

豊島区

広聴・区民相談・

行政情報公開

—令和7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、コールセンター事業を通じて「区民の声」の把握に努めております。また、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7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8年9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7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	7
5 活かされる区民の声	9
6 課題と展望	11
7 子ども版広聴「子どもの声」の概要・仕組み	12
8 受付方法	13
9 受付件数	15
10 受付内容	17
11 活かされる子どもの声	18
12 課題と展望	19

第2章 区民相談編	21
1 相談業務の概要・仕組み	22
2 相談の種類	23
3 受付件数	25
4 受付内容	27
5 課題と展望	35

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7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7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7年度実績	64
3	個人情報開示請求の内容	67
4	傾向と分析	69
5	課題と展望	71

<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

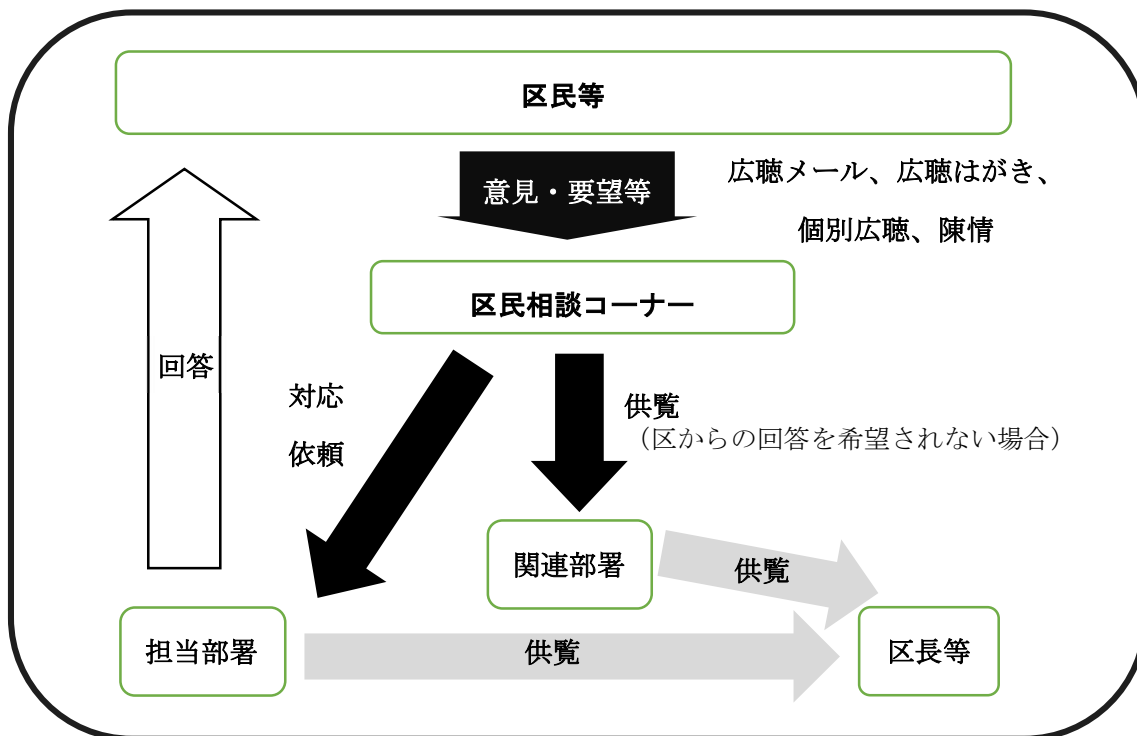
<参考資料>	87
広聴活動の沿革	88
行政情報コーナーの蔵書所蔵数	91
行政情報コーナー利用者数	92

第 1 章

区民の声・子どもたちの声編

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聴く「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・豊島区保健所・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 8 年 9 月現在）】

（表）

（裏）

〒170-8522 東京都豊島区南池袋 2丁目4番1号 豊島区長 （区民の声担当） 区からの 返送するものを 1. 希望する（文書・電話） 2. 希望しない 区民の声は、下欄に住所・氏名・電話番号 を必ず記入ください。 ご記入いただいた個人情報は自治体内にのみ利用します。 住所 〒 区 市 町 丁目 番 号 ビル名 フリガナ 姓 名 フリガナ 姓 名 電話番号 No. 0318	「区民の声」をお聞かせください 豊島区民についてのご意見・ご要望を この「広聴はがき」でお寄せください。 いただいた皆さまの「声」は、より良 い区政運営に活かしてまいります。 豊島区長 皆さまの声で実現！ 新を紹介！ 「声」で接点と信頼の絆 を築き、区民の生活 がより良くなることを 目指します。 「声」で接点と信頼の絆 を築き、区民の生活 がより良くなることを 目指します。 【問合せ先】 豊島区政策推進部区民相談課 電話：03-4566-2411	「区民の声」は 豊島区ホームページでも受け付けています 区政へのご意見・ご要望入力フォーム メールでの返信を希望される場合は こちらからお問い合わせください。 ■ 各種手続きや業務に関するお問い合わせは、 豊島区のホームページでご確認いただくか 豊島区役所コールセンターにお問いかけください。 豊島区 ホームページ 豊島区役所 コールセンター 03-3991-1111 区の情報はこちらでも発信しています。 YouTube X (Twitter) LINE ■ 内容によって回線まで目撃がひかる場合があります。 ■ いただいたご意見・ご要望は個人情報を伏せ たうえで、豊島区ホームページ等に掲載させ ていただくことがあります。 内容について、電話などでお尋ねすることがあります。
--	---	--

令和 8 年 1 月より様式を刷新し、区民の声による改善例を記載しました。

(3) 個別広聴

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

【受付窓口】

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

TEL：03-4566-2411

FAX：03-3980-5200

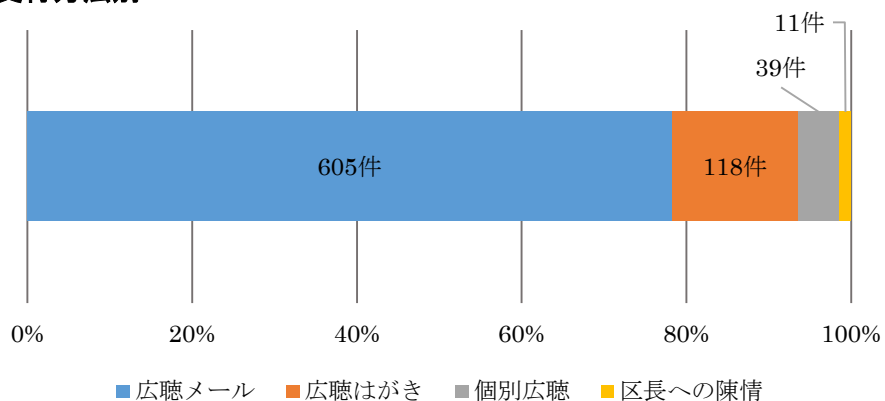
(4) 区長への陳情等

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

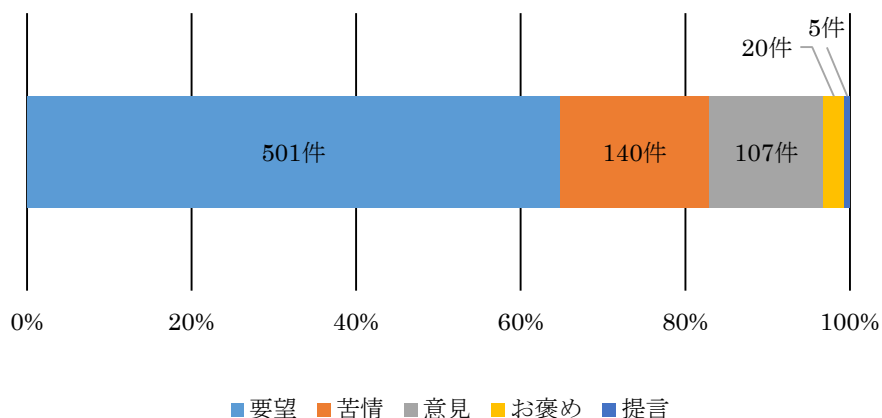
3 受付件数

(1) 令和7年度「区民の声」の受付件数

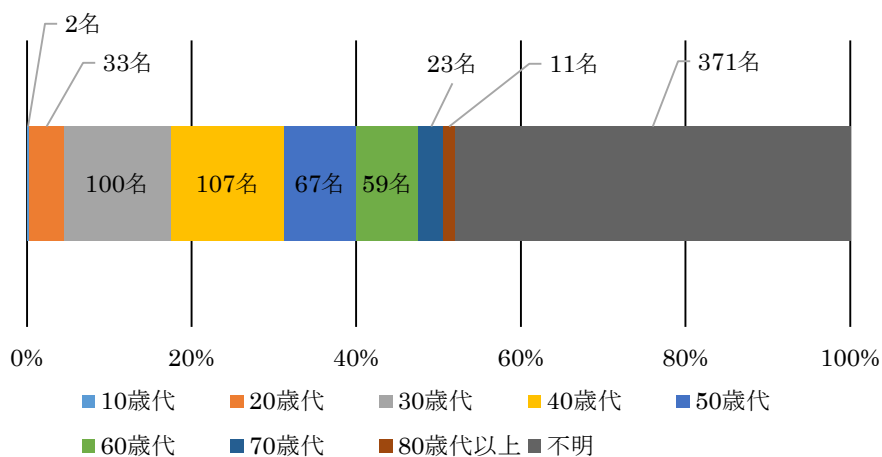
受付方法別



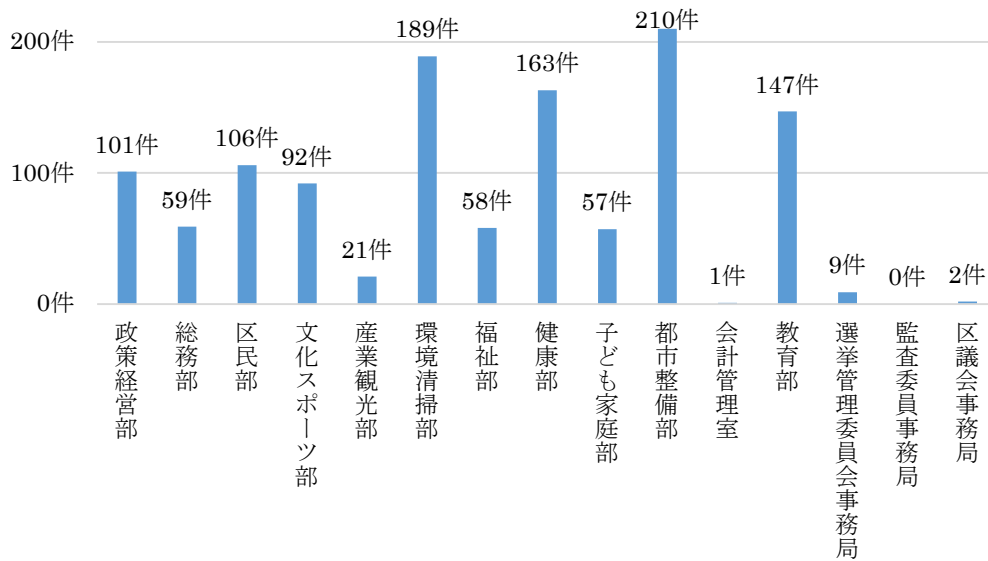
内容別



年代別



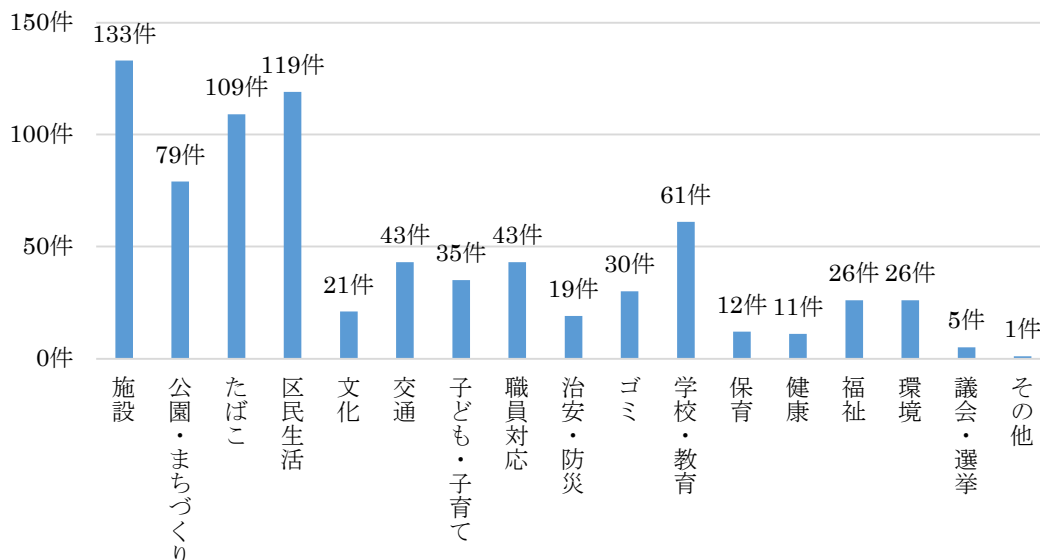
担当部署別



※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。

公園利用や自転車の危険運転等に対する苦情が多いため、都市整備部が最多となっています。また、住宅宿泊事業の適正な運営の確保に関する条例の改正があったため、健康部が多くなっています。

ジャンル別



民泊や物価高騰対策支援給付金に関する声が寄せられたことから、「区民生活」が多くなっています。

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、デジタルサイネージの輝度	都市整備部
学校・教育	プール事業、タブレット端末、部活動	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、文化スポーツ部、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、こども誰でも通園制度	子ども家庭部
子ども・子育て	子育て支援、10代の遊び場・居場所、子育て世帯見守り訪問事業、産後ケア	子ども家庭部、健康部
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）、ご当地ナンバー、区報、民泊、区ホームページ、物価高騰対策支援給付金	政策経営部、区民部、産業観光部、環境清掃部、福祉部、健康部
治安・防災	集団での滞留・飲酒・喫煙	総務部
ごみ	ごみの分別、集積所、粗大ごみの減免、不法投棄、モバイルバッテリー・リチウムイオン電池の回収、回収有料化	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	文化スポーツ部
福祉	おたっしゅカード、タクシー券、シルバーパス助成	福祉部
議会・選挙	選挙ポスター掲示板、期日前投票、投票済証	選挙管理委員会事務局、区議会事務局
環境	カラス、鳩、動物（ネズミ・ハクビシン）、虫	環境清掃部、健康部

