

「区民の声」の主な意見と回答要旨(担当部別)

※回答の内容や所管課についてはすべて、令和7年度10月～3月のものです。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
R7.11.26	他区のように区独自の給付はしないのか。低所得者向けの給付だけでは不十分である。	区独自の給付金は限られた財源の中で区政運営を行っていく上で、区として実施すべき事業であるか検討する必要がある。ご意見は今後の参考とする。	総務企画課
R7.12.17	iPhone のマイナンバーカードによる本人確認が可能となり、専用機器を導入する区もあるが、荒川区の対応開始時期はいつか。	iPhone の対面確認アプリを各窓口で使用するには、新たに iPhone を用意する必要があり、Android 版のアプリも開発中であるため、区では対応しておらず、実物のマイナンバーカードを提示いただいている。対応時期は今後の国の動向を踏まえて検討する。	総務企画課

区政広報部(1件)			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R8.3.2	東京ポイントが取得できず、認証番号も不明である。	ご意見は所管する都へお伝えした。東京アプリに関する質問等は専用のコールセンターで確認してほしい。また、都の事業への要望・苦情は都民の声から寄せることができる。	秘書課

管理部(2件)			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R7.11.25	休日の区役所での工事に伴う駐車場からの騒音がうるさい。もう少し工事時間を遅くして欲しい。	不快な思いをさせてお詫びする。今後は、実施時間や作業場所等を配慮するとともに、作業時間を短くできる工法を選択するなど、近隣への影響を少なくするよう注意していく。	営繕課

R8.3.25	区役所の授乳室が1組分しか無く不便である。新たにスペースを確保するか、2～3組の親子が同時に入室することを認めて欲しい。	区でも来庁者の多い時期などは授乳室の利用をお待ちいただいていることを認識しており、新たな授乳室の確保は難しいものの、他にも様々な意見を頂戴していることから、各部署と協議して、区役所の利便性向上に向け検討する。既存の授乳室は複数の家族での利用は難しいと考えているが、待ち時間の椅子を設置するなど改善を図る。(別途、子育て支援課にも記載)	経理課
---------	--	---	-----

区民生活部(12件)			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R7.11.5	区はなぜ外国人の受け入れを推奨しているのか。ごみのポイ捨てや万引きなどが増えている。また、出産一時金を外国人へ支給していることは疑問である。	区では、文化等の違いによるトラブル防止のため、警察署と連携し、区内の日本語学校の生徒へ防犯や交通ルール等の啓発活動を行っている。また、青色パトロールカーによる区民の不安の声のあった地区の巡回強化も行っている。(別途、環境課、国保年金課にも記載)	生活安全課
R7.11.14	防災無線はどこに設置されているのか。家の中から防災無線の放送内容が聞こえづらい。近隣にマンションが建設された影響もあると思うが、早急に調査し改善して欲しい。	申立人の居住地域では2か所設置しているが、高い建物等で聞き取りにくい場合もあるため、放送内容を区ホームページで掲載しているほか、電話応答サービスでも知らせている。また、災害時の情報収集手段として防災アプリを配信している。更に荒川区メールマガジンやSNS等の媒体によっても情報を配信している。	防災課 生活安全課
R7.11.21	希望していない証明書を誤って発行された。また、相続税申告用の書類について職員に問い合わせたところ、「税務署ではないから分からない。調べてから来て欲しい。」と不親切な対応であった。	戸籍証明書等の個人のデリケートな情報を含む証明書類の発行業務に携わる職員は、常時共感力・想像力・緊張感を持って窓口立つ必要があるが、これを欠いた対応により不快な思いをさせてお詫びする。本件を受け、課内で改めて接遇についての意識向上を図るよう指導した。今後も同様のことがないよう、事務改善・接遇改善に努めていく。	戸籍住民課

