

# 港区の広聴

令和5年度（2023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。令和4年度は、2,867件の区民の声をいただきました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大以降、区民の声の受付件数は増加し、令和2年度の3,448件をピークとして減少傾向が見られますが、依然として多くの声をいただいております。

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

また、近年では、区民の関心の高い新型コロナウイルス感染症への区の対応や、新規事業などについて、短期間に多数のご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取組を令和4年度から開始するなど、広聴制度の透明性の確保に努めています。

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

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

このたび、港区の令和4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5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
<b>1 区民の声の概要</b>	
（1）令和元年度～令和4年度カテゴリ別比較	2
（2）年代別	3
（3）受付窓口別	4
（4）申立種別	5
（5）性質別	6
<b>2 カテゴリ別区民の声</b>	
（1）年代別	7
（2）受付窓口別	8
（3）申立種別	9
（4）性質別	10
<b>3 集団広聴、調査広聴及び相談事業</b>	
（1）区長と区政を語る会	11
（2）区政モニター	11
（3）区民意見募集（パブリックコメント）	13
（4）相談事業	14
<b>4 区民の声センターの実績</b>	
（1）区民の声の受付	15
（2）総合案内	15
（3）コールセンター	16
（4）電話交換	16

## 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	17
②区民の声の内容	17

### (2) 防災・生活安全

①データ	21
②区民の声の内容	21

### (3) 健康・福祉

①データ	24
②区民の声の内容	24

### (4) 子ども・家庭・教育

①データ	28
②区民の声の内容	28

### (5) 環境・まちづくり

①データ	34
②区民の声の内容	34

### (6) 産業・文化・観光

①データ	39
②区民の声の内容	39

### (7) 区政情報

①データ	43
②区民の声の内容	44

### (8) その他

①データ	48
②区民の声の内容	48

広聴・相談活動沿革	50
-----------	----

広聴制度に関わる規定	52
------------	----

#### ※百分率(%)の表記について

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

## 区民の声をお寄せください

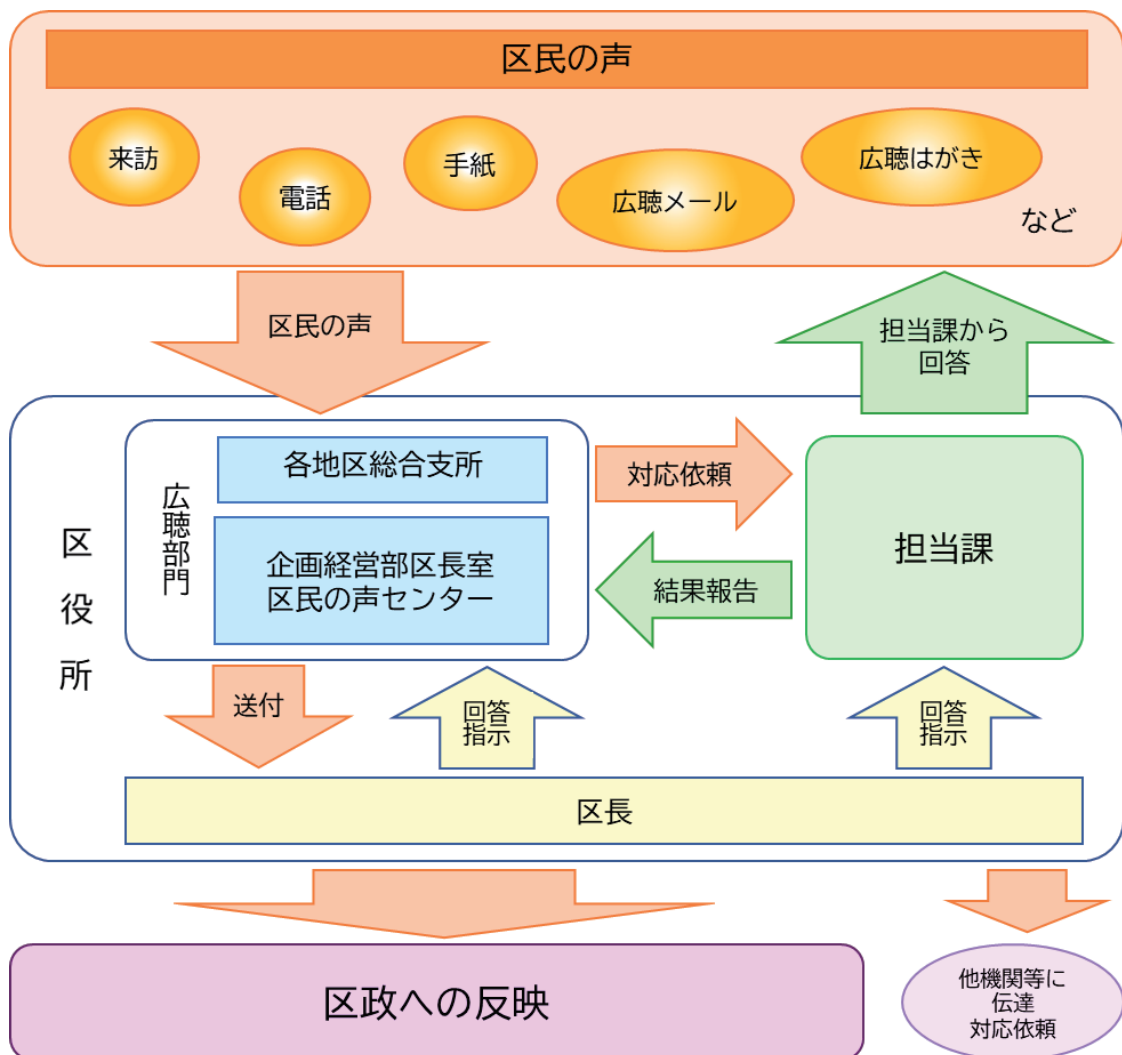
区では、開かれた透明性の高い区政の推進、区民参画の推進のために、皆様から区政に対するさまざまなご意見・ご提案等をいただき、信頼される区政の実現をめざすとともに区政運営の参考とさせていただきます。

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

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

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

【ご意見・ご提案等に対する回答までの流れ】



# 1 区民の声の概要

令和4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340件減少し、2,867件でした。

そのうち、もっとも多いカテゴリは、「環境」366件、以下、「健康・医療」317件、「交通」227件、「子ども」209件、「学校・幼稚園・教育」197件の順に続いています。

