

「区民の声」の概要

(令和4年度 広聴事業)

令和6年 1月

墨田区企画経営室広報広聴担当

《趣旨》

この概要は、令和4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
 - ・ 令和4年度に実施した「第27回住民意識調査」に寄せられた自由意見・提案等

- ◎ 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

住・・・住民意識調査

※3：受付番号（手・陳のみ）

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	2
(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	4
(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	7
《安心して暮らせる「すみだ」をつくる》	
5 危機管理	7
(1) 防災	
(2) 防犯	
6 福祉	9
(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	12
(1) 対人保健活動	
(2) 動物の愛護と管理	
8 環境	13
(1) 公害・環境問題	
(2) 清掃・リサイクル	
(3) 喫煙マナー	
9 教育	15
《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	15

1 1	区政推進	16
	(1) 広報広聴	
	(2) 行財政改革	
	(3) 人権同和・男女共同参画	
1 2	身近な区民サービス	17
《 そ の 他 》		
1 3	職員の接遇等	18
1 4	区民施設	19
1 5	その他	19

[資料編]

1	区民の声の傾向	21
	(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	22
	(1) 区長への手紙	
	(2) 請願・陳情	
	(3) 中学生区議会	
	(4) 住民意識調査	
	(5) 区民相談	
	(6) 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

- ◎すみだトリフォニーホールでのコンサートや北斎美術館等の活動、運営支援や年齢を問わず『ソロ活』しやすい環境作りをお願いしたい。(住)
- ◎墨田区の南の端に住んでいるので、江東区や、中央区の施設(図書館、ホール、体育館)をよく利用する。他区の方がだんぜん魅力的なイベント、メニューがあり、それを紹介する広報誌も読みものとして充実している。墨田区の住民としてのワクワク感を醸成する活力ある企画力を期待する。トリフォニーホールやジャズイベントなど音楽、錦糸町駅周辺やスカイツリーなど商業施設も充実している。ファクトリーが文化になるようなテーマパーク的エリアを作ってはどうか、親水公園を使った手作りグッズのワークショップを開くとか、人形焼きやつくだ煮や長命寺の桜餅など老舗の食べものを、新しくアレンジしてコースでアピールしたりアサヒビールと組んでオクトーバーフェスタのようにしたり。(住)
- ◎墨田区の知名度をもっと全国にPRして欲しい。強力なPR大使を起用し、有名な区にして欲しい。ご当地ゆるキャラにもっと力を入れて、メディアを活用して欲しい。(住)
- ◎区外の観光客だけでなく、区民の観光活動の促進も考えてはどうか。(住)
- ◎テレビで墨田区がよく放送され、取材されたお店はとて人気が出て、墨田に観光客が国内からも増えるのが良い。地域経済の活性化になっている。ロケ地として使われるのも良い。(住)
- ◎今後下町の町なみが観光になって行くと栄える。エリアとして建て物を守って行くことが重要と考える。(住)
- ◎伝統のものづくり(有名でない神輿やちょうちん、はさみ)などを保全する取り組み。(住)
- ◎北斎美術館も何度か訪れたが、動く人形を入れるならばもっと絵画の鑑賞スペースを増やしてほしい。常設展示はとて中途半端な印象だった。企画展は面白いものも多く、今年の春に「北斎花らんまん」の展示を見に行つたが見応えがあつた。名所の案内や新名所を作ることも結構だが、住んでいて・観光していて、かゆいところに手が届くようなサービスに期待している。(住)
- ◎もっと墨田区民の得になるようなことをやってほしい。隅田川花火大会の墨田区民席の確保など。(住)
- ◎江戸東京博物館、北斎美術館、刀剣博物館等ハコ物を作つて満足しているように見える。収客の為の企画展や、町ぐるみでの企画(周辺施設を巻き込んで)、来たいと思える町づくりが出来ていないと思う。スカイツリーが開業しても、地元は潤わず、ミズマチ、スカイツリーにししか集客されていないのではないかと。墨田区全域が活気づくような施策をお願いしたい。(住)
- ◎利用者の少ない資料館などは、民間に商業利用で貸出などの方が人が呼べ無駄がない。(住)
- ◎隣町・台東区とタイアップしてすみだ川のイベントをもっと活性化してほしい。(住)
- ◎観光事業の面では、区は相変わらずスカイツリーと国技館の二本でアピールしていると思う。どちらも著名であり、収益も見込まれるが、区民の立場上、もっと区外に誇れるほどの(東京都に知られるくらいの)施設を増やしてほしい。(住)

《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

- ◎鐘ヶ淵駅の踏切を立体交差化してほしい。(手59)
- ◎墨田区は住みやすく、緑もあり娯楽もあり夜は静かで都会にも近くとっても気に入っている。ずっと住みたいと思っている。(住)
- ◎墨田区はすばらしい区だと思う。町もきれいに整備されてきて楽しみだ。我々高齢者が安心して、健康で暮らせる環境作りをお願いする。(住)
- ◎とても、墨田区は気に入っているので、文化を大事にして、音楽に溢れるまちづくりをお願いしたい。(住)
- ◎都心(ビジネス中心街)や空港へのアクセスが良く、整備された公園や公共施設が充実している、スーパーや飲食店が多くとても便利。(住)
- ◎八広駅周辺の活性化を希望。(住)
- ◎駅前がごちゃごちゃして狭いところなどのファーストフード店やスーパー等の駐輪場確保や増など難しいと思うが、整備してほしい。(住)
- ◎家族の介護のため近所を車椅子を押して散歩し、途中で歩行の練習をさせている。もっとベンチを増やしてほしい。(住)
- ◎マンションが多く子供がのびのび遊べる施設、大きくなくても良い。近くに、大声を出して遊べる施設があれば良い。マンションの上で下を気にしての生活は子供がなんか可哀想、マンション屋上の利用を進めてはどうか。(住)
- ◎世代を越えて関わっていける社会、街づくりを期待する。周りとのコミュニケーションの薄さを感じているので。公園の充実、緑化、住民が安心して生活できる街づくりをお願いしたい。(住)
- ◎スカイツリーなど観光地もある場所なのでユニバーサルデザインやバリアフリーを増やしても良いと思う。(住)
- ◎曳舟駅の開発を希望する。京成と東武をつなぐ地下直結で商業化を図り、近代化を進めて欲しい。また駅周辺の戸建て、団地はスクラップして公園、スタジアムを作り、スポーツの活性化も希望する。(住)
- ◎スカイツリーの周辺は整備はされたものの、思ったより活性化していない。ミズマチも立地と店舗がミスマッチしているように感じる。大通りは電柱が撤去されたが、路地はその分電柱や電線が多く建物の古さもあいまって取り残されているように見える。(住)
- ◎商店も少ないので大きなスーパーは買い物に便利。高齢者や若いファミリーに便利な町、安全な町にしてほしい。(住)
- ◎スカイツリーが出来て交通手段が増え、地元の利便性が向上し、ありがたい一面。日本のみならず、世界から来る観光客のマナーの悪さを目の当たりにする時、押上地区の方の大変さを痛感する。高齢者が増え、地域の施設が高齢者施設に変化している時大きく現実を感じる反面、若い世代の出産、子育て環境はそれ以上の充実無くして下支えは出来ないと思う。(住)

◎自分は一人暮らしでよく銭湯を利用しているが、地球温暖化への自分なりのささやかな SDGs 活動の取り組みの一つであるとともに、時に背中を流してもらい世間話を聞きながら、コロナ禍という、ともすれば孤立しがちな毎日の中、世間の皆様の暖かさに触れている。銭湯は全国的に少なくなってきたが、今残っている銭湯には頑張って営業を続けてもらえたらと思う。(住)

(2) 建築行政・住宅

- ◎保証人がいなかったり緊急連絡先がなく、アパートの更新時に困る人を救済する制度をつくってほしい。(手31)
- ◎大手マンションデベロッパーの都市過疎地になっているコンビニだけが生き残るので、開発には40㎡以上の店舗を1~2店舗を作らせる。(住)
- ◎75才以上になると家の改造する費用が大部かかるので、助成の額を今の2倍ぐらいにして欲しい。(住)
- ◎最近、近所でも建替えの際に、賃貸マンションになる場合がほとんどで景観の保護や高さ規制なども検討してほしい。(住)

