

# 港区の広聴

令和6年度（2024年度）版 事業概要

港区企画経営部政策広聴担当

## 港区平和都市宣言

かけがえのない美しい地球を守り、世界の恒久平和を願う人びとの心は一つであり、いつまでも変わることはありません。

私たちも真の平和を望みながら、文化や伝統を守り、生きがいに満ちたまちづくりに努めています。

このふれあいのある郷土、美しい大地をこれから生まれ育つこどもたちに伝えることは私たちの務めです。

私たちは、我が国が『非核三原則』を堅持することを求めるとともに、ここに広く核兵器の廃絶を訴え、心から平和の願いをこめて港区が平和都市であることを宣言します。

昭和60年8月15日

港区

## はじめに

区民に信頼され、開かれた透明性の高い区政を推進するためには、多様化・複雑化する区民の声を的確に把握し、区政に迅速に反映させていくことが重要です。新型コロナウィルス感染症の感染拡大以降、区民の声の受付件数は増加し、令和2年度の3,448件をピークとして減少傾向が見られていましたが、令和5年度は前年度を上回る2,923件と、依然として多くの声をいただいております。

港区では、区民の声を“広く聞く”ために、区民の声センターを開設し、区民のご意見、ご提案などを、来訪、電話、書簡やメール及びファックス等で伺っています。いただいた区民の声は、迅速かつ的確に対応するとともに、区の対応や考え方の要旨とともに四半期ごとに公表しています。

また、より多くの区民の声をいただけるよう、令和4年9月には広聴メールに写真を添付する機能を追加し、区への意見を伝えやすくするなどの取組も進めています。

このほか、広聴の通年の活動としては、区長と区政を語る会、区政モニター及び区民意見募集（パブリックコメント）など、区民のご意見を伺う様々な取組も継続的に行っております。

このたび、港区の令和5年度の広聴活動についての事業概要「港区の広聴」を取りまとめました。本書を基に、区に寄せられた区民の声から区政に反映するべき課題を抽出し、課題を先取りした施策の実現につなげてまいります。

令和6年8月  
港区企画経営部政策広聴担当



## 目 次

区民の声をお寄せください	1
港区の広聴 令和6年度（2024年度）版 事業概要 概要版	2
<b>1 区民の声の概要</b>	
(1) 令和2年度～令和5年度カテゴリ別比較	4
(2) 年代別	5
(3) 受付窓口別	6
(4) 申立種別	7
(5) 性質別	8
<b>2 カテゴリ別区民の声</b>	
(1) 年代別	9
(2) 受付窓口別	10
(3) 申立種別	11
(4) 性質別	12
<b>3 集団広聴、調査広聴及び相談事業</b>	
(1) 区長と区政を語る会	13
(2) 区政モニター	13
(3) 区民意見募集（パブリックコメント）	15
(4) 相談事業	16
<b>4 区民の声センターの実績</b>	
(1) 区民の声の受付	18
(2) 総合案内	18
(3) コールセンター	19
(4) 電話交換	19

## 5 区政に関するご意見と区の対応

(1) 暮らし・手続き	
①データ	20
②区民の声の内容	20
(2) 防災・生活安全	
①データ	25
②区民の声の内容	25
(3) 健康・福祉	
①データ	28
②区民の声の内容	28
(4) 子ども・家庭・教育	
①データ	33
②区民の声の内容	34
(5) 環境・まちづくり	
①データ	39
②区民の声の内容	39
(6) 産業・文化・観光	
①データ	46
②区民の声の内容	46
(7) 区政情報	
①データ	50
②区民の声の内容	50
(8) その他	
①データ	55
②区民の声の内容	55
広聴・相談活動沿革	56
広聴制度に関する規定	58

### ※百分率（%）の表記について

本書の本文、表及びグラフ中の百分率（%）については、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位まで表記しているため、合計が100.0%にならない場合があります。

## 区民の声をお寄せください

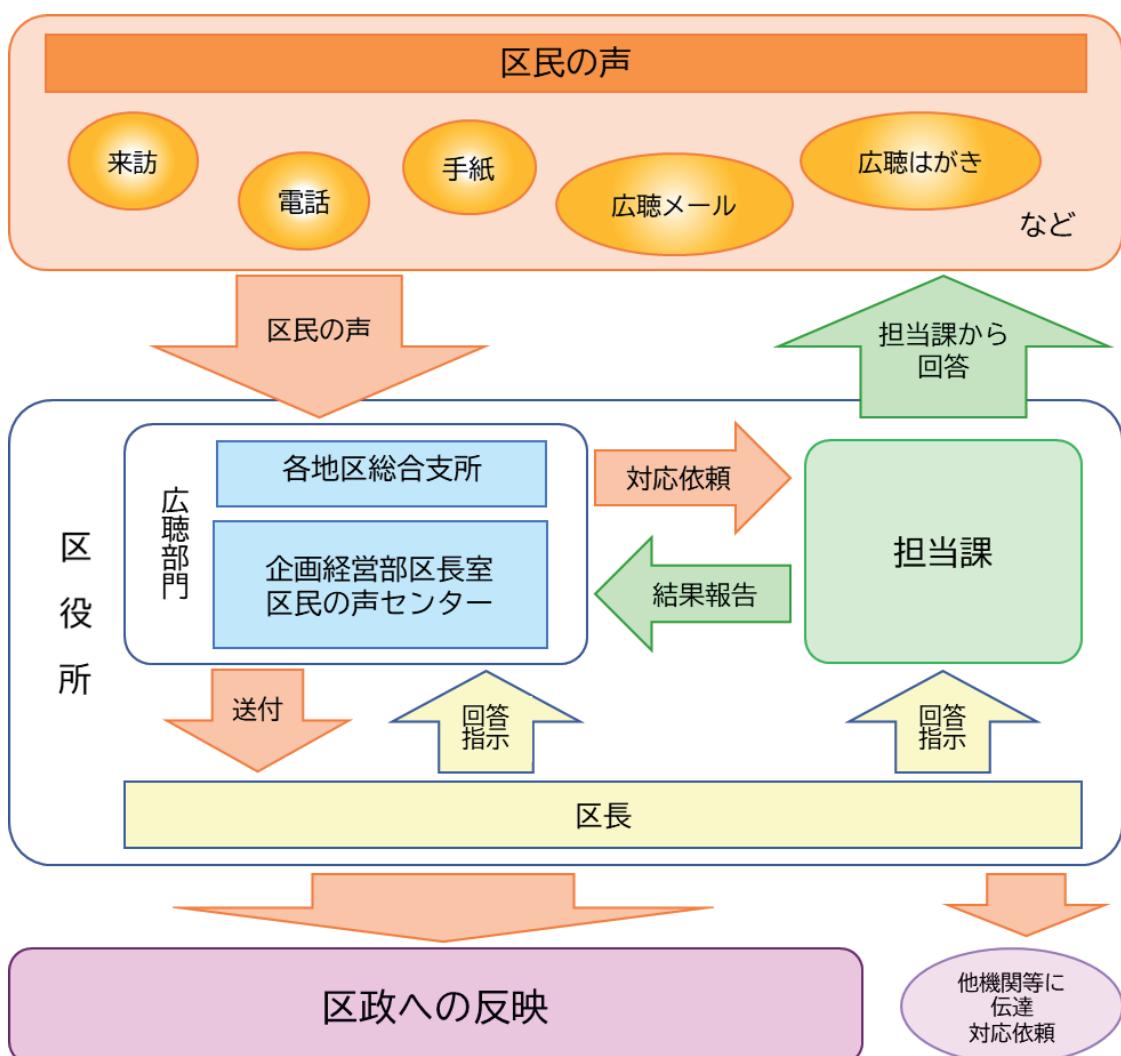
区では、開かれた透明性の高い区政の推進、区民参画の推進のために、皆様から区政に対するさまざまなご意見・ご提案等をいただき、信頼される区政の実現をめざすとともに区政運営の参考とさせていただいている。

回答が必要なものについては、担当課から文書又は電話で、原則14日以内に回答することとしていますが、調査等で14日以上要する場合には、概ね7日以内に遅延理由と回答時期を申立者に連絡します。

また、担当課では具体的な対応や今後の区政運営の参考にするなど、施策に反映するよう努めます。

なお、区民の声は、個人情報に関する内容等を除き、原則としてご意見・ご提案の内容と区の対応・考え方の要旨等を区のホームページ等で公開しています。

### 【ご意見・ご提案等に対する回答までの流れ】



## 港区の広聴 令和6年度（2024年度）版 事業概要 概要版

区では、開かれた透明性の高い区政の推進、区民参画の推進のために、皆様から区政に対するさまざまなご意見・ご提案等をいただき、信頼される区政の実現をめざすとともに区政運営の参考とさせていただいている。

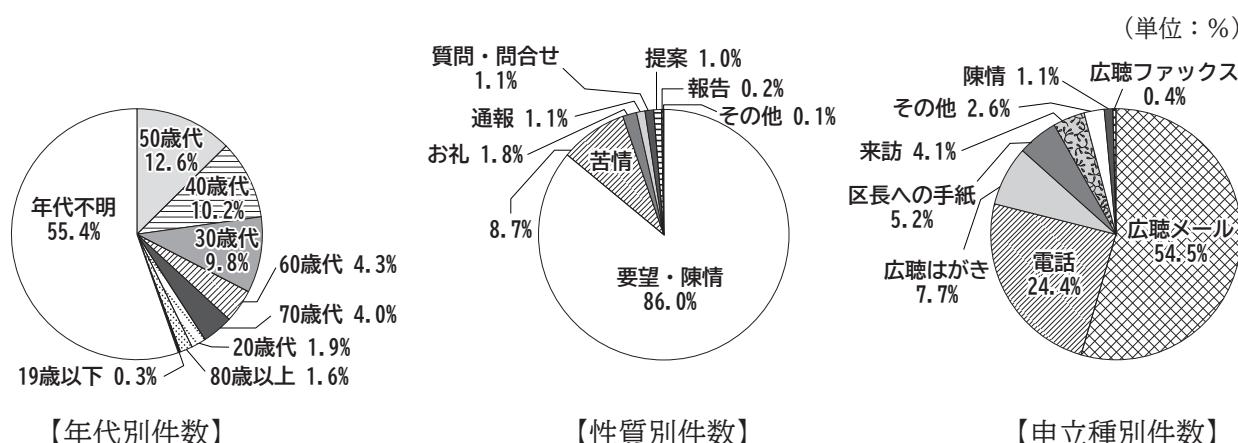
### 1. 個別広聴（区民の声）

区民の声は、来訪、電話、広聴はがき、広聴ファックス及び広聴メール等で受け付けており、令和5年度にお寄せいただいた区民の声の総件数は2,923件でした。

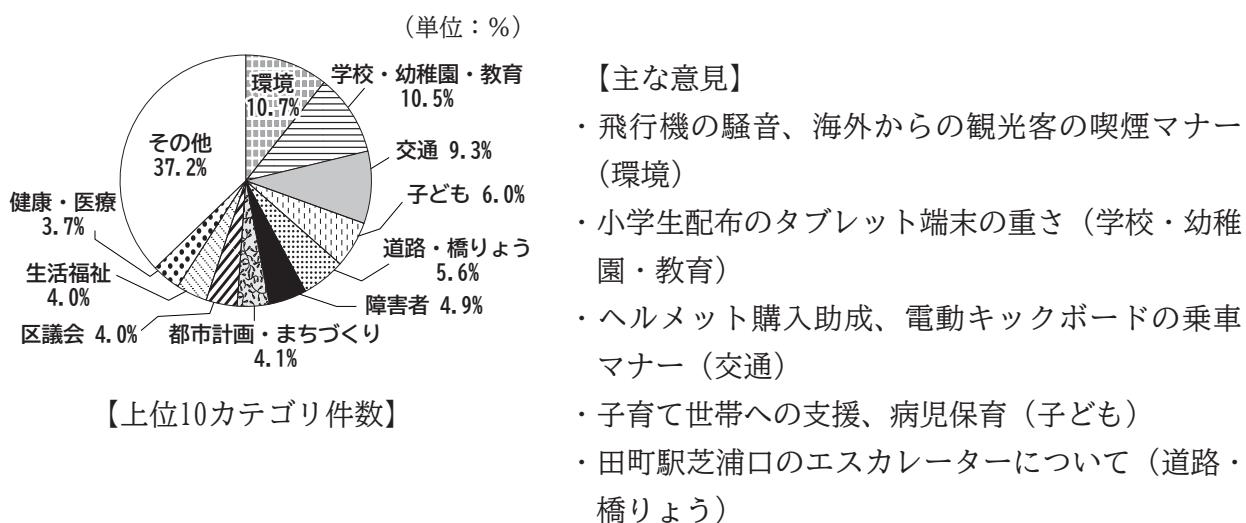
年代別で見ると50歳代、40歳代、30歳代が多く全体の3割を超えていました。

性質別では「要望・陳情」が最も多く全体の86.0%、次いで「苦情」、「お礼」と続きます。

申立種別件数では「広聴メール」が最も多く、全体の54.5%を占めています。



区民の声のうち、もっとも多いカテゴリは、「環境」、以下、「学校・幼稚園・教育」、「交通」、「子ども」、「道路・橋りょう」の順に続いており、この上位5カテゴリが全体の4割を超えています。



## 2. 集団広聴、調査広聴及び相談事業

令和5年度実績

集団広聴	区民と区長の懇談会	各総合支所において、テーマを設けて実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・芝：芝地区内高校生サミット～区政に自分たちの意見を届けよう！～</li> <li>・麻布：高校生のコミュニティづくりについて</li> <li>・赤坂：私が取り組むSDGs、広めようSDGs</li> <li>・高輪：アフターコロナにおける地域の安全・安心に向けた取組について</li> <li>・芝浦港南：芝浦港南地区の豊かな水辺空間や緑を生かした地域の魅力向上</li> </ul>
	区政モニター等	一般公募による区政モニター（30名） <ul style="list-style-type: none"> <li>・区長との懇談を含むモニターミーティングと施設見学会（各2回実施）</li> <li>・区政に関するアンケート協力（アンケート協力員691名）</li> </ul>
調査広聴	（パブリックコメント）区民意見募集	22件の区民意見募集を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・うち意見数が多かった上位3事例            港区基本計画・地区版計画書令和5年度改訂版（意見数101件）            第4次港区観光振興プラン（意見数26件）            港区防災街づくり整備指針（意見数26件）</li> </ul>
相談事業	法律相談	区民等の法律的諸問題に対して弁護士が指導助言 電話やオンラインによる相談受付のほか、毎週水曜日夜間相談枠の拡大、 英語通訳及び手話通訳による相談や相談予約のオンライン受付を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談件数1,491件</li> </ul>
	法律講座	日常生活で必要な基礎的な法律知識を得るために区民向け講座を年2回実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマ：相続と遺産分割            : 遺言書作成と遺留分</li> </ul>

## 1 区民の声の概要

令和5年度にお寄せいただいた区民の声の総件数は、前年度より56件増加し、2,923件でした。

そのうち、もっとも多いカテゴリは、「環境」313件、以下、「学校・幼稚園・教育」307件、「交通」272件、「子ども」176件、「道路・橋りょう」165件の順に続いています。

この上位5カテゴリの件数は1,233件で、全体の4割を超えていました。

### (1) 令和2年度～令和5年度カテゴリ別比較

【上位10カテゴリ件数】

(単位：件)

年度	環境	学校・幼稚園・教育	交通	子ども	道路・橋りょう	障害者	都市計画・まちづくり	区議会	生活福祉	健康・医療	その他	総件数
令和5年度	313	307	272	176	165	143	120	117	116	108	1,086	2,923

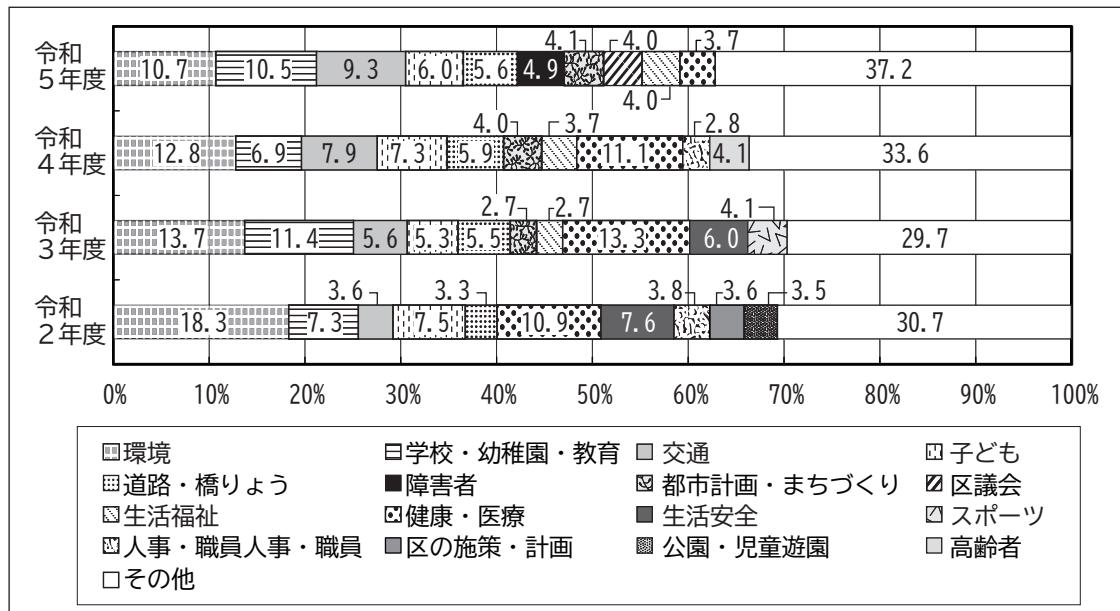
年度	環境	健康・医療	交通	子ども	学校・幼稚園・教育	道路・橋りょう	高齢者	都市計画・まちづくり	生活福祉	人事・職員	その他	総件数
令和4年度	366	317	227	209	197	169	118	114	105	81	964	2,867

年度	環境	健康・医療	学校・幼稚園・教育	生活安全	交通	道路・橋りょう	子ども	スポーツ	都市計画・まちづくり	生活福祉	その他	総件数
令和3年度	440	426	364	194	180	175	170	132	88	87	951	3,207

年度	環境	健康・医療	生活安全	子ども	学校・幼稚園・教育	人事・職員	交通	区の施策・計画	公園・児童遊園	道路・橋りょう	その他	総件数
令和2年度	631	375	262	260	251	130	125	123	120	114	1,057	3,448

【上位10カテゴリ構成比】

(単位：%)



※端数処理のため、グラフ中の合計が100.0%とならない場合があります。

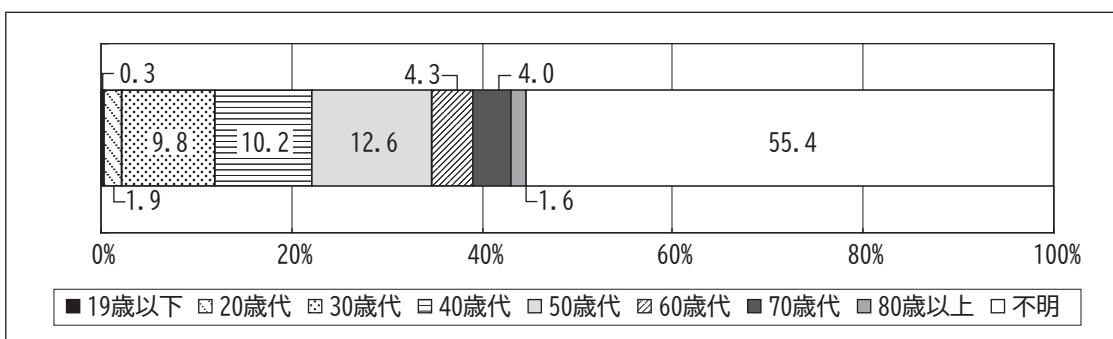
## (2) 年代別

年代別で見ると、50歳代（367件）、40歳代（299件）、30歳代（285件）からの区民の声が上位を占める一方で、年代不明（1,619件）が全体の55.4%を占めています。

