

豊島区
広聴・区民相談・
行政情報公開
—令和6年度事業実績—

政策経営部区民相談課

はじめに

豊島区では、「住みたい、住み続けたい、訪れたい」憧れのまちとして発展するために、区民のみなさまの声を大切にしています。

令和7年3月に策定した基本構想の理念の一つ、「みんながつながる【参画・協働・共創】」を実現するためには、「区民の声」を丁寧に受け止めるとともに、積極的に区政運営に反映する仕組みの整備と迅速で分かりやすい区政情報の公開が不可欠です。

区民相談課では、広聴はがき、メールなどによる広聴事業、各種相談事業、コールセンタ一事業を通じて「区民の声」の把握に努めるとともに、区民のみなさまの知る権利を保障し、区政への参画の基盤である情報公開事業を実施しております。

本冊子は、令和6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。

今後も「区民の声」を真摯に受け止め、それを活かす仕組みの充実と迅速かつ分かりやすい情報公開を通じて、「みんなでつくる共創社会」の実現に向け、引き続き尽力してまいります。

令和7年11月

政策経営部区民相談課

※本冊子に記載の区民の声に対する回答内容や組織は令和6年度当時のものです。

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	8
5 活かされる区民の声	10
6 課題と展望.....	12
7 子ども版広聴「子どもの声」の概要・仕組み	13
8 受付方法	14
9 受付件数	16
10 受付内容	18
11 活かされる子どもの声.....	19
12 課題と展望.....	21
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.....	38
2 令和6年度実績	39
3 「よくある質問」(FAQ)	44
4 課題と展望.....	45

第4章 行政情報公開編	47
1 行政情報公開制度の概要・仕組み	48
2 令和6年度実績	50
3 情報公開請求の内容	53
4 傾向と分析	56
5 課題と展望	59

第5章 個人情報保護編	61
1 個人情報保護制度の概要・仕組み	62
2 令和6年度実績	64
3 個人情報開示請求の内容	68
4 傾向と分析	70
5 課題と展望	72

<その他の広聴活動・相談業務>	73
1 パブリックコメント制度	74
2 専門家合同相談室	77
3 その他の専門相談	79

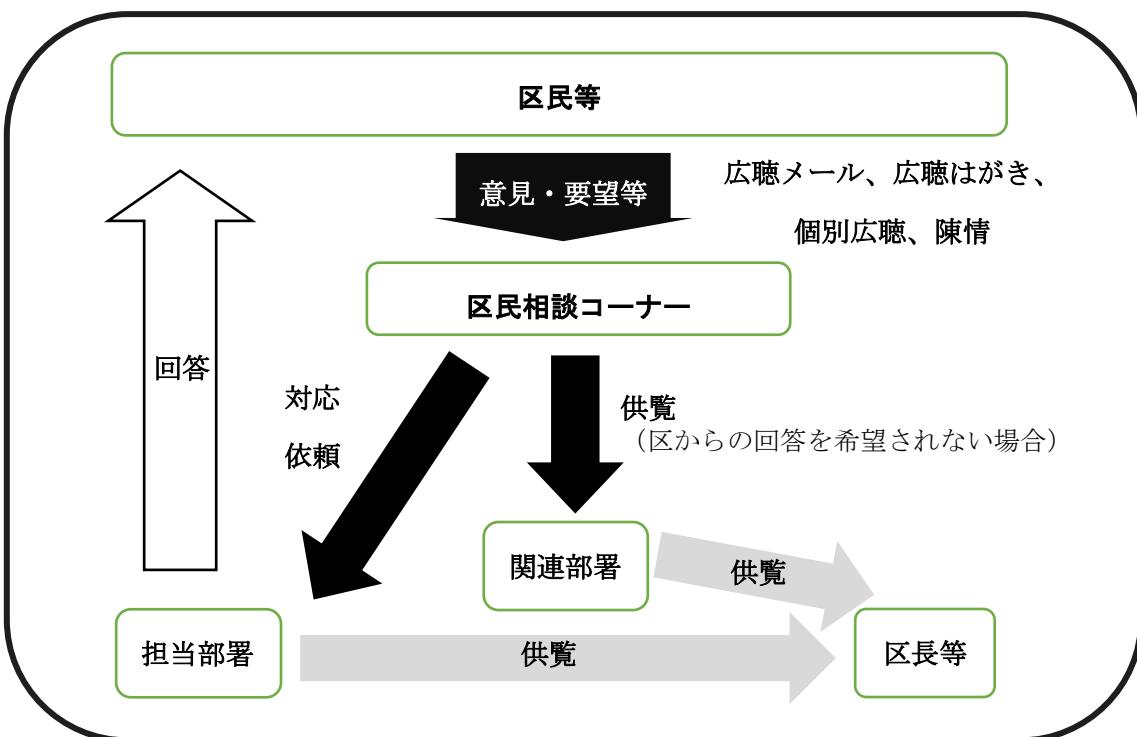
<参考資料>	87
広聴活動の沿革	88
行政情報コーナーの蔵書所蔵数	91
行政情報コーナー利用者数	92

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



広く意見や要望などを聞く「広聴」の一種である「区民の声」とは、広聴メール、広聴はがき、個別広聴（任意の様式のはがき・封書、来庁、電話、FAX等）、陳情（団体の代表者や複数の区民によるもの）により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、豊島区 区民の声取扱い要綱にもとづき、各担当部署に回答依頼または区長等に供覧し、一部の意見と回答を区ホームページ等で公表しています。

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）から専用フォームにより 24 時間受け付けています。

【ホームページ（区政へのご意見・ご要望）の URL、二次元コード】

<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 7 年 9 月現在）】

(表)

(裏)

	<p>「区民の声」を お聞かせください</p> <p>日ごろ、区民の皆さんのがんばりや、区に対する感じしたこと、望むことを、この「広聴はがき」でお聞かせください。</p> <p>今後の区政運営の参考にさせていただきます。</p> <p>豊島区長</p> <p>【問い合わせ】 豊島区役所窓口課区民相談課（電話：03-4566-2411） 【設置場所】 区役所・区民事務所・図書館・地域文化創造館・としま産業プラザ (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</p> <p>豊島区ホームページ（区政へのご意見・ご要望） https://www.city.toshima.lg.jp/011/kuse/iken/goiken/voice.html</p> <p>QRコード</p> <p>ご質問等あれば、ホームページにてお聞かせください。</p> <p>100% 質問に100%お返事を実現しています。</p>	<p>【意見・要望をいたたく前に】</p> <ul style="list-style-type: none">お問い合わせの場合は、まずは区ホームページをご確認ください。各種手続きや業務に関するお問い合わせは、各課にあつたましますのでお尋ねください。 <p>豊島区役所 ☎3981-1111（代表）</p> <p>【注意事項】</p> <ul style="list-style-type: none">いただいたご意見・ご要望は速やかに所管課へ対応を依頼していますが、内容によっては回答までに日数がかかる場合やお答えできかねる場合があります。メールでの回答を希望する場合は、区ホームページより入力してください。 <p>豊島区ホームページ（区政へのご意見・ご要望） https://www.city.toshima.lg.jp/011/kuse/iken/goiken/voice.html</p> <p>QRコード</p> <p>内容について、連絡などでお尋ねすることもあります。</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

広聴はがき差出人のプライバシー保護のため、令和 3 年 7 月より「個人情報保護シール」を広聴はがきとともに設置いたしました。

【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、隨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

