

区民の声の公表（令和4年4月受付分）

件名	区民の声(要旨)	区の回答(対応・考え方)	所管課	連絡先(電話、FAX)	受付日	関連情報
図書館	2月初めに図書館で本の予約をしました。その時点で「1番」でしたが、前の人が未返却だそうで未だに借りられています。途中、問い合わせをしても「もう少し待て」としか言われませんでした。 「随時返却をお願いしている」そうですが、それ以上の措置は取らないのでしょうか。今日、「他の自治体から借りられるか調べてみる」と言われましたが、それよりも区の所有物を適切に管理することが大切ではないでしょうか。	図書館では、資料の貸出期間の2週間までに返却をお願いしていますが、返却が遅れたときには、電話等による返却の督促や貸出停止などで対応しています。 また、今回は、他の自治体から資料を借りる相互貸借の手続きも取らせていただきました。申し訳ございませんが、もう少しお待ちください。 今後さらに適切な資料管理を心がけ、提供の時期が遅れることのないよう検討していきます。	生涯学習部 中央図書館	電話 03-3429-1811 FAX 03-3429-7436	令和4年4月1日	
保育園からの使用済みおむつ持ち帰りについて	区内の私立認可保育園での使用済みおむつの各家庭への持ち帰りを廃止するため、保育園への援助を検討してほしいです。不衛生かつ公共交通機関を利用して帰宅する場合は、周囲に不快感を与えてしまう等デメリットが目立ちます。帰宅後使用済みおむつを開くことで子供の体調を確認するという目的があるようですが、排泄物の異変の確認は保育士の方からの伝達や家庭で使用したおむつの確認で十分可能です。加えて、保育園に子供を預けている保護者の多くが仕事をしており、仕事を終えて帰宅後全てのオムツを確認する家庭が少ない(ほぼないに近い)という調査結果もあります。 他区では使用済みおむつを各園で処理する事に対し、処理費用を区が援助することで、保護者が持ち帰る必要がなくなっている(なくなりつつある)ようです。 各園でのおむつ処理費用援助をはじめ区として使用済みおむつの持ち帰り廃止に向け、各園への援助に関して検討してほしいです。	区内の私立認可保育園は、各運営法人の方針に従って運営されており、使用済みおむつの処理についても各保育園で、園で処理するか、各家庭に持ち帰っていただくかを決めています。 また、区では保育園におけるごみ処理等の衛生管理に要する経費についても助成しており、各保育園の運営支援を図っているところです。	保育部 保育運営・整備支援課	電話 03-5432-2320 FAX 03-5432-3018	令和4年4月4日	
カラスについて	カラスが増え、ごみが荒らされて道が汚れたりフン害が増えています。また、糞作りもしてさらに増えるようなので駆除もしくは追い払うなどできないでしょうか。襲われるのではないかと心配です。	カラスを含めすべての野生鳥獣は、鳥獣の保護及び管理並びに狩猟の適正化に関する法律により保護されているため、許可なく捕獲したり処分したりすることは禁じられています。 ただし、区民に対して攻撃をしたり威嚇をしたりなど、直接的な被害がもたらされている場合に限り、区の事業としてカラスの巢の撤去及び落下ヒナの捕獲を東京都の許可を得て実施しています。 また、東京都では箱わなによる捕獲及び大規模ねぐらでの巢の撤去を実施しています。	環境政策部 環境保全課	電話 03-6432-7137 FAX 03-6432-7981	令和4年4月4日	
区立小中学校の貸与タブレットについて	小学校で貸与されているタブレットについて、時間制限をかけることを早急に検討してください。貸与タブレットには、家で子供がネットサーフィンをしたり動画を見たりすることに時間制限がありません。子供にとって悪影響のあるコンテンツや使い過ぎ等で、実際に心身に支障をきたすきっかけになってしまった例が出ています。オペレーション的な理由だけで制限をかけていないのでしたら、どうか子供達のために真剣に一度お考え直しいただきたいです。	学習用タブレット型端末につきましては、先進自治体の事例や学識経験者の意見等も踏まえ、不適切なサイトを閲覧できなくするなどのコンテンツフィルタリングや、暴力的、成人向け等のコンテンツが検索結果に表示されないようにする「制限付きモード」を適用した上で、お子さんが多様な情報にアクセスして学びを広げられるよう、使用制限はなるべく行わない設定にしています。 端末を夜遅くまで利用できることについては、他にも利用制限のご意見をいただいております。見直しを検討しているところで、学習用タブレット端末の適切な活用や、長時間使わずに節度を持って利用すること、安全なサイトから正しい情報を得て活用していくことなどのICTリテラシーについては、引き続き学校からもお子さんへ指導していきます。	教育政策部 教育ICT推進課	電話 03-5432-2969 FAX 03-5432-3041	令和4年4月4日	
