

# 広聴のまとめ

平成28年度

荒川区

## はじめに

荒川区では、目指すべき将来像として「幸福実感都市あらかわ」を掲げた荒川区基本構想を策定し、区民一人ひとりが真に幸福を実感出来るまちを目指して全庁を挙げて取り組んでいます。

将来像の実現に向け、さまざまな施策を実施し、質の高い行政サービスを提供していくためには、多様化・複雑化する区民の皆様の御意見や御要望を的確に把握し、区政に反映させていくことが重要です。

荒川区では、広聴事業として、区民の声、あらかわ・Eモニター、庁舎見学、区政世論調査などの事業を実施しています。

この「広聴のまとめ」は、平成28年度の荒川区における広聴活動のあらましをまとめたものです。よりよい区政の実現に向けた資料として活用してまいります。

平成29年7月

荒川区

# もくじ

1	区民の声.....	1
	(1)「区民の声」対応手順.....	1
	(2)「区民の声」受付状況.....	2
	(3)「区民の声」主な意見と回答要旨 (担当部署別).....	6
2	あらかわ・Eモニター.....	2 3
	(1)あらかわ・Eモニターの属性.....	2 3
	(2)あらかわ・Eモニターアンケート調査.....	2 3
	(3)あらかわ・Eモニター掲示板に投稿された主な 意見と回答要旨(一部抜粋).....	4 4
3	庁舎見学 .....	4 8
4	世論調査.....	4 9

# 1 区民の声

## (1) 「区民の声」対応手順

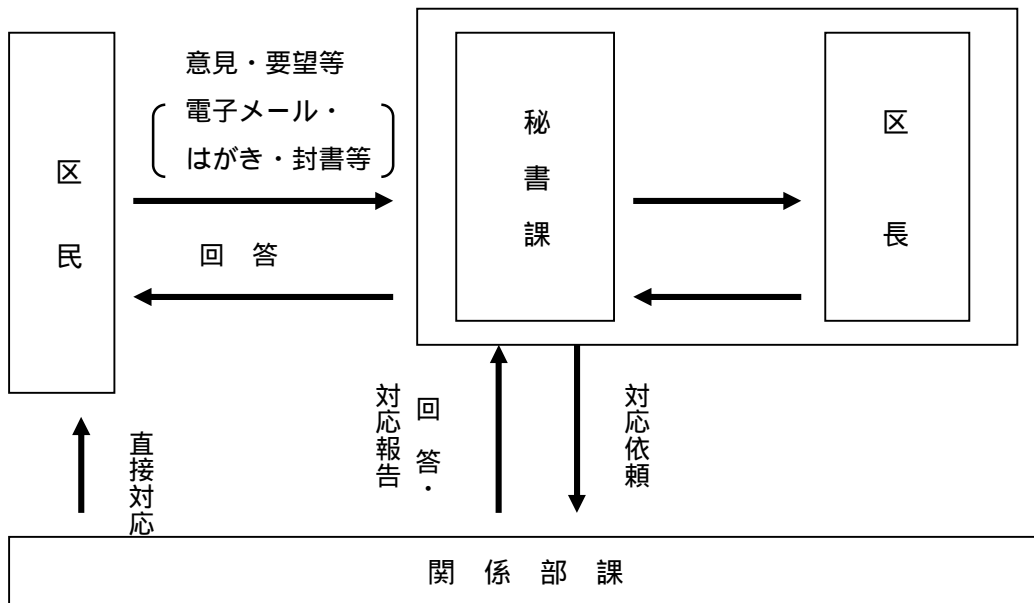
「区民の声」(電子メール・文書・電話・来所・FAX)は、秘書課で受理後、区長に報告し、回答期日を指定し関係部課へ送付しています。原則として、回答を希望された全ての「区民の声」に回答しています。回答を希望されていない場合や匿名等で回答が必要ないと判断した場合も、関係部課に参考として送付しています。

平成8年6月に24時間受付の広聴FAX、平成9年11月に荒川区ホームページ(インターネットメール)「区長へのメール」を開設、平成19年5月からは個人情報保護に配慮し、「区民の声」(封書)を作成・配置、平成20年5月に荒川区ホームページ(インターネットメール)「担当課へのメール」を開設しています。

- ・ 広聴FAX 03-3802-6262
- ・ 荒川区ホームページ <http://www.city.arakawa.tokyo.jp/>

平成28年度は、延べ1,160件の意見や要望などが寄せられました。

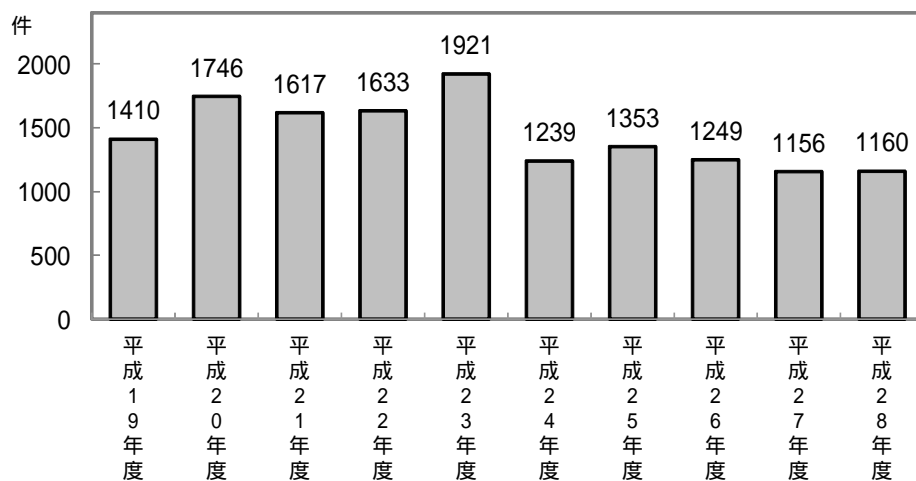
図 区民の流れ



## (2) 「区民の声」受付状況

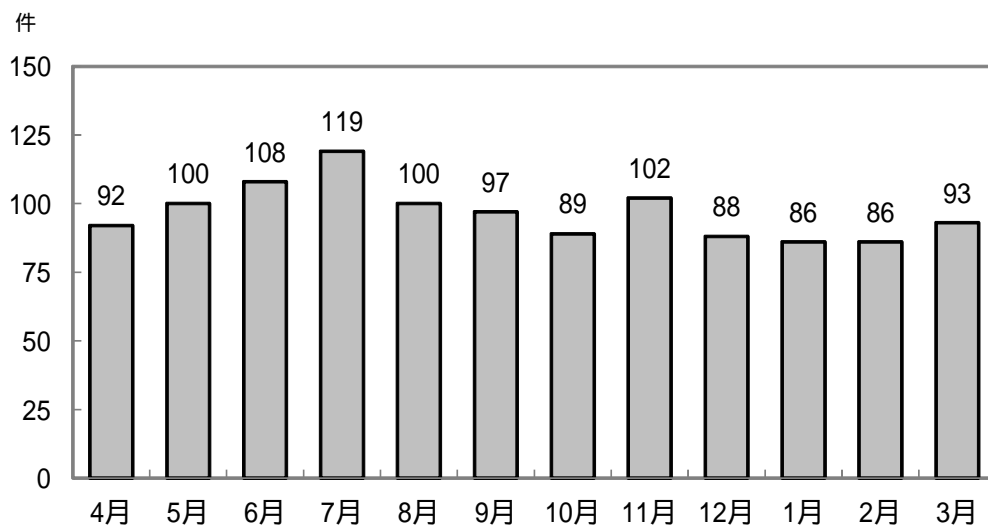
小数点第2位を四捨五入したため、回答率を合計しても100%にならないものもあります。

### 1 年度別受付件数推移



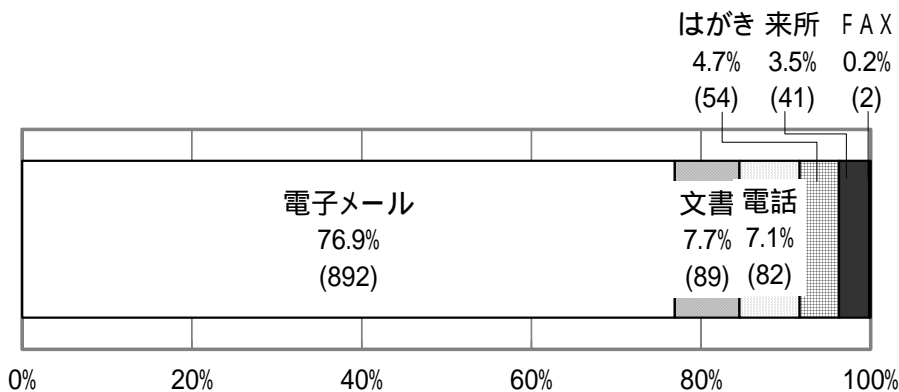
年度	件数
平成19年度	1410
平成20年度	1746
平成21年度	1617
平成22年度	1633
平成23年度	1921
平成24年度	1239
平成25年度	1353
平成26年度	1249
平成27年度	1156
平成28年度	1160

### 2 28年度月別件数



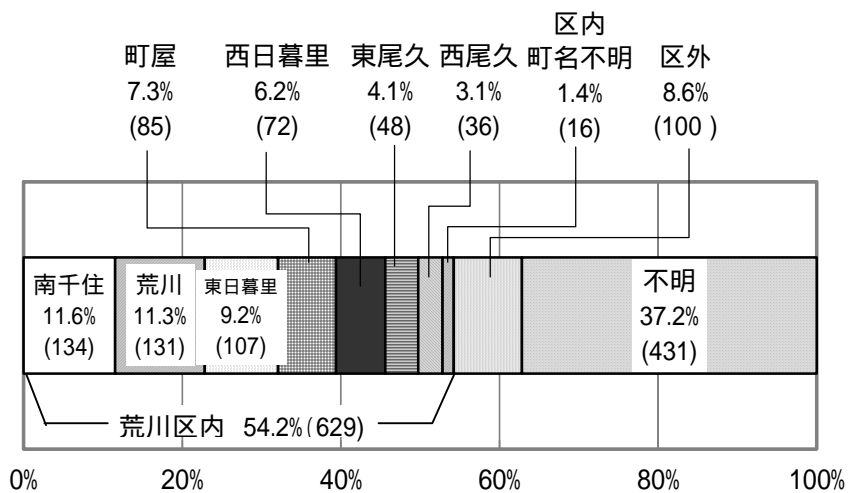
月	件数
4月	92
5月	100
6月	108
7月	119
8月	100
9月	97
10月	89
11月	102
12月	88
1月	86
2月	86
3月	93
合計	1160
月平均	96.67

### 3 受付方法別件数



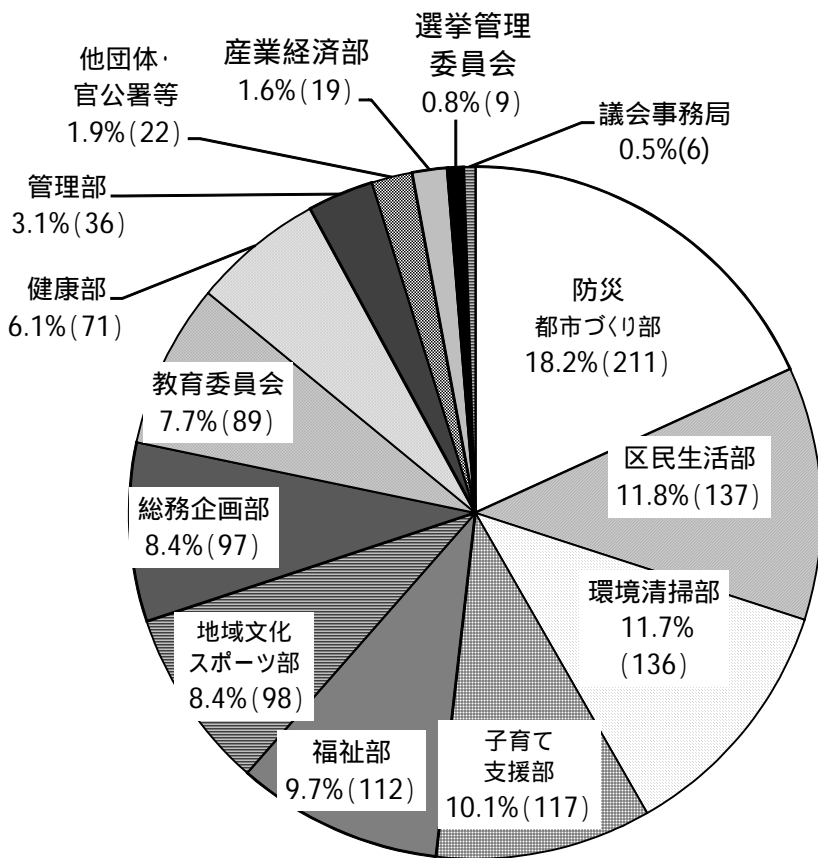
受付方法	件数	率
電子メール	892	76.9%
文書	89	7.7%
電話	82	7.1%
はがき	54	4.7%
来所	41	3.5%
FAX	2	0.2%
合計	1160	

### 4 地域別件数



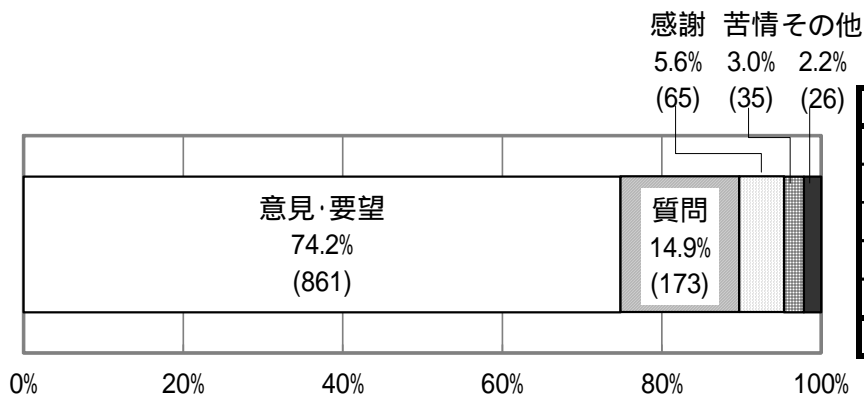
地域	件数	率
荒川区内	629	54.2%
南千住	(134)	(11.6%)
荒川	(131)	(11.3%)
東日暮里	(107)	(9.2%)
町屋	(85)	(7.3%)
西日暮里	(72)	(6.2%)
東尾久	(48)	(4.1%)
西尾久	(36)	(3.1%)
町名不明	(16)	(1.4%)
区外	100	8.6%
不明	431	37.2%
合計	1160	

5 担当部署別件数



部	件数	率
防災都市づくり部	211	18.2%
区民生活部	137	11.8%
環境清掃部	136	11.7%
子育て支援部	117	10.1%
福祉部	112	9.7%
地域文化スポーツ部	98	8.4%
総務企画部	97	8.4%
教育委員会事務局	89	7.7%
健康部	71	6.1%
管理部	36	3.1%
他団体・官公署等	22	1.9%
産業経済部	19	1.6%
選挙管理委員会事務局	9	0.8%
議会事務局	6	0.5%
合計	1160	

6 「区民の声」の種類別件数



種類	件数	率
意見・要望	861	74.2%
質問	173	14.9%
感謝	65	5.6%
苦情	35	3.0%
その他	26	2.2%
合計	1160	

7 ジャンル別件数

順位	項目	内容	件数
1	事務手続	戸籍・住民登録、税務、健康保険、年金等の事務手続に関すること	102
2	生涯学習	スポーツ関連施設・事業、図書館等の文化施設・事業に関すること	96
3	子育て支援	保育サービス、児童手当・乳幼児医療等に関すること	95
4	環境	歩行喫煙・ポイ捨て、騒音、放射能等に関すること	81
5	教育	学校選択制、教育施設の充実等に関すること	78
6	感謝	職員の対応、区民の声への迅速な対応等に関する感謝	65
7	道路・歩道	路上の障害物や街灯等の道路・歩道に関すること	60
8	公園管理	公園・児童遊園・荒川遊園に関すること	49
9	区政推進	個人情報保護、職員接遇への意見等に関すること	47
10	自転車対策	放置自転車・自転車マナー・自転車等駐車場に関すること	41
11	危機管理	防犯、防災に関すること	40
12	施設	ひろば館・ふれあい館等、区の施設に関すること	36
13	苦情	職員の対応等に関する苦情	35
14	福祉 その他	生活保護等に関すること	33
15	生活衛生	犬・猫・カラス等動物に関すること、食品衛生等に関すること	31
16	清掃・リサイクル	ごみの分別・収集、リサイクルに関すること	29
17	健康	健康づくり、健康診査・検診等に関すること	24
18	住環境	セットバック等住環境に関すること	19
18	障害者福祉	障害者福祉に関すること	19
20	広報	区報・ホームページ等に関すること	17
20	高齢者福祉	介護保険制度等、高齢者福祉に関すること	17
22	文化交流・観光	文化に関すること、交流都市等に関すること	14
23	交通	コミュニティバス等に関すること	12
24	建築物	建築物、屋外広告物等に関すること	10
25	産業振興・消費者相談	産業振興、消費者相談等に関すること	9
25	都市計画	都市計画、まちづくり等に関すること	9
27	選挙	選挙に関すること	8
28	議会	議会に関すること	5
29	再開発	再開発事業に関すること	3
	その他		76
合計			1160



(3) 「区民の声」主な意見と回答要旨(担当部署別)

回答の内容や所管課についてはすべて、平成 28 年度のもので、区民の声を受け改善されたことや、状況が変わったもの等については、括弧書きで追記しています。また、その後の制度改正などにより、現状とは異なるものも含まれています。

総務企画部 3件		
区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>荒川区では、民泊の特区申請をする考えはあるのか。外国人観光客も増えており空き家を活用することもできる。きちんとした制度がないことがかえって、マナーの悪い観光客の利用を招いてしまうのではないか。</p>	<p>日本を訪れる外国人数が増え、宿泊施設を利用していただくことは、地域のにぎわい、活性化の観点からも大変良いことだが、荒川区としては、宿泊施設の利用者、そして近隣住民の双方の安全、安心を確保することが何よりも大切であると考えている。今後の国・東京都の方針や他区の動向等を踏まえて、検討を進める。</p>	<p>総務企画課</p>
<p>各課に直接、電話・訪問等で寄せられた、区民の声は件数が集計されないばかりか、2週間以内の回答ルールもないようだ。区民の声と同じ対応をすべきではないか。回答期限2週間も長い。回答までに時間を要すならば途中経過を連絡すべきだ。</p>	<p>区民の皆様からのご意見・お問い合わせに対して、迅速・丁寧にお応えすることは、直接お会いする場面でも電話であっても最も重要なサービスの原則とも言えるべきことである。職員がこのような気持ちを持ち対応するよう改めて指導する。</p>	<p>秘書課</p>
<p>ビデオ広報あらかわを図書館で借りて見ることを楽しみにしている。平成 16 年以降のタイトルがないようだ。是非、作成してほしい。</p>	<p>「ビデオ広報あらかわ」という名称ではないが、「戦後 70 年特別企画『戦争の記憶』」や「東京荒川少年少女合唱隊創立 50 周年特別企画」、「伝統工芸技術記録映像『伝統に生きる』」など、荒川区の文化財、人物、歴史など区の貴重な財産等を紹介する企画映像を毎年制作しホームページに掲載したり、図書館で貸し出している。</p>	<p>広報課</p>

## 管理部 2件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>区役所の喫煙所は、排気ダクトの位置が低いので、前を通るだけでもかなりの臭気がある。喫煙所の排気ダクトを高いところへ延長し、高所での排気を検討してみてはどうか。</p>	<p>喫煙所の排気については、区としても課題として認識している。ダクトを屋上まで伸ばして高所から排気する方法や壁沿いにダクトを這わせて延長することを検討したが、かなり大がかりな機械を必要とする他、建物の構造上ダクトを壁沿いに垂直（水平）に配置することが難しく、解決に至っていない状況である。</p>	<p>経理課</p>
<p>荒川区が実施している職員採用試験のうち、身体障害者のみの枠を設けることは、精神障害者と知的障害者への差別であり、国際条約違反である。条約及び国内法規の趣旨を正しく理解し直し、身体障害者と同一枠で精神障害者や知的障害者を受け入れてほしい。</p>	<p>障害者の職員採用については、特別区人事委員会により、身体障害者を対象とする23区統一の選考を実施しているところである。選考対象の拡大については、特別区人事委員会としても課題としており、周辺自治体等の動向も踏まえ、検討を進める予定としている。区としても連携して検討していく。</p>	<p>職員課</p>

## 区民生活部 5件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>8月にサンパール荒川大ホールにて公演予定だが、その際に来場するお客様に軽食を提供したい。サンパール荒川には規約によりできないとの回答だったが、どうしても無理なのか。</p>	<p>大ホールホワイエ部分での飲食については、観覧者による持ち込みの場合、主催者による販売の場合のいずれも認めている。主催者販売を実施する場合は、使用料に販売加算として金額が上乘せされるので、事前に相談いただきたい。</p>	<p>区民課</p>

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>マイナンバーカード交付の通知を受け取った後、何度か予約を試みたがまったく予約できない。現時点でも日曜日については12月まで埋まっている状況である。交付状況並びに予約体制について、検証しているのか。</p>	<p>マイナンバー臨時窓口における休日開庁日は、他の関連業務との連携のため、庁内システムの稼働時間である、第2・4日曜としている。現在、日曜開庁での受け取りを希望される区民の方が多いことを踏まえ、業務の見直しによって日曜日の予約枠を順次拡大しているところである。</p>	<p>戸籍住民課</p>
<p>山吹ふれあい館でパソコンを利用した講習会が開催されているが、講習会がない時は自由にパソコンを使えるのか。使用可能な時間を教えてほしい。</p>	<p>パソコン講習会で使用するパソコンについては、受講者がパソコンを持参することを前提に実施している。このため、ふれあい館において、利用者が自由に使えるパソコンを用意する対応を取ることができない。</p>	<p>地域振興課</p>
<p>夕やけこやけふれあい館における施設利用を予約したが、これからは飲食を伴うイベント利用の場合は誓約書を書かねばならないと言われた。どのような場合に必要なのか事前に告知してほしい。</p>	<p>ふれあい館等の貸室利用については、原則として、団体登録人数の範囲内での利用をお願いしている。不特定多数の利用が見込まれるイベントを開催する場合は、事前に『催事開催届』を提出いただくこととし、各ふれあい館の運営に支障のない範囲内で、年度内3回まで開催できることとしている。今後は『催事開催届』が必要な旨を表示するなど、利用者にわかりやすくお知らせする。</p>	<p>地域振興課</p>
<p>西日暮里駅周辺は、毎日誰かがビラを配っている。ビラ配りをしないよう指導してもらいたい。</p>	<p>今回の相談を受け、ビラ配りの実態を早急に再確認する。違反行為を発見した場合は、ただちに警察署に対して取締りを要請する。誰もが安全で安心して暮らせる街になるよう対策を講じる。</p>	<p>生活安全課</p>

