

「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4月～9月のものです。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。

区政広報部			
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. 8. 13	区民の声を伝えるのにあたって、過去に同じような意見があったかどうかを区ホームページで検索したが、	区民の声の公表は、意見のあった時点から状況や対応が変化することがあることを考慮して、各年度の半期ごとに3年間分の意見を一部抜粋して掲載している。	秘書課
R6. 8. 13	ページや PDF ファイルが文字検索でヒットしなかった。	来年度に向けてホームページのリニューアルを予定しており、サイト内検索の機能強化について検討しているところである。いただいた意見は、今後の参考とする。	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

管理部			
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

区民生活部

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、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. 9	防災グッズの備蓄にあたり、他自治体で実施しているようなカタログギフトを配付してほしい。	区では、防災用品のあっせん、感震ブレーカーや家具類の転倒などの防止対策への助成などを行うとともに、携帯トイレ等の備蓄に関する普及啓発を行っている。いただいた意見は、今後の参考とする。	防災課
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

地域文化スポーツ部

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。	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。	ゆいの森課
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

産業経済部

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。区として、補助金の支出や、区民などを対象とした補助券の配布、後継者探しなどの支援を検討してほしい。	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への支援を行い、需要喚起を図っている。	産業振興課

環境清掃部

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。さらに、多言語のチラシ等による啓発も行っている。	清掃リサイクル推進課
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施行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。 (令和6年10月18日に区ホームページ)	清掃リサイクル推進課

		ージで令和7年10月から区内全域で実施する旨を公開するとともに、令和6年11月21日号の区報に掲載予定。)	
--	--	---	--

福祉部			
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. 5. 21	荒川区で、中国人が中国で出産したにもかかわらず、出産費用が支払われていると聞いた。区民ではないが、税金は国民のために使うべきであり、即刻止めてほしい。	海外出産により出産育児一時金支給申請があった際は、加入者の出国・帰国の記録を確認し、母子健康手帳から出産の前提となる妊娠の事実の確認を行っている。さらに、提出された出産の公的証明の確認や現地の医療機関への照会を行い、出産の事実確認ができたものについて、適切に支給している。	国保年金課
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	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、順番が前後する可能性があることの説明について徹底していく。	障害者福祉課

	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。		
--	--	--	--

健康部			
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ため、きちんとした対応してほしい。	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
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

子ども家庭部			
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ゥー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	区で実施している産後支援ボランティア派遣事業は、産後ドゥー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	子育て支援課

	あるため、子育て支援の一環として検討してほしい。	めていきたい。また、産後ドゥーラ資格取得費用の助成は、産後ドゥー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。	
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

防災都市づくり部

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6. 4. 15	平日もゆいの森へ行くコミュニティバスを運行して、もっと多くの人々が利用でき	荒川区内は既存交通機関が充実し、移動に対する利便性が高いことから、ランニングコストを区が負担しない事業者の	都市計画課

	<p>るようにしてほしい。そのためには区の補助金が必要ではないか。</p>	<p>自主運行によりコミュニティバス事業を実施している。また、平日の千住間道からゆいの森通りへの右折については、交差点内にバスが滞留して通行の支障となること、急発進や急旋回を伴う運転となり、乗客の安全確保ができない可能性があることから、交通量が少ない土休日に限った運行としている。</p>	
R6. 4. 17	<p>道路上の汚物について区に相談したところ、職員に迅速に対応していただいた。感謝する。</p>	<p>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。</p>	土木管理課
R6. 4. 18	<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>(本件、回答後、日暮里南公園と天王公園の水遊び施設について、昨年より1週間早め、6月28日にオープンしたが、結果的に梅雨が長引き、効果的な運用ができなかった。このため、オープンを前倒しするのではなく、延長できるか検討する。)</p>	土木管理課
R6. 5. 20	<p>東日暮里一丁目公園で喫煙している人がいるため、対策してほしい。</p>	<p>当該公園の喫煙は、ベンチ周辺やトイレ裏等に禁煙の表示板を設置したり、巡回を増やしたりして対応している。意見のあった時間帯は職員による見回りを行い、喫煙者に注意を促していく。</p>	土木管理課
R6. 6. 10	<p>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。</p>	<p>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。</p>	建築指導課

R6. 7. 17	<p>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、景観条例の制定を要望したい。</p>	<p>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。</p>	都市計画課
R6. 8. 5	<p>西日暮里自転車置場の一時利用について、夕方になるとラック外の駐輪が多く、通路をふさいでしまっている。スペースが足りていないのではないか。放置自転車と同じように撤去するなどの効果的な対策をしてほしい。</p>	<p>当該駐輪場については区も認識しており、場内のラックの一部を2段ラックにする事により駐輪台数の増加を行う予定である。その他、監視員の配置や駅周辺における新たな駐輪場整備を検討していく。 (令和6年10月から監視員を配置している。)</p>	土木管理課
R6. 8. 30	<p>建築基準法上の「敷地」の定義について区に問い合わせた際、職員の対応が素晴らしかった。普段からきちんと勉強され、理解しているということが伝わってきた。</p>	<p>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。</p>	建築指導課
R6. 9. 17	<p>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。</p>	<p>公園内への水遊び施設の設置は、地域バランスに配慮しながら整備を進めていきたいと考えている。なお、西尾久地域では、現在整備を進めている宮前公園第三期において、令和10年度に新たに水遊び施設の設置を予定している。</p>	基盤整備課

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
-----------	--	--	----------

教育委員会事務局

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6. 4. 8	小学校の校庭開放での怒声がうるさく、迷惑である。	利用団体へ近隣住民の迷惑にならないよう指導・注意した。その他の利用者へも、小学校と連携して指導を徹底していく。	教育施設課
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. 5. 28	小学生の登校の際、自分が小学生の頃は 6 年生がリーダーとなって班ごとに登校していた。親の心配も減ると思うが、そういった取り組みはしないのか。	集団登校はメリットがある反面、地区によっては道幅が狭く集合場所が混雑するといったデメリットがあるため、実施の有無は学校ごとに判断している。区は、各小学校へ安全指導計画の作成を指示しており、また、各校においても安全な登校に関する継続的な指導を行っている。	教育センター
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	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	指導室

	京都や日光等も実施してほしい。	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。	
R6.9.9	夏休みの読書感想文は、親が感想を無理やり書くだけになっている家庭がほとんどと思われる。	読書感想文は文章を書くのに必要な力を養うための学習活動であり、各学校において、作文力を身に付けられるよう指導している。家庭では、児童が課題に主体的に取り組めるような見守りや声がけをお願いしたい。	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、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してほしい。	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
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