

1 区民の声

(1) 「区民の声」対応手順

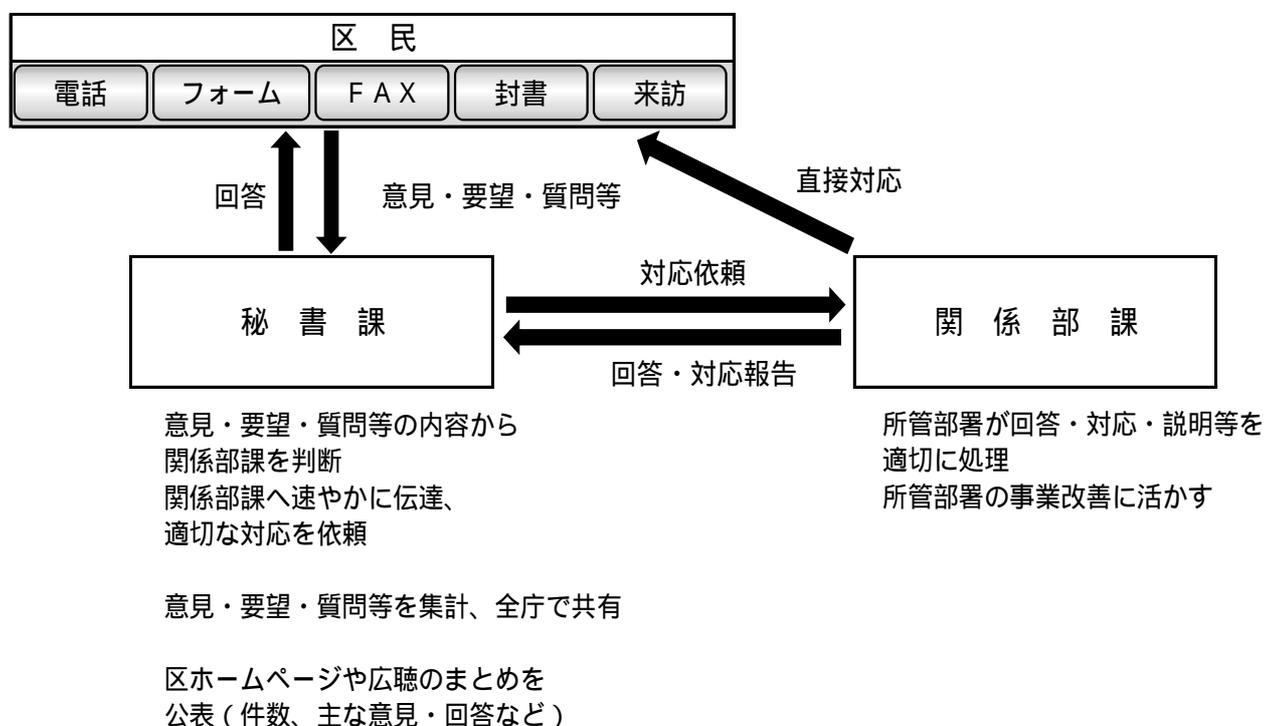
「区民の声」(専用フォーム・区民の声の封書・電話・FAX・来所)は、秘書課で受理后、回答期日を指定し関係部課へ送付しています。原則として、回答を希望された全ての「区民の声」に回答しています。回答を希望されていない場合や匿名等で回答が必要ないと判断した場合も、関係部課に参考として送付しています。

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(専用フォーム)、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・配置しています。

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

令和4年度は、延べ2,487件の意見や要望などが寄せられました。

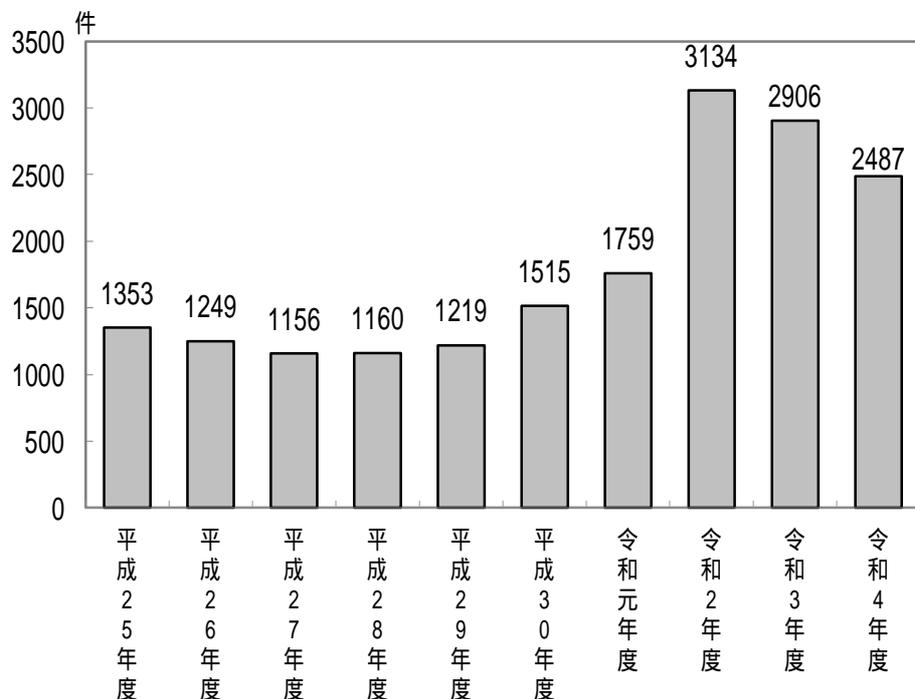
図 区民の声 ~区への意見・要望・質問等の受付と対応について~



(2) 「区民の声」受付状況

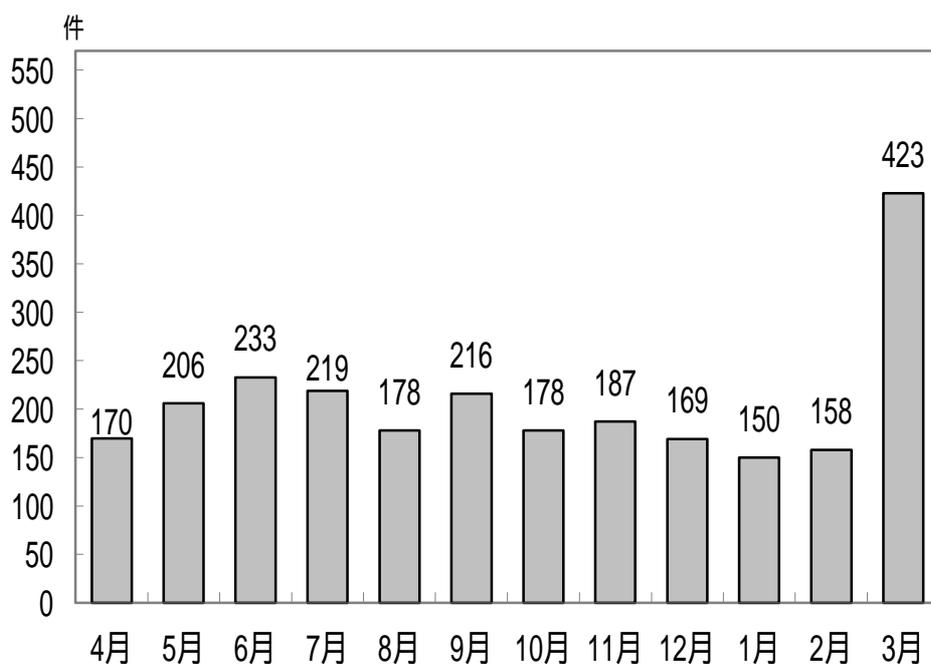
小数点第2位を四捨五入したため、回答率を合計しても100%にならないものもあります。

