

「区長への手紙」内容一覧（令和5年5月分）

企画部

月	日	内容	対応・考え方
5	10	「区長への手紙（Eメール君）」を利用する際、文字のみの説明より写真や動画を添付したほうが、内容を正確に伝えることができると思います。個人情報の面やウィルス感染防止のためか、写真などは添付できません。気軽に利用できるシステムにしてください。	現在、区では情報セキュリティの観点から、投稿ページからの写真データなど添付できないシステムになっています。意見の補足等で画像の添付が必要な場合、広報課広聴係のメールアドレスをご案内し、こちらに電子メールで送信をお願いしています。
5	15	本の森ちゅうおうの横にある空き地が、工事がされていないまま進入禁止になっていて、利用されていません。車道として開放されれば、平成通りのバス停が近くなり、バスの利用者が便利です。今後の予定を教えてください。	当該地は、都下水道局が所管する都有地であり、現在は下水道関連工事の工事用地として使用されています。区では、工事完了後に通り抜けできる通路の整備について申し入れを行っており、都からは、検討・調整を行っていきたい、との説明を受けています。

総務部

月	日	内容	対応・考え方
5	12	以前「区長への手紙」により問い合わせをしたところ、適切ではない回答がありました。地方自治法等の法令違反ではありませんか。	不適切と考えておられる部分についての説明がなく、回答すべき制度があるか判断できません。区としては適切に処理していると考えています。
5	12	京橋プラザ1階の公衆トイレは、使用をためらうほど汚れています。以前も同様の要望をしましたが、現在も清掃員は数分で出てきます。汚れ具合をしっかりと把握し、徹底した掃除をするよう、区が指示・管理をしてください。	連絡を受け、現地に行き確認しました。また、委託業者に現状の作業内容を確認するとともに、清掃作業を追加実施するよう指示をしました。これからは皆さまが気持ちよく使用できるよう管理をします。

区民部

月	日	内容	対応・考え方
5	8	大銀座祭りパレードを見に銀座に行ったが開催されませんでした。インターネットに5月5日開催と表記されていたが詳細の表示がなく、5日朝の時点でも開催未定でした。区で開催される大規模イベントなので、詳細を周知するのが区や主催者の責任ではないですか。	「大銀座祭り」は「銀座柳まつり」のことと推測しますが、このまつりは本区の主催または共催によるイベントではなく、地域の団体により開催されていたものです。また、銀座公式ウェブサイトにおいて、本まつりが2019年の開催をもって現在まで休止されている旨の告知を確認できました。
5	8	学生の勉強場所について、区の図書館の学習スペースだけでは、時間制限や席数、アクセスなどの面で不十分と感じています。区民館や社会教育会館などの会議室の1部屋を勉強場所として開放してもらえませんか。	区民館は、会議や講習会などに利用できる集会施設であり、勉強場所の提供は行っていません。ただし、施設の予約などの手続きを行った上で、勉強場所としてもご利用いただけます。社会教育会館の集会室は、社会教育・生涯学習を目的として、サークルなどの団体を対象に貸出しをしているため、勉強場所の確保は難しい状況です。
5	11	浜町スポーツセンターにある児童公園につながる入口が現在も閉鎖されているため、遠回りをして遊びに行っています。新型コロナウイルス感染も落ち着いてきているので、入口を開放するようお願いいたします。	5月8日から、新型コロナウイルス感染症の感染法上の位置づけが5類になったことに伴う国、都、区の対応の見直しなど、状況の変化を受け、ご要望のあった出入口については、6月1日から開放する予定です。