## 地域文化スポーツ部 6件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
生涯学習センターの会議室の利用は夜間 22 時まで利用できることになっているが、22 時前に会議室から出て行ってほしいと言われる。これはおかしいのではないか。	会議室は、規定で定められた終了時間まで利用できる。施設職員の対応により、不快な思いをされたことに重ねてお詫びする。今後このようなことがないように、施設を運営する事業者を指導する。	生涯学習課
ふるさと文化館も「あらかわ家族の日」には子どもと一緒に無料の入館できるか。また、文化の日以外に無料で入館できる日があるのか。	「あらかわ家族の日」は、荒川区在住の中学生以下のお子さんが家族と一緒に来館した場合、家族の方も観覧料を無料としている。10月1日の都民の日も観覧料を無料としている。  【29年度からは、5月18日の国際博物館の日も観覧料無料としている。】	生涯学習課
町屋文化センターの建物の南東に喫煙所のような体で灰皿が置いてあるが、区は認めているのか。歩きタバコを誘発している。灰皿は、誰のために置いてあるのか。	町屋文化センターは、屋内を禁煙としている一方で、施設利用者の声を踏まえ、屋外に喫煙コーナーを設置しており、灰皿は施設の開館と閉館に合わせて、施設管理者が出し入れしている。灰皿の設置時間の短縮化、施設利用者以外は利用できないこと、歩きタバコの厳禁などを貼紙等により周知するなど喫煙コーナーの適切な運営を図る。	生涯学習課
スポーツセンターで開催しているキッズの体操教室開催中は、不審者侵入などの防犯のためキッズルームの施錠を徹底してほしい。	キッズルームの入口は、災害時等における避難誘導等の迅速性や利用者の利便性を確保する観点から、これまでは施錠を行わず、キッズルーム担当職員や総合受付の職員が安全確認を行っていた。今回の指摘を踏まえ、今後は可能な限り施錠を行うとともに、入室される方への声掛けを積極的に行う等、安全性の向上に努める。	スポーツ振興課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
荒川総合スポーツセンターのプールにおいて、防水の音楽プレーヤーの持ち込みを許可してほしい。拒否する場合はその根拠を示してほしい。	防水音楽プレーヤーを含め、時計や携帯電話、装飾品などについても持ち込みを禁止している。防水音楽プレーヤーは、緊急時の館内放送が聞こえない、または聞こえづらくなる恐れがあるなど、安全管理上の問題からプールへの持ち込みを禁止している。	スポーツ振興課
あらかわ遊園スポーツハウスでは、プール施設等において障がい者手帳による減免制度は実施しているか。	あらかわ遊園スポーツハウスでは、施設の個人利用について、身体障害者手帳3級以上または第1種の手帳をお持ちの方、愛の手帳の交付を受けている方で3度以上の方、精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方、区内在住・在勤・在学の65歳以上の方の減免制度を設けている。	スポーツ振興課

## 産業経済部 2件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
商工会によるお祭りが近所で催されたが、あまりにも大音量であった。近隣住民へ配慮するよう指導してほしい。また、祭りの終了後も路上を占拠して酒盛りをするなどしている。	指摘事項を商店街の役員会で報告し、次回以降のイベントから運営方法を改善するよう依頼した。	産業振興課
川の手荒川まつりは家族連れで賑わったが、近年、海や山の特産品の販売において、目新しい品物が減ってきたのではないか。商品の開拓と新しい客層の取り込みに力を入れてほしい。	「ふるさと市」における食品の販売等は、区の交流都市が、それぞれ自慢の名産品や旬な農産品等をまつり当日にお持ちいただき、販売しているものである。販売商品について、区側の要望を全て考慮していただくことは、難しい面もあるが、来年の開催に向けて、意見を各交流都市へ伝える。	観光振興課

## 環境清掃部 6件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>駅周辺の歩きたばこは、相変わらずなくならない。「啓発活動」や「自分自身でマナーを守ってもらう」というのには限界が生じてきている。他区を見習い、罰金や、恒常的な啓発活動を導入する必要があるのではないか。</p>	<p>罰則を設け取り組んでいる自治体もあるが、そういった自治体においても依然として喫煙マナーアップについては課題となっている。そのような背景も踏まえると、一時的な解決ではなく長期的にマナーアップの向上を目指すことが重要であると考えます。区として歩きたばこの対応等喫煙に関する問題についてどのような対策が効果的であるか、調査研究しながら取り組んで行く。</p>	環境課
<p>JR日暮里駅南改札口を出てすぐ前にある喫煙所を撤去してほしい。喫煙者が植木の仕切りからはみ出て、ただでさえ狭い駅前の広場が喫煙者で独占され、悪臭が漂っている。喫煙所は室内に作っていただきたい。</p>	<p>日暮里駅南口に設置した経緯は、設置以前に紅葉橋のテラス部分で喫煙及びポイ捨てが多く問題となったため、ポイ捨てをなくすために灰皿を設置し、歩きたばこを防ぐためにプランターで区画して明確にしたものである。喫煙所を撤去すると、テラス部分が以前の状態に戻ってしまう恐れがあり、総合的な環境美化の観点から判断し、今のような設定になっているものである。</p>	環境課
<p>近所で取り壊し工事を予定している工場があるが、業者の土壌調査で基準を超えるダイオキシンが検出されたようである。区として事実確認をしていたら、ダイオキシンの残留が事実ならば対策を取ってほしい。</p>	<p>当該工場の業種は、金属製品製造業であり金属表面洗浄のためトリクロロエチレンを使用していたことが分かっており、その物質とその分解生成物の土壌汚染調査を行ったところ、基準を一部超過していたため、区に「土壌汚染状況調査報告書」が提出されている。さらに、汚染土壌の掘削除去と深い場所については封じ込めの実施が適切に届けられている。また、ダイオキシンについては、業種的に発生はまったく考えられない。</p>	環境課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
音量を大きくしての車両を使用した商品販売は許されるのか。区民の安心・安全な生活が保障されていない、区民が安心して住めるよう取り組んでほしい。	東京都の条例で、拡声器使用の制限は規定されており、音量規制及び使用時間制限等が定められている。しかし、走行している車両については、区では強制的に停止させる権限がないことから、音量等の規制は困難な状況にある。	環境課
資源ごみを集積所から持ち去る人がいる。今日も回収時間の30分前に現れ空き缶を全て持ち去った。早朝に大きな音を立てて同じ行為を繰り返すため、睡眠の妨げにもなる。注意してほしい。	回収場所を管理している町会長宅を訪れて管理状況の聴取を行った。町会ではアルミ缶とスチール缶に分別し、単価の高いアルミ缶について、町会でまとめて取引業者に売却しており、熱心な役員の方は、持ち去りされないよう相当早い時間から分別作業を行っているとのことだった。作業の時間や方法を改善し、近所の方が騒音で悩まなくて良いように作業していただきたい旨をお願いした。	清掃リサイクル課
自宅前にごみ集積所があるが、外国人がルールを守らず困っている。不動産業者や地主、管理人などと協力してルールを理解させてほしい。区全体で取り組み根本的な解決を図ってほしい。改善されないなら、集積所を廃止してほしい。	今まで以上にパトロール調査を強化するとともに、何件かの近隣集合住宅のオーナー・管理会社に指導要請を行うよう再度指導する。調査し判明した住民等に関しては、根気よく指導を行う。	荒川清掃事務所

## 福祉部 5件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
荒川老人福祉センターの定例事業の追加募集に申し込もうとしたが、前年度に利用しているとの理由で断られた。定員に達しているとの理由なら分かるが、利用者として大いに不満である。	文化教養教室事業の申込みは、多くの方に御利用いただくため、「文化教養教室」と「定例事業」の応募者には、前年に受講した教室への応募は御遠慮いただいている。老人福祉センターの運営方法について、一定の御理解をいただきたい。	福祉推進課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>今後、荒川区内に転入し田舎の母親を引き取ろうと考えている。今まで通りのサービスを受けることが可能か教えてほしい。</p>	<p>サービスの内容や対象者の条件はそれぞれの自治体で異なっている。区のサービスをわかりやすく解説したパンフレットを送付するのでご覧いただきたい。</p>	<p>高齢者福祉課</p>
<p>今年の長寿慶祝の会の記念品は、なぜ賞味期限のあるものにしたのか。案内は当日のみの配布と思えたが、残りの記念品の処理はどうしているのか。</p>	<p>お祝いの記念品は、昨年度から区内の障がいをお持ちの方々が働く福祉作業所に作っていただいたもので、障がい者の就業機会の提供という役割も担っている。残った記念品は、当日いらっしゃるのが困難な区内の特別養護老人ホームのご長寿者の方々へお配りするなどしている。</p>	<p>高齢者福祉課</p>
<p>保険給付係から年に数回ジェネリック医薬品の通知が届くが、本当にジェネリック医薬品は信用できるのか。特に精神神経科の薬と心臓病の薬は後発品を使用することは反対である。</p>	<p>ジェネリック医薬品の使用は強制ではない。ジェネリック医薬品に変更すると薬代が安くなる場合があるため、通知でお知らせしている。ジェネリック医薬品の使用を希望する場合には、まず、医師または薬剤師に相談していただきたい。</p>	<p>国保年金課</p>
<p>家族の体調が悪くなり、病院に入院した。検査の結果動脈硬化が進んでおり、退院して他の病院で精密検査をすることとなった。しかし、生活が苦しく光熱費を払っていきだけで貯金もない。もし検査入院や手術になったらお金をどう工面していいのかわからない。親戚にも、これ以上お金を借りることはできない。どうしたらいいか。</p>	<p>何らかの事情で、自分で収入を得ることができず、預貯金等も少なくなり、また、家族などからの援助も得られないなどの場合は、生活福祉課まで御相談いただきたい。</p>	<p>生活福祉課</p>



## 健康部 5件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>犬を飼う人が増えたが、毎日のように犬の糞が片付けられずにそのままになっているのを見かける。リード外しや糞の放置など飼い主にマナーが悪い。しっかりと指導して、きれいな街をつくってほしい。</p>	<p>犬の糞を放置することは、飼い主のマナーとして許されるものではない。これまでも飼い主に対するマナーやモラル向上の普及啓発を図ってきたが、今後も様々な機会を捉えて普及啓発に努める。</p>	生活衛生課
<p>日暮里八丁目3号踏切の脇に子猫が3匹住み着いている。餌をやっている人もいるようで、餌と糞尿の臭いがして不衛生である。保護して里親に出すなど対応してほしい。</p>	<p>現場を確認したところ、置いたままになっている餌とトレーを踏切内に1か所確認した。この場所はJRの管理地であり、軌道内に立ち上った上での餌やりは大変危険でもあることから、JRへ強く申し入れをし、至急対応を依頼した。</p>	生活衛生課
<p>先日、子どもの乳幼児健診に参加したがその運営が非常に非効率的だった。乳幼児を連れての長い時間待つのは、とても大変である。効率を良くし、受診者も職員も余裕を持てるよう改善してほしい。</p>	<p>保健所で行う乳幼児健診については、ここ数年、区内で出生数が増加していることからお待ちいただく状況である。こうした状況を踏まえ、保健所では、外部の大学病院等の医師や心理相談員等の協力を得て、的確かつ速やかな健診実施への対応を図っているところである。今後も、実施方法等の見直しを図るなど、よりきめ細かな健診の実施に向けた体制づくりを検討していく。</p>	健康推進課
<p>娘のところに新生児訪問の助産婦さんが来てくれた。その方の娘や孫への対応が大変温かくて真心のこもったものだった。産後 泣いてばかりいた娘が助産婦さんと話をした後は穏やかな笑顔を見せ 子育てに自信が持てたようだ。娘の悩みを我が事のように真摯に受け止めてくださり感謝している。</p>	<p>感謝の声であり、回答を希望していなかったため、担当課で参考資料として区政運営に活用した。</p>	健康推進課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>乳ガン検診を受診したが、触診担当の先生が時間になってもあられず、2時間以上待たされた。マンモグラフィは済んでいたが触診がしてなければがん検診の結果は出してくれないとのことだった。今回の先生は担当から外してもらいたい。</p>	<p>検診担当医師が遅れたことにより、長時間お待たせした上、触診ができずにお帰りいただくこととなり申し訳ない。今後このようなことがないように大学側へ申入れを行った。今回はマンモグラフィのみで検診結果をお出しするが、触診の予約日についても当日お示した日にち以外も用意する。</p>	<p>保健予防課</p>

### 子育て支援部 8件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>区内の銭湯を利用したが、その日は、親子ふれあい入浴事業の実施日であり湯船に入りきれないほどの人がおり落ち着いてお風呂に入ることができなかった。実施する曜日を日曜日に変えてほしい。</p>	<p>親子ふれあい入浴事業の日においては、他の利用者に迷惑がかからないように、参加のマナーに関する周知ポスターを掲示するよう依頼している。また、実施曜日については、土曜日の午後に銭湯を通じて親子のふれあいの機会を作り、日曜日には家族で浴場とは異なる場でふれあいの場を作ってもらいたいという目的があり、変更は困難である。</p>	<p>子育て支援課</p>
<p>夫婦共に正社員で働いており、小学2年の子どもは現在夜7時まで学童クラブで預かってもらえている。将来、子どもが家で一人で過ごすことを思うと不安である。にこにこすくーるで夜7時まで預かってもらえるようになるか。</p>	<p>学童クラブでは、平成27年度から小学校4年生以上の高学年児童の受入れを区内10施設の指定学童クラブで実施しており、その全てが午後7時までの受入れを実施している。平成29年度からは他の学童クラブにおいても、余裕のある場合は高学年受入の二次募集を行う予定。にこにこすくーるは、保護者の就労要件に関係なく、全ての児童が利用対象だが、保護者の就労等により午後5時以降も保育が必要な児童については、学童クラブを御利用いただくよう案内している。</p>	<p>児童青少年課</p>

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>学童クラブの審査基準について、4年生から減点対象となり、親の帰宅時間が午後6時を過ぎないと入れない。4年生以上も学年で基準を分けてほしい。仕事のため、遅番などもあるが、規定の時間では条件を満たせない。4年生を一人で帰宅させるのは不安である。時短勤務か仕事を辞めることも考えなくてはならない。</p>	<p>4年生以上の審査基準については、荒川区の学童クラブの利用要件を「保育の必要性が認められる場合で、指数が17点以上となること」としているため、低学年児童の指数が高学年よりも低くなり、利用調整の必要が生じないよう、4年生以上は同一の基準で審査することとしている。比較的自立度の低い低学年児童が高学年児童より優先して学童クラブを利用できるような設定をしていることを御理解いただきたい。</p>	<p>児童青少年課</p>
<p>学童クラブの申請時に提出する就業証明欄の就業時間について、書類にはじめから、正規の時間と実務時間の記入欄を設けほしい。正規の時間を記入したところ残業時間も記入してくださいと言われた。訂正に時間と手間がかかる。書式を変更してほしい。</p>	<p>勤務時間の証明について、区では正規の勤務時間で審査することとなっている。残業が常態化していることについて、雇用者または事業所の代表者が証明できれば、正規の勤務時間以外の「勤務形態等」欄の「勤務時間」欄の余白に残業を含めた実務時間を記載していただきたい。</p>	<p>児童青少年課</p>
<p>息子は障がいがあり、加配が付いても普通の保育園に預けることができない。障害児を働きながら育てたいけれど困っている方は他にもいると思う。区で居宅訪問保育事業を導入してほしい。</p>	<p>平成27年4月からスタートした子ども・子育て支援新制度において、「居宅訪問型保育事業」が新たな認可事業として位置づけられたところである。現在のところ、区では、本事業の導入を行っていないが、今後、他区の実施状況を把握し、運営事業者へのヒアリングなどを行うなど、事業の導入に向けた検討を進めていく。</p>	<p>保育課</p>
<p>あらかわ遊園の地上階のエレベーターホールに喫煙スペースが設置されている。小さな子供を連れた家族が必ず通る場所に喫煙スペースを設けるのはいかがなものか。</p>	<p>当施設は小さなお子さまが来園する施設であり、灰皿が置かれている場所は、車で来園されたご家族が必ず通るスペースであるということから、いただいた要望を踏まえ、灰皿横に貼り紙等で撤去について予告を行った上で、この灰皿を撤去する。</p>	<p>荒川遊園課</p>

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>あらかわ遊園にて、乗り物券を買わず、先に並んでから誰か一人が乗り物券を買いに行くというケースが多く見られる。こうした行為がなくなるよう、アナウンスしてほしい。入場口などでも係員が声を出して言って欲しい。</p>	<p>指摘のとおり乗物を利用する際には、乗物券を事前購入の上、列にお並びいただくことは乗車時のルールの前提である。当園としても、入園口及び乗物券売機に貼り紙を掲示するようにした。</p>	<p>荒川遊園課</p>
<p>近所の子育て交流サロンを利用している。毎月第1火曜日が身長・体重の測定日となっているが、ベビースケールは常にあるようなので測定日を増やしてほしい。月に1回では少ないと感じる。</p>	<p>運営事業者に実情の確認と回数増について打診したところ、現在、回数増を検討中とのことであった。安全面を考慮し、サロンスタッフが対応可能な範囲を検討しており、決まり次第、施設での掲示や区ホームページ等により利用者の皆様へお知らせする。</p>	<p>子ども家庭支援センター</p>

## 防災都市づくり部 15件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>区が委託した解体作業をしている作業員のマナーが悪い。路上喫煙をしているため、自宅の窓を開けることができない。</p>	<p>直ちに、職員が請負業者に対して、工事現場及び周辺において喫煙を控えるよう、厳重に注意をした。また、工事による騒音についても、十分に注意して施行するよう指導した。</p>	<p>防災街づくり推進課</p>
<p>木造住宅の耐震化推進事業の対象となるか、築50年の自宅を調べてもらったところ対象にならないとの回答だった。対象外である理由を教えてください。</p>	<p>建築基準法には、建物の敷地は幅員4m以上の道路に2m以上接しなければならないと規定しているが、現況の道路幅員が4m未満の場合でも道路の中心から2mの線より後退して建物が建てられるという規定がある。申立人の住宅は、現地を確認したところ、そのような規定を満たしていない。また、そのまま耐震補強工事を行っても、前面道路の中心から2mの範囲に建物の一部が残る状況になってしまうため、耐震診断支援事業の対象にならない。</p>	<p>防災街づくり推進課</p>

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>4月から新三河島駅を利用しているが、自転車駐車がなく困っている。高架下に駐輪場ができたが、やや駅から離れてあり、月契約などできず行って空気がないと利用できない。周辺の駐輪場整備をしていただきたい。</p>	<p>京成電鉄との度重なる協議を経て、京成サイクルパーク新三河島第1がオープンした。御指摘のとおり、やや駅から離れているという点で、不便をおかけするが、駐輪可能台数は70台と余裕を持った規模となっている。</p>	<p>交通対策課</p>
<p>南千住駅西口付近の横断歩道をコミュニティバスさくらが信号無視をして交差点を通過し、とても怖い思いをした。区民の安全や道路交通法上、決して許されない行為である。</p>	<p>区では、このようなことはあってはならないことと認識しており、御意見・御報告を踏まえ、早速、運行事業者である京成バス(株)に対して、全乗務員に対する安全運転の徹底について、申し入れを行った。</p>	<p>交通対策課</p>
<p>駅前の放置自転車が通行の妨げになっているため、シルバー人材センターの方に放置自転車の整頓を頼んだところ、「放置自転車に触れてはいけないと言われていた」とのことだった。条例で決まっているようだが、自転車に接触してけが人でも出たらどうするのか。早急に適切な対応策をとってほしい。</p>	<p>明らかに放置自転車が通行の妨げになっている場合等については、啓発指導員の判断により簡単な整理（道路に対し直角に駐輪されているものを斜めにするなど）を行うよう、シルバー人材センターと協議する。</p>	<p>交通対策課</p>
<p>JR東日本に対して、日暮里駅に京浜東北線快速を停車するよう申し入れをしてほしい。複数の路線が乗り入れる主要駅でもあるのに快速が停まらないのはおかしい。</p>	<p>区としても、重要な交通結節点である日暮里駅への停車は、日暮里地域の発展や交通利便性の観点から必要と認識しており、これまでもJR東日本への働きかけを行ってきたところである。今後も、引き続き、JR東日本への働きかけを行う。</p>	<p>交通対策課</p>
<p>「町屋さくら」を利用している。大門小学校側の路線の便数を減らして運行しているが、路線開設当時の運行に戻してほしい。</p>	<p>「町屋さくら」は、循環便2台の内1台を乗客数の多い区間の往復運行に変更し、その区間以外は頻度を減らして運行を維持しており、乗客数は伸びている状況である。不便をお掛けするが、「町屋さくら」の運行維持のために必要な見直しという点について御理解いただきたい。</p>	<p>交通対策課</p>

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>家の前の道に放置自転車や不法投棄されたごみが置かれて困っている。撤去してほしい。</p>	<p>監察担当が現地調査をし、家の前の裏道は私有地であることを確認し、申立人に「現場は私有地内であるため、私有地の管理者に相談してもらうこと」を説明した。</p>	<p>施設管理課</p>
<p>東京メトロ日比谷線操車場の北側、隅田川堤防沿いの歩道に粗大ごみの不法投棄がされている。一部通行の妨げになっているので、適切な処理をしてほしい。</p>	<p>現場を確認し不法投棄されている物に警告札を貼るなどの対応をした。区では、毎日、主要な道路のパトロールをしており、違反広告、不法占拠や不法投棄などに対応している。</p>	<p>施設管理課</p>
<p>南千住図書館前の道路に、図書館側しかガードレールがなく、図書館前に信号がないので危険である。高齢の方が買い物や通院で利用する道路でもあるので、信号機やガードレールを設置してほしい。</p>	<p>交通安全対策として、北側にガードパイプを設置しているが、南側については、沿道から車両等の出入り部分が多いことから、ガードパイプを連続して設置することが困難であるため、現状のような設置状況となっている。本路線の交通安全対策については、交通管理者である南千住警察署にも相談しており、路面標示等による車両の速度抑制策を検討するとともに、路上駐車対策について要望する。</p>	<p>道路公園課</p>
<p>尾久小公園の砂場に犬か猫の糞が放置されている。子どもたちが知らずに遊んでしまい手についてしまったりしている。確認し対応してほしい。</p>	<p>公園内の砂場の衛生管理は重要なことと認識しており、尾久小公園については、シルバー人材センターに委託して週に3回園内清掃を実施しており、引き続き徹底して清掃するよう指示した。また、砂場には、犬の飼い主に対して、犬を中に入れないよう注意を促す看板も設置した。</p>	<p>道路公園課</p>
<p>リバーハープ公園の喫煙所は、子どもが煙を吸い込んで咳き込むことがある。周りの親御さんも健康面を気にしており、大きな問題に発展する前に撤去いただきたい。</p>	<p>現地を調査し、子どもが遊ぶ範囲まで煙が流れることが確認できたことから、公園利用者への配慮から、今後、この灰皿を撤去することとする。</p> <p>【吸い殻入れは撤去済みである。】</p>	<p>道路公園課</p>

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>三河島線路沿いの公園に1歳の子供を連れて散歩に行くが、公園の中に屋根があり椅子が設置されている場所に灰皿があり喫煙している人がいて休憩することができない。公園内に灰皿を設置するのはいかがなものか。区民の健康のために撤去してほしい。</p>	<p>公共施設における喫煙については、利用者の健康への配慮が必要であると考えている。そのため、小さな公園や児童遊園では、子どもの受動喫煙防止のため、灰皿をすべて撤去している。一方、比較的大きな公園では、一部の灰皿を残し、子どもの遊び場から離れた場所を喫煙所としている。しかしながら、このたびの意見は、適切に分煙できていないということであり、今後、喫煙場所のあり方について見直していく。</p> <p>【西日暮里一丁目広場及び三河島せせらぎの小路の吸い殻入れは合計2か所にあったが、現在は全て撤去済みである。】</p>	<p>道路公園課</p>
<p>荒川自然公園にいる白鳥について、鳥インフルエンザが日本中で流行しているため、定期的に検査をしてもらい発表するか、何処かに移動するかしてほしい。安心して遊べる公園にしてもらいたい。</p>	<p>今後、餌やりの時などによく観察し、異変があった場合には東京都に連絡することにする。さらに、公園利用者に対しては、白鳥と接触しないように注意喚起する看板を設置することとした。</p> <p>【注意看板は設置済みである。その後、白鳥に異常はない。】</p>	<p>道路公園課</p>
<p>京成高架下にある建物の外壁がひび割れ、倒壊の恐れがあると通報したが、半年が経ち何の対策もされず、ひび割れが増している状況である。被害が出るまで何もしないのか。</p>	<p>平成28年1月、既に建物所有者を訪問し、建物外壁のひび割れに対する安全対策を行うように指導している。再度確認したところ、夏ごろから建物解体を予定しているとのことであったので、それまでの間についても、安全対策を行うよう引き続き指導する。</p>	<p>建築指導課</p>

