

豊島区

広聴・区民相談・

行政情報公開

—令和4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4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5年12月

政策経営部区民相談課

目 次

第1章 区民の声編	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	10
6 傾向と分析.....	12
7 課題と展望.....	13

第2章 区民相談編	15
1 相談業務の概要・仕組み.....	16
2 相談の種類.....	17
3 受付件数	19
4 受付内容	21
5 課題と展望.....	27

第3章 コールセンター編	29
1 コールセンターの概要・仕組み	30
2 令和4年度実績	31
3 傾向と分析.....	37
4 課題と展望.....	39

第4章 行政情報公開編	41
1 行政情報公開制度の概要・仕組み	42
2 令和4年度実績	44
3 情報公開請求の内容	46
4 傾向と分析.....	49
5 課題と展望.....	52

第5章 個人情報保護編	53
1 個人情報保護制度の概要・仕組み	54
2 令和4年度実績	56
3 個人情報開示請求の内容.....	58
4 傾向と分析.....	60
5 課題と展望.....	63

<その他の広聴活動>	65
1 パブリックコメント制度.....	66
2 専門家合同相談室.....	69
3 その他の専門相談.....	71

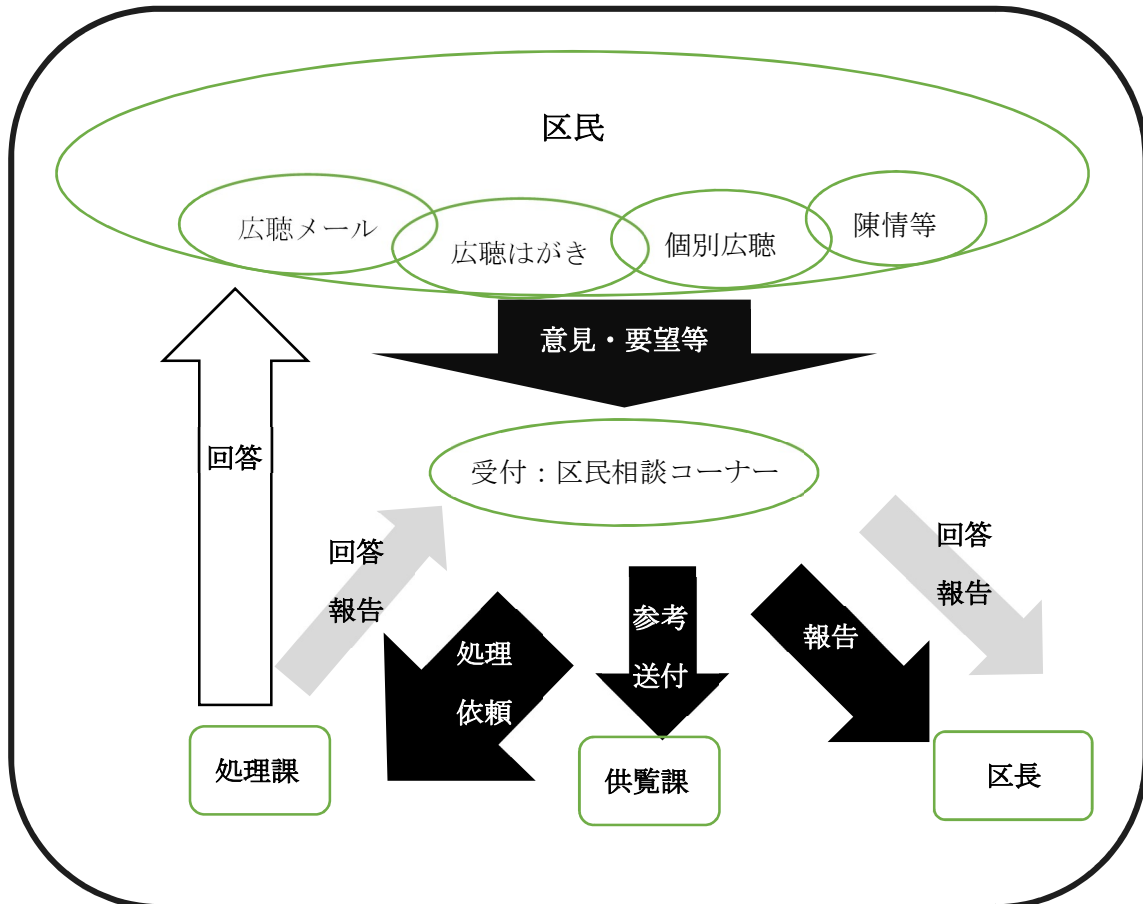
<参考資料>	79
広聴活動の沿革.....	80
行政情報公開・個人情報保護審議会の実績.....	83
行政情報コーナーの蔵書所蔵数	86
行政情報コーナー利用者数.....	87

第1章

区民の声編

第1章 区民の声編

1 「区民の声」の概要・仕組み



「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。

2 受付方法

(1) 広聴メール

ホームページ（区政へのご意見・ご要望）から専用フォームを利用した電子メールにより24時間受け付けています。

トップページ中段『一区政への参加— 区政へのご意見』からお入りください。

【ホームページ（区政へのご意見・ご要望）のURL、QRコード】

<https://www.city.toshima.lg.jp/011/kuse/iken/goiken/voice.html>



(2) 広聴はがき

「豊島区長あて料金受取人払いはがき」により、随時受け付けています。

【設置場所】

区役所・男女平等推進センター・区民事務所・区民ひろば・としま産業振興プラザ（IKE・Biz）・としま区民センター・体育施設・地域文化創造館・図書館・心身障害者福祉ホームさくらんぼ・池袋保健所・長崎健康相談所・高齢者総合相談センター・障害支援センター・豊島清掃事務所・子ども家庭支援センター・熊谷守一美術館・雑司が谷案内処・トキワ荘通りお休み処等の窓口

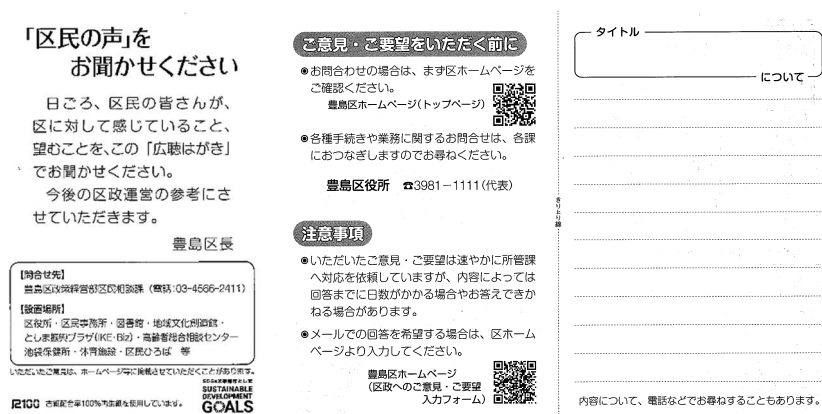
【広聴はがき見本（令和5年12月現在）】

（表）



郵便はがき
〒171-8710
豊島区南池袋二丁目45番1号
豊島区長行
（区民の声担当）
3004
〒171-8710
豊島区
フリガナ () 性別
氏名 年代 代
回答 1. 希望する（文書・電話）
（○印） 2. 希望しない
No. 002632

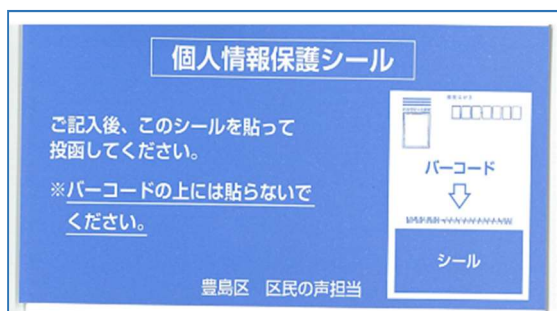
（裏）



「区民の声」をお聞かせください
日ごろ、区民の皆さんが、区に対して感じていること、望むことを、この「広聴はがき」でお聞かせください。
今後の区政運営の参考にさせていただきます。
豊島区長
【問合せ先】 豊島区政務課総務課区政相談課（電話：03-4566-2411）
【設置場所】 区役所・区民ひろば・図書館・地域文化創造館・としま駅前プラザ（IKE・Biz）・高齢者総合相談センター・池袋保健所・体育施設・区民ひろば 等
【注意】 いただいたご意見は、ホームページ等に転載させていただきます。転載しない場合は、お問い合わせ先へお問い合わせください。
【問合せ先】 豊島区ホームページ（区政へのご意見・ご要望入力フォーム）
タイトル _____ について _____
内容について、電話などで尋ねることもあります。

広聴はがき用「個人情報保護シール」の設置についてご要望があり、令和3年7月から広聴はがきとともに設置し、どなたでもご利用いただけるようにいたしました。

【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

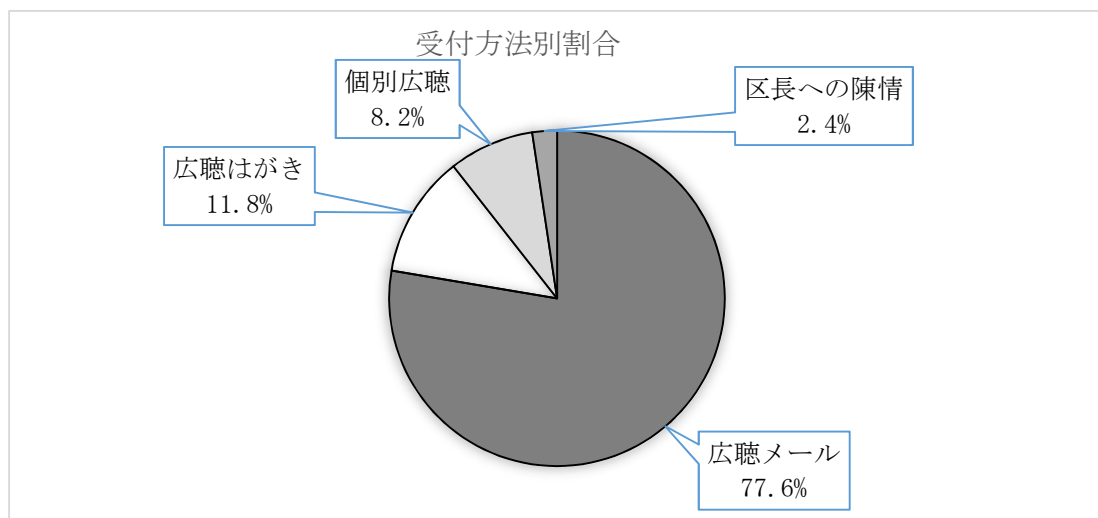
(4) 区長への陳情等

区長に対して複数の住民または各種団体・組織の代表者から文書をもって寄せられた陳情等を随時受け付けています。

3 受付件数

(1) 令和4年度「区民の声」の受付件数

受付方法	広聴メール	広聴はがき	個別広聴	区長への陳情等	合計
件数	264	40	28	8	340



令和4年度の「区民の声」は340件でした。新型コロナの影響で令和2年に1,316件まで増加した受付件数も、新型コロナ以前の平成30年の371件とほぼ同等の水準まで減少しました。受付方法別割合をみると、広聴メールが全体の77.6%、広聴はがき11.8%、個別広聴8.2%、陳情2.4%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け付け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

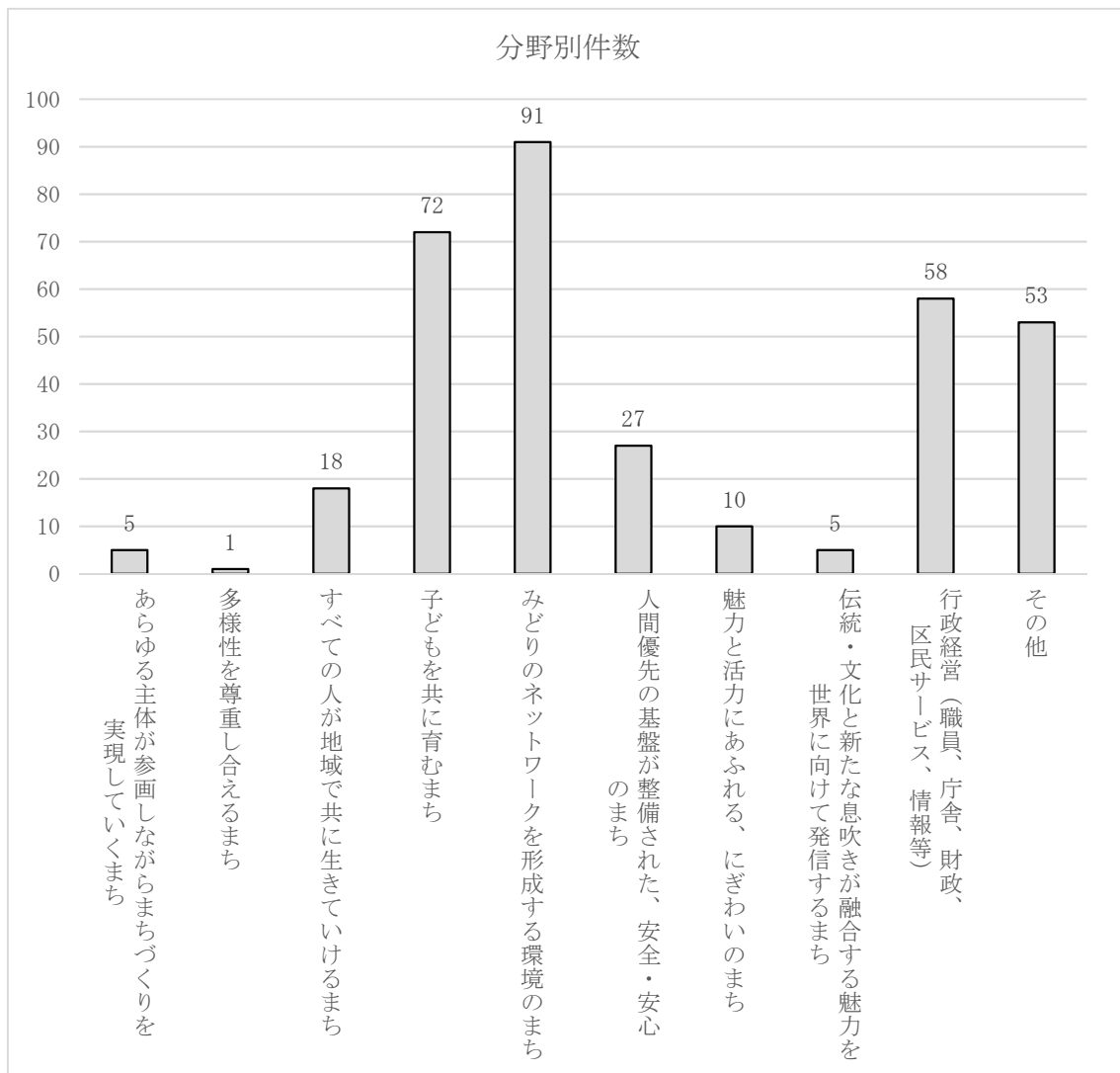
令和4年度に区民相談課で受け付けた区長への陳情等は、以下のとおり8件です。

番号	受付日	件名	所管部
1	8月18日	「安倍晋三元首相の「国葬」に際し、弔意の強制につながる措置を行わないでください」について	総務部他
2	9月13日	「固定資産税及び都市計画税の軽減措置の継続について意見書の提出に関する陳情」について	政策経営部他
3	9月22日	「安倍元首相の国葬に出席せず、公費支出をしないでください。旧統一教会との関係をすべて明らかにしてください。」について	総務部他
4	9月27日	令和5年度区に対する要望について	区民部他
5	10月10日	歯科医療機関への「令和4年度における新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金」の活用を求める要望書について	政策経営部 他
6	11月2日	「新型コロナウイルスから子どもを守るための要望」について	教育部他
7	10月25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
8	11月29日	2023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

