

「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 30 年度のものであります。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 1 件		
区民の声要旨	回答要旨	所管課
あら坊、あらみいのイラストを店頭に掲示するためにはどこで許可を得るのか。	シンボルキャラクターの商標利用に係る申請手続又は利用方法についての相談等の窓口は、総務企画課である。	総務企画課

区政広報部 2 件		
区民の声要旨	回答要旨	所管課
あらかわ区報 J r. 1月号はいつ発行されるのか。区ホームページに掲載される日程を教えて欲しい。	あらかわ区報 J r. 1月号は 1月 25 日に発行する。区ホームページにも同日アップロードする。	広報課
区ホームページで区役所までの道案内を見たが、非常に分かりにくい。もっと簡潔に、どの駅から何分と書いてほしい。	区役所本庁舎は、最寄駅が複数あり、駅からの距離が少し離れているため、様々な方法での来庁方法を記載している。また、バス等の進行方向が分からないとのご意見もあり、始発地点・終着地点を掲載していることが原因と思われる。地図を掲載する等、記載の見直しを行う。 【記載方法等を修正済み。】	広報課

管理部 2件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
庁舎の外壁タイルの張替をして欲しい。光触媒付のタイルなら遮熱機能があるので、節電になる。	本庁舎の外壁については、平成 21 年度に南側、平成 26 年度に北側の大規模改修を実施し、タイルの補修も行った。現在、外壁に不具合はなく、全面張り替えは予定していない。	経理課
道路地図を Web で閲覧しようとしたところ、動作が遅く、表示に時間がかかった。	平成 30 年 7 月豪雨の影響により、荒川区を含む全国多数の自治体が利用している地図情報サービスへのアクセスが集中し、動作遅延、アクセス不可状況が発生していた。翌日には改善する見込みである。【翌朝に改善を確認済み。】	情報システム課

区民生活部 9件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
以前区内に住んでおり、海外移住のため、転出届を提出した。帰国後は区外に住むかもしれないが、その場合転出届を取り寄せて、居住区へ転入届を提出するのか。	海外からの転入は、転入後 14 日以内に届け出をしてほしい。日本国籍の方の転入手続きに必要な書類は、パスポートと戸籍謄本、附票である。	戸籍住民課
住民税について、副業をしている場合、収入を合算せずアルバイト給与分だけを直接納付に変更することは可能か。	個人住民税については、納税義務者が普通徴収か特別徴収かを選択できない。主たる事業所に合算し特別徴収することとなる。	税務課
所得税の更生をしたが、住民税への反映はいつ行われるのか。	税務署から所得税の更正の決定内容を取得してから住民税の通知書の発送まで約 1 か月かかる。	税務課
防火用の赤いバケツを 1 つも見ることがないのはなぜか。	バケツの配布から 7 年経過し、劣化や破損等により設置を停止している町会・自治会もある。また、夏季のボウフラの発生を理由に設置を控えているという意見もある。これらの問題を解決すべく、今年度、蓋付の防火用バケツを配布する。	防災課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>区は歩きスマホの対策をしているのか。三河島駅まで歩く途中で歩きスマホと自転車乗車中にスマホを操作する人に遭遇した。</p>	<p>区は警察署と協力して啓発チラシを発行しているほか、スタントマンによるスケアード・ストレイト、自然公園交通園での自転車安全利用講習会等を実施している。巡回中の青色灯を付けた安全・安心パトロールカーによる「ながらスマホ」の注意、区報による歩きスマホの注意喚起などを行った。</p>	<p>生活安全課</p>
<p>facebook を通じて海外から連絡があり、「貴重な荷物を送るので受け取って欲しい」と言われて住所と顔写真を送ってしまった。息子には SNS を使った詐欺ではないかと言われて不安である。対応方法を教えてほしい。</p>	<p>国際ロマンス詐欺と言われる金銭を送金させる特殊詐欺の可能性が高い。連絡は無視し、荷物も受け取らないでほしい。警察への相談をお勧めする。</p>	<p>生活安全課</p>
<p>マンション周辺に夕方から夜中まで不審車両が停まっている。</p>	<p>警察署にパトロールの強化を要請した。警察署でも駐車違反を把握済みで、指導取締りを強化するとのことである。区としても青色灯を付けた安全・安心パトロールカーの巡回を増やす。夜間の大声や迷惑行為は、110 番通報してほしい。</p>	<p>生活安全課</p>
<p>防災行政無線で詐欺の注意喚起を行っているが、防災行政無線は緊急の連絡に限定するべきではないか。電話機に取り付ける音声録音機の取組をいっそう充実させるべきである。また、各社と協力して電話帳の削除など進めてはどうか。</p>	<p>この放送は、当該地域にお住まいの方に対する注意喚起と、詐欺犯人（受け子）に対するけん制や検挙を目的としている。本対策により、被害を未然に防ぐことができた事例も確認されており、高い抑止効果を実感している。今後もあらゆる手段を講じながら特殊詐欺被害の未然防止に取り組む。</p>	<p>生活安全課</p>
<p>青色灯を付けた安全・安心パトロールカーは走行速度が速く、何を広報しているのか分からない。複数での乗務は過剰ではないか。</p>	<p>交通量や交通規制、幅員等の交通事情を踏まえ、安全な速度で走行している。緊急時対応、マイクの使用、パトロール等の業務や、安全運転の徹底のため、警察と同様に複数で乗車している。</p>	<p>生活安全課</p>