1 年度別受付件数推移



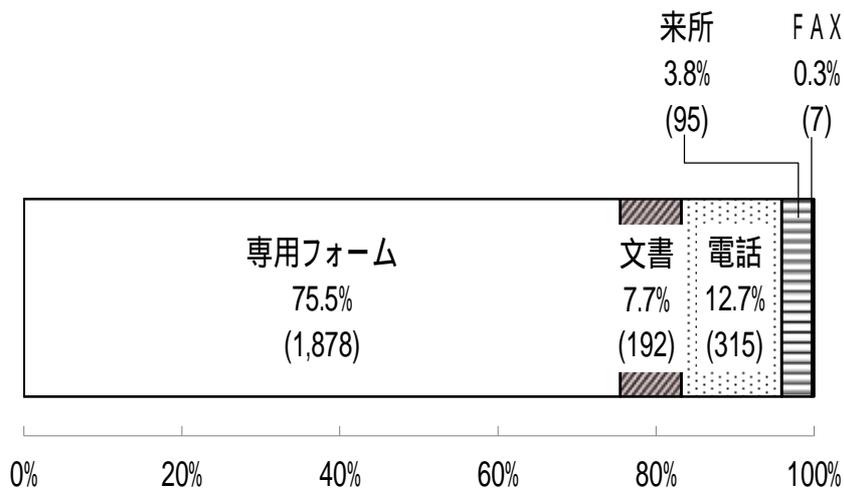
年度	件数
平成25年度	1353
平成26年度	1249
平成27年度	1156
平成28年度	1160
平成29年度	1219
平成30年度	1515
令和元年度	1759
令和2年度	3134
令和3年度	2906
令和4年度	2487

2 月別件数



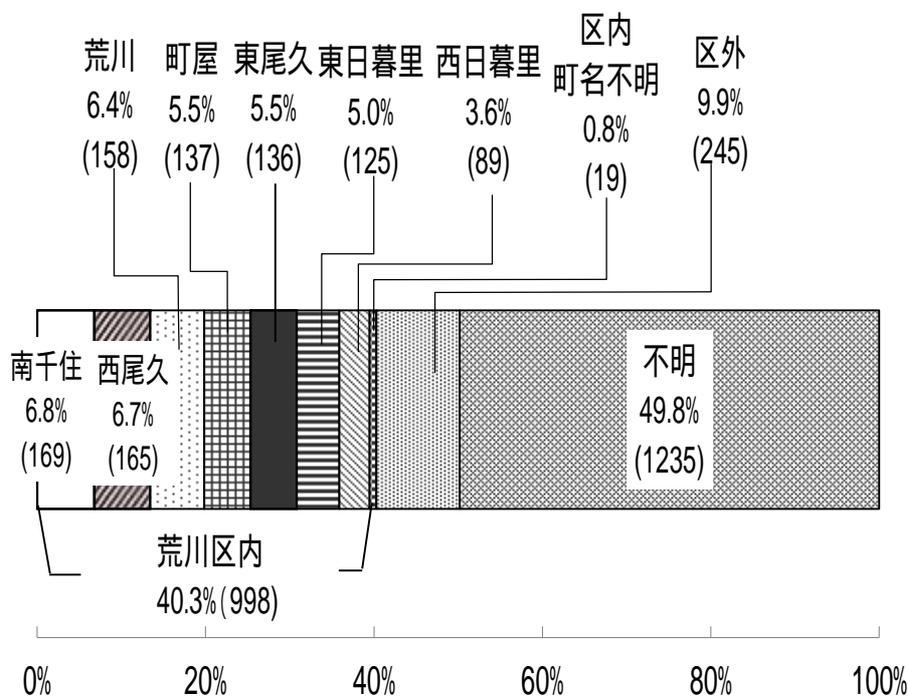
月	件数
4月	170
5月	206
6月	233
7月	219
8月	178
9月	216
10月	178
11月	187
12月	169
1月	150
2月	158
3月	423
合計	2487
月平均	207.3

3 受付方法別件数



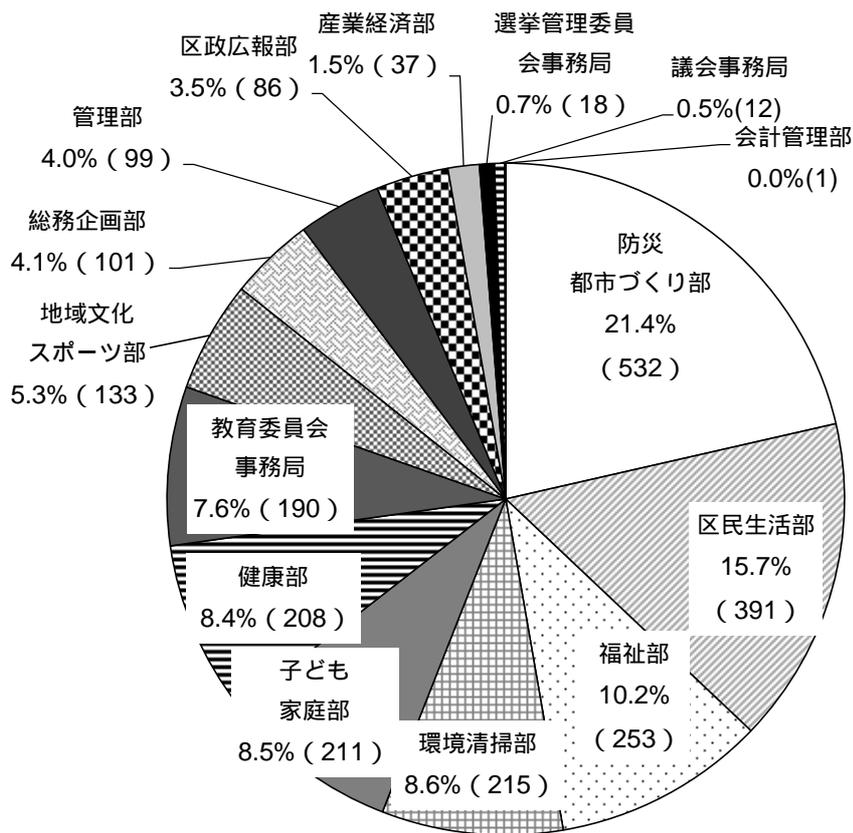
受付方法	件数	率
専用フォーム	1878	75.5%
文書	192	7.7%
電話	315	12.7%
来所	95	3.8%
F A X	7	0.3%
合計	2487	

