

1 区民の声

(1) 「区民の声」対応手順

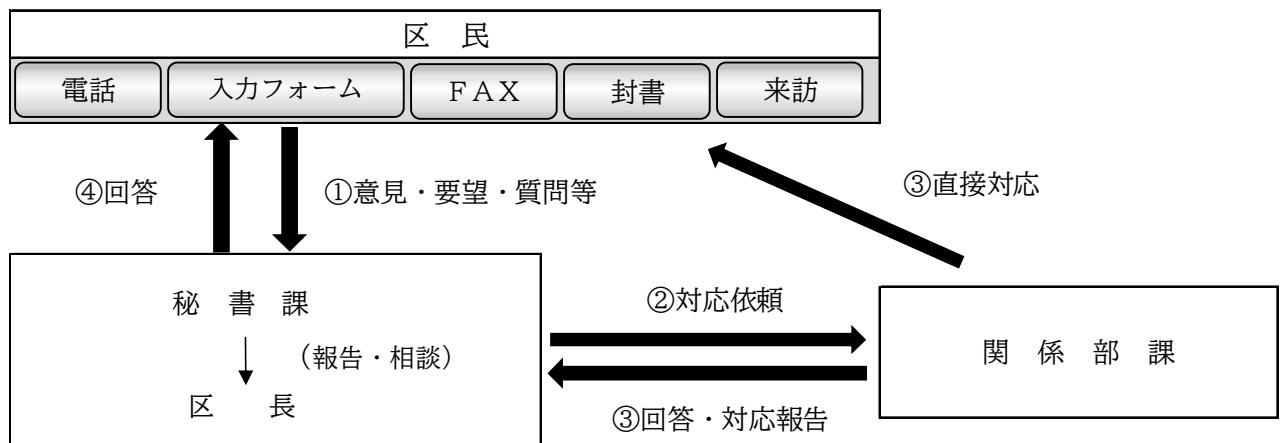
「区民の声」（入力フォーム・区民の声の封書・電話・FAX・来所）は、秘書課で受理後、回答期日を指定し関係部課へ送付しています。原則として、回答を希望された全ての「区民の声」に回答しています。回答を希望されていない場合や匿名等で回答が必要ないと判断した場合も、関係部課に参考として送付しています。

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（入力フォーム）、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6年度は、延べ2,445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～



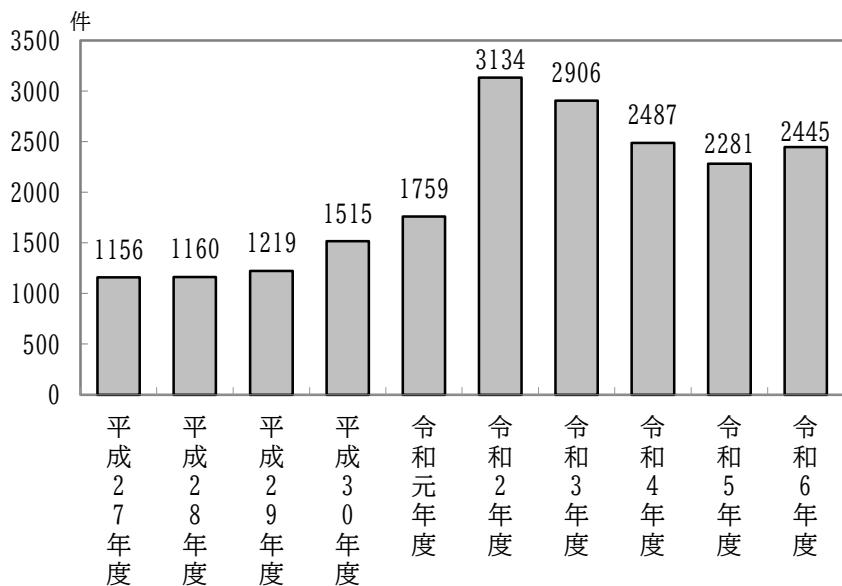
- 意見・要望・質問等の内容から関係部課を判断
- 関係部課へ速やかに伝達、適切な対応を依頼
↓
- 意見・要望・質問等を集計、全庁で共有
↓
- 区ホームページや広聴のまとめを公表
(件数、主な意見・回答など)

- 所管部署が回答・対応・説明等を適切に処理
- 所管部署の事業改善に活かす

(2) 「区民の声」受付状況

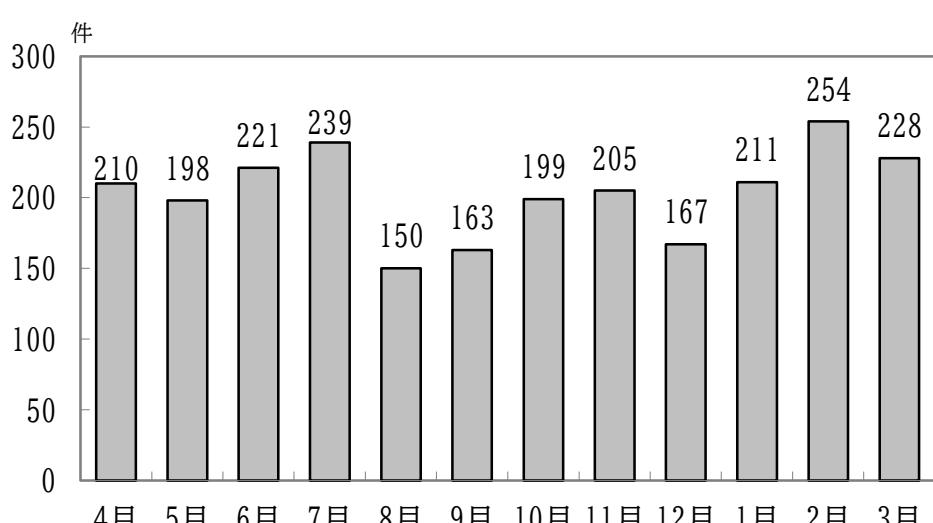
※小数点第2位を四捨五入したため、回答率を合計しても100%にならないものもあります。

1 年度別受付件数推移



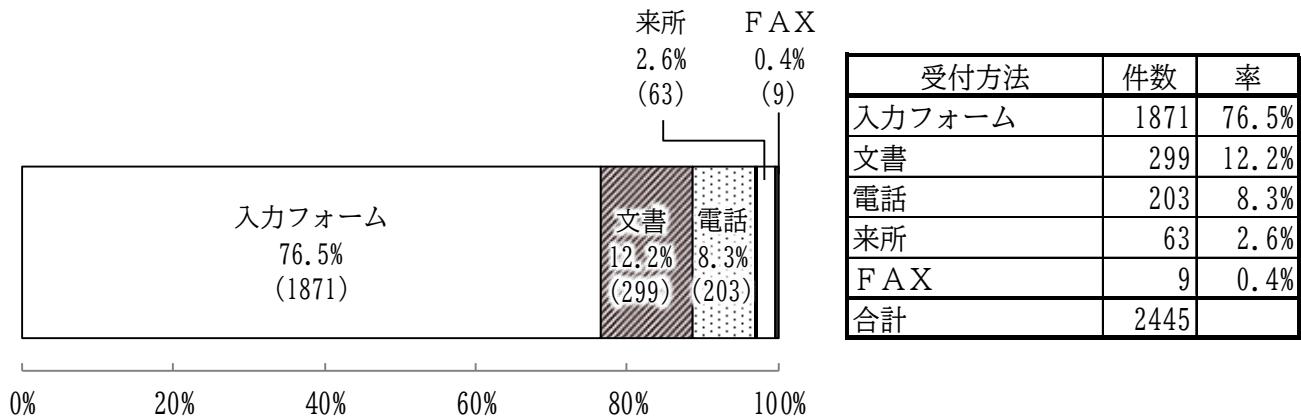
年度	件数
平成27年度	1156
平成28年度	1160
平成29年度	1219
平成30年度	1515
令和元年度	1759
令和2年度	3134
令和3年度	2906
令和4年度	2487
令和5年度	2281
令和6年度	2445