R7.11.25	マイナンバーカードの受取期限までに予約が取れない。3か月以上先まで受け取れない仕組みは改善して欲しい。	予約しにくい状況をお詫びするとともに、予約に必要な予約番号と候補日を確認し、予約を確保した。	戸籍住民課
R7.12.24	グリーンパール那須の区民割引が令和9年度で終了すると聞いた。継続して利用したいため区民割引の期間を延長してほしい。	当該ホテルは令和9年3月末まで区民料金でサービスを提供することを前提に令和4年4月に現在の業者へ土地・施設を譲渡した。令和9年度以降は区民の利用状況等を勘案して検討を進めることとしている。	区民施設課
R7.12.26	一方通行の道路に逆走する車が増えているため、「車両進入禁止」標識を増設して欲しい。また、運転知識の未熟な外国人ドライバーも増えており不安である。	ご意見を管轄の警察署へ情報共有したところ、現地を確認後、取り締まるよう検討すると回答があった。再度ご意見などがある場合は、警察署へ連絡してほしい。	生活安全課
R8.2.18	物価高対策の給付金について、自治体によって給付の内容や金額が異なるのは何故か。	各自治体の交付金活用方法は様々である中、区は国からの交付金額を踏まえ、事務コストを抑えながら全区民へ速やかに支援できるよう一人4千円を現金で支給することとした。引き続き、国や都の動向に注視しながら、区民へ真に必要な対策を講じていく。	区民課
R8.2.20	隣地に建設されるマンションの番地が自宅と同じ住所であるが、誤配達等を防ぐため番地を分けて欲しい。	区では街区の境界線を10～15メートル間隔に区切って基礎番号をつけており、建物の出入り口に面している基礎番号で住所を決定しているため、出入り口の場所によっては隣接する建物が同じ住所になる可能性がある。マンションは部屋番号があるため、誤配達等の心配は少ないと考えている。	戸籍住民課
R8.2.24	非課税証明書の電子郵便の請求方法を問合せした際、対応した職員が何度も丁寧に教えてくれ、感謝する。これからも頑張って欲しい。	感謝の声のため回答の希望なし	税務課
R8.3.10	荒川区で戸籍謄本のコンビニ取得ができないのはなぜ	戸籍のコンビニ交付はニーズが高く、課題として認識しているが、今年度は国主導の	戸籍住民課

	か。コンビニ取得を検討している場合は、いつ頃から取得可能になるのか。	基幹業務システムの統一・標準化が進められており、これに含まれない業務に関するシステム構築作業に人材を投入できない状況である。区は当該作業の終了後、早々から準備を始め、令和8年度後半の運用開始を目標に調整している。	
R8.3.12	詐欺の注意放送がうるさく、子どもの昼寝に支障が出ている。音量や放送時間を夕方のチャイムと同程度にして欲しい。また、詐欺が発生する度に放送する必要はなく、1か月に1回くらいの頻度でも十分である。チラシの配布や掲示などの注意喚起の方法も検討して欲しい。	令和7年中の特殊詐欺被害は66件であり、昨今は20～40代の被害が増えていることから、区は様々な対策を講じるとともに、区内警察署と連携して防災無線による対策を行っている。防災無線は警察や区民からの情報提供により、アポ電の集中する地域へ限定的に放送しており、未然防止に寄与した事例もある。一方、子どもの昼寝やテレワーク等への配慮も必要と考えているため、今年度から放送時間や放送回数を制限して実施している。	生活安全課
R8.3.16	区から医療費軽減制度に関する自動応答の電話が金曜の夜にあった。実際に区が架電しているのか。また、詐欺である場合は、ホームページ等で注意喚起して欲しい。	当該架電はアポ電である。区は区民や警察からの情報提供により該当地域へのリアルタイムでの防災無線やメルマガなどによる注意喚起を行うほか、青パトによる広報活動や啓発活動など様々な特殊詐欺対策を行っている。区の閉庁時は管轄する警察署に連絡してくれれば、該当地域のパトロール強化や注意喚起広報を行うとともに、警視庁防犯アプリ等で情報を発信する。	生活安全課

地域文化スポーツ部(3件)			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R7.10.7	隣接区に居住する障がい者が、荒川区立図書館の障がい者サービスを利用できない場合がある。通常の図書館利用は、他区の住民にも開放されていることから、遠	録音図書の資料数が限られていることや貸出期間が長期にわたることなどから、区内在住の方を対象として障がい者サービスを提供している。なお、録音図書等の貸出は、各区で相互協力の取組を行っており、他自治体の図書館から借用して提供	ゆいの森課

	隔で提供可能なサービス(録音図書の作成・貸出、郵送対応など)についても、地理的に支障のない範囲で隣接区住民にも開放して欲しい。	することが可能なので、お住まいの地域の図書館に相談してほしい。	
R8.1.26	本の貸出予約をしていたが、1か月経過しても図書館から連絡がなく、確認したところ、返却の督促中とのことだった。返却遅延者への対応を強化して欲しい。	申立人へ架電し、貸出人へ再度督促して2日後に資料が返却されたこと、区では30日以上延滞者を貸出停止としていることを伝え、納得された。	ゆいの森課
R8.2.12	ナイター設備のあるサッカー場を作って欲しい。難しければ、既存の小学校や中学校にナイター用の照明を設置して欲しい。	現在、区民運動場で照明設備の設置作業中であり、令和8年度から利用可能である。また、東尾久運動場多目的広場も令和10年度の照明設備の設置を目指して設計作業中である。既存ではあらかわ遊園運動場でも夜間利用が可能となっている。(別途、教育施設課にも記載)	スポーツ振興課

