

区民の声

— 広聴・相談 1 年の記録 —

No.67

(平成 31 年 4 月～令和 2 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。今年度は、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」を推進し、一層力強く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、令和元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2年9月 企画経営部 広聴広報課

区民の声

No.67

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
「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	12
3 地域力と行政の連携がつくる人と地球に優しいまち	15
専門相談	22
区民と区長との懇談会	24
区民意見公募手続(パブリックコメント)	28
わたしの提案(区民提案制度)	30
区政情報コーナー	31

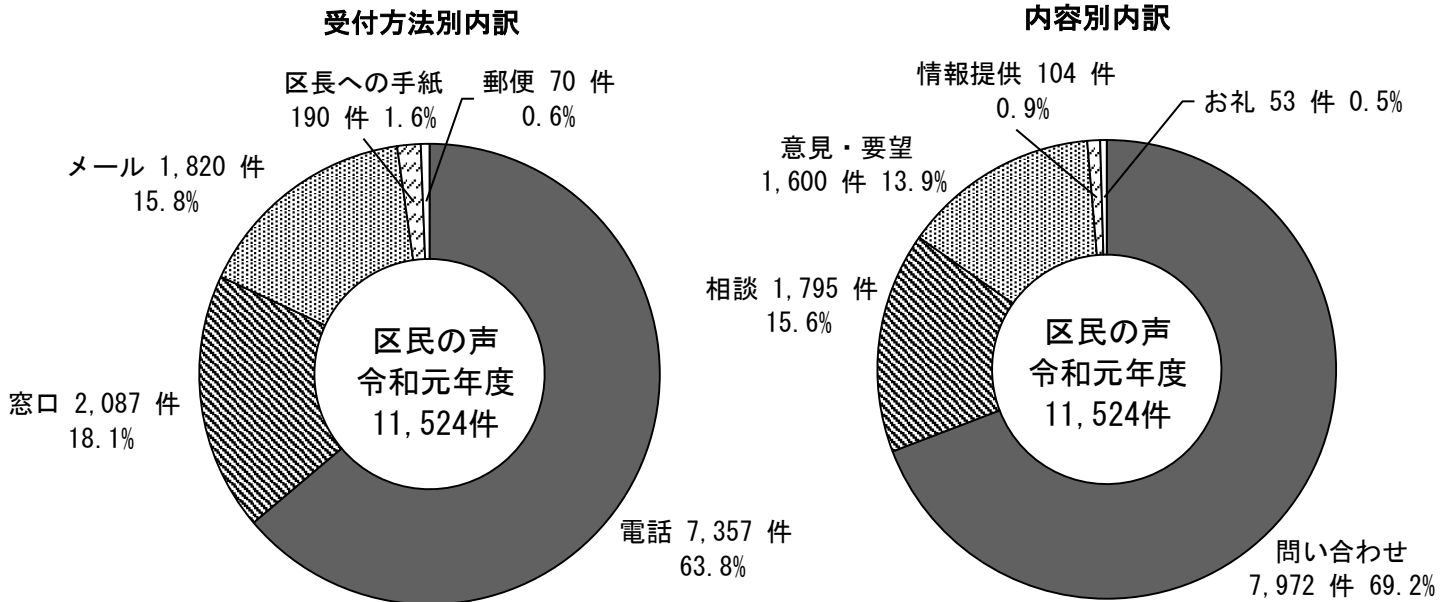
【世論調査について】

区では、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、平成30年度まで毎年「大田区政に関する世論調査」を実施していましたが、今後は隔年で実施することとなりました。令和元年度は実施していません。

区民の声の流れ

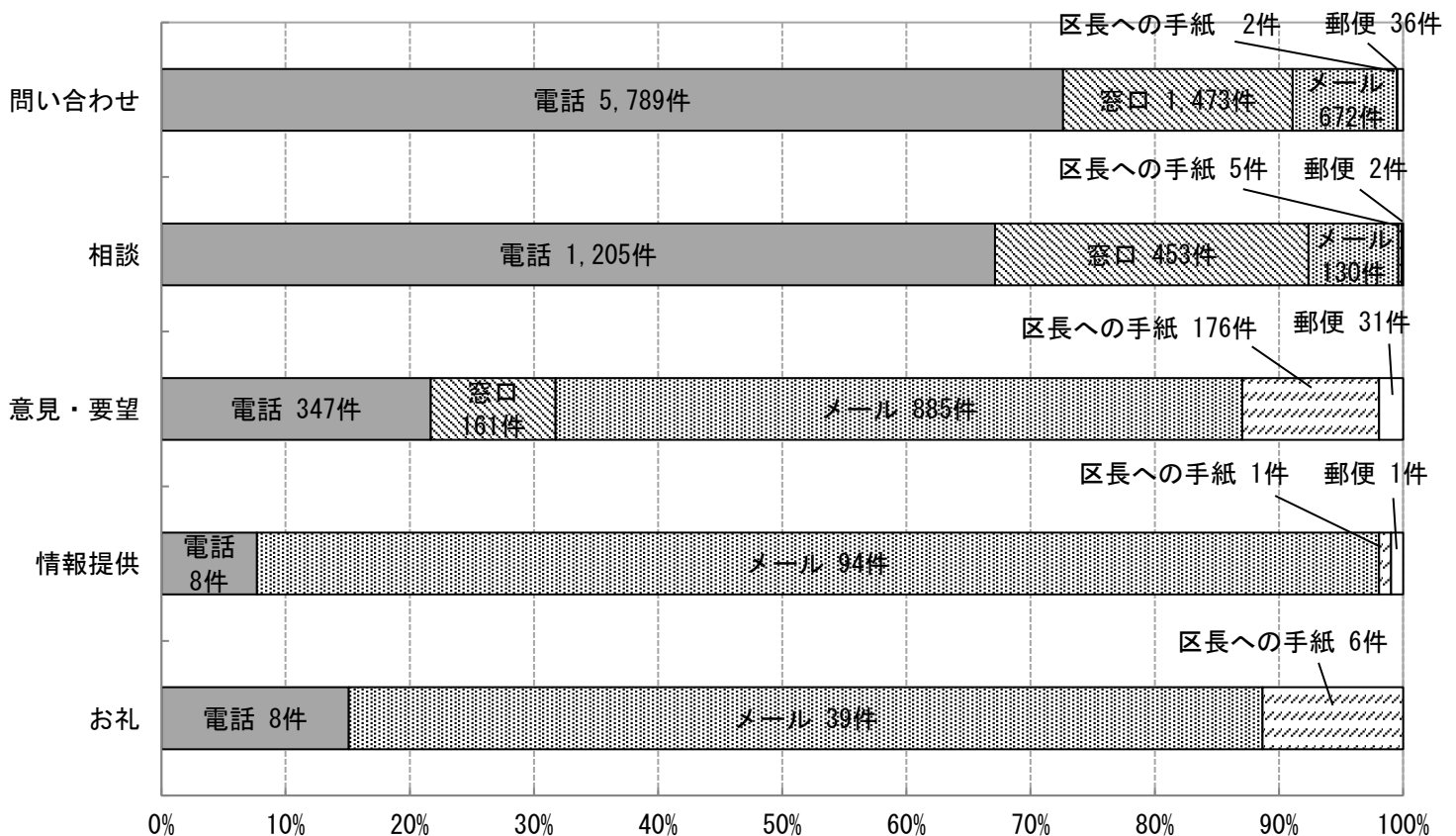
受付方法

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。平成31年4月から令和2年3月までの1年間で受け付けた総数は11,524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

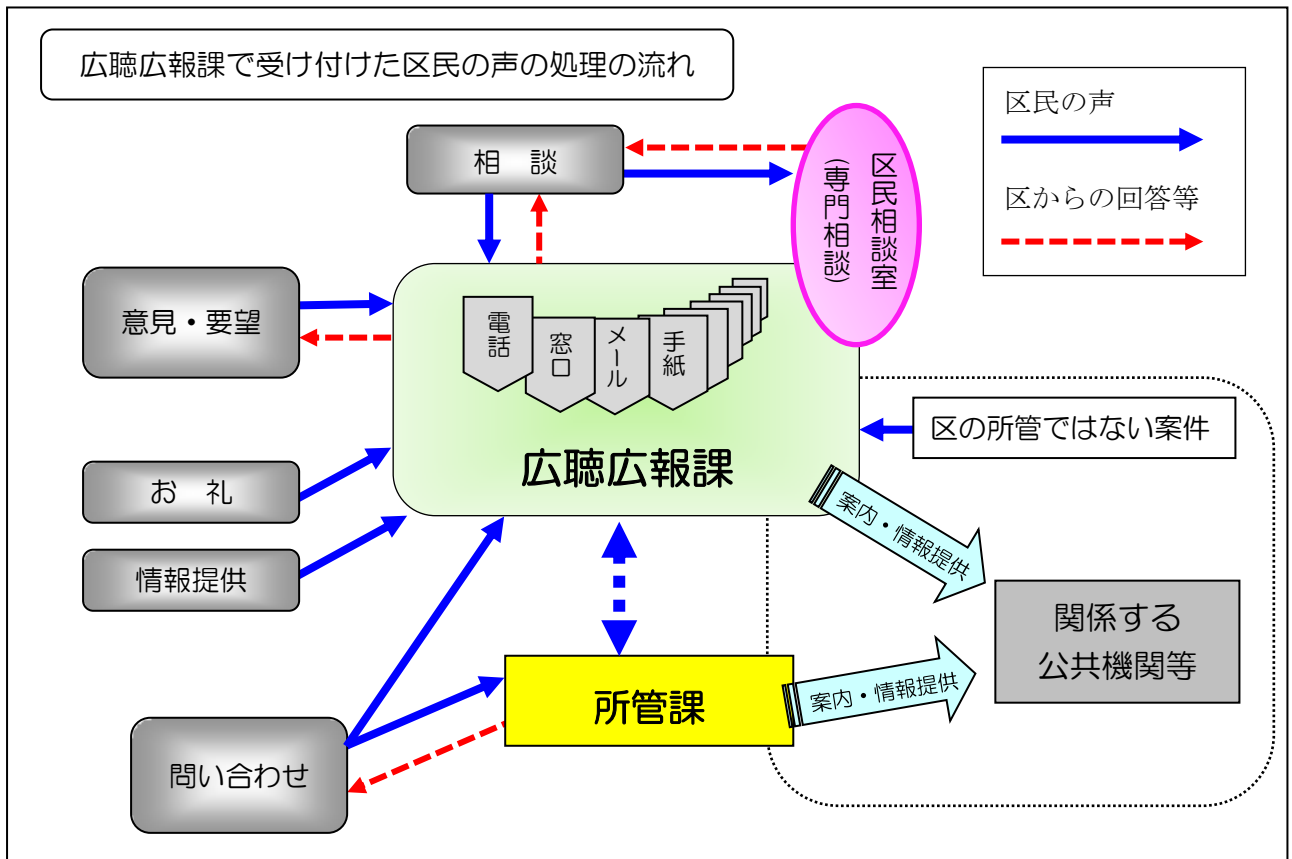
広聴広報課で受け付けた区民の声は内容によって、次のように分類しました。

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	区の業務や手続き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、担当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の相談に対しては、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

