

広聴のまとめ

令和6年度

荒川区

はじめに

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6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7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6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）	47
3	庁舎見学	49
4	世論調査	50

1 区民の声

(1) 「区民の声」対応手順

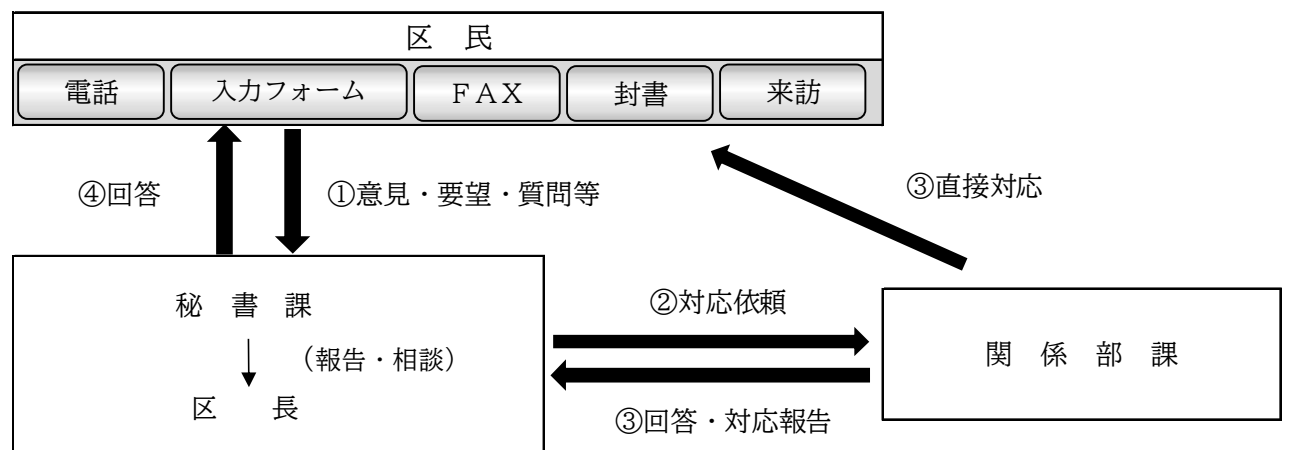
「区民の声」(入力フォーム・区民の声の封書・電話・FAX・来所)は、秘書課で受理後、回答期日を指定し関係部課へ送付しています。原則として、回答を希望された全ての「区民の声」に回答しています。回答を希望されていない場合や匿名等で回答が必要ないと判断した場合も、関係部課に参考として送付しています。

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6年度は、延べ2,445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～



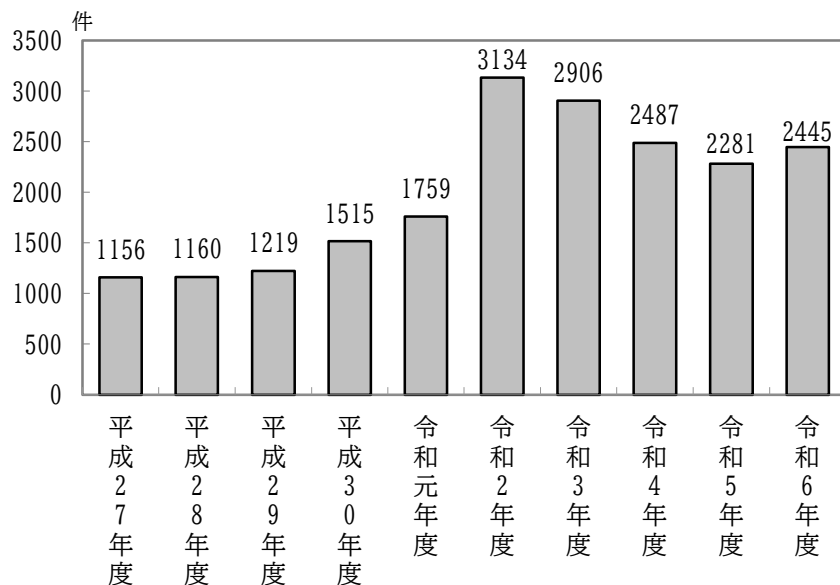
- 意見・要望・質問等の内容から関係部課を判断
- 関係部課へ速やかに伝達、適切な対応を依頼
- ↓
- 意見・要望・質問等を集計、全庁で共有
- ↓
- 区ホームページや広聴のまとめを公表
(件数、主な意見・回答など)

- 所管部署が回答・対応・説明等を適切に処理
- 所管部署の事業改善に活かす

(2) 「区民の声」受付状況

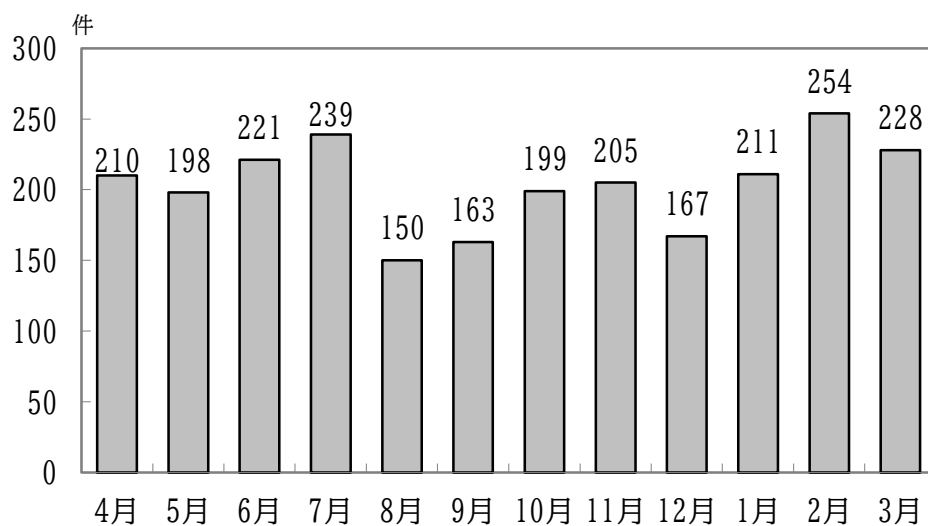
※小数点第2位を四捨五入したため、回答率を合計しても100%にならないものもあります。

1 年度別受付件数推移



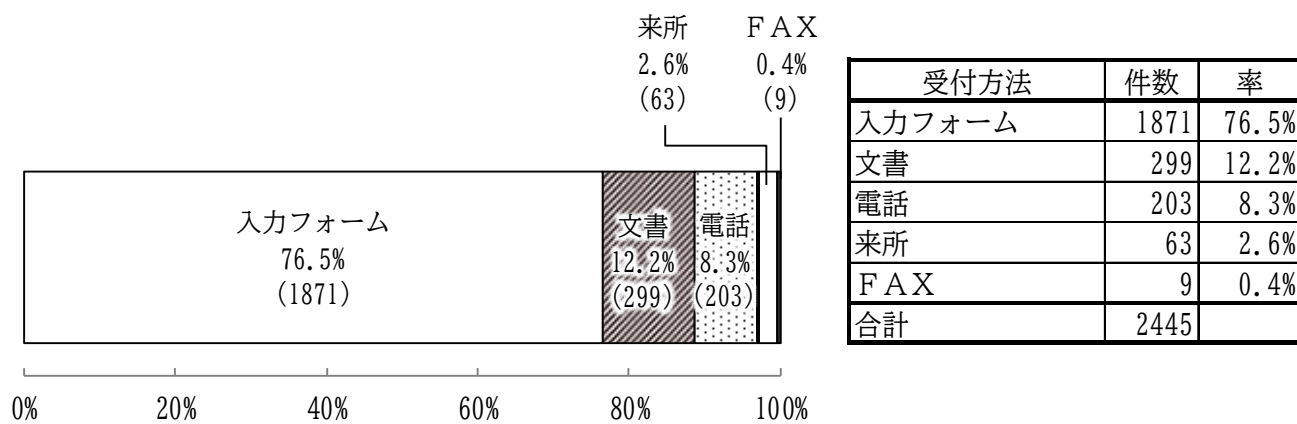
年度	件数
平成27年度	1156
平成28年度	1160
平成29年度	1219
平成30年度	1515
令和元年度	1759
令和2年度	3134
令和3年度	2906
令和4年度	2487
令和5年度	2281
令和6年度	2445

2 月別件数

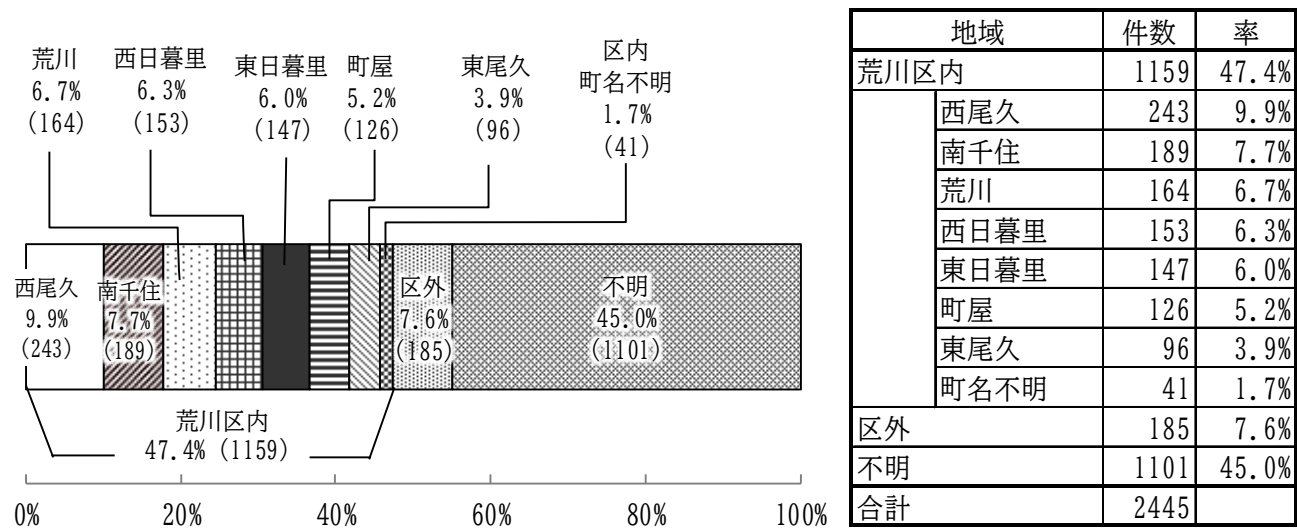


月	件数
4月	210
5月	198
6月	221
7月	239
8月	150
9月	163
10月	199
11月	205
12月	167
1月	211
2月	254
3月	228
合計	2445
月平均	203.8

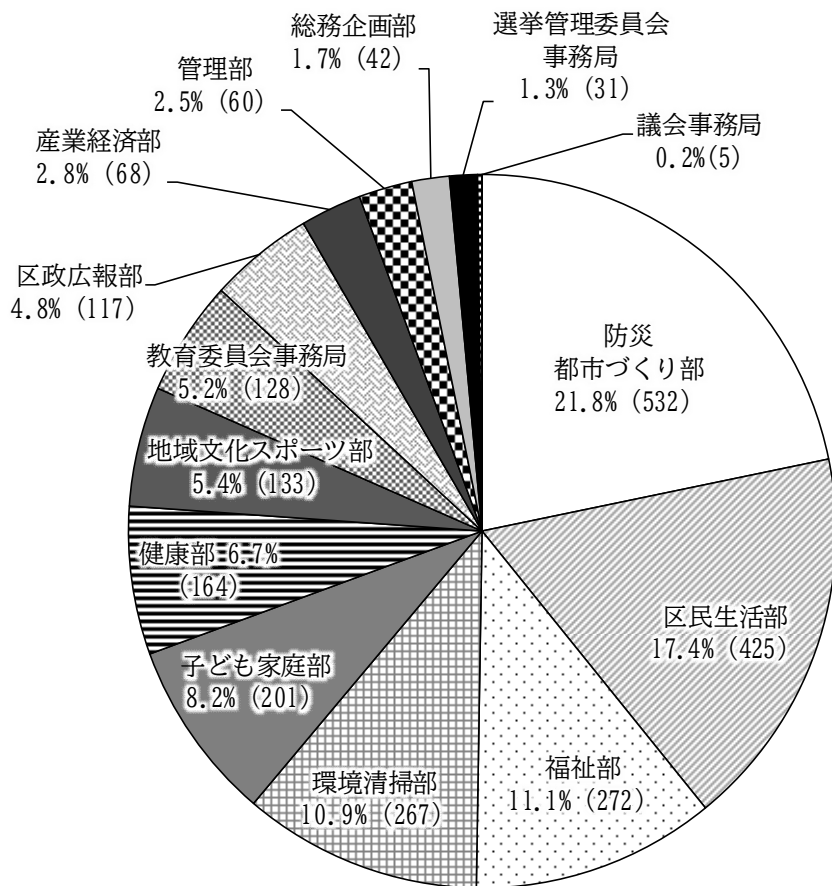
3 受付方法別件数



4 地域別件数

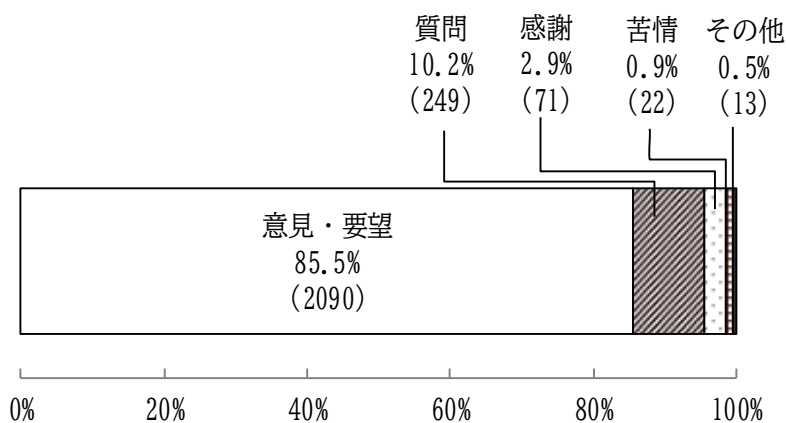


5 担当部署別件数



部	件数	率
防災都市づくり部	532	21.8%
区民生活部	425	17.4%
福祉部	272	11.1%
環境清掃部	267	10.9%
子ども家庭部	201	8.2%
健康部	164	6.7%
地域文化スポーツ部	133	5.4%
教育委員会事務局	128	5.2%
区政広報部	117	4.8%
産業経済部	68	2.8%
管理部	60	2.5%
総務企画部	42	1.7%
選挙管理委員会事務局	31	1.3%
議会事務局	5	0.2%
会計管理部	0	0.0%
監査事務局	0	0.0%
合計	2445	

6 「区民の声」の種類別件数



種類	件数	率
意見・要望	2090	85.5%
質問	249	10.2%
感謝	71	2.9%
苦情	22	0.9%
その他	13	0.5%
合計	2445	

7 ジャンル別件数

順位	項目	内容	件数
1	危機管理	防犯、防災に関すること	203
2	公園管理	公園・児童遊園・荒川遊園に関すること	198
3	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	179
4	子育て支援	保育サービス、手当等に関すること	157
5	環境	歩行喫煙・ポイ捨て、騒音等に関すること	150
6	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	142
7	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	126
8	教育	教育施設、就学、給食、学習指導等に関すること	124
9	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	116
10	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	102
11	生活衛生	食品・生活衛生・動物愛護に関すること	86
12	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	72
13	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	71
14	健康	健康づくり、健康診査・検診等に関すること	66
15	施設	ひろば館・ふれあい館等、区の施設に関すること	64
16	福祉 その他	生活保護等に関すること	59
17	高齢者福祉	介護保険制度等、高齢者福祉に関すること	57
18	建築物	建築物、屋外広告物等に関すること	46
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	43
20	障害者福祉	障害者福祉に関すること	37
21	交通	コミュニティバス等に関すること	33
22	広報	区報・ホームページ等に関すること	30
22	選挙	選挙に関すること	30
24	苦情	職員の対応等に関する苦情	22
25	都市計画	都市計画、まちづくり等に関すること	20
26	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	17
27	再開発	再開発事業に関すること	12
28	住環境	住環境に関すること	6
29	議会	議会に関すること	4
	その他	その他	173
合計			2445

「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6年度のものであります。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
R7.2.5	区の補助金を申請する際に、押印が必要との指摘を受けた。国で行政手続きの押印を廃止する流れがあったと思うが、荒川区はどれくらい押印の廃止がされたのか。	区では令和2年度に申請手続きの押印の抜本的な見直しを行った。補助金の交付は、申請者の申請に基づいて区からの交付決定を行うという契約の形であるため、地方自治法234条5項に基づき、申請者の押印が必要な手続きと整理している。今後も必要な見直しを行っていくため、ご理解いただきたい。	総務企画課
R7.2.28	台東区、墨田区、荒川区の近隣区合同でご当地ナンバー導入を検討してほしい。	国土交通省の過去の募集では、「対象地域において、地域住民の合意形成が図られていること」等が要件とされていたが、提案のあった自治体では、現段階でこうした状況ではないことから、導入は困難であると考えている。	総務企画課

区政広報部 4件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.7.5	新聞を購読しておらず、区報を受け取ることができないため、区報の全戸配付か、Web上での公開またはメールマガジンでの送信を検討してほしい。もし既に対応している場合はご教示いただきたい。	区報の戸別配布について電話で案内し、その場で申し込みされた。初回配送時には、区の情報発信一覧リーフレットも同封する。	広報課
R6.9.12	職員の電話での道案内がとても素晴らしかった。	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。	秘書課
R6.11.7	区勢概要を新しく作成することがあったら、カラー写真を多く掲載して楽しい本	約30年前の区勢概要は写真を多く使用した「あらまし編」とグラフを多用した「資料編」に分かれていたが、現在は統	広報課

	にしてほしい。	計資料として作成しているため、数値が主となっている。ガイドマップあらかわは写真を多用しているため同封する。	
R6.11.25	区長との対話会から始めて、有識者やアイデアのある区民が副業やボランティアでまちづくりに参画できる仕組みを作してほしい。	区では、区民の方のご意見・ご要望を聞き、区政運営の参考としている。そのほか、区政世論調査なども実施しており、区の施策の参考としている。	秘書課

管理部 2 件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.5.15	庁舎を新築し、きれいな食堂で食事ができるようにしてほしい。	いただいた意見も含めて、区民の皆様の利便性を高め、親しみのある区役所を目指して検討を進めていく。	経理課
R7.1.28	介護職の質や員数の確保のためにも公契約条例を制定してほしい。	すぐれた人材の確保・質の高いサービスを提供する上で、区が発注する契約において労働環境・従業員の労働条件等の適正な確保は大変重要であるため、区はこれまでも様々な取り組みを実施してきた。公契約条例の制定方針は未定だが、他自治体の動向や成果・課題等について調査・研究している。	経理課

区民生活部 10 件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.5.7	熊野前の交差点で、自転車と自動車の事故の危険がある。	これまで広報紙により交差点での横断方法について周知してきたが、熊野前交差点は横断が難しく、交通量も多いため、新たに交通安全動画を作成し、SNSで配信した。今後も区内警察署と連携して、交通ルールの周知をしていく。	生活安全課
R6.5.8	能登半島の地震を踏まえ、備蓄用品など区の災害対策を見直してほしい。	区では、地域防災計画を修正し、備蓄品や避難所運営の見直しを行っている。また、防災井戸や永久水利の整備等により、災害時の生活用水の確保にも努めており、さらに区民への水の汲み置き等について周知も行っている。	防災課

R6.6.28	戸籍謄本のコンビニ交付は、いつから開始予定か。	現在、事業者等と調整を進めている。3月から広域交付が始まっているため、近くの自治体でも取得可能である。また、スマート申請での申請なら、郵送申請よりも早期に届けることが可能である。	戸籍住民課
R6.8.28	防災無線が聞き取りにくい時があるため、スピーカー放送と合わせて、希望者へのメール通知もしてほしい。	放送内容はホームページ・電話応答サービスで確認できる。また、区メールマガジンなどでは不審者情報や近隣での発生事案などの情報も配信しているため、ぜひ登録してほしい。	生活安全課
R6.9.11	家庭内での火災対策として消火器を購入した。今後、購入を継続していこうと思っているが、補助金の対象となるよう検討してほしい。	消火器の補助金は実施していないが、防災用品のあっせんのほか、感震ブレーカーや家具転倒防止対策の助成等の区民の日頃からの備えに対する支援や、家庭内の備蓄に関する普及啓発を行っている。	防災課
R6.12.16	町会の会合であらかわ健康チャレンジを知った。町会経由でアプリを登録したり、町会のイベントに参加した場合にポイントがつくなどインセンティブがあると町会活動への参加につながるのではないか。	あらかわ健康チャレンジの参加者が健康習慣を身につけるとともに、町会・自治会のイベントの活性化や活動への参加意欲の向上につながる貴重な意見である。今後、町会の負担増加にならずに実効性のある仕組みを導入できるか調査研究していく。	区民課
R6.12.23	汐入ふれあい館の活動予定は新たな月の1週間前に掲示されるが、南千住ふれあい館は直前になる。汐入と同じ時期に掲示できないのか。	各ふれあい館は地域コミュニティアプリ「ピアッツァ」を活用して情報発信している。南千住ふれあい館は同アプリで活動予定を前月下旬に発信しているため活用を検討してほしい。	区民施設課
R6.12.24	日暮里駅周辺の治安が悪化しているように感じる。客引きが多く、客とのトラブルで怒声が聞こえることもある。警察にも通報しているが、抜本的な対策と見回りを強化してほしい。	路上の客引きは通行人を不安にさせ、街の雰囲気損ねることにつながり、場合によっては条例や法律に抵触する可能性があるため、区内では日暮里駅以外にも、西日暮里駅・町屋駅周辺でも警察署による定期的な取り締まりを行い、違法な店を摘発している。いただいた意見は管轄の警察署へ情報提供し、指導の徹底を依頼した。また、町会や警察署との合	生活安全課

		同パトロール、青パトによる重点パトロールを通じて、引き続き治安対策に取り組んでいく。	
R7.1.27	マイナンバーカードの受け取り可能な予約が遅すぎる。区民サービス向上のため、委託するなりして、人員を増やしてほしい。	これまでも円滑な受取が出来るよう人員体制等を調整しながら予約枠の拡充に努めてきたが、現在、受取希望者が急増しており、予約枠が4週間先まで埋まっている。今後も予約数の増加が想定されるため、交付ブースの拡大、業務委託のさらなる活用も含め、より一層の体制強化に向けて調整を図っていく。	戸籍住民課
R7.3.31	自転車に取り付けて子どもを乗せるチャイルドトレーラーの使用を検討しているが、公道使用について、安全面・法令面を知りたい。区内の道路を走行することに関しての制限、区としての見解・相談窓口を教えてください。	区内警察署へ確認したところ、自動車以外の車両が牽引する場合、公安委員会で制限を定めることが出来、都公安委員会では牽引してはならないと定めているため、区内道路ではチャイルドトレーラーの牽引は不可との回答があった。また、都道路交通規則第11条のただし書きで、自転車はリヤカー1台を牽引できるとしているが、人を運ぶためのチャイルドトレーラーは荷物積載のためのリヤカーには該当しないため、牽引不可と解釈される。今後も区は法令を遵守し、区内警察署と連携を図り、交通ルールの更なる周知に努めていく。	生活安全課