(3) 区内循環バス、その他交通機関

- ◎鐘ヶ淵駅の高架橋化は是非とも実行してもらいたい。(住)
- ◎駅構内のユニバーサル強化。観光客や旅行者が使用する駅が多いが、ベビーカー移動にも必要なエレベーターや乗り換え動線が不便。(住)
- ◎東武線、小村井駅にエレベーターを設置してほしい。亀戸方面の電車に乗る際、ベビーカーが移動できなくて困る。(一応、車イス用の昇降装置があるが、駅員に声を掛けづらく、使ったことがない)。これを初め、区内バリアフリー点検を行ってみてはどうか、昔から認知されているが、処置していないところ(この小村井駅も)が多く見受けられる。(住)
- ◎押上駅B3出口に下りエスカレーターを設置してほしい。(手3)
- ◎押上駅の地上A3出入口の駅名の看板が老朽化しているので新しくした方がいいと思う。押上ライフから[押上2丁目方面連絡通路]のエレベーターに行くのに横断歩道を2回も渡らなければいけないのが不便なので、対策案として、歩行者信号を同時に青にするか、横断歩道を増設してほしい。※「東京スカイツリー東」の交差点のところ。(住)
- ◎区の管轄ではないが、押上駅がひどすぎる。スカイツリーという巨大な観光施設を作ったにも関わらず、押上駅のキャパシティは昭和から変わらないので、今ですらラッシュの時間帯は階段が上がれない。コロナ禍前は改札内に入れないこともしばしばあるレベル。工事が難しいのはわかるがああレベルのキャパシティしかないのになぜあの駅にあの巨大施設を作ったのか、浅慮としか思えない。これからインバウンドも再び増えようというなか、観光に力をいれる、というのであればそのあたりもなんとかできないものか。(住)
- ◎押上駅乗り入れ路線の延伸、成田と羽田への便が良く、東京駅へも繋がるような流れが出来れば、新幹線も使えるため、更に人口が増え、ビジネスの要所になり得る可能性もある。(住)
- ◎押上駅周辺の線路高架化は移動がよりスムーズになるのでありがたい。(住)
- ◎区の管轄ではないが、都バスのバス停が分かりにくい。どの路線が通っているバス停なのか、

- 一目でわかるようにしないと外国人観光客は戸惑うばかりだ。(住)
- ◎区内循環バスの北西部ルートのコースに区役所停留所（もしくは、区役所近接の場所）を組み込んで欲しい。堤通から区役所まで東武線経由のコースはとても不便だ。(住)
 - ◎墨田区の南端に住んでいる。都営地下鉄・バスが充実し、交通の便は非常に良いが、反して、区の施設を利用しようと思うと、区内循環バスのルートでないため、区中心部へのアクセスが不便で、利用を控えることがしばしばある（生涯学習センターなど）。(住)
 - ◎雨の日、すみまろくんの本数を増やしてほしい。(住)
 - ◎本所・向島保健センターが2年後横川に開所するにあたって、現行のすみまろ君ルート変更で利用できたら交通の利便性が叶うと思っている。錦糸町までのバス運行も少なく、タクシーを利用せざるを得ないと思うと苦痛だ。現行で何か利用しやすい交通案は検討中なのか。(住)
 - ◎八広4丁目に住んでいる。すみりんのバスを利用しているが帰りのコースが無いと、とても不便を感じている。近所の住人の方々も口を揃えて言っている。高齢者は特に不便を感じているので何とかならないか。(住)
 - ◎区役所に便利に行けるよう循環バス南部ルートの順回りと逆回りが出来ると良いと思う。(住)
 - ◎すみまろくん←→京成バス、東武バス、都営バスでの共通券を作してほしい。JRはその類のフリーパスがある。参考にしてみても。(住)
 - ◎区内の施設にて行われている講座やイベントや交流広場などに参加する際、最寄り駅やバス停から遠く感じている。自転車には乗れない高齢者には歩きで向かうには遠く、区内循環バスのルートを区内の施設付近を通るようにしてもらえたら、高齢者にも出かけやすくなり、様々な催し物に参加を促しやすくなり、利用してもらいやすくなるのではないか。出かける機会が増えることは、高齢者の健康促進にもつながると思うので、観光向けだけでなく、区民向けの区内交通も考慮してもらえるとありがたい。(住)

3 土木

(1) 道路

- ◎自転車道の幅が狭く感じることもある。(住)
- ◎自転車レーンをつくってほしい。駐車されていてほぼ通れない自転車レーンではなく、ちゃんと自転車だけの通路。(住)
- ◎道路の自転車通行帯表示が江東区と比べると少ない。逆走も多く、危険を感じる。(住)
- ◎道が狭くて危ない。子どもが歩くのに十分な整備がされているとは言えないと思う。使う人が限られる施設よりも道路整備を優先してほしい。(住)
- ◎大通りは電柱が撤去されたが、路地はその分電柱が多く建物の古さも相まって取り残されているように感じる。(住)
- ◎鐘ヶ淵通りの拡張は早く終わってほしい。通期通学の際とても不便だ。(住)
- ◎錦糸町駅北口、四ツ目通り辺りの歩道を広くしてもらいたい。※駅から各拠点への動線。また、歩行者天国などやってもいいのでは。(住)
- ◎子供の通学路に設置されていない上、車が通学時間時に走行しているため、ガードレールを設置してほしい。(住)

- ◎細い道がたくさんあるが、街灯が少ないため、夜道がかなり怖い。(住)
- ◎街路樹を植えてあるが最後まで見届けてなく、枯れたものはそのままだし、もう少し目を向けてほしい。(住)
- ◎観光地化が進んでいるが狭い道が多いので、電柱の地中化を早く進めてほしい。(他県ナンバーの車両などが停車する等、危険な行為につながるのを見かけるため)。(住)
- ◎道路を全部車イスで動けるようにして欲しい。車イスを押すと、年よりでは押しにくい。(道路のバリアフリー化) (住)
- ◎夜間に荒川沿いのサイクリングロードを走っていると上道と下道をつなぐ坂がわからない。光る目印などがあれば嬉しい。(住)
- ◎街中(幹線道路沿い)等に気軽に腰を掛けられる日影ができるベンチを作るなど、高齢者の一休み場所を提供したいし、そこで、会話や人との繋がりが新たに始まれば良いと感じる。(住)
- ◎土日のスカイツリー付近の路上駐車が多すぎる。(住)

(2) 公園

- ◎隅田公園でイベントを実施するため、事前に占用料を支払ったが、当日雨天のためイベントを中止にした。公園を使用していないので占用料の返還を申し出たが、規定に基づき、返金はできないと言われ、説明を受けたが、納得ができない。(手2)
- ◎大横川親水公園で火のついたタバコを投げつけられるという事件が何回かあった。公園内は禁煙なのに喫煙している者も多く、それに伴ってトラブルも頻発している。なので、防犯カメラを設置してほしい。(手2 1)
- ◎隅田川からスカイツリーまでの水路の脇の道を一本でつないで欲しい。横断歩道と橋でさえぎられているので。隅田川テラスから大横川親水公園までの歩道をきれいにつなぎ、ランニング、ウォーキングコースが作れたら、運動もでき、区民の憩いの場となるのではないか。(住)
- ◎公園のトイレが古い、汚い。子供が安心して使えるようにしてほしい。(住)
- ◎安心で安全な公園作り(定時パトロール、植樹活動等)をお願いしたい。(住)
- ◎子供が遊べる(特にボール遊び)公園が少なく困っている。(住)(同様のご意見 1件)
- ◎公園の整備(中和公園、千歳公園)をしてほしい。子供も利用しやすく、トイレの改修、中和公園にブランコがないのでブランコの設置、千歳公園に幼児用のブランコの設置をしてほしい。(住)
- ◎公園に日陰がほしい。夏公園にいられない、木を植えてもらいたい。(住)(同様のご意見 1件)
- ◎公園や道路の整備のおかげで、公園で遊ばせやすく、生活しやすくなったように感じる。ただ、モラルの問題だとは思いますが、ハトやねこにえさをあげる人が多く、せっかく、きれいな公園でも衛生面で心配だ。手入れが大変だが、じゃぶじゃぶ池や芝生の公園が増えると嬉しい。(住)
- ◎隅田公園内の改修工事により、芝生が整い、オープンスペースの設置により、開放感、眺望が向上した。(住)
- ◎近くの親水公園は誠に快適です。樹木に名札を付けてほしい。(住)
- ◎錦糸公園の野球場のフェンスについて。ファールボールがランニングコースに飛び出すことがあった。もう少し高くできないか。(住)

- ◎錦糸公園のランニングコースについて 土のコースの一部が舗装されている。ひざへの負担を軽くするための土のコースであったと思うが残念だ。(住)
- ◎大横川親水公園にドッグランを設置してほしい。(手47)
- ◎区内にドッグランを設置してほしい。(手71)
- ◎もっと区内全域で緑化を強力に推進して欲しい。公園などの施設増設を緑化と共に進めればそれが結果的に避難場所や防災につながると思う。(住)
- ◎わんぱく天国では自由に工作ができるので子供がたのしんでいる。(住)
- ◎公園にいる大人のマナーが悪いことに子供(11才)が驚いている。ゴミのポイ捨てや、ハトへのえさやり、特にタバコの煙を嫌がっている。今回、海外から墨田区へ転入してきたが海外で感じていた「日本人のマナーの良さ」が日本にはないと子供の目には映っており、親としては悲しく思う。地域のクリーンキャンペーンに先日参加したが、活動が必要のない街づくりに力を入れてほしいと感じる。(住)

