

港区情報安全対策指針

目 次

港区情報安全対策基本方針

- 1 基本的考え方
- 2 港区情報安全対策指針の位置付け
- 3 対象範囲
- 4 情報セキュリティ対策の実施
- 5 職員等の義務

港区情報安全対策基準

- 1 対象範囲
- 2 管理体制
- 3 情報の分類と管理
- 4 人的な情報セキュリティ対策
- 5 技術的な情報セキュリティ対策
- 6 物理的な情報セキュリティ対策
- 7 指定管理者の管理
- 8 業務委託の管理
- 9 クラウドサービスの利用
- 10 港区情報安全対策指針の運用
- 11 港区情報安全対策指針の評価及び見直し

港区情報安全対策基本方針 平成15年8月15日
15港政情第312号

改正 平成22年3月21日 21港総情第2973号
改正 平成27年6月1日 27港総情第1378号
改正 平成28年4月1日 27港総情第6454号
改正 平成31年4月1日 30港総情第4563号
改正 令和2年4月1日 31港総情第4410号
改正 令和4年9月1日 4港総情第1933号
改正 令和5年4月1日 4港総情第4687号

1 基本的考え方

インターネットに代表される高度情報通信ネットワーク社会の進展は、私たちの生活や仕事、人と人とのコミュニケーションに大きな変化をもたらしています。ネットワーク化の促進によって、誰もが様々な情報にいつでもどこからでも容易にアクセスできるようになり、私たちの暮らしはより便利に、より快適になるものと期待されています。

区は、急速に進歩する情報技術を積極的に活用することにより、区内に様々な行政サービスをスピーディに提供し、区政情報の提供・公開と区内の区政参加を促進するデジタル環境の構築に取り組んでいます。また、国や他の自治体等とのネットワークシステムに参加し、より密接な連携・協力関係のもとで、新たな区内サービスを展開していきます。

行政サービスの高度情報化は、区と区内との新しい関係を創り出し、区内サービスの一層の向上や効率化の促進など大きな効果が期待されます。その反面、情報の改ざん・漏えいを目的とする不正アクセスや、コンピュータの機能を麻痺させるコンピュータウイルスの侵入等、安全で安定した行政サービスを脅かす存在が増加しています。

情報システムの障害はもとより、個人情報の改ざん・漏えい等は絶対にあってはならないことです。区内が安心して行政サービスを利用するためには、個人情報や区の情報システムが安全に管理されていることが不可欠です。

区は、行政サービスの情報化の推進にあたって、個人情報の保護を最優先とした適切な安全管理のもとに、区が収集・蓄積した情報を様々な脅威から守ります。

さらにネットワークシステムの一員として、区内に対してはもちろんのこと、国や他の自治体等へ、ネットワークを通じて脅威を及ぼさないよう適切な措置を講じ、システム全体の社会的信頼の確保に取り組みます。

区は、こうした基本的な考え方に基づいて、体系的、総合的かつ継続的な情報セキュリティ対策を実施し、区が保有する情報資産（情報システム及び情報システムで記録・処理される情報等）及び一定の手続きのもとに区内の情報システムに接続する職員個人が所有する携帯情報端末を適切に保護することにより、区内から信頼される安全なデジタル環境を実現しま

す。

2 港区情報安全対策指針の位置付け

区は、情報セキュリティ対策に関する方針、行動指針等を次のように体系的に整備します。

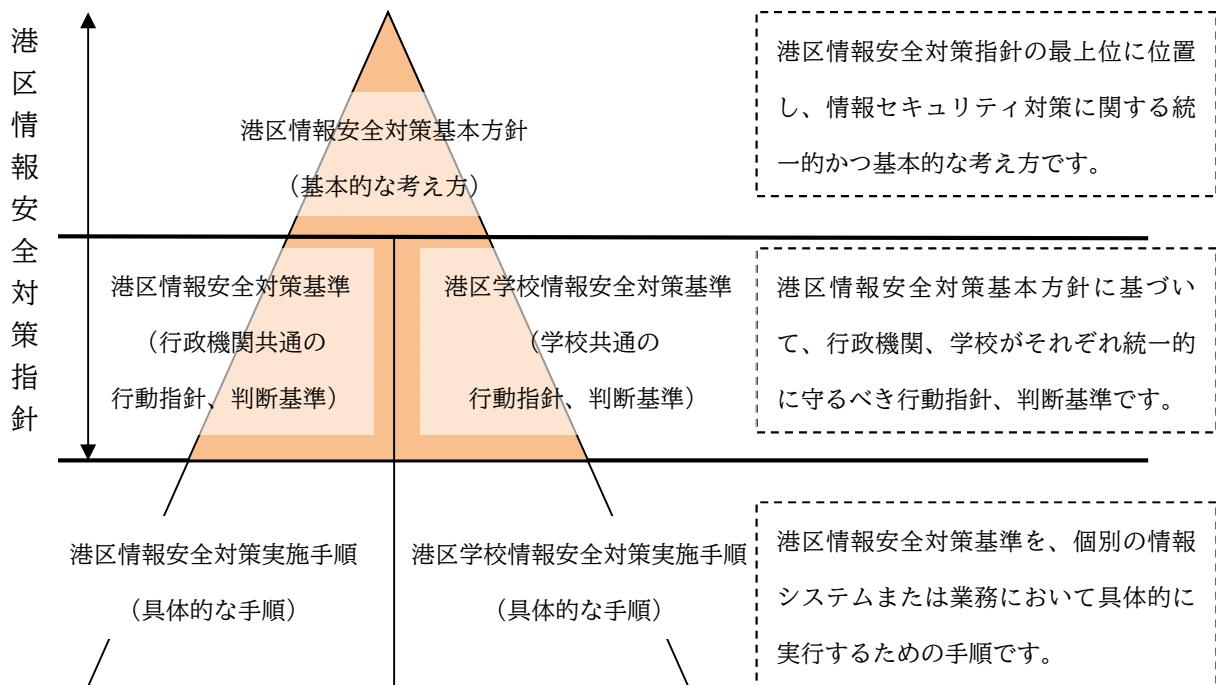


図 情報セキュリティ対策の体系的な整備

3 対象範囲

この方針の対象範囲は、区が保有する情報資産及び建物・関連設備並びに情報資産を取り扱う職員、指定管理者及び受託事業者（以下「職員等」といいます。）とします。

4 情報セキュリティ対策の実施

区は、情報資産を安全に保護するため、全庁的な推進体制を整備し、次のとおりに総合的かつ継続的に情報セキュリティ対策を実施します。

(1) 法令等の遵守

個人情報の保護及び情報セキュリティの確保については、法律、条例、規則等を守ります。

(2) 脅威の認識

情報資産の不正利用、情報の漏えい等の危険性をもたらす脅威を次のように捉えます。

- 1) 故意による脅威（不正アクセス、情報の改ざん・漏えい等）
- 2) 過失による脅威（誤操作等）
- 3) 故障による脅威（機器の故障等）
- 4) 災害による脅威（地震、火災、水害、落雷等）

(3) 総合的な情報セキュリティ対策

様々な脅威から情報資産を保護するため、次の情報セキュリティ対策を実施します。

- 1) 人的な情報セキュリティ対策
職員等の情報セキュリティに関する責任の明確化及び行動指針の遵守による対策
- 2) 技術的な情報セキュリティ対策
情報システムへの不正アクセス、コンピュータウイルス等から保護するための対策
- 3) 物理的な情報セキュリティ対策
情報システムの設置されている場所への不正な立ち入り、機器の損傷等から保護するための対策

(4) 監査及び点検

港区情報安全対策指針の遵守状況を確認するために、監査の体制を明確に定めて、監査及び点検を行います。

(5) 評価及び見直し

情報資産を取り巻く環境の変化に適切に対応していくため、港区情報安全対策指針の評価及び見直しを行います。

5 職員等の義務

職員等は、情報セキュリティの重要性を認識し、業務の遂行にあたって港区情報安全対策指針を守る義務があります。港区情報安全対策指針に違反した場合は、法令及び港区職員の懲戒処分に関する指針に基づき、処罰等又は懲戒処分の対象となります。

平成 15 年 8 月 15 日
15 港政情第 312 号

港区情報安全対策基準

改正 平成 17 年 4 月 1 日 17 港政情第 14 号
改正 平成 18 年 3 月 22 日 17 港政情第 703 号
改正 平成 19 年 4 月 1 日 19 港総情第 1 号
改正 平成 19 年 6 月 1 日 19 港総情第 616 号
改正 平成 22 年 3 月 21 日 21 港総情第 2973 号
改正 平成 22 年 4 月 1 日 22 港総情第 308 号
改正 平成 24 年 5 月 1 日 24 港総情第 1618 号
改正 平成 27 年 6 月 1 日 27 港総情第 1378 号
改正 平成 28 年 4 月 1 日 27 港総情第 6454 号
改正 平成 31 年 4 月 1 日 30 港総情第 4563 号
改正 令和 2 年 4 月 1 日 31 港総情第 4410 号
改正 令和 4 年 9 月 1 日 4 港総情第 1933 号
改正 令和 5 年 4 月 1 日 4 港総情第 4687 号
改正 令和 5 年 9 月 1 日 5 港企情第 1195 号

港区情報安全対策基準とは、港区情報安全対策基本方針に基づいて、区が保有する情報資産^{*1}を故意、過失、故障及び災害の脅威から保護し、区民から信頼されるデジタル環境を実現するための情報セキュリティ対策に関する基準です。

なお、区立の幼稚園、小学校及び中学校が保有する情報資産については、港区学校情報安全対策基準によります。

1 対象範囲

港区情報安全対策基準が対象とする行政機関の範囲は、港区総合支所及び部の設置等に関する条例(平成 17 年港区条例第 62 号)に規定する総合支所及び部並びに防災危機管理室、みなし保健所、会計室、教育委員会事務局、選挙管理委員会事務局、監査事務局及び区議会事務局とします。

2 管理体制

全庁的な情報セキュリティ推進体制は、次のとおりです。

(1) セキュリティ統括責任者

- ① セキュリティ統括責任者は、情報資産の情報セキュリティ対策を統括する最高責任者とし、副区長（企画経営部を担任する者）をもって充てます。
- ② セキュリティ統括責任者は、情報セキュリティ対策に関する責任体制、継続的な監視体制、監査体制を整備し、情報資産の適切な管理に努めます。

(2) セキュリティ副統括責任者

- ① セキュリティ副統括責任者は、セキュリティ統括責任者を補佐する者とし、デジ

*1 情報資産：ハードウェア・ソフトウェア・ネットワークで構成される情報システム、情報システム・外部記録媒体等に記録されたデータ、情報システムで処理された入出力データの総称をいいます。

タル改革担当部長をもって充てます。

- ② セキュリティ副統括責任者は、セキュリティ統括責任者に事故あるときはその職務を代理します。

(3) システム統括管理者

- ① システム統括管理者は、情報資産の適切な情報セキュリティ対策を実施する者とし、情報政策課長をもって充てます。

- ② システム統括管理者は、情報資産の情報セキュリティを確保するため、次の事項を実施します。

- ・府内の主要なネットワーク^{*2}の管理運営
- ・府内の主要な情報システム^{*3}の管理運営
- ・情報セキュリティに関する調査及び研究
- ・情報セキュリティ確保に関する措置
- ・情報セキュリティに関する啓発及び研修
- ・セキュリティ責任者への情報セキュリティに関する指導及び助言
- ・その他必要な事項

(4) システム管理者

- ① システム管理者は、情報システムの開発、変更、運用等について責任を有する者とし、その情報システムを設置する課等の長をもって充てます。なお、情報政策課が所管する情報システムについては、システム統括管理者が兼任します。

- ② システム管理者は、所管する情報システムについて、適切な管理運営を行うため、港区情報安全対策実施手順等の策定、評価及び見直しを実施します。

(5) セキュリティ責任者

- ① セキュリティ責任者は、情報資産を利用する課等の長をもって充てます。なお、情報システムを設置する課等においては、システム管理者が兼任します。

- ② セキュリティ責任者は、システム管理者と相互調整を図り、課等の情報資産の情報セキュリティを確保するため、次の事項を実施します。

- ・港区情報安全対策指針、港区情報安全対策実施手順等の運用状況の確認
- ・課等に設置する情報システム関連機器の監視
- ・職員等への啓発及び教育
- ・情報セキュリティに関する欠陥、事故等の報告
- ・その他必要な事項

*2 府内の主要なネットワーク：情報政策課が所管する内部情報系ネットワークをいいます。

*3 府内の主要な情報システム：内部情報系ネットワークを利用する行政情報システム等をいいます。

(6) 兼務の禁止

- ① 情報セキュリティ対策の実施において、承認又は許可の申請を行う者と承認又は許可をする者は、原則として同じ者が兼務しない体制とします。

(7) 港区情報システムセキュリティ会議

- ① セキュリティ統括責任者は、港区情報システムセキュリティ会議を招集します。
- ② 港区情報システムセキュリティ会議は、セキュリティ統括責任者、セキュリティ副統括責任者、システム統括管理者及びセキュリティ統括責任者が指名する者をもって組織します。
- ③ 港区情報システムセキュリティ会議の庶務は、情報政策課が行います。
- ④ 港区情報システムセキュリティ会議は、情報セキュリティの継続的な確保を図るため、次の事項を決定します。
 - ・港区情報安全対策指針の評価及び見直し
 - ・情報システムの情報セキュリティ対策の評価及び見直し
 - ・セキュリティ監査の実施
 - ・緊急時における措置
 - ・港区情報安全対策指針に対する重大な違反に関する調査及び再発防止策
 - ・職員等への計画的な教育など、港区情報安全対策指針の運用に関する事項
 - ・その他必要な事項
- ⑤ 港区情報システムセキュリティ会議の決定事項は、庁議等を通じて総合支所長、部長、室長、所長、次長、局長に速やかに伝達します。

(8) 情報セキュリティに関する欠陥、事故等の統一的な窓口（C S I R T : Computer Security Incident Response Team、以下「C S I R T」という。）

- ① セキュリティ責任者は、情報セキュリティに関する欠陥、事故等について、その状況をC S I R Tに報告します。
- ② システム統括管理者は、情報セキュリティに関して、必要に応じて関係機関や他の地方公共団体のC S I R Tの機能を有する部署、外部の事業者等との情報共有、通知・公表等を行います。