「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（9,729件）を、「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	22	26	2	0	50
		保育サービス	42	45	0	0	87
		学校教育	45	59	1	4	109
		幼児教育	9	1	0	0	10
	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	55	50	0	2	107
		動物愛護	11	11	0	0	22
		衛生	39	62	0	0	101
		障がい者福祉	53	38	1	2	94
		スポーツ	12	9	0	1	22
		図書館	25	52	1	4	82
		生涯学習	4	0	0	0	4
		生活保護・支援	134	67	2	0	203
	人権	18	13	0	0	31	
	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	129	42	1	2	174
小計			598	475	8	15	1,096

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	27	17	0	1	45	
		交通網	14	9	0	0	23	
		道路	83	107	64	7	261	
		公園	43	105	2	3	153	
		建築	65	11	1	0	77	
		自転車対策	32	66	1	1	100	
		住環境	48	10	1	0	59	
		交通安全	20	24	0	0	44	
	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	5	17	0	1	23	
		国際交流	12	3	0	0	15	
	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	45	17	1	0	63	
		観光	25	8	0	1	34	
	小計			419	394	70	14	897
	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	56	114	1	6	177
区民施設			34	39	1	1	75	
消費者生活			31	6	0	0	37	
防災			90	80	2	1	173	
防犯			26	13	1	2	42	
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	54	60	2	2	118	
		河川	12	24	1	0	37	
		ごみ・リサイクル	101	59	0	2	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	47	23	4	0	74	
		広聴	5,607	32	0	1	5,640	
		職員	32	55	1	1	89	
		組織・制度	15	15	2	1	33	
		税金	102	46	0	1	149	
		議会	4	6	0	0	10	
		選挙	17	13	0	0	30	
		戸籍・住民登録	152	31	0	3	186	
国保・年金		82	34	1	1	118		
小計			6,462	650	16	22	7,150	
その他（上記に分類できないもの）			493	81	10	2	586	
総計			7,972	1,600	104	53	9,729	

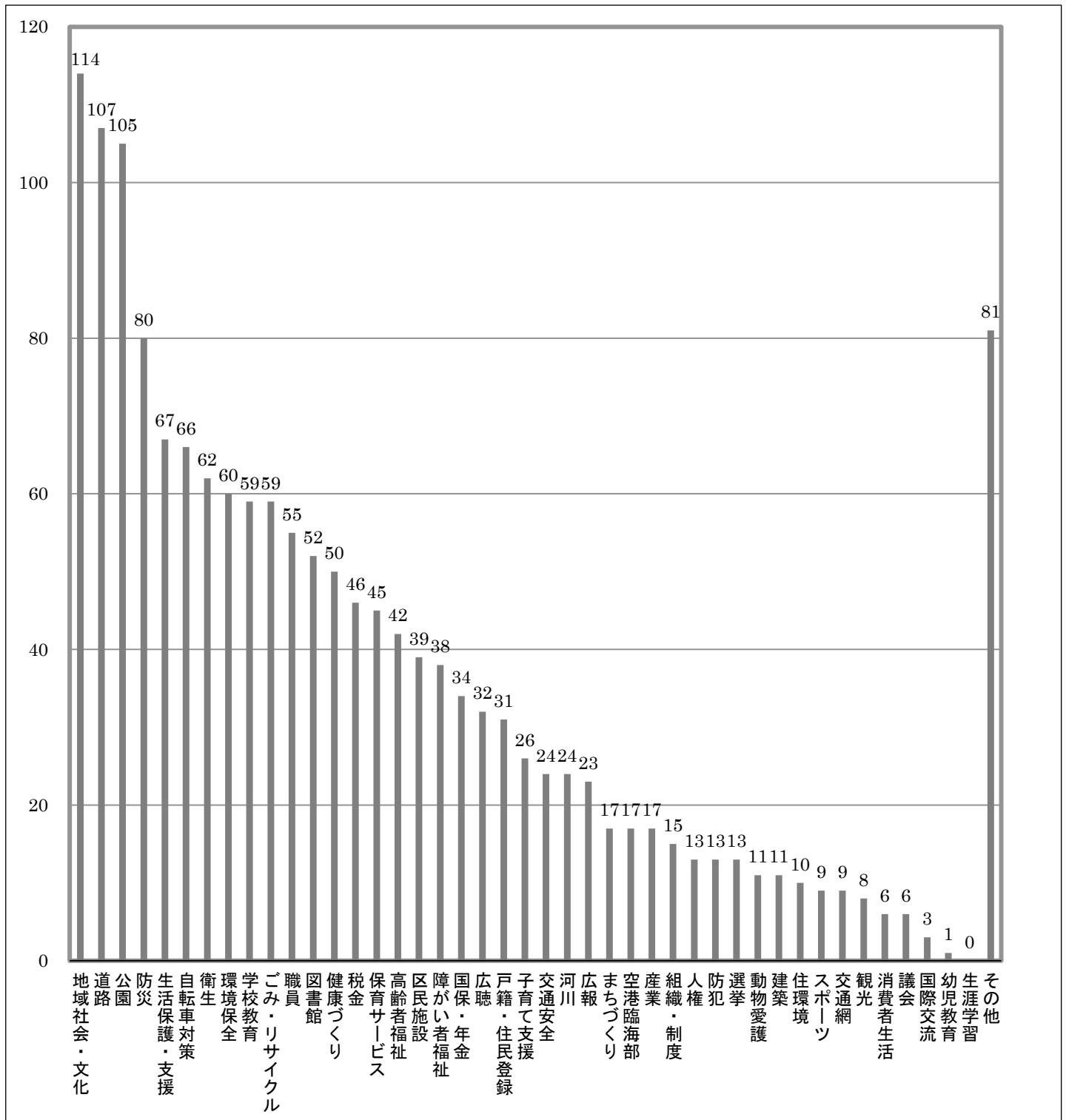
意見・要望の項目別件数

意見・要望の受付件数が最も多いものは、「地域社会・文化」に関するものです。1年間で114件の意見・要望を受け付けました。

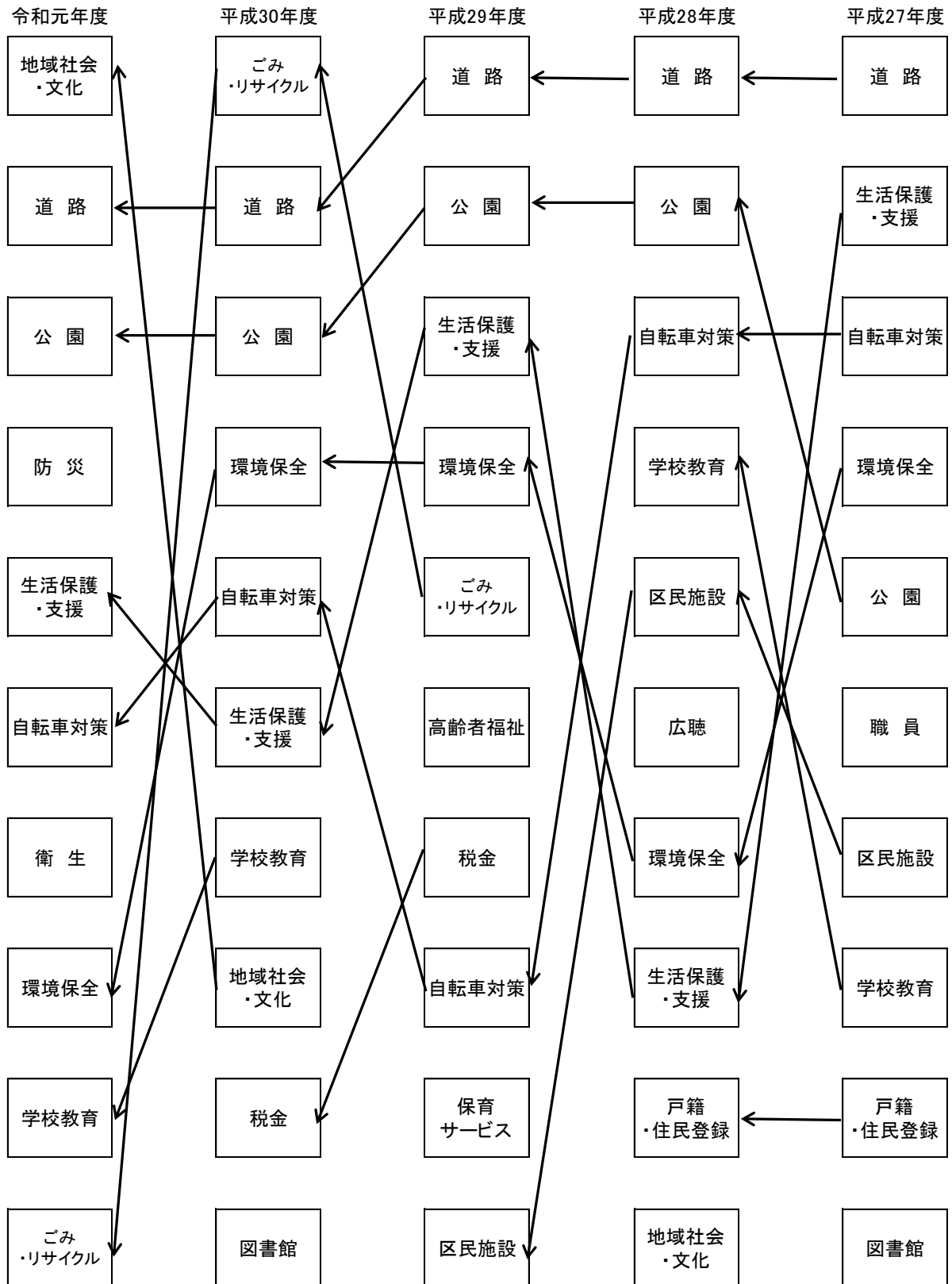
次いで「道路」の107件、「公園」の105件の順に、意見・要望の多い項目が続きます。

