

## 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%)

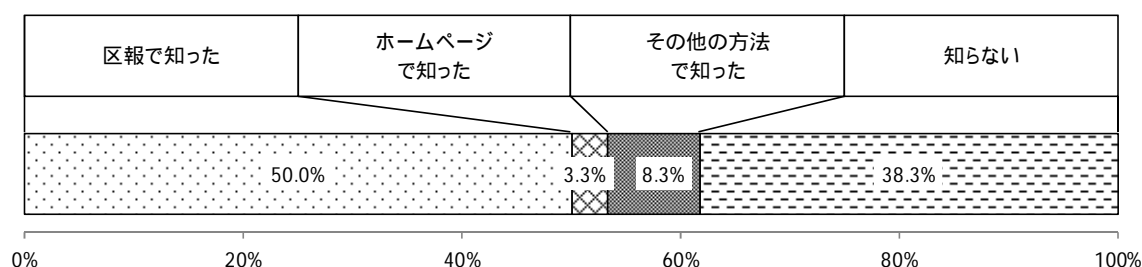
### 防災アプリについて

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。

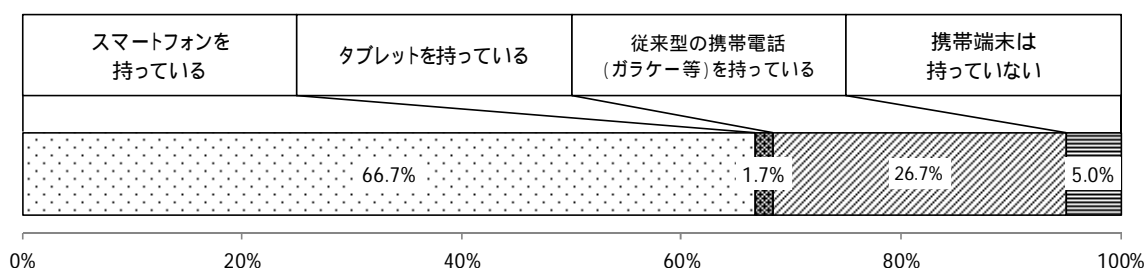


#### 【「その他の方法で知った」の回答】

- ・ 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

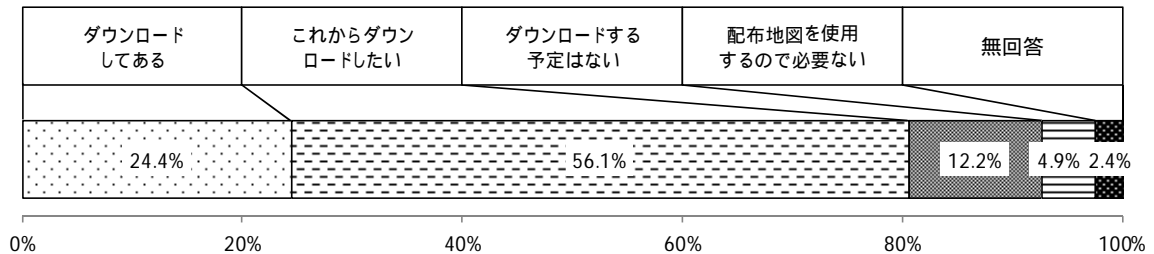
### Q2 あなたはモバイル端末(携帯端末)を持っていますか。 n = 60

「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。

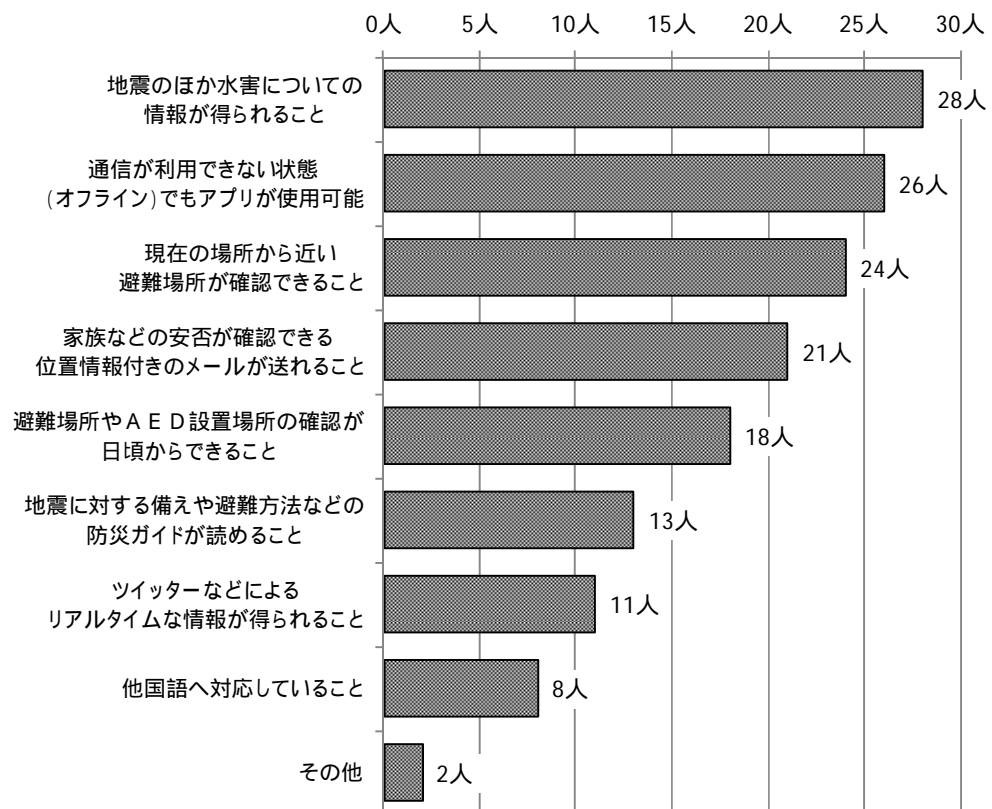


**Q3 (Q2で「1 スマートフォンを持っている」「2 タブレットを持っている」を選択した方)「荒川区防災アプリ」をダウンロードしましたか。 n = 41**

「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%)