(2) 区長への陳情等

番号	受付日	件名	所管部
1	6月2日	小学生・中学生を対象にした「戦闘体験事業」に関する要請 について	教育部他
2	7月11日	豊島区高松二丁目54番3号に於ける外国人向け民泊営業開始について	健康部
3	8月12日	民泊の開業について	健康部
4	9月25日	歯科医療機関への「重点支援地方交付金」を活用した財政措置の実施、拡充の活用を求める要望書	健康部
5	10月2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	区民部他
6	10月14日	(じん肺防止対策、アスベスト調査台帳の整備・公開等に関する) 要請書	環境清掃部
7	10月15日	公共サービス・公共調達に関わ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
8	10月21日	令和8年度区に対する要望について	総務部他
9	11月25日	2026年度 豊島区政に対する政策・制度要求書	政策経営部他
10	12月16日	「重点支援地方交付金」を活用した、医療機関への財政措置の実施、拡充を要望します	健康部他
11	2月27日	豊島区に働く労働者の労働環境他に関する要望書	総務部他

5 活かされる区民の声

(1) 実現・改善例

① 「小1の壁」対策

【区民の声】

小学校の開門が保育園より遅いので、私の出勤時間の後に小さい子が1人で家から出なくてはなりません。保育園のように早朝に開門して欲しいです。

【実現・改善内容】

令和7年度よりすべての区立小学校で「朝の見守り」と「学童クラブからの帰宅時の見守り」を開始しました。平日の7時45分から登校時間まで、学校用務員が子どもスキップまたは指定の教室で児童を見守ります。また、平日の16時30分～18時過ぎまでの間、シルバー人材センター会員が学童クラブから帰宅する子どもを、暗い道や交通量の多い道（選定したルート）を安全が確保できる地点まで見送ります。

② 路上喫煙対策

【区民の声】

西口公園の喫煙所が撤去されてから、路上喫煙が常態化していると思います。

【実現・改善内容】

池袋駅西口の東京芸術劇場近くに公衆喫煙所を設置し、令和7年9月1日より供用を開始しました。コンテナ型の喫煙所で、高性能プラズマ脱臭機を2台設置することにより、臭気や有害物質を95%以上分解してきれいな空気を排出するため、周囲を歩く人にもやさしい喫煙所となっています。

③ 池袋図書館の児童書コーナー

【区民の声】

2Fに子どもむけの本がありますが、エレベーターがなく、赤ちゃんを抱っこして階段を上がらないといけないため、1Fに児童書コーナーをつくる等、工夫していただけないでしょうか。

【実現・改善内容】（意見者からの声）

本日、図書館へ行くと、1F入口に「児童書コーナーとベビーカー等はお声がけいただければ、お手伝いします。」とPOPがあり、とても嬉しかったです。

(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



知りたい情報が見つからないときは

Q 情報を探す

区民ひろば椎名町のスマホ教室

...

ご意見

スマホが必須の時代になり、「スマホ教室」は非常に助けになりました。教室を通じて少しずつ使い方がわかるようになり、先生も親切に教えてくださり、毎回の授業を楽しみにしていました。参加者は主に70から80代の女性で、皆さん熱心に学んでいました。今後、人生100年時代を迎える中で、ネットに取り残される不安があります。そこで、ぜひ「スマホ教室」を再開してほしいです。

回答

昨年（令和6年度）まで毎週開催していたスマホ教室（東京都との連携事業）は、今年度（令和7年度）から区内全域での実施を目指して見直されました。その結果、区民ひろば椎名町では月1回の開催となります。ご期待に沿えず申し訳ありませんが、他の区民ひろばでも受講可能ですので、ご検討ください。今後もより多くの方に基本操作を学べる機会を提供してまいります。（令和7年8月）

[区民ひろばスマートフォン教室](#)

※区ホームページは令和8年9月のもの

「掲示君」（毎月1回作成）

掲示君 第269号

区民の声

令和8年3月 区民相談課
(令和8年1月の「区民の声から」)

「ビックルボール」について

声 最近健康について見直すことがあり、昨年から週1回バスケットボールを楽しんでいるが、体力的に昔のようにいかず、一人で身体を動かす程度です。そんな中、「ビックルボール」というアメリカで人気のそこまでハードではなく、比較的ケガの少ないスポーツを知りました。日本でも少しずつ人気が出ています。しかし、日本ではできる施設が少なく料金も高額です。豊島体育館ではバドミントンコートと同サイズのビックルボールコートを8面程度は取れると思います。豊島区はアニメやコスプレで成功していますが、スポーツの分野でもナンバーワンになってほしいです。「ビックルボールなら池袋」と言われるくらい都内、全国に広めて欲しいです。

答 ビックルボールは幅広い世代が楽しめる生涯スポーツとして注目されており、比較的簡単なルールで手軽に始められるため、区民の皆様の健康づくりやスポーツ参加の裾野拡大観点から魅力のある種目であると考えております。当区では、子どもの居場所・遊び場づくりの一環として実施している「体育施設の一般開放」において、子どもたちがビックルボールを体験できる機会も設けており、今後はイベントの実施可能性も含め、検討してまいりたいと思います。引き続き、気軽に参加できるスポーツの推進に努めます。

区民の声は、皆さまからいただいたご意見や要望がその後のようになっただけ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 広報はがき：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。

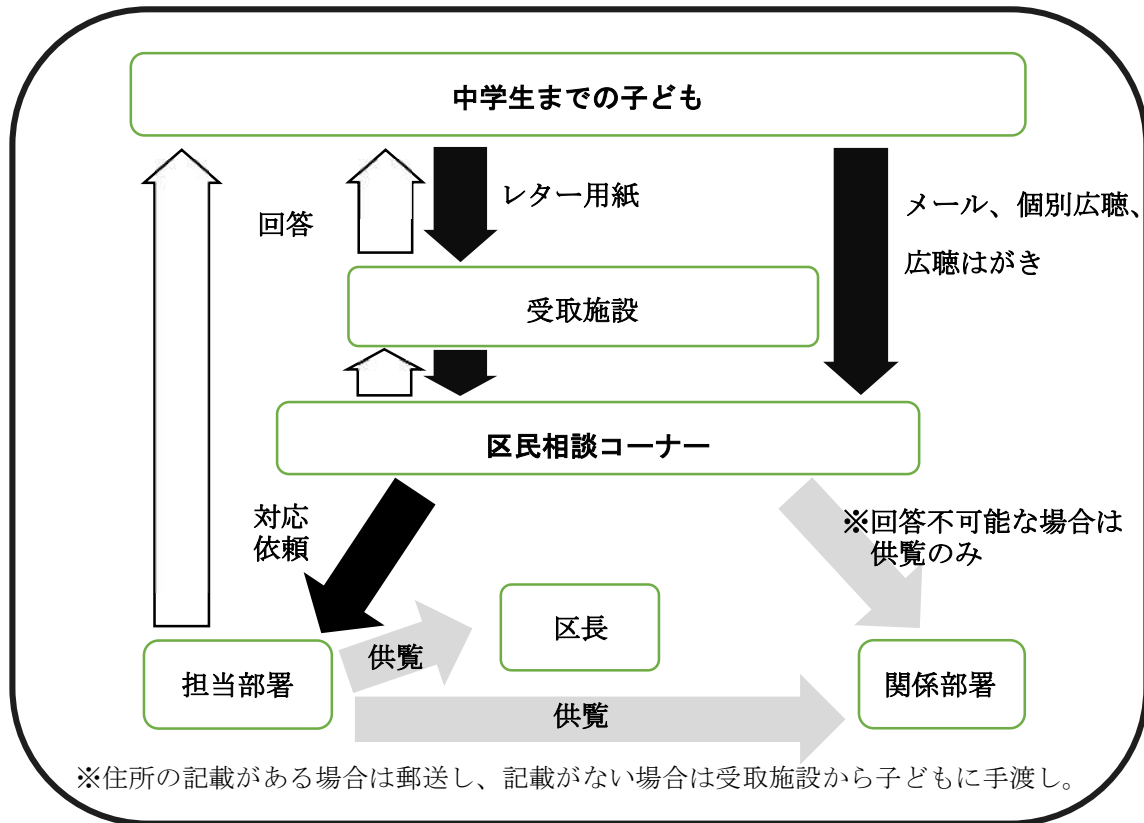
10 ページに記載した「揭示君」や区ホームページで実際に寄せられた意見・要望等と区への対応を紹介することにより、区政への参画に対する心理的なハードルを下げるなど、気軽に意見・要望等を伝えられるよう、環境の整備、充実に努めています。

(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り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ます。

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

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

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

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・豊島区保健所・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)

みゆき豊島区長に伝えたいこと

みなさんが嬉しいこと・困っていること・もっとこうなるといいなあと
思うことを教えてください！

お名前： _____

年齢： _____ 歳（ 年生）

住んでいるところ： _____

(裏)

みゆき豊島区長へ

お手紙は、豊島区の職員に渡してください！

区民ひろば・文芸広場・図書館・児童館などには郵便ポストが
【問い合わせ】 豊島区 広報課 03-4634-3411

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】

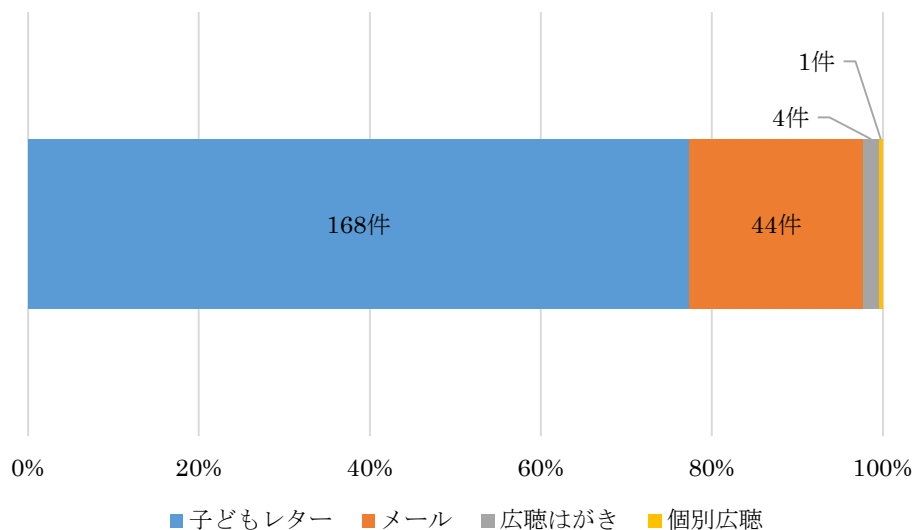
豊島区政策経営部区民相談課（〒171-8422 豊島区南池袋 2-45-1）

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。

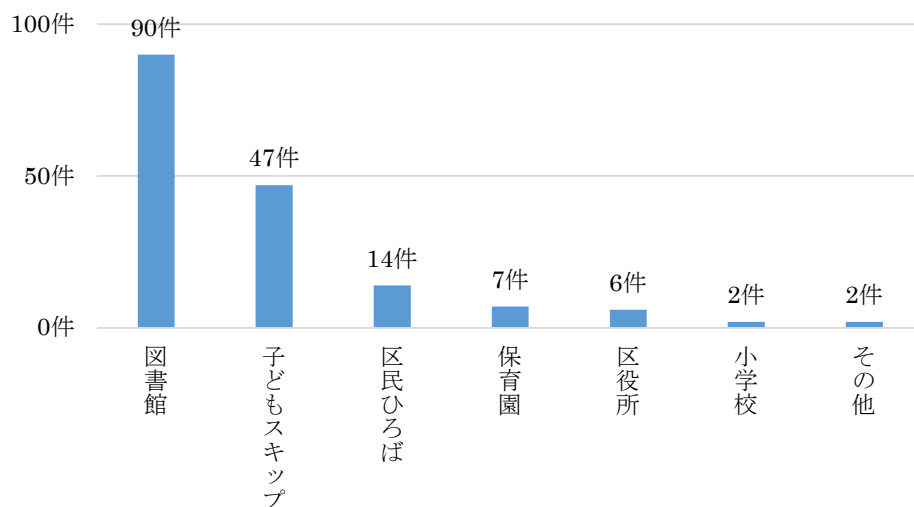
男女別・学年別

(件)

性別	未就学児	小学生	中学生	その他	合計
女性	12	88	27	1	128
男性	6	49	11	1	67
不明	1	7	8	6	22
合計	19	144	46	8	217

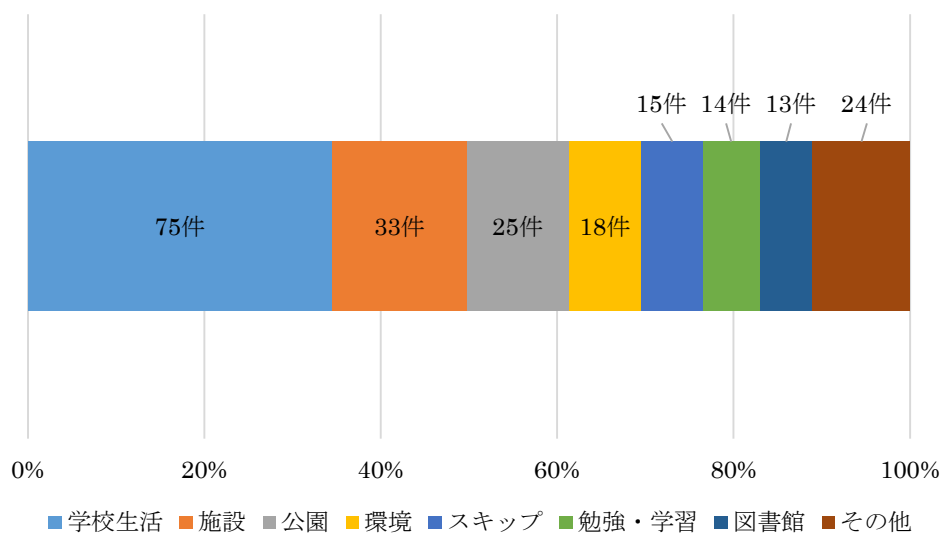
令和7年度は中学生からの声が前年度の17件から46件へと大幅に増加しました。
この要因として、チラシを全校配付するなど、周知活動を強化したことが挙げられます。

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	・小学校に冷水器がほしい。 ・タブレットが重い。	教育部
公園	・児童遊園の富士塚にいつも自由に登りたい。 ・中学生は校庭開放に行けず、居場所が少ないため、バスケできる公園を開設してほしい。 ・ボール遊びができる公園がほしい。 ・遊具を直してくださりありがとうございます。	都市整備部
施設	・椎名町にもアーティストがライブできるように、公演場所を作してほしい。 ・学生限定のカフェを作してほしい。 ・ブリリアホールにジュニアオーケストラをつくってほしい。	文化スポーツ部 産業観光部
環境	・通学途中のバス停がタバコくさい。 ・ゴミを出す曜日を守らない人が多く、ネズミが出て困っている。	環境清掃部
図書館	・図書館にマンガと小説をふやしてほしい。 ・ベビーカータイプのカゴがあると一歳の妹と一緒に回れてうれしい。	教育部
子どもスキップ	・トイレを増やしてほしい。 ・勉強に集中できるスペースを作してほしい。 ・部屋を広くしてほしい。 ・おかえりサポート（＊）を続けてほしい。	教育部
学習・勉強	・小学生だけの無料自習室を作してほしい。 ・中学受験のストレスが大きい。どうすればよいか。	子ども家庭部 教育部

