

広聴の記録

平成30年度



は　　じ　　め　　に

区政運営のための指針づくりや施策を実施するにあたっては、広く区民の意見や要望などを十分に把握し、可能な限り反映させていくことが重要です。

中央区では、多種多様な「区民の声」の把握に努めるため、各種相談事業、区政世論調査、区長への手紙、区政への提案などの広聴活動を実施しているところです。

この「広聴の記録」は、平成30年度の広聴活動をまとめたものです。今後の区政運営の資料としてご活用いただければ幸いです。

令和元年9月

中央区企画部広報課

目 次

I	広聴事業のあらまし	1
II	各種相談	5
1	区民相談	7
2	法律相談	10
3	人権擁護相談	12
4	国の行政相談	12
III	意見・要望・陳情	13
1	区長への手紙	15
2	「区長への手紙」統計	15
3	「区長への手紙」事例	17
4	要望・陳情書年度別所管別受付件数	64
5	要望・陳情書件名一覧	65

I 広聴事業のあらまし



浜離宮庭園

区では、あらゆる機会を通じて区民の意見・要望などを把握するため、個別広聴、集団広聴、調査広聴などの手法を用いて広聴活動を行っています。

《個別広聴》

1 各種相談

区民からの問い合わせや要望・相談に的確、迅速に対応するため、平成16年4月に「まごころステーション」を設置し、「区民相談」を行っています。また、区民相談室において、「法律相談」、「人権擁護相談」、「国の行政相談」を実施しています。

平成30年度	区民相談	1,468件
	問い合わせ	63,216件
	法律相談	765件
	人権相談	0件
	行政相談	18件

2 意見・要望・陳情

区では、区民からの積極的な意見・要望・苦情などを「区長への手紙」として受け付けています。料金受取人払いの「広聴はがき」を区内各施設に常設するほか、区ホームページから意見投稿ができる「Eメール君」、手紙、FAXなどにより、区民から区政に対する意見や要望などを広く受け付けています。

なお、寄せられた意見や要望などは、直ちに関係部課に通知し対応を検討した後、速やかに投書者に回答するとともに、区長へ報告しています。

平成30年度	区長への手紙	536件
	要望・陳情書	30件

また、これまで集団広聴として区民の意見、提案を直接伺い区政に反映させる制度として実施してきました「区政モニター制度」を平成29年度に廃止し、平成30年度から新たに「区政への提案」制度を開始しました。

区民などから、創意工夫に基づく建設的な区政への提案を広く募集し、その内容を区政に生かすことにより、区民などの区政への参画と区民福祉の向上に資する制度として実施しています。

平成30年度	区政への提案	提出件数	24件
--------	--------	------	-----

(内訳：受理 0件、

不受理(受理要件不足) 11件、区長への手紙として処理 13件)

《集团広聴》

施設広聴会

区内在住・在勤者で構成された団体（５名～20名）を対象に、団体が希望する区施設の見学を実施し区政に対する理解を深めていただくとともに、見学後にアンケート調査を実施し、その結果を今後の施設運営の参考としています。

平成30年度 0件

Ⅱ 各種相談



名橋「日本橋」橋洗い

1 区民相談

平成16年4月から、本庁舎1階の「まごころステーション」で相談員が毎日、相談や問い合わせに応じており、区民から気軽に相談できる場所として親しまれています。

平成30年度の相談件数は1,468件、問合せ件数(案内含む)は63,216件です。相談件数を事項別に見ると「相続・遺言」が235件(16.0%)で最も多く、次いで「土地・建物」が112件(7.6%)、「家庭」が95件(6.5%)、「金銭貸借」が69件(4.7%)、以下、「戸籍」「借地・借家」の順になっています。

問合せ件数を事項別に見ると「住民記録」が13,726件(21.7%)で最も多く、次いで「戸籍」が8,496件(13.4%)、「税務」5,412件(8.6%)、「国保・年金等」4,926件(7.8%)、以下、「印鑑証明」、「子育て支援」、「建築」の順になっています。

< 区民相談のあゆみ >

昭和44年12月 新庁舎建設に伴い区民相談コーナーを開始する。(2人体制)

平成2年5月 相談員3人体制となる。

平成4年8月 本庁舎1階東側に移転し、区民相談室に名称変更する。

平成16年4月 本庁舎1階「まごころステーション」で相談業務を開始(4人体制)

平成22年4月 相談員3人体制となる。

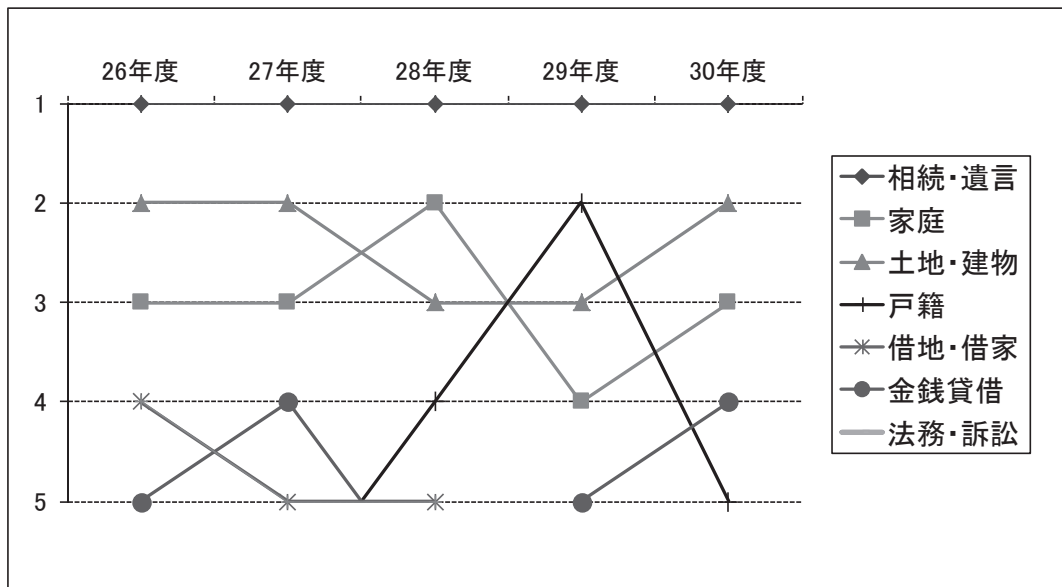
平成26年4月 相談員4人体制となる。

平成30年度まごころステーション事項別取扱件数 (単位：件)

相 談 内 容		問 合 せ ・ 案 内				相 談			合 計		
		来 庁		電 話	計	来 庁	電 話	計	通 常	延 長	計
		来 庁 (通常)	来 庁 (延長)								
総務	税務	5,279	118	15	5,412	14	4	18	5,312	118	5,430
	防災	692	3	2	697	0	0	0	694	3	697
区民	戸籍	8,292	196	8	8,496	46	2	48	8,348	196	8,544
	住民記録（外国人登録等）	13,376	344	6	13,726	12	1	13	13,395	344	13,739
	印鑑証明	2,691	77	5	2,773	1	0	1	2,697	77	2,774
	消費生活	269	1	4	274	1	2	3	276	1	277
	商工・融資・観光協会	597	2	5	604	0	0	0	602	2	604
	地域振興（区民施設等）	212	0	1	213	0	1	1	214	0	214
	文化・生涯・スポーツ	565	38	3	606	0	0	0	568	38	606
福祉保健	障害者・生活支援	954	15	5	974	3	2	5	964	15	979
	高齢福祉・介護	1,003	11	6	1,020	4	5	9	1,018	11	1,029
	国保・年金等	4,822	95	9	4,926	7	1	8	4,839	95	4,934
	子育て支援（保育園等）	2,071	29	2	2,102	0	1	1	2,074	29	2,103
	その他・保健福祉関係	544	6	1	551	0	0	0	545	6	551
保健所（保健・衛生）		698	11	5	714	3	2	5	708	11	719
環境土木	清掃	157	0	3	160	2	0	2	162	0	162
	公害・環境	611	0	10	621	0	3	3	624	0	624
	土木管理	55	0	0	55	1	0	1	56	0	56
	道路・公園	1,731	2	3	1,736	2	4	6	1,740	2	1,742
	交通安全（駐輪場等）	118	0	1	119	0	1	1	120	0	120
都市整備	住宅	378	7	0	385	1	2	3	381	7	388
	都市計画	604	1	0	605	0	1	1	605	1	606
	まちづくり	196	0	0	196	0	0	0	196	0	196
	建築	1,869	0	1	1,870	0	0	0	1,870	0	1,870
教育委員会		1,036	1	0	1,037	2	0	2	1,038	1	1,039
その他	家庭	5		10	15	11	84	95	110	0	110
	金銭貸借	0		5	5	18	51	69	74	0	74
	相続・遺言	10		38	48	37	198	235	283	0	283
	土地・建物	4		22	26	26	86	112	138	0	138
	借地・借家	2		6	8	2	41	43	51	0	51
	登記	1		1	2	1	12	13	15	0	15
	法務・訴訟	0		2	2	4	34	38	40	0	40
	労働	3		6	9	7	20	27	36	0	36
	損害賠償	0		3	3	7	27	34	37	0	37
	国関係	321	0	1	322	1	2	3	325	0	325
	東京都関係	285	3	5	293	1	2	3	293	3	296
	警察・消防関係	126	4	2	132	0	2	2	130	4	134
	その他	11,877	307	295	12,479	232	431	663	12,835	307	13,142
合 計		61,454	1,271	491	63,216	446	1,022	1,468	63,413	1,271	64,684

区民相談年度別取扱件数（上位10位）

	平成30年度総件数 1,468			平成29年度総件数 1,557			平成28年度総件数 1,767		
	相談事項	件数	比率	相談事項	件数	比率	相談事項	件数	比率
1	相続・遺言	235	16.0%	相続・遺言	258	16.6%	相続・遺言	259	14.7%
2	土地・建物	112	7.6%	戸籍	107	6.9%	家庭	154	8.7%
3	家庭	95	6.5%	土地・建物	105	6.7%	土地・建物	153	8.7%
4	金銭貸借	69	4.7%	家庭	97	6.2%	戸籍	99	5.6%
5	戸籍	48	3.3%	金銭貸借	56	3.6%	借地・借家	73	4.1%
6	借地・借家	43	2.9%	借地・借家	55	3.5%	金銭貸借	71	4.0%
7	法務・訴訟	38	2.6%	法務・訴訟	40	2.6%	住民記録（外国人登録等）	47	2.7%
8	損害賠償	34	2.3%	労働	33	2.1%	法務・訴訟	38	2.2%
9	労働	27	1.8%	損害賠償	28	1.8%	労働	36	2.0%
10	税務関係	18	1.2%	住民記録（外国人登録等）	27	1.7%	高齢福祉・介護	23	1.3%
10							国保・年金等	23	1.3%



2 法律相談

東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会の三会の協力を得て、弁護士による区民の無料法律相談を実施しています。

平成30年度の相談件数は765件で、事項別に見ると労働・訴訟などの「その他」が213件(27.8%)と最も多く、次いで「相続・戸籍関係」が208件(27.2%)、土地・建物などの「不動産関係」が136件(17.8%)となっています。

この法律相談は、法律上の問題を抱える区民が安心して相談できる場として定着しています。

< 法律相談のあゆみ >

昭和27年	中央区・東京都・読売新聞社共催により日本弁護士会の後援を得て、日本橋共同作業所において都民法律相談を実施。（民生課所管）
昭和29年6月	中央区法曹会所属弁護士の協力により、中央区役所および日本橋共同作業所において区民法律相談を実施。（民生課所管）
昭和33年5月	月島支所設立に伴い法律相談開始。
昭和33年10月	中央会館設立に伴い相談場所が区役所から移る。（民生課所管）
昭和40年4月	生活館が都から区に移管され、引き続き法律相談を実施。機構改革により厚生部管理課所管となる。
昭和44年12月	新庁舎建設に伴い区民相談コーナー（平成4年8月からは区民相談室）が設置され相談場所が生活館から移る。（企画室所管となる）
昭和50年4月	法律相談業務を弁護士会へ委託し実施。（広報室所管となる）
昭和56年4月	組織改革により企画部広報課所管となる。

《 法律相談実施場所など 》

相 談 場 所	相 談 日 時	相談員
区役所区民相談室	毎週金曜日 午後1時から4時まで	弁護士2名
日本橋特別出張所	毎月第2・4水曜日 午後1時から4時まで	弁護士2名
月島特別出張所	毎月第1・3月曜日 午後1時から4時まで	弁護士2名

* 日本橋・月島両出張所の実施日が休日などに当たるときは、翌開庁日に振り替える。

法律相談年度別取扱件数

(単位：件)

相 談 事 項	平成30年度		平成29年度		平成28年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比	件 数	構成比
不 動 産 関 係	136	17.8%	157	20.7%	175	23.3%
金 銭 ・ 商 事 関 係	132	17.3%	127	16.8%	110	14.6%
相 続 ・ 戸 籍 関 係	208	27.2%	195	25.8%	177	23.6%
婚 姻 ・ 離 婚 関 係	76	9.9%	76	10.0%	80	10.7%
そ の 他	213	27.8%	202	26.7%	209	27.8%
計	765	100.0%	757	100.0%	751	100.0%

平成30年度 法律相談事項別取扱件数表 (単位：件)

相 談 事 項		区役所 区民相談室	日本橋 特別出張所	月 島 特別出張所	計
不 動 産	土 地 ・ 建 物	37	14	18	69
	登 記	2	0	1	3
	借 地 ・ 借 家	26	12	11	49
	明 け 渡 し	7	6	2	15
金 銭 ・ 商 事	商 事	2	1	1	4
	金 銭 貸 借	33	17	11	61
	消 費 者 関 係	12	7	5	24
	損 害 賠 償	24	9	10	43
相 続 ・ 戸 籍	養 子	4	0	0	4
	親 権 ・ 後 見	1	0	4	5
	扶 養	2	1	0	3
	戸 籍	0	1	0	1
	相 続	87	45	37	169
	遺 言	15	6	5	26
婚 姻 ・ 離 婚	婚 約	0	0	0	0
	内 縁	1	2	0	3
	婚 姻	3	2	2	7
	離 婚	38	16	10	64
	認 知	1	0	1	2
そ の 他	労 働	9	3	4	16
	人 権	2	1	0	3
	訴 訟 関 係	14	3	9	26
	交 通 事 故	5	2	0	7
	そ の 他	99	28	34	161
計		424	176	165	765

3 人権擁護相談

基本的人権は侵すことのできない永久の権利として憲法で保障されています。

他人からの不当な差別や、人権が侵害されたりした時の相談に応じるために、法務大臣が委嘱した人権擁護委員による専門相談を実施しています。

この人権擁護相談は、昭和35年12月に法律相談から分離独立したもので、現在では、区民相談室において毎月第3木曜日（午後1時～4時）、人権擁護委員が交代で相談に当たっています。

《 人 権 擁 護 委 員 名 簿 》

氏 名	就 任
山 本 隆	平成 1 8 年 1 月 1 日
小 澤 哲 郎	平成 2 0 年 7 月 1 日
渥 美 哲 夫	平成 2 1 年 4 月 1 日
平 賀 淳 子	平成 2 1 年 4 月 1 日
瀬 川 徹	平成 2 1 年 4 月 1 日
高 木 茂	平成 2 6 年 7 月 1 日
小 林 由 佳	平成 2 7 年 7 月 1 日
嶋 田 一 夫	平成 3 0 年 7 月 1 日
宮 田 直 紀	平成 3 1 年 1 月 1 日

4 国の行政相談

国の行政に対する苦情や相談に応じるため、総務大臣から委嘱された行政相談委員が、毎月第3木曜日（午後1時～4時）、区民相談室において、その解決・処理にあたっています。

《 行 政 相 談 委 員 名 簿 》

氏 名	就 任
長 崎 良 雄	平成 1 5 年 4 月 1 日
平 賀 孝 男	平成 1 7 年 4 月 1 日
赤 熊 弥 生	平成 2 7 年 4 月 1 日

Ⅲ 意見・要望・陳情



築地市場最終営業日

1 区長への手紙

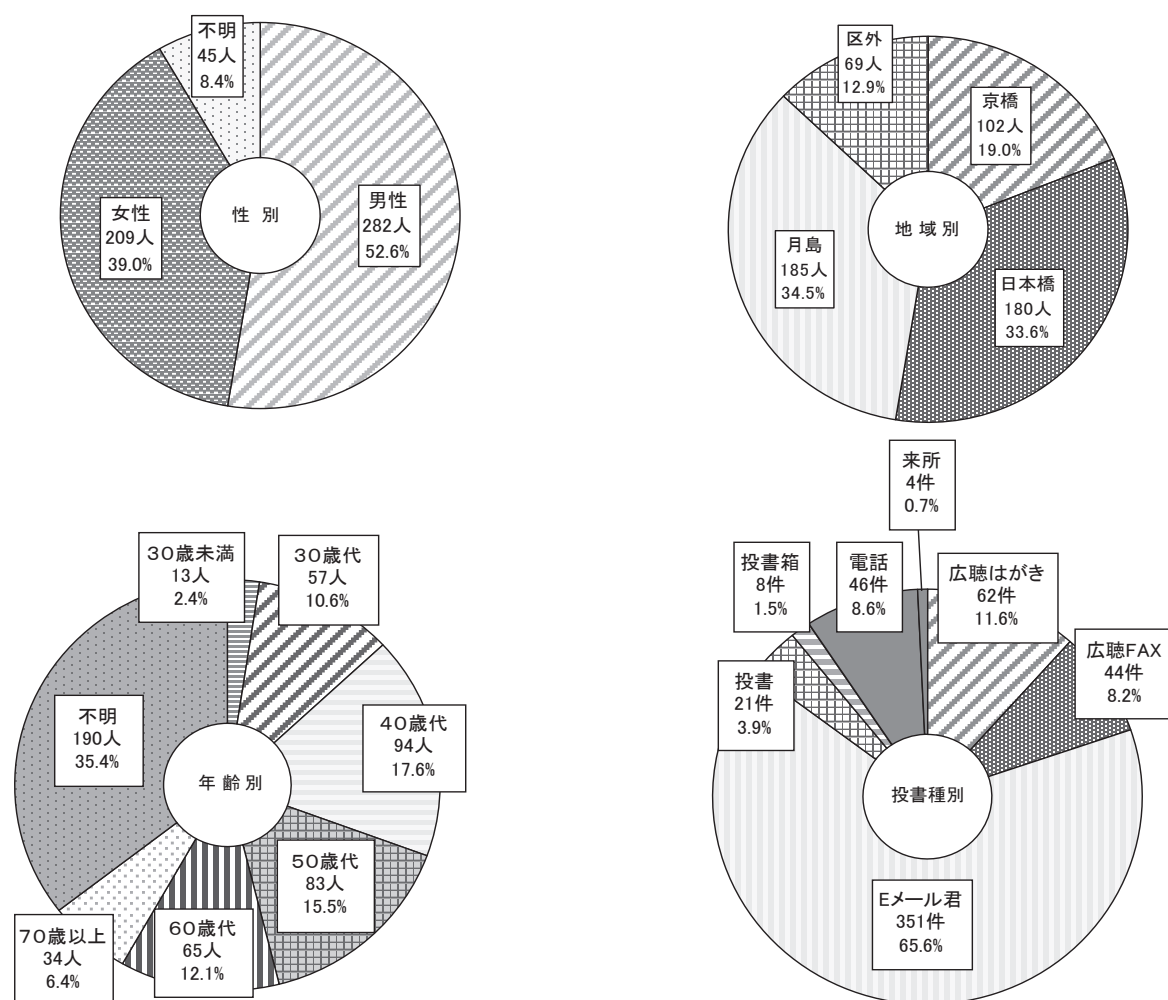
区では、区民からの積極的な意見・要望・苦情などを「区長への手紙」として受け付けています。この「区長への手紙」を提出しやすいように料金受取人払いの「広聴はがき」を用意し、わたしの便利帳に折り込むほか、区の各施設に備えています。

平成8年度からはFAX、平成9年度からはホームページから投稿する「Eメール君」による投書も受け付けています。

なお、寄せられた「区長への手紙」は、直ちに関係部課に通知し、その対応を検討した後、速やかに投書者へ回答するとともに、区長へ報告しています。

2 「区長への手紙」統計

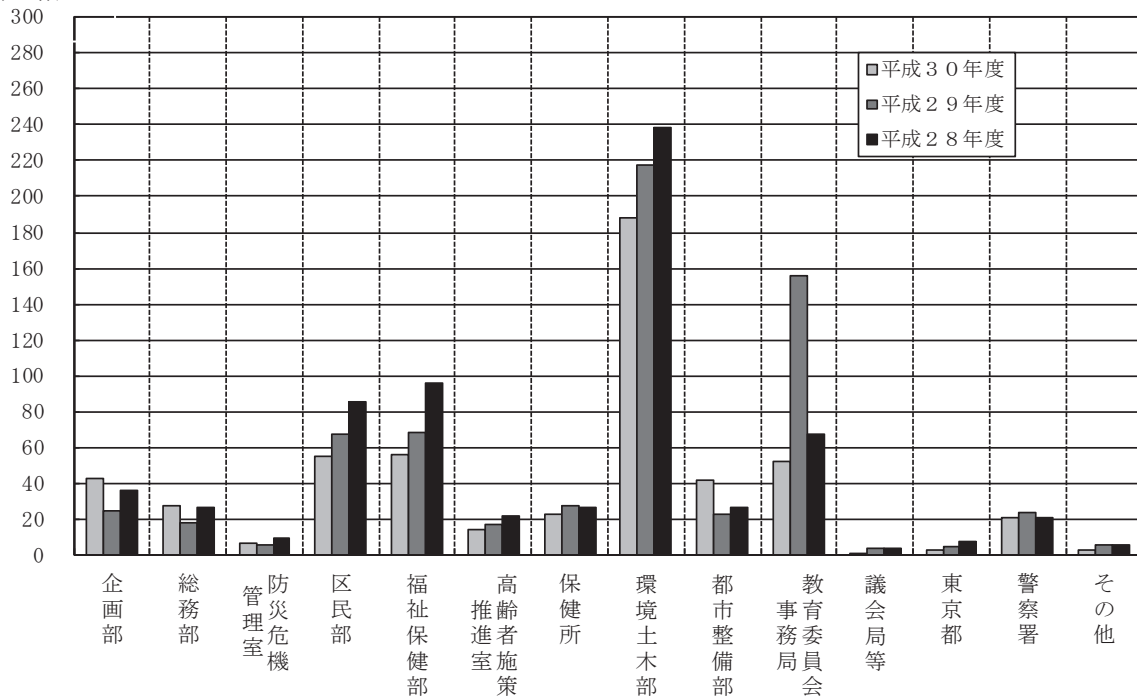
《提出者の属性（延人数）・投書種別》



「区長への手紙」年度別所管別受付件数 (単位：件)

所 管	平成 3 0 年度	平成 2 9 年度	平成 2 8 年度
企 画 部	43	25	36
総 務 部	28	18	27
防 災 危 機 管 理 室	7	6	10
区 民 部	55	68	86
福 祉 保 健 部	56	69	96
高 齢 者 施 策 推 進 室	14	17	22
保 健 所	23	28	27
環 境 土 木 部	188	218	238
都 市 整 備 部	42	23	27
教 育 委 員 会 事 務 局	52	156	68
議 会 局 等	1	4	4
東 京 都	3	5	8
警 察 署	21	24	21
そ の 他	3	6	6
計	536	667	676

(単位：件)



3 「区長への手紙」事例（要約）

月	日	内 容	対 応	投書種別
企画部（４３件）				
4	13	他区では大地震が起きた際の復興のためにお金を貯める計画があると聞きましたが、中央区では大地震が起きた際、復興のために使うお金を貯金しているのでしょうか。また、計画などはあるのでしょうか。	本区におきましては、震災復興に特化した基金はなく、設置の予定もありませんが、年度間の財源の調整を図り、財政の健全な運営に資することを目的に設置している財政調整基金により、災害発生時の復旧などの対応を行うこととしています。	Eメール君
4	23	勝どき五丁目にある新島橋バス停留所（東京方面）付近に関して要望があります。掲示板が老朽化しているのでペンキを塗るなど新しい物に更新してもらえませんか。	現地調査を行い、錆などによる劣化を確認しました。区の広報掲示板は区内に３６３基設置しており、毎年職員が全件調査を行い、計画的に修繕・建て替えをしています。今年度も６月中旬に調査を終え、緊急度の高い順に修繕などを行っていきます。	Eメール君
4	27	①中央区単独、江東区と連携し市場移転問題によって生じた直接の問題・関連事業の問題を精査し、早急に収束するよう要望します。②①についてわかりやすく広報してください。	①都においても、要望項目に対し全力で取り組んでいたと認識しており、今後とも都と緊密に連携しながら鋭意課題の解決を図っていきます。②ホームページなどを活用しながらわかりやすい情報提供に努めていきます。	Eメール君
5	1	「区政への提案」制度を開始し区民から意見を求めています。それ以前に職員の勤務態度の改善や路上喫煙禁止の徹底などできていないことが多いことに気がつきませんか。そのような状況で意見を募集しても、単なるポーズにしか思えません。	これまで以上に幅広い年齢層の区民の方から建設的な提案をお寄せいただくため「区政への提案」制度を創設しました。また、各職層研修に接遇カリキュラムを導入し、接遇意識・スキルの向上に努めています。路上喫煙も巡回パトロールの強化などを行っています。	Eメール君
6	6	築地市場の移転が迫っていますが、消費者や市場関係者から不安の声が出ています。区長や議会から、都に対して「科学的な根拠のある説明をすること」や「問題が解消しなければ、立ち止まり中止を含め検討するべき」という意見を上げてください。	豊洲市場の安全性については、都において、継続的な安全性の確認や事業者、消費者の理解醸成に向けた対応を確実に講じていくことが重要であり、都の対応を注視し、区への影響を見極めながら、区民などに混乱が生じないように努めていきます。	Eメール君
6	15	オペラは本来、オーケストラピットでオーケストラが演奏することが前提で作曲されているのに、中央区には公共・民間を含めてオーケストラピットの設置されたホールがありません。区立ホールの建て替えや新設の際に、オーケストラピットの設置を希望します。	現在のところ、区立施設の建て替え予定はありませんが、今後、新たな施設整備の際に、多角的な観点から検討を行っていきます。	来所
6	25	ここ数年住民が急激に増えたことで、マナーの悪い子どもが多くなっています。今日ローラーのついた遊具に乗りトリトンから坂を急降下してきた子どもに正面衝突されました。古くからの住民は迷惑しています。これ以上住民を増やさないでほしいです。	人口増加は、にぎわいや活気をまちに呼び戻すため区が総力を挙げて取り組んできた成果と考えています。「中央区基本計画２０１８」に掲げた施策を着実に推進し、すべての区民が安心・快適に暮らすことのできるまちづくりを進めていきます。	Eメール君
7	3	東京２０２０オリンピック・パラリンピック競技大会において、区民が優先して参加できるボランティア組織を考えてください。我々はシニアセンターにおいて、８０余名参加のクラブを組織し区の事業に協力してきました。もう一度区の事業に参加させてください。	区では、新たな組織の設置よりも、さまざまな分野で活躍している既存の団体やボランティア活動を支援したり、東京２０２０大会時の各種事業に結びつけることで、気運醸成を図り、大会の成功を支援していきたいと考えています。	広聴はがき
7	10	中央区では今後も人口を増やすという話を耳にしました。これ以上増やした場合は、過度集中となり、さまざまな問題に対応できるか疑問です。全体の将来設計はどうなっているのでしょうか。どのようにしたいのでしょうか。	区では、急激な人口増加に伴う行政需要の拡大に対応するため、中央区基本構想・中央区基本計画を新たに策定しました。これらの計画は、最新の人口推計や築地市場の移転など本区の将来にとって大きな事象を踏まえたものとなっています。	電話
8	14	他区では自治体による資格取得支援が行われており、行政書士や簿記などの講座を実施しています。中央区でも同様の取り組みは行われていますか。実施の有無および実施している場合は講座の概要を教えてください。	中央区では資格取得を支援する講座を実施していませんが、公益財団法人中央区勤労者サービス公社「レッツ中央」では中小企業従業者向けの簿記講座を毎年開催しており、早稲田大学エクステンションセンターでは、ビジネススキル向上のための講座が実施されています。	電話
8	16	区で実施している事業について、それぞれ利用率を把握しているのでしょうか。特に利用率の低い事業についてはアンケートを取り、認知されているのかを把握し、認知されていないものは広報し、利用率を上げる努力が必要だと思います。	区では行政評価に当たり、施策や事業の実施状況を確認するとともに課題の整理や今後の方向性の明確化を行っています。また、利用率の低い事業などは手続きの見直しや利便性の向上を図るとともに「区のおしらせ 中央」などで周知しています。	電話

月	日	内 容	対 応	投書種別
9	6	区の帽子と制服を着た人たちが自転車で並走していましたが、迷惑なのでやめてください。	該当する可能性のある所属に委託先も含め確認しましたが、事実確認ができませんでした。しかしながら、自転車での並走は危険な行為であることから、再度調査したいと存じます。詳細が分かりましたら再度ご連絡ください。	Eメール君
9	7	他の区に比べて、中央区には文化施設が少ないです。高層マンションが増え人口も増加しているので、区民が気軽に利用できる文化施設を建設してください。	公共施設の整備は、人口動向、必要性や配置状況、利用状況などを分析・検討するとともに財政状況を鑑みながら進めています。区では、区民の皆様が身近な場で文化活動などに取り組めるよう、社会教育会館や区民館、図書館などを設置しています。	Eメール君
9	10	区ホームページ内の避難所一覧に掲載されている日本橋地域の避難所は、住所に「日本橋」の表記が省略されており、検索に掛からないのではないですか。避難所以外のページでも住所に「日本橋」の表記が省略されている場合があれば、追加してください。	日本橋地域の町名につきましては、頭に日本橋を冠したものが正式名称です。ご指摘いただいた避難所・避難場所につきましては、修正しました。この他に、本区ホームページにおいて日本橋の表記が省略されているページはないと認識しています。	電話
9	11	「中央区基本計画 2018」には人口推計しか掲載されていませんが、それぞれの分野についても推計を取って計画を立てているのでしょうか。そうでなければ意味がないと思います。	基本計画は分野別個別計画などの上位に位置づけられる計画として、俯瞰的視点から各分野の施策の方向性を示すものという性格上、個別推計は記載していません。人口推計はまちづくりの方向性の検討に先立つ基本データとして掲載しています。	電話
9	28	中央区は開発で多数の高層マンションが乱立し、特に勝どき地区では家族が増えて、子どもの遊び場が不足しています。住宅よりも、サッカー場、テニス場、野球場、または高齢者とも共有できる囲碁、将棋道場などの建設を考えてください。	住宅や企業が集積する本区では、まとまった用地を確保することが困難なため、スポーツ施設などの整備は難しいものと考えています。晴海臨海公園内の少年野球場など公園の整備・改修の際には子どもがスポーツに親しめる場づくりに努めています。	広聴はがき
10	3	広聴係に電話をしましたが、30分程度通話中でした。意見や要望などを電話で伝えたい場合、つながらない状態が長いと困るので、電話の増設を要望します。	各職場の電話については、それぞれの職場の体制に見合った台数を設置しています。従って、現在のところ電話を増設する予定はありません。	電話
10	12	京橋築地小学校は築地市場から2000～3000メートルしか離れておらず、解体工事に際し飛散するアスベストが風の向きによっては小学校まで届くのではないかと懸念しています。区はどのような対策を取っていますか。	住民説明会の資料をもとに、本人に対して「アスベストの発じん性によりレベルを3つに分け、それに応じた適正な処理がされること。区は解体工事に係る一連の課題について、都の責任をもってしっかり対応されると認識している」旨説明し、了解を得た。	来所
10	17	区ではさまざまな事業を実施していますが、事業内容が大きく変わる場合は、検討を開始した段階から広く区民に周知するようにし、できれば、広報紙に載せるようにしてください。計画が固まってから公表することが多いように感じられます。	区の総合的な施策や計画などを策定・改定する場合には、パブリックコメントを実施しています。意見募集の際は、広報紙などでお知らせしていますが、広報紙は紙面に限られていることから、これらの改定・策定案を全て掲載することは困難です。	電話
10	22	私は耳が聞こえないため電話ができず即日の通報ができません。聴覚障害者がリアルタイムで区へ連絡できる手段がないのはなぜですか。障害者差別解消法に基づき、いつでもどこでも合理的配慮をしてください。	問い合わせに対しては、原則、業務時間内で対応しています。聴覚障害をお持ちの方からご連絡いただく場合は「区長への手紙Eメール君」のほか、広聴ファクス、各部署への電子メールがあります。各部署の電子メールアドレスは、区ホームページにも掲載しています。	Eメール君
11	1	環状第2号線の開通やBRTの運行の早期実現について都に強く要望してほしいと前回意見を述べましたが、その後、都に強く要望してくれましたか。	昨年9月および本年4月に都知事あて要望書を提出した後も都とはさまざまなレベルで具体的協議を進めており、こうした中、環状第2号線の全線開通およびBRTの本格運行に向けた予定が示されたものです。今後も継続的に都と協議していきます。	電話
11	6	日本橋図書館に置いてある区のおしらせは、読者が多くいらしく部数がすぐなくなってしまいます。①日本橋図書館に置く部数を増やしてください。②最新号がなくなった場合、地下2階の社会教育会館の棚に置いてあることを表示してください。	①日本橋図書館は他施設に比べて早い段階で在庫がなくなることが分かったので、配布部数を増加します。②在庫がなくなった場合の日本橋社会教育会館への案内は、発行号によってそのはけ方が一定でないため、一律の案内は困難です。	広聴FAX
11	9	勝どきを歩いていたら、区の広報掲示板に区からのお知らせとは無関係と思われる貼り紙が貼ってあるのを複数箇所で見かけました。区が許可したとは思えません。無断で貼っているのではないのでしょうか。	区の広報掲示板への掲示は、広報課で作成または承認しているもの、当該区域の町会に承諾されているものに限ります。勝どき・晴海地域の全ての掲示板を調査し、当該地域の町会長に照会の上、撤去しました。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
11	12	銀座で人種差別デモに遭遇しました。ヘイトスピーチ解消法が施行されているのに、中央区は差別デモを数年来放置しています。以下の2点について回答をお願いします。①今まで何をしてきたのですか。②今後どうするのですか。	「ヘイトスピーチ解消法」の趣旨を踏まえ、ポスター掲示やチラシ配布により広報・啓発活動を実施してきました。公園の占用許可の際、申請者に対し指導しています。デモ行進の実施は警察が許可を行い、監視・指導・規制などを行っている認識しています。	Eメール君
12	3	ヘイトデモは特定の人種、国籍を持つ方への差別、弾圧を拡散する行為です。オリンピック開催都市として、デモに公園の使用を許可することはオリンピックの理念と相容れず、地域の文化を汚すことになりませんか。区には毅然とした対応をすることを望みます。	これまで本区は、いわゆる「ヘイトスピーチ解消法」の趣旨を踏まえ、ポスターの掲示やチラシの配布などにより広報・啓発活動を実施し、差別の根絶に向けて取り組んでおり、今後も差別のない中央区を目指して、適切に普及・啓発を推し進めていきます。	Eメール君
12	9	常盤公園を出発地とするヘイトスピーチデモが行われ、差別扇動表現が確認されました。来年4月から都の定めた「「オリンピック憲章」にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例案」が施行されるので、区も対策を立ててください。	これまで本区は、いわゆる「ヘイトスピーチ解消法」の趣旨を踏まえ、ポスターの掲示やチラシの配布などにより広報・啓発活動を実施し、差別の根絶に向けて取り組んでおり、今後も差別のない中央区を目指して、適切に普及・啓発を推し進めていきます。	Eメール君
12	14	中央区は路上喫煙への対応が甘く公共施設でも喫煙できるなど、区民の安心安全をどう捉えているのか不安です。生活空間において受動喫煙させないことは行政や区民、区に関わる方の責務ではないですか。考えを聞かせてください。	健康増進法の改正や都の受動喫煙防止条例の制定を受け、現在、区有施設での喫煙のあり方や飲食店への周知・支援などに係る検討を進めています。今後も、法改正や都条例の趣旨を踏まえ、喫煙者而非喫煙者が共存できるまちを目指していきます。	Eメール君
12	19	日本橋本町・日本橋富沢町のデイサービスに通っています。職員の方の努力に感謝しています。区長に視察してもらい、新年の区のおしらせの一面に載せてもらえませんか。	区長が当該施設を視察し、その様子を区広報紙に掲載して欲しいというご要望についてですが、お手紙をいただいた時点で広報紙の編集が既に終了していました。今後もより質の高い住民サービスの提供に努めていきます。	投書
12	27	路上喫煙者や公園内喫煙者が多く、外出時に乳児への受動喫煙が避けられません。受動喫煙回避のための規制や取り締まりを強化してください。	条例により区内全域で、公共の場所での歩きタバコおよびポイ捨てを禁止し、公共の場所のうち人で混雑する場所などでの喫煙を禁止しています。また、公園など児童が多く集まる場所の近くには吸い殻入れを設置せず、分煙を図っています。	広聴はがき
1	4	「中央区基本計画2018」には、情報公開の項目がありません。重要性がないからですか。以前の中央区基本計画にも掲載されていないのでしょうか。	区政情報の公開に必要な事項は、区情報公開条例、同施行規則で定めています。また、基本計画2018では、計画推進の基盤の一つに、「開かれた区政の推進」を掲げ、この中で広報紙による情報発信など情報公開の取り組みの方向性を記載しています。	電話
1	21	「中央区基本計画2018」の中で、受動喫煙防止対策がうたわれています。具体的にどのような対策をいつ実現するのか教えてください。	国の法改正や都条例制定を受け、現在、区民・事業者への周知や区有施設での喫煙のあり方などについて検討を進めており、実施時期や具体策などについては国の政省令や都規則の公表後、すみやかに区広報紙などを通じてお知らせする予定です。	広聴FAX
2	6	東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、路上喫煙や歩きタバコの根絶、公園での喫煙禁止の徹底や東京都の受動喫煙禁止条例に基づく受動喫煙防止の徹底が急務です。公衆喫煙所を設置するなど行政として最大限の施策を求めます。	健康増進法の改正や受動喫煙防止条例の制定を受け、区民周知、区有施設での喫煙のあり方などについて検討しています。実施時期や具体策などについては、国の政省令や都規則の公表後、速やかに区の広報紙などでお知らせする予定です。	Eメール君
2	19	銀座二丁目のビルに設置されている喫煙所から通りまで煙と臭いが流れてきます。喫煙所を設置する際は、煙や臭いが外に出ないように指導してください。	当該喫煙所は私道上にあるため、指導などができず、吸い殻入れ所有者に撤去を要請していますが協力が得られていません。今後、都の受動喫煙防止条例などの周知のほか、国や都の動向も注視しつつ、より効果的な取り組みを検討していきます。	Eメール君
3	4	月島四丁目の釈迦堂で1月末に火災があり、その際発生したごみなどが山積みのまま放置されています。景観も悪くごみに放火してしまうのではと不安ですし衛生面でも心配です。早急に対処が必要だと思いますが、区で対応できませんか。	この場所が私有地であることから、区で処分などができません。関係者に連絡したところ、対応について検討中とのことでしたので、今しばらくお待ちください。	Eメール君
3	11	ほっとプラザはるみの中にあるトレーニングルームが来年3月頃無くなると聞きました。仮店舗で良いので勝どき・晴海地域に施設を作ってください。運動する場所がないと困ります。	休止中の勝どき・晴海地区における代替施設について、都市機能が集中する本区では場所の確保が困難であり、設置は難しいものと考えています。区立施設では他に築地社会教育会館のトレーニング室などがありますので、こちらをご利用ください。	広聴はがき