地域文化スポーツ部 10件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.4.11	区のテニスコートはほとんど人工芝に砂を撒いているコートのため、硬式テニスに向いていない。今後、修理や張替の際には、ハードコートを少しずつ増やしてほしい。	ハードコートは温度が上昇しやすく、長時間利用には足への負担があることから砂入り人工芝を多く採用しているが、今後、張り替えの際には、費用対効果やニーズなどを考慮して、区民の皆様にとって利用しやすいコートになるよう検討していく。	スポーツ振興課
R6.6.24	ゆいの森で勉強中、閲覧室のコンセントでパソコンの充電をしたところ、警備員	職員に対して、改めて接遇の指導を行った。電源は、館内の各室の利用目的や電気設備を踏まえ、カウンター席以外は業	ゆいの森課

	に注意された。カウンター席のコンセントは使用可能だが、閲覧室は不可なのか。また、警備員の態度も横柄であり、離席時の注意喚起の紙も資源の無駄であるため、改善してほしい。	務用と位置付けている。また、注意喚起の紙は盗難防止や他の利用客との席の譲り合いのため混雑時のみ実施している。	
R6.6.25	音楽スタジオの利用方法について複数の職員に確認したが、それぞれ違う説明をされた。正しい利用方法を教えてほしい。また、利用方法について、職員への周知を徹底してほしい。	職員に対して、案内方法や接遇について指導した。ムーブ町屋・町屋文化センターは電話・窓口・インターネットで予約を受け付けており（ムーブ町屋のインターネット予約はスタジオのみ）、インターネット予約は事前の利用者登録が必要となる。	生涯学習課
R6.7.5	図書館の返却ポストにCDを入れられないのはおかしい。	CDやDVDなどは、ポストに返却される資料の重みでケースが破損するおそれがあり、ディスクが傷つくと貸出ができなくなるため、カウンターでの返却をお願いしている。	ゆいの森課
R6.8.13	荒川総合スポーツセンターのトレーニングルームとプールを同日に利用すると1,100円となり高額のため、セットで利用した場合、700～800円程度になると使いやすくなる。	同日に荒川総合スポーツセンター内の複数施設を利用する場合の減額制度は導入していないが、日常的に利用される方向けに回数券制度を導入し、利用料金の減額を図っている。	スポーツ振興課
R7.1.6	荒川総合スポーツセンターの更衣室を土足禁止にしてほしい。	現在は更衣スペースやロッカー数をできるだけ確保するため下足置場を設けていないが、頂いた意見も参考に、今後運営事業者と相談し、より良い運営方法を検討していく。	スポーツ振興課
R7.1.30	尾久駅前などに、図書返却ポストがあると嬉しい。	これまで図書館の位置等を踏まえつつ、乗降客数の多い区内の駅周辺に図書返却ポストを設置してきた。今後も駅の乗降客数の状況等を調査し、総合的な観点から設置の必要性を検討していく。	地域図書館課
R7.2.12	大人のバレーボールのスポーツひろばを南千住地区でも実施してほしい。荒川ス	南千住第二中学校のバレーボール教室はコロナ禍の中止以後、再開を目指して検討したが、人員不足が解消できず、令	スポーツ振興課

	スポーツセンターは平日昼間なので仕事をしている人は参加できないので、現在開催していない南千住第二中学校の木曜を再開してほしい。	和6年3月に正式に廃止が決定した。南千住地区では南千住スポーツクラブで定期教室を行っているため担当者へ問い合わせしてほしい。また、スポーツセンターの大体育室は個人利用として開放していることもあるため、詳細について問い合わせしてほしい。	
R7.2.26	スポーツハウスの出張スポーツ教室のチラシを見たが、一回制教室が少なく参加困難だ。可能であれば一回制教室を増やし事前予約制にして開講してもらえるとありがたい。	スポーツハウスの休館中の出張教室は、皆様からの意見や受講状況を踏まえ、運営事業者とともに構築したが、限られた会場や時間の中で、現行の全教室の移行は困難であり、移行できない教室もあった。区民の方へは不便となるが、ご理解いただきたい。	スポーツ振興課
R7.3.14	あらかわ健康チャレンジのウォークラリーに参加し区内のあちこちに彫刻があるのに驚いた。次にウォークラリーの予定があるならば、芸術性豊かな彫刻めぐりの企画をしてほしい。	現在区では144体の彫刻作品を設置しており、新たな景観や潤いの空間を提供している。設置作品にある二次元コードへアクセスすると区ホームページ内に掲載している各作品紹介を見ることが出来るため活用してほしい。また、ホームページ内で複数の観光モデルコースを掲載しており、彫刻作品をめぐるコースも案内している。	文化交流推進課

産業経済部 4件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.4.22	全国的に書店の数が減少しており、経産省で書店を支援するプロジェクトが立ち上がった。「読書を愛するまち・あらかわ」を掲げている区としても書店を増やすためのバックアップをしてほしい。	現時点では区で特定の業種を誘致する予定はないが、御意見を参考にしながら、書店を含めた創業や出店の相談にきめ細かく対応していく。	産業振興課
R6.6.12	銭湯は、区内にも多くあり、街の魅力を高めてくれる施設だと捉えているが、近年廃業が進んでいる。区とし	区は公衆浴場に対し燃料費やイベント費用等を補助しているほか、利用者に対しても、入浴券の配付など幅広い年齢層	産業振興課

	て、補助金の支出や、区民などを対象とした補助券の配付、後継者探しなどの支援を検討してほしい。	への支援を行い、需要喚起を図っている。	
R6.11.25	東京駅や羽田・成田空港にアクセスしやすい好立地を活用して、企業、創業支援、企業誘致などの取組をして、活性化してほしい。	区では、企業活動が可能な創業支援コワーキングスペース「ツムギバ」の運営や創業支援融資のあっせんなどを実施しており、実績も積み上げている。また、既存事業者に対しても、生産性の向上に資する設備導入支援等の経営基盤強化や新製品・新技術の開発支援など様々な支援を行っている。創業支援については、日暮里繊維街という立地を活かしファッション関連産業に特化した「イデタチ東京」や、都・金融機関が運営する創業支援施設があり、様々な業種の方から活用されている。	経営支援課
R7.1.27	プレミアム付お買物券について、仕事で商店街に並んでの購入はできない。インターネットやはがきでの応募もはずれる。仕事で並べない人への他の救済策を考えてほしい。	本券は区商店街連合会が主体となり、各商店街の活気づけや区民の利便性の観点から、区内各商店街で販売することを基本としているが、当日都合が合わない方のことも考慮し、令和2年度からWeb・はがきの抽選購入を導入した。現在はこの販売方針を変更する予定はないが、御意見は商店街連合会と共有し、今後の参考とする。	産業振興課

環境清掃部 9 件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.5.31	マンションの前で路上喫煙をしている人を見かけるので、対策をしてほしい。	区では条例により、歩行中・自転車乗車中の喫煙及び吸い殻等のポイ捨てを、区内全域で禁止している。喫煙マナーの向上に向け、周知啓発や巡回指導に引き続き取り組んでいく。	環境課
R6.6.3	外国人が多く住む場所でごみ出しのルールが守られていないため、外国語での案内を掲示してほしい。	集積所に設置可能な場合は看板を掲示している。また、近隣へのチラシ配布やパトロールを実施しているほか不適正なごみの直接指導も行っている。さら	清掃リサイクル推進課

		に、多言語のチラシ等による啓発も行っている。	
R6.8.13	町屋の一部地域でプラスチックの回収が始まっているが、他の地域はいつから開始されるか。	区内全域での回収開始時期は、現在一部地域で行っている試行実施による課題や対応策等を整理し、準備が整ってから区報等でお知らせする。	清掃リサイクル推進課
R6.10.25	尾竹橋通り付近で事業所から異臭がする。また、三河島駅近くで、歩きたばこや自転車たばこ、ごみのポイ捨てがあるので、解決してほしい。	異臭の発生源を調査したいと考えているため、詳細を教えてほしい。喫煙マナーやごみのポイ捨てについては、様々な啓発を行っている。情報提供のあった地域は特に啓発が必要な地域として、啓発指導員と情報共有して対応していく。	環境課
R6.11.27	シェアサイクルが都電の駅付近に無くて不便であるため、駅周辺や防災広場のスペースに設置できないか。	防災広場は有事の際の活動に空間を確保しておく必要がある。今後も運営事業者と協力しながら、利便性向上に向け、ポート用地の開拓に努める。	環境課
R6.12.3	燃えるごみの収集日を週3回に増やしてほしい。	以前は週3回可燃ごみを回収していたが、リサイクルの推進等により可燃ごみの排出量が減り、週2回の回収とした背景があるため、ご理解いただきたい。	清掃リサイクル推進課
R7.1.20	自宅近くの空き家にアライグマが侵入しているが、区の方で業者を呼んで無料で駆除はできないのか。	区は、アライグマやハクビシンの捕獲許可を持つ専門業者により、現場調査や捕獲器の設置等を行っている。本件は空き家のため所有者の確認を行い空き家対策の部署と連携して取り組んでいく。	環境課
R7.1.31	小中学校の手すりや屋上、公園の木、信号機、街頭などにカラス・鳩が溜まっている。公園内、道路等に糞害やごみの散乱もあり、不衛生な状態となっている。攻撃的なカラスが人を威嚇することもあり危険を感じる。	区では、カラスによる被害を防止するため巣の撤去を行っており、学校や公園・道路を管理している部署等と連携しながら対応するとともに、周辺の生活環境に不良状態をもたらすようなカラス・ハト等への餌やりについて職員による巡回・指導を行っている。カラスの巣や、餌やりにより不自然にカラスやハトが集まっているのを発見した場合は区に連絡してほしい。	環境課
R7.2.17	京成線沿線に住んでいるが、車両が通過する際の音が大きく悩んでいる。鉄道事業者に法律等による制限	既存の在来線の騒音は規制する基準等がなく、区に法的な指導権限はないが、これまでも京成電鉄には騒音低減について要望してきた。鉄道による騒音を抑	環境課

	が設けられていないため、自治体で騒音対策を実施できないか。	制し、住民の理解を得て運行することは鉄道事業者の責務であるため、改めて区から申し入れたところ、詳細な情報を聞きたいとの回答があったので、直接京成電鉄に伝えてほしい。	
--	-------------------------------	--	--

福祉部 10件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.5.7	賃貸住宅の更新にあたり、緊急連絡先を探している。相談できる部署があったら教えてほしい。	区では高齢者世帯を対象とした賃貸住宅の入居支援の一環として、保証人や緊急連絡先になる人がいない方へ、保証会社の利用時に保証料と緊急連絡先引き受け契約の初回契約料の一部の助成を行っている。	高齢者福祉課
R6.5.7	円安が続き、食糧費等の価格高騰の影響が出ているため、補助金を検討してほしい。	住民税の定額減税に合わせて税額が減税額を下回る場合の差額相当分の給付、住民税非課税または均等割のみ課税の世帯を対象とした給付について準備を進めており、詳細は区報等で周知する。	福祉推進課
R6.7.26	担当のケースワーカーの対応が良く、相談に乗ってもらって自分を省みることが出来た。素晴らしい職員の存在について区でも知ってほしい。	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。	生活福祉課
R6.9.4	窓口で順番待ちをされていて自分より後に来た人が先に呼ばれたため職員に確認したら「もう少し待ってほしい」と言われたので、数分で呼ばれると思っていたが結局40分待たされた。後から来た人が先に手続きすることや、具体的にどのくらい待てばいいのかなど、きちんと説明するべきである。	長時間待たせてしまいお詫びする。用件ごとに対応する係が違い、手続き内容によって時間も異なるため、具体的な待ち時間を示すことは難しいが、順番が前後する場合があることの説明について徹底していく。	障害者福祉課
R6.10.10	区内のグループホームに入居する際、現状は、転入後3	現在の要件は認知症が進行した方でも安心して区内で住み続けられるように	介護保険課

	ヶ月が経過しないと入所できず、地方に住んでいる親族を入居させたくても自宅等で3ヶ月過ぎさなければならぬ。家族の負担の軽減のために、親族が区に数年住んでいれば入居できるようにしてほしい。	という理念のもとで整備したものであり、現時点では要件緩和は困難であるが、今後は申立人の意見も参考に、要件緩和について検討していく。	
R6.11.25	高齢者入浴カードを支給してもらい週に1回を目安に利用しているが、生活が苦しいので、毎日利用できるようにしてほしい。	ふろわり200は、週一回程度、区内の公衆浴場を低廉な料金で利用できるようにすることで高齢者の外出機会を増やし、孤立防止や地域との交流の促進を目的としている。利用回数は他区の状況を踏まえて設定しているが、引き続き関係部署と情報共有しながら研究する。	高齢者福祉課
R7.1.7	マイナンバー保険証を使用しているが、システムエラーなど、マイナンバー保険証が使用出来ない時に対応できるよう紙の証明書も必要だと思う。検討してほしい。	医療機関でマイナ保険証が利用できない際は、医療機関の窓口で資格情報のお知らせかマイナポータルの資格情報画面のどちらかをマイナンバーカードと一緒に提示することでも受付可能である。荒川区国民健康保険の資格情報のお知らせは令和7年7月頃送付を予定している。また、交付済の保険証は記載の有効期限まで利用可能である。	国保年金課
R7.2.18	障害福祉サービス及び障害児支援等利用に関し、所得制限の撤廃をしてほしい。	法令に基づく障害福祉サービスと障害児通所支援事業等は、区では原則利用者の1割負担を3%に軽減する事業を実施しており、障がい児は年齢により無料で利用できるなどの様々な減免制度があるため相談してほしい。また、区で実施している各事業は、目的に応じた利用者の年齢や所得等の要件を設けているが、支援を要する方への安定的なサービスの提供と、限られた財源を有効活用するという区の責務があるため、ご理解いただきたい。	障害者福祉課
R7.2.26	荒川区の外国人への出産一時金の支給について、SN	出産育児一時金は国の制度に基づく給付で、全国の国民健康保険及び従業員が	国保年金課

	Sで炎上している。説明してほしい。	加入する健康保険等の加入者・被扶養者が出産したときに支給するものである。また、加入者であれば外国籍の方も支給対象者となる。区では、海外出産で出産育児一時金の支給申請があった場合、加入者の出国・帰国記録や母子健康手帳による妊娠事実の確認を行っているほか、出産の公的証明の確認及び現地医療機関への照会により、出産事実が確認できたものについて支給している。	
R7.2.26	1月に母宛ての給付金の通知を受け、母の死亡後も受給できるか問い合わせたところ、12月に調査したもののなので該当する、と言われた。実際には2月になっても振り込まれず再度確認したら該当しないと言われた。対象外になった時の対応をしっかりとしてほしい。	申立人へ架電し、不快な思いをさせたことのお詫びと、問合せ時のコールセンターの誤った説明について謝罪した。受給権の消滅を区から遺族へ案内出来ないかと質問があったが、給付金の支給可否は税情報等デリケートな個人情報を含むため、十分な議論が必要であることを説明し、ご理解いただいた。	福祉推進課

健康部 6件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.4.15	自宅前の猫の糞害に悩んでいる。	猫が嫌がる匂いの木酢液を渡し、様子を見てもらうようお伝えした。	生活衛生課
R6.5.7	インフルエンザと新型コロナのワクチン接種費用の補助はあるか。	インフルエンザワクチンは高齢者を対象に一部助成をしている。新型コロナワクチンは、一定程度の接種費用を負担してもらうことを含めて、助成金額等を検討している。	健康推進課
R6.6.18	飲食店に灰皿が設置されており、店員以外の人も喫煙をしているため区へ相談したところ、喫煙者に注意したと報告を受けたが、責任者に注意してほしい。その後の経過も連絡がない	建物所有者と店舗の店長・オーナーに受動喫煙への配慮を求めるとともに、定期的に訪問を行う。	健康推進課

	め、きちんとした対応をしてほしい。		
R6.9.13	かかりつけ医と相談して血圧などの数値をチェックし、指導を受けている。今後、血圧計や体重計などの健康機器の購入にあたり、補助金の対象としてほしい。	個人の健康機器等の購入への補助金は実施していないが、まちなか測定として区内4か所に体組成計・血圧計を設置しているため、活用してほしい。	健康推進課
R6.11.5	三河島駅高架下にネズミが大量発生しており、死骸も多くて怖い。衛生面を考えて何か対策してほしい。	以前から同様の意見があったため、区と鉄道会社で調査したところ、鉄道会社敷地に多くのネズミの生息状況を確認したことから、鉄道会社へ強く助言したところ、ネズミの隠れ家となる伸長した草の刈り取り後、駆除を検討することと、今後は鉄道会社へ直接申し出てほしいとの回答があった。	生活衛生課
R7.3.19	バースデーサポート事業で選べる品を充実させてほしい。	区では1歳6か月児健診を受診し、2歳を迎える子がいる家庭の子育て応援としてバースデーサポート事業を実施している。ギフトとして配布しているカタログギフトのラインナップに関し、希望に沿えず申し訳ない。区は来年度以降に向け、子育て家庭に役立つ商品の追加掲載を検討し、カタログギフトの充実を図るよう進めていく。	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
R6.5.29	産前産後の女性をケアする産後ドウラの資格取得にあたり、他自治体では費用の助成をしているところがあるため、子育て支援の一環として検討してほしい。	区で実施している産後支援ボランティア派遣事業は、産後ドウラと支援内容が重複しているため、区としては産後支援ボランティアによる支援の充実に努めていきたい。また、産後ドウラ資格取得費用の助成は、産後ドウラによる支援の仕組みがあった上で実施されるものと考えている。	子育て支援課

R6.6.3	転入前の自治体では生後4か月児の11時間保育が可能で、夫婦共働きでフルタイム勤務をしていたが、荒川区では保育時間が17時までであり、働きながら第二子の出産をするのは難しいと感じている。	区でも一部の保育園で生後57日以降の11時間保育を実施しているが、実施園が少ないため、今後、保育園と協議をしていく。	保育課
R6.6.7	東日暮里は子育て交流サロンが少ないように感じるが、新規開設に向けてネックとなる問題はあるのか。	子育て交流サロンは、類似した事業である親子ふれあいひろばをふれあい館等で展開しており、その配置を含めて、立地環境、利用実績等を踏まえ、適正に配置している。	子育て支援課
R6.8.13	あらかわ遊園の利用料金を、区民と区民以外で別にしてほしい。	区民限定で年間パスポートを販売しているため、購入を検討してほしい。また、区民のライフステージに合わせ、3歳児健診、小学校入学、20歳のつどいでフリーパス引換券を配布している。	荒川遊園課
R6.9.17	あらかわ遊園の子どもプールが廃止され、来年からはスポーツハウスも改修工事となり、尾久地域の子どもの水遊び施設がなくなってしまうため、代替えとなるような場所を用意してほしい。また、遊具が夏の期間には水遊び場となるような公園を整備してほしい。	子どもプールは老朽化により終了したが、園内には水遊び場があり、6～9月にはウォータートイパークを設置している。区民限定に年間入園券も販売しているため、検討してほしい。	荒川遊園課
R6.10.31	ベビーシッター利用支援事業に関して、当日発熱してキャンセルした場合のキャンセル料も補助対象としてほしい。	当該事業は都が市区町村を対象に実施している事業を活用して実施しており、キャンセル料等は対象外となっている。今後も都の実施内容に沿って実施していく予定であるが、御意見は都に伝えていく。	保育課
R6.11.18	学童保育の書類で分単位で交通手段等を記載しなければならない。見直してほしい。	就労による学童の申請は、保護者の勤務時間や勤務日数等により申請要件を満たしているか確認している。指数計算や朝時間の利用申請においても勤務終了時間や通勤時間が重要であるため、詳細	児童青少年課

		な記載をお願いしている。意見は参考にしながら、申請しやすくなるよう検討していく。	
R6.12.12	直接提出するのが大変なので、一時保育申請書を電子申請にしてほしい。	一時保育利用は、面接の実施のため初回は事前に実施園へ行く必要があるが、2回目以降は当日の申請書の持参も可能である。今回の意見により2回目以降も事前に申請書を持参させている園もあることが判明したため、改めて周知した。電子申請の導入は、区立園・私立園が混在している事業であるため、統一的な受付が可能であるかを含めて検討する。	保育課
R7.1.30	区外の幼稚園へ通っており、補助金が償還払いになっているが、代理受領方式での支給を検討してほしい。	区内の私立幼稚園は代理受領方式を採用しているが、区外の園は所在自治体と手続きや補助金額等が異なり、代理受領方式は難しく、原則償還払いとしている。	子育て支援課
R7.2.13	子どもと利用している熊野前ひろば館は、職員が親切でおもちゃも多く、気に入っている。先日、職員に普段少しだけでも子どもを預けられる所がほしいという話をしたところ、都のベビーシッター補助金について教えていただいた。近所のひろば館でこのような情報を聞くことができてよかった。早速サービスを利用したいと思う。	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。	児童青少年課
R7.2.18	子どもが通う小学校とは別の学校の学童クラブに決定したため、やむなく学童申込を取り下げ、にこにこスクールに申込予定だ。にこにこスクールだと4月1日から入学式前までの利用は朝利用を申請しないと仕事	ご不便をお掛けしてお詫びする。これまで新一年生は施設や生活に徐々に慣れるよう、給食開始後から受け入れていたが、来年度より就労等の要件を設けた上で、4月1日から受け入れることとした。朝時間を利用しない新一年生も、学校と調整して、入学式の翌日から利用できるようにした。長期休業期間中の宅配	児童青少年課

