

港区の広聴

令和8年度（2026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子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。

港区では、区民の声を“広く聴く”ために、区民の声センターを開設し、区民の御意見、御提案などを、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。

令和7年度の区民の声の受付件数は3,438件であり、昨年度と同程度の件数となりました。

近年では、区民の関心の高い新規事業や港区に関する報道への反応など、短期間に多数の御意見が寄せられる傾向が見られます。集中的に寄せられる区民の声については、四半期ごとの公表を待たずに速やかに区ホームページで区の考え方や方針を公表するなど、広聴制度の透明性の確保に努めています。

また、令和5年4月に子ども基本法が施行されたことに伴い、子どもの声をより区政に反映していくため、令和6年4月からは子ども向けにデザインした広聴ツールを活用した「子ども版広聴」の受付を開始しました。

このほか、令和7年度は、MINATO ふれあいトークング、区政モニター及び区民意見募集（パブリックコメント）、世論調査など、区民の御意見を伺う様々な取組を行いました。

このたび、港区の令和7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8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
概要版	2
1 区民の声の概要	
（1）令和3年度～令和7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
2 カテゴリ別区民の声	
（1）年代別	9
（2）受付窓口別	10
（3）申立種別	11
（4）性質別	12
3 集団広聴、調査広聴及び相談事業	
（1）MINATO ふれあいトークング～区長と区政を語る会～	13
（2）区政モニター	13
（3）港区民世論調査（隔年実施）	15
（4）区民意見募集（パブリックコメント）	16
（5）相談事業	17
4 区民の声センターの実績	
（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 区政に関する御意見と区の対応

(1) 暮らし・手続き

①データ	20
②区民の声の要旨	20

(2) 防災・生活安全

①データ	24
②区民の声の要旨	24

(3) 健康・福祉

①データ	28
②区民の声の要旨	28

(4) 子育て・教育

①データ	33
②区民の声の要旨	33

(5) 環境・まちづくり

①データ	37
②区民の声の要旨	38

(6) 観光・スポーツ・文化

①データ	42
②区民の声の要旨	42

(7) 産業・ビジネス

①データ	44
②区民の声の要旨	45

(8) 区政情報

①データ	47
②区民の声の要旨	47

広聴・相談活動沿革	51
-----------	----

広聴制度に関わる規定	53
------------	----

※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

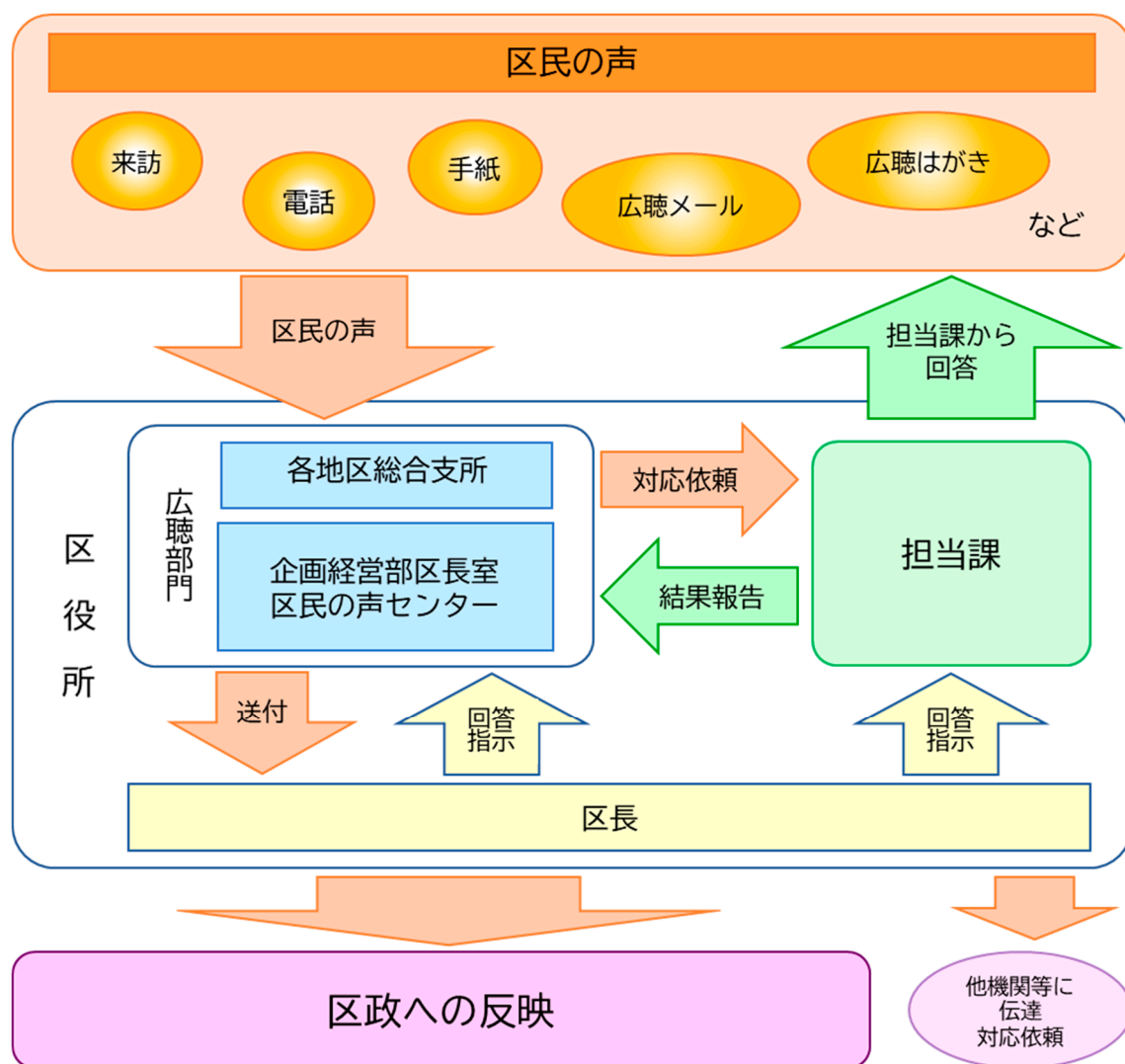
区では、開かれた透明性の高い区政の推進、区民参画の推進のために、皆様から区政に対する様々な御意見・御提案等をいただき、信頼される区政の実現をめざすとともに区政運営の参考とさせていただきます。

回答が必要なものについては、担当課からメール、電話、面会その他適切な方法により、原則14日以内に回答することとしています。

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、原則として御意見・御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で公開しています。

【御意見・御提案等に対する回答までの流れ】



港区の広聴 令和8年度（2026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様々な御意見・御提案等をいただき、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ます。

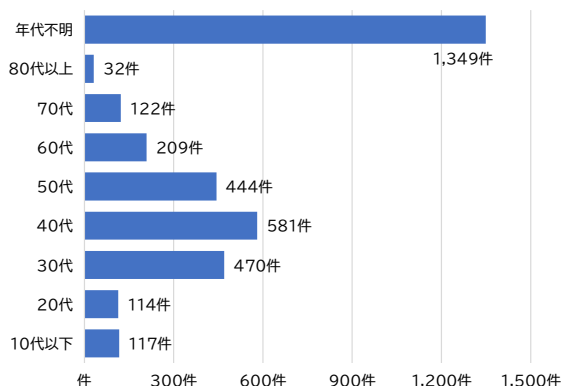
1. 個別広聴（区民の声）

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7年度にお寄せいただいた区民の声の総件数は3,438件でした。

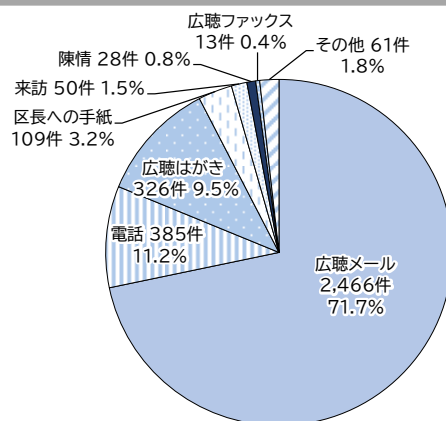
令和7年度区民の声受付件数

3,438 件

年代別件数



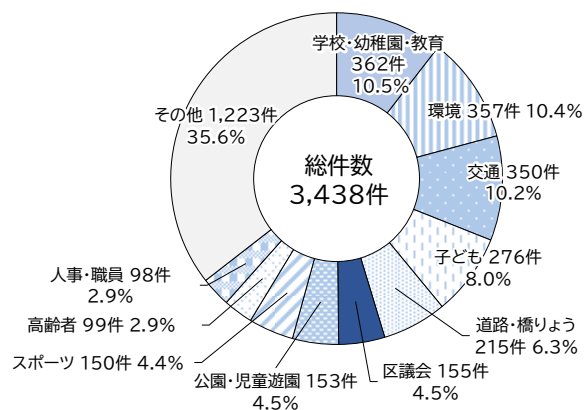
申立種別件数



年代別で見ると30代～50代が多く、全体の4割を超えています。令和6年度から「子ども版広聴」を開始したことで、10代以下からの区民の声は117件となっています。

申立種別件数では「広聴メール」が最も多く、全体の71.7%を占めています。

上位 10 カテゴリ



【主な意見】

- ・学校のタブレット端末に関する要望（学校・幼稚園・教育）
- ・喫煙マナー、騒音（環境）
- ・公共交通機関の改善、交通安全対策（交通）
- ・屋内遊び場の設置（子ども）
- ・道路の維持管理、占用物（道路・橋りょう）

2. 集団広聴、調査広聴及び相談事業

令和7年度実績

集団広聴	ふれあいトークING MINATO	2月1日（日） ・基調講演「2040年代を見据えた港区の未来とMINATOビジョン策定に向けて」 ・グループセッション「環境・まちづくり」「教育・子育て・福祉」「防災・危機管理」
	区政モニター	一般公募による区政モニター（30名） ・区長との懇談を含むモニター会議（2回）と施設見学会（1回） ・区政に関するアンケート協力（アンケート協力員280名）
調査広聴	（パブリックコメント） 区民意見募集	4件の区民意見募集を実施 ・うち意見数が多かった案件 （仮称）港区公契約条例に関する基本的な考え方 「港区建築物低炭素化促進制度」の見直し（素案）
	世論調査	隔年実施 ・港区在住の満18歳以上の男女個人（外国人を含む）2,000標本 ・有効回収率30.6%
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実施、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 ・相談件数1,797件
	法律講座	日常生活に必要な基礎的な法律知識を得るための区民向け講座を年2回実施 ・テーマ：「知っておきたい！相続の基本」、「知っておきたい！離婚の基本」

1 区民の声の概要

令和7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40件減少し、3,438件でした。そのうち、最も件数の多いカテゴリは、「学校・幼稚園・教育」362件、以下、「環境」357件、「交通」350件、「子ども」276件、「道路・橋りょう」215件の順に続いています。この上位5カテゴリの件数は1,560件で、全体の45.4%を占めています。

(1) 令和3年度～令和7年度カテゴリ別比較

【上位10カテゴリ件数】

(単位：件)

年度	学校・幼稚園・教育	環境	交通	子ども	道路・橋りょう	区議会	公園・児童遊園	スポーツ	高齢者	人事・職員	その他	総件数
令和7年度	362	357	350	276	215	155	153	150	99	98	1,223	3,438

年度	環境	子ども	交通	学校・幼稚園・教育	道路・橋りょう	公園・児童遊園	障害者	生活福祉	人事・職員	健康・医療	その他	総件数
令和6年度	340	321	291	274	198	181	146	138	133	118	1,338	3,478

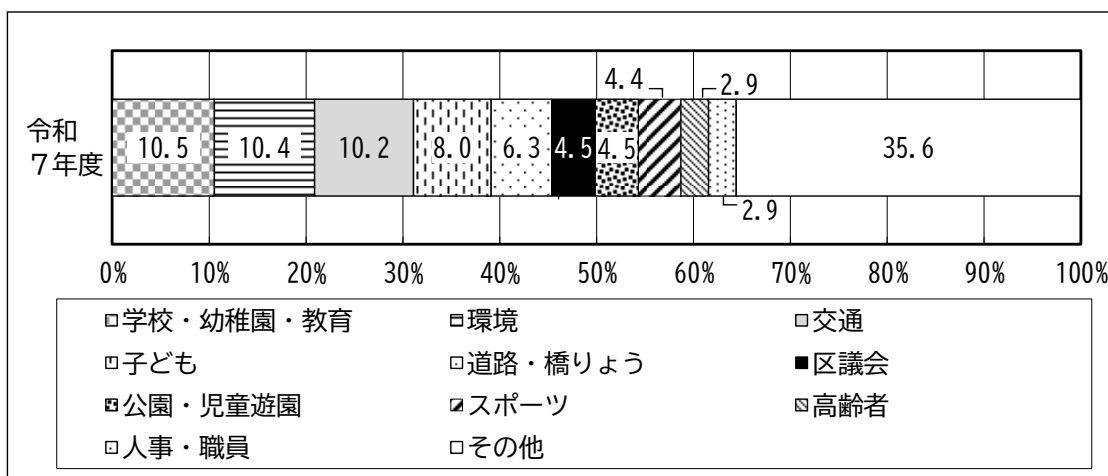
年度	環境	学校・幼稚園・教育	交通	子ども	道路・橋りょう	障害者	都市計画・まちづくり	区議会	生活福祉	健康・医療	その他	総件数
令和5年度	313	307	272	176	165	143	120	117	116	108	1,086	2,923

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

【上位10カテゴリ構成比】

(単位：％)



(2) 年代別

年代別で見ると、40代（581件）、30代（470件）、50代（444件）からの区民の声が上位を占める一方で、年代不明（1,349件）が全体の39.2%を占めています。

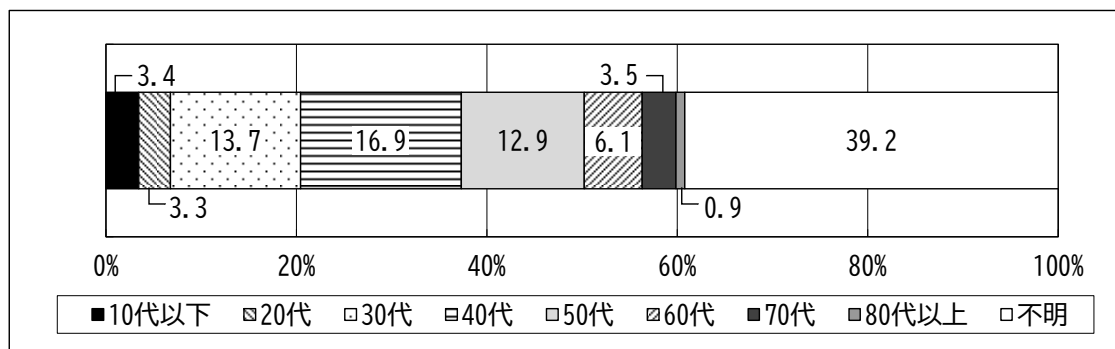
【年代別件数】

(単位：件)

年度	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	年代不明	計
令和7年度	117	114	470	581	444	209	122	32	1,349	3,438

【年代別構成比】

(単位：％)



なお、子ども版広聴の総件数は、117件でした。そのうち、最も件数の多いカテゴリは、「学校・幼稚園・教育」33件、以下、「公園・児童遊園」22件、「子ども」13件の順に続いています。この上位3カテゴリの件数は68件で、子ども版広聴全体の58.1%を占めています。

