

区民の声

— 広聴・相談 1 年の記録 —

No.69

(令和 3 年 4 月～令和 4 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、新型コロナウイルス感染症の流行を端にした緊急事態の克服をテーマに「新おおた重点プログラム」を策定し、区民の健康や生活を支えてまいりました。これからも緊急事態への取組を引き続き進めるとともに、中長期的な展望に基づく、未来を見据えた取組「みらい事業」を新たに掲げ、力強く区政を推進してまいります。

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3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4年9月 企画経営部 広聴広報課

区民の声

No.69

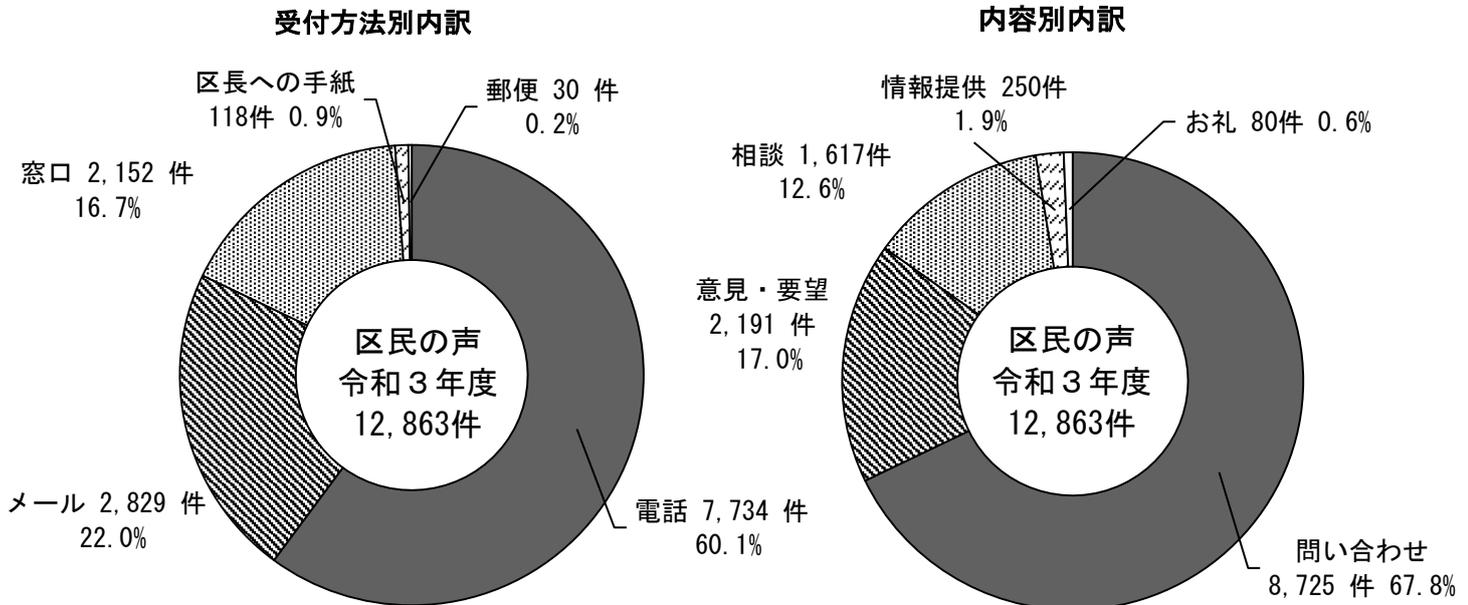
Index

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
「新おおた重点プログラム」個別目標別の件数	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	
1 生涯を健やかに安心していきいきと暮らせるまち	9
2 まちの魅力と産業が世界に向けて輝く都市	16
3 地域力と行政の連携がつくる人と地球に優しいまち	23
専門相談	32
区民と区長との懇談会	34
区民意見公募手続(パブリックコメント)	35
大田区政に関する世論調査	37
わたしの提案(区民提案制度)	38
区政情報コーナー	39

区民の声の流れ

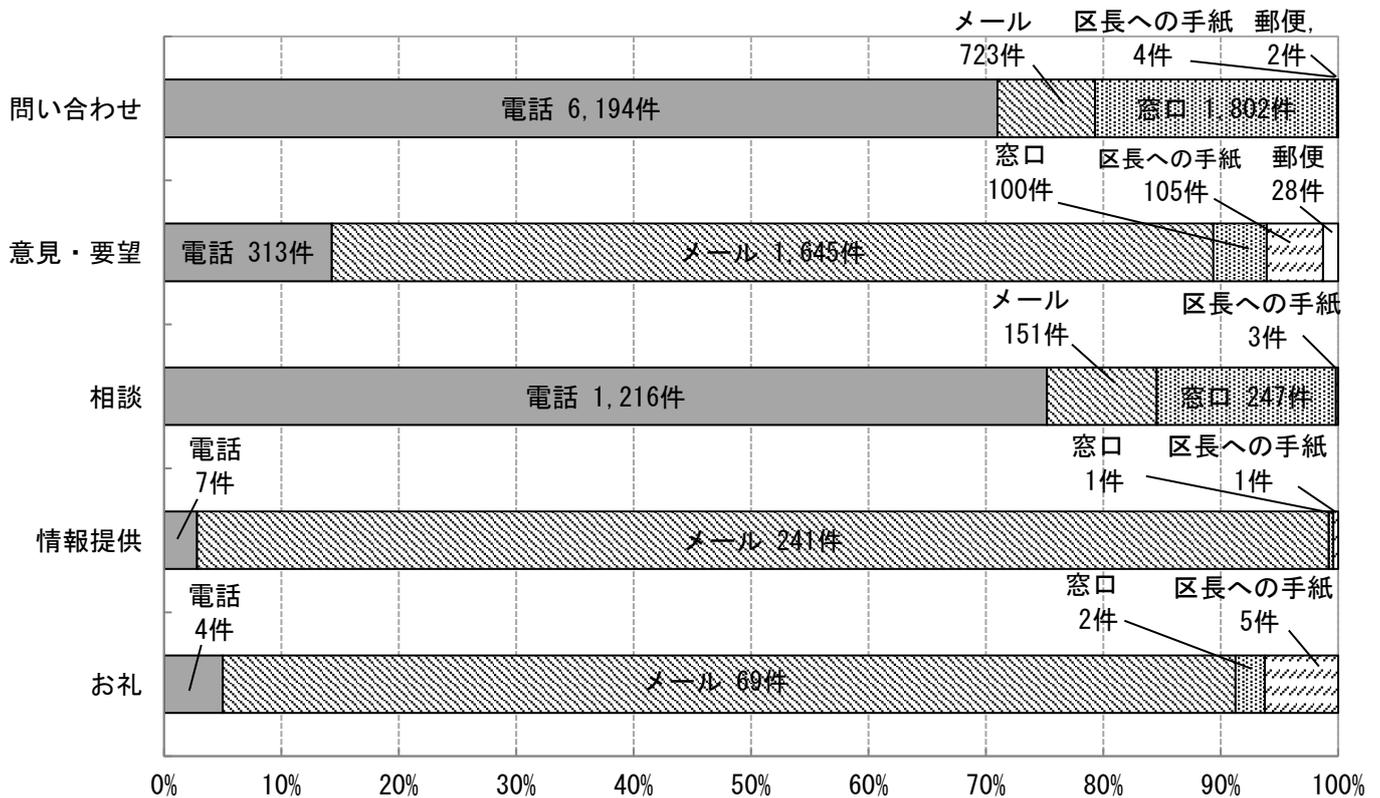
受付方法

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3年4月から令和4年3月までの1年間で受け付けた総数は12,863件となりました。



※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



分類方法

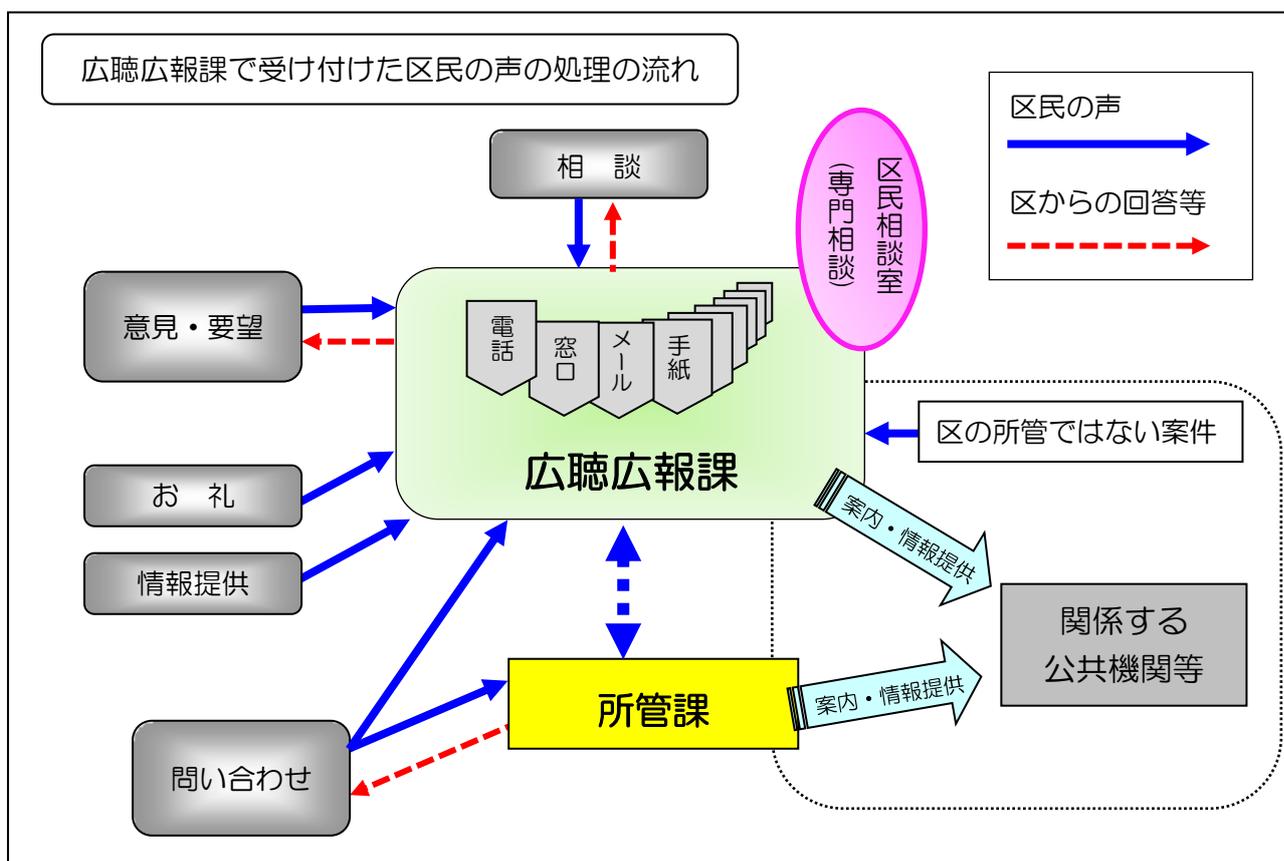
広聴広報課で受け付けた区民の声は内容によって、次のように分類しました。

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

「新おおた重点プログラム」個別目標別の件数

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（11,246件）を、「新おおた重点プログラム」の個別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	個別目標	区分	問い合わせ	意見・要望	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	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	32	53	1	1	87
		保育サービス	9	48	0	1	58
		学校教育	41	184	3	5	233
		幼児教育	1	2	1	0	4
	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	373	448	12	23	856
		動物愛護	12	20	0	2	34
		衛生	98	37	0	2	137
		障がい者福祉	33	29	1	0	63
		スポーツ	6	27	1	0	34
		図書館	21	51	0	1	73
		生涯学習	4	2	0	0	6
	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	生活保護・支援	293	83	0	1	377
		人権	10	5	0	0	15
		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	110	42	2	1
	小計		1,043	1,031	21	37	2,132

