

区民の声

— 広聴・相談 1 年の記録 —

No.72

(令和 6 年 4 月～令和 7 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

区は、令和6年3月に新たな基本構想を策定し、めざすべき将来像として「心やすらぎ 未来へはばたく 笑顔のまち 大田区」を掲げました。この将来像を実現するための具体的な施策や事業をまとめた基本計画・実施計画及び、計画を進めるための庁内の人材や財政といった経営資源に関する取組をまとめた、持続可能な自治体経営実践戦略を、令和7年3月に策定いたしました。基本計画・実施計画を力強く推進し、より豊かで、より魅力的な、誰もが住み続けたい大田区を実現できるよう取り組んでまいります。

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おります。

この冊子は、令和6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。

令和7年9月 企画経営部 広聴広報課

区民の声

No.72

Index

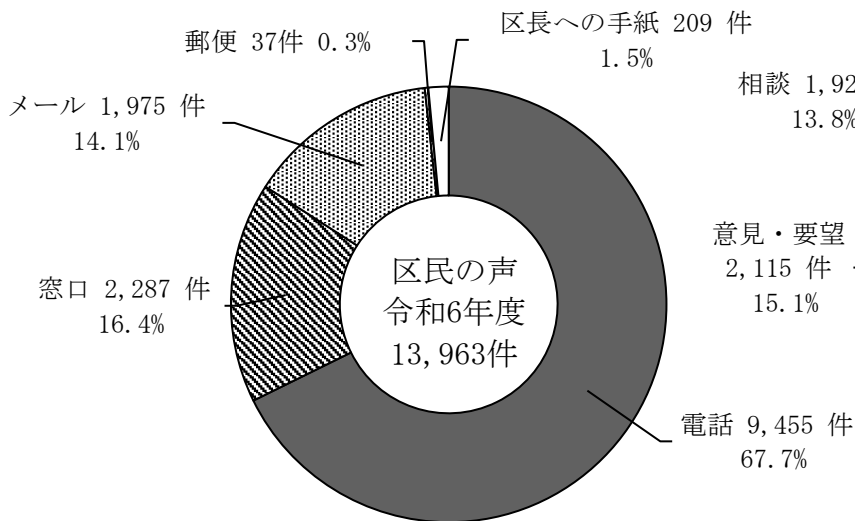
区民の声の流れ	1
受付方法	1
分類方法、処理方法	2
区民の声の分析	3
「大田区基本計画」基本目標別の件数	3
意見・要望の項目別件数	5
意見・要望、問い合わせ 上位5項目の内容	7
相談の内容	8
主な区民の声の要旨	9
専門相談	20
区民と区長との懇談会	22
区民意見公募手続(パブリックコメント)	23
大田区政に関する世論調査	25
わたしの提案(区民提案制度)	26
区政情報コーナー	27

区民の声の流れ

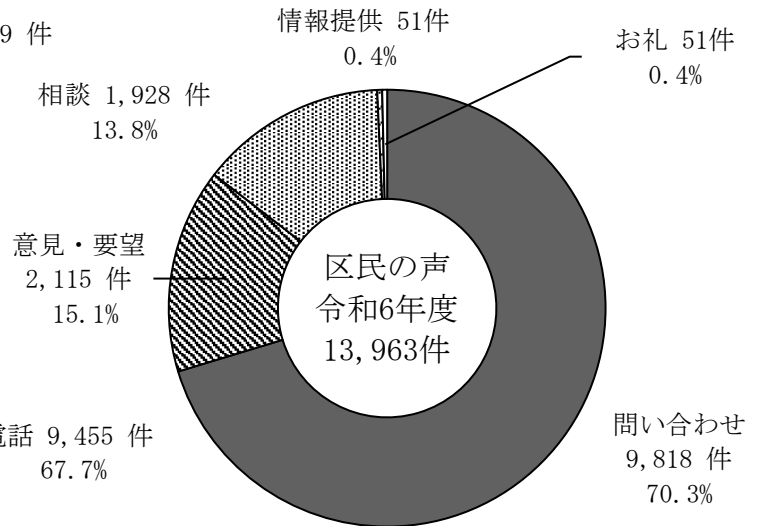
受付方法

広聴広報課では、電話、窓口、電子メール、区長への手紙等様々な方法で区民の声を受け付けています。令和6年4月から令和7年3月までの1年間で受け付けた総数は13,963件となりました。