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）】



「地域社会・文化」「道路」「公園」といった、日常生活に密着した項目に対する意見・要望が上位となっています。

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 1,600 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	地域社会・文化	特別出張所、自治会・町会、区設掲示板等	114
2	道路	整備・管理、安全確保、迷惑行為等	107
3	公園	整備・管理、迷惑行為、利用方法等	105
4	防災	避難場所、防災無線、風水害対応等	80
5	生活保護・支援	ケースワーカー、制度の運用、JOBOTA等	67

【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 7,972 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	マイナンバー、戸籍、住民票、印鑑登録等	152
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	134
3	高齢者福祉	生活の相談・支援、介護保険・サービス、元気高齢者等	129
4	税金	納税、税の証明、確定申告等	102
5	ごみ・リサイクル	ごみの処分方法、ごみ出しのマナー等	101

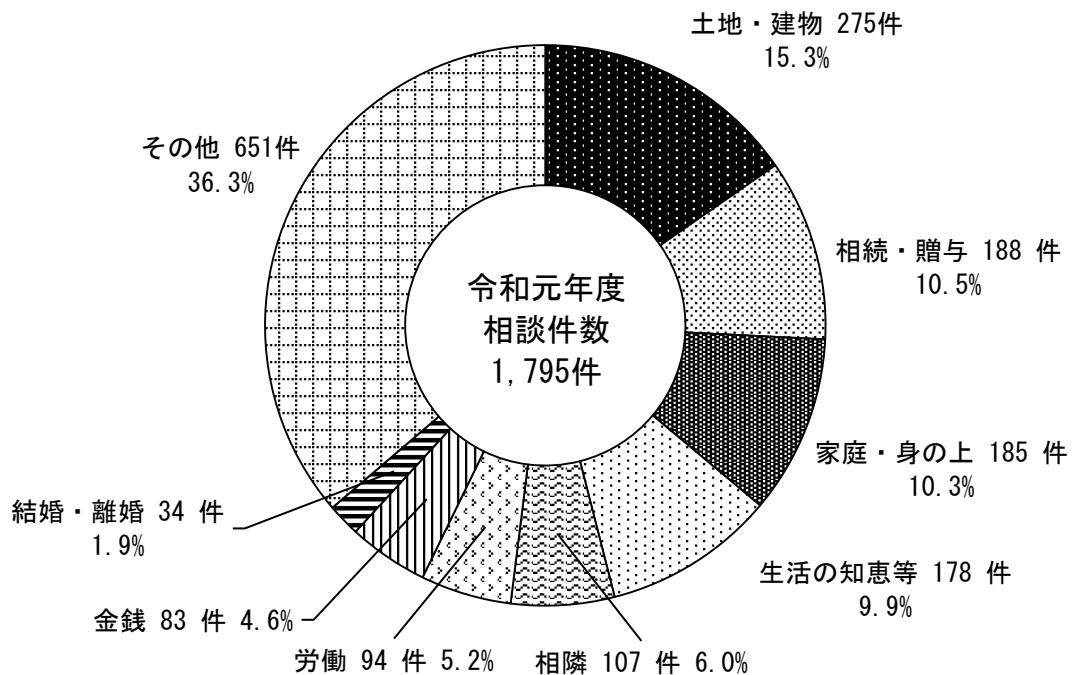
※問い合わせ件数で最も多いのは、広聴（5,607 件）であり、そのほとんどが法律相談等の専門相談に関することとなっています。

相談の内容

広聴広報課には、電話や窓口で、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。

土地・建物に関する相談が275件と最も多く、次いで相続・贈与に関する相談となっています。

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	275 件	相続・贈与 相続一般、遺言、遺産分割・放棄、贈与等	188 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	185 件	生活の知恵等 生活知識についての問い合わせ、住宅問題、生活相談等	178 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	107 件	労働 求人、倒産、解雇、賃金、労働条件、社会保険、職場の人間関係等	94 件
金銭 貸借一般、サラ金、損害賠償、契約、裁判手続、融資等	83 件	結婚・離婚 結婚、離婚、親権等	34 件
その他 上記に分類できないもの			651 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。

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"/> 西蒲田児童館の乳幼児ルームのエアコンが非常にカビ臭い。空調のメンテナンスや清掃状況はどのようになっているのか。空気清浄機や加湿器を置く等、衛生環境にもう少し配慮してほしい。</p> <p>■ 西蒲田児童館の乳幼児ルームのエアコンについては、本体に「おそうじサイン」が出る度にフィルターの埃等を掃除機で吸い取っているほか、1年に2回、業者によるフィルター洗浄を実施している。令和元年度中に分解洗浄を実施予定だったが、計画を早め、6月に実施することとした。空気清浄機や加湿器の設置については、今後の課題として検討する。</p> <p>※エアコンの分解洗浄については、同年6月に実施済み。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/> 第三子以降の保育料を、上の子どもが小学生以上であっても無料にしてほしい。</p> <p>■ 区における多子世帯への支援としては、保育園の利用調整における「きょうだい加算」のほか、認可保育料を国が定める上限基準額に対して低い金額に設定し、さらに第二子においては国の制度では5割減であるところを6割減としている。</p> <p>また、令和元年10月から幼児教育無償化が開始予定である。</p> <p>※幼児教育無償化等により、認可保育園及び地域型事業対象施設では子の年齢にかかわらず同一世帯であった場合、第三子以降は無料としている。また、一部施設を除く認可外保育施設においては、3～5歳児は月57,000円を上限に、0～2歳児は月67,000円を上限に無償化と合わせて保護者補助を行っている。</p>
(3)	<p><input type="checkbox"/> 区立保育園の準備品が多い。昼寝用布団をコットにしてほしい。</p> <p>■ 認可保育所では、公立・私立を問わず、保育に必要となる基本的な物品は施設で調べているが、保育内容に応じて必要となるものは、施設ごとに状況が異なる。区立園では、安全・健康な昼寝を行うため、最も適切な寝具について収納場所を含めて、研究材料としていく。</p>
(4)	<p><input type="checkbox"/> 馬込第三小学校のトイレからひどい異臭がする。異臭の原因追求と改善を求める。</p> <p>■ 職員が当該トイレを確認したところ、トイレ清掃は適宜行われているものの臭気が発生していた。臭気の原因については不明のため、専門業者に調査を依頼した。原因が判明し次第、速やかに改善していく。</p> <p>※専門業者の調査の結果、臭気トラップの水位低下が原因と判明。適宜、排水溝に水を流すことによって状況は改善されている。</p>

(5)	<p>□中学校の登下校の鞆が重すぎるため、「置き勉」を許可していただきたい。</p> <p>■各学校は、家庭学習の重要性を踏まえつつ、持ち帰る教材と学校に置くことにする教材を何にするかについて、保護者とも連携し判断している。身体の成長に影響を及ぼしかねないと思われる場合は、担任教員及び学校管理職等にご相談いただきたい。</p>
(6)	<p>□来年度中学校入学予定だが、中学校の学校公開に関する案内が一学期中にはなく、行事予定をホームページで調べたが、平成30年度のままになっていた。</p> <p>■教育委員会で該当の中学校のホームページを確認したところ、「年間行事予定」が平成30年度のままになっていたため、すぐに当該校へホームページの更新を依頼した。今後も各校のホームページを確認し、情報更新の徹底を呼びかけていく。学校公開等については、直接学校にお問い合わせいただくこともできる。</p>

2 健康・衛生

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□自治会町会会館において、なぜ受動喫煙防止策が取られていないのか。早急に灰皿等の撤去、喫煙禁止の貼り紙等の是正を求める。</p> <p>■「改正健康増進法」の一部施行により、令和元年7月1日より第一種施設（行政機関の庁舎等）は敷地内禁煙となったが、指摘の自治会町会会館は第一種施設には該当せず、第二種施設に該当する。第二種施設は、令和2年4月1日以降、原則屋内禁煙となるが、規制の対象は屋内に限られており、屋外に設置されている喫煙所については明確な規定はない。しかし、施設管理者等には、施設内に喫煙場所を置く際は、受動喫煙に配慮する義務が課せられている。本件については、特別出張所から施設管理者へ上記趣旨を説明し、望まない受動喫煙への配慮についてお願いする予定である。</p> <p>※特別出張所から、要望があった町会会館の施設管理者へ、受動喫煙への配慮をお願いした。屋外に設置されていた喫煙所については撤去済み。</p>
(2)	<p>□区の産後ケア事業について、宿泊型の施設利用料の補助がないと不安である。</p> <p>■産後ケアには、宿泊型（宿泊をともなうサービス提供）、日帰り型（日中来所によるサービス提供）、訪問型（実施担当者が利用者の自宅で行うサービス提供）があり、区では現在、訪問型・日帰り型を実施している。宿泊型については、令和2年7月から開始する予定である。</p> <p>※令和2年7月から、宿泊型の実施を開始した。</p>
(3)	<p>□動物虐待を発見したらどこへ届けるのか、区ホームページに明記してほしい。</p> <p>■生活衛生課では、ペットの飼養環境に関する相談を受け次第速やかに現場確認を行い、必要に応じて、警察、獣医師会等の動物の専門家や福祉関係者等とネットワークを組み、協力して早期発見及び早期改善に努めてきた。生活衛生課へご相談をいただければ、状況に応じて関係部署と連携して対応していく旨、区ホームページに加筆する手続きを進めている。</p> <p>※区ホームページについては同年10月に加筆済み。</p>

