

「区民の声」の概要

(令和3年度 広聴事業)

令和5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3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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

- (1) 道路
(2) 公園
(3) 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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

《安心して暮らせる「すみだ」をつくる》

- 5 危機管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3

- (1) 防災
(2) 防犯

- 6 福祉・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4

- (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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6

- 8 環境・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7

- (1) 公害・環境問題
(2) 清掃・リサイクル

- 9 教育・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7

《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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8

- 11 区政推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8

- (1) 広報広聴
(2) 行財政改革
(3) 人権同和・男女共同参画

- 12 身近な区民サービス・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9

《 そ の 他 》

1 3	職員の接遇等	9
1 4	区民施設	10
1 5	その他	10

【資料編】

1	区民の声の傾向	11
	(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	12
	(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

- ◎東京スカイツリー開業以来、東京ソラマチの中であり、墨田区の観光・産業のショールームでもあった「すみだ まち処」の閉鎖が予定されている中、新しい生活様式にふさわしく、機動的な観光案内や区内製品の紹介等ができる体制構築に向け支援してもらいたい。(陳4)
- ◎日常観光の中心に「ものづくりのまち」をテーマにした観光政策を強化してほしい。(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

- ◎東墨田は、特別工業地域であるが、振動、騒音、臭気を巡り、住民とのトラブルが増加している。住民と産業が共存できるまちづくりの実現へ協力をしてもらいたい。(陳19)

(2) 建築行政・住宅

- ◎10年近く都営住宅の申し込みをしているが、全く当たらない。一時しのぎでしかない給付金よりも安心して暮らせる都営住宅に入りたい。(手66)
- ◎住宅助成金申請の際、事前に確認し、支払い可能との案内を受けたにもかかわらず、後日、申請は基準に満たないため支払い不可の連絡があった。基準を満たしていないという規定はホームページ上にも記載がなく、窓口でも確認してもらったうえでの申請なので支払われないことに納得がいかない。(手71)
- ◎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4年度以降も継続するよう、都に意見書を提出してほしい。(陳10)
- ◎近年、京島2丁目・3丁目及び八広3丁目において、建築基準法違反と思われる建築物が多数見受けられ、住民としてその危険性を感じているので、区からは是正指導を適正に行ってほしい。(陳15)

(3) 区内循環バス、その他交通機関

- ◎東武亀戸線小村井駅にホーム移動できるエレベーターを作るよう、東武鉄道に働きかけてほしい。(陳15)

3 土木

(1) 道路

- ◎雪が降った際、主要駅には融雪剤を使うが区道には使用しないといわれた。区長は区道を除雪している区民の気持ち分かっているのか。せめて、各家庭に融雪剤を配るなどすべき

だ。(手70)

- ◎区内の歩道について、まだまだバリアフリー化を感じられない歩道が多いので、オリンピック競技会場以外の道路も順次整備を進めてほしい。(陳16)
- ◎令和4年度の道路・公園占用料改定にあたり、現在の占用料単価を据え置いてほしい。(陳9)
- ◎電柱広告会社にとって、新型コロナウイルス感染拡大の影響による各広告利用者からの解約などにより、道路占用料は大きな負担となっている。令和4年度の道路占用料改定に対し配慮してほしい。(陳11)
- ◎都道463号(清澄通り)高速駒形入口交差点先(両国方面)直近にあるパーキングメーター式駐車スペースは、事故を誘発させる可能性が高く非常に危険なので、撤去又は支障がない場所への移設をお願いしたい。(陳30)

(2) 公園

- ◎公園で子どもが球技できる場所を増やして欲しい。(手33)
- ◎清平橋と長崎橋の間にある休止中の噴水を公園ビオトープにしてもらいたい。(手62)
- ◎チラシで見たが、隅田公園の整備において、牛嶋神社近くの築山を低くして整備するというのを見た。絶対に反対だ。安全のための整備ならまだしも、低くするのは反対だ。あの高さのまま整備することはできないのか。(手67、78)
- ◎高架下に色々な種類の桜を植えたのは良いが、場所が悪い。もう少しまとめて植えてほしかった。(手78)
- ◎公園や公共トイレについて、子どもや女性、高齢者、障害者なども気軽に使えるよう美化に努めること。また、多目的トイレを含めて設置促進に取り組むこと。(陳30)

(3) 自転車

- ◎盗難された自転車の撤去費用の請求をなくすような制度にしてほしい。(手73)
- ◎最近増加している自転車を利用して宅配を行っている事業者には、自転車の安全利用へ向けた講習会を義務付けるべきだ。(陳30)

《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

- ◎経営資源の限られた中小企業において、ICTへの取組状況や知識に応じて、産学官連携により専門知識のある学生、または高度な内容には専門家を希望する事業者には派遣する等、区内のあらゆる事業者のICT推進を支援してもらいたい。(陳4)
- ◎未だ先が見えず、厳しい状況が続いている小規模飲食・小売店からのニーズが高い「商店新生活様式対応支援事業」については、ぜひ、再度検討してもらいたい。(陳4)
- ◎キャッシュレス化に取り残される事業者がないよう、すみだビジネスサポートセンター等で