(3) 河川

- ◎立川周辺の河川が汚い。自転車やゴミが沈んでいて、水が淀んでいる。貝などを使って水質改善できないか。大横川の工事が全く終わっていないように見える。早く終わってもらえると助かる。(住)
- ◎ミズマチの整備について、観光客とくにカップルが水辺を多く歩いているが、河が汚く臭い。ベンチ回りもゴミで汚れていることも多く、観光客を呼び込みたいのならもう少し美化に力を入れてみてはどうか。もったいない。(住) (同様のご意見 1件)
- ◎住んでいる近くに小原橋という橋があり、架替え工事が数年前(5~6年)から行われているが、いつ完成するのか。歩行者、自転車は仮橋へ迂回、最近では工事の幅が広がったのか、土手つたいに仮橋に行けたのが、その道も塞がれ狭い側道に出て仮橋へ行くようになっている。車も側道を通るので危ない。墨田区内でも地域によって違いすぎるのではないか。平等に税負担をしていると思うので宜しく願いたい。(住)

(4) 自転車

- ◎盗難にあった自転車が撤去された。こちらの経緯や事情を担当課に説明するも、聞く耳を持ってもらえなかった。(手50)
- ◎歩きタバコや自転車のマナーも悪いと思う。誰もが住みやすい・働きやすい街になることを期待している。(住)
- ◎歩道で自転車が歩行者に対し減速も一時停止もしない。交通ルールを知らずに自転車に乗っている人が多すぎる。(住)
- ◎駐輪場の抽選は、区民在住歴を加味し当選確率を上げるか、区外利用を制限して欲しい。(住)
- ◎自転車置場が少なすぎる。(住)
- ◎ドコモのシェアサイクルを区内に幅広く展開してほしい チャリチャリや台チャリなど複数ありすぎて使いづらさを感じる。(住)
- ◎周りの江東区・中央区に比べ、電気自動車の利用促進(区施設への駐車場、及び充電設備の設置等)等が著しく遅れている。また自転車のライドシェアについてもわざわざ他区と違う業者

を選定しているため、相互運用性に欠け、利便性がない。改善してほしい。(住)

《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

- ◎PayPay のキャンペーンについて、還元されたポイントの利用先を区内に制限することでより区内のお店の支援に繋がると思う。(手36)
- ◎ソラマチにあった「産業観光プラザ すみだまち処」がなくなってしまい、残念に思っている。観光客や海外の方にも、墨田のものづくりをアピールする場として良かったと思っていたので、区の方でこのような施設を用意できないものか。(住) (同様のご意見 3件)
- ◎ものづくりのまちということで、もっと、今の時代にあった商品開発など積極的に行っていけたら墨田区にもっと魅力が生まれるように思う。いい技術があるのに、活かしきれていなかったりする工場や企業のバックアップをすることで、墨田区に活気と、資金が入ってくるようにできればいいなと思う。(住)
- ◎基本的には住みやすい街ですし、コロナ対応も非常に良いと思っている。スカイツリーに次ぐ商業施設を作ってもらいたい。(住)
- ◎「ものづくりのまち」を名乗るのであれば、ものづくりをしている会社や職人さんなどへの助成も手厚くしてもらいたい。(住)
- ◎墨田区の手企業とコラボで、墨田区発信のアイデア商品の開発など。(住)
- ◎個人的にワークショップやものづくりに興味があるので、墨田区の町工場とコラボした企画(スタンプラリーの催し)の様に墨田区の強みをいかした若い年齢層向けの企画があれば是非参加したい。そしてその情報をTwitterなどのSNSで情報の掲示をして欲しい。情報を知る場所が限られすぎている様感じる。(住)
- ◎区内生産品についてもっと知りたい。子どもたちにも知ってもらいたい。(住)
- ◎個人でも企画立案したものを制作から販売をアシストする施策があるともものづくりの人が住みやすくなるかと。区独自でクラウドファンディングサイトを作るとか。(住)

《安心して暮らせる「すみだ」をつくる》

5 危機管理

(1) 防災

- ◎ごみ屋敷がある。衛生状態も問題であり、また火事が起きる危険性もあるので、区役所として対応してほしい。(手19)
- ◎隣家の解体工事により、自宅に朝から晩まで振動・揺れが起きている。指導してほしい。(手52)

- ◎火災に遭った際に町会会館、被災地住宅を利用したが、期間が短いと感じたため、もっと期間を長く設けてほしい。(手6 4)
- ◎音声による(スピーカー)区の情報提供はほぼ聞きとれないので改善してほしい。(住)(同様のご意見 4件)
- ◎災害が発生した際にその被害が少なくなるように防災設備や補強を実施してもらいたい。国の国土強じん化計画と歩調を合わせる必要があると考える。また各災害の想定すなわち災害の種類や強度をどう想定していて、その際の被害規模の想定を明らかにし、区が行う施策によりどの程度被害が減少されるかを区民に公表してもらいたい。(住)
- ◎「震災時〇〇地区の方々は、〇〇小学校へ避難!!」「水害時〇〇地区の方々は〇〇小学校へ避難!!」のように具体的な避難行動を示したものを配布してもらえるといざという時に、行動しやすいと思う。(住)
- ◎子供の頃に比べ、マンションが大幅に増加しているが、避難場所は変わらず小学校だけである。人口増に対して場所が少ないのではないかと、地域人口をよく検討して実際の場所があるかよく検討をお願いしたい。(住)
- ◎防災、防犯をさらに強化してもらいたい。墨田で育った子どもたちが、また墨田で家庭を持ち、安心して子育てできれば、おのずと、教育のレベルも上がり、素晴らしい人材が育って墨田を発展させてくれると思う。
- ◎震災や水害時、大きな被害が出ないように防災対策を更に強化して欲しい。(住)
- ◎大型マンションには防災用品倉庫、防災時一時避難所を設置させる。(住)
- ◎河川に囲まれた墨田区では防災対策も大変重要だと思う。自治会やビデオ・ユーチューブなどを利用し、避難経路・方法などの周知や訓練を年1回程度希望する。また、避難先で、学校の体育館で、プライバシーなく、床に寝るようなことなく、世帯毎にテントや簡易ベッドを備えてもらうことを希望する。(欧州や韓国でもそのような取組を行っているようだ。)(住)
- ◎空家対策をしてほしい。(住)(同様のご意見 3件)
- ◎古い建物を適切な耐震改修や不燃化の工事をせずに、新しく店舗や民泊、賃貸などに使っている事業者がある。街や建物の不燃化・耐震化をさらに進めていくとともに、不適切な活動をしている事業者の取り締まりをしっかりとしてほしい。(住)
- ◎災害備蓄倉庫が一階では浸水時に使用不能、上階に設置を。(住)
- ◎ハザードマップの配布は大変ありがたかった。多くの人の生活に近い情報の提供は今後も積極的にしてもらいたい。(住)
- ◎実際に区は防災や減災に対してどのような取り組みをしているのか、どのような目標を立てているのか、目標はどの程度達成できているのか活発に情報発信をしてほしい。(住)

(2) 防犯

- ◎防犯カメラ増設(住)(同様のご意見 2件)
- ◎民泊などが増えてきており、防犯面が心配。(たばこや、ゴミ、騒音など)防犯カメラの設置などお願いしたい。(住)
- ◎区内にもっと多くのLED電灯(電柱への設置)を設置して欲しい。夜、道が暗い場所が多く、子供の帰宅時刻が遅い時は、特に心配している。(子供達も道が暗い所が多いと言っている)

(住)

- ◎車によるパトロールは、定時に決まったコースで行なわれているが、不定期なパトロールも必要かと思われる。(防犯上)。(住)
- ◎錦糸町駅の南口のキャッチが多いため見回りなど防犯対策をしてほしい。今もしてもらっていると知っているが、パトロールがうろついているだけで、何の効果もないように見える。あの辺は塾や両国中学、高校もあるため学生の通りも多いので、ガールズバーや風俗のキャッチを無くすようにしてほしい。(住) (同様のご意見 1件)
- ◎細い道がたくさんあるが、街灯が少ないため、夜道がかなり怖い。(住) (同様のご意見 1件)
- ◎不審者が多い気がするので、もっと子供を守るために防犯を強化してほしい。(住)
- ◎以前は文京区に住んでいたが、文京区に比べて墨田区は防犯面の不安が大きい。抑止力は高いと思うので、まずは防犯カメラをあらゆる場所に設置して欲しい。(住)
- ◎押上小学校の前(付近)に毎朝、パトロールの方々がいてくれて、とても心強い。区で募集などしているのか。みなさん、いつもあいさつしてくれ、気持ちがよい。ああいう取組が増えることを願っている。(住)
- ◎墨田区だけに限った話ではないが、交通安全など、町内会等の地域組織と連動した活動の費用対効果は再考してもらいたい。悪質ドライバーによる交通被害や、凶悪な犯罪被害は、主に法整備や警察機関の努力により減ってきているものと思う。一時的な地域組織のキャンペーン活動による抑止効果には疑念を持っている。(住)

