

「区民の声」の概要

(令和元年度 広聴事業)

令和3年2月

墨田区企画経営室広報広聴担当

《趣旨》

この概要は、令和元年度（平成31年度）に区民の方々から寄せられた意見、提案等の一部を、行政課題に沿って一定のキーワードで整理、分類したものです。

なお、プライバシーに関するものや、個人を特定できるもの等については一定の配慮のうえ掲載しています。

◎ 本書でいう「区民の意見、提案等」とは、広報広聴担当が所管する広聴活動として処理した次のものをいいます。

- ・ 広聴カードにより処理した意見、提案等（広聴はがき、封書、電話、メール、来訪、ファクシミリ等による通報）
- ・ 各種団体などからの請願・陳情等

◎ 本書では、寄せられた意見等を次のように表記しています。

《例》◎防災の非常持ち出し品を区民に配布してほしい。（手 33）

※1

※2 ※3

※1：意見、提案等の要旨

※2：その意見等が寄せられた広聴事業

手・・・広聴カード

陳・・・請願・陳情

※3：受付番号

目 次

《「すみだ」らしさの息づくまちをつくる》

- 1 文化観光 1

《地域で快適に暮らせる「すみだ」をつくる》

- 2 まちづくり 1

- (1) 都市計画
(2) 建築行政、住宅
(3) 区内循環バス、その他交通機関

- 3 土木 3

- (1) 道路
(2) 公園
(3) 河川
(4) 自転車

《新しい事業が起き、人が集まる「すみだ」をつくる》

- 4 産業経済 5

《安心して暮らせる「すみだ」をつくる》

- 5 危機管理 6

- (1) 防災
(2) 防犯

- 6 福祉 8

- (1) 福祉全般
(2) 子育て支援
(3) 心身障害者福祉
(4) 高齢者福祉・介護福祉

- 7 保健衛生 11

- (1) 対人保健活動
(2) 動物の愛護と管理

- 8 環境 12

- (1) 公害・環境問題
(2) 清掃・リサイクル
(3) 喫煙マナー

- 9 教育 13

《区民と区が協働で「すみだ」をつくる》

- 10 スポーツ振興・生涯学習 14

- 11 図書館 14

1 2	区政推進	15
	(1) 広報広聴	
	(2) 行財政改革	
	(3) 人権同和・男女共同参画	
1 3	身近な区民サービス	15
《 そ の 他 》		
1 4	職員の接遇等	16
1 5	区民施設	17
1 6	その他	17

[資料編]

1	区民の声の傾向	19
	(1) 広聴活動別件数	
	(2) ご意見（広聴カードA）の内容の大分類別件数	
2	広聴活動の概要	20
	(1) 区長への手紙	
	(2) 請願・陳情	
	(3) 中学生区議会	
	(4) 区民相談	
	(5) ホームページ	

《「すみだ」らしさの息づくまちをつくる》

1 文化観光

- ◎「ご当地キャラクターフェスティバル」を大横川親水公園で開催するのは構わないが、なぜイベント広場ではなく芝生のスペースで開催するのか。日頃から芝生整備のため、利用できないことが多く、利用できるようになってからもイベントを開催するせいで再度芝生整備により立ち入り禁止になってしまう。芝生を整備するたびに税金がかかり、子どもたちの遊べる空間も制限されてしまう。これはお金と時間の無駄ではないか。イベントの開催場所を変更してほしい。(手13)
- ◎隅田川花火大会の交通規制の案内等が足りていないのではないか。今後の改善を希望する。(手41)
- ◎新型コロナウイルスの拡散が落ち着くまで、第九コンサートを延期してほしい。(手109)
- ◎国技館5000人の第九コンサートの中止決定は大英断だ。ぜひ区の方から都知事に東京マラソンの中止・延期を提案してもらいたい。(手109、111)
- ◎2020年を契機とする内外観光客の増加に向け、観光案内所の改善・リニューアルをしてもらいたい。(陳4)
- ◎外国人観光客に一般的に普及している有力な口コミサイトやアプリ等と連携し、小規模小売・飲食店の掲載や外国人観光客からの口コミ投稿を促すための支援を検討してもらいたい。(陳4)
- ◎両国駅から北斎美術館までのアクセス案内を国内外の来訪者の目線で再検証してもらいたい。(陳4)
- ◎向島地域の歴史・文化を活かした地域ブランド力を高める支援をしてもらいたい。(陳4)
- ◎見番通りを修景改修し、すみだ郷土文化資料館を一層活用する施策を展開してもらいたい。(陳4)
- ◎墨田区の大きな観光コンテンツのひとつとして「相撲」を積極的に活用してもらいたい。(陳4)
- ◎区内事業者の外国人観光客の受入対応支援を東京商工会議所墨田支部と共に積極的に行ってもらいたい。(陳4)

《地域で快適に暮らせる「すみだ」をつくる》

2 まちづくり

(1) 都市計画

- ◎墨田区画街路第12号線の線路側道路に面した用途地を現在の「準工業地域」から「商業地域」に変更してもらいたい。(手4)
- ◎北十間川・隅田公園観光回遊路の歩行動線について、東西のコミュニティ道路が三ツ目通り

で分断される形になると懸念されることから、東武高架の利用、陸橋等の対応をしてもらいたい。(手43)

◎亀沢地区計画について、地区計画では100平米以下の土地に関しては分割してはならないと定められているが、土地の相続の際に非常に困る。なので、内容の変更、または、特例を設けてほしい。(手46)

◎亀沢地区計画のことを若い世代の住民は知らないので、今後、相続を受ける際、不都合が生じてしまうと思われるため、住民に対し、亀沢地区計画の説明会を開いてほしい。(手46)

◎京成曳舟駅前の再開発はなぜ止まってしまっているのか。周りの道路等の工事は終わっているのに、駅前だけ一向に工事が再開しない。一時的に止まっているのか、それとも無計画なだけなのか、説明してほしい。(手48)

◎向島花街の風情を活かした景観整備の計画を実行してもらいたい。(陳4)

◎曳舟保育園移転後の跡地を墨田区医師会館用地として譲渡してもらいたい。(陳8)

◎旧隅田小学校南側の優先整備路線9号線空き地部分を有効活用してもらいたい。(陳13)

(2) 建築行政・住宅

◎近所に高さ30mを超えるホテルの建設が計画されている。その外壁装飾案に対し近隣住民には強い違和感があり、設計会社に改善を要請しているが返答がない。このようなことから区内の景観条例強化とこの建設予定ホテルへの適切な指導をお願いしたい。(手6)

◎集合住宅の管理が都から区へ移管されて以降、そんなに不便を感じなかった花木を伐採したのに、雑草は伸び放題と、樹木の管理がずさんになった。(手33)

◎区内で中古物件を購入した。墨田区三世代同居・新居住宅取得支援制度の要件を満たしていたので、申請をしたところ、審査書類の「検査済証」がないため受付できないと言われた。住宅を購入し、売買契約・登記等の手続きも済ませてあるのに、知識がないと知れない書類の提出を要件とするのは納得がいかない。(手50)

◎自宅付近に7～9階建ての高層建築物の建設が予定されている。この建築物が建設されると自宅への日照、圧迫感など生活環境に著しく影響を受けるのではないかと懸念している。区には「墨田区中高層建築物の建築に係る紛争の予防及び調整に関する条例」に基づくあっせんをしてもらいたい。とにかく、日照の問題や建築物倒壊への不安を解消する支援をしてほしい。(手101)

◎区発注の公共工事現場において週休2日制のモデル工事を行い、今後の働き方改革の課題を検討してもらいたい。(陳14)

◎墨田区の都営住宅の募集が少なく、倍率が高すぎる。区は都に対し都営住宅の増設を求めている。(陳16)

(3) 区内循環バス、その他交通機関

◎先日見た区内循環バスの運転がとても荒かった。バス内に乗客がいる状態でこのような運転をしていいものなのか。厳正な処分を求める。(手38)

◎区内循環バスについて、現在片廻り運行しかしていないが、逆廻りの運行も検討してほしい。

(手51)

◎区内循環バスについて、現在のミニバスを一般的な路線バスタイプの車両に変更できないか。

(手51)

3 土木

(1) 道路

◎たんぼぼ保育園八広園の前の通りに、反対側の道路に設置されているのと同様の、歩道と車道を区切るポールを設置してほしい。(手19)

◎昨今多発している子どもを巻き込んでの自動車事故を防ぐためにも、たんぼぼ保育所八広園近辺に保育所があることを示し注意を促す看板を設置してほしい。(手19)

◎区内のリサイクルショップの多くの店舗が商品を道に陳列しており、大きな事故につながりそうで不安だ。まちの景観も損なう。せめて店内に陳列してもらえよう指導してほしい。(手22)

