

「区長への手紙」内容一覧（令和6年1月分）

企画部

月	日	内容	対応・考え方
1	15	月島特別出張所で法律相談の受け付けをした際、予約の一覧表や受付票が丸見えの状態でした。個人情報について、どういう意識で仕事をしているのですか。また、区はどのような指導、監督をしているのですか。	法律相談の受付業務は事業者に委託しており、契約上、秘密保持義務や目的外利用の禁止などの条項を設けるほか、従事者には個人情報保護に関する研修を行った上で業務を行っていますが、ご指摘の事態が生じたことを重く受け止めています。適切な取り扱いを改めて指導徹底し再発防止に努めます。

総務部

月	日	内容	対応・考え方
1	15	行政不服審査法により審査庁である区長宛てに電子メールを送信しましたが、その回答は区長名ではなく、審理員にも指名されていない担当課の職員からの電子メールによる回答でした。審査庁である区長名で回答をしてください。	今回届いたメールの内容は、審査請求の手続きにおける通知の確認および催促でした。問い合わせや確認など法定の手続き以外のものについては、「審査庁中央区長」名での回答ではなく、担当者からの回答としています。

区民部

月	日	内容	対応・考え方
1	5	佃区民館に行く際に自転車を使いたいのですが、駐輪場がありません。佃区民館の裏側の奥の方に、少しでもいいので駐輪できると助かります。	区民館は、敷地面積が限られていることや、複合施設に併設されていることから、専用駐輪場を設置していません。また、佃区民館の裏の敷地は施設関係者が業務で使用しており、駐輪場の整備は難しい状況です。自転車での来館の際は、近隣の区立駐輪場をご利用ください。
1	15	はるみらいは、素晴らしくリニューアルされ良かったです。ただ、いつも利用するトレーニングスタジオのシャワー室には1カ所ずつカーテンがないので、プライバシーが保たれていないのが問題です。他の利用者も言っています。カーテンの取り付けを至急検討してください。	シャワーブースのカーテンについては、シャワーステーションの開放感のある空間を妨げるとともに、カーテンなどへの汚れやカビの発生が想定され、衛生的な状態で維持管理することが難しくなるため設置していませんが、今後、利用者のニーズを把握しながら、設置を検討します。
1	24	戸籍証明書を取得する際、区役所まで行く必要があります。特に平日の日中は仕事などで困難な場合が多いです。コンビニ交付システムは大変便利で、行政サービスの効率化にも役立つため、区でも導入してください。区民の利便性が大きく向上し、窓口の混雑緩和にもつながると思います。	戸籍法の改正により、全国の自治体窓口で戸籍に関する証明書を取得できる広域交付が令和6年3月から始まります。また、コンビニ交付サービスについても、広域交付の稼働後の状況を見定めながら導入について検討を行います。
1	29	スポーツの日のマラソン大会では景品のTシャツが一つの楽しみでもあり、子どもも気に入ってずっと着ていますが、今回のTシャツは子どもに不評で、全く着用機会がない状態です。今後は、胸元の表記は英語や、日本語でも単語のみにするなど、普段からの着用も見越したデザインにしてほしいです。	参加賞Tシャツのデザインは、事業者からデザイン案の提示を受け、過去のデザイン、色などと重複していないか、その年の大会コンセプトとマッチするかなど、総合的に判断し、毎年、「区民スポーツの日」実行委員会において決定しています。

福祉保健部

月	日	内容	対応・考え方
1	5	視覚障害者のため、通院の度に区へガイドヘルパーを依頼しています。通院日にガイドヘルパーの都合が合わないなど問題が発生したため、障害者福祉課に電話をしたところ、職員から思いやりのない言葉で対応されました。改善してください。	職員の言動により不快な思いをさせたことについてお詫びします。ガイドヘルパーを含め障害福祉サービスの利用は利用者と事業所との契約に基づいており、日程調整などは当事者同士で行っていただいています。