月	日	内 容	対 応	投書種別
3	11	ほっとプラザはるみのリニューアル計画を知り驚きました。高齢者が楽しみにしている3階の運動施設や温浴施設が無くなってしまうのはなぜですか。区が自慢できる、他区にはない素晴らしい施設なので、継続するよう心からお願いします。	地元の方々の意見も伺いながら作成した現時点のリニューアル案に温浴施設は含まれていませんが、隣接街区で整備を進めている小・中学校の温水プールを一般開放する予定であり、利用者の皆さまにはこちらをご利用いただきたいと考えています。	広聴はがき
3	12	区のおしらせ3月11日号の一面に掲載されている区長の所信表明の中で、受動喫煙について触れている部分があります。いつから行う予定か教えてください。	国の健康増進法の改正や都の受動喫煙防止条例の施行日に合わせ、区の施設は喫煙場所を共用停止とし、全面禁煙化を図っていきます。公園などにおける分煙環境の整備については、都の規則の制定後、速やかに区ホームページなどでお知らせします。	電話
3	13	来年の3月にほっとプラザはるみのプールがなくなると聞きました。私は膝の手術のリハビリに使っていてだんだん良くなってきたところなのでとても困ります。ぜひまた造ってください。	地元の方々の意見も伺いながら作成した現時点のリニューアル案に温浴施設は含まれていませんが、隣接街区で整備を進めている小・中学校の温水プールを一般開放する予定であり、利用者の皆さまにはこちらをご利用いただきたいと考えています。	広聴はがき
3	18	ほっとプラザはるみのリニューアルの記事を見てプールの施設が無いことに驚きました。毎朝多くの中高年の方がリハビリやトレーニングに来ていますし、子どものクラスでは幼い子たちも泳いでいます。いつも誰もいない2階を想定用途に使用したらどうですか。	地元の方々の意見も伺いながら作成した現時点のリニューアル案に温浴施設は含まれていませんが、隣接街区で整備を進めている小・中学校の温水プールを一般開放する予定であり、利用者の皆さまにはこちらをご利用いただきたいと考えています。	広聴はがき
3	18	ほっとプラザはるみに25メートルプールの設置と脱衣室および入浴施設の充実をお願いします。年を取るとプールの歩行が好ましいのですが、今の施設ではできません。また、冬は体を温めないで往復で風邪を引きかねません。	地元の方々の意見も伺いながら作成した現時点のリニューアル案に温浴施設は含まれていませんが、隣接街区で整備を進めている小・中学校の温水プールを一般開放する予定であり、利用者の皆さまにはこちらをご利用いただきたいと考えています。	広聴はがき
3	25	日本橋一丁目にあるビルの駐車場に設置されている喫煙所の撤去および完全禁煙の推奨をお願いします。1階にあるため通行人への影響があり、駐車場という場所から防火などの面でも不安があります。	現在、区民・事業者に対する効果的な周知方法や受動喫煙防止に関する取り組みについて検討を進めているところであり、ご意見にある喫煙所の管理者に対しても、さまざまな機会を捉えて周知を行い、協力が得られるように努めていきます。	Eメール君
3	27	ほっとプラザはるみを健康、体力維持のために使用しています。東京2020オリンピック・パラリンピック期間中も含め、引き続き使用できるよう配慮してください。	現時点のリニューアル案に温浴施設は含まれていませんが、利用者の皆さまには隣接街区で整備を進め一般開放を予定している小・中学校の温水プールを、休止期間中については月島スポーツプラザなどをご利用いただきたいと考えています。	広聴はがき
3	29	ほっとプラザはるみの温水プールをなくさないでください。体の改善にとっても良いので病院の先生も温水プールでの運動を勧めています。あと、もう少し利用料金を上げて良いと思います。税金や人の心を大事にしてください。	現リニューアル案に温浴施設はありませんが、皆さまには隣接街区で整備を進め、一般開放予定の学校温水プールをご利用いただきたいと考えています。65歳以上の方の無料化は、自主的健康づくりの支援を目的としており、値上げの予定はありません。	広聴はがき

月	日	内 容	対 応	投書種別
総務部（２８件）				
4	11	区役所前にバスが駐車していることがあります が、多くの場合、歩道の真ん中に駐車しており、 歩行するのが困難で迷惑しています。入り口にい る警備員は何もせずに見ていましたが、法律を守 らなくてもいいのですか。	今回、ご迷惑をお掛けする結果となってしまった こと、警備員の不適切な対応があったことをおわ びします。改めて車両誘導の際は駐車位置に十分 注意し、親切丁寧な対応を心掛けるよう全警備員 に強く指導しました。	Eメール君
4	16	行政手続法第9条に反しています。①正しい接遇 をください②申請に必要な情報を提供してく ださい③審査請求書の記載中に退室を促すのは法 令違反です④接遇教育について内容を知りたいで す⑤行政手続法第9条を順守してください	①答えられることがらは、再三説明しています② 審査請求手続きに関する情報提供は十分にしてい ます③他の業務もある中、十分な時間を確保して います④接遇の向上に取り組んでいます⑤すべ ての要望に応えられるわけではありません	投書
4	18	①情報公開関係の担当者に教わり開示請求をした ら必要のない閲覧費用を払うこととなったことに ついて見解を求めます。②中央区ホームページに 関する開示請求の方法を教えてほしいと伝えたの に連絡がありません。法令遵守の対応を求めます。	①担当者は関係所属に問い合わせを行うなど、開 示請求対象となる区政情報の特定に務め、その上 で必要な情報提供を行いました。②中央区ホーム ページに関する開示請求の手続きについては、す でに回答しています。	投書
4	24	都民税・区民税の支払額を減らしてください。固 定資産税や都民税・区民税を払うと全収入の0. 025パーセントしか手元に残りません。これ では生活できません。また、固定資産税のような減 税措置はないのでしょうか。	特別区民税・都民税は前年の収入に対して、地方 税法に規定された税率・課税計算方法により翌年 度に賦課しております。減免の制度はありますが 対象が限られており、今回は対象に該当しないた め、減免は適用できません。	電話
5	1	区役所11階の食堂を利用しています。現在の券 売機では領収書が印刷できないので、領収書また は食券の半分が領収書として印刷される券売機へ の交換を希望します。	職員食堂では、低廉な価格で食事を提供するた め、セルフサービスを導入するなど、運営コスト の縮減に努めています。領収書を発行できる券売 機への交換には多額の費用が必要なため、対応は 困難です。領収書が必要な際は、食堂スタッフに 申し付けてください。	広聴FAX
5	7	社会教育会館と女性センターは申し込みから7日 以内に当該施設で支払いが必要です。過去に2回 ほど区長への手紙で振り込みによる使用料の支払 いをお願いし、「検討します」との返事をいただき ましたが実施されていません。実現してくださ い。	検討した結果、支払い方法を変更するには、一部 の施設のみでの対応は難しく、全庁的な取り組み が必要となり、システム改修にかかる費用対効果 などを慎重に判断した結果、現段階では対応する ことは困難であるという結論にいたしました。	Eメール君
6	8	年金生活者に対し、区民税の連絡がないのはなぜ ですか。自動的に控除するので連絡不要との見解 ですか。	年金受給者に対する住民税通知書の送付は、5月 ではなく、6月に行っています。今年度は6月1 1日に発送しました。	Eメール君
7	2	住宅課の業務において、住宅課職員が個人情報保 護の知識を持っているのか疑問を感じます。ま た、個人情報保護のため、コンプライアンス委員 会の設置が必要ではないですか。区が業務委託す る事業者はプライバシーマークを取得するべきで す。	個人情報保護研修などを通じ、職員が十分な知識 と理解のもと職務にあたるよう努めています。第 三者機関として情報公開・個人情報保護審議会を 設けています。経費負担の観点から事業者へのプ ライバシーマーク取得義務づけは困難と考えてい ます。	Eメール君
9	10	①行政手続条例第一条第2項の意味を教えてください。 ②この条例の主管課を確認し説明を受けた かったのに、情報公開係が教えてくれませんでした。 区民が法令の解釈を求めたときは、正しく明 確に教えてください。	①「中央区行政手続条例」第一条第2項は、条例 が適用される範囲を定めています。②この条例は 全庁的に共通する事項を定めたものであることか ら、個別の説明は担当課が行うこととなり、今回 の件は総務課情報公開係が担当したものです。	投書
10	23	中央区役所の障害者雇用について、教えてください。 ①障害者の法定雇用率②雇用している障害者 数③中央区役所での障害者雇用率	①4月1日現在で2.5%です。②33人です。 ③2.58%です。	広聴FAX
10	29	区役所入り口の手すりを反対側にも付けてくださ い。	ご指摘のとおり、区役所本庁舎入り口（通用口） の手すりは片側しか設置されていません。このた び、貴重なご意見をいただきましたので、反対側 にも手すりを設置するよう対応したいと思いま す。	投書

月	日	内 容	対 応	投書種別
11	1	税務課整理係の職員は税金を払わない理由を知っているはずなのに、淡々と財産差し押さえの業務をこなしていました。	特別区民税・都民税の納付については、地方税法などで定められており、督促状の発送から10日を経過した日までに完納していないときは滞納者の財産を差し押さえなければならないと規定されていますので、ご理解のほどお願いします。	電話
11	6	他区から中央区に転居しましたが、たらい回しや長時間待ち、説明不足など、職員の知識や対応にかなりの差がありました。もっと教育をする必要があると思います。特に、高齢者に対しては、十分に分かりやすく説明する必要を感じました。	いただいたご意見を踏まえ、職員一人一人が業務知識を充実し、思いやりのある接遇を身につけることができるよう、研修やおもてなし確認週間を通し、接遇の向上に引き続き取り組んでいきます。	広聴はがき
11	13	①中央区文書管理規定第21条の2を遵守してください。②情報公開係長は文書を読めば分かったと照会に一切応じず尋ねた係員からの回答もありません。総務部長は総務課長の監督指導をお願いします。今後についても具体的に回答してください。	文書管理規定第21条の2について、遵守されていないとの指摘について、問題はなかったと認識しています。また、職員の対応について本人に確認した限り問題はなかったと認識しています。誤解が生じないように知識向上と接遇向上に努めます。	投書
11	19	区役所に電話をかけると、時々名乗らない人がいます。名乗る、名乗らないは本人に任せていて、どちらでも良いことになっているのでしょうか。もし、区役所として名乗ることになっているのであれば、徹底するようにしてください。	研修や各職場において接遇の向上に取り組んでいます。所属・氏名を名乗ることは基本であると考えていますが、今後とも区民の方々から良い評価をいただけるよう親切で誠実な行政サービスを目指し、より一層接遇の向上に取り組んでいきます。	電話
11	28	予告もなく会社に給与差し押さえの連絡がありました。こういった騙しうちのような対応について、税務課に抗議したところ、責任者より挑発的かつ人を見下した対応を受けました。一方的な取り立ては中央区のマニュアルですか。	催告書送付後判明した給与所得について法律の規定による金額の差し押さえを行いました。苦情の申し立てのご意向に対し区長への手紙と審査請求を案内しましたが、今後職員の資質向上を図り、分かりやすい説明に努めていきます。	Eメール君
12	10	インターネット動画に、副区長が室内で喫煙しながら対談している様子が写し出されています。「中央区基本計画2018」で受動喫煙防止対策が掲載されています。受動喫煙防止として、副区長室も禁煙にすべきだと思います。	本庁舎では、受動喫煙防止を図るため、喫煙室を設け空間分煙に取り組んでいます。副区長室は、副区長が使用する個室であること、来客者の対応があることなどから禁煙場所である制限は設けていません。建物内全面禁煙を含め、検討を進めます。	広聴FAX
12	11	来年のゴールデンウィークが10連休になることが決まりましたが、連休中に区民が困ることがないように最低限の行政サービスの提供をお願いします。	区施設は、条例で休館日が定められています。防災などの緊急時には対応するほか、本庁舎窓口の日曜開庁の実施や図書館も開館します。今後、他自治体の動向も注視し対応します。	Eメール君
1	4	情報公開手数料について、以前区長は「手数料を改善する」と表明していましたが、今だに有料です。手数料を無料化してください。	本区における情報公開請求はその8割以上が事業者からの請求であり、その大半が営業のための調査であることから、平成7年から開示手数料を有料化したところです。現在も事業者からの請求が8割以上を占めているため、現状を維持していきます。	電話
1	8	職員課に関する質問です。①区職員が処分されるのは法律に違反した場合だけですか。②法律に違反しなくても処分されるのはどのような場合ですか。基準文書があれば回答に添付してください。③人事係の職務はどのようなものですか。	①法律違反以外にも処分される場合があります。②地方公務員法で定める3つの義務、3つの禁止、2つの制限に違反した場合は処分対象となります。③人事係では職員の人事、進退、服務、定数に関することなどを行っています。	広聴FAX
1	9	区役所本庁舎に設置されている消火器は床に置いてあるだけなので来庁者がぶつかって倒れたり、けがをする可能性があります。他の施設も含め、壁にスタンドを固定し、使用の際はそこから消火器を取り外せるようにしたらどうですか。	消火器は、非常時に容易に使用できる場所に設置することが重要ですが、転倒防止についても配慮が必要と考えます。来庁者の安全確保の観点からも壁に固定するなどの対応を検討していきます。他施設についても点検するよう周知します。	電話
1	15	職員食堂についてお伺いします。食券と商品の引き換え時に、食券を回収するスタッフと回収しないスタッフがいますが、どちらが正しいのですか。	領収書を希望される場合を除き、食堂スタッフが食券を回収し、引き換えに商品を提供することになっています。運営委託業者に対し、商品を提供する際に原則として食券を回収することを食堂スタッフに再確認するよう改めて指示しました。	電話
1	29	税務課で税金に関する証明書を申請した際、職員の説明が分からず通訳を依頼したら、拒否されました。その職員は自身の間違いに気付いても何の釈明もしませんでした。区のサービスの質は明らかに低いです。英語回答を希望します。	英語ができる職員の不在を伝えようとしたところお断りをしたように伝わってしまい、証明書発行の際は丁寧さが不足していて、おわびも伝わらず申し訳ありませんでした。今後、職員教育を徹底し適切な窓口対応に努めます。（英語で回答）	広聴はがき

月	日	内 容	対 応	投書種別
2	12	中央区役所の建て替えに都と協議して築地市場跡地を活用できないでしょうか。区の施設である築地魚河岸もあるので、そのまま移転しても良いのではないかと思います。検討してください。	築地市場跡地の活用については、食文化の拠点としての継承や、周辺地域との調和が確保できるような一体的に検討することなどを都に要望しています。このような状況で当該跡地での本庁舎の整備を都に求めることは適切でないと考えています。	広聴はがき
3	4	数年前、中央区の職員が私に悪質でいわれない暴力を振るい、念書を書けと迫りました。その職員は私に謝罪すべきです。	本区では、区民の方々からの信頼を獲得するとともに職員の自覚を高めるため、各職場や各研修において職員の接客マナー、接遇の向上に取り組んでいるところです。今後とも、区民の皆さまから信頼されるよう接遇の向上に努めていきます。	投書箱
3	14	区の施設に勤務している人のうち、正規職員と非正規職員（委託、派遣など）の比率はどうなっているのか尋ねたところ、職員課では人数を把握していないので分からないそうです。それで良いのですか。把握しておくべきではありませんか。	職員課では、4月1日時点の職員数（委託に係る人数は除く）は把握していますが、それ以外の人件については各所属で採用や退職などがあるため、把握していません。今後、必要に応じて職員数を把握していきます。	電話
3	18	区役所本庁舎8階の喫煙所の分煙構造が不完全なため、受動喫煙の被害を受けました。現状を放置するとさらなる被害が発生するので、館内の喫煙所は全て廃止してください。	ご指摘のあった喫煙所について、改めて点検を行い、扉と壁の間の密閉性を高め、煙が流れ出ないようにします。また、出入りする際、扉の開閉に注意するよう周知します。7月1日以降は区役所本庁舎の敷地内は全面禁煙となる予定です。	Eメール君
3	19	①情報公開条例の条項に文書係の責務についての記載があるのか確認した結果、必要のない閲覧手数料を徴収され、返金されていません。②閲覧手数料の請求件数について、条例に規定があるにもかかわらず、件数ごとに請求されました。	区政情報の開示については、条例の規定に基づき、区政情報1件につき300円の手数料を徴収しています。以前、徴収した手数料についても、条例の規定に基づくものであり、返金する必要はないものと認識しています。	投書

防災危機管理室（7件）

4	2	中央区にはすでに2つの「中央区洪水ハザードマップ」がありますが、今回東京都から発表された浸水区域想定とどのくらい相違がありますか。また、今回の高潮による浸水区域想定を図解したものを配布する予定はありますか。	中央区洪水ハザードマップは大雨による浸水、東京都の高潮浸水想定区域図は最大規模の高潮による浸水をそれぞれ示した図です。前提条件が大きく異なるので一概に比較できません。今後、高潮浸水想定を踏まえたハザードマップの作成を検討します。	広聴FAX
4	11	区役所裏の横断歩道を横断中、区の車が一時停止標識があるのに一時停止せず、煽るように向かってきて、50cmくらい手前で停止しました。違反行為です。運転手に注意しても「何が悪いんですか」と言っていました。	電話にて「事実確認のうえ適切に対応すること、公務員としての自覚を持ち、誤解を与えることのないよう仕事に取り組んでいくよう、改めて職員を指導していくこと」旨説明し、了解を得た。また、職員から一時停止後に、徐行したとの報告があった。	Eメール君
7	2	区内にはたくさんの橋が架かっていますが、地震が起きた際の対応を教えてください。地震で橋が封鎖されることはありませんか。閉鎖された場合の情報伝達方法はありますか。区外にいる人にも簡単に伝わるようにしてください。	大地震などが発生し、本区に被害が発生する恐れがある場合、区民の皆さんなどに対し、防災無線や区のホームページなどにより、橋の封鎖も含めた災害・被災情報の提供を行います。さらに、コミュニティFM局やケーブルテレビ局と連携した情報提供を行います。	Eメール君
7	10	中央区では、避難所における一人あたりの面積基準をどのように規定していますか。国連基準と日本基準があると聞いたことがあります。それとも区独自の基準を定めているのでしょうか。教えてください。	東京都が策定した避難所管理運営の指針（区市町村向け）に基づき、一時避難の場合は3.3㎡あたり4人、長期避難（避難所生活を余儀なくされる場合）は3.3㎡あたり2人としています。この基準は23区統一基準となっています。	電話
7	10	西日本で発生した平成30年7月豪雨のような災害が中央区で起きた場合、区ではどのような対応を取るようになっていきますか。	平成30年7月豪雨規模の大雨が想定される場合、災害対策本部を設置し、土のうの積み増しや防災行政無線・緊急告知ラジオなどによる避難勧告・避難指示の発令のほか、避難誘導を実施するなど、区を挙げて応急業務に対応することとしています。	電話
9	12	日本橋茅場町近辺では、Jアラートのテスト放送が全く聞こえません。数年前から、何度か区役所に電話して防災無線が聞こえないと伝えても「対処しています」としか回答してくれません。いつごろまでに対応、対処するのか明確に示してください。	現地調査を行い、聞き取りづらい状況であることを確認しました。平成29年度から3カ年かけて防災行政無線をアナログ方式からデジタル方式に設備を更新するとともに、平成31年度に新たにスピーカーを増設する予定です。緊急告知ラジオもご利用ください。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
10	1	防災の日などに非常用食料を配布していますが、ほとんど食べない家庭もあり、廃棄になっています。無駄を避けるために、期限が迫ったものを区が集めて、被災地やひとり親家庭に配布するのはどうでしょうか。	電話にて「食料の配布は防災意識の向上の面から有意義であり、より効果的な活動に向けて廃棄されないための事前の取り組みが重要であること、また、地域の備蓄食料は保存期間などが不統一のため、収集・配布は難しい」旨説明し、了解を得た。	Eメール君