地域文化スポーツ部 8件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>汐入公園の木製展望台の廃止は残念である。復活を希望する。</p>	<p>汐入タワーは、プロジェクト「東京インプロGRESS」の一環として、都が汐入公園内に設置した。隅田川の水辺のシンボルとして地域から愛されたことから、都に要望し、当初の期間を延長して設置してきたが、平成29年8月に公開終了となった。</p>	<p>文化交流推進課</p>
<p>器楽演奏の仲間を募りたいがネットや施設内での区民同士の掲示板などはないか。</p>	<p>社会教育関係団体に登録すると、団体・サークル名簿と区ホームページに掲載できる。また、ひろば館・ふれあい館に掲示板があり、サークル仲間の募集が可能である。</p>	<p>生涯学習課</p>
<p>荒川総合スポーツセンターの個人利用回数券を改修工事開始までに使い切ることができなかった。何らかの救済措置はあるか。</p>	<p>回数券の有効期限が改修工事期間と重なったため、払戻可能であることを説明し、具体的な対応は荒川総合スポーツセンターから説明を行った。</p>	<p>スポーツ振興課</p>
<p>日暮里図書館へのテーブル設置などの対応に感謝する。利便性が格段に良くなった。</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>地域図書館課</p>
<p>区へ本を寄贈したいが、どうすればよいか。</p>	<p>資料の寄贈は、どの区立図書館でも受け付けているので、御足労かけるが持参いただけると幸いです。</p>	<p>ゆいの森課</p>
<p>ゆいの森図書館にてコピー機を使用する際、「当館の資料以外のコピーは著作権法に違反する」と断られた。しかし当該施設の在り方を考えると、コピーをしたい方は多数いると思われる。なぜこのような要望に応える方法を検討していないのか。</p>	<p>ゆいの森や区立図書館のコピー機は、著作権法の規定に基づき図書館資料の複写を目的に一定の範囲で利用できる。コピー機周辺にもその旨掲示している。</p>	<p>ゆいの森課</p>
<p>ゆいの森でのインフルエンザ対策として、入り口とトイレに手の消毒液を設置して欲しい。</p>	<p>2か所の入口に消毒液を設置する。トイレは手をかざす自動水洗、ハンドソープの自動ディスペンサー、ハンドドライヤーがあり、衛生面に配慮している。</p>	<p>ゆいの森課</p>

区民の声要旨	回答要旨	所管課
図書館に英語の本が少ないので増やしてほしい。	外国人に対し外国語資料を収集・貸出するなど多文化サービスを提供し、また外国語を学びたい利用者への支援を行い、国際交流を深めるよう努めている。ゆいの森開館後、外国語資料を 1,200 冊増やした。	ゆいの森課

産業経済部 2件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
産業展はもう開催しないのか。昨年も開催しなかったように思う。それとも場所が変わっているのか。情報が無いので教えて欲しい。	産業展は、区内事業者の販路開拓支援のため開催していたが、十分な効果が得られない状況となり、当面開催予定はない。今後、新たなPR方法などを検討していく。	経営支援課
若者が楽しめる場所を区内に作ってほしい。観光客が来てくれる区になってほしい。	意見にある店舗の区内への出店については、事業者が調査などを行い判断する。区には荒川自然公園の桜や都電沿線のバラ、50軒以上のもんじゃ焼き店など家族でも楽しめる観光スポットもある。観光情報の発信と、観光スポットの発掘に努める。	観光振興課