【年代別件数】 (単位：件)

年代	計
19歳以下	8
20歳代	55
30歳代	285
40歳代	299
50歳代	367
60歳代	127
70歳代	117
80歳以上	46
年代不明	1,619
計	2,923

【年代別構成比】 (単位：%)



※端数処理のため、グラフ中の合計が100.0%とならない場合があります。

### (3) 受付窓口別

区民の声は、港区の広聴部門である各総合支所管理課及び企画経営部区長室で受け付けています

令和5年度の区民の声を受付窓口別で見ると、企画経営部区長室を受付窓口とするもの（2,033件）が、全体の69.6%を占めています。

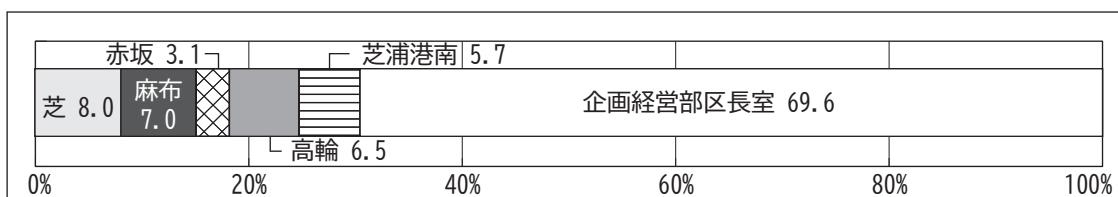
【受付窓口別申立種別件数】

(単位：件)

受付窓口	来訪	電話	陳情	広聴 はがき	区長への手紙	広聴 ファックス	広聴 メール	その他	計
芝地区総合支所	9	47	1	9	6	0	156	7	235
麻布地区総合支所	2	27	0	5	5	0	165	2	206
赤坂地区総合支所	0	22	0	8	1	0	56	4	91
高輪地区総合支所	20	40	0	14	4	0	111	2	191
芝浦港南地区総合支所	2	28	0	5	12	0	117	3	167
企画経営部区長室	88	549	30	185	125	12	987	57	2,033
計	121	713	31	226	153	12	1,592	75	2,923

【受付窓口別構成比】

(単位：%)

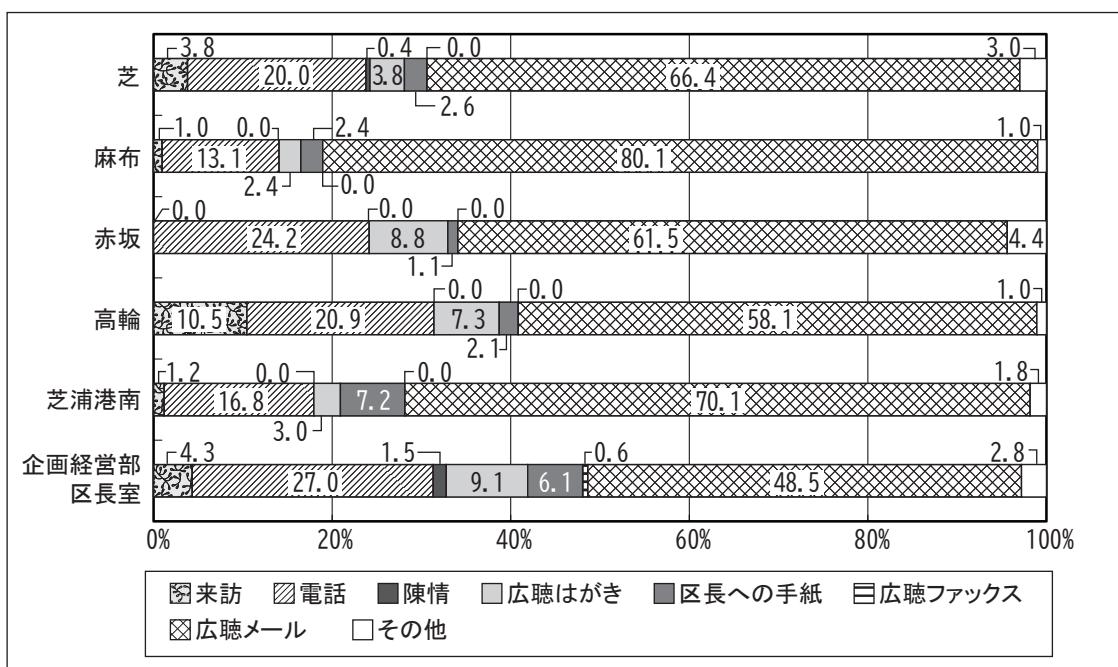


※端数処理のため、グラフ中の合計が100.0%とならない場合があります。

また、受付窓口別に申立種別の構成比を見ると、すべての窓口で「広聴メール」が最も多くなっています。

【受付窓口別申立種別構成比】

(単位：%)



※端数処理のため、グラフ中の合計が100.0%とならない場合があります。

#### (4) 申立種別

区民の声は、来訪、電話、広聴はがき、広聴ファックス及び広聴メール等で受け付けています。

年度別の申立種別件数を比較すると、「来訪」は令和元年度をピークに減少し、ここ近年はほぼ横ばいで推移しています。

「広聴メール」による申立件数は、新型コロナウイルス感染症の蔓延した、令和2年度には前年度から大幅に増加し、令和5年度も1,592件と引き続き高い傾向にあります。

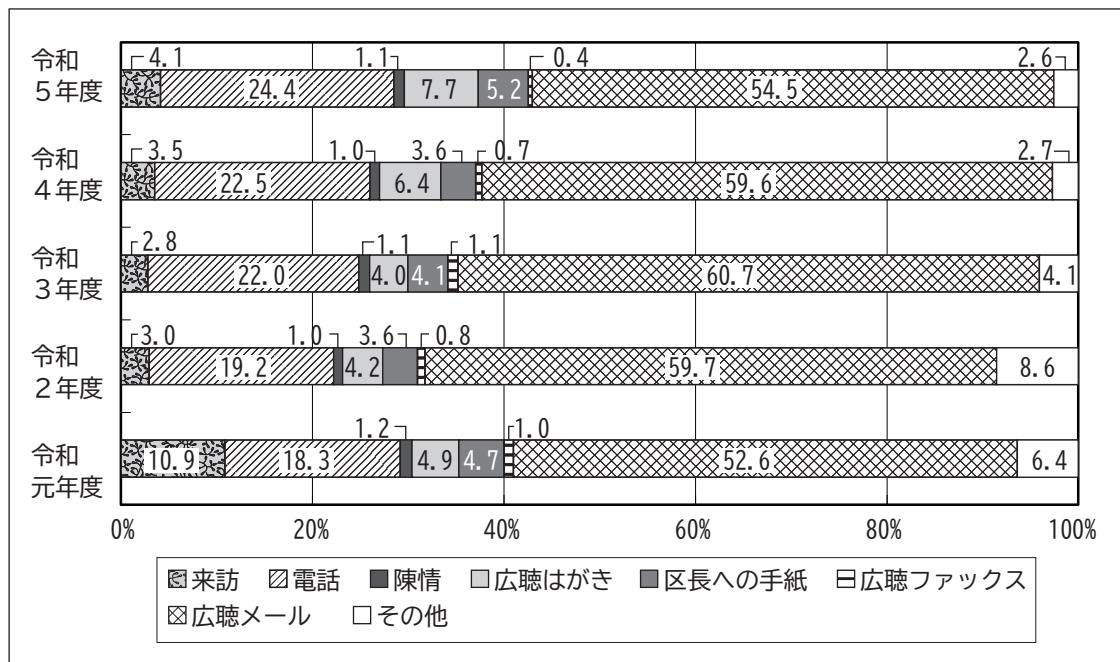
【年度別申立種別件数】

(単位：件)

申立種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
来訪	230	103	91	101	121
電話	387	663	706	645	713
陳情	26	33	36	29	31
広聴はがき	104	144	129	183	226
区長への手紙	99	125	132	104	153
広聴ファックス	21	28	35	19	12
広聴メール	1,113	2,057	1,947	1,709	1,592
その他	135	295	131	77	75
計	2,115	3,448	3,207	2,867	2,923

【年度別申立種別構成比】

(単位：%)



## (5) 性質別

年度別の性質別件数を比較すると、令和5年度は「要望・陳情」は新型コロナウイルス感染症の蔓延した令和2年度に大幅に増加し、令和3年度から令和5年度にかけても引き続き高い傾向にあります。

令和5年度の区民の声を性質別で見ると、「要望・陳情」(2,515件)が86.0%、「苦情」(253件)が8.7%で、「お礼」(52件)が1.8%と続きます。

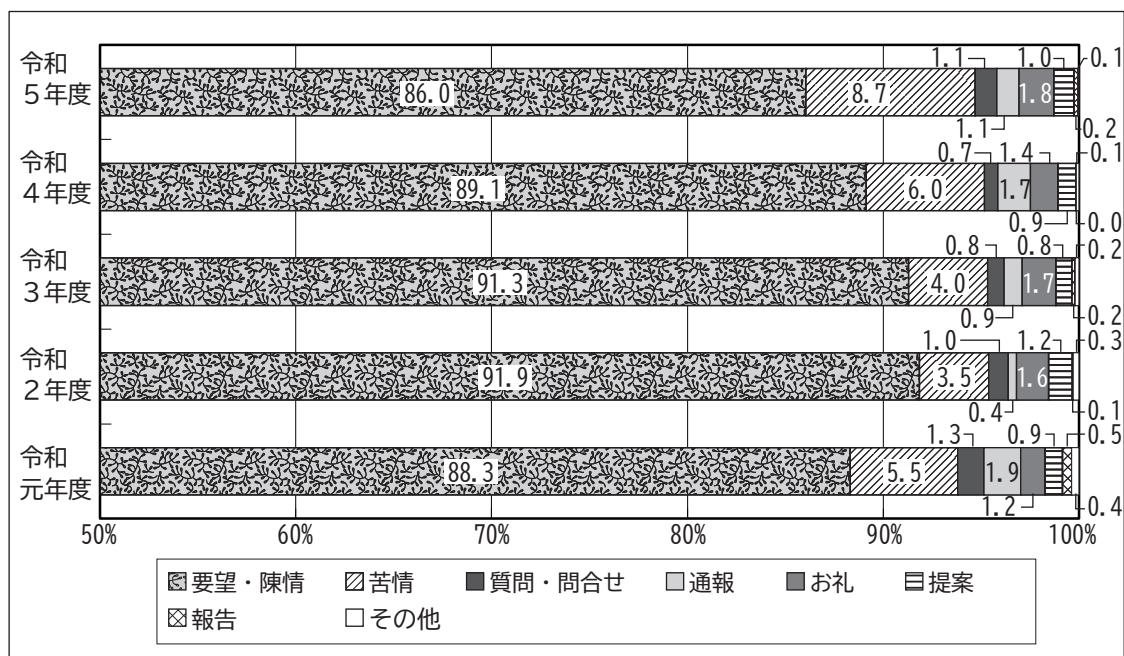
【年度別性質別件数】

(単位：件)

性質別	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
要望・陳情	1,868	3,167	2,928	2,555	2,515
苦情	116	122	129	173	253
質問・問合せ	28	34	27	20	32
通報	40	15	30	48	33
お礼	26	56	55	40	52
提案	19	42	26	26	30
報告	10	2	5	1	6
その他	8	10	7	4	2
計	2,115	3,448	3,207	2,867	2,923

【年度別性質別構成比】

(単位：%)



※端数処理のため、グラフ中の合計が100.0%とならない場合があります。

## 2 カテゴリ別区民の声

令和5年度にお寄せいただいた区民の声のうち、上位5カテゴリ「環境」「学校・幼稚園・教育」「交通」「子ども」及び「道路・橋りょう」の1,233件について整理しました。

### (1) 年代別

上位5カテゴリについて年代別で見ると、全体の傾向と同様に、30歳代（162件）、40歳代（146件）からの区民の声が上位を占める一方で、年代不明（674件）が全体の54.7%を占めています。

カテゴリ別で見ると、「子ども」では30歳代（61件）、40歳代（25件）が全体の48.9%、「学校・幼稚園・教育」では30歳代（25件）、40歳代（48件）が全体の23.8%を占めています。

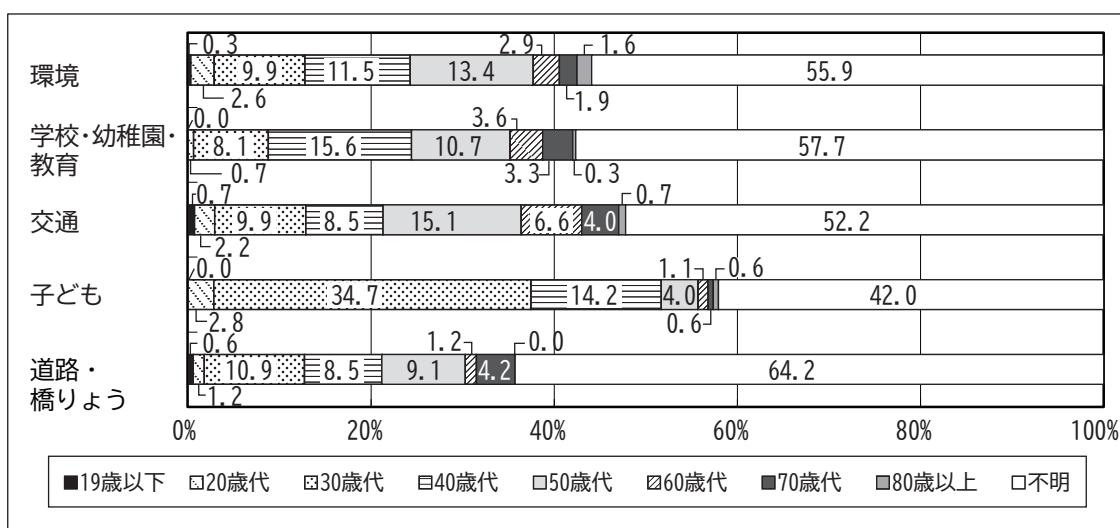
【上位5カテゴリ 年代別件数】

(単位：件)

年代	環境	学校・幼稚園・教育	交通	子ども	道路・橋りょう	計
19歳以下	1	0	2	0	1	4
20歳代	8	2	6	5	2	23
30歳代	31	25	27	61	18	162
40歳代	36	48	23	25	14	146
50歳代	42	33	41	7	15	138
60歳代	9	11	18	2	2	42
70歳代	6	10	11	1	7	35
80歳以上	5	1	2	1	0	9
年代不明	175	177	142	74	106	674
計	313	307	272	176	165	1,233

【上位5カテゴリ 年代別構成比】

(単位：%)



※端数処理のため、グラフ中の合計が100.0%とならない場合があります。

## (2) 受付窓口別

上位5カテゴリについて受付窓口別で見ると、全体の傾向と同様に、企画経営部区長室を受付窓口とするもの(700件)が、全体の56.8%を占めています。

各地区総合支所を受付窓口とするものの中では「環境」がもっとも多く、受付窓口別で見ると、芝地区に多く寄せられています。

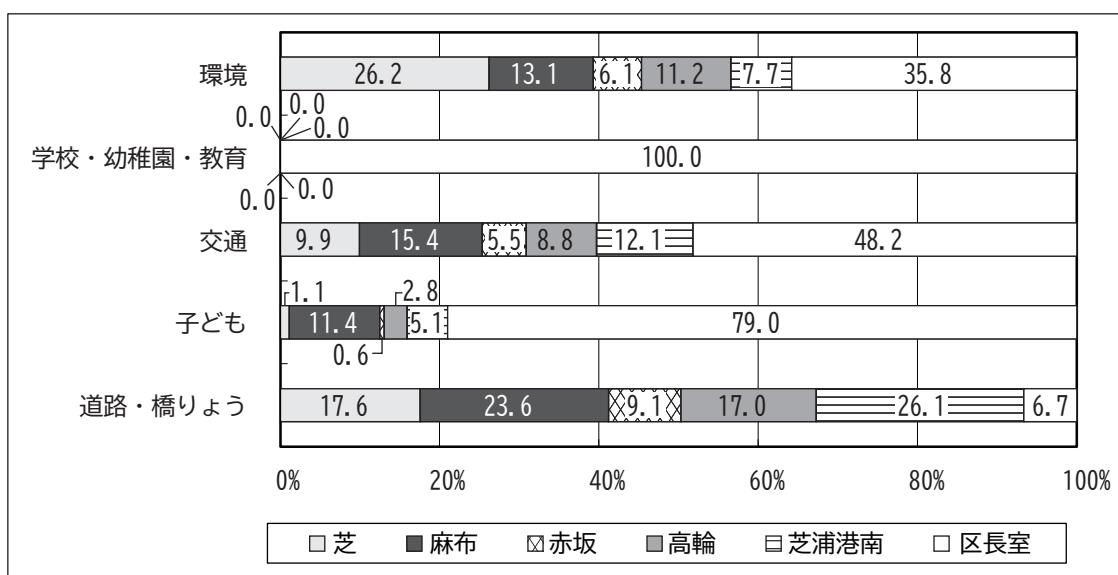
【上位5カテゴリ 受付窓口別件数】

(単位：件)

受付窓口	環境	学校・幼稚園・教育	交通	子ども	道路・橋りょう	計
芝地区総合支所	82	0	27	2	29	140
麻布地区総合支所	41	0	42	20	39	142
赤坂地区総合支所	19	0	15	1	15	50
高輪地区総合支所	35	0	24	5	28	92
芝浦港南地区総合支所	24	0	33	9	43	109
企画経営部区長室	112	307	131	139	11	700
計	313	307	272	176	165	1,233

【上位5カテゴリ 受付窓口別構成比】

(単位：%)



※端数処理のため、グラフ中の合計が100.0%とならない場合があります。

### (3) 申立種別

上位5カテゴリについて、申立種別で見ると、「広聴メール」(891件)による区民の声が多く、全体の72.3%を占めています。

カテゴリ別で見ると、すべてのカテゴリで「広聴メール」による申し立てが最も多くなっています。

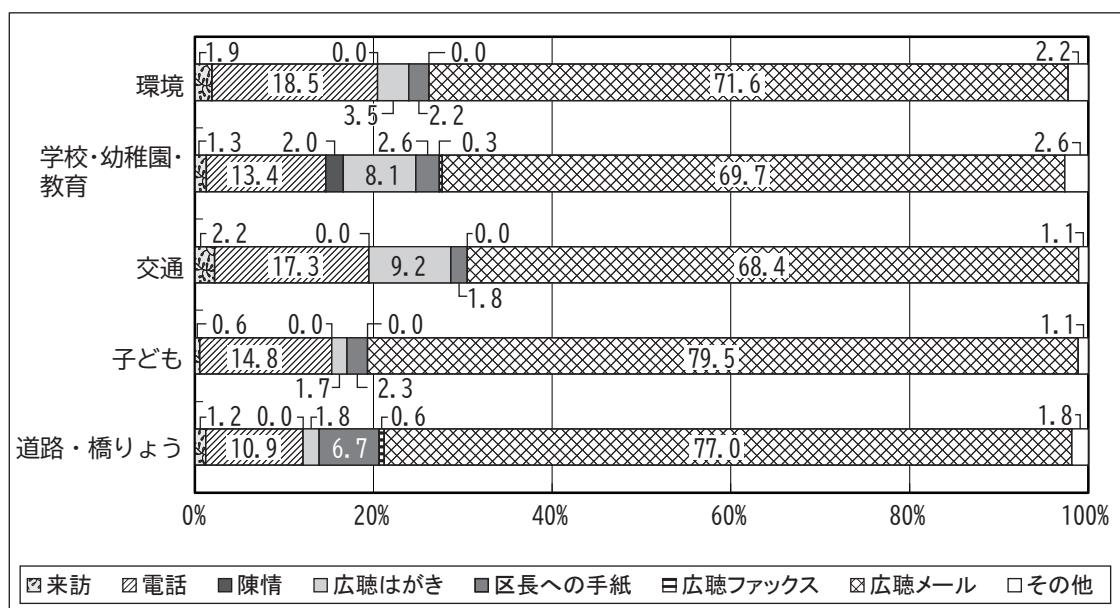
【上位5カテゴリ 申立種別件数】

(単位：件)