区民部（55件）

4	23	区役所周辺で夕方以降、素振り・壁あてなどができる場所はありますか。マンションの下で素振りをしていたら、先日いきなり怒鳴られたことがありました。してはいけない場所があるのは分かりますが、逆にしてもいい場所はどこでしょうか。	区立公園では特定の場所以外でのバットなどの使用は禁止しています。バットが使用できる周辺の公園は築地川公園です。公園内多目的広場の奥にピッチングやバッティング練習などができる場所があります。使用時間は午後8時30分までです。	Eメール君
4	24	豊海テニスコートの不正利用に対応いただき、インターネットを使用した団体登録構成員以外の参加者募集がかなり減ってきています。しかし、まだ1名不正利用をしている人がいるので、対応をお願いします。	ご指摘のあった件につきまして、インターネット上の募集内容とテニスコートの利用日程全てに一致する団体がないため、特定できない状況です。そのため、インターネットを使用した募集がある日時の4面全ての利用団体に声かけを行い不正防止に努めていきます。	Eメール君
4	24	婚姻届を提出する際、戸籍や住基ネットについての説明をもっと詳しくしてください。名字が変わることに対して、もう少し女性目線での配慮と適切かつわかりやすい情報提供をお願いします。本日、電話で対応いただいた職員には感謝しています。	今回の件を踏まえ、窓口で相談を受けた際に、今後の必要な手続きなどの傾聴に勤めるとともに職員のスキルアップに努めていきます。また、婚姻届の注意事項などをまとめたご案内の作成など適切な情報提供ができるよう改善を図っていきます。	Eメール君
5	2	先日豊海テニスコートのインターネットによる利用者募集が禁止されました。中央区にテニス仲間がいないので、インターネット募集だけが利用できる唯一の手段でした。区民だけの募集を明記するなど、限定的でも解禁してください。検討をお願いします。	豊海テニスコートなどの体育施設の団体利用は重複利用防止のため、登録構成員以外での利用はできません。インターネットにより不特定多数の参加者を募集することは不正行為となるため周知しました。テニスの個人開放も実施していますのでご利用ください。	Eメール君
5	7	社会教育会館と女性センターは申し込みから7日以内に当該施設で支払いが必要です。過去に2回ほど区長への手紙で振り込みによる使用料の支払いをお願いし、「検討します」との返事をいただきましたが実施されていません。実現してください。	検討した結果、支払い方法を変更するには、一部の施設のみでの対応は難しく、全庁的な取り組みが必要となり、システム改修にかかる費用対効果などを慎重に判断した結果、現段階では対応することは困難であるという結論にいたりしました。	Eメール君
5	8	中央小学校温水プールの更衣室にトイレが設置されていますが、扉の内側にカビが生えています。また、便器の後側のタイルにも、かなり繁殖しています。カビの除去をお願いします。一時的でなく、常時お願いします。	電話にて「5月9日にカビによる汚れを確認し同日に清掃したが、完全に落とせず、11日の営業後に再度薬品使用の上、清掃しきれいにした。今後は、清掃の徹底と営業前後の確認を行い、清潔な施設運営に努める。」旨説明し、了解を得た。	広聴はがき
5	14	印鑑登録手続きをしたところ、利用している印鑑の中に中国語の簡体字が含まれており、登録を拒否されました。他区では登録できたので、説明を求めても「中央区は今までこの対応だから」と言われるなど、納得できるものではありませんでした。	法務省が在留カードなどを作成する際、簡体字などの漢字は一部を除き正字に置き換えており、住民票も正字で記載しています。このため本区では、簡体字を使用した印鑑は、登録できません。国の通知や他区での取り扱いを踏まえ、検討していきます。	Eメール君
5	14	中央小プールの子ども団体利用で①子の着替えを手伝うための保護者の更衣室入場に利用料が必要ですが日本橋小では必要ありません。②開始時間前入場の入場を、気分を害する言い方で断られました。③一時入場の対応を検討してください。	①着替えを手伝う入場はお断りしていますが、一般利用での入場はお断りできません。日本橋小も同様です。②貸出時間外利用はできません。責任者に接遇を指導しました。③保護者の更衣室入場は混雑のため他の利用者の理解を得られません。	Eメール君
5	29	本籍地を変更した際に、戸籍の附票を現本籍地と旧本籍地に分けて取り寄せないといけないのが不便です。旧本籍地から履歴をつなげて、現本籍地で取得できるようにすべきだと思います。	法定受託事務の「戸籍」と自治事務の住民基本台帳法に基づく「附票」の取り扱いのことになるので、区単独での変更はできません。今後、法制審議会戸籍部会で戸籍とマイナンバーとの連携の話が進んでいるので、少し前進する可能性はあります。	広聴はがき
6	12	父の相続手続きに必要な戸籍謄本を取りに区役所へ伺いました。とても丁寧に対応いただき、謄本を受け取るときの説明も丁寧でわかりやすく驚きました。ありがとうございました。	供覧しました。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
6	15	日本橋劇場（ホール）利用料の入場料などを徴収する場合の規定の見直しをお願いします。①午後と夜間時間帯に連続使用する場合の割増料金規定の解釈を利用者ファーストに。②「入場料などを徴収する場合」を入場料のみとし税抜きに。	①入場料の割増加算は営利目的の利用に偏らないことと低廉な入場料などで文化に触れる機会を増やすため行っています。公共的団体に準ずる団体が公共目的で実施する場合は減免しています。②使用料見直しの機会に総合的に検討・判断します。	来所
6	18	月島スポーツプラザ大規模改修工事はどのように進められますか。工期が21カ月となっていますが、着工後プールや体育室は全面的に閉鎖になるのか、期間によっては、部分的に利用可能なのでしょうか。特にプールの利用制限について教えてください。	月島スポーツプラザは施設の機能強化を図るため、今年10月から翌年6月の間に大規模改修を実施し、施設全体を休館する予定でした。しかし、工事入札の不調により今年度の実施ができなくなったため、来年度の実施に向けた準備を行っていきます。	Eメール君
6	18	昨日の午後3時頃、ハッピー買物券を買いに行ったら、すでに売り切れていました。来年以降は改善して、希望者が確実に買えるようにしてください。また、区民館で販売するのではなく、郵便やインターネットなどで受け付けるようにしてはどうですか。	買物券の発行額は、区内中小小売店の数や規模を勘案し効果的な消費規模を設定しています。また、郵便などでの受付は多くの手間と経費がかかる課題があります。今後も引き続き販売方法はもとより、適正な発行額についても検討していきます。	Eメール君
6	18	以前、「ハッピー買物券の日曜販売は不公平である」と意見を送ったところ、「翌日も残っている」と回答がありました。しかし、今年ハッピー買物券を発売翌日に購入しようとしたら完売で買えませんでした。何の対策もとっていない結果ではないですか。	前回の回答時は、販売日当日に完売する状況ではなかったため、翌日以降の購入をご案内しましたが、この2年間は購入者数が伸びたことから当日完売になりました。今後も引き続き販売方法はもとより、適正な発行額についても検討していきます。	Eメール君
6	18	毎年開催される盆踊りの曲がいつも単調で飽きてしまいます。外国人旅行者が増えている中央区は、飛び込みで旅行者が盆踊りに参加することが多くなってきました。そこで海外の人気アーティストの曲を太鼓バージョンにアレンジした曲も入れてください。	曲の選定は、やぐらの上で踊る団体の希望を確認のうえ、お子さまからお年寄りまで、大勢の皆さまにお楽しみいただくために、調整を行っています。外国人参加者の増加傾向は認識していますが、海外の曲の追加は難しいと考えています。	Eメール君
6	19	ハッピー買物券販売日に月島区民センターへ買いに行ったところ、受付にいた職員3名の内、男性2名の名札が見えないようになっていました。区民には身分証明書を提示するように告げながら、自らの名前を隠すとはどういうことですか。	区職員と業務委託のスタッフは名札を着用することとしていましたが、名札を着用していても見えない状態では意味がないため、担当の商工観光課長に区職員および委託会社への指導と改善策を検討するよう指示しました。	広聴はがき
7	2	戸籍係に電話で問い合わせた際、職員の対応がひどく、暴言を吐かれました。区としての回答を書面で送ってください。また、手続きについて伺いたいのので別の職員から電話を掛けてください。	職員の対応で不愉快な思いをさせ、同時に説明が不十分であったことをお詫びします。今回の件を踏まえ、依頼内容を傾聴し、分かりやすく説明できるよう職員のスキルアップに努めます。さらに、お客様の立場に沿った対応への注意・指導をします。	電話
7	2	豊海テニス場について3点質問があります。①以前のコートと現在のコートの間にある空き地に、コートを作れませんか。②コートへのアクセスが不便なので、Aコート・Dコートのどちらからもアクセスできるようにしてください。③防風ネットをもう少し高くしてください。	①防潮堤建設予定地なので、コートの増設はできません。②今秋に予定している豊海運動公園工事により公園が閉鎖されるため、入口をDコート側に変更予定ですが、工事終了後はA面側に整備予定です。③支柱の強度が耐えられないため対応できません。	Eメール君
7	6	昨日証明書を取りに日本橋特別出張所に行きました。担当者の対応は迅速丁寧で追加の質問をお願いした際も快く引き受けていただき感謝しています。ありがとうございます。	供覧しました。	Eメール君
7	10	豊海テニス場指定管理者の指定取り消しを要望します。先日、管理者として不適切な業務履行などがありましたので区に通報します。また、各問題点に対する区の見解および要望に対する迅速な対応を求めます。	豊海テニス場での不正行為を制止できず指定管理者として不備がありましたが、対応マニュアルを整備するなどの改善の報告を受けています。コート整備など適切に行っているため、今回の不手際をもって指定の取り消しは考えていません。	Eメール君
7	18	中央区の大江戸テニスはとても素晴らしいです。あのような機会を提供いただきありがとうございます。月島区民センターでも、テニス料金の支払いができるとありがたいです。	このテニス教室は区の事業ではなく、中央区地域スポーツクラブ大江戸月島が行っているため、月島区民センターで料金の支払いをすることはできません。	広聴はがき
7	23	障害者スポーツ体験会開催にあたり、スポーツ課と体育連盟の丁寧な対応に感謝します。特にボッチャはわかりやすく、高齢者から車いすの方でも楽しめました。パラリンピックを盛り上げるためにも区民なら誰でも参加できるような取り組みを考えてください。	電話にて「体験会の対象は今後も障害のある方と介助者のみとする予定であるため、体験会とは別に障害のある方とない方が一緒に参加できるような取り組みを各障害者団体の意見も踏まえながら検討していく」旨を伝えた。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
7	30	隅田川花火大会当日の浜町運動場利用を控えてもらえませんか。終始ライトでまぶしく野球をしている人の声が騒がしく、花火大会を楽しむことができませんでした。	浜町運動場は、休日利用の人気がある施設です。過去の隅田川花火大会開催日も夜間利用を実施していました。当施設は年間利用率も高く、隅田川花火大会開催に伴い中止することは利用者の理解を得ることが難しいと考えています。	Eメール君
8	1	佃島小学校・佃中学校共用の体育施設の改善要望です。①スポーツ開放用スリッパの底敷きが剥がれているので交換をお願いします。②1階男子更衣室にあるシャワー室の排水が悪く水が溜まるので、排水溝の掃除をお願いします。	①スリッパについては、老朽化していたため、新しいものに買い換えました。②配水管からの臭いを防止するトラップ内に、髪の毛などが詰まっていたため、清掃し改善しました。今後は、定期的に清掃し排水が悪くならないよう対応します。	Eメール君
8	7	お祭りの騒音やマナーの悪さに嫌気がさします。誰かが嫌な思いをしてまでやらなければならないのですか。また、区に問い合わせ、町会長に電話をしましたが出ませんでした。何かあったら、どうするのですか。	祭礼の主催者である地元町会に区から直接伝え、反省点および改善すべき点を話し合い、今後はこのようなマナーを逸脱した行為がないよう、区と地元町会が一体となり地域の皆さまが安心して楽しめる地域行事のあり方について協議していきます。	Eメール君
8	14	東京駅近くにある平和の鐘は、12時など定時になると音楽が流れるようですが、先日近くを通った際、その音楽の音程が少し外れているように感じました。現地確認の上、調整し、きれいな音楽が流れるようにしてください。	「平和の鐘」はハンマー式ベルを組み合わせてメロディを奏でる構造となっており、音量や音程を細かく調整できない仕組みです。現地確認を行い、概ね安定した音程でしたので、故障や不具合などではないことをご理解ください。	電話
8	15	以下の2点について質問があります。①プリエールジュニアコーラスは中央区初の合唱団ですが、なぜ設立したのですか。②合唱団の活動が中央区に影響を与えたことはなんですか。	①音楽を通して次世代を担う中央区の少年少女の健やかな育成を目的として自主的に設立されたものです。②地域活動に積極的にに関わり、歌声を披露していただくことで、区が主催するさまざまなイベントを盛り上げていただいています。	Eメール君
8	24	銀座湯の入り口左側にブロック塀が歩道に面しています。隣で工事をするようなので、あわせて撤去した方がよいのではないのでしょうか。	区施設に関係するブロック塀について安全性の再調査を実施しており、本ブロック塀については強固なものと確認しています。現在、隣地の水谷橋公園が再整備を行っており、その際に併せてアルミ製の軽量な目隠しフェンスへの取り替えを予定しています。	Eメール君
9	3	総合スポーツセンターのプールで妻に泳ぎ方を教えていたら、監視員から「指導行為は禁止です。」と注意を受け、「1レーンを借りてください。中央区の方針です。」と言われました。真意を説明してください。	営利目的の個人指導の規制を図り、安全安心な利用環境を確保するため声掛けしました。家族での指導は他の利用者の迷惑にならない範囲で認めています。レーン貸切は他の利用者に迷惑を掛けずに指導できるため、案内をしました。	Eメール君
9	4	日本橋劇場の利用料金は、チケット代金が3000円を超えるとホール使用料が割り増しになります。3000円以上から割り増しというのが納得いきません。ご一考をお願いします。	ホール使用料の割増加算は、より広く区民の方々にご利用いただくためのものであり、営利目的による利用に偏らないよう配慮するとともに、鑑賞する方が無料あるいは低廉な入場料などで文化に触れる機会を増やすことを目的としています。	Eメール君
9	13	総合スポーツセンターの卓球個人利用ではチームが台を占領し、券を購入しても利用できませんでした。利用者が無駄な待ち時間を費やすことがないようにはどうですか。また、予約利用の料金も高く、2人では利用しづらいので、早急に改善してください。	卓球個人利用は混雑状況に応じて発券中止などを掲示し案内をしています。今回は案内が遅れてご迷惑をお掛けしました。今後は利用券購入者が譲り合って利用できるよう調整します。予約の貸切利用は大会などの団体利用を想定しています。	Eメール君
9	14	①豊海テニス場では、他団体の人とプレーを楽しむことが出来ません。システムを変えてください。②公園工事により10月からテニスコートへ向かう際、豊海幼稚園・小学校の敷地を通るとのことですが、安全は保たれるのですか。敷地外を通る通路を確保すべきです。	①限られた施設を公平に活用していく観点から団体登録制度としています。②工事により公園内通行ができないため校舎裏側通路を代替とし、児童の安全を第一と考えトラブル発生時に円滑な対応をとるため名簿提出を利用条件としました。	Eメール君
9	20	豊海テニス場の使用は、構成員以外の人とプレーしてはいけない規定になっていますが、改善を求めます。他区で行っている個人登録制度を導入してはどうですか。今のままでは、同じ人しかプレーできず楽しくテニスする制度ではないので改善してください。	重複した利用者を認めず公平な利用ができる団体登録としています。個人登録は抽選倍率が急増し、今まで以上の利用困難が想定されるため考えていません。当日の空き申し込みは区内在住・在勤・在学者であれば団体に関係なく利用できます。	Eメール君
10	15	月島スポーツプラザのプールを利用した際、子どもの着替えに時間がかかり超過料金が発生しました。超過料金の発生するケースを掲示物で案内したり、超過料金を一律ではなく超過時間に応じた設定にすることを検討してください。	プール利用時間に更衣時間を含む旨の案内を入場ゲートに表示していますが、ロビー内の案内も同内容に変更しました。超過時間区分の細分化は、変更し経費が生じることや現在の料金設定が定着していることから必要性は高くはないと考えます。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
10	18	3年ぶりに明石町に戻ってきたら、築地駅近くに小さなスーパーができていてありがたいのですが、食品を買い揃えられるほどではないので、個人商店も大切にしながら、もう少し大きなスーパーができるともっとありがたいです。	中央区全域において大規模な再開発の際には、開発事業者に対し可能な限り生活関連店舗が整備されるよう指導しており、引き続き、公共公益施設の整備に計画的に取り組むほか、生活の利便性に配慮したまちづくりに向けた指導をしていきます。	広聴はがき
10	22	毎年区民スポーツの日に5kmマラソンに参加していますがここ3～4年は中学生の同じメンバーが入賞しています。中学生とは別に壮年の部女子にも表彰枠を作ってくれませんか。そうすれば高齢化が進んでも申し込みが増えると思います。	5km壮年の部の女性参加者は全体からすると少数であり、男女それぞれ表彰することは他種目の出走者数と入賞者数の割合における格差をさらに広げることになるため、難しいものと考えます。いただいたご意見は実行委員会に諮り、決定します。	投書箱
10	29	マイナンバーカードを受け取る窓口で保険証を出すように言われましたが、案内の紙には4桁の暗証番号を決めてくるようにとしか書かれていませんでした。このままでは不親切なので、案内に保険証のことを書いてほしいです。	マイナンバーカードの手続きは、申請後に区役所から交付手続きのお知らせを送付しており、その中に受け取りに必要な書類を記載していますが、わかりづらい点があったことをお詫びします。今後は、皆さまにわかりやすい表記となるよう工夫します。	投書
11	20	久松町区民館の会議室予約変更に関する電話をしましたが、利用する側の立場を考えていない役所的な対応でしたので、改善してください。	本区では申し込みをされた利用者の意思を尊重しており、すでに会場の周知をしている場合もあるため、利用者間の会議室交換などの交渉の仲介は行っていません。	Eメール君
11	26	毎年保険会社に提出する必要があるため住民票記載事項証明書の手続きに月島特別出張所の窓口に行きますが、その際に取られる手数料300円に納得できません。なぜ払わないといけないのか、なぜ300円なのかを回答してください。	各証明書発行等の手数料は、地方自治法の規定で、条例で定めることにより徴収できることになっており、中央区でも「中央区事務手数料条例」を定めています。300円という金額は周辺自治体と同等であり、適切な額であると思われます。	電話
12	28	午後11時頃に、火の用心の掛け声と拍子木の大きな音が聞こえてきました。もう少し早い時間に活動してもらえませんか。	お住まいの地域で防火・防犯活動を行っている団体に対して、「夜間の活動については近隣にお住まいの皆さまに改めて配慮をお願いしたい」旨、連絡しました。	Eメール君
1	4	「夜警の拍子木の音がうるさい」と区役所に苦情があったようで、区から各町会長にやめるように連絡がありました。区民の声も大切ですが、トラブル責任逃れに終始していませんか。勇気と誇りを持って職務を遂行することを望みます。	地域にお住まいの方々による夜警活動は注意喚起のため一定程度の音量が必要なことと夜間に実施する必要があることは認識しています。夜警活動自体に対してではなく、午後11時以降の音量と活動時間前倒しへの配慮をお願いしたものです。	投書
1	7	十思湯の脱衣場にある混合栓の蛇口からお湯が出ません。対応をお願いします。	事実確認をした結果、清掃担当者が配管の漏水防止として締めた元栓を営業前に復旧することを失念したため、お湯が出なかったことが判明しました。今後このようなことが起こらないよう、区から運営者に対し厳重に注意しました。	電話
1	17	十思湯では水質検査をしているのでしょうか。一度も見たことがありません。	十思湯の全ての浴槽について、日々の水質管理として、始業前、営業中間、終業後に塩素剤濃度の測定を行っています。また、休業日前日の終業後には循環消毒を行い、さらに年2回外部委託により水質検査を実施しています。	電話
1	24	消費生活センター相談員の女性の対応がいい加減でやる気がありません。どこまで税金を無駄にすれば気が済むのですか。	消費生活センターでは、中立・公正な立場で情報提供や助言を行っており、専門資格と経験を有する相談員が相談業務を担っています。不誠実と感じられる対応があったことをお詫びします。相談員全員に親切、丁寧な対応をするよう指導しました。	Eメール君
1	29	月島図書館に置いてあったチラシでおもちゃの病院を知り、使えなくなったおもちゃを直してもらったところ子どもがとても喜びました。この事業が区報に掲載されたり、区の支援が受けられたら、認知され喜ぶ子どもが増えるのではないですか。	「中央区おもちゃ病院」は社会教育関係登録団体として、登録されている会が運営しています。登録された団体に対して、区や社会教育会館のホームページでの紹介やサークルガイドブックへの掲載など活動の支援を行っており、今後も支援していきます。	広聴はがき
2	6	社会教育会館をインターネットで予約した場合、支払い期限が一週間以内です。会館まで支払いに行くには時間と交通費が掛かります。郵便局の定額小為替を送り、支払いすることはできないのですか。または、支払い期限の延長はできませんか。	定額小為替での対応は、郵便事故の懸念が生じるとともに、万が一の場合、収納手続きに支障が出る恐れがあるため難しいです。また、支払い延期についても特別に対応するのは公平性の観点から困難であると考えています。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
2	13	お金を貸した相手が返済のないまま行方不明となりました。中央区内の新住所に辿り着きましたが居住の実態はありませんでした。このような住民票の届出を区は受理できるのですか。また、法律上、不当なものではないか精査をお願いします。	住所異動の届出は、転出証明書などの必要書類、正当な届出人、届出内容に不備がないことを確認し、住民票を作成します。その後、居住実態などに疑義がある場合、実態調査を行い、住民票を修正することとなっています。	投書
2	18	銀座ブロッサムトイレのせっけん器具からせっけんが出ませんでした。以下の2点について回答をお願いします。①改修工事の際トイレ関係（せっけん器具）について点検されましたか。②せっけん器具について総点検をお願いします。	改修時に全器具の点検をしていましたが、ご指摘の時点で出口部分が詰まり、せっけん水が出ない器具がありました。その後、速やかに対応し、現在は作動に問題がないことを確認しています。	広聴FAX
2	25	日本橋特別出張所を利用しますが、受付の職員がいつも雑談しています。利用者が来た時は雑談をやめた方が良くと思います。	今回の指摘を受け、係員全員に指摘の主旨を示した上で、職員として自覚を持ち業務で必要なやりとり以外の不要な会話を慎むことと業務上のやりとりにおいても誤解がないように指導しました。	投書箱
2	25	貸ホールの撤収時間について、同じ区の施設でありながら、日本橋公会堂と中央会館では運用方法が違っていたため、日本橋公会堂の職員に尋ねたところ、適切な運用方法への迅速な改善を実現してくれました。	電話にて「施設受付の者が説明した内容に一部不備があったことをおわびした。日本橋公会堂での反響板の利用などについては、利用時間外に準備・設定、後片づけを行っている」旨説明し、了解を得た。	広聴FAX
3	4	東京マラソンの開催に際し、移動や経済活動の自由などが大幅に制限され、基本的人権の侵害ではないかと感じますが、どのような法的根拠に基づき実施しているのでしょうか。来年以降は東京マラソンに協力しないようにしてもらえませんか。	東京マラソン財団より「公道を長時間使用するイベントであることから、多くの皆さまに影響やご不便をおかけしていると認識しています。開催当日の交通規制に伴う影響が最小限となるよう、運営面で工夫を図っていきます。」旨回答がありました。	Eメール君
3	12	午前7時すぎに月島駐車場を利用しました。1階に上がりましたが自動ドアから外に出られず、受付の男性に尋ねたところ「8時30分からだから」と言うだけで、非常に不愉快なやり取りでした。常識的な言葉遣いと、普通の対応をお願いします。	このたびは、警備員の説明不足および失礼な言葉遣いがあり、不快な思いをさせてしまったことをおわびします。今後このようなことがないように、責任者と警備員を指導しました。また、駐車場からの案内について、立て看板を設置しました。	Eメール君
3	18	豊海テニス場はメンバー全員が区内在住・在勤者で構成された団体しか利用できない規約なのに、登録者が区内在住・在勤者に限定されていない中央区テニス連盟が主催する大会のため、利用ができない期間があります。是正してください。	中央区テニス連盟は、区体育協会の加盟団体であり、本区が実施するテニス教室などに協力いただいていることから、利用の承認を行っています。テニスをする場所を少しでも増やせるよう、学校施設のスポーツ開放の利用拡大などテニス場の確保を図っています。	Eメール君
3	20	区ホームページなどに区の人口に関する数字が掲載されていますが、町別の人口推移がグラフになっていて見やすいものがありません。ぜひ町別の人口推移をグラフとして作成し、区民が見られるように公表してください。	町別人口推移のグラフについては、貴重な資料と認識していますが、本区は37の町に分かれ、町丁目数では98丁目に及ぶため、グラフの作成やホームページの画面がかなり煩雑になることが想定されます。今後、作成方法などについて検討していきます。	電話
3	26	日本橋区民センターの受付で、商工観光課の直通番号を聞いたところ、代表番号を伝えられました。①分庁舎では各課の電話番号がわからないのですか②分庁舎ではホームページを見られないのですか③新人だから分からないというのは許されるのですか	不適切な対応により不快な思いをさせてしまったことをおわびします。①各課の番号を把握しており、落ち着いて対応すべきでした。②対応した職員は権限のない職員でしたが、確認すべきでした。③今後このような対応がないよう指導しました。	広聴はがき

福祉保健部（56件）

4	3	ゴールデンウィークの真ん中あたりの5月1・2日を休診にする医療機関が多いということです。万が一の急病の際に困るので、区の休日応急診療所は5月1・2日も開設するようにしてください。	休日応急診療所は、地区医師会の協力のもと、土曜、日曜、国民の休日および年末年始に開設しているため、平日の開設は困難です。平日においては都の医療機関案内サービスひまわりや消防庁救急センターで、受診できるよう情報提供を行っています。	Eメール君
4	10	保育園の運営方法について改善を求めます。①毛布とシーツの廃止を希望します。②園内に匿名での意見箱の設置や検討会をお願いします。③認可保育園の持ち物など質問の多い内容をホームページ上で事前に開示してください。	①寝具は、保護者負担を軽減するため園が手配したものを使用し、比較的軽い毛布とタオルケットを併用しています。②保育園では、玄関などに意見箱を設置しています。③区ホームページ上に各園の利用案内などを掲載しています。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
4	11	箱崎川第一公園内にある、地域の防災資材などを入れているプレハブ小屋脇に住み始めた男性がいます。占有期間も長期化しており、大きな問題が起こる前に立ち退いてもらう必要があるのではないのでしょうか	箱崎町第一公園では占有している荷物に警告書を貼付し直接指導を行うとともに、相談員が出向き自立に関する面接、施設入所などの提案を含めた相談などを行っています。なお、本年度、同公園の改修工事を計画しており閉鎖管理を検討中です。	Eメール君
5	1	川崎市で保育運営をしています。中央区在住の子どもを預かり保育費の請求をしたところ、川崎市独自の助成金に関して、都以外の保育園には支給できないという趣旨の回答でした。他の児童と同じことが提供できなくなる可能性が出てきます。	本区の独自助成制度は、東京都内の保育園のみが対象となっています。しかしながら、本区以外の保育園に入所している児童が増えてきている現状を踏まえ、今後は園の所在地の自治体に添った補助支援について検討していきます。	Eメール君
5	14	障害者本人が家族に頼らず手続きができるよう、障害者福祉課を今よりも利用しやすくしてください。①受付や待合スペースの設置②特別出張所での対応③土曜日など平日日中以外の対応④聴覚障害のある人へのメールでの連絡対応	①4階に総合受付はありませんが、どの窓口でもご案内しますのでお声かけください。②一部の手続きは保健所、日本橋・月島保健センターで受付しています。③毎週水曜日に午後7時まで窓口延長しています。④メール、FAX、郵送などにより対応しています。	Eメール君
5	14	学童がない小学校へ通っている生徒が他の小学校の学童またはプレディへ行く際の安全確保のため、学校の先生、学童の職員、保護者ボランティアなどの大人が学童まで送り届けてください。	学童クラブへの登下館は、児童が自分で通うことを基本としています。このため、児童の登館にあたっては安全確保に万全を図るとともに、帰宅時には集団での帰宅や状況に応じて職員が交通量の多い大通りまで送るなど、対策を講じています。	Eメール君
5	25	保育園申込書を提出したところ、認可外保育の点数が加算されず落選しました。申請時に不備があったら連絡すると言われましたが証明書の添付もれは不備に当たらないのですか。この対応は妥当ですか。通常の抽せんを待つしかないのですか。	窓口や電話で不快な思いをさせてしまい、おわびします。区民の立場に立った対応を心掛けるよう指導を徹底します。不備への連絡は、記載漏れなどの再確認をさせていただく場合です。今回は必要書類が揃ったので、7月に利用調整を実施します。	Eメール君
5	28	他の自治体では、車椅子の貸し出しや返却を無料で行っているのに、中央区ではなぜ費用負担が発生するのですか。障害者福祉課と社会福祉協議会で連携を取り、公費助成制度利用の際は無料で貸し出す制度を導入してください。	本区では、社会福祉協議会の独自事業として、会員の方は無料、会員以外の方は1カ月以内は無料で貸し出しを実施しています。なお、他自治体に確認したところ、無料貸し出しは期間を定めて実施しており、返却サービスは行っていないとのこと。	Eメール君
5	31	国民健康保険からの変更に関する手続きと過払い金の返金について手続きをお願いします。切り替えの手続きが必要と知らず、過払いをしていました。必要な書類を送りますが、過払い分の照合と切り替え手続きの郵送対応は可能ですか。	国民健康保険の喪失手続きは、郵送でも可能ですが、国民健康保険加入以降に現在の社会保険証とは異なる社会保険証をお持ちの場合は、窓口での手続きとなります。保険料に過誤納金が生じた場合の処理については、手続きの際に説明します。	Eメール君
6	8	社会保険料や税金と比べ、国民健康保険料の通知が遅いのはなぜですか。国民健康保険は高額な支払いであり、年度計画を立てる上でも速やかな連絡、根拠明示をお願いします。	保険料の所得割額算定に必要な前年の所得は、税務課で5月末ごろ確定したのち情報提供を受け把握しています。その後、被保険者全世帯の算定・発送作業に入るため、例年発送は6月15日ごろとなります。	Eメール君
6	14	障害年金の申請について窓口で相談した際、担当者から「この制度はあまり勤めていません」・「社労士などに有料で依頼するのが一番」などと言われました。中央区だけが障害年金の申請を勧めないのでしょうか、自治体により差があるのですか。	担当者は、ご本人の負担も考えながら、社会保険労務士の申請代行を選択肢の一つとして説明したようですが、個人での申請ができないような誤解を与えてしまったことをおわびします。基本的には区役所の窓口で申請を受け付けています。	Eメール君
7	2	区から郵便が届き、中に封筒が入っていて、その封筒に書類を入れて提出する場合があります。以前は切手を貼る必要はなかったのですが、最近は切手が必要な場合があり、特に福祉関連で多いと感じています。なぜ変わったのか教えてください。	区民の方の申請によるサービスについては、窓口・郵送のどちらでも受け付けていることから、切手の貼付をお願いしています。調査など負担をお願いする場合は、料金受取人払い又は返信用切手の貼付により、郵送料を区が負担する場合があります。	電話
7	3	私たちが管理するビルにテナントとして認可保育園が入っています。隣接する歯科クリニックから、保育園の活動に伴う振動に対するクレームがほぼ毎日届いています。認可保育園ですので、中央区も解決に向けた対策を一緒に考えるべきではないですか。	電話にて「以前から、区は保育園側からの相談を受けており、振動対策工事の費用が膨大になるため、区として費用の補助の可否を検討している」旨を伝えたところ、「区でも対応していることが分かったので了解した」との回答を得た。	Eメール君
7	10	中央区の家賃相場では、生活保護の住宅扶助費内で3人で住める住宅を見つけることができません。生活費の節約を条件に家賃上限を見直すことはできませんか。また、子どもが生まれるので、手続きの上限を4人世帯の金額にしてもらえませんか。	電話にて「生活保護の住宅扶助費の上限額は、生活保護法で定めており変更できないこと、物件が見つからない場合は生活保護受給者用の賃貸物件を扱っている業者を紹介できるなど、事前に相談に乗れること」を説明し、了解を得た。	投書

月	日	内 容	対 応	投書種別
7	26	民間が主催し、区が後援する手話ミュージカルが開催され、当日参加した障害者の方から「参加してよかった」と良い意見をもらえました。民間の力と公的な力が協力でできれば、良い活動になります。今後より一層の支援があればうれしいです。	本区後援イベント開催にご尽力いただいたことへのお礼を申し上げます。障害のある方への理解と「心のバリアフリー」を広めるためには、さまざまな団体と区の連携協力が不可欠ですので、今後とも多様な主体との連携を図っていきたいと考えています。	Eメール君
7	30	きらら中央の一時預かり保育は先着順のため、先に予約をした人が全ての枠の予約を取り、他の人は予約が取れない状況です。不平等であり、一時保育の本来の目的とは反しているのではないのでしょうか。1年以上前から何も変わっていません。	一時預かり保育申込初日に、朝早くから順番待ちをされている状況は区も認識しています。利用方法の変更は、当該事業の趣旨を考慮しながら検討していますが、関係機関との協議などが必要となるため、直ちに実施することは難しい状況です。	Eメール君
7	31	さわやか保育園勝どき6丁目本園0歳児クラスに子どもが通っています。担任2人のうち、1人が辞めてしまいました。人員確保が難しい場合、園児の定員削減ができるようにしてもらえませんか。	待機児童解消のために、さわやか保育園勝どき6丁目の定員数は必要と考えています。事業者に確認したところ、8月の途中で正規職員の採用予定があり、今後も採用に力を入れていくとの報告を受けました。引き続き、事業者に働きかけていきます。	Eメール君
8	6	中央区内の認可保育所で死亡事故が起きましたが、これからは二度と起こらないよう、徹底的に指導してください。	区は、各事業者に注意喚起を行うとともに、保育の安全・安心につなげていくため、早急に外部の専門家を交えた委員会を設置し、国のガイドラインに沿った事後検証を行っていきます。	Eメール君
8	8	児童扶養手当現況届の記入欄に、離婚年月、元配偶者名の記入欄がありますが、初年度のみの記入のフォームに改定を希望します。生年月日などの個人情報とは異なり何度も記入することが苦痛です。	電話にて「児童育成手当の現況届は中央区児童育成手当条例施行規則で様式を定めており変更できないこと、離婚月によって養育費の記入などの説明に影響があり、システムで確認する場合、窓口で時間がかかること」旨説明し、理解を得た。	Eメール君
8	21	開設当初からポケット中央に施設プログラムの充実、職員の対応スキルの向上をお願いしてきましたが、何一つ変わることがありません。娘の病状悪化の責任および今後、娘が安心して通所できる場所の確立と支援をお願いします。	ポケット中央における支援だけでなく、ご本人の病状や心身の状況について考慮した上で、障害者福祉課や福祉センターをはじめ、保健センターや医療機関などの参画を得て個別支援会議を開催し、関係者の意見を踏まえたチーム支援として検討していきます。	投書
8	29	12年前から中央区に住み、生活保護を受けていますが、マンション更新料の扶助を受けられることを当時の担当者が教えてくれなかったため、家賃の滞納が発生しています。区に責任があると思うので、滞納金を支払ってください。	電話にて「当時のケースワーカーの対応を謝罪し、請求は3カ月以内であり、遅れた場合も年度内でないと支払えないこと。今後、担当ケースワーカーに相談していただき、対応に問題がある場合は、担当係長から指導などをすること。」旨説明し、了解を得た。	Eメール君
8	30	赤ちゃん天国の利用について、子どもを複数名連れている場合は、そのうち一人が規定を満たしていれば、未就学児までは同行できるようにしてください。一人で複数教育児をする助けになる場所としても利用できるよう検討してください。	赤ちゃん天国のスペースは限られていて、年齢差のある子どもたちが利用した際の安全性や場所の確保を考慮すると、年齢拡大は難しいものと考えています。対象年齢を超えた兄弟・姉妹の利用は、児童館の遊戯室などを案内しています。	Eメール君
9	4	9月2日に行われた障害者のための防災訓練に参加しました。災害時の心構えや備品の説明など好評でした。9月だけでなく、高齢者交流サロンや社会福祉協議会のイベントで防災訓練や講話などをしていただければと思います。	今後も防災課や高齢者福祉課など関係機関と連携を図りながら、より良い防災訓練などになるよう取り組んでいきます。	Eメール君
9	5	区のおしらせに掲載されている「胃がん検診」の記事を見ると、今まで自己負担で行うしかなかった内視鏡検査が選択できるようになっています。なぜ変更になったのか経緯を教えてください。	厚生労働省のがん検診実施などの「指針」が一部改正され、50歳以上を対象に2年に1回、胃部エックス線または胃内視鏡検査のいずれかを選択することとなりました。区は検討を進め、検診実施機関と協議を行い、平成30年度から実施することになりました。	広聴FAX
9	18	茅場橋北児童遊園は、雑草が生え放題で、ごみ箱は変形しており、路上生活者も寝泊まりしています。路上生活者への対応をお願いします。	ホームレスの支援事業の一環として、巡回相談員が週に一度出向き、自立に関する面接などを行い、施設などへの入所の提案を行っています。ホームレスの人権も配慮すると、強制的に移動を求めることができず、粘り強く、自立に向け支援します。	Eメール君
9	18	先日、子どもがけがをして月島で整形外科を受診したところ、大変混雑していました。月島・勝どきエリアには、整形外科が不足しているのではないかと思います。小児科が増えて助かっているので、今後は整形外科も増やしてください。	区として、診療所などの誘致を行うことは業務としては、通常は行っておりません。区役所内で意見を供覧しました。	広聴はがき

月	日	内 容	対 応	投書種別
9	28	地域医療の病院として大きな存在であった石川島記念病院が11月30日で閉院するとの貼り紙がありました。人口増加・高齢者増加の中での閉院について、区は地域の医療をどのように考えているのか教えてください。	都の保健医療計画では病床数が定められており、増床や新たな病院の開設ができない状況です。石川島記念病院は地域における貴重な医療拠点であると認識しており、休止の延期や再考の打診や都と存続の方策などを協議をしています。	Eメール君
10	3	区立の保育園、学童などの延長料金は、郵便局や銀行での支払いとなっており、働く母親にとって平日日中に銀行や郵便局に行くのは一苦勞です。コンビニエンスストアでの振り込みや、インターネットバンキングなどを利用できるようにしてください。	金融機関以外での支払方法の導入は、変更にかかるシステム構築などの経費が必要となるため、難しい状況です。しかし、保護者の方に負担をかけていることは認識していますので、費用対効果を踏まえながら検討していきます。	Eメール君
10	15	保育園の入園申し込みの選考時に対象となる月齢に達していないのに7カ月クラスからの保育園のみを希望欄に記入した場合、待機期間はいつからカウントされますか。4月入園申し込みの締め切りまでに回答をお願いします。	電話にて「利用者希望月に該当する園がなかった場合、対象月からの利用調整になり、待機期間のカウントもその月からになる」旨を説明し、了承を得た。	Eメール君
11	5	佃の石川島記念病院が閉鎖されます。母は足が悪いので、バス停から近く通い慣れており、診療科も多い上に院内処方もしてくれる病院が無くなると困ります。月島地域にはあの程度の病院が他にないので、ぜひ病院を誘致してください。	石川島記念病院は地域における貴重な医療資源であると認識しています。同医療法人に対し、休院の再考か延期などについて打診しています。また、都に対しても医療施設として存続させる方策などについて協議をしているところです。	広聴はがき
11	9	子どもを桜川保育園に通わせています。昨年まで3月に行われていた卒業遠足が、今年度はありません。会費制でいいので実施してください。保護者への説明もなく廃止するのは、ひどいと思います。再考してください。	お別れ遠足につきましては、卒園・新入園関係の事業などが多い時期であること、バスを利用する園外行事が他区と比較して多いため、総合的な検討の末、中止しました。会費制につきましては、各家庭の負担となることから、実施の予定はありません。	Eメール君
11	29	区から「ひとり親家庭実態調査票在中」と書かれた封書が届いたので苦情を入れましたが、その後も「ひとり親家庭実態調査」と書かれたはがきが届きました。重要な個人情報扱っていることを理解しているのでしょうか。教育を徹底してください。	このたびの対応についておわびします。今回の件について深く反省し、個々の職員が常に区民の皆さまの大切な個人情報をお預かりしているとの意識を持って仕事に当たるよう、個人情報の取り扱いについて教育を徹底していきます。	Eメール君
12	10	保険料還付通知を受け取り、必要書類を提出しましたが、入金されていません。以下の4点について回答をお願いします。①区民に対する窓口対応の姿勢②提出した書面の調査状況の報告③再発防止検討会の報告④還付処理について	①不快な思いをさせてしまったことを深くおわびします。②再度調査しましたが、書類の確認に至りませんでした。③新たに窓口受付簿を作成し、書類管理の徹底を職員に対して指導していきます。④還付金は12月17日に振り込む予定です。	投書
12	11	来年のゴールデンウィークが10連休になることが決まりましたが、医療機関の休診が不安です。区内の各医療機関が連休中も輪番制で診察するよう、医師会などと協議をお願いします。	来年のゴールデンウィークの診療は4月28日～5月6日は区内3カ所の休日応急診療所を開設し、4月27日（土）は中央区および日本橋休日応急診療所を開設します。輪番制での診療は、今後、医師会などとの間で協議していきたいと考えています。	Eメール君
12	17	発達障害で区外の施設に入所や通所をしている子ども2人は住民登録が区外のため、中央区から子ども医療費助成を受けることができません。病気のためかなりお金がかかり生活費も苦しいです。なんとかありませんか。	電話にて「子ども医療費助成は、保護者および子どもが中央区の区域内に住所がある方が対象となるので、子どもが転入して区内に住所を置けば、子ども医療証を発行でき、助成の対象となる。」旨説明し、了解を得た。	投書箱
12	18	病児保育は小学3年生までが対象ですが、病気の時に一人で留守番させるのは危ないので、対象年齢を小学6年生までにすることを検討してください。	病児保育は生後7カ月～小学3年生のお子さんを病状に応じて同じ部屋でお預かりしており、スペースも限られています。そのため、さらに年齢差の大きい子どもたちが利用した際の安全性や場所の確保を考慮しますと、年齢拡大は難しい状況です。	Eメール君
12	27	浜町会館裏の隅田川テラス入口付近に路上生活者がいますが、児童館の近くで子どもが往来するため立ち退いてもらいたいです。観光客もこのエリアを見てショックを受けていました。	路上などを拠点に生活している人に対して、都と区が共同で「巡回相談事業」を実施しています。1月4日に巡回相談員が高齢男性2人に対し相談を実施し、場所の移動を促しました。今後も環境向上や路上生活者が自立できるよう支援に努めます。	広聴はがき
1	7	学童について、以下2点の改善を要望します。①午前7時半から預けられるようにしてください。②土曜日でも平日同様、午後7時半まで預けられるようにしてください。	本区の学童クラブは、職員の配置人数や勤務体制、運営内容などを考慮し、対応できる最大限の利用時間を設定しています。現状の利用状況を踏まえると、直ちに土曜日の利用時間を延長することは難しいと考えています。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
1	9	中央区は医療関係の助成が前住所地と比べて少ないと思います。子どもの保育料や医療費は安いのに、高齢者にはあまり優しくないと感じました。人間ドッグへの助成や婦人科検診への毎年助成などを検討してください。	本区では人間ドッグなど任意での健診費用の助成は行っていませんが、区民を対象とした特定健康診査や各種がん検診を実施しています。今後も区民の健康の維持増進を図るため健診などの充実を検討していきます。	広聴はがき
1	16	茅場橋に路上生活者が寝ています。橋の上はごみで汚れ、悪臭がします。早急に対応をお願いします。	橋の上のごみは道路管理者に依頼し清掃されました。また、路上生活者に対して自立支援を目的に、都区共同の巡回相談事業を実施しています。場所の移動を強制できないため、必要に応じて病院受診や施設入所を勧めているところです。	Eメール君
1	22	小学校の放課後預かりに学童クラブとプレディがありますが、どちらも帰宅後は預けることができません。また、児童館も午後5時までしか利用できません。学童クラブの延長時間と同様にお迎え必須で午後7時30分まで利用できるようにならないですか。	学童クラブの帰宅後の利用は、出発場所などがさまざまなため、安全性を考慮した上でご遠慮いただいています。また、児童館一般利用は、お子さん一人一人のお迎えの有無を把握できないことから、利用時間の延長は難しいと考えています。	Eメール君
2	7	保育入園係に、来年度4月入園を保留とし保留通知を発行してほしい旨を相談しましたが、「ポイントで一律処理しているため、いったん申し込まないといけない」と言われました。他区では対応できる仕組みがあるので、中央区も導入してください。	不本意な離職につながることを防止するため、保育所入所の申し込みをいただいた上で、保育所にご案内できない場合に限り、保留通知を発行しています。今回のご意見については、今後、国の方針や動向を踏まえ、対応を検討していきます。	Eメール君
2	12	保育園入園に落選し、保育入園係に電話にて相談したところ、非常に緩慢な口調での話しぶりに加え「明日以降に連絡ください」と回答されました。対応部署が忙しい時期だということは承知していますが、心情も察しての対応をお願いします。	お電話の相談内容については、準備などの都合から皆さまに翌日の回答と案内していましたが、職員の説明が十分でなく申し訳ありませんでした。育児に不安を抱える保護者の気持ちに寄り添うよう、職員一同取り組んでいきます。	Eメール君
2	19	区から案内がなかったため、国家公務員を退職して10カ月が経ってから児童手当の申請をしたところ、過去の分は支給できないと言われました。区役所側の周知・案内不足などにより不利益を被るのはおかしいと思います。	電話にて「児童手当の消滅を知らなかったことのみでは、さかのぼって支給することは出来ないこと、都の担当者が「児童手当支給事由消滅通知書」を送付しなかった前職場に損害賠償を訴えることが妥当と言っていたこと」旨説明し、了解を得た。	Eメール君
2	19	きらら中央の一時保育予約に午前9時10分に行ったら順番が回ってきたのが午後7時10分で希望日を取れませんでした①手間を省くためWEB予約システム導入や電話受付を希望します②一時保育予約日のあかちゃん天国オープン時間の延長を希望します	乳幼児は、最も成長し、日々容体が変化しやすく、可能な限り新しく正確な情報を共有し、安全にお預かりするため、窓口での対応としています。あかちゃん天国の利用時間延長は難しいですが、待ち時間を親子で過ごせる場所の確保に対応します。	広聴はがき
2	21	保育園・学童クラブの延長保育料金の支払いが、郵便局で平日午後4時までしか対応しておらず、不便なので改善をお願いします。利用者の少なから利便性の向上が置き去りにされていませんか。インターネットなどでの支払いに対応してもらえませんか。	新たな支払方法を導入するためには、システム構築などが必要となるため、直ちに対応するのは困難です。しかし、保護者の方に負担を掛けていることは認識していますので、費用対効果を踏まえながら検討していきます。	Eメール君
2	25	国民健康保険医療費のお知らせが届きますが、発行にかかる事務手数料や通信料がもったいないので廃止し、福祉にそのお金を回してください。	国民健康保険医療費通知は、厚生省（当時）通知に基づき、23区全てが実施しています。この医療費通知は、医療の内容などを通知することで、医療機関などによる不正請求を抑止し、健全な保険運営を図ることを目的としており、今後も継続します。	Eメール君
3	4	障害者福祉課の窓口担当者は、障害者への窓口対応の基本的なところが間違っていると思います。4点杖の支給について、都に確認をする前に申請書を郵送すべきです。また、間違った対応を改善してください。	職員の接遇対応や連絡が遅れたことをおわびします。補装具の支給については、法律で区が都に対して意見を聴くことができると規定されており、都に確認しました。今後もわかりやすく親切丁寧な説明を心がけていきます。	電話
3	11	さわやか保育園勝どき6丁目の保育者説明会で保育士資格のある方が全員辞めると発表がありました。子どもたちに何か事故があつてからでは遅いです。区として調査し対処をお願いします。	親会社との事業統合で体制を整える中、多数の職員が退職の意向を示されたとの報告があり、本区としては保育の質を低下させないよう職員体制を整えることと保護者への十分な説明を要請しました。	Eメール君
3	12	さわやか保育園勝どき6丁目を支えてきた先生がほぼ全員退職されることが発表されました。先生方は、子どもたちのために続けたい思いはあるようです。区から事業者に対して指導をお願いします。	職員の退職の意向については事業者と個人の契約であるため区から指導できませんが、保育の質を低下させないよう職員体制を整えることと保護者への十分な説明を要請し、子どもを安心して預けられる環境を整えていくよう指導していきます。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
3	13	病院の差額ベッド代の支払いについて、厚生労働省から通知が出ているので、区として広報をしてください。何も知らずに病院から言われたとおりに支払ってしまう人が多いと思います。区民が損をしないよう、しっかりと広報してください。	差額ベッド代は、保険給付の対象外ですが、被保険者の利便向上のため、厚生労働省からの通知に関して、区ホームページで周知します。	電話
3	13	さわやか保育園勝どき6丁目に子どもを預けていますが、運営事業者の対応に不信感を抱いています。正常な運営がされるよう指導してください。また、卒園式も控えていますので、穏やかに卒園式を終えられるようサポートしてください。	既に認可手続きは済んでおり、今後の保育の質を低下させないよう運営を行うことを第一と考え、職員体制を整えることと保護者への十分な説明を行うこと、行事などについても混乱のないよう要請しました。今後も運営支援を行っていきます。	Eメール君
3	19	保育園入園申請の際、保育入園係の間違った案内が多く、そのせいで子どもが転園できませんでした。苦情を伝えても「決まりなので」と言うだけで意見は通らず、改善されません。この対応に納得いきません。対策を講じてください。	窓口や電話での問い合わせや案内は、区民の皆さまの生活に直結していることを念頭におき、相談個々の内容に沿って、わかりやすく明確・適切に区民の立場に立った対応を心がけるよう、職員の教育を徹底していきます。	Eメール君
3	26	認可保育園に通う子どもが、母親の里帰り出産を事由として一定期間休む際、退園せずに休める期間について教えてください。	里帰り出産で保育園を休める期間は2カ月以内としています。保護者が保育できる場合は保育所の利用はできませんが、お子さん自身の病気などにより登園できないこともあるため、2カ月設けています。休みの場合も月の保育料は掛かります。	Eメール君
3	26	私が管理人を勤めるマンションの生活保護受給者に関する相談を生活支援課の担当者にしても「区では何もできません。」と言うだけです。生活保護の不正受給削減のためにも、徹底的に財産を調査する係や生活を指導する係を作ってください。	住宅内の問題は、区としてできることが限られており、対応が困難な場合があります。生活保護については「生活福祉担当係」で、財産調査や生活に関する助言を実施しており、生活保護の適正な運営に努めていますので、ご理解ください。	来所
3	28	子どもが通う保育園で先生に対して大声を出すなど、対応が難しい保護者がおり、先生たちの疲労や心身の状態が心配です。他の保育園のように集団退職が起こるのではと思ってしまいます。状況を収束させるよう対策を検討してください。	電話にて「区として状況を把握していること、現在の対応状況や今後の対策」について説明し、今後も情報提供をお願いした。	Eメール君