2 月別件数

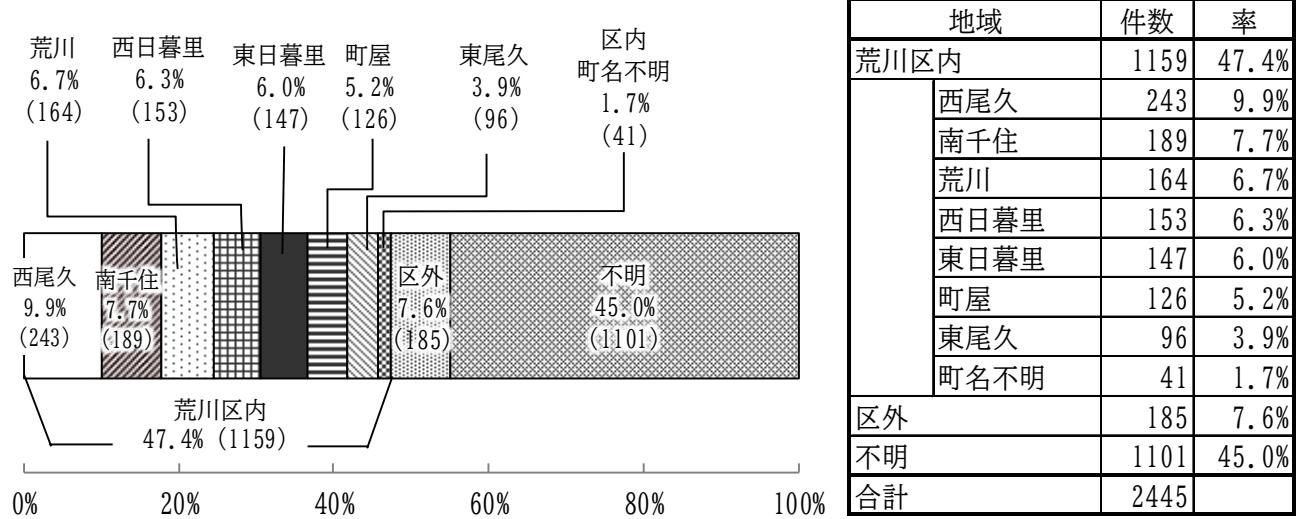


月	件数
4月	210
5月	198
6月	221
7月	239
8月	150
9月	163
10月	199
11月	205
12月	167
1月	211
2月	254
3月	228
合計	2445
月平均	203.8

