

# 広聴の記録

令和元年度



# 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当たっては、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、令和元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3年1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・提案・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」要約       | 17 |
| 4   | 「区政への提案」         | 79 |
| 5   | 「区政への提案」要約       | 79 |
| 6   | 要望・陳情書年度別所管別受付件数 | 80 |
| 7   | 要望・陳情書件名一覧       | 81 |

# I 広聴事業のあらまし



こども歌舞伎 新富座

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

区民など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。

|       |        |         |
|-------|--------|---------|
| 令和元年度 | 問い合わせ  | 67,399件 |
|       | 区民相談   | 1,698件  |
|       | 法律相談   | 816件    |
|       | 人権擁護相談 | 1件      |
|       | 国の行政相談 | 17件     |

### 2 意見・要望・提案・陳情

区では、区民など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、区民など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。

|       |        |      |
|-------|--------|------|
| 令和元年度 | 区長への手紙 | 745件 |
|       | 要望・陳情書 | 31件  |

また、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平成30年5月から「区政への提案」を実施しています。

|       |        |      |     |
|-------|--------|------|-----|
| 令和元年度 | 区政への提案 | 提出件数 | 27件 |
|-------|--------|------|-----|

(内訳：受理 3件、不受理 7件、区長への手紙として対応 17件)

## 《集団広聴》

### 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、団体が希望する区内の公共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

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。

令和元年度            0 件

## 《調査広聴》

### 区政世論調査

区民の生活環境に対する意識、本区施策への評価および区政への意見・要望を把握し、今後の行政施策の参考資料とするため、昭和40年度から実施しています。令和元年度も区内に在住する満18歳以上の男女個人（外国人区民を除く）を対象に2,000人を無作為抽出し、郵送、アンケート方式による第49回区政世論調査を実施しました。

## Ⅱ 各種相談



大江戸まつり盆おどり大会



## 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、問い合わせや相談に応じており、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。

令和元年度の問合せ件数(案内含む)は67,399件です。問合せ件数を事項別に見ると「住民記録」が14,310件(21.2%)で最も多く、次いで「戸籍」が8,999件(13.4%)、「国保・年金等」5,391件(8.0%)、「税務」5,210件(7.7%)、以下、「印鑑証明」、「子育て支援」、「建築」の順になっています。

相談件数は1,698件、相談件数を事項別に見ると「相続・遺言」が213件(12.5%)で最も多く、次いで「家庭」が120件(7.1%)、「土地・建物」が112件(6.6%)、「借地・借家」が61件(3.6%)、以下、「金銭貸借」、「損害賠償」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。                      |



## 令和元年度 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      |
|            |             |  |  | 通常          | 延長   |     |        |     |       |       |        |       |        |
| 総務         | 税務関係        |  |  | 5,080       | 119  | 11  | 5,210  | 2   | 5     | 7     | 5,098  | 119   | 5,217  |
|            | 防災          |  |  | 885         | 2    | 2   | 889    | 1   | 1     | 2     | 889    | 2     | 891    |
| 区民         | 戸籍          |  |  | 8,766       | 228  | 5   | 8,999  | 36  | 3     | 39    | 8,810  | 228   | 9,038  |
|            | 住民記録（外人登録等） |  |  | 13,919      | 386  | 5   | 14,310 | 3   | 1     | 4     | 13,928 | 386   | 14,314 |
|            | 印鑑証明        |  |  | 2,925       | 57   |     | 2,982  | 3   |       | 3     | 2,928  | 57    | 2,985  |
|            | 消費生活        |  |  | 219         |      | 3   | 222    | 1   | 1     | 2     | 224    |       | 224    |
|            | 商工・融資・観光協会  |  |  | 969         | 7    | 5   | 981    |     | 1     | 1     | 975    | 7     | 982    |
|            | 地域振興（区民施設等） |  |  | 250         | 2    | 1   | 253    |     |       |       | 251    | 2     | 253    |
|            | 文化・生涯・スポーツ  |  |  | 552         | 21   | 3   | 576    |     |       |       | 555    | 21    | 576    |
| 福祉保健       | 障害者・生活支援    |  |  | 1,081       | 9    | 5   | 1,095  | 3   |       | 3     | 1,089  | 9     | 1,098  |
|            | 高齢福祉・介護     |  |  | 1,253       | 6    | 7   | 1,266  | 1   | 2     | 3     | 1,263  | 6     | 1,269  |
|            | 国保・年金等      |  |  | 5,286       | 100  | 5   | 5,391  | 5   | 2     | 7     | 5,298  | 100   | 5,398  |
|            | 子育て支援（保育園等） |  |  | 2,236       | 41   | 2   | 2,279  | 1   | 1     | 2     | 2,240  | 41    | 2,281  |
|            | その他・保健福祉関係  |  |  | 455         | 3    | 3   | 461    |     |       |       | 458    | 3     | 461    |
| 保健所（保健・衛生） |             |  |  | 697         | 11   | 10  | 718    | 1   | 2     | 3     | 710    | 11    | 721    |
| 環境         | 清掃          |  |  | 168         | 1    | 10  | 179    | 1   | 1     | 2     | 180    | 1     | 181    |
|            | 公害・環境       |  |  | 579         |      | 7   | 586    | 1   | 3     | 4     | 590    |       | 590    |
| 土木         | 土木管理        |  |  | 70          |      | 1   | 71     | 1   |       | 1     | 72     |       | 72     |
|            | 道路・公園       |  |  | 1,821       | 1    | 6   | 1,828  |     |       |       | 1,827  | 1     | 1,828  |
|            | 交通安全（駐輪場等）  |  |  | 138         |      | 1   | 139    |     |       |       | 139    |       | 139    |
| 都市整備       | 住宅          |  |  | 432         | 4    | 1   | 437    | 1   | 1     | 2     | 435    | 4     | 439    |
|            | 都市計画        |  |  | 580         |      |     | 580    |     |       |       | 580    |       | 580    |
|            | まちづくり       |  |  | 174         |      | 2   | 176    |     | 1     | 1     | 177    |       | 177    |
|            | 建築          |  |  | 1,872       | 1    | 3   | 1,876  |     | 2     | 2     | 1,877  | 1     | 1,878  |
| 教育委員会      |             |  |  | 1,007       | 4    | 3   | 1,014  |     | 1     | 1     | 1,011  | 4     | 1,015  |
| その他        | 家庭          |  |  | 4           |      | 32  | 36     | 16  | 104   | 120   | 156    |       | 156    |
|            | 金銭貸借        |  |  | 7           |      | 23  | 30     | 6   | 54    | 60    | 90     |       | 90     |
|            | 相続・遺言       |  |  | 20          |      | 46  | 66     | 37  | 176   | 213   | 279    |       | 279    |
|            | 土地・建物       |  |  | 16          |      | 30  | 46     | 23  | 89    | 112   | 158    |       | 158    |
|            | 借地・借家       |  |  | 9           |      | 10  | 19     | 11  | 50    | 61    | 80     |       | 80     |
|            | 登記          |  |  | 4           |      |     | 4      |     | 10    | 10    | 14     |       | 14     |
|            | 法務・訴訟       |  |  | 4           |      | 4   | 8      | 7   | 27    | 34    | 42     |       | 42     |
|            | 労働          |  |  |             |      | 4   | 4      | 8   | 26    | 34    | 38     |       | 38     |
|            | 損害賠償        |  |  | 4           |      | 12  | 16     | 4   | 48    | 52    | 68     |       | 68     |
|            | 国関係         |  |  | 278         | 4    | 4   | 286    |     | 3     | 3     | 285    | 4     | 289    |
|            | 東京都関係       |  |  | 190         | 1    | 9   | 200    |     |       |       | 199    | 1     | 200    |
|            | 警察・消防関係     |  |  | 129         | 4    | 1   | 134    | 1   |       | 1     | 131    | 4     | 135    |
|            | その他         |  |  | 13,226      | 256  | 550 | 14,032 | 297 | 612   | 909   | 14,685 | 256   | 14,941 |
| 合 計        |             |  |  | 65,305      | 1268 | 826 | 67,399 | 471 | 1,227 | 1,698 | 67,829 | 1,268 | 69,097 |

# 区民相談年度別取扱件数（上位10位）

|    | 令和元年度総件数<br>1,698 |     |       | 平成30年度総件数<br>1,468 |     |       | 平成29年度総件数<br>1,557 |     |       |
|----|-------------------|-----|-------|--------------------|-----|-------|--------------------|-----|-------|
|    | 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             | 213 | 12.5% | 相続・遺言              | 235 | 16.0% | 相続・遺言              | 258 | 16.6% |
| 2  | 家庭                | 120 | 7.1%  | 土地・建物              | 112 | 7.6%  | 戸籍                 | 107 | 6.9%  |
| 3  | 土地・建物             | 112 | 6.6%  | 家庭                 | 95  | 6.5%  | 土地・建物              | 105 | 6.7%  |
| 4  | 借地・借家             | 61  | 3.6%  | 金銭貸借               | 69  | 4.7%  | 家庭                 | 97  | 6.2%  |
| 5  | 金銭貸借              | 60  | 3.5%  | 戸籍                 | 48  | 3.3%  | 金銭貸借               | 56  | 3.6%  |
| 6  | 損害賠償              | 52  | 3.1%  | 借地・借家              | 43  | 2.9%  | 借地・借家              | 55  | 3.5%  |
| 7  | 戸籍                | 39  | 2.3%  | 法務・訴訟              | 38  | 2.6%  | 法務・訴訟              | 40  | 2.6%  |
| 8  | 法務・訴訟             | 34  | 2.0%  | 損害賠償               | 34  | 2.3%  | 労働                 | 33  | 2.1%  |
| 9  | 労働                | 34  | 2.0%  | 労働                 | 27  | 1.8%  | 損害賠償               | 28  | 1.8%  |
| 10 | 登記                | 10  | 0.6%  | 税務関係               | 18  | 1.2%  | 住民記録（外国人登録等）       | 27  | 1.7%  |

## 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。

令和元年度の相談件数は816件で、事項別に見ると「相続・戸籍関係」が202件(24.8%)と最も多く、次いで土地・建物などの「不動産関係」が190件(23.3%)、「金銭・商事」が122件(15.0%)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祝日・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       | 令和元年度 |        | 平成30年度 |        | 平成29年度 |        |
|---------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
|               | 件 数   | 構成比    | 件 数    | 構成比    | 件 数    | 構成比    |
| 不 動 産 関 係     | 190   | 23.3%  | 136    | 17.8%  | 157    | 20.7%  |
| 金 銭 ・ 商 事 関 係 | 122   | 15.0%  | 132    | 17.3%  | 127    | 16.8%  |
| 相 続 ・ 戸 籍 関 係 | 202   | 24.8%  | 208    | 27.2%  | 195    | 25.8%  |
| 婚 姻 ・ 離 婚 関 係 | 67    | 8.2%   | 76     | 9.9%   | 76     | 10.0%  |
| そ の 他         | 235   | 28.8%  | 213    | 27.8%  | 202    | 26.7%  |
| 計             | 816   | 100.0% | 765    | 100.0% | 757    | 100.0% |

## 令和元年度 法律相談事項別取扱件数表 (単位：件)

| 相 談 事 項               |           | 区役所<br>区民相談室 | 日本橋<br>特別出張所 | 月 島<br>特別出張所 | 計   |
|-----------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|-----|
| 不<br>動<br>産           | 土 地 ・ 建 物 | 46           | 20           | 23           | 89  |
|                       | 登 記       | 7            | 3            | 3            | 13  |
|                       | 借 地 ・ 借 家 | 39           | 26           | 15           | 80  |
|                       | 明 け 渡 し   | 5            | 1            | 2            | 8   |
| 金<br>銭<br>・<br>商<br>事 | 商 事       | 2            | 0            | 0            | 2   |
|                       | 金 銭 貸 借   | 28           | 20           | 13           | 61  |
|                       | 消 費 者 関 係 | 12           | 4            | 2            | 18  |
|                       | 損 害 賠 償   | 24           | 7            | 10           | 41  |
| 相<br>続<br>・<br>戸<br>籍 | 養 子       | 0            | 0            | 1            | 1   |
|                       | 親 権 ・ 後 見 | 7            | 1            | 1            | 9   |
|                       | 扶 養       | 0            | 0            | 0            | 0   |
|                       | 戸 籍       | 4            | 1            | 0            | 5   |
|                       | 相 続       | 77           | 41           | 51           | 169 |
|                       | 遺 言       | 6            | 1            | 11           | 18  |
| 婚<br>姻<br>・<br>離<br>婚 | 婚 約       | 2            | 1            | 1            | 4   |
|                       | 内 縁       | 0            | 0            | 0            | 0   |
|                       | 婚 姻       | 3            | 1            | 1            | 5   |
|                       | 離 婚       | 33           | 19           | 6            | 58  |
|                       | 認 知       | 0            | 0            | 0            | 0   |
| そ<br>の<br>他           | 労 働       | 18           | 6            | 4            | 28  |
|                       | 人 権       | 2            | 2            | 0            | 4   |
|                       | 訴 訟 関 係   | 13           | 1            | 3            | 17  |
|                       | 交 通 事 故   | 5            | 4            | 0            | 9   |
|                       | そ の 他     | 102          | 36           | 39           | 177 |
| 計                     |           | 435          | 195          | 186          | 816 |

### 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 》（令和2年7月1日現在）

| 氏 名     | 就 任       |
|---------|-----------|
| 山 本 隆   | 平成18年1月1日 |
| 小 澤 哲 郎 | 平成20年7月1日 |
| 渥 美 哲 夫 | 平成21年4月1日 |
| 平 賀 淳 子 | 平成21年4月1日 |
| 瀬 川 徹   | 平成21年4月1日 |
| 小 林 由 佳 | 平成27年7月1日 |
| 嶋 田 一 夫 | 平成30年7月1日 |
| 宮 田 直 紀 | 平成31年1月1日 |
| 高 畠 希 之 | 令和2年7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・処理に当たっています。

《 行 政 相 談 委 員 名 簿 》（令和2年7月1日現在）

| 氏 名     | 就 任       |
|---------|-----------|
| 長 崎 良 雄 | 平成15年4月1日 |
| 平 賀 孝 男 | 平成17年4月1日 |
| 赤 熊 弥 生 | 平成27年4月1日 |

### Ⅲ 意見・要望・提案・陳情



勝鬨橋

## 1 「区長への手紙」

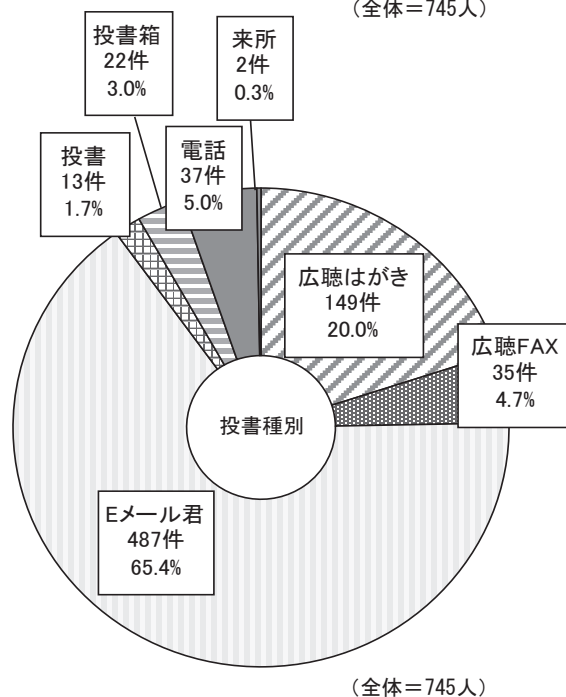
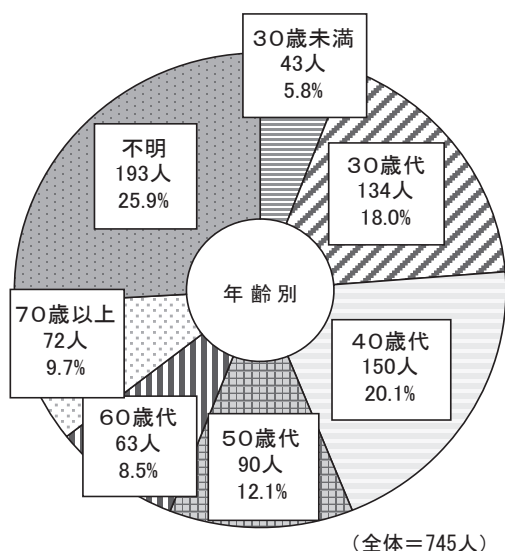
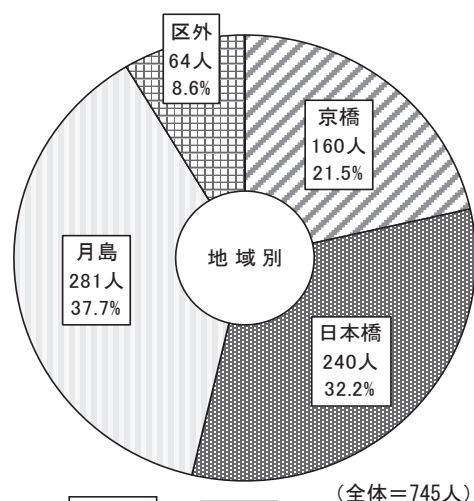
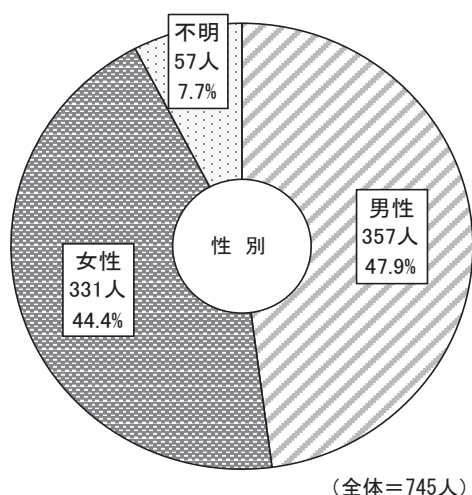
区では、区民などからの積極的な意見・要望・苦情などを「区長への手紙」として受け付けています。この「区長への手紙」を提出しやすいように料金受取人払いの「広聴はがき」を用意し、わたしの便利帳に折り込むほか、区の各施設に備えています。

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》



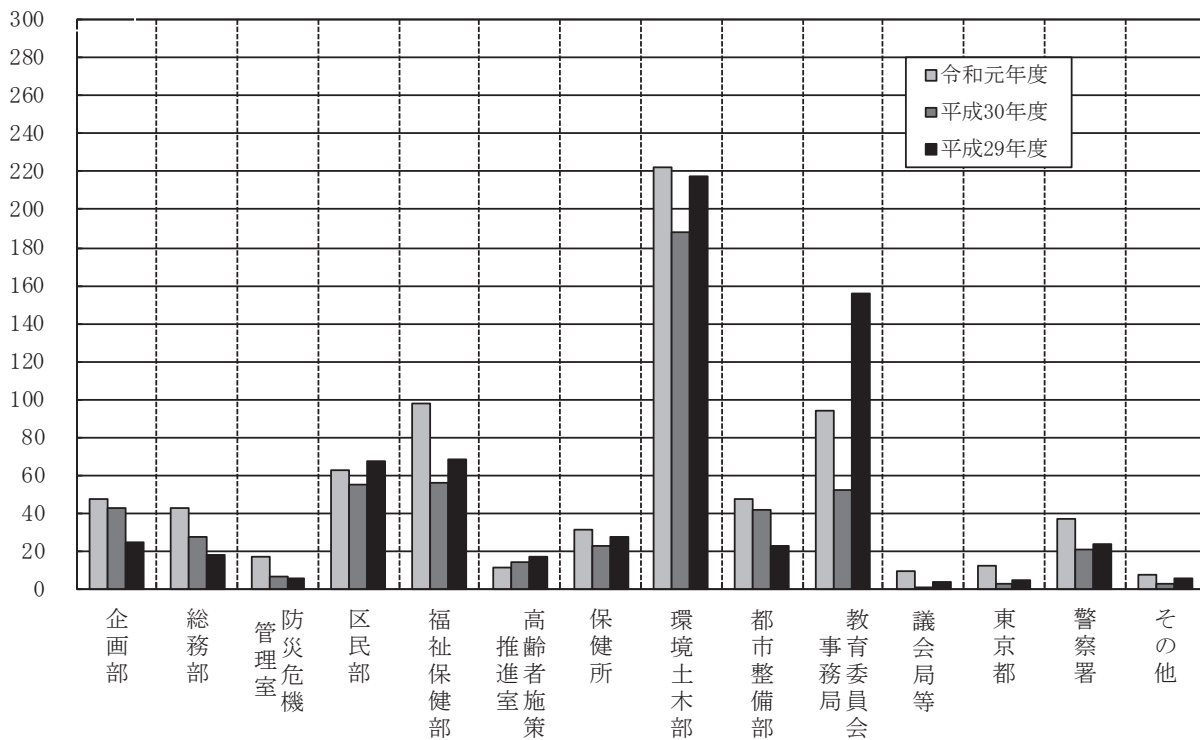


# 「区長への手紙」年度別所管別受付件数

(単位：件)

| 所 管                | 令和元年度 | 平成30年度 | 平成29年度 |
|--------------------|-------|--------|--------|
| 企 画 部              | 48    | 43     | 25     |
| 総 務 部              | 43    | 28     | 18     |
| 防 災 危 機<br>管 理 室   | 17    | 7      | 6      |
| 区 民 部              | 63    | 55     | 68     |
| 福 祉 保 健 部          | 98    | 56     | 69     |
| 高 齢 者 施 策<br>推 進 室 | 12    | 14     | 17     |
| 保 健 所              | 32    | 23     | 28     |
| 環 境 土 木 部          | 222   | 188    | 218    |
| 都 市 整 備 部          | 48    | 42     | 23     |
| 教 育 委 員 会<br>事 務 局 | 94    | 52     | 156    |
| 議 会 局 等            | 10    | 1      | 4      |
| 東 京 都              | 13    | 3      | 5      |
| 警 察 署              | 37    | 21     | 24     |
| そ の 他              | 8     | 3      | 6      |
| 計                  | 745   | 536    | 667    |

(単位：件)



### 3 「区長への手紙」要約

| 月               | 日  | 内容                                                                                                                    | 対応                                                                                                                  | 投書種別  |
|-----------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>企画部（48件）</b> |    |                                                                                                                       |                                                                                                                     |       |
| 4               | 1  | ほっとプラザはるみの施設運営継続をお願いします。健康維持や予防医療の観点から、温浴施設を併設した運動施設は必要です。将来、選手村が住宅になり人口が増え、施設の稼働率も上がると思われれます。                        | 東京2020大会開催に伴う影響を考慮し、2020年4月から当分の間休止し、多目的・多機能なサービスを提供する施設へと転用を図るリニューアルを行います。隣接街区で整備を進め、一般開放を予定している学校の温水プールをご利用ください。  | Eメール君 |
| 4               | 4  | 中高年の健康維持のためには、ほっとプラザはるみのプールが必要です。小・中学校のプールで毎日体を動かせるのでしょうか。現在の利用者の行き場がなくなります。将来のことも見据えたリニューアル案を希望します。                  | 今回のリニューアルは、多目的・多機能なサービスを提供する施設への転用を図ることを目的としています。隣接街区で整備を進め、一般開放予定である学校の温水プールを利用いただきたいと思います。                        | 広聴はがき |
| 4               | 8  | 10連休中の各公衆浴場営業日を区のおしらせに掲載してもらえませんか。                                                                                    | 10連休中の区施設などの利用案内については「区のおしらせ」4月11日号に掲載しており、公衆浴場の営業についても掲載しています。                                                     | Eメール君 |
| 4               | 9  | ほっとプラザはるみはオリンピックが終わった後、どのような施設になりますか。運動した後にお風呂がないと風邪を引いてしまいますので、お風呂だけは作ってください。                                        | 東京2020大会後に晴海地区が新たなまちとして生まれ変わることを踏まえ、さまざまな世代に対応した多目的・多機能なサービスを提供する施設へと転用を図ります。リニューアル後は、温浴施設・浴室の整備予定はありません。           | 広聴はがき |
| 4               | 12 | 区のおしらせに掲載されている区政への提案制度の記事を見ましたが、区長への手紙とはどう違うのですか。提案の方法が複雑で、気軽に提案できないように感じます。結果の記載も分かりにくいのです。この制度に変えた経緯を教えてください。       | 区政への提案は建設的、具体的妥当性を有する内容の提案をいただき、区で調査検討する制度で、結果は年度末にホームページや区のおしらせで公表します。会議形式で行う区政モニター制度の意義や効果が希薄になってきたことから、創設しました。   | 電話    |
| 4               | 16 | 5年ほど前に、オリンピック選手村の跡地にケア付老人ホームの建設をお願いしたところ、3日後に返事をいただきました。感謝します。                                                        | 供覧しました。                                                                                                             | 投書箱   |
| 4               | 23 | ほっとプラザはるみが、来年春に閉鎖し、リニューアルすると広報紙で見ました。リニューアル後は温浴施設がなくなると聞きました。毎日利用している高齢者もいます。なくさないでください。                              | 東京2020大会開催に伴う影響を考慮し、2020年4月から当分の間休止し、多目的・多機能なサービスを提供する施設へと転用を図るリニューアルを行います。隣接街区で整備を進め、一般開放を予定している学校の温水プールをご利用ください。  | 広聴はがき |
| 4               | 25 | 以前いただいた区長への手紙の回答について伺います。①回答が区長名ではなく、部長名だった理由を教えてください。②いただいた回答に公印が押されていませんでしたが、区の公式回答でしょうか。                           | ①区長への手紙の回答は、区組織条例により区長から事務の分掌を受けた各部長が、区としての回答を部長名で答えています。②文書管理規程第37条2項により公印の押印を省略しています。                             | Eメール君 |
| 5               | 7  | 5月3日に銀座を通過するヘイトスピーチデモが行われました。警備担当の警官は警告などせず、区の職員も連携して積極的な抑止に取り組んでいる様子は見られませんでした。4月1日から都が条例を施行しましたが、区も積極的に規制すべきだと考えます。 | ヘイトスピーチに限らずデモ行進の実施は、警察が許可を行っており、警察が常に監視し、必要に応じて指導・規制などを行うものです。区としては、都条例の趣旨に沿い適切に対応するとともに、国や都と協力しながら、差別の無い中央区を目指します。 | Eメール君 |
| 5               | 15 | ほっとプラザはるみを利用しています。風呂やサウナの温浴施設で新たな友人とめぐり合いました。高齢者の心のエクササイズのために、温浴施設を残してください。                                           | 東京2020大会開催に伴う影響を考慮し、2020年4月から当分の間休止し、多目的・多機能なサービスを提供する施設へと転用を図るリニューアルを行います。隣接街区で整備を進め、一般開放を予定している学校の温水プールをご利用ください。  | 広聴はがき |
| 5               | 21 | 他区では同性パートナーシップ証明書の交付が開始されていて、制度の創設や理解促進の取り組みが各地で広がっています。中央区でもなんらかの形で同性パートナーシップ制度の制度設計に向けた具体的な議論を進めてもらえませんか。           | 他自治体のパートナーシップ制度は、注目すべきものと受け止めています。証明書の法的な実効性などの課題、婚姻のあり方や家族観など、さまざまな意見があると考えられることから、国や都、他自治体の動向を参考にしながら研究していきます。    | Eメール君 |
| 6               | 18 | 2020年の東京オリンピック期間中、隅田川にかかる三本の橋とも大変な渋滞が予想されます。渋滞についての対策を検討してください。                                                       | 区として、東京2020組織委員会および都に対し、区民生活や事業活動への影響を十分に検証し、その影響を最小限に抑える適切な対応策を早期に示すよう働きかけています。                                    | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                              | 対応                                                                                                                      | 投書種別  |
|----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 6  | 24 | 日ごろから東京駅を利用していますが、東京駅前のタクシー乗り場やバス乗り場などは使い勝手がよくないと感じています。                                                        | 東京駅前のタクシー乗り場を管理する「公益財団法人タクシーセンター」と、東京駅を管理する「JR東日本旅客鉄道株式会社」にご意見を伝えました。                                                   | Eメール君 |
| 6  | 27 | 区長への手紙への回答について、メールアドレスを記載している場合は、コスト削減のため、郵送ではなくメールで返信すべきだと思います。                                                | 区長への手紙は、文書や電子メールなどで回答することとしており、すでに各所属にて投稿者に合った適切な方法で回答をしています。積極的に電子メールによる回答をするよう庁内の会議で周知しました。                           | Eメール君 |
| 7  | 1  | オリンピックのイベントに、住吉神社例大祭に出る八角御輿や獅子頭、町内御輿などの参加を要望します。地元区民の参加意識が上がると思うので、検討をお願いします。                                   | オリンピックイベントとしての実施は、選手村および周辺が規制されることや、宗教的側面を持つものは難しいと東京2020組織委員会から聞いています。多くの区民の皆さまが大会に参加できる仕組みづくりに取り組んでいきます。              | Eメール君 |
| 7  | 9  | ほっとプラザはるみのスポーツ教室に参加して、体調が良くなりました。ほっとプラザが終了しても、区内の施設で同様のスポーツ教室を開催してください。                                         | ほっとプラザはるみで利用されているスポーツ教室と同様の筋力や柔軟性の向上を図るスポーツ教室は、社会教育会館などのさまざまな区施設でも実施していますのでご利用ください。                                     | 投書箱   |
| 7  | 16 | ほっとプラザはるみを利用しています。来春オリンピックのために一時閉鎖すると聞きましたが、継続営業をお願いします。                                                        | ほっとプラザはるみは、東京2020大会開催に伴う影響を考慮し、2020年4月から休止します。併せて老朽化に伴う改修を機に多目的・多機能なサービスを提供する施設へと転用を図り、2023年4月にリニューアルオープンする予定です。        | 広聴はがき |
| 8  | 5  | 折り鶴ウェーブのチラシと折り紙をいただきました。裏面に折り方を印刷されたら良いと思います。                                                                   | 本提案については、折り鶴配布用の袋の中に、折り紙と鶴の折り方説明文を入れることで対応する予定です。                                                                       | Eメール君 |
| 8  | 6  | ほっとプラザはるみは、晴海の清掃工場の熱を利用しているので、清掃工場を残すのなら、ほっとプラザはるみも残してほしいです。リニューアル後は小学校のプールが利用できるようですが、温水プールだからいいということを知っていますか。 | ほっとプラザはるみは、多目的・多機能なサービスを提供する施設へとリニューアルを行います。現在、余熱の有効活用も含め、概要案を作成中です。温水プールについては、隣接地区で整備を進め、一般開放を予定している学校の温水プールをご利用ください。  | Eメール君 |
| 8  | 8  | 折り鶴ウェーブは素敵な取り組みだと思います。竹紙おりがみで日本の里山のいきものを折るセットを来街者に手渡せば、おもてなしとしてもっと喜ばれると思います。                                    | ご提案いただいた竹紙の折り紙は来街者に喜ばれるものと思いますが、折り鶴ウェーブは発案・企画段階からボランティア団体などに検討いただき、平和への願いとおもてなしの心を折り鶴に込めて世界に発信していくというコンセプトで進められています。    | 広聴はがき |
| 8  | 21 | 広報紙の配布方法は、月3回のうち2回が新聞折り込みですが、新聞を購読していない世帯も多いので、公平に広報紙が届く別の方法を検討してください。                                          | 新聞折り込みによる配布は発行日に確実に届けられるため実施していますが、近年新聞購読者数が減少しているため、区施設やコンビニエンスストアなど区内約170カ所で配布するほか、自力での入手が困難な高齢の方や障害のある方に個別送付しています。   | Eメール君 |
| 9  | 3  | 中央区に火葬場が必要だと思います。小規模でいいので、築地市場跡地か選手村跡地に作ってください。                                                                 | 公営として整備する必要性など課題も多く、現状では火葬場の整備は考えていません。築地市場跡地は都の「築地まちづくり方針」に基づき開発が進められる予定であり、また、選手村跡地は全体の整備計画が具体化し工事が進んでいます。            | Eメール君 |
| 10 | 2  | ストレッチ、筋肉トレーニングなどをするため、ほっとプラザはるみに通い、健康維持に努めています。しかし、来年の3月に改装のため、休止すると聞きました。今後も区民が運動できる場所を設けてほしいと願っています。          | 休止期間中は、ストレッチなどの運動プログラムを実施している社会教育会館、いきいき館、総合スポーツセンターのほか、築地社会教育会館のトレーニング室などをご利用ください。施設改修後も利用者のニーズに沿った健康増進事業の実施を検討していきます。 | Eメール君 |
| 10 | 11 | 区長への手紙の入力に際して、個人情報の提供を要求されますが、個人情報の不適切利用が心配です。どのように個人情報の不適切利用防止策を実施していますか。                                      | 投稿される情報は、SSL暗号化通信により保護されており、パスワードにより保護された専用のシステム内で管理・保管しています。                                                           | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                                     | 対応                                                                                                                | 投書種別  |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 10 | 15 | 台風19号接近に伴う緊急時にホームページサーバーがアクセス数に耐えられず、ハザードマップ、避難所情報にアクセスできませんでした。他自治体ではサイトを切り替える取り組みをしていたようなので、ぜひ参考にして改善してください。         | 区では詳細な原因分析を行うとともに、他自治体の取り組みも参考にしながら、効果的な解決策の検討を早急に進めています。また、確実・正確な情報の発信・伝達は、関係部署と連携を図りながら調査・検討を重ねていきます。           | Eメール君 |
| 10 | 16 | 今回の大規模台風のため避難情報やハザードマップを閲覧しようとしたのですが、多くの人が閲覧していたためサイトにアクセスできませんでした。必要時に見ることができないサイトでは問題があると思います。今後のために検討をお願いします。       | 区では詳細な原因分析を行うとともに、効果的な対応策の導入に向けた検討を進めています。また、緊急時におけるより確実・正確な情報発信・伝達について、関係部署と連携を図りながら調査・検討を重ねていきます。               | Eメール君 |
| 11 | 25 | 折り鶴ウェーブは素晴らしい取り組みです。折り鶴を配布する際、丸形のチラシに聖火リレーのコースなどを印刷し一緒に配布すれば、より外国人観光客に喜んでもらえるのではないのでしょうか。                              | 現在、外国人観光客などへの情報発信方法の検討を進めています。折り鶴を入れる和紙封筒に外国人観光客などが各種情報にアクセスできるようQRコードを記載し、競技、観光スポットなどを多言語で提供できる仕組みづくりに取り組んでいます。  | 広聴はがき |
| 11 | 26 | 掲示板で知り防災ラジオを購入したり、図書館で健康講座を無料で拝聴したりと中央区の施策は気配りのあるものと感じています。ますます、中央区が活性化、区民が幸せを感じる街になることをお祈りします。                        | 供覧しました。                                                                                                           | Eメール君 |
| 12 | 2  | 日頃スポーツを体験できない障害者のために、障害者スポーツ体験会が開催されました。安全に参加できるよう、関係者が的確に対応しており、車いすや体の不自由な方がスポーツを楽しんでいました。ありがとうございます。                 | 供覧しました。                                                                                                           | Eメール君 |
| 12 | 13 | 中央区に住んで25年、この住み良い場所にて楽しく過ごしています。これからもよろしく願います。                                                                         | 供覧しました。                                                                                                           | 広聴はがき |
| 12 | 13 | 他自治体では、ヘイトスピーチに刑事罰を科す条例が成立しました。中央区も公の場での迷惑行為を全面的に禁止し、刑事罰を科するべきです。                                                      | 区では「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、差別の根絶に取り組んできました。今後も、国や都の動向なども参考にしながら研究し、差別のない中央区を目指していきます。  | Eメール君 |
| 12 | 23 | まごころステーションで土地の境界について相談をしたところ、こちらの話を聞かずに相談日の案内をされました。対応を改めてください。                                                        | 今後はこのようなことがないよう職員の接遇について徹底し、適切な説明と案内業務の向上に努め、区民の皆さまが気持ちよく区役所に訪れていただける相談窓口づくりを推進していきます。                            | 広聴はがき |
| 1  | 6  | 広報紙掲載の「パブリックコメント意見募集」記事を見て、図書館で閲覧できるか広聴係に確認したところ、閲覧できないと言われました。区ホームページで改めて確認すると、図書館でも閲覧できると記載されていました。なぜこのような回答をしたのですか。 | パブリックコメントの閲覧場所については、意見募集を行う内容により、閲覧できる場所を追加する場合があることから、問い合わせの際に十分に確認すべきでした。今後はこのようなことがないよう確認を徹底します。               | 広聴FAX |
| 1  | 10 | 区ホームページに区長への手紙への回答が8月分以降掲載されていません。季節的な苦情なども考慮し、定期的に回答の掲載をお願いします。                                                       | 区長への手紙の回答は、警察や東京都などの関係機関に依頼するものもあるため、時間を要する場合がありますが、今後は定期的に掲載できるよう改善していきます。                                       | Eメール君 |
| 1  | 17 | 区のおしらせちゅうおう1月11日号に掲載されている記事の中に、メールアドレスだけが隣の記事の最上部に載っているものがあります。離れているため、同じ記事だと思えません。校正の段階で確認し、読者が見やすい紙面構成をお願いします。       | このたびは読みにくいレイアウトとなっしまいました、申し訳ありませんでした。ご指摘いただいた内容を係内で共有し、見やすい紙面づくりについて、再度徹底を図りました。今後も、区民の皆さまに信頼いただける広報紙づくりに努めていきます。 | Eメール君 |
| 1  | 20 | 勝どきに住んでいます。子どもの数に対して、遊ぶことができる場所が少ないと感じています。近くに公園はありますが、子どもが集まるため、広さが足りていません。子どもたちのために遊びを通して学べる場所を作ってもらえませんか。           | 子どもたちが遊びを通して学べる広い場所を設置するためには相当の面積が必要であり、遊具などの設置ニーズも考慮すると、現時点での実現は難しい状況です。引き続き、公園改修や開発事業に合わせた外遊びの場の整備・拡充を図っていきます。  | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                             | 対応                                                                                                                   | 投書種別  |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 2 | 12 | オリンピック後に施設を再利用して、子どもたちが楽しめる音楽ホールを作ってもらえませんか。                                                                   | 晴海地区将来ビジョンでは、民間ホールの活用や再開発の機会を捉えた機能誘致が示されています。選手村施設を活用した整備は難しい状況ですが、文化・交流施設を含む新たなまちに必要な機能誘致を図るため、開発事業者との協議を進めていきます。   | 広聴はがき |
| 2 | 17 | ほっとプラザはるみ大規模改修についての住民説明会が開催されましたが、温浴施設廃止ありきのものでした。住民に向き合い、開かれた議論のできる検討会を設けるなど、再度説明会のあり方や方向性について検討してもらえませんか。    | 説明会の内容などに関しては、さまざまな考え方があるかと思いますが、区はこれまでの経緯や今後のあり方などについて説明を尽くしたものと考えます。説明会でのご意見を参考に、利用しやすい施設となるよう今後の検討を進めていきます。       | 投書    |
| 2 | 27 | 「わたしの便利帳」は高齢世帯のみへの配布に変更して、資源の無駄を減らしてほしいです。                                                                     | わたしの便利帳は発行の目的から、現時点では全戸配布が妥当なものと認識しています。区政情報の発信についてインターネットの活用を積極的に推進し、紙媒体の発行に当たっては必要部数を精査し、無駄のない確実・迅速な情報伝達に努めていきます。  | 広聴はがき |
| 3 | 2  | 銀座でデモが行われましたが、区として①デモの実態を把握していますか。②ヘイトスピーチ問題解消の責務を負う中央区の今後の対応について教えてください。③ヘイトスピーチ解消法の趣旨に鑑み実効的な対策を検討してください。     | ①現地に職員を派遣し状況確認をしています。②デモの発言など詳細を確認し、必要に応じて都への申出を行うなど適切に対応します。③国や都と協力しながら民族・国籍等の違いを越え互いの人権を尊重し合う、差別のない中央区を目指します。      | Eメール君 |
| 3 | 5  | 障害のあるパートナーと同棲していますが、以前は認可されていた助成が、区の方針で今後は認可されなくなるという説明を受けました。中央区ではパートナーシップ制度の導入に対して、今後どのような考えを持っているのか教えてください。 | 本区は多様な「性」があることを知るきっかけとなるようトークショーなどの事業実施や、各種申請書の性別記載欄を削除するなどの改善に向けた取り組みを進めてきました。引き続き、国や都、他自治体の動向などを参考にしながら研究していきます。   | Eメール君 |
| 3 | 5  | 「わたしの便利帳」の冊子は希望者のみ配布し、それ以外の人には区ホームページで確認してもらう方がよいのではないのでしょうか。コスト削減や資源の適切な活用を検討してください。                          | 希望者のみの配布は発行の周知、希望するかの確認など検討すべき課題が多いです。区政情報の発信にはインターネットを積極的に活用しつつ、紙媒体の発行に当たっては必要部数を精査し、コストの削減や環境に配慮した情報伝達に努めます。       | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 近所の方からのいやがらせに迷惑しています。相談できる窓口を作ってください。                                                                          | 区では、区民が困ったことや、どこに相談したら良いか分からないことなどについて、区役所1階の「まごころステーション」で区民相談を行っていますので、お気軽にご相談ください。                                 | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 「わたしの便利帳」がマンション住人向けに配布されましたが、管理員室には配布されませんでした。住人と情報を共有するためにも、管理員室に配布すべきではないのでしょうか。                             | 「わたしの便利帳」は区内に住民登録のある全世帯に配布しています。事業者等希望者には窓口および郵送（料金実費負担）にて配布しています。                                                   | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 「わたしの便利帳」を配布いただき、ありがとうございます。                                                                                   | 供覧しました。                                                                                                              | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 「わたしの便利帳」が配布されましたが、このような紙媒体での情報発信は費用の無駄であると感じます。昔からのやり方にこだわらず、インターネットを活用した情報発信の実現を望みます。                        | 区政世論調査における区政情報を得る手段ではホームページやSNSが増加傾向にあるものの、広報紙なども高い状況にあり、紙媒体の活用は妥当であると考えます。紙媒体の発行に当たっては、必要部数を精査し、無駄のない情報伝達に努めます。     | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 晴海地区のマンション建設に伴う人口の増加や住環境の低下、また、それを解消できるだけの具体的な対策がされるのかを心配しています。ずっと住みたいので不安です。                                  | 基本計画において、人口増加や東京2020大会後の晴海地区における新たなまちの形成など区政の大きな転機となる事象を踏まえ、豊かな区民生活に資する取組を計画化しています。引き続き同計画や個別計画に掲げる取組の着実な推進を図っていきます。 | 広聴はがき |
| 3 | 30 | 都知事が晴海の選手村を新型コロナウイルス感染者の隔離施設として転用することを検討していると聞きましたが、これは事実ですか。また、中央区と協議しているのでしょうか。地域住民として、隔離施設として使用することに反対です。   | この件について、現段階において都から協議を受けていません。区としても地元の皆さまへの十分な説明がない中で、本件の理解を得ることは難しいと考えており、今後都から協議があった際には、その旨申し入れます。                  | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月                | 日  | 内容                                                                                                                  | 対応                                                                                                                 | 投書種別  |
|------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>総務部 (43件)</b> |    |                                                                                                                     |                                                                                                                    |       |
| 4                | 8  | 阪本小学校の周辺エリアを禁煙にしてください。                                                                                              | 区では、学校や保育所、保健所など小さなお子さんが利用する施設を禁煙とし、他の区施設は分煙により受動喫煙防止対策を講じています。小学校の周辺環境を安全で快適な環境が構築できるよう努めていきます。                   | Eメール君 |
| 4                | 23 | 以下2点について、回答をお願いします。①情報公開条例別表（第十六条関係）に記載のある「一件名（簿冊にあっては一冊）につき三百円」のかけ書きについての説明をお願いします。②副参事（法務・特命担当）の判断に基づいた回答をお願いします。 | ①一件名は決裁、供覧その他これらに準ずる手続を一にするものごとに300円、簿冊は簿冊1冊につき300円の手数料がかかります。②特定の職員による対応ではなく、組織として対応するものと考えているので、ご希望にはお応えできません。   | Eメール君 |
| 5                | 8  | 「ハートオブ東京中央区」は素晴らしい区政理念です。長期政権目指してください。                                                                              | 供覧しました。                                                                                                            | Eメール君 |
| 5                | 20 | 住民税の所得割額を確認するため、税務課に電話をしましたが、対応した職員は所得割額を教えてくださいませんでした。仕方がないので窓口へ行ったところ、本人なら電話で確認できると言われました。なぜ電話で教えてくれなかったのですか。     | 電話での問い合わせでも住所・氏名などにより本人確認ができれば、住民税の年税額だけでなく、所得割額についてもお答えしています。電話説明時に誤りを繰り返すことのないよう改めて全職員に周知し、適切な電話対応を心がけていきます。     | Eメール君 |
| 5                | 21 | マンションの前に飲み物の自動販売機があり、灰皿が置かれています。昼休みの時間帯には10人くらいのサラリーマンが喫煙しています。小学生がたくさん通る道なので、対策をお願いします。                            | 小学生がたくさん通る場所において安全で快適な環境が構築できるよう、さまざまな機会を捉えて周知を行い、受動喫煙防止に向けて協力が得られるよう努めていきます。                                      | 広聴はがき |
| 5                | 24 | まもなく、東京都の受動喫煙防止条例が施行されます。以前、条例施行後に区役所の喫煙室は廃止されるという話を聞きましたが、区の現在の取り組み状況や今後の取り組み予定などを教えてください。                         | 7月1日より区役所本庁舎、保育所・児童館が入っている複合施設の喫煙所を閉鎖します。一方、分煙措置が取られている区民館などの喫煙所は残します。今後は、受動喫煙専用窓口（コールセンター）を設置し、相談・問合せに対応していきます。   | 電話    |
| 5                | 28 | 先日、職員課に電話した際に対応した職員が、威圧的な対応でした。以前に電話でやり取りした際も威圧的な対応でしたので、改めてください。                                                   | 今回ご指摘がありましたような不十分な対応についてお詫びします。該当する職員については、注意喚起を行いました。今後とも親切で誠実な行政サービスを目指し、接遇の向上に取り組んでいきます。                        | 電話    |
| 6                | 18 | 女性センターの登録団体の要件に、区民・在勤の割合が75%以上とあります。登録時に要件を満たしていても、団体の構成員の転居などにより要件を満たさなくなる場合には、続けて利用できるような条件を緩和してください。             | 女性センターの登録団体の要件は、施設設立の理念によるところもあり、変更することは今のところ考えていません。区外の関連団体との交流による利用についても、利用方法にかかることで、すぐに変更できませんが、検討していきます。       | 広聴はがき |
| 6                | 21 | 区政情報の開示請求をし、開示決定通知書を受け取りましたが、区内住所に到達したのは決定日の3日後でした。また、開示決定日の翌日に書類の受領をできませんでした。どうしてなのか教えてください。                       | 中央区情報公開条例第12条は開示決定などの期限に関する規定であり、決定通知書の到達日などを規定したものではありません。                                                        | Eメール君 |
| 6                | 27 | 住民税の還付書類などの書類の日付記入欄を和暦表示にしているのは、事務手続き上、無駄なことだと感じます。西暦表示にすれば、元号変更の際に書き直しなどの手間が生じません。                                 | 区では公文書の年の表示は元号を使用しており、令和改元後も引き続き元号を使用していきます。年の表示は約7割の方が元号を日常的に使用しているという調査結果もあり、元号は多くの方に定着していると考えています。              | Eメール君 |
| 7                | 1  | 区役所の窓口で説明をお願いした際に、警備員を呼ぶと言われました。警備員を呼ぶ基準を教えてください。                                                                   | 庁舎管理規則に基づき、庁舎において騒ぐ行為や職員の正常な公務の執行の妨げとなる行為、庁舎の秩序維持が必要であるときに警備員へ対応を依頼します。                                            | Eメール君 |
| 7                | 1  | 各種手数料について事前に告知が必要とありますが、情報公開手数料については件数および枚数のみで、日付や収受番号などの記載がありません。改善の依頼をしましたので、回答をお願いします。告知は処分ですか。                  | 決定通知書に同封のメモは金額を含め手数料をお知らせするもので、処分ではありません。メモへの記載の追加は必要がないと考えています。開示請求を受けた日付、件名、決定日は同封の決定通知書に記載があるので、メモとあわせてご確認ください。 | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                               | 対応                                                                                                                | 投書種別  |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7  | 22 | 東京都を始め、23区のほとんどの区では情報公開手数料を取っていません。中央区政の公開性を高めるとともに、区民により身近な区政となるよう情報公開手数料を無料にすることを要望します。                        | 中央区は法人などからの営業を目的とする請求が多いという現状を踏まえ、受益者負担の公平性から開示手数料を徴収することが適当と結論しています。引き続き「開かれた区政」を推進するため、区政情報の公表・提供に努めていきます。      | 広聴FAX |
| 7  | 25 | 月島や勝どきの路地で喫煙するサラリーマンを見かけます。地元住民に迷惑を掛けているのに配慮が及んでいません。受動喫煙対策は重要ですが、行きすぎた対策は副作用を起こしていると考えます。抜本的な対策を行わないと被害者は減りません。 | 区では受動喫煙専用窓口を設置し、区民や事業者からの受動喫煙対策に関する相談などに対応していきます。また、受動喫煙防止と喫煙マナーの普及啓発に関する取り組みも関係機関と連携を図り非喫煙者と喫煙者が共存できる環境づくりに努めます。 | Eメール君 |
| 8  | 8  | 督促状の前に届くはずの納付書がなぜ届かないのか、確認のため税務課に電話したところ、対応した職員は横柄な態度で、クレマーのような扱いをしてきました。問い合わせをただけなのに不快な気持ちになりました。改善してください。      | 納税通知書が本区に返戻されていなかったため、納税を促す説明に終始してしまいました。質問を受ける場合、質問内容を的確に捉え丁寧な説明に努めることが基本です。当該職員を含め、税務課職員に対し改めて指導し、徹底を図りました。     | Eメール君 |
| 8  | 29 | 地域整備課長は、独立行政法人からの出向と聞きましたが、資格的には問題はないのですか。                                                                       | 特別区人事委員会が実施した選考を経た上で採用しており、資格的には問題ありません。                                                                          | 電話    |
| 9  | 9  | 土曜日に区役所の代表番号に電話をかけた際、対応した警備員に失礼な態度を取られました。警備会社を変更してください。                                                         | 電話にて「不快な思いをさせたことに対しお詫びをした。電話対応した本人および委託会社の担当職員に事実確認するとともに注意喚起し、接遇について指導した」旨伝え、了承を得た。                              | Eメール君 |
| 9  | 18 | 中央区職員の人数の内訳を教えてください。                                                                                             | 平成31年4月1日現在の常勤職員数は1,553人、非常勤職員数は594人です。                                                                           | Eメール君 |
| 9  | 24 | 区の施設の内、分煙措置が図られている施設の喫煙所は残すようですが、分煙機器などが設置されていない喫煙所でも、そのまま残っている場所があります。近くの会社の喫煙者に配慮した喫煙所なら、撤去するべきではないでしょうか。      | ご指摘のあった喫煙所は、保育所や児童館などが入っている複合施設ではなく、喫煙所が壁・天井などで囲われているため、分煙措置が図られている施設として喫煙所を存置しています。                              | 広聴はがき |
| 9  | 26 | 先日、税務課の職員と話をする機会がありましたが、気分の悪くなるような口の聞き方をされました。中央区の職員はレベルが低いように感じます。他区を見習った方がいいのではないのでしょうか。                       | 電話にて「事務処理の内容について説明し、また、職員の電話対応については、相手の立場に立った丁寧な対応ができるよう指導していく」旨伝え、了承を得た。                                         | Eメール君 |
| 9  | 27 | さきほど、区役所に電話した際、電話を受けた職員が名乗りませんでした。何度も同じ意見を伝えていますが、なぜ徹底されないのでしょうか。区としてどのように対応していくのか教えてください。                       | ご指摘のあった部署に対して電話での名乗りを周知徹底するよう改めて伝えました。また、研修などを通じて各職場における接遇の向上を引き続き指導徹底していきます。                                     | 電話    |
| 10 | 2  | 中央区役所において、課長級の職員が係長などに降格する場合は、本人の不祥事以外にはどのようなケースがあるのか教えてください。                                                    | 降任となりえる場合は、地方公務員法第28条第1項に該当する場合、または本人希望による場合です。                                                                   | 電話    |
| 10 | 7  | 路上喫煙やたばこのポイ捨てなど屋外での受動喫煙に迷惑しています。企業に室内喫煙室の設置と空気清浄後の排気の義務付けや屋外喫煙スペースと禁煙スペースの間隔を十分確保する規制を作るなどの対応をお願いします。            | 区では、施設管理者が適切な受動喫煙防止対策を講じるための支援を行うとともに、屋外で受動喫煙が発生している場合に、法に基づく配慮義務の遵守の働きかけを行っています。今後もルールの周知や喫煙マナーの普及啓発に努めます。       | Eメール君 |
| 10 | 18 | 区が実施している賀詞交歓会は多額の費用が掛かっていると聞きました。この費用は予算のどの項目に入るのでしょうか。また、賀詞交歓会が行われたことで、どのような効果があったのかを教えてください。                   | 経費は一般会計歳出の総務費に計上しています。効果としては、区政に関連の深い関係諸団体一同が集まり、意見交換・連携を促進する場として、意見や要望をいただいております、実現できるものは速やかに実施しています。            | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                                  | 対応                                                                                                                                | 投書種別  |
|----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 10 | 21 | 区役所を、現代的な新しいものに建て替えてください。展望室や結婚式場、会議室や有名レストランなどが入り、他区民や外国人も来るような区役所にしてください。                                         | 本庁舎の建て替えは、建設候補地の選定や導入すべき機能および事業費の概算などを整理し、総合的に判断しながら検討する予定です。新しい区役所は利用される全ての方が使いやすく、区のシンボルとして魅力的な区役所になるよう検討します。                   | 投書箱   |
| 11 | 1  | 中央区内の色々なところで再開発が行われていますが、再開発の前と後では、再開発を行った区域における税収はどう変化するのでしょうか。                                                    | 再開発事業により定住人口が増加した場合、特別区民税も増加すると考えていますが、区域を特定しての税収は把握していないため、再開発事業を行った区域における税収の変化は分かりません。                                          | 広聴FAX |
| 11 | 15 | 情報開示請求について教えてください。①平成30年度の開示請求のうち営業目的による請求数②平成30年度の開示請求のうち営業目的以外の請求数③条例に定められている「手数料を減額、又は免除が認められる特別の理由」とはなんですか。     | ①開示請求2,297件中1,799件です。②498件です。③生活保護を受けている方や災害など不時の事故にあった方が開示請求をした場合と、新聞事業者、放送事業者、通信社が時事に関する報道を目的として開示請求をした場合です。                    | Eメール君 |
| 12 | 11 | 東銀座駅近くのホテル周辺の路上に、ごみが散らかっているのが気になります。片付けをお願いします。                                                                     | 当該地は区が貸し付けている場所であるため、借受人に対して、周辺の良い維持管理に努めるよう申し入れをしました。周辺施設の利用者などの協力も不可欠であると考えており、ごみの投げ捨てなどに対する注意喚起を促していきます。                       | 広聴はがき |
| 12 | 16 | 喫煙について、中央区ではさまざまな対策をしていると思います。しかし、屋外での喫煙については受動喫煙を余儀なくされている場所がまだ多くありますので、対応をお願いします。                                 | 区では、施設の管理者が適切な受動喫煙防止対策を講ずるための支援を行うとともに、屋外で受動喫煙が発生している場合には、施設の管理者に対し、法に基づく配慮義務の遵守の働きかけを行っています。                                     | 投書箱   |
| 12 | 26 | 受動喫煙防止対策として、区が早急に行うべきことがいくつかあります。他の自治体の事例も参考にして、2020年4月の国・都の法律施行に間に合うよう対策を実行してください。                                 | 区では、施設管理者や喫煙者の方に法・都条例を遵守していただくとともに、分煙環境の確保が重要だと考えています。引き続き、受動喫煙防止に関する意識啓発や分煙環境のさらなる強化などの取り組みを進め、望まない受動喫煙の防止に努めます。                 | Eメール君 |
| 1  | 22 | マンションの近くにあるオフィス施設に喫煙室がないため、そこで働く人たちが近隣の公園で喫煙しており、住民は迷惑しています。区からオフィス施設に対して、対策を取るよう申し入れてください。                         | 区では、施設の管理者が適切な受動喫煙防止対策を講ずるための支援や法に基づく配慮義務の遵守の働きかけを行っています。いただいたご意見をはじめ喫煙マナーの周知について、当該施設に対して伝えます。                                   | Eメール君 |
| 2  | 3  | 1月になってから「上場株式等の譲渡所得及び配当に関する申告不要制度」に関する記事が、区ホームページに掲載されましたが、他自治体と比べて、対応が遅れているように感じます。また、申告用紙の簡略化についての検討をお願いします。      | ホームページ上での制度の説明は、税制改正に伴って区民税申告書の様式も変更する必要があったため対応が遅れてしまいました。また、申告用紙については、わかりやすい様式に変更します。                                           | Eメール君 |
| 2  | 19 | 京橋図書館を利用する際に、駐輪場を利用していますがいつも満車です。何年も放置されたままの自転車が置かれているように見えます。放置されている自転車について、路上駐輪と同様に撤去してもらえませんか。                   | 放置自転車について、貼紙などで警告した上で、撤去するよう対応します。                                                                                                | Eメール君 |
| 2  | 25 | 東京都中央区が大阪市に対して、中央区の名称を使わないよう要望したという報道を見ましたが、①これは事実ですか。②根拠を教えてください。また、議決を得ていますか。③大阪市の住民自治の侵害に当たりませんか。④銀座ブランドの毀損とは何か。 | ①同一名称は避けるよう検討をお願いしました。②文書に回答したもので、議決は得ていません。③法的拘束力を持たないことを大阪市・大阪府および本区ともに認識しています。④「銀座ブランドが毀損される」といった回答はしていません。                    | Eメール君 |
| 2  | 25 | 新型コロナウイルスの影響で、イベントやシンポジウムなどが中止になっていますが、オンライン上で会議をするなどインターネット上でできるものを試してみれば、省力化のきっかけになります。区内の事業所などに呼び掛けてください。        | 本区では情報セキュリティの強化として、庁内業務システムとインターネットとの分離を行っており、会議のオンライン化やテレワークなどの導入には至っていません。今後も、安全な情報アクセスを確保するとともにICTを活用した行政サービスのあり方について検討していきます。 | Eメール君 |
| 3  | 2  | 勝どきにある商店が路地に灰皿を設置し、そこで朝から夜まで多くの人が喫煙しているため、近隣住民は迷惑しています。この喫煙場所を閉鎖させ、勝どき駅周辺に公の喫煙場所を作ってもらえませんか。                        | 改正健康増進法の全面施行を踏まえ巡回パトロールを増強し、私有地で受動喫煙が発生している場合には喫煙の中止・是正を求めるなど、対策の強化を図っていきます。また、公衆喫煙場所は、民間の協力も得ながら整備を進めます。                         | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                          | 対応                                                                                                              | 投書種別  |
|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 3 | 4  | 保育園から配布された新型コロナウイルスに関するプリントを見ると、テレワークで保護者が在宅の場合は登園を控えるよう記載がありました。テレワークは在宅しているだけで、普段と同様に仕事をしています。区職員にテレワークがどのようなものか周知してください。 | 本件については、各保育園にテレワークに関する理解の促進を図るよう要請しました。今後とも、区民の方々から信頼を得ることができるよう誠実な行政サービスを目指していきます。                             | Eメール君 |
| 3 | 5  | 東京都中央区が大阪市に対して、中央区の名称を使わないよう要望したという報道を見ました。名称に対する要望について、再考を求めます。                                                            | 大都市制度（特別区設置）協議会から本区に意見を求められたことを受け、同趣旨の特別区制度での同一名称の使用は、さまざまな問題や混乱、住民の戸惑いが生じることが懸念されるため、できるだけ避けていただきたく検討をお願いしました。 | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 区長にもっと外に出て、露出を増やしてほしいです。                                                                                                    | 現区長は就任間もないこともあり、地域行事などへの参加は前区長と比較してやや少なくなっています。しかし、今年度参加できなかった行事などは来年度優先的に参加する旨指示を受けており、その方針のもと対応していきます。        | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 図書文化財課長の越権行為は地方公務員法第29条に該当すると思うのですが、区としてどう考えていますか。処分が必要ないと考えたら、その理由を教えてください。                                                | 区では学習を目的として図書館を利用することも許容しています。各種法令などに文言はあるものの、区立図書館という性格が現実を果たしている役割に鑑みずと、処分に相当するような職務上の義務違反があるとまでは認めておりません。    | Eメール君 |
| 3 | 13 | 勝どき二丁目児童遊園内での喫煙者が多く迷惑です。ベンチでの喫煙者も見られます。公園内外にさらに目立ように喫煙禁止の看板掲示や、近隣オフィスへ注意喚起などの対策をお願いします。                                     | 勝どき二丁目児童遊園は全面禁煙としており、啓発のための看板を設置しています。4月1日の改正健康増進法の全面施行を踏まえ、看板設置に加えて、巡回パトロールを増強していきます。                          | Eメール君 |
| 3 | 13 | 最近になって、路上や公園での喫煙が増えていきます。見回りの強化及び強制力のある罰則を設定してもらえませんか。                                                                      | 区では巡回パトロールを実施しているところですが、改正健康増進法の全面施行を踏まえ、巡回パトロールを増強し、受動喫煙が発生している場合には、喫煙の中止・是正を求めるなど対策の強化を図ります。                  | 広聴はがき |
| 3 | 30 | 隣接する会社にある喫煙所からの煙が、自宅の部屋に入ってきます。何度も注意をしましたが改善がありません。区から注意してもらえませんか。                                                          | ご指摘のビルに対し状況を確認したところ、排気設備を含めた喫煙室の改修を検討しているとのこと。改修が終了するまでの間、使用を中止することを求め、了承いただきました。                               | 広聴はがき |