申立種別	環境	学校・幼稚園・教育	交通	子ども	道路・橋りょう	計
来訪	6	4	6	1	2	19
電話	58	41	47	26	18	190
陳情	0	6	0	0	0	6
広聴はがき	11	25	25	3	3	67
区長への手紙	7	8	5	4	11	35
広聴ファックス	0	1	0	0	1	2
広聴メール	224	214	186	140	127	891
その他	7	8	3	2	3	23
計	313	307	272	176	165	1,233

【上位5カテゴリ 申立種別構成比】

(単位：%)



※端数処理のため、グラフ中の合計が100.0%とならない場合があります。

#### (4) 性質別

上位5カテゴリについて性質別で見ると、全体の傾向と同様に、「要望・陳情」(1,117件)が90.6%、「苦情」(58件)が4.7%で、「お礼」(17件)が1.4%と続きます。

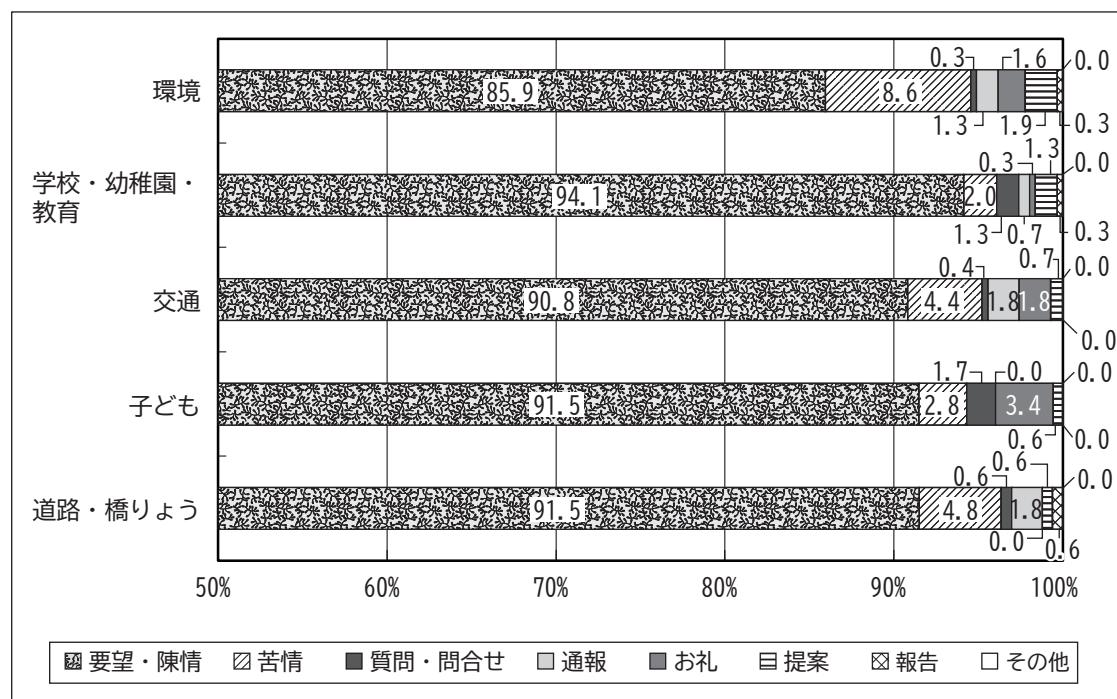
【上位5カテゴリ 性質別件数】

(単位：件)

性質	環境	学校・幼稚園・教育	交通	子ども	道路・橋りょう	計
要望・陳情	269	289	247	161	151	1,117
苦情	27	6	12	5	8	58
質問・問合せ	1	4	1	3	1	10
通報	4	2	5	0	3	14
お礼	5	1	5	6	0	17
提案	6	4	2	1	1	14
報告	1	1	0	0	1	3
その他	0	0	0	0	0	0
計	313	307	272	176	165	1,233

【上位5カテゴリ 性質別構成比】

(単位：%)



※端数処理のため、グラフ中の合計が100.0%とならない場合があります。

### **3 集団広聴、調査広聴及び相談事業**

#### **(1) 区長と区政を語る会**

各総合支所において、テーマを設け、区民と区長の懇談会を実施しています。

##### **【令和5年度実績】**

総合支所	開催日	テーマ	参加者数
芝地区	12月9日（土）	芝地区内高校生サミット ～区政に自分たちの意見を届けよう！～	7人
麻布地区	11月7日（火）	高校生のコミュニティづくりについて	10人
赤坂地区	10月23日（月）	私が取り組むSDGs、広めようSDGs	8人
高輪地区	11月1日（水）	アフターコロナにおける地域の安全・安心 に向けた取組について	8人
芝浦港南地区	12月2日（土）	芝浦港南地区の豊かな水辺空間や緑を生かした地 域の魅力向上	7人

#### **(2) 区政モニター**

区政モニター事業は、一般公募による区民及び区が住民基本台帳から無作為に抽出した区民の方に、区の施策や現状、課題などについて理解を深めていただき、活動を通してお伺いしたご意見やご提案を区政運営に活用していくことを目的とした制度です。

令和5年度は、30人の方に1年間にわたりご協力をいただきました。

##### **ア 活動内容**

###### **(ア) 区政モニター会議への出席**

区政モニター活動を行う上での参考としていただくため、区の施策、区政の現状や課題などをお知らせする会議に出席していただきます。

###### **(イ) 施設見学会への出席**

区立施設等を見学し、区政への理解を深めていただくとともに、見学した施設の運営や区の施策などについてご意見やご感想を伺います。

###### **(ウ) 区政モニターアンケート**

区の施策や区政の現状、課題などをテーマとしたアンケート調査に回答いただきます。

###### **(エ) 区政モニター随時報告**

活動期間中、日頃の生活の中で感じた区政に対するご意見、ご提案等を随時お寄せいただきます。

## イ 活動実績

### (ア) 区政モニターミーティング

	開催日	内容
第1回	令和5年4月26日（水）	区長との懇談 令和5年度港区予算概要について
第2回	令和6年3月21日（木）	区長との懇談 区政モニターアンケート調査結果報告

### (イ) 施設見学会

	開催日	見学先
第1回	令和5年9月27日（水）	芝浦水再生センター
第2回	令和6年3月4日（月）	芝消防署

### (ウ) 区政モニターアンケート

テーマ	港区のオンライン化・キャッシュレス化について 港区職員の印象等について 港区の広報紙（広報みなど）について
実施期間	令和6年1月5日～令和6年1月19日
調査目的	<港区のオンライン化・キャッシュレス化について> 港区では、区民の利便性向上のため、来庁しなくとも、いつでもどこでもオンライン上で必要な申請ができる環境の整備を進めています。 また、証明書の発行手数料、施設の使用料など、区の手続の決済におけるキャッシュレス化も進めています。 今後、デジタル技術をさらに活用し、区民サービスの向上や区の業務の効率化を図るため、様々な施策を検討していますが、このことについて、区民の皆様がどのように感じられているか調査を実施しました。  <港区職員の印象等について> 港区職員の印象等について、今後の窓口対応等の見直しの参考とさせていただくため調査を実施しました。  <港区の広報紙（広報みなど）について> 港区では、広報紙（広報みなど）を毎月3回発行しています。区が発信する情報がより多くの人に、適切に提供できるよう、皆様のご意見・ご提案をいただき、今後の記載内容や発行回数などの見直しの参考とさせていただくため調査を実施しました。

※調査結果については、「令和5年度（2023年度）区政モニターアンケート調査報告書」  
参照

URL:<https://www.city.minato.tokyo.jp/kouchou/kuse/chosa/yoronzousha/enquete.html>

### (3) 区民意見募集（パブリックコメント）

区民意見募集（パブリックコメント）は、区の施策や検討段階の計画等を区民の皆様にお知らせするとともに、広く区政に対する区民の皆様のご意見やご提案をいただき、区政運営に生かすものです。

いただいたご意見等は、ご意見等に対する区の考え方と合わせて公表しています。

なお、区民意見募集（パブリックコメント）の周知は、広報みなどで行い、素案等は、意見募集期間に、港区ホームページ「施策・計画に対するご意見」や担当課、区政資料室（区役所3階）、総合案内（区役所1階）、各地区総合支所及び各港区立図書館（高輪図書館分室を除く）でご覧になれます。

#### 【令和5年度実績】

(単位：件)

No.	件名	意見募集期間	担当課	意見件数
1	港区基本計画・地区版計画書 令和5年度改定版（素案）	令和5年11月11日から 令和5年12月11日まで	企画課	101
2	港区児童青少年育成アクションプラン (素案)	令和5年11月25日から 令和5年12月25日まで	教育長室	4
3	港区生涯学習推進計画（令和3年度～ 令和8年度）令和5年度改定版（素案）	令和5年11月25日から 令和5年12月25日まで	生涯学習 スポーツ振興課	8
4	港区スポーツ推進計画（素案）	令和5年11月25日から 令和5年12月25日まで	生涯学習 スポーツ振興課	9
5	港区立図書館サービス推進計画（令和 3年度～令和8年度）令和5年度改定 版（素案）	令和5年11月25日から 令和5年12月25日まで	図書文化財課	4
6	港区学校教育推進計画（素案）	令和5年11月25日から 令和5年12月25日まで	教育人事 企画課	8
7	港区国際化プラン（素案）	令和5年12月1日から 令和6年1月4日まで	国際化・ 文化芸術担当	5
8	港区文化芸術振興プラン（素案）	令和5年12月1日から 令和6年1月4日まで	国際化・ 文化芸術担当	3
9	第4次港区産業振興プラン（令和3～ 8年度）令和5年度改定版（素案）	令和5年12月1日から 令和6年1月4日まで	産業振興課	22
10	第4次港区観光振興プラン（素案）	令和5年12月1日から 令和6年1月4日まで	観光政策担当	26
11	港区地域保健福祉計画（素案）	令和5年12月1日から 令和6年1月5日まで	保健福祉課	25
12	港区国民健康保険保健事業実施計画 (データヘルス計画)（素案）	令和5年12月1日から 令和6年1月5日まで	国保年金課	0
13	港区国民健康保険特定健康診査等実施 計画（素案）	令和5年12月1日から 令和6年1月5日まで	国保年金課	0
14	港区住宅基本計画（素案）	令和5年12月1日から 令和6年1月4日まで	住宅課	5
15	港区環境基本計画（令和3年度～令和 8年度）改定版（素案）	令和5年12月1日から 令和6年1月4日まで	環境課	11

No.	件名	意見募集期間	担当課	意見件数
16	港区生活安全行動計画（素案）	令和5年12月1日から 令和6年1月4日まで	危機管理・ 生活安全担当	6
17	港区DX推進計画（素案）	令和5年12月1日から 令和6年1月4日まで	情報政策課	5
18	港区地域防災計画（令和6年3月修正）	令和5年12月25日まで 令和6年1月24日まで	防災課	25
19	港区エリアマネジメントガイドライン (素案)	令和6年1月5日から 令和6年2月5日まで	都市計画課	7
20	港区防災街づくり整備指針（素案）	令和5年12月25日まで 令和6年1月24日まで	都市計画課	26
21	令和6年度港区食品衛生監視指導計画 (素案)	令和6年1月11日から 令和6年2月13日まで	生活衛生課	1
22	港区感染症予防計画（素案）	令和6年2月13日から 令和6年3月13日まで	保健予防課	8

#### （4）相談事業

##### ア 法律相談

区民等が日常生活で直面する法律的諸問題に、弁護士が専門的な立場から指導助言を行います。新型コロナウイルス感染症の感染防止と相談者の利便性向上のために開始した電話相談（令和3年1月開始）やオンラインによる相談受付（令和3年10月開始）のほか、毎週水曜日の夜間相談、英語通訳及び手話通訳による相談（令和4年9月開始）、相談予約のオンライン受付（令和6年2月開始）を実施しています。

法律相談は、毎週月・金曜日の午後1時から4時、水曜日は午後1時から4時及び午後5時から7時に実施しています。

【年度別相談種別件数】

(単位：件)

相談種別	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
家庭生活	384	360	432	482	484
消費・金銭	55	46	60	84	81
しごと	97	75	102	133	109
くらし	48	23	57	50	43
生活環境	10	6	9	8	10
交通事故	22	20	18	50	28
すまい	383	305	408	454	392
その他	216	178	287	261	344
計	1,215	1,013	1,373	1,522	1,491

※その他：保証（債務）、損害賠償、訴訟等

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和2年4月8日～5月31日は、法律相談を休止しました。

※令和4年9月から、毎週水曜日の午後5時～7時の夜間相談を開始しました。

イ 法律講座

日常生活で必要な基礎的な法律知識を得るために区民向け講座を年2回実施しています。

【法律講座実績】

実施日	テーマ	参加者数
令和5年12月19日（火）	相続と遺産分割	20人
令和6年3月14日（木）	遺言書作成と遺留分	34人

## 4 区民の声センターの実績

### (1) 区民の声の受付

区役所3階の区民の声センターでは、傾聴スキルや接遇スキルをもったコミュニケーター（受付員）が、区民の声（来訪、電話、広聴メール、広聴はがき、区長への手紙、陳情等）を傾聴し、広聴業務の初期対応とその後の事務処理を行うとともに、区が実施する法律相談の受付や運営管理を行っています。

申立種別件数を見ると、広聴メール（1,680件）が42.7%、電話（1,608件）が40.8%で、全体の83.5%を占めています。

ただし、電話による受付件数には、法律相談の予約など簡易な問合せ等の件数（1,078件）が含まれているため、区民の声の受付件数は、530件（13.5%）となります。

【区民の声センター 月別申立種別受付件数】 (単位：件)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
来訪	簡易な問合せ	10	11	11	6	7	19	10	9	6	11	5	10	115
	区民の声	10	5	6	6	6	11	7	3	4	5	2	6	71
電話	簡易な問合せ	84	80	82	80	81	90	89	146	131	70	67	78	1,078
	区民の声	48	48	54	37	44	56	46	47	51	26	34	39	530
広聴メール		163	151	143	127	105	212	175	130	141	124	116	93	1,680
広聴ファックス		1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	2	8
陳情		0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	4
区長への手紙等		34	39	26	30	43	61	46	54	42	17	18	42	452
計		350	334	324	288	286	450	374	390	376	254	242	270	3,938

### (2) 総合案内

区役所1階の総合案内では、窓口に来訪した来庁者の用件をお伺いし、日本語及び英語で円滑かつ効率的な案内及び誘導を行っています。

【月別案内件数】 (単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	2,642	2,491	2,915	2,685	2,584	2,612	2,860	2,536	2,326	2,479	2,548	3,034	31,712

### (3) コールセンター

区役所庁舎外に設置する港区コールセンター（みなとコール）では、区民等からの電話、メール及びファックスによる問合せや区事業の参加申込み受付等に日本語と英語で対応しています。

年間24,698件の問合せはほぼ電話によるもので、全体の88.7%を占めています。

【月別種別受付件数】

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	1,746	2,049	1,914	1,698	1,996	1,969	1,909	1,514	1,899	1,499	2,089	1,629	21,911
メール	264	198	209	180	207	231	226	205	185	190	367	318	2,780
ファックス	0	0	0	1	0	1	1	0	0	4	0	0	7
計	2,010	2,247	2,123	1,879	2,203	2,201	2,136	1,719	2,084	1,693	2,456	1,947	24,698

### (4) 電話交換

区役所及び各総合支所の代表電話を年間236,731件受け、本庁舎内及び各総合支所等の業務担当課・係・担当へつないでいます。

【月別転送件数】

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
本庁舎	8,862	9,880	15,598	11,596	11,263	10,525	11,112	10,155	9,358	9,694	10,493	10,689	129,225
芝	5,457	5,505	5,450	5,038	5,153	5,424	5,172	4,865	4,555	5,074	4,756	5,870	62,319
麻布	1,284	1,299	1,296	1,184	1,303	1,194	1,203	1,057	1,101	1,036	1,009	1,249	14,215
赤坂	795	772	822	740	760	837	799	700	725	680	700	886	9,216
高輪	1,091	1,059	1,061	965	1,086	1,096	1,027	942	1,009	862	888	1,133	12,219
芝浦港南	829	879	870	802	837	894	777	673	646	679	707	944	9,537
計	18,318	19,394	25,097	20,325	20,402	19,970	20,090	18,392	17,394	18,025	18,553	20,771	236,731

## 5 区政に関するご意見と区の対応

お寄せいただいた区民の声は、個人情報に関する内容等を除き、原則としてご意見・ご提案の内容と区の対応・考え方の要旨等を区のホームページ等で公表しています。区民の声の公表は四半期ごとに行い、公表した区民の声は、区のホームページ及び区政資料室（区役所3階）でご覧いただけます。

令和5年度にお寄せいただいた区民の声と区の対応・考え方の一部をカテゴリ別に紹介します。なお、ここで紹介する区民の対応・考え方は、区民の声が寄せられた当時のものであり、その後の状況変化により変わっている場合があります。

### (1) 暮らし・手続き

#### ①データ

【カテゴリ別件数（暮らし・手続き）】(単位：件)

順位	カテゴリ	件数
1	届出・登録・証明	58
2	ごみ・リサイクル	47
3	区役所庁舎	42
4	動物・ペット	41
5	人権・男女平等参画	36
6	税金	30
7	保険・年金	20
8	食品・環境衛生	20
9	消費生活	14
10	平和	12
11	区民センター	5
12	その他施設	5
13	区民保養施設	4
14	就労・労働	0
合 計		334

#### ②区民の声の内容

件名	港区役所の電話対応について
分類	暮らし・手続き - 届出・登録・証明 - マイナンバー制度
意見等の内容	私の国民健康保険証が今月末で切れる。私は体が不自由なので保険証はとても大切なもののだが、まだマイナ保険証に切り替えていないので、今後もこのままで支障がないか心配になり、港区役所に電話して相談しようとしたところ、電話に出たマイナンバーカード担当の職員が「その件でしたら私の担当ではないので、もう一度区役所代表にかけ直してください。」と、どこの何という部署が担当かも教えてくれないまま電話を切られた。

	<p>こちらは、電話料金をかけて問い合わせの電話をしているのだ。担当が違っても、同じ港区役所の中の事だろう。電話のシステムで繋げないのかもしれないが、一般人にはそんな事は知る由もない。問合せに対して適材適所にスムーズに電話をつなぐ事が、区民によりそう事ではないのか。</p> <p>そもそも、マイナ保険証の切り替え時期の期限について、なぜホームページには何も記載がないのか。国が毎日のように切り替えをあおって、区民は不安にかられているのに、港区は「まだ大丈夫ですよ。」という手紙すら来ない。そして、電話で問い合わせれば、こっちじゃないからかけ直せ、と言われる。あなたは、この対応をどう思いますか？</p>
区の対応	<p>この度は職員の電話対応でご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>お問い合わせいただいた内容と担当部署が異なる場合は、ご用件の内容や趣旨を把握し、適切な部署への取り次ぎを行っておりますが、今回徹底されませんでした。</p> <p>電話対応を行う職員全員に今回届いたご意見を伝え、今後同様のご指摘をいただくことがないよう、基本的な電話対応について改めて周知を行い、継続的な接遇サービスの向上に努めてまいります。</p> <p>また、国は令和6年秋に健康保険証とマイナンバーカードを一体化する方針を示していますが、現時点では詳細な通知がありません。区は国の動向を注視しつつ、新たな情報がわかり次第ホームページを順次更新してまいります。</p>
担当部署	芝地区総合支所区民課個人番号カード交付推進担当