3 情報の分類と管理

(1) 情報の分類

- ① 区が保有する情報は、次の重要性分類に従って分類します。

レベル3	<ul style="list-style-type: none">・個人情報・法令又は条例の定めにより守秘義務を課されている区政情報（上記個人情報を除きます。）・法人その他の団体に関する情報であって、公開することにより当該団体の利益を害するおそれのある情報・情報システムに関するパスワード及びシステム設定情報
レベル2	公開することにより区の事務事業の執行に重大な影響を及ぼす情報
レベル1	上記以外の区政情報

(2) 管理責任

- ① セキュリティ責任者は、課等で収集及び作成した情報を管理する責任を有します。

(3) アクセス権限の設定

- ① セキュリティ責任者は、情報の分類に従いアクセス権限を定めます。
- ② コンピュータ^{*4}に情報を保存する場合は、アクセス制御された場所に保存します。
- ③ レベル3及び2の情報について、複製、外部記録媒体^{*5}を用いた送付、ネットワークを通じた送信を行う場合は、セキュリティ責任者の承認を得たうえで行います。

(4) 複製物の管理

- ① セキュリティ責任者の承認を得て複製した情報は、複製元の情報と同様の管理を実施します。
- ② 障害や緊急時の発生に備えて、情報のバックアップデータを取得します。なお、バックアップデータは、必要に応じて災害対策を施した場所に保管します。

(5) 外部記録媒体の管理

- ① レベル3及び2の情報を記録した外部記録媒体は、施錠可能な場所に保管します。なお、持ち運びの容易な保管庫等に保管する場合は、保管庫を盗難等から保護します。
- ② 外部記録媒体の保管状況を記録します。
- ③ レベル3及び2の情報を記録した外部記録媒体を搬送する場合は、職員等が行うとともに、物理的な保護措置を実施します。また、搬送した日時、搬送先等を記録します。
- ④ レベル3及び2の情報を記録した外部記録媒体を廃棄する場合は、セキュリティ責任者の承認を得たうえで行います。

*4 コンピュータ：情報を電磁的に処理、蓄積等する機器で、サーバー及びパソコン、携帯情報端末等の端末装置をいいます。

*5 外部記録媒体：磁気テープ、光ディスク、USBメモリ等の記録媒体をいいます。

- ⑤ 外部記録媒体を廃棄する場合は、初期化処理だけではなく、必ず破壊等を行い、情報漏えいを防ぎます。

(6) 入出力データの管理

- ① レベル3及び2の情報に関する入出力データ（申請書、出力帳票、印刷物等）は、施錠可能な場所に保管します。なお、持ち運びの容易な保管庫等に保管する場合は、保管庫を盗難等から保護します。
- ② 入出力データの保管状況を記録します。
- ③ レベル3及び2の情報に関する入出力データを搬送する場合は、職員等が行うとともに、物理的な保護措置を実施します。また、搬送した日時、搬送先等を記録します。
- ④ レベル3及び2の情報に関する入出力データを廃棄する場合は、セキュリティ責任者の承認を得たうえで、必ず焼却や溶解処分、シュレッダー処理等を行い、情報漏えいを防ぎます。

4 人的な情報セキュリティ対策

(1) 職員等の責務

1) 港区情報安全対策指針の遵守

- ① 情報資産の取り扱いにあたっては、関連法令等を守ります。
- ② 港区情報安全対策指針及び港区情報安全対策実施手順等を守ります。
- ③ 港区情報安全対策指針及び港区情報安全対策実施手順等について不明な点等がある場合は、速やかにセキュリティ責任者に報告し、指示等を仰ぎます。
- ④ 職務中だけでなく、異動、退職等により職務を離れた場合も、知り得た情報の秘密を守ります。

2) 目的外利用の禁止

- ① 情報資産を職務上の目的だけに使用します。
- ② 不正アクセス又はそれに類する行為を行いません。
- ③ 個人の所有するコンピュータ、外部記録媒体等を職務に使用することは、原則禁止とします。ただし、例外的に使用する場合は、システム統括管理者の承認を得ることとします。

3) 情報資産の適切な取り扱い

- ① 第三者による不正使用、盗難等から情報資産を保護します。特に、コンピュータ

等から離れる場合は、情報システムのロック、サインアウト^{*6}等を行います。

- ② コンピュータの改造又は機器の増設を行う場合は、システム管理者の承認を得たうえで行います。
- ③ コンピュータにソフトウェアを導入する場合は、システム管理者の承認を得たうえで行います。
- ④ 情報資産を庁舎外に持ち出す場合は、セキュリティ責任者の承認を得たうえで行います。なお、庁舎外で作業する場合は、利用する情報資産の管理責任を自らが負うことを自覚し、港区情報安全対策指針及び港区情報安全対策実施手順等を遵守します。

4) パスワード等の管理

- ① パスワード、ICカード等を他人に使用されないように各個人が責任を持って管理します。
- ② ICカードの紛失等があった場合は、当該ICカードの利用、保管、返却、廃棄等に責任をもつシステム管理者に報告します。
- ③ パスワードは、英数（大・小文字）、記号等を用いて他人に推測されにくいものを設定し、使い回したり、他人に教えたりしません。

5) 欠陥・事故の報告義務

- ① 情報システムの欠陥、誤動作又は港区情報安全対策指針に対する違反行為等を発見した場合又は住民等外部からの報告があった場合は、セキュリティ責任者に報告し、指示等を仰ぎます。

(2) 教育・訓練

- ① セキュリティ副統括責任者は、職員等に個人情報の保護及び港区情報安全対策指針に関する研修を受講させます。
- ② システム管理者は、情報システムの開発、保守、運用等に携わる職員等に、担当者として必要な研修を受講させます。
- ③ セキュリティ統括責任者は、情報資産への脅威及び緊急時の対応を想定した訓練を定期的に実施します。

*6 サインアウト：コンピュータや情報システム等にアクセス可能な状態を終了することをいいます。
アクセス可能な状態にすることをサインインといいます。

5 技術的な情報セキュリティ対策

(1) コンピュータの管理

1) 担当者の指名

- ① システム管理者は、コンピュータの運用管理を行う職員等を指名します。
- ② コンピュータの運用管理を行う職員等は、複数かつ必要最小限とします。
- ③ セキュリティ責任者は、コンピュータの管理を行う職員等を指名します。

2) 機器管理

- ① システム管理者は、コンピュータに管理番号を付与し、その設置場所等を記録します。
- ② システム管理者は、コンピュータの設置状況等を定期的に点検します。

(2) ネットワークの管理

1) 担当者の指名

- ① システム管理者は、ネットワークの運用管理を行う職員等を指名します。
- ② ネットワークの運用管理を行う職員等は、複数かつ必要最小限とします。

2) 構成管理

- ① システム管理者は、最新のネットワーク構成状況を把握します。
- ② システム管理者は、ネットワーク機器の設置場所及びネットワーク配線の経路を記録します。
- ③ システム管理者は、ネットワーク機器の設定情報を改ざんされないようにアクセス制御により管理します。
- ④ システム管理者は、ネットワーク機器の設定情報のバックアップを取得します。
- ⑤ システム管理者は、ネットワークに通信回線を使用する場合、継続的な運用を可能とする通信回線を選択し、必要に応じて通信回線を冗長構成にする等の措置を講じます。

3) 構成変更

- ① 庁内の主要なネットワークへの新規接続や構成変更を行う場合は、システム統括管理者の承認を得たうえで行います。

4) 無線 LAN

- ① 庁内のネットワークに無線 LAN (Local Area Network)^{*7} を利用する場合は、解読が困難な暗号化及び認証技術を使用します。

*7 無線LAN (Local Area Network) : ケーブル線の代わりに無線通信を利用してデータの送受信を行う仕組みをいいます。

(3) 情報システムの管理

1) 担当者の指名

- ① システム管理者は、情報システムの運用管理を行う職員等を指名します。
- ② 情報システムの運用管理を行う職員等は、複数かつ必要最小限とします。

2) 運用管理

- ① システム管理者は、情報システムを構成するソフトウェア等のバックアップを取得します。
- ② システム管理者は、情報システムごとに操作手順書を作成し、常備します。
- ③ システム管理者は、情報システムごとに操作の承認手続きを定めます。
- ④ システム管理者は、実施した作業の記録を作成し、適切に保管します。

3) ソフトウェア管理

- ① システム管理者は、コンピュータへのソフトウェアの導入状況を把握します。
- ② ソフトウェアを導入する場合は、正規のライセンスを取得します。
- ③ 導入するソフトウェアは、業務上必要なものに限ります。
- ④ ソフトウェアを使用する場合は、使用許諾条件等の定められた条件を守ります。

(4) 外部とのシステム結合

1) 外部ネットワークとの接続

- ① 庁内の主要なネットワークと外部のネットワークを接続する場合は、港区情報システムセキュリティ会議の承認に基づき実施します。また、庁内の主要なネットワーク以外のネットワークと外部のネットワークを接続する場合は、システム統括管理者の承認に基づき実施します。なお、個人情報を処理する情報システムと外部の情報システムを結合する場合は、港区個人情報取扱指針に規定する手続きをとります。

2) 総合行政ネットワークとの接続

- ① 総合行政ネットワークに関する諸規定に基づき、適切に接続及び運用します。

3) 住民基本台帳ネットワークシステムとの接続

- ① 法令等に基づき、適切に接続及び運用します。

(5) アクセス制御

1) コンピュータアクセス制御

- ① システム管理者は、不正アクセスを防ぐため、コンピュータについて次の事項を実施します。

- ・起動時にユーザーを認証する機能を設けます。
- ・利用できるコンピュータ機能を必要最小限にします。

2) ネットワークアクセス制御

- ① システム管理者は、ネットワークのアクセス経路を制御し、ネットワーク機器の設定を適切に維持・管理します。
- ② システム管理者は、ネットワーク及びネットワーク機能ごとにアクセス可能な者を定めるとともに、未使用ポートの閉鎖、不要なサービス機能の削除又は停止等、不必要的ネットワーク機能へのアクセスを防ぐ対策を実施します。
- ③ システム管理者は、庁内のネットワークと外部のネットワークの間には、ファイアウォール^{*8}を設置するなど、必要な対策を実施します。
- ④ 庁内のネットワークと外部のネットワークの接続点の数は、必要最小限にします。

3) 情報システムアクセス制御

- ① セキュリティ責任者は、情報及び情報システムに対する職員等のアクセス権限を定めます。
- ② システム管理者は、情報システムにユーザーを認証する機能を設け、サインイン手順を定めます。
- ③ システム管理者は、情報システムごとにユーザー登録、抹消等の手続きを定めます。
- ④ システム管理者は、セキュリティ責任者からユーザー登録、変更等の申請を受けた場合は、直ちに情報システムに反映します。
- ⑤ システム管理者は、必要なアクセス制限を行うとともに、例外的な使用を行う場合の申請・承認の手続きを定めます。
- ⑥ 職員等がテレワークにより外部から情報システムを利用又は情報を閲覧する場合は、人事課が定めるテレワークの諸規定に則り実施します。

4) システム上の管理者権限^{*9}

- ① システム管理者は、情報システム、ネットワーク機器及びサーバー等について、システム上の管理者権限の付与、変更等の手続きを定めます。
- ② システム上の管理者権限の変更があった場合は、パスワード等を直ちに変更します。

5) パスワードの管理

- ① システム管理者は、情報システムで使用するユーザーID・パスワードを厳重に管理します。

6) ICカードの管理

*8 ファイアウォール：庁内のコンピュータやネットワークが外部から侵入されることを防ぐための仕組みをいいます。

*9 システム上の管理者権限：情報システム、ネットワーク機器及びサーバー等において、システム上の設定を行うことのできる管理者用の権限をいいます。

① システム管理者は、ICカードの利用、保管、返却、廃棄等における取扱方法を定め、厳重に管理します。

② システム管理者は、ICカードの紛失等の報告があった場合は、当該ICカードを使用した情報システムへのアクセス等をただちに停止します。

7) アクセスログ^{*10}の取得・分析

① システム管理者は、アクセスログを取得すべき情報システム等を定め、記録機能を設けます。

② システム管理者は、アクセスログを一定期間保存するとともに、改ざん、漏えい等の防止策を実施します。

③ システム管理者は、不正アクセス等の状況を調査するため、アクセスログを必要に応じて分析します。

(6) 不正アクセス対策

① システム管理者は、内部及び外部への不正アクセスを防ぐため、技術的な検査を実施します。

② システム管理者は、重要な情報システムの設定に関するファイル、インターネットに公開しているファイル等について、その改ざんの有無を確認します。

③ システム管理者は、セキュリティホール^{*11}等、情報セキュリティ対策に関する情報の収集に努め、速やかに必要な対応を実施します。

④ システム管理者は、標的型攻撃^{*12}による内部への侵入防止及び侵入した攻撃を早期検知するため、情報セキュリティ教育及び技術的対策を実施します。

⑤ インターネットに公開するウェブサイトにおいては、転送される情報の盗聴及び改ざんの防止のため、全ての情報に対する暗号化及び電子証明書による認証の対策を実施します。

(7) コンピュータウイルス^{*13}対策

1) コンピュータウイルスの検査

① システム管理者は、ウイルス対策を必要とするコンピュータにウイルス対策ソフトを導入し、ウイルス検査を実施します。また、ウイルス対策ソフトを適切に更新します。

② システム統括管理者は、庁内の主要なネットワークにつながるコンピュータにおいて外部記録媒体の利用を制限します。

③ システム統括管理者は、インターネットとの接続点にウイルス対策ソフトを導入

*10 アクセスログ：情報システム等にアクセスした者、日時、処理内容等を記録したものをいいます。

*11 セキュリティホール：コンピュータのOSやソフトウェアにおいて、プログラムの不具合や設計上のミスが原因となって発生した情報セキュリティ上の欠陥のことをいいます。

*12 標的型攻撃：機密情報を盗み取ることなどを目的として、特定の個人や組織を狙った攻撃のことをいいます。

し、ウイルス検査を実施します。

- ④ 職員等は、外部からデータ又はソフトウェアを取り入れる場合は、必ずウイルス検査を実施します。また、電子メール等で送付元が不明なファイル等、不審なメールを受信した場合は、速やかに削除します。なお、不審なメールの受信状況はシステム管理者に報告します。

