

豊島区

広聴・区民相談・

行政情報公開

—令和5年度事業実績—

政策経営部区民相談課

はじめに

区政運営のためには、広く区民の意見や要望などを十分に把握し、可能な限り反映させていくことが重要です。

豊島区では、多種多様な区民の声や思いを受け止め、拾い上げるため、各種相談事業や広聴はがき、メールなどによる広聴事業、区民の知る権利を保障する情報公開など様々な事業を実施しているところです。

本冊子は、令和5年度の豊島区における広聴・区民相談・行政情報公開について、概要、活動実績をまとめたものです。今後の区政運営の資料としてご活用いただければ幸いです。

令和6年12月

政策経営部区民相談課

目 次

第1章 区民の声・子どもの声編.....	1
1 「区民の声」の概要・仕組み.....	2
2 受付方法	3
3 受付件数	5
4 受付内容	7
5 活かされる区民の声	11
6 傾向と分析.....	12
7 課題と展望.....	13
8 子ども版広聴「子どもの声」の概要・仕組み	15
9 受付方法	16
10 受付件数	18
11 受付内容	19
12 活かされる子どもの声.....	20
13 傾向と分析.....	21
14 課題と展望.....	22

第2章 区民相談編.....	23
1 相談業務の概要・仕組み	24
2 相談の種類.....	25
3 受付件数	27
4 受付内容	29
5 課題と展望.....	36

第3章 コールセンター編	37
1 コールセンターの概要・仕組み	38
2 令和5年度実績	39
3 傾向と分析.....	45

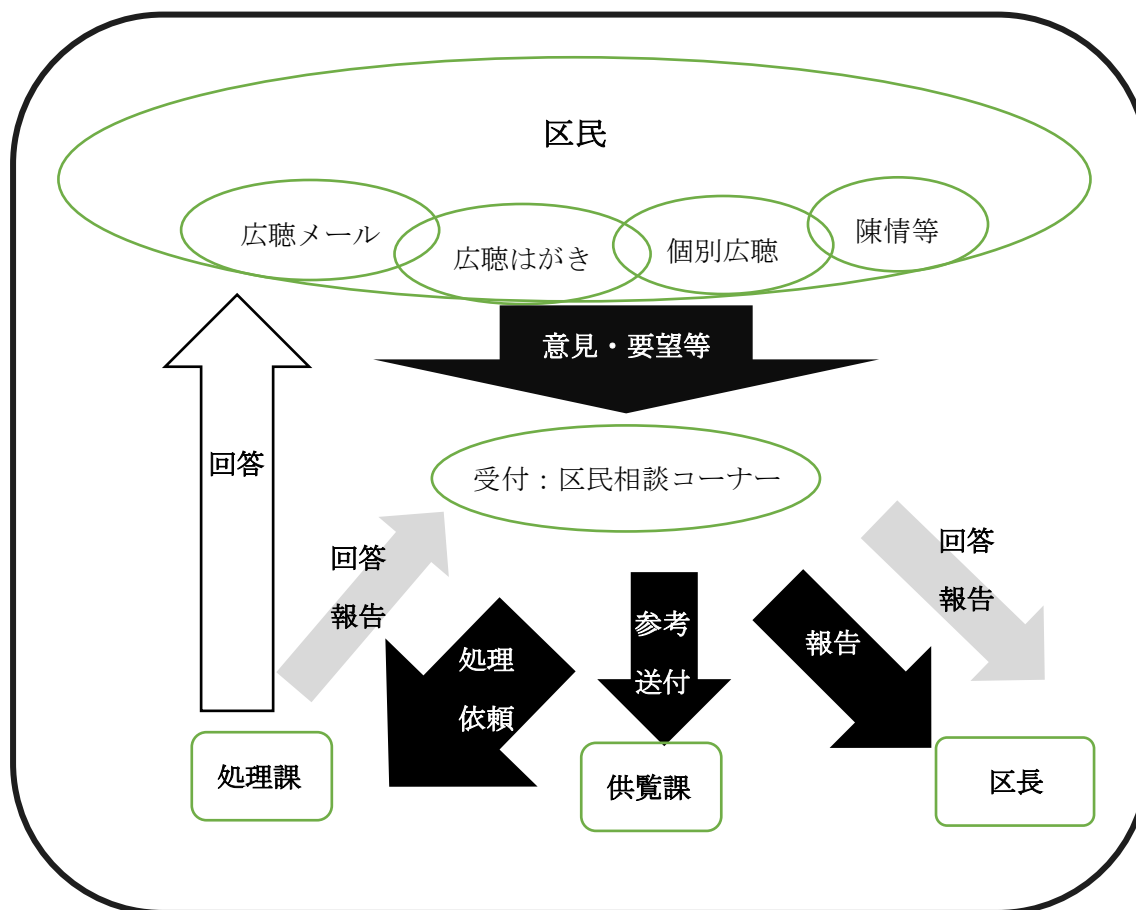
4 課題と展望.....	47
第4章 行政情報公開編	49
1 行政情報公開制度の概要・仕組み	50
2 令和5年度実績	52
3 情報公開請求の内容	55
4 傾向と分析.....	58
5 課題と展望.....	61
第5章 個人情報保護編	63
1 個人情報保護制度の概要・仕組み	64
2 令和5年度実績	66
3 個人情報開示請求の内容	70
4 傾向と分析.....	72
5 課題と展望.....	74
<その他の広聴活動・相談業務>	75
1 パブリックコメント制度	76
2 専門家合同相談室.....	79
3 その他の専門相談.....	81
<参考資料>	89
広聴活動の沿革.....	90
行政情報コーナーの蔵書所蔵数	92
行政情報コーナー利用者数.....	94

第 1 章

区民の声・子どもの声編

第1章 区民の声・子どもの声編

1 「区民の声」の概要・仕組み

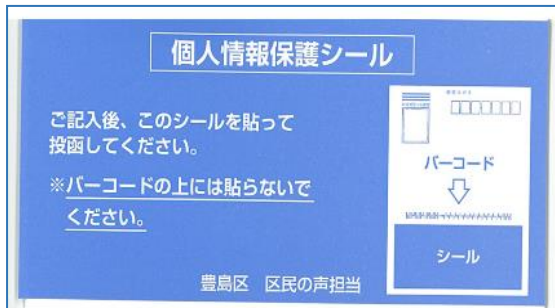


※令和5年度までのフロー図

「区民の声」とは、区民から寄せられた区政全般に対する意見・要望等をいいます。これは、区民が区政に参加し、意見・要望等を区政に反映させるうえでの重要なツールの一つです。

区民相談課が窓口となり受け付けた「区民の声」は、内容に応じて区長に報告するとともに、各担当課に処理依頼または供覧をし、その結果を区民に回答のうえ、一部を区公式ホームページ（以下「ホームページ」という。）等で公表しています。区に関するもの以外は、所管の官公署等に処理依頼または供覧をしています。

【個人情報保護シール見本】



(3) 個別広聴

広聴はがき以外のはがき、封書、来庁、電話、Fax 等により、随時受け付けています。

【受付窓口】

豊島区政策経営部区民相談課（〒171-8422 豊島区南池袋 2-45-1）

TEL：03-4566-2411

FAX：03-3980-5200

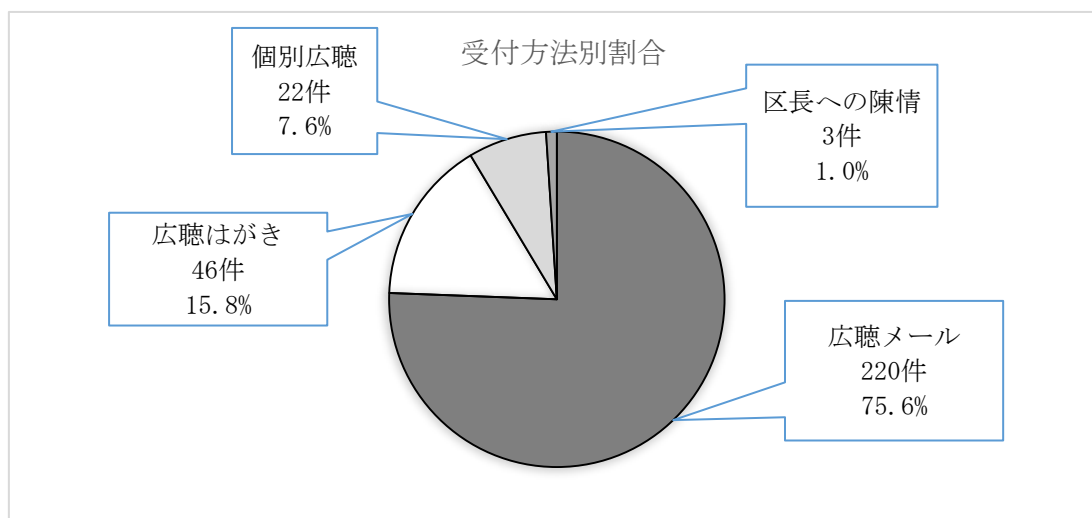
(4) 区長への陳情等

複数の区民または各種団体・組織の代表者から文書による陳情等を受け付けています（個人からされた場合は該当しません）。

3 受付件数

(1) 令和5年度「区民の声」の受付件数

令和5年度の「区民の声」は291件でした。受付件数は新型コロナの影響で増加した令和2年の1,316件をピークに減少を続けています。



受付方法別割合をみると、広聴メールが全体の75.6%、広聴はがき15.8%、個別広聴7.6%、陳情1.0%となっています。

ICTサービスの普及により、区民の声は広聴メールによる受付が大勢を占めており、今後もこの比率は高水準で継続していくものと考えられます。

※ICT (Information and Communication Technology) の略

デジタル化された情報の通信技術。インターネットなどを経由して人と人をつなぐ役割。

(2) 区長への陳情等

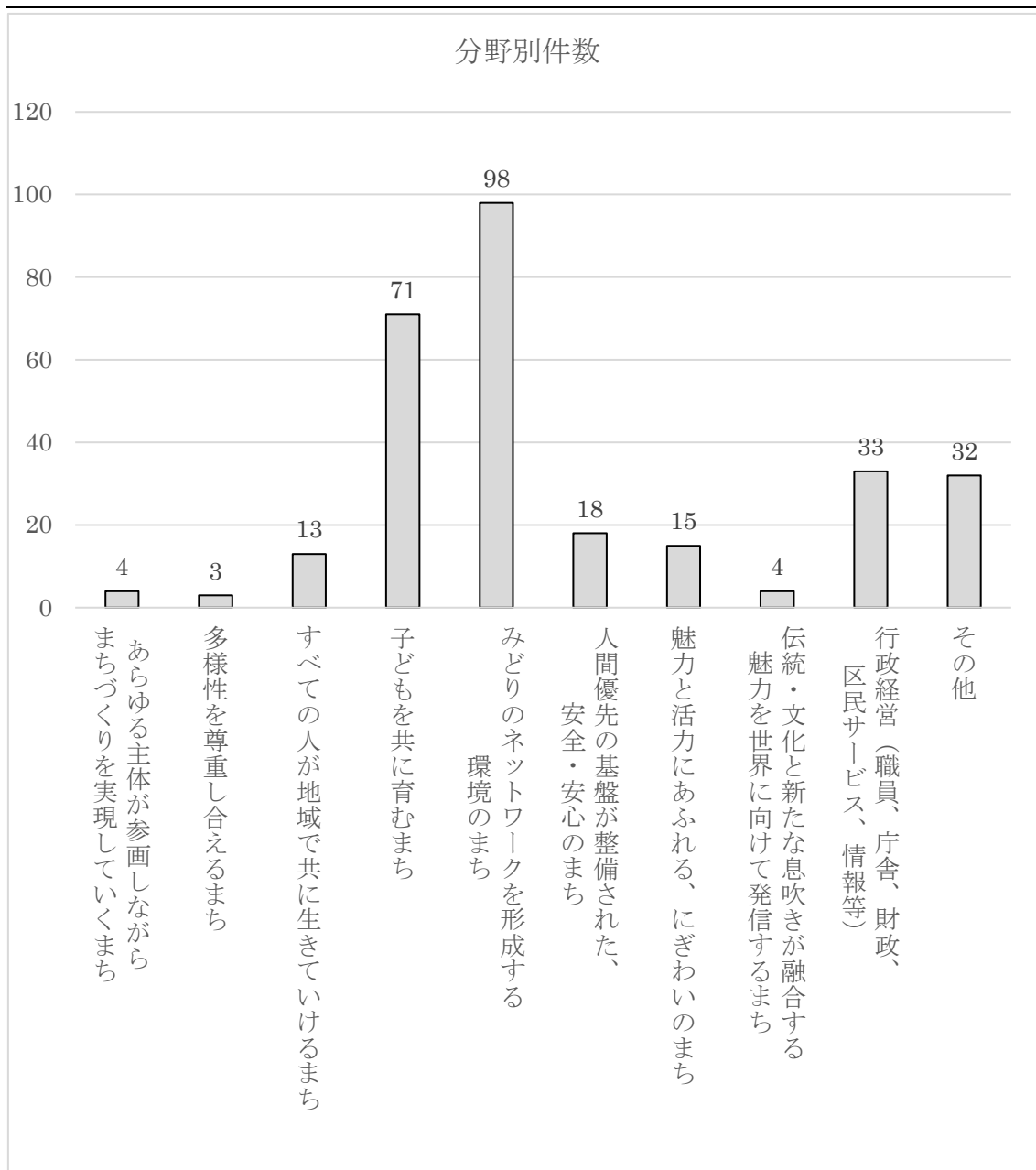
令和 5 年度に区民相談課で受け付けた区長への陳情等は、以下の 3 件です。

番号	受付日	件名	所管部
1	10 月 18 日	令和 6 年度区に対する要望について	総務部他
2	10 月 19 日	公共サービス・公共調達に関わるすべての勤労者への政策充実を求める懇談の申し入れについて	政策経営部 他
3	12 月 14 日	2024 年度 豊島区政に対する政策・制度要求書について	総務部他

※区民相談課受付順

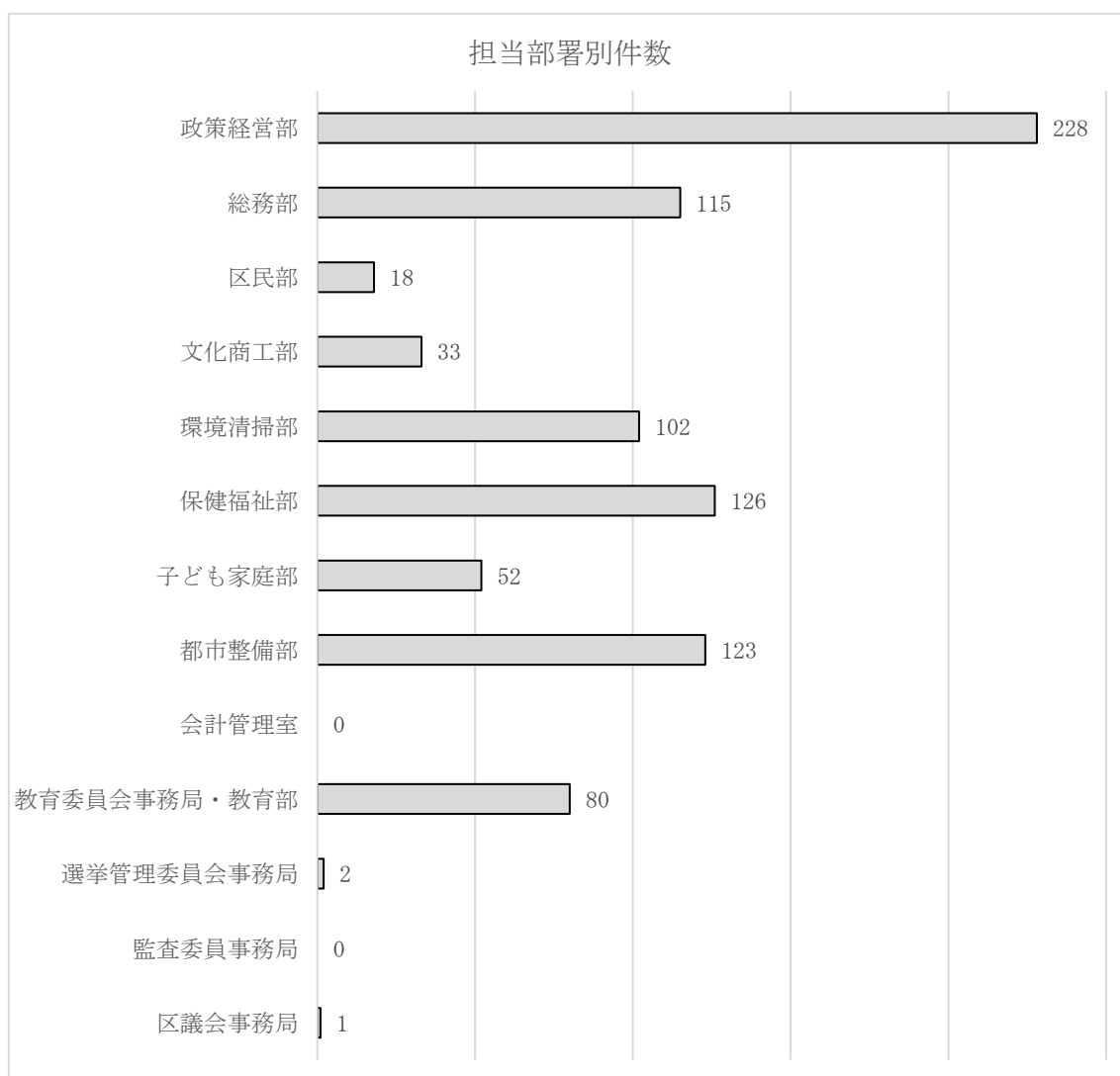
4 受付内容

(1) 分野別受付内容



令和5年度の区民の声は、「みどりのネットワークを形成する環境のまち」に関する内容がもっとも多い結果となりました。次いで、「子どもを共に育むまち」に関するものが多く寄せられています。

(2) 担当部署別受付内容



※意見が複数の部に関係する場合、重複して件数に含めている。
 ※件数には区民に回答せず情報共有のみ行ったものも含めている。

担当部署別でみると、政策経営部（228 件）が対応した区民の声がもっとも多い結果となりました。これは、西武池袋本店に関する意見について同部内の複数の課で情報共有を行ったためです。また、同部所管の業務に直接関係のない意見でも、事業の財源や人員体制等、区政全体の運営に関わる場合は情報共有を行っています。

喫煙に関する意見も多く、環境清掃部で回答するものの、健康増進や治安対策の観点から保健福祉部、総務部とも情報共有しています。次いで、公園に関するもの（都市整備部所管）、教育に関するもの（教育委員会事務局・教育部所管）の順に多く寄せられました。

【各部へ寄せられた区民の声の例】

政策経営部
西武池袋本店へのヨドバシカメラの出店
総務部
としまイクボス宣言、豊島区ワーク・ライフ・バランス推進企業認定制度 防犯カメラの設置、感震ブレーカーの配布
区民部
集会所施設予約方法
文化商工部
区民センター・イケビズ等施設の利用料金、銭湯利用プロモーション 夏場の遊び場として子どもへのスポーツ施設の開放、図書館の貸出・予約冊数上限
環境清掃部
路上喫煙・喫煙所
保健福祉部
乳幼児健診、不妊治療助成、放課後デイサービス、福祉のまちづくりガイドマップ
子ども家庭部
保育園の入園、幼稚園園児保護者への補助金、ベビーシッター利用
都市整備部
公園（イケサンパーク、大塚台公園等）、レンタサイクルの導入
教育委員会事務局・教育部
隣接校選択制、オンライン授業、不登校小学生の居場所、早朝の学童預け入れ
選挙管理委員会事務局
区議会選挙公報の配布、開票日について
区議会事務局
議会へのパソコン等の持ち込み

【参考】掲示君（令和6年2月号）

区民相談課では毎月1回、区民の声を紹介するポスター「掲示君」を作成し、区の施設に掲示しています。

掲示君 第244号

区民の声

令和6年2月 区民相談課

（令和5年12月の「区民の声」から）

ストリートキオスクについて

声 グリーン大通りで行われているリビンググループや、ストリートキオスクといった取り組みはとても面白いと思いました。特に、ストリートキオスクは、面白いイベントが開催されていたり、飲食店さんが出展されていて楽しませていただきました。知り合いと偶然会うこともあり、街の人とのコミュニケーションスポットにもなっています。2023年内のストリートキオスクは既に終わってしまったようですが、来年以降もぜひ続けていただきたいなと思いました。どうぞよろしくお願いします。



図書館の貸出・予約冊数上限について

声 図書館の利用について、貸出は15冊、予約は10冊の上限引き上げをご検討いただけないでしょうか。特に予約は、人気の本だと待ち順位が100を超える場合もあり、複数予約したい場合は、予約冊数の上限が実質10冊未満の期間が非常に長くなります。満枠になりしばらく予約本が来ないと、図書館から足が遠のきがちになり、読書習慣が薄れるのが残念です。隣接する文京区・北区などでも、貸出30冊/予約20~30冊となっており、豊島区においても、こちらの上限の緩和についてぜひご検討いただけると嬉しいです。よろしくお願いします。



答 豊島区立図書館においては、図書館資料をできるだけ広く多くの利用者の方に円滑に提供するための冊数設定となっています。特に予約図書に関しては、豊島区立図書館間を運行している車両の積載量や、予約資料の保管場所に十分な余裕がないことなどから、現在においてはお一人10冊までにさせて頂いております。今回頂戴したご意見については、今後の図書館サービス全体のあり方を考えるうえで、検討させていただきます。