環境清掃部 8件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
緑のカーテンの援助制度はあるか。	緑のカーテン講習会を開催している。またゴーヤとアサガオの種を配布している。壁面緑化の助成制度も行っている。	環境課
太陽光発電システムの補助金申請について聞きたい。自分自身は荒川区在住だが、他区に所有している賃貸物件の屋根に設置する場合、申請は荒川区の方に出して良いのか。	自ら居住していなくても、自己所有の区内の賃貸物件については、助成の対象となるが、区外に所在する物件は、区の助成の対象外である。自治体で助成制度が異なるので、物件が所在する区に確認してほしい。	環境課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>区全域を路上喫煙禁止にし、受動喫煙から区民の健康を守り、吸殻などのポイ捨てによる環境汚染を防いでほしい。</p>	<p>6 駅周辺の路上喫煙禁止エリア指定については、駅周辺は人通りが多く、喫煙自体が危険を伴う行為となるため設定した。歩きたばこ・自転車乗車中の喫煙、吸い殻のポイ捨てについては、区内全域で禁止である。啓発活動を行い、喫煙マナーの向上に努める。</p>	<p>環境課</p>
<p>資源の回収を毎週にして欲しい。なぜ同じ区内で、毎週回収しているところと、していないところがあるのか。</p>	<p>町会や自治会が主体となって回収業者と契約し集団回収を行っている。回収日は町会で決めているので町会に相談いただくか、区へ町会名を連絡いただければ、連絡調整を行う。</p>	<p>清掃リサイクル推進課</p>
<p>最近ごみ回収車が行ってしまった後に、清掃事務所から車で残置物を回収してくれるので、大変助かっている。街の美化に役立っているし、集積所となっている自分の家は大変感謝している。</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>清掃リサイクル推進課</p>
<p>電子タバコ（リチウムイオン電池内蔵取り外し不可）の処分方法を教えて欲しい。</p>	<p>電子タバコは、不燃ごみとして排出することをお伝えした。ごみのことで、不明な点があった場合、直接荒川清掃事務所に問い合わせして頂ければ回答する。</p>	<p>清掃リサイクル推進課</p>
<p>各町会の資源回収場所に、古紙専用の回収ボックスを設置して欲しい。</p>	<p>回収ボックスについては、紙が飛散する可能性があり、回収業者の収集・運搬方法に課題がある。町会、業者と相談し、より良い回収方法を検討する。</p>	<p>清掃リサイクル推進課</p>
<p>ごみ収集場所となっていれば、その建物の住人でなくても自由にごみを出していいのか。それとも住人以外はごみ出し不可なのか。</p>	<p>集合住宅の大部分は、ごみ集積所を住人専用としている。一部には、近隣住民との話し合いで、近隣住民が利用しているところもある。集合住宅でない集積所も、近隣住人で話し合って設置しているので、トラブルを防ぐためにも決められた集積所を利用してほしい。</p>	<p>清掃リサイクル推進課</p>

福祉部 5件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
3年ごとに条例の変更があり、介護保険の負担額が値上げされることに大変不服である。やめて欲しい。	介護保険制度では、全国共通で3年に一度、保険料を設定することになっている。後期高齢者の割合の増加が見込まれ、要介護者が増加し、介護保険に係る費用が増加すると予想されるため、保険料が上昇した。区では、低所得者への配慮もしており、保険料は23区の平均を下回っている。	介護保険課
区には障害者に対する施設が少ない。たんぽぽセンター以外にも通える施設や障害者講習会を増やすなど、孤立せず生きがいを感じられるようにしてほしい。	たんぽぽセンターだけでなく、アクロス荒川での各種講座に加え、川の手荒川まつりで障害者団体が出展し、交流することで信頼関係を築いている。また施設公開などで地域と触れ合う機会づくりに努めている。こうした取組を区報等でPRしていく。	障害者福祉課
今年の2月に鬱病になり、病院に入院した。その際、病院に担当者が来訪し、今後の生活について相談に乗ってくれた。退院後も月1回面談をしてくれて、再就職を果たした。お世話になった職員に大変感謝している。	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。	障害者福祉課
医療費について大切なお知らせという通知が届いた。ジェネリック医薬品に変えた場合に医療費が抑えられるといった内容であるが、ジェネリックに変えたために副作用で緊急入院することがあるのを知ってほしい。その結果、入院費がどれだけかかるか知ってほしい。	ジェネリック医薬品の差額通知は、国の通知により、全国の自治体で同様の取組を行っている。	国保年金課
出産費用を無償化して欲しい。	国保加入者が出産した場合、出産育児一時金が給付される。	国保年金課