1	9	ひとり親家庭等医療証の申請の際、不足の書類があり、窓口の職員から郵送すれば月内に発行できると言われ、翌日郵送しました。いまだに医療証が送られてこないのので、電話で確認すると書類が未着とのことでした。必要書類が未提出の場合、区から確認の連絡をしてください。	不足書類の提出は、簡易書留など記録が残る郵便の利用を推奨することなどを事前に説明すべきところ、案内に至らず申し訳ありません。なお、不足書類未着時の対応は、個々の状況を把握し、個別に連絡することは困難なため、定期的に未提出の方を抽出し督促しています。
1	11	将来的に区内の障害者グループホームへの入所を希望していますが、区立施設の定員は6人です。これでは、住み慣れた土地を離れ、他地域の施設に入所することになります。区は他区のように、複合施設には障害者用のグループホームをつくり、障害者と共に暮らす街づくりを考えてください。	区には障害者グループホーム「フレンドハウス京橋」（定員6名）のほか、民間事業者が設置・運営するグループホームが4カ所（定員31名）あり、運営費の助成を行い居住の場の確保と支援に取り組んでいます。また、再開発事業に伴い、令和6年12月に障害者グループホームの開設を予定しています。
1	12	ポケット中央を利用するたびに喉が痛くなります。利用者が安心して施設を利用できるように、感染予防対策として空気清浄機を置いてほしいです。	「ポケット中央」は、建物の空調管理など建物全体の集中制御の下、空気環境の基準を満たしており、これまで喉の痛みを訴える利用者はいませんでした。近年、新型コロナウイルスをはじめとするさまざまな感染症を踏まえ、空気清浄機を設置することとしました。
1	15	医療機関で胃がん検診の際、健康保険証の持参の必要性を聞きました。胃がん検査は、カメラの方が検査精度が高く2年に1回受けられます。検査中に細胞採取した時、検体検査は有料になるため保険証が必要とのことでした。この説明を各医療機関が事前にするよう、区が指示してください。	胃内視鏡検査は、必要に応じて生検を実施し、その費用は保険診療として自己負担となります。そのため胃内視鏡検査受診時の健康保険証持参については、案内を受診券に同封しており、医療機関からの説明についても研修会などを通して周知しています。
1	15	無償化の対象となる認可外保育施設について、企業主導型保育園は、都では無償化の対象です。区では対象外となっているのはなぜですか。区もあらゆるニーズに柔軟に対応してください。	令和6年10月1日以降は、国が定めた基準（認可外保育施設指導監督基準）を満たした幼児教育・保育の無償化の対象となる認可外保育施設については、一定の保育の質が担保されることとなります。そのため、企業主導型保育施設を含む、国の基準を満たした認可外保育施設に対する補助の実施に向け、検討を進めています。
1	16	きらら中央の一時預かり保育を利用するには、平日の午前8時30分からオンラインで整理券を取り、午前9時から窓口で順番に予約するのですが、仕事をしながら子育てをしている人には困難です。早急に改善してください。	区民の皆さまからの意見を参考にしながら、オンライン予約の導入も含めて、子どもたちが健やかに安心して育つことができる環境づくりを進めていきます。
1	17	子育て支援に関する調査に、改善してもらいたい点を記入しました。その後の迅速な対応についてお礼を伝えるとともに、引き続き子どもや若い人たちにも住みやすいまちづくりをお願いします。	頂いたご意見を職員間で供覧しました。
1	18	プレディには学習室があり、プレディルームとは別の落ち着いた場所で、子どもたちが学習や読書をしています。遊びと学びのめりはりがついて、とても良い事だと思えます。4月からのプレディプラスでは学習室がなくなると聞きましたが、理由を教えてください。	プレディでは、帰宅後は家族とのコミュニケーションの時間に費やすことを目的に、宿題を中心に自主学習支援を行っています。令和6年4月から実施するプレディプラスにおいても継続していく予定であり、自主学習支援専用の部屋を用意します。
1	25	東京都ベビーシッター利用支援事業について、利用制限の撤廃要求への回答は、導入理由の説明が繰り返されています。この事業は3年目を迎えています。区独自の制限の撤廃を要望する区民に寄り添い、より良い事業に変えてください。本事業は都の事業で、区の負担はないと認識しています。	税金を財源とする行政サービスは、区民ニーズに沿って実施することを基本としつつ、そのサービス水準については、個々のニーズのうち一定の共通する需要を見極める必要があります。同じご意見、ご要望については、同じ回答になることをご理解ください。