件名	区役所の手続きの電子化に対するご提案
分類	暮らし・手続き - 届出・登録・証明 - 住民登録関係届出
意見等の内容	<p>区役所での各種申請手続きについて、現行のシステムには改善の余地があると感じております。特に、まだ紙媒体による申込みが必要な手続きが多く、これにより記入内容の重複や手続きの遅延が生じていると感じています。具体的な提案としまして、まずはマイナンバーカードと紐付けたアプリケーションによる全申請のデジタル化を推進していただくことを強く希望いたします。これにより、氏名、生年月日、住所、世帯構成などの基本情報の手入力が不要となり、また紙媒体の書類を確認する役所の手間も軽減されると考えます。さらに、デジタルサインの導入により、書類の送受信と署名がオンラインで可能となり、手続き時間の短縮と効率化が期待できます。これらの提案が、区役所の業務効率化と区民の利便性向上に寄与することを心から願っています。何卒、積極的なデジタル化と改善を進めていただけますよう、お願い申し上げます。</p>
区の対応	<p>令和5年4月現在、港区では568の手続がオンラインでも申請可能となっています。</p> <p>港区では、令和8年度末までに行政手続100%のオンライン化を予定していましたが、これまでの取組を一層加速するため、令和5年度を「オンライン化集中取組期間」と定め、法令等によりオンライン化が困難な手続を除き、令和5年度中に全ての行政手続をオンライン化し、順次オンラインでも申請できるようにする予定です。</p> <p>今後は、全行政手続がオンラインでも申請できる環境を生かし、より区役所の業務効率化と利用者の利便性向上を図ってまいります。</p>
担当部署	企画経営部企画課デジタル改革担当

件名	就労証明書の形式について
分類	暮らし・手続きー届出・登録・証明ーその他
意見等の内容	<p>就労証明書のエクセルファイルの改善をお願いします。</p> <p>セキュリティチェックを外さなければボックスにチェックできない、印刷は変な個所でページ指定がされている、印刷プレビューが重すぎてなかなか表示されない（複数のPCで同様の現象が起きます）など、そのまま使用できず一手間加えなければならないので、職場のほうからも評判が悪いです。</p>
区の対応	<p>認可保育園等への申込みに必要な就労証明書は、国が定める標準的な内容に、区が必要と認める項目を追加した様式としています。</p> <p>この就労証明書のエクセルファイルは、将来的な就労証明書のオンライン提出（マイナポータル経由）を見据え、国が提供するファイルとすることとされています。</p> <p>そのため、エクセルファイル自体の根本的な修正はできかねますが、令和6年度入所に向けて国から提供されたエクセルファイルは、ご指摘いただいております挙動の改善が確認できておりますので、ご確認いただけますようお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入園申込みに必要な書類（令和6年度入園申込み）  <a href="https://www.city.minato.tokyo.jp/hoikusien/sinseisyo06.html">https://www.city.minato.tokyo.jp/hoikusien/sinseisyo06.html</a></li> </ul> <p>なお、エクセルファイルでの就労証明書の作成が困難な場合は、PDFファイルの活用もあわせてご検討いただけますと幸いです。</p>
担当部署	子ども家庭支援部保育課保育支援係

件名	ゴミの出し方
分類	暮らし・手続きーごみ・リサイクル・その他
意見等の内容	<p>伊皿子坂付近のゴミ出しの仕方を指導いただきたい。ここでのゴミ出しはゴミが散乱していることもあります。</p> <p>歩道の真ん中までゴミが広がっていて人一人分しか歩道が使えません。近くにバス停もあり、自転車や人がすれ違う事ができませんのでよろしくお願いします。</p>
区の対応	<p>8月21日及び8月24日の可燃ごみ収集日に現地調査を行いました。ご指摘いただいた伊皿子坂付近の集合住宅から排出されたごみが歩道上にあり、ごみも山積みに排出されていたため管理者へ敷地内へ排出するよう指導し、承諾を得ました。</p> <p>さらに、ごみの排出方法について、管理会社へ居住者への周知を要請しました。清掃事務所でもパトロールを行い、集積所を正しく使っていただけるよう指導・啓発を継続して行ってまいります。</p>
担当部署	環境リサイクル支援部みなとリサイクル清掃事務所清掃事業係

件名	ごみ収集車の運行について
分類	暮らし・手続きーごみ・リサイクルーごみの収集
意見等の内容	<p>今朝6時20分頃、飯倉片町交差点から1つ六本木交差点寄りの細い路地があり、そこは麻布十番から永坂を登ってくる道で、外苑東通りにあたったところは右折禁止になっているが、そこを無視して右折したごみ収集車がいた。</p> <p>ごみ収集車は右折禁止のところも右折して良いというルールがあるのか。今回初めて見たのでいつもそうしているのかはわからないが、注意</p>

	してほしい。
区の対応	<p>いただいたご意見の内容から、区が許可を出している一般廃棄物収集運搬業者であることが判明したことから、当該事業者に電話にて連絡を取りました。</p> <p>ドライバーへの聞き取りや、ドライブレコーダーの内容確認を指示するなど事実確認を行ったところ、永坂から外苑東通りに出た箇所では道路標識に従って左折し、その後のUターン可能な交差点でUターンしておりご指摘いただいた内容については確認できませんでしたが、今回のご意見を踏まえ、今後とも交通法規を遵守して安全運転に努めていくことを確認いたしました。</p> <p>このたびは、ご連絡いただきありがとうございました。</p>
担当部署	環境リサイクル支援部みなとリサイクル清掃事務所許可指導担当

件名	本庁舎のバリアフリートイレについて
分類	暮らし・手続き－区役所庁舎－本庁舎
意見等の内容	<p>先程、本庁舎1階の誰でもトイレを使用したのだが、私は見ての通り車椅子を利用しておらず、手も痺れているので開閉ボタンを腕や肘で押さなければならず、トイレ内のおむつ台が邪魔になって開閉ボタンを押すのに大変苦労した。様々なケースを想定して設計しているとは思うが、開閉式のおむつ台を移動してもらい、ボタンを押し易くしてもらいたい。</p> <p>もう1点、以前から気になっていたのだが、誰でもトイレのドアにはすりガラスが施してあるのは中に人がいるかどうかを確認しやすくするためにか、或いは安全上の観点からと考えられるが、女性の立場からすると不快なので、配慮してほしいと思うのは私だけに限らないはずだ。</p> <p>以上、2点を検討し、改善してほしい。</p>
区の対応	<p>本庁舎1階のバリアフリートイレは、高齢者、障害者、乳幼児など全ての人が安全で安心して利用できるよう、オストメイト、おむつ交換台など効率的な配置としています。</p> <p>昨年度開閉ボタンに関するご意見をいただいたことから、改修可能な一部のバリアフリートイレは、開閉ボタンの位置を見直しました。</p> <p>3階のバリアフリートイレは、おむつ交換台のない構造になっています。恐れ入りますが、こちらのご利用もご検討いただきますようお願いいたします。</p> <p>扉のすりガラスは、トイレ使用の有無を把握しやすくなるために設置していますが、ご意見を踏まえ、ガラス部分に目隠しをすることを検討するなど、今後も適切な庁舎の管理に努めてまいります。</p>
担当部署	総務部契約管財課庁舎管理係

件名	国保等納付について
分類	暮らし・手続き－保険・年金－国民年金
意見等の内容	国保等の支払いにAmazonPayも追加して頂けると幸いです
区の対応	<p>日頃より港区政をご理解、ご協力ありがとうございます。</p> <p>区では、国民健康保険料等の納付機会の多様化について、進めており、各金融機関・ゆうちょ銀行・区役所・各総合支所に加え、コンビニエンスストア・モバイルレジ・電子マネー決済でもお取扱いしています。</p> <p>【PayPay、LINE Pay、au PAY、d 払い、J-Coin Pay】</p>

	今後も納付の機会の多様化を進め区民の皆様の利便性向上に努めてまいります。
担当部署	保健福祉支援部国保年金課資格保険料係

件名	犬のウンチ被害について
分類	暮らし・手続き - 動物・ペット - ペット
意見等 の内容	<p>家の前（玄関）駐車場やちょっとした植え込みの所など、ウンチをされて困っています。</p> <p>タバコルールは定着しつつありますがウンチ被害については罰則もなく、泣き寝入り状態です。出かける前に玄関前のウンチを片付けることも度々精神的ストレスも受けています。「放置していく人を見つけたら罰金」くらいの強いルール作りも希望します。</p>
区の対応	<p>区では、トイレは散歩の前に自宅で済ませるよう記したマナーブック等のパンフレットやマナープレートの配布、広報などへの記事の掲載によりマナー啓発を行っています。</p> <p>また、職員や区内を巡回する青色防犯パトロールが、他人の玄関先などでウンチをさせる様なマナー違反の飼い主を見つけた際には直接指導を行っております。具体的な場所や日時が分かれば、巡回のスケジュールを調整いたします。引き続き保健所と各地区総合支所の連携の強化による罰則による改善策を推進し、犬の飼い主のマナーアップと地域の環境美化に取り組んで参ります。</p>
担当部署	高輪地区総合支所協働推進課協働推進係 みなと保健所生活衛生課生活衛生相談係

## (2) 防災・生活安全

### ①データ

【カテゴリ別件数（防災・生活安全）】 (単位：件)

順位	カテゴリ	件数
1	生活安全	51
2	防災・災害対策	47
合 計		98

### ②区民の声の内容

件名	港区内治安の悪さについて
分類	防災・生活安全－生活安全－その他
意見等の内容	麻布支所、芝支所エリア、区の公共施設にスプレーでの落書きが多いです。たくさんあります。支所も職員の人は全部見てみるのもつらいかもしないけど、町が落書きで汚れるのはよくないことです。私自身バスなど町を歩いてると汚れているの見ます。支所の課長さんなど情報交換して担当エリアどのくらいいたずらされているのかしってほしいです。
区の対応	港区内の公共施設においては、施設の担当課において管理しております。担当課において安全総点検を実施し、落書きを含む不具合等の修理補修を行っています。いただいたご意見は各担当課と共有し、港区全体の環境美化を推進してまいります。 落書きは、まちの美観を損ねるだけでなく、人に不快感や不安感を与える、犯罪を誘発する恐れがあります。港区では、すべての人が快適に安心して過ごせるまちにするため、区民の皆さんの自主的な落書き消去に対する支援として落書き消去材等の必要物品を貸与しています。また落書き消去材で困難な場合は落書き消去支援事業者を無償で派遣しています。 今後もより良い環境づくりに努めてまいりますので、お気づきの点ございましたらご意見をお寄せください。
担当部署	芝地区総合支所協働推進課協働推進係 麻布地区総合支所協働推進課協働推進係

件名	歩きスマホについて
分類	防災・生活安全－生活安全－その他
意見等の内容	今朝、若い女性がスマホを見ながら歩道を歩いていたところ、逆方向から歩いてきた男性と正面衝突したのをちいばすの中から目撃した。その女性は何が起きているのか分からずに驚いた顔をしていたが、これが車や自転車だったらと思うとぞっとする。駅などでは「歩きスマホは危険なのでご遠慮ください」というようなアナウンスが流れるが、町中でもそのようなアナウンスを流す必要があるのではないか。果たして歩きスマホは個人のモラルに任せていいのだろうか。他人に被害を与える恐れもある。区と警察と連携して対策方法を考慮していくようお願いします。
区の対応	歩きながらスマートフォンを操作する歩きスマホは、人とぶつかり相手に怪我をさせたり、自転車等に気付かず接触し重大な事故に遭う恐れがあります。

	<p>また、危険な場所への立ち入りのほか、ひったくり等の犯罪被害に遭う危険性があるなど、安全安心の観点からも問題があります。</p> <p>スマホ画面を注視していると周囲の変化にも気づきにくいことから、区では、みんなと安全安心メールや青色防犯パトロール車両等で注意喚起するなど、スマホ利用のマナー啓発活動に取り組んでまいります。</p>
担当部署	防災危機管理室防災課生活安全推進担当

件名	<b>携帯トイレについて</b>
分類	防災・生活安全 - 防災・災害対策 - 防災
意見等の内容	<p>先週、港区から災害用の携帯トイレが届いた。使い方としては携帯トイレを便器に被せて、用を足してから凝固剤を振りかけて廃棄するものである。しかし、もし大地震がきて木造の家やトイレが潰されてしまったら全く役に立たないではないか。役に立たないものに無駄な税金をかけるな。</p>
区の対応	<p>区では、大きな地震が起きた時、自宅に被害がなければ避難所に行かずに自宅で生活を続ける在宅避難を呼びかけています。</p> <p>住み慣れた自宅での生活は、避難所での感染症などの感染リスクを減らすだけでなく、避難生活でのストレスやプライバシーを気にすることなく過ごすことができます。</p> <p>在宅避難をするためには、飲料水や食料品、携帯トイレなどを備蓄しておくことが非常に重要です。</p> <p>また、ご自宅の崩壊などにより、在宅避難が難しい場合については、区民避難所への避難のほかに、安全な場所に住んでいる親戚・知人宅への縁故避難も検討いただいております。万が一の災害時に備えて、是非今回配付させていただいた、携帯用トイレも備蓄をいただけますと幸いです。</p>
担当部署	防災危機管理室防災課地域防災支援係

件名	<b>マンホールトイレの拡充について</b>
分類	防災・生活安全 - 防災・災害対策 - 防災
意見等の内容	<p>能登半島の大地震を見るにつけて、震災後のトイレ問題は激烈になると感じる。最低でも避難所に設置、できればそこかしこの公園でマンホールトイレを使えるようにしてほしい。</p>
区の対応	<p>区では、災害時用マンホールトイレ整備方針に基づき、災害時に区民避難所となる区立小・中学校や区有施設等に、計画的にマンホールトイレを整備しており、令和6年1月時点で331基のマンホールトイレを設置しています。また、簡易トイレや携帯トイレの備蓄も計画的に行っております。</p> <p>広域避難場所や地域集合場所に指定されている公園、今後整備改修が計画されている公園等についても、マンホールトイレを計画的に設置しており、令和6年1月時点で、区内の公園等において、188基のマンホールトイレを設置しております。</p> <p>今後も、災害発生時に身近な公園が一時的な避難生活や復旧活動の場として役立つよう、防災施設の設置を進めてまいります。</p>
担当部署	防災危機管理室防災課防災係 街づくり支援部土木課土木計画係

件名	防災無線の放送について
分類	防災・生活安全 - 防災・災害対策 - 防災無線
意見等の内容	<p>本日、区内放送が流れたようなのですが反響してしまい実際家の中においても外にいても内容が聞き取れませんでした。</p> <p>港区 HP にも何か出ているかな、と調べてみましたが内容に関して確認することができませんでした。</p> <p>国民保護等の重大案件や選挙に行きましょう、のような他の情報からでもわかるものだと区内放送が入っていてもなんなく「この件だな」と理解できるのですが・・・</p> <p>夏ですと、光化学スモッグ注意報等も多分流れていたのでしょうかが聞こえないことが多かったと記憶しています。</p> <p>場所柄、高いビルに囲まれていたりしますと音が聞こえませんので HP や SNS 等で告知していただけするとすぐにチェックできますので、改善していただけますでしょうか？</p>
区の対応	<p>区では、緊急情報や災害情報を区民に迅速に伝達するため、防災行政無線を整備しています。しかし、集合住宅の遮音性や強い風雨などが原因となり、防災行政無線の放送が聞こえにくい地域が存在します。このため、区では以下の災害時情報伝達手段を整備しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 港区防災ラジオ ご自宅で防災行政無線の放送と同じ内容を聞くことができます。1世帯1台1,000円で配布しています。</li> <li>2. 港区防災ポータルサイト 災害発生時に、緊急情報や避難情報といった災害時に役立つ様々な情報を迅速に区民の皆様に提供するため、防災に特化したポータルサイトを開設しています。同サイト内で防災行政無線の放送内容を確認できます。</li> <li>3. 防災情報メール メールアドレスを登録いただいた区民の皆様の携帯電話に、災害に関する情報を届けます。防災行政無線で発報した内容をメールでも受信できます。LINE や X とも連携しており、各種 SNS でも防災行政無線の内容を確認できます。</li> </ol>
担当部署	防災危機管理室防災課地域防災支援係

件名	防災グッズの配布について
分類	防災・生活安全 - 防災・災害対策 - 防災
意見等の内容	<p>昨年の関東大震災100年に際して、防災グッズとしてトイレを配布していただきありがとうございました。今回の能登半島地震で改めて防災意識が高まり、いただいたトイレの入っていた段ボールを開封しました。自分でもいろいろ防災グッズを買い集めようとは思いますが、区が防災グッズを配布してくれるとより一層意識が高まると思います。</p> <p>各家庭に防災グッズを配布することを検討してください。</p>
区の対応	<p>区では、大きな地震が起きた時、自宅に被害がなければ避難所に行かずに自宅で生活を続ける在宅避難を呼びかけています。</p> <p>住み慣れた自宅での生活は、避難所での感染症などの感染リスクを減らすだけでなく、避難生活でのストレスやプライバシーを気にすることなく過ごすことができます。在宅避難をするためには、飲料水や食料品、携帯トイレなどを備蓄しておくことが非常に重要です。しかしながら、トイレに関しては、備蓄品の中でもご準備されている家庭が少ないとい</p>

	<p>う現状がございます。そのため、関東大震災100年の節目の年に携帯トイレの配付を通して、区民の皆さまへの在宅避難のための支援を行うとともに、今回の配付をきっかけに今一度、防災やご家庭での備えを見直していただききっかけになればと思っております。是非この機会に、ご家庭での備えを見直していただき、各ご家庭にあった備蓄を行っていただけますと幸いです。</p> <p>なお、港区では、家庭用の防災用品を定価よりも安価な価格で区民および区内事業者へあっせんする、防災用品あっせん事業を実施しております。</p> <p>港区防災用品あっせんパンフレットに様々な用品を掲載しておりますので、ホームセンターやインターネット等と合わせ、ご家庭における備蓄の参考としていただけますと幸いです。</p> <p>パンフレットについては、港区役所防災課もしくはお近くの各地区総合支所区民課保健福祉係・協働推進課協働推進係にて配付しています。港区のホームページでも詳細をご確認いただけます。</p>
担当部署	防災危機管理室防災課地域防災支援係

### (3) 健康・福祉

#### ①データ

【カテゴリ別件数（健康・福祉）】

（単位：件）

順位	カテゴリ	件数
1	障害者	143
2	生活福祉	116
3	健康・医療	108
4	高齢者	90
5	ひとり親家庭	0
合 計		457

#### ②区民の声の内容

件名	障害者という言葉について
分類	健康・福祉 - 障害者 - 障害者
意見等 の内容	<p>障害者という言葉に抵抗があります。</p> <p>健常者から差別的な言い方をされた事が少なからずあります。すごく傷きました。他の表現の仕方はないのでしょうか。私も思い付かないのですが。健常者も障害者も共に活躍できる社会にしてください。</p>
区の対応	<p>日頃から、港区政に御理解と御協力をいただき誠にありがとうございます。</p> <p>このたびお寄せいただいた「障害者という言葉について」ですが、現時点における区の考え方について回答させていただきます。</p> <p>「障害者」の表記についてですが、一部の自治体や民間事業者においては、それぞれの考え方に基づき、「障がい者」「障碍者」「しうがいしゃ」「チャレンジド」などの表記を用いられている事例もございます。</p> <p>区の外郭団体で、区内の障害者への就労支援を行っている特定非営利活動法人みなと障がい者福祉事業団においても、団体名の「害」をひらがなで表記しています。</p>