## 教育委員会事務局 5件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>区立小学校において、土日等に学校開放事業を利用している団体の指導者が小学校の前の広場で喫煙している。また、その団体は校門前の広場に車を何台も駐車し、公共のスペースを勝手に使用している。改善するよう指導してほしい。</p>	<p>学校開放事業は地域の方々の自主的な活動であり、区としては活動場所の提供等により支援しているが、学校の近隣の皆様にも理解をいただくことは重要と考えている。今後もより良い学校開放事業に向けて施設利用者（団体）とも話し合っていく。</p>	教育施設課
<p>学校選択制度において、希望した区立中学校が抽選となり、結果補欠になった。今年度は希望の中学校の希望者がとりわけ多かったようである。この中学校のクラスを増やすことはできないか。</p>	<p>通学希望校の申し込みに当たっては、各学校の使用可能な教室の総数及び就学動向などを勘案し、各学校の受入可能数を設定している。ただし、施設の受け入れ規模には限界があることから、希望者全員を受け入れることが困難な状況も生じている。このため、受入可能数を超える希望があった場合には、通学区域外からの希望者に対して抽選を行い、入学者を決定している。御理解いただきたい。</p>	学務課
<p>区立小学校の学区の境界は、現存している小学校とはそぐわない境界線になっている。本来、公立学校の学区はその学校からの同心円に広がっていくべきである。いつまでも旧時代の学区のままなのは、怠慢である。</p>	<p>通学区域は、区内における学校の配置と規模を基本に、児童生徒の分布、町会とのつながりや卒業生の母校への愛着などに表れる地域コミュニティとの関係、通学距離、通学路の安全等の基準を総合的に検討し設定している。これまで、再開発事業の実施等に伴い、通学区域の児童生徒数が増加し、通学区域の児童の受け入れが困難と見込まれる場合に通学区域の見直しを行ったことはあるが、現時点で通学を希望している小学校について、通学区域の見直しの予定はない。</p>	学務課



区民の声要旨	回答要旨	所管課
区立小学校の新一年生の給食開始日が各学校で異なるのはなぜか。また、土曜の給食提供が多い学校と、ほぼない学校がある。給食提供日は、どの学校も一律同じ日数にならないか。	現在、給食開始日および提供日数については、各学校が決めている。学校により年間カリキュラムの作成方法や進め方が異なるため、これらを統一することは難しい。学校間において給食提供日数等にあまりに差異が生じるような場合については、学務課から事前にヒアリングを行ったうえ、調整を図る。	学務課
子どもが中学校と小学校に通っている。前年同様、運動会が同じ日に行われた。親は子どもの活躍が見られるのを楽しみにしている。中学校と小学校でもう少し間を空けて運動会を開催してほしい。	今後は、各校の年間計画を立案する担当者が集まる会議で各校の運動会等の日程の調整を行う。多くの保護者や地域の方が、学校行事をみることができるよう機会を作るよう努力する。	指導室

### 選挙管理委員会事務局 1件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
投票所がもう少しリラックスできる雰囲気であれば良いと思う。今年から18歳の若者も投票できるようになったのでこれを機に、各投票所で音楽を流してはどうか。	以前、数か所の投票所では軽音楽を流していたことがある。中止とした理由は嗜好によって心地よく感じる方と、そうでない方がいるため、苦情が寄せられたことによる。当区では、これまでの経緯から当面、音楽を流すことではなく、投票管理者、立会人、従事職員が気持ちよく挨拶をして、温かい気持ちで有権者の皆様をお迎えしたい。	選挙管理委員会事務局

## 2 あらかわ・Eモニター

区では、平成17年度よりあらかわ・Eモニター制度を実施しています。

あらかわ・Eモニターは、インターネットを使用したモニター制度で、毎年公募により性別・年代別・地域別などを考慮して選任しており、アンケート調査への回答、専用掲示板を通じて区政全般についての意見・要望などの投稿をお願いしています。

### (1) 平成28年度あらかわ・Eモニターの属性

地域	総計 (人)	性別		年代別						平均年齢 (歳)
		男性	女性	20代	30代	40代	50代	60代	70代	
南千住	17	5	12	0	6	6	3	1	1	46.0
荒川	11	4	7	1	4	2	2	1	1	45.5
町屋	6	4	2	0	1	2	0	1	2	55.8
東尾久	8	5	3	2	1	0	1	3	1	51.8
西尾久	7	6	1	0	2	1	0	4	0	55.4
東日暮里	5	3	2	1	0	0	2	1	1	58.0
西日暮里	15	7	8	2	5	3	3	0	2	45.9
合計	69	34	35	6	19	14	11	11	8	49.2

### (2) あらかわ・Eモニターアンケート調査

#### ア アンケート調査実施状況

回	調査期間	テーマ	回収数(率)
1	平成28年9月26日～10月17日	防災アプリ	60(87.0%)
2	平成28年12月27日 ～平成29年1月22日	荒川区の交流都市	59(85.5%)
3	平成29年2月22日～3月8日	職員対応・接遇	59(85.5%)

#### イ 調査結果の概要

- ・「n」は、その設問の回答者数を表しています。
- ・小数点第2位を四捨五入したため、回答率を合計しても100%にならないものもあります。
- ・自由記入欄の御意見については、一部掲載することが不適切なものを除き、掲載しました。

(ア) 第1回あらかわ・Eモニターアンケート 回答数(率) 60(87.0%)

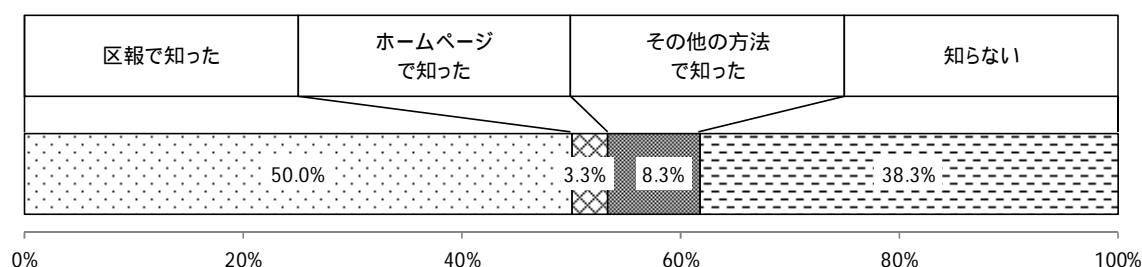
### 防災アプリについて

区では、区民の皆様が安全に、そして、安心して暮らすことのできるよう防災対策に力を入れて取り組んでおります。その一つとして、首都直下地震や洪水などの大災害に備え、荒川区は区民や帰宅困難者らに役立つスマートフォン(スマホ)専用の防災アプリケーション「荒川区防災アプリ」の無料配信を始めました。

「荒川区防災アプリ」について、今後の改善を検討する上での参考とするために、ご意見をお伺いします。

### Q1 あなたは「荒川区防災アプリ」をご存じですか。 n = 60

「区報で知った」(50.0%)が最も多く、これに「ホームページで知った」(3.3%)、「その他の方法で知った」(8.3%)を合わせると、6割以上(61.6%)の方が何らかの媒体で知っていた。

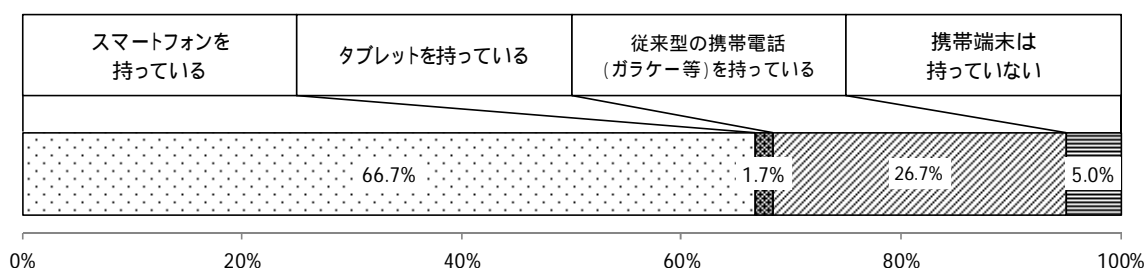


#### 【「その他の方法で知った」の回答】

- ・ Eモニター掲示板
- ・ 今回のアンケート
- ・ Google Playサイトでの検索
- ・ 荒川区が開発したという新聞記事

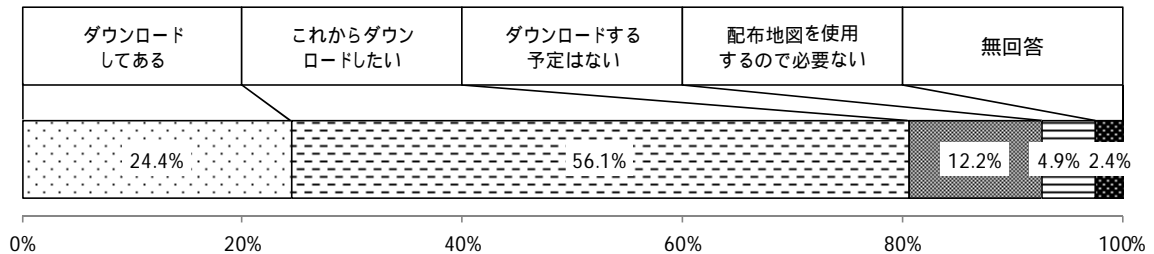
### Q2 あなたはモバイル端末(携帯端末)を持っていますか。 n = 60

「スマートフォンを持っている」(66.7%)が最も多く、これに「タブレットを持っている」(1.7%)を合わせると、7割近く(68.4%)がアプリが利用できる端末を持っている。

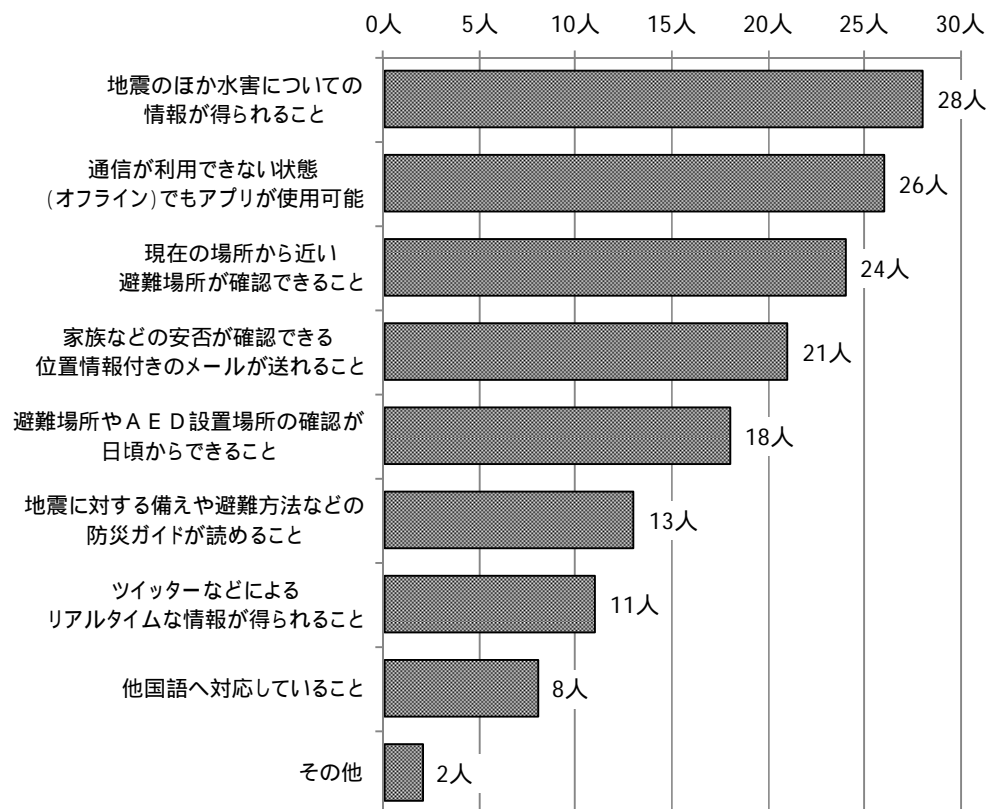


**Q3 (Q2で「1 スマートフォンを持っている」「2 タブレットを持っている」を選択した方)「荒川区防災アプリ」をダウンロードしましたか。 n = 41**

「ダウンロードしてある」(24.4%)に「これからダウンロードしたい」(56.1%)を合わせると、8割(80.5%)である。



**Q4 (Q3で「1 ダウンロードしてある」「2 これからダウンロードしたいと思っている」を選択した方)アプリの機能のうち、災害発生時に必要(有効)と思う機能は何ですか。 n = 33**



**【その他】**

- ・ 水や食料のあるところ
- ・ 自力で対応、避難できない高齢者、子供、障害者、その他事情ある人が速やかに行動できるような情報、個別対応ツール

## Q 5 防災アプリに「このような機能あったら良い」というような機能はありますか。(自由記述)

### 安否確認

- ・ 安否確認ができるとういと思う。
- ・ 家族だけでなく、保育園・小学校などの安否情報も結び付けられるとういと思います。また、区内で起こっている犯罪情報などの通知もあったら助かります。
- ・ 先日の防災の日の訓練にて園長の伝言ダイヤルの伝言が「園児は無事に避難しました。」のみでした。大地震の想定で、保護者に対しての伝言にしては、かなりお粗末な伝言でした。区のアプリを利用することで、園、学校に登校している子ども達の避難場所等、状況がちゃんとわかる機能があると保護者としては安心材料の一つです。
- ・ 小学校や幼稚園等の子供達の現在の避難状況の確認が出来たら嬉しい。

### 水害情報

- ・ 地震と水害は違うと思いますが、持ち出す物・行動・方角等慌てるので通報と一緒に知らせていただきたいと思います。
- ・ 内容詳細未確認ですが、洪水予報の現状(後何時間で洪水が発生する予想)等の情報があれば非難が迅速にできるかと思いますが。

### 避難所情報

- ・ 伝言板機能、地域の避難所情報(被災時にはどこに何人いるか)
- ・ 被災した後に支援物資や水などの配布場所の情報や状況が共有できるツール避難所の状況を発信できるツール
- ・ 防災救命避難所が区内6か所に設けられるとかどこに出来るか知りたいと思います。
- ・ 必要な資源、水、食料などがどこにあるのか。避難所などの一覧があると便利だと思う。小さな子供を連れての避難になるので、避難できるエリアが限られる。情報が錯綜しないように一本化して欲しいです。

### 交通情報

- ・ 災害時以外でも都内の交通機関の情報が随時見れると、普段からアプリを開くことができるのであればいいなと思います。
- ・ 通行できない場所の表示(地図上で道路に×マーク)、避難先表示(学校から避難場所へ避難している場合)、避難所の設備識別マーク(トイレ、支援物資、電話等)、不足物資の連絡掲示板(これを見て、不足しているものを届けてほしい)

### 機能追加

- ・ 災害時は電源の確保が難しくなるので、スマホに最新情報の連絡がほしい。これにより行動をどうするか決めたいので。
- ・ 自身の位置を知らせるための音と光をそれぞれ発する機能
- ・ 自然災害以外の情報((例)ハチ、害虫、ネズミ等の発生状況)、登録以外の病院への通報機能

- ・防災グッズや食料の紹介とその理由や何人家族にどれくらい必要かまで細かく教えてもらえるサイトがあると便利だと思いました。
- ・相互連絡がとれて今何が不足しているか（食料・衣類・などなど）、それを持っている人の協力要請や人手不足など連絡がとれるとボランティア活動に役立つ。スマホ買い替えたので、これからダウンロードします。
- ・備蓄品の在庫状況
- ・防災だけでなく、メールで提供されている荒川区メールマガジンと学校情報配信システムも統合し、履歴(直近1か月とか)が確認できるようになると、ポータルとして活用できると考えます。
- ・無料の防災アプリがいくつかある様ですが、それらは広い範囲を対象にしていると思われるので、荒川区内だけに絞った身近な情報が、得られれば良いと思います。
- ・テレビ、ラジオが見れる機能。有事の際、救助に参加したい人への情報提供。アイフォンのボイスオーバー(音声読み上げ機能)に完全に対応させて欲しい。
- ・クイズやゲーム機能があって、クイズを解きながら防災のことをお勉強できれば、子供にもより関心がうまれるのではないかと思います。
- ・スピード感
- ・トイレ関係の情報
- ・音が割れて聞こえにくいので防災無線と同じ内容をメールか何かでお知らせしてくれる機能
- ・給水情報が載っているものがあれば良い。

#### 機能縮小

- ・機能が多すぎると知りたい情報にたどり着くのに時間がかかりますので、災害用に単純化したほうが良いと考えます。
- ・機能は色々あった方が良いが、操作が煩雑にならない工夫が必要。煩雑になるなら機能を絞る。災害発生時の機能中心ですが、避難所が解説された場合の掲示板的な機能とか長期化した場合の対応も。災害時に町会の活動を支援する機能。

#### アプリ利用不可

- ・いち高齢者の意見として！携帯(ガラケー)には何故対応しようとしていないのですか？システム投資として負担が大きいのですか？メカに弱い高齢者に対しての差別だと思います。特に回答はいりませんが、釈然としません。
- ・ガラケーなので残念。PCにダウンロード出来ると嬉しいですね。日頃から活用したいと思いますが、ご検討ください。よろしく願いいたします。
- ・高齢者はガラケーしか所持していない人々がかなりいます。防災の機能を何らかの形でガラケーで対応できるようならなおよい。
- ・『スマホのアプリ』=専用OSを使うつもりが今後も無いので、そういう類の人間が有効に情報を得られるシステム作りを積極的に先行して欲しい。因みに使用携帯はガラケーではなく、『ガラホ』です。アプリ方式でなく、PC用のサービスで提供を希望。
- ・アプリが使えない。

#### 使ってみたい

- ・ 荒川防災アプリの存在をこのアンケートで知りました。どんな機能が有るのかもわからず、というところです。情報を得てからダウンロード等判断したいです。
- ・ 昨年購入したタブレットは持っているが自宅に置きっぱなしで通常使っていない。今後、使用をトライしてみたい。

(イ) 第2回あらかわ・Eモニターアンケート 回答数(率) 59(85.5%)

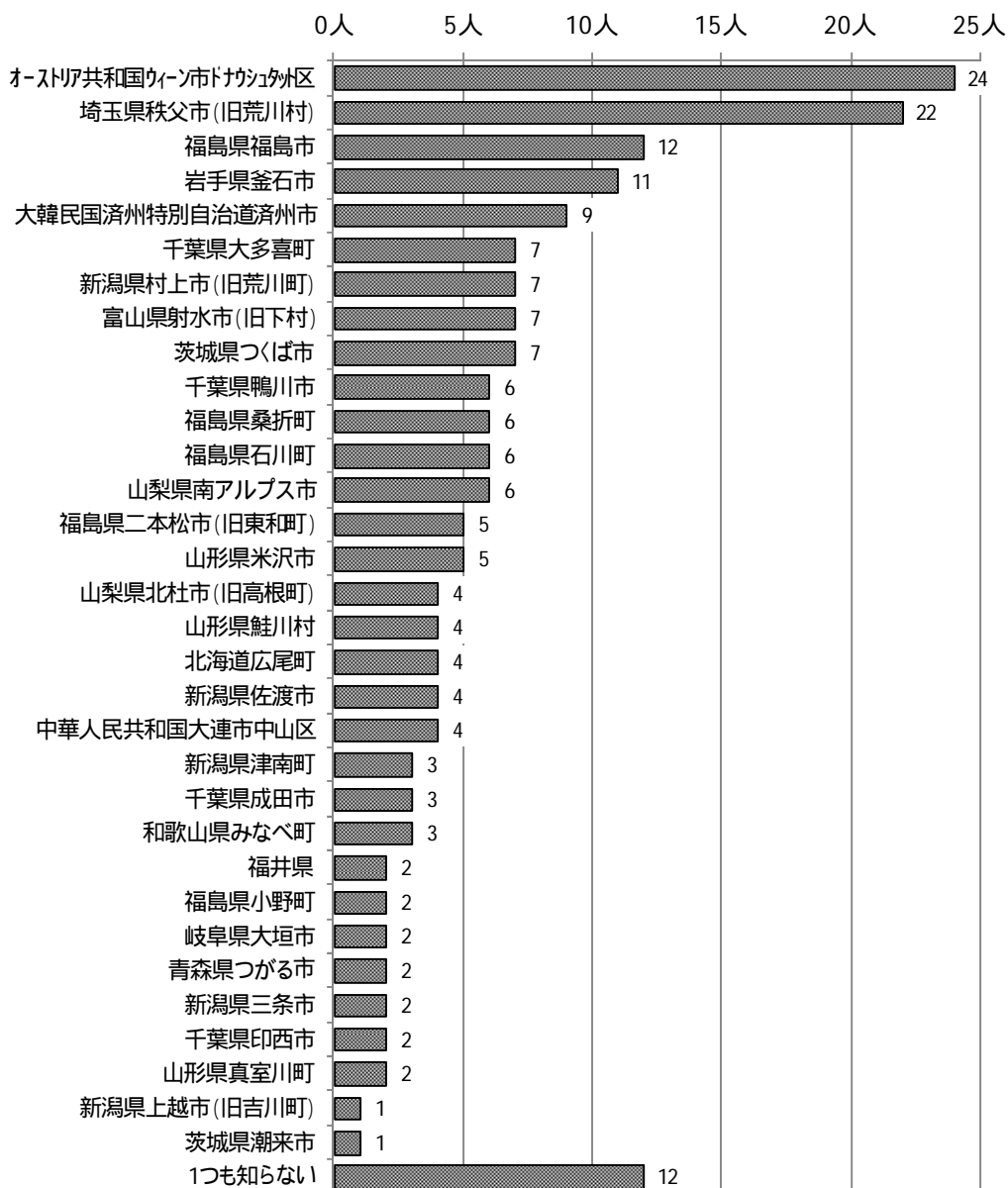
**荒川区の交流都市について**

荒川区では、生活環境や地域文化の異なる地域の人々との交流を深めることにより、区民の皆様に豊かな自然や人とのふれあいを通じて心豊かな生活を実現していただくため、国内 29 都市、海外 3 都市と交流を続けています。

交流都市事業の今後の参考とさせていただくために、交流事業についてご意見をお伺いします。

**Q1 以下の荒川区の交流都市のうち、あなたが「荒川区の交流都市であること」を知っている都市は、どの都市ですか。 複数選択可 n = 59**

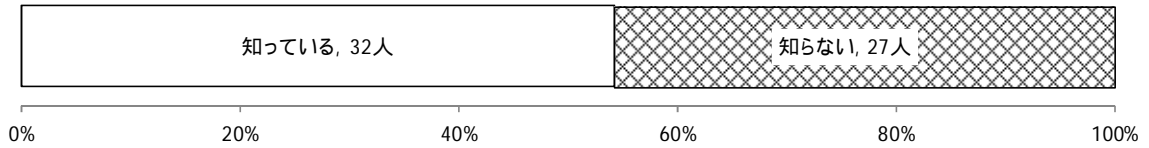
「ドナウシュタット区」(40.7%)と「秩父市(旧荒川村)」(37.3%)が最も知られていた。およそ8割の方(79.7%)が何らかの交流都市を知っていた。