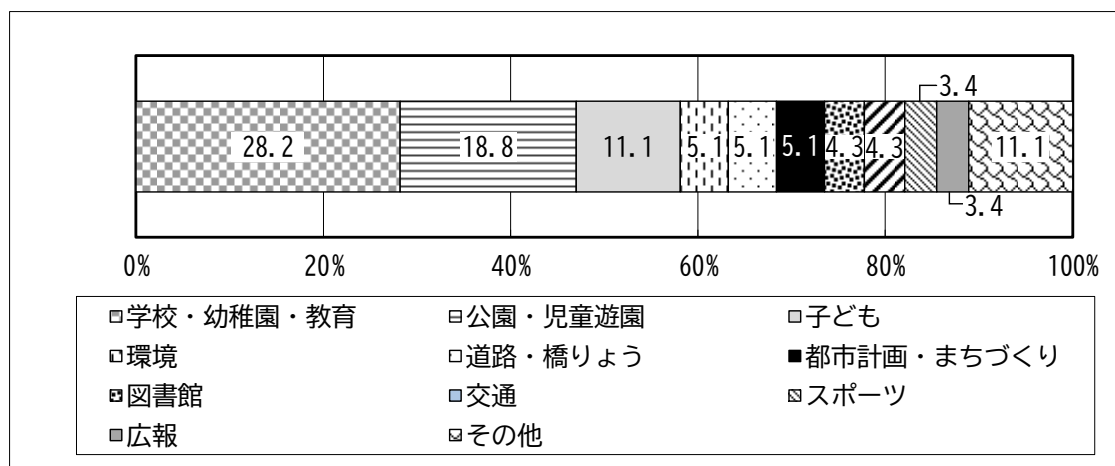
【上位10カテゴリ件数（子ども版広聴）】

(単位：件)

年度	学校・幼稚園・教育	公園・児童遊園	子ども	環境	道路・橋りょう	都市計画・まちづくり	図書館	交通	スポーツ	広報	その他	総件数
令和7年度	33	22	13	6	6	6	5	5	4	4	13	117

【上位10カテゴリ別構成比（子ども版広聴）】

(単位：％)



(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7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(2,175件)が、全体の63.3%を占めています。

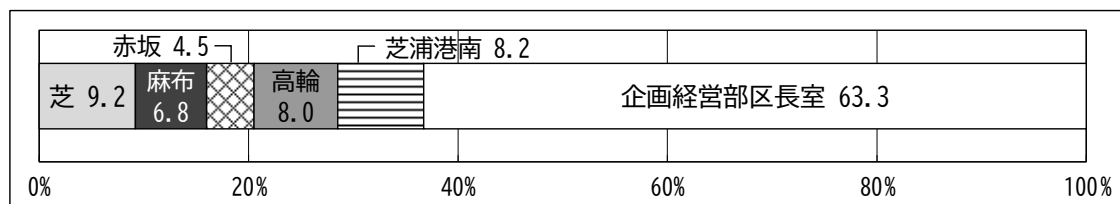
【受付窓口別申立種別件数】

(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	8	48	0	13	3	2	236	6	316
麻布地区総合支所	5	19	1	19	4	2	183	1	234
赤坂地区総合支所	2	19	0	5	1	0	126	2	155
高輪地区総合支所	8	23	1	21	4	3	210	6	276
芝浦港南地区総合支所	0	14	0	15	2	0	250	1	282
企画経営部区長室	27	262	26	253	95	6	1,461	45	2,175
計	50	385	28	326	109	13	2,466	61	3,438

【受付窓口別構成比】

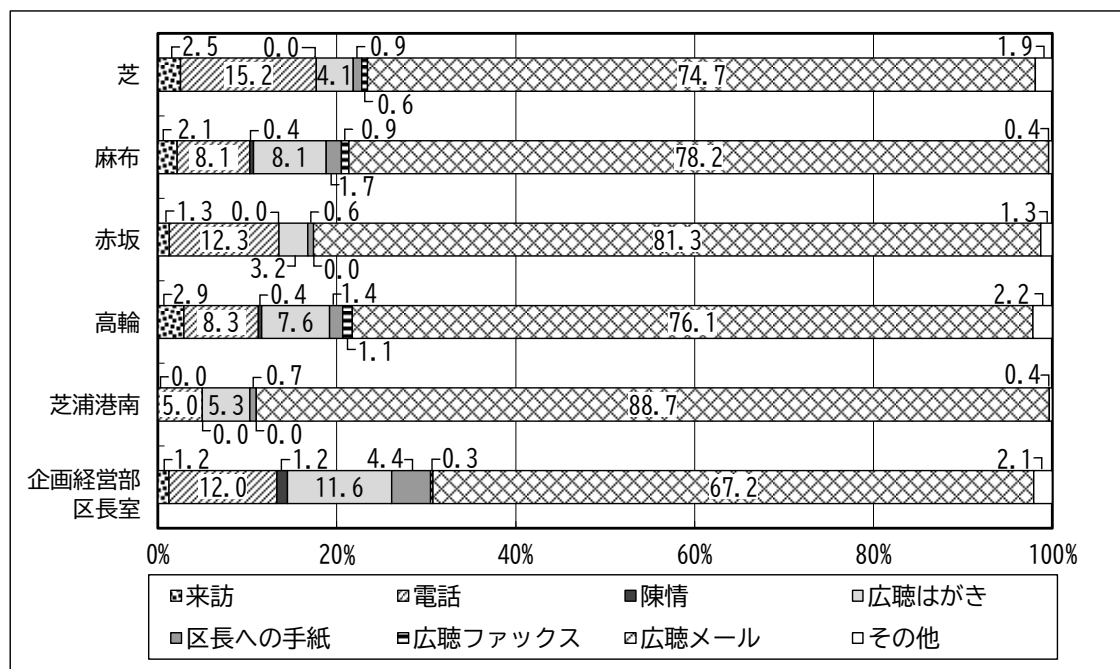
(単位：％)



また、受付窓口別に申立種別の構成比を見ると、全ての窓口で「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：％)



(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、「広聴メール」による申立件数が最も多い一方で、「来訪」や「電話」による申立件数は減少傾向にあります。

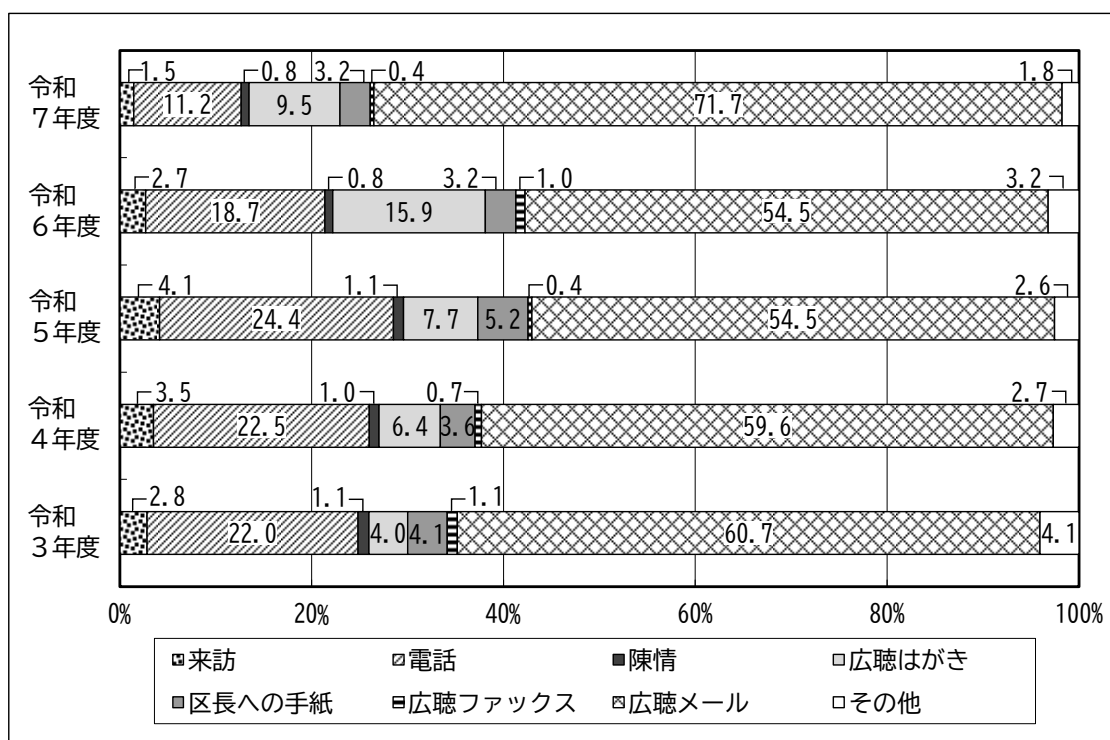
【年度別申立種別件数】

(単位：件)

申立種別	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
来訪	91	101	121	94	50
電話	706	645	713	650	385
陳情	36	29	31	29	28
広聴はがき	129	183	226	552	326
区長への手紙	132	104	153	111	109
広聴ファックス	35	19	12	34	13
広聴メール	1,947	1,709	1,592	1,896	2,466
その他	131	77	75	112	61
計	3,207	2,867	2,923	3,478	3,438

【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、「要望・陳情」は高い傾向にある一方、令和7年度は「苦情」の件数が減少しました。

令和7年度の区民の声を性質別で見ると、「要望・陳情」(3,256件)が94.7%を占めています。続いて「お礼」(64件)が1.9%、「苦情」(60件)が1.7%を占めています。

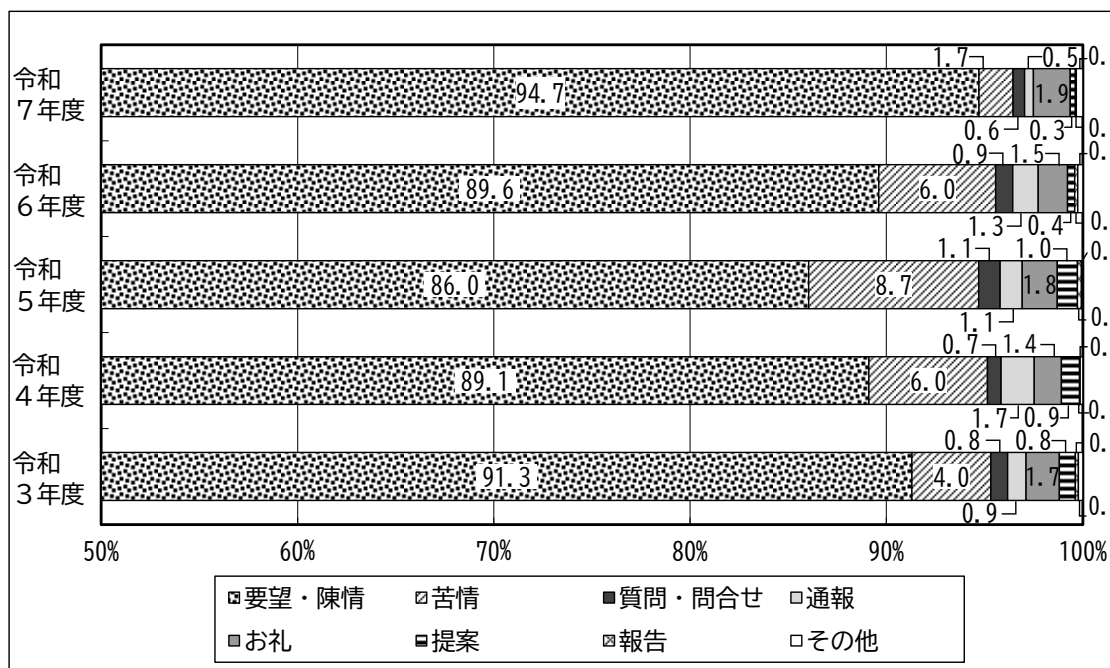
【年度別性質別件数】

(単位：件)

性質別	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
要望・陳情	2,928	2,555	2,515	3,117	3,256
苦情	129	173	253	207	60
質問・問合せ	27	20	32	30	20
通報	30	48	33	45	16
お礼	55	40	52	52	64
提案	26	26	30	13	9
報告	5	1	6	5	2
その他	7	4	2	9	11
計	3,207	2,867	2,923	3,478	3,438

【年度別性質別構成比】

(単位：％)



2 カテゴリー別区民の声

令和7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「学校・幼稚園・教育」「環境」「交通」「子ども」及び「道路・橋りょう」の1,560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、40代（316件）、30代（290件）からの区民の声が上位を占める一方で、年代不明（521件）が全体の33.4%を占めています。

カテゴリ別で見ると、「学校・幼稚園・教育」では40代（92件）が全体の25.4%を占めており、「子ども」では30代（82件）、40代（64件）が全体の52.9%を占めています。

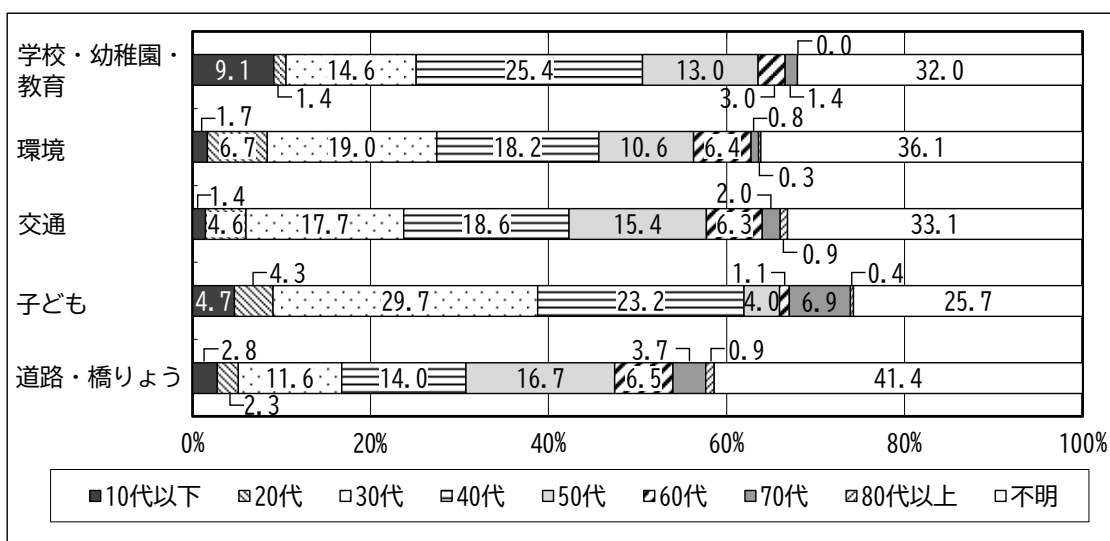
【上位5カテゴリ 年代別件数】

(単位：件)

年代	学校・幼稚園・教育	環境	交通	子ども	道路・橋りょう	計
10代以下	33	6	5	13	6	63
20代	5	24	16	12	5	62
30代	53	68	62	82	25	290
40代	92	65	65	64	30	316
50代	47	38	54	11	36	186
60代	11	23	22	3	14	73
70代	5	3	7	19	8	42
80代以上	0	1	3	1	2	7
年代不明	116	129	116	71	89	521
計	362	357	350	276	215	1,560

【上位5カテゴリ 年代別構成比】

(単位：%)



(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（842件）が、全体の54.0%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」及び「道路・橋りょう」
が多く、受付窓口別で見ると、芝地区に多く寄せられています。

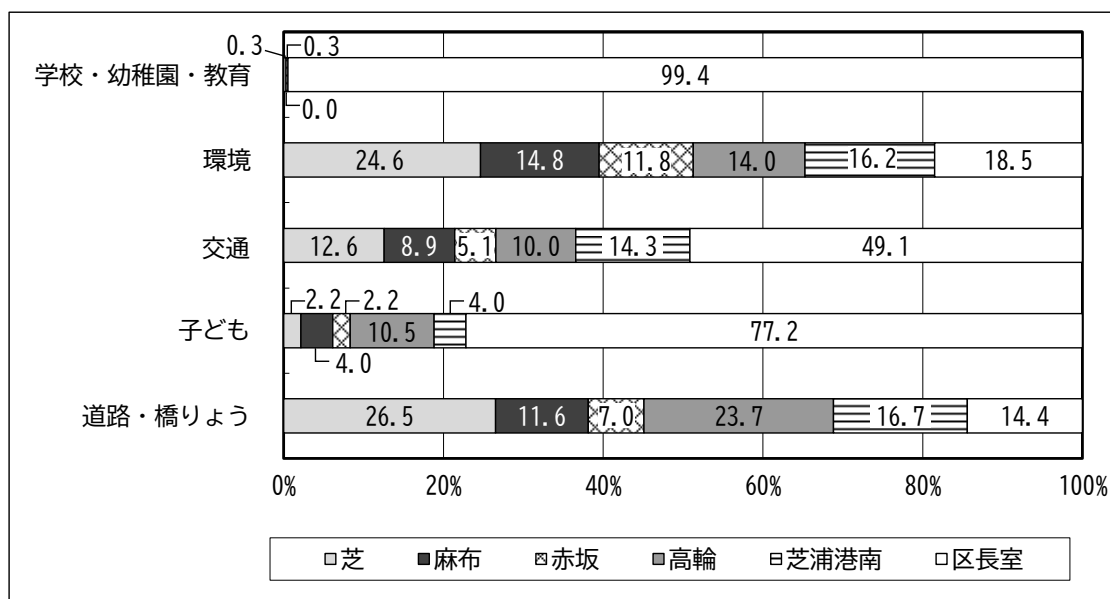
【上位5カテゴリ 受付窓口別件数】

(単位：件)

