

# 区民の声

— 広聴・相談 1 年の記録 —

No.68

(令和2年4月～令和3年3月)



大田区公式PRキャラクター

はねぴよん

大田区企画経営部広聴広報課



# はじめに

区は、「大田区基本構想」で描いた将来像「地域力が区民の暮らしを支え、未来へ躍動する国際都市おおた」の実現に向け、区の基本計画である「おおた未来プラン10年」に基づき、多様な施策を展開してまいりました。昨年度は、新たな基本計画に先立ち策定した「おおた重点プログラム」を、今年度は、新型コロナウイルスや大規模自然災害への対策など緊急課題の克服並びに従前からの重大テーマの取組など着実に推進するため「新おおた重点プログラム」を策定し、区政運営を図ってまいります。

広聴広報課では、区民の声を施策に反映するため、区政参画の機会として、「電話や窓口」、「電子メール」、「区長への手紙」、「区民と区長との懇談会」、「区民意見公募手続(パブリックコメント)」、「大田区政に関する世論調査」、「わたしの提案(区民提案制度)」等、様々な広聴・相談活動を充実させ、区民の声の把握に努めております。

この冊子は、令和2年度のこうした区民の声をまとめたものです。ここにまとめられた意見や要望は、区民が日常生活の中で感じた区政に対する率直な声です。これらの意見や要望を謙虚に受けとめ、区政に活かす仕組みを整え活用してまいります。

令和3年9月 企画経営部 広聴広報課



# 区民の声

No.68

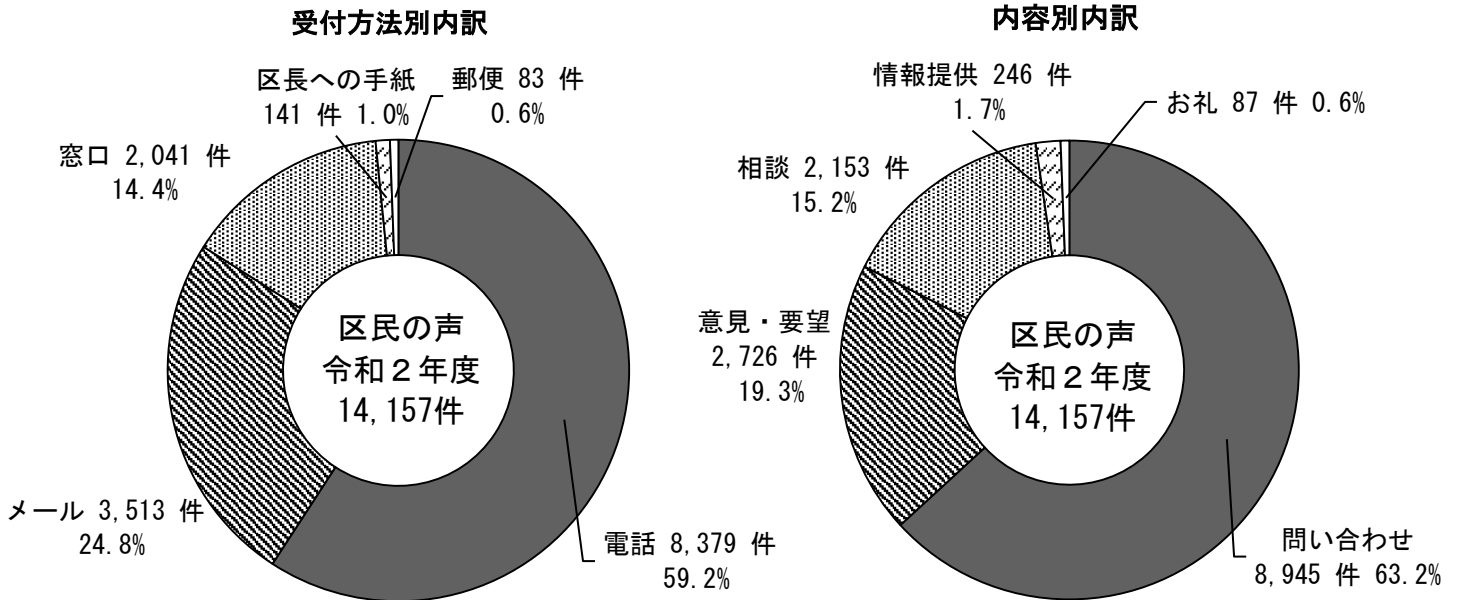
## Index

区民の声の流れ	1
受付方法	1
分類方法、処理方法	2
区民の声の分析	3
「新おおた重点プログラム」個別目標別の件数	3
意見・要望の項目別件数	5
意見・要望、問い合わせ 上位5項目の内容	7
相談の内容	8
主な区民の声の要旨	
1 生涯を健やかに安心していきいきと暮らせるまち	9
2 まちの魅力と産業が世界に向けて輝く都市	15
3 地域力と行政の連携がつくる人と地球に優しいまち	19
専門相談	25
区民と区長との懇談会	27
区民意見公募手続(パブリックコメント)	28
大田区政に関する世論調査	30
わたしの提案(区民提案制度)	31
区政情報コーナー	32

# 区民の声の流れ

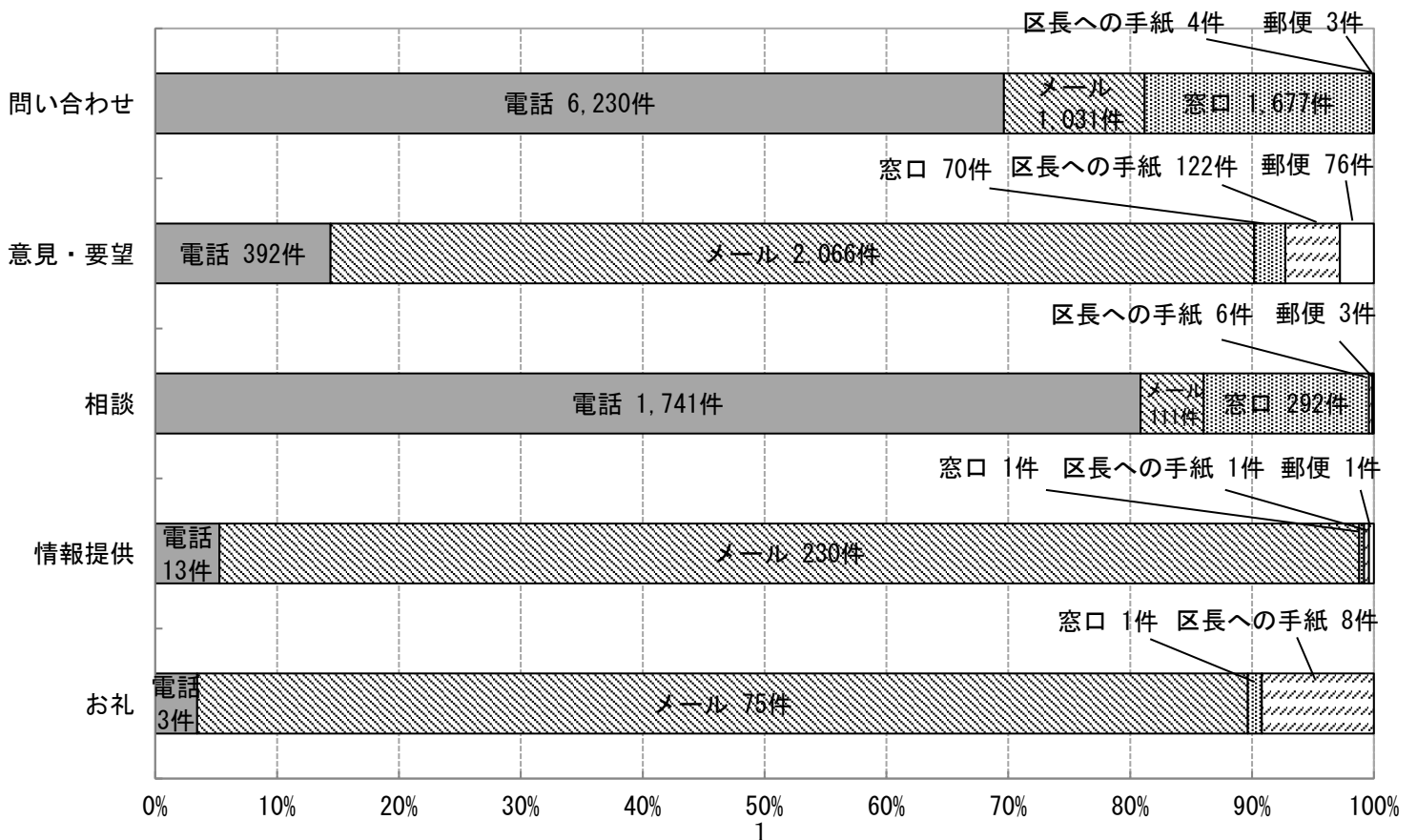
## 受付方法

広聴広報課では、電話、窓口、電子メール、区長への手紙等様々な方法で区民の声を受け付けています。令和2年4月から令和3年3月までの1年間で受け付けた総数は14,157件となりました。