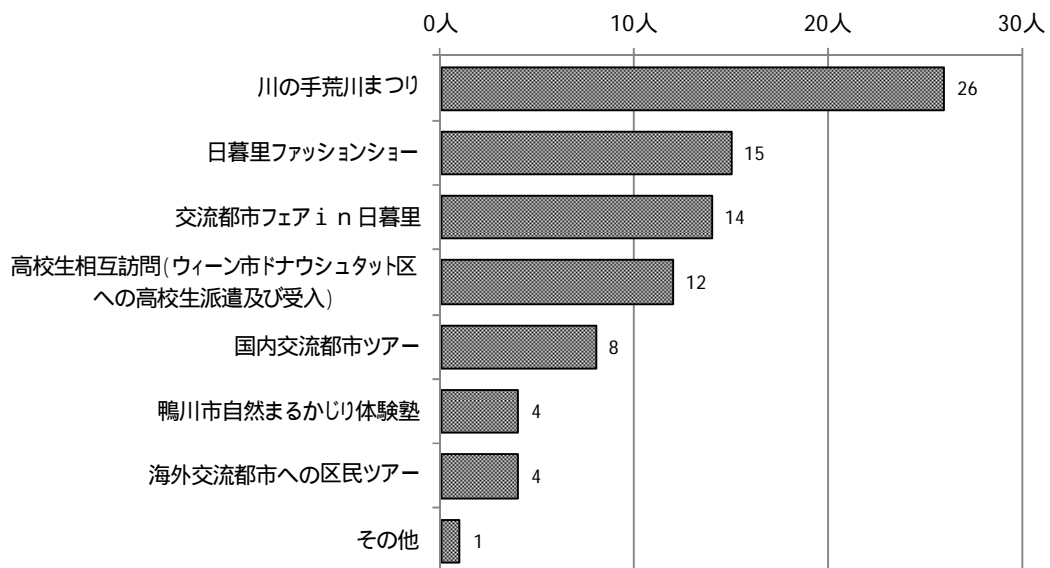
**Q 2 荒川区で実施している交流都市に関する事業を知っていますか。 n = 59**

半数以上（54.2%）の方が「知っている」と答えた。



**Q 3 (Q2で「知っている」と答えた方にお聞きします。) 知っている事業はどの事業ですか。 複数選択可 n = 32**

「川の手荒川まつり」が8割（81.3%）で、一番多かった。

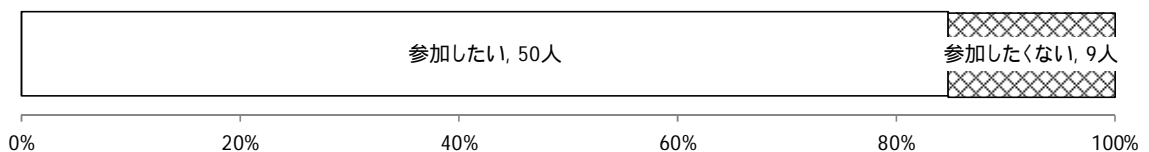


**【その他】**

- ・ あらかわ佐渡おけさ祭り

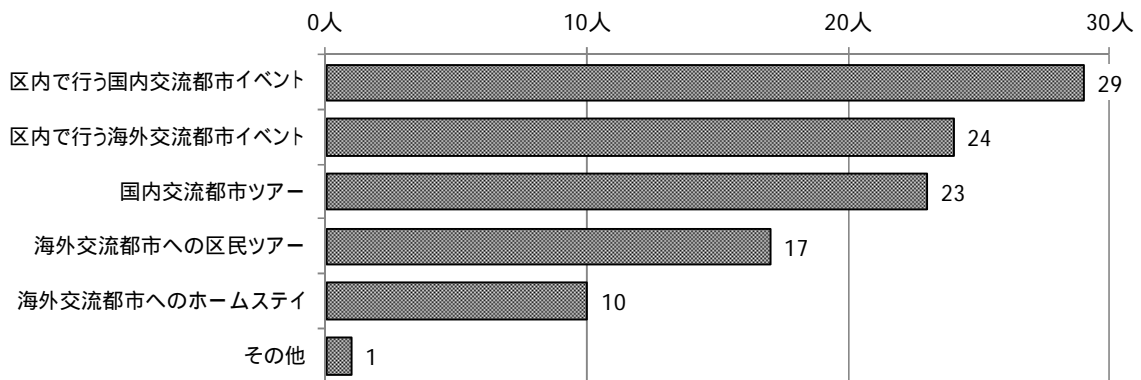
**Q 4 都市間交流事業に参加したいと思いませんか。 n = 59**

8割以上（84.7%）の方が「参加したい」と答えた。



**Q5 (Q4で「参加したい」と答えた方にお聞きします。)参加したいと思う事業は何ですか。**

複数選択可 n = 50

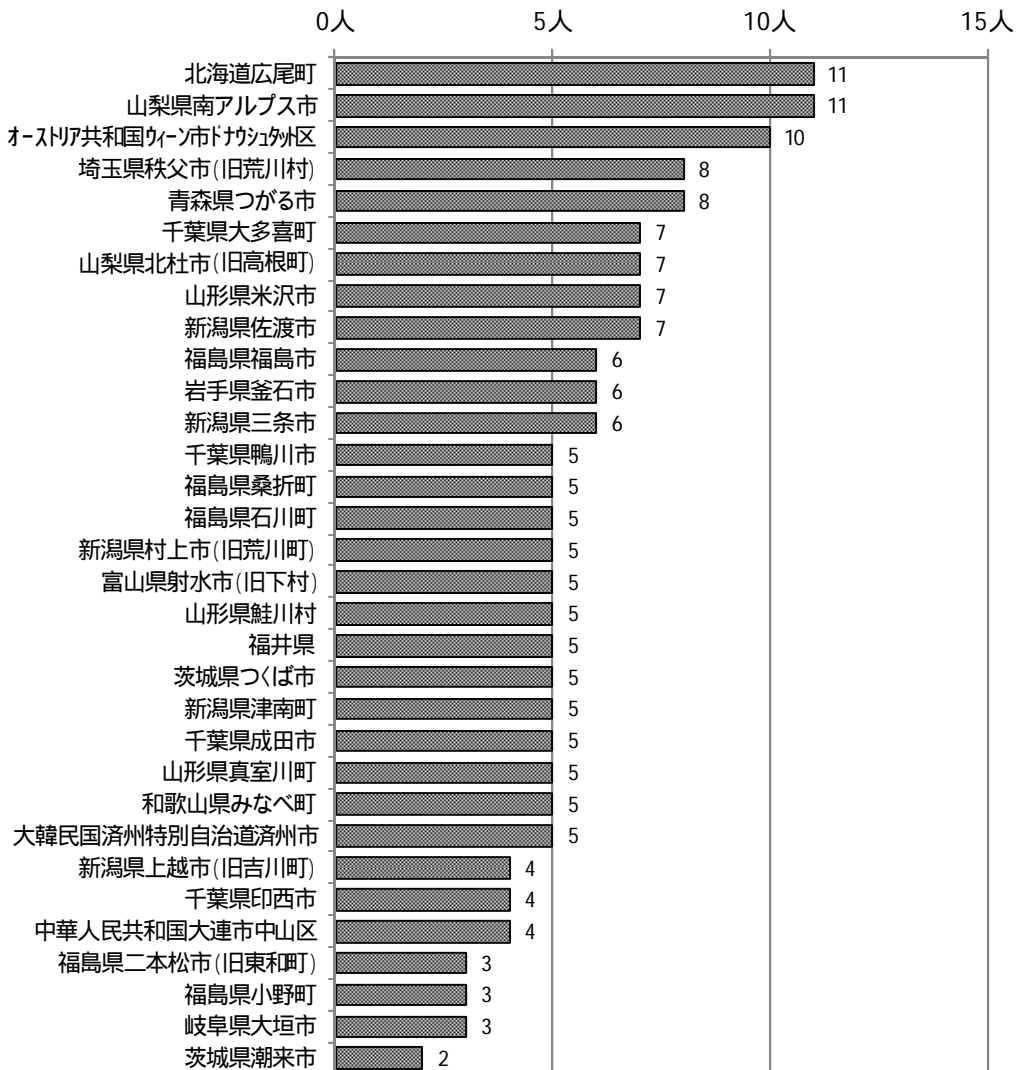


**【その他】**

- ・ 内容による

**Q6 (Q5で1「国内交流都市ツアー」を選ばれた方にお聞きします。)訪問したいのはどの都市ですか。**

複数選択可 n = 23



**Q7 (Q4で「参加したい」と答えた方にお聞きします。) Q5以外で始めてほしい交流事業やイベントは何ですか? (自由記入) n = 50**

**物販**

- ・ 特産品の販売・物産展など(多数)
- ・ 食べ物名産品等の販売イベント
- ・ 食の情報交換

**子供向け**

- ・ 子供が参加できそうなイベント
- ・ 親子で楽しめる区民参加型のイベント
- ・ 区内で行われ、子供が主体で参加できるもの

**学生**

- ・ 生徒の交流
- ・ 小学生、中学生クラスの相互交流
- ・ 小学生・中学生の交流人数をもっと増やしてほしい。

**ホームステイ**

- ・ 交流都市からの留学生や観光者の方を家にお招きして、日本の食文化を体験してもらう。
- ・ 国内交流都市へのホームステイ、国内交流都市からのホームステイの受け入れ
- ・ 交流都市のホームステイの受け入れ
- ・ 海外交流都市からの留学生受け入れ

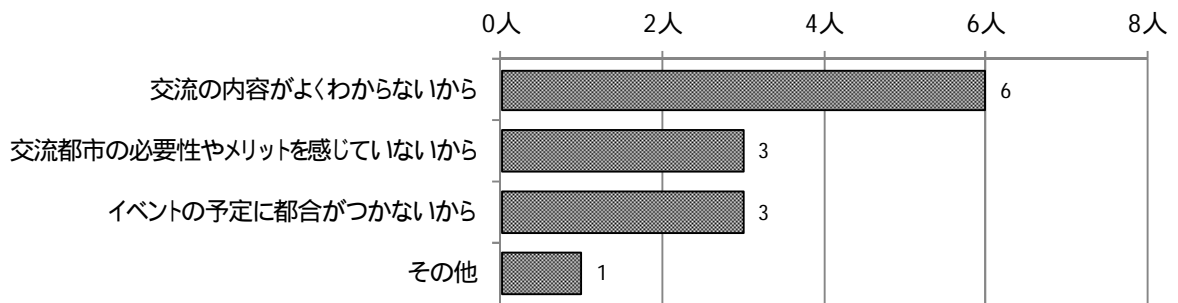
**旅行・宿泊**

- ・ 宿泊割引・優待
- ・ 旅行、滞在型イベント
- ・ 旅行などで交流都市に行ったときに交流をはかれる何かがあったら良いなと思います。
- ・ お互いの都市の理解を深めるための、相互ツアー、相互都市訪問、相互勉強会、相互講演会、ウォーキング(相互のまちなかを歩く)など

**その他**

- ・ キャラクターの交換交流事業(一日所長とか一日校長のイメージ)
- ・ オリンピックの開催に伴い、海外の人々との交流を深め、実際にオリンピックに海外からの来訪者に荒川区歴史を紹介する。
- ・ メールなどSNSを使った、東京オリンピックパラリンピックに関する交流事業
- ・ 交流都市との共同開催のスポーツイベント
- ・ 交流都市の文化や暮らしの紹介
- ・ その土地の言語学習(特に外国語)や、工芸、文化などが学べる講習やセミナーの開催

**Q 8 (Q4で「参加したくない」と答えた方にお聞きします。)なぜ参加したくないか、お答えください。 複数選択可 n = 9**



**【その他】**

- ・ 参加したいが、子どもがまだ小さいので外出が厳しいため。

**Q 9 都市間交流についてご意見・ご要望などをご記入ください。(自由記入) n = 59**

**情報不足**

- ・ 交流都市について知識がないのでホームページ等を調べたが情報がない。区役所に行って玄関を入った右手にいくつかの交流都市のパンフレットを並べた棚があったが、荒川区としてそれぞれの都市との交流の経緯とか交流状況をまとめたものがあるはずだと思い、担当課に電話したら、もってきてくれたのは区政ポケットブック第 144 頁のコピーでした。こういう体制でアンケートを実施するのに疑問に思いました。
- ・ 都市交流について、もっと区民へ知らせる必要があると思う。Q6で挙げられているたくさんの都市との交流を知っている区民は一体どれだけいるのか？
- ・ 相互の都市にとって、有益なものになるのであれば積極的に展開して欲しい。交流イベントにしても、もっと区民への周知が必要だと思う。
- ・ 区のイベントには行ったりしますが、どこの都市というのは覚えていないものだなと思いました。イベントのチラシ以外にも区報などに紹介する記事があると少しは違うかなと思いました。
- ・ これだけ交流都市があっても区民は何をしているのか全く伝わっていないと思います。区民に何かメリットがあるなら、知る方法があるといいなと思います。
- ・ 私の理解が深まっていないのかわかりませんが、区民の皆さんに、都市間交流事業の内容が広く認識されているのか疑問に思います。もっともっと、PR活動を続けていく必要があると思います。
- ・ 交流イベントを分かり易く広報して欲しい。ウィーン訪問などはその都度掲示板に出るので分かるのですが、その他はあまり分からない。
- ・ あまり知られてないように感じるのもっとアピールをしていってもよいと思う。
- ・ 趣旨やどのような事をやっているのかよくわかりません。
- ・ 特産品販売の日にち、時間等のPRを多くしてください。
- ・ 実施した交流事業やイベントなどを公開して欲しい。

## 交流都市が多い

- ・ 交流都市の多さに驚きました。同じ都道府県で複数ある理由を知りたいし、なぜ都道府県単位にならないのかというのが気になりました。
- ・ 荒川区のイベントでの模擬店の出店で、いくつかの都市は分かるが、そちらに行って何かするというイメージがわからないし、どんなことをしているのかが分かりにくい。
- ・ これほど多彩な都市との交流があることを知らなかった。機会があればイベント等に参加、もしくは手伝い等してみたい。
- ・ こんなに沢山の交流都市がある事に驚きました。物産展などがあると良いですね。
- ・ 荒川区の交流都市について、32 もの都市がある事を知り驚きました。私の勉強不足かもしれませんが、交流都市があることで、具体的にどのような点がいいのかよくわかりません。区報などでもっとアピールなどすると、もっといろいろな方たちに知れていいのではと感じました。
- ・ 交流先の数は少なくとも良いと思うので、もう少し区民に広く知られるか実になるような企画を考えて欲しい。
- ・ 交流都市がそんなにたくさんあると知らなかったなので、区民に向けてもっとPRした方が良いと思います。
- ・ 結構な数の交流都市があって驚いた。頻繁に交流のある都市と無い都市があるように感じる。交流都市に田んぼを借りたり、りんごの木を買う等毎年この時期にこの都市に向けたバスツアーを組む等、継続的な交流が出来たら、印象に残ったり個人的にも行きたいと思うかな～と思いました。

## 子供・若者への支援

- ・ 小学生・中学生の時代に海外経験はこれからの時代を担う人たちには絶対必要で素晴らしい糧になるので、もっと積極的にやってもらいたい。
- ・ 若者が外国の交流都市を区の事業として訪問する事は意義があると思う。単なる物見遊山的な観光ではなく、異文化に触れ、それを理解しようとする姿勢が重要だと思う。一方、国内の交流都市ツアーの参加者は年配の方が多いのではないかと？区が慈善事業的に考えているのであれば仕方ないが、そうでなければ税金の無駄遣いだと思う。今は皆がお金と時間があれば自由に旅行ができる時代である。それなのに言葉も意思も通じる国内旅行を区が手配する必然性はない。
- ・ 複数の交流都市を持つのも良いが、各都市との交流をより密にすることにコストをかけてほしい。都市間の子供同士の交流を活発にすることで、彼らの視野や経験を広くする試みを実施してほしい。
- ・ 若い世代の交流を、幅広く又活発に行う支援を積極的に行うべきだと思います。
- ・ 他の都市への関心を持つことは、視野を広げることになり良いと思います。

## 特典・優待

- ・ 荒川区のホームページから交流都市へのリンクがあり、そこを通じて宿など申し込んだ時に、何か小さな特典があるといいのではないかと思います。
- ・ 都市間交流ツアーが補助が出て通常より安く参加できるなどであれば参加してみたい。
- ・ 交流都市に格安で行けるチケットなどがあればうれしいです。

### 行ってみたい・知りたい

- ・ 海外旅行をしたことがないため、荒川区でツアーを実施してほしいですね。旅行は好きなので、色々とイベントがあると知っているところで実施していたら行ってみます。
- ・ 昨年鮭川村に行きましたが、思ったよりいろいろな発見があってよかったです。他の都市にも行ってみたいと思いますので、継続・発展してください。
- ・ 歴史的な史跡土地の伝説などについて、いろいろと知りたいと思います。

### その他

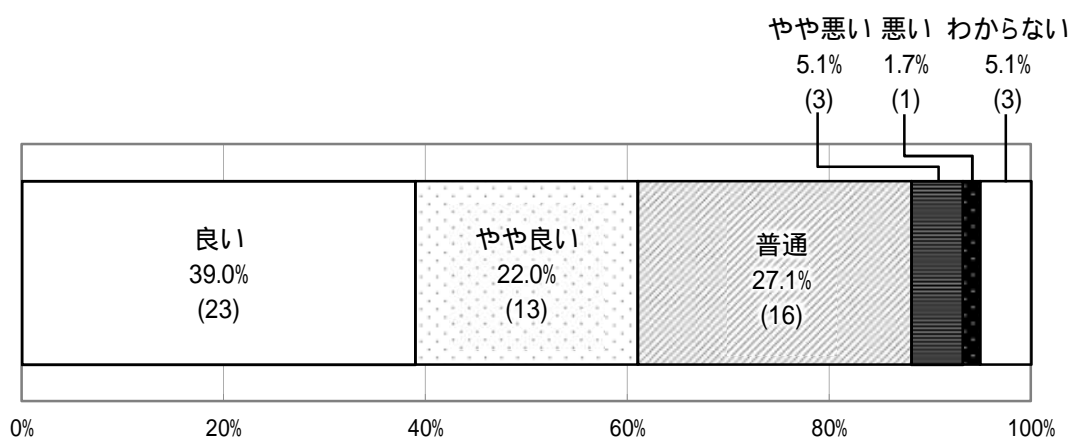
- ・ 都市間の交流は現在の国際環境では大切であることは理解できます。しかし実際に交流するとなると互いに何をPR、または訴えるか難しいと思います。そこで今は海外からの訪日の人々が増えているので、直接これらの人に説明し理解してもらい、都市間交流のきっかけになってもらうように働きかけてたらどうでしょうか？中には荒川区を訪問、滞在する人もいます。
- ・ 個人が参加する場合のコストについて、公的負担部分を増やさないと、参加者が増加しないような気がします。
- ・ これからも数多くのイベントをすべきです。
- ・ 交流が拡大したり、親密度が増すことにより不慮の災害などに相互協力できる事も目的の大きな要因になっていると思う。
- ・ 九州地方や沖縄、荒川区に住んでいる海外の方の国ともまんべんなく交流できるようになるとよい。
- ・ 他都市が荒川区を訪れてPRを行うものが目につきますが、荒川区が他都市へ行って何かをするような交流事業、イベントが少ないように思います。その必要はないのでしょうか？
- ・ 「区」レベルでの海外都市との交流に関しては疑問あり。このクラスは「都」レベルで考えるべきではないか？勿論都の計画には区の参加は必要ではある。各区が勝手にバラバラと交流はその効果に疑問あり。これまで行われた海外都市交流より得られたものを知りたい。

(ウ) 第3回あらかわ・Eモニターアンケート 回答数(率) 59(85.5%)

**職員対応・接遇について**

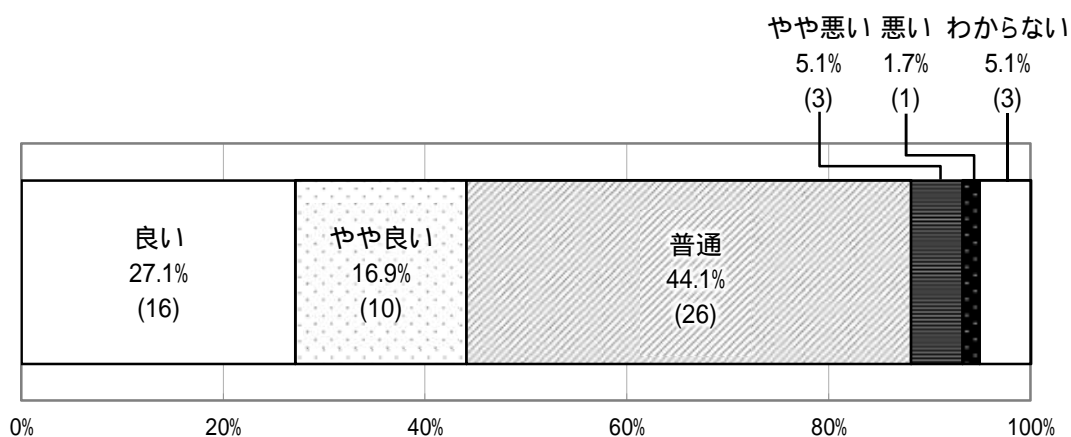
荒川区では、区民の皆さまに親しまれ、満足いただける職員対応・接遇マナーの向上を目指しております。そのため、皆さまから見た職員への印象等を把握し、より良い職員対応を目指して改善していくとともに、今後の職員の人材育成を適正に行うため、今回、アンケート調査を実施いたします。

