

「区長への手紙」内容一覧（令和6年9月分）

企画部

月	日	内容	対応・考え方
9	9	自宅の耐震補強について、まごころステーションに相談したのですが、対応が不親切です。区の規則があり対応できることとできないことがあるのは知っていますが、もっと親身に相談に対応してもらえませんか。	まごころステーションの対応で不快な思いをさせてしまったことをお詫びします。今後は、このようなことがないように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ます。
9	17	区内には公営の火葬場がありません。民間企業の斎場を利用すると料金が高いため、区内に公営の火葬場を整備してもらえませんか。	火葬場に係る整備の必要性は今後一段と高まってくると想定されますが、整備にあたっては、民営の火葬場もある中で公営として整備する必要性や、立地など検討すべき課題も多いことから、現状では、区として火葬場の整備は考えていません。
9	20	区のホームページで日本橋保健センターを調べたところ、開庁時間の記載がなく、トップページからの検索もできないため困っています。また、障害者福祉について調べる際には、個別のメニューの表示がなく不便です。改善をお願いします。	日本橋保健センターの開庁時間は、トップページ上部の「施設案内」に、障害者福祉に関する情報は、トップページ右上の「メニュー」内などにまとめています。実施する全ての施策の情報をトップページ上部に掲載できないため、このようなページ構成としています。
9	30	区役所の受付にいる職員が横柄な態度で対応してきます。対応に問題のある職員が受付にいることに納得いきません。	受付職員の対応により、ご不快な思いをさせてしまったことをお詫びします。今後は、このようなことがないように職員の接遇について徹底します。

総務部

月	日	内容	対応・考え方
9	2	税金の過誤納還付金に関する通知が届いたため、還付の時期などについて、電話で問い合わせたところ、「時期は教えられない。」「分からない。」「と言われました。還付される時期が分からないのは理解できません。	問い合わせいただいた際に回答できず申し訳ありませんでした。本来会計部門に確認し、回答すべきところ、確認手順が徹底されていませんでした。今後は、職員に確認手順を周知徹底するなど、接遇の向上に努めていきます。
9	6	区役所の正面入口にある点字ブロックが破損していて危険です。対応をお願いします。	ご指摘の正面玄関横のスロープ部分をはじめ、庁舎内も点検し、点字ブロックの破損、剥離箇所の貼り換え作業を行いました。
9	30	以前、中央区外国人学校生徒等の外国人保護者に対する補助制度について、区長への手紙を送りましたが、区からの回答に納得できませんでした。区議会に申し立てる方法を教えてください。	区議会に対する申し立ての方法としては、「請願」または「陳情」という方法があります。提出方法は区議会ホームページに掲載されていますが、詳細は中央区議会議会局にお問い合わせください。

防災危機管理室

月	日	内容	対応・考え方
9	2	区では災害時の在宅避難を推奨していますが、晴海地域の人口増加は著しく、また、自衛隊や消防などの駐留できる場所の確保が困難だと思われまます。実際に災害が発生した時に対処できるのですか。	自衛隊の支援活動を支える部隊の駐留する場として、中央清掃工場を広域活動拠点としており、消防や警察、他自治体からの応援についても同様と考えています。
9	24	銀座での客引き行為に迷惑しています。客引きに対する区としての考えを教えてください。	執拗（しつよう）な客引き行為に関しては、都の条例で罰則を設け、警視庁が取り締まりを実施しています。区としては、「地域の安全は地域で守る」という考え方のもと地域団体や警察署と連携し、引き続き地域の環境浄化に取り組んでいきます。
9	24	地域の防犯カメラの設置や運用に関する条例やガイドラインなどについて、区で定めているものがあるか教えてください。	区では防犯カメラの設置場所や運用などを定めたガイドラインや条例は有していませんが、「防犯設備整備費助成事業」で設置した防犯カメラは、プライバシー保護のため映像の厳正な管理やデータの保管など、書面で運用基準を定めることを条件にしています。