6 福祉

(1) 福祉全般

- ◎生活保護を受ける際に扶養照会の説明をしっかりと受けなかったが、家族に扶養照会をされてしまい、心配をかけてしまった。生活保護を受ける人の気持ちに配慮してもらいたい。(手6)
- ◎住民税非課税世帯への給付金について、通知から入金までの時間がかかりすぎていて、職員の緊急性が感じられない。(手46)
- ◎コロナになってから家の経済状況がかなりきつく、先々に不安を感じる。困窮者経済支援を継続してほしい。あと国民健康保険料の減免の基準も見直してほしい。仕事もうまくいかず、育ち盛りの子供たちにはどんどんお金がかかる一方で、この先不安しかない。何かと税金もかかり、お金も出ていく一方。色々な取り組みをしてもらいたいありがたいが、区民が安心して生活をしていくためには、やはり各家庭の生活力(経済力)がある事だと思う。(住)
- ◎子育て世帯や高齢者に対して有用な情報は多々見受けられるが、子供のいない世帯も恩恵を受けられるようにしてほしい。どこに行っても子供のため、高齢者のためばかりで、現役世代の自分は損した気分だ。(住)
- ◎子供食堂や地域食堂など、食育関係の企画やイベントの拡充を検討してもらいたい。また、既存の子供食堂等への支援などを民間企業や地域住民へアピールしてもらえればと思う。(住)

(2) 子育て支援

- ◎江東区などでは、宿泊外来訪問に加え日帰り型産後ケアも利用できるようなので、墨田区でも

- 日帰り型産後ケアの補助を行ってほしい。(手1)
- ◎東あずま保育園での保育時間内における父母の会ならびに卒園対策委員会の活動を禁止してもらいたい。(手4)
 - ◎コロナの影響で、37.5度以上熱がある場合、病児保育を利用できなくなっているが、改善してほしい。(手11)
 - ◎墨田区では保育園での医療的ケア児の受入はしていないとのことだが、今後受け入れ体制はどのように進められ、いつ頃を目安に各保育園で実施されるのか。(手17)
 - ◎保育コンシェルジュを利用したが、とても親切丁寧に対応してもらい大変感謝している。素敵な制度を作ってもらい感謝している。(手29)
 - ◎区立の幼稚園について、保育無償化は3年制なのに年少から受け入れをせず、未だに年中からの2年制保育である点はおかしい。(手68)
 - ◎物価高での子育て世帯への支援について、対象が非課税世帯に限られていることはおかしい。(手74)
 - ◎認可保育料の料金設定を見直してほしい。収入がそれ程多くないのに保育料が月7万円以上と高額なため2人目出産をためらう。区外への転居も検討している。(住)
 - ◎高齢者も大事だが、いろいろ大変な中・高生が参加できるものや、母親学級などを行ってほしい。子育てひろばや児童館などは充実していて良かった。(住)
 - ◎子どもが小学校の2年生だが、今年は公立学童に入れなかった。3年生まで学童に入れるようにしてほしい。(住)
 - ◎子育て支援センターの職員さんが丁寧に対応してくれ、こまめに学校にも連絡をくれるので、相談しやすい。一人親家庭の塾の支援金20万円も、墨田区は返金不要と知り、とてもありがたかった。今後も生活保護世帯や高校生、大学生への支援を充実してほしい。(住)
 - ◎20年以上前だが娘が横川橋保育園にお世話になった。自分は保育士経験があるが(民間)、区立の認可保育園の職員は、とても質の高い保育をしてくれている。墨田区の子どもたちが健全に育つよう、どうか区立認可保育園を守り抜いてほしい。0才10ヵ月から横川橋保育園にいた娘は、自己肯定感を身に付けて、今や、立派な社会人になり墨田区にも納税(所得税・住民税)している。なので、保育や育児支援に、どうか力を入れてほしい。(住)
 - ◎保育園の施設が増え助かるが、0歳児の枠と1歳児の枠を増やして欲しい。子供が2人いて、3人目も欲しいが、ダンナが稼いでも税金の支払いが多く3人目の子供が考えられない。自営なので将来の不安もあり補助があればと思う。子供に不自由させたくないで税金さえ高くなければと思う。また小村井の駅でベビーカーを使用するにあたり、子供を連れてベビーカーを使えるようにして欲しい。駅員さんも呼べないし大変だ。(住)
 - ◎区の発展のため、子育て支援を更に充実させてもらいたい。住みやすく、子育てしやすい環境であれば更に転入する人が増え、それをまた支援策に投ずるという好循環が望める。(住)
 - ◎産後ケアで賛育会病院の宿泊型ケアを利用してもらい本当に助かった。宿泊型ケアサービスをもっと回数を使えるようにして欲しい。というのは、地元が遠く頼れる家族が離れている場合、夫婦二人で子育てをするのは大変だと感じるからだ。支払いも自分たちがいくばかりか負担するのだから、現在は1人1回しか利用できない宿泊型ケアを2~3回にして欲しい。授乳時期も本当に心も身体もへろへろでしんどい。産んですぐもつらいし、2~3ヶ月後もつらい。

その時に助けてくれるケアがほしい。(訪問型や外来だけでは不十分) ごはんを作るのも大変
家事やるのも大変でいつも寝不足。(住)

◎小学生の放課後の全員受け入れの学童、学童がいっぱい2年間しか利用できない。江東区では
全員16時まで預りができ、仕事がある家庭では19時まで可能のため、墨田区から江東区
の小学校への転入、入学を希望している家庭が多い。(住)

◎一時預りの枠の拡大、保育園を利用していない家庭の一時預りがいつも予約がいっぱいで困っ
ている家庭が多い。また、一時預りの専用の先生がいなくても預っていて環境がよくない保
育園もある。(住)

◎私立幼稚園に対する支援を増額し、幼児教育のレベルアップ、学力の底上げを図ってほしい。
(住)

◎不妊治療や子育て関連のサービスや取り組みが手薄。子どもへの投資はこれからの地域社会を
よりよくするために必要だと思うので、子育て世代が暮らしやすいまちになるといい。(住)

◎保育園の入園資格において、所得よりも居住年数が高配点となる点は特徴的で、他の区では所
得の関係から保育園に入れない場合でも、墨田区では入れたし、財政上も寄与しているのでは
ないかなと思う。また区への愛着も高まる。(住)

◎今年保育所の1歳児入園を目指して保活をしていたが、区のコンシェルジュに相談しても「今
年は厳しい」「居住年数が重要」と言われてしまい、復職したい気持ちの一方で不安が大きくな
った。結果的には家から最も近い保育園に入ることができたが、預けたい人が不安なく預け
られるよう、保育サービスを更に拡充させてほしい。(住)

◎子供の貧困が増えているが、義務教育も、きちんと受けられているのか気になる。勉強したく
てもその環境にない子供達は、高校、大学にも行けない。そういう子供達への教育の支援を、
強く望んでいる。(住)

◎現在、妊娠中のため出産準備クラス(母親学級)の申し込みをしたのだが、予約がなかなか取
れない。今もキャンセル待ちの状況だ。定員数を増やすなどの対策をしてほしい。(住)

◎学童以外に放課後1~2時間、子供を預けられるシステムがほしい。(おやつが出なくて良い)
小・中学生用に遊べる場所がほしい。(住)

(3) 心身障害者福祉

◎身体障害者手帳の申請手続きについて、窓口へ3回も伺う必要がある。これは身体障害者にと
って大きな負担であり、デジタル化するなどして負担軽減させてほしい。(手40)

◎生活保護費について、障害者手帳の更新手続き中には障害者加算が引かれてしまう。加算が停
止されずに受け取れるようにしてほしい。(手57)

◎ケースワーカーに新しい洗濯機が必要だと伝えているが、出来ないとの一点張りで対応しても
らえない。(手73)

◎子供に多少の発達の遅れがあり、放デイを利用しているが障害者手帳がなくても利用できるの
が大変助かる。(住)

◎子育て、特に発達障害のある or ボーダーの子どもに対する支援の充実(学校や民間事業の支援
も含め)(住)

◎障害者に対する支援や家族への支援・サポートを充実させて欲しい。(住)

(4) 高齢者福祉・介護福祉

- ◎昇降機設置の手続きをする際、それまで長期間に渡ってしていた障害者手帳の手続きとは別に、一から手続きをすることになった。初めの段階で流れについて案内して負担を減らすべきだ。(手35)
- ◎介護ヘルパーを利用できる時間が短すぎるので7～22時まで広げてほしい。(手43)
- ◎区内にバリアフリー住宅を建設してほしい。(手43)
- ◎子育て世帯だけではなく高齢者への支援を手厚くしてほしい。(手58)
- ◎ますます増える高齢化、施設をもっと増やしてほしい(特養など)(住)(同様のご意見、2件)
- ◎大企業の本社が少ない墨田区だが福祉に於いては港区、中央区に負けずに頑張っていると思う。高齢者にとってはとてもうれしく思う。(住)
- ◎区民の年齢層が高めな事もあり、デイケア・デイサービスなどは比較的充実しているように感じる。(住)