Ⅱ まちの魅力と産業が世界に向けて輝く都市	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	10	8	0	0	18
		交通網	2	10	1	0	13
		道路	83	139	190	10	422
		公園	32	167	0	6	205
		建築	84	18	0	1	103
		自転車対策	10	74	0	0	84
		住環境	30	13	0	0	43
		交通安全	2	13	1	0	16
		河川	6	20	0	0	26
	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	0	3	0	0	3
		国際交流	14	5	0	0	19
	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	97	29	1	3	130
		観光	13	6	2	0	21
小計		383	505	195	20	1,103	
Ⅲ 地域力と行政の連携がつくる人と地球に優しいまち	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	35	31	4	0	70
		区民施設	21	74	4	1	100
		消費者生活	34	4	1	0	39
		防災	35	50	3	1	89
		防犯	8	34	3	0	45
	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	40	68	1	3	112
		ごみ・リサイクル	58	74	0	1	133
	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	38	22	4	1	65
		広聴	5,701	23	0	5	5,729
		職員	17	53	3	1	74
		組織・制度	26	27	1	1	55
		税金	73	30	0	1	104
		議会	6	8	0	1	15
		選挙	19	22	0	0	41
		戸籍・住民票	186	35	0	3	224
国保・年金		82	38	0	2	122	
小計		6,379	593	24	21	7,017	
その他(上記に分類できないもの)		920	62	10	2	994	
総計		8,725	2,191	250	80	11,246	

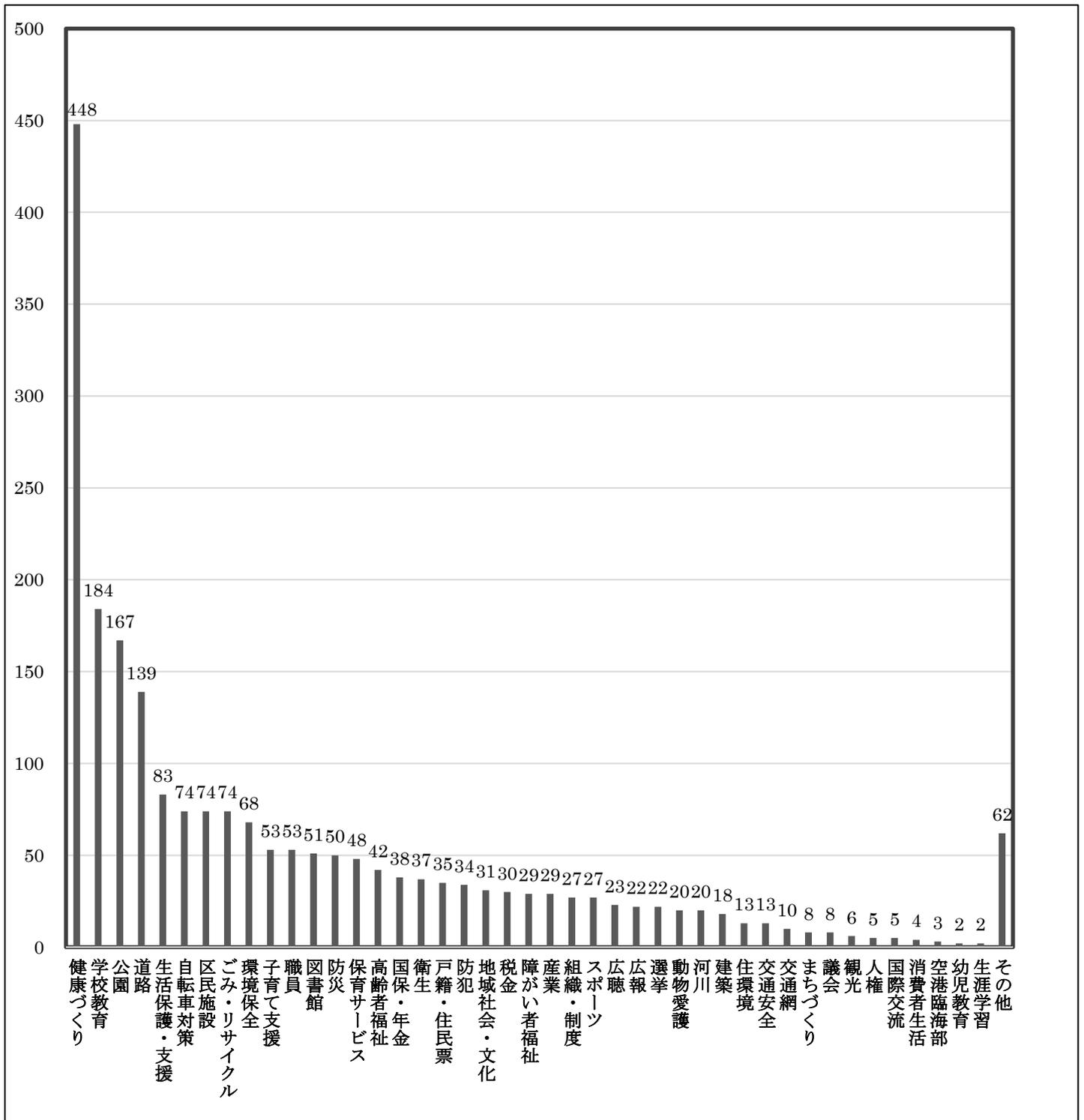
意見・要望の項目別件数

意見・要望の受付件数が最も多いものは、「健康づくり」に関するものです。1年間で448件の意見・要望を受け付けました。

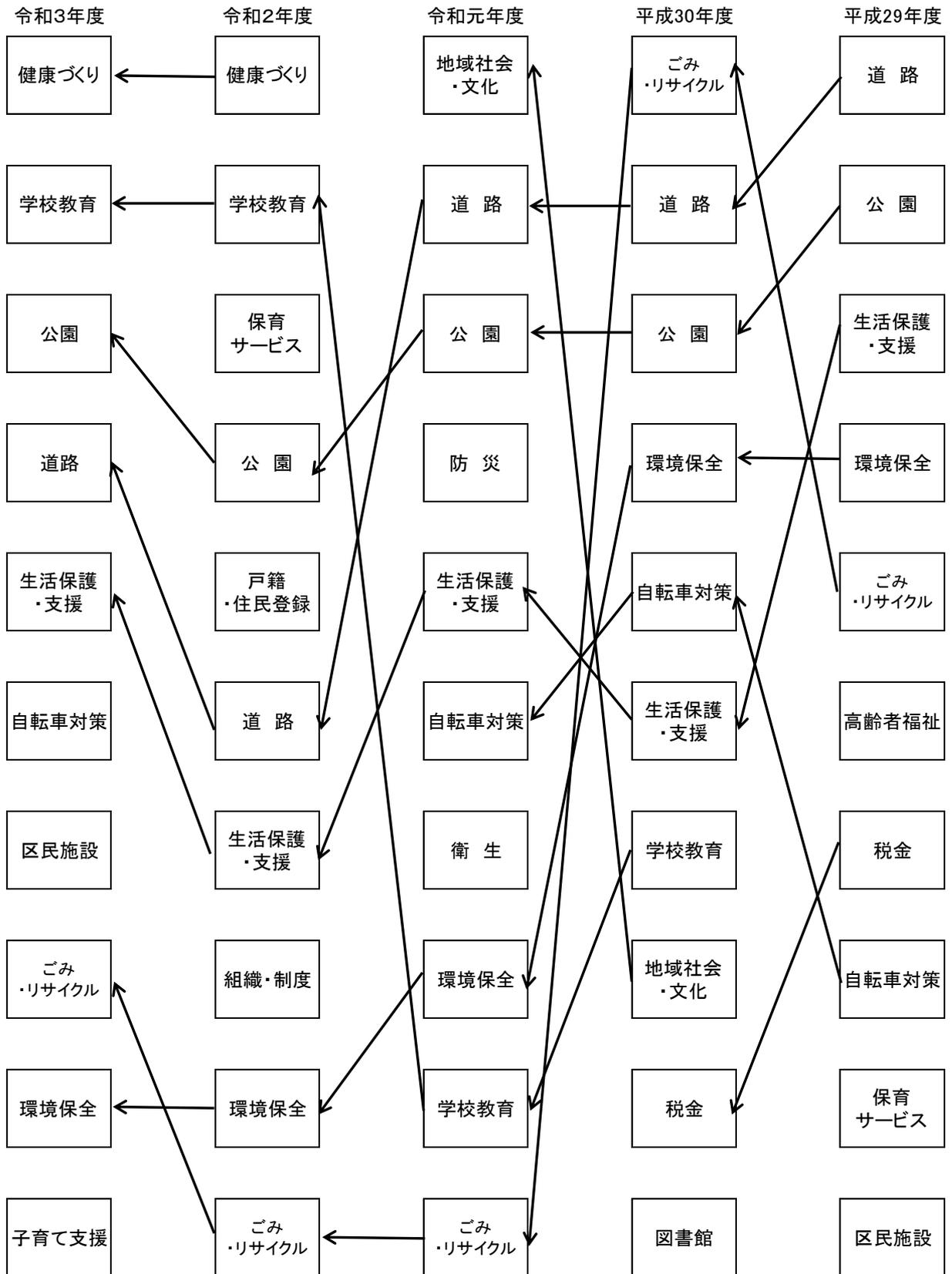
次いで「学校教育」の184件、「公園」の167件の順に、意見・要望の多い項目が続きます。

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3年度は、「健康づくり」「学校教育」といった項目において、新型コロナウイルス感染症に関連した意見・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 2,191 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	健康づくり	新型コロナウイルス感染症への対応（ワクチン、接種会場、PCR検査等）、各種検診、受動喫煙等	448
2	学校教育	学校における新型コロナウイルス感染症への対応（休校、オンライン授業、マスク等）、校庭開放、給食等	184
3	公園	整備・管理、利用方法、新型コロナウイルス対策（プールの利用規制等）、迷惑行為等	167
4	道路	整備、管理、安全確保、迷惑行為等	139
5	生活保護・支援	ケースワーカー、制度の運用、臨時給付金等	83

【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 8,725 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	健康づくり	新型コロナウイルス関連、依存症等	373
2	生活保護・支援	生活保護の申請、生活困窮者支援、家庭相談、DV相談等	293
3	戸籍・住民登録	マイナンバー、各種届出等	186
4	高齢者福祉	生活の相談・支援、高齢者施設、介護保険等	110
5	衛生	駆除（シロアリ、ハチ）、ペット	98

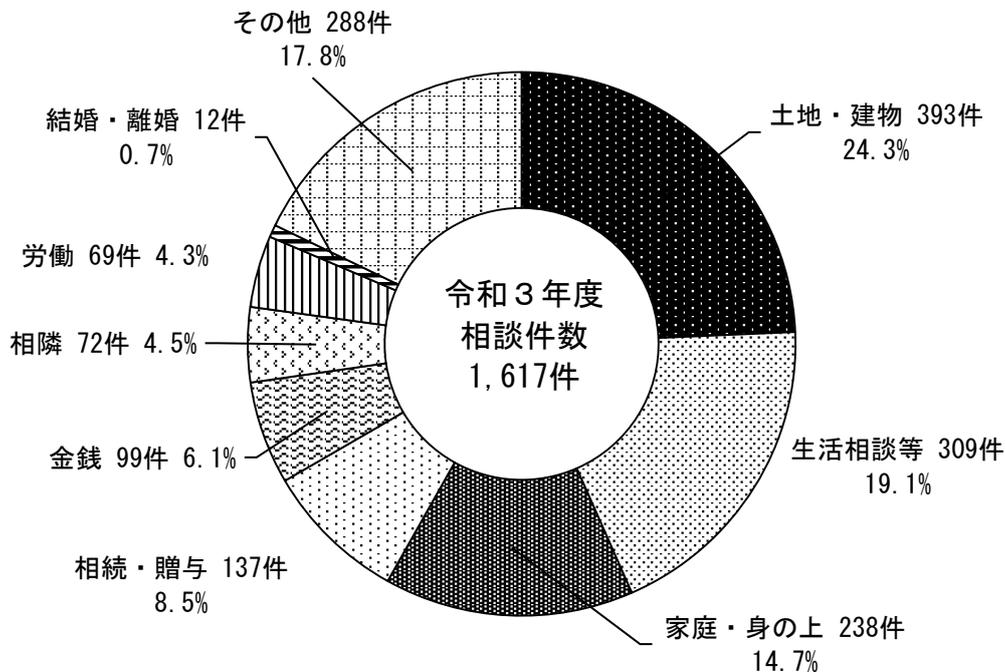
※問い合わせ件数で最も多いのは、広聴（5,701 件）であり、そのほとんどが法律相談等の専門相談に関することとなっています。