産業経済部(2件)			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R7.11.21	西日暮里地区では徒歩圏内にスーパーが少なく不便である。大型スーパーを誘致して欲しい。	大型スーパーマーケット等の商業施設は、民間事業者が、採算を確保できると判断した上で出店するものであり、区として特定の地域に特定の業種の店舗を誘致するのは難しい。今後も、区内事業者への経営支援や様々な商業振興施策、まちづくりなどに、引き続き取り組んでいく。	産業振興課
R8.1.29	子どもたちが遊べるようにゲームセンターやプリクラ機のあるお店などを設置して欲しい。	特定の店舗や設備は、民間事業者がそれぞれの経営の判断で設置するものであり、行政による設置は困難であるが、ご要望は商店街連合会へ共有する。	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
R7.10.21	自宅前の排水溝にたばこのポイ捨てをされた。家の敷地内に捨てられていたこともある。何か対策出来るか。	区は条例により歩行中・自転車乗車中の喫煙とポイ捨てを区内全域で禁止しており、様々な啓発活動を行っている。情報提供のあった場所は啓発指導員と共有し、巡回・指導を行う。また、私有地へのポイ捨ては、窓口で周知用看板やマナー啓発シールを配付している。	環境課
R7.11.5	区はなぜ外国人の受け入れを推奨しているのか。ごみのポイ捨てや万引きなどが増えている。また、出産一時金を外国人へ支給していることは疑問である。	区は条例によりポイ捨てを禁止しており、駅周辺でのマナーアップキャンペーンや外国語併記の注意喚起ポスターの掲示など美化推進の啓発を行っているほか、啓発指導員による違反者への直接指導も行っている。(別途、生活安全課、国保年金課にも記載)	環境課
R7.12.15	日暮里から西日暮里間で歩きたばこや路上喫煙、吸殻のポイ捨てが多い。現在の対策では不十分なため、もっと前向きに取り組んで欲しい。	区は、条例により区内全域の歩行喫煙・ポイ捨てを禁止し、区内6駅周辺を路上喫煙禁止地区に指定しており、多言語でのリーフレット配布など様々な啓発活動を実施している。特に啓発指導員を増員し巡回回数を増やしたほか、路面シートも順次視認性の高い路面ペイントに変更しているところである。また、公衆喫煙所整備を行う事業者への助成により9か所の公衆喫煙所を設置してきた。今回情報提供のあった場所は啓発指導員と共有し、巡回・指導を強化する。	環境課
R8.1.6	自宅のベランダからハトやスズメに餌やりをしている住民がいる。また、電線にとまる大量のハトの影響もあり、道路に糞が散乱し不衛生である。	区は条例により給餌による不良状態の発生を禁止している。当該場所は現地で給餌行為を確認したため、当該人物の住戸を訪問して直接注意した。引き続き職員による巡回を行う。	環境課
R8.1.9	エコ助成申請について電話で問合せしたところ、職員から丁寧な説明があったうえ、	感謝の声のため回答の希望なし	環境課

	来庁時も迅速に手続きしてくれた。高齢者にも分かりやすい説明や丁寧な対応に感謝する。		
R8.1.22	日暮里駅の喫煙所周辺で吸い殻が大量に捨てられていたり、喫煙所が狭いため喫煙所外で吸う人も多い。現状確認と喫煙所の増設を求める。	現地を確認したところ、喫煙所外での喫煙はなかったが、路面に吸い殻が落ちていた。また、喫煙所は時間帯により手狭に感じることを認識している。区は、民間事業者による喫煙所の設置及び管理経費への助成をしており、今後も喫煙所を増設できるよう民間事業者と連携するとともに、喫煙に関する違反者には直接指導を行っていく。	環境課
R8.2.2	近所の焼肉店からの煙・悪臭がひどく、生活被害が発生している。民家側に設置された換気口の是正など、指導をして欲しい。	当該店舗を確認し、臭気と煙を低減するように依頼した。店舗からは屋上の排気ダクトでは排気量が不足しており、1階の換気扇を併用しなければ換気量が確保できないため、換気設備の運用方法は変更できないが、臭気抑制について前向きに検討すると回答があった。施設や設備面も老朽化しているため、区から併せて改善の検討を申し入れた。今後も引き続き状況を確認していく。	環境課
R8.2.25	学校で鉢植えの持ち帰りがあり、土の処理に困っている。他区のように回収して欲しい。	土は23区共同のごみ処理施設で受け入れを禁止しているため、自身で販売店や専門業者に依頼してほしい。	清掃リサイクル推進課
R8.3.25	軽トラや自転車で複数のごみ集積所を回り、不燃ごみを持ち去っているグループがいる。警察にも通報したが対応が不十分であった。早朝のごみ集積所を監視して欲しい。	持ち去り行為の多い集積所は警告看板の設置や警察とのパトロール等を行っているため、引き続き取締りを行う。今後も同様の行為を見かけた際は、直接の声掛けはせず、110番通報か担当部署へ連絡してほしい。	清掃リサイクル推進課