「区長への手紙」内容一覧（令和6年9月分）

区民部

月	日	内容	対応・考え方
9	2	総合スポーツセンターなどのプールは、障害者手帳を持っている人や65歳以上の人などは利用料が無料だと聞きました。国の指定難病受給者証を持っている人にも利用料の免除を適用してもらえませんか。	現在、国および都が難病に指定する疾病数は350を超えており、病気や症状が患者個人により異なることから、一律に支援をすることは困難であり、現時点では免除することはできない状況となっています。
9	3	区のおしらせの「中央区民文化祭」の記事には「サークル活動に参加していない方も出品可能」と書いてありますが、問い合わせた際に「出品は特定の団体所属者に限られる」と言われました。記事と矛盾しており、区民の参加を制限していると思います。	ご指摘の内容は作品展への出展者募集に関する案内であり、作品展には個人での出品も可能ですが、書道展は主催する団体会員の作品を展示発表しています。お問い合わせの際には説明不足となり申し訳ありませんでした。
9	9	外国人観光客が、銀座にある店舗などに迷惑行為をしており困っている人がいます。民間事業者などと連携して対応してもらえませんか。	ご指摘の外国人観光客による周辺飲食店でのトラブルや注意喚起は、民間事業者間での対応が基本であり、区は介入することができません。区では、民間観光案内所などと連携し、マナー啓発を行うなどトラブルの未然の防止に取り組んでいます。
9	9	日本橋小学校のプールについて①ロッカーの鍵のベルトの部分が破損しているものが多く、盗難の恐れがあります。②プールの脱衣所に「脱衣所では速やかに下着の着用をお願いします。」などの掲示をしてください。以上2点の対応をお願いします。	①ロッカー用リストバンドは、令和6年7月までに不具合が出ているものの交換を終えており、ご指摘を受けて点検しましたが、不具合のあるものは確認できませんでした。②脱衣場については、ご指摘の内容の張り紙を掲示しました。
9	10	晴海地域交流センター「はるみらい」のトレーニングスタジオに設置されているシャワーですが、温度調整ができず水しか出ないため、サウナがあれば活用できるかと思えます。設置を検討してください。	シャワーステーション内の各種シャワーは、温水と冷水を交互に浴びることにより、健康増進やリラックス効果を得ることを目的に設置しました。ご要望のサウナについては、シャワーステーション内に新たな場所が確保できないため、設置は難しい状況です。
9	13	月島スポーツプラザでプールを利用した際に、他の利用者が危険な行為をしていたため監視員に伝えましたが対応が遅かったです。また、トラブルを避けるために監視員に伝えたにもかかわらず、トラブルになりました。運営事業者に指導してください。	ご指摘を受け、指定管理事業者に対して、危険行為の判断基準の再確認やスタッフ間の情報共有による組織的判断の徹底など、再発防止に向けた指導を行いました。また、指定管理事業者からは、スタッフへの教育を徹底するとの報告がありました。
9	18	入船湯が廃業し、跡地に高齢者介護施設ができると聞きました。区民の健康促進のためや、憩いの場として、入船湯の存続を求めます。高齢者介護施設だけでなく、地域の誰もが利用できる銭湯を併設するなど検討をお願いします。	区としても、入船湯を存続させるためビル所有者と協議を重ねてきましたが合意に至ることができず廃止となりました。建て替え後は老人ホームを建設する予定と聞いていますが、民間の施設のため、区が施設内に銭湯の設置を決定することは難しいです。
9	18	消費生活センターに相談をしましたが、相談を受けた職員の対応が良くなかったです。また、発言の意図が良く分かりませんでした。説明してください。	区は職員の対応について、問題はなかったと考えています。これまで令和4年から継続して消費生活センターの所掌範囲を超える内容の要求を口頭で受けていますが、お互いの認識に齟齬（そご）が生じているため、文書によるやり取りを要請します。