高齢者施策推進室（14件）

4	24	以前は桜川敬老館でパソコンを教えてもらっていましたが、今は中止しています。脳を元気にするために、今後も教えてもらえるようお願いします。	いきいき桜川では、パソコン講座受講者の減少および利用者アンケートの結果などを考慮し、平成29年度からは職員がパソコン利用者の相談などの対応をしています。なお、シルバー人材センターでは、高齢者向けパソコン教室を実施していますのでご利用ください。	広聴はがき
6	18	いきいき勝どきの館長が、英語を教えてくれている先生に、一部の生徒からのクレームを話し、改善するよう迫っていました。講座の状況確認もせずに伝えるのはいかがなものですか。これはどのような考えなのでしょう。	英会話講座受講者から講座中に英語を話す機会が少ないと相談を受け、全ての講座の状況を確認し、館長を通じて「受講者が英語を話す機会を多く作って欲しい」というお願いを全講師に伝えました。講師も納得され、ご理解いただきました。	Eメール君
6	26	私の父は障害者で、中央区に約70年住んでいます。以前は56kgあった体重も、現在では41kgになってしまいました。ケアマネジャーは現状を理解していません。何か延命の方法があれば教えてください。	今年2月から週2回訪問看護サービスを受けられており、2月以降、お父様のご様子は特に変わりないとのことです。栄養管理や体力づくりなどについてのご相談は、遠慮なく「訪問看護師」や「かかりつけ医」、「おとしより相談センター」にお尋ねください。	広聴はがき
7	25	マイホーム新川の2階をオリンピックやパラリンピックの選手団に開放してはどうでしょうか。石川島公園にあるバリ広場は多くの人の憩いの場になります。マイホーム新川の多くの高齢者も応援するでしょう。	入所者の健康と安全を確保するため、感染症対策やセキュリティ対策には万全を期しており、選手団への施設開放は困難です。しかしながら、入所者の皆さまにも何らかの形で大会の雰囲気を感じていただきたいと考えています。	広聴はがき
8	23	両親の介護手続きを進め、ケアマネジャーの決定まで到了段階で、両親が介護サービスを受けることに抵抗を感じています。家族では心のケアまでできず、進みません。高齢者の立場になり、気持ちの整理ができる読本などを作ってほしいです。	介護保険サービスの利用は本人に納得してもらうことが大切です。サービス利用に抵抗がある場合は、ケアマネジャーなどが一人一人の状況に合わせて丁寧に説明しています。家族だけでの説明が難しい場合は、お近くのおとしより相談センターに相談ください。	広聴はがき

月	日	内 容	対 応	投書種別
10	29	祖父がおとしより相談センターから「父とけんかし嫌なことを言われたら、警察に電話してください」と言われて以来、些細なけんかでも警察に電話し、近所の視線も気になり困っています。なぜそう言ったのですか。別の対応をすべきでないですか。	本人に電話連絡したところ、すでにおとしより相談センターに連絡し、対応に納得したとのことであった。区からもおとしより相談センターの対応を説明し、了承を得た。また、担当ケアマネジャーなどへの相談や、認知症サポート電話の案内をした。	Eメール君
11	26	週刊誌に他自治体福祉部の取り組みが紹介されていました。在宅一人暮らしの方向けに「わたしの終活登録」事業の実施や「在宅療養ガイドブック」の発行を行っているそうです。中央区にもあるなら利用したいので教えてください。	現在、中央区では他自治体が行っているような終活登録制度はありませんが、在宅療養に関する情報や終活に関する講座について案内しました。	投書箱
11	28	桜川敬老館の改善を要求します。①長年勤務する職員が気に入らない職員を排除しています。②館長が終日自席におりあきれます。③以前セクハラをしてきた講師を敬老館の行事から遠ざけてほしい。④利用者からの嫌がらせ行為に苦しんでいます。	いただいたご意見の内容について、いきいき桜川に確認を取りましたが、いずれも事実を確認できませんでした。	広聴はがき
12	19	日本橋本町・日本橋富沢町のデイサービスに通っています。職員の方の努力に感謝しています。区長に視察してもらい、新年の区のおしらせの一面に載せてもらえませんか。	多くの介護福祉現場では、職員の人材不足が取り沙汰される中、通所施設の介護サービスに満足いただいていると伺い、区としても安心していきます。いただいた感謝の気持ちを施設長に伝えるとともに、他の介護サービス事業所にも周知していきます。	投書
12	25	「カラダがほぐれる教室」が八丁堀と大伝馬町で、どちらも土曜日に開催されていますが、仕事があるので参加できません。どちらかの曜日の変更をお願いします。	「カラダがほぐれる教室（高齢者通いの場）」は区内事業者の方が地域への貢献活動の一環として営業時間外に開催しています。運営者に確認したところ、営業時間内は開催ができないため、現時点では開催日時の変更は難しいとのことです。	Eメール君
2	5	シニアセンターで実施されているパソコン教室の講師について、気になる点がありました。①講師が使用禁止だと思われる差別用語を何度も使っていました。②講師を依頼する際、言葉遣いも含めた禁止事項の提示をしていますか。	講師に対して、言葉遣いなどに注意するよう指導を行いました。また、講師依頼などをする際には、個人情報保護などをはじめ、関係する法令遵守などの説明をしています。今後は具体的な事例を示しながら、徹底していきます。	電話
2	12	シニアセンターのパソコンについて要望があります。①反応速度が遅いので、改善してください。何かしらの工夫は行っていますか。リースパソコンの入れ替えはスムーズに行われますか②ルーターの台数が少ないため、インターネットの速度が遅いです。対策を実施してください。	パソコンの反応速度が遅くなる原因として、ソフトウェアの影響が考えられるため、定期的に委託業者が点検を行っています。パソコンのリース契約は今年度で終了します。来年度中にパソコンやルーターなどを入れ替え、使用環境が良くなるよう改善していきます。	電話
3	7	働くことができる高齢者を活用する工夫があれば健康な高齢者が増えると思います。	「中央区シルバー人材センター」・「無料職業紹介所シルバーワーク中央」では高齢者の就労支援事業を実施しています。また、高齢者の社会参加を促進するため「元気高齢者人材バンク」・「高齢者通いの場支援事業」・「敬老館の運営」などの事業も実施しています。	広聴はがき
3	19	浜町敬老館のパソコンを利用していますが、パソコンにヘッドフォンを装着し使用すると音漏れがします。点検をお願いします。	いきいき浜町のパソコン利用時の音漏れについて、ご不便をお掛けして申し訳ありませんでした。すぐに調査・点検し、ヘッドフォンの入れ替えを行いました。	電話

保健所（２３件）

5	17	仕事で中央区を訪れることがあります。その時に困るのが昼食の飲食店です。副流煙が苦手なので完全禁煙の店を希望するのですが、あまりありません。区として飲食店の禁煙化を推進していただけないか。	受動喫煙を排除するには全面禁煙が有効ですが、小規模店舗も多く設備面や営業面での影響などを懸念される方が多いのが現状です。区では、パンフレットを作成し普及啓発をしています。また、飲食店に禁煙・分煙などの４種類のステッカーを配布しています。	Eメール君
5	25	我が子が平成１９年１月生まれで日本脳炎２期の予防接種を受けておらず、月島保健センターへ予防接種を取りに行きました。全ての子どもに予防接種を送ってもらえないかお願いしました。対象の子どもに予防接種を送付してください。	日本脳炎予防接種第２期については、９歳に達する前月または誕生月に予防接種を送付しています。また、毎年度１８歳になる方についても対象者全員に送付しています。予防接種のご案内は、区のおしらせや区ホームページにて周知を図っています。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
6	14	勝どきにある深夜営業の飲食店の騒音に悩まされています。最近は暖かくなり、お店がドアを開けて営業しているため、大きな声が聞こえてきて眠れず、辛いです。夜間にお店の扉を閉めるだけでいいので、注意してもらえませんか。	当該飲食店に立ち入り調査を行いました。営業者に対し、周囲の快適な生活を阻害してはならない旨、口頭で厳重指導を行ったのち、衛生指導注意票を手交しました。	Eメール君
7	19	他区では公道へたばこの煙が漏れることを禁止する条例を制定するなどの取り組みがありますが、中央区は屋内と屋外で担当部署を分けるなど、遅れをとっています。今後の方針について回答してください。	「健康中央21」において、全庁的な取り組みとして、公共の施設や空間における受動喫煙防止を推進してきました。今後、改正健康増進法や東京都受動喫煙防止条例を踏まえ、受動喫煙を避けられる環境を整備し、取り組んでいきます。	Eメール君
8	27	違法民泊の取り締まりは保健所の管轄と聞きましたが、保健所の業務時間外に起こっている迷惑行為はどこに連絡すればいいのでしょうか。警察に電話しても、騒音などの注意しかできないと言われてしまいます。	違法民泊の可能性のある当該マンションについては、調査を進めていますが、現時点では旅館業法違反であると断定するまでには至っていない状況です。迷惑行為につきましては、状況に応じて適切な機関へご連絡いただきますようお願いいたします。	Eメール君
9	11	築地の野良猫対策は、区長の生類憐れみの令ですか。税金なので、役人の自腹をお願いします。	築地の猫対策は、NPO法人などが管理する猫シェルターでは築地の猫を収容しきれないことから、区で臨時的保護施設を整備し、この活動を支援するものです。猫の世話や施設の維持管理はNPO法人に実施していただく予定です。	Eメール君
9	12	晴海臨海公園内に整備予定の猫の臨時保護施設について住民への事前説明がありません。説明をお願いします。①公園で遊ぶ子どもへの健康面の影響②恒常施設になる可能性③晴海臨海公園に決定したプロセス④施設の管理運営について	①臨時保護施設は、密閉した施設内で飼養するため公園利用者への影響はないと考えます。②当初目的終了後は、ニーズを検証し、検討します。③公園敷地を削減せずに設置できる場所として選定しました。④動物愛護活動団体が管理運営します。	Eメール君
9	13	B型肝炎ワクチンが定期接種に繰り込まれましたが、供給不足になっています。このワクチンは接種期限があるため、この先、今の供給状態が続くとワクチンが足りず、接種できないという事態になりそうです。国に呼びかけて、事前に手を打ってもらえませんか。	電話にて「都および製薬会社に、今現在B型肝炎ワクチンの在庫は十分にあることを確認した。今後もワクチンの供給状況を注視し、都と連携を図りながら、不足が生じないよう適切に対応する」旨を説明し、了承を得た。	Eメール君
10	9	築地市場にいる野良猫の保護施設を中央区が建設し、30匹を収容するとニュースを見て知り、中央区の区政は素晴らしいと思いました。行政が先導を切ることで、民間への道しるべとなります。ありがとうございました。	供覧しました。	Eメール君
10	18	猫の保護施設についての意見と質問です。①議会答弁で目的を守る要望に対し、否定する説明でした。再度審議すべきです。②計画の説明が唐突で不誠実、強引です。③住民説明と議会審議に違いがある理由、またその意図④「人里離れた地域」の定義	区立公園内に設置するため「中央区立公園条例」改正案を議会に提出しました。今後も地域の皆さまと協議していきながら進めていく予定です。副区長の発言は、晴海地区を指したものではありません。施設予定地を表現したものです。	Eメール君
10	19	猫の保護施設について住民向け説明会開催を求めます。その上で以下の3点についてお尋ねします。①施設の真の設置目的②副区長の発言は地元自治会の納得と同意を得る努力を「必ず」行うという趣旨ですか③「人里離れた」と発言した趣旨と意図	①円滑な市場移転と動物愛護の観点から猫を保護する団体を支援するためです。②晴海連合町会や晴海まちづくり協議会などの場で協議しながら進めます。③晴海地区を指したのではなく、施設予定地を表現したものです。	Eメール君
10	22	猫の保護施設についての質問です。①区が建設する理由②住民説明の前に予算を議会に通した理由③臨時施設として予算を通過した後に恒久施設というのは区民の理解を得られないのではないかと④副区長の発言の真意⑤着工前に説明会開催の希望	①②法律に基づき、動物愛護行政を推進しており、補正予算の審議の中で承認されました。③円滑な市場移転と動物愛護のための臨時施設です。④晴海地区ではなく、施設予定地を表現したものです。⑤晴海連合町会などの場で説明予定です。	Eメール君
10	25	中央区が築地市場の猫を保護したことを知りました。このたびの区の対応にお礼申し上げます。このニュースや中央区の活動をきっかけに、一匹でも多くの犬や猫の命が救われることを願っています。	供覧しました。	Eメール君
10	29	猫の保護施設についての質問です。①臨時保護施設場所決定にあたり、住民に説明がなかったのはなぜですか。②副区長の発言にあった、「人里」はどこですか。③保護施設をあてにした捨て猫が増えた場合の糞尿などの排泄物対策について。	①晴海連合町会や晴海まちづくり協議会などの場を通じご案内してきました。②晴海地区を指したのではなく、施設予定地を表現したものです。③動物との共生推進員制度により対策を講じてますので、捨て猫を見かけたらご一報ください。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
10	31	晴海に猫の保護施設が設置されるというニュースを見ました。あやめ第二公園にも高齢の猫が1匹いますが、世話をしている人も高齢で、場所柄、雨や寒さをしのぐことも難しいため、猫の保護施設で保護してもらえないか検討をお願いします。	今回整備する保護施設は、築地市場内で生息していた飼い主のいない猫を対象としていることからご提案の内容は難しいものと考えます。	Eメール君
11	9	①日本橋箱崎町の川べりや区内の公園が近年汚くなったと感じます。灰皿のない場所での喫煙、吸い殻や木々の間のごみ、犬のふんなどが気になります。②人形町へ向かう道のりや近隣の道路、川べりなどでよくねずみを目にし、驚いています。	①区では、犬の飼育ルールやマナーについてのリーフレットを配布するほか、犬のしつけ方教室の回数を増やしたり、犬のパトロールを実施しています。②ねずみについては、通年で公共道路の植え込みなどの巣穴に殺そ剤を投入する駆除作業を実施しています。	Eメール君
11	12	日本橋兜町の永代通りと首都高速道路が交わる付近の植え込みにねずみを見かけます。感染症の原因にもなるので、駆除をお願いします。また、その付近の飲食店のごみの出し方にも問題があるので指導をお願いします。	日本橋兜町周辺の植え込みにつきましては、専門業者へ連絡し、駆除作業を指示しました。また、飲食店のごみの出し方については、夏季に同様の苦情を受け、店舗を指導しており、再度、確認と注意指導を行いました。	Eメール君
11	26	10月末に71歳の母が中央区に転入しました。インフルエンザの予防接種が無料になることを知らず、料金を支払いました。保健所に問い合わせたところ、9月末に案内を送付したという話でした。できれば転入の際にも案内するよう検討をお願いします。	転入手続きの際に個別のサービスを案内することは難しいため、区政の情報を掲載した「わたしの便利帳」をお配りしているところですが、今回の意見をふまえ、区民の皆さまに必要な情報をわかりやすくお伝えできるよう、検討していきます。	Eメール君
1	15	東銀座の飲食店を利用しますが、喫煙可の店が多く、非喫煙者は店を選べる環境ではありません。チェーン店は禁煙化が進んでいますが、個人営業店は進んでいません。海外からの旅行者に恥ずかしい環境を整えてください。	健康増進法や受動喫煙防止条例により、飲食店の営業者などに受動喫煙防止についての普及啓発を行っています。また、国際オリンピック委員会と世界保健機関が推進する「たばこのない五輪」の理念を実現するよう、引き続き適切に対応していきます。	Eメール君
1	16	湊三丁目にあるマンションの一室に、さまざまな人種の外国人が出入りしており、無許可で民泊営業している可能性があります。以前、滞在していた外国人から証言を得ています。管理組合でも民泊は禁止しています。調査の上、対応をお願いします。	投書者に「無許可営業に係る調査などは1カ月以上を要する場合があること」を説明し、了解を得た。引き続き関係者から聞き取りなどを行い、適切に対応していく。	Eメール君
2	1	最近月島地域では、夜の歩道やごみ捨て場でねずみを見かけるようになりました。築地市場の取り壊しで逃げ出したのではありませんか。ねずみの駆除をお願いします。	築地市場の移転時には、都が築地市場内のねずみ駆除を行いました。区では通常のねずみ駆除とは別に、7月から3月まで築地市場周辺のねずみ駆除を行っています。月島周辺においても、引き続きねずみ駆除作業を行っています。	Eメール君
3	4	風しん予防接種助成制度を利用し、夫婦で検査・接種しました。その後、検査で夫婦とも免疫がついていないという結果が出ました。現在対象外である接種後の再検査や再接種も助成対象にしないかと感染予防につながらないのではないかと思います。	風しん未感染者であり予防接種や抗体検査を未受診の妊娠を予定・希望する女性と同居者を対象に、抗体検査と予防接種費用を国・都補助金を活用し、助成しています。国などの動向も踏まえながら効率的な事業実施に向け検討を重ねていきます。	Eメール君
3	29	母子健康手帳に関してお願いがあります。私は子どもを授かることができませんでしたが、母子健康手帳を手にしてみたいです。一冊もらえませんか。	電話にて「母子健康手帳は、母子保健法に基づき、妊娠の届出をした方に交付しています。したがって、申し訳ありませんが、お渡しすることができません。」旨回答し、了解を得た。	Eメール君