この上位5カテゴリの件数は1,316件で、全体の45.9%を占めています。

## (1) 令和元年度～令和4年度カテゴリ別比較

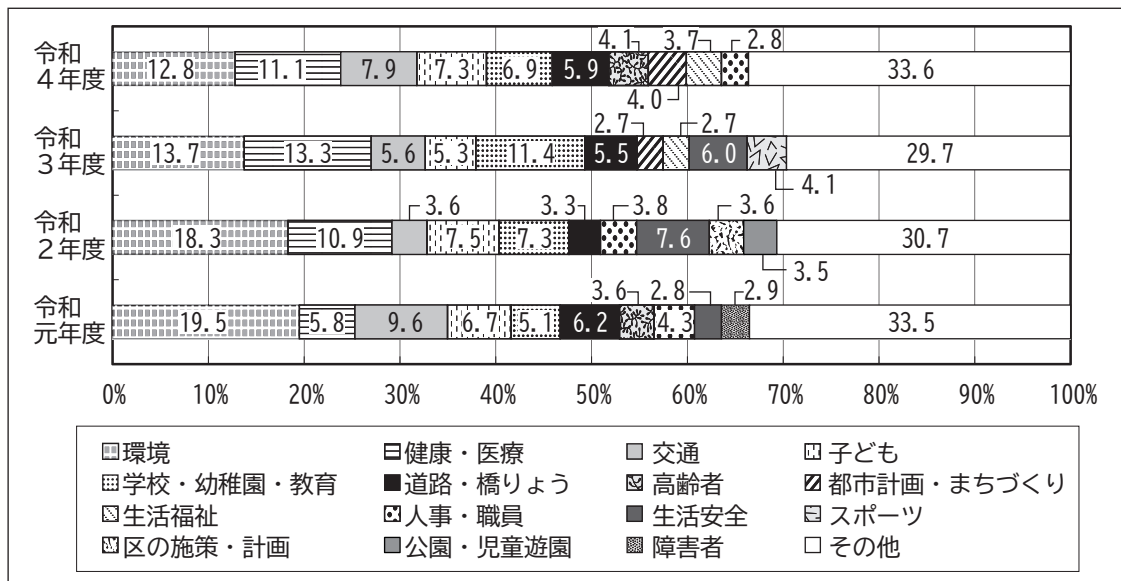
【上位10カテゴリ件数】

(単位：件)

年度	環境	健康・医療	交通	子ども	学校・幼稚園・教育	道路・橋りょう	高齢者	都市計画・まちづくり	生活福祉	人事・職員	その他	総件数
令和4年度	366	317	227	209	197	169	118	114	105	81	964	2,867
年度	環境	健康・医療	学校・幼稚園・教育	生活安全	交通	道路・橋りょう	子ども	スポーツ	都市計画・まちづくり	生活福祉	その他	総件数
令和3年度	440	426	364	194	180	175	170	132	88	87	951	3,207
年度	環境	健康・医療	生活安全	子ども	学校・幼稚園・教育	人事・職員	交通	区の施策・計画	公園・児童遊園	道路・橋りょう	その他	総件数
令和2年度	631	375	262	260	251	130	125	123	120	114	1,057	3,448
年度	環境	交通	子ども	道路・橋りょう	健康・医療	学校・幼稚園・教育	人事・職員	高齢者	障害者	生活安全	その他	総件数
令和元年度	412	204	141	131	123	108	90	76	62	58	710	2,115

【上位10カテゴリ構成比】

(単位：%)





## (2) 年代別

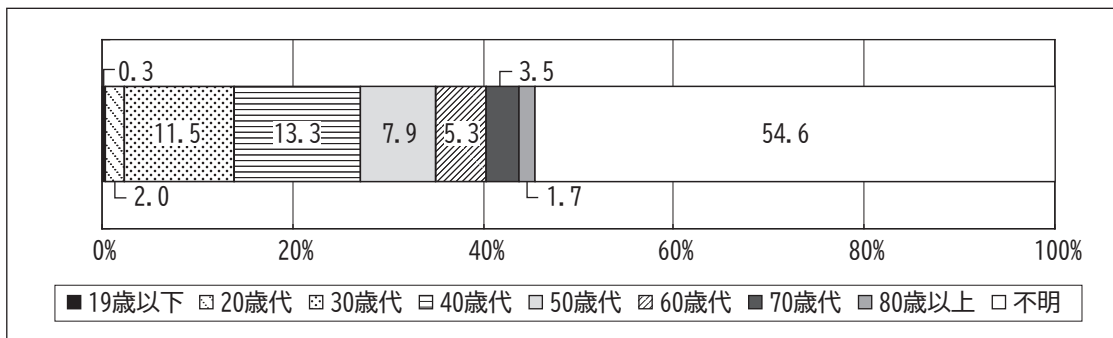
年代別で見ると、40歳代（380件）、30歳代（330件）からの区民の声が上位を占める一方で、年代不明（1,565件）が全体の54.6%を占めています。

【年代別件数】 （単位：件）

年代	計
19歳以下	10
20歳代	57
30歳代	330
40歳代	380
50歳代	226
60歳代	152
70歳代	99
80歳以上	48
年代不明	1,565
計	2,867

【年代別構成比】

(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4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(1,896件)が、全体の66.1%を占めています。

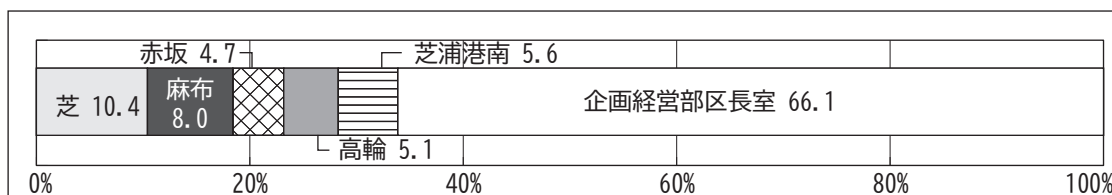
【受付窓口別申立種別件数】

(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	11	60	0	26	4	0	186	11	298
麻布地区総合支所	9	27	0	11	5	0	175	3	230
赤坂地区総合支所	0	18	0	37	1	1	71	8	136
高輪地区総合支所	8	27	2	1	2	0	106	1	147
芝浦港南地区総合支所	0	27	0	5	7	0	121	0	160
企画経営部区長室	73	486	27	103	85	18	1,050	54	1,896
計	101	645	29	183	104	19	1,709	77	2,867