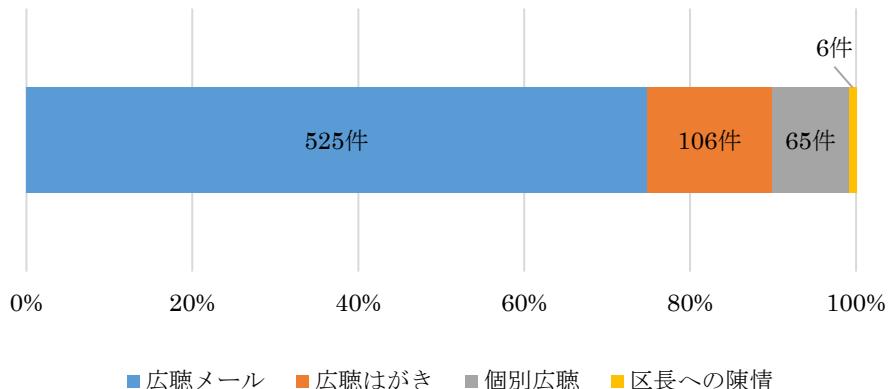
(4) 区長への陳情等

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）。

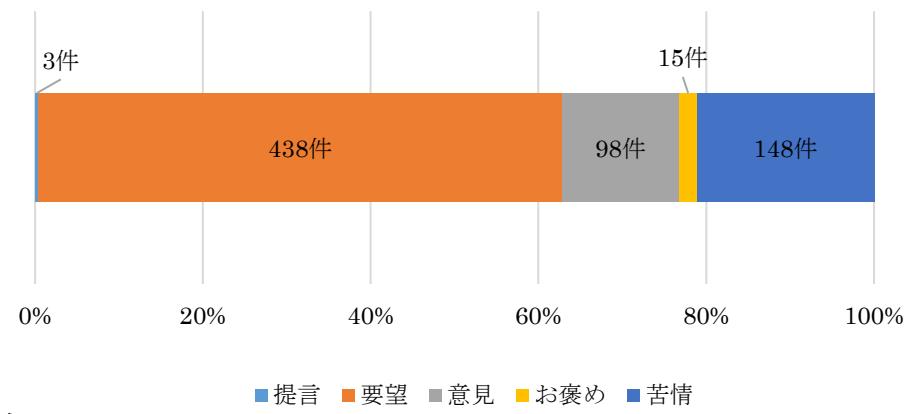
3 受付件数

(1) 令和6年度「区民の声」の受付件数

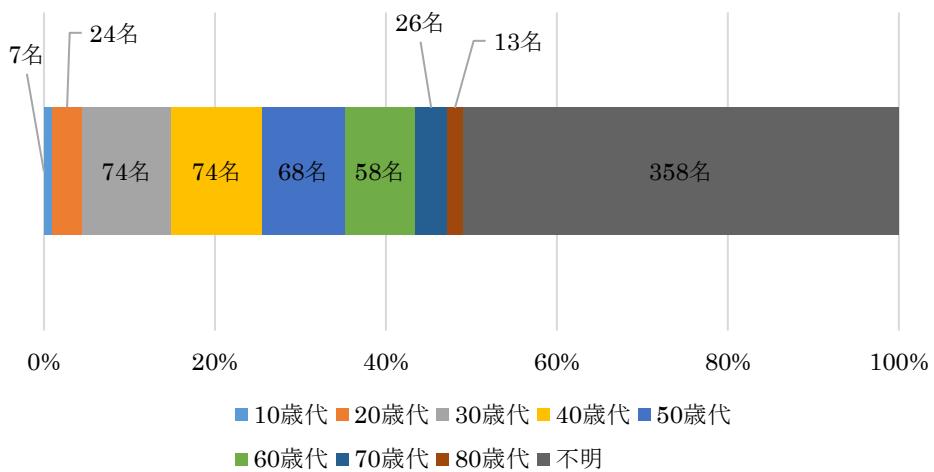
受付方法別



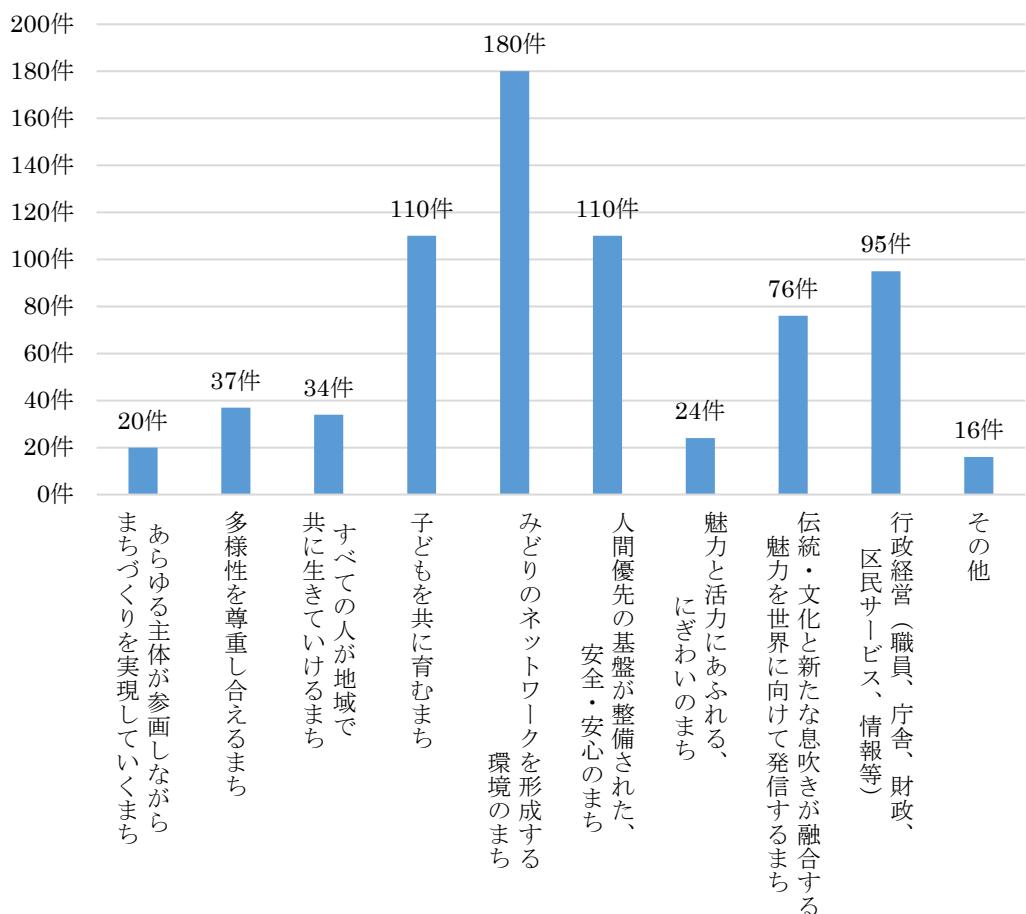
内容別



年代別

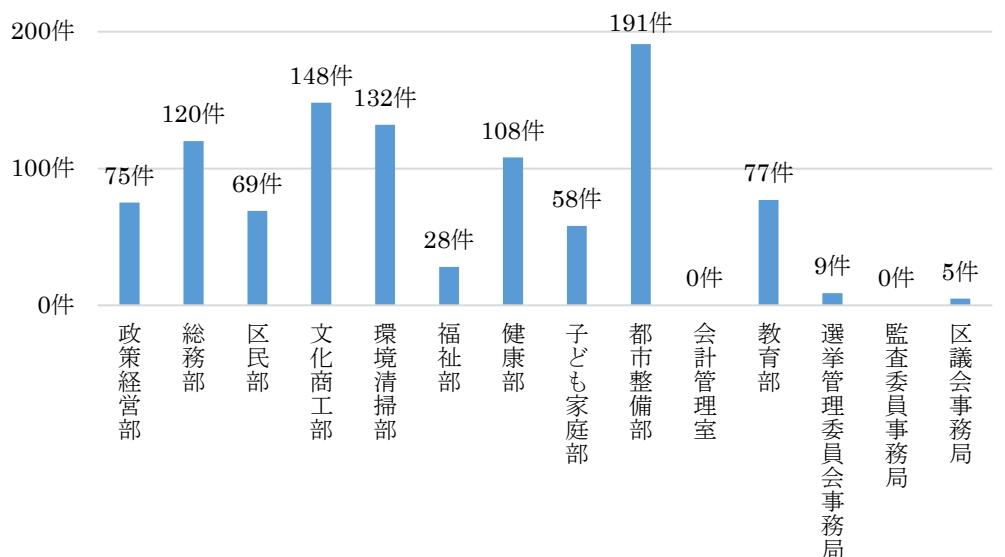


豊島区基本計画 2022-2025 「地域づくりの方向」別



路上喫煙や公園に関する意見が多かったため、「みどりのネットワークを形成する環境のまち」に関するものが最多となりました。

担当部署別

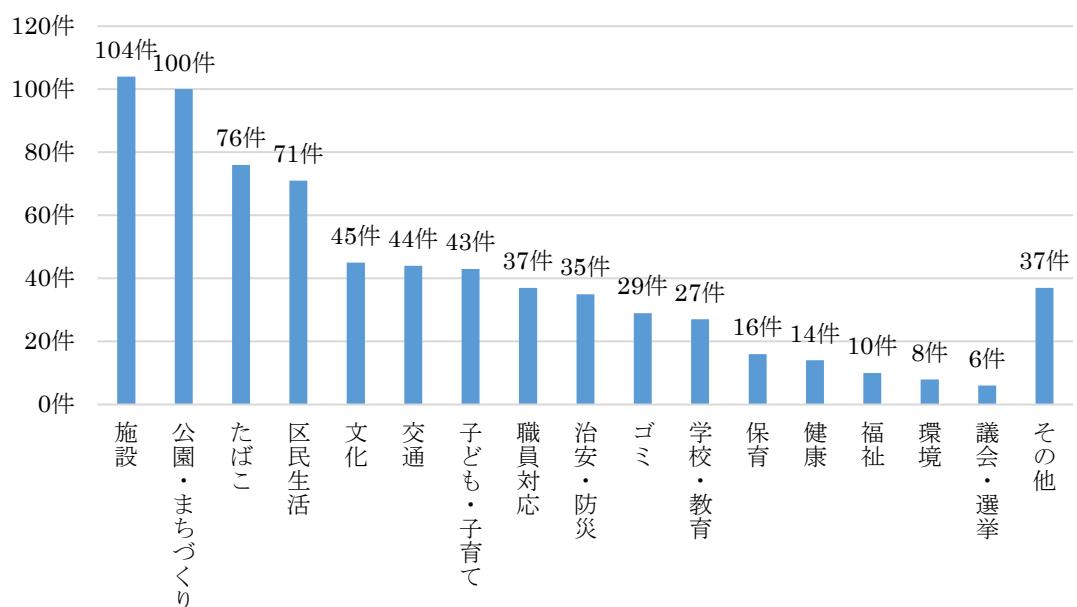


※意見が複数の部に関係する場合、重複して集計しています。

※件数には情報共有のみ行ったものも含まれます。

受付件数最多の都市整備部（191 件）への声の 7 割が公園に関するもので、公園での喫煙に対する苦情も含まれています。

ジャンル別



区民ひろば、図書館、スポーツ施設等、区の施設に関する声を合わせると、公園・まちづくりやたばこに関する声よりも多い結果となりました。

4 受付内容

(1) 広聴メール、広聴はがき、個別広聴の主な内容

ジャンル	例	主な担当部署
たばこ	路上喫煙（公園以外での喫煙） 喫煙所	環境清掃部
公園・まちづくり	公園の管理・利用、公園内での喫煙・給餌	都市整備部
学校・教育	学校施設、学童クラブ、小学校の開門時間	教育部
健康	予防接種、健診	健康部
職員対応	接遇	各部
施設	区民ひろば、スポーツ施設、図書館、駐輪場新設、既存の駐輪場等区の施設（事業含む）	区民部、文化商工部、都市整備部
交通	自転車等の危険運転、IKEバス、交通安全	都市整備部
保育	保育園入園手続き、定期預かり事業	子ども家庭部
子ども・子育て	子育て支援、青少年健全育成	子ども家庭部
区民生活	騒音、手数料・使用料、戸籍等の手続き（電子化、コンビニ交付等）、子育て等特定の目的以外の給付金、ご当地ナンバープレート、多文化共生	政策経営部、区民部、文化商工部、福祉部
治安・防災	治安、防災無線、消火栓	総務部
ごみ	ごみの分別、リサイクル、集積所	環境清掃部
文化	芸術関係イベント、はたちのつどい晴れ着スマイルプロジェクト	文化商工部
福祉	各種講習会、相談会等含む高齢者福祉、障害者福祉	福祉部
議会・選挙	議会だよりのレイアウト、選挙ポスター掲示板、期日前投票	選挙管理委員会事務局、区議会事務局
環境	カラス、鳩、動物、虫	環境清掃部、健康部
その他	都知事選、広報、財政	政策経営部、総務部

(2) 区長への陳情等

番号	受付日	件名	所管部
1	10月7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	政策経営部他
2	10月15日	公共サービス・公共調達に関する全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	10月23日	令和7年度区に対する要望について	政策経営部他
4	12月18日	2025年度 豊島区政に対する政策・制度要求書	政策経営部他
5	1月16日	労働環境と区民生活改善に関する要望書について	総務部他
6	2月17日	政党機関紙の庁舎内勧誘行為における庁舎管理規則の徹底について	総務部他

5 活かされる区民の声

(1) 実現・改善例

(1) 区役所でのベビーカー貸し出し

【区民の声】

区役所で手続きをする際、抱っこ紐だと書類の記載などが大変です。必ずベビーカーで行けるわけではないので、貸し出しがあると助かります。

【実現・改善内容】

貸し出し用として 2 台設置しました。

(2) 図書館の予約点数

【区民の声】

数ヶ月の順番待ちになるものも少なくないので、現在の予約点数の限度は不便を感じます。予約点数の上限を増やしていただくようお願いします。

【実現・改善内容】

令和 7 年 1 月 14 日より、区内在住の方を対象に、図書予約上限冊数を 10 冊から 20 冊まで引き上げました。

(3) じゃぶじゃぶ池の開始時間

【区民の声】

暑くなる時期・時間が年々早まっているので、じゃぶじゃぶ池（水遊び場）の水が出る時期・時間を早めてほしいです。

【実現・改善内容】

6 月 20 日から稼働し、7 月 9 日より開始時刻を 10：00 から 9：00 に早めました。

(2) 区民の声の公開

区民の声の一部を区ホームページに掲載し、区施設に「掲示君（A3 ポスター）」として掲示しています。

豊島区ホームページ

豊島区
TOSHIMA CITY

知りたい情報が見つからないときは

区民の声（防災・安全）

街かど消火栓の設置

ご意見

街かど消火栓は簡単でとてもいいと思います。もっといろいろな場所に増やしていただきたいと思っています。

回答

街かど消火栓は、併設の蛇口に取り付ける街かど消火栓と、専用のノズルを近隣の蛇口に取り付ける街かどハリヤーの2種類があり、火災発生時に地域の皆様で初期消火を実施していただけるよう、使用方法は簡単です。新規設置は、火災危険度が高い、住宅密集地、消防車が入りにくいところ等の地域を優先して進めています。（令和6年9月）

※区ホームページは令和7年9月のもの

「掲示君」（毎月1回作成）

掲示君 第257号

区民の声

令和7年3月 区民相談課
(令和7年1月の「区民の声」から)

「年末年始の雑司ヶ谷公園多目的広場の利用時間」について

声 12月29日から1月3日期間は多目的広場が利用できず周りの芝生スペースで子供たちがボール遊びをしています。せっかくの施設なので、ボール遊びできる時間を少しでも増やしていただきたいです。

答 12月29日、30日、1月2日、3日に関しては、年末年始の利用希望のお声をいただいておりましたので、令和5年より多目的広場は予約貸し出しではなく、一般開放し、また、その期間は、日本の伝統文化にちなんだ遊びを楽しんでいただけるよう、羽子板やコマ、凧、かるた、福笑いなどの遊び道具の貸し出しも行っておりますので、ぜひご利用いただければと思います。

お出かけの際は最新情報をご確認ください。
QRコード
神司ヶ谷公園ホームページ

「富士見坂復活」について

声 豊島区にはわずかな隙間から富士の見える所がありますが、シールを路面に貼って「富士の見える道～景観を大切にしましょう」のような表示をするのはどうでしょうか。

答 安全上の観点から区道上にこうした表示を設置することは認められておらず、富士山の眺望が得られるところで、案内板の設置に適した公共施設等もございません。今後は「文化財マップ」への掲載や、「まちあるき」イベント、「出前講座」などの事業を通じて、ご提案いただきましたような、区内の隠れた魅力あるスポットをご紹介させていただければと考えております。

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になったかを紹介するものです。
電話：03-4566-2411 メール：区ホームページから
FAX：03-3980-5200 広聴はがき：区の施設にあります



6 課題と展望

(1) 広聴機能の充実

広聴の使命は、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、区民の皆さまのニーズを的確に把握し、その情報を担当部署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。

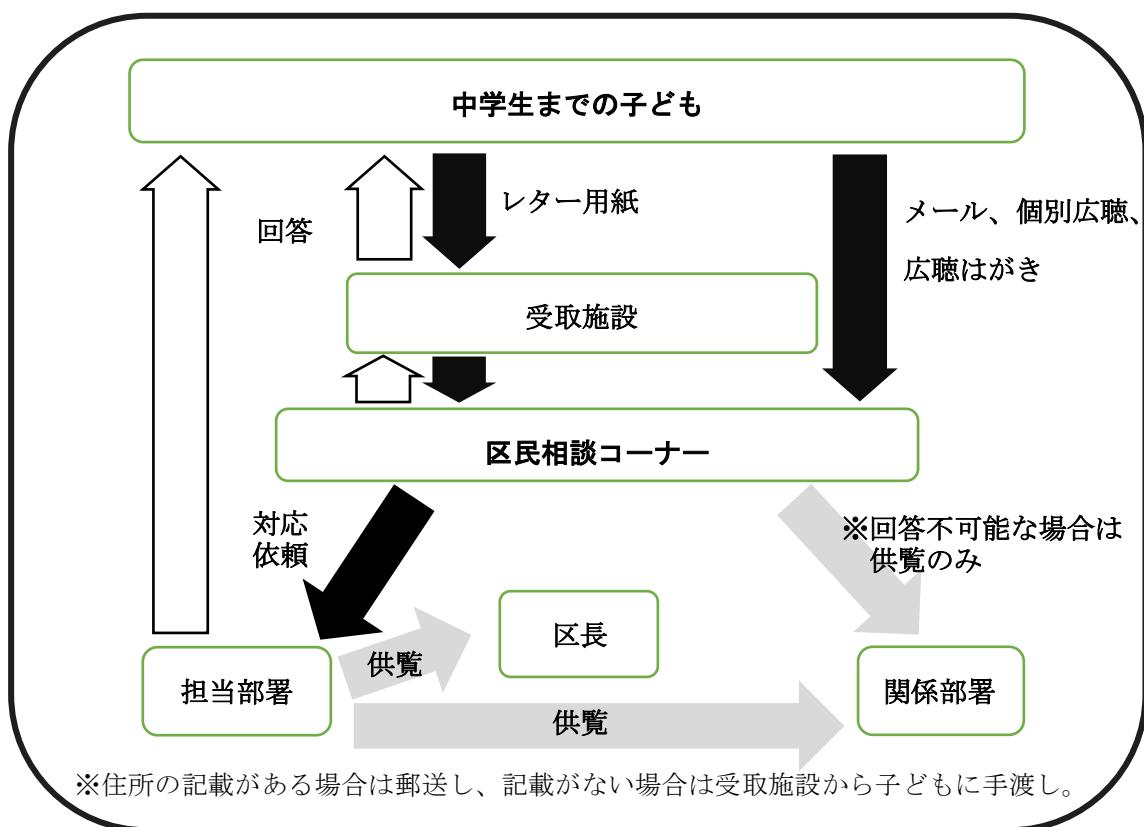
11 ページに記載した「掲示君」や区ホームページで実際に寄せられた意見・要望等と区の対応を紹介することにより、区政への参画に対する心理的なハードルを下げるなど、気軽に意見・要望等を伝えられるよう、環境の整備、充実に努めています。

(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、他自治体の先駆的な取組みに関する情報なども多く、区が政策を検討する際に大変参考になることから、全件を全職員で情報共有し、データを有効活用できる環境を整えていきます。

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ます。

7 子ども版広聴「子どもの声」の概要・仕組み



「子どもの声」は、令和5年6月16日から始まった取り組みです。

従来、15歳以下の子どもからの区政への意見・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件にとどまっていました。

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。

8 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。

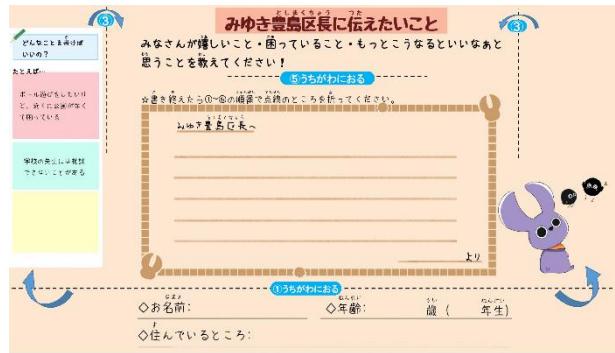
【設置場所】

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）

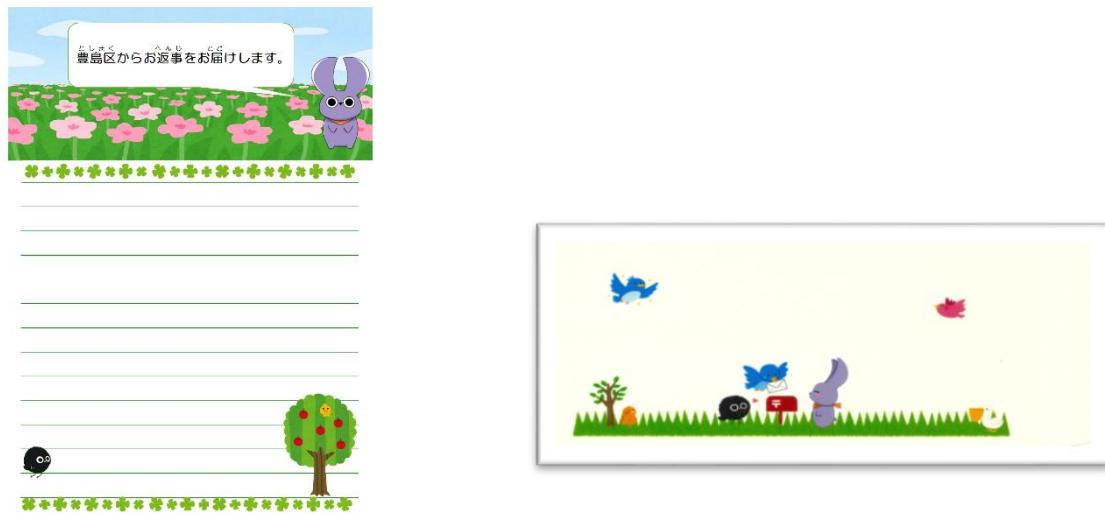


（裏）



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/011/kuse/iken/goiken/childvoice.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】