環境土木部（188件）

4	2	『「ごみ」と「資源」の出し方・分け方』について教えてください。①私の手元に届いていませんが、どのように配布したのでしょうか②区民への広報はどのようにされたのでしょうか③「全戸に配布した」という確認はどのようにされましたか	「ごみと資源の出し方・分け方」は、本年2月～3月に業者に委託し各戸の郵便受けへの個別配布を行いました。配布の周知は「区のおしらせ」やホームページに掲載しました。配布の確認は、地図に配布済みの住居を表示して、配布漏れのチェックを行いました。	広聴FAX
4	11	箱崎川第一公園内にある、地域の防災資材などを入れているプレハブ小屋脇に住み始めた男性がいます。占有期間も長期化しており、大きな問題が起る前に立ち退いてもらう必要があるのではないのでしょうか。	箱崎川第一公園では、占有している荷物に警告書を貼付し、直接、指導を行うとともに、相談員が向き自立に関する面接を行い、施設などへの入所の提案を含めた相談を行っています。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
4	11	佃島小学校への通学路の途中に吸い殻入れがあります。通学路に指定されている場所に吸い殻入れが設置してあることはおかしくないでしょうか。吸い殻入れの撤去および当該エリアでの喫煙を控えてほしい旨周知してもらえませんか。	佃公園（佃堀周辺）の灰皿について現地確認したところ、喫煙者が広がり、通学路周辺まで影響が出ていたため、マナー看板を設置し、巡回パトロールを行っていきます。あわせて公園内に複数ある灰皿の集約などを検討していきます。	Eメール君
4	16	勝どきにあるたばこ屋の脇に喫煙所があります。狭い歩道なのでそこで喫煙されると通ることができず、結局ベビーカーごと車道を通る羽目になりました。整備のできていない喫煙所は配置するべきではないと思います。	勝どきにあるたばこ店の灰皿は、私道上に設置してあるため、設置者である店主に条例の趣旨を説明し、通行人への配慮を要請しています。しかし、協力が得られないため、啓発用の路面シートを設置などにより条例の周知を図っています。	Eメール君
4	16	晴海通り沿いの歩道に立て看板が設置されラッシュ時には、歩行の妨げとなっています。私は身体障害者です。帰宅時の午後6時ごろにはトリトンから勝どき駅に向かう人であふれ、歩行に支障をきたしています。確認し区から指導してもらえませんか。	指摘のあった看板について、4月16日の午後に現地を確認したところ、道路上に看板が出ていたため、所有者に対して看板を道路に出さないよう指導を行い、所有者が敷地内に看板を移動しました。	Eメール君
4	16	佃小橋からじゃり公園の間に喫煙スペースがあり、小学校・幼稚園・保育園の子が近くを通ります。受動喫煙防止条例では「公園や学校周辺の路上などで子どもの受動喫煙防止に努める」とあります。この禁煙スペースについて見解を聞かせください。	佃公園（佃堀周辺）の灰皿について現地確認したところ、喫煙者が広がり、通学路周辺まで影響が出ていたため、マナー看板を設置し、巡回パトロールを行っていきます。あわせて公園内に複数ある灰皿の集約などを検討していきます。	Eメール君
4	19	オリンピックに向け、路上喫煙の取り締まりにもっと取り組んでください。人通りも多い、勝どき駅近くのコンビニエンスストア横はひどいと思います。	指摘のコンビニエンスストアの喫煙場所は、店舗敷地内にあり、設置者である店主に条例の趣旨を説明し、通行人への配慮を繰り返し要請していますが、協力が得られないため、パトロール員の巡回を強化し、条例違反している喫煙者の指導を行っていきます。	広聴はがき
4	23	人形町にあるたばこ店の前は狭く、そこで路上喫煙する人たちが迷惑なので、たばこ店前での喫煙をやめさせてください。	ご指摘の店舗の吸殻入れは、店舗敷地内に設置しており、設置者である店主に対し、撤去を要請しているところですが、協力が得られないため、路上シートを設置するとともに、パトロールを実施し、条例違反をしている喫煙者の指導を行っていきます。	Eメール君
4	23	区役所周辺で夕方以降、素振り・壁あてなどができる場所を教えてください。京橋公園で素振りをしても大丈夫ですか。	区立公園では特定の場所以外でのバットなどの使用は禁止しています。バットが使用できる周辺の公園は築地川公園です。公園内多目的広場の奥にビッチングやバッティング練習などができる場所があります。使用時間は午後8時30分までです。	Eメール君
4	23	勝どき五丁目にある新島橋バス停留所（東京方面）付近に関して要望があります。①郵便ポスト付近にいつも置いてある放置自転車撤去移動②郵便ポスト左側に吸い殻のポイ捨てが多いので路上喫煙禁止の看板を設置してください	注意札および警告札を貼付し、2日以上経過した後に注意札と警告札が残っている場合は、放置自転車として撤去しています。当該自転車には4月26日に注意札を貼付しました。また、郵便ポスト付近の街路灯に新たに立て看板を設置しました。	Eメール君
4	25	喫煙しながら歩行している人を毎日見かけます。以前広報紙に路上喫煙者が減ったと載っていましたが、これは大通りの交差点のみで、細い道はまだまだ多いのが現状です。東京五輪に向け、取り締まりの一層の強化をお願いします。	これまで、外国語を併記した条例周知立看板の設置・路面シートの貼付や町会・企業等地域と連携した街頭キャンペーンなどを実施しています。また、パトロール員が区内全域を巡回し、注意喚起や指導を行っています。今後も粘り強く行っていきます。	広聴はがき
4	27	朝や昼休みなどに楓川久安橋の公園内にある喫煙所を利用していましたが、現在は工事中です。工事が終わったら、今まで通りに喫煙できる場所はあるのでしょうか。職場の憩いの場なので、ぜひ残してください。	楓川久安橋公園は、老朽化した施設の更新を目的として、6月30日に工事を完成する予定となっています。ご質問のありました喫煙スペースにつきましては、当該公園の立地条件なども勘案し、これまでと同様の機能を維持する予定です。	Eメール君
5	1	勝どき駅交差点付近にあるコンビニエンスストアの敷地内に灰皿が置いてあります。路上に出ないよう掲示がありますが、夕方になると喫煙者が歩道にあふれ通行人に迷惑です。路上喫煙禁止の違反になるので取り締まりの強化をお願いします。	当該店舗の灰皿は店舗敷地内に設置されているため、条例などに基づく指導や撤去ができず、店主に繰り返し灰皿を撤去するよう要請していますが、協力が得られていません。このため、パトロールを強化し、条例の違反者に指導を行っています。	Eメール君
5	1	鉄砲洲公園内にある噴水に子どもたちが登って遊んでいます。噴水の縁を登るだけでなく、噴水に落ちる事故も起きています。絶対に登ることができないような柵をつけるなど、しっかりと対応をお願いします。	子どもが容易に噴水の縁に登ることができる箇所、新たに柵や植栽を設置するなど登りにくい対策を検討していきます。また、噴水に登ると危険である旨の看板の増設や清掃員による見回りを強化し、啓発にも努めていきます。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
5	1	水上輸送の構想を知りたく投稿しました。水路の有効活用をどのように考えているのでしょうか。魅力的な水の街づくりを検討してください。	区は、「中央区基本構想」や「中央区基本計画」において、都や舟運事業者と連携した新たな水上ルートの開設や陸上交通とのアクセスの向上を促進することとしています。また、再開発などの機会を捉え、官民連携による拠点整備を促進していきます。	Eメール君
5	7	近くにある月島のマンションから爆音・ピアノの音・子どもの騒ぐ声などが響き落ち着かない状況です。マンションが建つ前は静かで暮らしやすい場所だったのに日々騒音がひどくなるばかりで、ここまで来ると我慢ができません。	マンションの管理人に「近隣の方が騒音で困っている」ので対応を求めたところ、6月3日の理事会で騒音苦情について議題とする旨連絡があり、後日管理人より騒音に関する注意のビラを配布したと報告がありました。	Eメール君
5	7	飲食店などを営業している人やしようとしている人の中には、東京都環境確保条例を知らない人がいます。営業許可の相談や申請の際に、環境基準を守るようパンフレットを配布したり、指導することを要望します。	「飲食店・喫茶店営業のみなさまへ、騒音・悪臭公害防止にご協力を」のパンフレットにつきましては、保健所が窓口や更新講習会など配布しておりますが、今後は飲食店の事前相談や新規申請の際にも配布していきます。	広聴FAX
5	7	月島駅上のドラッグストア前に今日から路上駐輪禁止の貼り紙が貼られていますが、買い物の短い時間だけでも駐輪することはできないでしょうか。スーパーマーケットの近くに駐輪スペースを確保して、対応することはできませんか。	当該ドラッグストア前のスペースは「中央区自転車の放置防止に関する条例」が適用されない私有地で、敷地管理者が駐輪禁止の措置をとったものと認識しています。なお、月島駅地下駐輪場に100台、月島駅前第一駐輪場に50台分の駐輪場を整備しています。	Eメール君
5	7	以前区役所からいただいた「道路占用許可申請をなさる方へ」というちらしには「前面道路の付属物をすべて記入し」と書かれていましたが、現在のちらしには「すべて」という記載がありません。申請書の書き方に変更があったのでしょうか。	現在も原則すべて記入していただくのですが、前面道路の付属物が多い場合には、図面が煩雑になり、わかりにくくなってしまいます。また、道路の現況を確認できる写真からも判断していることから、「すべて」という文言は記載していません。	広聴FAX
5	8	予定されている歩道工事について、以下の4点について回答をお願いします。①生活に支障がある場所には、植木を植えない②工事予定を事前に詳しく説明③建物に被害が生じた時には、速やかに修理④住民の生活に負担がかからない工事	①生活の支障となる箇所への植栽はしません。②工事内容や期間、作業時間を記載した「工事のお知らせ」を事前に配布します。③建物への影響が出た場合は、建物所有者と確認をし、補修を行います。④騒音対策や現場の整理・整頓、清掃に努めます。	投書
5	8	日本橋保健センターのある通りの歩道拡張工事に伴い撤去された街路樹を元通りに植樹してください。すべてアスファルトとなり夏の暑さを和らげるものが一切なくなっていました。ぜひ再考してください。	ご意見の区道は、電線共同溝の整備中のため一時的に樹木がない状態ですが、整備完了に合わせて、街路樹の植栽を含む道路修景工事を実施する予定です。修景工事では、高木と中低木を配置し、これまで以上に緑豊かな空間とする予定です。	Eメール君
5	8	日本橋地域の保育園・幼稚園・小学校など、幼い子どもが通園・通学する際に利用する主な道路、もしくはそれらの建物の周辺道路などについて、スクールゾーンの設定や道路入口・出口への関連標識の設置を検討してください。	各小学校では、必要に応じてスクールゾーンを設定し、入口に「スクールゾーン」の補助標識を設置するほか、一般車両の進入を防止しています。なお、交通規制などは、近隣住民の生活に大きな影響を及ぼすため、警察等関係機関が慎重に検討する必要があります。	Eメール君
5	10	朝、利用者がいないにもかかわらず、あやめ第二公園のグラウンド照明がついたままになっていることが、週に数回あります。税金の無駄遣いで、省エネの観点からも問題です。照明の使用時間を午後4時以降にするなどの対応を検討してもらえませんか。	電話にて「利用者の切り忘れが主な原因であるので、以下の対応をします。①警備巡回ルートを検討し、解錠時刻を利用開始時刻に近づける。②切り忘れ防止を喚起する貼紙をスイッチやグラウンドフェンスに増設する。」旨伝え、了解を得た。	Eメール君
5	10	今月から月島駅前敷地内の駐輪が全面禁止となりましたが、これに伴い、敷地に隣接した公道への違法駐輪が増えています。建物の死角に隠れるように駐輪するなど悪質で困っています。至急、恒久的な違法駐輪対策を講じてください。	放置禁止区域内については定期的に即日撤去を行い、禁止区域外の区道についても、職員のパトロールを強化し、粘り強く放置自転車への警告および指導を行うことで、放置の防止に一層努めていきます。	Eメール君
5	10	区内のオートバイ駐車場はどこも数年待ちになっており、苦慮しています。しかし、築地川駐車場を見ると、自転車も車も空きがあることが多いようです。既存の駐車場や駐輪場をオートバイのスペースに流用していただけないでしょうか。	築地近辺にある駐車場は、定期利用、時間貸しとも利用度が高い駐車場のため、自動二輪車駐車場への転用は難しいのが現状です。区では、大規模開発を行う際には、自動二輪車の駐車場の整備を要請しており、今後も増設に努めていきます。	Eメール君
5	14	月島地下駐輪場を利用しています。出入口の照明が消えており、暗くて危険です。対処してください。管理室に伝えましたが、業者でないといけないとことです。事故が起きる可能性がありますので、すぐに交換してください。	区職員が現地にて出入口の蛍光灯が点灯していないことを確認したため、協力会社へ依頼し、5月31日に蛍光灯を交換しました。今後も安全対策に一層気を遣い、安全に駐輪場を利用できるように努めます。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
5	14	楓川宝橋公園の喫煙場所が改善されていません。早急に喫煙場所の撤去または空気清浄機付の喫煙ルームの設置を実施してください。前回の回答で、巡回をするとのことでしたが、何時ごろどのくらいの頻度で巡回しているのか教えてください。	ブランターの増設による分煙対策の工事を6月中旬までに実施する予定です。職員による巡回パトロールを平日午前10時または午後3時頃を目安に行っています。	Eメール君
5	14	最近、横断歩道の幅が広がったところを見ます。①できるだけ広くするという考えに基づいて行われているのですか。②道路と歩道の間のL字溝の縁が低く直されていないところも見受けられます。直されていない部分は改修されるのでしょうか。	①横断歩道脇に表示していた「自転車横断帯」を警視庁が消去した際、その部分まで白線を延ばしたものと推察します。②著しく交通の阻害となっている箇所については、警察署と調整しながら改善したいと考えています。	広聴FAX
5	15	勝どき交差点付近にあるコンビニエンスストア周辺での路上喫煙に迷惑しています。晴海通りはベビーカーを伴う歩行者もいるのに、何の取り締まりもしないのはなぜですか。	当該店舗の灰皿は店舗敷地内に設置されているため、条例などに基づく指導や撤去ができず、店主に繰り返し灰皿を撤去するよう要請していますが、協力が得られていません。このため、パトロールを強化し、条例の違反者に指導を行っています。	Eメール君
5	17	喫煙所からの副流煙を苦しく感じています。喫煙所を作り一カ所でたばこを吸われると煙突のようになり、それが風に乗っていきなり大量の煙を吸い込んでしまいます。対応をお願いします。	区では、駅前の道路などに喫煙所を設置していません。中央区まちづくり基本条例に基づき、誰もが利用でき、周辺に影響が出ない屋内の喫煙専用場所の設置を開発事業者に対し要請しており、区内で順次整備が進められています。	Eメール君
5	21	勝どき五丁目清澄通り沿いの無電柱化計画を教えてください。タワーマンションが建ち、再開発は終了しているのに歩道の電柱はそのまま、景観を損ねています。同じ清澄通りでも勝どき駅から四丁目までは完了しているように見えます。	当該路線は、区の緊急道路障害物除去路線に指定しており、無電柱化の優先路線ですが、都市計画道路の環状3号線として都が10年間に整備すべき優先整備路線でもあります。将来的に不確定要素が多いので、無電柱化が図れないのが現状です。	Eメール君
5	22	ごみ出しの日には歩道にごみがいっぱいに出て、なかなか通れません。しかもカラス、ハト、野良猫などに食い荒らされて道いっぱい広がってます。歩道は人が歩く所で、ごみを置く場所ではないと思います。どうにかならないでしょうか。	ごみの収集場所は、利用希望される方々が町会などと話し合いで場所を決め、管理も町会などが自主的に行っています。今後とも、地域の皆さまと連携を図り、日々の排出指導やパトロールの強化などを通じマナーの向上と衛生保持に取り組みます。	Eメール君
5	24	高島屋の建て替えにより、建物に面している道路が荒れているので、きれいに直してください。	電話にて「再開発事業のしゅん工に合わせて、再開発事業者が復旧を行う予定であること、補修などの要望があれば対応すること」を説明し理解を得た。また、事業者に対して、必要に応じて補修などの対策を行うよう指示をした。	Eメール君
5	29	①江戸バスの南循環・北循環に逆コースを設置してください。②江戸バスの各停留所に椅子を設置してください。	江戸バスの双方向運行を実施するためには、追加のバス購入費や停留所設置工事費などの初期投資や人件費の増加などの課題があり、実施は難しい状況です。また、ベンチの設置は一定以上の歩道の幅が必要ですが、可能なバス停には設置していきます。	広聴はがき
6	1	中央区の区道管理者としての責務状況を確認させてください。道路工事が安全に行われているかの管理責任は道路管理者にあります。国道には、道路工事における基準や指針などが存在し、一部の区では国と同様に運用管理しています。	中央区では、道路工事を計画的かつ合理的に行い、道路の保全および円滑な交通の確保並びに事故を防止するため「中央区道路工事調整協議会」を設置するとともに、区内各警察署と合同で定期的にパトロールを実施し、道路使用の適正化に努めています。	Eメール君
6	4	湊公園横の隅田川テラスで長く工事が行われていましたが、既に工事は完了しているようです。しかし、上部テラス部分とともにフェンスで締め切られ通行できない状態です。なぜまだ開放されないのでしょうか。いつ開放になりますか。	都第一建設事務所より「現在、不具合箇所の補修を行っています。開放時期は、日程が決まり次第、現場に掲示します。」旨、回答がありました。	Eメール君
6	4	衣類を再利用収集場所の日本橋小学校に運ぶのが大変な年齢になりました。土曜日は、十思入口の駐輪場にも収集場所を開設してもらえませんか。	拠点回収は、より多くの区民の方がリサイクルに参加いただけるよう小・中学校など身近な公共施設で実施していますが、びん・缶などに比べ回収量の少ない品目を対象としていることもあり、拠点回収の場所や日時を増やすことは困難な状況です。	投書
6	6	清洲橋（中央区側）に自転車が放置されています。日に日に増えている気がします。撤去してもらえませんか。	区では職員などがパトロールを行い、条例に基づき放置自転車に対して注意札などを貼付し、一定期間経過後に撤去しています。ご指摘の放置自転車については職員がパトロールし、放置されていることを確認したため、注意札を貼付しました。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
6	12	勝どき駅そばにあるコンビニエンスストア前の路上喫煙は、なんとかならないでしょうか。午後6時ごろになると退社時間と重なり、ひどい状態です。喫煙所の廃止など指導はできないですか。	当該店舗の灰皿は店舗敷地内に設置されているため、条例などに基づく指導や撤去ができません。以前より灰皿を撤去するよう要請していますが、協力が得られません。このため、パトロールを強化し、条例の違反者に対する指導を行っています。	Eメール君
6	12	銀座六丁目にあるビルの道路脇に設置されている丸型花壇の花が全て枯れ、枯れ草が伸びている状態です。たばこの吸い殻や空き缶などが捨てられているため、毎朝ごみを拾っています。ぜひ花の植え替えをお願いします。	区が管理するプランターの管理状況が悪く景観を損ねていたことをお詫びします。差し当たり、プランター内に花を植栽しましたが、並木升内にプランターを置くとトウカエデの根を痛め、維持管理上支障をきたすことから、手配がつき次第、撤去する方針です。	Eメール君
6	14	勝どきにある深夜営業の飲食店の騒音に悩まされています。最近は暖かくなり、お店がドアを開けて営業しているため、大きな声が聞こえてきて眠れず、辛いです。夜間にお店の扉を閉めるだけでいいので、注意してもらえませんか。	当該飲食店に立ち入り調査を実施し、責任者に店の扉は閉めることや利用客が店の外で大声を出さないように注意看板を設置するなど、注意喚起を行うことを指導しました。	Eメール君
6	15	日本橋本石町にあるたばこ屋が灰皿を設置しており、喫煙者が道路をふさぐため、車も人も通行しにくい状況です。通勤時間帯には監視員が来ていますが、注意しないのが実態です。このような状況を区は許容しているのでしょうか。	ご指摘のたばこ店の灰皿については、以前より灰皿を撤去するよう要請しており、6月21日に再度店主に要請しましたが、協力が得られませんでした。このため、当該箇所におけるパトロールを強化するとともに、違反に対しての注意を徹底していきます。	Eメール君
6	18	環状2号線の浜前橋側高架下街灯が、防音板をつけることを想定していなかったのか防音板内に埋まっています。そのため、街灯の明かりが遮断され薄暗く、防犯上問題ではないかと思います。確認の上、対策をお願いします。	都第一建設事務所より「勝どき陸橋の桁下に防音板設置工事を実施しました。その際、一部の街路照明は、防音板の設置により街灯の位置が干渉することから、街灯の高さを変更し、6月14日には工事が完了しています。」旨、回答がありました。	Eメール君
6	18	鉄砲洲児童公園の多目的トイレを利用しています。床面はびしょびしょで、便座・トイレットペーパーにも水がかかり濡れています。現場の確認をお願いします。また、水せつけんの設置も要望します。	調査した結果、洗面台が小さく、勢いが強いいため水が飛散していました。対応として、現状のものより大きいサイズの洗面台とプッシュ式水栓器へ交換します。水せつけんはいたずらなどが懸念され、安全な利用の保障ができないため、設置していません。	Eメール君
6	25	6月23日午後1時頃、月島第一児童公園横に蚊の大群がいました。子どもが集まる公園ですので、早急に駆除をお願いします。	ご要望いただきました月島第一児童公園につきましては、定期的な薬剤投与に加えて、6月28・29日に園内の雨水枡と排水管の一斉清掃行いました。また、薬剤散布につきましても29日に行いました。	Eメール君
6	25	佃公園にあるレンガのオブジェの撤去を希望します。子ども達の通学路になっており、学校でも毎年危険箇所として指摘されています。子どもたちの安全のため、早めに対策してください。	ご指摘のありましたオブジェは公園の管理物ではなく、公開空地内の設置物であり、管理者に匿名で要望を伝えたところ、「大阪府北部を震源とした地震でブロック塀が倒壊したことを受け、構造的に安全か調査する予定でいる」との回答を得ました。	Eメール君
6	26	越前堀公園周辺の電柱・電線の地下埋設を希望します。木々が電線にぶつかっており、また、鳥が電線に止まっていると騒音やふんの害もあります。	現在のところ、越前堀公園周辺の無電柱化の予定はありませんが、電線を管理している事業者に鳥対策を依頼します。また、樹木が接する危険箇所へは、電線管理者が防護管を設置するとともに、本区公園管理者が枝の剪定を行っています。	広聴はがき
6	27	タワーマンション1階に入ったスーパーのせいか、建築業者のせいかは分かりませんが、マンション周辺の道路に油染みのような跡がたくさん付いており、汚いです。	道路の油染みは、電気やガスなどの供給工事による油汚れと推察されされるため、今後注意するよう各事業者に指導していきます。	電話
6	28	中央区の禁煙、路上喫煙対策は遅れています。他区以上の罰則付きでの禁煙対策をお願いします。なぜ手を打たないのか疑問です。速やかな対応を期待します。	罰則については、区民などからの意見を踏まえ、条例には盛り込まず、指導・勧告に従わない場合は、氏名などを公表できると定めています。看板の設置・路面シートの貼付、町会・企業などと連携した街頭キャンペーンや、区内全域パトロールを実施しています。	Eメール君
6	29	晴海トリトンスクエアの喫煙所が撤廃されたことに伴い、路上喫煙が増えました。喫煙を完全に止めることはできないと思いますが、撤去するだけでなく、そのような施設では喫煙所を設けるようにしてほしいです。	路上喫煙防止に向け誰もが利用でき、周辺に影響が出ない屋内の喫煙専用場所の設置を開発事業者に要請しており、区内で順次整備が進められています。なお、トリトンスクエアの管理者に意見を伝えます。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
6	29	以下の2点を要望します。①勝どき5～6丁目周辺にタクシー乗り場を設置してください。現状のままではトラブルでけが人が出て、交通事故も起こると思います。②自転車にもナンバープレートの装着を義務付けてください。保険も強制加入にすべきだと思います。	①タクシー利用者が増加していることから、交通管理者とタクシー関係団体が検討を進めています。②ナンバープレートは区単独で導入できませんが、走行マナーについて普及・啓発活動を実施しています。保険はTSマーク取得の区民に加入費用の助成をしています。	投書
7	2	区内にはたくさんの橋が架かっていますが、地震が起きた際の対応を教えてください。①どれくらいの震度まで耐えられるようになっていきますか。②月島地区などが陸の孤島となる可能性はありますか。	①区内には67橋あり、阪神・淡路大震災クラスの地震でも橋が落ちない対策をしています。点検により橋を封鎖することもあります。②月島地区からの橋は環状2号線を含め8橋となり、その全てが利用できなくなることはないと思われます。	Eメール君
7	2	平成27年の改正道路交通法により、自転車の車道における左側通行がルールとして定められましたが、自転車で車道の右側を走る方が多い印象を受けます。区としてルールの周知や取り締まりなど対策を強化してください。	区では、区内警察署と連携し、交通安全キャンペーンなど様々な機会を通じて、自転車安全利用五則の周知を図るとともに、スタントマンによる安全運転教室を実施しています。また、区内警察署では悪質・危険な交通違反の取り締まりを実施しています。	Eメール君
7	2	桜川屋上公園は環境が良く近所の保育園児などもたくさん散歩に来ているのに灰皿が設置されており、平日の昼間は近くの会社員が集団で喫煙しています。受動喫煙の健康被害が叫ばれている現在、公園内の喫煙は禁止すべきだと思います。	区では公共の場所のうち、吸い殻入れのない場所での喫煙を禁止しています。公園では、遊具付近などには灰皿を設置せず分煙を図っています。ご指摘の桜川屋上公園の灰皿については、プランター設置による分煙化対策を図っていきます。	Eメール君
7	6	昨年、ほっとプラザはるみの運営会社が変わったことで、以前と対応が異なる点が多くあります。受講する側の意見も聞いてください。また、話の分かる人を現場に配置してください。以前と比べて、質も下がったと思います。	指定管理者が変わり、定員や講師の変更に至ったことにつきまして、おわびします。いただきましたご意見を個人情報伏せた上で指定管理者に伝えたところ「今後もできる限り改善していきます。」旨、報告を受けました。	Eメール君
7	9	入船・湊付近はマンションの建設や道路工事などが多く、工事作業員と思われる作業服の方の喫煙が目立ちます。また、歩道に座り込んでの喫煙や歩きタバコなども見受けられるので、区への届出時や区からの工事発注時に禁煙を徹底してください。	工事作業員への周知については、工事着工前の手続時に事業者に対し、条例遵守を徹底するよう指導しています。また、道路工事の実施に当たり「中央区道路工事調整会議」などの機会を通じ、条例および路上マナー遵守の周知徹底を図っています。	Eメール君
7	9	楓川宝橋公園と西八丁堀児童遊園について、以下の点を要望します。①喫煙場所の撤去②ねずみの退治③定住し放置されている路上生活者の荷物の撤去④西八丁堀児童遊園の環境改善	①公園内の分煙環境を図るため、プランターの増設工事を6月に実施しました。②ねずみの巣穴はありませんが、引き続き点検していきます。③不法に置かれた荷物は警告書を添付し、直接指導します。④明るく見通しの良い児童遊園になるよう務めます。	広聴はがき
7	10	数年来、私の居住地域ではマンション建築が進行しています。急激な建築増加による騒音、振動、不安などの継続被害は、不快なものとなっています。今後、区民の日常の「生活環境品質」をどのように検討されているのでしょうか。	電話にて「都内の建築工事に伴う騒音・振動については、法律や東京都条例で規制されています。今後、工事でお困りのときは、ご連絡いただければ現地調査し対応します」旨を伝え、納得いただいた。	Eメール君
7	10	ごみの収集について①土曜日に小学校で収集しているごみと普段収集しているごみとの区分けが分かりにくい。②雑紙（ざつがみ）の区分けについて、特にコーティングされているかどうかの区別が分かりにくいので、違いが分かるように広報してください。	①飲料用紙バック・乾電池など排出量が少ないものを公共施設で回収しています。②表面が特殊な薬剤などでコーティングされた紙は、資源として回収できません。分別方法はホームページなどに掲載していますが、今後は広報紙への掲載も検討していきます。	電話
7	11	騒音についてのパンフレットに記載している区域別や時間別の騒音基準を区のおしらせに掲載し、区民に広報してください。日常生活に関わる基準なのにあまり知られていないように感じるので、もっと区民に広く周知すべきだと思います。	区域別・時間別音量基準の広報紙への掲載について、今後内容や時期を検討していきます。	電話
7	11	八丁堀二丁目の区道で、事業所が道を塞いで作業をしていて困っています。区から注意してください。	現場確認を行い、道路上に歩行者や車両の通行に支障をおよぼすおそれのある行為は、道路法および道路交通法で禁止されていることを説明し、行わないよう指導しました。事業所から、通行の支障とならないよう工夫するとの回答がありました。	Eメール君
7	12	永代橋西交差点付近の歩道は、下りになっているため歩道を走っている自転車の速度が速くて、歩行者とぶつかりそうになることが多く、危険です。大きな事故を防ぐためにも、早急に歩道に自転車避けのポールなどを設置してもらえませんか。	都第一建設事務所より「当該箇所は、スピードを出して通行する自転車もあり、安全対策として注意喚起の看板を既に設置しています。ポールの設置は通行の支障となる場合がありますので、交通管理者と相談の上、検討します」旨、回答がありました。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
7	17	久松児童公園のじゃぶじゃぶ池の水位を10cm上げてほしいです。子どもは2歳ですが水位が低すぎる気がします。去年の方が水位が高かったのではないですか。親がついているので安全面も問題ないと思います。	久松児童公園のじゃぶじゃぶ池の水位は、他の3園のじゃぶじゃぶ池の水位と整合をとり、本年度から低く設定しています。水位を10cm上げる設定については、実施する予定はありませんが、今後の管理運営の参考とさせていただきます。	Eメール君
7	17	路上喫煙が後を絶ちません。現在設置している看板は機能していません。他区と同様に罰金化し、外部委託による摘発を行ってください。	現在、国や都においては受動喫煙防止に向けた法律および条例の整備が進められ、2020年4月に全面施行されることから、今後は国や都、近隣区の動向を注視しながら、より効果的な歩きたばこ・ポイ捨て防止の取り組みについて検討していきます。	Eメール君
7	17	勝どき駅前にあるコンビニエンスストアの前で毎日喫煙者が白線の外側に出て喫煙しています。灰皿を撤去させるか、白線の中で喫煙するよう指導をお願いします。	ご指摘の灰皿については、以前より繰り返し、店主に灰皿を撤去するよう要請しておりますが、協力が得られておりません。このため、当該箇所におけるパトロールを強化するとともに、違反している人により注意するよう徹底してまいります。	Eメール君
7	17	区内での釣りを禁止してください。危険で汚いの区に許可する理由が理解できません。根拠となる法律や解釈があれば提示してください。	道路交通法では、道路上での危険を及ぼす恐れのある行為などを禁止していますが、通常の釣りを区として禁止にするのは難しいと考えます。投げ釣りについては危険なため、禁止しています。指摘箇所については、看板の設置を検討します。	Eメール君
7	18	中央区の道路は自転車の駐輪禁止場所が多く、買い物などの際、不便に感じています。自転車を使用する場合、どのように駐輪したらいいのでしょうか。	区では、登録不要で買い物などでも2時間まで無料でご利用いただける一時利用駐輪場を区内に13カ所設置しています。自転車をお使いの際には、ご利用になられる施設の駐輪場や区の一時利用駐輪場などのご利用をお願いします。	広聴はがき
7	25	新川公園周辺では駐輪対策のパイロンのバーが折られていたり、注意喚起の立て看板が倒されていたり、以前より状況が悪くなっています。近隣ビルへの注意喚起や撤去費用の柔軟な運用など、快適な環境整備をお願いします。	パイロンなどの破損については、新しいものに交換しました。今後も、定期的に職員が見回りをしていきます。また、敷地内駐輪については、区が警告行為を行うことはできませんので、近隣ビルの管理室に迷惑していることを伝えました。	Eメール君
7	27	小伝馬町にある宅配便会社前の歩道に出荷前の台車が歩道を占拠しています。歩道の占拠について、区の管理と業者への指導および事故が起きた場合の区の責任について教えてください。	現場を確認し、事業者に対して、法律で禁止されていることを説明し、行なわないよう指導しました。事業者からは、今後改善するとの回答がありました。なお、事故が起きた場合の区の責任については管理瑕疵責任の有無などで判断されます。	Eメール君
8	6	住吉神社例祭を見に来ました。子ども連れの参加者が多い中、月島駅前児童公園での喫煙は見ていて気になりました。対策をお願いします。	中央区全域で公共の場所や混雑する場所などでの喫煙を禁止しています。ご指摘のありました公園やその周辺で、禁煙を呼びかける看板の増設を行うとともに、マナー向上のため巡回パトロールを行い、喫煙を行わないよう周知していきます。	Eメール君
8	7	中央区内は路上喫煙禁止なのに、お祭りの時に家の目の前でたばこを吸っている人がいました。お祭りだからと言って例外ではないと思いますが、どういうことですか。	区では条例により、祭礼時を含め例外なく、区内全域で公共の場における歩きたばこおよびポイ捨て、吸い殻入れのない場所での喫煙を禁止し、パトロール員が注意喚起や指導を行っています。今後も、これらの取り組みを粘り強く続けていきます。	Eメール君
8	7	浜町公園および明治座前緑道出入りに「自転車侵入及び自転車の駐輪禁止」の立て看板が設置されていますが、公園内にオートバイの駐車が見られます。「オートバイ」の文字も加えるべきです。	公園内へのバイク進入は禁止しており、園内に駐輪しているバイクの取り締まりを行っています。今後は、公園出入口などの置き看板や立て看板を見直し、公園内バイク進入禁止の周知徹底を行います。	広聴はがき
8	10	①ごみ収集の際、カラス対策として他の自治体では網をかけたり、個別収集をするなど何かしらの対策をしていますが、中央区は行わないのですか。②歩きたばこポイ捨てがなくなりません。他区のように過料を取るよう条例改正してくれませんか。	①集積所でのカラス対策として、防鳥ネットの貸し出しを行っています。特に、散乱被害の多い集積所に対しては、個別収集への移行を行っています。②過料などを課すのではなく指導や勧告を行い、従わない時は、その旨を公表できるものとしています。	Eメール君
8	10	清澄通りと環状2号線の交差点付近の歩道に放置自転車が多くなり始めました。放置禁止区域に指定し、保管料を取る仕組みを駅周辺と同様に行ってください。また、勝どき五丁目横断歩道付近に自転車放置禁止の表示をつけてください。	ご指摘の放置自転車につきましては、パトロール時に勝どき五丁目側のガードレールに駐輪禁止の表示を行い、駐輪禁止のコーン・バーも設置しました。また、放置禁止区域の指定につきましては、駐輪場の整備状況や放置自転車の状況を勘案して検討します。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
8	10	区内における路上喫煙者とポイ捨ての多さに驚いています。特に自宅近辺のビルには朝から晩まで喫煙者がたむろしており、玄関を出ただけでたばこの匂いがします。今一度、ビル内の喫煙所設置の推進や、マナーの向上について対応をお願いします。	通行者などに対する条例の啓発を図るため、新たに立て看板の設置と路面シートの貼付を行いました。また、開発事業者に対して、建物内に誰もが利用できる喫煙所の設置を要請しており、区内で順次整備が進められています。	Eメール君
8	13	築地七丁目にある飲食店前のガードレールに缶が設置され、喫煙所になっています。昼夜問わずたばこを吸っている人がいますが、区の喫煙所なのでしょうか。喫煙者を避けるため、ベビーカーで車道を通ることに疑問を感じます。缶を撤去してください。	現場確認を行い、道路上に灰皿などを設置している店舗に対し、法律で禁止されていることを説明し、設置しないよう指導しました。当該店舗は、その場で灰皿を撤去し、看板や植木などについても今後改善していくとの回答がありました。	Eメール君
8	13	以下の歩道上に看板などが設置されているので、撤去してください。①明石町3-6建物前の赤い灰皿②入船3-3-7ガードレールに看板とのぼり旗③明石町1-1ビル前の看板とのぼり旗④築地3-4-7ビル前の看板とのぼり旗	①の灰皿は、店舗敷地内のため撤去指導できません。②・③・④の看板、のぼり旗は、法律で禁止されていることを説明・撤去指導を行い、②・④の店舗はその場で全て撤去しました。③の店舗は旗を撤去し、看板は今後改善する旨の回答がありました。	Eメール君
8	13	月島駅6番出口右に設置されている「放置自転車禁止」の看板裏に、防犯登録されていない自転車が止めてあります。対応をお願いします。	職員がパトロールを行い、当該自転車に注意札を貼付しました。翌日にも引き続き放置されていたので、撤去しました。今後も定期的にパトロールを実施し、放置自転車に対し警告および指導を行うことで、防止するよう努めていきます。	Eメール君
8	13	出生記念に植樹した桜を見に築地川公園に行ったところ、桜の近くに喫煙所があり、たばこの煙を吸わないと桜を見られない配置になっていました。最近子どもも増えているので、子どもが遊べる公園にしてください。喫煙所は必要なのですか。	築地川公園は、改修工事を2期に分けて計画しており、誕生記念樹が多くあるエリアは、2020年頃に整備を予定しています。新しい公園では、記念樹の移植や喫煙所の集約および廃止の検討などを含めて改修の設計を進めていく予定です。	Eメール君
8	20	築地川公園向かいのマンションに住んでいます。公園の工事がやっと終わったと思ったら、別の工事が始まりました。以前、工事する際の話では木を入れ替えれば元通りになるとの約束でした。このような生活には耐えられません。工事を止めてください。	築地川公園（南側）の整備概要は、バリアフリーに配慮した園路や広場の整備のほか、既存樹木を活かした新たな植栽とせせらぎの池の整備などを行います。平成31年3月を完成予定としていますが、早期の工事完成に努めます。	Eメール君
8	20	入船一丁目でマンション建設のためのビル解体作業が行われていますが、地下のコンクリート撤去による騒音と粉じんがひどく、困っています。特に遮音シートの高さが足りていないため、騒音対策が意味をなしていません。改善してください。	電話にて「現場調査し、現場所長から事情聴取するとともに、解体作業に伴う騒音および粉じんの被害を訴える苦情が区によせられていること、周辺の環境に配慮した作業を行うよう指導したこと」旨説明し、理解を得た。	Eメール君
8	23	日本橋特別出張所へ向かう途中のごみ集積場に、昨日から生ごみが放置されています。事業所シールが貼ってないため、収集されていません。事業所が特定できるなら、知らせて引き取らせてください。	現場確認をしたところ、集積場に残っていた3袋のうち2袋は排出者が特定できたため有料ごみ処理券を貼らせてから回収し、残り1袋は排出者が特定できませんでしたが、散乱などの懸念があったため、周辺環境に配慮して回収を行いました。	Eメール君
8	27	勝どき駅前ビルのマンション入り口の向かいにある木の下で喫煙している人が目立ちます。路上喫煙ですので、早急に対策をお願いします。	条例の遵守・徹底を図るため、路面シートの貼付などを行うとともに、パトロール員による区内巡回を実施し、条例違反者に対する注意喚起や指導を行っています。ご意見の箇所には、通行者などに対する条例の啓発を図るため、路面シートの貼付を行いました。	Eメール君
8	27	築地川公園の改修にあたり、元気な樹木が数十本切られて悲しいです。何年もかけて育った健康な木を切らなければいけない状況だったのですか。下水道工事の際にも多くの樹木が切られました。子どもたちにも説明できる回答をお願いします。	築地川公園は、前回の改修工事から約30年が経過し、設備や施設の老朽化が進んだため、改修を行うものです。既存の樹木を専門業者が1本ずつ確認し樹形不良など撤去が必要なものを撤去しました。公園は平成31年3月を完成予定としています。	Eメール君
8	28	勝どき五丁目清澄通り沿いの歩道に立ち枯れしている低層の木が見られます。枯れた木は見栄えも悪いので、適時手入れしてくれませんか。区で管理できない場合は隣接するマンションの管理会社に委託するなど、植栽がきれいになることを望みます。	ご意見の植栽は、勝どき五丁目地区再開発工事の地域貢献として開発事業者が植栽したものです。想定外に早い梅雨明けにより枯れてしまいましたが、水分要求量の少ない10月以降に、再度植栽を実施するよう開発事業者に要望しています。	Eメール君
8	29	日本橋二丁目再開発に伴う区道舗装工事では、道路の断面が非対称に設定されているため、①自動車などのハンドルを取られる恐れがあります。②多量の雨が降った際、排水が悪くなります。③今よりも歩道に、水が溜まりやすくなります。	①緩い勾配で計画しており、自転車などの運転に支障はないと考えます。②道路工事設計基準などに基づき、排水の検討を行っており、問題ないと認識しています。③車道に向かって横断勾配を設定しており、雨水などが滞留することはありません。	広聴FAX