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。

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

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	393件	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	309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	238件	相続・贈与 相続一般、遺言、遺産分割、相続放棄、贈与等	137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	99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	72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	69件	結婚・離婚 結婚、離婚、親権等	12件
その他 上記に分類できないもの			288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3年度内のものです。

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・教育

No.	<input type="checkbox"/> 区民の声の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 子育て世帯への臨時特別給付をクーポンではなく現金で給付してほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 先行給付金の5万円に加え、残りの5万円相当についても全額を現金で支給する方針とした。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/> 区運営の一時預かり保育の予約方法は現在、電話とFAXのみのため予約が取りにくい。WEB上で予約ができれば、もっとスムーズになり、職員の業務も軽減されると思う。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 一時預かり事業は、初めて利用される方も多く、保護者から安全安心にお子さんをお預りするために予約は来所や電話で行っている。FAXでの申し込みの場合は、受け取り後、折り返し確認するなど対応している。</p> <p>WEB予約の導入は、直近でのキャンセルも発生していることから、運用面での課題もあり、現時点では対応していないが、予約環境については、引き続き検討していく。</p>
(3)	<p><input type="checkbox"/> 「サン御園」「キッズな大森」の土曜日の一時預かり保育について1か月前から誰でも予約できると聞いていたが、「土曜日保育は固定の人がいるから新規の人の受付は難しい」と言われた。一時預かり事業に関しては優先される利用理由は無かったと思う。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 保育室サン御園は、土曜日利用の固定化を改善するため、土曜日の利用は月2回までという運用を2月から開始し、現在は比較的予約が取れる状況になっている。キッズなルーム大森は、利用者は多いものの、新規の方も制限なく受け付けており、特定の方で予約が埋まらないよう、連続利用は4日までとしている。</p> <p>預ける理由で優先されるものはないが、先着順となっているため、空きがない場合もある。</p> <p>また、サン御園およびキッズなルーム大森では、就労や介護等の理由で定期的に預けたい場合には定期利用保育も行っている。月額35,000円で月160時間まで、定員も決まっているため、希望の場合は各保育室に問い合わせいただきたい。</p>
(4)	<p><input type="checkbox"/> 「大田区認可外保育施設等保護者負担軽減補助金」の申請を電子申請可能にしてほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 「認可外保育施設等保護者負担軽減補助金申請」は、補助金の交付申請と請求を同時に行うものとなっている。そのうち、請求は区の会計処理の取扱いとして押印が必要となっているなど、電子申請を可能とするには解決に至っていないいくつかの課題がある。電子申請への要望については、関係する部局とも共有する。</p>

<p>(5)</p>	<p>□登園している保育園で新型コロナウイルス陽性者が発生し、次回登園や勤務先出勤日の判断のため、陽性者の最終登園日を聞こうとしたところ、「個人情報・プライバシー配慮のため、陽性者の最終登園日をお伝えすることはできません」と言われた。保育園からの回答は、区からの要請に基づくものなのか。また、要請に基づくものである場合、陽性者の最終登園日を公開しないことは、具体的にどのようなプライバシー要件に基づくものなのか。区からの通達を出す場合には、保護されるべき情報ならびに根拠を明確にしていきたい。</p> <p>■区では、保育園からの回答のとおり、陽性者及びその家族の個人情報・プライバシーへの配慮のため、基本的には陽性者の最終登園日について、他の保護者様にお知らせしていない。</p> <p>保育園で陽性者を確認した場合、他の保護者への周知については個人情報に十分配慮した上で情報提供することや、陽性者等の人権に配慮した対応をすることが国の通知等で示されている。</p> <p>最終登園日については、そのみをもって、個人情報に該当するものではないが、状況によっては個人を特定しうるものとして、慎重に取り扱いをしている。</p> <p>ただし、園から登園自粛を要請する場合のほか、相当の理由があつての個別での確認については、個人が特定されない範囲で必要な情報として、回答すべき事案であつたと思われる。今一度、陽性者が判明した場合の情報提供に関し、保護者から問い合わせがあつた際の対応について、園に周知し、必要な情報の提供に努めていく。</p>
<p>(6)</p>	<p>□出産のための緊急一時保育は、予定日(40週0日)の1週間前(39週0日)から利用可能であり、申し込みは予定日の1ヶ月前(約36週)から、というのが現状の制度だが、出産が起こるのは正産期である37週0日～41週6日である。現状の利用可能期間では開始が遅い。また、申し込み可能時期も36週頃と遅く、通常の出産への対応ができていない状態ではないか。</p> <p>■現在、区の緊急一時保育は、保育園に空き状況がある場合に利用できる制度となっており、出産でお預かりできる期間は、出産予定日の前1週間及び出産予定日後3週間の計4週間となっている。</p> <p>本来、緊急一時保育を必要とされる方への必要な期間等、受け入れられる施設の整備が必要などではあるが、現状ではできるだけ多くの方が利用できるよう、出産予定日を挟んで期間を定めている。</p>
<p>(7)</p>	<p>□品川区では児童にまもるっちを配っているため、子どもいつでも連絡が取れ、安全を確保できるとともに、スマホを持たせずに済んでいる。大田区でもまもるっちを児童へ配布してほしい。</p> <p>■現在、区では、児童の見守り活動の一環として、新1年生及び大田区へ転入された児童へ防犯ブザーを配付し、登下校時の防犯体制を強化している。また、全区立小学校の通学路には、防犯カメラを1校あたり5台設置している。今後も児童のさらなる安全・安心の確保に向け、努めていく。</p>

<p>(8)</p>	<p>□区立中学校で何故未だに男女別名簿を使用されているのか。男女別名簿を廃止していただきたい。</p> <p>■区では、近年の社会情勢を鑑み、公立学校における男女平等教育を推進する取組を各校に指導している。児童・生徒の名簿については、健康診断や宿泊行事等の合理的理由がある場合を除き、男女混合名簿を採用するよう校長会を通じて各校に呼び掛けている。令和2年度末の時点では、小学校59校全校で、中学校でも過半数の学校で男女混合名簿を採用している。今後も継続して男女混合名簿の適切な使用を指導することに加え、各校の人権教育担当者が参加する人権教育研修会においても人権課題「女性」を取り上げ、男女平等教育の推進を図っていく。</p> <p>※男女混合名簿の採用については、令和3年度末の時点で全校対応した。</p>
<p>(9)</p>	<p>□小学校で児童一人に1台のPCが支給されるのはよいが、毎週持ち帰るように言われている。自宅にPCやタブレットがない方のみ持ち帰るなどの選択肢を増やしてもらいたい。</p> <p>■区では、昨年度に一人1台のタブレット端末を配備し、各学校での運用を始めた。運用開始に際し、各学校に「持ち帰りタブレット活用のルール」等を示しており、その中で、充電を家庭で行っていただくことと、週に1回以上、家庭においてタブレット端末を活用した学習を行う宿題を課すこととしている。その他の事項については学校ごとの運用となるが、従前より児童・生徒の発達段階や学習指導における必要性を鑑み、重さや量について配慮を講じるようお願いしている。通学上の負担の状況については学校へ相談いただきたい。</p>
<p>(10)</p>	<p>□新型コロナウイルスの感染者が拡大し、若年層への拡大も増えている状況のため、児童・生徒による東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会観戦を中止してほしい。</p> <p>■今大会で予定されていた区立小・中学校の児童・生徒の観戦は、都内感染者数の増加や変異株による更なる感染拡大の兆し等が危惧されており、児童・生徒の安全を第一に考え、全校での観戦を中止することとした。</p> <p>これまで小・中学校で取り組んできたオリンピック・パラリンピック教育における学びは、今後も教育活動に生かしていく。</p>
<p>(11)</p>	<p>□オンライン授業の実施により子どもの学びの機会が失われることなく、自宅で安全に勉強が出来ている。重ねて、書類のペーパーレス化や今の時代にそぐわない髪型の強制などの見直しなどもお願いしたい。</p> <p>■教育委員会では、児童・生徒一人に1台のタブレット端末を貸与し、「個別最適な学び」と「協働的な学び」の一体的な充実に努めている。併せて、学校からの配布文書のペーパーレス化等についてもその在り方を検討している。</p> <p>髪型等を含めた、学校のきまりについては、文部科学省から発出された文書「校則の見直し等に関する取組事例について」を各学校に周知し、地域の状況や社会の常識、時代の進展等を踏まえて、積極的に見直していくことが必要であることを指導している。</p>

2

健康・衛生

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□居酒屋等の飲食店のなかには、店舗前などに灰皿を置いて喫煙所になっているところがある。店舗の前が敷地内ならともかく商店街など公共の歩道なのに取り締まりされないのは何故か。望まない受動喫煙から区民を守ってほしい。</p> <p>■道路上に不法に置かれている灰皿等については、適宜、道路パトロールの際に指導を行っている。また、各店舗に対し、注意書きの掲示等の受動喫煙防止対策を講じるようお願いしている。現行の「大田区屋外における喫煙マナー等に関する条例」では、喫煙する際は周りの人にたばこの煙を吸わせないように配慮すること、事業者は非喫煙者にたばこの煙を吸わせることがないように必要な環境整備に努めることが定められており、区としては、こうした法令の内容を皆様に理解していただけるよう引き続き必要な働きかけを行っていく。</p>
(2)	<p>□大森地域庁舎で乳児4ヶ月健診を受診した。案内の手紙に保護者は1名でお越しくささいと記載があったため、1人で行ったが、同伴者と2名で来ている人もいた。同伴者2名でも良いのであれば2名で行きたかった。保護者1名のみと記載しているなら、同伴者には健診の会場外で待っていただくなど対応していただきたい。</p> <p>■当事業は、新型コロナウイルス感染症対策として密を防ぐため、原則、保護者1名でお越しいただくよう協力をお願いしている。</p> <p>しかし、保護者の体調やその他の事情により、2名での来所を希望された場合は、そのように対応している。</p> <p>健診会場が密になってしまう場合は、ロビー等でお待ちいただくこともあるが、今後、保護者2名での受診を希望の際は、相談いただければ対応させていただく。</p>
(3)	<p>□鶉の木三丁目町会会館の喫煙所では、常に会館の関係者ではなさそうな人がタバコを吸っている。利用時以外は建物の中にしまいか、外に囲いを作るなどしていただきたい。</p> <p>■鶉の木三丁目町会会館の施設管理者に説明し、受動喫煙防止への取組を伝えた。この喫煙スペースについては、会館利用者の使用はほとんどなく、最近苦情が多く寄せられているとのことで、これを機会に近日中に撤去することのこと。</p>
(4)	<p>□ベランダに蜂の巣ができていたので駆除の依頼をしたが、スズメバチかアシナガバチかを巣やハチをしっかりと見て判断するように言われた。こちらの危険は全く考えていない。</p> <p>■スズメバチとアシナガバチは、区内で普通に見られるハチで毛虫などの害虫を捕食するため、「益虫」の役割もしている。</p> <p>特にアシナガバチは一般的に、ハチを攻撃したり巣を攻撃したりしなければ、ハチの方から刺しに来ることはないため、生活に支障のないところにあるアシナガバチの巣は、積極的に撤去をする必要はないと考えている。</p> <p>しかし、スズメバチは攻撃的で毒性が強いため、人の生活に支障をきたす場所に作られたスズメバチの巣については、区が無償で撤去している。</p>
(5)	<p>□「千束老人いこいの家」付近で、日曜日になるとカラス、ハトのためにパンをまく人がいる。施設の人にパンをまかないよう張り紙をして欲しいと頼んだが、地域住民とトラブルになると言われ、なにもしない。条例をつくり、区職員が率先して給餌に対応してほしい。</p>