※内訳の比率 (%) は、小数点以下第2位を四捨五入して小数点以下第1位まで示しているため、比率の合計は必ずしも100.0%にならない場合があります。

### 区民の声 内容別の受付方法の内訳



## 分類方法

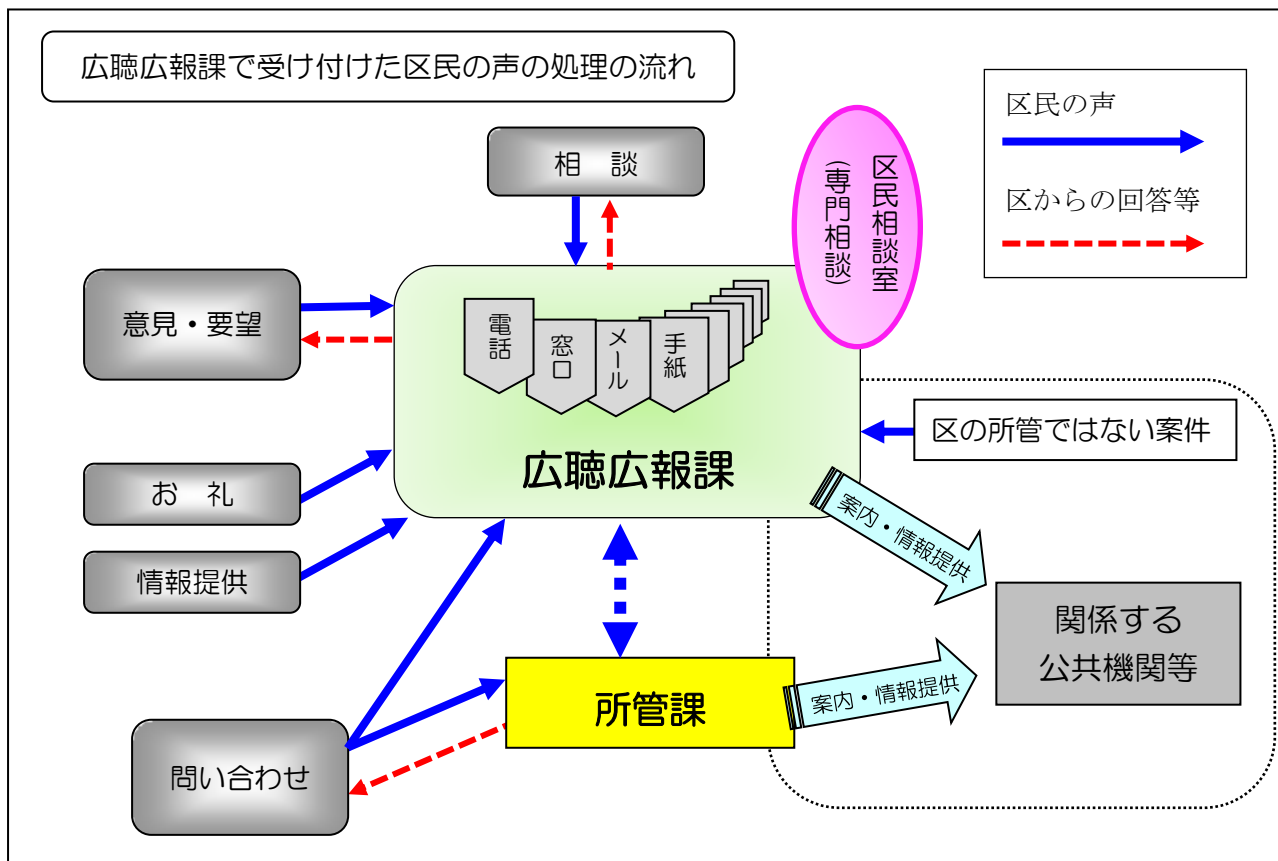
広聴広報課で受け付けた区民の声は内容によって、次のように分類しました。

意見・要望	区の業務等に対して、「〇〇してほしい」という要望、「〇〇すべきだ」「〇〇したらよい」という意見・提案、職員や制度・施設に対する苦情・不満
問い合わせ	区の業務や手続等についての問い合わせ
情報提供	区の業務等に関して、参考にしてほしい情報の提供
お礼	区の対応や職員に対するお礼
相談	日常生活の中でのトラブルや悩み等の相談

## 処理方法

広聴広報課で受け付けた区民の声は、所管課に対応を依頼します。区の所管でないものは、関係する公共機関等を案内するか、個人情報等を伏せた上で、内容を関係機関に情報提供しています。

また、日常生活の中でのトラブルや悩みに対しては、区民相談室で実施している法律相談等の専門相談や関係機関等を案内し、専門家の助言を受けるように勧めています。



## 区民の声の分析

### 「新おおた重点プログラム」個別目標別の件数

広聴広報課に寄せられた区民の声のうち、区の所管のもの（12,004 件）を、「新おおた重点プログラム」の個別目標別に仕分けました。各項目の件数は次のとおりです。

基本目標	個別目標	項目	問い合わせ	意見・要望	情報提供	お礼	計
1 生涯を健やかに安心していきいきと暮らせるまち	未来を拓き地域を担う子どもを、みんなで育むまちにします	子育て支援	37	46	0	3	86
		保育サービス	29	216	0	2	247
		学校教育	64	249	6	1	320
		幼児教育	6	9	0	0	15
	誰もが自分らしく、健康で生きがいをもって暮らせるまちをつくります	健康づくり	102	282	15	4	403
		動物愛護	7	7	0	1	15
		衛生	50	66	3	1	120
		障がい者福祉	28	27	0	3	58
		スポーツ	5	17	0	0	22
		図書館	26	76	1	7	110
		生涯学習	6	6	0	0	12
		生活保護・支援	231	104	2	4	341
	人権	6	11	0	0	17	
	高齢者が住み慣れた地域で、安心して暮らせるまちをつくります	高齢者福祉	89	32	4	2	127
小計			686	1,148	31	28	1,893



基本 目標	個別目標	項目	問い合 わせ	意見・ 要望	情報 提供	お礼	計	
2 まちの魅力と産業が世界に向けて輝く都市 <small>まち</small>	水と緑を大切にし、すべての人に安全で潤いのある暮らしを実現します	まちづくり	11	14	0	0	25	
		交通網	3	9	0	0	12	
		道路	65	128	141	6	340	
		公園	61	215	3	6	285	
		建築	61	28	0	1	90	
		自転車対策	14	70	0	3	87	
		住環境	35	14	0	0	49	
		交通安全	6	13	0	0	19	
	首都空港『羽田』と臨海部が世界への扉を開く、国際交流拠点都市を創ります	空港臨海部	4	3	0	0	7	
		国際交流	8	2	1	0	11	
	ものづくりから未来へ、独自の産業と都市文化を創造します	産業	114	34	1	0	149	
		観光	14	4	1	0	19	
	小計			396	534	147	16	1,093
	3 地域力と行政の連携がつくる人と地球に優しいまち	地域力を活かし、人に優しいまちを区民主体で実現します	地域社会・文化	51	75	3	1	130
区民施設			52	76	0	3	131	
消費者生活			26	6	1	0	33	
防災			39	74	7	2	122	
防犯			15	35	4	1	55	
私たち区民が、良好な環境と経済活動が両立する持続可能なまちをつくる担い手です		環境保全	49	82	0	3	134	
		河川	6	4	0	1	11	
		ごみ・リサイクル	78	80	1	3	162	
区は、効率的で活力ある区政を実現し、地域との連携・協働を進めます		広報	30	17	9	0	56	
		広聴	5,365	33	1	4	5,403	
		職員	14	69	7	2	92	
		組織・制度	34	89	5	0	128	
		税金	106	40	0	2	148	
		議会	2	17	0	0	19	
		選挙	7	7	0	0	14	
		戸籍・住民登録	586	197	2	15	800	
国保・年金		89	20	0	1	110		
小計			6,549	921	40	38	7,548	
その他(上記に分類できないもの)			1,314	123	28	5	1,470	
総計			8,945	2,726	246	87	12,004	