4 地域別件数



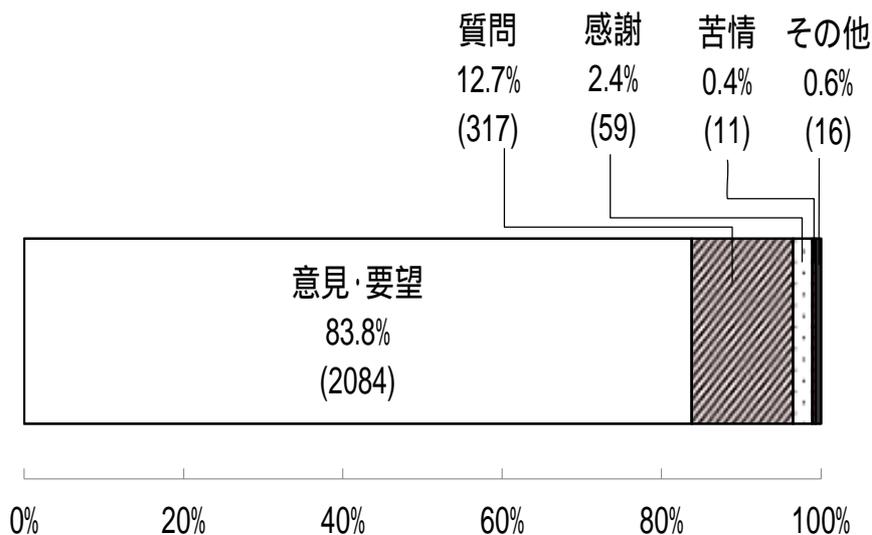
地域	件数	率
荒川区内	998	40.3%
南千住	169	6.8%
西尾久	165	6.7%
荒川	158	6.4%
町屋	137	5.5%
東尾久	136	5.5%
東日暮里	125	5.0%
西日暮里	89	3.6%
町名不明	19	0.8%
区外	245	9.9%
不明	1235	49.8%
合計	2478	

5 担当部署別件数



部	件数	率
防災都市づくり部	532	21.4%
区民生活部	391	15.7%
福祉部	253	10.2%
環境清掃部	215	8.6%
子ども家庭部	211	8.5%
健康部	208	8.4%
教育委員会事務局	190	7.6%
地域文化スポーツ部	133	5.3%
総務企画部	101	4.1%
管理部	99	4.0%
区政広報部	86	3.5%
産業経済部	37	1.5%
選挙管理委員会事務局	18	0.7%
議会事務局	12	0.5%
会計管理部	1	0.0%
監査事務局	0	0.0%
合計	2487	

6 「区民の声」の種類別件数



種類	件数	率
意見・要望	2084	83.8%
質問	317	12.7%
感謝	59	2.4%
苦情	11	0.4%
その他	16	0.6%
合計	2487	

7 ジャンル別件数

順位	項目	内容	件数
1	公園管理	公園・児童遊園・荒川遊園・公衆トイレに関すること	383
2	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	205
3	教育	教育施設の充実、給食費の無償化等に関すること	186
4	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	154
5	危機管理	防犯、防災に関すること	141
6	環境	歩行喫煙・ポイ捨て、騒音等に関すること	140
7	子育て支援	保育サービス、手当等に関すること	139
8	健康	健康づくり、健康診査・検診等に関すること	130
9	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	125
10	福祉 その他	生活保護等に関すること	91
11	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	81
12	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	72
13	施設	ひろば館・ふれあい館等、区の施設に関すること	69
14	生活衛生	新型コロナウイルス感染症、PCR検査、動物・食品衛生に関すること	62
15	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	59
16	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	55
17	建築物	建築物、屋外広告物等に関すること	42
18	広報	区報・ホームページ等に関すること	40
19	障害者福祉	障害者福祉に関すること	30
20	高齢者福祉	高齢者福祉、介護保険に関すること	28
21	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	25
22	交通	コミュニティバス等に関すること	18
23	選挙	選挙に関すること	16
24	都市計画	都市計画、まちづくり等に関すること	13
25	苦情	職員の対応等に関する苦情	11
25	議会	議会に関すること	11
27	住環境	住環境に関すること	6
28	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	4
29	再開発	再開発事業に関すること	2
	その他	その他	149
合計			2487

(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、すべて令和4年度のもので、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 4件		
区民の声要旨	回答要旨	所管課
あら坊とあらみいのプロフィールを教えてください。	プロフィールは区のホームページに掲載しており、同ページから特別住民票も取得できる。	総務企画課
同性パートナーシップ制度導入について、区民への大規模な周知はしているのか。見直し等の要望があっても、制度は継続してほしい。	同性パートナーシップ制度は、区報・区ホームページ・SNSによる発信や、区施設におけるちらしの掲示、企画パネル展の開催のほか、民間の当事者団体が運営するホームページを通じて周知を図ってきた。今後も広く制度の周知を図り、誰もが自分らしく生き、幸せを実感することができる地域社会づくりに取り組んでいく。	総務企画課
日曜開庁の業務内容を、平日と同様にしてほしい。	区では、受付件数の多い業務(戸籍の届出や住民記録、住民税等)を中心に、毎週水曜日の開庁時間の延長、第2・第4日曜日の日曜開庁や、休日の臨時窓口を開設しているほか、郵送、電子申請サービス、マイナンバーカードを活用したコンビニエンスストアでの証明書(住民票の写し及び印鑑登録証明書)の交付サービスなど、来庁せずに各種手続きを行うことができる環境づくりも推進しており、これらの取組を充実させ、更なる利便性の向上に取り組んでいく。	総務企画課
ふるさと納税の返礼品として、区外在住者でもあらかわ遊園の年間パスポートがもらえるなど、区内施設の優待案を作してほしい。	あらかわ遊園では、夜間開園やイルミネーションの点灯、謎解きイベントの開催など、来園者数の増に取り組んでいる。区のふるさと納税の返礼品としては、現在、あらかわ遊園1日フリーパスを出品しているほか、区のPRや魅力発信に寄与する返礼品の拡充に向けて検討を行っている。	総務企画課

区政広報部 3件		
区民の声要旨	回答要旨	所管課
受付で地図を用いて丁寧に案内してもらい、感謝する。	感謝の声であり、回答を希望していないため、担当課で参考意見として区政運営に活用した。	秘書課
ホームページの検索方法が分かりにくいいため、改善してほしい。	区ホームページの検索でお手間を取らせてしまいお詫びする。区では、知りたい情報について探しやすいホームページを目指し、日々改善を図っている。今後も見やすさ・分かりやすさ・検索のしやすさを追求していく。	広報課
荒川ケーブルテレビで放送される中学生の被災地訪問について、素晴らしい取り組みであるため、区の公式YouTubeにアップしてほしい。	区広報番組「こんにちは荒川区」で放送された各コーナーのうち、ウィークリーニュース、行政ナビ、特集は、放送週の翌週からYouTubeの荒川区公式チャンネル及び区ホームページで配信している。	広報課