#### 防災危機管理室（17件）

|   |    |                                                                                                                    |                                                                                                                    |       |
|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5 | 17 | 地域防災フェアの案内が届きましたが、「重要」「購入申込書在中」と封筒に記載があった点が気になりました。単なる案内に「重要」は行きすぎではないですか。このような案内が続くと本当に重要な書類と区別しづらくなるのではないかと思います。 | 地域防災フェアは、防災拠点の周知と地域防災力の向上を目的としており、重要な催しであると考えています。郵便物を開封し関心を持って欲しいとの思いと、他の郵便物に紛れての紛失を防ぐ意図があり、「重要」「購入申込書在中」と記載しました。 | Eメール君 |
| 7 | 8  | 八重洲の飲食街に客引きが増えたような気がします。看板による注意喚起や警察が注意している場面も見掛けますが、減る気配がありません。客引きを減らすことはできないでしょうか。                               | 客引き行為については、地元防犯組織・警察署・区が連携し合同パトロールを行い現状把握や注意喚起に努めています。今後も、関係者と連携し環境浄化に取り組んでいきます。なお、執拗な迷惑行為を見かけたら警察署へ連絡してください。      | Eメール君 |
| 7 | 8  | 地域防災フェアの案内が届きました。以下の3点について回答をお願いします。①生活保護世帯への消火器無料配布の根拠②課税者が無料配布にならない根拠③区長としてどう考えていますか                             | ①憲法で定める健康で文化的な最低限度の生活を保障するため無料としています。②各家庭での「自助」を支援する目的で、割引販売・無料回収を実施しています。③積極的に防災対策に取り組み、安全で安心なまちづくりを推進していきます。     | Eメール君 |
| 8 | 16 | 甘酒横丁通りや人形町通りなどで、夜間に客引きをしている光景を目にします。区と警察が連携して取り締まりを行ってください。                                                        | 人形町付近の客引き行為については、地元防犯組織や警察署と区が連携した合同パトロールを定期的に行い、現状把握・注意喚起などに努めています。執拗な迷惑行為を見かけたら、警察署へ連絡してください。                    | Eメール君 |
| 8 | 19 | 新富稲荷神社の外の建物に町会の防犯カメラが設置されています。道路の角に設置されていて気になっています。区は、防犯設備整備費助成申請時に現場確認などはしないのですか。手続きや運用に不備がないか教えてください。            | 新富町会の防犯カメラは警察署に相談し、設置場所を検討した上で当該場所の公道を撮影場所に設置しました。当該助成申請において、図面や運用基準などの書類内容は交付条件を具備していることを確認しています。                 | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                           | 対応                                                                                                                 | 投書種別  |
|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 8  | 20 | 東京都の情報では、高潮災害として中央区の広い範囲が浸水するとの表示がありますが、中央区で想定している①高潮被害②特に月島地区の被害③高潮被害への対策について教えてください。                       | ①②過去最大級の台風が上陸しても浸水被害が発生しないよう都が防潮堤などを整備したため、月島地区を含む被害は想定していません。③防潮護岸の整備や盛土、防災行政無線などによる避難勧告・指示などの実施体制を整備しています。       | 広聴FAX |
| 9  | 9  | 入居しているビルの入り口前で客引き行為を毎夜繰り返され迷惑しています。区は、特定の地域を除き悪質な客引きのみを禁止し、悪質でない客引きに関しては営業行為を許容しています。全地域で客引き、客待ち行為を禁止してください。 | 客引き行為を一概に取り締めることは難しい面もありますが、地域の方々に迷惑がかかっていることを区としても認識しており、今後とも地元防犯組織、警察署と連携しながら引き続き地域の環境浄化に取り組んでいきます。              | Eメール君 |
| 9  | 12 | 台風の影響で、千葉県では4日間も停電や断水が続いていますが、中央区で同じような状況になった際の想定を教えてください。                                                   | 停電や断水が発生している地区や軒数など正確な被害状況を速やかに把握し、ライフラインの復旧状況などを踏まえながら、必要に応じて避難所の開設や応急給水を実施するなど、区民に対した的確かつ適切な支援を実施していくことを想定しています。 | 電話    |
| 9  | 13 | 現在、区が出している防災マップは、再開発でなくなっている城東小学校が避難所になっているなど更新がされていません。防災マップの見直しと、避難場所が本当に全ての避難者を受け入れられる場所なのかどうか調べてもらえませんか。 | 城東小学校は再開発終了後防災拠点に戻するため、防災マップ上その旨を注釈で説明しています。本区の避難者受入可能人員は東京都防災会議が発表した被害想定に基づき算定した想定人数を上回るため、十分な収容能力はありと想定しています。    | Eメール君 |
| 10 | 15 | 金曜日に自主避難所を開設する予定の有無を区に確認した時は「予定なし」との返事でしたが、開設していただきありがとうございました。避難所開設の段取りや連絡について改善をお願いします。                    | 大雨・洪水・暴風・波浪警報が順次発令されたことから自主避難所を臨時的に開設しました。今回の教訓を踏まえ、今後、自主避難所の開設の段取りや区民への周知のあり方などについて検討を行っていきます。                    | Eメール君 |
| 10 | 15 | 災害時、ペット同伴で避難可能な避難所の開設の検討をお願いします。                                                                             | 電話にて「避難所運営の主体となる各防災拠点運営委員会の皆さまと、ペットとの同行避難の受入れ体制を構築するため、基本的なルールや避難場所におけるペットの保護スペースの選定など検討を進めています。」旨伝え、了解を得た。        | Eメール君 |
| 10 | 17 | 中央区では、ペットが嫌な方やアレルギーがある方への配慮のため、ペットとの同伴避難が不可とのことですが、今回の対応は残念で納得がいきません。ペット対応避難所を用意するなど改善をお願いします。               | 電話にて「今回臨時的に開設した自主避難所へのペット同行避難は、受入施設の部屋に限りがあるなどのためご遠慮いただきました。今後は防災拠点運営委員会の方針なども踏まえながら、対応を検討していきます。」旨伝え、了解を得た。       | Eメール君 |
| 10 | 17 | ペット同行避難について教えてください。①同行避難の訓練を行っていますか。②自助の意識の啓発活動や訓練は行っていますか。③同行可能避難所を設置した場合には、形態などを事前に明らかにできますか。              | ①各防災拠点で検討を進めており、訓練を実施（予定含む）した拠点は10箇所です。②リーフレットなどで周知し、訓練実施の拠点ではパネル展示やケージに入れての訓練を行っています。③各防災拠点の地域の方々と引き続き協議を重ねていきます。 | Eメール君 |
| 10 | 21 | 今回の台風でタワーマンションによる被害が報告されています。中央区でも、今年の二つの台風でマンション、特にタワーマンションでどのような影響や被害があったかの調査を要望します。                       | 今回の台風による区内でのタワーマンションからの被害報告はありませんでした。区では、被災状況を鑑みタワーマンションの調査を行う予定はありませんが、災害に対する日頃の備えや建物の維持管理の重要性などを広く周知し、普及啓発に努めます。 | 広聴FAX |
| 12 | 2  | 再開発が予定されている月島三丁目北地区は地盤が弱く、液状化の危険が指摘されています。地区の魅力を最大限に生かして、持続可能な防災都市を作ってください。また、区内マンションにおける防災組織の設置を義務化してください。  | 災害時にまちぐるみの防災対応が不可欠のため、一定のエリアごとの防災区民組織の結成を促進し、支援しています。マンションの防災組織づくりはもとより地域の町会などと交流を図ることで、地域防災力の向上に向けた取り組みを推進していきます。 | Eメール君 |
| 2  | 5  | 町会が防犯カメラを設置する際に、近隣の理解を得るなどの要件がありますが、要件を満たしていないのに設置されているように感じられます。設置に至った経緯を教えてください。                           | 住民の合意形成にあたっては、全ての方々の確認を取ることは困難であることから、総会などにより当該町会が可能な範囲で区域内の合意形成を図られたものを、区として交付決定したものです。                           | Eメール君 |
| 3  | 27 | 新型コロナウイルスの感染拡大防止や都からの自粛要請などを区民に周知するため、巡回車で区民へ向けた放送をしてもらえませんか。                                                | 広報車による周知は、広いエリアに対する広報手段としては限界があり効率的、効果的に周知することは難しいです。また、飲食店などが厳しい状況に置かれていることも踏まえ、広報車などで周知を行う段階ではないと考えています。         | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月               | 日  | 内容                                                                                                        | 対応                                                                                                                           | 投書種別  |
|-----------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>区民部（63件）</b> |    |                                                                                                           |                                                                                                                              |       |
| 4               | 9  | 数年前から、健康福祉まつりと大江戸活粋パレードの開催日が同じです。両方楽しみたいので、別々の日にしてもらえませんか。                                                | イベントには健康福祉まつりなど区が行うものと、大江戸活粋パレードなど地域の商店街が行うものがあります。開催日はそれぞれの主催者がイベントの趣旨や参加者の状況などに応じ独自に決定しており、開催日を区が調整することは難しい状況です。           | 広聴はがき |
| 4               | 22 | 総合スポーツセンターの喫煙室が気になります。1階は出入りが多く、子どもたちが周辺で遊んでいます。本館内の喫煙室廃止を検討してください。                                       | 総合スポーツセンターは、喫煙所を閉鎖する施設の対象外であるため、現状は設置を継続していくこととしています。今後も喫煙専用室の適正な利用と設備の管理に努め、利用者の皆さまにとって快適な環境を構築できるよう検討を進めていきます。             | Eメール君 |
| 5               | 9  | 昨年の夏に堀留区民館などで行われていた催しに参加した際、宗教団体に勧誘されました。また、講座の中でけがをしたり、人格を否定されるようなことを言われました。主催者に事実確認の上、利用停止などの検討をお願いします。 | 区民館では営利目的や区民館以外で実施される講座・教室への誘導となる利用はお断りしています。主催者に事実関係を確認したところ、マッサージしたことを認め、今後はこのような利用はしない、との回答を得ました。                         | Eメール君 |
| 5               | 13 | 今年の神田祭に子どもと参加しましたが、一部の祭り参加者が路上喫煙をしており、子どもを連れて街を歩く気になりませんでした。個人のモラル任せではなく、区からの是正勧告やパトロールなどの具体策の検討をお願いします。  | ご指摘いただいた内容は、日本橋地域の町会に対し、区から直接伝えます。地域の皆さまが安心して参加し楽しめる地域行事となるよう今後とも働きかけていきます。                                                  | Eメール君 |
| 5               | 13 | 総合スポーツセンターを毎日利用する場合、料金が高いです。ジムの割引チケットはありますが、ほかのプログラムの割引チケットもほしいです。また、リズムダンス以外のメニューの対応もお願いします。             | 電話にて「総合スポーツセンターの料金割引に関する改定および使用方法の変更予定がないこと、また、自主メニューの改善に努めるよう伝える」旨伝え、了解を得た。                                                 | Eメール君 |
| 5               | 24 | 1月に十思湯の男子脱衣場にある蛇口からお湯が出ないことについて意見を伝えましたが、その後どうになりましたか。現在の状況を教えてください。                                      | 電話にて「脱衣場の混合栓は営業終了後に閉栓し、営業開始前に開栓し漏水を防止している。本日も浴場営業前に運営者に電話で確認を行い、当該混合水栓は問題なく利用できる状態にあるとの回答を得ている」旨伝え、了解を得た。                    | 電話    |
| 5               | 28 | ヴィラ本栖の直通バスに乗る前に、トイレを借りようと月島特別出張所に入ると、床清掃中で使用できませんでした。また、停めていた自転車には駐輪禁止と張り紙をされました。区施設利用者が利用しやすい工夫をしてください。  | ご利用いただいた当日が、年数回の全館休館日に当たっていたため、施設の利用ができませんでした。また、当施設は日々多くの方々が利用する施設であるため、閉館時間以降の放置自転車について、貼紙をすることで注意喚起を図っています。               | 電話    |
| 6               | 18 | ハッピー買物券の購入枚数は、現在一人5冊までですが、2日経過しても多数残っています。多くの税金を払い貢献しているのに何の見返りもありません。購入枚数の緩和を検討してください。                   | ハッピー買物券は区内の消費を刺激し、景気回復や顧客拡大の契機を作り、区内中小小売店の振興を目的に発行・販売をしています。また、可能な限り多くの方に購入いただくことが重要と考えており、今後も事業の趣旨や費用対効果を検討します。             | Eメール君 |
| 6               | 19 | 区のホームページから、マイナンバーカードを利用して印鑑証明書を取得出来るコンビニエンスストアを調べてお店に行きましたが、取得出来ませんでした。利用できないコンビニエンスストアを明確に分かるようにできませんか。  | マイナンバーカードによるコンビニエンスストアでの交付サービスは、多機能端末（マルチコピー機）を設置している店舗のみ可能となっています。区のホームページの取り扱い店舗の表記にわかりづらい点があったことをお詫びします。今後、表記の工夫を行っていきます。 | Eメール君 |
| 6               | 25 | ビザ申請などに必要な戸籍謄本の英語対応がなく苦労しています。英語でも対応できるように検討をお願いします。                                                      | 戸籍の各証明書は、関係法令により記載内容が定められているので、英語で表記することは出来ません。そのため、英訳が必要な場合にはご自身の対応をお願いしています。                                               | Eメール君 |
| 7               | 1  | 消費者相談をした際に、回答をメールでお願いしましたが届きません。対応をお願いします。                                                                | 消費生活センターは消費者と事業者との間に生じたトラブル解決の支援などを原則としており、相談を継続できない旨をメールで回答した。                                                              | Eメール君 |
| 7               | 8  | 夕方、月島児童館入り口付近でたばこの臭いを強く感じます。月島区民センターの受動喫煙対策の調査をお願いします。                                                    | 電話にて「たばこの臭いを感じたのは6月中であることを確認し、月島区民センターでは7月1日から喫煙所を閉鎖したため、今後は臭うことはない」旨伝え、了承を得た。                                               | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                         | 対応                                                                                                                  | 投書種別  |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7 | 16 | 豊海テニス場を利用したいと思い調べたところ、4名以上の団体登録をしないと利用できないとなっていますが、その理由を教えてください。多くの人に利用してもらいたいという趣旨なら逆効果だと思います。            | 豊海テニス場の利用を4名以上の登録団体とする理由は、ダブルスを行う場合の最小人数が4名であることや登録団体構成員の人数要件を緩和した場合、登録団体が増え、抽選倍率が高まることから、現状は4名以上での登録が適当であると考えています。 | Eメール君 |
| 8 | 1  | 転入時にマイナンバーカードを持参しましたが、日曜日だったのでカード継続利用の手続きができませんでした。その際、手続きには期限がある事を告げられておらず、失効してしまいました。引き続き利用できるようにしてください。 | 転出が土曜日、転入が翌日の日曜日のためシステム上、個人番号カードの書き換えができなかったことを説明し、今後カードの継続利用については注意事項をプリントで渡すよう変更した旨を伝え、失効したカードの再発行手続きを案内した。       | Eメール君 |
| 8 | 7  | 中央小学校のプールを開放日に利用しましたが、水温が高く感じました。水温を確認していただき、可能であれば下げてもらえないでしょうか。                                          | 確認したところ、昨年と比べ、水温が0.5〜1.5度上昇していました。水温と室温の合計温度度は62〜63度で許容範囲ではありましたが、利用者の方々からのご指摘を受け水温を1度下げました。                        | Eメール君 |
| 8 | 8  | 妹死亡の相続手続きのために、戸籍の郵送請求をしたところ、平成改製原戸籍のみ送られてきて、相続の手続きができませんでした。一般の人間は相続や戸籍の請求に不慣れなので、もう少し親切な対応をしてください。        | 電話にて「今回の件を受けて、相手の立場に立った、寄り添う接遇をさらに心掛けるとともに、委託業者はもとより職員に対しても電話対応などの接遇について指導していく」旨伝え、了解を得た。                           | 電話    |
| 8 | 19 | 住民票の窓口で声をかけると、要件も聞かずに発券機のボタンを押すように言われ、手続きの際に番号札を回収した後も番号で呼ばれました。スムーズに手続きができず、イライラしました。                     | 今後はこのようなことがないよう職員の教育を徹底し、適時適切な説明と窓口事務の向上に努め、皆さまに気持ちよく訪れていただく窓口づくりを推進していきます。                                         | 投書箱   |
| 8 | 26 | 晴海二丁目周辺に、スーパーマーケットを誘致してください。                                                                               | スーパーマーケットの出店は事業者の責任で判断・決定されるものと考えています。しかし区では、大規模再開発の際に開発事業者に対し生活関連施設が整備されるよう指導を行ってきました。引き続き、生活の利便性に配慮したまちづくりを指導します。 | 広聴はがき |
| 8 | 29 | 区の施設を営利目的で利用している団体があるので、調査の上、ルールに則った適正な管理をお願いします。                                                          | 利用者に事実関係を確認し、「今後このような利用は行わない」との回答を得ました。今後とも公共施設の適正な運営に努めていきます。                                                      | Eメール君 |
| 9 | 3  | 年齢別人口統計表の年齢は105歳までですが、110歳くらいまでにはできないでしょうか。                                                                | 電話にて「人口統計データを変更するにはシステム変更が必要なことや、社会情勢により集計するデータを変更していく必要があることを説明し、今回のご意見には対応できないが、今後の参考としていく」旨伝え、了承を得た。             | Eメール君 |
| 9 | 6  | 中央区に転入して来ました。以前よく利用していたスーパーマーケットが近くにないので、勝どきにスーパーマーケットを作ってください。                                            | スーパーマーケットの出店は各事業者の責任で、立地条件や採算性などを考慮し判断・決定されるものと考えています。そのため、特定の事業者を誘致することはできませんが、大規模な再開発が行われる際に生活関連店舗を整備するよう指導しています。 | 広聴はがき |
| 9 | 17 | 区内の盆踊りの情報を一覧表にして、区ホームページや広報紙に掲載してください。また、税金から補助金が出ているのですか。                                                 | 区では町会などの情報発信の場として「中央区町会・自治会ネット」を開設しており、盆踊りを含む各種イベント情報が入手できます。また、地域の活性化などを目的として申請を受けた町会・自治会が主催する盆踊りに対して、助成金を交付しています。 | Eメール君 |
| 9 | 20 | 晴海四丁目に建設予定の出張所等複合施設の建設後の維持管理はどの部署が担当する予定ですか。                                                               | 当該施設につきましては、令和5年度に開設を予定しており、建物に係る維持管理を所管する部署は、現在のところ決まっていません。                                                       | 電話    |
| 9 | 25 | レッツ中央で会員向けに映画のチケットを年に何回か販売しますが、販売枚数が少ないため、いつも購入できません。販売方法を抽選にするなど公正な対応をお願いします。                             | 公益財団法人中央区勤労者サービス公社より「今年度の販売を既に終了しているため、来年度に向け、ご提案をいただいた抽選も含め販売方法などについて検討していきます。また、他にも割引サービスがあるのでご利用ください」旨回答がありました。  | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                                  | 対応                                                                                                                 | 投書種別  |
|----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 9  | 26 | 現在の小学校体育館の予約スケジュールでは、前月まで日程が確定せず、利用しづらい状況です。せめてもう1・2カ月早く確定すれば、利用しやすくなると思うので、検討をお願いします。                              | 区では地域のスポーツ振興を目的として、学校教育に支障のない範囲で学校体育施設の開放を行っています。利用申し込みをこれ以上早くすることは学校運営に支障が生じる可能性が高くなるため、現行の中で運営を図っていきたいと考えています。   | Eメール君 |
| 9  | 30 | 柏学園のテニスコートを子どもと一緒に利用しようとしたところ、管理者から「小学生は利用できない」と言われました。事故を心配しているのなら「区は責任を負わない」旨の書類にサインをさせればいいだけです。回答および対応をお願いします。   | テニス場での親子による利用については、豊海テニス場において試行的に実施した結果、これまで特に問題が生じていないことから、現在、本格実施に向けた検討を行っているところです。柏学園などにおいても学校施設関係者と協議を図っていきます。 | Eメール君 |
| 10 | 7  | 総合スポーツセンターのプールを利用しています。水泳時にスポーツウォッチの利用許可をお願いします。プールの運営において安全が第一ですが、スポーツウォッチ自体は腕につけるロッカーの鍵と材質的に関わりないと思います。検討をお願いします。 | スポーツウォッチが破損して床に散在した場合、可動式床構造のためプールを閉鎖し水抜きをした上で点検確認を行う必要があります。また、保護バンドをして泳ぐ場合でも隣の方との接触による事故も懸念されるため、使用は認めていません。     | Eメール君 |
| 10 | 8  | 日本中に「〇〇銀座」という名前の商店街があります。中央区が主体となって、銀座と名の付く商店街が一同に会したイベント「全国銀座商店街まつり」を開催してください。                                     | 銀座の名の付く商店街が一同に会したイベントを開催することは、銀座の活気やにぎわいづくりに有意義ではありますが、既に年間を通して様々な趣向を凝らしたイベントを実施している状況を考えますと、現時点では実施することは難しい状況です。  | 広聴はがき |
| 10 | 15 | 土曜日に開催された「起業家塾」に参加しました。木曜日に確認した段階では半日に短縮して実施するという話でしたが、行ってみたら30分で終了に変更となっていました。災害時のイベント実施の判断、連絡について改善をお願いします。       | 開催当日、鉄道などの運行が一層短縮するとの報道もあったことから講師と調整し、急遽30分のみの実施となりました。今後は気象情報や鉄道情報などにより注意し、事業の中止や振替を可能な限り迅速に判断し、周知するよう取り組みます。     | Eメール君 |
| 10 | 21 | 区民スポーツの日に行われるマラソン大会の警備スタッフは、町会経由で各マンションの自治会長が動員されていますが、区から要請しているのでしょうか。スタッフを集める方法は他にもあると思うので、来年からは変更してもらえませんか。      | 区から晴海連合町会長宛てに依頼しています。地域のことを熟知している町会・自治会の方が現場にいて、円滑に大会を運営することができており、次回大会以降についても町会・自治会の皆さまのご協力をいただきたいと思います。          | Eメール君 |
| 10 | 25 | 区では町会や自治会の加入人数や住民に対する割合の統計を取っていますか。また、区から町会や自治会に対して、補助金を出していますか。出している場合は内訳も教えてください。                                 | 各町会・自治会は住民のほか事業所・法人などさまざまな形態で加入しているため、区は人数や割合を把握していません。地域振興課では、町会・自治会に対してコミュニティ施設の整備費助成やイベント助成などを行っています。           | 広聴FAX |
| 10 | 25 | 区民スポーツの日マラソン大会では、壮年の部が男女混合で入賞が難しいため、一般女子に参加しています。壮年の部女子にも表彰枠を作ってください。表彰枠があれば、参加者がもっと増えると思います。                       | 電話にて「5km壮年の部は女子のエントリー数が少ないため、男女別の表彰枠を設けることは難しいが、今後マラソン大会全体の問題点を事務局で検討し、実行委員会に諮っていく」旨伝え、了承を得た。                      | 広聴はがき |
| 10 | 30 | 月島特別出張所の前の歩道を通る時に水しぶきを浴びることが多く、不愉快です。改善をお願いします。                                                                     | 電話にて「水しぶきの原因として、区民センターには屋上に冷却塔および壁面緑化の給水設備があるが、いずれも可能性は低いこと、月島駅出口建物の上にある駅の冷却塔については別途確認中である」旨伝え、了承を得た。              | Eメール君 |
| 11 | 5  | まるごとミュージアムで実施された「手ぶらで銭湯へ」に参加しましたが、タオルの配布は大人のみで子どもたちはもらえませんでした。子どもも利用料金を支払っているのにもらえない理由を教えてください。                     | 運営主催者の中央浴場組合より「タオルは数に限りがあるため、親子連れの方には大人に限定して配布し、できるだけ多くの皆さまに行き渡るように考えた」旨回答がありました。ご意見を踏まえ、区と浴場組合で協議し、改善を図っていきます。    | Eメール君 |
| 11 | 11 | 区のマラソン大会で使用していた看板が、大会後もずっと放置してあります。早く回収してもらえませんか。                                                                   | 電話にて「放置されたままになっていたことを謝罪し、回収したことを伝えた。また、次回以降、回収漏れがないよう撤去確認を徹底していく」旨伝え、了承を得た。                                        | Eメール君 |
| 12 | 2  | 日頃スポーツを体験できない障害者のために、障害者スポーツ体験会が開催されました。安全に参加できるよう、関係者が的確に対応しており、車いすや体の不自由な方がスポーツを楽しんでいました。ありがとうございます。              | 供覧しました。                                                                                                            | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                                     | 対応                                                                                                                        | 投書種別  |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 12 | 11 | 戸籍謄本を取得するため区役所に行きました。離婚して独身ですが、説明の際に何度も「ご主人」と言われました。適切な呼称は難しいと思いますが、「配偶者」などの平等な言い方にしてもらえませんか。                          | 通常の窓口対応において「ご主人」は一般的に使う表現ではありますが、受け取り方はさまざまであるため、今回の事例をふまえ、今後とも区民の皆さまに不快な感情を抱かせないよう接遇の向上に努めていきます。                         | 投書箱   |
| 12 | 13 | プラスチックなどのごみが大量に発生するお祭りなどのイベントに対して、区が助成金を出すことに違和感があります。プラスチック容器は使用禁止にするなど、環境に配慮したルールを決めて実施するイベントに対して助成金を出すなどの検討をお願いします。 | 地域イベント開催時に排出されるごみの減量・資源化へ、区ではきめ細かな分別や再生利用商品の使用に積極的に取り組んでいます。町会などに対しても分別回収の仕組みを参考としていただいております。今後も環境への配慮を呼びかけていきます。         | Eメール君 |
| 12 | 23 | 区内には日本橋劇場や銀座ブロッサムなど区の関連する劇場がありますが、区民優先のイベントが少ないと感じます。他区では区が主体となって文化事業に取り組んでいます。中央区も同様に、区が主体となって取り組み、区民優先予約を導入してください。   | 区民の皆さまを対象とした「古典芸能鑑賞会」や音楽に親しむコンサートの開催、区の後援事業における区民優先枠確保の働きかけ、さらに、「中央区まるごとミュージアム」や「東京国際合唱コンクール」の実施など、多様な文化に触れる機会の提供に努めています。 | Eメール君 |
| 12 | 26 | 趣味の会で十思コミュニティルームを利用しますが、備品の机が大きく重く、準備や片付けで苦労します。扱いが安易な机に変更してもらえませんか。                                                   | 十思コミュニティルーム和室の机は、区ではなく町会が負担することと定められています。いただいたご意見は、十思コミュニティルームを管理運営しています「十思コミュニティルーム運営委員会」会長に、区から直接伝えます。                  | 広聴はがき |
| 12 | 27 | 年末に町会が実施している火の用心の音が大きくて、精神的に安らげないので、音の基準を作り、町会を指導してもらえませんか。                                                            | 区では、町会が行う夜警活動は防火・防犯を目的としていることから、町内にお住まいの方への注意喚起のため、一定程度の音量が必要と考えています。そのため、音量について、区が基準を設けることは困難です。                         | Eメール君 |
| 1  | 9  | 月島特別出張所で戸籍に関する書類について尋ねたところ、「それはここの業務ではない」と言われました。区としてどのような職員教育をしているのか教えてください。今後もこのような対応をしているのは、区役所の印象も悪くならないと思います。     | 特別出張所では幅広い業務を行っていますが、関連業務については一定の知識は持つべきと考えます。今回の事例をふまえ、区民の皆さまに不快な感情を抱かせないよう職員の指導を徹底し、知識の習得と接遇の向上に努めていきます。                | Eメール君 |
| 1  | 23 | プレミアム付商品券について教えてください。①使用できるお店がハッピー買物券より少ないのはなぜですか。②来年度も実施する場合、今年度と同様に使用できるお店はハッピー買物券より少なくなるのでしょうか。                     | ①プレミアム付商品券は今年度に限定した国の事業であり、ハッピー買物券は平成12年度から継続している区の事業です。事業期間の違いから取扱店舗数に違いがあります。②さらに多くの店舗に登録していただけるよう努めていきます。              | 広聴FAX |
| 2  | 3  | 月島図書館の男子トイレにある洗面台の蛇口は、左右で水量が違います。確認のうえ、調整・修理をお願いします。                                                                   | 洗面所の自動水栓器具の点検をしたところ、異常はありませんでした。左右の水量の違いは特に感じられず、手を洗うには十分な量でしたが、念のため器具内のフィルターの掃除を実施しました。                                  | 電話    |
| 2  | 4  | 日本橋小学校温水プールに設置されている、秒数を確認するための時計が故障したまま、半年以上修理されていないので、修理してください。また、プールで泳ぐ際に運動用の電子機器の着用が認められないのは時代錯誤なルールなので改正してください。    | 時計の修理が遅れて申し訳ありません。業者に修理を依頼しました。電子機器の使用は、破損した場合にプールを閉鎖して水抜きをした上で点検する必要があること、隣のコースの方との接触事故につながりかねないことから使用を禁止しています。          | Eメール君 |
| 2  | 4  | 区民体育大会の開会式で行われる来賓などのあいさつの時間が長すぎます。参加者の中には高齢者や子どももあり、約1時間立ったまま話を聞くのは大変です。参加者の着席を認めるか、あいさつを短くしてもらえませんか。                  | 開会式の出席者の中には、当日公開演技を行うため衣装の関係により着座が好ましくない団体も参加しています。また、礼節や格式を重んじるスポーツ大会の開会式であることから参加者全員を着座させる一律の対応は難しい状況です。                | 広聴はがき |
| 2  | 5  | 区は、町会などの規約や会計などを見ているのでしょうか。                                                                                            | 町会・自治会に対して規約や会計などの提出は求めていませんが、法人格を取得する際は規約や会計などの提出を受けています。また、区と連携して事業を行う際は、事前申請や事業報告を受けることで事業内容の把握に努め、支援しています。            | Eメール君 |
| 2  | 27 | 区内で畳の武道場を利用できる施設は総合スポーツセンターくらいしかなく、利用しようとしてもイベントなどで使えない場合もあり、継続的に利用できない状況です。利用スケジュールの見直しをお願いします。                       | 電話にて「総合スポーツセンターの武道場を個人利用できる利用枠について説明し、各種団体の利用状況などから、現在のところ、スケジュールの見直しは予定していない」旨伝え、了承を得た。                                  | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                             | 対応                                                                                                                         | 投書種別  |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 3 | 3  | さまざまなスポーツが中止・延期される中、中央区軟式野球連盟が、3月に春季大会を実施するとしていますが、この判断を区として了承しているのでしょうか。開催決定に至った経緯を教えてください。                   | 担当する中央区体育協会より電話で「3月中は中止であること、中央区軟式野球連盟のホームページの更新が遅れているため、早急に更新するよう指導する」旨伝え、了承を得た。                                          | Eメール君 |
| 3 | 3  | 気軽に楽しめるバスケットボールのコートを作ってもらえませんか。                                                                                | 電話にて「本区は都心に所在し敷地面積が小さい故にバスケットボールなどスポーツを行う場所の確保が難しい」旨伝え、了解を得た。                                                              | 広聴はがき |
| 3 | 3  | 月島運動場でナイターが始まると照明塔からの光が自宅の中まで入ってきて、眩しくて困っています。ナイター営業は必要ですか。照明塔の明るさを下げたり、ナイターは週末だけにするなど何かしらの対策をお願いします。          | 月島運動場は、区内唯一の軟式野球及びソフトボール専用の運動場となっており、4月から10月までのナイターには多くの団体に利用いただいています。照度（ルクス）を測定したところ、照準値以内でしたが、照明の角度調整に加え、間引きなどを検討していきます。 | Eメール君 |
| 3 | 4  | 新型コロナウイルス感染のおそれがあるので、区が運営しているスポーツジムなどはなるべく休止してください。                                                            | 総合スポーツセンターは区民の健康維持の観点から開館していますが、トレーニングルームの利用や個人利用の用具貸し出しを中止しているほか、卓球場は台数を減らしてご利用いただいています。今後も、感染拡大の防止に注意を払いながら運営していきます。     | Eメール君 |
| 3 | 9  | 中央区の運動場は、運動場という名称ですが野球専用で使用されています。小学校や中学校の児童や生徒が利用できるよう、幅広い用途で使えるようにしてもらえませんか。                                 | 本区には浜町運動場と月島運動場の二つがあり、利用種目は軟式野球、ソフトボール、サッカーなどの登録団体の利用や各種大会・スポーツ教室に利用しているほか、「遊び場開放」、区立中学校や町会の運動会、保育園の交流の場などにも利用されています。      | 投書    |
| 3 | 10 | 現在休校している小学校に設置されているプールの開放を希望します。総合スポーツセンターのプールは区外からの利用者も多く非常に混んでいます。心身健全な生活を目指している区民のためをお願いします。                | 学校施設のプール開放は、学校運営に支障のない範囲で行っていることから、今回の休止にあたっては学校および教育委員会との協議の結果決定しました。大変ご不便をおかけしますが、ご理解ご協力をお願いします。                         | Eメール君 |
| 3 | 11 | 毎年ヴィア本栖のコテージを利用しています。コテージ周辺に街灯が少なく、夜間に本館からコテージへ移動する際、暗闇で恐怖を感じています。ぜひ街灯を増やしてください。                               | 街灯の増設は、本施設が自然公園法に指定された富士箱根伊豆国立公園内に位置しており、街灯など工作物の設置が制限されているため難しい状況です。そのため、今回のご意見を踏まえ手持ち型のランタンを各コテージに配置します。                 | 広聴はがき |
| 3 | 13 | 晴海二丁目に住んでいますが、想像以上に生活利便性が悪く、困っています。スーパーマーケットを作ってもらえませんか。                                                       | 区では大規模な再開発が行われる際に、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きました。現在、晴海では「選手村」の建設が進んでいますが、オリンピック後の計画では、スーパーマーケットなどの店舗が整備される予定です。       | 広聴はがき |
| 3 | 23 | 新型コロナウイルスの感染が拡大する中で、浜町マルシェの案内ポスターが町内に貼ってあり、開催について心配しています。屋外での開催ですが、多くの人が訪れます。区から主催者に開催を自粛するようアドバイスをお願いします。     | 実行委員会の担当に確認したところ、今回のマルシェは中止の判断をしたこと、今後の開催については状況を見ながら判断するとの回答を得ました。                                                        | Eメール君 |
| 3 | 26 | 月島区民センター4階でカラオケをやっていますが、機器の具合が悪く練習ができない時があります。修理してもらえませんか。                                                     | 昨年購入したカラオケ機器は不具合がなく、通常こちらを貸し出しています。予備として古い機器が2台ありますが、1台はCD再生部分が故障、1台はカセットテープ再生部分が故障しているため、利用に支障のない方をお貸ししています。              | 広聴はがき |
| 3 | 27 | 新型コロナウイルス感染拡大を防ぐために自粛されるなか、4月1日に実施の月島社会教育会館の施設の予約抽選会について問い合わせたところ、変更なく配慮した形で実施とのことですが心配です。一同に会さない方法での実施を要望します。 | 抽選会の開催内容をさらに工夫し、ホールに50人、第1、第2、第3洋室、講習室、料理教室に15人～30人程度に分かれて待機すること、また換気を徹底するなどの対策をし、開催する予定です。                                | Eメール君 |
| 3 | 30 | 新型コロナウイルス騒動で外出自粛などで、ともに買い物ができません。ハッピー買い物券の利用期間の延長をお願いします。                                                      | ハッピー買い物券は多くの取扱店舗や金融機関等の協力いただき実施しているため、関係団体などへの連絡調整が難しく使用期限を延長することはできません。しかし、やむをえず未使用となった場合には令和2年4月から5月の期間に払戻しをします。         | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                              | 対応                                                                                                        | 投書種別  |
|---|----|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 3 | 30 | 新型コロナウイルスで、都知事が指摘する3密を避けるため社会教育会館でのサークル活動を自粛しています。施設が開いている限り人は集まります。至急閉鎖してください。 | 個人利用については休止していますが、団体利用の方には感染拡大防止のため、活動自粛を検討していただき、そのうえでも利用される場合は、密閉空間、密集場所、密接場面を避けて活動していただくなどの要請をしています。   | Eメール君 |
| 3 | 30 | 中央区で卓球ができる場所を探していますが、広報紙やネットを見ても見つかりません。区の体育館で行うイベントの中で、卓球大会を開催してもらえませんか。       | 区内の主な卓球練習場を紹介し了承を得ました。なお、現在は新型コロナウイルス拡大防止のため利用を中止していることを申し添えました。                                          | 広聴はがき |
| 3 | 30 | 社会教育会館は現在も開館しており、毎月1日に行っている抽選会も実施するとのことですが、なぜ閉鎖しないのですか。                         | 区では個人利用は休止し、団体利用は電話などで活動自粛を促し、やむを得ず活動するときは充分注意するよう要請しています。抽選会は、来場者を分けて待機させ、換気をよくし、人が密集することがないように注意し開催します。 | Eメール君 |

