

「区民の声」の概要

(平成29年度 広聴事業)

令和2年9月

墨田区企画経営室広報広聴担当

《趣旨》

この概要は、平成29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 2

- (1) 都市計画
- (2) 建築行政、住宅
- (3) 交通

- 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 8

《安心して暮らせる「すみだ」をつくる》

- 5 危機管理 9

- (1) 防災
- (2) 防犯

- 6 福祉 10

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

- 7 保健衛生 14

- (1) 対人保健活動
- (2) 動物の愛護と管理

- 8 環境 15

- (1) 公害・環境問題
- (2) 清掃・リサイクル
- (3) 喫煙マナー

- 9 教育 19

《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 21

- 11 図書館 22

1 2	区政推進	23
	(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	24
《 そ の 他 》		
1 4	職員の接遇等	25
1 5	区民施設	28
1 6	その他	28

[資料編]

1	区民の声の傾向	30
	(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	31
	(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

- ◎すみだ北斎美術館の設計はデザインしか考えていない設計で問題がある。美術館は公共施設であり、税金で建てられているものに高い費用をかけるのは区民も納得がいかないのではないか。(手26)
- ◎北斎美術館で、館内にある版画の保護のため、照明を暗くしていることで、そばにある説明文が非常に読みにくい。読む人に配慮して、文字を大きくしたり、太くするなどの工夫をしてほしい。(手98)
- ◎すみだ北斎美術館の常設展、企画展の展示物に英語の説明文を早急に取り付けてほしい。(手174)
- ◎すみだ北斎美術館の企画展について、作品数が少ない。さらに、常設展でもレプリカばかり、本物を置くべきだ。(手174)
- ◎すみだ北斎美術館の入場者割引率で障害者割引が一番不利な扱いとなっていた。家に引きこもることが多い障害者に、文化施設や交通機関等の料金を配慮し、少しでも文化的な体験する機会を高め、生活の質を向上させることの一助とすることが障害者割引の趣旨である。その趣旨から釈然としない。(手188)
- ◎両国駅からすみだ北斎美術館までのアクセス案内を設置してほしい。(陳5)
- ◎毎年、すみだストリートジャズフェスティバルが開催されるが、大音量で演奏していて迷惑だ。以前区長名で文書もらったが、改善されていない。体調不良の方等への配慮や体育館での開催、17時以降の演奏禁止など、より踏み込んだ指導をしてほしい。(手49)
- ◎すみだストリートジャズフェスティバルの騒音があまりにも酷かった。この件について、運営側に対応するようお願いしたが、無視されるなど、対応が悪かった。このような団体にイベントの許可を出すことがそもそも間違えではないのか。(手151)
- ◎錦糸公園内のスピーカー使用について、連絡したが、ニクオン2017では何も変わってなかった。体調が悪くなるので、何とかしてほしい。せめて、錦糸公園内ではベースアンプとドラムアンプの使用を禁止してほしい。(手76)
- ◎毎年、8月下旬頃に豎川親水公園にて河内音頭大盆踊りが開催されている。自宅が会場のすぐ近くのため、当日の騒音に困っている。今まで我慢してきたが、来年度以降は他の場所へ変更してもらいたい。墨田区として、主催者に提案してもらえないか。(手215)
- ◎勝海舟の銅像を錦糸町駅北口広場に移設した方がよいのではないか。錦糸町周辺には、観光客なども多く、緑や亀沢、石原地区は勝海舟ゆかりの地も多くあるので、是非検討してほしい。(手52)
- ◎6月4日、朝から白鬚神社の神輿が道路を往来し、叫び声や笛、太鼓の音がうるさく大変迷惑だ。1度や2度ならまだしも、5度、6度と往来されると我慢の限界だ。せめて、何度も同じところを騒音をあげながら練り歩く行為はやめさせてほしい。(手73)
- ◎お祭りの際、半纏を着た祭りの参加者が自宅マンションの駐車場敷地内で休憩していた。また、植え込みの上に何人も座ったり、他の住宅にも同様のことが見受けられた。祭りを名目

にこれらの社会常識に欠ける行為が行われるなら、祭りを今後中止するようにしてほしい。

(手155)

◎隅田川花火大会について、天候により次の日も順延が可能にもかかわらず、実施したのはなぜか。また、市民協賛金を出資したが、野球場に入場するのに1時間以上かかり、花火の打ち上げに間に合わなかった。そのことで、スタッフに聞いたところ、毎年のことであると言っていたが、改善しないのはなぜか。(手128)

◎来年一月に、旧安田庭園跡地に刀剣博物館が開館する。これを機に、刀剣博物館、すみだ北斎美術館、東京スカイツリーを結ぶような区内の周遊プランを作り、観光客に区内を巡ってもらえるようにしてほしい。(手220)

◎向島地域の歴史・文化を生かした観光振興をしてほしい。(陳5)

《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

◎保育園建設について近隣での運行、騒音等について十分な安全安心対策について納得のいく説明がなされていない。別の保育園がすでに新設が予定されているので、増設の必要はないのではないか。(手68)

◎京成曳舟駅周辺には、食堂やイトーヨーカ堂など楽しむところがあるが、八広にはマクドナルドも牛丼屋すらない。せめてガード下や駅前くらい、もう少し何とかしてほしい。(手252)

◎災害に強いまちづくりを行うために、土地の収用を行うことは理解できるが、その収用に係る補償額のみでは、住み替えに伴う住宅購入費を賄うことができず、自己負担を強いられることになる。住民の経済状況を把握せずに土地収用を進め、その結果、住民の生活が困窮するのであれば、それは私有財産の侵害に当たるのではないか。(手340)

◎本所警察署跡地に、墨田区による集会施設を伴う多目的施設の整備が可能となるよう、東京都に強く働きかけてもらいたい。(陳11)

(2) 建築行政・住宅

◎本所三丁目で鉄筋コンクリート4階の解体工事が行われている。隣の家との空間は20cmほどであるが、施されている対策は、シートを引っ掛けていただけだ。通行人や落下物、騒音等について、どのような対策をするのか、区で確認してほしい。また、工事中のチェックもお願いしたい。(手211)

◎東向島四丁目にマンションの建設が予定されているが、建設に反対する。(手332、陳1)

◎近所で行われている増築工事は違法建築なので、違法部分を撤去してほしい。(手336)

◎押上二丁目付近の東武鉄道線沿い主要生活道路の拡幅案について、当該道路沿線で長年に渡

り事業を推進している立場から現存する当社所有事業地、並びに周辺住宅地を対象とした土地の収用は回避してほしい。(陳2)

◎区内北部地域の日影規制および高度地区の規制の緩和を行ってほしい。(陳5、13)

◎子育て世代への住宅支援の拡充を図ってほしい。(陳26)

◎区が進めている防火耐震化改修助成事業について、対象地域の拡大をしてほしい。(陳26)

(3) 交通

◎錦糸町南口バスターミナルで事故が起きた。以前にも死亡事故が起きており、子供が利用しているので、事故に巻き込まれたらと不安だ。区の今後の対応策などを教えてほしい。(手22)

◎錦糸町南口のバスロータリーと喫煙所、呼び込みが入り組んでいて歩きにくい。中野駅のような広い迂回路を作って、歩行をスムーズにしてほしい。(手41)

◎京成曳舟駅東側の入口は早朝夜間の時間に利用制限されているが、それを撤廃してほしい。(手74)

◎6月12日に墨田区内循環バスに乗ったが、その時の運転手の方が、非常に丁寧で安心できる対応をしていて良かった。ぜひ、このような運転手を増やしてもらえると他の利用者の皆さんも気持ちよく過ごせると思う。(手82)

◎すみまらくん北西ルートについて、白鬚橋病院バス停がなくなったため、梅若プラザからS E I K Oミュージアムの狭いルートから墨堤通りを走行するルートへの変更を検討してほしい。(手139)

◎墨田区内循環バスの特定の運転手から乗車時に不当な扱いを受けており、不快だ。勤務態度と品格が悪すぎるので指導してほしい。(手286)

◎都バス、区内巡回バスの停留所におけるベンチの設置や屋根の設置を考えてほしい。(陳27)

◎買物や病院に自力で行けるように区内の巡回バスをもっと走らせてほしい。(陳27)

◎東武亀戸線小村井駅を階段昇降が出来ない方でも安全に利用しやすい構造にして頂けるよう、区から働きかけてほしい。(陳6)

◎水上バスや水上タクシーでもバリアフリー化を進めてもらいたい。(陳10)

◎押上駅のB3出入口に下りのエスカレーターを設置すること。また、A3出入口に上り・下りのエスカレーターを設置すること。(陳19)

◎押上駅A1出入口及びA3出入口用の旧改札口を開放すること。(陳19)

◎押上駅A2出入口から半蔵門線への連絡通路をつくること。また、「春慶寺」側に新たな出入口をつくること。(陳19)

◎押上駅ホームにホームドアを設置すること。(陳19)

◎押上駅のバリアフリー化の早期実施を徹底すること。(陳19)

◎区内の南北を移動する交通手段としてバス路線が無いため、移動の自由を保障する路線の拡充をお願いしたい。(陳26)

3 土木

(1) 道路

- ◎亀沢地区の北斎通り沿いやその周辺の細い通りに大型バスの駐停車が増えている。特に、朝は、子どもの通学ルートになっているため危険であり、家の前でアイドリングをしていても迷惑だ。北斎通りはとても狭いので、駐停車禁止にしてほしい。(手54)
- ◎視覚障害者誘導用ブロックが、雨の日大変滑りやすく危険だ。表面がざらざらしたブロックであれば、問題ない。ビニール素材ではないものにする等対策をしてほしい。(手186)
- ◎江東橋にあるダービー通りで営業している店舗の専用状態をすぐになくしてほしい。(手189)
- ◎北斎通りから緑図書館へ向かう道(北斎美術館の横)に点字ブロックが無くて不便だ。目の不自由な方が、図書館へ視聴覚資料などを使用するために行くことが多いので、設置してほしい。(手216)
- ◎北斎通りに自転車レーンやガードレールを設置してほしい。(陳14、16)
- ◎L I V I Nの裏側の道路がでこぼこしている。歩道には一部穴が空いており、ブロックは欠けている。子どもが転びやすい。街路灯が無く、ぜひ、整備をしてほしい。(手219)
- ◎馬車通りの一本南の通りは、車道はかなり広いのに対して歩道がとても狭い。保育園やデイサービスもある道路なので、歩行者が安心して通行できるように歩道を拡幅してほしい。(手323)
- ◎区道、歩道のバリアフリー化を順次お願いしたい。(陳6)
- ◎南辻橋架け替え工事期間中、道路上に注意喚起表示を塗装し、注意喚起標識を設置してほしい。(陳15)
- ◎南辻橋架け替え工事期間中、南辻橋東詰めから墨111号路線(大門通り)までの東西区間及び菊柳橋までの南北道路を進入禁止にしてほしい。(陳15)

(2) 公園

- ◎錦糸公園で夜、お花見をするための場所取りを朝から行うことによって、昼間に花見をする人の迷惑になっている。また、芝生ゾーンで喫煙をしている人がいる。係員を配置して、巡回や案内をさせたり、ガイドラインの検討をしてほしい。喫煙については、喫煙所を設けたり、公園内に禁煙の看板を設置するなどしてほしい。(手3)
- ◎錦糸公園で犬の散歩をしているが、最近、リードを付けずに犬を散歩させる飼い主が非常に多い。錦糸公園は都内でも珍しく犬の散歩ができる公園でいて、とてもきれいだ。だからこそ、マナーの悪い飼い主に対する対策をしてほしい。(手79)
- ◎錦糸公園にある野球場に準備運動やキャッチボール等ウォームアップをするためのスペースを確保してほしい。(手152)
- ◎錦糸公園内にトラックが入ってくるのは危ない。(手228)
- ◎錦糸公園は、いつも乳幼児用遊具で遊んでいる子が多いため、混んでいる。大横川親水公園等にも乳幼児用ブランコなどの乳幼児用遊具を増やしてほしい。(手310)
- ◎菊柳橋の、昨年植えた木や草が枯れている。工事不良ではないか。急いでみてほしい。(手