- 相談・指導を継続してほしい。(陳 4)
- ◎小規模事業者が売り上げ減少した既存事業を補填し、リスク分散に繋がる新規事業への挑戦に活用できる補助金を創設してほしい。(陳 4)
 - ◎商店以外の事業者が従業員や顧客の感染症に対する安全確保のための対策(飛沫感染対策パーテーションや席間隔の確保のための改装、消毒・抗菌等)を講じる際の支援をしてもらいたい。(陳 4)
 - ◎墨田区と東京商工会議所、地域金融機関等が連携した事業承継における「オールすみだ」の支援体制の中で、それぞれの強みを生かして、支援の実効性を高めてもらいたい。(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)
 - ◎コロナ禍によって、まちも人も疲弊している。事業者が新たなビジネスチャンスを検討することができるよう、近い将来の墨田区の夢の姿を、2021年度改定予定の「墨田区基本計画」の中で明確に示してもらいたい。(陳 4)
 - ◎東京スカイツリー開業から10年にわたり東京ソラマチ5階「すみだ まち処」で皮革・油脂製品の販売、催事を行い、相当の実績を積んできたが、この3月でまち処が閉店するため、これに代わる産業振興施策をお願いしたい。(陳 19)
 - ◎全ての商工業者が安心して越年できるよう、個別事業所の固定費等をはじめ、生活支援する区独自の「固定費補助、越年給付金等」で緊急な支援をしてほしい。(陳 24)
 - ◎墨田区発注工事においては地元業者の活用を優先的に行ってほしい。(陳 27)
 - ◎地場産業振興対策として、靴履物関連産業従事者が自主的に運営している作業所の設置・運営・維持費(家賃等)の助成を区として行ってほしい。(陳 29)
 - ◎10月の最低賃金改定後、厚労省ポスター、チラシを労働基準監督署、職業安定所と協力して区内各町内会に対して掲示板への同チラシの掲示を要請すること。(陳 31)
 - ◎中小企業への支援策、フリーランスを含めた労働者への休業補償支援策を強化すること。(陳 31)

《安心して暮らせる「すみだ」をつくる》

5 危機管理

(1) 防災

- ◎災害時や有事の際の区内への支援物資受け入れプラットフォームを開設してもらいたい。(陳 4)
- ◎防災広場として位置付けられ、指定避難所である第三吾嬬小学校にも近い八広3丁目こども広場に「かまどベンチ」を設置してもらいたい。(陳 5)
- ◎福祉避難所には、プライバシーが守れる空間と発電機等の設置をお願いしたい。そして、全ての重度障害者が地域連携できるよう個別の避難計画を策定してほしい。(陳 12)
- ◎災害時の協力協定マンションのその後の追加分と平常時からの周知をしてほしい、また、区

のホームページに所在地が記載されていないのはなぜか。(陳 2 6)

- ◎区が進めている防火・耐震化改修助成事業についての対象地域拡大をお願いしたい。(陳 2 7)
- ◎危険なブロック塀の撤去助成制度復活と対象拡大をお願いしたい。(陳 2 7)
- ◎災害時の避難場所となる建物について、アスベストの除去工事など安全対策を進めてほしい。(陳 2 7)
- ◎災害に強い安心・安全なまちづくり促進のために、行政・地元建設業者・建設労働組合による連携と共同を計る懇談や協議の場の設置をお願いしたい。(陳 2 7)
- ◎水害なのに高台に避難せず、後で高台に避難することや、移動に遅れ、命を落とすなどの状況を考慮し、前もって避難所分割の徹底、さらには地域住民への周知徹底に取り組むこと。また、全ての避難所で垂直避難が可能かどうか調査すること。(陳 3 0)
- ◎災害時の避難所として応急給水場等あるが、どこにどれだけあるのかを地域住民に周知徹底すること。(陳 3 0)
- ◎国内外の旅行者について、宿泊施設・観光施設における災害発生の初動対応や避難誘導が行える体制を構築すること。(陳 3 0)

(2) 防犯

- ◎緊急事態時には人通りが少なくなっていることから、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ほしい。(陳 4)
- ◎駅周辺や繁華街での体感治安が悪いことから、体感治安の改善に向けた対策を強化すること。(陳 3 0)