5	22	戸籍のコンビニ交付を実現してください。都外から戸籍証明書を取得する際、郵便を使う必要があり大変手間がかかります。早急にコンビニ交付の実現をお願いします。	戸籍コンビニ交付サービスでは、相続などの手続きで必要となる改製原戸籍謄本の交付に対応しておらず、本区では導入していません。現在、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の開始が予定されており、本区も導入に向けた準備作業に取り組んでいます。
5	23	毎週土曜日の夕方、中央小学校の施設開放を利用した団体の人たちが、喫煙スペースではないところで喫煙しています。近くには、公園や店舗もあり子どもたちが行き来します。学校施設を利用する方たちへの指導をお願いします。	ご指摘の団体に対し、条例に基づく「中央区たばこルール」を順守するとともに、喫煙の際は、区の指定喫煙場所を利用するよう指導しました。
5	24	日本橋劇場を利用しています。以前は劇場利用者が可能であったイベント後のごみ廃棄ができず、全て持ち帰りになっており大変不便です。最小限のごみ廃棄の再開を望みます。	ごみ処理については、本区の他ホールにおいても原則として主催者に持ち帰りをお願いしております。ごみ箱の再設置は考えていませんが、利用者の利便性向上の観点から、大規模イベントの際など必要に応じて有償によるごみ引き取りについて、施設の運営事業者と協議していきます。
5	29	佃島小学校のプールは屋上にあるため、民間の温水プールを活用して、他の小学校の温水プールのように授業以外の時間は地域の人ができるようにしてください。	温水プールの運営には多額の経費を要するため、地域バランスなどを踏まえて設置・開放の是非を検討しています。月島地域には既に月島スポーツプラザと月島第三小学校に温水プールがあり、需要も満たされていることから、民間施設を活用した開放を行う予定はありません。
5	31	父の特定疾病療養受領証の手続きの為、特別出張所に行きました。窓口の職員は詳細を担当課に聞き、至急本庁で手続きするよう言いました。しかし、医師の意見書や申請書が必要で手続きはできず、二度手間になりました。必要最低限の書類を出張所に置き、職員は勉強してください。	出張所で取り扱いのできない手続きは、担当部署に確認し案内を行っています。今回は、職員と担当部署との連携がうまく機能しなかったことが原因でした。今後は職員の傾聴力向上を図りながら、同じ過ちを繰り返さないよう徹底します。また、申請書の用紙は、窓口で依頼いただければ担当部署より郵送します。

福祉保健部

月	日	内容	対応・考え方
5	1	高齢者の難聴は認知症にもつながると問題になっています。聴力検査は、個別に受診する必要があります。特に高齢者は、なかなか受診しません。認知症予防や、健康寿命を延ばすために、聴力検査を健康診断の必須項目にしてください。	高齢者健康診査の検査項目は法律に基づいて定められており、聴力検査は含まれていないため、健康診査の項目として実施することは難しいと考えていますが、今後、高齢者が必要に応じて聴力検査を受けられる環境作りについて検討していきます。
5	9	健康診断について、胃がん検診、大腸検査、乳がん検診、子宮がん検診は複数の検査方法で受けられるように、または選べるようにしてください。乳がん検診と子宮がん検診は20代、その他の検診は30代または40代から毎年受けられるようにしてください。	本区のがん検診は、国の指針に基づき実施しています。指針では、死亡率減少効果が科学的に証明され、受診者への身体的負担を最小化できることなどを前提に実施しており、対象者の年齢と実施回数も定められています。このため、対象者や検査方法の拡充は考えていません。
5	11	聴覚障がい者に対する福祉は、補聴器の購入や手話の習得など、当事者の負担になっています。聴覚障がい者の問題解決のために、各所に手書きボードを設置するなど、健常者・行政・福祉側が行う制度の設定や改善を考えてください。	区では、窓口に筆談ボードを設置するとともに、毎週金曜日には区役所本庁舎に手話通訳者を配置しています。また、手話通訳者や要約筆記者の派遣も行っています。