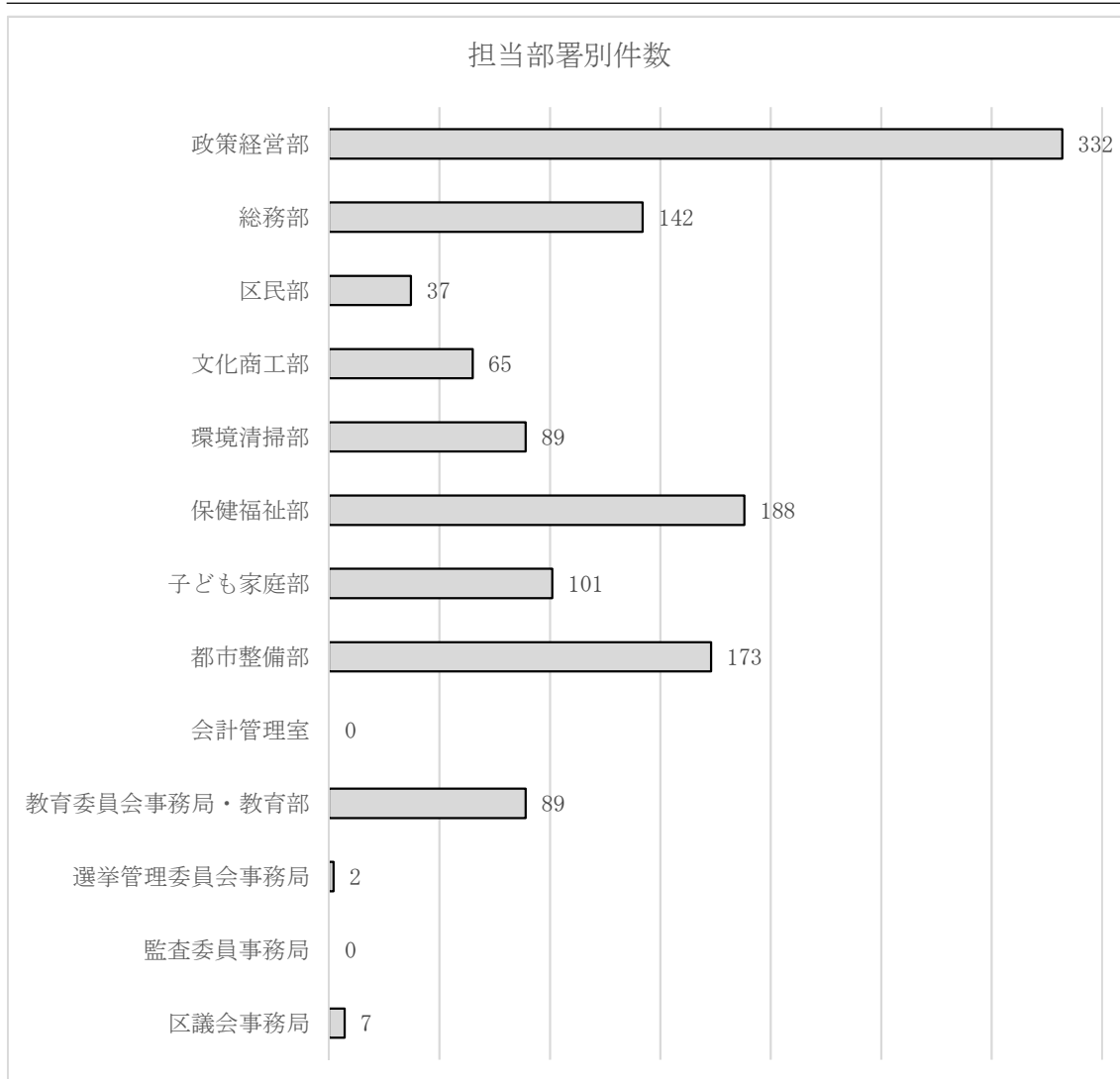
4 受付内容

(1) 分野別受付内容



令和4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



担当部署別でみると、政策経営部（332件）に関する区民の声がもっとも多い結果となりました。

2番目以降は、保健福祉部（188件）、都市整備部（173件）、総務部（142件）、子ども家庭部（101件）、環境清掃部（89件）、教育委員会事務局・教育部（89件）、文化商工部（65件）、区民部（37件）と続きます。区政に対して幅広い分野にわたり関心を持っていることがうかがえます。

参考までに、令和4年度の掲示君（ホームページで紹介した区民の声をA3ポスターとして区施設に掲示しているもの）の見本と実際にとりあげた区民の声を紹介します。

「銭湯の相互利用」について

声 お達者カードで銭湯を楽しみに年 30 回利用しています。感謝しています。昨今近隣の銭湯の廃業があり、選択肢が少なくなり寂しい感じがします。豊島区近隣地域（北区滝野川、板橋区等）の銭湯が利用できれば良いと思います。



答 区内の公衆浴場は廃業等で年々減少傾向にあり、現在では、昨年より 2 浴場減少で 15 浴場となっています。また、新型コロナウイルス感染状況等もあり、「としま・おたっしやカード」を利用し入浴を目的に各浴場へ足を運ぶ高齢者は減少傾向にあると認識しています。相互利用を実現するためには多くの課題がありますが、社会情勢の変化も捉えながら、導入の可否を含めて検討しています。閉じこもりを防ぐ介護予防の観点からも、浴場の無い地域を中心に「としま・おたっしやカード」を利用できる浴場を増加できるよう進めていければと考えています。

「戸籍謄本をコンビニで取得できるようにしてほしいです」について

声 本籍を豊島区に置いております。豊島区の戸籍謄本をコンビニで取得できるよう対応をお願いしたいです。多摩市や調布市でも対応できているため、豊島区のような人口の多い区はさらに需要も高いと思います。



答 豊島区ではコンビニでの戸籍謄本の発行サービスは導入しておらず、ご不便をおかけしております。マイナンバーカードの交付率の推移等を見据えながらサービスの拡大について検討しております。頂きましたご意見を参考にサービスの向上を目指してまいります。豊島区では 8 月 17 日より、スマートフォンからオンラインで証明書をご申請いただけるサービスを開始いたしました（戸籍謄本・抄本も対象です）。ご利用をご検討いただければ幸いです。

この「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

F A X：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

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) 「子ども家庭支援センターの一時保育施設の別名（愛称）希望」について

【区民の声】

東部子ども家庭支援センターの一時保育を利用しています。子どもは一時保育施設で過ごす時間が大好きで、「一時保育行くよ」と声を掛けると喜んで準備します。この時の「一時保育」という言葉にかわる「●●ルーム」などの名称があると、子どもにわかりやすく期待感も持てるのではないかと考えております。5歳の娘が「一時保育やったー」と言っている姿を見ると、違和感を感じます。

【結果】

お子様が楽しく東部子ども家庭支援センターの一時保育事業をご利用いただいているとのことで、大変うれしい思いでいっぱいになりました。ご意見いただきました点につきましては、ご指摘の通りお子様に親しみが生まれるような名称にすることで、東部子ども家庭支援センターの一時保育事業を利用しやすくすることは重要であると捉え、今後検討してまいります。

(2) 「戸籍謄本をコンビニで取得できるようにしてほしいです」について

【区民の声】

本籍を豊島区に置いております。豊島区の戸籍謄本をコンビニで取得できるよう対応をお願いしたいです。多摩市や調布市でも対応できているため、豊島区のような人口の多い区はさらに需要も高いかと思えます。

【結果】

豊島区ではコンビニでの戸籍謄本の発行サービスは導入しておらず、ご不便をおかけしております。マイナンバーカードの交付率の推移等を見据えながらサービスの拡大について検討をしております。頂きましたご意見を参考にサービスの向上を目指してまいります。豊島区では8月17日より、スマートフォンからオンラインで証明書をご申請いただけるサービスを開始いたしました（戸籍謄本・抄本も対象です）。ご利用をご検討いただければ幸いです。

(3) 神田川沿の桜の病気について

【区民の声】

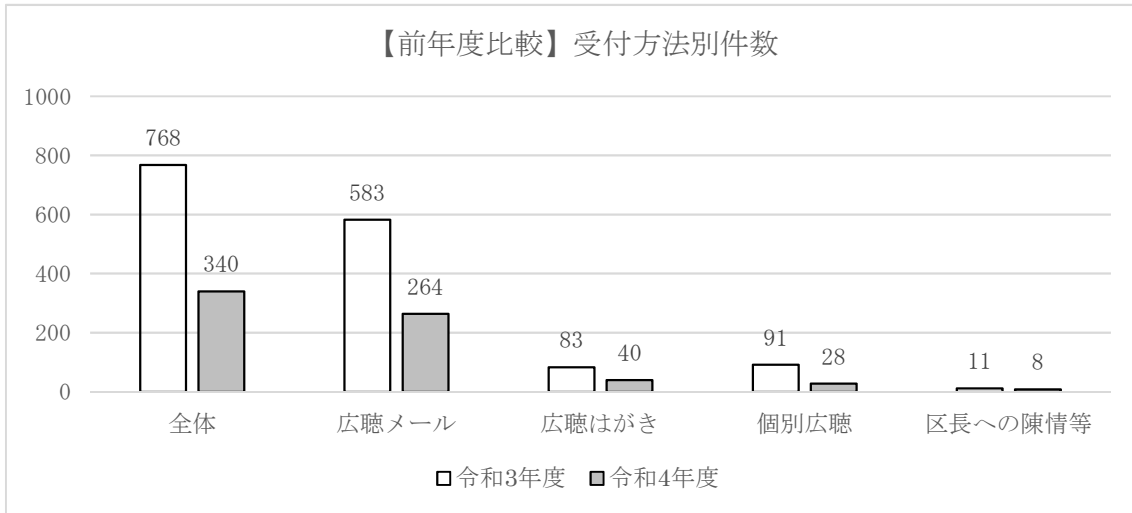
神田川沿いの桜の木の根元や幹に根を腐らせて倒壊させるきのこが生えています。桜並木の周囲は住宅も多く、遊歩道になっており、倒壊したら重大事故になる可能性があります。近隣住民は不安があります。豊島区でも他の地域のように樹医の診断や若木に植え替えの対応をお願いします。

【結果】

神田川沿いの桜は樹木医による診断を行い、個々の桜に適切な処置を行っています。ご指摘のキノコが付いている桜は、昨年度に樹木医より病害虫に侵された枝の剪定、キノコの除去、薬剤の使用などでの対応が望ましいと診断結果が出ています。桜に負担をかけないため、気温の低い冬の剪定が望ましく、今年度の冬季剪定で対応予定です。なお、樹木医より伐採の必要性があると診断された桜は、伐採後、新たに豊島区駒込生まれのソメイヨシノを必要に応じて植え替えを行ってまいります。引き続き、適切な桜の管理に努めてまいります。

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4年度の受付件数は、令和3年度の合計768件から半減し、428件減の合計340件となりました。平成30年度の371件から、新型コロナウイルスの影響により急増し、令和2年度には1,316件を数えましたが、社会情勢の変化により毎年漸減傾向です。

受付方法別の状況を見ると、引き続き広聴メールの割合が大勢をしめています。広聴メールが583件から264件、広聴はがきが83件から40件、個別広聴は91件から28件と大幅な減少となりましたが、陳情については11件から8件とほぼ横ばいとなっています。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、区民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。

区民相談課としましては、引き続き寄せられた意見・要望について、迅速・的確に所管課に処理依頼をすると同時に、区長へ速やかに報告できるように鋭意取り組んでいます。

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っています。

引き続き、区民の声を集めやすくするために、広報物に区 HP「区政へのご意見・ご要望」のページにつながる QR コードの掲載を増やすなど、環境整備に努めていきます。

(2) 「区民の声」データのさらなる活用

区民相談課に寄せられた意見・要望等は、所管課に対応を依頼し、業務や施策の改善、反映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、全庁的に展開しています。

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まいります。

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まいります。

2022年5月 vol.52

区民相談コーナー「かわら版」



今月のピックアップ

ウクライナ避難民のための相談窓口について

連日、取り上げられているウクライナ侵攻に関するニュース。

政治的な話をするつもりはありませんが、間違いなく言えることは、私達と同じように、普通に毎日を生懸命生きている人が、ある日、それまであった日常がなくなってしまったという事実です。

2年ほど前より、新型コロナウイルスによって世界中で新しい生活様式を模索していましたが、ウクライナ侵攻に関するニュースなどからは、マスクだとかワクチンなどと言った言葉もありません。

コロナウイルスどころではない日々。

コロナ対応を含め、あつたはずの日常が、遙か遠くへ行ってしまった現実があります。

ウクライナ侵攻が始まったと言われているのは、2月24日です。

区民相談課、豊島区役所コールセンターに区民などから問い合わせ等が入ってきたのは、3月に入りすぐでした。そして現在まで、30件を超える声が寄せられています。

また、これを書いている5月中旬時点でウクライナより豊島区に避難し、住民登録をされた方は、7名となっています。

こうした中、ご承知の方も多いかと思いますが、5月9日より「ウクライナ避難民のための相談窓口」が区民相談課に設置されています。

必要とする声がありましたら、区民相談課の行う「ウクライナ避難民のための相談窓口」をご案内いただきますよう、お願いいたします。

ホームページはこちらです(国、東京都の窓口も併せて共有いたします)。

<https://www.city.toshima.lg.jp/417/2205021345.html>

SDGs 未来都市としま



区民相談(3月)

【タイトル】

金銭トラブルについて

【内容(要旨)】

私は外国籍です。友達が私の携帯のアプリを使い、勝手に買い物をしました。返すと言って、あまり返ってない。どうすればいいですか。

【回答(要旨)】

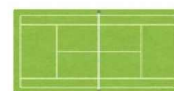
(日本語はあまり上手ではないと言う) 区の法律相談ではなく、法テラスの「外国語による法律相談」を案内させていただきました。



広聴(3月)

【タイトル】

テニスコートについて



【内容(要旨)】

テニスコートを使いたくてもチーム登録しないと予約が出来ない。区民が平等と感じられる運用が望ましい。スマホからも申し込める事も必要。

【回答(要旨)】

区の体育施設は個人登録もあり、個人登録では空きがあれば先着順で予約が出来ます。なお、団体・個人ともスマートフォンでの予約受付を行っています。

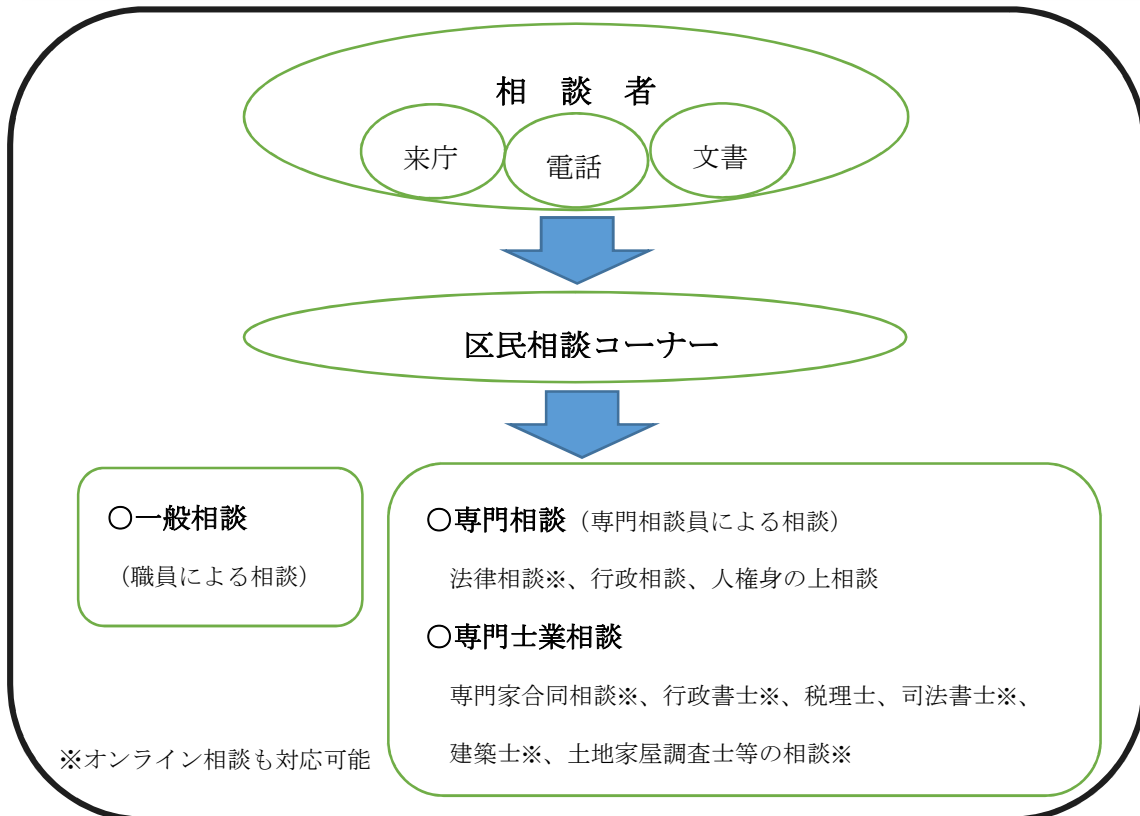
皆様が平等に感じる運営を引き続き目指してまいります。

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 新型コロナウイルスに関する相談

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	ご相談の内容をお聞きして、区役所・東京都・国などの担当窓口をご案内します。（通訳が必要な場合は上記②対応言語に同様）
相談員	区職員（必要に応じて通訳同席）