11)

- ◎放課後、公園で遊んでいるが、ボールを使用した遊びができる公園がなく困っている。錦糸公園の野球場を、時間を決めて開放するなど、ボール遊びができる場所を提供してほしい。(手13)
- ◎堤通の交通公園にあるゴーカートの利用について、一人30分と張り紙がしてあるが、日曜日などは人がたくさんいるため、長時間待つことになるので、改善してほしい。(手18)
- ◎菊川橋から見る桜が素晴らしいと話題になっているのを知っているか。片側だけライトが付いているが、毎年、残りの方側のライトアップも要望している。しかし、一向に聞き入れてもらえない。ぜひ、残りの片側もライトアップしてほしい。(手20)
- ◎区内に小規模でもいいので、木場公園のようなドッグランを設立させてほしい。(手27)
- ◎八広公園での硬球の使用を禁止してほしい。(手31)
- ◎こでまり公園の園内や周辺道路がうるさい。平日の夕方や休日の利用の規制をしてほしい。(手32、217)
- ◎法恩寺橋児童遊園にある馬の遊具に子どもが乗ったところ、根元から折れて遊具の下敷きになった。幸い怪我無くすんだが、倒れた箇所が悪ければ大けがをする恐れもある。至急対応をしてほしい。(手43)
- ◎大横川親水公園内に最近「自転車の速度を落とすこと」を目的とした金属のパイプが道路を横切るように数か所設置されているが、スピードを出していない自転車には有効だが、実際にスピードを出している自転車には、あまり効果が出ていない。また、子どもを乗せている自転車や車いすなどの方には不便になっている。さらに、災害時の時など障害になったりしないのか、何か対策を考えているのか知りたい。(手46)
- ◎大横川親水公園の通勤時間帯に犬の散歩をさせている方のマナーが悪い。公園内の犬の散歩を禁止してほしい。(手108)
- ◎どんぐり公園の砂場の砂が、少なくなり底の布が出てしまっており、その下の石も出ている。子どもが石を投げることもあり危険なので、改善してほしい。(手50)
- ◎堅川第一公園裏の高架下公園で、遊具の汚れとサビで子どもが遊べない状態にある。きれいにしてほしい。(手129)
- ◎堅川第一公園の清掃をしてもらい、感謝している。(手129)
- ◎学校が夏休みに入ったことなどで公園の利用者が普段より増えた。そのせいか公園でボール遊びをしたり、遊具を間違った方法で利用するものがある。そこで、毎日、公園内を監視して確認の上、公園の利用方法の改善を検討してほしい。(手134)
- ◎堅川親水公園のグランドゴルフの敷地を多くの人が利用しやすい運動施設、例えば、錦糸町の河内音頭の際に開放したり、フットサルコートに活用するなどしてほしい。(手159)
- ◎近所の公園をよく利用するが、落ちているごみが多い。区では、ごみ箱撤去や注意看板の他、どのような対策をしているのか。また、環境問題の意識付は子どもの教育や環境が大事だと思う。学校教育でそのような取組はあるのか。(手185)
- ◎隅田公園の池は、泥や枯れ木等で非常に汚い。池を作るのなら、きちんと整備してきれいにしてほしい。そこで、バキュームカーと小型トラックを区で準備し、シルバー人材を利用し

て人件費などを抑えて作業してみてもどうか。(手222)

- ◎毎朝、散歩で隅田公園を通るが、墨田区側の隅田公園のごみ籠からごみが散乱しているのを見て気分を害している。台東区側公園内にはごみ籠・箱の設置はないので、墨田区でもごみ箱を撤去してはどうか。(手314)
- ◎ふじのき公園での小学生の遊び方について、注意喚起をしてもらいたい。(手247)
- ◎菊川橋の袂にある公衆便所を、浅草橋付近にある柳原通りに、理想とする公衆便所があるので、それと同様のものに建て替えてほしい。(手299)
- ◎曳舟なごみ公園について、強風の時は、砂埃が家に入り込み掃除が大変なので、コンクリートの公園にしてほしい。(手300)

(3) 河川

- ◎旧中川河川敷で委託しているパトロールの方は、現在パトロールしていないのか。夜に花火をしているようで、朝、花火のごみがたくさんある。以前は、19時にパトロールを見かけたことがあるが、21時や22時にも見守りを行ってほしい。(手97)
- ◎旧中川河川敷の芝刈りについて、江戸川区と比べるとあまりにもひどい。江戸川区では、刈った草をまとめて持ち帰っているが、墨田区の業者は刈った草を川へまいている。このような業者に税金を使われていると思うと腹が立つ。(手97)
- ◎旧中川河川敷の墨田区側を散策中、前方から来たランナーに、「この河川敷は、ランナーは左側を走ることになっているから、歩行者は避ける。」と怒鳴られた。実際に、このような規則はあるのか。(手315)
- ◎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組をしてほしい。(陳5、13)

(4) 自転車

- ◎錦糸町駅駐輪場について、現状、1日券の利用者より定期利用者の方が明らかに多いので、1日券を値上げするより、定期利用者の枠を増やして、二次募集をしてほしい。(手7)
- ◎最近、錦糸公園での自転車の撤去が多い。やり過ぎではないか。また、墨田体育館に月額料金を払って利用しているが、柵の中の専用駐輪場はいつもいっぱい。駐輪する権利があるにもかかわらず、停められず撤去の対象になるのはおかしい。体育館利用者にはシール等でも配布してはどうか。(手228)
- ◎錦糸町で買い物をしようとしても2時間無料の駐輪場はいつもいっぱい。そのため、そばに駐輪するとほんの30分ほどで、タグを付けられる。シルバーを配置する費用で、駐輪場を増やしてほしい。(手269)
- ◎錦糸町駅北口地下駐車場で自転車の盗難にあった。その際に対応した職員の対応が、非常に悪かった。利用料金を支払い、施錠した上で自転車の盗難に遭うのは、利用者の責任なのか。税金を利用して運営する施設として、管理責任はないのか。(手313)
- ◎堤通の交通公園では逆走するなどの交通ルールを無視する利用者が非常に多いため、教育や安全のためにも、交通指導係の方が職員を配置してほしい。(手8)

- ◎菊川橋の北面、東歩道のところに、放置自転車が一台、半年以上ある。(手11)
- ◎両国駅周辺の駐輪場が少なく困っている。一時利用が可能な駐輪場を増やしてほしい。駐輪違反を取り締まる前に駐輪場の設置をきちんとし、置く場所を確保してほしい。(手17)
- ◎両国東口の自転車駐輪場の認定量を増やしてほしい。毎日両国駅を利用するのに不便だ。最近、違反の紙を貼られた自転車をよく見るが、東口駐輪場の抽選から外れた人たちではないのか。もう一度、駐輪場の問題について真剣に検討してほしい。(手28)
- ◎両国駅西口駐輪場にシルバーさんを配置してほしい。東口には、4人配置されているが、西口にはいない。西口は人通りや街灯が少なく、女性や子供は怖いと思う。シルバーさんを配置してくれれば、それだけでも恐怖心は和らぐはず。もしそれが出来ないのであれば、申し込みの時点で、女性や子どもには配慮してほしい。(手33)
- ◎従来から両国駅東口の駐輪場を利用していたが、今年度抽選に外れたため、両国駅西口の駐輪場を利用しているが、不便だ。東口の平置きは時間帯によって、満車になることは理解しているが、東口ラックはいつも空車だ。そこで、東口ラックの利用調査をし、駐輪場の利用料を上げたり、在勤証明に通勤経路を明記したものから優先で受け付けたりするなど考慮して、再抽選をしてほしい。(手38)
- ◎両国駅の自転車駐輪場登録制度の改善をしてほしい。東口で年間を通じて駐輪している人がいない感じがするので、毎日利用する人を優先的に利用させてほしい。または、駐輪場の拡張などを検討してほしい。(手86)
- ◎区では、コミュニティサイクルの導入予定はないのか。他区では、導入されていて、非常に便利であった。ぜひ導入をしてほしい。(手24)
- ◎千代田区など7区が実施しているBIKE SHAREを取り入れる検討をしているか。放置自転車、健康増進、観光、利便性などの観点から価値がある。江東区では実施しているが、墨田区は遅れていないか。(手45)
- ◎広域観光のためのシェアサイクルの導入を検討してほしい。(陳5、7、13)
- ◎今年度、駐輪場の抽選に落選した。利用者が多いのは理解しているが、今まで利用できていたのに急に利用できなくなり困っている。駐輪場の拡大はすぐには無理だと思うが、定数を拡大してほしい。(手117)
- ◎自転車走行マナーが悪い。傘を差しながら、携帯を操作しながらの走行もある。これらの違反者がたくさんいるので、決められたルールを守るように指導してほしい。(手184)
- ◎家族が勤めているお店と隣のお店の間に停めていた自転車を撤去された。駐輪場の整備をしないのに、駐輪するなどはよく言える。(手210)
- ◎レンタル自転車が停めていた場所から移動させられていたため、撤去された。線引きは必要だが、このような事情があるものに対しては免除してほしい。(手212)
- ◎17時半から19時ごろの大横川親水公園において、あまりにも二人乗り自転車のマナーの悪さが目立つ。公園内の二人乗り自転車について、善処してほしい。(手229)
- ◎大横川親水公園を利用しているが、公園内を走る自転車のマナーがあまりにも悪く、いつも危険な思いをしている。そこで、朝7時から9時までの2時間、自転車乗り入れ禁止にしてほしい。(手250)

- ◎大横川親水公園内に自転車がスピードを出さないように張り紙が沢山あるが、守られていないのでは意味がない。きちんと管理してほしい。(手270)
- ◎大横川親水公園内で、毎日5～10台の放置自転車を見かける。取り締まらないのか。また、地面にラインが引いてあり、「公園内をご利用の方はこちらへ自転車を停めてください」と書いてあるが、そこには通勤通学の自転車ばかり停めてあり、公園利用者が使えない状況だ。ラインを引くことで放置自転車が増えるのなら、ラインを引かないでほしい。(手270)
- ◎大横川親水公園での二人乗り自転車の非常識な運転が目立つ。公園内の自転車の二人乗りは控えるべきではないか。(手287)
- ◎曳舟西ビューハイツの前にある自転車放置禁止区域の警告看板には撤去費用2,000円と書いてある。条例が改正されたにもかかわらず、看板を修正しなかったのは区の落ち度である。さらに、他の自転車に貼られているステッカーの裏には、次回発見したら撤去と書かれているのに、自分の自転車はいきなり撤去された。これらを考慮して、撤去費用の金額について、歩み寄ってもらうことは出来ないのか。(手244)
- ◎駐輪場の抽選は、前年度落選した人を優先するなどしてほしい。(手264)
- ◎駐輪場の値上げについて、シルバーの方の人件費以外に理由があるはずなので、教えてほしい。(手271)
- ◎自転車駐輪場利用申請を電子で行った。しかし、申請内容に誤りがあったので、土木管理課に訂正できないか問い合わせたところ、一旦受理したものは訂正できないとの回答であった。募集受付締め切り前に、全く訂正が出来ないのは、非常に不便だ。改善してほしい。(手273)
- ◎自宅から自転車が盗難に遭い、被害届を出した。その後、放置自転車として撤去保管している通知がきた。被害届の受理日が撤去された日よりも後だったので、撤去費用を請求されたが、盗難の被害に遭っているのに、撤去費用を支払うことに納得がいかない。(手294)

《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

- ◎銭湯の廃業に伴い、区で事業を引き継いでほしい。風呂のない家に住んでいる方は困ると思う。中央区では、区が援助をして、事業を引き継ぐ例がある。何とか知恵を出し合って、銭湯文化を引き継いでほしい。(手21)
- ◎区内事業者に向けて、事業承継を積極的に啓発してほしい。(陳5、13)
- ◎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を創設してほしい。(陳5、13)
- ◎ものづくり企業の工場の防音・防振・防臭工事に対する助成をしてほしい。(陳5)
- ◎産業観光プラザ すみだまち処で革靴、サンダルなど履物職人の実演やワークショップを行うこと。(陳18)