5	16	第二子の育児休業中のため、1歳を過ぎた第一子の認証保育料補助金が対象外となりました。事業の目的は、保護者の経済的理由を減らすためと書かれています。また、区が子育て支援を推進するのであれば、この補助金の育休対象児童の年齢規定を廃止してください。	認証保育所保育料補助は、一定の要件に該当すれば、育児休業対象児童が1歳に達する年度の末日まで補助対象としています。なお、年齢規定の廃止は、補助制度の趣旨や待機児童などの保育環境を含め、総合的に判断すべきものと認識しています。
5	19	病児保育がいつも満員なので、定員を増やしてください。先着順の電話予約は受付開始時間にかげられない人には不公平なので、ネット予約を導入してください。また、一時保育の登録受付が施設の窓口のみである点についても見直してください。	区内の病児・病後児保育事業は、従前から5割程度の稼働率で推移しており、おおむね需要は満たしていると考えています。事業の特性や各保育施設の運営環境の差異を考慮するとネット予約導入は難しいと考えています。
5	19	子どもの通う私立認可保育園は、37.5℃以上の発熱があった時は、登園停止になります。厚生労働省の「感染拡大防止の留意点」から、発熱の定義は削除されているのに、区の認可保育園が、この定義を継続する根拠と意図を教えてください。	発熱時の対応は、国より示されている①38℃以上の熱が出た場合②朝から37.5℃を超えた熱があり、全身状態が不良である場合などのガイドラインに基づき、登園の可否は各園で判断されていますが、個々の家庭やお子さまの状況に十分配慮し、柔軟に対応するよう指導しました。
5	22	あかちゃん天国にある授乳・飲食スペースが仕切られていないため、授乳中に飲食スペースに人が来ると、授乳している姿を見られてしまいます。これでは安心して授乳ができません。授乳スペースをカーテンなどで仕切るよう、至急ご対応お願いします。	このたびは、あかちゃん天国をご利用の際、不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。各施設、それぞれ広さが異なり、工夫しながら運営してきましたが、ご提案のスペースの仕切りについては、各施設ごとに、対応をしていきます。
5	30	ベビーシッター利用支援事業について、四半期ごとに仕事の繁忙期が来る人にも、毎月定期的に利用することを求める月間上限制度とするのはなぜですか。また、午後10時から午前7時の時間帯にニーズが高い人もいますので、利用できるようにしてください。	区では、ベビーシッター利用支援事業は短時間の利用を想定し、それ以上の利用は施設型の一時預かり保育などの利用を検討いただければと考えています。また、深夜の時間帯の利用は、夜10時までですが、利用状況からもそれ以降の時間帯のニーズは少ないと考えています。
5	30	前住所地では、身体障がい者手帳を持つ後期高齢者医療保険の自己負担は1割でした。中央区に転入後は、自己負担が2割になりました。自治体によって自己負担が異なる理由が聞きたいです。また、他自治体と同様の措置をしてください。	東京都心身障害者医療費助成制度では重度障害者となった年齢が65歳以上である方は対象外としています。都の制度であり、区では対応できないため、電話にて都の担当課名を伝えました。

高齢者施策推進室

月	日	内容	対応・考え方
5	8	学生の勉強場所について、区の図書館の学習スペースだけでは、時間制限や席数、アクセスなどの面で不十分と感じています。シニアセンターなどの会議室の1部屋を勉強場所として開放してもらえませんか。	シニアセンターは、中高年齢の区民（在勤者を含む）が豊かな経験と知識・技能を生かし、積極的な社会活動への参加と生きがい活動の充実を図る施設です。そのため、学生の方へ勉強場所の提供は行っておらず、勉強場所の確保については難しい状況です。
5	16	ふとん乾燥サービスの申し込みをしましたが、必要事項の確認や、その後の連絡に時間がかかりました。サービスを提供するだけでなく、手際よく対応をしてください。	電話にて「提出いただいた申請書では、サービス開始が令和5年5月となっているため、手続きを保留していた。5月からの利用開始として5月27日に1回目のサービス実施が可能」と説明し、「各種通知も今週または来週に送付する。」旨説明し了解を得ました。