月	日	内 容	対 応	投書種別
8	30	区役所前で発車待機中の江戸バスは、乗客がバスの中で待っているのであれば、冷房を入れるべきではないですか。区役所の建物で日陰になっているとは言え、車内は結構暑いです。この猛暑では、運転手の臨機応変が必要になると思います。	都内では条例によりアイドリング・ストップが義務付けられているため、江戸バスにおいても、発車直前までエンジンを止めています。しかし、車内の温度が30度を超えた場合、冷房をつけています。今後は快適にご利用いただけるよう見直していきます。	Eメール君
8	31	店舗が看板などを道路や歩道上に置いて、歩行に支障をきたしています。撤去および指導をお願いします。また、店舗前などで喫煙やポイ捨ても堂々としています。	電話にて「現地付近のパトロールを行い、看板などを出している店舗を指導しました。パトロールは交通量が多い通りだけでなく裏通りまで巡回指導しており歩きたばこやポイ捨てについても、パトロール員が注意喚起や指導を行います。」旨説明し、了解を得た。	Eメール君
9	3	銀座六丁目～七丁目の演舞場通りおよびその周辺の植栽・街路樹・柳が繁茂し続けており、通行に際して迷惑しています。剪定、伐採をお願いします。	こちらのシダレヤナギは6月中旬に剪定を行いましたが、生育が早く、再び繁茂した状況です。そのため、低い枝について9/4に職員が剪定を行い、9/8に再度低い枝と込み入っている枝の切除作業を街路樹剪定業者にて実施しました。	Eメール君
9	3	湊と新川の間の高橋の近くに、黄色い自転車が放置されています。撤去をお願いします。	指摘の場所は放置禁止区域外のため、職員が9/4のパトロール時に放置自転車に「注意札」を貼付し、9/7に「警告札」を貼付しました。9/10のパトロール時に「注意札」と「警告札」がそのままだったので、自転車を撤去しました。	広聴はがき
9	5	浜町公園内で毎日ねずみを見かけます。公園正面の緑道でも見かけます。定期的に駆除などをしていのでしょうか。対応をお願いします。	公園内でねずみを確認した場合、生息状況を把握するため植え込み地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め戻しによる駆除に努めています。浜町公園でも継続して状況確認を行い、発見出来次第、駆除を行っていきます。	Eメール君
9	6	①放置自転車があるのに、たすきを付けた人は目もくれずに交差点を横断していました。②路上喫煙は歩いていなければ違反ではないという考えですか。	①ご指摘の職員は、整理業務を委託している職員であり、注意・警告の権限を与えていません。放置自転車の注意・警告は区職員と撤去業者が行います。②公共の場所のうち人で混雑する場所や吸い殻入れのない場所での喫煙を禁止しています。	Eメール君
9	6	毎朝、通勤時に路上喫煙者に遭遇します。公園や歩道にも吸い殻のポイ捨てが多数見られます。マナーの啓蒙だけでは限界だと思います。他区のように過料を取るべきです。過料を定めた条例改正が必要ではありませんか。	「歩きたばこ及びポイ捨てをなくす条例」の制定に際し、区民などの意見を踏まえ、違反者に過料などを課さず、指導や勧告を行い、従わない時は、その旨を公表できるとしています。今後、国や都、近隣区の動向を注視し、取り組みを検討していきます。	Eメール君
9	7	京橋公園のごみ箱がいつも溢れていて汚いです。大きなごみ箱に変更するか、回収の頻度を多くしてください。また、家庭ごみの持ち込みの禁止を大きく明記してください。	京橋公園は、1カ月のうち20日清掃を行い、ごみの片付けも行っています。ごみ箱の変更は、家庭ごみなどの持ち込みがさらに増える可能性が高いため実施する予定はありません。現在は看板を増設することで啓発を行っています。	Eメール君
9	7	中央区はとても面積が小さいのに道路工事予算が多すぎではないですか。いつも道路工事の騒音に悩まされています。予算消化のための道路工事はやめてください。	区では警察署など関係機関で構成する「中央区道路工事調整協議会」を定期的に開催し、施工時期や施工方法などの調整を行うとともに、道路の掘り返し抑制、工事のお知らせの徹底や騒音防止などの指導を行っています。	Eメール君
9	10	人形町駐車場の入り口が分からず、コインパーキングを利用しました。ホームページでは、詳細な地図があり小学校自体を駐車場として示していますが、入り口の記載がありません。分かりやすい案内をしてください。	中央区ホームページ「ちゅうおうナビ」の区営駐車場8カ所の位置表示を、駐車場の入り口表示に変更します。	Eメール君
9	10	浜町河岸通りにトラックやタクシーが駐車し仮眠しています。エンジンの騒音や排気ガスで大変迷惑です。警察の取り締まり強化と行政としての対応をお願いします。	交通管理者である久松警察署と協議し、「駐車禁止」の看板などを新たに設置したいと考えています。	Eメール君
9	18	茅場橋北児童遊園は、雑草が生え放題で、ごみ箱は変形しており、路上生活者も寝泊まりしています。公園の維持管理と路上生活者への対応をお願いします。	専門業者による清掃を月16日行っていますが、ごみの投げ捨てや置き去りも多く散乱することがあります。9月18日に刈込と除草を行いました。また、ホームレスの人権も配慮すると、強制的に移動を求めることができず、粘り強く、自立に向け支援します。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
9	18	築地川公園の多目的広場と駐輪場入口付近の樹木が歩行の妨げになっているので、伐採してください。	築地川公園多目的広場および駐輪場の入り口付近を確認したところ、ご指摘のとおり、通行の妨げとなっている場所がありましたので、当該箇所の剪定を行います。	広聴はがき
9	28	箱崎第一公園の便所の側にある柱時計は、電池が弱くなったのか1時間くらい針が遅れています。直してください。	時計の時刻が現在時刻と1時間弱の差があったため、不具合の原因を調査し適切な修繕を行います。	広聴はがき
10	5	半年ほど前に、昭和通り付近の照明灯が斜めになっていて危険ではないかと連絡しましたが、いまだに危険な状況だと思います。都の管理であるため、区から連絡していただくことになっていましたが、都への連絡は行われているのでしょうか。	都第一建設事務所より「現地の確認をした結果、すぐに倒れるなどの危険はないため、今回の改修時期に更新する」旨回答がありました。	Eメール君
10	11	銀座二丁目にある喫煙スペースの煙に悩まされています。喫煙スペースを設ける場合は副流煙が外に出ないように義務付けてください。また、他区では事業者公道に面した灰皿の撤去を義務づける条例が施行されているので、中央区も対応してください。	当該吸い殻入れは私道上にあり、また、公共の場所から離れたところに設置されているため、条例などに基づく指導や撤去ができません。このため、吸殻入れの所有者に対し投書の趣旨を伝え、撤去を要請しましたが、協力が得られていません。	Eメール君
10	11	(旧) 築地川右岸下流側公園内に旧堺橋の親柱が2基残っています。大切な文化財として案内板を設置してくれませんか。また、今現在公園は工事中なので、ぜひとも安全に保護してください。	築地川公園は現在リニューアル工事を行っていますが、旧堺橋の親柱は改修後もそのまま残すとともに、今回の工事において旧堺橋を紹介する解説板を整備する予定です。	投書箱
10	12	築地川公園の改修が行われていますが、喫煙所はなくなりますか。喫煙者が多く子どもを連れて行く環境でなく困っています。公園の喫煙所をなくしてください。	来年度改修予定の築地川公園北側の吸い殻入れを撤去し、現在工事中の南側1カ所のみとする予定です。設置場所は、児童が多く集まる場所や遊具付近から離れた場所に設置することで、子どもたちの受動喫煙防止に配慮し、分煙化を図る計画です。	Eメール君
10	15	楓川宝橋公園の喫煙所はブランターで囲んでありますが、路上生活者の住処になっていて、入れる雰囲気ではなく、喫煙者は外で喫煙しています。橋を通る時にたばこの匂いが充満していることもあります。状況を見て対処してください。	楓川宝橋公園内の灰皿については、分煙環境向上を図るため、ブランターの増設工事を6月に実施したほか、マナー看板を増設しました。しかし、ご指摘の状況が続いているため、喫煙者のマナー向上を含めた分煙対策の強化など検討を行っています。	Eメール君
10	17	銀座に勤めています。毎日掃除をしている男性がいます。銀座の街を美しくしようとしている姿に感銘を受けます。中央区の方々にも知ってもらいたいです。	積極的にまちの美化にご尽力いただく姿に、区としまして大変感謝するとともに、職員に周知していきます。今後も区民・事業者などの皆さま方にご協力いただきながら、より住みやすいまちとなるよう地域美化の推進に取り組んでいきます。	Eメール君
10	17	水天宮前駅の2番出口の階段の上で喫煙している人がいます。路上喫煙禁止エリアに、なぜ喫煙者がいるのですか。どのような対処を行っているのか教えてください。	水天宮前2番出口付近を職員が現地確認しましたが、喫煙者を目撃することはできませんでした。通行者などに対する啓発を図るため、当該出口前に新たに「路上喫煙はやめましょう。」と表記した路面シートを貼付しました。	Eメール君
10	17	何年も前から連絡していますが、箱崎町の飲食店の角に自転車が放置されたままです。なぜまだ置いたままなのですか。これまでに対応したことを教えてください。	ご指摘の箱崎公園前の飲食店脇につきましては、前回ご意見をいただいた後、パトロールの際に10回以上注意札を貼付しています。今後も粘り強く定期的にパトロールを実施し、放置自転車の防止に一層努めていきます。	Eメール君
10	18	3年ぶりに明石町に戻ってきたら近所の歩道に小さなベンチが所々設置されており、子ども連れや高齢者が多いので、ありがたいことと思いました。	供覧しました。	広聴はがき
10	22	旧豊海小学校跡地の完成予想図を見ました。遊具が少なくスロープの道が長く高齢者などに配慮したとは思えません。人気のバーベキューのスペースも少なくなっています。もっと近隣の要望に即した公園にしてください。	豊海運動公園の整備方針は、従前の公園と同様の機能を持った施設を整備することとしています。芝生広場や遊具広場を整備し、バリアフリー基準に則して新たにスロープを整備します。バーベキュー場については従前と同等となるように整備を行う予定です。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
10	22	中央区の学校や公園などの施設で大きな音を出す場合は環境基準を守ってください。工事の場合は工事関係、その他の場合は東京都環境確保条例第136条に照らし合わせてどうなのかをできるだけ事前にチェックしてから行うよう要望します。	大きな音を出す場合の音量基準などにつきましては、職員のパソコンで見れる庁内ポータルサイトに掲載し、職員への周知徹底を図っていきます。	広聴FAX
10	22	水天宮駅前の2番出口の上で朝喫煙している人がいて、出口前の地下から受動喫煙の被害に遭っています。今朝、その人に注意したらけんか腰になり、無視して喫煙していました。先週も同じ内容を伝えているのできちんと対応してください。	水天宮駅前2番出口付近を職員が現地確認しましたが、喫煙者を目撃することはできませんでした。通行者などに対する啓発を図るため、当該出口前に新たに「路上喫煙はやめましょう。」と表記した路面シートを貼付しました。	Eメール君
10	24	佃堀の工事が始まり繋留されていた廃船2隻が撤去されましたが、工事終了後はまた戻されるのですか。また、繋留するために建てられた柱4本も情緒的な風景を断絶させています。工事に伴い撤去していただけますか。	ご指摘の船2隻については、今回の工事後に戻る予定はありません。また、丸太杭4本については今回の工事で撤去し、新たに丸鋼杭3本を設置する予定です。なお、丸鋼杭は、緊急時に船舶の一時係留をすることを想定し設置するものです。	Eメール君
10	25	①築地駅前にあるたばこ屋の前に灰皿が設置されていて、煙がひどい状況です。灰皿を撤去してください。②築地駅前でホテルを建設中ですが、下請け業者が横断歩道上にパイロンを置いており、歩行者の邪魔になっています。指導の徹底をお願いします。	①灰皿は店舗敷地内に設置しており、撤去要請をしていますが協力が得られないため、パトロールを強化し条例違反者を指導しています。②現地へ行き、工事中の業者が設置しているカラーコーンが歩行者の邪魔をしていないことを確認しました。	Eメール君
10	26	佃小橋横の公衆トイレや防災倉庫脇のごみ置き場にねずみが住みついています。ごみを捨てに行くたびにねずみを見かけます。対応をお願いします。	ご指摘の集積所については日々のパトロール強化や注意喚起の看板の設置などを行い、ごみ出しルールの周知徹底を図っていきます。また、佃公園の植え込み内の点検を強化し、ねずみの巣穴の発見に努め、発見出来し次第、駆除を行っていきます。	Eメール君
10	26	日本橋久松町にあるビルの違法看板が改善されていません。夜の営業時間になると、歩道に看板を置き通行の邪魔になっています。改善するよう指導をお願いします。	店舗営業時間中に久松警察署と合同で現場確認を行いました。当日、道路上に看板は置かれていませんでしたが、法律で禁止されていることを説明し、行わないよう指導しました。店舗からは道路上に置かない旨の回答がありました。	Eメール君
10	29	紙媒体の資源ごみの分類表は、回収資源か燃えないごみとして出すのか迷うことが多いので、より詳細な分類表がほしいです。区のホームページ上に、例えば「・・・」と入力すると分類結果が表示されるページを設けると簡便です。	冊子「「ごみ」と「資源」の分け方・出し方」や広報紙などには分別一覧を掲載していますが、今後、一覧表の充実や掲載内容を検討します。ご指摘の会話形式での分別案内を他自治体などで実施していますが、導入効果などを見極め、検討します。	Eメール君
10	29	雨天時に自転車で佃二丁目北交差点から相生橋方面へ曲がった際、タイヤがスリップして転倒し自転車は破損、太ももなど3カ所を打撲しました。都道463号線の歩道をスリップによる歩行者や自転車の転倒を防止するため、滑りにくくしてください。	都第一建設事務所より「雨天の日に現地を確認しました。スピードを減速させるためオレンジ色のポールを設置していますが、自転車が減速せずに進入し、スリップなどが危惧されることからポールの追加を現在検討しています」旨回答がありました。	Eメール君
11	1	環状2号線の開通やBRTの運行の早期実現について都に強く要望してほしいと前回意見を述べましたが、その後、都に強く要望してくれましたか。	区は環状2号線の早期全線開通やBRTなど公共交通機関に係る要望書を都知事あて提出し、2022年度には全線開通予定です。またBRT事業については、選手村地区のまち開きに合わせ、全てが運行される予定です。今後も都と継続的に協議します。	電話
11	5	浜町公園にねずみが急増しているようです。朝と夕方に犬の散歩をしていると、ほぼ毎回見かけます。子どもも多く遊び、区民の憩いの場である公園がこのような衛生状態であることは好ましくないと考えます。早急に対策をお願いします。	浜町公園については、点検を強化し、巣穴の発見に努めてきました。その結果、多くの巣穴を発見し、駆除を行いました。また新たに巣穴を作りすみついている状況です。今後も、状況確認を行うとともに、発見出来次第、駆除を行っていきます。	Eメール君
11	6	晴海トリトンスクエア前の歩道橋にエレベータか横断歩道の設置をお願いします。高齢者や妊婦の利用者が多く、完全なるバリアフリー化に至っていないように思います。	都第一建設事務所より「当該箇所への横断歩道の設置については、現在、交通管理者と道路管理者で設置に向けた協議調整を重ねています」旨回答がありました。	Eメール君
11	7	自転車販売店が歩道に自転車を並べて占拠しています。店舗前の歩道は人通りも多く、近くに小学校もあって危ないですし、歩道を自転車を通る人もいるので大変迷惑しています。区から注意してください。	現場確認を行い、自転車が歩行者などの通行の妨げとなっているので自転車を道路に放置しないよう指導を行いました。店舗からは「改善していく」との回答を得ました。今後も巡回確認をするなど注視していきます。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
11	8	先日、区発注による建設工事において、指定建設作業の禁止事項を行った工事が複数ありました。見過ごされやすい指定建設作業禁止事項を守らせるために、今まで以上に広報することを要望します。	区ホームページで指定建設作業の禁止事項が掲載されているリーフレットを開けるようにします。また、届出の際に、都条例についても遵守するよう指導しています。今後は、建設工事を発注する区の担当にもリーフレットを配布し、禁止事項の徹底を図っていきます。	広聴FAX
11	9	①日本橋箱崎町の川べりや区内の公園が近年汚くなったと感じます。灰皿のない場所での喫煙、吸い殻や木々の間のごみ、犬のふんなどが気になります。②人形町へ向かう道のりや近隣の道路、川べりなどでよくねずみを目にし、驚いています。	①改めて緑道の利用者のマナーが向上するよう啓発する注意看板を設置するとともに、清掃業者に清掃の徹底を指示しました。②職員が現場を確認しましたが、ねずみの巣穴は発見できませんでした。発見し次第、薬剤を投入するなど対応します。	Eメール君
11	12	環状2号線の築地大橋から汐留への暫定道路の歩道に吸い殻のポイ捨てなどを多く見かけます。路上禁煙やポイ捨て禁止の表示をお願いします。また、この歩道を定期的に清掃してもらえませんか。	都第一建設事務所より「築地大橋に「たばこポイ捨て禁止」および「路上喫煙禁止」の注意喚起の貼り紙を設置しました。歩道清掃などの管理は、現場事務所にて行っており、引き続き適正な管理を行っていきます」旨回答がありました。	Eメール君
11	12	日本橋兜町の永代通りと首都高速道路が交わる付近の植え込みにねずみを見かけます。駆除をお願いします。また、その付近の飲食店のごみの出し方にも問題があるので指導をお願いします。	ねずみ駆除について、都第一建設事務所より「巣穴の有無を確認し、駆除剤を散布するなどの処置を行います」旨回答がありました。ごみ出しについては、飲食店に対し、ごみ出し時間の厳守や民間事業者の利用を勧めるなど対策を講じていきます。	Eメール君
11	13	晴海トリトンスクエア周辺では路上喫煙者が多く、近隣住民は迷惑しています。指定の喫煙所廃止以降増えているようです。各会社へ喫煙対策の通達が出ていたと聞きましたが、対策されていません。取り締まりの強化と区からの指導をお願いします。	通行者に対する条例の啓発を図るため、晴海トリトンスクエア周辺でのパトロール員による巡回指導を強化します。また、晴海トリトンスクエア内の喫煙場所の確保および各事業者への喫煙対策などを施設管理者に要請していきます。	Eメール君
11	14	台風後は被害状況を調査し補修するなどすぐに対応してください。①勝どき駅前の公園の木に取り付けた路上喫煙ポイ捨て禁止の看板4つが破損しています。②勝どき五丁目のポスト横に設置された駐輪禁止のポールが風で飛ばされ、消失しています。	①破損した看板については、11月19日に区職員が撤去しました。新しい看板の準備が整い次第、再設置します。②駐輪禁止のカラーコーンについては、11月20日のパトロールの際に確認し、新しいものを設置しました。今後、台風などの後のパトロールを強化します。	Eメール君
11	16	平日朝、清洲橋通りの車道を逆走してくる自転車は何台もあり、東日本橋交差点を渡っているとひかれそうになり危険です。久松警察署と連携して取り締まってください。それとも一方通行の清洲橋通りを自転車道で逆走するのは合法なのですか。	清洲橋通りは自転車も含め一方通行であり、逆走は危険な行為です。区では警察署と連携し、交通安全キャンペーンや交通安全運動などを通じ、自転車安全利用五則の周知を図っています。今後も関係機関と連携してこれらの取り組みを行っていきます。	Eメール君
11	18	新島橋バス停は花壇が道を塞ぎ狭くしているため降車後まっすぐに出入れずベビーカーなどが狭い通路を塞ぐと人が詰まってしまいます。1メートル程花壇をカットすると改善できます。バスが道路と平行に停車できない形状で段差もあり大変危険です。	新島橋の工事などの進捗に伴い、今年度中にバス停の本設工事を予定しており、周辺の緑地帯の形状や通路など、近隣にお住まいのボランティアの方々と協議し安全な通路を設定したいと考えています。バス停設置は都交通局などと協議を進めていきます。	Eメール君
11	19	現在改修工事中の築地川公園にコミュニティサイクルのサイクルポートを設置してもらえると助かります。検討をお願いします。	築地川公園の改修工事終了後、公園に接した道路上にスペースを確保できないか調整中です。サイクルポートを設置するためには、関係機関との協議調整などが必要ですが、設置を目指して検討していきます。	Eメール君
11	21	居住するマンションの隣に建設されたホテルの屋上に照射されるライトが、マンションの13～15階の窓に直接当たっており、管理組合として改善要望を出しています。ホテル側は行政各所の許可のもと行っていると主張していますが、区は許可したのでしょうか。	ご指摘の屋上看板は、都屋外広告物条例により設置許可をしています。条例では光に対する規制がなく、光を発する看板の場合は周辺地域への配慮をお願いしています。管理会社に住環境への配慮を申し入れました。	Eメール君
11	26	青色の廃棄物回収の車が一方通行をバックで進入していました。廃棄物を回収するとはいえ、道路交通法違反であることは明白です。そもそも、区は廃棄物を回収する車のルートを確認していますか。該当者へ指導し、指導結果を教えてください。	ご指摘のあった収集運搬許可業者は他区の許可業者で、11月26日の午前6時50分頃は、日本橋箱崎町を走行していませんでした。しかし、許可業者の収集車が交通法令を違反している状況であり、久松警察署へ見回りの強化をお願いしました。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
11	26	日本橋二丁目地下駐輪場の一時利用で72時間を越えたら放置自転車として扱うのはおかしいと思います。こちらは利用した分支払う意思があるから駐輪場に停めているのに、路上駐輪している買物客の自転車が回収されないのは不公平です。	区立駐輪場の一時利用は、駐輪場利用機会の公平性確保の観点から、一回の利用時間の限度を72時間としています。また、道路上の放置自転車に対しては、今後も定期的にパトロールを実施し、警告・指導を行い、放置の防止に一層努めていきます。	Eメール君
11	27	月島第二児童公園は地面が砂地なため、公園の前を通る時に風が吹くと、頭の上から足元まで全身土だらけになり迷惑しています。一向に何も対策されないの、改善してください。	月島第二児童公園の地面は、地域の方々と協議し、水はけが良く子どもたちがけがをしにくいダスト舗装にしています。ダストによる土ぼこり抑制のため、昨年9月に全面改修工事を行い、また今年12月10日に表面安定剤をまき、対策を行っています。	Eメール君
11	27	環境情報センターで人気の講座に最近全然当選できず残念です。募集要項には応募多数の場合は抽選とあるだけで制限の記載がありませんが、参加者は区民・在勤者だけですか。区民のために大事な税金で運営されています。検討してください。	環境情報センターで実施している講座などは、開設当初から多くの方に当施設を知っていただくため区内在住・在学・在勤の利用要件を設けていません。次年度以降の講座などについては、ご意見を踏まえて、利用要件を検討していきます。	広聴はがき
12	3	ヘイトデモは特定の人種、国籍を持つ方への差別、弾圧を拡散する行為です。オリンピック開催都市として、デモに公園の使用を許可することはオリンピックの理念と相容れず、地域の文化を汚すことになりませんか。区には毅然とした対応をすることを望みます。	公園利用については、デモの集合場所として占用許可をしており、公園の適正利用について指導をしています。ヘイトスピーチに限らずデモ行進の実施は、警察が許可をしており、警察が常に監視し、必要に応じ指導・規制などをしてしていると認識しています。	Eメール君
12	5	日本橋箱崎町のごみ集積所では、ごみ出しルールが守られずに事業系ごみがシールを貼ることなく出されていたり、回収日ではない日に出されたごみが放置されています。生ごみの出し方も雑で歩道が不衛生なことが多いので、対策をお願いします。	ごみ出しルールの啓発などを行うふれあい指導班の担当者に投稿内容を周知しました。当面の間、定期的なパトロールや指導強化を図ることとします。	広聴はがき
12	6	コミュニティバスの設置目的には特認校への通学が含まれていましたが、阪本小学校の近くにはバス停がありません。ももとの設置目的どおり、阪本小学校をルートに加えてください。	コミュニティバス導入にあたっては、当初「スクールバス機能をあわせもつ」との基本方針がありましたが、会議などを重ねた結果、「スクールバスのルートとは別の運行とする」こととなり、現在に至っています。このため、現段階でルート変更を実施することは難しい状況です。	Eメール君
12	9	常盤公園を出発地とするヘイトスピーチデモが行われ、差別扇動表現が確認されました。来年4月から都の定めた「「オリンピック憲章」にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例案」が施行されるので、区も対策を立ててください。	公園利用については、デモの集合場所として占用許可をしており、公園の適正利用について指導をしています。ヘイトスピーチに限らずデモ行進の実施は、警察が許可をしており、警察が常に監視し、必要に応じ指導・規制などをしてしていると認識しています。	Eメール君
12	11	人形町駐車場から出る自動車が、一方通行路のため右折のみ可能なのに左折して行く自動車を見かけます。逆走は非常に危険なので、「右折のみ可」の標識か駐車場の通路に「右折」の標記をお願いします。	人形町駐車場では、現在、出口道路の路面に右折矢印、出口ゲートバーに「右折禁止」の表示をしているところです。今後、駐車場内の出口付近および精算機付近に「右折出庫」の表示を追加し、わかりやすい案内にしていきます。	広聴FAX
12	12	隣のビルの解体工事の音が大きくて困っています。区に連絡して2回ほど来てもらいましたが、一時的に静かになるだけで、翌日には元通りになります。最近では相手の担当者も真剣に取り組ってくれません。区からなんとか言ってもらえませんか。	投書者と直接会い「現地調査を行い、施行業者を指導した。騒音測定結果は「基準値内」である」旨を説明した。後日、投書者、施工業者、区で今後の工程や仕事の進め方を話し合い、その後は苦情の連絡は来なくなった。	Eメール君
12	14	自転車の放置禁止区域で即時撤去作業が行われていたのに、コミュニティサイクルは撤去されていませんでした。区に問い合わせたところ、コミュニティサイクルは特別運用として運営会社に連絡して回収しているという回答でした。特別扱いを是正してください。	区で運用方法を改めて検討し、今後は一般の自転車と同様、警告札が貼付されている撤去対象のコミュニティサイクルは、放置自転車撤去業者が撤去することとしました。撤去保管手数料はコミュニティサイクル運営事業者を通じて、利用者から徴収します。	Eメール君
12	14	浜町緑道公園内の喫煙所と小学生の通学路が隣接しており、登校時の煙の量がひどく子どもたちへの悪影響が懸念されます。中央区では路上喫煙者に対する対応が甘いなど、区民の安心安全をどう捉えているのか不安になります。	現地確認したところ、喫煙者が植栽プランターの外に広がってたばこを吸っており、分煙化がなされていない状況でした。喫煙者が広がって喫煙せず受動喫煙を抑えるようパトロールを強化するとともに、植栽プランターの配置などを再検討していきます。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
12	17	月島駅前のマンションの住民が、マンションの敷地から出て路上で喫煙し迷惑しています。路上喫煙をやめるよう、区からマンションの管理組合などに連絡することはできませんか。	当該マンションの管理事務所を訪問して投書の趣旨を伝えたと、 「路上喫煙はやめましょう」と表記した条例啓発用ポスターを館内に掲示し、居住者へ知らせていただくことになりました。また、マンション脇の歩道に啓発用路面シートを貼付しました。	Eメール君
12	21	晴海通りを自転車で行く際たくさんの自転車とすれ違いますが、夜、無灯火の自転車が多く気になります。大人もですが小学生の自転車も見られ、歩行者の後ろから飛び出してきてぶつかりそうになります。交番などと連携し見守ってください。	区では、区内警察署と連携し、交通安全キャンペーンなど様々な機会を通じ、自転車安全利用五則の周知や、スタントマンによる「スクエアード・ストレイト方式」や子ども向け自転車シュミレータ使用による安全運転教室などを実施しており、今後も普及・啓発に努めていきます。	Eメール君
12	25	他自治体やスーパーなどで見かけるペットボトルを破碎してリサイクルするための回収機設置を検討してもらえませんか。既に設置済でしたら場所を教えてください。区民のエコへの姿勢が高まると思います。	ペットボトル回収機の店舗への設置を事業として実施している自治体もありますが、本区では実施していません。コンビニエンスストアなどの動向や集団回収への影響、事業経費や導入効果などを見極める必要があり、現段階では実施の検討は行っていません。	Eメール君
12	27	日本橋浜町では建設工事や道路の補修工事などが多く大型車や交通量も多いため、排気ガスによる空気の汚れや騒音が気になります。また、建設工事が多くて安心して歩けず路上喫煙も多いです。穏やかに歩ける環境づくりをお願いします。	区では、自動車排出ガス調査や騒音・道路交通振動調査を行っており、都・国に報告するほか、庁有車の使用抑制・エコドライブなどの啓発を行っています。路上喫煙については、立看板・路面シートの設置やパトロールを実施し、注意喚起や指導を行っています。	広聴はがき
12	27	路上喫煙者や公園内喫煙者が多く外出時に乳児への受動喫煙が避けられません。浜町公園は喫煙エリアが公園に隣接し園内に煙が流れますし、オフィスビル1階出口付近に設置した灰皿も多く煙が路上に流れます。規制や取り締まりを強化してください。	公園内の児童が多く集まる場所や遊具付近には吸い殻入れを設置せず、児童や公園利用者との分煙を図っています。浜町公園の吸い殻入れは、公園内の分煙環境向上を目的とした吸い殻入れの移設やプランターによる分煙対策を検討しています。	広聴はがき
12	27	築地大橋の歩道部分は中央の線で歩行者と自転車が分けられていますが、自転車が歩行者側を走行する姿が多く見られます。猛スピードで歩行者側を走行する自転車もあるため危険に感じます。	区では、区内警察署と連携し、交通安全キャンペーンや交通安全運動などさまざまな機会を通じて、自転車の安全利用について呼びかけを行っています。今後も関係機関と連携して自転車の交通ルールの徹底を図るとともに、普及・啓発に努めていきます。	Eメール君
1	4	佃大橋の明石町側公衆便所裏に自転車が数週間放置されていたため、自転車の登録者を区の担当者に連絡したら駐輪禁止の黄色テープが添付されました。今後は区か都の担当者が処分すると警察に聞きました。なぜ登録者に引き取らせないのでですか。	放置自転車への対応は、職員などが区道のパトロールを行い、注意札を貼ります。その後、警告札を貼り、2日以上経過後に注意札と警告札が残っている放置自転車を撤去しています。なお、防犯登録番号を警察に照会し、所有者を特定しています。	広聴はがき
1	4	晴海フラッグの建設・入居に伴い多くの住民が流入しますが、晴海エリアから都心への交通手段がBRTだけでは足りません。地下鉄やゆりかもめの新設を希望します。将来必ず必要になるので、早期に着手してください。	区としては、将来的に湾岸エリアのさらなる発展が見込まれることから、都心部・臨海地域地下鉄構想の早期着工・早期開通に向け、常磐新線との直通運転化なども含めた事業計画の検討に積極的に取り組んでいくよう国や都などへ働きかけていきます。	広聴はがき
1	11	築地川公園内に子どもが生まれた年に植樹した桜の木があります。しかし、植樹された後、すぐ横に喫煙所が設置されました。子どもも桜の木に近寄れないことが悲しいと言っています。喫煙所の場所を変えるなど配慮してもらえませんか。	築地川公園は改修工事を実施しており、誕生記念樹がある北側エリアについては、平成31年度に整備工事を予定しています。新しい公園では、記念樹の移植や喫煙所の集約および廃止の検討などを含めて改修を進めていく予定です。	Eメール君
1	15	築地川千代橋公園にある喫煙スペースから排出される煙で健康被害にあっています。喫煙スペースに柵がなく公園全域に喫煙する人が目立ちます。健康被害のことを真剣に考えてください。	築地川千代橋公園の吸い殻入れについては、場所の移動やプランターによる分煙対策、マナー看板の増設を行ってきました。しかし、ルールやマナーが守られない状況が続いています。今後はパトロールの頻度を増やし、注意および指導を強化していきます。	Eメール君
1	15	勝どき五丁目と勝どき駅間の清澄通りの歩道で路上喫煙を見かけます。吸い殻も多数捨てられています。以前から何度も要望しているように、過料を徴収するよう条例の改正を望みます。	過料の徴収は条例に盛り込む必要がありますが、条例制定にあたり、区民などの意見を踏まえ、条例には盛り込みませんでした。今後も条例周知用立看板の設置や街頭キャンペーンなどの啓発活動やパトロール員による巡回指導を行ってまいります。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
1	15	勝どき五丁目から勝どき駅間の歩道上への放置自転車が増加し、特に駅横のスーパー前は歩道の半分を放置自転車が占めています。また、勝どき陸橋下の歩道にも増えています。駅周辺で撤去を行う際は、勝どき陸橋の下も同様に撤去をお願いします。	勝どき陸橋下の歩道は、現在放置禁止区域ではないため、駐輪場の整備状況や放置自転車の状況を十分に勘案して、今後放置禁止区域の指定について検討していきます。勝どき駅周辺の即日撤去は、これ以上頻度を高くすることは困難な状況です。	Eメール君
1	15	佃公園の壁に亀裂があります。災害時に倒壊する可能性があるため、以下の対策をお願いします。 ①至急現地調査を行う②応急処置などの対策を取る③建築後、数十年経過し老朽化している可能性があるため、抜本的対策を講じる	電話にて「緊急に補修を要する状況ではないが、近く工事を発注し維持補修工事を行う予定であり、施工までの間は、点検巡回を定期的に行っていく」旨説明し、了解を得た。	Eメール君
1	15	日本橋箱崎町にはバイクの駐輪場が少ないので、月極の駐輪場を増やしてほしいです。	区では二輪車駐車場の整備は重要と認識しています。このため、大規模な開発を行う際に二輪車駐車場の整備を要請するとともに、道路整備保全公社による自動二輪車用駐車場整備助成制度の窓口として、民間による駐車場整備を促進しています。	Eメール君
1	16	茅場橋に路上生活者が寝ています。橋の上はごみで汚れ、悪臭がします。早急に対応をお願いします。	橋の上のごみは道路管理者に依頼し清掃されました。また、路上生活者に対して自立支援を目的に、都区共同の巡回相談事業を実施しています。場所の移動を強制できないため、必要に応じて病院受診や施設入所を勧めています。	Eメール君
1	21	たばこのポイ捨てと屋外での喫煙をなくすために、他区のような罰金制度を導入してください。	罰金の徴収は条例に盛り込む必要がありますが、条例制定にあたり、区民などの意見を踏まえ、条例には盛り込みませんでした。今後も条例周知用立看板の設置や街頭キャンペーンなどの啓発活動やパトロール員による巡回指導を行っていきます。	Eメール君
1	23	日本橋公会堂近くにある中華料理屋前の歩道にベンチと灰皿が置かれ、路上喫煙している人がいます。近くに保育園もあり、子どもの通行も多い道です。喫煙者が歩道を占拠しているため、歩行者は車道まで出ないと通れません。対策をお願いします。	道路上にベンチ・灰皿などを設置する行為は、道路法および道路交通法で禁止しています。現場確認を行い、店舗に対し法律で禁止されている説明をし、撤去するよう指導しました。店舗はその場で灰皿を撤去し、ベンチも改善していく回答がありました。	Eメール君
1	28	児童扶養手当受給対象から外れ、仕事の契約も年度末で終了します。駅駐輪場の定期利用を継続したいのですが、高額なため利用をためらいます。児童扶養手当受給停止の翌年や児童育成手当の受給者は利用料を減額してもらえませんか。	平成27年4月からの駐輪場有料化に当たり、利用者の実情に配慮した負担軽減策として、障害のある方や生活に困窮している方を対象とした使用料の免除を規定しました。児童扶養手当受給者や特別児童手当受給者などの使用料を免除しています。	Eメール君
2	4	堀留町交差点から東日本橋への道について、一昨年より歩道拡張工事が行われていますが、住民は完成形を知らされておらず、歩道もまだでこぼこしています。情報の開示と今後の予定を教えてください。	電にて「①堀留町交差点～富沢町9番先の区間は今年度中に、富沢町13番先～東日本橋交差点の区間は来年度に歩道のでこぼこを解消する②穴が開いている場所には高木や中低木を植栽する③ブランターやベンチを整備する」旨説明し、了解を得た。	広聴はがき
2	5	平成16年に制定された路上喫煙禁止条例の過料なしは時代に合わなくなっています。過料の徴収を他区で実施しているのに、中央区が行わない理由を教えてください。また、信号のある交差点の歩道に啓発用の路面シートを必須で設置してください。	過料の徴収は条例に盛り込む必要がありますが、条例制定にあたり、区民などの意見を踏まえ、条例には盛り込みませんでした。清澄通りにつきましては、現地を確認の上、勝どき交差点近くの月島第二児童公園前歩道に路面シートを貼付しました。	Eメール君
2	5	道路に8mの幅があれば白い線を引くだけでなく、歩道を設置できるはずですが。登下校時の子どもの事故はほとんどが歩道なしの道路で起こっています。白い線を引いただけの歩道はやめて、ちゃんとした歩道を設置してください。	歩道の設置は2.5m以上の幅員を確保すること、車道は車両の安全かつ円滑な通行を妨げない幅員とする基準から、幅員8mの道路内両端に歩道を設置することは困難です。区は道路交通状況などを踏まえ、交通管理者と協議し安全を図っています。	Eメール君
2	6	①区内に誰でも使える「公衆トイレ」の増設を希望します。②月島駅から都営バスの月島駅2番乗り場までの路上喫煙や歩きタバコが目立ちます。区と都が連携し禁煙を徹底してください。	①「生活者の視点に立ったトイレ整備の指針」を踏まえ、増設に努めます。②通行者などに対する条例の周知を図るため、区道部分に条例啓発用の路面シートを貼付しました。また、吸い殻入れを置いている店舗に対し撤去を指導するよう、都に要請しました。	Eメール君
2	8	私道に投棄されたごみの回収について区へ連絡したところ、「私道内にあるので町会で対応するように」と回答がありました。この回答は合っているのでしょうか。私道は好意で開放していますが、このような仕打ちをされるなら通行止めにします。	ごみの不法投棄は「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」により、私道の所有者や管理者がその私道の清潔の保持に努めることとされており、所有者や管理者がごみの処分することになります。不法投棄は犯罪なので、警察へ通報をお願いします。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
2	12	夜に築地大橋を歩いていると、暗くて危ない気がしますので、勝どき橋のようにアーチのライトアップを検討してください。見た目も美しくなり、多くの人が見学に来ると思います。東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会までお願いします。	都第一建設事務所より「築地大橋のライトアップについては、平成31年度末の完成を目指して取り組んでいます。なお、築地大橋の現在の照明については、車道部、歩道部ともに規定の照度を確保しています。」旨回答がありました。	広聴はがき
2	13	亀島橋のたもとにある、芭蕉の句碑が見つらいです。特に説明が記載されている木製の立て札が全く見えません。修復をお願いします。	芭蕉句碑の木製案内板について、現地を確認したところ、文字がかすれて読めない状態でしたので、案内板を一旦撤去し、修復します。	Eメール君
2	14	東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会開催に向けて、中央区内など湾岸部から羽田空港までを結ぶ地下鉄の建設を提案します。	今後、湾岸エリアの発展が見込まれることから、「都心部・臨海地域地下鉄構想」の早期着工・早期開通に向け、検討調査を進めるとともに、常磐新線との直通運転化なども含めた事業計画に積極的に取り組んでいくよう、国や都などに働きかけていきます。	投書
2	25	晴海の桜小橋の自転車対策をお願いします。すぐに避けられず、危ないです。	桜小橋の自転車利用については、路面シールの設置や月島警察署と合同で全国交通安全運動期間中に自転車利用者へ直接声がけを行うなどのキャンペーンを行っています。10月に橋詰めのスロープ柵に常設の看板を設置し、周知のさらなる強化を進めています。	Eメール君
2	27	佃の土手にクロッカスが咲いていますが、花が咲く場所に保育園児が入り込んだり、犬が散歩したりするなど、雑草のように扱われています。区で立て看板を設置して、注意喚起してもらえないでしょうか。	クロッカスを植栽している部分については、他の公園利用者の方にもクロッカスを植えていることが周知できるよう看板を設置します。	Eメール君
2	27	人形町の駐輪場を利用しています。自転車に黄色い紙が付いていたので確認したところ、来年度のお知らせでした。違法駐輪をしたわけでもないのに紙を付けられると不愉快な気分になります。せめて三月中旬以降に付けるようにしてください。	区立駐輪場継続利用の案内は、より一層の周知を図るため、平成29年度の更新時から自転車に直接案内札を取り付けています。札の色については、放置自転車に貼付する「注意札」と誤認する恐れもあるため、来年度から白色などに変更します。	Eメール君
3	5	2月に開業したホテル横のマンションに住んでいますが、ホテルのタワー側にある自転車置き場の空調機から発生している騒音と振動音が1日中鳴り響き、精神的に苦痛です。ホテル側に改善するよう忠告してください。	投書者宅で騒音基準値を説明し測定を行ったところ基準値内だったが、低周波騒音で困っていると言われた。低周波騒音についての法律や条例による規制はないが、ホテルを訪ね、建物の管理会社に苦情を説明し、丁寧に対応するよう依頼した。	広聴はがき
3	7	公園の管理を充実してください。女性の路上生活者がいるので子どもたちも安心できません。	公園内の施設を不法に占拠して使用する行為は、他の利用者に迷惑がかかるため禁止しています。不法占拠している荷物には警告や路上生活者に注意喚起などを行うとともに、定期的にパトロールを実施し、公園内の安全性向上に努めていきます。	広聴はがき
3	11	3年前に区から築地川公園は元通り木が植えられと聞きましたが、木を植えている気配がありません。並びの公園は立派な木が植えられていて、外から見ても素敵です。公園を常緑樹で覆ってください。	安全性に配慮しつつ、四季を楽しめ、成長が早く緑量の確保が望めるものを検討した結果、今回の植栽となっています。いずれの樹木も年月を経て、大木へと成長しますので、今しばらく見守っていただけますようお願いいたします。	Eメール君
3	11	月島運動場交差点の歩道橋はスロープやエレベーターもなく、老朽化が進んでいます。小学校や幼稚園が近くにあり、生活に必須な歩道橋なので、ぜひ早急にバリアフリー化を進めてください。	当該歩道橋のバリアフリー化については、限られた道路空間の中でスロープやエレベーターを設置することは困難なことから、当該周辺街区の開発などの機会を捉えながら、道路管理者である都とともに、歩行空間のバリアフリー化の改善を検討していきます。	広聴はがき
3	13	豊海町二丁目清澄通りの街路樹の枝が建物まで伸びていて、枯れ葉の清掃に苦慮しています。状況を確認して、対処をお願いします。	提出者との現場立ち会い時に「当該地の街路樹について、落ち葉が多い状況を改善するため、4月を目途に剪定作業を行う。」旨説明し、了解を得た。	Eメール君
3	14	箱崎公園などを長時間占拠し、活動しているサッカーの団体があります。この団体は区内の団体ではなく、活動費を徴収しています。営利目的で公園を利用してもいいのですか。また、だめな場合はどのように禁止してもらえますか。	箱崎公園などの現地を確認したところ、公園の一部を独占して使用している状況であったため、会社側に対して公園の使用中止を申し入れました。引き続き、パトロールを強化するとともに、現地に看板を設置することで、注意を促していきます。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
3	18	明石町にある店舗が歩道にのぼり旗を置いているので、撤去してください。	公道上にのぼり旗などを設置する行為は、道路法や都屋外広告物条例などで禁止されています。店舗に説明し、行わないよう指導した結果、営業時間中にのぼり旗が撤去されていることを確認しました。引き続きパトロールや指導を行っていきます。	Eメール君
3	22	最近、配達業者がコミュニティサイクルを利用しています。このような経済活動に使うのは、そもそもの目的と違うと思います。法人契約をして利用していますか。	コミュニティサイクル導入時、通勤・通学の区民利用や事業活動の法人利用を想定していました。日中は利用頻度が少なく、利用促進を図るためにも、配達業者による利用は問題ないと考えています。また、ご指摘の会社は法人契約を利用しています。	Eメール君
3	22	地藏橋公園の入り口や中央には園内禁煙・ポイ捨て禁止の看板がありますが、みんな平気で喫煙し、吸い殻を地面や植え込みに捨てています。何年もこのような状況を見てきました。早急に対応してください。	地藏橋公園は全面禁煙としており、啓発のための看板設置や巡回パトロールを行っていますが、ルールを守れない喫煙者が多く、状況の改善には至っていません。今後、パトロールの頻度を増やし、ルールの徹底に努めていきます。	Eメール君
3	25	本石町公園内が喫煙者だらけで公園全体が喫煙所と化しています。受動喫煙が心配で、非喫煙者は公園を使用できません。すぐに灰皿を撤去し、公園内を禁煙としてください。	本石町公園の灰皿は、公園内の分煙環境を向上するため、プランター設置による分煙化対策を実施する予定です。工事の段取りが整い次第、速やかに行います。	Eメール君
3	25	築地川公園再整備で気になる点があります。道路に近い部分に新しく遊具が設置されていますが、遊具の目の前のベンチに喫煙用のスタンドが置いてあります。これは常設されるのでしょうか。景観や環境を踏まえると不要ではないかと思いません。	ご指摘のありました吸い殻入れについては工事業者が仮置きしていたものでしたので、すぐに撤去しました。また、公園の吸い殻入れは、公園内の分煙環境向上を図るため、遊具のエリアから離れた位置に配置し分煙対策を行っています。	Eメール君
3	25	新しく整備された築地川公園ですが、遊具の真後ろに灰皿が設置してあるように見えます。可能なら、別の位置に移動してもらえませんか。	電話にて「指摘のあった灰皿は工事業者が仮に置いていたもので、すぐに撤去したこと。南側の喫煙所については、植栽で囲い遊具のエリアから離れた場所に設置し、分煙化を図っていること。」旨説明し、了解を得た。	Eメール君
3	28	銀座の通りが喫煙場所となっています。マナーやルールを守れない方が多いので、区対応を厳しくしてもらえませんか。他区のように中央区も罰金制度を設けて、喫煙場所で喫煙するようにしてほしいです。	電話にて「①私道での喫煙については、条例に基づく指導ができないため、付近に啓発用看板の掲出などを行った②私道管理者に相談するよう助言③条例では違反者の氏名などを公表することができると定めている」旨説明し、了解を得た。	Eメール君
3	28	月島二丁目にあるマンションの住人が日常的にごみを歩道に捨てているため、歩道の通行の妨げとなっており、不快な臭いもします。このマンションができてからずっとです。迅速な対応をお願いします。	定期的パトロールを実施し、指導強化（ごみ集積所への注意喚起用看板などの設置）を図ります。	Eメール君
3	28	私が住むマンションの前に、収集日時を守らず、分別をしないごみを放置する人が後を絶ちません。見回りをするか、ルール遵守の徹底を掲示してもらえませんか。	当該集積所を確認し、ごみ出しのルールを守ってもらうための看板設置やパトロールの強化をしていきます。今後とも、地域の皆様との連携を図り、日々の排出指導などを通じて排出マナーの向上や集積所の安全および衛生保持に取り組んでいきます。	Eメール君