「区民の声」は、皆さまからいただいたご意見やご要望がその後どのようなようになったかを紹介するものです。

電話：03-4566-2411

広聴はがき：区の施設にあります

FAX：03-3980-5200

広聴メール：区ホームページから

5 活かされる区民の声

特に多かった喫煙・ポイ捨て、学校・教育、公園・まちづくりに関する意見のうち、区の業務や施策の改善につながった区民の声をいくつか紹介します。

(1) 喫煙・ポイ捨てについて

【区民の声】

人目に付きにくい自宅前の駐車場で、特定の会社の会社員による喫煙・吸い殻のポイ捨てに困っている。

【実現・改善内容】

該当のオフィスビルに注意喚起のチラシをポスティングし、その後、同様のご意見は寄せられていない。

(2) 学校・教育について

【区民の声】

今年教育ビジョンが検討されると思うが、パブリックコメントの前に開かれた意見交換会を要望する。

【実現・改善内容】

令和5年12月～令和6年1月にかけて、教育をテーマとして「未来としまミーティング」を開催。

(3) 公園・まちづくり

【区民の声】

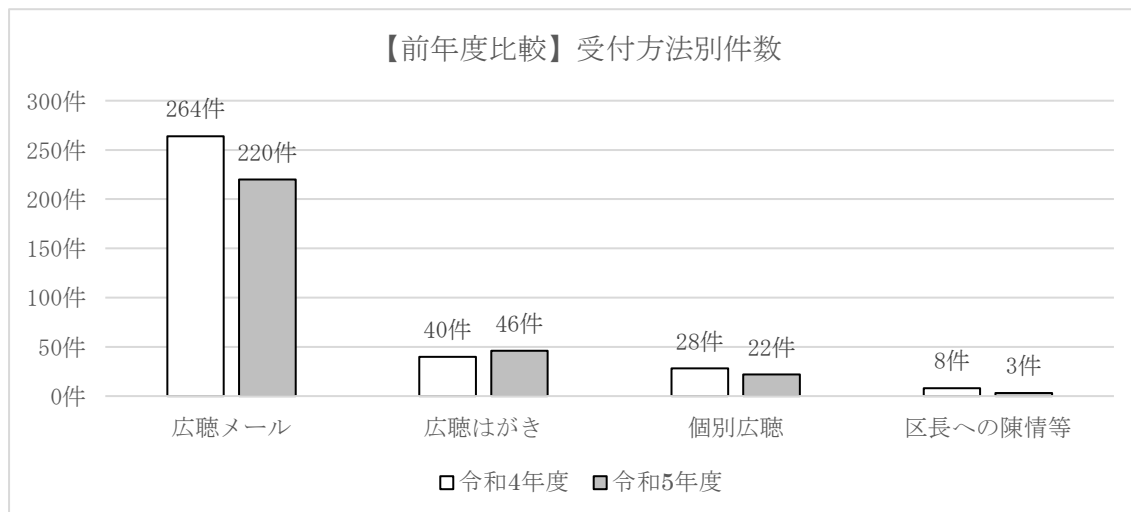
南長崎6丁目児童遊園は、遊具から男性トイレが見えて遊具との距離も近く、昼間でも薄暗く悪臭もある。遊具もかなり古そう。改善を求める。

【実現・改善内容】

当園は、令和6年度に改修工事を行う予定である。内容としては、バリアフリートイレへの更新と遊具の入れ替え、樹木の配置の見直しを計画。

6 傾向と分析

(1) 受付件数の推移



区民の声の受付方法別件数を前年度と比較したところ、令和5年度の受付件数は、令和4年度の合計49件減の合計291件となりました。媒体別の構成比では、前年度に引き続きメールによるものが最も多く、最も有効な手段となっています。広聴はがきは微増の46件となりました。メールを使わない高齢者等の声を聴く手段としては有効と言えます。

個別広聴とは、広聴はがき以外のはがき、封書、来庁、電話、Fax等により受け付けた区民の声です。

7 課題と展望

(1) 広聴機能の充実

広聴の使命は、区民の方々から寄せられた区政全般に対する意見・要望等に真摯に耳を傾け、そのニーズを的確に把握し、その情報を所管課にフィードバックすることで、より良い区政の実現に資することです。そのためには、区民の方々が様々な方法により、区政に対して自由に意見・要望等を伝えられるような環境を整備、充実していくことが重要です。区民相談課では、広報物に豊島区ホームページ「区政へのご意見・ご要望」のページにつながる二次元コードの掲載を増やすなど、引き続き上記環境の整備・充実に努めていきます。

また、寄せられた意見・要望は、他自治体の先駆的な取組みに関する情報なども多く、各所管課が事業を展開するにあたって大変参考になることから、区民相談課では、意見・要望を迅速・的確に担当部署に引き継ぐよう、鋭意取り組んでいきます。

(2) 「区民の声」データのさらなる活用

寄せられた意見・要望等は、所管課に対応を依頼し、業務や施策の改善等につなげているほか、意見・要望等の一部をホームページに公表するとともに、区施設に「掲示君（A3 ポスター）」として掲示しています。加えて、「区民相談コーナーかわら版（月間報告）」として職員ポータルへ掲載し、全庁的に情報共有しています。

令和3年度からは、前年度に受付をした区民の声のデータベースを作成し、職員が政策を検討する際の参考とするなど、データを有効活用できる環境を整えました。今後も定期的にデータベースを更新していきます。

これからも職員が「区民の声」をより身近に捉え、区政に反映させていくことができる仕組みづくりを進めていきます。

【参考】区民相談コーナー「かわら版」（2023 年 9 月号）

2023 年9月 vol.68

区民相談コーナー「かわら版」



今月のピックアップ

区民相談ではどのような相談にのってもらえますか。

区民相談コーナー（区民相談課）の相談業務には、一般相談と専門相談があります。

一般相談は、区の職員が日常生活全般、区の行政サービスに関する相談に応じ、必要な知識や情報の提供、助言を行ない問題解決のための支援をします。

専門相談は、弁護士による法律相談、人権擁護委員による人権身の上相談、行政相談員による行政相談があります。司法書士や建築士等の専門士業団体が独自に行っている専門相談事業もご紹介しています。

と、ここまではFAQに載せていますが、時々散見されるのは、区政一般に対する意見や相談と言ったものではなく、区民相談課に来られた本人も「〇〇課から、4階の区民相談課に行って」と言われたから来たというものです。結局、区民相談課を含め区では対応できない案件もありますが、所管事業がある場合もそれなりにありまして、お客様から「なんだよ！ここに来ればいいっていうから！」というケースもあるのです。僥越ながら、こうした場合にはお客様に動いてもらうのではなく、まずは他の課で行っていないか調べて案内する、または、区民相談課に事前に電話をいただくのがよろしいのではと思います。

また、若干、話はそれますが（まことに恐れ入ります）、所管課が対応している苦情について、「苦情」というワードがでると、区民相談課を案内されているケースが時々あります。

この様な場合に、制度の説明が伴わないと対応できない事もあるため、結局その所管課に再度案内させていただく事があります。

また、制度以外となると、（一方の話しか聞いていないのですが）、少なからず『接遇』が関係していることが一定程度ありそうです。わが身も振り返りますので、皆様も振り返ってみてください。

区民相談課は相談業務の他に、広く区民の声を聴くことも大切な業務となっていますが、区として業務改善（区の政策）に繋がる苦情（意見）を拾っていく事が役割です。

誠に恐縮です。

区民相談（7月）

【タイトル】

国への意見について



【内容（要旨）】

国交省に意見を言いたい、以前、総務省に聞いたところ、区などの行政相談より、直接総務省に相談してくださいと言われたが、どうなのでしょう。

【回答（要旨）】

区の行政相談も可能だが、（相談者のお話から）総務省行政相談さくみみをご案内した。

広聴（7月）

【タイトル】

子育てについて

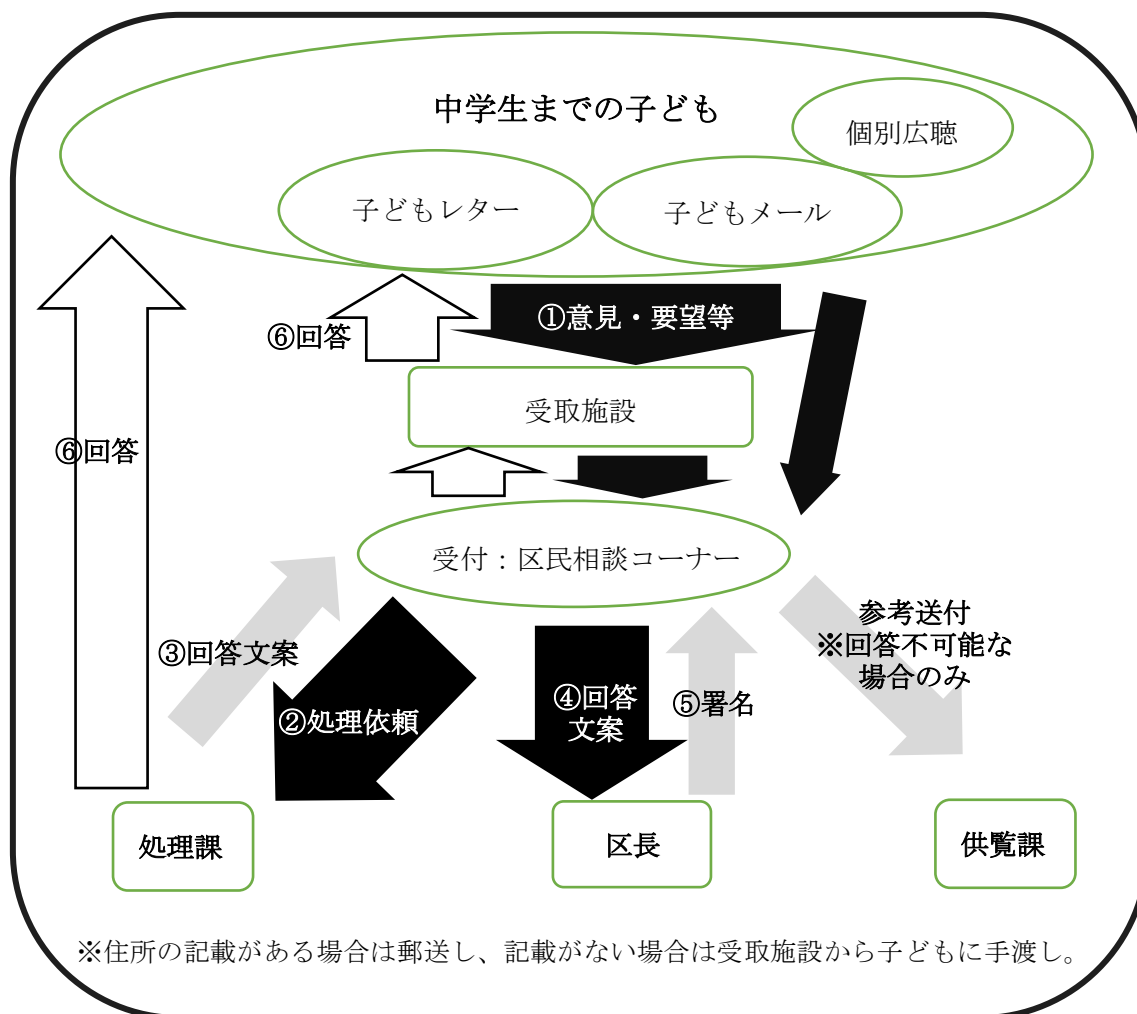


【内容（要旨）】

- 子育てするのに、小学校の壁はかなり大きい。
- ・学童のお弁当作り（夏は衛生面も心配）は負担が多い。
 - ・給食費は無償化になったが、今後も続くか心配。
 - ・制限ないが必要物品の購入負担も大きい（貸与とか、サブスクなど検討していただけないか）。

【回答（要旨）】回答希望がないため、ご意見のみ掲載

8 子ども版広聴「子どもの声」の概要・仕組み



※令和5年度のフロー図

「子どもの声」は、令和5年6月16日から始まった新たな取り組みです。

従来、15歳以下の子どもの区政への意見・要望は、大人と同じように広聴メールや広聴はがきを通じた「区民の声」として寄せられていましたが、年4～5件にとどまっていた。

未来の豊島区を担う子どもたちに行政を身近に感じてもらい、また、子どもたちの意見を積極的に聴き、区政に反映させることを目的に開始されました。区長は寄せられた「子どもの声」すべてに目を通しています。

9 受付方法

(1) 子どもレター

子どもの声専用の様式により、随時受け付けています。この様式は子どもが手に取りやすいよう、豊島区の職員が考案した、みんなの悩みを聞く「なやミミ」、みんなの悩みを吸い取る「すいトリ」という、愛らしいキャラクターを使ったカラフルなものとなっています。記入後、折り込むと文面が見えないように封筒状になり、プライバシーにも配慮されています。

【設置場所】

子どもが集まる区施設を中心に、121 か所に設置されています。

区役所・区民事務所・区民ひろば・図書館・子ども家庭支援センター・ジャンプ・児童相談所・池袋保健所・長崎健康相談所・としま子どもの権利相談室・区立保育園・区立幼稚園・区立小学校・区立中学校・子どもスキップ・教育センター

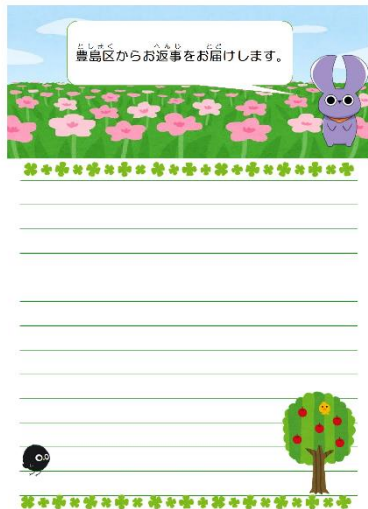
【子どもレター見本（導入時）】

(表)

(裏)

表面に意見・要望を記入します。様式に記載された番号順に線にそって折ると封筒になるので、封筒にした状態で区施設職員に渡します。

【子どもレター返信用便箋・封筒】



(2) 子どもメール

ホームページ（子どもの声）から専用フォームにより 24 時間受け付けています。

【ホームページ（子どもの声）の URL、二次元コード】

<https://www.city.toshima.lg.jp/016/kosodate/2306150920.html>



(3) 個別広聴

上記以外のはがき、封書、来庁、電話、Fax 等により、随時受け付けています。

【受付窓口】

豊島区政策経営部区民相談課（〒171-8422 豊島区南池袋 2-45-1）

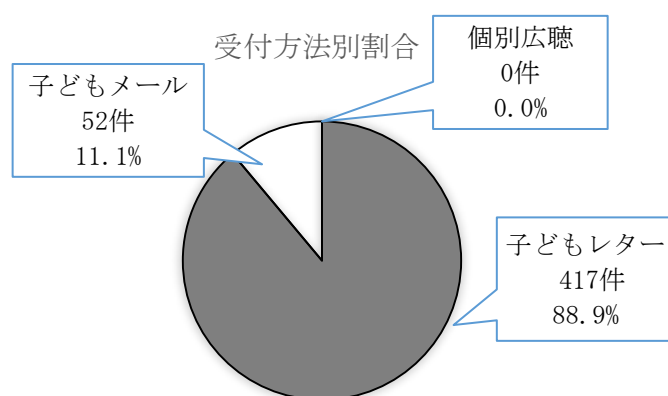
TEL：03-4566-2411

FAX：03-3980-5200

10 受付件数

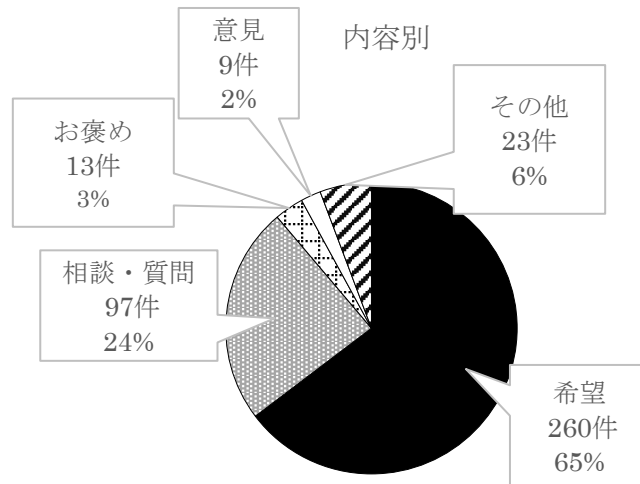
(1) 令和5年度「子どもの声」の受付件数

子どもが手に取りやすい工夫と、子どもが日常的に訪れる 121 か所の施設に設置していることから、子どもレターでの受付が圧倒的に多くなっています。



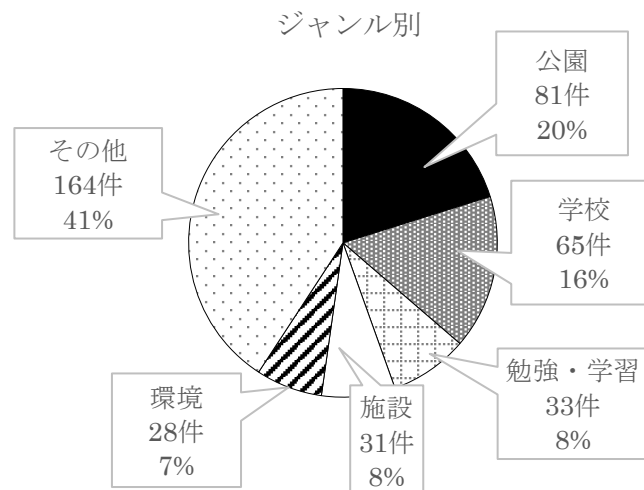
11 受付内容

(1) 内容別



「希望」が最も多く、65%を占めています。一般の区民の声には見られない「相談・質問」が2番目に多くなっています。

(2) ジャンル別



遊び場である公園に関すること、学校や勉強・学習に関することなど、自分に身近な意見が多く寄せられています。

12 活かされる子どもの声

区の業務や施策の改善につながった子どもの声をいくつか紹介します。

(1) 公園について

【子どもの声】

バスケットボールができる公園や遊び場がほしい。

【実現・改善内容】

朝日公園にバスケットゴール1基増設。

(2) 学校について

【子どもの声】

5年1組の黒板が汚いので、新しいのに替えてほしい。

【実現・改善内容】

黒板が劣化していたので、黒板をリニューアル。

(3) 施設について

【子どもの声】

巣鴨にバッティングセンターをつくってほしい。

【実現・改善内容】

令和6年4月より、総合体育場（野球場）の一般開放を実施。

(4) その他

【子どもの声】

図書館近くの交差点で車にぶつかりそうになった。

【実現・改善内容】

カーブミラーを増設し、路面にも新たに白線を引いて注意喚起。

13 傾向と分析

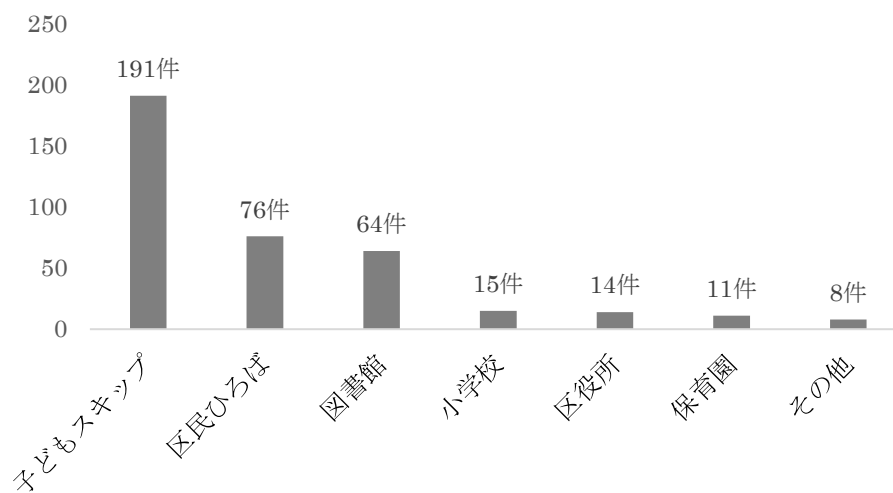
(1) 男女別・学年別受付状況

(件)

性別	未就学児	小学生	中学生	その他	合計
女性	55	216	3	20	294
男性	20	103	7	9	139
不明	3	8	0	25	36
合計	78	327	10	54	469

小学生からの声が 327 件と全体の 7 割を占め、中学生からの声は 10 件にとどまっています。また、女性が男性よりも積極的に活用しています。

(2) 受取施設別受付状況



子どもが集まり、滞在時間が長い「子どもスキップ」、「区民ひろば」、「図書館」での受付が多く、特に子どもスキップでは、複数の子どもが同時に提出する傾向があります。

14 課題と展望

(1) 中学生への周知・事業の浸透を図る

小学生に比べ中学生からの声が少なく、中学生には本事業が広く知られていない可能性があります。まずはジャンプや中学校等、中学生が集まる区施設に中学生に特化したポスター等を掲示し、本事業の中学生への周知・浸透を図ります。

また、ポスターには二次元コードを掲載する等、中学生が声をあげやすい仕組みづくりを進めていきます。

(2) 受付件数が多い施設の・情報共有

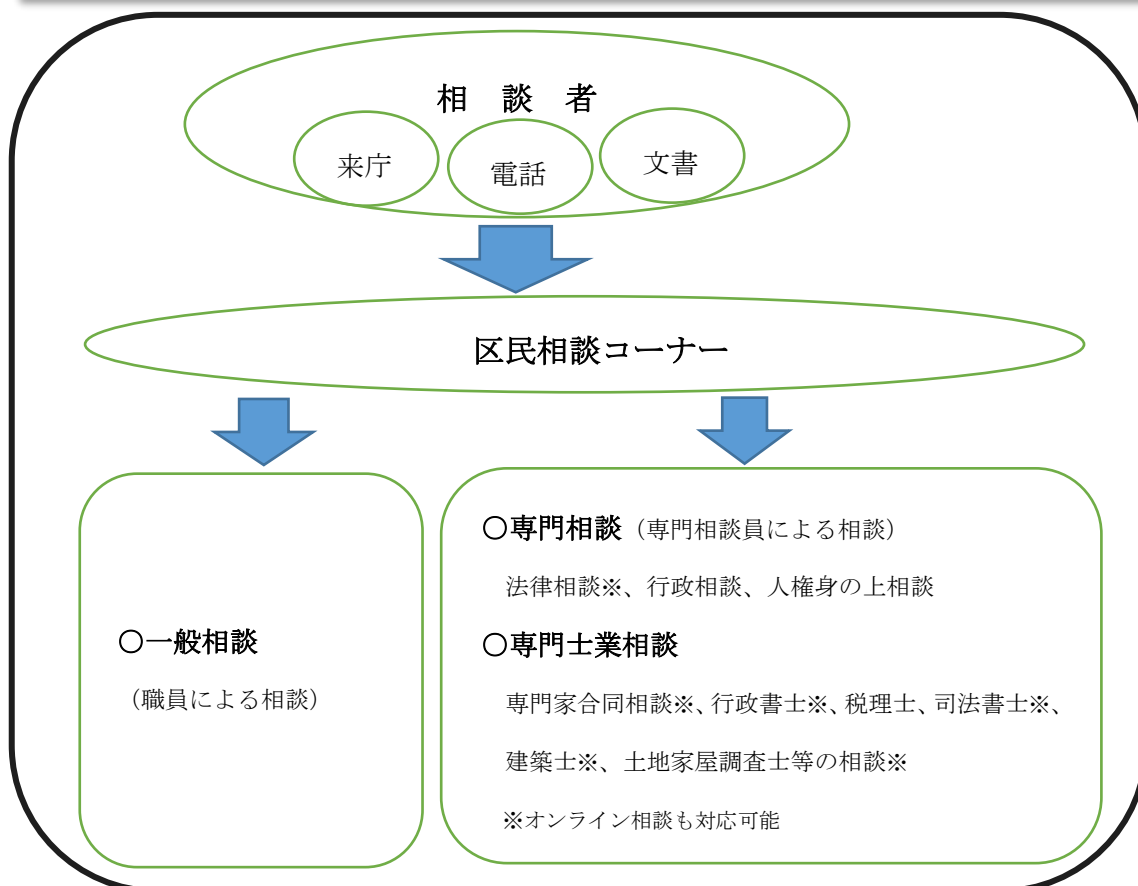
子どもスキップでの受付が最多となっています。受付の多い子どもスキップでの「子どもレター」様式設置状況を確認し、好事例として他の設置施設へ情報共有し、子どもが手に取りやすい環境を整えていきます。