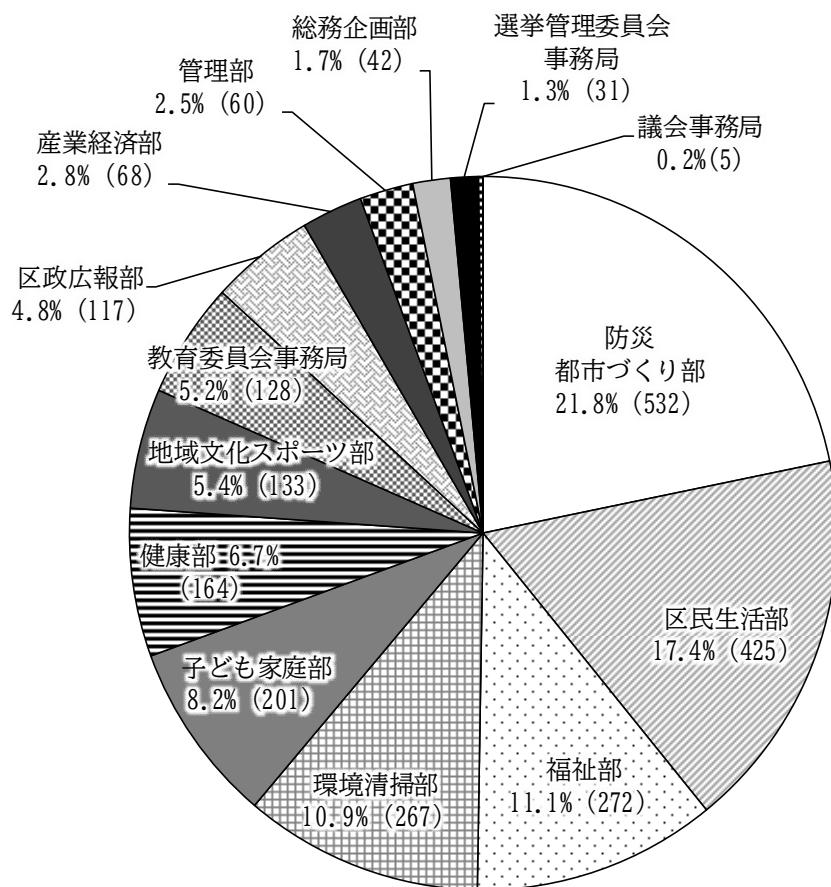
3 受付方法別件数



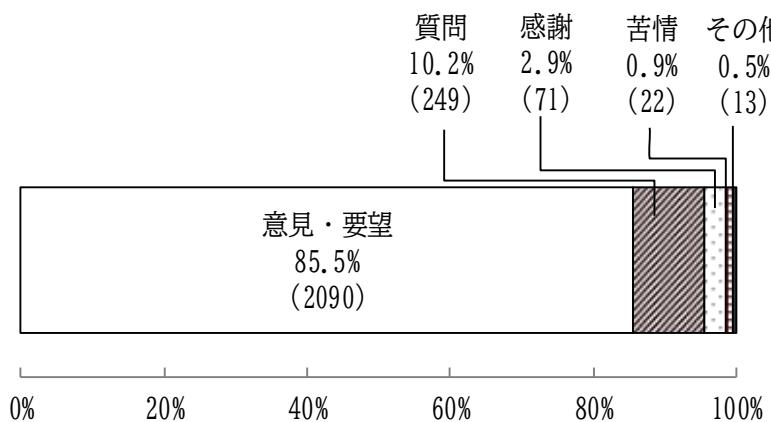
4 地域別件数



5 担当部署別件数



6 「区民の声」の種類別件数



7 ジャンル別件数

順位	項目	内容	件数
1	危機管理	防犯、防災のこと	203
2	公園管理	公園・児童遊園・荒川遊園のこと	198
3	道路・歩道	路上の障害物や街灯等の道路・歩道のこと	179
4	子育て支援	保育サービス、手当等のこと	157
5	環境	歩行喫煙・ポイ捨て、騒音等のこと	150
6	事務手続	戸籍・住民登録、税務、健康保険、年金等の事務手續のこと	142
7	清掃・リサイクル	ごみの分別・収集、リサイクルのこと	126
8	教育	教育施設、就学、給食、学習指導等のこと	124
9	区政推進	個人情報保護、職員接遇への意見等のこと	116
10	生涯学習	スポーツ関連施設・事業、図書館等の文化施設・事業のこと	102
11	生活衛生	食品・生活衛生・動物愛護のこと	86
12	自転車対策	放置自転車・自転車マナー・自転車等駐車場のこと	72
13	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	71
14	健康	健康づくり、健康診査・検診等のこと	66
15	施設	ひろば館・ふれあい館等、区の施設のこと	64
16	福祉 その他	生活保護等のこと	59
17	高齢者福祉	介護保険制度等、高齢者福祉のこと	57
18	建築物	建築物、屋外広告物等のこと	46
19	産業振興・消費者相談	産業振興、消費者相談等のこと	43
20	障害者福祉	障害者福祉のこと	37
21	交通	コミュニティバス等のこと	33
22	広報	区報・ホームページ等のこと	30
22	選挙	選挙のこと	30
24	苦情	職員の対応等に関する苦情	22
25	都市計画	都市計画、まちづくり等のこと	20
26	文化交流・観光	文化のこと、交流都市等のこと	17
27	再開発	再開発事業のこと	12
28	住環境	住環境のこと	6
29	議会	議会のこと	4
	その他	その他	173
合計			2445

「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6年度のものです。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。

総務企画部 2件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R7.2.5	区の補助金を申請する際に、押印が必要との指摘を受けた。国で行政手続きの押印を廃止する流れがあつたと思うが、荒川区はどれくらい押印の廃止がされたのか。	区では令和2年度に申請手続きの押印の抜本的な見直しを行った。補助金の交付は、申請者の申請に基づいて区からの交付決定を行うという契約の形であるため、地方自治法234条5項に基づき、申請者の押印が必要な手続きと整理している。今後も必要な見直しを行っていくため、ご理解いただきたい。	総務企画課
R7.2.28	台東区、墨田区、荒川区の近隣区合同でご当地ナンバー導入を検討してほしい。	国土交通省の過去の募集では、「対象地域において、地域住民の合意形成が図られていること」等が要件とされていたが、提案のあった自治体では、現段階でこうした状況ではないことから、導入は困難であると考えている。	総務企画課

区政広報部 4件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.7.5	新聞を購読しておらず、区報を受け取ることができないため、区報の全戸配付か、Web上の公開またはメールマガジンでの送信を検討してほしい。もし既に対応している場合はご教示いただきたい。	区報の戸別配布について電話で案内し、その場で申し込みされた。初回配達時には、区の情報発信一覧リーフレットも同封する。	広報課
R6.9.12	職員の電話での道案内がとても素晴らしいかった。	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。	秘書課
R6.11.7	区勢概要を新しく作成することがあつたら、カラー写真を多く掲載して楽しい本	約30年前の区勢概要是写真を多く使用した「あらまし編」とグラフを多用した「資料編」に分かれていたが、現在は統	広報課

	にしてほしい。	計資料として作成しているため、数値が主となっている。ガイドマップあらかわは写真を多用しているため同封する。	
R6.11.25	区長との対話会から始めて、有識者やアイデアのある区民が副業やボランティアでまちづくりに参画できる仕組みを作ってほしい。	区では、区民の方のご意見・ご要望を聞き、区政運営の参考としている。そのほか、区政世論調査なども実施しており、区の施策の参考としている。	秘書課

管理部 2件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.5.15	庁舎を新築し、きれいな食堂で食事ができるようにしてほしい。	いただいた意見も含めて、区民の皆様の利便性を高め、親しみのある区役所を目指して検討を進めていく。	経理課
R7.1.28	介護職の質や員数の確保のためにも公契約条例を制定してほしい。	すぐれた人材の確保・質の高いサービスを提供する上で、区が発注する契約において労働環境・従業員の労働条件等の適正な確保は大変重要であるため、区はこれまで様々な取り組みを実施してきた。公契約条例の制定方針は未定だが、他自治体の動向や成果・課題等について調査・研究している。	経理課

区民生活部 10件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.5.7	熊野前の交差点で、自転車と自動車の事故の危険がある。	これまで広報紙により交差点での横断方法について周知してきたが、熊野前交差点は横断が難しく、交通量も多いため、新たに交通安全動画を作成し、SNSで配信した。今後も区内警察署と連携して、交通ルールの周知をしていく。	生活安全課
R6.5.8	能登半島の地震を踏まえ、備蓄用品など区の災害対策を見直してほしい。	区では、地域防災計画を修正し、備蓄品や避難所運営の見直しを行っている。また、防災井戸や永久水利の整備等により、災害時の生活用水の確保にも努めており、さらに区民への水の汲み置き等について周知を行っている。	防災課

R6. 6. 28	戸籍謄本のコンビニ交付は、いつから開始予定か。	現在、事業者等と調整を進めている。3月から広域交付が始まっているため、近くの自治体でも取得可能である。また、スマート申請での申請なら、郵送申請よりも早期に届けることが可能である。	戸籍住民課
R6. 8. 28	防災無線が聞き取りにくい時があるため、スピーカー放送と合わせて、希望者へのメール通知もしてほしい。	放送内容はホームページ・電話応答サービスで確認できる。また、区メールマガジンなどでは不審者情報や近隣での発生事案などの情報も配信しているため、ぜひ登録してほしい。	生活安全課
R6. 9. 11	家庭内での火災対策として消火器を購入した。今後、購入を継続していくと思っているが、補助金の対象となるよう検討してほしい。	消火器の補助金は実施していないが、防災用品のあっせんのほか、感震ブレーカーや家具転倒防止対策の助成等の区民の日頃からの備えに対する支援や、家庭内の備蓄に関する普及啓発を行っている。	防災課
R6. 12. 16	町会の会合であらかわ健康チャレンジを知った。町会経由でアプリを登録したり、町会のイベントに参加した場合にポイントがつくなどインセンティブがあると町会活動への参加につながるのではないか。	あらかわ健康チャレンジの参加者が健康習慣を身につけるとともに、町会・自治会のイベントの活性化や活動への参加意欲の向上につながる貴重な意見である。今後、町会の負担増加にならずに実効性のある仕組みを導入できるか調査研究していく。	区民課
R6. 12. 23	汐入ふれあい館の活動予定は新たな月の1週間前に掲示されるが、南千住ふれあい館は直前になる。汐入と同じ時期に掲示できないのか。	各ふれあい館は地域コミュニティアプリ「ピアッザ」を活用して情報発信している。南千住ふれあい館は同アプリで活動予定を前月下旬に発信しているため活用を検討してほしい。	区民施設課
R6. 12. 24	日暮里駅周辺の治安が悪化しているように感じる。客引きが多く、客とのトラブルで怒声が聞こえることもある。警察にも通報しているが、抜本的な対策と見回りを強化してほしい。	路上の客引きは通行人を不安にさせ、街の雰囲気を損ねることにつながり、場合によっては条例や法律に抵触する可能性があるため、区内では日暮里駅以外にも、西日暮里駅・町屋駅周辺でも警察署による定期的な取り締まりを行い、違法な店を摘発している。いただいた意見は管轄の警察署へ情報提供し、指導の徹底を依頼した。また、町会や警察署との合	生活安全課