- ◎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ること。(陳25)
- ◎墨田区発注工事については、地元の業者の活用を優先的に行ってほしい。(陳26)

《安心して暮らせる「すみだ」をつくる》

5 危機管理

(1) 防災

- ◎防災行政無線について、音楽の変更や日曜祝日の放送中止を検討してほしい。家族にうつ症状の者がいるため、この音楽を聴くと気分が滅入り大変苦しんでいる。他の自治体では、チャイム音を使用しているところもある。(手12, 107)
- ◎防災行政無線の音量が小さい。また、多方向から重なって聞こえるため、聞き取り辛い、改善してほしい。(手42, 107, 204, 206)
- ◎墨田区では、災害発生時に在勤者に対して、どのような支援をしてもらえるのか教えてほしい。また、地震以外の災害も想定されるので教えてほしい。(手14)
- ◎ツイッター等のSNSでも防災、災害情報を共有してほしい。都内の他区の状況を参考に、災害・防災情報のSNS等活用について、検討してほしい。(手207)
- ◎大規模災害の発生後の区民の生活再建支援サービスを迅速に実施するため、東日本大震災で被災した自治体で導入されている「被災者生活再建支援システム」について導入を検討すること。(陳25)
- ◎災害発生後の避難所や仮設住宅の設置に際して、専用スペースの確保・バリアフリー化に努めること。(陳25)
- ◎避難生活における相談・生活支援・地域コミュニティとの連携などの方策を講じること。(陳25)
- ◎救急車両・消防車両・救援物資輸送の指定車両などの輸送ルートを確保するために、緊急輸送道路沿道建築物・特定建築物の耐震化を促進すること。(陳25)

(2) 防犯

- ◎錦糸町南口の客引き行為がすごく多いので、どうにかしてほしい。(手9, 16, 84, 187)
- ◎錦糸町商店街(駅ビル通り)で飲食店を営んでいるが、悪質な客引き行為の横行により不当に利益を奪われている。現状を改善してほしい。(手44)
- ◎錦糸町南口駅前の客引き防止のための係員が、客引きが居ても見て見ぬふりをしている。中には、客引きと仲良く話している者もいる。このような状態が何カ月も続いている。何故、区は、このような人件費の無駄遣いをするのか。(手218)
- ◎錦糸町南口の客引きに怖い思いをした。(手258)

- ◎錦糸町の夜遅い時間になると、花壇街や丸井の裏などで外国人の客引きが絶えずいる。スカイリーのイメージダウンにもつながりかねない。客引きの氏名を公表するなど新しい条例を作してほしい。(手277)
- ◎繁華街における客引き行為取締り活動時間を延長し強化してほしい。(陳5、13)
- ◎社会福祉施設等での防犯対策を行うため、区と区民・福祉施設なども含めた共同学習会を開催すること。(陳27)

6 福祉

(1) 子育て支援

- ◎じょうえん第2保育園の人事異動等の運営に問題がある。区として、保育園の抜き打ち監査等、何か考えていないのか。(手4)
- ◎あい・あい保育園錦糸町園の子どものお昼御飯がお粗末だ。ニュースで話題になった保育園と同等の内容だ。調査してほしい。(手19)
- ◎押上保育園の保育士が、帰り支度や日報を書くのに夢中で、保育をおろそかにしていないか。子どもを迎えに行くと、子どもが上着を着る時間すら与えられないくらい早く追い出されるので不快だ。(手40)
- ◎区立保育園に現在、子どもを通わせているが、保育園と保護者の連絡用のアプリを導入してほしい。(手81)
- ◎保育園の睡眠時間が長いため、子どもが夜寝つけない。お昼寝の時間を長くとっているのではないか。改善してほしい。(手81)
- ◎保育園入園選考基準のひとつ、居住年数が長い方が有利という基準について、見直してほしい。また、女性が家計の主な収入源となっている世帯について、保育サービス利用の優遇をしてほしい。これらの2点について、早急に検討し、来年度の選考基準に盛り込んでほしい。(手105)
- ◎保育園の入園選考基準で基準・調整指数が同点の際の優先順位を「居住年数の長さ」ではなく「区民税額」で決めてほしい。(手113)
- ◎認可外保育園入所者へ保育料差額補助を行ってほしい。(手113)
- ◎1歳児より0歳児の方が入所しやすいという現状を変えてほしい。また、入園予約制度の導入はあるのか。(手113)
- ◎「認証保育園」への園児募集開始時期や申し込み方法を統一化してほしい。(手113)
- ◎区役所1階の保育コンシェルジュの予約について、ホームページなどでの予約制にしてほしい。(手113)
- ◎新聞で、「駅前送迎保育」が広がっているという記事を見た。駅まで子どもを預けて空きがある保育園へ送迎するサービスで評判も良いとのこと。ぜひ、墨田区でもこのようなサービス導入を検討してほしい。(手118)
- ◎保育ママ制度について、非常に迷惑している。(手119)
- ◎学童クラブで、子どもたちに対して英会話や芸術など座学を教えるような活動をさせてほし

い。(手80)

- ◎学童保育の待機児童解消と定員適正化に向け、学童クラブを増設してほしい。(陳27)
- ◎児童館や子育てひろばでは親子で参加できるイベント等が開催されているが、母親向けの講座があると良いと思う。ファミリーサポートの人などと連携して子どもを預かってもらい、母親向けのヨガやダンスなどの講座を開催することはできないか。(手138)
- ◎家庭センター跡地に、小学生のために、東駒形児童館のような児童館を作ってほしい。保育園よりも小学生にももっと目を向けてほしい。(手234)
- ◎児童館でドッジボールをしている最中、他の児童に眼鏡を壊された。その後の児童館の館長の対応に納得がいかない。(手256)
- ◎児童の放課後対応事業として、児童館・学童クラブを中心とした改善充実を図ってほしい。(陳5、13)
- ◎立川児童館両国分室の待機児童が多く何とかしてもらいたいとの要望がある。両国分室の面積には限界があり、規則でこれ以上の定数を増やすことは不可能と聞いた。そこで、区の集会施設である両国駅前会館を臨時に利用して学童保育を実施するのはどうか。(陳22)
- ◎来年度、保育園入園を希望して区内の園を見て回っているが、その中で、区立保育園は建物が古く、私立保育園は職員の質が足りない。同じ保育料で、すごく差があることを感じた。なぜ、このような差が出てしまうのか。現状について、早急な対策をお願いしたい。(手142)
- ◎子どもが書類を渡し忘れることがあるので、就学援助の書類の配布方法を、学校から子ども、子どもから親に渡すという方法を改善してほしい。(手160)
- ◎両国リバーセンターの開発の際の両国子育てひろばの扱いに関する正確な情報や区及び区長の子育てに対する方針をもう一度確認したい。(手171)
- ◎毎日、京成曳舟駅を利用している。そこで、あさひ幼稚園のバスを待っている保護者にとっても迷惑している。注意をするか、送迎バスの停車位置を変更してほしい。(手180)
- ◎区に保育園入園の相談に行き、そこで、墨田区は、入園基準の優先順位が年収等ではなく、移住年数になったと聞いた。収入が少なく、無認可保育園に入れる余裕もなく、子どもを預けられる家族もいない。そのような家庭の事情も考慮していただきたい。(手196)
- ◎すみだ子どもサロンが廃止になると聞き、残念だ。廃止した分の予算で、錦糸町よりも両国子育てひろばのような役割を担う施設を造ってほしい。(手199)
- ◎保育施設の増園を早急をお願いしたい。(手225)
- ◎保育園入園申し込みの際の加算点について、納得がいかない。(手292)
- ◎墨田区以外の認証・認定外保育園の実情をしっかりと調査したうえで、数少ない墨田区内の認証・認可外保育園に一人でも多くの墨田区民の園児が入園できるようにしてほしい。(手295)
- ◎保育園入園に関する優先順位の決定について、今後選考方法を改善する予定はあるのか。(手296)
- ◎認可外保育では国や区から支援が全く受けられず、全て自費での支払いとなると認識している。このような待機児童の家庭に対しての支援はどのようなものがあり、今後どのような支

援をしていく予定なのか。(手296)

- ◎保育園入園基準の条件指数の項目について、該当しない理由が知りたい。(手297)
- ◎友人が保育園の入園内定をもらったにも関わらず、それを取り消され、別の遠方の保育園に変更させられた。入園内定が出ているという事は入園決定ではないのか。こんないい加減な仕事をして許されるのか。(手322)
- ◎隣接する区に比べると、遅いため、認可保育園内定通知の通知時期をもっと早くしてほしい。(手295)
- ◎認可保育園の0歳児の定員を減らして、1歳児の定員を拡大してほしい。(手331)
- ◎認可保育所の利用調整における優先順位5について、区内という条件を無くし、地域を拡大してほしい。(手338)
- ◎多様化する保育需要に対応するために、延長保育、低年齢児保育、病児・病後児保育、障がい児保育、一時保育、土日祝日保育を拡充すること。(陳25)
- ◎区が指定管理者制度により委託している保育園等について、受託事業者等の要請に応じて、保育園施設の整備・修繕などを行ってほしい。(陳27)
- ◎子育て支援の要望「経済的負担の軽減」に逆行する保育料20%の値上げを見直してほしい。(陳27)

(2) 心身障害者福祉

- ◎精神の手帳の更新の対象者に、必要書類等の案内をしてほしい。また、何か変更点があれば、書面やHPなどで案内してほしい。(手161)
- ◎墨田区では、他区に比べて文字での情報補償が足りない。難聴者は、障害受容が難しいため、自ら要求の声をあげることにはしない。難聴者への理解をし、要約筆記やノートテイクをイベントなどで付けるよう検討してほしい。(手175)
- ◎障害者等への正しい理解を学ぶための良い体験型の教材である、「ダイアログインザダーク」と「ダイアログインサイレンス」という視覚障害や聴覚障害の体験型アクティビティを区役所で取り組んでほしい。(手179)
- ◎作業所で働いている。未来工房の職員の障害者に対する扱いが酷い。(手194)
- ◎現在、精神障害者グループホームへ入所しているが、3年までの期限なので、何とかもう少し期限を延ばすことができないか。(手214)
- ◎空き家を改造して、精神障害者グループホームにするのはどうか。(手214)
- ◎重症心身障害児がおり、就業に十分な時間が確保できず、勤続が難しい状況なので、重症心身障害児の支援について、通所施設を増設するなど、支援の手を拡充してほしい。(手235)
- ◎重症心身障害児がおり、医療的ケアが必要なため、就労との両立が難しい。そこで、通所施設の増設等、就労と生活していくための支援をお願いしたい。(手246)
- ◎重度心身障害児の通所施設終了後のトワイライトサービス導入の検討をお願いしたい。(陳6)
- ◎重度肢体不自由児者通所訓練所において、利用者の出席実績による介護給付費のみの収入だ

けでは事業運営が非常に不安定になるので、今後とも安定した運営ができるよう、引き続き助成をお願いしたい。(陳 9)

◎グループホームすずらんでは東京都からの助成金だけでは、職員の確保や安定した雇用は困難な状況だ。安定した施設運営やサービス提供を確保するため、必要な人員の確保のため助成をしてほしい。(陳 9)

◎墨田区障害者団体連合会事務局が担っている業務内容・実態などを踏まえた職員体制の整備を進めるため、継続性のある全体統括者等の人的な支援、財政的な支援をお願いしたい。(陳 10)

◎のぞみの家の施設全般に老朽化による劣化が表れているので、適切な施設の維持管理のため、施設全体の改善に向けた大規模修繕等の計画を定めるなど、特段の配慮をしてほしい。(陳 10)

◎墨田区障害者団体連合会が運営する自動販売機の設置収入は、運営上の貴重な財源となっているので、新たに整備される区施設等への自動販売機設置について配慮してほしい。(陳 10)

◎エレベーターを使わなくても、スロープ等、上の階の避難所に行けるような福祉避難所を整備してほしい。(陳 10)

◎墨田区障害者団体連合会が管理運営している「ひろば」の老朽化がかなり進んでいるので、早急にリフォームと等の対策を講じてほしい。(陳 10)