保健所

月	日	内容	対応・考え方
5	2	流産のため、精神的にダメージを受けている時に、区から妊婦面談についての電話があり、事情を伝えたにもかかわらず、再度電話がありました。その後、出産応援事業の書類が届きました。伝達の悪さを改善してください。	区から妊婦の方などへ連絡をする場合には、過去の記録を確認し、新たな情報を的確に記録すること、必要な配慮を行うことを職員へ周知徹底しました。
5	4	日本橋地区の2店舗は、歩道に簡易灰皿を置き、客はそこで喫煙しています。路上禁煙シールの効果は全く感じられません。この状況が他の店舗でも起こりかねないので、厳しい対応をお願いします。	1つ目の店舗は、当該場所での喫煙禁止を徹底し、灰皿を撤去するよう指導しました。後日現地を確認し、灰皿が撤去されたことを確認しました。2つ目の店舗は、当該場所での喫煙禁止を徹底するよう指導し、速やかに対応するとの回答を得ました。
5	8	健康増進法違反に対して、罰金や氏名の公表など厳しく対応してください。新富や築地で、ビルや店舗の敷地内に灰皿を設置しているところがあります。灰皿を撤去させるなど、対応をしてください。	ご指摘の現地を確認し、各施設や店舗に対して、灰皿を撤去するよう指導し、撤去されたことを確認するとともに、店舗利用客に店頭での喫煙禁止を徹底するよう指導しました。区では、引き続き状況を注視していきます。
5	15	佃リバーシティの公園で、午前7時30分から午前8時30分の間に犬の散歩をしている人が、リードをつけずに犬を走らせています。危険なので、リード着用の徹底または、罰則などを検討してください。	現地で午前7時から午前9時の間でパトロールを行いました。ノーリードの犬の発見には至りませんでした。犬のノーリードは都条例で禁止されており、区でも飼い主のマナーとして順守されるべきと認識しています。今後も区の広報紙などを通じて啓発活動を行います。
5	18	銀座では、夜になると植え込みから大きなネズミが大量に出てきます。たまに出るというレベルではありません。このありさまは、住民にも海外からの観光客にも恥ずかしいと思います。退治に取り組んで下さい。	区では、年間を通して植込みなどの巣穴に殺そ剤を投入するとともに、11月から3月にかけて汚水ます・雨水ます2, 500か所に、殺そ剤やネズミ補そ器を設置してネズミの駆除作業を行っています。なお、ネズミの巣穴を発見した場合には、ご一報いただければ駆除作業を実施します。
5	18	区立桜川公園や八丁堀エリアで、路上喫煙が続いています。一人が吸っていると喫煙者が集まって周辺で吸うこともあり、治安に不安を感じます。対策をお願いします。	区では、ご指摘の場所周辺での巡回パトロールを強化し、繰り返し注意してもルールを守らない喫煙者に対しては行政指導を行い、喫煙者が特定できた時は、その勤務先やビル管理者に直接連絡を取るなど、喫煙禁止場所での禁煙の徹底を図ります。
5	23	毎週土曜日の夕方、中央小学校の施設開放を利用した団体の人たちが、喫煙スペースではないところで喫煙しています。近くには、公園や店舗もあり子どもたちが行き来します。学校施設を利用する方たちへの指導をお願いします。	ご指摘の団体に対し、屋外での喫煙の際は指定喫煙場所を利用するよう指導しました。区では、施設利用者に喫煙ルールを周知するとともに、巡回パトロールを強化し、喫煙者を発見した場合は喫煙の中止を求め、喫煙禁止場所での禁煙の徹底を図ります。
5	29	人形町の路上喫煙については、対策（パトロール）の強化をしているようですが、状況は改善していません。健康増進法の主旨から、せめて子どもの健康被害の可能性を重視し、具体的な課題や解決の道筋を示してください。現在の対策では効果は出ません。	ご指摘の店舗には、店先での喫煙を直ちにやめるよう指導しました。受動喫煙を減らすためには、中央区たばこルールの順守徹底と喫煙場所の確保が重要であると考えていることから、今後もこれらの取り組みを継続していきます。
5	31	世界禁煙デーおよび日本の禁煙週間について、区は行政としてイベントや広報などを実施しているのか教えてください。また、この期間に限らず、禁煙デーや禁煙週間の趣旨にあった施策を進めてください。	区では、たばこによる健康への影響やたばこルールなどの周知・普及啓発を年間を通して行っています。世界禁煙デーや禁煙週間には区ホームページでの周知、コミュニティバス内の広告、チラシ配布、広報紙への掲載などを行っています。

5	31	妊婦健診費用助成の申請をしたところ、受診日が1年以上前のため対象外と言われました。しかし区のホームページには、期限は妊婦健康診査を受診した最後の日または出産日から1年以内と書いていて、今回は出産日から1年以内です。費用の助成と正確な情報の掲載をお願いします。	ご指摘のとおり申請の期限は妊婦健康診査を受診した最後の日または出産日から1年以内となります。そのため、助成の対象外と案内したことは誤りでした。今後、このような事態が生じないように徹底した指導を行うとともに、窓口での適切な対応に努めます。
---	----	---	--

