

「区長への手紙」内容一覧（令和6年8月分）

企画部

月	日	内容	対応・考え方
8	2	以前は、町会・自治体関係者だけでなく、希望する一般の区民も参加し、直接意見交換をする場がありました。復活させてもらえませんか。	「区政を話し合う会」は、各種団体から推薦された区民や公募の区民から意見を広く聴くため実施していましたが、意見を聴く場が他にもあることなどから、現在では事業を終了しています。ご意見は「区長への手紙」などにお寄せください。

総務部

月	日	内容	対応・考え方
8	13	区役所に未納分の税金について相談していましたが、差し押さえの通知が届くまで、納税をクレジットカード払いでできることなどの説明がありませんでした。もっと親切に対応してもらえませんか。	クレジットカードでの支払いについては、納税通知書に各種納付方法のチラシを同封するなどの周知を図っていますが、ご来庁の際に説明ができず、申し訳ございませんでした。職員の接遇向上に努めていきます。

区民部

月	日	内容	対応・考え方
8	2	区の行政懇談会への参加について、町会や自治体関係者だけでなく、公募などにより、希望する一般の区民も参加できるようにしてください。	行政懇談会は、区内の町会・自治会長に対し、区の事業を周知し、行政全般の要望を受ける場として、年1回各地域で開催しています。行政懇談会では、これまで公募による参加者はなく、会の性質上、今後も公募する予定はありません。
8	5	月島スポーツプラザ温水プールについて、男子更衣室の横の洗面所に設置されている水着の脱水機にアース線がつけられていません。漏電の可能性もあるため、アース線をつなげてもらえませんか。	脱水機のアース線は、設備の経年劣化により繋がっておらず、代わりに漏電保護タップにて運用していますが、異音異常により代替機に交換する際に漏電保護タップを付けていませんでした。直ちに対応し、現在は安全に利用できる状況になっています。
8	6	総合スポーツセンターのトレーニングルームに無料Wi-Fiを導入してもらえませんか。	Wi-Fiの導入に向けては、通信回線の設置工事やランニングコストに一定の経費を要することから、館内全体への整備は考えていませんが、トレーニングルームや会議室を利用の際は、利便性向上のため、モバイルWi-Fiルーターの貸し出しなどを検討していきます。
8	14	晴海特別出張所窓口の誤った案内により、育児休業の延長に必要な不承諾通知を受け取ることができませんでした。	再発防止に向けた窓口対応について、担当部署と協議しました。
8	15	月島特別出張所の1階に給水器を設置してほしいです。夏場の外出時に冷たい水が飲めると助かります。	以前、本庁舎で給水器を設置していましたが、利用者が少なく、衛生的な問題も生じたため撤去した経緯があります。さらに、コロナ禍を経て感染症対策の重要性が増している昨今、衛生状態の万全な管理は困難なため設置の予定はありません。
8	16	総合スポーツセンターの空調はいつ直りますか。指定管理者が変わってから、各種対応など良い話を聞かないのですが、区としてそれでいいのですか。	当該施設は開館以来28年が経過し、さまざまな箇所でも老朽化が目立ってきており、近々予定している大規模改修を見据えつつ、順次修繕を行っています。また、施設の指定管理者は、毎年実施している評価委員会において、一定の評価を得ています。
8	26	他区では買物券などのデジタル化対応がされています。中央区でもデジタル買物券を導入してもらえませんか。	ハッピー買物券のデジタル化はこれまでも検討していましたが、一部の利用者や買物券取扱店舗が対応できない実情があります。導入する場合、当面は紙との併用が必須と考えており、経費増大などの課題があることから、慎重に検討していきます。
8	27	外国人観光客に日本の公共の場でのマナーを理解してもらうため、自治体がもっと努力すべきだと思います。自治体が公共の場で英語のアナウンスを流すことで、外国人観光客が日本のマナーを理解し、より快適な公共空間を保つことができると思います。	区では、区内民間観光案内所や宿泊施設などと連携し、マナー啓発のリーフレットを配布しています。また、観光客は区内のみならず全国に及ぶことから、国や都などに対し広域的に働きかけるとともに、連携を図りながら状況の改善に努めます。
8	29	区役所に手続きに行きましたが、1階の案内員の対応が冷たく、不適切だと感じました。改善してください。	窓口の全職員に対して改めて接遇の向上について徹底するとともに、皆様気持ちよく訪れていただける窓口づくりを推進していきます。