都市整備部（４２件）

4	9	災害時の「みなし仮設住宅」について①必要予測数を計算し対応を考慮しておいてください②法令で定められている補助を利用する際の基準を教えてください③経済的に余裕がある人が補助金との差額を自己負担して入ることをどう考えていますか	みなし仮設住宅の必要量は、災害の規模により異なり、賃貸住宅を公的機関が借り上げて供給することから、供給量は変動すると考えます。家賃は、災害時の緊急対応なので無償ですが、経済的余裕のある方は、自助により確保するものと考えます。	広聴FAX
4	16	湊地区の再開発工事現場から、断続的に電子音の音楽が鳴り、工事現場から１００m以上離れている当方の自宅でも聞こえます。約１ヶ月前から始まり、月曜日から土曜日までの朝８：２０から終日聞こえます。音楽を流さないよう申し入れをお願いします。	電話にて「工事現場の現場所長に工事用リフト作動時の電子音調整を依頼し、調整を行ったとの連絡を受け、状況を確認しました。安全確保のため、電子音を消すことはできませんが、音量は稼働時の機械音程度になりました。」旨説明し、了解を得た。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
5	7	改修した日本橋小学校の中を見ましたが、その際に以下の点が気になりました。①防水上、問題のある箇所がところどころ見られた②コンクリート床の端に錆が出始めており、ひび割れにつながる③ガラスブロックの鉄枠が錆びている、シーリングも老化している	①防水への影響はない部分であり、仕上がり状態としても問題ありません。②③コンクリート床の錆、ガラスブロックの鉄枠の錆、シーリングの劣化については、直ちにひび割れの進行や漏水の原因になるものではないので、維持管理の中で順次対応していきます。	広聴FAX
5	7	新富町駅5番出口の近くにあるビルに「耐震性がない」旨の貼り紙が貼られ、何年も閉鎖・放置されており、通行する際に危険を感じます。大地震があつて倒壊したらと不安になります。至急、対応をお願いします。	区は、建物所有者から解体について相談を受けており、直ちに建物が倒壊するなど著しく危険な状態でないことを確認しています。今後も建物の状況に注視し、早期に解体に着手すること、適切に維持管理することを引き続き指導していきます。	Eメール君
5	14	月島で計画されている2棟の高層マンション建設に異議があります。これ以上の急激な人口増は地域にとって好ましいこととは思えません。考え直してください。	区では、2つの地区のまちづくりの考え方やそれによる周囲への影響などを総合的に判断し、都市計画手続きを進めることとしたところです。公共公益施設の整備などについては、今後の人口動向を見据えた施設の規模などの検討を行っています。	投書
5	16	区施設のトイレが全部洋式になっている施設がありますが、困ります。和式トイレを一部残してもいいのではないのでしょうか。	日常生活において和式トイレを使用する機会がほとんどなく「和式トイレを洋式に変更してほしい」と多くの要望があります。しかし、少数ですが和式トイレを残してほしいとの要望もあります。今後、トイレ利用状況を検討しながら工事を行っています。	広聴はがき
6	27	斜向かいの新築タワーマンション外周には落葉樹がたくさん植えられていますが、昨日からの強風により葉がたくさん落ち、私の住むマンションの中に入り込んで困っています。区から周囲の住民が困っているのを改善するように伝えてくれませんか。	現地確認したところ、たくさんの落葉は確認できませんでした。建物の管理事務室より「定期的に清掃を行っており、近隣から申し入れがあれば、周辺道路も含め対応している」との回答があったので、引き続き対応することを改めて依頼しました。	電話
7	2	住宅課が発注した請負業務における個人情報の取り扱いについて、①住宅課は正確な個人情報保護の知識を持っていますか。②コンプライアンス委員会などの専門的な第三者的部署の設置が必要ではないですか。	①個人情報保護に関する研修への参加などを通じ職員一人一人が十分な知識と理解のもと業務にあたるよう努めています。②第三者機関として「中央区情報公開・個人情報保護審議会」を設置しており、コンプライアンス委員会の設置は考えていません。	Eメール君
7	3	都発行の「長周期地震動対策を進めるために」というパンフレットに、「既存建築物の詳細検証や改修等に対する支援制度」が掲載されています。この制度はあまり知られていないので、区の広報紙に掲載するなど、区として広報を充実させてください。	区では国の相模トラフ沿いの地震に対する発表を注視しているところですが、国の補助制度は現時点で長周期地振動対策を検討している建物所有者の負担軽減に繋がるものですので、区の助成制度を広報紙に掲載する際に併せて掲載します。	電話
7	9	入船・湊付近はマンションの建設や補修工事などが多く、工事作業員と思われる作業服の方の喫煙が目立ちます。また、歩道に座り込んでの喫煙や歩きたばこなども見受けられるので、区への届出時や区からの工事発注時に禁煙を徹底してください。	工事作業員への周知については、工事着工前の手続時に事業者に対し、条例遵守を徹底するよう指導しています。また、道路工事の実施に当たり「中央区道路工事調整会議」などの機会を通じ、条例および路上マナー遵守の周知徹底を図っています。	Eメール君
7	11	近々容積率緩和を廃止するという話を聞きましたが、反対です。廃止する理由がわかりません。容積率緩和により東日本橋周辺は住民や店舗などが増え、本当の街らしくなりました。また、ホテルやワンルームマンションの規制にも反対します。	今回の地区計画の改定は、人口施策が一定の成果をあげ、良好なホテルの計画誘導や都心生活環境の質の向上に向けた取り組みを行うものです。また、1住戸当たりの最低面積の規定および世帯用住宅の確保については現行どおり継続する考えです。	Eメール君
8	1	東日本橋三丁目から久松町にかけて再開発が行われるそうですが、ここは久松小学校へ行く通学路で、工事車両が危険だと感じる時があります。最近も自転車と車の接触事故がありました。子どもの事故が起きる前に、区として対処をお願いします。	安全対策などについて事業者に関わり合わせをした結果、現地に常時2名の誘導員を配置することです。工事現場が歩道のない通学路に面していることから、周辺の安全確保にも十分留意するよう申し入れました。	Eメール君
8	20	日本橋一丁目で行われている工事で、安全を保つためのネットが外壁に張られていません。安全への配慮が欠けているように思われます。指導をお願いします。	現地を確認し、施工者に聴取を行いました。外装材未設置部分には落下物防止のため、養生ネットを建物外周部に取り付けており、外装材を取り付ける際に資材などが飛散するものがない状態にして当該階および一つ上階の養生ネットを取り外しています。	広聴FAX

月	日	内 容	対 応	投書種別
10	2	日本橋小学校改修工事見学時に、納まり具合について尋ねましたが、「設計に入っていない」という返事で、そのままになっている部分がありました。区が管理する建物の新築・改修工事については、より広く余裕をもって設計することを要望します。	新築・改修工事の際に余裕をもって設計を行うことについては、技術的知見に基づき、安全性および経済性などに配慮して設計を行っています。今後とも設計において、総合的に判断し対応していきます。	広聴FAX
10	10	日本橋小学校の小さい方のエレベーターは、運転中、中に乗っていると大きな音がします。以前のエレベーターではこのような音はしていませんでした。音を確認した上で、次の2点を検討してください。①このままで大丈夫なのか②前のエレベーターとの違い	①緊急点検を実施し、潤滑油の補充など音の軽減処置を行い、安全性に問題ないことを確認しました。②回収前の1号機は昇降路上部の機械室に駆動装置を設置していましたが、改修後は昇降路内の最下部に駆動装置を設置しています。	広聴FAX
10	10	日本橋茅場町にあるビルの実体調査を含む取り締まりを要望します。建築基準法や関係法令に基づき取り締まりをお願いします。	当該物件は、違反建築物と認識しており、建築主に対し是正について指導を行っています。違反建築物の是正指導は、違反の内容、危険性や建築主との協議経過など個別の状況に応じて対応していく必要があり、今後も協議などを行っていく考えです。	広聴FAX
10	15	以前起きた不良施工事件の影響で最近現場造成杭が多くなっているようなのに、阪本小学校の新校舎の杭は既製コンクリート杭と看板に記載があったのでお尋ねします。①既製コンクリート杭方式を採用した理由②施工の質を保つための管理方法③杭の長さ	①現場造成杭と比較し、経済性と工期が有利な既製コンクリート杭方式を採用②杭先端が支持層へ到達していることを電流計で確認、地盤調査の土質と施工時の土質の確認、記録写真の確認や杭施工時に立ち会いを実施③長さは16m～22m	広聴FAX
10	19	「地区計画等の変更原案」に関しての説明会を区内各地でもっと多く開き、詳しい説明をして、中央区が大きく変えようとしている「地区計画等」による影響をできるだけ丁寧に説明することを要望します。	今回の地区計画の変更に関しては、昨年11月から本年3月にかけて各地区のまちづくり協議会および町会などへ説明を行ってきました。また、都市計画法および中央区の条例に基づき、9月18日、19日に都市計画原案の説明会を行っています。	広聴FAX
10	29	区営住宅に住んでいますが、住人がほぼ全員盗っ人で悲惨な状況です。安心して住み続けるためにも区政の全力を投入し、対応してください。	本人と直接会って、詳しく事情を開かせていただくことになっているので、そのうえで引き続き関係各署と必要な体制を整えていきます。	広聴はがき
11	2	区に届け出た文書で、記入漏れのまま保管して、あとから訂正することはありますか。地域整備課に「地区計画区域内における行為の届出書受付処理簿」を届け出ましたが、書いていない部分が多く、訂正をお願いしましたが、応じてもらえません。	「地区計画の区域内における行為の届出書の受付処理簿」は、届出書に受付番号を付して整理するためだけのものであり、「受付番号、届出者、行為の場所」以外の項目は必須項目でないため、後から記載しません。この処理簿の見直しを検討予定です。	電話
11	5	平成23年始めに長周期地震動に対する高層ビルなどの安全性について尋ねた際、「法的に安全確認が行われている」という回答でしたが、現在都が発行するパンフレットによると、対策に補助金を出すことへと変化しています。これはなぜでしょうか。	平成23年3月に発生した東北地方太平洋沖地震で長周期地震動による家具の転倒などが問題となり南海トラフ沿いの巨大地震でも同様の被害が懸念されるため、国は長周期地震動対策支援を行い、都もパンフレットを作成し普及啓発を行っています。	広聴FAX
11	9	区発行の「建築のてびき」に「防火地域内の木造建築物は原則禁止」と記述がありますが、区職員の話では、法改正により耐火建築物として認められる木造建築物もあるということです。新しい制度を含め、わかりやすく記述するよう要望します。	「建築のてびき」は、建築に関する事項を簡単にまとめた冊子のため、該当のページでは防火地域内の建築制限について一般的な例示を挙げています。なお、建築課の窓口では職員が内容を説明しながら配布しており、きめ細かな説明に努めます。	広聴FAX
11	9	新富二丁目で行われている建築工事の標識設置看板に記載されている「建築面積」の数量が違っているので、速やかに訂正するよう指導をお願いします。	京橋税務署・中央都税事務所の工事に関する標識設置看板について、関東地方整備局へ連絡し、訂正の指導をしました。11月19日に現地に於て訂正の確認をするともに、関東地方整備局の担当者から訂正の旨の連絡がありました。	広聴FAX
11	12	現在、区内には60メートルを超える建物が100棟以上あり、免震構造で4階建以上の建物もあるので、都が頒布している超高層建築物所有者向けパンフレットの内容を区のホームページに掲載するか、すぐに都の担当部署へアクセスできるようにしてください。	区ホームページに掲載している長周期地震動に関するページから、都都市整備局が掲載している長周期地震動対策パンフレットのページへアクセスできるようにします。	広聴FAX

月	日	内 容	対 応	投書種別
11	28	都市計画に関する説明会への質問・意見です①9月18・19日の出席者数、両日の出席者数②区ホームページトップページへの掲示③区ホームページの改善④公聴会開催要望への課長答弁⑤都市計画運用指針に反した手続き⑥独自の区政運営宣言⑦公聴会開催要望	①18日29人、19日21人、両日出席人数5人②③説明会の掲載場所がわかりづらいとのこと指摘を受け、区ホームページ新着情報および注目情報に掲載しました。④⑤⑥⑦法律に則して必要な措置を講じてきたため、公聴会を開催する考えはありません。	Eメール君
11	30	地区計画変更の案についての住民説明会が区役所本庁舎で開催されました。この変更と大きく関係する月島地区でも説明会の開催を要望します。	個人の方には、窓口対応などにより説明を行います。町会、自治会の要望には別途対応していく考えです。	投書
12	3	住居表示の実施により登記簿の住所と住民票の前住所が異なるため、その証明について担当者に問い合わせたら、台帳に記載のある父親との親子関係を示す戸籍を持参するよう言われました。根拠は何ですか。ただの慣習なら改善してください。	電話にて「証明書は住居表示新旧対照表に記載のある名前（世帯主）について発行しているが、世帯主との続柄が確認できれば住民登録があったとみなし、証明書を発行している。続柄確認のため戸籍謄本が必要である。」旨説明し、了承を得た。	Eメール君
12	10	「東京都都市づくり公社のまちづくり支援事業」パンフレットは、区民や関係者に参考になるので、もっと都市整備部に置いてください。	当該パンフレットは「東京都都市づくり公社」が作成し、配布場所や部数なども公社からの依頼に従っています。当該パンフレットは、公社から追加配布の依頼があったので、到着次第対応します。	広聴FAX
12	10	以前情報公開を受けた「地区計画等に係る都市計画（原案）説明会②」を確認しましたが、地域整備課長による「再開発事業の要件とする高度利用地区と高度利用型地区計画はまったく別のものである。」との回答は誤っていると考えます。	今回の地区計画などの変更は、すぐに市街地再開発事業の施行区域の対象となるものではなく、これまでと同様に個別の建て替えを対象としています。説明会では市街地再開発事業を前提としたものではないという主旨で説明したものです。	広聴FAX
12	19	東京駅前再開発事業の地権者です。準備組合から権利変換の基礎となる土地建物の評価を聞きましたが、不公平な評価でした。どのようにしたら、組合を抜けられるのでしょうか。また、組合設立の審査は慎重に行われるべきだと思います。	都の認可により、再開発組合が設立された場合には、都市再開発法に基づき、市街地再開発事業が行われる施行区域内の宅地に所有権または借地権を有する全ての方が組合員となるため、組合に参加あるいは脱退という概念はありません。	Eメール君
1	9	区都市計画審議会の新会長について教えてください。①審議会委員となったいきさつ②審議会会長を募るときの決定方法	①昨年度末の任期をもって学識経験を有する委員の一部を解嘱したことに伴い、本年度から委嘱しています。②審議会会長は、都市計画審議会条例第5条第1項の規定により、委員の互選により定めています。	広聴FAX
1	17	月島の都市計画決定の取り消しを求める訴えが裁判所に提起されたと聞きました。裁判に対応するための費用はどう工面するのでしょうか。予算計上されていないと思いますが追加で用意するのでしょうか。弁護士の選定方法も教えてください。	本件の訴訟費用については、予算事務規則第22条第2項に規定する予算の流用により対応しています。また、委任弁護士については、本件に関連する法律などの知識や経験などを勘案し、選任しています。	電話
1	18	区の都市整備に関する方針は国に従っていないと思っています。新区長が都市整備に関する方針を変更したいと言ったらすぐに変わるのですか。負債を負うのは区民のみで区は誰も責任を負わないのでは納得できません。	区長が変わった場合などの仮定の話については、お答えできませんが、本区の都市整備に関しては、国や都の上位計画に沿っているものと認識しています。なお、都市整備に関する方針の変更が必要な場合は、法令などの手続きを経て行われます。	電話
1	31	月島三丁目地区の方によると、再開発事業に賛成の意見でないとい再開発事業組合の話に入れないと聞きました。再開発事業は区からの税金も投入される予定のはずです。同じ地域の関係者であり区民であるのに、この対応はいかがなものでしょうか。	月島三丁目の二つの準備組合いずれにおいても、反対している地権者の加入を拒む対応はしていないものと認識しています。もし、ご指摘の事実があり、施行区域内の地権者から相談があった場合は、適切に指導していきます。	広聴FAX
2	4	建築課に住居表示についての文書を出してほしいと口頭で依頼したところ、書面での依頼が必要と言われましたが、結局は書面での依頼は必要なしとのことでした。①今回の経緯②苦情窓口を案内しなかった理由の2点を教えてください。	①要望事項に適切に回答するため、書面での依頼が必要と説明しました。その後、要望事項に間違いがないことが確認できたため、書面での依頼を不要とお伝えしました。②苦情受付の制度のみ説明し、窓口の案内を失念しました。	電話

月	日	内 容	対 応	投書種別
2	7	①区長などが出席している「月島地区再開発防災対策協議会」とはどのような会で、何のために出席しているのですか②区長の他に8名も幹部職員が出席していますが、大勢出席する必要があるのですか	①月島地域の環境整備や再開発事業に関する調査研究などを主な活動内容とし、月島地域の個人や法人で構成される任意団体です。②参加している幹部職員は各々まちづくりに欠かせない業務を所管し、直接地元の意見を伺うことは必要です。	広聴FAX
2	19	首都高地下化について①影響を受ける地権者などに対しどのような説明をしていますか②小網町児童遊園が廃止される場合、ここを園庭としている保育園はどうするのですか③今後、同じ規模の建物が建てられないことについて説明していますか	現時点で地下化の工事工程などは決まっていますが、同児童遊園に影響がある場合は適切な対応を図ります。また、地下化の影響が想定される地権者には「首都高日本橋地下化検討会」の内容や既存建物への影響などの説明を行っています。	広聴FAX
2	25	バブル時代に建てられた区の建物には、外壁タイルにほとんど目地モルタルが塗られていないものがあります。学会などでは外壁タイルの厚みの半分以上を目地モルタルで埋めるよう助言などされていますが、区としてどのように考えていますか。	平成10年までの建築工事標準仕様書には目地についての規定がなく、タイル厚さの1/2を超える建物もあります。区では公共施設について概ね10年毎に外壁の調査を行い、適宜補修を行うことでタイルを含む外壁材の落下などの防止対策を講じています。	広聴FAX
3	7	高齢低所得者のための住宅提供の拡大を希望します。できるだけ中心地域にあり、公・共用部分に畑があって収穫できるところがいいです。	建設費などの補助制度を活用した高齢者向け優良賃貸住宅の普及促進を図っています。畑を併設することは困難ですが、当該住宅の計画段階において、入居者間の交流施設の整備について事業者を指導しています。	広聴はがき
3	12	区のおしらせ3月11日号の一面に掲載されている区長の所信表明の中で、首都高速道路の地下化について触れている部分があります。現在、どこまで話が進んでいるのか教えてください。	首都高速道路の地下化については、都および首都高速道路株式会社などの関係機関において都市計画手続きに向けた検討が進められていますが、スケジュールなどを含め具体的には公表されていません。	電話
3	14	高齢者住宅に入居していますが、上の階の住人が仕事場として使用しており、化学薬品の臭いで発疹が出てしまいました。また、私の留守中に家に誰かが家に入り物が無くなり困っています。助けてください。	住宅の管理会社に確認したところ、化学薬品の使用などの事実はなく、防犯カメラでも不審な状況は確認できない旨の報告を得ました。不審な点が確認される状況ではありませんが、管理会社・管理人に引き続き適正な管理に努めるよう指導しました。	投書
3	14	建築基準法違反であるゲストハウスなどについて、利用者に違反であることを伝えていますが。伝えていない場合、なぜ伝えていないのですか。	違反の内容が著しく保安上危険である場合や、著しく衛生上有害であるなど、施設利用者の保護の観点から内容を伝えるべきと認められる場合でなければ、違反の内容を伝える必要はないと考えており、伝えていません。	広聴FAX

教育委員会事務局（52件）

4	2	2月に送った意見に対し、区長からではなく教育委員会次長から回答がありました。内容を確認すると、一連の騒ぎが何事もなかったかのような文章です。改めていくつか質問をしますので、回答をお願いします。	回答者は各部局長で統一しており、教育委員会では次長です。標準服は、学校と保護者、地域の皆さまとの協議で決定しており、新一年生の保護者の皆さまからご理解を得ています。また、児童の安全確保が最優先と判断し、警備体制をとりました。	Eメール君
4	2	新1年生保護者会資料の中にPTA関係の資料も入っていましたが、おかしいのではないですか。改正個人情報保護法を順守した対応をお願いします。また久松小学校の高額なPTA会費も問題ではないですか。	改正個人情報保護法の施行に向け、PTA連合会の役員会などを通じて、情報提供をしてきましたが、久松小学校PTAに対し改めて適正な運営を申し入れました。また、PTA助成費については、任意であり強制するものではないことを確認しました。	Eメール君
4	3	朝8時過ぎにエーデルワイスに続き晴海中学校歌のチャイムが流れますが、何の意味がありますか。特に土曜や、休日は起きてしまい迷惑しています。意味を教えてください。	電話にて「チャイムを止めることで、教育上の支障の有無と校内の放送設備への支障の有無を学校に確認したところ、支障がないことを確認できたので、4月13日からチャイムを止めた」旨説明し、了解を得た。	Eメール君
4	6	毎年4月になると、不審者が泰明小学校の下校時間に児童の顔を撮っているようです。警官に通報しましたが「外国からの観光客が珍しく撮影している」という対応でした。児童の登下校時を含む安全確保をお願いします。	児童を撮影するだけでは取り締まりの対象にならないため、児童に対し写真撮影や嫌がらせなどを受けた時は、すぐに学校や保護者に知らせよう普段から伝えており、必要に応じ警察への通報や一斉メール配信による迅速な情報共有をしています。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
4	10	歌川広重が住んでいた大鋸町は、現在の京橋一丁目8・9番に該当します。尾張屋版切絵図に「画広重」とあるのは大鋸町の南側なので、「広重住居跡」説明板は京橋一丁目8番に設置するのが適切と思われます。	文化財説明板は、その設置基準に基づき設置しており、現在の場所が、対象文化財に可能な限り近接した場所で、かつ土地所有者の承諾を得られた場所ということでご理解いただきたいと存じます。	Eメール君
4	10	現在、日本橋地区の区立小学校には特別支援学級がないため、特別支援学級の新設を希望します。子どもがダウン症児で地域に根付いた子育てをしたいと思っています。日本橋地区には複数の就学前ダウン症児をもつ家族がいるので必要と考えます。	日本橋地域における特別支援学級の設置については、今後の区全体あるいは日本橋地域のニーズを見極めながら、児童・生徒数や居住地を踏まえた学級編成のほか、教員確保、通学時間・通学路の安全性などについても考慮しながら検討していきます。	Eメール君
4	13	阪本小学校近隣のビルに勤めていますが、晴天の日などは仮設校舎の校庭からの砂ぼこりがひどい状況です。従来の校舎では、問題ありませんでした。新校舎完成までの辛抱かもしれませんが、即効性のある対策を速やかに実施してください。	電話にて「現地確認・学校へのヒアリングを行い、状況を確認しました。現状の手動の散水のみでは適切な維持管理に必要な散水ができないため、スプリンクラー設備を新たに設置し、散水を徹底し、砂ぼこりの飛散防止に努めます」旨説明し、了解を得た。	Eメール君
4	16	泰明小学校の標準服について、区長への手紙から意見を送ったところ、教育委員会から回答がありました。区長は回答の内容を承知し、承認しているのですか。なぜ、区長としての見解を示されないのですか。	区立小学校の管理・運営は教育委員会の所掌事項であるため教育委員会が回答しました。区長は所信表明で本件について、学校の自主性を尊重しつつ、今後は各部署が十分に連携を図り、一層の緊張感を持って取り組むとコメントしています。	Eメール君
5	7	日本橋図書館について、以下の点を要望します。 ①新聞を読む台が高すぎて読みにくいので、低くするか、別に低い台を設置してほしい ②本やCDを入れる緑色の袋には、以前の青色の袋のように手で持つ部分に穴が開いていないので開けてほしい	①新たに低い書見台を設置することはスペースの関係で難しいことから、専用の踏み台を書見台の脇に準備しました。②取っ手の部分に穴の開いた手提げ袋が用意できたので、種類・用途ごとに袋の置き場所を分け、利便性向上を図っていきます。	広聴FAX
5	14	学童がない小学校へ通っている生徒が他の小学校の学童またはプレディへ行く際の安全確保のため、学校の先生、学童の職員、保護者ボランティアなどの大人が学童まで送り届けてください。	プレディは小学校に設置しており、未設置校の児童は自宅のある学区のプレディを利用し、プレディ・学童クラブとも児童が自分で通うことを基本としつつ、通学路の安全点検や安全指導などを行っています。	Eメール君
5	17	子どもが通う小学校に、暴力をふるったり、暴言を吐くなどの問題行動を取る児童がいます。児童の影響でストレスを抱えている子が多くいますが、メンタルケアが行われていません。子どもに対するケアを最優先に、教育委員会として対応してくれませんか。	投書者と面談し「暴力行為については外部機関などと連携を図り対応していくこと、学習指導補助員の追加派遣を考えていること、お子さんが楽しく学校生活を送れるよう支援していくこと」などを説明し、了承を得た。	Eメール君
5	21	本の森ちゅうおうの蔵書数を教えてください。まだ確定していない場合は、閉架で構わないので蔵書数を増やしてください。また、区民の利用実態を調査し、蔵書などの図書整備計画に反映させることはできないのでしょうか。	本の森ちゅうおう（仮称）の蔵書数は、冊数と施設の快適性が両立できるよう約41万冊を予定しています。また、現在の所蔵図書については、冊数や内容を公平かつ多角的な視点から再度点検し、利用者本位の蔵書構成となるよう検討します。	Eメール君
6	6	日本橋図書館のエレベーター（小さい方）に乗ったところ、エレベーターの壁に貼ってあるカーペットのようなものが剥がれかかっていた。下の部分が剥がれやすい形状になっているようです。確認の上、対応をお願いします。	剥がれかかっていたのはエレベーター内壁面の防護マットであることを現地で確認しました。対応として、日本橋小学校等複合施設の維持管理業務委託受託者に日常点検の中で確認し、剥がれなどが見られた場合は元に戻すよう依頼しました。	電話
6	14	泰明小学校PTA会費から積み立てられている周年記念積立金について開示要求している件で、PTA会長から拒否され、対応されていない状態です。副校長に相談していますが、関わりたくない様子です。なんらかの解決を希望します。	PTA会費の積立金は、これまでもお伝えしているとおり、教育委員会は任意団体であるPTAを指導する立場ではありませんが、ご要望を改めて当該PTAへ申し入れを行いました。	Eメール君
6	14	泰明小学校の学納金に、5年生から「卒業対策費」が加わり、給食費などの引き落とし口座から、2年間勝手に引き落とされていました。学校が保護者から了承を得ずに、勝手に引き落とししています。	卒業対策費の引き落としについては、学校を通じて関係者に確認を行ったところ、事前に全ての保護者に説明し、了解を得て行っているとのこと、ご指摘のような事実は確認できませんでした。	Eメール君
6	21	泰明小学校の標準服変更により、子どもたちは危険と隣り合わせで登下校しています。この状況について、区長・教育長それぞれの意見や対策などをお聞かせください。また、校長は数々の問題を起こしても、なぜ今年度も在職しているのですか。	新標準服に関する協議会の設置にあたり、各方面の関係者から幅広く意見を聴取することができるよう委員の構成について指導しました。インターネット上の書き込みについては、地域や警察などと連携し、児童の安全確保を第一に考え対応します。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
6	25	小学3・4年生の国語の教科書に戦争に関する題材が掲載されているのはなぜですか。近代日本史を学ぶ前の子どもたちには理解できないのではないのでしょうか。多種多様な人々が存在する現代社会に、この作品があっているとは考えられませんか。	戦争中の場面を舞台に描かれている物語ですが、戦争そのものを学ぶことが目的ではなく、登場人物の言葉や行動に着目して、登場人物の気持ちの変化や性格を想像して読むという「読みの力」を身に付けさせることを目的としています。	Eメール君
6	27	小学校で介助員として勤務しています。7時間勤務ですが、賃金は休憩時間が引かれた6時間分です。給食や昼休みも児童の介助を行うため、休憩を取ることはまずできません。児童の登校から下校まで連続して勤務できるように改善してください。	電話にて「投稿者と学校との間で勤務時間、休憩時間などの勤務条件について、確認し合い合意の上で決めるよう学校を指導する」旨を伝え、了承を得た。後日、投稿者と学校が協議し、勤務条件について明確に決め、対象児童の担任も情報共有した。	広聴はがき
7	11	月島図書館の開館時間延長を検討してください。特に平日、仕事から帰った後に勉強する場がほしいです。毎日だけでなく構わないので、午後9時や午後10時まで利用できる曜日を設けてもらえるとありがたいです。	開館時間をさらに延長するには、人員体制や勤務形態などを見直す必要があり、すぐに実施するのは難しい状況です。「本の森ちゅうおう（仮称）」の開設にあわせ、人員体制や勤務形態、夜間の利用状況、他区の状況などを参考に検討していきます。	Eメール君
7	20	熱中症について注意喚起がされている中、プールサイドで見学する意味がわかりません。月島第二小学校に問い合わせましたが、合理的な説明ではありませんでした。子どもの安全を守る配慮を検討してください。	見学者を日陰に移動させたものの多人数であったため、数名が日向での見学となってしまいました。翌日以降は日陰確保のためテントを設置し、個々の児童の様子を見ながら休憩をとらせるとともに、経口補水液や保冷剤を常備しました。	Eメール君
8	2	佃中学校が内申点をわざわざ低く評価する理由はなぜでしょうか。入試の3割は内申で決まります。これでは志望校を下げざるを得ません。子どもたちの将来に関わることで、近隣の学校と同等に評価してもらえませんか。	本区では、区立中学校4校の校長で組織された成績一覧表調査委員会を設置しています。調査結果は東京都教育委員会へ報告し、客観性・信頼性が確認されています。佃中学校も近隣中学校と同等に評価していると認識しています。	Eメール君
9	18	新大橋のたもとにある「関東大震災記念碑」は、道路やビルの陰で人通りが少ない場所にあり、注目する人もいないようです。浜町隅田川テラスか浜町公園に移設することを検討してください。	一般的に記念碑は、建立した当時の人の思いとともにその場所にあることに歴史的意義があり、移設することでその存在意義を失ってしまうこともあると考えています。広報紙や文化財めぐりマップなどにより多くの方に周知していきます。	Eメール君
9	19	泰明小学校の生徒の都営バス内での振る舞いに利用者として迷惑しています。年配の方も利用しているので危険です。学校として、スクールバスを用意するなど、早急な対応をお願いします。	バス利用について、学校や家庭で日頃から安全乗車に向けたマナーの指導を行っており、教員・PTA役員などが停留所で乗車人数の調整など様々な手段を講じています。スクールバスの運行は、直通の交通手段があるため、泰明小学校での実施予定はありません。	Eメール君
9	20	子ども3人を京橋築地小学校に通わせています。これまで引き継がれてきた学校の伝統行事が、ここ一年くらいで簡略化され、保護者の間では悲しむ声もあります。変える場合は納得のいく説明をしてください。元に戻すようお願いします。	学校行事は校長の責任と判断の下、伝統を重んじつつ児童の発達段階などを考慮し、他の学習とのバランスを含め計画しています。内容の見直しについては、保護者への手紙などでお知らせしていますが、周知が十分でなかったことをおわびします。	Eメール君
10	1	集団登校の復活を希望します。少子化で兄弟姉妹のいない子どもが増加しているせいか、年下の子どもに思いやりの心を持って接しておらず、また年上の人に優しくされることで年下の子どもも優しい気持ちを育むことができます。	登下校の方式は、各学校でPTAなど関係者の意見を聞きながら決定しており、各自で登校する方式を採用しています。現在、各学校において、異年齢児童で班を構成し、給食・清掃活動を一緒に行う「縦割り班活動」など異学年交流を行っています。	Eメール君
10	3	昼頃日本橋小学校の校庭から太鼓の音が響いてきたので、学校に電話をしたところ副校長が出て、「てんてん祭りに参加する練習をしています。」とのことでした。事前の告知もなく周りに配慮がありません。他の学校の状況も教えてください。	電話で学校に確認した内容の「3日の昼に本番を想定して校庭で練習を行いました。翌日から天気が悪くなるという気持ちが先に立って、周りに配慮することを失念していました。今後は校庭で練習することはありません」旨伝え、了承を得た。	電話
10	9	10／3に日本橋小学校から大きな音がしたため電話したところ、副校長から「外では練習しません」と返事がありましたが、10／7に再度音がしました。約束を守らず、校長・副校長は適正を欠いていると思います。対応の事実確認など調査してください。	和太鼓部の責任者である校長と電話対応した副校長との意思疎通が不十分であったため、再度校庭で練習を行ってしまいました。当時の経緯を説明するとともに、学校側の一連の対応についておわびしました。	広聴FAX