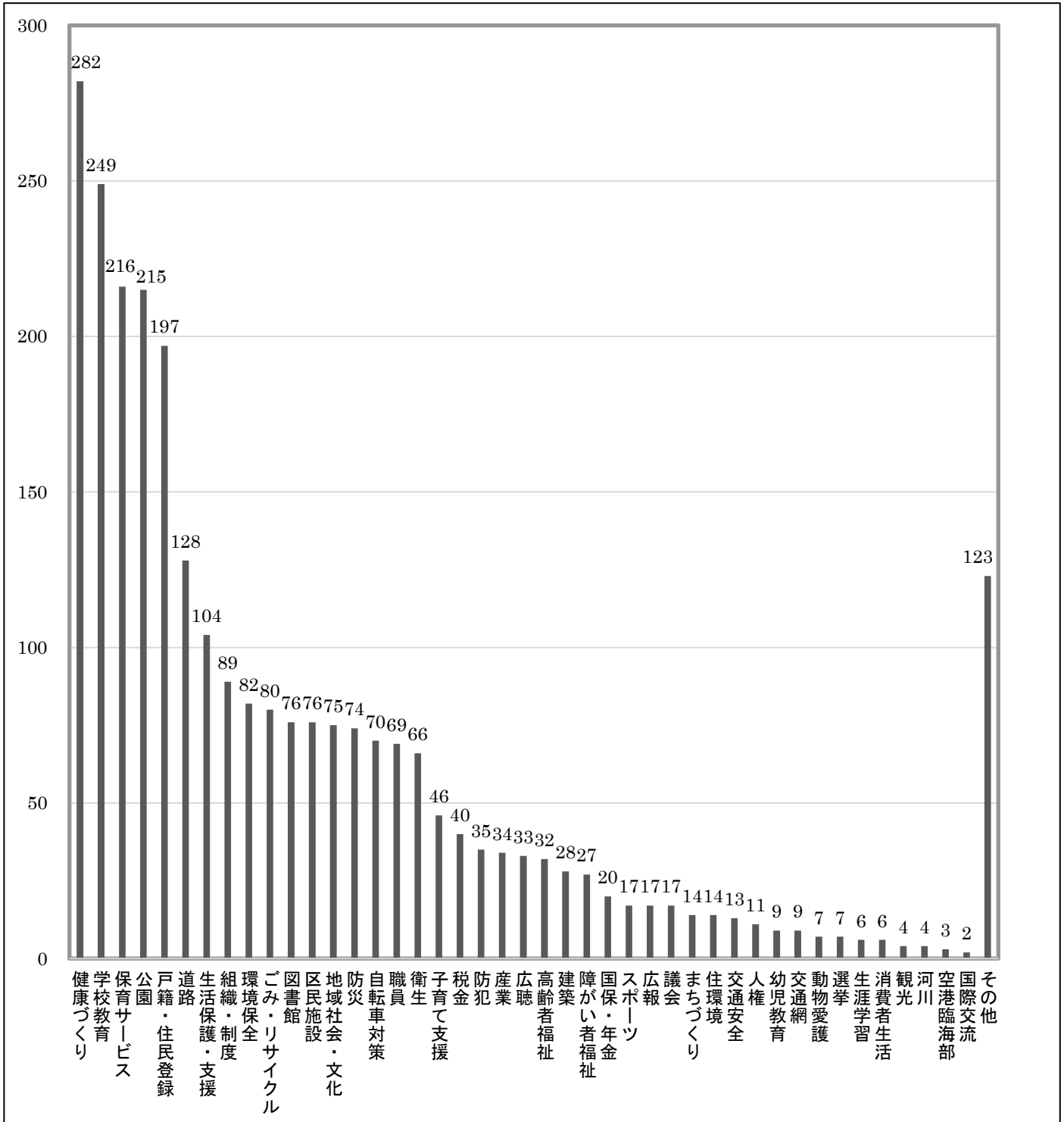
## 意見・要望の項目別件数

意見・要望の受付件数が最も多いものは、「健康づくり」に関するものです。1年間で282件の意見・要望を受け付けました。

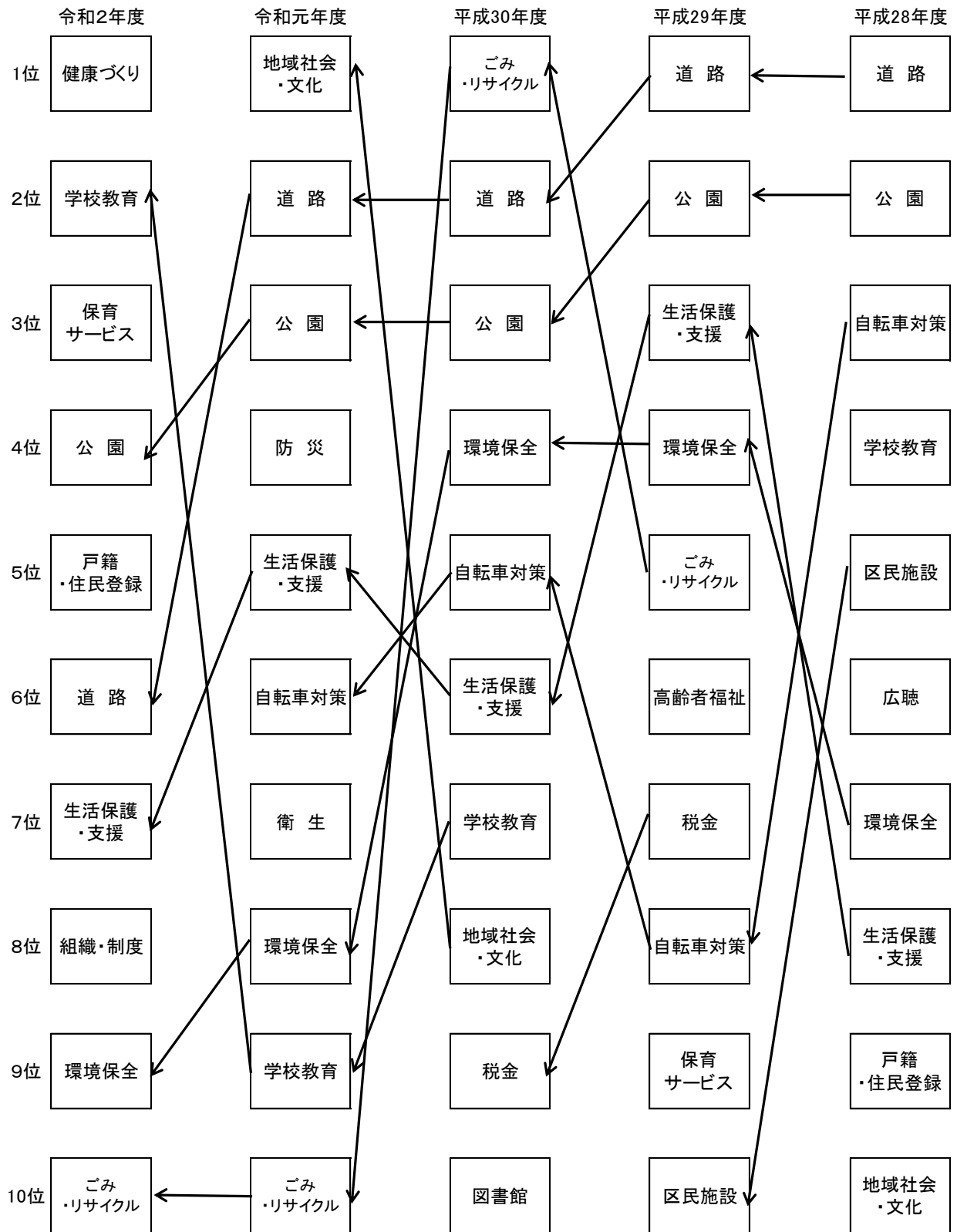
次いで「学校教育」の249件、「保育サービス」の216件の順に、意見・要望の多い項目が続きます。

意見・要望 項目別件数

(単位：件)



【意見・要望 経年比較（上位10項目）】



令和2年度は、「健康づくり」「学校教育」「保育サービス」といった項目において、新型コロナウイルス感染症に関連した意見・要望を多く受け付けております。

## 意見・要望、問い合わせ 上位5項目の内容

### 【意見・要望（上位5項目）の内容】

広聴広報課で受け付けた意見・要望（総件数 2,726 件）の中で、件数の多かった上位5項目とその内容は、次のとおりです。

順位	項目	内容	件数
1	健康づくり	新型コロナウイルス感染症への対応（PCR検査体制等）、受動喫煙、はねびよん健康ポイント等	282
2	学校教育	学校における新型コロナウイルス感染症への対応、休校、オンライン授業、学校行事等	249
3	保育サービス	登園自粛、育児休業期間の延長等	216
4	公園	コロナ禍における公園・プールの利用、整備・管理、迷惑行為等	215
5	戸籍・住民登録	特別定額給付金、マイナンバー等	197

### 【問い合わせ（上位5項目）の内容】

広聴広報課で受け付けた問い合わせ（総件数 8,945 件）の中で、広聴に関するもの以外で件数の多かった上位5項目とその内容は、次のとおりです。

順位	項目	内容	件数
1	戸籍・住民登録	特別定額給付金、マイナンバー、各種届出等	586
2	生活保護・支援	生活保護制度、家庭相談、生活困窮者支援、DV 被害者支援等	231
3	産業	中小企業支援、大田区商店街プレミアム付地域商品券等	114
4	税金	納税、税の証明、確定申告等	106
5	健康づくり	新型コロナウイルス感染症関連、健康診査等	102

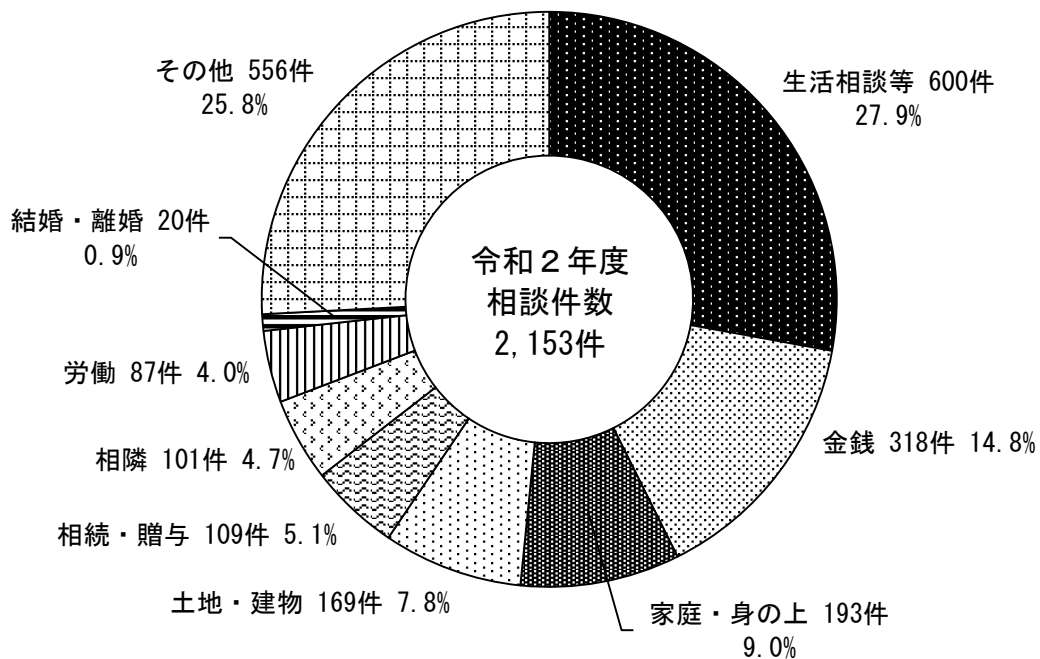
※問い合わせ件数で最も多いのは、広聴（5,365 件）であり、そのほとんどが法律相談等の専門相談に関する事となっています。

## 相談の内容

広聴広報課の窓口や電話には、日常の簡単な生活知識に関することから、民事上のトラブル、家庭における悩み等、様々な相談が寄せられています。具体的な問題解決に向けては、専門機関等を案内し、専門家の助言を受けるよう勧めています。

生活相談等が 600 件と最も多く、次いで金銭に関する相談となっています。

生活相談等 生活知識についての問い合わせ、住宅問題等	600 件	金銭 貸借一般、消費者金融、損害賠償、契約、裁判手続、融資等	318 件
家庭・身の上 夫婦関係、親族関係、異性関係、家庭内暴力、病気、医療、交通事故相談等	193 件	土地・建物 不動産取引、借地一般、借地・借家更新、借家一般、立退き、登記、税、道路、境界線等	169 件
相続・贈与 相続一般、遺言、遺産分割・放棄、贈与等	109 件	相隣 人づきあい、生活騒音、悪臭、排水、境界・私道、建築・工事、配管等	101 件
労働 求人、倒産、解雇、賃金、労働条件、社会保険、労災、職場の人間関係等	87 件	結婚・離婚 結婚、離婚、養育等	20 件
その他 上記に分類できないもの			556 件



※内訳の比率 (%) は、小数点以下第 2 位を四捨五入して小数点以下第 1 位までで示しているため、比率の合計は必ずしも 100.0%にならない場合があります。

## 主な区民の声の要旨

広聴広報課に寄せられた主な区民の声と回答・処理経過について、要旨を掲載します。

なお、特に記載がない限り日付は令和2年度内のものです。

### 1 生涯を健やかに安心していきいきと暮らせるまち

#### 1 子育て・教育

No.	<input type="checkbox"/> 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 「とうきょうママパパ応援事業」が始まると知り、区役所に電話をしたところ、区ではその事業はやっていないとのことだった。多胎児支援を早期に導入してほしい。</p> <p>■ 「とうきょうママパパ応援事業」の趣旨を受け、秋から産後まもない家庭への支援策として家事や育児を支援する事業開始の準備を進めている。この事業の中で、多胎児を育てる家庭への配慮も予定している。</p> <p>また区では、多胎児を持つ保護者の交流会「さくらんぼクラブ」を調布地域健康課と糀谷・羽田地域健康課で実施している。さらに、妊婦面接時に多胎の妊婦の方については地区担当保健師を紹介し個別支援を行うほか、出産後はすこやか赤ちゃん訪問、乳幼児健診等様々な機会でご悩みや心配事の相談をお受けしている。</p> <p>※産後家事・育児援助事業「びよびよサポート」を10月に開始した。 対象：保育サービスを利用していない2歳までのお子さんを育児中の世帯 利用限度時間：対象児1人当たり年間18時間</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/> 子どもが区立保育園に入所している。この度、新型コロナウイルス感染症の流行を受け4月6日付けで登園自粛要請を受けたが、登園自粛要請では休暇取得に対する職場の理解が得にくい。「原則休園」にしてほしい。</p> <p>■ 区は4月6日、区立保育園、私立認可保育園、小規模保育所及び事業所内保育所を利用されている保護者に対し、感染拡大防止のため、保護者が在宅で、かつ、自宅で保育が可能な場合及び親族等による家庭保育が可能な場合には、お子様の登園を控え、自宅で過ごしていただくようお願いした。</p> <p>その後、国は緊急事態宣言を発令し、「保育所については、規模を縮小して実施する」とし、また4月9日には、都から区市町村に対して、「保育等の提供を縮小して実施すること」、「仕事を休むことが困難な保護者の方には、確実に保育を提供すること」等の要請があった。</p> <p>区は、これらの国及び都の方針を受けて、4月10日、上記のお願いに加え、保育を提供する対象者を、医療、交通、金融、社会福祉等の社会生活を維持する上で必要なサービスに従事している等仕事を休むことが困難な方々とした。併せて、保護者が勤める事業者に向けた協力依頼文書を区ホームページに載せている。</p> <p>引き続き感染拡大防止対策を徹底し、安全・安心な保育園運営に最大限の努力を重ねていく。</p>