	を休まなければならなかったり、また弁当利用ができなかったりなど保護者の負担が大きいため、制度を変更してほしい。	弁当は、にこにこすくーるは全学年が自由参加で一斉に活動する場であることから、アレルギー対応等個別の対応が困難であるため実施していない。	
R7.3.17	区外から荒川区の保育園への入園基準を緩和してほしい。	区外からの認可保育園の申込は、区内への転入予定の有無や、子どもの年齢により条件を設けている。区では、乳児を中心に多数の申込があることや、令和6年度において待機児童が発生していることも踏まえ、区外からの申込条件を緩和する予定はない。認証保育所は誰でも申込できるため、検討してほしい。	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
R6.4.18	近年は5月頃から暑くなり、外で遊ぶのが大変になるため、じゃぶじゃぶ池を早めにオープンしてほしい。また、尾竹橋公園の新規開園にあたり、水遊びができるエリアや、日陰をたくさん作ってほしい。	日暮里南公園・天王公園・荒川自然公園の水遊び施設は暑さのため、去年は1週間早めてオープンした。今年はさらに早めるよう検討する。尾竹橋公園跡地に整備予定の公園については、御意見を参考に検討を進める。宮前公園には水遊び施設や大きな屋根の設置を検討しているが、日陰を作るために新たに樹木を増やすことも検討していく。	土木管理課
R6.6.10	自宅隣の新築工事で、建築計画の看板が設置されておらず、早朝から重機の搬入などでうるさい。改善するよう伝えてほしい。	現場を確認した後、作業員及び監理者に状況を伝え、看板の設置や工事車両の安全管理などを指導した。	建築指導課
R6.7.17	夕やけだんだん南側のマンション建設の住民説明会が行われたが、住民から「まちづくり計画に適合していない」「夕やけだんだんが日陰になってしまう」などの問題が提起された。計画変更の指導、景観条例の制定を	建築物の高さを制限するためには、住民の合意の下で地区計画等を定める必要があるが、当該地域では「西日暮里三丁目まちづくり計画」としてまちづくりの考え方等について取りまとめたものの地区計画として定めるまでには至らず、計画変更の指導は難しい。景観条例では、建物の高さについて基準値は設けて	都市計画課

	要望したい。	いないが、住民の思いに応えられるよう事業者に働きかけを行っている。住民と事業者双方が納得するまちづくりを進めていく。	
R6.9.26	建築にあたって「建築計画のお知らせ」が掲示された区内の建築物に関する情報の一覧を閲覧したい。	標識設置届の一覧表はないが、個別の標識設置届を情報提供コーナーで閲覧できる。延べ面積が10,000平方メートルを超える建物は都の管轄となる。	住まい 街づくり課
R6.10.4	街路灯が切れていたのので区に対応をお願いしたところ、閉庁時間間際であったため翌日現場を確認してから対応になるとのことであったが、翌々日には点灯していた。迅速に対応していただき感謝する。担当者の対応も丁寧であり、お礼を伝えてほしい。	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。	土木管理課
R6.10.17	中学生の子どもがバスケの練習をする場所が無いと言っている。ひろば館は2ヶ月前の予約と親の付き添いが必要なので、友達等とちょっと練習する場所がほしい。公園等にバスケのゴールやハーフコートのある場所を増やしていただくと子ども達も喜ぶと思う。	区内にはフェンスで囲ったボール遊び場のある公園等が9ヶ所あり、そのうちバスケットゴールを設置している公園はボールの音などの課題をクリアした6ヶ所である。これまでもボール遊び場が欲しいとの意見が多くあることから、バスケットゴールを含めたボール遊び場の設置について検討していく。	基盤整備課
R6.10.28	町屋駅近くの駐輪場は子どもを乗せられる自転車が停められず、困っている。京成線の下などに子どもを乗せられる自転車用の駐輪場をつくってほしい。	駐輪場の需要が増え、キャンセル待ちなども続いていることから、区から京成電鉄へ働きかけ、京成町屋駅の高架下に新しい駐輪場が整備された。更に都電踏切付近の高架下へも新設の準備を進めている。また、センターまちやの駐輪場は2段ラックへの入れ替えを検討しており、現在よりも多くの駐輪スペースを確保できると見込んでいる。	土木管理課

R6.11.11	日暮里公園でリードを着けずに犬を遊ばせている人が増えている。区が見回って注意していると思うが、ここ何年も繰り返されている。散歩の禁止やドッグランの整備など、新たな対応をしてほしい。	職員のパトロールを集中的に行って、特定のグループがノーリードであることを確認したため直接注意を行い、看板を設置しているが、抜本的な解決ができていない。ノーリードは法令違反になるため、当該グループへ再度説明しながら指導する。また、ドッグランの整備は課題もあるが、他の方からの要望もあるため、引き続き検討していく。	土木管理課
R6.12.12	飲食店前の点字ブロック上にいつも2台自転車が駐輪している。取り締まってほしい。	自転車所有者へ指導し、近日中に駐輪場を契約する旨、約束してもらった。引き続き、放置自転車ゼロに向け尽力する。	土木管理課
R7.1.16	真土小思い出広場やせせらぎ公園のボール禁止場所でサッカーをしている人がいる。また、路上喫煙やたばこのポイ捨てが多い。公園マナーの周知や駅前への喫煙所設置、見回りをしてほしい。	当該場所は同様の意見が寄せられているため、巡回頻度を高めて注意・指導を行っている。また、外国人の利用も多いため、多言語による看板を設置しているが、効果が少ないことから、再度内容を精査し、設置数を増加する。さらに、転入者への公園利用マナーに関するリーフレットの配付や、日本語学校と連携して啓発に努めていく。	土木管理課
R7.2.3	汐入さくらが3月末で廃止となり、残念に思う。都バスに乗ると遠回りになってしまふ。運賃を安くして利用者を増やすなどして継続してほしい。	コミュニティバスは区内の地形や交通機関の充実などの理由により、バス事業者の自主運行により実施されてきた。汐入さくらは運転手不足や運賃収入等の問題の他、ほぼ同路線に都営バスが運行していることから、今年度末での廃止が決定した。今後も引き続き、区民、特に高齢者の外出機会が失われないよう、地域交通のあり方について検討していく。	都市計画課
R7.3.4	汐入せせらぎ広場にアズマヒキガエルが繁殖していて4月におたまじゃくしが見られるが、去年は池の清掃が行われ、おたまじゃくしの成長を見ることができなかった。清掃のタイミングを調整してほしい。	当該広場のせせらぎは落葉や水の腐敗防止のため定期的な清掃が必要であるが、アズマヒキガエルに関する意見は他にも寄せられているため、産卵・ふ化後に清掃を実施している。5月に実施した清掃により卵やオタマジャクシを見落としていたとしたらお詫びする。今後も	土木管理課

		自然環境へ配慮しながら維持管理していく。	
R7.3.13	解体工事の粉塵被害が酷いので対応してほしい。	解体工事責任者へ水撒きを行うよう電話で指導した上で、翌日現場を確認したところ、地中障害物の解体工事による粉塵であったため、責任者へ対策を講じるよう再度指導した。	建築指導課

教育委員会事務局 10件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.5.22	南千住第二中学校の校庭を利用しているが、ひび割れなどで足をとられ転倒する危険があるため、改修するよう検討してほしい。	区内小中学校の施設の老朽化については、計画的に改修する必要があると認識している。老朽化の状況を確認するとともに、授業等との調整を図りながら、優先順位を判断して進めていく。また、軽微な改修などは速やかに対応していく。	教育施設課
R6.7.11	小学校の通学における児童の安全のため、他区で導入されている児童見守りシステムの導入を検討してほしい。導入は容易ではないと思われるため、まずは保護者が用意した携帯電話等を持って通学できるよう各小学校へガイドラインや指針を示してほしい。	区では児童通学案内指導員による交通安全や、学校安全パトロールによる低学年の下校時の付き添いなど児童の安全安心な登下校に努めている。他区の児童見守りシステムも認識しており、今後も状況や効果について検討していく。携帯電話は文科省の通知により持ち込み不可だが、やむを得ない事情がある場合は許可している。	教育センター
R6.9.6	区立小中学校の泊まり学習は下田と清里を交互に行くと伺ったが、修学旅行では京都や日光等も実施してほしい。	清里への移動教室は小学5年生・中学1年生で、下田への移動教室は小学6年生・中学2年生で実施している。日光へは行っていないが、中学3年生で京都や奈良への修学旅行を実施している。	指導室
R6.9.17	小学校2年生の子どもが毎日タブレットを持ち帰り、自宅で充電して持参するようになった。教科書を持ち帰らない理由は、子どもの脊柱湾曲等の健康障害を避けるためと聞いているが、	タブレットの持ち帰りは、PC内アプリによる課題の取り組みや、自己学習などに有効である。学校に対して、単なる充電目的ではなく、子どもたちの学習に用いる場面を想定するとともに、実態に応じて精選するよう指導する。	学務課

	重たいタブレットを持ち帰るのでは負担は変わらず、電気代も高騰しているため、持ち帰りは長期休暇だけにして学校で充電するようにしてほしい。		
R6.9.20	夜間に中学校の施設を利用している団体が、学校に隣接した場所で喫煙していた。公共の場所での喫煙を止めるよう利用者に伝えてほしい。	利用団体へは近隣住民の迷惑となる行為を行わないよう指導した。他の利用者についても、学校と連携して指導を徹底していく。	教育施設課
R6.9.24	学校給食の内容の向上のため、子ども達にヒアリングをして希望を聞くとともに、物価高騰の中で給食内容が質素にならないよう対応してほしい。	給食の内容は、各学校が作成する給食計画に沿って、各学校の栄養士が決定しており、児童生徒の活動の中でアンケートを実施し、リクエスト給食としてその声を献立に反映させる取り組みを行っている。また、学校給食費は、毎年区内小中学校の食材購入実績や物価上昇を勘案し、必要な栄養を満たせるよう算出している。	学務課
R6.10.3	区立小学校に通っていたが、一度転校してしまったら卒業アルバムをもらうことはできないか。	卒業アルバムは、委託業者が必要部数を印刷し、在籍する卒業生を対象に予約販売しており、転校した方への販売はしていない。特別な事情がある場合は、学校に相談してほしい。	指導室
R6.12.6	長男は学区外の小学校に通っており、次男も長男と同じ学校に通わせなかったが、抽選に外れてしまった。今の制度は不合理なので、兄弟枠の制度を再導入してほしい。	学校選択制は過去に兄弟在学を優先する取扱いをした際に、兄弟在学以外の学区外からの希望者が入学できなかったことがあり、選択理由に差をつけないため現在の扱いとなっている。区では、制度について周知を図るとともに、兄弟の在学に関する優先がないこと、場合により兄弟姉妹で別々の学校になることを理解した上で選択するよう周知している。	学務課
R6.12.27	スクリレのお便りで申込を締め切ったイベントが表示される。古い情報は削除し	イベントの配信時期や削除時期は所管課の依頼によって実施しているため、イベント時期に配慮した配信やデータの	教育総務課

	てほしい。	速やかな削除について、各所管へ周知した。	
R7.3.31	豊島区や文京区、北区は自閉症・情緒障害特別支援学級（以下「情緒固定学級」という。）を増設しているが、荒川区のような情緒固定学級を設置していない自治体から引越してくることで、情緒固定学級に入りにくくなってしまう。荒川区も他区に頼らず、情緒固定学級を設置すべきだ。	近隣区の設置校や設置区の教育委員会事務局への訪問視察を行い、設置に向けた課題整理を行っている。区内小中学校の教室の整備状況等を勘案しながら、引き続き検討していく。	教育センター

選挙管理委員会事務局 3件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.11.11	区長選の投票所で、段差のある場所に人が配置されていないなど、障がい者への配慮が足りない部分があった。また、スタッフの私語も見受けられた。	不快な思いをさせてお詫びする。入口の誘導員は転倒防止のために必要であるため、今後は可能な限り配置するよう指導した。また、私語をしていた職員に対し、厳重注意をするとともに、本件を全投票所に情報共有し、改めて注意喚起を行った。	選挙管理委員会事務局
R6.11.25	区長選、区議補欠選の投票率が38%台は低いと思う。最低でも50%台になるよう、目指してほしい。	区長選・区議補欠選では、ホームページやSNS、区営掲示板や横断幕・看板等の設置、ラッピング自動車の巡回など、あらゆる手段で積極的に啓発した。また、平時においても区内の中・高校で模擬選挙や出前授業を行っている。今後も、有権者への周知・啓発に努めていく。	選挙管理委員会事務局
R6.11.25	投票後に本人の申し出があれば、投票済証と印字されたしおりがもらえることを最近知った。投票用紙交付時に案内するなど、せっかくの取組を区民に周知しないともったいないと思う。	投票済証は、選挙人の投票の自由な意思を担保することが必要であることなどから、請求のあった場合のみ交付しており、余った投票済証は模擬選挙授業などで活用している。今後も、様々な啓発事業を通じて投票済証のPRに努め、投票率の向上を図る。	選挙管理委員会事務局

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6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)
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	
南千住	20		2	7	5		3	3	46.2
荒川	15		1	1	2	7	4		51.0
町屋	15	1	2	5	3	2	2		41.9
東尾久	13		3	4	3	1		2	43.7
西尾久	12			3	4	3		2	48.9
東日暮里	14		3	2	3	4	2		44.6
西日暮里	11			6		2	1	2	48.6
合計	100	1	11	28	20	19	12	9	46.3

(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6年11月1日～11月18日	荒川自然公園交通園リニューアルに伴うアンケートについて	75
2	令和6年12月2日～12月18日	職員対応・接遇について	63
3	令和7年2月12日～2月24日	自転車ヘルメットと自転車盗難対策について	61

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。

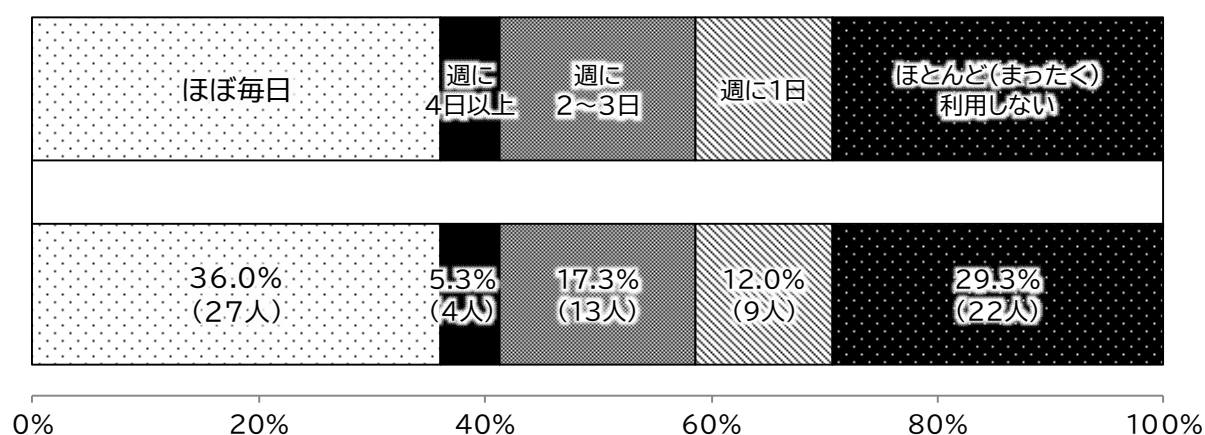
(ア) 第1回あらかわ・Eモニターアンケート 回答数 75

荒川自然公園交通園リニューアルに伴うアンケートについて

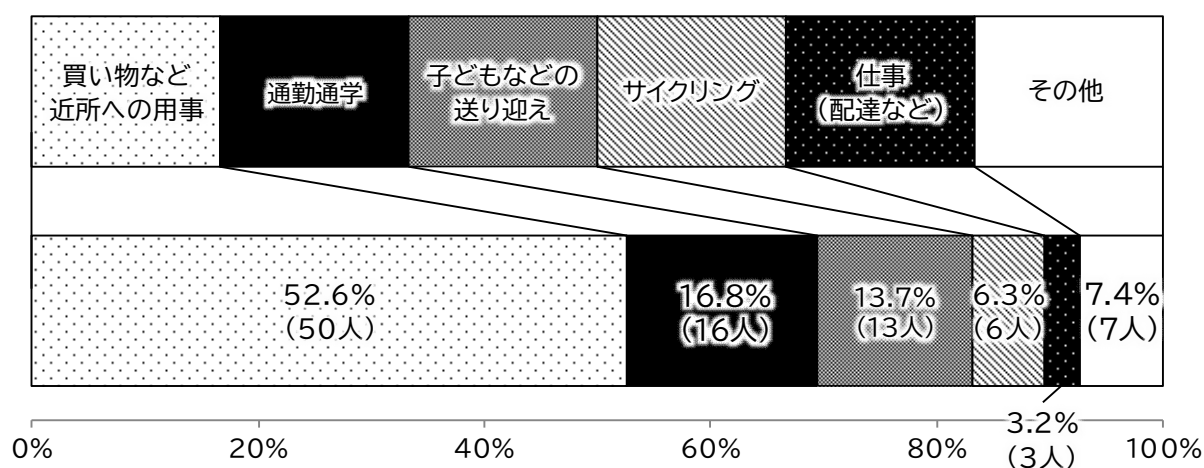
荒川自然公園交通園は、平成7年の開園以降、多くの方にご利用いただいておりますが、施設の老朽化が目立つとともに、コースも最新の交通ルールに対応ができていないことから、区では、幅広い世代が楽しみながら交通ルールや運転技術を学ぶことができる施設にリニューアルを行う予定です。

つきましては、リニューアルの内容を検討するにあたり、地域の皆様方や利用されたことがある方のご意見を参考とさせていただくため、アンケート調査のご協力をお願いいたします。

問1 あなたは、どれくらい自転車を利用しますか。 n=75



問2 あなたは、どのような目的で自転車を利用していますか。(複数回答可) n=75



【その他・主な記載内容】

- ・ 自転車を利用しない。
- ・ 重い物や、遠い場所(量販店)への買い物にのみ利用。

**問3 区内の道路において、自転車や自動車等の車両の運転や歩行中に危険だと思う場所、
危険だと感じた体験等があれば教えてください。（自由記述） ※主な意見**

- ・ 西日暮里駅そば(元道灌山中学そば)の貨物線との踏切は、狭くて凸凹が酷く、転倒しそうになった。(70代)
- ・ 尾竹橋通り沿い、町屋駅付近。10分も歩けば必ずと言っていいほど危険な自転車に遭遇するため、自分自身は自転車の利用を避けざるをえない状況にあります。路地でも子どもを後ろに乗せて走りながらスマートフォンを操作する大人などを日々目撃します。(30代)
- ・ 車道を走る時に、車が駐車している場合は避けて車道の中央を走らなければならない、駐車している車のせいで見通しも悪くなり危険を感じる。(20代)
- ・ 狭い交差点で、一時停止や減速を全くせずに突っ込んでくる自転車がとても多いです。実際に横から自転車をぶつけられて怪我をしました。相手は逃げました。(40代)
- ・ 尾久本町通りは狭くカーブも多い道だが町屋～尾久橋通りのショートカットになっており、自動車がかんりのスピードで走ってくる。明確な歩道も一部しかなく、自転車レーンもないので、自転車と歩行者がぶつかりそうになっている。(30代)
- ・ 電動キックボード。きっちりと取り締まりを行っていただきたい。あれは本当に危ない。今までノーヘルで車道を、しかも車の先頭を走っているのもよく見る。モペットでスマホをいじる姿をよく見かける。大通りじゃないから、警察の取り締まりもないのがわかっててルールを無視しているとしか思えない。通学路じゃなくても日本は小学校一年生でも一人で歩いたりするのに、どうしてあんな危ない乗り物が許されているのか意味がわからない。(50代)
- ・ かなり右側通行、無灯火をしてる方がいる。(60代)
- ・ 西日暮里駅前の歩道が狭過ぎる。歩道橋もあるため道幅が狭く、加えてバス停もあるので、人の流れが滞留している。坂道なので、自転車の運転者は特に気を付けてもらいたい。(50代)
- ・ 私道から公道へ出る際に、子どもが車に轢かれました。細い道での車の徐行が必要と感じました。(40代)
- ・ あらかわ遊園通りの七中からあらかわ遊園駅までの道は車通りが多い、道が狭い、電柱がある、通学の子がいる、と危なく感じます。(30代)
- ・ 自転車で2列になって横の人と話しながら走っている人が前からくると危なく思います。(70代)
- ・ 町屋地区は、道幅が狭いのに歩道を走行する自転車がなくて危ないと感じます。自転車で歩道を走行しているにも関わらず、歩行者に向かって道を開けてもらおうとベルを鳴らしている場面をしょっちゅう見かけます。車道に自転車の道がありますが、路上駐車が多いのでそのせいかと思います。(20代)

**問4 問3の問題を解決するために、交通園にどのような施設や運営上の取り組みがあったら良い
と思いますか。(自由記述) ※主な意見**

説明や指導等の実施

- ・ 高齢の歩行者など歩行に困難を抱える人のそばを通る際の自転車走行についての取り組み。(70代)
- ・ クイズやゲーム感覚でルールを再確認できる施設。(60代)
- ・ 車への指導も必要ですが、交通園では歩行者にも広がって歩かないこととかきちんと左右を見て渡ることとか再度確認できる場があるといいと思う。自転車のルールマナー教室はもう少し開催頻度増やしてくれると参加しやすくていいと思います。(30代)

実際の想定

- ・ 現実のように車道と自動車、自転車走行レーン、歩道と歩行者が混在した施設。(30代)
- ・ 一旦停止や、徐行をする表記が必要と感じます。(40代)
- ・ 歩道には、親子・車椅子の方・ベビーカーを押している人などのオブジェなどをつくり、自転車で歩道を走行すると人にぶつかるので危ないということを視覚的に理解できるようにする。もし歩道で自転車を走行しなければいけない場合には、歩いて自転車を押しましょうというような標識や看板の設置を行う。(20代)
- ・ 生垣などで見通しの悪い曲がり角を作り、危険を体感できるように。(50代)

その他

- ・ 一方通行の道では車側だけではなく歩行者、自転車が確認できるように反対方向からのミラーが設置されているといいと思います。(50代)

問5 子どもだけでなく大人や高齢者も交通ルールを学べるような交通園にするために、導入すべき施設や運営上の取り組みについて教えてください。(自由記述) ※主な意見

体験型

- ・ スマートモビリティなど最新のテクノロジーの乗り物を体験できるようにしてほしい。(10代)
- ・ シミュレーション体験ゾーン→車両シミュレーターやバーチャルリアリティ(VR)を活用した運転体験ができるコーナーを設け、歩行者が多い地域を想定した場所、天候不良の再現、車道が狭い場所、公園から子供が飛び出してくる映像など、様々な交通状況を体験できるようにする。(20代)
- ・ アトラクションや参加型謎解きゲームのように、楽しみながら学べる仕組みがあると良い。キャラクターとのコラボやイベント開催で評判が広まれば、幅広い層の来場者も増えるのではないかな。(30代)

指導・研修

- ・ 手軽に交通ルールが学べる様に常時自転車講習が受けられるといいです。サドル後方や前かごに付けられる受講済みのプレートも安全意識を高められるかと思います。高齢者を対象にするなら毎朝のラジオ体操の前に5分程度でもいいので、交通ルールや自転車マナーの説明等をされるといいと思います。ラジオ体操後に道路に広がっているお年寄りが多いです。(50代)
- ・ 道路交通法が頻繁に改正されるため、改正時には周知をする。(20代)
- ・ 区やその他の機関でも定期的に交通ルールを教える講習会などの開催を望みます。電動スクーターなど新しい乗り物が出来てるのにルールを教えてくれる場がありません。(60代)
- ・ 親子教室を開催する。(50代)