月	日	内 容	対 応	投書種別
10	11	息子が4月から明石小学校の特別支援学級に入学予定です。学校から家までの距離が1.5kmに数十m足りないため、送迎バスが利用できません。バスが使えないと、送迎に時間を取られ、今の仕事を辞めなくてはなりません。臨機応変に対応してください。	電話にて「昨今の家庭の状況は変化しており、特別支援学級に通う子どもの通学支援については、安全に通学できることを最優先するとともに、一人一人の障害の内容や教育的ニーズ、保護者の意向を考慮し改善に努めていく」旨伝え、了承を得た。	Eメール君
10	22	水染みがついた本を返却したら、弁済してくださいとの連絡がありました。図書館には、水漏れや汚れありとの表示してある本が多数あります。弁済の基準はどこにあるのですか。	利用者から返却された資料は、複数の職員が目視により状態確認を行っています。汚損・損傷などで貸し出しに適さないと判断したものについては、同一資料による弁償、また同一の資料が手に入らない場合は現金による弁償をお願いしています。	Eメール君
10	24	今年度より京橋築地小学校などで、生徒へのタブレット端末の配布が始まったと聞いています。佃島小学校では来年度実施されるのでしょうか。一部の区では全小中学校において配布が実現していますが、中央区の現状を教えてください。	9月に3校で試行的にICT環境の整備を行い、ICT機器を活用した効果的な学習活動を図っています。今後は国が示す方針や先行導入を行った3校における教育効果を勘案しながら、速やかにICT環境整備の全校展開が実現できるよう進めていきます。	Eメール君
10	29	教育委員会について、法的根拠も含め教えてください。①中央区立の学校（小学校、中学校、幼稚園）と中央区教育委員会との関係。②中央区教育委員会の委員長と中央区教育長の関係。	①教育委員会の職務権限については、地方教育行政の組織及び運営に関する法律第21条に、学校などの管理については、法33条に規定されています。②平成27年に法改正されたことにより、現在、区教育委員会には委員長の職は存在していません。	広聴FAX
10	31	教育差別禁止条約について伺います。国連教育科学文化機関が、1960年に採択した条約で以前は日本は未加入でしたが、現在はどのようになっていますか。	1960年にユネスコで採択された教育差別禁止条約については、日本は現在も未加盟であると認識しています。	電話
11	2	日比谷から新島橋まで都営バスを利用しています。泰明小学校の生徒が乗車していますが、バスの中で大騒ぎしています。以下の点について対応をお願いします。①バス乗車時のマナーの指導②静かにするのが難しいならスクールバスの導入	電話にて「泰明小学校は交通の利便性も高く、スクールバスの導入はされなかった。スクールバスの導入も選択肢の一つであるが、引き続き児童、保護者へのマナー指導、PTAによるバス同乗など運用面に対応していく。」旨説明し、了承を得た	Eメール君
11	8	子どもが月島第一小学校に通っています。今年度から土曜日の登校日が多く、習いごとなどと重なり困っています。共働き世帯としては、他自治体で実施しているように、夏休みを早く終わらせるなどで授業時間を確保してくれる方が助かります。	授業時数の確保に関しては、夏休みほかの長期休業を縮減する方法など様々な考え方があります。本区では、授業時数の確実な確保や多様な学習機会の提供など、これまで実施してきた土曜授業を活用し、教育活動の充実に努めていきます。	Eメール君
11	12	区の教職員（中学校、小学校、幼稚園など）に関して、どのようなことが都の担当する部署へ報告されるのか教えてください。	小中学校教員の採用、服務、研修実績などについて都の担当部署へ連絡・報告などを行っています。幼稚園教員は区の職員であり、事務処理などは区で完結するため、都への報告は行っていません。	広聴FAX
11	28	「本の森ちゅうおう」について①移転する郷土資料館では明石町居留地に関する展示などの貴重な文化財が区民の目に触れられるコーナーを開設してください②京橋図書館移転後も本の返却や予約本の受け取りができる場所を本庁舎に残してください	①「本の森ちゅうおう」では、現在展示している明石町居留地に関する文化財を含め、貴重な歴史文化資源を最大限に活用していきます。②返却用ブックポストを設置予定ですが、予約本の受け取りなどは利用状況を含め多角的に検討していきます。	投書箱
12	6	コミュニティバスの設置目的には特認校への通学が含まれていましたが、阪本小学校の近くにはバス停がありません。阪本小学校にはプレディがなく、一番近い明正小学校へ移動するには、大きな通りを2本通らなければならず、低学年には危険です。	コミュニティバスの導入計画時に、特認校3校へスクールバスの機能を持たせる議論がありましたが、保護者からの要望を検討した結果、月島地域と特認校3校間の直通バスを運行しています。特認校の説明会などで通学の安全確保について注意喚起していきます。	Eメール君
12	10	図書館に置いてあるパソコンのキーボードに文字などが消えているキーがあります。キーの交換など対応をお願いします。	区内3図書館に設置されているパソコンのキーボードを確認したところ、キーの文字が読みづらいものが数台ありました。当該キーボードについては予備のものと交換し、現在は問題なく利用いただけます。	広聴FAX

月	日	内 容	対 応	投書種別
12	11	現在、中央区立の学校に勤務する先生に、自分が他区の中学生だった頃、辛いことをされました。免職にしてください。	ご指摘のような事実は確認できませんでした。	Eメール君
12	21	晴海通りを自転車で通る際たくさんの自転車とすれ違いますが、夜、無灯火の自転車が多く気になります。大人もですが小学生の自転車も見られ、歩行者の後ろから飛び出してきてぶつかりそうになります。交番などと連携し見守ってください。	小中学校では自転車事故防止などの取り組みを行い、警察と連携した交通安全教室を実施しています。小中学校には、随時、交通事故防止の周知徹底を図っていますが、自転車走行のルールを再度指導するよう学校長に伝えました。	Eメール君
12	27	日本橋大伝馬町在住の子どもは、自宅から一番近い久松小学校ではなく、距離が倍以上で交通量の多い人形町通りなどを通らなければならない日本橋小学校に入学することになります。なぜ、久松小学校に入学できないのか教えてください。	通学区域は、学校施設規模に応じた児童数を考慮の上、地域との一体性や歴史的背景などを勘案し定めています。日本橋大伝馬町はかつて十思小学校の学区域であったため、東華小学校との統合後の日本橋小学校を指定校としています。	広聴はがき
1	8	日本橋図書館にあるトイレの便座が温かくないので、温めるようにしてください。	日本橋図書館の便座温度は、3段階で調節ができるようになっており、夏は停止していましたが、10月下旬から便座が冷たくないよう便座温度を「低」で設定しています。この度の要望を受け、便座温度の設定を「中」へ変更します。	広聴FAX
1	15	子どもが阪本小学校に通っていますが、ブレディがなく他校のブレディに行っています。知っている生徒も少なく、一人で通うのも困難です。学校でブレディは作る予定はないと伺いました。子どもが増えている場所に必要です。検討してください。	阪本小学校を含む特認校では児童の多くがスクールバスなどを利用し通学しており、下校時の安全管理などの課題があるためブレディを設置する計画はありません。今後は学区域内の児童数の推移や利用見込みなど踏まえ、検討していきます。	Eメール君
1	28	子どもがインフルエンザに罹患したので学校へ連絡したところ、治癒証明書をもらい、登校初日に持参するよう言われました。治癒証明書は必要ないという趣旨の報道もあります。不要な手続きなら、省略した方がいいのではないのでしょうか。	治癒証明書については、学校保健会や医師会と協議を重ね、専門的な知識を持つ医師に登校の可否について判断を求めることが有効であると考え、提出を依頼してきました。今後改めて協議し、必要性の有無を検討していきます。	Eメール君
2	4	日曜日に月島図書館を一日利用しましたが、一般コーナーで子どもが騒いでいても職員は注意せず、図書館の機能が果たされていないと感じました。どうして図書館なのにこんなにうるさいのでしょうか。耳栓使用者がたくさんいる状況は異常です。	ご指摘の日は利用者が多く、職員が窓口対応に追われ、注意できない状況でした。今後は館内見回りや声がけを徹底するなど、利用環境向上への取り組みを行っていきます。また、館内にマナーを喚起する掲示も行っていきます。	広聴はがき
2	12	京橋図書館は日本橋・月島図書館と比較すると半地下のため暗く空調も悪いなど改善が必要です。全面改装または場所を移転し他の図書館同様階上にし、日当たりよく読書などの最適な空間と設備を備えた図書館にすべく検討をお願いします。	「本の森ちゅうおう（仮称）」を2022年度に開設する予定です。図書館を2階から5階に配置し、壁面にガラスを多く使用するほか、書架の間を広くとるなど、明るく開放的な心地よい空間を提供していきます。	広聴はがき
2	25	学校指定品が月島の一品店しか買えないのはなぜですか。店舗や学校へのリベートがあるのですか。泰明小学校の制服についても、学校主導ではなく区の介入はないのですか。	着用品などの販売店を1店舗のみ指定する学校もありますが、リベートなどはありません。なお、着用品などはあくまで推奨品であり、類似品であれば認める運用を行っています。詳細についてご不明な点がありましたら、学校にお尋ねください。	Eメール君
2	25	子どもにはごまアレルギーがありますが、入学以来、給食からごまおよびごま油を除去してもらっています。しかし、区の決定により、今後は1年中弁当を持参することになりました。せめて、ごまが出る日だけ弁当にするなど配慮してもらえませんか。	ごまアレルギーの児童が、食物アレルギーの原因であるたんぱく質が含まれないとされるごま油についても反応が出る場合は、重篤なアレルギーとなるため、ごま油について改めて医師に相談して欲しいという趣旨でお話をさせていただきました。	Eメール君
3	4	有馬小学校の体育館を学校開放で午後6時から9時まで利用していますが、前の利用者の終了時間が午後6時を過ぎています。受付の方にもお願いしても改善されません。時間やルールを守るよう指導してもらえませんか。	学校に確認したところ、運営の不備により終了時間を超過したということでした。今後はこのようなことがないように、改めて指導者に周知徹底していくとのことであり、教育委員会としても施設の利用時間を厳守するよう指導しました。	Eメール君
3	4	ブレディ久松を利用していますが、近年、利用者が増加しており、子どもたちが遊ぶ場所もないほどあふれかえっていることがあります。もう少し広い場所を確保するなど、子どもたちが安心して過ごせる場所の確保を検討してほしいです。	久松小学校では、児童の増加により特別教室を普通教室に転用しているため、放課後対応を行うブレディルームの拡充は困難です。体育館や校庭などを活用するなど、運営方法や人員体制を検討し、安全で安心できる場所の確保に努めていきます。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
3	13	都立特別支援学校に提出する生活管理指導表を医師が記入する際の文書料の補助金制度について、区に問い合わせたところ、都立学校は対象外という話でした。都立特別支援学校も区の制度に含めてもらうことはできませんか。	文書料助成制度は、保護者の経済的負担軽減だけでなく、区立小中学校の円滑な運営を図ることを目的としています。そのため区立の学校長名で提出を依頼したものに限定して、文書料の助成を行っています。	Eメール君
3	18	日本橋図書館入り口で配布している英字新聞は、他国を礼賛する内容が掲載されています。公的機関であり公正でなければいけない図書館に置くのはやめてください。	図書館では、資料内容の中立性ではなく、さまざまな立場や視点からの資料を幅広く収集し、提供しています。当該紙もこうした考え方から配布していましたが、利用者に誤解を与えぬよう、他紙と同様に配布から閲覧へ変更します。	Eメール君

議会局・選挙管理委員会・会計室・監査事務局（1件）

3	18	昨年4月から現住所に居住していますが、投票の案内が来ません。私には選挙権がないのですか。	平成29年10月22日に執行された衆議院議員選挙以降、選挙は行われていないため、平成30年は投票の案内はお送りしていません。また、本年4月21日に執行される区議会議員選挙・区長選挙の投票所入場整理券は4月14日（告示日）に発送します。	Eメール君
---	----	--	---	-------

東京都（3件）

9	4	新島橋方面に勝どき駅の出口を作ってください。A3・A4a出口から新島橋方面へ行くのは遠回りです。新しい出口ができればトリトンの混雑と分離ができ、より安全に駅を使えるようになります。	都交通局より「勝どき駅の出入口の新設については、駅の構造上の制約、地上部分の用地確保などの課題があり、また、駅の上部に地下駐輪場があることから困難です」旨回答がありました。	Eメール君
1	4	都営地下鉄大江戸線の車内で腕が接触した男性に下車後、月島駅改札付近で突き飛ばされ骨折し緊急手術を受けました。混雑によるトラブルを避けるためにも次の2点の改善を要望します。①防犯カメラの増設と通勤ラッシュ時の警備員配置②時刻表の改定	都交通局より「駅構内の防犯カメラ増設は計画に基づき、順次実施しています。常駐の警備員の配置は困難ですが、巡回警備員の派遣や駅職員の巡回を適宜実施します。月島駅の列車ダイヤについても引き続き検討課題とします。」旨回答がありました。	電話
2	6	都営バス月島駅2番乗り場での喫煙が目立ちます。区と都が連携し禁煙を徹底してください。	都交通局より「月島駅前2番乗り場については、これまでも禁煙の看板を設置していましたが、新たに標識柱にも歩きたばこ禁止の掲示を行い、周知を図りました。今後も区と協力して対応していきます。」旨回答がありました。	Eメール君

警察署（21件）

4	24	月島の西仲通りを夕方通ると買い物客や観光客などたくさんの方がいます。以前、自転車に乗っていた女性が救急車で運ばれたのを目撃しました。西仲通りでは自転車に乗らないで、押して通行するように規制を掛けてください。	月島警察署より「当該商店街は時間帯により、自転車を除く車両通行禁止の交通規制が掛けられているため、自転車が車道を走行することは問題ありません。商店街関係者にマナーアップの取り組みについて協力を依頼しています。」旨回答がありました。	Eメール君
5	2	新川二丁目付近にある信号のない横断歩道が危険です。いつも車がスピードを落とさずに通り、過去には小学生が事故に遭っています。何か安全対策を取るか、取らないなら横断歩道を通行できない道にした方が安全だと思います。	中央警察署より「人身事故などがあり、取り締まりを行ってきました。安全対策として、7月に大型のオーバーハングを設置する予定です。より一層の取り締まりを行っていきます。」旨回答がありました。	広聴はがき
5	21	銀座一丁目の飲食店の利用者のマナーが非常に悪いです。施設関係者の対応もひどく、歩道の行列は誘導整理がされておらず、歩行者や近隣の店舗に迷惑がかかっています。早急な対応をお願いします。	個人情報を伏せた上で、築地警察署に送付しました。	Eメール君
6	8	自転車ナビが車道に設置されましたが、それでも逆走する自転車があります。午後6時からの時間帯、晴海通りの晴海大橋方向へ向かう際に平日はほぼ毎日遭遇します。自動車の交通量も多いエリアでの危険な行為です。対処してください。	月島警察署より「黎明橋付近においては、定期的に自転車に対するマナーアップのためのキャンペーン、指導取り締まりを実施しているところであり、今後も時間、場所などを考慮し、キャンペーン、指導取り締まりを継続していきます。」旨、回答がありました。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
6	27	銀座にあるビルの利用者による歩道上への違法駐車が続いています。違法駐車はビルを囲むように行われています。歩道には車両は止められないはずですが、なぜここだけが10年以上も違法駐車が許されているのか調べてください。	個人情報伏せの上で、築地警察署に送付しました。	Eメール君
7	12	永代橋西交差点付近の歩道は、下りになっているため歩道を走っている自転車の速度が速く、歩行者とぶつかりそうになることが多く、危険です。	中央警察署より「パトロール中の警察官がスピードを出して走行している自転車を発見した場合は個別指導を実施します。また、道路管理者である都第一建設事務所に、注意喚起の看板設置などの対策検討を依頼しました。」旨回答がありました。	Eメール君
7	17	自転車のマナーがひどく、人身事故の恐れがあるので以下の点を徹底してください。①専用レーンを逆走する自転車の取り締まり②イヤホンを着用して乗車している自転車の取り締まり③歩道でベルを鳴らすことが違反であることの周知徹底	月島警察署より「マナー向上に向けた交通安全教育、交通指導については、年代別かつ横断的な指導教育を今後も推進していきます。事故に直結する自転車の悪質かつ危険な運転行為についても取り締まりを行っていきます。」旨回答がありました。	Eメール君
7	17	晴海通りに自転車レーンがありますが、路上駐車がが多く危険です。摘発を徹底しない理由が理解できません。やらない理由を明確に回答の上、今後の取り組み、具体的な摘発強化のロードマップを提示してください。	月島警察署より「晴海通りについては、駐車違反にかかる取り締まり活動ガイドラインの重要路線としており、駐車監視員はもちろん警察においても、同路線における駐車取り締まりも重点的に行っています。」旨回答がありました。	Eメール君
8	7	お祭りの時、現場にいた警察官に責任者を出すよう伝えましたが、「責任者は居ないし、私はよそ者なのでわかりません」と言われました。何か事故が起これば、どうするつもりですか。	月島警察署より「参加者の言動やマナーの悪さなどに関し、嫌な思いをしている住民がいることを認識してもらうためにも、次回例大祭実施に伴う打ち合わせ会議開催時に、各町会などにマナー向上に向けた申し入れを行います。」旨回答がありました。	Eメール君
8	13	八丁堀の平成通り沿いの飲食店前の歩道に客がたむろし通行に支障をきたしています。酔っ払いがたばこを持って手を不規則に動かすので危険を感じます。	中央警察署より「今後もこの場所に注意を払いますが、もしまた、客などがたむろしているところを見かけたら、すぐに110番をしてください。」旨回答がありました。	Eメール君
9	10	浜町河岸通りにトラックやタクシーが駐車し仮眠しています。エンジンの騒音や排気ガスで大変迷惑です。警察の取り締まり強化と行政としての対応をお願いします。	久松警察署より「①駐車車両に対し、恒常的な取り締まりを行います。②運転手が乗車している車両に対しては、マイク広報を使い注意喚起をし、取り締まりを強化します」旨回答がありました。	Eメール君
9	18	月島区民センター裏の月島第一児童公園は、路上駐車の車が多くて車の通行が良く見えないのに、横断歩道に信号がないところがあります。子どもの安全のために、信号機を付けるか路上駐車を禁止にし見通しを良くしてください。	月島警察署より「信号機の設置には、交通量や隣接信号機との距離などの条件に該当する必要がありますが、隣接信号機との距離が50m前後しかないことから、信号機は設置できません。」旨回答がありました。	広聴はがき
10	15	豊洲市場開場後、環状2号線が晴海まで市場関係者に開放され、裏道として、れいめい橋公園通りを使う軽トラックなどが激増しています。黎明橋公園の交差点は、月島第三小学校の通学路です。抜け道使用を制限する対策を検討してください。	月島警察署より「都は市場関係者に対し通行路に通り抜けしないよう周知看板を設置しました。環状2号線が暫定開放してからは通り抜ける車両がなくなったので、現段階では制限などの対策は行わないこととします。」旨回答がありました。	Eメール君
11	6	晴海トリトンスクエア前の歩道橋にエレベータか横断歩道の設置をお願いします。高齢者や妊婦の利用者が多く中、完全なるバリアフリー化に至っていないように思います。	月島警察署より「黎明橋公園交差点（晴海通り）の横断歩道設置については、交通事故防止対策や安全性を含め道路管理者と共に検討しており、道路環境の変化など総合的に対応するため、当面は現状維持とします。」旨回答がありました。	Eメール君
11	9	銀座六丁目にあるビルを囲む歩道は、常に車が止めてあるため、全く歩けません。ビルのスタッフが業者の車を次々に駐車させていました。ビルのスタッフに対してどのような対応をするか、また、今後の歩道の違法駐車を撤廃する取り組みを教えてください。	個人情報伏せの上で、築地警察署に送付しました。	Eメール君
11	16	平日朝、清洲橋通りの車道を逆走してくる自転車が何台もあり、東日本橋交差点を渡っているとひかれそうになり危険です。久松警察署と連携して取り締まってください。それとも一方通行の清洲橋通りを自転車道で逆走するのは合法なのですか。	久松警察署より「自転車利用者の交通違反について、自転車ストップ作戦などによる交通ルールの遵守とマナー向上を促進し、悪質危険な違反には、指導取り締まりをしています。また、各講習会などを通じて広報啓発活動をしています」旨回答がありました。	Eメール君

月	日	内 容	対 応	投書種別
12	12	日本橋横山町にある銀行とスーパーの間の車道は、白線で歩行者と自動車を分離していますが、白線を越えて駐車されており、歩行者は車道を歩行している状況です。安全に歩行できるよう、対策を検討してくれませんか。	久松警察署より「当該箇所を数回に渡り、実地調査しましたが、ご指摘いただいた状況を確認できませんでした。当該地は駐車取り締まりガイドライン内であるため、駐車を確認しましたら、駐車監視員が取り締まりを行います。」旨回答がありました。	Eメール君
12	21	晴海通りを自転車で通る際たくさんの自転車とすれ違いますが、夜、無灯火の自転車が多く気になります。大人もですが小学生の自転車も見られ、歩行者の後ろから飛び出してきてぶつかりそうになります。交番などと連携し見守ってください。	月島警察署より「日頃から地域課および交通課にて、指導警告を行っています。今後も、自転車運転に対するマナー向上に向けた交通安全教育を推進し、危険な運転行為については、積極的に取り締まりを行っていきます。」旨回答がありました。	Eメール君
12	27	築地大橋の歩道部分は中央の線で歩行者と自転車が分けられていますが、自転車が歩行者側を走行する姿が多く見られます。猛スピードで歩行者側を走行する自転車もあるため危険に感じます。定期的な取り締まりなどを計画してもらえませんか。	月島警察署より「自転車運転者に対するマナー向上に向けた交通安全教育、キャンペーンについては、年代別かつ横断的な指導教育を今後も推進します。自転車の悪質かつ危険な運転行為についても強力に取り締まりを行います。」旨回答がありました。	Eメール君
1	21	日本橋浜町二丁目の路上に違法駐車する車両が多く、困っています。違法駐車により、緊急時にパトカーなどが通れない可能性や渋滞が発生するなど、問題が多数発生するので、早急に改善してください。	久松警察署より「当該場所は路上駐車の指定禁止場所で、駐車取り締まりガイドライン内であるため、取り組みを強化し、駐車監視員が指導取り締まりを行います。取り締まりは警察が行うので、必ず警察へ直接連絡してください。」旨回答がありました。	Eメール君
3	12	日本橋箱崎町の歩道でゴルフの素振りをしている人がいます。何度か見回って問題があれば注意をお願いします。	久松警察署より「素振りを行っている現場を目撃したらすぐに110番や警視庁110番サイト、近くの箱崎交番などへの通報をお願いします。警察官が駆けつけて対応します。」旨回答がありました。	Eメール君

その他（3件）

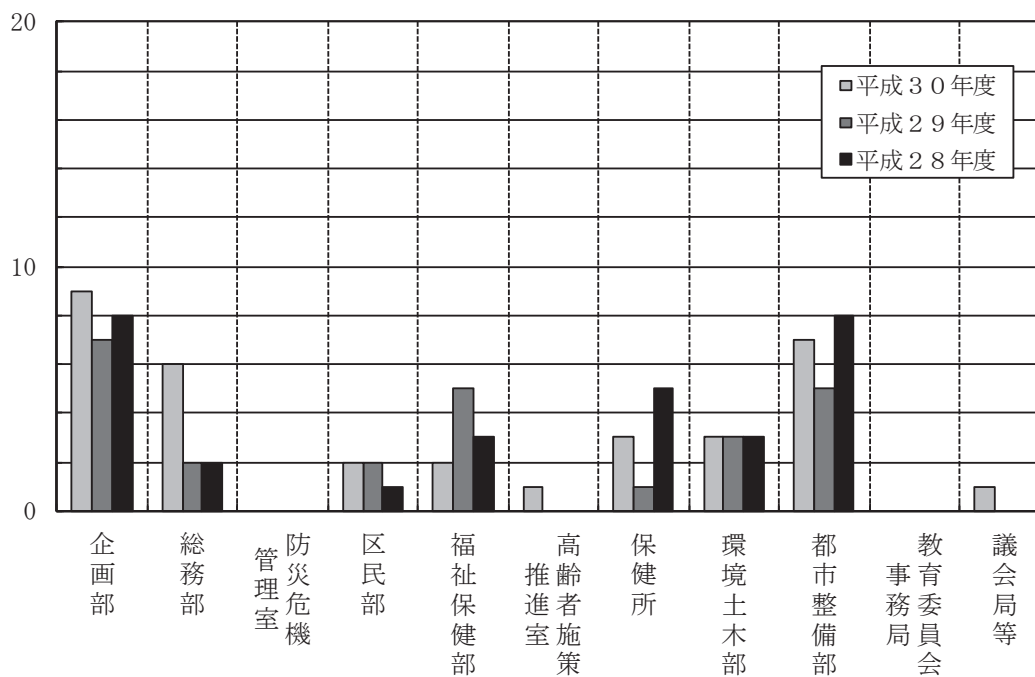
4	17	晴海三丁目に住んでいますが、タワーマンションが多くなりビル風が強く歩けないほどです。当所は高齢者の人口も多く、郵便物をポストに入れたくても遠くて大変です。近くのビルにポストを設置してもらえませんか。	晴海郵便局より「お住まいの近くではコンビニエンスストアや月島警察署に向かい約15メートル進んだところに郵便差出箱を設置しています。社内の設置基準により新たに設置することはできません。」旨回答がありました。	投書箱
10	2	都営新宿線馬喰横山駅を利用しています。C出口に路上生活者がいて、治安上心配なので対応をお願いします。場所取りができないよう、障害物を設置していますが、あまり意味がないように思えます。	国土交通省より「路上生活者対策として、中央区および警察署と定期的に合同巡回しながら自立支援の説明や段ボールの撤去を実施しています。カラーコーンなどの設置により、路上生活者数が減ったので、効果はあると考えています。」旨回答がありました。	Eメール君
11	12	東京メトロの日本橋や茅場町の駅で、ねずみを見かけます。駆除をお願いします。	東京地下鉄㈱より「定期的に業者によるねずみなどの駆除を行っていますが、地下トンネルに潜むねずみなどの繁殖状況が不明で、地上とトンネルをつなぐ換気口などが多数あり完全に駆除することは難しく、対応に苦慮しています」旨回答がありました。	Eメール君

4 要望・陳情書年度別所管別受付件数

(単位：件)

所 管	平成 3 0 年度	平成 2 9 年度	平成 2 8 年度
企 画 部	9	7	8
総 務 部	6	2	2
防 災 危 機 管 理 室	0	0	0
区 民 部	2	2	1
福 祉 保 健 部	2	5	3
高 齢 者 施 策 推 進 室	1	0	0
保 健 所	3	1	5
環 境 土 木 部	3	3	3
都 市 整 備 部	7	5	8
教 育 委 員 会 事 務 局	0	0	0
議 会 局 等	1	0	0
計	34	25	30

(単位：件)



5 要望・陳情書件名一覧

月	日	件 名	所管部
4	10	CV22オスプレイの横田基地への突然の配備強行の撤回を求めます	総務部
4	23	佃大橋へのエレベーター設置要望について	環境土木部
4	23	佃大橋へのエレベーター設置要望について	環境土木部
4	27	晴海地域に「いきいき館（敬老館）」の建設を求める要請書	高齢者施策推進室
5	7	中央区「地区計画改定」に対する意見書	都市整備部
5	10	東京都受動喫煙防止条例（仮称）に関する要望書	保健所
5	18	築地市場の解体・駐車場設置工事に関する住民説明会に関するお願い	企画部
5	30	築地市場の解体・駐車場設置工事に関する住民説明会の開催要求	企画部
5	30	築地市場の解体・駐車場設置工事に関する住民説明会の開催要求	企画部
6	18	東京インナーハーバーエリア構想の実現について	都市整備部
8	16	歩行空間環境を整え、生活道路におけるバリアを無くすためのお願い	都市整備部
8	16	自転車を安全安心そして快適な乗り物とするためにお願いしたいこと	環境土木部
8	21	築地市場の解体・駐車場設置工事等について	企画部
8	29	外部監査人への税理士選任について(陳情)	総務部
8	29	監査委員への税理士登用について(陳情)	監査事務局
8	29	不服申立機関(第三者機関)委員及び審理員への税理士登用について(お願い)	総務部
9	20	平成31年度政策要望（中央区議会自由民主党議員団）	企画部
9	27	2019年度中央区予算編成に関する予算要望書（共産党）	企画部
9	27	「築地市場移転」および「市場建物解体工事」についての要望	企画部
9	27	本庁舎整備についての要望	総務部
9	28	区立晴海臨海公園へのネコ保護施設計画の凍結・撤回を求める要望書	保健所
9	28	2018年度 高齢期の年金・保健・医療・福祉・住宅・介護・就労の充実をめざす要請書	福祉保健部

月	日	件 名	所管部
10	3	地区計画変更の原案について月島での住民説明会の開催のお願い	都市整備部
10	10	「築地市場移転に伴うネコの臨時保護施設」に対する要望書	保健所
10	17	石川島記念病院の存続に関する要望書	福祉保健部
10	18	(仮称)中央区・佃1丁目共同住宅新築工事の見直しを求める要望書	都市整備部
10	18	公共サービス・公共調達に関わるすべての勤労者への政策充実を求める 懇談の申し入れ	総務部
10	26	地域経済の振興を図るため、中小商工業者への施策拡充を求める要請書	区民部
10	31	勝どき東地区再開発に伴う朝潮運河人道橋設置に関する要望	都市整備部
11	7	平成31年度税制改正に関する提言について	総務部
11	21	平成31年度中央区各会計予算に対する政策要望	企画部
11	28	地区計画変更の案について月島での住民説明会の開催のお願い	都市整備部
2	20	デフリンピック2025東京招致について(お願い)	区民部
3	14	要請書(区内事業所に働く勤労者のための施策について)	企画部

平成30年度

広聴の記録

令和元年9月発行

刊行物登録番号

31-064

編集・発行 東京都中央区企画部広報課
東京都中央区築地1-1-1
電話 03-3546-5222

印刷 有限会社 ハギワラ企画
東京都中央区築地2-8-1-601