6 福祉

(1) 福祉全般

- ◎母子生活支援施設自己負担金の納付について、説明等に納得がいかない。(手 1 8)
- ◎大家や不動産業者から契約のルールを守っていないと言われていた生活保護受給者の方にケースワーカーが注意をできないのはおかしい。しっかり生活保護を受ける人を調べて指導してほしい。(手 5 8)
- ◎低所得納税者に墨田区も独自の判断で10万円の給付金を支給してほしい。(手 8 0)
- ◎生活保護申請受理に当たり、扶養照会については申請者の意向を最大限尊重すること。(陳 3 1)
- ◎生活保護利用者の資産調査は不正受給者のみにすること。(陳 2 6)
- ◎在宅設備改善費助成の対象に、ホームエレベーターも入れてほしい。(陳 1 6)
- ◎医療費の支払いについての低所得者、特に母子家庭に対する補助方法を検討、実行してもらいたい。(陳 2 6)
- ◎保護の決定通知書を生活保護受給者にわかりやすくしてほしい。(陳 2 6)

(2) 子育て支援

- ◎フレンズみどりと学童クラブの併願ができるようにしてほしい。(手44)
- ◎墨田区の子育て支援は素晴らしく、手厚いと思うが、流死産後の支援はほぼない。なので、このような経験をされた人に少しでも公のケア事業を整備してほしい。(手46)
- ◎18歳以下の10万円給付について、低所得者だけなら分かるが、夫婦揃って年収800万円の家庭には給付されて、片親でも年収875万円を超えると給付されないのはどう考えてもおかしい。せめて一律給付をやめて給食費を無料にするとか、地元の商店で食べ物にしか使えないクーポンで給付するなど墨田区らしい施策をお願いしたい。(手64)
- ◎保育士の確保や処遇改善、園庭の整備や日当たりの確保など「保育の質」を確保するために、ガイドラインを早急に策定してほしい。(陳26)
- ◎子どもの貧困対策を充実させるために、ひとり親家庭への就労支援等の総合的な支援を講ずるとともに、食事支援、生活支援、学習支援等を包括的に行うこと。(陳30)

(3) 心身障害者福祉

- ◎墨田区総合体育館の使用料について、障害者個人の利用料だけでなく、団体向けの減額もしてほしい。(陳12)
- ◎亀沢のぞみの家は建物全体の老朽化が著しく、また、昨今のIT化にも対応していないため、令和2年度から取り組む予定であった長期修繕計画を早急かつ短期間で実施してもらい、真に障害者を受け入れる安全・安心な施設となるようにしてほしい。(陳12)
- ◎様々な障害特性の障害者に対応したグループホーム及び短期入所施設の整備をしてほしい。(陳12)
- ◎区が認定する「墨田区登録手話通訳者」は手話通訳として自立できる生活の保障がなく、そのためあきらめる人がいる。手話通訳に専念し生活できるよう身分保障をしてほしい。(陳12)
- ◎人工肛門、人工膀胱増設者が使用する排泄管理支援用具の補助金額を引き上げてほしい。(陳14)
- ◎「墨田区重症心身障害児(者)等介護者支援事業」の対象先が現在家庭のみになっているが、墨田区独自で予算を組み、学校へも派遣できるようにしてほしい。(陳16)
- ◎障害をもっている児童が区内における卒後進路の選択肢を増やすため、墨田区の生活介護施設を充実させてほしい。(陳16)

(4) 高齢者福祉・介護福祉

- ◎地域包括支援センターの職員に親の要支援認定をしてもらったが、足の踏み場もない悪臭のする部屋を見ても「問題なし」という判断は適切なのか。今一度、家族立会いの下、「適切な判断ができる職員の方」の来訪をお願いしたい。(手89)
- ◎シルバー人材センター会員の熱中症予防のため、屋外作業に係る契約(清掃や除草等)に際し、作業時間等に事前に一定の取り決めを行ってほしい。(陳7)
- ◎「ここにこ入浴デー事業」について、事業利用者の増加に伴い、浴場での対応が困難になっ

ている現状を緩和するため、利用者負担制度の導入をしてもらいたい。(陳20)

- ◎グループホームの入居者に必要な福祉用具を事務所負担による包括サービスの位置づけから外してほしい。(陳26)
- ◎高齢者に対し、車内転倒事故防止にむけた講習会等の実施とともに啓発活動の強化を求める。(陳30)

