「区長への手紙」内容一覧（令和7年3月分）

総務部

月	日	内容	対応・考え方
3	18	区役所の業務時間外に郵送で提出する書類を持参したところ、受け取り箱などがなかったため、提出できませんでした。税務署には設置されており、受け取り箱があることが普通だと思います。時間外の受け取り箱の設置を検討してください。	本庁舎では夜間なども職員が待機し、届出効力発生日時を記録する戸籍の届出のほか提出書類も受け付けていますが、他施設では同様の体制がなく、時間外の受け取り箱を設置すると戸籍の届出の誤投かんにより受け付け日時が確認できないため、設置は困難です。

防災危機管理室

月	日	内容	対応・考え方
3	7	ちゅうおう防災カタログギフトについて、防災用品の価格が市場価格より高く設定されていますが、区で精査していますか。また、カタログの配送などを行う委託業者が区内の業者ではありませんが入札で決めたのですか。以上2点の回答をお願いします。	防災用品を9カ月間にわたり安定確保することや品質・安全を保持する観点から、価格は適正な水準に設定されていると考えています。また、業務内容が多岐にわたることから、総合的な審査を行うプロポーザル方式により業者選定をしています。

区民部

月	日	内容	対応・考え方
3	4	住んでいる地区の町会が、自身に関わる個人情報を知っていたため、区が伝えているのではないかと疑っています。区が町会に個人情報を勝手に伝えることは問題だと思うのですが、区の見解を教えてください。	町会は、地域の活性化や住民福祉の向上に寄与している団体のため、慶祝行事などに使用する名簿を町会員に限定して提供しています。当該名簿は区で設置する審議会において、承認を経て提供しているため、問題ないと考えています。
3	12	会社の行事で利用するため、浜町運動場の利用申請をしたところ、利用者全員の住所の提出を求められました。社員の住所は個人情報であり、非公開なものです。全員の住所が申請に必要なことは時代に合っていないと思います。	団体登録にあたっては、当選確率を高めるため、架空の団体を作ることが懸念されることから、構成員の皆さまの氏名、住所などを記入いただいています。この情報をもとに、架空の団体登録や個人の重複申し込みのチェックを行っています。
3	14	総合スポーツセンターのプールを利用していますが、更衣室内の清掃が行き届いていません。コンセントや火災報知器などにもほこりが溜まっており、火災も心配です。清掃業者などに依頼してしっかり清掃してください。	総合スポーツセンターの清掃は、専門業者を入れて、閉館後に各フロアの室場のほか、更衣室やトイレなども含め日々行っています。今回の指摘を受け、全ての更衣室を点検したところ、現在は、問題ないことを確認しました。
3	14	戸籍謄本をコンビニエンスストアで発行できるようにしてください。	現在の戸籍謄本コンビニ交付サービスでは交付できる戸籍が現存するものに限られており、提供するサービスとして不十分なため導入していませんが、広域交付制度の開始やマイナンバーカードとの連携などの状況を踏まえ、今後、導入を検討していきます。
3	14	晴海フラッグエリアをスポーツの拠点とするため、体育施設の予約の際に、区民が優先して予約できる期間を設定してもらえませんか。また、晴海フラッグエリアをスポーツモデル地区と定義し、区が積極的に支援することを要望します。	区民優先枠については、今後のスポーツ分野における公共施設予約システムの改修の中で検討します。晴海フラッグエリアのスポーツモデル地区指定は難しいですが、東京2020大会のレガシー継承やスポーツの振興を含め、引き続き良好なまちづくりが進むよう努めます。
3	18	総合スポーツセンターの券売機でプリペイドカードを使用したところ、磁気不良で使用できなかったため交換を希望しましたが、原則交換はできないと言われました。交換してもらえないのは区民の損失となりますので、交換対応できるようにしてください。	プリペイドカードの交換については、今後申し出があった際は、一度カードをお預かりし、券売機メーカーに郵送のうえ、残金と同額のプリペイドカードに交換する対応とします。ただし、交換までに2～3週間ほどお時間をいただきます。
3	24	戸籍謄本の取得のため区役所に行った際に1時間以上待ちました。係員が順番待ちの番号を呼ぶ際に肉声で呼びかけていますが、聞こえていないことが多く、時間を無駄にしています。申請者への呼びかけにマイクを使うことを検討してください。	窓口で長らくお待たせしてしまい申し訳ありませんでした。マイクによる呼び出しは音が反響してしまい聞き取りづらいことから、肉声での呼び出しを行っています。今後とも行政サービスの向上を目指し、効率的な運用に取り組んでいきます。
3	31	令和6年度のハッピー買物券の販売方法は、抽せんを外れた場合は一冊も購入できないなど、不公平なものであったと思っています。令和7年度の販売方法は公平な販売方法にしてください。	令和6年度の販売において、落選した区民が発生し、さまざまなご意見をいただいたことや、長引く物価高騰の影響などを踏まえ、令和7年度は発行総額をさらに拡大するとともに、新たにキャンセル・未購入分の繰り上げ当選を行う予定です。