健康部 5件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>旅館業に関する条例等について改善を求める。事業者側が有利とならないように住民に考慮し、審査を厳しくすべきである。また、事前の周知がポスティングだけでは不足している。</p>	<p>旅館業や民泊に関する相談が急増している。旅館業の許可にあたっては、近隣住民との協定等の締結を指導している。旅館業に関する手続について、国は規制緩和の方針だが、区では従事者の常駐義務や簡易宿所の帳場の設置義務など条例化した。事前周知の方法についても検討する。</p>	生活衛生課
<p>民泊に対する様々な不安があるなかで条例を作成してくれて感謝している。また、民泊のルールで分からないことがあったので、窓口を訪れたところ、職員が親切丁寧に回答してくれた。区民の生活環境を考え、職務を遂行しているところに頼もしく感じた。</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>	生活衛生課
<p>高齢者の体力維持や増進のため、体力・運動機能等の測定設備を設置し、希望者が年数回利用できるようにすれば、筋トレや運動機能に励む人が出てくるのではないか。二千円位までなら有料でもよいと考える。</p>	<p>まちなか NO!メタボ測定コーナーがスポーツセンター等4か所にあり、体重、体脂肪率、内臓脂肪指数、筋肉率などを測定できる。また、老人福祉センター内の健康アップステーションには、体組成や血圧を測定できる機器が設置されており、測定や相談ができる。</p>	健康推進課
<p>妊婦健診費用を無償化して欲しい。</p>	<p>妊娠確定後、都内の契約医療機関で妊婦健康診査を受ける場合、所定の回数・検査項目については健診費用の一部を公費負担で受けることができる。また、平成31年4月に子育て世帯包括支援センターを整備し、保健師がすべての妊婦と面接を行い、個別に支援していく。</p>	健康推進課
<p>35 から 39 歳健診の費用が知りたい。</p>	<p>胃がんと生活習慣病予防の健診をセットにして実施しており、無料である。誕生月の1か月以上前に案内を郵送している。</p>	保健予防課

子育て支援部 4件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>保育園で離乳食を試食したところ、美味しくて感動した。園児でなくても、美味しい離乳食が食べられるような赤ちゃん向けの食堂(施設)を検討してほしい。</p>	<p>親子で食事が楽しめる区の施設はないが、区が認定している子育て応援店・企業の中で、小さい子どもが食べやすい食事やお菓子を提供するところがある。ひろば館・ふれあい館でも館内で昼食をとれる。離乳食については、子育てハッピー講座で、調理の実演や試食等を行っている。保育園でも在宅で育児している人も参加して、離乳食の試食をしている園もある。</p>	子育て支援課
<p>使わなくなったマタニティ用品、ベビー用品、子ども用品、学用品を寄付してもらい、次の世代に無料で配付して欲しい。</p>	<p>ひろば館、ふれあい館では、子ども用品リサイクルバザーを実施している。2カ月に1回発行のきつずニュースでリサイクルバザーの開催日を掲載している。</p>	子育て支援課
<p>荒川遊園のリニューアル工事とは具体的にどのような計画か。荒川遊園は商業ベースで考えると魅力がないため、LEDで光の演出をするなど努力が必要である。</p>	<p>観覧車やメリーゴーランド等の大型遊戯施設を更新するほか、休憩・食事スペースの改修、授乳室の整備、イルミネーション装飾等を予定している。観覧車は大型化し、LED装飾を行い、カフェスペースの整備も行う。</p>	荒川遊園課
<p>荒川遊園に出かけたところ、小学校4年生の子どもが体調を崩した。その際、事務室で救護や応急手当等をしてもらい、職員の親切な対応に感謝したい。</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>	荒川遊園課

