

該当 番号	意見の要旨	回答	関連部署	議事録該当箇所
1	<p>今年度初のタウンミーティングなので、一番大事なことを言うと、行政サービスをみんなが受けられるように、今、ワクチンを打つ・打たない、町会に入る・入らない、スマホを持っている・持っていないなど、多様な人がいるが、多様性を持ったいろんな方に、平等に物事を知らせることが大事だと思う。</p>	<p>【広報広聴担当・保健予防課】 墨田区のお知らせ「新型コロナワクチン接種特集号」を全戸配布するほか、区ホームページでワクチン接種専用ページを設けるなど、積極的な情報発信に努めています。引き続き、多くの区民の皆さまへ届けられる発信を行っていきます。</p> <p>【地域活動推進課】 町会・自治会に加入しているか否かによって、情報量等に差が生じているかもしれません。ご指摘のとおり、住民の皆様や生活形態の多様化が進む中、情報発信のあり方については重要な課題であると認識しています。いただいたご意見については、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>	<p>広報広聴担当 地域活動推進課 保健予防課</p>	<p>1ページ 区民A</p>
2	<p>自分は、インターネット、紙ベース、Zoomの会議とかに出て直接の情報を得ている。墨田区は、広報紙も毎月3回発行され、タイムリーな情報がきちんと伝わっていると思う。</p> <p>ただ、高齢者や障がい者は、ワクチンのことでも、インターネットが使えない、耳が聞こえない人は電話ができないなどのハンデがある。自分もできる範囲でお伝えしているが個人だと限界があるので、行政、地域、ボランティアで、できる人ができる範囲でやるのが大事だと思う。</p>	<p>【広報広聴担当】 区では区報、各種SNS、ホームページ、YouTube等、多種多様な媒体を活用しながら、迅速かつ適時適切な情報発信に努めています。その中で障害の有無や生活スタイルによって情報リテラシーに差が生じないように、区報の点字版発行やホームページの読み上げ機能等を活用しつつ、様々な情報媒体を組み合わせて情報提供を行っていきます。</p> <p>【高齢者福祉課】 今年度、インターネットに不慣れな高齢者に対して、スマートフォン講習会を開催予定です。高齢者が、講座を通じて、必要な情報を適時に取得できるよう取り組みます。</p> <p>【障害者福祉課】 ヘルパーや手話通訳者の派遣など障害の特性に応じて、障害福祉のサービスを受けることができるように障害の事業所の計画相談員や区のケースワーカーが支援しています。今後も障害の事業所などの皆さんとともに障害のある方を支えていけるよう取り組んでいきます。</p>	<p>広報広聴担当 高齢者福祉課 障害者福祉課</p>	<p>3ページ 区民B</p>
3	<p>先ほど区長が特別の区報を発信し、いろいろな思いで作っているというお話があったが、すみずみまでいきわたっていない点、例えばワクチンについても来てないよという声もあるので、一度検証していただきたいと思う。</p>	<p>【広報広聴担当・保健予防課】 すみずみまでいきわたっていない点、配り漏れがあり、大変ご迷惑をおかけしています。表札がなかったり投函禁止の張り紙があったりなどにより、すべての方へ必ずしも配布できている状況ではありません。届かない場合は区のコールセンターへご連絡をお願いします。</p>	<p>広報広聴担当 保健予防課</p>	<p>4ページ 区民D</p>
4	<p>区長の話す話し言葉が、とても伝わる、身近に感じる、温かみを感じる。区長のツイッターも情報としてしっかりしているが、時々、身近に感じる言葉で発信するという、ちょっとした工夫だけでも、世代問わず、幅広く伝わるのかなと思った。</p>	<p>【広報広聴担当】 区民の方に伝わりやすい情報発信を推進するため、職員向けのSNS研修を実施しているところです。今後もTwitterやFacebookなど区の公式SNSで発信する際は、難しい行政用語などに注意を払い、より伝わりやすい言葉で発信するよう取り組んでいきます。</p>	<p>広報広聴担当</p>	<p>5ページ ゲスト</p>