(4)	<p>□山王小学校の隣地にホテルが建設されることについて、住民との合意が成立していなくても、近隣住民説明会を開催すれば、業者の申請要件は満たされるのか。旅館業を申請するプロセスの合目的性を審査できるように、区の旅館業法の運用細則を見直してほしい。</p> <p>■区は、事業者が旅館業を営むにあたり適切に事業を行っていただくために衛生面や設備面等様々な規定を設けている。大田区旅館業法施行条例に定められている近隣住民周知の制度については、営業従事者が常駐しない旅館業を営むにあたり、法律が定める制度に追加して区が独自に定めたものである。このような制度については法律趣旨を超えた、規制強度の高い義務付けを行うことができるものではないが、制度の研究に努めていく。</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>□多摩川緑地において、前日昼ごろまで雨が降っていた際に、次の日の午後まで使用中止になっていたことがあった。区のグラウンドに、水捌けをよくするための土を入れてほしい。また、水たまりができていたり大雨が降っているとき等を除き、グラウンドの使用について交渉の余地がほしい。</p> <p>■屋外スポーツ施設では、グラウンドコンディションに応じて、利用の可否を判断している。これは、水たまりやぬかるみがある場合には、滑りやすくなり転倒による怪我等の危険があるためである。</p> <p>多摩川緑地野球場に関しては、数年前に表土を乾きやすい砂に入れ替え、毎年補充している。それにより利用可能日数も増えているが、令和元年夏は雨天が続いており、乾く間もないという状況である。また、多摩川緑地は野球場だけでも 16 面あり、個別のご要望にはなかなかお答えできないのが実情である。</p>
(2)	<p>□久が原図書館のCD棚を低くできないか。車椅子を利用しているため、上の段にあるものを取り出すことができない。</p> <p>■取りやすいCD棚への改良策を検討したが、低めのCD棚にするためには棚の増設が必要となり、すぐには改善できない。お困りの際には、遠慮なくカウンタースタッフにお声がけいただきたい。また、こちらからもお声がけする。</p>
(3)	<p>□入新井図書館の閲覧室で、パソコンや電卓が禁止されているにも関わらず、利用している人を見受けられる。居眠りをする人も増えているように思う。図書館側の管理体制にも見直しが必要ではないか。</p> <p>■入新井図書館の利用の周知方法を改めて検討するとともに、職員の巡回方法も改善を図っていきたい。今後、利用中にそのような行為を見つけた際には、カウンターの職員までお知らせいただければすぐに対応する。</p>
(4)	<p>□以前は大田図書館を利用していたが、高齢のためそこまで歩くのが困難となり、現在は蒲田駅前図書館を利用している。いずれ蒲田駅前図書館に行くことも困難となる可能性もあるので、田園調布地区に図書館がほしい。</p> <p>■区では、多摩川駅前に建設中の「大田区田園調布せせらぎ館」内に、図書館資料の予約、</p>

貸し出し、返却ができる窓口の設置を計画している。これからも様々な視点から図書館サービスの向上に努めていく。 ※大田区田園調布せせらぎ館図書コーナーは、令和2年度内にオープン予定。
--

4 福祉

No.	<input type="checkbox"/> 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<input type="checkbox"/> 他県や他自治体では重度障害者が働けるよう在宅勤務が進んでいるが、区にはないのだろうか。在宅での仕事がほしい。 <input checked="" type="checkbox"/> 区では区立障がい者就労支援センターを設置し、障がいを持つ方の就労支援を行っている。在宅勤務については求人も少なく難しい状況ではあるが、個別の支援を進めているのでご相談いただきたい。
(2)	<input type="checkbox"/> 高齢者住宅の申込みの結果について、もう少し詳しく発表してほしい。入居者の選考において、自分がどの程度の順位にあるのかわかればありがたい。また、元気で長く働けるための環境の一環として、元気な高齢者のポイントを高くしてほしい。 <input checked="" type="checkbox"/> 高齢者住宅の入居者選考は、提出書類と現在の住まい状況等を確認してポイント化し、優先順位の高い方から入居候補者、補欠者、低順位者の順に通知している。選考の詳しい発表については、状況を公平に判断する必要があるため、公表していない。高齢者住宅以外にも、住宅に困窮している高齢者の方への支援策があるのでご相談いただきたい。

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.	<input type="checkbox"/> 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<input type="checkbox"/> 大森駅西口周辺の整備を考えてほしい。 <input checked="" type="checkbox"/> 都市計画道路である補助28号線（池上通り）の拡幅整備を含む、大森駅周辺のまちづくりが喫緊の課題となっており、駅入口の階段・スロープと道路の接続等も含めた整備検討を関係機関と行っている。また、道路等の整備に合わせて沿道の建物の建替え等が行われていくことから、整備や建替えの際に「大森らしいデザイン」を取り入れてもらえるような考え方や運用体制などを、地域住民等と検討している。
(2)	<input type="checkbox"/> 週末になると、自宅近隣の道路上に、カラーコーンに被せた不動産業者の違法広告物が各所に置かれ、歩行・車両通行の妨げとなっている。不動産業者に対し指導してほしい。 <input checked="" type="checkbox"/> 区では定期的に違反広告物の撤去を実施しており、道路上に掲出された不動産等の貼り紙は即時撤去している。当該住所地の違反広告物については、情報提供に基づき現地調査を行い、道路上に1件の不動産広告の貼り紙を確認した。当該貼り紙については即時撤去し、貼り紙に記載されていた不動産業者へ連絡し注意・指導を行った。

(3)	<p>□歩道に生い茂った草があふれ、通行に支障をきたしている。また、植樹の下の草花も伸びている。除草してほしい。</p> <p>■ただちに現地確認を行い、歩道の植樹柵から草丈の高い雑草が繁茂していることを確認した。委託業者を手配し、同日の午後には刈り払い作業を終えた。併せて、付近の植樹柵等を点検し、草が茂っていた場所は刈り払いを行った。</p>
(4)	<p>□多くの車が高速で往来する道路がある。取り締まりに加え、スピードが出ないように「ハンプ」等の設置を検討してほしい。</p> <p>■当該道路について現地を確認したところ、車道の幅が狭く歩車道が分離されていない道路のため、物理的な「ハンプ」設置では、近隣住民への振動及び騒音が懸念される。今後の対策としては、保育園のある交差点に、視覚的に速度抑制を促す「道路標示」を設置する。また、当該路線に設置済みの注意看板「スピード落とせ！」2枚のほかに、さらに坂の上部に2か所設置する。</p> <p>※注意看板2か所と「道路標示」については、令和2年6月に設置済み。</p>
(5)	<p>□ガス橋緑地の水道が、排水されておらずたまりっぱなしになっている。掃除してほしい。</p> <p>■ガス橋緑地の水飲み施設については、定期的に清掃は行っているが、今後はより一層清掃の回数を増やし、排水がたまらないように注視していく。</p>
(6)	<p>□下丸子なかよし公園に鉄の棒が散乱しているため、撤去してほしい。</p> <p>■現地を確認し、不法投棄と思われる金属棒と円盤が散乱していたため撤去した。</p>
(7)	<p>□洗足池公園の西側に、新しい木が8本植えられていたが、全てソメイヨシノか。植えた際は名札を付けてほしい。また、遊具のある側にも、ソメイヨシノの植樹をしてほしい。</p> <p>■洗足池公園に植樹した8本の種類は、ソメイヨシノが4本、ヤマザクラが1本、ジンダイアケボノ1本、イロハモミジ1本、ノムラモミジ1本となっている。令和元年度は台風の影響でダメージを受けた樹木をいくつか伐採せざるを得なかったため、例年よりも多めに植樹を行った。見分けが難しいと思われるため、今後樹名板を設置する予定である。</p> <p>また、遊具のある桜広場付近には、3月中旬に1本ソメイヨシノを新植する予定である。</p> <p>※同年3月に、ソメイヨシノ1本を新植済み。</p>
(8)	<p>□建物の解体用足場や仮囲いが、長期間放置されている。特に仮囲いは、強風等により倒れてもおかしくない状況である。対応をお願いしたい。</p> <p>■現場の状況については、数年間にわたる工事中断で、存置された仮設設備その他が劣化していることを把握している。区は、以前から所有者に対して再三指導してきたが、所有者名義が数度変わり工事が再開されていない。改めて現場調査を行い、状況を確認した。現在の所有者に対し、現場の安全対策等の対処及び今後の工事の進捗について指導をしている。</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)	□蒲蒲線は、区にどれだけの経済効果があるのか。