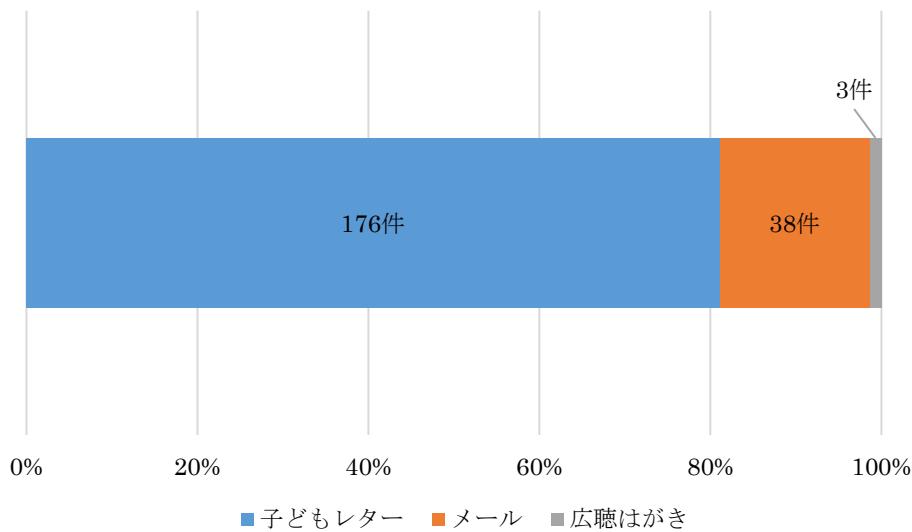
豊島区政策経営部区民相談課（〒171-8422 豊島区南池袋 2-45-1）

TEL : 03-4566-2411

FAX : 03-3980-5200

9 受付件数

受付方法別



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。

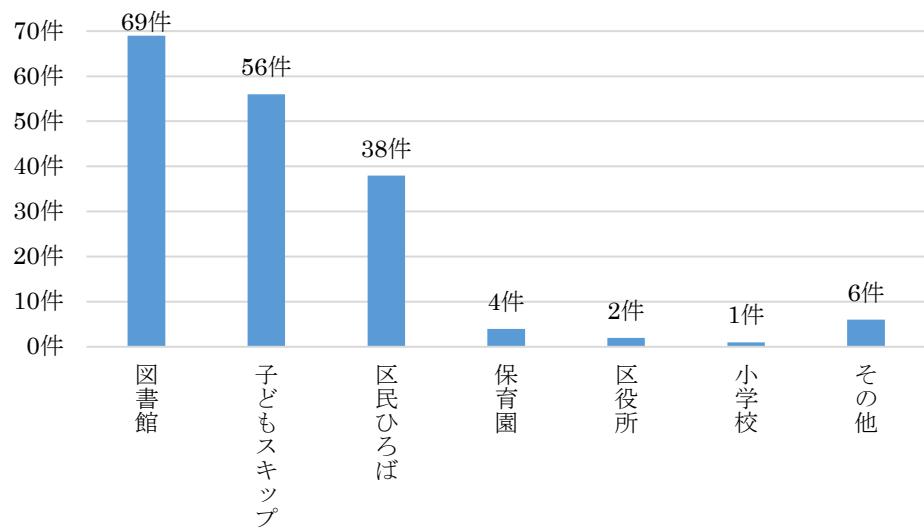
男女別・学年別

(件)

性別	未就学児	小学生	中学生	その他	その他
女性	12	130	7	2	151
男性	5	40	6	0	51
不明	3	5	4	3	15
合計	20	175	17	5	217

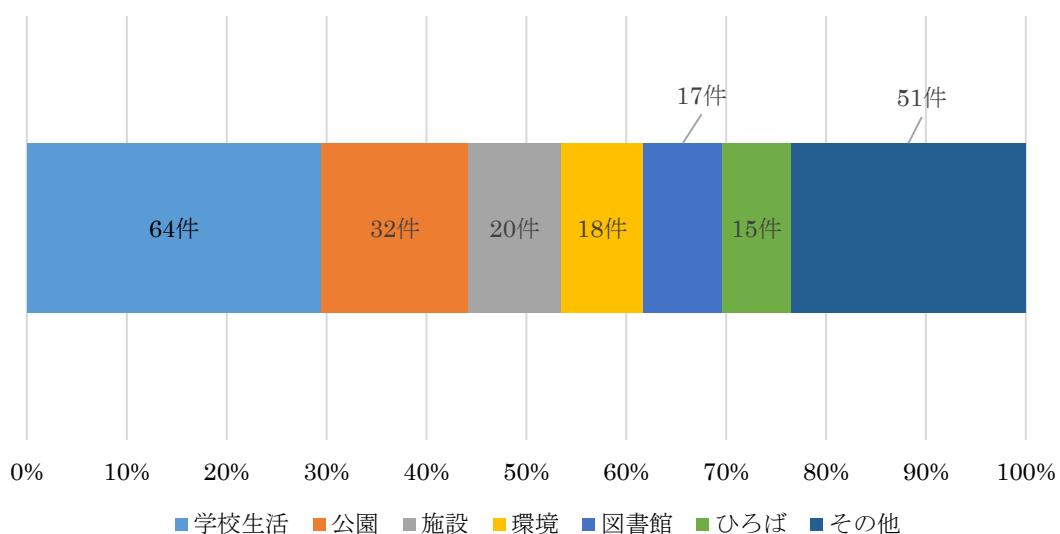
小学生からの声が 151 件と全体の 8 割を占めており、また、女性が男性よりも積極的に活用しています。

受取施設別（レターのみ）



子どもが集まり、滞在時間が長い「図書館」、「子どもスキップ」、「区民ひろば」での受付が多く、複数の子どもが同様の意見を同時に提出したり、同一の子どもが複数回提出したりする場合があります。

ジャンル別



学校や公園など、自分に身近なことについての意見が多く寄せられています。

10 受付内容

ジャンル	例	主な担当部署
学校生活	学校の放送設備を修理してほしい。 タブレットが重い。	教育部
公園	トイレをきれいにしてほしい。 広い公園を作つてほしい。 フェンスで囲つて球技ができる公園を作つてほしい。 ターザンロープを設置してほしい。	都市整備部
施設	駄菓子屋、ショッピングセンター、本屋、科学館を作つてほしい。 バスケができる場所を増やしてほしい。	文化商工部
環境	通学途中のバス停がタバコくさい。 歩きタバコの人が多い。	環境清掃部
図書館	絵本、スイーツ、宝石の本を増やしてほしい。 家の近くに図書館を作つてほしい。	文化商工部
区民ひろば	WI-FIを強くしてほしい。 イベント・おもちゃを増やしてほしい。 区民ひろばに駄菓子屋を作つてほしい。	区民部
子どもスキップ	部屋・おもちゃを増やしてほしい。 蛇口をひねるとジュース等が出てくるようにしてほしい。	教育部
学習・勉強	ラーニングができるようにしてほしい。 化石講座をやってほしい。 集中して勉強できる場所を教えてほしい。	子ども家庭部 教育部

11 活かされる子どもの声

(1) 実現・改善例

【子どもの声】

家以外で勉強できる場所を教えて欲しいです。

【実現・改善内容】

豊島区にある地域の学習支援を紹介しました。

【子どもの声】

中学校のバスケットボール部を廃部にしないで欲しいです。

【実現・改善内容】

廃部にせず活動できる環境を整備してもらえるよう調整しました。

【子どもの声】

バレー日本代表と触れ合いたいです。

【実現・改善内容】

雑司が谷体育館で、小学4年生から中学生までを対象に、4つのオリンピックに出場したバレー元日本代表選手によるバレー教室を開催しました。

【子どもの声】

子どもスキップの帰り道が暗くて怖いです。

【実現・改善内容】

日没が早まる10月～2月にかけて「おかえりサポート」を開始しました。

【子どもの声】

友達と話したり勉強したりできる場所を教えて欲しいです。

【実現・改善内容】

みらい館大明ブックカフェを紹介しました。

(2) 子どもの声の公開

子どもたちが意見を送りやすいよう、改善・実現例をポスターに掲載し、区の施設に掲示を依頼しました。

皆さんのお手紙でまちが良くなりました！

手紙
図書館近くの交差点で車にぶつかりそうになりました。

道路に白い線を引いて車を運転している人も気をつけるようにしました。

ごわかったよう…

質問にも答えます！

手紙
広い公園はありますか？

「イケ・サンパーク」は、豊島区で一番大きな公園だから、ぜひ遊びに行ってみてね。

わーい

◆といあわせ◆
豊島区役所 区民相談課 ☎03-4566-2411



なやミミが
みゆき豊島区長に
手紙をとどけます

〇月〇日
当番 なやミミ

手紙でこんなことを教えてね！
うれしいこと
こまっていること
もっとこうなるといいなあと思うこと

1 手紙を書きます
2 職員に渡します
3 返事が届きます

この紙に書いてね。
見つからなかったら
職員にきいてね。

おうちか手紙を出した
ところで受け取ってね。

お手紙の一部をだれが書いたか分
からないようにして豊島区のホーム
ページなどにのせることができます。



12 課題と展望

(1) 中学生への周知・事業の浸透を図る

令和7年2月に中学生との座談会を行い、区立中学校8校から集まった33名の中学生1年生と2年生より、中学生の意見が少ない理由と増やすにはどうすればよいかについて意見をいただきました。貴重な意見を今後の事業運営に反映させていきます。

【座談会の様子】



【主な意見】

子どもレターについて知名度が低いという意見が多く、区長がリモートで生徒にPRする等の提案がありました。また、区の職員に渡すのは心理的なハードルが高いため、中学生はレター用紙に書くよりオンラインでの提出が良いのではという指摘もありました。子どもレターの「子ども」という言葉が中学生に響かないのであればという鋭い意見もあり、今後の活動を考えるうえで大変参考になりました。

(2) 好事例の情報共有

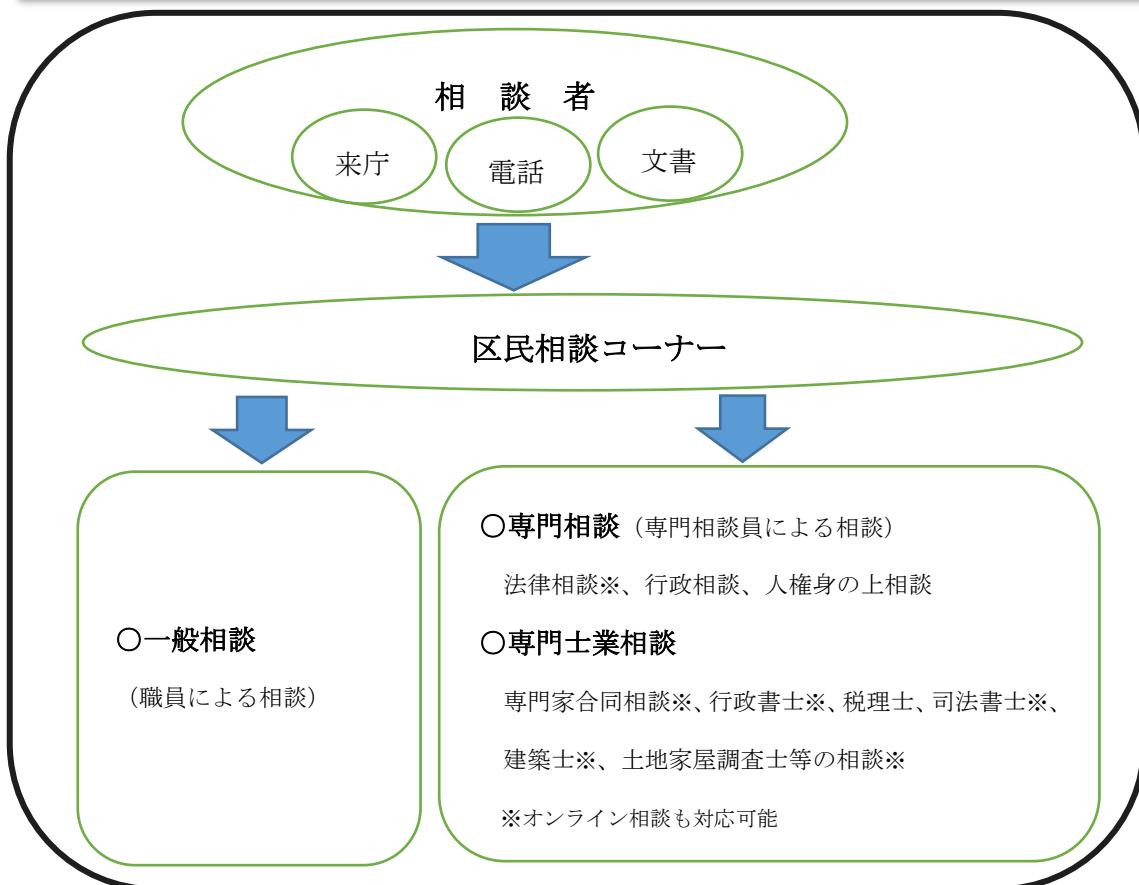
受付が多い施設での「子どもレター」様式設置状況を確認し、好事例として他の設置施設へ情報共有し、子どもたちが手に取りやすい環境を整えていきます。

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 (4 月・5 月) 【土曜日・日曜日】 (6 月～) 【第 2・第 4 土曜日】 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（4 月～6 月）

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	下記の言語に対応しています。
言 語	<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）

令和 6 年 7 月、外国人相談窓口を設置しました。

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、事前予約が必要。
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 【(4 月・5 月) 第 2 日曜日・(6 月～) 第 2 土曜日】 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步的なアドバイスを行います。
相談員	弁護士

② 行政相談

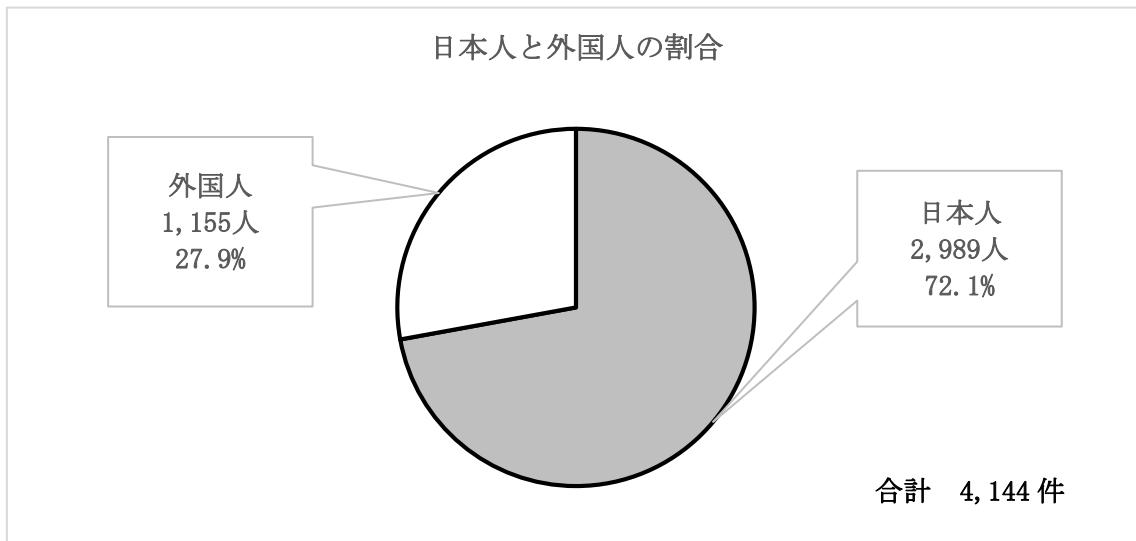
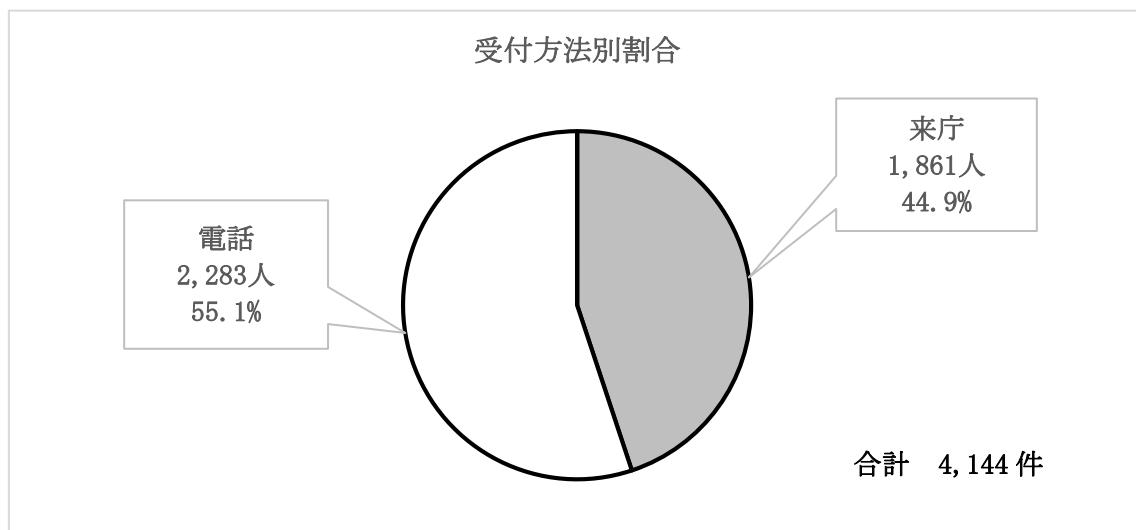
日 時	【第 2・第 4 火曜日】午後 1 時 30 分～4 時
場 所	区民相談コーナー前
相 談 内 容	年金・保険・福祉・都市施設等、行政全般の質問・要望・苦情等に関する事。
相談員	行政相談委員