受付方法別内訳

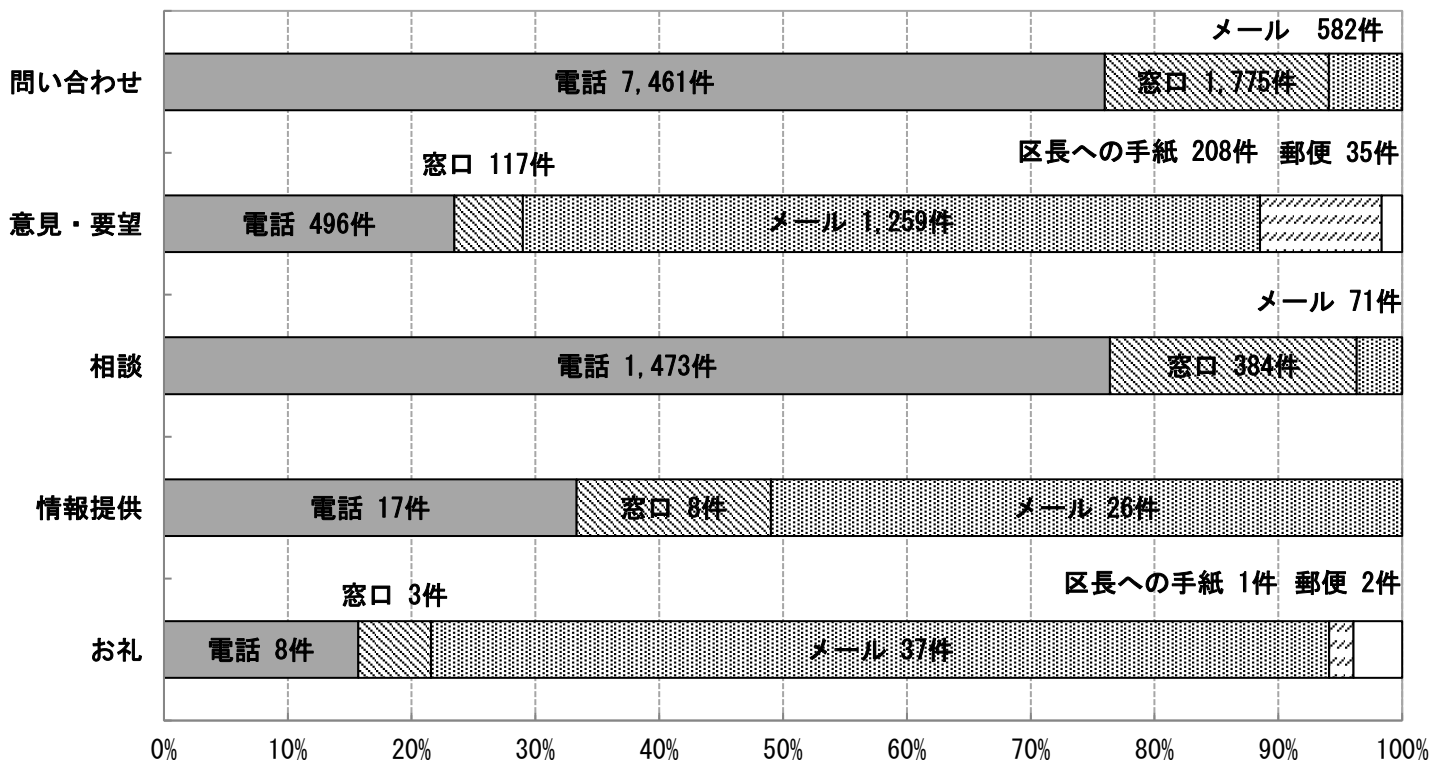


内容別内訳



※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



分類方法

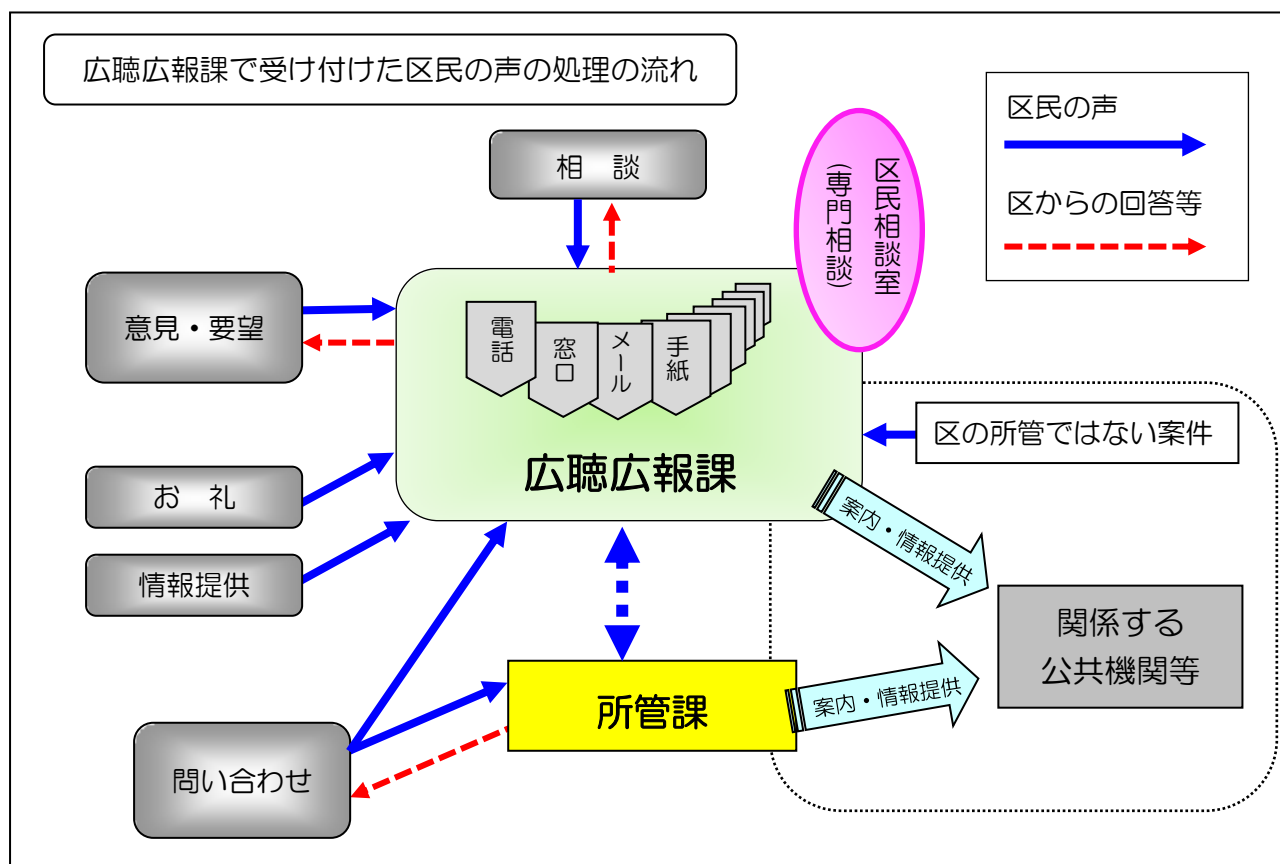
広聴広報課で受け付けた区民の声は内容によって、次のように分類しました。

意見・要望	区の業務等に対して、「〇〇してほしい」という要望、「〇〇すべきだ」「〇〇したらよい」という意見・提案、職員や制度・施設に対する苦情・不満
問い合わせ	区の業務や手続等についての問い合わせ
情報提供	区の業務等に関して、参考にしてほしい情報の提供
お礼	区の対応や職員に対するお礼
相談	日常生活の中でのトラブルや悩み等の相談

処理方法

広聴広報課で受け付けた区民の声は、所管課に対応を依頼します。区の所管でないものは、関係する公共機関等を案内するか、個人情報伏せの上で、内容を関係機関に情報提供しています。

また、日常生活の中でのトラブルや悩みに対しては、区民相談室で実施している法律相談等の専門相談や関係機関等を案内し、専門家に相談することを勧めています。



区民の声の分析

「大田区基本計画」基本目標別の件数

広聴広報課に寄せられた区民の声のうち、区の所管のもの（12,035 件）を、「大田区基本計画」の基本目標別に仕分けました。各項目の件数は次のとおりです。

基本目標	項目	問い合わせ	意見・要望	情報提供	お礼	計
未来を創り出すこどもたちが 夢と希望をもって健やかに 育つまち	子育て支援	29	75	0	1	105
	保育サービス	13	44	0	1	58
	学校教育	28	82	2	2	114
	幼児教育	1	1	0	0	2
小計		71	202	2	4	279
文化を伝え育み誰もが笑顔 でいきいき暮らすまち	高齢者福祉	85	47	0	2	134
	人権	9	8	1	0	18
	生活保護・支援	150	157	2	0	309
	障がい者福祉	35	51	4	1	91
	地域社会・文化	41	31	1	1	74
	国際交流	19	8	0	1	28
	健康づくり	36	57	1	1	95
	衛生	10	17	0	1	28
	動物愛護	5	6	0	0	11
	スポーツ	3	17	0	1	21
	図書館	5	28	0	0	33
	生涯学習	1	1	0	0	2
小計		399	428	9	8	844