*おかえりサポート：9 頁「5 活かされる区民の声① 『小1の壁』対策」参照

11 活かされる子どもの声

(1) 実現・改善例

【子どもの声】

水筒の水が途中でなくなるので、小学校に給水機がほしい。

【実現・改善内容】

水筒に水を注げる冷水器を小学校に導入しました（令和 8 年度）。

【子どもの声】

暑すぎて学校のプールがあまりできないからプールに屋根をつけてほしい。

【実現・改善内容】

各校のプールに遮熱シートをつけました（令和 7 年度）。

【子どもの声】

スケートボードで遊べる公園はありますか。

【実現・改善内容】

「池袋スケートパーク」を紹介しました。

【子どもの声】

家以外で、友達と少ししゃべっても大丈夫な、一緒に勉強ができる所がほしい。

【実現・改善内容】

リニューアルした上池袋図書館の 1 階に会話自由な「にぎわいのある図書スペース」を設けました（令和 8 年度）。

12 課題と展望

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。子どもレターについて知らないという意見が多かったため、5月中旬に区立中学校全校生徒にチラシを配付しました。その結果、中学生からの声が前年度の17件から46件へと大幅に増加しました。引き続き、子どもたちが声を送りやすい環境を整えていきます。



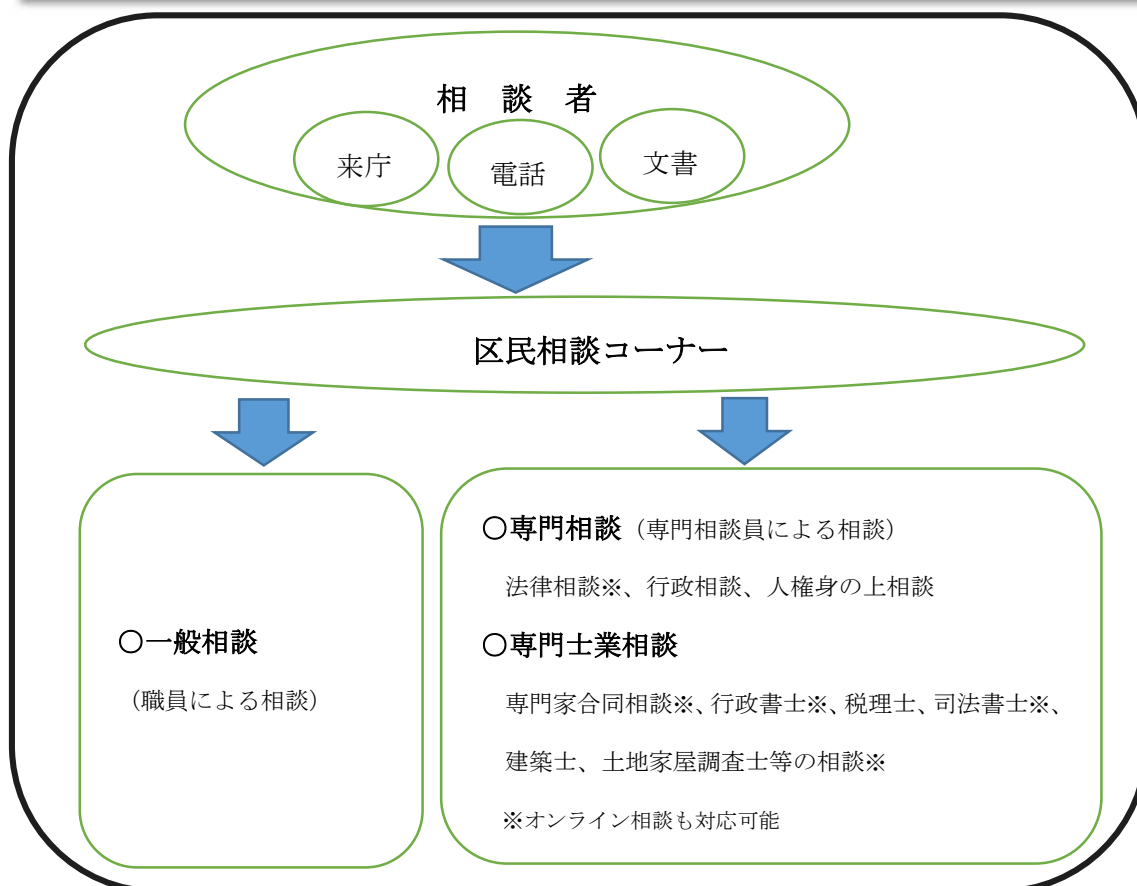
区立中学校に配付したチラシ

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 【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）を行っています。 外国人の方の相談についてもお受けしています。
相談員	区職員

② 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要事前予約）
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 ※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 【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こと。 問題解決に向けて初歩的なアドバイスを行っています。
相談員	弁護士

②行政相談

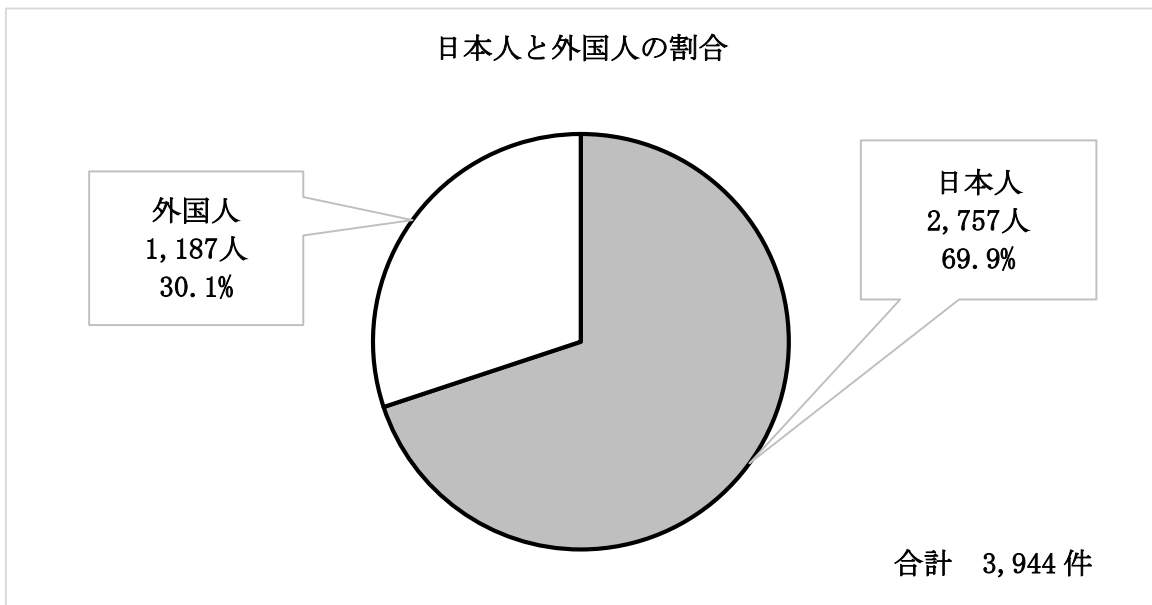
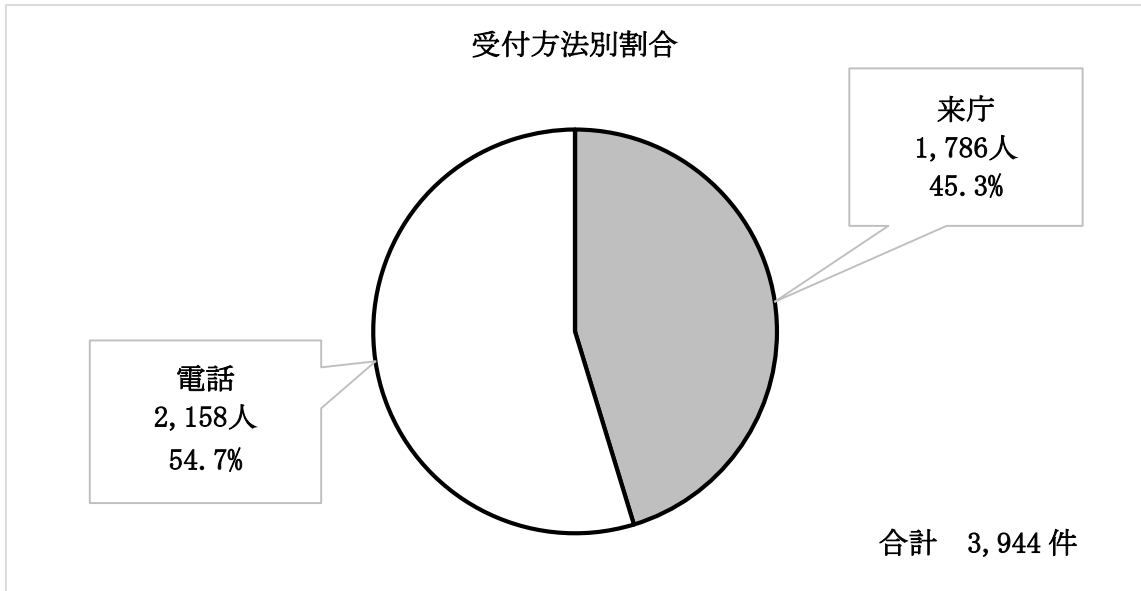
日 時	【第 2・第 4 火曜日】 午後 1 時 30 分～4 時
場 所	区民相談コーナー前
相 談 内 容	年金・保険・福祉・都市施設等、行政全般の質問・要望・苦情等に関すること。
相談員	行政相談委員

③人権身の上相談

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

3 受付件数

(1) 令和7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）			3,944	100.0%
外国人相談			1,187	30.1%
国籍別内訳	1	中国・台湾	726	61.2%
	2	アメリカ	47	4.0%
	3	フランス	33	2.8%
	4	ネパール	32	2.7%
	5	韓国・朝鮮	21	1.8%
	6	イギリス	16	1.3%
	6	ミャンマー	16	1.3%
	8	フィリピン	13	1.1%
	9	ベトナム	11	0.9%
	10	バングラデシュ	10	0.8%
	11	タイ	4	0.3%
	12	インド	2	0.2%
	12	オーストラリア	2	0.2%
	その他		143	12.0%
	不明		111	9.4%

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		1,187	100.0%
内訳	日本語	230	19.4%
	英語	280	23.6%
	中国語	649	54.7%
	その他	16	1.3%
	日本語通訳同伴	12	1.0%

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47件で4.0%、「フランス」が33件で2.8%、「ネパール」が32件で2.7%、「韓国・朝鮮」が21件で1.8%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230件19.4%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7年度 専門相談の受付件数

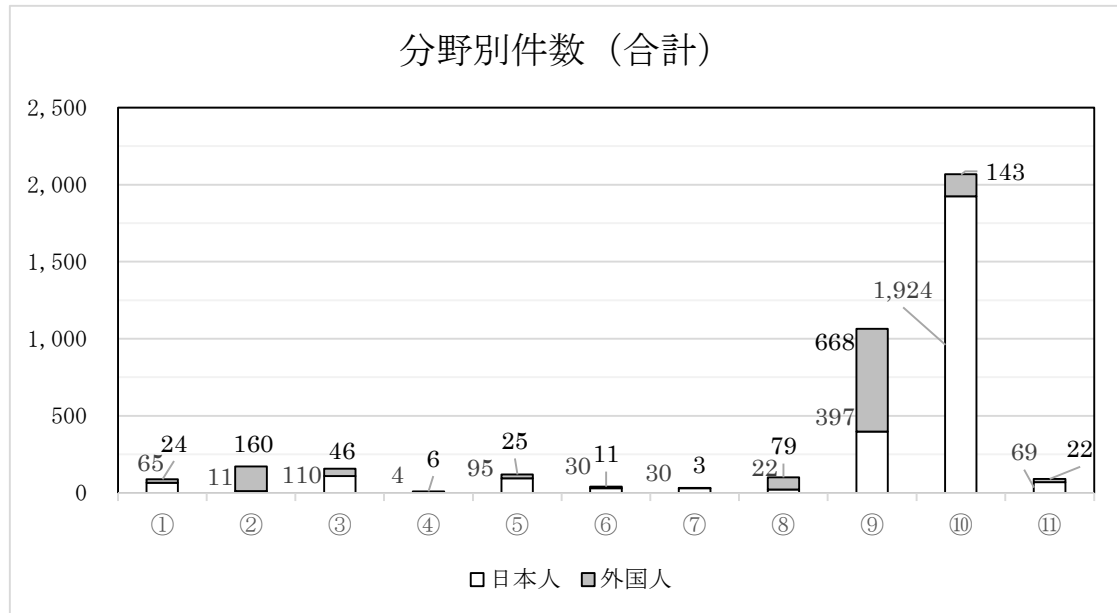
※（ ）はオンライン相談件数

相談名	法律相談	行政相談	人権身の上相談
件数	767 (6)	62	13

4 受付内容

(1) 分野別受付内容（一般相談）

① 分野別件数



単位：件

	内 容	日本人	外国人	合 計
①	地域と共に支えあう安全・安心なまち	65	24	89
②	子育てしやすく、子ども・若者が自分らしく成長できるまち	11	160	171
③	生涯にわたり健康で、地域で共に暮らせる福祉のまち	110	46	156
④	豊かな心と活発な交流を育む多彩な文化のまち	4	6	10
⑤	活気とにぎわいを生み出す産業と観光のまち	95	25	120
⑥	共につくる地球にも人にもやさしいまち	30	11	41
⑦	誰もが居心地の良い歩きたくなるまち	30	3	33
⑧	3つの理念（※1）	22	79	101
⑨	行政経営（職員、庁舎、財務、窓口サービス、情報等）	397	668	1,065
⑩	日常生活	1,924	143	2,067
⑪	その他	69	22	91
	合計	2,757	1,187	3,944

※1 ①誰もがいつでも主役【平和・人権・多様性の尊重】 ②みんながつながる【参画・協働・共創】
③出会いと笑顔が咲きほこる、憧れのまち【文化・歴史の継承、地域特性の活用】

※2 分野別の内訳は28～31頁を参照。

令和7年度の一般相談の受付件数は、合計で3,944件でした。分野別に見ると「日常生活」が2,067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「子育てしやすく、子ども・若者が自分らしく成長できるまち」で171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1,924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397件と続いております。3番目に多いのは「生涯にわたり健康で、地域で共に暮らせる福祉のまち」で110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」に関する事など法律相談を案内するケースが4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668件ともっとも多く、次いで「子育てしやすく、子ども・若者が自分らしく成長できるまち」が160件、「日常生活」が143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 地域と共に支え合う安全・安心なまち	区民の生命を守る総合危機管理力の向上	2	0	2
	区民防災力の向上	0	0	0
	災害時避難者・災害時要援護者対策	0	0	0
	災害に強い都市の実現	3	0	3
	地域における区民参加・協働の推進	2	1	3
	地域における活動・交流拠点の充実	2	1	3
	良質で長く住み続けられる住環境の整備	24	19	43
	治安対策の推進による地域防犯力の向上	32	3	35
	小 計	65	24	89
② 子育てしやすく、子ども・若者が自分	妊娠期からの切れ目のない支援の充実	2	52	54
	未就学児の子育て世帯への支援	1	9	10
	保育の質の向上・保育サービスの充実	0	26	26
	課題を有する子育て世帯への支援	4	28	32