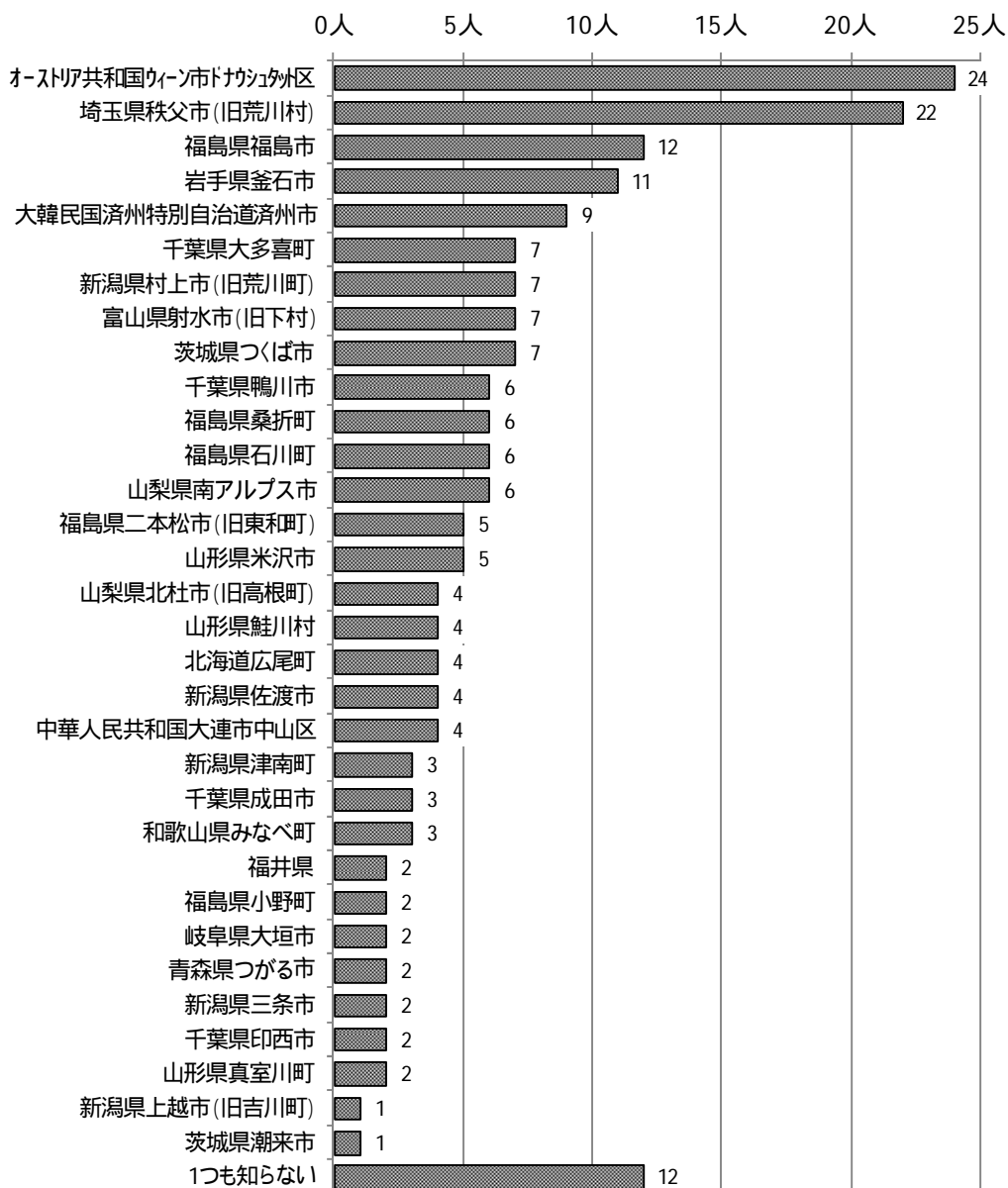
**荒川区の交流都市について**

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。

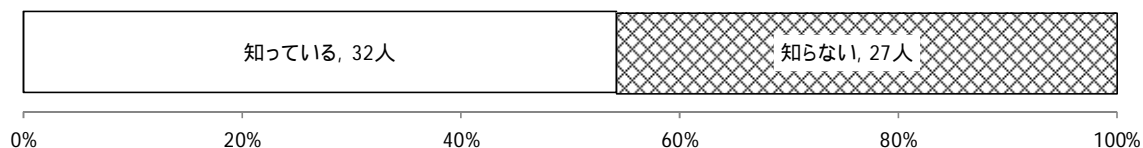
**Q1 以下の荒川区の交流都市のうち、あなたが「荒川区の交流都市であること」を知っている都市は、どの都市ですか。 複数選択可 n = 59**

「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。



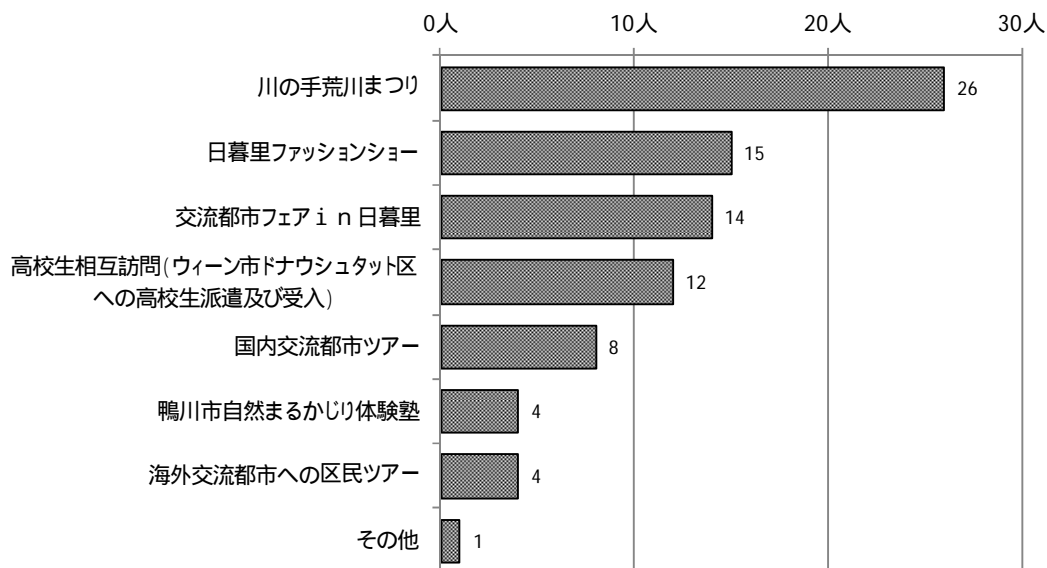
**Q 2 荒川区で実施している交流都市に関する事業を知っていますか。 n = 59**