【受付窓口別構成比】

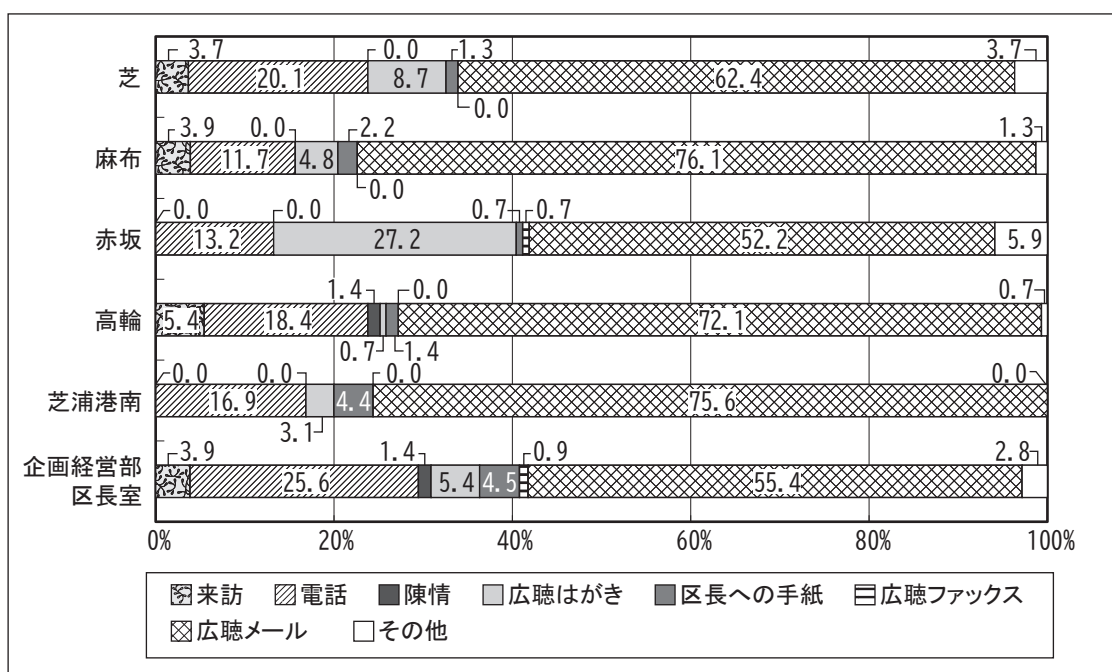
(単位：%)



また、受付窓口別に申立種別の構成比を見ると、すべての窓口で広聴メールによる申し立て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、「来訪」は平成30年度をピークに減少しています。

「広聴メール」による申立件数は、ほぼ横ばいで推移していましたが、令和2年度には前年度から大幅に増加し、令和4年度も1,709件と引き続き高い傾向にあります。

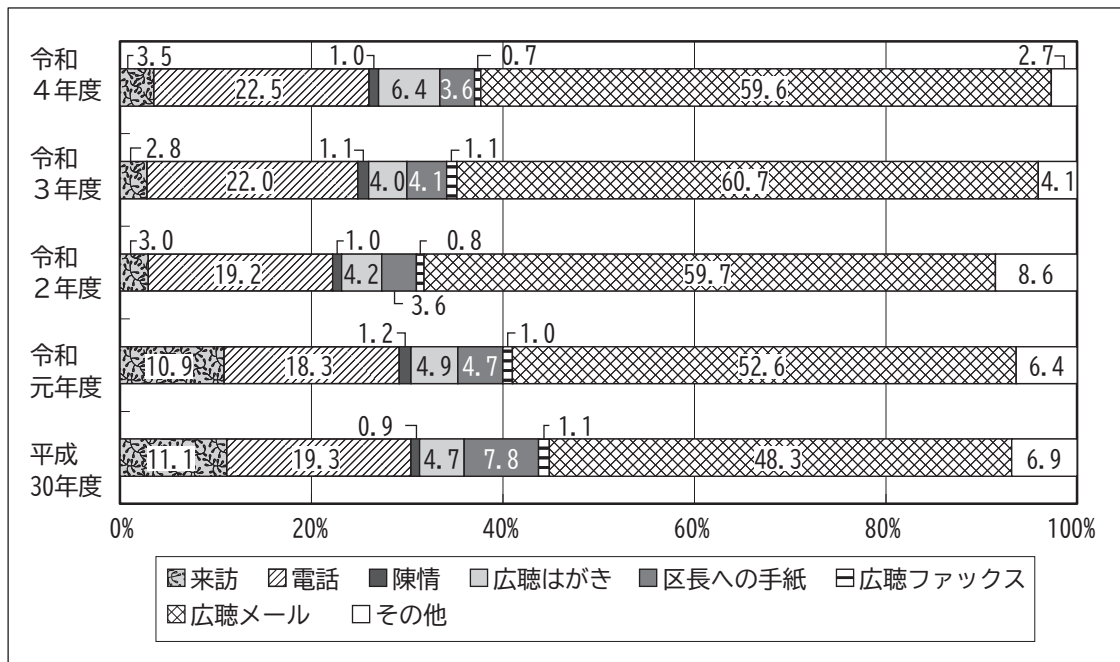
【年度別申立種別件数】

(単位：件)

申立種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
来訪	258	230	103	91	101
電話	446	387	663	706	645
陳情	21	26	33	36	29
広聴はがき	108	104	144	129	183
区長への手紙	180	99	125	132	104
広聴ファックス	26	21	28	35	19
広聴メール	1,118	1,113	2,057	1,947	1,709
その他	159	135	295	131	77
計	2,316	2,115	3,448	3,207	2,867

【年度別申立種別構成比】

(単位：%)



### (5) 性質別

年度別の性質別件数を比較すると、令和4年度は「要望・陳情」が373件減少しましたが、令和2年度に大幅に増加し、令和3年度から令和4年度にかけても引き続き高い傾向にあります。

令和4年度の区民の声を性質別で見ると、「要望・陳情」(2,555件)が89.1%、「苦情」(173件)が6.0%で、この2つで全体の95.1%を占めています。

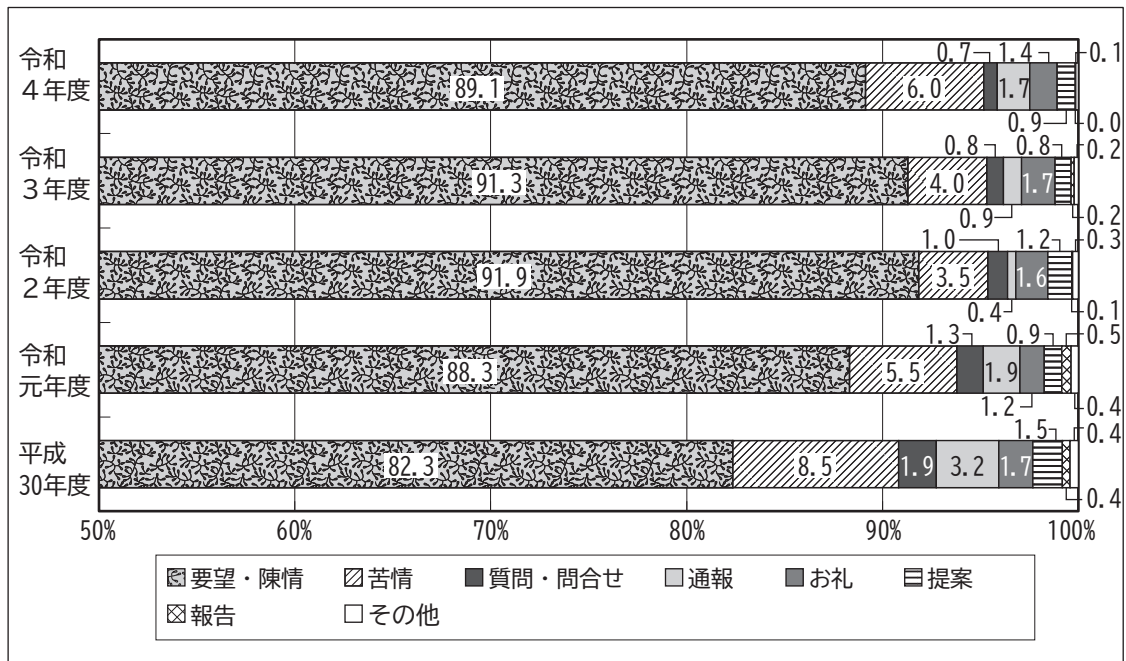
【年度別性質別件数】

(単位：件)