「区長への手紙」内容一覧（令和6年8月分）

福祉保健部

月	日	内容	対応・考え方
8	8	区から国民健康保険に関する書類が来ましたが、書いてある内容がわかりにくいです。また、書類提出時に本人確認書類の写しも提出を求められましたが、区が住民情報などから本人確認を行ってください。	ご指摘の通知については、説明が分かりづらいなどの意見が多く寄せられています。区では、これらの意見を踏まえ、今後、国などから周知される情報を注視し、分かりやすくお知らせできるよう、周知方法および内容を工夫していきます。
8	9	プレディを利用していますが、教室内でテレビを付けていることに疑問を感じます。また、アニメを流し続ける必要はないと思います。プレディの環境の見直しをお願いします。	プレディでは、遊びの1つとしてアニメ視聴を行っています。流し続けるような運用はしていません。視聴作品は児童間の話し合いで決めるなど、自主性や協調性を養う機会にもなっており、テレビの使用方法は不適切でない認識しています。
8	14	晴海特別出張所窓口の誤った案内により、育児休業の延長に必要な不承諾通知を受け取ることができませんでした。子どもと一緒にいるはずだった期間を奪われ、育児休業給付金ももらえないことに対して、区は責任を負わないのでしょうか。	電話にて今回の対応で不安を与えたことをお詫びするとともに「入園申し込みに基づき発行する不承諾通知の代わりに不在園証明書を送ること、および今後の対応について保育課と出張所できちんと確認していくこと」を約束し、了承を得た。
8	19	障害者福祉課の窓口で事業の説明を聞きに行きましたが、事業の概要を聞いたのにもかかわらず、個別の事情をヒアリングされ、無駄なやりとりが生じました。また、不適切だと思われる職員の対応があり、不快感を覚えました。改善を求めます。	職員の対応によりご不快な思いをおかけしたことをお詫びします。移動支援事業の対象要件は、障害の程度や状態、年齢などによりサービス利用の可否を判断する必要があるため、事業概要を説明する際に、個々の状況の聞き取りを行っています。
8	29	月島にあるグループホームは、入居者の選考方法が運営する法人独自の方法となっており、区の所有する建物で運営しているにもかかわらず、区民に不平等だと感じます。選考方法の見直しを希望します。	当該施設の運営主体は民間事業者であり、事業者自らが入所者を決定するため、区が入所者の選考や順位付けに関与はできません。ただし、ご指摘のとおり本施設は区が所有していることから、入所者選考に関して一定の条件を設けています。

保健所

月	日	内容	対応・考え方
8	2	日本橋人形町にある飲食店が、店の外に灰皿を設置しているため指導をお願いします。また、飲食店の多い通りなどは、夜間もパトロールをお願いします。	ご指摘の店舗に対し、敷地内において公共の場所にいる区民に受動喫煙を生じさせないよう環境を整備しなければならない旨を説明しました。また、巡回パトロールを継続的に実施し、喫煙ルールを周知していきます。
8	9	浜町公園の喫煙所では、夕方になると喫煙所内の人数が少ない時も外に出て喫煙している人が多数います。対応をお願いします。	ご指摘の喫煙場所では、区画外での喫煙禁止や定員の遵守を徹底するため、巡回パトロールなどにより喫煙場所を適切に利用するよう喫煙者への注意喚起を行い、喫煙者のマナー向上を図っていきます。
8	9	銀座で路上喫煙が発生し、周囲の店舗が迷惑していると聞きました。対応をお願いします。	ご指摘の店舗に連絡を取り、利用客の路上での喫煙禁止を徹底するよう指導し、対応するとの回答を得ました。また、巡回パトロールを重点的に実施し、喫煙ルールを周知していきます。
8	15	新型コロナウイルスのワクチン接種は、健康被害が多く報告されていると聞きます。中央区としては、今後もワクチン接種を推進していくのか教えてください。また、健康被害の報告が多いことは危険だと思いますので、ワクチン接種を中止してもらいたいです。	新型コロナウイルス感染症の疫学的状況、ワクチンの有効性・安全性などに関する科学的知見などを踏まえ、予防接種法に基づく定期接種として個人の重症化予防により重症者を減らすことを目的として実施するものであり、本区でも同様に実施する予定です。
8	15	月島地域に、リードから手を放して犬の散歩をしている人がいます。注意してもらえませんか。	ご指摘の場所で巡回パトロールを実施し、リードを手から放している飼い主を確認したため、リードの取り扱いに注意するよう伝えました。今後も引き続き適正なリード保持について注意喚起していきます。
8	26	区の健（検）診の受診券には、「無料」という言葉が使用されていますが、税金の使途であるため、「公費負担、個人負担なし」などが適切だと思います。表現を見直してもらえませんか。	受診券や受診案内にはさまざまな情報を記載しているため、分かりやすさを重視し「無料」と表記しています。また、記載する内容を整理し、できる限り分かりやすい表現とすることが受診率向上にも効果的と考えています。