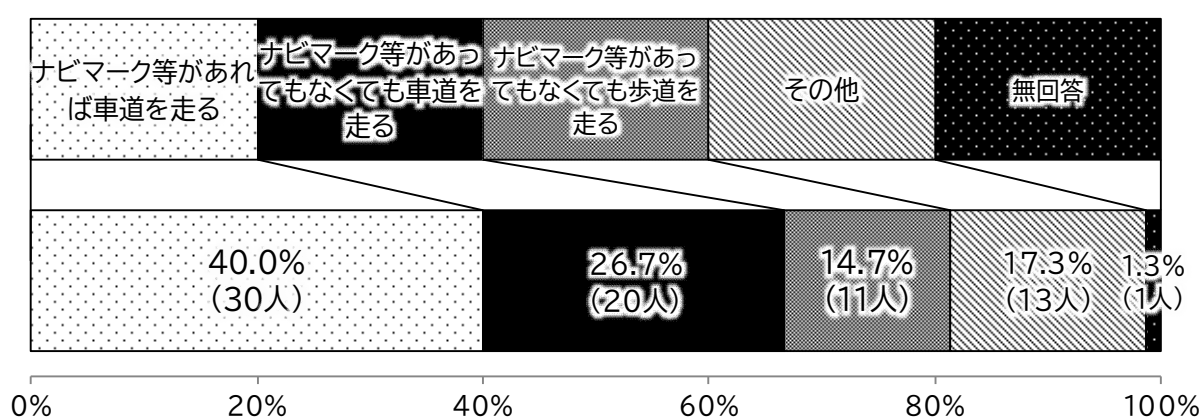
イベントの開催

- ・ 最新の交通ルールを学びたくなるような(記念品などがもらえる等)参加型のイベントを開催する。(40代)

その他

- ・ 大人はおそらくわざわざ交通園に行く機会が少ないと思うので、区役所や区民事務所の手続きを待つ場所にモニターを設置して、大人・高齢者向けに注意喚起をできる動画を流す&交通園の存在をアピールするのはいかがでしょうか。(30代)

問6 近年、自転車の安全な通行を促すため、主に車道の左側端に「自転車レーン・ナビマーク・ナビライン」の設置が増えています(千住間道・尾竹橋通りなど)。「自転車ナビマーク・ナビライン」に対する考えについて教えてください。 n=75



【その他・主な記載内容】

- ・ 基本は自転車では車道を通行するが、危険を感じたら歩道を歩行者に十分に注意して通行する。
- ・ ナビマークの有無に関わらず、歩道と車道の混み具合と路上駐車している車の有無でどちらを走るか決めている。

問7 問6で「歩道を走る」と選択した方にお聞きします。どのような取り組みや整備形態であれば、「自転車レーン・ナビマーク・ナビライン」を利用しますか。(自由記述) ※主な意見

路上駐車の規制

- ・ 子乗せ自転車なのでとてもバランスを崩しやすい。子どもを乗せたまま道路側に転倒してしまった場合を考えるととても怖くて車道を走れない。路駐が必ずあり道路の左側を通行できないので路駐が確実になければ車道を通行しようと思う。(30代)
- ・ 最近では自転車に乗っていないので想像で回答していますが、駐停車中の車があるとレーンが潰れてしまうだろうな、それだと結局車道を走ることになってしまうのでそれなら歩道をゆっくり走りたいかなと思いました。(30代)

レーン幅

- ・ 道幅が狭い現状、車道走行は自転車にとっても、車にとっても極めて危険。歩道を走行せざるを得ない現状では、自転車にて歩道走行時のスピード抑制安全運転の指導徹底が必要なのではないか。(70代)
- ・ 安全性の強化(車との距離が近く怖い)。(60代)
- ・ 自転車レーンをもう少しでもいいので大きくわかるようにしてほしい。(40代)
- ・ 高齢者ドライバーが自転車レーン側を車で走行していることがあるため、安全面に不安がある。車道との間にガードレールがつかない限り、歩道を走ります。(30代)

その他

- ・ 走行する車のスピードがもっと緩やかであれば。(70代)
- ・ 歩道入口に自転車が走って入りづらくする。(60代)

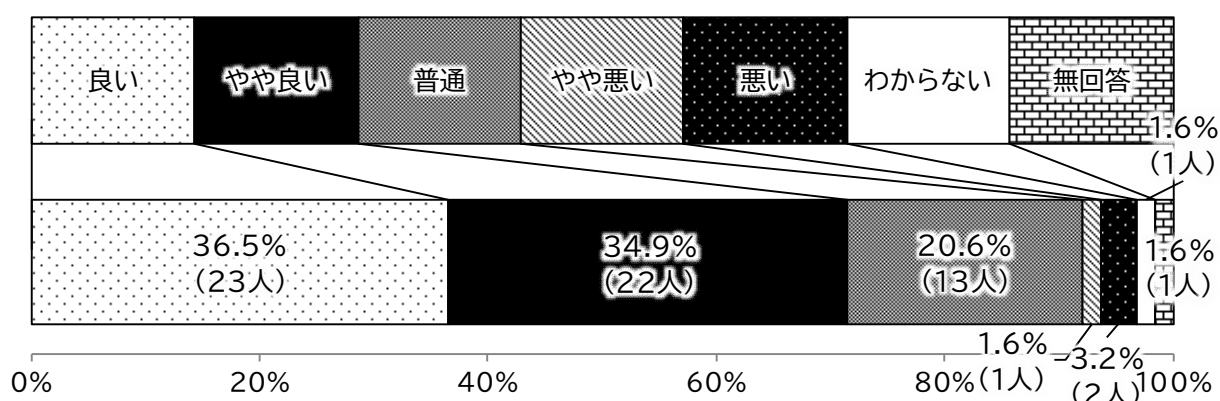
(イ) 第2回あらかわ・Eモニターアンケート 回答数 63

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。

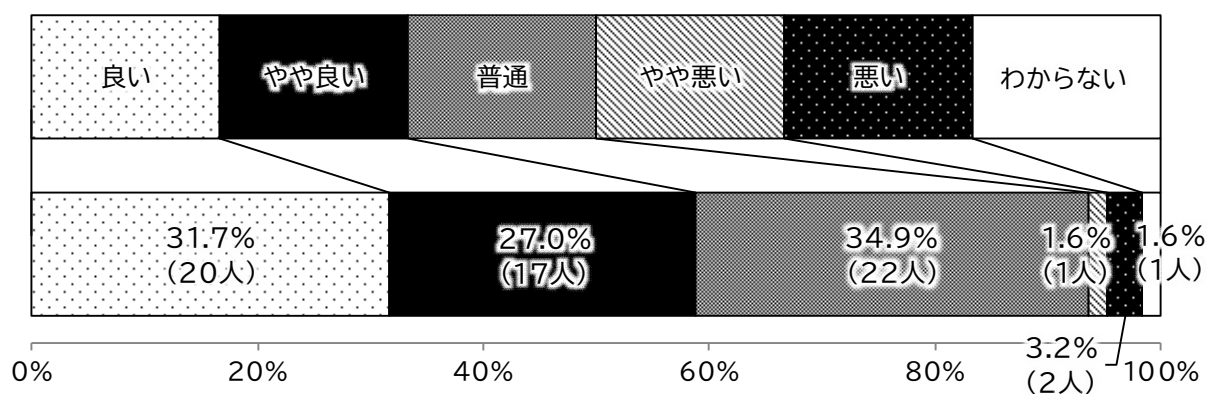
問1 区役所など区施設において、職員の窓口等での対応について印象はいかがですか

n=63

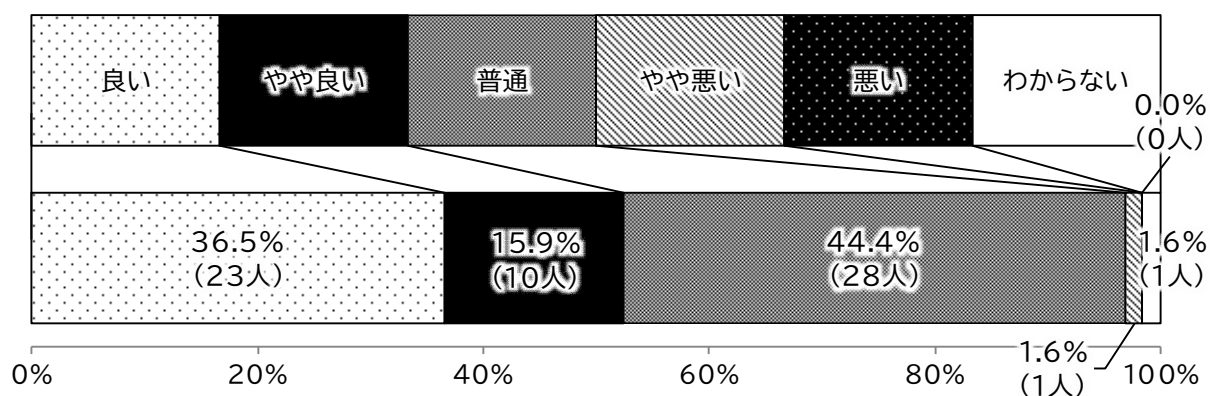


問2 職員の窓口等での個別の事項についてお伺いします

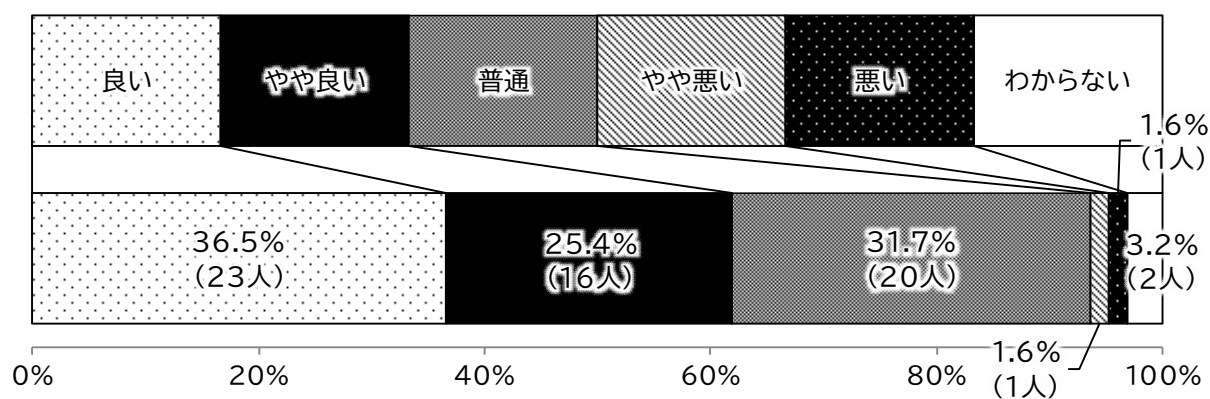
①職員からの声かけ、あいさつ n=63



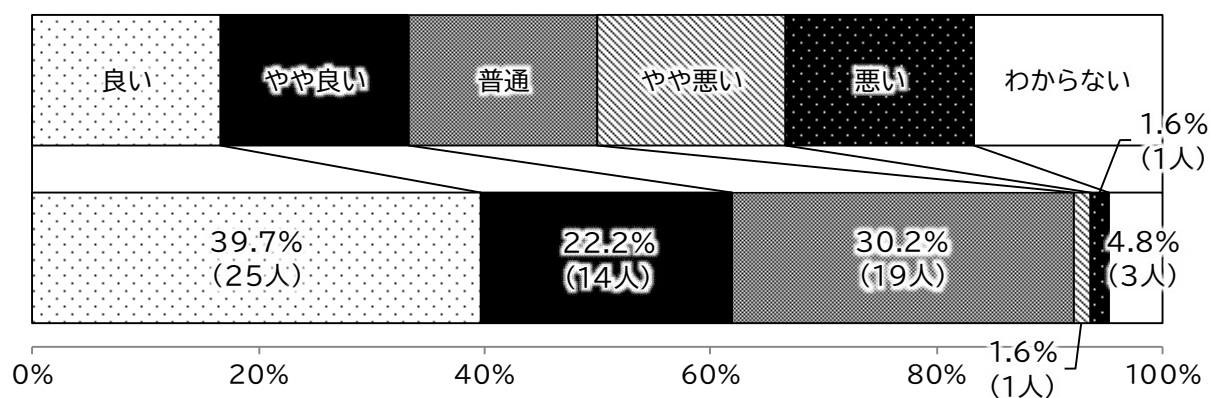
②職員の身だしなみ・服装 n=63



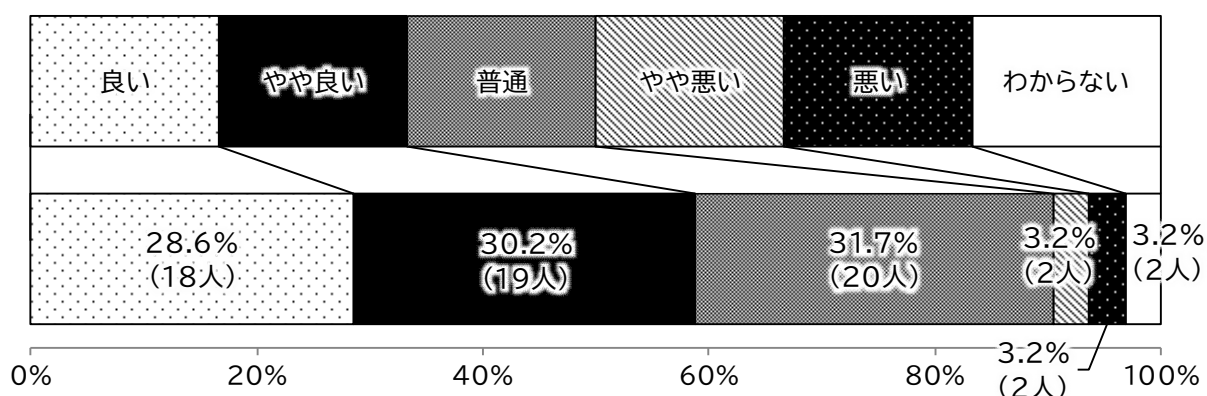
③職員の話聴く姿勢・態度 n=63



④職員の言葉づかい n=63



⑤説明のわかりやすさ n=63



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)

良い

- ・ 住民票を取りに行った際、コンビニの方が安いですよ案内していただきました。とても親切に感じました。(40代)
- ・ この窓口で合っているかな、とうろうろしているとすぐに声をかけて下さいます。また担当の方に質問を沢山してしまっても嫌な顔ひとつせず答えていただけました。区役所は遠いため半休を使って利用していますが、出向いてよかったな、と毎回思えるほどどなたにも親切な対応をしていただいております。(回りに聞かれたくない話は小声や、これですね、と書類の該当箇所を指したり配慮を感じます。)いつも本当にありがとうございます。(30代)
- ・ 区役所の戸籍課と保育課、南千住と日暮里の区民事務所を利用したことがあります。どこで対応いただいた方も、まずご自身の窓口業務をきちんと把握しておられ、安心できました。身だしなみや言葉遣いは対応内容に比べると私にとっての優先度は劣りますが、偏見や常識はずれな振る舞いなどは全く感じず気持ちのいい対応でした。(30代)
- ・ 荒川区在住約35年になり、区役所には直接窓口で対応していただいたほか、電話での問合せなどをいたしました。おおむね親切・丁寧に対応していただき感謝しております。これからも引き続き相手に寄り添った対応をお願いいたします。(60代)

良くない

- ・ 今年度からは、職員もサービス業務的な意識が出てきたが、まだまだ、一般の企業と比較してしまうと、対応が弱いと感じてしまう。企業的な常識の欠落と待たせるのが当たり前の感覚はどーかな？と再三思ってしまう。(60代)
- ・ 愛想は無い。でもサービス業では無く、事務対応なので、このようなものであろうと思う。(60代)

要望

- ・ あまり最近利用していないので改善されていたりするかもしれませんが・・・一つの用件が済んだり、別の手続きが必要と言われたりした際に、「別の窓口へ」と言われることがあります。別の窓口に行くとまたイチから順番を待つことになるのはどうにかならないでしょうか？平日の昼間に何度も足を運べないからまとめて手続きに行くとしても、「これはここ、これはあっち」などのように一つの窓口で一つのことしか手続きしてもらえないような状態ではなく、窓口で手続きを受け付ける人、裏で作業をする人と分ければ良いのではないのでしょうか？そうなれば複数の手続きが必要な場合でもまとめて受け付けてもらえ、裏で複数の人が作業を行えば効率が良くなると思います。また、仕事を持っている人が平日の昼間に時間を割くのはそれなりに予定を組む必要があります。全員ではなくて良いので、例えば一時間のうちに数名程度、予約制にするなどの対応も必要かと思います。最近はクリニックなどでも完全予約制ではないものの、このような感じで予約を受け付けてくれます。そうすると多少前後したところで待ち時間を削減できたり、終了時間の想定がついて予定も立てやすくなります。仕事を持つ現役世代が少しでも待ち時間などを減らせる取り組みをしないとわざわざ有給を使ったり、遅刻して出社したり早退してまで手続きするのは理不尽です。(50代)
- ・ 職員の対応というより、区役所の対応として、駐車券の処理が二度手間なのを改善してほしい。(50代)

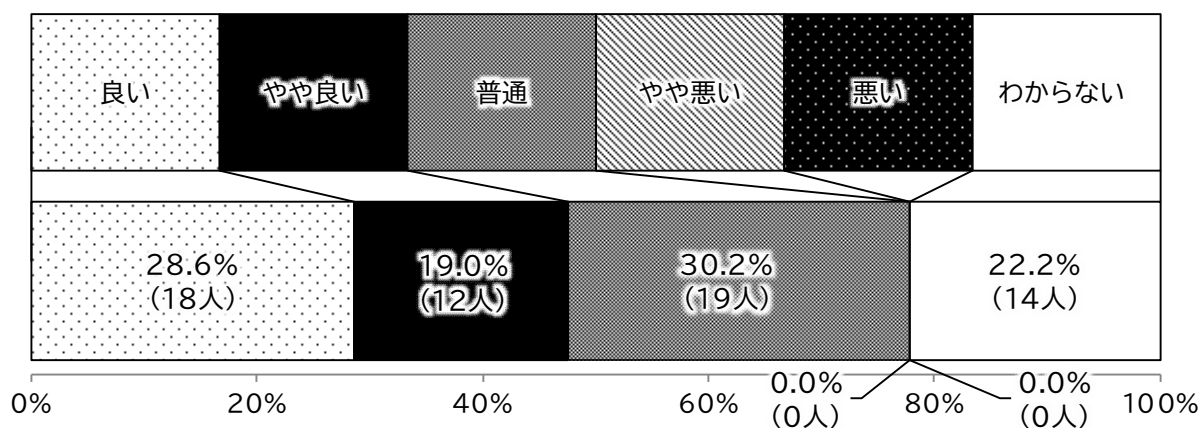
場合による

- ・ 職員さんによってはぶっきらぼうだったり、忙しいからかイライラしている方がいらっしゃいます。改善してもらえると嬉しいです。(30代)
- ・ 職員によって丁寧に説明してくださる方とこちらから聞かないと対応してくださらない方が分かれる。(20代)

その他

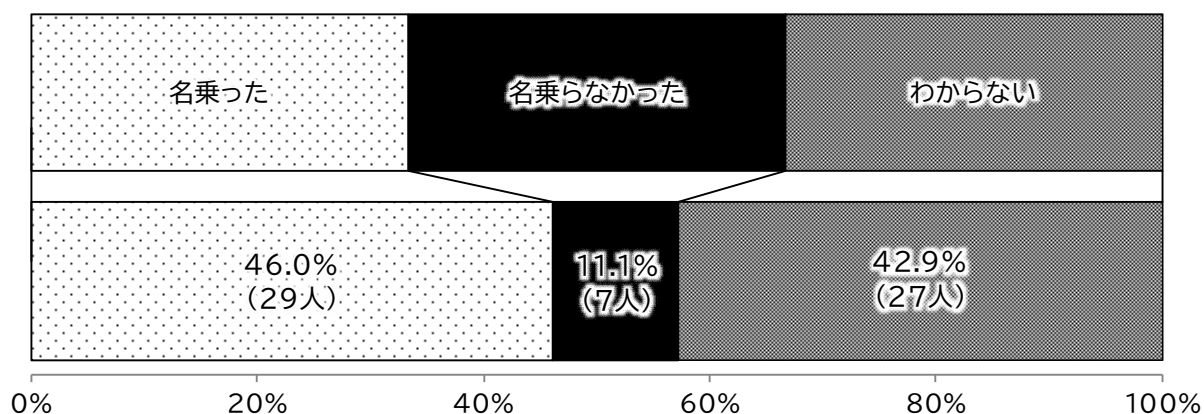
- ・ 特にないが、一人の職員の対応の印象が、区役所全体の印象、評価につながるという自覚を持ってこれからも勤務して貰いたい。(70代)
- ・ あまり、窓口に行く機会はないが、特段印象に残っていないので、良くも悪くもないのだと思います。(30代)