第 2 章

区民相談編

第2章 区民相談編

1 相談業務の概要・仕組み



区民相談コーナーでは、区政に関する問合せや日常生活の中で起こる様々な問題等についての相談を受けています。

相談業務は、大きく「一般相談」と「専門相談」の2つに分かれます。

「一般相談」は、区民相談コーナーの職員が行っているもので、日常生活全般の困りごとや区の行政サービスの問合せ等を受けて問題の解決につなげていくものです。相談者の抱える問題の解決に向けて、担当部署への対応依頼はもとより、都や国、さらには、民間まで含めた関連機関の情報を活用しながら、相談に応じています。

一方、「専門相談」とは、一般相談では解決のつかない専門知識を要する問題等に対して、弁護士による「法律相談」、行政相談委員による「行政相談」、人権擁護委員による「人権身の上相談」等、専門知識や資格を有する者が行う相談業務です。

また、区と協定を結んでいる行政書士会や税理士会等、各専門士業等が主体となって独自に行っている無料相談業務も、専門士業相談として案内しています。

2 相談の種類

(1) 一般相談

① 一般相談

日 時	【月曜日～金曜日】 午前 8 時 30 分～午後 5 時 【土曜日・日曜日】 午前 9 時～午後 5 時
場 所	区民相談コーナー
相 談 内 容	区の行政サービスに関わることのほか、日常生活全般の困りごとに関する相談を受け、問題解決に向けた援助（情報提供、解決手段や方法の教示、そのための担当部署・専門機関の案内等）を行います。
相談員	区職員

② 外国語による相談

日 時	【平日】 午前 10 時～午後 5 時
場 所	区民相談コーナーおよび所管課 ※通訳派遣は本庁舎内に限る
相 談 内 容	上記①一般相談と同様。 英語、中国語の通訳が対応します。
対 応 言 語	下記の言語に対応しています。 ＜原則＞ 【英 語】 月曜日・水曜日 【中国語】 火曜日・木曜日
相談員	区職員（必要に応じて通訳同席）

③ ウクライナ避難民のための相談窓口

日 時	【平日】 午前 8 時 30 分～午後 5 時（通訳が必要な場合は上記②に同様）
場 所	区民相談コーナー
相 談 内 容	国・東京都・豊島区・民間団体等の避難者支援情報の提供、支援窓口の紹介。 生活全般の相談等（通訳が必要な場合は上記②対応言語に同様） ※英語、ウクライナ語での相談を希望する場合は、事前予約をお願いします。
相談員	区職員（必要に応じて通訳同席）

令和 4 年 5 月、ウクライナ避難民のための相談窓口を設置しました。

(2) 専門相談

①法律相談

日 時	【月曜日～金曜日】 午後 1 時 15 分～3 時 45 分 【第 2 日曜日】 午前 10 時 15 分～午後 0 時 45 分 ※要事前予約。1 回 30 分以内。同一案件での相談は 1 回限り。
場 所	相談室 408
相 談 内 容	土地、家屋、金銭貸借、相隣関係、相続等の法律問題全般に関すること。 問題解決に向けて初歩的なアドバイスをを行います。
相談員	弁護士

②行政相談

日 時	【第 2・第 4 火曜日】 午後 1 時 30 分～4 時
場 所	区民相談コーナー前
相 談 内 容	年金・保険・福祉・都市施設等、行政全般の質問・要望・苦情等に関すること。
相談員	行政相談委員

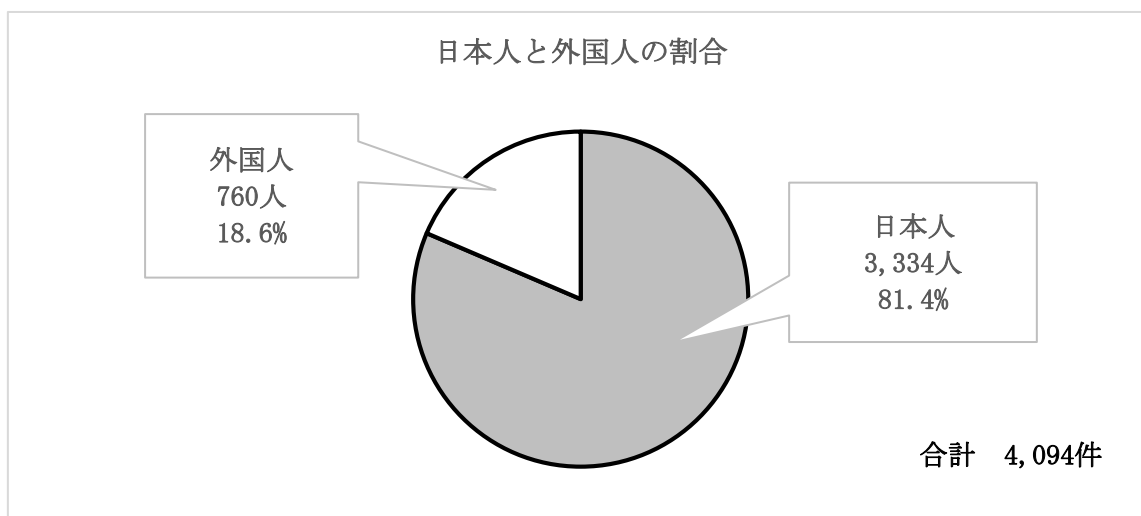
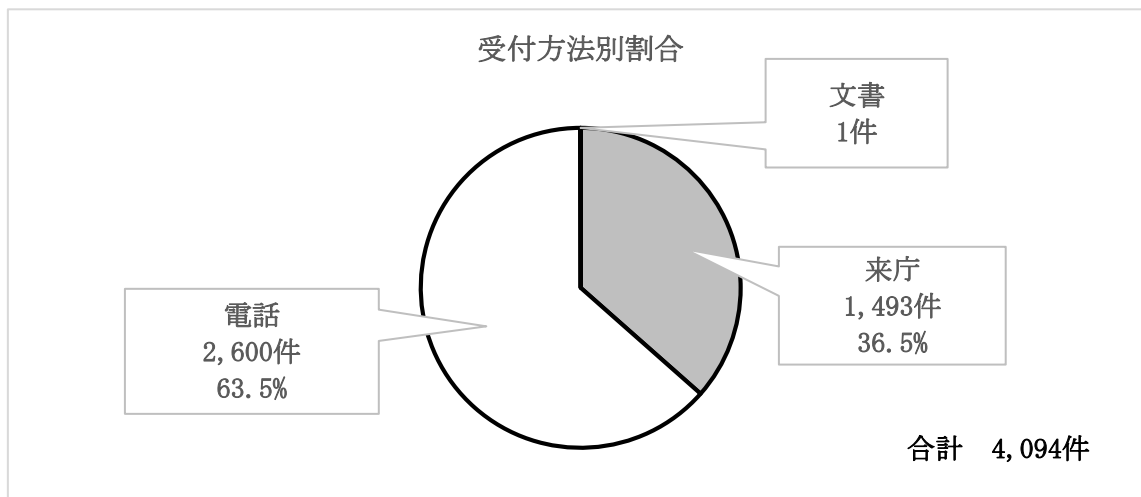
③人権身の上相談

日 時	【第 2・第 4 木曜日】 午後 1 時～4 時
場 所	面接・相談室
相 談 内 容	自由権・労働権等の人権に関することやいじめや差別などの人権侵害に関すること。
相談員	人権擁護委員
備 考	上記とは別に、人権擁護委員が携帯電話を持ち回りで、匿名電話相談を行っています（年中無休）。

※法律相談は、令和 3 年度から対面相談を中止し、電話相談のみとしていましたが、令和 5 年 8 月より対面相談を再開しました。人権身の上相談についても、令和 5 年 8 月より対面相談を再開しました。

3 受付件数

(1) 令和5年度 一般相談の受付件数



外国人相談国籍別受付件数

区分			人数	構成比 (%)
区民相談（全体）			4,094	100.0%
外国人相談			760	18.6%
国籍別内訳	1	中国・台湾	474	62.4%
	2	アメリカ	26	3.4%
	2	インド	26	3.4%
	4	フランス	20	2.6%
	5	韓国・朝鮮	7	0.9%
	5	ネパール	7	0.9%
	5	ミャンマー	7	0.9%
	8	ベトナム	6	0.8%
	9	フィリピン	5	0.7%
	10	タイ	4	0.5%
	10	バングラデシュ	4	0.5%
	12	オーストラリア	3	0.4%
	13	イギリス	2	0.3%
	その他		101	13.3%
	不明		68	9.0%

外国人相談言語別受付件数

言語		件数	構成比 (%)
外国人相談総数		760	100.0%
内訳	日本語	129	17.0%
	英語	208	27.4%
	中国語	420	55.2%
	その他	1	0.1%
	日本語通訳同伴	2	0.3%

一般相談受付件数を日本人と外国人に区分してみると、日本人が約 8 割、外国人は約 2 割でした。なお、外国人の国籍は、「中国・台湾」が 474 件で約 6 割を占めています。次いで、「アメリカ」・「インド」が 26 件で 3.4%、「フランス」が 20 件で 2.6%でした。それ以外の国籍の方による相談件数は 10 件に満たない状況です。相談言語別でみると、日本語対応が 129 件 17.0%となっており、外国人相談の 8 割以上が通訳を必要としています。

(2) 令和 5 年度 専門相談の受付件数

※（ ）はオンライン相談件数

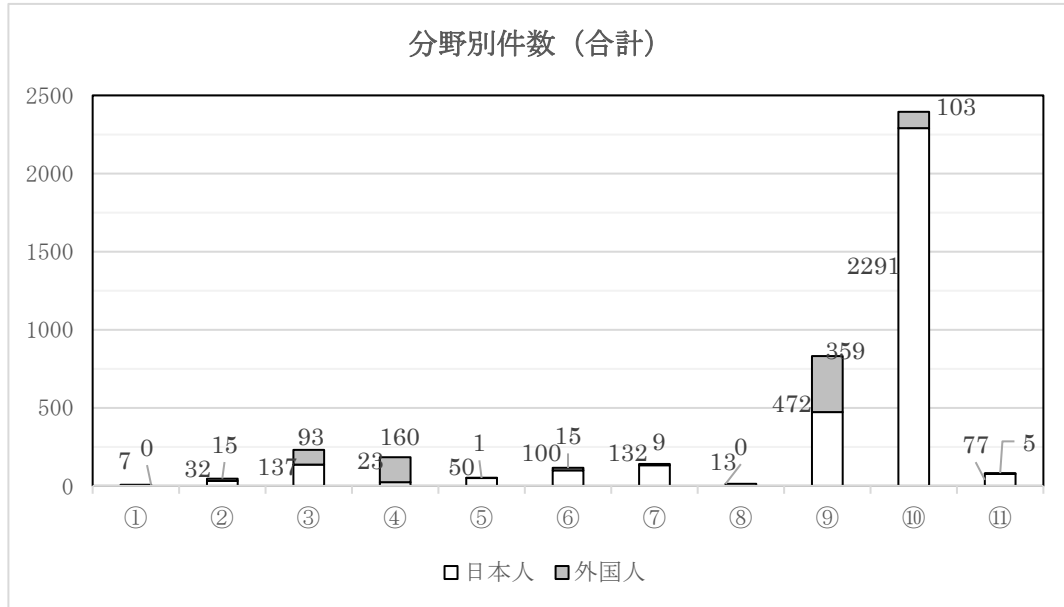
相談名	法律相談	行政相談	人権身の上相談
件 数	713 (7)	57	15

令和 5 年度専門相談の受付件数は、8 月からの対面相談再開の影響などにより、前年度より増加しました。

4 受付内容

(1) 分野別受付内容（一般相談）

① 分野別件数



	内 容	日本人	外国人	合 計
①	あらゆる主体が参画しながらまちづくりを実現していくまち	7	0	7
②	多様性を尊重しあえるまち	32	15	47
③	すべての人が地域で共に生きていけるまち	137	93	230
④	子どもを共に育むまち	23	160	183
⑤	緑のネットワークを形成する環境のまち	50	1	51
⑥	人間優先の基礎が整備された、安全・安心のまち	100	15	115
⑦	魅力と活力にあふれる、にぎわいのまち	132	9	141
⑧	伝統・文化と新たな息吹が融合する魅力を世界に向けて発信するまち	13	0	13
⑨	行政経営（職員、庁舎、財務、窓口サービス、情報等）	472	359	831
⑩	日常生活	2,291	103	2,394
⑪	その他	77	5	82
	合計	3,334	760	4,094

※分野別の内訳は P30～32 を参照。

※単位：件

令和 5 年度の一般相談の受付件数は、合計で 4,094 件でした。分野別に見ると「日常生活」が 2,394 件ともっとも多い結果となりました。特に「相続」に関する相談が多く、次いで「行政経営（職員、庁舎、財務、窓口サービス、情報等）」が 831 件と続いています。3 番目に多いのは「すべての人が地域で共に生きていけるまち」で 230 件でした。窓口サービスや保健福祉に関する問合せや相談等が多くを占めているといえます。

日本人の場合は、全体の傾向と同様に、「日常生活」が 2,291 件ともっとも多く、次いで「行政経営（職員、庁舎、財務、窓口サービス、情報等）」が 472 件と続いております。3 番目に多いのは「すべての人が地域で共に生きていけるまち」で 137 件でした。特に「日常生活」においては、「相続」や「土地建物」をはじめ、「損害賠償」や離婚など「身分」に関する事など法律相談を案内するケースが 3 割程度を占めています。

一方、外国人の場合は、「行政経営（職員、庁舎、財務、窓口サービス、情報等）」に関する相談が 359 件ともっとも多く、次いで「子どもを共に育むまち」が 160 件、「日常生活」が 103 件となりました。国民年金をはじめとした窓口サービス、出産・子育てに関する手当、学校に関する制度や支援についての問合せや相談等が多い傾向にあります。

各分野の各項目件数は次のとおりです。

分 野	項 目	日本人	外国人	合計
① あらゆる主体が参画しながらまちづくりを実現していくまち	参画と協同の推進	3	0	3
	地域力の向上	4	0	4
	小 計	7	0	7
② 多様性を尊重しあえるまち	多文化共生の推進	3	14	17
	平和と人権の尊重	19	0	19
	男女共同参画社会の実現	10	1	11
	小 計	32	15	47
③ すべての人が地域で共に生きていけるまち	地域福祉の推進	45	48	93
	地域における自立生活支援	68	30	98
	健康な生活の維持・増進	24	15	39
	小 計	137	93	230

④ 子どもを共に育むまち	子どもの自己形成・参加支援	5	0	5
	子ども・子育て支援の充実	12	86	98
	学校における教育	4	62	66
	地域に信頼される教育	2	1	3
	未来を切り拓くとしまの子の育成	0	11	11
	小 計	23	160	183
⑤ みどりのネットワークを形成する環境のまち	みどりの創造と保全	4	0	4
	環境の保全	26	1	27
	ごみ減量・清掃事業の推進	20	0	20
	小 計	50	1	51
⑥ 人間優先の基盤が整備された、安全・安心のまち	文化と魅力を備えたまちづくり	6	0	6
	魅力ある都市居住の場づくり	15	9	24
	魅力を支える交通環境づくり	24	3	27
	災害に強いまちづくり	13	0	13
	日常生活における安全・安心の強化	42	3	45
	小 計	100	15	115
⑦ 魅力と活力にあふれる、にぎわいのまち	産業振興による都市活力創出	129	9	138
	観光によるにぎわいの創出	3	0	3
	小 計	132	9	141
⑧ 伝統・文化と新たな息吹が融合する魅力を世界に向けて発信するまち	アート・カルチャーによるまちづくりの推進	4	0	4
	生涯学習・生涯スポーツの推進	9	0	9
	小 計	13	0	13
⑨ 行政経営(職員、庁舎、財務、窓口サービス、情報等)	職員対応	205	2	207
	本庁舎、分庁舎	8	0	8
	財政	3	4	7
	窓口サービス	224	351	575
	情報	7	2	9
	議会・選挙・監査	3	0	3
	その他	22	0	22
	小 計	472	359	831

⑩ 日常生活	相続	658	4	662
	身分	109	17	126
	土地建物	530	20	550
	損害賠償	98	14	112
	労働民事	68	12	80
	金銭	181	7	188
	親族	95	3	98
	騒音	32	3	35
	近隣関係	144	3	147
	その他	376	20	396
	小 計	2,291	103	2,394
⑪ その他	区以外の行政一般	29	1	30
	新型コロナウイルス感染症	20	2	22
	その他	28	2	30
	小 計	77	5	82
合 計		3,334	760	4,094

相談事例としては、以下のようなものが挙げられます。

すべての人が地域で共に生きていけるまち（地域における自立生活支援）

病気のため働けず、預金を崩して生活している。今後の生活の相談をしたい。
⇒福祉総務課を案内した。

子どもを共に育むまち（子ども・子育て支援の充実）

子ども医療証の申請をしたいが、日本語がよくわからない（外国人）
⇒子育て支援課で通訳が対応した。

人間優先の基盤が整備された、安全・安心のまち（日常生活における安全・安心の強化）

詐欺被害にあった。法的アドバイスがほしい。（ネット詐欺、結婚詐欺等）
⇒法律相談を予約した。

魅力と活力にあふれる、にぎわいのまち（産業振興による都市活力創出）

契約を解約したいが、相手が応じてくれない。（クーリングオフ等）
⇒法律相談を予約した。

日常生活（相続）

相続が発生したが、親族から相続放棄の打診があった。放棄した場合としなかった場合のメリット、デメリットについてアドバイスが欲しい。

⇒法律相談を予約した。

日常生活（土地建物）

建物の名義変更をするには、どのような手続きが必要なのか教えて欲しい。

⇒司法書士相談を案内した。

日常生活（労働民事）

既に退職している会社に賃金未払い分があるため相談したい。

⇒東京都ろうどう 110 番を案内した。

日常生活（身分）

別居している夫から離婚届けが郵送されてきた。今後の事について相談したい。

⇒法律相談を予約した。

日常生活（騒音）

近隣のマンションに設置されている空調の室外機が、常に異音を出していて日常生活に支障がでている。騒音について相談したい。

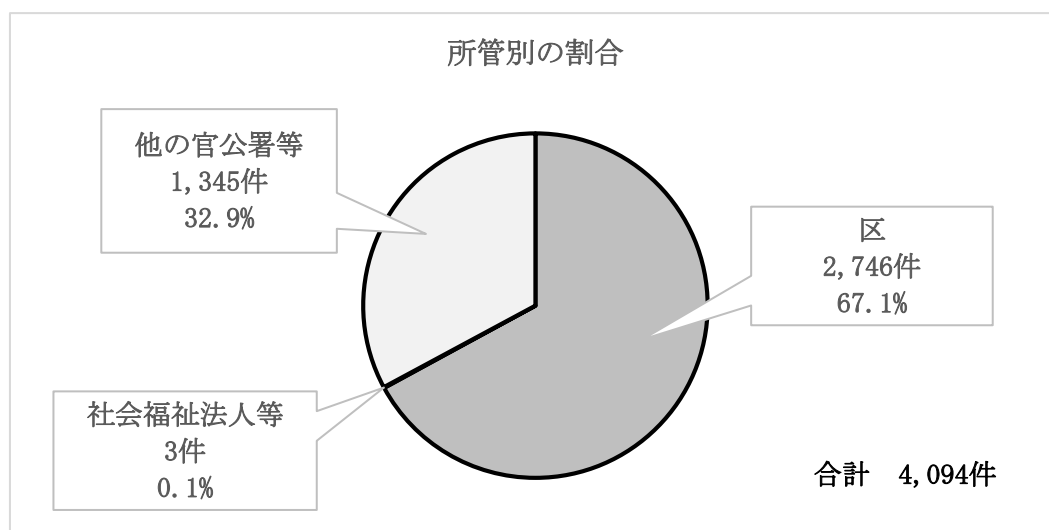
⇒公害・環境なんでも 110 番を案内した。

日常生活（近隣関係）

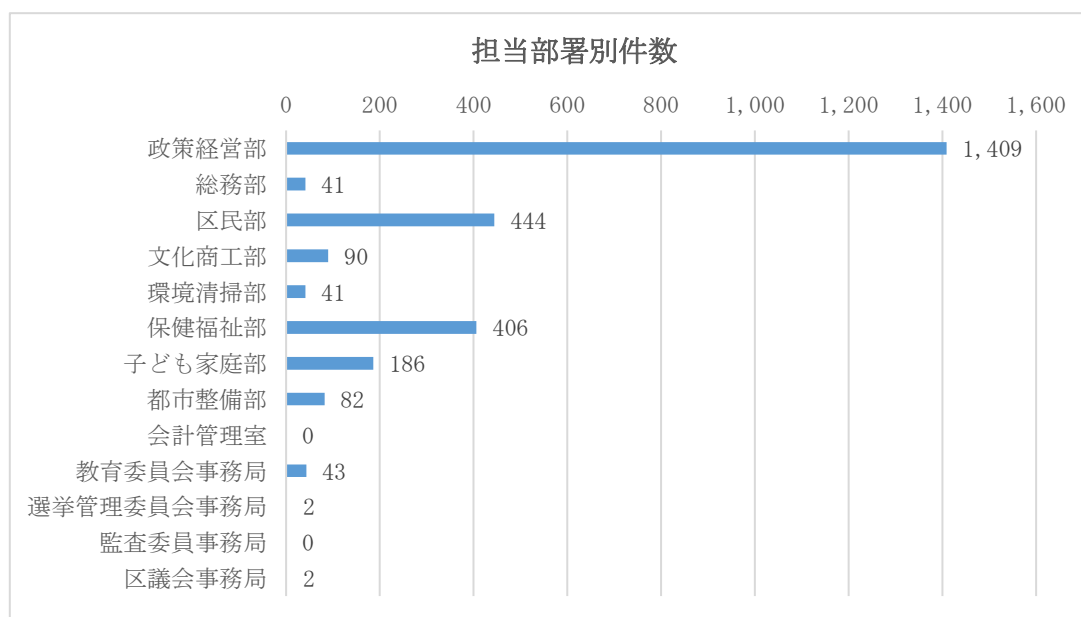
隣家の敷地内から植木の枝が自分の敷地内に伸びており、落ち葉や時期によっては虫が発生して困っている。枝を切って欲しいが、なかなか実行してもらえない。隣家との対応方法について相談したい。