(3)	<p>□子どもが認証保育所に入所している。現在、新型コロナウイルス感染拡大防止のため登園を自粛している。区では、認可保育園のように認証保育所にも保育料の返還等をしないのか。</p> <p>■現在、認証保育所を利用する保護者が登園自粛を行った場合の保育料の免除等について検討している。施設（保育事業者）が行う保育料の免除に対して、施設へ区が補助することを想定している。詳細が決まり次第、ホームページや施設を通じて周知する。</p> <p>※検討後、令和2年5月に「令和2年度新型コロナウイルス感染症による保育施設等の臨時休園等に対する支援事業補助金交付要綱」を制定し、令和2年4月分から補助対応とした。</p>
(4)	<p>□保育園について、現状登園自粛期間は6月末まで、保護者の就労復帰期限は7月末までとなっている。一度復職すると再度休みを取ることが難しいため、可能な限り就労復帰期限の延長をお願いしたい。</p> <p>■緊急事態宣言解除後の保育を段階的に再開し、子どもたちへより安全な保育を提供していくために、就労復帰期限を再延長し7月31日としていた。しかしながら、感染終息の兆しが見えない現下の状況を鑑み、再度就労復帰期限の延長を判断し、10月1日とした。詳細は、6月26日付け保護者宛通知または区ホームページを確認いただきたい。今後の社会情勢や国及び都からの更なる指導等があった際は、早急に対応しホームページ等でお知らせしたい。</p>
(5)	<p>□保育士の新型コロナウイルス感染やクラスターを防ぐために、リモートワークの家庭には登園自粛を促してほしい。</p> <p>■1月7日に発出された緊急事態宣言は、前回とは異なり、感染拡大の起点となっている飲食を伴う場面において対策を講じることが目的である。保育施設等の対応について、国及び都は、登園自粛を求めず感染防止策を徹底しながら、原則開所とするよう要請している。区はこの要請に基づき、通常どおり保育所を開所する。今後も定期的な換気の実施、園児や保育スタッフの検温チェック、石鹸を用いた流水による手洗いや手指のアルコール消毒を徹底する等の感染症予防対策を積極的に図る。</p>
(6)	<p>□学校でマスクをはずして行う授業をやめさせてほしい。また、隣との距離が取れていない教室での給食は危険ではないか。学校や教員によっては危機管理に差があるため、教育委員会から感染拡大防止対策を徹底するように通達してほしい。</p> <p>■区では、学校での感染を予防し教育活動を行うための指針として「大田区立学校における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を策定し、各学校に通知した。このガイドラインに基づき、より安全に教育活動が実施できるよう各学校で取り組んでいる。また1月には、各学校での感染症対策の総点検を行い、対策を徹底しながら学校運営を継続するよう各校に通知した。</p> <p>給食についても、「食事前後の手洗いを徹底」や、「机を向かい合わせにしない」「会話を控える」等の対応をしている。</p> <p>引き続き、本ガイドラインに基づき、児童・生徒の安全・安心を第一に考えて教育活動を進めていく。</p>
(7)	<p>□学校現場におけるICT環境の整備が実行されていないが、どうなっているのか。</p>

	<p>■ I C T環境整備について、1月末までに小学校全児童分のタブレット端末の配備を完了した。中学校では令和3年6月を目途に全生徒一人一台のタブレット端末の配備が完了する予定である。</p> <p>また、区内中学校 I C T活用推進モデル校において、一人一台のタブレット端末環境を先行的に構築し、オンライン授業についての検証を行い、成果と課題を区内の他の学校に紹介した。</p> <p>※中学校では令和3年5月に全生徒一人一台のタブレット端末の配備が完了した。</p>
(8)	<p>□小学校を休む際の連絡は、連絡帳を友人経由で担任へ渡すことになっている。新型コロナウイルス感染防止のため、電話あるいはメール連絡にしてほしい。宿題等の配布プリントは、友人経由ではなく、ホームページからダウンロードする等電子化を早急に導入してほしい。</p> <p>■学校に確認したところ、現在電話による欠席連絡を不可としていない。欠席者に対する配布物については、封筒に入れて担任が自宅に届ける、もしくは、保護者に取りに来てもらう等、できる限り接触を減らす工夫を行っている。</p> <p>配布物をホームページ等に掲載しダウンロードする方法については、配布物が多岐にわたり、全てがデータ化されているものではないため行われていないが、今後状況に応じて研究していく。</p> <p>各校は新型コロナウイルス感染症予防対策に努めながら児童・生徒の出欠席を管理しているため、直接学校に相談いただきたい。</p>
(9)	<p>□学校給食において毎日大量の牛乳が捨てられている。廃棄しない方法について真剣に考えていただきたい。</p> <p>■学校給食衛生管理基準では、パン、牛乳、おかず等の残品は全てその日のうちに処分し、翌日に繰り越して使用しないこととされている。一方で、給食に関連する環境保全、食品ロスを減少することへの取組は大変重要であると認識している。区では、給食で排出される生ごみのリサイクル（給食残渣の家畜飼料化）等に取り組んでいる。引き続き、環境に配慮した学校給食の提供及び子どもたちへの食に関する指導の充実を図っていく。</p>
(10)	<p>□私立幼稚園が区立小学校の運動場を借りて運動会を実施しており、土曜日の早朝から大変うるさかった。毎年迷惑している。</p> <p>■区内の各保育園・幼稚園の運動会については、公立・私立を問わず、学校施設を利用している。利用にあたっては、近隣住民へ迷惑とならないよう、音について十分配慮するよう注意喚起をしている。今回の意見を踏まえ、再度該当の幼稚園へ注意喚起する。</p>

## 2 健康・衛生

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	□他区ではPCR検査センターの設置をすぐに行うとのこと。なぜ大田区は検討中なのか。



	<p>■区では、検査体制拡充の対策の一つとして、大田区地域外来・検査センターを5月中旬から設置することとなった。週2日、1日あたり20人程度の検査実施を予定している。その他の医療体制についても、関係機関と連携のうえ対応を検討していく。詳細が決まり次第、区のホームページ等でお知らせする。</p> <p>※大田区地域外来・検査センターは5月21日に設置済み。なお、区内の医療機関でもPCR検査ができる体制が整ってきたため、令和3年8月から休止している。</p>
(2)	<p>□区の新型コロナウイルス感染者が減少していないので、それに対して何らかの対策をしていただきたい。少なくとも区民に警告をしてほしい。</p> <p>■区内では新型コロナウイルスの新規陽性者が依然として発生しており、予断を許さない状況である。感染経路については、7月から10月下旬までの集計によると、次のことがわかっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全世帯で家庭内での感染が顕著である。</li> <li>・20代～50代においては、「友人・知人との会食」「職場」での感染が多い。</li> <li>・60代、70代においては、カラオケ・飲食店・ライブによる感染が他の年代に比べて多い。</li> <li>・80代以上は高齢者施設・病院・デイサービスでの感染が過半数を超えている。</li> </ul> <p>20代～50代における職場や友人・知人との会食での感染がきっかけで、ウイルスが「家庭内」に持ち込まれている可能性がある。「プライベート空間」での対策が重要であると考えられる。</p> <p>区では上記の結果を踏まえて、区報やホームページで発生状況等の情報を随時発信するほか、広報車での注意喚起、夜間営業の飲食店等へ感染拡大防止啓発チラシの配布を行っている。</p> <p>また、医学的知見に基づいた確実な感染症対策を進めるため、区内の東邦大学と連携した取組も進めていく。</p>
(3)	<p>□区内の各飲食店に対して、利用者やスタッフの体温チェックの要請と希望店舗へ非接触型体温計の配布を提案する。</p> <p>■区内の飲食店については、国のガイドラインや都の感染拡大防止チェックシート等を活用し、新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じていただいている。都の飲食店向けのチェックシートには、「利用者で熱がある者は入場をご遠慮いただくようお願いするなどの取組を行っている。」や、「従業員に出勤前に検温や体調確認をさせ、毎日報告させている。」といった項目が含まれている。</p> <p>区としても、新型コロナウイルス感染拡大防止のための「3密を防ぐ工夫」「利用者や従業員の体調管理」「定期的な消毒」等について掲載したチラシを区内飲食店に配布し、感染防止対策を促している。引き続き、区内での感染拡大を防止するため、区民や、飲食店をはじめとする区内事業者に向けた啓発を行っていく。</p>
(4)	<p>□多摩川河川敷において、マスク非着用のランナーや自転車に乗っている方が増えてきているように思う。今一度感染拡大防止対策の徹底を促してほしい。</p>

	<p>■多摩川河川敷を利用される方への新型コロナウイルス感染症に関する広報や普及啓発等については、多摩川緑地事務所や野球場、トイレを含めて様々な場所でポスターを掲示している。5月下旬からはスポーツ庁が作成した「安全に運動・スポーツをするポイント」を、11月20日からは区民向け周知ポスターも併せて掲示している。</p> <p>庁内の関係部署及び多摩川流域の関係自治体間で連携し、感染拡大防止策に努めていく。</p>
(5)	<p>□新型コロナウイルス感染のため自宅療養をしている方への支援はないと聞いた。家族の助けがない方はどうしているのか。とても心配になる。</p> <p>■現在区において、自宅療養の方への電話連絡による疫学調査や健康観察を行い、重症化による緊急対応等に備えるべく対応している。また、血中の酸素濃度を計測する機器の貸出しも開始しており、食料の配布についても都との協力のもと開始した。</p>
(6)	<p>□近所を歩いていると、犬のふんが目につく。ペットの飼い主には、ふん尿の始末までしていただきたい。</p> <p>■ペットの飼い主は、社会や近隣に迷惑を及ぼさないよう配慮をする責任がある。そのため、区が実施している犬のしつけ方教室や区報、ホームページ等で、飼い犬のふん尿はできるだけ自宅で済ませるよう、そして散歩中に排泄した場合は、飼い主が後始末をするよう啓発を行っている。また、区では飼い主に対してマナーを啓発するプレートを作成し、犬のふん尿等でお困りの方に無料で差し上げ、自宅の塀等に掲示していただいている。</p>
(7)	<p>□緊急事態宣言中の1月10日の昼間に、萩中公園内のレストランを利用したところ、20人程度で酒盛りをしていた。もう少し厳しい運営をお願いできないか。</p> <p>■1月13日に飲食店を管轄する生活衛生課と施設の管理を行う羽田特別出張所の職員で店舗への立ち入りを行った。店舗では、感染症対策として、アルコール消毒の設置、客席を減らして間隔をあける、客の利用後の消毒の実施等を行っていたが、客の行動に対する注意が不十分だったようである。今後は、これまでの感染症対策の更なる徹底と、客に対して食事中以外はマスク着用をお願い、同じグループであっても席を空けて座る等の協力を求めるよう依頼した。</p>

### 3 スポーツ・生涯学習

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□コロナ禍で運動不足になってしまった。健康維持のため、大田区総合体育館のリンパストレッチ&amp;アロマの教室を再開してほしい。</p> <p>■リンパストレッチをはじめとしたスポーツ教室は、総合体育館を管理運営する指定管理者が自主事業として実施している。区から指定管理者に問い合わせたところ、新型コロナウイルス感染防止のため、各スポーツ教室の終了後30分程度室内の消毒と換気をしていることから、各教室の実施時間や曜日等のプログラム編成を見直す必要が生じている。詳細は、総合体育館の指定管理者に直接お尋ねいただきたい。</p>