福祉部(7件)

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R7.10.14	他の自治体のように、早急に終活登録が出来るようにして欲しい。また、エンディングノートの配布等では十分ではなく、ころばん体操等の健康推進事業との連携で十分な周知が行われれば区民の幸福実感度もより上がるのではないか。	区では、今年4月から社会福祉協議会内に終活相談窓口を設置し、弁護士等の専門相談や終活講座を開催している。引き続き終活登録制度を含め、単身高齢者への支援のあり方を検討する。	福祉推進課
R7.11.5	区はなぜ外国人の受け入れを推奨しているのか。ごみのポイ捨てや万引きなどが増えている。また、出産一時金を外国人へ支給していることは疑問である。	出産育児一時金は国の制度に基づく保険給付として、出産に要する経済的負担を軽減するために支給している。国民健康保険では、一定の条件を満たす外国人も加入者となり、出産育児一時金の支給対象者となる。区では、海外出産で支給申請があった場合は、出国・帰国記録や母子手帳を確認し、また、現地の医療機関に照会するなど、出産の事実が確認できたものについて支給している。(別途、生活安全課、環境課にも記載)	国保年金課
R7.11.26	職員の対応がとても良かった。杖のサイズを合わせてくれたり、シルバーパスの助成の申請も親身に教えてくれた。	感謝の声のため回答の希望なし	高齢者福祉課
R7.12.1	都の一部の自治体で実施されているネットスーパー等の配送料助成制度について ①障害者手帳を持っている方を対象とした配送料助成や割引制度はあるか。 ②ある場合、詳細を教えて欲しい。 ③ない場合、他の支援について教えて欲しい。	障害のために買い物が困難な方は、居宅介護サービス等の障害福祉サービスを利用してもらうほか、調理ができない一人暮らしの障がい者へは障害者配食見守りサービスがあるため、区では宅配サービス等の配送料の助成や割引は行っていない。	障害者福祉課

R8.1.29	外国人の生活保護をやめて、日本人の保護費を少しでも増やして欲しい。	生活に困窮する外国人に対しては、昭和29年の厚生省社会局長からの通知により、日本国民への生活保護制度の取り扱いに準じて必要な保護を行うよう定められているものである。区は、今後も適切かつ公平な生活保護制度の運用に努めていく。	生活福祉課
R8.2.6	区の職員から、精神障害者地域生活支援センターは区外者の計画相談支援ができないと言われたが、国の指針と矛盾するため書面回答を求めた。職員から折り返しの連絡がなく、最終的に計画相談支援できない理由が「空きがないから」という理由に変わった。間違った案内をしないで欲しい。	不快な思いをさせてお詫びする。計画相談支援の利用に住民要件があるかのような説明は誤りであり、最初から現在区内在住者を含め新規の相談を受ける体制が整っていない状況であると説明すべきであった。今後は誤った案内をしないよう指導する。	障害者福祉課
R8.3.23	自立支援の紙が大きく不便なため、他自治体のように手帳型にして欲しい。	自立支援医療受給者証は細則に基づき都が発行しているため、区では規格を変更できない。破損しない程度に折りたたむことは可能であるため、検討してほしい。	障害者福祉課

健康部(9件)			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R7.10.7	集合住宅に住んでいるが、近隣の一戸建の住民が喫煙しており、たばこの臭いが自分の部屋に入ってきて健康状態に悪影響が出ている。近くには、幼稚園等もあるため、都や区の受動喫煙対策で対応してもらえないか。困難な場合は、相談先を教えてください。	区は、受動喫煙に関して健康増進法や都受動喫煙防止条例に則って対応しているが、法令では喫煙者に受動喫煙への配慮義務が課されているものの、ベランダ等を含めて住宅等は適用外であり、区には指導等の権限がない。集合住宅の管理組合や、自治会・町会等への相談を検討してほしい。	健康推進課