令和 2 年 4 月、新型コロナウイルスに関して専門の相談窓口を設置しました。
その他、適宜、聴覚障害者のために、手話通訳派遣センターを利用し、通訳を依頼しています。

④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事。 問題解決に向けて初歩的なアドバイスを行います。
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・苦情等に関する事。
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	自由権・労働権等の人権に関する事やいじめや差別などの人権侵害に

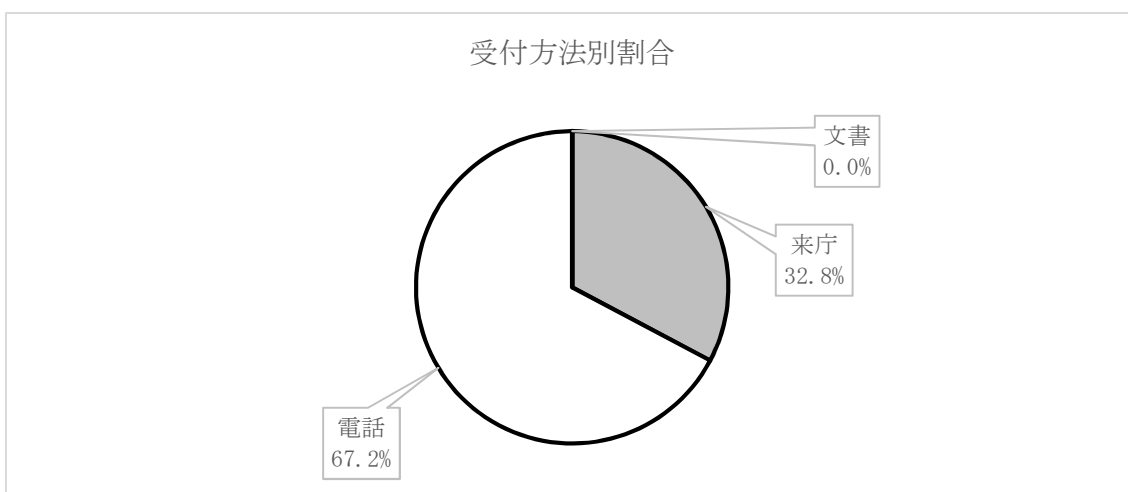
内 容	関すること。
相談員	人権擁護委員
備 考	上記とは別に、人権擁護委員が携帯電話を持ち回りで、匿名電話相談を行っています（年中無休）。

※法律相談は、令和3年度に実施した「電話による法律相談（臨時的措置）」を令和4年度も継続しています。人権身の上相談は、対面相談は中止のままですが、電話相談は継続実施しています。

3 受付件数

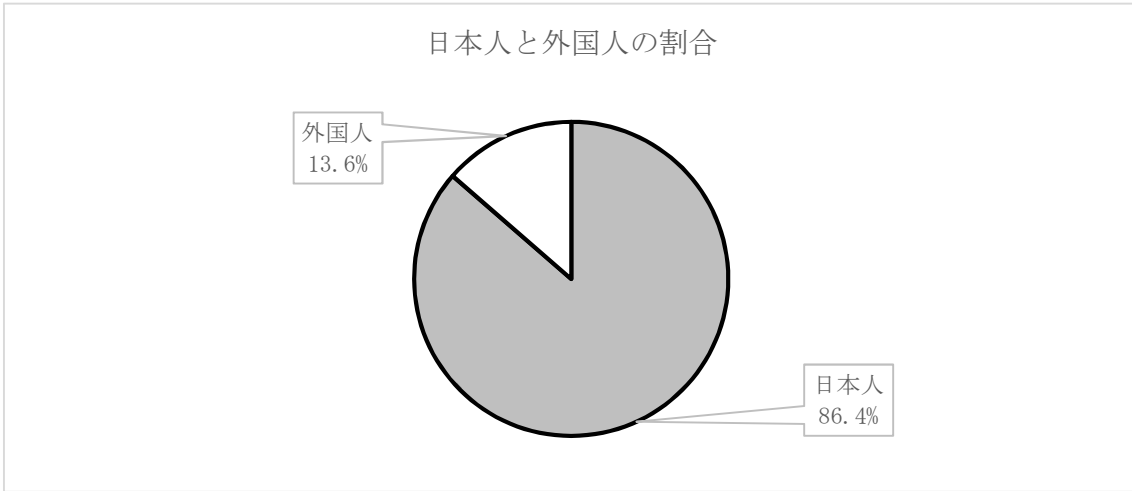
(1) 令和4年度 一般相談の受付件数

受付方法	来 庁	電 話	文 書	合 計
件 数	1,260	2,580	0	3,840



受付方法別件数の割合をみると、来庁が約 33%、電話が約 67%と電話がやや多めです。

区 分	日本人	外国人	合 計
件 数	3,317	523	3,840



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)		3,840	100.0%	
外国人相談		523	13.6%	
国籍別 内訳	1 中国・台湾	307	58.7%	
	2 アメリカ	17	3.3%	
	3 フランス	14	2.7%	
	4 ネパール	12	2.3%	
	5 インド	11	2.1%	
	6 エジプト	9	1.7%	
	7 フィリピン	6	1.1%	
	7 イタリア	6	1.1%	
	7 インドネシア	6	1.1%	
	10 イギリス	5	1.0%	
	10 ベトナム	5	1.0%	
	その他		59	11.3%
	不明		66	12.6%

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		523	100.0%
内訳	日本語	113	21.6%
	英語	151	28.9%
	中国語	258	49.3%
	その他	1	0.2%
	日本語通訳同伴	0	0.0%

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86%、外国人は約14%でした。なお、外国人の国籍は、「中国・台湾」が307件で約6割を占めています。次いで、「アメリカ」が17件、「フランス」が14件、「ネパール」が12件、「インド」が11件でした。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、外国人相談の8割近くが通訳を必要としています。

(2) 令和4年度 専門相談の受付件数 (オンライン相談件数)

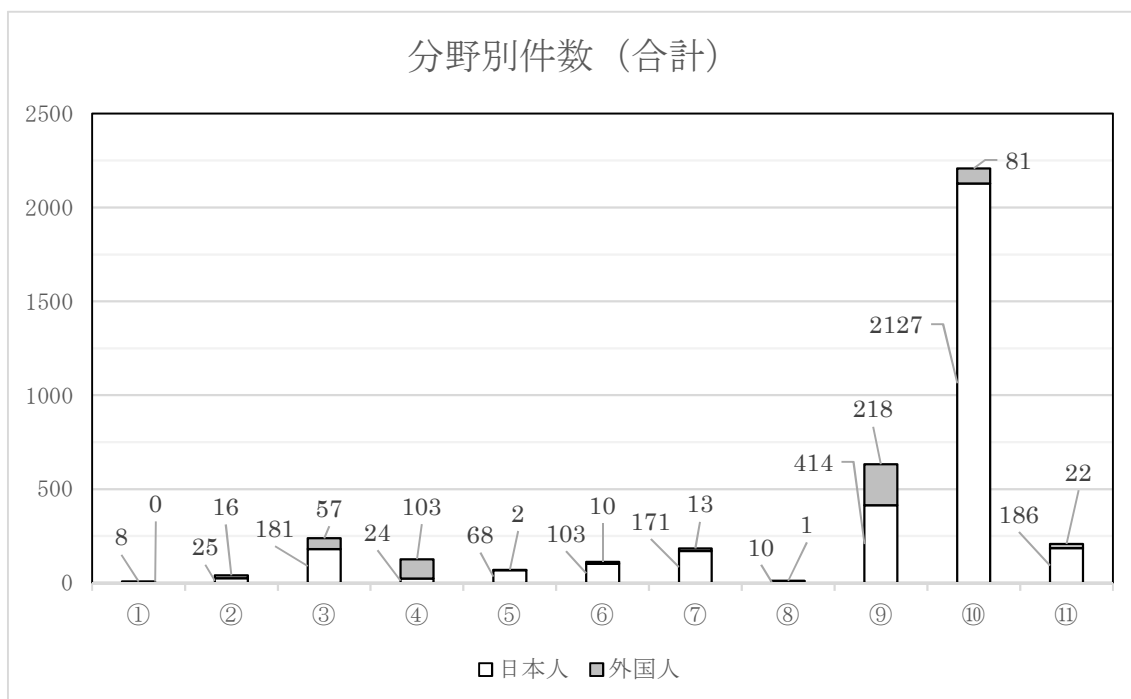
相談名	法律相談	行政相談	人権身の上相談
件数	700 (5)	45	10

令和4年度専門相談の内、法律相談と人権身の上相談の受付件数は、昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、例年より少なくなっていますが、行政相談は特設相談を実施し件数が多くなっています。

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	8	0	8
②	多様性を尊重しあえるまち	25	16	41
③	すべての人が地域で共に生きていけるまち	181	57	238
④	子どもを共に育むまち	24	103	127
⑤	緑のネットワークを形成する環境のまち	68	2	70
⑥	人間優先の基礎が整備された、安全・安心のまち	103	10	113
⑦	魅力と活力にあふれる、にぎわいのまち	171	13	184
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	10	1	11
⑨	行政経営（職員、庁舎、財務、窓口サービス、情報等）	414	218	632
⑩	日常生活	2,127	81	2,208
⑪	その他	186	22	208
	合計	3,317	523	3,840

※分野別の内訳は P23～25 を参照。

※単位：件

令和 4 年度の一般相談の受付件数は、合計で 3,840 件でした。分野別に見ると「日常生活」が 2,208 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 632 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 238 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 2,127 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 414 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 181 件でした。特に「日常生活」においては、「相続」や「土地家屋」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 1/3 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 217 件ともっとも多く、次いで「子どもを共に育むまち」が 103 件、「日常生活」が 81 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	8	0	8
	地域力の向上	0	0	0
	小 計	8	0	8
② 多様性を尊重しあえるまち	多文化共生の推進	6	12	18
	平和と人権の尊重	11	1	12
	男女共同参画社会の実現	8	3	11
	小 計	25	16	41
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	70	15	85
	地域における自立生活支援	87	31	118
	健康な生活の維持・増進	24	11	35
	小 計	181	57	238
④ 子どもを共に育むまち	子どもの自己形成・参加支援	4	1	5
	子ども・子育て支援の充実	14	61	75
	学校における教育	6	30	36
	地域に信頼される教育	0	0	0
	未来を切り拓くとしまの子の育成	0	11	11
	小 計	24	103	127
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	6	0	6
	環境の保全	30	0	30
	ごみ減量・清掃事業の推進	32	2	34
	小 計	68	2	70
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	14	0	14
	魅力ある都市居住の場づくり	22	8	30
	魅力を支える交通環境づくり	30	2	32
	災害に強いまちづくり	5	0	5
	日常生活における安全・安心の強化	32	0	32

	小 計	103	10	113
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	167	13	180
	観光によるにぎわいの創出	4	0	4
	小 計	171	13	184
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	5	0	5
	生涯学習・生涯スポーツの推進	5	1	6
	小 計	10	1	11
⑨ 行政経営(職員、庁舎、 財務、窓口サービス、情 報等)	職員対応	163	1	164
	本庁舎、分庁舎	8	0	8
	財政	4	1	5
	窓口サービス	183	216	399
	情報	20	0	20
	議会・選挙・監査	4	0	4
	その他	32	0	32
	小 計	414	218	632
⑩ 日常生活	相続	663	8	671
	身分	99	8	107
	土地建物	512	23	535
	損害賠償	111	7	118
	労働民事	58	3	61
	金銭	157	7	164
	親族	89	3	92
	騒音	46	3	49
	近隣関係	113	0	113
	その他	279	19	298
	小 計	2,127	81	2,208
	⑪ その他	区以外の行政一般	52	1
新型コロナウイルス感染症		119	20	139

	その他	15	1	16
	小 計	186	22	208
合 計		3,317	523	3,840

相談事例としては、以下のようなものが挙げられます。

① 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。

⇒電話による法律相談を予約した。

② 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。

③ 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。

④ 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。

⇒電話による法律相談を予約した。

⑤ 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。

⑥ 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。

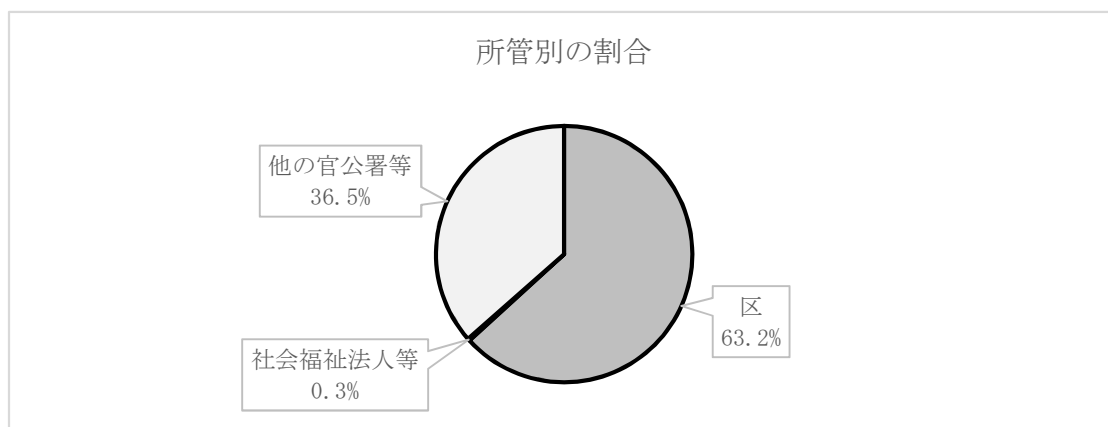
⇒電話による法律相談を予約した。

⑦ その他（新型コロナウイルス感染症）

令和4年度のワクチン接種を希望している。今年度の接種はいつから始まるのか。

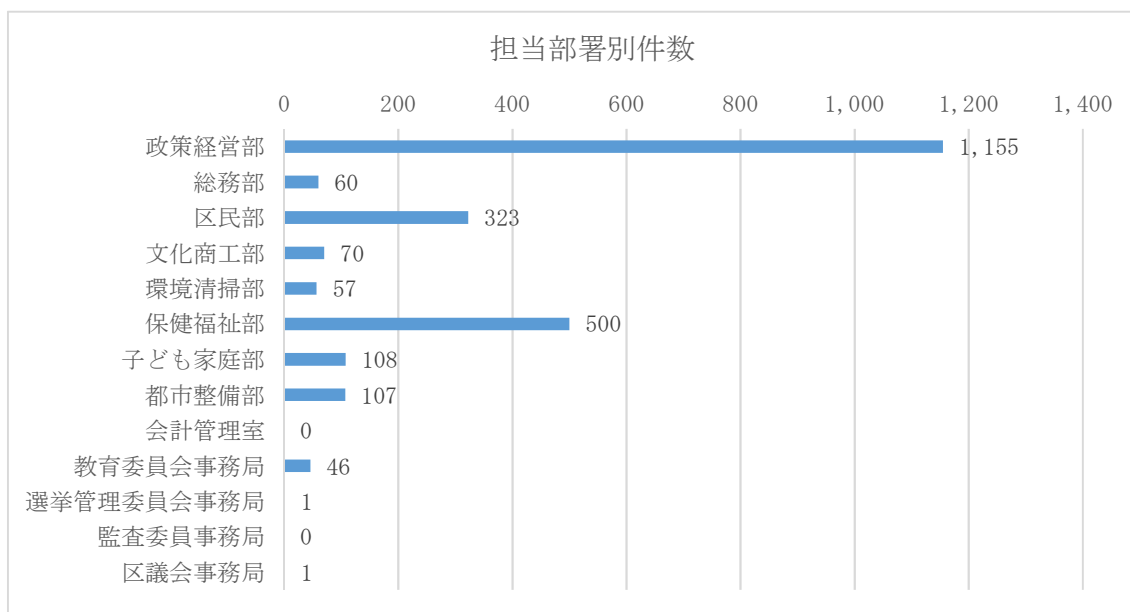
⇒豊島区新型コロナワクチンコールセンターを案内した。

② 所管別・担当部署別



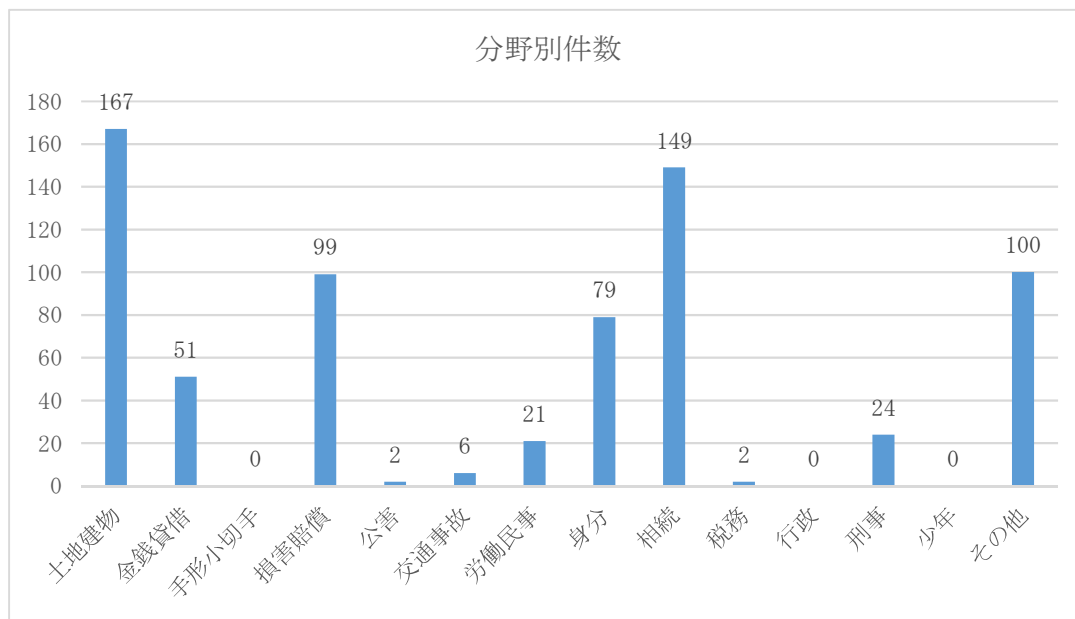
所管	区	社会福祉法人等	他の官公署等	合計
件数	2,428	11	1,401	3,840