環境土木部

月	日	内容	対応・考え方
5	1	公園内にある公衆トイレに、石鹼や消毒用アルコール装置などを設置して欲しいです。感染症予防の意識が浸透するなか、公衆衛生の向上や、医療費の抑制にもつながると思います。利用する子どもが多い公園には早めの設置をお願いします。	公園内の公衆トイレへの石鹼や消毒用アルコール装置の設置はいたずらや異物混入などの迷惑行為が懸念され、安全な状態を維持できない恐れがあり、区が管理する公衆便所での設置は行っていない状況です。
5	4	日本橋のある店舗の前に、放置自転車が2台あります。処分の警告シールを貼られても、すぐに剥がしてしまうため、他のバイクや自転車もシートを掛けて止めるなど、そこは駐輪場と化しています。放置自転車をすぐに撤去することはできませんか。	当該地の放置自転車については、5月9日に注意札と迷惑になっている旨のチラシを一台一台に貼付するとともに、自転車が放置されないようコーン・バーを設置しました。また、放置自転車対策業務の委託会社へ巡回を重点的に行うよう指示しました。
5	8	晴海第二公園について、非常に荒れていて、大きな穴もあり、時計の照明の電球も切れています。また、散歩道なのに、宅配員が平然とオートバイで通行して危険です。対応ならびに対策をお願いします。	電話にて「①芝生部分の穴については、職員が確認し穴を埋めた。②時計内の電球は、業者に対応を依頼済みである。③バイクの走行については出入口に自転車歩行者専用道路の標識と、区と警察署連名で注意看板を設置している。」旨回答し了承を得ました。
5	8	浜町公園内にネズミが発生しています。明治座前の緑道から公園内の緑地、また隅田川テラスの植え込みにかけて、多くのネズミを見かけることがあります。特に夜間の公園内でよく見かけます。衛生状況、安全面の懸念から、対策をお願いします。	区では、公園内でネズミを確認した場合、園内植込地などに巣穴があるか調査し、発見した場合、薬剤の投入や穴の埋戻しによる駆除に努めています。ご指摘を受け、公園内の点検を強化し、発見した巣穴に対しては薬剤を投入しました。
5	9	自転車ヘルメットの着用は、事故による重傷や死亡を防ぐために重要なことです。区はヘルメットの着用率を高めるために、購入の際の補助や、年齢性別に応じたデザインなどの推奨、着用の啓発活動の強化の取り組みをするようお願いします。	ヘルメットは安全規格やデザイン、価格や購入方法などさまざまあり、現在補助を行う予定はありませんが、着用促進を図るため検討していきます。また、普及・啓発活動は区内警察署と連携した、自転車安全利用五則の順守とヘルメット着用するキャンペーンを実施しています。
5	9	人形町交差点付近にある歩道の段差につまずきました。多くの方が通行する場所であり、今後もつまずく危険があるので、改善してください。	電話にて「現地を確認したところ、車道よりの歩道に最大12ミリメートル程度の段差があったので、応急処置としてカラーコーンを設置した。後日、常温合材にて補修する。」旨回答し了承を得ました。
5	15	佃リバーシティの公園で、午前7時30分から午前8時30分の間に犬の散歩をしている人が、リードをつけずに犬を走らせています。危険なので、リード着用の徹底または、罰則などを検討してください。	区では、公園内での犬の散歩について、ノーリードでの散歩を禁止しており、禁止事項として看板に記載するとともに、巡回警備をし、発見した場合には声掛けを実施しています。ご指摘を受け、巡回警備の時間を調整し、巡回するようにしました。