**Q1 区役所など区施設において職員の窓口等での対応について印象はいかがですか。 n=59**

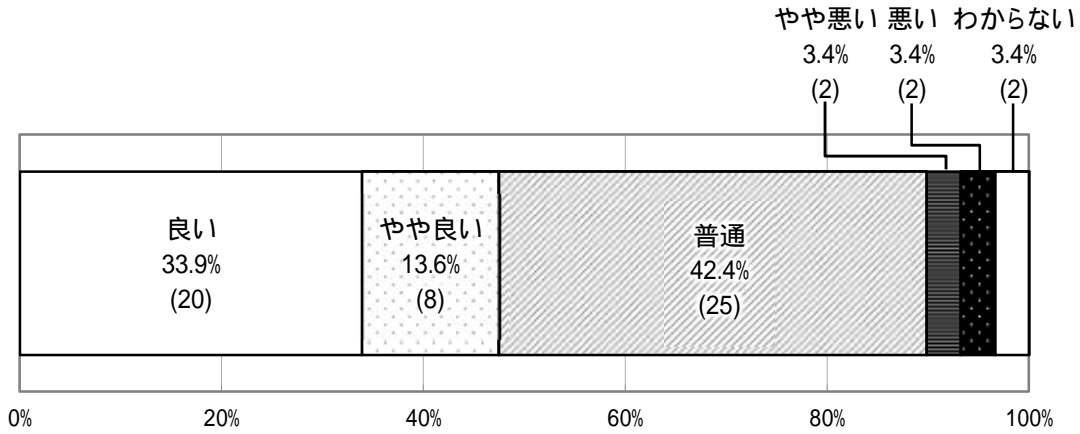


**Q2 職員の窓口等での個別の事項についてお伺いします。**

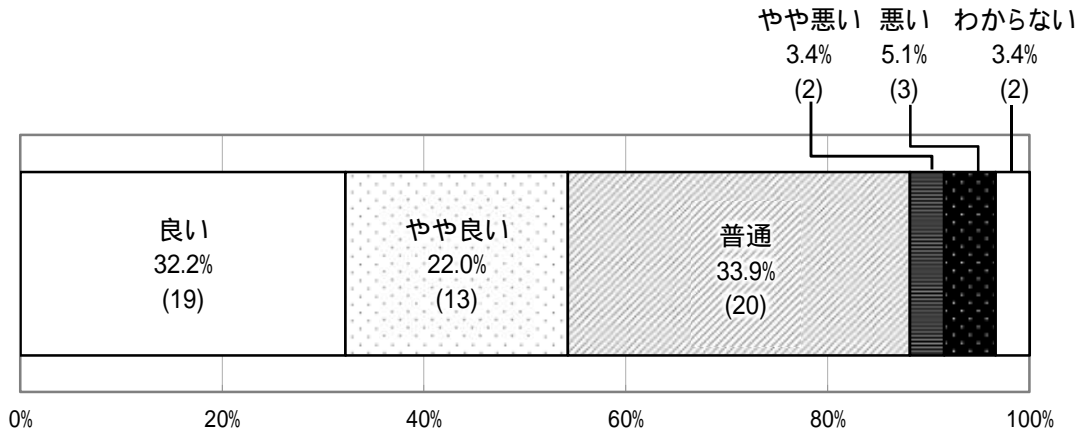
**職員からの声かけ、あいさつ n=59**



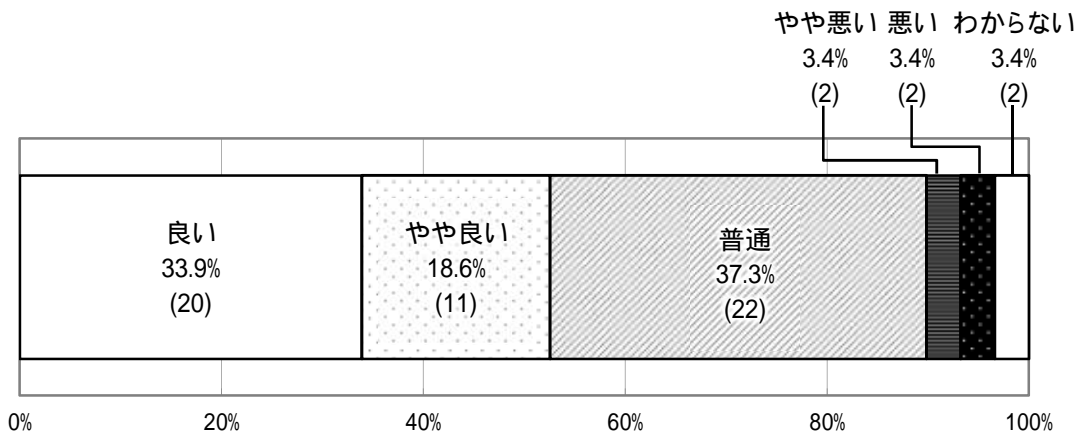
**職員の身だしなみ・服装 n = 59**



**職員の話聴く姿勢、態度 n = 59**

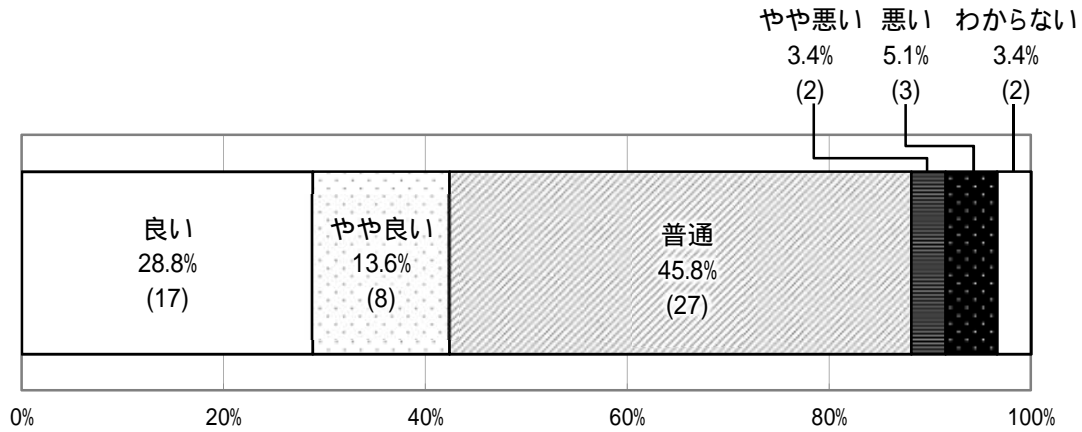


**職員の言葉づかい n = 59**

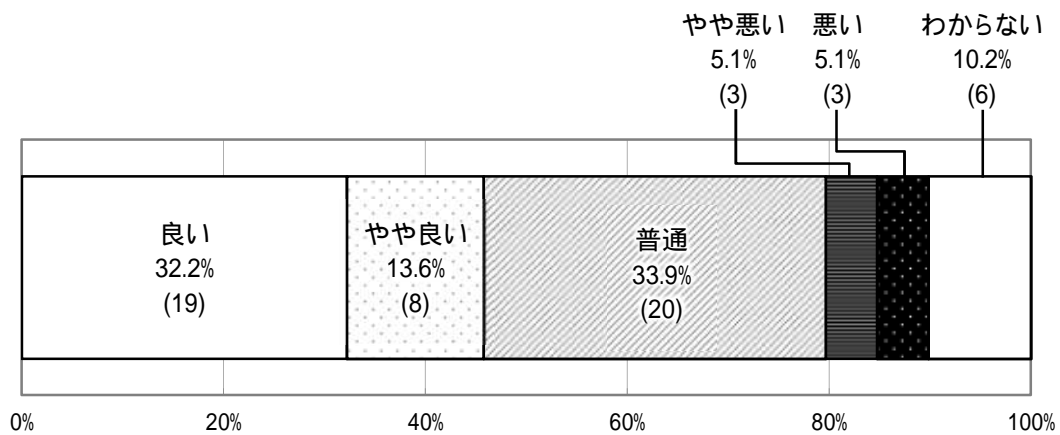




説明のわかりやすさ n = 59

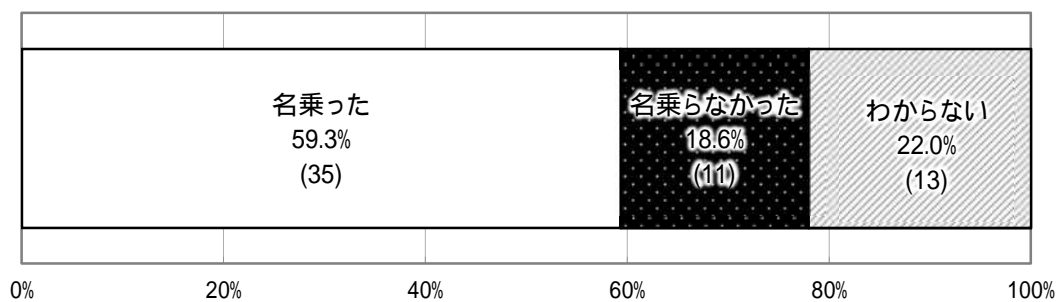


Q 3 荒川区役所職員の電話応対について印象はいかがですか。 n = 59

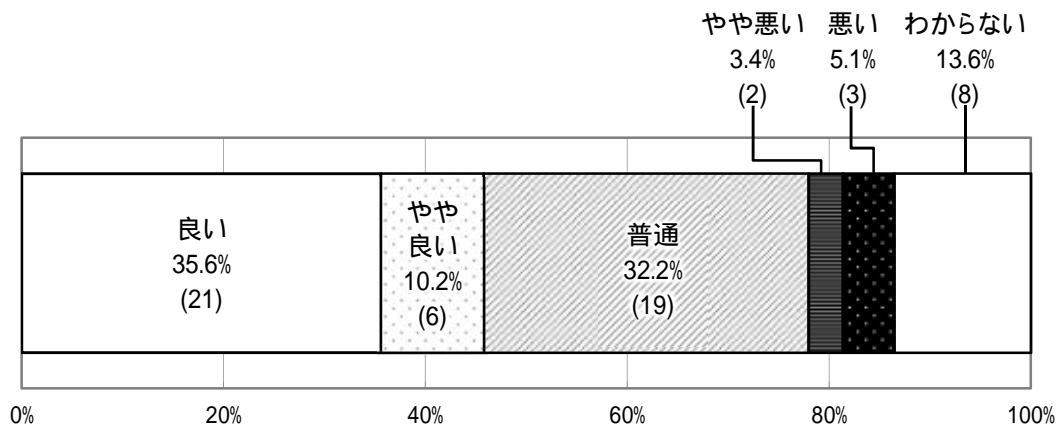


Q 4 職員の電話応対での個別の事項についてお伺いします。

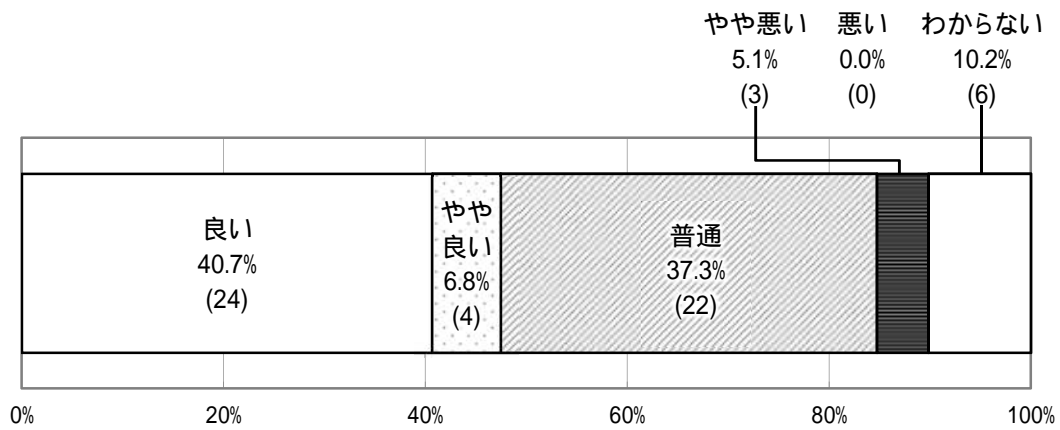
職員が所属と氏名を名乗るか n=59



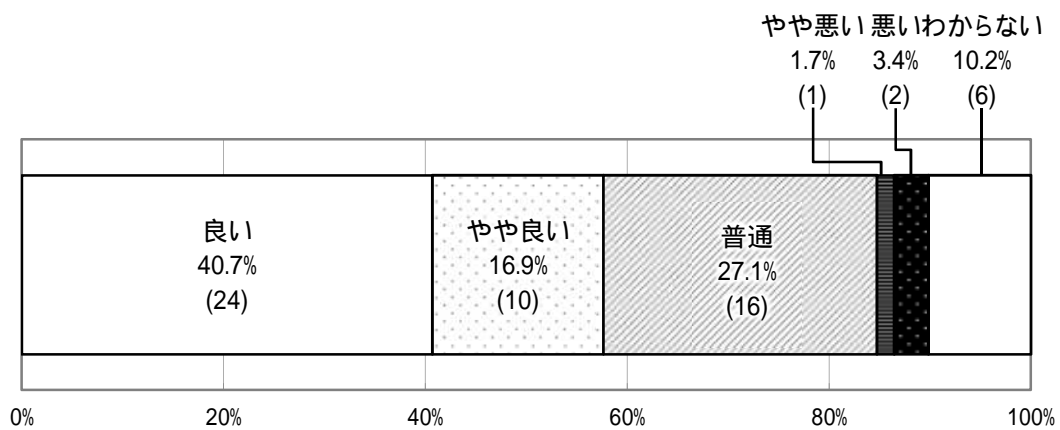
**職員の電話マナー（あいさつ、先に切らない等） n = 59**



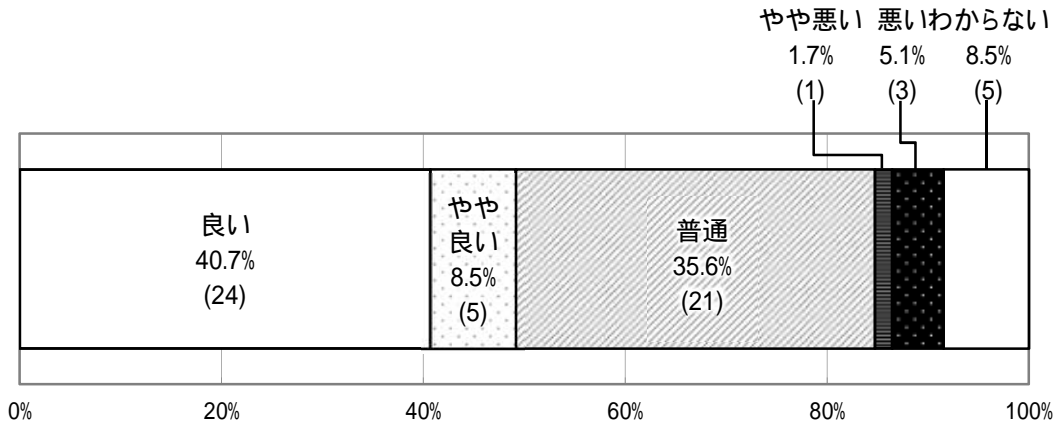
**職員の言葉づかい n = 59**



**職員の話聴く姿勢 n = 59**



説明のわかりやすさ n = 59



自由記述（職員対応・待遇についての御意見等）

良い

- ・ 過日、国保年金課に問い合わせしましたが、ていねいな対応で、細かい質問にも、親切に回答いただきました。荒川区役所に問い合わせた電話で、一番良かったです。(男性/50代)
- ・ 他の区役所等の経験は少ないので、判断は難しいが全体としては「やや良い」というところか。特に問題はないと思います。(男性/70代)
- ・ 時間前でも丁寧に対応していただきましたすかりました。(男性/30代)
- ・ 保育園への入園申し込みに際して、自分の難しい状況を理解してくださり、丁寧にアドバイスしてくださりました。同じ相談を荒川区転入前に江東区でも持ち込みましたが、比にならないくらい好感が持てました。(女性/30代)
- ・ 廊下で立ち止まると、通りすがりの職員さんが声を掛けて案内までして頂きました。受付の案内も良く案内して下さいます。(男性/80代)
- ・ 以前と比べ格段に良くなっていると思います。ただ、こちらがわからないとわかるとちょっと変化があるように感じたことが休日開庁時にありました。(女性/50代)
- ・ 一般の商店などと違い、役所に勤務している自覚を持っている方が多いと思います。笑顔で対応していただけるのがよいと思います。(男性/70代)
- ・ 大部分の職員は対応が丁寧だと思う。(男性/60代)
- ・ 時々、接触する程度ですが、区の職員の方々の対応は、親切で良いと思います。(女性/50代)
- ・ 税金の申告書の作成で、役所に電話にて問い合わせをしましたが、要領を得た回答を頂きまして、無事に完成する事が出来ました。(男性/60代)
- ・ 回答で「ふつう」が多いと思いますが、民間の企業（組織・団体）と同レベルだという意味です。従って、従来の行政サービス姿勢から進歩・進化していると思って下さい。今後「荒川区役所のサービス（対接姿勢・行動）はさすがだ！」と言われるように精進して下さるよう期待しております。(男性/60代)
- ・ 区民事務所で謄本を取るときに親切に丁寧に教えてもらえ、その上、区役所で請求するときのことまで教えてもらえ、用事は一回で済み助かりました(男性/60代)

- ・ いつも親切に対応してくれています。仕事をしているので昼休みに電話することが多いのですが嫌な顔をせずに対応してくれています。担当の方がいなくてもきちんと引継ぎがされています。本当に助かっております。(女性/30代)

### 良くない

- ・ 先日青色申告用紙をもらいに区役所へ行きましたが、あいにく不足していました。なぜ不足しているのか？と聞いたところ、税務署から送られてきた数しかありませんとの回答でした。税務署へもらいに行つてほしいとの返事でしたが、時期的にもらいに来ることが判っているならば、なぜ数を確認して税務署へ不足分の送付を依頼しておかないのか。非常に理解に苦しむところです。(男性/60代)
- ・ 先日、区役所に電話をする機会がありました。初めに電話に出る交換係の方の対応は良かったのですが、担当の方の電話対応がとても残念なものでした。こちらから「お聞きしたいことがあるのですが」といった後、職員の方は何も言わず、始終電話対応が無愛想で感じの悪い対応でした。電話を切つた後、心がもやもやと嫌な気分になりました。こちらとしては、わからないことがあつて問い合わせをしているので、もう少し明るく対応して頂けるといいのではないかと思います。(女性/30代)
- ・ こちらからかけた電話の待ち時間が長すぎる。(図書館)滑舌の悪いしゃべり方、昔はぶりっ子と言われていた風な対応をする女子職員が多すぎる。(図書館)(女性/50代)
- ・ マイナンバーカードで出張所にて印鑑証明書が発行できないのでコンビニに行けといわれたがなぜ発行できないのか説明出来なかった。(男性/70代)
- ・ 窓口混雑時に、待たせることに慣れている(当たり前)ような態度の職員がいる。(男性/40代)
- ・ 質問をした時に、説明の中に専門用語を使われると、結局こちらは理解できずに終わり、説明になっていないことがある。(女性/40代)
- ・ 私は保育課の方と接することが多いですが、あまりいい印象がありません。毎回相談に行くのが気が重かったです。こちらは必死で保育園に入りたいと思っているのに、あまり親身になって相談してくれるということがありませんでした。こちらが離席していないのに、目の前で挨拶もしないで資料を片づけにいつてしまうなど接遇がなっていないなどと思うことが多々ありました。そちらにとっては何百人の内の一かもしれませんが、こちらにとっては担当者の人しか相談する人はいないので。なまじ担当者が決まっているようで、他の方に変えてほしいと思う時でも変えてもらえず苦しい思いをしてました。こんな思いをする方が一人でも減るように接遇を見直してほしいです。(女性/30代)
- ・ 個人的には、区役所を使用する機会がほとんどありません。2～3年に一度使用する程度です。その際の印象は、「混雑して時間がかかる」です。(女性/40代)
- ・ 選挙管理委員会に期日前投票の金銭を19時に取りに行ったが職員の手違いで用意されてなく後日また役所に行った。(男性/40代)
- ・ ゆっくり同僚と話しながらの対応は嫌ですね。ほんの一部の職員ですが。(女性/40代)
- ・ 責任をもって対応してもらえない事があるので、権限がないのであれば、すぐに上司に報告し、対応をしてもらいたい。(女性/40代)
- ・ 区役所職員の方の対応で、嫌な気分になったことはないが、ファミリーサポートセンターの方の対応が非常に馴れ馴れしく感じてしまう事がある。ボランティアの側面があるのはあくまで

協力会員であって、センターの方は業務を遂行しているのだから、一般的な接客対応を望みたいが、センターの一部の方は勘違いしているように感じる事がある。(女性/30代)

### 要望

- ・ 区役所内の複数個所の窓口に行く必要がある場合の来訪者への気遣いがあると良いと思います。特に子を持つ親や足の不自由な方への対応など。(男性/40代)
- ・ 区民が良く利用する職員の方々は、まず多忙過ぎる。多忙時に支援出来る柔軟な窓口対応が必要。(男性/60代)

### 特になし

- ・ 此れと言って在りません。(男性/60代)
- ・ 久しく区役所に特に用事がなく、お答えできることがありませんでした。(男性/40代)

### 場合による

- ・ 電話して聞くより、直接話した方が伝わりやすい印象です。(女性/30代)
- ・ 電話での差は感じたことがないですが、直接的な対応は人によります！感じの良い人もいれば雑な人もいます。区として対応の研修は実施していないのでしょうか？窓口の向こうの島の席でお菓子を食べながら作業してる人も見かけたことがあります。全体的に感じるのは、区民の為に動いているというよりは、事務的に対応してるだけの印象です。子供の事で困ってることを相談しに行っても、こちらの話もただ聞いているだけで解決に向けて動いてくれない。対応の悪い人だと「それが下町って言うことで(理解しろ)」と対応した年配の役職の付いた女性もいます。区長へのメールも出した事がありますが、返信がいつも「秘書課」というだけで名乗りません。そもそも区長が目を通してるか、疑わしいと思ってメールしています。区長が返信するわけ無いので期待していませんが、せめて誰が返事したのか責任を持って名乗ってほしいです。こちらは住所と名前を書いているのですから。お菓子を食べながら仕事してても少々服装が派手でも どうでも良いですが、建前だけ低姿勢な対応は失礼ですのできちんとした対応・解決できる職員を育てて欲しいです。部長クラス程、質の高い対応ができる人を置いて欲しいです！(女性/40代)
- ・ Q1から4では一概に評価できないと思う。職員には、態度のいい人悪い人千差万別で、来庁者に直接対応しないでも奥で不愉快な態度をかましている人はいますよね。私たちはちゃんと見えています。(女性/50代)
- ・ 丁寧すぎて本論に入るのに時間が掛かる場合もある。私個人はもう少し簡潔なのが良いが、他の人は雑だと思いだろうし、職員も大変だと思う。(男性/60代)
- ・ 分からないことがあるときは、直接窓口に行くため、電話対応については「わからない」を選択させていただきました。(女性/50代)
- ・ 過去にも同様なアンケートがあったので、平成21年度と平成27年度実施分と比較しました。設問は変わらないようですが、平成21年度には回答者が書き入れたいろいろなコメントが列挙されていたのに、平成27年度は全くないのはコメントが似たり寄ったりということの表れでしょうか。この種のアンケートを定期的実施する意味はあるとは思いますが、もっと簡潔なものでいいのではないのでしょうか。設問第1は区役所など区施設における職員となっていますが、

図書館など切り離し、行政事務にかかわる本庁や区民事務所に限定した方が焦点が絞られてよいのではないのでしょうか（ちなみにスポーツセンターは2月に独自にアンケート調査を行っています）。また電話対応に加えてインターネットによる問合わせへの対応を入れるべきではないのでしょうか。私自身が経験した最近の事例：昨年12月以来2回パブコメに応募しました。インターネットで出した方は受けたという連絡はありません。持参した方は窓口に出したところ「はい」と受け取っただけなので、口頭でなく受付印をくれるよう催促したところ、中の係長と思しき人が聞いていて指示して頂けました。窓口職員の教育はどうなっているのでしょうか。それに応募したものがその後どのように扱くなるのか案内があってもよいのではないのでしょうか。パブコメ応募は歓迎されてないのかと感じました。（男性/80代）

- ・ 職員の対応・接遇と云っても、丁寧な職員もいるし、ヤクザみたいな職員もいる。また説明にしても、話を聞く姿勢にしても悪い職員もいれば、真摯になって聞いて下さる職員もいる。ですから答えるのにとっても迷ったのですが、記憶を辿りながら鮮明に覚えている職員を思い浮かべながら答えましたが、返答に困る質問でした。（男性/70代）
- ・ 区役所については比較的親切丁寧に窓口でも電話でも対応していると思いますが、南千住駅前出張所は特に態度や言葉遣いが酷いです。電話ではこちらが敬語を使っているのにタメ口を終始使われた事もあります。また委託での運営だとは思いますが荒川区スポーツセンターの職員は全体的に非常に態度が横柄で言葉使いも酷いです。23区のほとんどのスポーツセンターに行ったことがありますが一番対応が悪いなと思います。スポーツセンター改装にあたり委託先も検討してはどうでしょうか。（女性/30代）
- ・ 本庁舎にての対応はよろしいですが、区民事務所など出先機関は何しに来たの？と「少し邪魔だよ」と思ってるように感じるところもある。親切なところも見られるが、本庁に行ってくれば仕事が減るのにと見えるときもありますよ。図書館にては臨時職員なのかもしれませんが対応はこちらが有難うと自然に言葉になることが多いです。（男性/70代）

(3) あらかわ・Eモニター掲示板に投稿された主な意見と回答要旨(一部抜粋)

