

区民の声

— 広聴・相談 1 年の記録 —

No.65

(平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月)



大田区公式PRキャラクター

はねびよん

大田区企画経営部広聴広報課

はじめに

大田区は、おおた未来プラン10年（後期）の中で「透明性が高く、区民の多様な意見を活かす区役所をつくります」という施策の目標を掲げています。

広聴広報課では、区民の声を施策に反映するため、区政参画の機会として、「電話や窓口」、「電子メール」、「区長への手紙」、「区民と区長との懇談会」、「区民意見公募手続（パブリックコメント）」、「大田区政に関する世論調査」、「わたしの提案（区民提案制度）」等、様々な広聴・相談活動を充実させ、区民の声の把握に努めています。

この冊子は、平成29年度のこうした区民の声をまとめたものです。ここにまとめられた意見や要望は、区民が日常生活の中で感じた区政に対する率直な声です。これらの意見や要望を謙虚に受けとめ、区政に活かす仕組みを整え活用してまいります。

平成30年9月 企画経営部 広聴広報課

区民の声

No.65

Index

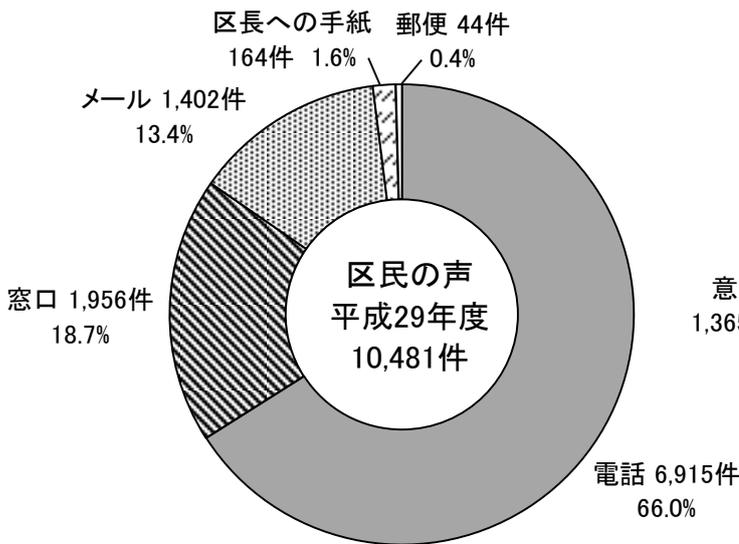
区民の声の流れ	1
受付方法	1
分類方法、処理方法	2
区民の声の分析	3
意見・要望の多い項目	3
問い合わせの多い項目	6
主な意見・要望の要旨	7
I 生涯を健やかに安心していきいきと暮らせるまち	9
II まちの魅力と産業が世界に向けて輝く都市 ^{まち}	15
III 地域力と行政の連携がつくる人と地球に優しいまち	22
相談の内容	32
専門相談	33
区民と区長との懇談会	35
第1回 一般	36
第2回 若者	38
区民意見公募手続(パブリックコメント)	43
実施状況	44
大田区政に関する世論調査	45
わたしの提案(区民提案制度)	46
区政情報コーナー	47

区民の声の流れ

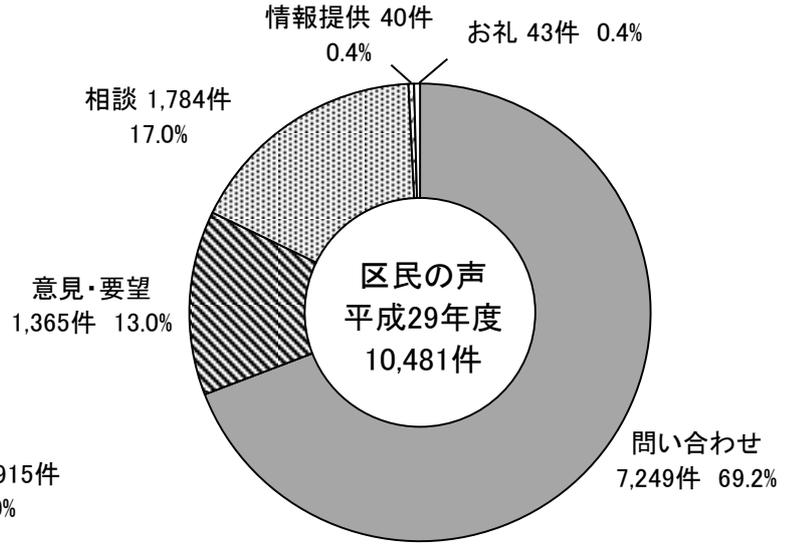
受付方法

広聴広報課では、電話、窓口、電子メール、区長への手紙など様々な方法で区民の声を受け付けています。平成29年4月から平成30年3月までの1年間で受け付けた総数は10,481件となりました。

受付方法別内訳

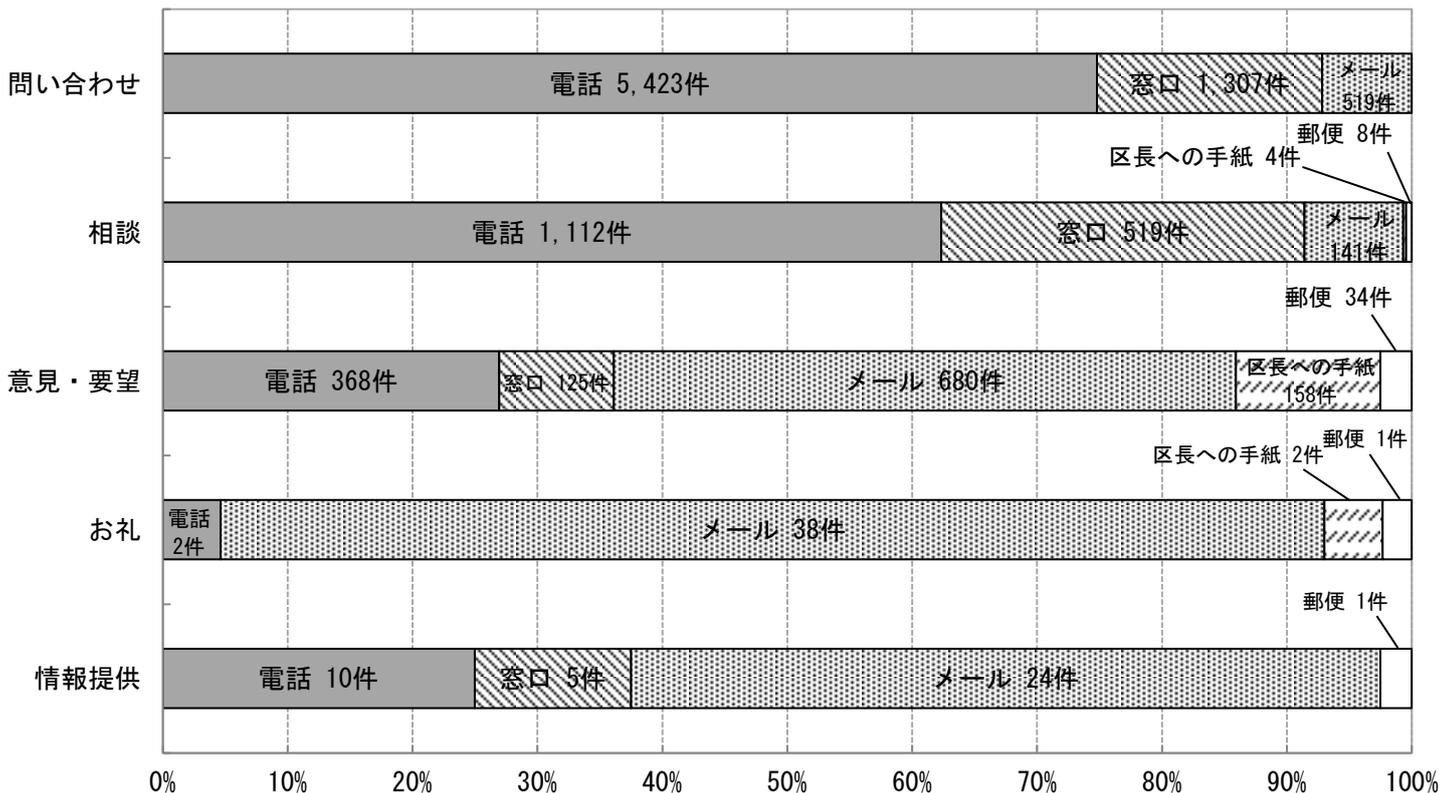


内容別内訳



※内訳の比率 (%) は、小数点以下第2位を四捨五入して小数点以下第1位まで示しているため、比率の合計は必ずしも100.0%にならない場合があります。

区民の声 内容別の受付方法の内訳



区民の声の分析

意見・要望の多い項目

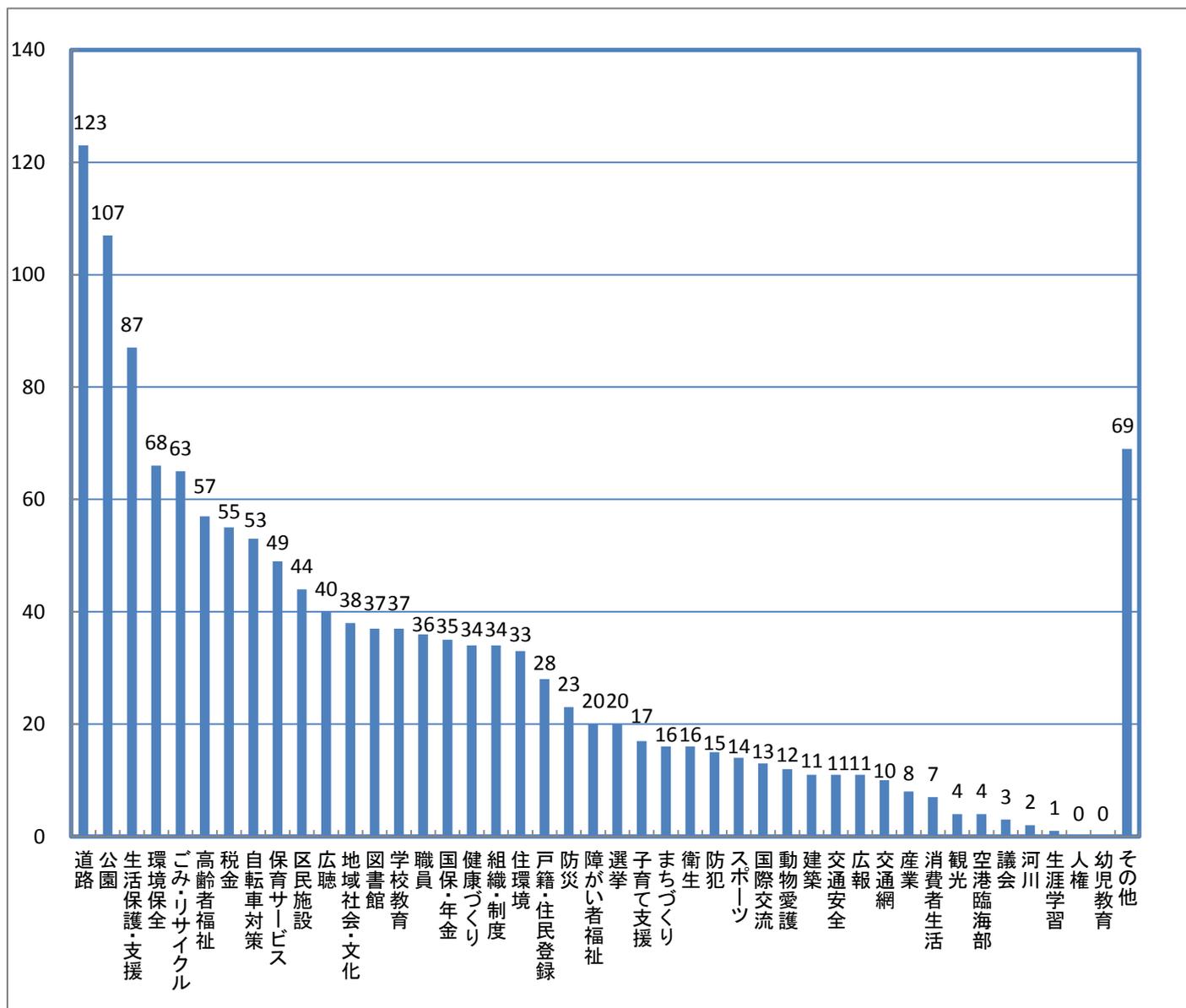
意見・要望の受付件数が最も多いものは、「道路」に関するものです。1年間で123件の意見・要望を受け付けました。整備・管理に関する要望、道路上での迷惑・禁止行為に対する取締りに対する要望等が多く、区民の関心が高いことがわかりました。

次いで「公園」の107件、「生活保護・支援」の87件の順に意見・要望の多い項目が続きます。「公園」については、主に整備・管理に関する意見・要望でした。

「生活保護・支援」については、職員の対応についての意見・要望が約6割を占め、次に生活保護制度に関する要望等がありました。

意見・要望 項目別件数

(単位：件)