R7.10.20	バースデーサポートについて ①商品が、明らかに相場より高く設定されているのは何故か。 ②他の区では、10,000ptに対し、10,000円分の金券等に引き換えられるが、なぜ荒川区ではできないのか。 ③差額分のポイントはどこに消えているのか。 ④令和7年度分について、現在掲載されている商品以外に追加されることはあるか。	ギフトは子育てに役立つ品物を適時利用できるようにアイテムを掲載したカタログを渡しているが、希望に沿えず申し訳ない。相場より高額な設定であることは、品物選定や発送、事務処理等を業者へ委託しており、業務に関する経費が発生していることによるものである。年度内の掲載品の変更はないが、ご意見は今後の参考とする。	健康推進課
R7.11.19	町屋駅近くの店舗の敷地内にある喫煙スペースは、厚生労働省が定める屋内の喫煙スペースの必須要件を満たしていないのではないか。	区は、受動喫煙について健康増進法と都受動喫煙防止条例に則り対応しているが、これらには受動喫煙の配慮義務はあるものの、喫煙規制はないため、区は配慮への協力を依頼することとなる。当該店舗は現地調査により灰皿の設置を確認したため、店舗へ法令について説明し、煙の広がりにも配慮するよう申し伝えた。	健康推進課
R8.1.19	子宮頸がん検診の問診の際に妊娠の可能性があるかと伝えたところ受診を断られた。事前の案内には受診不可の明確な記載がないため、案内文を見直しして欲しい。	受診できなかったことについてお詫びする。現在、ホームページや検診案内には妊娠中・妊娠の可能性のある場合受診を断る可能性がある旨を明記していないため、できるだけ早期に文言を見直す。	保健予防課
R8.2.25	近所の民泊について、条例で禁止された時間帯に営業している疑いがある。	宿泊施設は旅館業法に基づく日数制限のない旅館・ホテル営業と、住宅宿泊事業法に基づく民泊施設がある。情報提供の施設は旅館・ホテル営業の許可を得ている施設である。	生活衛生課
R8.2.25	小児インフルエンザの全額助成開始に感謝する。手続きも不要なうえ、費用負担がないことで躊躇なく接種することができた。	感謝の声のため回答の希望なし	健康推進課

R8.2.27	以前住んでいた自治体では、子宮がん検診があるように前立腺がん検診が実施されていた。後期高齢者で検査を受ける機会がないため、健康診査の血液検査でPSA検査を追加して欲しい。	区では、国の指針に沿った対策型がん検診(受診者の利益が不利益を上回ることが認められた検診)を実施しており、前立腺がん検診は、対策型がん検診には該当していない。今後検査の精度が上がり対策型がん検診になる可能性もあるため、区は国の指針を確認しながら実施していく。	保健予防課
R8.3.9	男性向け子宮頸がんワクチンである「シルガード9」を区の公費接種の対象にして欲しい。	令和8年4月から助成対象に追加する準備を進めている。詳細は決まり次第、ホームページや区報でお知らせする。	健康推進課
R8.3.24	休日に子どもが指を怪我して出血があったため、当番医の小児科に相談したが、外科的な措置はできないと断られた。その病院で紹介された別の外科の病院では、子どもの外科は対象外であった。ホームページには当番医の記載だけでなく、近隣区も含めて年齢や症状に応じて対応できる病院を明記して欲しい。	休日診療当番医は医師会へ委託して実施しているが、外科的症状は、その日の担当医療機関や医師によりケースバイケースでの判断となり、一律ホームページ等で記載することが難しい。近隣区を含めて検索する場合、厚労省の医療情報ネット(ナビイ)や都の医療情報案内サービスひまわりがある。また、受診や救急車要請の判断に迷った際には、東京消防庁の#7119もある。当該情報は区ホームページにもリンクを掲載しているが、より分かりやすい内容になるよう見直していく。	生活衛生課

子ども家庭部(6件)			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R7.11.10	あらかわキッズ・ファミリーコール24は、些細な相談にも親身に対応してくれ、いつもとても助かっている。特に病院がやっていない休日や夜間に、的確なアドバイスを頂き、不安を解消してもらった。今後もこのサービスを継続して欲しい。	感謝の声のため回答の希望なし	子ども 家庭総合 センター

R8.1.15	区ホームページでの共同親権の周知について、親権を失う可能性があることまで明記して欲しい。	いただいたご意見を反映し、昨年11月に法務省が公表した共同親権についてのQ&A と子ども家庭庁のリーフレットを、新たに区ホームページに掲載した。	子育て支援課
R8.1.23	家事代行サービスを気軽に利用できるよう制度を整えて欲しい。	生後6か月までの赤ちゃんのいる家庭に対し、家事支援等を行う産後支援ボランティア派遣事業があるため、検討してほしい。区には家事支援サービス等への助成事業等はないが、今後も他自治体の動向を調査研究しながら、既存の事業を推進するとともに、子育て家庭への支援の充実に努める。	子育て支援課
R8.1.30	気軽に散歩したり、動物と触れ合ったりできるよう、あらかわ遊園の区民優待の入園料を設定して欲しい。	リニューアル後の入園料は近隣遊園地を参考にしたほか、改修等の費用を考慮して設定した。令和4年10月より区民限定の年間入園券・年間パスポートを販売しているため検討してほしい。また、10月のオグトバーフェスト、12月のクリスマスマーケットでは区民の入園料を無料としている。	荒川遊園課
R8.2.9	Xで定期点検のため、あらかわ遊園のアトラクションの運休のお知らせがよく掲載されるが、なぜ人が多く来園する週末に定期点検を実施するのか。	定期点検は原則休園日や客が少ない傾向の日を優先に実施しているが、故障や不具合などで緊急点検を行う場合もある。ファミリーコースターについては、毎年オーバーホールに1カ月程度の期間を要している。安全確保のための措置としてご理解いただきたい。	荒川遊園課
R8.3.25	区役所の授乳室が1組分しか無く不便である。新たにスペースを確保するか、2～3組の親子が同時に入室することを認めて欲しい。	区でも来庁者の多い時期などは授乳室の利用をお待ちいただいていることを認識しており、他にも様々な意見を頂戴していることから、各部署と協議して、区役所の利便性向上に向け検討する。既存の授乳室は複数の家族での利用は難しいと考えているが、待ち時間の椅子を設置するなど改善を図る。(別途、経理課にも記載)	子育て支援課