性質別	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
要望・陳情	1,907	1,868	3,167	2,928	2,555
苦情	196	116	122	129	173
質問・問合せ	45	28	34	27	20
通報	74	40	15	30	48
お礼	40	26	56	55	40
提案	35	19	42	26	26
報告	9	10	2	5	1
その他	10	8	10	7	4
計	2,316	2,115	3,448	3,207	2,867

【年度別性質別構成比】

(単位：%)



## 2 カテゴリ別区民の声

令和4年度にお寄せいただいた区民の声のうち、上位5カテゴリ「環境」「健康・医療」「交通」「子ども」及び「学校・幼稚園・教育」の1,316件について整理しました。

### (1) 年代別

上位5カテゴリについて年代別で見ると、全体の傾向と同様に、40歳代（213件）、30歳代（207件）からの区民の声が上位を占める一方で、年代不明（688件）が全体の52.3%を占めています。

カテゴリ別で見ると、「子ども」では30歳代（67件）、40歳代（41件）が全体の51.7%、「交通」では30歳代（40件）、40歳代（39件）が全体の34.8%を占めています。

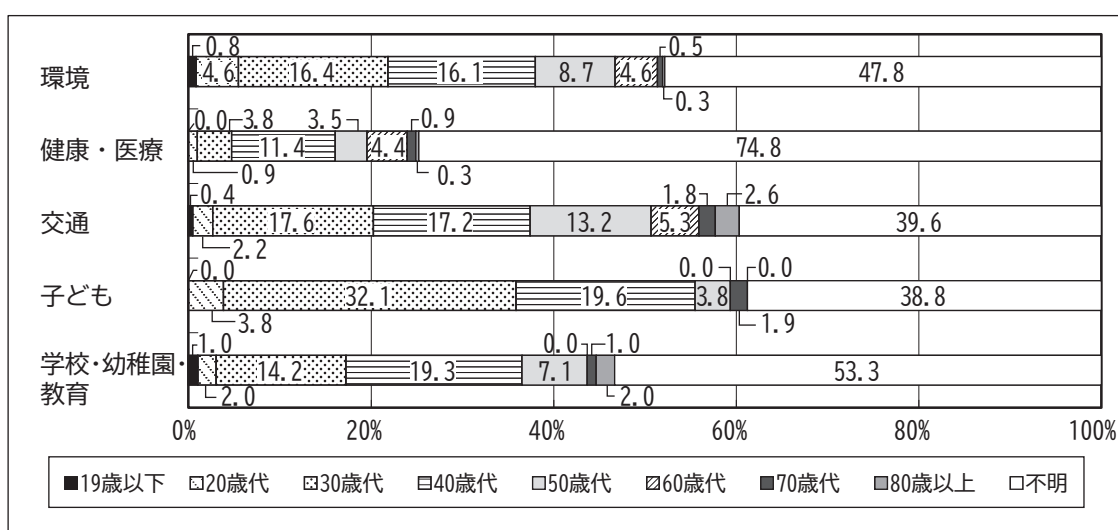
【上位5カテゴリ 年代別件数】

(単位：件)

年代	環境	健康・医療	交通	子ども	学校・幼稚園・教育	計
19歳以下	3	0	1	0	2	6
20歳代	17	3	5	8	4	37
30歳代	60	12	40	67	28	207
40歳代	59	36	39	41	38	213
50歳代	32	11	30	8	14	95
60歳代	17	14	12	0	0	43
70歳代	2	3	4	4	2	15
80歳以上	1	1	6	0	4	12
年代不明	175	237	90	81	105	688
計	366	317	227	209	197	1,316

【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(910件)が、全体の69.1%を占めています。

カテゴリ別で見ると、「環境」では、各総合支所を受付窓口とするもの(237件)  
が64.8%を占めており、芝地区に多く寄せられています。

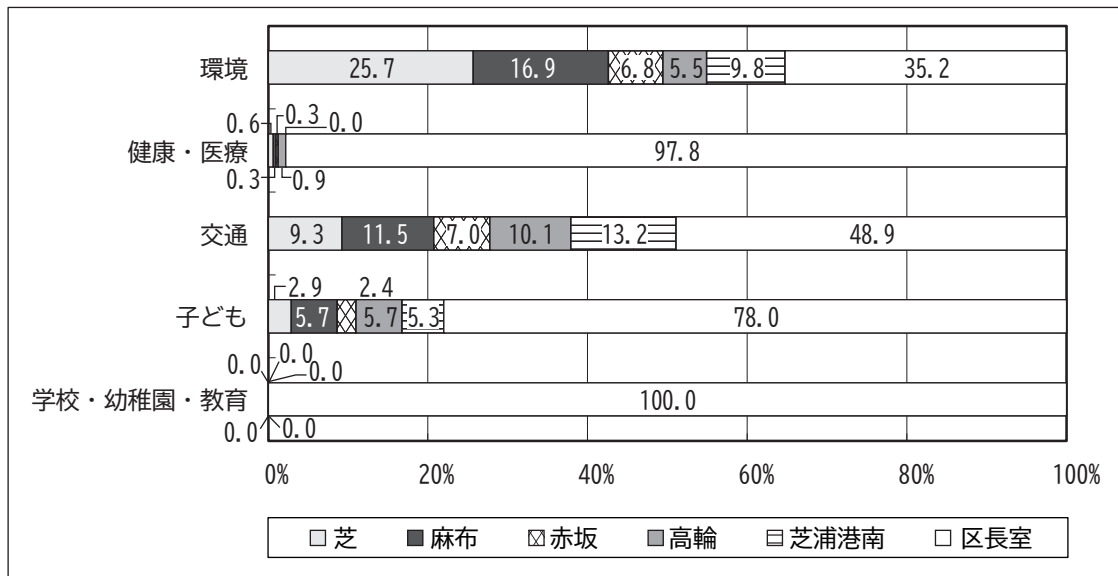
【上位5カテゴリ 受付窓口別件数】

(単位：件)