分 野	項 目	日本人	外国人	合計
らしく成長 できるまち	就学前の子どもに対する教育	0	0	0
	未来を切り拓くための力を育成する教育	0	5	5
	一人ひとりに寄り添った教育	0	31	31
	子どもが安心していきいきと過ごせる居場所づくり	0	0	0
	子どもの学びと成長を支える教育環境の整備	2	0	2
	学校と家庭・地域が連携した教育活動の推進	2	2	4
	子ども・若者の社会参加・活動の場の創出	0	0	0
	多様な子ども・若者への支援	0	7	7
	小 計	11	160	171
③ 生涯にわ たり健康 で、地域 で共に暮 らせる福 祉のまち	どんな悩みごとでも受け止める相談体制の強化	13	2	15
	住み慣れた地域で暮らし続けられる支援体制の強化	56	11	67
	社会とのつながりや参加を支えるしくみづくえい	14	3	17
	年齢や障害にかかわらず、生活し続けるための支援	13	6	19
	暮らしやすく、社会につながる環境の整備	2	0	2
	ともに支え合い、思いやりあふれる地域づくりの推進	0	1	1
	福祉人材の確保・支援と福祉サービスの質の向上	1	3	4
	健康に関する気づきの推進	0	18	18
	こころと体の健康づくりの推進	5	1	6
	健康危機管理の強化	2	0	2
	地域医療体制の充実	4	1	5
	小 計	110	46	156
④ 豊かな心 と活発な 交流を育 む多彩な 文化のま ち	地域文化・伝統文化の継承と発展	0	0	0
	文化芸術への参加・創造の機会の創出	1	0	1
	学習活動の支援を通じた生涯学習の推進	3	6	9
	多様な役割を持つ新たな図書館の実現	0	0	0
	生涯を通じたスポーツ活動の推進	0	0	0
	小 計	4	6	10
⑤ 活気とに ぎわいを	中小企業の経営力強化・スタートアップの支援	25	7	32
	持続可能な商店街に向けた活性化支援	0	0	0

分 野	項 目	日本人	外国人	合計
生みだす 産業と観 光のまち	観光資源の活用による地域経済の活性化	2	0	2
	観光情報の発信強化と受入環境の整備	1	1	2
	消費者教育の推進と消費生活相談の充実	67	17	84
	小 計	95	25	120
⑥ 共につく る地球に も人にも やさしい まち	脱炭素社会の実現	1	1	2
	みどりのネットワークの形成	0	0	0
	省資源・循環型社会の形成	8	10	18
	良好な生活環境の保全	21	0	21
	人にも地球にも優しい行動の促進	0	0	0
	小 計	30	11	41
⑦ 誰もが居 心地の良 い歩きた くなるまち	地域の特性を生かした都市づくり	5	0	5
	池袋駅周辺地域の再生	2	0	2
	交通安全対策の推進	20	3	23
	魅力ある公園づくり	3	0	3
	小 計	30	3	33
⑧ 3つの理 念	多文化共生の推進	10	68	78
	平和の人権の尊重	8	7	15
	男女共同参画社会の実現	4	4	8
	小 計	22	79	101
⑨ 行政経営 (職員、庁 舎、財 務、窓口 サービ ス、情報 等)	職員対応	95	4	99
	本庁舎、分庁舎	6	0	6
	財政	5	2	7
	窓口サービス	271	660	931
	情報	12	1	13
	議会・選挙・監査	5	0	5
	その他	3	1	4
	小 計	397	668	1,065
⑩ 日常生活	相続	555	5	560
	身分	105	12	117

分 野	項 目	日本人	外国人	合計
	土地建物	495	36	531
	損害賠償	136	17	153
	労働民事	56	15	71
	金銭	133	9	142
	親族	53	2	55
	騒音	31	1	32
	近隣関係	103	3	106
	その他	257	43	300
	小 計	1,924	143	2,067
⑪ その他	区以外の行政一般	38	16	54
	その他	31	6	37
	小 計	69	22	91
合 計		2,757	1,187	3,944

相談事例としては、以下のようなものが挙げられます。

生涯にわたり健康で、地域で共に暮らせる福祉のまち（住み慣れた地域で暮らし続けられる支援体制の強化）

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。

子育てしやすく、子ども・若者が自分らしく成長できるまち（妊娠期からの切れ目のない支援の充実）

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。

地域と共に支え合う安全・安心なまち（治安対策の推進による地域防犯力の向上）

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。

活気にぎわいを生みだす産業と観光のまち（消費者教育の推進と消費生活相談の充実）

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。

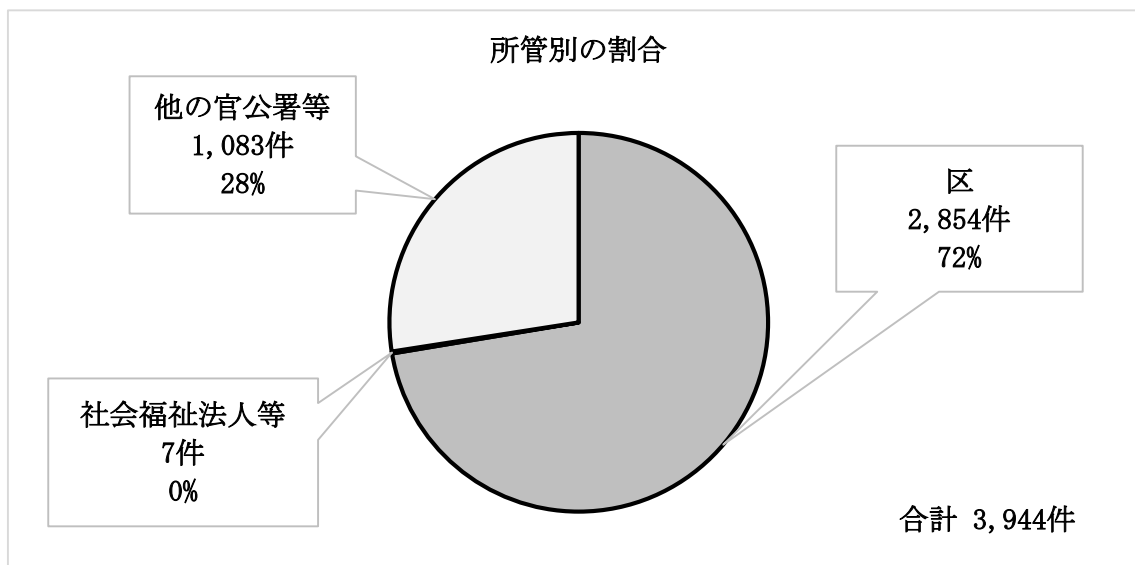
⇒公害・環境なんでも 110 番を案内した。

日常生活（近隣関係）

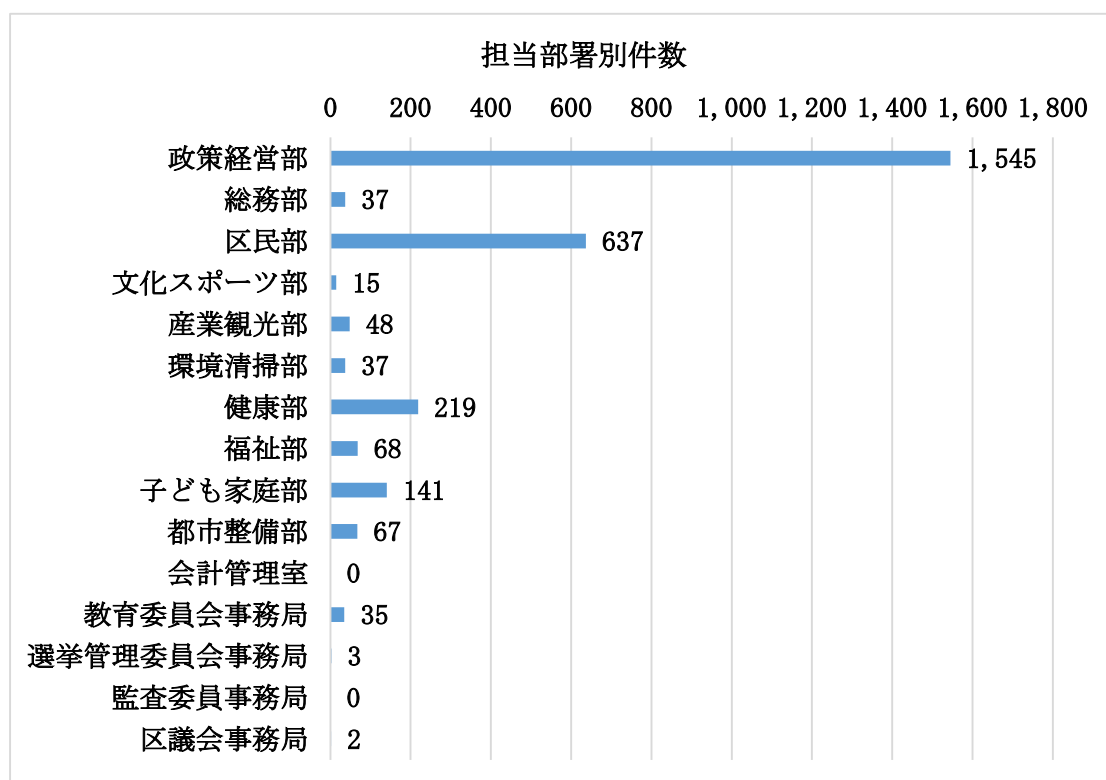
隣家の敷地内から植木の枝が自分の敷地内に伸びており、落ち葉や時期によっては虫が発生して困っている。枝を切って欲しいが、なかなか実行してもらえない。隣家との対応方法について相談したい。

⇒法律相談を予約した。

② 所管別・担当部署別

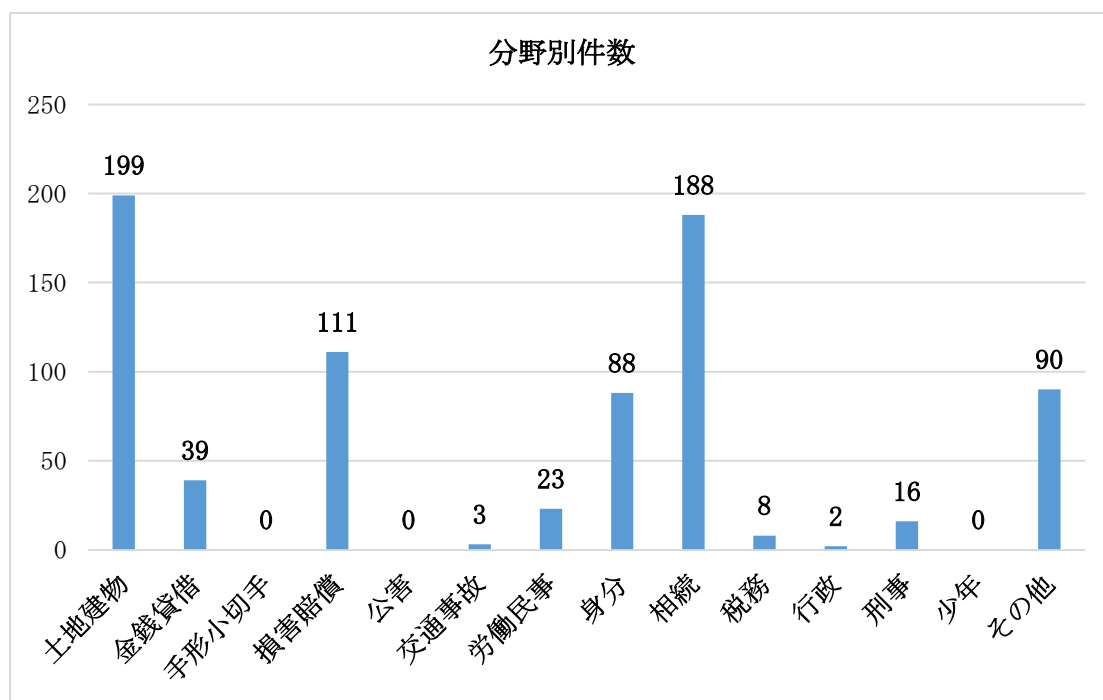


令和 7 年度の一般相談の所管別内訳をみると、区で対応した件数は 2,854 件と全体の 7 割弱でした。「社会福祉法人等」は、豊島区民社会福祉協議会で対応したものです。「他の官公署等」は、都や国をはじめ、警察や他の自治体等が対応したものを示します。



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（1,545 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（637 件・約 22%）、健康部（219 件・約 8%）、子ども家庭部（141 件・約 5%）と続いています。

(2) 分野別受付内容（法律相談）



令和7年度の法律相談の受付件数は、合計で767件でした。「その他」を除く分野別で見ると「土地建物」（199件）や「相続」（188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」（111件）、「身分」（88件）、「金銭貸借」（39件）に関する相談が多く寄せられています。

(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。

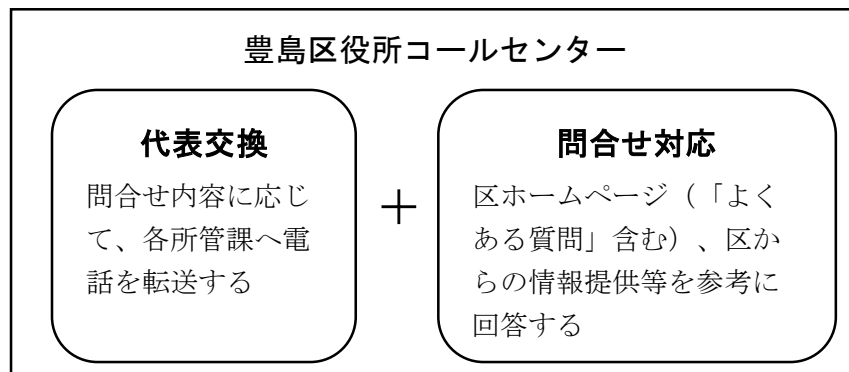
区民の多様なニーズに応じるため、各専門士業団体とのより活発な連携体制の充実に努めていきます。