⇒法律相談を予約した。

② 所管別・担当部署別

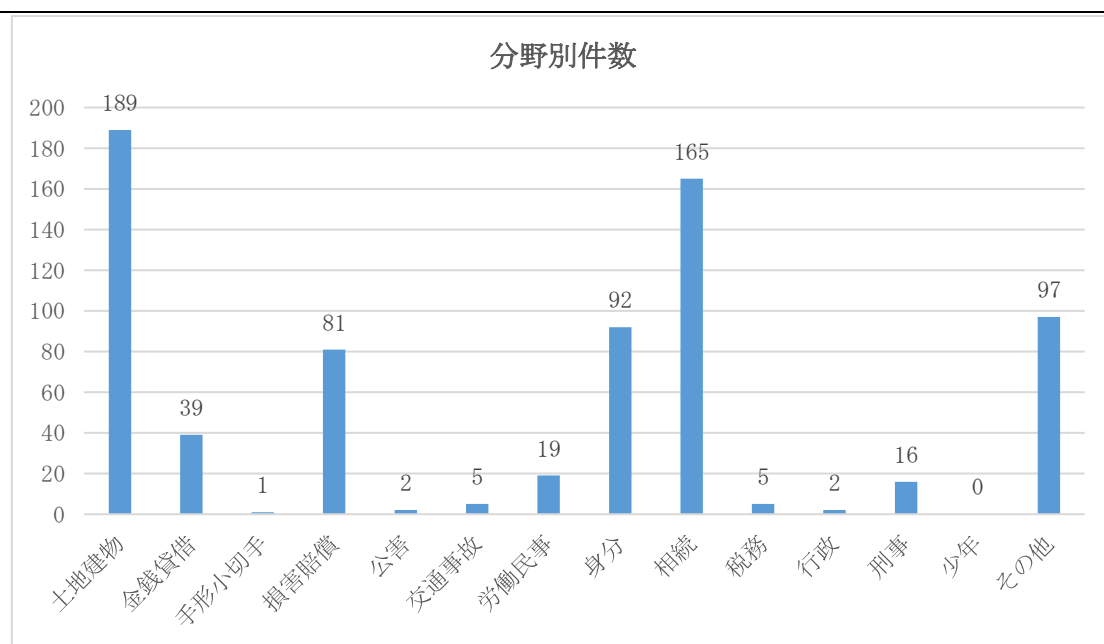


令和5年度の一般相談の所管別内訳をみると、区で対応した件数は2,746件と全体の6割強でした。「社会福祉法人等」は、豊島区民社会福祉協議会やとしま文化未来財団で対応したものです。「他の官公署等」は、都や国をはじめ、警察や他の自治体等が対応したものを示します。



区の担当部署別件数をみると、区民相談課の所属する政策経営部（1,409件）は、もっとも多く3割以上となっています（法律相談の受付、相続や近隣関係等の一般相談など）。次いで、区民部（444件・約11%）、保健福祉部（406件・約10%）、子ども家庭部（186件・約5%）、文化商工部（90件・約2%）と続いています。

(2) 分野別受付内容（法律相談）



令和5年度の法律相談の受付件数は、合計で713件でした。「その他」を除く分野別で見ると「土地建物」（189件）や「相続」（165件）に関する相談が多くを占めています。「土地建物」においては、賃貸借や相隣関係に関するものが大半で、「相続」では、相続の手続きや相続登記が多く、高齢化社会が反映された傾向となっています。次いで「身分」（92件）、「損害賠償」（81件）、「金銭貸借」（39件）に関する相談が多く寄せられています。

5 課題と展望

(1) 利用しやすい相談体制の充実

社会情勢の変化や価値観の多様化にともない、区民からは生活全般に関して実に様々な相談が寄せられています。なかでも、「相続」や「土地建物」に関する内容の相談は、従来から多い傾向が見られます。

新型コロナウイルス感染症対策や多様化する区民ニーズへの対応として開始したオンライン相談も引き続き実施しました。

同時に、関係する相談機関等の最新情報の収集に努め、相談者のニーズに応じ、的確な情報を提供していきます。あわせて、相談者の話を傾聴し、相手に寄り添う思いやりの心やコミュニケーション能力も必要です。OJTを中心にした人材育成に取り組み、相談業務担当職員一人ひとりの応対スキルの向上を図ることで、相談者の悩みや困りごとに対して、適切に対応できる体制を整えていきます。

(2) 各専門士業団体とのより活発な連携

区民からの相談は多種多様で複雑なものが多いため、各専門士業団体と緊密に連携しながら、専門相談事業の推進を図ることは大変重要なテーマです。

より多くの区民に専門相談事業を知っていただくために、従来から実施している広報紙やホームページへの掲載、「区民相談コーナーのご案内」パンフレットなどを通じて、引き続きPRしていきます。

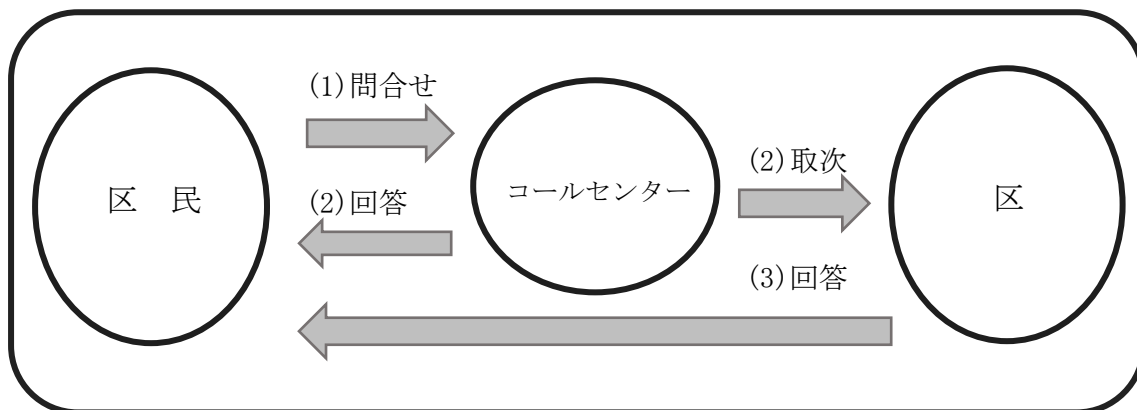
区民の多様なニーズに応じるため、各専門士業団体とのより活発な連携体制の充実に努めていきます。

第 3 章

コールセンター編

第3章 コールセンター編

1 コールセンターの概要・仕組み



「豊島区役所コールセンター」（以下「コールセンター」という。）は、新庁舎オープンと同時に開設しました。区民の認知度の高い代表電話番号に問合せ窓口を一元化し（代表番号一体型コールセンター）、オペレーターは担当部署に電話を繋ぐほか、区の各種手続きや制度、施設案内等の定型的な問合せには直接回答しています。

代表番号一体型かつ年中無休（365日開設）のコールセンターは、東京23区において豊島区が最初に開設しました。

名 称	豊島区役所コールセンター
開 設 年 月 日	平成27年5月7日 ※新庁舎オープンと同日
開 設 時 間	午前8時～午後7時 年中無休（365日開設）
電 話	03-3981-1111
F a x	03-3981-1280
E メ ー ル	専用フォームより送信

2 令和5年度実績

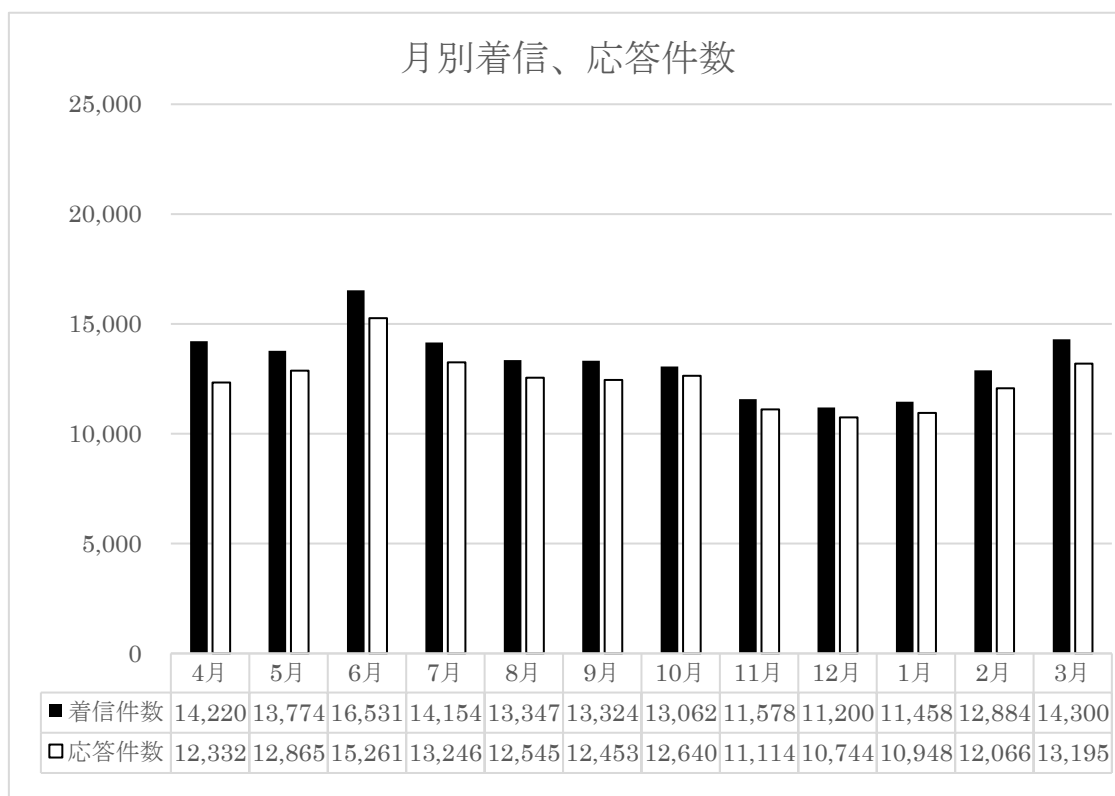
(1) 受付件数

(ア) 受付方法別件数

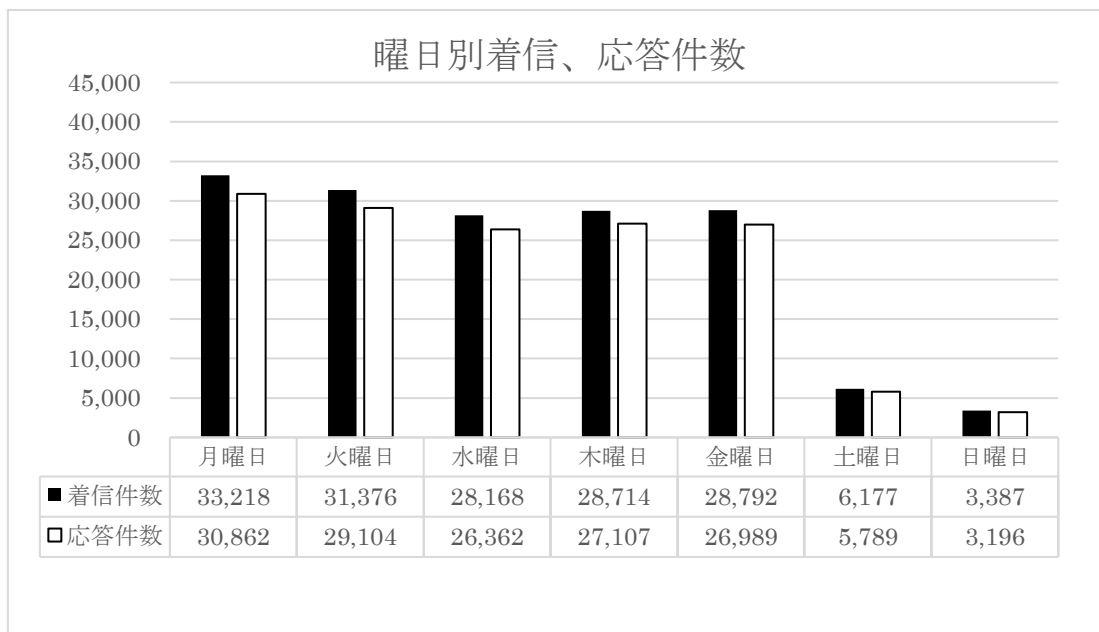
受付方法	電話	メール	Fax	合計
着信件数	159,832			
応答件数	149,409	1,793	978	152,180
応答率	93.5%			
割合	98.2%	1.2%	0.6%	100%

受付方法別割合をみると、電話が総数の98.2%を占めています。

(イ) 電話

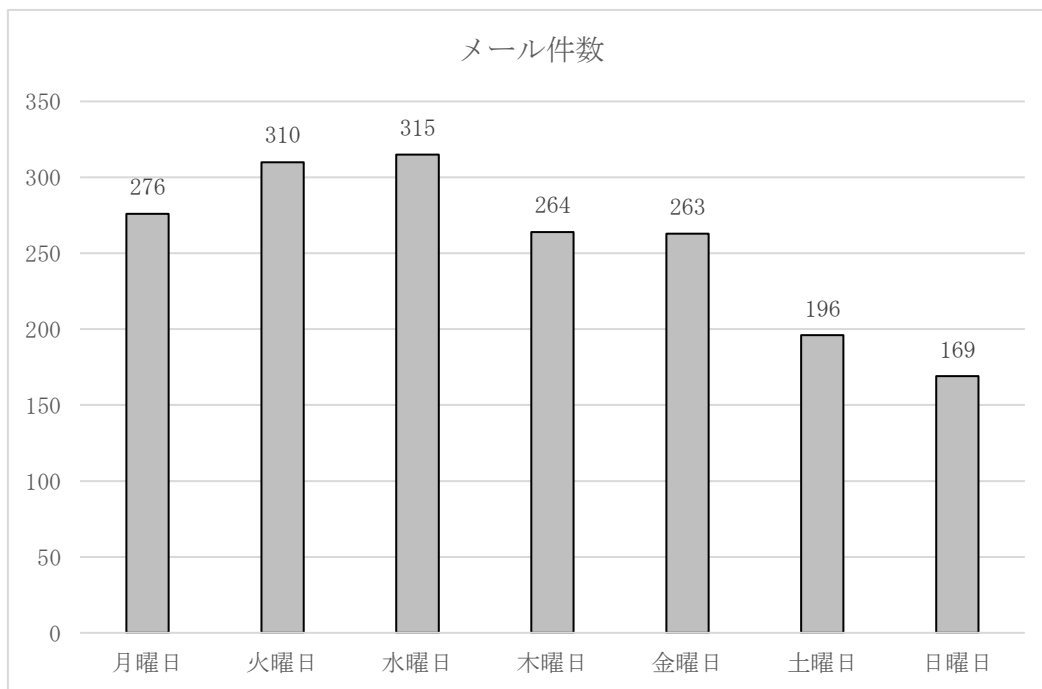


毎月の平均件数は、着信件数で約13,319件、応答件数で12,450件です。6月は、税務課や国民健康保険課の通知発送の影響があり、15,261件と年間で最も多い応答件数となりました。3月は年度末ということもあり、6月に次いで毎年入電件数が多い傾向にあります。



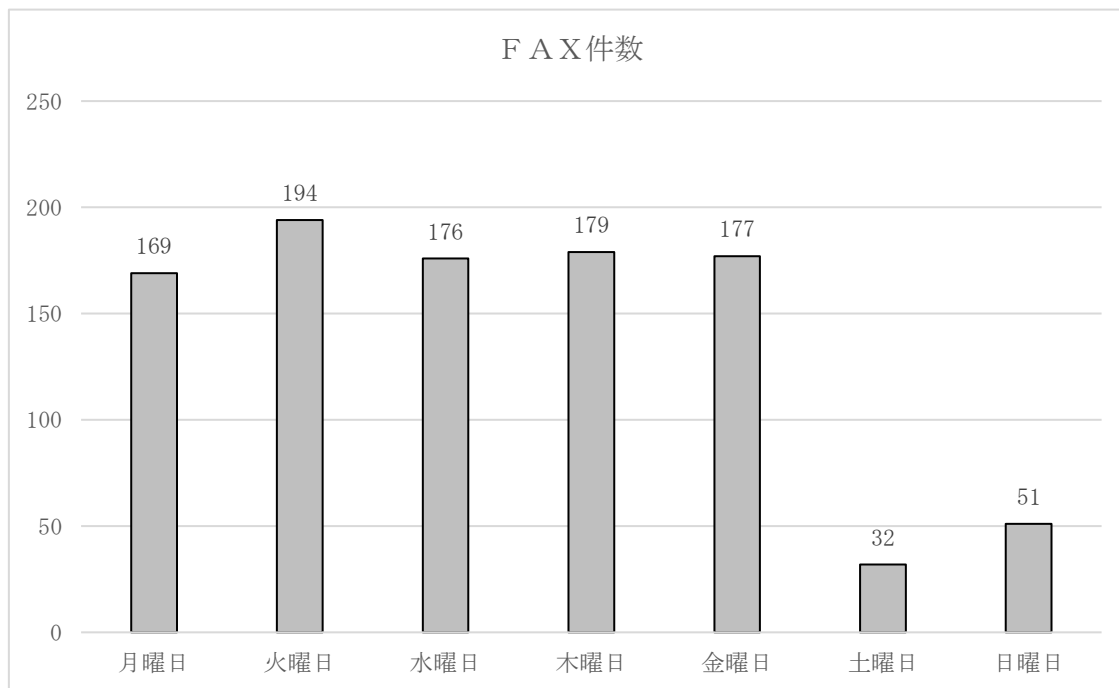
令和5年度のコールセンター着信、応答件数を曜日別でみると、土日に比べ平日に架電が集中しています。特に休み明け（月曜日・火曜日）が多く、次いで休み前（金曜日）に架電が多い傾向となっています。

（ウ）メール



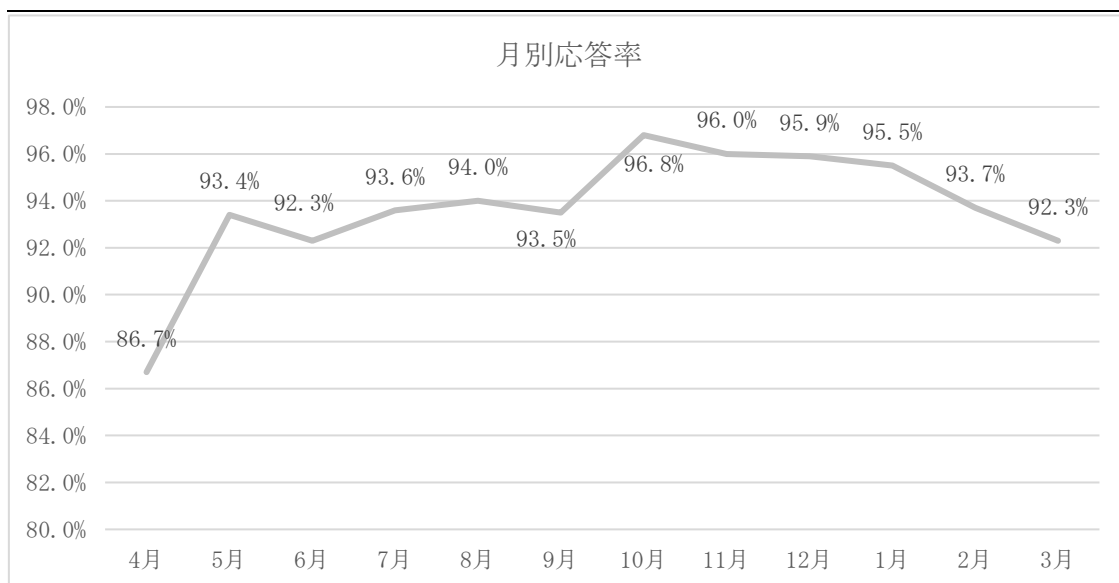
メール受付件数は、合計1,793件でした。平日においては、傾向として週前半に多い結果となりました。