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。

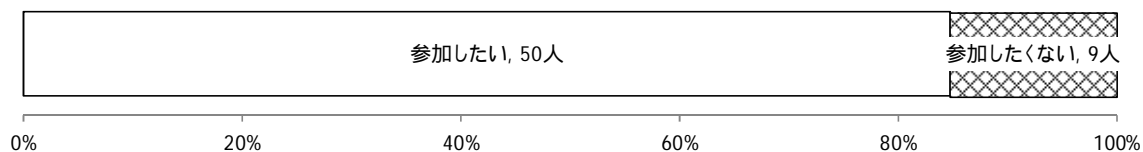


**【その他】**

- ・ 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**

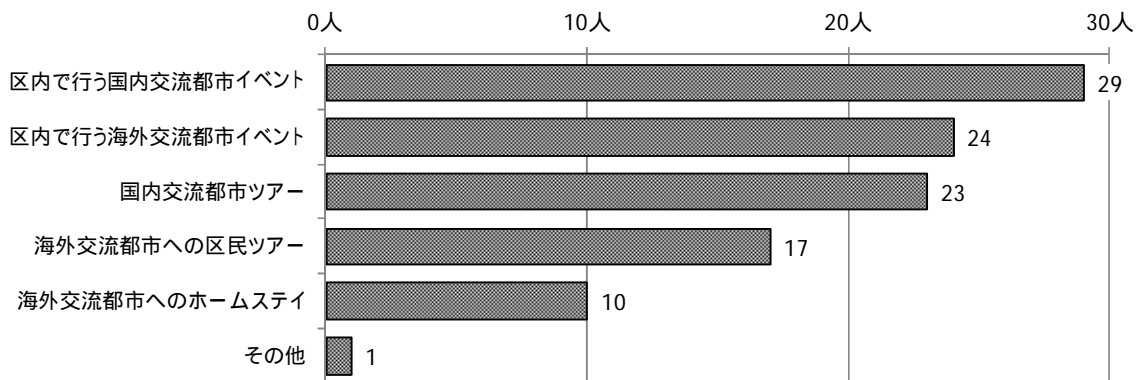
8割以上（84.7%）の方が「参加したい」と答えた。





**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

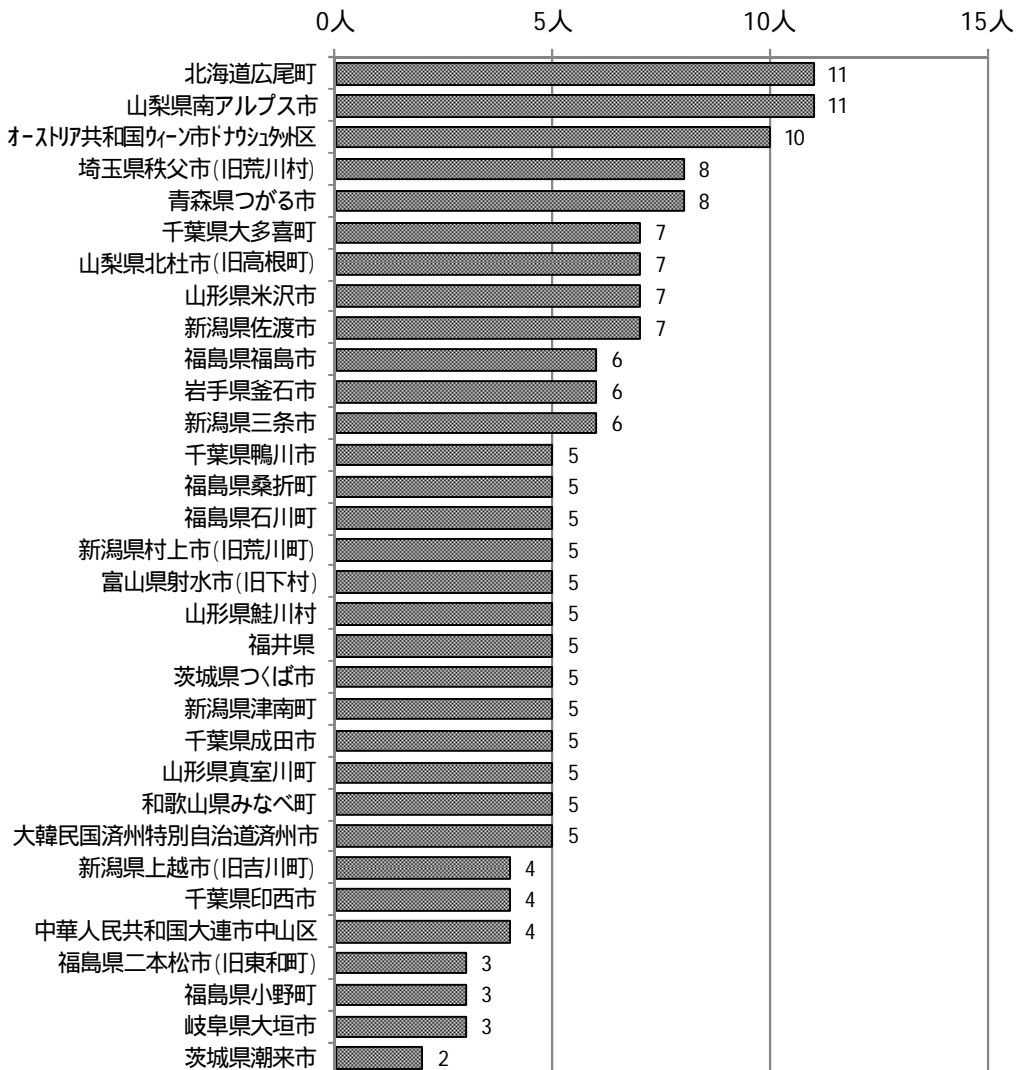