第 3 章

コールセンター編

第3章 コールセンター編

1 コールセンターの概要



「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。

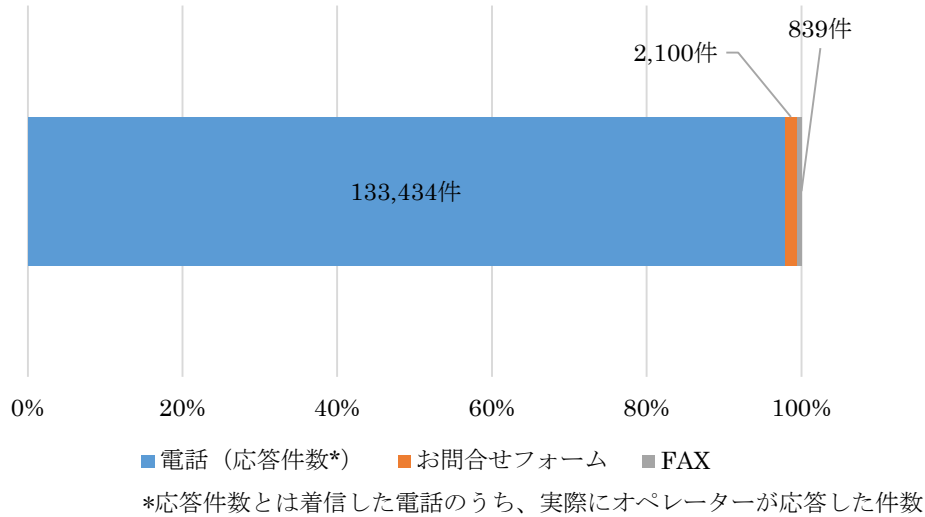
開設時間	午前 8 時～午後 6 時 年中無休
電話	03-3981-1111
F a x	03-3981-1280
お問合せフォーム	https://www.city.toshima.lg.jp/398/kuse/iken/callcenter/voice.html

※令和 8 年度より開設日時は月曜日から土曜日（祝日・年末年始を除く）の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

2 令和7年度実績

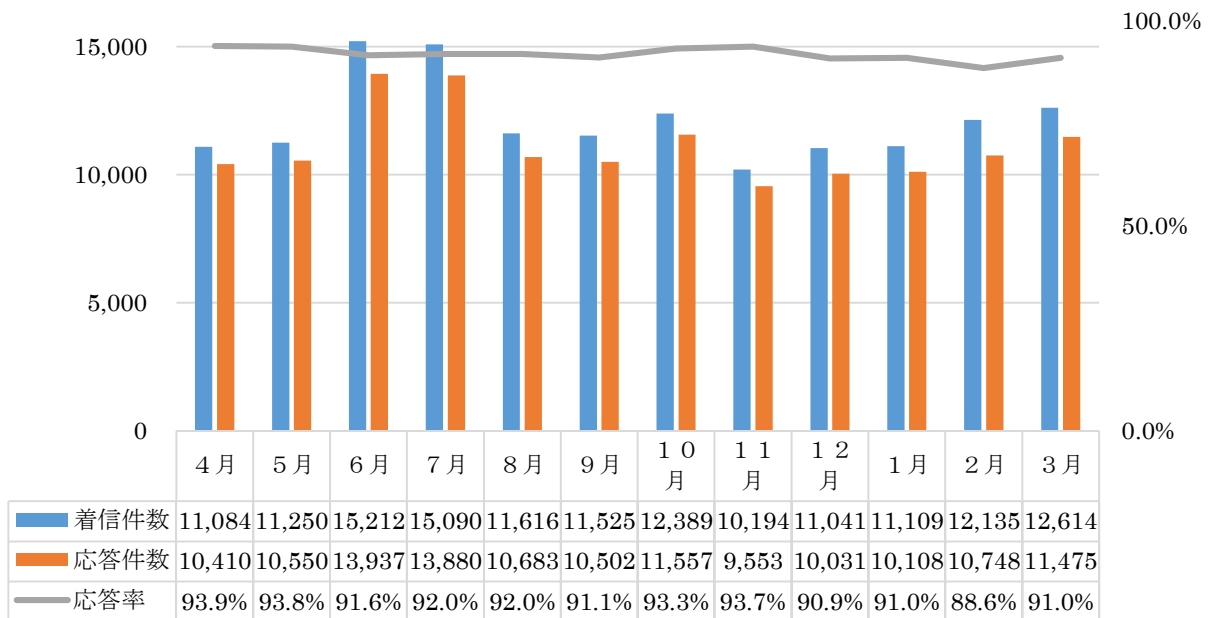
(1) 受付件数

(ア) 受付方法別（累計）



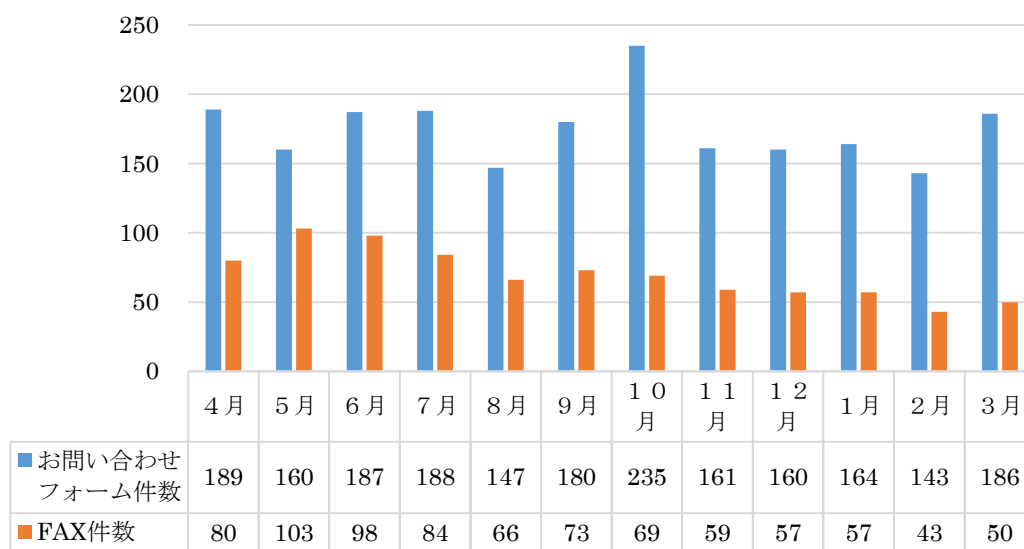
(イ) 月別

【電話】



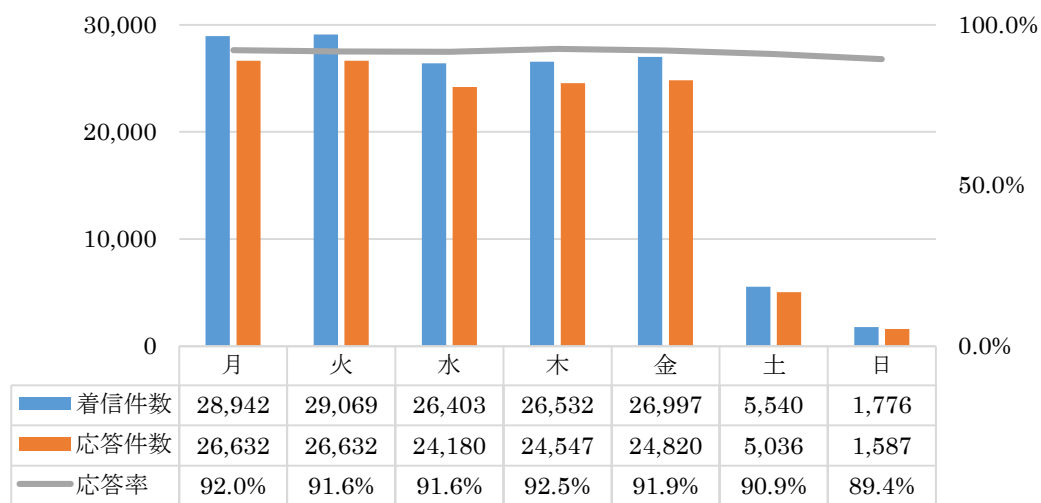
転入・転出の関係で2月から3月にかけて着信が増加しました。6月は税務課や国民健康保険課の通知発送の影響により年間で最も多い着信件数となりました。着信件数に対してオペレーターが応答した割合を示す応答率は、2月を除き目標値の90%台を維持しました。

【お問合せフォーム・FAX】



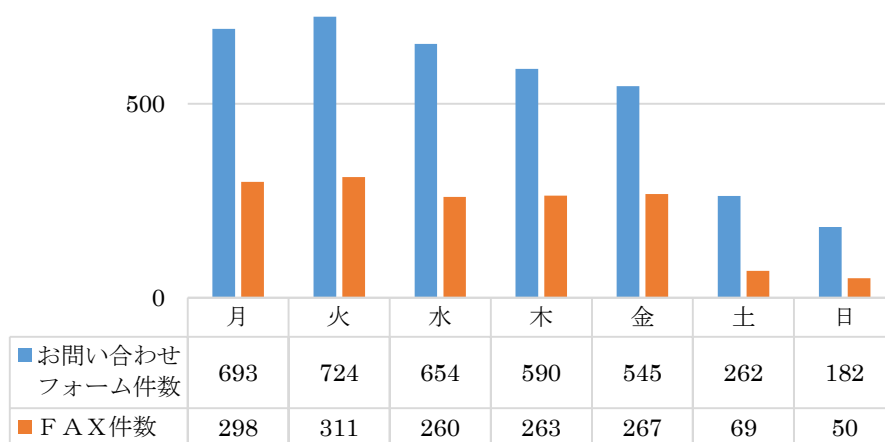
(ウ) 曜日別

【電話】



平日に着信が集中し、特に週の前半が多くなっています。応答率は日曜日以外目標値の90%台を維持しました。

【お問合せフォーム・FAX】

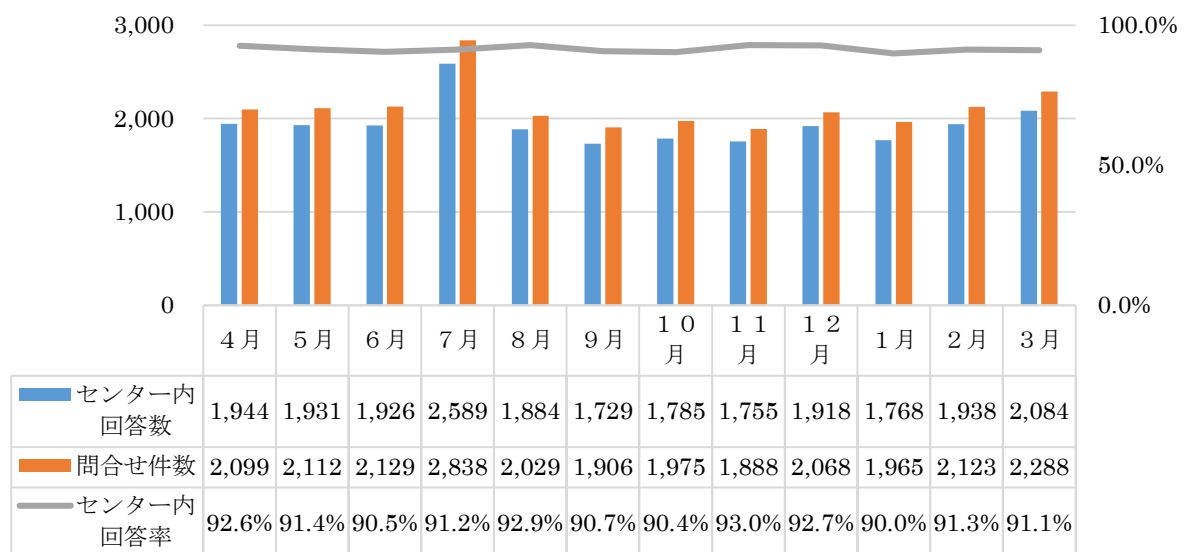


(エ) 主な転送先（代表交換）と転送件数

	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	1,802	1,127	873	36%	生活衛生課 349 高齢者医療年金課 325
5月	1,725	1,789	736	39%	生活衛生課 286 高齢者医療年金課 278
6月	1,698	4,109	1,621	52%	生活衛生課 354 高齢者医療年金課 280
7月	2,102	2,427	1,464	42%	高齢者医療年金課 500 介護保険課 348
8月	1,671	1,553	1,286	41%	高齢者医療年金課 450 生活衛生課 320
9月	1,649	1,501	1,085	39%	生活衛生課 332 高齢者医療年金課 305
10月	1,753	1,620	1,268	39%	高齢者医療年金課 369 介護保険課 311
11月	1,577	1,091	1,028	38%	高齢者医療年金課 315 生活福祉課 250
12月	1,687	1,230	1,053	39%	高齢者医療年金課 307 生活福祉課 269
1月	1,763	1,430	1,074	41%	高齢者医療年金課 294 介護保険課 283
2月	1,644	2,026	1,023	43%	高齢者医療年金課 301 選挙管理委員会事務局 292
3月	1,945	1,770	1,241	42%	高齢者医療年金課 338 生活衛生課 303
合計	21,016	21,673	13,752		

*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

(2) 問合せ件数・センター内回答件数・センター内回答率

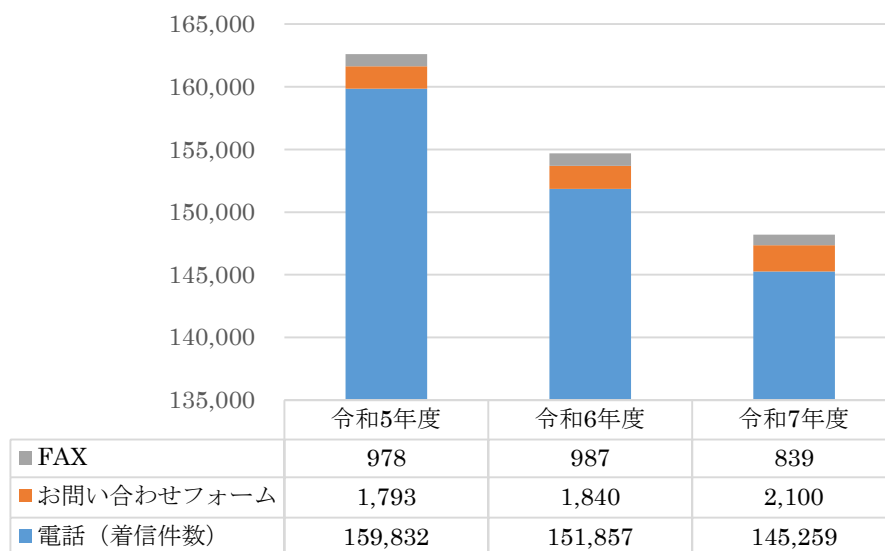


「問合せ件数」とは、問合せ受付総数から担当部署への転送（代表交換）件数を除いたもので、このうちコールセンターで回答した件数が「センター内回答数」です。センター内回答率は目標値の80%以上を維持しています。問合せ件数のうち、コールセンターで回答していないものは、専門的知識が必要な問い合わせや個人情報などに関する内容で、担当する部署に転送し、職員が回答しています。