令和4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2,428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（1,155件）がもっとも多く3割となっています。次いで、保健福祉部（500件・約13%）、区民部（323件・約8%）、子ども家庭部（108件・約3%）、都市整備部（107件・約3%）と続いています。

(2) 分野別受付内容（法律相談）



令和4年度の法律相談の受付件数は、合計で700件でした。「その他」を除く分野別で見ると「土地建物」（167件）や「相続」（149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、相続の手续や相続登記が多く、高齢化社会が反映された傾向となっています。次いで「損害賠償」（99件）、「身分」（79件）、「金銭貸借」（51件）に関する相談が多く寄せられています。

なお、P19で上述したとおり、令和3年度に引き続き「電話による法律相談（臨時的措置）」として実施し、令和4年度も継続しています。

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。

令和3年度に臨時的措置として開始した「電話による法律相談」は、令和4年度においても継続実施をして、区民生活でのトラブルや困りごとの相談先として多くの利用がありました。また、各専門士業による各種専門相談（対面）においても、令和3年度同様、感染拡大防止対策を徹底した上で実施しました。

新型コロナウイルス感染症対策及び、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対応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。

さらに、各専門士業団体との連携を強化し、各種専門相談が区民の希望に応じて「オンライン相談」にも対応できるよう環境を整備していきます。

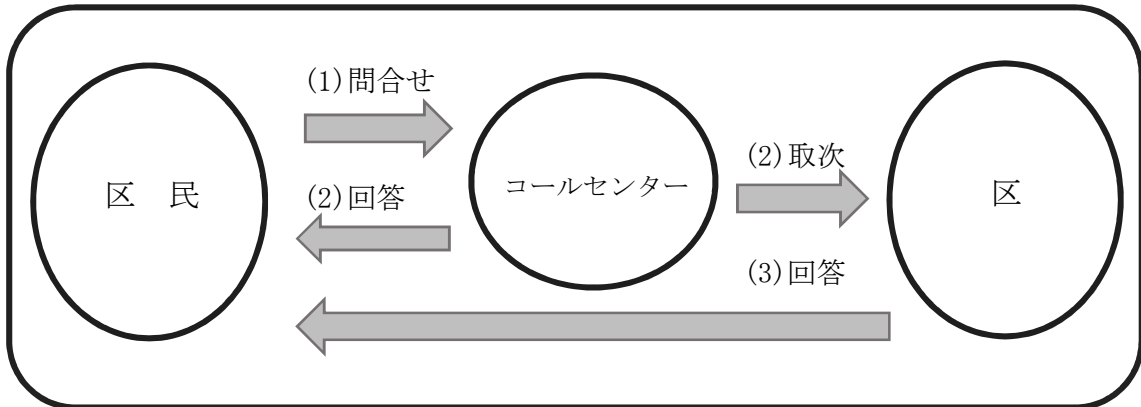
区民の多様なニーズに応じた各専門士業団体とのより活発な連携体制の充実に努めていきます。

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つなぐほか、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リアルタイムで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4年度実績

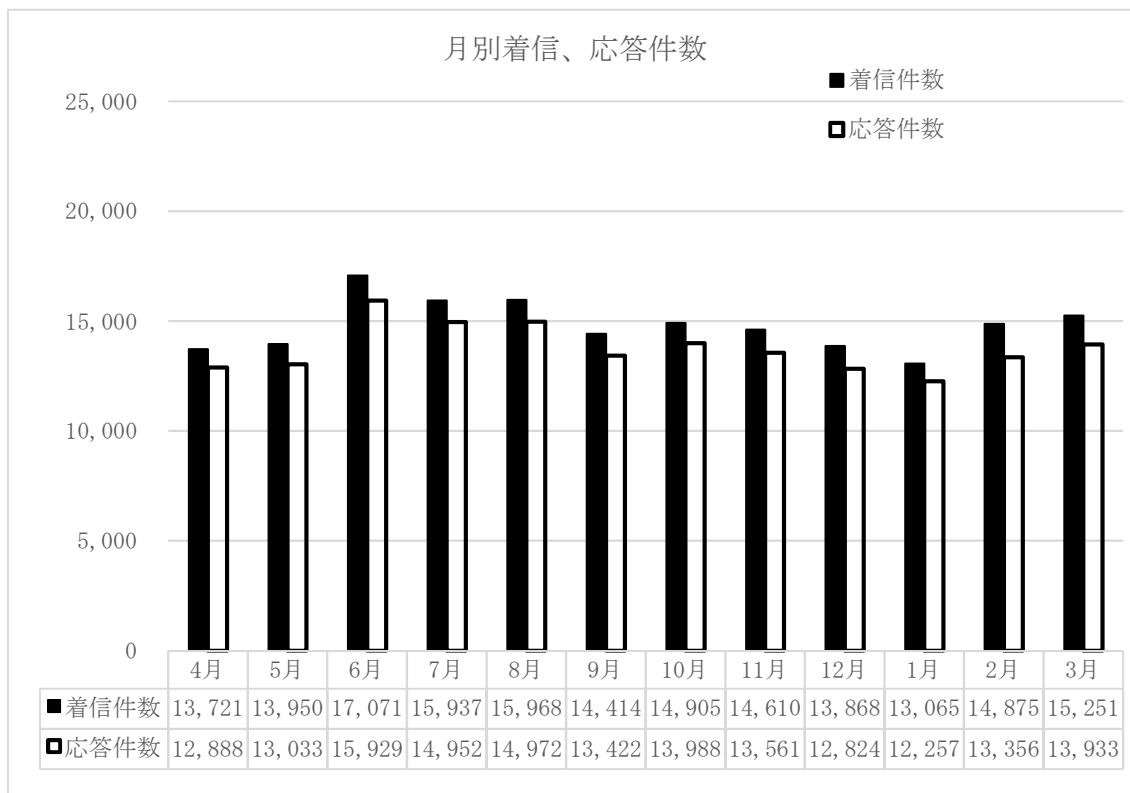
(1) 受付件数

(ア) 受付方法別件数

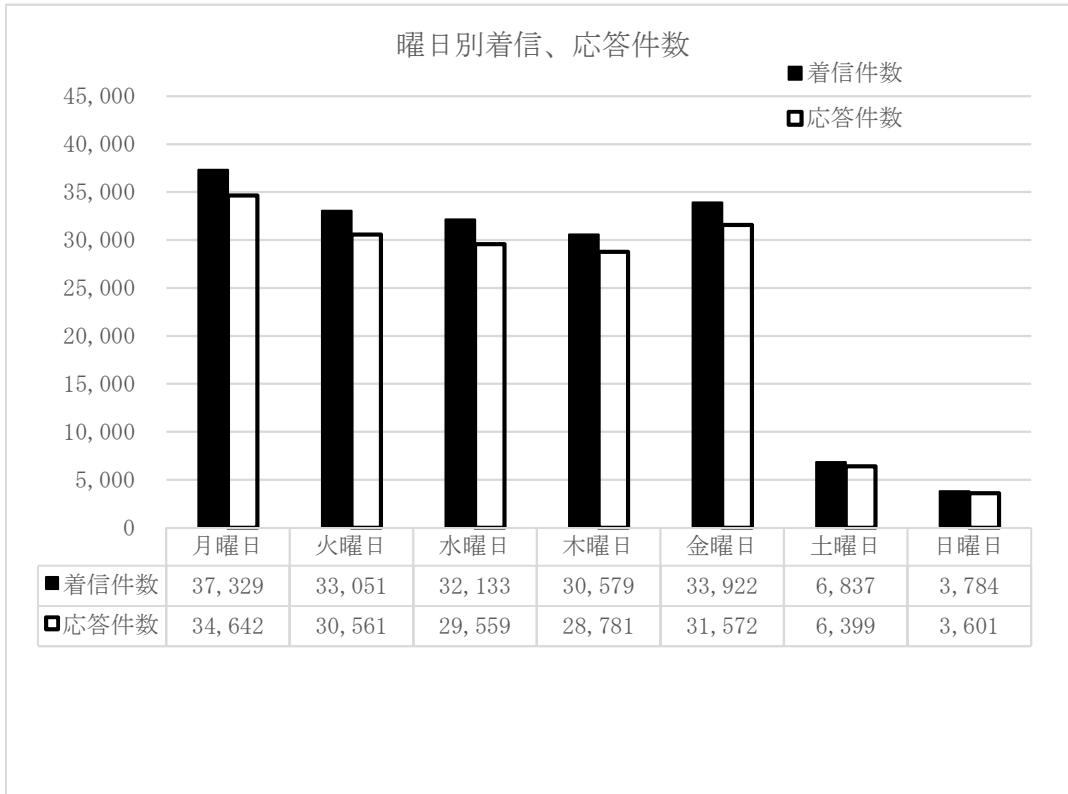
受付方法	電話	メール	Fax	合計
着信件数	177,635			
応答件数	165,115	1,995	1,389	168,499
応答率	93.0%			
割合	98.0%	1.2%	0.8%	100%

受付方法別割合をみると、電話が総数の98.0%を占めています。

(イ) 電話

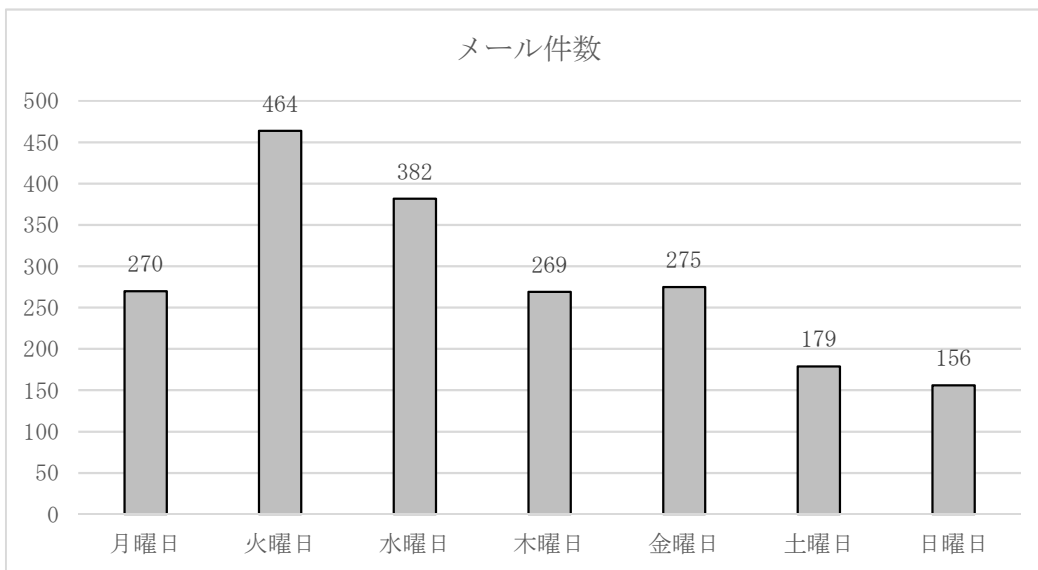


毎月の平均件数は、着信件数で約14,803件、応答件数で13,760件です。6月は、税務課や国民健康保険課の通知発送の影響があり、15,929件と年間で最も多い応答件数となりました。また、3月は年度末ということもあり、毎年入電件数が多い傾向にあります。



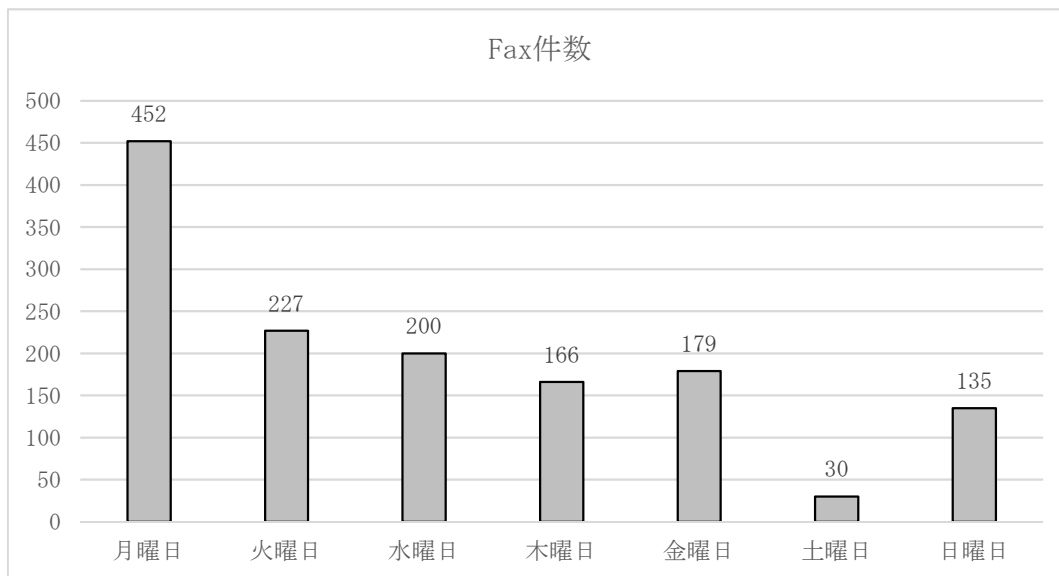
令和4年度のコールセンター着信、応答件数を曜日別で見ると、月曜日が多めで、土曜日・日曜日よりも、月曜日から金曜日の平日の受付件数の方が多い傾向にあります。