(エ) Fax



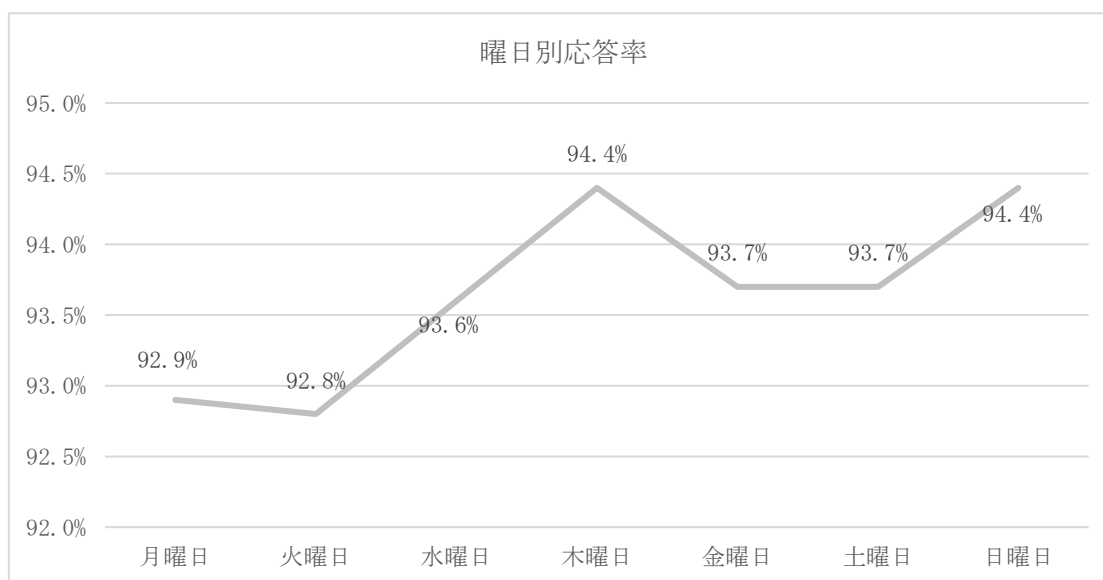
Fax 受付件数は、合計 978 件でした。曜日別でみると、土曜日よりも日曜日が多く、平日はほぼ同数で意見をいただいています。

(2) 応答率



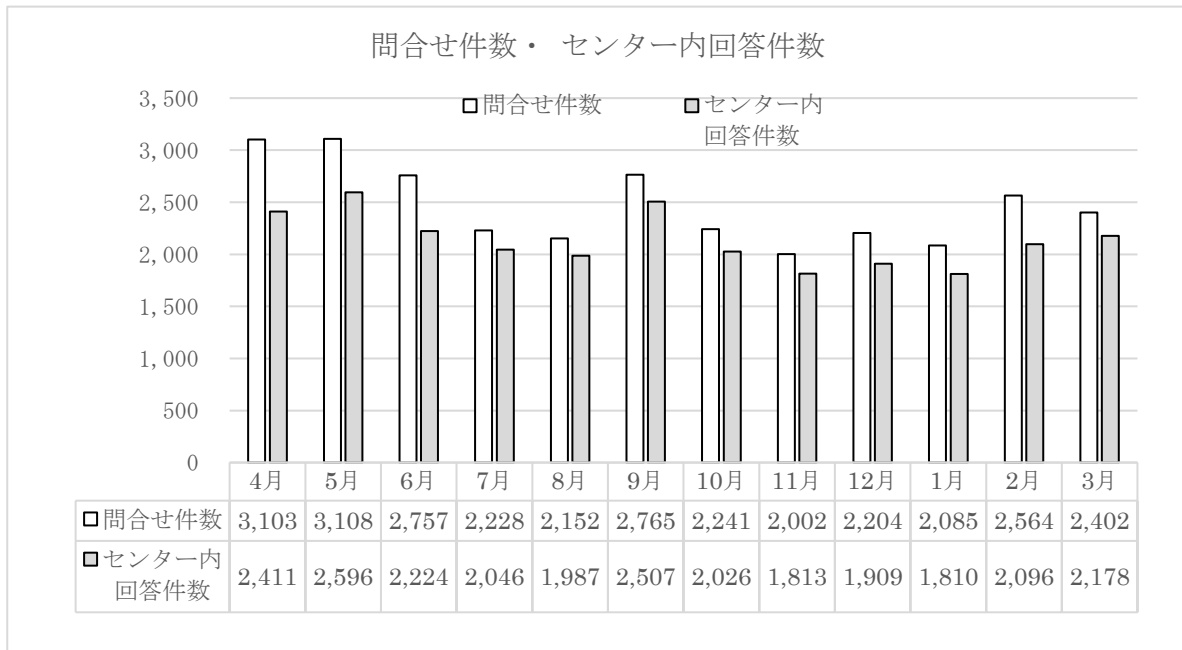
応答率（総入電件数に対して応答できた件数の割合）を月別にみると、4月の年度当初に目標値である90.0%を下回る結果となっています。主な要因としては新人研修日や突発的に体調不良者が出たことによる人員不足などから、数値目標が達成できなかったものです。

5月以後は通知の大量発送など、毎年問合せが集中する月においても、90.0%を下回ることはありませんでした。

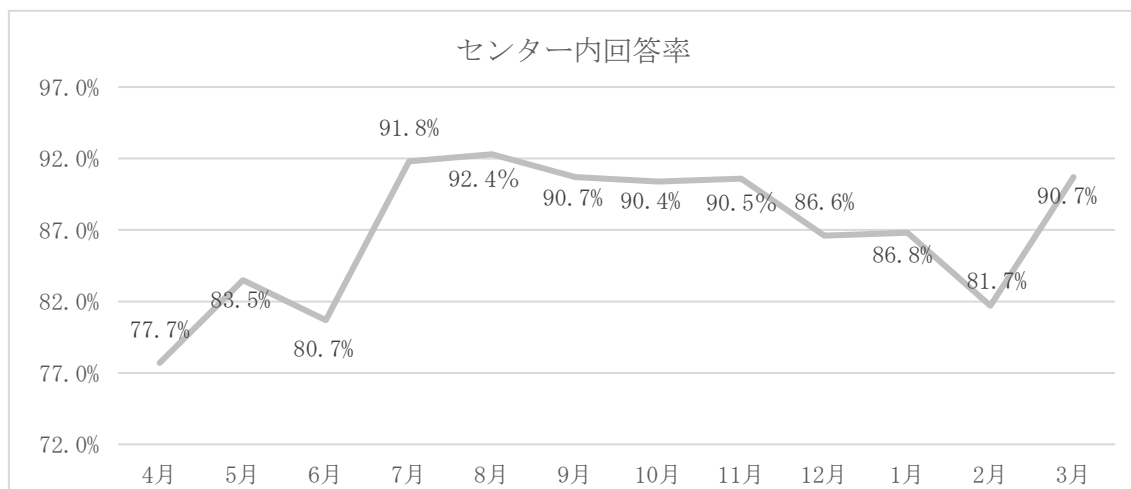


曜日別にみると、入電数が多い曜日を中心に応答率が低めとなりましたが、全ての曜日で目標値の90.0%以上は達成しています。

(3) 問合せ件数・センター内回答件数・センター内回答率

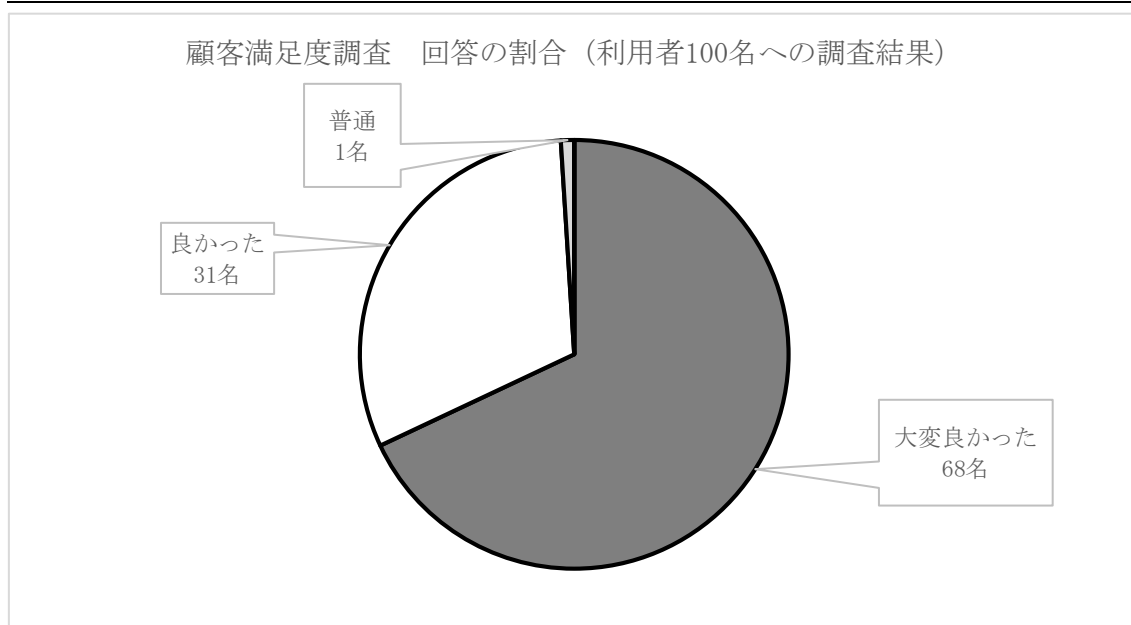


令和5年度のコールセンターへの着信件数 159,832 件のうち、取次ぎ件数は 122,569 件、問合せ件数は 29,611 件でした。問合せのうちコールセンターで 25,603 件を回答し、エスカレーション（オペレーターの判断で回答できない問合せを担当職員に電話を転送して引き継ぐこと）の件数は 4,008 件でした。エスカレーションした案件は、主に個人情報など職員による調査が必要な案件や、お客様が直接職員に確認をしたいと希望された内容です。



令和5年度のセンター内回答率は 86.5%（回答件数 25,603 件÷問合せ件数 29,611 件）であり、努力目標である回答率 80%を達成しました。4月の回答率についてはオペレーターの配置状況などから区への電話取次ぎを優先したため、他の月より低い結果となっています。

(4) 顧客満足度調査

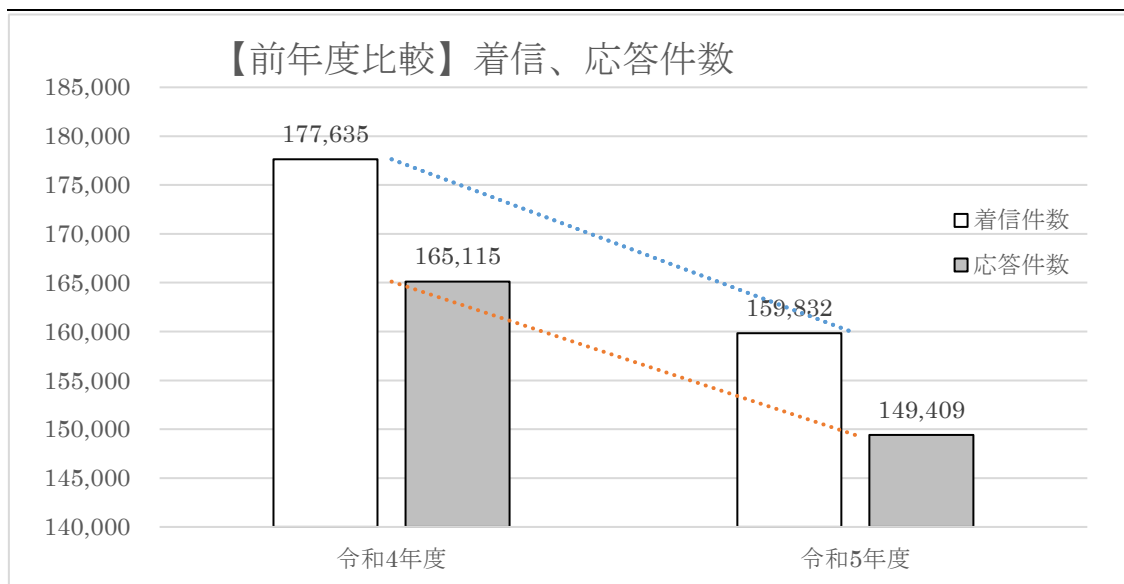


コールセンターでは、毎年、顧客満足度調査を実施しています。令和5年度においては、利用者100名に対して聞き取り調査を行いました。調査に回答いただいた利用者100名は、約6割が初めてコールセンターを利用されていました。

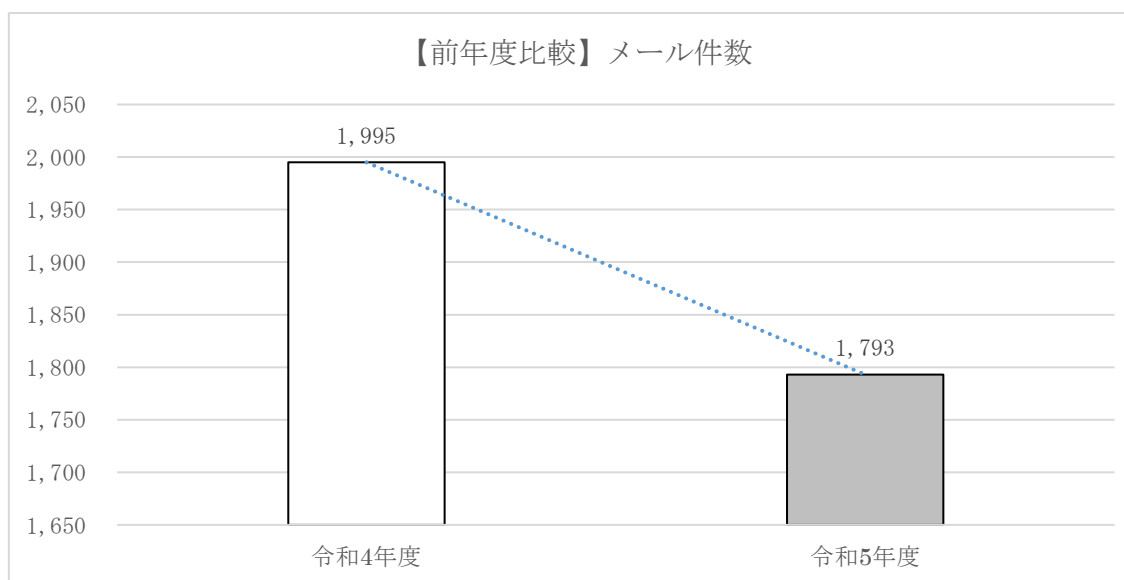
対応の評価については、68%が「大変良かった」、31%が「良かった」となり、「普通」が1%となり、前年度に続き「やや悪い」「悪い」の評価はありませんでした。良い評価をいただいた理由としては、「わかりやすかった」、「丁寧、ゆっくり」、「親切」といったキーワードが目立ちました。

3 傾向と分析

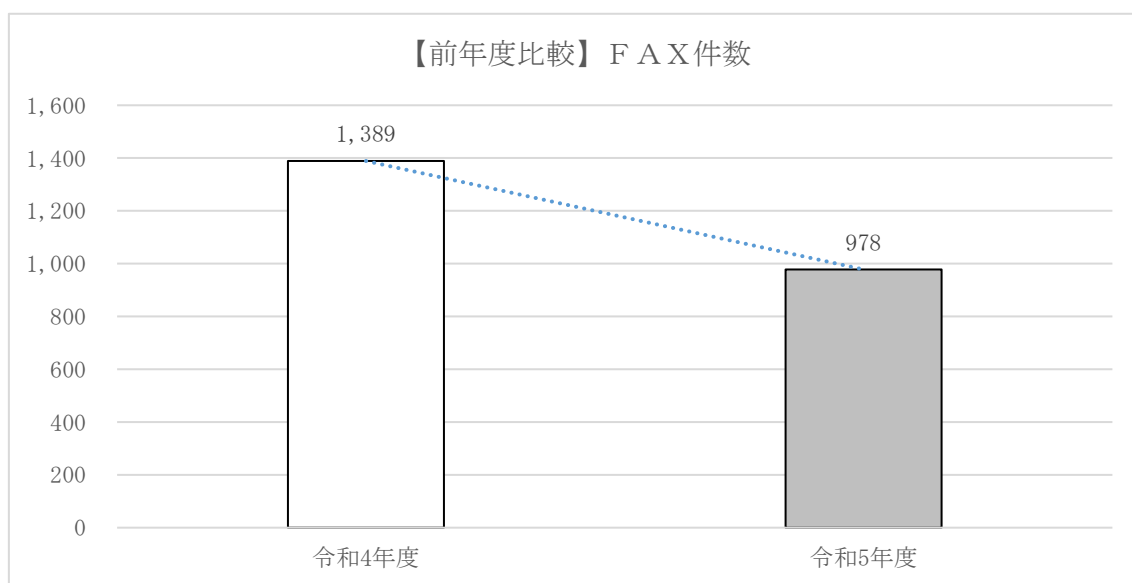
(1) 受付件数の推移



令和5年度の着信件数は、4月を除いたすべての月で、前年度より減少する結果となり、全体では17,803件減少しました。



前年度を超える受信月もある一方で、減少した月もあり、全体では202件減少しました。



令和 4 年度は 1,389 件、令和 5 年度は 978 件であり、電話、メール等と同じ傾向が見られ、全体として 411 件減少しています。

4 課題と展望

(1) 安定的な運営かつ臨機応変な対応

豊島区役所コールセンターは、代表交換業務に加え、問合せ対応業務を併せ持つため、区民の方は代表電話に電話をすることで簡易なことであれば速やかに解決でき、区民満足度の向上に寄与しています（※1）。そのため、コールセンターには社会情勢の変化等により生じる新たな問合せなどに対する臨機応変かつ機敏な対応力が求められます。また、各種通知の大量発送やイベントなどで、問合せが集中する時期においても迅速な対応を維持しなければなりません。状況に応じたオペレーターの適正配置はもちろん、課題に対応するため、広い視野に立った情報収集を心がけるとともに、簡潔な回答や履歴入力 of 簡素化などによる効率的な運営に努めています。

引き続き、対応力の向上に努める一方、常に最新の情報を区から提供するなど、緊密に情報共有を図る体制に努め、今後も、区民サービス向上のために鋭意努力を重ねてまいります。※1 令和5年度の総問い合わせ件数 29,611 件。うち、コールセンターの回答で終了している問い合わせ 25,603 件（86.5%）。

(2) 付加価値の創出

代表番号一体型のコールセンターは、区民からの情報（電話・メール・Fax）をワンストップで収集できるという特長を活かし、日々の運用履歴から諸課題を抽出し、所管課へフィードバックするとともに、利用者が発した何気ない一言を「利用者からの声」として収集し、職員に周知するなど、区民満足度の向上に向けた取り組みを積極的に行なっています。

また、コールセンターと職員をつなぐツールとして、職員向け通信「伝言版」（次頁参照）を発行しています。コールセンターの運用実績等を集約したもので、各課において業務の参考に活用されています。

さらに、コールセンターは 365 日開設しているため、区民からの不審電話（振り込め詐欺等）の通報の他、不穏な動きを予告するメール等をいち早く確認でき、事実と異なる場合にはその旨を伝え安心していただくとともに、安全・安心に係る内容について記載があれば、土日を含め、関連部署と速やかに情報共有を図り、被害の未然防止、拡大防止に努めています。365 日開設のスケールメリットを活かし、都市型コールセンターのリーディングモデルとして、今後も機能の充実を図ってまいります。

【参考】豊島区役所コールセンター伝言板（2024年1月号）

豊島区役所コールセンター伝言版

Vol.87
区民相談課
2024年1月

令和5年12月のコールセンターの実績や運営状況等についてお知らせします。

I. 12月の運用実績

■主な出来事

日付	主な出来事
12/3	第35回ふくし健康まつり、第36回豊島区健康展
12/7	豊島区物価高騰対策臨時給付金(1世帯あたり7万円)の専用コールセンター開設
12/9	トキワ荘マンガミュージアムサロンオープン
12/17	Tokyo Music Evening Yube
12/20	未来としまミーティング
12/20～26	子どもの食を支援「食べて元気！応援隊」事業～としま子ども若者応援プロジェクト～実施
12/27	豊島区物価高騰対策臨時給付金(1世帯あたり7万円)の専用の受付窓口の開設
12/29～1/3	年末年始の為、区役所閉庁

■総入電／受信数実績



コールセンターマスコットキャラクター
「テルカちゃん」

12月は11,200件の着信があり、2,204件のお問合せをいただきました。
そのうち1,909件はコールセンターで回答しています。

月間総計	件数
電話(着信)	11,200 件
電話(応答)	10,744 件
応答率	95.9 %
メール	137 件
FAX	82 件

受付総件数 10,963 件 (A+B+C)

処理区分	件数
取次ぎ件数	8,759 件 ①
問合せ件数	2,204 件 ②(③+④)
センター内回答件数	1,909 件 ③
エスカレーション件数	295 件 ④
処理合計件数	10,963 件 ①+②

■エスカレーション先 上位10課

ランク	前月	所管課名	件数
1	→(1)	区民部総合窓口課	51
2	↑(3)	区民部税務課	45
3	↓(2)	区民部国民健康保険課	40
4	↑(10)	環境清掃部豊島清掃事務所	33
5	↑(7)	環境清掃部ごみ減量推進課	28
6	-	文化商工部学習・スポーツ課	24
7	↑(11)	都市整備部土木管理課	18
8	↑(9)	都市整備部公園緑地課	15
9	↓(5)	保健福祉部福祉総務課	8
10	↑(11)	政策経営部区民相談課	7

■取次ぎ先 上位10課

ランク	前月	所管課名	件数
1	→(1)	区民部総合窓口課	2,069
2	→(2)	区民部税務課	1,367
3	→(3)	区民部国民健康保険課	1,104
4	↑(5)	区民部高齢者医療年金課	372
5	↑(6)	保健福祉部生活福祉課	323
6	↑(7)	保健福祉部介護保険課	281
7	↑(9)	保健福祉部障害福祉課	207
8	→(8)	都市整備部建築課	194
9	→(9)	都市整備部土木管理課	183
10	↓(4)	子ども家庭部保育課	160