受付窓口	環境	健康・医療	交通	子ども	学校・幼稚園・教育	計
芝地区総合支所	94	2	21	6	0	123
麻布地区総合支所	62	1	26	12	0	101
赤坂地区総合支所	25	1	16	5	0	47
高輪地区総合支所	20	3	23	12	0	58
芝浦港南地区総合支所	36	0	30	11	0	77
企画経営部区長室	129	310	111	163	197	910
計	366	317	227	209	197	1,316

【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（964件）による区民の声が多く、全体の73.3%を占めています。

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

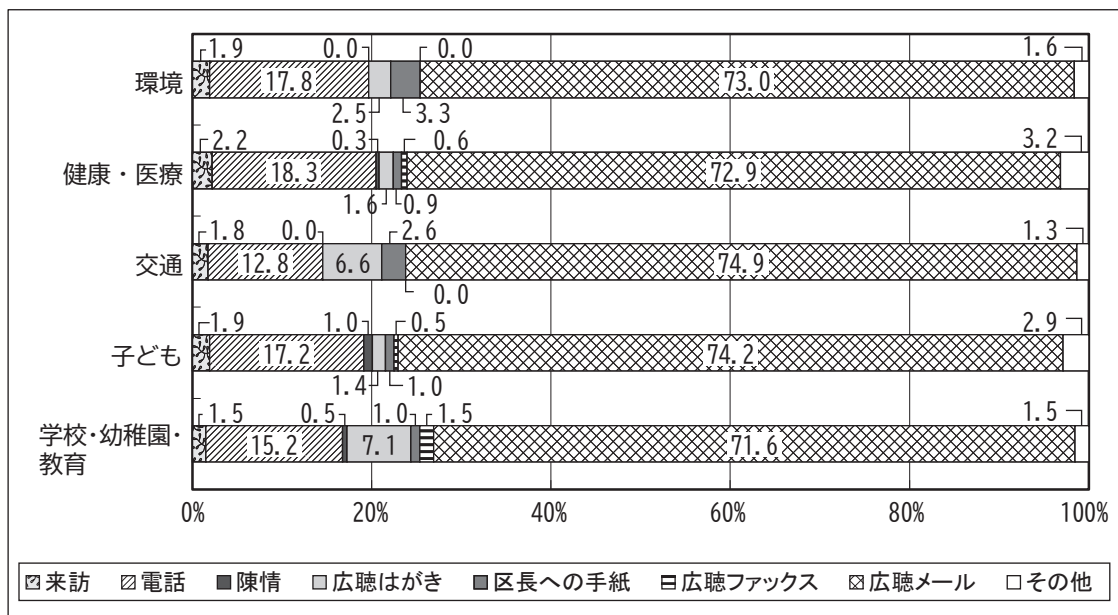
【上位5カテゴリ 申立種別件数】

(単位：件)

申立種別	環境	健康・医療	交通	子ども	学校・幼稚園・教育	計
来訪	7	7	4	4	3	25
電話	65	58	29	36	30	218
陳情	0	1	0	2	1	4
広聴はがき	9	5	15	3	14	46
区長への手紙	12	3	6	2	2	25
広聴ファックス	0	2	0	1	3	6
広聴メール	267	231	170	155	141	964
その他	6	10	3	6	3	28
計	366	317	227	209	197	1,316

【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（1,229件）が93.4%、苦情（42件）が3.2%で、全体の96.6%を占めています。

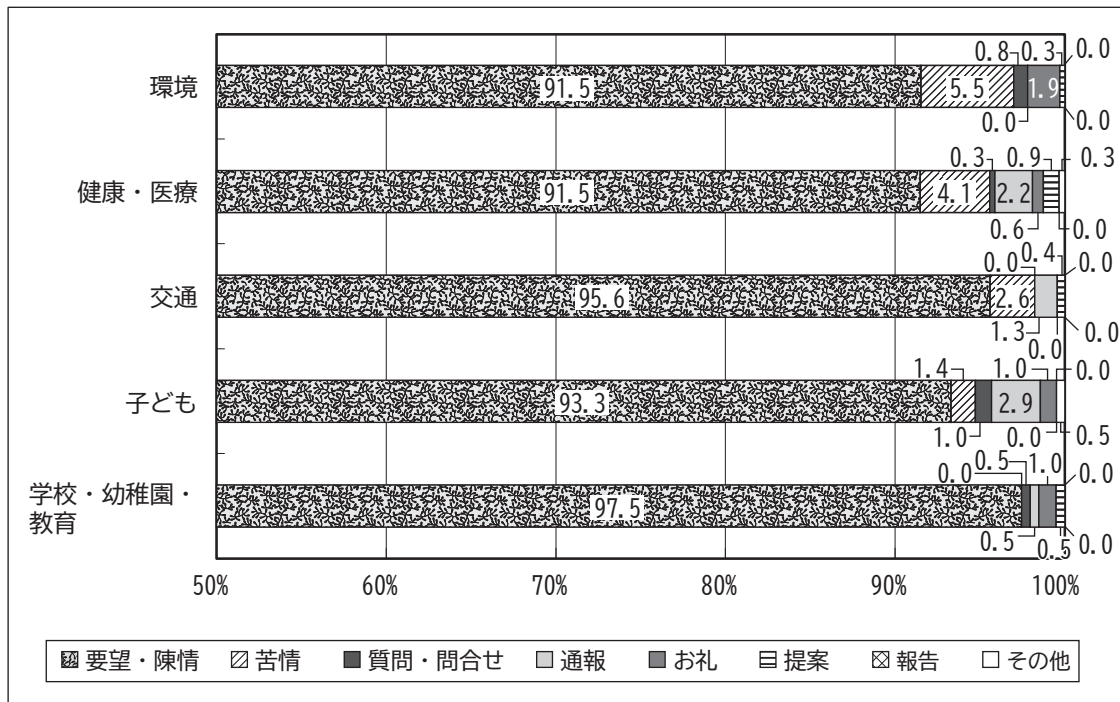
【上位5カテゴリ 性質別件数】

(単位：件)

性質	環境	健康・医療	交通	子ども	学校・幼稚園・教育	計
要望・陳情	335	290	217	195	192	1,229
苦情	20	13	6	3	0	42
質問・問合せ	3	1	0	2	1	7
通報	0	7	3	6	1	17
お礼	7	2	0	2	2	13
提案	1	3	1	0	1	6
報告	0	0	0	0	0	0
その他	0	1	0	1	0	2
計	366	317	227	209	197	1,316

【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) 区長と区政を語る会

各総合支所において、それぞれテーマを設け、区民と区長の懇談会を実施しています。

#### 【令和4年度実績】

総合支所	開催日	テーマ	参加者数
芝地区	12月10日（土）	若い世代とともに語る、快適で美しい芝地区	9人
麻布地区	11月8日（火）	あらゆる危機から地域の命を守るまちづくり	8人
赤坂地区	10月25日（火）	地域で取り組むSDGsについて考える	10人
高輪地区	12月3日（土）	かわりゆく高輪のまち ～若者と語る高輪の未来～	9人
芝浦港南地区	11月4日（金）	若者から見た芝浦港南地区の魅力 ～もっと魅力的な街にするために～	14人