学校給湯器設置の要望に賛同	冷たい水は体を冷やし、後に病気の発生になる可能性があります。又、現場で子供達を支援している先生方も寒い思いをされていると察します。併せて、固形石鹸が不衛生な状況で設置されている事も配慮し、保育園も含めて、手をかざすと石鹸液が出る設備及び給湯器の設置に向けて、予算を組むところから是非お願いします。	学校現場における感染症対策としては、正しい手の洗い方の指導や、手、指のアルコール消毒、児童が手を触れる箇所への清掃、消毒、可能な限りの常時換気の実施、正しいマスクの着用などを、徹底して行っています。 中でも、手洗いの徹底は、感染症対策として大変重要であると認識しており、学校では、児童の手洗いの回数が、夏場に比べて冬場は減る傾向が見られますが、冬場でもきちんと手を洗うよう、指導しています。 学校の手洗い場の温水設備の設置にあたっては、蛇口の数が多く、児童が一斉に手洗いを行うため、多大な経費を要するものと想定します。一方で、学校の施設設備においては、施設設備の老朽化やトイレの洋式化などの対応が喫緊の課題となっています。 要望がありました学校への給湯器設置については、他の公共施設でも設置していない状況であり、他の設備機器等の更新の優先度や設置費用なども考慮しながら、検討します。 また石鹸については、現在主にプッシュ式のハンドソープとしていますが、手をかざすと自動で石鹸液が吐出する、オートソープディスペンサーの設置については、感染症対策としての優先度を勘案しながら、学校と連携し、検討します。	教育総務部 教育環境課	電話 03-5432-2722 FAX 03-5432-3029	令和4年4月5日	
小学校、中学校の自閉症・情緒級について	特別支援学級はどの小学校、中学校にもありますが、自閉症・情緒級は世田谷区には小学校は3校、中学校は1校しかありません。ぜひ、全校に作っていただきたいです。 知的遅れがないのに、自閉症で通常級で授業を受けている生徒はたくさんいます。特に生徒数が多い学校は多くなります。発達障害で通常級で過ごすことは、本当につらいことです。不登校の原因にもなっています。 子供達のために、特に生徒数が多い学校にこそ、優先的に作っていただきたいです。 この先、自閉症・情緒級の数はどのようになっていく予定でしょうか。	自閉症・情緒障害学級については、区では、令和3年度に多聞小学校、船橋小学校、世田谷中学校の3校を開設し、令和4年度に新たに旭小学校を開設しました。 今後の開級の見通しですが、令和5年度に、小学校1校及び喜多見中学校、令和6年度には池之上小学校への開級を予定しています。 令和6年度以降も、この間の需要を的確に把握し、児童・生徒数や地域の特性等も考慮しながら地域偏在の解消も含め計画的に自閉症・情緒障害学級の整備を進めていきたいと考えています。 今後もいただいたご意見を参考に児童・生徒に合った学びの場を提供できるよう、自閉症・情緒障害学級の整備を進めていきます。	教育政策部 教育相談・支援課	電話 03-6453-1513 FAX 03-6543-1534	令和4年4月6日	
マイナンバーカード専用窓口でのマイナンバーの暗証番号取り扱い方法について	マイナンバー専用窓口(キャロットタワー2階)での、紙ベースで区職員が暗証番号をお預かりして、暗証番号登録を行う運用に不安を感じます。紙に記載のマイナンバーやパスワードを職員であっても見せたくないのに、利用者が直接PCに入力できるようにした方がよいのではないのでしょうか。 また、番号とパスワードを書いている際、横のついたてが心もとなく、横からの利用者でも覗ける点や、目の前の大きな窓から覗かれそうな点に不安を感じます。	マイナンバーカード専用窓口は、借りている会場のため大きな改装は難しい環境ですが、貴重なご意見を参考に、窓口ガラスには目隠しシートを貼り、受付の机にはこれまで以上にプライバシー保護ができる間仕切りを設置します。 暗証番号の入力については、スペースの都合上、お客様ご自身で入力していただける端末等の設備を整えることが難しいため、区職員が暗証番号をお預かりして、入力しています。入力後の暗証番号については、パソコン等で確認することができない仕様となっており、暗証番号をご記入いただいた用紙は、カードお渡し後、直ちにシュレッダー処理をして廃棄しています。 なお、マイナンバーカードに登録した暗証番号は、スマートフォンやパソコン(カードリーダーが必要)をお持ちの場合はご自身で、お持ちでない場合はお近くの総合支所くみん窓口・出張所で変更が可能です。総合支所くみん窓口・出張所で変更する場合、暗証番号はお預かりせず、ご自身がタッチパネルで暗証番号を入力し、登録することができますので、ご活用ください。	地域行政部 番号制度・マイナンバーカード交付推進担当課	電話 03-6413-9481 FAX 03-6413-9482	令和4年4月11日	