	<p>■新空港線（蒲蒲線）は、平成 28 年 4 月 20 日の交通政策審議会答申第 198 号において、「進めるべき」とされた東京都内 6 路線のうちの 1 路線と高い評価となっており、区としては早期の実現を目指し取り組んでいる。その事業効果としては、「区内の移動利便性の向上」、「おおたのまちづくりを推進」、「地域の活性化に寄与」等がある。また、平成 27 年 11 月に関西大学宮本勝浩名誉教授により算出された新空港線による区内における経済波及効果は、建設投資を含んで約 1,400 億円に上るものとなっており、区の経済発展に寄与するものである。</p>
(2)	<p>□京急蒲田駅前の駐輪場が満車の際に、駐輪場入口に隣接駐輪場の案内を表示してほしい。</p> <p>■「京急蒲田駅空港線高架下」及び「京急蒲田駅本線高架下」自転車駐車場は利用率が高く、頻繁に満車になる。「京急蒲田駅空港線高架下」の近隣には「Kパーキング京急蒲田駅」「産業プラザ横」の自転車駐車場があり、「京急蒲田駅本線高架下」の近隣には「あすとウィズ」の地下に自転車駐車場があるため、満車の際は近隣の自転車駐車場をご利用いただきたい。なお、駅周辺の自転車駐車場案内図を作成し、近日中に「京急蒲田駅空港線高架下」及び「京急蒲田駅本線高架下」自転車駐車場入口に掲示する。</p> <p>※案内図については、同年 4 月に設置済み。</p>
(3)	<p>□西馬込駅の駐輪場が不足しており、困っている。</p> <p>■西馬込駅前自転車駐車場は、ライフコミュニティ西馬込の施設専用駐輪場の一部も借用し、通路等も利用して、少しでも多くの方がご使用いただけるよう自転車を可能な限り詰めて入庫している。自転車駐車場建設については、引き続き、駅周辺の自転車駐車場に適する土地等の取得や賃借について、鉄道事業者を含め検討を重ねていく。</p>
(4)	<p>□糀谷駅高架下駐輪場は、一般駐輪スペースに空きがあるにも関わらず、入口の機械が満車の設定になっており、入庫ができない。改善をお願いしたい。</p> <p>■特殊車（電動アシスト付きで前後にカゴやチャイルドシートが付いているもの等）については、自転車ラックに収めることができないため、特殊車専用の平置きスペースに駐車していただいている。一時利用の満空状況は、発券される一時利用券の枚数で管理しているため、特殊車の駐車が多い時には、ラックが空いている場合でも満車状態となる。管理人に対し、今後は駐車場内を適宜巡回し、ラックの空き状況によって利用可能台数を変更するよう指導した。</p>
(5)	<p>□大きい通りだけでなく、利用者が多い細い通りも、自転車の交通ルールを厳しく取り締まってほしい。</p> <p>■区では、自転車と歩行者の交通事故を未然に防ぐことを目的として、JR 蒲田駅東西口周辺をはじめ、糀谷商店街、萩中通り商店街、京浜蒲田商店街（あすと）の自転車押し歩き推進区域内において、垂れ幕や路面ステッカーの設置、駐車指導員による街頭啓発等、継続的に自転車押し歩きの周知・啓発を図っている。なかでも糀谷商店街振興組合・萩中通り商店会では、地元商店街や警察署と協力し、月に 1 回自転車利用者に対して、押し歩きの呼びかけを実施している。</p> <p>また、スマートフォンやイヤホンを使用しながらのいわゆる「ながら運転」による重大事故が全国各地で発生していることから、令和元年 9 月に大田区自転車条例を改正し、道路交通関係法令の遵守徹底を進めることとした。</p>

3 産業・観光

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"/>最近、飛行機の騒音が大きくなった。せめて以前の騒音の大きさに戻ってほしい。</p> <p>■平成20年9月25日から運用されている内陸飛行（西行きルート）は、午前6時から概ね午後9時までの間で北風が吹いている際の運用において、福岡、広島、長崎の3方面行きが運航されている。この経路を飛行する航空機は管制上、区内の多摩川一丁目付近上空を飛行するように求められていることから、区では、当該地点における航空機の飛行高度が9,000フィート以上（約2,750メートル以上）であることを遵守し、なお可能な限り高い高度の確保に努めるよう、国に申し入れている。</p> <p>また、区では羽田空港周辺の大田市場、中富小学校、新仲七町会会館の3か所で、航空機騒音を24時間体制で測定しており、全地点で航空機騒音の環境基準適合を確認している。内陸飛行についても毎年騒音調査を行っており、平成30年度は区内5地点で調査を実施し、環境基準に適合していた。区内上空を飛行している航空機の騒音値は環境基準内であるが、区では、引き続き国に対して羽田空港の運用に伴う航空機騒音等の軽減に取り組むよう、強く要請していく。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/>区プレミアム付商品券が利用できる店舗にもかかわらず、プレミアム付商品券のステッカーを貼っていない店舗が多い。</p> <p>■区では、店舗向けの説明会を通じ、ステッカーを見やすい場所に掲示するようお願いしている。一方で、商品券で購入できる商品を限定する等の事情から、掲示が困難な店舗もある。すべての店舗に可能な限りステッカーを掲示していただくよう周知しているため、ご理解をいただきたい。</p> <p>※プレミアム付商品券の利用は令和2年2月29日をもって終了した。</p>
(3)	<p><input type="checkbox"/>花火大会中止の場合、東急バスと連携して、蒲田駅の六郷土手行きバス停に、中止の旨を掲示するべきだと思う。</p> <p>■平和都市宣言記念事業「花火の祭典」が、天候等でやむを得ず中止となった場合については、ご指摘のような対応を取っていきたい。</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.	<input type="checkbox"/> 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p><input type="checkbox"/>OTAふれあいフェスタからの帰りに無料シャトルバスを利用するつもりだったが、警備員から、ベビーカーをたためないのであればほかのシャトルバスや有料のバスに乗るよう案内された。</p> <p>■ベビーカーでの搭乗者及び高齢者等がシャトルバスを利用する際の誘導・案内等の方法について、職員及び委託警備員への指導を徹底する。</p>

(2)	<p>□松竹映画発祥の地を見に行ったところ、喫煙所になっており、近づきがたかった。</p> <p>■松竹橋は、当時撮影所正門前に流れていた逆川に架かっていた小さな橋であり、本物の松竹橋親柱は、大田区民ホール「アプリコ」の1階に保存されている。</p> <p>ご覧になった親柱は、映画「キネマの天地」で使用されたレプリカで、設置後、近くに喫煙所が置かれた。喫煙所については、令和2年4月に撤去される予定である。</p> <p>※令和2年4月に撤去済み。</p>
(3)	<p>□池上文化センターのロビーで、飲食を可能にしてほしい。また、長時間の休憩を禁止せず、開放された区民の憩いの場となるようにしてほしい。</p> <p>■ロビーでの飲食や長時間の休憩については、より多くの方にロビーを利用していただきたいためご遠慮いただいているが、水分補給や栄養補給のための軽食をとることを妨げるものではない。また、夏季においては「涼み処 クールスポット」としてロビーを開放しているため、お気軽にご利用いただきたい。</p>
(4)	<p>□南馬込文化センターでは、午後9時を過ぎても、笛の鳴る音が繰り返し聞こえる。午後6時以降は笛を禁止する等改善をしてほしい。</p> <p>■区では「大田区立文化センター条例施行規則」により、体育室を含めた貸室の利用を午後10時までと定め、当文化センターも本規則に基づいて運用を行っている。各団体には日頃の利用に際し、近隣住民の方への配慮をお願いしているが、球技等を試合形式で行う場合には、どうしても笛やホイッスル等の使用が伴う。今回のご指摘を踏まえ、利用される方々には館内の掲示や口頭で、できるだけ笛等の音量を控えていただく等、更なる配慮と注意喚起を引き続き行っていく。</p>
(5)	<p>□北蒲広場は、利用の抽選を平日の13時に現地で行うのみで、仕事をしている人は利用できない仕組みになっている。インターネットを利用した予約、利用申し込み等はなぜできないのか。</p> <p>■北蒲広場は、旧北蒲小学校施設活用計画に基づき暫定的に開設した施設であるため、うぐいすネット等のインターネット予約システムは導入していない。今後の施設のあり方について現在計画を策定中であり、予約方法等の運営面についてもその中で検討していく。なお、抽選には代理の方が参加することも可能であるため、ご検討いただきたい。</p>

2 防災・防犯

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	<p>□台風19号が上陸した際に、震災時の避難場所である蒲田中学校へ避難しようとしたところ、ここではないと言われた。区役所に電話で問い合わせたところ、蒲田東特別出張所か蒲田西特別出張所だと言われた。台風の際の避難場所をきちんと指定し、区民にわかるよう周知徹底してほしい。</p> <p>■区は、震災と風水害の特性を考慮し避難場所の対応方針をそれぞれ決めて運用しており、風水害の際、河川に近い学校は避難場所として指定していない。区としては、ハザードマップを用意する等、震災時と風水害時の避難場所に関する対応の周知に努めていく。また、</p>

	<p>風水害時の避難に関するマイタイムラインの作成についてご案内する等の取組も進めていく。</p> <p>※風水害時の避難場所として、嶺町小学校と多摩川小学校以外の区立小中学校 85 か所を開設することとした。そのほか、こらぼ大森、コミュニティセンター羽田旭、ふれあいはすぬま、北蒲広場を避難場所として指定している。</p>
(2)	<p>□ペットを飼われている方もいるが、避難所には動物と一緒に避難できる場所があるか。</p> <p>■震災時のペット対策として、「大田区ペットの災害対策ガイドライン」や「ペット対応標準マニュアル」を作成し、避難所にはポールやリード等を配備している。ペットは原則、避難所の屋外とすることとなっており、これまでの対策では、台風 19 号のような暴風雨の場合、十分でないことが明らかとなった。大規模な水害のときにペットとどのように避難すればよいのか、まずは自助という観点から考えていただくことが必要であるが、区としても衛生面等の課題を見据え、今後どこまで対応ができるのか、関係部署と検討していく。</p> <p>※「大田区ペットの災害対策ガイドライン」を改訂し、原則、犬や猫等の小動物との同行避難を受け入れることとした。避難所で過ごすことになった場合は、飼い主同士の責任と協力によって、ペットを飼育することになる。</p>
(3)	<p>□首都直下型地震発生後の火災対策について、消防車の到着を待たずに消火活動ができるような消防設備をあらかじめ設置しておくことはできないか。</p> <p>■区では、区内に街頭設置消火器を約 6,900 個設置するほか、消防水利である防火水槽等の整備、消火栓を利用して消火活動を行うスタンドパイプの配備を行っている。さらに、防災市民組織が結成されている自治会町会においては、消火ポンプを配備し、定期的な防災訓練を通して、市民消火隊がポンプ操作及び消火活動の習熟に努めている。今後も引き続き、消防等の関係機関と連携しながら、効果的な消火活動に取り組んでいく。</p>
(4)	<p>□飲食店、マッサージ店、風俗店の客引きについて条例で禁止してほしい。</p> <p>■キャバクラやマッサージ等の風俗営業店が客引きすることや居酒屋、カラオケ店等による、人の通行の妨げとなるような方法での悪質な客引きをすることは、「大田区公共の場所における客引き客待ち行為等の防止に関する条例」で禁止している。蒲田駅周辺では、区の客引き指導員が、年末年始を除く毎日、午後 7 時から 9 時まで（金曜日は午後 8 時から 10 時まで）の時間帯で、パトロールや広報活動を実施している。区の条例に違反する客引きには、口頭注意だけでなく、指導書を交付する等、客引き等が悪質化しないよう監視しており、蒲田駅東口ロータリー付近は重点的にパトロールを実施している。</p> <p>なお、法律に違反する客引きや区の指導員の活動時間以外は、警察が取り締まり等を行っており、区に客引き等に関する情報が入った場合は警察と共有している。</p>