防災都市づくり部(15件)

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R7.10.6	藍染公園のごみのポイ捨てが酷い状況である。また、深夜23時過ぎになっても大声で複数人が会話している。ごみ箱を設置したり、見回りを行うなど、今後の対応について検討する予定があるか教えて欲しい。	当園の迷惑行為は区も認識しており、週3回以上の清掃・青パトの夜間巡回を実施しているが、改善されていない。申立人の連絡により防犯カメラを確認したところ、深夜に若者が騒いでいる様子が写っていたため、警察へ夜間パトロールを要請し、区もパトロール頻度を上げることとした。また、警察に相談している旨、記載した看板も設置予定である。警察とは区のパトロールでの発見時に警察官が現場急行することを申し合わせているが、申立人から110番通報も行ってほしい。ごみ箱は、家庭ごみを捨てられ、ごみが散乱した過去があり撤収したが、現況を踏まえ、町会や清掃担当の意見を聴いて対応を検討する。	土木管理課
R7.10.7	汐入こども園や第三中学校周辺の道路でスピードを出す車やバイクが多い。日中は車止めを設置しているが、車止めが撤去されてからはかなりのスピードが出ている。夕方以降も子どもや高齢者が多く、危険を感じるため、横断歩道の前後にハンプを設置して欲しい。	管轄の警察署へハンプ設置について相談したが、通過時に低速でも振動や騒音が発生すること、二輪車の転倒事故の原因となることから困難であるとの回答があったため、警察と連携して、速度注意等の警告看板や、速度規制標識の設置する対策を検討する。	基盤整備課
R7.10.21	公園で犬の糞尿をさせる飼い主が多い。糞尿を片付けていても、子どもが触れると衛生面が心配であるため、犬の散歩による公園の立ち入りを禁止して欲しい。	公園は多くの人が自由に利用する場所であるため、原則、犬の散歩の全面禁止は行っていないが、マナーの遵守や周囲への配慮は必要である。区では都の条例に基づき排泄後の始末など飼い主のマナーをお願いしているが、マナーが守られない場合は、啓発看板の設置や職員の巡回強化など対応するため、公園の場所を教えてほしい。	土木管理課

R7.10.27	南千住駅付近の道路工事に伴う通路の確保について ①自転車が入り狭い通路を乗車したまま通行し危険なため、入口に柵を設ける等、自転車から降りる仕組みを作って欲しい。 ②通路が非常に狭いため、工事用防護柵の設置位置を見直して欲しい。	通路幅が狭いため、自転車を押して歩くように、看板の設置や交通誘導員の配置により呼びかけているが、一部の方が守らず、対応に苦慮している。ご意見を受け、歩行者や車いすの方に支障のない形で、進入口へのバリケード等の配置を検討する。なお、工事用防護柵は大型機械からの安全に配慮した位置に設置しているため、変更は難しい。	基盤整備課
R7.11.18	日暮里のタワーマンションの管理組合が低層階のテナント管理を担っているが、空きテナントが多い。再開発地区でもあるため、商業施設を経営するプロに委託したり、行政が関与すべきである。	日暮里の再開発で整備した商業施設はテナント毎に所有者が異なるため、特定の事業者による施設全体の出店内容の決定や区の関与は困難である。にぎわいという観点での課題として、ご意見は受け止める。	住まい 街づくり課
R7.12.2	谷中銀座のマンション開発が商店街の景観を破壊しているため、建築を中止して欲しい。地元の努力で活気づいた谷中の風情が損なわれることを懸念している。	当該マンションは中高層建築物の建築に係る紛争の予防と調整に関する条例に基づき、昨年4月に建築主による住民説明会が実施されており、住民からの要望により計画の一部を見直して、同年8月に住民の合意を得ている。区は、当該マンションが法令に基づいて申請や手続き等が適正に行われていることから、建築を止める権限はないが、同地域周辺を活かした施策の展開について、引き続き検討していく。	都市計画課
R7.12.2	歩道に商品の陳列棚を複数設置したり、電柱に商品の陳列をしている店舗がある。	当該箇所は区が定期的にパトロールを行っているが、ご意見を受け現場を確認したところ、歩道に商品が陳列されていたため、店舗へ撤去するよう指導するとともに、土日を含めて商品を置かないよう厳重注意した。今後も継続指導していく。	土木管理課
R7.12.8	日暮里南公園でボール遊びが禁止されており、小学生が遊ぶ場所に困っている。柔らかいボールなどの条件付きで使用を検討して欲しい。	区内の公園はボール遊びを禁止しており、許可している柔らかいボールも未就学児の使用を想定している。小学生の投げたボールによる事故も起きておりすぐの対応は困難だが、ボール遊びのエリアや時間	土木管理課