(2)	<p><input type="checkbox"/>図書館の閲覧室の利用時間が30分に短縮されているが、2時間程度にしてほしい。</p> <p>■現在図書館の閲覧室は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため座席数を減らしており、30分を目安に利用いただくよう案内している。</p> <p>該当の図書館は区内でも非常に利用者が多いため、閲覧室も混雑している。近隣の図書館であれば比較的余裕があるため利用いただきたい。</p>
(3)	<p><input type="checkbox"/>大田区の図書館の良いところは、図書除菌機があることだと思う。一方で、貸出、返却、相談をカウンターで行わなければならない、数が限られているため待たされる。他区の図書館には、返却を自分でできる機械がある。</p> <p>■現在大田区立図書館では、自動貸出機・自動返却機の導入に取り組んでいる。導入工事等のため、11月から12月にかけて、各館を順次休館とさせていただく。</p> <p>コロナ禍で、図書館のあり方にも変化が求められている。一層のICT化推進と接遇向上を目指していく。</p> <p>※自動貸出機、自動返却機については令和2年度中に全館に設置済み。</p>

## 4 福祉

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>放課後等デイサービスを利用している。事業所から、夏休み期間中は送迎開始時間を変更し、開始時間より前に学校が終了した場合の送迎は保護者対応とする、というお知らせをもらった。ひとり親で保護者が就労している場合や、利用児が一人でデイサービスに行けない場合の対応はなく、大変困っている。</p> <p>■該当の放課後等デイサービスに確認したところ、「通常長期休暇の開所時間は10時30分から16時30分までとなっているが、新型コロナウイルス感染症の予防を徹底するため開始時間を11時30分からとし、それに合わせ送迎の時刻を変更したい」とのことだった。このような開所時間の変更等を行うのであれば、契約時や変更の都度、保護者に直接丁寧に説明する必要があることを伝え、これを速やかに実施するよう指導した。</p> <p>移動支援サービスの利用等、他のサービスを活用して送迎を行うことも可能であるため、利用を希望する場合は相談いただきたい。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/>区は独自の給付金の支給を考えていないのか。他区では給付金の支給や、芸術文化等の支援を行っている。</p> <p>■区では、新型コロナウイルス感染症に対する緊急対応として、感染拡大防止、区民生活支援、区内経済対策に全庁を挙げて取り組んでいる。なかでも、区民生活支援としては、新型コロナウイルス感染症の発生による休業や失業により収入が減少した世帯に対する貸付、子育て世帯への臨時特別給付金、生活保護世帯やひとり親家庭等医療費受給世帯への食品の支援等、様々な施策を実施している。現在のところ、区独自の給付制度を実施する予定はないが、今後もあらゆる角度から区民の生活を支援していく。</p>

(3)	<p>□他自治体では、ひとり親家庭や子どもたちを対象にした弁当の無料提供サービスを実施している。ぜひ真似してほしい。このサービスを提供するために、寄付を募るのも良いと思う。</p> <p>■区では、令和元年度におお子ども生活応援基金を創設した。夏休み等の長期休暇中の、子ども食堂や学習支援団体等の地域活動団体における昼食支援・学習支援・多様な体験の提供等に本基金を活用した。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症に伴う子育て世帯への支援として、大田区社会福祉協議会や子ども食堂の協力を得て弁当の提供、子どものいる生活保護受給世帯向けの食糧等の提供を実施した。いただいた情報は関係課と情報共有し、今後の事業の実施にあたり参考にする。</p> <p>※ひとり親家庭に対しては、6月に食糧支援とともに、見守りや相談支援につなげる情報提供を行った。</p>
(4)	<p>□老人いこいの家のカラオケ等の再開を望む。十分な広さがあり、ソーシャルディスタンスが確保できると思う。</p> <p>■区の老人いこいの家及びシニアステーションについては、6月8日から施設の運営を再開しているが、カラオケについては現在も利用を中止している。これは、カラオケの利用による飛沫感染の危険を防止するためである。他自治体においては、カラオケによるクラスターが発生している。</p> <p>カラオケを多くの方が楽しんでいることは承知しているが、新型コロナウイルスの新規陽性者が増加している状況も鑑みると、利用中止は継続させていただきたい。</p>

## 2 まちの魅力と産業が世界に向けて輝く都市

### 1 住まい・まちなみ

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□広く寄付を募り、街路樹や緑化整備に活用してほしい。例えば、人生の節目をお祝いする等の記念として「記念樹」を植えるための寄付を募り、街路樹等に充ててはどうか。</p> <p>■提案は方法のひとつと考えるが、記念樹等の植樹場所の確保や継続的な寄付による基金の運営が難しい等、課題も多い。現在区では、みどりを増やす取組として「大田区みどりの条例」に基づき、一定規模以上の建築等を行う際には緑化を義務づけているほか、保護の申請があった民有地の大木や樹林地を保護樹木・保護緑地に指定し、大切に守り育てている。また、道路を新設・拡幅する都市計画道路整備事業や、歩道の植栽を整備する散策路整備事業等において、植樹や植栽が可能な空間にみどりを増やし、環境・景観に配慮した整備を進めている。</p>
(2)	<p>□スーパーの駐車場待ちの車が交差点内及び交差点付近に多く停車しており、見通しが悪く大変危険である。路側帯上に車が停車し歩行者が車道を通行しているため、路側帯に車が停車できないようにポストコーンを設置してほしい。</p>

	<p>■道路管理者となる区と交通管理者である田園調布警察署、事業所（スーパー）で現地調査をした。ポストコーンについては、近隣の居住者が道路に車を出すときの障害となるため設置はできない。区は事業所に対し、新たに交通誘導員の配置を行い、歩行者及び自転車等への安全誘導を行うとともに、空いている駐車場への駐車誘導案内を行う等の措置を図るよう指導した。また交通管理者から事業所に対し、道路に店舗利用車両の駐車待ちをさせないよう指導してもらった。</p>
(3)	<p>□沢田交差点から八幡通りまでの区間は、路面が荒れており電線だらけで、周辺地域と比べても景観が悪い。無電柱化や道路改修工事計画の進捗と今後の進め方を知りたい。</p> <p>■当該区間は無電柱化や道路のバリアフリー化を図る都市計画道路事業として、設計や試掘を進めている。令和3年度以降、道路に埋設されている管路等の移設工事の開始を予定しており、令和4年度から管路敷設やケーブル入線工事等を予定している。整備区間が600mと長く事業が長期に渡るため、完了は令和13年度を予定している。</p> <p>現在、関係各所との調整や道路の調査を行っている。今後は道路の補修を適宜行っていく。</p>
(4)	<p>□店舗前の道路に、商品を陳列し荷詰めを使用する台も設置している青果店がある。交通量の多い交差点で車道を歩くことになり危険である。</p> <p>■2月3日に現場調査し、状況を確認した。青果店の責任者は不在だったが、店員に対して注意喚起のチラシを渡し指導した。今後も道路パトロールの際に状況を確認し、改善されていない場合には指導していく。</p>
(5)	<p>□京浜蒲田公園と仲蒲田公園では、禁煙にもかかわらず喫煙している人がいる。掲示等で注意喚起はしているようだが、何か追加で対策してほしい。特に京浜蒲田公園は、遊具はあるものの、実態は喫煙所もしくは大人の休憩所のような雰囲気である。周囲も再開発が進んでいるようなので、公園そのものを喫煙しづらい雰囲気に再整備してほしい。</p> <p>■区では、4月から区が管理する全公園を対象に全面禁煙とした。各公園では定期的な巡回を行い、喫煙を発見した場合は注意喚起を行っているが、禁煙が徹底されず公園管理者として苦慮している。</p> <p>京浜蒲田公園及び仲蒲田公園についても、引き続き巡回を行い、喫煙を発見した場合は直接注意喚起を行うとともに、掲示物等を追加し公園内が全面禁煙であることを重ねて周知していく。なお、京浜蒲田公園については、公園周辺のまちづくりが進む中、改修に向けて基本計画（案）の検討に入っており、地域の皆様に喜んで利用していただける公園となるよう取り組んでいく。</p>
(6)	<p>□東調布公園で掃き掃除をする人がエアブローを使用しており、その音がうるさい。</p> <p>■東調布公園では、公園業務委託業者が毎日清掃作業を行っている。委託業者と話し合いをした結果、公園南側のさくら広場（北嶺町方面）については、当面ブローの使用を控え、竹箒等で作業を行うことにした。</p>
(7)	<p>□公園でランニングをしている人達が、マスクを着用していない。スポーツ庁のポスターを拡大し複数箇所へ掲示してほしい。行政として適切に周知及び指導してほしい。</p>

	<p>■区では、新型コロナウイルス感染のさらなる拡大を防止するため、区のホームページや掲示等を活用して、区民への注意啓発を行っている。公園利用者への周知については、公園ごとの状況を考慮しながら、スポーツ庁作成のポスターも含めた数種類のポスターや注意書き等から選択して必要な掲示を行っている。今後も、利用者にとって安全・安心な公園となるよう努めていく。</p>
(8)	<p>□田園調布南公園において、ターザンロープ遊具内を子どもが横切っけがをしないう、柵をしてほしい。また、ロープから落ちてけがをしないう、着地点の下にマット等を敷いてほしい。</p> <p>■現地調査を行い検討した結果、誤って小さな子どもが入ってこないようにターザンロープ遊具の四方を金網フェンスで囲うこととする。また着地点だけでなく、ロープ下の地面全体にラバーマットを敷設することにより、安全性の向上を図る。設置等の改修工事は3月中旬以降になる。</p> <p>※3月に改修工事は完了した。</p>
(9)	<p>□区営住宅を何度も申込み、やっと今回当選順位2位という結果になった。希望した地区に2戸の空きがあったが、大田区住宅管理センターに確認したところ、2位の場合は住宅の希望ができないと聞いた。さらに、1位の方が当選を辞退しても、その住宅に申込みを変更することはできないとのこと。娘が難病のため、現在通っている小学校の学区内の住宅を希望したい。</p> <p>■住宅あっせんは、大田区営住宅入居者募集要綱「登録者の住宅あっせんに当たっては、発生戸数に見合う数をその順位に従い、あっせんを行い、入居者を決定する。」の規定に基づき、当選順位によって進めている。また、上位の方から当選辞退が出た場合、下位の順位の方の希望がその住宅であった場合は、転居前であれば変更手続は可能である。</p> <p>今後、説明で誤解を与えることがないように大田区住宅管理センターを指導していく。</p>

## 2 交通・自転車

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□人身事故が多い六郷土手駅に、ホームドアの設置を要望する。</p> <p>■ホームドアは鉄道事業者が設置するものであるが、区はこれまで1日当たりの利用者数10万人以上の駅へのホームドア整備に対して都と協調して補助を行うことで支援しており、令和元年にはJR蒲田駅、大森駅にホームドアが設置された。現在は、1日当たりの利用者が10万人未満の駅に対しても、通過駅等の駅の特性や駅周辺の特性も考慮し、整備に対して補助する制度を整えている。</p> <p>引き続き京浜急行電鉄株式会社に対して駅の安全対策を早期に講じるよう求めていくとともに、ホームドアの整備に対する支援を行っていく。</p>