回答の内容はすべて、28年度の回答です。その後の制度改正などにより、現状とは異なるものも含まれています。

掲示板のテーマ	設置期間	投稿数
フリーテーマ	平成28年4月28日～平成29年3月31日	355

1 あらかわ満点メニューについて

投稿 要 旨	<p>10周年を迎えたあらかわ満点メニュー もともとは区民の健康促進のためという目的があったので、どれだけ売れて、どれだけ健康に影響があったのか公表していただけないか？ そういった結果があれば、他の飲食店も参加しやすいし、区民も食べようと思うのだが。</p>
	<p>[他のモニターからの投稿] (回答を見て) あらかわ満点メニューの旗は見かけたことはあったが、”健康に配慮されたメニューが食べられるように女子栄養大学短期大学部と飲食店が協力してメニューの開発をしている”とは、知らなかった。お店の宣伝の為に、荒川区に申請して許可されたお店が、区からもらった旗を立てられる仕組みだと思っていた。 今度、旗を見かけたら、食べてみたい。  どこの店でも同じ価格に統一してくれると食べに行きやすい。消費税を入れても500円や1,000円など切りの良い価格だと更に利用しやすい。</p>
回 答 要 旨	<p>平成18年度から開発を始めて27年度に10周年を迎え、これまでに約42万食販売された。働き盛り世代の方が外食を利用する機会が多いことに注目し、いつでも健康に配慮されたメニューが食べられるように女子栄養大学短期大学部と飲食店が協力してメニューの開発をしている。 健康への影響については、まず店主の健康に対する意識変化が見られ、「塩分を控えるようになった」「栄養の知識が増えた」などの意見が寄せられ、他メニューへの良い影響もうかがえる。 また利用者もあらかわ満点メニューを選ぶ理由に「栄養のバランスがとれているから」「野菜が多いから」などをあげ、健康に対する意識変容が見られた。 あらかわ満点メニュー提供店やあらかわ満点メニュー利用者のアンケート結果についてはホームページ等を通じてお知らせすることも検討したい。 今後もあらかわ満点メニューが食環境整備の一つとして区民の皆様のお役に立てるよう努めていく。</p>
	<p>担当部署・・・健康部 健康推進課</p>

## 2 ふろわり 200 について

投稿要旨	<p>高齢者入浴カードふろわり 200 について、使用しなかった分を他の月に利用できないのは何とかならないものか。我が家にはシャワーだけしかなく、夏はシャワーで充分清潔を保てるが、寒い冬場にはシャワーでは寒くて風邪を引いてしまう。冬場にはやはり、温かな銭湯がありがたい。夏に使用しなかった高齢者入浴カードを、冬に使用できるように温かな取り計らいをしてもらえないか。</p>
回答要旨	<p>ふろわり 200 の目的は、高齢者の皆様の日々の健康・衛生保持はもとより、閉じこもりを防止し、地域のコミュニティの 1 つである公衆浴場において年間を通じて定期的に入浴することにより、区民相互のふれあいや交流を促進することを本旨としている。</p> <p>事業趣旨を理解いただきたい。</p>
	<p>担当部署・・・福祉部 高齢者福祉課</p>

## 3 荒川総合スポーツセンターの改修について

投稿要旨	<p>荒川総合スポーツセンターの大改修があると聞いた。ほぼ一年間、スポーツセンターの利用が不可能になるとの事。区民が安値で利用出来る施設の代替え案等があるのか。数年先とっていても、あつという間に時期が来てしまう。</p>
回答要旨	<p>築 30 年以上となる荒川総合スポーツセンターは、平成 31 年 4 月から約 1 年間の計画で大規模な改修工事を予定している。今回の改修工事は給排水設備等の老朽化に伴うリニューアルのほか、施設をより快適に、安全・安心して利用いただくためである。工事期間中は休館となり区民の皆様にはご不便・ご迷惑をおかけすることになる。</p> <p>この間は、あらかじめ遊園スポーツハウスをご利用いただきたいと考えている。使用料もスポーツセンターと同程度で、プール、トレーニングルーム、アリーナを備えた施設で、水泳や各種スポーツ教室も実施している。</p> <p>また、荒川区では区立小・中学校の体育施設を「スポーツひろば」として夜間に開放し、各種スポーツを無料でお楽しみいただいている。</p> <p>なお、区内の大学や高等専門学校等にもスポーツセンター改修工事の情報提供を行い、体育館を利用させてもらえるかを伺うなど様々な可能性を検討しており、確定次第、区報等でお知らせする。</p>
	<p>担当部署・・・地域文化スポーツ部 スポーツ振興課</p>



#### 4 あらかわ遊園の喫煙スペースについて

投稿要旨	<p>あらかわ遊園の入園口に喫煙スペースがある。喫煙スペースは、皆が通る入園口手前にあり、この場所でピエロが大道芸を開催している。灰皿があるので、パフォーマンス中でも喫煙しにくる人がいて、風向きによっては、全員が受動喫煙してしまう。乳幼児を対象としている施設なので受動喫煙に対してもっと配慮をしてほしい。</p> <p>喫煙スペースの移設を検討できないか。</p>
回答要旨	<p>灰皿が置かれているこの場所は、入園口ということたくさんのお客様が留まるスペースであるということや、週末には路上パフォーマンスも行われる場所ということなどもあり、時間帯によっては多くの方々が集まる場所である。入園口以外にも、園内に喫煙できる場所があることから、いただいたご要望を踏まえ、入園口灰皿横に貼り紙等で撤去について予告を行った上で、入園口横の灰皿を撤去する。</p>
	<p>担当部署・・・子育て支援部 荒川遊園課</p>

#### 5 スポーツセンターの水泳教室の申込について

投稿要旨	<p>申込みが多いので抽選なのは仕方ないが、兄弟などで一緒に申込する場合、同時申込でもそれぞれ抽選しなければならず片方が当選、片方が落選した場合に、当選した方の申込を取消しする事ができない。</p> <p>申込書を渡されお金を払ってしまったらどんな事情があろうと返金は一切しないと記載がある。姉妹の妹だけが当選して困っている人などが多く見受けられた。申込が取消しできない理由は抽選方法にあるようだ。いわゆるガラガラを並んで回して当否を決めるため取り消されると困ると。申込をする方としては兄弟の片方だけが当選してしまった場合とても困る。兄弟同時に申込の場合は、当否も兄弟枠にしてほしい。</p> <p>それが無理なのであれば、せめて片方しか当選しなかった場合に取消しできるようにしてほしい。お金を払う前に申込取消の意思を示しているのに、支払を強制するはいかなものか。</p>
回答要旨	<p>水泳教室は特に人気の高い教室で、定員の倍以上の申込をいただくことがある。多くの希望者の中から抽選するので、キャンセルについては現在は不可とさせていただいている。加えて、抽選後にその場でお支払いいただくことで、利用者の手間を省いている。また、兄弟姉妹で申込みいただいた方の中には、当選がお一人でも教室への入会を希望される方もいる。</p> <p>上記のことから現在の受付方法を実施しているが、今後は、料金をお支払いいただく時間に期限を設け、その時間までにお支払いのない方の当選を取消し、時間を改めて受付させていただくことや、補欠当選者を設定した上での繰上げ当選等、より良い方法に改善していきたい。</p>
	<p>担当部署・・・地域文化スポーツ部 スポーツ振興課</p>

6 学童クラブとにこにこスクールについて

<p>投稿要旨</p>	<p>指定学区の小学校は、学校内に学童クラブはなく、校外の別の所に行く事になる。</p> <p>近隣ではないのと車通りの多い道を通ることになるので、入学したての1年生が一人で 行けるものなのか不安で区の担当課に確認したところ、下校は同じ方角の子をまとめてシルバ ーさんが付き添い、万が一、子供が来ない場合は親に連絡などの対応はできると言う との回答だった。</p> <p>にこにこスクールというのがあるようだが、指導員はかかわらないという表記になって おり一体どういった状態になるのが良くわからず、上記の担当課の人の話では指導員は いるけど学童のように子供を見たりはしないという事。放課後学校開放のようなもの？良 く分からない。各小学校内に学童を置くのはどうしても難しいのか。難しいのであれば他の 学童の場所まで安全に行けるようにしてほしい。</p>
<p>回答要旨</p>	<p>にこにこすくーの指導員は、活動中の安全を確認しながら見守りを基本とする事業を 実施しており、プログラムの指導や、時には一緒になって活動するなど、集団活動を運営 していく中で児童と関わりながら、居場所の提供に努めている。</p> <p>一方、学童クラブは、保護者と指導員が家庭や学童クラブにおける児童に関する情報を 共有しながら、指導員が児童の心身の発達段階に応じた「生活支援」「健康管理」「余暇指 導」「学習支援」等、保護者が安心して児童を育て、子育てと仕事を両立できるように 保育を行う事業である。</p> <p>したがって、学童クラブでは保育を行いながら個別に支援し、にこにこすくーでは集 団活動を通じて支援していくもので、関わり方が異なっている。</p> <p>区では、同一の小学校内で学童クラブとにこにこすくーの事業を実施する放課後子ど も総合プランを推進していくこととしており、今後の児童数の推移を注視しながら、教育 委員会や学校と連携して学校内に学童クラブを設置できるように検討を進めているが、当 該小学校では、学校内で学童クラブ室を確保できる余裕教室がないため、現状では学童ク ラブを設置できない。</p> <p>学校から学童クラブまでの安全確保については、安全パトロール員を配置して集団下校 の見守りの後、地域巡回により安全確保をしているので、理解いただきたい。</p>
	<p>担当部署・・・子育て支援部 児童青少年課</p>

Eモニター掲示板では、区からの回答を要する（至急対応が必要であるもの、誤解が生じている等）と判断したものについてのみ、回答をしています。

---

## 3 庁舎見学

---

区立小学校の社会科見学の一環として、区役所庁舎見学の案内と解説を行いました。区役所の仕事に関心を深めてもらうことを目的に、区議会議場を見学するほか、展望室から荒川区のまちなみを一望してもらいます。

### ・庁舎見学実施状況

	見学月日	学 校 名	児童数
1	6月7日	第三峡田小学校	28人
2	6月14日	第五峡田小学校	93人
3	6月17日	瑞光小学校	85人
4	6月17日	第六瑞光小学校	13人
5	6月20日	汐入東小学校	173人
6	6月21日	第三日暮里小学校	69人
7	6月21日	第四峡田小学校	52人
8	6月23日	尾久第六小学校	64人
9	6月23日	第七峡田小学校	48人
10	6月27日	第三瑞光小学校	85人
11	6月28日	第二瑞光小学校	32人
12	6月30日	汐入小学校	117人
13	7月5日	ひぐらし小学校	62人
14	7月7日	大門小学校	34人
15	10月26日	峡田小学校	66人
16	11月8日	第六日暮里小学校	22人
17	3月2日	第一日暮里小学校	27人
合計			1,070人

---

## 4 世論調査

---

### (1) 調査の目的

荒川区政の各分野における区民の意向・要望などを把握し、今後の施策に反映させるための参考資料としています。

(詳細は、冊子「第41回荒川区政世論調査」参照)

### (2) 調査の概要

調査の地域	荒川区全域
調査対象	荒川区に居住する満18歳以上の男女2,500人
調査対象の抽出法	住民基本台帳に基づく層化2段階無作為抽出
調査方法	郵送配布、郵送または電子申請による回収
調査期間	平成28年9月1日～9月30日
回収数(率)	1,267件(50.7%)

### (3) 調査項目

- |                |             |
|----------------|-------------|
| 1 居住と生活環境      | 6 生涯学習活動    |
| 2 地域とのつながり・暮らし | 7 健康づくり     |
| 3 広報活動         | 8 児童虐待      |
| 4 防災対策         | 9 区政への関心と要望 |
| 5 環境           |             |

### (4) 調査結果の概要(抜粋)

- ・ 図中の「n」は、その設問の回答者数を表しています。
- ・ 小数点第2位を四捨五入したため、回答率を合計しても100%にならないものもあります。
- ・ 回答の比率(%)は、その設問の回答者数を基数としたため、複数回答の設問はすべての比率を合計すると100%を超えることがあります。
- ・ ライフステージは、以下の定義に従って区分しています。

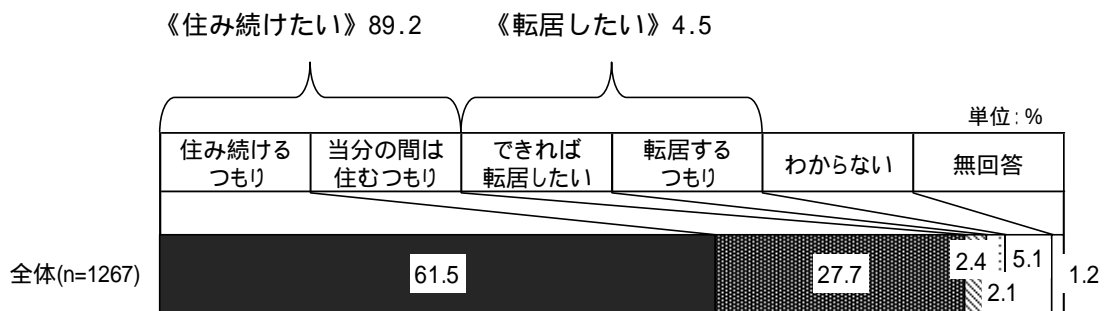
家族形成期	「39歳以下で同居している子どものいない夫婦」または「同居している一番上の子どもが小学校入学前」
家族成長前期	「同居している一番上の子どもが小・中学生」
家族成長後期	「同居している一番上の子どもが高校・大学生」
家族成熟期	「64歳以下で同居している一番上の子どもが学校卒業」
高齢期	「65歳以上で同居している一番上の子どもが学校卒業」または「65歳以上で同居している子どもはいない」
高齢期(一人暮らし)	「65歳以上で一人暮らし」
一人暮らし	「64歳以下で一人暮らし」

## (5) 調査結果

### 1. 居住と生活環境 【継続調査項目】

設問：これからも荒川区にお住まいになりますか。(回答は1つ)

「住み続けるつもり」(61.5%)と「当分の間は住むつもり」(27.7%)を合わせた《住み続けたい》(89.2%)の割合が9割弱と高い割合を示している。

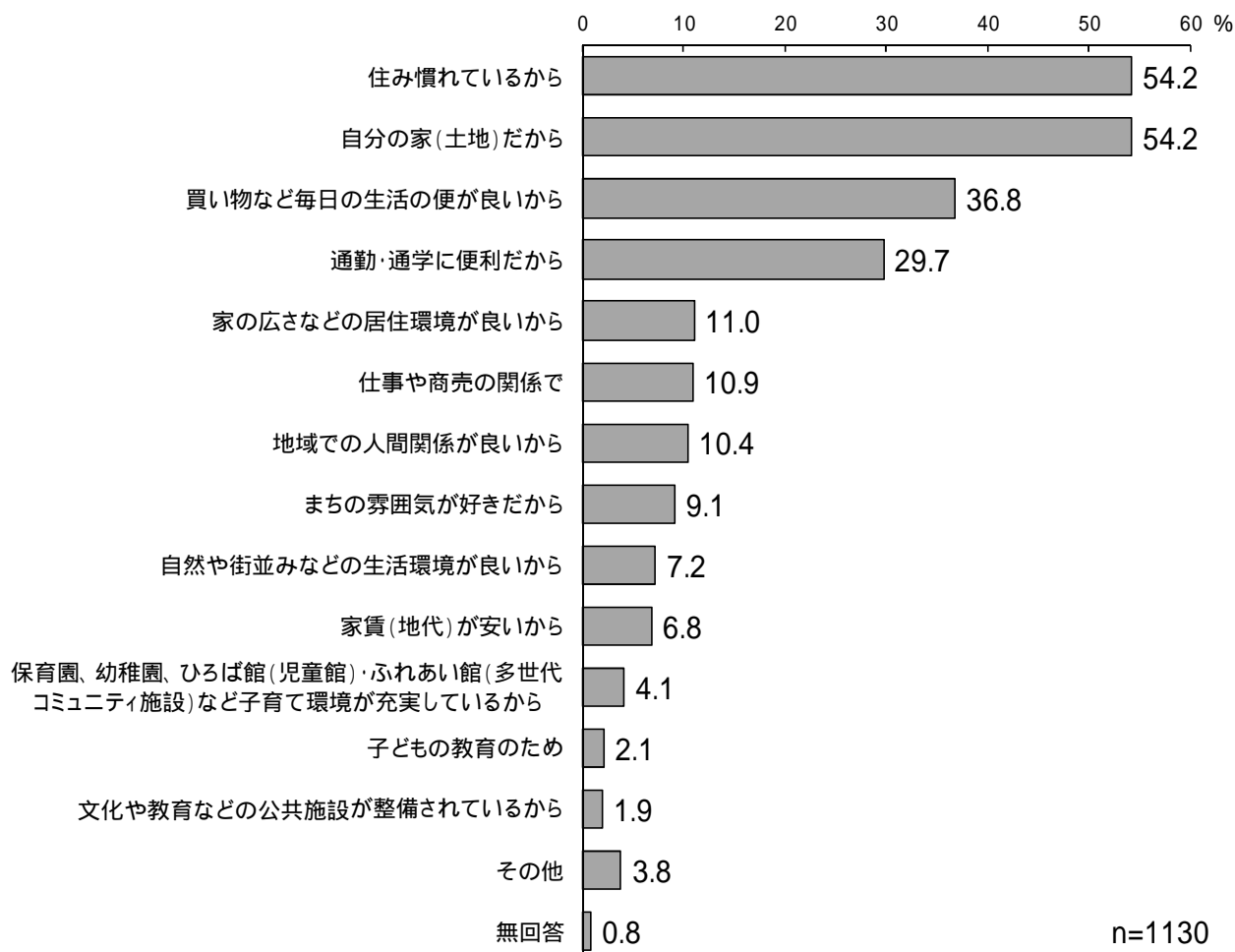


#### 昨年度

住み続けるつもり	60.5	88.8
当分の間は住むつもり	28.3	
できれば転居したい	2.4	5.3
転居するつもり	2.9	

設問：《住み続けたいとお答えの方に》その主な理由は何ですか。（回答は3つまで）

「住み慣れているから」（54.2%）と「自分の家（土地）だから」（54.2%）が5割半ば近くと最も高く、次いで「買い物など毎日の生活の便が良いから」（36.8%）、「通勤・通学に便利だから」（29.7%）が比較的高くなっている。



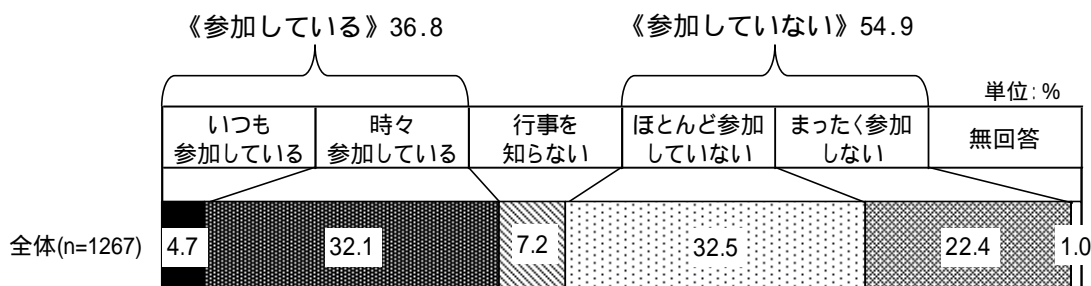
昨年度（上位5項目）

住み慣れているから	58.7
自分の家（土地）だから	54.1
買い物など毎日の生活の便が良いから	35.1
通勤・通学に便利だから	33.7
地域での人間関係が良いから	11.6

## 2. 地域とのつながり・暮らし 【各部依頼調査項目】

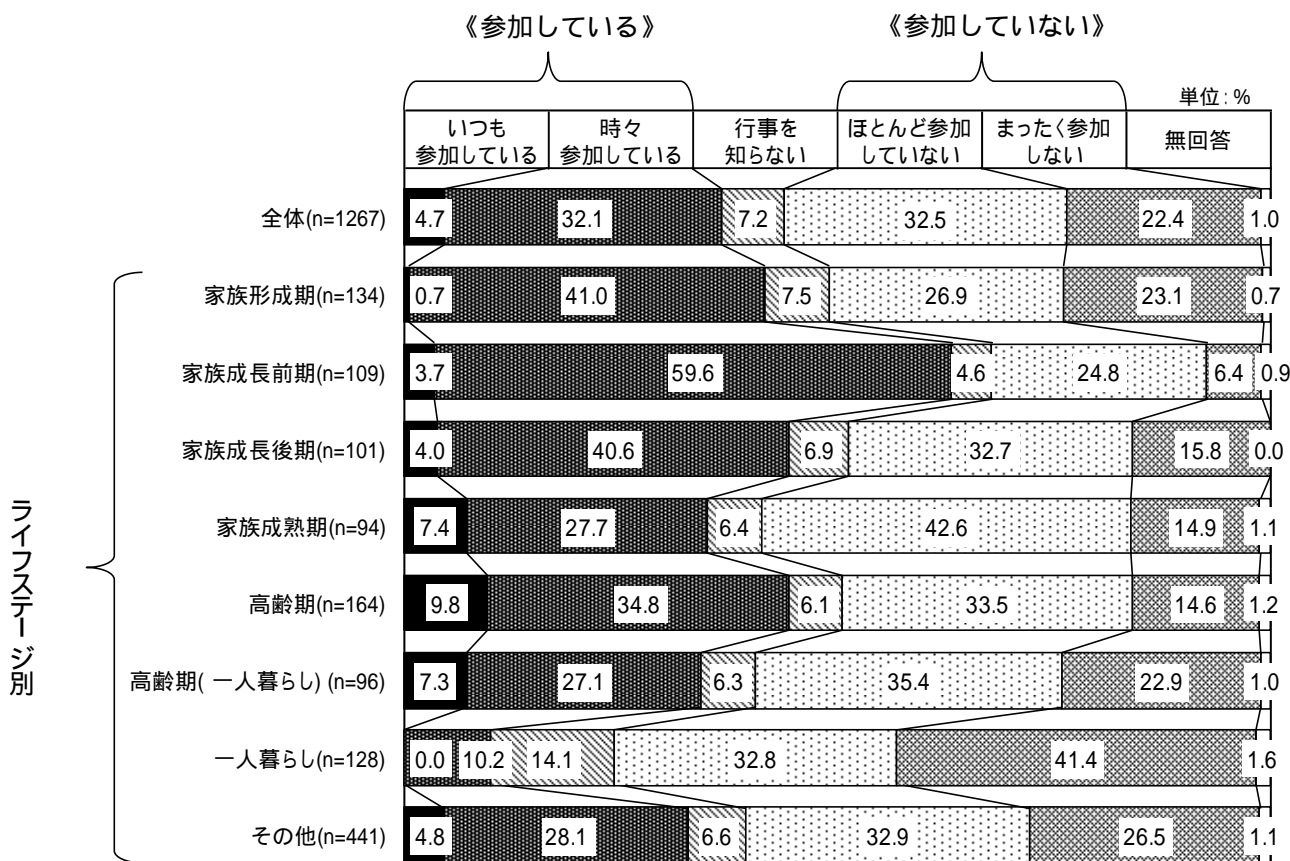
設問：地域の行事や活動に参加していますか。（回答は1つ）

「時々参加している」（32.1%）と「いつも参加している」（4.7%）を合わせた《参加している》（36.8%）は3割半ばを超えている。一方、「ほとんど参加していない」（32.5%）と「まったく参加しない」（22.4%）を合わせた《参加していない》（54.9%）は5割半ば近くとなっており、《参加している》が《参加していない》より18.1ポイント低くなっている。