#### (2) 区政モニター

区政モニター事業は、一般公募により応募があった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、区の施策や区政の現状、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ご意見やご提案を区政運営に活用していくことを目的とした制度です。

令和4年度は、30人の方に1年間にわたりご協力をいただきました。

##### ア 活動内容

##### (ア) 区政モニター会議への出席

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

##### (イ) 施設見学会への出席

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

##### (ウ) 区政モニターアンケート

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

##### (エ) 区政モニター随時報告

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

## イ 活動実績

### (ア) 区政モニター会議

	開催日	内容
第1回	令和4年5月26日(木)	区長との懇談 令和4年度港区予算概要について
第2回	令和5年3月16日(木)	区長との懇談 区政モニターアンケート調査結果報告

### (イ) 施設見学会

	開催日	見学先
第1回	令和4年7月20日(水)	札の辻スクエア (産業振興センター、三田図書館)
第2回	令和4年11月25日(金)	古川地下調節池

### (ウ) 区政モニターアンケート

テーマ	港区の自殺対策について 港区の伝わる日本語について 港区のホームページについて
実施期間	令和4年9月1日～令和4年9月15日
調査目的	<p>&lt;港区の自殺対策について&gt; 区は自殺率の軽減を目指し、平成31年3月に港区自殺対策推進計画(改定版)(令和元年度～令和5年度)を策定し、各種事業を展開しています。次期計画策定の基礎資料として、自殺に関する意識などの実態を把握し、今後の施策の参考とするため調査を実施しました。</p> <p>&lt;港区の伝わる日本語について&gt; 区は、令和4年度から新たに組織を設置し、あらゆる人に必要な情報が伝わるよう、受け手の立場に立って分かりやすく情報を伝えることを「伝わる日本語」として、庁内をはじめ、区内に浸透させる取組を進めています。「伝わる日本語」について、区民の意見を把握し、取組を進めていくため本調査を実施しました。</p> <p>&lt;港区のホームページについて&gt; 区ホームページは、区の施策やイベントなど様々な区政情報を区民の皆様が発信する重要な情報発信ツールです。区が発信する情報がより多くの人に、適切に提供できるよう、皆様のご意見・ご提案をいただき、今後の区ホームページの改善を図るための参考にさせていただくため、本調査を実施しました。</p>

※調査結果については、「令和4年度(2022年度)区政モニターアンケート調査報告書」参照

### (3) 区民意見募集（パブリックコメント）

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

いただいたご意見等は、ご意見等に対する区の考え方と合わせて公表しています。

なお、区民意見募集（パブリックコメント）の周知は、広報みなと等で行い、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）でご覧になれます。

【令和4年度実績】

（単位：件）

No.	件名	意見募集期間	担当課	意見件数
1	六本木・虎ノ門地区まちづくりガイドライン（素案）	令和4年6月1日から 令和4年6月30日まで	都市計画課	9
2	予防接種に関する事務の特定個人情報保護評価書（案）	令和4年6月1日から 令和4年7月1日まで	保健予防課	0
3	「給餌により生活環境に悪影響が生じている状態」の発生を防止するための対応について（案）	令和4年9月11日から 令和4年10月11日まで	環境課	21
4	（仮称）文化芸術ホール管理運営計画（素案）	令和4年9月11日から 令和4年10月12日まで	地域振興課	35
5	「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（素案）」及び「予防接種に関する事務の特定個人情報保護評価書（素案）」	令和4年11月14日から 令和4年12月14日まで	保健予防課 税務課	0
6	港区マンション管理適正化推進計画（素案）	令和4年12月9日から 令和5年1月10日まで	住宅課	16
7	港区総合交通計画（素案）	令和4年12月21日から 令和5年1月23日まで	地域交通課	0
8	港区自転車通行空間整備計画（素案）	令和4年12月28日から 令和5年1月26日まで	土木課	1
9	令和5年度（2023年度）港区食品衛生監視指導計画（案）	令和5年1月11日から 令和5年2月10日まで	生活衛生課	0
10	港区財政運営方針（令和5年度～令和10年度）（素案）	令和5年1月11日から 令和5年2月10日まで	財政課	1

#### (4) 相談事業

##### ア 法律相談

区民等が日常生活で直面する法律的諸問題の相談に、弁護士が専門的な立場から応じ、必要な指導助言を行い、区民生活の安定に役立てるために法律相談を実施しています。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止と相談者の利便性向上のために開始した電話相談（令和3年1月開始）、オンライン相談（令和3年10月開始）を継続して実施するとともに、令和4年9月からは、毎週水曜日午後5時から7時の相談枠を拡大し、また、英語・手話通訳に対応した相談を開始しました。

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

##### 【年度別相談種別件数】

(単位：件)

相談種別	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度
家庭生活	509	384	360	432	482
消費・金銭	76	55	46	60	84
しごと	59	97	75	102	133
くらし	46	48	23	57	50
生活環境	5	10	6	9	8
交通事故	29	22	20	18	50
すまい	344	383	305	408	454
その他	227	216	178	287	261
計	1,295	1,215	1,013	1,373	1,522

※その他：保証（債務）、損害賠償、訴訟等

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

※令和4年9月から、毎週水曜日の午後5時～7時の法律相談を開始しました。

##### イ 法律講座

区民等が日常生活に必要な基礎的な法律知識を得ることによって、今後の生活に役立てるため、法律講座を実施しています。

##### 【法律講座実績】

実施日	テーマ	参加者数
令和4年11月24日（木）	交通事故に遭遇した場合の対処法について	10人
令和5年3月10日（金）	相続の基本	24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（1,842件）が47.7%、電話（1,435件）が37.1%で、全体の84.8%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（932件）が含まれているため、区民の声の受付件数は、503件（13.0%）となります。

【区民の声センター 月別申立種別受付件数】 (単位：件)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	小計	計
来訪	簡易な問合せ	14	12	11	7	11	8	14	16	11	19	7	24	154	208
	区民の声	6	7	6	1	2	4	5	4	5	5	4	5	54	
電話	簡易な問合せ	82	77	100	76	80	77	87	75	74	46	66	92	932	1,435
	区民の声	35	50	46	41	64	42	40	50	37	31	28	39	503	
広聴メール		137	142	168	212	192	157	179	146	105	100	129	175	—	1,842
広聴ファックス		2	0	4	1	1	0	4	2	3	0	2	1	—	20
陳情		0	2	1	0	0	2	2	0	2	0	0	3	—	12
区長への手紙等		22	29	47	32	27	40	28	17	32	20	19	35	—	348
計		298	319	383	370	377	330	359	310	269	221	255	374	—	3,865

### (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、日本語または英語で円滑かつ効率的な案内及び誘導を行っています。

【月別案内件数】 (単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	2,786	2,860	3,204	2,683	2,792	2,779	2,628	3,004	2,698	2,549	2,817	3,494	34,294