福祉保健部

月	日	内容	対応・考え方
9	2	中央区児童手当制度改正コールセンターに電話しましたが、対応した人の態度が横柄で制度を理解していません。また、児童手当の紙での申請を廃止してください。	不快な思いをさせたこととおわびします。コールセンターの全従事者に対し制度の把握を徹底し、適切かつ丁寧に案内するように指導しました。申請については、オンライン申請と書面申請を用意し、申請される方に選択していただいています。
9	9	生活保護を受けていますが、以前、救急搬送された時に搬送先の病院で医療券が使用できないことがありました。事前に医療券が使用できる病院と使用できない病院を教えてください。	電話にて「救急搬送の受け入れを行っている病院は生活保護指定医療機関であること、指定医療機関の一覧を送付する。」旨回答した。

「区長への手紙」内容一覧（令和6年9月分）

9	10	ベビーシッター利用支援事業の利用時間（午前7時から午後10時まで）の撤廃を希望します。保育園の開園時間外に勤務しているため、ベビーシッターが必要ですが、月の補助上限時間の拡大により日中の利用者が集中し、ベビーシッター不足に悩んでいます。	本事業は、補助対象となる月上限時間を引き上げたものの、年間の補助対象時間数は変更しておらず、従前からのベビーシッター不足に影響をもたらすものではないと認識しています。
9	10	区立保育園に子どもが通っており、現況届を提出する必要があったため、保育園に提出しようとしたところ、郵送するよう言われました。提出方法の案内には保育園への提出も可能と示されています。適切に案内するようにしてください。	職員の対応により不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。ご指摘のとおり、現況届は在籍園への提出も可能とご案内しています。今後は案内どおりの適切な対応ができるように職員間で共有し、改善を図っていきます。
9	18	子育てのための施設等利用給付制度ですが、周辺の他区と比べて給付額が少なく、給付開始時期も遅いです。また、申請手続きも煩雑です。給付額の増額と給付時期や手続きの改善を検討してください。	施設等利用給付は、指導監督基準を満たす認可外保育施設であっても、事業者が自由に保育・教育内容や保育料を設定できるため、認可保育所の利用者との公平性の観点から、国基準に基づく補助のみとし、区独自の上乗せは実施していません。
9	24	区内の保育園に家庭から出た不用品を譲ることができるような仕組みを検討してもらえませんか。区のリサイクルハウスは一般向けだと思いますので、保育園に譲るのであれば安心して譲れると思います。	不用品を園で受け入れるかどうかは、各園の保育方針・考え方によるところが大きいため、区で一律に受け入れの可否を示すことはできません。まずはお近くの園に直接ご相談をお願いします。

高齢者施策推進室

月	日	内容	対応・考え方
9	20	高齢者紙おむつ等支給事業を利用していますが、介護をしているため、配送の時間がわからないと受け取りができないことがあります。配送日や配送時間を前日までに連絡してもらおうなど、配送方法を改善してもらえませんか。	電話にて「要望のあった定期納入日の日付指定、不在時の再配達時間指定は、多くの納入がある中で対応は困難である。」旨説明し、理解を得た。また、本人が配送事業者に直接連絡し、配達前に本人宛て連絡することになったことを確認した。

保健所

月	日	内容	対応・考え方
9	6	男性を対象としたHPVワクチンの任意予防接種費用の助成を早期に開始してください。令和6年度に都が接種にかかわる経費の補助を始めてから、多くの区が費用の助成を始めています。	男性のHPVワクチン接種費用助成については、国および都の方針・情報、感染症の流行状況や男性のHPVワクチン接種実施状況などの傾向を見ながら、検討していきます。
9	9	銀座に路上喫煙が多く発生しているところがあります。啓発物の掲示など、対応してもらえませんか。	ご指摘のビルに連絡を取り、受動喫煙防止普及啓発用ポスターの掲示を依頼しました。また、周辺の巡回パトロールを重点的に実施し、喫煙ルールを守るよう周知していきます。
9	10	新型コロナウイルス感染症の予防接種について、接種対象者に難病治療のために免疫抑制剤を使用している者を加えていただきたいです。ご検討をお願いします。	令和6年度新型コロナウイルス感染症定期予防接種の対象者については、インフルエンザワクチンなどにおける対象者と同様とする方向で国で議論されており、区でも国の方針に基づき実施する予定です。また、上記対象者以外の方でも任意接種を利用できます。
9	12	区内の飲食店が冷蔵庫を外に設置したり、廃棄食材を排水口に流したりするなど、周辺の道路を汚しています。区で対応してもらえませんか。	ご指摘の店舗に状況確認および立ち入り調査を実施し、食品の保管については、施設内で適切に行うよう指導しました。また、道路に汚れが生じた場合は、その都度清掃するよう指導しました。
9	13	銀座で夜間などに路上喫煙が発生しています。対応をお願いします。	ご指摘の店舗に対し、利用客の店舗前周辺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、周辺の巡回パトロールを重点的に実施し、喫煙ルールを守るよう周知していきます。
9	19	三原通りで加熱式たばこを吸っている人が多くいます。現在、三原通りに設置されている看板には具体的なペナルティなどが記載されていないことが原因の一つではないかと思えます。現状の対策を見直し、対策を強化してもらえませんか。	ご指摘の場所において、巡回パトロールによる路上喫煙者への指導や周辺事業所への啓発活動、関係機関と連携した街頭キャンペーンを行い、受動喫煙防止対策を推進します。また、掲示物の掲示も、より効果的な啓発となるよう検討していきます。