◎小梅牛嶋通りの電柱の地中化を早期実施してもらいたい。(手43)

◎向島1003号路線を早期に無電柱化整備の必要性が高い路線として追加で選定してもらいたい。(手100)

◎向島1003号路線上にタイヤや飲料ケースが長い間放置されており、美観を損ねているので、きれいにしてほしい。(手43)

◎排水口の清掃を定期的実施してほしい。(手75)

◎大門通りの工事スケジュールを教えてほしい。また、工事期間中の大門通りでの自転車事故を防ぐため、夜間の照明増設や、自転車道の設置をしてほしい。(手79)

◎向島一丁目7番1～2号あたりにある不法占用物を隅田公園の工事完成に合わせて撤去してほしい。(手100)

◎「危険箇所」の解消に向けて、ガードレールの設置、信号機の新設、歩車分離、歩道の確保、キッズゾーンの指定など、効果的な対策を関係機関と協力して推進してほしい。(陳2)

◎路線バスは歩道付近の車道を走行するため、雨天時の歩行者等に水はねによる迷惑行為防止、近隣住民への騒音防止を図る目的から、特に、主要道路や橋梁については、優先的に高機能舗装を施してほしい。(陳16)

◎道路に出来た「わだち」や「くぼみ」に対しては、迅速な補修を施してほしい。(陳16)

(2) 公園

◎2020年東京オリンピック・パラリンピックを迎えるにあたり、公衆トイレの増設をしてほしい。(手20)

◎公園や区営住宅の花木の管理は適切に行われているのか。(手23)

◎隅田公園内に駐輪場所を確保の上、分かりやすく表示してほしい。また、ごみ箱が老朽化しているので、きちんと分別してきれいにごみが捨てられるよう、整備及び表示をしてほしい。(手43)

- ◎隅田公園は工事完了後、地域へのお披露目を行う予定であったが、公園オープニングイベントがこれに当たるのか、隣接して街区内に居住している一個人も“地域等”に含まれるべきであり、詳細が決まったら、案内してほしい。(手100)
- ◎錦糸公園管理事務所の職員の対応がひどかった。人事異動等の改善をしてほしい。(手83)
- ◎大横川親水公園に警告等の看板、横断幕が多すぎ、言葉遣いも命令調で、不愉快だ。また、事故を誘発する原因をすべて自転車のスピードに押し付けるものとして、公園の利用者目線が感じられない。なので、緊急事態発生直後以外は、すべて撤去してほしい。(手115)
- ◎大横川親水公園で自転車のスピードを抑えるためにある柵も、単なる障害物として非常に邪魔。なぜ、公園内の特定2か所に新設したのか理解ができない。(手115)
- ◎大横川親水公園全体にイえるが、車いすの利用者への配慮がない。(手115)
- ◎大横川親水公園、横川橋の南部にある広場に金網のフェンスが張られたが、ボールや自転車の乗り入れも禁止されていて、一体誰のどんな利用を考えているのか。(手115)
- ◎大横川親水公園釣り堀近くのベンチは大変座り心地がよく、他のどこの公園よりも快適なので、夏場の日差しを避ける場所にもベンチを増設してほしい。(手115)
- ◎大横川親水公園の蔵前橋、清平橋の間が舗装され、雨中雨後の通行がしやすくなった。(手115)
- ◎新型コロナウイルス感染症が流行し、自粛要請が出されているにもかかわらず、週末、区立公園で宴会をしている人が多数いた。区は巡回等をしたのか。(同様のご意見1件)(手139)
- ◎高齢者の健康維持のため子どもの遊具だけでなく高齢者用の健康遊具を公園に設置してほしい。(陳15)

(3) 河川

- ◎隅田川流域における地域間連携を強化し、引き続き、吾妻橋船着場、両国船着場の有効活用、内河川を利用した舟運事業や河川周辺の整備等への積極的な取り組みをしてもらいたい。(陳4)

(4) 自転車

- ◎本所吾妻橋駅西臨時自転車駐車場を利用しているが、度々パンクの被害に遭い困っている。区に何度も改善の要望をしているが、予算がないということで対応してもらえない。区としてちゃんと対応してもらいたい。(手7)
- ◎先日、錦糸公園の駐輪スペースとしか思えない場所に2時間自転車を停めておいたところ、撤去され、5千円を徴収された。公園は行政の私有地ではなく、反則金の徴収は区民の利益になっているとはとても考えられない。より多くの区民が納得できるよう、条例の改定を求める。(手34)
- ◎LIFE 押上駅前店の私有地に自転車を停めておいたところ撤去されてしまった。私有地に置いてあるものは撤去できないのではないかと、また、その後自転車を引き取りに行った保管所の職員の対応も悪く、管理体制もずさんなものだった。(手53)

- ◎自転車の撤去費用が5000円に上がってしまった。撤去費用を請求する区は墨田区だけではないか。(手77)
- ◎区の駐輪禁止の看板が他区と比較してデザインがよくない。港区や横浜中華街の看板は非常にスタイリッシュなので、墨田区もスタイリッシュなものに変更してほしい。また、自転車の撤去費用が高すぎる。(手99)
- ◎荒川河川敷沿いの道路を走っている自転車が非常に危険だ。区の管理外であることは分かっているが、墨田区でも警備員を常駐させる等の対応を図ってほしい。(手72)
- ◎歩道を走る自転車のマナー改善対策をしてほしい。また、自転車事故の事例を公表してほしい。(手79)
- ◎子どもの送り迎えのために夫婦で一台の自転車を共用している。今年から駐輪場にICカードが導入され、1つの駐輪スペースにつき1枚のICカードしか発行されないとのことで、土木管理課に事情を説明したところ、駐輪スペース2つ分の料金を払えばもう一枚発行してくれるとのことだった。自転車は1台しか所持しておらず、事情も説明しているのに、なぜカードを2枚発行してくれないのか。(手124)

《新しい事業が起き、人が集まる「すみだ」をつくる》

4 産業経済

- ◎外国人材受け入れ・共生のための総合的な施策、特定技能の在留資格に係る新たな制度にも対応した雇用者向けのワンストップの相談窓口を設けてもらいたい。(陳4)
- ◎区外からも創業希望者を呼び込む積極的なアピールをしてもらいたい。(陳4)
- ◎事業のための区内既存建物のリノベーション、また区内移転のための退去時、原状復帰に係る助成を行うことで、小規模事業者の支援と遊休建物の有効活用を促してもらいたい。(陳4)
- ◎区が主体となる商店事業者と墨田区への転入希望事業者や創業希望人材のマッチング支援制度の創設を検討してもらいたい。(陳4)
- ◎決済端末やタブレットなどの導入経費助成について、国による導入支援施策の終了後も切れ目ない支援が展開されるよう、区による助成の実現を検討してもらいたい。(陳4)
- ◎区内および区に移転する製造事業者が実施する、防音、防臭、防振等の操業環境の改善及び外観や周辺についての住民理解のための環境整備の支援を東京都の施策等と連携し助成金事業として実現してもらいたい。(陳4)
- ◎「すみだブランド」をシティプロモーションと連動させ、国内外への発信の機会を逃さないでもらいたい。(陳4)
- ◎新型コロナウイルス感染症の影響で大きな打撃を被っている中小業者とそこで働く人々への財政的支援を行ってほしい。(陳12)
- ◎為替変動、資材高騰など厳しい経営環境にある中小企業に対して、利子補給や保証料補助など、融資制度の拡充を図ってほしい。(陳18)

- ◎靴・履物産業に対する不況対策、産業振興対策などの特別な対策を実施してほしい。(陳19)
- ◎区庁舎の一部や各出張所などに、履物靴工労働センターを設置し、履物靴工労働者らの総合相談や仕事の斡旋・情報の提供等行ってほしい。(陳19)
- ◎最低賃金の周知のため、厚労省のチラシを区的全掲示板に掲示するとともに、労働基準監督署と協力して町内会に対して掲示板への同チラシの掲示を要請してほしい。(陳20)