		同パトロール、青パトによる重点パトロールを通じて、引き続き治安対策に取り組んでいく。	
R7.1.27	マイナンバーカードの受け取り可能な予約が遅すぎる。区民サービス向上のため、委託するなりして、人員を増やしてほしい。	これまでも円滑な受取が出来るよう人員体制等を調整しながら予約枠の拡充に努めてきたが、現在、受取希望者が急増しており、予約枠が4週間先まで埋まっている。今後も予約数の増加が想定されるため、交付ブースの拡大、業務委託のさらなる活用も含め、より一層の体制強化に向けて調整を図っていく。	戸籍住民課
R7.3.31	自転車に取り付けて子どもを乗せるチャイルドトレーラーの使用を検討しているが、公道使用について、安全面・法令面を知りたい。区内の道路を走行することに関する制限、区としての見解・相談窓口を教えてほしい。	区内警察署へ確認したところ、自動車以外の車両が牽引する場合、公安委員会で制限を定めることが出来、都公安委員会では牽引してはならないと定めているため、区内道路ではチャイルドトレーラーの牽引は不可との回答があった。また、都道路交通規則第11条のただし書きで、自転車はリヤカー1台を牽引できるとしているが、人を運ぶためのチャイルドトレーラーは荷物積載のためのリヤカーには該当しないため、牽引不可と解釈される。今後も区は法令を遵守し、区内警察署と連携を図り、交通ルールの更なる周知に努めていく。	生活安全課

地域文化スポーツ部 10件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.4.11	区のテニスコートはほとんど人工芝に砂を撒いているコートのため、硬式テニスに向いていない。今後、修理や張替の際には、ハードコートを少しづつ増やしてほしい。	ハードコートは温度が上昇しやすく、長時間利用には足への負担があることから砂入り人工芝を多く採用しているが、今後、張り替えの際には、費用対効果やニーズなどを考慮して、区民の皆様にとって利用しやすいコートになるよう検討していく。	スポーツ振興課
R6.6.24	ゆいの森で勉強中、閲覧室のコンセントでパソコンの充電をしたところ、警備員	職員に対して、改めて接遇の指導を行った。電源は、館内の各室の利用目的や電気設備を踏まえ、カウンター席以外は業	ゆいの森課

	に注意された。カウンター席のコンセントは使用可能だが、閲覧室は不可なのか。また、警備員の態度も横柄であり、離席時の注意喚起の紙も資源の無駄であるため、改善してほしい。	務用と位置付けている。また、注意喚起の紙は盗難防止や他の利用客との席の譲り合いのため混雑時のみ実施している。	
R6.6.25	音楽スタジオの利用方法について複数の職員に確認したが、それぞれ違う説明をされた。正しい利用方法を教えてほしい。また、利用方法について、職員への周知を徹底してほしい。	職員に対して、案内方法や接遇について指導した。ムーブ町屋・町屋文化センターは電話・窓口・インターネットで予約を受け付けており（ムーブ町屋のインターネット予約はスタジオのみ）、インターネット予約は事前の利用者登録が必要となる。	生涯学習課
R6.7.5	図書館の返却ポストにCDを入れられないのはおかしい。	CDやDVDなどは、ポストに返却される資料の重みでケースが破損するおそれがあり、ディスクが傷つくと貸出ができなくなるため、カウンターでの返却をお願いしている。	ゆいの森課
R6.8.13	荒川総合スポーツセンターのトレーニングルームとプールを同日に利用すると1,100円となり高額のため、セットで利用した場合、700～800円程度になると使いやすくなる。	同日に荒川総合スポーツセンター内の複数施設を利用する場合の減額制度は導入していないが、日常的に利用される方向けに回数券制度を導入し、利用料金の減額を図っている。	スポーツ振興課
R7.1.6	荒川総合スポーツセンターの更衣室を土足禁止にしてほしい。	現在は更衣スペースやロッカー数をできるだけ確保するため下足置場を設けていないが、頂いた意見も参考に、今後運営事業者と相談し、より良い運営方法を検討していく。	スポーツ振興課
R7.1.30	尾久駅前などに、図書返却ポストがあると嬉しい。	これまで図書館の位置等を踏まえつつ、乗降客数の多い区内の駅周辺に図書返却ポストを設置してきた。今後も駅の乗降客数の状況等を調査し、総合的な観点から設置の必要性を検討していく。	地域図書館課
R7.2.12	大人のバレーボールのスポーツひろばを南千住地区でも実施してほしい。荒川ス	南千住第二中学校のバレーボール教室はコロナ禍の中止以後、再開を目指して検討したが、人員不足が解消できず、令	スポーツ振興課

	ポートセンターは平日昼間なので仕事をしている人は参加できないので、現在開催していない南千住第二中学校の木曜を再開してほしい。	和6年3月に正式に廃止が決定した。南千住地区では南千住スポーツクラブで定期教室を行っているため担当者へ問い合わせてほしい。また、スポーツセンターの大体育室は個人利用として開放していることもあるため、詳細について問い合わせてみてほしい。	
R7.2.26	スポーツハウスの出張スポーツ教室のチラシを見たが、一回制教室が少なく参加困難だ。可能であれば一回制教室を増やし事前予約制にして開講してもらえるとありがたい。	スポーツハウスの休館中の出張教室は、皆様からの意見や受講状況を踏まえ、運営事業者とともに構築したが、限られた会場や時間の中で、現行の全教室の移行は困難であり、移行できない教室もあった。区民の方へは不便となるが、ご理解いただきたい。	スポーツ振興課
R7.3.14	あらかわ健康チャレンジのウォークラリーに参加し区内のあちこちに彫刻があるのに驚いた。次にウォークラリーの予定があるならば、芸術性豊かな彫刻めぐりの企画をしてほしい。	現在区では144体の彫刻作品を設置しており、新たな景観や潤いの空間を提供している。設置作品にある二次元コードへアクセスすると区ホームページ内に掲載している各作品紹介を見ることが出来るため活用してほしい。また、ホームページ内で複数の観光モデルコースを掲載しており、彫刻作品をめぐるコースも案内している。	文化交流推進課

産業経済部 4件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.4.22	全国的に書店の数が減少しており、経産省で書店を支援するプロジェクトが立ち上がった。「読書を愛するまち・あらかわ」を掲げている区としても書店を増やすためのバックアップをしてほしい。	現時点では区で特定の業種を誘致する予定はないが、御意見を参考にしながら、書店を含めた創業や出店の相談にきめ細かく対応していく。	産業振興課
R6.6.12	銭湯は、区内にも多くあり、街の魅力を高めてくれる施設だと捉えているが、近年廃業が進んでいる。区とし	区は公衆浴場に対し燃料費やイベント費用等を補助しているほか、利用者に対して、入浴券の配付など幅広い年齢層	産業振興課