「区長への手紙」内容一覧（令和6年9月分）

9	25	区で把握している喫煙に関する通報の件数と、巡回パトロールを実施した際の指導件数を地区ごとに教えてください。また、パトロールの人員の数と稼働時間を公開してください。	問い合わせ件数は、令和5年度1,835件、令和6年度8月末時点612件、パトロール員の指導件数は、令和5年度47,182人、令和6年度8月末時点18,462人です。パトロール体制は平日10班（1班2名）、土・日・祝日は4班で、稼働時間は午前6時から午後11時までです。
9	25	区のHPVワクチンの接種費用助成が女性のみとなっている理由を教えてください。	男性へのHPVワクチン接種は一定の効果が認められるものの、費用対効果に課題があることから、国で分析することとされています。区としては、国の動向を注視し、男性への接種の啓発、助成について他自治体の状況も踏まえて検討していきます。
9	26	区民館の周辺でたばこのポイ捨てによる火災がありました。区には以前から対応を依頼していますが、立て看板やパトロールだけでは路上喫煙などは減りません。他区のように過料の徴収や、屋外喫煙所の設置を検討してください。	受動喫煙や吸い殻のポイ捨てをなくすためには、罰則による過料の賦課よりも「中央区たばこルール」の周知徹底と喫煙場所整備による分煙環境の確保が重要であると考えており、引き続き巡回パトロールおよび指定喫煙場所の整備を推進していきます。