受付窓口	学校・幼稚園・教育	環境	交通	子ども	道路・橋りょう	計
芝地区総合支所	1	88	44	6	57	196
麻布地区総合支所	0	53	31	11	25	120
赤坂地区総合支所	0	42	18	6	15	81
高輪地区総合支所	0	50	35	29	51	165
芝浦港南地区総合支所	1	58	50	11	36	156
企画経営部区長室	360	66	172	213	31	842
計	362	357	350	276	215	1,560

【上位5カテゴリ 受付窓口別構成比】

(単位：％)



(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」(1,307件)による区民の声が多く、全体の83.8%を占めています。

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

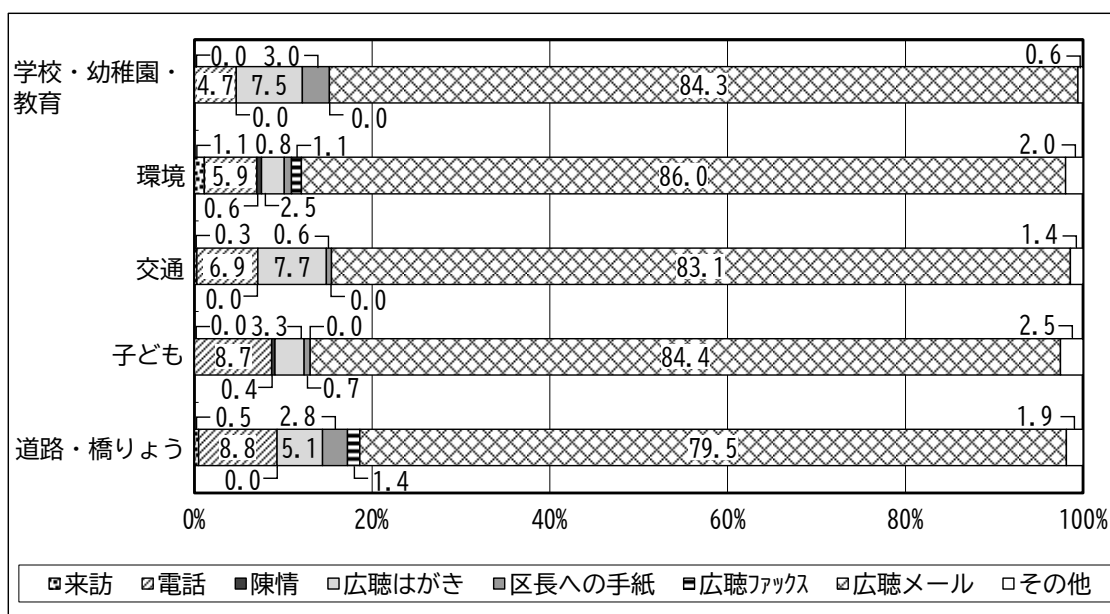
【上位5カテゴリ 申立種別件数】

(単位：件)

申立種別	学校・幼稚園・教育	環境	交通	子ども	道路・橋りょう	計
来訪	0	4	1	0	1	6
電話	17	21	24	24	19	105
陳情	0	2	0	1	0	3
広聴はがき	27	9	27	9	11	83
区長への手紙	11	3	2	2	6	24
広聴ファックス	0	4	0	0	3	7
広聴メール	305	307	291	233	171	1,307
その他	2	7	5	7	4	25
計	362	357	350	276	215	1,560

【上位5カテゴリ 申立種別構成比】

(単位：%)



(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」(1,497件)が96.0%、「お礼」(25件)が1.6%と続きます。

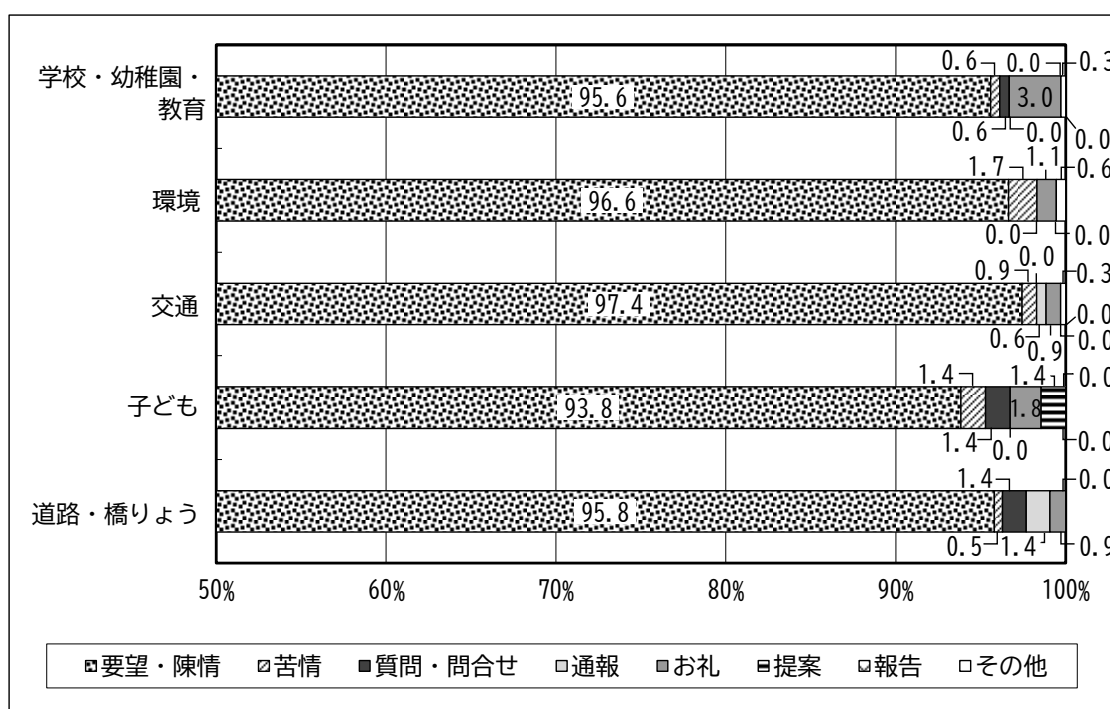
【上位5カテゴリ 性質別件数】

(単位：件)

性質	学校・幼稚園・教育	環境	交通	子ども	道路・橋りょう	計
要望・陳情	346	345	341	259	206	1,497
苦情	2	6	3	4	1	16
質問・問合せ	2	0	0	4	3	9
通報	0	0	2	0	3	5
お礼	11	4	3	5	2	25
提案	0	0	0	4	0	4
報告	0	0	0	0	0	0
その他	1	2	1	0	0	4
計	362	357	350	276	215	1,560

【上位5カテゴリ 性質別構成比】

(単位：％)



3 集団広聴、調査広聴及び相談事業

(1) MINATOふれあいトークン～区長と区政を語る会～

区長と未来の港区について語り、共に描く対話の場として令和7年度からMINATOふれあいトークン～区長と区政を語る会～を開催しました。

【令和7年度実績】

開催日	場所	内容	参加者数
2月1日 (日)	東京ポートシティ 竹芝オフィスタワー	・基調講演「2040年代を見据えた港区の未来とMINATOビジョン策定に向けて」 ・グループセッション「環境・まちづくり」 「教育・子育て・福祉」「防災・危機管理」	17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、活動を通して伺った御意見や御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7年度は、30人の方に1年間にわたり御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した。

(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御意見や御感想を伺いました。

(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した。

(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御意見、御提案等を随時お寄せいただきました。

イ 活動実績

(ア) 区政モニター会議

	開催日	内容
第1回	令和7年5月12日（月）	区長との懇談 港区の全国連携の取組について
第2回	令和8年3月25日（水）	区長との懇談 港区と企業等との連携の取組について 区政モニター活動報告

(イ) 施設見学会

	開催日	見学先
第1回	令和7年9月13日（土） 【天候不良により中止】	東京みなと丸 東京臨海部広報展示室TOKYOミナトリエ
第2回	令和8年1月21日（水）	あっぱいパーク高輪 我善坊横川省三記念公園 カナダ大使館

(ウ) 区政モニターアンケート

テーマ	港区平和都市宣言について 港区職員の軽装勤務について 港区のデジタル化について 港区のオンライン申請について 港区のキャッシュレス化について 港区の広報・広聴活動について
実施期間	令和7年10月16日～令和7年10月31日
アンケートの概要	<港区平和都市宣言について> 港区平和都市宣言の周知に役立てるため、平和都市宣言の認知度やその向上について伺いました。 <港区職員の軽装勤務について> 職員が率先して気温に合わせた服装を選択し、環境に配慮した働き方を実施するとともに、服装選択において、多様性や働きやすさを尊重する風土を醸成するための取組の検討に当たり、御意見をお伺いしました。 <港区のデジタル化について> 行政サービスのデジタル化（DX）について、今後の取組に活かすため、日常生活や行政サービスにおいて「もっとこうだったら便利」「こんな仕組みがあれば助かる」といった、デジタル化に関する御要望を伺いました。 <港区のオンライン申請について> より使いやすい電子申請サービスや処分通知（区からの交付物）等のオンライン化等の実現に向け、皆様から行政手続のオンライン化に対する御意見・御提案等をいただき、区政運営の参考とするため、区における行政手続のオンライン化について、どのような印象をお持ちかお伺いしました。

	<港区のキャッシュレス化について> 今後、より利用しやすいキャッシュレス環境を整備するため、皆様から行政手続のキャッシュレス化に対する御意見・御提案等をいただき、区政運営の参考とさせていただくため、区における行政手続のキャッシュレス化について、どのような印象をお持ちかお伺いしました。 <港区の広報・広聴活動について> 港区では、広報みなとや区ホームページをはじめ、ケーブルテレビや、X、LINEといったSNS、デジタルサイネージ等、多様な手段を活用して区政情報を発信しています。また、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御意見・御提案等をいただき、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ます。 区から発信される区政情報の状況や、区への意見や提案の伝えやすさ等について、どのような印象をお持ちか調査を実施しました。
--	--

※調査結果については、「令和7年度(2025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/yoronchosa/enquete.html>

(3) 港区民世論調査（隔年実施）

区政に関する区民の意向・要望及び区民の生活意識などを把握し、その結果を今後の区政運営の基礎的な資料として活用するため、隔年で港区民世論調査を実施しています。

令和7年度は第35回港区民世論調査を実施しました。

調査項目	定住意向 区政全般 生物多様性 平和 全国連携 区民相談 港区基本計画
調査対象	港区在住の満18歳以上の男女個人（外国人を含む）2,000標本
実施期間	令和7年11月21日～令和8年1月31日
有効回収数	611人
有効回収率	30.6%

※調査結果については「第35回港区民世論調査報告書」参照

URL：<https://www.city.minato.tokyo.jp/kouchou/kuse/chosa/yoronchosa/29hokoku.html>

（４）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御意見や御提案をいただき、区政運営に生かすものです。

いただいた御意見等は、御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、広報みなと等で行い、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）、各総合支所及び各港区立図書館（高輪図書館分室を除く）で御覧いただけます。

【令和７年度実績】

（単位：件）

No.	件 名	意見募集期間	担当課	意見 件数
1	（仮称）港区公契約条例に関する基本的な考え方	令和７年９月19日から 令和７年10月24日まで	契約管財課	67
2	特別区民税の賦課及び徴収に関する事務の特定個人情報保護評価書（案）	令和７年９月29日から 令和７年10月28日まで	税務課	0
3	「港区建築物低炭素化促進制度」の見直し（素案）	令和７年10月１日から 令和７年11月４日まで	環境課	10
4	令和８年度（2026年度）港区食品衛生監視指導計画（素案）	令和８年１月13日から 令和８年２月13日まで	生活衛生課	0
合 計				77

(5) 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の相談に、弁護士が専門的な立場から指導助言を行います。対面での相談に加えて、電話相談（令和3年1月開始）やオンラインによる相談（令和3年10月開始）を実施しているほか、毎週水曜日の夜間相談、英語通訳や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）を行っています。

法律相談は、毎週月・金曜日の午後1時から4時まで、水曜日は午後1時から4時まで及び午後5時から7時まで実施しています。

(ア) 年度別相談種別件数

(単位：件)

相談種別	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
家庭生活	432	482	484	603	621
消費・金銭	60	84	81	74	69
しごと	102	133	109	130	128
くらし	57	50	43	47	33
生活環境	9	8	10	12	5
交通事故	18	50	28	19	21
すまい	408	454	392	445	489
その他	287	261	344	385	431
計	1,373	1,522	1,491	1,715	1,797

※その他：保証（債務）、損害賠償、訴訟等

※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。

※1回の相談に複数の種別が含まれる場合、それぞれの種別に計上しています。

(イ) 年度別相談手段別件数

(単位：件)

相談手段別	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
電話相談	470	496	461	483	401
対面相談	779	840	837	988	1,075
オンライン相談	25	81	94	149	212
計	1,274	1,417	1,392	1,620	1,688

※令和3年1月から電話相談を開始、令和3年10月からオンライン相談を開始しました。

イ 法律講座

日常生活に必要な基礎的な法律知識を得るための区民向け講座を年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8年1月26日（月）	知っておきたい！相続の基本	29人
令和8年1月26日（月）	知っておきたい！離婚の基本	8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ション（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（2,649件）が57.7%、電話（1,238件）が27.0%で、全体の84.7%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（858件）が含まれているため、区民の声の受付件数は、380件（8.3%）となります。

【区民の声センター 月別申立種別件数】

（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
来訪	簡易な問合せ	11	3	9	14	7	9	9	11	8	9	5	6	101
	区民の声	2	1	7	4	3	2	1	2	1	1	2	6	32
電話	簡易な問合せ	79	81	74	64	63	92	73	67	63	70	69	63	858
	区民の声	27	28	27	38	34	30	48	20	29	33	31	35	380
広聴メール		204	250	251	219	194	284	218	152	198	166	255	258	2,649
広聴ファックス		2	0	1	3	2	3	0	1	0	1	0	3	16
陳情		2	2	2	3	5	0	4	2	6	2	2	1	31
区長への手紙等		78	48	56	32	41	34	56	34	30	33	33	48	523
計		405	413	427	377	349	454	409	289	335	315	397	420	4,590

(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。また、令和7年2月に設置した多言語翻訳機能を備えた透明ディスプレイを活用し、約120言語に対応しています。

【月別受付件数】

（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
件数	2,523	2,454	2,855	2,814	2,356	2,352	2,710	2,304	2,474	2,574	2,595	3,037	31,048

(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受付等に日本語と英語で対応しています。

問合せはほぼ電話によるもので、全体の82.3%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	1,675	1,361	1,138	1,184	1,535	1,468	1,709	1,199	1,362	1,264	1,530	1,167	16,592
メール	233	266	286	306	318	346	370	257	270	300	304	294	3,550
ファックス	2	0	0	0	0	2	3	2	0	2	1	2	14
計	1,910	1,627	1,424	1,490	1,853	1,816	2,082	1,458	1,632	1,566	1,835	1,463	20,156

(4) 電話交換

区役所及び各総合支所の代表電話を年間204,643件受け付け、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	8,085	8,533	13,780	11,177	8,561	9,123	9,487	7,206	7,455	8,064	8,348	8,942	108,761
芝	4,020	4,308	4,015	4,528	3,987	3,793	4,392	4,240	4,526	4,177	3,984	4,482	50,452
麻布	1,217	1,159	1,190	1,197	1,104	1,122	1,242	1,086	1,138	1,205	1,088	1,279	14,027
赤坂	830	745	802	880	775	760	804	689	777	713	736	906	9,417
高輪	1,030	952	984	1,078	1,109	1,075	1,029	891	1,019	1,086	1,073	1,245	12,571
芝浦港南	782	732	813	756	707	778	846	736	749	796	733	987	9,415
計	15,964	16,429	21,584	19,616	16,243	16,651	17,800	14,848	15,664	16,041	15,962	17,841	204,643