《安心して暮らせる「すみだ」をつくる》

5 危機管理

(1) 防災

- ◎区ハザードマップを見たが、地図が小さすぎるし、文字も小さいので、色分けの意味がない。区民の生死に関わるものなのだから、もっと、大きな地図と文字のハザードマップを作成してほしい。また、マンションや一軒家が日々建てられているので定期的に見直し等も行ってほしい。(手32)
- ◎震災時の避難場所開設について、震度何以上で避難場所の開設をするのか周知してほしい。(手49)
- ◎震災時の避難場所開設について、第一寺島小学校が最寄りの避難場所なのだが、開設時は全ての門を開けてほしい。(手49)
- ◎区内に非常時の給水場所が少なすぎるので、増設してほしい。(手49)
- ◎子どもを区内の学校に通わせている。9月9日の大型台風の際、多くの教師が時間通りに学校に来られなかったせいか、登校時間を遅らせる旨の一斉メールが、子どもたちが学校に向かった後の朝9時前に届いた。9時にメールが届いても、多くの保護者は職場に向かっており、子どもたちに連絡する術もないので、意味がないのではないかと。電車の運休等も前日から決まっていたので、8日の時点で登校時間に関するメールを送付しても良かったのではないかと。今後も同様の事態が起こることも想定されるので、しっかりと対策をしてほしい。(手55、57、61)
- ◎大型台風の際、なぜ区内の各学校に対応を委ねたのか。区として一律の対応は図れなかったのか。前日や当日早朝に区が対応してくれていれば混乱は起こらなかったのではないかと。今後このような際には迅速な対応を区にはしてほしい。(手62)
- ◎台風19号発生時、避難所の開設が遅く、また数も少なかった。区内にまんべんなく設置してほしい。(台風のご意見他44件)(手65、69)
- ◎台風19号発生時、区のHPにアクセスが集中して見られない。また、見ることも時間がかかった。早急にシステムの見直しをしてほしい。(手65、69)
- ◎台風19号発生時、Facebookでは数時間単位で情報更新がなされていなかった。加えて、そもそもFacebookのアカウントを持っていない場合は確認ができない。(手65)

- ◎台風19号発生時、スマホアプリの墨田区防災マップは、避難所の情報等の入手に結局HPやFacebook、Twitterにアクセスする必要があるとあり、活用できなかった。(手65)
- ◎今回の台風での対応全てが後手に回っていた。今後はそのようなことがないように改善してほしい。(手65)
- ◎墨田区のエリアメールは登録制だが、これではいざという時に対応が遅くなってしまう。他の区は登録制ではないと聞くので、登録しなくてもメールが届くようにしてほしい。(手65)
- ◎台風に備えるため、土のうステーションに土のうを取りに行ったところ一つもなかった。大災害が想定される際には、区役所にも土のうをストックしておいてもらいたい。(手66)
- ◎避難勧告が出た際にペットを飼っている家は、ペットはどうすればよいのか、詳しく知らせしてほしい。(同様のご意見他2件)(手67)
- ◎防災行政無線の放送が全然聞こえない。しっかりと聞きやすくなるよう改善してほしい。(台風の意見他2件)(手65、66、69、72、75)
- ◎防災行政無線について、よく聞こえないという意見を聞くが、現在ではデータ放送等の活用もされていることから、無線に固執することなく、ガラケーでも使える安全安心メールや地域のコミュニティで対応していくことも今後は必要ではないか。無線に代わるツールを整理・整備できればよいと思う。(手106)
- ◎墨田5丁目付近の地域にも水害時に避難ができる避難所を開設してほしい。(手73)
- ◎区の水害対策について、以下の事項を改善してほしい。第三吾婦小学校が水害の避難場所として使用できない。高齢者に対する避難対策がない。避難所への冷暖房、発電機等の設備標準化と、避難所開設業務の民間委託。(手75)
- ◎東向島5丁目地内にある少し傾いている電柱について、風速何メートルまで安全なのか、震度はいくつまで安全なのか、区の方から問い合わせ確認してほしい。(手86)
- ◎児童の集合場所となっている場所にあるブロック塀が倒壊の危険性があるため、撤去することを決めた。しかし、通学路に面してはいないということで助成の対象ではないとのことだった。この助成の目的は「通学児童の安全確保」なのか「通学路の安全確保」なのか、助成の対象について考え直してほしい。(手92)
- ◎危険なブロック塀の撤去の助成対象拡大と期間延長をお願いしたい。(陳14)
- ◎首都直下型地震発生時の火災対策について、消防車が入れない。火災旋風が発生する恐れのある地域に、区民が消火活動を行えるような設備を設置してはどうか。(手94)
- ◎外での防災訓練と共に、室内での防災講座も重要になると思う。(手106)
- ◎日曜日の朝に緊急速報メールを配信するのは非常識だ。(同様のご意見他2件)(手129)
- ◎墨田区民でもないのに日曜日の朝に緊急速報メールが配信されて迷惑だ。(同様のご意見他1件)(手130)
- ◎緊急速報メールについて、事前通告が不十分だ。(同様のご意見他2件)(手129、130)
- ◎緊急速報メールが配信されたが、メールの内容が日本語表記のみのもので、外国人の方には訓練であることが伝わっていない。英語を併記するなど工夫してほしい。(手130)
- ◎北部地域において大規模水害が発生した際に避難可能な高層建物の建設を可能にしてもら

いたい。(陳4)

- ◎区が進めている防火耐震化改修助成事業について対象地域を拡大してほしい。(陳14)
- ◎台風15号や19号など、多発する風水害、様々な状況を念頭に区内でも防災減災活動に区民支援施設を検討してほしい。(陳14)
- ◎首都直下型地震に備えて、防災ネットワークを強化し、災害に強いまちづくりを推進してほしい。(陳16)
- ◎災害発生後の避難所や仮設住宅の設置に際して、要配慮者に配慮した専用スペースの確保、バリアフリー化に取り組んでほしい。(陳16)
- ◎民間住宅耐震化を推進し、1981年以前の建築物に対する耐震診断・耐震改修を促進してほしい。(陳16)

(2) 防犯

- ◎認可保育園、幼稚園等、就学前の児童が通う施設に対し、お散歩コースや危険個所などに関するアンケートを行い、行政と保育関係者、地域で合同点検を行い、安全対策を速やかに講じてほしい。(陳2)
- ◎繁華街における客引き行為取締について、引き続き、強化してもらいたい。(陳4)
- ◎錦糸町周辺の繁華街について、車両の駐車禁止の夜間取締りの不定期巡回を行ってもらいたい。(陳4)
- ◎防犯対策の一環として、主要道路における街灯の照度を上げてもらいたい。(陳4)
- ◎オリパラに向けた防犯対策の強化を推進してほしい。(陳16)

6 福祉

(1) 福祉全般

- ◎新型コロナウイルス対策のための学校休校によって、仕事を休まざるを得ない人々への休業補償、生活保障を行ってほしい。(陳12)
- ◎冷房機器装置の故障修理・交換などについて、生活保護世帯にとどまらず、低所得世帯への支援・助成をお願いしたい。(陳15)
- ◎熱中症対策として、低所得者、高齢者、母子、障害者、寝たきり者世帯については冷房機器の設置について、荒川区と同様に5万円の補助をしてほしい。(陳15)
- ◎利用者が住み慣れた地域で、暮らし続けるために、生活保護受給者の受け入れを行う事業所に対して、独自の加算を新設してほしい。(陳15)
- ◎ケースワーカーのオーバーワークが過誤・過少支給の原因ともなっていることから、ケースワーカーを適正に増員配置してほしい。(陳15)

(2) 子育て支援

- ◎他区では、弁当配達業者やコンビニエンスストアと提携し、弁当の配達を行っている公立学童もあるので、墨田区でも学童への弁当配達を導入できないか。(手3)

- ◎保育料の無償化について、有償化のままにできないか。無償化に伴い先生方に精神的、肉体的な負担がかからないか不安だ。また、給食費等の雑費が値上がりする場合、保育サービスに格差が生まれてしまうのではないか。区が待機児童問題を含め、保育に真摯に取り組んでくれているのを実感するからこそ、保育の質が落ちないように、柔軟な対応を行ってほしい。(手14)
- ◎保育園が道路に面しており、園児が散歩等する際、車道に飛び出してしまうかもしれない。保育園の前にガードレールを設置する等の対策をすることはできないか。(手15)
- ◎子どもが医療的ケア児で、現在保育園に通園している。しかし、ケアをする場合は親族も保育園に行かなければならない。区では親族ではなく看護師がケアを行ってくれる保育園はないと聞いた。そこで医療的ケア児が通える障害児保育園へレンなどを誘致してほしい。誘致するほどの医療的ケア児がない場合は、認可保育所で障害児クラスを設けてほしい。(手17)
- ◎医療的ケアを行う看護師らを保育園に派遣する事業を行ってほしい。(手17)
- ◎医療的ケア児を受け入れている保育園、医療的ケアを受けている児童の現状の園数・人数、また現在区が把握している医療的ケアが必要な児童数を教えてほしい。(手88)
- ◎学童入所希望の点数化について、夜勤入りの日に関して減点されてしまうことに納得がいかない。(手36)
- ◎墨田区の学童は、小学2、3年生になるとほぼ通えなくなる。子供の面倒を見てもらえなくなると、共働き家庭は非常に困る。今後の改善案を教えてください。(手74)
- ◎子育て世帯を子供会へ強制加入させている地域が多いが、他区ではこのような話は聞かない。既存体制の見直しをしてほしい。(手74)
- ◎双子を含む3人の育児をしているが、非常に不便が多い。荒川区では、ファミサポやタクシー等の援助券を配布しているだけでなく、多胎児の保護者を対象とした情報交換会も実施している。墨田区でも双子の育児の大変さを共有できる機会を作ってほしい。(手85)
- ◎東京都が多胎児支援を実施するようだが、墨田区でも行ってほしい。これまで保育士を通じて多胎サークル等を作ってほしいと要望しているが実現しない多胎児育児の環境改善のため、墨田区でも支援の導入を検討してほしい。(手102)
- ◎「墨田区子供子育て支援総合計画」に「困難が生じた子供と親への支援体制を手厚くする」と記載されているが、実情は全く違った。機械的な指数計算のみで判断され、個別の深刻な家庭状況等は考慮されないことに納得がいかない。(手103)
- ◎子どもを区内の私立幼稚園に通わせているが、新型コロナウイルスの影響で突然休園となっ
てしまい、非常に困っている。国は、幼稚園は休園の対象にならないとっている。せめて、
二号申請をしている子どもだけでも預かりをしてもらえるようにしてほしい。(手119)
- ◎コロナウイルスの感染拡大を受け、区内の私立幼稚園が休園しているが、区のHPには、特
段の事情がある場合、通常の開園時間の範囲で受け入れを行うと記載がある。しかし、私立
幼稚園は一律で13日まで完全休園だという。私立幼稚園での受け入れが難しいのであれば、
区立幼稚園で一時的に受け入れてもらうことはできないか。また、二号認定を受けている園
児だけでも登園させてもらえないか。(手123)