「区長への手紙」内容一覧（令和7年3月分）

福祉保健部

月	日	内容	対応・考え方
3	3	多子世帯への認可外保育施設保育料補助制度の申請手続きについて①保育施設から在籍証明が発行されてから申請までの期限が短いです。②web申請の際に家族の情報を何度も入力する必要があるため、前回の申請情報を表示できるようにしてください。	①補助金の交付決定に係る審査などの時間を勘案し申請期限を設けており、期限に間に合わない場合は事前にご相談ください。②電子申請フォームには、前回の申請情報を表示する機能がないため、申請書などの見直しを含め検討していきます。
3	10	障害があるため、デジタル障害者手帳を利用していますが、中央区では障害者の情報がマイナンバーと連携していないため、公共交通機関などで利用できません。連携するようにしてもらえませんか。	マイナンバー連携については都が所管となっていますが、本人の同意があれば区から連携について依頼することが可能です。
3	13	4月から学童クラブを利用しますが、プレディと違い保護者が就労していない土曜日は利用できなくなってしまうようです。PTA活動で土曜日に家を空けることも増えるため、学童クラブを利用しても、土曜日はプレディも利用できるようにしてください。	学童クラブは保護者の就労などにより、家庭で適切な保護育成を受けられない児童が利用できる施設であり、仕事が休みの日にPTA活動や保護者会などで保護育成が難しい場合でも利用できます。利用する場合は、事前に施設までご連絡ください。
3	14	築地周辺で路上生活者がごみなどを漁り、散らかしてしまうことが続いています。区で対応してもらえませんか。	ご指摘の路上生活者に対し、マンションや路上のごみ袋を開けて散らかさないことや近隣の迷惑となる行為を行わないことを指導するとともに、福祉サービスや施設の利用を提案しました。
3	17	阪本小学校の周辺は民間学童などが少ないため、学校内に学童クラブやプレディの設置を検討してもらいたいです。学校内が難しいようであれば、民間の学童クラブなどを誘致してもらえませんか。	阪本小学校におけるプレディの設置については、令和8年4月の開設を目指して、必要な調整や開設の準備を進めています。
3	17	子どもが放課後等デイサービスを利用していますが、来年度は利用希望者が多いため、希望通りの利用ができなくなりました。マンションの開発により子どもが増えることは予測できたにも関わらず、受け皿を整備しないことは行政の怠慢だと思います。	放課後等デイサービス自体の利用は可能ですが送迎希望が多いためご希望に沿えない日があります。区では近年のニーズを踏まえ、事業者の区内誘致に加え、令和7年度から移動支援事業者の支援策を講じるなどサービス提供基盤の充実に取り組みます。
3	19	佃児童館の学童クラブで晴れた日には子どもを外で遊ばせてほしいとお願いしたところ、難しいとの回答がありました。長期休業期間は長時間室内のみで過ごすと思うとぞっとします。学童クラブで外遊びができるようにしてもらえませんか。	限られた職員体制で見守りを行う必要があるため、児童が好きな時に都度外遊びに連れて出るとはしていませんが、外遊びができる時間を設けて希望する児童が参加しています。なお、長期休業期間は天候などに注意し積極的に行っています。
3	28	保育入園係に手続きについて質問の連絡を入れた際に、対応に疑義があったため説明を求めたところ、怒りながら電話を切られました。不適切だと思います。	ご質問やご意見に対する区の対応や考えを繰り返しご説明しましたが、ご理解とご納得がいただけないため、これ以上の対応は業務の継続に支障が生じると判断し、対応を終了しました。