7 保健衛生

- ◎6月2日に COVID-19のワクチンクーポンが届いた。全国でもいち早く接種クーポンを送付してもらい感謝している。別段接種を急いではいないが、クーポンが手元にあると絶大な安心感がある。(手17)
- ◎コロナワクチン接種に関して、墨田区の対応が早くとても感謝している。(手20、23、24、31、34、41、50、79)
- ◎区のお知らせは新型コロナウイルス感染症対策、ワクチン接種特集号に至るまで、区民が安心して分かりやすく信頼できる情報を届けてもらい感謝している。(手28)
- ◎墨田区のコロナ対策が素晴らしく、これからも頑張してほしい。(手38)
- ◎墨田区の新型コロナウイルス感染症に関する対策にたずさわっている方々には感謝している。これからも保健所に必要な人的資源を維持し、的確な先行準備、予算化等リアルタイム情報発信を期待している。(手48)
- ◎保育園で新型コロナウイルスが発生した場合、園関係者にもっと詳細な情報を教えてほしい。(手35)
- ◎保育園に通っている子にコロナのような感染症の疑いがある症状があった場合、PCR検査等のお願いをしたり、そのことに同意してもらえるようなシステムを作してほしい。(手82)
- ◎コロナ陽性と判明し、墨田区のホームページ記載の「陽性者の方へ」を読み、保健所からの連絡を待っているが、2日経っても何の連絡もなく不安になる。そこで、ホームページに、保健所からの連絡は3日以上かかる状態であるなど、待っている側にどの位電話がかかってこないかという表記をしてくれると、電話がないことへの不安が少しは軽減すると思う。(手77)
- ◎3回目のワクチン接種を千葉大墨田キャンパスで受けた。感染者が増える中、とても不安だったが、清潔な会場、ソーシャルディスタンスをしっかりと取り、穏やかな対応にとても感動した。ただ、会場のアクセスが小村井駅とだけになっているが、区内循環バスのバス停が近くにあるので、それも、アクセス欄に載せてほしい。(手85)
- ◎コロナワクチンの未成年への接種について、接種の安全性や、接種は自己判断であることを区は区民に広く周知するべきだ。(手90)
- ◎出産準備(母親学級)の予約可能枠が少ないのではないか。(手1)
- ◎区でもぜひ不妊治療の助成金の制度を確立してほしい。(手16、40)
- ◎帯状疱疹の不活化ワクチンは費用的な負担が非常に大きいので、帯状疱疹ワクチン予防接種への費用助成を実現してもらいたい。(手47)

- ◎生理用品を区内施設で無料配布してほしい。(手5 1、2)
- ◎墨田区では、今後、多胎妊婦への妊娠健康診査の補助をする予定があるのか。(手5 6)
- ◎健康診査の項目に頸動脈のエコー検査、血液型検査、女性には骨密度測定を追加してほしい。(陳2 6)
- ◎胃カメラ検査は近隣・かかりつけ医でも受診可能にしてほしい。(陳2 6)
- ◎歯科検診の成人歯科検診、後期高齢者歯科検診の受診率を高める運動を強化してほしい。(陳2 6)

8 環境

(1) 公害・環境問題

- ◎脱炭素社会に向け、電気自動車の普及を促進するため充電設備の普及が重要だと考える。他の区では区役所等に急速充電器設備を設置し無料で利用提供したり、購入補助金を出したりと電気自動車普及に力を入れているが、墨田区にも積極的に急速充電器の設置をしてもらいたい。(手1 4)
- ◎建築物のアスベスト除去・封じ込め・囲い込み対策工事への助成制度の創設をお願いしたい。(陳2 7)
- ◎東京都が推進しているスマートエネルギー都市推進事業の実施を踏まえ、エネルギー利用の効率化・最適化、低炭素化・分散型エネルギーシステムの促進に向け、システム普及のための助成措置など、区独自の施策に取り組むこと。(陳3 0)
- ◎循環型社会の形成推進に向け、拒否(リフューズ)・発生抑制(リデュース)・再使用(リユーズ)・修理(リペア)・再生利用(リサイクル)の施策を拡大すること。特に発生抑制に資する取り組みを積極的に推進すること。(陳3 0)
- ◎墨田区においてアスベスト使用の建築物等に係る情報を把握し、アスベスト台帳に記録、管理すること。(陳3 1)

(2) 清掃・リサイクル

- ◎歩きたばこやごみのポイ捨て、ごみ集積所のカラス対策を含め、ごみステーションを設置するなど、ごみの散乱防止に努めること。(陳3 0)
- ◎区内在住の外国人が増加していることを踏まえ、ごみ分別案内やトイレマナー等についてチャットボット、ピクトグラムなどの多言語化に取り組むこと。(陳3 0)

9 教育

- ◎小学生のオリンピック観戦について、他区が続々と観戦中止を発表しているが、墨田区も中止してほしい。(手2 7、2 9、陳3 1)
- ◎子どもたちのパラリンピック競技観戦について「不安であれば不参加でも欠席にならない」というのではなく、保護者が理解できるように説明してもらいたい。(手3 2)

- ◎他の区や地域では校庭を天然芝や人工芝にするところが増えていると知った。自分の通っている学校はコンクリートの校庭で転ぶと怪我をしやすいため、ぜひ人工芝の校庭にしてもらいたい。(手33)
- ◎区内の小学校に1校でもいいので弱視児童のための通級の設置を検討してもらいたい。(手45)
- ◎マスク着用のメリット・デメリットを教育委員会、学校に伝え、各自の判断で選択できるように指導をしてもらいたい。(陳6)
- ◎学校施設の女子トイレ個室に、適切な返却不要の生理用品を設置してほしい。(陳8)
- ◎オンライン授業の早期実施を含めた「登校選択制」を導入してほしい。(陳23)
- ◎オンライン授業の受講により登校の有無を問わず「出席」扱いになり、成績や内申書に不利益が生じないようにしてほしい。(陳23)
- ◎教室でのエアロゾル感染防止のため、短時間での全換気と不織布マスクの使用、支給をお願いしたい。また、オンライン参加可能な子どもは家庭で等、少人数で授業できるよう対応してもらいたい。(陳22、25)
- ◎コロナ感染防止対策にあたり、教職員の負担は計り知れない。子どもの命と健康を守り、学びと発達を保障する手立てとして、教員や保育に係る人員や予算を増やして欲しい。(陳23)
- ◎授業時間確保を目的とした安易な土曜授業を実施しないこと。(陳31)