2) コンピュータウイルス発見時の対応

- ① 職員等は、ウイルス検査によりコンピュータウイルス感染を検知した場合は、システム管理者に直ちに報告します。
- ② システム管理者は、C S I R Tへ状況を報告するとともに、被害状況に応じて、感染経路の特定、被害拡大の防止、修復措置等を実施します。

(8) 情報システム構築・保守等の対策

1) 情報システムの開発・導入・変更

- ① システム管理者は、情報システムの開発、導入、変更を行う場合は、情報セキュリティ対策及び稼動中の情報システムへの影響を十分に検証します。
- ② システム管理者は、情報システムを変更する場合は、必要なときに変更前の状態に復旧できるようにします。
- ③ システム管理者は、システム障害を防止するため、作業内容について記録を作成し、適切に保管します。
- ④ システム管理者は、ソフトウェア等を購入する場合は、次の事項を満たす製品を選定します。

- ・港区情報安全対策指針に定める運用が可能であり、情報セキュリティ上問題がないこと
- ・購入先又は開発元の事業者の連絡先が明らかなものであること
- ・製品に関する更新情報の提供が受けられバージョンアップ等の対応が可能であること

2) 情報システムの保守

- ① システム管理者は、情報システムの保守を適切に行い、情報セキュリティに重大な影響を及ぼす内容を発見したときは、速やかに対応します。
- ② システム管理者は、情報システムの保守を行う場合は、不具合及び他の情報システムへの影響を十分に検証したうえで作業を実施します。

3) 設計書等の管理

*13 コンピュータウイルス：コンピュータのソフトウェアに侵入し、その中のデータやプログラムを破壊する悪意をもって作られたプログラムをいいます。

- ① システム管理者は、情報システムの開発、変更等に関する記録（設計書等）を作成します。
- ② システム管理者は、設計書等を適切に管理し、最新の状態を保ちます。また、閲覧を制限します。

(9) 障害対応

- ① 必要に応じて情報システムの可用性を確保するため、情報システムを多重化する等の対策を実施します。
- ② 情報システムには、障害等の発生を検知できる機能を必要に応じて設けます。
- ③ システム管理者は、情報システムごとに障害発生時の対応手順を定めます。
- ④ システム管理者は、障害発生時において、その発生原因及び対応の記録を作成し、保管します。また、再発防止策を検討及び実施します。

(10) 電子メールの利用制限

- ① セキュリティ責任者は、情報資産の不正な持ち出しを防止するため、電子メールの利用及びセキュリティ管理について、必要な手続きを定めます。

(11) Web会議サービス^{*14}の利用時の対策

- ① システム統括管理者は、Web会議を適切に利用するための必要な手続きを定めます。

(12) ソーシャルメディアサービスの利用

- ① 港区が管理するアカウントでソーシャルメディアサービスを利用する場合、セキュリティ責任者はソーシャルメディアサービス運用にあたっての手順等を定めます。

*14 Web会議サービス：専用のアプリケーションやWebブラウザを利用し、映像又は音声を用いて会議参加者が対面せずに会議を行える外部サービスをいいます。

6 物理的な情報セキュリティ対策

(1) 入退管理

- ① システム統括管理者は、管理区域^{*15}に許可した者以外が立ち入らないよう入退管理を実施します。
- ② システム管理者は、事務室や管理区域に許可したもの以外が立ち入らないよう入退管理を実施します。

(2) 搬入出物の管理

- ① 事務室や管理区域への搬入出物については、業務上必要なものに制限し、事務室や管理区域のセキュリティ責任者の承認を得たうえで搬入出します。

(3) 作業の監視

- ① システム統括管理者が指定する管理区域には、監視カメラを設置し、監視を行います。
- ② 職員等以外の者が事務室や管理区域へ立ち入る場合は、事務室や管理区域のセキュリティ責任者の承認を得たうえで行います。
- ③ 職員等以外の者が管理区域で作業を行う場合は、職員等が立会うなど、必要な対策を実施します。

(4) 不正行為の防止

- ① システム管理者は、コンピュータやネットワーク機器について、盗難等を防ぐための対策を実施します。
- ② システム管理者は、ネットワーク配線について、傍受又は損傷等を防ぐための対策を実施します。
- ③ 職員等以外の者が利用できる情報システムのコンピュータについては、その設置環境に応じて盗難防止策や不正使用防止策を実施します。

(5) 災害対策

- ① セキュリティ統括責任者は、管理区域の構造や内装について、その状況に応じて災害対策を実施します。
- ② システム管理者は、コンピュータやネットワーク機器について、その設置環境に応じて災害対策を実施します。

(6) 電源の確保

- ① システム管理者は、コンピュータやネットワーク機器について、停電等による影響を受けないように予備電源を確保するなど、必要な対策を実施します。

*15 管理区域：コンピュータや重要なネットワーク機器等の設置場所のことをいいます。

(7) 機器の保守

- ① システム管理者は、コンピュータやネットワーク機器の保守を実施します。
- ② コンピュータ等の機器を修理等のために庁舎外に搬出する場合は、情報漏えいを防ぐ措置を実施します。

(8) 機器の廃棄

- ① コンピュータ等の機器を廃棄やリース返却等する場合は、機器内部の記憶装置の初期化処理だけではなく、必ず記録領域の消磁や記憶装置の物理破壊等によるデータ復元が不可能な措置を行い、情報漏えいを防ぎます。

7 指定管理者の管理

(1) 選定

- ① 港区情報安全対策指針を遵守できる指定管理者を選択します。

(2) 協定

- ① 指定管理業務の業務主管課のセキュリティ責任者は、指定管理者と協定を締結する際、守秘義務、港区情報安全対策指針の遵守義務、違反時の措置等を明記します。

(3) 指定管理業務に関する情報資産の保護措置

- ① 指定管理業務の業務主管課のセキュリティ責任者は、指定管理業務に関する情報資産について、情報セキュリティを確保するために必要な人的、技術的、物理的対策を、指定管理者に実施させます。

(4) 検査

- ① セキュリティ統括責任者は、指定管理者に対して、港区情報安全対策指針が遵守されていることを点検します。

(5) 指定管理者の情報システムの利用

- ① システム統括管理者は、指定管理者が指定管理業務遂行のために指定管理者の情報システムを用いる場合は、次の事項を確認した上で承認します。
 - ・港区が所管するコンピュータ、ネットワークと接続しないこと。
 - ・港区情報安全対策指針が遵守できること。

(6) 指定管理者の情報資産の受入れ

- ① システム統括管理者は、指定管理者が指定管理業務と直接関係のない指定管理者のコンピュータ等の情報資産を指定管理施設内に持ち込む場合は、次の事項を確

認した上で承認します。

- ・港区情報安全対策指針が遵守できること。

8 業務委託の管理

(1) 委託先の選定

- ① 港区情報安全対策指針を遵守できる委託事業者を選択します。

(2) 委託先との契約

- ① システム管理者は、情報システムの開発、保守、運用等を業務委託する場合は、守秘義務、港区情報安全対策指針の遵守義務、違反時の措置等を明記した契約等を締結します。

(3) 委託業務に関する情報資産の保護措置

- ① セキュリティ責任者は、委託業務に関する情報資産について、情報セキュリティを確保するために必要な人的、技術的、物理的対策を実施します。

(4) 委託先に関する点検

- ① セキュリティ責任者は、委託先において港区情報安全対策指針が遵守されていることを点検します。

(5) 指定管理業務の委託先の管理

- ① 指定管理者が、指定管理業務の一部を外部委託する際は、8業務委託の管理の第1項から第4項までを準用します。

9 クラウドサービスの利用

(1) クラウドサービス^{*16}の選定

- ① システム管理者は、「港区情報安全対策実施手順」に従い、クラウドサービスを選定します。

(2) クラウドサービスの契約

- ① システム管理者は、クラウドサービスの契約等を締結する場合は、「港区情報安全対策実施手順」に従い、締結を行います。

(3) クラウドサービスに対する情報セキュリティ対策

- ① セキュリティ責任者は、クラウドサービスにおいて利用する情報資産について、「港区情報安全対策実施手順」に従い、情報セキュリティを確保するための対策を行います。

*16 クラウドサービス：事業者等の庁外の組織が情報システムの一部又は全部の機能を提供するもの（ソフトウェアやデータ等を、インターネットを通じて必要に応じて利用者に提供するサービス等）をいいます。

(4) クラウドサービスの運用

- ① セキュリティ責任者は、利用するクラウドサービスにおいて、「港区情報安全対策実施手順」に従い、運用されていることを確認します。

10 港区情報安全対策指針の運用

(1) 監査の実施

- ① セキュリティ統括責任者は、情報安全対策指針の遵守状況について監査を実施します。なお、セキュリティ監査に関する具体的な実施事項は、システム統括管理者が定めます。
- ② セキュリティ統括責任者は、専門知識を有する者が監査を実施する体制とします。
- ③ 監査を受ける者とその監査を実施する者は、原則として同じ者が兼務しない体制とします。
- ④ セキュリティ統括責任者は、システム統括管理者の報告を受けて、評価、指摘、改善します。
- ⑤ システム統括管理者は、セキュリティ監査に関して、次の事項を実施します。
 - ・監査計画書の作成
 - ・監査の実施
 - ・監査報告書の作成
 - ・改善計画書の作成
 - ・改善計画書の実施
- ⑥ セキュリティ責任者は、セキュリティ統括責任者によるセキュリティ監査の評価結果、指摘事項に関して、速やかに改善します。

(2) 点検の実施

- ① セキュリティ責任者は、課等における港区情報安全対策指針及び港区情報安全対策実施手順等の遵守状況を点検し、その結果に応じて改善します。

(3) 情報資産の利用状況等調査の実施

- ① セキュリティ統括責任者及びセキュリティ統括責任者が指名した者は、情報資産の保護及び不正な取り扱いの防止を目的とする場合は、その運用管理状況や利用状況を調査することができます。
- ② 調査は、ログの取得、分析、送受信中のデータ取得、分析、記録の確認等の手段により行います。

(4) 緊急時対応

- ① セキュリティ統括責任者は、緊急時の連絡体制を整備します。
- ② C S I R Tは、情報資産への侵害が発生した場合は、速やかに発生原因を調査し、対応します。状況により、セキュリティ統括責任者は、港区情報システムセキュリティ会議を招集し、再発防止策を検討及び実施します。
- ③ システム統括管理者は、情報資産への侵害が発生した場合は、ネットワークを物理的に遮断するなど、被害拡大の防止策を実施します。
- ④ 情報資産への侵害があった場合は、国や他の自治体等と連携し、適切に対応します。また、犯罪のおそれがある場合は、速やかに警察に通報します。

(5) 港区情報安全対策指針の掲示

- ① セキュリティ統括責任者は、職員等が常に港区情報安全対策指針を閲覧できるよう掲示します。

1.1 港区情報安全対策指針の評価及び見直し

セキュリティ統括責任者は、情報資産を取り巻く環境の変化やセキュリティ監査の指摘に応じて、継続的に必要な評価及び見直しを行い、区民から信頼されるデジタル環境を実現するための情報セキュリティ対策を実施します。

港区行政情報多言語化ガイドライン

(改訂版)

令和5（2023）年7月
港 区

目 次

1 行政情報多言語化ガイドライン策定の目的と趣旨	1
2 行政情報多言語化の基本方針	2
3 行政情報提供に関する現状と課題	2
4 「やさしい日本語」について	4
(1) 「やさしい日本語」とは	4
(2) 「やさしい日本語」の有効性	5
(3) 「やさしい日本語」で実現する多文化共生社会	6
5 行政情報多言語化の基準	8
(1) 多言語化の対象とする行政情報	8
(2) 優先的に多言語化に取り組む行政情報	9
(3) 行政手続に関わる文書の多言語化についての注意点	9
(4) その他の行政情報	10
(5) 翻訳する言語	10
(6) 翻訳言語の表記方法	10
(7) 言語表記の順序について	11
(8) 英語、中国語、ハングルの多言語表記	11
(9) 翻訳する時期	11
(10) 日本語の表現、ルビのあり方	12
(11) 多言語化を進めるにあたっての協議	12
(12) 正確で統一のとれた翻訳を確保するための方策	12
(13) 庁内での情報共有体制の構築	14

(14) ガイドラインの見直し	14
6 多言語化業務フローチャート	15
行政情報多言語化の基準（一覧）	16

コラム

ウェルカム・パッケージ	9
中国語の簡体字と繁体字	10
ハングルと表記する理由	11
通訳	13
「外国人」と「外人」	14

1 行政情報多言語化ガイドライン策定の目的と趣旨

令和5年7月1日現在、区には、区総人口の約8%にあたる20,622人の外国人が暮らしており、その国籍は約130か国にも及びます。また、日本にある大使館の半数以上、約80の大使館が立地し、インターナショナルスクールや大学、外資系企業など多様な主体が多く存在している国際性豊かな都市です。

新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、令和2年7月に2万人を下回りましたが、令和4年4月以降徐々に回復し、旅行等で短期間滞在する外国人だけでなく、地域の一員として長期間区に在留する外国人が増加しています。

区は、港区基本計画の分野別計画「にぎわうまち（コミュニティ・産業）」の「地域の課題を自ら解決できるコミュニティをつくる」の中で、「豊かな国際性を生かした多文化共生社会をつくる」に取り組むにあたり、具体的な道筋を示す個別計画として、「港区国際化推進プラン」（以下、「プラン」という。）を策定しています。

プランでは、外国人が、必要な行政情報を入手できる環境を整えるため、「港区行政情報多言語化ガイドライン」（以下、「ガイドライン」という。）に基づき、生活に必要な情報を多言語で提供することを取組の一つとして掲げ、区はこれまでガイドラインに基づいた行政情報の多言語化を進めてきました。

ガイドラインは、行政情報などを外国人に対して提供する際、各所管課で検討するための指針として、平成22年10月に初めて策定し、社会情勢の変化や区の現状を踏まえ改訂を行ってきましたが、地域の共通言語となる「やさしい日本語」のさらなる普及とこれまでの多言語対応への取組をさらに進め的確な情報提供を行うため、このたびガイドラインを見直し、改訂版を作成しました。