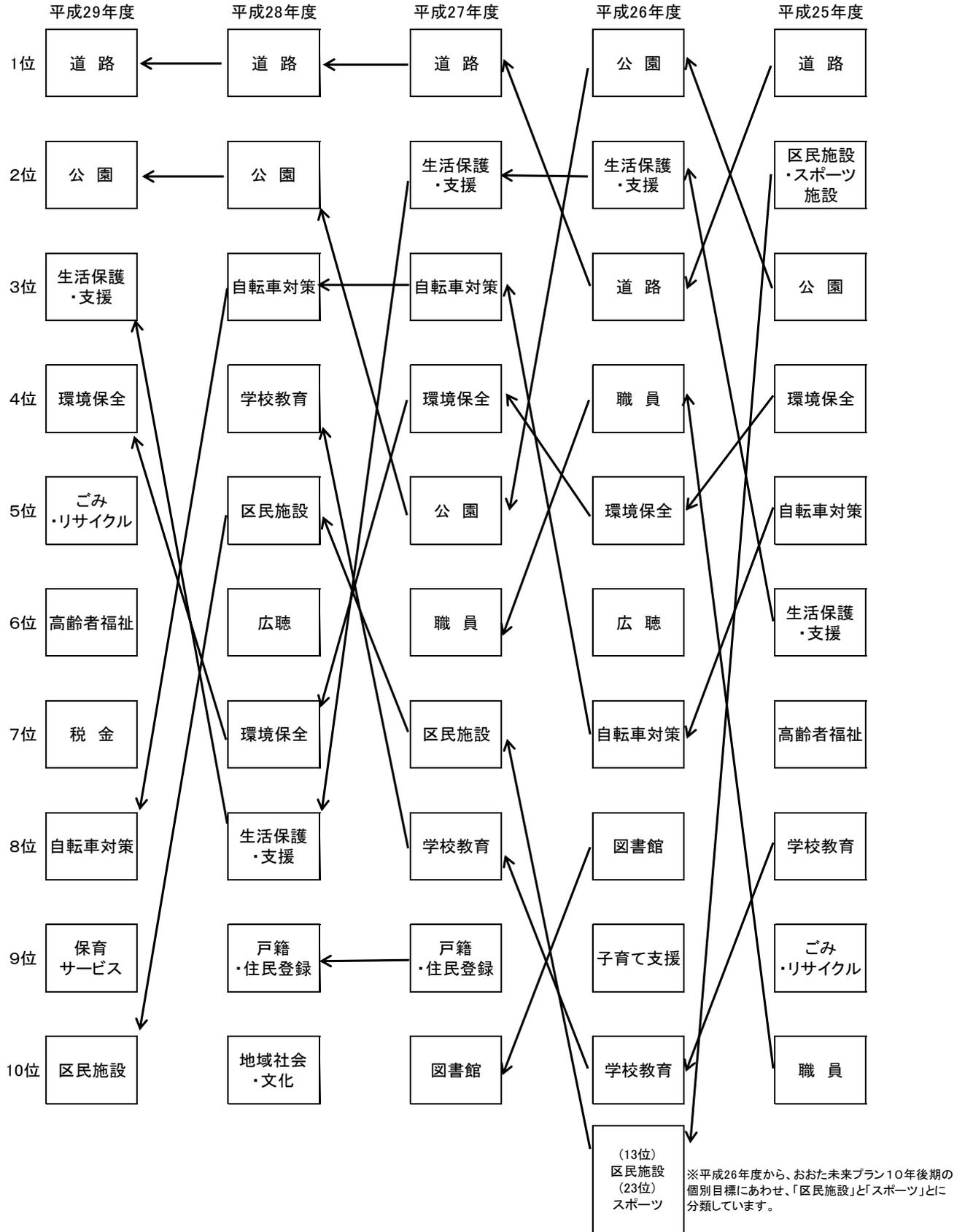


意見・要望（上位5項目）の内容と受付方法を分類すると次のとおりです。

「道路」の意見・要望		123件の内訳	
【内 容】		【受付方法】	
1 整備・管理	67件 54.5%	1 メール	67件 54.5%
2 迷惑・禁止行為	40件 32.5%	2 電話	27件 22.0%
3 街路灯	8件 6.5%	3 窓口	13件 10.6%
3 樹木	8件 6.5%	4 区長への手紙	12件 9.8%
		5 郵便	4件 3.3%
「公園」の意見・要望		107件の内訳	
【内 容】		【受付方法】	
1 整備・管理	84件 78.5%	1 メール	86件 80.4%
2 迷惑・禁止行為	10件 9.3%	2 電話	9件 8.4%
3 利用方法	8件 7.5%	3 区長への手紙	5件 4.7%
3 公園内での喫煙	5件 4.7%	4 窓口	4件 3.7%
		5 郵便	3件 2.8%
「生活保護・支援」の意見・要望		87件の内訳	
【内 容】		【受付方法】	
1 職員の対応	57件 65.6%	1 電話	50件 57.5%
2 生活保護制度	13件 15.0%	2 窓口	18件 20.7%
3 生活保護受給者の生活態度	5件 5.7%	3 メール	13件 15.0%
4 生活困窮者への支援	4件 4.6%	4 区長への手紙	5件 5.7%
5 その他	8件 9.2%	5 郵便	1件 1.1%
「環境保全」の意見・要望		68件の内訳	
【内 容】		【受付方法】	
1 喫煙マナー	43件 63.2%	1 メール	45件 66.2%
2 騒音、振動、公害	19件 27.9%	2 電話	14件 20.6%
3 カラス	4件 5.9%	3 区長への手紙	5件 7.4%
4 その他	2件 2.9%	4 窓口	3件 4.4%
		5 郵便	1件 1.5%
「ごみ・リサイクル」の意見・要望		63件の内訳	
【内 容】		【受付方法】	
1 資源とごみの収集・回収	22件 34.9%	1 メール	27件 42.9%
2 集積所	17件 27.0%	2 電話	23件 36.5%
3 職員の対応	8件 12.7%	3 区長への手紙	8件 12.7%
4 その他	16件 25.4%	4 窓口	4件 6.3%
		5 郵便	1件 1.6%

※内訳の比率(%)は、小数点以下第2位を四捨五入して小数点以下第1位まで示しているため、比率の合計は必ずしも100.0%にならない場合があります。

【意見・要望 経年比較（上位10項目）】



経年でみると、「道路」「公園」「生活保護・支援」といった、日常生活に密着した項目に対する意見・要望が上位となっています。

問い合わせの多い項目

広聴広報課で受け付けた問い合わせ（総件数 7,249 件）の中で、最も件数の多いものは「戸籍・住民登録」の 197 件でした。内容は、死亡後の諸手続き、マイナンバー（通知・カード）に関するものの順でした。次いで「生活保護・支援」の 147 件で、内容は生活保護、家庭相談に関するものの順でした。続いて「税金」の 132 件で、内容は、課税内容・納付相談、税の申告に関するものの順でした。それぞれの問い合わせの内容と受付方法を分類すると次のとおりです。

「戸籍・住民登録」の問い合わせ 197 件の内訳			
【内 容】		【受付方法】	
1 死亡後の諸手続き	64 件 32.5%	1 電話	139 件 70.6%
2 住民票の届出・証明	46 件 23.4%	2 窓口	36 件 18.3%
3 戸籍の届出・証明	37 件 18.8%	3 メール	22 件 11.2%
4 マイナンバー(通知・カード)	30 件 15.2%		
5 印鑑登録	9 件 4.6%		
6 住居表示	4 件 2.0%		
7 その他	7 件 3.6%		
「生活保護・支援」の問い合わせ 147 件の内訳			
【内 容】		【受付方法の内訳】	
1 生活保護	97 件 66.0%	1 電話	80 件 54.4%
2 家庭相談	12 件 8.2%	2 窓口	53 件 36.1%
3 生活再建・就労サポートセンター JOBOTA (ジョボタ)	10 件 6.8%	3 メール	14 件 9.5%
3 応急小口資金の貸付・奨学金	10 件 6.8%		
5 その他	18 件 12.2%		
「税金」の問い合わせ 132 件の内訳			
【内 容】		【受付方法の内訳】	
1 課税内容・納付相談	65 件 49.2%	1 電話	65 件 49.2%
2 税の申告	52 件 39.4%	2 窓口	43 件 32.6%
3 税の証明	14 件 10.6%	3 メール	24 件 18.2%
4 原付登録・廃車	1 件 0.8%		

※問い合わせ件数で最も多いのは、広聴（5,444 件）であり、そのほとんどが法律相談等の専門相談となっています。

※内訳の比率（%）は、小数点以下第 2 位を四捨五入して小数点以下第 1 位まで示しているため、比率の合計は必ずしも 100.0%にならない場合があります。

主な意見・要望の要旨

広聴広報課で受け付けた意見・要望（総件数 1,365 件）を、「おおた未来プラン 10 年」の個別目標別に仕分けした項目ごとに、意見・要望と回答・処理経過の要旨を抜粋して掲載しています。

意見・要望の総件数に対する基本目標別の割合は、基本目標Ⅰが 27.9%、基本目標Ⅱが 28.8%、基本目標Ⅲが 38.2%となっています。

「おおた未来プラン 10 年」個別目標別の件数

基本目標	個別目標	項目	意見・要望	問い合わせ	情報提供	お礼	計
Ⅰ 生涯を健やかに安心していきいきと暮らせるまち 27.9%	未来を拓き地域を担う子どもを、みんなで育むまちにします	子育て支援	17	19	1	1	38
		保育サービス	49	32	1	0	82
		学校教育	37	39	1	3	80
		幼児教育	0	1	0	0	1
	誰もが自分らしく、健康で生きがいをもって暮らせるまちをつくります	健康づくり	34	41	0	0	75
		動物愛護	12	12	0	0	24
		衛生	16	22	1	0	39
		障がい者福祉	20	52	0	0	72
		スポーツ	14	9	0	2	25
		図書館	37	18	0	0	55
		生涯学習	1	7	0	0	8
		生活保護・支援	87	147	2	1	237
	人権	0	5	2	1	8	
	高齢者が住み慣れた地域で、安心して暮らせるまちをつくります	高齢者福祉	57	117	1	6	181
小計		381	521	9	14	925	

基本 目標	個別目標	項目	意見・ 要望	問い合 わせ	情報 提供	お礼	計
ロ まちの魅力と産業が世界に向けて輝く都市 <small>まち</small> 28.8%	水と緑を大切にし、すべての人に 安全で潤いのある暮らしを実現し ます	まちづくり	16	15	0	0	31
		交通網	10	9	1	0	20
		道路	123	64	1	6	194
		公園	107	52	0	4	163
		建築	11	53	0	0	64
		自転車対策	53	20	0	4	77
		住環境	33	34	0	1	68
		交通安全	11	21	0	0	32
	首都空港『羽田』と臨海部が世界 への扉を開く、国際交流拠点都市 を創ります	空港臨海部	4	0	1	0	5
		国際交流	13	17	1	0	31
	ものづくりから未来へ、独自の産 業と都市文化を創造します	産業	8	45	2	0	55
観光		4	7	4	2	17	
小計			393	337	10	17	757
目 地域力と行政の連携がつくる人と地球に優しいまち 38.2%	地域力を活かし、人に優しいま ちを区民主体で実現します	地域社会・文化	38	53	3	0	94
		区民施設	44	33	0	1	78
		消費者生活	7	37	0	0	44
		防災	23	27	2	1	53
		防犯	15	15	4	0	34
	私たち区民が、良好な環境と経済 活動が両立する持続可能なまちを つくる担い手です	環境保全	68	25	0	3	96
		河川	2	3	0	0	5
		ごみ・リサイクル	63	66	1	2	132
	区は、効率的で活力ある区政を 実現し、地域との連携・協働を 進めます	広報	11	42	3	1	57
		広聴	40	5,444	1	1	5,486
		職員	36	2	1	0	39
		組織・制度	34	32	4	1	71
		税金	55	132	0	1	188
		議会	3	5	0	0	8
選挙		20	16	0	0	36	
戸籍・住民登録		28	197	0	0	225	
国保・年金	35	108	0	1	144		
小計			522	6,237	19	12	6,790
その他（上記に分類できないもの）			69	154	2	0	225
総計			1,365	7,249	40	43	8,697

I 生涯を健やかに安心していきいきと暮らせるまち

1 子育て支援

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 両親学級に申し込んだが抽選に落ちて受講できなかった。開催日が少なく、受けられない人はどうすれば良いのか。両親学級の受講が抽選なのが疑問である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 土曜日開催の両親学級には、毎回定員の2倍前後の方からの申し込みがある。公平性を保つために、受講の可否は「抽選」ではなく「初産で出産予定日の近い方を優先」として決定しており、受講できない方には他の開催日程を案内している。受講を希望する方の様々な事情に応えることができていないため、今後の両親学級の実施体制を検討する必要があると考えている。</p>

2 保育サービス

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 病児保育の預け入れ人数が少なく、キャンセル待ちをしても利用できないことが多い。利用できる施設を増やしてほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 病児・病後児保育については多くの方々にご利用いただいている状況であると認識している。現在ある施設については利用実績を踏まえながら、受入定員の適正化が図られるよう検討している。また、新たな施設については、協力や連携が不可欠となる医療機関や保育所等と情報交換等を行っている。今後も、病児・病後児保育の需要に対応すべく継続的な検討を進めていく。</p> <p>※平成30年度に新規に2施設を開設し、既存施設の定員拡充を含め、29年度から13名の定員増とした。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/> 子どもが保育園に入園したが、もらい風邪や体調不良等でほとんど慣らし保育ができないまま職場復帰の日を迎えてしまった。余裕をもって復帰したいので、職場復帰期限をもう少し延ばしてほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 区は、保護者の職場復帰期限をお子さんが入園した月の20日までとしている。これは毎月1日の入園からお子さんの慣らし保育を開始し、慣らし保育が完了した時点で通常のお預かりを想定している。一般的な慣らし保育期間は7日から10日とされているが、区ではそれよりも余裕をもった設定としている。復帰期限の延長については、入園月内の適切な時期の設定として、今後の研究課題とさせていただく。</p>

3 学校教育

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 長男は指定校変更で小学校に入学したが、次男は指定校変更の抽選に外れたので兄弟で別々の小学校に通っている。それぞれの行事に出席するには時間的にも精神的にも厳しい。兄弟がすでに希望校に在学している場合、指定校変更を優先することはできないか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 指定校変更制度では、申請事由のいずれかに該当すれば一律に取扱い、申請事由に優劣・優先順位等は設けていない。申請事由の1つを優先させることによる他のご家庭への影響や、公平性の観点から課題があるため、あえて優先順位をつけずに行っている。下のお子様は新入学で、上のお子様と同じ小学校に指定校変更申請をしても抽選実施や受入不可になってしまった場合、保護者の負担が大きくなるという課題があることは十分認識している。指定校変更を希望される全ての方にご理解いただけるような解決策がないか、検討を進めている。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/> 防犯ブザーが小学1年生に配付されることはありがたいが、ブザーの音を止める操作が簡単すぎるため、防犯性に不安がある。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 防犯ブザーは①音が大きく②壊れにくい③子どもが持ちやすく④取扱いが簡単⑤ランドセルにつけやすく⑥防水防滴性がある 等の観点を踏まえ選定した。区では、子どもの安全確保のために、保護者及びPTA、自治会、町会等が連携・協力して、防犯パトロールや子供SOSの家事業、通学路の防犯カメラ設置等、総合的な防犯体制の強化を図っており、防犯ブザーもその一環として配付している。ご意見は今後の防犯ブザー選定の際に考慮させていただき、より一層の子どもの安全確保を進めていく。</p>

4 健康づくり

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> インフルエンザワクチンを家族で接種すると費用がかさむ。毎年学級閉鎖になることが多々あるので、小学生だけでも接種費用を助成して欲しい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> インフルエンザの予防接種の効果の割合は、年齢が低いほど下がると考えられており、児童は予防接種法に基づく定期接種の対象となっていない。そのため、区としては今のところ、接種費用の助成対象としていない。インフルエンザの拡大防止については、引き続き学校等に咳エチケットや手洗い等について普及啓発を続けていく。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/> 他区と比べてマナーを守らない喫煙者が多いと感じる。駅周辺で歩きたばこや自転車に乗りながらの喫煙者をよく見かけるが、条例で禁止されているのではないのか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 区は、環境美化を促進するために「清潔で美しい大田区をつくる条例」を制定し、道路、公園、広場その他の公共の場所では吸殻のポイ捨てを禁止し、歩行喫煙を行わないよう努めることと定めている。こうした喫煙マナーを周知徹底するために、「やめよう歩きたば</p>