環境土木部

月	日	内容	対応・考え方
9	2	最近、石川島公園にネズミが多く出て困っています。ここ1カ月は、夜に行くと必ず見かけるようになりました。対応してもらえますか。	ご指摘を受け、石川島公園内植込地の点検を強化し、発見した巣穴に対しては薬剤の投入などを行いました。今後も、継続して状況確認を行います。
9	2	東京駅と日本橋駅を地下道で接続すると利便性が高まると思います。検討をお願いします。	東京駅前地域は、「東京駅前地域のまちづくりガイドライン2018」を策定し、回遊性の高い地下歩行者ネットワークの強化・充実を図っています。東京駅と日本橋駅の地下接続は、再開発事業により、呉服橋交差点付近で接続される計画になっています。
9	6	日本橋蛸殻町の道路上に植木鉢や自転車などの私物が置いてあり、通行の妨げになっています。以前、区に相談しましたが、所有者に注意しただけでは効果がありませんでした。対応をお願いします。	ご指摘の場所について、パトロールを実施し設置者や管理人に対して口頭による指導のほか、警告書を貼付するなど対策の強化を図りました。しかし、いまだ改善されていない店舗もあるため、引き続きパトロールを実施し、指導していきます。
9	6	区内にある点字ブロックが破損していないか点検をお願いします。	区道では3カ月に1度、定期点検を実施していることに加え、日常点検でも損傷が確認された場合には、速やかに補修対応をしています。
9	9	業者が刈り取った雑草が緑道公園一帯に放置されています。早急に片付けていただけませんか。	区では、区立公園内の芝生地の維持管理として、2カ月に1回の頻度で刈り込み作業を行っており、刈り込んだ草などは毎回作業後に清掃・収集しています。ご指摘の緑道公園は、都が管理する公園と推察されますので、都にも情報を共有しました。
9	9	区内の道路で大雨などがあつた際に、排水口などにちりが積もって排水しにくくなっている場所があります。点検などの対策をお願いします。	ご指摘の場所周辺の現場確認を行い、詰まりのある路面ブロックの切込み部および路面排水口の清掃を実施しました。
9	10	現在、晴海地域には有料ごみ処理券取扱所がありません。他区ではコンビニエンスストアでも販売していますので、中央区でも少し広い範囲で有料ごみ処理券を販売してください。	有料粗大ごみ処理券は、晴海地区においても、他区と同様に、ごみ処理券取扱所ステッカーの貼ってあるコンビニエンスストアや小売店で購入できます。
9	11	月島に住んでいますが、夜中にさまざまな生活騒音がひどく睡眠が妨害されています。対応してもらえますか。	ご指摘の騒音は、発生源や発生形態が多岐にわたる生活騒音のため、区では法律や条例で一律に対応することができません。また、深夜の騒音は区では直接対応が難しいことから、警察に連絡することを案内しています。
9	12	並木通りの道路や植え込みに、飲料のペットボトルや空き缶、ごみの入ったビニール袋などが毎日散乱しています。対応してもらえますか。	電話にて「現場を確認したところ、街路樹の根元や植え込みの中に、空き缶やごみなどが置かれている状況を確認した。今後は清掃作業を強化し、街並みの美化に努めていく。」旨回答し、了承を得た。

「区長への手紙」内容一覧（令和6年9月分）

9	13	街路樹について①街路樹の剪定（せんてい）のタイミングと剪定の基準②歩道を狭めてまで街路樹を植える理由の2点を教えてください。また、公園から歩道に雨水が川のように流れてくることがありますが、対策していない理由を教えてください。	①夏季を中心に年間4～5回程度行っています。 ②景観の向上や、歩道と車道の明確な交通分離による安全確保。また、公園内の舗装は雨水が地中に浸透する材料を使用していますが、局地的豪雨による流出対策として排水設備を検討中です。
9	13	箱崎公園内でネズミが発生しており、不衛生だと感じます。対応してもらえませんか。	ご指摘を受け、公園内の植込みを点検の強化し、発見した巣穴には薬剤の投入を行いました。また、ねずみの餌場になっている可能性があるごみ箱には、お弁当のごみなどの持ち帰りをお願いする掲示を行っています。
9	17	堀留児童公園を利用していますが、野球やキャッチボールをしている利用者がいて危険だと感じました。小さい子どもも利用しているため、危険なボール遊びが禁止なのであれば張り紙などを掲示してもらえませんか。	区立公園内では、利用者がたくさんいる場所での危険なボール遊びは禁止しており、巡回警備で発見した際には声掛けをしています。ご指摘を受け、巡回警備の時間帯を調整しました。また、近隣の学校と連携し利用ルールの周知を図っていきます。
9	19	あやめ第二公園のキャッチボール場で、禁止されているバットの使用をしている人たちがいます。バットの使用を禁止する旨が書かれた看板が設置されていますが、効果が薄いのではないのでしょうか。より効果的な対策を取ってもらえませんか。	ご指摘を受け、現地を確認したところ、バットを使用している人がいたため注意しました。引き続き職員などによるパトロールを実施し、公園の適正利用を呼びかけていきます。また、掲示している看板についてもより目立つように工夫します。
9	20	通勤でコミュニティサイクルを利用していますが、区内の地下にある駐輪場では、使用している通信機器のキャリアによっては電波状況が悪いため、利用できないことがあります。どのキャリアでも利用できるように改善してもらえませんか。	地下駐輪場内でコミュニティサイクルを利用する際の電波状況について、運営事業者に対し円滑に貸出・返却できる機能を強化するよう働きかけています。また、電波状況の調査や他の通信キャリアとの協議など通信環境の改善が図られるよう努めていきます。
9	26	浜町運動場に隣接する道路上の道路標識が、街路樹の葉で隠れ見えにくくなっています。また、公園内の照明も樹木の葉で隠れてしまい、暗くなっています。対応をお願いします。	ご指摘を受け、浜町公園内を確認したところ、標識および公園灯の支障となっている樹木を確認したため、剪定（せんてい）を行いました。
9	26	浜町公園内で、公園灯の電球が切れているところがありますので、対応をお願いします。	ご指摘のあった公園灯については、補修を行い、点灯することを確認しました。
9	30	中央区ではプラスチック製容器包装のみを回収し、それ以外のプラスチックは燃やすごみとして回収しています。他区ではすべてのプラスチックを回収しているところもありますが、中央区が実施しない理由を教えてください。	区では現在、「プラマークの日」に「プラスチック製容器包装」を回収し、「燃やすごみの日」に「プラスチック製品」を回収していますが、今後も、全てのプラスチック製品を一括回収してリサイクルすることを慎重に検討していきます。