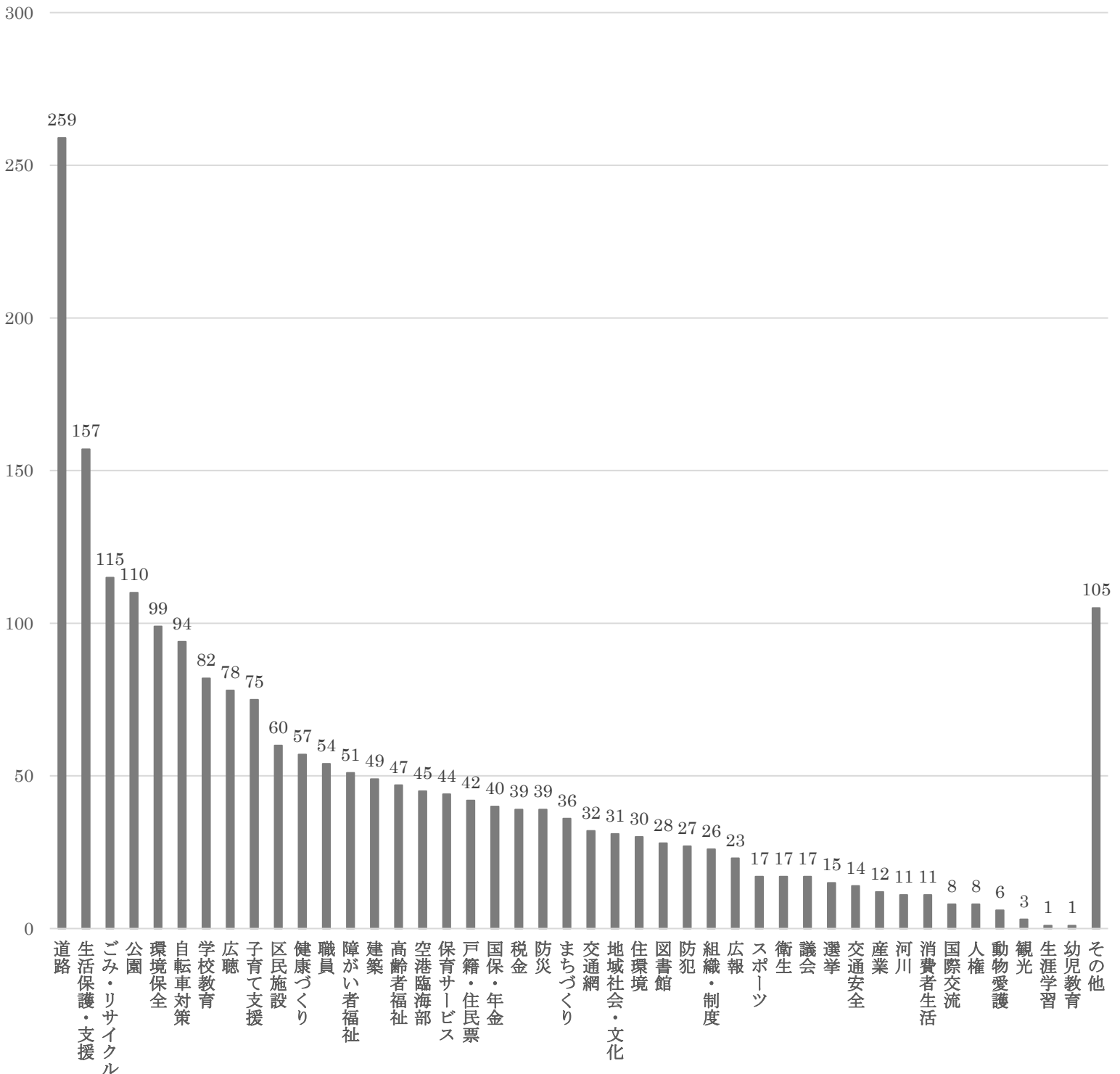
豊かな環境と産業の活力で 持続的に発展するまち	産業	35	12	1	0	48
	環境保全	31	99	2	3	135
	ごみ・リサイクル	44	115	0	7	166
	観光	3	3	0	0	6
小計		113	229	3	10	355
安全・安心で活気とやすら ぎのある快適なまち	防災	25	39	1	1	66
	防犯	15	27	6	1	49
	消費者生活	18	11	0	0	29
	住環境	51	30	0	1	82
	まちづくり	16	36	0	2	54
	建築	62	49	1	0	112
	交通網	4	32	0	0	36
	空港臨海部	2	45	0	0	47
	道路	93	259	5	3	360
	公園	26	110	0	3	139
	河川	4	11	1	0	16
	交通安全	1	14	0	0	15
	自転車対策	21	94	1	2	118
小計		338	757	15	13	1,123
持続可能な自治体経営	広報	35	23	0	0	58
	広聴	7,347	78	3	4	7,432
	職員	11	54	0	1	66
	組織・制度	24	26	0	0	50
	税金	121	39	1	1	162
	議会	2	17	0	0	19
	選挙	9	15	0	2	26
	戸籍・住民票	138	42	0	1	181
	国保・年金	83	40	0	1	124
	区民施設	33	60	0	1	94
小計		7,803	394	4	11	8,212
その他(上記に分類できないもの)		1,094	105	18	5	1,222
総計		9,818	2,115	51	51	12,035

意見・要望の項目別件数

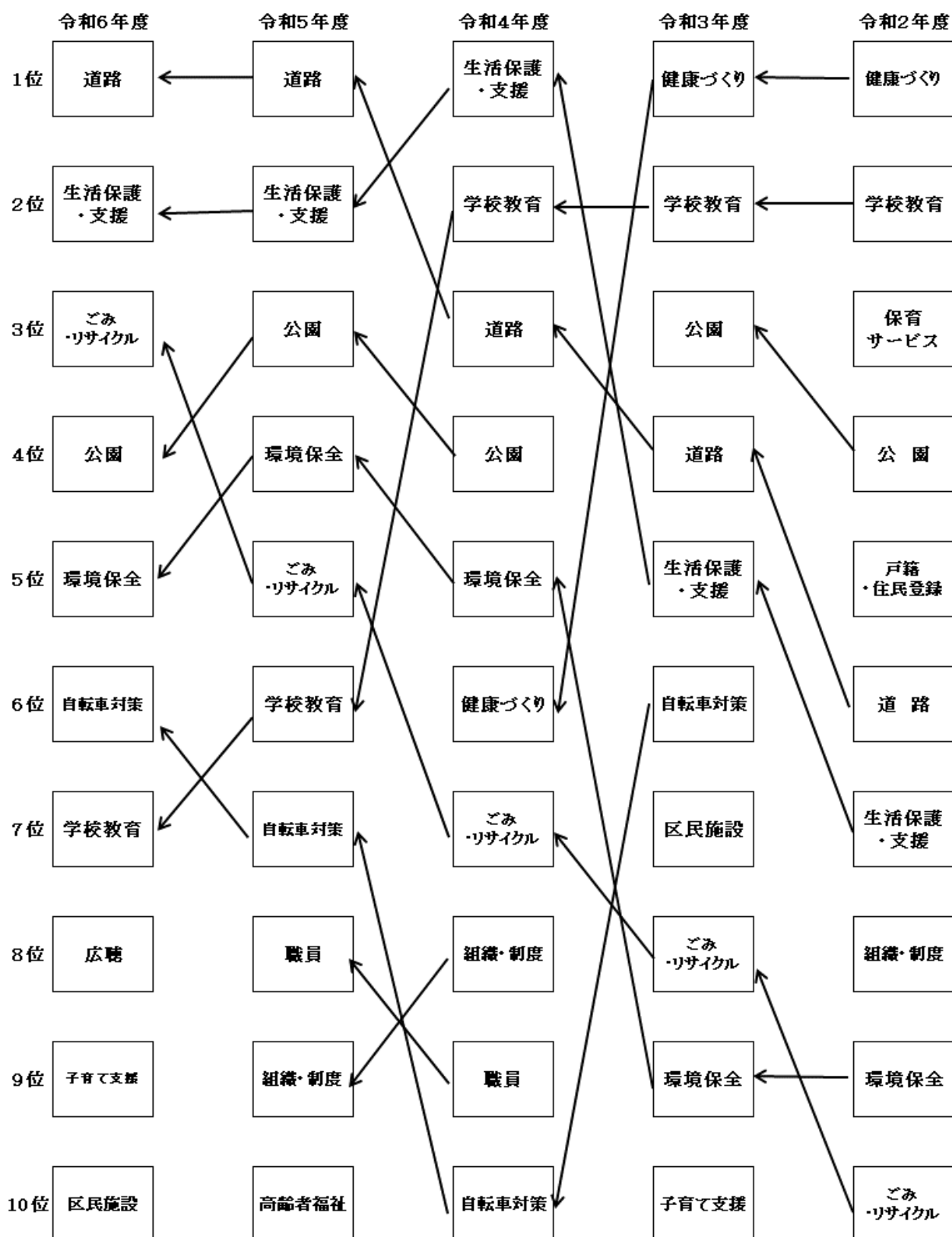
意見・要望の受付件数が最も多いものは、「道路」に関するものです。1年間で259件の意見・要望を受け付けました。次いで「生活保護・支援」の157件、「ごみ・リサイクル」の115件の順に、意見・要望の多い項目が続きます。

意見・要望 項目別件数

(単位：件)



【意見・要望 経年比較（上位 10 項目）】



令和6年度は、「道路」「生活保護・支援」といった項目において、意見・要望を多く受け付けております。

意見・要望、問い合わせ 上位5項目の内容

【意見・要望（上位5項目）の内容】

広聴広報課で受け付けた意見・要望（総件数 2,115 件）の中で、件数の多かった上位5項目とその内容は、次のとおりです。

順位	項目	内容	件数
1	道路	樹木剪定、歩道、不法占拠等	259
2	生活保護・支援	ケースワーカーの対応等	157
3	ごみ・リサイクル	不法投棄、ごみ集積所等	115
4	公園	修繕維持、遊具、維持管理、整備計画等	110
5	環境保全	喫煙所、騒音、悪臭、路上喫煙等	99