(2)	<p>□日曜日に、蒲田駅東口に置いていた自転車を撤去された。自転車駐車を増やしてほしい。</p> <p>■蒲田駅東口周辺には、10 か所の区営自転車駐車場があり、日曜日、休日については、一部の定期利用エリアの無料開放を行っている。駅周辺では、蒲田駅東口自転車駐車場（東口交番横）が、日曜日、休日に限り、屋上を無料開放している。また、JRの線路側には、2時間に限り利用可能である無料の臨時駐輪帯を設けている。なお、蒲田駅東口のロータリーの地下に、数年後大規模な自転車駐車場を整備する計画がある。</p>
(3)	<p>□馬込駅前自転車駐車場の脇に、2階へ登るための小さなスロープがあるが、上りと下りを示す矢印がほとんど消えている。人の流れがスムーズになるよう矢印を書き直してほしい。</p> <p>■馬込駅前自転車駐車場のスロープ部分の案内表示が薄くなっていることを確認したため、6月17日に案内表示（矢印）の塗装を実施した。今後、場内管理等を徹底し適切な自転車駐車場運営に努めていく。</p>
(4)	<p>□高齢者の自転車用ヘルメットの購入を補助してほしい。</p> <p>■都では「自転車の安全で適正な利用の促進に関する条例」において、都民を対象にヘルメットの着用を努力義務としている。現在のところ、ヘルメット購入の助成制度は検討していないが、区のホームページや区報等の広報媒体を用いて交通ルール・マナーの遵守を発信するとともに、交通安全教室でヘルメット着用の重要性をお知らせする等、啓発活動に重点をおいて交通安全の取組を進めている。</p>

### 3 産業・観光

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□区では独自の Go To キャンペーンを実施しないのか。実施しないのであれば、それはなぜか。</p> <p>■「Go To Eat」、「Go To 商店街」は、売上等に打撃を受けた飲食業や商店街等の事業を対象に需要喚起を行う政府主導のキャンペーンである。区では、個店や商店街が感染症防止対策を進めることができるよう緊急対策支援を行っており、Go To キャンペーンにも参加しやすい環境づくりを提供している。また、プレミアム付地域商品券の発行や商店街単位での販路拡大・販売促進に対する助成、営業時間を短縮した飲食店等への協力金の上乗せ支給等、区独自の事業者支援策を複数実施している。そのため、現時点で区が主体のキャンペーンを実施する予定はないが、引き続き店舗等への支援を通じて、区民の安全・安心な生活を支えていく。</p> <p>「Go To トラベル」は、売上等に打撃を受けた観光事業を対象に需要喚起を行う政府主導のキャンペーンである。現時点で区としては、「Go To トラベル」の終了後の反動に備えていくことが重要であると考えており、観光事業者等との連携を強化し、経済効果が持続されるよう様々な検討を行っていく。</p>

(2)	<p>□ 1月11・21日号のおおた区報に「東松島市冬の味覚フェア」の記事が掲載されていたため、区ホームページを見たが、どこに記載されているのかわからなかった。</p> <p>■ 意見を受け、区ホームページのトップページの「お知らせ」に加え、友好都市関連ページに「東松島市冬の味覚フェア」のページへのリンクを掲載することとした。こちらをご覧ください。</p> <p>今後区民への広報について、より見やすくなるよう努めていく。</p> <p>※その後、トップページの「イベント・講習会」のリンク掲載にも対応した。</p>
-----	---

### 3 地域力と行政の連携がつくる人と地球に優しいまち

#### 1 地域社会・文化

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□ 新型コロナウイルスが蔓延しているため、掲示板等を活用し、回覧板を休止してほしい。また、町会での募金活動を休止してほしい。</p> <p>■ 回覧板では、各町会で作られた資料に加え、区や警察、消防等の関係機関が作成した資料を地域の皆様に見ていただいている。掲示板への掲出のみだと、外出を控えている方に対し十分な情報提供ができないとの考えから、回覧板そのものを無くすことは区として難しいと考える。なお、回覧板を回す際には郵便受けに入れる、玄関付近に置く等対面の機会をなくすことを推奨している。</p> <p>募金については、日本赤十字社の活動資金の募集を既に延期している。その他の募金も、新型コロナウイルスの感染拡大の状況を考慮して、区として対応していく。</p>
(2)	<p>□ 成人式を、中止ではなく延期にしてほしい。</p> <p>■ 区は、成人式が人生の節目となる大変重要な機会であるという認識のもと、分散開催を含め様々な対応を検討していた。しかし、式典前後の会場周辺における密集や会食等がさらなる感染拡大の要因となってしまう危険性があること、直近の区内感染者が20代30代を中心に大幅に増加していたこと等を踏まえ、医療の専門家からこの時期に会場で開催することについて慎重な判断を要するとの提言を受け、総合的に判断した結果、会場での開催は中止することとした。また大変残念ではあるが、感染症拡大の収束時期の見通しが困難であることから、延期する予定はない。なお、区ホームページで2月26日まで、オリジナルARフォトフレームの配信を行っている。記念品の送付については、決まり次第、区ホームページ等でお知らせする。</p> <p>※記念品の送付については、3月に郵送済み。</p>
(3)	<p>□ 矢口区民センター温水プールにおいて、至近距離で会話をしている方がいる。新型コロナウイルスの感染リスク軽減のため、会話マナーを指導してほしい。また、1グループあたりの利用人数を制限してほしい。</p>



	<p>■ 9月現在、個人利用において50名の入場制限を設け、できるかぎり密を避ける環境を整えている。また会話マナーの指導については、監視員からの声掛けや注意喚起の掲示を増やす等、安全な利用に向けて改善していく。</p>
(4)	<p>□国からも不要不急の外出を控えるように言われているのに、区の施設を使用禁止にしないのはなぜか。</p> <p>■ 1月7日に発出された緊急事態宣言を受けて、都は、都民に対し20時以降の外出自粛を要請している。</p> <p>区としては、都の要請と、区民の生活や健康への影響を踏まえ、区民利用施設の開設時間を20時まで短縮することとした。また、施設の利用にあたっては、消毒や換気、人数制限等を国のガイドライン等に準じて実施する。</p> <p>今後も、これまで実施してきた感染拡大防止対策に加え、あらゆる広報媒体を利用した不要不急の外出自粛の呼びかけ等を実施していく。</p>

## 2 防災・防犯

No.	<p>□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨</p>
(1)	<p>□発災時に避難所の混雑状況を確認できるようにしてほしい。</p> <p>■区では、令和元年の東日本台風（台風19号）を教訓とし、発災時には、区のホームページ等で避難所開設状況と混雑状況について情報発信する体制を整えた。今後は、パソコンやスマートフォン等を使って地図情報とともにわかりやすく状況を確認できる新たなシステムの開発にも取り組んでいる。</p> <p>区民が3密を避け安全な場所へ避難できるよう、今後も区として適切な情報発信に努めていく。</p> <p>※新システムについては、令和2年度末に構築済み。令和3年7月からは、災害ポータルサイト・防災アプリの運用を開始し、区民等への適時適切な情報伝達が可能となった。</p>
(2)	<p>□新型コロナウイルス感染症流行下における発災時の避難方法や、避難所の運営方法等を整備する必要があると考える。</p> <p>■避難所における新型コロナウイルス感染症対策については、「新型コロナウイルス感染症拡大防止のための避難所運営における留意事項（案）」を作成しており、出水期に向けた対応を行っている。</p> <p>なお、避難所は区内に91か所あるが、新型コロナウイルス感染症対策等を考慮すると、スペースが十分にあるとは言えない。補完避難所や協定先を検討し、より多くの避難者が避難できるよう取組を進めている。</p>

	<p>※「新型コロナウイルス感染症拡大防止のための避難所運営における留意事項（案）」は「避難所における感染症対策標準マニュアル」と名称変更の上作成し、避難所の運営に活用している。</p> <p>また、安全な場所にある親戚・知人宅への避難や、自宅が安全で水や食糧等の備えが十分にある場合は自宅に留まる等、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための避難方法について、令和2年度中にホームページや区報等で広報した。</p>
(3)	<p><input type="checkbox"/> 蒲田周辺において、治安が良い綺麗な街づくりを目指してほしい。</p> <p>■ 蒲田駅周辺は、店舗が多くにぎわいのある街である。区では、蒲田駅周辺の悪質な客引き等の対策のため、区職員が夜間帯のパトロールを毎日（年末年始を除く）実施し、悪質な行為には指導・警告を行っている。</p> <p>また区は、防犯ボランティアを実施する地域団体に対して、パトロール物品の購入費や防犯カメラの設置・維持管理費用の補助を行っている。蒲田駅周辺では、東西それぞれの商店街が中心となって、この補助金を活用して約60台の防犯カメラが設置されるとともに、定期的なパトロールも実施されている。</p> <p>区は、地域団体や区内警察署と連携を強化し、引き続き治安の良い街づくりを目指し、各種防犯対策の充実に努めていく。</p>

### 3 環境

No.	<input type="checkbox"/> 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/> 大岡山駅前の喫煙所に囲いをしてほしい。</p> <p>■ 大岡山駅前の喫煙所については、喫煙所の外に煙が漏れないように周囲を囲うパーテーションを設置する工事を1月から3月の間に実施する予定である。</p> <p>区では、今後も受動喫煙を防止し、喫煙する人とならない人が共存できる環境の整備に努めていく。</p> <p>※ 囲い（パーテーション）については3月に設置済み。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/> 住宅街を低速で走行する廃品回収車の騒音に迷惑している。</p> <p>■ 該当付近を確認したが、廃品回収車を発見できなかった。拡声器から発せられる騒音について指導できるよう、改めて申立地の周辺を巡回する。</p>
(3)	<p><input type="checkbox"/> 発災時の簡易トイレのし尿処理について、区の対応を定めてほしい。</p> <p>■ 区は令和2年3月「大田区災害廃棄物処理計画」を策定し、災害に伴い発生した廃棄物の処理に関する基本的な考え方、廃棄物の処理を進めるに当たって必要となる体制、処理の方法等の基本的事項を定めた。計画にはし尿処理の流れに関しても定められている。収集の拠点については、通常のごみ集積所をはじめ、災害廃棄物の仮置場、避難所等も含めて検討していく。可能な限り速やかに具体的な処理の流れを確定する。</p>

(4)	<input type="checkbox"/> 新蒲田のごみ集積所が大変不衛生である。 <input checked="" type="checkbox"/> 該当の集積所は、数年前から排出ルールが守られないことが多いことを認識している。これまでも、ルール違反の排出物に警告シールを貼付することや、現地に警告看板を設置すること、収集がない時もパトロールを行い、排出者が特定できた場合は直接指導を行う等の対応をしてきた。昨今のコロナ禍の影響により、ルール違反の袋を開けて排出者を特定することは中止しているが、今後もパトロールを強化し今できる排出指導を行っていく。
-----	--

## 4 広報・広聴

No.	<input type="checkbox"/> 区民の声の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<input type="checkbox"/> 自動車のご当地ナンバープレートを導入してほしい。 <input checked="" type="checkbox"/> 区では令和元年5月に「大田区シティプロモーション戦略」及び「大田区シティプロモーション戦略アクションプラン」を策定し、区民の大田区に対する愛着・誇りの向上や、自信を持って我がまち自慢ができる「シビックプライド」の醸成等を推進している。 ご当地ナンバープレートの導入は、地域振興や観光振興等への活用のほか「シビックプライド」の醸成等にも繋がると考えているが、導入に当たっては、地域住民の合意形成が図られていること等が要件として挙げられ、現状では多くの面で課題がある。様々な意見も捉えながら、今後のシティプロモーション施策の一環として研究していく。