国籍や民族が異なる人々が、互いに文化的違いを認め合いながら、一人ひとりの人権を尊重し、地域社会の一員としてともに考え、行動し、支え合う「多文化共生社会の実現」をめざすため、このガイドラインを基に「多言語化」を進めます。

2 行政情報多言語化の基本方針

行政情報の多言語化の充実、情報アクセス手段の強化を図るために、以下のとおり基本方針を定めます。

基本方針

- 多言語化する行政情報の優先度や翻訳言語、使用媒体、タイミング、正確性などについての基準を定めること。
- 費用対効果を検証しながら、隨時、港区国際力強化推進委員会、港区国際化推進アドバイザー会議等で検討を行い、全庁的な体制で、効率的かつ効果的に行政情報の多言語化を進めること。
- 外国人の状況（生活実態、国籍、在留資格など）及び意見を踏まえること。
- 外国人への行政情報提供に関する現状と課題を踏まえること。
- 外国人のコミュニケーション・使用言語に関連する特性とニーズに対応させること。

3 行政情報提供に関する現状と課題

区では、行政サービスや施設の利用方法などを紹介した「暮らしのガイド」、英字広報紙「ミナトマンスリー」に加え、国民健康保険や健康診断などの各種行政サービス、防災情報、子育て情報など、多種多様な情報を多言語で提供しています。また、刊行物のみならず、ホームページ、ケーブルテレビ、SNSなど、様々な媒体を通じて情報を提供しています。さらに、区のコールセンターである「みなとコール」では、夜間・休日にも区の施設や手続についての案内を日本語と英語で実施しています。その他にも、各課で様々な刊行物等を多言語で作成しています。

このように、多言語による行政情報を様々な手段で提供しているにもかかわらず、刊行物の存在やイベントの情報を知らなかったという外国人からの意見が多く、情報が十分に行き届いていない現状があります。適切な媒体によるタイミングの合った情報提供により、より多くの外国人の手元に確実に届ける工夫が必要です。

令和4年度に実施した「港区国際化に関する実態調査」（以下、「実態調査」と

いう。) によると、「SNS以外のウェブサイト」が 48.9%と最も多く、ついで「日本人の友人・知人」が 48.7%、「SNS (Twitter、Facebook 等)」が 41.9%、「同じ国籍の友人・知人」が 39.3%となっています。

前回調査との比較では、「SNS (Twitter、Facebook 等)」が 8.8 ポイント、「日本人の友人・知人」が 4.9 ポイント増加しており、「テレビ」が 6.2 ポイント減少しています。

また、実態調査では、区に住む外国人は中国、韓国または朝鮮の他に、欧米出身の外国人が多く、在留資格も家族滞在や技術・人文知識・経営・管理など、企業に勤務する外国人やその家族が多いいため、6割以上の外国人は英語を理解できるという結果がでています。

区は、これまで、英語、中国語、ハングル、日本語、「やさしい日本語」での対応を推進しており、79.4%がこの5言語で十分であると回答していますが、5言語では不十分だという声もあります。

しかし、区に住む外国人の国籍は約 130 か国に及び、それぞれの母語すべてに対応することは困難です。

そこで、「やさしい日本語」のさらなる推進や、視覚的に理解できるピクトグラムの導入など、より多くの外国人に情報を伝えることができる取組を、さらに普及させていくことも課題です。

4 「やさしい日本語」について

(1) 「やさしい日本語」とは

「やさしい日本語」とは、外国人にも分かりやすく表現された日本語のことです。一般的に小学校3年生が教科書で習う漢字やひらがな、カタカナの表現のレベルであると言われていて、日本語能力試験N3～4（旧3級）¹を基準としています。

日本の公共の場所や行政機関で使われる日本語は、漢語や敬語など難しい言い回しが多く、外国人にとっては特に、理解しにくいものです。「やさしい日本語」は、このことを踏まえ、多言語対応が困難な災害発生直後などに、外国人に対して正確かつ必要な情報を提供するために考えられた日本語表記の手法です。

普通の日本語 Normal Japanese	「やさしい日本語」Easy Japanese
ドアや窓を開けて、避難する場合に備えてください。	ドアや 窓を 開けて ください。 逃げる 準備をして ください。
地震の揺れで壁に亀裂が入ったりしている建物には近づかないようになると、余震に対して十分注意して欲しいと呼びかけています。	地震で こわれた 建物に 気をつけ て ください。余震<あとから 来る 地震>に 気をつけて ください。 この後も 気をつけて ください。
「消防車」	消防車<火を 消す 車>
「避難所」	避難所<みんなが に 逃げる ところ>
「炊き出し」	炊き出し<温かい 食べ物を 作って くば 配る>
「津波」	津波<とても 高い 波>

¹ 日本語を母語としない人の日本語能力を測定し認定する世界最大規模の日本語の試験。最も難関なN1から最も容易なN5まで5つのレベルがあり、N3は「日常的な場面で使われる日本語をある程度理解することができる」、N4は「基本的な日本語を理解することができます」、初級から中級のレベルとされています。

(2) 「やさしい日本語」の有効性

「やさしい日本語」については、弘前大学人文学部社会言語学研究室が平成10年から複数回にわたって検証実験を行っており、その理解度の高さが明らかにされてきました。例えば、平成17年に17か国からの留学生88名を対象に行った実験では、対象者を「やさしい日本語」と普通の日本語の2つのグループに分け、同じ内容の災害情報を示し、理解して指示に従うことができた人の割合を検証しました。結果として、全体的に「やさしい日本語」のグループの理解度の方が著しく高く、普通の日本語が10.9%であるのに対し、「やさしい日本語」が95.2%という一例もありました。²

また、実態調査においても、「やさしい日本語」を使った日本人との交流や情報を希望する割合が半数を超えており、日本での在住期間が3年未満の外国人からは7割を超える希望がありました。

「やさしい日本語」は、次のような場面で力を発揮します。

◆外国人を災害から救う

災害時の外国人は、情報弱者になりがちです。平成7年（1995年）1月17日に起きた阪神・淡路大震災における日本人と外国人のそれぞれの人口に対する死者数及び負傷者数をみると、外国人の死者数の割合は日本人の約2倍、負傷者数の割合は約2.4倍になっているという結果が出ています。³ 避難指示等の緊急情報を全ての外国人にそれぞれの母語で伝えることはできません。また、翻訳を行うとしても、混乱する災害時には、必ずしも対応できるとは限りません。発災後、外部からの援助が始まるまでの72時間が生死を分けるといわれるとおり、一刻を争う災害時に、確実に生命を守る行動をとるためには、迅速で正確な情報の提供が必要であり、「やさしい日本語」は重要な役割を果たします。新たな多言語化の取組の一つとして「やさしい日本語」を導入することは、より多くの外国人に情報を伝えることを可能にします。

² 出典：『『やさしい日本語』が外国人被災者の命を救います』（弘前大学人文学部社会言語学研究室/減災のための「やさしい日本語」研究会）

³ 『『やさしい日本語』が外国人被災者の命を救います』（弘前大学人文学部社会言語学研究室/減災のための「やさしい日本語」研究会）において国際防災の10年国民会議事務局（財）都市防災研究所（1995）『阪神淡路大震災における在日外国人被災状況調査』を出典として作成されたデータが掲出されています。

◆外国人の地域参画と協働を推進する

外国人と地域の日本人が交流する際に、最も大きな壁となるのが言葉です。多くの日本人は外国人と交流したいと思っていても、外国語を話さなくてはいけないとなると、戸惑ってしまうことがあります。しかし、外国語を話さなくとも、普通の日本語を分かりやすく言い換えた「やさしい日本語」を使えば、既存の日本人コミュニティに外国人を迎えることが容易になり、外国人の地域参画を一層促進することができます。一方で、先に述べたとおり、外国人にとっても「やさしい日本語」の理解度は高く、これから住む国の言葉として日本語を学びたいと考えている人も多くいます。「やさしい日本語」は、外国人が母語でコミュニケーションをとる自分たちのコミュニティから一歩出て、日本語で交流しようとするきっかけを作ります。このような「やさしい日本語」を通した日本人と外国人の相互の歩み寄りが、お互いの理解、そして協働に繋がっていくのです。

(3) 「やさしい日本語」で実現する多文化共生社会

「やさしい日本語」は、災害時を主とした外国人への情報伝達手段としてはもちろんのこと、地域社会の共通言語として、日本人と外国人が地域の課題とともに解決し、緊急時、災害時にも協力し助け合うことができる豊かな地域社会、多文化共生社会を実現していくために、重要な役割を担います。

区がめざす地域社会の共通言語としての「やさしい日本語」とは、日本人が外国人と交流する際、特別なスキルや外国人が学ぶ新しい日本語でもありません。日本人が普通の日本語では伝わらないということを実感し、どう表現したら相手に伝わるかということを考えながら使う言語です。

区は、「やさしい日本語」を行政の情報発信の手段として使うだけでなく、地域社会の日本人の皆さんにも、日常の中で外国人の皆さんと交流する際に使っていただくことをめざします。また、外国人の皆さんとの日本語習得の支援も併せて進めています。

日本人と外国人、相互の歩み寄りを支えていくことで、目標である成熟した「国際都市・港区」、「多文化共生社会の実現」をめざします。

港区職員が「やさしい日本語」を活用するにあたっては、次の資料を参考してください。

1 「やさしい日本語」マニュアル～外国人の地域参画と協働のために～
(国際化・文化芸術担当)

「やさしい日本語」とは何か、その有効性や「やさしい日本語」で実現する多文化共生社会について述べると共に、「やさしい日本語」による文書等の作成ルールを示しています。

2 実践！やさしい日本語による公文書－分かりやすく親しみのある文章表現を目指して－（総務課）

「やさしい日本語」による公文書作成を実践し、公文書は「分かりにくいもの」というイメージを払拭し、読む側の立場に立った文書表現の改善の取組を推進していくため、分かりやすく親しみのある文章表現のための一般的指針を示しています。

5 行政情報多言語化の基準

在住外国人等に関係のある情報については、できるだけ多くの人が理解できるよう、各所管課（課、担当課長、行政委員会及び学校・幼稚園）（以下「所管課」という。）は、以下の基準に基づき、多言語化を行うものとします。

また、指定管理者や外郭団体が提供する行政情報については、所管課は、本ガイドラインに準じて多言語化を推進していくことを要請するものとします。

（1）多言語化の対象とする行政情報

① 行政情報とは

区民等を対象として、区が主体となって実施するサービスや事業等に関する情報、施設等の表示や看板、区の計画や統計等に関する情報で以下のものを対象とします。

- ア) 区民等を対象に作成・配布・公開しているホームページ、広報紙・地域情報紙（誌）、計画書、報告書、冊子、パンフレット、ちらし、シール等
- イ) 紙媒体及び電子申請上の申込書や申請書類等
- ウ) 住居表示、道路名、標識、案内板、ポスター等庁舎内や街中における表示・看板等
- エ) 個別区民あての通知書、案内書等

② 情報提供するための媒体及び手段

外国人に行政情報を提供する媒体及び手段として、以下のものを活用して、幅広く周知や利用・申請の促進に努めるものとします。

- ア) 冊子、パンフレット、書籍等の紙媒体
- イ) ウェブサイト、SNS等のソーシャルメディアやメールマガジン等のインターネット回線を通じた媒体
- ウ) CD-ROM、DVD、テープ等の電子機器を通した記録媒体
- エ) テレビ、ラジオ、無線、デジタルサイネージ等の映像や音声による媒体
- オ) 区内掲示板への掲示
- カ) 多言語情報コーナーへの配置
- キ) 外国人が訪れる機会の多い窓口やロビーへの配置
- ク) 外国人対象ウェルカム・パッケージへの封入

* ウエルカム・パッケージ*

港区に転入手続を済ませた外国人に渡す手提げバッグ型のパッケージで、英語・中国語・ハングルの言語別になっています。各地区総合支所の区民課窓口サービス係で配布しています。※令和5年10月からは希望者のみ配付し、原則ホームページから閲覧していただきます。

【主な内容物】

外国語版暮らしのガイド、MINATO CITY MAP、防災地図、観光&マナーブック、資源とごみの分別ガイドブックなど

※内容物については隨時見直しを行います。

(2) 優先的に多言語化に取り組む行政情報（①～⑦は優先順位の高い順）

- ① 生命や身体、財産等に関わる緊急事態に関する情報（災害、事故、防災・防犯、救急医療、感染症、宗教食、アレルギー表示等）
- ② 外国人対象の案内や相談全般に関する情報（外国人相談、みなとコール、総合案内等）
- ③ 区の広報に関する情報（広報紙、ホームページ等）
- ④ 区有施設等における案内表示等の情報（施設名・課名等表示、各案内板等）
- ⑤ 外国人の権利・義務に関する情報（住民登録、税金、健康保険、介護保険、国民年金等）
- ⑥ 保健・福祉、教育に関する情報（健診（検診）、保健予防、手当・給付、保育園、就園・就学、学校通知関連等）
- ⑦ 日常生活に関する情報（ごみ、リサイクル、みなとタバコルール、交通等）

(3) 行政手続に関わる文書の多言語化についての注意点

申請、請求、決定、証明書等、個人の権利・義務が確定し、係争時に重要な証拠書類となる文書については、多言語化できません。また、申請書・請求書等の文書については日本語による表記が優先します。いずれもどのようなことが記載されているのか参考翻訳を添付するにとどめることとします。

(4) その他の行政情報

所管課は、以下の情報については、必要性と効果を考慮して、多言語化を行うことを判断するものとします。

- ① 区政への参画・協働に関する情報（みなとタウンフォーラム、区政モニターミーティング等）
- ② 区有施設に関する情報（区民センター、スポーツセンター、図書館等）
- ③ その他外国人に関係すると考えられる情報（事業概要、各種計画等）
- ④ 区民参加イベント、お祭り等、地域イベント情報
- ⑤ 観光に関する情報（観光スポット、商店街等）