問4 職員の電話応対について印象はいかがですか n=63

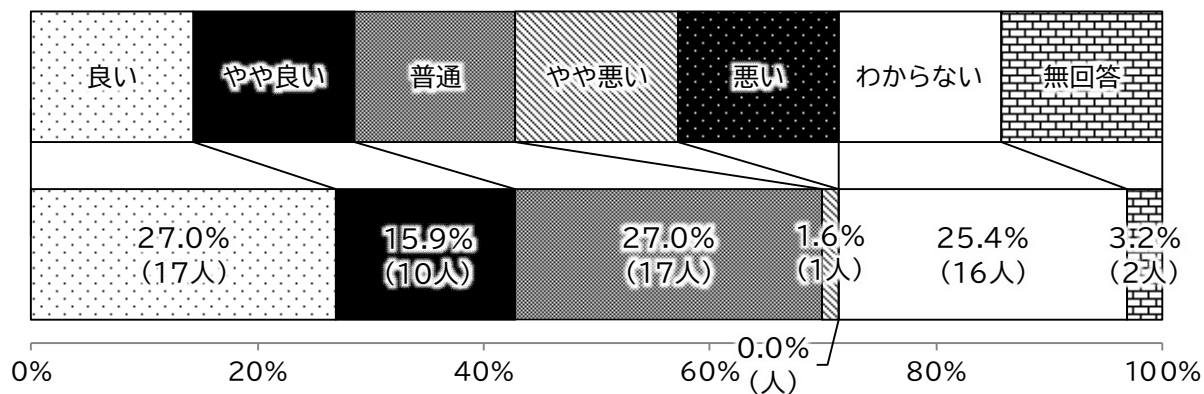


問5 職員の電話応対での個別の事項についてお伺いします

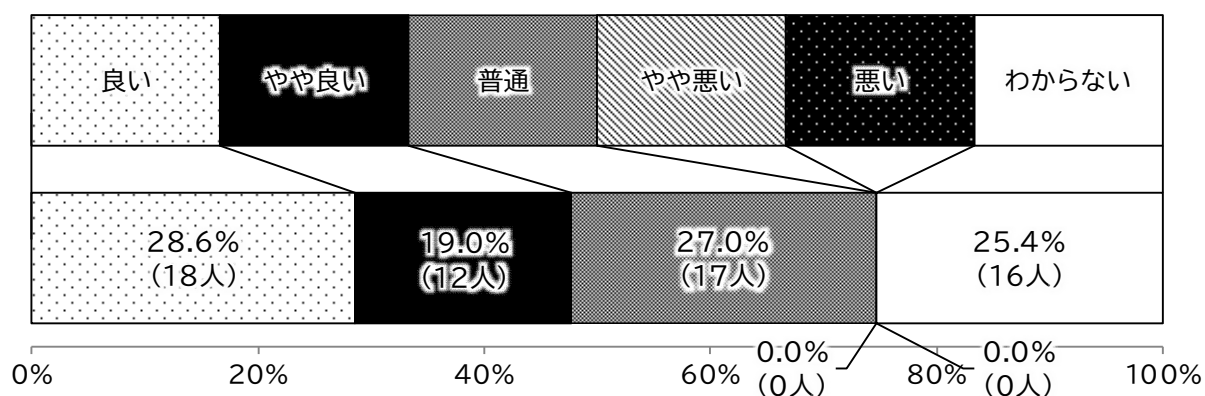
①職員が所属と名前を名乗るか n=63



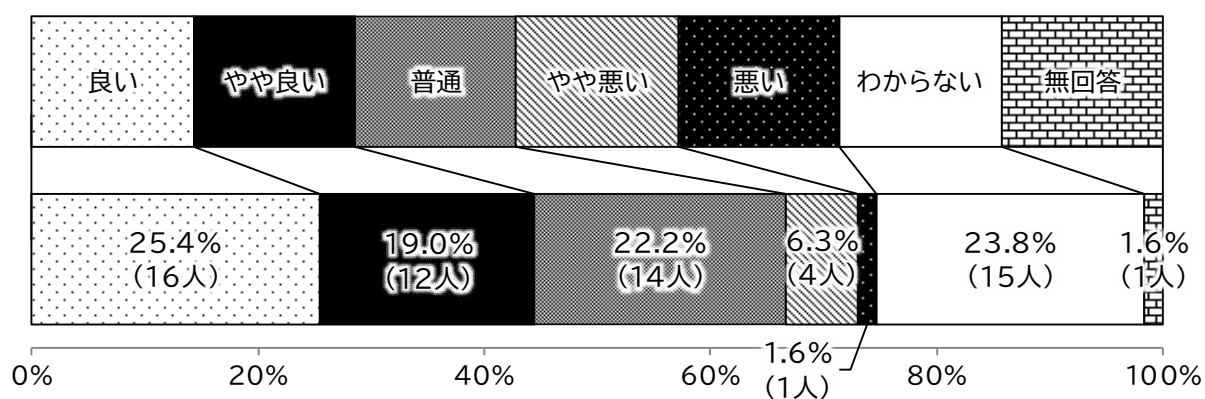
②職員の電話マナー(あいさつ、先に切らない等) n=63



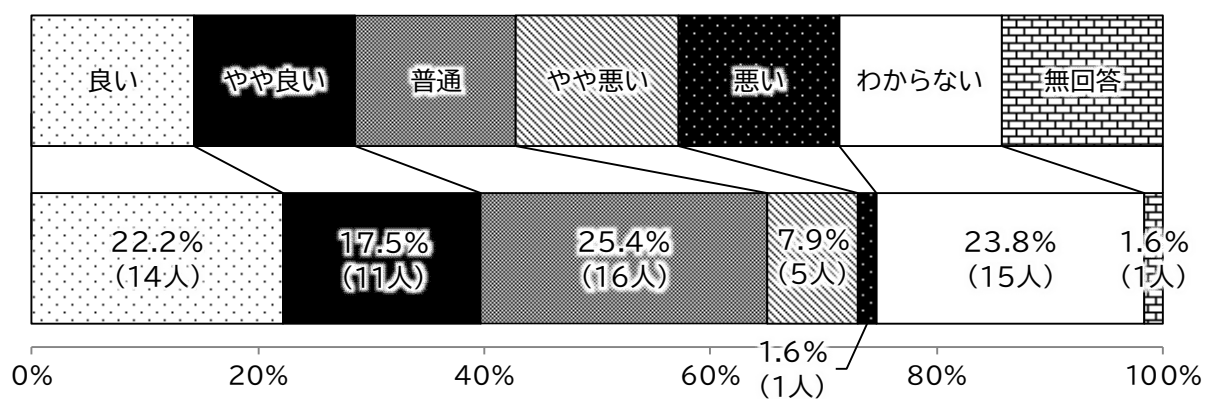
③職員の言葉づかい n=63



④職員の話聴く姿勢 n=63



⑤説明のわかりやすさ n=63



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)

良い

- ・ 問い合わせなどの時には親切に対応してくれます。また、調べるのに時間がかかりそうなきは、折り返しのお電話を提案してくれるので助かります。昔は横柄な職員もいましたが、職員の接遇は改善されていると感じます。(70代)
- ・ 国民健康保険の加入について問い合わせたが、わかりやすい説明で親切な印象だった(60代)
- ・ 保育園の申し込みや出産予定の子どものマイナンバーカードについて質問のため問い合わせたことがあります。いずれも聞きたいことで窓口の方が分かりそうな内容はスムーズに回答いただきました。(30代)
- ・ 電話に出た方が名乗ったり、担当部署へスムーズに電話を繋いでくださり効率的だと感じる。(20代)

良くない

- ・ 所属・氏名を名乗るとき、やむを得ないがどうしても早口になることがある。(70代)

要望

- ・ 案件によってたらい回しになる事がある。(ここではないので他に連絡してください)一度情報集約の上、担当部署から折り返しご連絡をいただけるとスムーズ。(40代)

場合による

- ・ 結局のところ人によるということですね。(40代)

その他

- ・ すみません。電話で対応していただいたことがないのでわかりません。(40代)(※複数同様意見あり)
- ・ マニュアル通りの対応だと思います。なので、普通です。(60代)
- ・ 以前、電話で確認した事は有るが、可もなく不可もなしで問題は無かったと思う。(60代)

(ウ) 第3回あらかわ・Eモニターアンケート 回答数 61

自転車用ヘルメットと自転車盗難対策について

「自転車用ヘルメット着用」については、令和5年4月1日に道路交通法において、全年齢で努力義務とされました。ヘルメットを着用していなかった場合の致死率は、ヘルメットを着用していた場合の当部損傷による致死率の約 2.7 倍にのぼります。(出典:警視庁)

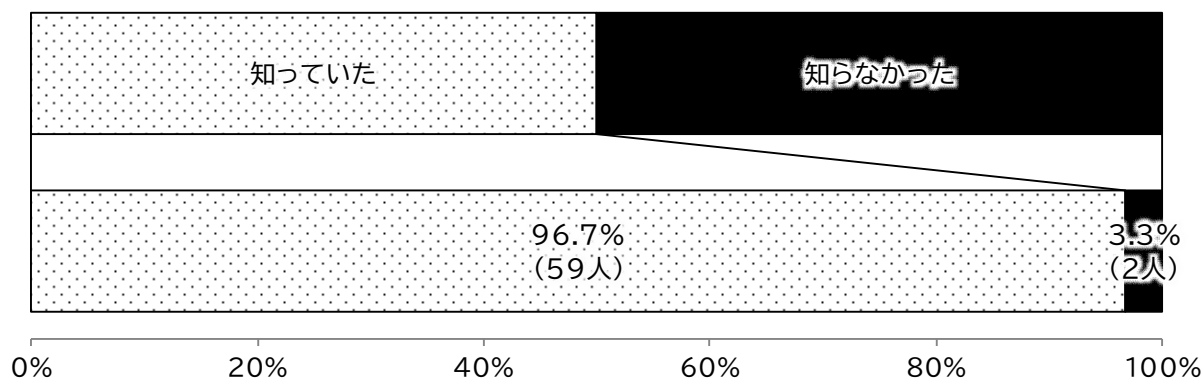
自転車用ヘルメット未着用は、重傷事故等に繋がる恐れがあります。荒川区では、ヘルメット着用率を上げるため、自転車用ヘルメット補助事業を令和5年5月1日から開始しました。区内 16 店舗の自転車店において、3,000 円以上の安全性の担保された自転車用ヘルメットを購入する場合、2,000 円引きで購入することが可能です。区報や町会チラシ、SNS 等で制度の周知をしておりますが、未だに自転車用ヘルメットの着用率は非常に低い数字となっております。

自転車盗難対策については、令和5年中の荒川区の刑法犯の認知件数 1,326 件のうち、全体の約3割(435 件)を占めています。その被害にあった自転車の半数以上が無施錠でした。

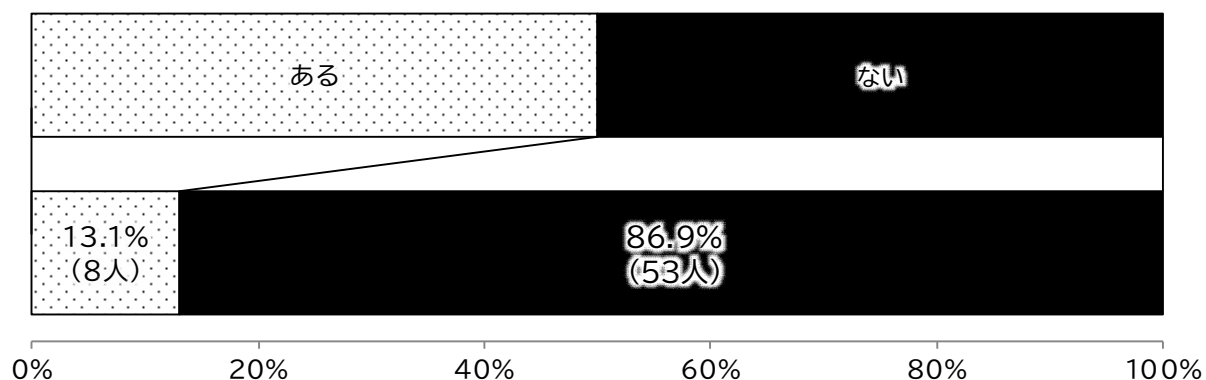
本調査は、「自転車用ヘルメット着用」と「自転車盗難対策」の実態を把握し、より効果的な啓発方法等を実施するための基礎資料とさせていただくためのものです。御多忙のところ恐縮ですが、ご協力をいただければ幸いです。

1 自転車用ヘルメットについて、お聞きします。

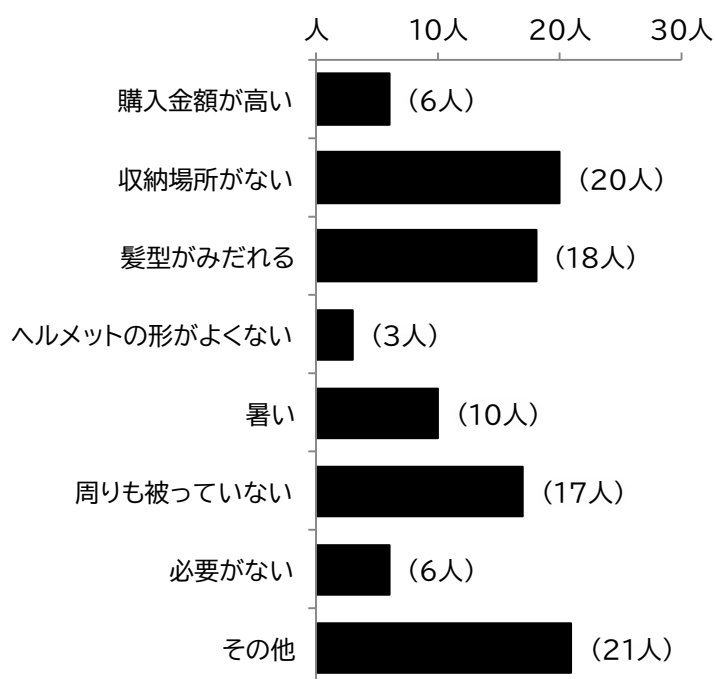
問1 自転車ヘルメット着用について、全年齢における努力義務化が令和5年4月1日から道路交通法で施行されたことをご存知でしたか。 n=61



問2 ここ1週間のうち、あなたは「自転車用ヘルメットを着用」して自転車に乗ったことがありますか。 n=61



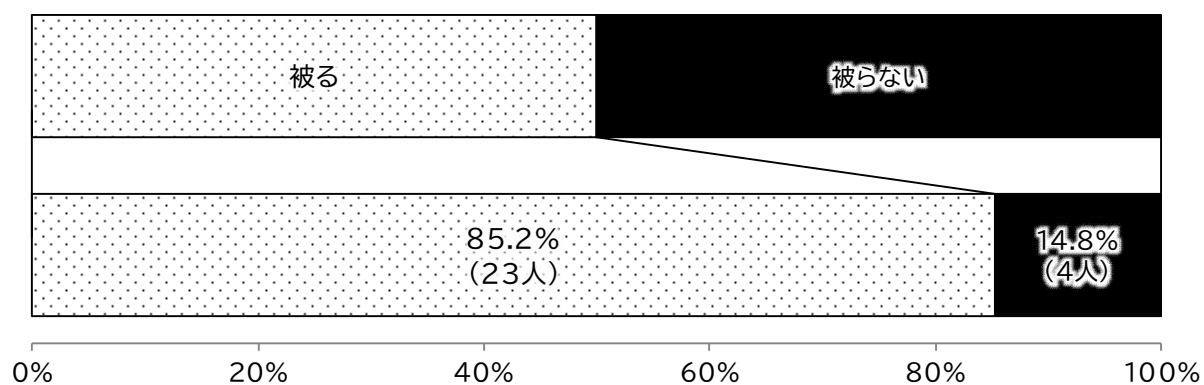
問2-2 問2で「ない」と回答された方にお尋ねします。ヘルメットを被らない理由をお選びください。(複数選択可) n=53



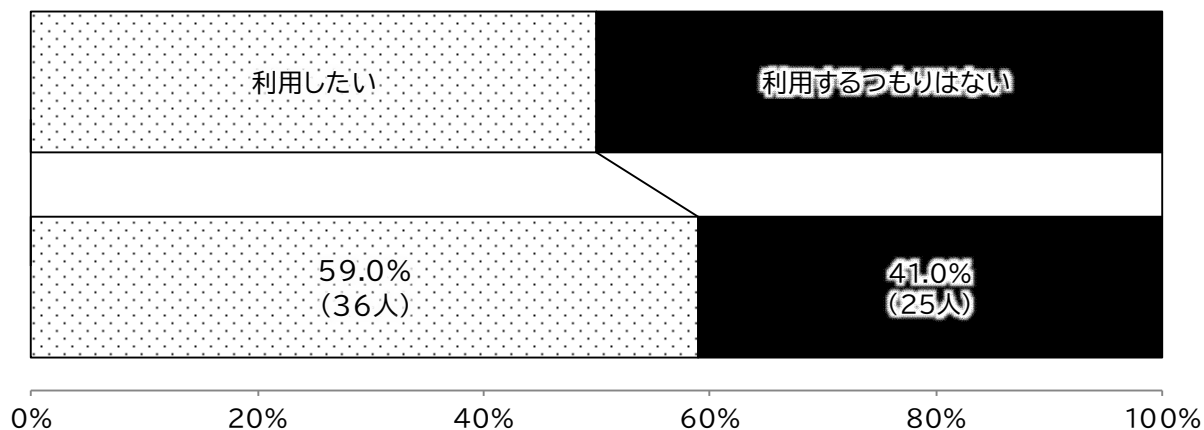
【その他・主な記載内容】

- ・自転車に乗っていない。(同様意見複数)
- ・安全の価値観を法律で縛るのは最低限にして、それ以上の安全を求める人はヘルメットを着用すればよいと思う。
- ・サイクリングロードでスピードを出すときは着用している。

問2-3 問2-2で「購入金額が高い」「収納場所がない」「髪型がみだれる」「ヘルメットの形がよ
くない」と回答された方にお尋ねします。購入金額や収納場所、ヘルメットのデザイン等の
問題が解決されたら、ヘルメットを被りますか。 n=27

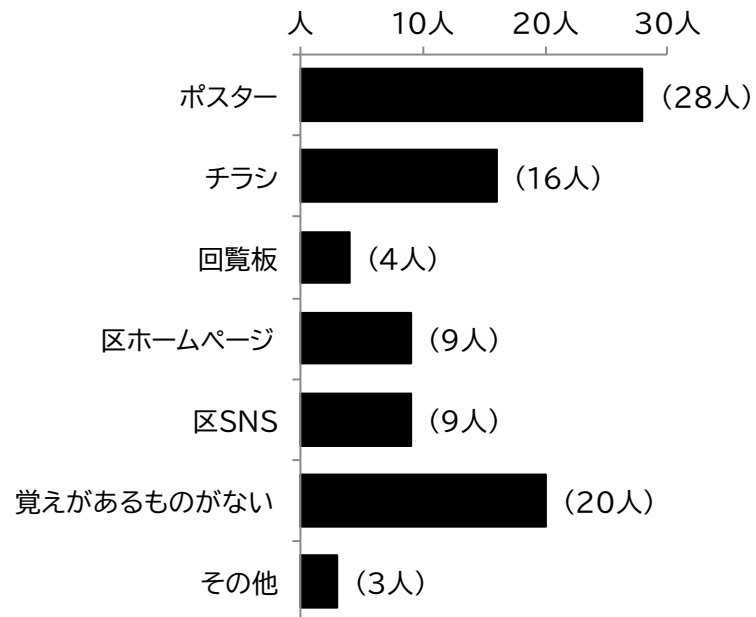


問3 ヘルメットの寿命は3年です。令和8年3月末まで、区内の自転車店で3,000円以上のヘル
メットを購入する場合、2,000円引きでヘルメットを購入することができますが、利用したい
と思いますか。 n=61



問4 区では様々な手段により、自転車用ヘルメット着用のための啓発を行っています。次の啓発手段のうち、実際に見た(聞いた)覚えのあるものがあれば教えて下さい。(複数選択可)

n=61

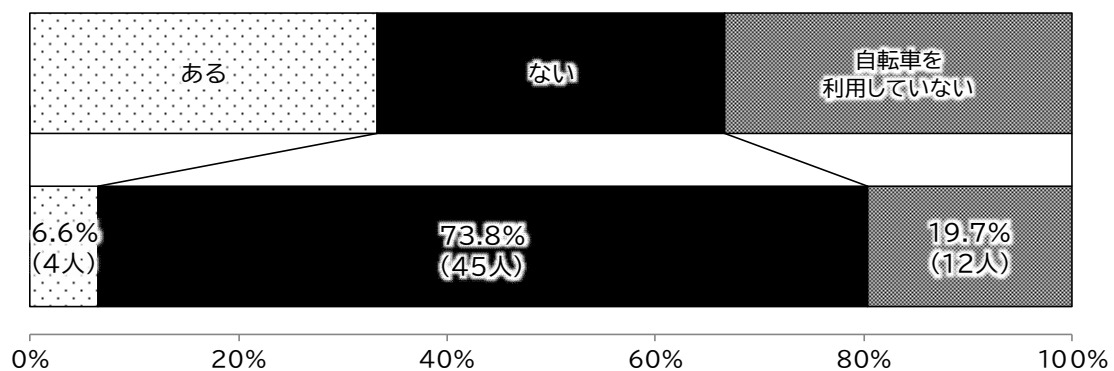


【その他・主な記載内容】

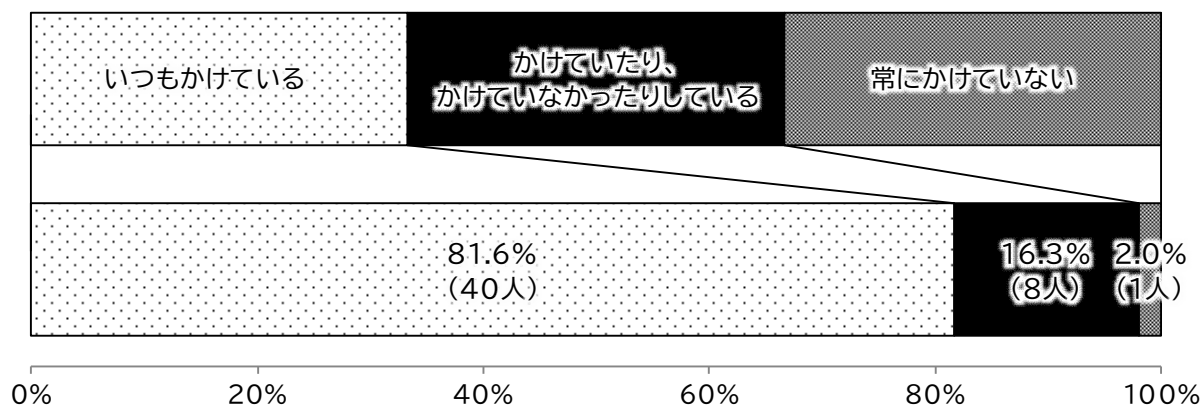
- ・区報
- ・町内の掲示板

2 自転車盗難対策について、お聞きします。

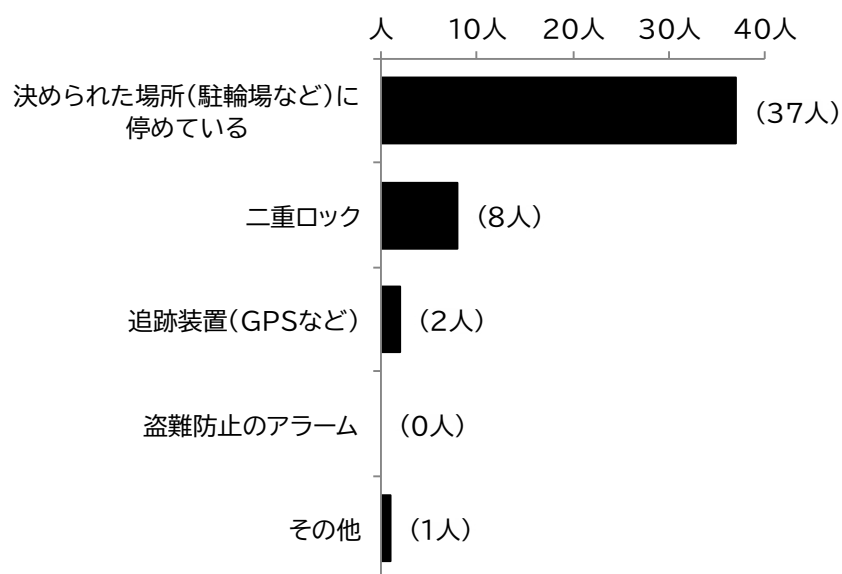
問5 あなたは過去5年以内に、自転車の盗難被害に遭ったことがありますか。 n=61