【問い合わせ（上位5項目）の内容】

広聴広報課で受け付けた問い合わせ（総件数 9,818 件）の中で、広聴に関するもの以外で件数の多かった上位5項目とその内容は、次のとおりです。

順位	項目	内容	件数
1	生活保護・支援	給付金、家賃、家庭相談等	150
2	戸籍・住民票	マイナンバー、各種届出等	138
3	税金	納税、課税、医療費控除等	121
4	道路	駐車等	93
5	高齢者福祉	高齢者施設、介護保険等	85

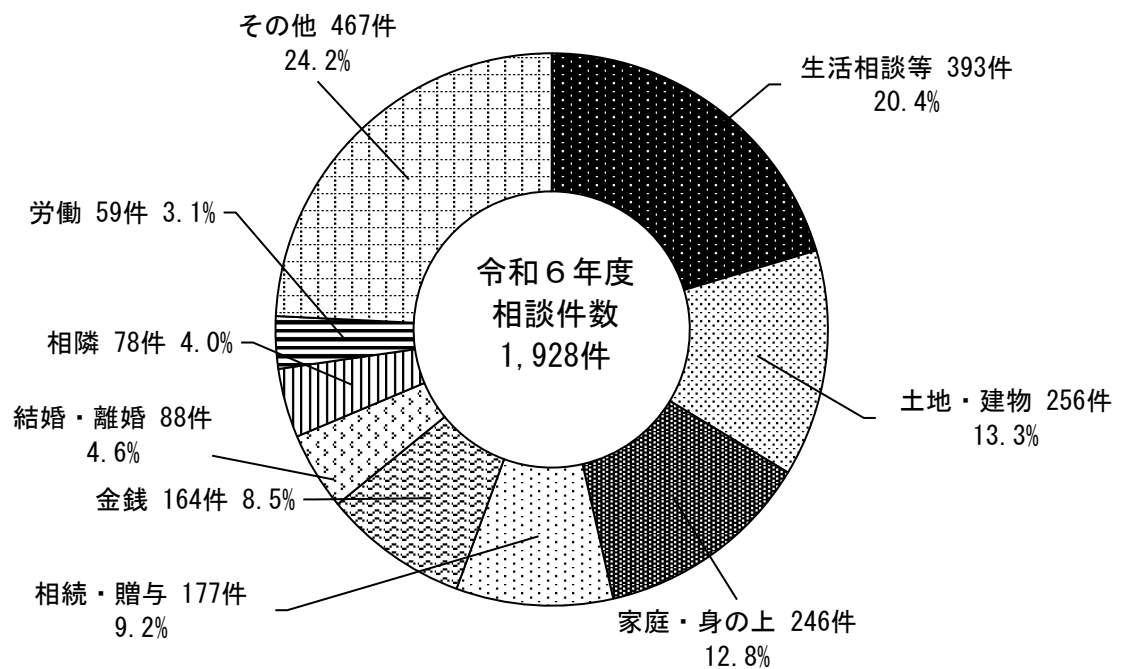
※問い合わせ件数で最も多いのは、広聴（7,347 件）であり、そのほとんどが法律相談等の専門相談に関することとなっています。

相談の内容

広聴広報課の窓口や電話には、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、様々な相談が寄せられています。具体的な問題解決に向けては、専門機関等を案内し、専門家に相談することを勧めています。

生活相談等が 393 件と最も多く、次いで土地・建物に関する相談となっています。

生活相談等 生活知識についての問い合わせ、住宅問題、生活相談等	393 件	土地・建物 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、境界線等	256 件
家庭・身の上 夫婦関係、親族関係、異性関係、家庭内暴力、病気、医療、交通事故相談等	246 件	相続・贈与 相続一般、遺言、遺産分割、相続放棄、贈与等	177 件
金銭 貸借一般、消費者金融、損害賠償、契約、裁判手続、融資等	164 件	結婚・離婚 結婚、離婚、親権等	88 件
相隣 人づきあい、生活騒音、悪臭、排水、境界・私道、建築・工事、配管等	78 件	労働 求人、倒産、解雇、賃金、労働条件、社会保険、労災、職場の人間関係等	59 件
その他 上記に分類できないもの	467 件		



※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。

主な区民の声の要旨

広聴広報課に寄せられた主な区民の声と回答・処理経過について、要旨を掲載します。

なお、特に記載がない限り日付は令和6年度内のものです。

I 未来を創り出す子どもたちが夢と希望をもって健やかに育つまち

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	□最近の地球温暖化で気温が上がりすぎて、学校のプールに入れず水泳の授業が受けられないということが多々ある。小学校や中学校の屋外プールに日差しよけの屋根を設置してあげてほしい。 ■プールサイドに日差しよけの屋根をすでに設置している学校に、さらに大きな日差しよけの屋根を新たに設置することや、未設置の学校に大きな日差しよけの屋根を新たに設置することは、建築基準法等の定めにより現状ではできない。そのため、児童、生徒の安全を第一に考え、暑さ指数（WBGT）や水温と気温の合計などを鑑みて授業実施の判断をするとともに、水分補給等を行いながら、熱中症予防に十分注意して授業を行っていく。
(2)	□急に預けたり、連続で利用をすることがあるが、空き状況の確認予約が電話だけというのがとても不便。この日がダメだったらここと、と電話でのやりとりが長く空き状況をメモしながら一度電話を切って決めてから再度電話をするなど手間がかかる。保育士も電話対応にいつも時間を取られているように見える。 ■一時預かり保育の予約は、先着順とし、翌月の予約を当月の初日（日曜・祝日の場合はその翌日）からお受けしている。連続した予約は4日間まででお願いしているが、現在一時預かり事業の利用希望が多く、初日の受付は大変混み合い、概ね予約が埋まってしまう状況。 また、空き状況の掲示は月に3回更新しているが、最初の掲出時点で予約がほぼ埋まっていることもあり、更新内容が結果として変わらないこともある。予約表が×（空きがない、の表示）であっても、急なキャンセルが出る場合もあることから、電話により直接施設にご確認いただくよう案内をしている。 お子さんの年齢や保育時間帯を制限することなく、できる限りご希望にかなうよう順次予約をお受けしている。

(3)	□中学校の制服を所得制限なく無償化することをぜひ検討してほしい。 ■学校における保護者の負担に関しては、学校設置者としての学校運営に係る経費は公費、それ以外の主に児童生徒個人の所有物に係る経費や直接的利益が児童生徒に還元されるものにかかる経費は私費の扱いとしている。 教材、制服や校外学習等の費用について、経済的に負担が難しい家庭に対して就学援助制度により支援するとともに、生活保護世帯への支給はできる限り早く対応する等、配慮をしている。 様々な教育施策の充実が求められており、中学校の制服を含めたさらなる無償化については課題として認識している。引き続き研究していきたいと考えている。
-----	--

Ⅱ文化を伝え育み誰もが笑顔でいきいき暮らすまち

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	□独居老人の孤独死の問題、死後に引き取り手がなくそのまま火葬にされてしまうという問題をなくすためにも、終活に関する情報を登録することによって、老人本人も安心でき、行政側もスムーズに確認が行える仕組みで無駄な労力を省くことができる。これからますます大田区も独居老人が増えこのような問題が起きると思われるので取り入れてほしい。 ■老いじたく事業について案内する。 令和2年度から区と大田区社会福祉協議会で連携して、老いじたく事業に取り組んでおり、身の回りの整理や住まいのこと、亡くなった後のことなど、ご自身の将来に関する思いを整理することで、今後の人生を健やかに安心していきいきと暮らせるように準備していただくことを目的にしている。 大田区社会福祉協議会おおた成年後見センターでは、常時電話でご相談を受付しているほか、老いじたく相談会として、原則毎週水曜日に、司法書士とおおた成年後見センターの職員が無料でご相談を受け付けている。こちらは、予約制となる。 (連絡先) 大田区社会福祉協議会 おおた成年後見センター 電話：03-3736-2022 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 住所：大田区西蒲田 7-49-2 また、老いじたくに関するパンフレットを、区役所本庁舎のほか、特別出張所や地域包括支援センター等で配布している。 区ホームページでも公開しているので、以下 URL をぜひいちどご覧いただきたい。 https://www.city.ota.tokyo.jp/seikatsu/fukushi/oijitaku.html ※令和6年7月22日から、老いじたく情報登録事業を開始した。 この事業は、他自治体を参考に検討してきたもので、老いじたくに関する情報（エンディングノートや遺言書の保管場所など）を区に登録し、病気や死亡などにより意思表示ができなくなったときに、本人の意思を伝えられるように、必要な機関に情報提供を行う。