(5) 翻訳する言語

- ① 外国人を対象として行政情報を翻訳する場合は、英語、やさしい日本語、中国語、ハングルで行うことを基本とします。必要性と効果を考慮して言語を選択してください。
- ② 英語はアメリカ英語、中国語は簡体字、ハングルは韓国語で翻訳するものとします。但し、中国語は状況に応じて繁体字を追加することも可能とします。
- ③ その他の言語については、その必要性と効果を十分に考慮して、所管課が判断するものとします。

中国語の簡体字と繁体字

- ・簡体字…書きにくい漢字が簡略化された中国語です。国連が1971年に簡体字を中国語のオフィシャル文字として定めました。中国大陸、マレーシア、シンガポールなどで使用されており、使用人口は13億人以上です。
- ・繁体字…旧字体の漢字が多く使われた中国語です。主に台湾、香港、マカオなどで使用されており、使用人口はおよそ3千万人です。

(6) 翻訳言語の表記方法

- ① 行政情報を言語別に分けて作成する場合、併記して作成する場合など、翻訳言語の表記方法については、行政情報を提供する媒体や手段によって大きく変わりますので、所管課が判断するものとします。
- ② 外国人にも広く周知を呼びかけるポスターを作成する場合は、「やさし

い日本語」や大事な部分を中心に翻訳するなど、日本語と英語の併記で作成することとします。

(7) 言語表記の順序について

言語表記の順序は、区内の利用頻度の高いものから順に「英語、「やさしい日本語」、中国語、ハングル」と表記するものとします。また、「ハングル」については「韓国語／朝鮮語」と表記することも可能とします。

ハングルと表記する理由

韓国語は大韓民国（韓国）で使用されている言語を指します。一方、朝鮮語という表記は日本では朝鮮半島で話されている言語としての認識ですが、韓国国内では使用しません。また、活用も韓国語と朝鮮語は若干違いがあります。日本でも朝鮮半島で国と認めているのは大韓民国のため、公には韓国語との表記が多いです。両方網羅するため韓国語/朝鮮語と併記する場合、表記が長くなってしまうため、港区ではハングルと表記することとします。なお、ハングルとは文字そのものを指します（日本語の「ひらがな」と同じ）。

(8) 英語、中国語、ハングルの多言語表記

各言語の英語、中国語、ハングルの表記は下記のとおりとします。

日本語	英 語	中国語	ハングル
英 語	English	英 语	영어
中国語	Chinese	中 文	중국어
ハングル	Korean	韩 语	한국어又は한글

(9) 翻訳する時期

- ① 特に緊急性や優先度の高い行政情報は、日本語での行政情報に合わせて、同時に翻訳するものとします。
- ② 権利・義務や保健・福祉・教育等に関わる行政情報は、できるだけ速やかに翻訳するものとします。
- ③ その他の行政情報は、所管課の判断により、順次翻訳するものとします

(10) 日本語の表現、ルビのあり方

所管課は、外国人に関する行政情報については、「やさしい日本語」で提供することとします。また、日本語と英語のみで作成する場合は、漢字にはルビを振るものとします。

(11) 正確で統一のとれた翻訳を確保するための方策

①港区翻訳データベース

「港区翻訳データベース」とは、翻訳する際、使用する単語や言語の統一を図るため、英語、中国語、ハングルの3言語について区として使用すべき単語や表記方法について整理した辞書のようなものです。区の組織名や役職名、施設名などの表記についても掲載しており、区のホームページで公開しています。

「港区翻訳データベース」は、東京都が平成27年2月に改定した「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」との整合性にも配慮して作成しています。翻訳する際は、必ず「港区翻訳データベース」を参照するものとします。

②翻訳チェック

翻訳内容を専任者がチェックを行い、統一した単語、表現、文章に修正します。行政情報の正確性・統一性を高め、一層の信頼性を確保します。

各所管課が希望する場合、翻訳した行政情報（英語・中国語・ハングル）の翻訳チェックを行います。翻訳チェックの申込み手順については、地域振興課－閲覧－国際化推進係－翻訳チェックについてを確認し、分量に応じ、必要な期間を考慮して申し込むこととします。

※自動翻訳ソフトやウェブサイトで機械翻訳した文章は、翻訳チェックの意義から外れるためチェックを受けることができません。

③翻訳発注の際の注意事項

所管課は翻訳を外部事業者に発注する際には、以下のことに留意するものとします。

- ア) 翻訳技術が高く、実績のある事業者を選定すること。
- イ) 仕様書又は事業者への指示には、原則として下記の文言を入れるものとします。

- ・自動翻訳ソフト等を用いた機械翻訳は行わないこと
- ・港区翻訳データベースを参照すること
- ・ネイティブチェックを入れること

通訳

多言語化の手段の一つに「通訳」があります。行政サービスを利用するため区役所を訪れた外国人が日本語を理解できない場合、通訳を介して意思疎通を図らなければならぬため、重要な役割を果たします。本庁舎の総合案内、国際化推進係の外国人相談員や、行政サービスの案内をするみなとコール、各地区総合支所区民課のフロアマネージャー及び芝・麻布地区総合支所区民課の通訳が英語による通訳対応を行っています（芝・麻布地区総合支所区民課の通訳は中国語対応が可能）。

また、区では、災害時に通訳・翻訳活動を行う「港区国際防災ボランティア」を募集・育成（令和4年度末時点で131人）しています。「港区国際防災ボランティア」は、平常時には区民まつりや防災訓練などで通訳として活動しています。

お祭りなど外国人が参加可能な地域イベントを実施する際には、英語が入ったポスターやちらしを作成するとともに、こういった通訳を用意することもぜひ検討してみてください。

(12) 庁内での情報共有体制の構築

- ①国際化推進係は、行政情報の多言語化に関する資料等を管理するとともに、必要な情報を所管課に提供するものとします。
- ②所管課は、多言語による行政情報を作成または提供した場合は、国際化推進係に報告するとともに、見本提供が可能な場合は別途指定する部数を提出するものとします。
- ③所管課で作成している多言語による行政情報については、年に一度、多言語対応調査を実施し把握します。調査結果については、国際化推進係の閲覧で公開し、情報共有するものとします。
- ④翻訳データベースは、年に2回、更新しています。所管課で作成した多言語による行政情報で翻訳データベースに掲載して共有すべき単語等がある場合は、隨時申し出を受けることとします。

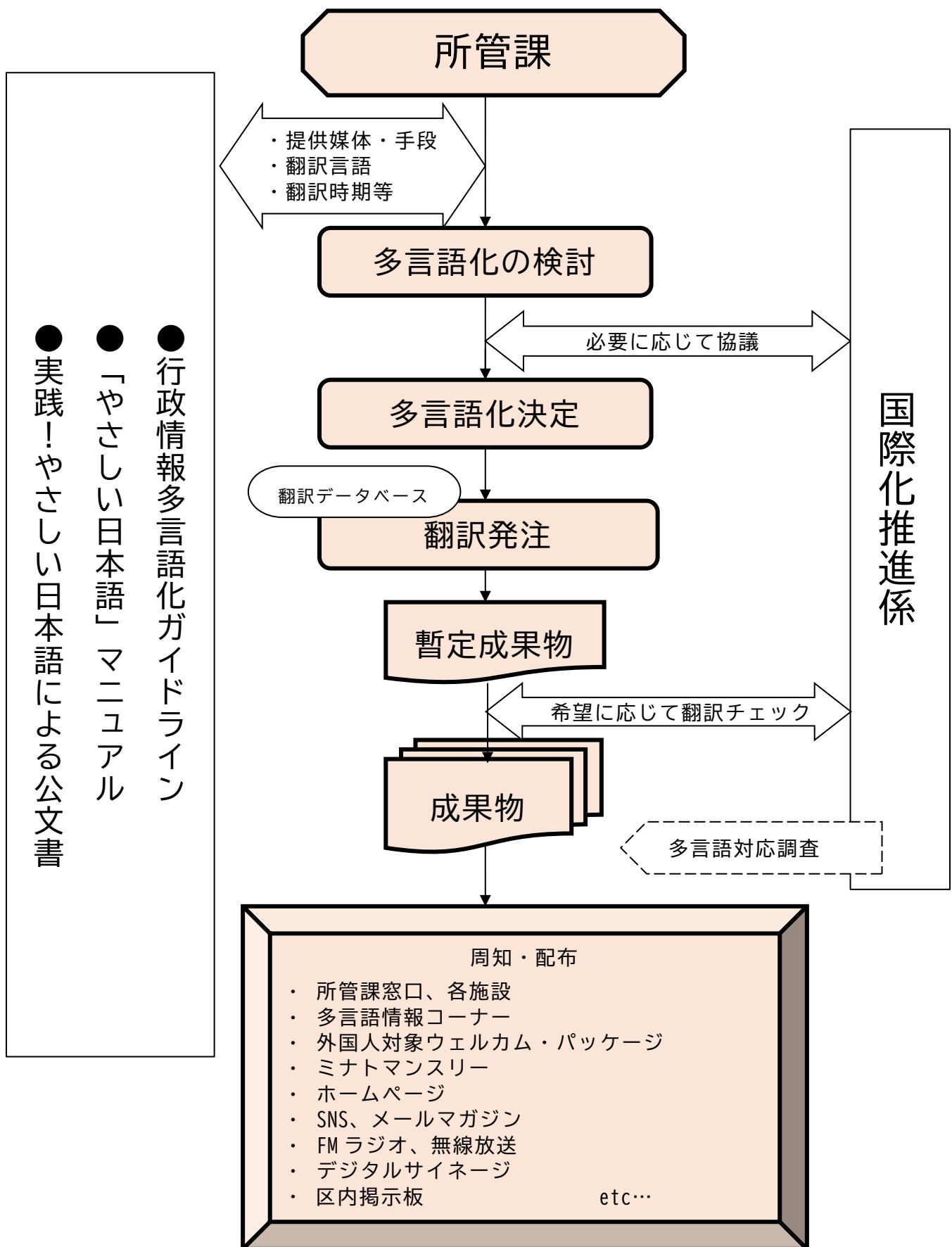
(13) ガイドラインの見直し

ガイドラインは、必要に応じて見直すものとします。

*** 「外国人」と「外人」***

外国籍の人々を呼ぶ総称として「外人」という日本語がありますが、表現としてやや侮蔑的なニュアンスを含んで使われることがあります。行政用語としては「外国人」という表現を使うようにしましょう。外国人の存在は、港区にとって一つの財産として敬意をもって対応したいものです。

6 多言語化業務フローチャート



行政情報多言語化の基準（一覧）

(1) 多言語化の対象とする行政情報	P8	① 行政情報とは	ア) ホームページ、広報紙・地域情報紙（誌）、計画書、報告書、冊子、パンフレット、ちらし、シール等 イ) 紙媒体及び電子申請上の申込書や申請書類等 ウ) 住居表示、道路名、標識、案内板、ポスター等・看板等 エ) 通知書、案内書等
		② 情報提供をするための媒体及び手段	ア) 冊子、パンフレット、書籍等 イ) ウェブサイト、SNS、メールマガジン等 ウ) CD-ROM、DVD等 エ) テレビ、ラジオ、無線放送、デジタルサイネージ等 オ) 区内掲示板への掲示 カ) 多言語情報コーナーへの配置 キ) 窓口、ロビーへの配置 ク) 外国人対象ウェルカム・パッケージへの封入
(2) 優先的に多言語化に取り組む行政情報 (①～⑦は優先順位の高い順)	P9	① 生命や身体、財産等に関わる緊急事態に関する情報（災害、事故、防災・防犯、救急医療、感染症、宗教食、アレルギー表示等）	
		② 外国人対象の案内や相談全般に関する情報（外国人相談、みなどコール、総合案内等）	
(2) 優先的に多言語化に取り組む行政情報 (①～⑦は優先順位の高い順)	P9	③ 区の広報に関する情報（広報紙、ホームページ等）	
		④ 区有施設等における案内表示等の情報（施設名・課名等表示、各案内板等）	
		⑤ 外国人の権利・義務に関する情報（住民登録、税金、健康保険、介護保険、国民年金等）	
		⑥ 保健・福祉、教育に関する情報（健診（検診）、保健予防、手当・給付、保育園、就園・就学、学校通知関連等）	

		⑦日常生活に関する情報（ごみ、リサイクル、みなとタバコルール、交通等）												
(3)行政手続 に関する文 書の多言語 化について の注意点	P9	<ul style="list-style-type: none"> 個人の権利・義務が確定し、係争時に重要な証拠書類となる文書（申請、請求、決定、証明書等）は、多言語化不可。 申請書・請求書等の文書は日本語表記が優先。 いずれも参考翻訳を添付すること。 												
(4)その他の 行政情報 (必要性を 考慮して多 言語化)	P10	<p>①区政への参画・協働に関する情報（みなとタウンフォーラム、区政モニター会議等）</p> <p>②区有施設に関する情報（区民センター、スポーツセンター、図書館等）</p> <p>③その他外国人に関係すると考えられる情報（事業概要、各種計画等）</p> <p>④区民参加イベント、お祭り等、地域イベント情報</p> <p>⑤観光に関する情報（観光スポット、商店街等）</p>												
(5)翻訳する 言語	P10	<p>① 英語、「やさしい日本語」、中国語、ハングル（必要性と効果を考慮して言語を選択）</p> <p>②英語：アメリカ英語、中国語：簡体字（状況に応じて繁体字を追加）、ハングル：韓国語</p> <p>③他の言語の必要性（所管課が判断）</p>												
(6)翻訳言語 の表記方法	P10	<p>①言語別に分けて作成、併記して作成（所管課が判断）</p> <p>②ポスター作成：「やさしい日本語」の使用、日本語と英語の併記</p>												
(7)言語表記 の順序	P11	<ul style="list-style-type: none"> 英語、「やさしい日本語」、中国語、ハングル（韓国語／朝鮮語の表記も可）の順 												
(8)英語、中 国語、ハン グルの各言 語表記	P11	<ul style="list-style-type: none"> 各言語の表記 <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>英 語</td> <td>English</td> <td>英 语</td> <td>영어</td> </tr> <tr> <td>中国語</td> <td>Chinese</td> <td>中 文</td> <td>중국어</td> </tr> <tr> <td>ハングル</td> <td>Korean</td> <td>韩 语</td> <td>한국어又は한글</td> </tr> </table>	英 語	English	英 语	영어	中国語	Chinese	中 文	중국어	ハングル	Korean	韩 语	한국어又は한글
英 語	English	英 语	영어											
中国語	Chinese	中 文	중국어											
ハングル	Korean	韩 语	한국어又は한글											
(9)翻訳する 時期	P11	①緊急性、優先度の高い情報は、日本語での行政情報提供と同時に翻訳												