- ◎子どもが難病でコロナウイルス予防のため保育園の登園を自粛している。一部の自治体ではコロナウイルス予防で登園しなかった場合、保育料を返還しているようだが、墨田区はどういった対応をとるのか教えてほしい。(手132)
- ◎コロナウイルスに係る学校の休校期間中、学童を全く利用しなければ、費用が減免されると聞いたが、在宅勤務の日のみ学童を利用せず、子供の面倒を見ながら仕事をし、月に数回利用した場合、減免対象にならないのはなぜか。(手136)
- ◎保育園での紙おむつの持ち帰りをやめ、園内処理を早急に実施してほしい。(陳2)
- ◎保育園等の園外活動における安全確保のために、必要な職員の増配置を行ってほしい。(陳2)
- ◎保育園入園判定時の区内就業者の加点、小学校の長期休暇中の学童クラブの受け入れ拡大を行ってほしい。(陳4)
- ◎公立保育園は減らさないでほしい。(陳15)
- ◎待機児童の一助として、東京都の助成をいかし、ベビーシッターの活用を図ってほしい。(陳16)
- ◎切れ目のない子育て支援の徹底を目指し、産後ケアの更なる拡充を図ること。(陳16)
- ◎共働き世帯の小学生が学童・児童館に入所できなかった際、子どもが安心して過ごせる場所が少ない。石原周辺は子どもが増えていて、年々学童・児童館に入りにくくなっている。(手112)
- ◎小学校4年生以上の子どもたちが放課後過ごせるような居場所がほしい。小学生の居場所について、より一層検討してほしい。(手112)

(3) 心身障害者福祉

- ◎毎年行われている成人を祝う集いに障害者も参加できるようにしてほしい。(手64)

(4) 高齢者福祉・介護福祉

- ◎米寿のお祝いを届けてもらい感謝している。(手58)
- ◎墨田区高齢者福祉総合計画・第7期介護保険事業計画と地域支援事業、区独自の介護サービスの拡充をお願いしたい。(陳14)
- ◎高齢者の住宅確保が厳しいので、シルバーピアを増設してほしい。(陳14)
- ◎区内の特別養護老人ホームを増やしてほしい。(陳15)
- ◎要支援の方のデイサービスに入浴加算をつけてほしい。(陳15)
- ◎「高齢者理美容サービス」を要介護3以上ではなく、対象を要介護1、もしくは要介護2からに拡充してほしい。(陳15)
- ◎区では、社会福祉協議会において75歳以上の杖を必要とする区民の方に杖を無料で支給しているが、70歳以上の方でも必要とする人はいるので、70～74歳の方にも無料または安価で支給が受けられる仕組みを作してほしい。(陳15)
- ◎認知症独居高齢者の徘徊対策をしてほしい。(陳15)

7 保健衛生

(1) 対人保健活動

- ◎以前、区で独自に難病治療中の子どもの予防接種費の助成を行ってほしいという要望をしたが、どうなっているのか。(手71)
- ◎コロナウイルスの感染予防のため、災害時用のマスクを市民に配布している自治体があるようだ。墨田区でも同様の取り組みをしてほしい。全世帯への配布は不可能だとしても、高齢者世帯や子育て世帯を対象に配布を検討してもらいたい。(手108)
- ◎他の自治体でも既に行われているところもあるが、妊婦へマスクを配布してもらえないか。(手120)
- ◎区として新型コロナウイルス感染症対策としてどのようなことをしているのか。(同様のご意見他1件)(手139)
- ◎新型コロナウイルスの検査をいつでも受けられるよう、人的措置を講じて実施医療機関を広げてほしい。(陳12)
- ◎新型コロナウイルス感染者を潜伏させないため、無保険者や在留外国人を含め、希望者全員が無料で検査を受けられるよう財政措置を講じてほしい。(陳12)
- ◎難病対策地域協議会の早急な設置に向けて検討してもらいたい。(陳7)
- ◎区内の各施設に血圧計を設置してほしい。(手24)
- ◎先日、血圧計を利用するため、区総合体育館を訪れたところ、更衣室内に設置してあるため、プール等の利用券がなければ使用することができないと言われた。23区で血圧計の無料利用ができない体育館は墨田区だけなのではないか。(手77)
- ◎肝炎ウイルス検診の受検者数を、近い将来年間2,000名を達成し、更には4,000名を目指してほしい。(陳9)
- ◎肝炎ウイルス検診を受検し、陽性だった人がすべて受診・受療につながるように肝炎ウイルスの検査時に「同意書」を取得できるようにしてほしい。(陳9)
- ◎胃がんの内視鏡健診の自己負担額をもっと減らし、定員を増やして欲しい。(陳15)
- ◎胃がんリスク健診を中学生にも勧めてほしい。(陳15)
- ◎胃がんの内視鏡検査や他の検診について、他区でも受診できるよう緩和してほしい。(陳15)
- ◎墨田区北部にも区民が気軽にがん検診を受けられる医療機関を増やしてほしい。(陳15)
- ◎眼科の検診も区民健康診断と合わせて実施できるようにしてほしい。(陳15)

(2) 動物の愛護と管理

- ◎区民福祉委員会で「飼い主のいない猫の不妊・去勢手術の助成に関する陳情」が採択され助成額が増額されることには賛成だが、現状は、多くの地域住民に上記のような活動の理解が不十分なため、活動には大きな自己負担が伴う。今後も継続的に助成額を増やしていくことによって、負担が軽減されるだけでなく、野良猫対策の効果も上がるのではないかと。せめて費用負担だけでも軽減してほしい。(手82)
- ◎長年猫の繁殖抑制活動をしてきた中で、「不妊・去勢等手術費用の全額負担を前提とした助

成金制度」「多頭飼育への助成金制度」この2つの制度について検討をして欲しい。(手89)

8 環境

(1) 公害・環境問題

- ◎両国に40年以上住んでいるが、残念に思うほど緑が少ない。区としてより一層緑化政策に取り組んでほしい。(手27)
- ◎朝6時から大音量でのラジオ体操は非常識すぎる。早朝の公園使用の際は、音量を下げる等の配慮をしてもらえないか。(手37)
- ◎旧隅田小学校プール棟解体工事の際、騒音・振動等近隣住宅に被害が発生している。現地調査の結果、工事との因果関係はないとのことだったが、当事者は納得していない。公的な立場として、迷惑をかけたことに対して善処してもらいたい。(陳13)
- ◎民間の建築物のアスベスト除去、封じ込め、囲い込みなどの対策にかかる補助金の創設をお願いしたい。(陳14)
- ◎災害時に避難場所となる建物の耐震補強、天井崩落によるアスベスト含有建材の飛散を防止するため、石綿除去工事などの安全対策を進めてほしい。(陳14)
- ◎放射能測定を継続してほしい。また、アスベスト対策も講じてほしい。(陳20)
- ◎区内のあらゆる地域で解体工事が行われ、どこに行っても工事の騒音がひどい。自宅にいても騒音がひどい。そこで、騒音計の無料貸し出しを行ってほしい。(手113)