防災都市づくり部 12件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
自分達のマンション管理規約は国交省「標準管理規約」を採用している。ただ、このままでは民泊等を排除できるか疑問が残る。標準管理規約に付け加えておくの良い文言や細則があれば教えてほしい。また、民泊禁止ステッカーの効力についても聞かせてほしい。	民泊について規定した管理規約の例文があるので、その資料をお渡しする。さらに、民泊禁止ステッカーの効果について説明する。	防災街づくり推進課
自宅前の道向いに空き家がある。私道の半分が雑草で埋まっており、錆びたガスボンベやトタン板も積まれており、あぶない。	現地調査を行い、登記簿等で建物所有者を特定し、空家の適正管理を指導することをお伝えした。処理経過も適宜報告する。	防災街づくり推進課
我が家の裏手が空き家となっていて、地震や台風などの災害時に影響がないか心配である。実際に壁が剥がれ落ちて、我が家にぶつかった。	現地を確認したところ、住人がおられたので建物の改修等を行うことにより、適切に維持保全を行うよう指導した。	建築指導課
近所に危険性の高いブロック塀があり、小学校の通学路に面している。区の管轄外かもしれないが、子どもたちの安全のために対応してほしい。	現地を確認し、ブロック塀が傾いて危険なことから、所有者にブロック塀撤去助成制度を紹介し、対応を依頼した。また、区内の学校や通学路のブロック塀の緊急点検を行ったことを説明した。	建築指導課
南千住駅前の放置自転車で迷惑している。厳しい取り締まりをお願いしたい。	当該箇所は私有地であるが、放置があることは区も把握しており、事業者に対応を依頼するとともに、区も路上へのステッカー貼付や、サインの提供などの協力をした。	施設管理課
親元近居助成の制度はあるか。	子育て世帯とその親世帯において、一方が区民住宅に居住し、他方が区内に居住する場合、月額2万円の減額を実施している。	施設管理課
木の枝が電線にまとわりついているところを散歩中に見つけた。現地を確認し、適切な処置をしてほしい。区道か私道かはわからない。	樹木所有者宅を訪問し、剪定等をするよう促し、電線にまとわりついている部分は電柱管理者に対応を相談するよう指導した。	施設管理課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>近所の電柱、間道に不動産業者が販売する物件の広告があり大変迷惑している。許可のない広告掲載は違法。行政から即刻やめるように指導をしてほしい。</p>	<p>道路上に広告を出すことは、道路法や屋外広告物条例違反であり、事業者に指導を行っている。当該地区の違反広告物については、他にも情報を得ており、警察と協力し、パトロールを強化する。</p>	<p>施設管理課</p>
<p>荒川自然公園にあるベンチの屋根から水が落ちてくる。尾久の原公園のウォーキングロードの表示が消えている。</p>	<p>ベンチの屋根は、設置から23年経過し、劣化等がみられたので、対処する。ウォーキングロードの表示も消えていたり、剥がれている箇所を確認できたので、再表示の準備をする。</p>	<p>道路公園課</p>
<p>せせらぎ公園は水を流していないため水路と歩道部分に落差があり危険である。なぜ水を流さなくなったのか、今後はどのように運用していくのか教えてほしい。</p>	<p>東北地方太平洋沖地震の際に電力不足をきっかけに休止したが、設備の老朽化が著しいので運転再開は困難である。今後は花壇にするなど地域の憩いの場としての有効活用を検討する。</p>	<p>道路公園課</p>
<p>公園や児童遊園は禁煙のはずだが、タバコを吸う人が多く吸い殻を捨てていくため、子どもを遊ばせる際に気になる。また、夜間にタバコを吸う人も多いため、家の中にタバコの煙が入ってきて困っている。公園における喫煙者対策をお願いしたい。</p>	<p>当該児童遊園は全面禁煙であるが、注意看板がなく周知が不十分であったため、注意看板を設置し、ベンチに周知用シールを貼り付けた。</p>	<p>道路公園課</p>
<p>子ども達にローラースケート等を購入したが、遊べる場所がない。今は車で遊べる場所に移動している。区内でも遊べる場所を作ってほしい。</p>	<p>騒音や他の利用者の安全のため、区立公園では、ローラースケート等は使用できないが、尾久の原公園は、他の利用者に迷惑のかからない範囲で遊ぶのは可能とのことである。</p>	<p>道路公園課</p>

教育委員会事務局 3件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
<p>区立幼稚園と小学校に通う子どもを育てているが、ほぼ毎日のようにPTA活動がある。少子化で当番もすぐに回ってくるので保護者の負担を軽減してほしい。</p>	<p>PTAは、教育課程とは異なる形で保護者と教師が協力しあい、子どもの健全な成長を図るために活動している。具体的な活動については、各PTAが自主的に決定するものなので、負担の軽減についてはPTA内で十分に話し合ってもらいたい。</p>	教育総務課
<p>区内小学校の給食について、他区では中国産の食材は使用せず給食を作っているが、荒川区ではどのような状況か。もし使用しているなら、今後の対応を検討して欲しい。</p>	<p>食材は生鮮食品を中心に、原則国産を使用している。調味料等の一部の食材について、やむを得ず輸入品を使用する場合は、検査証等で品質を確認し、検収を行っている。</p>	学務課
<p>災害時の避難所となる小中学校の体育館には空調設備を導入してほしい。</p>	<p>今年度モデル校で空調効果等を検証し、来年度全小中学校体育館への空調設備導入を目指している。 【既に空調設備を設置済み。】</p>	教育施設課