問5-2 問5で「ある」「ない」と回答された方にお尋ねします。あなたは、普段自転車に鍵をかけていますか。n=49



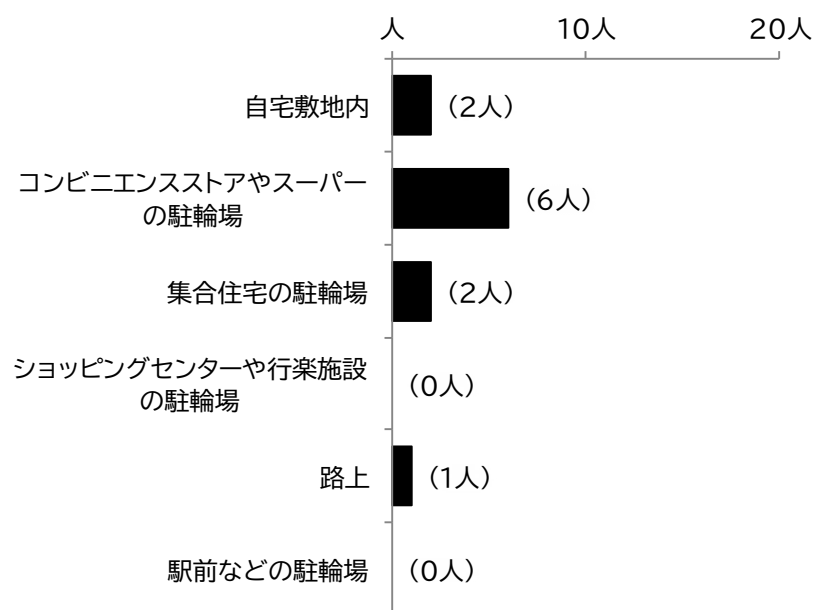
問5-3 問5-2で「いつもかけている」と回答された方にお尋ねします。自転車盗難対策のために、通常の鍵以外に特に実施していることはありますか。(複数選択可)n=40



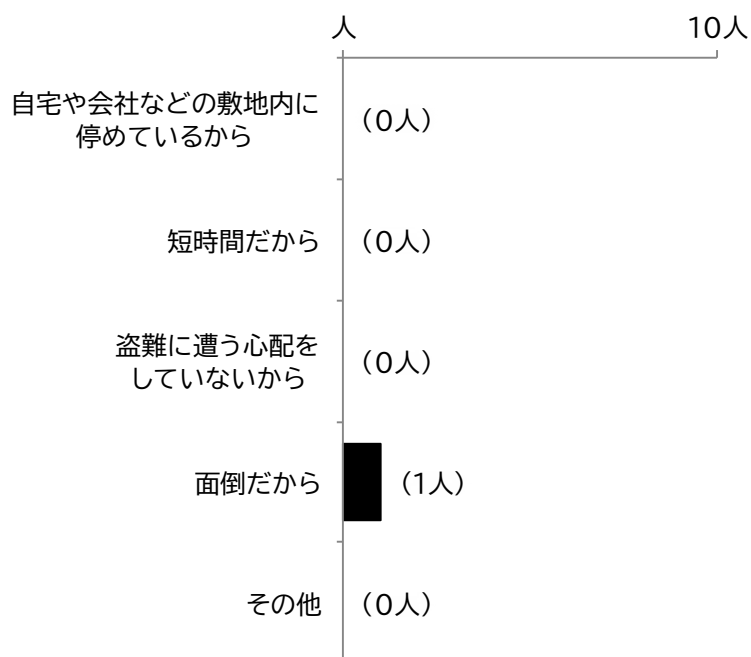
【その他の記載内容】

・通常の鍵以外なし

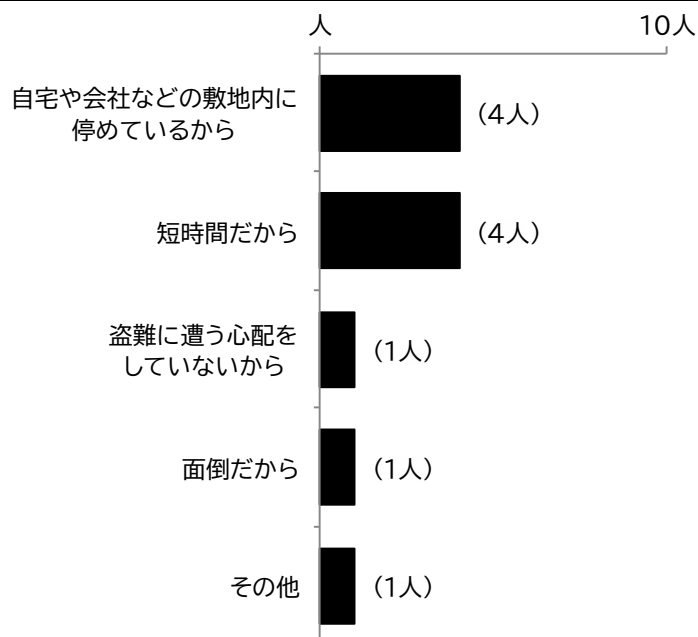
問5-3 問5-2で「かけていたり、かけていなかったりしている」と回答された方にお尋ねします。鍵をかけないのは、どのような場面ですか。(複数選択可) n=8



問5-3 問5-2で「常にかけていない」と回答された方にお尋ねします。鍵をかけない理由は何のようなものですか。(複数選択可) n=1



問5-4 問5-2で「かけていたり、かけていなかったりしている」と回答された方にお尋ねします。鍵をかけない理由はどのようなものですか。(複数選択可) n=8



【その他の記載内容】

- ・自転車に盗難された場合、位置を特定できるデバイスをつけているから。

問6 最後に、自転車用ヘルメットと自転車の盗難対策についてご意見がありましたら、ご自由に記載ください。 ※一部抜粋

自転車ヘルメットに関するご意見

- ・ 荒川区よりヘルメット購入補助金が出るのは大変有意義だと思いますので、暫く継続してほしいと思います(50代)
- ・ ヘルメットは、強制でない限り、あまり被る方が増えていかない気がします。事故に遭ったときに、ヘルメットを被っている方が安全だとわかっている、高齢になった時や、危険な目にあわない限り、自発的に被らないと思います。(50代)
- ・ ヘルメットの着用は、あくまで利用者の意思に任せるしかないのしょうから、自動車の運転免許更新時のビデオの様な物等、様々な手段で啓発する事が必要なのではないでしょうか?(60代)
- ・ 安全上の必要性は理解していますが、ヘルメットを被るとどうしても髪がぺちゃんこになり、通勤に使うのでそのまま会社へ行きづらくて困っています。良い物があれば被りたいとは思っています。(40代)

- ・ 自転車用ヘルメットが盗難されないか心配している。また耐用年数が3年ほどしかないことや、荒川区の割引が適用になる店舗が近くにない(そもそも荒川区には大型商業施設がない)ため、購入に至っていない。(20代)
- ・ ヘルメットについては、自転車使用時に何処かで買い物する際などに邪魔になる。(30代)
- ・ 自転車用ヘルメットは努力義務ではなく、義務化にしたらどうか。(70代)

自転車盗難に関するご意見

- ・ 盗難対策は、鍵をかけるのは当たり前ですが、それだけでは、簡単に盗まれてしまうので、二重ロックが望ましいと思います。(50代)
- ・ 頻繁に盗難を摘発する。(20代)
- ・ 盗難対策については防犯パトロールの強化も併せてお願いしたいです。(40代)
- ・ 盗難できないように鳥かごのようにフェンスで囲んだ自転車置き場を作成して、区民には月1,000円などで簡単に貸し出しできるようにする等対策できないでしょうか？(30代)

その他のご意見

- ・ 自転車用ヘルメットの利用促進よりも電動キックボードなど電動スクーターへの規制が先ではないだろうかと思う。(30代)
- ・ 自転車のマナー 信号を無視した走行 歩道でのスピードの出しすぎ 2台で並走してしゃべりながらの走行 スマホを見ながらの片手運転などを止めさせるのがもっと大事だと思います。(70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6年5月9日～令和7年3月31日	700

1 次代のための政策

投稿要旨	<p>保育料の無償化や子育て支援に力を入れるべきだと思う。都は恵まれてはいるが課題も多い。観光施設を作るのではなく、安心して住み続け、次代へ引き継げる環境を作ってほしい。子育て世帯が転入したいと思う区になることを望む。</p>
<p>[他のモニターからの投稿]</p> <p>■荒川区は給食費無償や保育料第二子無償、ベビーシッター補助などの経済的支援も、ふれあい館やゆいの森、図書館や公園などの環境的支援も整っており、子育てしやすい自治体だと感じている。</p> <p>■「子育て世帯が転入したいと思う区」という言葉がとても響いた。区内には日暮里やあらかわ遊園などもあり、人情もあって良いところが沢山ある。区外の方にも訪れてもらい、良さを知ってもらうために、「おもてなしの施策」に力を入れていくべきだと思う。</p> <p>■産後支援ボランティアを使っており、大変助かっている。親の移動を支援するタクシー乗車券や都電の利用料金援助などがあっても良いのではないかなと思う。</p>	

2 環境美化の推進について

投稿要旨	<p>荒川区に転居してきて感じたことは、ごみやたばこのポイ捨てがとても目立つということである。区が実施する「あらキレイ！あらかわクリーンチャレンジ」のごみ拾いアプリ「ピリカ」では、自分で拾ったごみの量や写真を記録・投稿でき、ずっと継続している。区民がボランティアで担っていることを分かってもらい、区の関係者と区民とがもっと力を合わせて取り組める体制づくり、様々な施策を進めていけると幸いである。</p>
<p>[他のモニターからの投稿]</p> <p>■このボランティアをもっと広げられないか。とても良い活動であるため、自分の住む地域で実施されているなら、参加したい。</p> <p>■「ピリカ」を知らなかった。調べると、対象期間に「ピリカ」を使用してごみを拾うと記念品がもらえると分かった。これまで帰宅途中にごみを拾っていたため、良いモチベーションになりそうだ。街がきれいに保たれているのには、拾ってくれる人がいるということも周知されると良いと思う。</p>	

3 荒川区の投票率について

<p>投稿 要旨</p>	<p>衆議院議員選挙があったが、投票率が低いように思う。区民の方には、もう少し選挙に関心を持ってほしいと思った。投票所でもらえる投票済証は、結構センスがあると思う。他の区には真似できない荒川区だけの選挙に行きたくなるような仕組みが出来ると良いのではないかと。例えば、都電乗り放題やあらかわ遊園1日フリーパス、銭湯券、区内商品券や割引券など、色々な案があるかも知れない。</p>
<p>[他のモニターからの投稿]</p> <p>■「選挙に行きたくなるような仕組みづくり」には賛成であるが、ものなどで投票所に誘うのはどうかと思う。そうして投票された票で、社会は良くなるだろうか。期日前投票など改善されてきているが、施設内に投票所があり、バリアフリーなど改善点はまだまだある。郵便投票やネット投票など、できることはあるはずである。また、区内の駅前には臨時投票カーを設けても良いと思う。こうしたことには、お金がかかっても仕方がないと思う。</p> <p>■ネット投票も活用することで、投票の利便性を高めてほしいと思う。報道によれば、他自治体では既に実証実験も始まっている。マイナンバーカードでの個人認証などは先進的な取り組みであるため、荒川区でもぜひ積極的に進めていただきたい。</p>	

4 コミュニティバスについて

<p>投稿 要旨</p>	<p>帰宅時間に町屋駅から南千住方面へのさくらバスが無い。せめて1本は運行してほしいと思う。</p>
<p>[他のモニターからの投稿]</p> <p>■さくらバスが減便し、汐入地域から区役所や町屋駅に向かおうとしても、乗り継ぎが合わないことが多くなったため、増便してほしい。また西口発・東口発の汐入さくらの出発時間を、同時刻ではなく少しずらしてもらえるとありがたい。なお、汐入さくらは廃止案があり、更にいきにくくなってしまいそうだ。ルート変更なども検討してほしい。</p> <p>■西尾久地域に住んでいるが、さくらバスの存在を最近知った。西尾久地域にはさくらバスが走っていないため、将来的にはルートの延伸や追加をしてもらえると生活しやすくなる。</p>	

5 あら坊の有効活用

<p>投稿 要旨</p>	<p>せっかくあら坊というゆるキャラがいるが、活用できていない気がする。特にあらかわ遊園に常駐していないのは残念である。その他、マンションの防災訓練や商店街のイベントなど、気軽に招待できるような窓口があると良い。</p>
<p>[他のモニターからの投稿]</p> <p>■キャラクターとして様々な場所で見かけるため、区民として愛着がある。人気はどうかだろうか。</p> <p>■触れあう機会が少なく身近さを感じられないため、区内での出現機会を増やして、区民に身近なキャラクターにしてほしい。</p>	

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	5月28日	第二瑞光小学校	40人
2	6月4日	第六瑞光小学校	15人
3	6月4日	汐入東小学校	81人
4	6月7日	赤土小学校	92人
5	6月20日	大門小学校	73人
6	6月21日	瑞光小学校	90人
7	6月26日	第一日暮里小学校	33人
8	7月2日	第四峡田小学校	72人
9	7月4日	第七峡田小学校	52人
10	9月9日	第三瑞光小学校	115人
11	9月17日	尾久第六小学校	53人
12	11月5日	第六日暮里小学校	24人
13	11月22日	ひぐらし小学校	90人
14	11月29日	峡田小学校	72人
15	12月10日	第五峡田小学校	82人
16	12月17日	尾久小学校	68人
17	1月10日	汐入小学校	125人
18	1月29日	第二峡田小学校	49人
合計			1,226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49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6年8月30日～9月30日
回収数(率)	1,414件(47.1%)

(3) 調査項目

- | | |
|----------------|-------------|
| 1 居住と生活環境 | 5 選挙 |
| 2 地域とのつながり・暮らし | 6 男女共同参画 |
| 3 防災対策 | 7 区政への関心と要望 |
| 4 読書習慣・図書館の利用 | |

(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。

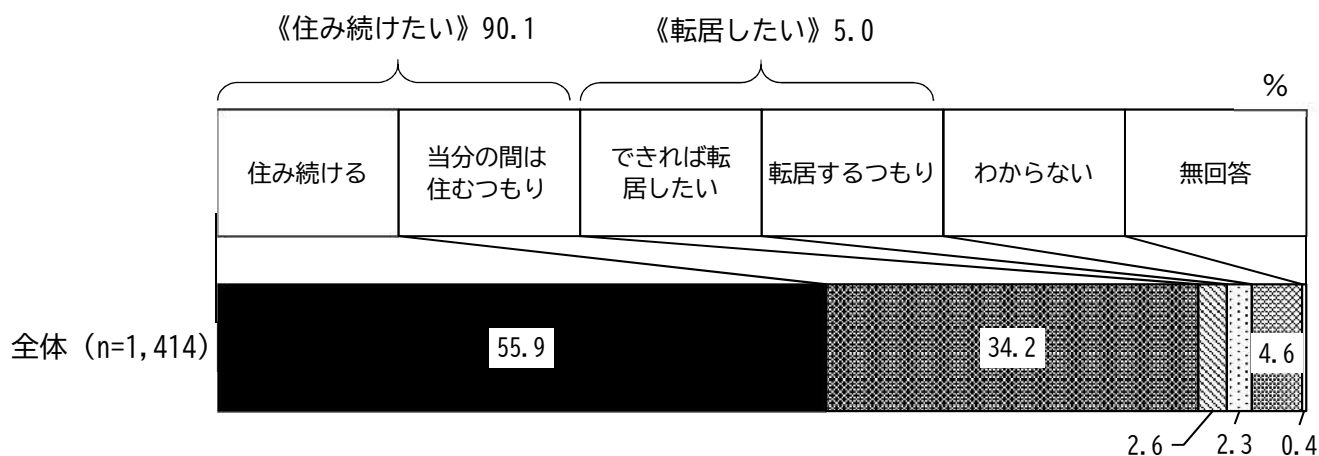
家族形成期	「39歳以下で同居している子どものいない夫婦」または「同居している一番上の子どもが小学校入学前」
家族成長前期	「同居している一番上の子どもが小・中学生」
家族成長後期	「同居している一番上の子どもが高校・大学生」
家族成熟期	「64歳以下で同居している一番上の子どもが学校卒業」
高齢期	「65歳以上で同居している一番上の子どもが学校卒業」または「65歳以上で同居している子どもはいない」
高齢期(一人暮らし)	「65歳以上で一人暮らし」
一人暮らし	「64歳以下で一人暮らし」

(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」（55.9%）と「当分の間は住むつもり」（34.2%）を合わせた《住み続けたい》（90.1%）の割合が9割であり、高い割合を示している。



※令和元年度調査

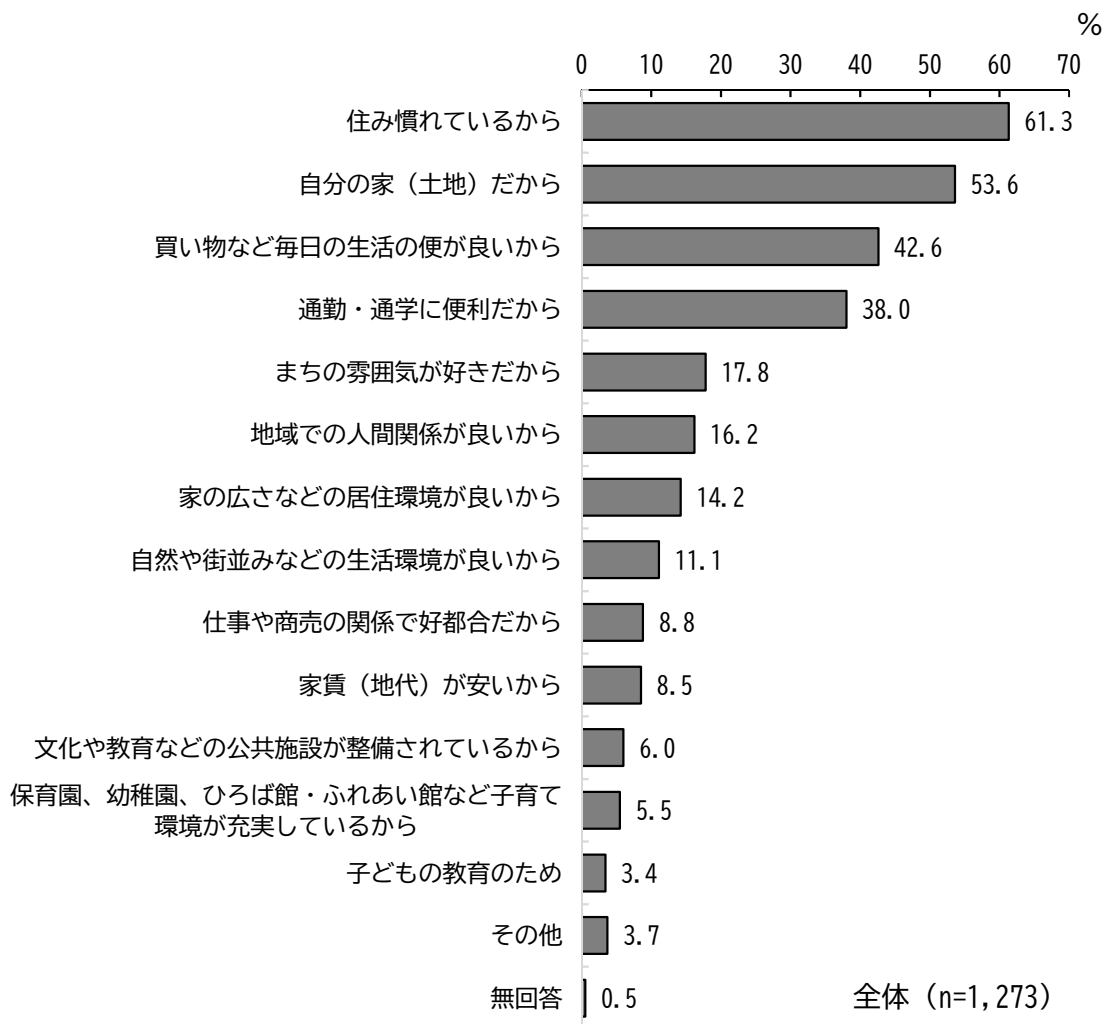
《住み続けたい》	住み続けるつもり	61.1	88.7
	当分の間は住むつもり	27.6	
《転居したい》	できれば転居したい	2.7	5.2
	転居するつもり	2.5	

※平成 26 年度調査

《住み続けたい》	住み続けるつもり	58.4	88.0
	当分の間は住むつもり	29.6	
《転居したい》	できれば転居したい	2.1	4.7
	転居するつもり	2.6	

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」（61.3％）が6割強と最も高く、次いで「自分の家（土地）だから」（53.6％）、「買い物など毎日の生活の便が良いから」（42.6％）、「通勤・通学に便利だから」（38.0％）が比較的高くなっている。



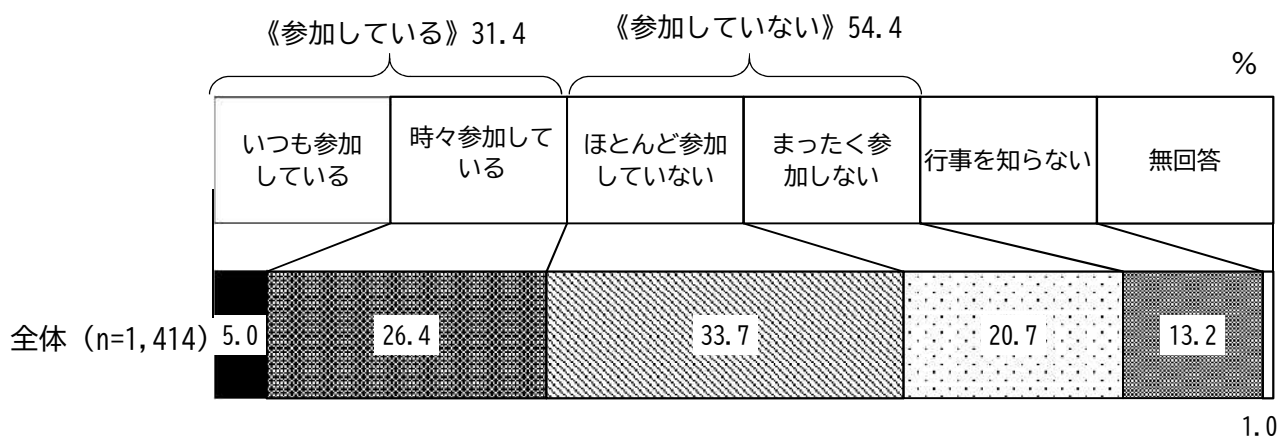
※昨年度調査（上位5項目）

住み慣れているから	64.0
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
家の広さなどの居住環境が良いから	18.5