管理部 3件		
区民の声要旨	回答要旨	所管課
区役所内の暖房が暑い。電気代ガス代が高騰しているため、適正な暖房使用にしてほしい。	空調の温度調整が適切でなく、ご迷惑をおかけしお詫びする。本庁舎の空調(暖房)は、室内温度が20前後となるよう運転しているが、全館空調方式のため、場所によって温度差が発生することがある。ご意見を踏まえ、適切な空調の稼働に努めていく。	経理課
問い合わせのために区役所へ電話をしたら、最初の職員から、調べて詳しい者から折り返すと言われ、別の職員から電話が来た。二人とも丁寧に分かりやすい対応であった。	感謝の声であり、回答を希望していないため、担当課で参考意見として区政運営に活用した。	職員課
旧荒川図書館の解体工事の振動が酷いため、改善してほしい。	国が定めている測定方法に則した振動測定結果では、規制基準値の75デシベルを超えていなかったが、今後、近隣への影響を軽減するため、工法の変更等について協議・検討を進めていく。	営繕課

区民生活部 9件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
離婚後の養育費について、相手へ請求するための手紙を出したが、宛名不明で戻ってきてしまった。全額請求したい。	未払いの養育費に関しては、区民相談所の弁護士による法律相談が利用できる。また、養育費請求に関する区民相談所以外の各法律相談窓口について案内する。	区民課
区民掲示板で使用している画鋏が外れて落ちていて、子どもの自転車がパンクしたことがある。危険であるため、別のものを使用してほしい。	落ちていた画鋏により、お子様の自転車がパンクしたことについてお詫びする。区内の区営掲示板ではすべて画鋏を使用しているが、強風などでポスターが剥がれ、画鋏が落下することも想定されるため、画鋏に代わる物品の活用について、その効果検証を含め検討する。	区民課
区民事務所へ公園のベンチによしずを取り付けてほしいと要望したところ、早急な対応をしてくれて感謝している。	感謝の声であり、回答を希望していないため、担当課で参考意見として区政運営に活用した。	区民課
コンビニで戸籍謄本等の証明書の交付を受けられないのが不便である。改善予定の有無・他の簡便な対応方法を教えてほしい。	現在、区では窓口での対応を基本としているが、今後、本籍地以外の自治体窓口でも戸籍全部事項証明書が受け取れるようになるほか、マイナンバーカードの利用拡大に伴って、戸籍全部事項証明書の添付が不要となる手続きが増える予定である。こうした中、区では、コンビニでの戸籍発行を含めて検討を進めるとともに、スマートフォンにより住民票や戸籍の証明書の申請ができるスマート申請の実施を予定している。	戸籍住民課
マイナポイント第2弾について、支給期間はいつか。	マイナポイント事業の申込期限は、令和5年2月である。なお、戸籍住民課では申込支援を実施している。	戸籍住民課
ふれあい館の幼児向け体操教室で、子どものマスク着用を強要されたが、未就学児のマスク着用は必要ない。施設へ指導してほしい。	国の方針に基づき、未就学児に対し一律マスクの着用を求めないこととし、区から改めてふれあい館に対し、周知した。	区民施設課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
ホテルニューアカオが今夏に再開するというニュースを見た。再度区の保養所にしてほしい。	ホテルニューアカオは、運営事業者より令和4年度以降に休館や宿泊プランの見直しを行うことから保養事業の受託が困難との申し出があり、令和3年度に委託保養事業を終了した。区の保養事業としては、ホテルグリーンパール那須を御利用いただきたい。	区民施設課
夕やけこやけふれあい館で、無料Wi-Fiを整備してほしい。	Wi-Fi サービスはふれあい館でも順次導入を予定しており、令和4年に開設したひぐらしふれあい館及び東尾久本町通りふれあい館では、すでに1階サロンスペース付近で使用可能となっており、夕やけこやけふれあい館は令和5年度に導入予定である。	区民施設課
自転車マナー違反が多いため、何か対策してほしい。	区内では自転車の交通ルール違反が多く見られ、区の交通安全対策上の最大の課題として認識している。そのため、区では、警察と連携した自転車安全利用講習会や、街頭での安全利用キャンペーン・区報等による啓発、安全・安心パトロールカーによる注意喚起、自転車の悪質なルール違反に対する取締り強化を警察署に依頼するなど、様々な取組を行っており、今後も力を入れていく。	生活安全課

地域文化スポーツ部 5件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
少年運動場多目的広場の川沿いのフェンスが低く、ボールが流されてしまったため、対策をしてほしい。	河川敷に工作物を設置する場合、国の許可が必要であり、安全管理上、台風等の災害が発生する恐れがある度に速やかな撤去等が求められる。そのため、現在は撤去等の必要がない高さのフェンスを設置しており、高さを伸ばすことは難しい。	スポーツ振興課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>スポーツハウスのプール設備について、工事をしてきれいにしてほしい。</p>	<p>あらかわ遊園スポーツハウスは、現在、大規模改修の実施に向けて準備を行っている。また、プール更衣室等は、専門事業者へ委託し、毎日開館前に日常清掃を実施するほか、専門機材等で入念な清掃を行う定期清掃を年に4回実施している。設備の老朽化や配管等の劣化により対応が難しいものもあるが、ご意見も踏まえ改善に努めていく。</p>	<p>スポーツ振興課</p>
<p>あらかわ遊園スポーツハウスのプールについて、本気で泳いでいる方がいると、初心者や緩やかに泳ごうとする方が利用しづらい状況がある。</p>	<p>あらかわ遊園スポーツハウスのプールでは、初心者優先のコースを設定しており、混雑等の状況により中上級者がこのコースを利用する場合には、初心者の方に配慮して利用するよう、わかりやすい掲示に変更するなど、より初心者の方がご利用しやすいコースとなるよう改善を図る。</p>	<p>スポーツ振興課</p>
<p>日中図書館に通う時間がない人でも利用できるよう、電子図書館を導入してほしい。</p>	<p>区では「読書を愛するまち・あらかわ」を宣言し、読書のまちとして、読書に親しめる環境づくりに取り組んでおり、電子書籍についてもそれに資するものと考えているが、新刊や魅力的なコンテンツが少ないことや、経費が高額であること等の課題がある。他自治体の状況を参考にしながら、引き続き検討していく。</p>	<p>ゆいの森課</p>
<p>マイナンバーカードを図書館利用カードとして活用する予定はあるか。ある場合、現在の取り組みの進捗状況を教えてほしい。</p>	<p>総務省が運用するマイキープラットフォームの利用に伴う障害等発生の際の対応や、各種アプリケーションの導入及び各システムへの機能追加などが必要といった課題がある。他自治体の導入状況等について、引き続き研究していく。</p>	<p>ゆいの森課</p>