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 内 容	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関する事。
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)。

3 受付件数

(1) 令和 6 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, 144	100. 0%
外国人相談		1, 155	27. 9%
国籍別内訳	1	中国・台湾	726
	2	アメリカ	41
	3	ミャンマー	36
	4	ネパール	34
	5	フランス	18
	6	韓国・朝鮮	14
	7	ベトナム	13
	8	フィリピン	10
	9	バングラデシュ	8
	10	インド	7
	11	オーストラリア	5
	11	イギリス	5
	13	タイ	2
その他		130	11. 3%
不明		106	9. 2%

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	1, 155	100. 0%
内訳	日本語	248
	英語	228
	中国語	649
	その他	26
	日本語通訳同伴	4

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7割、外国人は約3割でした。なお、外国人の国籍は、「中国・台湾」が726件で約6割を占めています。次いで、「アメリカ」が41件で3.5%、「ミャンマー」が36件で3.1%、「ネパール」が34件で2.9%でした。それ以外の国籍の方による相談件数は十数件という状況です。相談言語別でみると、日本語対応が248件21.5%となっており、外国人相談の約8割が通訳を必要としています。

(2) 令和6年度 専門相談の受付件数

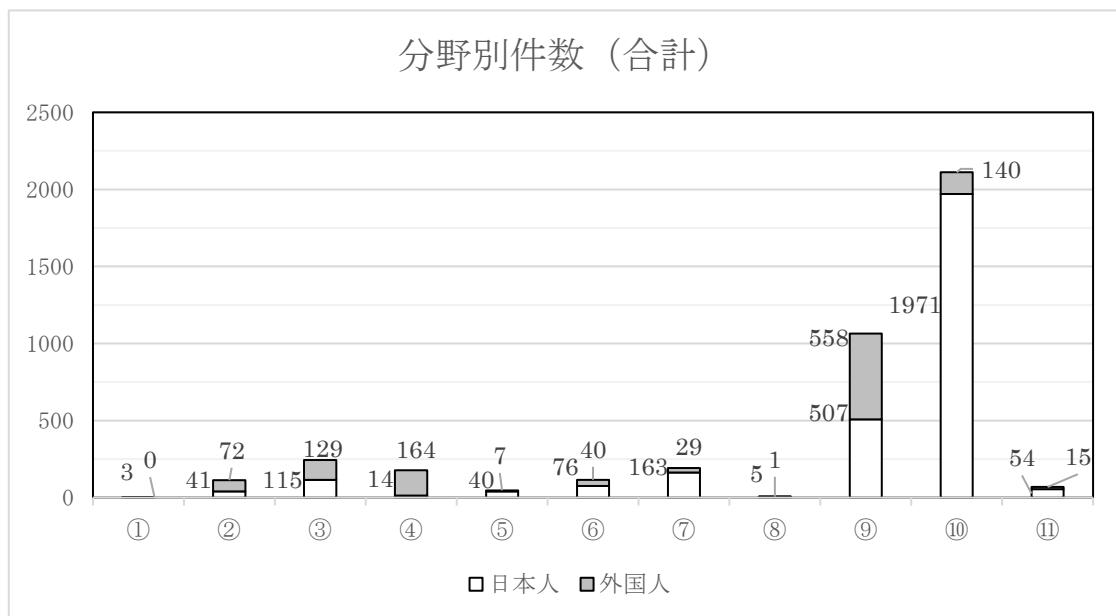
※（ ）はオンライン相談件数

相談名	法律相談	行政相談	人権身の上相談
件 数	767 (5)	68	13

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	3	0	3
②	多様性を尊重しあえるまち	41	72	113
③	すべての人が地域で共に生きていくれるまち	115	129	244
④	子どもを共に育むまち	14	164	178
⑤	緑のネットワークを形成する環境のまち	40	7	47
⑥	人間優先の基礎が整備された、安全・安心のまち	76	40	116
⑦	魅力と活力にあふれる、にぎわいのまち	163	29	192
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	5	1	6
⑨	行政経営（職員、庁舎、財務、窓口サービス、情報等）	507	558	1,065
⑩	日常生活	1,971	140	2,111
⑪	その他	54	15	69
	合計	2,989	1,155	4,144

※分野別の内訳はP30～32を参照。

※単位：件

令和 6 年度の一般相談の受付件数は、合計で 4,144 件でした。分野別に見ると「日常生活」が 2,111 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 1,065 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 244 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 1,971 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 507 件と続いております。3 番目に多いのは「魅力と活力にあふれる、にぎわいのまち」で 163 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、「金銭」や離婚など「身分」に関すること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 558 件ともっと多く、次いで「子どもを共に育むまち」が 164 件、「日常生活」が 140 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	2	0	2
	地域力の向上	1	0	1
	小 計	3	0	3
② 多様性を尊重しあえるまち	多文化共生の推進	11	67	78
	平和と人権の尊重	20	4	24
	男女共同参画社会の実現	10	1	11
	小 計	41	72	113
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	48	75	123
	地域における自立生活支援	50	33	83
	健康な生活の維持・増進	17	21	38
	小 計	115	129	244

分 野	項 目	日本人	外国人	合計
④ 子どもを共に育むまち	子どもの自己形成・参加支援	0	2	2
	子ども・子育て支援の充実	8	100	108
	学校における教育	3	57	60
	地域に信頼される教育	2	0	2
	未来を切り拓くとしまの子の育成	1	5	6
	小 計	14	164	178
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	5	0	5
	環境の保全	14	2	16
	ごみ減量・清掃事業の推進	21	5	26
	小 計	40	7	47
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	1	2	3
	魅力ある都市居住の場づくり	12	26	38
	魅力を支える交通環境づくり	15	3	18
	災害に強いまちづくり	9	3	12
	日常生活における安全・安心の強化	39	6	45
	小 計	76	40	116
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	163	29	192
	観光によるにぎわいの創出	0	0	0
	小 計	163	29	192
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	2	0	2
	生涯学習・生涯スポーツの推進	3	1	4
	小 計	5	1	6
⑨ 行政経営(職員、庁舎、財務、窓口サービス、情報等)	職員対応	170	3	173
	本庁舎、分庁舎	2	0	2
	財政	0	3	3
	窓口サービス	302	550	852
	情報	9	0	9
	議会・選挙・監査	1	0	1
	その他	23	2	25
	小 計	507	558	1,065

分 野	項 目	日本人	外国人	合計
⑩ 日常生活	相続	603	5	608
	身分	121	16	137
	土地建物	542	35	577
	損害賠償	114	11	125
	労働民事	49	20	69
	金銭	133	6	139
	親族	62	3	65
	騒音	42	4	46
	近隣関係	98	1	99
	その他	207	39	246
	小 計	1,971	140	2,111
⑪ その他	区以外の行政一般	35	14	49
	新型コロナウイルス感染症	1	0	1
	その他	18	1	19
	小 計	54	15	69
合 計		2,989	1,155	4,144

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。

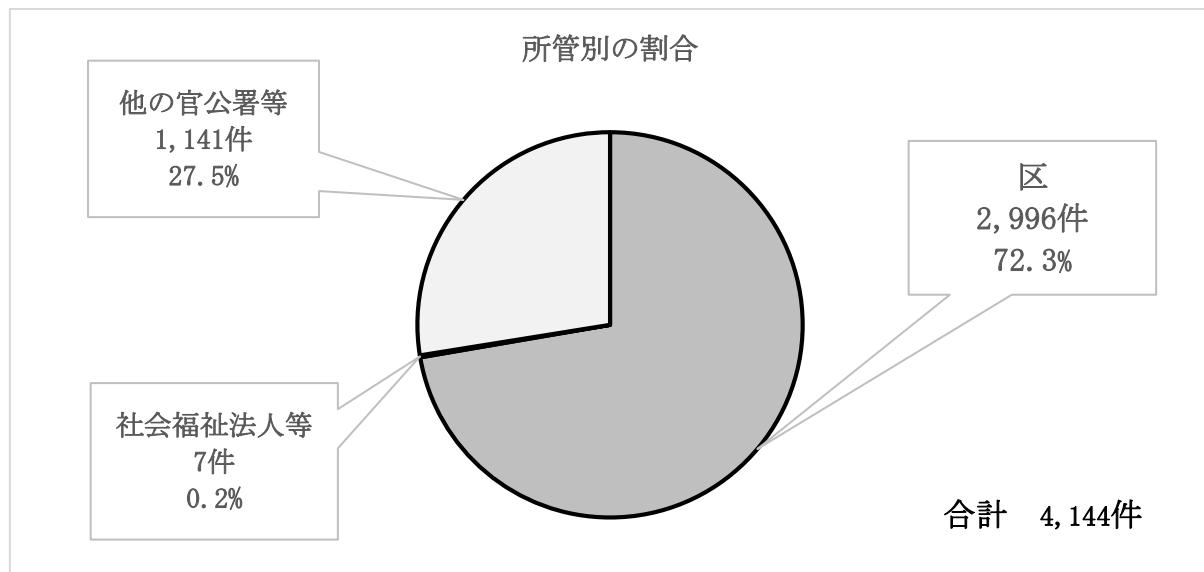
⇒公害・環境なんでも 110 番を案内した。

日常生活（近隣関係）

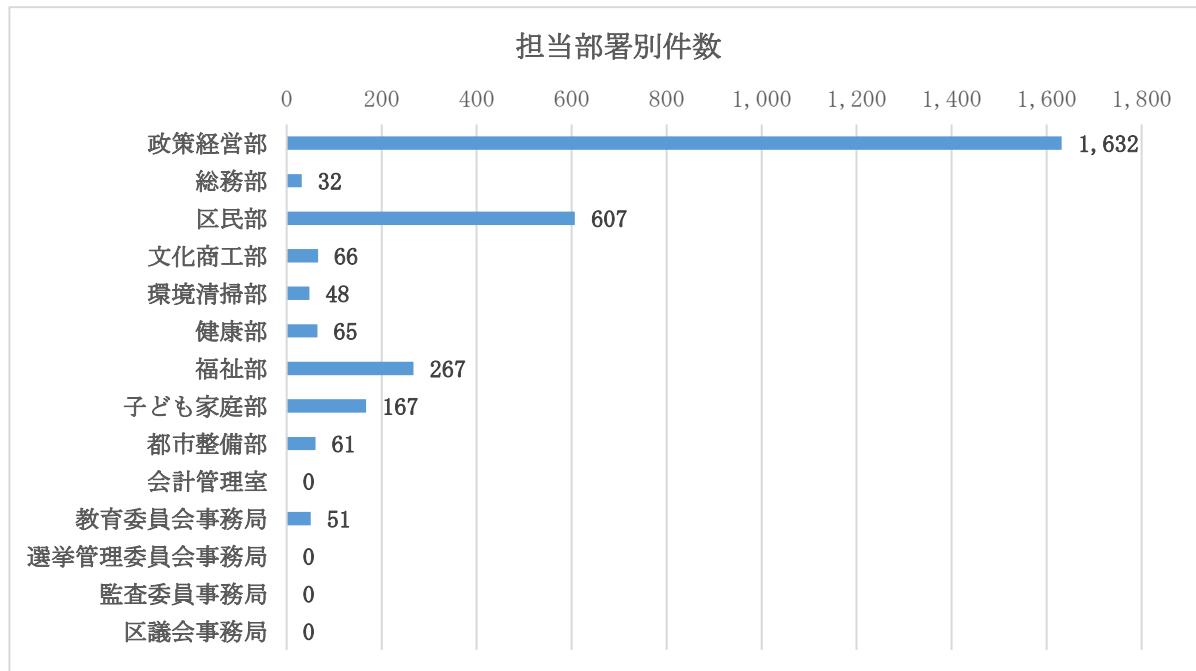
隣家の敷地内から植木の枝が自分の敷地内に伸びており、落ち葉や時期によっては虫が発生して困っている。枝を切って欲しいが、なかなか実行してもらえない。隣家との対応方法について相談したい。

⇒法律相談を予約した。

② 所管別・担当部署別



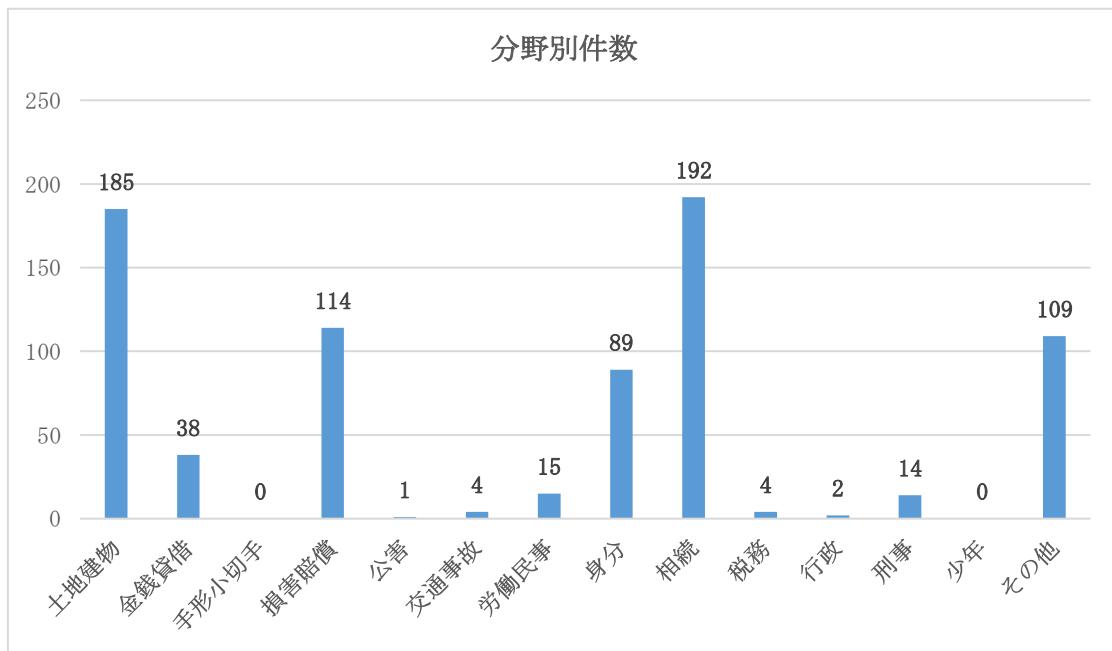
令和 6 年度の一般相談の所管別内訳をみると、区で対応した件数は 2,996 件と全体の 7 割弱でした。「社会福祉法人等」は、豊島区民社会福祉協議会やとしま文化未来財団で対応したものです。「他の官公署等」は、都や国をはじめ、警察や他の自治体等が対応したもの を示します。