(2)	□日本の運転免許を取得したが、日本で車を購入するには自宅付近で駐車場を借りる必要があることを知り、近隣の駐車場賃貸会社に連絡を取った。しかし、複数の会社から「外国人には駐車場を貸さない」との回答があり、困惑している。日本の法律には外国人への駐車場賃貸を禁止する規定はないと理解しているが、このような状況にどう対処すべきかご相談したい。 ■大田区では、日本人と外国人の住民が地域でお互いを理解し、みんなが安心して楽しく生活することができるよう、多文化共生推進の取り組みを進めている。 「おおた国際交流センター」では、外国人の方が日常生活で困ったことや、わからないことを、予約は不要で気軽に相談できる「多言語相談窓口」がある。 今回のようなケースも無料で相談ができるのでご案内する。 【多言語相談窓口（たげんごそうだんまどくち）】 相談内容：日常生活に関する問題 電話：03-6424-4924 言語：英語・中国語・タガログ語・ネパール語・ベトナム語など ※ベトナム語の相談は毎週木曜日 日時：月・火・水・木・金曜日 午前10時～午後5時 場所：おおた国際交流センター（大田区蒲田4-16-8 2階）
(3)	□矢口区民センター温水プールは「2時間制」になっているが、プールでの運動は1時間でも十分に効果を得られるため、1時間の料金設定を設けるべきではないか。 ■プールを利用する際には、着替えやシャワー、準備運動なども利用時間に含まれており、安全管理上、2時間ごとに10分間の休憩をとる運用としている。 現在は上記の事情や区内及び近隣自治体の水泳場の運営状況等を踏まえ大田区立区民センター条例において2時間制と定められているが、利用者ニーズの動向等も注視し、今後の利用時間及び利用料金見直しの際には、いただいたご意見を役立てていく。
(4)	□糀谷駅前の広場にて鳩に餌をやる方がいるため、鳩が繁殖し、糞害で車や道路が汚染されている。街のイメージが損なわれるため対策をしてほしい。 ■現行の「大田区ハト・カラスへの給餌による被害防止条例」では公共の場所におけるハト・カラスへの給餌禁止が定められており、区では、上記の条例を周知するため巡回指導員の派遣を実施している。ご指摘いただいた糀谷駅前については、給餌行為を確認した詳細な時間帯をご連絡いただければその時間帯に注力した重点指導を実施する。区としては、条例の内容をより多くの方にご理解いただくことで区内の生活環境の向上に努めていく。

(5)	□他区では、24 時間 AED が使えるようにする取り組みがされている。 他区のように区有施設設置の AED を 24 時間区民が使えるように取り組むべき。 ■令和 7 年 3 月 10 日時点において、区で設置している AED の中で 24 時間使用可能な AED は 146 か所ある。 区ではこれまで、特別出張所や地域庁舎に設置している AED の屋外移設やコンビニエンスストアへの AED 設置、民間団体等への AED 購入設置費用の補助により、24 時間使用可能な AED を増やしてきた。 区のホームページでは、AED を設置している施設の名称や所在地、利用可能時間等を公開しており、設置場所の地図情報も掲載している。 今後も、民間団体等への AED 購入設置費用の補助などを継続することにより、24 時間使用可能な AED が区内に設置されるよう取り組んでいく。
(6)	□大森スポーツセンターのトレーニングルームを利用しており、4 月初めの機器入れ替えに伴い、マッサージチェアがなくなっていた。スタッフに理由を聞くと、「諸般の事情」と言う説明であったが、HP には未だリラクゼーション機器として マッサージチェアの写真が載っていた。なくなった理由を明確に知りたいのと、今後マッサージチェアが再配置される予定がないのであれば HP の変更をお願いしたい。 ■初めに、お客様の疑問に対し十分納得いただける説明が出来なかったこと、HP の更新が遅れ、お客様を混乱させてしまったことを心よりお詫び申し上げたい。 トレーニングルームの機器は、リース期間の満了に伴い、4 月 2 日及び 3 日に入れ替えを行い、その際マッサージチェアは、故障の頻度が多くお客様にご迷惑をおかけすることが多々あったことに加え、各部劣化、外装の損傷、メーカーの取り扱いが終了したこともあり撤去することとした。 また、前述した理由から再度の配置は予定していない。 HP に関しては、早急に対応し正しい情報をお客様にお伝えできるよう更新する。 マッサージチェアは撤去したが、ベルトマッサージャーは、最新の機器を導入しており、また、土日祝日の 15:45 よりトレーナーによるストレッチタイムなどを実施しているので、活用いただきたい。

(7)	□区立図書館では現在貸出中の本の履歴しか残らないが、過去の履歴が分かる読書通帳のようなサービスを導入してほしい。 子どもが借りる際に読んだことが分かるか確認したり、累計何冊読んできたか分かれば読書の楽しさが数字となって表れ、喜びに繋がると思う。 ■区立図書館では、貸出履歴が個人情報に相当すると捉え、個人情報保護の観点から貸出履歴は残していない。 なお、区立図書館ホームページの利用者メニュー「お気に入り登録照会」をご活用いただくことによって、ご自身で読書記録を作成することができる。ぜひご利用いただきたい。 【お気に入り登録照会で読書記録を作成する方法】 (1) 大田区立図書館ホームページにログインする (2) 「利用者メニュー」－「お気に入り資料照会」をクリックする (3) 「マイリスト」下の「新規作成」ボタンを押す ※スマートフォンで操作する場合、「マイリスト」は画面の一番下に表示される (4) リスト名（読書記録 など）を入力し「リスト作成」ボタンを押す (5) 既読済みの図書を検索し「お気に入りへ」ボタンを押す (6) 「利用者メニュー」－「お気に入り資料照会」をクリックし - 既読済みの図書の「別のリストへ移動」ボタンを押す (7) 移動先のリストを選択し「選択」ボタンを押す 貸出履歴をシステムで自動的に記録する機能の導入については、個人情報保護等についての条件整理を踏まえ、今後の課題とする。
(8)	□区内の既存施設を有効に活用して、多様なスポーツを楽しめる運動施設を提供してほしい。 ■本区では、大森スポーツセンターのトレーニングルーム、健康体育室において、様々なスタジオレッスン、スポーツ教室を実施している。同様に大田区総合体育館においても、フラダンス、ヨガ、ピラティス、テニス、フットサル、バスケット、親子体操など様々なプログラムを実施している。 また、バドミントン・卓球などは、大森スポーツセンター、大田区総合体育館に加えて、区内各所にある文化センター等でも行うことができ、スカッシュは、大田文化の森で行える。本区は大田区公共施設等総合管理計画を策定しており、施設の複合化や長寿命化を進めており、より良い区民サービスが提供できるよう取り組んでいく。
(9)	□6年ぶりの花火大会、すごく綺麗だった。ありがとう。 以前はステージに手話通訳がいて、今年はいなかったと聞いたが、なぜか。 ■以前は、花火会場のステージで開催した平和祈念式典内で大田区が平和都市宣言をしていることをすべての区民に伝えるという目的の元手話通訳をお願いしていた。今年は平和記念式典と花火の打上げを別会場にて実施したこともあり、屋内の平和記念式典では手話通訳をお願いし、平和都市宣言についてお伝えした。これからも特別な意味合いのある平和記念事業に取り組んでいく。