産業経済部 5件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
柔軟剤等の匂いなどによる「香害」で体調が悪くなるため、区報や掲示板において、香害の周知や匂いの強い製品の使用自粛について、区から通知してほしい。	区消費生活センターでは、国が作成したポスターをセンター入口に掲示するなど、消費生活に関する知識の普及や暮らしに役立つ情報の提供を行っている。今後も引き続き、消費者庁や国民生活センターと連携し、製品に関する情報提供や啓発に努める。	産業振興課
町屋駅前に大手スーパーやチェーン店などが少ないため、誘致を検討してほしい。	区では、中小企業診断士の資格を有する専門のコーディネーターを配置し、店舗の改装や新設備の導入等に対する助言・補助を実施するなど、活気ある商店街や魅力あふれる個店づくりを推進している。特定の店舗を誘致する予定はないが、引き続き、町屋駅周辺を含めた商店街に対する支援を実施していく。	産業振興課
ふらっとにっぽりの1階休憩スペースと3階ツムギバを開館時間の22時まで使用させてほしい。	1階おもてなしスペースの利用時間は、ふらっとにっぽりの各エリアの運営時間や、日暮里繊維街の店舗の最終閉店時刻に鑑み、19時までとしている。ツムギバがある3階ホワイエは、コワーキングスペースとして月・水・金曜日の10時～17時に運営しており、それ以外の曜日は一般に開放している一方で、貸室である3階多目的スペース利用者の待ち合い場所であることから、上記時間帯以外は一般の方の利用をご遠慮いただいている。	産業振興課
創業に関する窓口はどこか。	区では、区内で創業する方を対象に、中小企業診断士が起業・創業に関する手続きや事業計画の立て方、資金調達等の相談を受けている。相談員は区役所に常駐しており、原則、予約制である。	経営支援課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
荒川区の名物・郷土料理・歴史・神社等、縁のものを教えてほしい。	有名な食べ物・郷土料理はもんじゃ焼きがある。お祭り・イベントは、シダレザクラ祭りや川の手荒川まつりなどを開催している。区には多くの神社があるが、詳細は「まちあるきマップ」などを参照していただきたい。歴史では、松尾芭蕉の「奥の細道」旅立ちの地として所縁がある他、小林一茶や正岡子規などの句碑が建立されている。おすすめスポットは、令和4年4月にリニューアルオープンしたあらかわ遊園がある。	観光振興課

環境清掃部 7件		
区民の声要旨	回答要旨	所管課
自宅周辺で一日中カラスが鳴き、困っているため対応してほしい。	カラスは春先から夏にかけて子育てのシーズンであり、巣に近寄ってきた人を威嚇することがある。営巣に伴う威嚇があった場合は巣の撤去を含めて対応を検討するため、相談してほしい。	環境課
喫煙禁止区域である駅周辺で、歩きたばこをする人がいるため、罰金制にして巡回をしてほしい。	違反者に対する過料等を取り入れることで、ビルの隙間や裏路地などで喫煙する事例があり、防犯・防火の観点から課題があげられており、区としては、啓発やパトロールの強化をすることで対応する。	環境課
街の美化に力を入れてほしい。	区では、区内全域で空き缶やたばこの吸い殻等のポイ捨て、自転車乗車中・歩行中の喫煙を禁止しており、様々な啓発活動を行っているほか、「わがまちはわが手で美しく」の理念の下、区内の団体が実施するごみ拾いイベントの後援や、清掃用具の貸し出し等の支援をしている。今後もまちの環境美化の向上に取り組んでいく。	環境課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
古布回収後は、どのような形で使用するのか教えてほしい。	回収拠点に出された古布は、「着られるもの」は中古衣料として再利用(リユース)され、「着られないもの」「服として再利用(リユース)することが難しいもの」は、ウエス(雑巾、モップなど)として使用される。	清掃リサイクル推進課
ごみ収集車の作業員が小さい息子に車体を見せてくれた。親切にしてもらい、感謝する。	感謝の声であり、回答を希望していないため、担当課で参考意見として区政運営に活用した。	清掃リサイクル推進課
分別していない資源ごみが回収されず困っているため、回収して、分別の啓発をしてほしい。	分別されていない資源やごみが回収拠点に置かれた場合、排出者に注意喚起を行うために「取り残し」という対応をとっている。また、啓発用掲示物などを通じて状況に応じた排出指導を行っている。回収相談を含め、回収拠点について区まで情報提供いただきたい。	清掃リサイクル推進課
資源の回収頻度を増やしてほしい。	資源については、行政が回収する行政回収ではなく、町会・自治会による集団回収により回収することとしている。回収頻度は、お住まいの地域の資源回収の実施主体である町会等の中での話し合いで決めることとなる。	清掃リサイクル推進課

福祉部 5件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
シルバーパスの料金が1,000円と20,510円の2種類しかなく、差が大きいため、是正してほしい。	シルバーパスは、都が支援を行い、一般社団法人東京バス協会が実施している。平成12年度から有料化され、負担額は都全体として都民の利用のしやすさ等を考慮した上、決められたものと認識している。いただいたご意見は、個人情報伏せた上で都の担当部署にお伝えする。	高齢者福祉課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
障がい者の医療券の更新手続きについて、それぞれの部署へ回らせるのではなく、インターネット等で出来るようにしてほしい。	都が発行している医療券は、住民票や課税(非課税)証明書等の原本の提出が求められるものについてはマイナンバー連携による書類の省略をすることが現状できない。	障害者福祉課
障害者手帳2級を所持しているが、聴覚障害のため福祉タクシー助成の対象外とされている。事故のリスクがあるため、障害の種別に関係なく、福祉タクシー助成の対象としてほしい。	聴覚障がいのある方の外出時の不自由さは承知している。対象者の拡大については、他自治体の取組状況等を参考にしながら今後検討していく。	障害者福祉課
職員が丁寧に分かりやすく説明してくれて感謝する。このような職員が窓口にいると安心する。	感謝の声であり、回答を希望していないため、担当課で参考意見として区政運営に活用した。	国保年金課
国民健康保険料の決定通知・払込票の送付について、郵便局の土曜配送停止に伴い遅延している。送付方法の変更を検討してほしい。また、保険料の納付を10回払いから9回払いにすると、7月の支払いとなるため、延滞金の発生も少なくなるのではないか。	令和4年度の国民健康保険料決定通知書は6月16日に発送しているが、郵便事情により配達が遅延している。決定通知書は「親書」に当たるため、送料の兼ね合いから、他の送付方法については検討を保留している。支払い回数については、現在、23区の多くの区で10期割となっており、9期割に変更した場合、1期あたりの金額が増え、負担感が増すこととなるが、配達の状態を鑑み慎重に検討する。	国保年金課