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（1,632 件）は、もっと

も多く半数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（607 件・約 20%）、福祉部（267 件・約 9%）、子ども家庭部（167 件・約 6%）と続いています。

（2）分野別受付内容（法律相談）



令和 6 年度の法律相談の受付件数は、合計で 767 件でした。「その他」を除く分野別でみると「土地建物」（185 件）や「相続」（192 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」（114 件）、「身分」（89 件）、「金銭貸借」（38 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。

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を中心と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。

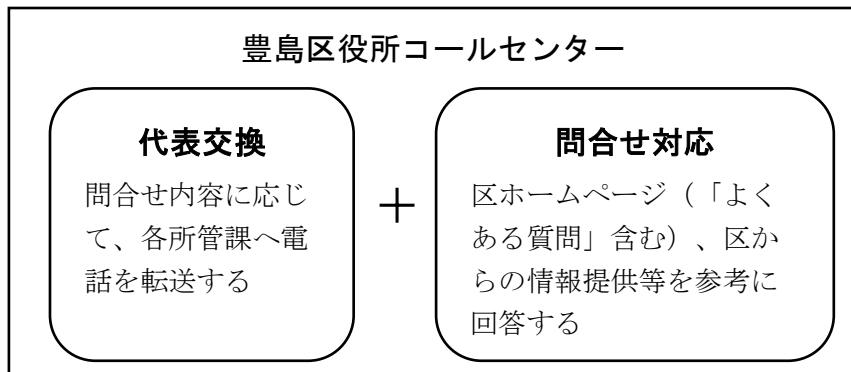
区民の多様なニーズに応じるため、各専門士業団体とのより活発な連携体制の充実に努めています。

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



「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、平成27年5月7日に新庁舎オープンと同時に開設されました。認知度の高い代表電話番号がコールセンターの電話番号となっており（代表番号一体型）、担当部署への転送（代表交換）に加え、区の各種手続きや制度、施設案内等の定型的な問合せに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。

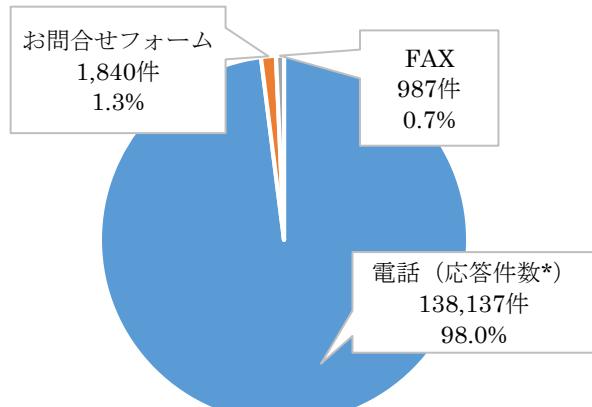
開設時間	午前8時～午後7時 年中無休（365日開設）
電話	03-3981-1111
Fax	03-3981-1280
お問合せフォーム	https://www.city.toshima.lg.jp/398/kuse/iken/callcenter/voice.html

※令和7年度より開設時間は午後6時までとなっている。

2 令和6年度実績

(1) 受付件数

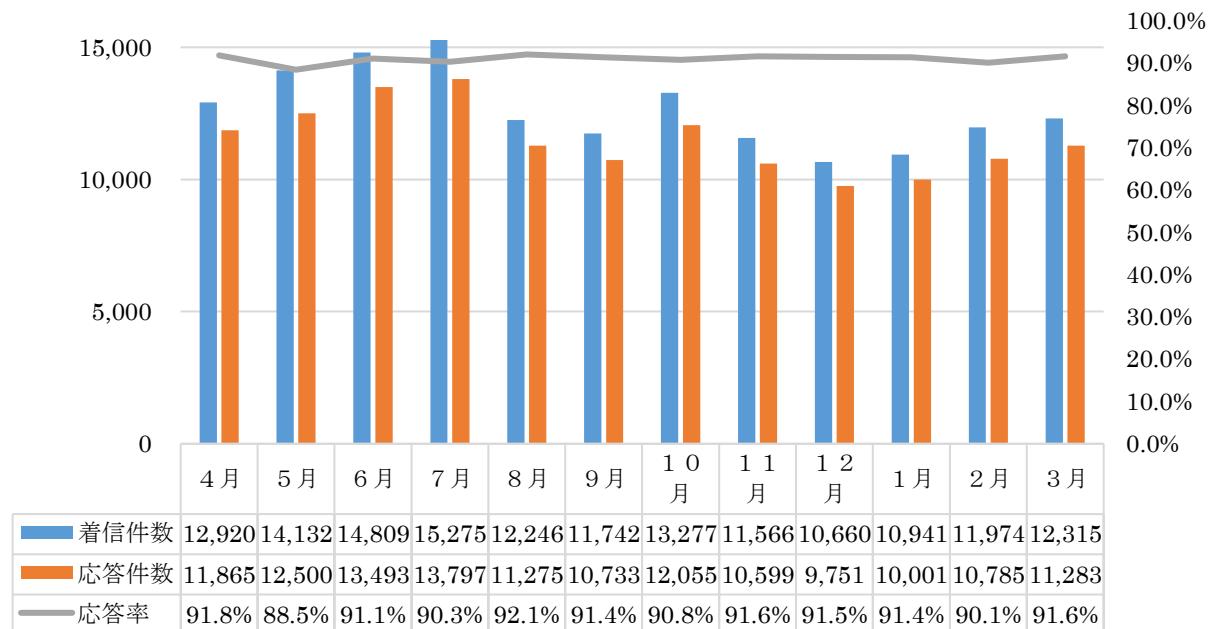
(ア) 受付方法別（累計）



*応答件数とは着信した電話のうち、実際にオペレーターが応答した件数

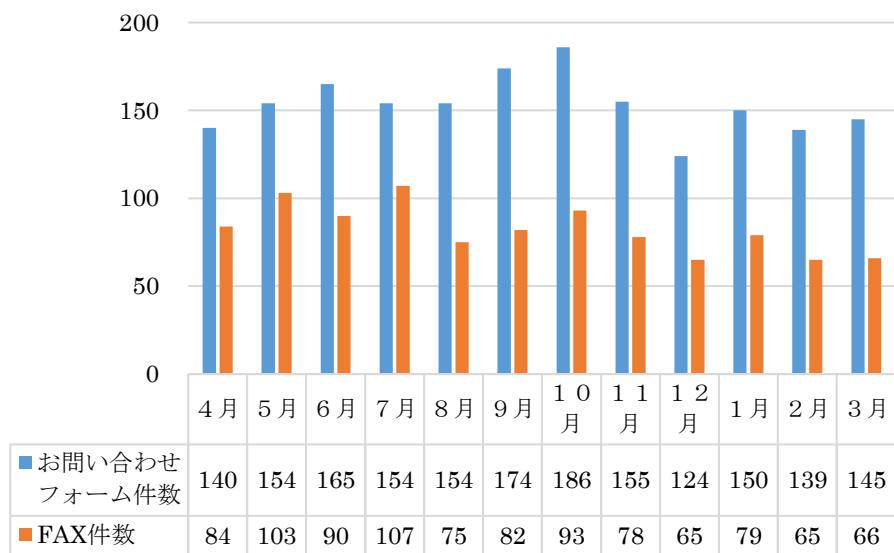
(イ) 月別

【電話】



4月から5月は転入・転出の関係で着信が増え、7月は税務課や国民健康保険課の通知発送の影響により年間で最も多い着信件数となりました。着信件数に対してオペレーターが応答した割合を示す応答率は、5月を除き目標値の90%台を維持しました。

【お問合せフォーム・FAX】



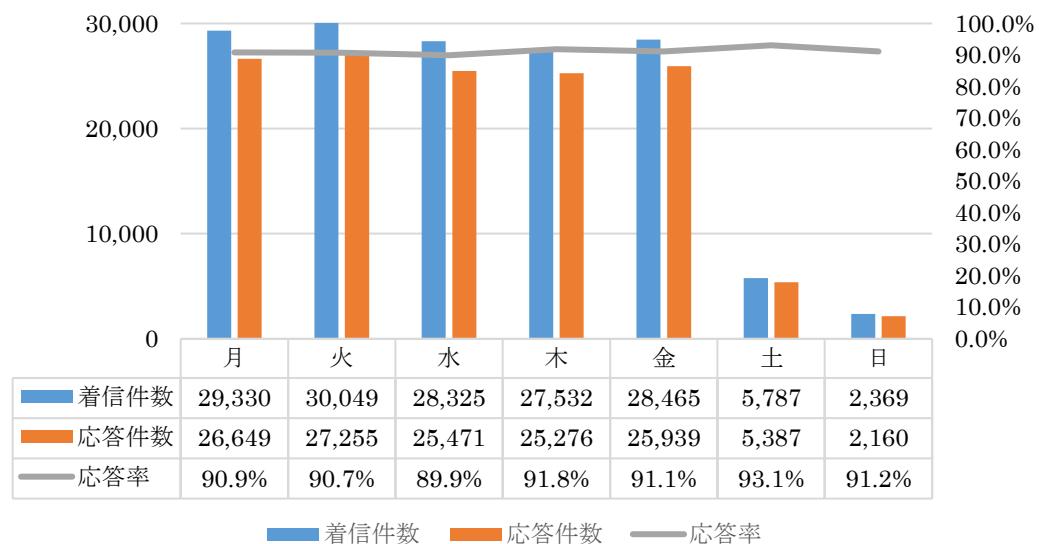
(ウ) 主な転送先（代表交換）と転送件数

	総合窓口課	税務課	国民健康保険課	左記3課の受付総数(*)に占める割合	その他の部署
4月	2,712	1,104	950	39%	高齢者医療年金課 379 生活福祉課 317
5月	2,574	2,285	834	45%	高齢者医療年金課 376 生活福祉課 315
6月	2,144	3,650	1,177	51%	高齢者医療年金課 359 生活福祉課 328
7月	2,112	2,851	1,192	44%	介護保険課 500 高齢者医療年金課 472
8月	1,591	1,840	1,189	40%	高齢者医療年金課 539 生活福祉課 334
9月	1,603	1,750	1,066	40%	高齢者医療年金課 351 生活福祉課 299
10月	1,793	1,743	1,039	37%	高齢者医療年金課 369 生活福祉課 334
11月	1,625	1,296	965	36%	高齢者医療年金課 356 生活福祉課 299
12月	1,447	1,326	947	37%	高齢者医療年金課 324 生活福祉課 291
1月	1,553	1,552	958	40%	高齢者医療年金課 317 生活福祉課 292
2月	1,600	2,253	1,009	44%	高齢者医療年金課 392 介護保険課 282
3月	1,891	1,780	1,167	42%	高齢者医療年金課 351 生活福祉課 280
合計	22,645	23,430	12,493		

*受付総数：電話応答件数+お問い合わせフォーム受付件数+FAX受付件数

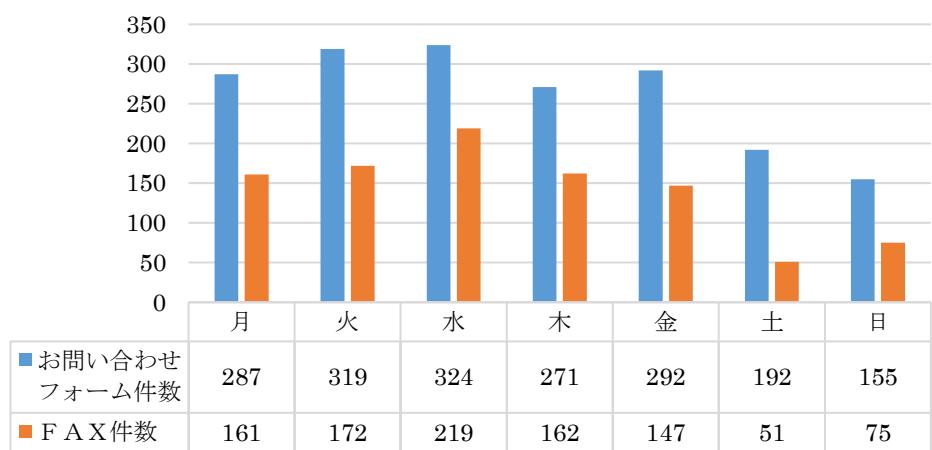
(工) 曜日別

【電話】

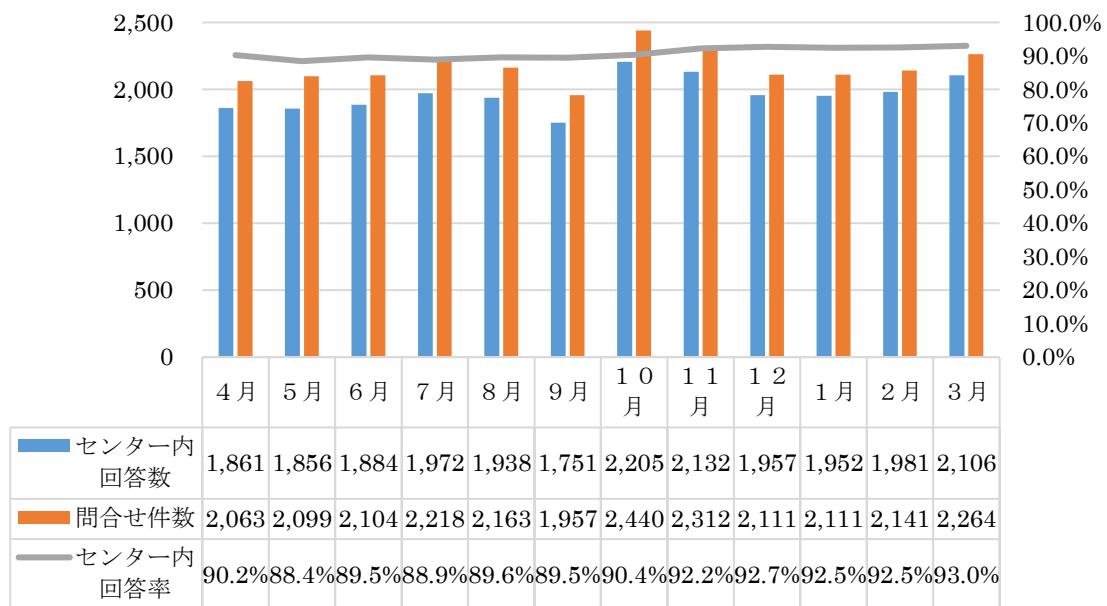


平日に着信が集中し、特に火曜日が多くなっています。応答率は水曜日以外目標値の90%台を維持しました。

【お問合せフォーム・FAX】



(2) 問合せ件数・センター内回答件数・センター内回答率

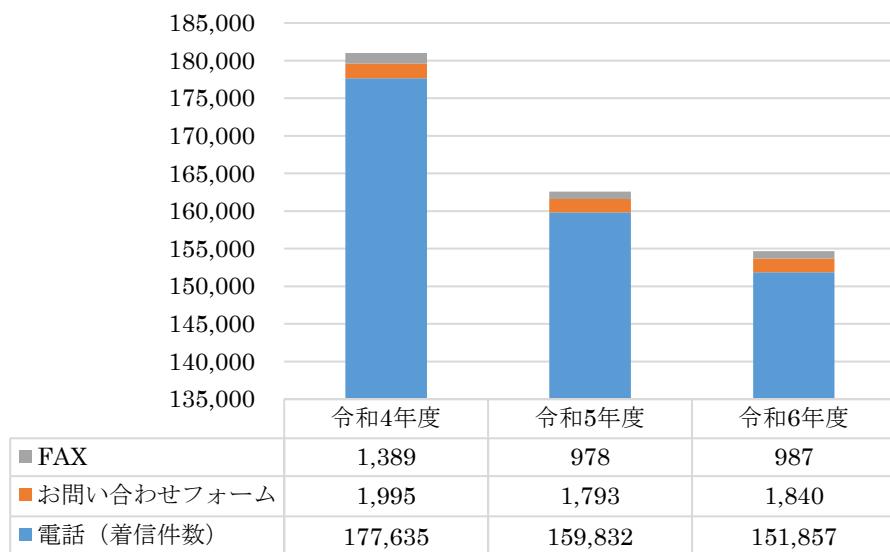


「問合せ件数」とは、問合せ受付総数から担当部署への転送（代表交換）件数を除いたもので、このうちコールセンターで回答した件数が「センター内回答数」です。センター内回答率は目標値の80%以上を維持しています。問合せ件数のうち、コールセンターで回答していないものは、専門的知識が必要な問い合わせや個人情報などに関する内容で、担当する部署に転送し、職員が回答しています。