		<p>②権利・義務、保健・福祉、教育等に関する行政情報は、できるだけ速やかに翻訳</p> <p>③その他の行政情報は、所管課の判断による</p>			
(10)日本語の表現、ルビのあり方	P12	「やさしい日本語」、漢字にルビを振る			
(11)正確で統一のとれた翻訳を確保するための方策	P12	<p>①港区翻訳データベース</p> <p>②翻訳チェック</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">③翻訳発注の際の注意事項</td> <td>ア) 翻訳技術力、実績のある事業者の選定</td> </tr> <tr> <td>イ) 仕様書又は事業者への指示 <ul style="list-style-type: none"> ・自動翻訳ソフト等を用いた機械翻訳の禁止 ・港区翻訳データベースの参照 ・ネイティブチェック </td> </tr> </table>	③翻訳発注の際の注意事項	ア) 翻訳技術力、実績のある事業者の選定	イ) 仕様書又は事業者への指示 <ul style="list-style-type: none"> ・自動翻訳ソフト等を用いた機械翻訳の禁止 ・港区翻訳データベースの参照 ・ネイティブチェック
③翻訳発注の際の注意事項	ア) 翻訳技術力、実績のある事業者の選定				
	イ) 仕様書又は事業者への指示 <ul style="list-style-type: none"> ・自動翻訳ソフト等を用いた機械翻訳の禁止 ・港区翻訳データベースの参照 ・ネイティブチェック 				
(12)庁内での情報共有体制の構築	P13	<p>①国際化推進係による行政情報多言語化に関する資料管理と所管課への情報提供</p> <p>②国際化推進係への所管課からの多言語情報作成の報告・見本提供</p> <p>③多言語対応調査の実施及び調査結果の共有</p> <p>④翻訳データベースの更新及び掲載単語の随時受付</p>			
(13)ガイドラインの見直し	P14	ガイドラインの必要に応じた見直し			

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

区民の声対応マニュアル



2025年7月

企画経営部政策広聴担当

目次

- 1.本マニュアルの目的及び定義
- 2.広聴主管課の役割
- 3.主管課の役割
- 4.子どもの声への対応
- 5.「区民の声センター」について
- 6.様々な場面で得られる区民の声
- 7.区民の声の受付
- 8.受け付けた区民の声への対応
- 9.回答期間および回答方法
- 10.メールでの回答方法
- 11.区民の声、区の対応および考え方の公表
- 12.公表する区民の声および区の対応
- 13.区民の声の区政への反映
- 14.港区区民の声共有・活用会議
- 15.対応に困難を伴う申立者への対応について
- 16.生成AIを活用した回答案、公表文案の作成
- 17.広聴関連の要綱、マニュアル等



本マニュアルの目的及び定義

区民の声は、区の貴重な財産です。

区民等から区政に対するいろいろなご意見・ご提案等をいただき、信頼される区政の実現を目指すとともに区政運営の参考としています。

区は「港区区民の声への対応要綱（以下、「要綱」という。）」に基づき広聴業務を適正に実施しています。本マニュアルは要綱の逐条解説と共に広聴実務に関する概要を盛り込みました。



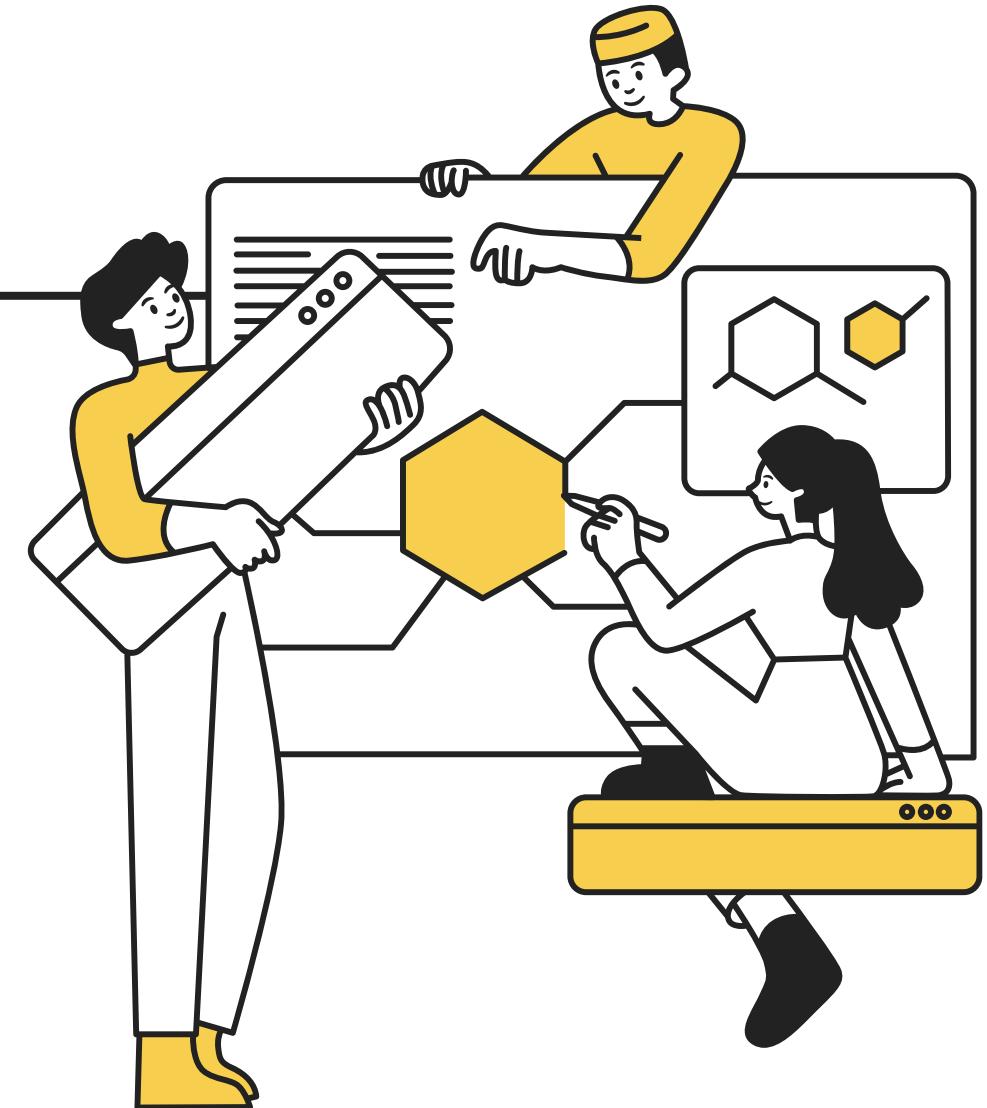
区民の声 … 区民等から区に寄せられる区政に対する意見、提言、要望等

※ただし、制度又は事業等についての問合せを除く。

広聴主管課 … 各総合支所管理課（管理係）及び企画経営部区長室（広聴担当）

主管課 … 区民から寄せられた区民の声等に対応又は回答する課

区民の声センター … 区長室が業務委託により設置・管理する、区民の声を受け付け、記録する窓口



広聴主管課の役割 (各総合支所管理課 (管理係) 及び企画経営部区長室 (広聴担当))

業務内容	区民の声の受付、広聴システムへの入力、主管課への対応依頼を行います。
役割分担	総合支所に関するもの（総合支所と支援部双方に関するものを含む） ⇒地域を所管する総合支所管理課 支援部・行政委員会（教育委員会等）で対応する案件 ⇒企画経営部区長室広聴担当
事務処理	<ul style="list-style-type: none">● 広聴主管課は、区民の声を受けたら速やかに広聴システムに意見等を入力し、関係書類をデータ添付して担当主管課に処理依頼を行います。● 区民の声センターへのご意見は、区民の声センターで一括入力されます。区民の声センターで入力されたデータは、案件名に「■区長室」「■麻布」等と表示されます。担当広聴主管課は内容を確認し、案件名、主管課、処理内容等を適宜修正して処理依頼を行います。● 広聴メールは区民の声センターと広聴主管課の両方に送付されます。各広聴主管課は受信したメールの内容を確認し、未開封のまま放置せず適切に処理してください。● 広聴主管課は、主管課へ処理依頼した案件の進捗管理を広聴システムで行います。



主管課の役割

*広聴システム上での処理は[広聴システム操作説明書](#)へ。



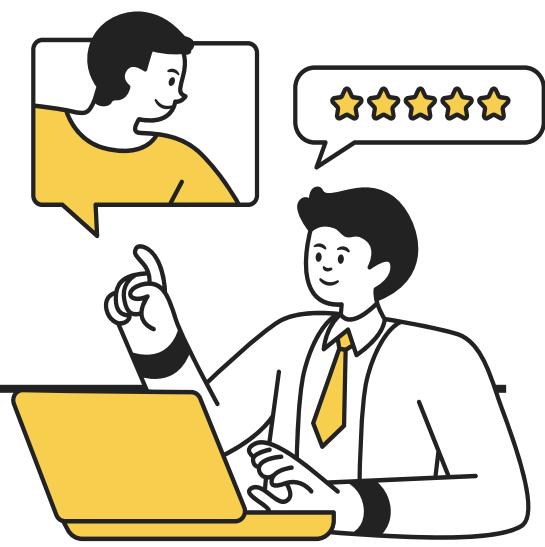
主管課における事務処理

- 区民の声センターからメールが届いたら、広聴システムで案件を確認の上、対応をお願いします。
- 申立者との対話や現場対応のうえ、広聴システムに入力し、部内決裁を行います。
- 重要案件や難しいクレームは、必要に応じて、区長への説明や区長決裁を行います。
- 回答が複数の主管課にまたがる場合は、関係課で調整し、一括して回答します。
- 区が回答できない場合は、その理由を申立者に説明します。
- 職員対応に関する苦情は、広聴主管課が対応記録や指導記録を求める場合があります。

各課において区民や利用者から直接、意見等を受け付けた場合

- 来訪、電話で直接意見等を受け付けその場で完結しない案件は、意見等の内容を記録します。
- 手紙、要望書等による場合は、各課で文書収受します。港区長あての文書や手紙は、広聴主管課と協議のうえ広聴処理とします。
- 各課で対応可能なものは、通常業務の中で適切に処理します。度重なる意見・苦情等は広聴主管課と協議のうえ対応方針を決定します。
- 内容が他部課に影響があるもの、区民の団体等から寄せられたものについては、広聴主管課に引継ぎます。広聴主管課は対応が必要な部署へ広聴処理を依頼します。
- 窓口対応に関する苦情は、関与した職員の上司が責任をもって誠実かつ適切に初期対応を行います。 5

子どもの声への対応



広聴主管課

- 広聴システムの件名の末尾に「子ども広聴」、第二分類に「子ども広聴（区長へのメッセージ）」と表示されています。
※大人（保護者等）からと思われる意見は一般的の広聴として受け付けます。
(件名から【子ども版広聴】、第二分類「子ども広聴（区長へのメッセージ）」を削除)
- 子どもの声の内容が、虐待や不適切保育、いじめ等の疑いがあるとうかがえる場合には、広聴主管課は、児童相談所、子ども政策課、教育委員会等の通告窓口へ速やかに連絡してください。
※連絡先：子どもの虐待等疑い事案の通告窓口を参照

主管課

- 広聴システムの件名の末尾に「子ども広聴」と表示されています。
- 回答する際には、本人の年齢などを考慮し、子どもに伝わりやすい表現となるよう配慮してください。
- 郵送で回答する場合は、子ども用にデザインした封筒と便箋があります。
区長室広聴担当に必要枚数を連絡してください。



* 広聴システム上の処理は[広聴システム操作説明書](#)へ。

「区民の声センター」について

区民の声センター

意見・提案・苦情などの「区民の声」を最初に受ける窓口業務と定型的な事務処理を事業者に委託し、区職員が複雑な対応に専念できる環境を整えるために設置しています。

受付時間 平日8時30分～17時15分

設置場所 本庁舎3階南側区民相談室

- 業務概要**
- 区民の声を伺い、初期対応と広聴システムへの入力を行います。
 - 区の法律相談の受付と運営管理を行います。
 - 総合案内窓口で来庁者を日本語・英語で案内し、簡易な相談は隣接する相談コーナーで対応します。

区民の声センターは、苦情対応のための専門窓口ではありません。各課でのトラブルに起因する苦情については、当該事業の所管課による組織的な対応をお願いします。



様々な場面で得られる区民の声



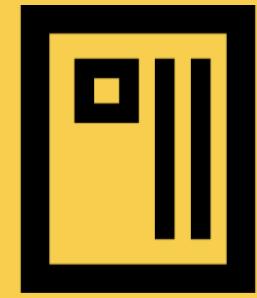
広聴メール

区ホームページ「区政へのご意見」に書き込まれたもの



電話

電話で意見等を収集したもの



広聴はがき

区有施設、窓口に設置している「広聴はがき」によるもの



区長への手紙

区長または区役所宛に提出された文書や手紙等



窓口

来訪者との面談で意見等を聴取したもの



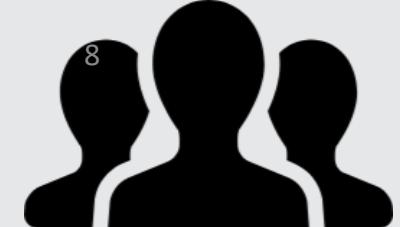
陳情

地域住民、個人、団体等から提出された「陳情書」「要望書」等



広聴ファックス

区長室または各総合支所管理課のファクシミリに着信したもの



区政モニター

区政モニターから随時報告等で寄せられたご意見等



区長と区政を語る会

参加者が発言した意見や要望等



各種団体等との意見交換

参加者が発言した意見や要望等

区民の声の受付



区民の声は、広聴主管課および区民の声センターが受け付け、広聴システムに記録します。
ただし、次に掲げるものは、区民の声として受け付けません。

- | | |
|---|--|
| (1) 詹謗、中傷又はこれに類するもの | (2) 同一人物による同一趣旨の内容を繰り返すもの |
| (3) 政治、宗教又は思想に関する内容 | (4) 広告、宣伝又はこれに類するもの |
| (5) 調査、アンケート又はこれに類するもの | (6) 質問、問合せ又はこれに類するもの |
| (7) 事務連絡を内容とするもの | (8) 趣旨が不明なもの |
| (9) 区を当事者として、裁判所において係争中の事項又は判決等のあった事項 | |
| (10) 区を当事者として、行政不服審査法等により、不服申立てを行っている事項又は不服申立てに対する裁決等のあった事項 | (11) 港区役所庁舎管理規則および港区総合支所庁舎管理規則第4条第1項各号に規定する禁止事項を伴うもの
(12) その他区長が特に認めたもの |

