

1 区民の声

(1) 「区民の声」対応手順

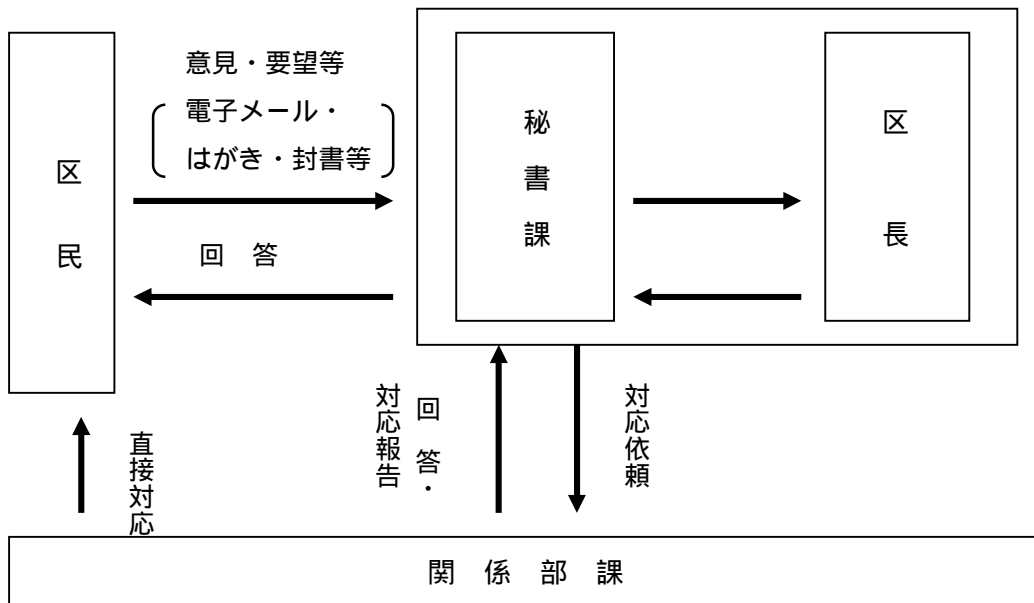
「区民の声」(電子メール・文書・電話・来所・FAX)は、秘書課で受理後、区長に報告し、回答期日を指定し関係部課へ送付しています。原則として、回答を希望された全ての「区民の声」に回答しています。回答を希望されていない場合や匿名等で回答が必要ないと判断した場合も、関係部課に参考として送付しています。