7 保健衛生

(1) 対人保健活動

- ◎PCR検査が区内で受けられず他区で受けることになった。この点について改善してほしい。(手30)
- ◎区内の病院に対して、マイナンバーカード対応の機械設置の補助金を出してほしい。(手51)
- ◎コロナ対策は非常に優れていると思う。墨田区民で良かったと思う。(住)(同様のご意見 21件)
- ◎ワクチン接種の対応が素晴らしく誇りに思う。今後成功をもとに、あらゆる分野において積極的に参画して欲しい。(住)
- ◎コロナ対策が早かったことが、墨田区のとても良いイメージにつながったと思う。他の区の方からも「墨田区いいね」と良く言われた。役所の方等、本当に感謝している。お陰様でワクチンを家族皆早く打てた。(住)
- ◎日頃より、私達区民のために、尽力してもらい、感謝している。コロナワクチン接種は、他の市区町村に比べて、とても早く対応をしてもらい、安心して、生活できている。自分たち住民も、与えてもらうばかりでなく、協力しながら、住みよい町づくりをしていかなければならないと思った。(住)
- ◎コロナ対策で、区の施策は、他区に比べ群を抜いていると認識している。地道な努力をこれからも継続してほしい。(住)
- ◎コロナワクチン接種の迅速な対応は素晴らしかった。今後コロナに限らず災害などがあった場合、色々なことを想定し早め早めの対応で、区民が不安なく生活していける環境づくりを今後もよろしくお願ひしたい。(住)
- ◎昨今のコロナ禍への取り組みは全国屈指の運営であると友人・知人に羨ましがられる。(住)(同様のご意見 2件)
- ◎コロナワクチン接種時に墨田区に転入した。迅速な対応を行っていただきすぐに接種すること

ができてとてもありがたかった。さすが“墨田区モデル”と思った。特にT w i t t e rでの情報配信、HPの分かりやすさが素晴らしいと感じた。(住)

◎コロナの対応は他の区の人と比べて、役所が優秀なのが良くわかった。(G o o d) コロナに対する保健所の取組みがTVで放送され、墨田モデル等、区の対応がしっかりしていて良い。マスメディアの利用が上手。コロナ対応が千葉の役所と比較しても墨田はとても良い。(G o o d) (住)

◎保健所長の発信で区と病院が上手く機能していると思う。(コロナ) (住)

◎他の区でやっているようなコロナ対策にも、より力を入れてもらえると嬉しい。(例：(渋谷区) 抗原検査キットや対策グッズを配布する等) (住)

◎区の無料健康診断で、オプションでエコー検査が受けられたらと思っている。(住) ◎定期的にガン検診や健康診査の案内が郵便で届くと申し込みしやすいと思う。(住)

◎がん検診にとっても力を入れて頂き可能な限り検査を受けさせてもらっている事に感謝している。今後は介護よりも健康寿命を延ばせれば良いと思う。(住)

(2) 動物の愛護と管理

◎動物保護センターの対応が厳しすぎて、救える命もあきらめてしまう。(住)

◎最近ペットを飼育している人を多く見るが、フンの始末をしていない人が一定数いる。ペットショップへの指導など充実してほしい、また、ハトにエサをあげる人に対するの説明等も積極的にしてほしい。(住)

◎野良猫の避難手術等、地域猫の存在、補助がある事をもっとみんなに知って欲しい。(住)

8 環境

(1) 公害・環境問題

◎隣接している飲食店が排煙設備を作らなかったため、保有しているビルの壁面が汚染されてしまった。区役所も力になれず、裁判で解決に至ったが、金銭面で大きな負担だった。このようなことが起きないように、条例改正等、検討してほしい。(手49)

◎ウミネコの被害が区内ではあり、巢のある所のみでも駆除出来るような対策を望む。(人体に菌が入ると完治が難しいため)。(住)

◎夏になると両国千歳間で鳥の糞害が発生しているので対策してほしい。(住)

◎大きい道路が多く、騒音(バイクの改造等)に大変迷惑している。(住)

◎東京には緑が少なく、どこへ行ってもビルだらけ、ビルだらけの環境ははたして美しいのか、心が癒されるのか。もっと東京を自然あふれる心地の良い環境にして欲しい。東京に住んで6年目だが、住んでみてやはり自然があまりにも無いので、数年したら自然のある場所へ引越したいと考えている。墨田区を緑あふれる町にほしい。(住)

◎区議会議員選挙・区長選挙で選挙カーを利用しないでほしい。迷惑。子供の寝かしつけのときとか殺意が湧く。(住)

◎区民のみなさんが積極的にボランティア活動等に参加されているおかげか、街がキレイだと思う。(住)

(2) 清掃・リサイクル

- ◎古着（古布）の拠点回収がないのが残念。イベント回収はなかなか予定が合わないので、ぜひ作っていただけるとありがたい。（住）（同様のご意見 1件）
- ◎粗大ゴミや古着等を直接持ちこみで行えるようにしてほしい。（住）
- ◎商業エリアの飲食店のゴミ集収について、路上回収となっているためか、景観に悪く、虫やカラスが増えていることに不快感を感じている。回収方法を規制してもらいたい。自動販売機脇のゴミ箱があふれていることも多く、路上のゴミ回収について少し検討してもらいたい。（住）
- ◎駅にリサイクル（電池、ペットボトルのふた e t c）の回収BOXがあると、通勤の時に捨てやすい。（住）
- ◎プラスチックゴミの分別、回収、リサイクルを行ってほしい。（マンション内で分別回収できるようにしてほしい）（住）
- ◎リサイクルトレーの回収はなぜ白色のものだけなのか。色付きのものも回収して、リサイクルできる活用方法を検討すべき。実際、買い物をしても色付きの方が多く、白色のものは圧倒的に少ない。（住）
- ◎乾電池（使用済）を集積所でゴミとして出せるようにしてほしい。回収場所が少ないので少し不便。（住）
- ◎燃えるゴミの日にカラスがゴミをあさっていることが多々ある。カラス対策+ゴミ捨ての際のルールを守ってもらえるような仕組みをお願いしたい。（住）
- ◎ゴミ回収を午前中に全地域で完了させることはできないか。昔は朝だった本所地域が、午後になり、観光客をメインに考えて、観光客の来るエリアが午前回収となった。人口が増えており、ゴミも増える。収集車を倍にするなどできないのかと思う。カラスの害、ニオイが深刻で仕組みの大幅な変更が必要だと思う。（住）
- ◎家の前がごみすて場（ステーション）、雑草だらけで景観もあつたものではない。アパートの住人の人の分のごみステーションは誰も管理していない。（住）
- ◎生ごみコンポストの利用を促進するよう、できたたい肥の活用先も設けて、推進活動してもらえたらと思う。（住）

(3) 喫煙マナー

- ◎錦糸町南口側の公道等が汚い。タバコのすいがらが多い。夜中奇声があがったりするので対処してほしい。（住）
- ◎江東橋5丁目11-1付近の公衆トイレの前はよく車が停車していて喫煙している人が多く、ゴミやタバコのポイ捨てが目立つ。通学路なので対策をお願いしたい。（住）
- ◎公園で喫煙する人が多い（日中子どもが遊んでいるにも関わらず）、そしてポイ捨て。（住）
- ◎錦糸町駅周辺に住んでいる。駅近くの喫煙所は、通行する際にとっても不快だ。完全に煙が拡散されないようにしている訳でもないのに、主要通路上にあのような場所を用意する意味がわからない。主要な場所なのだから、最低限、見た目も空気もキレイにしてもらいたい。（住）

9 教育

- ◎学校でのマスク着用を撤廃してほしい。または、小学校でのマスク着用の選択をさせてほしい。
(手12)
- ◎卒業式で保護者のマスクが強制されている。着用については個人の自由という国の方針に反しているのではないか。また、5類に分類されるまで子どもにマスク着用の制限をかけるのか。
(手67)
- ◎墨田区の小中学校に情緒固定学級を設置した方がいい。(手61)
- ◎給食費無償化や物価高騰に伴う子育て世帯への給付金等の子育て世帯への支援政策を実施した方がいい。(手63)
- ◎給食費の無償化を実施してほしい。(手66、68、70、住)
- ◎小中学の給食費の無償化を採用しないどころか値上げをしているのは問題がある。(手75)
- ◎旧向島中学校の学童クラブについて、受付がシルバー人材センター職員1名しかおらず、安全性が確保されていない。(手74)
- ◎小学校の就学児検診で読み書きの簡単なスクリーニング検査をしてほしい。1年生でも数ヵ月に一度行ってほしい。学習障害はクラスに2~3人いると言われている。誰にも気づかれず、なまけている、もっとちゃんとしなさい等と言われ、理解されず不登校になる子もいる。学習障害のある子で中学生では6割が不登校だと言われている。スクリーニングを行い、早い段階で療育を行う事ができれば必要なスキルを身につけやすく、抑うつなど、二次的な問題が起きるのを予防できると思う。(住)
- ◎こども教育を充実させてほしい。(住)
- ◎公立小学校の教育レベルの引き上げを望む。(住)
- ◎3年制の公立幼稚園がないのはなぜか。(住)

《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

- ◎墨田区総合体育館の屋上フットサルコート芝がめくれて怪我をしたため、早急に補修作業をしてほしい。(手44)
- ◎テニスが好きだ。高齢で走る事不可、壁打ちできる施設を作してほしい。(住)
- ◎子供達が使える施設などの無料化を検討して欲しい。一部の地域の小学生チームで(野球チームやサッカーなどなど)使用している校庭利用の使用料の徴収や値上げなどを行っていると聞く。他の地域では無料で校庭や施設を使えているようで平等ではないように思われる。今後の未来のため小さい子供達が活き活きと遊び、学べる場を区が提供する事も必要だと思う。公園の緑化や防災などへ力を入れてくれているのは大変良く分かるが、子供達が住みやすく学べる区としての活動も期待している。(住)
- ◎区体育館のジム設備を増やしてほしい。ベーシックなものしかなく、物足りない。(住)
- ◎墨田区総合体育館をたまに利用する。HPで混雑状況が把握できるのは良いが、自分が利用で