《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

- ◎クリスマスハンギングバスケット講座に参加したが、分かりやすい説明でとても勉強になった。今後も講座の継続と規模の拡充をお願いしたい。(手63)

11 区政推進

(1) 広報広聴

- ◎コロナウイルス感染症に係る区の取り組みを紹介しているテレビを見て、区民として安心したのと同時に、素晴らしい取り組みをメディアに提供する一方、なぜ区報には掲載しないのか疑問に思った。区報にコロナウイルス感染症に係る区の取り組みを紹介するコーナーを設けるなど、より区民に安心感を与えるべきではないか。(手37)

(2) 行財政改革

- ◎国土交通省、総務省、国税庁がそれぞれの目的に応じて土地の評価を行っているが、行政の

効率化の観点から評価体制は一元化するべきだ。(陳 1 7)

- ◎住民税の超過課税は、個人ではなく主に法人を課税対象としているうえ、長期間にわたって課税を実施している自治体も多い、課税の公平を欠く安易な課税は行うべきではない。(陳 1 7)
- ◎コロナ禍での国民健康保険料の一般減免の範囲を広げてもらいたい。(陳 2 6)
- ◎稼働所得の無い 1 8 歳以下の子供にまで国保料を賦課しないでほしい。(陳 2 6)
- ◎新型コロナウイルス感染症の影響による離職等により家賃の支払いが困難な区民に対し、住居確保給付金等の支援制度を引き続き広く周知するとともに、区民の暮らしを守る対策を講じること。(陳 3 0)

(3) 人権同和・男女共同参画

- ◎人権・男女平等の視点に立った学校教育、社会教育の実施をはじめ、あらゆる機会を通じて啓発活動を推進すること。(陳 3 0)

1 2 身近な区民サービス

- ◎住民税非課税世帯に対する臨時特別給付金の対応が他の区と比べても遅い。何とかしてほしい。(手 7 6)
- ◎3 回目のワクチン接種券が無事に届いた。一緒に住んでいる家族の分、それぞれ別の日に届き、機械的ではなく人が一個ずつ確認してから郵送しているのだろうと感じ、丁寧に確認してくれた上で郵送されていることに感謝している。(手 9 4)
- ◎区報やホームページなど広報媒体を活用し、公職選挙の投票の意義を周知するとともに、ショッピングセンターや駅周辺の投票所などを今以上に増やし、期日前投票の利便性の向上を図るなど、投票率向上を進めること。(陳 3 0)

《その他》

1 3 職員の接遇等

- ◎区の発熱・コロナ相談センターに電話で発熱等の相談をしたところ、不安になるようなことを言われた。もっと相談者に寄り添った、安心させるような説明をしてもらいたい。(手 6 1)
- ◎コロナ相談センターの職員の対応が素晴らしい。親身になって答えてもらいうれしかった。(手 7)
- ◎コロナワクチンコールセンターに問い合わせをした際とても丁寧に対応してもらい、また、2 回目に連絡した際も違うスタッフだったが少しの説明で前の電話の状況が共有されていてとてもスムーズに話が進み、とても心強く感じた。(手 8 6)

- ◎近所の神社の近くにある花壇が一部道路にもはみ出ているので、通行の危険等の懸念があり
区に連絡した。迅速に対応してもらい、大変感謝している。(手9)
- ◎生活福祉課、墨田二丁目出張所職員の方々に大変親切にいただき、感謝している。(手
97)
- ◎ケースワーカーを適切に配置すること。(陳26)
- ◎会計年度任用職員の処遇改善を継続的にはかること。(陳30)

1.4 区民施設

- ◎図書館は元々静かに個々で利用する場所なので、国による緊急事態宣言が発令されても
閉館しないでほしい。(手8)
- ◎区役所の受付や窓口業務に関わる場所にも手話通訳者の配置をしてほしい。また、受付
や窓口業務に携わる人たちのスキルアップとして「手話資格手当制度」を導入し、「手
話講習会」への参加を促進し、「日常手話」で対応できる人を育成して欲しい。(陳12)
- ◎今後新設する区施設にはユニバーサルシートの設置を義務化してほしい。(陳12)