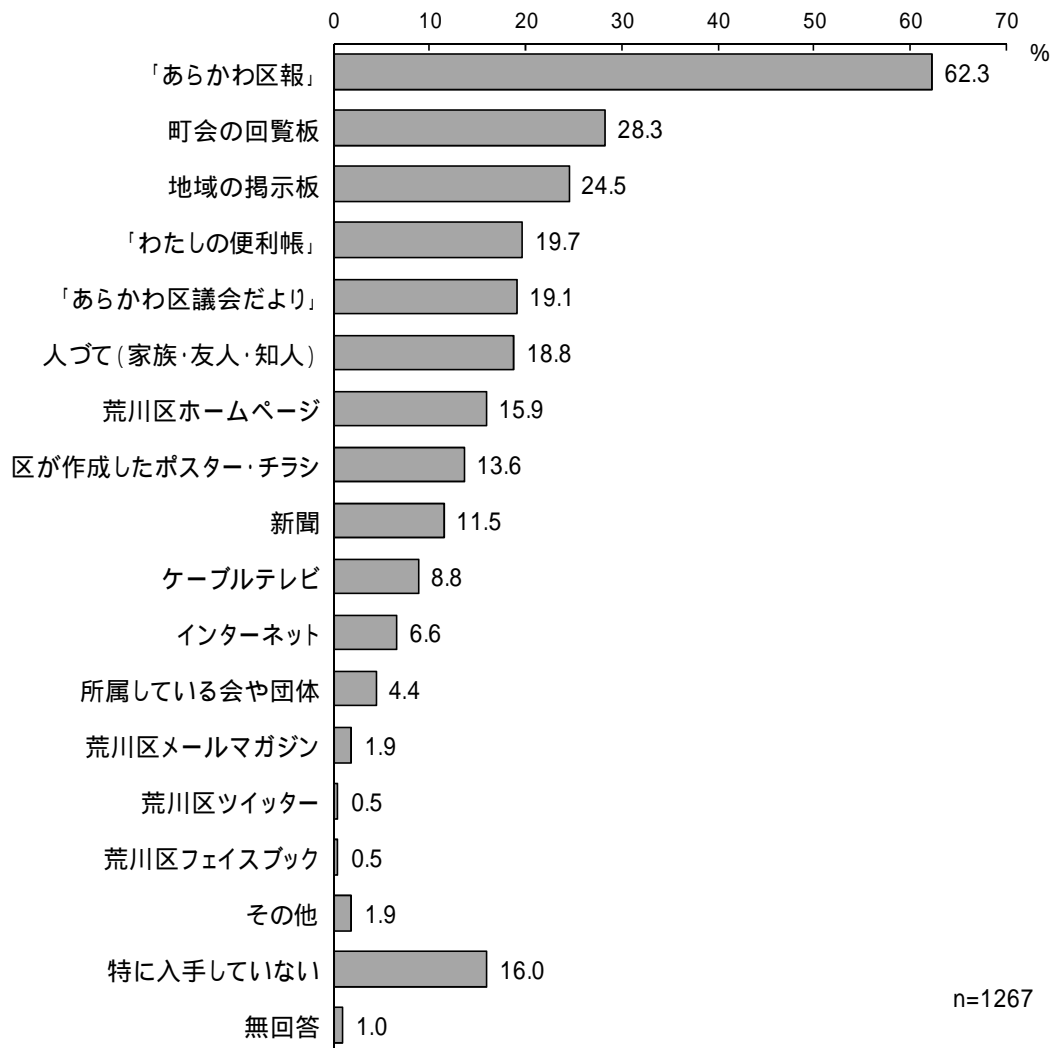
ライフステージ別でみると、《参加している》では、家族成長前期（63.3%）が6割半ば近くと最も高く、次いで家族成長後期（44.6%）と高齢期（44.6%）となっており、家族成長前期が家族成長後期と高齢期より18.7ポイント高くなっている。

一方、「ほとんど参加していない」と「まったく参加しない」を合わせた《参加していない》では、一人暮らし（74.2%）が7割半ば近くで最も高くなっている。



### 3. 広報活動 【各部依頼調査項目】

設問：区政に関する情報は、どのように入手していますか。（回答はいくつでも）



「あらかわ区報」(62.3%)が6割強で最も高く、次いで、「町会の回覧板」(28.3%)、「地域の掲示板」(24.5%)、「わたしの便利帳」(19.7%)、「あらかわ区議会だより」(19.1%)の順となっている。

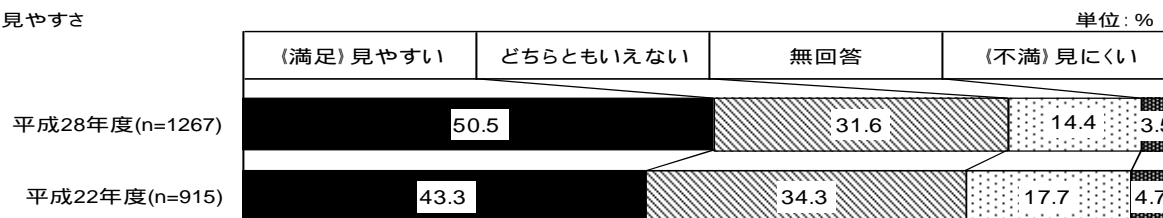


設問：あらかわ区報の紙面についての印象をそれぞれお聞かせください。(回答はそれぞれ1つ)

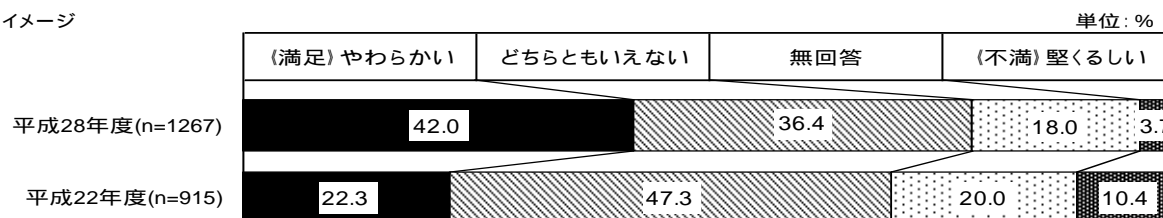
「見やすさ」では「《満足》見やすい」(50.5%)が5割となっている。

過去の結果と比較すると、「写真の量」では「《満足》多い」(33.8%)の割合が平成22年度よりも29.9ポイント高くなっている。

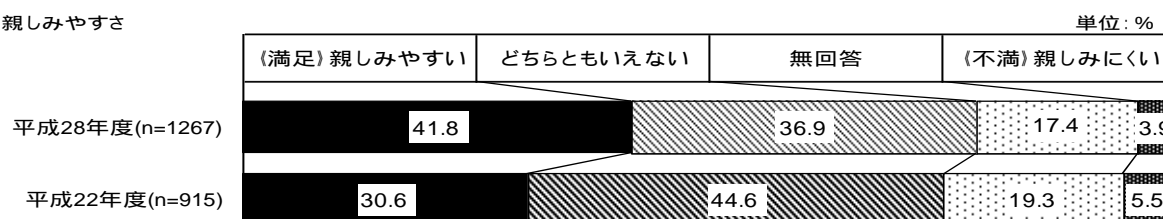
(1) 見やすさ



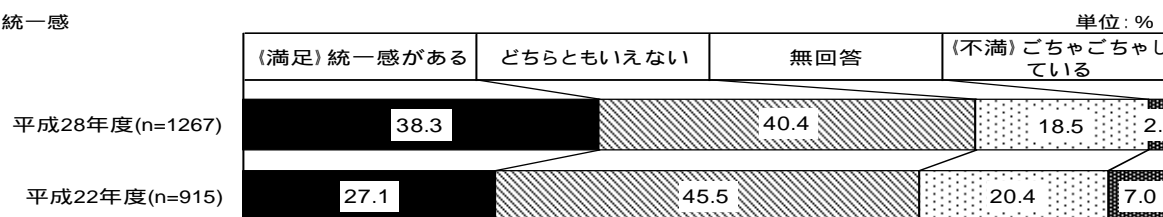
(2) イメージ



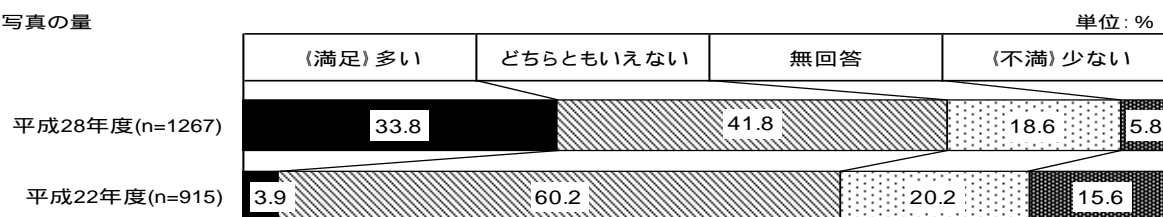
(3) 親しみやすさ



(4) 統一感



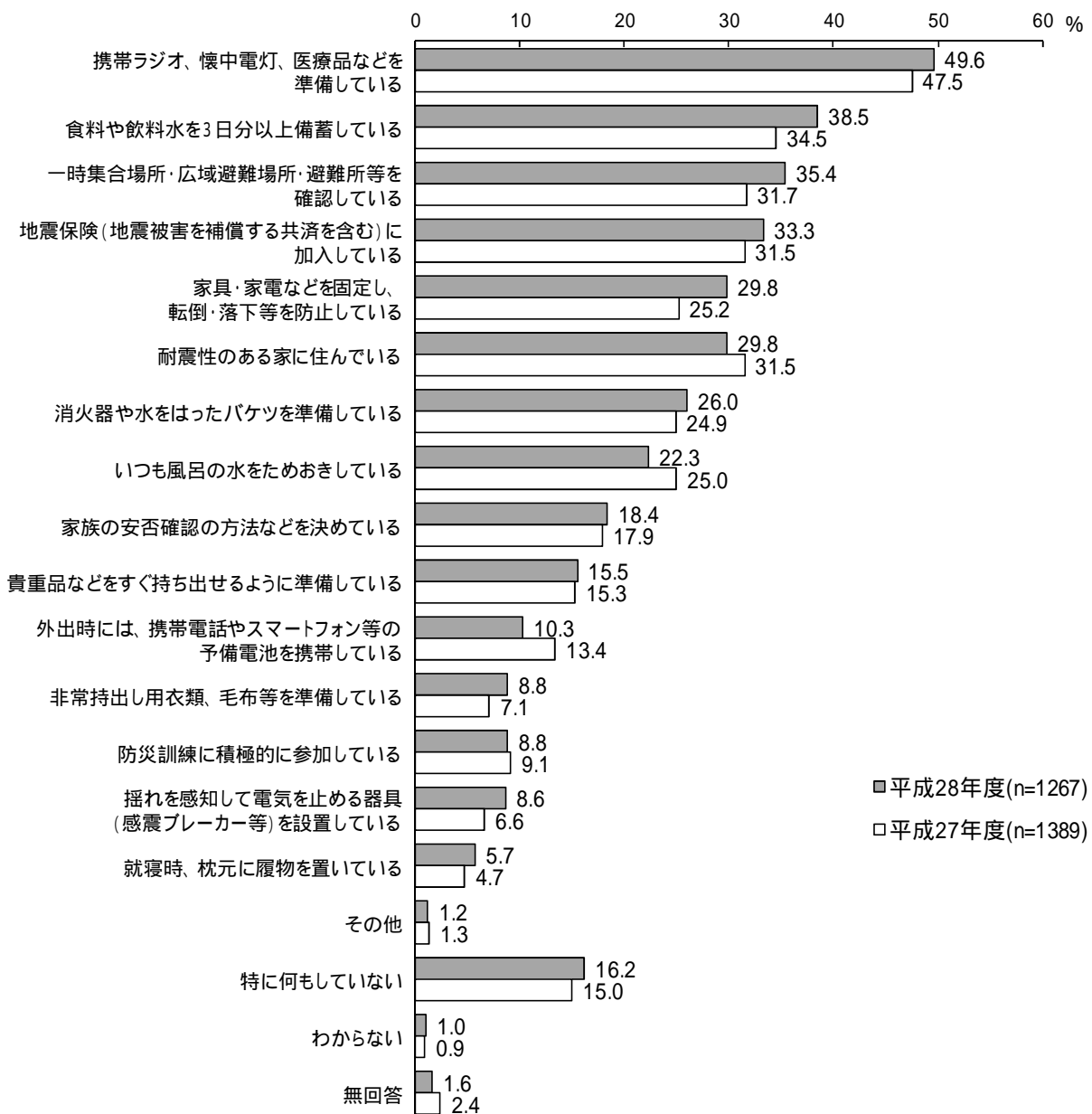
(5) 写真の量



#### 4 . 防災対策 【各部依頼調査項目】

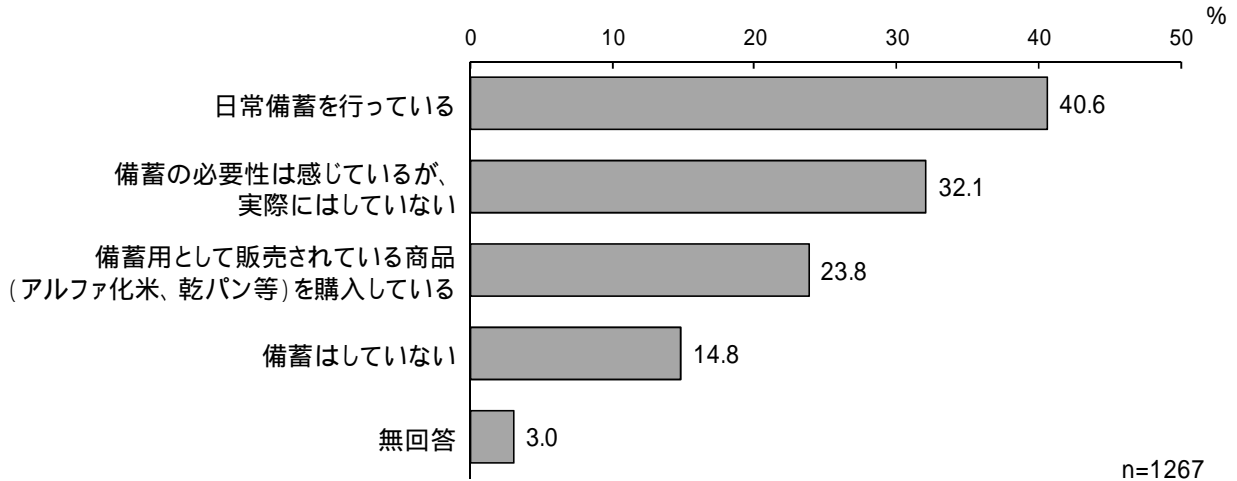
設問：あなたの家では、大地震が起こった場合に備えて、どのような対策を取っていますか。次の中からお選びください。（回答はいくつでも）

「携帯ラジオ、懐中電灯、医療品などを準備している」(49.6%) が5割弱で最も割合が高く、次いで「食料や飲料水を3日以上備蓄している」(38.5%) が4割近くで続いている。また、対策を「特に何もしていない」(16.2%) と回答した方は1割半ばを超えている。

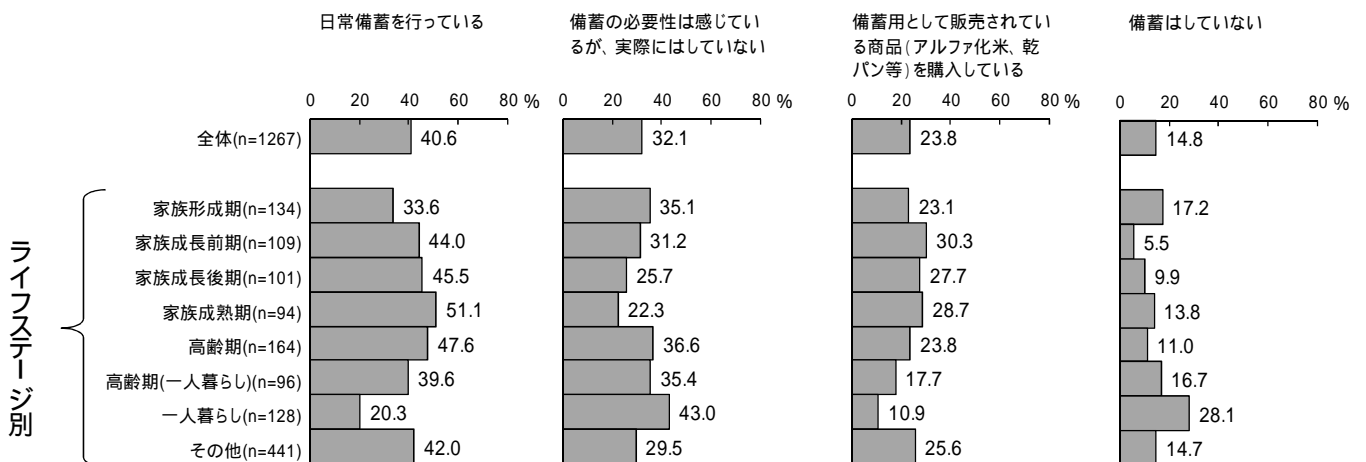


設問：災害時に備え、食料や飲料水の備蓄について、どのような取組をしていますか。（回答はいくつでも）

「日常備蓄を行っている」（40.6%）が4割と最も高く、「備蓄の必要性は感じているが、実際にはしていない」（32.1%）が3割強となっている。



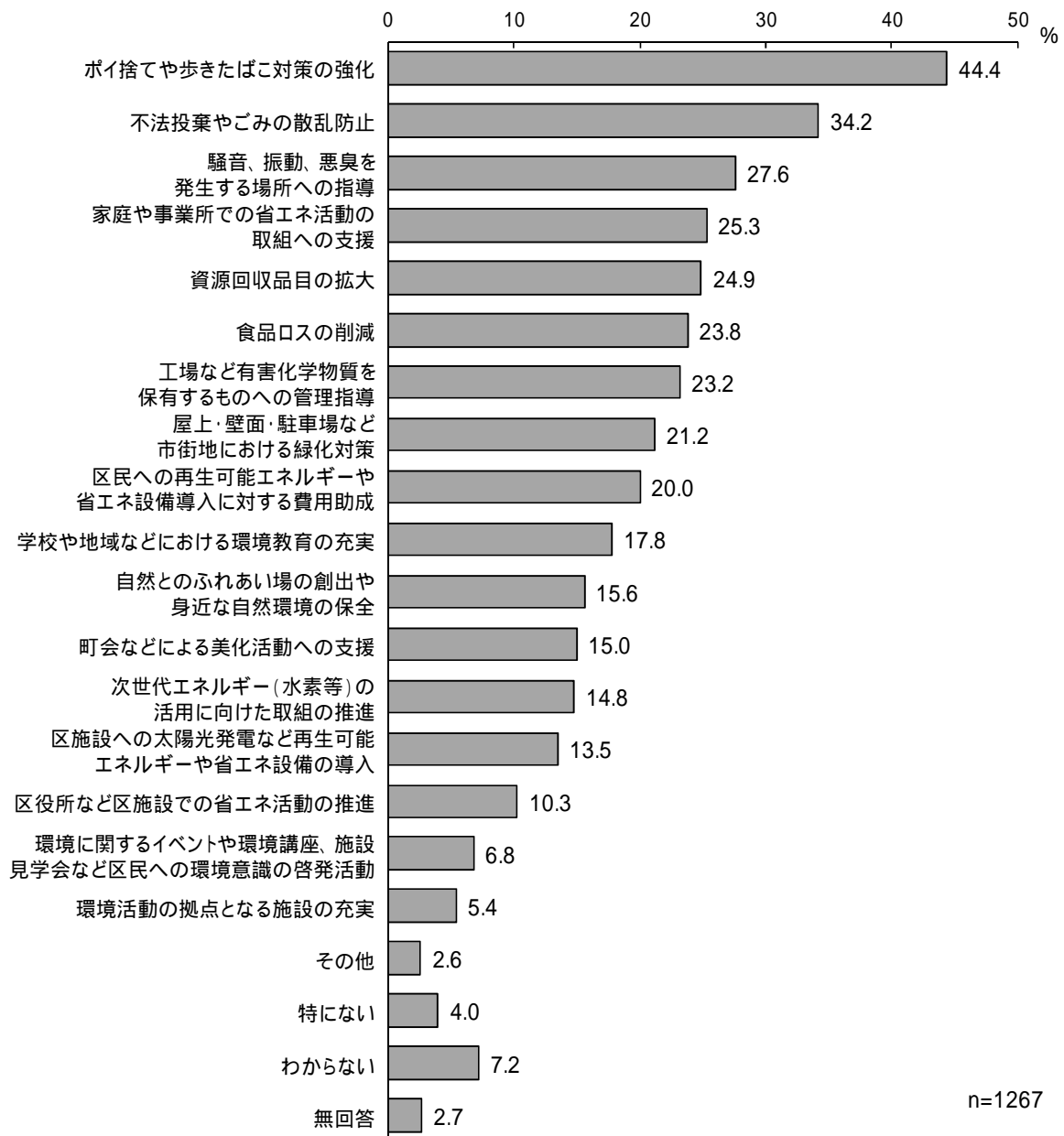
ライフステージ別でみると、「日常備蓄を行っている」では家族成熟期（51.1%）が5割強と最も高く、次いで高齢期（47.6%）、家族成長後期（45.5%）、家族成長前期（44.0%）と続いている。また、一人暮らしでは「備蓄の必要性は感じているが、実際にはしていない」（43.0%）と「備蓄はしていない」（28.1%）の割合がそれぞれ最も高くなっている。



## 5 . 環境 【各部依頼調査項目】

設問：あなたは、荒川区の環境対策として、どのような取組を充実・拡大していくのがよいと考えますか。（回答はいくつでも）

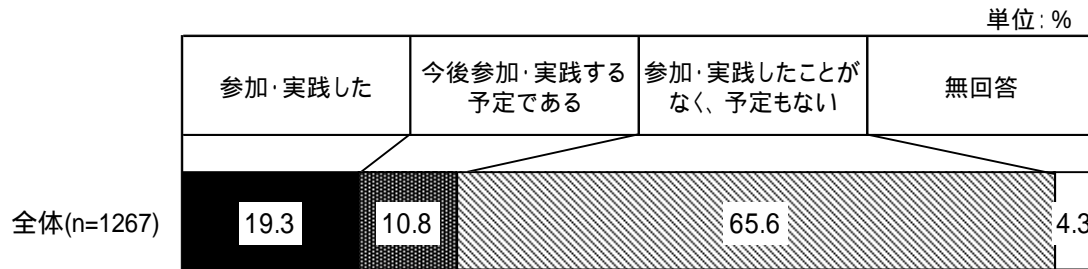
「ポイ捨てや歩きたばこ対策の強化」（44.4％）が4割半ば近くと最も高く、次いで「不法投棄やごみの散乱防止」（34.2％）が続いている。



## 6. 生涯学習活動 【各部依頼調査項目】

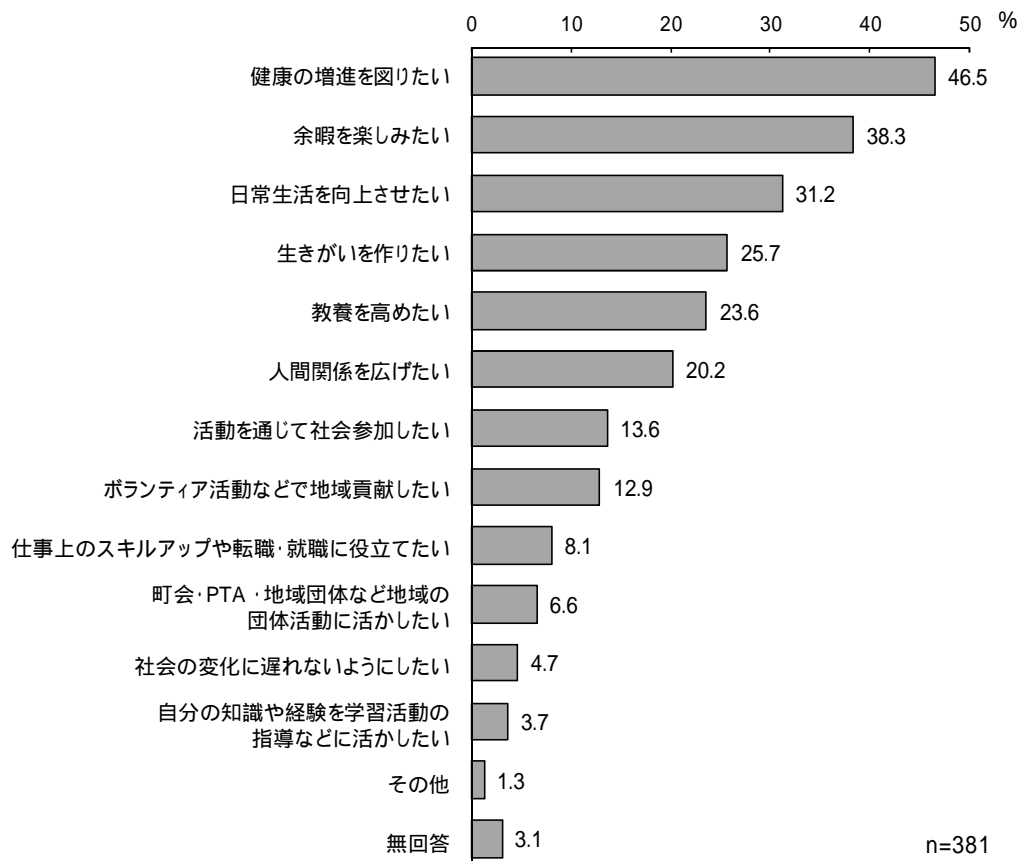
設問：あなたはこの1年間に生涯学習活動に参加・実践しましたか。また、今後参加・実践する予定はありますか。(回答は1つ)