- きる土日は大抵混雑している。区民に対する優遇措置があっても良いのではないか。(住)
- ◎旧向島中学校の体育館の予約抽選を現在、平日の午前中に区役所で行っているが、平日仕事の人にはそこに行くことができない。抽選会に行かないと、土日の枠は埋まってしまうため、体育館など借りられない状況だ。ネットでの抽選会など、誰でも参加できる仕組みに変えて欲しい。また、寺島中学校の水曜日夜の一般バスケ開放も再開してほしい。(住)
 - ◎生涯学習センターを利用しているが利用料をもう少し下げてもらいたい。(住)
 - ◎ヨガや体操などのクラス（1回¥500くらい）が図書館とか身近な場所でできると嬉しい。(住)
 - ◎初心者用の手話講習会などの講習会の内容をもっと充実させてほしい。(住)
 - ◎情報弱者向けの講習の充実。体操・コミュニケーションの場の充実等で、将来の孤独・医療費削減へ。生きる活力をつけるための講座。(住)
 - ◎スポーツ施設の予約ページがとても使いづらい。スマホ用画面も小さいし、抽選画面もわかりづらい。そもそも、ホームページからスポーツ施設の情報を探さずらく、キャンセルなどどうすればいいか調べた時も見つからないことが多かった。(住)

1 1 区政推進

(1) 広報広聴

- ◎区長への手紙で所管課から回答が届くのはおかしい。(手53)
- ◎区長への手紙を送ったのに所管課から回答がされている。区長として個人的な意見を述べられないのであればそう回答すべきだ。(手65)
- ◎区が行っている事業をあまり知らないのももう少し知る機会があると良い。その中で「すみだ」新聞はとてもよいと思った。(住)
- ◎色々な所に区政運営のピーアールポスター、お知らせの字がこまかすぎて読みづらい。(住)
- ◎SNSの有効活用をし、これからの区を背負っていく世代が情報を受動的に入手できるしくみ作りを行い、気軽に文化に触れられる運営を望む。(住)
- ◎現在、自分は派遣切りにあい無職の状態だが、区のHPで国からどんな申請をしたら支援を受けられるのか調べるのにとても時間がかかった。もっと見やすくしてもらいたい。(住)
- ◎区公式インスタグラムで景色だけでなくカフェやお店、イベントや取り組んでいることなど（インフルエンサーの方に依頼するなど）詳しく紹介し、墨田区の知られていないところをもっと発信した方がいいと思う。(住)
- ◎今回のように区民の意見を聞く取組は大変良いと思う。(住) (同様のご意見 1件)
- ◎このアンケートを通してまだまだ区の取り組みで知らないことが多いなと感じた。Yahooの防災アプリで区内の防犯情報を知ることができるように、区がより多くの人に知ってほしい情報があればアプリやSNSなど既存のプラットフォームを活用してより多くの人の目に止まるような情報を発信してほしいと感じた。(住)

(2) 行財政改革

- ◎住民のため、区市町独自の判断で低所得納税者に10万円支給や水道基本料金無料等行ってい

- る区市町はあるが、墨田区では何もしてくれないのか。暑いさなか公園の花の植替えなど税金の無駄ではないか。区長独自の考えで低所得納税者に対して支援をお願いしたい。(手18)
- ◎子ども達のために兵庫県明石市の取り組みを参考にしてほしい。(手33)
 - ◎10万円給付金の対応の早さや区の施策にいつも感謝している。(住)
 - ◎デジタル化をもっと推進してもらいたい。(住)(同様のご意見 1件)
 - ◎ふるさと納税の返礼品を(渋谷区や鎌倉市の様な)魅力的なものにして欲しい。(住)
 - ◎無理のない計画予算で、スモール行政をしてほしい。いわゆる箱モノの赤字は、何とか0にしてもらいたい。がんばれ墨田区。(住)
 - ◎行政の透明性の確保を更に向上してもらいたい。(住)
 - ◎今回のコロナ対応を含め、区全般的に良い行政だと感じている。伝統、文化を含め、今後も墨田区の魅力発信を願う。(住)
 - ◎日本または墨田区には観光資源は豊富にあるかもしれないが、観光に依存した財政政策は必要ない。内需を拡大する様な政策をしっかりと取って欲しい。(住)
 - ◎どんなことを施策しているのか、何を始めたのか等情報発信を強化して欲しい。(住)
 - ◎区民が知らない、わからない部分での区政の無駄があるのではないかという気持ちは常にある。国が過去にそうであり続けた様に、区の税金の無駄があれば、見直し、改善をしてもらいたい。小さなことから大きな所まで、無駄を省いた分を保育や教育の充実に充てられれば理想的だと考える。(住)
 - ◎公務員(準公務員含む)や区議らの区政貢献度について、より具体的な業務や活動、施策といった取り組みの費用対効果が区民広報誌などメディア媒体でいつでもどんな時でも見聞き知る工夫がなされていない。(住)

(3) 人権同和・男女共同参画

- ◎区でもパートナーシップ制度を導入してほしい。(手25)
- ◎学校教育での人権に、より注力していただけたらありがたい。区立中での校則の公開などは素晴らしいが、もっと進めてほしい。先生方の人権もちろん大切にしていきたいし、働き方改革で、良い人材が集まる街にしてほしい。(住)

1.2 身近な区民サービス

- ◎住民税の納税通知書が届いたが、昨年度のものとは異なり、基礎控除、社会保険料控除のみしか記載されていなかった。他の控除記載がなく、しっかり計算して送っているのか。控除の計算をしっかりとしたものを再度送付し欲しい。(手14)
- ◎マイナンバーカードのマイナポイント連携について、説明・手続きが平日しか受付していないので土日にも受付を作してほしい。(手51)
- ◎88歳のお祝い金1万円について、思いも寄らないプレゼントで大変嬉しかった。(手37)
- ◎選挙の期日前投票を、駅でできるようにするなどしてほしい。せめて、錦糸町だけでもテルミナなど駅の直結の場所で。(住)
- ◎区民みんなが区議に相談できるようにしてほしい。もっと簡単に。(住)

◎事業サービスの利用、透明化、フォローに対して、AI等のデジタル技術を積極的に導入することによってルーチンワークを劇的に低減し、職員の負担低減と事務仕事の低減を達成し、より人間ライクなサービスの提供の向上を目指してほしい。(住)

《その他》

1.3 職員の接遇等

- ◎家族が亡くなったので手続きに区役所を訪れたが、その際複数の職員が対応したが、亡くなった者に対するお悔やみの言葉が一言もなかった。来庁者の立場に立ったサービスになっていない。来庁者に寄りそった対応をしてほしい。(手5)
- ◎土木管理課の職員の方の対応が素晴らしく、感動した。親切に対応していただいただけでなく、職員の方から色々と提案をしてもらい、すごくありがたかった。全ての職員の方がこのような対応をしてくれると、区のイメージが良くなっていくと思う。(手7)
- ◎本所保健センターに問い合わせた際、間違っことを言われ、また違う日に問い合わせると前回の回答と違う回答をされた。職員によって回答が違うのはどうなのか、また1回目の間違っ説明が、2回目に対応した職員には情報の共有はされていなかった。間違っ対応の共有がされていなかったら、また同じような間違いをするのではないか。(手10)
- ◎ケースワーカーのミスで去年の生活保護費過払い分を全額請求され保護費を減らされている。過払いは区側のミスなのに返還しないといけないのか。(手15)
- ◎建築計画のあるマンションの住民説明会で住民から出た要望を事業主が全く汲み取っておらず、事業主に不満があったため建築指導課に連絡したが、その際の対応に納得ができない。中立的な立場なのは分かるが、もっと区民に寄りそった対応をしてほしい。(手23)
- ◎介護保険課の職員の対応に不快を感じた。来庁者の申し出を適切に受け止め、的確な案内をしてほしい。減額やサービスが受けられない利用者が生じないようにしてほしい。(手24)
- ◎国保年金課から健康保険料の徴収について連絡を受けたが、脅しのような言われ方をした。相手に対して別の伝え方ややり方があるのではないか。(手26)
- ◎防災無線が何を言っているのか分からなかったので防災課に電話したが、その際の職員の対応に納得ができない。(手30)
- ◎「国籍喪失届」の手続きで、窓口課戸籍係に何度か問い合わせをした際の対応が素晴らしかった。(手41)
- ◎八広認定こども園の運動会に参加したが、先生方の笑顔や対応が本当に素晴らしかった。(手45)
- ◎母が生活保護を受けており、住居について相談に伺った際、生活福祉課の担当者の対応が素晴らしかった。(手48)
- ◎近隣騒音について、基準値を越えたにも関わらず、環境保全課が再指導をしてくれない。また、面談を断られているため上司との面談を希望する。(手72)
- ◎職員個人々が悪いと思わないがマニュアル化し過ぎる対応が、多いように思う。来訪者に対す