(2) 清掃・リサイクル

- ◎親が高齢で一人暮らしのため、65歳以上または障害者の単身世帯が対象となる、粗大ごみ運び出し収集の申し込みをしたが、後日、現在親が入院中で退院のめどがたたないためキャンセルされた。申し込みの際にホームページを閲覧したが、そのような記載はなく、また、電話での依頼時にも何も言及されなかった。このような重要な情報をなぜ周知していないのか。対応が悪すぎる。(手35)
- ◎近年、区内在住の外国人が増加していることを踏まえ、ごみ分別案内チャットポットの多言語化を図ってほしい。(陳16)

(3) 喫煙マナー

- ◎区内各所での路上喫煙が一向に改善されない。啓発ポスターを貼ったり、取り締まりをしたりするなど、受動喫煙、路上喫煙の防止に取り組んでももらいたい。(同様のご意見他1件)(手8)
- ◎JR 錦糸町駅南口の喫煙所に屋根を付けてほしい。また、北口の喫煙所に関しては全く受動喫煙対策がなされていない。オリンピック開催時には国内外から多くの人が訪れることが予想される中、このような状態のままでよいのか。(手16)
- ◎両国駅東口の喫煙所から煙が漏れている。せめて非喫煙者が不快な思いをしないよう煙が漏れないようにしてほしい。(手21)

9 教育

- ◎区の小中学校のホームページに教員の氏名を掲載していることがあるが、やめたほうがいいのか。現在のネット社会では、一度情報が掲載されると、情報が完全に削除されることはほぼない。そのため、区で統一したルール作りを行い、教員氏名はホームページに掲載しないようにするべきだ。(手25)
- ◎子どもが学校でいじめにあっており、何度も学校に相談し、提案された解決方法に従った結果、状況が改善しなかった。このことについて学校はどう考えているのか。また、このことを学校としてどのようにとらえ、解決しようと考えているのか。(手28)
- ◎自分の子どもを含めた複数の生徒が学校でいじめにあっており、平成27年度版の「墨田区教育委員会いじめ防止プログラム」を参考に学校の対応を把握しているが、一向に改善が見られない。当該プログラムに準じた対応をしているのであれば、かなり効果があると想定されるのだが、現状はどうなっているのか。(手65)
- ◎現在、区内全域の中学校を選択できる学校選択制度を、小学校選択制度と同様に、居住区域に隣接する範囲で選択できるよう、制度を変更してほしい。(手81)
- ◎問題のある児童に対する小学校の教員と学校の対応に納得がいかない。(手93)
- ◎小中学校の給食の献立を見ると、カロリーも高く、栄養面が重視されていないように感じる。(手105)
- ◎コロナウイルスにより政府から小中学校、高校の休校要請が出ているが、墨田区では現状、感染事例が見られないため、通常通り授業を行うべきだ。(手116)
- ◎新型コロナウイルスの影響で、小中学校の卒業式に保護者の参加が禁止されているが、果たして本当に必要な対応なのか。(同様のご意見他13名)(手121、125、127、131、133、137、138)
- ◎小学校より、卒業式写真撮影について、寛大な対応をしてもらえると一斉メールがきた。行政として区民の意見を吸い上げ、より良い結論を導いてもらい、感謝している。(手134)
- ◎区内の小学校の卒業式に保護者は出席できないが、在校生が出席するのであれば、保護者を優先して出席させてほしい。区内の幼稚園の卒業式には保護者が出席できるのに、小学校の卒業式に出席できないのは納得がいかない。どうしても保護者は出席できないのであれば、卒業式をライブ中継する等の配慮をしてほしい。(手135)
- ◎小学校の卒業式に保護者が参加するのは室内では厳しいというのであれば、校庭で行ってはどうか。(手138)
- ◎各小学校により、休校期間中の学習支援に差が生じているのはなぜか。(手136)
- ◎英語が教科化になるが、子ども達にとって、より理解しやすく、楽しく学習できるよう、また教師への負担が今以上に大きくならないように英語専門の教師を配置する努力をしてほしい。(陳15、20)
- ◎教員の働き方改革の一環として、部活動指導員の更なる拡充を図ってほしい。(陳16)
- ◎児童の多様化、学力の保障ということで、講師や支援員の配置を充実させ、その賃金労働条件をさらに改善してほしい。(陳20)
- ◎教職員の労働条件改善のために具体的な施策を講じてほしい。(陳20)

- ◎教員が本来の仕事が出来るように給食関係事務や私費会計事務の改善を図ってほしい。(陳 20)
- ◎児童の学力向上に伴う教育予算、施設予算を引き上げてほしい。(陳 20)

《区民と区が協働で「すみだ」をつくる》

10 スポーツ振興・生涯学習

- ◎区内に思い切りスケートボードをすることができる施設をつくることはできないのか。(手 29)
- ◎荒川河川敷は他区と比べてトイレの数が少なく不便だ。トイレを増設してほしい。(手 72)
- ◎台風の被害により荒川河川敷グラウンドの使用が中止となっているが、中断されている軟式野球大会の年内再開は可能なのか教えてほしい。(手 87)
- ◎錦糸公園野球場利用者が道を塞いでいたので声をかけたところ、にらまれ、ケンカを売られ、非常に怖い思いをした。このようなマナーの悪い団体に施設を貸し出さないでほしい。(手 83)
- ◎子どもがサッカーをしているのだが、砂利のようなグラウンドを使用しているため、よく足を痛めている。子ども達の身体に負担のかからないよう、屋外体育施設の整備を行ってほしい。(手 105)
- ◎他の自治体はスポーツ施設や小中学校の体育館等の団体利用を中止しているのに、なぜ墨田区はまだ施設を開放しているのか。コロナウイルス感染予防の特段対策をとっていないのであれば、直ちに全施設の利用を中止するべきだ。(手 126)
- ◎現在クレーコートの文花テニスコートを砂入り人工芝コート(オムニコート)に改修してほしい。(陳 1)
- ◎曳舟小学校で予定されているプール棟の建て替えにあたり、プール棟に地域の人も利用できる多目的室を設置してもらいたい。(陳 11)

11 図書館

- ◎ひきふね図書館を利用する際、貸出用の車いすを使わせてもらっているが、車いすに対するいたずらが絶えず、困っている。図書館の職員には再三このことを伝えているが、全く改善が見られない。また、職員の態度も悪く、バカにされているように感じる。車いすの定期的な点検と職員の待遇改善、障害に対する知識の向上を求める。(手 26)

1 2 区政推進

(1) 広報広聴

- ◎区のお知らせ「すみだ」5月11日号1面に区長の初登庁のものと推測される写真が掲載されている。当該写真に写っている拍手をして迎える職員はどのような立場で立ち会っているのか、公務の一環として行われているのか、有志による慣行なのか、また、有志による慣行なのであれば、税金により作成されている公的な区報になぜ使用されているのか。(手11)
- ◎区民の方々に難聴の恐ろしさと対策について知ってもらいたいので、区報で難聴について特集を組んでほしい。(手113)

(2) 行財政改革

- ◎国民健康保険料は高くて払えないという人が多く、減額してほしい。(陳15)
- ◎最低保障年金制度の創設について要望する。(陳15)

(3) 人権同和・男女共同参画

- ◎窓口で婚姻届けを貰った際、女性側が苗字を変えるという前提で話をしていたが、セクシュアリティやジェンダーの観点は考慮していないのか。(手42)
- ◎ジェンダー等について、職員向けの研修は行っているのか。(手42)
- ◎あらゆる年代の様々な人が利用する公園をヘイトデモのために貸出するのはやめてほしい。(同様のご意見他14件)(手47、52、59、60)
- ◎錦糸公園で人種差別的なデモが行われていたが、このようなデモの開催を許したことを区として謝罪するのか、また、区の見解としては今回のデモはヘイトに該当するのか。当日何人の職員が対応にあたり、どのように警察と連携を図ったのか。そして今後どのような対応を図っていくのか。(手63)

1 3 身近な区民サービス

- ◎電話交換について自動音声案内を導入しないのはなぜか。人件費の無駄だ。(手3)
- ◎高額医療費助成申請書が誤って送られてきた、また以前には同姓同名の生活保護受給者がいるのか、住民税が非課税となっていた。なぜこのようなことが起こるのか。職員の怠慢ではないか。(手95)
- ◎毎年確定申告を行っているが、健康保険料や介護保険料の納付額を確認するため、毎年資料請求しなければならない。これは各担当課に連絡をしなければならないため、非常に手間がかかる。そこで、来年度から確定申告申請対象者全員に健康保険料・介護保険料の納付額がわかる資料を郵送してもらいたい。(手107)
- ◎民間主催イベント開催に係る行政諸手続きを一括して相談・申請できるワンストップ窓口を設置してもらいたい。(陳4)
- ◎小規模の会議・イベント等のための利用可能な区関係施設について、民間システムなどを利用し、網羅的な一括検索・申し込みを可能にし、利便性を高めてもらいたい。(陳4)