5	16	環境土木部の担当者が、本人の了承を得ずに商店街連合会に電話番号を教えていました。個人情報の取り扱いがいかげんだと思います。徹底した指導をしてください。	公務員として個人情報保護法を守らなかったことのお詫びをしました。また、担当した職員および係員に対して、公務員としての自覚を持ち、個人情報の取扱いには最善の注意を払うよう周知徹底しました。
5	16	晴海第一公園のブランコの下に、大きなくぼみができていて、雨の日の後は大きな水たまりになっています。子どもたちが安全に遊べるよう、砂を敷くなどの補修をしてください。	電話にて「5月17日に、職員が確認し、土で埋めた。引き続き職員や委託業者により定期的に公園施設を確認し、異常などがあれば適切に対応する。」旨回答し了承を得ました。
5	17	一般廃棄物処理業許可を受けず、正規登録業者と偽り、都内ほぼ全域で廃棄物の処理をしている業者がいます。住民に被害をおよぼす可能性が高いので、厳重に処分してください。	区では、全戸に配布している「ごみと資源の分け方・出し方」の中で、不用品回収業者の利用について注意喚起を行っています。ご指摘の事業者については、本区内で活動していることが把握できた場合、必要に応じて可能な対応をしていきます。
5	19	区営駐車場について、個人と法人で申し込みをすれば、同じ人が複数の駐車場を利用することができます。区営駐車場は数に限りがあるので、一人が複数の駐車場を利用できるような仕組みは不平等です。	区営駐車場は、区民用、事業所用として募集し、応募のあった書類を条件などの審査を行い利用者を抽選により決定しています。区民用と事業所用の駐車場利用は別枠として捉え、それぞれ応募できるものとし、抽選により当選した場合は同時利用も可能としています。
5	20	月島第一公園にあるバスケットのゴールネットが小さいようです。大人用のバスケットボールをゴールに入れると、ボールが引っ掛かり、落ちてきません。大人用のボールにも対応したネットに変えてください。	電話にて「5月23日に交換し、スムーズに落下していることを確認した。」旨回答し、了承を得ました。
5	22	小伝馬町にある歩道の脇の植え込みに雑草が生い茂り、植えている植物が見えません。夏は蚊などの虫も心配です。現地を確認してください。また土を入れ替える、雑草が生えないように対策をするなど、区の考えを教えてください。	ご指摘の箇所について、雑草が繁茂してきたため、5月30日に除草作業を行いました。今後はこまめに除草作業を行うとともに、雑草が繁茂しにくくなるようウッドチップなどで土の表面を覆うことを検討します。
5	26	月島の老朽家屋や空き地が集まっている地域で、1軒の傾きが激しくなり、隣接するビルに向かって傾斜しています。台風や地震もあるので、撤去してもらえませんか。	電話にて「当該地は、建物を登記している所有者がおり、不法に占有していることから行政が撤去することは困難なため、所有者に建物を撤去し土地を返還するよう改善命令を送付している。」旨回答し、了承を得ました。
5	29	石川島公園パリ広場で、ごみ箱が満杯にもかかわらずベンチや地面に放置する方がいます。この状態を改善する対応をしてください。ごみは持ち帰るということを原則に、試験的にごみ箱を撤去し、ごみ持ち帰りを促してはどうでしょうか。	ご指摘の公園には、現在9基のごみ箱が設置されていますが、区では、ごみは持ち帰りが原則であることを公園利用者に周知しています。また、民間事業者に委託して実施している清掃作業は、作業日を調整するなど、ごみが溢れないようにしています。
5	30	使用可能な不用品を販売するセカンドショップを作ってください。売上金は慈善団体などに渡し、社会貢献につながると思います。また、売れ残った物は企業とタイアップして新たな製品にして販売すれば良いと思います。既に取り組んでいれば、教えてください。	区では、「リサイクルハウスかざぐるま」を設置・運営し、家庭で不要になった衣類・雑貨などを預かり、有償または無償で譲る不用品販売事業を行っています。売上金は出品者にお渡ししていますが、社会福祉協議会などへ寄付することも可能です。なお、販売できなかった品物は、返却しています。

5	31	戸建てが密集している地区計画の区域にもなっていないエリア（佃1丁目など）について、無電柱化を検討してください。あまりにも支線が多く、景観の悪さだけでなく危険を感じています。	当該地区は住宅街であり、低圧供給が多いことから、無電柱化事業のための電線共同溝設備の地上機器が多くなることや、地上機器の設置スペースが限られることなど課題が多く、現状としては技術的に電線共同溝を整備することが難しい地区です。
5	31	マンションのごみ出しの際、保管庫の利用を認めて欲しいです。また、近隣住民が当マンションのごみ集積所にごみを捨てることについて、やめるよう周知・徹底をお願いします。	電話にて「集積所に、三角コーンを利用して「マンション専用集積所」であることの掲示を行い、近隣へのビラ配布を行う。しばらくの間、収集後にふれあい指導班で現場確認を行い、改善されない場合は、改めて対応の検討を行う。」旨回答し、了承を得ました。

都市整備部

月	日	内容	対応・考え方
5	15	風俗営業等許可申請のため、区の検査を受けました。玄関の電気がつかないことについて、区の職員に「電球を新しく取り換える」と説明して了承をもらったのに、後日指導指示書が届きました。納得できないのでどういうことか説明してください。	職員が査察をした内容と、投稿者の主張に乖離があったため、電話にて改めて説明した上で「今回に限らず、指摘を挙げた際には指示書を送る対応を取り、改善が完了した後、報告をいただく。」旨を伝え了承を得ました。
5	17	建築課で住宅用家屋証明書を交付してもらった際に、1階のみずほ銀行で支払うよう言われ、5階で手数料を払うことができませんでした。窓口での現金納付を認めてください。	電話にて「今後、キャッシュレス決済機能付きのレジスターの導入を予定しており、それに伴い、5階フロアでの手数料の納付ができるよう検討している。」旨説明し理解を得ました。
5	30	月島で発生した火災により燃えた家屋の解体処理が、いまだに行われていません。近隣住民としては、風の強い日、雨の日、地震が起きた日は被害が怖くて生きた心地がしません。健康に害が及ぶのも心配です。すぐに取り壊してください。	区では、建築物の関係者に対して、倒壊などのさらなる被害を未然に防ぐため、除却に向けた協議や指導を複数回にわたり行ってきましたが、未だに状況の改善がなされていません。今後も関係法令に則り、建築物の除去が履行されるよう対応を続けます。