上記(6)のとおり、質問、問合せに対する広聴処理は不要ですが、申立人への回答や関係官庁への連絡は所管課から行います。

意見	回答	
(例) 都立青山公園のペットのマナーが悪いので巡回してほしい。	ご意見いただきました都立青山公園（南地区）については、東京都が管理する公園のため、指定管理者の公益財団法人東京都公園協会（連絡先：青山公園サービスセンター☎03-3470-3223）へご意見の内容を申し伝えました。	✓ 区の所管する業務でないため、通常の問合せとして対応 ✓ 広聴処理として決裁は不要 ✓ 申立人への回答や関係官庁への連絡は所管課から行う

<参考> 「区民の声」に該当しない場合の事務処理

広聴メールや広聴はがきで届いた場合（広聴システムに登録）

広聴主管課において、「要綱第3条関係（区民の声として受け付けないもの）」と明示し、項目区分「その他」処理方法「参考」を選択します。広聴処理は不要ですが、必要に応じて所管課内で情報共有してください。

案件MAP	
申立人情報	件名: ●について 申立種別: 広聴メール 処理案: 担当課へ処理依頼 担当者: 山田 健 入力完了: 2024/09/24
項目(1)	企画経営部 区長室 政策広聴担当
回答統合	1回目 要処理 項目(1) 処理方法を確認して対応してください
項目(1)	内容分類: 著ら・手書き一提出、会員登録・説明・住民会議関係提出 第2分類: 要綱第3条関係(区民の声として受け付けないもの) 項目名: ●について 回答区分: メッセージ 意見等の内容: ●は……だ。 方法: 意見等の内容
第2分類… 「要綱第3条関係（区民の声として受け付けないもの）」	
項目区分… 「その他」	
企画経営部政策広聴担当	
参考	

電話や訪問で応対する場合（例：宗教に関する要望を受けた場合）

傾聴しつつ、以下のような応答でクロージングしましょう。

申立人 「私は●●教の教祖だ。私の布教活動を区の広報番組で広めてほしい。14日以内に回答くれる？」

所管課 「貴重なご意見ありがとうございます。大変申し訳ないのですが、宗教に関する内容については、区民の声としてお受けできません。ご意見としては受け止めました。」

申立人 「私は港区民だぞ、区民の声を無視するのか」

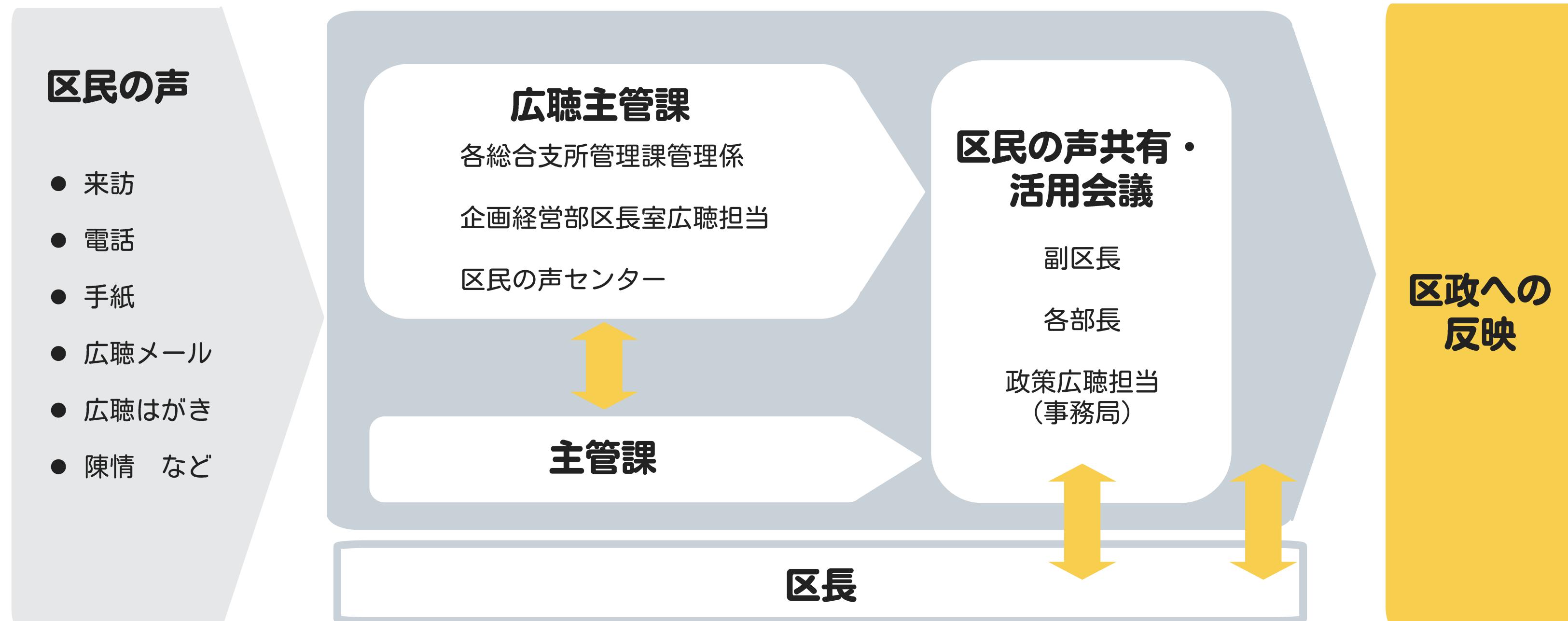
所管課 「『港区区民の声への対応要綱第3条』において、「政治、宗教、思想に関する内容」は区民の声として受け付けないことになっております。ご意見として受け止めました。」

※この後もやり取りが続く場合、必要に応じてカスハラ対応の体制へ

受け付けた区民の声への対応

受け付けた区民の声は、広聴主管課が広聴システムを通じて速やかに関係部署に伝達し、担当課と連携を図り、必要に応じ区民の声への対応について調整等を行います。

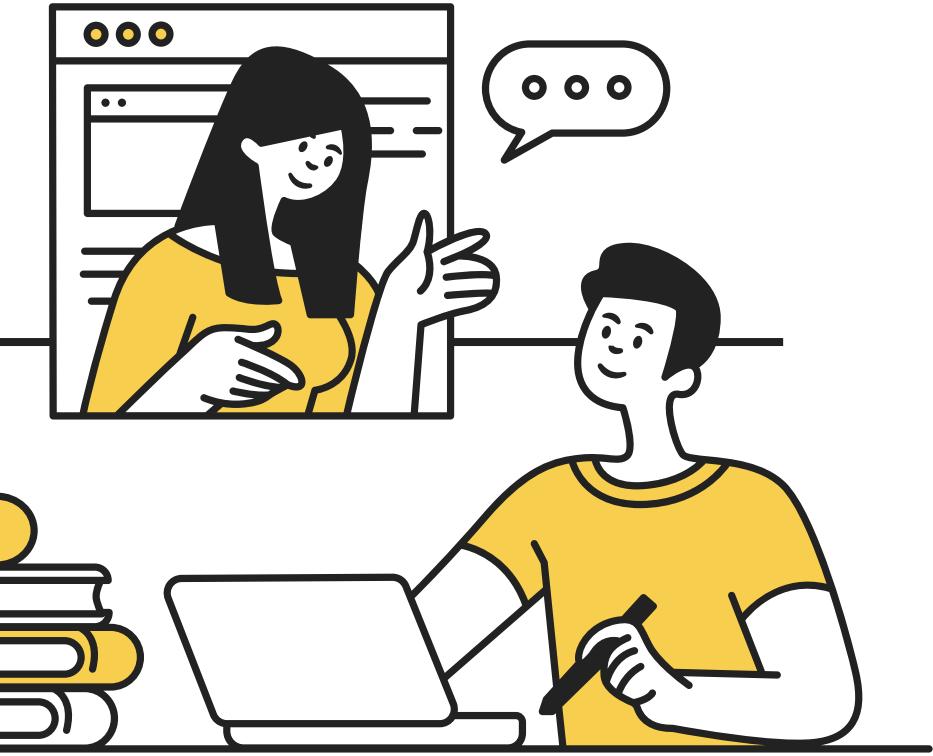
※ 区長・副区長は、広聴システムにより、隨時、回答を含む処理経過をモニタリングしています。



回答期間および回答方法

区民の声は、個人情報を除き、原則公開の対象となることを念頭に置き、簡潔で明解な表現で回答します。

カスタマーハラスメント案件の場合は、別途カスハラ対応マニュアル（総務部）を参考に対応します。



回答期間 意見等の受付日の翌日から**14日以内**に主管課から回答します

※回答時間を要する案件は概ね1か月以内に回答します。

回答方法 案件の内容に応じてメール、郵便、電話、ファックス、面会その他適切な方法により迅速に行います

決裁 文書管理システムによる回答内容の決裁は、「**港区事案専決規程**」に基づき、適切な専決区分で行います。

「苦情、要望及び提案に関すること」 【参考：事案専決規程（抜粋）】

- ・区長専決 区の基本的な方針に係る苦情、要望及び提案の処理に関すること。
- ・部長専決 事務事業の執行に係る苦情、要望及び提案の処理に関すること。
- ・課長専決 事務事業の執行に係る軽易な苦情、要望及び提案の処理に関すること。

メールでの回答方法

メールアドレスが記載されている申立人には、メールでの回答が可能です。
以下の回答方法で回答してください。

主管課

- 決裁を終えた回答文書を回答用ひな型に貼りつけ、PDF化します。
R:¥1150企画経営部¥0600区長室¥閲覧¥【02広聴担当】¥区民の声への対応マニュアル
- 所管課は送信専用アドレス<no-reply●●@city.minato.tokyo.jp>から申立人へ回答します。
※当該アドレスに申立人が返信しても、区は返信しません。
※●●は各課ごとに異なる数字が入ります。課ごとのアドレス及び送信時のアドレスの設定方法は、上記フォルダ内の「【別紙】広聴メール送付専用アドレス・メールアドレスの変更方法」ファイルを参照してください。

令和7年7月から、各課に送信専用アドレス
<no-reply***@city.minato.tokyo.jp>を設定し、各課からメールで回答できるようになりました。



【メール文例】

●● ●●様

(送信専用のアドレスからお送りしております。)
区民の声受付フォームへお寄せいただきました
ご意見・ご提案について添付ファイルのとおり、
回答を送信いたします。

なお、このメールに心当たりがない場合は、
大変お手数ですが、以下の連絡先へご連絡をお願い
します。

港区◆◆部◆◆課
電話：03-3578-XXXX



申立人が返信すると、上記エラー
メッセージが送付されます。

区民の声、区の対応および考え方の公表

おおむね3か月ごとに、港区ホームページ等に掲載することにより広く区民等に公表することを原則とします。



広聴担当

公表案件の絞り込み、所管課へ確認依頼

主管課

公表の可否と区民の意見やそれにに対する回答内容の最終確認
*公表不可の場合は理由を提示

広聴担当

最終確認、公表処理

公表

公表することで、区民の方に開かれた区政を実感していただき、区民の声を受けて改善した事例等については区ホームページやショート動画で広く発信します。

区民の声レポートをご覧ください

3か月ごとの公表のタイミングで、公表した区民の声をAI分析し、意見数TOP10や意見の要約、生成AIによる施策化の提案などを、ポータルサイトにおいて職員に周知しています。

R:¥1150企画経営部¥0600区長室¥閲覧¥【02広聴担当】¥区民の声レポート

区民の声からの改善事例/よくあるご意見

区民の声からの改善事例 よくあるご意見

ご意見に基づいて区が必要と判断し対応を行った事例や、よくあるご意見に関する回答を紹介しています。

目次

- 区民の声からの改善事例
- よくあるご意見
- 子どもの声からの改善事例

区民の声からの改善事例

意見要旨	改善事例
間ヶ崎と虎ノ門の間で路上喫煙が目立ちます。 路上喫煙禁止を促すようバトルの強化をお願いします。	虎ノ門側の歩道防護柵に、喫煙禁止マークを貼り付け、啓発を行いました。また、いただいたご意見を巡回指導員へ共有し、巡回強化を図ります。
一の橋公園の水遊びコーナーに犬を入れた人がいます。看板には「介助犬以外の持ち込みは禁止」と書いてありますが、目立ちません。多国籍の方もいますし、イラストで目立つように掲示していただきたいです。	ご意見を受けて、「介助犬以外のペット等の持ち込みは禁止」の看の注意喚起を別途掲示しました。

注意喚起を
掲示しました

ご意見を受けて、「介助犬以外のペット等の持ち込みは禁止」の注意喚起を別途掲示しました。

引き続き、公園を安全に安心してご利用いただけるよう適切な維持管理に努めます。

@tokyominatocity チャンネル登録

区民の声を力タチに 公園の利用について~

公表する区民の声および区の対応

原則として、個人情報等を排除したものを公表します。

- 区民の声の件名
- 区民の声の要旨及び区民の声に対する区の回答・対応等の要旨
- 担当する課名

ただし、次に掲げるものは、公表しないものとします。

- (1) 特定の個人が識別されるおそれがあるもの
- (2) 申立者又は区民が不利益を被るおそれがあるもの
- (3) 区民生活に大きな混乱を及ぼすおそれがあるもの
- (4) その他区長が公表することが不適当と認めたもの