	図書館利用	図書館をよく利用させていただく後期高齢者です。外出には二本ストックが不可欠な身です。カウンターでの返却、借受の際、ストックをカウンターに立かけて行うことになりませんが、気をつけても滑って床に倒れることが少なくありません。又、数冊の場合、ザックをカウンターに乗せて出しすることになります。カウンターの手前に一段（10cm位）低い位置にちよっとした棚（横幅40～50cm、奥行10cm位）があれば本を入れたザックの底を預けて本の出し入れも楽になると同時に、ストックを棚の端に引掛けるように立てかけることで安定します。銀行やコンビニエンスストアでは当り前のようこうした荷物受けの棚が設けられています。高齢者にとってはありがたい心配りです。是非、図書館カウンターにも設置を検討してください。	世田谷区立図書館では、ご指摘いただきました棚をカウンター前に設けている図書館も一部ありますが、あらためましてご意見を全図書館長に周知し、対応を指示します。一部の施設では、スペースやレイアウトの関係で棚の設置が困難な場合もありますが、今後、改修等の機会をとらえて順次改善していきます。	生涯学習部 中央図書館	電話 03-3429-1811 FAX 03-3429-7436	令和4年4月11日	
	環境配慮型住宅リノベーション推進事業補助金について	助成金の申請可能な条件を一部抜粋すると以下の条件があります。 ・工事着工前 ・申請受付可能期間:年度内の4月から1月末 今年の2月に契約締結&着工した工事について、令和4年4月11日に助成金申請窓口を確認したところ、上記条件により申請の受付は出来ないと回答がありました。またこのような場合の対処について確認したところ、4月まで工事を待っていただく必要があるとのことでした。同じ区民で同じ内容のリフォームをしても、工事時期と申請可能期間によって助成金を受けることが出来たり出来なくなるという制度ということが今も制定され続けているということに驚きました。区民目線ではない不平等となる制度とも思っています。 受付可能期間の見直し、及び過去に遡及しても申請されていない事案については申請可能な制度としていただきたいと思います。 一般企業ではサービス改善は当たり前のことで、役所なら区民のためになることであれば尚更早急な改善が急務かと考えます。過去に決めたことに従うだけの「使い物にならない役所体質」の改革をしてください。	環境配慮型住宅リノベーション推進事業については、年度単位で予算を確保し、申請案件に対して予算の範囲内で補助金の交付を行っています。本事業では、補助条件を満たしていることを確認するため、工事契約前の申請書受付時点及び工事完了後の完了届受付時点の2段階の審査を行った後に、補助金の交付を行うという手順を定めています。 このように、①補助金の交付は年度単位で行う必要がある点、②補助金の交付手順として、補助条件を満たしていることを慎重に確認したうえで支払いを行っている点の以上2点から、本事業においては、申請書の受付期間を定めています。 本事業は、これまでも施工者範囲の拡大や補助対象の追加等の見直しを適宜行ってきました。令和元年度からは半年足らずで申請件数が予算の上限に達する状況が続いたため、令和2年度及び3年度は補正予算を確保し、申請期間を延長してきた経緯もあります。 本事業の補助条件や制度については、この度いただいたご意見も踏まえて、さらに区民の皆様への使い勝手の良い制度になるよう、引き続き検討していきます。	環境政策部 環境・エネルギー 施策推進課	電話 03-6432-7133 FAX 03-6432-7981	令和4年4月13日	
	地熱利用発電について	今回のウクライナ危機に際して、自国での電力エネルギー確保の必要性を痛感しました。 安全な日本ならではの「地熱エネルギーの利用」を更に進める努力を強く希望します。	国産のエネルギー源である再生可能エネルギー（太陽光、風力、地熱、水力、バイオマス）の利用拡大については、「せたがや版RE100」の取組みとして、公共施設へ再生エネルギー100%電力の導入や、区民・事業者の皆様が、環境に配慮したライフスタイルの転換と行動を実践いただけるよう情報発信に取り組んでいます。 地熱エネルギーについては、安定した電源として、注目されていますが、適地の多くが自然公園や温泉地であり、主に東北や九州に地熱発電所が集中している状況です。 住宅都市である世田谷区では、エネルギー資源が豊富な自治体と連携することで、区内での自然エネルギーの利用拡大を進めています。 そうした中で、新潟県十日町市とは、連携協力協定を締結し、地熱発電所である「コミュニティ発電 ザ・松之山温泉」で発電された電力を区内へ供給する仕組みづくりを進めており、発電所の準備が次期、区民の皆様へご案内する予定です。	環境政策部 環境・エネルギー 施策推進課	電話 03-6432-7135 FAX 03-6432-7981	令和4年4月15日	