#### 福祉保健部（98件）

|   |    |                                                                                                                  |                                                                                                                    |       |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4 | 4  | 3月に障害者福祉課あての苦情を伝えましたが、回答が送られてきません。また、申請書の送付もお願いしましたが届いていません。速やかに対応してください。                                        | 投書者が来庁した際に、3月にいただいた内容への対応状況や申請書の提出方法などを説明し、了解を得た。                                                                  | 広聴はがき |
| 4 | 5  | 先日、里帰り出産の際、通園せずに保育園に在籍できる期間について質問したところ、2カ月以内と回答をいただきましたが、通園実績は日単位・月単位のどちらでの確認になりますか。                             | 区では里帰り出産などで保育園を休める期間を2カ月以内としており、月単位で数えています。4月10日に最終登園し、4月11日からお休みした場合、5月1日から31日までを1カ月目、6月1日から30日までを2カ月目と数えます。      | Eメール君 |
| 4 | 5  | 差額ベッド代の支払いについて先日質問したところ、区ホームページで周知するとの回答をもらいましたが、確認すると通知番号の表示のみで、内容が掲載されていません。区民が損をしないよう、区ホームページに分かりやすく掲載してください。 | 差額ベッド代を求めている場合について、厚生労働省の通知文書を区ホームページで確認できるようにしました。                                                                | 電話    |
| 4 | 9  | 数年前から、健康福祉まつりと大江戸活粋パレードの開催日が同じです。両方楽しみたいので、別々の日にしてもらえませんか。                                                       | イベントには健康福祉まつりなど区が行うものと、大江戸活粋パレードなど地域の商店街が行うものがあります。開催日はそれぞれの主催者がイベントの趣旨や参加者の状況などに応じ独自に決定しており、開催日を区が調整することは難しい状況です。 | 広聴はがき |
| 4 | 23 | 以前から、生活支援課の職員に住宅の相談をしています。面会をする度に前回までの結論が覆され、住む家がなかなか見つかりません。良識ある職員を担当職員をお願いします。                                 | 投書者が来庁した際に、査察指導員（係長）2名と地区担当員の3名で対応し、現在の住居探しの状況について話を聞いた。今後も行き違いなどを防ぐため、3名体制で話を聞いていくこととする。                          | 投書    |
| 5 | 8  | 保育園についてお願いがあります。①保育園をもっと作ってください。年に3園の新規開設では足りません。②審査基準を見直してください。兄弟の人数が同じでも、保育園に在園しているかどうかでポイントに差がつくのは不公平だと思います。  | ①保育所の開設に適した土地・建物のスペース確保に課題があり、短期に集中して大量の開設は難しい状況です。②審査基準は、保護者の就労状況を指数化し、世帯状況などお子さまを取り巻く環境を調整指数として加点する基準を定めています。    | Eメール君 |
| 5 | 20 | きらら中央の一時預かり保育は、予約開始日にほぼ埋まります。現在の申し込み方法では突発的な予定で使うことができず、朝から並ぶのは無理があります。抽選制の導入や回数制限を設けるなどもっと使いやすい形を考えてください。       | 予約開始日に早朝から順番待ちをされている状況は区も認識しており、これまでもさまざまな角度から検討しましたが、日数制限などの変更は難しいと考えます。今後とも事業の趣旨を考慮し検討していきます。他施設の利用もご検討ください。     | Eメール君 |
| 5 | 20 | 保育園に入園できず、困っています。今年の2月から入園を希望していますが、5月現在も順番待ちで入園できません。どうにかならないでしょうか。                                             | 電話にて、年度途中でも入所に近づけるような可能な範囲で希望園を増やすことや、無認可加点を4月利用調整時につけるための預け開始、復職時期の提案をし、それに伴う必要書類を説明し、了解を得た。                      | 投書箱   |
| 5 | 27 | 箱崎川第二公園にいる路上生活者が子どもを怒鳴るため、子どもが怖がっています。日曜日には公園のフェンスに下着などを干しています。                                                  | 占有している荷物に警告書を貼付し、直接本人に指導を行うとともに、相談員が施設などへの入所の提案を含めた相談を行っています。また、警察署からは何かあった際は110番通報してほしいとのこと。                      | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                    | 対応                                                                                                                     | 投書種別  |
|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 6 | 3  | トワイライトステイは、仕事の残業のため利用することが多いと思うのですが、保護者の送迎が必須になっています。残業で使いたいの、夕方送迎することは現実的ではないと思います。小学生は子ども1人でもトワイライトステイの受け入れをしてください。 | トワイライトステイの利用は、安全管理のため、子ども家庭支援センターに登録された保護者などによる送迎をお願いしています。送迎ができない場合は、中央区社会福祉協議会のファミリー・サポート・センター事業の活用をお勧めしています。        | Eメール君 |
| 6 | 13 | プレミアム付商品券の販売についてお知らせが来ましたが、販売対象者は区民税非課税の方となっています。多くの非対象者にも文書を送付しているのであれば、発送関連の経費が無駄だと思います。                            | プレミアム付商品券の購入対象者の判定は、住民税の状況を確認する必要があります。税情報は、地方税法で厳格な守秘義務があり、本人の同意を得ることで税情報を確認に使用できることから全世帯主に送付しています。                   | Eメール君 |
| 6 | 19 | プレミアム付商品券の関係書類を、対象世帯以外にも配るのはなぜですか。郵送料や人件費なども全て税金です。コスト意識と倫理観が低いと思います。                                                 | プレミアム付商品券の購入対象者の判定は、住民税の状況を確認する必要があります。税情報は、地方税法で厳格な守秘義務があり、本人の同意を得ることで税情報を確認に使用できることから全世帯主に送付しています。                   | Eメール君 |
| 6 | 25 | 在園証明書の英語対応をお願いしましたが、前例がなく難しいようです。英語でも対応できるように検討してください。                                                                | 在園証明書の英訳対応は本区では行っておりませんが、保護者の方自身でのご対応をお願いしています。なお、英訳を行う事業者をご紹介することは可能です。                                               | Eメール君 |
| 6 | 25 | 息子は頭部外傷後遺症があるため、他区が運営しているB型作業所（高次脳機能障害者向け）福祉支援作業所に通所しています。中央区にも、若者向けのリハビリを兼ねた福祉支援作業所の設置をしてください。                       | 区では高次脳機能障害の方も通所できる就労継続B型事業者が4カ所ありますので、見学などの希望があれば相談をお受けします。また、福祉センターではリハビリテーション医師による専門相談や交流会などの事業を実施していますのであわせてご案内します。 | 広聴はがき |
| 6 | 27 | 大腸がんの検診時にもらう説明書には、採取時にトイレットペーパーを使うとありますが、上手に採取できません。以前のように採取用のシートを付けてください。                                            | 大腸がん検診を委託している医師会に、採取しやすい資材で行うよう依頼します。また、昨年も要望されたことでしたので、受診された医療機関に確認したところ、今後は採取用シートを用意する旨回答を得ました。                      | 広聴はがき |
| 6 | 27 | 子どもに先天性の持病があるため、保育園にほとんど通っていません。居宅訪問型保育事業を利用できないか区に相談しましたが、保育園入園済みの子どもは無理だと言われました。なんとか居宅訪問型保育事業に編入させてもらえませんか。         | 電話で「区の居宅訪問型保育事業は、今年度から開始した認可保育園に入所できず待機となった方に対する事業であるため、ご案内ができないことを説明し、病児病後児保育やファミリーサポートセンター事業（社会福祉協議会）がある」旨伝え、了承を得た。  | Eメール君 |
| 6 | 28 | 国民健康保険料の支払い方法を、納付書、銀行口座振り替えのほかにクレジットカードの利用ができるように検討してください。                                                            | 国民健康保険料は、金融機関や区の窓口のほか、口座振替、コンビニエンスストアでの収納を行っています。クレジットカード支払いなどの多様な納付手段の確保は重要と認識しており、業務システムの更改とあわせて、検討を進めていきます。         | Eメール君 |
| 7 | 1  | プレミアム付商品券の申請対象者が、非課税対象者ならば対象者を絞って送付することは可能ではないですか。お知らせの作成、郵送など無駄に税金を使っていませんか。                                         | プレミアム付商品券の購入対象者の判定は、住民税の状況を確認する必要があります。税情報は、地方税法で厳格な守秘義務があり、本人の同意を得ることで税情報を確認に使用できることから全世帯主に送付しています。                   | Eメール君 |
| 7 | 1  | 保険年金課から、限度額適用認定証の更新についての通知が送られてきましたが、本庁舎に提出に行くには提出までの期限が短く、同封されている返信用封筒には切手が必要で不親切です。両特別出張所でも提出できるようにしてください。          | 来年度の更新以降、通知発送から締め切りまでの期間延長、切手貼付不要の返信用封筒の同封について検討します。なお、現時点でも両特別出張所で提出が可能ですが、今後は通知にもその旨を明記します。                          | 電話    |
| 7 | 1  | 区内公園の路上生活者について、子どもの安全確保のため立ち退きをお願いします。彼らに自立支援や職業支援などを促してください。                                                         | 公園を不法に占拠して使用する行為は禁止しており、公園などの利用方法を指導しています。また、巡回相談として、相談員が公園に出向き生活・健康・就労など自立に関する面接などを行い、施設入所の提案を含めた相談を行っています。           | Eメール君 |
| 7 | 4  | 3人目の子どもが9月に生まれますが、今の保育園の入園制度では4月から入園するのが難しい状況です。第3子が認可保育園に入園できる制度を充実させてください。                                          | 電話にて「第1・2子が在園する希望園の募集は7カ月以上のクラスのため、4月入園申し込みはできないが、57日以上を募集する園であれば兄弟姉妹の数や在園における優先はある」旨伝え、了解を得た。                         | 投書箱   |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                         | 対応                                                                                                                     | 投書種別  |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7 | 11 | 生活保護のことで区役所に相談に行きましたが、対応した職員の口調が乱暴でした。是正してください。次回相談する際には、親身になってくれる担当者にしてください。                                              | ケースワーカーの接遇は的確かつ親切・丁寧な対応が出来るよう研修を通して接遇の向上に努めています。今後もより一層職員の育成・指導に取り組みます。なお、担当ケースワーカーの変更は出来ないで、必要に応じて査察指導員（係長）が同席し対応します。 | 電話    |
| 7 | 16 | 中央区は他の自治体と比較して、保育園申し込み時の多子世帯の支援に乏しいと感じますが、なぜですか。また、今後制度の見直しをする予定はありますか。区として多子世帯の働きたいというニーズに対して、制度の見直しをお願いします。              | 利用調整基準は保育の必要性を考慮し作成しており、その一つに小学生以下の子どもの数による優先を設けています。保育の必要性和公平性に配慮した利用調整基準は重要と認識しており、必要に応じて見直しを検討していきます。               | Eメール君 |
| 7 | 18 | 50歳以上の区民検診項目に、大腸がん罹患したことがある方を対象とした大腸がん検診内視鏡検査を加えてもらえませんか。                                                                  | 区のがん検診は、国の指針に基づき実施しています。指針に一部改正があり胃がん検診に内視鏡検査を導入しましたが、大腸がん検診は便潜血検査で実施することとされ、現時点では内視鏡検査の導入は考えていません。                    | Eメール君 |
| 7 | 22 | 福祉保健関係の文書には返送が必要なものが多くありますが、郵送代は自己負担となっています。この郵送代を区が負担するか、本庁舎だけでなく両特別出張所でも書類の提出ができるようにしてください。                              | 法令で義務付けられている調査票などは、区が返信料を負担し、サービスの申請は窓口・郵送でも受け付けており、本人負担をお願いしています。両特別出張所では各種申請を受け付けていますが、今後も対象事務の拡充などを検討していきます。        | 広聴FAX |
| 7 | 29 | 保育園に入れない状況で、親族などの支援が受けられないことから、2人目以降の子どもを産みたくても産めない状況です。他区では子ども・赤ちゃんのショートステイ制度が安く利用できるようです。中央区でも検討してもらえませんか。               | 中央区でも0歳（生後7日）から中学3年生までの子どもを対象に、「子どもショートステイ」を実施しています。また、「一時預かり保育」や「緊急保育」も実施していますので、お困りの際は子ども家庭支援センターへご相談ください。           | Eメール君 |
| 7 | 29 | 月島の再開発地域に家があり、来年1月に定期借家の期限が終わります。都営住宅にも落ち、民間の住宅を借りるのも難しく、どこで何をしたらいいのかわかりません。どうしたらいいのでしょうか。                                 | 本人が来庁した際に生活状況を聴取し、今後の支援を説明した。各支給・給付金については手続き済みのため、結果に応じて対処していく。税金については、分納の相談に相談員が同行し手続きを完了した。今後も生活相談を継続していく。           | Eメール君 |
| 7 | 31 | 保育園の申請書類の提出に区役所に行きました。その際に対応した受付担当職員が威圧的で、窓口担当者として不適切です。                                                                   | 窓口における職員の対応で不快な思いをさせてしまいおわびします。受付をした職員については、注意喚起を行い、係内で接遇について話し合いをしました。今後とも親切で誠実な行政サービスを目指し、接遇の向上に取り組んでいきます。           | Eメール君 |
| 8 | 2  | 生活保護費について、住居費以外を中央区のお店で使用できる商品券で対応するのはどうでしょうか。高齢化で支給が増えることを鑑み検討をお願いします。                                                    | 生活保護制度は、医療や介護など直接支給される「現物支給」と、現金が支給される「金銭支給」が基本となっています。これは、国が生活保護法に基づき全国一律公平に実施されているものであり、中央区のみ商品券などの個別対応は困難です。        | 広聴FAX |
| 8 | 5  | 特別支援学校に通う子どもがいます。晴海トリートメントスクエアにあるおむつ交換スペースを使用していましたが、突然、男性の入室が禁止されました。代替案として多目的トイレが示されましたが、乳幼児以外の利用は困難でした。区から働きかけてもらえませんか。 | 障害のある利用者がおむつ交換できない現状とユニバーサルシートの必要性について、晴海トリートメントスクエアの施設管理者と話をしました。設備スペースの確保などの課題もありますが、施設の設置状況を確認しながら継続的な働きかけに努めます。    | Eメール君 |
| 8 | 15 | 現在行っている一時預かり保育の予約方法は、現地窓口にて先着順に受け付けする方法ですが、暑さのため、順番待ちをする親子に熱中症が心配されます。自宅のパソコンなどから操作できる予約システムの導入を検討してください。                  | 区では可能な限り正確な情報を共有し、安全にお預かりするため窓口対応としています。併せて、予約状況に応じた案内や、限られた時間枠を有効に活用できると考えています。暑い中で順番待ちをされている状況は、今後対応を検討します。          | Eメール君 |
| 8 | 15 | きらら中央の一時保育の予約を窓口だけでなく、他区のようにインターネット予約の導入も検討してもらえませんか。猛暑の中、並ぶのは熱中症の危険もあります。最新の情報が必要なら、ネット予約システムを導入して入力すればいいのではないのでしょうか。     | 区では可能な限り正確な情報を共有し、安全にお預かりするため窓口対応としています。併せて、予約状況に応じた案内や、限られた時間枠を有効に活用できると考えています。暑い中で順番待ちをされている状況は、今後対応を検討します。          | Eメール君 |
| 8 | 19 | 保険の手続きの際、職員の勘違いにより長時間違う説明をされました。スムーズに手続きができず、イライラしました。                                                                     | 今後はこのようなことがないよう職員の教育を徹底し、適時適切な説明と窓口事務の向上に努め、皆さまに気持ちよく訪れていただく窓口づくりを推進していきます。                                            | 投書箱   |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                              | 対応                                                                                                                   | 投書種別  |
|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 8 | 28 | 子育て支援課の窓口で現況届を提出しました。その際に、応対した職員が端末を操作する時、提出した書類をマウスパッドのように下に置いて操作しているのを見て、いやな気分になりました。無神経な対応を繰り返さないようにしてください。  | 今回の件について、改めて窓口対応を行う全職員に対し、区民の立場に立った対応を行うよう指導し、同じことを繰り返さないよう改善を図りました。今後も一層、接遇の向上に努め、信頼される窓口対応を心掛けていきます。               | Eメール君 |
| 8 | 28 | 人形町保育園の園庭は向かいの建物の屋上にあります。日差しが強く夏場は気温が高いため、以前よりプール遊びが減っています。子どもたちのために、少しの場所でも日陰ができるようにしてもらえませんか。                 | 同様の意見が複数提出されたことから、人形町保育園の保護者を対象とした意見交換の場を設けることとし、その旨当該意見提出者に説明し、同意を得た。日程調整の結果、10月10日に実施することになった。                     | Eメール君 |
| 8 | 30 | 猛暑日が続き、保育園では外出も困難、園庭での水遊びもできず運動不足になります。人形町保育園の園庭屋上に屋根などの設置をお願いします。                                              | 同様の意見が複数提出されたことから、人形町保育園の保護者を対象とした意見交換の場を設けることとし、その旨当該意見提出者に説明し、同意を得た。日程調整の結果、10月10日に実施することになった。                     | Eメール君 |
| 8 | 30 | 人形町保育園は、今年もプールの回数が数えるほどでした。園庭屋上に屋根をつける計画があると伺っています。検討をお願いします。また、年長の年にひとり担当は、先生への負担が大きいのと感じます。                   | 同様の意見が複数提出されたことから、人形町保育園の保護者を対象とした意見交換の場を設けることとし、その旨当該意見提出者に説明し、同意を得た。日程調整の結果、10月10日に実施することになった。                     | Eメール君 |
| 9 | 2  | 暑さ指数という指標により、人形町保育園のプール使用の回数が減りました。屋根の設置や、プール使用可否の判定方法の緩和などの対応をお願いします。                                          | 10月10日に当該保育園の保護者と意見交換の場を設け、プール活動などの回数を増やすための方法について話し合いました。この結果を踏まえ、検討を進めていきます。                                       | Eメール君 |
| 9 | 2  | 国民健康保険料の支払いが遅れていたもので支払いに伺いましたが、職員から延滞を責めたてる言葉を延々と受けました。また、後日電話をした際、係名や氏名を名乗らず電話対応マナーができていないことに驚きました。            | ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。対応した職員に接遇の改善について厳しく指導し、係全体でも共有し職場内研修を実施しました。今後も接遇向上に努めていきます。                                | Eメール君 |
| 9 | 6  | 区が実施しているがん検診補助は、国民健康保険加入者のための偏った補助だと感じます。受診できる検診の種類を増やし、区民自身が必要だと思う検診を選択・受診できるようなクーポンを発行することなどにより、不公平を解消してください。 | 区では国が定めた指針に基づいたがん検診を年齢などの要件に該当する全ての区民を対象に実施しています。また、新たながん検診を増やすことは、死亡率減少効果が科学的に証明された指針に基づき実施することから、現時点では困難です。        | Eメール君 |
| 9 | 9  | 保育園に関する文書などを区から送付する場合、文書などに受付可能な時間を記入し、時間外は留守番電話で案内してはいいでしょうか。                                                  | 電話にて「電話での受付可能時間を書面へ記載することを検討するとともに、時間外においては留守番電話を利用し受付時間の案内をする」旨伝え、了承を得た。                                            | Eメール君 |
| 9 | 11 | きらら中央の利用予約のため、毎月15日の早朝から子どもを連れて並ぶのがとても辛いです。インターネットで予約ができるように改善してください。                                           | 乳幼児は、日々容態が変化しやすく、可能な限り新しく正確な情報を共有し、安全に預かりするため、窓口での対応としています。また、窓口対応により、予約状況に応じた丁寧な案内や、限られた時間枠を有効に活用できると考えています。        | 投書箱   |
| 9 | 13 | 現在保育園の入園待ちで、認証保育園も待機していますが、どこの園も大量のキャンセル待ちがいいます。中央区は待機児童が多い区なので、ベビーシッター制度導入の検討をお願いします。                          | 電話にて「本区の実施する居宅訪問型保育事業がある」旨を説明した。その後、本人が来庁し、居宅訪問型保育事業利用申し込みを行った。                                                      | Eメール君 |
| 9 | 13 | 生活保護の件で相談した際に、担当していた職員との折り合いが悪く、担当を変更してもらいました。しかし、今回相談した際、担当者が不在とのことで以前の担当者の対応となりました。もう少し配慮をしてもらえませんか。          | 来庁した本人に対し「当日は担当ケースワーカーが不在のため、係の責任者の立場として窓口対応を行った。今後は担当ケースワーカーの不在時には、出来る限り他のケースワーカーが対応するなどの配慮をする」旨伝え、了承を得た。           | 投書    |
| 9 | 17 | 「東京都国民健康保険被保険者証」と「東京都国民健康保険高齢受給者証」を1枚のカードにすることはできないでしょうか。できないとしても、携帯する際の利便性向上のため、2つのカードを同じ大きさにしてもらえると助かります。     | 一体化やカード化はそれぞれ更新時期が異なることや、システム改修などに多大な費用がかかるため慎重に検討しています。また、国がマイナンバーカードを健康保険証として利用できるよう準備をしていることからその動向を見据えながら検討を進めます。 | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                                 | 対応                                                                                                                  | 投書種別  |
|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 9  | 17 | 7月末に中央区内にある民間の放課後デイサービスを退職しましたが、退職後の書類が送られてきません。退職したことを区などに届けていないのかもしれませんが。どこに相談したらいいでしょうか。                        | 電話にて「退職の届出は所管である都に提出されていること、退職後の書類が届かない場合、離職票はハローワーク、源泉徴収票は税務署、その他事業者の対応については労働基準監督署が管轄である」旨伝え、了承を得た。               | Eメール君 |
| 9  | 18 | 中央区役所の前にある三吉橋の空きスペースで、以前から路上生活者が寝泊りしています。治安上など問題があるのではないのでしょうか。施設への入居などしかるべき対応を取ってもらえませんか。                         | ご指摘の場所や周辺で該当人物は確認できませんでした。今後とも、路上生活者の情報については、関係機関と情報共有し、施設や病院を紹介するなど福祉的な支援を行っていきます。                                 | Eメール君 |
| 9  | 19 | 区に申請した認証保育所助成金の金額を間違われました。その後、職員から電話がありましたが、事務的に説明をされるだけでした。今後は丁寧な対応をするよう改善してください。                                 | 窓口や電話での対応は、区民の皆様に大きな影響を与えることを念頭に置き、丁寧な対応を心がけるよう職員に指導をしました。今後もこのようなことがないように指導を徹底していきます。                              | Eメール君 |
| 9  | 19 | 都が実施する保育料の多子世帯負担軽減事業を、中央区は導入しないのでしょうか。都内他自治体では10月から導入するところもある中、中央区は導入せず、区民に負担を強いることになるのでしょうか。早急に対応してもらえませんか。       | 電話にて「多子世帯負担軽減については、実施する方向で、これから制度化するなど、事業のスキームを含め検討している。事業実施の際は、保育園を通じて事業のお知らせをする」旨伝え、了承を得た。                        | Eメール君 |
| 9  | 30 | 障害者自立支援の再交付と福祉サービス受給者証の申請を8月中にお願いしましたが、まだ届きません。発行までにどのくらいかかりますか。                                                   | 電話にて「自立支援医療受給者証と障害福祉サービスの受給者証は区での事務処理が終わり次第、送付する予定である」旨を説明した。その後、本人が来庁したので、直接受給者証を渡した。                              | Eメール君 |
| 10 | 1  | 保育園保護者の駐輪マナーなどが悪いです。駐輪場があるのに、保育園前の歩道へ駐輪しています。この歩道は特別に駐輪が許可されている場所なのでしょうか。園に対して指導の徹底など対応をお願いします。                    | 電話にて「マナーが悪く迷惑を掛けていることをおわびした。園に対して、迷惑行為を慎むことの周知徹底やお迎えの集中する時間帯の見回り強化を依頼した」旨伝え、了解を得た。また、環境土木部から駐輪禁止のステッカーを掲示することとなった。  | Eメール君 |
| 10 | 2  | 中央区では民生委員が欠員となっている地区が10カ所以上あると聞きました。民生委員の充実、少なくとも欠員の補充をお願いします。                                                     | 民生委員の欠員は町会や自治会に協力をいただき補充に努めていますが、地域の中で候補者を見つけないことが多くなり不在となっている区域もあります。今後も、民生委員の活動や役割の周知を図りながら引き続き欠員補充に努めていきます。      | 広聴FAX |
| 10 | 7  | 区から送付された「中央区の福祉施策の充実に関する調査ご協力のお礼について」というのはきは、全ての漢字にふりがなが振ってありました。高齢者を子ども扱いしているように感じられ、不愉快です。なぜふりがなを振って送ったのですか。     | さまざまな障害のある方が誰もが読みやすい共通の書状となるよう、漢字にふりがなを振らせていただきました。今後、案内などをお送りする際には一括ではなく可能な限り個別の対応を取っていきます。                        | Eメール君 |
| 10 | 9  | 他自治体では障害のある方が商店などを利用しやすくなるよう、商店に対して簡易スロープの設置や点字メニューの導入に助成を行っています。わずかな段差があるだけで銀座に行くことを諦める人もいます。中央区でも助成を導入してもらえませんか。 | 簡易スロープ設置などの助成を過去に検討しましたが、多くの事業者が集積する本区ではスロープが歩道を占用するなどの課題もあり導入に至っていません。なお、点字メニューは中央区社会福祉協議会で作成を行っており、今後も普及に努めていきます。 | Eメール君 |
| 10 | 11 | 子どもが通っている保育園は、今年から0歳児の受け入れがなくなりました。改善してもらえませんか。                                                                    | 当該保育園は認証保育所から認可保育所に移行する際に、0歳児の受け入れに必要な保育室の面積が確保出来ないため、1歳児からの受け入れとなりました。そのため、0歳児からの受け入れに変更することは難しい状況です。              | Eメール君 |
| 10 | 18 | 国民健康保険被保険者証の有効期限が切れていたので区役所へ行きました。窓口ですぐに交付してもらおうとしましたが、本人確認ができる証明書が必要と言われ、交付してもらえませんでした。病院へ行きたいので、すぐに交付してください。     | 窓口での被保険者証の交付方法は、顔写真付きの身分証明書をご提示いただき、本人確認ができた場合に限り、即時交付することができるとしています。なりすましによる被保険者証の不正取得などを防ぐため、窓口で本人確認を行っています。      | 来所    |
| 10 | 21 | 保険年金課の窓口相談に行ったら、男性職員の対応が横柄でした。もう少し親切に対応してください。                                                                     | 本区では、窓口での接客は親切で分かりやすい対応を心掛けるよう指導しています。対応した職員には接遇の改善について厳しく指導しました。接遇は重要なものと認識しており、今後も意識啓発および接遇向上に努めます。               | 投書箱   |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                                     | 対応                                                                                                                  | 投書種別  |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 11 | 5  | 保育所運営費補助金の請求をしましたが、案件が多いため、支払いは請求の2カ月後以降になると区の担当者から説明がありました。業務の進め方を改善すれば、支払いまでの日数を短縮できるのではないですか。                       | 新規の認証保育所運営費補助金の申請があった場合、園児や保育所の内容確認や部署内での意思決定などのため、最初の支払いまでに時間がかかってしまいますが、それ以降は当月にお支払いすることができます。                    | Eメール君 |
| 11 | 11 | 馬喰町駅の通路に路上生活者が複数人おり、異臭や汚れがひどい状況です。対策を取ってもらえませんか。                                                                       | 管轄の国道事務所に連絡したところ、定期的に清掃やパトロールをしており、不法残留荷物などは所定の手続き後処分しているとの回答でした。区も路上生活者については人権に配慮しながら連携して対応していきます。                 | Eメール君 |
| 11 | 11 | 現地に行かなければ一時保育の申し込みができないのはおかしいと思います。他区では電話で予約できるという話も聞きます。もう少し小さい子どもを持つ親のことを考えてほしいです。                                   | 乳幼児は、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。また、窓口対応により、予約状況に応じた丁寧な案内や、限られた時間枠を有効に活用できると考えています。      | Eメール君 |
| 11 | 11 | 近くの保育園にみんなが通えるよう、学区を設けてほしいです。また、遠くの保育園に通うことになった人向けには、転園しやすいよう加点を設けてください。                                               | 本区では保護者の方々のご事情や保育園を選択するエリアもそれぞれ違うことから、区内全域から通える範囲でいくつでも希望園の選択が可能です。このことから入園・転園で学区や自宅周辺の園を希望した場合の加点などを行う予定はありません。    | Eメール君 |
| 11 | 11 | 昼休みの区役所窓口の対応が悪かったです。①昼休みは人が来る時間を避けて取ってください。②窓口で「担当者でないと答えられない」と言うのはやめてください。③病院で貰ったチラシも分かりにくいので、電話による連絡先を作ってください。       | ①柔軟な人員配置が可能となるよう体制整備を検討しています。②職員の資質向上に努めます。③パンフレットやホームページなどで制度の内容や問い合わせ先などが分かりやすく伝わるよう検討します。                        | 広聴はがき |
| 11 | 14 | 保育園の申し込みにあたり、子育て支援課の窓口で「精神障害者保健福祉手帳の代わりに医師の診断書の提出でも問題ないか」と確認したところ、担当した職員により回答が違いました。何が正しいのか教えてください。                    | 来庁した本人に対し「申し込み時に必要な書類などについて改めて説明し、担当した職員により回答が異なっていたことをおわびした。今後も職員全員が同じ対応となるよう指導を徹底していく」旨伝え、了承を得た。                  | 電話    |
| 11 | 28 | 認可保育園に入れず、認可外の保育園に通園していますが、その場合は待機児童にならないという説明を受けました。認可保育園を申し込んで入園に至らない場合も待機児童と数えて、その結果を公表してもらえませんか。                   | 電話にて「在籍する無認可保育施設の種類により待機対象となるかが決まり、投書者は待機児童に該当する。また、内定に至らなかった児童は「内定しなかった児童数」として区ホームページで公表している」旨伝え、了承を得た。            | 投書箱   |
| 12 | 4  | 子ども2人を別々の認可保育園に預けており、転園を希望しています。第3子の出産予定により低い利用調整指数が適用されるため、転園ができそうにありません。制度の見直しをしてもらえませんか。                            | 利用調整基準は入園に直結するものであるため、保育の必要性と公平性に配慮した基準づくりは重要であると認識しています。今後も皆さまからの意見を参考にしながら、必要に応じて基準の見直しを検討していきます。                 | Eメール君 |
| 12 | 4  | 以前に国民年金免除申請の手続きをしたはずなのに、督促状が届きました。どうしてですか。                                                                             | 特別催告書は、令和元年度の免除申請書が提出されておらず、令和元年7月分以降の国民年金保険料が未納状態になっていることから、中央年金事務所より発送されたものです。免除申請書を提出し、承認されれば、未納状態も解消されます。       | Eメール君 |
| 12 | 9  | 保育園に書類を提出する際、保育園から会社までの所要時間を45分に15分プラスして60分と記載しましたが、園長に45分しか認められず、朝の預かりができなくなりました。45分では会社に遅刻してしまいます。60分で認めてもらえないでしょうか。 | 電話にて「お預かりする時間の考え方や既に保育園では55分前からお預かりする認識である」旨伝え、了承を得た。                                                               | Eメール君 |
| 12 | 11 | 区内にある保育施設などに係るデータを、オープンデータとして公開してもらえませんか。特に各園の定員や空き状況は利用を検討する保護者にとって有用な情報です。                                           | 区が保有する情報で区ホームページに掲載しているもののうち、地域が抱える課題の解決や地域の活性化が期待できる分野を対象として、オープンデータとして公開しています。保育園空き状況など随時更新が必要なものの対応については現在検討中です。 | Eメール君 |
| 1  | 14 | 婦人科検診の結果通知には妊娠回数や出産回数などの事項が載っています。受診するために必要なことはわかりますが、ほかの目的に利用したいため、結果の表示を受診者の基本項目、結果、医療機関にかかるものだけにしてもらえませんか。          | 本区の婦人科がん検診は、国や都の指針に基づき実施し、受診者への結果通知は精密検査の必要性を附して速やかに本人へ通知するとされており、他への利用を考慮したものとはなっていません。記載する内容については、引き続き検討します。      | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                              | 対応                                                                                                                | 投書種別  |
|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1 | 21 | 十思スクエア別館2階共有スペースにある男子トイレの手洗いの水がほとんど出ない状態です。蛇口の調節、確認をお願いします。                                                     | ご指摘いただいた箇所を確認したところ、自動水栓に不具合があることがわかりました。早急に部品交換などの修理を実施します。                                                       | 電話    |
| 2 | 3  | 高齢の母の区民健診に付き添って病院に行きましたが、混んでいて驚きました。混雑の度合いによっては高齢者の苦痛になり、健診から足が遠のく心配があります。高齢者優先の時間帯を設けるなどの配慮をしてもらえませんか。         | 健康診査の受診は事前予約によって実施しています。今後は、各医療機関に混雑が予想される場合の事前の情報提供や、予約時間の細分化による待ち時間の減少など、さらなる受診環境の充実を促していきます。                   | 広聴はがき |
| 2 | 4  | 中央区内にある認証保育所が、認可保育所に移行する場合、区外から通っている在園児は、どのような対応になるか教えてください。                                                    | 電話にて「中央区内に勤務していない場合は、中央区の認可保育園への入園申し込みはできないこと、認可外保育施設なども含め検討した方がいい」旨伝え、了承を得た。                                     | Eメール君 |
| 2 | 7  | 現在子ども3人を育てています。頼れる人がいないので、困ったときはベビーシッターをお願いしていますが、費用がかさみ苦しいです。都が発表した多胎児支援策に中央区も参加をお願いします。                       | 東京都が実施する予定の多胎児家庭への支援につきましては、実施内容の詳細や、区の状況およびニーズの動向を踏まえ、多胎児家庭への支援も含めた子育て支援策の充実に努めていきます。                            | Eメール君 |
| 2 | 10 | 一石橋にいる路上生活者が空き缶などで路上を占有しています。対応をお願いします。                                                                         | 路上生活者に対しては、都区共同で巡回相談事業を実施しており、相談員が出向き、生活状況などの聞き取りをしています。該当者に対しても機会のある度に面接相談を行っています。また、橋を管轄する都第一建設事務所と情報共有しました。    | Eメール君 |
| 2 | 10 | 費用助成や利用したいサービスについて、障害者福祉課に質問をしていますが、納得のいく回答がもらえません。利用者の立場に立った誠実な対応を希望します。                                       | 説明が不十分で、かみあっていないと感じられたこと、納得のいく回答がもらえていないと感じられたことについて、おわびします。今後とも職員に対し、障害のある方の立場に立った、親切で分かりやすい対応を心がけるよう指導していきます。   | 電話    |
| 2 | 12 | 長女に聴覚障害があり、次女が保育園に入れないと長女を学校に通わせることができないため、保育園の申し込みをしましたが、不合格でした。行政の助けを必要としている家庭に対して、配慮してもらえませんか。               | 電話にて「入園選考は各区の基準に基づき行っている。基準は入園に直結するものであるため、保育の必要性和公平性に配慮した基準づくりは大変重要と認識している。今後も必要に応じて基準の見直しを検討していく。」旨回答し、了承を得ました。 | Eメール君 |
| 2 | 21 | 認可保育園辞退の手続きについて、区役所から電話がありました。早口でまくしたてられ、一方的に責め立てるような対応でした。区として、このような対応を取るようマニュアル化しているのでしょうか。                   | 職員の対応で不快な思いをさせてしまったことをおわびします。窓口や電話での対応は、職員の言動が区民の皆さまに大きな影響を与えることを念頭に置き、対応をした職員に対し指導を行いました。                        | Eメール君 |
| 2 | 26 | 保育園入園選考に多胎児家庭への調整指数を設定してもらえませんか。利用調整基準の改定について、今後の見込みなどを教えてください。また、区は多胎児家庭への支援拡充策としてどのようなことを考えているか具体的に教えてください。   | 利用調整基準は重要と認識しており、必要に応じて見直しを検討していきますが、基準変更を行う際は1年以上の周知期間を設けるため、来年度中に改定する予定はありません。今後も多胎児家庭への支援を含めた子育て支援策の充実に努めます。   | 投書    |
| 3 | 2  | ①保育園入園選考に際し、区内居住歴はどのように確認していますか。また、点数と優先順位を公表してもらえませんか。②保育園入園希望者全員を入園できるようにすべきではないですか。③期間限定で0歳児クラスを作る予定はありませんか。 | ①区内居住期間は「住民日」から「入園する日」までの日数です。指数や優先順位はお答え可能です。②可能な限り早期の待機児童の解消に向け、定員拡大に取り組みます。③限られたスペースでの保育のため、1歳児に限定して実施しています。   | Eメール君 |
| 3 | 2  | 医療費控除に活用できる医療費通知書の発行について、検討をお願いします。医療費通知書を発行をしている自治体としていない自治体があり、対応がばらばらな状況です。運営主体の都にも実施するよう伝えてください。            | 令和2年度より医療費控除に活用できる医療費通知を発行する予定です。また、ホームページにおいても周知をしていく予定です。                                                       | Eメール君 |
| 3 | 2  | あかちゃん天国が3月末まで休止になりました。あかちゃん天国は子どもだけでなく、保護者にも必要な施設です。リスクがあることは承知ですが、誓約書などを記入の上で、子どもを自由に遊ばせる場所を提供してもらえないでしょうか。    | 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、あかちゃん天国を含む多くの人が集まる事業やイベントを休止もしくは中止し、安全管理に努める必要があると判断しました。今後の再開については、国の動向などを踏まえ検討していきます。        | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                    | 対応                                                                                                                    | 投書種別  |
|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 3 | 3  | 都が実施しているベビーシッター利用支援事業が、多胎家庭にも使えるようになると聞きました。多胎の場合、検診へ行くだけでも困難であり、ベビーシッターが使えると助かります。導入している区のみ対象なので、中央区でもこの制度を導入してください。 | 東京都が実施する予定の多胎児家庭への支援は、実施内容などの具体的な説明があり次第、施策化に向けて検討を行う予定であり、本区の状況とニーズの動向を踏まえながら、多胎児家庭への支援も含めた子育て支援策の充実に努めていきます。        | Eメール君 |
| 3 | 3  | 住民登録は中央区ですが、居所は別の場所です。居所宛てに健康保険証を送ってもらえますか。                                                                           | 健康保険証は住民登録地に簡易書留郵便で送付します。ただし、入院など特別な事情がある場合申出の居所に送付します。保険証はすでに発送しましたが、郵便局から返礼されていません。お手元がない場合は来庁いただき再交付の手続きが必要です。     | 広聴はがき |
| 3 | 4  | 新型コロナウイルスの影響で、赤ちゃんが遊べる施設が全て閉鎖されてしまいました。施設が閉鎖することで多くの母親が困っています。「区に責任は問わない」という条件付きで構わないので、どこか一部屋だけでも開放してもらえないでしょうか。     | あかちゃん天国は親子の交流の場として大変重要なものと認識しています。しかし、乳幼児への感染を防ぎ安全管理に努める必要があると判断しました。再開については、安全性が確保できれば休止期間を短縮していきたいと考えています。          | Eメール君 |
| 3 | 5  | 自動車燃料費助成について、助成されないと説明を受けました。3年前に申請を受け付けたのはなぜですか。                                                                     | 3年前の申請受付時に、助成の条件である同一生計であるかどうかの十分な確認を行わなかったことによるものです。このようなことがないよう受付時の確認や職員間の引継ぎの徹底に取り組みます。                            | Eメール君 |
| 3 | 5  | 区立保育園に子どもを預けています。園から「もう少し早くお迎えに来られないか」と言われました。どうしても仕事が終了しない時は、お迎えの時間を猶予してもらえませんか。                                     | 「保育園は乳幼児期に長時間、集団で生活する場なので、生活リズムを大切にしています。お迎え時間は、保護者の話を聞き余裕を持たせて設定し、状況によっては柔軟に対応するよう考えているので、ご理解いただきたい」旨伝え、了承を得た。       | 広聴はがき |
| 3 | 5  | 新型コロナウイルスに対して、区民が安心を得られるよう適切な対応をお願いします。                                                                               | 電話にて「新型コロナウイルス感染拡大防止対策については、ご要望の内容も含め多岐に渡るため、対策本部を中心に検討・対応を行っていること、決定した内容については、適宜区ホームページでの公表や関係者への周知を行っていく」旨伝え、了承を得た。 | 投書    |
| 3 | 6  | 生活保護を受けています。年齢が70歳になると受給額が少なくなると聞いていますが、本当でしょうか。                                                                      | 生活保護基準額表の年齢別では「65～69」「70～74」「75～」となっており、現在68歳ですので121,540円ですが、70歳になると120,000円となり1,540円少なくなります。                         | 広聴はがき |
| 3 | 9  | 国民健康保険料の支払い方法に、クレジットカード払いを追加してもらえませんか。                                                                                | クレジットカード支払いなどの多様な納付手段は、被保険者の利便性を図るために重要なものと認識しています。現在、大規模なシステム改修を予定しており、それに合わせて多様な納付方法についても検討を進めていきます。                | Eメール君 |
| 3 | 10 | 耳鼻咽喉科が近くに少ないので、誘致してもらえませんか。                                                                                           | 区内に耳鼻咽喉科は32か所あり、医療ニーズへの提供は確保されていると考えています。区が医療法人である耳鼻咽喉科を誘致することについては、公平性の観点から困難であります。                                  | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 子育ての助成を手厚くしてください。他区のように出産費用の助成を増やすなど、制度をもっと整えてくれると助かります。                                                              | 出産費用は、生活保護世帯などに助成を行っていますが、すべての妊婦さんが対象ではありません。出産支援祝品としてタクシー券を贈呈することにより、通院などの経済的負担を軽減できるよう支援しています。                      | 広聴はがき |
| 3 | 11 | ①中央区では、保育園の枠が足りないと言っています。子どもを預けられる先を増やしてもらえませんか。②区内で出産可能な病院が1つしかないと言われ、驚きました。病院への助成金の加算などを検討してもらえないでしょうか。             | ①区では、昨年に比べ339人の定員拡大を図りました。今後も、定員の拡大に取り組めます。②入院助産費用は生活保護世帯などに助成を行っていますが、すべての妊婦さんが対象ではありません。出産支援祝品としてタクシー券を贈呈し、支援しています。 | 広聴はがき |
| 3 | 13 | 保育園の利用調整について、国の通知には居宅内労働か居宅外労働かという点のみで点数に差異を設けることは望ましくないと記載があります。しかし、中央区では居宅内と居宅外で点差がついています。点差がついている理由を教えてください。       | 本区は従来、職住近接でご商売をされている方も多く、居宅外勤務の方とくらべて時間的に柔軟な対応ができると判断し差異をつけていましたが、子育てを取り巻く環境は変化しており、入所調整基準も随時見直していく必要があると認識しています。     | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                          | 対応                                                                                                                       | 投書種別  |
|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 3 | 13 | 保育園の給食で、いちごを出してもらえません                                                                       | 保育園の給食は小さな子どもが食べるものなので、食べる部分に直接消毒液がつかないみかんやりんごなど皮をむく果物を出しています。また、大量のいちごを洗う際に表面に傷がつきやすいので、通常の献立で出すのは難しいです。                | 広聴はがき |
| 3 | 17 | 一時預かり保育を利用する場合、事前予約を行うために来所が必要ですが、来所による予約のみという運営に多くの区民が困っています。インターネットや電話での受け付けに対応してもらえませんか。 | 区ではお子さまを安全にお預かりするため窓口対応としています。また、予約状況に応じた案内により、限られた時間枠の有効活用ができると考えています。順番待ちへの対応は、受付整理券のオンライン発券システムの導入を予定しています。           | Eメール君 |
| 3 | 17 | 子育て世代からの質問と要望です。①子育て世代向けの区報やフリーペーパーを作成し、児童館などのイベントが一度にわかるようにしてもらえませんか。②保育園をもっとつくってもらえませんか。  | ①児童館各館で毎月チラシを発行していますが、各館のイベントも異なるため情報誌にまとめ、毎月発行するのは難しいです。②区は過去5年で27園の保育所を開設しました。また、令和元年3園、2年に3園を開設し、今後も保育定員拡大に取り組んでいきます。 | 広聴はがき |
| 3 | 19 | 自宅の近くに透析ができる診療所がないため、週3回他区の診療所に通院しています。晴海地区に透析ができる診療所を誘致してもらえませんか。                          | 区が医療法人である診療所を誘致するのは、公平性の観点から困難であります。区では人工透析をされている身体障害者手帳をお持ちの方に、福祉タクシー利用券の給付などのサービスを行っておりますのでご利用ください。                    | 広聴はがき |
| 3 | 26 | 4月から子どもが認可保育園に通う予定ですが、今の状況で通わせるのが恐ろしいです。4月入園の延期を検討してもらえませんか。                                | 保育園を4月の1か月休園する場合、「新型コロナウイルス感染症対策による休園届」の提出により休園を認め、5月31日までの復職が可能となっていることを説明しました。                                         | 広聴はがき |