3 環境

No.	□ 区民の声の要旨 ■ 回答・処理経過の要旨
(1)	□夕方、平和島公園から平和島駅までの間の細い道で歩きたばこをしている人が複数いて大変迷惑している。立て看板をつける等の対応はできないか。

	<p>■現行の「清潔で美しい大田区をつくる条例」では、道路、公園、広場その他の公共の場所では歩行喫煙を行わないよう努めることと定めている。こうした喫煙マナーを周知徹底するために、区内駅頭において、啓発指導員による巡回指導を実施している。平和島駅周辺については、意見を啓発指導員に伝えた上で、巡回指導の回数の増加を検討する。また、現場を確認した上で、駅周辺に路面表示シートやステッカーを貼付する。</p> <p>令和2年4月1日からは「大田区屋外における喫煙マナー等に関する条例」を施行する。この条例により、道路、公園、広場その他の公共の場所での歩行喫煙は禁止となる。区としては、区報や啓発物等による周知を実施し、条例の内容を浸透させることで喫煙マナーの向上に努めていく。</p>
(2)	<p>□大森駅東口駅前ロータリー付近に喫煙所を設置すると聞いた。当該地周辺は多くの人の憩いの場となっているため、以前あった場所に設置してほしい。</p> <p>■大森駅東口駅前の喫煙所については、駅前広場の整備工事のため、9月に「くすの木」付近の場所から現在の「いちょうの木」付近（公衆便所横）に移設した。設置場所については、以前の「くすの木」付近はバスを利用される方から煙や臭いに関する多くの意見が寄せられたことを踏まえ、現在の場所とした。</p> <p>現在は、喫煙所のエリアを植栽で囲っているが、たばこの煙が拡散している状況であるため、閉鎖型の喫煙所設置の設計を進めている。設置した際には、喫煙所エリア外で喫煙しないよう啓発指導の強化を検討していく。</p> <p>※令和2年7月時点、「いちょうの木」付近（公衆便所横）の仮設喫煙所は撤去し、閉鎖型公衆喫煙所設置に向けて整備を進めている。</p>
(3)	<p>□呑川のユスリカが大量発生している。対策予定はあるか。</p> <p>■呑川のユスリカについては、幼虫駆除を目的とした河川内の清掃を、大量発生している時期を中心に年間68回実施している。</p>
(4)	<p>□台風19号の水害によるごみ処理、家屋の掃除、家屋の消毒等について、区として積極的に対応していただきたい。</p> <p>■被災により公道に搬出されている可燃・不燃・粗大ごみ、資源物等については、集積所以外の場所でも、臨時対策車で収集・運搬をしている。なお、本来必要な申請書（り災証明書）は省略して実施している。</p> <p>また、台風19号が通過したその日から被災地域を個別訪問して、床上浸水を被った家屋については、消毒薬（逆性石けん液）の配布及び散布の支援を行った。</p>
(5)	<p>□早朝にごみ（資源）を出す方がいて、うるさくて困っている。区報に、午前7時以前のごみ出しは控えるよう記載してほしい。</p> <p>■区では、収集日当日の朝、午前8時までに集積所へ資源及びごみを出していただくルールを定めている。また、集積所の近隣住民の迷惑とならないように、収集日以外の日や夜間に出すことを遠慮いただくよう啓発パンフレットや区ホームページを通じてお願いをしている。ごみ出しのルールやマナーの周知を図る中で、対応を引き続き検討していく。</p> <p>なお、収集を担当する清掃事務所において資源やごみの出し方に関する「ふれあい指導」を行っている。個別の集積所に関する相談は、お住まいの地域を管轄する清掃事務所が問合せの窓口になる。</p>

(6)	<input type="checkbox"/> 蒲田駅西口の飲食店のごみが夜間に出されており、朝からカラスが食べ散らかしている。飲食店から出されるごみは集約し、カラスが荒らさないようにしてほしい。 <input checked="" type="checkbox"/> 蒲田駅西口周辺は、商店街や自治会・町会の方々と清掃事務所職員が定期的にパトロールを実施し、家庭・事業者を問わずルールが守られていない排出者が判明した場合は注意・指導している。清掃事務所では、今後も集積所等において管理不全な場合、その集積所等の利用者に注意・指導していく。
-----	--

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"/> 台風 19 号の際、避難場所や状況を知るため区ホームページにアクセスしたが全く繋がらなかった。もっと繋がりやすい環境にしていただきたい。 <input checked="" type="checkbox"/> 10 月 12 日から 13 日にかけて区ホームページへのアクセスが集中し、ネットワーク帯域の容量をオーバーしたため、一時的にホームページが開かない、また、開くまでに長時間を要する事象が発生した。12 日正午ごろから災害情報のみに特化した災害モードに切り替え、ページそのもののデータ容量を抑えた。区公式ツイッターでもホームページと同様の内容を随時発信した。 区では、本件の事象を受けて、サーバーの増強とネットワーク環境の見直し等を行い、早急に対策していく。 ※同年 12 月、アクセス増加への対策を実施済み。

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"/> 窓口の職員の頭髪の色が明るすぎて驚いた。接遇マナーに関して指導した方がいいと感じた。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の頭髪の色については明確な禁止規定はないが、職務の遂行に当たっては、区民や来庁者に不快感を与えることのない身だしなみをするように、指導をしている。職員の身だしなみについて、今後も研修等を通じて職員に指導していく。
(2)	<input type="checkbox"/> 区役所の向かいのコンビニエンスストア内にある喫煙所は、昼食時を中心に、主に税金を課す担当部署の若手職員と思われる方が多く利用している。長時間の占有が目立ち、大声で会話をしている。改善してほしい。 <input checked="" type="checkbox"/> 税関係の職場においては、人事課長から各所属長に直接意見内容を伝え、所属長から所属職員に対して指導した。また、全庁的にも改めて喫煙マナーとルールの徹底について、注意喚起を行った。
(3)	<input type="checkbox"/> 区のふるさと納税の返礼品は、勝海舟記念館のチケットだけか。区では、ふるさと納税による減収額が、寄付額より多いかと思う。なぜもっと魅力的で寄付が集まるものを揃えないのか。

<p>■ふるさと納税による区財政への影響は近年ますます大きくなり、令和元年度では25億円余の減収額となる見込みである。引き続き国に対しては、制度本来の趣旨に立ち返った見直しを行うよう、大きな影響を被る23区が連携して働きかけを行うことが必要だと考える。</p> <p>現在区においては、ふるさと納税（寄付）の使い道のメニュー化、手続きの利便性向上等わかりやすく使いやすい寄付制度について検討している。区へのふるさと納税を通じて、郷土愛の向上につながる寄付文化の醸成をめざしている。</p>
--

6 税金・戸籍住民・国保年金

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)	<p><input type="checkbox"/>特別徴収額決定通知書の様式について、「納税額」を表面に表示することをやめてほしい。</p> <p>■個人住民税の納税義務者用特別徴収額決定通知書（以下、税額通知書という）において、区では、平成29年度から総務省が指定した給与所得以外の所得情報及び控除情報について、圧着式の秘匿措置を実施している。近年、月額納付税額欄も含めて秘匿措置を行う自治体が増えていることから近隣自治体の実態や動向を調査し、必要なコストや手続きを精査した上で様式変更の実施可否について検討する。</p> <p>※令和2年1月以降の税額通知書から納付額（月分）が秘匿される様式に変更した。</p>
(2)	<p><input type="checkbox"/>課税証明書を他区、他市で取得できないのは不便である。マイナンバーカード等電子化が進む中、改善してほしい。</p> <p>■マイナンバーカードを利用した課税証明書の取得については、大田区だけでなくどの自治体も同一となっている。いただいた意見は、今後、区から国に制度を要望していく際の参考とする。また、国においてマイナンバーカードの新たな活用方法等が決まった際には、区としても丁寧に説明していく。</p>
(3)	<p><input type="checkbox"/>住民票異動届の受付が、平日夜間窓口ではできるのに、土曜日、日曜日、祝日ではできないのはなぜか。今後何らかの対応を考えているのか。</p> <p>■住所異動届の受付時には、転入された方の氏名や本籍表記について、他市区町村へ電話確認が必要な場合があるが、多くの市区町村は土曜日、日曜日、祝日の窓口を閉鎖している。また、住基ネットシステムにより、住民票コードやマイナンバーを確認することもあるが、土曜日、日曜日、祝日はシステムが稼働していない場合もあり、確認ができないこともある。届出内容の確認ができない場合が想定されることがあるため、現状の取扱いとしている。</p> <p>区では、平成10年5月から区役所本庁舎において、年末年始以外は、平日は午後7時まで夜間窓口、土曜日及び日曜日は午前9時から午後5時まで窓口を開設している。取扱う業務については、平成23年から戸籍証明・税証明の証明書交付業務の追加及び夜間窓口においての住所異動届の受付、平成27年からマイナンバーカード交付窓口の土曜日・日曜日開設、平成28年からは戸籍の附票の写し及び身分証明書の交付等の業務拡大を実施してきた。土曜日、日曜日、祝日の窓口の住所異動受付についても、なるべく早いうちにできるような課題を整理し、検討していく。</p>