健康部 10件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
柔軟剤等の匂いなどによる「香害」で体調が悪くなるため、区報や掲示板において、香害の周知や匂いの強い製品の使用自粛について、区から通知してほしい。	区保健所では、厚生労働省が作成した資料を活用し、シックハウス症候群や化学物質過敏症について、ホームページでの周知、区民の方の相談等に対応している。香害に関しても、国や他自治体の状況も参考に、健康で快適な居住環境の確保のための方策を検討する。	生活衛生課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>飼い犬の糞の後始末をしない人が多いため、マナーについて区から周知してほしい。</p>	<p>区では、ペットのマナー向上について区報や動画を活用して啓発を実施し、原因者が特定されている苦情に対しては原因者を訪問し直接指導等をしており、引き続きマナー向上に向けて取り組んでいく。</p>	<p>生活衛生課</p>
<p>無料のコロナ検査会場を増やしてほしい。</p>	<p>区内では、民間事業者が実施している会場が10か所以上、区と民間事業者が連携して実施している会場が2か所ある。区連携会場では、一日300件程度の検査ができる環境を整えている。都の「PCR等検査無料化事業」の募集が終了したことから、新たに検査会場を増やすことは難しい。</p>	<p>生活衛生課</p>
<p>子どもの新型コロナウイルスワクチンについて、正しい情報を周知してほしい。</p>	<p>小児用ワクチンに関する情報は、既に区ホームページに掲載しているほか、厚生労働省のホームページのリンクを貼っている。区では、接種者や保護者が、安心してワクチン接種の判断ができるよう、今後も情報収集に努め、最新情報を掲載していく。</p>	<p>健康推進課</p>
<p>帯状疱疹ワクチンの助成について教えてほしい。</p>	<p>令和5年度から、50歳以上の区民を対象に費用の一部助成を行う予定であり、詳細は今後区報・ホームページ等で周知する。</p>	<p>健康推進課</p>
<p>5回目以降のコロナワクチン接種の区の方角性について教えてほしい。</p>	<p>現在、国において追加接種の議論が行われている。区では、令和4年10月半ば以降に、接種を開始できるよう準備を進めている。</p>	<p>健康推進課</p>
<p>子どものインフルエンザワクチン接種にかかる費用を助成してほしい。</p>	<p>日本小児科学会の報告に基づき、区内在住の生後6か月以上就学前までの乳幼児のうち、重症化リスクの高い慢性疾患や障害を有する方への接種にかかる費用の一部助成を、令和4年度から開始する準備を進めている。今後の国や都の動向等を踏まえた上で、接種の対象者や助成について検討していく。</p>	<p>健康推進課</p>

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>ハローベビー学級の定員数をもっと増やしてほしい。対面で沐浴方法などを教わらずに出産を迎えるのは不安である。</p>	<p>ハローベビー学級は、感染症拡大防止対策を行いながら少人数で開催しており、現在予約が取りにくい状況である。追加開催の要望が多く寄せられており、募集人数を拡大したが、現状では10月までの追加開催は難しい。申立人はキャンセル待ち登録されているため、連絡をお待ちいただきたい。</p> <p>(令和4年7月から各回の定員を拡大するとともに、12月、3月に追加開催することとした。)</p>	<p>健康推進課</p>
<p>コロナワクチン接種特設サイトのワクチン接種状況を最新情報に更新してほしい。また、若年層の接種率の低さや第8波、年末年始の感染者増加の懸念などに対し、区として対策を考えているか。</p>	<p>安心して接種を受けていただくために、最新情報を掲載するよう努める。また、若い方が接種会場に来場しやすいよう、予約なしでの接種や接種時間の夜間延長などを実施し、引き続き、様々な媒体を通じて接種協力の周知に努めていく。</p> <p>区内医療機関等と連携して、区独自に病床を確保し、区民が安心して入院できる環境の整備や、自宅療養者への24時間365日の往診体制の整備、食料配達、パルスオキシメーター貸出などの支援を行っているほか、さらなる医療提供体制の強化を検討している。また、区民に対して、基本的な感染対策の徹底のほか、療養に備えて自身で医薬品や食料品の備蓄を行うよう、さらなる周知を図っていく。</p>	<p>健康推進課</p> <p>保健予防課</p>

子ども家庭部 12件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>きっずニュースが電子媒体になるそうだが、紙媒体も続けてほしい。</p>	<p>きっずニュースについて、区では情報をより早く見やすく提供するため、子育てアプリや区ホームページ、LINEのチャットボットによる電子版での配信を行うこととした。また、コロナ禍においてイベント等の中止・変更が多いため、紙媒体での情報修正が困難であり、きっずニュースの残部も増えていることから、電子版での情報提供を進めるとともに、子育てアプリの登録をお勧めしている。</p>	<p>子育て支援課</p>
<p>4月から行われると報道にあった保育園未利用家庭への5万円商品券配布の事業は、どうなっているのか。</p>	<p>都が実施する令和4年度とうきょうママパパ応援事業の産後家事・育児支援事業(家事支援用品の購入支援)については、家事支援ヘルパー等を利用いただいた上で、不足する部分について家電でサポート・補完するものと考えており、区では、多胎児家庭産前産後支援ヘルパー派遣やベビーシッター(一時預かり)利用助成などの人的支援サービスを重視しているため、既存の支援事業を促進していく。</p>	<p>子育て支援課</p>
<p>私立幼稚園で支援を必要とする園児について、園児と保護者が求める援助を受けやすくし、援助の内容等を園と区の担当者が把握できる仕組みをつくってほしい。また、入園希望者に費用の見込みを開示する制度をつくってほしい。今後、区立幼稚園が減り、私立幼稚園の入園者が増えると思われるが、各家庭に適切な支援が行き届くよう援助・対応にかかる区の体制を改善してほしい。</p>	<p>私立幼稚園の運営は各法人の教育方針等によるが、区では、各園の特別支援に関わる教育環境を充実させるため、園との連携を強化するとともに、区ホームページ等でも私立幼稚園の情報が得られるよう改善策を図る。今後ともよりよい幼稚園の在り方について、教育委員会とも連携し対応していく。</p>	<p>子育て支援課</p>