## 5 職員・組織

No.	<input type="checkbox"/> 区民の声の要旨 <input checked="" type="checkbox"/> 回答・処理経過の要旨
(1)	<input type="checkbox"/> コロナ禍で苦しむ航空業界等を支援するため、区に人材を受け入れてはどうか。 <input checked="" type="checkbox"/> 航空会社の職員には、英語や接客等のスキルを有した方が多いと思われ、例えば、窓口職場での事務補助員や、研修の講師、教育現場等で活用する意義は高いものと認識している。今後、各職場における人材活用の可能性を精査し、どのような分野で活躍ができるか研究していく。
(2)	<input type="checkbox"/> 蒲田駅東口の喫煙所で、大声で話している人が複数いた。会話の内容から区職員だと思われる。喫煙後、スマートフォンを両手で操作しながら歩きだした職員もいた。大田区役所への信用を損なう行為である。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員は勤務時間の内外を問わず、自らの行動が公務の信用に影響を与えることを常に認識して行動しなければならない。感染症拡大防止対策や歩きスマホの禁止について、職員には機会ある度に注意を喚起してきたが、引き続き周知徹底を図り、区民の信頼を損ねることのないよう努めていく。
(3)	<input type="checkbox"/> 区役所の全部署で一律出勤者数を7割減らすと聞いたが事実か。新型コロナウイルス感染拡大に伴い、業務量が増大する部署があるはずだ。

<p>■区では全部署一律出勤者数を7割減らすことはしていない。一方で、「密閉」「密集」「密接」の3つの「密」を避けるため、業務量を考慮した上での在宅勤務実施や時差出勤制度活用等により、職場内の感染対策に取り組んでいる。区民等に不便が掛からないよう配慮しながら、事業継続計画（BCP）に基づき職務を遂行している。</p>
---

## 6 税金・戸籍住民・国保年金

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□日本ユニセフ協会への寄付について、都が寄附金税額控除の対象にしているのにも関わらず、大田区は、所在地が区内ではないという理由で対象にしていないのはおかしい。</p> <p>■都においては、都内に主たる事務所を有する公益財団法人等への寄付を寄附金税額控除の対象とすることを条例で定めている。大田区の場合も、区内に住所がある事務所への寄付を対象としており、条例上都と同様の取扱いとなっている。寄附金税額控除の目的である地域における住民の福祉の増進に寄与するかについては、区内に住所がある事業者であることを判断基準としている。</p>
(2)	<p>□印鑑登録について、郵送で手続可能か区に確認したところ、できないと言われた。印鑑登録だけでなく、様々な申請を郵送もしくはインターネットでできるようにしてほしい。</p> <p>■区では、図書館の図書貸出予約、文化・スポーツ施設等の利用予約、粗大ごみ収集の申込み、公文書開示請求、地方税申告手続（eLTAX）、児童手当、児童医療証関係の手続等、29種類の申請手続をオンライン化している。</p> <p>一方、印鑑登録手続については、条例等の規定により厳格な本人確認が求められており、要望に応えることは難しい。</p>
(3)	<p>□特別定額給付金の振込が遅すぎる。</p> <p>■特別定額給付金の処理件数を増やすべく体制の増強を図ったが、当初の支給の遅れを取り戻すまでには至らず、結果として、申請書の受領から振込まで1か月半から2か月程度お時間をいただく状況となった。</p>
(4)	<p>□国民健康保険料について、電子納付（Pay-easy等）を導入してほしい。</p> <p>■住民税及び国民健康保険料の納付については、モバイルレジを活用することにより、インターネットバンキングからの納付が可能である。今後も納付手段の利便性向上のため、新たな収納方法について検討していく。</p> <p>※令和3年5月より、バーコード決済（LINE Pay、PayPay）を開始した。</p>

## 7

## 議会・選挙

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□緊急事態宣言が発出されているにも関わらず、駅前で演説を行っている議員がいる。</p> <p>■街頭演説は政治活動の一種であり、我が国では、選挙期間以外の政治活動は原則自由とされている。この自由な政治活動として行われる街頭演説について、強制力を持つ規制や指導はできない。ただし、区民の気持ち等を伝えることはできるため、街頭演説をしていた方の氏名を選挙管理委員会事務局まで連絡いただきたい。</p>

## 専門相談

広聴広報課の職員が受ける相談のほかに、区では日常生活で直面する諸問題を解決するため、専門知識を持った経験豊かな相談員が定期的に相談を受けています。

令和2年度の専門相談の利用実績は次のとおりです。

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止していた期間があります。

### 法律相談 [予約制]

2,304 件

相談員：弁護士

相談内容：借地・借家・相続・離婚・金銭問題等の日常生活に関する法律相談

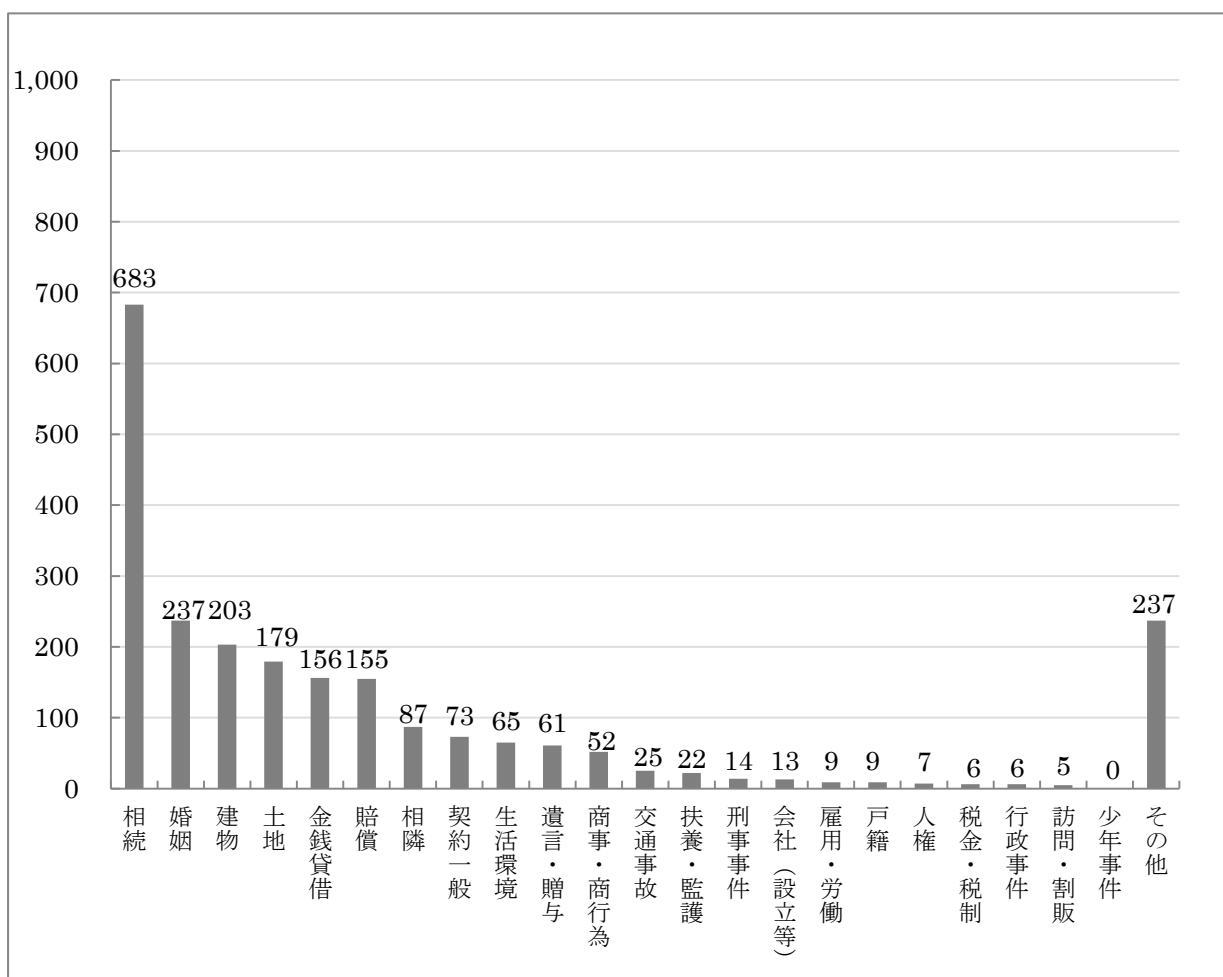
受付日時：毎週月・水・金曜日 午後1時30分～3時10分

予約先：広聴広報課広聴担当 電話 03-5744-1135

場所：区民相談室

法律相談 - 相談内容内訳 -

(単位：件)



### 不動産取引相談

123 件

相談員：宅地建物取引士

相談内容：不動産取引一般に関すること

受付日時：毎月第1・3木曜日 午後1時～3時

場所：区民相談室

<b>登記相談</b>	83 件
相談員：司法書士	
相談内容：不動産、会社等の登記・申請に関する相談	
受付日時：毎月第3火曜日 午後1時～3時	場所：区民相談室
<b>公証相談</b>	49 件
相談員：公証人	
相談内容：遺言、相続、金銭貸借等の証書作成、文書の認証、確定日付に関する相談	
受付日時：毎月第1火曜日 午後1時～3時	場所：区民相談室
<b>人権・身の上相談（令和2年度は中止）</b>	
相談員：人権擁護委員	
<p>〔 人権擁護委員は、法務大臣が民間の有識者の中から委嘱し、国民に保障されている基本的人権を擁護するとともに自由人権思想の普及と高揚に努めることを使命としています。〕</p>	
相談内容：人権を侵害されたり、家庭内や近隣のお付き合いの中での悩みごと等	
※新型コロナウイルス感染症の影響により、当面の間、中止しています。	
<b>税務相談〔予約制〕</b>	110 件
相談員：税理士	
相談内容：所得税、相続税等の税金に関する相談（確定申告の相談は除く）	
受付日時：毎月第2木曜日 午後1時～3時30分	
予約先：広聴広報課広聴担当 電話 03-5744-1135	場所：区民相談室
<b>健康相談（一般・メンタルヘルス）〔予約制〕</b>	65 件
相談員：産業医の資格を持つ医師・産業保健師	
相談内容：自分又は家族の健康に関すること	
受付日時：毎週木曜日（メンタルヘルスは月1回）午後1時～予約者の相談終了まで（未実施日有）	
予約先：大田地域産業保健センター 電話 03-3772-2402	場所：区民相談室
<b>行政相談</b>	17 件
相談員：行政相談委員	
<p>〔 行政相談委員は、総務大臣が民間の有識者の中から委嘱し、国等の行政の仕事についての意見・要望・苦情を受けて、公平・中立な立場から必要な斡旋を行い、行政運営の改善に役立てることを使命としています。区には9名の委員がいます。（令和2年4月1日現在）〕</p>	
相談内容：国等の行政全般に関する要望、意見、苦情等	
受付日時：毎月第1・3火曜日 午後1時～3時	場所：区役所1階 南ロビー
※令和3年8月31日現在、新型コロナウイルス感染症の影響により中止しています。	
<b>社会保険労務相談</b>	55 件
相談員：社会保険労務士	
相談内容：健康保険、厚生年金保険、労災保険、雇用保険等の社会・労働保険及び労務管理に関する相談	
受付日時：毎月第1・3火曜日 午後1時～3時30分	場所：区民相談室