る説明も、相手の理解度を確認しながら進めるなど、知識はもちろん、理解してもらおうとする能力（行動、話力）も高めてほしいと思う。（住）

◎区職員の電話対応等は他の地方都市等と比べてとても良い。（住）

1.4 区民施設

◎毎年20年間、堅川中学校の工事を夏に行っているが、なぜ毎年工事をするのか、いつも何の工事を行っているのか分からない。何の工事をするのか説明してほしい。（手28）

◎炎天下で自転車が熱くなり、やけどの可能性があるため、文花子育てひろばの駐輪場に屋根をつけてほしい。（手34）

◎公衆トイレを和式から洋式に変えてほしい。（手56）

◎学校の建物が古い。100周年をこえるような昔からの学校は建て直してほしい。せめて水周り、トイレだけでもきれいにしてほしい。（住）

◎図書館等の施設が汚く、改善してほしい。（手30）

◎図書館をよく利用している。資料が充実していてうれしい。（住）

◎区役所の1Fギャラリーの前が自転車置場になっているのは一考すべきではないか。（住）

◎区の保養施設が何もない。何かしら作ってほしい。（住）

1.5 その他

◎そろそろ墨田ナンバーを導入してほしい。いつまでも足立ナンバーでは愛着がわかない。（住）

◎墨田区は往みやすく、緑もあり娯楽もあり夜は静かで都会にも近くとっても気に入っている。ずっと往みたいと思っている。（住）

◎コロナ対策などは、とても良く、他の区より安心できる。（住）

◎知らないことがいっぱいあったので、墨田区に関するのことを、もっと知りたい。台東区に負けないような施設にいっぱい行きたい。簡単で、少人数でも、関われるものを、いろいろと増やしてほしい。墨田区が好きだ。これからも、安心して暮らせる区にしてほしい。（住）

◎できればいろいろと参加したいが、子供の世話と自身の仕事でなかなかできない。時間ができたら、いろいろ参加したいと思う。（住）

◎自分は、45年墨田区に住んでいる医療従事者だ。墨田区を愛していて、これからもずっと、墨田区に住んでいくつもりだ。できれば医療で貢献したいと考えており、高齢社会に対して、墨田区の健康寿命を伸す事をしたいと思っている。それには、脳や歩行の検査をし、予防したいと思う。何か貢献したいと思う。今後とも宜しくお願ひしたい。（住）

◎最近、マンションが増え、長く住んでいる人が段々少なくなってきている。人口が増加しても墨田区に愛着を持つ方が少なくなっているのではないかと実感している。したがって、町会などの活動に参加する人も減少傾向にあると実感している。一人でも多くの人が墨田区を愛し、地域で協力しあえるようになるとよい。（住）

◎自分が墨田区に越して来て感じた事は人と人のつながり、小学校のイベント各町会の活動の活発さ、各町会の祭り、他イベントが新しく転入してきた者も、しっかりコミュニティーに入れる

ところが地元とよそ者の壁を無くしてくれた感じが大きいと思う。少子化が加速する中より一層人と人、横のつながりの強化をお願いしたい。(住)

◎コロナ禍ですが対面のできるコミュニケーションが大切と改めて実感した。個々の地域力向上につながる施策をお願いしたい。(住)

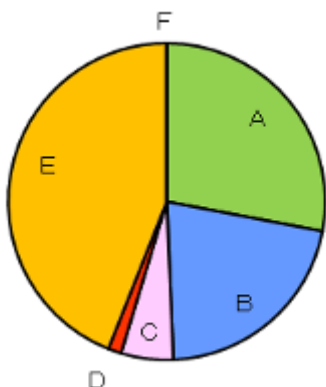
[資料編]

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75件。

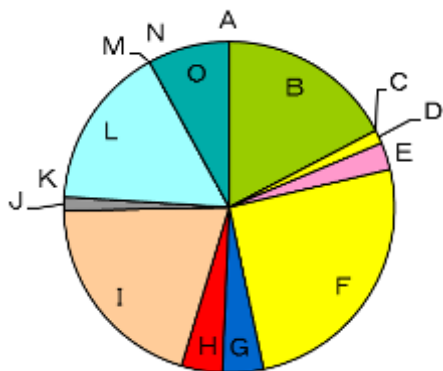
インターネットが区民に身近な手段として定着していることから、ホームページからのご意見・ご要望が33通で、全体の44.0%となっている。



		件数	割合
A	広聴電話	21	28.0%
B	区長への手紙	16	21.4%
C	来訪	4	5.3%
D	メール	1	1.3%
E	ホームページ	33	44.0%
F	その他	0	0.0%
合計		75	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、福祉（19件）、教育（15件）、まちづくり（13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	13	17.3%
C	土木	0	0.0%
D	産業経済	1	1.3%
E	危機管理	2	2.7%
F	福祉	19	25.4%
G	保健衛生	3	4.0%
H	環境	3	4.0%
I	教育	15	20.0%
J	スポーツ振興・生涯学習	1	1.3%
K	区政推進	0	0.0%
L	身近な区民サービス	12	16.0%
M	職員の接遇等	0	0.0%
N	区民施設	0	0.0%
O	その他	6	8.0%
合計		75	100%

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4年度は、「広聴カードA」により対応したものが75件、「広聴カードB」により所管課から報告があったものが1件あった。