	<p>こ、ポイ捨て禁止」の路面シートを区内各道路に貼付し、JR蒲田駅には平日は毎日、他の区内主要駅には日数は限られるが、啓発指導員を配置している。また、各地域の自治会・町会や事業者と協働して、毎年、春と秋に大田区クリーンキャンペーンを実施し啓発と指導に努めてきた。なお、区では「おおた健康プラン（第二次）」で受動喫煙防止の推進を掲げ、保健所の様々な施策・事業を通じて受動喫煙防止の普及啓発も行っている。具体的には①地域健康課で実施している健康教室等を通じて、区民の皆様に、喫煙が自分の健康だけではなく、まわりの人の健康に深刻な悪影響を与えていることを伝えている。②母子健康手帳と同時に交付している「母と子の保健バッグガイド」にたばこの害について掲載し、両親学級や乳幼児健診でも喫煙の悪影響を指導することを通じて、家庭での禁煙・受動喫煙防止を強く呼びかけている。③区報やツイッター等でたばこの害も含め受動喫煙防止を働き掛けている。今後も国や東京都の受動喫煙防止対策の動きとあわせて、喫煙マナー向上の取り組みの一層の充実を図っていく。</p>
--	---

5 動物愛護

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 犬や猫の殺処分ゼロに向けての取組を実施してほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 犬や猫の収容に係る事務は東京都が所管しているが、区は都と連携して区民の動物愛護の醸成とペットの適正飼養について普及啓発に取り組んでおり、おおた区報への記事掲載や動物愛護推進パネル展、犬のしつけ方教室等を実施している。猫については屋外における事故や感染症へのり患を防止するため、室内飼いを推奨するとともに、飼い主のいない猫については望まない繁殖を防ぐために去勢・不妊手術費用の一部助成及び保護するための捕獲ケージの貸出し事業を行っている。</p> <p>また、区ホームページに都が殺処分ゼロを目指して開設した譲渡サイト「ワンニャンとうきょう」へのリンクを作成して、犬や猫の譲渡事業に協力している。</p> <p>今後も先進自治体の取り組みを参考にしながら、区民の目線に立った施策を展開して、動物愛護の気運を高めていけるよう努めていく。</p>

6 衛生

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 区内の飲食店で食事をした際、腐って虫が付着していたものを出された。その後改善されているか調査してほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 要望を受け、当該店店長及び本社の品質管理担当者の立ち会いの下、調査及び指導を行った。劣化及び虫の付着については、予約時及び繁忙時のためにあらかじめ準備しておいた食材が、従事者の不手際により社内規定の使用期限を越えて提供され、変色等が生じたも</p>

	<p>のと思われる。この件を受けて当該店では、劣化の早い食材については注文が入ってから調理をすることとし、調査時においてもそれを確認した。</p> <p>また、虫の発生については定期的な駆除を実施しているということであったが、防虫対策として不必要な出入口扉の開閉を控えること、調理場内の清掃徹底、下膳した食器の速やかな洗浄について、改めて指導を行った。今後も引き続き監視等を実施していく。</p>
--	--

7 障がい者福祉

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 電車内でスマートフォンを常識的に使っている乗客に「ペースメーカーが入っているから」と執拗に使用をやめさせようとする乗客がいた。その際ヘルプカードを指し示していたが、このような使い方は正しいのか。ペースメーカーにはスマートフォンのLTE電波は影響しないのに、ヘルプカードを使用して間違った認識を通そうとする行為は見ていて不快であった。本来の目的のために所持している方にも偏見を持ってしまいそうなので、所持者には適切な使用方法を説明してほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ヘルプカード（たすけてねカード）は、障がいのある方が、災害時や日常の外出先での緊急時等、困ったときに手助けを求めるもので、あらかじめカードに必要な支援の内容等を記入して、携帯するものである。お渡しする際は記入方法についてご案内をしているが、障がいのあるご本人だけでなく、特別支援学校や施設の職員、共同生活を営む住居の世話人の方等がまとめて取りに来る場合もあり、使用方法等を個別に案内するのが難しい。障がいの特性として同じ行動や言動を繰り返す等、こだわりを持っている方もいらっしゃるため、ご理解いただきたい。区としては、できる限り丁寧な説明に努める。</p>

8 スポーツ

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 8月以降も暑いので、夏季プールの営業期間を延長してほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 区内の公園水泳場の営業期間は利用者数を考慮して定めており、夏季営業期間は7月10日から8月31日である。夏季プールの利用者の多くは小中学生や親子連れであるため、夏休み期間が終わるにつれて利用者数が減少している。夏季以降は、9月に屋内プールの営業を開始するので、ぜひご利用いただきたい。</p>

9 図書館

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 図書館で借りた本の履歴を残しておきたいので、読書通帳を導入してほしい。</p> <p>■ 区立図書館では、個人情報保護の目的で貸出履歴を保管していない。そのため、「読書通帳」等の読書履歴記録サービスの導入については、さらなる検討が必要と考えている。一部の区立図書館では手書き式の「読書通帳」、「読書ノート」を配布している。また、貸出時にご希望があればカウンターで貸出記録が印字されたレシートをお渡しできる他、貸出中資料情報のメール通知サービスを実施しているので、読書の記録としてご活用いただきたい。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/> 図書館ホームページのデザインが大幅に変わったが、スマートフォンからだと予約状況一覧が見つらいので不便になってしまった。</p> <p>■ 平成 29 年 12 月 15 日から区立図書館のホームページをリニューアルし、画面をスマートフォンに対応した。書影のある一覧を選択すると予約状況が一望できる。リニューアル後の画面に対する利用者の意見については各館から聴取中であり、要望の高い画面変更があれば初期対応していく。</p>

10 生涯学習

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> (仮称) 勝海舟記念館に和室を作って、外国人が日本の文化(着物着付け・書道・茶道等)を体験できるようにしてほしい。</p> <p>■ (仮称) 勝海舟記念館は、国登録有形文化財である旧清明文庫を保存活用し、建物内には勝海舟ゆかりの品々を展示し、海舟の想いを皆様にお伝えできるような記念館とする予定である。記念館は施設整備の基本方針に沿って、各階の整備内容が決まっており、平成 31 年夏の開館を目指して工事が始まっている。ご希望にお応えできる状況にはないが、区民の皆様にご来館いただけるような記念館となるよう努める。</p>

11 生活保護・支援

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 臨時福祉給付金の申請書類が送られてきたが、封筒に「臨時福祉給付金申請書在中」と書かれていた。臨時給付金の支給対象者であることが第三者に知られてしまうので、封筒への表示を控えてほしい。</p> <p>■ 申請書送付用の往信封筒については、受け取った方が開封しなくても封書の中身がわかるように「臨時福祉給付金申請書在中」の表示をしている。これは、封書を開封する前に</p>

	捨てられることを防ぎ、より多くの区民の方から申請いただくために、平成 26 年度の臨時福祉給付金開始当初から実施している。支障がある方については、中身が分からないよう送付することや、送付先の変更など、個別の事情にも対応している。国において今後の臨時福祉給付金の実施予定はなく、今回の経済対策分で終了する予定である。
(2)	<p>□子どもの貧困の連鎖を止めるため、児童養護施設を巣立つ若者への支援に取り組んでほしい。</p> <p>■昨今「子どもの貧困」が社会的な問題となっている。区もこの状況を重く受けとめ、平成 29 年 3 月に「おおた 子どもの生活応援プラン」を策定した。130 ある関連事業の中には、児童養護施設を巣立つ方の支援につながる事業もある。大学進学時を対象とした貸付型奨学金制度を実施しているのは東京 23 区では 4 区のみで、中でも当区は償還期間を最長としている。また、心身の故障のほか、失業や育児休業を返還猶予制度の対象とする等の拡充を図っている。さらに、故人となった区民からの尊い寄附金をもとに入学金相当額を給付型として貸付型と併せて実施している。今後も子どもたちへの支援のあり方について検討していく。</p>
(3)	<p>□身寄りのない方が死亡した場合、区はどのような対応をしているのか。区報等で広報してほしい。</p> <p>■警察署や病院が取り扱った遺体を引き継ぐ形で区の対応が始まる。警察から身元情報が提供された場合は、親族調査をし、葬儀を行う者がいない場合は、「墓地、埋葬等に関する法律」に基づき、死亡届の届出・火葬・遺骨の保管、そして合祀まで区で行っている。また、警察でも身元が分からない場合は「行旅病人及行旅死亡人取扱法」に基づき、同様の対応を行っている。なお、区民の方が問い合わせできるように、大田区ホームページに掲載を行った。</p>

12 高齢者福祉

No.	□ 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□区内の介護施設に家族が入所しているが、身だしなみが整えられていない等、介護が行き届いてないように思う。職員の人数も入所当時より減っているような気がする。本来ならいるべき人数の職員体制を満たしていないのではないかと心配である。</p> <p>■介護老人保健施設の職員配置数は「介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準」により基準が定められている。区内の施設は、区が実地検査を 2 年ごとに実施しており、当該施設は実地検査で人員の配置基準等の基準違反は見受けられなかったが、改めて確認した。組織体制を含め人員体制の変更はしていないが、新規採用の職員が入ってきたことにより、不慣れなサービス提供となっている可能性があるとのことであった。本来ならいるべき人数の職員体制を満たしていないということはないので、その点をご安心いただきたい。</p>
(2)	□69 歳でひとり暮らしをしている。緊急時に備え、自分の医療情報を記したシートを容

	<p>器に入れて玄関に置いておける「救急医療情報キット」の購入を検討している。区が購入して区民に配付するか、販売することを検討してほしい。</p> <p>■区は「救急医療情報セット」の配布は行っていないが、区内に住所を有する 65 歳以上の方を対象とした「見守りキーホルダー登録システム」がある。お住まいの住所を管轄する地域包括支援センターで、緊急連絡先や医療情報等を登録していただくと、登録番号が入ったキーホルダーとマグネットをお渡しする。キーホルダーを常に身に付けておくことで、外出先で突然の変調により救急搬送・保護された際に、区が医療機関や警察からの照会に対し、24 時間体制で迅速に情報提供ができる。マグネットを自宅の冷蔵庫等に貼っておくと、自宅での急変時に救急隊からの照会にも対応できる。ご希望によりお財布等に入れるカードもお渡ししている。また、認知症等によりキーホルダーの所持が困難な場合には、シャツや肌着等に貼付する「見守りアイロンシール」と杖等に貼る「見守りシール」も配布しており、高齢者の安心を、元気なときから介護が必要になったときまで切れ目なく支援するシステムであるため、ご利用いただきたい。</p>
(3)	<p>□区内各地にある高齢者施設のお風呂を利用しているが、どの施設もお風呂に入れるのが火曜日、木曜日、金曜日の午後 1 時 30 分から 4 時 30 分までと決まっている。各施設で利用できる曜日が同じなので、各施設で利用日を調整し、何曜日でもお風呂に入れるようにしてほしい。</p> <p>■区内の高齢者施設の入浴設備は、老人いこいの家と、区民センター内に併設のゆうゆうくらぶに設置している。これらの施設は、高齢者の交流や、社会参加あるいは健康増進等を目的として運営している。浴室の利用については、洗髪はご遠慮していただくなど、体操等の活動の後に汗を流す程度の設備として設置しており、施設の利用時間に合わせて浴室の終了時間を設定している。また、老人いこいの家では、元気アップ教室をはじめとした介護予防事業や交流事業、各種講座等を実施しており、入浴日や時間を変更することは難しい状況である。こうしたことから、引き続き現行の日時の中でご利用いただきたい。なお、区では、70 歳以上の皆様に「いきいき入浴証」を交付している。区内及び隣接区の一部の公衆浴場を 1 回 200 円で年 36 回まで入浴できるので、ご活用いただきたい。</p>

II まちの魅力と産業が世界に向けて輝く都市

1 まちづくり

No.	□ 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□平成 28 年から J R 蒲田駅西口駅前広場の整備工事が行われているが、通行の支障となっている。完成後はバリアフリーになるようだが、いつ完成するのか。</p> <p>■区では、蒲田駅周辺の様々な課題を解決するため、「蒲田駅周辺再編プロジェクト」という駅前空間整備の方向性を示した計画を平成 26 年 2 月に策定した。西口駅前広場初動期整備の目的は①広場南側の円形段差を撤去し、歩行者動線の改善と活用しやすいオープンス</p>

<p>ペースの確保、②広場南側商店街及び広場北側の歩道と車道の段差を解消し、歩行者環境を改善、③広場北側のバス降車場・駅間の歩行者動線の改善である。整備にあたっては、地元町会、商店街の方々からなる西口駅前広場検討部会を8回開催し、様々な課題について話し合いながら、皆様の了解のもと進めてきた。西口駅前広場初動期整備は平成30年3月末に完成予定である。</p> <p>※西口駅前広場初動期整備は、予定どおり平成30年3月末に完成した。</p>
--

2 交通網

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 雪谷大塚駅周辺は大田区コミュニティサイクルのサイクルポートが少ない。自宅からサイクルポートまで遠いと借りるのが大変なので、雪谷大塚駅周辺にも設置してほしい。</p> <p>■大田区のコミュニティサイクル事業は、平成29年3月に試行実施を開始し、サイクルポートについても段階的に設置しているところである。今後は事業エリアを拡大し、本件要望地域にもサイクルポートを設置することを検討する。</p> <p>※区内サイクルポートについては、平成30年6月末現在で45ポートを設置した。雪が谷大塚駅付近では、平成30年5月にNTT雪谷ビルへポートを設置した。</p>

3 道路

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 丸子川に雑草やごみが随分あり水の流れも悪い。また、川沿いの雑草が伸び放題で、植木も茂っているので手入れしてほしい。</p> <p>■現地を確認し、雑草・植木の繁茂を確認した。丸子川の雑草等については、通常巡回している業者にて早急に対処する。植木は造園業者が対応するので少々お時間をいただくが、できるだけ早く対応する。</p> <p>※雑草については平成29年9月5日に除草した。植木については平成29年9月12日に剪定した。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/> 馬込駅から中馬込一丁目方面への道路が暗いため、明るくしてほしい。車を運転していると人が見えにくく危険である。</p> <p>■当該地区は、区で現在進めている街路灯LED化の未整備地区である。中馬込一丁目地区は平成29年度、二丁目地区は平成30年度以降の整備予定となるのでお待ちいただきたい。現地調査したところ、街路灯の間隔が大きめの箇所があるので、地域関係者等と調整（通常2～3か月程度）し、設置を検討する。</p> <p>※平成29年10月に、共架型街路灯を1基設置した。</p>
(3)	<p><input type="checkbox"/> JR蒲田駅西口前で、目のご不自由な方が点字ブロックに沿い、駅前の改修工事で行き</p>