5 区政に関する御意見と区への対応

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、原則として御意見・御提案の内容と区への対応・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。区民の声の公表は原則として四半期ごとに行い、公表した区民の声は、区のホームページで御覧いただけます。

令和7年度にお寄せいただいた区民の声と区への対応・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	動物・ペット	67
2	ごみ・リサイクル	57
3	届出・登録・証明	49
4	区役所庁舎	44
5	食品・環境衛生	38
6	保険・年金	25
7	税金	22
8	人権・男女平等参画	18
9	区民センター	15
10	区民保養施設	13
11	その他施設	10
12	消費生活	8
13	平和	7
14	就労・労働	0
合 計		373

②区民の声の要旨

件名	犬を飼っている家族への周知について
分類	暮らし・手続き－動物・ペット－ペット
意見等の内容	炎天下に犬を散歩させる飼い主が多く、アスファルトでやけどの危険があり心配しています。注意しようとしても声が届かず、昨今の治安もあり直接の呼びかけは難しい状況です。真夏の散歩を控えるよう啓発活動や対策を早急に検討してほしいです。
区への対応	区では、ペットの熱中症について、保健所や図書館にて啓発ポスターの掲示をするほか、区ホームページ、Xにて発信することにより、注意喚起を行っています。さらに動物政策監によるペットの相談事業を開始し、飼い主へペットについての啓発を行っています。 また、広報みなと令和7年8月15日号の「犬を飼っている人へ」の記事にペットの熱中症についても注意喚起を行います。

	今後、犬の飼い主への更なる普及啓発に取り組んでまいります。
担当課	みなと保健所生活衛生課

件名	家庭ごみの有料化について
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	有料化に慣れるとごみ量は減らず、ポイ捨てや不法投棄が増える懸念があります。まず企業から負担を求めるべきです。実施する場合は障害者には無料でごみ袋を配布し、無料でごみを出せるように配慮すべきです。
区の対応	区は、地球環境や地域環境を保全するとともに、循環型社会を目指し、3R（発生抑制・再利用・再生利用）を推進しています。3Rを推進していくためには、区民・事業者・行政機関等の各主体の自発的な取組の中、協働・連携することが必要と考えています。現在、ごみの減量・資源化を促進するために区民への分別意識の啓発や資源化の推進など施策を実施しており、今後も積極的に推進してまいります。 家庭ごみの有料化については、ごみの排出抑制・再生利用の促進や負担の公平化、区民の意識改革のために有効な手法ですが、周辺自治体の動向や区民の意向を踏まえるなど、慎重な検討が必要です。また、不法投棄の増加やごみの減量が一時的となる例もあることから、引き続き調査・研究を進めてまいります。
担当課	環境リサイクル支援部みなとりサイクル清掃事務所

件名	リチウムイオン電池の回収について
分類	暮らし・手続きーごみ・リサイクルーリサイクル
意見等の内容	令和7年9月から充電式電池が不燃ごみで回収可能と認識していますが、居住マンションでは「回収不可」と掲示され、管理人から区が回収に消極的との説明を受けました。 火災リスクも踏まえ、この運用に疑問があるため、区としての正式な回収可否や管理会社への指導の有無、周知状況について伺いたいです。
区の対応	リチウムイオン電池等の充電式電池につきましては、資源有効利用促進法により業界団体に回収・再資源化が求められていますが、区内の電気店等に設置されている回収ボックスは多くない状況です。 そのため、区は、令和7年9月から、区民の皆様の利便性と安全・安心の観点から月2回の不燃ごみの日に、充電式電池の回収を開始しました。 回収に当たっては、絶縁処理した上で、他の不燃ごみと別にして、半透明の袋に入れてお出しいただくようお願いしています。 なお、マンションの管理会社等に、排出を控えるように通知した事実はございません。 引き続き、広報みなとや区ホームページ等で広く区民や事業者への情報発信に努めてまいります。
担当課	環境リサイクル支援部みなとりサイクル清掃事務所

件名	マイナンバーカード更新手続きに係るホームページ掲載について
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	マイナンバーカード更新手続きに関する情報が区のホームページに一切なく不便。①窓口予約の要否、②受付場所（支所可否）、③受付時間を掲載してほしい。国の通知は電話問合せ推奨だが、電話は双方の負担が大きく無駄に感じる。
区の対応	このたびは、区のホームページにおいてマイナンバーカードの更新手続きに関する情報が十分に掲載されておらず、区民の皆様に御不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。 いただいた御指摘を真摯に受け止め、速やかに改善を進めてまいります。具体的には、マイナンバーカードの更新手続きの流れや必要書類などを分かりやすく整理いたします。あわせて、トップページへの掲載やSNS等を通じた周知を行い、最新情報に迷わずアクセスできる環境を整備いたします。
担当課	芝地区総合支所区民課

件名	区役所1階授乳室への扇風機設置について
分類	暮らし・手続き－区役所庁舎－本庁舎
意見等の内容	本庁舎1階授乳室に小型でもよいので扇風機を早急に設置してほしいです。扉を閉めるととても暑く体調が悪くなります。乳児にも負担のため、改善をお願いします。
区の対応	締め切った授乳室の温度を確認したところ、22.3度（外との差0.3度）でしたが、夏場は更に上昇することから壁に扇風機を設置する工事を令和7年11月23日に実施しました。
担当課	総務部契約管財課

件名	蚊の対策について
分類	暮らし・手続き－食品・環境衛生－害虫・駆除
意見等の内容	海外主要都市のように蚊対策を進め、伝染病リスクを低減してほしいです。子育て中で常に虫よけをしています。根本的な対策を講じれば区の新たな魅力にもなると思います。
区の対応	蚊の対策は、成虫の発生予防が重要なため、区では道路や区立公園の雨水マスへの昆虫成長制御剤の投与を実施するとともに、広報みなとや区ホームページにおいて、蚊の発生予防方法等のお知らせをしています。 また、蚊のサーベイランス調査として区内5か所の公園で蚊の生息数と、デング熱等のウイルス保有状況の調査を行い、区ホームページで調査結果を公表しています。 蚊はちょっとした水たまりからも発生します。蚊の発生を防ぐには、公共の場所は区が、私有地は所有者、管理者がそれぞれ防除を行い、官民連携することが重要です。協同して行うことで、区全体の発生を抑えることができ、蚊が媒介する感染症発生時の感染拡大を防ぐことができます。 地域の各町会・商店会へ蚊の対策チラシの配布を実施するとともに、個別の苦情相談に対しては、実地検査や防除方法の助言を行っています。また、区内の寺院に対し、墓地の花立に溜まった水から蚊が発生しないよう蚊の対策チラシを送付するとともに、協力いただける寺院には、蚊の発生源とならないよう花立蓋の配布を行っています。
担当課	みなと保健所生活衛生課

件名	国民健康保険加入手続の利便性向上について
分類	暮らし・手続き－保険・年金－国民健康保険
意見等の内容	国民健康保険加入手続の利便性向上として、問合せ・申請を平日日中の電話や窓口中心から、専用メールやWebフォームでオンライン照会・申請・書類提出もできるように改善してほしい。また、マイナポータル等で社会保険の資格喪失が確認できる場合、紙の資格喪失証明書がなくても国保加入を認め、保険空白期間や医療費全額負担の不安を減らしてほしい。
区の対応	国民健康保険の加入手続の際は、資格要件の確認が必要となりますが、申請書類の不備等により申請者や勤務先への確認が必要となるケースも多く、原則、窓口でお手続きいただいております。しかし、オンラインで申請手続を行っている自治体もあり、こうした自治体の状況を把握し、オンラインによる申請手続の可能性について検討してまいります。 また、社会保険の資格喪失の確認は、原則、資格喪失証明書により確認していますが、内容確認が必要な場合で事業者へ直接確認できないときは、健康保険の加入喪失状況を閲覧できる専用システムに照会し、国民健康保険への加入手続を行っています。このため、現状では資格喪失証明書が届かないことにより国保加入ができないケースは生じていません。引き続き、書類とシステムを併用し、柔軟な対応に努めてまいります。
担当課	保健福祉支援部国保年金課

件名	郵送物でのオンライン申請の案内方法について
分類	暮らし・手続き－税金－課税
意見等の内容	定額減税補足給付金を電子申請しましたが、申請書に記載の二次元コードからアクセスして個人情報を入力する方法は、詐欺サイトとの区別がつきにくく不安でした。区ホームページで電子申請ページを探しても見つからなかったもので、申請書に電子申請ページの案内やURLを明記してほしいです。
区の対応	このたびは、御心配をおかけし申し訳ございませんでした。 電子申請を利用いただきやすくするために二次元コードを記載していましたが、詐欺ではないと安心いただくための配慮が不足していました。今後、類似事業のある際は、いただきました御意見を参考に、より安心して電子申請を利用いただけるよう、電子申請に係る案内書類の記載について工夫してまいります。
担当課	産業・地域振興支援部税務課

件名	大平台みなと荘について
分類	暮らし・手続き－区民保養施設－区民保養施設
意見等の内容	先日、区の宿泊施設に連泊利用したが、香料のアレルギーのため、トイレの芳香剤の香料でつらい思いをした。到着直後にベランダに出したが、匂いが残ってしまった。フロントではトイレの臭いが気になる人もいるとの説明だったが、健康への影響をどう考えるか区の見解を伺いたい。
区の対応	御宿泊いただいた際に体調が優れなくなったとのこと、御迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。 大平台みなと荘では、トイレの配管等から発生する臭い対策のため、全部屋に芳香剤を設置しておりましたが、芳香剤の香りについて御意見をいただくことがあり、令和7年11月中に無香料の消臭剤に入れ替えました。

	アレルギーは健康を害する恐れがあり、対策については非常に重要な課題ととらえております。いただいた御意見を参考に、事前確認の御連絡の際に食事以外のアレルギーについてもお伺いさせていただき、御宿泊前に調整できるよう対応してまいります。
担当課	産業・地域振興支援部地域振興課

(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	97
2	防災・災害対策	57
合 計		154

②区民の声の要旨

件名	安否確認プレートの導入について
分類	防災・生活安全－防災・災害対策－防災
意見等の内容	共同住宅の災害時対応では、初動として安否確認が重要です。ドアノブ等へのプレート表示は有効な方法の一つです。区の震災対策支援の一環として、安否確認プレートの導入を是非御検討ください。
区の対応	共同住宅の災害時対応においては、共助の取組が重要であり、各戸の安否確認はその初動と言えます。ドアやドアノブへのプレート表示でその安否を確認する方法は、効果的な方法の一つです。 区では、共同住宅の震災対策に関して様々な支援をしており、御提案の安否確認のためのプレート導入についても、その支援策の一環として検討してまいります。
担当課	防災危機管理室防災課

件名	外国人の災害対策について（子ども版広聴）
分類	防災・生活安全－防災・災害対策－防災
意見等の内容	夏休みの自由研究で港区防災地図について、外国の人に対するアンケート調査と聞き取りをおこないました。港区防災地図は情報が多く、非常に素晴らしいので、災害に備えて、日ごろからもっと多くの外国の人に見てもらえたらいいなと思いました。区役所の目立つところに、外国の人でも分かりやすいよう港区防災地図を置いてもらえませんか。
区の対応	御評価いただきました港区防災地図は、現在、防災課窓口や各地区総合支所協働推進課窓口にて配布しております。いただいた御意見を踏まえ、区役所1階の多言語情報コーナーでも配布を開始しました。 引き続き、より多くの方に周知できるように配布場所の拡大等に努めてまいります。
担当課	防災危機管理室防災課

件名	防災用品のあっせんについて
分類	防災・生活安全－防災・災害対策－防災
意見等の内容	港区の防災用品あっせんは価格面で魅力的ですが、申込から到着まで翌々月になるのは非常に遅く、災害への備えとして不安が残ります。防災課職員の対応も不明瞭で不信感を抱きました。令和7年7月5日に災害が起きると言われているのに、防災用品の到着が7月5日に間に合いません。災害リスクが高まる中、申込後すぐに発注し、迅速に届く体制への改善を強く要望いたします。
区の対応	御要望に沿った期間でのお届けができず、御迷惑をおかけいたしました。各所で御提出いただいた防災用品あっせん事業の申込書類は、防災課に集約され、住民登録のほか、必要な情報について照会を行ったのち、月ごとにあっせんの決定を行い、協定先の事業者が発注を行います。 極力迅速にお届けできるように手続を進めておりますが、タイミングによっては、お届けが翌月ではなく翌々月になってしまうことがあり、また、お申込みいただいた品物の在庫状況によって、発送の時期が前後することもございます。何卒御理解のほどお願いいたします。 なお、令和7年7月5日に大災害が発生するという断定的な情報について、まったく根拠はございません。先日も気象庁長官が「根拠のない情報で振り回している方々がいるということ自体、残念に思う。見えないことへの不安を抱く気持ちは分かるので、そういった方々に対してははっきりと科学的な観点で『信じないでください』と訴えることが重要だ」と述べています。地震をはじめとした自然災害はいつ発生するか分かりませんが、デマに惑わされることなく、冷静かつ着実な御対応による日頃からの備えをお願いいたします。
担当課	防災危機管理室防災課

件名	建築物の耐震化対策について
分類	防災・生活安全－防災・災害対策－災害対策
意見等の内容	幹線道路沿いの建築物の耐震化は重要です。現在は努力義務が中心のようですが、ある程度の強制力が必要と考えております。対策を講じていただきたいです。
区の対応	特定緊急輸送道路沿いの建築物については、建築物の耐震改修の促進に関する法律（以下「法」という。）第7条に基づき、耐震診断が義務となっており、法第9条により、区ホームページでその結果を公表しています。 一方で、耐震診断の結果、地震に対する安全性の向上を図る必要があると認められる場合の耐震改修工事については、法第11条により、努力義務となっています。 耐震改修工事等を実施することは、資金面や合意形成などにおいて所有者への負担が大きいことから、その実施を強制することはできませんが、区ではこうした負担を軽減するため、分譲マンションへの耐震アドバイザー派遣や、耐震補強設計及び耐震改修工事等への助成を行っております。 区内の特定緊急輸送道路沿いの建築物の耐震化率が向上するよう、引き続き、区ホームページ等を活用し、助成の周知等を行ってまいります。
担当課	街づくり支援部建築課

件名	災害時の避難場所について
分類	防災・生活安全－防災・災害対策－災害対策
意見等の内容	子どもと一緒に災害時の避難経路を確認するために「防災散歩」を行いました。以下について伺います。 1 南京錠での施錠は、閉まった門の前でパニックや群衆事故が起きる危険性をどう認識していますか。 2 「地震が来たらここへ逃げるんだよ」と子どもに教えようとした際、子どもも非常に困惑していました。行政が指定する避難所が、平常時に「拒絶の空間」となっています。
区の対応	御家族で防災を意識し、実際に避難経路を確認される中でお気づきになられた点をお知らせいただきましたことに、心より感謝申し上げます。 お尋ねの「東京大学医科学研究所」は、東京都が指定する広域避難場所であり、主として震災時における大規模火災の延焼から身を守るため、一時的に避難する空間として位置付けられております。広域避難場所は、発災後に一定時間滞在することを前提とした「区民避難所」とは役割が異なり、状況に応じて利用される避難先であることについて、あらかじめ御理解いただければと存じます。 項番1について御指摘のとおり、震災時において避難経路や出入口が物理的に閉鎖されている場合、避難者が集中することによる混乱や、パニック・群衆事故につながるおそれがあることは、区としても重要な課題であると認識しております。特に、警備員や施設職員が被災等により直ちに対応できない状況も想定されることから、避難の妨げとなり得る要因については、十分に留意する必要があると考えております。一方で、広域避難場所の区域指定は、その区域内の全ての出入口や敷地が、平常時から常時・全面的に利用可能であることを示すものではありません。平常時の防犯・安全管理と災害時対応との両立が課題となっており、施設管理者による一定の管理措置が講じられている場合があることについても、御理解をお願いいたします。 項番2について行政が指定する避難場所等が、平常時に「入りにくい」「拒絶されている」と受け取られてしまうことは、地域防災に対する信頼を損なうおそれがあり、区としても重大な課題であると考えております。とりわけ、お子様に対して避難行動を教える場面において、不安や混乱を招いてしまう状況は、できる限り避けるべきものであり、今後の周知や説明の在り方についても検討が必要であると受け止めております。
担当課	防災危機管理室防災課