教育委員会事務局

月	日	内容	対応・考え方
5	1	10月の区民スポーツの日と有馬小学校の移動教室の日程が重なっていて、生徒は区民マラソンに参加できません。なんとかできないのでしょうか。	移動教室は、翌年の児童数や学級数の目途が立ち次第宿泊予約を行っているものの、児童数の増加や他自治体との利用調整などの理由から日程変更が困難なため、施設の利用可能日を確保した上で各校の抽選により宿泊日を決定しています。秋季はさまざまなイベントが実施される中、施設の日程を優先せざるを得ない状況です。
5	8	月島図書館から資料確保のメールが来ましたが、購入したためキャンセルしてください。図書館の送信メールは「返信不可」のため図書館のホームページに「利用者の声」コーナーか、フリーダイヤルを設置してください。リクエストした本が入るか説明がなかったので改善を要望します。	予約図書が辞退される場合は、窓口および電話で受付をしており、ご要望については図書館システム更新などの機会を捉え、検討をしていきますので、ご理解願います。リクエストは月毎に一括購入するため貸付時期は未定の旨回答しましたが、説明が不十分であった点はお詫びします。
5	8	学生の勉強場所について、区の図書館の学習スペースだけでは、時間制限や席数、環境やアクセスなどの面で不十分と感じています。改善の余地があるのではないのでしょうか。	区立図書館では、利用者が快適で心地よく読書や学習をできる環境を目指し、室温管理や夏季の学習スペースの拡充などを適宜実施しています。今後とも図書館の環境改善に取り組んでいきます。

5	8	本の森ちゅうおうの学習室にて、キーボードの操作音がうるさいので、パソコンを使用する人と本を読む人の場所を分けてください。	学習室の利用に際し、調べ学習などにおいてパソコンの利用を想定しているため、操作音についてはご理解願います。施設の2階、3階にパソコンの使用を禁止するスペースを設けていますので、ご利用を検討願います。
5	8	新型コロナウイルス感染症は、5類に移行するのに、6年生の子どもが通う小学校では、新型コロナウイルス感染予防を前提とした体育学習発表会を実施します。年間計画の変更は難しいと理解はしますが、9月の予定なので、運動会の開催を検討してください。	お子さまが通う小学校は、児童数増加や校庭の走路増設により参観スペースが縮小し、児童や保護者が一同に会する運動会の実施には課題があります。運営に創意工夫を加え、記憶に残り、意義深い体育的行事が行えるよう検討します。
5	8	図書館業務を委託している業者の仕事内容について、返却期限を過ぎている図書を督促するやり方が適正ではなく、電話対応の言葉遣いも良くありません。	不愉快に感じられた点は、深くお詫びするとともに、接遇の重要性と具体的なケーススタディなど、改めて研修を実施したところです。今後とも利用者に満足していただける接遇となるよう、研鑽に努めます。
5	9	図書館業務を委託している業者が適正に仕事をしているか区民が監視する制度を創設してはどうでしょうか。無償のボランティアを募集するか、オンブズマン制度を導入すると良いと思います。	図書館の運営は、教育委員会事務局の自己点検と外部委員による評価委員会の運営状況評価を実施するほか、利用者懇談会を開催し、区民ニーズの把握や利用者目線のサービス水準の向上に取り組んでいます。ご提案は今後の参考とします。
5	9	図書館の本を返却する際、汚損などの報告を促す張り紙があるため、汚損部分があったことを伝えたところ、他の来館者がいる前で、複数の図書館員から犯人扱いされました。図書の汚損対策や職員の接客学習は重要だと思います。	職員の対応で、不快の念を与えた点についてお詫びします。日頃から定期的な研修などで研鑽を重ねていますが、今回の件を情報共有し、接遇スキルの向上を図るとともに、利用者懇談会で対応に関する対策を報告します。
5	12	電子書籍は、空間や重量の軽減や明るさやフォントの調節が可能など多くの利点があります。また、図書館の業務においても、本の収容量や返却期限の管理の軽減になります。区は、図書館の役割りと目的に沿った電子図書の貸し出しサービスを導入してください。	電子書籍の貸出は、令和4年9月から開始しています。貸出件数は1人2点まで、貸出期間は14日間で、利用を希望する場合は、専用IDとパスワードを窓口で発行します。所蔵コンテンツは令和5年3月末日現在10,361点です。
5	12	就学先に悩み就学相談説明会に参加し、支援学校は見学が可能だが、支援学級は判定と希望が合わなかった時のみ見学が可能と説明をうけました。何らかの困難を抱える子どもを、様子も分からず通わせることはできません。支援学級の事前見学を可能にしてください。	特別支援学級の見学は、判定と希望が合わなかった場合に限らず、就学先の決定前に見学や体験授業を案内しています。また、見学の時期については、特別支援学級の学習状況や在籍児童・生徒の負担などを総合的に検討した上で決定しています。
5	12	「本の森ちゅうおう」を利用した際、Wi-Fiを使おうとしたところつながらず、学習コーナーでもつながりませんでした。そのことを受付の人に言うと、同様の申し出があるとのことでした。Wi-Fiの不備を早く改善してください。	京橋図書館（本の森ちゅうおう）では、各階に複数のアクセスポイントを設けて、施設内で利用できるようにしていますが、同時に利用する方が多数、大量のデータの送受信など、混雑している場合には一時的に接続できないことがあります。
5	22	月島第三小学校は、他の小学校に比べ、児童数が多く校庭利用に制限があります。体力低下の恐れや、子どもの近視予防のため外遊びが推奨されています。休み時間や放課後に、児童が校庭で遊べるよう工夫してください。	同校では、近年の児童数の増加により校庭で一斉に遊ぶことが難しくなっており、衝突によるけがの防止などの安全面を考え、休み時間は前半・後半で学年を分けて使用するほか、体育館や近隣の運動場を活用し、児童が毎日体を動かして遊べる機会を確保しています。