1	30	区のベビーシッター利用支援事業について、月の利用時間の上限と利用可能な時間帯に関する制約の撤廃と、対象を小学生まで拡大することを要望します。特に時間に関する制約は区独自のものであり納得できません。各家庭の状況に応じて利用するためにも、制約の撤廃と対象の拡大をしてください。	区の子育て支援サービスは、施設型の一時預かりサービスを基本としつつ、それを補完するものとして本事業を実施しているため、区が補助する範囲は、一月ごとの上限や時間帯などが設定されています。ご意見などは、今後施策を検討する中で参考にします。
1	31	江戸バスの乗車時に、身体障害者手帳、愛の手帳、精神障害者保健福祉手帳のいずれかを提示すると無料で利用できますが、デジタル障害者手帳「ミライロID」の提示でも同様の扱いにしてほしいです。	近年、公共交通機関などにおけるデジタル障害者手帳の利用事例については承知していますが、区では「江戸バス」の利用だけでなく、区内公共施設の障害者割引など、その利用範囲について慎重に検討する必要があると考えています。
1	31	保険年金課収納係から「国保料納付済額のお知らせ」が届きましたが、金額が異なっていました。発送する前に数件抽出して確認するなど、業務の見直しをしてください。	再発防止の取り組みとして、事前に確認を行い、データが正しく抽出されているか、表示内容に漏れや誤りがないかなどを複数職員でチェックする体制を確立していきます。また、研修、マニュアルの見直しやさらなる充実など、知識の向上および継承を図ります。

保健所

月	日	内容	対応・考え方
1	4	区立高齢者住宅にマッサージの施術者を呼んだ際に、施設内に駐車するには、日時や担当者氏名の提出が必要だと言われました。駐輪や駐車に関する取り決めは、住宅掲示板などにも表示されていません。施設の通路や駐輪場などについて、使用規約を分かりやすく表示し、管理してください。	当該施設の駐輪場は、使用方法について張り紙を掲示しています。駐車場は一般車両は使用禁止ですが、医療行為を行うため来所する車両は、事前に駐車日時などを管理センターに連絡すれば駐車できます。なお、今後不明な点があれば、区が規定している生活協力員と連絡・調整をお願いします。
1	17	子育て支援に関する調査に、保育所の近くの公園では、路上喫煙者が多くいて煙が流れてくるので、喫煙ボックスを設置してほしいと記入しました。直後に区が喫煙ボックスを設置し、保育所に流れてくる煙が大幅に減りました。	指定喫煙場所を設置したことにより、保育所に流れてくる煙が大幅に減ったことを保健所内で情報共有しました。
1	18	子どもの歯科健診は、時間になるまで会場の外で待たされます。そこには、椅子もありません。また、誤嚥（ごえん）の話の中で豆類の取り方については国の見解とは違った説明をしていました。職員は指導する内容を日々更新し、親子に寄り添った対応をお願いします。	ご指摘を受けて、会場に入る自動扉を健診開始15分前に開錠し、ベンチで座って待てるようにします。また、食品による窒息・誤嚥（ごえん）事故防止については、消費者庁の注意喚起に基づいて健診時に説明しており、内容については、引き続き正確な情報が伝わるよう努めます。
1	26	区の路上喫煙が多く、望まない受動喫煙で迷惑しています。区の委託者による巡回をしても効果は感じられず、過去1年間で路上喫煙者を見なかった日はありません。区内全域の喫煙所を除く公共の場所での違反者には直ちに過料1万円を徴収するなど、条例を改正してください。	区では罰則による過料などよりも、ルールの周知徹底と指定喫煙場所の整備による分煙環境の確保が重要であると考えています。巡回パトロールを強化し、注意喚起を徹底するとともに、指定喫煙場所の整備を推進します。
1	29	児童遊園で喫煙をしている会社員がいたので、口頭で注意したところ怒り出し、暴力を振るわれそうになりました。区民として当然と思い、言い方に気を付けて注意したのですが、このような危険な目に合うのであれば、警察と連携し罰則付きの条例にしてください。	区では罰則による過料などよりも、ルールの周知徹底と指定喫煙場所の整備による分煙環境の確保が重要であると考えています。巡回パトロールを強化し、注意喚起を徹底するとともに、引き続き区内警察署との連携も強化します。