高齢者施策推進室

月	日	内容	対応・考え方
3	24	区内に単身で住む高齢者が増えてきていると感じます。区として高齢者の身元保証制度や、死亡後の手続きなどを代わりに行う制度を創ってもらいたいです。	身元保証や死後の事務処理などの相談があった場合、都防災・建築まちづくりセンターの「あんしん居住制度」や国の「自筆証書遺言書保管制度」、すてっぷ中央の金銭管理サービスなどの情報提供を行い、お困りごとに応じた相談先を紹介しています。
3	28	高齢者を対象とした電話料金の助成事業が廃止になることを知りましたが、足が悪いため、日常生活を送る上で携帯電話の利用が不可欠です。電話料金の助成事業を継続してもらえませんか。	本事業は経済的援助ではなく、高齢者の見守りを目的として創設した事業です。現在では、電話料金の低廉化に加え、高齢者緊急通報システム事業など電話料金の助成よりも効果的な見守りが可能となったことから、事業の廃止を決定しました。

保健所

月	日	内容	対応・考え方
3	4	区内を歩いているとたばこの吸い殻が多く落ちていて感じます。平日の朝や日曜日などに吸い殻を拾って歩くイベントがあれば参加したいと考えているのですが検討してもらえませんか。	区では、条例に基づき公共の場所での路上喫煙とポイ捨てを禁止しており、巡回パトロールにより喫煙ルールの遵守を啓発・指導しています。清掃活動の促進を図る「まちかどクリーンデー」へのご参加もご検討ください。

「区長への手紙」内容一覧（令和7年3月分）

3	17	晴海保健センターで3歳児の集団健診を受診しましたが、対応が悪く不快な思いをしました。集団健診だけでなく、希望者にはかかりつけ医などでの個別健診も無償で受けられるようにしてください。	健診の際に不快な思いをさせてしまったことをお詫びします。今後は健診の流れを見直し、職員の接遇向上に努めます。また、健診方法は、健診内容が複数の診療項目にまたがり保護者の負担が大きくなるなどの理由から集団健診を行っています。
3	17	人形町周辺で路上喫煙やたばこのポイ捨てが多いです。特に夜間が多いため、パトロールなどの対応を強化してもらえませんか。	ご指摘の場所周辺で、夜の時間帯を中心に巡回パトロールを強化するとともに、喫煙者に対して注意喚起を行うなど、喫煙禁止場所での禁煙の徹底を図っていきます。

都市整備部

月	日	内容	対応・考え方
3	31	勝どきに、店舗のデッキ部分が道路にはみ出している飲食店があります。違法建築と思われるので、区で確認してください。	ご指摘の店舗を調査したところ、当該デッキは建築物と縁が切れており、建築物の一部としては見なせないため、違法建築物としての取り扱いは困難ですが、道路上へ越境していることから、道路管理者である都に状況を伝え対応を要請しました。

環境土木部

月	日	内容	対応・考え方
3	5	江戸バスの南循環の運行ルートですが、一部の区間は都営バスの運行だけで交通の利便性が十分だと感じます。他の区域の利便性を高めるため、運行ルートを変更してもらえませんか。	江戸バスは都営バスなどの基幹的交通とは異なり、区内の交通不便エリアの解消や公共施設へのアクセス向上を目的として運行ルートなどを設定しています。ご要望の変更ルートは、現在のルートと比較し交通利便性の低下が懸念されるため、実施は難しい状況です。
3	7	最近江戸バスに観光客などが大きなスーツケースなどを持って乗車することが多く、子どもにぶつかることを危惧し乗車を控えています。本来江戸バスは区民のためにあるものだと思いますので、大きな荷物の持ち込みに制限をかけてもらえませんか。	江戸バスは交通不便地域の解消や公共施設へのアクセス向上を目的として、利用者の制限を設ける考えはありませんが、乗客の安全確保を図るため、車内掲示やアナウンスなどにより、お客様同士の配慮にご協力いただけるよう周知していきます。
3	13	江戸バスをよく利用していますが、運転手の態度がよくありません。都バスでは乗車するために走ってくる人を待ってくれるのに対し、江戸バスは無視して発車してしまいます。あいさつをしても無視をされます。改善してください。	江戸バスの運行で不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ご指摘を受け、運行事業者に対し指導を行ったところ、接遇向上に向けた指導を再度厳しく行ったとの報告を受けました。
3	13	勝どき駅地下駐輪場でコミュニティサイクルを利用しようとしたのですが、電波状況が悪く通信機器のキャリアによっては開錠ができません。通勤で利用する際に開錠できず、近隣のサイクルポートまで行くこともあります。大変困っているので、改善をお願いします。	勝どき地下駐輪場の電波改善作業を行いました。が、コミュニティサイクルエリアについては、電波事業者と現地立会のうえ、改めて通信環境の強化を図る予定です。
3	13	銀座二丁目の歩道の一部が破損しています。人通りも多いところのため、早急に修理をお願いします。	該当場所は都が管理する道路であったため、状況を伝えました。同日、区で現場を確認したところ、点字ブロックが補修されていることを確認しました。
3	14	築地周辺で路上生活者がごみを漁り、散らかしていることが続いています。ごみが漁られないように、ごみの収集時間を早めるなどの対応してもらえませんか。	収集時間の変更については、現在、地域での収集時間が定着していることから、すぐに収集時間を変更することは難しい状況です。
3	17	浜町川緑道での花見の場所取りのマナーが悪く、半月以上先の場所取りのため、貼り紙やテープなどを公園の設備や地面に貼っている団体があります。該当する団体などに区で厳重注意してください。また、見回りなどを強化して対応してください。	杭などの突起物やシート・テープのめくれなどによるつまづき、路面の滑りなどの危険性があるものは区で撤去していますが、他の利用者の迷惑とならない場合は緑道の利用の一環としています。また、看板を設置し、利用者への周知を図っています。
3	21	築地川亀井橋公園では、雨が降ると水が溜まり、歩道やベンチの使用に大きく影響してしまう場所があるため、水はけを良くするための措置を講じてもらえませんか。	ご指摘の公園では、構造上、集水升を新設することが大変難しいため、水溜まりができていない部分の舗装をかさ上げして水溜まりを解消する工事を検討中です。