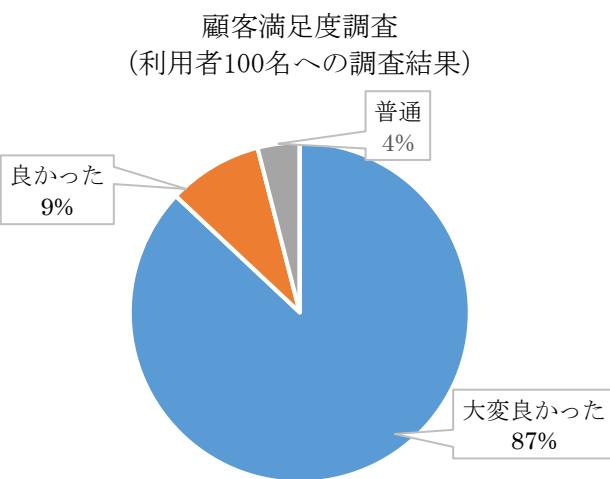
(3) 主な問合せ内容

- 各種証明書発行手続き、住民異動（マイナンバーカード関連含む）
- 国民健康保険加入・喪失、高齢受給者証
- 国民年金保険料の減免
- 後期高齢者医療被保険者証
- 特別区民税・都民税特別徴収税額決定通知書、定額減税調整給付金
- 東京都シルバーパス関連
- 各種予防接種
- ごみの分別
- 東京都知事選挙、ふくろ祭り、公園の利用

(4) 受付件数の推移



(5) 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6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。回答者の約7割が初めてコールセンターを利用された方でした。

対応の評価については、前年度に続き「やや悪い」「悪い」の評価はありませんでした。良い評価の理由としては、「分かりやすい」、「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 「よくある質問」(FAQ)



疑問を迅速に解決できるように、問合せの多い質問とその回答を、「よくある質問」サイトに掲載しています。

よくある質問

キーワード検索

組織からの検索

組織 [部]

組織 [課] (組織 [部] を選択してください)

組織 [グループ] (組織 [課] を選択してください)

検索 クリア

ごみ・リサイクル 結婚・離婚 高齢者

電子サービス 公園 出産・子育て

引越し 亡くなった時 その他

【FAQ ページアクセス数】閲覧者が該当ページを表示した回数の合計

令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
388, 264	307, 247	472, 501

【ページアクセスの多い質問】

	よくある質問内容	アクセス数	FAQ 番号
1	図書館には自習室や学習室はありますか。	5, 044	FAQ01125
2	基本構想とは何ですか。	4, 304	FAQ00001
3	豊島区民ではありませんが、図書館利用カードは作れますか。	4, 027	FAQ01162
4	マイナンバーカード（個人番号カード）の交付申請書はどうしたらもらえますか。	2, 959	FAQ02584
5	区では災害に備えてどんなものを備蓄していますか。	2, 625	FAQ00130
6	借りた図書等の返却方法を教えてください。	1, 592	FAQ01121
7	図書等の予約の方法を教えてください。	1, 519	FAQ01122
8	除票とはなんですか。	1, 482	FAQ00504
9	図書館内で飲食はできますか。	972	FAQ01150
10	介護保険以外で生活の援助のサービスはありますか？	833	FAQ01435

4 課題と展望

(1) 安定的な運営

豊島区役所コールセンターは、利用者の利便性向上を主な目的としております。利用者自身で担当部署を探すことなく、コールセンターに連絡するだけで、簡易なお問い合わせについては速やかに回答を得ることができ、職員による対応が必要な場合には、適切な部署につながることができます。

この目的を安定して実現し続けるためには、区とコールセンターの緊密な協力関係が不可欠です。区の事業は多岐にわたっており、加えて、近年は社会情勢の変動や法令・制度の改正が相次いでおります。そのため、双方で協力して幅広い分野の情報の収集と最新情報の共有をしていく必要があります。

(2) 区政への反映

コールセンターは、利用者の視点に立って日々の応対履歴から区の課題を抽出し、区へフィードバックしています。

例として、「利用者の声」の提供があります。業務改善につながる利用者の何気ない一言を一つ一つ丁寧に収集して区に情報共有しています。利用者が区の事業について要望があったとしても、「区政へのご意見・ご要望」フォームや広聴はがき等で意見を送るのは時間も手間もかかります。埋もれている「区民の声」も少なくありません。コールセンターは絶え間ないお問合せに迅速かつ的確に対応しながらも、声なき声にも丁寧に耳を傾け、よりよい区政の実現に寄与しています。

第 4 章

行政情報公開編

第4章 行政情報公開編

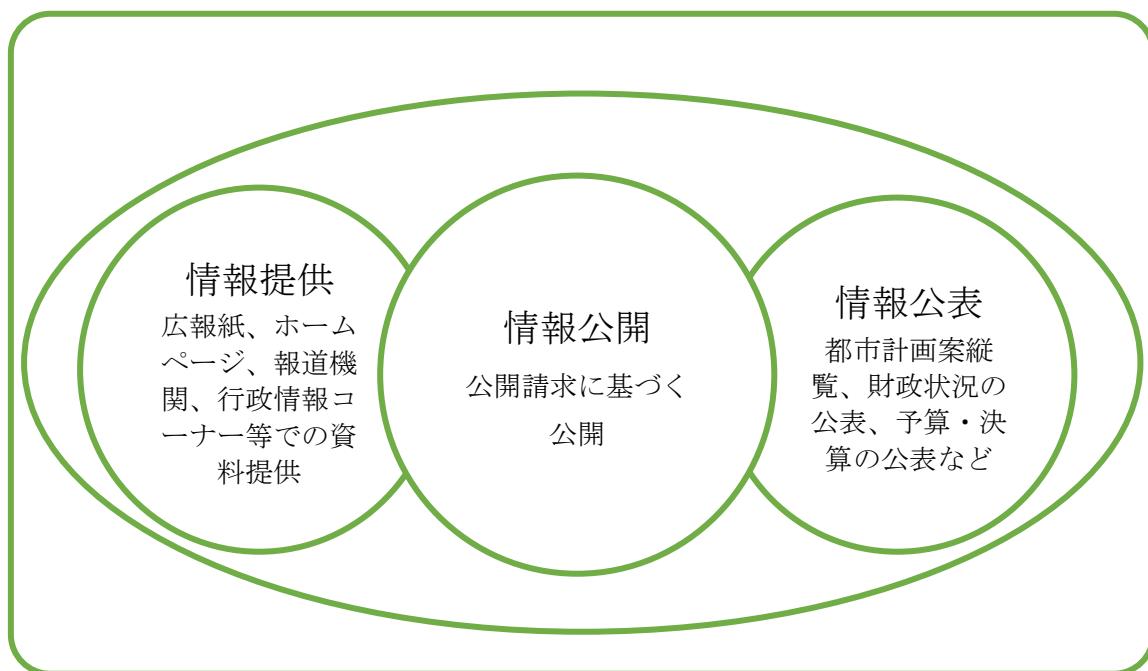
1 行政情報公開制度の概要・仕組み

(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。

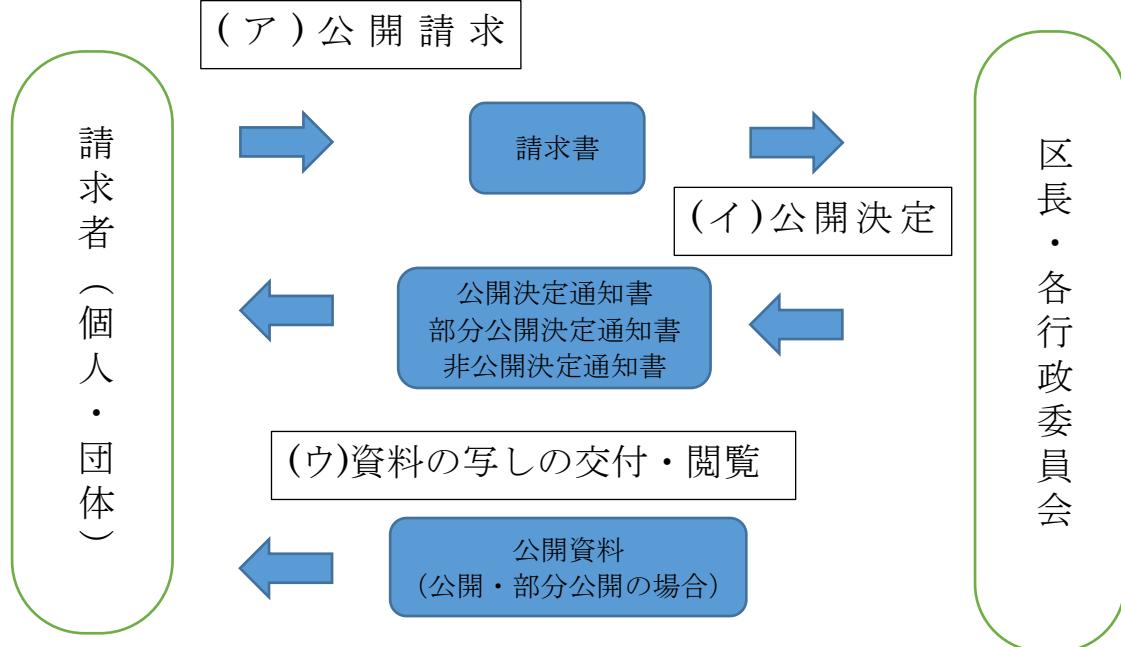
情報公開手続は、区が保有する行政情報を、区民の請求に基づいて、区が公開できるか、非公開とするかを決定のうえ、その結果を通知しています。

《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6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	FAX	電子申請	合計
件 数	150	16	196	129	491

令和6年度の行政情報公開請求件数は491件でした。申請方法別に見ると、FAXによる申請が196件、全体の39.9%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150件、30.5%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	459	31	1	0	491

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93.5%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	79	412	491

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することができます。申請者を個人と団体・法人別にみると個人79件に対し団体・法人は412件となっています。構成比では個人16.1%と団体・法人83.9%になり、団体・法人からの請求が5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	98	393	491

請求者のうち、区内に在住、または事務所を置くものは計 98 件でした。それに対し、区外の個人・団体からの請求は 393 件で、区内在住または事務所を置くものからの請求の 4 倍となっています。

(4) 情報公開請求の決定内訳別件数

件 数 (決定件数 に対する 構成比)	受付 491	決定 601	内訳						取下げ 7
			全部 公開 (100.0%)	部分 公開 (48.9%)	計 (31.8%)	非公開 不存在 (19.3%)	不存在 以外 (17.1%)	却下 (2.2%)	
			294	191	116	103	13	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 6 年度の行政情報に関する公開請求の決定件数の総数は 601 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 491 件を上回る件数となっています。

決定した 601 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 294 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 191 件、全く公開しないもの（非公開）が 116 件となっています。非公開 116 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 103 件で、残りの 13 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 103 件を除く決定件数は 498 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 485 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 6 年度は 97.4% 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、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	338
契約締結に関するもの	67
狭あい道路に関するもの	59
図面に関するもの	34
教育に関するもの	30
指定管理者に関するもの	26
環境保護に関するもの	15
建築・開発に関するもの	11
その他	28
合計	608

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 608 件中 338 件ともっとも多く、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 67 件で、狭あい道路に関する請求が 59 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	計	非公開		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	336	218	44	74	72	2	0	2
契約締結に関するもの	66	40	14	12	7	5	0	1
狭あい道路に関するもの	58	0	58	0	0	0	0	1
図面に関するもの	34	8	25	1	1	0	0	0
教育に関するもの	30	18	2	10	8	2	0	0
指定管理者に関するもの	26	0	25	1	1	0	0	0
環境保護に関するもの	14	0	10	4	2	2	0	1
建築・開発に関するもの	11	2	7	2	2	0	0	0
その他	26	8	6	12	10	2	0	2
合計	601	294	191	116	103	13	0	7

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 83.3%～100%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6年5月1日から令和6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
公園灯 LED 化工事	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 19-25 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
千川中学校測量請負における当初金入り設計書	非公開	当該文書は作成及び取得しておらず、不存在
「印刷機の賃貸借（長期継続契約）」の仕様書	公開	当該資料を公開
境界石標設置図 2250	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

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		却下	
						不存在	不存在以外		
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%)	
令和 6 年度	491	601	294	191	116	103	13	0	7
(構成比)		(100.0%)	(48.9%)	(31.8%)	(19.3%)	(17.1%)	(2.2%)	(0.0%)	
増減数	28	49	47	△14	16	19	△3	0	△3
増減率	6.0%	8.9%	19.0%	△6.8%	16.0%	22.6%	△18.8%		△30.0%