	て、補助金の支出や、区民などを対象とした補助券の配付、後継者探しなどの支援を検討してほしい。	への支援を行い、需要喚起を図っている。	
R6.11.25	東京駅や羽田・成田空港にアクセスしやすい好立地を活用して、企業、創業支援、企業誘致などの取組をして、活性化してほしい。	区では、企業活動が可能な創業支援コワーキングスペース「ツムギバ」の運営や創業支援融資のあっせんなどを実施しており、実績も積み上げている。また、既存事業者に対しても、生産性の向上に資する設備導入支援等の経営基盤強化や新製品・新技術の開発支援など様々な支援を行っている。創業支援については、日暮里織維街という立地を活かしファンクション関連産業に特化した「イデタチ東京」や、都・金融機関が運営する創業支援施設があり、様々な業種の方から活用されている。	経営支援課
R7.1.27	プレミアム付お買物券について、仕事で商店街に並んでの購入はできない。インターネットやはがきでの応募もはづれる。仕事で並べない人への他の救済策を考えてほしい。	本券は区商店街連合会が主体となり、各商店街の活気づけや区民の利便性の観点から、区内各商店街で販売することを基本としているが、当日都合が合わない方のことも考慮し、令和2年度からWeb・はがきの抽選購入を導入した。現在はこの販売方針を変更する予定はないが、御意見は商店街連合会と共有し、今後の参考とする。	産業振興課

環境清掃部 9件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.5.31	マンションの前で路上喫煙をしている人を見かけるので、対策をしてほしい。	区では条例により、歩行中・自転車乗車中の喫煙及び吸い殻等のポイ捨てを、区内全域で禁止している。喫煙マナーの向上に向け、周知啓発や巡回指導に引き続き取り組んでいく。	環境課
R6.6.3	外国人が多く住む場所でごみ出しのルールが守られないため、外国語での案内を掲示してほしい。	集積所に設置可能な場合は看板を掲示している。また、近隣へのチラシ配布やパトロールを実施しているほか不適正なごみの直接指導も行っている。さら	清掃リサイクル推進課

		に、多言語のチラシ等による啓発も行っている。	
R6.8.13	町屋の一部地域でプラスチックの回収が始まっているが、他の地域はいつから開始されるか。	区内全域での回収開始時期は、現在一部地域で行っている試行実施による課題や対応策等を整理し、準備が整ってから区報等でお知らせする。	清掃リサイクル推進課
R6.10.25	尾竹橋通り付近で事業所から異臭がする。また、三河島駅近くで、歩きたばこや自転車たばこ、ごみのポイ捨てがあるので、解決してほしい。	異臭の発生源を調査したいと考えているため、詳細を教えてほしい。喫煙マナーやごみのポイ捨てについては、様々な啓発を行っている。情報提供のあった地域は特に啓発が必要な地域として、啓発指導員と情報共有して対応していく。	環境課
R6.11.27	シェアサイクルが都電の駅付近に無くて不便であるため、駅周辺や防災広場のスペースに設置できないか。	防災広場は有事の際の活動に空間を確保しておく必要がある。今後も運営事業者と協力しながら、利便性向上に向け、ポート用地の開拓に努める。	環境課
R6.12.3	燃えるごみの収集日を週3回に増やしてほしい。	以前は週3回可燃ごみを回収していたが、リサイクルの推進等により可燃ごみの排出量が減り、週2回の回収とした背景があるため、ご理解いただきたい。	清掃リサイクル推進課
R7.1.20	自宅近くの空き家にアライグマが侵入しているが、区の方で業者を呼んで無料で駆除はできないのか。	区は、アライグマやハクビシンの捕獲許可を持つ専門業者により、現場調査や捕獲器の設置等を行っている。本件は空き家のため所有者の確認を行い空き家対策の部署と連携して取り組んでいく。	環境課
R7.1.31	小中学校の手すりや屋上、公園の木、信号機、街頭などにカラス・鳩が溜まっている。公園内、道路等に糞害やごみの散乱もあり、不衛生な状態となっている。攻撃的なカラスが人を威嚇することもあり危険を感じる。	区では、カラスによる被害を防止するため巣の撤去を行っており、学校や公園・道路を管理している部署等と連携しながら対応するとともに、周辺の生活環境に不良状態をもたらすようなカラス・ハト等への餌やりについて職員による巡回・指導を行っている。カラスの巣や、餌やりにより不自然にカラスやハトが集まっているのを発見した場合は区に連絡してほしい。	環境課
R7.2.17	京成線沿線に住んでいるが、車両が通過する際の音が大きく悩んでいる。鉄道事業者に法律等による制限	既存の在来線の騒音は規制する基準等がなく、区に法的な指導権限はないが、これまで京成電鉄には騒音低減について要望してきた。鉄道による騒音を抑	環境課

	が設けられていないため、自治体で騒音対策を実施できなか。	制し、住民の理解を得て運行することは鉄道事業者の責務であるため、改めて区から申し入れたところ、詳細な情報を聞きたいとの回答があったので、直接京成電鉄に伝えてほしい。	
--	------------------------------	--	--

福祉部 10件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.5.7	賃貸住宅の更新にあたり、緊急連絡先を探している。相談できる部署があつたら教えてほしい。	区では高齢者世帯を対象とした賃貸住宅の入居支援の一環として、保証人や緊急連絡先になる人がいない方へ、保証会社の利用時に保証料と緊急連絡先引き受け契約の初回契約料の一部の助成を行っている。	高齢者 福祉課
R6.5.7	円安が続き、食糧費等の価格高騰の影響が出ているため、補助金を検討してほしい。	住民税の定額減税に合わせて税額が減税額を下回る場合の差額相当分の給付、住民税非課税または均等割のみ課税の世帯を対象とした給付について準備を進めており、詳細は区報等で周知する。	福祉推進課
R6.7.26	担当のケースワーカーの対応が良く、相談に乗ってもらって自分を省みることが出来た。素晴らしい職員の存在について区でも知っていてほしい。	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。	生活福祉課
R6.9.4	窓口で順番待ちをしていて自分より後に来た人が先に呼ばれたため職員に確認したら「もう少し待ってほしい」と言わされたので、数分で呼ばれると思っていたが結局40分待たされた。後から来た人が先に手続きすることや、具体的にどのくらい待てばいいのかなど、きちんと説明するべきである。	長時間待たせてしまいお詫びする。用件ごとに対応する係が違い、手続き内容によって時間も異なるため、具体的な待ち時間を示すことは難しいが、順番が前後する場合があることの説明について徹底していく。	障害者 福祉課
R6.10.10	区内のグループホームに入居する際、現状は、転入後3	現在の要件は認知症が進行した方でも安心して区内で住み続けられるように	介護保険課

	ヶ月が経過しないと入所できず、地方に住んでいる親族を入居させたくても自宅等で3ヶ月過ごさなければならない。家族の負担の軽減のために、親族が区に数年住んでいれば入居できるようにしてほしい。	という理念のもとで整備したものであり、現時点では要件緩和は困難であるが、今後は申立人の意見も参考に、要件緩和について検討していく。	
R6.11.25	高齢者入浴カードを支給してもらい週に1回を目安に利用しているが、生活が苦しいので、毎日利用できるようにしてほしい。	ふろわり200は、週一回程度、区内の公衆浴場を低廉な料金で利用できるようにしてることで高齢者の外出機会を増やし、孤立防止や地域との交流の促進を目的としている。利用回数は他区の状況を踏まえて設定しているが、引き続き関係部署と情報共有しながら研究する。	高齢者 福祉課
R7.1.7	マイナンバー保険証を使用しているが、システムエラーなど、マイナンバー保険証が使用出来ない時に対応できるよう紙の証明書も必要だと思う。検討してほしい。	医療機関でマイナ保険証が利用できない際は、医療機関の窓口で資格情報のお知らせかマイナポータルの資格情報画面のどちらかをマイナンバーカードと一緒に提示することでも受付可能である。荒川区国民健康保険の資格情報のお知らせは令和7年7月頃送付を予定している。また、交付済の保険証は記載の有効期限まで利用可能である。	国保年金課
R7.2.18	障害福祉サービス及び障害児支援等利用に関し、所得制限の撤廃をしてほしい。	法令に基づく障害福祉サービスと障害児通所支援事業等は、区では原則利用者の1割負担を3%に軽減する事業を実施しており、障がい児は年齢により無料で利用できるなどの様々な減免制度があるため相談してほしい。また、区で実施している各事業は、目的に応じた利用者の年齢や所得等の要件を設けているが、支援を要する方への安定的なサービスの提供と、限られた財源を有効活用するという区の責務があるため、ご理解いただきたい。	障害者 福祉課
R7.2.26	荒川区の外国人への出産一時金の支給について、SN	出産育児一時金は国の制度に基づく給付で、全国の国民健康保険及び従業員が	国保年金課