Ⅲ豊かな環境と産業の活力で持続的に発展するまち

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	□大田区の「はねぴょん」をアイコンに使い、誹謗中傷を繰り返している SNS「X」のアカウントがある。キャラクターのアイコンへの使用は自由なのか。使用基準の明確化、はねぴょんの使用が自由でない場合は当該アカウントへの働きかけをお願いしたい。 ■「はねぴょん」のイラストや写真について、個人の SNS アカウントでの使用は、現時点で特別な制限は設けていない。 一方で、「はねぴょん」を用いての誹謗中傷については、区及びキャラクターのイメージを傷つけるおそれがあるため、この限りではない。 投稿内容を確認し、必要があると判断した場合には、X 社サービス内にて働きかけを行っている。 なお、「はねぴょん」デザインに関する使用基準は、以下にて示している。 https://www.city.ota.tokyo.jp/kuseijoho/info/ota_70th/shiyou_hane-pyon.html
(2)	□蒲田駅に向かう際、駅前で現在工事をしている場所に喫煙所ができていた。 何故あんな狭い道に喫煙所を作ったのか。今すぐ撤去してほしい。 ■ご指摘いただいた蒲田駅東口の喫煙所について、新しく設置された喫煙所は蒲田駅東口地下自転車駐車場整備工事の影響で既存の喫煙所が撤去されることに伴い、一時的に設置された仮設の喫煙所になる。本仮設喫煙所は、工事の進捗に伴い場所を随時移設して行く予定となっている。現在の設置場所については工事の状況から別の場所に設置することが難しく、工事が進み、仮設喫煙所移設の際には区民の皆様のご意見を参考により良い設置場所を検討する。
(3)	□武蔵新田駅前に生ごみが捨てられており、それを荒らすカラスが大量に発生している。今朝はダンボール 3 個分の生ごみが放置されていた。自転車のサドルにカラスが止まっていたり、糞害も発生しており朝の通勤時にとても不快で、恐怖を感じる。現状の調査と対策をお願いしたい。 ■武蔵新田駅前について、区職員が現地を確認したところ、道路上にごみが散乱している状況を確認した。そのため区にて、当該地の清掃を実施した。また、当該場所に不法投棄禁止看板を設置した。引き続き、適切な道路の維持管理に努めていく。

(4)	□石川町二丁目児童公園の木々の剪定作業について、せっかく青々と緑が繁り、木陰も出来て素敵な公園になったのに、ことごとく伐採して残念。欧州のように専門家を入れたメンテナンスや緑化計画を行って欲しい。 ■区では、公園の大きな樹木については、概ね3年程度のサイクルで順次剪定を行っており、常緑樹については、概ね5～6月が適期となる。 今回、剪定を行ったクスノキ2本は、非常に生長が早く、植栽箇所も民地際にあること、樹高もかなり高くなってきたことから、枝折れや倒木回避のために高さを抑えつつ、枝葉の吹き直し（一度枝葉を大きく切って、枝を出し直し、樹形を整えること）をするよう剪定を行った。 仮に、軽い剪定のみとした場合、クスノキの生長の早さから、早々に民地への越境が発生し、民地内への枝葉落下、また台風等の強風にあおられ易くなり大枝が折れる、倒木に繋がる等の可能性がある。 現状、強めに切ったような印象かと思うが、クスノキはすぐに新しい枝葉が伸びてくるので、少し経つと緑が広がってくる。 なお、公園であそぶ子どもたちの頭上には別の樹木の枝葉が広がっており、今回そちらの剪定予定はないのでご安心いただきたい。 今後も利用者やご近隣の安心・安全を最優先としつつ、公園のみどりの保全と適正な維持管理を行っていく。
(5)	□某工場は、日曜日でも早朝から機械音が大きく、100m 離れても聞こえる。近隣の住民にとって騒音であるだろうから、行政で指導出来るようなら指導をお願いしたい。 ■区にて現地確認を行い、ご指摘いただいた工場の工場長に近隣にお住まいの方から騒音に対するご相談を受けた旨をお伝えした。 また、作業時間については、直近の日曜日でも早朝から作業を行ったとのことであった。しかし、事業の運営上、作業時間の変更は難しいとのことから、扉を閉めて作業を行う等の工夫をし、近隣に配慮した作業に努めるよう指導した。 なお、工場の作業を制止させることはできかねるが、区としても現場確認を継続する。
(6)	□呑川に棲む野鳥のカワセミに若鳥が誕生し、親が若鳥の育児を現在行っている。場所は呑川に掛かる第二京浜国道の橋で、橋の下流にある護岸の植栽（ツル植物）を利用し、橋の下にある水辺で小魚を捕って若鳥に与えている。 少なくとも若鳥が独立する9月位までは、この環境を保全し、植栽を伐採しないほしい。 ■当該箇所のツル植物については当面、伐採撤去する予定はないが、川の流れを阻害する状態になった場合は剪定せざるを得ないため、ご理解いただきたい。

IV安全・安心で活気とやすらぎのある快適なまち

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	□防災行政無線の放送内容を、LINEにて通知してはどうか。 聴き取れなかった、聴き逃してしまった際に改めて検索する手間が省けて便利だと思う。 ■区では、防災行政無線の放送内容を、平時・緊急時を問わず「大田区防災アプリ」や「大田区防災ポータル (https://bosaipotal.city.ota.tokyo.jp)」で文字や音声にて確認できるサービスを設けている。特に「大田区防災アプリ」では、緊急情報をプッシュ通知でお知らせする機能を提供している。 このほか、防災アプリ・防災ポータル共通の機能として、避難所情報や防災マップ等が確認できるほか、平時から防災に関するイベント等の情報を「お知らせ欄」から発信しており、また、電話でも防災行政無線の放送内容を確認できる「防災行政無線電話応答サービス(050-5536-5105) (有料)」も提供している。 なお、避難指示等が発令された際は、防災行政無線や防災アプリ・防災ポータルだけでなく、大田区公式 SNS (LINE・X) や「区民安全・安心メール」、携帯電話各社の「緊急速報メール (エリアメール)」など、多様な方法で情報提供する。 引き続き、防災情報がより多くの方に伝わるよう研究、対策を実施していく。
(2)	□桜の季節のみで良いので、呑川の遊歩道、地域の桜並木ほか、呑川桜並木のライトアップを要望する。桜を見に来ている人がたくさんいるのに見えなく、とても残念。 ■区では、一部の公園において、ライトアップのイベントを開催している。ライトアップは、やすらぎや落ち着きのある光で居心地の良い空間を演出する一方で、照明が周辺環境に影響を及ぼす、いわゆる「光害」や人が集まることによる、歩行者・自転車・通行車両への安全対策、ごみ・騒音・トイレの問題など、近隣住民への配慮・合意形成が必要となる。 区内には、呑川緑道や桜のプロムナードなどの散策路において、多くの桜が植えられているが、このような散策路は多くの住宅に隣接しており、ライトアップを実施するには、近隣住民との合意形成が不可欠となるため、ライトアップのイベントは一部の公園に限定している。今後は公園以外においても、夜の健全な賑わいを創出できる場所を選定できるよう研究していく。
(3)	□蒲田にある某飲食店前の歩道に店舗の段ボールや商品が置かれており歩道が狭くなっている。指導してほしい。 ■現地調査したところ、当該店舗が区道上に商品を置いていることを確認したので、従業員に対して当該物を片付けるよう指導した。 今後もパトロールを継続し、適切な道路の維持管理に努めていく。
(4)	□多摩川駅⇄東急バス乗り場近くの歩道は草が生い茂り歩道を覆っており、車道にはみ出して危険な状況。丸子橋交番近くの中原街道から下道のトンネルを結ぶ階段も同様の状況。すぐに伐採をお願いしたい。 ■多摩川駅⇄東急バス乗り場近くの歩道について、除草を行った。 中原街道とトンネルを繋ぐ階段を覆っている雑草に関しては、東京都の管理となるので、個人情報伏せをうえて東京都に連絡をした。