	<p>■ 餌やり行為自体は、法令等で禁止されていないことから、区として禁止指導はできない現状である。</p> <p>しかし、鳩などの野生鳥獣に餌を与える行為は、生活環境に様々な問題を引き起こすとともに、野生生物の生態系にも悪影響を及ぼすことから、区としても好ましいことではないと認識している。</p> <p>そこで、区では公共の場所におけるハト・カラスへの給餌行為を禁止する条例の制定に向けて検討を進めている。令和3年10月から11月にかけて行われた『「大田区ハト・カラスへの給餌による被害の防止に関する条例（案）の基本的考え方」に対する区民意見公募』で頂戴した意見等を踏まえ、条例案を検討していく。</p> <p>現状、区では、ホームページで鳩等への餌やりによる被害の影響を例示し、餌やりをしないよう注意を呼び掛けている。</p> <p>また、状況に応じて現場確認を行い、東京都環境局で作成している「ハトのエサやりに関するチラシ」を配布するなど、注意喚起をしている。</p> <p>道路や公園等の区有地における餌やりについては、当該敷地を管理する部局と連携を取りながら、対応をしている。</p> <p>※検討後、令和4年4月1日から「大田区ハト・カラスへの給餌による被害防止条例」を施行した。</p>
--	---

3 スポーツ・生涯学習

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□ 危険をおかしてまで大田区がオリンピックパブリックビューイングをする理由はなにか。コロナの感染状況を考慮すると、一か所に人が集まるような機会を設けることは控えるべきだと思う。</p> <p>■ 区では、東京でオリンピック・パラリンピックが開催されるという大変貴重な機会に、区民の皆様、チケットの有無に関わらず、世界最高峰のスポーツの素晴らしさを体感し、一緒に応援するという一体感を味わっていただくために、コミュニティライブサイトを実施する準備を進めてきた。</p> <p>しかし、都内では7月11日まで、まん延防止等重点措置がとられることとなり、合わせて都がすべてのライブサイト、パブリックビューイングを中止するに至り、区として慎重に検討した結果、コミュニティライブサイトを中止することとした。</p>
(2)	<p>□ 池上図書館がリニューアルして、貸し出し機の利用に切り替わったが、貸し出し機が遅く、他の人を待たせてしまうのが気になる。冊数が多い場合はカウンターで受け取りができるようにしてほしい。</p> <p>■ 3月に移転オープンした池上図書館では、予約本自動受取り機の導入も含めてこれまでにない様々な工夫に取り組んでおり、今後、それらの効果を多角的に検証しながら運営を進めていく。今回いただいた提案についても、貴重な意見のひとつとして参考とさせていただきます。</p>

(3)	<p>□図書館等の施設は住んでいる場所により他区の施設の方が近いことも多いため、相互利用可能にしていることが多いが、23区で唯一大田区だけは区内在住者以外の利用登録を認めていない。利用可能者の拡大をしてほしい。</p> <p>■大田区立図書館では大田区在住、在勤の方だけでなく、品川、目黒、世田谷、渋谷区民の方も登録を行うことができる。</p>
(4)	<p>□大田区電子書籍サービスは貸し出し、返却に図書館に行く必要がなく、電車の中でもスマホで見られる等、とても便利だが、貸し出しが2冊までのため、もう少し貸し出し可能数を増やしてほしい。</p> <p>■電子書籍貸出サービスの貸出可能数については、多くの方にご利用いただきたいため、2冊としている。貸出可能数の増加については、今後の課題として受けとめる。</p>
(5)	<p>□ここ数年、各地方自治体において同性パートナーシップ制度が開始されているが大田区では一向にそのような議論が聞こえてこない。同性パートナーシップ制度をなるべく早く導入してほしい。</p> <p>■区では、性自認及び性的指向が人それぞれであることを尊重し、情報の発信や相談先のご案内など啓発に努めている。</p> <p>性自認及び性的指向を正しく知っていただくため、現在、啓発冊子の作成に取り組んでおり、今後も、偏見や差別がなくなるよう情報の発信等の啓発に努めていく。</p> <p>現在のところパートナーシップ制度導入の予定はないが、パートナーシップ制度に関しては、国、都、他自治体の動きを注視しつつ、調査を進めていく。</p> <p>※啓発冊子「多様な性のハンドブック」を令和3年12月に発行し、配布済み。区ホームページにも掲載している。また、東京都において「東京都パートナーシップ宣誓制度」が令和4年11月1日より導入される予定。</p>

4 福祉

No.	<p>□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨</p>
(1)	<p>□車イス利用者。「多目的誰でもトイレ」を待っていると、中から出てくる人は車イスや杖、乳幼児連れの親子の場合は半分以下と感じる。「多目的誰でもトイレ」を「多目的優先トイレ」とし、優先利用者とメッセージを掲出していただきたい。</p> <p>■毎年大田区報においてユニバーサルデザインの考え方についての記事を掲載し、今年度は11月11日号において「だれでもトイレ」の使用について、必要としている方のためにマナーを守ろうと普及・啓発した。また、福祉管理課で発行している「おおたUDライフ」においても同様に記事を掲載し、周知啓発を進めている。</p> <p>※令和4年4月1日施行の東京都福祉のまちづくり条例施行規則の改正等を踏まえ、現在は「だれでもトイレ」という名称表示部分のマスキングやピクトグラムの貼り替え等について、令和5年度までを目途に取り組んでいる。引き続き、トイレの個別機能とその機能を必要としている方々、トイレ利用におけるマナー等について、区ホームページやリーフレット等により、広報していく。</p>

(2)	<p>□補聴器を使うことになったが、耳鼻科医からも補聴器の業者からも、助成金があることは伝えられなかった。以前区報でみた記憶はあるが、もっと広報すべきではないか。</p> <p>■高齢者補聴器購入費助成事業については、耳鼻咽喉科の医師に大田区の医師会を通して事業の周知を行っているとともに、補聴器専門業者にも直接、各地域福祉課から連絡し、周知をしている。</p> <p>また、「大田区くらしのガイド」、「高齢者保健福祉のハンドブック」、「区のホームページ」、「大田区報（毎年9月を予定）」等でもお伝えしている。</p> <p>再度、関係機関には周知の徹底を図るとともに、多くの皆様に利用していただけるよう取り組んでいく。</p>
(3)	<p>□先日配偶者が亡くなり、高齢の姉が一人暮らしとなった。群馬県高崎市では「高齢者等あんしん見守りシステム」があるが、大田区でも導入を検討してほしい。</p> <p>■区の類似事業について3つ案内</p> <p>「ひとり暮らし高齢者登録」：地域包括支援センター職員や民生委員が家庭訪問及び電話連絡での安否確認、生活状況の把握等を行い、見守り体制の強化・充実を図っている。</p> <p>「高齢者見守りキーホルダー登録」：事前に緊急連絡先やかかりつけ医等を登録いただき、番号が印字されたキーホルダーを身に付けるもので、(衣服等に貼れるシールタイプもある)外出先や自宅での体調不良等により救急隊が駆け付けた際には、登録番号を指定の機関へ照会でき、24時間ご家族に情報提供できる体制を整えている。</p> <p>大田区社会福祉協議会が実施している「緊急通報サービス」：ペンダント型の発信機のボタンを押すと受信センターへつながり、必要に応じてご家族等への連絡や救急隊の手配、警備員の駆け付け等を行っている。区内に居住する65歳以上の方が登録できるもので、緊急対応を行う業者と契約し、月額税込2,750円からご利用いただける(料金は業者によって異なるが、個人で契約するよりも社会福祉協議会を通じて契約すると安く案内できる)。</p>
(4)	<p>□要介護認定の通知を受けたが、提出期限がなく、「すぐに申請してください」とあった。「すぐ」という表現ではなく期限を明確に書いていただきたい。</p> <p>■通知にある「すぐに更新申請をしてください」という表現については、通知を読まれた方が不安にならないよう表現を直していく。</p>

II まちの魅力と産業が世界に向けて輝く都市

まち

1 住まい・まちなみ

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□ 仲六郷にある JR の大倉踏切と西六郷にある雑色踏切が通勤ラッシュの時間帯に開かずの踏切になる事が多く、事故も多い路線である。自転車や車の交通量も多く、ベビーカーや子どもを連れて渡るには恐怖を感じる。歩道橋はいくつかあるが、自転車やベビーカーで渡れる歩道橋は離れた所に一ヶ所のみで不便なため、エレベーター付き、又は緩いスロープのある歩道橋設置を検討してほしい。</p> <p>■ 大倉踏切や雑色踏切を含め、区内には JR や東急などに多数の踏切があり、中にはいわゆる「開かずの踏切」もある。</p> <p>「開かずの踏切」の解消には、即効対策と抜本対策があり、即効対策には、踏切開放時間内に歩行者・自動車がスムーズに流れるよう、歩道拡幅やカラー舗装等による歩車道分離等がある。区では即効対策を進めており、雑色踏切だけでなく大倉踏切でも既にカラー舗装や白線などの路面標示を実施している。</p> <p>抜本対策には鉄道や道路の立体交差化（高架化・地下化）があるが、完成までに長い年月と膨大な事業費がかかるという課題があり、なかなか対策が進んでいない。</p> <p>エレベーター付き、または緩いスロープのついた歩道橋の設置も鉄道と道路の立体交差化になるが、用地取得が必要となり、大田区のように踏切に近接して住宅が建っている密集市街地では用地取得が困難であること、踏切に接続する道路の幅が狭いことなど、実現が難しい状況にある。</p> <p>大倉踏切や雑色踏切の周辺もこのような状況にあり、現段階ではエレベーター付き、またはスロープのついた歩道橋を整備する予定はないが、今後の踏切対策の参考にしていく。</p>
(2)	<p>□ 保安防災の観点から町内の電柱地下化の話が出ていたが、長い年月が経過しても田園調布の電柱地下化は一向に進展がない。早急に町内の地下化に動き出していきたい。</p> <p>■ 無電柱化には多大な費用が必要なこと、工事に長い期間が必要なこと、さらに区道のような狭い道路では地上に設置が必要な機器の整備空間がない等の課題がある。このため区では、令和 2 年度に「大田区無電柱化推進計画」を策定し、計画的かつ効果的な無電柱化を進めるため、今後 10 年間における具体的な取組や整備目標を定めている。</p> <p>この計画では今後 10 年間の目標として、（1）現在事業中の道路の早期完了、（2）無電柱化を伴う都市計画道路の整備のための測量・調査・設計等への着手、（3）優先整備路線（具体的には、池上本門寺新参道交差点から霊山橋南側までの区間）の測量・調査・設計等への着手をあげている。</p> <p>ご要望いただいた田園調布の電柱の地下化については、既に西口駅前ロータリーの一部及び東口の一部の道路が無電柱化されており、今後 10 年間に新たに無電柱化を推進する候補路線としての選定はないが、区として要望を受け止め、無電柱化事業の参考にしていく。</p>