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。

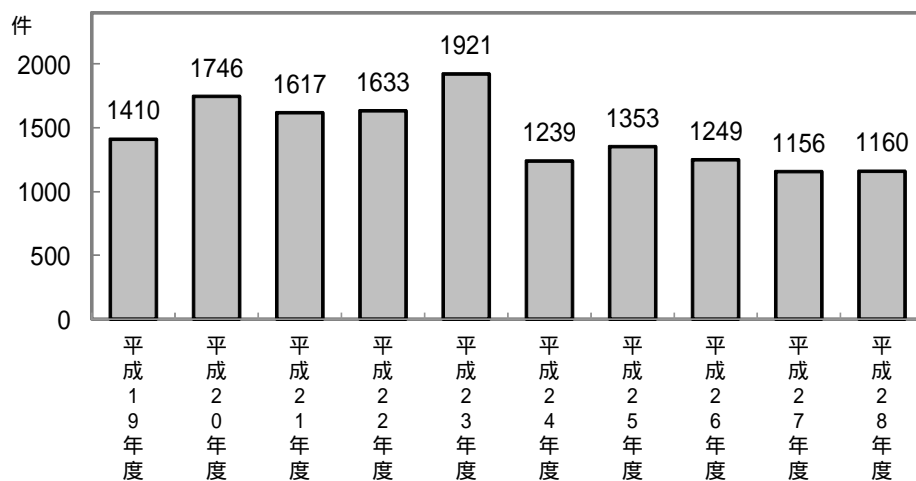
図 区民の流れ



(2) 「区民の声」受付状況

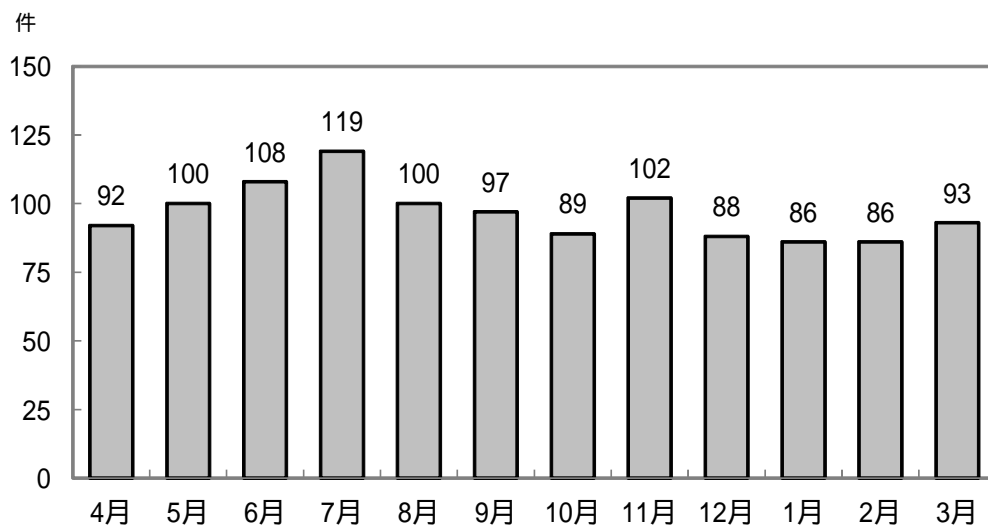
小数点第2位を四捨五入したため、回答率を合計しても100%にならないものもあります。

1 年度別受付件数推移



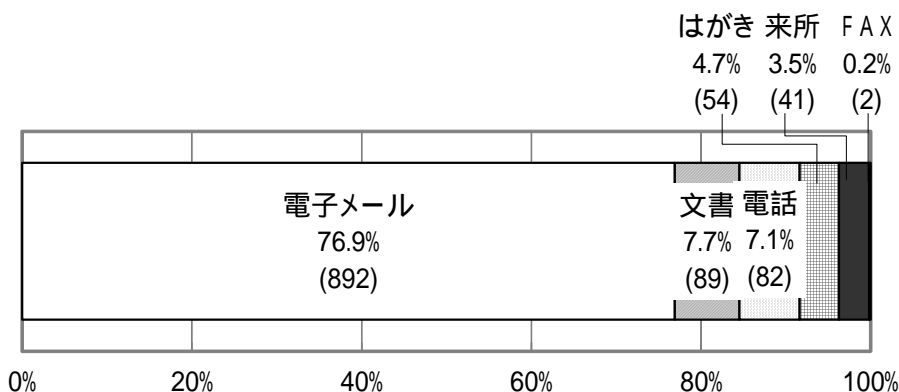
年度	件数
平成19年度	1410
平成20年度	1746
平成21年度	1617
平成22年度	1633
平成23年度	1921
平成24年度	1239
平成25年度	1353
平成26年度	1249
平成27年度	1156
平成28年度	1160

2 28年度月別件数



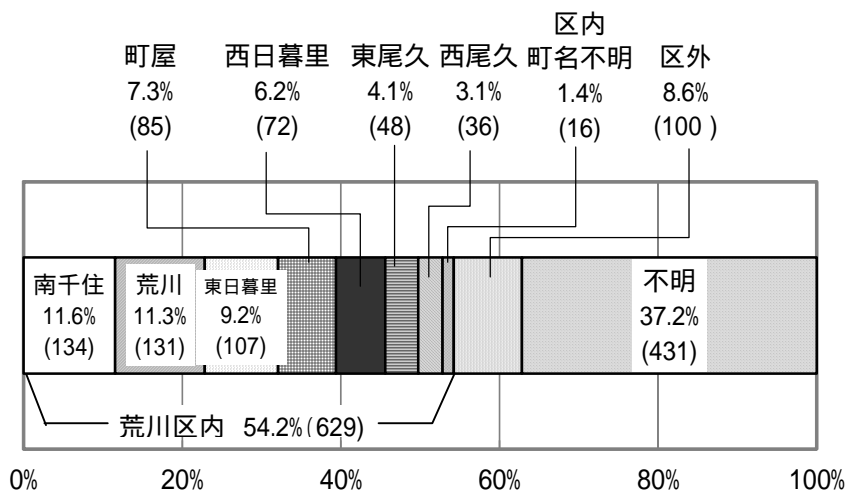
月	件数
4月	92
5月	100
6月	108
7月	119
8月	100
9月	97
10月	89
11月	102
12月	88
1月	86
2月	86
3月	93
合計	1160
月平均	96.67