(ウ) メール



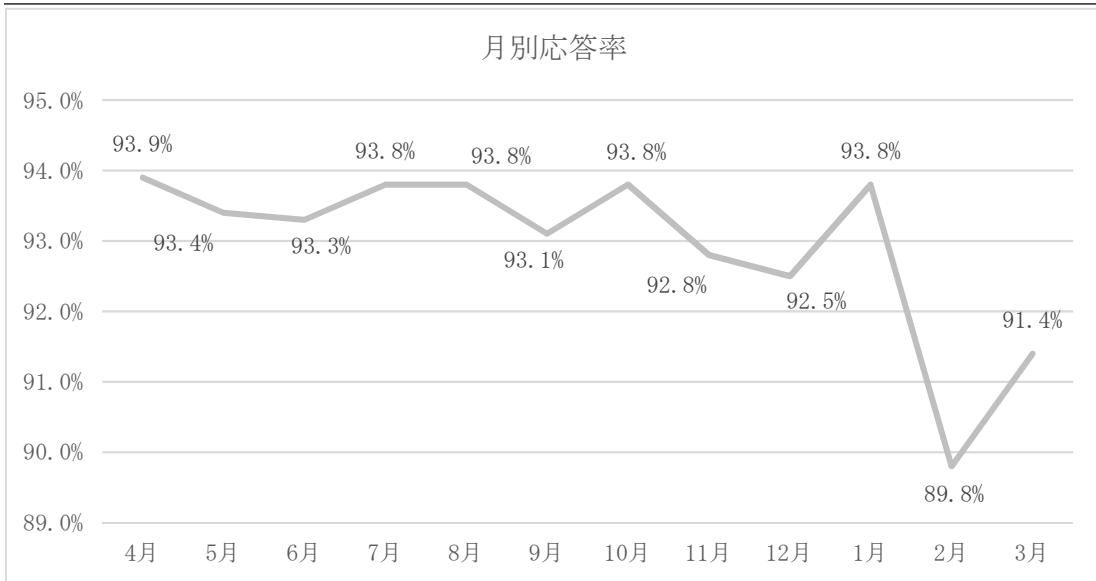
メール受付件数は、合計1,995件でした。平日においては、火曜日次いで水曜日が多い結果となりました。

(工) Fax

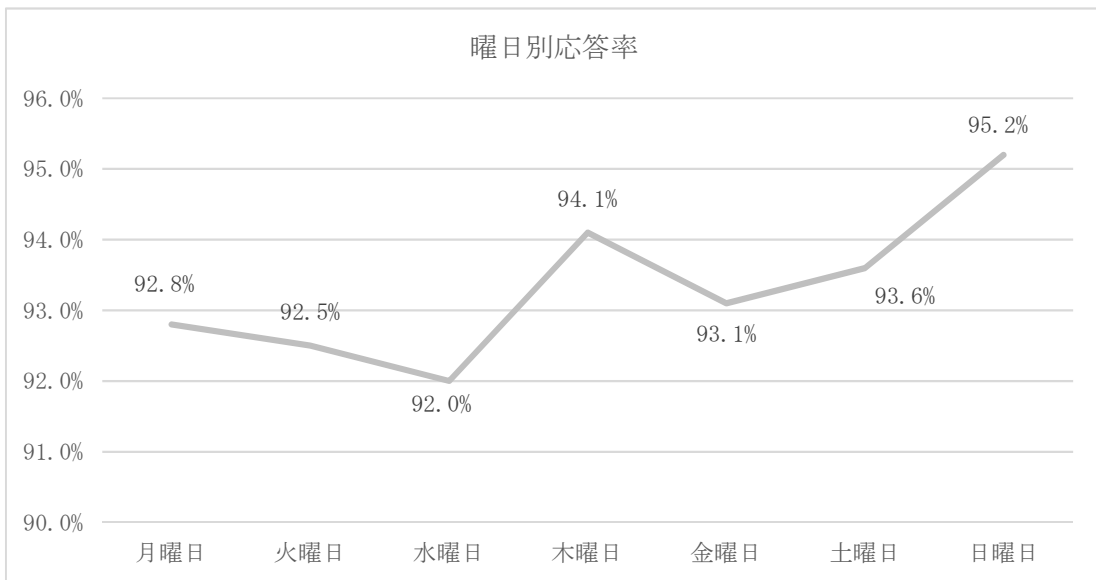


Fax 受付件数は、合計 1,389 件でした。曜日別で見ると、土曜日・日曜日よりも、月曜日 から金曜日の平日の受付件数の方がが多い傾向にあります。令和 5 年 1 月の日曜日から月 曜日にかけて、連続して 385 通の不穏な動きを予告する Fax を受信した影響で、日曜日と 月曜日の受信件数が特異な数値になっています。

(2) 応答率

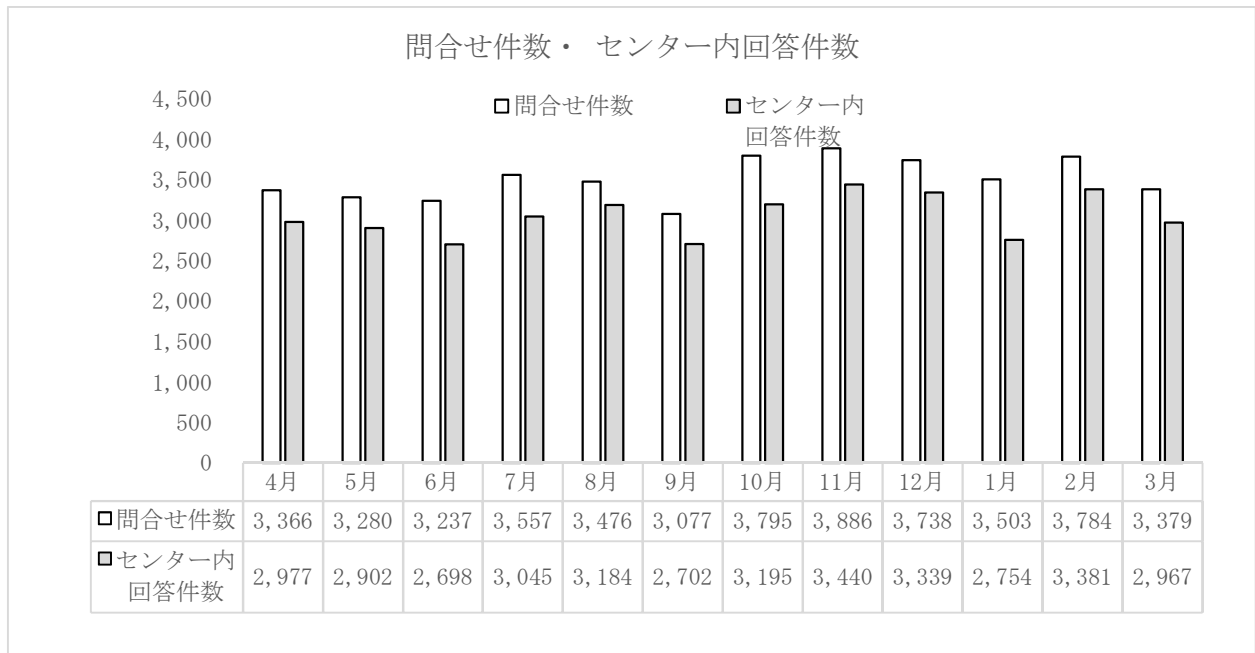


応答率（総入電件数に対して応答できた件数の割合）を月別にみると、区長の逝去などもあった2月を除き、通知の大量発送など問合せが集中する月でも目標値の90.0%を下回ることはありませんでした。

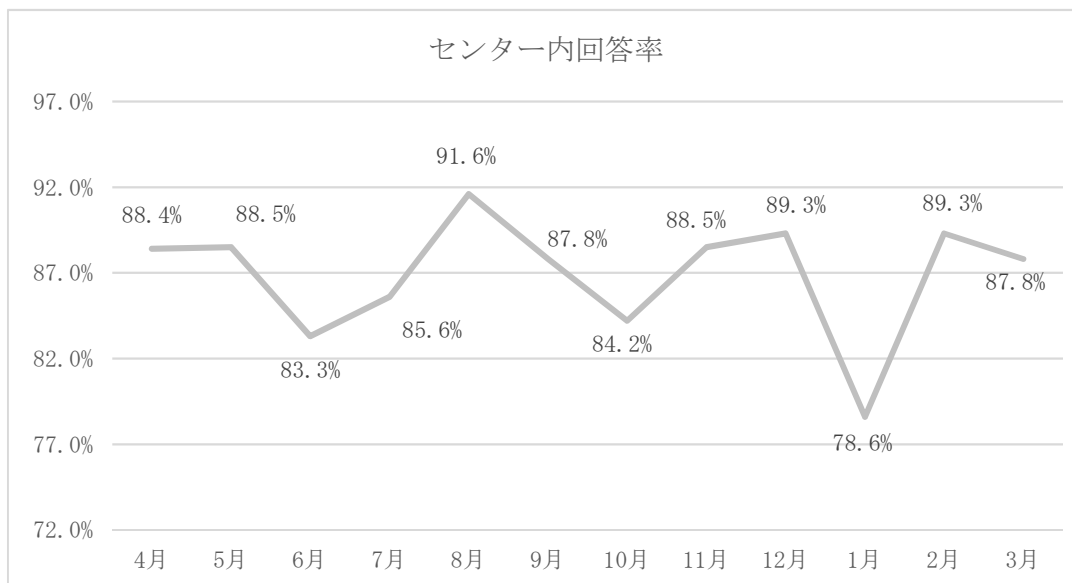


曜日別にみると、月別と同様に入電数が多い曜日を中心に応答率が低めとなりましたが、目標値の90.0%を下回ることはありませんでした。

(3) 問合せ件数・センター内回答件数・センター内回答率

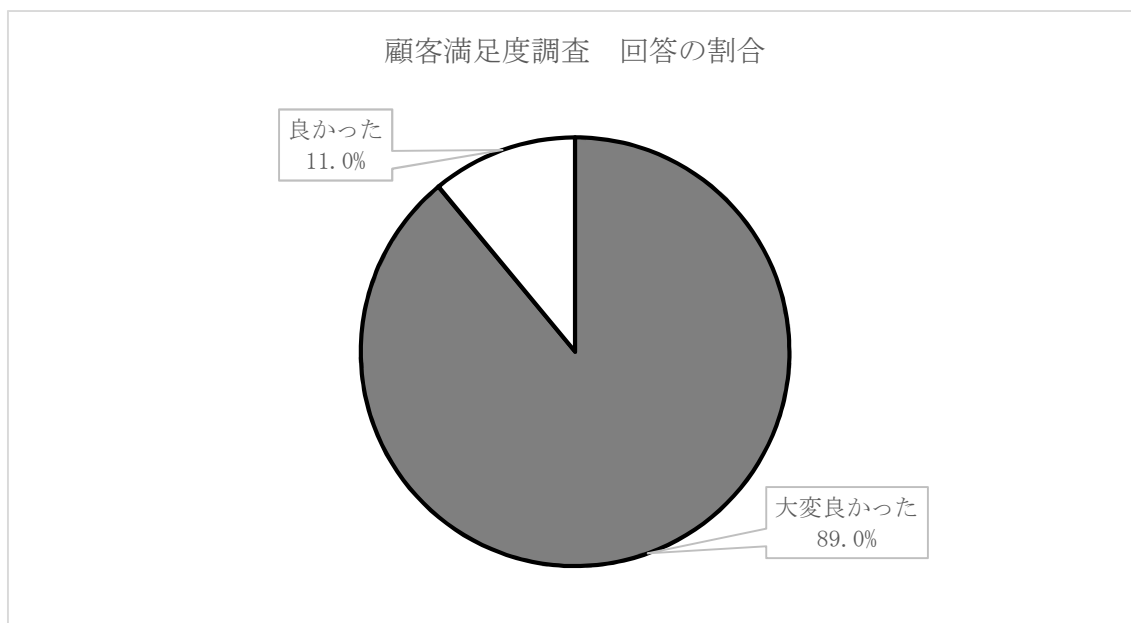


令和4年度のコールセンターへの着信件数177,635件のうち、取次ぎ件数は126,421件、問合せ件数は42,078件でした。問合せのうちコールセンターで36,584件を回答し、エスカレーション（オペレーターの判断で回答できない問合せを担当職員に電話を転送して引き継ぐこと）の件数は5,494件でした。エスカレーションした案件は、主に個人情報など職員による調査が必要な案件や、お客様が直接職員に確認をしたいと希望された内容です。



令和4年度のセンター内回答率は86.9%（回答件数36,584件÷問合せ受付件42,078件）であり、努力目標である回答率80%を達成しました。令和5年1月は多数の不穏な動きを予告するFaxを受信した影響で、センター内回答率が悪化しました。

(4) 顧客満足度調査

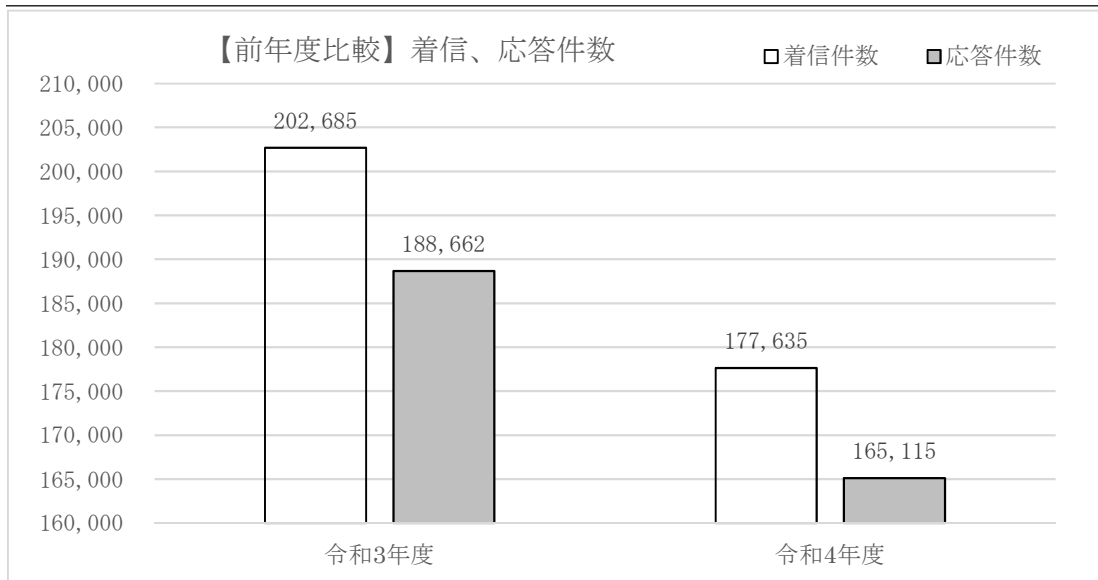


コールセンターでは、毎年、顧客満足度調査を実施しています。令和4年度においては、利用者100名に対して聞き取り調査を行いました。調査に回答いただいた利用者100名は、約7割が初めてコールセンターを利用されていました。

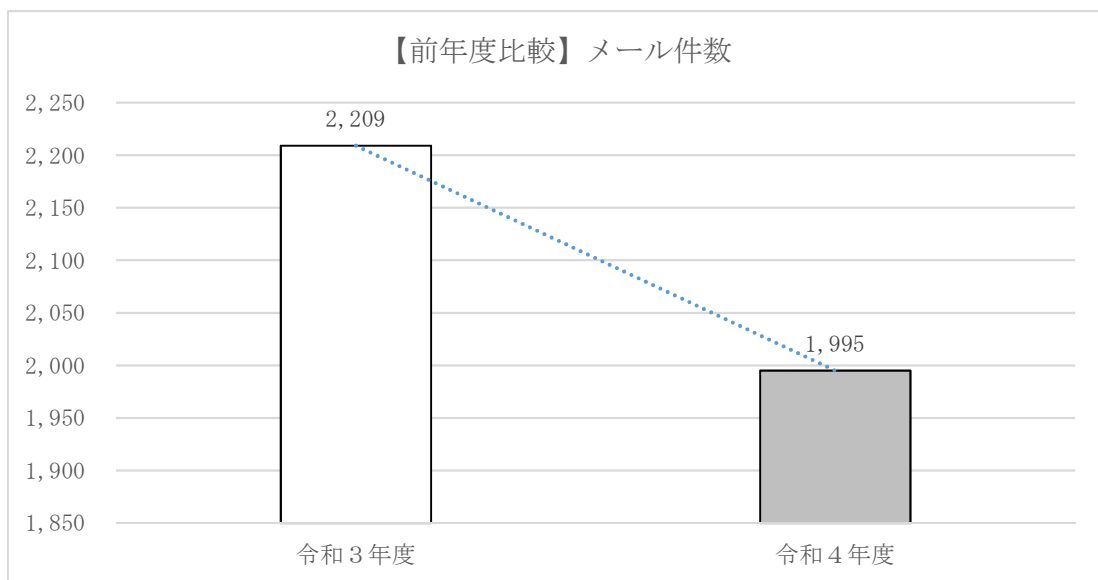
対応の評価については、89%が「大変良かった」、11%が「良かった」となり、「普通」「やや悪い」「悪い」の評価はありませんでした。良い評価をいただいた理由としては、「わかりやすかった」、「丁寧」、「親切」といったキーワードが目立ちました。