	<p>区では、現在、身体障害者手帳等の申請手続や障害福祉サービス受給者証の発行など、法令に基づき実施している業務が多く、案内通知、ホームページ、各種冊子等に様々な表記を用いた場合、障害者本人、家族、事業者など、様々な関係者に対して混乱が生じるおそれがあることなどから、「障害者」に表記を統一しております。</p> <p>その一方で、区から郵送物を送付する際に、「障害者福祉課」と記載していない封筒での送付を希望される方に対しては、所属名を記載せず、「港区」と記載した封筒で送付するなど、個別に対応しております。</p> <p>今後も、国の動向や社会全体における「障害者」の表記の普及状況などを注視しつつ、窓口や電話など様々な場面において、家族を含め障害のある当事者が「障害者」という表現に対してどのような印象をもち、どのような呼称や表記を望んでいるのか個別に配慮しながら対応してまいりますので、何卒、御理解のほどよろしくお願ひ申し上げます。</p>
担当部署	保健福祉支援部障害者福祉課障害者福祉係

件名	政府の電気・ガス料金補助について
分類	健康・福祉 - 生活福祉 - 生活福祉
意見等の内容	<p>政府が電気・ガス料金補助打ち切りを発表した。光熱費は上がっているので非課税世帯は厳しくなる。</p> <p>区として政府の代わりにどれだけ政策としてそういった生活の厳しい人たちに支援できるのか、財政的に厳しいかもしれないが、それでも対策せざるを得ない状況になると思う。意見として港区長に上げてほしい。</p>
区の対応	<p>現在区では、電力・ガス・食料品等の価格高騰による負担増を踏まえ、住民税非課税世帯に対して1世帯当たり7万円、均等割のみ課税世帯に対して1世帯あたり10万円、住民税非課税または均等割のみ課税の子育て世帯に対して18歳以下の世帯員1人あたり万円を支給しています。</p> <p>また、令和6年度に新たに非課税及び均等割のみ課税世帯となった世帯に対しても、同様の給付を行う予定です。</p>
担当部署	保健福祉支援部生活福祉調整課臨時特別給付金担当

件名	毎週水曜日に延長して開庁している時間に母子手帳の交付をしてほしい
分類	健康・福祉 - 健康・医療 - 母子手帳・妊娠婦健診等
意見等の内容	<p>水曜日は通常より長く開庁していると知り、17時15分に芝地区の支所に妊娠届を出しに行ったところ、対応を断られました。働いている身には、仕事を休むのも簡単でない他、体調にも波がある中で妊娠初期に区役所に妊娠届を出しに行くのはかなり大変です。</p> <p>私は夫が単身赴任中なので近くに代わりに出しに来てくれる家族もいません。</p> <p>区役所として毎週水曜日開庁するのであれば、妊娠届の受付と母子手帳の交付も対応していただきたいです。</p>
区の対応	<p>この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>総合支所区民課の窓口は、毎週水曜日に午後7時まで延長しております。</p> <p>母子健康手帳の交付を担当している保健福祉係では、窓口延長時は、住民票の異動に付随することの多い児童手当の申請受付と子ども医療費の申請受付の2つの業務に限定して、取り扱いをさせていただいています。</p>

	<p>妊娠届提出時に交付する母子健康手帳につきましては、現時点では、同時に妊婦健康診査受診票交付、港区コミュニティバス乗車券の交付等の金券の処理が必要なこともあります。午後5時以降は、保健福祉係の他の業務と同様に窓口延長時の取り扱いは行っておりませんが、今後、母子健康手帳の交付について、保健所での考え方・対応や窓口延長時の取り扱い業務の拡大等を含め、総合的に検討してまいります。</p> <p>ご不便をおかけして申し訳ありません。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。</p>
担当部署	みなと保健所健康推進課健診事業担当

件名	<b>3歳児健診の日程について</b>
分類	健康・福祉 - 健康・医療 - 健康
意見等の内容	<p>港区が実施する3歳児健診が、共働きの親を無視したスケジュールになっている。具体的には、土曜日の実施は2か月に1回、しかも午後2時間のみで、他は全て平日昼間である。予約枠も1枠が6名と少なく、生活時間帯を無視した深夜0時にオンライン受付開始となる。</p> <p>これだけ予約も受診も難しいと、健診を受けさせられない親も多く出てくるのではないか。</p> <p>もし子供にとって必要な健診なら、土日に多く枠を設けるか、もしくはいっそのこと各保育園で保育中に実施してほしい。</p>
区の対応	<p>3歳児健康診査の日程や開催場所についてのご意見を賜り誠にありがとうございます。</p> <p>3歳児健康診査の土曜日健診の実施については区民の皆様のご要望もあり、令和4年11月から試行で2か月に1回開催しています。また、健診のご案内は2か月毎のご案内をしておりますが、4歳になる前日まで受診可能としています。</p> <p>3歳児健康診査では保健師等の看護職、医師、歯科医師、歯科衛生士、栄養士、心理士、視能訓練士等の専門職をそろえて実施しています。さらに、港区ではスポットビジョンスクリーナーを用いた視力の検査と視能訓練士による判定も行っていることから、集団健診とさせていただいております。</p> <p>予約についてもご不便をおかけしているところですが、改善策を検討してまいります。</p> <p>ご意見をいただきたい日程や日数、開催会場等のご提案につきましては、参考にさせていただき今後の健診運営に活かして参ります。</p> <p>今後とも港区の母子保健事業のご活用をお願いいたします。</p>
担当部署	みなと保健所健康推進課地域保健係

件名	<b>病院や高齢者施設でのマスクについて</b>
分類	健康・福祉 - 健康・医療 - 医療
意見等の内容	<p>今日からコロナの2類から5類への引き下げにより、マスクの考え方もこれまでと変わるが、今日田町にある病院に行ったところ、何人もの来院の方がマスクをしておらず、病院側でマスクの着用のお願いをしているような状況であった。</p> <p>国は病院や高齢者施設では感染者のリスクを考慮しマスクの着用をお願いするようだが、区としては必ずお願いしますと呼びかけるのか？そこは区としての方針をしっかり決めて、広報するなりして病院ではどう、</p>

	高齢者施設ではどうと明確に周知したほうがいいのではないか。そうでなければする人もしない人も困惑することになる。ぜひお願いしたい。
区の対応	<p>ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。</p> <p>国においては、令和5年3月13日からマスク着用は個人の判断に委ねることを基本としています。</p> <p>これに則り、区としても一律に基準を設けることは行っておりませんが、下記のような場面をマスク着用が効果的として、着用を推奨することを広報みなとや区のホームページ等で周知しております。</p> <p>(1) 医療機関受診時  (2) 高齢者等の重症化リスクが高い人が多く入院・生活する医療機関や高齢者施設等への訪問時  (3) 通勤ラッシュ時等混雑した電車やバス※に乗車する時  ※概ね全員の着席が可能であるもの（新幹線、高速バス等）を除く。</p> <p>この他、重症化リスクの高い人が、感染拡大時に混雑した場所に行くときは、感染から身を守るための対策としてマスク着用が効果的です。</p> <p>なお、各事業者が感染対策上または事業上の理由から、マスク着用を求められる場合や従業員がマスクを着用している場合があります。</p> <p>本人の意思に反してマスクの着脱を強いることなく、個人の主体的な判断が尊重されるよう、ご配慮をお願いします。</p> <p>今後も区民のみなさまにとって、マスク着用の考え方方がわかりやすく理解できるように、周知に努めてまいります。</p>
担当部署	みなと保健所保健予防課保健予防係

件名	はしかの流行対策について
分類	健康・福祉 - 健康・医療 - 医療
意見等の内容	<p>都内で麻しんの感染者が出たというニュースを目にしました。</p> <p>新型コロナウイルスの感染防止対策として、マスク着用・手指消毒の徹底を区ホームページ等で周知していますが、麻しんの感染防止対策については、区ホームページに具体的な対策は書かれていないようです。区民が混乱しないよう、具体的に区の対策について示してください。</p>
区の対応	<p>令和5年5月12日に、都内で2名の麻しんの患者の発生報告を受け、区は、5月17日にホームページで、麻しんへの注意喚起として、感染経路、感染した場合の症状や経過、感染を防ぐためには予防接種が最も有効な手段であること等をわかりやすく説明しております。また区は、個人の発病又は、その重症化を予防し、これにより社会へのまん延防止に資するため、平成30年4月から麻しん予防接種の勧奨、抗体検査および予防接種費用の助成等を実施し、まん延防止の対策を強化しております。</p> <p>今後も区民の皆さんに健康にお過ごしいただくために、感染症予防の啓発を行い、流行期には速やかに情報を発信して注意喚起をしてまいります。</p>
担当部署	みなと保健所保健予防課保健予防係

件名	<b>男性のHPVワクチン接種助成について</b>
分類	健康・福祉 - 健康・医療 - 健康
意見等の内容	来年度、東京都が男性のHPVワクチン予防接種費用の助成を行うということを耳にしました。しかし、実際に助成が行われるかどうかは市区町村ごとの判断になると伺っております。私には息子が2人おり、HPVワクチン接種を考えておりましたが、全額自己負担でとなると、高額で躊躇しておりました。ぜひ、男性のHPVワクチン接種の費用助成をお願いできなくないでしょうか。
区の対応	<p>予防接種は、効果と副反応があることから、区は、男性へのHPVワクチンなどの任意予防接種に対する助成については、安全性・有効性が国の厚生科学審議会で確認されている等の要件がそろったワクチンを対象としております。</p> <p>男性のHPVワクチンについては、現在も、国の厚生科学審議会で安全性や有効性の評価検証を行っている段階と聞いております。</p> <p>区は、今後も国の定期予防接種に向けた動向等をしっかりと確認してまいります。</p>
担当部署	みなと保健所保健予防課保健予防係

件名	<b>高齢者対策について</b>
分類	健康・福祉 - 高齢者 - 高齢者
意見等の内容	<p>高齢者対策については健康増進や健康管理について様々な施設（いきいきプラザなど）や健康診断などの支援を細かくしていただき感謝しています。</p> <p>しかし、欲を言えば各施設とも高齢者同士の集まりとなり、元気がなくなる。ボランティア活動もしていますが高齢者ということで皆さん気が遣ってくれて老人扱いされることが多くがっかりします。むしろ、私たちが培ってきた知識や経験を若い方を応援する力に変えて行くような活動が出来ればうれしく、元気があるので気がします。例えば、引きこもりやシングル所帯、就職や進路について悩んでいる若い人たちへの応援などできれば高齢者にもやりがいを感じると思います。具体的な活動のイメージがまだできていませんせんせんが区内の大学社会学部や部活などの連携もあるかなと思います。すでにそのような取り組みがあるのかもしれませんが。</p>
区の対応	<p>区は、健康でいきいきとした生活を続けられるよう、いきいきプラザ等の事業の充実をはじめ、高齢者の人生をより豊かにする学びや、スポーツを通じたいきがいづくりなどの機会の充実を図っています。</p> <p>また、令和4年3月には、区が実施する事業や住民主体の地域活動について、高齢者が参加しやすい情報をまとめたサイト「スタみな！港区高齢者地域活動情報サイト」のWEB配信を開始しました。</p> <p>社会参加や仕事、ボランティア活動の情報等を、サイトに掲載し、一人ひとりの希望や状況にあった情報を探しやすくすることで、高齢者の社会参加の促進や地域活動の支援につなげています。</p> <p>これらの事業を通じ、高齢者の社会参加や生きがいづくり、地域とのつながりを支援しているところですが、ご意見にあるように、高齢者の持つ知識、経験を若い世代に還元し、若い世代と高齢者の世代が双方向で支え合えるような取組は、重要な視点であると認識しており、更なる推進のため今後の区の施策の参考とさせていただきます。</p>
担当部署	保健福祉支援部高齢者支援課高齢者福祉係

件名	身寄りのない独居高齢者のサポートについて
分類	健康・福祉 - 高齢者 - 高齢者
意見等 の内容	先日港南の高齢者相談センターに電話し、身寄りのない独居高齢者及び独居高齢精神障害者の緊急時（死亡、急病、ケガなど）に備える公的サポートがあるか問合せました。答えは、「認知捷などの後見なら社会福祉協議会の方でやってます、こちらでは主に介護保険関係のことを委託されてやっているだけなので、それ以外の問合せや要望でしたら区役所の方に問合せて下さい。」ということでした。今後増え続けると予想される身寄りのない高齢者や高齢精神障害者の緊急時の対策として、民間の会社が病院や施設の身元保証人や死後の事務委任を扱ったりしていますが、その会社が預かった預託金を流用し、倒産という事件もあり不安です。公的機関でこういったサービスをやってもらえれば安心できるので、是非検討していただきたいと思います。
区の対応	この度は、高齢者相談センターにおいて、御要望に沿う対応ができず、また案内に行き違いが生じたことによって、お客様の不安解消につなげることができず、申し訳ありませんでした。 高齢者相談センターは、高齢者の総合相談窓口であることから、区はセンターに対し、高齢者等の相談者に迅速かつ正確な案内ができるよう、必要と思われる情報収集にこれまで以上に取り組むよう、改めて指導しました。 現在、各地区の高齢者相談センターでは、社会福祉法人港区社会福祉協議会等と連携し、死後事務などの終活に関する区民向け講座等を実施しています。 御意見の「公的機関が身寄りのない独居高齢者のサポートを行うこと」につきましては、関係機関との連携を一層図り、相談対応力の向上に努めるとともに、今後、他の公的機関の取組状況等の調査研究にも取り組んでまいります。
担当部署	保健福祉支援部高齢者支援課高齢者相談支援係

#### (4) 子ども・家庭・教育

##### ①データ

【カテゴリ別件数（子ども・家庭・教育）】 （単位：件）

順位	カテゴリ	件数
1	学校・幼稚園・教育	307
2	子ども	176
3	スポーツ	71
4	図書館	43
5	歴史・文化財	7
6	家庭	5
7	青少年	5
8	生涯学習	4
合 計		618

## ②区民の声の内容

件名	修学旅行シンガポールについて
分類	子ども・家庭・教育 - 学校・幼稚園・教育 - 小・中学校
意見等の内容	<p>この施策について話題が沸騰していますが、港区は財政豊かなことで実現可能なのかなと感じています。しかし、毎年毎年できることなのでしょうか。区立中学3年生を持つ親にとって、修学旅行までに様々な準備のための費用はかなりの高額になることと推察します。給食費無償化が実現されましたが、私立及び養護学校の生徒には実現されていません。すべての児童にくまなく平等に与えられるべきと考えますがいかがでしょうか。なぜシンガポールなのか、日本と友好的と言われていますが、理解できません。区民の皆さんが納得のいく型で修学旅行先は決定してほしいものです。他区とくらべても港区が突出するのはよいとは思えません。</p>
区の対応	<p>区では、全ての区立中学校の子どもたちに海外経験ができる機会を創出し、子どもの無限の可能性を引き出す契機となることを期待し、来年度から海外修学旅行を実施する予定です。</p> <p>来年度の実施以降については、実施後の生徒一人ひとりの成長を踏まえた教育効果の検証を進める予定です。</p> <p>今後も、区では、次世代を担う港区の子どもたちが個性や能力を存分に発揮し、世界へ羽ばたいていけるために、港区の特性を生かした子ども一人ひとりにとって最高の環境づくりを推進してまいります。</p>
担当部署	教育委員会事務局学校教育部教育人事企画課指導主事

件名	シンガポールへの修学旅行
分類	子ども・家庭・教育 - 学校・幼稚園・教育 - 小・中学校
意見等の内容	<p>港区立公立中学校の修学旅行の行き先がシンガポールになったというニュースは、中学2年生の保護者である我々にとって驚くと同時に嬉しくもありました。校長先生からは、港区では国際人を育てるべく、小学校からのNTによる国際科の授業があり（今では幼稚園でもなされているそうですね）、その集大成として企画したと伺いました。また円安によるオーバーツーリズム気味の国内旅行を避けるという点もあるそうです。他民族国家であり、コミュニケーションのため、シングリッシュが誕生したというシンガポールには、子供達にとって多くの学びがあることと思います。我が家は3人の子供がおり、中学校は私立・都立・港区立と、初めて港区立中学校に通わせました。施設の充実と教職員の熱心な指導に感銘を受けています。ぜひ港区公教育の締めくくりが充実したものになるよう切に願っております。港区ではあっぴいなどの施設はありますが、予約が全く取れず、実質機能していないため、シッター補助を早急に検討して欲しいです。</p> <p>働く親にとって子どもの習い事送迎など必要なタイミングは多くあります。</p>
区の対応	<p>日頃より港区の教育行政に御理解・御協力をいただきありがとうございます。</p> <p>区立中学校で来年度実施を予定している海外修学旅行は、すべての生徒に、これまで学んできた英語力を試す場や異文化に直接触れる機会を設定することで、眞の国際人として、自己の将来や進路を見据える契機となると考えております。</p>

	<p>保護者の皆様におかれましては、お子様が海外修学旅行に行くことへの喜びとともに、お子様の渡航に際しては、心配や不安もあることと思います。</p> <p>区では、すべての生徒が、安全・安心に海外修学旅行を実施できるようプログラムの内容や安全管理体制の検討を重ねてまいります。</p>
担当部署	教育委員会事務局学校教育部教育人事企画課指導主事

件名	<b>小学生配布のタブレット端末</b>
分類	子ども・家庭・教育 - 学校・幼稚園・教育 - 小・中学校
意見等の内容	<p>小学生に配布しているタブレット端末、異常な重さですが、いつまで使わせるんでしょうか？常識的な重さのものを選べないのでしょうか？子供のランドセルの重さを理解されていますか？成長途中の子供の背骨や肩に悪影響を及ぼすくらいの尋常でない重さです。デジタル化は結構ですが、それ以前に日々の子供の身体への影響を考える必要があると思います。現場の子供をよく見てほしいです。</p>
区の対応	<p>教育委員会は、国の方針に基づき、GIGAスクール構想の実現に向け、学校だけでなく自宅などにも持ち帰ることで、児童・生徒が切れ目なく学習に取り組むことができる環境を整備しています。タブレット端末の使用に際しては、持ち運びすることを前提とし、自宅や課外活動での使用でも破損しないよう、国が推奨する専用ケースを使用しております。</p> <p>現在、児童・生徒がタブレット端末を持ち帰る機会が増えていることから、各学校に対して、児童・生徒の発達段階や負担を十分考慮して、教科書等を計画的に持ち帰らせるよう指導しています。</p> <p>今後、改めて各学校に対し、荷物の持ち帰りについて配慮するよう周知してまいります。</p>
担当部署	教育委員会事務局学校教育部教育指導担当

件名	<b>エンジョイ・セレクトについて</b>
分類	子ども・家庭・教育 - 子ども - 子育てサービス・支援
意見等の内容	<p>そもそも低所得世帯への支援なのに、ギフト品を毎月選べる仕組みが間違っていると思います。ギフト品＝生活に余裕のある世帯なら生活の余剰品として楽しく選べると思いますが、低所得世帯に1品目5000円のギフト品を選ばせることがよいことでしょうか？前回のもそうですが、選択肢の少なさ、偏り、業者の利益優先で、そもそも誰の支援なのかということが見失われていると思います。1選択5000円あれば、スーパーで日販品をより選べます。なので、先日施行された港区子育て応援（電子スマイル商品券）にすぐにでも変更してもらいたいです。家計急変を助ける施策としてより支援の度合いが高いです。ですので、港区子育て応援（電子スマイル商品券）に変更し、より港区内の日販品子育て世帯の購入頻度の高い店舗の拡充をし、すぐ利用できるようにしてほしいです。こちらは先日選挙も終わったことなので、港区議員さんにも提言させていただきます。数年間同じ施策で、改善されないのは、役所の怠慢と、業者の蜜月関係があるからでしょうか？今後、改善されることを切望します。また、うちの家庭は18歳以上の高校生、大学生が3名おり、その人数は支援に既に含まれていないことで、本当に必要な支援がリーチされていないと実感しております。</p>