#### 高齢者施策推進室（12件）

|   |    |                                                                                                                  |                                                                                                                    |       |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5 | 20 | 桜川敬老館等複合施設の空調機フィルター清掃の際、掃除機を使用せず屋外にごみをはたいていました。風で飛散し、桜川公園の滑り台で遊んでいる子どもに掛かったため業者を注意しましたが、改善されませんでした。区から指導をお願いします。 | 空調機フィルター清掃業者に厳重注意し指導しました。今後は①清掃作業は屋内で行う②埃が飛散しない方法で行う③作業中に排出したごみはすべて回収する、以上を厳守し作業を行っていきます。                          | Eメール君 |
| 6 | 3  | おむつの配布を受けるため、月島おとしより相談センターを利用しました。パンフレットの支給品目におしりふきを入れてください。                                                     | 高齢者紙おむつ等支給事業は、ニーズの高い商品を支給品目に加えるなど定期的に見直しを行っています。今後もサービス需要の動向を捉えながら、支給品目の充実などを図っていきます。                              | 広聴はがき |
| 7 | 24 | 介護保険範囲でデイサービスなどを利用しています。ケアマネジャーから区独自のサービスに関して教えてもらえず自分で調べました。ケアマネジャーは、区独自のサービスを知らなくてもいいのですか。                     | 区ではケアマネジャーに対し研修会や介護サービス事業者連絡協議会などで、区独自のサービスなどの情報提供を行っています。しかし、充分把握できていないケアマネジャーもいるため、今後もあらゆる機会を捉え周知を図り、資質の向上に努めます。 | Eメール君 |
| 9 | 10 | 敬老大会にご招待いただき、ありがとうございます。担当の方は、ご苦労があったと思います。来年も歌舞伎を拝見させていただきたくお願いします。                                             | 供覧しました。                                                                                                            | Eメール君 |
| 1 | 14 | 区内のグループホームに入っていますが、経済的な事情で特別養護老人ホームへの転出を希望しています。しかし、区役所で相談をしても職員は真剣に対応してくれません。なんとか特別養護老人ホームに入れないでしょうか。           | 電話にて「職員の対応についておわびをし、丁寧に相談を受けるよう指導を行ったことを伝え、各施設の空き状況や入所方法について」説明し、了承を得た。                                            | Eメール君 |
| 1 | 24 | 中央区の良い介護システムのお陰で、一人で暮らす友人の介護支援をし、看取することができました。高齢者の中には他人の世話にはならないと考えている人も多いので、区の介護システムを広く高齢者やその家族に周知できればいいと思います。  | 電話にて「介護保険制度・サービスについて、今後も周知を図るとともに、関係機関や地域の方々などと連携して、介護の必要な方が必要なサービスを受けられるよう、ご意見を参考にしながら取り組んでいく」旨伝え、了承を得た。          | Eメール君 |
| 2 | 18 | さわやか体操リーダー8期生育成講座を受講した際、私だけ職員から注意や叱責されることがありました。区職員には言葉遣いなどへ留意した上での区民対応を望みます。また、事業者との関わり方について、区のを教えてください。        | 職員の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。職員に対し、受講生の状況などを常に確認しながら、より丁寧な対応を行うよう指導しました。また、事業者に業務委託する際は、契約内容に沿った業務を行っていただいています。     | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                              | 対応                                                                                                                 | 投書種別  |
|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 2 | 25 | 区民が利用しやすい特別養護老人ホームを、区内に増やしてもらえませんか。                                                                             | 「中央区高齢者保健福祉計画・第7期介護保険事業計画」に基づき、桜川敬老館等複合施設の建て替えにあわせて、地域密着型特別養護老人ホームなどを令和2年度に開設する予定です。今後の整備については、次期計画策定の中で検討していきます。  | 広聴はがき |
| 2 | 27 | 勝どき敬老館で物の紛失があり、利用者間のトラブルになりました。解決するための当事者の話し合いの場に、区も立ち会ってもらえませんか。                                               | いきいき館利用者間でのトラブルへの対応は、いきいき館運営者が当事者双方より個別に話を伺うことが原則と考えています。区としては、これ以上の事実確認はできないと判断しており、相手の方に再度話を聞くことは考えていません。        | 電話    |
| 3 | 3  | 住民登録は中央区ですが、居所は別の場所です。敬老大会の抽選で落選した人に向けて、何か代わりのものを検討してもらえませんか。                                                   | 抽選を行う場合のルールとして、9月15日現在で偶数の年齢の方は当選とし、奇数の年齢の方を抽選対象としています。この方式で落選になった方も、翌年は偶数歳となり必ずご招待できるため、2年連続して落選となることを防いでいます。     | 広聴はがき |
| 3 | 12 | 新型コロナウイルスへの対策として、小中学校は休校となり、図書館は閲覧が中止となっている中、敬老館だけ通常開館しているのはなぜですか。敬老館が重要な施設であることはわかりますが、他の対策と整合性が取れていないように思えます。 | 敬老館は、一人暮らしなど社会的な孤立のリスクが高い高齢者に対する見守り機能も兼ねています。現在、講座、イベント、カラオケルームの使用を休止するなど、感染予防対策を徹底し開館していますが、今後の状況を見極めながら判断していきます。 | Eメール君 |
| 3 | 16 | 現在要介護1の親と同居しています。将来施設への入所を希望した時に、施設不足で入所できないことがないよう、今から対応をお願いします。                                               | 令和2年度中に、桜川敬老館等複合施設の建て替えに合わせて特別養護老人ホーム（定員29人）、認知症高齢者グループホーム（定員18人）を新たに整備、開設する予定です。今後の整備については、次期計画策定の中で検討します。        | 広聴はがき |

#### 保健所（32件）

|   |    |                                                                                                                              |                                                                                                                        |       |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4 | 9  | 先日、区内にある喫茶店を利用しました。店員が本来はクリームを乗せないドリンクにクリームを乗せてしまい、スプーンでクリームを取り除き、ペーパータオルでカップの中を拭いて提供していました。衛生的に良くないのではないかと思います。区から指導してください。 | 状況確認のため立入調査を行ったところ、申し出の事実を確認しました。通常は注文商品と違うものを提供した場合、廃棄し調理し直すことになっていました。事業者に対し、作業手順を遵守し衛生措置を十分に講じるよう指導しました。            | Eメール君 |
| 5 | 21 | マンションの前の私有地に飲み物の自動販売機があり、灰皿が置かれています。昼休みの時間帯には10人くらいのサラリーマンが喫煙しています。小学生がたくさん通る道なので、対策をお願いします。                                 | 東京都受動喫煙防止条例では公的機関やホテル、飲食店などは受動喫煙配慮義務がありますが、私有地は対象外となり指導できない状況です。しかし、都民に対して受動喫煙を生じさせないよう努力義務を規定しているため、こちらの周知を図ります。      | 広聴はがき |
| 5 | 29 | 勝どき四丁目にある飲食店が扉を開けて営業しています。営業時間後の深夜にもお店に人がいて、大騒ぎしています。朝5時半の時点でも騒いでいて、眠れません。注意してください。                                          | 当該地区の調査を行ったところ、指摘のあった施設を含め複数の飲食店が営業していました。これら営業者に対して、騒音により周囲の快適な生活を阻害してはならない旨、口頭指導を行いました。                              | Eメール君 |
| 6 | 10 | 保育園の前に設置されている消火器や電柱に、毎朝犬のふんがあり掃除をしています。これからの時期は、ハエがたかり園内に入ることもあります。何かしらの対策をお願いします。                                           | 現場の電柱に張り紙をし、注意喚起しました。飼い主のマナー違反による迷惑行為を受けた場合などには、保健所までご連絡をお願いします。マナー違反をしている飼い主に口頭注意をするともに、リーフレットを渡して、犬を飼うためのマナー啓発を行います。 | 投書箱   |
| 6 | 13 | 勝どきにある店舗は灰皿を設置し、終日多くの人々が喫煙しています。臭いや煙が気になり、窓も開けられない状況です。私道の灰皿の撤去は難しいと思いますが、何らかの対策を取るよう指導してください。                               | 都は「東京都受動喫煙防止条例」を制定していますが、私有地については都条例の対象となっておらず、指導する権限が無い状況です。しかし、都条例では、「他人に受動喫煙を生じさせないよう努めること」と定めており、この内容を周知します。       | Eメール君 |
| 6 | 27 | 公園の植え込みの中や、ビルのごみ置場など、八丁堀二、三丁目に生息しているネズミを駆除してください。                                                                            | 電話で「ビル内に入り込んだネズミの駆除方法などについて説明し、また、委託業者による公園周辺の現場確認を行い、巣穴などは見られなかったことも説明した」旨回答し、了承を得た。                                  | Eメール君 |
| 6 | 28 | 中央区内には、ビルの内部は禁煙でも、1階などに灰皿を設置し、自由に喫煙できるビルやレストランが多く不快です。中央区は路上喫煙禁止となっていますが、他区に比べると緩いため、完全禁煙に向けてさらなる努力を期待します。                   | 東京都受動喫煙防止条例に基づき、本年7月1日から本庁舎などの喫煙所を閉鎖しました。今後、9月1日から飲食店に店内の喫煙状況の店頭表示を求めます。本格施行となる来年4月1日に向け、庁内関係部署が連携した受動喫煙対策を推進します。      | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                               | 対応                                                                                                                 | 投書種別  |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7  | 18 | 勤務するビルの1階にあるスペースが喫煙所になっていて、建物にたばこの煙が流れて臭います。また、喫煙者が通行の妨げになっていますが、この喫煙所はどちらの方が所有し、区が許可しているのですか。                   | 喫煙所は行政の許認可事業ではなく所有者を把握していません。東京都受動喫煙防止条例施行により多数の人が利用する施設は原則施設内禁煙とし屋内喫煙所を設置する場合は都要件を満たすこととなりますが、私有地などは対象外です。        | Eメール君 |
| 8  | 27 | 月島にあるコンビニエンスストアの入り口付近に朝と夕方に必ず喫煙者がいて、副流煙の被害を受けています。特に子どもの健康被害が心配です。対応をお願いします。                                     | 私有地であるため、コンビニエンスストアの本社に対して苦情があった旨を伝え、都受動喫煙防止条例の「他人に受動喫煙させることのないよう努めること」の規定を理解し、店舗前で喫煙させない対策を講じるよう協力を依頼しました。        | Eメール君 |
| 9  | 3  | 勝どき三丁目にある飲食店の店内でネズミを見かけます。対応をお願いします。                                                                             | 職員が当該飲食店に立ち入り、営業者に対してネズミの駆除およびその実施記録を保存するよう厳重口頭指導をしました。営業者は引き続き定期的に駆除を行い、その記録を保存することを誓約しました。                       | Eメール君 |
| 9  | 13 | 日本橋にある民泊施設の前で、利用者の外国人が喫煙していて、迷惑しています。指導をお願いします。                                                                  | 職員が現場に赴き、喫煙の状況を確認しました。その上で当該施設の従業員に対し、宿泊者が路上喫煙しないよう周知徹底を依頼しました。                                                    | Eメール君 |
| 9  | 24 | 新川に開業予定のホテルは、フロントに従業員を配置せず、宿泊者の本人確認をしない可能性が高い状況です。また、ホテル内に従業員を常駐させる体制も整っていません。営業の許可を申請した際には、十分な確認をお願いします。        | 営業許可申請にあたり本区の条例などを説明し、営業予定内容についての確認を行っています。許可を受けた営業施設に対しては、旅館業法第7条第1項に基づく立入検査を実施し、不適事項を確認した場合、指導などを行い改善を求めています。    | 投書    |
| 10 | 16 | 築地駅交差点にある飲食店から汚水が流れています。壁の穴から汚水が流れていて、避けて歩くのも大変です。衛生的にも悪いので確認をお願いします。                                            | ご指摘の店舗に状況確認および立ち入り調査を行い、汚水が流れている事実を確認しました。営業者に対し歩道上に汚水を流さないよう汚水升周りの施設修繕を含め、改善措置を講じるよう指導しました。                       | Eメール君 |
| 10 | 29 | 夜間に銀座を歩いていると、ネズミを多数見かけます。対応をお願いします。                                                                              | ネズミの対策として委託業者による現場確認や罅穴の閉鎖、毒餌の設置、定期的な見回りなどの対応をしています。また、町会・自治会などが自主的に行う駆除などに掛かった経費を補助する事業を実施し、広域的な駆除などの促進を図っています。   | Eメール君 |
| 11 | 11 | 歩きたばこ禁止のシールが路面に貼ってありますが、喫煙者は無視しています。路上喫煙、受動喫煙被害をなくすには、禁煙外来を受診することが必要です。在住、在勤者への禁煙外来受診を促進するなど、対策に力を入れてもらえませんか。    | 禁煙外来受診を促すため、治療に保険が使える区内の医療機関一覧やたばこの害と受動喫煙の影響をリーフレットにして配布するとともに、ホームページで周知しています。また、禁煙を希望する区民を対象に禁煙外来医療費の助成を実施しています。  | Eメール君 |
| 11 | 18 | 窓口で区難病患者福祉手当をもらえると確認し、認定に必要な都医療費助成を受けてから申請しましたが収入が基準を超え認められませんでした。認められないことが分かっていたら申請しなかったのですが、診断書などの経費を返却してください。 | 区福祉手当は申請を受理し審査をしたうえで認定としているため、窓口で受理する前に必ず認定されるとの案内はしていないものと考えます。自身の申請に基づき認定されている都助成に必要な書類の経費を区が負担することはできません。       | 電話    |
| 12 | 10 | 勝どきで営業している飲食店から、深夜3時過ぎまで騒ぎ声が聞こえる状況で、夜眠れません。部屋の中で録音しても分かるほどの騒音です。何か解決方法はありますか。                                    | 当該飲食店に立ち入り調査を行い、営業者に対し、店の入り口のドアを開放しないこと、深夜帯には店内の話し声などにも注意して近隣の騒音とならないよう配慮することなど、周囲の快適な生活を阻害しないよう、厳重口頭指導を行いました。     | Eメール君 |
| 12 | 16 | 喫煙について、中央区ではさまざまな対策をしていると思います。しかし、屋外での喫煙については受動喫煙を余儀なくされている場所がまだ多くありますので、対応をお願いします。                              | ご指摘の店舗を確認したところ、灰皿の設置などが確認できたので、営業者に対して灰皿や喫煙場所の設置方法について、受動喫煙防止の配慮義務があることを説明しました。                                    | 投書箱   |
| 12 | 23 | 来年度のオリンピック開催で、急激な人口増加に対して選手村での感染症対策や育児不安を抱える人への支援などで中心となる保健師の配置は、区では十分にされていますか。ない場合は4月に間に合うように対応をお願いします。         | 東京2020大会時における感染症対策は保健所・保健センターの全庁的な保健師の体制で対応する予定です。大会後の人口増に対応するため、選手村跡地の住宅化に合わせて新たな保健センターを整備し、保健師についても適切な配置を行う予定です。 | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                | 対応                                                                                                                    | 投書種別  |
|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1 | 24 | 築地市場の閉場後、勝どきでネズミを見かけることが増え、衛生的に心配です。家の中に駆除剤を設置していて、屋外にも設置したいと考えていますが、他の動物が食べてしまわないか心配で設置できません。対策できることがあれば、お願いします。 | 区では殺そ剤の投入やネズミ補そ器を設置して駆除作業を行っています。個別に相談があった場合は、ネズミが生息しにくい環境づくりの説明や粘着シートのサンプルを配布しています。出前講習会・定期的な個別相談会も行っていますので、ご活用ください。 | Eメール君 |
| 1 | 29 | 20年以上月島に住んでいますが、ネズミにずっと悩まされています。市販のネズミ対策の道具を使ってもまるで効果がなく、一日中走り回っている状態です。一度、現場を見にきていただき、何かしらの対策をしてもらえませんか。         | 電話にて「私道部分は区として対応できないが、区道など公共の場所については通年でネズミ防除対策を実施していること、住所地と隣接する区道などについては現場を確認し、巣穴などを見つけた場合は駆除作業を実施する」旨伝え、了解を得た。      | 電話    |
| 2 | 20 | 新型コロナウイルス感染症の影響でマスク不足が起きていますが、区民を対象に1家庭1箱など限定的な販売をしてもらえないでしょうか。                                                   | 全国的に不足する状況となっていますが区でも確保ができていない状況です。予防として、「咳エチケット」と「手洗い」をお願いします。確保ができた場合も患者対応を行う医療機関への提供を優先的にさせていただくこととなります。           | Eメール君 |
| 2 | 25 | 新型コロナウイルス感染症への対策として、マスクや消毒液を入手しようとしても購入ができません。区役所や保健所で配布してもらえませんか。                                                | 全国的に不足する状況となっていますが区でも確保ができていない状況です。予防として、「咳エチケット」と「手洗い」をお願いします。確保ができた場合も患者対応を行う医療機関への提供を優先的にさせていただくこととなります。           | 投書箱   |
| 2 | 25 | 新型コロナウイルス感染症対策で政府がマスクや消毒液を供給しても、なかなか入手できません。区役所で確保し、区民に販売してもらえませんか。                                               | 全国的に不足する状況となっていますが区でも確保ができていない状況です。予防として、「咳エチケット」と「手洗い」をお願いします。確保ができた場合も患者対応を行う医療機関への提供を優先的にさせていただくこととなります。           | Eメール君 |
| 3 | 2  | 新型コロナウイルス対策として、安心して区内を歩けるよう、夜間、区内に消毒液をまいてもらえませんか。                                                                 | 国内の感染状況を見ても、区内全域が汚染されているとは考えていないため、区内全域に消毒液をまいて消毒することは考えていません。予防として、人ごみをさける、咳エチケット、こまめな手洗いをお願いします。                    | Eメール君 |
| 3 | 11 | 区で備蓄しているマスクを区内在住の高齢者や障害者に配布してください。                                                                                | 全国的に不足しメーカーに在庫がなく区でも確保ができていない状況ですが、医療体制の確保を優先するため、新型インフルエンザ対策用備蓄マスクを区内医療機関に供給しました。予防として、咳エチケットとこまめな手洗いをお願いします。        | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 中央区の母子手帳のデザインをキャラクターの柄にしてほしいです。                                                                                   | 本区の母子手帳は国の基準を満たしキャラクター使用料も含めた作成経費により入札で業者を決定しています。区民の皆様にご喜ばれるよう充実していきますが経費も考慮しなければならないため、新たな手帳を作成する際の参考とします。          | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 他区ではインフルエンザの予防接種に対して、一部助成が行われていますが、中央区では行われていないのでしょうか。                                                            | 予防接種法に基づき重篤化しやすい65歳以上の方の予防接種を実施しています。区が任意で予防接種を行う場合は、経費を区が負担するため、国の検討状況や区の財政状況を踏まえてインフルエンザ予防接種公費負担について対応を検討します。       | 広聴はがき |
| 3 | 23 | 銀座周辺で、ネズミを見かけます。植え込みの中から地表に出てきています。猫を対策に使うのはどうでしょうか。対応をお願いします。                                                    | 区ではネズミ駆除防除を実施しており、巣穴の封鎖、毒エサの設置などの対応を行っています。また、町会・自治会および商店街などが行うネズミの駆除・防除などにかかった経費を補助する事業も実施しています。ご提案の猫による対策は慎重に検討します。 | Eメール君 |
| 3 | 26 | 築地駅近くの店舗は、店舗前で路上喫煙をさせています。歩道に煙が流れないような工夫をするよう、区から注意してもらえませんか。                                                     | ご指摘の場所は、歩道にはみ出している喫煙を確認したので巡回パトロールを増強し、喫煙者には喫煙の中止を、施設管理者には状況の改善を求めます。                                                 | 広聴はがき |
| 3 | 27 | 妊婦に対して、マスクを配布してもらえませんか。                                                                                           | 国の全国市区町村に対する協力依頼に基づき、妊婦の方へのマスク配布の準備を進めていましたが、不良品が混入していたため、全国的に配布を中断しているところです。再開の際は、リスクの高い方から配布を行う予定です。                | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                 | 対応                                                                                                                | 投書種別   |
|---|----|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3 | 31 | 区は新型コロナウイルスの感染者の人数と地域を公表していますが、安全を図るためにも公表をお願いします。 | 本区の患者数は、都ホームページで区市町村別に公表し、本区ホームページでも同様に公表しています。地域などについては、地域住民に対する偏見、地域の風評被害や保健所の対策に協力が得られなくなることが想定されるため、公表していません。 | E メール君 |