	Sで炎上している。説明してほしい。	加入する健康保険等の加入者・被扶養者が出産したときに支給するものである。また、加入者であれば外国籍の方も支給対象者となる。区では、海外出産で出産育児一時金の支給申請があった場合、加入者の出国・帰国記録や母子健康手帳による妊娠事実の確認を行っているほか、出産の公的証明の確認及び現地医療機関への照会により、出産事実が確認できたものについて支給している。	
R7.2.26	1月に母宛ての給付金の通知を受け、母の死亡後も受給できるか問い合わせたところ、12月に調査したものなので該当する、と言われた。実際には2月になっても振り込まれず再度確認したら該当しないと言われた。対象外になった時の対応をしっかりしてほしい。	申立人へ架電し、不快な思いをさせたことのお詫びと、問合せ時のコールセンターの誤った説明について謝罪した。受給権の消滅を区から遺族へ案内出来ないかと質問があったが、給付金の支給可否は税情報等デリケートな個人情報を含むため、十分な議論が必要であることを説明し、ご理解いただいた。	福祉推進課

健康部 6件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.4.15	自宅前の猫の糞害に悩んでいる。	猫が嫌がる匂いの木酢液を渡し、様子を見てもらうようお伝えした。	生活衛生課
R6.5.7	インフルエンザと新型コロナのワクチン接種費用の補助はあるか。	インフルエンザワクチンは高齢者を対象に一部助成をしている。新型コロナワクチンは、一定程度の接種費用を負担してもらうことを含めて、助成金額等を検討している。	健康推進課
R6.6.18	飲食店に灰皿が設置されており、店員以外の人も喫煙をしているため区へ相談したところ、喫煙者に注意したと報告を受けたが、責任者に注意してほしい。その後の経過も連絡がないた	建物所有者と店舗の店長・オーナーに受動喫煙への配慮を求めるとともに、定期的に訪問を行う。	健康推進課

	め、きちんとした対応をしてほしい。		
R6.9.13	かかりつけ医と相談して血圧などの数値をチェックし、指導を受けている。今後、血圧計や体重計などの健康機器の購入にあたり、補助金の対象としてほしい。	個人の健康機器等の購入への補助金は実施していないが、まちなか測定として区内4か所に体組成計・血圧計を設置しているため、活用してほしい。	健康推進課
R6.11.5	三河島駅高架下にネズミが大量発生しており、死骸も多くて怖い。衛生面を考えて何か対策してほしい。	以前から同様の意見があったため、区と鉄道会社で調査したところ、鉄道会社敷地に多くのネズミの生息状況を確認したことから、鉄道会社へ強く助言したところ、ネズミの隠れ家となる伸長した草の刈り取り後、駆除を検討することと、今後は鉄道会社へ直接申し出てほしいとの回答があった。	生活衛生課
R7.3.19	バースデーサポート事業で選べる品を充実させてほしい。	区では1歳6か月児健診を受診し、2歳を迎える子がいる家庭の子育て応援としてバースデーサポート事業を実施している。ギフトとして配布しているカタログギフトのラインナップに関し、希望に沿えず申し訳ない。区は来年度以降に向け、子育て家庭に役立つ商品の追加掲載を検討し、カタログギフトの充実を図るよう進めていく。	健康推進課

子ども家庭部 12件			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.5.29	産前産後の女性をケアする産後ドゥーラの資格取得にあたり、他自治体では費用の助成をしているところがあるため、子育て支援の一環として検討してほしい。	区で実施している産後支援ボランティア派遣事業は、産後ドゥーラと支援内容が重複しているため、区としては産後支援ボランティアによる支援の充実に努めていきたい。また、産後ドゥーラ資格取得費用の助成は、産後ドゥーラによる支援の仕組みがあった上で実施されるものと考えている。	子育て支援課

R6.6.3	転入前の自治体では生後4か月児の11時間保育が可能で、夫婦共働きでフルタイム勤務をしていたが、荒川区では保育時間が17時までであり、働きながら第二子の出産をするのは難しいと感じている。	区でも一部の保育園で生後57日以降の11時間保育を実施しているが、実施園が少ないため、今後、保育園と協議をしていく。	保育課
R6.6.7	東日暮里は子育て交流サロンが少ないように感じるが、新規開設に向けてネックとなる問題はあるのか。	子育て交流サロンは、類似した事業である親子ふれあいひろばをふれあい館などで展開しており、その配置を含めて、立地環境、利用実績等を踏まえ、適正に配置している。	子育て支援課
R6.8.13	あらかわ遊園の利用料金を、区民と区民以外で別にしてほしい。	区民限定で年間パスポートを販売しているため、購入を検討してほしい。また、区民のライフステージに合わせ、3歳児健診、小学校入学、20歳のつどいでフリーパス引換券を配布している。	荒川遊園課
R6.9.17	あらかわ遊園の子どもプールが廃止され、来年からはスポーツハウスも改修工事となり、尾久地域の子どもの水遊び施設がなくなってしまうため、代替えとなるような場所を用意してほしい。また、遊具が夏の期間には水遊び場となるような公園を整備してほしい。	子どもプールは老朽化により終了したが、園内には水遊び場があり、6～9月にはウォータートイパークを設置している。区民限定に年間入園券も販売しているため、検討してほしい。	荒川遊園課
R6.10.31	ベビーシッター利用支援事業に関して、当日発熱してキャンセルした場合のキャンセル料も補助対象としてほしい。	当該事業は都が市区町村を対象に実施している事業を活用して実施しており、キャンセル料等は対象外となっている。今後も都の実施内容に沿って実施していく予定であるが、御意見は都に伝えていく。	保育課
R6.11.18	学童保育の書類で分単位で交通手段等を記載しなければならない。見直してほしい。	就労による学童の申請は、保護者の勤務時間や勤務日数等により申請要件を満たしているか確認している。指數計算や朝時間の利用申請においても勤務終了時間や通勤時間が重要であるため、詳細	児童青少年課