「区長への手紙」内容一覧（令和6年8月分）

8	26	医師の対応についての苦情を保健所に連絡しましたが、「課内で共有する。」との回答があったものの、連絡先も聞かれずに電話を切られました。今回の対応が区として通常の対応であるのか、また、調査する意思があるのか回答してください。	保健所は、診療所の開設許可などを行っていますが、医師個人の人格や態度に関して指導する立場にはないため、本件については調査を行っていません。また、ご意見をいただいた方からの申し出があったときは連絡先を伺っています。
8	28	月島周辺で路上喫煙が発生しています。パトロールをお願いします。	ご指摘の場所のパトロールを重点的に実施し、喫煙ルールの周知と近隣の指定喫煙場所への誘導により、受動喫煙防止を図っていきます。
8	30	新富にある飲食店の利用客が店前の公道で喫煙をしていました。飲食店が利用客に案内をしているのか確認をお願いします。また、平日の日中の銀座地区での路上喫煙者が多いです。区でのパトロールの人数と頻度を増やしてください。	ご指摘の店舗に対し、利用客の路上での喫煙禁止を徹底するよう指導し、対応するとの回答を得ました。また、銀座地区では休日や夜間を中心にパトロールしており、ご指摘いただいた平日の日中についても重点的に実施できるよう調整していきます。

環境土木部

月	日	内容	対応・考え方
8	1	早朝のごみの回収車の騒音に困っています。緊急に対応してもらえませんか。	都の担当部署に状況を説明するとともに、該当する事業者にも状況を説明したところ、対応するとの回答がありました。
8	2	日本橋人形町にある飲食店が、公道上に植栽などを置いています。対応をお願いします。	ご指摘の店舗について、パトロールを実施し、設置者に対し道路の正しい使用について説明し、指導を行い対策の強化を図りました。一部状況が改善されていないことから、引き続きパトロールを実施し、指導していきます。
8	7	自転車が歩道を自由に走行しており、歩行者のすぐ近くを通り過ぎるなど、自転車の危険な運転が日常となっています。八重洲通りに東京駅から中央大橋まで独立した自転車道の設置を検討してもらえませんか。	自転車道を整備するには、幅員構成や車線数の見直しなど大規模な道路改良工事が必要となり、整備までに長期間を要することから、八重洲通りについても、まずは、車道混在（自転車ナビマーク・自転車ナビライン）を基本に整備を考えています。
8	7	区内に設置してある、「日本橋川常盤橋防災船着場」案内標識が文字が消えているなどで読めなくなっています。対応をお願いします。	現場を確認したところ、三か所の標識が損傷していたため、応急的に措置を行いました。現在、新しい標識の設置に向けて調整を行っています。
8	8	青信号で横断歩道を渡ろうとしたときに、猛スピードで走ってきた江戸バスと接触しそうになりました。適切な対応をお願いします。	連絡を受け、運行事業者に対し、状況の確認と再発防止を要請しました。その後、運行事業者からは、当該運転士に個人面談を実施するとともに、全乗務員に対しても厳しく指導し、社内全体で周知徹底を行ったとの報告を受けました。
8	8	自動販売機の近くに設置してある飲料容器のリサイクルボックスなどが減っています。ゴミのポイ捨てにもつながるため、自動販売機の横に設置を義務化することや、店舗に設置の要請をすることなどを検討してもらえませんか。	条例で、飲料の自動販売機を設置する際には、リサイクルを目的とした、回収容器の設置を義務付けています。この回収容器にペットボトル・缶など、飲料容器以外のごみを捨てないように、清潔で快適なまちの環境維持のため周知を図っていきます。
8	9	銀座で車道をスケートボードで走行する人が増えています。警察などと連携して対応をお願いします。	現地を調査したところ、調査時はスケートボードの危険な走行は確認できませんでしたが、車道を走行するスケートボードが重大な事故を起こすことも懸念されるため、所轄の警察署に指導取り締まりの強化を要請しました。
8	14	リサイクルハウスかざぐるまで出品する際、無償での出品でも個人情報記載が必要な理由を教えてください。	不用品の出品や提供は、区内に在住、在勤、在学の方を対象としているため、提供物申出書に氏名・住所などを記載された内容で、出品者の要件を確認しています。
8	15	昭和通りで、夜間に車両騒音が断続的に続いています。区の騒音調査結果を見ましたが、1時間あたりの車両通行状況などの現状を正確に反映できていないのではと考えています。区としての現状の把握状況を教えてください。	区では、自動車騒音調査と自動車騒音常時監視を行っており、調査結果を区のホームページで公開するとともに、都や国に報告しています。調査では、一時的に大きな音を出す車の把握は難しいため、個々の自動車に対しては警察が対応しています。
8	19	江戸バスを利用していますが、発車時刻より早い時間に乗車させてくれる時と決まった時間まで乗車させてくれない時があります。熱中症の予防のためにも、柔軟に対応してもらえませんか。	区役所前のバス停では、車内点検の実施、清掃、運行準備などのため、原則バスの到着後すぐに乗車できない運用となっています。ご不便をおかけしますが、区役所内で待つなどご協力をお願いします。