#### 環境土木部 (222件)

|   |    |                                                                                                                     |                                                                                                                            |        |
|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 4 | 2  | 私のマンションは銀座から勝鬃橋を渡りきった下り坂部分に出入り口があります。そのため、猛スピードで通り抜ける自転車にひやりとした瞬間が何度かあります。子どもが飛び出し、事故が起こってからでは遅いので、自転車専用通路を作ってください。 | 都第一建設事務所から「この場所は自動車交通量が多いため、例外的に普通自転車通行可の歩道となっています。しかし、下り坂で危険なため、自転車通行者に対し注意喚起の目的で、3月に看板を2枚追加設置しました。」旨回答がありました。            | E メール君 |
| 4 | 3  | 先日、ルール違反のごみ出しについて投稿しましたが、何の連絡もありません。ルール順守の掲示だけでもしてください。確認をお願いします。                                                   | 当該集積所について、清掃事務所の職員が直接現場を確認した上で、ごみ出しをされる方々にルールを守っていただくための看板の設置やパトロールを強化していきたいと考えています。                                       | E メール君 |
| 4 | 3  | 箱崎川第二公園の使用について、気になる点があります。①外部の団体が使用していますが、使用について規定はありますか。②路上生活者が生活しています。子どもが怖い思いをしているので、対応をお願いします。                  | ①特定の団体が独占して公園の全部または一部を使用する行為は、他の利用者の迷惑となることから禁止しています。②占有している荷物に警告書を貼付し、直接本人に指導を行うとともに、巡回相談事業において、相談などを行っています。              | E メール君 |
| 4 | 4  | 浜町公園の前に住んでいます。帰宅時に桜の花を見ようと公園に入ると、イベントの区画内に入らないよう注意されました。公園内を営業行為で使用する場合は、使用料を取り、使用目的などを明確化させた方がいいのではないのでしょうか。       | お花見は一般利用と判断し、場所取りに対する公園使用許可は行っていないとさせていただきます。公園が特に混み合う時期は職員や委託業者が巡回を実施し、不適切な利用に対しては指導を行っています。                              | E メール君 |
| 4 | 8  | 築地川公園の工事が終われば、以前のような緑の多い公園が戻ってくると思って我慢していましたが、新しくなった公園は緑が少なく、前とは違うものでした。以前のように公園の手前に木をたくさん植えてもらえませんか。               | 電話で「植栽計画は四季を楽しめ、成長が早く緑量の確保が望めるものを検討・施工しているため、遊具の目隠しとなる樹木の成長を見守っていただきたいことや、今後の植栽計画として2本植栽する計画がある」旨伝え、了承を得た。                 | E メール君 |
| 4 | 8  | 以前、楓川新場橋公園の路上喫煙の対策をお願いしましたが、現在も喫煙者のたまり場になっています。                                                                     | 新場橋周辺の緑地帯は全面禁煙としており、これまでも禁煙の周知を図る掲示物を追加設置しています。今後も、関係部署と連携し、さらにパトロールを重点的に行うなど、条例違反者の指導を粘り強く行っていきます。                        | E メール君 |
| 4 | 9  | 毎朝午前6時25分頃、水天宮駅前付近で路上喫煙している人がいるので、区から注意してください。以前は駅の出口付近で喫煙していた人が場所を変えて、喫煙を続けています。                                   | パトロール員による現場巡回を行い、喫煙者を発見したため、条例について説明し喫煙行為に注意を行いました。また、その場所に条例啓発用路面シートを貼付しました。                                              | E メール君 |
| 4 | 11 | 高齢になると、健康のために散歩に出ても長い距離が歩けません。途中で疲れたときに、座って休憩できる椅子を置いてほしいです。                                                        | 区では歩行中に休憩や交流の場としてベンチの設置を進めています。これまでも道路上に19基、緑地帯24カ所に設置しました。今後も、誰もが快適な歩行空間の整備を進めていきます。                                      | 広聴はがき  |
| 4 | 12 | 佃公園近辺の桜は先端部まで花のない大きな枯れ枝が増えた気がします。点検と適切な剪定をお願いします。また、佃堀沿いの植え込みに植わっている桜と月桂樹などが絡まり、街灯の光が遮られているので、対処してください。             | 佃公園近辺の桜について、ゴールデンウィーク明けに専門業者により剪定します。佃堀沿いの月桂樹とピラカンサスも他の植栽や街路灯へ影響しないよう桜と同じ日程で剪定します。アキニレ、ハルニレの2種は芽吹きが遅い性質があるので、もう少しばらつきを見ます。 | E メール君 |
| 4 | 15 | 晴海トリトン噴水広場とその周辺で、子どもが夜遅くまで騒いでいて近隣住民の迷惑になっています。大きな声が響いています。対応をお願いします。                                                | 晴海トリトンスクエアの管理者にヒアリングを行ったところ、貼紙掲示による注意喚起や巡回警備などの対策を実施、計画しているとのこと。さらに近隣の方が、子どもが夜遅くまで騒いで迷惑していることを説明し、再度対策の徹底をお願いしました。         | E メール君 |
| 4 | 15 | 築地にある複数の店舗が公道上にのぼりなどを設置しているので、撤去してください。                                                                             | 当該公道上にある看板、のぼり旗については、現場確認を行い、店舗に法令で禁止されていることを説明し、設置など行わないよう指導しました。その結果、のぼり旗や看板は移動または撤去されました。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 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                              | 対応                                                                                                                 | 投書種別  |
|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4 | 16 | 桜小橋は、晴海周辺の情景を豊かに照らし、朝潮運河親水公園も気持ちの良い場所です。近隣住民との折衝など苦労もあると思いますが、素晴らしい空間をありがとうございます。                               | 供覧しました。                                                                                                            | Eメール君 |
| 4 | 22 | 馬喰町駅近くのゲストハウス入り口に灰皿が置かれており、吸い殻やごみが捨てられています。掃除はされておらず、受動喫煙だけでなく景観にも問題があります。路上喫煙禁止をゲストハウス側に伝え、多言語表記の禁止表示を設けてください。 | ゲストハウスの灰皿は店舗敷地内に設置されているため条例による指導や撤去ができません。責任者と会い、路上喫煙禁止を説明し協力を要請したところ、多言語表記の啓発用ポスターを敷地内に掲示するとともに、清掃も行うとの回答を得ました。   | Eメール君 |
| 4 | 22 | 築地川公園を散策中に、子どもが水際の植物を引き抜いていたので注意しました。近くにいた親らしき人は、知らぬ顔です。利用者へのお願いや、物理的に立ち入れないようにするなどの対応をお願いします。                  | せせらぎの池については、水生植物の保護のため植栽帯内に立ち入らないよう、ロープ柵で囲い、看板を設置しています。現地の見やすい場所へ看板を設置し、周知を行うとともに、小学校や幼稚園へ指導を行ってもらうよう申し入れます。       | 広聴はがき |
| 4 | 23 | 佃堀の改良工事では水を排出するためのポンプが作動しており、ポンプから絶えず音が鳴っています。就寝時間に音が気になるのですが、軽減措置は取れないでしょうか。また、工事の終了時期を教えてください。                | ご指摘のポンプは水が溜まるとセンサーで感知し自動運転する仕組みとなっており、全てのポンプを点検した結果、センサー部分が汚れ誤作動している可能性もあったため、全てのポンプの清掃を行いました。工事は7月までを予定しています。     | Eメール君 |
| 4 | 24 | 銀東一歩道橋に多数の落書きを発見しました。放置すれば、落書きが増大します。取り締まりをお願いします。                                                              | 都第一建設事務所から「当該箇所について、状況を確認した上で、対応を検討します。」旨回答がありました。                                                                 | Eメール君 |
| 5 | 7  | あやめ第二公園から遊具の吊り輪がなくなったのですが、どこかへ移転したのでしょうか。                                                                       | あやめ第二公園の吊り輪は、平成7年10月から設置していましたが、経年劣化による腐食や安全性などを考慮し、平成27年6月に撤去しました。また、楓川宝橋公園と月島第一公園にも設置していますので、ご利用ください。            | Eメール君 |
| 5 | 7  | 晴海トリトンスクエアへ渡る歩道橋に横断歩道の設置をお願いします。ベビーカーを抱えて渡るのも危険で、上部は強風の通り道のため危険です。                                              | 都第一建設事務所から「当該箇所への横断歩道の設置については、歩行者の利便性をはじめ、交通事故防止対策や安全性を含め、横断歩道を所管する交通管理者と検討を重ねていきます。」旨回答がありました。                    | Eメール君 |
| 5 | 10 | 銀座の街中で外国人観光客が歩きタバコやたばこのポイ捨てをしているのを見掛けます。区に条例があっても、観光客には分かってもらえないと思うので、罰則を設けたり、ポスターを張るなど具体的な措置を取ってください。          | 外国人観光客に対し、条例周知用看板（英語併記）の設置・路面シート（4ヶ国語併記）の貼付を実施しています。罰則については、区民の意見を踏まえ、違反者に対し過料を課すのではなく、指導に従わない場合は氏名の公表を行えると定めています。 | Eメール君 |
| 5 | 10 | 永代橋から中央大橋までの土手を歩いていると、自転車侵入禁止の看板が出入り口の柵の隙間に密着して置かれていて、歩行者の通行の障害になっています。対応をお願いします。                               | 現地を確認したところ、看板の位置が当初の設置場所から変わっていたので再設置しました。今後は巡回を行い、定位置から動いていた場合は元の位置に戻すことを徹底します。                                   | Eメール君 |
| 5 | 13 | 黎明橋公園からほっとプラザはるみへの道に区議会議員選挙で置いたポスターが放置されたままになっています。対応をお願いします。                                                   | 当該ポスターについて、5月20日に設置または管理している方に対して、自主撤去するよう現地にお知らせを行いました。自主撤去されない場合は、5月27日以降、区で撤去する予定です。                            | Eメール君 |
| 5 | 13 | 月島第二児童公園の飛び出し予防の柵がべたべたしています。清掃をお願いします。                                                                          | 現地で汚れが確認できましたので、早急に清掃しました。                                                                                         | Eメール君 |
| 5 | 13 | 今年の神田祭に子どもと参加しましたが、一部の参加者が路上喫煙をしており、子どもを連れて街を歩く気になりませんでした。個人のモラル任せではなく、区からの是正勧告やパトロールなどの具体策の検討をお願いします。          | 区では「中央区歩きタバコ及びポイ捨てをなくす条例」の遵守、徹底を図るため、年末年始を除く毎日、パトロール員が大通りを始め一般の道路など区内全域を巡回し、注意喚起や指導を行っています。今後も条例の普及・啓発に努めます。       | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                   | 対応                                                                                                                           | 投書種別  |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5 | 14 | コミュニティサイクルを利用していますが、明石町地区は文化施設や医療施設がある割に、サイクルポートがなく不便です。サイクルポート増設の検討をお願いします。                                         | 明石町地区は実証実験開始時からサイクルポートの設置を検討していますが、既存建物への設置は無償での土地利用や不特定多数の人の出入りに土地所有者や施設管理者の承諾が必要であり、設置に至っていません。今後も設置できるように努めます。            | Eメール君 |
| 5 | 15 | 歩道を走行する自転車のマナーは改善がなく、危険性が増しています。場所は晴海通りの勝鬨橋から黎明橋、清澄通りの交差点から勝どき6丁目です。自転車の歩道走行を禁止するなど、歩道を安心して歩けるよう対策をお願いします。           | 区では警察署と連携し、自転車安全教室などを実施するとともに、警察署では対策重点路線で悪質性・危険性の高い交通違反取り締まりを実施しています。また、勝どきの清澄通りの一部歩道に白線を引き、自転車の通行場所を明示する予定です。              | Eメール君 |
| 5 | 16 | 今朝江戸バスに乗車したところ、車内は熱がこもった状態で、明らかに気分が悪くなる温度でした。乗客はもちろん、運転手が体調を崩すような温度で運行してほしくありません。運転手の注意力や体力を消耗することはしないでください。         | 都では環境確保条例により、アイドリングストップする義務があるため、江戸バスも発車する直前までエンジンを停止していますが、暑い時期に車内温度が26度を超える場合には温度を調整しています。今後も利用者が快適に過ごせるよう対応します。           | Eメール君 |
| 5 | 17 | 散歩などをしていると、路上喫煙や歩きタバコの煙とすれ違い、子どもへの影響を考えると憤りを覚えます。罰則規定を設けるなど歩きタバコのルールを見直し、強化の方向へ推進をお願いします。                            | 罰則については条例制定の際に、区民などの意見を踏まえ違反者に対して過料などを課すのではなく指導・勧告を行い、従わない場合は氏名などを公表することとしました。条例遵守のためパトロール員が区内を巡回し注意喚起などを行っています。             | Eメール君 |
| 5 | 20 | 月島第二小学校の周辺の道路には、信号やガードレールのない交差点があります。裏道でも交通量が多く、小学校や幼稚園また公園もあり、子どもが多く利用します。安全のために整備をしてください。                          | 月島第二小学校周辺の歩道がある道路はガードパイプが設置出来ていますが、歩道のない箇所は設置出来ていない所があります。車道のみ道路は幅員が狭いため自転車と自動車の接触事故の危険性があるため、設置は難しいと考えています。                 | Eメール君 |
| 5 | 20 | 以下の2点について対応をお願いします。①湊地区は、コミュニティサイクルのポートが少なく感じます。ポートの増設をお願いします。②江戸バスのモニターの英語表示がローマ字表示です。プラザやセンターなど英単語はその通りの表記をお願いします。 | ①サイクルポートの利用実態を踏まえ、改善・見直しに取り組んでいきます。②指摘いただいた英語表記の件について、委託している事業者とともに改善に努めています。                                                | Eメール君 |
| 5 | 21 | マンションの前に飲み物の自動販売機があり、灰皿が置かれています。昼休みの時間帯には10人くらいのサラリーマンが喫煙しています。小学生がたくさん通る道なので、対策をお願いします。                             | 自動販売機横の吸い殻入れは、私有地に設置されているため、条例に基づく撤去ができません。このため、当該箇所におけるパトロールを行い、歩道上など吸い殻入れから離れた場所で喫煙するなど、条例に違反している人に対する指導を行っています。           | 広聴はがき |
| 5 | 21 | 大雨と強風で佃公園内の枯れ枝が折れてしまいました。危険ですので、台風の時季が来る前に公園内にある樹木の枯れ枝切除をお願いします。                                                     | 現地を確認したところ何カ所か枝が折れていたもので、危険な枯れ木・枯れ枝は剪定しました。また、台風シーズン前に改めて点検し、枯れ枝を剪定します。                                                      | Eメール君 |
| 5 | 27 | あかつき公園を毎日通ります。小さな子供が遊んでいるすぐそばを、自転車で追いかけてこする小学生が通り過ぎるなど、危険な状況です。自転車進入を物理的に困難にする、啓発活動を行うなどの対策をお願いします。                  | 駐輪場への案内や注意書きの表記を工夫し、看板の増設や設置場所の見直しを行っています。また、駐輪場の移設や遊具エリアへの侵入防止柵設置などの検討を行っていききたいと思います。                                       | Eメール君 |
| 5 | 27 | 箱崎川第二公園にいる路上生活者が子どもを怒鳴るため、子どもが怖がっています。日曜日には公園のフェンスに下着などを干しています。                                                      | 占有している荷物に警告書を貼付し、直接本人に指導を行うとともに、相談員が施設などへの入所の提案を含めた相談を行っています。また、警察署からは何かあった際は110番通報してほしいということです。                             | Eメール君 |
| 5 | 27 | ウミネコが人形町周辺で頻繁に行動するようになっていきます。早朝から夕方まで鳴き声が気になり、道路にも、鳥のふんが目立っています。マンションの屋上などに営巣する前に、早めの対応をお願いします。                      | 都環境局ホームページに簡易的なウミネコ防除網の設置方法が紹介されているので、区のホームページとリンクするなど情報提供について検討します。また、マンション管理組合から相談があった際は、都環境局ホームページを紹介するなど、適切に情報提供をしていきます。 | Eメール君 |
| 5 | 29 | 勝どき四丁目にある飲食店が扉を開けて営業しています。営業時間後の深夜にもお店に人がいて、大騒ぎしています。朝5時半の時点でも騒いでいて、眠れません。注意してください。                                  | ご指摘のあった店舗の責任者に近隣住民の方から苦情が寄せられていることを伝えました。昨年も同内容の苦情があったことから、再度、騒音対策の徹底と営業時間の遵守を指導しました。                                        | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                             | 対応                                                                                                                    | 投書種別  |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5 | 29 | 水天宮駅付近でカラスに攻撃されました。「カラスに注意」と書かれた張り紙があることに気づいた時には攻撃されていました。ビル管理者が対応するという張り紙はありましたが、区としても対応してください。               | 当該場所のカラスについては、他の区民からも同様の通報があり、現地を確認したところ、カラスによる襲撃を発見したため、雛を捕獲しました。                                                    | Eメール君 |
| 5 | 31 | 小学校の和太鼓の練習について、騒音調査のお願いをしたところ、環境推進課は、太鼓の音は騒音とみなさないとの説明でした。都の環境局に確認すると、太鼓の音は騒音だとの判断でした。どうして見解が違うのでしょうか。         | 日本橋小学校での太鼓音については、騒音とみなさないということではなく、騒音発生時間、目的などを勘案した上で指導対象とはしませんでした。                                                   | 電話    |
| 6 | 3  | 最近、白いカモメのような鳥の甲高い鳴き声がうるさく感じます。日本橋税務署のあたりから飛んでいるように見えます。気になるので調べてください。                                          | 電話にて「該当の鳥はウミネコで、日本橋税務署周辺のビルの屋上に営巣していることが判明したこと、対策はビルの管理者が行うこととなっているため、管理者に対し、周辺区民が困っていることを伝え、対策を取るようお願いした」旨伝え、了承を得た。  | Eメール君 |
| 6 | 3  | 銀座にある複数の店舗が、公道上にのぼりや看板などを設置しているので、撤去してください。                                                                    | ご指摘のあった店舗の営業時間内に現場確認を行い、法令で禁止されていることや通行の支障になっていることを説明し、今後改善するとの回答がありました。引き続きパトロールを行い、道路を安心して利用いただけるよう努めていきます。         | Eメール君 |
| 6 | 3  | 晴海二丁目車両基地整備工事が行われており、早朝からの騒音に困っています。騒音で生活に支障が出ています。対応をお願いします。                                                  | 工事を実施している東京都に対して、作業時間の遵守および近隣住民への工事案内を施行業者へ徹底するよう指導しました。                                                              | Eメール君 |
| 6 | 4  | 夜、相生橋の歩道を自転車で行っていたところ、横の石川島公園内から投げたと思われるルーアー釣りのルーアーが直撃し、手に針が刺さりました。公園での釣りをよく見掛けますが、なぜ規制しないのですか。                | 公園内での釣りの一律禁止は難しい状況です。しかし、投げ釣りは他の利用者などに危険を及ぼす恐れがあり、現地看板でも表示しているとおおり、禁止としています。今後は公園巡回時に声かけなど注意喚起を行い、事故・トラブルの防止に努めます。    | Eメール君 |
| 6 | 4  | 東日本橋三丁目の歩道工事について①区が歩道に木を植えたことで、車椅子が互いに通行できなくなりました。なぜ工事したのですか。②当初の説明とは違う場所に電柱を移設する理由③住民の声を聞き、誠意を持った対応をお願いします。   | ①都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアルに記載の車椅子同士の通行に必要な幅員2m以上の有効幅員を確保し、植栽箇所も1.5m以上を確保しています。②説明した箇所に移設すると聞いています。③誠意を持って適切な道路整備を行っていきます。  | 投書    |
| 6 | 4  | 久松町にある建物の間の通路に喫煙者が多く困っています。当該地は私道かも知れませんが、公道にはみだしの喫煙など、受動喫煙の観点から公道で喫煙しているのと変わりありません。注意を喚起するポスター掲示などの対応をお願いします。 | 現地確認し、私道であったため、当日中に当該私道に接した区道上に条例啓発用路面シートを貼付しました。今後は、パトロール員による巡回も継続して行い、状況の推移を見ていきます。                                 | Eメール君 |
| 6 | 6  | 築地六丁目交差点の近くにある飲食店が路面に灰皿を設置しています。交差点で信号待ちする間にたばこの煙を吸い込んでしまうので、灰皿を設置しないよう指導してもらえませんか。                            | 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出来ません。そのため、パトロール員による巡回を行い、灰皿から離れて喫煙するなどの条例違反者に対して、指導を行っています。                    | Eメール君 |
| 6 | 12 | 十思公園は丁寧な清掃で気持ちよく利用していますが、堀留児童公園にはごみや忘れ物がよく見られます。対応をお願いします。                                                     | 区立公園では、専門業者による清掃を行っており、堀留児童公園は1か月のうち20日清掃を行っています。区職員が公園をパトロールしたところ、ごみの取り忘れがあったので、業者に清掃作業を丁寧に行うなど十分に気を付けるよう指導しました。     | 広聴はがき |
| 6 | 12 | 新大橋通りと清洲橋通りが交差する浜町二丁目の交差点付近に、看板やのぼり旗が設置されています。対応をお願いします。                                                       | 現場確認を行い店舗に対して、公道上への看板やのぼり旗の設置は法令で禁止されていること、通行の支障になっていることを説明し、その場で看板やのぼり旗の撤去を行い、今後改善すると回答がありました。                       | Eメール君 |
| 6 | 13 | 勝どきにある店舗が店の前に吸い殻入れを設置しており、終日多くの人が喫煙しています。臭いや煙が気になり、窓も開けられない状況です。何らかの対策を取るよう指導をお願いします。                          | ご指摘の店舗の吸い殻入れは以前より店主に状況などを説明し、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、パトロールを強化するとともに、パトロール員に対し、道路上で喫煙するなど条例に違反している人への注意を徹底します。 | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                         | 対応                                                                                                                               | 投書種別   |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 6 | 17 | 回収されたプラスチックごみの多くが焼却燃料に使われているという話がありますが、区では回収後どのように処分されているのか教えてください。                                        | 回収されたプラスチックは再資源化工場に搬入し、熱処理によりペレットと呼ばれる粒子状のプラスチック材料やペットボトル材料にリサイクルされ、再商品化事業者に引き渡しています。なお、プラスチック製容器包装マークがないものは焼却され、熱として回収し発電しています。 | E メール君 |
| 6 | 18 | 勝岡橋をベビーカーを押して歩いているとスピードを出して通行する自転車に、ぶつかりそうになりました。歩行者と自転車の事故も珍しく感じます。歩行者が安全に通行できるように対策をお願いします。              | 都第一建設事務所から「通行する自転車に対して、看板などで注意喚起を行っています。また、現在実施中の工事は必要最小限の規制で行っていますが、工事の進捗状況に合わせて看板を増やすなどの検討をしていきます。」旨回答がありました。                  | E メール君 |
| 6 | 18 | 浜町緑道には喫煙スペースがあるため、緑道やその近くを通過する時に受動喫煙の被害を受けてしまいます。ここは通学路にもなっており、子どもが通りますし、妊婦や赤ちゃんもよく通っています。受動喫煙対策を強化してください。 | 現地調査を行ったところ吸い殻入れが歩道に接近しており、分煙環境の整備が困難という判断にいたしました。そのため、関係部署との調整や地域・利用者へ周知を行い撤去の方向で取り組んでいます。それまでの間、指導員のパトロールを強化します。               | E メール君 |
| 6 | 18 | 新築マンションの工事期間中に、建物前の歩道も工事していましたが、建物が完成した後も歩道がきれいになっていません。修復するように指示してください。                                   | 電話にて「当該道路は建築業者および掘削企業者から復旧費を徴収し、区が本復旧工事を行うもので、管路の撤去工事完了後に道路の復旧工事を実施する予定である」旨説明し、了解を得た。                                           | E メール君 |
| 6 | 19 | 鉄砲洲児童公園に、自動二輪車が違法駐車しています。最近では、自転車も置かれ違法駐車の数が増えています。現状を確認していただき対応をお願いします。                                   | 区立公園条例により指定した場所以外への自動二輪の乗り入れ、駐車を禁止しています。今回のご指摘を受け、警告書などによる指導や看板の増設などを行いました。今後も定期的に巡回、指導を行っていきます。                                 | E メール君 |
| 6 | 21 | 以下の2点について対応をお願いします。①月島運動場と運河の間の歩道（都道473号）の植栽が伸び放題で歩行の妨げになっています②同区間に掃除機が放置されたままになっています                      | 都第一建設事務所から「繁茂した街路樹については早急に剪定作業を実施します。また、不法投棄についても現場を確認しました。今後も日々のパトロールなどを通じて道路の環境美化に対応します。」旨回答がありました。                            | E メール君 |
| 6 | 24 | 勝どき五丁親水公園のブランコが油切れで金属の擦れる音がします。油差しと定期的な点検をお願いします。                                                          | 現地を確認したところ、金属の擦れる音が鳴っていたので、遊具の点検と油差しや金具などのメンテナンスを行いました。ブランコの金属音は潮風による錆びや使用方法も音の発生要因と考えられます。今後も定期的に点検や油差し、清掃を行っていきます。             | E メール君 |
| 6 | 26 | 勝どき駅付近で長期間に渡り工事が続いているのですが、深夜も音が大きく出る作業や作業車の出入りの音が響き寝つけず睡眠不足です。深夜工事作業の中止など対応をお願いします。                        | 区および都交通局から電話で「工事についての説明をし、夜間工事で迷惑を掛けていることをおわびした。工事の特性上、夜間工事の実施がやむを得ないことがある点を伝えた。」旨説明し、了解を得た。                                     | E メール君 |
| 6 | 27 | 楓川宝橋公園の植え込みの中に、大きめのネズミ2匹が走り回っているのを見ました。公園に住み着いているネズミを駆除してください。                                             | 電話にて「改めて園内植込地内の点検や清掃を実施しましたが、ネズミを確認することが出来ませんでした。今後も継続して状況確認を行い、発見出来次第、駆除を行います。」旨伝え、了承を得た。                                       | E メール君 |
| 6 | 28 | たばこ店前の路上に灰皿が設置され、多くの人が喫煙しています。通行人に煙がかかったり、火のついたたばこが当たりそうになります。灰皿の撤去の指導と歩道上の喫煙禁止の対応をお願いします。                 | 条例により公共の場所での歩きタバコ、ポイ捨てを禁止し、混雑する場所や吸殻入れのない場所での喫煙を禁止しています。しかし、私有地については吸殻入れを撤去できないため、路面シートや立て看板の設置、パトロール員による巡回指導を行っています。            | E メール君 |
| 7 | 1  | 浜町二丁目にある店舗が道路上に店の品物を並べており、毎日通過する際に危険を感じています。区から指導してもらえませんか。                                                | 店長と代表取締役に警察署と合同で強く指導し、その場で商品を敷地内に移動させ、「近隣や歩行者の迷惑にならないよう、商品を道路に出さない」との回答を受けました。今後も監視を続け、改善ない場合は関係機関と連携して指導します。                    | E メール君 |
| 7 | 1  | 区内公園の生活路上者について、子どもの安全確保のため立ち退きをお願いします。彼らが公園に陣取っているので安心して子どもを遊ばせられません。また、公園内の電灯を明るいものにするなど防犯対策の強化をお願いします。   | 公園を不法に占拠して使用する行為は禁止しており、公園などの利用方法を指導しています。また、巡回相談指導を実施し、相談員が公園に行き生活・健康・就労など自立に関する面接などを行い施設などの入所の提案を含めた相談を行っています。                 | E メール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                 | 対応                                                                                                                           | 投書種別  |
|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7 | 5  | 区内には歩きながら喫煙している人が多くいて、歩道など吸い殻が落ちている場所もたくさんあります。他区のように歩道などにシールを貼るなどの対策をお願いします。                                      | 条例により公共の場所での歩きタバコ、ポイ捨てを禁止しています。しかし、私有地については吸い殻入れを撤去できないため、路面シートや立て看板の設置、パトロール員による巡回指導を行っています。                                | Eメール君 |
| 7 | 8  | ①タワーマンション付近や月島駅付近の路上に駐輪している自転車を撤去してください。②月島駅周辺の歩道に有料の自転車置き場を設置してください。③月島地区にドッグランを作ってください。                          | ①放置自転車に対し注意札を貼付しました。②月島駅周辺には2カ所の駐輪場を整備済みで、収容台数に余裕があり、新たな駐輪場を整備することはできない状況です。③京橋、日本橋、月島の各地域にドッグランを設置していますので、ご利用ください。          | Eメール君 |
| 7 | 8  | 私道での歩行喫煙やたばこのポイ捨てが多く困っています。ポイ捨て禁止のポスターを張りたいのですが、ポスターはありますか。また、吸い殻を清掃してもすぐに増えてしまいますが、対策があれば教えてもらえませんか。              | 電話にて「具体的な場所を確認したところ、私道であったため、条例に基づく指導が行えないことと、区で条例啓発用のポスター配布を行っていること」旨説明し、了解を得た。また、私道に面した区道上に条例啓発用路面シートの貼付を行った。              | Eメール君 |
| 7 | 9  | 区内に予定されている地下鉄新規路線の導入の際には、晴海駅を作ってください。                                                                              | 晴海などの臨海部は今後も人口増加が見込まれているため、都心部・臨海地域地下鉄構想の実現に向けて、国や都などの関係機関に対し、事業計画の検討に積極的に取り組むよう、働きかけていきます。                                  | 広聴はがき |
| 7 | 9  | 人形町周辺でウミネコが繁殖していて、鳴き声が聞こえます。近頃は堀留町や浜町でも鳴き声が聞こえ、ふんの跡が路上にあります。近隣区でも問題になっているようです。今後の対応方法を教えてください。                     | 都環境局ホームページに簡易的なウミネコ防除網の設置方法が紹介されているので、ビルの所有者などから相談があった際は情報提供していきます。また、都のホームページと区のホームページをリンクするなど、ウミネコに関する情報提供の方法について検討していきます。 | Eメール君 |
| 7 | 10 | 竜関さくら橋北詰めから、神田駅に続く外堀通りに歩道橋を設置してください。                                                                               | 都第一建設事務所から「都道への横断歩道の設置については、交通管理者と道路管理者との協議を経て、交通管理者にて設置を行っているところで。」旨回答がありました。                                               | Eメール君 |
| 7 | 12 | 区内の公衆トイレが改修されていることに気づきました。広くて清潔でバリアフリーの設計の上に、災害時には緊急用のトイレとしても稼働できるとのこと、素晴らしい取り組みだと思います。今後もこのようなトイレを中央区に広めてください。    | 供覧しました。                                                                                                                      | Eメール君 |
| 7 | 12 | 江戸バスのマイホーム新川停留所付近の歩道には、違法駐輪している自転車とオートバイがあります。子どもたちにけがの危険があるので撤去してください。その場所には、シェアサイクルの駐輪ポートを作ってください。               | 職員がパトロールし放置自転車を確認したので注意札を貼付しました。今後も警告・指導を行い放置の防止に努めます。放置バイクは道路管理者・交通管理者に警告・撤去の依頼をしました。歩道上のサイクルポートの設置は、設置基準を満たせないため困難です。      | 広聴はがき |
| 7 | 16 | 銀座一丁目の歩道をごみ収集車が占拠していて、歩行者が通行できない状態でした。運転手に移動するよう伝えましたが、移動しませんでした。このような迷惑行為を放置しないでください。                             | 作業員および運転手から歩道に車を乗り上げてごみ収集を行っていたことを確認しました。担当職員には、今後は同様な行為をしないよう注意しました。区として、朝礼や研修などを通じて全ての職員に対して指導し、再発防止に努めます。                 | Eメール君 |
| 7 | 16 | 晴海二丁目の自宅から、ベビーカーで保育園に通っていますが、途中の月島運動場交差点の歩道橋には階段がなく、困っています。歩道橋のバリアフリー化をお願いします。                                     | 都第一建設事務所から「バリアフリー化のためのスロープなどを設置するにあたっては、限られた歩道幅員の中での設置となるため、今後の利用状況なども見据えながら対応を検討していきます。」旨回答がありました。                          | 広聴はがき |
| 7 | 17 | 路上喫煙禁止などの貼り紙が貼っているにもかかわらず、たばこ屋周辺に路上喫煙者が多くいます。煙が上がってくるため窓を開けるとむせ返るほどの臭いがします。パトロール員が注意して回っていますが減る気配がありません。対応をお願いします。 | 条例により公共の場所での歩きタバコやポイ捨てを禁止しています。しかし、私有地については条例に基づく吸い殻入れの撤去ができないため、路面シートや立て看板の設置、パトロール員による巡回指導を行っています。                         | Eメール君 |
| 7 | 18 | 月島二丁目児童遊園のベンチで、夕方から夜にかけて飲酒・喫煙をしている人がいて、受動喫煙や騒音に迷惑しています。取り締まりを強化することはできませんか。                                        | 月島二丁目児童遊園については、灰皿を設置せず、禁煙としています。今後は、喫煙や迷惑行為を禁止する看板を設置するとともに、巡回パトロールを行い、大声で騒ぐなど他の利用者の迷惑となる行為についても指導していきます。                    | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                  | 対応                                                                                                                                 | 投書種別  |
|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7 | 18 | 勤務するビルの1階にあるスペースが喫煙所になっていて、建物にたばこの煙や臭いが伝わってきます。また、喫煙者が通行の妨げになっています。この喫煙所は区が許可しているのですか。                              | 条例により公共の場所での歩きタバコやポイ捨てを禁止しています。しかし、私有地については条例に基づく吸い殻入れの撤去ができないため、路面シートや立て看板の設置、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 |
| 7 | 22 | じゃぶじゃぶ池の開催情報をSNSなどで流してください。開催される基準が不明なので行かないと分からず、不便です。                                                             | じゃぶじゃぶ池の運営状況について、SNSでの情報提供は行っていませんが、区のホームページで案内しています。また、気温や小雨などでの休止はありません。荒天などによる臨時休止情報はホームページに掲載していますので、ご利用ください。                  | Eメール君 |
| 7 | 22 | 平日の夜、人形町一丁目の歩道に付近の飲食店が看板を出していて、歩行者の通行に支障をきたしています。注意してください。                                                          | 公道上に看板を設置する行為は、道路法や東京都屋外広告物条例などで禁止されています。現場確認を行い、当該店舗に法令で禁止されていることなどを説明し、看板を設置しないよう指導しました。引き続きパトロールなどを行っていきます。                     | Eメール君 |
| 7 | 22 | コミュニティサイクルについて教えてください。<br>①4社がサービス展開していますが中央区はどれですか②会員登録数、利用目的、利用の多い層③民間の業者が参入する前に区独自のサービスを展開しましたか                  | ①株式会社ドコモ・バイクシェアが運営主体です。②3月末現在の会員登録数は38,465件です。利用目的としては買い物・飲食が多く、利用の多い年齢層は30代です。③区独自のシェアサイクル事業またはレンタサイクル事業の実施はありません。                | Eメール君 |
| 7 | 22 | 区道691号は、歩行者交通量が多いので歩行者に見合った安全な歩道の確保をお願いします。                                                                         | 電話で「現地に一部設置しているガードパイプの増設は可能であるが、駐車場や玄関などは歯抜けとなってしまうため、抜本的な解決とはならない。警察署との連携が不可欠な要望であり、相当の時間をいただきたい」旨伝え、了解を得た。                       | Eメール君 |
| 7 | 22 | コミュニティサイクルの利用者が増加しています。鉄砲洲児童公園にあるサイクルポートの拡張、台数の増加をお願いします。また、周辺のマンションや空きスペースなどサイクルポートの増設の検討をお願いします。                  | 現在のサイクルポートの拡張は難しいものの、公園内の別の場所に確保できないか調整を行っています。周辺マンションなどへの設置は無償での土地利用や不特定多数の人の出入りについて、土地所有者などの承諾を得る必要があり、設置に至っていません。               | Eメール君 |
| 7 | 26 | ごみが回収されていないので、中央清掃事務所に連絡をしましたが、いまだに回収されません。なぜ回収されないのか回答をお願いします。                                                     | この度はごみの回収漏れでご迷惑をおかけしました。職員や回収委託業者で情報を共有し、次回以降は回収漏れがないよう注意するよう指示しました。                                                               | Eメール君 |
| 7 | 29 | 石川島公園で花火見物や花見をする人が、ごみを置いて帰るので、そのごみをカラスが荒らして周囲に散らかっています。ごみの持ち帰りを啓発するとともに、臨時ごみ箱の設置を検討してください。                          | イベントにあわせたごみ箱の臨時設置は、ごみの持ち込みが増えると思われるため実施の予定はありませんが、今後はごみの持ち帰りを促す看板の増設、ごみ箱の設置場所や片付け回数の見直しも検討し園内を清潔に保っていきたいと考えています。                   | Eメール君 |
| 8 | 1  | 朝潮運河の船着き場から日本橋の船着き場までの船に乗った際、隅田川沿いの堤防は水面からの高さがあり、朝潮運河沿いは低かったです。水害時などは、低い場所は危険だと思います。水面からの高さの基準を教えてください。             | 隅田川流域の防潮堤計画護岸高はA.P. +6.3です。朝潮運河などの護岸は各水門に囲まれていて、A.P. +5.6～6.5mです。また、橋梁の桁下高さは隅田川はA.P. +5.5～8.5mと下流に行くほど高く、朝潮運河は約A.P. +4.5mを確保しています。 | 電話    |
| 8 | 2  | 浜町公園内で、ごみ箱をあさったり公園内で寝そべって飲食している路上生活者がいます。対応をお願いします。                                                                 | 区では路上生活者支援の一環として「巡回相談事業」を実施しています。今回、相談員が公園へ出向き直接本人に指導し、健康・就労など面接・聞き取りをし、施設入所などの提案を行いました。今後も自立に向けた支援を続けていきます。                       | Eメール君 |
| 8 | 5  | 月島駅6番出口付近にあるエレベーターと道路の段差が大きく危険です。佃側にはこの1カ所しかエレベーターがないため、多くの人が利用する場所です。このような場所に段差があるのは疑問です。道路の切り下げ工事を行い、段差を解消してください。 | 都第一建設事務所より「歩車道境界ブロックの据え直しの補修方法について説明し、投書者から了解が得られた。また、補修工事に着手する予定である」旨回答がありました。                                                    | Eメール君 |
| 8 | 5  | 浜町公園と浜町公園駅付近の緑地帯に設置している、ごみ箱周辺のごみが散乱しています。ごみ箱があるからその周辺が汚くなり、ごみが散乱していても捨てる人がいると思います。ごみ箱を撤去すれば、いいのではないのでしょうか。          | 区立公園では美観を保つため1カ月に25日清掃を行っています。片付けが追いつかずごみ箱からあふれ出る状況です。今後はごみの持ち帰りを促す看板を設置し、状況が改善しない場合には園内ごみ箱の撤去を検討していきます。                           | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                 | 対応                                                                                                                    | 投書種別   |
|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 8 | 8  | 水天宮からシティエアターミナル近辺の首都高速道路下は、昼でも暗く閉塞感があります。飾りや緑化などで明るく感じられる工夫をしてください。                                                | 当該地では日中でも照明をつけて、安全な明るさを確保しています。また、緑化を行うことは、困難な状況ですが、景観向上のため有効な手段を検討していきます。なお、閉塞感の要因となっている首都高の管理会社へは申し送りします。           | 広聴はがき  |
| 8 | 9  | 区営駐輪場のラックは、子どもを前に乗せるタイプの電動自転車などでは利用できない場合があります。全ての自転車が無理なく利用できるラックを導入する、定期利用スペースが空いている時は一時利用でも使えるようにするなど検討をお願いします。 | 定期利用区域には、一時利用で必要となる駐輪時間を管理するラックが設置されていないため、一時利用は出来ません。今後、収容台数に余裕のある駐輪場は間隔の広いラックの設置や定期利用の一部を一時利用へ転換するなどの対策を検討します。      | E メール君 |
| 8 | 13 | 江戸バスの佃二丁目の停留所が移動になり、次の停留所までの距離が短く、手前の停留所までの距離が長くなりました。間隔の観点から以前の場所に戻すのが良いと考えます。                                    | 佃二丁目バス停はバス停前の建物の改修工事に伴い移設しましたが、工事終了後道路交通法の制約もあり、現在地に設置しました。バス停間の距離は運行計画の見直しの際に十分に考慮しますが、現在の位置を直ちに変更するのは難しい状況です。       | E メール君 |
| 8 | 14 | 交通空白域解消の観点から、江戸バス南循環の晴海三丁目から新島橋区間について、ルート変更の検討をお願いします。                                                             | ルート変更は追加のバス購入費や停留所設置工事などの財政的な課題があり、直ちに実施することは難しい状況です。今後、新たに運行が開始されるBRTや都バスの再編なども注視し、江戸バスの収支や利用実態を踏まえ運行ルートの見直しに取り組みます。 | E メール君 |
| 8 | 20 | 西河岸橋にある喫煙所の灰皿を撤収する看板を見ました。撤収してもたばこを吸う人がいると思うので、当面の間喫煙者を見張っていただけないでしょうか。検討をお願いします。                                  | 西河岸橋緑地帯は8月31日に吸い殻入れを撤去し禁煙となります。その後も喫煙される恐れがあるので、看板を設置し禁煙を周知するとともにパトロール員による指導を強化するなど、利用者のマナー向上を図ります。                   | E メール君 |
| 8 | 21 | 清洲橋通りの車道を逆走や信号無視をする自転車にひかれそうになります。逆走しないように看板や路面標識の設置などの対策をお願いします。                                                  | 清洲橋通りは自転車を含め一方通行であり、逆走は非常に危険な行為のため看板などを設置し、交通ルールを守るよう周知します。また、交通安全運動など区内警察署と連携し、自転車通行ルールの徹底や普及・啓発に努めていきます。            | E メール君 |
| 8 | 21 | 以前、東日本橋周辺にコミュニティサイクルのポートが少ないと意見を送ったところ、「少ないので検討する」との回答をもらいました。その後、変化がありませんが、ポートを設置する計画などはありますか。                    | 東日本橋地区のサイクルポート候補地については、建物管理者などの了解が得られず設置には至りませんでした。現在のところ、東日本橋地区にサイクルポートの候補地はない状況です。                                  | E メール君 |
| 8 | 22 | 「芝生の養生」という名目で、黎明橋公園の大半が使えないように囲われています。夏休みに子どもたちが走り回れる場所を使えなくするのは、どうかと思います。本来の目的に沿った公園に戻してください。                     | 芝生エリアは、経年のため固くなった土と雑草を処理した後、芝の補植と養生を行うため、利用を制限していますが、9月上旬には開放できる見込みです。                                                | E メール君 |
| 8 | 26 | 西仲橋際の公衆便所の手洗い場で船の洗浄用に水をタンクに入れている男性がいます。通常利用外に関しての管理をお願いします。                                                        | 西仲橋際公衆便所の水道の不適切な利用については、適切な利用を呼びかける看板を設置しました。また、区職員や清掃委託業者にて、水道の不適切な利用が行われないよう点検・確認を行います。                             | E メール君 |
| 8 | 26 | 晴海二丁目周辺に、コミュニティサイクルのポートを設置してください。                                                                                  | サイクルポートの設置は無償での土地利用や不特定多数の人の出入りなど、土地所有者や施設管理者に承諾して頂く必要があります。しかし、サイクルポートは利用者の利便性向上に重要であるため、今後も設置できるよう努めていきます。          | 広聴はがき  |
| 8 | 26 | 築地川遊歩道の草むしりなどの管理をお願いします。                                                                                           | 築地川遊歩道は2日に1回程度清掃作業を行っています。現地を確認したところ、雑草が見受けられましたので除草を行います。                                                            | E メール君 |
| 8 | 27 | 月島にあるコンビニエンスストアの入り口付近に朝と夕方必ず喫煙者がいて、副流煙の被害を受けています。特に子どもの健康被害が心配です。対応をお願いします。                                        | ご指摘のあった店舗周辺は、私有地内であるため、条例などに基づく指導が出来ません。そのため、当該場所でパトロール員による巡回を行い、公道上に出て喫煙するなどの条例違反者に対し、指導を行っていきます。                    | E メール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                           | 対応                                                                                                                   | 投書種別  |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 8 | 29 | 月島第一公園に大量の雨が降ると、砂利が公園の外に流出し、付近に堆積しています。また、強風時に路上喫煙禁止を示す看板が根本から倒れ、一部が折れ曲がった状態で放置されています。危険なので対応をお願いします。                        | 現地を確認したところ公園内のダスト舗装が歩道上に堆積していたので清掃を行いました。また、公園内禁煙・ポイ捨て禁止の看板も新しいものと交換しました。今後大雨などの翌日には巡回パトロールを強化し、安心・安全に利用いただけるよう努めます。 | Eメール君 |
| 8 | 30 | 人形町駅前で喫煙している人がたくさんいます。子どもに悪影響を与えるので、早急に規制してください。                                                                             | ご指摘のあった人形町駅前周辺は、私有地内であるため、条例などに基づく指導が出来ません。そのため、当該場所でパトロール員による巡回を行い、公道上に出て喫煙するなどの条例違反者に対し、指導を行っていきます。                | 広聴はがき |
| 9 | 3  | 公園などの設備を整えてください。月島第一児童公園にボール遊びができるスペースがありますが、地面がでこぼこです。黎明橋公園のバスケットゴールはフリースローラインが消えています。また、月島周辺にある橋の下にボール遊びができるスペースを増やしてください。 | 月島第一児童公園は現地を確認し、補修の準備を行っています。黎明橋公園はライン設置のための工事を準備しています。なお、橋梁下をスポーツ施設として活用するには、管理者である都との協議が必要ですが、現時点では整備予定はありません。     | Eメール君 |
| 9 | 4  | 江戸バスの本数を増やしてください。本数が増えて便利になれば多くの区民が利用すると思います。また、馬喰横山駅からは中央区役所行きしかありません。東京駅、室町行きを作ってください。                                     | 運行ルートの増設やバスの本数を増やすには、バス購入費や停留所設置工事費、人件費などの増加など費用の課題があるため、現段階での実施は難しい状況です。今後、都バスの再編・拡充や江戸バスの収支・利用実態を踏まえ改善・見直しに取り組みます。 | Eメール君 |
| 9 | 9  | 区内道路をカートが集団で走っていて危険です。一般道路を使った危険な行為に対して、区民として否定的に考えます。区の権限で禁止することはできませんか。                                                    | カートは道路運送車両法では原動機付自転車、道路交通法では普通自動車に区分されています。区にはカートの走行を禁止する権限はありませんが、国土交通省では令和2年4月以降、保安基準を改正し安全基準を拡充・強化することを公表しています。   | Eメール君 |
| 9 | 9  | 勝どき二丁目にある店舗前路地での喫煙者に迷惑しています。道路上にラックを置いたり、消火器の脇に灰皿を設置しています。やめさせられないでしょうか。                                                     | 現場確認を行い、店主に対し公道に置かれた植栽・看板などについて法令で禁止されていることや通行の支障になっていることを説明し、指導しました。灰皿は私有地にあるため、区が撤去の指導ができないので、通行人への配慮をお願いしました。     | Eメール君 |
| 9 | 11 | 中央通りの歩道上に、自転車が駐輪していて歩行スペースを奪っています。駐輪スペースを表通り以外の場所に設置することや、歩道に駐輪する人を駐輪スペースへ誘導するなど、対策をとってもらえませんか。                              | 区では放置自転車に対し、注意札・警告札を貼付した上で撤去するほか、商業施設の管理者に放置自転車防止について来店客に周知するよう指導するなどの対策を行っています。今後も安全・安心な歩行空間の確保に努めていきます。            | Eメール君 |
| 9 | 11 | 住居の前に区の管理する材料置き場があるのですが、午前7時前から行っている作業の音で睡眠が妨げられます。午前7時前は近隣に迷惑な時間帯なので、配慮してもらえませんか。                                           | 材料置き場を使用する際は、細心の注意を払うことを心掛けておりますが、配慮が行き届かずご迷惑をおかけしました。当該材料置き場には道路の陥没など緊急時の材料も保管しており、作業が夜中や早朝となる場合もあり、注意を払っていきます。     | Eメール君 |
| 9 | 11 | 勝鬨橋が工事中で、歩道が狭くなっていますが危険な走行する自転車が多く、橋を渡る際に怖い思いで通行しています。今の対策で効果が十分ではないので、より実効的な対応をお願いします。                                      | 都第一建設事務所から「勝鬨橋の工事は交通管理者と協議し必要最小限の規制で、可能な限り歩道幅員を確保するよう実施している。勝鬨橋は歩行者や自転車の通行量が多く、今後も交通管理者と相談しながら検討する」旨回答がありました。        | Eメール君 |
| 9 | 13 | 自宅周辺のビル前での路地喫煙者に迷惑しています。また、飲食店の前に灰皿が設置されていて喫煙所になっています。以前、喫煙禁止のポスターなどの設置をすると回答をいただきましたが、設置されていません。対応をお願いします。                  | 現地を確認し、ビルの前の区道上に条例啓発用路面シートの貼付を行いました。今後も条例の普及・啓発に努めていきます。                                                             | Eメール君 |
| 9 | 13 | 昨晚、はとば公園を通った時にごみ箱から煙が出ていましたが、燃え広がる前に消し止めることができました。普段からごみ箱の前で喫煙し、吸い殻を捨てている人を見かけます。ごみ箱の撤去などの対応をお願いします。                         | はとば公園は灰皿を設置していないため全面禁煙となっています。しかし、現地を確認したところ喫煙が見受けられましたので、公園内に禁煙を周知する看板を設置し、その後も改善が見られなかった場合はごみ箱の撤去を検討します。           | Eメール君 |
| 9 | 17 | 視覚障害者です。馬喰横山駅などの交差点の横断歩道に、音響信号を設置してください。また、その付近にある飲食店の看板が歩道に出されているので注意してください。併せて、歩道にがたがたな部分があるので修復してください。                    | 公道上に看板を設置する行為は道路法などで禁止されています。現場を確認し、店主に対し法令で禁止されていること、通行の支障になっていることを説明し指導しました。歩道のがたがたは水道局などが管理する鉄ぶたで、補修の依頼をしました。     | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                             | 対応                                                                                                                   | 投書種別  |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 9 | 17 | 日本橋高島屋前の歩道に、日中いつも自転車が停められています。歩道を狭めており歩行の邪魔になりますし、すぐ脇の信号機まではみ出ています。駐輪場に案内・誘導するなど、止められないような対処をしていただけないでしょうか。    | 当該地は放置禁止区域外のため、職員がパトロールを行い放置自転車に注意札を貼付し、3日以上経過後注意札が残っていれば警告札を貼付し、さらに2日以上経過した場合に撤去しています。今後もパトロールを実施し放置自転車の指導を行っていきます。 | Eメール君 |
| 9 | 17 | 他自治体の公園にはベビーエリアが設けられていて、子ども同士でも安全に遊べるなど参考になる部分があるので、豊海運動公園の遊具設置に際して検討してもらえませんか。                                | 豊海運動公園は運動ができる広場、遊具が設置された広場、デイキャンプ場の施設を備えた整備を進めています。他自治体にあります幼児だけを対象とした遊び場はスペースが限られていることから、整備計画の変更は難しい状況です。           | Eメール君 |
| 9 | 18 | 歩きタバコなどによる受動喫煙に困っています。歩きタバコの禁止条例があると思いますが、取り締まりがないのでありません。取り締まりのために巡回をお願いします。                                  | 条例の遵守、徹底を図るため、年末年始を除く毎日、パトロール員が大通りを始めとする公道など区内全域を巡回し、注意喚起や指導を行っています。今後もこれらの取り組みを継続して行い、条例の普及・啓発に努めていきます。             | Eメール君 |
| 9 | 19 | 箱崎町の路上で、ハトに餌を与えている人がいました。この行為が問題であれば、注意してもらえませんか。                                                              | ハトの餌やり行為は法令などにより禁止されている行為ではありません。巡回しているパトロール員が、道路が汚れるなど周辺環境に影響を及ぼす餌やりを発見した場合は、餌やりを行なわないように協力依頼を行っています。               | Eメール君 |
| 9 | 24 | 佃にあるコンビニエンスストア前のガードレール沿いに違法駐輪している自転車が多く、風の強い日は自転車が歩道側に倒れていて危険です。日に日に駐輪する自転車が増えているので、早急に対策をお願いします。              | ご指摘のあった場所は放置禁止区域であり、即日撤去を行いました。また、翌日に駐輪禁止カラーコーンおよびバーを設置するとともに注意札を貼付しました。                                             | Eメール君 |
| 9 | 24 | 晴海一丁目交差点に横断歩道がなく、通園、通勤時は歩道橋を利用していますが人が多く混雑しています。人通りも以前より増えています。横断歩道の設置をお願いします。また、現在検討中、以前検討したなどの経緯があれば教えてください。 | 都第一建設事務所より「当該箇所は、春海橋から晴海三丁目に向かう下りカーブになっており、歩行者の巻き込み事故防止のため横断歩道の設置は難しい」と月島警察署から伺っています」旨回答がありました。                      | Eメール君 |
| 9 | 24 | 晴海一丁目歩道橋の階段の昇降に不便を感じています。バリアフリーが当たり前の時代におかしいと思います。横断歩道かエレベーターの設置をお願いします。                                       | 都第一建設事務所より「横断歩道の設置は難しい」と月島警察署から伺っています。エレベーター設置は限られた歩道幅員の中での設置となり、今後歩道橋や晴海通りの将来の利用状況なども見据えながら対応を検討していきます」旨回答がありました。   | 投書箱   |
| 9 | 24 | オーストラリアの姉妹都市から寄贈されたユーカリの木の数本が、先日の台風で折れて枯れかけています。確認のうえ、対応をお願いします。                                               | 現地確認を行ったところ、台風で枝が折れ、枯れていました。そのため、折れた枝の撤去と枯枝の剪定を行いました。                                                                | 広聴はがき |
| 9 | 25 | 築地駅から有楽町駅に向かう車道について、車道の左右の路面に「自転車用レーン」の表示してもらえませんか。事故が起こる前に行政として可能な対応を取ってもらいたいです。                              | ご指摘いただきました道路における自転車走行空間の整備については、当該道路の交通状況や車道にパーキングメーターが多数設置されていることなどを踏まえ、国や都、警察署などと協議し、検討を行っていきたいと考えています。            | Eメール君 |
| 9 | 27 | 近隣の飲食店の異臭がするので、昨年区の職員に立ち会っていただきましたが、いまだに改善されません。再度環境推進課に申し出ましたが、区からの連絡がありません。区民からの苦情はどうでも良いのですか。見解をお願いします。     | 電話にて「これまでも何度か現場調査を行い、店長と話し合いを進めてきたこと伝え、その中で悪臭は確認できていないが引き続き調査を行うこと、また、「悪臭防止法」の基準、臭気測定実施の有無についての説明をした」旨伝え、了承を得た。      | Eメール君 |
| 9 | 30 | 新川テラスに生い茂る雑草の草刈りを区役所にお願ひしたところ、当日のうちに対応していただき、ありがとうございます。                                                       | 供覧しました。                                                                                                              | Eメール君 |
| 9 | 30 | 以前に比べて、桜川公園のハトが増えていていると思います。公園の前の歩道にもたくさんハトが歩いています。禁止と表示していても、餌をやっている方がいると思いますので、看板以外にもハト避けの対策をしてもらえませんか。      | ご指摘を受け、清掃業者への聞き取りと現地調査を行ったところ、ハトに餌やりを行っている方がいることが分かりました。今後は看板設置に加え、区職員と清掃業者によるパトロールを強化します。                           | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                                 | 対応                                                                                                                   | 投書種別  |
|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 9  | 30 | 区のコミュニティバスですが、障害者手帳所持者は無料にはならないのでしょうか。                                                                             | 電話にて「コミュニティバスの運賃を低額に設定している経緯・理由の説明および障害者割引についてはご意見・要望として担当部署に伝わっている」旨伝え、了承を得た（障害者福祉課よりあわせて回答）。                       | Eメール君 |
| 10 | 4  | 地球温暖化の異常気象を考えたら、生ごみ焼却は許されません。生ごみの堆肥化を提案します。今後も生ごみ焼却を続けていくのか教えてください。                                                | 生ごみの堆肥化は、収集や中間処理・再資源化などに要する費用対効果、資源物の供給先の確保など課題が多いことから、今のところ実施は考えていません。                                              | 投書    |
| 10 | 7  | 歩きタバコや路上喫煙、タバコのポイ捨てが多く困っています。タバコのポイ捨て禁止をもっと周知したり違反者から罰金を取るなど対応をお願いします。                                             | 条例周知のために立看板の設置や多言語併記した路面シートの貼付、街頭キャンペーンなど啓発活動を実施しています。罰金については、違反者に対して過料などを課すのではなく、指導や勧告を行い、氏名などの公表を行なうことができると定めています。 | Eメール君 |
| 10 | 7  | 京橋区民館を利用していると、区民館脇の路地で喫煙する人の煙が部屋に入ってきて、困っています。8月に冷房が故障していた際も窓を開けられませんでした。この路地を禁煙にしてもらえませんか。                        | 現地を確認したところ私道であったため、条例などに基づく指導が出来ませんでしたが、私道に接した区道上に啓発用路面シートを貼付しました。当該場所でパトロールを行い、公道上に出て喫煙するなどの条例違反者に対して指導を行っていきます。    | 広聴はがき |
| 10 | 7  | 京橋区民館脇の私道に喫煙場所があります。防災拠点である区民館のすぐ隣で喫煙しているのはおかしな光景です。区で対策を取ってもらえないでしょうか。                                            | 現地を確認したところ私道であったため、条例などに基づく指導が出来ませんでしたが、私道に接した区道上に啓発用路面シートを貼付しました。当該場所でパトロールを行い、公道上に出て喫煙するなどの条例違反者に対して指導を行っていきます。    | 広聴はがき |
| 10 | 7  | 京橋地域に何カ所か喫煙所がありますが、特に弾正橋には多くの人が集まり、喫煙しています。近隣には小児科医院もあります。なぜこの場所に喫煙所が必要なのか教えてください。                                 | 公共の場所のうち人で混雑する場所または吸い殻入れのない場所での喫煙を禁止しています。弾正橋公園は児童や公園利用者との分煙を図って灰皿を設置していますが、喫煙者が園内全体に広がっているため灰皿の撤去を含めて検討します。         | 広聴はがき |
| 10 | 7  | 馬喰横山にある江戸バスのバス停には、椅子も屋根がありません。江戸バス利用者は高齢者や子ども連れなどが多いので、椅子や屋根の設置をお願いします。                                            | バス停に上屋やベンチを設置するためには、歩行者の通行の妨げにならないよう、一定の歩道幅員がなければなりません。昨年10月にこの基準が緩和されたため、現在、設置に向けて検討しています。                          | Eメール君 |
| 10 | 8  | 台風が来るたびに、佃堀に設置してある違法駐輪を予防するための仮設のコーンが強風で飛んでいきそうになります。仮設のコーンではなく、佃公園の入り口に設置しているような固定で取り外しも可能な設備に替えてもらえないでしょうか。      | 電話にて「カラーコーンは一時的に設置したもので、現在プランター設置の手配をしていること、また、台風などで強風が予想される時は、カラーコーンを事前に撤去する」旨伝え、了承を得た。                             | Eメール君 |
| 10 | 11 | ①茅場町の商店周辺で喫煙が常態化しているので指導してください。②日本橋さくら通りはタクシーの路上駐車と運転手の路上喫煙が常態化しているので警察と連携して改善してください。また、桜並木にごみが捨てられているので対応をお願いします。 | ①商店の吸い殻入れは私道に設置しているため、条例に基づく指導・撤去が出来ませんが、周辺の区道上に啓発用路面シートの貼付、看板設置を行っています。②巡回中に喫煙を発見した場合、指導を行っています。また、ごみ出しルールの徹底を図ります。 | Eメール君 |
| 10 | 15 | 佃にある商店の前で路上喫煙する人がいます。近くに医療施設があり、区の条例だけでなく、都の条例に照らしても路上喫煙が禁止されているのではないのでしょうか。行政として必要な措置を講じてください。                    | 当該場所周辺でパトロール員による巡回を行い、条例に違反するものに対して指導を行っていきます。今後も条例の普及・啓発に努めていきます。                                                   | Eメール君 |
| 10 | 16 | 区で自転車保険の加入費用助成を行っているのと知り、月島地下駐輪場へ申請に行きましたが、受け付けてもらえませんでした。さらに追加で資料が必要だという話もありました。統一されていない対応は行政への信頼感を失う原因になります。     | T Sマーク取得費用助成金の申請手続きは、区役所や各区立駐輪場管理室、また郵送でも受け付けています。今後も申請方法などを分かりやすく案内し、必要な情報が確実に申請者に周知されるよう努めていきます。                   | Eメール君 |
| 10 | 16 | 晴海三丁目交差点の黎明橋公園側の歩道橋の一段目は、夜に利用する際に見えにくく、踏み外しそうになった事があります。黄色く縁取りするなどの対策をお願いします。                                      | 都第一建設事務所より「晴海歩道橋の現場を確認した上で、何らかの対策を検討します」旨、回答がありました。                                                                  | 広聴はがき |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                               | 対応                                                                                                                         | 投書種別  |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 10 | 16 | 勝どき五丁目緑地前の歩道の出入口をふさぐように停車するタクシーがいるため、歩行者は車道を通行しなくてはなりません。ガードレールの延伸か、地面に駐車禁止枠の表示をお願いします。                          | 現地の状況を確認し、駐車されうる箇所にガードレールを延伸するようなイメージで、可能な限りガードパイプを設置します。                                                                  | Eメール君 |
| 10 | 16 | 先日の台風では、各地で河川の増水などによる被害・影響が発生しました。中央区内にある地下街や地下施設について、洪水や増水などによる被害や影響の予測と対策について教えてください。                          | 洪水などによる影響は国土交通省作成の「荒川水系荒川洪水浸水想定区域図」、都作成の「神田川流域浸水予想区域図」で示されています。区の洪水対策として、洪水予報に関する情報の伝達訓練や地下街などで止水板の設置訓練を行っています。            | 電話    |
| 10 | 25 | 築地川公園北側で工事を行っているため、公園内を抜ける道が使用できず、公園の南側と北側の間の歩道に通勤する人が集中し、すれ違いが困難な状況です。北側前の歩道に設置してある大型プランターを工事中だけでも撤去してもらえませんか。  | ご指摘のあった築地川公園前の歩道が、工事の仮囲いのため狭くなっていることを確認しました。ご提案の通り歩道にある大型のプランター3基を一時的に移動する準備を行っており、11月下旬に作業を予定しています。                       | Eメール君 |
| 10 | 28 | 災害時の月島地区の浸水対策などについて教えてください。                                                                                      | 区ではリーフレットやホームページなどで浸水防止の普及啓発に努めています。また、災害対策本部の設置など初動態勢の構築、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、土のうの設置など、応急対策の実施体制を整備しています。      | Eメール君 |
| 11 | 5  | 築地三丁目で街灯の電球が2カ所切れています。車から歩行者が見えづらく危険なので、対応をお願いします。                                                               | ご指摘いただいた街灯は、地下に敷設している電力供給線が漏電状態だったため、新たに電力供給用の架空線を設置し、切替工事を完了しました。                                                         | Eメール君 |
| 11 | 5  | 築地学童クラブの近隣のビル入り口が、たばこを吸うスペースになっています。ビルの敷地内ですが、歩道で喫煙しているのと変わらない状況で、歩行者がたばこの煙を吸われています。対応をお願いします。                   | ご指摘のありました場所については、パトロール員が周辺の巡回を行い、条例に違反した者に対し指導を行っていきます。今後も条例の普及・啓発に努めていきます。                                                | Eメール君 |
| 11 | 6  | 月島第二児童公園内のテーブルやベンチで飲酒をしながら喫煙している集団がいます。たばこを吸うので子どもたちへの影響が心配です。テーブルやベンチに禁煙の表示を貼るなどの対応をしてもらえませんか。                  | 月島第二児童公園は灰皿を設置せず禁煙としています。ご提案を受け、テーブルベンチ利用者の目に留まる場所に禁煙表示を行いました。引き続き園内が禁煙であることを周知するため、巡回パトロールによる指導を行っていきます。                  | Eメール君 |
| 11 | 11 | やっと保育園に入れましたが、遠いため、自転車で送り迎えしています。しかし、保育園近くの区営駐輪場には空きがなく、自転車を止める場所がありません。駐輪場を増やしたり、保育園利用者が優先的に利用できる制度を作ってもらえませんか。 | 区では道路管理者、交通管理者などと協議し、整備後の歩道幅員が十分に確保できるなど設置可能な条件を満たす歩道上への駐輪場の整備を行っています。保育園利用者への区立駐輪場優先利用は利用者間の公平性を保つため行っていません。              | Eメール君 |
| 11 | 11 | 街中に休める椅子が設置されて、とても良いです。ありがとうございます。                                                                               | 供覧しました。                                                                                                                    | 投書箱   |
| 11 | 19 | つくだ保育園前の歩道のタイルは、雨の日に滑りやすく、自転車で転倒したことが何度もあります。滑りにくい材質に変更してもらえませんか。                                                | 都第一建設事務所より「当所にて現況の詳細調査を行い、滑り止め対策や自転車が減速して走行していただくための注意喚起看板やボールの追加設置などの安全対策を検討していきます。」旨回答がありました。                            | Eメール君 |
| 11 | 26 | 佃大橋の歩道を歩いていたら、自転車が猛スピードで追い越してきて危険な思いをしました。歩道のどこでも自転車が走っている状態で、歩行者の行き場がなくなっています。安全に関わることで、対応をお願いします。              | 区では区内警察署と連携し、キャンペーンや交通安全運動などの機会を通じて、自転車安全利用の周知を図るとともにスタントマンが自転車事故を再現する「スケアード・ストレイン方式」の安全教室を実施しています。今後も関係機関と連携し、普及・啓発に努めます。 | Eメール君 |
| 11 | 27 | 道路照明灯がLED化され節電効果は上がりましたが、直接照明のためまぶしさが増し、照射された箇所以外が見えにくくなっています。光線の拡張を防ぐ工夫や、照射箇所の状況が確認しやすくなるよう対応をお願いします。           | 今後、まぶしさを低減しつつ、明るさを確保できるLED照明器具が製品化されましたら、試験的に採用し、効果を検証するとともに、既存のLED照明器具の調整も適宜行っていきます。                                      | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                       | 対応                                                                                                                   | 投書種別  |
|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 12 | 2  | 日本橋中学校の脇にある公衆トイレは必要性を感じないので、撤去してください。また、隅田川沿いを歩行者専用道路にするなど、整備してください。                                     | 公衆トイレは指針に基づき、トイレが配置されていない地域をなくすため必要な位置に設置しており、撤去は考えていません。また、歩行者専用道路の実現は防災上の役割などから困難ですが、今後、関係機関と協議・調整し、検討を進めていきます。    | Eメール君 |
| 12 | 2  | 東京駅八重洲口周辺には禁煙表示がなかったり、目立たないため、路上で喫煙している人がいました。八重洲口周辺の路上喫煙の禁止を徹底してもらえませんか。                                | 東京駅八重洲口周辺の外堀通りや八重洲通りは都道であるため、区の条例啓発物を設置することができません。そのため、パトロール員による巡回を強化し違反者への指導を徹底していきます。                              | Eメール君 |
| 12 | 10 | 車いすでの移動時に、歩道と車道の段差が気になります。現在、勝どきの交差点付近を工事しているので、歩道と車道の段差を解消してもらえませんか。                                    | 都第一建設事務所から「清澄通りなどの都道は、歩道と車道との段差は2cmを標準としています。車椅子利用者や視覚障害者の安全な通行を考慮し定めています。」旨回答がありました。                                | 広聴はがき |
| 12 | 13 | 月島周辺には自転車乗り入れ禁止の公園がありますが、ルールを守らず乗り入れる人がいます。子どもと一緒に安全に利用したいので、パトロールの強化や罰則を設けるなどしてもらえませんか。                 | 公園内に自転車は降りて通行するように注意を促す看板を設置し、周知を図っていますが、今後は、古くなった看板の更新を行うとともに、一定期間、巡回警備員によるパトロールを強化し、迷惑行為の防止や利用ルールの周知に努めていきます。      | Eメール君 |
| 12 | 16 | 築地川公園で子どもと遊んでいる時にネズミが走っているのを目撃しました。駆除など対策をお願いします。                                                        | 公園内でネズミを確認した場合、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。調査を行いました。が、現段階では巣穴を発見できていない状況です。引き続き、園内の点検に努め、発見次第、駆除を行います。 | Eメール君 |
| 12 | 16 | 喫煙について、中央区ではさまざまな対策をしていると思います。しかし、屋外での喫煙については受動喫煙を余儀なくされている場所がまだ多くあります。路上に灰皿を設置している店舗に対して注意してもらえませんか。    | ご指摘のありました店舗は、私有地内に吸い殻入れを設置しているため条例に基づく指導や撤去ができません。そのため、周辺の区道に啓発用路面シートの貼付や立看板の設置を行っています。                              | 投書箱   |
| 12 | 27 | 自転車、タクシー、バイクが危険な速度で運転し、歩行者は安全に歩行ができません。中央大橋脇の道路に速度を制限するブロック段差の設置をお願いします。朝方の渋滞時の抜け道としてマンションの前を通過し危険な状態です。 | 都第一建設事務所より「中央警察署と協議し、車両通行による速度抑制対策については、交差点停止箇所の路面標示を強調させることや交差点標示上に点滅錐の設置などを検討していきます。」旨回答がありました。                    | Eメール君 |
| 12 | 27 | 東日本橋駅地上の薬局近くや馬喰横山駅近くに、毎朝放置自転車が数台あります。対応をお願いします。                                                          | 東日本橋駅および馬喰横山駅周辺は駐輪場が不足しているため、放置禁止区域に指定していません。そのため、定期的に注意・警告札の貼り付けを行い、注意・警告活動を実施し、自転車利用者への注意喚起やマナーの普及啓発に取り組んでいます。     | Eメール君 |
| 1  | 9  | 毎朝、浜町公園でハトに餌を与えている人がいます。不衛生ですので、対応をお願いします。                                                               | 公園内でのハトなどへの餌やりは、他の公園利用者に迷惑がかかるため禁止としています。現地には餌やりを禁止する看板を設置していますが、今後、看板の増設を行うとともに、巡回警備員によるパトロール強化を図っていきます。            | Eメール君 |
| 1  | 9  | 歩道を通行中にほっとプラザはるみの送迎車とぶつかりそうになったことが何度かあります。改善してもらえませんか。                                                   | ほっとプラザはるみの指定管理者より「運河側の道路から玄関へ戻る際の左折時に、接触しそうになったことを運転手から確認しました。送迎車の運行にあたっては安全運転に努め、歩行者に注意を払うよう指導しました。」旨、報告がありました。     | Eメール君 |
| 1  | 10 | 月島第三小学校の前に歩道橋がありますが、利用者の利便性が悪いため、歩道橋を渡らず道路を横断する人を見かけます。また、老朽化により景観も損ねているため、歩道橋の代わりに横断歩道を作ってもらえませんか。      | 都第一建設事務所より「当該箇所は春海橋から晴海三丁目交差点に向かう下りカーブになっており、歩行者の巻き込み事故防止のため横断歩道の設置は難しいと交通管理者から伺っています。」旨回答がありました。                    | Eメール君 |
| 1  | 14 | 江戸バス全車でWi-Fiが利用できるようお願いします。                                                                              | 電話にて「新車両5台については既にWi-Fiが導入済みで、残りの車両については令和2年の夏頃に導入する予定である」旨伝え、了承を得た。                                                  | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                              | 対応                                                                                                                  | 投書種別  |
|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1 | 14 | 築地川公園が整備されましたが、ブランコがなくなってしまう残念です。また、鉄棒のある公園が築地あかつき公園以外近くにないので、鉄棒やブランコをもう少し増やしてもらえませんか。                          | ご要望のありましたブランコや鉄棒の新設ですが、築地川公園内の広場は地元町会によるイベント利用なども予定されているため、近隣の公園での設置も含めて検討を行っていきます。                                 | 広聴はがき |
| 1 | 17 | 水天宮駅前にある飲食店前の歩道にのぼり旗が立っています。撤去をお願いします。                                                                          | 現場確認を行い、店舗にのぼり旗を撤去するよう指導しました。指導により店舗が自主撤去しましたが、今後も定期的に確認し、指導にあたっていきます。                                              | Eメール君 |
| 1 | 20 | コミュニティサイクルを利用していますが、利用したい時にサイクルポートに自転車がなかったり、最寄りのサイクルポートまで歩くことがあります。公共施設や大型マンションの公開スペースなどにサイクルポートを増やしてください。     | サイクルポート設置にはさまざまな条件があり、容易に増設ができない状況です。しかし、サイクルポートの数や配置バランスは、利便性向上を図る上でも重要な要素と考えており、今後も機会を捉えてサイクルポートを設置できるように努めていきます。 | Eメール君 |
| 1 | 20 | 朝潮橋付近に停泊している作業船の排気ガスの臭いが周辺に立ち込めています。健康被害が懸念されます。対応をお願いします。                                                      | 作業船所有者に聞き取りをしたところ、機械を始動した後、一定時間、暖機運転を行っているとのことでした。そのため、暖機運転が必要な場合は、朝潮運河の水門を出て人の迷惑にならない場所で行うよう従業員に周知徹底をお願いしました。      | Eメール君 |
| 1 | 20 | 勝どきに住んでいますが、子どもの数に対して、遊ぶことができる場所が少ないと感じています。近くに公園はありますが、子どもが集まるため、広さが足りていません。子どもたちのために遊びを通して学べる場所を作ってもらえませんか。   | 子どもたちが遊びを通して学べる広い場所を設置するためには相当の面積が必要であり、遊具などの設置ニーズも考慮すると、現時点での実現は難しい状況です。引き続き、公園改修や開発事業に合わせた外遊びの場の整備・拡充を図っていきます。    | Eメール君 |
| 1 | 22 | 晴海にある公園で喫煙する人が後を絶ちません。これ以上増えないよう対応をお願いします。分かりやすい位置への看板設置やごみ箱を撤去するなどできることはまだあると思います。近隣のオフィスに勤める喫煙者への対策を強化してください。 | ご指摘いただきました公園は、灰皿を設置せず、禁煙としています。今後は公園の出入り口に園内禁煙であることを示す看板を設置し、周知を図るとともに、ごみ箱については撤去を含めて検討していきます。                      | Eメール君 |
| 1 | 24 | 月島駅の地下駐輪場で改善してもらいたい点があります。①通路に漏水、雨漏りしている箇所が複数あるので、修繕してください。②精算機で交通系ＩＣカードを利用できるようにしてください。                        | ①漏水部に水受けを設置するなどの対応策を早急に実施します。②清算方法に交通系ＩＣカードを加えることは、駐輪場利用者へのサービス向上策として必要性を認識していますので、早期に導入できるよう検討を進めています。             | Eメール君 |
| 1 | 28 | 月島三丁目の月島交番付近でハトに餌を与えている人がいます。ハトの数が多いのでふんや羽根など衛生面でも心配です。区の条例を作ることや、注意勧告の立て札を立てるなど対策をお願いします。                      | 電話にて「現場確認を行い当該場所に餌やり禁止のポスターを掲示すること、また、周辺で既に掲示されているポスターで劣化しているものについては、順次更新する」旨伝え、了承を得た。                              | Eメール君 |
| 1 | 29 | 日本橋箱崎町の歩道上に大きい植木鉢が置いてあり、車道から歩行者が見えなくなっている箇所があります。また、歩道上に看板を設置している飲食店もあります。現地を確認し、区から指導してもらえませんか。                | ご指摘のありました日本橋箱崎町の植木鉢と看板について、現場確認を行い、店舗に撤去するよう指導しました。今後も定期的に確認を行い、指導にあたっていきます。                                        | Eメール君 |
| 2 | 3  | 堀留児童公園南側付近に設置されている、歩きたばこ禁止を啓発する看板の上部に、釘が飛び出している部分があります。けがの危険などがあるので、対応をお願いします。                                  | 現地確認を行ったところ、破損した条例啓発用立看板を発見しました。回収し、後日、新しい立看板を設置しました。                                                               | Eメール君 |
| 2 | 4  | 三吉橋のガードレールに玄関マットが干されています。公共の場をそのように使われることは不快です。区から注意してもらえませんか。                                                  | ご指摘いただいた場所を確認しましたが、干されているのが確認できなかったため、引き続き現場確認を行った上で注意するようにします。                                                     | Eメール君 |
| 2 | 6  | 石川島公園に咲くクロッカスを毎年楽しみにしています。栽培面積を隅田川に面した緑地部分に広げてはいかがでしょうか。                                                        | クロッカスの育成は球根の保護が必要です。公園の斜面は子どもたちが走り回って遊ぶ場所としても活用されており、植栽は難しい状況です。今後は踏み入りにくく散策時に観察しやすいスロープ付近に栽培面積を増やす検討をしていきます。       | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                               | 対応                                                                                                                          | 投書種別   |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 2 | 6  | 新型コロナウイルスへの対策として、区が設置する全ての公衆トイレにせっけんを配備してください。                                                                   | 公衆便所への手洗い用せっけんの設置は、いたずらや異物混入などの迷惑行為が懸念され、安全な状態での利用を保障できないため、設置していません。                                                       | E メール君 |
| 2 | 6  | 佃堀にビニール袋などのごみが浮いているのが気になります。網などを用意して、掃除してもらえませんか。                                                                | 現地確認したところ、ごみが浮いていたので清掃を行いました。後日、再度現地を確認しましたが、ごみはありませんでした。また、網などの設置は、いたずらなどにより適切に管理することができないことから、難しい状況です。                    | E メール君 |
| 2 | 7  | 佃大橋がライトアップされていますが、橋の近くに居住しているものとしては派手なライトアップは困ります。色数を抑えるなどの配慮をお願いします。また、ライトアップの必要性和今後のライトアップの予定も教えてください。         | 都第一建設事務所より「橋梁のライトアップを整備することにより、水辺のにぎわいの創出を目指しています。期間限定で東京2020大会開催気運を盛り上げるライトアップの実施も予定しており、時期などについては現在調整中です。」旨回答がありました。      | E メール君 |
| 2 | 10 | 中央区内には電柱や電線が多く見られます。地下埋設が終わっている部分もありますが、都道のみで区道では終わっていません。海外の方からの印象も良くないので、予算を取り、電柱や電線の地下埋設を進めてもらえませんか。          | 区では電線類の地中化、無電柱化の事業を推進し、順次整備を進めていますが、道路下には上下水道やガスなどの管路が多数埋設されており、整備には時間を要する状況です。今後も電線類の地中化を推進し、快適に歩行できる空間整備に努めます。            | E メール君 |
| 2 | 10 | 勝どき五丁目清澄通りの設置されている街路灯の根元がさびて穴があいて、倒れそうです。周辺を含め早急に点検と修理をお願いします。                                                   | 現地確認をした結果、危険な状態であったため、応急処置をし、後日、危険なポール部分を撤去しました。なお、周辺の街路灯の調査を行ったところ、劣化が進んでいる街路灯が見つかったため、次の改修時期に更新を行っていきます。                  | E メール君 |
| 2 | 12 | あかつき公園から鉄砲洲児童公園にかけての歩道は狭くベビーカーでの通行が難しく危険なため、整備をお願いします。また、鉄砲洲児童公園東側も道路を挟んで整備すれば、魅力ある空間ができると思っています。                | 当該歩道は無電線化を図っていく路線として、今後、電線共同溝および道路の整備を実施していく予定です。また、公園拡張整備についてですが、現地を確認したところ、民間所有の土地となっており、現在のところ拡張する計画はありません。              | E メール君 |
| 2 | 12 | リサイクルハウスかざぐるまを利用していますが、1回に出品できる数を10品にしてもらえませんか。また、職員は購入できないと聞きましたが、最終日まで購入希望がなかった場合には、職員も購入できるようにしてはどうでしょうか。     | 出品数の緩和は展示スペースが限られているため、見直しは検討していません。職員の購入については、業務を委託しているシルバー人材センターに確認したところ、利用者からの誤解や不信感を招かないよう不用品販売の利用を制限しているとのことです。        | 広聴はがき  |
| 2 | 14 | 勝どき三丁目毎日のように同じ場所で路上喫煙する人がいます。注意をしても無視されてしまい困っています。取り締まりをお願いします。                                                  | ご指摘の場所は私有地のため条例などにに基づく指導ができません。そのため、周辺の区道上に啓発用路面シートの貼付を行いました。                                                               | E メール君 |
| 2 | 19 | 日本橋にある飲食店前の歩道に毎朝喫煙者が多数おり、歩行者は車道を歩かざるを得ない状況で、接触事故も起きています。朝の時間帯に監視員などを派遣して、注意するようにしてください。また、灰皿の位置を変更するよう指導をお願いします。 | 私有地に設置されている吸い殻入れは指導や撤去ができませんが、周辺の区道上へ啓発用路面シートの貼付や立看板を設置しています。また、パトロール員による巡回を行い、吸い殻入れから離れた場所で喫煙している人への指導を行っています。             | E メール君 |
| 2 | 27 | 行政がリーダーシップを取って、脱プラスチックの政策を進めてください。他の自治体に先駆けて、世界の見本となる取り組みに期待します。                                                 | 区では脱プラスチックや使い捨てプラスチックの発生抑制に向けて、マイバックの持参などを「エコまつり」や区ホームページなどで啓発しています。また、町会などが清掃活動を行う「クリーンデー」の実施や防鳥ネットの貸し出しなど、ごみの散乱防止に努めています。 | 広聴はがき  |
| 2 | 27 | 先日、夜に佃大橋がライトアップされているのを見ましたが、これはなぜ行われているのでしょうか。また、今後の実施予定を教えてください。                                                | 都第一建設事務所より「橋梁のライトアップを整備することにより、水辺のにぎわいの創出を目指しており、試験点灯を実施しました。本格的なライトアップや特別ライトアップの実施時期などについては現在調整中です。」旨回答がありました。             | E メール君 |
| 2 | 27 | 日本橋周辺には店舗の前などで喫煙している箇所が複数あり、迷惑しています。店舗外の喫煙で周辺に迷惑を掛けたくないよう、指導を徹底してもらえませんか。                                        | ご指摘いただいた各所について、現地の状況に合わせて、パトロールの強化や条例啓発用物品の設置を適切に行い、条例の周知を図っていきます。                                                          | E メール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                   | 対応                                                                                                               | 投書種別  |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 3 | 2  | 区立駐輪場定期利用申請受付が行われましたが、換気の乏しい地下駐車場に多くの人が集まり、1時間以上列に並ぶ状況でした。新型コロナウイルスの危険性を認識し、申請方法を再考してください。また、現場職員が柔軟に対応できるようにしてください。 | 今回、受付開始日が日曜日であったことや駐輪場利用者への事前周知を徹底したことにより、申請者が集中して来場し混乱を招く事態となりました。今後は受付方法を改善し、申請者の集中を防ぎ、スムーズな受付ができるようにしていきます。   | Eメール君 |
| 3 | 2  | 都がヘイトスピーチを認定している団体が銀座でデモを行いました。今後もこの団体から申請があれば、公園の使用を許可するのですか。                                                       | デモ行進の集合場所として占用を許可しており、申請時に集会行為を行わないなどの誓約書を提出させ所管警察署と連携を図りながら、現地に職員を派遣し、違反行為があった場合は次回以降の利用を認めないなどの指導をしています。       | Eメール君 |
| 3 | 2  | 勝どきにある商店が路地に灰皿を設置し、そこで朝から夜まで多くの人が喫煙しているため、近隣住民は迷惑しています。この喫煙場所を閉鎖させ、勝どき駅周辺に公の喫煙場所を作ってもらえませんか。                         | ご指摘の場所は私有地のため、条例などに基づく撤去や指導ができません。そのため、当該箇所におけるパトロールを強化し、条例に違反している人にしっかり注意するよう徹底していきます。                          | Eメール君 |
| 3 | 3  | 隅田川テラスで喫煙者を頻繁に見かけ、吸い殻も落ちています。灰皿の撤去はされましたが、喫煙禁止の看板などは見かけません。さらなる改善を要望します。                                             | ご指摘の場所は巡回パトロールを強化し、喫煙者を発見した場合には喫煙の中止を求めるとともに、受動喫煙の発生の原因について意識啓発を行っていきます。また、都とも協議し立看板等の啓発物を設置するなど、受動喫煙の防止を図ります。   | Eメール君 |
| 3 | 3  | 自宅近くのあやめ公園内での喫煙者が多く、迷惑しています。公園内に禁煙の注意書きはありますが、気に留めていないようです。子どもと公園で遊ぶ機会もあるので、何か対策をお願いできませんか。                          | ご指摘の公園は全面禁煙としており、啓発の看板を設置しています。職員が巡回パトロールを行った際は喫煙者を見かけませんでしたが、吸殻が複数落ちていたことから、今後はパトロールの頻度を増やしルールの徹底に努めます。         | 広聴はがき |
| 3 | 3  | 住民登録は中央区ですが、居所は別の場所です。居所で発生した粗大ごみも、受付センターに電話をすれば収集してもらえますか。                                                          | 居所のある清掃事務所に問い合わせたところ、粗大ごみ受付センターで対応が可能とのことでした。                                                                    | 広聴はがき |
| 3 | 5  | 毎朝ハトに餌をあげている人がいるため、ベンチに座ると餌付けされたハトが近寄ってきます。餌やりを注意しても無視されてしまい、困っています。何かしらの対策をしてもらえませんか。                               | ハトの餌付けは緑道を利用される方々の迷惑になることや、施設の汚損の原因となるため、看板を設置し餌付けを行わないよう周知するとともに、巡回パトロール員により注意いたします。                            | 投書    |
| 3 | 6  | 築地本願寺横の歩道には、違法駐輪する自転車がたくさんあり、それが歩行者の通行を妨げています。区民に対して、歩道に自転車を止めることは違法であることを周知し、撤去の頻度も多くしてもらえませんか。                     | 築地本願寺横の道路は放置禁止区域内の区道のため、即日撤去します。なお、放置自転車防止の周知については、区ホームページなどに掲出するとともに、毎年秋に区、都、警察、鉄道事業者などによるマナーアップキャンペーンを実施しています。 | 広聴はがき |
| 3 | 9  | 相生橋下の運動スペースは、利用時間が午後8時までですが十分な照明設備がありません。防犯上も危険なので、照明設備の増設を検討してください。                                                 | 現地を確認したところ、明るい場所もありましたが照明が当たりづらく暗いと感じる場所もありましたので、照明設備を増設します。今後も、安全で快適な公園となるよう努めていきます。                            | Eメール君 |
| 3 | 11 | 区内にある電柱を順番に地中へ埋めることはできないでしょうか。                                                                                       | 無電柱化事業である電線共同溝の整備は、中央区無電柱化計画に基づき、中央区防災計画緊急道路障害物除去路線から路線を選定して、順番に整備しています。                                         | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 築地川公園の喫煙スペースをなくしてください。公園は子どもや高齢者が多く利用するので、禁煙にするべきではないですか。どうしても喫煙スペースを作る必要があるというのであれば、理由を教えてください。                     | 築地川公園は分煙化が図れる場所を想定して設置しましたが、常に10名程度の利用者がおり、風向きによっては煙の臭いがする現状もあるため、今後パトロールの頻度を増やすとともに、喫煙所の環境改善について検討します。          | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 新富町に住んでいますが、家の近くを首都高速道路が通っています。築地警察署の横にある公園のように、首都高速道路の上に公園を設置したり、日本橋の高速道路を地下化するなら、浜崎橋あたりまで全て地下化してもらえないでしょうか。        | 区は「築地川アメニティ整備構想」を策定し、首都高の掘割区間の上に蓋を掛け、緑化空間や憩い空間を整備することで、都市環境の改善や新たな人の回遊導線を生み出すため、現在、実現に向けて関係機関へ働き掛けています。          | 広聴はがき |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                          | 対応                                                                                                                     | 投書種別  |
|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 3 | 11 | 築地あかつき公園のトイレをきれいにしてほしいです。                                                                                   | あかつき公園は毎日2回、便器、床、手を洗うところを掃除しています。掃除をしている人にも、これから綺麗に掃除をしてもらうよう伝えました。冒険広場のトイレは、新しくする計画があるので、楽しみにしててください。                 | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 区内の公園などに設置されているトイレは、和式のものがほとんどのように感じます。日本人でも不便に感じるので、外国人の女性は戸惑うのではないのでしょうか。できれば、オリンピックが始まる前に改修してもらえないでしょうか。 | 既存の和式便器は公衆便所の建替え時に洋式便器に切り替えます。また、年間4箇所の公衆便所において、すべての大便器を洋式便器へと切り替える工事を行っています。今後とも安全で快適な公衆便所の維持管理に努めます。                 | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 茅場町駅周辺に自転車が放置されていて、通行の邪魔になっていて危険なので、対応してもらえませんか。                                                            | ご指摘の箇所を職員がパトロールした時に放置自転車を確認したので注意札を貼付しました。今後、3日以上経過後、注意札が残っているものに警告札を貼付し、さらに2日以上経過後、注意札と警告札が残っている放置自転車を撤去します。          | 広聴はがき |
| 3 | 11 | ごみ収集場所で集める資源回収について、ペットボトルのコンテナがあると良いと思います。                                                                  | ペットボトルはびん・缶と比べると軽くて潰しやすいため収集効率を考えて集合住宅などでは袋状のネット、事業所は半透明などの袋に入れて出していただき、圧縮しながら積込む車両で回収しています。コンテナでの回収は非効率のため難しいと考えています。 | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 車いすを押していると、歩道と車道の繋ぎ目にある少しの段差に困ってしまいます。2cm程度の段差でも、空気の入っていないタイヤでは大きな衝撃が起こり、乗っている側も押している側も辛いものです。ご一考をお願いします。   | 歩車道境界部分は2cm段差を標準とし、各道路管理者が基準に沿った整備を進めています。ご指摘の課題については、十分認識していますが、整備基準となっている段差は、目の不自由な方の利用も考慮した構造であることをご理解ください。         | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 晴海地区の交通に関して、すでに電車やバスなどで不便を感じる事が多々あります。バスの本数が増えれば、あわせて渋滞も起こると思います。このままではもうこの街に住めないと考えています。ずっと住みたいので不安です。     | 区では、勝どきなどの臨海地域における交通需要の増加に対応するため、都心と臨海地域を結ぶBRTの整備に向けて、都や運行事業者と協議・調整を行ってきました。令和2年5月から第一次プレ運行が開始し、順次運行ルートが拡大される予定です。     | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 江戸バスのミニカーを制作してもらえませんか。                                                                                      | 江戸バスのミニカー化は、直ちに実現することは難しい状況ですが、運行収支などを踏まえるとともに、何らかの機会をとらえて記念品などの作成を検討していきます。                                           | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 勝どき橋を通行する自転車が危険で、恐怖を感じています。自転車専用レーンを作ってください。                                                                | 都第一建設事務所から「勝どき橋は自転車専用レーンを設置する幅員の余裕がありません。そのため、自転車利用者への注意喚起看板などを設置し、道路交通が安全で円滑になるよう対策をはかっています。」旨回答がありました。               | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 近隣でマンションの建設工事を行っており、騒音に悩まされています。就寝が遅い人にとって、午前9時から工事が始まるのはきついです。開始の時間をもう少し遅くしてもらえないでしょうか。                    | ご指摘のありましたマンション建設工事の現場代理人に会い、作業状況について聞き取りをするとともに現場確認を行いました。そこで、現場代理人に対して、朝から音の出る作業を可能な範囲で遅らせるようお願いをしました。                | 広聴はがき |
| 3 | 13 | 勝どき二丁目児童遊園内での喫煙者が多く迷惑です。ベンチでの喫煙者も見られます。公園内外にさらに目立ように喫煙禁止の看板掲示や、近隣オフィスへ注意喚起などの対策をお願いします。                     | 勝どき二丁目児童遊園は全面禁煙としており、啓発のための看板を設置しています。4月1日の改正健康増進法の全面施行を踏まえ、看板設置に加えて、現在の巡回パトロールを増強していきます。                              | Eメール君 |
| 3 | 13 | 晴海二丁目に住んでいますが、想像以上に生活利便性が悪く、困っています。月島駅に行く際に利用する古い歩道橋を横断歩道にしてもらえませんか。                                        | 都第一建設事務所から「当該箇所は春海橋から晴海三丁目交差点に向かう下りカーブになっており、歩行者の巻き込み事故防止のため横断歩道の設置は難しいと交通管理者から伺っています。」旨回答がありました。                      | 広聴はがき |
| 3 | 13 | 浜町公園にあった、ぶら下がりが鉄棒が撤去されました。誰でも利用できる、鉄棒のような運動器具を設置してもらえませんか。                                                  | 浜町公園のぶら下がりが健康遊具は、鉄棒の隙間に子供の頭部や胴体が挟み込む可能性があったため、安全性を考慮し、基準に合った遊具に交換する工事を行いました。                                           | 広聴はがき |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                 | 対応                                                                                                                                          | 投書種別  |
|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 3 | 13 | 現在住んでいるマンションには、プラスチックごみをまとめるスペースがありません。そのため、ほとんどの住人は分別をせず、燃やすごみの日に出してしまっています。環境のために、行政で状況の調査をして改善の指導と啓発をしてもらえませんか。 | 投書者のマンションもプラマークの収集を行っていることを確認しました。分別をしていただければリサイクルしますので、ご協力願います。                                                                            | 広聴はがき |
| 3 | 13 | 最近になって、路上や公園での喫煙が増えていきます。見回りの強化及び強制力のある罰則を設定してもらえませんか。また、自転車の交通マナーの周知をお願いします。                                      | 公園等での喫煙については、遊具付近などには灰皿を設置せず、児童や公園利用者との分煙を図り、パトロールを強化しています。自転車の交通マナーについては、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ルールの普及・啓発に努めます。                     | 広聴はがき |
| 3 | 13 | 区で配布している「ごみと資源の分け方・出し方」に、消火器のリサイクルについての説明がありません。「㈱消火器リサイクル推進センター」の連絡先などを記入してもらえませんか。                               | 区のホームページに消火器リサイクルの項目を追加し、「㈱消火器リサイクル推進センター」へリンクするよう改めました。また、分別冊子「ごみと資源の分け方・出し方」につきましては、改訂時に改めます。                                             | 広聴はがき |
| 3 | 13 | 楓川新富橋公園には常時20人位の喫煙者がおり、喫煙専用公園になっています。歩道にも煙が流れてくるので、喫煙所を廃止してもらえませんか。                                                | ご指摘のありました公園は、プランターによる分煙を図っていますが、混雑時にはプランターの外側で喫煙をする人が多数見受けられるため、マナー看板の増設を行うとともに、警備員などによる巡回パトロールを行い利用ルールの徹底に努めていきます。                         | 広聴はがき |
| 3 | 16 | 築地川公園わんわん広場は、汚れやにおいなど不衛生さが目立ちます。定期的な清掃や芝の張替えをしてもらえませんか。                                                            | わんわん広場は月に25日間の清掃と月に1度の消毒作業を行っていますが、現地を確認したところ芝に汚れている箇所などを確認したため、犬の毛などごみを取り除く作業を行いました。また、消臭効果がある消毒液を試用し効果を検討します。                             | 広聴はがき |
| 3 | 16 | 佃付近の八重洲通の歩道では、たくさんの自転車がスピードを出して行き来しています。歩道が比較的広いので、歩道の中に線を引いて、歩行者と自転車の通行を分けてもらえませんか。                               | 都第一建設事務所から「ご指摘の場所は自転車道と歩道を分離するだけの幅員が確保できないため、白線を設置することができません。そのため、自転車利用者への注意喚起の看板設置などを行い安全対策をはかっていきます。」旨回答がありました。                           | 広聴はがき |
| 3 | 16 | 佃三丁目児童遊園中央の桜の木の枝にビニール袋が巻きついています。対応をお願いします。                                                                         | ご指摘のありました現場に向かい、ビニール袋を撤去しました。                                                                                                               | Eメール君 |
| 3 | 17 | 勝どきエリアにある公園は、全て小さな子どもに合わせて作られているため、球技などのできる場所がありません。ネットを張るなどして、小学生が体を動かせる場所を作ってもらえませんか。                            | 勝どきエリアでは豊海運動公園が改修工事を終えて8月にオープンする予定です。なお素振りのできる場所の新設は大変難しい状況です。区内では、素振りやバッティング練習などのための施設を築地川公園多目的広場に設けていますのでご利用ください。                         | 広聴はがき |
| 3 | 17 | 子育て世代からの質問と要望です。勝どき橋を渡ると大きく揺れて心配です。危険ではないですか。また、月島の歩道に置かれた植木鉢が通行の妨げになっています。災害時は、もっと危険だと思いますので、指導してもらえませんか。         | 都第一建設事務所から「勝鬨橋の中央部は、昭和45年ころまでハの字に跳開しており、他の橋よりも軽量の構造になっています。そのため、通行車両による橋の振動が他の橋よりも大きいですが、構造上問題ないのでご安心ください。」旨回答がありました。植木鉢は歩道上から移動するよう指導しました。 | 広聴はがき |
| 3 | 17 | 日本橋大伝馬町には、狭い歩道に電柱が設置されている場所があり、人とすれ違う際に困ることがあります。電柱の地中化を検討してもらえませんか。                                               | 無電柱化事業である電線共同溝の整備は、中央区無電柱化計画に基づき、中央区防災計画緊急道路障害物除去路線から路線を選定して、順番に整備しています。                                                                    | 広聴はがき |
| 3 | 17 | 晴海臨海公園の運動広場で野球の硬式球とバットを使用している人を見かけます。硬式球の使用は非常に危険です。「硬式球の使用は禁止」「バットの使用は禁止」と明記されています。徹底するように対応をお願いします。              | 硬球などの使用禁止は、看板を設置し注意を促していますが、定期的に巡回パトロールを行い周知を図っていきます。なお、土日祝はスポーツ少年団が練習などで使用する場所となっているため、バットの使用は責任者に一任しています。                                 | Eメール君 |
| 3 | 17 | 勝どき二丁目児童遊園は、子どもが遊んでいても気にせずに喫煙する人が多く、困っています。注意喚起の看板などは設置されていますが、効果がないようです。定期的な見回りをお願いできませんか。                        | 勝どき2丁目児童遊園は灰皿を設置せず禁煙としていますが、現地を確認したところ園内に吸殻が多数ある状況が続いているため、パトロールを強化しルールの徹底に努めていきます。                                                         | 広聴はがき |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                              | 対応                                                                                                                       | 投書種別   |
|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3 | 23 | 浜町公園で花見をしている人が多いです。区ホームページには花見を自粛してほしい旨の記載がありますが、知らない人が多いようです。新型コロナウイルスの感染拡大を防止するため、区内公園での花見について対策を徹底してもらえませんか。 | 飲食を伴う宴会などの利用を控えていただくよう、現地に看板を設置していますが、花見客が集まっているため注意看板を増設しました。現時点で禁止などの措置をとる予定はありませんが、園内での感染拡大防止の取組を継続していきます。            | E メール君 |
| 3 | 26 | 資源ごみの収集容器に、ペットボトル用を用意してもらえませんか。                                                                                 | ペットボトルはびん・缶と比べると軽くて潰しやすいため、集合住宅では袋状のネット、事業所は透明・半透明の袋に入れて出していただき、圧縮しながら積み込む車両で回収しています。ペットボトルをコンテナで回収することは非効率のため現状では難しいです。 | 広聴はがき  |
| 3 | 27 | 晴海臨海公園にある、自転車侵入禁止の看板がわかりにくいと、気づかずに入った自転車と子どもが接触しそうになり危険です。わかりやすい看板やポールなどを設置してもらえませんか。                           | ご指摘の公園には自転車は降りて通行するように注意を促す看板を設置し周知を図っていますが、今後は、設置場所の見直しや古くなった看板の更新を行い、利用ルールの徹底に努めます。                                    | 広聴はがき  |
| 3 | 27 | 小伝馬町の通りに面して店を構えています。秋から冬にかけて、毎日の落ち葉掃除が大変です。また、歩道の所々は、樹木の根で凹凸ができています。早い時期の樹木の剪定と、歩道の修繕をお願いできませんか。                | 落ち葉でお困りの際は連絡いただければ区が清掃を行います。また、街路樹の根上りによる凹凸は現地確認を行い、順次補修工事を行います。                                                         | 広聴はがき  |
| 3 | 30 | 隅田川テラスで、自転車に乗っている人を見かけます。スロープなどに自転車乗り入れ禁止とありますが、あまり目立ちません。自転車走行禁止がはっきり分かるような対応をお願いします。                          | 現地を確認したところ、看板が古くなって見づらくなっていたので新しいものに更新するとともに、子供にも分かりやすいような表示内容の見直しや設置場所の工夫を行うことで、利用ルールの周知に努めます。                          | E メール君 |
| 3 | 30 | 月島運動場近くの交差点に、横断歩道を設置してもらえませんか。                                                                                  | 都第一建設事務所より「横断歩道の設置は交通管理者にて行っているため、設置に関する方法についても所轄の警察署にご相談いただくこととなります。」旨回答がありました。                                         | 広聴はがき  |
| 3 | 31 | 銀座8丁目から新橋駅に自転車で行くことができますが、湾岸通りの東京高速道路下にある歩道橋を渡る際に、自転車を降りて担がなければなりません。歩道橋に自転車を押して通れるスロープ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、沿道の利用状況や歩道幅員の状況から自転車用スロープを設置する空間がなく、設置はできない状況です。」旨回答がありました。                                             | 広聴はがき  |