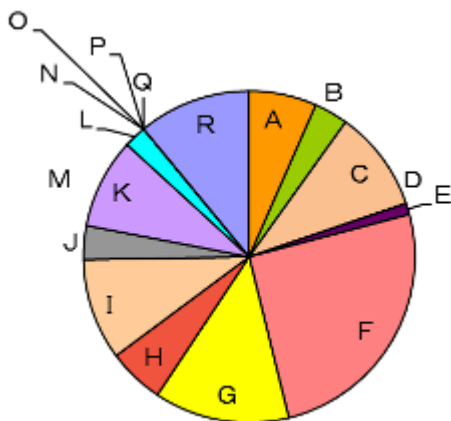
なお、「広聴はがき」は、主な区立施設の広報スタンドに備えてある。

■ 5年間の推移（広聴カードA・広聴カードB）

	4年度	3年度	2年度	元年度	30年度
件数	76	101	138	141	115

■ 令和4年度集計表

所管部別内訳



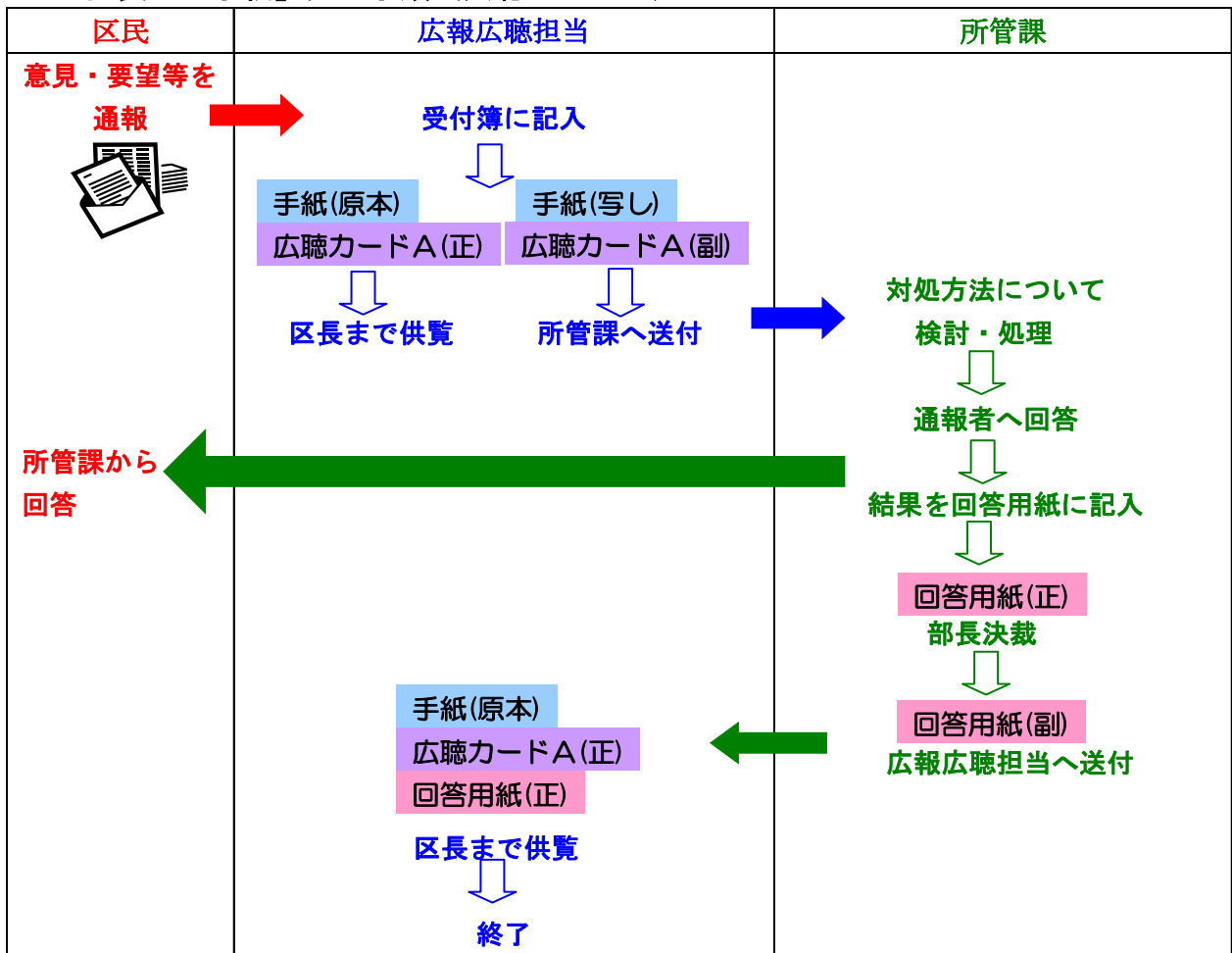
※1件に対して複数所管が対応の場合を含む

■ 広聴カード処理手順

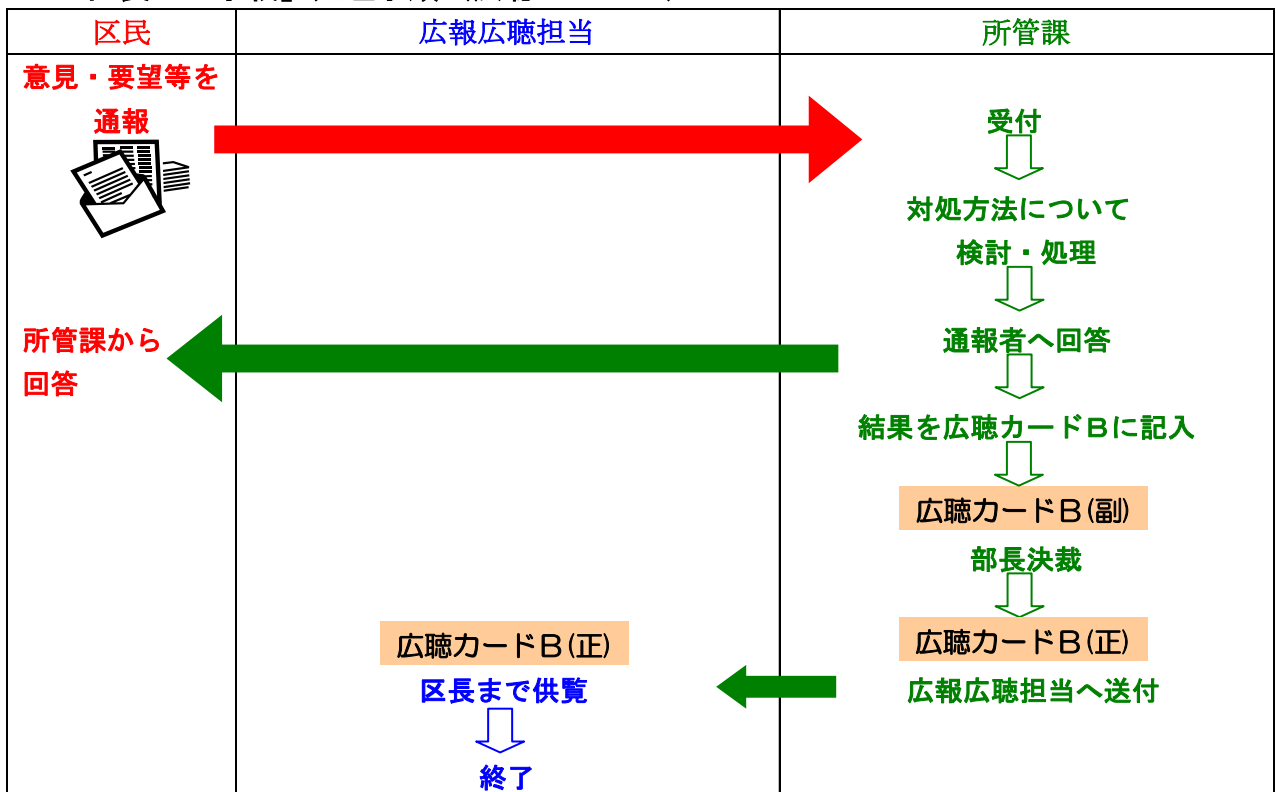
別紙のとおり

	所管部	件数	割合
A	企画経営室	6	6.6%
B	総務部	3	3.3%
C	区民部	9	9.9%
D	地域力支援部	0	0.0%
E	産業観光部	1	1.1%
F	福祉保健部	23	25.2%
G	子ども・子育て支援担当	12	13.2%
H	保健衛生担当	5	5.5%
I	都市計画部	9	9.9%
J	危機管理担当	3	3.3%
K	都市整備部	8	8.8%
L	環境担当	2	2.2%
M	立体化推進担当	0	0.0%
N	会計管理室	0	0.0%
O	区議会事務局	0	0.0%
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	10	11.0%
	合計	91	100.0%

■「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、各課で收受した請願・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4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18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	7	広報広聴担当(7)
総務部	0	
区民部	2	税務課(2)
地域力支援部	1	地域活動推進課(1)
産業観光部	1	経営支援課(1)
福祉保健部	3	障害者福祉課(1)、高齢者福祉課(2)
保健衛生担当	2	保健計画課(1)、保健予防課(1)
子ども・子育て支援部	0	
都市計画部	1	都市計画課(1)
危機管理担当	0	
都市整備部	1	都市整備課(1)
環境担当	0	
立体化推進担当	0	
会計管理室	0	
教育委員会	0	
合計	18	

(参考)

令和4年度	令和3年度	令和2年度
18件	31件	24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4年度は、すみだの「みんなが主役のまちすみだ」、「安全安心なまちすみだ」、「誰もが楽しめるまちすみだ」についてをテーマに、「第29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4年12月14日（水）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	すみだの「みんなが主役のまちすみだ」、「安全安心なまちすみだ」、 「誰もが楽しめるまちすみだ」
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) 住民意識調査

墨田区が行政を進めるうえで行政の各分野における区民の意向・要望等を把握し、今後の施策に反映させるための参考資料とするため、隔年で実施している。

令和4年度は実施年にあたるため、第27回墨田区住民意識調査を実施した。

■概要

1 調査内容

定住性、生活環境評価、区政全般、シティプロモーション、地域力の育成・支援、防災対策、防犯対策、公園、区政情報、生涯学習、ICT機器の利用、スポーツ・運動、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会、環境・リサイクル・清掃、SDGs、地域、福祉、産業、観光、自由意見

2 調査設計

- (1) 調査地域 墨田区全域
- (2) 調査対象 墨田区在住の満18歳以上の個人（外国籍を含む）
- (3) 標本数 3,000サンプル
- (4) 抽出方法 層化無作為抽出法
- (5) 調査時期 令和4年7月19日（火）～8月1日（月）
- (6) 調査機関 株式会社タイム・エージェント
- (7) 地域分類 調査結果の集計にあたっては、墨田区を8ブロックに区分した。

3 回収結果

- (1) 標本数 3,000件（100.0%）
- (2) 有効回収数（率） 1,529件（51.0%）
- (3) 回収不能数（率） 1,471件（49.0%）

4 調査結果

調査結果は冊子にし、広報広聴担当、区民情報コーナー、図書館で閲覧できるようにしているほか、職員に周知するため各部に配付している。

また、調査にご協力いただいた方に配布するため、調査結果の概要版「第27回 墨田区住民意識調査 概要版」を作成した。

なお、区民へ広く情報提供するため、区公式ホームページに概要を掲載している。

(5) 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	不動産や会社の登記等について	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4年度の実施状況

■事業内容及び実績

◎区民（身の上）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4年度実績）

（単位：件）

相 談 内 容								計
土地建物	相 続	家族家庭	年金労務	金 銭	税 金	近隣環境	その他	
615	686	523	163	293	353	197	1,069	3,899

◎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4年度	令和3年度	令和2年度
土地・建物	67	48	57
借地・借家	135	111	95
金銭	79	74	80
サラ金・クレジット	15	12	10
相続	177	162	150
結婚・離婚	107	110	92
親子（養子・扶養）・家族	49	37	35
戸籍	1	1	2
労働	22	29	27
相隣	37	36	29
損害賠償	74	80	59
商事・会社	24	21	18
刑事	9	6	11
環境	3	2	1
人権	3	2	5
その他	67	63	75
合計	869	794	746

※ 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4年度実績）

・中国語： 13件 ・英語： 7件

◎その他の専門相談

(令和4年度実績)

行政相談	0件	更生保護相談	16件
くらし手続相談	201件	不動産一般相談	106件
交通事故相談	433件	法律（登記等）相談	254件
税務相談	99件	年金労務相談	88件

(6) 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、全面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、ハンダー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。

令和4年度は区ホームページの掲載情報を多言語で機械翻訳する「多言語翻訳サービス」を導入した。

■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