2. 地域とのつながり・暮らし 【継続調査項目】

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」（5.0%）と「時々参加している」（26.4%）を合わせた《参加している》（31.4%）は3割強となっている。一方、「ほとんど参加していない」（33.7%）と「まったく参加しない」（20.7%）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。

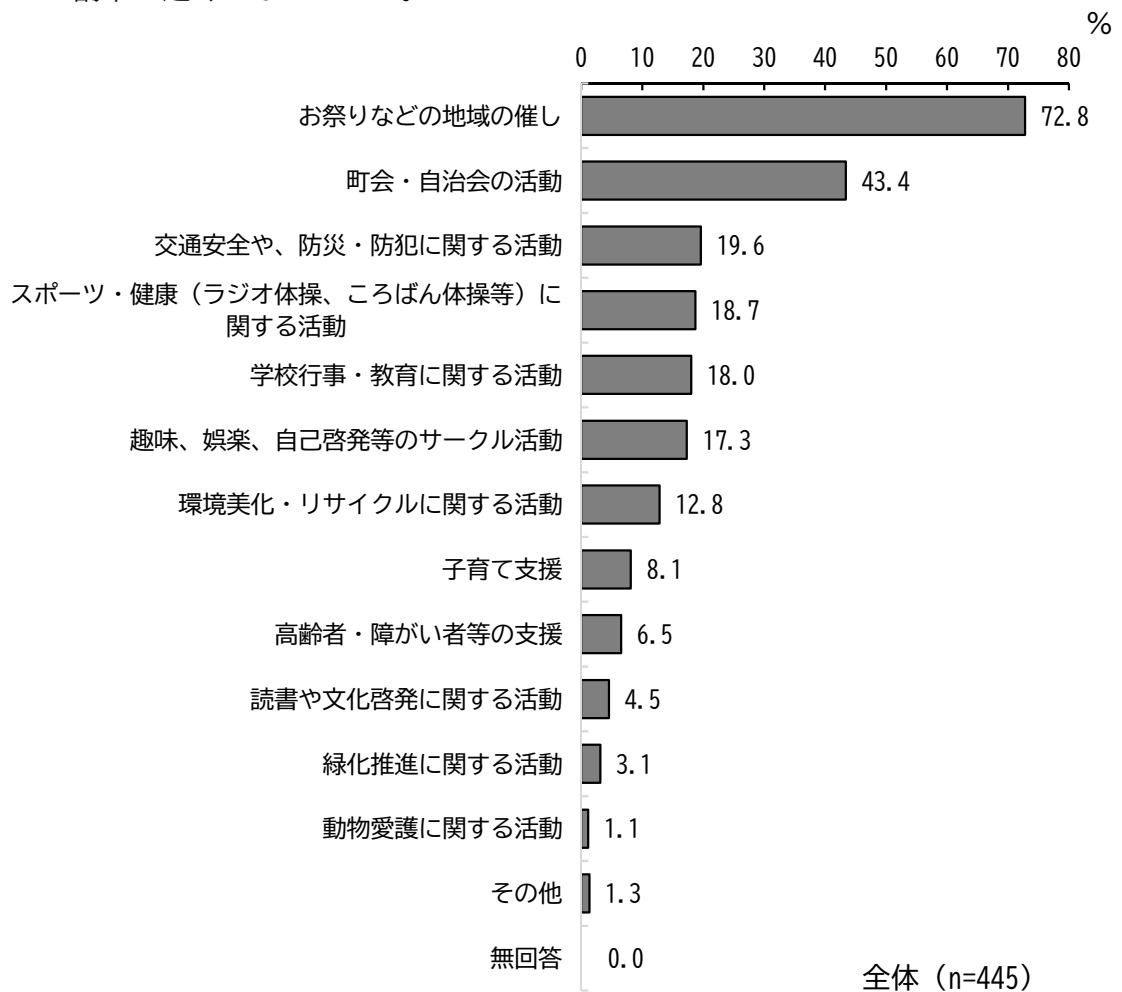


※昨年度調査

《参加している》	いつも参加している	4.8	33.1
	時々参加している	28.3	
《参加していない》	ほとんど参加していない	35.0	54.4
	まったく参加しない	19.4	

設問：《参加しているとお答えの方に》次のうち、どのようなものに参加していますか。（回答は
いくつでも）

「お祭りなどの地域の催し」（72.8%）が7割強で最も高く、次いで「町会・自治会の活動」（43.4%）が4割半ば近くとなっている。

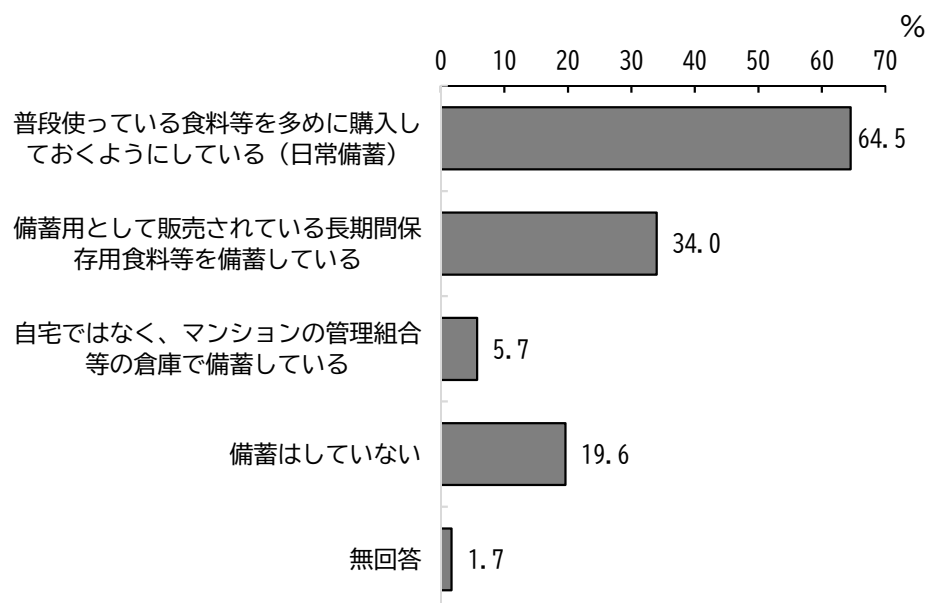


3. 防災対策 【各部依頼調査項目】

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「備蓄はしていない」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）」（64.5%）が6割半ば近くで最も高く、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」（34.0%）が3割半ば近くである。

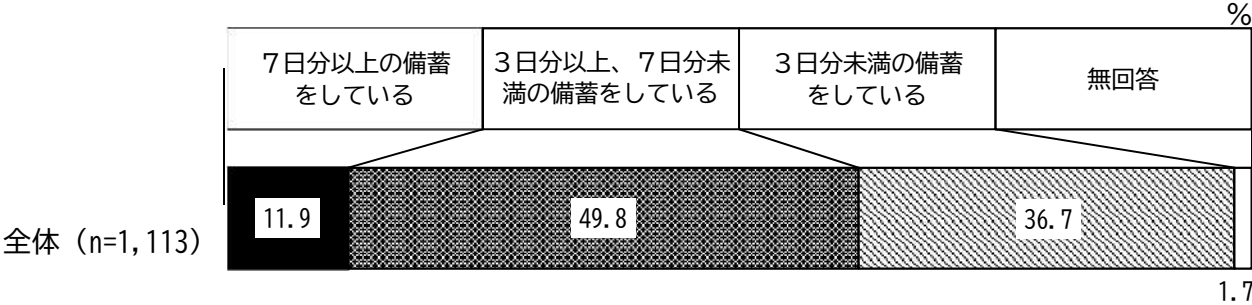


※昨年度調査

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）	60.5
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
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	5.8
備蓄はしていない	19.8

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日以上、7日未満の備蓄をしている」（49.8%）が5割弱で最も高く、次いで「3日未満の備蓄をしている」（36.7%）、「7日分の備蓄をしている」（11.9%）と続いている。

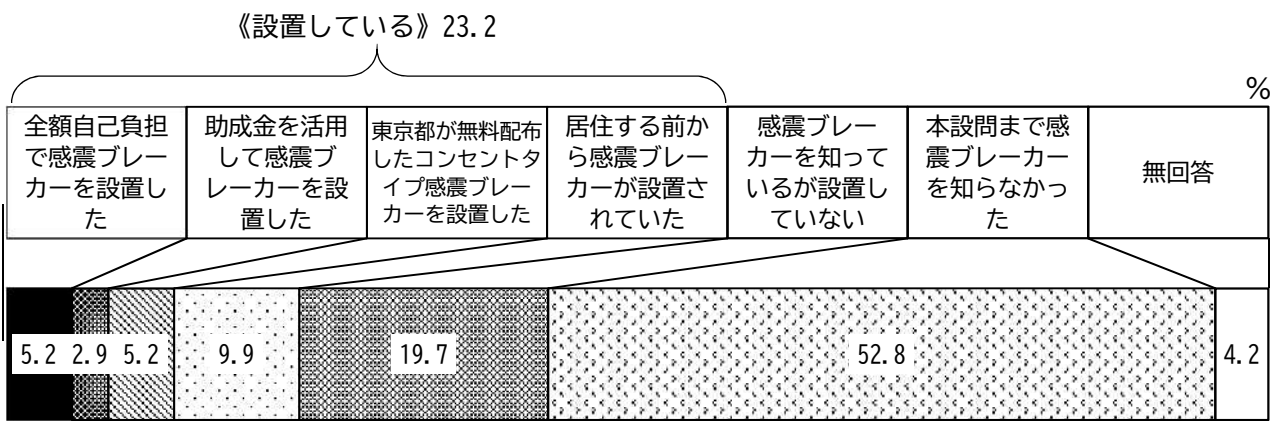


※昨年度調査

7日分の備蓄をしている	11.9
3日以上、7日未満の備蓄をしている	47.2
3日未満の備蓄をしている	40.0

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」（5.2%）と「助成金を活用して感震ブレーカーを設置した」（2.9%）と「東京都が無料配布したコンセントタイプ感震ブレーカーを設置した」（5.2%）と「居住する前から感震ブレーカーが設置されていた」（9.9%）を合わせた《設置している》(23.2%)は2割半ば近くとなったが、「本設問まで感震ブレーカーを知らなかった」(52.8%)が5割強となっている。



全体（n=1,414）

※昨年度調査

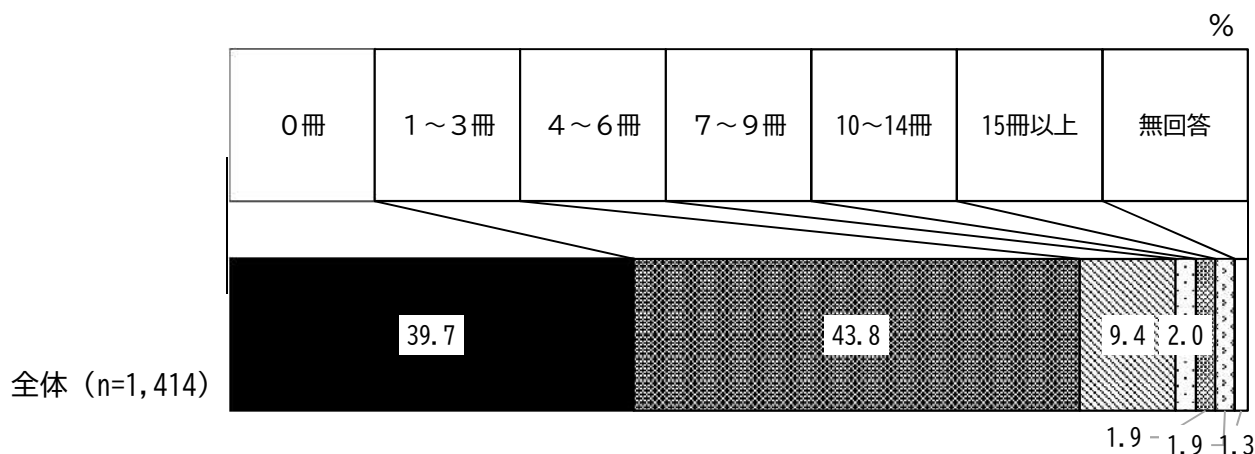
《設置している》	全額自己費用で設置した	5.1	21.8
	助成金を活用して設置した	4.4	
	居住する前から設置されていた	12.3	
知っているが設置していない		20.0	
知らない		54.8	

4. 読書習慣・図書館の利用 【各部依頼調査項目】

設問：あなたは、本・雑誌（漫画は含まない）を1か月平均何冊くらい読みますか。

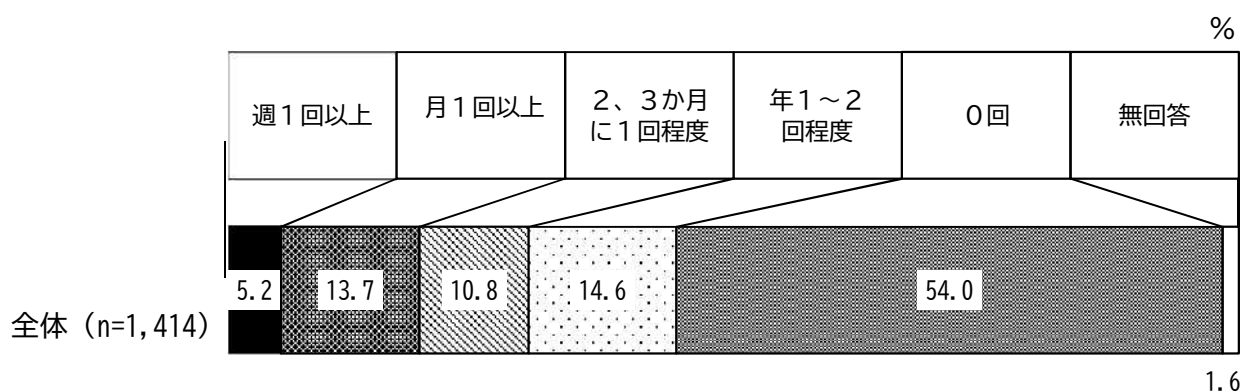
（回答は1つ）

「1～3冊」（43.8%）が4割半ば近くで最も高く、次いで「0冊」（39.7%）が4割弱となっている。



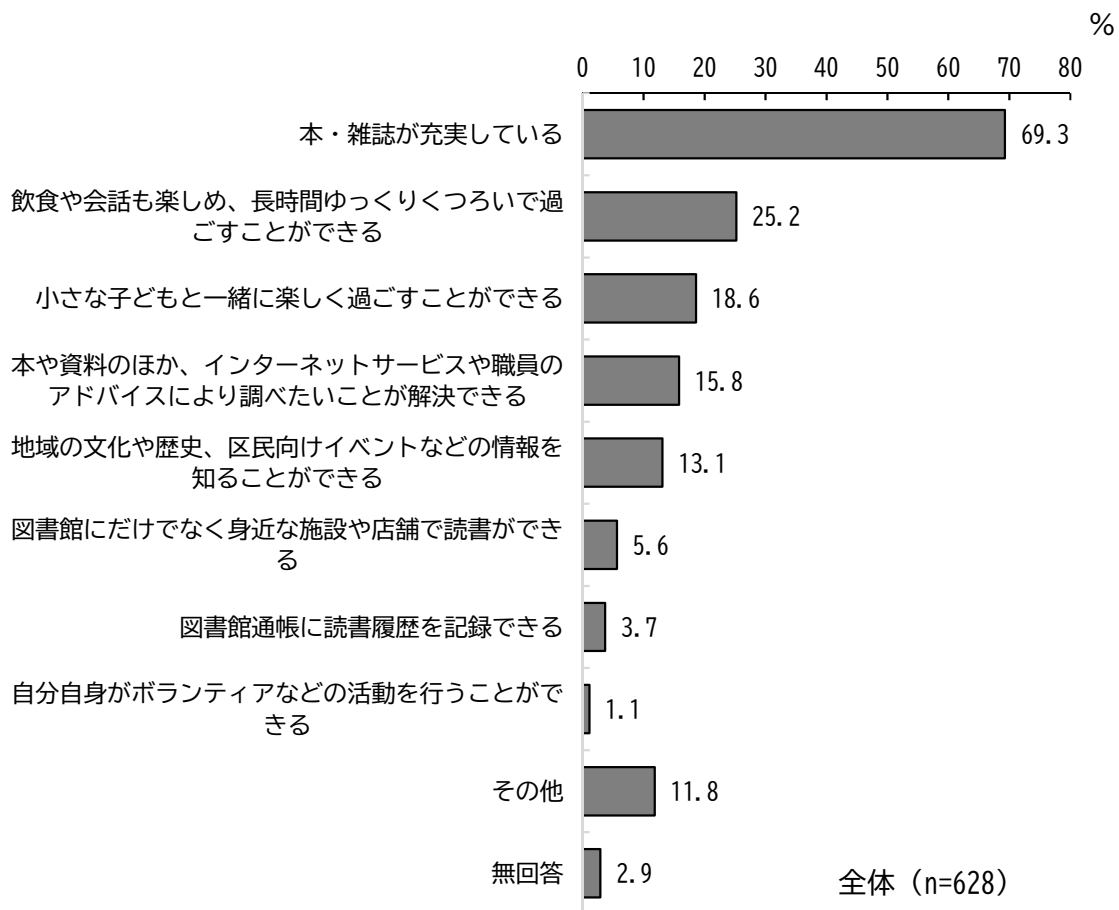
設問：過去1年以内に区立図書館を利用した頻度はどのくらいですか。（回答は1つ）

利用した方については、「年1～2回程度」（14.6%）と「月1回以上」（13.7%）が1割半ば近くであり、次いで、「2、3か月に1回程度」（10.8%）、「週1回以上」（5.2%）と続いている。



設問：《過去1年以内に図書館を利用していると答えの方に》あなたが区立図書館に行って良かったことは何ですか。（回答は3つまで）

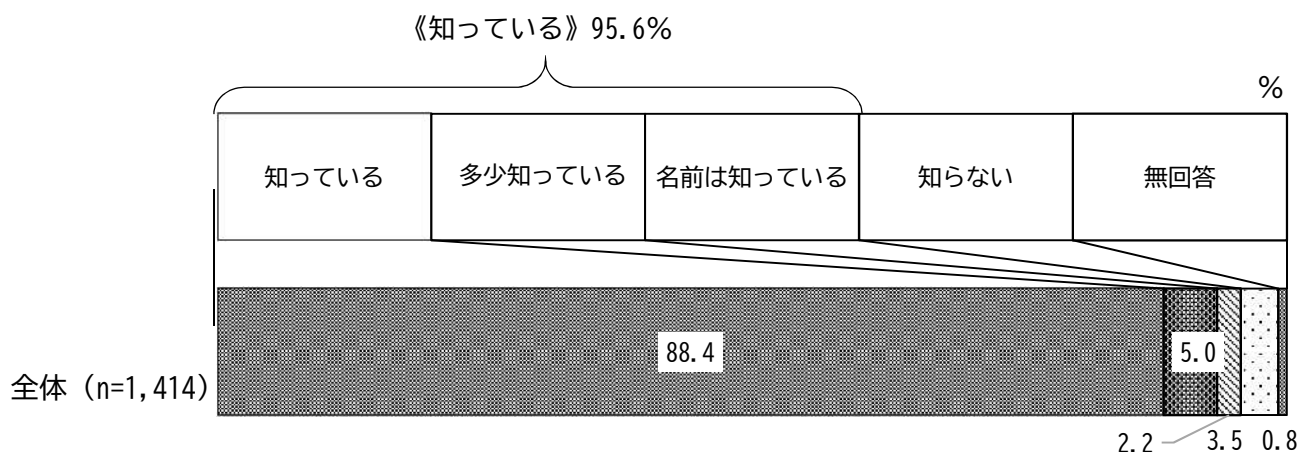
「本・雑誌が充実している」（69.3%）が7割弱で最も高くなっている。次いで、「飲食や会話も楽しめ、長時間ゆっくりくつろいで過ごすことができる」（25.2%）、「小さな子どもと一緒に楽しく過ごすことができる」（18.6%）と続いている。



5. 選挙 【各部依頼調査項目】

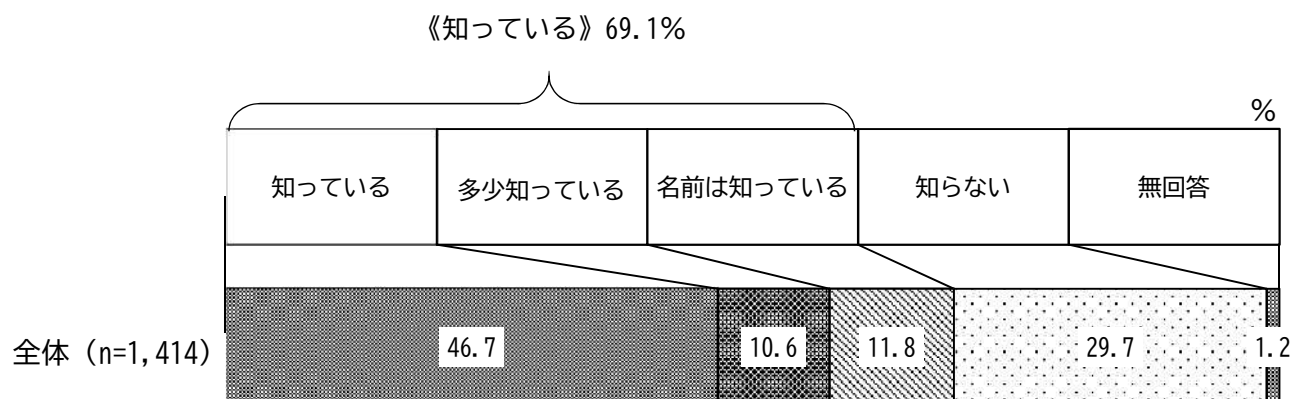
設問：あなたは、投票日当日に仕事や旅行などで投票所へ行けない方のための「期日前投票制度」の内容を知っていますか。（回答は1つ）

「知っている」（88.4%）が9割近くで最も高く、「多少知っている」（5.0%）と「名前は知っている」（2.2%）まで合わせた《知っている》（95.6%）は9割半ばとなっている。