(4)	<p>□転入届を区役所に提出したが、確認すると言われてから1時間近く時間を要した。どのくらいの時間がかかるのか、教えてほしかった。</p> <p>■照会先の市区町村が複数である等通常より事務処理に時間を要するケースであったが、おおよその事務処理時間を伝えていなかった。今後は、「受付時におおよその事務処理時間をお伝えすること、長時間お待たせしているお客様には事務処理の途中経過等をお伝えすること及びお客様には誠実に応対すること」を徹底していく。</p>
(5)	<p>□国民健康保険料を滞納していたため分割納付の相談に行ったが、滞納理由も聞いてもらえず、払えない金額を提示された。</p> <p>■納付期限を過ぎた保険料は、一括納付が原則となるが、相談を受けた際は翌年度の保険料と重複がない範囲での分割納付をお願いしている。ただし、入院や、失業等により急激に収入が減り、預貯金等の財産もなく生活が困窮されている場合は、直近の収入状況及び預貯金や生命保険等の財産状況、また今後の社会保険へ加入予定の有無等も詳細に確認したうえ、1年程度もしくはそれより長くの分割納付の相談も承る。今後は、よりわかりやすく、丁寧な対応を心がけるよう職員へ指導徹底していく。</p>
(6)	<p>□健康保険料控除の証明を12月23日に発送するとのことだが、会社で年末調整をしてもらう人にとっては遅すぎる。区に連絡をしなくても早めに送付してもらえないか。</p> <p>■「大田区保険料・納付済額のお知らせ」については、口座振替で納付の方には、11月分の口座振替結果で確定した金額をお知らせしているが、金融機関等からの収納確認には一定の時間を要するため、例年12月下旬に発送している。</p> <p>なお、年末調整・確定申告の関係で、一斉発送日前に納付済額の把握を必要としている方については、依頼があれば、依頼があった日時点での納付済額を個別に郵送で通知している。必要となる時期等は各世帯でご事情が異なるため、このような対応になっている。ご理解いただきたい。</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>□大田区議会議員・大田区長選挙の選挙公報について、なぜ期日前投票が始まる前に届いていないのか。また、期日前投票が始まる前にインターネットで公約が見られるようにすべきだ。</p> <p>■選挙公報の発行手続きは、告示日（4月14日）の午後5時が各候補者の選挙公報掲載申請期限となっており、その後印刷業者に掲載原稿を引き渡し、印刷を行う。特に今回の大田区議会議員及び大田区長選挙は選挙期間が短く、結果的には4月16日に区ホームページに掲載し、17日に新聞折込や補完施設において紙媒体の配布を開始した。次回の選挙に向けて、少しでも早く選挙公報が届けられるよう、今後も検討を重ねていく。</p> <p>※公報の配布方法については、令和2年7月5日執行の東京都知事選挙・東京都議会議員補欠選挙から、委託事業者による全戸配達を開始した。これにより、新聞折込では15万世帯だったものが、約40万世帯に配布することができた。</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。

令和元年度の専門相談の利用実績は次のとおりです。

法律相談 [予約制]

2,976 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

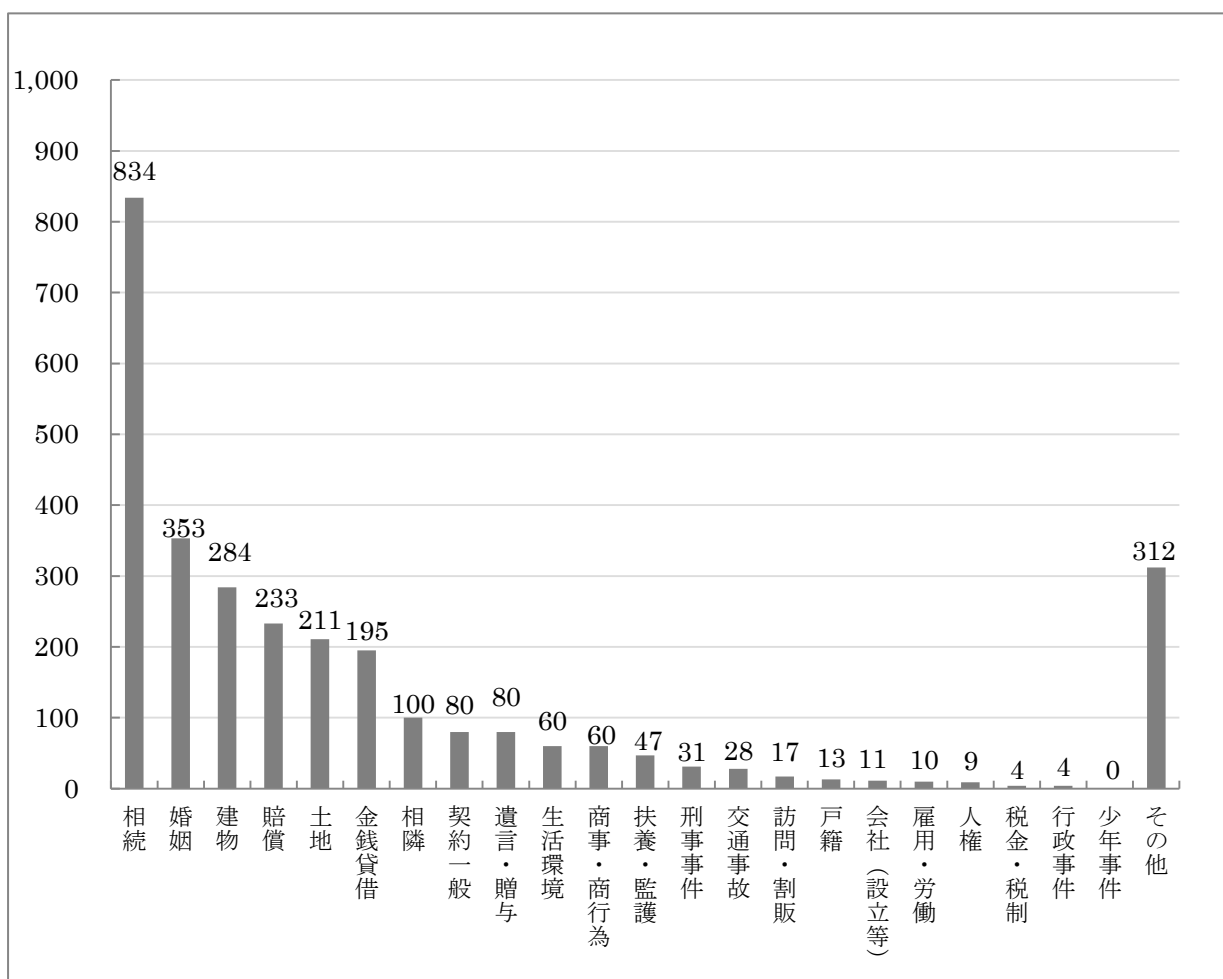
受付日時：毎週月・水・金曜日 午後 1 時 30 分～ 3 時 10 分

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

194 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

登記相談	117 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
公証相談	61 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
人権・身の上相談	90 件
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。区には21名の委員がいます。（平成31年4月1日現在）</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、中止となります。	
税務相談〔予約制〕	118 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
健康相談（一般・メンタルヘルス）〔予約制〕	104 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
行政相談	31 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。（平成31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
※アトレ大森5階での相談は、令和2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。	
社会保険労務相談	75 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ました。

＜テーマ＞ 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 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 12 名、学校関係者 3 名、地域関係者 1 名）

区側出席者 区長、企画経営部長、蒲田西特別出張所長、東京オリンピック・パラリンピック推進担当課長、司会：広聴広報課長



会場の様子

- 生徒の発言（要旨） 学校関係者・地域関係者の発言（要旨）
- 区側出席者の発言（要旨）

■これまで関わった地域活動等の経験を通じて学んだこと、感じたこと、その他大田区に対する印象や思い等を教えていただきたい。

「社会を明るくする運動」にボランティアで参加した。自分は区外在住だが、大田区には温かい住人が多く、商店やまちが生き活きとしている印象であり、また交通の便も良いと感じている。今後も地域社会のために、活動を続けていきたい。

□幼少時から大田区に在住している。大田区には多くの公園があって良い。「大森ふるさとの浜辺公園」や「城南島海浜公園」では飛行機を眺めることもできる。自分は羽田空港でアルバイトをしており、外国人観光客が増加していることを感じている。日本の玄関、羽田空港を有する大田区はとても良い所であるので、SNS等で大田の魅力を発信していきたい。

□生徒会活動に加え部活動でボランティアを行っている。「社会を明るくする運動」や区の障害者施設のイベントにも従事した。大田区はとても賑やかなまちであり、「かまにしコンサート」にも幅広い年代の方が参加していた。一方、ボランティア活動従事の際に、こちらに挨拶を返してくれない方がいたことや、まちなかにごみが落ちていることは残念なので、改善されたら良いと思う。

□「社会を明るくする運動」に参加した。大田区は交通の便が良く、商店に活気があると感じている。また、大田区には羽田空港があるため、外国人が訪れやすい所だと思う。一方、歩きたばこをする方や自転車のマナーの悪い方がいたり、道路にごみが落ちていたりするのは残念であり、改善して欲しいと思う。

□大田区でボランティア活動をしており、募金活動にも参加した。募金に協力していただいた方からは励ましの言葉をもらったが、中には関心を持ってくれない方もいた。

□「社会を明るくする運動」に参加し、街頭でポケットティッシュを配った。大田区は、自分が住んでいる自治体よりも下町感があると思う。ただ、自転車で危ない運転をする方が多いように思うので、区からマナー向上を呼びかけてほしい。

□大田区に住んでおり、「社会を明るくする運動」に参加し、祭りにも遊びに行った。まちなかにごみが捨てられていることがあり、自転車のマナーが悪い人もいるので、これらを改善する運動をしていきたい。

□大田区は、先日の台風に関連したボランティア活動が、活発であると感じた。来年は、大田区でオリンピック・パラリンピックのボランティア活動に参加したい。誰もが住みやすい大田区になれば良いと願っている。