	<p>止まりになっている場所に向かって歩いていることに気が付いた。「ここから先は改修工事で先には進めませんよ」と声を掛けたところ「点字ブロックに沿って歩いていたのに」と大変驚かれていた。現地を確認し早急に対応してほしい。</p> <p>■多くの方が利用される駅前において、工事中の配慮が不足しご迷惑をお掛けしてしまい申し訳ない。現場を確認し、その日の夜間工事にて、駅までの通路確保と点字シートを設置した。今後、このことに限らず多くの方が利用することに留意し、安全に工事を進めていく。</p>
--	---

4 公園

No.	□ 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□大森ふるさとの浜辺公園に、ビーチバレーコートやカフェ等の新しく魅力的な施設が増設されたので、家族で楽しく利用している。しかし、公園利用者も格段に増えたため駐車場はどこも行列で、週末は道路に 10 列以上の駐車場待ち行列が出来るほどである。駐車場の増設を検討してほしい。</p> <p>■平成 29 年 4 月 6 日から、環状七号線の都大橋下にある平和の森公園駐車場（43 台分）が利用可能になった。今後も継続的に駐車場の利用状況を調査し、増設可能な場所を検討していく。また、公園駐車場が満車の際には、周辺の平和島公園駐車場や民間駐車場のご利用いただきたい。</p>
(2)	<p>□萩中公園のガラクタ公園に、蒸気機関車や都電、トラック、ボート等の遊具に加え、路線バスの設置を検討してほしい。20 年前は路線バスがあったので、子どもたちにバスの乗り降りの仕方を教えることができた。</p> <p>■平成 24 年に全面改修する際、設置する遊具について、地域の方々との検討会及び地域の小学校や保育園、幼稚園、萩中公園利用者等にアンケートを実施した。その結果、空と陸と海をイメージできる人気の高い遊具（ジャンボ滑り台、ロケット、灯台、船、消防車）を順次設置することにした。また、最終の検討会で地域の方々や利用者の意見を伺いトラックと都電を設置した。路線バスについては、こうした経緯とスペース上の制約から新たに設置することは難しいが、今後、公園を改修する際の参考とさせていただく。</p>
(3)	<p>□公園に子どもを連れて行っているが、どの公園でもベンチに座ってたばこを吸っている人がいる。そしてその周りにたくさんの吸殻が落ちている。公園内に喫煙スペースを設置し、他のエリアは禁煙にしてほしい。</p> <p>■区では公園を、子どもも含めた不特定多数の人が集まる公共の場と考えている。このため平和島公園や多摩川台公園等一部の大規模公園は分煙、その他の公園は禁煙としている。たばこのポイ捨てを防ぐために設置していた公園の吸殻入れも、段階的に撤去を行い、公園での禁煙の働きかけを行っている。（区立公園 550 所のうち 504 所の公園は撤去済み）喫煙に対する苦情は公園に隣接する多くの住民の方からもいただいており、喫煙コーナーの設置は、かえって喫煙者を公園に集め、周辺の住環境の悪化を招きかねないことから考</p>

	えていない。公園での喫煙を無くすためには喫煙者の理解とマナー向上が必要なことから、ポスターや看板の掲示に加え、関係部署と協力のうえ実効ある受動喫煙防止対策（禁煙の徹底）の検討を進めていく。今後も、区民の皆様が等しく憩いの場所として公園をご利用いただけるよう努める。
--	--

5 建築

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>増築を繰り返し、隣接する住居と結合させているように見える住居が近所にある。これは違法な建築ではないのか。耐震性及び耐火性に不安があるので確認してほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>ご指摘の建築物の外観を目視で確認した。耐震及び耐火の法適合性について疑義があるため、引き続き調査していく。なお、違反事項及び違反指導の内容については、個人情報保護及び守秘義務があるためお答えできないことをご理解いただきたい。</p>

6 自転車対策

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>西馬込駅前自転車駐車場の利用者が増え、自転車を停めることができず困っている。自転車駐車を増設してほしい。すぐに増設はできないと思うので、隣接するライフコミュニティ西馬込の駐輪場所をもう少し開放する等、当面の対策を取ってほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>西馬込駅前自転車駐車場は、利用される方が非常に多く、増設の必要性は認識している。区は、西馬込駅周辺で自転車駐車場に適する土地等の買取りや賃貸の検討を重ねているが、自転車駐車場候補地がなかなか見つからない状況である。また、ライフコミュニティ西馬込の利用者専用の自転車駐車場については、平成 25 年 12 月から一部を借用し、区営自転車駐車場として使用しているが、施設の事業運営上、その借用範囲を拡大することは困難な状況である。引き続き、放置自転車のない安全で快適な環境の実現を目指し、皆様と共に取り組んでいくので、ご理解、ご協力をいただきたい。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/>蒲田駅西口自転車駐車場で、次々と利用者が退場しているのに、満車と案内された。待たせてほしいと頼んだが断られた。有料駐車場で収入が見込めるのに、入場規制をする理由が分からない。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>駐車場管理員の説明不足によりご迷惑をおかけしてしまい、大変申し訳ない。蒲田駅西口自転車駐車場は地下 1 階、1 階、2 階、3 階（屋上）の 4 層構造であり、一時利用者の駐車スペース、定期利用者専用の駐車スペースがある。一時利用の方が出庫した場合、管理員が各階の空きを確認・整理し、準備が整い次第お待ちの方をご案内している。自転車駐車場の管理業務を委託している事業者に対し、断ることがないよう厳重に指導した。また、利便性の向上のため、各階を機械化して空き状況の確認ができるように検討している。</p>

	今後とも、区民の皆様に安心して気持ちよく自転車駐車場をご利用いただけるよう努めていく。
(3)	<p>□区営自転車駐車場の利用方法についての案内がわかりづらく、必要とする情報が不足している。定期利用の方法や空き状況等、区ホームページにわかりやすく掲載してほしい。</p> <p>■区ホームページの「平成 29 年度 区営自転車等駐車場の利用申し込みについて」のページを見直したところ、区民の皆様が探したいと思う情報が見つかりにくく不足している等、改善すべき課題があることが分かった。早急にホームページの内容を見直し、わかりやすい表記に修正する。</p>

7 住環境

No.	□ 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□区民住宅に住んでいるが、住宅の周りの樹木の手入れが行き届いていない。樹木が伸び道路標識が隠れて危険なので、手入れをしてほしい。</p> <p>■当該住宅は借上型の区民住宅で、植栽を含めた建物管理は建物の所有者が行うことになっている。道路標識が隠れている箇所を確認し、所有者側の管理会社へ状況を説明した。早急に対処するという報告を受けている。</p>
(2)	<p>□大田区に 50 年住んでいる。昔に比べると本当に綺麗なまちになったが、① J R 蒲田駅北側の立体交差道路の側壁の落書き、②京急蒲田駅東口の路上占拠、③蒲田五丁目のごみの集積所のマナーの悪さが目立つ。環境が悪化すると犯罪の温床になるため、対処してほしい。</p> <p>■① J R 蒲田駅北側の立体交差道路は東京都が管理しているため、落書きの消去を依頼した。②京急蒲田駅東口の路上占拠の場所は国が管理しているが、区も道路パトロールの際に撤去指導を行うとともに、川崎国道事務所にて荷物撤去の準備を進めている。路上生活者については、定期的に相談員が巡回して状況を把握するとともに、生活保護等の各種支援制度をご案内することによって、自立と社会生活への復帰に向けた働きかけを行っている。③蒲田五丁目の当該ごみ集積所については、以前より不適正排出に対し、口頭指導、ビラ・リーフレット投函による指導を行っている。引き続き調査・指導を継続する。今後とも区民の皆さまが安全・安心に過ごせる環境の整備に取り組んでいく。</p>

8 交通安全

No.	□ 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□自宅の前が急な坂で、坂の上は別の坂にぶつかる。自動車で自宅前の坂を登り別の坂へ曲がろうとすると、見通しが悪く安全確認が難しい。事故を防ぐためにカーブミラーを設置してほしい。</p>

	<p>■カーブミラーの新設には隣接する住居の了解を得ることが必要であるが、説明に伺ったところ、了解を得られなかった。路面標示であれば区で標示する。ご要望に沿えず申し訳ないが、ご理解いただきたい。</p> <p>※路面標示については、平成 29 年 12 月に施工した。</p>
--	--

9 空港臨海部

No.	□ 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□羽田空港跡地第 1 ゾーンは空港に隣接しているので、中部国際空港隣接の見本市会場に匹敵する見本市会場を併設してはどうか。東京オリンピック・パラリンピックに向けて見本市の会場不足が話題になっているが、それを補完する意味でも有効だと思う。合わせて東海道貨物線に天空橋駅を設置すれば、全国からの鉄道アクセスも見込めるのではないか。</p> <p>■羽田空港跡地第 1 ゾーン整備事業については、区が国や東京都等関係機関とともに策定した「羽田空港跡地まちづくり推進計画（平成 22 年）」に基づき土地利用の具体化を図り、その後区にて策定した「羽田空港跡地第 1 ゾーン整備方針（平成 27 年）」に基づき事業を進めている。ご意見をいただいた第一期事業については、事業予定地に区が定期借地権を設定し、民間事業者が自らの資金で施設を整備・運営していく事業手法を活用している。このたび決定した事業予定者からは、当地のポテンシャルを活かし、国内外に日本のものづくり技術や日本各地域の魅力を発信する優れた提案をいただいている。その提案の中には、新産業の創造や発信等、産業用途にも活用できるイベントホールの整備も含まれており、区としても幅広い用途での活用を期待している。</p> <p>また、東海道貨物支線貨客併用化については、平成 28 年 4 月に国の交通政策審議会答申第 198 号で「地域の成長に応じた鉄道ネットワークの充実に資するプロジェクト」に示された 16 プロジェクトの内の一つに位置付けられた。しかし、整備に向けた課題として「事業性に課題があり、複数の都県・政令市を跨がる路線であるため、関係地方公共団体等が協調して事業性の確保に必要な需要の創出に繋がる沿線開発の取組等を進めた上で、貨物輸送への影響等も考慮しつつ、事業計画について十分な検討が行われることを期待」と示された。この間、関係 6 自治体（神奈川県・横浜市・川崎市・東京都・大田区・品川区）でつくる「東海道貨物支線貨客併用化整備検討協議会」の中で整備実現に向けて検討を行ってきたが、今後は答申で示された課題について引き続き検討を行い、整備促進に向けて取り組んでいくのでご理解いただきたい。</p>

10 国際交流

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>外国人の住民が増えているが、駅や電車の中で大きな声で話したり、夜遅くに住宅街で大きな声を出したりと、生活態度があまりよいものではない。区は外国人の転入者に注意喚起等をしているのか。</p> <p>■区では日本人、外国人の方を問わず、転入届を出される方に対して、「大田区くらしのガイド」と「資源とごみの分け方・出し方」を配布している。「大田区くらしのガイド」の外国語版には、バスや電車内での声高な通話は控える等、日本の生活習慣とマナーに関する情報の記載をしている。今後は、毎月発行している外国人向け多言語情報誌「Ota City Navigation」にも、日本でのマナーに関する情報の記載を検討する。</p>

11 産業

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>大田区産業振興協会でデザイン関係の相談業務があると聞き、自分の技術や経験が活かせると思い、同協会に問合せをした。しかし、「何年も継続して委託している外部のデザイナーがおり、欠員がない限り他の方に委託することはない。」という主旨のことを言われた。優秀なデザイナー等に平等に機会を与えるためにも、入札や公募等、公平な方法をとってもらいたい。</p> <p>■デザイン相談員は、デザイン・IT の幅広い知識・経験と能力が求められるため、中小企業の様々な相談・支援を行うビジネスサポート事業の登録者の中から、指導能力や人柄、利用者の評価等をもとに選定している。現在の相談員が顧客から高い評価を得ていることや、これまで代わり得る人材が見つからなかったことから、本件の経緯となった。今後これまでの選定方法に加え、公募による方法も検討し、より幅広く優秀な人材の確保を図っていく。</p>

12 観光

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>大田区の魅力をもっとアピールしてもらいたい。①大田区が東京 23 区で一番銭湯が多いことや、黒湯が有名なことはあまり知られていないので、損していると思う。銭湯に行くときにスパバッグがあると便利なので、機能的でおしゃれなスパバッグを銭湯のまち大田区に作ってもらい、もっとたくさんの人にアピールしてほしい。</p> <p>②はねびょんグッズは、区のアピールができてかつ、実用的な物や消耗品があればと思う。例えばタオルなら、現在グッズになっているハンドタオルではなく、より大きなフェイス</p>

	<p>タオルが実用的ではないか。</p> <p>■大田区は 23 区で最も浴場数が多く、多様な魅力のある銭湯が楽しめる。平成 29 年度は京浜急行電鉄株式会社の企画により「京急 温泉・銭湯めぐり～2017 餃子編～」を行い、非常に好評であった。スパバックのご意見とともに大田浴場連合会と連携し、引き続き他団体と協力のもと銭湯 PR を行っていく。また、外国人に向けて大田区公式観光サイト、大田区公式観光 Facebook で銭湯の楽しみ方を発信している。平成 28 年度に制作した大田区観光 PR 動画では、羽田空港からすぐそばで銭湯をはじめ、商店街、居酒屋等ローカルな体験ができることを強調している。また、外国人向けに銭湯の入り方をわかりやすく紹介した動画も制作し、前述の PR 動画と合わせて YouTube 大田区チャンネルで公開している。はねぴょんグッズについては、区民の皆様から様々なご意見やご要望をいただいている。今後は、区が直接製作・販売するだけでなく、民間企業等多くの皆様のアイデアによって製作・展開をすることによって、地域の活性化につなげたいと考えている。くまモンやふっかちゃんのような人気キャラクターに育てていきたいので、引き続き応援してほしい。</p>
--	---

Ⅲ 地域力と行政の連携がつくる人と地球に優しいまち

1 地域社会・文化

No.	□ 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□コンビニエンスストアでは、アダルト雑誌が子どもたちの目に触れる場所に陳列されている。「青少年の健全な育成に関する条例」では陳列の方法について、他の書籍と区分することや、青少年が閲覧できないように包装するよう定めているのではないか。この条例に基づき、アダルト雑誌の陳列場所について区からコンビニエンスストアに指導してほしい。</p> <p>■「青少年の健全な育成に関する条例」は、東京都において施行されている。この条例に基づき東京都は「東京都青少年健全育成協力員」制度を設け、都内全域から募った協力者の協力を得て環境改善に努めている。区でも区内 18 地区の青少年対策地区委員の約 40 名の方々にご協力をいただき、コンビニエンスストア等を訪問し、指定図書類の有無や陳列方法が適正であるかの確認をし、不適切であれば都へ報告をしている。東京都は報告に基づき、店舗に対して区分陳列や青少年への販売等を制限する掲示等の是正や指示を行っている。この地道な活動により、コンビニエンスストア等で区分陳列に対する意識が高まってきている。今後も東京都及び青少年健全育成協力員の方々と連携し、青少年が健やかに成長できる環境整備に取り組んでいく。</p>
(2)	<p>□昔から花火の祭典を楽しみにしているが、場所取りが数年前から過激化し、数日前から大きなブルーシートを敷いて場所取りをしている団体もいる。大人数でお酒を飲んで大騒ぎするので、家族でのんびりと花火を楽しむことができない。平和を願う式典のはずが、こんな状態でとても悲しい。マナー向上や、本来の式典のあり方を考え直す機会</p>