3 傾向と分析

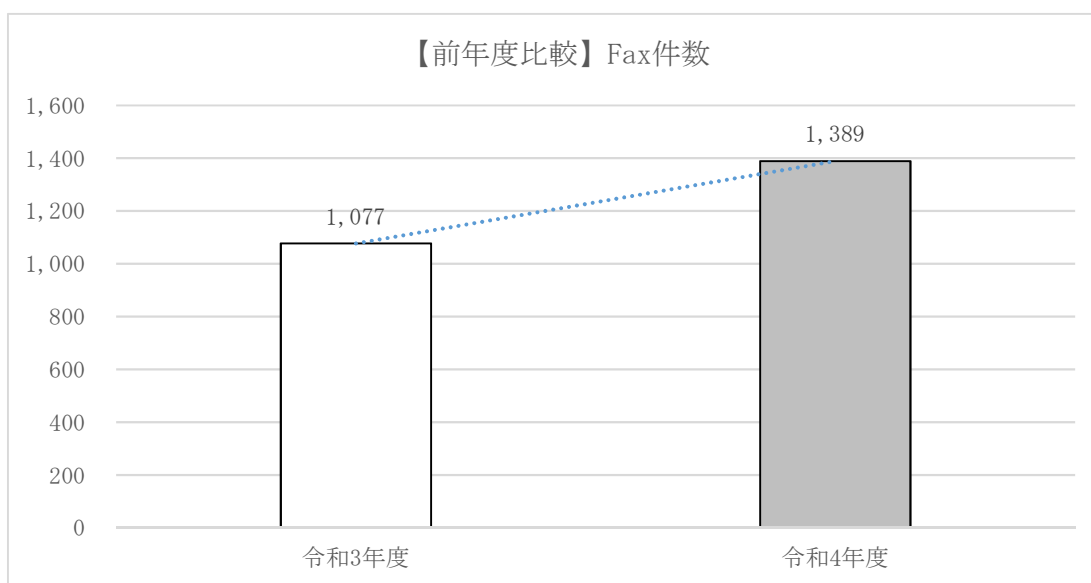
(1) 受付件数の推移



令和4年度の着信件数は、すべての月で前年度より減少する結果となり、全体では25,050件減少しました。



同一の発信者から大量に同内容のメールを受信するなど特異な状況もあり、10月、11月には前年度を超える受信もありましたが、メール件数は電話と同じように、全体的には減少傾向であり全体で214件減少しました。



令和5年1月に連続して385通の不穏な動きを予告するFaxを受信した影響で、受信件数が前年度と比較して312件の増加となっています。これを除外した件数で比較すると、令和3年度は1,077件、令和4年度は1,004件であり、微減となります。

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。コールセンターでは、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を強化し、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4年度の総問い合わせ件数 42,078 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 36,584 件（86.9%）。

(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、コールセンター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。伝言板は、コールセンターの運用実績等を集約したのですが、部署によっては業務の参考として伝言板を活用しています。

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（2023年3月号）

Vol.78
区民相談課
2023年3月

豊島区役所コールセンター伝言版

令和5年2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. 2月の運用実績

■主な出来事

日付	主な出来事
2/1	子ども家庭部に児童相談課が設置
2/1～2/9	令和5年2月都営住宅募集パンフレット及び申込書配布
2/3	令和5年度特別区民税・都民税申告書発送
2/8	電子申請サービス計画停止
2/9	区長ご逝去
2/10	区長ご逝去によってコンビニエンスストアでの証明書交付サービスが一時不可
2/16	高野之夫区長通夜 TOSHIMA Free Wi-Fiメンテナンス
2/17	高野之夫区長告別式
2/18～19	区役所臨時開庁
2/22	マイナポイントの申込期限が2023年5月末に延長決定
2/26	第34回ふくし健康祭り+

■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」

2月は14,875件の着信があり、3,784件のお問合せをいただきました。
そのうち3,381件はコールセンターで回答しています。

月間総計	件数	処理区分	件数
電話(着信)	14,875 件	取次ぎ件数	9,767 件 ①
電話(応答)	13,356 件 ……A	問合せ件数	3,784 件 ②(③+④)
応答率	89.8 %	センター内回答件数	3,381 件 ③
メール	123 件 ……B	エスカレーション件数	403 件 ④
FAX	72 件 ……C	処理合計件数	13,551 件 ①+②
受付総件数	13,551 件 (A+B+C)		

■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	106
2	→(2)	区民部税務課	13
3	↑(4)	区民部国民健康保険課	12
4	→(4)	政策経営部区民相談課	10
5	↑(7)	環境清掃部豊島清掃事務所	7
5	↓(3)	保健福祉部福祉総務課	7
7	↑(8)	区民部高齢者医療年金課	5
7	↑(9)	総務部財産運用課	5
7	↑(9)	保健福祉部高齢者福祉課	5
10	—	宿直室	4

■取次ぎ先 上位10課

ランク	前月	所管課名	件数
1	↑(2)	区民部税務課	2,529
2	↓(1)	区民部総合窓口課	2,402
3	→(3)	区民部国民健康保険課	1,058
4	→(4)	区民部高齢者医療年金課	384
5	↑(6)	保健福祉部生活福祉課	326
6	↓(6)	保健福祉部介護保険課	275
7	↑(11)	都市整備部建築課	200
8	↑(13)	子ども家庭部保育課	172
9	↑(12)	都市整備部土木管理課	171
10	↓(9)	保健福祉部障害福祉課	151

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

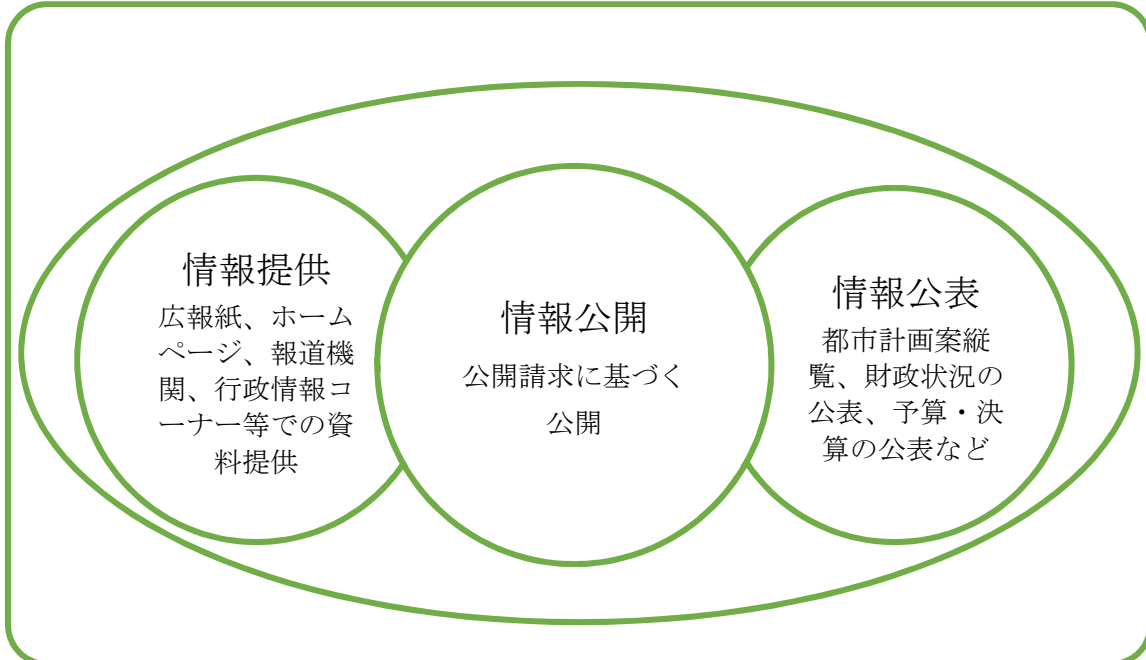
1 行政情報公開制度の概要・仕組み

(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。

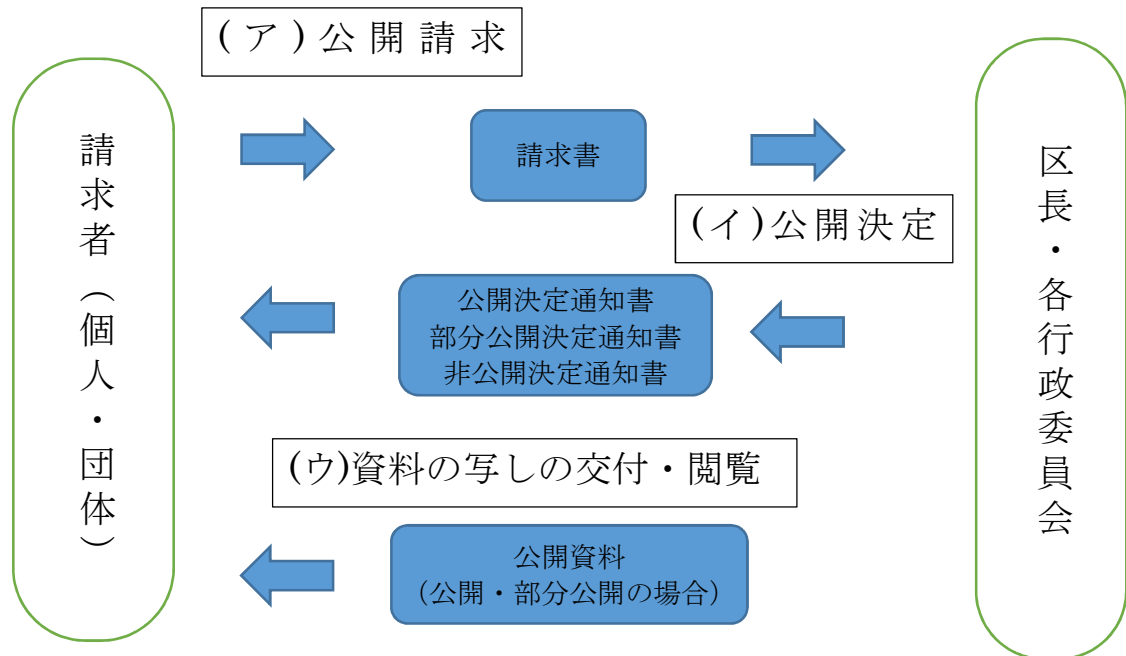
情報公開手続は、区が保有する行政情報を、区民の請求に基づいて、区が公開できるか、非公開となるかを決定のうえ、その結果を通知しています。

《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（区長、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4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	128	14	224	49	415

令和4年度の行政情報公開請求件数は415件でした。申請方法別に見ると、F A Xによる申請が224件、全体の53.9%と過半を占めました。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128件、30.8%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	370	11	4	30	415

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。申請を宛別に見ると、区長に対して公開請求したものが全体の89.2%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	123	292	415

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123件に対し団体・法人は292件となっています。構成比では個人29.6%と団体・法人70.4%になり、団体・法人からの請求が2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 または住所を置くもの	豊島区外 左記以外のもの	合計
件数	151	264	415

請求者のうち、区内に在住、または事務所を置くものは計 151 件でした。それに対し、区外の個人・団体からの請求は 264 件で、区内在住または住所を置くものからの請求の約 1.7 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	415	478	179	185	108	88	20	6	7
(決定件数 に対する 構成比)		(100.0%)	(37.5%)	(38.7%)	(22.6%)	(18.4%)	(4.2%)	(1.2%)	

令和 4 年度の行政情報に関する公開請求の決定件数の総数は 478 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 415 件を上回る件数となっています。

決定した 478 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 179 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 185 件、全く公開しないもの（非公開）が 108 件となっています。非公開 108 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 88 件で、残りの 20 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 88 件を除く決定件数は 390 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 364 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が、令和 4 年度は 93.3%となりました。公開率は自治体の公開度を示す指標の一つとされていますが、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、7 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	205
契約締結に関するもの	62
狭あい道路に関するもの	38
住民監査請求に関するもの	31
図面に関するもの	20
指定管理に関するもの	19
訴訟事案に関するもの	5
環境保護に関するもの	6
新型コロナウイルス感染症に関するもの	5
その他	94
合計	485

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 420 件中 181 件ともっとも多く、次に各種の契約締結に関する請求が 61 件で、両者で全体の半数を超えています。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

(単位：件数)

請求内容	決定	決定内訳						取下げ
		全部公開	部分公開	非公開	非公開内訳		却下	
					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	205	107	71	27	27	0	0	0
契約締結に関するもの	58	45	6	7	2	5	0	4
狭あい道路に関するもの	38	3	35	0	0	0	0	0
住民監査請求に関するもの	31	0	1	28	22	8	2	0
図面に関するもの	20	3	17	0	0	0	0	0
指定管理者に関するもの	19	2	15	2	2	0	0	0
訴訟事案に関するもの	5	0	4	1	1	0	0	0
環境保護に関するもの	6	1	3	2	2	0	0	0
新型コロナウイルス感染症に関するもの	5	4	1	0	0	0	0	0
その他	91	14	32	41	32	7	4	3
合計	478	179	185	108	88	20	6	7

決定内容別の決定状況を示しています。決定内訳をみると全体で高い公開率（93.3%）となっています。非公開の内訳は「不存在」が「その他」の4倍強となりました。なお、「その他」は請求対象の情報は存在するが、情報がすべて非公開事項である場合に当たります。

(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4年5月1日から令和4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
「駒込中学校校庭改修工事」金額入り設計書	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 89-234 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
第9期の介護予防・日常生活圏域ニーズ調査（豊島区高齢者における介護予防の取り組み効果検証）の契約書及び同調査の募集要項或いは類する書類	非公開	当該文書は作成しておらず、不存在
令和2年度、令和3年度 ・とうきょうママパパ応援事業補助金の交付申請について ・とうきょうママパパ応援事業の実績報告について	公開	当該資料を公開
指定管理者審査委員会採点集計表（総合審査） 令和3年度第2回豊島区公の施設指定管理者審査委員会会議録	部分公開	落選団体の名称、一部審議内容、委員長及び委員の個人名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
生活保護受給件数について、DVの支援措置を受けた者の中で生活保護を受けた件数	非公開	当該文書は作成しておらず、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	非公開			却下	
					計	不存在	不存在 以外		
令和3年度	424	450	194	196	60	40	20	0	10
(構成比)		(100.0%)	(43.1%)	(43.6%)	(13.3%)	(8.9%)	(4.4%)	(0%)	
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%)	(1.2%)	
増減数	△9	28	△15	△11	48	48	0	6	△3
増減率	△2.1%	6.2%	△7.7%	△5.6%	80.0%	120.0%	0.0%	皆増	△30.0%

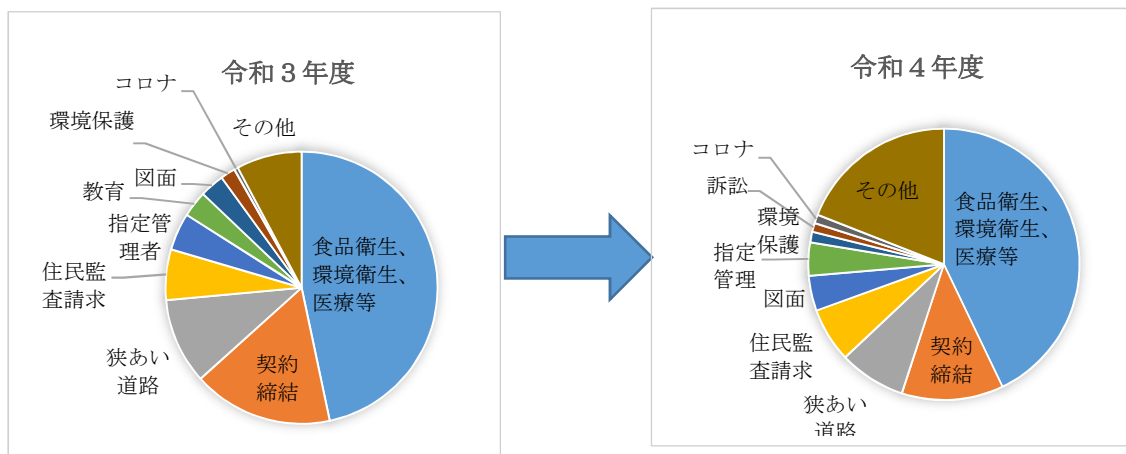
令和4年度の行政情報に関する公開請求受付件数は415件で、令和3年度と比較すると9件減少し、2.1%の減となりました。決定件数は478件で、こちらは6.2%増となり昨年度を上回りました。

