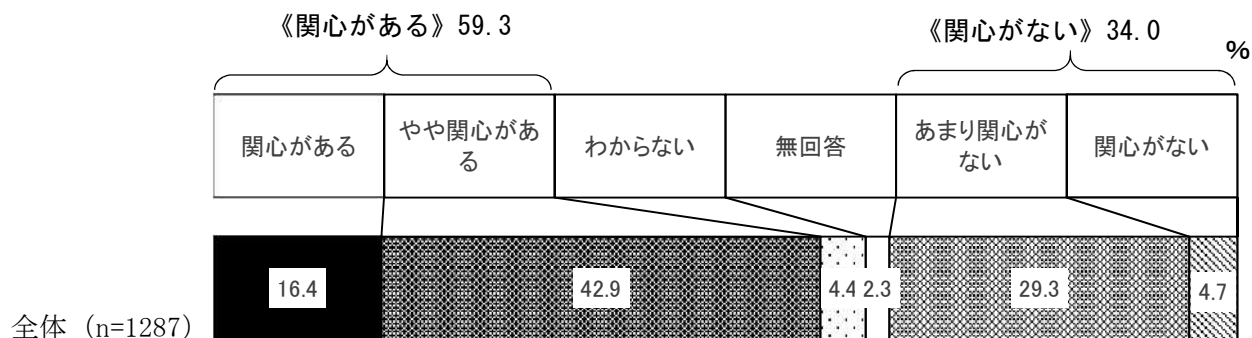
関心のある人権問題について聞いたところ、「子どもに対するいじめ・虐待」（63.7%）が6割半ば近くと最も高く、次いで「インターネット上での誹謗中傷・個人情報の暴露」（63.1%）、「障がい者に対する偏見・差別・虐待」（43.4%）と続いている。



8. 区政への関心と要望 【継続調査項目】

設問：あなたは、区政にどの程度関心がありますか。（回答は1つ）

「関心がある」（16.4%）と「やや関心がある」（42.9%）を合わせた《関心がある》（59.3%）は6割弱、一方、「あまり関心がない」（29.3%）と「関心がない」（4.7%）を合わせた《関心がない》（34.0%）は3割半ば近く、《関心がある》との差は25.3ポイントとなっている。



※平成 30 年度調査

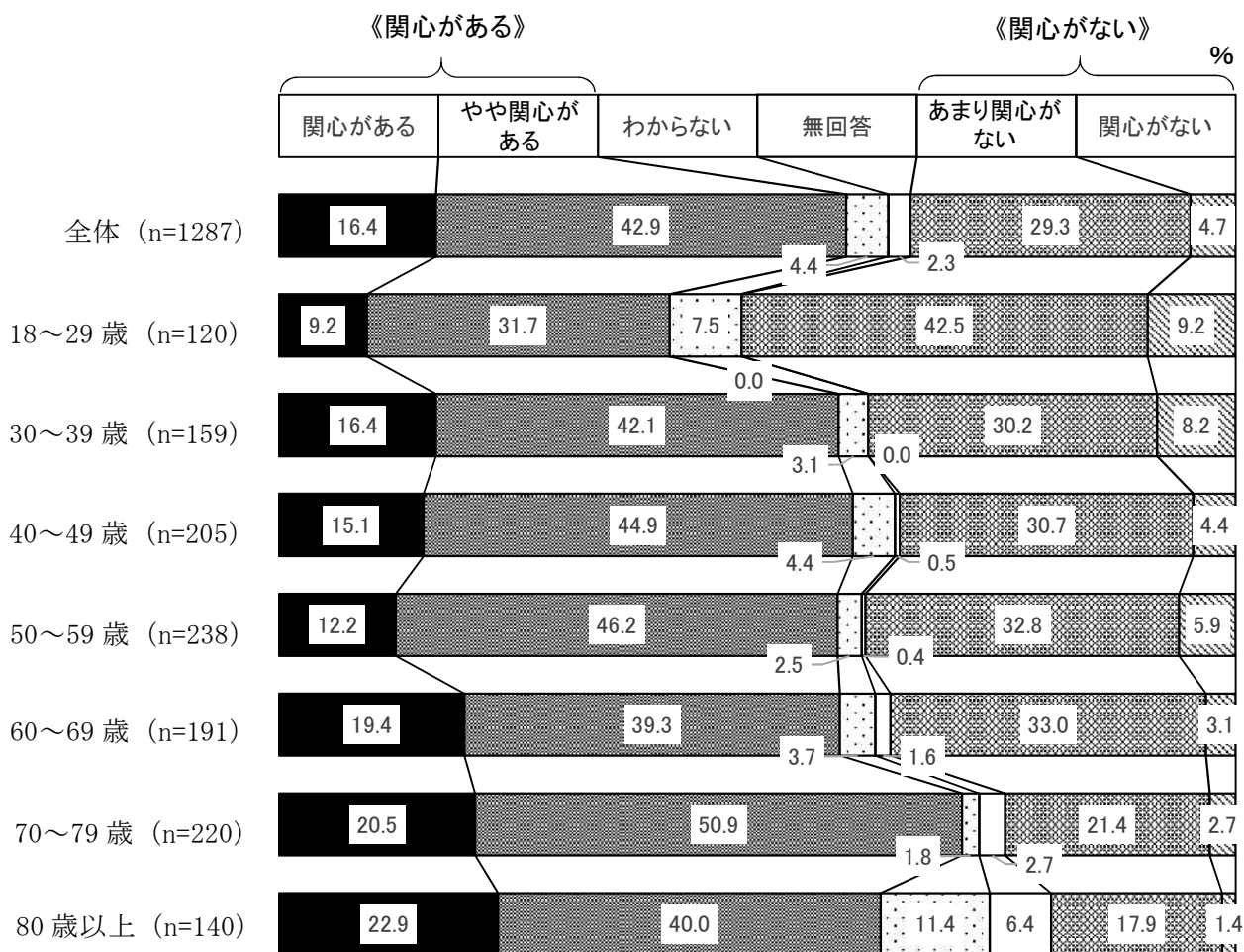
関心がある	14.1	49.6
やや関心がある	35.5	
あまり関心がない	32.0	39.8
関心がない	7.8	