	<p>を作ってほしい。</p> <p>■年々開催日前の場所取りエリアが拡大している現状は把握しており、危惧しているところである。平成29年の花火の祭典の実施に向け、開催日前の場所取りはご遠慮いただくよう区ホームページ等で周知徹底するとともに、事前の場所取りを禁止する旨を記載した看板を会場内に設置する。また、会場内でのマナーを守っていただくために、毎年行っているごみの扱いについてのアナウンスをさらに強化する。今後も、おひとりでも多くの方に本事業の趣旨をご理解いただき、お楽しみいただけるよう努めていく。</p>
--	--

2 区民施設

No.	□ 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□うぐいすネットシステムの利用時間が短く夜間に利用できないため、昼間働いていると何も予約できない。区民が平等に利用できるよう、利用時間を延長してほしい。</p> <p>■うぐいすネットシステムの利用時間は、午前8時30分から午後8時30分までとしている。利用時間終了後は、システムを安定的に提供できるようメンテナンス作業を日次で行っている。利用時間を延長するには、メンテナンス作業の見直しや保守体制の変更等が必要となり、早急な実施は困難な状況であるが、検討を進めていく。</p>
(2)	<p>□文化センターの体育室利用を申し込む際、利用希望者が多く抽選になる。抽選に外れて利用できないことが多々あるので、利用できる時間枠を増やしてほしい。空き時間をもう少し短くして、利用時間枠を増やすことはできないのか。</p> <p>■区では、効果的で効率的な施設の適正配置により区民サービスの維持向上を図るため「大田区公共施設適正配置方針」を策定している。併せて、区施設については区民の皆様が利用しやすい仕組みとなるよう、運営方法等常に見直しをしている。提案いただいた内容は、利用開始時間の前倒しや利用時間が含まれる施設運営の根幹部分であり、慎重な検討が必要と考える。今後も、他自治体施設の運営方法について調査・研究し、区施設の利用環境の改善に活かしていくよう努めていく。</p>

3 消費者生活

No.	□ 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□消費者生活センターに相談のため電話したが、相談員の態度が悪かった。電話を長時間保留にする等、失礼な対応をされた。また、こちらの話を最後まで聞いてくれないので、的確な回答を得ることができなかった。</p> <p>■ご不快な思いをおかけし大変申し訳ない。当該相談員に、敬称の使い方の確認、電話の保留に時間を要すると見込まれる場合には電話を折り返しにすること、相談者の状況を十分に理解して的確な回答をすることについて指導した。また、相談員全体にも接遇</p>

	等の指導を徹底する。
--	------------

4 防災

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 防災行政無線の声が早口で聞き取れない。もっとゆっくりとした速度で放送してほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 防災行政無線の放送については、反響等に考慮し、適切な読み上げ速度や言葉の区切り方にするよう努めているところである。特に、高層住宅の増加等の住宅環境の変化により、音が反響して放送が聞き取りにくくなってしまいうことが課題となっているため、引き続き、放送方法について研究を進める。なお、区は、放送内容を聞き逃したり、内容を把握できなかった方のために「防災行政無線電話応答サービス」の運用を平成 28 年度から開始した。「0180-993-993」の電話番号に電話すれば、放送直後から放送内容を確認することができる。</p>

5 防犯

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 下丸子のガス橋から鶉の木までの 21 世紀桜並木には街路灯がないため、日没後は真っ暗になってしまう。接触事故が多く、女性の叫び声が聞こえることもある。安全のために街路灯を設置してほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 下丸子のガス橋から鶉の木までの 21 世紀桜並木は区が管理する生活道路と性質が異なるため、街路灯を設置するにあたっては河川管理者である国土交通省の許可が必要になる。国土交通省に相談したところ、川の氾濫を防ぐための堤防上に工作物を設けると堤防の強度に影響を与えてしまうため、設置の許可はできないとの回答であった。堤防上の街路灯設置は、構造上の検討や調整、協議等、長く時間がかかり困難な面があるが、引き続き国土交通省に要望していく。</p>

6 環境保全

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> たばこの吸殻等がポイ捨てされているので拾って片付けている。広報車等でポイ捨てをしないよう呼びかけてはどうか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 区は「清潔で美しい大田区をつくる条例」を制定し、公共の場所では吸殻のポイ捨てを禁止し、歩行喫煙を行わないよう努めることと定めている。喫煙マナーを周知徹底するた</p>

	<p>めに、区内の各駅において啓発指導員による巡回や路面シートの貼付、ポスター等の掲出・配布や、地域の方々の参加を得て大田区クリーンキャンペーンを実施している。広報車での呼びかけも一つの方法であるが、現在は啓発物や駅前等の啓発指導を重点的に実施している。今後も喫煙マナーの向上のため、地元の方々と連携をしながら啓発指導に努めていく。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/>新蒲田二丁目でカラスが増えて困っている。集積所のごみを道路に散乱させて後片付けをするのが大変なので、駆除してほしい。</p> <p>■区は、カラスが民家の樹木に営巣した場合、カラスからの威嚇や攻撃を防ぐために落下したヒナや巣の撤去を行っているが、カラスは鳥獣保護管理法で保護されている野鳥に該当するため、捕獲することはできない。ごみの集積所がカラスの餌場になる可能性があるため、ごみの出し方のルール、マナーが守られるよう区報、区ホームページで周知、啓発している。また、大小2種類の防鳥ネット（カラスネット）についても清掃事務所で無料貸し出しを行っている。</p>
(3)	<p><input type="checkbox"/>時間貸し駐車場でアイドリングをしている車両がうるさい。近隣住民に迷惑がかかっていることを区から周知してほしい。</p> <p>■自動車駐車場について「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（略称：環境確保条例）」における指定作業場（自動車等の収容能力が20台以上）に該当する駐車場の設置者及び管理者は、あらかじめ区に届出が必要であり、利用者に対して看板の掲示等によりアイドリング・ストップの周知が義務付けられている。また、区は届出の際に指導を行っている。しかしながら、指定作業場に非該当の自動車駐車場は届出が不要のため、区に所有者等の情報がない。そのため、アイドリング・ストップの周知の要望があった場合は、現地確認のうえ設置看板等に記載されている所有者や管理会社へ連絡をとり、周知の看板の掲示等、対策の協力をお願いしている。</p> <p>※平成30年3月、さらなる周知を図るため、アイドリング・ストップについて定められている義務について区ホームページへ掲載した。</p>

7 河川

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>呑川でユスリカが大量発生している。自転車に乗った高齢者が、ユスリカの大群を避けようとして転倒していた。薬剤を散布する等の対策を検討してほしい。</p> <p>■区では、成虫になる前の段階での幼虫駆除を目的とした河川内の清掃を毎週実施している。特に大量発生している時期は雨天時を除き毎日実施している。また、平成28年度に実施したユスリカの実態調査の調査結果をもとに、平成29年度は河川内の清掃方法、頻度を改善する。薬剤散布については、空気中や河川内への大量散布による生態系の破壊等、自然環境に対する影響が計り知れず、実施することは非常に困難であると考え。今後も、引き続きユスリカ発生の抑制について対策を講じていく。</p>

※清掃方法について、平成 30 年 3 月より壁面清掃を追加し頻度を調整している。

8 ごみ・リサイクル

No.	□ 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□ボタン電池や充電電池の回収ボックスは町の電器店等にしか設置されていないので区役所にも設置してほしい。</p> <p>■ボタン電池は、一般的な乾電池とは製品構造が異なり、区市町村による適正な処理が困難であるため、生産者責任の下、製造業者及び販売店等が処理・処分を行っている。今般、乾電池以外の小型電池についてはすでに電気店等に設置された小型電池回収ボックスによる回収スキームが構築されており、区は民間による小型電池回収の取組を推進している。小型電池については、リサイクル協力店に設置の小型電池回収ボックス等に投入し、適正処理及びリサイクルにご協力いただきたい。</p>
(2)	<p>□ごみの収集時間に幅があり、遅いときは 14 時近くに収集されている。これでは遅すぎるので、10 時頃までには収集を終えるよう、収集ルートや収集車等の見直しをしてほしい。</p> <p>■区は、限りある財源の中で、できる限り効率的な体制で収集作業を行っている。可燃ごみ収集の場合は、午前 8 時から概ね午後 3 時迄の間に、収集車 1 台が集積所と清掃工場との間を 5 回から 6 回往復している。全ての集積所の収集作業を午前 10 時までに完了するためには、より多くの収集車と人員が必要となり、現段階では財政上困難である。また、より効率的なごみ収集を実現するため随時収集ルートの見直しを行っており、道路の状況（渋滞、工事等）によっては急遽予告なく収集ルートを変更する場合もある。そのため、区民の方々には共通して、当日朝 8 時までに資源及びごみを出していただくようご案内している。今後もより効率的な作業を実施するよう尽力していく。</p>
(3)	<p>□家の前にある集積所のごみ出しのルールが守られていない。夜間や週末に生ごみが出され、カラスの被害がひどい。周辺住民へのルールの周知や、違反者への指導をしてほしい。</p> <p>■当該集積所を調査したところ、収集曜日でないごみが出されているのを確認した。集積所へルール違反に対する警告ビラ 3 枚を新たに掲示するとともに、周辺のアパートにごみ出し方のリーフレットとルール違反に対する警告ビラを投函し、注意喚起を促した。今後、当該集積所のパトロールを実施し、引き続きルール違反に対する警告措置や指導を行っていく。</p>

9 広報

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>大田区報がポストに30部ほどまとめて入れられている。同じマンションの他の郵便ポストの中にもまとめて入っているようだ。とても迷惑なので、早急に解決してほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>大田区報1日号は、自治会・町会を通じて各戸に配布させていただいている。お住まいの地域を活動区域としている自治会・町会に確認したところ、お住まいの住宅のオーナー様との行き違いが原因であったことが判明した。お住まいの住宅には、区報を各戸へ配布して下さる方がおり、その方の情報をオーナー様から自治会・町会に誤って伝えていたことから、お宅に区報が投函されていた。区民の皆様に区政情報の提供が遅れる原因となるだけでなく、第三者の方にご迷惑をおかけしてしまうことから、自治会・町会とオーナー様に今後このようなことがないよう、改めてお願いをした。大変なご迷惑とご心配をおかけしまったことについて、深くお詫び申し上げます。</p>

10 広聴

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>非通知で区役所を名乗った者から電話がかかってきた。非通知はおかしいと感じ「非通知で区役所が電話をかけてくることはあるのですか。」と尋ねたところ「解除してかけなおります」と言われ、今のところ再度の連絡はない。詐欺であれば心配なので、確認をお願いしたい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>区の庁舎からの電話は非通知でかけることはない。非通知ではなくても、区からと名乗る電話でご不明な点や疑わしい点があったら確認するのでご連絡いただきたい。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/>地方に住んでいる。大田区に不動産を所有しており、その土地測量のことを大田区の専門相談で相談したい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>区の専門相談については大田区在住・在勤の方を対象としている。お住まいの自治体でも各種専門相談を実施しているので、そちらをご利用いただきたい。</p>

11 職員

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>ベランダに水鳥が迷い込んで来たので、どう対処すべきかを区役所に電話で問い合わせたところ「野鳥については区で対応できない。」との回答であった。自力で東京都に画像を送ったり電話をしたりして、その鳥の名前がオオミズナギドリであるということが分かり、保護してくれる獣医さんを紹介してもらった。区では野鳥への対応ができないとしても、東京都の窓口を案内することはできたのではないかと。東京都と連携して、現</p>

	<p>実に沿った対応をしてほしい。</p> <p>■野生鳥獣の保護については、「鳥獣の保護及び狩猟の適正化に関する法律」に基づき、原則として捕獲許可を得ている者以外の捕獲は認められていない。ただし、例外としてケガをした鳥獣（ドバトやカラスを除く）の保護は認められており、東京都が契約している保護委託店（鳥獣店・ペットショップ等）への持ち込みが可能であるため、必要に応じて東京都環境局の連絡先をご案内している。このたびのお問い合わせについては、状況の聞き取りが不足していた。今後、同様の問い合わせがあった際には、連絡いただいた区民の立場に立ち、詳細な状況を聞き取るとともに、必要に応じて、東京都とも連携を取りながら適切に対応していく。</p>
(2)	<p>□破れたジーパンを履いた中年の男性職員がいる。省エネルギー対策で上着とネクタイの着用を省略しているようだが、限度があると思う。</p> <p>■調査したところ、作業の多い職員がジーンズを履いていることを確認したが、破れたジーンズを履いている職員はいなかった。服務規程には、勤務時間中の服装に関する規定はないが、区民に信頼され、安心感を与えるような服装をするよう指導していく。</p>

12 組織・制度

No.	□ 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□千鳥区民農園の土地を利用して保育園を建設してはどうか。農園よりも、待機児童問題の解決のために保育園として利用したほうが良いと思うので検討してほしい。</p> <p>■千鳥区民農園の用地は、所有者の方から「農地」として利用することを条件に区が借りている。「農地」としての利用は、都市に残る貴重な「空間」や「みどり」スペースとしての機能もあり、区民の方に貸し出す区民農園のかたちとしている。区内の土地については、区民の皆様のいろいろなご意見と、周辺環境との調整により、ご提案の児童施設や老人福祉施設、防災施設、また公園・緑地等、様々な形で利用となっているので、ご理解いただきたい。</p>
(2)	<p>□蒲田駅に用事があり、大田区役所本庁舎の自転車駐輪場を利用しようと地下に降りたら、係員に「一般利用は駄目、出口向こう。」と凄く偉そうな口調で言われた。区役所に用事がないと駐輪場を利用できないのであれば、地下に降りる前の入り口で言ってほしい。</p> <p>■不愉快な思いをおかけし大変申し訳ない。大田区役所本庁舎の自転車駐輪場は、平日は区役所にご用の方の自転車で満車になることが度々ある。そのため、平日は区役所にご用でない方の駐輪はご遠慮いただいている。年末年始及び9月の電気設備点検実施日を除く土曜日、日曜日、祝日は、1日100円の有料自転車駐輪場としてどなたでもご利用いただける。平日は、駐輪場の入口に「有料利用できない」旨の案内表示を掲出しているが、よりわかりやすい表示にする。自転車駐輪場の管理業務を委託している事業者に対しては、接遇について改めて指導した。</p>