- ◎保護費の決定通知がわかりづらいので、生活保護利用者にも良く理解できるよう書式を改善し、内訳等も明記してほしい。(陳15)

《その他》

1.4 職員の接遇等

- ◎区役所に問い合わせをし、担当者不在等により折り返し連絡をもらうことになった際に、何の前置きもなく電話番号を聞いてくるのはなぜか。電話番号は個人情報であり、区としてマニュアルを改善するべきだ。(手3)
- ◎宿直職員と土木管理課職員との間に適切な情報共有がなされておらず、対応に納得がいかない。(手12)
- ◎窓口課の職員の対応がひどかった。(手18)
- ◎他区と比較すると窓口課での手続きに非常に時間がかかる。区の窓口課での手続きにおける平均的な所要時間のガイドラインの有無を教えてください。(手56)
- ◎税務課の職員が朝の7時に訪ねてきたが、朝の7時に訪問する必要があるのか。電話でも連絡が取れるし、常識の範囲の時間に来訪してもらい、不在であればメモを入れておけば済む話ではないか。(手40)
- ◎窓口には様々な人が来るが、性別記載の身分証の提示を受けないときはどのように性別を判断しているのか。(手42)
- ◎子どもの視覚に異常が見つかったため、通常学級で過ごせるか不安だったので学務課に相談したところ、区に視覚障害を受け入れる施設がないということで相談すら受けてくれなかった。そうであるならば、就学相談のページに「視覚障害者以外」と明記してほしい。(手68)
- ◎プレミアム商品券が買える対象者かと思って問い合わせたところ、対象外だった。ただ、そのことがわかるまでに何度もこちらから電話したり書類を送ったりした。最初に産業振興課に問い合わせた時点で分かったはずではないか。職員の対応に納得がいかない。(手90)
- ◎墨田区で生活保護を受けている友人は現在療養中のため高齢者住宅に入居している。しかし、施設と生活保護の担当職員の対応が悪いため、友人は施設・区職員の対応改善を求め、嘆願書を区職員に提出したが、受け取ってもらえなかった。また、区職員は本人の許可を取らずに成年後見人の申し立てを進めようとしている。(手98)
- ◎朝、区役所前でビラ配りが行われているが、費用は税金から賄われているのか。(手80)
- ◎何度か担当部署に同内容の要望や問い合わせのメールを送ったが、対応、回答がもらえない場合がほとんどだ。対応の改善を要望する。(手100)
- ◎子ども施設課に問い合わせの電話をしたところ職員に適切な対応をされた。(手117)
- ◎区役所には、連日多くの区民が訪れるだけでなく、相当数の職員もいる。コロナウイルスの感染予防のため、時短・時差出勤等の対策をとるべきだ。(同様のご意見他1名)(手122)

- ◎仕事で区内の障害者福祉サービスセンターについて調べるため向島保健センターに連絡をしたところ、ひどい対応をされた。一般企業には情報提供すらしないのが墨田区の方針なのか。(手128)
- ◎国保年金課の職員がとても丁寧に対応してくれ、他市への連絡等も進んでこなしてくれたため、手続きが簡易化されとても助かった。感謝している。(手39)
- ◎入園の手続きの関係で子ども施設課の窓口を訪れた際、職員の対応が素晴らしかった。笑顔で丁寧に対応してもらい、感謝している。(手91)
- ◎緑出張所の職員の対応に大変感謝している。(手110)
- ◎区が直接雇用する臨時・非常勤職員等の低賃金を抜本的に改め、同一労働、同一賃金、均等待遇の実現に向けて、賃金・一時金・諸手当・退職金をはじめとする労働諸条件を改善し、雇用の安定を図ってほしい。(陳17)

15 区民施設

- ◎すみだ生涯学習センターの施設予約の抽選会をネット上で実施することはできないのか。(手1)
- ◎すみだ生涯学習センターが平成30年に指定管理者制度を導入して以降、スタッフの質の低下と利用者のマナーの低下が顕著なので、区が責任を持って指導を行っていくべきだ。(手54)
- ◎すみだ産業会館の利用にあたり指定管理者から規定にない料金を請求された。今年度から指定管理者が変更になり、利便性が大幅に低下した。このことについて区は承認しているのか。(手31)
- ◎うるおい広場の改修工事により、一帯がきれいになることは嬉しいが、管理をもっとしっかりとしてほしい。(手80)
- ◎昨今のコロナウイルスの状況を踏まえ、各種イベントが延期・中止となる中、所属団体はトリフォニーホールでの演奏会を強行するようなので、ホールの使用自体を一時的に休止してもらえないか。(手118)
- ◎曳舟小学校で予定されているプール棟の建て替えにあたり、開閉式のドーム型屋根を設置した、屋内プールにしてもらいたい。(陳11)
- ◎曳舟小学校で予定されているプール棟の建て替えにあたり、エレベーターの設置とプール棟と校舎の2・3階を通路で連結してもらいたい。(陳11)
- ◎区内の公共施設内または公衆便所のトイレを洋式化してもらいたい。(陳15)
- ◎梅若橋コミュニティ会館にエレベーターを設置してほしい。また、トイレが和式中心で、手すりもなく困っている。(陳15)

16 その他

- ◎区との協定締結事業で区内の障害者の移動支援事業を行っているが、このところ区からの支

- 払いが遅れがちだ。支払い処理が滞りなく行われるようしっかりと対応してほしい。(手45)
- ◎自動車のご当地ナンバーを導入する自治体が増えてきたが、墨田区では導入する予定はあるのか。現在、原動機付自転車に導入されているようなものを、自動車にも導入してほしい。(手78)
- ◎先日、民生委員OBと入ったバスが区役所に停まっていたが、民生費を宴会に使用しているのか。(手80)
- ◎保育園への補助金未払い決定に際しての根拠を説明してもらいたい。(手104)
- ◎民泊を含む宿泊事業者が事業開始に伴い墨田区に書類を提出する際に、町会・自治会への加入・貢献、また宿泊者に対する注意事項の提示・周知などを呼び掛けてもらいたい。(陳4)
- ◎小規模住宅用地に対する都市計画税を2分の1とする軽減措置を、令和2年度以降も継続するよう、都に意見書を提出してもらいたい。(陳5)
- ◎小規模非住宅用地に対する固定資産税及び都市計画税を2割減額する減免措置を、令和2年度以降も継続するよう、都に意見書を提出してもらいたい。(陳5)
- ◎商業地等における固定資産税及び都市計画税について、負担水準の上限を65%に引き下げる減額措置を、令和2年度以降も継続するよう、都に意見書を提出してもらいたい。(陳5)
- ◎請願権条例の制定を求める。(陳10)
- ◎離婚に伴う一人親世帯に対する「養育費受取保障支援制度」の導入の要望と、本制度を導入するにあたっては、離婚協議書作成等に精通した行政書士の活用を検討してほしい。(陳18)
- ◎区民の死亡に伴う区役所での諸手続きに係るワンストップ窓口を設置するとともに、設置に当たり、相続手続き及び死後事務手続きに精通した行政書士の活用を検討してもらいたい。(陳18)
- ◎外国人に対する行政手続きサポートにおける行政書士の活用を検討してもらいたい。(陳18)
- ◎空き家等の所有者等を特定する事業及び、空き家を発生させないための所有者及び相続人に対する法的支援に行政書士の活用を検討してもらいたい。(陳18)

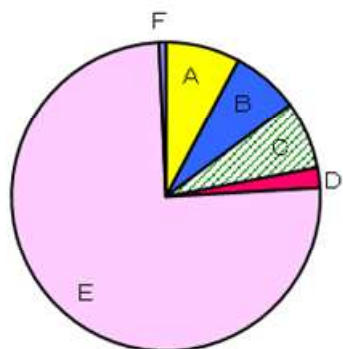
[資料編]

1 区民の声の傾向

(1) 広聴活動別件数

区民の声（広聴カードA）として集約した意見等は全部で141件。

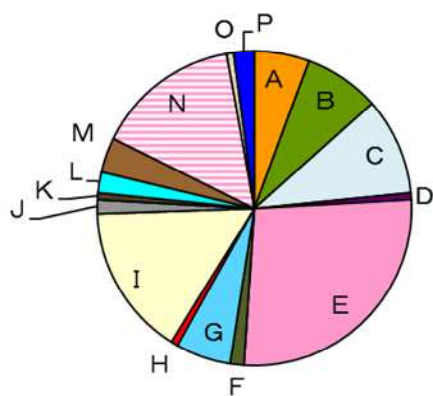
ホームページが区民に身近な手段として定着していることから、ホームページからのご意見・ご要望が106件で、全体の75.2%となっている。