#### 都市整備部（48件）

|   |    |                                                                                                            |                                                                                                                    |        |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 4 | 26 | 区立住宅の退去時に保証金返還の書類を提出する必要がありますが、預けている保証金を返してもらうのになぜ請求書が必要なのでしょう。原状回復が不要な場合、すぐに返金すべきだと思います。システムの改善を検討してください。 | 住宅保証金は区が一時的に保管しているものですが、適正な会計事務を行うため、地方自治法などの規定に基づき「債務が確定している」などの要件を審査し、内容を確認する必要があるため、債権者に対し請求書の提出を求めています。        | E メール君 |
| 5 | 7  | 八重洲二丁目中地区再開発準備組合が区へ提出した都市計画では、組合が一方的に決めた地区内の建築物に対する建築面積の最低限度を5,000㎡にしていますが、区は理由、算出根拠などを確認していますか。           | 建築面積の最低限度は、都市再生特別地区に定めており、土地の高度利用を促進すべき区域における良好な都市環境創出に相応しい建築面積として提案され、都が適正と確認した上で、都市計画に位置づけられたものと認識しています。         | E メール君 |
| 5 | 8  | 自宅の近くに木造4階建ての建物が建設される看板が立っていますが、木造は3階建てまでではないでしょうか。また、木造なのに鉄筋工事がされていますが、不要ではないでしょうか。                       | 当該建築物は、建築基準について法律に適合しているかの確認を受けた後に工事が行われているので、木造4階建てでも建築可能です。また、木造建築物であっても、その基礎が鉄筋コンクリート造で計画されている場合は、鉄筋工事は必要となります。 | 広聴はがき  |
| 5 | 8  | 最近引っ越しをした自宅の近くにホテルの建築計画があることを知りました。近くには小学校や公園もあり、子どもたちにも害を及ぼすのではないのでしょうか。ホテル建築に関する規程を作ってください。              | なるべく早い段階で建築されるホテルの計画内容を近隣の方々へ説明することで、不安などを解消することを目的とし、4月22日に市街地開発事業指導要綱の一部改正を行い、事前に周知を行うことを求める規定を設けました。            | 広聴はがき  |
| 5 | 9  | 築地二丁目の新大橋通り沿いに設置されている、築地場外市場への案内板は、前に立って見る際、案内図の上下が逆になります。設置場所を通りの向かい側に変えてください。                            | 築地場外市場への案内図は、北が上となる一般的な地図をベースに作成したため、設置場所によっては、位置関係に混乱が生じるものとなっていました。都市整備公社で改善が必要な箇所について、修正作業を進めています。              | 投書箱    |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                               | 対応                                                                                                                    | 投書種別  |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5 | 13 | 月島三丁目（北・南）両地区再開発について①誰が、いつ、どのようにして再開発事業の準備組合を設立したのですか②再開発の区域はどのように決定されたのですか③再開発の区域になった地権者の了解をどのように取ったのですか        | ①地権者の発意のもと、多くの賛同を集め組成されたと認識しています。②地権者の意向を踏まえつつ区の判断の下、決定しています。③準備組合が事業区域内の地権者から「都市計画手続きに関する同意書」を集めています。                | 広聴FAX |
| 5 | 14 | 都市整備部事業概要で、月島・勝どき・豊海・晴海地区に関して、「国際的なビジネス拠点を支える高質な都心居住地に向けたまちづくり」から「月島地域における良質な都心生活地に向けたまちづくり」と変わった原因と理由は何ですか。     | 平成29年6月に策定した中央区基本構想の内容を踏まえ、必要に応じて変更しています。                                                                             | 広聴FAX |
| 5 | 20 | 用途別容積型地区計画から高度利用型地区計画への変更により、既存不適格の建物が約800棟になることや、共同住宅が既存不適格になる場合に建て替えが難しくなることをまちづくり協議会や町会関係者に対し説明しているのでしょうか。    | 現在建っている共同住宅が既存不適格となるかは区で把握しておらず、まちづくり協議会などに対し説明していません。既存不適格建物の建て替えについては、改定後の地区計画の活用により建築可能であり、支援方策についても検討を行います。       | 広聴FAX |
| 5 | 24 | 月島三丁目の再開発について、地元に住んでいる人から「北も南も準備組合が説明会をしたがらない」という話を聞きました。事前に情報公開するのが原則ではないでしょうか。組合に対して、区からアドバイスや指導などしていないのでしょうか。 | いずれの地区も都市計画決定前に準備組合から地域の方々に建築計画の概要を説明しています。このことは区に提出された報告書で確認しており、住民に対し適切に対応しているものと認識しています。                           | 電話    |
| 6 | 3  | ①中央区の地区計画では住宅用容積率の割り増しを基本的に廃止して人口抑制するのに対して、なぜ再開発事業では住宅部分の建設を抑制しないのですか。②月島地区で再開発事業を多く行い、人口を集中して増やす理由を教えてください。     | ①地区計画をより適切な運用を図るために変更する一方で、個別建替えでは困難な地域課題に対応するため、再開発事業を適切に活用しています。②地区の課題改善に資する取り組みであり、上位計画などに則したものです。                 | 広聴FAX |
| 6 | 14 | 空き家問題について伺います。①マンションの空き家の調査を行っていますか。②マンションの空き家対策について現時点での考え方を教えてください。                                            | ①調査は行っていません。②総務省の調査では使用用途が明確な物件は約90%を占めており、社会問題化している「空き家問題」とは異なるという認識です。今後、管理不全の兆候が疑われるマンションがある場合は、現地調査を行い助言・指導を行います。 | 広聴FAX |
| 6 | 24 | 日ごろから東京駅を利用していますが、東京駅前のタクシー乗り場やバス乗り場などは使い勝手がよくないと感じています。                                                         | 東京駅前の外堀通り東側では3つの再開発事業により、平常時は憩いの空間として、災害時は避難にも活用できる広場空間や歩道に分散する高速バスの停留所を集約するバスターミナルの整備など、駅周辺の歩行環境を考慮した計画を進めています。      | Eメール君 |
| 7 | 1  | 6月26日に開催された八重洲一丁目北地区説明会で出された資料には、同地区の「環境影響評価書案」あらましに記載されている環境影響評価での基準値がオーバーする場合があるということが出ていませんでした。これはなぜですか。      | 本説明会は、国家戦略都市計画建築物等整備事業に関する事項の案（都市計画案）の説明会であり、八重洲一丁目北地区再開発事業に関する環境影響評価案に関する説明会ではないので、再開発事業における環境基準値の説明はしていません。         | 広聴FAX |
| 7 | 4  | 生まれてから月島に住んでいます。高齢になっても友人・知人のいる住み慣れた街で過ごしたいので、経費が安く安心して暮らせる住宅を作ってください。再開発の住宅に等価交換で入居しても、住み続けられません。               | 再開発事業では、付帯設備や管理費などは、権利者の話し合いによって決まります。区は、住み続けられるまちづくりを目指し、権利者に寄り添った対応を行うよう、準備組合などに対して指導していきます。                        | 広聴はがき |
| 7 | 18 | 区内の民間住宅は家賃が高いので、公営住宅を増やしてください。                                                                                   | 都心に位置する本区ではほとんどが民有地である上に地価も高く、公営住宅を増設することは困難です。なお、区営住宅などに空き家が出た場合、広報紙などに掲載するので募集内容を確認の上、お申し込みください。                    | 広聴はがき |
| 7 | 23 | 中央区で行われている「まちづくり勉強会」「まちづくり検討会」は、どこで開催されているのか教えてください。                                                             | 検討会などは、まちづくりの機運が高まっている地域で、権利者や開発事業者の主催で各々開催されています。区は全ての開催状況を把握していませんが、八重洲や勝どきなどでは開催されていると認識しています。                     | 広聴FAX |
| 7 | 24 | 職員の電話対応が良くないと感じます。電話の取り次ぎの際、保留状態のままにしたり、会話をしても何を言っているのか分からないことがあります。                                             | 電話の保留時間は、電話対応の基本的なマナーとして改めて職員に指導を徹底しました。今後ともマナーの向上と知識の習得に努めるとともに、快適な電話対応となるよう職員のレベルアップを図っていきます。                       | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                                  | 対応                                                                                                                | 投書種別  |
|----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 8  | 1  | 中央区の指導要綱では、40㎡以上の住宅を10戸以上新築する場合に協力金を納めるようになっていきます。しかし、佃は地区計画により床面積の1/3以上を40㎡以上で作らなくてはなりません。この場合、協力金は免除されるべきではないですか。 | 地区計画の用途制限はワンルームマンション増加による地域課題に対応するため、指導要綱の開発協力金は教育施設の基盤整備や共同住宅の防災対策強化に向けた施策などを推進するため、別の目的で定めた規定であり相反していません。       | Eメール君 |
| 8  | 2  | 超高層建物を含む再開発の計画について、メリットとデメリットを教えてください。                                                                              | メリットは老朽化した建物の更新による防災性の向上や、個別建て替えでは困難な地域貢献型施設やコミュニティ空間の整備などです。デメリットは、整備内容や時期など調整を要することが多いことに留意する必要があります。           | 広聴FAX |
| 8  | 19 | 建築計画のお知らせの閲覧やコピーをお願いした際に「規模が大きいため、都でないとできない」と言われました。規模の大小は関係ないと聞いていたため、改めて尋ねると、「区でもできます」と言われました。どのような窓口教育をしているのですか。 | 対象物件の規模が大きかったことで、都条例に基づく標識設置届と混同してしまい、一時的に誤った案内をしてしまったとのことです。今後このようなことのないよう、職員に対しさらなる制度の周知徹底を図り、再発防止に努めていきます。     | 電話    |
| 8  | 29 | 第2回中央区都市計画審議会を傍聴しましたが、首都高速道路の地下化の事業スキーム案によると事業費を一部民間プロジェクトが受け持つことになっています。これでは川沿い5地区の再開発は成り立たなくなりませんか。               | 日本橋川沿い5地区の再開発の事業性について、首都高地下化検討会で示されている民間プロジェクトの公共貢献の内容は、各地区の再開発事業の検討状況に応じて、当該再開発の事業性も含めて継続的に協議調整を行っていくものと認識しています。 | 電話    |
| 9  | 6  | 街角に設置されている案内板の地図が古く実際に即していません。施設も再開発で変わっています。地図の更新をお願いします。                                                          | 電話にて「現状と違っている部分が多いことについて謝罪をした。昨年度から増加する来街者や障害者、高齢者の方々が利用しやすいようにするため、順次、新たな案内板に変更を行っている」旨伝え、了解を得た。                 | Eメール君 |
| 9  | 12 | 勝どき地区では複数の再開発計画が同時に進行しています。全ての再開発が完了した際に行政サービスが低下しないよう、計画段階からそれぞれの再開発の地区に公共施設を一つずつ建設することを検討してはどうでしょうか。              | まちづくりの方向性や都市機能・都市基盤のあり方を町会や3つのまちづくり組織と共に検討しています。当エリアに求められる公共施設などについて議論・検討し、各組織に適切に指導し地域課題の改善や良好なまちづくりに取り組んでいます。   | Eメール君 |
| 9  | 13 | ①子どもも利用する黎明橋公園が、再開発により日陰の多い公園になることを区はどう考えていますか。②都市計画（案）意見書の提出期間が10月1日までとなっていますが、10月1日は都民の日です。当日、公的機関は開いているか教えてください。 | ①周辺環境への影響を検証したところ、黎明橋公園の広場には午前8時から10時の2時間程度日影が発生しますが、保育園などの利用頻度が高い午前10時以降については日影の影響は少ないと考えています。②都庁・区役所ともに開庁しています。 | 電話    |
| 9  | 17 | ホテルや商業ビルが林立すると区民が存在しなくなります。住民が同じ場所に住めるように、商業ビルの上層階に居住できる制度の制定を希望します。                                                | 現在、戸建て住宅や事務所などとの併用住宅に居住している方が、建て替え後も引き続き住み続けられるよう、住戸数が2戸以下の住宅および共同住宅について、容積率を緩和する規定を新たに導入し、居住継続が図られる制度を運用しています。   | Eメール君 |
| 10 | 4  | ①第一種市街地再開発事業の地権者の不動産の評価を不動産鑑定士が行う場合、鑑定士の公正中立性はどのように担保されていますか。②再開発事業準備組合と再開発事業組合の不動産評価額が異なる場合、不動産鑑定士の責任はどうなりますか。     | ①不動産鑑定士は国家資格であり、法律により信頼性が担保されているものと認識しています。②準備組合の段階で示されるものは概算評価額であり、再開発組合設立後、権利変換計画書で示される不動産評価額とは異なるものです。         | 広聴FAX |
| 10 | 11 | 現在の都市整備部のやり方、進め方は強引に思えます。将来的にもこのような強引な進め方を続けるのか、それとも区民の声を取り入れた柔軟な路線で行くのか、区の考えを教えてください。                              | 本区のまちづくりに関しては中央区基本構想に掲げる将来像の実現に向けて、区民の皆さんと協議を行いながら今後も進めていきます。                                                     | 電話    |
| 10 | 16 | まちづくり協議会は、①いつ、どこで開催されていますか。②出席する人は誰ですか。③開催についてホームページなどで周知をしていますか。④希望すれば各地区の協議会に参加することはできますか。                        | ①議案がある場合に適宜区民館などで開催されます。②当該地区の代表者、商工業関係の代表者、区などです。③対象地区に関する議案のため、全区民を対象とした広報媒体では周知していません。④地区外の方の参加は原則ご遠慮願っています。   | 電話    |
| 10 | 23 | 中央区の第一種市街地再開発事業によるタワーマンション（超高層マンション）の駐輪場で2階以上に設置されてる例はありますか。あれば、その数と設置されている場所を教えてください。                              | 超高層マンションで2階以上に駐輪場を設置している物件の累計件数や設置階の統計データなどは、集計していません。                                                            | 広聴FAX |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                                   | 対応                                                                                                                  | 投書種別  |
|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 10 | 25 | 区内にある高齢者向け優良賃貸住宅に住んでいます。管理会社の対応に不信感があり、区の住宅課にも相談しましたが、他に住宅はないと言われました。なんとか助けてもらえませんか。                                 | 管理会社などに対し、入居者が安心して居住できるよう適切な管理を指導しました。また、区では区民住宅の募集や都営住宅や高齢者向け住宅の紹介を行っています。申し込み多数のため入居が困難な状態となっています。                | 投書    |
| 10 | 31 | 近隣にあるホテルの強い照明は、区の景観を損ねるうえ、近隣住民の照明被害にもなっています。行政による指導や規制をお願いします。                                                       | 夜間照明については、明確な法的制限がなく、環境省においてガイドラインを出しているのが現状で、絶対的な解決策がない状況です。当該ホテルに確認したところ、屋上看板は自動点灯となっており、照明器具の調整は構造上難しいと回答がありました。 | 広聴はがき |
| 11 | 5  | 町会・自治会が住民の代表として会議に出席する場合について教えてください。①町会長を代表とする根拠はありますか。②各住民から選出や委任をされていますか。③会議の内容が周りの住民に周知されていることを確認していますか。          | ①町会・自治会は住民による住民のための地域の要の団体であり、その会長を地域の代表とすることは合理性があると考えます。②それぞれ代表として選出された方であると認識しています。③周知されたか否かの確認は不要と考えています。       | 広聴FAX |
| 11 | 19 | 以前発売された週刊誌に掲載されていた再開発に関する記事について、区はどのように対応しましたか。                                                                      | 区として記事が掲載されたことは認識していますが、記事の内容に関して答える立場ではありません。組合設立認可については、法令などに基づき適正な手続が進められたものと認識しています。                            | Eメール君 |
| 12 | 2  | 液化化や大規模水害が懸念される月島三丁目北地区においては、住民たちと多角的に検討し、その結果こそが再開発と呼べるものではないでしょうか。当地区の魅力を最大限に生かして、持続可能な防災都市を作ってください。               | 個別建替では改善が困難な防災上の課題を抱えている当地区では、地権者の発意のもと、再開発事業を通じて地域の防災性の向上に資する拠点や広場などを整備するとともに月島らしさを生かしたまちづくりを行っています。               | Eメール君 |
| 12 | 11 | 建築基準法上の道路種別マップを区のホームページに掲載してもらえませんか。3項道路のマップでも構いません。                                                                 | 電話にて「トラブル防止のため窓口での確認をお願いしていること、今後ホームページにトラブルなく提供できる方法を検討していく」旨伝え、了解を得た。                                             | Eメール君 |
| 12 | 17 | 第一種市街地再開発事業について、①補助金（交付金）は、何を対象として交付していますか。②タワーマンション（高層棟）に作られる立体駐車場、駐輪場、エレベータに対しても補助金（交付金）を交付していますか。                 | ①調査設計計画費、土地整備費、共同施設整備費が補助対象事業です。②共同住宅の共用部である立体駐車場、駐輪場、エレベータは共同施設整備費に該当します。いずれも再開発組合などからの申請があった場合、補助金を交付しています。       | 広聴FAX |
| 1  | 8  | 月島三丁目南地区第一種市街地再開発事業の新規における客観的評価指標で、保留床の延床面積の1/3以上を公営住宅とするとありますが、①どのような住宅ですか。②なぜ保留床の延床面積の1/3以上なのですか。③特典、補助金はありますか。    | ①公営住宅は、住生活基本法第2条第2項に規定する公営住宅などです。②市街地再開発事業補助金における住宅型プロジェクトの要件です。③補助対象が当地区に適したものとなります。                               | 広聴FAX |
| 1  | 10 | 月島一丁目西仲通り地区第一種市街地再開発事業で建設しているマンションの住戸が、インターネット上で中古物件として売りに出ているのを見ました。まだ建設中なのに、なぜ売りに出ているのでしょうか。関係法令に照らして適法な行為なのでしょうか。 | 民間同士で行われる住宅の売買に関する内容は、区では把握しておらず、また、これに答える立場にありません。                                                                 | 広聴FAX |
| 1  | 16 | 月島三丁目で行われる再開発事業の地域で家を借りて居住している人に対して、事業の説明などはどのように行われているのか教えてください。                                                    | 都市計画の決定にあたり、準備組合において説明会を開催し、区でも区民などを対象とした都市計画案の説明会を開催しています。また、都市計画決定後は、法令に基づき市街地再開発組合が説明会を開催し、関係権利者に対し周知します。        | 広聴FAX |
| 1  | 28 | 月島三丁目南地区再開発事業についての公告がされていますが、地権者への事業説明が完了していないのに手続きを始めることができるのでしょうか。また、同時に再開発事業賛成の書類を配布していると聞きましたが、配布していいのでしょうか。     | 任意の説明会の実施前に月島三丁目南地区に係る「第一種市街地再開発事業の施行区域となるべき区域の公告」の施行をし、当該公告と同時期に賛成の意思表示の書類の配布を行ったとしても、手続上の問題はないものと認識しています。         | 広聴FAX |
| 1  | 30 | 先日、月島三丁目南地区の再開発事業に関しての借地権申告の公告が出されました。借地権の代わりに建物登記をすると、同時に借地権があると認められると聞きましたが、この建物登記をしている場合は、借地権申請は必要ないのでしょうか。       | 都市再開発法では、申告すべき方を「未登記の借地権を有する者」と定めていることから、建物登記がなされている場合であっても、借地権が未登記であれば、申告していただく必要があります。                            | 広聴FAX |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                   | 対応                                                                                                               | 投書種別  |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1 | 30 | 月島三丁目南地区の再開発事業についての公告が出されました。地主の中には区内に住んでいない人もいますと思いますが、その場合はどのように知らせているのでしょうか。                                      | 公告は不特定多数あての文書による伝達方法として適切であるため、官報など他の方法による伝達は行っていない。                                                             | 電話    |
| 2 | 12 | 区民住宅の楽器演奏禁止に関して再度検討してもらえませんか。各階にピアノのイラスト付きの注意喚起チラシが貼られていますが、子どもは宿題のピアノ練習や縦笛練習もできないと悩んでいます。せめてチラシを各階に貼るようなことはやめてください。 | 区では、お互いが気持ちよく生活していただくために、楽器演奏だけではなく生活音についての注意事項を「入居のしおり」によりあらかじめお伝えするとともに、ちらしの全戸配布や掲示板への掲示などで周知し、音への配慮をお願いしています。 | Eメール君 |
| 2 | 17 | 中央区市街地開発事業指導要綱の第5条に法定手続きの項目が記載されており、第8項に開発事業者は法定手続きを行う際に合意書の写しを添付することが規定されています。法定手続きの際に合意書の写しの添付は行われているのでしょうか。       | 本区での①開発行為許可の申請②道路位置の指定・廃止の申請③中央区総合設計許可の申請④建築確認の申請の受付時には添付されており、⑤道路占用許可の申請には添付されていません。⑤については口頭により手続き状況を確認しています。   | 広聴FAX |
| 2 | 17 | 月島三丁目地区第一種再開発事業で建設される建物について、インターネット上で設計に不備があるような意見を目にします。どのような考えで、区はこの再開発事業に対して補助金を支出するのでしょうか。                       | 建築物を建設するためには、建築確認を受ける必要がありますが、法令などに違反する設計では工事を始めることができないため、月島三丁目南・北地区においても法令などを遵守するよう適切な設計を進められているものと認識しています。    | 広聴FAX |
| 3 | 10 | 2019年の台風被災で、中央区令和元年台風第15号および第19号の被害による住宅補修工事費補助金の申請をしましたが、対象者は所有者のみと言われました。建物、土地は両親の登記名義で死亡しています。例外的措置はありますか。        | 登記簿謄本では、所有者と申請者が一致する確認が取れない状況です。区としては、相続による所有権を明確に示す公的書類や、他の相続人からの同意を示す書面を提出いただければ、申請資格があることを確認できると考えています。       | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 区営住宅の申込書を区役所以外にも置いてほしいです。                                                                                            | 区営住宅の申し込みは、全て郵送での受付となります。申込書を添付したしおりを本庁舎及び日本橋・月島特別出張所で配布しています。なお、日曜日には本庁舎1階で配布しているとともに、区のホームページからもダウンロードできます。    | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 築地市場の跡地から港区の竹芝ふ頭を結ぶ歩道の公園化を検討してもらえないでしょうか。隅田川テラスを延長すれば、素晴らしい観光場所になると思います。                                             | 築地市場跡地の開発では、都が歩行者ネットワークの一つとして浜離宮から竹芝方面に至る防波堤の活用を掲げています。なお、区では都民に開かれたまちづくりの推進などを都に要望しています。                        | 広聴はがき |