※平成 25 年度調査

関心がある	17.7	60.2
やや関心がある	42.5	
あまり関心がない	26.6	30.4
関心がない	3.8	

年代別でみると、《関心がある》では70～79歳以上（71.4%）が7割強で最も高く、次いで80歳以上（62.9%）が6割強で高くなっている。一方、《関心がない》は18～29歳（51.7%）が5割強と最も高くなっており、年齢層が低いほどおおむね割合が高くなっている。

区政への関心 年代別



設問：区が行っている事業のうち、「今後、特に力を入れてほしいと思うもの」を5つ選んでください。

【過年度比較】

過去の結果と比較すると、「地震・水害などの防災対策」は令和元年度を除き、第1位となっている。また、「地域防犯の取組」、「子どもの安全対策」は過去10年間で最もポイントが高くなっている。

														%		
年	第1位			第2位		第3位		第4位		第5位			第6位		第7位	
令和5年	地震・水害などの防災対策	59.9	地域防犯の取組	36.4	子どもの安全対策	31.1	高齢者福祉の充実	25.7	騒音・ポイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実／幼児・児童の子育て支援の充実			19.7	道路・交通網の整備	18.9		
令和4年	地震・水害などの防災対策	58.8	地域防犯の取組	31.0	高齢者福祉の充実	26.8	子どもの安全対策	23.0	騒音・ポイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実		19.7	公園の整備充実・緑化の推進	18.3	幼児・児童の子育て支援の充実	15.3	
令和3年	地震・水害などの防災対策	64.0	地域防犯の取組	32.8	子どもの安全対策	29.2	高齢者福祉の充実	27.1	幼児・児童の子育て支援の充実		18.1	感染症対策の充実	17.4	騒音・ポイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	17.0	
令和2年	地震・水害などの防災対策	58.2	地域防犯の取組	31.2	感染症対策の充実	25.3	子どもの安全対策	24.7	高齢者福祉の充実		24.3	騒音・ポイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	19.7	幼児・児童の子育て支援の充実	17.7	
令和元年	高齢者福祉の充実	35.8	地震などの防災対策	34.7	幼児・児童の子育て支援の充実	23.9	子どもの安全対策	19.2	地域防犯の取組		19.0	学校教育の充実	18.1	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	17.3	
平成30年	地震などの防災対策	37.6	高齢者福祉の充実	25.8	騒音・ポイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	24.3	地域防犯の取組	23.9	魅力ある景観づくり、木造住宅密集地域の改善など街づくりの推進		23.3	幼児・児童の子育て支援の充実	21.6	道路・交通網の整備	19.5	
平成29年	地震などの防災対策	31.0	高齢者福祉の充実	28.4	幼児・児童の子育て支援の充実	24.1	道路・交通網の整備	20.7	騒音・ポイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実		20.5	地域防犯の取組	20.1	公園の整備充実・緑化の推進／魅力ある景観づくり、木造住宅密集地域の改善など街づくりの推進	19.3	
平成28年	地震などの防災対策	37.0	高齢者福祉の充実	31.7	幼児・児童の子育て支援の充実	24.9	地域防犯の取組	22.2	子どもの安全対策		20.4	公園の整備充実・緑化の推進	19.6	騒音・ポイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	19.0	
平成27年	地震などの防災対策	31.8	高齢者福祉の充実	31.4	幼児・児童の子育て支援の充実	23.5	子どもの安全対策	21.9	地域防犯の取組		21.7	騒音・ポイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	19.4	学校教育の充実	18.4	
平成26年	地震などの防災対策	40.9	高齢者福祉の充実	35.7	幼児・児童の子育て支援の充実	25.3	地域防犯の取組	21.8	学校教育の充実／子どもの安全対策			18.2	公園の整備充実・緑化の推進	18.1		