**【その他】**

- ・ 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

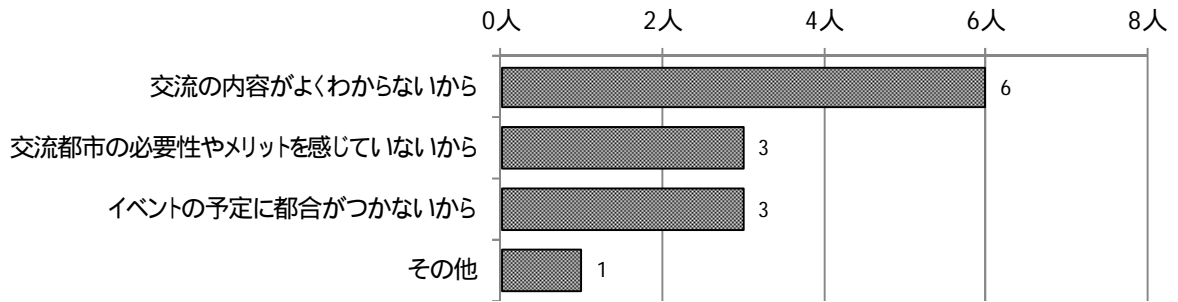
**旅行・宿泊**

- ・ 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。Q 6 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と思います。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