1.5 その他

- ◎墨田区が2021年度「SDGs未来都市・自治体SDGsモデル事業」に選定された。区の
取組を分かりやすく周知するとともに、区内事業者にもSDGsに取り組むきっかけとなる
ような、優しい取組、ステップを周知・啓発し行動を促す認定制度を創設してもらいたい。
(陳4)
- ◎個人情報保護法が改正され、自治体で独自に制定する個人情報保護条例や個人情報保護委員
会が、国のシステムに統合される可能性がある。情報漏洩などには 厳格な対策を講じてほ
しい。(陳28)
- ◎委託事業の事業者変更や指定管理者の再指定に伴って解雇や労働条件の不利益変更が生じ
ないよう、雇用の継続と労働条件の維持が図られるよう、しかるべき措置をとってほしい。
(陳28)
- ◎適正な賃金・労働条件が損なわれる可能性のある安易な外部委託、指定管理者制度の適用は
行わないでほしい。(陳28)
- ◎公共サービスの質の向上と地域活性化に向けて、公契約のもとで働く者の適正な労働条件確
保のため、地方自治体における公契約条例制定を促進すること。(陳30、28)

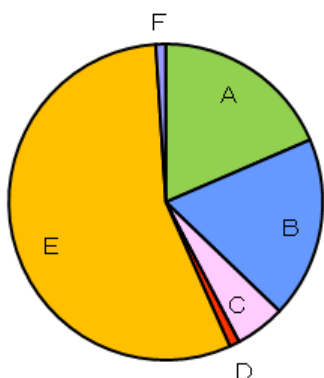
[資料編]

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97件。

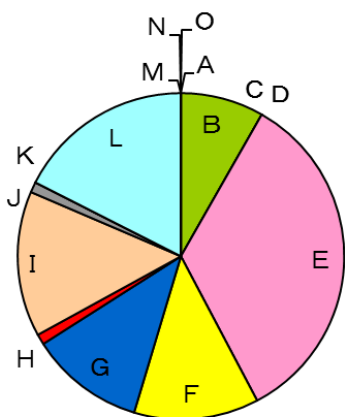
インターネットが区民に身近な手段として定着していることから、ホームページからのご意見・ご要望が54件で、全体の55.7%となっている。



		件数	割合
A	広聴電話	18	18.6%
B	区長への手紙	18	18.6%
C	来訪	5	5.1%
D	メール	1	1.0%
E	ホームページ	54	55.7%
F	その他	1	1.0%
合計		97	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（33件）、身近な区民サービス（17件）、教育（14件）となっている。



		件数	割合
A	文化観光	0	0.0%
B	まちづくり	8	8.2%
C	土木	0	0.0%
D	産業経済	0	0.0%
E	危機管理	33	33.9%
F	福祉	12	12.3%
G	保健衛生	11	11.2%
H	環境	1	0.9%
I	教育	14	14.3%
J	スポーツ振興・生涯学習	1	0.9%
K	区政推進	0	0.0%
L	身近な区民サービス	17	17.4%
M	職員の待遇等	0	0.0%
N	区民施設	0	0.0%
O	その他	0	0.0%
合計		97	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。

令和3年度は、「広聴カードA」により対応したものが97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が4件あった。