都市整備部

月	日	内容	対応・考え方
9	2	東京駅と日本橋駅を地下道で接続すると利便性が高まると思います。検討をお願いします。	東京駅前地域は「東京駅前地域のまちづくりガイドライン2018」を策定し、回遊性の高い地下歩行者ネットワークの強化・充実を図っています。東京駅と日本橋駅の地下接続は、再開発事業により呉服橋交差点付近で接続させる構想で整備される計画になっています。

教育委員会事務局

月	日	内容	対応・考え方
9	2	大使館や外国企業が多い他区では、学校に日本語学級を複数設置し、区内在住の外国人に対応しています。中央区でも、晴海と勝どきの高層マンション群を中心に外国人が増えているため、学校に日本語学級を設置してもらえませんか。	区では語学指導員の配置を行っており、日本の学校教育に適応できるよう、学校生活を送る上で必要な基礎的な内容を指導しています。なお、本区は人口増加に伴い、普通教室の確保も課題であるため、日本語学級の設置予定はありません。
9	18	指定校変更願を提出する際に「PTA活動に積極的に参加・協力します」と記載された誓約書の提出を求められました。PTA活動への参加は任意であるにもかかわらず、当然のように提出を求めるのは不適切だと思います。理由を教えてください。	ご指摘のとおりPTAへの加入・非加入は保護者の任意です。加入が必須と誤解を与えるような記載や記入方法の周知不足については、保護者に誤解を与えないよう誓約書の記載内容などを検討します。

「区長への手紙」内容一覧（令和6年9月分）

9	24	泰明小学校に通う生徒のために、通学バスの導入を検討してもらえませんか。また、通学バスの需要についてアンケートを実施してください。	泰明小学校は、学校周辺で停車スペースの確保が難しいなどの理由からスクールバスの運行は困難と考えていますが、実施を求める意見があることも認識していますので、公共交通機関の状況を含め、今後の動向を注視していきます。
9	26	給食の時にグループで食べる学校があると聞きました。子どもの通う学校でも実施してほしいと相談しましたが、実施しないとの回答でした。生徒や保護者の意見も聞いて決めてください。また、区内の学校で運用に差がある理由を教えてください。	給食時の席の配置については、各学校が判断しているため、区は各学校に給食指導の統一的な扱いは求めませんが、児童や保護者に給食指導の意図を丁寧に説明するよう指導します。
9	30	他区では、自閉症・情緒障害特別支援学級が新設される場所もあると聞きました。中央区でも創設することを検討してもらえませんか。	特別支援教室では、子どもたちが抱える困難さを改善しながら、在籍学級で有意義な学校生活を送ることを目指した教育活動を実施しています。自閉症・情緒障害特別支援学級の開設には至っていませんが、最適な指導体制を確立していきます。
9	30	区立小学校で児童が他の児童にけがをさせたことがありましたが、その際の学校長の対応が良くないと思います。いくつか要望を送りましたので対応してください。	生活指導などの案件が発生した場合は保護者に丁寧に説明するとともに、児童の重大な問題行動があった場合は適切に警察に相談するよう学校に指導していきます。