1	29	路上喫煙が多すぎるため、他区のように罰金制にして禁止を強化してください。特に小さな子どもが使用する施設の周りは、窓を開けた際にたばこの臭いが入ったり、子どもにたばこの火が当たらないか心配です。幼稚園や保育園、小学校などの周りだけでも、罰金の徴収など対応をお願いします。	区では罰則による過料などよりも、ルールの周知徹底と指定喫煙場所の整備による分煙環境の確保が重要であると考えています。巡回パトロールを強化し、注意喚起を徹底するとともに、指定喫煙場所の整備を推進します。
---	----	--	--

環境土木部

月	日	内容	対応・考え方
1	9	月島地域のマンションの間の道ともんじャストリート4番街の交差点が危険です。マンションの間の道は一方通行の抜け道になっていて車の通りが多く、横断歩道に歩行者がいても止まらず、徐行もしない車もあり、子どもの横断が心配です。信号機の設置やその他の安全対策を検討してください。	ご指摘の交差点について、警察署と信号機の設置を検討しましたが、警察署から、現在の交通状況を総合的に判断した結果、交通事故を誘発する危険性が高く、信号機設置は難しいとの回答がありました。こうしたことから、区では道路上での安全対策として、路面表示による注意喚起を検討していきます。
1	11	晴海臨海公園の野球場は硬式球の使用が禁じられていますが、使用中高生がいます。小さい子どもも多く利用していて危険なため、見つけた時は周りの大人が注意しても、違反者は後を絶ちません。看板で使用禁止を促すだけでなく、警備員の配置など早急に対策を講じてください。	区立公園は、ご指摘のとおり、野球の硬式球の使用は、他の利用者に危険であるため禁止しています。このため、巡回警備を実施する中で硬式球の使用を発見した場合には、声掛けを行うとともに、硬式球の使用が禁止であることを強調した掲示物で周知します。
1	11	江戸バスの乗り継ぎバス停の時刻表を携帯電話などで検索すると、二つのルートがあっても一つしか表示されず説明もありません。また検索した際、最初の画面には、既に終わっている行事がいつまでも掲載されています。改善してください。	電話にて、乗り継ぎバス停の表示について、バスロケーションシステムの操作説明を行うとともに、「既に終わっている行事に関するお知らせについては、運行事業者に削除依頼をした。」旨回答し、了承を得ました。
1	12	数年前に植え替えた月島地域の街路樹が枯れたまま放置されてるため、状況の確認と対処をお願いします。また、月島地域の歩道に、カラーコーンの下に取り付けて重りにする黒い四角形の部品が放置されています。以前ここに区が設置したカラーコーンがあったと思うので、残留物を撤去してください。	ご指摘の樹木については、枯損している状況を確認しました。現在、植え替え工事に向けて準備を行っており、令和6年3月をめどに街路樹の植栽を行います。歩道に放置されたカラーコーンの重りについては、現場確認を行い、撤去しました。
1	17	子育て支援に関する調査に、ボール遊びが禁じられている公園でのボール遊びが多く、危険であることを記入しました。その後、ボール遊びの禁止と、地域外でボール遊び可能な場所の案内が設置されました。できれば地域内にボール遊びができる場所の確保をお願いします。	区立公園内でのボール遊びは原則として禁止していますが、区内13カ所にキャッチボール場や多目的広場を整備しています。なお、土地の確保が困難なことから、再開発事業などに併せて適切な敷地が確保された場合には、新たな場所の整備について検討します。
1	19	都道では電柱電線の地中化が進んでいますが、区道では全くと言っていいほど進んでいません。区道は8メートル道路が多いので、震災時に電柱が倒れたら、緊急車両は通ることができません。電柱電線の地中埋設工事の費用を、至急予算に入れてください。	区では、無電柱化の事業を順次進めており、令和5年4月現在、区内の無電線化率は、区道部で36.5%と23区で最も高くなっています。一方、8メートル道路は地上機器の設置スペースがないため、整備することが技術的に難しい状況です。今後も引き続き無電柱化の推進に努めていきます。
1	19	京橋地域にある公園に設置している、自転車を降りるよう促すカラーコーンが、蹴り倒されたり遠くに移動されていたりします。自転車がかなりのスピードで突っ込んできて危険なので、自転車が通れないようにチェーンを敷設するなど対応をしてください。	ご指摘の公園は、橋の下り坂からそのままのスピードで公園内に侵入し、大変危険な状況のため、固定式の柵の設置を検討していますが、現在はその応急措置として置き型の看板を設置しています。固定式の柵の準備ができ次第、早期に設置します。