### (3) コールセンター

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

問合せのほとんどが電話によるもので、全体の89.8%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	1,698	1,881	1,827	1,547	1,763	2,107	1,983	1,952	1,643	1,542	2,214	1,850	22,007
メール	179	163	182	191	215	204	221	234	217	197	242	241	2,486
ファックス	2	3	0	1	0	3	0	2	0	0	0	1	12
計	1,879	2,047	2,009	1,739	1,978	2,314	2,204	2,188	1,860	1,739	2,456	2,092	24,505

### (4) 電話交換

区役所及び各総合支所の代表電話を受信し、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	9,157	10,056	17,497	13,000	12,341	10,949	10,959	10,192	9,356	9,790	10,784	11,712	135,793
芝	4,859	5,487	5,319	4,999	5,400	4,908	5,168	5,839	5,481	5,488	5,630	6,421	64,999
麻布	1,344	1,236	1,270	1,163	1,208	1,235	1,272	1,268	1,151	1,203	1,189	1,509	15,048
赤坂	964	880	998	902	908	905	852	760	732	724	793	902	10,320
高輪	1,216	1,160	1,191	1,063	1,224	1,327	1,251	1,028	1,072	1,103	1,068	1,294	13,997
芝浦港南	979	993	1,011	973	1,000	967	1,014	984	911	863	843	1,112	11,650
計	18,519	19,812	27,286	22,100	22,081	20,291	20,516	20,071	18,703	19,171	20,307	22,950	251,807

## 5 区政に関するご意見と区への対応

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、原則としてご意見・ご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。区民の声の公表は四半期ごとに行い、公表した区民の声は、区のホームページ及び区政資料室（区役所3階）でご覧いただけます。

令和4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への対応・考え方は、区民の声が寄せられた当時のものであり、その後の状況変化により変わっている場合があります。

### (1) 暮らし・手続き

#### ①データ

【カテゴリ別件数（暮らし・手続き）】 (単位：件)

順位	カテゴリ	件数
1	届出・登録・証明	80
2	ごみ・リサイクル	36
3	動物・ペット	33
4	区役所庁舎	30
5	税金	27
6	保険・年金	26
7	区民保養施設	23
8	食品・環境衛生	19
9	人権・男女平等参画	16
10	消費生活	11
11	その他施設	9
12	平和	7
13	区民センター	3
14	就労・労働	0
合計		320

#### ②区民の声の内容

件名	各種手続きの合理化について
分類	暮らし・手続き - 届出・登録・証明 - その他
意見等の内容	以前、私は他区に住んでいました。初めて港区役所を訪れたときにとっても驚きました。以前の区役所の倍の時間がかかったからです。例えば、一連の手続き（転入と国民健康保険加入、転出と国民健康保険料の精算など）をするとき、他区では担当者がひとりです。質問があれば担当者が私の所まで来てくれます。港区は内容ごとに担当者が変わります。そして、そのたびに整理券を取らなければなりません。つまり、並び直さなければならないのです。質問があるときは窓口まで呼び出され、結果的に、港区では倍の時間がかかります。また、芝浦港南地区総合支所は職員のデスク周りが汚い。とても広いオフィスなのにごちゃごちゃし



	<p>ていて醜い。港区民として恥ずかしい状態です。私たちは貴重な時間を使って区役所に行くのです。役所は迅速な対応を工夫する義務があるではありませんか？たとえば、予約制を導入し、予約を取った人を優先する。（ちなみにアメリカの役所はネット予約が常識です。）書類も予約と同時にオンラインで提出しておく。それだけで時間を短縮することができます。また、オンラインやEメールなどを活用して、区役所に行くのは頼んだものを取りに行くときだけ、という状態にもできるはずです。せめて、他の区役所のやり方を学ぶべきです。今でもその区役所に行くことがあるのですが、とても気持ちよく帰ってきます。港区役所は行くたびに腹が立ちます。（私が主に行くのは芝浦港南地区総合支所です。）同じ区役所でありながら、これほどの違いが出るのは、管理職の能力の差でしょうか？</p>
区の対応	<p>転入届出時の国民健康保険の加入・保険証のお渡しは転入届と同じ窓口で処理を行っておりますが、日々の業務を間違いなく効率よく処理するため、区は担当窓口を分けさせていただいています。より専門性を持った対応をさせていただくため、一部の業務は場合によっては、番号札の引き直しが発生してしまいます。大変ご不便をおかけいたしますが、なるべくお待たせしないように職員一同業務を進めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>また、手続きの簡略化については、転入や転出等引っ越しの際に必要な手続きを、パソコンやスマートフォンから、住所や氏名等を入力することで、窓口で申請書を一括で作成できるシステム「引越し手続ナビ」を8月1日から導入しています。</p> <p>なお、ご指摘をいただきましたデスク周りの整理については、職員一同ご意見を真摯に受け止め、気持ちよく窓口対応ができる環境づくりを心がけてまいります。</p>
担当課	芝浦港南地区総合支所区民課窓口サービス係

件名	マイナンバーカードの交付申請について
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	<p>マイナンバーカードを申請しようと思いつつも、私服で撮った写真は就職活動など他に使う場面がなくて撮るのにためらってしまい、気づけば2年ほど経過しています。</p> <p>運転免許みたいに役所で写真の撮影から申請までの全てが出来るとなったら、もっと多くの方が気軽に申請に行けるようになるのではと感じました。</p> <p>ワクチンを打ちに行くみたいにマイナンバーカードも誰でも簡単に発行できるようになったら大変ありがたいです。</p>
区の対応	<p>マイナンバーカードの交付申請について、区では各総合支所に支援コーナーを設置し、申請書の記入補助等、申請に係るお手伝いを行っており、申請書に貼付する顔写真も無料で撮影しております。</p> <p>今後も、多くの方が気軽に支援コーナーを利用し、マイナンバーカードの交付申請をしていただけるよう、より一層、支援コーナーの周知に努めてまいります。</p>
担当課	芝地区総合支所区民課個人番号カード交付推進担当



件名	粗大ごみの申し込みについて
分類	暮らし・手続き - ごみ・リサイクル - ごみの収集
意見等の内容	4日前から、キャリアカートと椅子を処分しようと粗大ごみ受付センターに電話をしているのだが、何度電話をしても繋がらなくて困っている。電話番号が2つあるのは知っているのですが、どちらにもかけてみたり、時間を変えてかけているのだが、アナウンスが流れるだけで繋がらない。区役所に直接申し込みに行っても受付はしてくれないのですか。施設の人からは、自分で申し込むようにと言われていたが、私のような高齢者はインターネットで申し込むことも不可能なので、もっと利用しやすいシステムを整えてください。
区の対応	受付センターの電話回線は複数の区で共同利用しているため、受付件数が多くなると繋がりにくい状況となっていることから、昨年度より臨時センターの設置やオペレーター数を増員するなどの対策を行っています。 なお、区役所でのお申し込みについては、大変申し訳ございませんが行っておりませんので、電話またはインターネットにてお申し込みください。ご自身でのインターネットで申し込みが難しい場合、施設の方などの代理申し込みも可能となっておりますので合わせてご検討いただければ幸いです。
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清掃事業係