		件数	割合
A	広聴電話	11	7.8%
B	区長への手紙	10	7.1%
C	来訪	10	7.1%
D	メール	3	2.1%
E	ホームページ	106	75.2%
F	その他	1	0.7%
合 計		141	100%

(2) ご意見（広聴カードA）の内容の大分類別件数

区民の声のご意見の内容の大分類別件数を多い順に見ると、危機管理（38件）、教育（22件）、職員等の接遇（21件）となっている。



		件数	割合
A	文化観光	8	5.7%
B	まちづくり	11	7.8%
C	土木	14	9.9%
D	産業経済	1	0.7%
E	危機管理	38	27.0%
F	福祉	2	1.4%
G	保健衛生	8	5.7%
H	環境	1	0.7%
I	教育	22	15.6%
J	スポーツ振興・生涯学習	2	1.4%
K	図書館	1	0.7%
L	区政推進	3	2.1%
M	身近な区民サービス	5	3.6%
N	職員の接遇等	21	14.9%
O	区民施設	1	0.7%
P	その他	3	2.1%
合 計		141	100%

※陳情・請願のうち、区政に関するもののみ計上

2 広聴活動の概要

(1) 区長への手紙

区民から、日常生活の中での身近な問題や区政に対する意見・提案などが、手紙や電話をはじめ様々な手段で区長あてに寄せられる。これらを広報広聴担当の事務処理上、「区長への手紙」と総称している。この「区長への手紙」は広報広聴担当で受け、区長まで供覧するとともに、所管課に配付している。所管課は、迅速に対応し、その結果を通報者に回答している（「広聴カードA」による処理）。

また、各所管課が直接受けた区民の意見・提案等のうち、区政に反映すべきと判断されるものについては、広報広聴担当を通じて区長に報告している（「広聴カードB」による処理）。

広聴カードで対応した意見・提案の中で特に重要な項目については、部長会や広報広聴連絡総合調整課長会議等で報告するほか、広く区民に周知したほうが良いと思われる意見・提案については「墨田区のお知らせ」の「みんなのこえ」欄やホームページで紹介している。

平成31年度は、「広聴カードA」により対応したものが141件あり、「広聴カードB」により所管課から報告があったものはなかった。

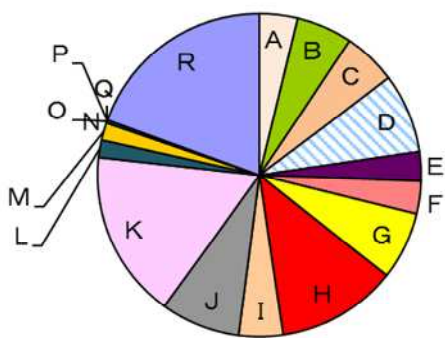
なお、「広聴はがき」は、主な区立施設の広報スタンドに備えてある。

■ 5年間の推移

	31年度	30年度	29年度	28年度	27年度
件数	141	115	341	385	395

■ 平成31年度集計表

所管部別内訳



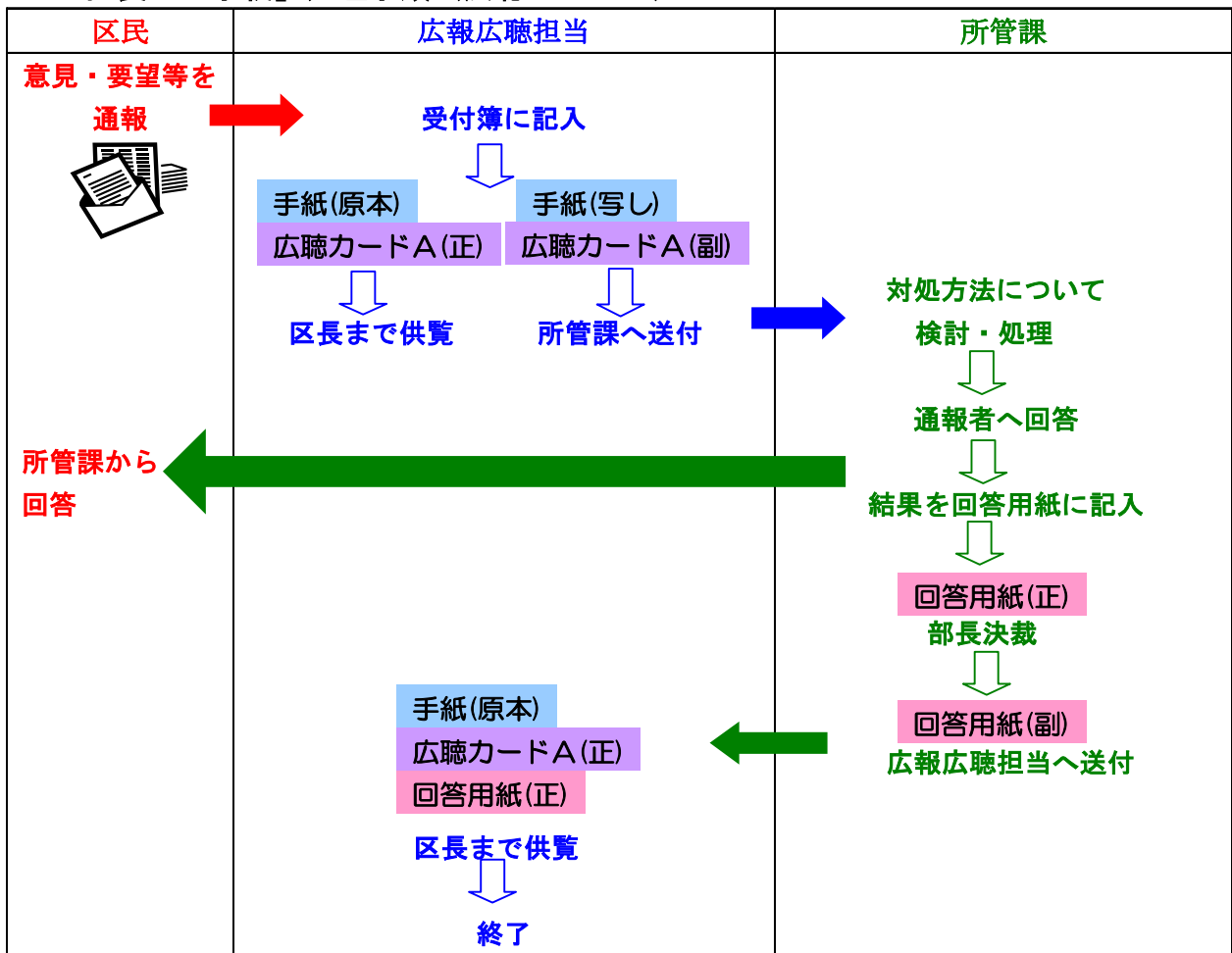
	所管部	件数	割合
A	企画経営室	13	3.8%
B	総務部	19	5.6%
C	区民部	18	5.3%
D	地域力支援部	27	7.9%
E	産業観光部	10	2.9%
F	福祉保健部	11	3.2%
G	保健衛生担当	23	6.8%
H	子ども・子育て支援部	41	12.1%
I	都市計画部	15	4.4%
J	危機管理担当	27	7.9%
K	都市整備部	57	16.8%
L	環境担当	6	1.8%
M	立体化推進担当	6	1.8%
N	会計管理室	0	0.0%
O	区議会事務局	1	0.3%
P	選挙管理委員会事務局	0	0.0%
Q	監査委員事務局	0	0.0%
R	教育委員会事務局	66	19.4%
	合計	340	100.0%