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>にこにこすくーるの預かりが 17 時までになっているが、18 時まで対応してほしい。</p>	<p>にこにこすくーるは、児童の安全面や、家庭内での活動時間等を考慮し、17 時までの実施としている。17 時以降も保育が必要な場合は、近隣の学童クラブ、ファミリーサポートなどをご利用いただいている。学童クラブやにこにこすくーるでは、児童の安全を確保するため、集団での登退室や見守り確認員の随行・巡回等を行っている。</p>	<p>児童青少年課</p>
<p>一時保育利用の申請書について、保育園に原本を提出に行くのは負担であるため、FAX やメールでの送付を検討してほしい。また、記入項目が多いため、簡素化してほしい。</p>	<p>一時保育を初めて利用する保育園では、安全に保育をするため、利用日の前日までに保護者と直接面談する機会を設けている。2 回目以降は、年齢や最終利用日等から面談の必要性を判断するため、保育園に直接問い合わせさせていただきたい。また、申請書は、内容に変更がない場合は記載済みのものをコピーして利用していただくことも可能である。</p>	<p>保育課</p>
<p>保育園の申込みに行った際、対応した職員から保育園が不足している現状について伺ったが、具体的な対応策を聞くことができなかった。保育園増設に向けた取り組みをしてほしい。(特に西尾久、東尾久地域)</p>	<p>区の保育園の整備に関するご質問について、窓口で適切にお答えできずお詫びする。今後は、正しい情報を共有し、適切な対応ができるよう努める。西尾久、東尾久地域では保育需要が高い状態が続いており、令和 2 年度に 2 園、令和 3 年度に 1 園の保育園を開設した。また、令和 5 年度には西尾久保育園の民営化に伴い、定員を約 2 倍近くに増やす予定であるほか、既存園の定員を増やすなど、様々な策を講じており、今後も引き続き保育需要の変化に合わせ、柔軟に対応していく。</p>	<p>保育課</p>

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>コロナにより職員が実施していた保育園の布団カバー掛けを、令和5年4月から以前のように保護者が実施することになったと連絡があったが、送迎ともに時間がなく負担が大きいため、園で実施してもらえないか。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大が落ち着いてきたことを受け、国や都の通知等を参考に区内保育施設内への保護者の立ち入り等を緩和した。また、保育士が保育に従事する時間を増やすため、感染拡大時に保育士が代替していた朝の支度等について、布団カバーの掛け替えを含め、従前の態勢に戻していきたいと考えている。</p>	<p>保育課</p>
<p>あらかわ遊園の入園料が高い。</p>	<p>新しい料金は、園内施設を全面的に更新し、ベビールームの設置やバリアフリー動線を整備するなど、幅広い世代の方々に楽しんでいただけるよう改修工事を実施し、その費用を反映させたものとなっている。</p>	<p>荒川遊園課</p>
<p>子育て支援が充実していて暮らしやすい。あらかわ遊園の年間パスポートの販売を検討してほしい。</p>	<p>令和4年10月23日より、荒川区民向けに年間入園券、年間パスポートの販売を開始した。荒川区民限定とした理由は、あらかわ遊園は荒川区営の施設であり、長年にわたり荒川区民の皆様にお支えいただきながら運営させていただいているため、その感謝の意を込めての限定販売である。</p>	<p>荒川遊園課</p>
<p>あらかわ遊園の障害者割引について、入園料が割引かれても、複数の乗り物に乗車するとパスポートより高額になるため、乗車チケットの割引などを検討してほしい。</p>	<p>園内券売機にて、9月1日よりライドパスを販売している。そちらをご購入いただくとフリーパスと同様に、大型遊具、わくわくパーク、ふわふわドームをご利用いただける。</p>	<p>荒川遊園課</p>
<p>母が里親制度普及ラッピングバスを幸せの黄色いバスと呼んでとても気に入っている。里親制度事業についても「これほど尊い仕事はない」と話し、バス見たさに散歩を再開し始めた。母が最近元気なのは、バスの走行のお陰だと思う。区民のために尊い仕事をしてくれて感謝している。</p>	<p>感謝の声であり、回答を希望していないため、担当課で参考意見として区政運営に活用した。</p>	<p>子ども家庭総合センター</p>

区民の声要旨	回答要旨	所管課
子どもが区内の特別支援学級に入学するため愛の手帳の申請について2月に問い合わせたところ、申請可能な日は月2回の午前中しかなく、5月まで予約が取れないと言われた。体制の改善を検討してほしい。	愛の手帳の判定予約について、ご希望に沿うことができずお詫びする。区では、過去の申請件数の実績から、判定日は月に2回としており、特に年度末や長期休暇の時期には申請が重なりやすく、ご依頼いただいた順にできるだけ早い判定日を案内している。ご意見を踏まえ、今後、少しでも改善できるよう検討を進めていく。	子ども家庭総合センター

防災都市づくり部 11件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
町屋さくらが廃止され、生活に悪影響が出ている。早く復活させてほしい。	区のコミュニティバスは、運行開始当初から、区による運行経費の負担のないバス事業者の自主運行により実施している。「町屋さくら」については、乗車人員の少ない状況が続き利用実績が改善しないことから、令和3年度限りで廃止となった。現在、代替交通手段として、タクシーを活用したデマンド交通を検討している。	都市計画課
事業活動のための空き家情報はどこで手に入るか。気に入った物件への問い合わせはどのようにしたらよいか。	区では、産学官民が連携して課題に取り組む活動団体を立ち上げ、空き家利活用に向けた事業を推進している。南千住地域で、すぐに利活用できる空き家はないが、相談受付票及び個人情報取り扱い同意書を提出いただくことで、物件が出てきた際に案内することができる。	住まい街づくり課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
西日暮里駅前再開発の開始時期と完成予定時期はいつか。また、工事期間中は西日暮里第三自転車置場はどこへ移動するのか。	西日暮里駅前の再開発事業の現時点での想定スケジュールは、「令和5年度再開発組合設立、令和6年度権利変換計画認可、令和7年度解体工事着手、令和11年度工事完了」のとおりである。	住まい街づくり課
	西日暮里第三自転車置場は、工事期間中の仮設自転車置場の確保に向けて現在検討中であり、再開発工事の中でも新しい自転車駐車を整備していく予定である。「荒川区自転車総合活用推進計画」も策定したところであり、今後とも継続して駅周辺の一体的・総合的な駐輪場対策に取り組んでいく。	土木管理課
自宅前にある区の桜の木からの落葉がひどく、掃除をしてもすぐに汚れてしまうため、どうにかしてほしい。	当該区道は、道路幅員が広い車道であることから、月に4回程度、路面清掃車による清掃を実施している。また、花が散る時期と落葉の時期は、清掃回数を増やして月に6回程度の清掃を実施している。	土木管理課
近隣区は公園で手持ち花火ができるが、荒川区でできない理由を教えてください。	区では、木造密集地域を多く抱えており、火事の原因となることに加え、近隣から煙や騒音の苦情があることから禁止している。しかしながら、要望が多くあることから、荒川自然公園で「親子で楽しむ手持ち花火イベント」を開催している。	土木管理課
犬を飼育しているため、宮前公園にドッグランを作してほしい。	宮前公園は、色々な世代の方に憩いのスペースとしてご利用いただいている。ドッグランは、一定の閉鎖された広さや、臭いや鳴き声への地域住民の理解、愛犬家団体による施設運営への協力を得る必要があり、区内の公園ではこれらの条件を満たすことが難しい状況である。また、ペット連れの方と他の利用者との間でトラブルが発生しないよう、犬にはリードを着けて、糞などの汚物を持ち帰るようお願いしている。	土木管理課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>公園のごみ箱に、ごみ拾い用のトングを設置してもらえないか。</p>	<p>ご意見のあった東日暮里三丁目児童遊園と東日暮里四丁目児童遊園は、月曜日と金曜日の週2回清掃を行っているほか、職員による公園巡回において、たばこの吸い殻や空き缶が捨てられていないか確認している。ごみ拾いトングは、当該児童遊園のごみ箱付近へ試行的に設置する。</p>	<p>土木管理課</p>
<p>西日暮里駅前の時間貸駐輪場が満車で使用できない。区営の定期駐輪場も時間貸にしたらどうか。</p>	<p>西日暮里自転車置場が、平日の日中は満車に近い状態にあること、子どもを乗せられる大型電動自転車等が増え駐輪しづらい状態にあることは区としても認識しており、運営している事業者とともに改善方法を検討している。</p>	<p>土木管理課</p>
<p>南千住のドナウ通りの歩道について、歩行者と自転車が入り乱れて通行しており危険な状況にある。通行帯を分けるなどの対策をしてほしい。</p>	<p>区では、歩道の路面に区画線を引いて、自転車の走行位置を示すとともに、自転車利用者に対する交通ルールの周知とマナー向上に取り組んでいる。また、ドナウ通り以外の区道についても、令和4年度に策定した自転車ネットワーク計画に基づき、自転車専用通行帯(自転車レーン)や自転車ナビマークを整備するほか、交差点内の安全対策を進める予定である。</p>	<p>基盤整備課</p>
<p>荒川遊園通りを無電柱化して、安全性・利便性の向上を図ってほしい。</p>	<p>当該道路については、通行の安全性を高めるため、滑り止め舗装やスピード抑制を促す看板の設置などを行うとともに、老朽木造住宅の建替・除却の促進などに取り組んでいる。また、「荒川区無電柱化推進計画」で無電柱化を進めるべき路線として位置づけ、都電通りから北側の区間は令和8年度を目途に無電柱化を完了させるよう取り組むこととしており、南側についても具体的に進められるよう検討していく。</p>	<p>基盤整備課</p>