		帯を決めるなどして、できることを増やしたいと考えている。	
R7.12.15	日暮里駅付近は地下駐輪場のみで不便なため、平地の駐輪場を設営して欲しい。	区は民有地を自転車置場として整備する際の補助制度を設けているが、日暮里駅周辺は民間の駐輪場がないため、今後も地上部の駐車場確保について、民間とも連携して可能性を検討する。なお、地下駐輪場は2時間無料であるため、ご面倒をお掛けするが利用してほしい。	土木管理課
R7.12.26	町屋三丁目児童遊園、町屋第四児童遊園のトイレについて、小便器と和式トイレが仕切られておらず、怖くて使えない。また、子どもたちは和式便器が使いにくい。男女別のトイレにしたうえで、洋式便器に改装して欲しい。	区では現在、改修計画を立てて和式便器の洋式化等を進めており、トイレの状況等を踏まえ、両公園は現行の建物を活用しての洋式便器化と内装改修を行うこととなった。既に町屋三丁目児童遊園は令和6年度に改修を終え、町屋第四児童遊園は令和8年度に改修予定である。都市公園法では公園の敷地面積に応じて、建築できる面積を制限する規定があるため、建て直しは難しいが、より良いトイレの利用環境を確保するために、引き続き、対応策を検討するとともに、目隠し板等の増設も検討する。	基盤整備課
R8.2.2	近所のアパートの外壁工事について、事前案内がないうえ、騒音がひどい。管理会社の連絡先を教えてもらうか、区から工事計画の案内を近隣住民へ配布するように伝えて欲しい。	現場にて工事作業員から工程及び休憩時間等について聞き取りを行ったほか、近隣住民への「工事に関するお知らせ」の配布を依頼したが、お知らせの配布はできないとのことであったので、工事内容等について仮囲い等に掲出を行うよう指導し、後日掲出されていることを確認した。なお、当該物件の管理会社の連絡先は確認できなかった。	建築指導課
R8.2.12	南千住3丁目や8丁目から駅に行く際、以前は京成バスがあったが、廃止に伴い都営バスが混雑し、乗れない日がある。京成バスへ助成金を出して再度通常運行するように検討して欲しい。	コミュニティバスは区内の地形や既存交通機関の状況などにより、運行開始当初から事業者による自主運行としており、運行計画や路線廃止も事業者の判断に委ねている。汐入さくらは都営バスが運行していること、事業者から継続不可能との意向があったことから申し出を受け入れた。バ	都市計画課

		スの復活は困難だが、バス事業環境は厳しさを増す状況であるため、区は今年度より京成バスへの車両購入費助成を拡充した。また、雨天時の混雑緩和のため、地域の有志の方と連携し、通勤時間帯に自家用車を活用した運行方法を検討しているほか、病院間送迎車による地域交通の実証運行を行うなど様々な方法を検討している。	
R8.2.20	隣地に建設されるマンションにより、自宅リビングの日当たりが無くなり、カビや電気代の増加が懸念される。区へ相談したが、「違法ではない」と回答された。	区では日影に対する建築主への指導はできないが、申立人が建築主へ補償を求めるための対応等は個別の相談を受けている。また、紛争防止条例に基づくあっせんと調停の場を設けることもできる。なお財産権の観点から区はマンション建設を抑制することはできないが、条例により良好な住環境の創出のための指導をしている。	住まい 街づくり課
R8.3.13	JR 常磐線の踏切内に盛り上がりがあり、躓いたり、危うく転倒しそうになる。区とJRで安全対策をして欲しい。	当該踏切は常磐線で最もきついカーブであり、電車が速度を維持して安全に通行できるよう、レールの外側を高く、内側を低く敷設されているため、区はこれまでもJRへ通過速度の抑制と、レールの再敷設を申し入れてきたが受け入れられない状況である。区は人感センサーの設置や迂回路の案内掲示など、現状でできる安全対策を行っている。今回の事故を受け、区とJRで更なる安全対策について協議予定であり、道路管理者として区ができる安全対策を早急に検討する。	都市計画課
R8.3.18	近年の猛暑のため、街路樹によって歩道に日陰を作って欲しい。伐採時には、歩行者が寄れる程度の枝を残す形で剪定して欲しい。	暑さ対策のための木陰の重要性は区も認識しており、高木の植栽など対応を進めているが、街路樹剪定には道路法の規制に則った適切な管理が必要であり、旭電化通りなどは車道上4.5m、歩道上2.5mの空間を確保して剪定している。いただいたご意見は意識した上で維持管理を行っていく。	土木管理課