「区長への手紙」内容一覧（令和6年8月分）

8	20	八丁堀駅周辺の歩道上に樹木の枝などが飛び出しており、通行の妨げになっています。対応をお願いします。	電話にて「現地を確認し、歩道上に飛び出している植栽は民地内に植えられている植栽であることがわかったため、所有者に対し、歩行者の通行の支障となっていることを説明し、撤去を依頼した。」旨回答し、了承を得た。
8	27	江戸橋付近の街路樹の剪定（せんてい）について、①緑陰がなくなる、②樹木が光合成せず、地球温暖化を促進する、③作業員の熱中症防止、以上の理由から剪定の時期を秋に遅らせてください。また剪定が最小限で済むよう専門家の意見を聞いてください。	樹木の剪定（せんてい）について、ご指摘のあった①、②は、緑陰の確保や強剪定を避けることによる樹木の維持などに配慮して作業しています。③については、作業員に対し、熱中症対策をしっかりとするように指導しています。
8	27	外国人観光客がバスの中で大声で話しているのを見かけました。自治体が公共の場で英語のアナウンスを流すことで、外国人観光客が日本のマナーを理解し、より快適な公共空間を保つことができると思います。	ご意見をいただいた英語での車内アナウンスについては、アナウンス内容の更新に時間を要することから、まずは乗車時の会話マナー啓発のポスターを車内に掲示し、周知していきます。
8	29	桜川公園を利用していますが、園内のベンチの周りには飲料の空き缶や、食べ物のごみなどが放置されていることがあり、とても不衛生です。ごみの放置禁止などの掲示をしてもらえませんか。	ごみの放置禁止などの看板については、公園内のベンチの周辺など、ごみの発生が想定される場所を中心に、新たに設置しました。

都市整備部

月	日	内容	対応・考え方
8	1	区立住宅に住んでいますが、同じ建物に入っている店舗の深夜にごみを出す騒音に困っています。緊急に対応してもらえませんか。	電話にて「都に状況を共有し、都の担当者から現地調査を実施するとの回答があった。」旨連絡し、了承を得た。
8	15	湊にある解体工事現場では、休日や夜間などは養生シートによる保護などもなく、風が吹くとコンクリートの粉じんが舞っています。周辺の住民に配慮するよう指導してもらえませんか。	電話にて「工事施工者に状況確認し、安全対策の確認と散水養生を行うことを指示した。後日、職員が当該現場に行き、囲いなどを目視したが適切に対応され、散水養生も行われていることを確認した。」旨説明し、理解を得た。

教育委員会事務局

月	日	内容	対応・考え方
8	15	不登校児童の昼食について、①給食を持ち帰りにできないか。②給食以外で食事を配達してもらえないか。③不登校児童の昼食について、区はどのように考えているか。④今後の対応策は検討しているか。以上4点について、回答してください。	①給食の校外持ち出しは、衛生管理上困難です。②給食以外で昼食を配達する仕組みを構築することは考えていません。③④不登校の子どもたちへの支援は、学校の対応や学習支援なども含め総合的な観点から検討していきます。
8	30	区立小学校に子どもが通っています。両親ともに働いており、外は暑く外出もできないため、子どもが夏休みの時間を持て余しています。学童クラブも入れず、時間や費用面などで保護者の負担が大きすぎます。小学校の夏休みの短縮を希望します。	夏季休業期間は、家族での思い出づくりや普段の学校生活では得られない経験に費やすことができる貴重な時間と考えています。また、登下校中の熱中症事故のリスクが高まるなどの理由から、現時点では夏季休業期間を見直す予定はありません。