3 受付方法別件数



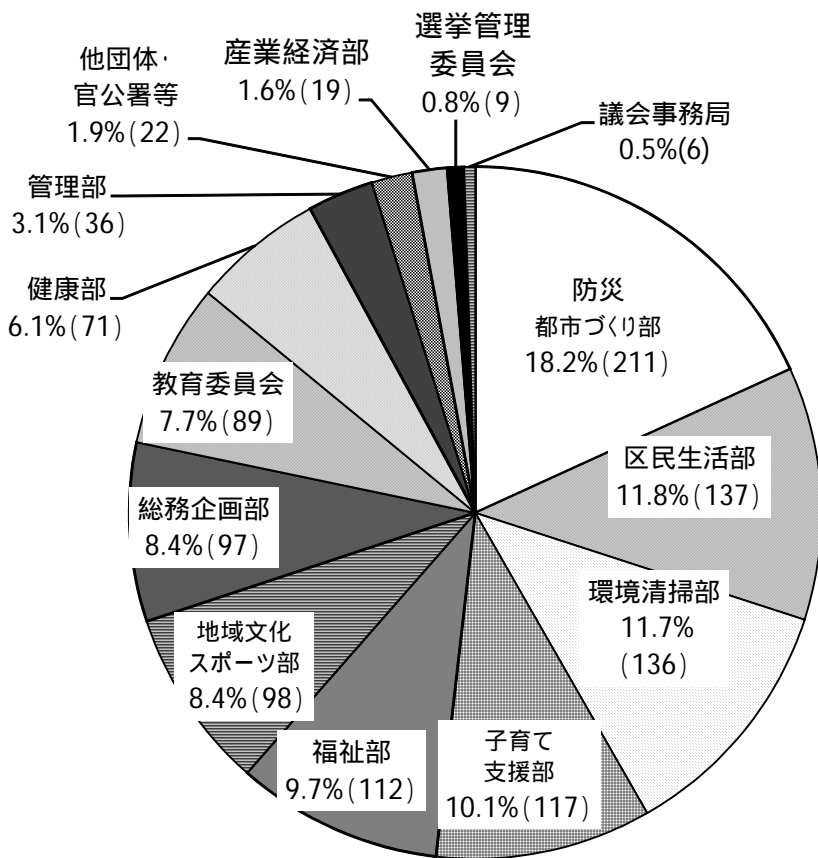
受付方法	件数	率
電子メール	892	76.9%
文書	89	7.7%
電話	82	7.1%
はがき	54	4.7%
来所	41	3.5%
FAX	2	0.2%
合計	1160	

4 地域別件数



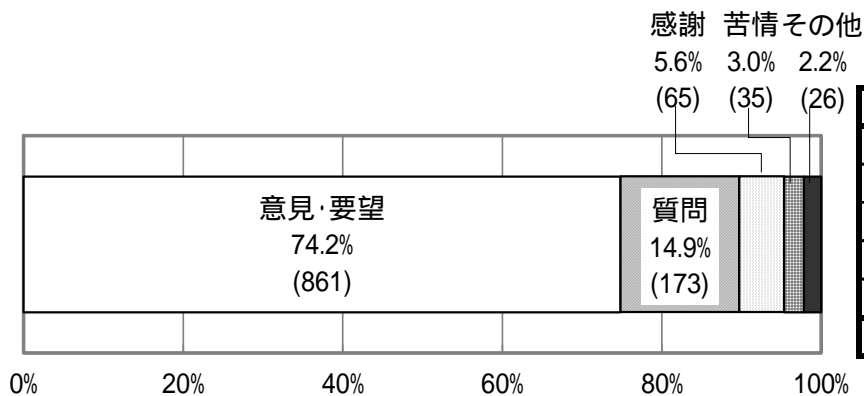
地域	件数	率
荒川区内	629	54.2%
南千住	(134)	(11.6%)
荒川	(131)	(11.3%)
東日暮里	(107)	(9.2%)
町屋	(85)	(7.3%)
西日暮里	(72)	(6.2%)
東尾久	(48)	(4.1%)
西尾久	(36)	(3.1%)
町名不明	(16)	(1.4%)
区外	100	8.6%
不明	431	37.2%
合計	1160	

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事	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・事業に関する事	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事	95
4	環境	歩行喫煙・ポイ捨て、騒音、放射能等に関する事	81
5	教育	学校選択制、教育施設の充実等に関する事	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・歩道に関する事	60
8	公園管理	公園・児童遊園・荒川遊園に関する事	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事	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事	41
11	危機管理	防犯、防災に関する事	40
12	施設	ひろば館・ふれあい館等、区の施設に関する事	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事	33
15	生活衛生	犬・猫・カラス等動物に関する事、食品衛生等に関する事	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事	29
17	健康	健康づくり、健康診査・検診等に関する事	24
18	住環境	セットバック等住環境に関する事	19
18	障害者福祉	障害者福祉に関する事	19
20	広報	区報・ホームページ等に関する事	17
20	高齢者福祉	介護保険制度等、高齢者福祉に関する事	17
22	文化交流・観光	文化に関する事、交流都市等に関する事	14
23	交通	コミュニティバス等に関する事	12
24	建築物	建築物、屋外広告物等に関する事	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事	9
25	都市計画	都市計画、まちづくり等に関する事	9
27	選挙	選挙に関する事	8
28	議会	議会に関する事	5
29	再開発	再開発事業に関する事	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する。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、歩きたばこ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いため、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のか。</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る」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