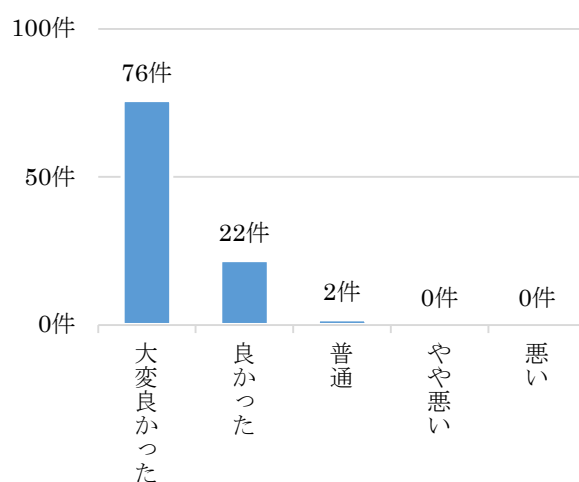
(3) 主な問合せ内容

- ・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）
- ・住民税、健康保険料、介護保険料
- ・国民健康保険加入・喪失、資格確認書、高齢受給者証、後期高齢者医療制度
- ・戸籍の振り仮名の届け出
- ・防犯カメラ助成金
- ・東京都シルバーパス関連
- ・健康診断、各種予防接種（狂犬病含む）
- ・ごみの分別
- ・公園の利用
- ・東京都議会議員選挙・衆議院議員総選挙
- ・令和7年度豊島区物価高騰対策支援給付金

(4) 受付件数の推移



(5) 顧客満足度調査



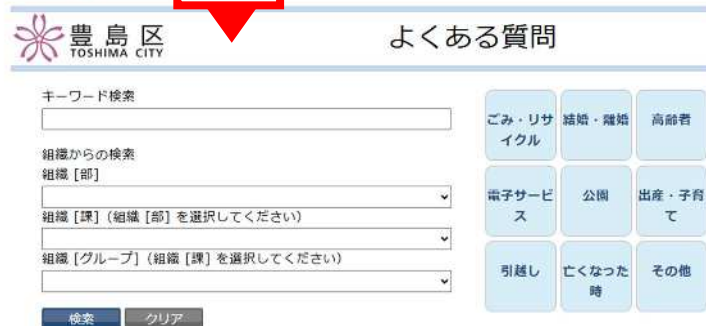
コールセンターでは、毎年、顧客満足度調査を実施しています。令和7年度においては、利用者100名に対して聞き取り調査を行いました。回答者の約7割が初めてコールセンターを利用された方でした。

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。質問内容以上の情報を提供してもらえた点や、質問の意図をくみ取って注意事項まで丁寧に案内してもらえた点など、案内が分かりやすく丁寧だったという意見が多く寄せられました。

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。



【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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
307, 247	472, 501	333, 892

【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	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。	3, 178	FAQ01162
2	図書館には自習室や学習室はありますか。	2, 804	FAQ01125
3	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, 074	FAQ02584
4	図書等の予約の方法を教えてください。	1, 070	FAQ01122
5	図書館内で飲食はできますか。	854	FAQ01150
6	借りている図書等の延長について教えてください	810	FAQ01120
7	豊島区の図書館にない本や CD・DVD のリクエストはできますか	711	FAQ01157
8	中間検査とは何ですか？ 対象の建築物、検査の時期はいつですか？	604	FAQ02269
9	加入の手続きに必要な「社会保険資格喪失証明書」を取り寄せていますが、手元に届くまでに社会保険資格喪失日から 14 日経ってしまいそうです。証明書がなくても国民健康保険加入の手続きはできますか？	516	FAQ00768
10	除票とはなんですか。	484	FAQ00504

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することができます。

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対応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

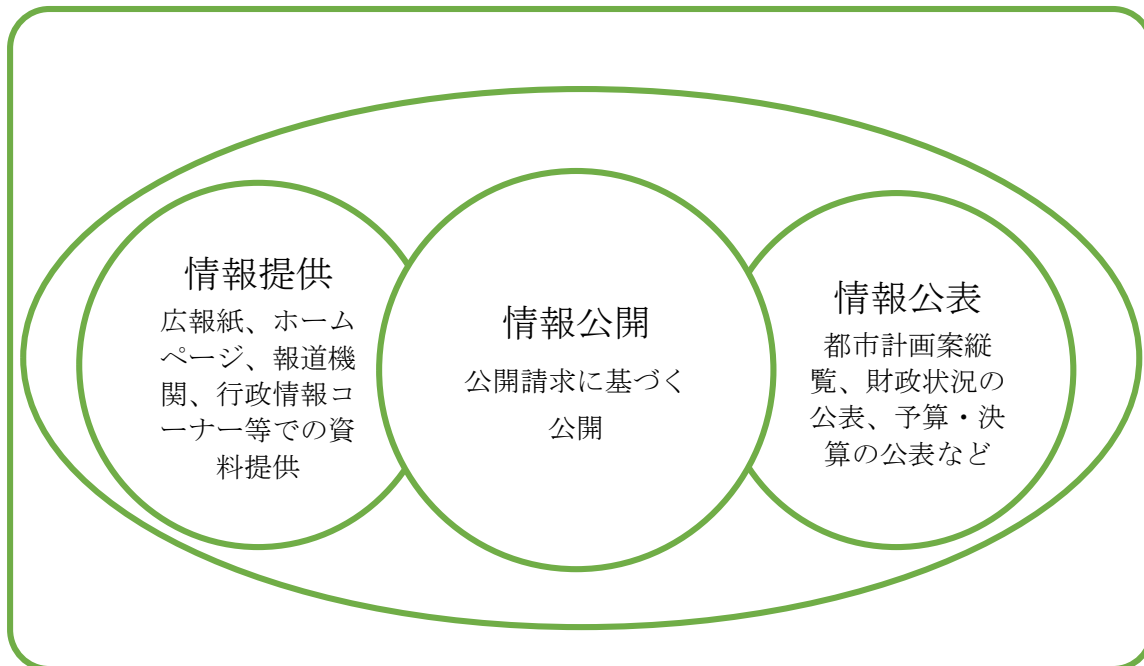
1 行政情報公開制度の概要・仕組み

(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。

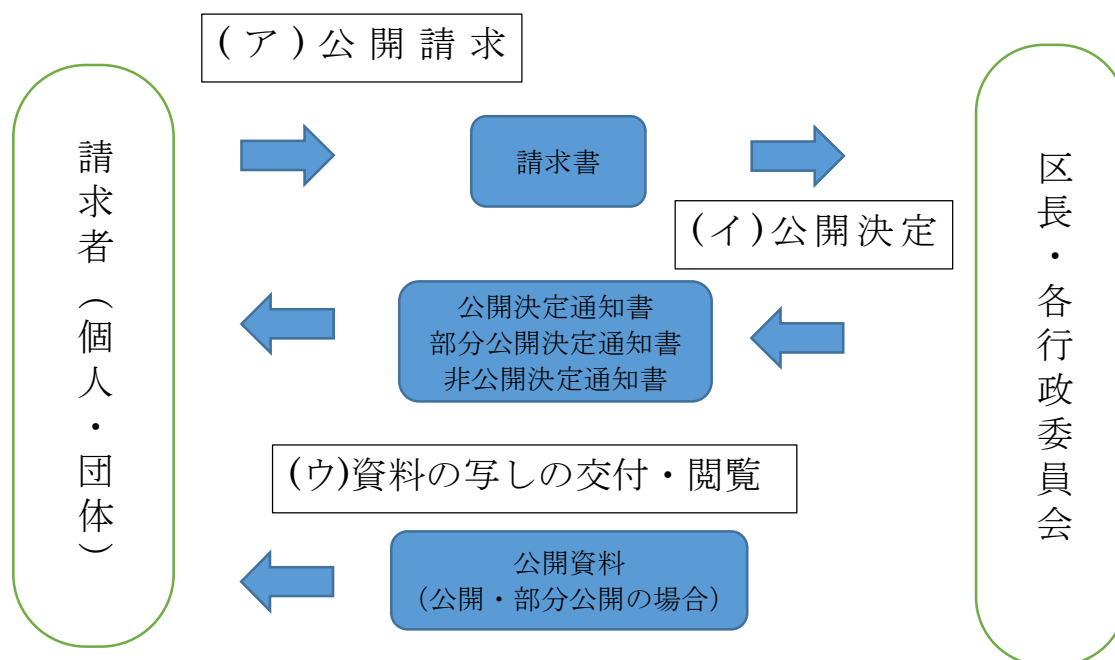
情報公開手続は、区が保有する行政情報を、区民の請求に基づいて、区が公開できるか、非公開とするかを決定のうえ、その結果を通知しています。

《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（区长、各行政委員会）が公開、部分公開または非公開を決定のうえ、その結果を請求者に通知します。

(ウ) 資料の写しの交付、閲覧

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

2 令和7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	150	16	133	157	456

令和7年度の行政情報公開請求件数は456件でした。申請方法別に見ると、電子申請による申請が157件、全体の34.4%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、32.9%となっています。以下、F A X、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	434	15	6	1	456

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

(3) 情報公開請求の申請者別申請件数

申請者	個人	団体・法人	合計
件 数	109	347	456

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109件に対し団体・法人は347件となっています。構成比では個人23.9%と団体・法人76.1%になり、団体・法人からの請求が3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	83	373	456

請求者のうち、区内に在住、または事務所を置くものは計 83 件でした。それに対し、区外の個人・団体からの請求は 373 件で、区内在住または事務所を置くものからの請求の約 4 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	456	592	264	213	115	103	12	0	8
(決定件数 に対する 構成比)		(100.0%)	(44.6%)	(36.0%)	(19.4%)	(17.4%)	(2.0%)	(0.0%)	

(注) 小数点以下の四捨五入により、合計値は合わない場合があります。

令和 7 年度の行政情報に関する公開請求の決定件数の総数は 592 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 456 件を上回る件数となっています。

決定した 592 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 264 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 213 件、全く公開しないもの（非公開）が 115 件となっています。非公開 115 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 12 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 489 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 477 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 7 年度は 97.5%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、8 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	287
契約締結に関するもの	93
狭あい道路に関するもの	70
図面に関するもの	44
指定管理者に関するもの	28
建築・開発に関するもの	20
環境保護に関するもの	5
教育に関するもの	5
その他	48
合計	600

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 600 件中 287 件と最も多く、全体の半数近くに上ります。次に各種の契約締結に関する請求が 93 件で、狭あい道路に関する請求が 70 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	287	183	42	62	60	2	0	0
契約締結に関するもの	89	45	24	20	16	4	0	4
狭あい道路に関するもの	68	0	67	1	1	0	0	2
図面に関するもの	44	16	28	0	0	0	0	0
指定管理者に関するもの	28	4	19	5	4	1	0	0
建築・開発に関するもの	20	4	9	7	5	2	0	0
環境保護に関するもの	5	1	2	2	2	0	0	0
教育に関するもの	5	0	1	4	3	1	0	0
その他	46	11	21	14	12	2	0	2
合計	592	264	213	115	103	12	0	8

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、教育に関するものについては母数が少なく 50%にとどまりましたが、それ以外の請求については 86.7%～100%となり、大部分の請求内容において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
食品衛生法に基づく営業許可申請文書処理簿 令和7年3月1日から令和7年3月末日までに許可を取得した施設について ※屋号・営業所所在地・申請者氏名・業種・営業所電話番号・許可年月日・許可満了日についての資料一覧表 廃業したものを除く	公開	当該資料を公開
豊島区巣鴨体育館の令和2年度の指定管理者の公募で、現指定管理者が区に提出した事業計画書（収支計画書含む） ・巣鴨体育館の令和3年度～令和6年度の事業報告書 ・巣鴨体育館の令和3年度の収支報告書 ・巣鴨体育館の令和6年度の収支報告書	部分公開	図表・数字法人名・印影・品名の一部・人物画像、個人名非公開としたうえで、資料を公開
確定現況図（95-0456）の座標情報 後退図及び求積図（04-470）	部分公開	図面に記載された個人の氏名は非公開としたうえで、道路後退図及び求積図を公開
豊島区立長崎中学校（廃校済）昭和43～45年度の課外授業（遠足移動教室等）の資料	部分公開	個人名を非公開としたうえで、資料を公開
路上放置自転車撤去活動業務委託 委託先に提示している現場作業員が行うべき業務規定書 最新の記録	部分公開	警告・撤去日の実施日、時間、頻度等・個人名を非公開としたうえで、資料を公開
令和7年12月1日もしくは直近の「簡易宿所」営業が認可されている施設の一覧表。 施設名称やその住所、営業者名、連絡先等を含むもの	公開	当該資料を公開
案件番号「2025-00551」、工事件名「健康プラザとしま複合施設プール・屋上その他改修工事」金額入り工事設計書	公開	当該資料を公開

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	非公開			却下	
					計	不存在	不存在 以外		
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%)	
令和 7 年度	456	592	264	213	115	103	12	0	8
(構成比)		(100.0%)	(44.6%)	(36.0%)	(19.4%)	(17.4%)	(2.0%)	(0.0%)	
増減数	△35	△9	△30	22	△1	0	△1	0	1
増減率	△7.1%	△1.5%	△10.2%	11.5%	△0.9%		△7.7%		14.3%

(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。

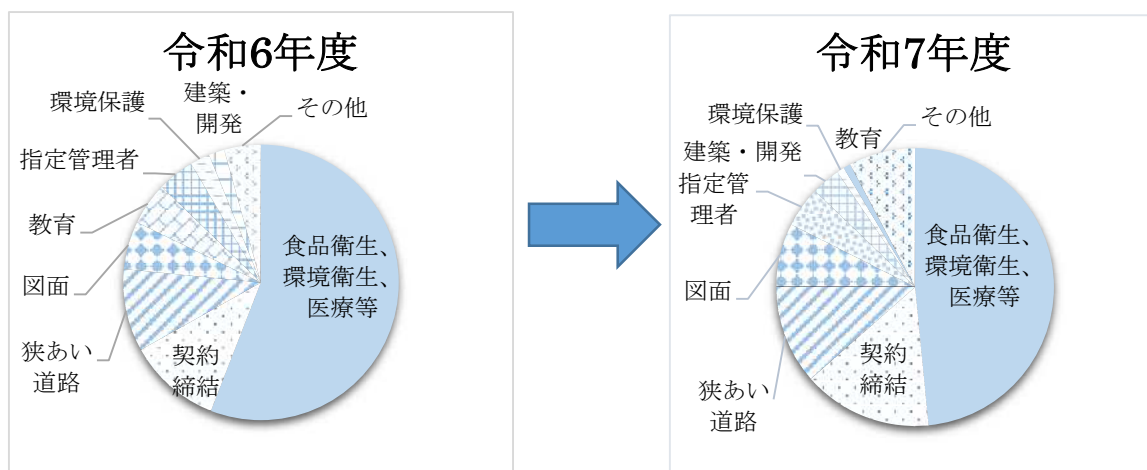
令和 7 年度の行政情報に関する公開請求受付件数は 456 件で、令和 6 年度と比較すると 35 件減少し、7.1%減となりました。決定件数は 592 件で、こちらは 1.5%減となり昨年度を下回りました。

決定の内訳では、全部公開は 30 件減少し 264 件となり、構成比では 10.2%の減少となりました。部分公開は 22 件増加し 213 件となり、構成比では 11.5%の増加となっています。一方、非公開とした件数は 115 件で、前年から 1 件の減少となりました。非公開のうち、請求対象の情報が存在しなかったもの（不存在）は 103 件で、残りの 12 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。