1	29	リサイクルハウスかぎぐるまは、受け付けが煩雑すぎて時間がかかります。また品物の提供から提供者への利益還元のシステムも同様に煩雑でいろいろな条件があります。捨てるには忍びない物をリサイクルできるよう、ネットを利用するなど、簡易なスタイルで運営してください。	リサイクルハウスかぎぐるまの有償出品物は、受け付け時に基準に合致しているかを確認してお預かりしています。スムーズに受け付けができるよう手順の見直しなどを行っていきます。また、展示期間終了後は、売上金をお渡しするとともに、交換が成立しなかった品物を返却する清算にお越しいただく必要があります。
1	31	駅周辺の放置自転車禁止を示す地図の掲示について、地図の向きの考慮がないものが多く、見る人が混乱します。今後地図を設置する際は、地図の向きを考慮してください。	ご指摘のとおり、既存の看板の中には、地図の向きが見る側と逆になっているものが存在することから、改修の際には見る人に配慮した整備を行うとともに、新設時にも同様の整備を行います。

教育委員会事務局

月	日	内容	対応・考え方
1	19	他区のプラネタリウムは、ドーム型で面白いショーが見られます。本の森ちゅうおうのプラネタリウムは平面で、あまり面白くありません。面白いプラネタリウムを導入してほしいです。	「ミニプラネタリウム」「星空ヨガ」「星空観望会」など、天文に興味を持つ幅広い層に向けて定期的にイベントを実施しています。利用者の声などを聞きながら今後とも取り組んでいきます。
1	31	晴海西小学校の「入学のしおり」について、発行元と問い合わせ先を記載してください。体育着の指定について、合理的な理由を記載してください。制限事項について、条例制定プロセスを経てください。禁止事項について、実施は家庭の判断に委ねるのであれば、その旨を明記してください。	開校前の問い合わせ先については、「入学のしおり」の巻末にも掲載していきます。学用品や登下校に関する決まりについては、開校前であることから教育委員会が学校に代わり、提示しています。個別の事情については、転入後に学校までご相談ください。

監査事務局

月	日	内容	対応・考え方
1	24	住民監査請求の監査回答が届かないので、監査事務局に確認しました。既に郵送していると言われましたが、私は受け取っていません。改めて書留で送ってください。	住民監査請求の結果については、令和5年9月29日に京橋郵便局より特定記録郵便にて発送し、令和5年10月2日の午前9時38分に配達済みであることを確認しています。なお、回答再送付の希望に関しては、再交付申出書の提出が必要となります。