#### 教育委員会事務局（94件）

|   |    |                                                                                                                      |                                                                                                                     |       |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4 | 3  | 京橋築地小学校に通っていますが、各行事がなくなり残念です。先生の時間の負担はあると思いますが、保護者も協力します。簡単にやめることがないよう検討してください。今後の姿勢、公約を回答ください。                      | 学校では、各行事について、そのときの状況を踏まえ、改善を図っています。京橋築地小学校では、マーチングバンド活動や持久走、遠泳などの特色ある行事があり、今後も保護者や地域の方々のご協力やご意見をいただきながら実施していきます。    | Eメール君 |
| 4 | 4  | 幼児教育無償化により、私立幼稚園も無償化されると知りました。他区では区立幼稚園でも給食制度や預かり保育がありますが、中央区でもできないのでしょうか。私立と区立を同様に無償化するなら、教育環境は同等にすべきだと思います。        | 国の方針では、通園送迎費、食材料費などは無償化の対象外となっており、ご希望のサービスは実費負担となると考えます。また、基本的な教育環境は幼稚園教育要領に基づき、私立も公立も同等であると認識しています。                | Eメール君 |
| 4 | 8  | 日本橋図書館の学習用パソコンでラジオ局のホームページを閲覧しようとしたところ、フィルタがかり見ることができませんでした。何を基準に閲覧の可否を決定しているのか教えてください。                              | 当該ラジオ局はフィルタ制限の対象ではありませんが、フィルタの開発、運用をしている企業の設定が誤っており、閲覧できませんでした。現在、修正を依頼しています。                                       | 広聴FAX |
| 4 | 11 | 子どもの通う小学校は制服を着用していますが、放課後に学童へ通う場合、私服の着替えも持っていく必要があります。また、女子生徒の制服はスカートで、思うように動けず、寒い思いをしています。制服は廃止するか、選択制にしてもらえませんか。   | 標準服は、それぞれの学校において、学校長、PTA・卒業生や地域の方々などの話し合いの中で決められたもので、長い歴史と伝統の中で導入が図られてきました。そのため、学校長や教育委員会の一存ではなく、関係者と検討していくものと考えます。 | Eメール君 |
| 4 | 11 | 甥が区立幼稚園に入園したところ、PTAの加入と会費徴収についての規約書を渡されました。PTAは任意加入とのことですが、PTAの名札がないとお迎えに行けず、規約書には決算報告などの記載もありません。収支内容を確認する方法はありますか。 | PTAの入退会は任意事項であり、園児・保護者への対応に差はないと認識しています。ご指摘の事例があれば、教育委員会から指導するので、幼稚園名をお知らせください。なお、PTAは任意団体であり、収支内容などは直接お問合せください。    | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                     | 対応                                                                                                                       | 投書種別  |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4 | 15 | 図書館のパソコンで「中央区基本計画2018」と検索したところ、タイトルは間違っていないのに「該当なし」と出てきました。途中までの入力なら検索できましたが、正確に入力した場合に検索できないのはおかしいので直してください。          | 「中央区基本計画2018」の検索については、タイトルを「中央区基本計画」、巻次を「2018」と分けて登録していることから、「該当データなし」となりました。今回の事例は、検索方法の案内が不十分だったことによるもので、検索方法の周知に努めます。 | 電話    |
| 4 | 19 | 晴海地区から泰明小学校へ通う子どもが増加し、下校時の都バスは混雑しており、学校にクレームも入ると聞きます。子どもたちによりよい環境を作るためにも、スクールバス導入の検討をお願いします。                           | 都営バスの増便等を要請した結果、平成29年4月から泰明小学校児童が多く利用する路線が増便されました。今後も引き続き働きかけていきます。現時点では泰明小学校へのスクールバスの運行の予定はありませんので、ご理解ください。             | Eメール君 |
| 4 | 22 | 図書館で図書の検索をするとき、検索内容を正確に入力しないと「該当なし」となります。本の題名を正確に覚えていない場合もあるので、アバウト検索でも読みたい本が探せるように変更してください。                           | 図書館システムは、現在、資料検索時に一文字でも違う文字を入力すると「該当なし」となります。今年度、システムを更新する予定であり、その際には「あいまい検索」機能の導入を検討しています。                              | 広聴FAX |
| 5 | 7  | 晴海中学校の朝練習はやめてください。今日も午前7時から縄跳びをやっている、うるさくて寝られません。                                                                      | 学校に確認したところ、運動会の練習として行っていました。行事の際は、準備も含めて近隣の方々に配慮しながら行うよう日頃から指導しており、学校長に対し、改めて近隣への配慮などについて申し伝えました。                        | Eメール君 |
| 5 | 7  | 小学校6年生の子どもが地元のチームでサッカーをしています。中央区の中学校は部活があまり熱心ではなく、困っています。部活と勉強を両立したいと思うと、クラブチームを続けるのは難しい現状です。中学校のサッカー環境を整えてください。       | 運動部活動はスポーツに興味・関心のある生徒が顧問指導の下、体力や技術の向上を図り、好ましい人間関係の構築や責任感、連帯感の育成を図るなど、学校教育の一環として実施しています。一部の部活動を特別に強化していくことは難しい現状です。       | Eメール君 |
| 5 | 10 | 月島幼稚園の改修工事があるかもしれないと去年園長から話がありましたが行われず、今年も時期など未定で夏以降に行うかもしれないため、行事を前倒しで実施するよう言われ困惑しています。区から保護者への説明はないのでしょうか。           | 月島幼稚園は、建設から28年が経過し、空調設備や電気設備の更新を行うための大規模改修工事を予定しています。具体的な改修工事の工程については、請負業者が決まり次第、保護者会などにおいて、説明します。                       | Eメール君 |
| 5 | 10 | 図書館で本のリクエストをしても借りる順番が回ってこないことがあります。受付カウンターで聞くと、期限内に返却がない場合や紛失の場合との説明がありました。督促やラックの配置を工夫するなど、蔵書の管理をもっとしっかり行ってください。      | 貸し出した図書・CDの返却期限が過ぎても未返却の場合、電話・はがきによる督促を行っています。長期間にわたる未返却、館外持ち出しによる不明資料も見られるため、督促開始日や貸し出し停止日の前倒しなどの改善策を検討しています。           | 来所    |
| 5 | 20 | 月島第二小学校の周辺の道路には、信号やガードレールのない交差点があります。裏道でも交通量が多く、小学校や幼稚園また公園もあり、子どもが多く利用します。安全のために整備をしてください。                            | 小学校敷地内に歩行空間を確保し、区道との境界部分に地中固定式の車止めを設けています。これらの維持管理にあたり、安全確保に万全を期していきます。                                                  | Eメール君 |
| 5 | 20 | 中学校の部活動の活気がなくなっていると聞きました。中学生でも参加できる地域スポーツの場の提供や、部活動の充実など、もっと体を動かせる場所を多くしてください。                                         | 中学校の運動部活動は体力や技術の向上を図り、人間関係の構築や学校生活への意欲向上・責任感・連帯感の育成など、学校教育の一環として行っています。地域スポーツクラブとの連携は、部活動充実のための今後の検討材料と考えます。             | Eメール君 |
| 5 | 22 | 小学校に入ってプリントの多さや細切れの連絡に辟易しています。また、欠席の際の連絡係の指定などにも困っています。なぜ、ホームページやメールサービスなど電子的な通信手段を考えないのですか。昔のやり方のまま、あぐらをかくのはやめてほしいです。 | 電子メール連絡の可能性について、今後検討しますが、相談事や緊急な連絡などの場合は電話連絡もご利用ください。また、連絡係の指定が難しい場合は、学校へご相談ください。                                        | Eメール君 |
| 5 | 27 | あかつき公園を毎日通ります。小さな子どもが遊んでいるすぐそばを、自転車で追いかけっこする小学生が通り過ぎるなど、危険な状況です。学校で自転車の正しい利用方法を啓発するなどの対策をお願いします。                       | 学校では「自転車安全指導」として自転車の正しい乗り方や事故防止などの取り組みを行っています。また、登下校の安全やマナーなど、児童・生徒の規範意識を育てる指導も行い、交通安全全般の意識を高めるようにしています。                 | Eメール君 |
| 5 | 28 | 教育委員会のことについて教えてください。①校長先生と教育委員会事務局との関係。②学務課で行う学校の管理運営の内容。③学校で決定した事項の可否を区が判断する際の基準。④小学校の和太鼓の練習についてのお知らせを図書館に掲示した日付。     | ①③学校行事は事前に教育委員会に届け出ることになっていますが、人権や安全上などの問題がない限り各学校の事情などにより決定しています。②主に就学事務や学校給食に関すること。④学校行事の詳細については学校へお問い合わせください。         | 電話    |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                  | 対応                                                                                                                      | 投書種別  |
|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5 | 30 | 日本橋図書館に自費出版の書籍を寄贈しようとしたところ、係員に「リサイクルに回すかもしれない」と言われました。なぜ配架してもらえないのでしょうか。納得できません。対応の改善を求めます。                         | 寄贈資料は、内容や類似本の有無などについて、図書館職員により選定を行っています。残念ながら配架しない場合には、児童施設などへの提供やリサイクル資料として活用させていただくことをすべての寄贈者に説明し、ご理解をいただいています。       | 広聴はがき |
| 6 | 6  | 中央区の公立小学校は月に1～2回土曜日に授業があります。学校がある時は習い事を休まないといけません。夏休みや春休みを短くしてもかまわないので、土曜日の授業を平日にやることを検討してください。                     | 土曜授業の全てを平日に移行することは難しく、夏季休業などの縮減が一つの方法と考えますが、各家庭の生活スタイルはさまざまであり、多様な意見はあると思いますが、現行の夏季・春季休業期間は適切であると認識しています。               | Eメール君 |
| 6 | 10 | 小学校で使用する字体を、読みやすい書体に変更したところ、優位な効果が出たようです。中央区の小学校でも読みやすい書体の導入を検討してください。                                              | 書体の変更により問題の正答率に効果があったとの報道もありますが、文字のため、はらいなど運筆の指導も重要であり、導入には様々な検証が必要と考えます。                                               | Eメール君 |
| 6 | 12 | 区立中学校の生徒が歩道に広がって歩いていたため、やむなく車道を歩くことになりました。このような行為をしないよう指導してください。                                                    | 学校長に登下校時のマナーに関する指導依頼を行い、当該中学校全学級において学級担任から生徒に指導を行いました。また、時間的に部活動後の可能性が高いことから、全ての部活動顧問から改めて下校時のマナーについて指導を行いました。          | Eメール君 |
| 6 | 14 | 日本橋室町三丁目第一種市街地再開発事業で、飛び地であったところが常盤小学校の別館となりました。常盤小学校の別館となった経緯と再開発事業組合から購入することになった経緯について教えてください。                     | 各学年2学級規模とするため、当該地区に別館を整備し体育館や特別教室を移設することで本校の狭隘化を解消しました。土地・建物については権利変換分を超える規模となったため、超過分を購入しました。                          | 広聴FAX |
| 6 | 26 | 以前から教育委員会に伝えていますが、日本橋小学校の学級崩壊が解決されません。不安のまま子どもを学校へ送り出すのは異常だと思います。けが人が出る前に解決してください。                                  | 学校の状況がなかなか改善されず申し訳ありません。学校には児童の安全確保、学習環境整備への教員の組織的対応、保護者との情報共有などを指示するとともに、2学期に向けて指導体制を見直します。                            | Eメール君 |
| 6 | 26 | 月島第一小学校に子どもを通わせていますが、算数ブロックや書道の道具などの購入で親の費用負担が増えています。個人で購入する物が多すぎます。減らすよう検討してください。                                  | 学用品などの購入については、学校教育上必要なものを学校長の判断で推奨品として指定し、類似するものであれば認める運用を行っています。運用の詳細については学校までお問い合わせください。                              | Eメール君 |
| 6 | 28 | 日本橋小学校に通う2年生の保護者です。何人かの児童が歩き回ったり暴れたりして全く授業になりません。子どもが大ケガをする前に早急に対応をお願いします。                                          | 学校の状況がなかなか改善されず申し訳ありません。学校には児童の安全確保、学習環境整備への教員の組織的対応、保護者との情報共有などを指示するとともに、2学期に向けて指導体制を見直します。                            | Eメール君 |
| 7 | 1  | 日本橋小学校の2年生が学級崩壊しています。臨時保護者会も開かれましたが、保護者側が納得するような進展はなく、学校と保護者側にずれがあるように感じます。一度、現場を確認してもらえませんか。                       | 学校の状況がなかなか改善されず申し訳ありません。学校には児童の安全確保、学習環境整備への教員の組織的対応、保護者との情報共有などを指示するとともに、2学期に向けて指導体制を見直します。                            | Eメール君 |
| 7 | 12 | 日本橋小学校の対応について、これまで何度も指摘してきましたが、改善の兆しがありません。大きな問題が起こるのではないかと保護者として心配になります。教育委員会として、改善策を計画し、実施してください。                 | 学校の状況がなかなか改善されず申し訳ありません。学校には児童の安全確保、学習環境整備への教員の組織的対応、保護者との情報共有などを指示するとともに、2学期に向けて指導体制を見直します。                            | Eメール君 |
| 7 | 16 | 京橋図書館に異臭を放つ利用者がおり、ゆっくり閲覧できません。その方の図書館利用を制限してもらえませんか。                                                                | 図書館は誰もが利用できる施設で、入館に際しての制限を設けていません。他の利用者が迷惑する恐れのある利用者に対しては、職員・警備員が改善や退館をお願いするなどの対応を図ります。お気づきの際はお声掛けください。                 | Eメール君 |
| 7 | 19 | わくわく21に在籍していた時、相談員から日常的に暴言を吐かれるなど、精神的苦痛を受けていました。事情があり学校に通えない子どもが集まる施設なので、スクールカウンセラーを増員してほしいからです。改めて管理体制の再確認をお願いします。 | 現在、わくわく21では、若い世代の適応教室指導員を配置しています。また、教育相談員や臨床心理士と連携し、多くの目で見守る体制づくりに努めています。さらに、社会福祉士などのスクールソーシャルワーカーをわくわく21と同じ場所に配置しています。 | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                       | 対応                                                                                                                    | 投書種別  |
|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7 | 19 | 城東小学校の建物の維持管理として今まで掛かっていた費用と今後、複合ビルに入ったときの費用との比較はどうなっているのか教えてください。                                                       | 移転前の光熱水費は平成28年度において、電気料金が約260万円、ガス料金が約150万円、水道料金が約300万円でした。なお、新たな校舎におけるこれらの費用は、現在未定です。                                | 広聴FAX |
| 7 | 22 | 区立図書館にない書籍を取り寄せる際、図書館に行き記入する必要があると不便です。電話やメールなどでできるように改善をお願いします。                                                         | 他自治体の図書館から図書資料を取り寄せる場合は、種類により提供に要する日数が異なるため、条件を説明した上で手続きを行う必要があり、図書館での受付としています。電話や電子メールでの受付は、今後、他自治体を参考に検討していきます。     | Eメール君 |
| 7 | 24 | 東京都環境確保条例第136条の区域別・時間別の音量基準として、各地域と時間帯によってそれぞれ音量基準が規制されています。日常生活に関するとともに、環境に対するものなので、教育現場で伝えてください。                       | 音量規制の学習は、小学校では社会科で「公害から健康や生活環境を守ること」、中学校では公民分野で「公害の防止、環境の保全」を行っています。日常生活で迷惑を及ぼす音量はモラル的な要素も大きく、公害などの学習で意識は育まれると考えます。   | 広聴FAX |
| 8 | 20 | 親の海外赴任に備えてインターナショナルスクールに入学させる場合は、就学義務違反になるとのことですが、強く疑問を感じます。個々の家の事情を理解して欲しいです。                                           | 保護者は日本国籍を有し日本国内に居住する児童・生徒を学校教育法に基づく学校に就学させる義務があると教育基本法・学校教育法に規定されています。インターナショナルスクールなどは学校教育法に基づく学校に該当しないため就学義務違反となります。 | 広聴はがき |
| 9 | 5  | 8月上旬に日本橋小学校にある文化財の説明板が傾いていたので連絡しましたが、8月末の時点でそのままになっていました。他の文化財説明板などが安全に設置されているのかどうか心配なので、確認してください。                       | 電話にて「担当者が現地を確認し傾いていたので、専門業者に連絡して調査をした。現在は説明板を外し、再設置のため調整中である。他の説明板は古いものや傷み・腐食の進んでいるものから修繕など対応している。」旨伝え、了解を得た。         | 電話    |
| 9 | 11 | 保育園に比べて、小学校の給食はメニュー数が少なくさみしい感じがします。子どもたちの食育や栄養のためにも、給食費の補助金を増やしてもらえませんか。                                                 | 区立小学校では食育や特色ある給食提供のほか、食物アレルギー対応などの推進に努めています。保護者負担の適正化についても検討し、平成30年度以降、公費負担となる米飯給食の回数を週2回から週3回に増やしています。               | 投書箱   |
| 9 | 13 | 中学校で行われる歌舞伎体験ですが、この行事は日曜日に実施されますが、予定があり休むと欠席になります。日曜日は本来休みの日です。対応をお願いします。                                                | 実施日は日曜日ですが、各中学校では授業の位置付けで行うこととしており、土曜公開授業などと同様なため、休む場合は欠席扱いとなります。年度当初から計画し年間計画にも載せていましたが、周知が十分でなかったことをお詫びします。         | Eメール君 |
| 9 | 18 | タイムドーム明石の夏休み特別展示を見学した時に、スタッフが子どもを注意する際の対応が不快でした。また、子どもがエレベーターホールに設置されているコンピュータに触れて注意された時も、子どもには怖い言い方で冷たい対応でした。改善をお願いします。 | スタッフの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詫びします。研修やミーティングなどの機会を通して、区職員および委託会社職員が接遇や業務についての認識を共有し、より良い施設運営に努めていきます。              | Eメール君 |
| 9 | 20 | 晴海四・五丁目に建設を予定している小中学校について、建設後の維持管理はどの部署が担当する予定ですか。                                                                       | 晴海五丁目に整備を予定している小学校と中学校の維持管理は、教育委員会事務局学校施設課が担当します。なお、晴海四丁目における小・中学校施設の整備については、現在のところ未定です。                              | 電話    |
| 9 | 25 | 図書館で貸し出しの際に、センサー板に本を置き手続きをしますが、反応が鈍く、読み取れない時があります。その際に利用できる、バーコードの読み取り機械を各貸出機に設置してください。                                  | 貸出機で貸出処理をする際、本やCDの冊数が多く、積み上げた高さが電波の領域を超えると上手く読み取れないことがあります。その際には、職員にお声がけください。貸出機にバーコードを設置することはシステム上難しい状況です。           | 広聴はがき |
| 9 | 27 | 晴海に新設される小・中学校について質問があります。①1つの体育館を一緒に使うそうですが、なぜ一緒に使うことになったのですか。②エレベーターは付いていますか。③清掃はどのようにする予定ですか。④維持管理経費の見込みを教えてください。      | ①一体的に配置することで広い空間としても使えるようにするためです。同時に使用する際は安全を確保します。②設置を予定しています。③学校運営の体制とあわせて検討していく予定です。④機械設備などの設置にあわせて積算していきます。       | 電話    |
| 9 | 30 | 図書館のシステムが新しくなったことで、以前はわからなかった資料の紛失状況がわかるようになりました。そこで、定期的に3館の資料紛失状況などを各館に掲示してはどうでしょうか。                                    | 資料の紛失（不明）状況の掲示は、不明となった理由の判別ができないことから難しいです。今後も利用者への掲示や周知、配架場所の見直しや職員による声かけなど、不明資料の減少に取り組んでいきます。                        | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                               | 対応                                                                                                             | 投書種別  |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 9  | 30 | 本日の昼休みの時間に、日本橋小学校の校庭から和太鼓の音が響いてうるさかったです。どうして近隣の住民に周知するなどの配慮をしてもらえないのですか。                                         | 確認したところ、当日は日本橋幼稚園において、運動会に向けた和太鼓の練習を行っていたとのこと。練習は園長の指導のもと実施されており、ご意見は園にお伝えしました。                                | Eメール君 |
| 10 | 1  | 佃島小学校の給食室の改装により、弁当給食になりました。弁当がおいしくないため、食べられない状態が続いていますが改善されません。父兄から「業者との癒着ではないか」と噂が広がっています。きちんと学校からの報告をお願いします。   | 業者選定は区が行い、学校は関与していません。選定理由は①学校給食用弁当の調理などの経験が豊富。②子ども用弁当の専用工場を備えている。③栄養摂取量など本区の基準を満たしている。④安全面・衛生面の管理が確実であることです。  | Eメール君 |
| 10 | 2  | 新しい図書館が完成した際に、指定管理者制度を導入すると聞きました。貴重な財産である書籍の管理などを全て外注に移行するのはやめてもらえませんか。                                          | 図書館運営について、指定管理制度を含め、多角的な観点から検討を進めています。図書資料の選定や保管など、これまで培ってきた歴史・文化の継承に関わるものについては、図書館運営形態の如何に関わらず、今後も区が行います。     | 広聴はがき |
| 10 | 7  | 国会図書館のデジタルコレクションを閲覧できるようになる、図書館送信参加館に中央区も参加してください。                                                               | 当該サービスに参加するためには、著作権保護や複製禁止などの観点から、利用環境について条件が設けられています。日本橋・月島図書館は、この条件を満たすことができないため、京橋図書館において、導入に向けた検討を行います。    | 広聴はがき |
| 10 | 7  | 京橋図書館の移転が大幅に遅れてしまったのはなぜでしょうか。また、図書館が新しくなる時に、指定管理者制度を導入すると聞きました。どうしてでしょうか。                                        | 平成25年に建設費など的高騰を受け、入札不調となったことから数年間の工事見送りをしたものです。管理運営体制については、指定管理者制度の導入も含め、多角的な観点から検討を進めています。                    | 広聴はがき |
| 10 | 10 | 改修工事中の佃島小学校・佃中学校から、深夜0時になるとチャイムが鳴ります。調整してもらえませんか。                                                                | 確認したところ、佃中学校の学校チャイムのタイマー設定が誤っていましたので、これを改めました。                                                                 | Eメール君 |
| 10 | 11 | ①区立小学校では土曜日に授業が行われているようですが、平日の授業を増やした方が、教職員・保護者にとっていいのではないのでしょうか。②区立小学校では制服を着用する学校が多いようですが、制服を着用するメリットはなんのでしょうか。 | ①土曜授業の平日への振り替えは、平日の学習時間の増加で児童の負担になると考えています。②各校がPTA・保護者・地域の方などとの話し合いの上で標準服の導入を決定しており、教育委員会は判断を尊重しています。          | Eメール君 |
| 10 | 15 | 区の図書館で電子版図書の貸し出しを始めてください。中央区の図書館は他区の図書館に比べ蔵書数が少なく、予約待ちが長いです。電子化により保管スペースの削減になります。より有益で付帯効果の高い公共サービスの導入をお願いします。   | 現在、図書館で提供できる電子図書が少数であるほか、専用システムが未整備であるなど、さまざまな課題があり、すぐに導入することは難しい状況です。必要性は認識しており、動向を注視していきます。                  | Eメール君 |
| 10 | 28 | 中央区の地域の歴史に興味があり、京橋図書館の地域資料室の資料を活用しています。他にない貴重な資料の収集、管理、保管、レファレンスの質を保つのは指定管理者では難しいと思うので、引き続き区で直接運営するようお願いします。     | 図書館運営については、他自治体や本区の状況など多角的な観点から検討を進めています。図書館運営形態に関わらず、継続的な貴重資料の収集・保管などを含め、図書館サービスの維持・発展に努めていきます。               | 広聴はがき |
| 10 | 31 | 図書館の地域資料室を利用しています。新しい図書館になっても今までと同じように、地域の貴重な資料に精通し、高度なレファレンス能力を持つ職員を配置してください。                                   | レファレンスは、職員の誰もが適切に対応できることが肝要であると考えています。図書館の運営形態に関わらず、職員が情報を共用し、相互に連携した対応ができるよう、職場内研修などを通して職員の育成を図っていきます。        | 広聴はがき |
| 11 | 5  | 小学校就学前の健康診断に行けないため、他の学校で受診可能か区に問い合わせましたが、納得いく説明を得られませんでした。なぜ、他の学校で受けられるようにできないのでしょうか。日程が一日なのに、連絡が遅いことも問題だと思います。  | 就学時健康診断を受ける学校を指定する理由は次のとおりです。①健康診断の実施に必要な人員や器具数を把握するため。②学校医や学校職員が児童の状況を把握するため。なお、今後は各学校の健康診断の実施日時は、確定し次第周知します。 | Eメール君 |
| 11 | 5  | 泰明小学校の生徒が下校時、数寄屋橋バス停から集団で乗りこむため、その先からの利用者が満員で乗り切れなく迷惑しています。スクールバスを運用し、都営バスの集団利用をやめてください。                         | 下校時に教員・PTA役員などが停留所で乗車人数を調整し、バスが満員にならないよう配慮しています。今後もスクールバスについては泰明小学校で運行する予定はありません。                              | Eメール君 |
| 11 | 11 | 本の森ちゅうおうの運営を指定管理者にすると聞きました。地域資料室には、100年前の資料も揃っており、中央区民の財産です。委託にせず、直営でお願いします。                                     | 本の森ちゅうおうの運営については、図書館行政のあり方など多角的な観点から検討しています。地域資料は、今後も継続的な収集、管理、保管が重要であると認識しており、運営形態の如何にかかわらず区が責任を持って担っていく予定です。 | 広聴はがき |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                              | 対応                                                                                                             | 投書種別  |
|----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 11 | 20 | 日本橋小学校の保護者会で、学校側から一連の問題について「良くなった」と話がありましたが、具体的な説明はありませんでした。教育委員会は今回の経緯を明らかにして、保護者を納得させるべきではないでしょうか。考えを教えてください。 | 不安定な学級状況などに対して、小中学校の退職校長などを学校に派遣し、体制の見直しと適切な学習環境の確保を図ってきました。現在は、児童が学習に集中して取り組む様子も見られ、一定程度の改善が図られていると判断しています。   | Eメール君 |
| 11 | 25 | 2歳児を連れ月島図書館を利用した際、職員から子どもの声が漏れると注意され、退出するよう促されました。施設として、幼児連れの利用を認めない方針ならば、事前に告知してください。                          | 事実確認をしたところ、図書探しのお手伝いを申し出たものですが、誤解を与えてしまったことをおわびします。今後は利用者へのきめ細かい配慮を徹底し、状況に応じた分かりやすいサービスの提供に努めます。               | Eメール君 |
| 11 | 29 | 晴海幼稚園の申し込みが多く倍率が2倍でした。区立幼稚園に学区内の児童が入れないのは問題があります。募集案内も分かりづらい点が多かったので改善をお願いします。                                  | 幼稚園の学区域内の定員を超えた場合は、周辺地域全体で需要数を受け入れる方向で現在は進めています。来年度の募集案内は、抽選方法や落選時の流れなどについて具体的に明記し、より分かりやすいものとなるよう改善を図っていきます。  | Eメール君 |
| 12 | 2  | 幼稚園の申し込み、抽選において、情報が後出しばかりで保護者は不安であり、抽選までの過程が納得しにくいです。人口増加に伴い、現通園区での対応が難しくなるので入園について事前に明確化してください。                | 募集案内の記載が分かりづらく申し訳ありませんでした。来年度は、抽選方法や落選時の流れなどについて具体的に明記し、より分かりやすいものとなるよう改善を図っていきます。                             | Eメール君 |
| 12 | 5  | 他区では、公立図書館の出張営業所として、駅前に図書の受取・返却窓口のサービスがあります。区内3カ所の図書館窓口のみでは、区民が図書に触れる機会が少ないです。駅前への受取・返却窓口のサービス導入を検討してもらえませんか。   | 徒歩圏外の地域への補完的施設として駅前に貸出・返却窓口を設置している事例がありますが、本区では、およそ1.4kmの徒歩圏内にあるほか、新規窓口の設置場所の確保や本の運搬などから設置は難しいです。              | 広聴はがき |
| 12 | 16 | タイムドーム明石職員の対応に問題があるように感じます。2回利用して2回とも嫌な思いをしました。どのような職員教育や人員配置をしているのでしょうか。                                       | 今回のご指摘に対しておわびするとともに、改めて研修やミーティングなどの多様な機会を通して、全職員が接遇や業務についての認識を共有し、職員全体のレベル向上を図っていきます。                          | Eメール君 |
| 1  | 22 | 図書館で新刊が納品されてから貸し出されるまでの時間がかかり過ぎているように感じます。また、雑誌の保管期間が、週刊誌は3カ月、月刊誌は1年と聞きましたが、期間が短すぎるので保管期間の再検討をお願いします。           | 新刊本は、データ登録やICタグの添付、ブックカバーの装備などがあるため、提供できるまで1～2週間かかります。雑誌の保存期間は、雑誌などの利用頻度が減少する目安として適切な期間と考えています。                | 投書箱   |
| 2  | 6  | 日本橋小学校では給食を食べる際、授業を受ける時と同じように前を向いて食べています。食事とは、楽しく会話しながら食べるものではないでしょうか。なぜこのような形式で給食を食べているのでしょうか。                 | 学級の中に落ち着きのない児童がいる場合、授業形式のまま、前を向いた状態で給食を取ることがあります。改善が見られれば、班編成で食べさせるなど、その時の状況により対応しています。                        | Eメール君 |
| 2  | 7  | 「都市計画法令要覧」の本が、区立図書館に年度別に数冊所蔵されていますが、どれも貸出禁止になっています。古い年度のものについては、貸し出しするようにしてもらえませんか。                             | 図書館では既に絶版となっている貴重資料のほか「都市計画法令要覧」などは永年保存としています。これらの図書資料は汚破損や紛失があった場合に、再度購入することが難しいため、館内での閲覧のみとさせていただきます。        | 広聴FAX |
| 2  | 7  | 特別支援学校の卒業見込証明書を取得するにあたり、区役所や学校に問い合わせをし、取得まで数日掛かりました。毎年取得を希望する生徒が数名いるのに、問い合わせをし、取得まで時間がかかるのはおかしいと思うので、改善してください。  | 私立中学校などに通うお子さんと同様の手続きをお願いしていましたが、特別支援学校に通うお子さんについては、中央区教育委員会が把握できるため、今後は書類提出を求めないよう、事務手続きのあり方を変更していきます。        | Eメール君 |
| 2  | 10 | 区立幼稚園の預かり保育の需要は高いのに、実施している園は限られています。全ての園で実施してほしいですが、難しいのであれば、せめて定期利用の預かり保育募集枠については、学区内外で差別することなく平等に扱うべきではないですか。 | 一時預かり保育を行う他施設の増設が今後も計画されているため、現在は幼稚園での預かり保育を拡大する方針はありません。なお入園については、地域や小学校との連携の観点から通園区域のお子さんの入園を第一とさせていただいています。 | Eメール君 |
| 2  | 12 | 京橋図書館の奥にある、テーブル付近のビニールタイルの床は古く、テープで補強してあります。部分的にでも良いので、修繕してもらえませんか。                                             | 令和元年度中に、どのような修繕方法が最善か協議した上で、令和2年度の特別整理期間中に修繕を行う方向で検討しています。                                                     | 広聴はがき |
| 2  | 17 | 区が新しい図書館に指定管理者を導入する方針であるという新聞記事を読みました。他自治体では指定管理者の導入に際し、何年もの検討を経た上で判断をしています。中央区ではどのような経緯で導入の方針に至ったのか教えてください。    | 本の森ちゅうおう（仮称）の指定管理者制度導入については、今後の図書館行政のあり方や他自治体の状況・動向、さらに本区の実状など多角的に検討し、教育委員会として方針を決定しました。                       | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                   | 対応                                                                                                                   | 投書種別  |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 2 | 19 | 豊海小学校体育館東側にある屋外階段の下に木造倉庫が増設されましたが、耐火性能のない木造工作物を敷設することは、法律上問題ないのでしょうか。                                                | 電話にて「当該工作物は耐火性を備えておらず、建築基準法上不適切な状態にあるため、壁板などの撤去を行い、是正を図る」旨伝え、了解を得た。                                                  | Eメール君 |
| 2 | 19 | 図書館の返却ポストを地下鉄の駅に設置してもらえませんか。また、借りた本の記録ができるシステムを図書館や小学校へ導入することを検討してもらえませんか。小学校へのW i - F iなどの導入もお願いします。                | ブックポストの設置は、現時点では難しい状況です。読書履歴の記録が出来るシステムは、他の公立図書館での導入事例などの検証を行っていきま。令和2年度における小中学校各教室への無線環境の整備について検討しています。             | 広聴はがき |
| 2 | 19 | 日本橋小学校の入口階段上にある、からくり時計の人形が、出たままです。早く修理してもらえませんか。                                                                     | 電話にて「当該時計については、今後、足場を確保して詳細な確認を行う予定である」旨伝え、了解を得た。                                                                    | 電話    |
| 2 | 27 | 保育園や小学校の入学式・卒業式について、開催判断が現場に一任されており、中止か開催かで現場と保護者との間で混乱が起きています。区として、中止の指示を出して、代替案を検討してもらえませんか。                       | 政府の要請により、本区においても区立小中学校で、3月2日から春季休業日前まで臨時休校することとしました。卒業式については、参加者の限定や式の内容を簡易なものとして実施するよう指導しています。                      | Eメール君 |
| 2 | 28 | 小学校休校時のプレディ運営について、検討をお願いします。久松小学校のプレディは狭い部屋に100名以上を預かるため、感染リスクの高い場所です。他自治体のように、学校の教室を使って預かるなどしてもらえないでしょうか。           | 勤務先などの調整がつかず学校で養育している児童の対応として、プレディ専用ルームだけでなく、ランチルームや図書室など校内の広い場所を確保し、席もなるべく離して座るなど、児童が分散するよう工夫をしています。                | Eメール君 |
| 2 | 28 | 学校の休校に伴い、プレディも休校になるとのことですが、子どもはどこにいればいいのでしょうか。                                                                       | 新型コロナウイルスの感染予防・拡大防止のためには、学校同様にプレディも休止することが妥当であると考えています。休止期間中は、各家庭での対応をお願いします。勤務先などの調整がつかず児童を養育できない場合は、各学校が相談に応じています。 | Eメール君 |
| 3 | 2  | 幼稚園の3歳枠以降の入園希望者は入園できるようにしてもらえませんか。                                                                                   | 幼稚園については学区制度を設けていますが、定員を超える申込みがあった場合は、空きのある近隣園を案内し、区全体として幼稚園希望者が全員入園できる体制を整えています。                                    | Eメール君 |
| 3 | 2  | 区内小中学校の臨時休校について、具体的な施策を提示せず各学校に責任を丸投げするのでしょうか。子どもを祖父母などに預ける家庭が出て、感染リスクも高まるのではないのでしょうか。早期に具体的な対策をお願いします。              | 新型コロナウイルス感染予防の点から集団生活を避けるため、臨時休校期間中は原則としてご家庭での児童の養育をお願いしています。児童の養育が困難なご家庭に対しては、学校に相談窓口を設置し、児童の居場所の速やかな提供に努めました。      | Eメール君 |
| 3 | 2  | 小学校の休校について、区の決定は安易だと感じます。他の自治体は独自に思考した対応を取っています。区民の生活を考えた検討がされていません。今からでも本当に何が必要なのか検討してください。                         | 新型コロナウイルス感染拡大防止のための全国的な取組に協力すべきとの判断から、2月27日に開催された国の新型コロナウイルス感染症対策本部の要請に基づき、3月2日から25日（春季休業日前日）までの期間を臨時休校としました。        | Eメール君 |
| 3 | 2  | 新型コロナウイルスの影響で、中学校で予定されていたさまざまな行事が中止になりました。卒業を控える3年生にとっては大切な時間がなくなりました。他自治体で実施しているように、希望者のみの登校や春休み期間の登校を許可してもらえませんか。  | 中学3年生の皆さんにとって卒業式などの様々な行事、教職員や友人と関わる時間は大切であると認識していますが、同時に皆さんの健康状態が脅かされる状況にさせないことも重要です。卒業式は参加者を限定し、簡易なものにして実施します。      | Eメール君 |
| 3 | 2  | 新型コロナウイルスの影響で、中学校で予定されていたさまざまな行事が中止になり、卒業式までなくなろうとしています。せめて卒業式だけは例年通りに実施してもらえませんか。一日だけで良いので、登校し、先生たちにお礼を言う機会をくれませんか。 | 中学3年生の皆さんにとって卒業式などの様々な行事、教職員や友人と関わる時間は大切であると認識していますが、同時に皆さんの健康状態が脅かされる状況にさせないことも重要です。卒業式は参加者を限定し、簡易なものにして実施します。      | Eメール君 |
| 3 | 3  | 月島図書館に要望していますが、期限を過ぎても返却しない利用者に寛容すぎます。催促をもっと頻繁にお願いします。                                                               | 電話にて「図書館で実施している未返却者への督促方法を説明し、返却期限を厳守してもらうため、督促方法の変更や未返却者へのペナルティ強化の検討を行っている」旨伝え、了解を得た。                               | Eメール君 |
| 3 | 3  | 新型コロナウイルスの影響で、中学校で予定されていたさまざまな行事が中止になりました。他自治体で実施しているように、卒業式までの間や春休みの期間に自己責任での登校を許可してもらえませんか。3年生に最後の思い出作りをさせてください。   | 中学3年生の皆さんにとって卒業式などの様々な行事、教職員や友人と関わる時間は大切であると認識していますが、同時に皆さんの健康状態が脅かされる状況にさせないことも重要です。卒業式は参加者を限定し、簡易なものにして実施します。      | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                                  | 対応                                                                                                                  | 投書種別  |
|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 3 | 4  | 新型コロナウイルス対策として、区内小学校が休校になりましたが、休校を判断した理由や根拠を教えてください。他自治体のように、休校の期限を設けて、その都度対応を判断していくのが妥当ではないかと思います。                 | 新型コロナウイルス感染拡大防止のための全国的な取組に協力すべきとの判断から、2月27日に開催された国の新型コロナウイルス感染症対策本部の要請に基づき、3月2日から25日（春季休業日前日）までの期間を臨時休校としました。       | Eメール君 |
| 3 | 9  | 京橋図書館で上下巻2冊を借りようとしたところ、下巻の貸し出しを拒否されました。どうして上下巻の同時貸し出しを拒否するのでしょうか。元は同じ本なので1冊とみなしてもいいのではないですか。意味のないルールなので撤廃してください。    | 図書資料については、適正な蔵書管理を行うため、1冊ごとに管理しており、上下巻でも個別のものとして管理しています。個人での貸出冊数の上限を10冊としていることから、同一作品の上下巻であっても、10冊を超えた分は貸出できません。    | Eメール君 |
| 3 | 10 | 図書館を広くして、蔵書を増やしてもらえませんか。                                                                                            | 区立図書館は、すべて複合施設内に設置しており、これ以上広くすることは難しい状況です。蔵書数については、3区立図書館合計で62万冊の蔵書に達しており、他自治体に比べ同等またはそれ以上の蔵書数であると認識しています。          | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 常盤小学校への入学を希望していますが、常盤小学校にはプレディがありません。設置を検討してもらえませんか。                                                                | 常盤小学校では、児童の多くがスクールバスなどを利用して学区域外から通学しているため、下校時の安全管理などに課題があり、プレディを設置する計画はありません。お住いの地域のプレディをご利用ください。                   | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 図書館を広くしてほしいです。また、座席も増やしてほしいです。                                                                                      | 区立図書館は、すべて複合施設内に設置しており、今以上の専有面積拡大は困難ですが、書架や座席配置の見直しなどにより座席数確保を工夫しています。令和4年度に開設予定の「本の森ちゅうおう（仮称）」では一層の環境の整備を進めます。     | 広聴はがき |
| 3 | 11 | 図書館の閲覧席に、現在設置しているものより強い文言で注意喚起する札を設置してください。                                                                         | 図書館では周囲に迷惑がかからないようご案内していますが、今後は、各館の会議室を学習室として開放するなど利用環境の改善に努めます。また、閲覧席や学習席など座席の利用方法の周知を充実させ、利用しやすい図書館づくりを進めます。      | Eメール君 |
| 3 | 13 | 月島第三小学校の校庭は、児童の数に対して狭いため、子ども同士がぶつかってしまい危険です。校庭を広くしてもらえませんか。                                                         | 月島第三小学校の近隣に広い土地がないため、校庭を拡張するのは難しい状況です。そうした中、どうしても子どもたちが安全に遊べるか、学校と教育委員会が検討していきます。                                   | 広聴はがき |
| 3 | 18 | 新型コロナウイルス関連での突然の休校措置についてお尋ねします。政府からの要請を受け、どのような検討の結果、最短での休校を決定したのか、また、休校措置を撤回し学校再開ができないのか教えてください。                   | 新型コロナウイルス感染拡大防止のための全国的な取組に協力すべきとの判断から、2月27日に開催された国の新型コロナウイルス感染症対策本部の要請に基づき、3月2日から25日（春季休業日前日）までの期間を臨時休校としました。       | Eメール君 |
| 3 | 24 | プレディの説明会が新型コロナウイルスの影響で中止になりましたが、そのお知らせが学校の張り紙だけでした。多くの人が利用登録しているプレディのお知らせが張り紙だけというのはいいかでしょうか。対応をお願いします。             | プレディ利用者の保護者が自主的に運営している「おやつの会」の説明会中止の周知が間に合わず張り紙で対応したと聞いています。今後はホームページや学校の一斉メールを活用するなどして周知していきます。                    | Eメール君 |
| 3 | 26 | 日曜・祝日の図書館の閉館時間を延長してもらえませんか。                                                                                         | 閉館時間の延長には、人員体制や勤務体制の見直しが必要であり、利用者対応等から現状では難しいと考えます。今後「本の森ちゅうおう（仮称）」の開設にあわせ、職員体制や皆様のご意見を参考にしながら、検討します。               | 広聴はがき |
| 3 | 30 | 新型コロナウイルスの感染拡大防止として、長期の春休み中ですが、外は比較的安全と言われていいますので、小中学校の校庭開放を実施してもらえませんか。                                            | 感染症拡大防止のため、学校における諸活動を制限しているところですが、春休み期間中の4日間において、小学校の校庭開放を行いました。今後、国の方針や国内動向を踏まえながら適切に対応していきます。                     | 広聴はがき |
| 3 | 30 | 4月から小学校1年生になる子どもを持つ母です。新型コロナウイルス感染者が日々増大している中、学校再開をするのですか。休校になった時よりも状況が悪化しているのに、なぜ再開になるのか理解できません。納得できるかたちでの再開を望みます。 | 4月2日の国の新型コロナウイルス感染症対策専門家会議などの判断を踏まえて、4月7日から5月6日まで再度臨時休校としました。学校再開については、専門家会議の知見や国等の対応のほか、義務教育を行う学校としての役割を踏まえて検討します。 | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                             | 対応                                                                                                              | 投書種別   |
|---|----|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3 | 30 | 別居している親が、子どもの学校行事に参加できるのかなど、教育委員会として、どのようなことまで許容しているのか教えてください。 | 別居していても婚姻中であれば父母ともに親権があるため、学校教育法の解釈でも保護者に当たります。入校証や通信簿の交付、決定クラスの開示などについては、保護者に対し行っており、別居している保護者も例外ではないと認識しています。 | E メール君 |