13 税金

No.	□ 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□住民税の申告のために来庁した際、対応した職員が親切でさわやかな対応であった。その職員に感謝の気持ちを伝えてほしい。</p> <p>■職員の対応について、お褒めの言葉をいただき、感謝申し上げる。職員には日頃から、区民の声に耳を傾け、区民の立場に立ち、わかりやすい説明を心掛けるよう指導している。今後とも区民の皆様に寄り添った窓口サービスの向上に努めていく。</p>
(2)	<p>□ローン等の支払いがあるので、住民税の納付が困難である。そのため、立会人と一緒に納付相談をしようとしたが立会人の入室を断られた。また、売上の差押はやめてもらいたい。</p> <p>■住民税の納付については、期限内に納付している納税者との公正・公平性の観点や、滞納額を早期に解消するために、財産調査を行い、納付資力がある方には、差押等の措置を取らざるを得ない場合もある。また、滞納者の立会人については個人情報関係上、認めないこともある。分割納付の相談も受けるので、税の理解・協力をお願いしたい。</p>
(3)	<p>□住民税を滞納しているが、海外で生活を立て直している状況なので滞納税を納付することができない。区に分納の相談をし、少額ずつになるが納付すると伝えたが、金額が少なすぎるという理由で納付を断られてしまった。納付する意思はあるので、財産を差押えるのはやめてほしい。</p> <p>■滞納税額の納付については地方税法により一括納付が規定されている。また、市町村民税に係る地方団体の徴収金を完納しない場合は、滞納者の財産を差押えなければならないとも規定されている。しかし区では、経済的困窮等の理由から一括納付が困難な場合、分割納付の相談をしている。分割納付の期間は、地方税法の規定による徴収猶予・換価猶予の期間に準じ、通常1年以内（延長しても2年以内）としている。このたび、海外赴任を理由に数千円ずつの振込の申し出をいただいたが、現在の滞納税額の解消までに8年以上かかる計画となってしまうため、提示いただいた金額では納付計画の申し出として承ることができない。完納までの期間を短縮した金額での計画の提示を改めてお願いする。なお、分割納付相談については必要に応じて滞納者の収支状況や財産状況等を確認しながら進めている。その過程で滞納整理に至る財産等が発見された場合は、法に基づき差押処分に至ることもある。一方で、納付資力がないと確認された場合は、税の執行を停止する場合もある。分納計画に基づかない自主的な納付については随時納付いただけるが、財産調査等を取りやめるものではないのでご理解をいただきたい。</p>

14 議会

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 区議会の傍聴の際、傍聴者から全体の様子が見えるようにしてほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 区議会は、区長とは別の、区民の皆様を代表する独立した機関となっている。このため、このたびいただいた大田区議会本会議の傍聴に関するご意見については区議会へお伝えした。今後とも区民の皆様にとって、より開かれた区政運営を進めていく。</p>

15 選挙

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 投票所の入場整理券について、入院中等で受け取ることも、投票日に投票に行くこともできない場合はどうになってしまうのか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 入院した病院が不在者投票のできる施設として指定を受けた病院であれば、病院内で投票ができる。また、入院中に一時外出ができる場合は、期日前投票も含め、投票所で、氏名・住所・生年月日を告げていただければ入場整理券がなくても投票ができる。なお、郵便投票の制度もあるが、これは障害や介護の程度が高く外出の全くできない方が事前に登録する制度であるので、一時的な入院の場合は対象とならない。不自由な部分もあるが、法定された制度であるためご理解いただきたい。</p>

16 戸籍・住民登録

No.	<input type="checkbox"/> 意見・要望の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 戸籍謄本の交付を請求する際、職員の態度や口調、また何の説明もなく私の両親の名前を問われたことにより大変不快な思いをした。本当は怒鳴りつけたい気持ちだったが我慢した。配慮ある窓口対応をお願いしたい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> このたびは、職員の配慮を欠いた対応によりご不快な思いをおかけし大変申し訳ない。日頃からお客様目線での対応、的確に対応するための傾聴や配慮について指導しているが、指導が不十分であったことを深く反省している。ご指摘のあった職員の対応については猛省を促し、接遇の基礎から再度徹底をした。なお、戸籍謄本等の交付申請に際しては、本人確認が必要である旨が戸籍法により規定されている。運転免許証やパスポート等をお持ちでない場合は、請求のあった戸籍に記載されている内容を質問し、本人確認とする場合がある。その場合でも主旨を説明のうえ質問するよう指導しているが、対応した職員の説明不足から疑念を持たれたことを重ねてお詫び申し上げる。これからも窓口をご利用される皆様にご満足いただける適切な窓口業務運営を目指し、配慮ある窓口対応を徹底していく。</p>

(2)	<p>□母親の住民票の写しを郵送請求した際、担当者から「母親と私の関係が証明できる書類」が必要であることと、使用目的が公的年金の手続きである場合は「定額小為替」が不要だと言われた。そのことについて区ホームページに記載がなく、二度手間を強いられることになった。</p> <p>■区ホームページでのご案内が足りず大変申し訳ない。記載内容を早急に見直す。</p> <p>※平成 29 年 10 月に、区ホームページの記載内容を改善した。</p>
-----	---

17 国保・年金

No.	□ 意見・要望の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□外国人が国民健康保険を利用して医療機関を受診していると聞いたが、保険証の交付にあたり区は調査をしているのか。また、外国人は保険料を払っているのか。</p> <p>■外国人の取扱いについて「国民健康保険法」では、被保険者の資格取得にあたり国籍要件を設けていない。外国人の方の場合も、日本人と同様に住所の存在と被用者保険等（健保組合、協会けんぽ、共済組合等）の他の医療保険から保険給付を受けることができないう二つの要件を充足することにより、国民健康保険の被保険者資格を取得することができる。大田区国民健康保険の被保険者に対しては、日本人外国人に関わらず、被保険者の疾病、負傷、出産及び死亡に関して必要な保険給付を行っている。また、国民健康保険事業に必要な財源は、国庫負担金等の公費と被保険者の皆様に負担いただく保険料で賄うことを原則としており、日本人外国人に関わらず所得に応じて保険料を賦課し徴収している。</p>
(2)	<p>□整骨院に設置されている垂れ幕に「東日本一」や「スペシャルメニュー」等と表示されている。健康保険対象の店がこのような表示をしても大丈夫なのか。</p> <p>■整骨院で広告できる事項は柔道整復師法第 24 条により定められており、定められた内容に「東日本一」や料金の表示等は含まれていないため、広告することができない。区は整骨院の広告で規制に反する内容についての指導を行っている。当該施設についても、改善について指導を行った。今後も区民の皆様への健康影響を防ぐための対応を行っていく。</p>

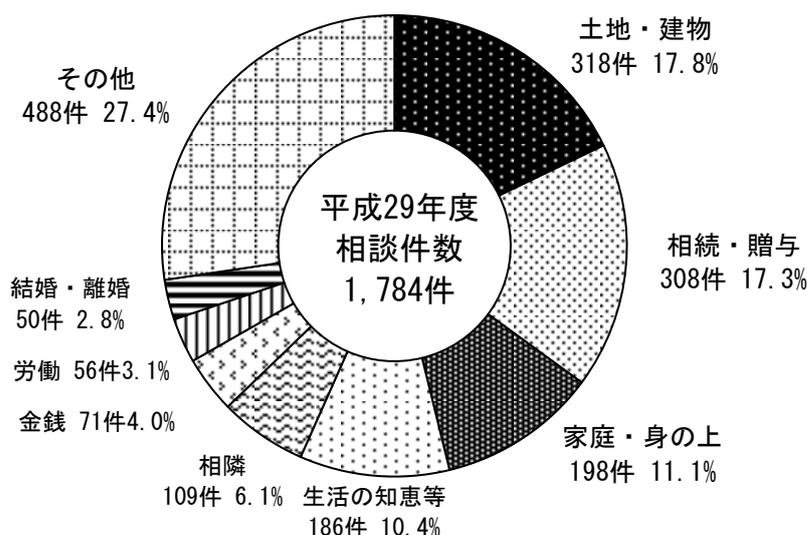
相 談

相談の内容

広聴広報課では、電話や窓口で、日常の簡単な生活知識に関することから、民事上のトラブル、家庭における悩み等、様々な相談を受けています。具体的な問題解決に向けては、区の専門相談や専門機関を案内し、専門家の助言を受けるよう勧めています。

土地・建物に関する相談が 318 件と最も多く、次いで、生活の知恵等に関する相談となっています。

土地・建物 318 件 不動産取引、借地一般、借地・借家更新、借家一般、立退き、登記、税、道路、境界線など	相続・贈与 308 件 相続一般、遺言、遺産分割・放棄、贈与など
家庭・身の上 198 件 夫婦関係、親族関係、異性関係、家庭内暴力、病気、医療、交通事故相談など	生活の知恵等 186 件 生活知識についての問い合わせ、住宅問題、生活相談など
相隣 109 件 人づきあい、生活騒音、悪臭、排水、境界・私道、建築・工事、配管など	金銭 71 件 貸借一般、サラ金等、損害賠償、株・先物等、契約、裁判手続、融資など
労働 56 件 求人、倒産、解雇、賃金、労働条件、社会保険、労災、職場の人間関係など	結婚・離婚 50 件 結婚、離婚、養育、親権、慰謝料など
その他 488 件 上記に分類できないもの（個人や団体に対する誹謗中傷や、思想に関すること等）	



※内訳の比率 (%) は、小数点以下第 2 位を四捨五入して小数点以下第 1 位まで示しているため、比率の合計は必ずしも 100.0%にならない場合があります。

専門相談

広聴広報課の職員が受ける相談のほかに、区では日常生活で直面する諸問題を解決するため、専門知識を持った経験豊かな相談員が定期的に相談を受けています。

平成 29 年度の専門相談の利用実績は次のとおりです。

法律相談 [予約制]

2,807 件

相談員：弁護士

相談内容：借地・借家・相続・離婚・金銭問題等の日常生活に関する法律相談

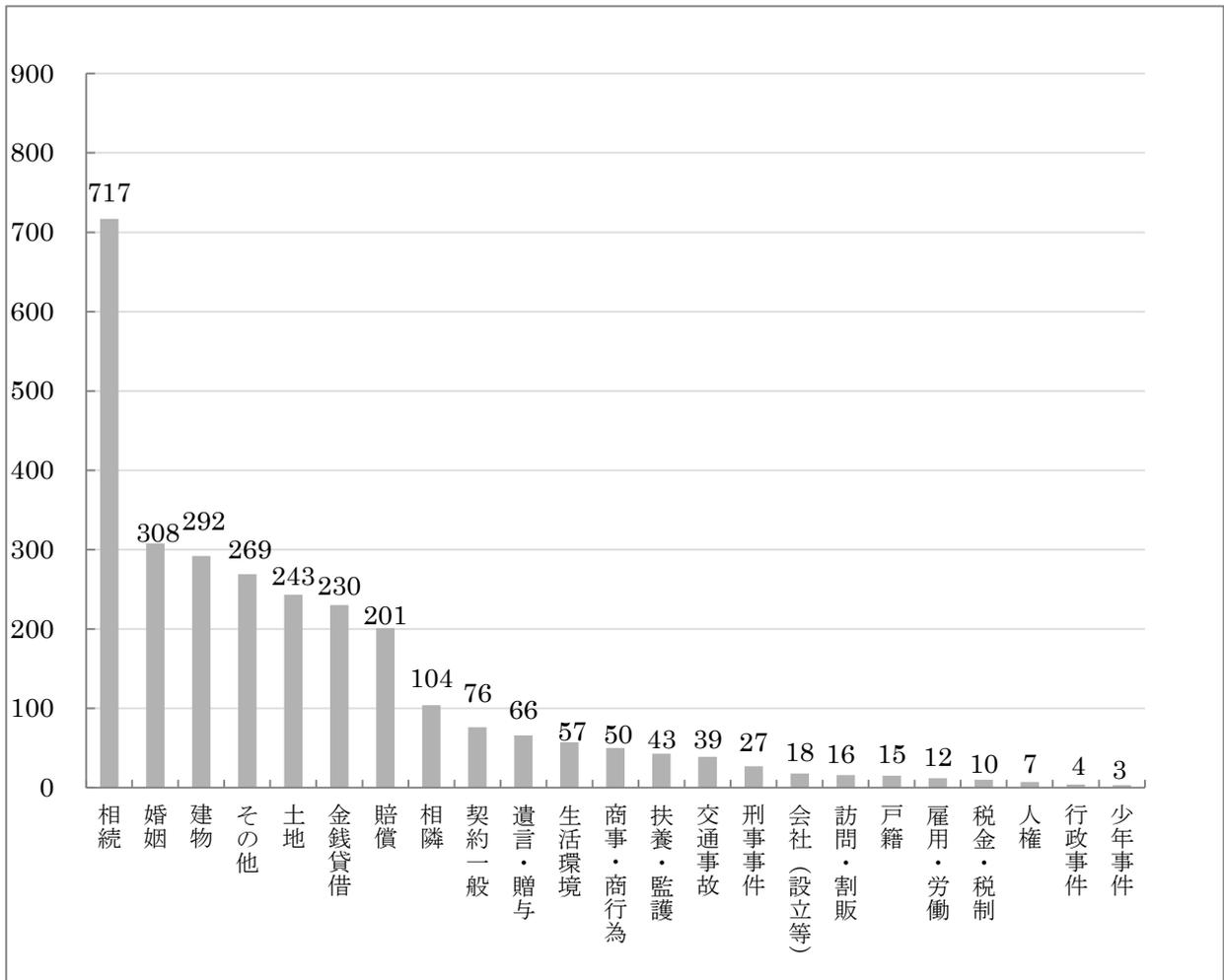
日時：毎週月・水・金曜日 午後 1 時 30 分～3 時 10 分

予約先：広聴広報課広聴担当 電話 03-5744-1135

場所：区民相談室

法律相談 - 相談内容内訳 -

(単位：件)



不動産取引相談

169 件

相談員：宅地建物取引士

相談内容：不動産取引についてのトラブルや事故防止の相談

日時：毎月第 1・3 木曜日 午後 1 時～4 時 (受付は午後 3 時まで)