件名	防災行政無線の故障について
分類	防災・生活安全－防災・災害対策－防災無線
意見等の内容	白金3丁目在住ですが、自宅から聞こえる白金公園付近のスピーカーが故障しているようで、音声は全く聞き取れず、超音波のような異音が発信されています。安全面や生活環境に影響があるため、早急な点検と修理対応をお願いいたします。
区の対応	高齢者住宅「はなみずき白金」の屋上に設置している防災行政無線を確認したところ、ハウリングが発生し、放送が非常に聞き取りにくい状態であることを確認しました。応急対応として、当該無線機の運用を停止し、原因がわかり次第、復旧作業にあたります。 運用停止期間中は港区防災ラジオや港区防災ポータルサイトも御活用ください。
担当課	防災危機管理室防災課

件名	品川駅港南口のロータリーについて
分類	防災・生活安全－生活安全－防犯
意見等の内容	タクシー・バス乗り場周辺が夜間とても暗く危険です。主要駅の品川駅でこの状況は、利用者や海外観光客の安全・治安面で不安です。早急な改善を求めます。
区の対応	御意見をいただいた品川駅港南口のタクシー乗り場・バス乗り場周辺については令和7年12月にLED照明器具に交換し、明るさを改善しました。
担当課	芝浦港南地区総合支所まちづくり課

件名	区立小学校周辺での盗撮行為について
分類	防災・生活安全－生活安全－防犯
意見等の内容	小学校の外から体育の様子を無断撮影している人を見かけました。警察に通報するとすぐいなくなりました。学校はきちんと防犯対策やカメラ設置など対策、警戒してほしいです。
区の対応	教育委員会では、区立小学校の校門には、校門警備や巡回を行う警備員を常時配置し、防犯カメラを設置しておりますが、不審な人物を発見した際には声掛けをこれまで以上に徹底するなど、引き続き児童の安全・安心の確保に努めてまいります。 また、区は、犯罪防止と安全で安心な生活環境の確保のため、24時間体制で青色回転灯を装備したパトロール車両を区内全域で巡回させています。不審者などの目撃情報があった場合、パトロール車両で不審者が目撃された周辺地域を重点パトロールしています。なお、登下校の時間帯においては、子どもたちが安全・安心に登下校できるよう、通学路や公園・児童遊園等、子どもが利用する施設を中心としたパトロールを実施しております。そのほか、みんなと安全安心メール等を活用し、犯罪情勢や不審者情報等、子どもの安全確保に有効な情報を発信し、警察等と連携を図っております。 さらに、街頭防犯カメラの設置については、町会・自治会等の地域の皆様による主体的な防犯の取組に対し、区として補助制度の充実を図り、地域の皆様の負担をできるだけ軽減することで、防犯カメラの設置を促進しております。
担当課	防災危機管理室危機管理・生活安全担当 ※令和8年度組織改正により防災危機管理室生活安全担当となりました。 教育委員会事務局学校教育部学校施設担当

件名	客引き行為について
分類	防災・生活安全－生活安全－客引き
意見等の内容	駅周辺の飲食街における客引き行為が、家族連れや子どもにとって不安や危険を感じさせ、通行の妨げや環境悪化の要因となっています。全面禁止や立ち止まり防止など、早急に対策をしてください。
区の対応	区では、港区客引き行為等の防止に関する条例において、客引き行為等を指導する「港区生活安全パトロール隊」の隊員が駅周辺において立哨、巡回を行い、条例違反となる客引き行為等を監視し、確認した場合は厳しく指導を実施しております。条例で規制している客引き行為は、通行人等不特定の人の中から、相手方を特定し客となるよう勧誘行為を行うことであり、このような行為を確認した場合は、口頭による指導だけではなく、書面での指導も実施しております。一方、不特定多数の人たちに対するチラシ配りや店舗敷地内等からの呼び込みについては、宣伝行為であるため、条例の規制対象外となります。そのため、パトロール隊員が動きを止めて宣伝行為から逸脱していないかなどを確認しております。

	いただいた御意見を改めてパトロール隊に伝え、客引き行為等とみなされる行為に対しての指導強化、また、宣伝行為についても条例違反となる行為を行わないよう声掛けを行うなど、更なる指導啓発を指示しました。その他、ごみのポイ捨てや、路上喫煙等、社会通念上迷惑行為となるような行為についても指導、啓発を実施しております。 今後も客引き行為等の指導強化を行うとともに、各活動場所における指導実施時の立哨場所及び時間の見直しや客引きに対する指導方法等、効果的な対策の検討・実施を行ってまいります。
担当課	防災危機管理室危機管理・生活安全担当 ※令和8年度組織改正により防災危機管理室生活安全担当となりました。

(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	高齢者	99
2	障害者	97
3	健康・医療	79
4	生活福祉	70
5	ひとり親家庭	0
合 計		345

②区民の声の要旨

件名	ういケアみなどについて
分類	健康・福祉－健康・医療－健康
意見等の内容	区役所で見たチラシをきっかけに「ういケアみなど」を利用しました。家族ががんになり、病院では聞きづらい話を丁寧に聞いていただき感謝しています。区外在住でも利用でき、駅近で夜9時まで開いている点も大変助かりました。是非継続をお願いします。
区の対応	このたびは、港区立がん在宅緩和ケアセンター（ういケアみなど）について、あたたかいお言葉と御感想をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 御家族の御病気に際し、当センターが少しでもお力になれたとのこと、大変うれしく拝見いたしました。病院ではなかなか話しにくいことや、今後の方向性についてのお気持ちを安心して御相談いただけたことは、職員にとっても大きな励みとなります。 また、区外にお住まいの方にも御利用いただける点や、平日夜間まで開設している点について評価をいただき、ありがとうございます。がん患者やその御家族が立ち寄りやすい場所として、今後も一人でも多くの方に寄り添えるよう、努めてまいります。 いただいた御意見は、今後の運営の励みとし、継続的な支援体制の構築に活かしてまいります。何かお気づきの点がございましたら、いつでもお気軽にお知らせください。
担当課	みなと保健所健康推進課

件名	男子HPVワクチンの接種助成について
分類	健康・福祉－健康・医療－健康
意見等の内容	先日、男子へのシルガード9が薬事承認されました。HPV予防は女子だけでなく男子への接種が世界標準であり、国外では使用実績も十分です。日本は遅れている状況なので、港区でも男子へのシルガード9助成を早急にお願いします。これにより港区が公衆衛生面で世界基準であることを示せると考えます。
区の対応	男子に対するシルガード9ワクチンの接種については、令和7年8月25日に適応承認されたことから、港区で実施している男子HPVワクチン任意接種助成事業における助成可能な対象ワクチンに「シルガード9」を追加します。 適応承認日以降の接種であれば、助成の対象とさせていただきます。
担当課	みなと保健所保健予防課

件名	高齢者への支援について
分類	健康・福祉－高齢者－高齢者
意見等の内容	子育て世代への支援充実は理解しつつも、長年地域に暮らし、通院や生活不安を抱える高齢者への支援が十分でないと感じています。介護認定や生活支援の面で負担が大きいことから、将来を担う世代への支援と併せて、高齢者にも配慮したバランスのよい施策の充実を求めます。
区の対応	区では、全ての高齢者が、住み慣れた港区で安心して暮らし続けられるよう、高齢者の尊厳や権利擁護、認知症高齢者との共生、単身高齢者の孤立防止など、複雑・多様化した課題にも着実に対応していく必要があると考えております。 令和8年度は、一人一人の健やかな暮らしに寄り添い支える施策を重点施策の一つに掲げ、年齢にかかわらずいきいきと暮らし続けられるまちの実現につながるよう、シルバーパス購入費助成事業や高齢者熱中症対策見守り推進事業などの新規事業をはじめ、介護事業運営費補助事業や生活支援体制整備事業等のレベルアップ事業を複数計画するなど、高齢者施策全体の充実に取り組んでいます。 引き続き、時期を逃さず積極的な事業の立案や実行につなげ、高齢者施策の充実に取り組んでまいります。
担当課	保健福祉支援部高齢者支援課

件名	高齢者の終活支援体制について
分類	健康・福祉－高齢者－高齢者
意見等の内容	少子高齢化により高齢者のみの世帯が増加し、身元保証や死後事務委任などの終活サービスを提供する民間会社の広告が目立つようになっていきます。こうした社会福祉サービスは、公的機関が関与することで利用者にとってより安心できるものになると考えます。
区の対応	近年、入院や入所の際の手续支援、日用品の買物などの日常生活の支援、葬儀や死後の財産処分などの死後事務等について、家族・親族に代わって支援する、「高齢者等終身サポート事業」を行う事業者が増加しています。 国は令和6年6月、当該事業の適正な運営と健全な発展を図り、利用者が安心して事業を利用できるよう、ガイドラインを策定し、その中で、利用者が事業者を選択する上での目安となるチェックリストも紹介しています。

	現在、国では、身寄りのない高齢者等が抱える生活上の課題に対する支援策の在り方について、社会福祉法の改正を見据えた検討が行われていますが、区においても、終活や死後への不安や悩みを解消し、生活をより豊かで充実したものとできるよう、緊急連絡先や生前契約等の終活情報をあらかじめ区に登録するエンディングプラン登録事業を令和7年10月に開始し、終活に関する専用相談窓口を設置しました。 引き続き、入院・入所時の保証人に準じた支援、死後事務委任契約に基づく葬儀、埋葬、家財処分にかかる事務手続支援など、国の動向等を注視しながら、終活全般にわたる支援策を検討してまいります。
担当課	保健福祉支援部保健福祉課

件名	障害者支援の充実について
分類	健康・福祉－障害者－障害者
意見等の内容	公共交通機関について、手帳所持者への無償化や割引の拡大と、タクシー等で使える月額上限付き助成券の導入など、より柔軟な移動手段の選択肢を提供するための工夫を求めます。
区の対応	港区コミュニティバス「ちいばす」及び台場シャトルバス「お台場レインボーバス」では、港区コミュニティバス乗車券の発行及び利用助成要綱に基づき、各種障害者手帳をお持ちの方等に港区コミュニティバス乗車券（以下「乗車券」といいます。）を発行し、各種障害者手帳をお持ちの方は、乗車券に代えて障害者手帳を提示することで無料で乗車できることとしています。 また、高輪地区において東日本旅客鉄道株式会社及びKDDI株式会社が実施しているオンデマンドモビリティ「みなのり」についても、乗車券の提示により割引価格での乗車が可能です。 引き続き、地域の皆様から愛されるバスを目指し、利用者の皆様が快適にちいばすを御利用いただけるよう努めるとともに、高輪地区におけるみなのりの実証運行を支援してまいります。
担当課	街づくり支援部地域交通課

件名	飲食店のバリアフリー情報について
分類	健康・福祉－障害者－障害者
意見等の内容	港区内の飲食店のバリアフリーの情報を充実させてほしいです。全部の店の情報を載せるのは無理かもしれませんが、障害者が食事できるかが分からないので、あれば助かります。障害者が港区内で暮らしていくのに店で食事をできるように情報誌を作してほしいです。
区の対応	区では、「バリアフリーまち歩きMAPin港区」を作成し、区内の観光スポット等のバリアフリー化の状況や、観光ルート上の経路のバリアフリー状況などを掲載しています。利用者の障害の有無を問わず、快適なまち歩きが可能なルートを紹介しており、一部のレストランやカフェについては、バリアフリーの対応状況について紹介しています。 港区には多くの飲食店が存在することから、各店舗のバリアフリー対応状況を把握することは非常に困難であり、現時点ではそうした情報を集約した情報誌を作成することは予定しておりませんが、「バリアフリーまち歩きMAPin港区」の掲載内容を最新の情報に更新する際、レストランやカフェの情報についても引き続き掲載を行ってまいります。

	このほか、区では、障害者が飲食店などに来客した際、障害特性に応じた話し方やハード面での配慮の方法をまとめた事業者向けのリーフレットを作成し、窓口での配布や区ホームページへの掲載など、障害者への理解促進に取り組んでおります。
担当課	産業・地域振興支援部観光政策担当

件名	盲導犬育成支援の周知について
分類	健康・福祉－障害者－障害者
意見等の内容	白金高輪や麻布十番周辺で盲導犬を見かけることがなく、需要と供給の格差を感じています。育成施設に限られ、盲導犬不足が続く中、港区でも「広報みなと」などを通じて飼育ボランティア募集の呼び掛けを行っていただきたいです。
区の対応	視覚障害者にとっての盲導犬や外出等に同行するヘルパー、また、聴覚障害者にとっての手話通訳者など、障害者の支援者に対する理解促進や確保・育成は重要です。 区から、早速、公益財団法人日本盲導犬協会の神奈川訓練センター（以下「訓練センター」という。）に確認したところ、「ボランティアの応募件数は少なく、特に、繁殖犬飼育ボランティアやキャリアチェンジ犬飼育（訓練途中で盲導犬には向かないと判断された犬を一般家庭犬として飼育）ボランティアの数が不足しており、また、注目度や認知度も低いため、是非周知に御協力いただきたい。」とのことでした。 このため、区としましては、訓練センターからボランティア募集の案内チラシを送付いただき、区有施設内で窓口配布するほか、区ホームページにて募集記事を掲載するなど、周知いたしました。 今後も、盲導犬を必要としている方々に対して、確実に給付できるよう、訓練センターや東京都などの関係機関と連携しながら、盲導犬に関する効果的な周知に取り組んでまいります。
担当課	保健福祉支援部障害者福祉課

件名	生きづらさ対策について
分類	健康・福祉－生活福祉－その他
意見等の内容	ひきこもり、不登校、LGBTQ、精神・発達障害など「生きづらさ」を抱える方々への支援強化を求めます。居場所の拡充、年齢制限の緩和、経済・医療・就労支援の充実、職員研修の継続など、包括的で持続可能な支援体制の構築を要望します。
区の対応	区では、令和5年6月にひきこもりの状態にある区民の実態及びニーズを明らかにし、その支援策に関する基礎資料として活用することを目的に、「社会参加に関する調査」を実施し、令和6年4月からは、ひきこもり支援を所管する組織を設置し、様々な取組に着手しています。 具体的には、学識経験者など、ひきこもりの専門家が参画する会議を設置するとともに、ひきこもり支援専用相談窓口を開設し、電話やメール、来所での相談に応じています。並行して、YouTube動画や広報紙の特集号、リーフレットなどを活用した周知啓発も強化しています。 令和7年6月には、家族の居場所づくり、8月には、当事者の居場所づくりをそれぞれ開始予定で、当事者の居場所づくりでは、実会場に加え、メタバース空間を活用し、対面が難しい方や外出が難しい方が参加しやすい環境設定に配慮しています。

	家族の居場所や当事者の居場所、ひきこもり支援専用相談窓口のひきこもり支援を担う相談支援員は専門資格を有し、ひきこもりにお悩みの方に寄り添った支援を行えるよう、研修機会を多く設け、学びを深めております。 また、相談支援員が学識経験者等から相談や助言を受ける機会の提供や当事者の社会参加の機会提供に向けた準備も進めています。 他自治体とも情報共有を行いながら、こうした取組で得られた当事者、家族、支援員などの意見を今後の取組に反映してまいります。 今回いただいた意見も参考に、重層的支援体制整備事業のアウトリーチや参加支援、孤独・孤立対策、若者の居場所づくり、生活・就労支援などの各施策と効果的に連携を図りながら、生きづらさを抱える方への包括的な支援体制づくりに取り組んでまいります。
担当課	保健福祉支援部保健福祉課