(5)	□六郷緑地付近のサイクリングコースについてジョギング時の要望がある。河川敷のサイクリングコースはアスファルトでできているが、雨の降った後は、六郷緑地のグランド横から上流側の 5.7/4.8 とコース上に表記されている間に大きな水たまりができて、走れない。水たまりをよけても、片方は土手でぬかるんでいて、グランド側も草地で水はけが悪くぬかるんで、歩くと靴が濡れる。最近、六郷緑地の JR ガード下で水たまりの排水工事が実施されたが、ここの川側を通ればアスファルトや砂利道で濡れずに通れた。雨天後も快適に走れるように、水はけを良くしてほしい。 ■区では多摩川堤防の一部を河川管理者である国土交通省より占用し、道路として整備している（以下多摩川道路）。多摩川道路の補修については、区民の皆様から頂戴したご意見や現場調査の結果等を勘案し、順次実施している。 また、六郷緑地の JR ガード下については冠水対策工事として国土交通省との協議のもと実施した。今回ご意見を頂戴した箇所（六郷緑地のグランド横から上流側の 5.7/4.8 とコース上に表記されている間）についても、水はけがよくなるよう対策を検討していく。
(6)	□（平和の森公園のフィールドアスレチックについて）とても楽しい場所でよく利用している。 今回、一寸法師のところで 1 時間以上待ち時間があったのと、小さなお子さん一人で一寸法師をしていたご家庭も散見され、沖に出て身動き取れないお子さんも複数みられ、長時間の待ち時間の原因にもなっていると思う。可能であれば、係の者は水に入れる服装をして 1 名を水辺に配置し、上手く漕げないお子さんや、水上で孤立しているお子さんの桶を手で押して進ませてあげる等のサポートと行列解消のための対策・工夫を取ってもらえると、皆が大変気持ちよくスムーズに利用できるのではないかと思った。 ■年間を通じて土日祝は利用者が多いため、池の周りに作業員を配置し、安全に努めている。また、混雑が予想されるゴールデンウィークの際には、スムーズな利用と安全対策のために池の中にも作業員を増員している。 ご提案いただいた内容については、今後利用状況等の調査を行い、引き続き注視していく。

(7)	□区内某所では、ごみの日（特に可燃ごみ）はほとんどの集積所でカラスに食い破られ散乱している。資源ごみの日もあまりきれいとは言えない状況。 散らかされないよう嚴重に包んでネットも掛けているが、散らかる状況について、何かしら罰則なり規則はないのか。植え込みにもタバコや空き缶などごみを置かれることがある。 ■原則、 ・集積所は区（清掃事務所）が指定しているものではなく、 ・集積所は基本的に、ごみを出す方と敷地前を集積所として提供（承認）した方、集積所を管理している方々の合意（同意）で成り立っている。 ・ご利用いただいている方同士で、マナーや役割等をお決め頂いている。 清掃事務所での対応としては、排出ルールを守っていただけない方には排出物調査を行い、個人が特定できた場合は個別にリーフレット等を活用し指導を行う。 また、継続的にパトロールや排出指導、近隣の店舗等に注意喚起のビラの配布を行う予定。区では、防鳥ネットの貸し出しも行っている。今後も必要な方にご利用いただけるよう、併せて正しい利用方法についても広報していく。
(8)	□平日朝に蒲田駅前の駐輪場（とくに工学院駐輪場）をチャイルドシート付き電動自転車で利用しようとする際に9時には満車で置けない。定期利用も枠が満車でできず、駅前の西口駐輪場も満車の場合もある。保育園の送迎もあり、徒歩では厳しい。子育てしながら働いてる世代にとって非常に不便。 ■以前よりチャイルドシート付自転車などの大型自転車需要が高まっていることは認識しており、区営自転車駐車場においては平置きスペースの拡大、ラックの間引など、大型車への対応を進めているが、蒲田駅周辺の自転車駐車場は一般的な自転車の駐車ニーズも大変高く、蒲田駅西口自転車駐車場をはじめ、工学院地下自転車駐車場など蒲田駅周辺の自転車駐車場では、朝の早い時間帯で満車になることも多くなっている。そのため、これらの対応については、状況を確認しつつ進める必要がある。 蒲田駅西口周辺では、蒲田駅西蒲田公園自転車駐車場にチャイルドシート付自転車などの大型車の駐輪スペースが広くあるので、そちらも併せてご利用いただきたい。
(9)	□自宅前のアスファルトが劣化しており、自家用車のタイヤ表面が傷つき、割れやササクレの原因となっている。アスファルトの再舗装はできないか。 ■現地を確認したところ区道（公道）ではなく、区で管理していない私道となるため、区での対応ができない。 私道の補修等については、私道所有者様にご相談の上、ご検討いただきたい。

V 持続可能な自治体経営

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	□通常郵送の書類を近くに来たから提出するだけなのに長時間待たされ、提出書類を受け取ってもらえればいいとお願いしても順番を待てと言われた。他の方々は色々と手続きのため来られていたので待っても問題ないと思うが、書類を提出するためだけに数十分も待たせる必要がどこにあるのか。郵送であれば送って終わりなのに窓口を持って行ったら数十分も待たされるなんて意味がわからない。しかも、今までは郵送用の封筒が同封されていたが、今回は封筒も入っていなかったので封筒を買いに行って住所など書く手間と役所に立ち寄る手間を考えれば家が近いので直接行ったのに数十分も待たされるなんてありえない。 ■窓口業務については、様々なご用件で多くの方々が来庁される都合上、窓口整理券をお渡しすることで、受付業務に不公平感や間違いが生じないように努めている。しかしながら、皆様のご用件が書類提出のみからご相談が必要なものと幅広くあることについて、今後、より配慮しながら窓口対応を行っていく。
(2)	□某投票所はバリアフリーが不十分で、健常者向けであり足の悪い高齢者には厳しい会場であった。また、前回は負担の少ない動線を配慮してくれたが、今回は案内してもらえなかった。バリアフリーへの配慮が必要ではないか。 ■投票従事者の配慮に欠けた案内についてお詫びする。投票従事者には今後このようなことがないように指導を徹底していく。

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（無料）を受けています。区内在住・在勤・在学の方が対象です。

令和6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〕

3,151 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

受付日時：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 オンラインは区HP 場所：区民相談室

不動産取引相談

154 件

相談員：宅地建物取引士

相談内容：不動産取引一般に関すること

受付日時：毎月第1・3木曜日 午後1時～3時（受付時間）

場所：区民相談室

登記相談〔予約制〕

197 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

受付日時：毎月第3火曜日 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

税務相談〔予約制〕

371 件

相談員：税理士

相談内容：所得税、相続税等の税金に関する相談（確定申告の相談は除く）

受付日時：第2・4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

公証相談

45 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

受付日時：毎月第1火曜日 午後1時～3時（受付時間）

場所：区民相談室

社会保険労務相談

85 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

受付日時：毎月第1・3火曜日 午後1時～3時30分（受付時間）

場所：区民相談室

人権・身の上相談		45 件
相談員：人権擁護委員		
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。		
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		
受付日時：毎月第 2・4 火曜日 午後 1 時～2 時 30 分（受付時間）		場所：区民相談室
健康相談（一般・メンタルヘルス）〔予約制〕		158 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関すること		
受付日時：毎週木曜日（メンタルヘルスは月 1 回）午後 1 時～予約者の相談終了まで（未実施日有）		
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		8 件
相談員：行政相談委員		
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。区には 9 名の委員がいます。（令和 7 年 4 月 1 日現在）		
相談内容：国等の行政全般に関する要望、意見、苦情等		
受付日時：毎月第 1・3 火曜日 午後 1 時～3 時（受付時間）		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～3 時 30 分（受付時間）		アトレ大森 5 階）
行政手続無料相談		65 件
相談員：行政書士		
相談内容：戸籍、相続、外国人在留、官公庁への許認可等の手続きに関すること		
受付日時：毎月第 4 木曜日 午後 1 時～3 時 30 分（受付時間）		場所：区役所 1 階南側ロビー
土地家屋調査士無料相談		75 件
相談員：土地家屋調査士		
相談内容：土地・建物の調査・測量、境界線問題及び不動産の表示登記など		
受付日時：毎月第 1 水曜日 午後 1 時～3 時 30 分（受付時間）		場所：区役所 1 階南側ロビー