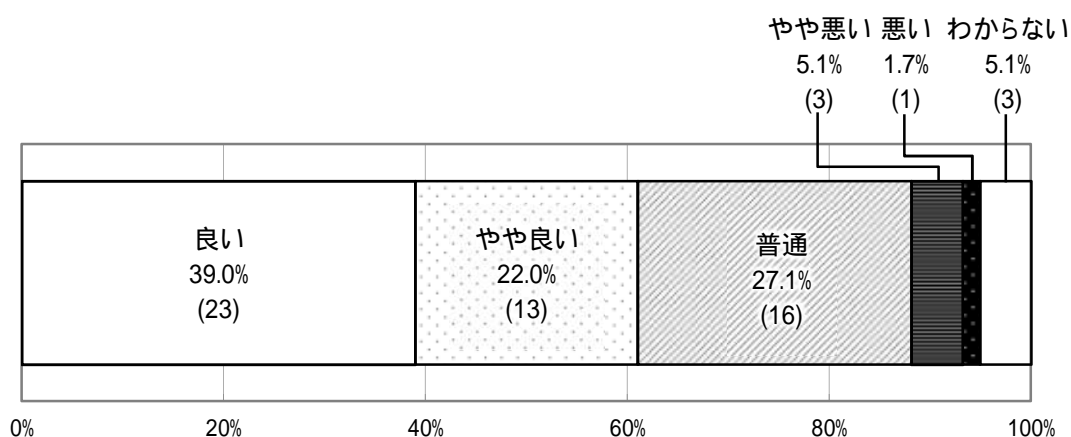
- ・ 都市間の交流は現在の国際環境では大切であることは理解できます。しかし実際に交流するとなると互いに何をPR、または訴えるか難しいと思います。そこで今は海外からの訪日の人々が増えているので、直接これらの人に説明し理解してもらい、都市間交流のきっかけになってもらうように働きかけてたらどうでしょうか？中には荒川区を訪問、滞在する人もいます。
- ・ 個人が参加する場合のコストについて、公的負担部分を増やさないと、参加者が増加しないような気がします。
- ・ これからも数多くのイベントをすべきです。
- ・ 交流が拡大したり、親密度が増すことにより不慮の災害などに相互協力できる事も目的の大きな要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**

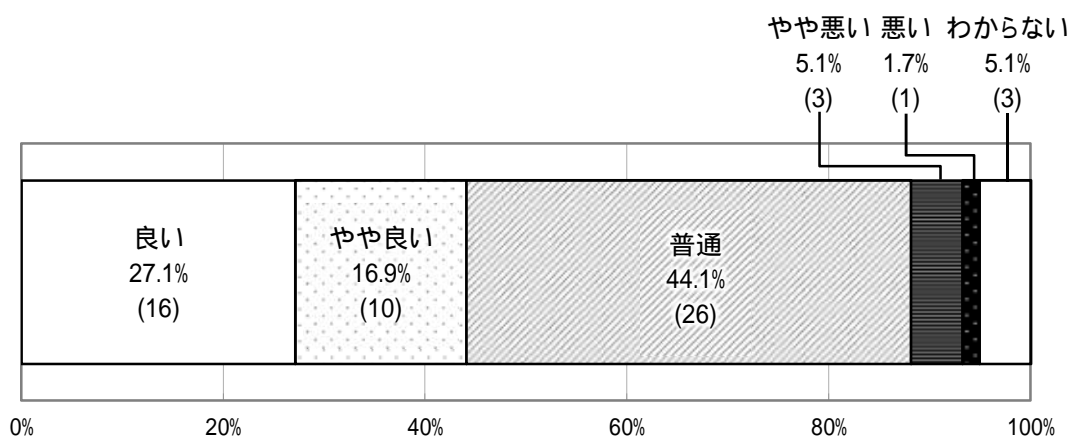
荒川区では、区民の皆さまに親しまれ、満足いただける職員対応・接遇マナーの向上を目指しております。そのため、皆さまから見た職員への印象等を把握し、より良い職員対応を目指して改善していくとともに、今後の職員の人材育成を適正に行うため、今回、アンケート調査を実施いたします。