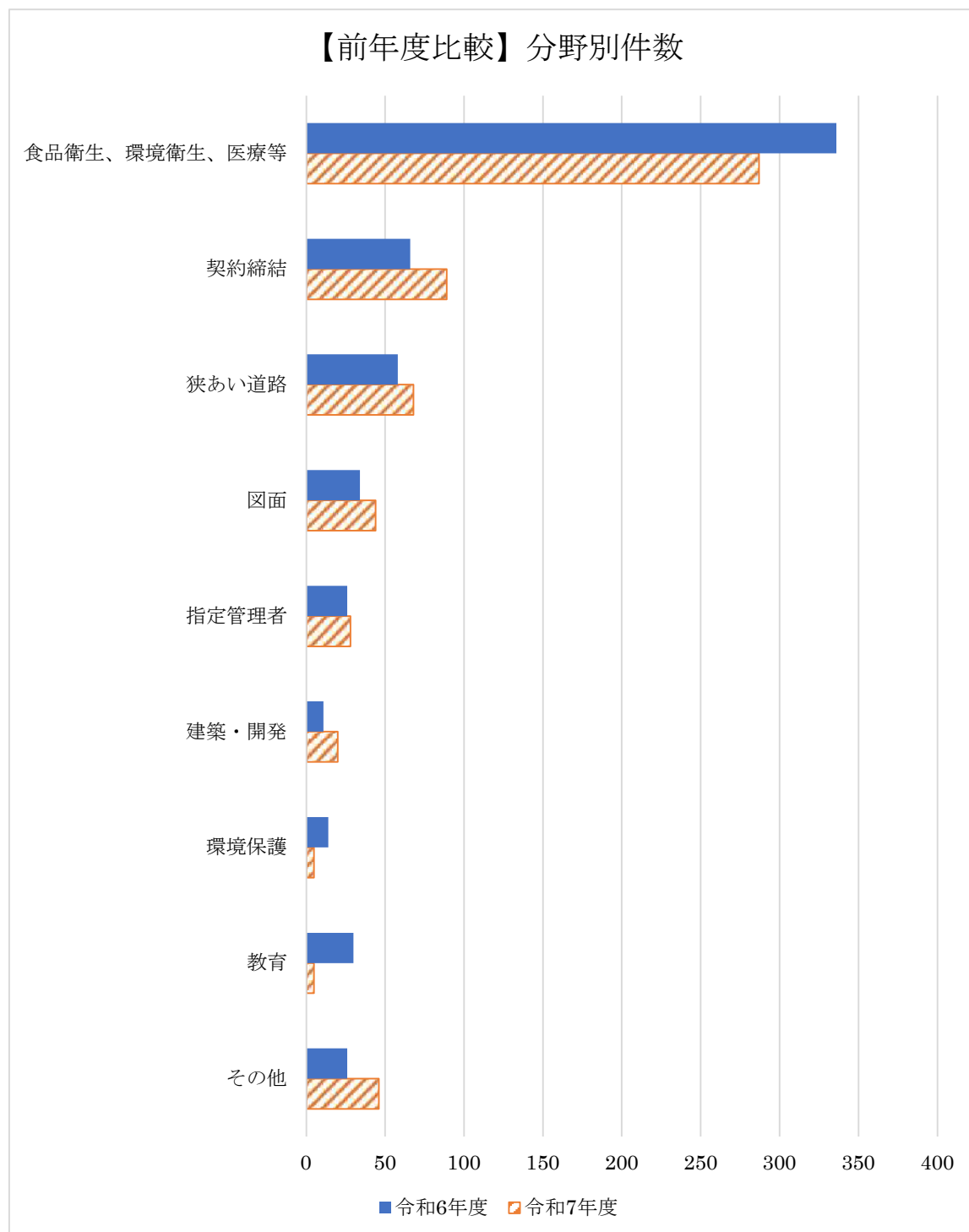
公開率については令和 6 年度が 97.4%、令和 7 年度は 97.5%となり、引き続き高い水準を維持しました。

(2) 情報公開請求の内容別件数の推移

請求内容	令和6年度	令和7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	336	287	△49 △14.6%
契約締結に関するもの	66	89	23 34.8%
狭あい道路に関するもの	58	68	10 17.2%
図面に関するもの	34	44	10 29.4%
指定管理者に関するもの	26	28	2 7.7%
建築・開発に関するもの	11	20	9 81.8%
環境保護に関するもの	14	5	△9 △64.3%
教育に関するもの	30	5	△25 △83.3%
その他	26	46	20 76.9%
合計	601	592	△9 △1.5%



情報公開請求の内容別件数の構成比を示しています。令和7年度は、「食品衛生、環境衛生、医療等」の割合が全体の半数近くで、「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、便利な方法とは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) 公開事務の改善

令和 7 年度の行政情報公開請求件数は前年度の 491 件から 456 件と 35 件減少し、決定件数も 9 件減少しています。しかしながら、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は増加しています。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おります。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。引き続き、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。

(3) 情報の安全性と利便性向上の両立に向けて

令和 7 年度に行った制度運営上の取り組みの一つとして、電子ファイルによる情報公開時における適切なマスキング（黒塗り）処理の徹底について注意喚起を行いました。CD-ROM による行政情報公開や区ホームページでの公表のためにマスキング処理した電子ファイルを作成する場合、マスキング処理が不完全であると読み手側の操作によってマスキング箇所の読み取りができてしまい情報漏えいを引き起こす懸念があるため、適切な方法を周知しました。今後も利用者の利便性向上のために新たな取り組みを行うことを検討するとともに、導入に伴うリスクについても検証し適切な対策をとることで情報の安全性と利用者の利便性向上の両立に取り組んで参ります。

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。

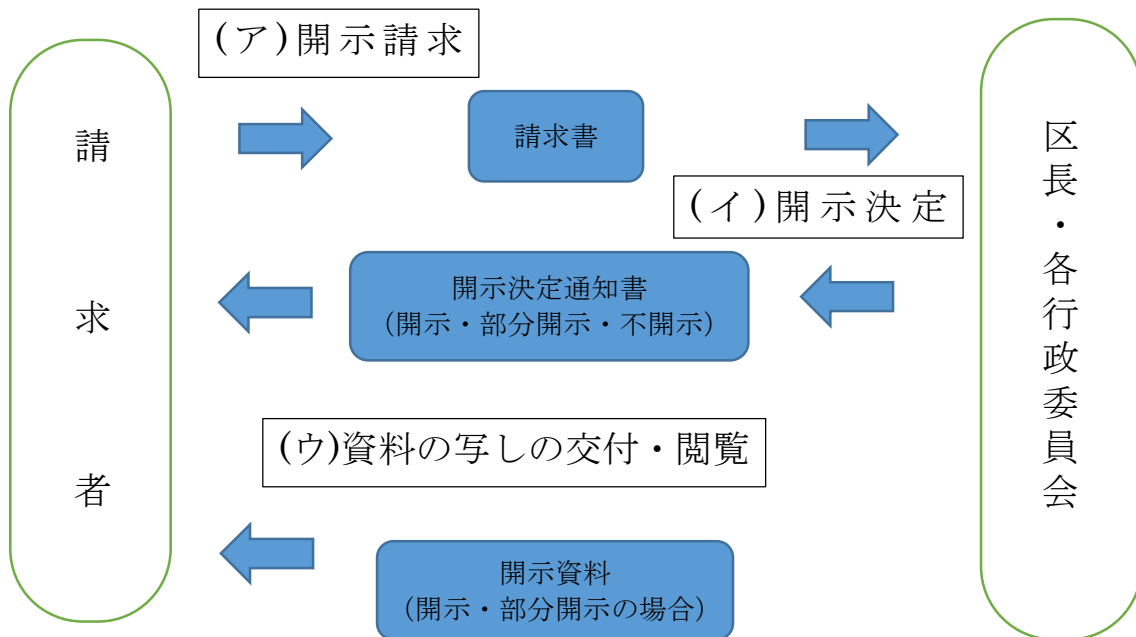
また、平成28年4月に行政不服審査法の改正に伴い、「豊島区行政情報公開・個人情報保護審査会」への不服申立ての諮問手続きを廃止し、審査請求に一元化しました。

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7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	99	3	0	0	102

令和7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	不開示			
					計	不存在	不存在以外	
件 数	102	123	28	82	13	10	3	0
(決定件数 に対する 構成比)		(100. 0%)	(22. 8%)	(66. 7%)	(10. 6%)	(8. 1%)	(2. 4%)	

(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7年度の個人情報に関する開示請求受付件数は102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102件に対し123件の決定がありました。

決定があった123件のうち、請求に対し全面的に開示したもの(全部開示)は28件(22.8%)、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82件(66.7%)、まったく開示しないもの(不開示)が13件(10.6%)となっています。不開示13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10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3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	66	1	18	17	－	102

保有個人情報の開示を求めることができるのは、原則として本人ですが、例外的に資格を限定して他の者が請求することが認められています。本人による請求 66 件に対し、本人以外からの請求は 36 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 7 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 7 年 4 月 1 日 現在登録件数
	個人情報ファイル簿 392

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 7 年 4 月 1 日現在 392 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、どなたでもご覧になることができます。

(6) 個人情報保護審議会

令和 5 年 4 月に改正個人情報保護法が施行となり、全国的な共通ルールが地方公共団体にも適用されました。これにより審議会の位置づけが大きく変更となったことから、令和 5 年 3 月末に豊島区行政情報公開・個人情報保護審議会を廃止し、令和 5 年 4 月に新たに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 7 年度
開催内訳	開催回数	1 回
	諮問件数	0 件

② 諮問事項及び報告事項

令和 7 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] 12/17 (水)	《報告事項》 1. 豊島区個人情報保護審議会条例施行規則の制定について 2. 再委託における個人情報保護対策について 3. 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 4. 行政情報公開及び個人情報開示の実施状況について 5. 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	60
住民票の写し又は戸籍謄抄本の交付等に関するもの	20
生活保護に関するもの	8
介護認定、介護給付に関するもの	7
納税記録に関するもの	7
印鑑登録に関するもの	6
その他	15
合計	123

令和7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60件でした。令和7年度の総件数123件の48.8%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」20件（16.3%）、以下、「その他」15件（12.2%）、本人の保護記録等「生活保護に関するもの」8件（6.5%）、「介護認定、介護給付に関するもの」および「納税記録に関するもの」7件（5.7%）、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」6件（4.9%）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
令和5年度における住民税の納付期限、納付額、納付期日が記載された資料	開示	すべての文書を開示
女性相談グループで相談した記録 R6. 4. 30～R7. 10. 23	部分開示	開示請求者以外の個人情報を不開示にし、対象の文書を開示
マイナンバーカードの更新履歴およびその書類	開示	すべての記録を開示
印鑑登録証明書発行履歴及び請求書 期間 2025 年 11 月 1 日から 12 月 31 日	不開示 (不存在)	—
介護保険認定判断材料となった資料 主治医意見書（直近のもの）	開示	すべての文書を開示
私が生活保護を受給していた期間のケース記録	開示	すべての文書を開示

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識別件数の推移

	受付件数	決定件数	内訳					取下げ
			全部開示	部分開示	不開示			
					計	不存在	不存在以外	
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%)	
令和 7 年度	102	123	28	82	13	10	3	0
(構成比)		(100.0%)	(22.8%)	(66.7%)	(10.6%)	(8.1%)	(2.4%)	
増減数	34	45	1	48	Δ 4	Δ 5	1	Δ 2
増減率	50.0%	57.7%	3.7%	141.2%	Δ 23.5%	Δ 33.3%	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7年度の個人情報に関する開示請求受付件数は102件で、令和6年度より34件の増加でした。

決定があった123件のうち、請求に対し全面的に開示したものは28件で、1件(3.7%)の増となりました。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82件、まったく開示しないものが13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6年度の34.6%から22.8%へと減少しました。一方、部分開示の割合は43.6%から66.7%へと増加し、不開示とした決定は13件で令和6年度から減少しました。不開示のうち、不存在が15件から10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6年度の2件から3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 6 年度	令和 7 年度
各種相談記録に関するもの	25	42
住民票の写し又は戸籍謄抄本の交付等に関するもの	10	20
生活保護に関するもの	10	8
介護認定、介護給付に関するもの	12	7
納税記録に関するもの	-	7
印鑑登録に関するもの	2	6
その他	10	14
合計	69	104

(注) 令和 6 年度及び令和 7 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 6 年度と比べて 17 件増加して、42 件の請求がありました。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」の 20 件でした。全体としては令和 6 年度の請求件数より増加しました。

「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。

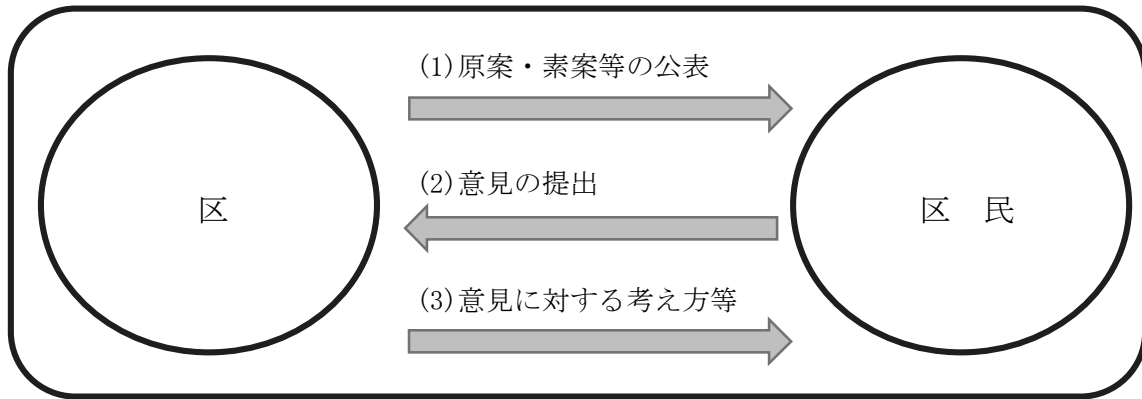
(2) 行政手続のデジタル化と個人情報の保護

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、その中であって、留意しなければならないことは、個人情報の保護の水準は落とさないということです。多種多様でかつ多量の個人情報を保護する区では、デジタル化の流れにあっても、保有する個人情報が公正かつ公平に取り扱われているかチェックしていく必要があります。

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

その他の広聴活動・ 相談業務

1 パブリックコメント制度



パブリックコメント制度とは、区の重要な政策、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、寄せられた意見を十分に考慮した上で、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】