(3)	<p>□大田区では道路をレンガ調のタイルで覆っているのをよく見かけるが、剥がれていたり、剥がれたタイルが道路に転がっていたり、段差がある等、転ばないように注意しなければならず、とても歩きにくい。その上、下水道やガス管、水道管の工事の際に工事をした部分だけタイルが貼られておらず、アスファルトがむき出しになっており見栄えも悪い。区としてレンガ調のタイルについてどう考えるか。</p> <p>■区では、歴史性や文化を活かした魅力あるまちづくり施策の一環として、昭和 58 年から平成 11 年にかけて、商店街等を中心に区道約 770 kmのうち約 30 kmをブロック舗装に整備してきたが、ブロック舗装で整備した路線のほとんどが整備後 20 年以上経過しており、段差や剥離などの経年劣化が生じていると認識している。</p> <p>そこで区では、ブロック舗装を整備した商店街等については、歩行者の歩きやすさと商店街等の賑わいを両立するよう、平坦なアスファルト舗装の表面に着色等をする景観舗装に変更をし、現在整備を進めているところである。</p> <p>アスファルト舗装への変更には、各商店街の皆様との話し合いなど調整事項が多いため、全路線の整備には長い期間を要するが今後もブロック舗装からアスファルト舗装への整備を商店街等と調整を図りながら実施していく。</p> <p>また、日々の道路巡回の中でブロックの段差等を発見した場合は適宜補修し、安全な道路維持管理を行っている。</p>
(4)	<p>□本羽田に 3 月に新しくできた公園に設置されたルール表記の看板は、ボール遊びに関する内容が曖昧なため、拡大解釈をした小学生が硬い野球ボールでキャッチボールを続けてしまう現状である。はっきりとボール遊び禁止と表記していただきたい。</p> <p>■区では、公園でのボール遊びは、幼児が柔らかいボールで遊ぶことはできるが、ほかの利用者への危険な行為や周囲への迷惑行為の観点から、硬いボールやバットなどを使用する球技を禁止しているため、公園内に野球及びサッカー禁止の看板を設置する。</p>
(5)	<p>□蒲田本町二丁目公園の鉄棒は、オレンジの錆が浮かび上がっており触ると手がオレンジになる状態で、手も服も汚れるため、とても遊ばせられるような状態ではない。</p> <p>■蒲田本町二丁目公園の鉄棒については、錆を削りおとし、錆止めの塗布を行う。また、公園巡回時に遊具の劣化点検に合わせて錆の状況確認を行っている。</p>
(6)	<p>□平和の森公園の一番北側、平和都市宣言の塔があるベンチで喫煙者がタバコを吸っていて副流煙が流れてくる。「公園内全面禁煙」の表示を掲示してほしい。</p> <p>■区の公園は条例により現在全面禁煙となっている。平和の森公園内にも愛し子の像付近に横断幕を掲示し、加えて、公園内での巡回を強化し、注意喚起を行っている。</p>
(7)	<p>□呑川緑地公園が愛犬家のたまり場になっており、晴れの日には毎日のように犬を連れて集まっているが、ほとんどがリードをしておらず、放し飼い状態である。動物の放し飼いについて飼い主の有責性は、法律や条例などでどのような取り扱いになっているのか。また、放し飼い禁止の立て看板の設置と職員や警察などの注意・見回りをしてほしい。</p> <p>■東京都動物の愛護及び管理に関する条例では、公共の場所では犬の放し飼いが禁止されているため、犬の放し飼いをしている飼い主が判明していれば、訪問して事実を確認の上指導を行っている。</p> <p>また、区の小さな公園（児童公園）は犬を連れてくることを禁止、それ以外の公園等につ</p>

	<p>いては、犬を連れてくることは可能だが、リードをつけることがルールとなっている。連絡のあった場所については、パトロールを強化し、飼い主の方に注意を行い、マナー喚起の看板を設置する。</p>
(8)	<p>□森ヶ崎公園サッカー場の人工芝が散乱している。当該人工芝の成分等は環境問題の観点から問題はないのか、海に流れ出る心配はないのか、天然の芝生では駄目なのか。また、場内ではマスクを装着していない人が多く、公園入口で喫煙している人、空のペットボトル等を放置する人もいる。</p> <p>■確認したところ、人工芝が風で飛散していたため、回収した。人工芝の材質は再生プラスチックで熱帯魚用の水草などと同じ成分であり、人工芝溶出試験、食品衛生法の試験をクリアした環境に配慮した仕様となっている。海への流出に関しては、巡回点検や利用者への呼びかけを行い、公園外への飛散抑制を図っている。</p> <p>また、森ヶ崎公園は都下水道局の建物の屋上にあり、耐荷重の制限があるため、土壌や水分が必要となる天然芝は適していない。</p> <p>マスクや喫煙、ごみ等のマナーについては、園内の掲示物で注意喚起を行っており、巡回時に見かけた際は口頭注意を行っている。</p>
(9)	<p>□ガス橋グラウンド7号面のグラウンド整備道具を増やしてほしい。内野が広く整備用トンボが3つしかないため、整備するには30分要する。</p> <p>■現在、多摩川緑地野球場、六郷橋緑地野球場は1面につき4個トンボを配備している。しかし、ガス橋緑地野球場は1面につきトンボの数が3個になっているため、多摩川河川敷の緑地全体でグラウンド整備用品が統一されたものとなるように、ガス橋野球場7号面を含めて順次4個に統一していく。</p>
(10)	<p>□現在住んでいる道路向かいに古い家屋があるが、玄関の扉が壊れて中が丸見えで、敷地内には徐々に不法投棄のごみが増え、このままでは倒壊の恐れや不審火など発生しそうである。徐々に破損が進行しているので、「空家等対策特別措置法」に抵触する状態でないかなど、対応を検討いただきたい。</p> <p>■当該建物は、現在、所有者等に適正管理を指導中である。あらためて、現地の状況調査を行い、建物所有者等による改善がされるよう引き続き指導を継続していく。</p>
(11)	<p>□リフォーム事業の助成について大田区に居住していない場合は不可との回答だった。転入者も対象になるよう柔軟に制度運用をしていただきたい。</p> <p>■リフォーム助成事業について区では年度ごとに助成対象となる工事について基準日を設けた要綱を定め、事業実施を進めている。</p>
(12)	<p>□生活に支障があるほど呑川の下水のにおいが立ち込めている。雨が降り、下水が川に漏れ出していることが要因と思われるため、生活排水をきちんと下水処理できるように改善を要望する。なお、環境負荷をかけないようお願いしたい。</p> <p>■区内の下水道施設は、合流式下水道（家庭、事業所などから排出される汚水と雨水を同一の管で下水処理場へ運ぶ方式）により整備されているため、大雨が降ると汚水混じりの雨水が河川に放流され、悪臭などの水質問題が発生している。対策として区は、雨天時に合流式下水道から呑川に放流される汚濁負荷量を削減するため、降雨初期の特に汚れた下水を貯留する施設の整備を進めている。令和2年度から工事を始めているが、整備完了には時間を要</p>

<p>する長期的な事業である。</p> <p>その他水質悪化を防止する対策として、呑川しゅんせつ工事や高濃度酸素水質浄化施設の設置などを行っている。</p> <p>また、関係自治体（東京都建設局・下水道局・環境局、目黒区、世田谷区）との連携による「呑川水質浄化対策研究会」を設置し、水質浄化対策に取り組んでいる。</p> <p>区としては呑川で発生する水環問題が区民の生活や景観に影響を及ぼしていることから、「新おおた重点プログラム」に位置づけ、積極的な水質改善に取り組む必要があると認識しており、今後も呑川の水質浄化対策に取り組んでいく。</p>
--

2 交通・自転車

No.	<input type="checkbox"/> 区民の声の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 下丸子や矢口地区以外の地域にもコミュニティバスを新規導入してほしい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 区内には、10か所の交通不便地域（注1）が存在し、その一つである矢口地域において、平成21年からコミュニティバス「たまちゃんバス」の試行運行を開始した。平成30年に本格運行への移行条件を収支率50%と定め、地域の皆様とともに目標達成に取り組んだ結果、収支率50%の条件を達成し、令和元年7月から本格運行している。</p> <p>他の交通不便地域については、「たまちゃんバス」のこれまでの取り組みや改善点など様々な課題について十分検証したうえで、今後の方向性を探っていく。</p> <p>また、平成30年に総合的な交通計画である大田区交通政策基本計画を策定した。この計画では、「公共交通不便地域の改善」や「高齢社会の進展に対応した公共交通の提供」について基本的な施策に位置付けている。</p> <p>引き続き、この計画に基づき区の公共交通の充実や向上を目指していく。</p> <p>（注1）交通不便地域：「大田区交通政策基本計画」において、鉄道駅から500m以上かつバス停からも300m以上離れている地域として、定義している。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/> 区営暫定西蒲田自転車駐車場の駐輪マナーがどんどん悪化している。混むと上の段に駐輪するのが大変なことが根本原因なのか駐輪スペースではないところにもとめてあり、通行の妨げになっていた。駐輪禁止スペースを明確に地面に描くなど、駐輪マナー啓発をお願いしたい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 暫定西蒲田自転車駐車場では、一部の方による駐車マナーを守らない状況が見受けられるため、区では駐車禁止区域の明示や巡回職員による自転車の整理整頓に努めてきた。今後さらに利用マナーを向上させるために、看板の設置や地面にシールを貼り啓発を強化するなどの対策を検討していく。</p>
(3)	<p><input type="checkbox"/> 商店街のアーケード内を自転車で走るのを止めるような、歩行者優先とわかるような注意喚起をしてほしい。自転車は車道を走るよう、道路にマークがあるにも関わらず、歩道を通る人が多く何度もぶつかりそうになった。自転車が自動車と同じような法律であることを知らないのか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 区では、自転車利用者に対して、警視庁とともに安全利用の啓発活動をしており、歩行者</p>

	<p>との接触による交通事故を防ぐため、区民の皆様へ商店街等の人通りの多い場所では、自転車から降りて押し歩きするよう区の各種安全教室やホームページなどで安全利用の啓発を行っている。自転車の安全利用におけるマナーについては、無理せずゆずり合って通行するよう区全体で粘り強く広報や啓発活動を続けていくことが重要であり、利用者が意識することで交通事故防止につながると考えている。</p> <p>また、自転車と歩行者の交通事故を未然に防ぐことを目的として、おおた区報や区ホームページをはじめ、各種キャンペーンや自転車安全教室等イベントの際に、国が作成した「自転車安全利用五則（注1）」の普及、浸透に努め警視庁など関係機関とともに自転車の安全利用を促進している。</p> <p>注1：「自転車安全利用五則」は以下の通り。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 自転車は車道が原則、歩道は例外 2 車道は左側を通行 3 歩道は歩行者優先で、車道よりを徐行 4 安全ルールを守る <ul style="list-style-type: none"> ●飲酒運転・二人乗り・並進の禁止 ●夜間はライトを点灯 ●交差点での信号遵守と一時停止・安全確認 5 子どもはヘルメットを着用
(4)	<p><input type="checkbox"/> 蒲田駅西口自転車駐車を PASMО 対応できるようにしてほしい。毎回小銭を出すのが大変。</p> <p>■現在、区では、自転車駐車の機械式ラック及びゲートの導入に合わせ、順次 PASMО 等の電子決済の導入を推進している。既存の駐車場に関しては、構造や利用実態なども考慮しつつ、今後も利用者ニーズに応えた決済システムの導入を検討していく。</p>
(5)	<p><input type="checkbox"/> 多摩川の堤防上の道路でロードバイクが猛スピードで走っている。歩行者が多いため、本当に危険である。事故があつてからでは遅いので、自転車走行禁止にしてほしい。</p> <p>■堤防上の道路は、一部区間幅員が 2.5m と狭くなっており、道路の拡幅などの安全対策の要望を多く受けていたため、自転車利用者に対して、速度抑制等の注意喚起を図る為に安全対策を実施してきた。また、令和 3 年 5 月から、歩行者と自転車の分散を図り、利用者の安全を確保するために、堤防下にバイパス路の整備を進めている。</p>

3 産業・観光

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□羽田空港跡地の公園に世界大会を開催できるスケートパーク（スケボーエリア）を建設してほしい。人家がないため、ナイター施設をつくれれば遅くまで練習ができる。</p> <p>■区では、羽田空港跡地第1ゾーンに整備予定の公園について、令和2年度に広く利用者の方の意見を募集し、250件以上のご応募をいただいた。</p> <p>また、令和3年度は意見交換会を実施し、様々な公園活用のアイデアや取組について意見をいただいた。本公園の整備・運営については、羽田空港跡地の歴史的経緯や立地特性を踏まえ、これまで多くの方から頂戴した多様な意見を生かせるよう、総合的に検討していく。</p>
(2)	<p>□大田区は外国人人口が多いため、交流として日本語教室を実施していることを知ったが、SDGsの「人や国の不平等をなくそう」という目標を実現するため、より多くの人の方が外国人の方を理解し、交流することが大切である。例えば、様々な国の郷土料理を楽しむ会等を開催すれば多くの人が集まり、その国の文化について理解が深まると思う。</p> <p>■この10年間で外国人区民が約5千人以上増えており、国際交流や多文化理解を深めるため、日本人区民と外国人区民の交流を促進すべきと考えている。</p> <p>SDGsの「人や国の不平等をなくそう」という目標の実現についても、常に意識して事業を進めているところである。</p> <p>区では、平成29年に「国際都市おおた」を宣言して、「国際都市おおた」の様々な取組を実施しており、『「国際都市おおた」多文化共生推進プラン』では、『国際理解・国際交流の推進』を施策の柱の一つとして、様々な国際交流イベントや講座、啓発活動等を実施している。</p> <p>また、区と連携して事業を実施している（一財）国際都市おおた協会においても、様々な事業を通して、区民一人ひとりの多文化共生意識の醸成と相互理解・交流を促進している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大により事業実施が制限される状況だが、地域住民同士の国際交流の機会が喪失されないよう事業形態を工夫して実施している。</p> <p>令和4年4月11日には、京急蒲田駅近くに「おおた国際交流センター」がオープンするため、より多くの人の方が外国人の方を理解し、交流できる場所にしていこうと考えている。</p>
(3)	<p>□プレミアム付デジタル商品券に応募してみようと思いコールセンターへ電話をしたところスマートフォンを持っていない人は商品券の取得をすることができないと言われた。デジタル商品券を「はがき申し込み」可能にしてほしい。</p> <p>■本事業は、東京都生活応援事業補助金を活用し行うものであり、東京都全体で進めるキャッシュレス推進の一環として実施している。</p> <p>キャッシュレス決済やデジタル化は非接触、行列回避など、コロナ禍における新しい日常を支えるしくみとして、国や都も推進しており、広く普及しつつある。申込時にはがきを可としても利用時にはスマートフォンが必要となることから、本事業では、はがきなど紙による申請受付は行っていない。</p>