		な記載をお願いしている。意見は参考にしながら、申請しやすくなるよう検討していく。	
R6.12.12	直接提出するのが大変なので、一時保育申請書を電子申請にしてほしい。	一時保育利用は、面接の実施のため初回は事前に実施園へ行く必要があるが、2回目以降は当日の申請書の持参も可能である。今回の意見により2回目以降も事前に申請書を持参させている園もあることが判明したため、改めて周知した。電子申請の導入は、区立園・私立園が混在している事業であるため、統一的な受付が可能であるかを含めて検討する。	保育課
R7.1.30	区外の幼稚園へ通っており、補助金が償還払いになっているが、代理受領方式での支給を検討してほしい。	区内の私立幼稚園は代理受領方式を採用しているが、区外の園は所在自治体と手続きや補助金額等が異なり、代理受領方式は難しく、原則償還払いとしている。	子育て支援課
R7.2.13	子どもと利用している熊野前ひろば館は、職員が親切でおもちゃも多く、気に入っている。先日、職員に普段少しだけでも子どもを預けられる所がほしいという話をしたところ、都のベビーシッター補助金について教えていただいた。近所のひろば館でこのような情報を聞くことができてよかったです。早速サービスを利用したいと思う。	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。	児童青少年課
R7.2.18	子どもが通う小学校とは別の学校の学童クラブに決したため、やむなく学童申込を取り下げ、にこにこスクールに申込予定だ。にこにこスクールだと4月1日から入学式前までの利用は朝利用を申請しないと仕事	ご不便をお掛けしてお詫びする。これまで新一年生は施設や生活に徐々に慣れるよう、給食開始後から受け入れていたが、来年度より就労等の要件を設けた上で、4月1日から受け入れることとした。朝時間を利用しない新一年生も、学校と調整して、入学式の翌日から利用できるようにした。長期休業期間中の宅配	児童青少年課

	を休まなければならなかつたり、また弁当利用ができなかつたりなど保護者の負担が大きいため、制度を変更してほしい。	弁当は、にこにこスクールは全学年が自由参加で一斉に活動する場であることから、アレルギー対応等個別の対応が困難であるため実施していない。	
R7.3.17	区外から荒川区の保育園への入園基準を緩和してほしい。	区外からの認可保育園の申込は、区内への転入予定の有無や、子どもの年齢により条件を設けている。区では、乳児を中心には多数の申込があることや、令和6年度において待機児童が発生していることも踏まえ、区外からの申込条件を緩和する予定はない。認証保育所は誰でも申込できるため、検討してほしい。	保育課

防災都市づくり部 13件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.4.18	近年は5月頃から暑くなり、外で遊ぶのが大変になるため、じゃぶじゃぶ池を早めにオープンしてほしい。また、尾竹橋公園の新規開園にあたり、水遊びができるエリアや、日陰をたくさん作ってほしい。	日暮里南公園・天王公園・荒川自然公園の水遊び施設は暑さのため、昨年は1週間早めてオープンした。今年はさらに早めるよう検討する。尾竹橋公園跡地に整備予定の公園については、御意見を参考に検討を進める。宮前公園には水遊び施設や大きな屋根の設置を検討しているが、日陰を作るために新たに樹木を増やすことも検討していく。	土木管理課
R6.6.10	自宅隣の新築工事で、建築計画の看板が設置されておらず、早朝から重機の搬入などでうるさい。改善するよう伝えてほしい。	現場を確認した後、作業員及び監理者に状況を伝え、看板の設置や工事車両の安全管理などを指導した。	建築指導課
R6.7.17	夕やけだんだん南側のマンション建設の住民説明会が行われたが、住民から「まちづくり計画に適合していない」「夕やけだんだんが日陰になってしまう」などの問題が提起された。計画変更の指導、景観条例の制定を	建築物の高さを制限するためには、住民の合意の下で地区計画等を定める必要があるが、当該地域では「西日暮里三丁目まちづくり計画」としてまちづくりの考え方等について取りまとめたものの地区計画として定めるまでには至らず、計画変更の指導は難しい。景観条例では、建物の高さについて基準値は設けて	都市計画課

	要望したい。	いないが、住民の思いに応えられるよう事業者に働きかけを行っている。住民と事業者双方が納得するまちづくりを進めていく。	
R6.9.26	建築にあたって「建築計画のお知らせ」が掲示された区内の建築物に関する情報の一覧を閲覧したい。	標識設置届の一覧表はないが、個別の標識設置届を情報提供コーナーで閲覧できる。延べ面積が 10,000 平方メートルを超える建物は都の管轄となる。	住まい 街づくり課
R6.10.4	街路灯が切れていたので区に対応をお願いしたところ、閉庁時間間際であったため翌日現場を確認してからの対応になるとのことであったが、翌々日には点灯していた。迅速に対応していただき感謝する。担当者の対応も丁寧であり、お礼を伝えてほしい。	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。	土木管理課
R6.10.17	中学生の子どもがバスケの練習をする場所が無いと言っている。ひろば館は2ヶ月前の予約と親の付き添いが必要なので、友達等とちょっと練習する場所がほしい。公園等にバスケットのゴールやハーフコートのある場所を増やしていただけすると子ども達も喜ぶと思う。	区内にはフェンスで囲ったボール遊び場のある公園等が9ヶ所あり、そのうちバスケットゴールを設置している公園はボールの音などの課題をクリアした6ヶ所である。これまででもボール遊び場が欲しいとの意見が多くあることから、バスケットゴールを含めたボール遊び場の設置について検討していく。	基盤整備課
R6.10.28	町屋駅近くの駐輪場は子どもを乗せられる自転車が停められず、困っている。京成線の下などに子どもを乗せられる自転車用の駐輪場をつくってほしい。	駐輪場の需要が増え、キャンセル待ちなども続いていることから、区から京成電鉄へ働きかけ、京成町屋駅の高架下に新しい駐輪場が整備された。更に都電踏切付近の高架下へも新設の準備を進めている。また、センターまちやの駐輪場は2段ラックへの入れ替えを検討しており、現在よりも多くの駐輪スペースを確保できると見込んでいる。	土木管理課

R6.11.11	日暮里公園でリードを着けずに犬を遊ばせている人が増えている。区が見回って注意していると思うが、ここ何年も繰り返されている。散歩の禁止やドッグランの整備など、新たな対応をしてほしい。	職員のパトロールを集中的に行って、特定のグループがノーリードであることを確認したため直接注意を行い、看板を設置しているが、抜本的な解決ができない。ノーリードは法令違反になるため、当該グループへ再度説明しながら指導する。また、ドッグランの整備は課題もあるが、他の方からの要望もあるため、引き続き検討していく。	土木管理課
R6.12.12	飲食店前の点字ブロック上にいつも2台自転車が駐輪している。取り締まってほしい。	自転車所有者へ指導し、近日中に駐輪場を契約する旨、約束してもらった。引き続き、放置自転車ゼロに向け尽力する。	土木管理課
R7.1.16	真土小思い出広場やせせらぎ公園のボール禁止場所でサッカーをしている人がいる。また、路上喫煙やたばこのポイ捨てが多い。公園マナーの周知や駅前への喫煙所設置、見回りをしてほしい。	当該場所は同様の意見が寄せられているため、巡回頻度を高めて注意・指導を行っている。また、外国人の利用も多いため、多言語による看板を設置しているが、効果が少ないとから、再度内容を精査し、設置数を増加する。さらに、転入者への公園利用マナーに関するリーフレットの配付や、日本語学校と連携して啓発に努めていく。	土木管理課
R7.2.3	汐入さくらが3月末で廃止となり、残念に思う。都バスに乗ると遠回りになってしまう。運賃を安くして利用者を増やすなどして継続してほしい。	コミュニティバスは区内の地形や交通機関の充実などの理由により、バス事業者の自主運行により実施してきた。汐入さくらは運転手不足や運賃収入等の問題の他、ほぼ同路線に都営バスが運行していることから、今年度末での廃止が決定した。今後も引き続き、区民、特に高齢者の外出機会が失われないよう、地域交通のあり方について検討していく。	都市計画課
R7.3.4	汐入せせらぎ広場にアズマヒキガエルが繁殖していて4月におたまじやくしが見られるが、昨年は池の清掃が行われ、おたまじやくしの成長を見ることができなかった。清掃のタイミングを調整してほしい。	当該広場のせせらぎは落葉や水の腐敗防止のため定期的な清掃が必要であるが、アズマヒキガエルに関する意見は他にも寄せられているため、産卵・ふ化後に清掃を実施している。5月に実施した清掃により卵やオタマジャクシを見落としていたとしたらお詫びする。今後も	土木管理課