◎のぞみの家通所訓練所の送迎車を増やしてほしい。(陳 10)

(3) 高齢者福祉・介護福祉

◎高齢者福祉課からマッサージ券をもらったが、時間がなく、使わなかった。介護で、出歩くことができない状態の人に配布するなら、別の方法はないのか。(手 10)

◎今年度、新しくなった民生委員は地域住民のコミュニティに参画したり協力したりすることをしない。そのため、お互い顔を知らない状態が続いている。民生委員の職務を全うさせるために勧告や指導をしてほしい。それができないのなら、民生委員を変えてほしい。(手 51)

◎身体の介護要領の講座を開設してほしい。家族に軽い障害のある親や子どもに対してできる介護の方法を教えてくれる講座があると良い。(手 59)

◎家族が特別養護老人ホームに入所している。そこでは、車いすを使用しており、外出後ホームに戻った際、車輪の汚れを取ることなく、そのまま部屋に入る。感染症の危険性などが心配だ。ホームの出入口に汚れを多少でも落とせるようなカーペット等を置くなどの対応をしてはどうか。衛生に対して意識が低い。(手 284)

◎家族が利用している介護サービス業者で、ヘルパーによっては横柄な対応や言葉遣いがある。また、食事の支度が途中で帰ってしまうのは、どうなのか。(手 337)

◎入院、ショートステイ、日中一時預かりなどのサービス中にヘルパーを同時利用できるようにしてほしい。(陳 6)

◎区独自の介護サービスの拡充をお願いしたい。(陳 26)

- ◎「高齢者理美容サービス」を要介護3以上ではなく、要介護1もしくは要介護2から対象を拡大してほしい。(陳27)
- ◎要支援の方のデイサービスに入浴加算を付けてほしい。(陳27)
- ◎認知症独居高齢者の徘徊対策をしてほしい。(陳27)

(4) 生活保護

- ◎錦糸町南口のピア錦糸町通りを両国方面に少し進んだ角に、トーテムポールが建つ公園があり、この周辺の歩道等に路上生活者の方々をよく見かける。最近、女性の方もいて、区の福祉事務所で対応してほしい。(手150)
- ◎区北側地域の荒川河川敷及び隅田川の路上生活者について、区で小屋の撤去や保護ということとはできないのか。(手237)
- ◎足の不自由な知人が、以前からイトーヨーカ堂などで暖をとっている浮浪者に嫌がらせを受けている。区では、浮浪者への対応をどのようにしているのか。(手282)
- ◎公衆トイレでホームレスが酒盛りをしているのをよく見かけるため、「トイレにごみは捨てないでください」と注意書きがあった方がよい。(手288)
- ◎夏季の猛暑が厳しいので、生活保護世帯にエアコンの設置が出来るよう国に要望してほしい。(陳27)

7 保健衛生

(1) 対人保健活動

- ◎3歳児尿検査について、問い合わせたところ、日時が指定され、その時間に行くには仕事を休まなければならない。例えば、当日の朝に届け、後日結果を聞きに行くというように、柔軟に対応してもらえるとありがたい。(手37)
- ◎特定不妊治療費助成事業について、墨田区以外の市町村等では医療費の一部の助成を行っていることを知った。墨田区では、今後そのような制度を導入する予定はあるのか。(手92)
- ◎今年の2月に他県から移住してきた。前の自治体では30歳から乳がん検診が行われていたが、墨田区では40歳からだ。負担金が少なくて済む区の検診は非常にありがたいので、30歳から対象にする検討をしてほしい。(手94)
- ◎特定健康診査と肺がん検診を受けたが、特定健康診査で行った賛育会では胸部エックス線検査で2枚撮影したのに、肺がん検診でいった本所保健センターでは1枚だけしか撮影しなかった。同じよう胸部エックス線であれば1回の撮影で結核や肺がん等を調べることは出来ないのか。(手335)
- ◎区の健診を受けたら、民間会社から保健指導について電話がきた。自分の電話を同意して教えた覚えがなく、個人情報が出ているのではないか。(手341)
- ◎中学生から胃がんリスク検診を実施してほしい。(陳27)

(2) 動物の愛護と管理

- ◎両国公園内で、いつも同じ人が鳩に餌やりをしているようだ。公園内の看板には、鳩のえさやりは禁止と書いてあるので、一度注意をしてほしい。(手133)
- ◎江東橋二丁目その他緑地(墨田区江東橋二丁目18番)において、鳩の餌やりをしている女性に、餌やりをやめてもらうよう指導してほしい。(手140)
- ◎子どもの多い公園や保育園の出入口付近で、動物に餌付けをすることを注意してほしい。(手201)
- ◎生活衛生課が作成した、「外よりおうち」という地域猫、地域猫活動者にたいして、今よりさらに苦痛を強いるポスターを作製したことに抗議し、撤回を求める。(手192)
- ◎地域猫活動に対する助成金について、墨田区は半額が自己負担だ。他区では、一部地域において自己負担はゼロである。「外よりおうち」というようなポスターを作製するくらいなら、負担金をゼロにしてほしい。(手192)
- ◎野良猫の不妊去勢手術推進のため、人猫共生会議(人と猫の共生を図る対策会議)の新たな概念について、区長を始め担当職員のほか、多くの人に読んでもらいたい。(手339)
- ◎飼い主の居ない猫の不妊手術等費用助成実施要項に基づく助成金を、ペットとして飼育されている猫へも範囲拡大してほしい。(陳12)
- ◎飼い主の居ない猫の減数対策を行う地域猫ボランティアの登録制度を創設してほしい。(陳12)
- ◎飼い主の居ない猫の減数対策として、地域猫活動への理解と、活動の普及のための啓発強化をしてほしい。(陳12)
- ◎5月に介護状態になった犬に、再三にわたり狂犬病の予防接種をするように連絡がきた。しかし、狂犬病は日本で何十年も発生していない。税金対策でやっているだけだ。税金対策なら、登録も鑑札もしていない犬の飼い主などから徴収した方がよい。不平等だ。(手243)

8 環境

(1) 公害・環境問題

- ◎都営住宅の1階にカラオケ店があり、毎日騒音が酷く困っている。110番通報してもなかなか改善されない。何とかしてほしい。(手47)
- ◎大横川親水公園沿いに住んでいるが、カラスが増え、迷惑している。カラスの専門家などに協力をしてもらうなど、抜本的な対策をとってほしい。(手53)
- ◎竪川中学校の裏に住んでいるが、毎年、学校が夏休みになると工事を行っており、音がうるさく迷惑だ。(手70)
- ◎菊川小学校の前にあるマンションに住んでいるが、ずっと小学校からの騒音に悩まされ続けている。特に、朝の8時前から大音量での吹奏楽の練習、朝の体育の授業の騒音に悩まされているので、早急に対策をしてほしい。(手71)
- ◎マンションの省エネ相談を無料で実施してほしい。(手75)
- ◎千歳三丁目の六軒堀公園内に、蚊が大量に発生している。公園の近所の方が、ごみ容器など

で水を溜めていることが原因ではないか。子どもが安全に遊べるように対策をお願いしたい。
(手78)

- ◎錦糸公園のネズミが増えてきている。子どもの遊び場でもあり、衛生的に良くない。ネズミの駆除及び増えないための対策をお願いしたい。(手90, 242)
- ◎江東区森下辺りでは、ウミネコの糞害が増えている。墨田区でも菊川や立川あたりで、マンションの屋上等で繁殖が起きているようだ。夜間の鳴き声や糞害等の対策を事前に講じてほしい。(手127)
- ◎春先になると、ウミネコが飛来する。鳴き声で夜も眠れず、道路や車は汚れる。1軒だけが防鳥ネットなどで対策を講じても防げるものではないので、ホームページだけでなく回覧板等も使い、台東区や江東区のように安価な対策(ネットの設置方法など)を周知した方が良いのではないかと。(手255)
- ◎東向島にある「おかめ湯」という銭湯の煙突からの煙と臭いが酷くて気になる。特に規制などはないのか。(手132)
- ◎民泊の利用者によるキャスターの音や大声での話し声等の騒音に悩まされており、早く対処してもらいたくて通報したが、1週間経っても、警察との連携も取らず手紙の発送のみで済ましてしまうことは、行政の不作為ではないか。(手233, 253)
- ◎仕事が深夜勤務のため、昼間、寝て休んでいる。ここ5年くらい、昼間に寝ているとヘリ或いはセсна機の音で起こされる。関係している機関に電話や文書でヘリやセсна機で騒音を立てて飛ばないように注意してほしい。(手291)
- ◎ビルの新築・改修時における省エネルギー型設備の導入を促進すること。(陳25)
- ◎ビル・エネルギーマネジメントシステム(BEMS)や省エネルギー支援サービス(ESCO)などの事業育成のための助成措置を検討すること。(陳25)
- ◎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26)
- ◎23区の3分の1で独自のアスベスト除去工事助成制度がある。区民の健康を守るため、墨田区でも独自のアスベスト除去工事助成制度制定をしてほしい。(陳27)

(2) 清掃・リサイクル

- ◎毎週リサイクルごみの前日に、ごみの集積場所である家の前に紙のリサイクルごみを出す世帯がある。張り紙などで注意しても効果が無い。火災などが起きないか不安なので、何とか改善してほしい。また、それができないとしたらごみの収集方法を変えてほしい。(手60)
- ◎区では現在、プラスチック製品についてはサーマルリサイクルとなっているが、限りある石油資源の持続的な利用を図るため、他区と同様に、プラスチック製容器包装全般を分別回収にするべきだ。(手101)
- ◎東京都の各自治体が行っている生ごみ機購入の助成金について、墨田区でも取り入れてほしい。(手236)
- ◎資源回収・集団回収の実施に関して、地域の役員の高齢化により、回収が負担となっている場合、どのような対策を講じているのか。(陳25)

◎区内在住の外国人や新規転入者、若者にもゴミの分別を周知すべく、他の自治体でみられる「ゴミアプリ」等の施策を検討すること。(陳25)

(3) 喫煙マナー

◎東武曳舟駅西側にある喫煙所からの副流煙に困っている。撤去が望ましいが、個室の喫煙所を作るなど分煙する方法もあるのではないか。(手1、96、245)

◎曳舟駅付近の喫煙所を撤去してほしい。もしできないのなら、エキア曳舟の喫煙所に近い出口をふさぐか、喫煙所を完全な個室にして煙が出ないようにしてほしい。(手240、279、328)

◎京成曳舟駅周辺での路上喫煙及びたばこのポイ捨て禁止を徹底してほしい。そのために、路上喫煙の禁止看板設置や取締り要員の巡回、罰金等の罰則規定の制定を対策として検討してほしい。(手39)

◎京成曳舟の駅に行く途中、たばこの吸殻が捨ててあるのを目にする。路上喫煙等禁止推進地区の掲示、発言、喫煙スペースの増設等の対策をしてほしい。(手95)

◎菊川橋で吸殻がポイ捨てされている。看板に注意の広告をいれたり、椅子の周りに広告してほしい。(手11)

◎平日8時から9時の通勤時間に、錦糸地区、太平と錦糸の境目にある道路で路上喫煙している人よく見かける。この地区は路上喫煙禁止推進地区ではないのか。また、この場所は小学校の通学時間、保育園の登園時間に該当するため、取り締まりを強化してほしい。(手34)

◎錦糸町駅周辺の路上喫煙者が多く、健康被害を受けている。壁のみ設置している喫煙所を廃止し、路上喫煙を徹底的に無くしてほしい。(手15)

◎錦糸町南口に、全面禁煙できないのなら密閉した喫煙所を設置してほしい。現在の喫煙所では、たばこの煙が外に出て嫌な臭いがするし、健康が害される。(手23)

◎錦糸町駅南口を出て右側に、たばこの吸殻のポイ捨てがたくさんあるが何とかした方がよい。また、同様のエリアで中国人の女性客引きが夜から朝まで男性に声を掛けている。何とかしてほしい。(手55)

◎錦糸町駅南口の喫煙所を利用したが、非常に助かった。このようなきちんとした喫煙場所があり、安心してタバコが吸えた。今後も是非、このような喫煙場所を増やしてほしい。(手301)