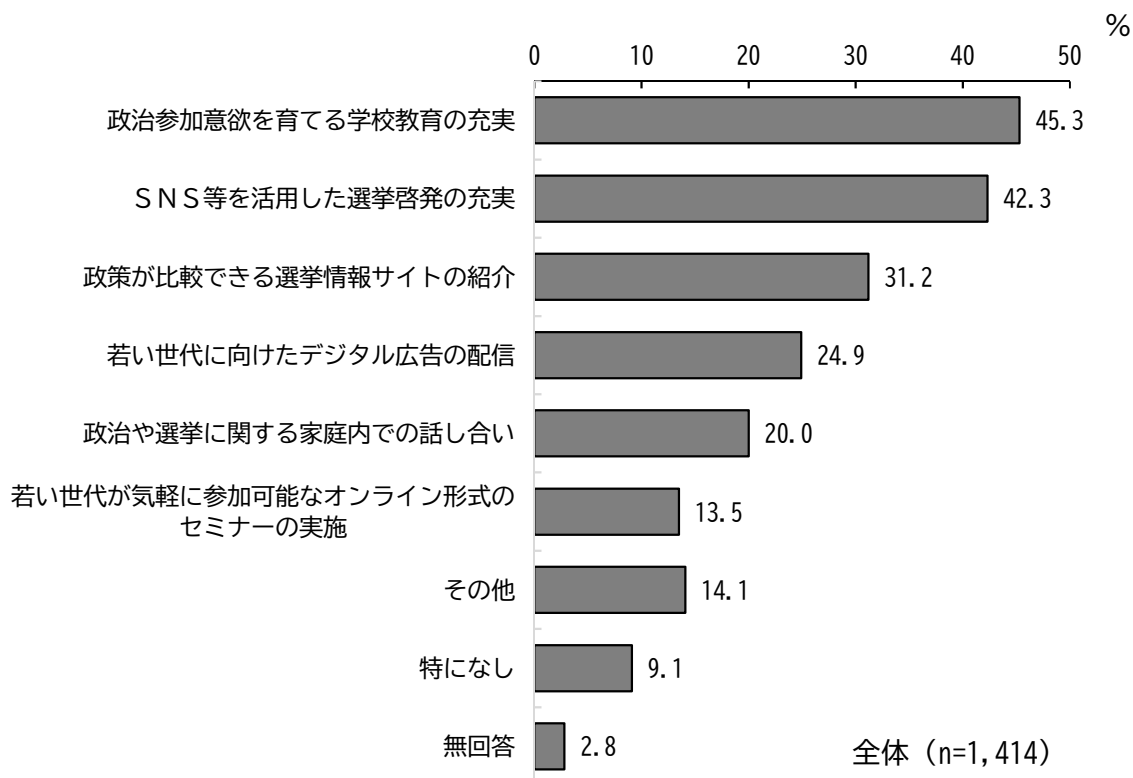
設問：あなたは、旅行先や出張先などの荒川区外の滞在先や病院・老人ホームなどに入院・入所している場合でも投票することができる「不在者投票制度」の内容を知っていますか。（回答は1つ）

「知っている」（46.7%）が4割半ばを超えて最も高く、「多少知っている」（10.6%）と「名前は知っている」（11.8%）まで合わせた《知っている》（69.1%）は7割弱となっている。一方、「知らない」（29.7%）は3割弱となっている。



設問：各種選挙の全体の投票率からみると、若い世代（ここでは18歳以上29歳以下の有権者）の投票率は低いと言われていますが、今後、若い世代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。（回答はいくつでも）

「政治意欲を育てる学校教育の充実」（45.3%）が4割半ばで最も高くなっている。次いで、「SNS等を活用した選挙啓発の充実」（42.3%）、「政策が比較できる選挙情報サイトの紹介」（31.2%）と続いている。



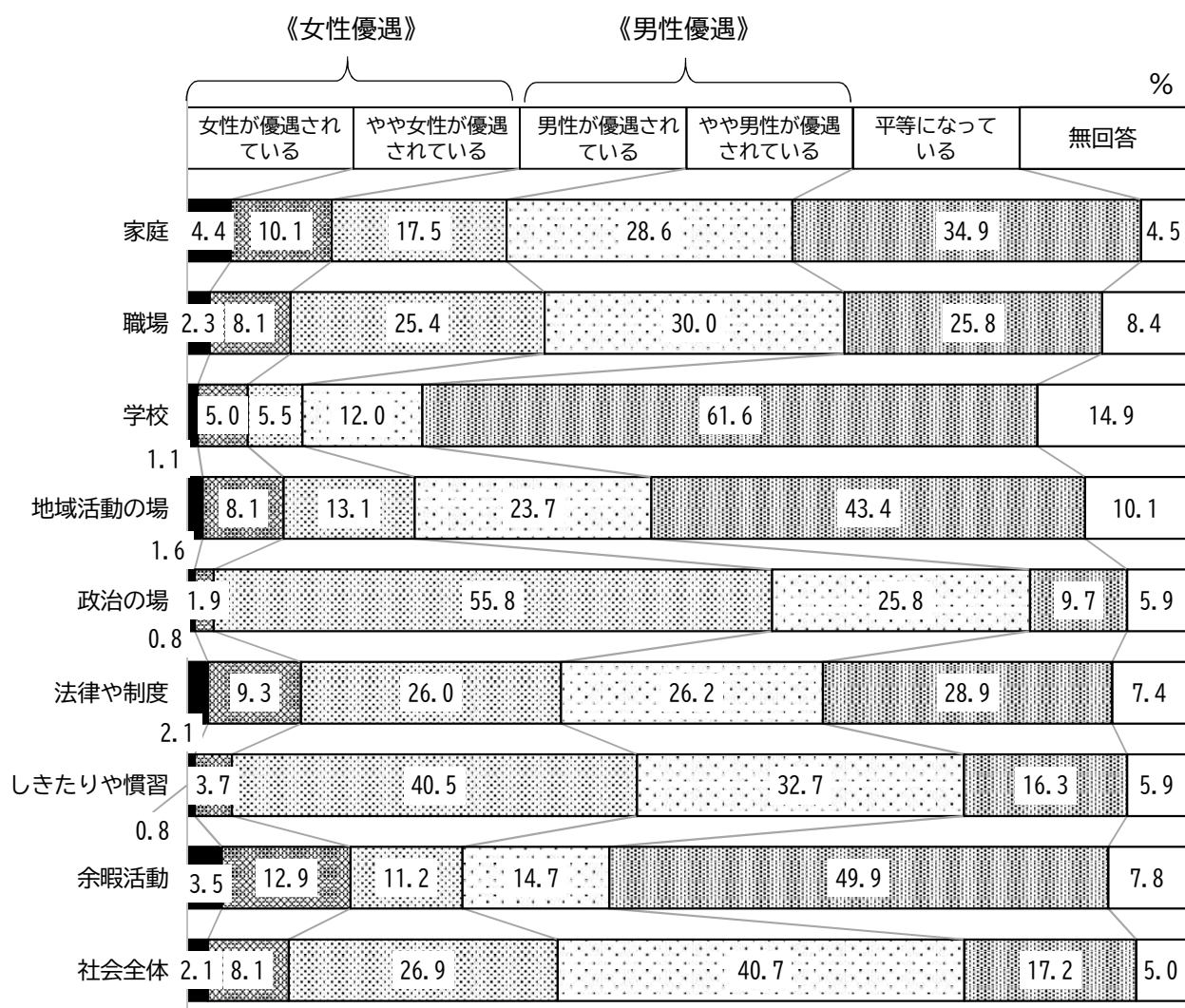
6. 男女共同参画 【各部依頼調査項目】

設問：次の分野で、男女の地位は平等だと思いますか。（回答はそれぞれ一つ）

「平等になっている」では「学校」（61.6％）が6割強と最も高くなっている。

《男性優遇》では「政治の場」（81.6％）が8割強で最も高く、次いで「しきたりや慣習」（73.2％）、「社会全体」（67.6％）と続いている。

一方、《女性優遇》では「余暇活動」（16.4％）が1割半ばを超えて最も高く、次いで「家庭」（14.5％）、「法律や制度」（11.4％）と続いている。

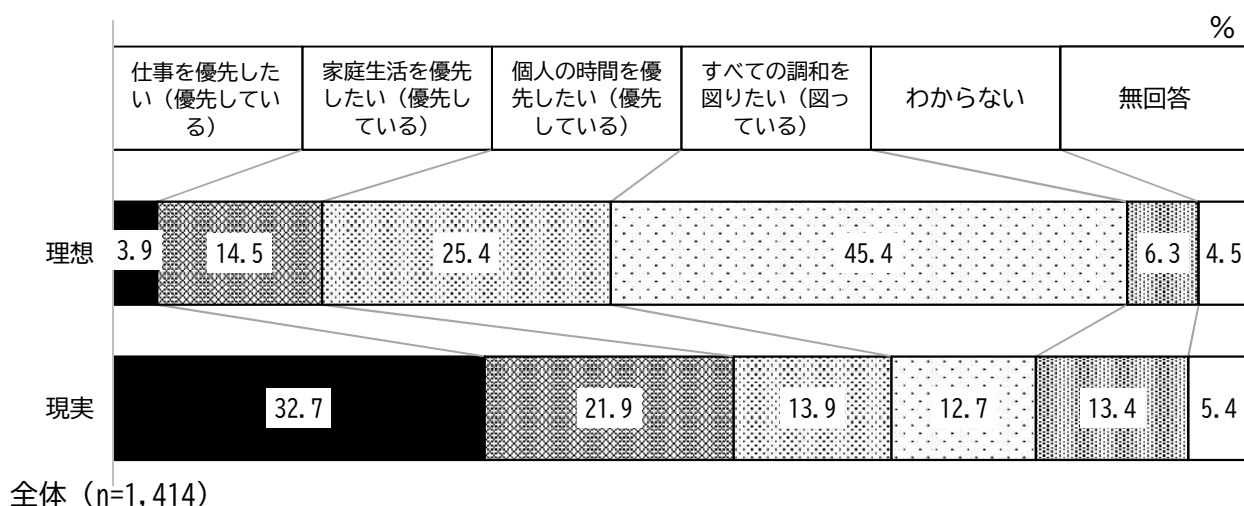


全体（n=1,414）

設問：あなたにとって、仕事、家庭生活（家事、育児、介護など）、個人の時間（趣味、地域活動など）の理想と現実はどのようになっていますか。（回答はそれぞれ一つ）

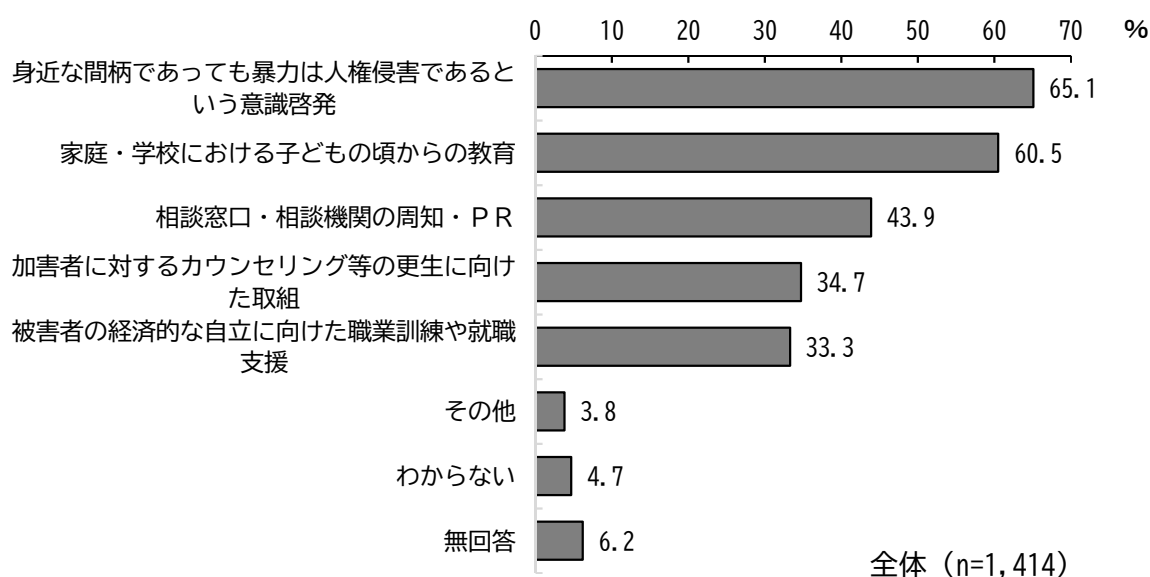
生活の中での優先度について聞いたところ、理想は、「すべての調和を図りたい」（45.4％）が4割半ばで最も高く、次いで「個人の時間を優先したい」（25.4％）、「家庭生活を優先したい」（14.5％）と続いている。

一方、現実には、「仕事を優先している」（32.7％）が3割強で最も高く、次いで「家庭生活を優先している」（21.9％）、「個人の時間を優先している」（13.9％）と続いている。



設問：あなたは、配偶者や交際相手等からの暴力の防止や被害者支援のためにどのような取組を充実すべきだと思いますか。（回答はいくつでも）

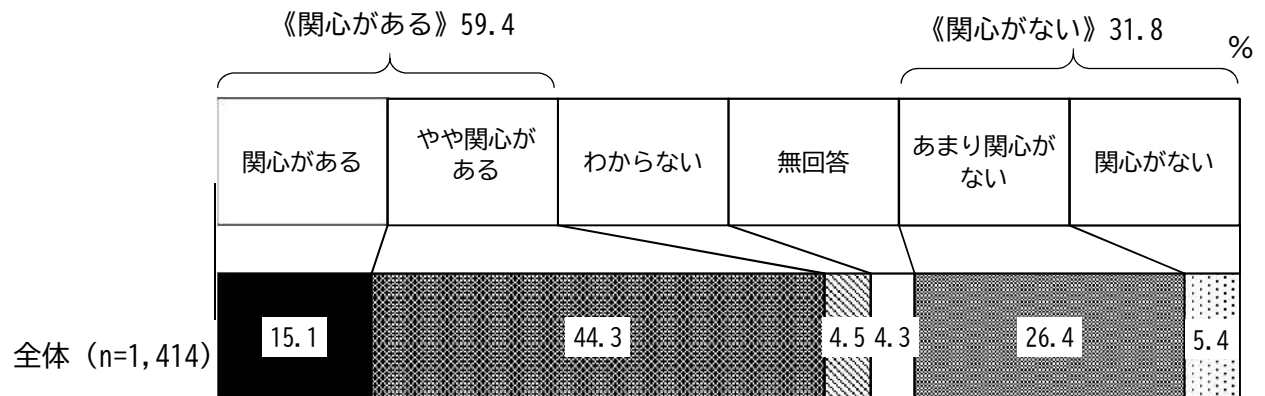
「身近な間柄であっても暴力は人権侵害であるという意識啓発」（65.1％）が6割半ばで最も高くなっている。次いで、「家庭・学校における子どもの頃からの教育」（60.5％）、「相談窓口・相談機関の周知・PR」（43.9％）と続いている。



7. 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」（15.1%）と「やや関心がある」（44.3%）を合わせた《関心がある》（59.4%）は6割弱、一方、「あまり関心がない」（26.4%）と「関心がない」（5.4%）を合わせた《関心がない》（31.8%）は3割強、《関心がある》との差は27.6ポイントとなっている。



※令和元年度調査

《関心がある》	関心がある	16.6	54.8
	やや関心がある	38.2	
《関心がない》	あまり関心がない	27.2	34.5
	関心がない	7.3	

※20.3ポイント差

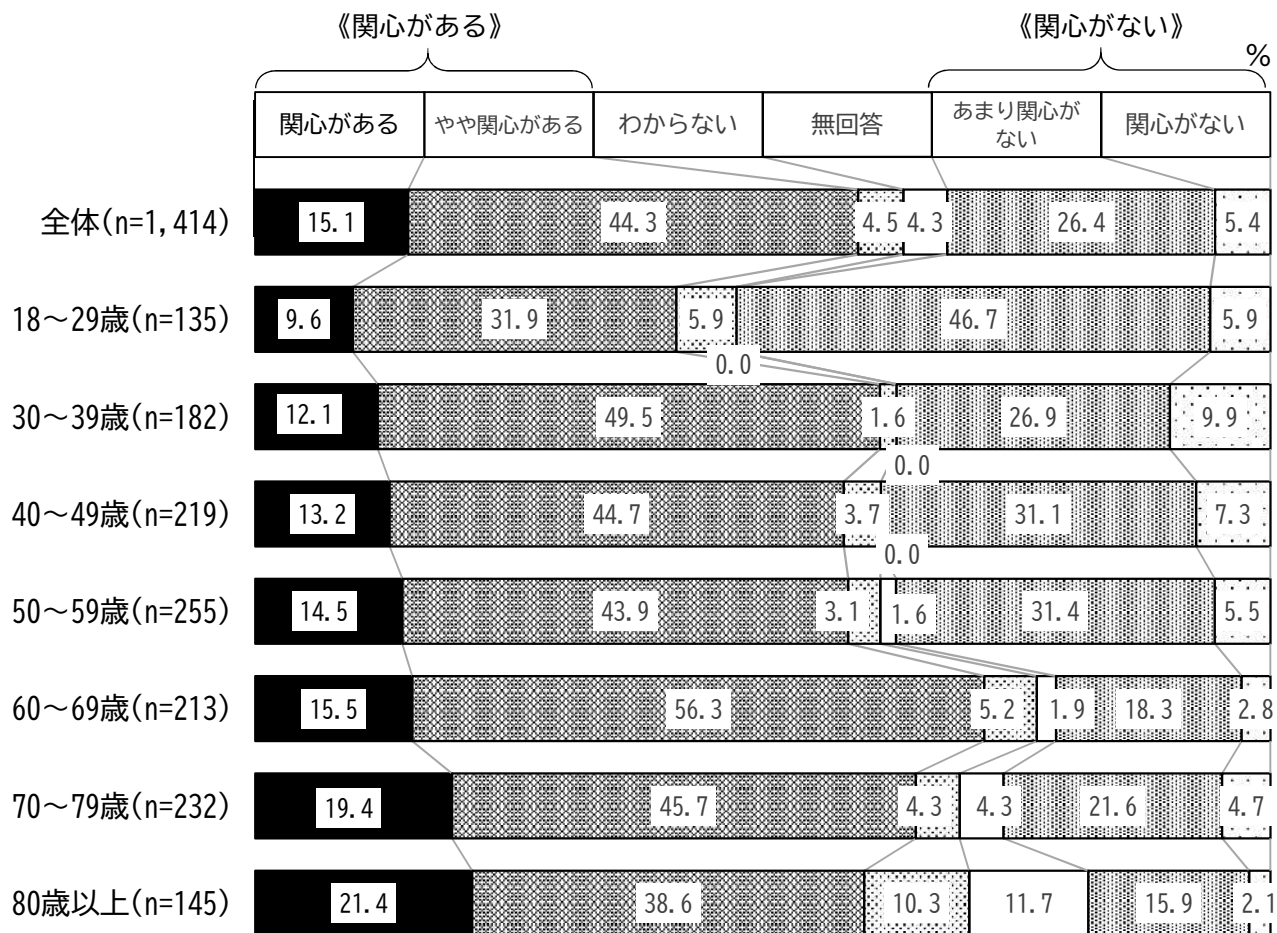
※平成26年度調査

《関心がある》	関心がある	15.5	54.1
	やや関心がある	38.6	
《関心がない》	あまり関心がない	29.1	35.3
	関心がない	6.2	

※18.8ポイント差

年代別でみると、《関心がある》は60～69歳（71.8%）が7割強と最も高く、次いで70～79歳（65.1%）が6割半ばで高くなっている。一方、《関心がない》は18～29歳（52.6%）が5割強と最も高く、30～59歳が3割台と、60歳以上に比べ高くなっている。

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。

【経年比較】

経年比較すると、「地震・水害などの防災対策」は、令和元年度を除き、第1位となっており、令和3年度（64.0%）に次いで高くなっている。「地域防犯の取組」は令和2年度以降第2位となっている。

単位：％

年度	第1位		第2位		第3位		第4位		第5位		第6位		第7位	
令和6年	地震・水害などの防災対策	62.4	地域防犯の取組	33.9	子どもの安全対策／高齢者福祉の充実			25.2	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	18.1	幼児・児童の子育て支援の充実	17.3	道路・交通網の整備	17.0
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

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）は家族形成期以外の全てのライフステージで第１位に挙げられている。「子どもの安全対策」（全体３位）は家族形成期で第１位、家族成長前期で第２位に挙げられ、「幼児・児童の子育て支援の充実」（全体６位）は家族形成期で第２位、家族成長前期で第４位に挙げられている。また、家族成長前期は全体１１位の「学校教育の充実」が第３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

単位：％

区分	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	62.4	地域防犯の取組	33.9	子どもの安全対策／高齢者福祉の充実			25.2	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	18.1	幼児・児童の子育て支援の充実	17.3	道路・交通網の整備	17.0
家族形成期	子どもの安全対策	56.7	幼児・児童の子育て支援の充実	53.3	地震・水害などの防災対策	51.3	地域防犯の取組	30.7	学校教育の充実	26.7	公園の整備充実・緑化の推進	24.0	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	17.3
家族成長前期	地震・水害などの防災対策	56.5	子どもの安全対策	53.9	学校教育の充実	41.7	幼児・児童の子育て支援の充実	33.9	地域防犯の取組	29.6	道路・交通網の整備	20.9	公園の整備充実・緑化の推進	16.5
家族成長後期	地震・水害などの防災対策	54.9	地域防犯の取組	38.9	子どもの安全対策	23.9	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／道路・交通網の整備			23.0	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	17.7	幼児・児童の子育て支援の充実／学校教育の充実	16.8
家族成熟期	地震・水害などの防災対策	82.2	地域防犯の取組	40.0	子どもの安全対策／高齢者福祉の充実			23.3	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／道路・交通網の整備			17.8	幼児・児童の子育て支援の充実	14.4
高齢期	地震・水害などの防災対策	68.9	高齢者福祉の充実	41.9	地域防犯の取組	36.1	子どもの安全対策／バリアフリー化の推進			21.2	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	17.8	道路・交通網の整備	16.2
高齢期（一人暮らし）	地震・水害などの防災対策	58.6	高齢者福祉の充実	43.0	地域防犯の取組	35.2	バリアフリー化の推進	21.9	低所得者に対する福祉の充実	21.1	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	15.6	子どもの安全対策	14.8
一人暮らし	地震・水害などの防災対策	64.2	地域防犯の取組	34.6	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	29.6	子どもの安全対策	17.9	道路・交通網の整備	16.0	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	15.4	低所得者に対する福祉の充実	14.2
その他	地震・水害などの防災対策	62.7	地域防犯の取組	31.6	高齢者福祉の充実	29.9	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	16.9	道路・交通網の整備	16.4	バリアフリー化の推進	15.9	子どもの安全対策	14.9