場所：区民相談室

登記相談	110 件
相談員：司法書士	
相談内容：不動産、会社等の登記・申請に関する相談	
日時：毎月第3火曜日 午後1時～4時（受付は午後3時まで）	場所：区民相談室
公証相談	71 件
相談員：公証人	
相談内容：遺言、相続、金銭貸借等の証書作成、文書の認証、確定日付に関する相談	
日時：毎月第1火曜日 午後1時～4時（受付は午後3時まで）	場所：区民相談室
人権・身の上相談	90 件
相談員：人権擁護委員	
<p>（ 人権擁護委員は、法務大臣が民間の有識者の中から委嘱し、国民に保障されている基本的人権を擁護するとともに自由人権思想の普及と高揚に努めることを使命としています。大田区には平成29年4月1日現在、21名の委員がいます。 ）</p>	
相談内容：人権を侵害されたり、家庭内や近隣のお付き合いの中での悩みごと等	
日時：毎月第2・4火曜日 午後1時～4時（受付は午後3時まで）	場所：区民相談室
税務相談 [予約制]	115 件
相談員：税理士 相談内容：所得税、相続税などの税金に関する相談（確定申告の相談は除く）	
日時：毎月第2木曜日 午後1時～3時30分	
予約先：広聴広報課広聴担当 電話 03-5744-1135	場所：区民相談室
健康相談（一般・メンタルヘルス） [予約制]	71 件
相談員：産業医の資格を持つ医師・産業保健師	
相談内容：自分又は家族の健康に不安を持つ方を対象とした健康相談	
日時：毎週木曜日（但し未実施日有り／メンタルヘルスは月1回木曜日）	
午後1時～予約者の相談終了まで	
予約先：大田地域産業保健センター 電話 03-3772-2402	場所：区民相談室
行政相談	24 件
相談員：行政相談委員	
<p>（ 行政相談委員は、総務大臣が民間の有識者の中から委嘱し、国等の行政の仕事についての意見・要望・苦情を受けて、公平・中立な立場から必要な斡旋を行い、行政運営の改善に役立てることを使命としています。大田区には平成29年4月1日現在、9名の委員がいます。 ）</p>	
相談内容：国や都、区等役所の仕事についての要望、苦情等	
日時：毎月第1・3火曜日 午後1時～3時	場所：区役所1階 南ロビー
（特設：毎月第2水曜日 午後1時30分～4時 アトレ大森5階）	
社会保険労務相談	60 件
相談員：社会保険労務士	
相談内容：健康保険、厚生年金保険、労災保険、雇用保険等の社会・労働保険及び労務管理に関する相談	
日時：毎月第1・3火曜日 午後1時～4時（受付は午後3時30分まで）	場所：区民相談室

区民と区長との懇談会

「区民と区長との懇談会」は、区民の声を区長が直接お聞きし、これからの区政運営に役立てることを目的としています。より多くの区民と意見交換をさせていただくため、各回でテーマを設定して実施しています。いただいたご意見・質問に対しては、区長と区側出席者が直接お答えしました。

- ◇ 第1回 一般 平成29年12月20日（水）実施
- ◇ 第2回 若者 平成30年2月7日（水）実施



第1回 一般 会場の様子



第2回 若者 会場の様子

第1回 一般

<テーマ> 住み慣れた地域でいきいきと暮らす

実施年月日 平成29年12月20日(水)

会 場 馬込特別出張所 2階会議室

参加者 12名

区側出席者 区長、企画経営部長、広聴広報課長、地域力推進課長、馬込特別出張所長、文化振興課長、高齢福祉課長、地域基盤整備第一課長、環境計画課長、大森清掃事務所長 司会：企画経営部副参事（広聴担当）

□ 区民の発言（要旨） ■ 区側出席者の発言（要旨）

□ 町会主催の地域まつりを2年前から立ち上げ、毎年開催している。過去2回は区の「地域力応援基金助成事業（スタートアップ）」を通じて助成を受けた。制度上、3年目以降は対象とならないため、今年は都の助成制度を利用した。区の助成制度でも3年目以降の事業も対象になるようにしてほしい。

■ 区の「地域力応援基金助成事業（スタートアップ）」は、設立間もない団体が行う事業に対して助成する制度である。地域団体への助成制度は都や区でいくつかあり、それぞれ要件があるので、有効な活用方法について特別出張所にご相談いただきたい。

□ 町会の加入者が減少傾向で、役員の後継者も不足している。町会の運営資金となる町会費収入も減りつつあるので、行事の規模を縮小せざるを得ないこともある。私たちの町会では10年前に町会費を100円値上げした。物価の上昇を考えるともう少し値上げしたいが、値上げの理由を加入者に理解してもらう必要がある。町会費の金額について、区で基準額を定めてもらうと町会として集金しやすくなると思う。また、新築マンションの居住者は町会に加入する方が少ない傾向にある。区がマンションの建築許可をする際は、町会に加入することを義務付けてほしい。

□ 自分が所属する町会では、今年から民生委員と連携して独自の高齢者見守り活動を実施している。現在の見守り対象者は、避難行動要支援者で80歳以上の方等19名で、9月から対象者宅への訪問を開始し、10月に訪問結果をもとに全体の状況を確認した。今後も月に1～2回は訪問し、町会の役員間で情報を共有しながら、必要に応じて行政につないでいきたい。来年から見守り対象を広げたいが、個人情報の取扱いや役員の負担増大等の課題もある。今後も継続可能な範囲での活動のあり方について検討を進めていきたい。

■ 区内では他の自治会・町会でも同じような課題を抱えている。自治会連合会では、自治会・町会共通の課題について検討を進めている。課題は大きく3つあり、①人材不足、②資金不足、③行政からの依頼事項への対応である。自治会・町会は任意団体であり、区が町会費の基準額を

定めることや、加入を義務付けることは難しいが、資金調達の一つである助成金を利用しやすいよう、制度の見直しを進めている。マンション居住者の町会加入については、開発指導要綱の中で努力義務として定めているものの、強制することはできない。新築マンションの入居時に加入していただくことが重要と考えており、区内への転入手続きの際に町会加入のご案内を区の窓口でお渡しする等の働きかけを行っている。今後、加入促進の成功事例を全体で共有していきたい。

町会で独自に高齢者の見守りに力を入れているという話を伺って、大変素晴らしい取組だと思った。避難行動要支援者名簿は、住所地を担当する警察、消防、民生委員、自治会・町会のうち要支援者が選択した関係機関のみに配布していたが、今後は全ての関係機関に配布できるよう事業の整備を行い、名簿の再登録をお願いしているところである。高齢者の見守りについては区の地域包括支援センターでも行っており、連携することによって町会の負担を軽減できると思う。ぜひ継続的に活動していただきたい。

□ 室生犀星宅の「離れ」が平成13年に馬込第三小学校の校庭に移築されてから16年が経ち、老朽化が進んでいる。必要な修繕を行った上で、2020年東京オリンピック・パラリンピックに向け、区からも積極的に情報発信してほしい。

先日、3つの町会が合同で防災活動拠点訓練を実施したが、一般の参加者が少なく、防災への関心が低いと感じた。防災訓練をはじめとする地域の行事に関わることが自助・共助につながるので、行事への参加や町会への加入について区報等で呼びかけてほしい。

区において今後家庭ごみの戸別回収を実施する予定があるのか知りたい。

■ 区の清掃事務所では戸別回収は実施していないが、場所によっては2軒に1件の割合で回収を実施している。ご要望やお困りのことがあれば清掃事務所へご相談いただきたい。

区報では毎月1日号は全戸配布で、自治会・町会の非加入世帯にも配布している。区報で自治会・町会の活動を紹介すると、非加入世帯の方から「区報を見て、自治会・町会の活動がよくわかった。」という感想が寄せられる。また、自治会・町会が配布していることを区報に掲載したりしている。これからも広報面で地域活動を応援したい。

室生犀星宅の「離れ」の修繕については、状況を確認した上で対応を検討していきたい。

□ 馬込地区にも空き家があるので、対策を進めてほしい。区に美術館を作ってほしい。

■ 該当の空き家については、所管課が所有者調査等の準備を進めているところである。地域から改めて要望があったことを伝えたい。区内には空き家が39,000軒ほどあり、その中で330軒ほどが特に老朽化等の問題がある。区としてもできるだけ早く対策を進めていきたいと考えているが、所有者の調査等に大変時間がかかるので、ご理解いただきたい。

区内に美術館を作りたい思いもあるが、美術品を管理する場所の確保等の課題もあるのですぐには難しい。

第2回 若者

<テーマ> 高校生から見た大田区～地域活動に参加して感じたこと～

実施年月日 平成30年2月7日(水)

会場 東京都立六郷工科高等学校 2階会議室

参加者 16名 (生徒11名、学校関係者3名、地域関係者2名)

区側出席者 区長、企画経営部長、広聴広報課長、六郷特別出張所長、工業振興担当課長、
指導課副参事 司会：企画経営部副参事(広聴担当)

生徒の発言(要旨) 学校関係者・地域関係者の発言(要旨)

区側出席者の発言(要旨)

■ まずは、学校PR委員会の活動をご紹介いただけるとのことですので、よろしくお願いいたします。

私は学校PR委員の代表を任されている。学校PR委員とは、六郷工科高校をもっと多くの方に知ってもらうため、またよりよい学校づくりのために活動する委員会組織である。

学校PR委員は3つの要素で成り立っている。1つ目は活動を円滑に行うために顧問の先生との報告・連絡・相談をすること、2つ目は活動を成立させるため仲間との信頼関係を築くこと、3つ目は委員会を発展させるために一人ひとりが学校PR委員であるという自覚を持つことである。本日は4つの活動内容をもとに学校PR委員を紹介する。

1つ目は地域の人とのコミュニケーション。子どもにもものづくりの楽しさを知ってもらうためのイベントを毎年企画しており、保護者の皆様にも大好評である。毎回、どうやったら楽しんでもらえるかを、子どもの目線に立って考えている。また、小学校のお祭りの手伝いも行っている。このような活動をしていくうちに、地域と密着した学校づくりをするという目標ができた。

2つ目は学校説明会のボランティア。年間6回から7回ある学校見学会や説明会に学校PR委員として協力している。高校1年生のときは人前で話すのが苦手だったが、説明会で人前で話すうちに発表のスキルを上げることができた。校長先生が常におっしゃっている「社会人としての立ち振る舞い」という言葉を理念に掲げ、六郷工科高校の顔として恥ずかしくないよう活動している。

3つ目は学校広報誌の作成。私がデザイン工学科で学んだ技術を活かし「六郷ガールズ」という広報誌を作成した。しっかりとした制作プロセスを踏みながら技術のブラッシュアップを重ねることで、より良いものを仕上げることができた。作成した目的は、各学科の女子生徒の活躍を掲載することで、専門的な技術を持ち、夢に向かって頑張る女子生徒がいることを、より多くの方に知ってもらうためである。

4つ目は、SNSでの情報発信である。学校PR委員の活動をより多くの方に知ってもらうため、ツイッターのアカウントを作成した。ボランティアの募集や活動内容を報告している。

他にも、体育祭の横断幕の作成や、地域のイベントへの参加等、委員全員が意見を出し合い、様々な活動に挑戦している。生徒がつくる日本一の委員会を目指して全員で頑張っている。

■ これまで関わった地域活動やインターンシップ等についてご紹介いただき、併せて、その経験を通じて学んだこと、感じたこと等をご発言ください。

□ 学校PR委員として地域のお祭りやイベントに参加してきた。私は区外在住で、幼いころは地元のお祭りに参加していたが、あまり賑わっておらず、楽しくなかった。学校PR委員として大田区のお祭りに初めて参加した際、亀すくいや射的等の模擬店が充実していて驚いた。とても楽しかったので、委員活動以外でも個人的に遊びに行っている。インターンシップは模型の会社に行かせていただいた。私はデザイン工学科でデザインの勉強をしているが、デザインに入る前の素材について知ることができたので、とてもいい経験になった。

□ 学校PR委員での3年間の活動を通じて、地域の方と楽しい思い出を作ることができた。小学生と缶バッジを製作するイベントで、私が高校1年生のときに参加していた小学生が翌年も来てくれたことがとてもうれしかった。インターンシップはメーターの部品を作る会社に行かせていただいた。一つ一つの部品がとても小さいのに、いとも簡単そうに組み立てる技術に驚いた。溶接工場への就職が決まったので、インターンシップで教わったことを活かしたい。

□ 学校PR委員での3年間の活動を通じて、地域の方と楽しい思い出を作ることができた。近くの小学校での防災訓練が一番の思い出である。自治会長と訓練の流れについて話し合い、高齢の方だけではなく30代・40代の方ともコミュニケーションを取りながら訓練したのはいい経験であった。インターンシップは鉄道の整備会社に行かせていただいた。ドアのシリンダーのゴムパッキンを外す作業を体験させてもらったが、とても難しかった。学んだことを進路活動に活かし、希望通り鉄道の整備会社に就職することができた。

□ 私は学校PR委員で、1年生から災害時支援ボランティアに所属している。災害時支援ボランティアとは、防災に関する企画・立案を行い、地域と連携して防災の充実を図っていく活動である。自治会・町会の防災訓練に参加しており、過去には小学校や多摩川土手でD級ポンプ操作を行った。この活動を通じて、地域の方とコミュニケーションを取ることが大切だと学んだ。コミュニケーション能力が向上すれば、災害が起きたときに周りの方々と協力して迅速な対応が可能になると思う。私は東京消防庁で働きたい。高校卒業後は公務員試験の勉強をする専門学校に進学する。

□ 私も学校PR委員で、災害時支援ボランティアに所属している。もともとコミュニケーションをとることが苦手だったが、災害時支援ボランティアの活動を通じて色々な方と触れ合うことで、災害時に周りとのコミュニケーションをとり協力することがとても大切だと学んだ。災害時支援ボランティアの活動をしていなかったら、災害時に区民がどのように行動しなければならない

かを知らないままだったので、活動して良かったと思う。インターンシップは部品を作る会社に行かせていただいた。少し寸法が違うだけで廃棄になってしまうことに驚いた。会社の方から、3Dプリンターのことは勉強しておいた方が仕事の幅が広がる等、今後のことについて色々アドバイスをいただいた。コンピューターの修理をする会社に就職が決まったので、授業で学んだことを強みにして会社に貢献したいと思う。

□ インターンシップで区内の会社に行かせていただき、大田区の企業は横の繋がりが強いと感じた。人生で初めて働いたが、普段の学校生活以上に責任のある行動が求められるので大変だった。お金を稼ぐことが大変だということがよく分かったので、いつも働いてお金を稼いでくれる親に感謝する。

□ インターンシップで区内の会社に行かせていただいた。前期の企業と後期の企業は別だったが、横の繋がりが強いと感じた。前期の企業に、後期に行かせていただく企業の話をする、知り合いでたまに取引していると聞き驚いた。何も分からない私を受け入れてくださり、温かく接していただき、とても感謝している。私は区外在住だが、大田区の企業に就職を目指すのも一つの進路だと思った。

□ 企業でのインターンシップは貴重な体験だった。

□ 私がデュアルシステム科に入学した理由は、中学生の頃からものづくりが好きで、中学校の先生に勧められたことがきっかけである。デュアルシステム科は企業との連携が強いことに入学してから気づき、この学科を選んで良かったと思った。インターンシップや長期就業訓練は朝が早く、正直面倒だと最初は思っていたが、学校の授業では学べない技術を習得できたり、名刺交換も体験できたので良い経験だった。こういった機会を与えてくれるデュアルシステム科はあらためてすごいと思った。