件名	路上生活者への対応について
分類	健康・福祉－生活福祉－その他
意見等の内容	都営浅草線新橋駅付近の路上に居住者がおり、道幅の半分以上を占有して通行の妨げになっているほか、ゴミの散乱も見受けられる状況です。以前対応があったものの再び戻ってきており、通行に支障があるため、現地の状況を確認のうえ対応をお願いします。
区の対応	路上生活者対策事業は、広域の対応が必要となることから、現在、東京都と特別区が共同で一時的な保護及び就労による自立など、路上生活からの早期の社会復帰に向けた支援を実施しています。 区では、毎週、区内全域の路上生活者に対する巡回相談を行っており、当該地は公共性の高い場所であることを踏まえ、当該路上生活者に対しても福祉支援の声掛けを継続して行っているところです。 令和8年3月24日にも直接声掛けを行っていますが、該当の路上生活者は、退去や行政の支援については拒まれており、福祉施設への入所や福祉支援を望まれていないのが実情です。 今後も引き続き、関係機関と連携した巡回相談を継続し、粘り強い声掛けを行い、路上生活者の福祉支援と当該地の安心・安全につなげられるよう努めてまいります。
担当課	芝地区総合支所生活福祉担当

(4) 子育て・教育

①データ

【カテゴリ別件数（子育て・教育）】 (単位：件)

順位	カテゴリ	件数
1	学校・幼稚園・教育	362
2	子ども	276
3	図書館	64
4	歴史・文化財	15
5	生涯学習	3
6	青少年	2
7	家庭	0
合 計		722

②区民の声の要旨

件名	保育園での園庭遊びについて
分類	子育て・教育－子ども－保育園・認証保育所・保育室
意見等の内容	港区立保育園では、組立式プールを購入しても「園庭が狭い」などの理由で使用せず、税金の無駄遣いだと思います。園庭が狭いならば、近隣のプールを置いてる保育園で借りて入る方法があります。子どもを思った保育ではなく、保育士が楽になることを考えてる保育だと思ってしまいます。また、午後の園庭遊びが4・5歳のみで、1～3歳児が対象外なのも不公平に感じます。他区の区立保育園は1歳から午後も園庭で遊ばせています。
区の対応	区立保育園では、保育園によって敷地の条件が異なるため、熱中症リスクの点から子どもの安全性を優先し、組立式プールを設置していない園もあります。その場合は、シャワー遊びや絵の具遊び、泥んこ遊びなど、工夫を凝らして水に触れ合う機会を設けておりますが、各保育園の状況や対応について、保護者の方に丁寧に説明するよう改めて保育園に周知します。 また、園庭での活動については、安全を確保した上で活動するために、1日の保育計画の中で時間を調整して、各クラスが園庭で遊べるように工夫しております。 このたびの御意見は区立保育園とも共有し、保育園の状況や環境を踏まえた活動の充実を図ってまいります。
担当課	子ども家庭支援部保育課

件名	赤坂周辺にもあっぱいパークを設置してほしいです
分類	子育て・教育－子ども－子育てサービス・支援
意見等の内容	先日オープンしたあっぱいパークは素晴らしい施設でしたが、赤坂方面からはアクセスが悪く、猛暑日や雨天時の利用が大変です。赤坂やその周辺からも行きやすい場所への新設や、赤坂地区総合支所に幼児が過ごせるスペースの設置を希望します。また、プールの一部幼児向け開放や、3階空きスペースの活用、男児用小便器・ゴミ箱・お着替えスペースの設置も要望します。

区の対応	あっぱいパーク高輪を御利用いただき、ありがとうございました。男児用小便器、ゴミ箱、お着替えスペースの設置については、スペースの都合上、設置が難しい場合もございますが、今後も利用者に寄り添った施設運営に努めてまいります。現時点で赤坂地区にあっぱいパークを整備する予定はありませんが、あっぱいパーク高輪の運営状況等を踏まえ、赤坂地区への整備も検討いたします。なお、赤坂コミュニティーぷらざ1階及び2階の赤坂地区総合支所に乳幼児専用スペースやプールはございませんが、3階赤坂区民センターに玩具や絵本等を備えた乳幼児室がございます。赤坂区民センター開館日の9時から20時まで御利用いただけますので、是非御利用ください。また、乳幼児室に関する案内が不足しておりましたので、赤坂コミュニティーぷらざ内のフロアマップ等に乳幼児室に関する案内を新たに掲示いたしました。
担当課	赤坂地区総合支所管理課 高輪地区総合支所管理課 子ども家庭支援部子ども政策課

件名	小さく生まれた赤ちゃんの写真展について（子ども版広聴）
分類	子育て・教育－子ども－子育てサービス・支援
意見等の内容	ぼくは早産児として愛育病院で生まれ、夏休みの自由研究で小さく生まれた赤ちゃんについて調べています。11月17日は世界早産児デーで、横浜市では写真展示を行っています。港区でも、みなとパーク芝浦などで早産児に関する展示を実施し、愛育病院に入院中の赤ちゃんの家族にも見てもらえるようにすれば、応援になると思います。
区の対応	愛育病院で早産児として誕生され、現在、夏休みの自由研究で小さく生まれた赤ちゃんについて調べていらっしゃるとのこと、興味深く拝見しました。 また、世界早産児デーや横浜市で開催されたNPO法人による展示についての情報の御提供、港区での取組について御提案いただき、ありがとうございました。 港区では、早産児への対応として、退院前後から入院中の医療機関の看護職との情報共有を積極的に行うとともに、地域に戻ってからも、区の保健師や助産師が様々な相談やサービスを提供していますが、小さく生まれた赤ちゃんの写真展などの早産児とその家族が安心して生活ができるような取組につきましては、東京都において行われております。令和6年は11月17日の世界早産児デーに合わせて都庁において「世界早産児デー啓発イベント2024」が開催されています。小児科医や早産を経験された御家族による講演のほか、早産で生まれた赤ちゃんの写真展示などを実施し早産児とその御家族について知り、考えるきっかけを提供しています。 また、港区でも小さく生まれた赤ちゃんとその御家族等に対する支援として「ぷちとまとの会」という事業を実施しており、年4回、仲間づくりや情報交換、講師を招いた勉強会などを開催しています。 今回提案いただいた写真展は、御本人や御家族にとっても勇気づけられる取組と考えております。区では現在写真展の実施を考えておりませんが、東京都などで行われるイベントの周知を行うとともに、引き続き小さく生まれた赤ちゃんとその御家族への支援を行ってまいりたいと思います。
担当課	みなと保健所健康推進課

件名	産前産後家事・育児支援サービスの上限について
分類	子育て・教育－子ども－子育てサービス・支援
意見等の内容	0歳児で家事支援を利用し大変助かっているが、1歳になると利用上限が年128時間から48時間へ大幅減となる。掃除・料理利用で年約120時間程度あるとありがたい。費用負担の不安もあるので、上限拡充の早急な検討をお願いしたい。
区の対応	区では、妊娠期から子育て期にかけての家庭の負担軽減を目的に、産前産後家事・育児支援事業を実施しており、特に心身への負担が大きい妊娠中から0歳児を養育する時期については、より手厚い支援が必要であるとの考えから、利用可能時間を多く設定しております。一方で、御意見のとおり、1歳前後は職場復帰など生活環境が大きく変わる時期であり、家事支援へのニーズが高まること、また、実費での利用は費用面での負担が大きいというお声につきましては、区としても認識しております。 区では、こうした区民の皆様の声や利用実績、ニーズの変化を踏まえ、既存事業の見直しや、新たな家事支援の仕組みの検討を進めてまいります。御要望のような、上限時間の在り方につきましても、今後の制度設計を検討する上での重要な御意見として、参考にさせていただきます。
担当課	子ども家庭支援部子ども家庭支援センター

件名	二十歳のつどいについて
分類	子育て・教育－青少年－青少年
意見等の内容	成人式の参加申込に関する対応について、電話では参加や記念品に制限があると案内された一方、実際には参加や記念品受領が可能だった事例があり、不公平感と不信感を抱きました。今後はこうした対応の食い違いが生じないように、担当間での情報共有と統一した運用体制を整えてください。
区の対応	港区の二十歳のつどいは事前申込制であり、令和7年度は令和7年11月7日が申込期限となっております。 定員900名を超える申込みがあったことに加え、招待状や記念品を御用意するための準備期間などを要することもあり、期限後も受付を継続しておりましたが、令和8年1月8日に受付を終了し、事前申込をされた皆様に招待状や記念品が行き渡り、安全・安心に参加いただける環境整備に取り組んでまいりました。 受付終了後の対応につきましては、事前申込者数分の記念品の御用意が精一杯であり、事前申込者全員が来場された場合の安全確保に課題があったため、大変心苦しい御案内となってしまいました。 いただいた御意見を踏まえ、来年度以降は残念な想いをする二十歳の対象者がいないよう、入念な準備を進めてまいります。
担当課	子ども家庭支援部子ども若者支援課

件名	キッズケータイ配布施策の導入について
分類	子育て・教育－学校・幼稚園・教育－小・中学校
意見等の内容	品川区のキッズケータイ配布施策が、子どもの安全確保や保護者の安心に寄与している点を踏まえ、港区でも導入してほしいです。スマートフォンの早期保有抑制にもつながると感じています。

区の対応	港区では、区立小学校に通学する児童の安全安心を強化するため、令和7年度から保護者がスマートフォン等を通じて児童の位置情報等を確認できるGPS機能付き見守り端末の主な機能として、保護者が児童の位置情報を随時確認できる「位置情報確認機能」、児童の事前登録地点への発着時や緊急ボタン押下時に保護者にプッシュ通知できる「プッシュ通知機能」、保護者が児童の移動した経路を確認できる「移動経路確認機能」、緊急時などに音声メッセージを送受信できる「トーク機能」を搭載しております。 また、令和8年度からは、港区立学校以外の私立小学校や国公立小学校、インターナショナルスクールに通学する児童に対し、GPS機能付き見守り端末の購入に係る費用を補助する制度（全額補助。上限8,000円）を開始いたします。こうした取組を推進することで、子どもたちの安全を確保してまいります。
担当課	教育委員会事務局学校教育部学務課

件名	区立小学校での歯磨き指導について
分類	子育て・教育－学校・幼稚園・教育－小・中学校
意見等の内容	息子の通う区立小学校では給食後の歯磨き指導がありません。コロナを理由に中止したのは不適切で、習慣を教えないことは虫歯の原因になります。教育委員会から学校へ指導し、子どもたちのために歯磨き指導を再開していただきたいです。
区の対応	各小学校では、保健指導において、歯磨きの習慣を身に付けることの大切さ、虫歯の予防方法等について、子どもたちに指導しているところです。 給食喫食後の歯磨き指導の実施については、設備の状況や児童数、感染症の流行状況等を踏まえ、学校ごとに判断しております。 引き続き、教育委員会では、歯磨き指導をはじめ、子どもたちの健康教育の充実に努めるよう、各学校に対して指導してまいります。
担当課	教育委員会事務局学校教育部教育指導担当

件名	情緒学級をつくってほしい
分類	子育て・教育－学校・幼稚園・教育－小・中学校
意見等の内容	港区に情緒級がなく転居を余儀なくされる家庭もあるため、変化に弱い子どもの負担軽減として1年生から通える情緒級を作っていただきたいです。
区の対応	区立小学校には、発達障害のある児童を含め、個々の教育的ニーズに応じた支援を行うための特別支援教室等を設けており、まずは在籍校における学校生活の様子を踏まえながら、学校、保護者、関係機関が連携して、適切な学びの在り方を検討しております。 なお、教育委員会では、令和8年4月に赤坂学園赤坂小学校において、小学校5・6年生を対象とした自閉症・情緒障害特別支援学級を開設する予定です。 現在のところ、小学校1年生からの受入れについては予定しておりませんが、今後、学級の運営状況や就学相談における希望者数の推移、地域バランス等を踏まえ、設置拡大の必要性について段階的に検討してまいります。
担当課	教育委員会事務局学校教育部教育指導担当

件名	みなと科学館をもっと盛り上げてほしい
分類	子育て・教育－学校・幼稚園・教育－教育
意見等の内容	みなと科学館の少年少女発明クラブは、創造力を育む素晴らしい取組です。区としてもこの活動を積極的に支援し、広く周知してほしいです。未来をつくる取組を盛り上げてほしいです。
区の対応	みなと科学館では、みなと少年少女発明クラブのほかにも、子どもから大人まで誰もが科学を楽しみながら学べるイベントや講座を数多く実施しており、多くの方に御参加いただいております。 今後も、皆様からの御意見も参考にしながら、引き続き様々なイベントや講座を企画し、一層多くの方に科学について新たな発見をしていただける機会を御提供できるよう努めてまいります。 また、広報に関しましても、みなと科学館のホームページやX、LINEに加え、区の広報やXなどにおいても、広くその魅力を発信するよう努めてまいります。
担当課	教育委員会事務局学校教育部教育指導担当

件名	郷土歴史館のさわれる展示について
分類	子育て・教育－歴史・文化財－郷土歴史館
意見等の内容	郷土歴史館の「さわれる展示」において、小学生が触れる際に職員の監視的な対応や過度な注意があり不快に感じた。丁寧に触れても注意される状況であれば運用方法を見直してほしい。
区の対応	このたびは、コミュニケーションルームでの職員の対応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。展示は実物資料に触れて学ぶ趣旨ですが、状況により声掛けする場合があります。今後は丁寧な対応を徹底し、スタッフの立ち位置も見直しを行います。
担当課	教育委員会事務局教育推進部図書文化財課

(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	357
2	交通	350
3	道路・橋りょう	215
4	公園・児童遊園	153
5	都市計画・まちづくり	81
6	住まい	27
7	建築・開発	8
合 計		1,191

②区民の声の要旨

件名	あざぶけいさつしょちかくのきつえんじょについて（子ども版広聴）
分類	環境・まちづくり－環境－タバコ対策
意見等の内容	ぼくはあざぶけいさつしょでけんどうをしています。けいさつしょのちかくのタバコをすうところがいやです。なくしてもらえませんか。くせないならたてもものの中にしてもらえませんか。
区の対応	あざぶけいさつしょちかくのたばこをすうところ（きつえんじょ）は、ばしょがせまいので、たびたびきつえんじょのそとでタバコをすってしまうひとがいます。 あざぶけいさつしょちかくのきつえんじょには、マナーをまもるおねがいのほうがみをはったり、きつえんじょのなかですえるにんずうをふやすなどのたいさくをおこないます。 へやのなかですってもらうためのたてもものは、いまあるばしょではたてられないので、ほかのばしょで、たてもものなかでタバコをすえるようなところをさがしています。 きつえんじょをなくしてしまうと、いろんなばしょでタバコをすってしまうので、みなとくではタバコをすうひと、すわないひとみんながなっとくできるまちにするためにどりよくしています。
担当課	麻布地区総合支所協働推進課

件名	甘酒の無料配布について
分類	環境・まちづくり－環境－その他
意見等の内容	体力づくりのため、暑い夏から現在もなるべくある高齢者施設に通っています。そこで暑さ対策として甘酒を無料配布していることを知り、ちょうどよい量でおいしくいただきました。腸内環境や疲労回復にも良い企画なので、暑い時期だけでなく冬には温かい甘酒として継続してほしいです。無料でなくても寄付箱を置く形でもよいと思います。
区の対応	区では、熱中症対策の一環として、適度な塩分を含み、熱中症対策に効果があるとされる「糀（こうじ）甘酒」の無料配布を実施しています。 本取組は、区民等の熱中症対策の推進を目的として、民間企業と「熱中症対策としての糀甘酒サンプル配布実施に関する協定」を締結し、令和7年8月上旬から10月22日（水）までの約3か月間、区内の一部クーリングシェルターにおいて実施しているものです。そのため、冬の期間での配布は実施しない予定です。 今後とも、民間企業や関係機関等との連携を図りながら、熱中症対策に取り組んでいきます。
担当課	環境リサイクル支援部環境課

件名	電柱の地中化について
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	港区の電柱地中化の進捗が気になります。幹線道路は整備が進んでいるようですが、表参道近くの自宅周辺は電柱が密集し、車の通行も困難です。住宅地の路地にも整備を広げてほしいです。
区の対応	港区は、令和4年3月に「港区無電柱化推進計画」を策定し、都市防災機能の強化や安全・安心で快適な歩行空間の創出、美しい街並みの形成を図ることを目的として、無電柱化を進めております。