区の対応	<p>エンジョイ・セレクトは、新型コロナウイルス感染症の影響を受けている子育て世帯が、安心して子育てができるように、令和3年度から緊急対策として実施している事業です。</p> <p>商品を配送するため安心して消費いただけるよう、賞味期限が短い商品は提供しておりません、食品等の生活に必要な商品で保存期間も比較的長い主食となるお米等の商品をとりそろえ、1セット2,500円程度の商品を複数お申込みいただける方法をとらせていただいています。</p> <p>子育て応援商品券は、税法上一時所得となるため、長期的に支援すると雑所得となり課税となるケースも想定されることから現在再度行う予定はございませんが、今後もエンジョイ・セレクトで選べる商品等の充実に努めてまいります。</p> <p>今後も様々な角度から子育て世帯を支援する施策の充実に努めてまいります。</p>
担当部署	子ども家庭支援部子ども家庭課子ども給付係

件名	子育て世帯への港区コミュニティバス乗車券について
分類	子ども・家庭・教育-子ども-子育てサービス・支援
意見等の内容	<p>0歳児の母です。</p> <p>毎日ちいばすやお台場バスを利用して子どもと区立のプラザやあっぷいなどの施設、病院にも通う事が出来、親子共々大変満足しております。</p> <p>又、令和5年度の4月から2人も無料になり、夫とも出かけやすく港区の議会さんは区民の声を聞いてからの行動が早いなと感服しています。</p> <p>しかし、生まれてから1年目は所得制限で発行されなくなってしまうので、残念に感じます。1歳から幼稚園や保育園に通うまでの期間の方が、体を動かして遊べるようになるので、外に遊びに連れて行く頻度も高くなりバスも利用することが多くなります。また、早い子は習い事も始まり、家庭の出費も増えていく時期のため、バスが無料で乗れると経済的に助かる家庭も多いはずです。子供達が外でのびのびと遊べる環境作りのためにも、所得制限が撤廃されるとより良い制度になるとかんじました。</p> <p>3歳くらいまでは保護者はコミュニティバスが無料で利用できるようになると嬉しいです。</p> <p>ご検討宜しくお願い致します。</p> <p>ps. 昨年度の電子スマイル商品券、ありがとうございました。支給額も驚きましたが、利用できるお店が大変多くアプリも便利すぎてびっくりしました。</p> <p>利用者の事も考えて議論をしているんだなと伝わり、港区の議会は素敵だなと思いました。</p> <p>その他にも妊婦タクシーや出産補助金など子育てに手厚い港区に住めて良かったです。これからもどうぞよろしくお願ひします！</p>
区の対応	<p>港区コミュニティバス（ちいばす、台場シャトル）の乗車券は、妊産婦の社会参加を促進し、福祉の向上を目的として対象の妊産婦の方に発行しています。</p> <p>港区コミュニティバス乗車券は、母子保健法の産後ケアを必要とする出産後一年を経過しない方に準じて利用期間を定めておりますが、この度いただいたご意見を参考にさせていただき、引き続き、子育て家庭に対する支援の拡充を検討してまいります。</p> <p>なお、区では、令和5年度から新たに多子世帯の移動支援として、未</p>

	就学児が2人以上いる世帯を対象にタクシー利用券の配付を予定しております。
担当部署	子ども家庭支援部子ども若者支援課子ども給付係

件名	<b>子どもタクシーチケットについて</b>
分類	子ども・家庭・教育 - 子ども - 子育てサービス・支援
意見等の内容	<p>子供2人からというのがどうも納得いきません。1人だろうが2人だろうが病院は家の近くにないのでタクシーは使います。</p> <p>病気の子供を連れて、隣駅の病院へいくのは時間がかかります（1時間は）。</p> <p>0～3歳は毎週の様に風邪をひくので小さいお子さんは絶対タクシーは1人でも使っていると思います！</p> <p>周りがこのチケットを使っているのを見ていますが、一人の子供を持つ親として気分は良くありません。</p> <p>なぜ1人の子供にはその様に配慮はないのでしょうか？平等にすべきだとおもいます。</p>
区の対応	<p>日頃より、港区政にご理解とご協力をいただき御礼申し上げます。</p> <p>お問い合わせをいただきました「子どもタクシーチケットについて」に、回答させていただきます。</p> <p>本事業は、2人以上の未就学児を伴う移動について、身体的及び経済的な負担が高いことや、令和4年1月に実施した「港区の就学前児童に対する子育て支援検討に当たってのアンケート調査」においても、特に2人以上の子どもを連れての移動に関しての意見が多く寄せられたことから、多子世帯の移動支援として令和5年度新たに実施いたしました。</p> <p>いただきました貴重なご意見を参考に、子育て家庭が安心して生き生きと子育てができるよう、引き続き、子育て支援策の充実に努めてまいります。</p>
担当部署	子ども家庭支援部子ども若者支援課子ども給付係

件名	<b>病児保育について</b>
分類	子ども・家庭・教育 - 子ども - 保育園・認証保育所・保育室
意見等の内容	<p>僕は1歳と3歳の子供がいまして、熱が出るたびに共働きでして会社を休まないとならないことが多くなってしまいます。これから実現できるのであれば、2点相談できませんでしょうか。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 病児保育の無償化</li> <li>2. 病児保育の拡充</li> </ol> <p>こちらが充実することで、さらに子育てしやすい環境ができると期待しております。</p>
区の対応	<p>現在、区では、病児保育室5施設において、病児保育事業を実施しています。</p> <p>病児保育事業のニーズについては、令和4年1月に区が実施した「港区の就学前児童に対する子育て支援検討に当たってのアンケート調査」において、「病児・病後児保育を利用しようとして利用できなかったことはありますか」という設問に対し、「利用できなかったことがある」は17.7%、「利用できなかったことはない」は82.3%の回答をいただいており、病児・病後児保育の利用を希望していたにも関わらず、利用できなかった世帯が一定数いることがわかりました。</p>

	<p>病児保育は、病院・診療所等に併設し、保育室や隔離室などの専用スペースを設け、感染症ごとに隔離する部屋が必要であることから、要件を満たす場所の確保が困難な状況です。病児保育の無償化は考えておりませんが、既存施設のスペースの有効活用による定員拡大や利用率向上に向けた検討を行い、利用可能人数の拡大に向けて検討を進めてまいります。放課 G0 →あかばね及び学童クラブでは、小学校と連携し、体育館、校庭等を活用し、児童が安心して過ごせるよう活動してまいります。</p> <p>なお、赤羽小学校区域には、児童を対象とした施設はございませんが、近隣の飯倉学童クラブに、赤羽小学校の児童が学童クラブ登録利用や一般利用含め、多数利用いただいております。</p> <p>今後も学校の改築や児童数の動向に注視し、児童が安全に安心して過ごすことができる居場所づくりを行ってまいります。</p>
担当部署	子ども家庭支援部子ども政策課子ども政策推進係

件名	MINATO シティハーフマラソン2023の交通規制について
分類	子ども・家庭・教育ースポーツースポーツ
意見等の内容	<p>マラソン大会があるとのことで、午前11時前にもかかわらず日比谷通りの横断ができませんでした。大会関係者に500m以上も先の御成門交差点まで迂回しろと言われましたが、後期高齢者の老生には負担が大きすぎるので、関係者に特別に横断させてくれとお願いしましたが、身障者も含めだれも通さないと一点張りでした。一体何のための大会なのでしょうか？関係者は健康増進のためと説明しましたが、高齢者や障害者への配慮はないのですか？</p>
区の対応	<p>MINATO シティハーフマラソン2023の開催に伴う交通規制によって、御迷惑をおかけし申し訳ございません。</p> <p>当大会は、子どもから高齢者まで、国籍、障害の有無の区別なく、多くの区民が参画できるスポーツを通じた地域共生社会の実現を目的として、2018年から開催しています。</p> <p>御意見をいただきました日比谷通りの交通規制につきましては、午前8時から午前11時25分までの予定で、日比谷通りの西新橋交差点から芝5丁目交差点にかけて交通規制を実施いたしました。</p> <p>この区間では、地下鉄の駅構内通路や歩道橋等、横断可能な場所を9か所設けており、横断ができない区間は、最長で約800m、最短で約50mとなっています。</p> <p>競技中は、歩行者とランナーの安全を確保するため、迂回での道路横断に御協力をいただいております。</p> <p>交通規制に関する周知は、区ホームページや区広報のほか、区外にお住いの方にも御理解いただけるよう、約1か月前から大会公式ホームページやSNS等で規制時間や横断可能場所をお知らせしています。また、コースや周辺道路への周知看板や横断幕の設置、高速道路の電光掲示版での案内、区内にあるJRや都営地下鉄の駅にポスターを掲出する等あらゆる手段を用いて事前周知に努めました。なお日比谷通りにつきましては、約1か月前から交通規制の周知看板や横断幕を設置してきました。</p> <p>大会当日は、地下鉄の駅構内通路の出入口や横断可能な歩道橋に、大会スタッフを配置し、横断可能場所の案内や自転車等の大きな荷物を運搬する手伝いなど、迂回による道路横断者の負担軽減を図っております。</p> <p>今回いただいた御意見は、今後の運営に役立てるため、港区マラソン実行委員会事務局と共有いたします。</p>
担当部署	教育委員会事務局教育推進部生涯学習スポーツ振興課スポーツ企画担当

## (5) 環境・まちづくり

### ①データ

【カテゴリ別件数（環境・まちづくり）】 (単位：件)

順位	カテゴリ	件数
1	環境	313
2	交通	272
3	道路・橋りょう	165
4	都市計画・まちづくり	120
5	公園・児童遊園	77
6	住まい	23
7	建築・開発	13
合 計		983

### ②区民の声の内容

件名	海外からの観光客の喫煙マナーについて
分類	環境・まちづくり - 環境 - タバコ対策
意見等 の内容	土日祝日の増上寺周辺の外国人観光客の歩きたばこの割合が多い。区はだめですよと言っている以上、観光で訪れる言葉の通じない外国人にもどうすればうまく伝わりみんなで気持ちよく過ごせるか、考えて対策をしてほしい。私たちは区民として、区を守りたいし、港区としても、どの段階で（入国時なのか、道路でなのかなど）どう伝えればルールを守ってもらえるのか、それをよく考えてほしい。
区の対応	この度は、みなとタバコルールに関するご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 区では、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」で「みなとタバコルール」を定めており、区内全域の公共の場所（指定喫煙所を除く）での喫煙と吸い殻等のポイ捨てを禁止しています。区に訪れた外国人観光客の方にもみなとタバコルールを周知するため、英語・中国語・韓国語表記のある「港区喫煙場所マップ」の配布、ポスター掲示や路面シールの貼付等を行い啓発に努めています。 今後も、SNSや駅などの広告媒体も活用しながら、あらゆる機会を捉えて「みなとタバコルール」の周知啓発に努めてまいります。
担当部署	環境リサイクル支援部環境課環境政策係

件名	飛行機の騒音
分類	環境・まちづくり - 環境 - 公害（騒音・振動・臭気等）
意見等 の内容	飛行機が戦闘機のような音を立てて通過します。 とても怖くてうるさいので何とかしていただけませんか。
区の対応	日頃から港区政にご理解、ご協力をいただきありがとうございます。 区では令和5年度に独自の騒音測定調査を、6月1日から3か月間、区内4か所で実施しています。調査結果は、区ホームページにて公開しております。 なお、令和4年度の調査結果は、令和5年2月に国土交通省を訪問し、区独自で行った騒音測定結果について説明し、騒音・安全対策などに活

	<p>用るとともに、新飛行経路の固定化回避に向けた検討を加速するよう要請しました。</p> <p>区は区民の安全・安心や生活環境を守る立場から、引き続き、国の責任において、区民の不安や疑問の払しょくに向けたきめ細かな情報提供や丁寧な説明を行うとともに、航空技術の進展に伴う新たな取組、海上ルートの活用、地方空港への分散化など、新飛行ルートの固定化回避に係る検討を加速するよう、強く要請してまいります。</p>
担当部署	環境リサイクル支援部環境課環境指導アセスメント係

件名	近隣の店の騒音と喫煙
分類	環境・まちづくり - 環境 - 公害（騒音・振動・臭気等）
意見等の内容	<p>赤坂地区のマンションの1階にイベントスペースがあり、金曜になるとパーティーが開かれます。この辺りは住宅街で今まで落ち着いた雰囲気でしたが、その店ができてから柄の悪い人が多く集まるようになり、23時を過ぎても騒いだり、路上喫煙をしています。</p> <p>小さい子供も多く住んでいる場所なので夜のパーティーなど、多くの人が集まるようなイベントは自粛してもらえるよう区からも注意をお願いします。次は警察に通報します。</p>
区の対応	<p>区では、環境確保条例にて日常生活等に適用する騒音にかかる規制基準を設けています。</p> <p>また、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」で「みなとタバコルール」を定めており、屋外の公共の場所（指定喫煙場所を除く）での喫煙やポイ捨ての禁止、また私有地において喫煙する場合にも公共の場所にいる区民等にたばこの煙を吸わせることがないよう配慮しなければならない等も規定しています。</p> <p>いただいたご意見を受けた後現場確認を行い、騒音にかかる近隣への配慮要請と併せてみなとタバコルールの説明をいたしました。</p> <p>引き続き、地域の方々が健康で安全かつ快適に生活できるように、今後も騒音等の原因者に対して法令等に基づき指導を行うとともに、喫煙者に対しての指導・啓発及び「みなとタバコルール」の周知・啓発の取組を継続していく、条例の目的であるたばこを吸う人、吸わない人双方にとって快適な生活環境の確保に努めてまいります。</p>
担当部署	赤坂地区総合支所協働推進課協働推進係

件名	建築解体騒音への苦情
分類	環境・まちづくり - 環境 - 公害（騒音・振動・臭気等）
意見等の内容	<p>芝大門の建築工事にあたり、尋常ではない騒音が一日中続いており、業務に支障をきてしております。港区の監督責任もあります。一日その騒音を実際に聞き、監督指導を行ってほしいものです。住宅街でもありますオフィス街でもあります。建築中の騒音がこれほど響きわたっているにもかかわらず、より近隣は日中なにも手につかないほどの状態におもわれます。調査の上、報告いただきたい。善処しようがないのかどうか、具体的に行政指導していただけませんでしょうか。</p>
区の対応	ご指摘いただきました解体工事現場については、以前から騒音・振動での陳情をいただいており、日別での振動・騒音データの集計、作業工程表の配布や投函、配布時に近隣住民の方からの意見聴取をお願いして、状況を報告いただいている。ご意見をいただき、直近の騒音・振動

	<p>データを確認したところ、基準値を超えるデータの作業日がありましたので、指導いたしました。</p> <p>指導した内容が遵守されるよう今後も注視してまいりますので、ご理解のほどよろしくお願ひいたします。</p>
担当部署	芝地区総合支所協働推進課協働推進係

件名	ヘルメット購入の助成について
分類	環境・まちづくり - 交通 - 交通安全対策
意見等の内容	<p>4月から自転車走行時のヘルメット着用が努力義務化され、ヘルメットを購入した人も、これから購入を検討している人も少なくない。港区においては子どものヘルメット購入に対する助成はあるが、大人のヘルメット購入に対する助成はないようだ。ヘルメット購入に対し2000円や3000円ほどの助成をしている自治体もあるのに、どうして財政が豊かな港区がヘルメット購入の助成をしないのか?簡単なことではないか、区長の一聲ですぐに助成金を出せばいいだけだ。同じようなことを思っている区民は少なくないはずだ。もし、検討中でないなら、早急に検討して実行してほしいし、助成しないと言うなら、理由を説明してほしい。</p>
区の対応	<p>日頃より港区政にご理解、ご協力をいただきありがとうございます。</p> <p>区では、区内の子どもが安全で安心して自転車に乗ることができるよう、令和4年4月から、自転車損害賠償保険等に加入していて、子ども用の自転車用ヘルメットを購入した区内在住の子ども（13歳未満）の保護者に対して、2,000円分の区内共通商品券（スマイル商品券）をお渡しする事業を行っております。</p> <p>また、令和5年4月からは、子どもの成長に合わせ、昨年度申請した方でも、年度内1回まで再度申請することを可能としました。</p> <p>区では引き続き子ども用ヘルメット購入に対する助成を継続するとともに、その申請状況などを加味しながら、助成の対象年齢の拡大について検討してまいります。</p>
担当部署	街づくり支援部地域交通課交通対策係

件名	港区の自転車マナーや電動キックボードの乗車マナーについて
分類	環境・まちづくり - 交通 - 交通安全対策
意見等の内容	<p>自転車のマナーが悪い。信号無視や雨の日の傘さし運転、自転車道路の逆走などをよく見かける。</p> <p>特に小学校が近い地域だと、子どもの安全が脅かされている。</p> <p>電動キックボードを乗り回している人も見かけるが、あれもマナーが悪い。それこそ自転車よりスピードも出るというのに信号無視や逆走など危険極まりない。</p> <p>昔から港区に住んでいる住民を馬鹿にしているのか。</p>
区の対応	<p>自転車利用のルール・マナーにつきましては、所轄警察署と連携して街頭での安全運転キャンペーンや交通安全イベント等において周知を進めております。今後も引き続き、春・秋の交通安全運動等様々な機会を捉えて、周知に努めてまいります。</p> <p>また、いわゆる電動キックボードにつきましては、令和5年7月1日に施行された改正道路交通法により「特定小型原動機付自転車」として位置付けられ、新しい交通ルールが適用されています。</p>

	手軽に利用できることもあり、ルールを十分に理解せずに運転することで発生する事故を未然に防ぐため、警察署やシェアリング事業者に協力を要請するなど、利用者に対する交通ルールの普及啓発に取り組みます。
担当部署	街づくり支援部地域交通課交通対策係

件名	ちいばすの増便
分類	環境・まちづくり - 交通 - コミュニティバス（ちいばす）・台場シャトルバス
意見等の内容	ちいばす高輪ルートの増便を希望します。都バスが走っていないエリアをカバーしており便利です。ただ、他ルートより遅延が酷いので、正しいダイアでの走行も難しいと思うので、増便を希望します。
区の対応	<p>ちいばすのダイヤ（運行本数）は、限られた人員と車両を活用し、安定的に運行を継続することができるよう設定しております。</p> <p>高輪ルートの運行本数を増やすにあたっては、新たな人員や車両を確保する必要がありますが、現在ちいばすにおいても業界全体の担い手不足の影響を受けていることや、新たな車両導入による収支への影響を考慮すると増便は困難な状況です。</p> <p>また、当該ルートにおける京急線踏切付近での滞留による遅延については多くの利用者から改善のご要望をいただいていることから、京急線の運行状況に応じて迂回運行を実施し遅延の軽減に努めておりますが、今後も引き続き利用実態調査等により課題を抽出し、路線全体の利便性への影響を考慮しながら遅延解消に向けた運行改善策の検討を継続してまいります。</p> <p>ご利用の皆様にはご不便をおかけしますが、今後も需要や課題を整理し、誰もが安全に安心して快適に利用できるちいばすを目指してまいりますのでご理解・ご協力のほどお願いします。</p>
担当部署	街づくり支援部地域交通課地域交通係