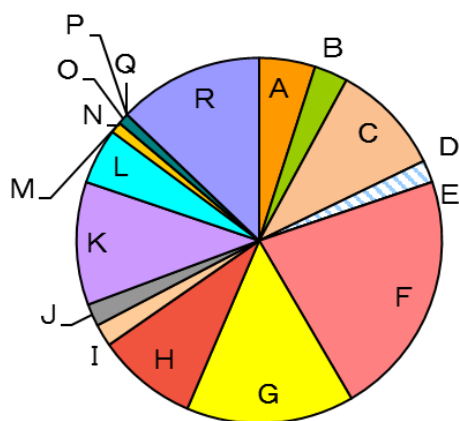
なお、「広聴はがき」は、主な区立施設の広報スタンドに備えてある。

■ 5年間の推移

	3年度	2年度	元年度	30年度	29年度
件数	101	138	141	115	341

■ 令和3年度集計表

所管部別内訳

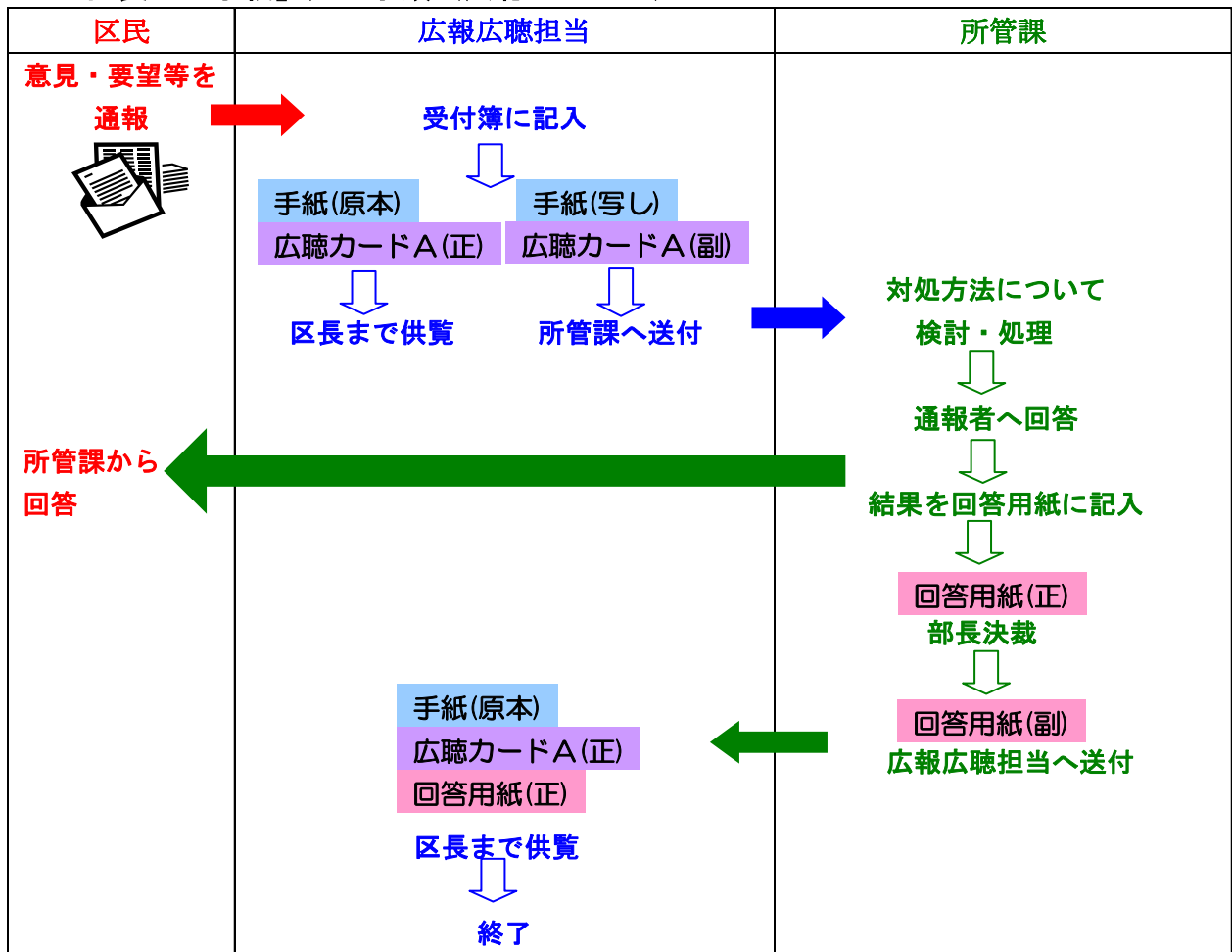


	所管部	件数	割合
A	企画経営室	5	4.9%
B	総務部	3	2.9%
C	区民部	10	10.0%
D	地域力支援部	2	2.0%
E	産業観光部	0	0.0%
F	福祉保健部	22	21.8%
G	保健衛生担当	15	14.8%
H	子ども・子育て支援部	9	8.9%
I	都市計画部	2	2.0%
J	危機管理担当	2	2.0%
K	都市整備部	11	10.9%
L	環境担当	5	4.9%
M	立体化推進担当	1	1.0%
N	会計管理室	0	0.0%
O	区議会事務局	1	1.0%
P	選挙管理委員会事務局	0	0.0%
Q	監査委員事務局	0	0.0%
R	教育委員会事務局	13	12.9%
	合計	101	100.0%