#### 議会局（1件）

|   |   |                                               |                                                         |        |
|---|---|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------|
| 8 | 5 | チラシなどお断りと注意書きをしているのに、区議会だよりが郵便ポストに2部投函されています。 | 電話にて、区議会だよりの配布部数は1世帯に1部ずつであることや、配布の仕方について説明し、本人から了承を得た。 | E メール君 |
|---|---|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------|

#### 選挙管理委員会（7件）

|    |    |                                                                                                         |                                                                                                                  |        |
|----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 4  | 3  | 選挙カーの音量と車のスピード・ルートについて、制限を検討してください。赤ちゃんがお昼寝から何度も起き、号泣します。うつになりそうなほどストレスです。                              | 選挙期間中ではないため、街頭宣伝車とされます。日常生活に支障をきたす場合は警察署にご相談ください。選挙運動期間中の街頭演説などは、法に基づき行うことができる選挙運動方法の一つであり、音量についても特に規制はされていません。  | E メール君 |
| 4  | 22 | 選挙の投票方法を電子化し、タブレットでクリックする方法を導入してください。導入することで誤字や集計ミスが完全になくせます。また、今の投票方法では投票用紙の費用や集計する人件費も掛かるので検討をお願いします。 | 電子投票については、地方選挙においてこれまでに10自治体が導入し、活用してきました。しかし、機器のリース代が高額なことに加え、機器の故障や操作ミスなどトラブルが重なったことから、現在、電子投票を行っている自治体はありません。 | E メール君 |
| 5  | 7  | 先日行われた、区議会議員選挙のポスター掲示板が撤去されず、いまだにそのままの状態になっています。撤去をお願いします。                                              | 電話にて「ポスター掲示板については、委託業者が4月26日までに撤去することになっていたが、一カ所もれていたことをおわびするとともに、早急に撤去したことと当該業者を厳しく指導した」旨伝え、了解を得た。              | E メール君 |
| 5  | 13 | 黎明橋公園からほっとプラザはるみへの道に区議会議員選挙で置いたポスターが放置されたままになっています。対応をお願いします。                                           | 現場でポスターを調査したところ、公職選挙法の規制を受けるポスターではありませんでした。このポスターは飲食店や不動産などのポスターと同様、屋外広告物となるため、屋外広告物の観察・指導を担当する部署が引き継ぎ、対応します。    | E メール君 |
| 7  | 22 | 障害のある有権者が選挙の投票所へ赴いた際に、職員がプライバシーを侵害し、不愉快な対応をしました。障害者に対する配慮が感じられず、不公平な選挙の現場に疑問を感じました。弁明および選挙の公平性を求めます。    | 代理投票の方法について、選挙人に不快感を抱かせることのないよう、丁寧な説明を十分に行う必要がありました。今後は意思確認の方法や補助の仕方など障害者福祉課と協議を行い、安心して投票できる環境づくりに努めていきます。       | E メール君 |
| 7  | 23 | 体が不自由な家族が期日前投票に行きましたが、その際のスタッフの対応が事務的で残念でした。気配りができるスタッフを選んでください。                                        | 電話にて「参議院議員選挙における期日前投票所での対応で不快な思いをされたことをおわびし、体が不自由な方に対する投票所での対応について、選挙事務従事者説明会で改めて周知する」旨伝え、了承を得た。                 | 広聴はがき  |
| 10 | 18 | 選挙の立会人は町会長が決定するのではなく、公募により決定してください。                                                                     | 投票立会人については町会長などの皆さまに推薦を依頼し、推薦いただいた方々から選挙管理委員会が選任しています。                                                           | E メール君 |

#### 会計室（1件）

|   |    |                                                                                                            |                                                                                                               |        |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 4 | 26 | 区立住宅の退去時に保証金返還の書類を提出する必要がありますが、預けている保証金を返してもらうのになぜ請求書が必要なのでしょう。原状回復が不要な場合、すぐに返金すべきだと思います。システムの改善を検討してください。 | 住宅保証金は区が一時的に保管しているものですが、適正な会計事務を行うため、地方自治法などの規定に基づき「債務が確定している」などの要件を審査し、内容を確認する必要があることから、債権者に対し請求書の提出を求めています。 | E メール君 |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|

#### 監査事務局（1件）

|   |    |                                          |                                                                                                      |        |
|---|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 4 | 25 | なぜ1月に受け付けた住民監査請求の審査結果を区ホームページに公表しないのですか。 | 監査請求に基づき監査を行ったものは、地方自治法第242条にその結果を公表することと定められていますが、監査を行わず却下となったものは地方自治法に定めがなく公表義務がないため、本区では公表していません。 | E メール君 |
|---|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|

### 3 「区長への手紙」要約

| 月                | 日  | 内容                                                                                                                    | 対応                                                                                                                     | 投書種別  |
|------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>東京都 (13件)</b> |    |                                                                                                                       |                                                                                                                        |       |
| 5                | 27 | 月島駅8番出口をよく利用していますが、階段を上がりきったところで、車道側を走ってくる自転車と接触しそうになります。歩道上にプラスチック製のポールを立てるなど注意喚起策をお願いします。                           | 都交通局より「さまざまな要因を考慮しても、ポールなどの工作物を設置するのは困難です。」旨回答がありました。                                                                  | Eメール君 |
| 10               | 15 | 佃などの水門はいつ閉まるのですか。東日本大震災の時は佃水門が閉まる前に佃堀に波が入りました。くれぐれも遅れることがないように余裕をもって閉めてください。                                          | 都港湾局より「台風や地震などの際に、潮位が定められた基準に達し、さらに上昇する場合などは水門を閉鎖します。」旨回答がありました。                                                       | Eメール君 |
| 10               | 30 | 月島特別出張所の前の歩道を通ると水しぶきを浴びることが多く、不愉快です。改善をお願いします。                                                                        | 都交通局より「冷却塔の設備を確認したところ機器に異常はありませんでした。現在、冬季のため冷房装置の稼働がなく十分な検証ができないので、稼働を開始した際に再度状況を確認します。」旨回答がありました。                     | Eメール君 |
| 3                | 18 | 勝どき駅でエレベータの工事が始まりました。双子の子どもがいて、ベビーカーを利用している場合、エレベータが利用できないと、エスカレーターや階段では移動が難しいため、電車を使った外出ができなくなります。何かしらの対応をお願いできませんか。 | 都交通局より「勝どき駅をご利用の際は地上部からB1階まではビュータワーのエレベーターを、B1階から改札階・ホーム階まではエスカレーターをご利用ください。なお、移動にお手伝いが必要な方は、現地の警備員がご案内します。」旨回答がありました。 | Eメール君 |
| 3                | 18 | 双子の子どもと外出する際、ベビーカーの利用が必須です。しかし、ベビーカーでタクシーやバスに乗るのは難しいため、電車で移動する必要があります。勝どき駅のエレベータが利用できないと移動ができなくなってしまうので、対処してもらえませんか。  | 都交通局より「勝どき駅をご利用の際は地上部からB1階まではビュータワーのエレベーターを、B1階から改札階・ホーム階まではエスカレーターをご利用ください。なお、移動にお手伝いが必要な方は、現地の警備員がご案内します。」旨回答がありました。 | Eメール君 |
| 3                | 18 | 双子の子どもがいてベビーカーを利用していますが、勝どき駅のエレベータが利用できず困りました。何かしらの対応をお願いします。                                                         | 都交通局より「勝どき駅をご利用の際は地上部からB1階まではビュータワーのエレベーターを、B1階から改札階・ホーム階まではエスカレーターをご利用ください。なお、移動にお手伝いが必要な方は、現地の警備員がご案内します。」旨回答がありました。 | Eメール君 |
| 3                | 18 | 双子の子どもを育てていますが、勝どき駅の工事に伴い、エレベータが利用できなくなったことで困っています。対応策を検討してもらえませんか。                                                   | 都交通局より「勝どき駅をご利用の際は地上部からB1階まではビュータワーのエレベーターを、B1階から改札階・ホーム階まではエスカレーターをご利用ください。なお、移動にお手伝いが必要な方は、現地の警備員がご案内します。」旨回答がありました。 | Eメール君 |
| 3                | 18 | 勝どき駅のエレベータが工事中のため、双子用のベビーカーでスムーズに移動することができません。対応してもらえないでしょうか。                                                         | 都交通局より「勝どき駅をご利用の際は地上部からB1階まではビュータワーのエレベーターを、B1階から改札階・ホーム階まではエスカレーターをご利用ください。なお、移動にお手伝いが必要な方は、現地の警備員がご案内します。」旨回答がありました。 | Eメール君 |
| 3                | 18 | 双子の子どもを育てていますが、勝どき駅のエレベータが利用できず困っています。                                                                                | 都交通局より「勝どき駅をご利用の際は地上部からB1階まではビュータワーのエレベーターを、B1階から改札階・ホーム階まではエスカレーターをご利用ください。なお、移動にお手伝いが必要な方は、現地の警備員がご案内します。」旨回答がありました。 | Eメール君 |
| 3                | 18 | エレベータ工事中の勝どき駅を双子用のベビーカーで利用しようと、駅員や警備員に相談しましたが、たらい回しにされるだけで対応してもらえませんでした。利用できるよう改善・検討してもらえませんか。                        | 都交通局より「勝どき駅をご利用の際は地上部からB1階まではビュータワーのエレベーターを、B1階から改札階・ホーム階まではエスカレーターをご利用ください。なお、移動にお手伝いが必要な方は、現地の警備員がご案内します。」旨回答がありました。 | Eメール君 |
| 3                | 23 | 1歳の双子の子どもを育てています。保育園の送り迎えの際に電車を利用していますが、勝どき駅のエレベータが使えず、困っています。安全に駅を利用できるよう対応をお願いします。                                  | 都交通局より「勝どき駅をご利用の際は地上部からB1階まではビュータワーのエレベーターを、B1階から改札階・ホーム階まではエスカレーターをご利用ください。なお、移動にお手伝いが必要な方は、現地の警備員がご案内します。」旨回答がありました。 | Eメール君 |
| 3                | 23 | 6か月の双子を育てています。勝どき駅のエレベータ工事の間、双子用のベビーカーでも利用できるよう対策をお願いします。                                                             | 都交通局より「勝どき駅をご利用の際は地上部からB1階まではビュータワーのエレベーターを、B1階から改札階・ホーム階まではエスカレーターをご利用ください。なお、移動にお手伝いが必要な方は、現地の警備員がご案内します。」旨回答がありました。 | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                       | 対応                                                                                                                     | 投書種別  |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 3 | 23 | 双子の子どもを育てています。勝どき駅のエレベーター工事中は、どのように子どもを連れて地下鉄に乗りすべいいのでしょうか。双子用のベビーカーでは都営バスやタクシーに乗ることはできません。早急に対応をお願いします。 | 都交通局より「勝どき駅をご利用の際は地上部からB1階まではビュータワーのエレベーターを、B1階から改札階・ホーム階まではエスカレーターをご利用ください。なお、移動にお手伝いが必要な方は、現地の警備員がご案内します。」旨回答がありました。 | Eメール君 |

#### 警察署 (37件)

|   |    |                                                                                                               |                                                                                                                      |       |
|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4 | 8  | 阪本小学校の周辺は、自動車がスピードを出して通過します。児童の通学路で危険なので、速度を出さなくする表示などの対策をお願いします。                                             | 中央警察署より「違反行為の現場を目撃した場合などは、直接警察署へ通報をお願いします。」旨回答がありました。                                                                | Eメール君 |
| 4 | 15 | 選挙カーがマンション前に2時間以上路上駐車し、迷惑です。対応をお願いします。                                                                        | 月島警察署より「選挙運動用自動車であっても、速度や駐車などについては道路交通法を遵守することとなっているので、違反行為の現場を目撃した際には、すぐに通報をお願いします。」旨回答がありました。                      | Eメール君 |
| 4 | 24 | 銀東一歩道橋に多数の落書きを発見しました。放置すれば、落書きが増大します。取り締まりをお願いします。                                                            | 築地警察署より「当該箇所のパトロールを行いますが、違反行為の現場を目撃した際は、すぐに警察署などへの通報をお願いします。」旨回答がありました。                                              | Eメール君 |
| 4 | 24 | 東日本橋交差点の清洲橋通りの路面に、停止線が新しく引かれたことについて、お願いと質問があります。①停止線が引かれたことを周知してください。②右折後の正しい通行の仕方。③信号の表示について。                | 久松警察署より「①停止線が引かれたことに対する周知として、立て看板を設置済みです。②交通ルールのとおり、赤信号の場合は停止してください。③日程は未定ですが、近日中に現場を確認します。」旨回答がありました。               | Eメール君 |
| 5 | 7  | 晴海トリトンスクエアへ渡る歩道橋に横断歩道の設置をお願いします。ベビーカーを抱えて渡るのも危険で、上部は強風の通り道のため危険です。                                            | 月島警察署より「横断歩道の設置は道路の幅員や構造（勾配のある坂）、交通事故防止対策や安全性を検討していますが、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たいと思います。」旨回答がありました。              | Eメール君 |
| 5 | 10 | 勝関橋をベビーカーで歩いていると、スピードを出して通行する自転車が多く、昨日は正面衝突されそうになりました。対策をしているのは分かりますが、効果がないように感じます。事故が各地で起こっています。対応をお願いします。   | 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キャンペーンなどについては、年代別かつ横断的な指導教育を推進していきます。事故に直結する悪質かつ危険な運転行為については、指導取り締まりを徹底していきます。」旨回答がありました。 | Eメール君 |
| 5 | 13 | 月島第二児童公園で夜、子どもが遊んでいます。夜は声が響きます。対応をお願いします。                                                                     | 月島警察署より「夜間については、治安維持の観点から、重点的に警戒を実施しており、子どもに関する取り扱いについても、子どもの健全育成に向けて、今後も生活安全課および地域課（交番）と連携して、取り組んでいきます。」旨回答がありました。  | Eメール君 |
| 5 | 14 | 箱崎湊橋通りに信号機のない横断歩道がありますが、歩行者が渡ろうとしても多くの車が速度を緩めず通過することがほとんどです。路面に「止まれ」の表記、一時停止標識の設置、信号機の設置など検討をお願いできないでしょうか。    | 久松警察署より「信号機の設置には条件があり、すべてに該当しなければ設置できません。条件に基づき検討したところ、該当しない項目があり設置はできません。」旨回答がありました。                                | Eメール君 |
| 5 | 15 | 歩道を走行する自転車のマナーは改善がなく、危険性が増しています。場所は晴海通りの勝関橋から黎明橋、清澄通りの交差点から勝どき六丁目です。自転車の歩道走行を禁止するなど、歩道を安心して歩ける対策をお願いします。      | 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キャンペーンなどについては、年代別かつ横断的な指導教育を推進していきます。悪質かつ危険な運転行為についても取り締まりを行い、指導啓発につなげていきます。」旨回答がありました。   | Eメール君 |
| 5 | 20 | 月島第二小学校の周辺の道路には、信号やガードレールのない交差点があります。裏道でも交通量が多く、小学校や幼稚園また公園もあり、子どもが多く利用します。安全のために整備をしてください。                   | 月島警察署より「信号機を設置するために必要な条件を満たしていないため、新設することはできません。また、ガードレールの設置も歩道などの安全施設があるため、交通指導で対応できると思われます。」旨回答がありました。             | Eメール君 |
| 5 | 20 | 車いすの男性が、勝どき駅の交差点で待っていた時、右折専用赤信号になった段階で走り始めました。右折車はいませんでした。とても危険です。勝どき駅の交差点の青信号の時間は、年配の方などには短いと思います。検討をお願いします。 | 月島警察署より「勝どき駅前交差点は、来年3月に工事が終了する予定で、完成後の交通量の状況を確認したうえで全体の交通の円滑を考慮し、信号のサイクルなどを見直しする計画です。」旨回答がありました。                     | Eメール君 |



### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                                                                                                         | 対応                                                                                                              | 投書種別  |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 6 | 12 | 銀座一丁目駅と京橋駅の間にある銀座通り口交差点と警察博物館前は、日本橋方面からの車両が強引に右折するので横断する際に危険です。交番がありますが、車両や信号無視の自転車に注意を促してくれません。対応をお願いします。 | 中央警察署より「ご指摘のありました場所については、交通課・地域課とともにパトロールを行い、監視指導の強化をしていきます。」旨回答がありました。                                         | Eメール君 |
| 6 | 14 | 日本橋保健センター向かいにある押しボタン式の横断歩道では、歩行者用信号が青でも車両が信号無視で走っていきます。保育園や児童館があり、子どもが横断する場所なので不安を感じます。巡回をするなどの対応をお願いします。  | 中央警察署より「当該箇所のパトロールを行います。違反行為を目撃または危険な状況を体験した場合、すぐに110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。                  | 広聴はがき |
| 6 | 18 | 勝鬨橋をベビーカーを押して歩いているとスピードを出して通行する自転車に、ぶつかりそうになりました。歩行者と自転車の事故も珍しくなく感じます。歩行者が安全に通行できるように対策をお願いします。            | 月島警察署より「自転車運転者マナー向上に向けた交通安全教育・キャンペーンは、年代別の指導教育を地道に推進していきます。また、事故に直結する悪質かつ危険な運転行為は指導を徹底していきます。」旨回答がありました。        | Eメール君 |
| 7 | 8  | 八重洲の飲食街に客引きが増えたような気がします。看板による注意喚起や警察が注意している場面も見掛けますが、減る気配がありません。客引きを減らすことはできないでしょうか。                       | 中央警察署より「客引きに遭い、不快に感じた際や迷惑だと思ったら、その場ですぐに110番通報してください。通報の際は匿名でも構いません。巡回中のパトカーか近隣の交番から警官が向かいます。」旨回答がありました。         | Eメール君 |
| 7 | 12 | 江戸バスのマイホーム新川停留所付近の歩道には、違法駐輪している自転車とオートバイがあります。子どもたちにけがの危険があるので撤去してください。                                    | 中央警察署より「江戸バス停留所周辺の駐車バイクについては、区環境土木部と現場を確認の上、警告札を貼付し、撤去します。今後も定期的にパトロールし、警告や取り締まりを実施していきます。」旨回答がありました。           | 広聴はがき |
| 7 | 16 | 晴海二丁目の自宅から、ベビーカーで保育園に通っていますが、途中の月島運動場交差点の歩道橋には階段しかなく、困っています。歩道橋のバリアフリー化をお願いします。                            | 月島警察署より「月島運動場交差点は下りカーブになっており、横断中の交通事故を防止するため、あえて横断歩道橋が架けられています。事情を考慮し、現在設置されている横断歩道橋は現状維持とさせていただきます。」旨回答がありました。 | 広聴はがき |
| 7 | 18 | 月島二丁目児童遊園のベンチで、夕方から夜にかけて飲酒・喫煙をしている人がいて、受動喫煙や騒音に迷惑しています。取り締まりを強化することはできませんか。                                | 月島警察署より「管内の公園は日頃から警戒を行っていますが、特に夜間は治安維持の観点から重点的に警戒を実施しており、今後も地域課（交番）と連携して取り組んでいきます。」旨回答がありました。                   | Eメール君 |
| 8 | 7  | 勝どき四丁目東仲通りで行われているの工事のため、両側の歩道が一時封鎖されて、歩行者は仮設歩道のない車道を通行しています。とても危険な状態なので、改善を指示してください。                       | 月島警察署より「当該地では数カ所で工事が行われていますが、安全が確保されていなければ許可を出していません。現場視察を実施し、路上工事が安全に行われるよう取り組んでいきます。」旨回答がありました。               | Eメール君 |
| 8 | 16 | 甘酒横丁通りや人形町通りなどで、夜間に客引きをしている光景を目にします。区と警察が連携して取り締まりを行ってください。                                                | 久松警察署より「客引きについては把握しており、年初より取り締まりを実施しています。早速、現場において視察と警告を実施しました。今後とも視察・警告・取り締まりを継続し、厳しく対処していく予定です。」旨回答がありました。    | Eメール君 |
| 8 | 21 | 清洲橋通りの車道を逆走や信号無視をする自転車にひかれそうになります。平日の朝の時間帯に取り締まりをお願いします。また、逆走しないように看板や路面標識の設置などの対策をお願いします。                 | 久松警察署より「午前8時から8時30分の間に、東日本橋三丁目自転車に対する指導、取り締まりを行いました。」旨回答がありました。                                                 | Eメール君 |
| 8 | 30 | 人形町駅のコンビニエンスストア前には、お酒を買って路上に座り込み飲酒している人がいます。子どもに悪影響を与えるので、早急に規制してください。                                     | 久松警察署より「現場を確認し、ビルの警備員を通じて、オーナーに喫煙と飲酒についての対応を依頼しました。また、区とも連絡を取り、対応していきます。今後もパトロールを強化します。」旨回答がありました。              | 広聴はがき |
| 9 | 9  | 区内道路をカートが集団で走って危険です。一般道路を使った危険な行為に区民として否定的に考えます。区の権限で禁止することはできませんか。                                        | 月島警察署より「現段階では、カート走行を禁止することができませんが、管内を通過する際は、信号待ちなどで先導している普通車両に対し、充分注意して走行するようにと注意喚起を促しています。」旨回答がありました。          | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月  | 日  | 内容                                                                                                               | 対応                                                                                                                   | 投書種別  |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 9  | 11 | 勝関橋が工事中で、歩道が狭くなっていますが危険な走行する自転車が多く、橋を渡る際に怖い思いで通行しています。今の対策では効果が十分ではないので、より実効的な対応をお願いします。                         | 月島警察署より「歩道部分の作業帯を見直し、拡幅した上、看板を増設しました。また、誘導員を増員し、スピーカーを設置して注意喚起を呼びかけるなど安全対策を強化しました。」旨回答がありました。                        | Eメール君 |
| 9  | 17 | 視覚障害者です。馬喰横山駅などの交差点の横断歩道に、音響信号を設置してください。                                                                         | 久松警察署より「馬喰横山駅付近の横断歩道に、音響信号設備を優先的に設置する必要があることを本部交通管制課に上告しています。」旨回答がありました。                                             | Eメール君 |
| 9  | 24 | 晴海一丁目交差点に横断歩道がなく、通園、通勤時は歩道橋を利用していますが人が多く混雑しています。人通りも以前より増えています。横断歩道の設置をお願いします。また、現在検討中、以前検討したなどの経緯があれば教えてください。   | 月島警察署より「月島運動場交差点は下りカーブになっており、横断中の交通事故を防止するため、あえて横断歩道橋が架けられています。事情を考慮し、現在設置されている横断歩道橋は現状維持とさせていただきます。」旨回答がありました。      | Eメール君 |
| 9  | 24 | 晴海一丁目歩道橋の階段の昇降に不便を感じています。バリアフリーが当たり前の時代におかしいと思います。横断歩道かエレベーターの設置をお願いします。                                         | 月島警察署より「当署、警視庁、都、中央区の各関係機関と現場調査を行ったところ、道路形態から横断歩道の設置は交通事故防止の観点から相応しくないと判断しましたので、現状維持とさせていただきます。」旨回答がありました。           | 投書箱   |
| 9  | 27 | 月島第一幼稚園から月島特別出張所方面へ向かう一方通行の道路を、スピードをあげて走る車や駐車している車をよく見かけます。対応をお願いします。                                            | 月島警察署より「登下校時間帯に調査しましたが、スピードを上げて走る車両などは確認できませんでした。しかし、事故が発生してからでは遅いので白バイ、パトカーなどでパトロールを強化していきます。」旨回答がありました。            | Eメール君 |
| 10 | 11 | 日本橋さくら通りはタクシーの路上駐車と運転手の路上喫煙が常態化しているので区と連携し改善してください。                                                              | 中央警察署より「日本橋さくら通りと新場橋に停車しているタクシーについて、定期的にパトロールし、警告、排除などの取り組みを実施していきます。」旨回答がありました。                                     | Eメール君 |
| 10 | 16 | 勝どき五丁目緑地前の歩道の出入口をふさぐように停車するタクシーがいるため、歩行者は車道を通行しなくてはなりません。ガードレールの延伸か、地面に駐車禁止枠の表示をお願いします。                          | 月島警察署より「現場を確認したところ、ガードレールが一部設置されていない箇所がありました。現在はブロックでふさがれていますが、新たにガードレールを設置し、歩行者の通行路を確保します。」旨回答がありました。               | Eメール君 |
| 12 | 2  | 日本橋中学校近くの歩道橋周辺に、多くのタクシーが駐車しているの、取り締まりを厳しくしてください。                                                                 | 久松警察署より「当該道路付近への駐車車両に対し、恒常的な取り締まりを行います。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 |
| 1  | 10 | 月島第三小学校の前に歩道橋がありますが、利用者の利便性が悪いため、歩道橋を渡らず道路を横断する人を見かけます。また、老朽化により景観も損ねているため、歩道橋の代わりに横断歩道を作ってもらえませんか。              | 月島警察署より「当署、都、区で合同の現場実査を実施したところ、同箇所に横断歩道を設置することは道路の形状などを考慮した結果、交通事故防止の観点から相応しくないと判断されました。」旨回答がありました。                  | Eメール君 |
| 2  | 25 | 臨港消防署が建て直される前は、東仲通りの消防署に面した部分が全面歩行者天国となっていました。しかし、建て直し後は半分近くを車両出入口が占めています。歩行者天国はなくなってしまうのでしょうか。今後の予定などを教えてください。  | 月島警察署より「この交通規制は、公園の整備が整わず子どもの遊び場が確保できなかった昭和40～50年代にかけて設置されたものですが、現在では当初の設置目的が達成されたため、遊戯道路を廃止する方向で検討しています。」旨回答がありました。 | Eメール君 |
| 2  | 27 | 朝の時間帯、日本橋小学校周辺道路を速度規制してもらえませんか。大型車両を含む車両がかなりの速度で通り抜けていくため、子どもが飛び出さないかひやりとしたことがあります。                              | 久松警察署より「日本橋小学校周辺における車両の速度規制は、現在、考えていません。当該地はガードパイプで歩道と車道が分離されており、安全な運転を心がけていただくよう標識を設置する方法で対応します。」旨回答がありました。         | 広聴はがき |
| 3  | 13 | 晴海二丁目に住んでいますが、想像以上に生活利便性が悪く、困っています。月島駅に行く際に利用する古い歩道橋を横断歩道にしてもらえませんか。                                             | 月島警察署より「当署、都、区で合同の現場実査を実施したところ、同箇所に横断歩道を設置することは道路の形状などを考慮した結果、交通事故防止の観点から相応しくないと判断されました。」旨回答がありました。                  | 広聴はがき |
| 3  | 23 | 通勤時間帯にバスを利用していますが、晴海3丁目から勝どき駅前交差点を抜けるのに30分ほどかかります。左右折の車が青信号の間に数台しか通行できず後続車はその分しか進めない状態です。歩車分離式信号機するなどの対策をお願いします。 | 月島警察署より「歩者分離式導入のメリットは、事故防止効果が得られること。デメリットは信号の待ち時間が長くなることで、歩行者などの信号無視を誘発する等の特徴があるため、勝どき駅前交差点の形態は現状維持とします。」旨回答がありました。  | Eメール君 |

### 3 「区長への手紙」要約

| 月 | 日  | 内容                             | 対応                                                                                                 | 投書種別  |
|---|----|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 3 | 30 | 月島運動場近くの交差点に、横断歩道を設置してもらえませんか。 | 月島警察署より「当署、都、区で合同の現場実査を実施したところ、同箇所横断歩道を設置することは道路の形状などを考慮した結果、交通事故防止の観点から相応しくないと判断されました。」旨回答がありました。 | 広聴はがき |

#### その他（8件）

|    |    |                                                                                 |                                                                                                                                |       |
|----|----|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7  | 16 | 東京メトロ有楽町線新富町駅の聖路加病院近くの出口は、妊産婦や赤ちゃん連れ、病人が利用するので、エレベーターを設置してください。                 | 東京地下鉄株式会社より「新富町駅の聖路加国際病院側の出入り口については、地上までのエレベーターを整備する必要性を認識しており、今後も継続して検討していきます。」旨回答がありました。                                     | Eメール君 |
| 10 | 7  | 勝どき敬老館横の公園に椅子を置いてください。川岸にはありますが、公園にはないのでお願いします。                                 | 都住宅供給公社より「自治会長に確認したところ、ベンチを設置することにより喫煙所としての利用やごみの放置、夜間の治安悪化も心配されるため、設置は不要とのことでした。そのため、公園へのベンチの設置はしません。」旨回答がありました。              | 広聴はがき |
| 12 | 2  | 東京駅八重洲口周辺には禁煙表示がなかったり、目立たないため、路上で喫煙している人がいます。八重洲口周辺の路上喫煙の禁止を徹底してもらえませんか。        | JR東日本旅客鉄道株式会社より「植え込みに禁煙の看板を設置するなど、利用者に協力をお願いしていますが、マナーに頼らざるを得ない部分もあります。いただいたご意見は今後の参考にさせていただきます。」旨回答がありました。                    | Eメール君 |
| 1  | 14 | 銀座中央通りの歩道に視覚障害者用の点字ブロックを設置してもらえませんか。                                            | 東京国道事務所より「当該地に視覚障害者誘導用ブロックが設置されていない状況を把握しています。現在、日本橋付近で整備中であり、銀座中央通りについても設置に向けて、地元関係者と調整しながら検討していきます。」旨回答がありました。               | 投書    |
| 1  | 24 | 車いすで移動している方が、日本橋二丁目の横断歩道にある数cmの段差を上ることができず、困っていました。スムーズに移動できるよう、段差を解消してもらえませんか。 | 東京国道事務所より「ご要望にありました段差について当方で現地を確認した結果、基準内の段差でありましたが、少しでも段差を解消できる対策として、交差点の端の段差を削り、丸くする対応を行いました。」旨回答がありました。                     | Eメール君 |
| 2  | 10 | 永代通りの呉服橋交差点から八重洲一丁目交差点間の中央分離帯へのごみの不法投棄が絶えず、雑草も野放し状態です。清掃をしていただくなどの対応をお願いします。    | 東京国道事務所より「投棄されているごみについては近日中に実施する植栽の剪定時に回収します。また、剪定後も定期的にパトロールなどを実施し、ごみを発見した際には回収します。」旨回答がありました。                                | Eメール君 |
| 3  | 9  | 都営住宅の敷地内にある歩道がでこぼこで、つまづいて転倒しました。危険なので修繕してもらえませんか。                               | 都住宅供給公社より「アスファルト舗装は経年劣化でわずかに不整面を生じています。アスファルト舗装部分の補修工事を実施することを、投書者に伝えたところ満足されている様子でした。」旨回答がありました。                              | 広聴はがき |
| 3  | 23 | 6か月の双子を育てています。八丁堀駅がバリアフリーでないため、双子用ベビーカーを利用する場合は重労働です。対応をお願いします。                 | JR東日本旅客鉄道株式会社より「八丁堀駅は地下駅のため駅構造に制約が大きく、既に地下ホームと改札階をつなぐエレベーターとエスカレーターおよび改札階と地上出口をつなぐエレベーターが設置されているため、これ以上の設置は難しい状況です。」旨回答がありました。 | Eメール君 |



#### 4 「区政への提案」

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平成30年5月から「区政への提案」を実施しています。

郵送、持参のほか、区のホームページの専用入力フォームからの投稿も受け付けています。

いただいた提案は、実現の可能性、既存事業との関係、費用対効果、効率性など多方面にわたり区で調査検討し、その結果を区ホームページおよび年度末に「区のおしらせ ちゅうおう」で公表しますが、提案者への個別回答はしていません。

#### 「区政への提案」年度別提出件数

|             | 令和元年度 | 平成30年度 |
|-------------|-------|--------|
| 提出件数（件）     | 27    | 24     |
| 内 訳         |       |        |
| 受 理         | 3     | 0      |
| 不受理（受理要件不足） | 7     | 11     |
| 区長への手紙として対応 | 17    | 13     |

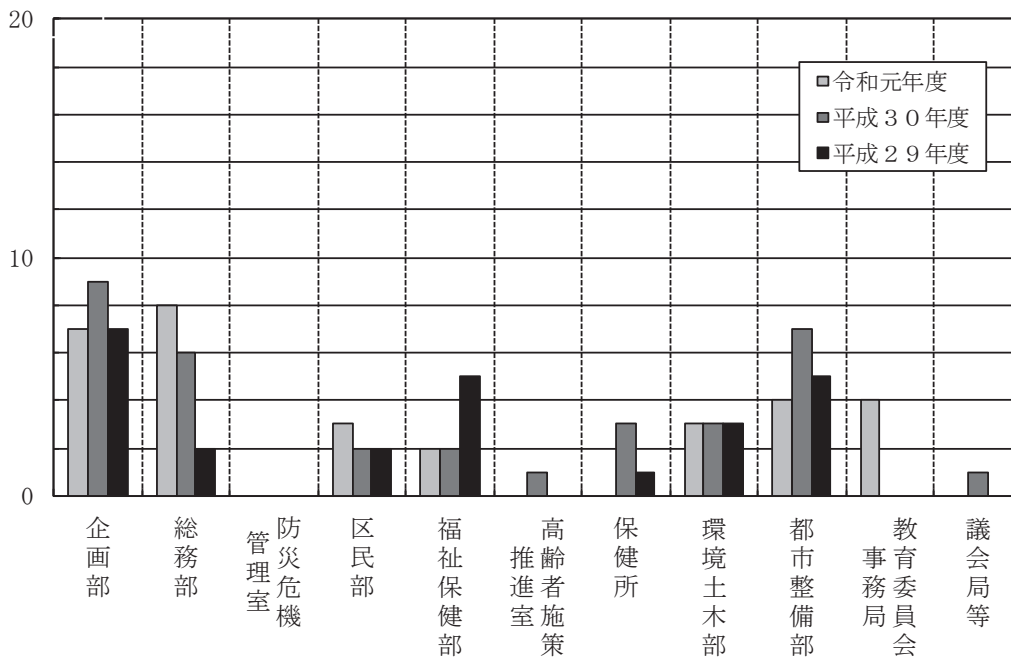
#### 5 「区政への提案」要約

| 月  | 日  | 内容                                          | 調査検討結果                                                                                                                                                                                                                                                                 | 投書種別   |
|----|----|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 4  | 12 | 江戸時代にあった伝馬町牢屋敷、元吉原大門、武家屋敷等を跡地に復元し、観光ルートとする。 | ご提案の歴史的建造物については、遺跡および当該建造物の位置・規模・形式・意匠・材質・工法などに関して十分な根拠を持つ資料が少なく、正確性を持った再現が困難です。そのため、ご提案については採用できませんが、区内の観光ルートづくりについては、今後とも積極的に取り組んでいきます。                                                                                                                              | ホームページ |
| 8  | 28 | 養育費の不払い分を区が補填する事業を開始し、子どもの権利を守る。            | 養育費支援を行うに当たっては、私人間の問題に対する支援についての整理、プライバシーに関わる個人情報の取り扱い、人材の確保などさまざまな課題があることから、国の養育費立て替え制度創設への取り組みを注視していきます。なお、2020年4月、改正民事執行法の施行により、債務者の預貯金などに関する情報が裁判所を通じて得られるようになったことから、相談の際には、養育費の取り決めに公正証書などの文書で行うようにご案内をするとともに、パンフレットなどでも積極的に広報していきます。以上のことから、現時点ではご提案について採用できません。 | ホームページ |
| 10 | 25 | 生前に書類と費用を区に納め、死亡した際に必要な諸手続きを区が代行する。         | 葬儀などの事前準備として、事前に区へ各種書類と費用・財産を納めるような仕組みは、お預かりした書類の情報や財産の長期にわたる保管、逐次、定期的な内容の更新など課題が多く、ご提案の採用は困難です。区では、弁護士などによる専門相談やいわゆる死後事務の委任契約が利用できるサービスをご案内しています。                                                                                                                     | ホームページ |

## 6 要望・陳情書年度別所管別受付件数 (単位：件)

| 所 管                | 令和元年度 | 平成30年度 | 平成29年度 |
|--------------------|-------|--------|--------|
| 企 画 部              | 7     | 9      | 7      |
| 総 務 部              | 8     | 6      | 2      |
| 防 災 危 機<br>管 理 室   | 0     | 0      | 0      |
| 区 民 部              | 3     | 2      | 2      |
| 福 祉 保 健 部          | 2     | 2      | 5      |
| 高 齢 者 施 策<br>推 進 室 | 0     | 1      | 0      |
| 保 健 所              | 0     | 3      | 1      |
| 環 境 土 木 部          | 3     | 3      | 3      |
| 都 市 整 備 部          | 4     | 7      | 5      |
| 教 育 委 員 会<br>事 務 局 | 4     | 0      | 0      |
| 議 会 局 等            | 0     | 1      | 0      |
| 計                  | 31    | 34     | 25     |

(単位：件)



## 7 要望・陳情書件名一覧

| 月  | 日  | 件 名                                                                     | 所管部      |
|----|----|-------------------------------------------------------------------------|----------|
| 4  | 10 | タクシー乗り場整備について                                                           | 環境土木部    |
| 5  | 20 | 東京都市計画地区計画日本橋・東京駅前地区地区計画の変更に関する確認                                       | 企画部      |
| 5  | 22 | 中央区公契約条例制定を求める要請書                                                       | 総務部      |
| 6  | 24 | 旅館業法に関連する条例等についての請願                                                     | 企画部      |
| 8  | 20 | 中央区公契約条例制定等に向けてのご尽力のお願い                                                 | 総務部      |
| 8  | 26 | 香港政府の「逃亡犯条例」改正案に関する意見書を求める陳情書                                           | 企画部      |
| 8  | 28 | 社会福祉法人ちとせ交友会が東京都中央区勝どき2丁目16-1に計画する保育園建設の中止を求める署名                        | 福祉保健部    |
| 9  | 10 | 地域経済の新興を図るため、中小商工業者への施策拡充を求める要請書                                        | 区民部      |
| 9  | 19 | 令和2年度政策要望書（中央区議会自由民主党議員団）                                               | 企画部      |
| 10 | 24 | 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 | 28 | 2019年度 高齢期の年金・保健・医療・介護・福祉・就労の充実を求める要請書                                  | 福祉保健部    |
| 11 | 5  | 2020年度中央区予算編成に関する予算要望書                                                  | 企画部      |
| 11 | 6  | 令和2年度税制改正に関する提言について                                                     | 総務部      |
| 11 | 12 | 令和2年度中央区各会計予算に対する政策要望                                                   | 企画部      |
| 11 | 26 | 中央区公契約条例制定等を求める陳情                                                       | 総務部      |
| 12 | 10 | 日本に対外的情報省を設置し、米軍横田基地の全面返還、縮小の意見書を国に提出することを求める陳情                         | 総務部      |
| 12 | 12 | 「気候非常事態宣言」に関する中央区への提言                                                   | 環境土木部    |
| 12 | 13 | 月島三丁目南地区と同北地区の再開発について中央区と住民との話し合いの開催についてのお願い                            | 都市整備部    |
| 1  | 17 | 月島三丁目南地区と同北地区の再開発について中央区と住民との話し合いの開催についての再度のお願い                         | 都市整備部    |
| 1  | 27 | 江戸東京の貴重な資料を守るため中央区立京橋図書館への指定管理者制度導入の撤回を求める要望書                           | 教育委員会事務局 |
| 2  | 10 | 第一種市街地再開発事業の施行地区となるべき区域の公告に関連して『中央区まちづくり基本条例』に基づき話し合いの場を仲介していただきたい旨の要望書 | 都市整備部    |



| 月 | 日  | 件 名                                                       | 所管部      |
|---|----|-----------------------------------------------------------|----------|
| 2 | 10 | 月島第二公園に関する要望書                                             | 環境土木部    |
| 2 | 10 | 不法駐輪自転車への対応策に関する要望書                                       | 企画部      |
| 2 | 18 | 請願権条例の制定を求める件                                             | 総務部      |
| 2 | 28 | 政府からの「一斉臨時休校」要請にかかる対応について                                 | 教育委員会事務局 |
| 3 | 4  | 新型コロナウイルス(COVID-19)対策に関する緊急要望                             | 教育委員会事務局 |
| 3 | 6  | 新型コロナウイルスの感染症対策にかかわる緊急要望書                                 | 教育委員会事務局 |
| 3 | 12 | 要請書＋中央区公契約条例制定等を求める陳情書                                    | 総務部      |
| 3 | 23 | 新型コロナウイルス感染拡大による影響、中小商工業者の経営を守る緊急対策に関する要請書                | 区民部      |
| 3 | 26 | 新型コロナウイルス感染症の感染爆発の重大局面において、公衆衛生上の観点から臨時総会開催中止を要請すべきことの要請書 | 都市整備部    |
| 3 | 30 | 新型コロナウイルス感染症に伴う緊急経済対策の要望について                              | 区民部      |

令和元年度

# 広聴の記録

令和3年1月発行

刊行物登録番号

2-075

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