	千歳烏山駅の放置自転車について	千歳烏山駅から旧甲州街道にかけての通りに常に自転車が放置されています。行政の方でも時々トラックで回収していますが、回収しているトラックが見えているのに端のほうにまた自転車を置いていくといった具合です。私は身体障害者で通行に支障がきたすので自転車をなくしてほしいのです。自転車の置かれているところに植え込みを作るとかロープとかかきさりで自転車を置けなくするかそういった対策ができないのですか?隣接の芦花公園駅や八幡山駅はほとんど放置自転車がありません。千歳烏山駅だけ本当に通行がしにくく危険です。早急の対策をご検討お願いします。	放置自転車の数が東京都内全体でも上位10駅に入る京王線千歳烏山駅周辺では、駅の南側と北側の放置自転車等禁止区域において、土日を含め南北それぞれ毎月15回程度の撤去活動を、委託事業者により実施しています。また、撤去作業に従事する係員とは別に、区が委託する放置自転車等の整理誘導員2名を毎日、午前10時から午後7時まで配置し、駅の南北地域を巡回し、駐輪場の案内や放置自転車への警告札の取り付けをするために活動しています。 ただし、巡回する地域が広いこともあり、ご指摘のとおりその活動の姿をご覧いただけない時間ができてしまうことも事実です。また、自転車の利用者も短時間の買い物で頻繁に人と自転車が入れ替わり、声掛けも追いつきません。限られた人員と機材で最大限の努力をしているところですが、現状では足りないところも多いと思います。目に見えて急激な状況の改善につなげることは難しいかもしれませんが、これからも今回のご意見を踏まえ事業者と一体となって対応したいと思えます。 ご提案いただいた植え込みの設置やチェーン等による対策は、まちの景観に配慮しながら、狭くなった歩道にさらに自転車が置かれることがないように、また自転車のカギを括り付けることなどされないよう、注意深く検討する必要があります。 区としては千歳烏山駅の放置自転車等禁止区域において、引き続き撤去活動に注力するとともに、いただいた貴重なご意見も参考にしながら、撤去する毎月の回数等の見直しや、整理誘導員による啓発強化を図るなど、放置自転車のない安全・安心なまちづくりを進めていきます。	土木部 交通安全自転車課	電話 03-6432-7966 FAX 03-6432-7996	令和4年4月18日	
	区立小学校のタブレットについて	タブレット端末は学校保管にしてください。親の不在時にいつも見えています。家庭のルールはありますが、守れるなら苦労しません。子どもの健康と適切な使用についてもう少し真剣に考えていただきたく意見させていただきました。	タブレット端末は状況により学校で保管することもできますので、学校へご相談願います。 また、タブレット端末の設定につきましては、導入から1年を経過する中で、これまでの利用状況や保護者の皆様からのご意見を踏まえ、見直しを含めた検討を進めているところです。変更する際には改めて保護者の皆様にお知らせします。	教育政策部 教育ICT推進課	電話 03-5432-2969 FAX 03-5432-3041	令和4年4月21日	
	保育園の在り方について	20年ほど保育士をしています。保育園での重大事故が起こる度に、気を引き締めて取り組んできました。重大事故を受けてもなお、行政からの通達は「子どもを見失わない」ようにする注意喚起です。 子どもを見るだけならできますが、今の配置基準では、理想的な保育は難しいです。 sns等のコメントをみていると、一般の方でも保育士の処遇や、配置基準について疑問を感じていらっしゃるのに、国も都も何故見直しをしないのでしょうか。 もし、国や都が見直さないのであれば、「子どもを大切に」とおっしゃっている世田谷区から、日本の理想の保育のモデル都市として、配置基準の見直しをして頂きたいです。	認可保育所を含む児童福祉施設の人員配置基準については、児童福祉法の規定により、国が定める「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」により条例で定めることとされており、区では「世田谷区児童福祉施設の設備及び運営の基準に関する条例」で人員配置の基準等を定めています。 なお、区では、保育の質向上を図る観点から、国が定める人員配置基準を超えて職員を配置している私立認可保育園に対して、区独自に、施設の規模に応じて保育士を増配置する際の経費や、保育補助者の雇上げにかかる経費を対象とした運営費の加算を実施しています。区としましては、このような制度を通して、保育の質の維持・向上を図るための体制づくりを支援していきます。 今後も保育施設全般に対して、保育の質の確保のために指導・支援するとともに、保育の質ガイドラインに基づく取り組みを進めることで、さらなる保育の質の確保に努めていきます。	保育部 保育課	電話 03-5432-2325 FAX 03-5432-3018	令和4年4月28日	