エスカレーションとは？

問合せ件数のうち、個人情報を含む内容や専門的な回答が必要で、所管課に転送した案件

第 4 章

行政情報公開編

第4章 行政情報公開編

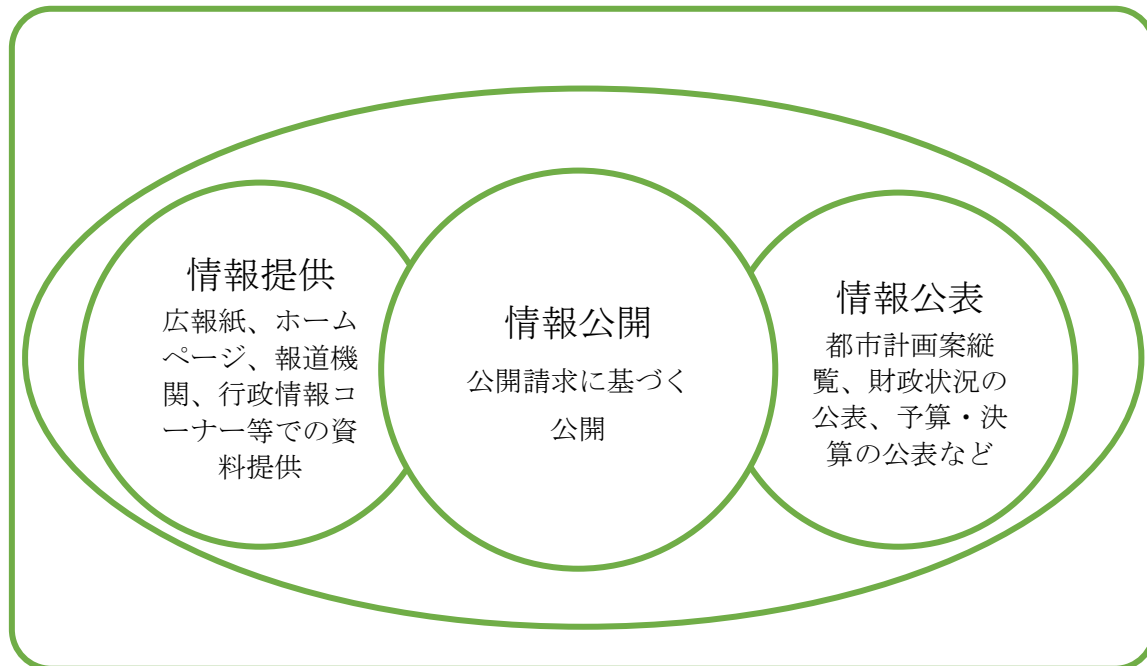
1 行政情報公開制度の概要・仕組み

(1) 概要

行政情報公開制度は、区が保有している行政情報について、区民が公開を請求できることとし、知る権利を保障したものです。区では、「豊島区行政情報の公開に関する条例」を昭和60年4月から施行し、制度を実施してきました。平成13年1月に、区民がより利用しやすい制度となるよう条例の改正を行い、名称を「豊島区行政情報公開条例」に変更しました。区では、この制度を実施することにより、区民の区政への積極的な参加を促進し、より公正で民主的な区政の推進をめざしています。

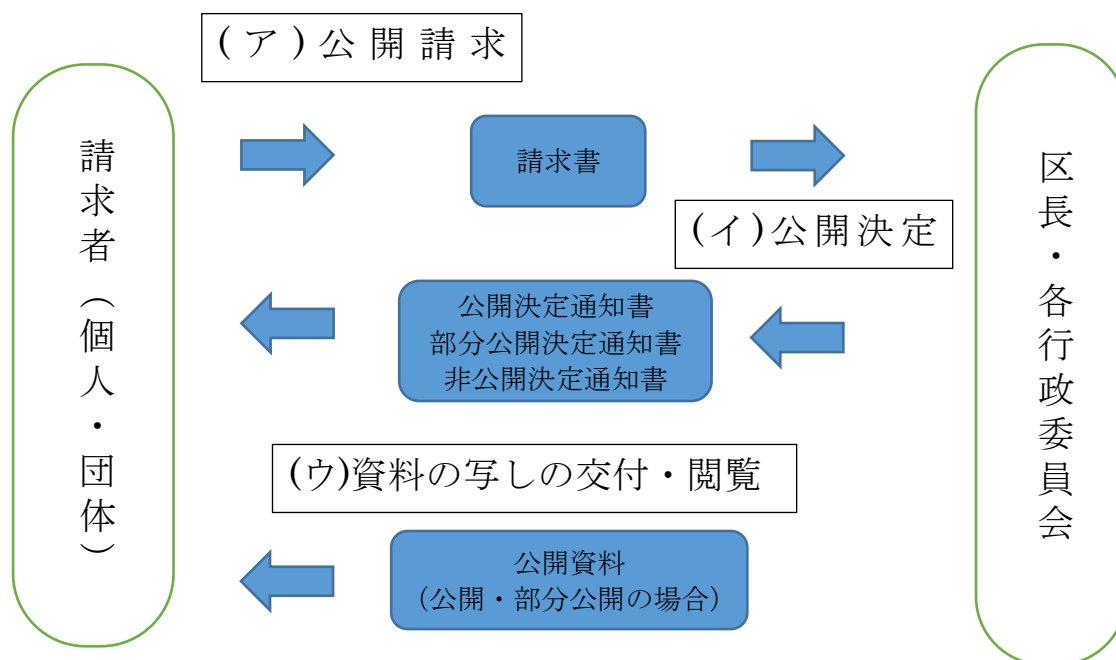
情報公開手続は、区が保有する行政情報を、区民の請求に基づいて、区が公開できるか、非公開とするかを決定のうえ、その結果を通知しています。

《情報を知る権利》



区の保有する区政資料（行政情報）について、区民の知る権利に応えるためには、「情報公開」、「情報提供」そして「情報公表」を三位一体として進める必要があります。

(2) 情報公開請求から公開決定まで



(ア) 公開請求

区（実施機関）が保有する情報のうち、公開を求める情報を特定して請求します。
請求は個人でも団体・法人でも、また、区内在住の有無にかかわらず請求できます。
請求方法は、区の窓口（行政情報コーナー）、郵送、FAX、電子申請が可能です。

(イ) 公開決定

行政情報は、個人情報など条例等で定められた非公開情報を除き、原則すべてを公開します。請求を求められた実施機関（区长、各行政委員会）が公開、部分公開または非公開を決定のうえ、その結果を請求者に通知します。

(ウ) 資料の写しの交付、閲覧

公開決定（部分公開を含む）があった行政情報については、区の行政情報コーナーで請求者の希望に応じて閲覧または写しの交付を行います。

2 令和5年度実績

(1) 情報公開請求の申請方法別件数

申請方法	窓口	郵送	F A X	電子申請	合計
件 数	163	21	185	94	463

令和5年度の行政情報公開請求件数は463件でした。申請方法別に見ると、F A Xによる申請が185件、全体の40.0%と多くを占め、次いで本庁舎の行政情報コーナー窓口で申請したものが163件、35.2%となっています。以下、電子申請、郵送が続いています。

(2) 情報公開請求の実施機関別申請件数

実施機関	区長	教育委員会	選挙管理委員会	監査委員	合計
件 数	441	21	1	0	463

行政情報の公開請求に係る実施機関とは区長および各行政委員会を示します。申請を宛先別に見ると、区長に対して公開請求したものが全体の95.2%となっています。

(3) 情報公開請求の申請者別申請件数

申請者	個人	団体・法人	合計
件 数	85	378	463

行政情報の公開請求は、個人と団体・法人の別にかかわらず、また区内・区外にかかわらず、実施機関が保有する行政情報に対して公開を求めることができます。申請者を個人と団体・法人別にみると個人85件に対し団体・法人は378件となっています。構成比では個人18.4%と団体・法人81.6%になり、団体・法人からの請求が4倍強と大きく上回りました。

次に申請者の住所地・所在地別にみると、以下のとおりとなっています。

申請者 住所・所在地	豊島区内 区内に在住 または事務所を置くもの	豊島区外 左記以外のもの	合計
件数	119	344	463

請求者のうち、区内に在住、または事務所を置くものは計 119 件でした。それに対し、区外の個人・団体からの請求は 344 件で、区内在住または事務所を置くものからの請求の約 2.9 倍となっています。

(4) 情報公開請求の決定内訳別件数

	受付	決定	内訳						取下げ
			全部 公開	部分 公開	非公開			却下	
					計	不存在	不存在 以外		
件 数	463	552	247	205	100	84	16	0	10
(決定件数 に対する 構成比)		(100.0%)	(44.7%)	(37.1%)	(18.1%)	(15.2%)	(2.9%)	(0.0%)	

(注) 小数点以下の四捨五入により、合計値は合わない場合があります。

令和 5 年度の行政情報に関する公開請求の決定件数の総数は 552 件でした。決定件数は決定通知の件数であり、1 件の請求に対して、請求内容に応じ複数の公開決定を行う場合があるため、受付件数の総数 463 件を上回る件数となっています。

決定した 552 件のうち、請求に対しすべての内容を公開したもの（全部公開）は 247 件、公開するもののうち部分的に非公開とした部分があったもの（部分公開）が 205 件、全く公開しないもの（非公開）が 100 件となっています。非公開 100 件のうち、請求対象の情報が存在しなかったもの（不存在）は 84 件で、残りの 16 件が、不存在以外の理由により非公開としたものでした。

決定件数の総件数から不存在の 84 件を除く決定件数は 468 件となりますが、これを分母

とし公開及び部分公開の合計件数 452 件を分子とした数値が、いわゆる公開率と言われて
います。公開率は自治体の公開度を示す指標とされており、令和 5 年度は 96.6%と高い数値
となっています。

なお、取下げは、情報公開を請求した方が、公開決定前に、請求自体を取り下げた件数で、
10 件でした。

3 情報公開請求の内容

(1) 請求内容別件数

請求内容	請求件数 (決定+取下げ 件数)
食品衛生の営業許可、環境衛生業の開設届、医療機関等に関するもの	289
契約締結に関するもの	97
狭あい道路に関するもの	58
図面に関するもの	34
教育に関するもの	32
環境保護に関するもの	14
指定管理者に関するもの	8
建築・開発に関するもの	3
その他	27
合計	562

請求に対する決定内容では、保健所所管の食品衛生の営業許可、環境衛生業の開設届、医療機関等に関するものが全 562 件中 289 件と最も多く、全体の半数を超えています。次に各種の契約締結に関する請求が 97 件で、狭あい道路に関する請求が 58 件と続きます。豊島区には多くの飲食店、美容室等があり繁華街の特性を有していることから、その情報を求める団体・法人からの請求が多い状況となっています。

(2) 請求内容別決定内訳

請求内容	決定	決定内訳						取下げ
		全部公開	部分公開	非公開			却下	
				計	不存在	その他		
食品衛生の営業許可、環境衛生業の開設届、医療機関等に関するもの	287	160	72	55	51	4	0	2
契約締結に関するもの	93	56	23	14	6	8	0	4
狭あい道路に関するもの	58	1	57	0	0	0	0	0
図面に関するもの	34	7	26	1	1	0	0	0
教育に関するもの	30	17	2	11	11	0	0	2
環境保護に関するもの	14	0	9	5	4	1	0	0
指定管理者に関するもの	8	1	7	0	0	0	0	0
建築・開発に関するもの	3	0	2	1	1	0	0	0
その他	25	5	7	13	10	3	0	2
合計	552	247	205	100	84	16	0	10

請求内容ごとの決定内訳および取下げ件数の状況は上表のとおりです。

請求内容別の公開率については、「その他」を除いては 90.0%～98.3%となり、いずれの請求内容においても高い数値になりました。

(3) 請求事例

請求内容	決定	公開結果
食品台帳一覧のうち、令和5年5月1日から令和5年5月31日までに新規に飲食店営業の許可を取得した全店舗の屋号、営業所所在地、営業者名、営業所電話番号、業種分類等	部分公開	申請者が個人の場合、住所および電話番号を非公開としたうえで、当該資料を公開
令和5年度高南保育園解体工事 上記案件の金額入り内訳設計書一式	公開	当該工事設計書を公開
狭あい道路拡幅整備事業の協議番号 63-437 の境界図および求積図	部分公開	図面に記載された個人の氏名は非公開とし、道路後退図及び求積図を公開
「子育て世帯見守り訪問事業業務委託」の 受託企業の評価結果について	非公開	法人の競争上の地位及び正当な利益を害するおそれがあるため全部非公開
今年度の治安対策に関わる業務委託のプロ ポーザル入札の仕様書	公開	当該資料を公開
建築確認番号第 JAIC2021Y0053A1 の審査請 求にかかる資料及び建築主が豊島区に提出 した近隣住民への説明に関する資料	部分公開	個人の名前、個人を類推できる部分、図面の建築物内部の部分等を非公開としたうえで、資料を公開
豊島区で加入している損害保険の保険証券 の写し、保険料明細書の写し	部分公開	保険会社等の代表者の印影及び仲介人の氏名を非公開としたうえで、資料を公開
放課後等デイサービスにおける事故のうち 死亡、行方不明に分類される事故報告書な どの事故の状況が分かる資料一切(平成30 年度～令和4年度)	非公開	当該文書は作成及び取得しておらず、不存在

4 傾向と分析

(1) 情報公開請求の総件数および決定内訳別件数の推移

	受付 件数	決定 件数	内訳						取下げ
			全部 公開	部分 公開	計	非公開 不存在	非公開 不存在 以外	却下	
令和 4 年度	415	478	179	185	108	88	20	6	7
(構成比)		(100.0%)	(37.5%)	(38.7%)	(22.6%)	(18.4%)	(4.2%)	(1.3%)	
令和 5 年度	463	552	247	205	100	84	16	0	10
(構成比)		(100.0%)	(44.7%)	(37.1%)	(18.1%)	(15.2%)	(2.9%)	(0.0%)	
増減数	48	74	68	20	△8	△4	△4	△6	3
増減率	11.6%	15.5%	38.0%	10.8%	△7.4%	△4.5%	△20.0%	皆減	42.9%

(注) 小数点以下の四捨五入により、合計値は合わない場合があります。

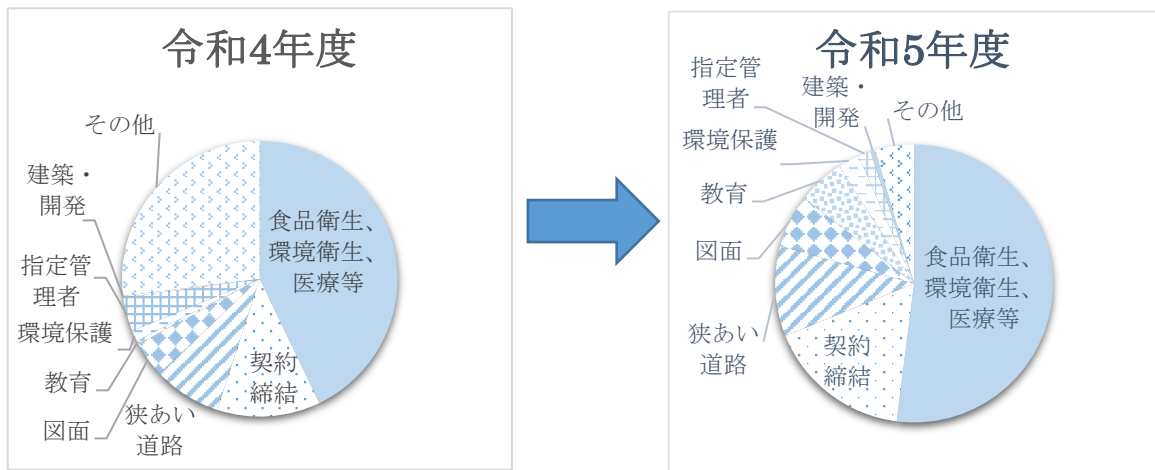
令和 5 年度の行政情報に関する公開請求受付件数は 463 件で、令和 4 年度と比較すると 48 件増加し、11.6%増となりました。決定件数は 552 件で、こちらも 15.5%増となり昨年度を上回りました。

決定の内訳では、全部公開は 68 件増加し 247 件となり、構成比では 7.2%の増加となりました。部分公開も 20 件増加し 205 件となりましたが、構成比では 1.6%の減少となっています。一方、非公開とした件数は 100 件で、前年から 8 件の減少となりました。非公開のうち、請求対象の情報が存在しなかったもの（不存在）は 84 件で、残りの 16 件が、不存在以外の理由をもって非公開としたものでした。

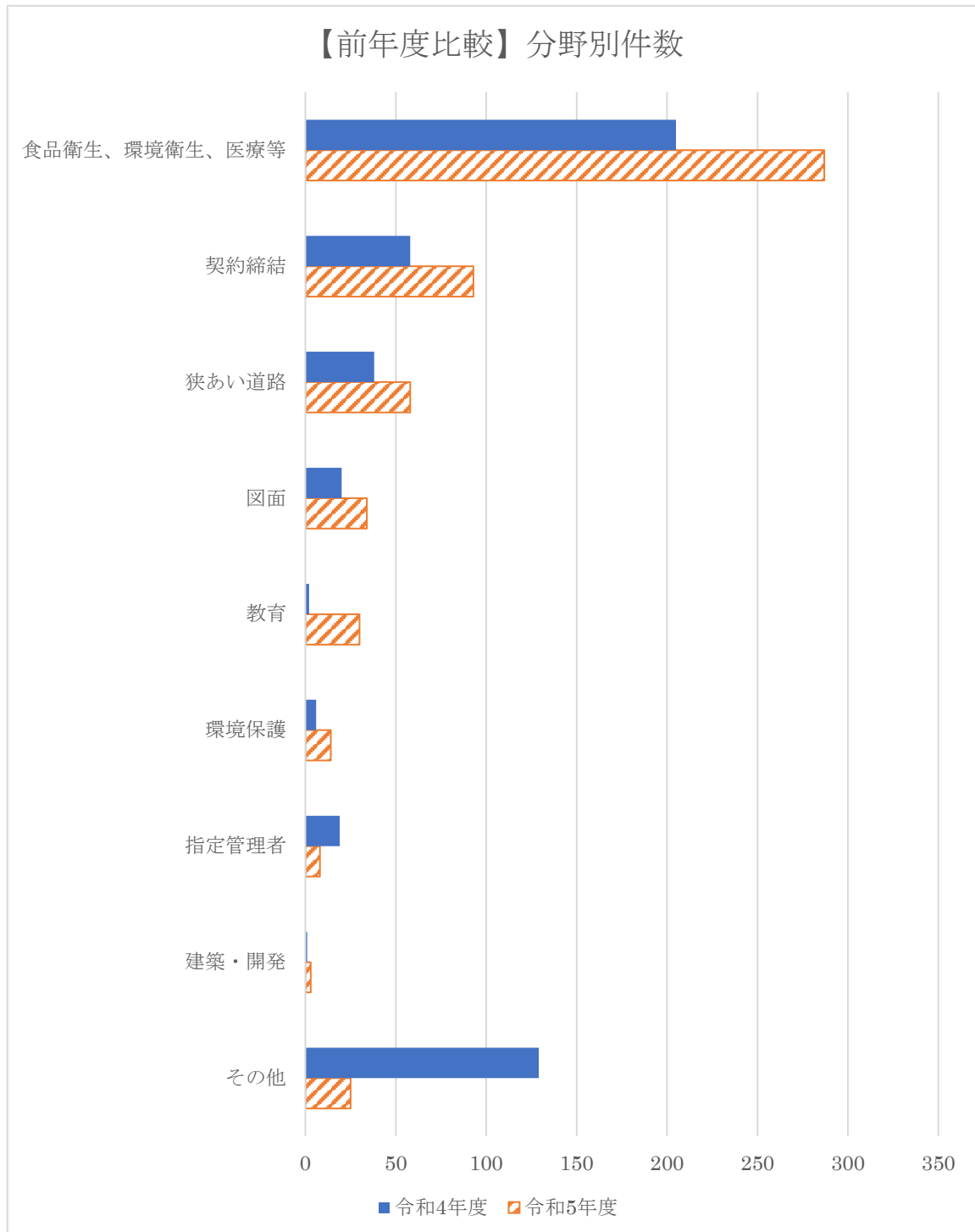
公開率については令和 4 年度が 93.3%、令和 5 年度は 96.6%となり、引き続き高い水準を維持しました。

(2) 情報公開請求の内容別件数の推移

請求内容	令和4年度	令和5年度	増減数
			増減率
食品衛生の営業許可、環境衛生業の開設届、医療機関等に関するもの	205	287	82
			40.0%
契約締結に関するもの	58	93	35
			60.3%
狭あい道路に関するもの	38	58	20
			52.6%
図面に関するもの	20	34	14
			70.0%
教育に関するもの	2	30	28
			1400.0%
環境保護に関するもの	6	14	8
			133.3%
指定管理者に関するもの	19	8	△11
			△57.9%
建築・開発に関するもの	1	3	2
			200.0%
その他	129	25	△104
			△80.6%
合計	478	552	74
			15.5%



情報公開請求の内容別件数の構成比を示しています。令和5年度は、前年度と比較して、「食品衛生、環境衛生、医療等」の割合が全体の半数を超えるまでに増加し、「契約締結」と合わせると全体の3分の2を超えるまでの割合となりました。



5 課題と展望

(1) 行政情報の公表・提供の充実

区民の知る権利に応えるためには、区政に関する情報の公開、情報の提供そして情報の公表をともに進めていくことが重要です。公開請求は知る権利の保障に関し、重要な手段ではありますが、便利な方法と言えないところがあります。行政情報公開請求のうち、一定の需要があり、非公開部分がないものや定型的なものは、情報公開請求によらず、情報提供の資料にできると考えます。これからオープンデータ化の推進に努めていきます。

(2) 公開制度運用における制度趣旨の徹底

行政情報公開の請求者は公開請求に対する決定に疑義がある場合は、行政不服審査法に基づく、審査請求を行うことができると定められ、令和4年度に引き続き令和5年度でも数件の決定事案で審査請求に至った例がありました。その中で実施機関の公開決定を取り消し、改めて決定を行った例があり、このことは実施機関の公開決定の際に、条例への解釈や理解に問題があったことを示しています。また、決定の際に行っている事前検討段階でも、類似案件に対し、明らかに異なった認識・解釈のもとで異なった決定が寄せられる場合があります。公開を取り扱う者の制度に対する正確かつ公正な知識と経験に不足が生じているとすれば、対策が必要となります。また、公開／非公開通知作成にあたってはその内容について区民相談課に確認することを求める運用としていますが、徹底されずには是正される機会を逃すことがあります。