◎錦糸町北口駅前の喫煙所から、風向きによって煙が歩行者に向かって流れてくる。受動喫煙防止のためにも撤去してほしい。(手48)

◎錦糸町駅北口の喫煙スペースの改善をしてほしい。(手89、251)

◎錦糸町駅北口の喫煙エリア外の歩道上で喫煙している者がいるので、こちらについても早期に対策を講じてほしい。(手251)

◎錦糸町駅に、大きな喫煙所が設置されたが、路上喫煙者が非常に多い。通勤途中で、たばこの煙が降りかかったりすると非常に不快だ。墨田区を全面禁煙にしてほしい。(手41)

◎錦糸町駅前にある喫煙所は、エリアを区切っただけの開放型なので、受動喫煙や安全性の観点から問題がある。たばこの煙が出ないような小屋のようなものを設置するか、喫煙所自体

を廃止するべきだ。(手56、219、293)

- ◎錦糸町駅周辺の路上喫煙を何とかしてほしい。特に、平日、朝の通勤時間が目に付くので、その時間帯だけでも注意の呼びかけスタッフの配置をしてほしい。(手61)
- ◎錦糸町駅前に設置されている喫煙所をあの場所から撤去してほしい。南口は、衝立のようなものが設置されているが、密閉されているわけではないので、煙がだだ漏れ、北口の喫煙所はただ灰皿を置いているだけだ。錦糸町駅前の喫煙所の閉鎖を検討してほしい。(手226)
- ◎墨田区路上喫煙等禁止条例では、推進地区以外での路上喫煙抑止は努力義務だが、全面禁止にするべきだ。(手57)
- ◎以前、意見したが改善がみられないため、再度、太平四丁目バス停にある灰皿を撤去してほしい。(手58)
- ◎東向島二丁目の路上喫煙禁止推進地区内に住んでいるが、路上喫煙、歩きタバコ、自転車に乗りながらの喫煙がとても多く、吸殻もたくさん落ちています。また、一度もそれらを取り締まる場面を見たことがない。改善してほしい。(手67)
- ◎普段、ふじのき公園をよく利用するが、子どもの利用者よりも喫煙者の方がたくさんいます。子どもが吸殻などを拾い上げてしまうことが何度もあったので、改善してほしい。(手67)
- ◎昨年、鐘ヶ淵通り周辺で隅田稲荷神社例大祭に行った際、神輿の休憩時間に一斉にあちらこちらで路上喫煙をりはじめた。非常に迷惑だし、マナーも悪い。今年も祭りの日程が近くなってきているので、主催者に喫煙マナー徹底の指導をお願いしたい。(手77)
- ◎毎日、保育園登園路にて歩きながら路上喫煙している方と複数回すれ違う。罰則を設けたり、監視員を置く等、もっと本格的な対策をしてほしい。(手88)
- ◎以前、大横川親水公園の喫煙問題について問い合わせたことがあるが、良くなるどころかひどくなっている。今後喫煙所を設ける予定とのことだったが、錦糸町駅北口の喫煙スペースのように煙がだだ漏れの喫煙所を作ることはやめてほしい。(手89)
- ◎墨田四丁目にあるほがらか保育園の前で路上喫煙している人がいる。すぐ近くには小学校もあり、子どもが大勢通学している道でもあるので、路上喫煙者に対して注意をしてほしい。(手93)
- ◎ほがらか保育園前の道路に、路上喫煙禁止啓発指導員の方が来てくれていた。保育園の前にもかかわらず、路上喫煙する方がいて、非常に困っていたので助かる。(手124)
- ◎現在、路上喫煙等禁止推進地区に住んでいるが、全くその効果がみられない。もう少し、道路の目に付くところに、路上喫煙禁止、罰則を提示してほしい。(手95)
- ◎路上での歩行喫煙とAnne Hostel Yokozunaの屋外喫煙所から流れる煙と化学物質のにおいによる受動喫煙に非常に困っている。健康増進法という法律があるので、保健所からホテルの支配人に指導してほしい。(手100)
- ◎区役所通りで路上喫煙やごみのポイ捨てが非常に多く困っている。キャンペーンなどによる注意喚起などで、改善してほしい。(手116)
- ◎区では店舗だけでなく、路上喫煙禁止の条例はあるのか。保育園の登園等の途中で受動喫煙の被害に毎日あっている。区として、もっと喫煙がよくないことを打ち出してもらえないか。

(手135)

- ◎八広六丁目9～3番地点から八広駅に向かう道で、多くの路上喫煙者を目撃する。過料の徴収や罰金などの検討をし、路上喫煙のないまちにしてほしい。(手137)
- ◎マンションの一階にあるコンビニに灰皿が設置されており、そのため、たばこの臭いが部屋の中にまで入ってくる。そこで、コンビニに灰皿の撤去を依頼したが、区役所からも灰皿の撤去を指導してほしい。(手144)
- ◎錦糸四丁目のたばこ屋の両脇2か所にある灰皿を撤去するよう、指導してほしい。喫煙するならば、錦糸公園の大きな喫煙所を利用するように促してほしい。(手145)
- ◎墨田区内では、路上喫煙等が禁止されているにもかかわらず、それを知らない人や破っているものがある。墨田区職員がそういう人を見張ってほしい。(手168)
- ◎「路上喫煙禁止」の看板が路上から店舗敷地内、私有地の灰皿の前に移動された。区民の税金で作成された看板を民間企業の私有地で使用させることに納得が出来ない。(手239)
- ◎墨田区内でもっと目立つように路上喫煙禁止のステッカーや看板を設置してほしい。(手240)
- ◎両国公園での喫煙者に対して、喫煙マナーを徹底してもらいたい。公園には、注意看板があるが、直接の声掛けやアナウンスによる注意喚起、近隣の会社への通達などしてもらえないか。(手248)
- ◎路上喫煙禁止等推進地区である吾妻橋地区に住んでいるが、路上喫煙している方を多く見かける。注意しようにも、路上喫煙禁止の注意喚起物が見当たらず、注意することが適切かどうか判断できないことがある。路上喫煙禁止である旨の看板設置や歩道への印字等、注意喚起物を増やす取り組みを検討してほしい。(手257)
- ◎墨田区で、路上喫煙している人が非常に多い。これから東京五輪を迎えるにあたり、整備すべきだ。厳しく本腰を入れて、取り組んでほしい。(手261)
- ◎公園内で、路上喫煙している方やたばこをポイ捨てしている方が多く、子どもを安心して遊ばせることができない。公園内の喫煙を禁止してほしい。(手321)

9 教育

- ◎小梅小学校と第三寺島小学校の校庭は、現在ソフトアスファルトだが、今後ラバー化、芝生化等の改善予定はあるのか。(手50)
- ◎小学校の運動会のための合同練習の際、ラバー素材で熱くなった校庭で、はだしで練習をしたため、数名の児童がやけどや水ぶくれ等の症状を負った。その後の対応についても、保健室で診てもらうことやけがの状況確認をきちんと行わなかったことに不信感を持っている。児童の健康や気持ちを考慮した対応を行ってほしい。(手63)
- ◎墨田区には、子どもが小学校等への登下校をメールで知らせてくれるシステムの導入予定はないのか。導入してもらえないのであれば、書類を出して、携帯電話を子どもに持っていかせることを可能にしてほしい。(手65)
- ◎墨田区ホームページで、小学校の学校選択制度の選択できる範囲の見直しという記事を見た

が、隣接学区という判断材料はシンプルだが、実態に合っていないのではないか。もう少し実態に合わせた見直しを検討してほしい。(手69)

- ◎学習塾を経営しており、生徒募集のため、下校時の児童に向けチラシを配布していた。ある学校で配布していたら、その学校ではチラシ受け取り禁止のルールがあり、配布するのをやめるように言われた。他の学校では言われたことがないので、学校周辺で行う営業活動についての決まりごとや学校長の許可が必要なのか教えてほしい。(手91)
- ◎報道で、中学生の自殺原因が宿題を終わらすことができなかつたためというのを見た。自分の子どもも中学生だが、宿題の多さに驚いている。今回の報道を契機に、通常の宿題や夏休みの宿題を半分に減らすように指導してほしい。宿題の増量が学力の向上に結び付くとは限らない。(手164)
- ◎現在の学校における2学期制を廃止し、3学期制に戻してほしい。(手170)
- ◎小学生の登下校時の荷物が多すぎて、ランドセルが重くなり、子どもの身体に支障が出ないか心配だ。宿題などで使う教科書やノート以外は学校に置けるようにしてほしい。(手190)
- ◎墨田区では、小学校3年生で、学童クラブが終了してしまう。そのため、4年生から子どもの預け先がなくなってしまうことに不安を感じている。(手193)
- ◎両国高等学校附属中学校の生徒会役員選挙の為に、選挙管理委員会事務局から投票用紙記帳台と投票箱を貸してもらい、大人の選挙と同じ物が使用できるということで、生徒たちも疑似体験をすることができた。担当者のご尽力と配慮に感謝している。(手200)
- ◎吾嬭第二中学校で工事が行われており、そこで使用されている鉄キャタピラのシャベルカーが周囲の公道、私道を通行している。このような車両が公道や私道を通行する行為は、危険であり、道路も汚れる。このように、道路を走行してよいのか。(手209)
- ◎吾嬭第二中学校の職員室横の桜の木の落ち葉が、自宅の敷地内に飛んできて迷惑なので、改善してほしい。(手329)
- ◎吾嬭第二中学校からの騒音に悩まされている。何か改善策を提示してほしい。(手329)
- ◎現在、学区の小学校へ入学するために、保育園を選んで入園できる状況にない。そのため、せめて、慣れ親しんだ保育園と連携している小学校へ希望したら入学できるようにしてほしい。(手227)
- ◎幼保小中一貫を推進するにあたり、幼保から小学校進学へ越境内であれば自由に選択できるようにしてほしい。(手227)
- ◎他区では、通学路の横断歩道での旗振り当番について、シルバー人材を活用しているが、墨田区では実施していない。墨田区でも是非シルバー人材を活用してほしい。(手260)
- ◎最近、錦糸中学校の生徒数が著しく減少しているが、その原因について学校側はどうとらえているのか。(手276)
- ◎4月から子どもが小学校に入学する。2月に入学説明会があった際、PTAの役員より加入は全員が対象であると説明を受けたが、本来PTAはボランティア団体であり、加入を強制することは出来ないと聞いた。PTAの加入は任意なのか。もしそうであれば、加入しない意思を表明する方法を教えてほしい。(手309)

- ◎家庭の経済状況の格差が教育の格差を生む、「貧困の連鎖」が生じないように就学援助制度を拡充すること。(陳25)
- ◎学校給食の完全実施、無償化を都と共に検討すること。または、負担軽減措置について検討すること。また、子どもの貧困の解消や、いわゆる子どもの「孤食」の問題を解決するために、「子ども食堂」の支援について検討すること。(陳25)

《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

- ◎総合体育館にあるトレーニングジムのマシン使用について、待ち時間が長い改善してほしい。改善策として、貼り紙、館内放送や職員による指導の実施検討をしてほしい。(手2)
- ◎墨田区総合体育館のプールの監視員を指導して、サービスのレベルを改善してほしい。(手141)
- ◎卓球をする目的で、墨田区総合体育館を利用したが、利用する際の受付の対応が非常に不愉快だった。初めての利用と説明しても、利用方法についての説明が一切なく、複数のカードを渡されるだけだった。都内の他の体育館よりも高い価格設定なうえ、不愉快な思いをした。ルールや設備に関して初めてでもわかるようにしてほしい。(手198)
- ◎墨田区総合体育館のカウンターの女性たちがいつも不機嫌な態度をしている。スポーツ施設なのだから、お互いに明るく挨拶した方が気持ち良いと思う。区の担当者はどのような教育をしているのか教えてほしい。(手268)
- ◎墨田区総合体育館の契約ロッカーが足りない。設置場所はたくさんあるのに、なぜ足りないのか。(手274)
- ◎墨田区総合体育館のトレーニング室が狭い。特にマシン室(C)が狭い。(手274)
- ◎墨田区総合体育館で、スポーツジムのように規約があつて、タトゥー・刺青を禁止しているのであれば理解できるが、施設利用代金を払っていて、そのようなことを意見として書かれるのは心外だ。誰かに迷惑をかけているのではなく、見た目だけの判断で差別化しないでほしい。(手317)
- ◎総合体育館内の温浴施設は、「シャワー・カラン・お風呂」を設置しシャンプー等も常備され低料金で利用できる、そのため、この施設は民業圧迫ではないか。(陳24)
- ◎中小企業センターが閉鎖したことによって、身近なスポーツ施設がなくなった。これ以上身近なスポーツ施設を減らさないでほしい。廃校になった建物がたくさんあるので、老朽化した建物は、建替えたり、改造したりして再び使用できるようにし、体育館の整備を行ってほしい。(手29)
- ◎荒川グランドサッカー場の整備をしてほしい。現在、穴を砂で埋めている状態なので、芝生を敷けとまでは言わないので、せめて平らな状態に整備をしてほしい。(手87)
- ◎墨田五丁目のグラウンドの使用について、野球の試合では笛などの鳴り物を使用していて迷