	策定時の現状は、道路延長約 219km のうち、約 56km が完了しており、無電柱化率は約 25%でした。 令和 7 年 3 月末日時点（令和 6 年度末）で、道路延長約 221km のうち、約 58km が完了し、無電柱化率は 26%となっております。 ※無電柱化率の分母である、道路延長は、再開発事業等により、道路の新設・廃止が行われたため、変動しています。 今後の計画ですが、「港区無電柱化推進計画」に定めた、優先整備地域及び優先整備路線について「港区基本計画・実施計画」に基づき、電線類地中化を計画的に進めています。 また、開発事業者と協働し、開発事業等の施行区域及び周辺の道路において、無電柱化の整備を誘導し、更なる無電柱化の推進を図っています。 なお、北青山三丁目付近の道路につきましては、道路の幅員が狭く、変圧器などの地上機器を設置する場所がなく、地中化が困難な状況です。 まずは、緊急輸送道路等の優先整備路線の地中化を進めてまいります。
担当課	街づくり支援部土木課

件名	区道上の違法な路上看板について
分類	環境・まちづくりー道路・橋りょうー占用物（放置看板等）
意見等の内容	新橋地区の歩道に常設された大型置き看板が約 1m を占有し、夜間には不適切な発光をしており、閉店時や休業日も撤去されずに放置されています。違法看板と思われ、周辺の治安や通行環境に悪影響を及ぼしているため、早急な撤去指導をお願いします。
区の対応	道路上に置き看板等を置く行為は、道路法第43条により禁止されています。現地を確認したところ、御意見をいただいた歩道に店舗の看板が設置されておりましたので、区から店舗に対して、道路上に看板を出さないよう指導いたしました。
担当課	芝地区総合支所まちづくり課

件名	ちいばすの乗降マナーの周知について
分類	環境・まちづくりー交通ーコミュニティバス(ちいばす)・台場シャトルバス
意見等の内容	ちいばすで、発車直前に横断歩道を走って乗車し入口付近の席を占有する人や、バス停付近にタクシーが長時間停車し運行を妨げる事例がありました。車内アナウンスや表示、バス停付近での停車に関する注意喚起、入口付近座席の利用についての分かりやすい表示、区内の学校への周知を検討してほしいです。
区の対応	ちいばすでは、ご利用案内、広報みなと、車内掲示、音声案内等により座席の位置に関わらず、全席が優先席であることを周知しています。 また、令和 7 年 9 月からヘルプマークをお持ちの方や高齢者等に配慮するため、新たに音声案内の改善や車内モニターにおける車内マナーの放映等により利用マナーの普及啓発をしています。 停留所付近への駐停車については、道路交通法に基づき、タクシーを含む一般車両は、公安委員会の公示がある場合を除き、停留所を表示する標識柱の位置から 10m 以内は駐停車できないこととなっています。区は、一般車両に対し、停留所が設置されていることをより明確に示すため、路面にバス停があることを示すアクセスライン（白線）を整備しています。
担当課	街づくり支援部地域交通課

件名	電動キックボード及び電動自転車の歩道走行を禁止してほしい
分類	環境・まちづくり－交通－交通安全対策
意見等の内容	電動キックボードは位置情報技術を利用して車体を制御し、港区内では走行禁止にしてほしいです。また、電動キックボードのポートを禁止してほしいです。区として危険な電動キックボードや電動自転車に対する厳しい規制をお願いします。
区の対応	電動キックボードのシェアリング事業者に対して、利用者への注意喚起や安全利用に向けた教育を確実に行うよう伝えました。引き続き特定小型原動機付自転車や電動自転車の利用について交通ルールの周知啓発を行うとともに、警察と連携した街頭キャンペーンなどに取り組みます。
担当課	街づくり支援部地域交通課

件名	東京タワー隣接地の跡地活用について
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	東京タワー隣接地の跡地再開発に対し、周辺の高層化により眺望や景観が損なわれることが心配だ。増上寺と一体となった文化的景観の保全が重要であり、無秩序な開発抑制と景観条例を含め、官民で検討すること。
区の対応	御指摘のありました当該地区につきましては、港区景観計画において「芝公園周辺景観形成特別地区」に位置付けられており、東京タワーや増上寺をはじめとする周辺の歴史的・文化的資源との調和を重視した景観形成を図ることが求められている区域です。 当該区域における建築行為や土地利用につきましては、港区景観条例及び港区景観計画に基づき、建物の高さや規模、意匠、周辺景観との関係性などについて、必要に応じて届出・協議を行う仕組みが設けられています。 引き続き、東京タワーや増上寺を含む芝公園周辺の景観的特性や歴史的背景を踏まえ、良好な景観形成が図られるよう、関係法令や各種計画に基づき適切に対応してまいります。
担当課	街づくり支援部都市計画課

件名	大型スーパーの誘致について
分類	環境・まちづくり－都市計画・まちづくり－その他
意見等の内容	浜松町地区に住んでおり、大型スーパーがほしいです。近隣の店は価格が高く品数も少なく、別の大型スーパーの出店を望みます。
区の対応	区では、大規模な開発事業が計画される際には、港区開発事業に係る定住促進指導要綱に基づき、地域の状況等を踏まえて食料品・日用品等生活必需品を取り扱うスーパーマーケットなどの生活利便施設を付置するよう開発事業者に対して要請しています。浜松町地区においては、再開発事業といった大規模開発に伴い、複数店舗のスーパーマーケットが付置され運営されています。 商品価格等の御意見については、各店舗にお問い合わせください。
担当課	芝地区総合支所まちづくり課 街づくり支援部街づくり推進担当

件名	斧公園でのサッカーについて
分類	環境・まちづくりー公園・児童遊園ー維持管理・運営
意見等の内容	斧公園で小学生が激しいサッカーをしており、自転車をゴールに見立ててボールを当てているほか、歩行者にも当たる危険があります。乳幼児が遊ぶには非常に危険な状況ですので、安全確保のため何らかの対策を早急に御検討ください。
区の対応	区では、公園でのボール遊びそのものは禁止しておりませんが、今回のように、自転車や歩行者にボールが当たる事例は、他の利用者に迷惑が及ぶような行為として、禁止しております。 公園指定管理者による巡回の際そのような行為を発見した場合には、注意喚起を行っておりますが、改めて巡回を強化するとともに、公園内での安全な利用を促すための注意喚起看板の設置を行い、公園の利用マナーの向上に努めてまいります。 今後も、全ての利用者が安全に安心して公園を御利用いただけるよう、維持管理してまいります。
担当課	麻布地区総合支所まちづくり課

件名	こうえんのゆうぐをなおしてほしい（子ども版広聴）
分類	環境・まちづくりー公園・児童遊園ー維持管理・運営
意見等の内容	公園が大好きな3歳の女の子です。ひらがなを読めるので本当は自分でお手紙を書きたかったのですが、相談をしてママが代わりにメールをすることになりました。六本木西公園とさくら坂公園の壊れた遊具を直してほしいです。特にさくら坂公園は遊べるすべり台が減り悲しいです。また、朝に公園に行くと、お酒のゴミがあり、ママと一緒に片付けています。きれいで安心して遊べる公園になるよう私も一緒に考えていきたいです。よろしくお願いします。
区の対応	まいにち、こうえんでたくさんあそんでくれていること、とてもうれしくおもいます。さくらざかこうえんのすべりだい、すべれなくなってしまうて、かなしいおもいをさせてしまいましたね。すべりだいとすぷりんぐゆうぐは、こわれてしまったので、こうかんします。こうかんまでもうすこしまってくれるとうれしいです。 ・すべりだい : れいわ8(2026)ねん9がつ(よてい) ・すぷりんぐゆうぐ: れいわ8(2026)ねん3がつ(よてい) また、こうえんにごみがあるとき、ママといっしょにかたづけてくれていること、ほんとうにありがとうございます。とてもやさしいきもちで、まちをたいせつにしてくれているのだなとかんじました。あなたのように、こうえんやまちのことをいっしょにかんがえてくれるこがいて、とてもこころづよいです。 わたしたちは、これから、みんながきもちよくすごせる、きれいでたのしいこうえんづくりをがんばります。
担当課	麻布地区総合支所まちづくり課

(6) 観光・スポーツ・文化

①データ

【カテゴリ別件数（観光・スポーツ・文化）】 （単位：件）

順位	カテゴリ	件数
1	スポーツ	150
2	観光	19
3	地域振興	15
4	国際化推進・国際交流	5
5	文化・芸術	4
合 計		193

②区民の声の要旨

件名	外国人のマナーについて
分類	観光・スポーツ・文化－観光－観光振興
意見等の内容	外国人旅行者と思われる人たちが他人にぶつかる、歩きスマホをする、民泊利用者が騒音やごみ出しのマナー、喫煙やたんを吐く行為などをしており、区として対応を検討してほしい。
区の対応	港区には、130 以上の国の方々が約 23,000 人住んでいます。また、多くの大使館や外資系企業が立地しており、このような国際性豊かな特性は、港区の魅力の一つとなっています。 区はこれまで、国籍や民族が異なる人々がルールやマナーをまもり、共に安心して暮らせる社会を目指し、マナーチラシの作成や、生活ルールを啓発する動画の周知等を行ってまいりました。今後も、文化的な違いを超えて互いに尊重しあい、安心して暮らせる社会の実現を目指してまいります。主に外国人観光客を対象に「港区観光&マナーブック」を作成し、区の観光案内と併せて日本でのさまざまなマナー等について紹介しています。 今後はSNSを活用したプロモーション動画でも公道におけるマナーやごみの捨て方等について啓発をしてまいります。 民泊につきましては、事業者に対して、近隣住民に配慮した運営を行うよう指導しております。特定の施設において、騒音やごみなどの苦情がある場合、施設の情報を提供いただけましたら、直接指導を行います。
担当課	産業・地域振興支援部観光政策担当 産業・地域振興支援部国際化・文化芸術担当 みなと保健所生活衛生課

件名	観光インフォメーションセンターのスタッフについて
分類	観光・スポーツ・文化－観光－観光振興
意見等の内容	『美少女戦士セーラームーン』×港区クリアカードラリーで札の辻の観光案内所 1 階を訪れましたが、受付のある職員がカード配布条件を十分把握しておらず、対応も丁寧ではありませんでした。
区の対応	「『美少女戦士セーラームーン』×港区クリアカードラリー」において配布しているクリアカード及びマンホールカードは、御希望される方一人に対して 1 枚お渡ししており、令和 7 年 4 月に開始した「港区限定ステッカー」はアンケートに御回答いただいた方に 1 枚お渡ししております。

	このたびは観光インフォメーションセンターのスタッフの対応により御不快な思いをさせてしまった点について、大変申し訳ございませんでした。今回対応したスタッフに限らず全てのスタッフへ、事業内容を理解し丁寧な対応をするよう指導いたしました。
担当課	産業・地域振興支援部観光政策担当

件名	名所案内の表示について
分類	観光・スポーツ・文化－観光－観光振興
意見等の内容	港区には観光名所が多い一方で、案内表示が不足しており、来訪者が目的地まで迷いやすいです。特に区役所周辺では主要観光地への道案内が分かりにくく、寺社なども含めた分かりやすい誘導表示の充実が求められています。あわせて、区役所本庁舎に観光インフォメーションセンターを設置し、外国人を含む来訪者が利用しやすい案内体制を整えてください。
区の対応	区では街区案内標識を区内に217基設置し英語併記をしているほか、港区観光マップを多言語で制作し、街区案内標識にも二次元コードを掲載しています。この標識は複数の大門駅出口付近や増上寺付近にも設置しています。現在、区役所本庁舎に観光インフォメーションセンターを設置する予定はありませんが、観光インフォメーションセンターについては区内10か所に設置しています。区役所本庁舎に近いところだと、大門交差点の「ナイセンクラウドTOKYOBIGGATE」において港区観光冊子の配布や観光情報の発信をしており、オンライン通話サービスによる多言語対応も行っています。
担当課	産業・地域振興支援部観光政策担当

件名	港区スポーツセンタープールの使用中止について
分類	子育て・教育－スポーツ－スポーツ施設
意見等の内容	港区スポーツセンターのプールが1年3か月閉鎖されている理由と期間の妥当性を問います。また、代替として学校プール開放などの措置を求め、区民として改善を要望します。
区の対応	スポーツセンタープールは、令和7年2月26日に天井の一部に剥離が発生したため、壁・天井下地等の健全度調査を実施しました。調査の結果、プールの壁や天井内部の部材の一部について、錆や腐食等の劣化が見られたため、令和8年1月から9月頃まで調査の結果で判明した壁や天井内部の錆、腐食等で劣化している一部部材の交換などの改修工事を実施します。 改修工事後は、本来、令和8年度上半期に実施を予定していたプール設備機器の入替工事等を、令和9年3月末まで実施するため、引き続きプール利用を休止します。 工事内容については、今後、区ホームページやスポーツセンターホームページ、館内掲示等にて適宜お知らせいたします。 なお、芝浜小学校屋内プールについては、令和7年度から、夏季期間（6月頃～10月頃）のみ開放しており、令和8年度も夏季の開放を行う予定です。また、令和8年1月13日より、新たに芝浦小学校屋内プール開放を開始しております。さらに、区内では未開放である三田中学校、白金の丘学園白金の丘中学校の屋内プールの開放を令和8年度中に開始するため、準備を進めております。

	学校屋内プールは、学校の授業等に支障がない範囲で開放しているため、基本的に平日日中は使用ができませんが、平日夜間や休日に是非御利用ください。
担当課	教育委員会事務局教育推進部生涯学習スポーツ振興課

件名	みなと区民まつりでの盆踊りについて
分類	観光・スポーツ・文化－地域振興－その他
意見等の内容	区民まつりには毎年楽しく参加していますが、近年の盆踊りについて疑問を感じています。選曲が一般的でなく踊りにくい曲が多く、テンポも速いため、足元の悪さも相まって高齢者の安全が懸念されます。先導する人の踊りに合わせる事が優先され、誰もが気軽に輪に入れる雰囲気ではないため、多くの区民が親しみやすく参加できる、分かりやすい選曲や進行を望みます。
区の対応	みなと区民まつりに御参加いただきありがとうございました。会場の足元について、1日目の雨天の影響により、整地が十分にできていない場所があり、申し訳ございませんでした。 また、盆踊りの選曲について、誰もが楽しめる盆踊りとなるよう、参加団体とともに検討してまいります。
担当課	産業・地域振興支援部地域振興課

件名	大使館スタンプラリーについて
分類	観光・スポーツ・文化－文化・芸術－文化・芸術
意見等の内容	以前参加した大使館スタンプラリーは、普段入れない大使館の内部を体験でき、民族衣装の試着や飲食の提供もあり、大変楽しいイベントでした。港区らしい催しとして、またこのような楽しいイベントを開催してほしいです。
区の対応	令和5年度以降、大使館等の訪問の機会は、ミナコレ(MINATO COLLECTION)に包含して、事業を実施しております。 ミナコレでは、区内の美術館・博物館を訪れて集めたスタンプの数に応じて、区内大使館等の訪問コースや景品コースが当たる抽選にお申し込みいただけます。 今後も、皆様に楽しんでいただける事業となるよう努めてまいります。
担当課	産業・地域振興支援部国際化・文化芸術担当

(7) 産業・ビジネス

①データ

【カテゴリ別件数（産業・ビジネス）】 (単位：件)