運用の周知方法および公開事務に関する手引き等の見直し、実例の提示による決定支援などを検討し、区の情報公開制度の適正、公平な運用の維持に努めます。

(3) 公開事務の改善

令和5年度の行政情報公開請求件数は前年度の415件から463件と48件増加し、決定件数も74件増加しています。請求内容は、1件の申請で多数の文書を要求する請求や、関連する文書の「全て」を求める請求など、請求件数だけではなく公開資料の量も増加しています。また、複雑かつ慎重な判断を要する請求も増えており、結果として、本来14日以内とする公開決定からの延長となる例も多くなりました。請求内容に正確に応えることはもちろんですが、公開を迅速に行うことも「知る権利」として大切な要素です。この状況を改善するため、情報公表の拡充に加え、公開資料提供方法の選択肢拡大の必要性も高くなっております。そこで令和5年度からは、公開資料の開示の実施方法を紙媒体のみから、CD-Rに複製したものを交付できるようにしました。これからも区民がより利用しやすい制度となるよう努めてまいります。

第 5 章

個人情報保護編

第5章 個人情報保護編

1 個人情報保護制度の概要・仕組み

(1) 概要

個人情報保護制度は、区が保有している個人情報について取り扱うルールを定め、区民が自己に関する個人情報について、開示を請求したり、訂正などを請求したりする権利を保障するものです。区では、「電算処理に係る個人情報の保護に関する条例」を昭和52年7月に施行し、電算処理される個人情報を対象として様々な保護対策を行ってきました。その後、制度をより充実したものとするため、電算処理される個人情報に限らず、手書きなどの手作業によって処理される個人情報も含め、区政の運営上取り扱われるすべての個人情報を対象とする「豊島区個人情報保護条例」を制定し、平成13年1月から新たな制度として実施しています。

その後、平成17年4月に「個人情報の保護に関する法律」の全面施行に伴い、個人情報保護条例を法律に合わせて改正しました。

さらに、平成27年10月のマイナンバー制度（社会保障・税番号制度）の導入に合わせ、区が保有する特定個人情報（個人番号を含む個人情報）を適正に取り扱うとともに、特定個人情報の開示、訂正、利用の停止、消去および提供の停止を実施するために必要な規定を整備する改正を行い、名称を「豊島区個人情報等の保護に関する条例」に変更しました。

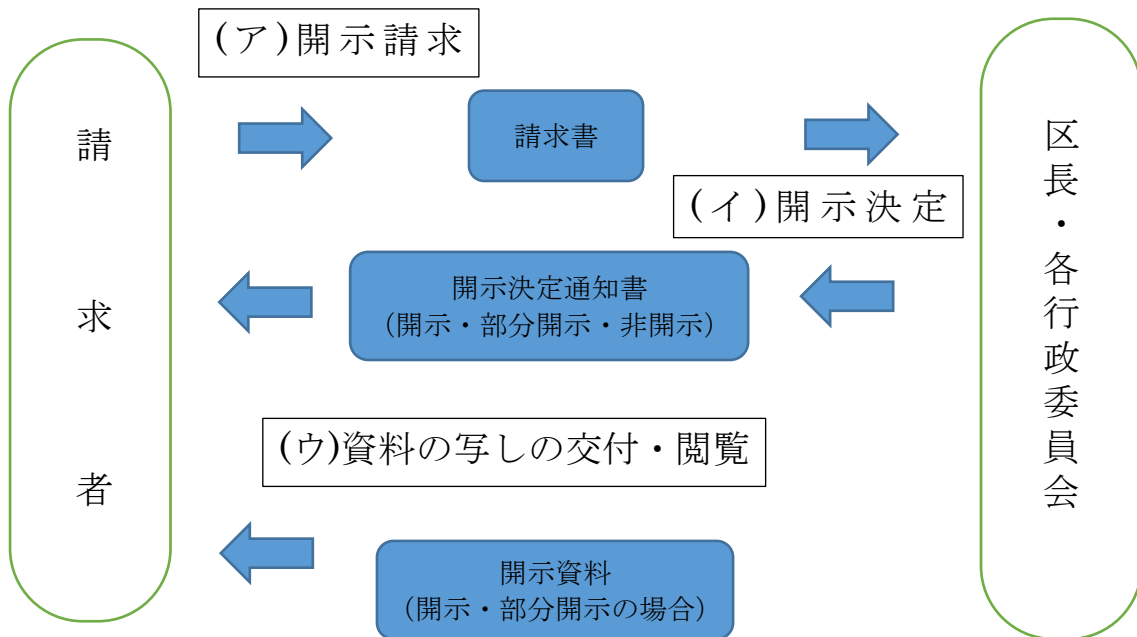
また、平成28年4月に行政不服審査法の改正に伴い、「豊島区行政情報公開・個人情報保護審査会」への不服申立ての諮問手続きを廃止し、審査請求に一元化しました。

その後、「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」第50条及び第51条で個人情報の保護に関する法律が改正され、個人情報保護法、行政情報個人情報保護法、独立行政法人等個人情報保護法の3本の法律を1本の法律に統合するとともに、地方公共団体の個人情報保護制度についても統合後の法律において全国的な共通ルールが規定されました。改正法は、令和5年4月1日から地方公共団体に適用され、豊島区の個人情報に関する取扱いについても「豊島区個人情報等の保護に関する条例」から「個人情報の保護に関する法律」及び「豊島区個人情報の保護に関する法律施行条例」等の規定に基づく対応となりました。

(2) 個人情報の開示請求から開示決定まで

情報開示とは、区が保有している自己に関する情報を確認できる制度です。区民等は区に対し、保有個人情報等の開示を請求することができます。

《区民等の開示手続き》



(ア) 開示請求

開示を求める自己の情報を指定して申請書により請求します。請求対象の本人の状況により代理の方が請求できる場合があります。

(イ) 開示決定

請求を求められた実施機関（区長、各行政委員会）が開示、部分開示または非開示の決定を行い、その結果を請求者に文書にて通知します。

(ウ) 資料の写しの交付、閲覧

開示決定（部分開示を含む）があった保有個人情報については、請求者の希望に応じて閲覧または写しの交付を行います。

2 令和5年度実績

(1) 個人情報開示請求の実施機関別申請件数

実施機関	区長	教育委員会	選挙管理委員会	監査委員	合計
件数	71	1	1	1	74

令和5年度は、個人情報開示請求の多くが区長を実施機関とする内容の請求でした。

(2) 個人情報開示請求の決定内訳別件数

	受付	決定	内訳					取下げ
			全部開示	部分開示	非開示			
					計	不存在	不存在以外	
件 数	74	84	38	30	16	12	4	0
(決定件数 に対する 構成比)		(100.0%)	(45.2%)	(35.7%)	(19.0%)	(14.3%)	(4.8%)	

(注) 小数点以下の四捨五入により、合計値は合わない場合があります。

令和5年度の個人情報に関する開示請求受付件数は74件でした。決定件数は開示する内容ごとに決定を行うため、1件の受付に対し複数の決定が行われることもあり、受付を上回る件数となります。受付74件に対し84件の決定がありました。

決定があった84件のうち、請求に対し全面的に開示したもの(全部開示)は38件(45.2%)、開示するものの一部の記述を非開示とした部分があったもの(部分開示)が30件(35.7%)、まったく開示しないもの(非開示)が16件(19.0%)となっています。非開示16件のうち、開示請求の対象情報を保有していないもの(不存在)が12件であり、請求対象の情報は保有していたものの、情報が非開示事由に該当しているため、全面的に開示しないとしたものが4件でした。

(3) 個人情報開示請求の請求者別件数

請求者種別	本人	後見人	任意代理人	親権者	遺族	合計
件 数	56	4	10	4	－	74

保有個人情報の開示を求めることができるのは、原則として本人ですが、例外的に資格を限定して他の者が請求することが認められています。本人による請求 56 件に対し、本人以外からの請求は 18 件ありました。

(4) 保有個人情報の訂正、利用停止請求の処理状況

令和 5 年度の保有個人情報の訂正、利用停止請求に関する受付件数は、訂正 1 件、停止 1 件でした。

訂正請求に対する決定は、訂正に応じられないとしたものが 1 件でした。

利用停止請求に対する決定は、利用停止に応じられないとしたものが 1 件でした。

(5) 個人情報ファイル

項目	令和5年4月1日
	現在登録件数
個人情報ファイル簿	410

個人情報ファイルとは、保有個人情報を含む情報の集合体であって、①一定の事務の目的を達成するために特定の保有個人情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの（電子計算機処理に係る個人情報ファイル）又は②一定の事務の目的を達成するために氏名、生年月日、その他の記述等により特定の保有個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したもの（マニュアル（手作業）処理に係る個人情報ファイル）のことをいいます。

個人情報ファイルのうち、「個人情報の保護に関する法律」第75条の規定に基づいて作成したものを個人情報ファイル簿といい、区では現在398件の登録があります。個人情報ファイル簿は区の行政情報コーナー及び区ホームページで公開しており、どなたでもご覧になることができます。

(6) 個人情報保護審議会

令和 5 年 4 月に改正個人情報保護法が施行となり、全国的な共通ルールが地方公共団体にも適用されました。これにより審議会の位置づけが大きく変更となったことから、令和 5 年 3 月末に豊島区行政情報公開・個人情報保護審議会を廃止し、令和 5 年 4 月に新たに個人情報保護審議会を設置しました。

①開催回数

年度		令和 5 年度
開催内訳	開催回数	3 回
	諮問件数	1 件

②諮問事項及び報告事項

令和 5 年度に開催された審議会での諮問事項と報告事項です。

開催月日	案 件
[第 1 回] 7/25 (火)	《諮問事項》 1. 個人情報保護法に係る安全管理措置について 《報告事項》 1. 「行政情報公開及び個人情報開示の実施状況」について 2. 「保有個人情報の漏えい等」について 3. 「個人情報保護法に関する職員研修」について
[第 2 回] 11/13(月)	《諮問事項》 1. 個人情報保護法に係る安全管理措置について (※前回からの継続審議)
[第 3 回] 2/9(金)	《報告事項》 1. 住民基本台帳ネットワークシステムの実施状況について 2. 令和 6 年度豊島区個人情報保護審議会における議題について

3 個人情報開示請求の内容

(1) 個人情報開示請求の請求内容別件数

請求内容	決定件数 (決定+取下げ)
各種相談記録に関するもの	19
住民票の写し又は戸籍謄抄本の交付等に関するもの	18
生活保護に関するもの	14
その他	14
介護認定、介護給付に関するもの	12
印鑑登録に関するもの	7
合計	84

令和5年度の個人情報に関する開示請求を請求内容別にみると最も多いのは「各種相談記録に関するもの」の19件でした。令和5年度の総件数84件の22.6%を占めています。次に多かったのが「住民票の写し又は戸籍謄抄本の交付等に関するもの」で18件(21.4%)、以下、本人の保護記録等「生活保護に関するもの」14件(16.7%)、「その他」14件(16.7%)、「介護認定、介護給付に関するもの」12件(14.3%)、本人が自分の印鑑登録の発行履歴や手続き等の履歴を求める「印鑑登録に関するもの」7件(8.3%)と続きます。

(2) 請求事例

請求内容	決定	開示結果
令和4年8月からの子ども家庭・女性相談グループで相談した内容の経過記録票	開示	すべての文書を開示
委任者の介護保険認定調査票（令和5年5月31日申請分）及び主治医意見書（2023年6月7日作成分）	部分開示	第三者の個人情報、協議に関する情報を非開示にし、対象の文書を開示
委任者の身体障害者診断書・意見書〔聴覚・平衡・音声・言語又はそしゃく機能障害〕	開示	すべての文書を開示
2023年2月28日に、豊島区児童相談所で実施した請求者の面談に関し、豊島区が保有する児童票	非開示	審議、検討又は協議に関する情報であって、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれるため、非開示
法律相談申込書兼指導概要記録書	開示	すべての記録を開示
戸籍附票の発行履歴（2021年3月1日～2023年11月13日）	非開示 （不存在）	—
介護保険認定調査票（令和5年5月2日申請分）	開示	すべての文書を開示
被後見人の介護保険認定調査票及び主治医意見書（令和4年7月25日申請分）	部分開示	第三者の個人情報を非開示にし、対象の文書を開示

4 傾向と分析

(1) 個人情報開示請求の総件数および決定内訳件数の推移

	受付件数	決定件数	内訳					取下げ
			全部開示	部分開示	計	非開示		
						不存在	不存在以外	
令和４年度	74	81	34	38	9	8	1	0
（構成比）		(100.0%)	(42.0%)	(46.9%)	(11.1%)	(9.9%)	(1.2%)	
令和５年度	74	84	38	30	16	12	4	0
（構成比）		(100.0%)	(45.2%)	(35.7%)	(19.0%)	(14.3%)	(4.8%)	
増減数	0	3	4	△8	7	4	3	0
増減率	0	3.7%	11.8%	△21.1%	77.8%	50.0%	300.0%	

(注) 小数点以下の四捨五入により、合計値は合わない場合があります。

令和5年度の個人情報に関する開示請求受付件数は74件で、令和4年度と同数でした。

決定があった84件のうち、請求に対し全面的に開示したものは38件で、4件(11.8%)の増となりました。開示するものの一部の記述を非開示とした部分があったもの(部分開示)が30件、まったく開示しないものが16件となっています。

全部開示した件数の全体に占める割合は、令和4年度の42.0%から45.2%へと増加しましたが、全体の半数を超えない結果となりました。部分開示の割合は46.9%から35.7%へと減少し、非開示とした決定は16件で令和4年度から増加しました。非開示のうち、不存在が8件から12件に、情報は保有しているものの開示できないとした決定が、令和4年度の1件から4件となりました。受付件数の増減はありませんでしたが、決定件数が昨年度より3件増加し、非公開決定についても同様に増加しています。

(2) 開示請求の請求内容別件数の推移

請求内容	令和 4 年度	令和 5 年度
住民票の写し又は戸籍謄抄本の交付等に関するもの	11	16
各種相談記録に関するもの	15	13
生活保護に関するもの	7	13
介護認定、介護給付に関するもの	31	12
各種診断書、医療記録に関するもの	3	6
その他	7	15
合計	74	75

(注) 令和 5 年度に 1 件の申請で、2 つの請求内容があるものがあります。

請求内容として一番多かったのが「住民票の写し又は戸籍謄抄本の交付等に関するもの」で、令和 4 年度と比べて 5 件増加して、16 件の請求がありました。次に多かったのが「各種相談記録に関するもの」の 13 件と「生活保護に関するもの」の 13 件でした。令和 4 年度に請求内容として一番多かった「介護認定、介護給付に関するもの」は、令和 5 年度は 12 件と大幅に減少しましたが、全体としては令和 4 年度の請求件数とほぼ同数となりました。

「介護認定、介護給付に関するもの」の請求件数の減少は、令和 4 年度までは死者に関する情報を開示請求の対象としていましたが、令和 5 年 4 月から改正個人情報保護法の適用を受けて対象外となったためです。本人死亡の場合の遺族への情報提供に関しては「要介護認定等に係る情報提供に関する要綱」に基づき介護保険課が別途情報提供を行っています。財産相続や介護施設入所の際に、必要書類として本人の身体状況を表す記述の記載された文書、特に介護保険の認定調査票および主治医意見書の提出が求められることから、今後も引き続き一定の請求があると考えられます。

5 課題と展望

(1) 個人情報利用の多様化と保護制度

情報のネットワーク化拡大やA I等を利用する情報技術の発達により、利用の効率化を目指して、個人情報はその伝達・移動形態、保管形態、活用形態、処分形態において、これまでと異なった処理が行われようとしています。その中で、これら処理に潜む情報の漏えいリスク・流出リスク・悪用リスクに対して適切な対応策が講じられているかを評価することが区に求められていますが、非常に困難な課題となっています。

引き続き、個々の事案に対し個人情報の利用に関する安全管理措置が適正に講じられているかを確認・判定ができるよう、職員等のセキュリティ知識のレベルアップや専門家の活用などを図り、個人情報の適切な取扱いに取り組んで参ります。

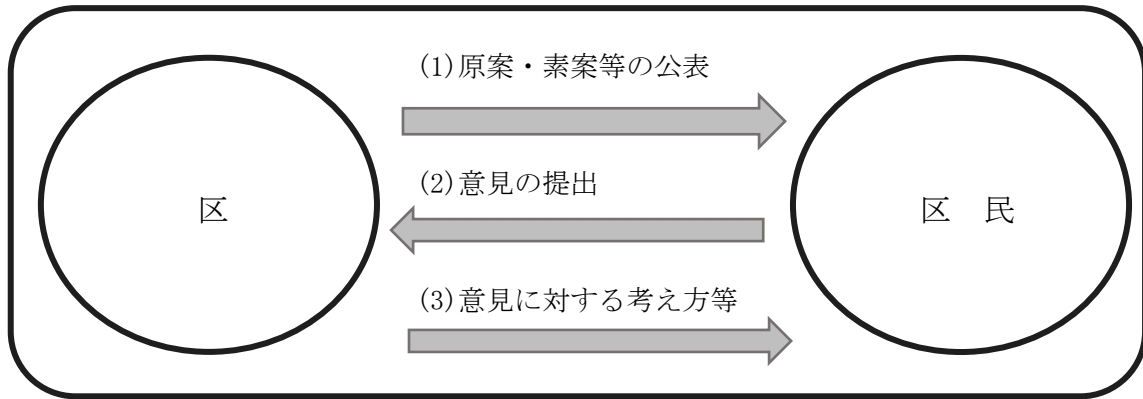
(2) 行政手続のデジタル化と個人情報の保護

令和元年12月にデジタル手続法が施行され、デジタル技術を徹底的に活用した行政サービス改革が行われています。さらに新型コロナウイルス感染防止対策の中で判明した日本社会のデジタル化の遅れに対する認識から、令和2年12月25日にデジタル・ガバメント実行計画が改訂され、令和3年9月1日にデジタル庁が発足しました。デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会を目指すことを目指し策定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を踏まえ、国・地方デジタル化方針に盛り込む等デジタル・ガバメントの取組を加速することが求められています。今後、事務処理手続きや事務処理のためのシステムについて、見直しが行われていくことになりますが、その中であって、留意しなければならないことは、個人情報の保護の水準は落とさないということです。多種多様でかつ多量の個人情報を保護する区では、デジタル化の流れにあっても、保有する個人情報が公正かつ公平に取り扱われているかチェックしていく必要があります。

また、1(1)概要に記載したとおり、法体系が整理され、デジタル改革における個人情報の安全管理措置も更新する必要に迫られています。今後は、情報を管理する所管とも連携し、今まで以上に保護に関する対応に努めていきます。

その他の広聴活動・ 相談業務

1 パブリックコメント制度



パブリックコメント制度とは、区の重要な政策、方針等を決定する際に、その案をあらかじめ公表し、区民等から意見の提出を受け、十分に考慮したうえで最終的な意思決定を行い、寄せられた意見と、それに対する区の考え方を公表する一連の手続きです。

この制度により、意思決定過程の透明性の向上、行政の説明責任の徹底、区民の区政への参加促進等が期待できます。

【パブリックコメントの対象となる政策等】

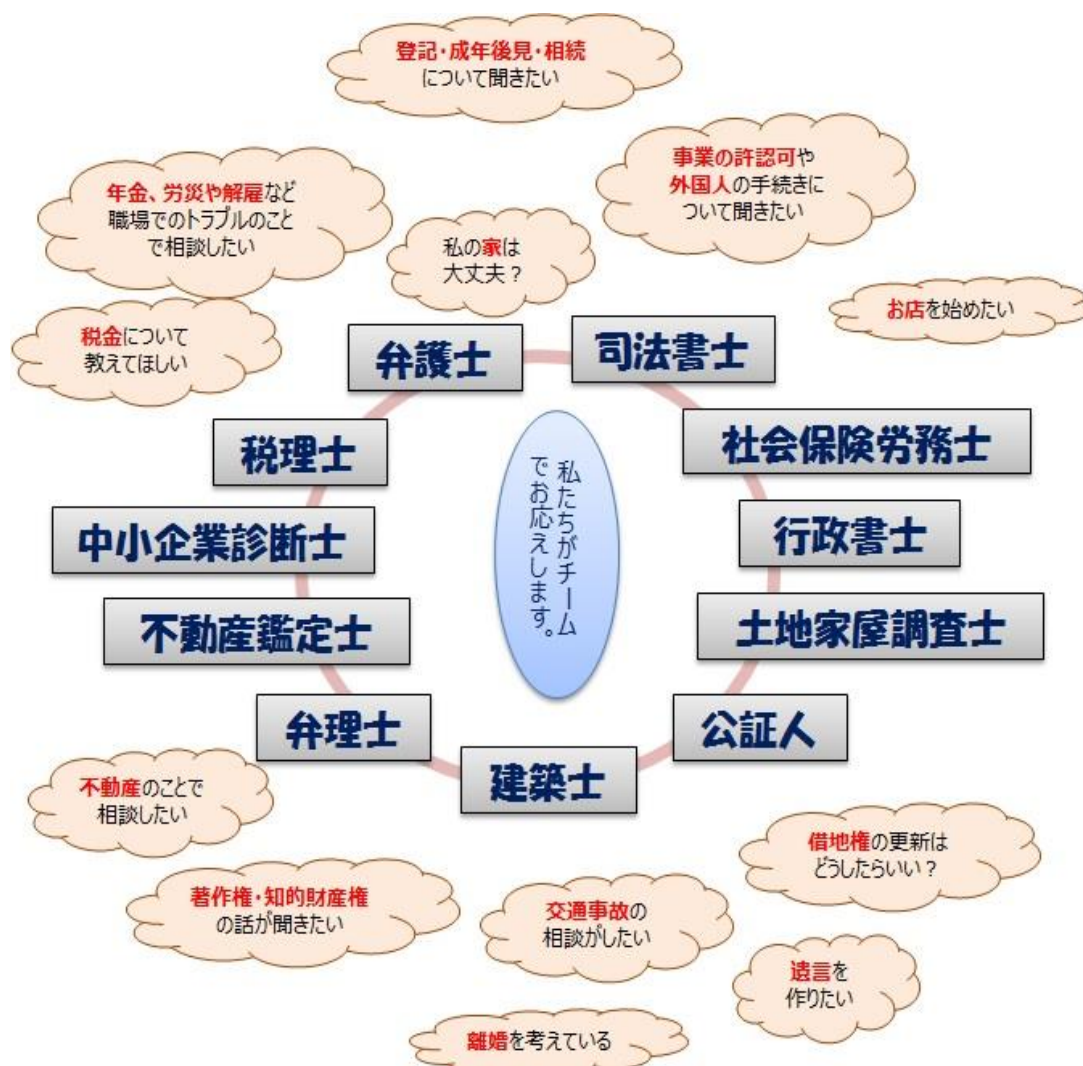
- (1) 基本構想、基本計画、補完計画、その他行政分野ごとの基本方針や進むべき方向等の基本的事項を定める基本計画、方針、指針等の策定、改定
- (2) 区の基本的制度を定める条例の制定、改廃
- (3) 区民等の生活に直接かつ重大な影響を与える内容（義務の設定、権利の制限等）を定める条例、規則等の改定、改廃
- (4) その他区長が必要と認めるもの