教育委員会事務局 10件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
子どもが通う区立小学校のプールのシャワー水温が低く授業を嫌がっているため、常温に出来ないか。	区立小学校のプールのシャワーは水道水をそのまま使用しており、準備運動等で体を温めてからシャワーを浴びる等、身体への負担に配慮しているほか、ラッシュガードの着用も可能である。また、水圧によって体感温度に差が生じることから、特に外気温の低い日等は水圧を弱くする等、事故の無い運営に努める。	教育施設課
小中学校の給食費を所得制限なく無償化してくれて感謝する。	感謝の声であり、回答を希望していないため、担当課で参考意見として区政運営に活用した。	学務課
中学校で使用しているタブレット端末のネット環境が悪く使いにくい。新しい機種にしてほしい。	区内の小中学校に配備しているタブレットPCは、令和6年9月に新機種に入れ替え、ソフトウェアのバージョンアップを行う。ネットワークは、令和4年9月に予定している教育ネットワークシステムの更改に合わせて、通信状態を改善する予定である。	学務課
小学校の給食への昆虫食の導入時期と、導入される場合学校から連絡があるか、アレルギー対策はどのようにすればよいか知りたい。	現在、区の小中学校の給食では昆虫の粉末を使用している学校はなく、導入する予定もない。食物アレルギーの対応については、アレルギーの原因食品を除去した給食を児童生徒に提供しており、学校に相談の上、医師の診断による学校生活管理指導表等を提出いただき、対応することとなる。	学務課
卒業式で保護者や来賓にマスクの着用を強要しないでほしい。令和5年4月からは自由判断にする旨を記載した通知を発出してほしい。	学校の感染症対策は国からの通知に基づいて対応しており、卒業式では児童・生徒はマスクを外すことを基本とし、来賓・保護者にはマスク着用を求めることとされている。令和5年4月以降の対応については決まり次第お知らせする。	学務課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>中学校の水泳の授業を、男女別にしてほしい。</p>	<p>水泳指導は、区内全ての中学校で実施しており、実施にあたっては、各中学校が総合的に判断している。令和3年度は密を避けるため男女別で実施したが、十分な時間数を確保できなかったため、令和4年度は安全面を確保しながら水泳の学習を確実に行えるよう、男女同一時間で実施する。水泳指導の形態については、今後も文部科学省の通知や他地区の実施状況を参考にしながら検討していく。</p>	<p>指導室</p>
<p>他区ではランドセルではなくリュックでの登校が認められているが、荒川区ではどうか。</p>	<p>区立学校では、原則、ランドセルでの登校を各家庭にお願いしており、ランドセルの破損や怪我等の理由により、リュック等での登校を希望する場合、個別に対応しているので、学校に直接相談してほしい。</p>	<p>教育センター</p>
<p>以前のようなプラネタリウムのある施設を造ってほしい。</p>	<p>現時点でプラネタリウム館を建設する予定はないが、ゆいの森あらかわにおいて、小学校4年生を対象に「あらかわ環境・星空教室」を実施し、子どもたちの理科学的な知識や興味、関心を高めるための教育に取り組んでおり、今後も各校とも連携を図りながら更なる充実を図っていく。</p>	<p>教育センター</p>
<p>抽選による図書館での学習講座について、学校の図書時間を活用して、落選者にも平等に受講出来るようにしてほしい。</p>	<p>コロナ禍により図書館の収容人数が制限され、昨年度は特に倍率が高かったが、今年度は1回の定員枠を増やし、開催日数を3日間から4日間に増やすなど、多くの方が受講できるよう対応する。また、各学校に講座で使用する資料を配布し、同様の講座が行えるよう活用に向けた周知を図る。</p>	<p>教育センター</p>

区民の声要旨	回答要旨	所管課
区立小に通う子どもが完全不登校になっている。文科省が教育振興基本計画を策定し、5年後までに不登校特例校をすべての都道府県・政令指定都市に設置すると知った。区も特例校が設置されるはずであるが、5年ではなくもっと早い設置はできないか。	不登校児童生徒に対する支援は重要な教育課題であると認識しており、荒川区を含めた東京23区は政令指定都市ではなく、教育振興基本計画に基づく不登校特例校の設置対象とはなっていないものの、教育振興基本計画の方針に沿って進められる不登校特例校設置に向けた具体的な方策の区市町村への波及効果等について注視しているところである。	教育センター

議会事務局 1件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
夫婦別姓を希望しており婚姻届けを提出していないため、同居するパートナーの勤務先の住宅手当を受給できない。区議会として選択的夫婦別姓についての意見書を採択してもらうには、どうしたらよいか。	選択的夫婦別姓に係る意見書は、令和4年10月12日の9月会議終了の段階で荒川区議会から提出されていない。議会への要望は、請願や陳情を提出していただく方法がある。	議会事務局

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
期日前投票について、資料を用いて親切丁寧に対応してくれ、感謝する。	感謝の声であり、回答を希望していないため、担当課で参考意見として区政運営に活用した。	選挙管理委員会事務局