(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。

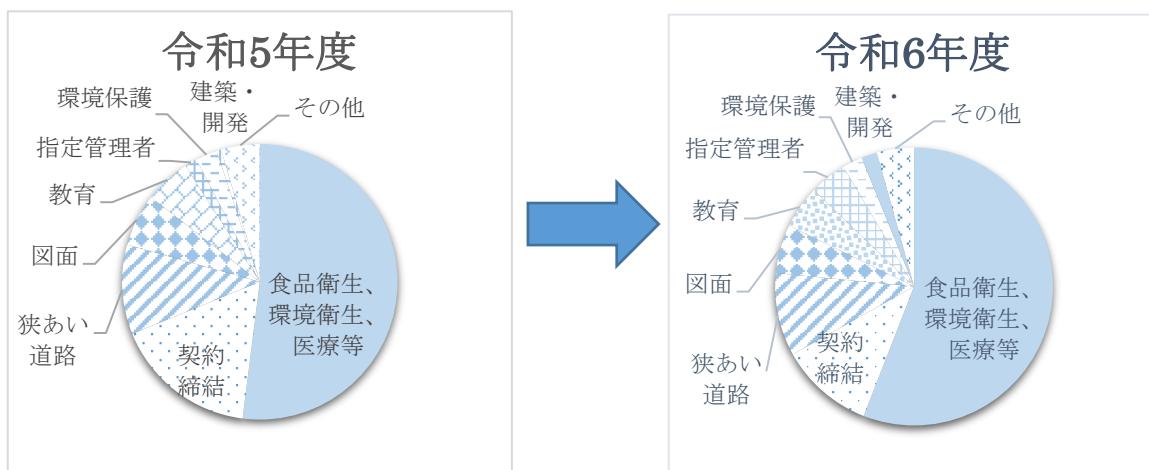
令和 6 年度の行政情報に関する公開請求受付件数は 491 件で、令和 5 年度と比較すると 28 件増加し、6.0%増となりました。決定件数は 601 件で、こちらも 8.9%増となり昨年度を上回りました。

決定の内訳では、全部公開は 47 件増加し 294 件となり、構成比では 19.0%の増加となりました。部分公開は 14 件減少し 191 件となり、構成比では 6.8%の減少となっています。一方、非公開とした件数は 116 件で、前年から 16 件の増加となりました。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 103 件で、残りの 13 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。

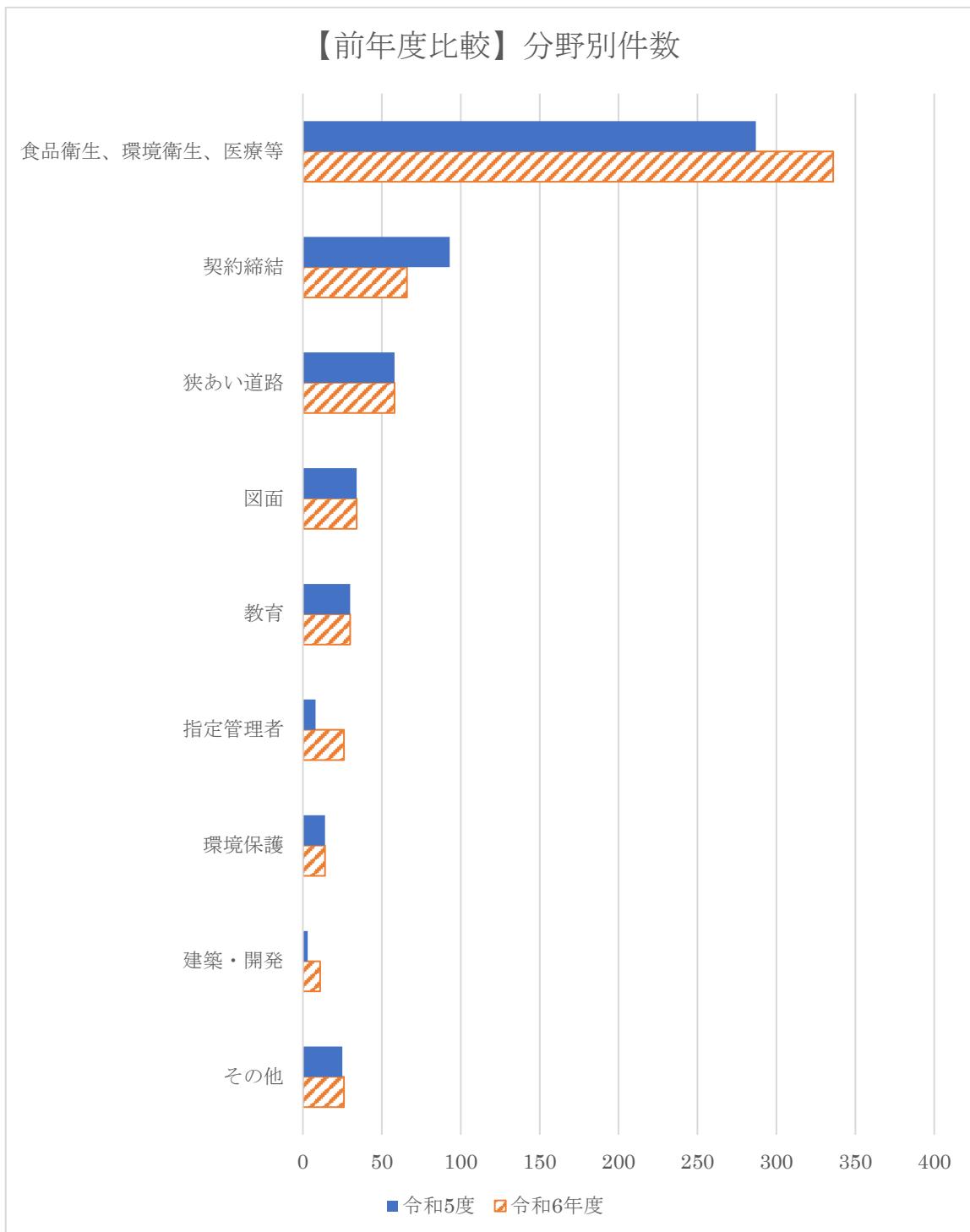
公開率については令和 5 年度が 96.6%、令和 6 年度は 97.4%となり、引き続き高い水準を維持しました。

(2) 情報公開請求の内容別件数の推移

請求内容	令和5年度	令和6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	287	336	49	17.1%
契約締結に関するもの	93	66	△27	
			△29.0%	
狭あい道路に関するもの	58	58	0	0.0%
図面に関するもの	34	34	0	0.0%
教育に関するもの	30	30	0	0.0%
指定管理者に関するもの	8	26	18	225.0%
環境保護に関するもの	14	14	0	0.0%
建築・開発に関するもの	3	11	8	266.7%
その他	25	26	1	4.0%
合計	552	601	49	8.9%



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6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およそ3分の2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と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5年度に引き続き令和6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、明らかに異なる認識・解釈のもとで異なる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6年度の行政情報公開請求件数は前年度の463件から491件と28件増加し、決定件数も49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多く、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あります。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-ROM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。

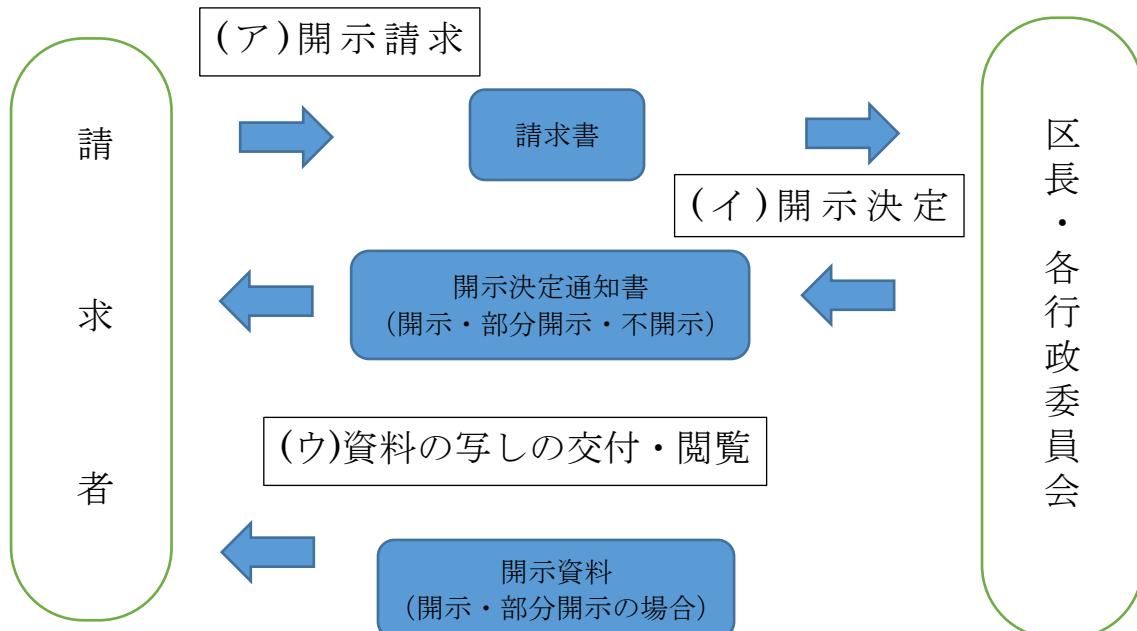
また、平成28年4月に行政不服審査法の改正に伴い、「豊島区行政情報公開・個人情報保護審査会」への不服申立ての諮問手続きを廃止し、審査請求に一元化しました。

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、部分開示または不開示の決定を行い、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6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	66	2	0	0	68

令和6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

件 数 (決定件数 に対する 構成比)	受付 68	決定	内訳					取下げ 2
			全部開示	部分開示	計 (100.0%)	不開示		
			27 (34.6%)	34 (43.6%)		17 (21.8%)	15 (19.2%)	2 (2.6%)

(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6年度の個人情報に関する開示請求受付件数は68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68件に対し78件の決定がありました。

決定があった78件のうち、請求に対し全面的に開示したもの(全部開示)は27件(34.6%)、開示するものの一部の記述を不開示とした部分があったもの(部分開示)が34件(43.6%)、まったく開示しないもの(不開示)が17件(21.8%)となっています。不開示17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15件であり、請求対象の情報は保有していたものの、情報が不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2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	53	3	7	5	-	68

保有個人情報の開示を求める能够なのは、原則として本人だけですが、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 53 件に対し、本人以外からの請求は 15 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 6 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 0 件、停止 0 件でした。

(5) 個人情報ファイル

項目	令和 6 年 4 月 1 日 現在登録件数
個人情報ファイル簿	398

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、区では令和 6 年 4 月 1 日現在 398 件の登録がありました。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ます、どなたでもご覧ることができます。

(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 月に新たに豊島区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 6 年度
開催内訳	開催回数	1 回
	諮問件数	2 件

② 諒問事項及び報告事項

令和 6 年度に開催された審議会での諒問事項と報告事項です。

開催月日	案 件
[第 1 回] 3/14 (金)	<p>《諒問事項》</p> <ol style="list-style-type: none">特定個人情報保護評価 第三者点検 「住民基本台帳に関する事務」特定個人情報保護評価 第三者点検 「個人住民税賦課徴収に関する事務」 <p>《報告事項》</p> <ol style="list-style-type: none">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令和 7 年度以降の豊島区個人情報保護審議会の開催について地方自治法に基づく内部統制について個人情報保護委員会からの留意事項について行政情報公開及び個人情報開示の実施状況について保有個人情報の漏えい等について

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	33
住民票の写し又は戸籍謄抄本の交付等に関するもの	13
介護認定、介護給付に関するもの	12
生活保護に関するもの	10
印鑑登録に関するもの	2
その他	10
合計	80

令和 6 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 33 件でした。令和 6 年度の総件数 80 件の 41.3%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」13 件 (16.3%)、以下、「介護認定、介護給付に関するもの」12 件 (15.0%)、本人の保護記録等「生活保護に関するもの」10 件(12.5%)、「その他」10 件 (12.5%)、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」2 件 (2.5%) と続きます。

(2) 請求事例

請求内容	決定	開示結果
主治医の意見書、要介護認定調査票の写しの交付 直近の認定分	開示	すべての文書を開示
児童相談所による面談に関する記録の開示請求	部分開示	協議に関する情報を不開示にし、対象の文書を開示
介護保険認定情報 介護保険認定調査票 介護保険主治医意見書 (認定年月日 R6. 5. 29)	開示	すべての文書を開示
豊島区児童相談所が保有する里親が作成した文書、施設が作成した文書	不開示	開示請求者以外の特定の個人が識別されるため、不開示
マイナンバーカードの変更履歴	開示	すべての記録を開示
自身の住民票が第三者から照会取得された事があるか (2022年3月～2024年5月の期間)	不開示 (不存在)	—
特別養護老人ホーム申し込みのための ・認定調査票(基本調査) ・主治医意見書	開示	すべての文書を開示
介護保険認定申請(全期間)における介護通知書、主治医意見書、認定調査票等申請時の資料	部分開示	第三者の個人情報を不開示にし、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	不開示	不存在以外	
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%)	
令和 6 年度	68	78	27	34	17	15	2	2
(構成比)		(100.0%)	(34.6%)	(43.6%)	(21.8%)	(19.2%)	(2.6%)	
増減数	△6	△6	△11	4	1	3	△2	2
増減率	△8.1%	△7.1%	△28.9%	13.3%	6.3%	25.0%	△50.0%	△

(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 6 年度の個人情報に関する開示請求受付件数は 68 件で、令和 5 年度より 6 件減少しました。

決定があった 78 件のうち、請求に対し全面的に開示したものは 27 件で、11 件 (28.9%) の減となりました。開示するものの一部の記述を不開示とした部分があったもの (部分開示) が 34 件、まったく開示しないものが 17 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 5 年度の 45.2% から 34.6% へと減少しましたが、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 35.7% から 43.6% へと増加し、不開示とした決定は 17 件で令和 5 年度から微増しました。不開示のうち、不存在が 12 件から 15 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 5 年度の 4 件から 2 件となりました。

(2) 開示請求の請求内容別件数の推移

請求内容	令和5年度	令和6年度
各種相談記録に関するもの	13	25
介護認定、介護給付に関するもの	12	12
住民票の写し又は戸籍謄抄本の交付等に関するもの	16	10
生活保護に関するもの	13	10
印鑑登録に関するもの	7	2
その他	14	10
合計	75	69

(注) 令和5年度及び令和6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「各種相談記録に関するもの」で、令和5年度と比べて12件増加して、25件の請求がありました。次に多かったのが「介護認定、介護給付に関するもの」の12件でした。令和5年度に請求内容として一番多かった「住民票の写し又は戸籍謄抄本の交付等に関するもの」は、令和6年度は10件と減少しました。全体としては令和5年度の請求件数より減少となりました。

「介護認定、介護給付に関するもの」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から外れ、本人からの開示請求のみが対象となりました。本人死亡の場合の遺族への情報提供や本人が意思表示困難な高齢者等要介護者の場合に関しては「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制度として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AI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

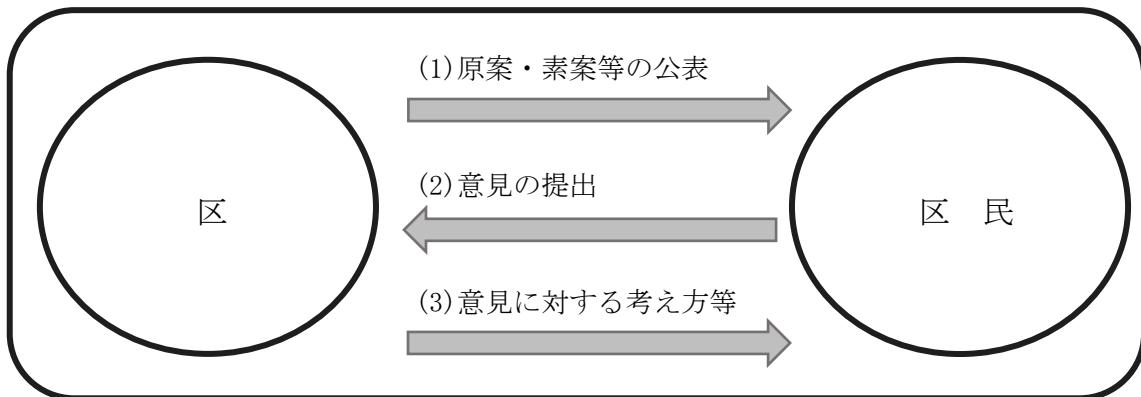
令和元年12月にデジタル手続法が施行され、デジタル技術を徹底的に活用した行政サービス改革が行われています。さらに新型コロナウイルス感染防止対策の中で判明した日本社会のデジタル化の遅れに対する認識から、令和2年12月25日にデジタル・ガバメント実行計画が改訂され、令和3年9月1日にデジタル庁が発足しました。デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会を目指すことを目指し策定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を踏まえ、国・地方デジタル化方針に盛り込む等デジタル・ガバメントの取組を加速することが求められています。今後、事務処理手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、その中にあって、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、計画、方針等を決定する際、その「案」を予め公表し、区民等から意見の提出を受け、寄せられた意見を充分に考慮した上で、最終的な意思決定をするとともに、寄せられた意見とその意見に対する区の考え方を公表する一連の手続きです。公正性の確保、透明性の向上を図ることで、区の説明責任を果たし、区民等の区政への参画を促進することを目的としています。