5	<p>区報に講座・教室・催しがたくさん載っているところが良い。ただし、紙媒体ではイベントのイメージがつかみにくいところが課題。小中学生のときの視点になってしまうが、学校でもらう配布物は、特に夏休み前は、大量に配布物があるが、もらっていない子や見ていない子が多く、情報があるのに行き届いていないところが、課題だと思っていた。これを解決するために、配布時に教員が説明したり、毎月一回オンライン講座やオンデマンドでも良いので、区からこんな活動をしています、来月こんな活動をしますなど、イベントのPRがあれば良いと思う。</p>	<p>【広報広聴担当】 区公式YouTube番組「すみだまちかど放送局」では、区内の活動や開催しているイベントなどを毎月3本程度定期的にニュース形式で配信しています。今後も街ネタを中心に、旬な話題の動画配信を行っていきます。 【指導室】 現在、学校で子供たちに配布物を渡す際には、教員がその内容等に応じて適宜子供たちに内容を伝えるようにしています。今後、より重要な点や注意すべき点などの情報が子供たちに伝わるように周知していきます。</p>	<p>広報広聴担当 指導室</p>	<p>6ページ 区民F</p>
6	<p>Instagramについて、世代によっては、Instagramを見るのが多く、Twitterはほとんど見ない。Instagramに焦点を当てると、墨田区のInstagramのアカウントで、ストーリー機能で投稿したものがあがるが、いつでも見れるようにハイライトで残すとか、今月のイベント特集とか、ハイライトを作ってInstagramはストーリー機能を見る人が多いので、そこに焦点を当てていくのも良いと思う。</p>	<p>【広報広聴担当】 Instagramのハイライト機能について、7月から活用をしています。</p>	<p>広報広聴担当</p>	<p>6ページ 区民F</p>
7	<p>墨田区の良いところは、一つは区報。良く編集されている。もう一つは、すみだトリフォニーホールと新日本フィルのこと。1997年に墨田区にトリフォニーホールを、クラシック専用ホールとして建てた、また、小澤征爾さん指揮する新日本フィルを墨田区のトリフォニーホールのフランチャイズにしたことは大英断だと思う。トリフォニーの公演は、区民割引で半額くらいになるが、ぜひ続けていきたい。</p>	<p>【文化芸術振興課】 ホールでは、文化振興財団主催公演等において、区内在住・在勤・在学の皆さんに対する「すみだ区割」と「すみだ学割」を実施しています。今後も、様々なジャンルの公演に対し区割・学割を行い、多くの区民の皆さんに音楽等の文化芸術を気軽に楽しんでいただく機会を作っていきます。</p>	<p>文化芸術振興課</p>	<p>7ページ 区民H</p>
8	<p>墨田区で妊娠・出産・子育てをする中で、区報の大事さと、子育て中、特に新生児を育てているときの孤独の中で、「いきいき子育てガイドブック」の冊子がありがたかった。この冊子が、区役所や子育ての支援センターにしか置いていないので、今後は、新生児訪問や妊婦訪問の時に、保健師さんを通じて、て配布されると良い。妊婦さんや子育て中のママたちができるだけ孤独にならないような、まちづくりをお願いしたい。</p>	<p>【子育て支援課】 「すみだいきいき子育てガイドブック」は、妊娠期の保護者に対しては、親子健康手帳交付時に配布をしています。また、乳幼児期の保護者に対しては、児童手当等申請窓口（子育て支援課）、子育てひろば、児童館、保育施設や区立小学校を通じて配布しています。その他にも、保健センター、子育て支援総合センター、各出張所等においても配布しており、子育て世帯に漏れなく配布できるように引き続き努めていきます。</p>	<p>子育て支援課</p>	<p>8ページ 区民I</p>