教育委員会事務局(6件)

受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R7.11.17	区のフリースクール補助金制度について ①荒川区では、私立在籍の子どもを対象外としているのはなぜか。 ②なぜ東京都の基準と異なる運用なのか。 ③私立在籍者を対象とする予定の有無を教えてください。	区は、学校の種別や自治体の違いにより支援に差があるべきではなく、本来は国や都が一律で支援を進めるべきものであると考えているため、一石を投じる動きとなるよう区の限りある財源の中でも充実した支援を行い、今後も国や都に働きかけていく。	教育センター
R7.11.26	学校から配布されたタブレットのチャット機能を子どもが常に使っており、いじめや受験への影響が心配である。チャット機能の制限やタブレットの校外持出禁止など対策してほしい。	区立学校で使用するタブレットはインターネットの閲覧制限やチャット機能の使用不可などを設定しているが、共同編集アプリ等では子ども同士でやり取りが出来、不適切な利用等の可能性も懸念されるため、各学校により指導を行うとともに、家庭でもタブレット使用のルールづくり等を保護者をお願いしている。今後も適切な使用方法について指導するよう、改めて各学校へ指導していく。	指導室
R8.1.13	子どもが通常級に進学したが、授業の参加が難しく、空き教室で一人で過ごしている状況である。区内に情緒支援学級を早急に設置してほしい。	区は、平成29年に全小学校・令和3年に全中学校に特別支援教室を設置しているが、指導成果がある一方で、指導時間外の通常学級では学習が困難な児童も一定数在籍し、特別な教育内容・方法を必要としていることも認識している。今後、教室の整備状況等も勘案し、学級設置の課題を整理するとともに、近隣区の状況調査など、特別支援学級の設置に向けた検討を進める。	教育センター
R8.2.12	ナイター設備のあるサッカー場を作ってほしい。難しければ、既存の小学校や中学校にナイター用の照明を設置してほしい。	現在5校の小学校でナイター設備が設置されているが、新規設置には学校周辺への影響や夜間校庭利用の運営体制などに配慮し、慎重に検討する必要があるため、地域住民の意見等を踏まえて総合的に検討する。(別途、スポーツ振興課にも記載)	教育施設課

R8.3.23	フリースクールの補助金申請では、一度の申請に2回も郵送手続きが必要で、手間と切手代が勿体ない。振込申請書を郵送する必要があるが、年度はじめに口座情報は登録済で、申請書には口座情報の記載が不要なため、何のための手続きか不明である。区から届く書類には不要な速達が使われている。他区のように手続きのオンライン化をして欲しい。	補助金は、申請書兼実績報告書と領収書等の提出後に交付の審査を行い、審査終了後交付決定通知と請求書を提出する2段階方式である。口座振替登録書は情報の未登録や変更がなければ初回の交付決定時のみでよいが、記載が分かりにくくお詫びする。なお、手続きについては、簡素化を検討する。区からの速達利用は申請書類の到達時期等を考慮して対応しており一律ではないが、不要不急な利用は控えるよう見直す。また、電子化については現在調査・研究を行っており、スピード感をもって導入に向けて検討していく。	教育センター
R8.3.30	夜間学級の生徒が大声で騒ぎ、学校周辺に長時間溜まっている。帰宅中に恐怖を感じるため、学校からのマナー指導や警察と連携した巡回強化をして欲しい。	ご意見を校長をはじめ、関係教職員へ伝え注意喚起するとともに、下校時のルールの徹底を改めて夜間学級の生徒たちへ丁寧に指導するよう教育委員会から指示した。	教育センター

選挙管理委員会事務局(1件)			
受領日	区民の声要旨	回答要旨	所管課
R8.3.10	先日の選挙で、雪の中従事してくれた職員に感謝する。悪天候に伴う特別手当があると良いのではないか。また、読書を大切にする荒川区ならではのしおりの投票済証は楽しみの一つである。これからも荒川区の文化や職員を大事にして欲しい。	感謝の声のため回答の希望なし	選挙管理委員会事務局