## 区民と区長との懇談会

「区民と区長との懇談会」は、区民の声を区長が直接お聴きし、これからの区政運営に役立てることを目的としています。より多くの区民と意見交換をさせていただくため、各回でテーマを設定して実施しています。いただいた意見・質問に対しては、区長と区側出席者が直接お答えしています。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、実施を中止いたしました。

令和元年度以前の3年間の実施結果については、以下のとおりです。

### ◆令和元年度

<若者>高校生から見た大田区～地域活動に参加して感じたこと～

実施年月日 令和元年12月20日(金)

会 場 大田区役所本庁舎 11階第五・第六委員会室

参 加 者 16名(東京実業高等学校生徒、学校関係者、地域関係者)

### ◆平成30年度

<一般>大田区でのこれからのものづくり

実施年月日 平成30年11月9日(金)

会 場 大田区役所本庁舎 2階201・202会議室

参 加 者 15名(一般社団法人大田工業連合会青年部連絡協議会)

<若者>高校生から見た大田区～地域活動に参加して感じたこと～

実施年月日 平成31年2月4日(月)

会 場 東京都立美原高等学校 1階会議室

参 加 者 16名(東京都立美原高等学校生徒、学校関係者、地域関係者)

### ◆平成29年度

<一般>住み慣れた地域でいきいきと暮らす

実施年月日 平成29年12月20日(水)

会 場 馬込特別出張所 2階会議室

参 加 者 12名

<若者>高校生から見た大田区～地域活動に参加して感じたこと～

実施年月日 平成30年2月7日(水)

会 場 東京都立六郷工科高等学校 2階会議室

参 加 者 16名(東京都立六郷工科高等学校生徒、学校関係者、地域関係者)



# 区民意見公募手続 (パブリックコメント)

区民意見公募手続（パブリックコメント）は、計画等の策定にあたり区民意見の反映に努めるとともに、その結果を区民等に説明する責任を果たすことにより、区の行政運営における公正の確保と透明性の向上を図り、もって開かれた区政の実現を目指すことを目的とするものです。

区では平成 20 年 4 月から実施しています。

提出された意見や提案は、それに対する区の考え方を決定した計画等と併せて公表します。

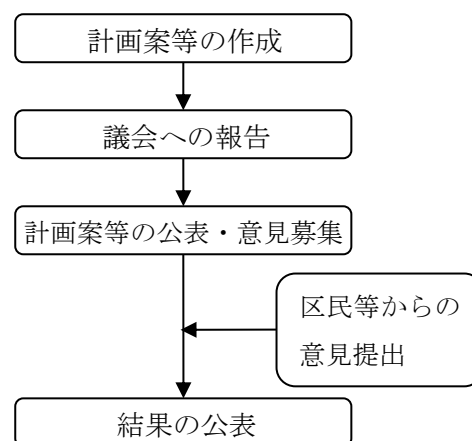
## 概要

### ◎実施機関

区長及び教育委員会が実施します。

### ◎対象となる計画等

- ・ 区の総合的な施策に関する計画等の策定及び重要な改定
- ・ 各行政分野の施策の基本方針又は基本計画の策定及び重要な改定
- ・ 区政運営に関する基本的な方針等を定めることを内容とする条例の制定、改正及び廃止
- ・ その他実施機関が必要と認める計画等



### ◎計画案等の公表と意見募集

計画案は、担当課窓口、区政情報コーナー、区ホームページ等で公表し、区民等から意見を募集します。募集期間は、公表した日からおおむね 3 週間とし、担当課への持参、郵便、ファクシミリ、電子メールにより提出することができます。

### ◎計画等の決定と公表

実施機関は、提出された意見を十分考慮して計画等を定めることとし、計画等を定めた場合は、提出された意見の要旨とその意見に対する区の考え方を公表します。

### ◎議会への報告

実施機関が計画案の公表をしようとするときは、公表をする前の適切な時期に報告します。

令和2年度 区民意見公募手続（パブリックコメント）実施状況

	案 件 名	意見募集期間	提出者数	意見件数
1	(仮称) 大田区いじめ防止対策推進条例案	令和2年11月21日から 令和2年12月7日まで	3	3
2	第8期大田区男女共同参画推進プラン	令和2年11月24日から 令和2年12月7日まで	20	46
3	おおた高齢者施策推進プラン（大田区高齢者福祉計画・第8期大田区介護保険事業計画）	令和2年12月22日から 令和3年1月12日まで	21	100
4	おおた障がい施策推進プラン（素案）	令和2年12月22日から 令和3年1月12日まで	25	171
5	(仮称) 名勝洗足池公園保存活用計画（案）	令和2年12月22日から 令和3年1月12日まで	5	19
6	「大田区子ども・若者計画」（素案）	令和3年1月14日から 令和3年1月28日まで	17	39
7	令和3年度大田区食品衛生監視指導計画（案）	令和3年2月1日から 令和3年2月15日まで	0	0
8	「大田区一般廃棄物処理基本計画中間見直し報告書」（素案）	令和3年2月3日から 令和3年2月22日まで	1	2
9	(仮称) 大田区情報化推進計画（素案）	令和3年3月2日から 令和3年3月19日まで	6	31
10	(仮称) 大田区再犯防止推進計画（素案）	令和3年3月2日から 令和3年3月18日まで	4	13
総 計			102	424

## 大田区政に関する世論調査

大田区政の各行政分野における区民の意向・要望・生活実態を把握するとともに、今後の区政運営や施策立案の基礎資料とするため、「大田区政に関する世論調査」を実施しています。

平成 30 年度まで毎年実施していましたが、令和 2 年度から隔年の実施としております。なお令和 2 年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により区関連事業の多くが中止・見直しされたため、調査実施を延期いたしました。

平成 30 年度以前の 3 回の実施結果は以下のとおりです。

### ◆平成 30 年度

調査対象	大田区内に在住する満 18 歳以上の男女個人（外国人を含む）
標本数	2,000 人
調査方法	郵送調査
調査期間	平成 30 年 7 月 12 日（木）から 7 月 31 日（火）まで
回収数	1,076 人（電子申請での回答含む）
回収率	53.8%

### ◆平成 29 年度

調査対象	大田区内に在住する満 18 歳以上の男女個人（外国人を含む）
標本数	2,000 人
調査方法	郵送調査
調査期間	平成 29 年 7 月 13 日（木）から 8 月 1 日（火）まで
回収数	1,010 人（電子申請での回答含む）
回収率	50.5%

### ◆平成 28 年度

調査対象	大田区内に在住する満 18 歳以上の男女個人（外国人を含む）
標本数	2,000 人
調査方法	郵送調査
調査期間	平成 28 年 7 月 14 日（木）から 8 月 2 日（火）まで
回収数	1,104 人（電子申請での回答含む）
回収率	55.2%

## わたしの提案（区民提案制度）

「わたしの提案」は、区民から区政に対する提案をいただき、区の施策の運営や業務の見直し等の参考として活用させていただく制度で、平成 27 年 2 月から実施しています。

受理された提案に対しては、提案の要旨及びそれに対する区の調査検討結果を公表します。

---

### 概要

#### ◎提案できる方

大田区内在住・在勤・在学の方（ただし、大田区議会議員、大田区職員を除く）

#### ◎提案の内容

以下のいずれかに該当する、創意工夫に基づく建設的な内容

- ・区民の福祉が増大すること
- ・行政のサービス水準が向上すること
- ・公益上有効であること

#### ◎提案の方法

- ・「わたしの提案用紙」により、郵送又は持参  
（提案用紙は広聴広報課広聴担当、各特別出張所、各図書館に設置）
- ・区ホームページの専用入力フォームから送信

#### ◎提案の公表

提案内容及び調査検討結果の要旨は、広く区民へお知らせするため、個人が特定できない形で、区ホームページ等に掲載する場合があります。

※個別回答はいたしません。

### 令和 2 年度実施状況

受付件数 69 件

受理件数 0 件

（注釈）調査検討の対象としなかった提案は、意見・要望として取扱いしました。

# 区政情報コーナー

区政情報コーナーは、区民への区政等の情報提供の場として開設しています。大田区（一部、東京都を含む）が発行、作成した調査報告書や事業概要、各種刊行物、ビデオ等区政に関する資料の閲覧、貸出、販売、コピーサービス（有料）を行っています。

## 場所及び利用時間

場 所：大田区役所本庁舎 2階

利用時間：月曜日～金曜日の午前8時30分～午後5時まで（休日、年末年始は休み）

《区政情報コーナー入口》



《区政情報コーナー内》



## 利用状況

### 1 年度別利用者数

年度	開室日数	利用者数	1日平均利用者数
令和2年度	243日	11,931人	49.1人
令和元年度	244日	14,706人	60.3人
平成30年度	244日	15,030人	61.6人

### 2 令和2年度 月別利用者数及び図書貸出件数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
利用者数	787人	552人	1,281人	1,109人	972人	1,070人
図書貸出人数 及び冊数	5人 7冊	9人 21冊	6人 11冊	7人 12冊	3人 5冊	4人 11冊

月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用者数	1,116人	1,100人	953人	884人	877人	1,230人
図書貸出人数 及び冊数	5人 12冊	7人 12冊	5人 13冊	4人 6冊	1人 2冊	5人 11冊

◇令和2年度 区政資料 貸出件数 トップ5◇

順位	タイトル
1	請願・陳情文書表（令和2年第2回定例会）
2	大田区10か年基本計画おおた未来プラン10年
2	請願・陳情文書表（平成30年第4回定例会）
4	大田区各会計予算事項別明細書令和2年度
5	大田区区政ファイル大田区のあゆみとデータ平成23年度
5	大田区区政ファイル大田区のあゆみとデータ平成24年度
5	大田区の数字1999

3 保管資料数

17,770冊（令和3年8月1日現在）

有償頒布物販売実績 令和2年度販売合計 1,382部 553,680円

◇令和2年度 有償頒布物 年間販売数 トップ5◇

順位	タイトル	販売部数
1	大田区地図	516部
2	大田区地域地区図	76部
3	川瀬巴水2020年カレンダー	45部
4	大田区都市計画施設図	38部
5	馬込文士村ガイドブック	20部

◇令和2年度 はねぴょんグッズ 年間販売数 トップ5◇

順位	タイトル	販売部数
1	ピンバッチ	73個
2	ネクストラップ（緑）	71個
3	ミニタオル	60個
4	ぬいぐるみストラップ	40個
5	ぬいぐるみ	38個

# 区民の声

— 広聴・相談 1 年の記録 —

No.68

(令和2年4月～令和3年3月)

令和3年9月発行

**編集・発行 大田区企画経営部広聴広報課**

〒144-8621 大田区蒲田五丁目 13 番 14 号

電話 5744-1135 FAX 5744-1504



大田区公式PRキャラクター

はねぴょん