件名	明治神宮外苑の樹木について
分類	環境・まちづくり - 都市計画・まちづくり - 市街地再開発事業
意見等の内容	<p>区長として伐採の許可を行なわないで下さい。</p> <p>子供の時から何度も訪もれています。本当にすばらしい並木道と一帯の緑は地域にとっても、かけがいのない自然です。再開発の行方は世界中が注目しています。</p>
区の対応	<p>神宮外苑地区の再開発事業の事業者は、令和5年7月に開催した説明会において、4列の銀杏並木を適切に保全することを改めて宣言しました。</p> <p>また、令和5年7月に開催された東京都環境影響評価審議会においては、令和5年1月に実施した銀杏の根の調査結果を説明するとともに、継続して実施する調査の結果や樹木医の見解を踏まえて、銀杏の生育に影響がある場合は、野球場を銀杏並木から離すなど、施設計画の見直しにも取り組むことを表明しました。</p> <p>今後も区は、銀杏並木が創り出す風格ある景観に配慮した施設計画を更に検討するよう、事業者を指導してまいります。</p> <p>神宮外苑地区内の樹木の伐採は、東京都風致地区条例に基づく許可が必要です。</p>

	<p>樹木伐採の許可に当たっては、東京都風致地区条例及び港区風致地区条例に基づく許可の審査基準に、「支障となる木の伐採は最小限に止め、伐採した後は積極的に植栽すること」などを定めています。</p> <p>伐採許可の申請時期は未定ですが、事業者から伐採の許可申請があつた場合には、条例や許可基準にのっとり、厳正に審査してまいります。</p>
担当部署	街づくり支援部再開発担当

件名	有栖川宮記念公園の樹木伐採について
分類	環境・まちづくり - 環境 - 緑化
意見等の内容	<p>私は有栖川公園の近くに住んでいる。有栖川公園の中と外苑西通りの木の伐採について意見したい。</p> <p>都会の中にたくさん緑があり、憩いの場となるからここに住んでいる。それが説明もなくビルが建ち、勝手にどんどん木が伐採されている。木がどれだけ生活の中で大切なことを考えてほしい。道路の拡大よりも、生活に密着することを大事にしてほしい。</p>
区の対応	<p>区立有栖川宮記念公園（以下「公園」といいます。）の南側を東西に渡る特別区道第1,040号線は、都市計画道路補助第9号線（以下「補助9」といいます。）として昭和21年に都市計画決定されています。補助9は、都市計画法の規定に基づき東京都から事業認可を平成28年に受け、進めています。</p> <p>公園前を整備する理由としては、震災時の広域避難場所である「芝公園・慶應大学一帯」と「有栖川宮記念公園一帯」を結ぶ補助7（特別区道第1,023号線）を整備しており、補助9はこの補助7から有栖川宮記念公園までをつなぐ路線となることから、アプローチ区間として整備を行うことになりました。</p> <p>現状の補助9は、歩道がない区間もしくは狭い区間が多く、また車道幅員が狭いため自転車が歩道を走行し歩行者と交錯している状況です。このような状況を踏まえ区は、本村保育園やありすいきいきプラザ、公園の利用者を含む多くの歩行者が安全に通行できるよう、また災害時に支障なく避難できるよう現代においても補助9を整備する必要があると考えております。</p> <p>整備が完了すると道路幅員が15mになります。幅員3mの歩道が両側に設置され、地上にある電線を地中に収容することで電柱がなくなり、車いすやベビーカーが利用しやすくなります。また、歩道に街路樹を連続的に配置し、可能な限り緑量をふやします。街路樹の樹種については、地域の方のご意見をいただきながら選定していくかと考えております。</p>
担当部署	麻布地区総合支所まちづくり課土木担当

件名	田町駅芝浦口のエスカレーターについて
分類	環境・まちづくり - 道路・橋りょう - 維持管理・運営
意見等の内容	<p>田町駅芝浦口の東工大側エスカレーターが、新しくされました。</p> <p>しかしながら、速度が遅く、通勤帰宅時間帯で渋滞が発生しています。さらに、速度が遅いため、余計に右側を歩く人が増えた印象で、危険です。</p> <p>また、朝の時間帯は、駅から降りるエスカレーター利用者とエスカレーターを上がってくる利用者、階段をおりる人と上る人の動線が交錯しており、混沌としてしまっています。改善していただけないでしょうか。</p>

	例えば、エスカレーターの速度をもう少し早めること、中央側のエスカレーターと階段を上の側で統一する、など、速度向上と動線整理をご検討ください。
区の対応	<p>日ごろから港区のまちづくり行政にご理解ご協力ありがとうございます。</p> <p>JR田町駅東口は、歩行者交通量の増大に伴い、朝夕のラッシュ時における十分な歩行者空間が確保されていないことが課題となっております。現在、課題の改善に向けて民間開発事業者により、東西自由通路（線路上空を跨ぐ通路）の拡幅整備に併せて、デッキレベルの駅前広場の拡充整備工事が進められております。しかしながら、工事による歩行者動線の切り替えに伴い、東西自由通路から駅前デッキ広場の区間では、特に朝夕の通勤時間帯において駅に向かう歩行者と駅から周辺市街地に出ていく歩行者が交錯するなどにより、歩行環境が悪化していることは、区も認識しております。</p> <p>ご意見にあるエスカレーターの速度については、利用者の安全を考慮し、現在の速度にしておりますが同様のご意見が多数あることから安全性を損なわない範囲で速度を上げることにいたします。</p> <p>また、歩行環境を改善するため、誘導員の配置やカラーコーン及び路面表示による通行方向の明示など、配置や位置を変えながら試行的の実施しております。</p> <p>引き続き、歩行環境の改善に向け、事業者を指導するとともに適切な対策を講じてまいります。</p> <p>ご理解いただけますよう、どうぞよろしくお願ひいたします。</p>
担当部署	芝浦港南地区総合支所まちづくり課土木担当

件名	港区内再開発にギモンについて
分類	環境・まちづくり - 都市計画・まちづくり - 市街地再開発事業
意見等の内容	区内の再開発で車イスの人が使用できるエレベーターない所あります。計画する時にバリアフリーでエレベーターが計画にあるのか、ないのか、工事会社と港区が打合せきちんとできているのかギモンです。港区は障害者は住むのにはきびしい町です。バスも空白部分あり他の自治体のように空白部分をなくす話し合いが区役所、支所内部ででているのかギモンです。
区の対応	<p>区は、駅周辺における開発事業者に対し、バリアフリールートの確保に向け、高低差の処理がスロープ等で解消できない場合にエレベーターの設置を指導・誘導しています。ご意見をいただいた、田町駅西口地区における、地上から地下鉄三田駅への接続及び地上からデッキレベルのJR田町駅への接続については、今後エレベーターの設置を検討してまいります。</p> <p>また、区では、誰もが快適で使いやすい交通ネットワークの形成を推進するため、学識経験者、交通事業者、区民、区職員等で構成される港区地域公共交通会議において、地域の実情に即した輸送サービスの実現に必要となる事項を隨時協議しています。</p> <p>今後、道路状況によりちいばすの導入が困難であり、高齢者や障害者等の移動に配慮が必要な地域については、新たなモビリティ等の短距離交通システムを充実させていくため、関係機関と協議しながら、検討を進めてまいります。</p>
担当部署	街づくり支援部地域交通課交通対策係 街づくり支援部地域交通課地域交通係

件名	港区の再開発計画について
分類	環境・まちづくり - 都市計画・まちづくり - 市街地再開発事業
意見等 の内容	<p>私は、生まれも育ちも港区である。現在三田五丁目、高輪一丁目や白金一丁目で盛んに再開発計画が進んでいる。何故40階の高層マンションが、そんなにたくさん必要なのか？周りに住む一軒家の区民に対して、騒音・日照問題やビル風の被害を被せるということを一切考えず、区の利益になることしか考えていないのか？私たち区民にとって、迷惑の一言しかない。私の友人も含め白金周辺に住む高齢者の多くが、もうこんな港区に住めないと郊外に引越しを考えている。こんなにビルばかり建設しても、何十年後には空き家になるか中国人に占領されるだけだ。港区は今ブランド化されて、地方や海外の人たちから憧れる区になっても、住民は少しも嬉しいとは感じない。むしろ、外部とメディアがこのようなブランド化を広めたことに対して憤慨させられる。今港区は、昔から住んでいる区民から愛されていない区に変わりつつあることを、区長はどこまで把握しているのか？港区民のために住みよい場所として計画するのが、区長の役目ではないのか？</p> <p>新しく建築されるマンションは、4-5階建てで十分だ。もう再開発はしないでほしい。</p> <p>私達のふるさと、古き良き港区を返してほしい。</p>
区の対応	<p>区は、平成初期に急激な人口減少があり、以来、港区開発事業に係る定住促進指導要綱を定め、一定規模以上の開発事業等に良質な住宅の付置を義務付けるなど、定住人口の確保に努めてきました。まちに人が住むことで潤いが生まれ、発展を支える土台となります。港区住宅基本計画では、子育て世帯、高齢者、障害者、外国人などの様々な人々が、多様な暮らしを営みながら、快適に安心して住み続けられる住環境の実現を掲げて取り組んでいます。</p> <p>また、港区は活発な経済活動が展開され、日本経済発展の一翼を担っています。国際水準のオフィス環境の整備や外国企業の進出などにより、国際ビジネス交流拠点として、産業の集積と関連する基盤整備も進んでいます。</p> <p>老朽化した建物の更新期に当たり、都市基盤の整備や防災、緑化などの環境にも配慮した住宅、業務、商業、工場などが共存する魅力的なまちが実現するよう、市街地再開発事業等を計画的に指導・誘導しています。</p>
担当部署	街づくり支援部再開発担当

## (6) 産業・文化・観光

### ①データ

【カテゴリ別件数（産業・文化・観光）】 (単位：件)

順位	カテゴリ	件数
1	産業	27
2	中小企業・創業支援	24
3	地域振興	16
4	観光	11
5	国際化推進・国際交流	6
6	文化・芸術	5
合 計		89

### ②区民の声の内容

件名	みなとパーク内カフェでスマイル商品券が使えない
分類	産業・文化・観光 - 産業 - 商店街振興
意見等の内容	みなとパーク一階のカフェ・フルールでは、会計時に現金のみしか受け付けず、港区電子スマイル商品券（港区子育て応援分）が使えませんでした。港区の公共施設であっても、スマイル商品券が使えないのは、何か特別な理由があるのでしょうか？
区の対応	<p>このたびは、区内共通商品券につきまして、ご意見お寄せいただきありがとうございます。</p> <p>カフェ・フルールの運営事業者に確認いたしましたが、同店舗では、支払い事務を単純化する必要があり、現在は、現金のみの決済としているとのことです。</p> <p>事業者に対し、今回いただきましたご意見をお伝えしましたところ、今後、お客様の利便性向上のため、区内共通商品券の取扱いも検討するとの回答がありました。</p> <p>今後も、より多くの方に喜ばれる事業となるよう港区商店街連合会とともに取り組んでまいります。</p>
担当部署	産業・地域振興支援部産業振興課産業振興係

件名	プレミアム付き区内共通商品券の申し込み要件について
分類	産業・文化・観光 - 産業 - 商店街振興
意見等の内容	<p>プレミアム付き区内共通商品券の申し込みが6月1日から始まつたので、ネットから申し込みをしようとしたのですが、申し込みが出来ませんでした。</p> <p>申込には携帯電話番号の記載が必須とあるが、当方はその携帯電話を所有していないので申し込みが出来ない。</p> <p>そもそも、携帯電話の所有の有無で申し込みが可能・不可能になるとはこの商品券の発行趣旨に合致しているのか。寧ろ、携帯電話を所有していない人を申し込みから門前払い・排除する差別であるとしか言いようがない。</p> <p>早急なる改善を求めたい。</p>

区の対応	<p>このたびは、プレミアム付き区内共通商品券のお申込みについて、ご迷惑お掛けし、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>お電話でご説明しましたように、商品券発行元である港区商店街連合会と協議し、メールをいただきました翌日に固定電話でもお申込みいただけるよう特設サイトを修正いたしました。</p> <p>今後も、より多くの方に喜ばれる事業となるよう港区商店街連合会とともに取り組んでまいります。</p>
担当部署	産業・地域振興支援部産業振興課産業振興係

件名	<b>港区立産業振興センターの機器使用について</b>
分類	産業・文化・観光 - 中小企業・創業支援 - 商工会館・港勤労福祉会館
意見等の内容	<p>札の辻スクエアに設置されている器械ですが、職員の方に教えてもらえるかきいたところ教えることは出来ない、自分で学習してくださいと言われました。機械に関するプロの方はいないのでしょうか？教えていただけないとこれから始めたいと思っている素人や学生などは利用できないと思います。せっかく芝浦工大が田町にあるのですから学生さんに来てもらう事は出来ないのでしょうか。</p>
区の対応	<p>このたびは機器の使用方法について案内が不十分だったことにより、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>産業振興センターのビジネスサポートファクトリーでは、設置している機器の基本的な使用方法についてお尋ねいただいた際、専門のスタッフが対応させていただいております。</p> <p>また、機器の活用方法や詳細な利用方法については、機器講習会を開催しているほか、製作物の作成に当たって高度なデータ作成が必要となる一部の機器については、その場での説明だけでは使用が難しい場合が多いことから、セミナーなどにご参加いただくことをお願いしております。</p> <p>今後は機器の利用について丁寧な説明を徹底するよう、産業振興センターの指定管理者を改めて指導いたしました。多くの方に気持ちよくご利用いただける施設となるよう、運営の改善に努めてまいります。</p>
担当部署	産業・地域振興支援部産業振興課経営支援係

件名	<b>札の辻スクエア駐車場について</b>
分類	産業・文化・観光 - 中小企業・創業支援 - 商工会館・港勤労福祉会館
意見等の内容	<p>構造的な問題があり、1台入れたら、1台出すことしかできず非常に効率が悪いです。</p> <p>建物的に無理なら円滑な係員のオペレーションや迅速なエンジニアリングを設備会社とも検討して欲しいです。16時55分に出庫手続をして今17時15分に書いてますが、まだ4台目の出庫で、車を出せる頃には、今から30分以上経過してしまうと考えます。たまたま混んでたということだけでは済ませません。改善を求めます。実際、入庫に失敗し、余計な時間を労しました。係員の誘導に改善を要求します。</p>
区の対応	<p>札の辻スクエア駐車場のご利用にあたり、ご不便、ご不快な思いをお掛けし、申し訳ございません。</p> <p>札の辻スクエアの駐車場は、法令上の自動車の付置義務台数を満たすよう、設置スペース等を検討した結果、機械式駐車場（52台）を採用しております。この機械式駐車場は、出入庫速度が比較的速い、新しい機</p>

	<p>種であるものの、人の乗り降りを含め、入出庫に1台約3分程度の時間を要します。</p> <p>ご意見をいただきました16時55分頃の駐車場の状況を確認したところ、出庫待ちが8台、入庫待ちが3台ありました。</p> <p>通常はピーク時に出入庫合わせて4台程度ですが、週末ということもあります、2階のスーパーマーケット等の駐車場利用者が多い中で特に出入庫が集中したため、お待たせしてしまいました。</p> <p>札の辻スクエアは開設から間もないこともあり、機械式駐車場の設備・システムの更新等は困難ですが、駐車場警備員については、円滑に適切な誘導ができるよう指導してまいります。今後も適切な管理運営に努めてまいりますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。</p>
担当部署	産業・地域振興支援部産業振興課経営支援係

件名	セーラームーンのマンホール設置について
分類	産業・文化・観光 - 観光 - 観光振興
意見等の内容	<p>港区がセーラームーンのマンホールを設置するとのニュース記事を読んだが、あまりに下品で閉口した。</p> <p>マンホールに美しいあしらいをするのであれば理解できるが、よりによって漫画の派手なキャラクターのデザインのマンホールを都市の中に設置するのは景観を汚すだけで、完全に悪手だ。マンホールにデザインをほどこすこと自体は否定しないものの、そのデザインは多くの区民に受け入れられ、また区の景観とマッチするものであるべきであって、少女漫画のキャラクターのマンホールを区内に設置する計画は絶対に撤回して欲しい。</p>
区の対応	<p>国内外の人々に港区の魅力やブランド、都市イメージを伝えるためのシティプロモーションの取組として、デザインマンホール蓋の製作・活用事業を実施しております。</p> <p>区は、デザインマンホールの設置を検討する中で、港区にゆかりのあるキャラクターでかつ国内外での認知度や発信力の高い作品として、美少女戦士セーラームーンが候補にあがり、版権元との協議を行い、設置が決まりました。</p> <p>令和6年3月に区内5か所にデザインマンホールを設置し、路上を観光スポット化するとともに、設置場所やゆかりのスポットを記したマップや記念品等を配布することで、作品ファンやマンホール愛好家をはじめとする国内外からの観光客等の誘客及び周遊につなげてまいります。</p> <p>今後も区の魅力発信につながる取組を検討してまいります。</p>
担当部署	産業・地域振興支援部産業振興課シティプロモーション担当

件名	港区花火大会
分類	産業・文化・観光 - 地域振興 - その他
意見等の内容	中央区、江東区では花火大会を開催しますが、港区ではお台場のレンボー花火がありますが中央区、江東区の花火大会と比べるとかなりみすぼらしい花火大会です。中央区、江東区に負けないような花火大会をぜひ開催してください。

区の対応	「お台場レインボー花火」に関しては、お台場レインボー花火実行委員会が主催しております。 現在、港区主催でお台場を会場とする花火大会は実施を考えておりませんが、いただいたご意見は実行委員会へお伝えいたします。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見等をお寄せください。
担当部署	芝浦港南地区総合支所協働推進課協働推進係

件名	こども祭について
分類	産業・文化・観光 - 地域振興 - 地域コミュニティ（町会・自治会）
意見等の内容	こども祭りに参加しました。通常のお祭りの屋台の食べ物は高く、そうそう気軽に買えなくなってしまった昨今ですが、こちらのお祭りはお店の食べ物がすべてお安くボリュームもあり味も美味しく、スタッフさんも明るく親切で気持ちの良い対応をしていただき大変満足しました。 物価高騰で家計が厳しい中、金銭面を気にすることなく、子どもに好きなものを食べてもらうことができてとても嬉しかったです。 会場に来ている子どもたちの楽しそうな姿や、小学校合唱団の美しい歌声にも癒されました。 このようなお祭りを開催していただきありがとうございました。
区の対応	いただいた感謝のお言葉は、「こども祭り」の主催者へお伝えいたします。 区も、引き続き、地域の皆さんの自主的な活動を支援し、安全で安心できる活気あふれる港区の実現に向けて全力を尽くしてまいります。
担当部署	芝浦港南地区総合支所協働推進課協働推進係

件名	ウクライナ支援について
分類	産業・文化・観光 - 国際化推進・国際交流 - 国際交流
意見等の内容	港区のホームページの注目情報に「ウクライナ支援」に関する記事が掲載されていたが、開いてみると2022年3、4月から何も更新されていなかった。これから何年間支援していくのか、10年なのか20年なるか。人道的、財政的面でどのような形で支援していくのか。また現在日本に滞在している避難民に永住権を与えるのかまたはウクライナ情勢が回復したら国へ戻すのかなど区としての具体的な考えもぜひ聞きたいので掲載してほしい。
区の対応	令和5年度までに区が実施した音声翻訳機の貸与や、コミュニティ創出事業、日本語教室の支援事業に関する情報を掲載しました。 区は、引き続き、区に転入されたウクライナ避難民に見舞金を支給するとともに、定期的にアンケートを実施し、状況を把握しながら、適切な支援を続けてまいります。
担当部署	産業・地域振興支援部ウクライナ避難民支援担当

## (7) 区政情報

### ①データ

【カテゴリ別件数（区政情報）】

（単位：件）

順位	カテゴリ	件数
1	区議会	117
2	人事・職員	88
3	区の施策・計画	33
4	広聴	30
5	広報	26
6	選挙	16
7	入札・契約	6
8	財政	3
9	情報公開・個人情報保護	3
10	監査	0
合 計		322