【令和 5 年度実績】区民相談課への届出順

No	条例・計画等	提出 された 意見数	修正に 至った 意見数
1	池袋地区駐車場整備計画の改定(案)	17 件	0 件
	都市計画課		
2	(仮称)東池袋駅周辺地域まちづくり方針(案)	32 件	5 件
	都市計画課		
3	豊島区備蓄物資計画(案)	1 件	0 件
	防災危機管理課		
4	池袋駅コア整備方針 2024(案)の策定	44 件	6 件
	都市計画課		
5	豊島区産業振興指針の策定	14 件	1 件
	生活産業課		
6	豊島区観光振興プラン(案)	3 件	0 件
	文化観光課		
7	豊島区高齢者福祉計画・第 9 期介護保険事業計画(素案)	20 件	2 件
	介護保険課		
8	豊島区障害者計画・第7期障害福祉計画・第3期障害児福祉計画(案)	13 件	4 件
	障害福祉課		

No	条例・計画等	提出 された 意見数	修正に 至った 意見数
9	第四期特定健康診査・特定保健指導実施計画及び第三期データヘルス計画(素案)	2 件	1 件
	国民健康保険課		
10	豊島区住宅マスタープラン(素案)	8 件	3 件
	住宅課		
11	「第 6 期豊島区地域保健福祉計画」(素案)	31 件	4 件
	福祉総務課		
12	豊島区健康プラン(素案)	4 件	2 件
	地域保健課		
13	としまファミリー住戸附置指導要綱の制定について	3 件	0 件
	建築課		
14	令和 6 年度豊島区食品衛生監視指導計画(案)の策定	0 件	0 件
	生活衛生課		
15	豊島区議会議員の政治倫理に関する条例(素案)	13 件	0 件
	議会総務課		
16	豊島区未来戦略推進プラン 2024(案)	27 件	0 件
	企画課		
17	感染症予防計画(案)	2 件	0 件
	保健予防課		

2 専門家合同相談室

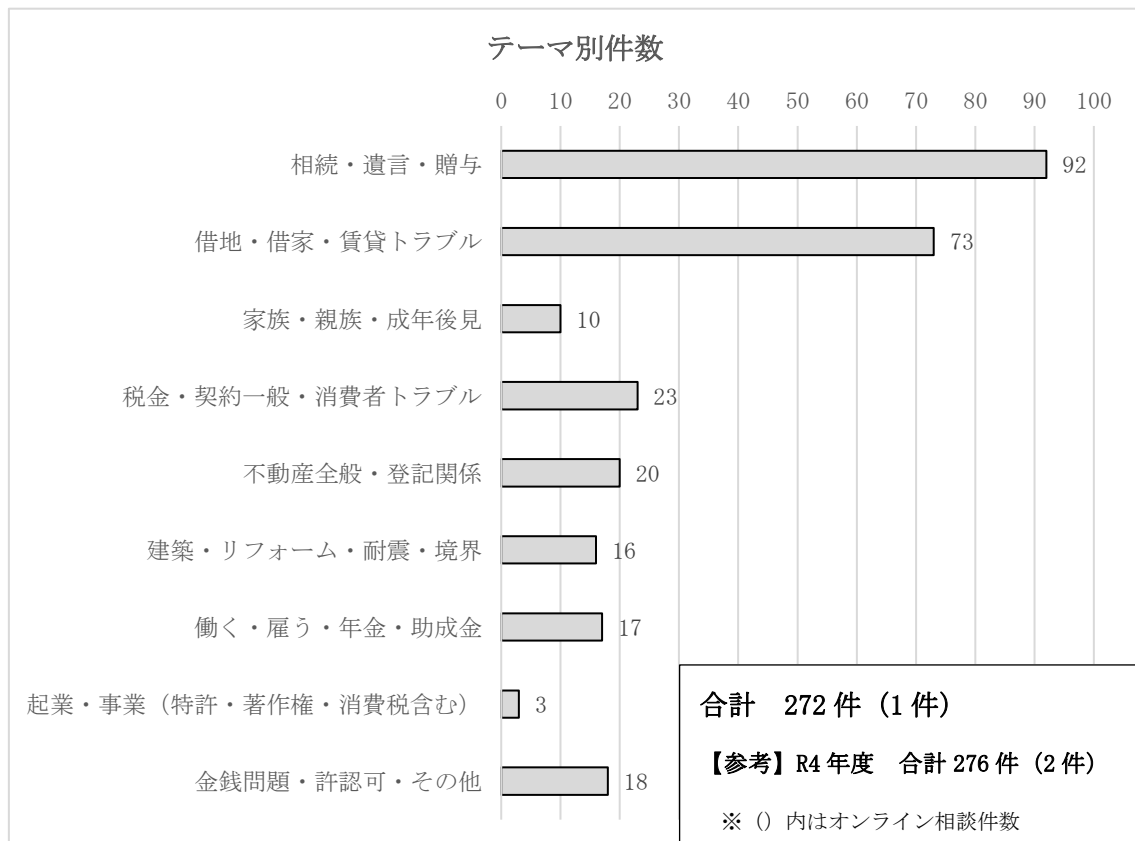


専門家合同相談室とは、平成 27 年 5 月の新庁舎への移転を機に開始した豊島区独自の専門相談です。豊島区内の弁護士、司法書士等の専門士業 10 団体と池袋公証役場がチームを構成し、事前予約制で毎週月曜日と金曜日の午後に相談を実施しています。

この専門家合同相談室の特長は、開催日ごとに相談テーマを設けていることです。相談テーマは「相続・遺言・贈与」、「借地・借家・賃貸トラブル」、「家族・親族・成年後見」、「税金・契約一般・消費者トラブル」、「不動産全般・登記関係」、「建築・リフォーム・耐震・境界」、「働く・雇う・年金・助成金」、「起業・事業（特許・著作権・消費税含む）」、「金銭問題・許認可・その他」と多岐にわたっており、事業や日常生活の中で生じる問題について、相談テーマに応じて異なる分野の専門家が、複数（2～3 名）で対応しています。

【参加専門家団体】豊島区専門家合同相談運営協議会

弁護士法人東京パブリック法律事務所、東京司法書士会豊島支部、東京税理士会豊島支部、東京都行政書士会豊島支部、東京都社会保険労務士会豊島支部、豊島区中小企業診断士会、一般社団法人東京都建築士事務所協会豊島支部、公益社団法人東京都不動産鑑定士協会、東京土地家屋調査士会豊島支部、日本弁理士会関東支部、池袋公証役場



令和 5 年度の専門家合同相談室のテーマ別受付件数をみると、「相続・遺言・贈与」が一番多い結果となりました。第 2 章の区民相談編でも触れていますが、法律相談においても「相続」に関する相談が多く、区民のニーズが高いことがうかがえます。「相続・遺言・贈与」のテーマでは、弁護士、司法書士、税理士、行政書士、不動産鑑定士、公証人など異なる専門家が複数で対応するため、ワンストップで問題解決につながるケースもあります。

3 その他の専門相談

以下 (1) ～ (6) の実績欄の () 内はオンライン相談件数

(1) 司法書士相談（東京司法書士会豊島支部）

日 時	【第2・第4水曜日】午前10時～正午 ※要事前予約
場 所	面接・相談室
相談内容	相続、贈与、売買、抵当権、会社設立その他登記手続き、借地・借家、裁判書類作成、成年後見に関する事。
相 談 員	司法書士
実 績	令和4年度：68件（0件）、令和5年度：86件（0件）

(2) 行政書士相談（東京都行政書士会豊島支部）

日 時	【第2水曜日】午後1時～4時
場 所	面接・相談室
相談内容	官公署へ提出する書類（許認可等）の作成や手続きに関する事、権利義務に関する書類（遺産分割協議書、遺言書、契約書、内容証明等）の作成に関する事。
相 談 員	行政書士
実 績	令和4年度：29件（0件）、令和5年度：14件（0件）

(3) 税金相談（東京税理士会豊島支部）

日 時	【第2・第4土曜日】午前9時30分～正午 ※要事前予約
場 所	面接・相談室
相談内容	税務全般または経営に関する事。
相 談 員	税理士
実 績	令和4年度：81件、令和5年度：80件

(4) 住まいの増改築相談（豊島区住宅相談連絡会事務局）

日 時	【第1・第3木曜日】午後1時～3時
場 所	面接・相談室
相談内容	住宅の増改築、修繕工事、耐震等に関する事。
相 談 員	一級建築士等
実 績	令和4年度：5件（0件）、令和5年度：6件（0件）

(5) 建築相談（東京都建築士事務所協会豊島支部）

日 時	【第1・第3土曜日】午前9時30分～午後0時30分 ※要事前予約。1回40分以内
場 所	面接・相談室
相談内容	建築設計、工事監理、耐震診断等に関する事。
相 談 員	一級建築士等
実 績	令和4年度：29件（0件）、令和5年度：37件（0件）

(6) 土地家屋調査士相談（東京土地家屋調査士会豊島支部）

日 時	【第3水曜日】午前10時～正午
場 所	面接・相談室
相談内容	土地の境界、測量、登記、建物新築、増築、取り壊しの登記に関する事。
相 談 員	土地家屋調査士
実 績	令和4年度：25件（0件）、令和5年度：14件（0件）

(7) 消費生活相談（生活産業課）

日 時	【月曜日～金曜日】午前9時30分～午後4時30分 ※令和4年度まで午後4時まで
場 所	消費生活センター
相談内容	契約トラブル、クーリングオフ、悪質商法、商品の品質等に関する事。
相 談 員	消費生活相談員
実 績	令和4年度：2,340件、令和5年度：2,691件

(8) 債務整理等相談（生活産業課）

日 時	【月曜日～金曜日】 午前 9 時 30 分～午後 4 時 30 分 ※令和 4 年度まで午後 4 時まで
場 所	消費生活センター
相談内容	ヤミ金・サラ金等の多重債務をはじめ、債務整理等に関する事。
相 談 員	消費生活相談員
実 績	令和 4 年度：6 件、令和 5 年度：10 件

(9) 住宅・不動産相談（福祉総務課）

日 時	【水曜日】 午後 1 時～4 時 ※原則、事前予約制 1 回 45 分
場 所	相談室 409
相談内容	住宅・不動産の契約や宅地・建物の取引等、住宅・不動産全般に関する事。
相 談 員	宅地建物取引士
実 績	令和 4 年度：73 件、令和 5 年度：69 件

(10) 家庭相談（子育て支援課）

日 時	【月曜日・木曜日】 午後 1 時～5 時 ※要事前予約。
場 所	子育て支援課
相談内容	夫婦、親子、嫁姑、扶養等、家庭内の問題、養育費や親子交流に関する事。
相 談 員	家庭相談員
実 績	令和 4 年度：63 件、令和 5 年度：105 件

(11) 子ども若者総合相談「アシスとしま」（子ども若者課）

日 時	【月曜日～金曜日】 午前 8 時 30 分～午後 16 時 30 分
場 所	子ども若者課
相談内容	子どもから概ね 39 歳までの若者とその家族を対象に、学校や職場でのこと、人間関係のこと、家庭内に関する事などあらゆる相談に対応。
相 談 員	子ども若者総合相談員（子ども若者支援ワーカー）
実 績	令和 4 年度：2,263 件、令和 5 年度：2,623 件

(12) 暮らし・しごと相談支援センター（福祉総務課）

日 時	【月曜日～金曜日】午前 9 時～午後 4 時（相談受付）
場 所	福祉総務課
相談内容	仕事や借金、家族関係などの様々な事情で経済的に困りの方の相談。
相 談 員	相談支援員
実 績	令和 4 年度：新規 1,128 件、延 10,969 件 令和 5 年度：新規 1,170 件、延 7,918 件

(13) ひきこもり相談（福祉総務課）

日 時	【月曜日～金曜日】午前 8 時 30 分～午後 4 時 30 分（相談受付）
場 所	福祉総務課
相談内容	ひきこもりに関する相談。
相 談 員	相談支援員
実 績	令和 4 年度：新規 86 件 延べ 1,570 件 令和 5 年度：新規 122 件 延べ 2,286 件

(14) 中小企業の資金・起業・経営相談（生活産業課）

日 時	【月曜日～金曜日】午前 9 時 30 分～午後 4 時 30 分
場 所	としまビジネスサポートセンター
相談内容	融資、金融、起業、創業、経営、販路拡大等に関する事。
相 談 員	金融相談員、ビジネスコーディネーター、創業相談員等
実 績	令和 4 年度：2,559 件 令和 5 年度：2,734 件

(15) 中小企業の労務相談（生活産業課）

日 時	【隔週水曜日】午後 1 時～4 時
場 所	としまビジネスサポートセンター
相談内容	労務管理、雇用保険、労災、年金等に関する事。
相 談 員	社会保険労務士
実 績	令和 4 年度：108 件 令和 5 年度：135 件

(16) 中小企業の税務相談（生活産業課）

日 時	【水曜日】午後 1 時～4 時
場 所	としまビジネスサポートセンター
相談内容	税務、会計等に関すること。
相談員	税理士
実績	令和 4 年度：107 件 令和 5 年度：103 件

(17) 女性の法律相談（男女平等推進センター）

日 時	【第 1 金曜日】午後 1 時 30 分～4 時 30 分 【第 3 金曜日】午後 6 時～9 時 ※要事前予約。1 回 30 分以内。
場 所	としま産業振興プラザ（IKE・Biz）3 階
相談内容	夫婦、親子、離婚、相続、セクハラ等に関すること。
相談員	弁護士（女性）
実績	令和 4 年度：50 件 令和 5 年度：44 件

(18) 女性のこころ相談（男女平等推進センター）

日 時	【第 2 水曜日】午後 1 時 30 分～4 時 30 分 【第 4 火曜日】午後 6 時～9 時 ※要事前予約。1 回 50 分以内。
場 所	としま産業振興プラザ（IKE・Biz）3 階
相談内容	生き方、人間関係、家族関係等に関すること。
相談員	臨床心理士（女性）
実績	令和 4 年度：46 件 令和 5 年度：44 件

(19) 女性のDV相談（男女平等推進センター）

日 時	【第 1 水曜日】午後 6 時～9 時 ※要事前予約。1 回 50 分以内。空きがあれば当日予約も可能。
場 所	としま産業振興プラザ（IKE・Biz）3 階
相談内容	夫やパートナーからの暴力等に関すること。
相談員	カウンセラー（女性）
実績	令和 4 年度：23 件 令和 5 年度：18 件

(20) 青少年相談（保護司会・更生保護サポートセンター）（子ども若者課）

日 時	【月曜日・金曜日】午後 1 時 30 分～4 時
場 所	東池袋分庁舎 3 階
相談内容	青少年の非行防止や健全育成に関すること。
相 談 員	保護司
実 績	令和 4 年度：4 件、令和 5 年度：0 件

(21) 福祉サービス権利擁護支援室「サポートとしま」（豊島区民社会福祉協議会）

日 時	【月曜日～金曜日】午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
場 所	東池袋分庁舎 4 階
相談内容	高齢者や障がいのある方等の福祉サービスや成年後見制度に関すること。
相 談 員	（一般相談）社会福祉士等
実 績	令和 4 年度：4,529 件、令和 5 年度：4,539 件

(22) 高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）（高齢者福祉課）

日 時	【月曜日～金曜日】午前 8 時 30 分～午後 6 時 30 分 【土曜日】午前 8 時 30 分～午後 4 時 30 分 ※上記時間外は夜間緊急・休日電話相談窓口を開設
場 所	各高齢者総合相談センター（区内 8 か所）
相談内容	65 歳から（40～64 歳で介護保険認定の方を含む）の身近な相談窓口。本人やその家族、地域の関係者等からの相談に総合的に支援。必要に応じ訪問対応。高齢者対象の事業案内や手続き、認知症や介護の相談、介護保険認定申請の受付、地域の保健・医療・福祉サービスの案内、地域での健康づくりの活動やサロンなどの紹介、一人暮らしの高齢者の見守り支援など。お住まいにより管轄が異なる。
相 談 員	社会福祉士、保健師・看護師、主任介護支援専門員等、チームで対応
実 績	令和 4 年度：44,380 件、令和 5 年度：44,006 件

(23) (新規) ふくろう相談室（としま子どもの権利相談室）（子ども若者課）

日 時	【火曜日～金曜日】 午前 10 時 00 分～午後 5 時 45 分
場 所	ふくろう相談室（としま子どもの権利相談室）※千登世橋教育文化センター1 階
相談内容	区内在住・在学・在勤の 18 歳未満の方の、子どもの権利侵害に関すること （子どもの権利侵害に関する相談であれば、大人からの相談も可能）
相 談 員	子どもの権利相談員、子どもの権利擁護委員
実 績	令和 5 年度：28 件

參考資料

広聴活動の沿革

昭和45年 8月	広聴係設置
11月	区政モニター制度設置
46年 4月	広聴電話設置
7月	第1回区政世論調査実施
47年 1月	区民相談室開設
7月	第2回豊島区政に関する世論調査実施
10月	施設見学会開始
54年 4月	広聴はがき開始
8月	第3回豊島区政に関する世論調査実施
58年 6月	第4回豊島区政に関する世論調査実施
62年 8月	第5回豊島区世論調査実施
63年 7月	区民相談コーナー開設（「区民相談室」と「福祉相談コーナー」を統合し「外国人相談」機能を追加）
平成元年 4月	区政モニターに外国人3名を委嘱
3年 6月	第6回豊島区世論調査実施
7年 4月	広聴FAX設置
9月	第7回豊島区世論調査実施（平成8年度以降休止）
11年 7月	ホット・ほっと区民集会開始、一日区長室開始
12年 4月	夜間モニター制度を試行、組織改正により政策経営部広報課の区民相談係が総務部区長室に移行
	広聴メール開始
11月	まちかど区長室実施（～平成14年度まで）
13年 2月	夜間モニター制度開始
4月	パブリックコメント制度開始、ホームページアンケート開始
15年 4月	お茶の間区長室実施
8月	Eメールモニター制度開始
16年 4月	区政モニター（Eメールモニター含む）制度、施設見学会廃止

17年 4月	ホット・ほっと区民集会休止、一日区長室廃止 広報広聴係に組織改正
18年 4月	広報広聴グループに名称変更（グループ制の導入）
19年 4月	組織改正により区民相談係を総務部区長室から政策経営部広報課に移行（区民相談グループに名称変更）
5月	区民と区長の対話集会実施
20年10月	地域ビジョン懇談会実施
21年10月	地域ビジョン懇談会実施
22年11月	地域ビジョン懇談会実施
24年 4月	広聴・庶務グループに名称変更
26年 4月	広報課に総合相談担当課長（スタッフ職）配置
27年 4月	総合相談担当課長に広聴事務を移行し広聴グループ設置
27年 5月	新庁舎オープンと同時に豊島区役所コールセンター開設
28年 4月	組織改正により総合相談担当課長の事務が政策経営部広報課から分離し政策経営部区民相談課を設置。同時に、事務分掌変更により「広聴グループ」の広聴事務を「区民相談グループ」へ移行し「広聴・相談グループ」へ組織及び名称を変更、「広聴グループ」は「事業グループ」へ名称変更
29年10月	『広聴一年』を刷新し『広聴白書』刊行
31年 2月	広聴はがきのデザイン見直し
令和元年11月	『広聴白書』から『豊島区 広聴・区民相談・行政情報公開-事業実績 - 』へ名称変更
2年 4月	事務分掌変更により、「広聴・相談グループ」は「庶務・相談グループ」へ、「事業グループ」は「事業・広聴グループ」へ変更 新型コロナウイルスに関する区民相談専用ダイヤル・相談窓口設置
2年11月	広聴FAX番号変更
3年 7月	広聴はがき用個人情報保護シールの設置
4年 5月	ウクライナ避難民のための相談窓口設置
5年 6月	子ども版広聴「子どもレター」開始。

行政情報コーナーの蔵書所蔵数

担当	有償刊行物	一般刊行物	関連図書	合計
政策経営部	9	274	43	326
総務部	6	134	34	174
区民部	—	56	74	130
文化商工部	132	96	49	277
環境清掃部	—	54	8	62
保健福祉部	2	102	5	109
子ども家庭部	—	50	—	50
都市整備部	7	80	19	106
会計管理室	—	42	—	42
教育委員会	55	149	42	246
選挙管理委員会事務局	—	14	—	14
監査委員事務局	—	130	—	130
区議会事務局	2	57	19	78
としま未来文化財団	—	11	—	11
豊島区民社会福祉協議会	—	5	—	5
路線価・公示価格	—	—	27	27
東京都・国機関白書関係	—	—	1	1
合計	213	1, 254	321	1, 788

※定期的に発行されている刊行物は1冊として集計しています。

行政情報コーナーで閲覧に供している資料の数です。

行政情報コーナー利用者数

行政情報の名称	令和4年度	令和5年度	増減数
中高層建築標識設置届・建築物解体工事標識設置届・都市計画図	570	418	△152
図書・資料の閲覧	181	267	86
食品衛生文書処理簿・環境衛生文書処理簿・医療機関名簿・薬局名簿	343	342	△1
公開開示等の相談・申請	316	449	133
土壌汚染・指定作業場等名簿	194	84	△110
有償刊行物の頒布	97	112	15
予算関係	21	15	△6
契約関係	10	14	4
組織人事一覧、職員採用試験問題集、コピー利用関係、施設等総合案内、その他	2,327	1,830	△497
合計	4,059	3,531	△528

豊島区広聴・区民相談・行政情報公開

—令和 5 年度事業実績—

編集・発行 令和 6 年 12 月

豊島区政策経営部区民相談課

〒171-8422 豊島区南池袋 2-45-1

TEL (03) 3981-4164 (ダイヤルイン)

※『豊島区広聴・区民相談・行政情報公開—令和 5 年度事業実績—』は区HPより閲覧およびダウンロードできます。[\(http://www.city.toshima.lg.jp/\)](http://www.city.toshima.lg.jp/)