ライフステージ別にみると、「地震・水害などの防災対策」（全体１位）は家族形成期、家族成長前期以外の全ての段階で第１位に挙げられている。また、家族形成期では「幼児・児童の子育て支援の充実」（全体５位）が、家族成長前期では「子どもの安全対策」（全体３位）が、それぞれ第１位に挙げられている。

今後、区に力を入れてほしい事業（上位７位） ライフステージ別

%

年	第1位		第2位		第3位		第4位		第5位		第6位		第7位	
全体	地震・水害などの防災対策	59.9	地域防犯の取組	36.4	子どもの安全対策	31.1	高齢者福祉の充実	25.7	騒音・ボイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実／ 幼児・児童の子育て支援の充実			19.7	道路・交通網の整備	18.9
家族形成期	幼児・児童の子育て支援の充実	58.5	子どもの安全対策	53.8	地震・水害などの防災対策	48.5	学校教育の充実	36.9	地域防犯の取組	33.8	公園の整備充実・緑化の推進	23.1	騒音・ボイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	21.5
家族成長前期	子どもの安全対策	73.5	地震・水害などの防災対策	53.0	学校教育の充実	41.0	幼児・児童の子育て支援の充実	40.2	地域防犯の取組	33.3	公園の整備充実・緑化の推進	21.4	道路・交通網の整備	18.8
家族成長後期	地震・水害などの防災対策	62.7	地域防犯の取組	40.0	子どもの安全対策	39.1	道路・交通網の整備	24.5	騒音・ボイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	20.9	魅力ある景観づくり、木造住宅密集地域の改善など街づくりの推進／ 公園の整備充実・緑化の推進			18.2
家族成熟期	地震・水害などの防災対策	66.7	地域防犯の取組	39.0	道路・交通網の整備	27.6	子どもの安全対策	24.8	高齢者福祉の充実／ 魅力ある景観づくり、木造住宅密集地域の改善など街づくりの推進			19.0	バリアフリー化の推進	17.1
高齢期	地震・水害などの防災対策	64.6	高齢者福祉の充実	40.6	地域防犯の取組	37.0	子どもの安全対策	20.8	騒音・ボイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	20.3	バリアフリー化の推進	19.3	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	18.2
（一人暮らし）	地震・水害などの防災対策	64.5	高齢者福祉の充実	43.0	地域防犯の取組	33.1	低所得者に対する福祉の充実	29.8	騒音・ボイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	24.0	子どもの安全対策	21.5	バリアフリー化の推進	18.2
一人暮らし	地震・水害などの防災対策	57.1	地域防犯の取組	37.4	子どもの安全対策	21.8	低所得者に対する福祉の充実	19.7	騒音・ボイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実／ 高齢者福祉の充実			19.0	道路・交通網の整備	17.0
その他	地震・水害などの防災対策	60.5	地域防犯の取組	36.7	高齢者福祉の充実	33.2	子どもの安全対策	21.1	騒音・ボイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	20.3	道路・交通網の整備	19.5	公園の整備充実・緑化の推進	17.0