**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**

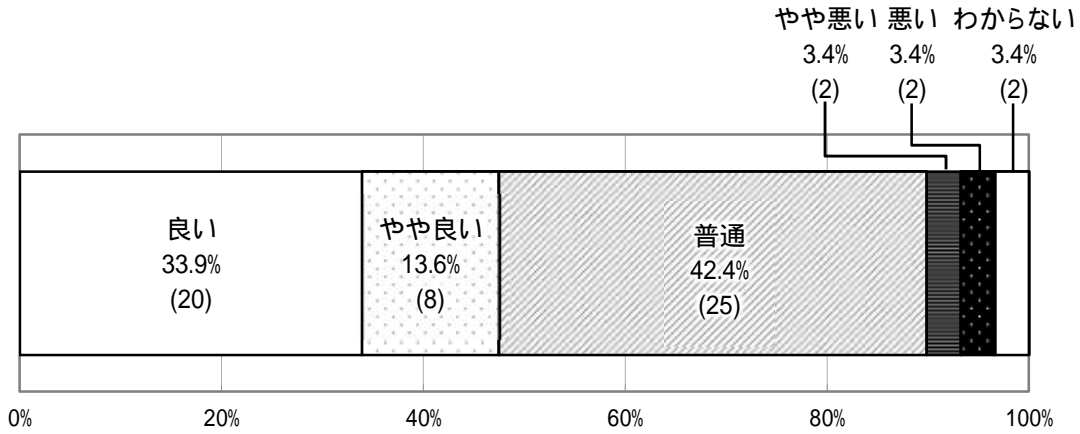


**Q2 職員の窓口等での個別の事項についてお伺いします。**

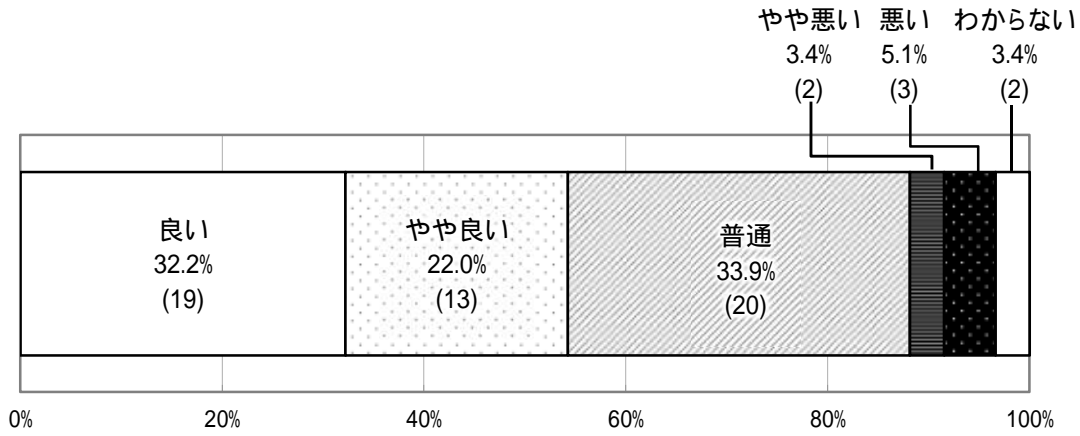
**職員からの声かけ、あいさつ n=59**



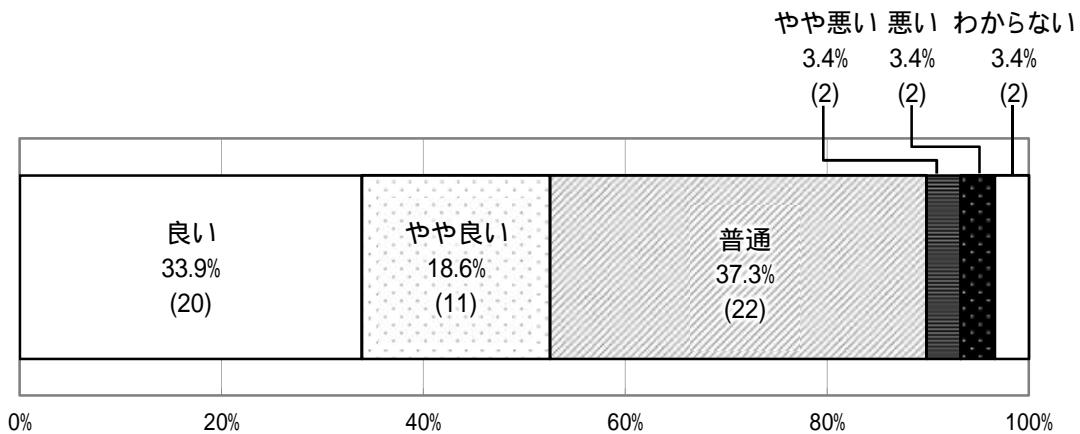
**職員の身だしなみ・服装 n = 59**



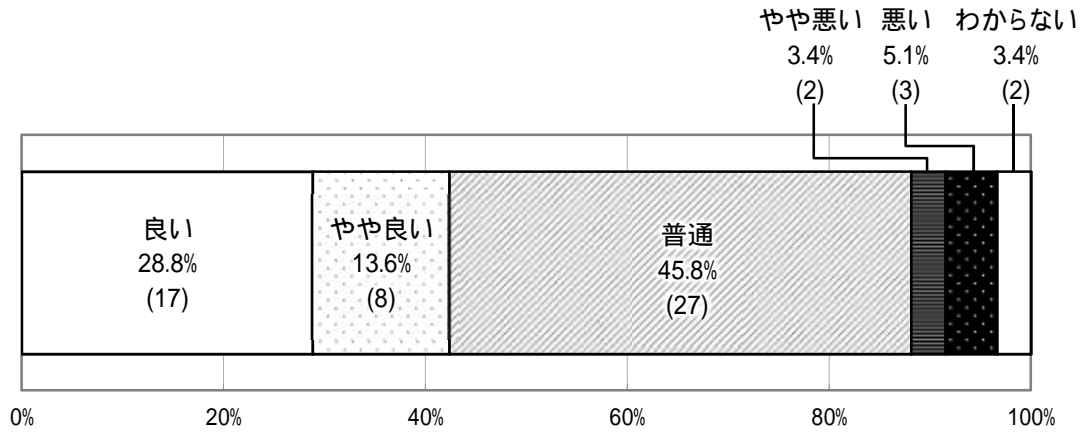
**職員の話聴く姿勢、態度 n = 59**



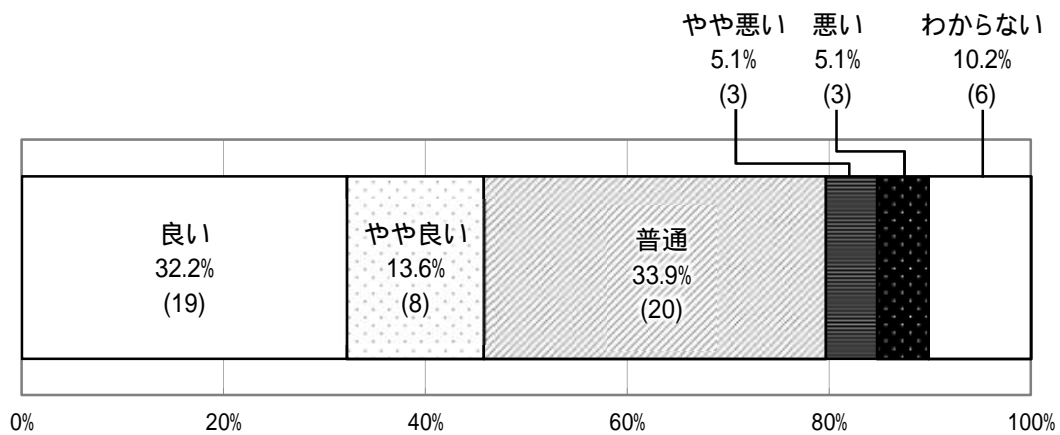
**職員の言葉づかい n = 59**



説明のわかりやすさ n = 59

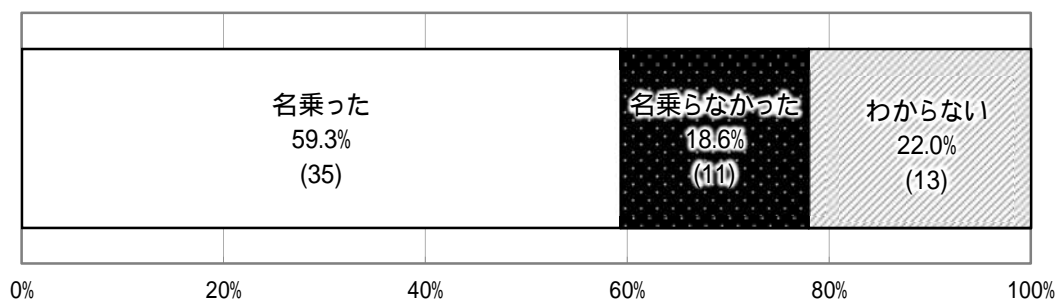


Q 3 荒川区役所職員の電話対応について印象はいかがですか。 n = 59



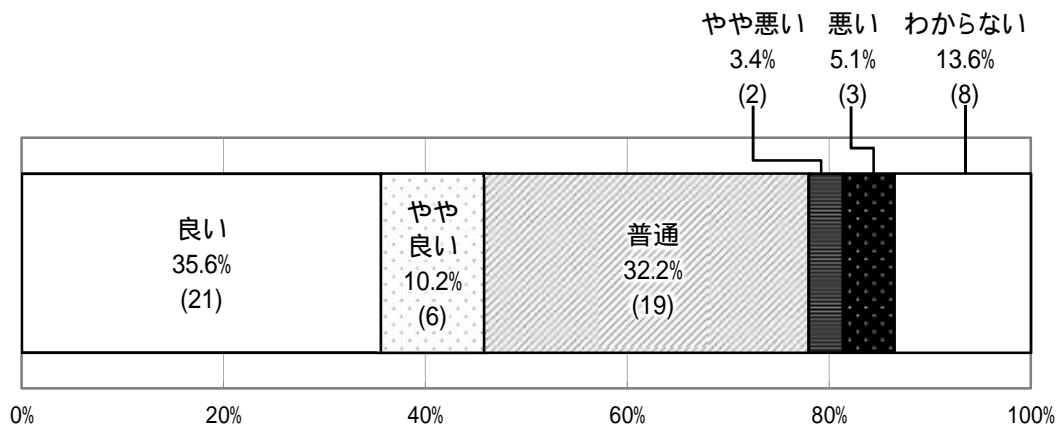
Q 4 職員の電話対応での個別の事項についてお伺いします。

職員が所属と氏名を名乗るか n=59

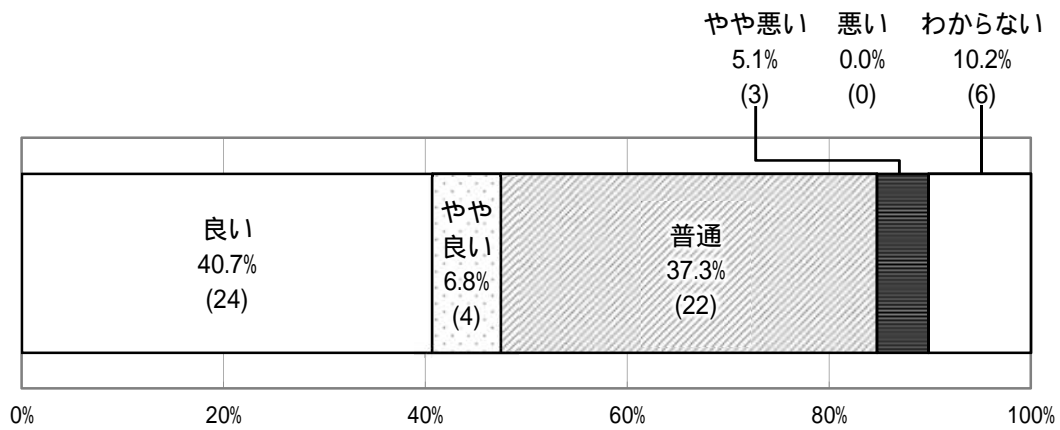




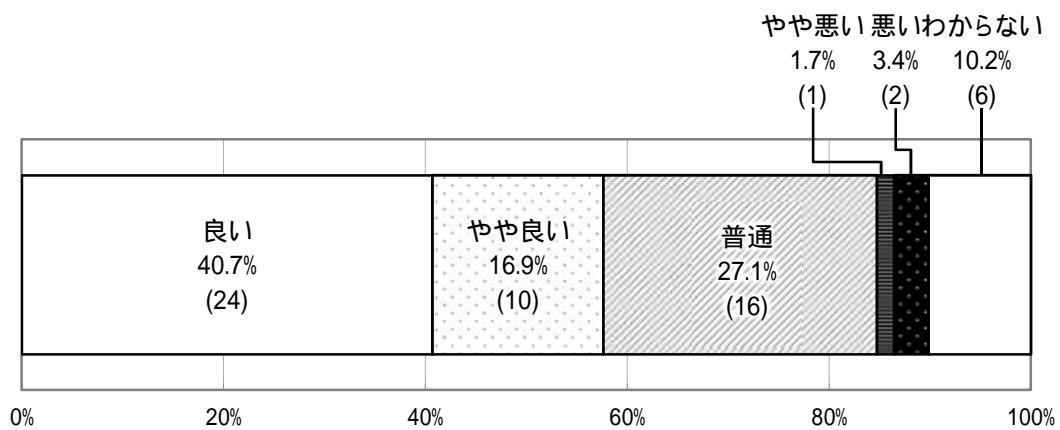