9	<p>ワクチンを接種するしない、どこに避難する、そういうことは、基本的には個人の判断が尊重されるべき。周囲や個人の状況、個人の価値観により、全員が同じ答えになるわけではない。不安や根拠のない情勢にならないように、大原則としては、とにかく正確な情報を幅広く周知することが重要だと思う。</p>	<p>【広報広聴担当・保健予防課】 区が発信する情報だけではなく、国や東京都が発信している情報も含めて多角的にお知らせする必要があります。とりわけ、墨田区危機管理ツイッターでは、行政機関が発信している情報をリツイートしており、引き続き、ワクチンに関する正確な情報の発信に努めていきます。 【防災課】 平時から様々な媒体を利用し防災情報を周知するとともに、災害時には避難情報とともに避難所の開設状況や混雑状況といった、判断に必要な正確な情報提供に努めていきます。</p>	<p>広報広聴担当 防災課 保健予防課</p>	<p>8ページ 区民J</p>
10	<p>区の情報発信にLINE公式アカウントを追加してほしい。LINEの利用者も人口の8割を超えているという情報や、東京都の事例もあり、個人情報の問題もあるが、可能であれば追加いただきたい。また、自分がホームページに取りに行くのは、関心のあることしか取りにいかないということがありと思うので、最重要な情報など、プッシュ型の通知があると良い。</p>	<p>【広報広聴担当・ICT推進担当】 LINEは、若年層を中心にコミュニケーションツールとして活用されており、様々な相談事業での活用など、実施の可否については、幅広い検討が必要と考えています。</p>	<p>広報広聴担当 ICT推進担当</p>	<p>8ページ 区民K</p>

11	<p>大事なのは、知るほうも、知る努力をしていく必要があると思う。知らせるだけだと限界があり、受け取る側が、受け取りに行こうという何らかの工夫がしていく必要がある。区としても、知る努力をしてほしいということを積極的に発信していくことも大事ではないかと思った。</p>	<p>【広報広聴担当】</p> <p>墨田区のことをもっと知りたいと思えるよう、また、区への愛着や誇りを持ってもらえるように、SNSやフォトコンテスト、すみだ子どもPR大使の活動などのシティプロモーションの取組を通じて、シックプライドの醸成を図っていきます。</p>	<p>広報広聴担当</p>	<p>9ページ 区民L</p>
12	<p>墨田区には在住外国人が12,700人前後いて、ここ10年人数はずっと伸びている。私は日本語教室をやっているが、ワクチン接種の案内について、外国人の方には非常に難しく皆から相談を受けた。例えば具体的に場所日時の案を示した形のほうが良かったのではないか。外国人が相談をするという形は非常に難しい。これからのすみだは、観光客を含めて外国人が多くなると思うので、これからいろいろな形で検討をしていただければと思う。</p>	<p>【広報広聴担当・保健予防課】</p> <p>ワクチン接種にあたって、区のホームページでやさしい日本語によるお知らせをしているほか、区のコールセンターでは、英語・中国語・韓国語での対応も可能ですので、ご案内いただけましたら幸いです。</p> <p>【文化芸術振興課】</p> <p>在住外国人が年々増加し、国籍も多様化している中、多言語での対応は限界があるので、外国人に分かりやすいように工夫した平易な日本語「やさしい日本語」を、庁内外で普及啓発しています。ワクチン接種等についても、現在区HPにて「やさしい日本語」で公開しております。今後は、作成した情報が少しでも多くの外国人に届くように、SNSの活用等工夫をまいります。</p>	<p>広報広聴担当 文化芸術振興課 保健予防課</p>	<p>9ページ 区民M</p>