### ②区民の声の内容

件名	ネームプレートの氏名表記に関する区議会での質問について
分類	区政情報 - 区議会 - 区議会
意見等の内容	区職員が安心して働く環境づくりについて、職員のプライバシーを守る取組について、時代の変化に即したルールの整備を求める。氏名の表示について名字のみの記載にしてはいかがか。 という質問がありましたら、従業員ではなく職員と言われる意味を分かっていますか？職員と呼ばれる人は、その職務に責任をもって取り組んでいただきたいです。何でもかんでも、時代の変化に、というから、港区の良さ、伝統文化が失われるのだと思います。
区の対応	このたびは、ネームプレートの氏名表記に関して、貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。 区は、職員であることを明らかにし、職務に対する責任と自覚の高揚を図るとともに、接遇の向上等を図ることを目的として、ネームプレートに氏名を表記し、着用しております。 近年、SNSの進展と普及により、誰もが容易に情報発信や情報検索ができるようになる中、区職員が窓口でネームプレートの掲示を求められ、同意なく写真を撮影されたり、SNSに投稿される事案が発生しています。 また、他自治体では、職員のプライバシー保護やカスタマーハラスメント対策として、ネームプレートの氏名表記の見直しの動きがあります。 引き続き、職員が職務に対する責任と自覚を持つことは重要であると考えております。 その上で、社会や他自治体の動向等を踏まえ、職員の誰もが安心して職務に取り組むことができるよう、ネームプレートの氏名表記の取扱いについて検討してまいります。
担当部署	総務部人事課人事係

件名	区職員の異動について
分類	区政情報 - 人事・職員 - 区職員
意見等の内容	<p>4月からまた区役所内の担当課の顔ぶれが変わっており、総入れ替えになることはなくても区のサービスを利用する区民の立場からすると、区職員の異動はあまり喜ばしいものではない。異動をなくす、又は異動までの期間をより長くすれば、所属の課においてより専門的な知識を高めより良いサービスを提供することができるのではないか?区民とのコミュニケーションもより潤滑になるに違いないので、この提案を是非区長及び人事課に伝えてほしい。</p>
区の対応	<p>このたびは、職員の人事異動に関して貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>区は、職員一人ひとりの専門性の向上及び組織力の強化を図るため、平成27年度に一般職員の異動年限（原則）を在職年数4年から5年へと見直し、平成28年4月期の人事異動から実施しております。</p> <p>また、スペシャリスト認定制度を整備し、高い専門性を有する人材については、異動年限にかかわらず長期に配置しております。</p> <p>人事異動は、様々な職務経験を積む機会を確保することによって職員の能力伸長を図ることのほか、配置された職員の新しい発想・考えを区の施策に取り入れることや組織連携の円滑化を推進することによって、区政を取り巻く環境の変化に着実に対応し、港区ならではの行政サービスを維持・向上させることを目的として実施しております。</p> <p>職員の人事異動に当たっては、今回頂きましたご意見を踏まえ、当該人事異動が区民と職員とのコミュニケーションを含め行政サービスの低下を招くことないよう丁寧かつ確実な事務引継を徹底するとともに、効果的・安定的に行政サービスを提供できるよう適材適所の配置を推進してまいります。</p>
担当部署	総務部人事課人事係

件名	DX 推進リーダーの育成について
分類	区政情報 - 区の施策・計画 - 区の施策・計画
意見等の内容	<p>教育にお金をかけるということだと思いますが、どの程度のレベルの人材をどれだけ育てるつもりなのでしょうか?簡単なPCの使い方をレクチャーする程度のボトムアップなのでしょうか?DXを推進していくリーダーを育成するのだとすると、それは民間がやるべきことではないですか?</p> <p>とにかくDXと言ってしまえば、誤魔化せるかもしれません、無駄な予算は使わないでほしい。港区のDXに関する有識者会議などを編成して議論すべきだと思います。</p>
区の対応	<p>区は、これまで情報政策部門が中心となり、外部登用している情報政策監からの助言や委託事業者の専門的な知見を活用しながら、区に寄せられる区民の声を反映しつつ区政のDX推進に取り組んでまいりました。</p> <p>今後は、全庁で区民本位のデジタル化を更に進めていくため、こうした取組に加えて、区民ニーズや職場の実態を知る職員を育成していくことが重要だと考えています。</p> <p>そのため、業務を詳細に把握する各部署の職員の中から、3年間で80名程度の職員を選抜し、DXを牽引するリーダー人材を育成する予定です。</p> <p>育成では、民間事業者の知見も活用し、業務改革に必要な意識醸成、プログラミングの知識が不要なアプリ作成講座、業務改善ワークショッ</p>

	普等の研修を実施いたしますが、国の地域情報化アドバイザーの仕組みも活用するなど、効率的に行ってまいります。
担当部署	企画経営部企画課デジタル改革担当

件名	区の予算の使い道
分類	区政情報 - 区の施策・計画 - 区の施策・計画
意見等の内容	区の施設を利用して感じるのですが、頻繁に施設利用予約システム変更が行われていますが、「今までよりご利用者様に簡単にご利用いただけるようにシステムを変更させて頂きます」と有りますが、慣れた頃にシステムを変更されてしまい、より使いづらくなっています。間違いなく、余った予算をシステム変更予算に充てていると思います。細かいようですが、いい加減な予算の使い方を見直して頂きたいです。
区の対応	<p>区では、平成25年度に施設予約システムを導入し、導入から10年が経過することから、令和5年10月にシステムの更新を行いました。更新に当たっては、施設利用者からのご意見や施設職員からの要望等を踏まえ、令和3年度からシステム仕様の検討や運用の見直しを行うとともに、公募型プロポーザルによりシステム開発事業者を選定し、見積を精査のうえ業務委託契約の締結を行い、開発作業を進めました。</p> <p>今回、施設予約システムの対象施設に27校の学校施設を新たに加えることから、新規の利用者が多く見込まれるため、初めてシステムに触れる方にもわかりやすいページを意識した構成としました。一方で、これまで定期的にご利用いただいている方向けにも、伝わりやすいお知らせ機能の追加や、施設をあらかじめ登録しておくことでプロセスを省略し、簡単に予約できる「予約お気に入り条件」「抽選お気に入り条件」という機能を設けるなど、利用者に応じた表示を意識した設計としています。システム画面の「その他」メニューの「操作マニュアル」に、システムの詳しい操作方法を掲載していますのでご参考ください。</p> <p>なお、利用者の方からは「画面がわかりやすくなった」「予約操作がやり易くなった」といった声とともに、システム変更で不慣れな状況から「わかりづらい」といった声も頂いています。引き続き、利便性の高いシステムの提供に努めてまいります。</p>
担当部署	企画経営部企画課デジタル改革担当

件名	区政に関しての子どもの声について
分類	区政情報 - 広聴 - 広聴
意見等の内容	豊島区では小中学生など子どもの声を区政に反映させるために子ども版広聴事業を始め、インターネットや意見箱から意見を収集するというニュースを聞いた。このことから、女性の目線と男性の目線の違いを感じた。区政に関して大人の声も勿論必要だが、未来を支える子どもたちにも区政に関しての意見をもっと反映させるのは良いことだと思う。その点、港区長はどう思われるのか？他の区の良い点を見倣うことにも価値があるのでないだろうか。是非検討してほしい。
区の対応	区では、区政に対する意見・提案を区民の声として、広聴はがき、広聴メール（区ホームページ）、対面、電話等の手段により受け付けております。また、区民の声を寄せるにあたっては、年齢要件等を設けていないため、子どもから大人まで多くの方が区に意見を伝えることができます。

	<p>しかし、現状では、大人からの意見に比べ、子どもからの意見の件数は少数にとどまっており、子どもに関する施策のほか、様々な施策に意見を生かしていくために、子どもの意見を聴取する機会を確保していく必要があると考えています。</p> <p>このため、子どもが利用しやすい専用の広聴はがきやインターネットの意見フォームなどを用意し、意見の伝え方を子ども関連施設で周知するなど、子どもが区に気軽に意見を届けられるようにしていくことを検討しております。</p> <p>区では引き続き、いただいた区民の声をより区政に反映するための取組を推進してまいります。</p>
担当部署	企画経営部区長室広聴担当

件名	催し参加申し込みについてのみなとコールでの受付について
分類	区政情報 - 広聴 - 広聴
意見等の内容	<p>区が主催の催しの参加申し込みの受付がみなとコールのみのことが多いが、みなとコールは、人気の催しの参加申し込みの受付時はつながりにくい、ようやくつながっても逐一の個人情報の聞き取りに相応の時間と電話代がかかる（対応するオペレーターが不慣れな場合は特に）など使いにくいので、みなとコールと併用して、メールや受付フォーム等での受付も可能にしてほしい。</p>
区の対応	<p>このたびは、区主催イベントの参加申し込み時、みなとコールの回線が混雑し、つながりにくい等のご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。</p> <p>個人情報の聞き取りについては、数分以内に聞き取りを終えられるように、受付業務を調査したり、応答率の低下を防ぐために受け付け開始の時刻を調整したりするなど、回線の混雑防止に努めておりますが、人気のイベントについては、ご意見にもあるように、電話が集中し、一時的に回線がふさがってしまうことがあります。</p> <p>オペレーターにより応対時間に差が出ている点については、委託事業者に対し、どのオペレーターが受けても、正確さを維持しつつ、迅速に応対できるよう指導致しました。</p> <p>現在、みなとコールで受け付けている区主催のイベント参加申し込みについて、電話での受付のほか、インターネット上でも申し込みができるよう、新たなシステムの準備を進めています。</p> <p>頂戴したご提案の内容を参考にさせていただき、区民の皆様にとって、より利用しやすいシステムとなるよう、引き続き取り組んでまいります。</p>
担当部署	企画経営部区長室広聴担当

件名	港区公式LINE
分類	区政情報 - 広報 - 広報
意見等の内容	<p>タイムリーで大変役立ちます。しかし、とても残念に思うのですが、リンクに飛んでもまったくビジュアルな情報がなく、例えば本日配信の「おもちゃの病院」が一体どんなイベントなのかわかりません。</p> <p>名前からして、おもちゃの修理かと思うのですが。もう少しリンク先の情報を工夫して増やしていただけますか？外部リンクでも構わないと思います。</p>

区の対応	ご指摘頂きました「おもちゃの病院」のイベント内容の記載について、12月開催分よりイベント内容を追記するようにいたします。 今後、分かりやすい情報の発信を心がけてまいります。
担当部署	子ども家庭支援部子ども若者支援課子ども若者支援係

件名	広報みなどの発行方法について
分類	区政情報 - 広報 - 広報
意見等の内容	<p>新聞をデジタル購読しようと思っているが、新聞の折り込みに広報みなどが入ってこなくなるので、今後は、ホームページで広報みなどを見るようにしようと思っている。私は70歳を超えており、コロナ禍でテレワークも覚え、スマホ歴はまだ4年だけど、広報紙の情報を紙ではなくホームページで見る方が便利だし、時代の流れとして当然に感じる。</p> <p>川崎市から引っ越してきたが、港区では広報紙の発行頻度は月3回とともに親切だと思うが、ホームページで見れるのであれば、紙での発行は月1回くらいでもいいのではないか。その分の経費をぜひ、子育ての分野などに使って欲しい。</p>
区の対応	<p>区の広報は、全ての区民にあまねくお伝えすることが大事であり、必須でもあります。</p> <p>そうした点では、紙媒体による広報は、デジタルが得意な方々を含め有効な手段だと考えております。</p> <p>現在、最近のデジタルの社会での普及状況や実際の情報取得手段の変遷などを掴みながら「広報」の在り方を日々検討しているところです。</p> <p>今後は、詳しく解説できる等の紙による利点や修正ができる即時性といったデジタルによる利点を踏まえた広報に向けて見直しをしていきます。</p>
担当部署	企画経営部区長室広報係

件名	区議選公報について
分類	区政情報 - 選挙 - 選挙
意見等の内容	今回の区議選の選挙公報が届かなかった。4月18日以降配るようになっていたようですが来なかつたため、ポスターのみで投票をしたが、選挙権を持って初めてこのようなことがありモバイルを持っていないと候補者などの情報がとれないのかと思った。
区の対応	<p>この度は、ご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございません。</p> <p>選挙公報の各戸配布は4月18日から開始しました。配布にあたっては、委託業者に選挙人の個人情報を提供できないことから、委託業者が戸建て・マンション等の住宅を目視で確認し、ポストに投函する方法で行っています。</p> <p>今回、選挙公報が届かなかつたのは、担当者の確認不足等による配布漏れであり、ご迷惑をお掛けしました。</p> <p>今後の選挙においても各戸配布を行いますが、選挙期日2日前になつても届かない際は、お手数ですが、港区選挙管理委員会事務局までご連絡をお願いします。よろしくお願ひします。</p>
担当部署	選挙管理委員会事務局啓発・選挙係

## (8) その他

### ①データ

【カテゴリ別件数（その他）】

(単位：件)

順位	カテゴリ	件数
1	他機関・関係機関	13
2	その他	9
合 計		22

### ②区民の声の内容

件名	能登地震で被災された家族に対する住宅支援等について
分類	その他 - 他機関・関係機関 - 他区・市町村
意見等の内容	<p>港区民です。今回の能登地震で家族が被災しました。港区で、被災者ご本人や被災者家族を持つ人に何らかの支援はないでしょうか。市営住宅の一次提供など行っている自治体もいくつか散見されます。長期的な支援が必要な中、東京ではもう震災は終わったかのような感じになりますが現地では、今もなお、寸断された道路も手付かずで放置され、断水が続いている、雪や雨の降る中困窮の状態が続いております。余震は徐々におさまってきておりますが、昨日までも震度5弱以上は16回、震度3以上は150回を超えていました。これが数年は続くものと思われます。初動で入っていただいているボランティアさんも繰々と撤退されていますが、インフラが回復しない中、現地で生活を続けることが困難になってきています。パン一個、水一本の支援も大事ですが、長期的な目線で考えた自立支援が必要です。助けてください。</p>
区の対応	<p>このたびの災害でのご家族の被災について、心からお見舞いを申し上げます。</p> <p>港区では、被災地への人的・物的支援として、東京都から各区市町村への支援依頼に基づき、東京都の対口支援団体である石川県輪島市に職員を派遣し、災証明書の発行に関する受付業務を支援するとともに、被災地への救援物資支援を申し出ています。</p> <p>また、港区役所1階総合案内、各地区総合支所協働推進課、台場分室に加え、区内51か所の区有施設等で義援金の募集や、被災自治体においてボランティアの受入体制が整い、被災地において区民が自主的な活動支援を行う場合には、ボランティア保険の保険料の負担なども行っています。</p> <p>さらに、今回の地震により住宅に被害を受け、居住継続が困難になった家族世帯に対し、住宅を緊急に確保するため、区民向け住宅2戸を一時的に用意しております。</p> <p>あわせて、被災地の一日も早い復旧・復興を願い、港区、港区議会から各県に見舞金を贈呈するとともに、区職員の有志、区議会議員の有志で募った寄付も見舞金と合わせて、各県に贈呈する準備を進めています。</p> <p>今後も、被災自治体の支援要請及び復旧・復興状況を鑑み、積極的に支援を行ってまいります。</p>
担当部署	防災危機管理室防災課防災係 街づくり支援部住宅課住宅管理係

## 広聴・相談活動沿革

年月	内容
昭和46年4月	広報課広聴係設置
昭和47年4月	広聴電話設置
昭和47年5月	「不動産取引相談」開始 ※平成9年4月から「不動産相談」へ名称変更、(財)港区住宅公社へ移管
昭和48年4月	「区政モニター制度」開始
昭和51年7月	「港区民世論調査」開始
昭和52年7月	「施設広聴会」開始 「こんにちは区長です」開始
昭和55年6月	「広聴はがき」開始
昭和58年2月	「港区アンケート協力員制度」開始
昭和58年7月	「移動区長室」開始
昭和61年10月	「在住外国人と区長との懇談会」を「こんにちは区長です」の一環として開始 ※昭和61年度～平成4年度まで隔年、平成5年度から毎年実施 平成7年度から単独事業として実施
平成元年1月	「区民法律講座」開始
平成元年4月	「外国人専門案内及び相談」開始
平成元年5月	外国人広聴電話設置
平成2年4月	「定住のためのすまいと土地の相談」開始 ※平成9年4月から「税務相談」へ名称変更、(財)港区住宅公社へ移管
平成8年4月	「広聴ファックス」設置
平成10年4月	「区民広報課区民の声係」に組織名称変更
平成11年12月	「広聴メール」開始
平成12年4月	「区民広報課区民の声担当」に組織名称変更
平成17年4月	「区長室区民の声担当」に組織名称変更
平成18年4月	「区長室広聴担当」に組織名称変更 各総合支所に「区民の声担当」を設置 「区長と区政を語る会」、「施設広聴会」、「区政モニター制度」を総合支所へ移管
平成19年2月	港区コールセンター「みなとコール」を設置
平成19年4月	「区政モニター制度」を広聴担当へ移管
平成20年4月	「外国人相談」を国際化推進担当（現：国際化・文化芸術担当）へ移管
平成21年4月	各総合支所「区民の声担当」を廃止し、広聴機能を管理課へ移管 (財)港区住宅公社解散に伴い、「すまいの税務相談」及び「マンション管理相談」などの住宅関係相談を、都市計画課（現：住宅課）へ移管

平成22年4月	「区民意見募集（パブリックコメント）」開始
平成24年4月	「区民の声センター」開設（3階区民相談室及び1階相談ブース） 庁舎総合案内業務、法律相談受付業務及び港区コールセンター業務を区民の声センター運営業務に統合 「インターネットアンケート」開始
平成26年3月	「広聴システム」運用開始
平成27年4月	電話交換業務を区民の声センター運営業務に統合
令和元年12月	1階総合案内に手話通訳者常駐開始 ※令和3年4月から、1階相談ブース常駐に変更
令和2年4月	電話交換業務と港区コールセンター業務の運用時間を変更
令和3年1月	「法律相談」において電話による相談受付開始
令和3年4月	企画経営部に「政策広聴担当課長」を設置
令和3年10月	「法律相談」においてオンラインによる相談受付開始
令和4年9月	「法律相談」において、毎週水曜日午後5時から7時までの相談枠を拡大。 英語通訳及び手話通訳による相談開始。
令和6年2月	「法律相談」において、相談のオンライン予約受付開始

※上記の活動内容には、既に廃止されているものも含みます。

## 広聴制度に関する規定

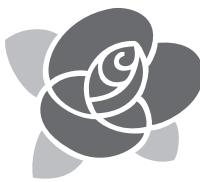
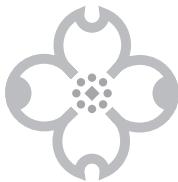
No.	規定名	制定年月日
1	港区区政モニター設置要綱	昭和48年4月13日
2	港区民世論調査実施要綱	昭和51年6月23日
3	港区広聴はがき事業実施要領	昭和55年4月22日
4	港区法律相談実施要綱	昭和57年3月24日
5	港区アンケート協力員事業実施要領	昭和58年1月19日
6	区政モニターの選定基準、身分等に関する要領	昭和58年5月19日
7	港区集団広聴実施要綱	昭和59年5月22日
8	港区区民相談室設置要綱	昭和62年3月23日
9	港区区民意見募集に関する要綱	平成22年3月24日
10	港区区民の声センター運営要綱	平成24年4月1日
11	港区総合案内窓口運営要領	平成24年4月1日
12	港区コールセンター運営要領	平成24年4月1日
13	港区区民の声への対応に関する要綱	平成24年8月1日
14	港区区民の声への対応に関する事務取扱要領	平成24年8月1日

## 港区「区の木・区の花」

区の木 ハナミズキ

区の花 アジサイ

区の花 バラ



発行番号 2024095-5861

### 港区の広聴

令和6年度（2024年度）版 事業概要

令和6年（2024年）8月 発行

編集・発行 港区企画経営部政策広聴担当

港区芝公園一丁目5番 25号

電話 03-3578-2111（代表）



港区は、みどりの保全とごみの減量に努めています。  
この印刷物は、古紙を活用した再生紙を使用しています。