順位	カテゴリ	件数
1	産業	25
2	中小企業・創業支援	16
合 計		41

②区民の声の要旨

件名	みなトクPAYの利用拡大について
分類	産業・ビジネス－産業－商店街振興
意見等の内容	みなトクPAYを日常的に活用し重宝していますが、利用可能店舗が少ないです。スーパーやコンビニでの利用拡大や、国民健康保険料の支払いへの対応など、みなトクPAYで利用できるようにしてほしいです。
区の対応	みなトクPAYアプリにつきまして、「使いやすくなり重宝している」とのお言葉を頂戴し、御礼申し上げます。皆様からのこうしたお声は、今後の運用改善に向けた大きな励みとなっております。 みなトクPAYの利用可能店舗につきましては、日常的に利用されるスーパーマーケット等での取扱いを希望する御意見が多く寄せられていることから、区および港区商店街振興組合連合会が連携し、事業者を直接訪問するなどして、みなトクPAYの取扱いについて働きかけを行ってまいりました。 その結果、区内の複数のスーパーマーケットにおいて、新たにみなトクPAYの取扱いが開始されております。最新の取扱店舗につきましては、みなトクPAYアプリおよび特設ホームページに掲載しておりますので、御利用の際に御確認くださいようお願いいたします。 また、国・地方公共団体が定める国民健康保険料などの支払いにつきましては、みなトクPAYが地域内での消費を促進し、商店街の振興につなげることを目的とした地域通貨であることから、利用規約において、税金や保険料等の支払いには利用できないことが定められており、現時点では御利用いただくことができません。
担当課	産業・地域振興支援部産業振興課

件名	学校指定用品取扱店舗のみなトクPAYの利用について
分類	産業・ビジネス－産業－商店街振興
意見等の内容	区立学校の指定用品販売店が現金のみで不便です。キャッシュレス化が進む中、みなトクPAY等のポイントも利用できず、保護者の負担が大きい。販売店の利便性向上と、区によるキャッシュレス導入支援をお願いしたい。
区の対応	現在、区立中学校10校のうち6校、区立小学校2校のうち1校の学校指定用品を取り扱う店舗において、みなトクPAYを御利用いただける状態となっております。 いただいた御意見を踏まえ、区立中学校指定用品を取り扱う店舗のうち、区内で営業する店舗に対し、改めてみなトクPAYの導入について働きかけを行いました。現時点では導入が難しいとの回答を受けております。また、みなトクPAYは港区商店街振興組合連合会が運用しており、区内商店街振興も目的としている事業であることから、区外に所在する店舗はお取扱いの対象外とする仕様となっております。引き続き、皆様からの御意見を参考にしながら、みなトクPAYがより多くの区民にとって使いやすく、利便性の高い地域通貨となるよう取り組んでまいります。 また、引き続き、令和7年度から開始した学用品（学習材料及び補助教材）の無償化を推進するとともに、自己負担をお願いするものについては、保護者の負担等に十分配慮した上で、推奨品を定めるよう、学校に周知してまいります。
担当課	産業・地域振興支援部産業振興課

件名	札の辻スクエアの椅子の設置場所について
分類	産業・ビジネス—中小企業・創業支援—その他
意見等の内容	札の辻スクエア1階のエレベーター前に設置された椅子について、利用者の後方を見上げる位置関係から盗撮の懸念があるため、配置の見直し又は撤去をしてほしい。
区の対応	御指摘の椅子は、来館者の皆様が気軽に休憩できるよう、令和8年3月上旬に1階ロビーへ新たに3台増設したものです。 しかしながら、設置場所により、エスカレーターを利用される方の後ろ姿が視界に入る御意見を踏まえ、令和8年3月17日に、当該椅子を建物入口付近の既存ソファに並ぶ配置へ変更いたしました。
担当課	産業・地域振興支援部産業振興課

件名	札の辻スクエア自転車駐輪場職員への御礼
分類	産業・ビジネス—中小企業・創業支援—その他
意見等の内容	札の辻スクエアの自転車置き場を利用しています。男性スタッフの丁寧な対応に感謝します。荷物がある際も自転車を歩道まで出し、進行方向にセットしてくれます。ここまでしてくださる方は珍しく、いつも助かっています。また、案内コーナーの女性も笑顔で親切でした。
区の対応	このたびは、札の辻スクエアの職員に関する御意見を賜り、誠にありがとうございます。自転車駐輪場及び総合案内に配置している職員につきまして、心温まるお言葉を頂戴し、感謝申し上げます。 こうしたお言葉は職員にとって大変励みになり、区民の皆様の信頼を得られる仕事として、働きがいを感じるものと認識しております。 従事する職員全員に共有し、今後も札の辻スクエアを御利用になる全ての方に、職員一同、親切丁寧な対応を心掛けてまいります。
担当課	産業・地域振興支援部産業振興課

件名	札の辻スクエアについて（子ども版広聴）
分類	産業・ビジネス—中小企業・創業支援—その他
意見等の内容	札の辻スクエアに持ち込み飲食可のスペースを作ってほしいです。
区の対応	札の辻スクエアには、産業振興センターや三田図書館、スーパーマーケットなど、いろいろな施設が入っています。そのため、買い物に来る人、調べものをしに来る人、仕事で利用する人など、さまざまな目的を持った多くの人が集まる複合施設です。 入口や通路など、みんなが自由に使う場所に飲食スペースを作ると、その場所本来の使い方に合わなくなったり、管理が難しくなったりします。また、地震や火事が起きたときに避難するための通路がせまくなるおそれもあります。そのため、今のところ、そうした共用部に飲食できるスペースを設けることは難しいと考えています。 一方で、札の辻スクエア4階のみなと茶寮では、カフェの営業時間外（月～土は午後8時まで、日・祝は午後5時まで）はフリースペースとして開放しており、持込みでの飲食が可能です。これからも、建物の中にあるそれぞれの施設が、その施設の目的に合っているかどうかを確認しながら、利用者が飲食できるスペースをつくれるかどうかを考えていきます。 そして、札の辻スクエアをもっと使いやすい場所にしたいというみなさんの声を大切に聞いていきます。
担当課	産業・地域振興支援部産業振興課

(8) 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	155
2	人事・職員	98
3	区の施策・計画	70
4	財政	23
5	広報	19
6	広聴	19
7	選挙	18
8	情報公開・個人情報保護	5
9	他機関・関係機関	5
10	その他	5
11	入札・契約	2
12	監査	0
合 計		419

②区民の声の要旨

件名	物価高騰対策について
分類	区政情報－区の施策・計画－区の施策・計画
意見等の内容	中東情勢の影響で原油・ガソリン価格が高騰し、今後はバス運賃など生活コスト上昇も懸念される。みなトクPAY等の対策はあるが一時的で不十分。物価高騰対策の追加支援や今後の計画について周知してほしい。
区の対応	区はこれまで、国の動向や社会経済情勢を捉え、区民や区内事業者等に必要な支援を実施してまいりました。 現下のイラン情勢についても、区は、国際情勢や国の動向を注視するとともに、令和8年4月8日には、区長を長とする経済対策検討会議を立ち上げ、区民や区内事業者等への影響を迅速かつ的確に把握し、必要な経済対策を実施することに向けた検討を開始しました。
担当課	企画経営部企画課

件名	AIによる実証実験について
分類	区政情報－区の施策・計画－区の施策・計画
意見等の内容	本庁舎ロビーでAIの実証実験を見たが、テレビモニター型では特別感がなく、人型ロボットで実証実験の方が有意義だと感じた。港区がAIをどう活用するのか、業務への導入や人員配置の見直し、予算の規模などについて説明してほしい。
区の対応	本実証実験は、生成AIが区民の皆様に対して窓口案内を適切に行えるかななどを検証することを目的としています。このため、まずはモニター型の仕組みを用いて、生成AIの応答精度や実用性を検証しています。 人型ロボットなどのハードウェアの導入については、こうした検証を通じ、生成AIの有効性や課題を十分に把握したうえで、検討していきたいと思っています。

	区では、生成 AI を積極的に活用することで、区民サービスの質を高め、誰もが分かりやすく行政サービスにアクセスできる環境を整えるとともに、業務の効率化を進めています。これにより、職員がより丁寧な相談対応や専門性の高い業務に注力できる体制づくりを目指しています。 なお、本実証実験は「みなと新技術チャレンジ提案制度」に基づき実施しており、事業者 1 社あたり上限 300 万円の範囲内で、実際に要した経費のうち、区が認めたものを負担しています。 実証実験の結果については、結果がまとまり次第、区ホームページを通じて区民の皆様へお知らせしてまいります。
担当課	企画経営部新技術活用担当 ※令和 8 年度組織改正により企画経営部 DX 推進課となりました。

件名	区役所改革について
分類	区政情報－区の施策・計画－区の施策・計画
意見等の内容	総合支所制度の見直しについて事前説明もなく決定されたことに驚きと疑問がある。必要性や経緯を明確に説明し、説明会やアンケートで区民の意見を聞くべき。
区の対応	区では、多様化・複雑化する行政ニーズへの対応を進める中で、会計年度任用職員を含めた区の職員は大幅に増加しており、常駐する委託業務の従事者も増加しています。その結果、事務所衛生基準規則に定める最低限の気積基準に抵触するおそれがあり、執務環境は既にひっ迫した状況にあります。 また、高い専門性を要する複雑なケースや相談実績の少ないケースの場合、総合支所ごとに回答内容が異なる、総合支所だけでは対応が難しい等の課題があります。 これらの課題に対応するため、専門性を要する業務を本庁舎に集約し、スキルやノウハウの継承を図ることで、区民サービスの質の向上と体制強化を目指すため、本庁舎以外において新たな執務スペースを確保する必要があります。 区有施設の活用について精査を行った結果、構造や機能、立地等の制約から、現時点で直ちに執務室として利用可能な施設はありませんでした。このため、区有施設に執務スペースを確保できるまでの間の暫定措置として、民間ビルの一部区画を借用することとしました。本改革に係る民間ビルの借用については、庁内の会議体において検討を重ね、意思決定を行っております。 また、契約締結に必要な経費を、令和 7 年第 4 回定例会に補正予算として、経常的な経費を令和 8 年第 1 回定例会に令和 8 年度当初予算として提出し、議会の審議を経て、いずれも可決をいただいております。 引き続き、区ホームページ、SNS、広報みなと等の広報媒体を組み合わせた幅広い情報発信を行うとともに、区民の声などを活用して、丁寧に御意見を伺いながら、将来に向けた持続可能な区役所を目指してまいります。
担当課	企画経営部区役所改革担当

件名	港区のホームページについて
分類	区政情報－広報－広報
意見等の内容	港区のホームページが新しくなったことは評価しますが、政策や再開発情報などの探し方が分かりにくいと思います。説明会に参加できない人のためにも、ホームページ上で資料を入手できるよう改善を求めます。

区の対応	区は、「利用者が探している情報にスムーズにたどりつき、迷わずに目的を達成できる利便性の高いホームページ」を目指し、令和7年3月に港区ホームページのリニューアルを実施しました。リニューアルに当たっては、区民アンケート等で把握した区民ニーズを新ホームページに反映するとともに、公開前にユーザーテストを実施し、利用者目線で必要な改善を図っております。 今回のリニューアルにおいて、必要な情報を正確に見つけることができるようAI検索システムの導入をしておりますので、御利用いただき、御意見いただけますと幸いです。 また、区が実施する説明会の案内については、広報への掲載や計画地周辺への案内文の配布などを実施しています。今後も、区ホームページやSNSを活用し、より伝わりやすい周知を実施してまいります。
担当課	企画経営部区長室

件名	来年度予算について
分類	区政情報－財政－財政
意見等の内容	子ども・子育て施策に偏るのではなく、区民全体に配慮したバランスのよい予算編成を求めます。子育て世帯以外には施策の恩恵が実感しにくく、世代間の不公平感もあります。区の一部の考え方や上層部への配慮に偏らず、幅広い区民の立場に立った施策展開を行い、限られた財源を特定分野に偏重させないよう望んでいます。
区の対応	令和8年度予算は、これまでの取組を更に前へ進めるため、重点施策として、「子どもの可能性が広がる未来に向けて種をまく施策」「一人ひとりの健やかな暮らしに寄り添い支える施策」「ゆるぎない安全と美しい街並みを未来につなぐ施策」「彩りと活気に満ちた誇れる先進都市を共に描く施策」の四つを掲げ、編成いたしました。 引き続き、特定の世代や分野に限定することなく、全体の福祉の向上を意識し、取り組んでまいります。
担当課	企画経営部財政課

件名	ハラスメント行為について
分類	区政情報－人事・職員－区職員
意見等の内容	区役所で男性職員が女性職員に不適切と思われる距離感や発言をしている場面を目撃しました。女性職員は戸惑っている様子でした。常態化していないか懸念があります。ハラスメント防止の配慮や指導を徹底していただけると、来庁者も安心できると思います。
区の対応	このたびは、港区役所にお越しになった際の職員の行動や態度により、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 区は、ハラスメントの根絶を目指し、毎年度ハラスメント防止週間を定め、ハラスメント防止研修等の実施や、常時、相談窓口を開設し、ハラスメント全般の防止体制を整えております。 職員がいきいきと働くためには、上司や部下、同僚が互いを尊重し、日頃からのコミュニケーションを大切することによって、信頼関係を築き、風通しの良い職場風土を醸成する必要があると考えております。 今回の御意見を踏まえ、職員一人一人のハラスメント防止に対する意識のより一層の醸成に努め、誰もが安心して働き続けることができる職場づくりに取り組んでまいります。
担当課	総務部人事課

件名	白金小学校の投票所について
分類	区政情報－選挙－選挙
意見等の内容	白金小学校が投票所となっていますが、急な坂があり高齢者や障害のある方には通行が困難です。実際に投票日には「この坂では今回は最後」と話す高齢者もいました。私も膝を痛めており、医師から坂道や階段を避けるよう指示されています。白金台地区の投票所の変更を希望し、現地の状況確認を要望します。
区の対応	投票所は、投票日当日に有権者の皆様が御自宅の近くで投票できるよう、区内を41の投票区に分けてそれぞれに設置しています。設置にあたっては、投票所として活用できる公共施設を中心に、その施設の大きさ、各投票所の間隔が均衡となるよう地区の地勢、交通、人口（有権者数）などを考慮し、選挙管理委員会で決定しています。 なお、指定させていただいた投票所で、当日投票することが困難な方については、交通の利便性の良い期日前投票所を選定しており、白金台地区では「高輪区民センター」を設置しています。また、令和7年6月22日執行の東京都議会議員選挙から、投票環境の拡充を図るため、投票日当日、指定された投票所以外でも投票できる「共通投票所」を港区役所（芝地区総合支所）に試行開設しました。そちらの御利用もお願いします。
担当課	選挙管理委員会事務局

件名	区議会の傍聴について
分類	区政情報－区議会－区議会
意見等の内容	区議会傍聴時の安全に不安があり、傍聴者・議員・職員の安全確保のために手荷物検査の実施を求めます。物騒な状況が続く中、区民として職員の安全も守るべきだと思います。
区の対応	港区議会では、傍聴者のプライバシーへの配慮が必要なことから、手荷物検査は実施していませんが、傍聴受付時には港区議会傍聴規則第7条に則り、「他人に危害を加え、または迷惑を及ぼすおそれのある物を傍聴者が携帯していないか」を確認、携帯していることが明らかである場合には、入場をお断りしております。 また、開会後は職員を議場内（委員会の場合は委員会室内）に配置し、傍聴者が議場内（委員会の場合は委員会室内）の安全・秩序を乱すおそれがある際には、職員が注意をさせていただいております。 引き続き、傍聴者の皆様に安心して傍聴いただけるよう、努めてまいります。
担当課	区議会事務局

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
令和6年4月	「子ども版広聴」受付開始
令和7年2月	1階総合案内にリアルタイム多言語翻訳ディスプレイを設置
令和8年2月	「MINATOふれあいトークング」開始
令和8年3月	「区政モニター制度」終了

※上記の活動内容には、既に廃止されているものも含まれます。

広聴制度に関わる規定

No.	規定名	制定年月日
1	港区民世論調査実施要綱	昭和51年6月23日
2	港区広聴はがき事業実施要領	昭和55年4月22日
3	港区法律相談実施要綱	昭和57年3月24日
4	港区区民相談室設置要綱	昭和62年3月23日
5	港区区民意見募集（パブリックコメント）に関する要綱	平成22年3月24日
6	港区区民の声センター運営要綱	平成24年4月1日
7	港区総合案内窓口運営要領	平成24年4月1日
8	港区コールセンター運営要領	平成24年4月1日
9	港区区民の声への対応に関する要綱	平成24年8月1日
10	港区「子ども版広聴」表彰実施要綱	令和7年6月30日
11	港区イノベーションラボ事業実施要綱	令和8年3月19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 2026097-5864

港区の広聴

令和8年度（2026年度）版 事業概要

令和8年（2026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。