□大田区に住んでおり、イベントが充実していると感じている。「子どもガーデンパーティー」等のお祭りに行ったことがある。最寄り駅周辺に放置自転車が多いと感じており、駐輪場を今以上に増やしてほしいと思う。

□生まれてからずっと大田区に住んでいる。令和元年10月の台風で多摩川のグラウンドが水没し、上流や大田区内にも被害があったと聞いている。その際、来日していた外国人が帰国できない事態になっていたの、そのような場合の対応等を考えてほしいと思う。

□大田区に長年住んでおり、ボランティア活動も行ってきた。今年は「子どもガーデンパーティー」にも従事する等、達成感があって嬉しく感じている。

□大田区に住んでおり、区内で外国人を以前より多く見かけるようになったと体感している。羽田空港の跡地開発や新空港線事業の実現について、とても興味を持っている。これからのまちの発展が楽しみである。

■「社会を明るくする運動」に参加してもらい、感謝している。この活動は、罪を犯した人の立ち直りを後押しするものであり、思いやりのあるまちの大田区を象徴している。これからもボランティア活動に従事していただくとありがたい。皆さんのような若い方々の活動参加は、大変勇気づけられる。

自転車マナーについての意見が出たが、蒲田駅は放置自転車の台数が都内でも多い方である。これを解決すべく、蒲田駅に新たに自転車駐車を建設予定であり、数年後には完成する。また、自転車の盗難件数についても区では問題となっている。改善すべく、自転車の鍵かけ運動を推進しているが、盗難が一番多いのが自宅であり、区の対応だけでは限界があるため、警察と連携して取り組んでいく。なお、自転車事故の原因となる、スマートフォンを操作しながらの「ながら運転」は絶対にやめてほしい。

区では、羽田空港跡地第1ゾーンにおける新産業創造・発信拠点の形成に向けて検討を進めている。令和2年7月にはイベントホール・先端モビリティセンター・国際会議場ができるほか、自動運転技術・最先端医療の研究施設もでき、臨海部の拠点となる見込みである。

■令和2年のオリンピック・パラリンピック開催前に、バレーボールのブラジル代表チームが事前キャンプをするので、ぜひ高校生ボランティアにご協力いただきたい。聖火リレーの区内のコースが、大森ふるさとの浜辺公園をスタートし、区役所本庁舎がゴールと決まったので、ぜひ見に来て応援してほしい。パラリンピックの選手をみんなで応援する企画や、パブリックビューイングを計画している。また、ホッケー競技の会場が大田区に決定したので、チケットが取れたら見に来てもらいたい。期間中のイベントについては、「大田区総合体育館」等で実施する予定であり、楽しみにしてほしい。

■蒲田の区民センターについて、令和3年度までに建替え工事が完了予定である。卒業してもぜひ遊びに来てほしい。

大田区は下町感があるとの話があったが、蒲田西地区は単身世帯が多く高齢者も多い。隣近所の方々との繋がりを深めることができるよう、特別出張所を中心に取組をしている。近年災害が増えているので、生徒の皆さんも家の近所の方への声掛けをぜひ実施してほしい。

○色々と問題点も挙げていただいたが、これらは区と町会が連携して取り組むべき問題と痛感している。特に駅周辺の自転車問題については、なかなか改善が難しいと考える。我々が率先してこの現状を改善していく必要があると感じているが、町会からだけでなく、若い人にもご協力いただきたい。

○区では新しい施設が次々と完成しており、学校でも「大田区総合体育館」を使用させてもらっている。オリンピック・パラリンピックは貴重な機会なので、学校によるボランティア活動に繋がっていききたい。

■昭和39年に、前回の東京オリンピック・パラリンピックを目の前で見ることができて、大変印象に残っている。

外国人についての話が出たが、区では「地域力」、「国際都市」という二つの方針を出している。平成29年の区政70周年の時には「国際都市おおた宣言」を行った。近年区には、様々な国の約25,000人の外国人が暮らしている。

これからの時代では、仕事をするにあたり、日本人だけでなく外国人と協力していかないと行かない。お互いに人権を認め合い、対等の立場で接していく必要がある。生徒の皆さんも、ぜひ英語を話せるようになってほしい。

■生徒の皆さんのこれまでの経験で、外国人と接すること、例えば学校行事での交流等があれば教えてほしい。

□交換留学で本校に来た外国人生徒の送別会を開催した。今後自分が交流会を考えるとしたら、

ハロウィンパーティーやクリスマスパーティーで交流をしたい。

□大田区は外国人が増えて、優しいまちになってきたと感じる。英語を話せるようになることが一番大事だと感じている。

■英語についての話が挙がったが、文法が分からなくても気持ちを込めて話しかけてほしい。自分も外国人と一緒に住んだ経験があるが、人の心と心を繋ぐのは言葉だけではない。

□自分が大田区に企画してほしいイベントとして、スポーツを通じて子ども同士で心を通わせるのが良い。例えばオリンピック・パラリンピック開催期間中に、一緒にスポーツをして体を動かす催しを実施してはどうか。

■区では「ヤングフェスーOh!!盛祭ー」という、若者たちが青年実行委員として主体的に企画・制作・運営に関わる若者向けのイベントがある。また区の成人式は、20歳になる方で構成される実行委員会が企画してくれている。外国人には、国際都市おおた大使として区のイベントに出てもらっている。そのため、スポーツ交流イベントの実現も可能だと思うので、貴重な意見として承りたい。

■区のシティプロモーション活動の一環として、「特撮のDNA」という展示イベントが開催されている。今回は映画「ガメラ」撮影時の貴重な道具等が展示されている。生徒の皆さんも、機会があれば足を運んでいただきたい。

□大田区在住の生徒に対し、校内でアンケートを実施したので、結果を区にお伝えしたい。

大田区の良いと思う点について、1位交通の便が良くて活気がある、2位多くの工場がありそれぞれの技術力が高い、3位人が優しく明るいまちである、となった。

一方、悪いと思う点について、1位繁華街等で客引きが多く治安が悪い印象である、2位ごみのポイ捨てが多い、となった。

区へのお願いとして、快適に過ごせるまちにしてほしい、自転車駐車を増やしてほしい、路上禁煙にしてほしい、まちにごみ箱をもっと作ってほしい、災害に強いまちにしてほしい、区主催のイベントを増やしてほしい、等があった。

■いただいた意見を参考に、悪い点をなくし、良い点でさらに評価される大田区を目指したい。今日は生徒の皆さんに積極的な姿勢で参加をいただき、感謝している。

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。

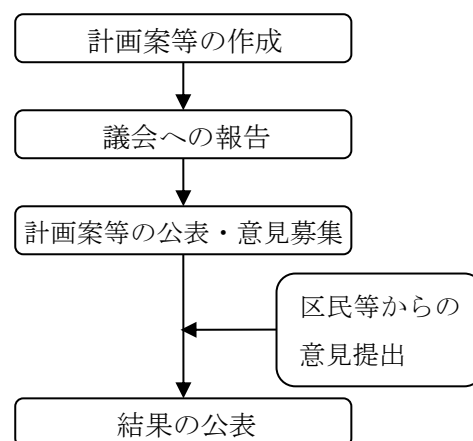
概要

◎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。

令和元年度 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) 大田区屋外における喫煙マナー等に関する条例（素案）の基本的考え方	R元. 7. 1～R元. 7. 16	64	265
2	(仮称) 大田区子育て支援計画	R元. 12. 16～R2. 1. 15	12	106
3	(仮称) 「大田区移動等円滑化促進方針」(素案)	R元. 12. 27～R2. 1. 22	1	3
4	令和2年度大田区食品衛生監視指導計画(案)	R2. 2. 3～R2. 2. 17	0	0
5	(仮称) 無電柱化基本方針（案）	R2. 2. 3～R2. 2. 17	3	5
6	「大田区災害廃棄物処理計画（素案）」	R2. 2. 3～R2. 2. 21	1	3
7	大田区住宅宿泊事業法施行条例の改正案	R2. 3. 2～R2. 3. 23	1	1
8	(仮称) 大田区手話言語及び障害者の意思疎通に関する条例（素案）	R2. 3. 16～R2. 4. 3	17	96
総 計			99	479

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。

令和元年度実施状況

受付件数 49 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。

※インターネット端末は令和2年3月31日をもって利用を終了しました。

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（祝日、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
令和元年度	244日	14,706人	60.3人
平成30年度	244日	15,030人	61.6人
平成29年度	244日	16,139人	66.1人

2 令和元年度 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	1,225人	1,151人	1,298人	1,339人	1,336人	1,248人
図書貸出人数 及び冊数	2人 2冊	2人 2冊	5人 7冊	11人 12冊	7人 12冊	1人 1冊

月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用者数	1,356人	1,288人	1,147人	1,063人	1,076人	1,179人
図書貸出人数 及び冊数	5人 7冊	7人 12冊	6人 9冊	1人 1冊	5人 11冊	1人 2冊

◇令和元年度 区政資料 貸出件数 トップ5◇

順位	タイトル
1	特別展図録 まちがやって来たー大正・昭和 大田区のまちづくりー
2	池上地区まちづくりランドデザイン
2	大田区住宅マスタープラン 平成23年3月
2	大田区の文化財 第25集 地図でみる大田区(2)
2	大田区の文化財 第26集 地図でみる大田区(3)
2	平和ってなあに 大田区戦争体験記録 子どもたちへのメッセージ
2	平和のいしずえ 大田区の学童集団疎開

3 保管資料数

18,168冊(令和2年8月1日現在)

有償頒布物販売実績 令和元年度販売合計 2,082部 768,850円

◇令和元年度 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	639部
2	大田区地域地区図	98部
3	大田区都市計画施設図	49部
4	川瀬巴水2020年カレンダー	45部
5	おおた歴史探検	28部

◇令和元年度 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	383個
2	ネクストラップ(緑)	82個
3	ぬいぐるみストラップ	73個
4	ぬいぐるみ	62個
4	缶バッチ小(銭湯)	62個

区民の声

— 広聴・相談 1 年の記録 —

No.67

(平成 31 年 4 月～令和 2 年 3 月)

令和 2 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