	<p>一方、8月以降、各商店会が発行する紙の商品券（プレミアム付地域商品券）への補助も行っている。実施の有無・期間等は、各商店会の判断になるが、区ホームページや実施する商店会で案内している。</p>
(4)	<p>□夫は中学卒業後、今の会社に勤め始めて今年で60年になる。以前大田区で、勤続何年の節目に表彰状やお祝いをしてもらった。勤続年数の長い方々にも励みになるので、ぜひ表彰を復活させてほしい。</p> <p>■現在区では、永年勤続されている従業員の方向けの表彰として、平成15年度から「大田区産業団体役員及び中小企業従業員感謝状贈呈事業」を実施している。同一工場に継続して満15年勤務されている方に、所属する工業団体等をとおして推薦いただき、感謝状を贈呈させていただいている。</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.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□回覧板の回覧作業が負担になっている。回覧板による情報を楽しみにしている方もいるとは思いますが、LINE で大田区報も受信できる時代なので、廃止か希望者のみが回覧作業するようにしてほしい。</p> <p>■自治会の回覧は、自治会員相互の情報交換や情報共有のために自治会が自主的に行っている活動になるが、区からの情報についても、区報や区ホームページ、区設掲示板等に加え、自治会の協力のもと回覧板での情報提供をお願いする場合がある。</p> <p>コロナ禍により区からの自治会回覧の依頼は縮小しているものの、区民にお知らせしたい情報は、自治会長へ情報提供をお願いしている状況である。</p> <p>なお、今年度、区は行政サービスのデジタル化の取組として、高齢者向けにスマートフォン体験講座やオンライン会議などの実践講習会、東京都と協働で「高齢者スマートフォン普及啓発講座」を実施している。また、自治会・町会などの団体向けには、地域活動におけるデジタル環境整備支援を行った。しかしながら、高齢者の皆様の中には、デジタルで情報を得ることが困難な方もいるため、デジタル機器に慣れていただくためには、今後も継続した支援を行っていく必要があると考えている。</p>
(2)	<p>□2021年の成人式はオンラインで開催され、お祝い品も後日自宅に届いた。成人式はオンラインでやって終わりなのか。他の多数の自治体では2021年の成人式が対象の子達も日付を変えたり、時間を変えるなどの対応を取り、成人式が開催されている。なぜ大田区はそのような対応をして開催が出来なかったのか理由を知りたい。</p> <p>■令和2年度については、成人式が一生に一度の人生の節目となる大変貴重な機会であるという認識のもと、コロナ禍にあってもできる限り開催できるよう、感染症拡大防止対策を十分講じた上で、様々な対応策を検討したが、直近の感染拡大状況において、感染者数が過去最多となり感染者の中に若者が多いことや、医療体制が逼迫していることなど収束の見通しが立たなかったこと、医療の専門家から「開催は慎重に判断すべき」との提言をいただいたこと等を総合的に判断した結果、やむを得ず会場での実施は中止し、オンラインでの開催とした。</p> <p>いまだ新型コロナウイルス感染症収束の見通しが立たない中、再度の会場開催の企画は困難と考えているが、今後の成人式のあり方についての意見として承る。</p>
(3)	<p>□区の体育室（大田区民プラザ）でながらスマホで運動をしている人がいる。スマホを利用して1つのトレーニングマシンを長時間使うことは他の方への迷惑になるためご遠慮くださいと書いてあるが、守らない人も多く、受付の方も困っている様子だった。室内でトレーニングマシンを利用中はスマホ使用を禁止していただきたい。</p> <p>■大田区民プラザは、公益財団法人大田区文化振興協会が指定管理者として管理運営を行っており、体育室内でのスマートフォンの利用状況等について同協会に確認した。現在、体育室では、他の利用者の迷惑とならないよう、室内での通話やスマートフォンを利</p>

	<p>用しながらの長時間のインターバル休憩はご遠慮いただくよう、掲示物により案内している。また、必要に応じて職員からも個別に声がけさせていただいている。</p> <p>一方で、スマートフォンのアプリをトレーニングに活用している方もおり、一律に室内での利用を禁止することは難しい状況だが、このたびの意見・要望を受け、大田区民プラザでは、体育室内のスマートフォンのご利用に関する掲示物について、見直しを検討していく。</p> <p>※検討後、令和3年7月20日に体育室内のスマートフォンの利用に係る掲示物を、よりわかりやすい内容に変更し掲出をした。</p>
(4)	<p><input type="checkbox"/> うぐいすネットについて24時間、いつでも利用出来るようにしていただきたい。朝早くから夜遅くまで仕事をしているため、指定の時間になかなかアクセスが出来ない。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> うぐいすネットでは、システムの安定的な稼働を目的として、システム利用終了後の午後11時から翌朝にかけて、区民の皆様にお取りいただいた予約情報等の処理やメンテナンス作業を行っている。</p> <p>システムの利用時間の延長には、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るため、早急な実現は困難な状況だが、利用者の皆様がより利用しやすいシステムとなるよう改善に向けた検討を進めていく。</p>
(5)	<p><input type="checkbox"/> 文化センターの予約の度に文化センターに行き、紙での申込みをしなければならず手間と時間がかかる。また、申込み可能時間も限定されているため、非常に不便を感じている。うぐいすネットから直接予約できるよう、システム化をお願いしたい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 文化センターの利用は、社会教育関係団体が社会教育活動のために使用する場合は、優先して使用することができると条例で規定しているため、一般の区民が利用できる区民センターとは異なった申請方法をとっている。</p> <p>また、うぐいすネットを通じた申込方法とする場合は、予算及びシステム上の制約と併せて、検討する必要があるため、これらの状況を踏まえ、今後も利用者にとって使いやすい施設の在り方を引き続き検討していく。</p>
(6)	<p><input type="checkbox"/> 最近、コロナ禍での施設運用に関して、予約後の支払い手続きが不要不急の外出低減等の理由で利用当日まで可能との緩和処置がなされているが、利用当日や前日といった別の利用希望者の利用が難しい時点でのキャンセル事案が目立つ。有効な無秩序キャンセル対策を早急に検討いただきたい。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 施設の予約時には、使用時点での新型コロナウイルス感染症（以下、新型コロナ感染症）の拡大の状況を予見することは困難なため、新型コロナ感染症の拡大防止及び区民の皆様が安心して施設を予約いただくことを目的として、施設使用料の当日払いと新型コロナ感染症の拡大防止を理由としたキャンセルを認める運用としている。</p> <p>利用直前のキャンセルが出る場合として、利用人数の多い団体などの場合には、直前に団体内に体調不良者や濃厚接触者が発生したため、使用を中止するケースがある。</p> <p>しかし、一部には必要以上に施設の予約をされている方もいるため、うぐいすネットのお知らせ情報には、「施設予約についてお願い」として、数多くの室場を占有的に予約し、利用日直前に取り消しをしている方への注意喚起を行っている。</p>

	<p>また、過去に直前のキャンセルを行った方などに利用日の1週間ほど前に電話で利用の意向の確認等を行っている場合もある。</p> <p>今後も関係部局と調整の上、施設予約及び使用料支払いの運用ルール等について、継続的に検討を行っていく。</p>
(7)	<p><input type="checkbox"/>電気利用料の点検を名乗る不審者から「電気代が安くなったのですが、まだ契約がされていません。検針票を見せてもらえれば、来月からすぐ安くなります」、といった勧誘があった。怪しかったため何も情報は見せていないが、勢いで情報を提供してしまうケースはあると思う。何かしらの形で他の区民にも注意喚起した方が良いと思った。</p> <p>■平成28年に電力小売全面自由化が行われ、各社から広告や勧誘がされている。しかし、社名をあいまいにしたまま勧誘したり、初めに勧誘目的であることを告げないなど悪質なケースが発生している。求められるままに検針票を見せたりせずに、事業者名や連絡先、料金プランを始めとする契約内容等を確認することがトラブルを防ぐことに繋がる。そのため、消費者生活センターでは、ホームページで注意喚起を行っている。今後もさまざまな機会を捉え啓発を行っていく。また、消費者生活センターでは、区民の方からの消費生活に関する相談や情報提供を受け付けている。相談は、電話や来所により対応しており、消費生活相談員が詳しく伺った上で、相談内容を消費者庁や全国の消費者センターを繋ぐシステムに登録することで、データは蓄積され、注意喚起や、監督省庁の事業者の指導、法改正の参考になっている。</p>

2 防災・防犯

No.	<input type="checkbox"/> 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>避難場所に障害者優先ゾーンなどを設定していただきたい。</p> <p>■避難場所は延焼火災が収まるまでの一時的な期間の避難が想定され、公園、緑地などのオープンスペースが指定されており、避難者それぞれで利用していただく形になるため、優先ゾーンを設定しても効果的にルールが機能しないことが懸念される。</p> <p>一方、避難所は家屋の延焼や倒壊等により住む場所を失ってしまった場合に長期間の避難生活をする場所として想定しているため、学校避難所の福祉スペースや福祉避難所を設け、避難生活に配慮が必要な方に安心して過ごしてもらえる環境の整備を進めている。</p> <p>しかし避難場所においても要配慮者の方同士が助け合い、支援を受けやすくしていくような仕組みは必要と考えているため、今後も引き続き、避難場所における要配慮者対策について効果的な方法を研究・検討していく。</p>

(2)	<p>□日曜日の正午に緊急速報メールを受信したが、けたたましい音量であった。後で区役所のお知らせに今回の件が掲載されているのを見たが、常に確認している訳ではない。せめて、正午前に訓練のお知らせをメールでするべきではないか。また、「緊急避難メール」の横に大きく「訓練」と入れるべき。</p> <p>■緊急速報メールは、気象庁又は地方自治体が発信する災害情報や避難情報を携帯電話各社が対象地域に一斉配信するサービスであり、実災害や訓練での使用以外認められておらず、事前のお知らせに使用することができないため、このようなかたちでの配信となった。</p> <p>区では、本訓練の実施に先立って、区内の全世帯に配布した7月31日発行の区報防災特集号や9月1日発行の区報のほか、区設掲示板、区民安全・安心メール、大田区公式ツイッター、LINE、防災行政無線、広報車による巡回広報など、考えられる様々な手段を活用して事前広報を行った。</p> <p>また、緊急速報メールの仕様として、文字の大きさや色を発信者の任意で変更することができないため、冒頭と文末に計3回「訓練」という言葉を繰り返し使用した。</p>
(3)	<p>□防災行政無線が聞き取りにくく、何を言っているか聞き取れなかった。防災行政無線の改善をお願いしたい。</p> <p>■防災行政無線の聞き取りにくい状況については、読み上げ方やスピーカーの方向を調整する等、取り組んでいるが、住宅環境の変化や気象状況の影響を受けやすく、また、騒音問題の訴えもあるため、放送塔の増設や単に音量を上げるといった、防災行政無線の設備改善だけでは問題の解消が難しい状況がある。</p> <p>そこで区では、電話で放送内容を確認できる「防災行政無線電話応答サービス(0180-993-993)」をご案内している。令和2年7月には設備更改を行い、低速で流れる放送の音声を聞き取りやすい速度に自動変換することで、迅速かつ正確に災害情報をお知らせしていく。</p> <p>また、避難指示などはサイレンと併せて放送し、重要な情報は令和3年度より運用を開始した「防災アプリ」「区民安全・安心メール」や「緊急速報メール(エリアメール)」でお知らせするなど、運用面で工夫をしているところである。</p>
(4)	<p>□ペットとの同伴避難場所を調べたが、同行避難のことしか書いていなかった。同伴避難場所は大田区にはないのか。</p> <p>■区では、飼い主が飼育しているペット(犬及び猫などの小動物)を同行して避難所まで避難することは可能だが、飼い主とペットが同一の空間で居住できる避難所はない。ペットと同行避難する場合は、ケージやリード等を併せて持ち込み、ペット専用の避難スペースで飼育していただくことになる。</p> <p>避難所は家屋を失った方が避難生活をする場所となるため、自宅が安全なら、住み慣れた自宅で居住継続をしていただくことが基本となる。居住継続の他、親戚・友人宅等へ避難することも選択肢の一つとなるため、検討いただきたい。</p>