惑だ。モラルを守ってほしい。日ごろの練習でも家にボールが当たっても謝罪もなく、ごみも散乱している時がある。また、グラウンドのネットを補修してほしい。敗れた隙間からボールが飛んできて危ない。(手112)

- ◎すみだスポーツ健康センターのプールのスライダーを滑ったところ、水量が少ないため、背中にけがを負った。早急に対応してほしい。(手156)
- ◎すみだ学習ガーデン講座が終了すると聞いた。今後の改変においては、ぜひ最初の志を引き継ぐような改善をお願いしたい。(手213)
- ◎来年からすみだ学習ガーデンの講座がなくなると聞いたが、何らかの形で講座の継続をお願いしたい。(手224)
- ◎サークル活動を推進してきた墨田区役所にお願いがある。最近、歌や音楽をしたいという方が増えていると聞いたので、音楽スタジオをもっと増やしてほしい。(手289)
- ◎知り合いが合唱団に参加しており、その練習場所として錦糸小学校の教室を使用している。しかし、先日教室の使用不可の連絡があったと聞いた。練習場所を失うことは合唱団存続の危機であり、高齢者も多く参加しているため福祉の観点からも必要だ。今後も区立小学校の教室を使用させてほしい。(手318)
- ◎両国屋内プールの監視員が、業務中に監視員同士でおしゃべりしたり椅子に座って居眠りをしている。そのような状況では安心して泳ぐことができない。改善をしてほしい。(手325)
- ◎東京オリンピック・パラリンピック2020で、注目度の高いマラソン競技、聖火リレーの区内誘致に積極的に取り組んでもらいたい。(陳5、13)

1.1 図書館

- ◎ひきふね図書館で、本を借りて返却したのに、延滞扱いになっている。また、本の汚れについて責任を問われている。さらに、何度も電話をかけてくるため、不愉快だ。返却時に、きちんとチェックしてその場で、指摘するべきではないか。(手5)
- ◎ひきふね図書館の利用登録条件を緩和してほしい。(手66)
- ◎ひきふね図書館のインターネットコーナーで、最近、マナーの悪い利用者が多い。図書館でのマナー違反に対して、張り紙をするだけでなく、インターネットコーナーを一度封鎖するなど具体的な対策を考えた方がよいのではないか。(手176)
- ◎ひきふね図書館を利用しているが、ここ1~2年ほどでクレマーのような利用客が増えたように思う。少なくともカウンターには常に複数人の職員がいるようにして、クレマー対応する時は一人だけでなく、みんなで対応するように職場環境を改善した方がよい。(手285)
- ◎ひきふね図書館を週末や祝日に利用しているが、いつも自由席が空いていない。早急に、自由席を増やすか、以前のように図書館を増やして、利用者を分散させてほしい。(手293)
- ◎立花図書館の読書室にWi-Fi設備が導入されたが、全席分の電源が無いと、不公平にならないよう、パソコン用の電源は使用不可であった。しかし、延長コードや配線工事など

- で改善できる。また、ひきふね図書館では、すでに電源の提供が行われている。立花図書館でも電源が使用できるよう改善してほしい。(手30)
- ◎緑図書館がこの春からフリーWi-Fi、無線LANが使用できるようになり重宝している。しかし、来館者が利用できるコンセント設備がないため、無線LANの利便性を最大限享受することができない。来館者用の電源設備導入を検討してほしい。(手110)
 - ◎区立立花図書館に飲料自販機が設置されたことは、問題ではないか。図書館内にジュース等自販機はあるべきではなく、撤去してほしい。(手6)
 - ◎図書館に来館できない方のために、宅配や郵送サービスがあるが、宅配など手を煩わせることなく、頻繁に来館が出来ないだけなので、江戸川区のように貸出期間を通常よりも長くしてほしい。(手72)
 - ◎現在税金を支払っている世代のニーズを満たすような図書館にしてほしい。(手104)
 - ◎墨田区立図書館の蔵書検索システムは、なぜ他の図書館と異なるシステムを使用しているのか。他区と同様のものを使用した方が税金等のコストを抑えられるのではないか。(手177)
 - ◎区立図書館やコミュニティ会館図書室を利用している。最近、本棚の空きが目立つため、「もっと本を並べるべき」と要望を出したが、返信は、「墨田区の運用マニュアルでは本棚は2割空けることになっているため。」であった。区立図書館の本は、書架にあってこそ利用されるもの。2割空ける意味はない。マニュアルに縛るのではなく、運用は各館各現場に任せるべきだ。(手181)
 - ◎墨田区の図書館で借りられる書籍などを図書館のホームページ等で検索できるようになっている。しかし、本のタイトルを入力しても、検索結果が出てこないことが多く、タイトルの一部で検索すると、逆に余計な情報が多く、使いづらい。せっかくの便利な機能が台無しのため、見直しをしてほしい。(手205)
 - ◎梅若橋コミュニティ会館の図書室を利用しているが、特定の利用者がほぼ毎日居眠りをしていたり、学習机で新聞を読み続けている60代後半の男性がいる。ただでさえ狭く場所を確保するのが難しい図書館で、このような人に席を占領されてしまうと館内の資料を閲覧したい身としては、何とかしてほしい。(手306)
 - ◎梅若橋コミュニティ会館の図書館は路上生活者の利用も多いので、施設利用について、さらなる対策、対応をとってほしい。(手306)

1.2 区政推進

(1) 広報広聴

- ◎区へのご意見・ご要望を寄せる「お問い合わせフォーム」で、回答不要な場合も住所まで書かせることはやめてほしい。(手269)
- ◎スマホで見るメルマガの良さは、関心のある項目について、区の担当部署にワンクリックで電話を掛けることができたり、区ホームページの関連個所にアクセスできたりすることだ。

紙媒体の区報だけを見てこのようなことをする人はまれである。よって、区民の開かれた区政を目指すうえからも、メルマガは続けてほしい。(手278)

- ◎区報が発行されると詳細をメールで受け取るようにしている。気になった記事にはアクセスしてホームページをチェックするようにしているが、その際、募集や案内などの単純な情報は分かりやすいが、少し詳細を知りたいような情報は探しにくい。「区ホームページでも閲覧可」となっているものはアドレスを貼ったり、クリックすればその情報にすぐにアクセスできるようにしてほしい。(手305)
- ◎区のHP内に「就労支援サイト」の立ち上げやさらなる発信情報の充実を図ること。(陳25)

(2) 行財政改革

- ◎町会、自治会などで関わりのある「部長、課長」の異動情報を早く教えてほしい。HP等ですぐに紹介するなどしてほしい。(手25)
- ◎最近、指定管理にされる施設が目立つが、いささか短絡的ではないか。(手275)

(3) 人権同和・男女共同参画

- ◎健康診査の案内に、「がん検診の案内パンフレット」が同封されていたが、裏表紙に「日本人のためのがん予防法」と書かれている。外国人も受けられるのに、この記載はおかしいのではないか。(手334)
- ◎「本邦外出身者に対する不当な差別言動の解消に向けた取組の推進移管する法律」に照らし、違法性が顕著で、集会や表現の自由の範囲外のヘイトスピーチや人種差別が明確な場合、区が管理する公共施設の使用を許可しないでほしい。(陳3、4)
- ◎区が管理する公共施設の使用条件に「本邦外出身者に対する不当な差別言動をおこなわないこと」を加筆してほしい。(陳3、4)
- ◎急増するハラスメント相談(セクハラ、マタハラ等)に対応するため、区の相談施設における女性相談員の増員と待遇の確保を図り、相談のさらなる質の向上に努めること。(陳25)
- ◎特定団体助成事業である同和事業の全面禁止(陳18)

1.3 身近な区民サービス

- ◎特別徴収者用書類の印刷用紙の色が、オレンジ色で読みにくい。なぜこの色なのか、来年度は色が変わるのか教えてほしい。(手62)
- ◎窓口課でマイナンバーカードの受取に時間がかかった。あらかじめ時間がかかることは承知していたが、別窓口の職員は談笑しており、手伝う気配は全くなかった。このような対応で2時間近く待たされるとさすがにあきれられる。改善してほしい。(手99)
- ◎区が発行している刊行物等には、連絡先として電話番号の記載しかない場合が多い。自分は耳が不自由なため、電話番号の記載しかない場合は、直接窓口まで行かないといけない。フ

- アクセス番号やメールアドレスも記載してほしい。(手131)
- ◎墨田区の代表番号へ電話しても、すぐに交換の方に担当部署へつないでもらえない。(手143)
 - ◎自立支援や精神の手帳の申請を出来る場所を保健センターだけでなく、出張所でも受理できるようにしてほしい。(手161)
 - ◎戸籍謄本(戸籍証明書)のコンビニ交付サービスが使えるようにしてほしい。マイナンバーカードを導入したのだから、ぜひ検討してほしい。(手191)
 - ◎以前住んでいたところには主要駅やターミナル駅に役所の出張所があった、墨田区でも錦糸町駅や両国駅などの主要駅に出張所を設置してもらえると助かる。設置の予定や計画はないのか。(手233)
 - ◎家族が亡くなり、区役所や出張所に手続きに行ったが、その際、お悔やみの言葉をかけてくれるところはなかった。家族は、悲しみの中、手続きに来ている事を気遣ってほしい。(手262)
 - ◎福祉保健センターの休日診療の待ち時間が長い。もう少し何とかならないのか。(手265)
 - ◎介護保険料還付申請は戸籍謄本の写しでも対応できたのに、健康保険料高額療養費支給申請には原本でないと対応できないのはなぜなのか。(手267)
 - ◎健康保険料決定通知書の決定額と確定申告用の年間支払額の違いが分かり辛いので、決定通知書に決定額と年間支払額が違うことを記載しておいた方がよいのではないのか。(手298)
 - ◎平日一日でも出張所の延長開庁をしてほしい。(手311)
 - ◎コンビニで戸籍謄本を取得できるようにしてほしい。(手320)
 - ◎福祉、住宅、就労支援など、求職者にとって必要な支援をワンストップで提供する機会を拡充すること。無料職業紹介事業を実施すること。また、区が独自で実施している場合は、事業内容を拡充すること。(陳25)
 - ◎入院している方、施設に入所している方に選挙公報を配布してほしい。(陳27)
 - ◎区が発行する医療や介護に関する宣伝物の配布場所を拡大してほしい。(陳27)

《その他》

1.4 職員の接遇等

- ◎窓口課に電話で転籍届について問い合わせた時の、女性職員の対応が不快だった。区役所だからこそ接遇について、もっと考えるべきではないか。(手35)
- ◎マイナンバーカードの申請をするために窓口課に行ったが、その際に、対応した男性職員の接遇が、不快な顔をしたり、一方的に説明したりするなどいいものではなかった。事務職に徹するだけでなく、接遇について、教育が必要なのではないか。(手153)
- ◎窓口課の女性職員の対応に非常に不快な思いをした。(手165)
- ◎マイナンバーカードによる転入届の手続きが出来るか電話で問い合わせたところ、職員によ