※1件に対して複数所管が対応の場合を含む

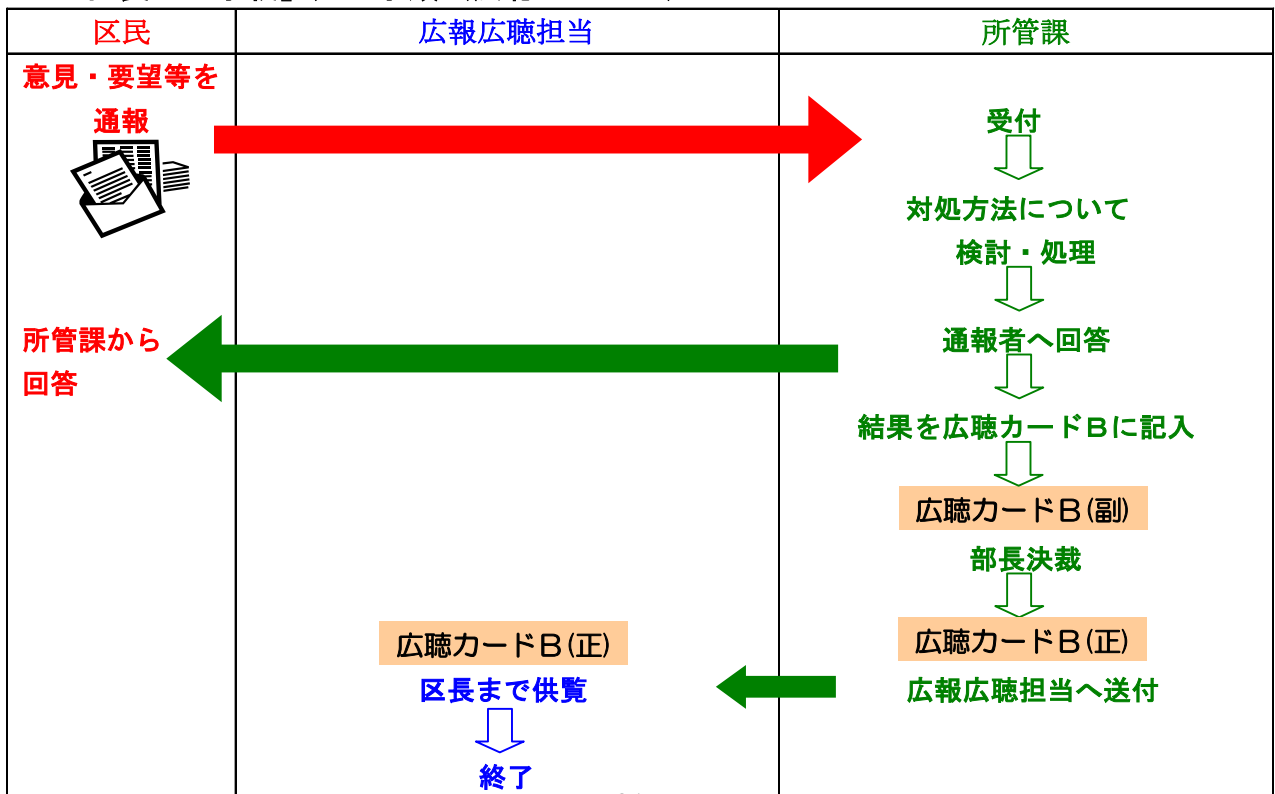
■ 広聴カード処理手順

次ページのとおり

■「区長への手紙」処理手順（広聴カードA）



■「区長への手紙」処理手順（広聴カードB）



(2) 請願・陳情

区長宛てに提出され、各課で収受した請願・陳情等は広報広聴担当を経由した後、区長まで供覧するとともに、広報広聴担当では、件名ごとに調書を備え、対応の経過を明らかにしている。

平成31年度に各団体及び個人から提出された請願・陳情等は次のとおりで、総件数は20件である。

■受理所管別請願・陳情等実績

所 管 部	件数	担 当 課 別 内 訳
企画経営室	8	政策担当（1）、広報広聴担当（7）
総務部	0	
区民部	1	税務課（1）
地域力支援部	1	スポーツ振興課（1）
産業観光部	1	産業振興課（1）
福祉保健部	1	生活福祉課（1）
保健衛生担当	4	保健計画課（2）、保健予防課（2）
子ども・子育て支援部	1	子ども施設課（1）
都市計画部	1	防災まちづくり課（1）
危機管理担当	0	
都市整備部	0	
環境担当	0	
立体化推進担当	0	
会計管理室	0	
区議会事務局	1	区議会事務局（1）
教育委員会	1	庶務課（1）
合 計	20	

(参考)

31年度	30年度	29年度
20件	38件	28件

(3) 中学生区議会

未来の墨田区を担う子ども達に議会制度を実体験してもらうことにより、郷土に対する愛着心、関心を深めてもらうとともに、子どもたちと区が区政の将来を考える場として、平成6年度から実施している。平成31年度は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に関連した「気運醸成」「おもてなし」「レガシー」をテーマに、「第26回中学生区議会」を実施した。なお、名称は、平成12年度まで「子ども区議会」であったが、平成13年度から「中学生区議会」と改めた。

■概要

日 時	令和元年12月13日(金) 午後2時～4時30分
場 所	墨田区議会議事堂 本会議場及び委員会室(第一、第二、第三)
テ ー マ	東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に関連した 「気運醸成」「おもてなし」「レガシー」
中学生議員	区立10中学校の代表生徒40名
区側出席者	区長、副区長、教育長、各部長
区議会議員	議長、副議長、議会運営委員会委員

(4) 区民相談

区民の日常生活における問題や悩みごとについて解決を図るために、区民相談室を設け、専門の相談員が相談に応じている。

■相談事業一覧表

相談	内容	実施日	時間	実施機関
区民相談	日常生活の悩みごとなど	毎週 月～金曜日	午前9時～午後5時	広報広聴担当
法律・人権相談	相続・離婚・不動産などの法律問題及び人権問題	毎週 月・水・金	午前10時～11時半 午後1時～4時	広報広聴担当 人権同和・男女共同 参画課
外国人相談 (中国語)	外国人の日常生活の悩みごと	毎週 水曜日	午前10時～正午	広報広聴担当
外国人相談 (英語)	外国人の日常生活の悩みごと	毎週 水曜日	午後1時～3時	
行政相談	国や公社、公団などへの苦情	毎月 第1・3火	午後1時～4時	総務省東京行政評価事務所
更生保護相談	更生保護・非行などの悩みごと	毎月 第4火曜日	午前10時～午後4時	東京保護観察所
くらしと事業の 手続相談	遺言・相続・離婚などの書類作成、相談	毎週 火曜日	午後1時～4時	東京都行政書士会 墨田支部
不動産一般相談	不動産取引一般について	毎週 金曜日	午後1時～3時	東京都宅地建物取引業協会 墨田区支部
交通事故相談	交通事故のトラブルについて	毎週 月～金曜日	午前9時～午後4時	東京都交通安全協会
法律(登記等)相談	不動産や法人の登記等について	毎週 木曜日	午後2時～4時	東京司法書士会 墨田・江東支部
税務相談	税金に関すること	毎月 第2・4木	午後1時～4時	東京税理士会 本所支部・向島支部
年金・労務相談	社会保険労務士による相談 各種年金、労務管理等に関する こと	毎月 第1・3水	午後1時～4時半	東京都社会保険 労務士会墨田支部

※実施日、時間は平成31年度の実施状況

■事業内容及び実績

◎区民相談

日常抱える問題や悩みごとについての相談に応じている。相談形態としては、面接と電話がある。

(平成31年度実績)

(単位：件)

相 談 内 容							計
土地建物	相続	金 銭	戸 籍	身 上	労 働	そ の 他	
381	539	110	26	25	37	2411	3529

◎法律・人権相談

動産・不動産などの財産関係、金銭の貸借関係、親族関係など生活上の様々な法律問題について、弁護士が相談に応じている。

(実績)

(単位：件)

相 談 内 容	平成31年度	平成30年度	平成29年度
土地・建物	60	66	65
借地・借家	145	120	135
金銭	80	124	72
サラ金・クレジット	19	21	16
相続	182	189	193
結婚・離婚	138	145	136
親子（養子・扶養）・家族	38	58	40
戸籍	1	2	3
労働	13	21	15
相隣	39	36	31
損害賠償	74	68	82
商事・会社	15	17	12
刑事	13	9	10
環境	1	2	1
人権	2	2	1
その他	61	65	70
合計	881	945	882

※ 人権相談は、国民の基本的人権を守り、自由人権思想の普及を図るため、法務大臣から委嘱された人権擁護委員が相談に応じている。なお、墨田区では、人権をめぐる問題については法律的な解決を求めることが多いことから、区の法律相談員を人権擁護委員として推薦している。

◎外国人相談

外国人を対象に、中国語・英語による相談に応じている。

(平成31年度実績)

・中国語： 17 件 ・英語： 0 件

◎その他の専門相談

(平成31年度実績)

行政相談	4件	更生保護相談	28件
くらしと事業の手続相談	248件	不動産一般相談	151件
交通事故相談	1074件	法律（登記等）相談	260件
税務相談	138件	年金労務相談	77件

(5) ホームページ

開かれた区政を実現するため、区政全般の情報を提供するとともに、区政に対する意見・提案・要望等ホームページを通じて収集している。意見等の取り扱いについては、区長への手紙と同様にしている。

平成17年度は、区ホームページの統一化とWEBアクセシビリティへの配慮を目的として、CMSを導入し、リニューアルを行った。

平成22年度は、外国語による情報発信を推進するため、区のホームページを、英語、中国語、ハンダに自動翻訳するサービスを導入した。

平成27年度は、区ホームページをさらに「誰もが使いやすい」「情報が探しやすい」「伝わる」ホームページにするため、リニューアルを行った。

■開設日

平成12年7月25日

■リニューアル

平成17年6月1日・平成27年10月1日