「参加・実践したことがなく、予定もない」(65.6%)が6割半ばで最も割合が高く、以下、「参加・実践した」(19.3%)、「今後参加・実践する予定である」(10.8%)の順となっている。



設問：あなたが生涯学習活動を行う目的は何ですか。(回答は3つまで)

「健康の増進を図りたい」(46.5%)が4割半ばを超えて最も割合が高く、以下、「余暇を楽しみたい」(38.3%)、「日常生活を向上させたい」(31.2%)、「生きがいを作りたい」(25.7%)、「教養を高めたい」(23.6%)の順となっている。



7. 健康づくり 【各部依頼調査項目】

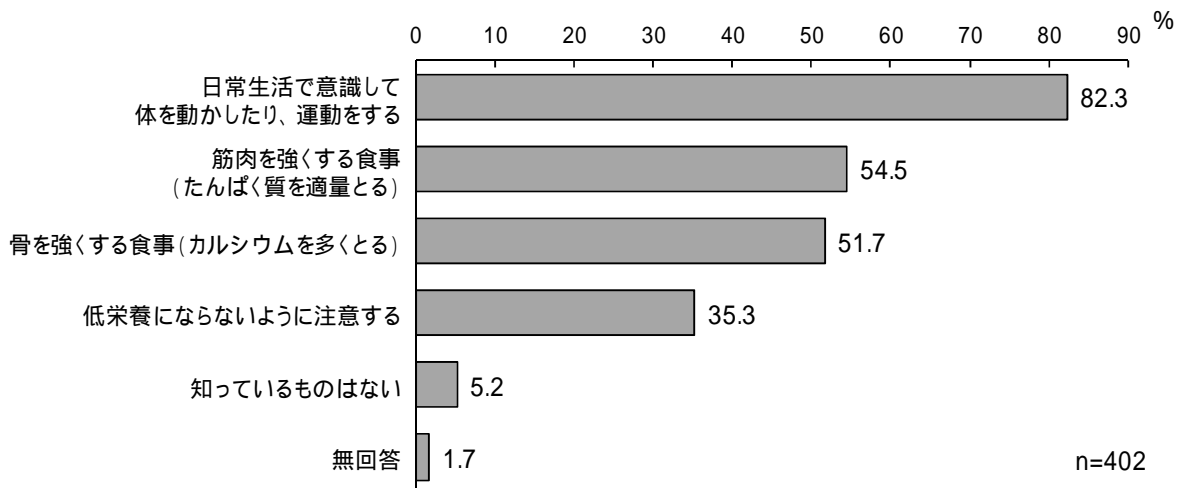
設問：ロコモティブシンドロームという言葉やその内容を知っていますか。（回答は1つ）

「知らない」(64.2%)が6割半ば近くで最も高く、次いで「言葉は聞いたことがあるが内容は知らない」(17.8%)、「内容を知っている」(14.0%)と続いている。



設問：ロコモティブシンドロームを予防するために必要な生活習慣について、知っているものを選んでください。（回答はいくつでも）

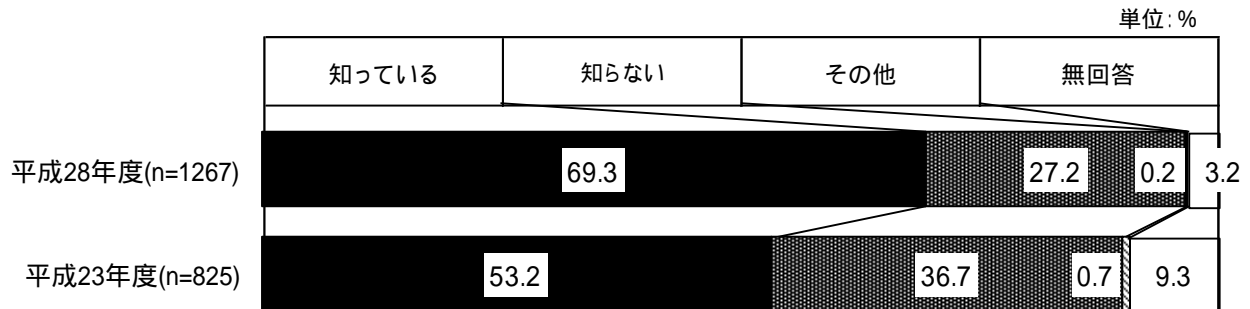
「日常生活で意識して体を動かしたり、運動をする」(82.3%)が8割強で最も高く、次いで「筋肉を強くする食事(たんぱく質を適量とる)」(54.5%)、「骨を強くする食事(カルシウムを多くとる)」(51.7%)、「低栄養にならないように注意する」(35.3%)の順で続いている。



## 8 . 児童虐待 【各部依頼調査項目】

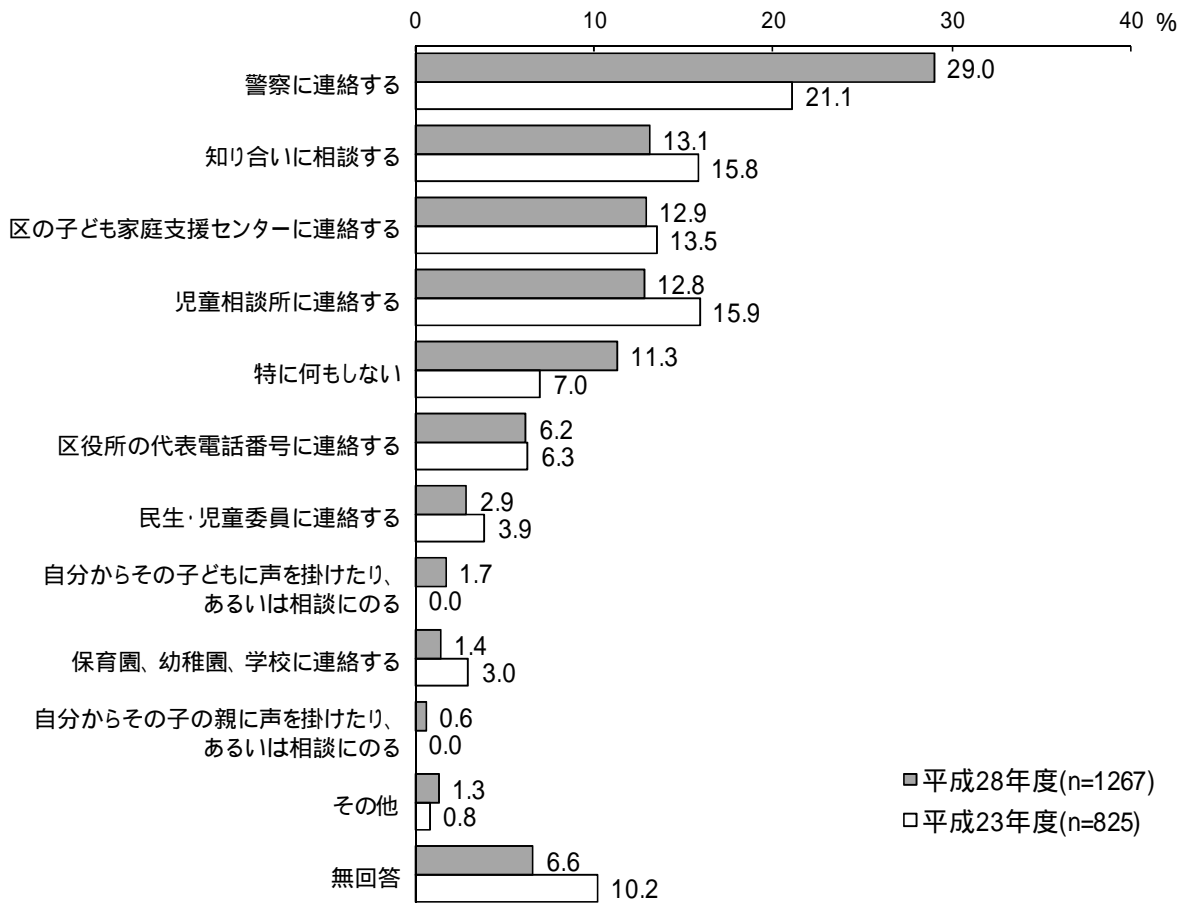
設問：児童虐待を見聞きしたときは、区の子ども家庭支援センターか都の児童相談所、あるいは警察に連絡することになっていますが、そのことを知っていますか。（回答は1つ）

「知っている」（69.3%）が7割弱、「知らない」（27.2%）が2割半ばを超えている。



設問：虐待かも知れないと思ったとき、あなたはどのようにしますか。（回答は1つ）

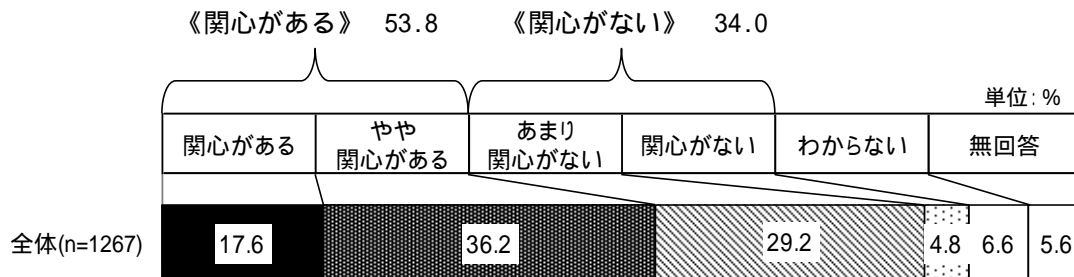
「警察に連絡する」（29.0%）が3割弱で最も高く、以下、「知り合いに相談する」（13.1%）、「区の子ども家庭支援センターに連絡する」（12.9%）、「児童相談所に連絡する」（12.8%）と続いている。



## 9. 区政への関心と要望 【継続調査項目】

設問：あなたは、区政にどの程度関心がありますか。（回答は1つ）

「関心がある」(17.6%)と「やや関心がある」(36.2%)を合わせた《関心がある》(53.8%)は5割半ば近く、一方、「あまり関心がない」(29.2%)と「関心がない」(4.8%)を合わせた《関心がない》(34.0%)は3割半ば近くで、《関心がある》との差は19.8ポイントである。



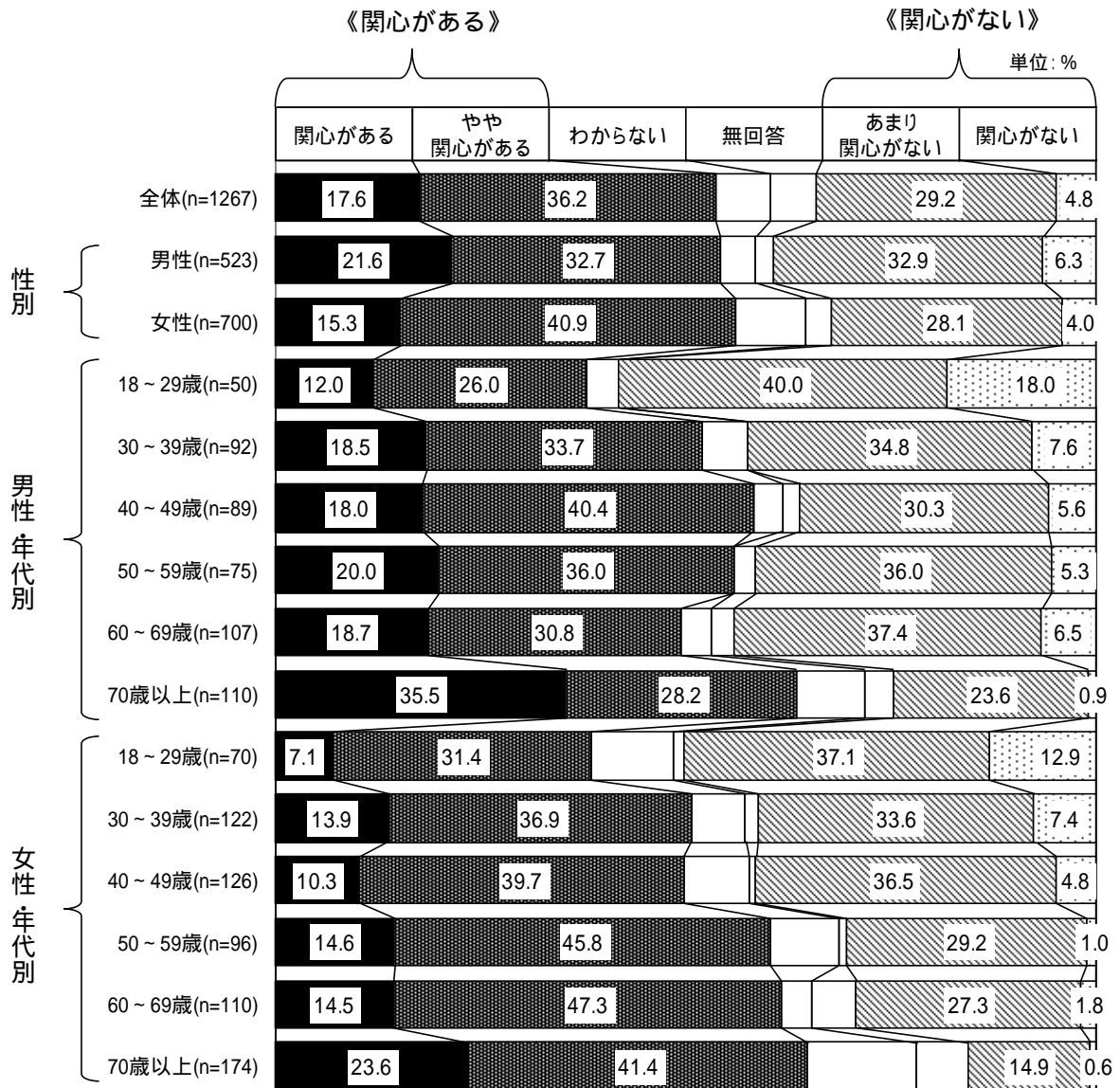
昨年度

関心がある	18.0	52.4
やや関心がある	34.4	
あまり関心がない	29.4	36.7
関心がない	7.3	



性別でみると、《関心がある》は、女性（56.2%）が男性（54.3%）より 1.9 ポイント高くなっている。

性・年代別でみると、《関心がある》では女性 70 歳以上（65.0%）が 6 割半ばで最も高く、次いで男性 70 歳以上（63.7%）が 6 割半ば近くと高くなっている。対して、男女ともに 18～29 歳では、《関心がない》の割合が高く、特に男性 18～29 歳（58.0%）では 6 割近くとなっている。



設問：区が行っている事業のうち、「現在、区が力を入れていると思うもの」を、第1位から第5位までお選びください。

【過年度比較】

第1位から第3位までは3年間常に「放置自転車対策」、「健康づくりなどの保健衛生施策の充実」、「高齢者福祉の充実」の3項目である。

単位：%

年度	第1位		第2位		第3位		第4位		第5位		第6位		第7位	
平成28年	高齢者福祉の充実	34.2	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	31.0	放置自転車対策	25.7	幼児・児童の子育て支援の充実	25.5	地震などの防災対策	21.0	公園の整備充実・緑化の推進	17.4	学校教育の充実	14.7
平成27年	放置自転車対策	32.9	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	32.6	高齢者福祉の充実	30.1	幼児・児童の子育て支援の充実	24.5	公園の整備充実・緑化の推進	20.5	地震などの防災対策	16.5	学校教育の充実／子どもの安全対策	14.4
平成26年	高齢者福祉の充実	33.8	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	32.1	放置自転車対策	29.8	幼児・児童の子育て支援の充実	24.7	地震などの防災対策	21.8	公園の整備充実・緑化の推進	16.7	地域防犯の取組	14.8

【ライフステージ別】

ライフステージ別にみると、全てのライフステージで「高齢者福祉の充実」(全体第1位)、「健康づくりなどの保健衛生施策の充実」(全体第2位)、「放置自転車対策」(全体第3位)、「幼児・児童の子育て支援の充実」(全体第4位)、「地震などの防災対策」(全体第5位)が上位に挙げられている。

特徴のあるものとしては、一人暮らしのみ「道路・交通網の整備」(全体第12位)を上位に挙げている。

区分	第1位		第2位		第3位		第4位		第5位		第6位		第7位	
全体	高齢者福祉の充実	34.2	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	31.0	放置自転車対策	25.7	幼児・児童の子育て支援の充実	25.5	地震などの防災対策	21.0	公園の整備充実・緑化の推進	17.4	学校教育の充実	14.7
家族 形成期	幼児・児童の子育て支援の充実	53.0	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	35.8	放置自転車対策	26.9	公園の整備充実・緑化の推進	25.4	高齢者福祉の充実	20.1	子どもの安全対策	17.9	地震などの防災対策	17.2
家族 成長前期	幼児・児童の子育て支援の充実	48.7	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	36.8	高齢者福祉の充実	33.0	学校教育の充実 / 子どもの安全対策		29.3	地震などの防災対策	25.7	放置自転車対策	24.7	
家族 成長後期	高齢者福祉の充実	28.8	幼児・児童の子育て支援の充実	27.8	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	26.8	放置自転車対策	26.6	学校教育の充実 / 地震などの防災対策		22.9	地域防犯の取組	21.9	
家族 成熟期	高齢者福祉の充実	48.9	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	34.0	放置自転車対策	29.8	リサイクルなどの環境配慮活動の推進	21.4	幼児・児童の子育て支援の充実	21.2	地震などの防災対策	20.3	公園の整備充実・緑化の推進	20.2
高齢期	高齢者福祉の充実	40.3	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	35.3	放置自転車対策	31.1	地震などの防災対策	26.2	幼児・児童の子育て支援の充実	24.9	公園の整備充実・緑化の推進	16.4	低所得者に対する福祉の充実	15.8
一人暮らし 高齢期	高齢者福祉の充実	39.5	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	37.4	地震などの防災対策	22.9	幼児・児童の子育て支援の充実	19.8	放置自転車対策	17.7	リサイクルなどの環境配慮活動の推進	16.7	学校教育の充実	15.7
一人暮らし	健康づくりなどの保健衛生施策の充実 / 高齢者福祉の充実			24.2	放置自転車対策	21.2	道路・交通網の整備	19.5	地震などの防災対策	18.7	公園の整備充実・緑化の推進	15.7	幼児・児童の子育て支援の充実	14.0
その他	高齢者福祉の充実	36.0	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	27.3	放置自転車対策	25.7	地震などの防災対策	19.0	公園の整備充実・緑化の推進	16.9	幼児・児童の子育て支援の充実	16.8	リサイクルなどの環境配慮活動の推進	16.3

設問：区が行っている事業のうち、「今後、区に力を入れてほしいと思うもの」を、第1位から第5位までお選びください。

【過年度比較】

過去の結果と比較すると、第1位から第3位は3年間常に「地震などの防災対策」、「高齢者福祉の充実」、「幼児・児童の子育て支援の充実」が挙げられている。

単位：%

年度	第1位		第2位		第3位		第4位		第5位		第6位		第7位	
平成28年	地震などの防災対策	37.0	高齢者福祉の充実	31.7	幼児・児童の子育て支援の充実	24.9	地域防犯の取組	22.2	子どもの安全対策	20.4	公園の整備充実・緑化の推進	19.6	騒音・ボイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	19.0
平成27年	地震などの防災対策	31.8	高齢者福祉の充実	31.4	幼児・児童の子育て支援の充実	23.5	子どもの安全対策	21.9	地域防犯の取組	21.7	騒音・ボイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	19.4	学校教育の充実	18.4
平成26年	地震などの防災対策	40.9	高齢者福祉の充実	35.7	幼児・児童の子育て支援の充実	25.3	地域防犯の取組	21.8	学校教育の充実 / 子どもの安全対策			18.2	公園の整備充実・緑化推進	18.1

## 【ライフステージ別】

ライフステージ別にみると、「高齢者福祉の充実」(全体2位)は家族形成期では上位に挙げられていない。

また、「地域防犯の取組」(全体4位)は高齢期以外で、「公園の整備充実・緑化の推進」は家族成熟期以外で7位までに入っている。

単位：%

区分	第1位		第2位		第3位		第4位		第5位		第6位		第7位	
全体	地震などの防災対策	37.0	高齢者福祉の充実	31.7	幼児・児童の子育て支援の充実	24.9	地域防犯の取組	22.2	子どもの安全対策	20.4	公園の整備充実・緑化の推進	19.6	騒音・ボイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	19.0
家族形成期	幼児・児童の子育て支援の充実	57.4	子どもの安全対策	47.0	学校教育の充実	40.4	地震などの防災対策	39.5	騒音・ボイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	29.0	公園の整備充実・緑化の推進	27.5	地域防犯の取組	26.1
家族前期	学校教育の充実	47.7	子どもの安全対策	43.9	幼児・児童の子育て支援の充実	42.2	地震などの防災対策	36.7	地域防犯の取組	28.6	高齢者福祉の充実	26.7	公園の整備充実・緑化の推進 / 魅力ある景観づくり、木造住宅密集地域の改善など街づくりの推進	19.3
家族後期	高齢者福祉の充実	30.8	地震などの防災対策	30.7	地域防犯の取組	28.8	子どもの安全対策	23.9	幼児・児童の子育て支援の充実	23.8	魅力ある景観づくり、木造住宅密集地域の改善など街づくりの推進	22.8	公園の整備充実・緑化の推進	20.9
家族成熟期	地震などの防災対策	42.5	高齢者福祉の充実	34.1	地域防犯の取組	26.7	幼児・児童の子育て支援の充実	23.4	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	22.4	就労支援の充実	20.2	魅力ある景観づくり、木造住宅密集地域の改善など街づくりの推進	19.2
高齢期	高齢者福祉の充実	46.3	地震などの防災対策	37.2	低所得者に対する福祉の充実	23.7	幼児・児童の子育て支援の充実	22.6	公園の整備充実・緑化の推進 / 健康づくりなどの保健衛生施策の充実			20.7	魅力ある景観づくり、木造住宅密集地域の改善など街づくりの推進	19.6
一人暮らし	高齢者福祉の充実	54.2	低所得者に対する福祉の充実 / 地震などの防災対策			29.2	健康づくりなどの保健衛生施策の充実 / 地域防犯の取組			21.8	幼児・児童の子育て支援の充実	16.7	公園の整備充実・緑化の推進	15.6
一人暮らし	地震などの防災対策	37.6	地域防犯の取組	28.1	騒音・ボイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	25.8	公園の整備充実・緑化の推進	23.4	道路・交通網の整備	20.2	魅力ある景観づくり、木造住宅密集地域の改善など街づくりの推進	19.5	高齢者福祉の充実	18.0
その他	地震などの防災対策	37.9	高齢者福祉の充実	31.5	健康づくりなどの保健衛生施策の充実	18.8	騒音・ボイ捨て対策などの良好な生活環境のための施策の充実	18.3	地域防犯の取組	18.2	魅力ある景観づくり、木造住宅密集地域の改善など街づくりの推進	17.7	公園の整備充実・緑化の推進	17.4