- り回答が違い、職務に対する意識も希薄だ。電話対応の態度もきちんとできていない。正確な情報の提供と簡潔な説明を行うように改善してほしい。(手202)
- ◎窓口課で戸籍の手続きをした際に対応してくれた職員が非常に良く対応してくれ、とても嬉しかった。(手230)
 - ◎区役所へ住民票発行のために行き、それに併せて、マイナンバーカードの発行も行ったが、その際に対応してもらった窓口課の職員の対応が素晴らしかった。本当に感謝している。(手281)
 - ◎税務課職員の対応が悪く怒りを覚えた。(手36)
 - ◎向島保健センターの職員の対応に憤りを感じている。このような職員は区民とは関わらない部署へ異動をさせるべきだ。(手64)
 - ◎保健センター等の保健師について、親身に誠実に区民と向き合うための教育、指導を行ってほしい。(手157)
 - ◎本所保健センターへ自立支援と精神の手帳の初めての更新の際に、一貫性のない説明を職員からされたため、手帳のない期間がある状態に陥った。一貫性のない説明をしないよう、職員の教育をしてほしい。(手161)
 - ◎区役所地下駐車場の職員の対応が悪い。(手99)
 - ◎職員間の連携が取れていないのか、こちらの事情が全く考慮されず、6月分の児童手当を支給出来ないと言われた。本当に生活に困っているのに、児童手当は何のための手当なのか。(手102)
 - ◎保育料を口座引き落としで支払っているにもかかわらず、催告書が送られてきた。同じ園の保護者と情報交換し、催告書の通知が誤りであったことが判明し、通達があった。このことについて、どのような経緯でこのような事態になったのか報告書がほしい。(手106)
 - ◎防災課から送付された手紙の住所が「文化」となっていた。区の職員が宛名の漢字を間違えても良いのか。二度とこのようなミスが無いように気を付けてほしい。(手111)
 - ◎区役所職員の昼休み時間を時差に設定してほしい。それに伴い、地元商店街の飲食店舗をもっと利用してもらえるはずだ。(手114)
 - ◎病気のため国民健康保険の滞納分未払について、相談に行ったが、病気のことを全く考慮してもらえず、お金の徴収の話ばかりされた。このような職員の対応に怒りを覚えた。改めていただきたい。(手115)
 - ◎介護保険料の支払い督促の訪問にきた職員に、大変嫌な思いをした。(手121)
 - ◎環境保全課に問い合わせた際、対応した女性職員の対応が悪かった。また、代わってもらった上役も、名前も名乗らず謝罪もなかったため、怒りを覚えた。このような対応について、改善するなど指導をしてほしい。(手125)
 - ◎都市計画課の職員が窓口のカウンターで目が合っているのに、対応を全くしようとしなない。職員を呼んだら横柄で面倒くさそうな対応をされた。区民は高い税金を払っているのに、それに見合った仕事をしていない。(手126)
 - ◎先日、生活福祉課へ相談に行ったところ、担当してくれた職員の対応がとても親身に相談に乗ってくれてよかった。生活保護の申請相談に対して、嫌な言葉をかけることなく良い対応

- をしてもらったことに感謝している。(手146)
- ◎乳児医療証の発行の手続きをした際、1週間ぐらいで発行するという話を聞いたが、2週間以上経っても届かないため電話で確認したところ、その日に発行予定だと言われた。忘れていただけなのではないか。また、手続きをしたのが2日だったのに、発効日が17日になっていて納得がいかない。(手147)
 - ◎健康保険料の支払いについて相談に行った際、対応した職員の態度が高圧的だった。脅すのではなく、親身になって相談に乗るべきではないか。(手148)
 - ◎歯のことで、区役所へ相談したところ、相談に乗ってくれた職員の対応が親切で良かった。歯医者に聞いても分からないことを説明してもらい、とても感謝している。(手169)
 - ◎道路公園課に街路樹の枝の剪定をお願いしたところ、その日の夕方に剪定してくれた。迅速で丁寧な対応に、大変感謝している。(手173)
 - ◎銅像掘自転車保管所で働いている人が、業務中に居眠りや携帯電話をいじっている。待機するために居るのだから、居眠りなどをするのは良くない。居眠りや携帯電話ばかり見ているのなら、担当者を変えた方がよい。(手182、208、232)
 - ◎錦糸町南口地下駐輪場の作業員の態度が悪い。(手183)
 - ◎住民税の課税について、二重払いが判明したため、返金があった。このようなことがあったため、住民税課税について、熟練した職員を配置してほしい。(手221)
 - ◎納税について相談した際に、延滞金について説明するよう改善してほしい。(手259)
 - ◎資料などについて、机上に資料を広げたままにしないなど、プライバシーに注意してほしい。(手221)
 - ◎子ども施設課の職員の対応が悪く、憤りを感じている。(手249)
 - ◎錦糸町駅北口地下駐輪場の係員の態度や対応が悪い。また、区役所の土木管理課の職員にも適当に対応された。偏見をもった目で見るとはではなく、謙遜な気持ちを持って対応してほしい。(手263)
 - ◎国保年金課の職員は申請のための書類について、詳しい説明もしてくれず、何十分も待たされ、不親切だ。(手267)
 - ◎保険料の支払額を確認したかただけなのに、国保年金課の職員にクレームややくざに対するような対応を受けた。この対応は酷いのではないか。(手298)
 - ◎土木管理課の職員に失礼な態度をとられた。(手271)
 - ◎生活衛生課の接遇が良くないが、どのような姿勢で業務に臨んでいるのか。(手283)
 - ◎墨田区の開発指導要綱について教えてもらうため都市計画課に電話したところ、不誠実で、上から目線な高圧的な態度をとられた。役所等でこれほど不誠実な対応をされたことは初めてだ。今後、墨田区の電話対応をどうするか教えてほしい。(手326)
 - ◎近所で行われている増築工事について相談に行った際の職員の対応が酷かった。(手336)
 - ◎自治体が直接雇用する臨時職員の交通費については、全額を賃金とは別枠で支給すること。(陳28)

1 5 区民施設

- ◎社会福社会館の2階体育室側と3階に洋式トイレを設置してほしい。また、洋式トイレのある1階会議室側と2階娯楽室側については、もう少し広くしてほしい。(手103)
- ◎社会福社会館の地下1階4畳の一室にエアコンを設置してほしい。社会福社会館で働いている人から待機室にエアコンが無く扇風機で過ごしているという話を聞いた。本人は、今のままで良いと言っているが、高齢であるため、墨田区の良識的な判断のもと、エアコンを設置してほしい。(手122)
- ◎たちばな高齢者支援センター外部照明(外灯)の球切れが長期にわたり継続している。施設長が異動するたびに外灯の修理を約束するということが続いている。区として指導してほしい。(手167)
- ◎文花児童館の3階お食事スペースで、トイレからの臭いがひどく、食事をしていて気持ち悪くなる。改善してほしい。(手231)
- ◎立川児童館の耐震改修工事をお願いしたい。ビルの劣化が激しく、旧耐震ビルで子どもが利用する公共施設としては非常に心配だ。(手304)
- ◎公衆トイレのトイレットペーパーを盗んでいる人を見たことがある。良識が無い方に消費されないために、「トイレットペーパーは皆で購入したものです。大切にしてください。」くらいの注意書きがあった方がよい。(手288)
- ◎公衆トイレの和式トイレが汚れているのをたまに見かける。「一步手前に」などの注意書きがあった方がよい。(手288)
- ◎多機能トイレの記載をプライオリティトイレとした方がよい。そのトイレしか使えない方が待っていて、そうでない人が使用していることがある。(手288)
- ◎指定管理者が変更してもいきいきプラザのスタッフを代えないでほしい。また、利用のサービス事業項目は全て残してほしい。(陳17、21)
- ◎地域集会所など、区施設の利用率・登録駐輪場の値上げを行わないこと。(陳18)
- ◎家庭センター跡地に建設する施設の建設と運営にあたり、事業者と区担当課による公園整備と一体的な施設の建設と運営に向けて、地域向けワークショップや意見交換会などの開催を要望する。(陳20)
- ◎曳舟文化センター劇場ホールの客席施設を、子どもや高齢者、障がい者が安心して利用できるよう、階段をスロープにするなど施設設備の改善を求める。(陳27)
- ◎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。(陳27)
- ◎区内公共施設のバリアフリー化を進めてほしい。(陳27)

1 6 その他

- ◎健康保険料が前年の1.8倍になっていた。なぜ、健康保険料がこの金額になったのかを説明してほしい。(手85)
- ◎亀沢四丁目の町会について、納得がいかないことがある。お祭りの際、子供会で父母が強制的に手伝いをしなければならない現状がある。町会業務は会社よりも厳しいのか。(手12)

0)

- ◎今回の集中豪雨で被害にあった方々に、使用していたランドセルや学用品の寄付をしたい。他の家庭でもそう思っている方がいるのではないかと。個人単位ではなく、学校単位で送る方がよいはずだ。そこで、区の方で、学校に呼びかけ寄付を募るように働きかけをしてほしい。そして、区から被災地へ寄付をお願いしたい。(手136)
- ◎墨田区のご当地ナンバーを二輪車50cc未満だけでなく、二輪車90cc未満、二輪車125cc未満の黄色、ピンク色にも発行してほしい。その方が、50ccより移動距離が長く、他区や他県に墨田区をアピールできると思う。(手154)
- ◎台東区と共同で、「浅草」というご当地ナンバープレートを作成してほしい。(手197)
- ◎ご当地ナンバープレート「湾岸」というものを提案したい。(手238)
- ◎オリンピック・パラリンピック開催地としての地域の開催機運を盛り上げるため、本年秋からはじまる五輪特別仕様ナンバープレートを区公用車に付けてはどうか。(陳23)
- ◎墨田区環境改善推進員報償費を各町会長や自治会長が受け取る。そして、本来ならば、墨田区の助成金であるため、町会の収支になる。しかし、全員ではないが、町会長のポケットマネーや領収書のない飲食費になることが多い。そこで、平成30年から町会への銀行振り込みにして、改善してほしい。(手195)
- ◎区民の生活より税金(延滞)回収が最優先であるのか。子ども手当でも、口座にあれば差し押さえ、納税を優先するのか。(手203)
- ◎区道の除雪について、区役所は何もやらないのか。朝早くから、区民が除雪作業をしているが、区から感謝の言葉もない。(手280)
- ◎年末に、カボチャの惣菜に異物が入っていたので、生活衛生課に持っていた。しかし、年明け、カボチャにカビが生えてしまったため、検査が出来ないので取りに来るよう言われた。なぜ、カビが生え検査が出来ないという結論に至ったのか。(手283)
- ◎東向島四丁目に旅行客向けの簡易宿所が建設されたが、近隣住民からは住宅地に旅行客が出入りすることの不安や、工事業者の不適切な対応などからか、事業者への不信感を招いた。このことから当該施設に旅館業許可を与えないでほしい。(手333)
- ◎固定資産税及び都市計画税について、軽減措置を平成30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8)
- ◎空き家等の所有者等を特定する事業において行政書士を積極的に活用してほしい。(陳23)
- ◎個人番号制度導入の本来の趣旨である、税・社会保障・災害対策での番号制度の実施状況を検証し、当面は個人番号の利用範囲の拡大については慎重に対処すること。(陳25)
- ◎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こと。(陳28)

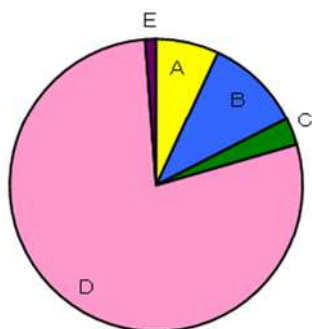
[資料編]

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331件。

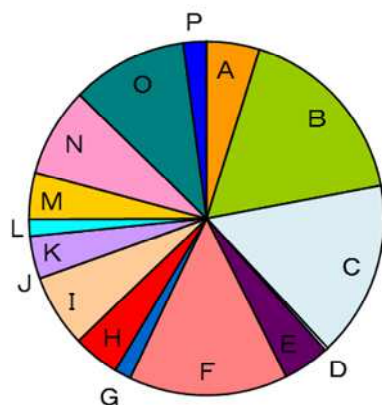
ホームページが区民に身近な手段として定着していることから、メールでのご意見・ご要望が259通で、全体の78.2%となっている。