(5)	<p>□蒲田駅前のマンション前で、性的マッサージ店のキャッチにあった。悪質なキャッチの対応をしてほしい。</p> <p>■キャバクラやマッサージ等の風俗営業店が客引きすることや居酒屋、カラオケ店等による、人の通行の妨げとなるような方法での悪質な客引きをすることは、「大田区公共の場所における客引き客待ち行為等の防止に関する条例」で禁止している。</p> <p>蒲田駅周辺では、多くの通行人や帰宅の途に就く区民が客引き等の被害に遭わないよう、また、親子連れでも安心して歩けるよう、区職員の客引き指導員が、年末年始を除く毎日、午後7時から9時まで（金曜日は午後8時から10時まで）の時間帯で、パトロールや広報活動を実施している。</p> <p>区の条例に違反する客引きには、口頭注意だけでなく、指導書を交付するなどして、客引き等が悪質化しないよう監視しており、蒲田駅前付近は重点的にパトロールを実施している。</p> <p>なお、法律に違反する客引きや区の指導員の活動時間以外は、警察が取り締まり等を行っており、区に客引き等に関する情報が入った場合は、警察による取り締まりに活かすべく、警察と共有している。</p>
-----	---

3 環境

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□ごみ袋をビニールシートでくるんでベランダに置いたが、カラスがつついて破り中身が散乱した。カラスを捕獲して駆除してほしい。</p> <p>■カラスに限らず、鳥獣保護管理法により、すべての野生鳥獣は捕獲することができない状況である。区で行っているカラス対策は、民有地におけるカラスの巣の撤去や落下したヒナの捕獲等のカラスを減らすための取組になる。</p> <p>東京都においては、カラス対策として、平成13年度からごみ対策やトラップによる捕獲、巣の撤去等に取り組んでおり、個体数は減少している。</p>
(2)	<p>□池上駅周辺一帯において路上喫煙が急増している。「大田区屋外における喫煙マナー等に関する条例」が周知徹底されていないのではないかと。巡回と注意喚起を実施してほしい。</p> <p>■現行の「大田区屋外における喫煙マナー等に関する条例」では、公共の場所（道路、広場等）において歩行、自転車運転中の喫煙を禁止しており、喫煙する際は周りの人にたばこの煙を吸わせないように努めることと定めている。</p> <p>池上駅周辺については、喫煙マナー啓発指導員による重点指導を実施する。</p> <p>区では、条例の周知を継続し、条例の内容を区民に浸透させることで喫煙マナーの向上に努めていく。</p>
(3)	<p>□羽田空港で捕獲された猿について殺処分というようなことはせず、適切に対応してもらいたい。</p> <p>■令和3年9月22日（水）、羽田空港内で保護したサルは、同日、動物園に引き渡しを行った。</p>

(4)	<p>□スマートフォンのカメラ機能を使って AI がごみの種別を自動判別し、手順等を回答してくれるアプリがあったら便利だと感じた。</p> <p>■人工知能 (AI) を利用した様々なサービス等は、区民にとって利便性の上がるものであると認識している。区では、ごみの分別に関して、直ちにこのようなサービスを導入する予定は現時点ではないが、利用者のニーズやサービスの汎用性、コスト等も含めて、今後の検討課題としていく。</p>
(5)	<p>□ごみの回収について、朝の 8 時までに出すよう指示しておきながら、14 時回収は遅すぎる。8 時半に回収していただきたい。</p> <p>■蒲田清掃事務所管内には 12,000 以上の集積所があり、水曜と土曜の可燃ごみ収集地区だけでも、4,500 を超える集積所が存在している。</p> <p>収集の職員 (車両) は、朝 8 時に清掃事務所を出発し、限られた人員・車両 (予算) を投入し、できるだけ早い時間の収集を目指し、日々業務を行っている。</p> <p>当日のごみ量や道路事情によって、コースを変更し、午後収集となる場合や逆に通常お昼近く集積所も回収が早まる場合もあるため、朝 8 時までの排出にご理解、ご協力をいただきたい。</p>
(6)	<p>□粗大ごみを申込む度に、電話番号、氏名、住所等を入力する必要があるが、登録したメールアドレスを入力すれば、氏名等の入力が必要なくなるなどの利便性向上を図ってほしい。</p> <p>■粗大ごみの申込を複数回される方には、ご提案のようなシステムは利便性が高いものと考えられる。一方、転居等で登録情報に変更があるにもかかわらず修正入力がなされない場合、粗大ごみの収集に支障をきたすケースも懸念されることから、区民の方々の利便性向上と安定的な収集作業の確保のバランスを考慮しながら、検討を行っていく。</p>
(7)	<p>□中馬込の集積所でカラスがごみをあさっているため、道路に散乱している場所がある。ネットが小さくごみの中に収まっていないことが原因の 1 つである。</p> <p>■集積所の管理は使用している地域の皆様で行っていただくこととなっている。</p> <p>なお、カラスネットは大きいサイズ (3 m×4 m) のネットの貸し出しも行っているため、ご希望の際は、清掃事務所までお越しいただきたい。</p>

4 広報・広聴

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□コロナ対策等厳しい世の中で予算も限られるなか、年初区報の豪華さに驚いた。紙質、写真にお金をかける必要があるのか？</p> <p>■令和 4 年 1 月の新年号は、さまざまな目標に向かって挑戦しつづける区にゆかりのある方を区民の皆様を知ってもらい、明るい気持ちになってもらいたいという思いで作成した。通常の 1 日号が 8 ページであるところ、新年号は毎年特集感を出すため紙の質を変えており、費用面で、通常の 1 日号の経費を下回るよう 4 ページとしている。</p>

5 職員・組織

No.	<input type="checkbox"/> 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>区役所職員はなぜ窓口ですぐ出てこないのか。窓口が主な課はすぐ対応してくれるが、あまりお客様が来ないようなところでは、人が窓口にいるというのにすぐ来ない。対応を改めていただきたい。</p> <p>■日頃から職員には、来庁された方の立場に寄り添いながら、丁寧な対応を心がけるよう指導しているが、改めて周知徹底していく。区民の皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、職員の接遇向上にさらに努めていく。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/>朝の通勤で区役所の職員が、一斉に通勤し、蒲田駅のエスカレーターを降りてからも早足で沢山の人が押し寄せてくるので、駅に向かう際に、いつもぶつからないように気をつけて歩かなければならない。もう少し、配慮してもらいたい。</p> <p>■職員は勤務時間の内外を問わず、自らの行動が公務の信用に影響を与えることを常に認識して行動しなければならない。職員には機会あるごとに注意を喚起してきたところだが、引き続き周知徹底を図り、区民の皆様の信頼を損ねることのないよう努めていく。</p>
(3)	<p><input type="checkbox"/>総務省によると、大田区の人口 10,000 人あたりの公務員数は平成 31 年だが、23 区の中で普通会計で下から 4 番目、一般行政部門で下から 6 番目と、23 区の中で少ないにもかかわらず、総務費が区の予算の約 13%と、福祉費に続いて 2 番目に多い。教育費などにもっと多くの支出をした方がいいと思う。</p> <p>■総務費には、人件費も計上しているが、庁舎管理、地域振興、防災対策など、区政運営にかかる様々な経費を計上している。具体的には、本庁舎や地域庁舎、特別出張所、区民・文化センターの管理運営経費など行政サービスを提供するために経常的に必要な経費のほか、現在進めている新蒲田一丁目複合施設や大森西・蒲田西地区などの公共施設の更新・整備に係る経費など、必要な予算を計上している。</p> <p>教育費の令和 3 年度当初予算は、5 年前の平成 28 年度予算と比較すると、72 億円の増額、率にして 29.4%の増となっている。具体的には、計画的な学校施設の改築・整備や小中学校への ICT 環境の整備、不登校対策など、未来を担う子どもたちの学びを保障し、良質な教育環境を充実する取組など重点的に予算を配分している。今後も、限りある予算や人員などの資源を効果的・効率的にバランスよく配分し、「大田区に住んで良かった」「いつまでも住み続けたい」と、区民の皆様に喜んでいただけるよう尽力していく。</p>

6 税金・戸籍住民・国保年金

No.	<input type="checkbox"/> 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>税金を滞納している知人が全額払い終わるまでは、給料を全額差し押さえられると聞いた。収入 0 では生活できないではないか。</p> <p>■国税徴収法第 47 条により、「滞納者が督促を受け、その督促に係る国税をその督促状を発した日から起算して十日を経過した日までに完納しないとき。」は、「徴収職員は、滞納者</p>

	<p>の国税につきその財産を差し押さえなければならない。」と規定されており、これを地方税にも準用している。ただし差押にいたるまでの間に、催告書の送付や電話での納付勧奨をしている。そうした納付勧奨を繰り返してもなお、納付いただけない場合は、滞納の解決の見込みがないと判断し差押にいたる。</p> <p>また、給料の差押については国税徴収法第 76 条により、差押禁止となる金額が規定されており、給料全額を差し押さえることはない。</p> <p>個々の事情を聞き、相談させていただくので、知人の方には納税課の担当職員に連絡するようお伝えいただきたい。</p>
(2)	<p>□休日の引越し（転出、転入）の手続きについて、大田区では「日本人はできるが、外国人はできない」時間帯がある。区別されるのは納付できない。平日の夜間も 19 時までは区役所で手続きできるはずだが、なぜ外国人はできないのか。</p> <p>■区の夜間・休日窓口では、日本人の方についても転入等の届出は受付のみで、住民票の入力事務は翌開庁日としている。</p> <p>特に外国人住民の方は、『出入国管理及び難民認定法』の規定により住民票の入力事務の後に在留カードの裏面に新しい住所の記載を行う必要があり、住民票の入力事務を行わない夜間・休日窓口では、在留カードの記載を行うことができない。また、同法の規定により常時携帯義務のある在留カードを夜間・休日窓口から翌開庁日まで預かることができないことから、外国人住民の方の転入等の受付は、平日窓口のみとしている。</p>
(3)	<p>□コロナ禍にも関わらず、マイナンバーカードの受け取りを本人に限定しているのは、柔軟性がないように思う。着払い等にして、外出を控えるようにしても良いのではないか。予約システムも 1 人ずつ、30 分のコマでの予約では、夫婦、子ども 1 人の家庭の場合、3 コマの予約が必要な状況のため、1 世帯 1 コマの予約を可能としていただきたい。</p> <p>■マイナンバーカードは特定個人情報である個人番号が記載されており、公的な本人確認書類としても使用できる大切なカードであるため、国は、交付の際には厳格な本人確認のほか、あわせてご本人に来庁いただくことも求めている。</p> <p>なお、未就学の方は、本人の来庁が難しい場合、所定の書類を持参いただければ、本人の来庁がなくても法定代理人である親権者が受け取ることができる。必要書類は、用意できる書類を確認した上での案内となるため、希望の場合は大田区マイナンバーコールセンター（0570-03-3370）へ問い合わせいただきたい。</p> <p>また、予約の枠は、窓口での本人確認や本人がタッチパネルで暗証番号を設定する時間など、一人当たりの所要時間を考慮の上、1 人ずつ 1 枠の予約としているが、連続する枠に空きがあれば 30 分待つことなく続けて交付を受けられるため、その旨、コールセンターに相談いただきたい。</p> <p>なお、区役所本庁舎及びマイナンバーカードセンターでは、同じ時間に複数の枠を設定しているため、空きがあれば同じ時間に 3 人分の予約もできる。また、家族を同じブースに案内することもできるため、ご検討いただきたい。</p>