決定の内訳では、全部公開は15件減少し179件となり、構成比では5.6%の減少となりました。部分公開は11件減少し185件となり、構成比では4.9%の減少となっています。一方、非公開とした件数は108件で、前年から48件の増となりました。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88件で、残りの20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。

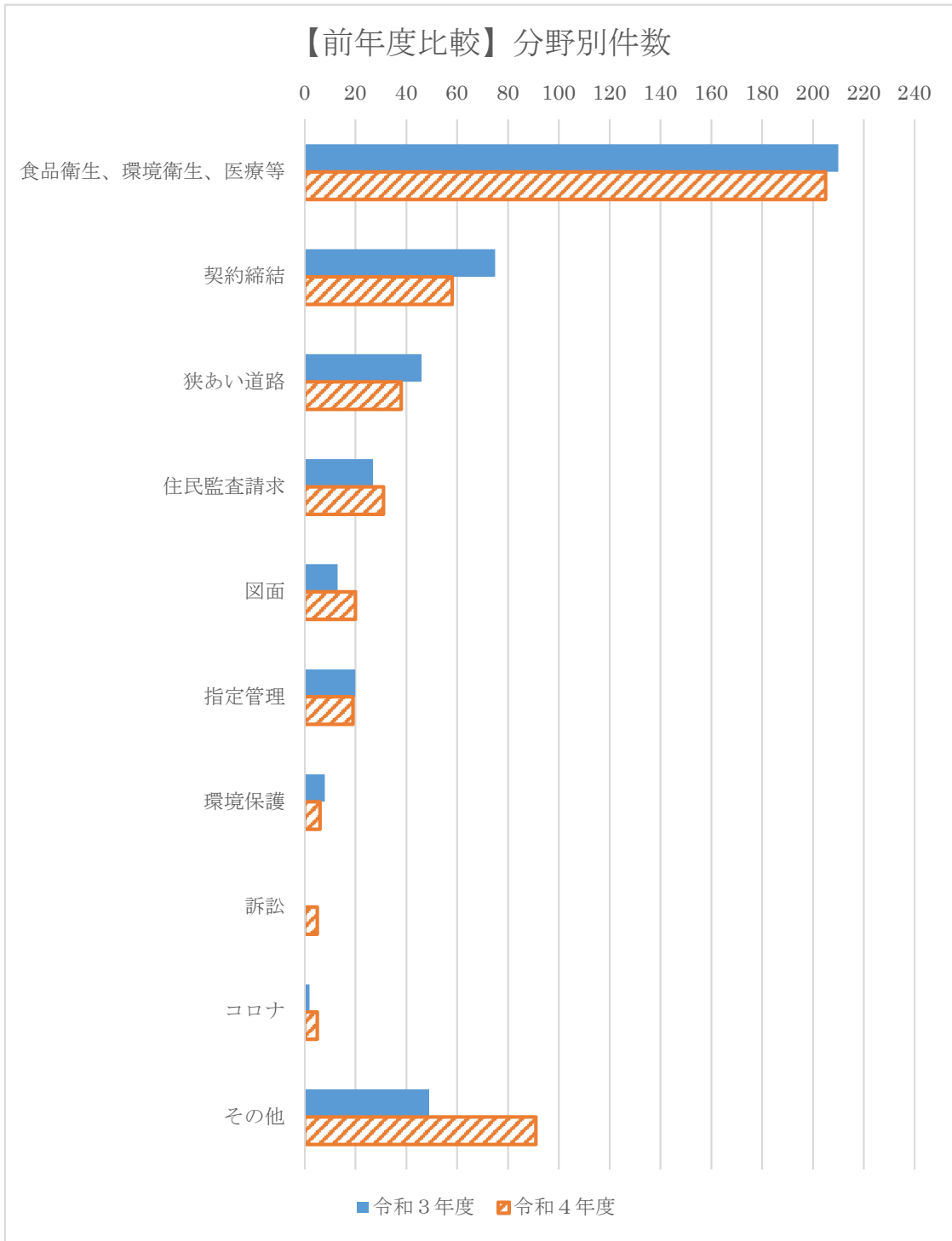
総決定件数から不存在を理由とする非公開決定の件数を除いた件数に対する全部公開及び部分公開の件数の割合を「公開率」とし、区の情報公開制度を測る指標の一つとしていますが、93.3%となり、令和3年度に続き、高い数値となっております。

(2) 情報公開請求の内容別件数の推移

請求内容	令和3年度	令和4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	210	205	△5 △2.4%
契約締結に関するもの	75	58	△17 △22.7%
狭あい道路に関するもの	46	38	△8 △17.4%
住民監査請求に関するもの	27	31	4 14.8%
図面に関するもの	13	20	7 53.8%
指定管理者に関するもの	20	19	△1 △5.0%
環境保護に関するもの	8	6	△2 △25.0%
訴訟に関するもの	0	5	5 皆増
新型コロナウイルス感染症に関するもの	2	5	3 150.0%
その他	49	91	42 85.7%
合計	450	478	28 6.2%



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4年度は、前年度と比較して、それほど大きな変化はありませんでした。しかし一方で、「訴訟に関するもの」が0件から5件増えました。



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3年度に引き続き令和4年度でも4件、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増えていています。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、早急な対策が必要となります。

開示事務に関する手引き等の見直し、研修の実施、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4年度の行政情報公開請求件数は前年度の424件から415件と9件減少しましたが、決定件数は28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」にとって大切な要素です。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きています。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に複写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務めてまいります。

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。

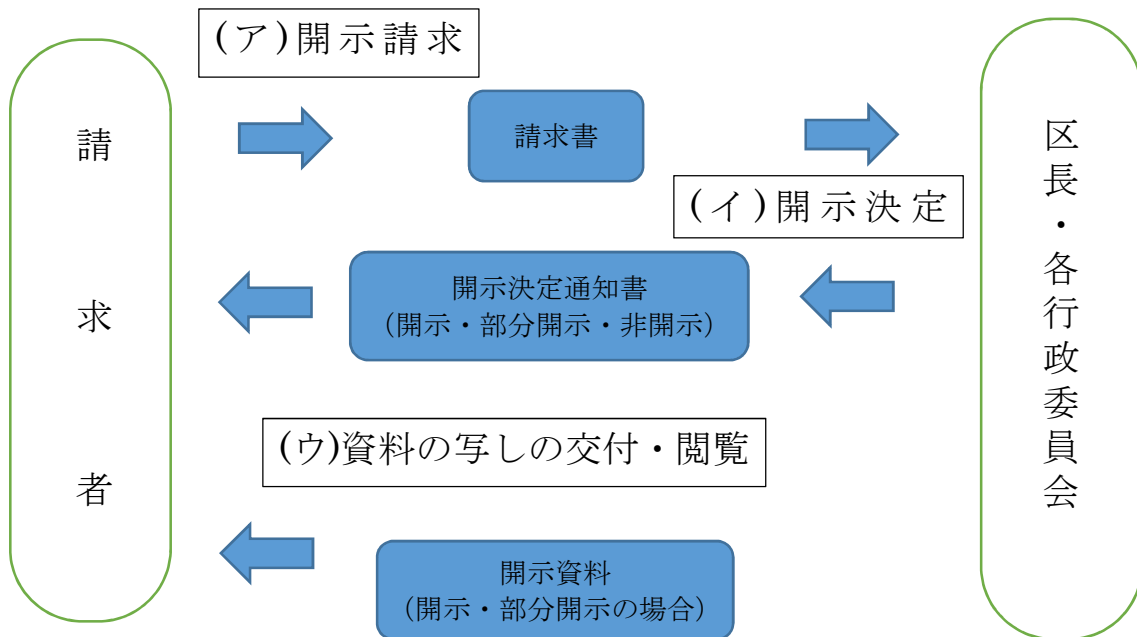
また、平成28年4月に行政不服審査法の改正に伴い、「豊島区行政情報公開・個人情報保護審査会」への不服申立ての諮問手続きを廃止し、審査請求に一元化しました。

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4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	72	2	—	—	74

令和4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	非開示内訳		
						不存在	不存在以外	
件数	74	81	34	38	9	8	1	0
(決定件数に対する構成比)		* (100.0%)	(41.9%)	(46.9%)	(11.1%)	(9.8%)	(1.2%)	

*端数処理のため合計して100%にならない場合があります。

令和4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81件の決定がありました。

決定があった81件のうち、請求に対し全面的に開示したもの(全部開示)は34件(41.9%)、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38件(46.9%)、まったく開示しないもの(非開示)が9件(11.1%)となっています。非開示9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8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1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	38	1	10	3	22	74

本人に関する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。豊島区は本人の生死にかかわらず、個人情報保護の対象としていますので、本人死亡の際は、限られた遺族だけが開示請求できるものとしています。本人による請求 38 件に対し、本人以外からの請求は 36 件ありました。特に介護保険関係の資料の開示を求める遺族からの請求が多くありました。

(4) 保有個人情報等の訂正、削除及び利用又は提供の中止

令和 4 年度の保有個人情報等の訂正、削除及び利用又は提供の中止に関する受付件数は、訂正 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。

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)
介護認定、介護給付に関するもの	33
各種相談記録に関するもの	18
住民票の写し又は戸籍謄抄本の交付等に関するもの	13
生活保護に関するもの	7
印鑑登録に関するもの	4
その他	6
合計	81

令和4年度の個人情報に関する開示請求を請求内容で分類した件数を示しています。最も多いのは「介護認定、介護給付に関するもの」の33件でした。令和4年度の総件数81件の40.7%を占めています。次に多かったのが「各種相談記録に関するもの」で18件(22.2%)、以下、「住民票の写し又は戸籍謄抄本の交付等に関するもの」13件(16.0%)、本人の保護記録等「生活保護に関するもの」7件(8.6%)、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」4件(4.9%)と続きます。

(2) 請求事例

請求内容	決定	公開結果
平成30年3月から平成31年4月までに生活福祉課へ提出した収入申告書	開示	すべての文書を開示
平成27年から平成31年までの就学相談、教育相談、その他教育センターで行った相談記録	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
令和4年2月9日付けでした精神保健福祉手帳申請の添付書類である診断書	開示	すべての文書を開示
相談開始から現在までの東部子ども家庭支援センターでの相談記録	部分開示	法人等の情報、評価等に関する情報、調査・照会に関する情報を非開示にし、対象の文書を開示
委任者の令和4年9月6日に介護認定された時の認定調査票	非開示	本人の任意代理人による開示請求がなされた場合であって、開示することが本人の意思に反し本人の権利利益を不当に害すると認められたため、非開示
被後見人の令和3年8月から令和4年2月までの高額介護(予防)サービス支給決定通知書及び被保険者給付実績台帳	開示	すべての記録を開示
平成18年3月から23年3月までの印鑑登録証明書の発行履歴	非公開 (不存在)	—
令和2年7月から現在までの住民票の写し発行履歴	開示	すべての文書を開示
亡き母の介護認定調査票等、主治医意見書等及び介護度とその時の症状のわかる資料	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別件数

	受付件数	決定件数	内訳					取下げ
			全部開示	部分開示	非開示	非開示内訳		
						不存在	不存在以外	
令和3年度	123	130	75	43	12	10	2	3
*(構成比)		(100.0%)	(57.7%)	(33.1%)	(9.2%)	(7.7%)	(1.5%)	
令和4年度	74	81	34	38	9	8	1	0
*(構成比)		(100.0%)	(41.9%)	(46.9%)	(11.1%)	(9.8%)	(1.2%)	
増減数	△49	△49	△41	△5	△3	△2	△1	△3
増減率	△39.8%	△37.7%	△54.7%	△11.6%	△25.0%	△20.0%	△50.0%	

*端数処理のため合計して100%にならない場合があります。

令和4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3年度より49件(39.8%)減少しました。昨年度と比べ大幅に減少しております。

決定があった81件のうち、請求に対し全面的に開示したものは34件で、41件(54.7%)の大幅の減少となりました。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38件、まったく開示しないものが9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3年度の57.7%から41.9%へと減少し、全体の半数を超えない結果となり、一方部分開示の割合は33.1%から46.9%へと増加しています。

非開示とした決定は9件で令和3年度から減少しました。非開示のうち、不存在が10件から8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3年度の2件から1件となりました。受付件数及び決定件数が昨年度より大幅に減少している影響もあり、非公開決定についても同様に減少しております。

(2) 開示請求の請求内容別件数

請求内容	令和3年度	令和4年度
介護認定、介護給付に関するもの	32	31
各種相談記録に関するもの	14	15
住民票の写し又は戸籍謄抄本の交付等に関するもの	10	11
生活保護に関するもの	43	7
各種診断書、医療記録に関するもの	4	3
その他	20	7
合計	123	74

一番多く請求内容として多かったのが「介護認定、介護給付に関するもの」で、令和3年度と比べて1件減少しましたが、31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」で15件でした。昨年度と比べて「生活保護に関するもの」の請求が大幅に減少しており、そのことも影響し令和3年度に比べ令和4年度の請求件数が49件減少しました。

「介護認定、介護給付に関するもの」の請求件数が多い理由としては、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によるものと考えられます。介護保険関係では、開示請求に関する問い合わせも多数あることから、今後も引き続き一定の請求割合を示してゆくと考えられます。

(3) 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410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HPで公開しており、どなたでもご覧になることができます。

5 課題と展望

(1) 個人情報利用の多様化と保護制度

近年の行政情報公開、個人情報保護審議会への個人情報保護にかかる諮問事項を見ると、個人情報の利用・活用面で、多様化・複雑化がますます進展してきていることがわかります。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審議会及び事務局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。

今後は、個々の事案に対し個人情報の利用に関する安全確保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、区民への説明責任を果たしていきます。

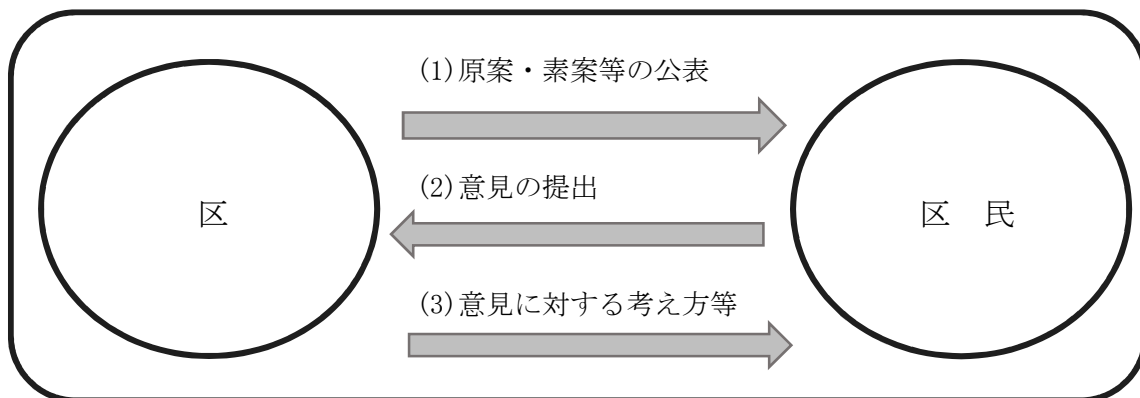
(2) 行政のデジタル化と個人情報の保護

政府は令和元年5月31日、デジタル手続法を公布し、デジタル技術を徹底的に活用した行政サービス改革を行うとしています。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、ますます、そのスピードを上げようとしています。デジタル化は自治体行政にも求められていますし、デジタル化を推進する責務もあるといえます。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となりますが、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ゆく必要があります。