		件数	割合
A	広聴電話	23	7.0%
B	区長への手紙	35	10.6%
C	来訪	10	3.0%
D	メール	259	78.2%
E	その他	4	1.2%
	合計	331	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、まちづくり（57件）、土木（53件）、福祉（48件）となっている。



		件数	割合
A	文化観光	16	1.5%
B	まちづくり	57	4.6%
C	土木	53	19.9%
D	産業経済	1	1.8%
E	危機管理	14	3.6%
F	福祉	48	10.7%
G	保健衛生	5	2.6%
H	環境	14	12.5%
I	教育	22	3.6%
J	スポーツ振興・生涯学習	0	2.6%
K	図書館	13	2.0%
L	区政推進	5	4.3%
M	身近な区民サービス	14	2.6%
N	職員等の待遇	27	8.7%
O	区民施設	35	9.5%
P	その他	7	9.5%
	合計	331	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29年度は、「広聴カードA」により対応したものが331件、「広聴カードB」により所管課から報告があったものが10件あった。

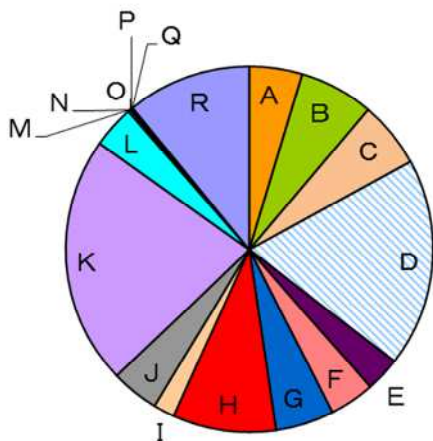
なお、「広聴はがき」は、主な区立施設の広報スタンドに備えてある。

■ 5年間の推移

	29年度	28年度	27年度	26年度	25年度
件数	341	385	395	419	354

■ 平成29年度集計表

所管部別内訳



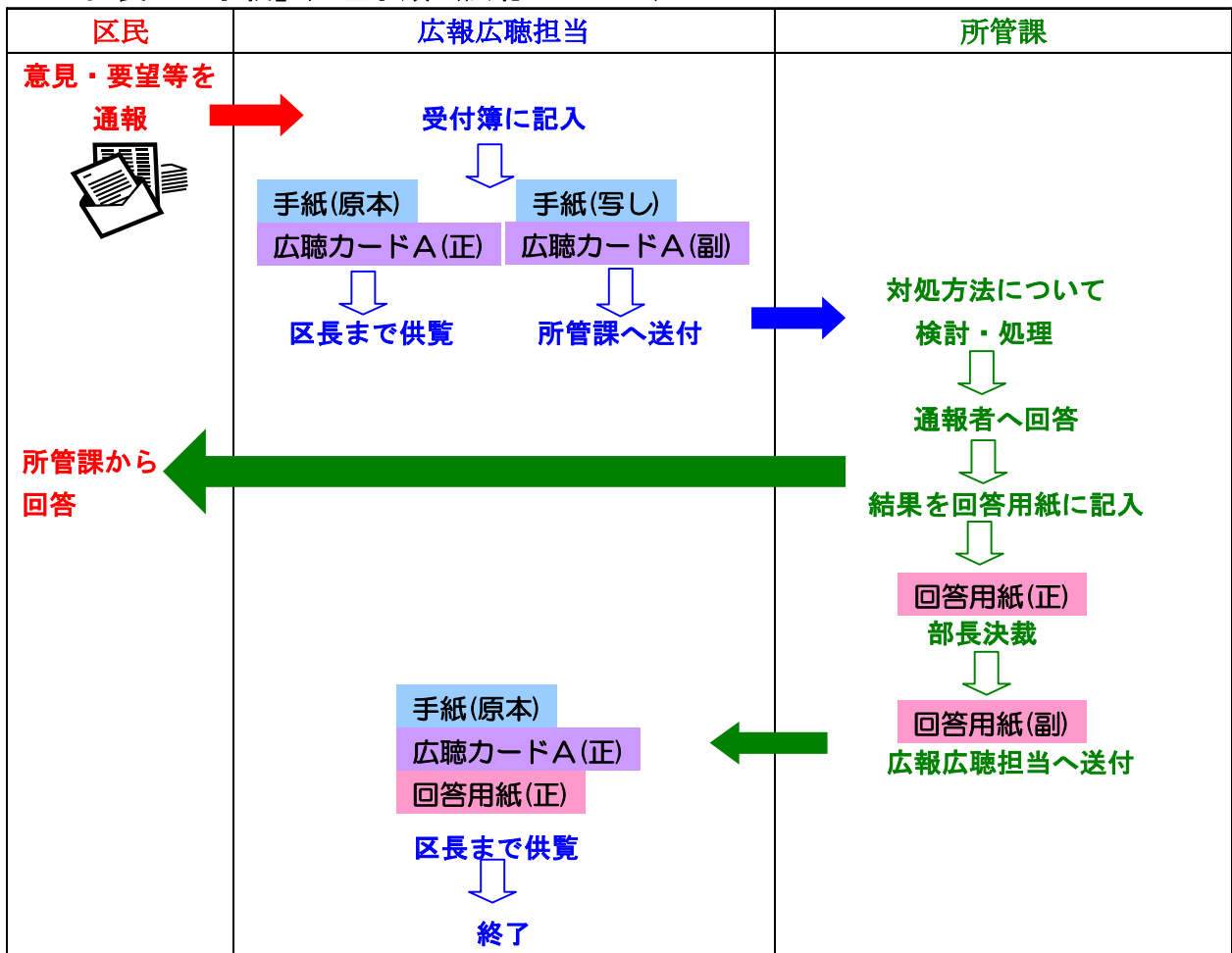
	所管部	件数	割合
A	企画経営室	20	4.7%
B	総務部	28	6.6%
C	区民部	25	5.8%
D	地域力支援部	79	18.5%
E	産業観光部	13	3.0%
F	福祉保健部	17	4.0%
G	保健衛生担当	22	5.1%
H	子ども・子育て支援部	39	9.1%
I	都市計画部	8	1.9%
J	危機管理担当	18	4.2%
K	都市整備部	94	22.0%
L	環境担当	16	3.7%
M	立体化推進担当	1	0.2%
N	会計管理室	0	0.0%
O	区議会事務局	0	0.0%
P	選挙管理委員会事務局	1	0.2%
Q	監査委員事務局	0	0.0%
R	教育委員会事務局	47	11.0%
	合計	428	100.0%

※1件に対して複数所管が対応の場合を含む

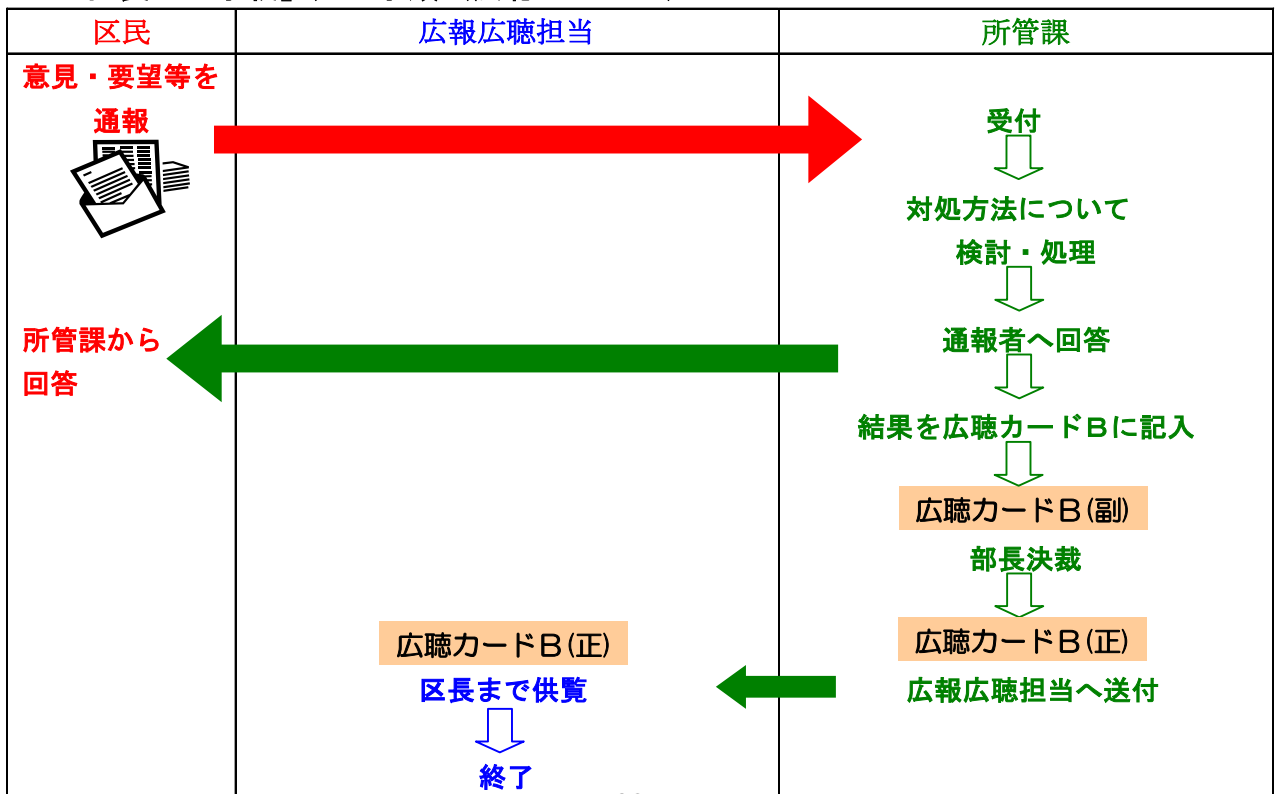
■ 広聴カード処理手順

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29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28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）、秘書担当（1）、広報広聴担当（6）
総務部	3	人権同和・男女共同参画課（3）、
区民部	1	税務課（1）
地域力支援部	0	
産業観光部	2	産業振興課（2）
福祉保健部	5	障害者福祉課（3）、高齢者福祉課（2）
保健衛生担当	1	生活衛生課（1）
子ども・子育て支援部	1	子育て支援課（1）
都市計画部	2	都市計画課（1）、建築指導課（1）
危機管理担当	0	
都市整備部	4	道路公園課（4）
環境担当	0	
立体化推進担当	1	拠点整備課（1）
会計管理室	0	
教育委員会	0	
合 計	28	

(参考)

29年度	28年度	27年度
28件	29件	27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、子ども達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29年度は、すみだの「子育て・高齢者」「まちづくり・防災」「産業・観光」をテーマに、「第24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	平成29年12月13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「子育て・高齢者」「産業・観光」「まちづくり・防災」
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
行政手続相談	官公署への届出について	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5時	東京交通安全協会
法律(登記等)相談	不動産や会社の登記等について	毎月第1・3木	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29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29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	
236	340	75	36	107	36	1993	2823

◎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29年度	平成28年度	平成27年度
土地・建物	65	58	64
借地・借家	135	101	118
金銭	72	84	76
サラ金・クレジット	16	7	8
相続	193	176	196
結婚・離婚	136	137	134
親子（養子・扶養）・家族	40	39	45
戸籍	3	1	2
労働	15	15	20
相隣	31	31	42
損害賠償	82	93	77
商事・会社	12	18	25
刑事	10	16	13
環境	1	3	3
人権	1	4	2
その他	70	56	47
合計	882	839	872

※ 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29年度実績)

・中国語： 9 件 ・英語： 0 件

◎その他の専門相談

(平成29年度実績)

行政相談	1件	更生保護相談	45件
行政手続相談	186件	不動産一般相談	126件
交通事故相談	1,189件	法律(登記等)相談	148件
税務相談	107件	年金労務相談	73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