□ 地域でのボランティア活動とっていいのかわからないが、小学校の夏祭りで父がボランティアをしていたので、父について行って焼きそばを焼く等の手伝いをしたことがある。3年間の高校生活で、インターンシップと長期就業訓練の期間は4か月と2週間である。あっという間だと思うので、その期間の間に自分がやりたい仕事を見つけない。

□ 中学生の頃からコミュニケーションをとることが苦手だったが、長期就業訓練を通じてたくさんの方と話せるようになった。訓練の前まで、工場は男性しかいないというイメージだったが、実際は女性でもできる作業はたくさんあったし、女性だからこそできる作業もあると思う。長期就業訓練の期間の間に、女性が活躍できる仕事を見つけない。

○ 生徒の話をお聞きいただき、地域とのコミュニケーションをとることで、中学生の頃に比べてできなかったことができるようになった生徒が多いと感じられたのではないと思う。高校生になってから学校PR委員でリーダーシップをとったり、学校PR委員に入っていなくても父親のボランティアについて行ったり、地域の防災活動に参加したりと、地域とのつながりで成長し、自分の考えを見つけている。地域とふれあう場を今よりも広げることで、さらに生徒それぞれの

個性を伸ばしていけると思う。これからも自治会・町会、区内企業と連携してものづくり教育を推進していく。

■ 地域のボランティアに参加していただき感謝する。地域のあり方や社会の仕組みを自然に知ることができるので、皆さんの成長に良い効果をもたらしていると思う。また、ボランティアを通じて消防士になるという夢を持ったのは素晴らしいことだと思う。女性の消防士も大勢おり、区内には女性の署長がいた消防署もある。女性だからできる仕事もたくさんあると思うので、夢に向かって頑張ってもらいたい。社会は皆さんを温かく迎えてくれるので、遠慮なく地域に飛び込んでいただきたい。区内企業でのインターンシップや長期就業訓練は、非常に参考になる経験だと皆さんが話しており、素晴らしいことだと思った。大田区ではものづくりの企業に関わるイベントも開催しているので、ぜひ参加していただきたい。興味があることはもちろん、今まで興味がなかったことも、実際に見ることで、きっと得るものがあると思う。本日は皆さんが様々な活動に前向きで真剣に取り組んでいるお話を聞くことができよかったです。高校の先生方と連携をとって、皆さんをしっかりサポートしていきたい。

○ 皆さんが地域の活動にとっても積極的で驚いた。社会での人と人とのつながりは学校の授業では学べないので、これからも積極的に地域の活動に参加していただき、たくさんの人から色々なことを吸収してほしい。六郷地域力推進センターにはいつでも地域の方が集まっている。何か話を聞きたいと思ったら遠慮なく来てほしい。

○ 昔は町工場に就職すると、親方の技術は見て盗めと言われ、ときにはげんこつが飛んでくるというイメージだったが、現在は変わった。大田区のだこの企業に行っても先輩がやさしく教えてくれるはず。教えてもらうには自分の思っていることをきちんと言うということが大切だが、本日の皆さんの話を聞いて心強く感じた。これからも自分の意見を自分の言葉でしっかり伝えられるよう、努力を重ねてほしい。

■ 本日の皆さんの話を、ぜひ中学生に聞かせたいと思った。働くことや地域とコミュニケーションをとることの大切さについての高校生の皆さんの話は、中学生に実感を伴って伝わると思う。教育委員会ではものづくり教育・学習フォーラムを開催しており、前は平成30年1月20日に開催した。その際は六郷工科高校の生徒さん3人に2つの発表をしていただいた。これからもより多くの小学生・中学生が高校生の話を聞けるような機会を作っていきたい。

■ 区内企業でのインターンシップや長期就業訓練の感想で、企業の横の繋がりが強いとあったが、本当にそのとおりだと思う。地域の中で町工場が集まって操業して横の繋がりを生み、「下町ボブスレー」も生み出した。皆さんがインターンシップや長期就業訓練に行かれる企業の中に、「下町ボブスレー」の部品を作っている企業もある。世界水準の技術を身近で感じられるのが大田区だと思っている。皆さんには、ぜひ「おおたオープンファクトリー」に参加してほしい。「おおたオープンファクトリー」は普段は入ることのできない町工場が一般区民にも開放されて、職人技を間近で見たり、職人と話をしたり、モノづくりの魅力を身近に感じることができるイベ

ントである。ものづくりの現場に行ってみることはとても大事だと思う。大田区のものづくりを支える人材として社会に羽ばたいていただきたい。

■ 六郷工科高校の生徒さんには、いつも地域のイベントや防災訓練に参加していただき感謝している。西六郷のお祭りでは、やぐらを組み立ててくれたり、「六郷ふれあいフェスタ」では当日の催しの手伝いや、チラシやポスターのデザインを考えてくれたりと、幅広く協力してくださっている。六郷地区は六郷地域力推進センターを中心に皆が支え合っている。学校PR委員をはじめ、今後とも生徒さんには頑張ってもらいたい。

■ 大田区内にも 3,500 くらいの町工場がある。素晴らしい企業がたくさんありすぎて皆さんだけでは情報を得るのが大変だと思う。大田区では企業の情報を集約しているので、聞きたいことがあればグループでも個人でもいいので、いつでも遠慮なく相談してほしい。また、長期就業訓練の期間の間に女性が活躍できる仕事を見つけないかという感想があったが、大田区のものづくりの現場では女性経営者もたくさん活躍しており、テレビドラマのモデルになった方もいる。やりたい仕事を見つけて、夢に向かって頑張ってもらいたい。

区民意見公募手続 (パブリックコメント)

区民意見公募手続（パブリックコメント）は、計画等の策定にあたり区民意見の反映に努めるとともに、その結果を区民等に説明する責任を果たすことにより、区の行政運営における公正の確保と透明性の向上を図り、もって開かれた区政の実現を目指すことを目的とするものです。

区では平成 20 年 4 月から実施しています。

提出された意見や提案に対しては、それに対する区の考え方を決定した計画等と併せて公表します。

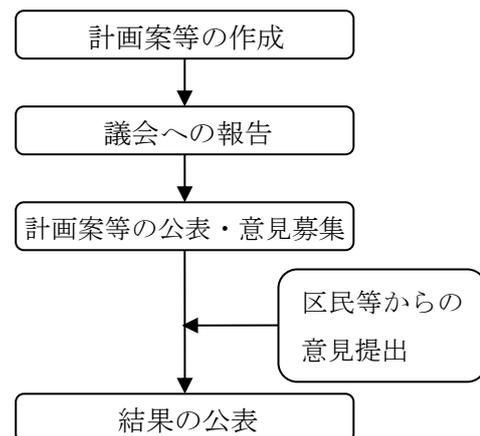
概要

◎実施機関

区長及び教育委員会が実施します。

◎対象となる計画等

- ・ 区の総合的な施策に関する計画等の策定及び重要な改定
- ・ 各行政分野の施策の基本方針又は基本計画の策定及び重要な改定
- ・ 区政運営に関する基本的な方針等を定めることを内容とする条例の制定、改正及び廃止
- ・ その他実施機関が必要と認める計画等



◎計画案等の公表と意見募集

計画案は、担当課窓口、区政情報コーナー、区ホームページ等で公表し、区民等から意見を募集します。募集期間は、公表した日からおおむね 3 週間とし、担当課への持参、郵便、ファクシミリ、電子メールにより提出することができます。

◎計画等の決定と公表

実施機関は、提出された意見を十分考慮して計画等を定めることとし、計画等を定めた場合は、提出された意見の要旨とその意見に対する区の考え方を公表します。

◎議会への報告

実施機関が計画案の公表をしようとするときは、公表をする前の適切な時期に報告します。

平成 29 年度 区民意見公募手続（パブリックコメント）実施状況

	案 件 名	意見募集期間	提出者数	意見件数
1	介護保険事務における特定個人情報保護評価	H29. 10. 2～H29. 10. 31	0	0
2	民泊条例案（特区民泊及び民泊新法）	H29. 10. 24～H29. 11. 6	4	19
3	大田区立図書館の今後のあり方について検討報告書（原案）	H29. 11. 21～H29. 12. 11	15	57
4	おおた障がい施策推進プラン（素案）	H29. 12. 12～H30. 1. 10	22	136
5	おおた高齢者施策推進プラン（大田区高齢者福祉計画、第 7 期介護保険事業計画）（素案）	H29. 12. 18～H30. 1. 10	21	68
6	大田区交通政策基本計画（素案）	H29. 12. 20～H30. 1. 12	10	21
7	地方税の賦課徴収に関する事務 全項目評価書（案）	H30. 2. 1～H30. 3. 2	0	0
8	児童手当及び児童医療費助成事務 全項目評価書（案）	H30. 2. 1～H30. 3. 2	0	0
9	平成 30 年度大田区食品衛生監視指導計画（案）	H30. 2. 1～H30. 2. 14	0	0
10	大田区国民健康保険第 2 期データヘルス計画（案）	H30. 2. 15～H30. 3. 8	0	0
11	大田区スポーツ推進計画（改定版）（案）	H30. 3. 2～H30. 3. 16	11	26
12	旅館業法施行条例の改正	H30. 3. 23～H30. 4. 5	0	0
	総 計		83	327

大田区政に関する世論調査

大田区の各行政分野における区民の意向・要望・生活実態を把握するとともに、今後の区政運営や施策立案の基礎資料とするため、「大田区政に関する世論調査」を実施しています。

平成 29 年度の実施概要は次のとおりです。内容については、「大田区政に関する世論調査報告書（平成 29 年 7 月実施）」をご覧ください。

報告書は区立図書館、大田文化の森情報館、区政情報コーナー及び区ホームページにてご覧いただけます。

調査の概要

- | | |
|--------------------------|---|
| 1 調査対象 | 大田区内に在住する満 18 歳以上の男女個人（外国人を含む。） |
| 2 標本数 | 2,000 人 |
| 3 抽出法 | 層化無作為抽出法 |
| 4 調査方法 | 郵送調査 ただし、回収方法は郵送回収に加え、パソコン、携帯電話及びスマートフォンを利用した電子申請からの回答も実施 |
| 5 調査期間 | 平成 29 年 7 月 13 日（木）～8 月 1 日（火） |
| 6 有効回答者数 | 1,010 人（有効回収率 50.5%） |
| 7 調査項目 | |
| (1) 定住性 | (11) 大田区の観光 |
| (2) 暮らしやすさ | (12) 地域力の土台づくり |
| (3) バリアフリー・ユニバーサルデザイン | (13) 災害に強いまちづくり |
| (4) 生きがいと誇りをもって暮らせるまち | (14) 防犯に強いまちづくり |
| (5) スポーツを通じて健康で豊かに暮らせるまち | (15) 地球環境 |
| (6) 安定した暮らしと人権 | (16) マイナンバー制度 |
| (7) 潤いとやすらぎのあるまち | (17) 区政への関心と要望 |
| (8) 世界へ羽ばたくまち | |
| (9) 未来につながる空港臨海部 | |
| (10) 国際交流 | |

わたしの提案（区民提案制度）

「わたしの提案」は、区民から区政に対する提案をいただき、区の施策の運営や業務の見直し等の参考として活用させていただく制度で、平成 27 年 2 月から実施しています。

受理された提案に対しては、提案の要旨及びそれに対する区の調査検討結果を公表します。

概要

◎提案できる方

大田区内在住・在勤・在学の方（ただし、大田区議会議員、大田区職員を除く）

◎提案の内容

以下のいずれかに該当する、創意工夫に基づく建設的な内容

- ・区民の福祉が増大すること
- ・行政のサービス水準が向上すること
- ・公益上有効であること

◎提案の方法

- ・「わたしの提案用紙」により、郵送又は持参
（提案用紙は広聴広報課広聴担当、各特別出張所、各図書館に設置）
- ・区ホームページの専用入力フォームから送信

◎提案の公表

提案内容及び調査検討結果の要旨は、広く区民へお知らせするため、個人が特定できない形で、区ホームページ等に掲載する場合があります。

※個別回答はいたしません。

平成 29 年度実施状況

受付件数 17 件

調査検討したものはありませんでした。

（注釈）調査検討の対象としなかった提案は、ご意見ご要望として取扱いました。

区政情報コーナー

区政情報コーナーは、区民への区政等の情報提供の場として開設しています。大田区（一部、東京都を含む）が発行、作成した調査報告書や事業概要、各種刊行物、ビデオなど区政に関する資料の閲覧、貸出、販売、コピーサービス（有料）を行っています。さらに、区ホームページ等の閲覧用にインターネット端末を設置しています。

場所及び利用時間

場 所：大田区役所本庁舎 2 階

利用時間：月曜日～金曜日の午前 8 時 30 分～午後 5 時まで（祝日、年末年始は休み）

《区政情報コーナー入口》



《区政情報コーナー内》



利用状況

1 年度別利用者数

年度	開室日数	利用者数	1日平均利用者数
平成 29 年度	244 日	16,139 人	66.1 人
平成 28 年度	243 日	16,490 人	67.9 人
平成 27 年度	243 日	15,992 人	65.8 人

2 平成 29 年度 月別利用者数及び図書貸出件数

月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
利用者数	1,431 人	1,473 人	1,573 人	1,332 人	1,413 人	1,300 人
図書貸出人数 及び冊数	6 人 11 冊	10 人 17 冊	18 人 31 冊	7 人 12 冊	14 人 29 冊	10 人 18 冊

月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
利用者数	1,389 人	1,308 人	1,191 人	1,001 人	1,310 人	1,418 人
図書貸出人数 及び冊数	12 人 20 冊	7 人 15 冊	6 人 12 冊	4 人 7 冊	6 人 6 冊	12 人 16 冊

◇平成 29 年度 区政資料 貸出件数 トップ 5◇

順位	タイトル
1	大田区の文化財第 16 集 大田区の民家
2	都市基盤整備部事業概要 平成 29 年度版
3	まちづくり推進部事業概要 別冊 平成 29 年度版
4	大田区の文化財 第 24 集 地図でみる大田区 (1)
5	空の玄関・羽田空港 70 年 特別展図録

3 保管資料数

17,436 冊 (平成 30 年 8 月 1 日現在)

有償頒布物販売実績 平成 29 年度販売合計 3,858 部 1,353,050 円

◇平成 29 年度 有償頒布物 年間販売数 トップ 5◇

順位	タイトル	販売部数
1	大田区地図	687 部
2	大田区地図帳	381 部
3	大田区地域地区図	197 部
4	大田区都市計画施設図	90 部
5	特別展図録まちがやって来たー大正・昭和 大田区のまちづくりー	42 部

区民の声

— 広聴・相談 1 年の記録 —

No.65

(平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月)

平成 30 年 9 月発行

編集・発行 大田区企画経営部広聴広報課

〒144-8621 大田区蒲田五丁目 13 番 14 号

電話 5744-1135 FAX 5744-1504



大田区公式PRキャラクター

はねぴょん