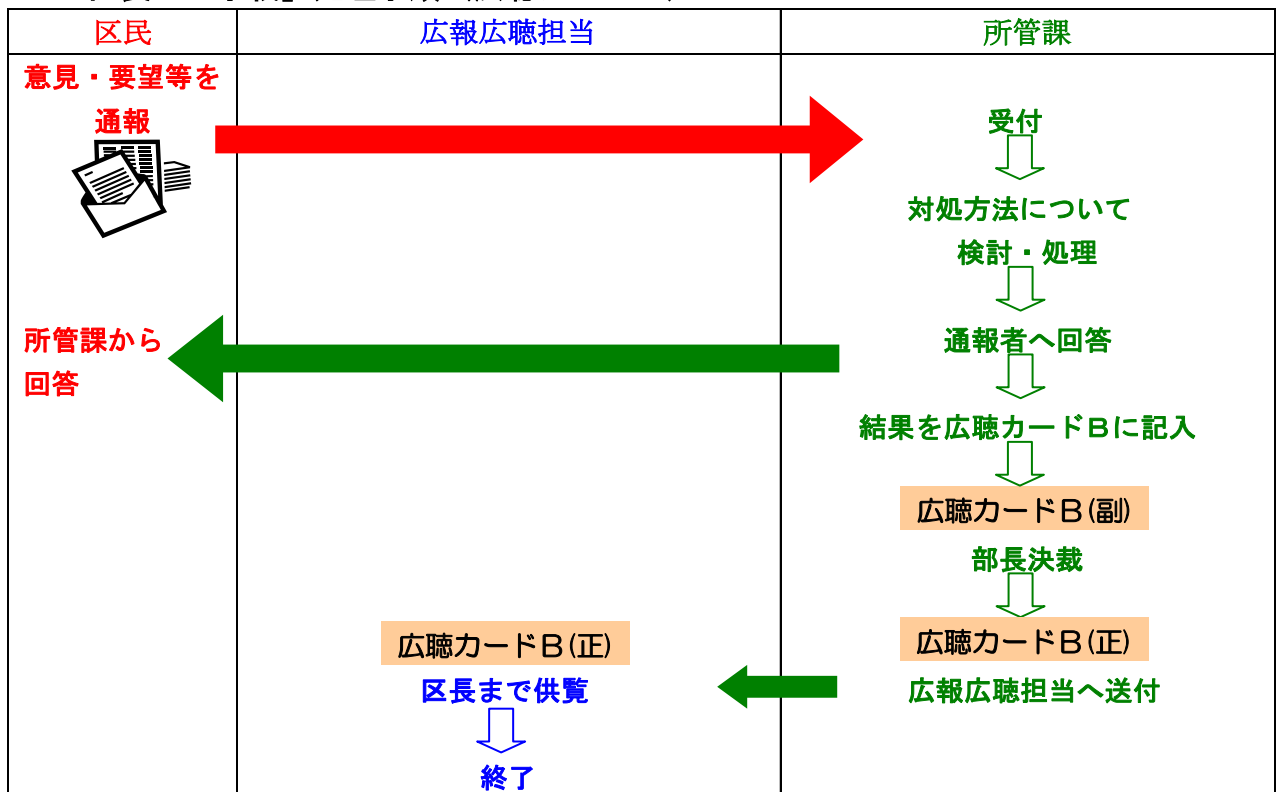
■ 広聴カード処理手順

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。

令和3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31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	11	広報広聴担当(11)
総務部	1	人権同和・男女共同参画課(1)
区民部	2	税務課(2)
地域力支援部	0	
産業観光部	1	産業振興課(1)
福祉保健部	7	生活福祉課(1)、障害者福祉課(4)、高齢者福祉課(2)
保健衛生担当	1	保健計画課(1)
子ども・子育て支援部	0	
都市計画部	4	建築指導課(2)、都市計画課(2)
危機管理担当	1	安全支援課(1)
都市整備部	3	土木管理課(2)、道路公園課(1)
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	0	
教育委員会	0	
合 計	31	

(参考)

令和3年度	令和2年度	令和元年度
31件	24件	20件

(3) 中学生区議会

未来の墨田区を担う子どもたちに議会制度を実体験させることにより、郷土に対する愛着心、関心を深めてもらうとともに、区政への提案・意見等を聴取し区政の参考とするため、平成6年度から実施している。令和3年度は、「笑顔あふれるまち すみだ」(子育て・福祉)、「安全安心なまち すみだ」(安全安心・防災・環境)、「誰もが楽しめるまち すみだ」(産業・観光・文化)をテーマに、「第28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3年12月14日(火) 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	「笑顔あふれるまち すみだ」(子育て・福祉)、 「安全安心なまち すみだ」(安全安心・防災・環境)、 「誰もが楽しめるまち すみだ」(産業・観光・文化)について
中学生議員	区立10中学校の代表生徒20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	日常生活の一般的な相談	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、時間は令和3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。

(令和3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	
333	562	106	19	14	45	2,214	3,293

◎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	令和3年度	令和2年度	令和元年度
土地・建物	48	57	60
借地・借家	111	95	145
金銭	74	80	80
サラ金・クレジット	12	10	19
相続	162	150	182
結婚・離婚	110	92	138
親子（養子・扶養）・家族	37	35	38
戸籍	1	2	1
労働	29	27	13
相隣	36	29	39
損害賠償	80	59	74
商事・会社	21	18	15
刑事	6	11	13
環境	2	1	1
人権	2	5	2
その他	63	75	61
合計	794	746	881

※ 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。

(令和3年度実績)

・中国語： 12 件 ・英語： 1 件

◎その他の専門相談

(令和3年度実績)

行政相談	1件	更生保護相談	21件
くらしと事業の手続相談	187件	不動産一般相談	78件
交通事故相談	525件	法律（登記等）相談	221件
税務相談	93件	年金労務相談	65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、ハンデル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。

令和2年度は、様々な端末での閲覧に適した「レスポンスデザイン」の導入や、全ページの常時SSL通信化等、各種改善をするためにリニューアルを実施した。

■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、令和2年9月29日