【パブリックコメントの対象となる政策等】

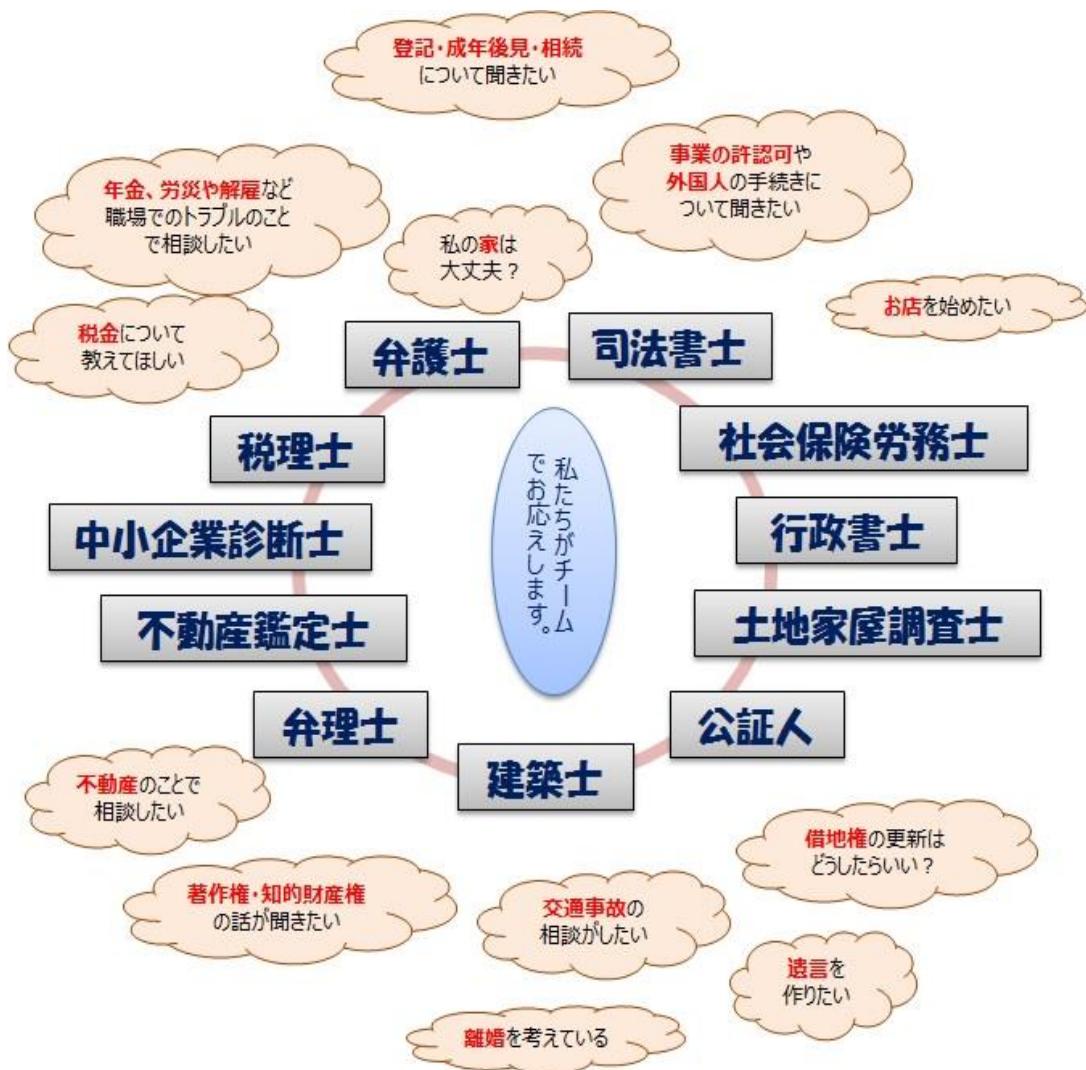
- (1) 基本構想、基本計画、補完計画、その他行政分野ごとの基本方針や進むべき方向等の基本的事項を定める基本計画、方針、指針等の策定、改定
- (2) 区の基本的制度を定める条例の制定、改廃
- (3) 区民等の生活に直接かつ重大な影響を与える内容（義務の設定、権利の制限等）を定める条例、規則等の改定、改廃
- (4) その他区長が必要と認めるもの

【令和6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	ファミリーシップ制度の導入（「豊島区男女共同参画推進条例の一部を改正する条例」（案））に関する意見募集について 男女平等推進センター	20件	0件
2	豊島区教育大綱の策定に関するパブリックコメントの実施について 庶務課	70件	7件
3	豊島区社会的養育推進計画（素案） 子育て支援課	6件	5件
4	住民基本台帳に関する事務の特定個人情報保護評価書（修正案） 総合窓口課	2件	0件
5	第1次豊島区困難女性支援基本計画（案） 男女平等推進センター	49件	6件
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 税務課	0件	0件
7	豊島区生涯学習推進ビジョン（案）に係るパブリックコメントの実施について 学習・スポーツ課	65件	16件
8	豊島区スポーツ推進計画（案） 学習・スポーツ課	13件	0件

No	条例・計画等	提出された意見数	修正に至った意見数
9	豊島区基本構想・基本計画（素案） 企画課	424 件	59 件
10	豊島区子ども・若者総合計画（案） 子ども若者課	15 件	1 件
11	第二次豊島区再犯防止推進計画（素案） 防災危機管理課	3 件	0 件
12	豊島区環境基本計画 2025-2030（素案） 環境政策課	4 件	0 件
13	「豊島区教育ビジョン 2025（素案）」 庶務課	31 件	3 件
14	豊島区特別支援教育推進計画【第二期 改訂版】（素案） 教育センター	18 件	0 件
15	令和 7 年度豊島区食品衛生監視指導計画（案）の策定 生活衛生課	0 件	0 件
16	豊島区実施計画 2025（案） 企画課	65 件	0 件
17	豊島区犯罪被害者等支援条例 素案 福祉総務課	17 件	0 件

2 専門家合同相談室

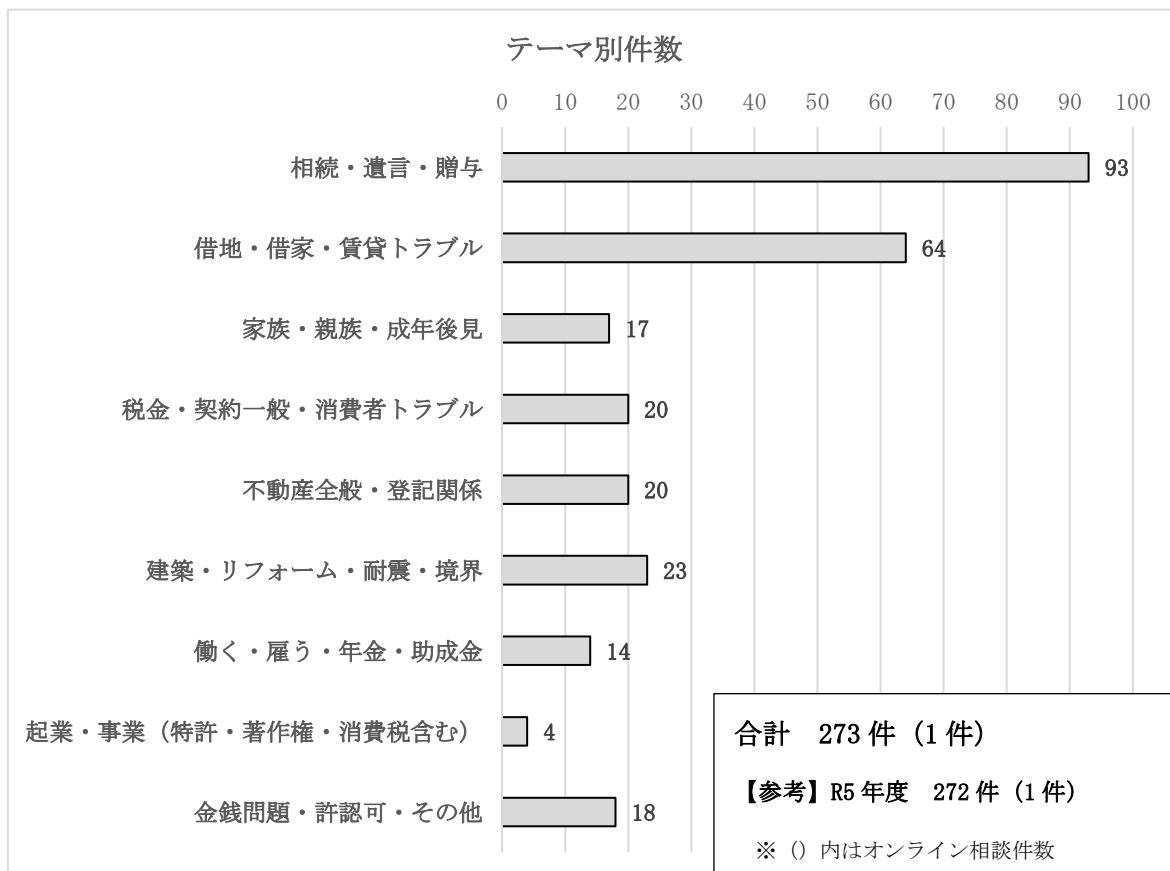


専門家合同相談室とは、平成27年5月の新庁舎への移転を機に開始した豊島区独自の専門相談です。豊島区内の弁護士、司法書士等の専門士業10団体と池袋公証役場がチームを構成し、事前予約制で毎週月曜日と金曜日の午後に相談を実施しています。

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 6 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、成年後見に関すること。
相 談 員	司法書士
実 績	令和5年度：86件(0件)、令和6年度：78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こと、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）の作成に関すること。
相 談 員	行政書士
実 績	令和5年度：14件(0件)、令和6年度：15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こと。
相 談 員	税理士
実 績	令和5年度：80件、令和6年度：79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、耐震等に関すること。
相 談 員	一級建築士等
実 績	令和5年度：6件（0件）、令和6年度：7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	【（4月・5月）第1・第3土曜日】午前9時30分～午後0時30分 【（6月～）第2・第4土曜日】午後1時～4時 ※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こと。
相 談 員	一級建築士等
実 績	令和5年度：37件（0件）、令和6年度：16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こと。
相 談 員	土地家屋調査士
実 績	令和5年度：14件（0件）、令和6年度：17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
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こと。
相 談 員	消費生活相談員
実 績	令和5年度：2,691件、令和6年度：2,685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
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こと。
相 談 員	弁護士（消費生活相談員が受付）
実 績	令和 5 年度：10 件、令和 6 年度：22 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こと。
相 談 員	宅地建物取引士
実 績	令和 5 年度：69 件、令和 6 年度：73 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こと。
相 談 員	家庭相談員
実 績	令和 5 年度：105 件、令和 6 年度：74 件

(11) 子ども若者総合相談「アシストしま」（子ども若者課）

日 時	【月曜日～金曜日】午前 8 時 30 分～午後 4 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、家庭内に関すること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 5 年度：2,623 件、令和 6 年度：1,900 件

(12) くらし・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生活にお困りの方の相談。
相 談 員	相談支援員
実 績	令和 5 年度：新規 1,170 件、延 7,918 件 令和 6 年度：新規 982 件、延 6,557 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 5 年度：新規 122 件 延べ 2,286 件 令和 6 年度：新規 98 件 延べ 3,279 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こと。
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 5 年度：2,726 件 令和 6 年度：3,125 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、年金等に関する経営者の相談。
相 談 員	社会保険労務士
実 績	令和 5 年度：135 件 令和 6 年度：188 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、会計等に関する経営者の相談。
相 談 員	税理士
実 績	令和 5 年度：103 件 令和 6 年度：152 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 ※要事前予約。1 回 30 分以内。	【第 3 金曜日】午後 6 時～9 時
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事。	
相 談 員	弁護士（女性）	
実 績	令和 5 年度：44 件 令和 6 年度：47 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 3 水曜日】午後 1 時 30 分～4 時 30 分（令和 6 年度より増設） 【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事。
相 談 員	臨床心理士（女性）
実 績	令和 5 年度：44 件 令和 6 年度：57 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 【第 3 火曜日】午後 1 時 30 分～4 時 30 分（令和 6 年度より増設） ※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事。
相 談 員	カウンセラー（女性）
実 績	令和 5 年度：18 件 令和 6 年度：37 件

(20) 男性の専門相談ダイヤル（男女平等推進センター）

日 時	【第 2 火曜日】午後 5 時 30 分～8 時 30 分
場 所	非公開（電話相談のみ）
相談内容	男性の抱える様々な悩みに関すること。
相 談 員	奇数月：女性カウンセラー 偶数月：男性カウンセラー
実 績	令和 6 年度：2 件（7 月開設）

(21) にじいろ相談ダイヤル（男女平等推進センター）

日 時	【第 4 金曜日】午後 6 時～9 時
場 所	非公開（電話相談のみ）
相談内容	性自認・性的指向の悩みに関すること。
相 談 員	専門相談員
実 績	令和 6 年度：6 件（7 月開設）

(22) 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 5 年度：0 件、令和 6 年度：1 件

(23) 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 5 年度：4,539 件 令和 6 年度：5,103 件

(24) 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 5 年度：44,006 件、令和 6 年度：43,003 件

(25) 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、令和 6 年度：39 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	区政モニターモード設置
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	夜間モニターモードを試行、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	夜間モニターモード開始
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メールモニターモード開始
16年 4月	区政モニター（Eメールモニターモード含む）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。

6年 7月 外国人相談窓口開設

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	8	252	45	305
総務部	6	125	33	164
区民部	—	55	70	125
文化商工部	134	95	49	278
環境清掃部	—	49	13	62
福祉部	2	62	3	67
健康部	—	47	2	49
子ども家庭部	—	50	—	50
都市整備部	7	70	15	92
会計管理室	—	45	—	45
教育委員会	56	147	41	244
選挙管理委員会事務局	—	13	—	13
監査委員事務局	—	130	—	130
区議会事務局	2	65	18	85
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	215	1,221	317	1,753

※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5年度	令和6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	418	473	55
図書・資料の閲覧	267	283	16
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	342	351	9
公開開示等の相談・申請	449	398	△51
土壤汚染・指定作業場等名簿	84	75	△9
有償刊行物の頒布	112	80	△32
予算関係	15	21	6
契約関係	14	9	△5
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、パソコン利用、その他	1,830	1,531	△299
合計	3,531	3,221	△310

豊島区広聴・区民相談・行政情報公開

—令和 6 年度事業実績—

編集・発行 令和 7 年 11 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 6 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/)