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聴きし、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。いただいた意見・質問に対しては、区長と区側出席者が直接お答えしています。

令和２年度から令和４年度は、新型コロナウイルス感染状況を考慮し、また令和５年度は、開催日程等の調整がつかず、令和６年度は類似事業が他課で実施されたため、実施を見送りました。

令和元年度以前の２年間の実施状況については、以下のとおりです。

◆令和元年度

＜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 令和元年 12 月 20 日（金）

会 場 大田区役所本庁舎 11 階第五・第六委員会室

参 加 者 16 名（東京実業高等学校生徒、学校関係者、地域関係者）

◆平成 30 年度

＜テーマ＞ 大田区でのこれからのものづくり

実施年月日 平成 30 年 11 月 9 日（金）

会 場 大田区役所本庁舎 2 階 201・202 会議室

参 加 者 15 名（一般社団法人大田工業連合会青年部連絡協議会）

＜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 31 年 2 月 4 日（月）

会 場 東京都立美原高等学校 1 階会議室

参 加 者 16 名（東京都立美原高等学校生徒、学校関係者、地域関係者）

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。

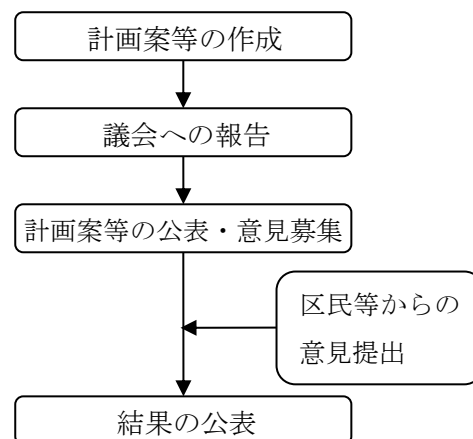
概要

◎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。

令和6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	大田区学校施設個別施設計画	令和6年5月15日から 令和6年6月4日まで	8	18
2	大田区景観計画	令和6年6月10日から 令和6年7月1日まで	4	9
3	地域力を生かした大田区まちづくり条例	令和6年9月20日から 令和6年10月11日まで	2	3
4	大田区建築物再生可能エネルギー利用促進 計画	令和6年10月21日から 令和6年11月11日まで	2	8
5	大田区移動等円滑化促進方針	令和6年10月21日から 令和6年11月11日まで	5	10
6	平和島駅周辺地区グランドデザイン	令和6年11月21日から 令和6年12月10日まで	6	13
7	大田区スポーツ推進計画（令和7～令和11年 度版）	令和6年11月25日から 令和6年12月9日まで	5	11
8	大田区高台まちづくり基本方針	令和6年12月4日から 令和6年12月25日まで	6	16
9	大田区子ども未来計画	令和6年12月13日から 令和7年1月10日まで	6	16
10	児童館構想	令和6年12月13日から 令和7年1月10日まで	2	13
11	第2次大田区環境基本計画	令和6年12月16日から 令和7年1月10日まで	1	6
12	大田区基本計画・実施計画	令和6年12月27日から 令和7年1月17日まで	28	72
13	大田区特別支援教育推進計画	令和7年1月16日から 令和7年2月5日まで	5	16
14	大田区シティプロモーション戦略（素案）及び 大田区シティプロモーション戦略アクションプ ラン第1期（素案）	令和7年1月27日から 令和7年2月17日まで	35	48
15	大田区DX推進計画	令和7年2月1日から 令和7年2月20日まで	8	20
16	大田区食品衛生監視指導計画（案）	令和7年2月1日から 令和7年2月21日まで	0	0
総 計			123	279

大田区政に関する世論調査

大田区政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」を隔年で実施しています。過去3回の実施結果は以下のとおりです。

◆令和5年度

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）
標本数	4,000人
調査方法	郵送調査
調査期間	令和5年5月31日（水）から6月19日（月）まで
回収数	2,021人（電子申請での回答含む）
回収率	50.5%

◆令和3年度

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）
標本数	4,000人
調査方法	郵送調査
調査期間	令和3年7月14日（水）から8月2日（月）まで
回収数	2,287人（電子申請での回答含む）
回収率	57.2%

◆平成30年度

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）
標本数	2,000人
調査方法	郵送調査
調査期間	平成30年7月12日（木）から7月31日（火）まで
回収数	1,076人（電子申請での回答含む）
回収率	53.8%

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。

令和 6 年度実施状況

受付件数 34 件

受理件数 1 件

（注釈）調査検討の対象としなかった提案は、意見・要望として取扱いしました。

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、ビデオ等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。

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（休日、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
令和 6 年度	243 日	12,724 人	52.3 人
令和 5 年度	242 日	13,081 人	54.0 人
令和 4 年度	243 日	12,807 人	52.7 人

2 令和 6 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	1,162 人	1,132 人	1,020 人	1,293 人	995 人	996 人
図書貸出人数 及び冊数	5 人 8 冊	4 人 9 冊	1 人 2 冊	7 人 18 冊	5 人 8 冊	3 人 7 冊

月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
利用者数	1,230 人	1,228 人	903 人	880 人	895 人	990 人
図書貸出人数 及び冊数	3 人 3 冊	4 人 10 冊	2 人 2 冊	2 人 32 冊	1 人 2 冊	1 人 2 冊

◇令和6年度 主な貸出区政資料 ◇

タイトル
大田区基本構想
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
おおた教育ビジョン（令和元年度～令和5年度）
大田区議会交通問題調査特別委員会資料 平成20年度
大田区ユニバーサルデザインのまちづくり基本方針アクションプラン

3 保管資料数

7,953冊（令和7年8月1日現在）

有償頒布物販売実績 令和6年度販売合計 1,094部 640,150円

◇令和6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	川瀬巴水 2025年カレンダー	80部
2	大田区地域地区図（令和5年11月作成）	48部
3	大田区オリジナルSDGsロゴマークピンバッジ	32部
4	大田区基本構想	21部
5	大田区都市計画施設図（令和6年3月作成）	20部

◇令和6年度 はねぴょんグッズ 年間販売数 トップ5 ◇

順位	タイトル	販売部数
1	ピンバッチ	163個
2	黒湯	93個
3	ネックストラップ（青）	77個
4	ぬいぐるみストラップ	50個
5	アクリルキーホルダー（飛行機）	47個

区民の声

— 広聴・相談 1 年の記録 —

No.72

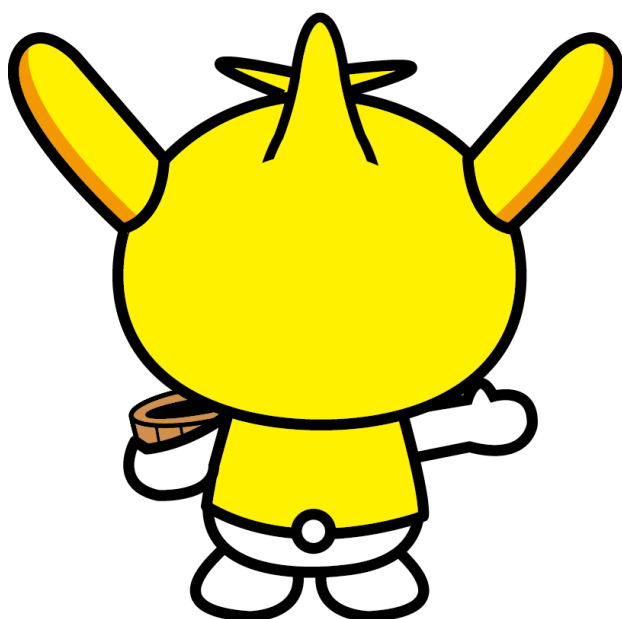
（令和 6 年 4 月～令和 7 年 3 月）

令和 7 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