また、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

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】

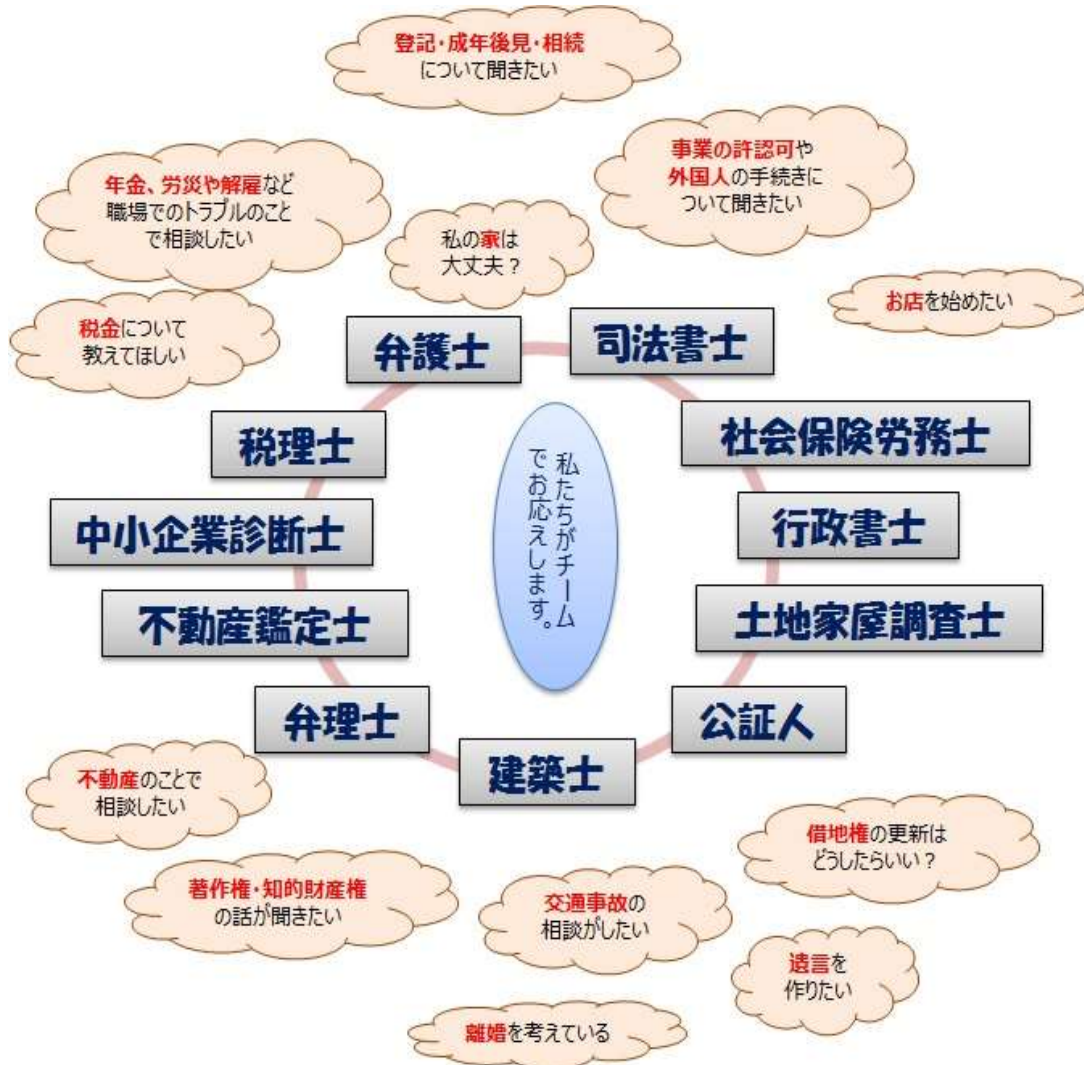
- (1) 基本構想、基本計画、補完計画、その他行政分野ごとの基本方針や進むべき方向等の基本的事項を定める基本計画、方針、指針等の策定、改定
- (2) 区の基本的制度を定める条例の制定、改廃
- (3) 区民等の生活に直接かつ重大な影響を与える内容（義務の設定、権利の制限等）を定める条例、規則等の改定、改廃
- (4) その他区長が必要と認めるもの

【令和4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	2050 としまゼロカーボン戦略(案)	51 件	7 件
	環境政策課		
2	池袋保健所の本移転について(案)	15 件	0 件
	地域保健課		
3	豊島区DX推進計画(案)	17 件	1 件
	情報管理課		
4	池袋地区駐車場地域ルール要綱(改定案)	2 件	0 件
	都市計画課		
5	豊島区個人情報の保護に関する法律施行条例等(案)	1 件	0 件
	区民相談課		
6	豊島区個人住民税賦課徴収に関する事務の特定個人情報保護評価書(全項目評価書)の一部修正案	1 件	0 件
	税務課		
7	豊島区マンション管理適正化推進計画(案)に対するパブリックコメント	3 件	1 件
	住宅課		
8	豊島区環境基本条例の一部を改正する条例(素案)	2 件	1 件
	環境政策課		

No	条例・計画等	提出された意見数	修正に至った意見数
9	「豊島区みどりの基本計画(案)」に関する意見募集について	12 件	1 件
	公園緑地課		
10	豊島区議会個人情報保護条例(案)、豊島区議会情報公開条例(一部改正案)	0 件	0 件
	議会総務課		
11	令和 5 年度豊島区食品衛生監視指導計画(案)の策定	1 件	0 件
	生活衛生課		
12	池袋ウォークアブル基本方針(素案)	35 件	6 件
	都市計画課		
13	豊島区未来戦略推進プラン 2023(案)	61 件	0 件
	企画課		

2 専門家合同相談室

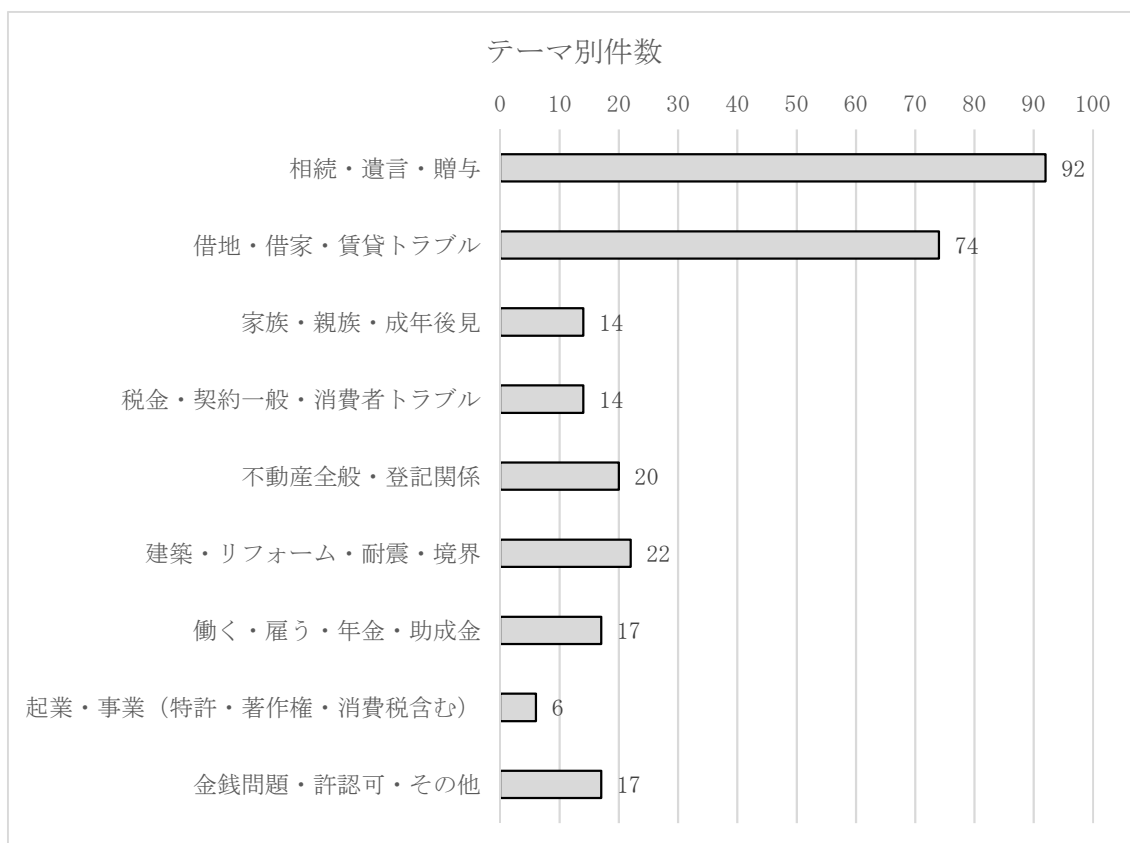


専門家合同相談室とは、平成 27 年 5 月の新庁舎への移転を機に開始した豊島区独自の専門相談です。豊島区内の弁護士、司法書士等の専門士業 10 団体と池袋公証役場がチームを構成し、事前予約制で毎週月曜日と金曜日の午後に開催しています。

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】

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4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

(1) 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3年度：2,382件、令和4年度：2,340件

(2) 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3年度：10件、令和4年度：6件

(3) 住宅・不動産相談（住宅課※令和3年度より福祉総務課へ移管）

日 時	【水曜日】午後1時～4時
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3年度：36件、令和4年度：73件

(4) 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、養育費や面会交流に関すること。
相談員	家庭相談員
実 績	令和3年度：58件、令和4年度：63件

(5) 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 ※相談者の状況に応じて土日対応も可（要事前予約）。
場 所	子ども若者課
相談内容	概ね39歳までの若者とその家族を対象に、学校生活、進路、働くこと、日常生活等、あらゆる相談に関すること。
相談員	子ども若者総合相談員
実 績	令和3年度：1,156件、令和4年度：2,263件

(6) 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3年度：新規1,261件、延15,040件 令和4年度：新規1,128件、延10,969件

(7) 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3年度：新規79件 令和4年度：新規86件 延べ1,565件 ※令和3年7月より開設。

(8) 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3年度：3,873件、令和4年度：2,559件

(9) 中小企業の労務相談（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	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3年度：102件、令和4年度：108件

(10) 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、会計等に関する事。
相談員	税理士
実績	令和3年度：110件、令和4年度：107件

(11) 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 男女平等推進センター（エポック10）相談室
相談内容	夫婦、親子、離婚、相続、セクハラ等に関する事。
相談員	弁護士（女性）
実績	令和3年度：60件 令和4年度：50件

(12) 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 男女平等推進センター（エポック10）相談室
相談内容	生き方、人間関係、家族関係等に関する事。
相談員	臨床心理士（女性）
実績	令和3年度：34件 令和4年度：46件

(13) 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 男女平等推進センター（エポック10）相談室
相談内容	夫やパートナーからの暴力等に関する事。
相談員	カウンセラー（女性）
実績	令和3年度：16件 令和4年度：23件

(14) 青少年相談（子ども若者課）

日 時	【月曜日・金曜日】午前10時～午後0時30分、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3年度：コロナのため中止、令和4年度：4件

(15) 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	（一般相談）令和3年度：4,586件、令和4年度：4,529件

(16) 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	高齢者やその家族に対し、介護保険認定申請の受付、介護保険以外の高齢者サービス申請の受付。また、一人暮らしなどの高齢者を訪問し、必要な方にはサービスを紹介。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、主任介護支援専門委員等、チームで対応
実績	令和3年度：39,681件、令和4年度：44,380件

以下 (17) ～ (23) の実績欄の () 内はオンライン相談件数

(17) 専門家合同相談室 (豊島区専門家合同相談運営協議会)

日 時	【月曜日・金曜日】午後1時～4時 ※要事前予約。毎回テーマが異なります。
場 所	面接・相談室
相談内容	事業や日常生活の中で生じる問題について、複数の専門家チームで相談を受けます。
相談員	弁護士、司法書士、税理士、社会保険労務士、行政書士、中小企業診断士、建築士、不動産鑑定士、土地家屋調査士、弁理士、公証人
実 績	令和3年度：231件 (0件)、令和4年度：276件 (2件)

(18) 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3年度：39件 (0件)、令和4年度：68件 (0件)

(19) 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3年度：23件 (0件)、令和4年度：29件 (0件)

(20) 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3年度：89件、令和4年度：81件

(21) 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 ※令和元年度に時間変更した。
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3年度：8件（0件）、令和4年度：5件（0件）

(22) 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3年度：16件（0件）、令和4年度：29件（0件）

(23) 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3年度：19件（0件）、令和4年度：25件（0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。
------	-------------------

行政情報公開・個人情報保護審議会の実績

(1)開催回数

年度		令和3年度	令和4年度
開催内訳	開催回数	6回	5回
	諮問件数	46件	20件

(2)諮問事項及び報告事項

令和4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] 5/19(木)	<p>《諮問事項》</p> <ol style="list-style-type: none"> オンラインによる証明書の申請及び転出届に係る電子計算機の結合 児童相談所における夜間・休日電話相談（全国共通ダイヤル189を含む）受付業務委託に係る措置 新型コロナウイルス等に係る給付金に関する諮問について ヤングケアラー実態調査事業に係る個人情報の目的外利用 令和4年度ヤングケアラー実態調査に関する調査委託に係る措置 <p>《報告事項》</p> <ol style="list-style-type: none"> 改正個人情報保護法に関する報告
[第2回] 7/27(水)	<p>《諮問事項》</p> <ol style="list-style-type: none"> インターネット仮想用ユーザIDの登録における電子計算機の結合 インターネット閲覧用仮想環境の構築、運用保守委託に係る措置 被災者生活再建支援システムに係るクラウドサービスの利用における電子計算機の結合 特定創業支援等事業による支援を受けたことの証明に係る個人情報の外部提供

	<ol style="list-style-type: none"> 5. 児童相談所における里親支援業務における個人情報の外部提供に係る措置 6. 児童相談所における里親支援業務における個人情報の電子計算機の結合（総合行政ネットワーク LGWAN 掲示板の活用）に係る措置 7. 児童相談所における里親支援業務（里親の普及啓発、開拓、研修、支援等）の委託に係る措置 8. 児童相談所 一時保護所における食事提供業務委託に係る措置 9. 教職員出退勤管理システム機能拡張に係る個人情報の電算処理の項目変更 10. 教職員出退勤管理システム機能拡張に伴う保守業務の委託に係る措置 <p>《報告事項》</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. プラスチック製容器包装及び製品プラスチックの分別収集導入にかかる基礎調査等請負 2. 行政情報公開・個人情報保護制度の実施状況 令和3年度 について
<p>[第3回] 9/8(木)</p>	<p>《諮問事項》</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 児童相談所における里親支援業務における個人情報の外部提供に係る措置（※前回からの継続審議） 2. 児童相談所における里親支援業務における個人情報の電子計算機の結合（総合行政ネットワーク LGWAN 掲示板の活用）に係る措置（※前回からの継続審議） 3. 児童相談所における里親支援業務（里親の普及啓発、開拓、研修、支援等）の委託に係る措置（※前回からの継続審議） 4. 児童相談所における弁護士業務委託に係る措置 5. 公園内防犯カメラ映像の電子計算機の結合 <p>《報告事項》</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 諮問第9号 特定創業支援等事業による支援を受けたことの証明に係る個人情報の外部提供について 2. 改正個人情報保護法に係る報告

<p>[第4回] 12/8(木)</p>	<p>《諮問事項》</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 特別区職員互助組合総合管理システムとの電子計算機の結合 2. 児童相談所における電子計算機のオンライン結合(要保護児童等に関する情報共有システム)による個人情報の提供・収集について <p>《報告事項》</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 敬老祝い品の封入封緘及び発送業務委託 2. ウィズコロナにおける高齢者への呼びかけ事業に係るお知らせ等の作成・印字・発送委託 3. 豊島区立昭和歴史文化記念館運營業務委託 4. 個人情報の保護に関する法律の改正に伴う条例の制定等について
<p>[第5回] 2/2(木)</p>	<p>《諮問事項》</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. e-GOVサイトとの電子計算機の結合 <p>《第三者点検》</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 豊島区個人情報住民税賦課徴収に関する事務の特定個人情報保護評価 <p>《報告事項》</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

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	12	383	63	458
総務部	6	150	41	197
区民部	1	105	109	215
文化商工部	130	91	56	277
環境清掃部	—	58	33	91
保健福祉部	4	131	4	139
子ども家庭部	—	48	—	48
都市整備部	8	83	27	118
会計管理室	2	51	—	53
教育委員会	55	158	43	256
選挙管理委員会事務局	—	12	—	12
監査委員事務局	—	118	—	118
区議会事務局	2	131	68	201
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	—	—	42	42
東京都・国機関白書関係	—	—	1	1
合計	220	1,535	487	2,242

※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3年度	令和4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	497	570	73
図書・資料の閲覧	204	181	△23
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	414	343	△71
公開開示等の相談・申請	395	316	△79
土壌汚染・指定作業場等名簿	276	194	△82
有償刊行物の頒布	117	97	△20
予算関係	16	21	5
契約関係	4	10	6
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	2,766	2,327	△439
合計	4,689	4,059	△630

豊島区広聴・区民相談・行政情報公開

—令和4年度事業実績—

編集・発行 令和5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)

※『豊島区広聴・区民相談・行政情報公開—令和4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/)