5	29	佃島小学校のプールは屋上にあります。風が吹くと寒く、猛暑日は安全のために使用が中止になります。学校の近くにあるスポーツクラブが閉鎖する予定なので、水泳授業を安定して通年開催するためにこのスポーツクラブのプールを活用してはどうでしょうか。	佃島小学校では、屋外プールのため天候による影響がある一方、水温や水質を管理しているほか、熱中症対策を講じるなど安全面に配慮しながら、国が定めている水泳指導を実施しています。そのため、新たなプール施設を取得する予定はありません。
5	30	日本橋中学校の校舎建て替えによる、浜町公園内の仮校舎建設について説明不足です。詳細な説明をしてください。浜町公園では、仮校舎建設のため木の伐採が始まっています。	仮校舎の整備に伴い、影響がある既存樹木は、樹木1本ずつの状態を見極めながら、園外の圃場へ移植し保護します。仮校舎を設置する位置や建物の仕様などについて検討しているところであり、説明会は、詳細が概ね決定する10月に開催する予定です。

区議会議会局

月	日	内容	対応・考え方
5	23	中央区議会は、区民や議員が傍聴できない会議も多数あると聞いています。区民の知る権利に配慮し、オープンディスカッションやデジタル化と共に、「いつでもどこでも参加できる」会議にしてください。	非公表とした会議については、各会派代表議員の合意によって進められたものとして認識しています。本会議や各種委員会は、ご覧になれるようになっていますが、区民のご意見を伺い区政に反映させていくことは区議会の重大な責務です。今後より一層議会の透明性を高めていきます。

選挙管理委員会事務局

月	日	内容	対応・考え方
5	2	区役所で選挙結果のプリントが欲しいと言ったところ、職員から「ホームページで見てください」と言われました。ホームページで見ることができない人もいたので、プリントして区役所に置いてください。	ホームページのご案内のみとなってしまいましたこととお詫びします。選挙管理委員会事務局ではホームページを閲覧できる環境にない方には、ホームページ掲載の内容を紙に出力しお渡ししています。また、4月23日の選挙結果を5月11日号の区のおしらせに掲載しています。
5	18	区が実施した選挙の年代別投票率と、これまでの推移が分かるデータを公開してください。これらのデータによって、年代別の関心度と推移が分かり、区政に反映できると思います。区のオープンデータとして、一般人が集計しやすいデータ形式で公開してください。	ご指摘の件については大切なことと受け止めています。ご要望の年代別投票率については、都などの公開形式を参考に区ホームページ上に公開していきます。なお、各選挙ごとに過去のデータを含めて作成するため少々時間を頂きます。