区民の声およびその回答は各150字程度に要約します。

要旨の作成にはCopilotを活用し、内容を確認の上、
適宜修文してください。

R:¥1150企画経営部¥0600区長室¥閲覧¥【02広聴担当】¥区民の声への対応マニュアル



(公表用に要約した文例)

■区民の声（原文）

お台場海浜公園やレインボーパーク周辺で深夜早朝問わず毎日のように犬の放し飼いがされています。子供や家族が犬たちに囲まれて吠えられたり追いかけられたりと何度も襲われており、当方も噛まれそうになったことがあります。また浜辺や公園の芝生等ところ構わず排泄をしておりますが放し飼いをされている方は複数頭を放っている方も多く、気づいてもおられないどころか手ぶらで処理する気もない状態で衛生面からも生活が脅かされている状態です。当方も子供が飛びかかられた時などに強く注意を申し上げておりますがここ5年間ほどどなたもウチの子は噛みません大丈夫ですからなどと言って何度も注意しても聞き入れていただけずこれが続けば当方とも我慢の限界でトラブルに発展することは必至です。

また一度限りだからと釈明される観光客と思われる方もいらっしゃり私共住民の力だけではこれ以上手の施しようもなく何卒区のお力で厳格なパトロールと注意をお願いできませんでしょうか。悪質な方には厳格な対処をお願いいたします。

■区民の声の要旨（129字）

お台場海浜公園やレインボーパークでの犬の放し飼いが深夜早朝問わず続いている。子供や家族が襲われる被害が発生しています。衛生面の問題も深刻で、区による厳格なパトロールと対処を求めます。観光客による一時的な放し飼いも問題で、住民の力だけでは対応が難しい状況です。

区民の声の区政への反映

受け付けた区民の声については、区政に反映させるように努めます。

ポイント：区が回答済の声にも、物足りないものはないか？

 「できない」「必要なし」と回答したものは本当にできないか？予算化や拡大しうるものはないか？
など、区民の声から政策立案のヒントを探しましょう。

各地区総合支所（芝港除く）待合スペースの設置について

2023/5/30受付分

芝浦港南地区総合支所には、子どもが遊べるような待合スペースがあるが、他の支所にもロビー等空いているスペースを活用して、同様のスペースを設けて欲しい。



芝港支所の待合スペースは好事例として区民から評価

 他の支所にも横展開できないか？



麻布地区総合支所にキッズスペースを設置

LINEの通知の頻度が多すぎる

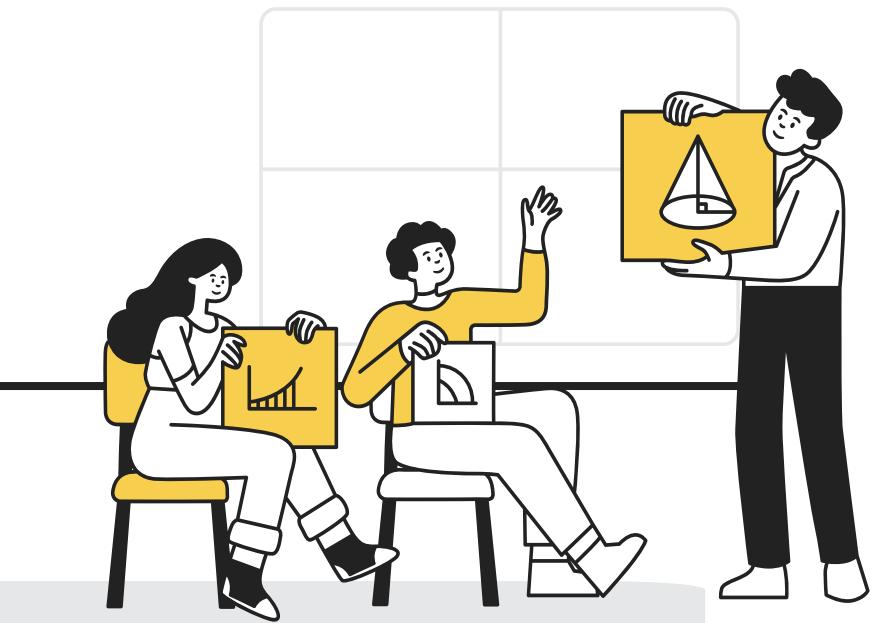
2024/11/20受付分

LINEの通知の頻度が多すぎてストレスを感じる。自分に関係のある通知だけが来るように、パーソナライズしてほしい。

パーソナライズ機能は既に搭載済



 機能を知っていただくために表示方法を工夫できないか？



受信したい情報を設定するには
必ず配信する緊急情報に加え、利用者が受信したい情報が選択できます。受信したい情報はいつでも変更できます。

港区LINEアカウントのトーク画面を開く
↓
メニュー右下の「設定」をタップ
↓
受信したい情報のカテゴリを選択
↓
設定をタップ

設定方法

- 港区LINEアカウントのトーク画面を開く
- メニュー右下の「設定」をタップ
- 受信したい情報のカテゴリを選択
- 設定をタップ

区HPと公式LINEに設定方法を掲載

港区区民の声共有・活用会議

区民の声について庁内で共有するとともに、区政運営への更なる活用について検討する会議です。
会議の検討結果事項について、担当課はその結果を踏まえ、関係課と連携して政策実現に努めます。

検討事項：区民の声の共有・活用・公表に関すること
その他区長が必要と認める事項

会長：企画経営部の担任副区長

副会長：総務部の担任副区長

委員：各部長

幹事：政策広聴担当課長（庶務）他

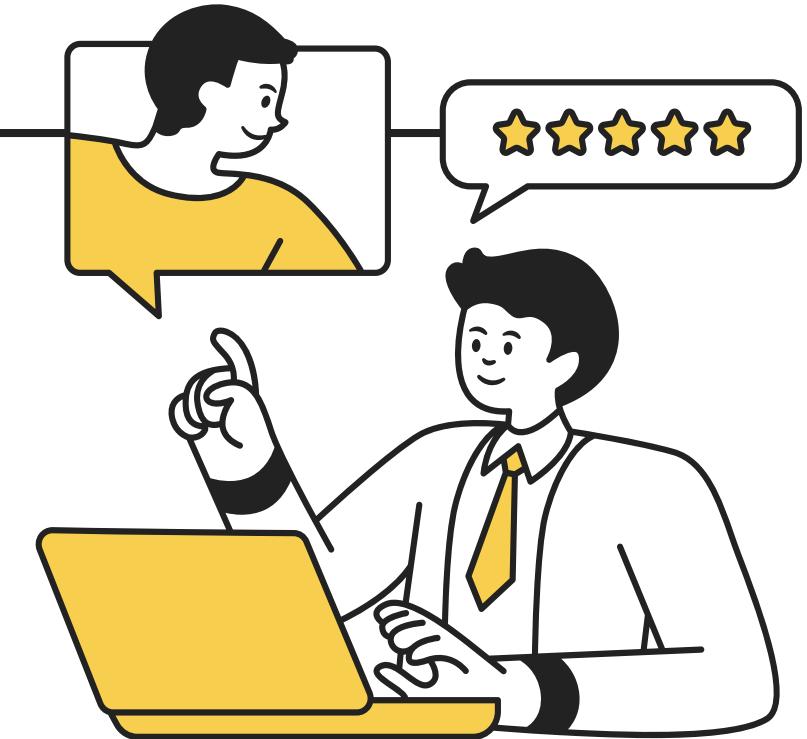
※非公開の会議です。

会議資料：[R:¥1150企画経営部¥0600区長室¥閲覧¥■区民の声共有・活用会議](#)



対応に困難を伴う申立者への対応について

頻繁な申立てや威嚇的な態度、無理な要求があった場合の対応は以下の通りです。



来庁の場合 他の来庁者や業務に迷惑をかけないよう理解と協力を求め、応じない場合はマニュアルに従い対応します。必要に応じて危機管理担当に相談します。

►参考 庁舎管理規則、不当行為等対応マニュアル、特に困難を伴う苦情者への対応について

電話の場合 通話内容を記録し、粗暴な言葉遣いには穏やかに話すよう求め、必要に応じて録音します。録音時は相手に通知し、改まらない場合は通話を中断します。

広聴主管課 対応内容をシステムに入力し、関係課と情報を共有します。同じ趣旨の申立てが再度あった場合も速やかにシステムに入力し、処理を依頼します。

生成AIを活用した回答案、公表文案の作成

区民の声に対する回答および公表用の文案はCopilotを活用して作成できます。質問者の年齢を入れると、その年齢に応じた回答案文が作成されますので、子ども版広聴の回答にも活用できます。

プロンプト：[R:¥1150企画経営部¥0600区長室¥閲覧¥【02広聴担当】¥区民の声への対応マニュアル](#)

*プロンプトは参考です。主管課における過去の回答等を参考に適宜修正してください。また、Copilotからアウトプットされた内容は必ず確認してください。

■区民の声（原文）

お台場海浜公園やレインボーパーク園またその周辺で深夜早朝問わず毎日のように犬の放し飼いがされております。

子供や家族が犬たちに囲まれて吠えられたり追いかけられたりと何度も襲われており、当方も噛まれそうになったことが複数回あります。

また浜辺や公園の芝生等ところ構わず排泄をしておりますが放し飼いをされている方は複数頭を放っている方も多く、気づいてもおられないどころか手ぶらで処理する気もない状態で衛生面からも生活が脅かされている状態です。

当方も子供が飛びかかられた時などに強く注意を申し上げておりますがここ5年間ほどどなたもウチの子は噛みません大丈夫ですからなどと言って何度も注意しても聞き入れていただけずこれが続けば当方らも我慢の限界でトラブルに発展することは必至です。

また一度限りだからと釈明される観光客と思われる方もいらっしゃり私共住民の力だけではこれ以上手の施しようもなく何卒区のお力で厳格なパトロールと注意をお願いできませんでしょうか。悪質な方には厳格な対処をお願いいただきたく思います。

■Copilotにプロンプトを投入してアウトプットした例

<課題>

- ・犬の放し飼いが深夜早朝問わず毎日行われている
- ・子供や家族が犬に囲まれて吠えられたり追いかかれたりしている
- ・犬が浜辺や公園の芝生で排泄しているが、飼い主が処理しない
- ・住民が注意しても飼い主が聞き入れない
- ・観光客も犬を放し飼いにしている

<質問>

- ・区のお力で厳格なパトロールと注意をお願いできますか？
- ・悪質な方には厳格な対処をお願いできますか？

<回答>

お台場海浜公園やレインボーパーク園での犬の放し飼いについて、ご心配をおかけして申し訳ありません。区では、犬の放し飼いを禁止しており、飼い主には犬をリードでつなぐことを義務付けています。また、犬の排泄物は飼い主が必ず処理するように指導しています。

今後、パトロールを強化し、犬の放し飼いをしている飼い主に対して厳格な注意を行います。

また、悪質な飼い主に対しては、必要に応じて厳格な対処を行います。

住民の皆様にも、犬の放し飼いを見かけた際には、区にご連絡いただけるようお願い申し上げます。皆様のご協力をいただきながら、安全で快適な公園環境を維持していきたいと考えております。引き続きご理解とご協力をお願いいたします。

<提案>

- ・厳格なパトロールと注意を行う
- ・悪質な飼い主に対して厳格な対処を行う

<回答のアウトライン>

- ・犬の放し飼いに関する現状の確認
- ・区の対応策の説明
- ・住民の協力のお願い

広聴関連の要綱、マニュアル等

◆港区区民の声の対応に関する要綱

[R:¥1150企画経営部¥0600区長室¥閲覧¥【02広聴担当】¥区民の声への対応マニュアル¥要綱改正](#)

◆区民の声への対応マニュアル

[R:¥1150企画経営部¥0600区長室¥閲覧¥【02広聴担当】¥区民の声への対応マニュアル](#)

◆広聴システム操作説明書

[R:¥1150企画経営部¥0600区長室¥閲覧¥【02広聴担当】¥広聴システム操作説明書](#)

◆港区の広聴（事業概要）

[R:¥1150企画経営部¥0600区長室¥閲覧¥【02広聴担当】¥港区の広聴（事業概要）](#)

◆カスタマーハラスメント対応マニュアル（総務部）

[R:¥1250総務部¥0400人事課¥閲覧¥02_人事係・人事計画担当・服務調査担当・労務担当](#)

[¥06_服務¥06_ハラスメント¥★カスタマー・ハラスメント](#)

◆庁舎管理規則（総務部）

[R:¥1150企画経営部¥0600区長室¥閲覧¥【02広聴担当】¥庁舎管理規則（総務部）](#)

◆不当行為対策マニュアル（防災危機管理室）

[R:¥1200防災危機管理室¥0200防災課¥閲覧¥【危機管理担当】¥不当行為対策マニュアル](#)



区の職員は、区民の声を取り扱う上で知り得た個人情報を、区民の声に適切に対応するために必要な範囲内で利用するものとし、個人情報の漏えい、滅失、毀損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理に努めなければなりません。区民の声に係る文書等の保存年限は10年です。

指定管理施設職員の雇用区分確認表

	一般的呼称	雇用期間	常勤／非常勤			適用法
正規職員	正社員	無期	常勤	フルタイム	直接雇用	労働三法 労働契約法 パートタイム 労働法 労働者派遣法
	短時間正社員	無期	非常勤	短時間	直接雇用	
非正規職員	契約社員	有期 (上限3年)	常勤／ 非常勤	フルタイム／ 短時間	直接雇用	労働三法 労働契約法 パートタイム 労働法 労働者派遣法
	パートタイマー アルバイト等	有期	常勤／ 非常勤	フルタイム／ 短時間	直接雇用	
	派遣	有期	常勤／ 非常勤	フルタイム／ 短時間	間接雇用	
一	委託		雇用契約ではない			

※区分について

[正規職員] → 指定管理事業者内での呼称が「正規の職員・従業員」である者

[非正規職員] → 指定管理事業者内での呼称が「パート」「アルバイト」「契約社員」

「労働者派遣事業所の派遣社員」「その他」である者

※勤務時間

[常勤=フルタイム] → 施設での所定の労働時間が週38時間45分以上 または 就業規則等に定める勤務時間

[非常勤=短時間] → 施設での勤務時間がフルタイムよりも短い

※労働三法・・・労働基準法、労働組合法、労働関係調整法