**職員の電話マナー（あいさつ、先に切らない等） n = 59**



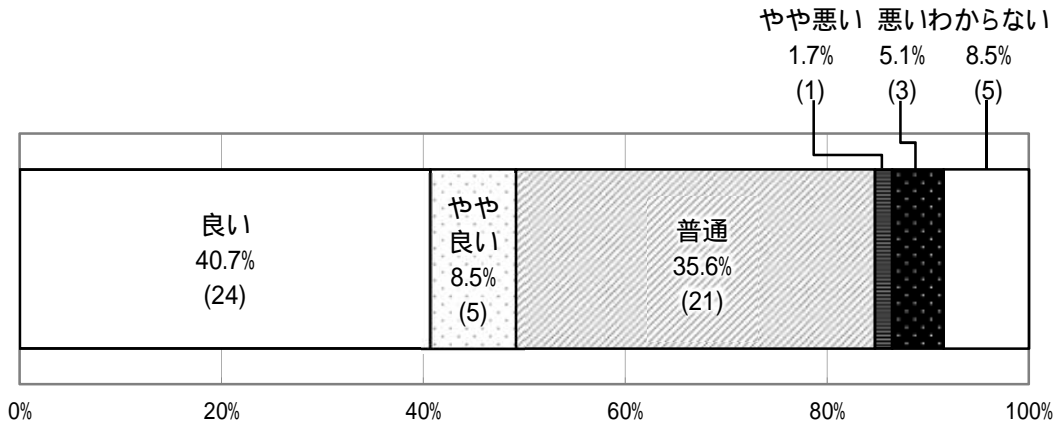
**職員の言葉づかい n = 59**



**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など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に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場所もある。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

<p>投稿要旨</p>	<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>
<p>回答要旨</p>	<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。 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

<p>投稿要旨</p>	<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。数年先と想定していても、あっという間に時期が来てしまう。</p>
<p>回答要旨</p>	<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。 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。 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。 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るものか。</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。          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思          との回答だった。          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。          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。          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。          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。          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。