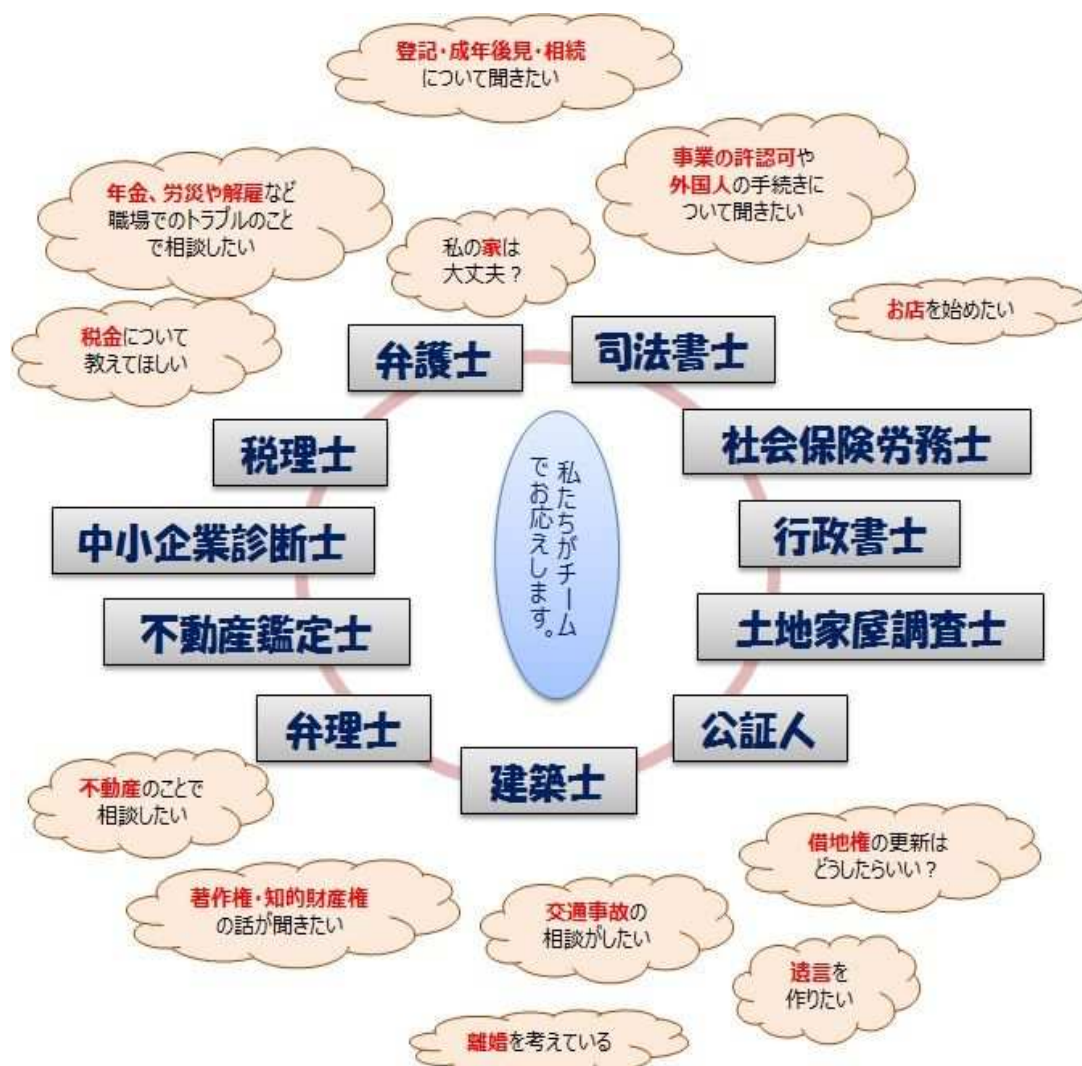
- (1) 基本構想、基本計画、その他行政分野ごとの基本方針や進むべき方向等の基本的事項を定める基本計画、方針、指針等の策定、改定
- (2) 区の基本的制度を定める条例の制定、改廃
- (3) 区民等の生活に直接かつ重大な影響を与える内容（義務の設定、権利の制限等）を定める条例、規則等の改定、改廃
- (4) その他区長が特に必要と認めるもの

【令和 7 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	豊島区公契約条例（案）	37 件	2 件
	契約管財課		
2	豊島区住宅宿泊事業の適正な運営の確保に関する条例 （改正案）	263 件	8 件
	生活衛生課		
3	豊島区 DX 推進計画（前期）	9 件	0 件
	情報政策課		
4	不登校対策総合計画（素案）	24 件	0 件
	教育センター		
5	第五次豊島区一般廃棄物処理基本計画（案）および豊島 区災害廃棄物処理基本計画（案）	8 件	0 件
	ごみ減量推進課		
6	第三次豊島区自転車等の利用と駐輪に関する総合計画 （素案）	28 件	3 件
	土木管理課		
7	豊島区公園等再構築プラン（素案）	26 件	0 件
	公園緑地課		
8	豊島区がん対策推進計画（第 4 次素案）	13 件	7 件
	地域保健課		

No	条例・計画等	提出 された 意見数	修正に 至った 意見数
9	豊島区新型インフルエンザ等対策行動計画（案）	4 件	1 件
	防災危機管理課		
10	令和 8 年度豊島区食品衛生監視指導計画（案）の策定	0 件	0 件
	生活衛生課		
11	豊島区耐震改修促進計画（素案）	14 件	0 件
	建築課		
12	豊島区都市づくりビジョン（改定素案）	15 件	2 件
	都市計画課		
13	災害時トイレ確保・管理計画（案）	1 件	0 件
	防災危機管理課		

2 専門家合同相談室

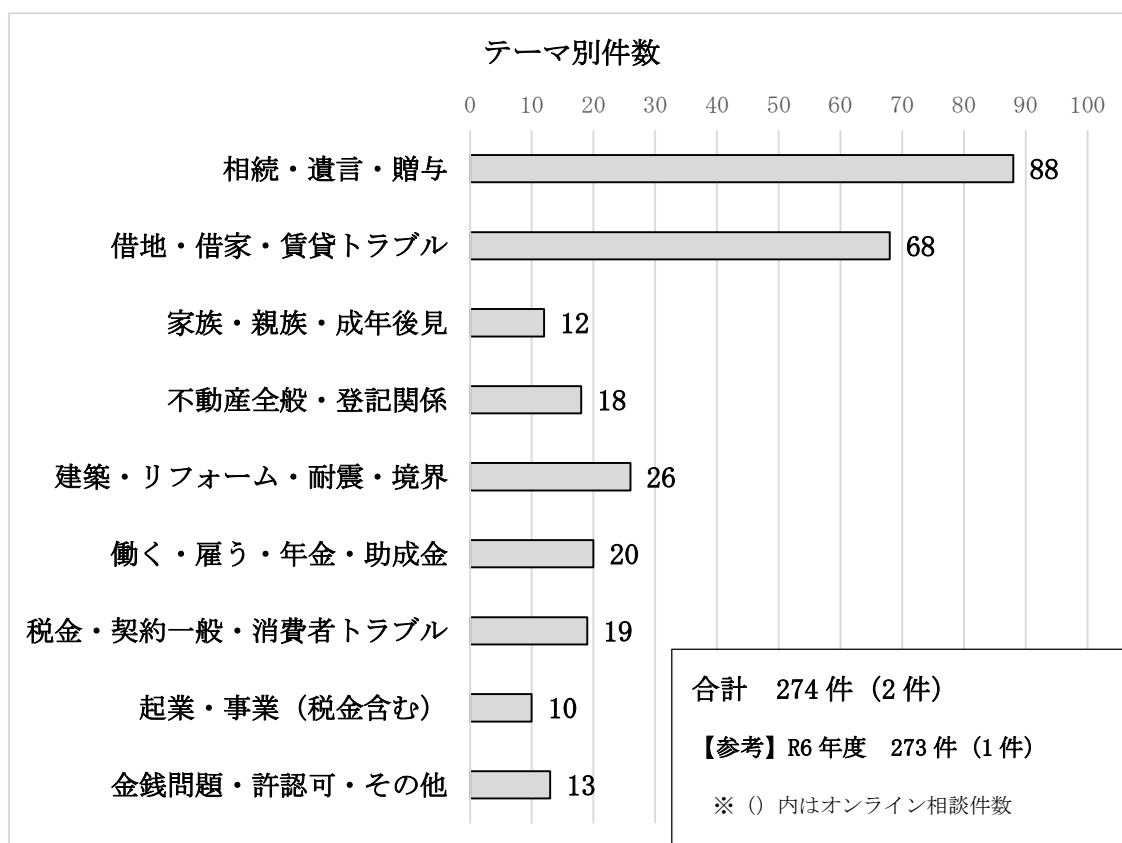


専門家合同相談室とは、平成 27 年 5 月の新庁舎への移転を機に開始した豊島区独自の専門相談です。豊島区内の弁護士、司法書士等の専門士業 10 団体と池袋公証役場がチームを構成し、事前予約制で毎週月曜日と金曜日の午後に相談を実施しています。

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

【参加専門家団体】豊島区相談事業運営協議会

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



令和 7 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６年度：７８件（０件）、令和７年度：７６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６年度：１５件（０件）、令和７年度：２２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６年度：７９件、令和７年度：９２件

(4) 住まいの増改築相談（豊島区住宅相談連絡会事務局）

日 時	【第 1・第 3 木曜日】午後 1 時～3 時
場 所	面接・相談室
相談内容	住宅の増改築、修繕工事、耐震等に関する事。
相 談 員	一級建築士等
実 績	令和 6 年度：7 件（0 件）、令和 7 年度：2 件（0 件）

(5) 建築相談（東京都建築士事務所協会豊島支部）

日 時	【第 2・第 4 火曜日】午後 1 時～4 時 ※要事前予約
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 6 年度：16 件（0 件）、令和 7 年度：41 件

(6) 土地家屋調査士相談（東京土地家屋調査士会豊島支部）

日 時	【第 3 水曜日】午前 10 時～正午
場 所	面接・相談室
相談内容	土地の境界、測量、登記、建物新築、増築、取り壊しの登記に関する事。
相 談 員	土地家屋調査士
実 績	令和 6 年度：17 件（0 件）、令和 7 年度：15 件（0 件）

(7) 消費生活相談（産業振興課）

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事。
相 談 員	消費生活相談員
実 績	令和 6 年度：2,685 件、令和 7 年度：2,787 件

(8) 債務整理等相談（産業振興課）

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事。
相 談 員	弁護士（消費生活相談員が受付）
実 績	令和 6 年度：22 件、令和 7 年度：19 件

(9) 住宅・不動産相談（福祉総務課）

日 時	【水曜日】 午後 1 時～4 時 ※原則、事前予約制 1 回 45 分
場 所	相談室 409
相談内容	住宅・不動産の契約や宅地・建物の取引等、住宅・不動産全般に関する事。
相 談 員	宅地建物取引士
実 績	令和 6 年度：73 件、令和 7 年度：66 件

(10) 家庭相談（子育て支援課）

日 時	【月曜日・木曜日】 午後 1 時～5 時 ※要事前予約
場 所	子育て支援課
相談内容	夫婦、親子、嫁姑、扶養等、家庭内の問題、養育費や親子交流に関する事。
相 談 員	家庭相談員
実 績	令和 6 年度：74 件、令和 7 年度：83 件

(11) 子ども若者総合相談「アシスとしま」（子ども若者課）

日 時	【月曜日～金曜日】 午前 8 時 30 分～午後 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、家庭内に関する事などあらゆる相談に対応。
相 談 員	子ども若者総合相談員（子ども若者支援ワーカー）
実 績	令和 6 年度：1,900 件、令和 7 年度：1,734 件

(12) 暮らし・しごと相談支援センター（福祉総務課）

日 時	【月曜日～金曜日】 午前 9 時～午後 4 時（相談受付）
場 所	福祉総務課
相談内容	仕事や借金、家族関係などの様々な事情で生活にお困りの方の相談。
相 談 員	相談支援員
実 績	令和 6 年度：新規 982 件、延 6, 557 件 令和 7 年度：新規 1, 057 件、延 7, 459 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 6 年度：新規 98 件 延べ 3, 279 件 令和 7 年度：新規 83 件 延べ 3, 371 件

(14) 中小企業の資金・起業・経営相談（産業振興課）

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 6 年度：3, 171 件 令和 7 年度：3, 140 件

(15) 中小企業の労務相談（産業振興課）

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 6 年度：140 件 令和 7 年度：148 件

(16) 中小企業の税務相談（産業振興課）

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 6 年度：149 件 令和 7 年度：112 件

(17) 女性の法律相談（男女平等推進センター）

日 時	【第 1 金曜日】 午後 1 時 30 分～4 時 30 分 【第 3 金曜日】 午後 6 時～9 時 ※要事前予約。1 回 30 分以内。
場 所	としま産業振興プラザ（IKE・Biz）3 階
相談内容	離婚、養育、DV、ストーカー、ハラスメント等に関すること。
相 談 員	弁護士（女性）
実 績	令和 6 年度：47 件 令和 7 年度：61 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 【第 4 火曜日】 午後 6 時～9 時 ※要事前予約。1 回 50 分以内。
場 所	としま産業振興プラザ（IKE・Biz）3 階
相談内容	生き方、人間関係、家族関係等に関すること。
相 談 員	臨床心理士（女性）
実 績	令和 6 年度：57 件 令和 7 年度：66 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 ※要事前予約。1 回 50 分以内。空きがあれば当日予約も可能。
場 所	としま産業振興プラザ（IKE・Biz）3 階
相談内容	夫やパートナーからの暴力等に関すること。
相 談 員	カウンセラー（女性）
実 績	令和 6 年度：37 件 令和 7 年度：38 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事。
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） 令和7年度：23件

(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事。
相 談 員	専門相談員
実 績	令和6年度：6件（7月開設） 令和7年度：9件

(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事。
相 談 員	保護司
実 績	令和6年度：1件、令和7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事。
相 談 員	（一般相談）社会福祉士等
実 績	令和6年度：5,103件、令和7年度：3,729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 6 年度：43,003 件、令和 7 年度：42,542 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
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 6 年度：39 件、令和 7 年度：55 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。

6年 7月	外国人相談窓口開設
8年 1月	広聴はがき刷新

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	4	260	42	306
総務部	4	136	34	174
区民部	—	56	69	125
文化スポーツ部	125	65	47	237
産業観光部	5	15	2	22
環境清掃部	—	49	15	64
福祉部	1	65	3	69
健康部	—	48	2	50
子ども家庭部	—	36	—	36
都市整備部	6	71	15	92
会計管理室	—	45	—	45
教育委員会	60	171	41	272
選挙管理委員会事務局	—	13	—	13
監査委員事務局	—	142	—	142
区議会事務局	2	66	17	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	—	—	28	28
東京都・国機関白書関係	—	—	1	1
合計	207	1,254	316	1,777

※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 6 年度	令和 7 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	473	730	257
図書・資料の閲覧	283	191	△92
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	351	490	139
公開開示等の相談・申請	398	442	44
土壌汚染・指定作業場等名簿	75	53	△22
有償刊行物の頒布	80	55	△25
予算関係	21	32	11
契約関係	9	8	△1
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	1,531	1,487	△44
合計	3,221	3,488	267

豊島区広聴・区民相談・行政情報公開

—令和 7 年度事業実績—

編集・発行 令和 8 年 9 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 7 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/)