		自然環境へ配慮しながら維持管理していく。	
R7.3.13	解体工事の粉塵被害が酷いので対応してほしい。	解体工事責任者へ水撒きを行うよう電話で指導した上で、翌日現場を確認したところ、地中障害物の解体工事による粉塵であったため、責任者へ対策を講じるよう再度指導した。	建築指導課

教育委員会事務局 10件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.5.22	南千住第二中学校の校庭を利用しているが、ひび割れなどで足をとられ転倒する危険があるため、改修するよう検討してほしい。	区内小中学校の施設の老朽化については、計画的に改修する必要があると認識している。老朽化の状況を確認するとともに、授業等との調整を図りながら、優先順位を判断して進めていく。また、軽微な改修などは速やかに対応していく。	教育施設課
R6.7.11	小学校の通学における児童の安全のため、他区で導入されている児童見守りシステムの導入を検討してほしい。導入は容易ではないと思われるため、まずは保護者が用意した携帯電話等を持って通学できるよう各小学校へガイドラインや指針を示してほしい。	区では児童通学案内指導員による交通安全や、学校安全パトロールによる低学年の下校時の付き添いなど児童の安全安心な登下校に努めている。他区の児童見守りシステムも認識しており、今後も状況や効果について検討していく。携帯電話は文科省の通知により持ち込み不可だが、やむを得ない事情がある場合は許可している。	教育センター
R6.9.6	区立小中学校の泊まり学習は下田と清里を交互に行くと伺ったが、修学旅行では京都や日光等も実施してほしい。	清里への移動教室は小学5年生・中学1年生で、下田への移動教室は小学6年生・中学2年生で実施している。日光へは行っていないが、中学3年生で京都や奈良への修学旅行を実施している。	指導室
R6.9.17	小学校2年生の子どもが毎日タブレットを持ち帰り、自宅で充電して持参するようになった。教科書を持ち帰らない理由は、子どもの脊柱湾曲等の健康障害を避けるためと聞いているが、	タブレットの持ち帰りは、PC内アプリによる課題の取り組みや、自己学習などに有効である。学校に対して、単なる充電目的ではなく、子どもたちの学習に用いる場面を想定するとともに、実態に応じて精選するよう指導する。	学務課

	重たいタブレットを持ち帰るのでは負担は変わらず、電気代も高騰しているため、持ち帰りは長期休暇だけにして学校で充電するようにしてほしい。		
R6.9.20	夜間に中学校の施設を利用している団体が、学校に隣接した場所で喫煙していた。公共の場所での喫煙を止めるよう利用者に伝えてほしい。	利用団体へは近隣住民の迷惑となる行為を行わないよう指導した。他の利用者についても、学校と連携して指導を徹底していく。	教育施設課
R6.9.24	学校給食の内容の向上のため、子ども達にヒアリングをして希望を聞くとともに、物価高騰の中で給食内容が質素にならないよう対応してほしい。	給食の内容は、各学校が作成する給食計画に沿って、各学校の栄養士が決定しており、児童生徒の活動の中でアンケートを実施し、リクエスト給食としてその声を献立に反映させる取り組みを行っている。また、学校給食費は、毎年区内小中学校の食材購入実績や物価上昇を勘案し、必要な栄養を満たせるよう算出している。	学務課
R6.10.3	区立小学校に通っていたが、一度転校してしまったら卒業アルバムをもらうことはできないか。	卒業アルバムは、委託業者が必要部数を印刷し、在籍する卒業生を対象に予約販売しており、転校した方への販売はしていない。特別な事情がある場合は、学校に相談してほしい。	指導室
R6.12.6	長男は学区外の小学校に通っており、次男も長男と同じ学校に通わせたかったが、抽選に外れてしまった。今の制度は不合理なので、兄弟枠の制度を再導入してほしい。	学校選択制は過去に兄姉在学を優先する取扱いをした際に、兄姉在学以外の学区外からの希望者が入学できなかったことがあり、選択理由に差をつけないため現在の扱いとなっている。区では、制度について周知を図るとともに、兄姉の在学に関する優先がないこと、場合により兄弟姉妹で別々の学校になることを理解した上で選択するよう周知している。	学務課
R6.12.27	スクリレのお便りで申込を締め切ったイベントが表示される。古い情報は削除し	イベントの配信時期や削除時期は所管課の依頼によって実施しているため、イベント時期に配慮した配信やデータの	教育総務課

	てほしい。	速やかな削除について、各所管へ周知した。	
R7.3.31	豊島区や文京区、北区は自閉症・情緒障害特別支援学級（以下「情緒固定学級」という。）を増設しているが、荒川区のような情緒固定学級を設置していない自治体から引越してくることで、情緒固定学級に入りにくくなってしまう。荒川区も他区に頼らず、情緒固定学級を設置すべきだ。	近隣区の設置校や設置区の教育委員会事務局への訪問視察を行い、設置に向けた課題整理を行っている。区内小中学校の教室の整備状況等を勘査しながら、引き続き検討していく。	教育センター

選挙管理委員会事務局 3件

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R6.11.11	区長選の投票所で、段差のある場所に人が配置されていないなど、障がい者への配慮が足りない部分があった。また、スタッフの私語も見受けられた。	不快な思いをさせてお詫びする。入口の誘導員は転倒防止のために必要であるため、今後は可能な限り配置するよう指導した。また、私語をしていた職員に対し、厳重注意をするとともに、本件を全投票所に情報共有し、改めて注意喚起を行った。	選挙管理委員会事務局
R6.11.25	区長選、区議補欠選の投票率が38%台は低いと思う。最低でも50%台になるよう、目指してほしい。	区長選・区議補欠選では、ホームページやSNS、区営掲示板や横断幕・看板等の設置、ラッピング自動車の巡回など、あらゆる手段で積極的に啓発した。また、平時においても区内の中・高校で模擬選挙や出前授業を行っている。今後も、有権者への周知・啓発に努めていく。	選挙管理委員会事務局
R6.11.25	投票後に本人の申し出があれば、投票済証と印字されたしおりがもらえることを最近知った。投票用紙交付時に案内するなど、せっかくの取組を区民に周知しないともったいないと思う。	投票済証は、選挙人の投票の自由な意思を担保することが必要であることなどから、請求のあった場合のみ交付しており、余った投票済証は模擬選挙授業などで活用している。今後も、様々な啓発事業を通じて投票済証のPRに努め、投票率の向上を図る。	選挙管理委員会事務局