(4)	<p>□国民健康保険証を受け取ったが送付方法が簡易書留で、新型コロナウイルス感染拡大防止が考慮されていない。郵便配達員による不特定多数との対面での配布はリスクが高いと思う。既存保険証の有効期限を延長する等の対策を取ってほしい。</p> <p>■国民健康保険証には、住所、氏名、生年月日、記号番号などの個人情報が記載されているため、区では、ポストに配達される通常郵便ではなく、手渡しで確実にお渡しでき、配達状況の確認できる簡易書留郵便を利用している。</p> <p>いただいた対策案は、意見として承り、今後もできる限りの感染防止対策をとりながら、区民の皆様安心して区役所をご利用いただけるよう、職員一同努めていく。</p>
-----	--

7 議会・選挙

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□選挙カーや駅前でのスピーチ等で使われるスピーカーのボリュームを制限いただきたい。スピーチする側の権利というものもあるのかもしれないが、騒音レベルまできている。</p> <p>■我が国では選挙活動期間以外の政治活動は自由とされ、音量制限や時間制限がなく、その活動を制限することはできない。</p> <p>また、公職選挙法で認められた街頭での言論による選挙運動では</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校、病院、診療所、その他の療養施設の周辺においては、静穏を保持するよう努める。 ・長時間にわたり、同一の場所に留まってすることのないように努める。 <p>等の条件もあるが、音量についての制限はない。</p> <p>都民の健康と安全を確保する環境に関する条例では拡声器の使用について、区域・時間・機器の間隔や位置・音量などを詳細に定めているが、公共のために使用する場合や選挙については除外対象と解されている。</p> <p>法に定めのない規制を行い、選挙管理委員会が強制力を発揮させることはできないが、選挙運動時における静穏の保持など、区民生活への特段の配慮について、立候補者予定者に対し注意喚起を行っていく。</p>

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。

令和3年度の専門相談の利用実績は次のとおりです。

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、行政相談は中止していた期間があります。

法律相談 [予約制]

2,844 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

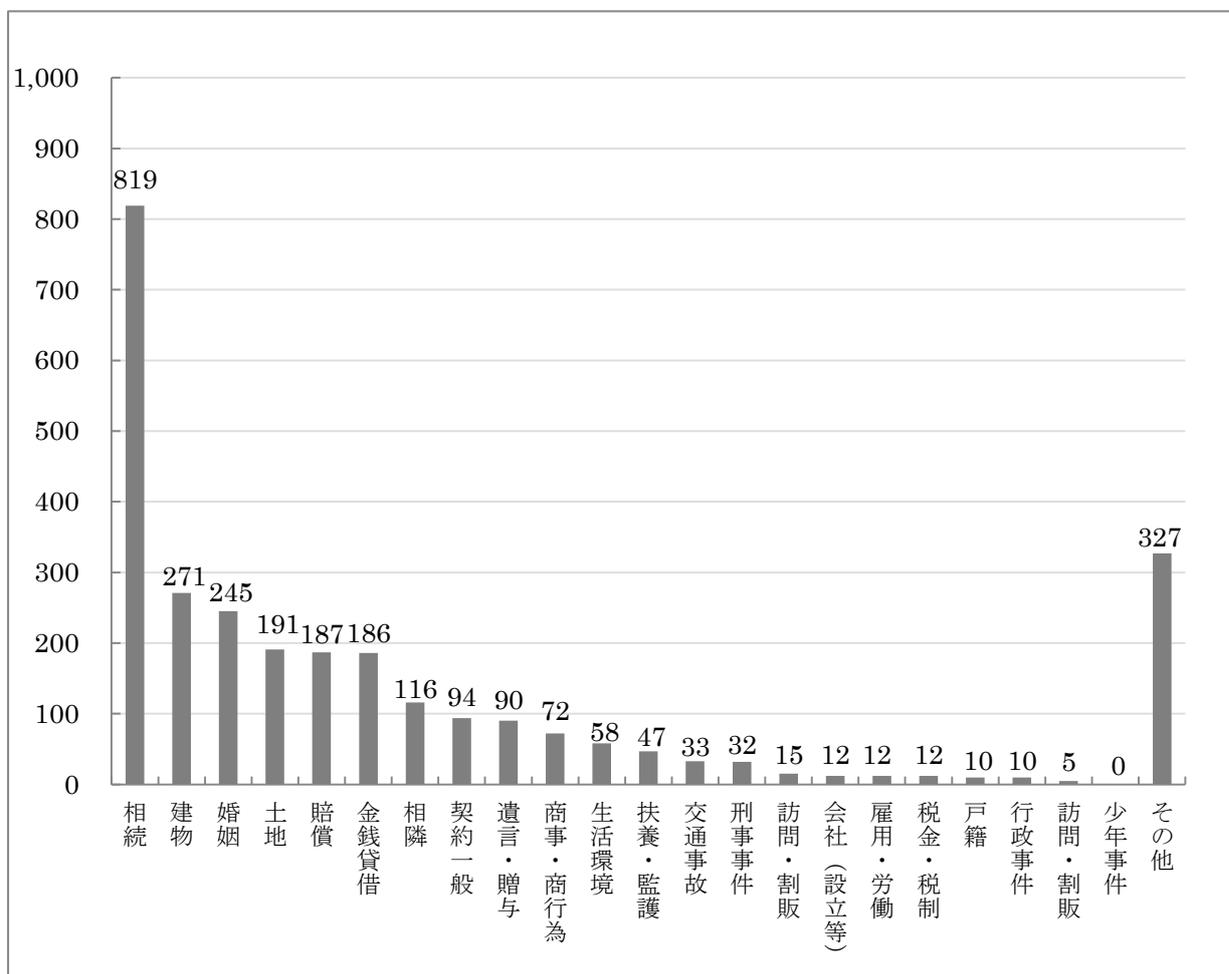
受付日時：毎週月・水・金曜日 午後1時30分～3時10分

予約先：広聴広報課広聴担当 電話 03-5744-1135

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

147 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

場所：区民相談室

登記相談	162 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～2時	場所：区民相談室
公証相談	50 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	場所：区民相談室
人権・身の上相談（令和3年度は中止）	
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。 〕</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	
※新型コロナウイルス感染症の影響により、令和3年度は中止。令和4年度に再開しています。	
税務相談〔予約制〕	137 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：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〕	103 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	10 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。区には8名の委員がいます。（令和3年4月1日現在） 〕</p>	
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	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	66 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	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3年度以前の3年間の実施状況については、以下のとおりです。

◆令和3年度

新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

◆令和2年度

新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

◆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）

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。

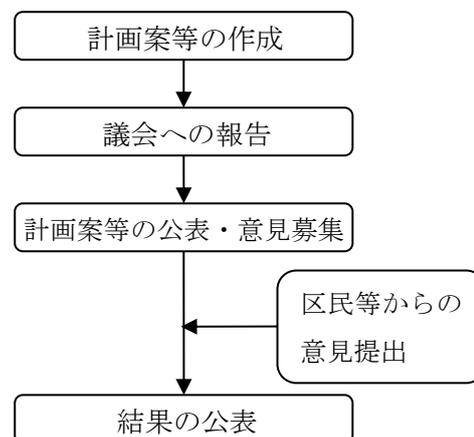
概要

◎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3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	大田区空家等対策計画（改定素案）	令和3年4月1日から 令和3年4月21日まで	3	26
2	大田区住宅宿泊事業法施行条例の改正案	令和3年7月26日から 令和3年8月16日まで	8	14
3	公衆浴場施行条例等及び旅館業法施行条例等の改正案	令和3年7月26日から 令和3年8月16日まで	0	0
4	第11次大田区交通安全計画	令和3年9月15日から 令和3年9月30日まで	0	0
5	（仮称）大田区ハト・カラスへの給餌による被害の防止に関する条例（案）の基本的考え方	令和3年10月15日から 令和3年11月5日まで	11	11
6	大田区地域防災計画（令和4年修正）素案	令和3年10月28日から 令和3年11月25日まで	10	46
7	空港臨海部グランドビジョン2040（素案）	令和3年11月9日から 令和3年11月30日まで	3	15
8	改定大田区都市計画マスタープラン（素案）	令和3年11月17日から 令和3年12月8日まで	14	44
9	大田区空家等の適切な管理の推進に関する条例（案）	令和3年12月3日から 令和3年12月16日まで	2	5
10	大田区自転車等総合計画（素案）	令和3年12月6日から 令和3年12月21日まで	9	35
11	おおた 子どもの生活応援プラン（大田区子どもの貧困対策に関する計画 令和4年度～8年度）素案	令和3年12月7日から 令和3年12月27日まで	4	26
12	（仮称）新大田区生涯学習推進計画（素案）	令和3年12月16日から 令和4年1月5日まで	8	39
13	改定蒲田駅周辺地区グランドデザイン（素案）	令和4年1月17日から 令和4年2月4日まで	16	39
14	令和4年度大田区食品衛生監視指導計画	令和4年2月1日から 令和4年2月21日まで	0	0
15	大田区環境アクションプラン（素案）	令和4年2月16日から 令和4年3月8日まで	30	88
16	大田区国土強靱化地域計画（素案）	令和4年2月21日から 令和4年3月7日まで	4	8
17	羽田空港跡地第1ゾーン都市計画公園コンセプトブック（素案）	令和4年3月11日から 令和4年3月31日まで	40	80
総 計			162	476

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」を実施しています。

平成30年度まで毎年実施していましたが、令和2年度から隔年の実施としております。なお令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により区関連事業の多くが中止・見直しされたため、調査実施を延期し、令和3年度に実施いたしました。

令和3年度以前の3回の実施結果は以下のとおりです。

◆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%

◆平成29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29年7月13日（木）から8月1日（火）まで
回収数	1,010人（電子申請での回答含む）
回収率	50.5%

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 3 年度実施状況

受付件数 32 件

受理件数 0 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時まで（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3年度	242日	12,087人	49.9人
令和2年度	243日	11,931人	49.1人
令和元年度	244日	14,706人	60.3人

2 令和3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	1,117人	964人	1,109人	1,017人	998人	985人
図書貸出人数 及び冊数	4人 6冊	6人 12冊	4人 5冊	6人 8冊	7人 7冊	5人 9冊

月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用者数	979人	1,131人	901人	904人	913人	1,069人
図書貸出人数 及び冊数	4人 5冊	6人 6冊	6人 15冊	3人 7冊	4人 5冊	4人 6冊

◇令和3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42集 大田区歴史的建造物調査報告書
2	大田区各会計予算事項別明細書令和3年度(2021年度)
2	大田区みどりの実態調査 平成30年度
2	新おおた重点プログラム ポストコロナ時代の暮らしを支える区政運営に向けて 令和2年度～5年度(令和3年度版)
5	大田区10か年基本計画 おおた未来プラン10年 後期 平成26年3月
5	大田区の文化財 第16集 大田区の民家(付図付き)
5	大田区の文化財 第34集 大田区の歴史的建造物
5	大田区緑化基礎調査報告書 平成3年3月
5	おおた歴史探検
5	高齢者保健福祉のハンドブック 令和2年度
5	新おおた重点プログラム 令和2年度～5年度(令和2年度版)
5	まちがやってきた

3 保管資料数

17,337冊(令和4年8月1日現在)

有償頒布物販売実績 令和3年度販売合計 1,117部 402,210円

◇令和3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	176部
2	大田区地域地区図	51部
3	大田区都市計画施設図	23部
4	大田区歴史散策ガイドブック(嶺町・田園調布編)	15部
5	大田区歴史散策ガイドブック(雪谷・千束編)	14部
5	馬込文士村散策マップ	14部

◇令和3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	177個
2	ネクストラップ(緑)	67個
3	ぬいぐるみストラップ	58個
4	メモ帳(大)	51個
5	缶バッチ小(銭湯)	31個

区民の声

— 広聴・相談 1 年の記録 —

No.69

(令和3年4月～令和4年3月)

令和4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

はねぴよん