「区長への手紙」内容一覧（令和7年3月分）

3	25	久安橋の周辺ではタクシーなどの駐車が多く、車道を通れない車が歩道にはみ出して走行することがあります。高速道路の降り口も近いので走る速度が速い時もあり危険です。車が歩道に入れないようにポールなどを設置してください。	ポールの設置は、当該箇所の道路特性を鑑みると、通行をさまたげる恐れのある構造物を設置することで別の事故原因になることも想定されるため難しい状況です。そのため、看板の設置やパトロールの強化などの対策を警察と連携し検討します。
3	31	勝どき周辺で大型車両が歩道に乗り入れて作業をしているため、歩行などの支障になっています。また、大型車両のため、歩道が破損しています。区で指導してください。	区で現地を確認したところ、ご指摘のような作業は確認できませんでしたが、ご意見いただいた事業所に対し、歩行者や車両の通行に注意し、敷地内で作業するように伝えました。
3	31	浜町公園などのボール遊びができる場所は、人が多くて利用することができません。ボール遊びができる場所を増やしてください。特にバスケットボールができる場所を増やしてください。	区では、ボール遊びなどができる場所として、13カ所の公園を整備していますが、新たな場所の整備や、既存施設の拡張は他の利用者への影響が大きいことから困難な状況です。

教育委員会事務局

月	日	内容	対応・考え方
3	5	子どもが区立小学校に通っていますが、通学の際に標準服の上にコートを着るなどの防寒対策が認められていません。子どもたちに季節や体調を問わずに防寒対策することを認めてもらえませんか。	学校に確認したところ、コートや長ズボンなどはご家庭の判断で着用を認めているとのことでした。また、年度当初に保護者に配布している「よい子のしおり」などで周知しているため、ご確認いただき、ご不明な点は学校にお問い合わせください。
3	14	学校施設（体育館）の住民サークル向けの利用枠を拡充してもらえませんか。	区内の学校施設については、学校運営に支障のない範囲で地域開放やスポーツ開放を実施しています。既に開放できる枠内で譲り合ってご利用いただいていることから、学校体育館の利用枠を拡充することは難しい状況です。
3	18	図書館で借りた本を返却する際に破損があったとして弁償を求められました。図書館にある本などは区民のものだと思うため、借りた人が破損した確実な証拠がない限りは、破損していないと言えれば区民の言い分を信じるべきだと思います。	資料に汚損などがある場合は、返却の際、利用者に事情などをお聞きし、憶測などでは対応しないようにしていますが、ご不快の念を受けたことをお詫びします。指定管理者に情報共有し、従事職員の指導を依頼しました。
3	19	区の図書館で読み聞かせのボランティアをしていますが、担当係に不手際が多く、ボランティアからの要望も改善されません。また、活動開始時期の直前まで活動日のお知らせがなく、自分の予定も決められないことが続いています。改善してください。	電話にて「今後は事務の見直しを図り、従事日の希望調査や日程決定等の通知日をあらかじめ各ボランティアに示すように改めた上で遅延防止に努める。」旨説明し、了承を得た。