13	<p>インターネットなどは情報があふれ、どうやって情報を拾い上げれば良いのかよくわからない。人と会うこともコロナ禍で難しい。そうすると、貴重な情報は、紙ベースである区報だと思う。質問になるが、区報は全戸配布されているのか。高齢者や障がい者の方は、なかなか取りに行くのもむづかしいので、行政で一人暮らしのリストを作って郵送するなど、対応をすべきであると思う。</p>	<p>【広報広聴担当】</p> <p>毎月1・11・21日に発行している区報は、全戸配布はせず、次の手段で配布しています。①新聞折り込み ②区内の公共施設や駅等でのスタンド配布 ③希望者への戸別配付 ④希望者への点字版や録音版の戸別配付</p> <p>ワクチン特集号は、区民の皆様が特に関心の高く大切な情報なので区内全戸に配付しました。</p> <p>区報をお届けできるよう、まずは区内の公共施設等での配布場所の拡大や、希望者への戸別配付の制度の周知を図りたいと考えます。住民意識調査等で区民の皆様のご意見を伺いながら、必要な情報が適時適切に届くように検討を重ねていきます。</p>	<p>広報広聴担当</p>	<p>9ページ 区民N</p>

事前にいただいたご意見等【事前アンケートより抜粋】

①	<p>SNSを上手に活用されているのはすごく良い点だと思う。墨田区で起業している者としては、起業についての情報発信や取り組みがあると嬉しい。</p>	<p>【経営支援課】創業支援関連の情報を発信は、積極的に実施すべきだと考えています。現在は区の公式webサイトでの発信、創業情報冊子の発行を行っています。区内創業を盛り立てていくため、効果的な情報発信を検討してまいります。</p>	経営支援課	-
②	<p>Facebook等に加え、今後はライブ配信的なものや、VRやARコンテンツなどに力を入れていくとよりよい発信ができるようになると思う。</p>	<p>【広報広聴担当】 既に事業によっては、事業担当が運営しているYouTubeやZOOMアカウントでライブ配信などを行っています。今後、区公式YouTubeでも事業内容を精査しながら発信していきます。</p>	広報広聴担当	-
③	<p>・区のWEBサイトtopページから見たい部や課を見つけづらい。各種会議などの議事録等へたどり着けないし情報公開がもっとあっても良い。議会の録画や議事録の配信が遅い。 ・HPの通常業務の場所とイベントや特別な情報は、もっと目立つように構成して欲しい</p>	<p>【広報広聴担当・総務課】 区公式ホームページは、令和2年9月にリニューアルを行い、トップページも利用者身近な情報や利用者が多いページがアクセスしやすくなるように、情報構成やデザインの見直しを行いました。閲覧者や利用者からの要望が多いページをトップページからアクセスしやすくすることや、より多くの区政情報を掲載することについては、引き続き利用者の声に耳を傾け、今後のページ構成の検討材料としていきます。 【区議会事務局】 議会の録画配信は、終了後概ね2週間程度で掲載しておりますが、議事録については、文字起こしの後、限られた職員で確認作業を行うため、掲載まで2か月程度の期間をいただいている状況です。今回いただいたご意見を踏まえ、可能な限り早く掲載できるよう進めて参ります。</p>	<p>広報広聴担当 総務課 区議会事務局</p>	-
④	<p>区は、区報・ツイッター等のSNS・YouThub・jcom等多様なチャンネルにての発信は評価できる。ただ内容では各種の特性を考慮に入れて改善の必要性があると思料する。SNSは通信が途絶えると利用できないので大地震や豪雨災害等大規模災害に於いてはリスクがある。小電力でも発信が可能なミニFM（コミュニティーFM）や速報性があるSMSの活用及び訓練を希望する。</p>	<p>【広報広聴担当】 災害時において、TwitterやFacebookのSNSによる情報発信のほか、ケーブルテレビのジェイコム11chでは、災害情報のL字テロップを流しており、区のコミュニティチャンネルとして、他局と比べても多くの墨田区に関する災害情報をお知らせしています。 【防災課】 墨田区ではレインボータウンFM（88.5MHz）との協定を結んでおり、災害時の情報提供に協力をいただいています。また、通信網が途絶えた場合にはSMSの発信もできませんので、固定系防災行政無線や、NHKデータ放送など多様なメディアを使用して情報伝達に取り組んでいきます。</p>	<p>広報広聴担当 防災課</p>	-