件名	LINEを使ったごみの収集日の通知について
分類	暮らし・手続き - ごみ・リサイクル - ごみの収集
意見等の内容	ごみの日の前日に通知をしてほしいです。
区の対応	区（みなとりサイクル清掃事務所）は、港区ごみ分別アプリを配信しています。 アプリには、お住まいの地域の、資源・ごみの回収・収集日程を確認できるカレンダーの他に、ご要望のありましたごみの出し忘れ防止のアラーム機能もあります。 この機能は、回収・収集の当日または前日の、任意に設定した時刻にプッシュ通知でお知らせします。 この機会に是非、「東京都港区ごみ分別アプリ」のご登録をお願いします。 詳しくは、区ホームページの「暮らし・手続き > ごみ・リサイクル > 家庭から出る資源・ごみ > ごみ分別アプリをご利用ください」をご覧ください。
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ごみ減量・資源化推進係

件名	パソコンの処分について
分類	暮らし・手続き - ごみ・リサイクル - リサイクル
意見等の内容	自宅のパソコンを処分したく港区のホームページで検索し、(社)パソコン3R推進協会の案内があったので電話で問合せをしたところ、機種を聞かれその事業者の電話番号しか教えてもらえなかった。それならば、パソコン3R推進協会とは問い合わせ先の意味をなしていないではないか。

	ホームページ内にメーカー、業者毎の一覧表と電話番号を掲載すれば用が足りるではないか。暮らしのガイドでも「回収するメーカーが不明の場合お困りの際はお問い合わせ下さい」と記載しているのだから、もっと親身な廃棄の手続きや回収方法を案内すべきだ。
区の対応	<p>パソコンの処分について、二度手間になってしまったことをお詫びします。</p> <p>パソコン3R推進協会では、メーカーによるパソコン回収のお問合せ・お申込み先及びメーカーや回収するメーカーが存在しない場合の回収方法をご案内しており、ウェブサイトでメーカー窓口一覧を公開しています。</p> <p>この度のご意見を受け、区ホームページに当該メーカーの一覧ページへのリンクを設定するとともに、機種やメーカーが不明の場合の問合せ先（パソコン3R推進協会内パソコンリサイクル受付センター）電話番号を掲載しました。また、令和4年12月に発行した港区暮らしのガイドには、家庭用使用済みパソコン廃棄の問合せ先として、協力事業者リネット・ジャパン（電話番号0570-085800）について掲載しましたので、こちらもご利用ください。</p> <p>今後も港区のごみやリサイクルについて、区民の皆様がスムーズに情報を得られるようホームページ等の掲載内容の工夫に努めてまいります。</p>
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計画係

件名	公開空地にできたスズメバチの巣の撤去について
分類	暮らし・手続き - 食品・環境衛生 - 害虫・駆除
意見等の内容	<p>芝浦4丁目のビルの間にある公開緑地の木の枝に比較的大きなスズメバチの巣を確認しました。</p> <p>緑地内のベンチにいてもこちらを警戒するような飛び方をしていたため、危害が及ぶ危険があります。相談先が不明のためこちらに記載させて頂きました。</p>
区の対応	当該の公開空地の管理者であるビルの管理室に電話にて連絡し、現場確認をお願いしました。その後、スズメバチの巣を確認し、至急、専門業者に駆除を依頼したとの回答をいただきました。
担当課	芝浦港南地区総合支所まちづくり課まちづくり係

件名	リーブラホールでのピンマイクの貸し出しについて
分類	暮らし・手続き - 人権・男女平等参画 - 男女平等参画センター（リーブラ）
意見等の内容	<p>リーブラのホールを、時々音楽の練習で使わせていただいております。素晴らしいホールで音響よく練習させていただいておりますが、拡声用のピンマイクの貸し出しを行っていません。年齢を重ねると指揮をしてくださる方の声が小さく聴きづらく、また指揮をしながらハンドマイクで話すのは大変で、手を使わずに拡声出来るピンマイクを貸し出しては頂けないでしょうか。区民センターなどでは貸していただいています。自分たちの物を持って行っても、広いので拡声できませんでした。ご検討のほど、どうぞよろしくお願いいたします。</p>
区の対応	<p>ピンマイクにつきましては、これまでリーブラ事業等で使用しておりましたが、利用者への貸出しは行っておりませんでした。</p> <p>このたびのご意見をいただき、事業等で使用していない場合は貸し出しをすることといたしました。</p>

	<p>今後、リーブラをご利用の際にピンマイクが必要な場合は、リーブラの受付窓口でお申し出ください。書類等の記入は必要ありません。</p> <p>引き続き、リーブラを利用される皆様が満足していただけるよう、取り組んでまいります。</p>
担当課	総務部総務課人権・男女平等参画係

件名	<b>職員食堂レストラン・ポートにおける撮影について</b>
分類	暮らし・手続き - 区役所庁舎 - 本庁舎
意見等の内容	<p>インターネットのグルメレビューサイトを見ていたら港区役所とあったのでページを見てみると、本庁舎の食堂の様子が映っており、そこには職員と思われる作業着を着た人も映っていた。食べ物の写真を掲載するのであれば問題ないと思うが、食堂は区民も利用しているかと思うので食堂全体の様子は映さないように注意喚起する等した方が良いのではないか。</p>
区の対応	<p>食堂における撮影については、他のお客様の顔が映らないよう配慮しながら撮影していただくよう周知してまいります。</p> <p>今後も皆様のご意見、ご要望を取り入れながら、多くの方に安心してご利用いただける職員食堂レストラン・ポートを目指してまいります。</p>
担当課	総務部人事課職員支援係

## (2) 防災・生活安全

### ① データ

【カテゴリ別件数（防災・生活安全）】 (単位：件)

順位	カテゴリ	件数
1	生活安全	73
2	防災・災害対策	31
合 計		104

### ② 区民の声の内容

件名	<b>ハザードマップの配布場所について</b>
分類	防災・生活安全 - 防災・災害対策 - 防災
意見等の内容	<p>以前は芝地区総合支所 1 階の協働推進課や区民ラウンジにハザードマップが置いてあったのだが、今日来庁して探したところ、1 階には見当たらず、2 階に取りに行かなければならなかった。協働推進課が 2 階に移ったとは言え、協働推進課の職員に対応してもらいたいわけではないので、2 階の奥までわざわざ取りに行くのは面倒だ。是非、1 階に配布場所を設けてほしい。</p>
区の対応	<p>芝地区総合支所協働推進課の窓口は 2 階に移動しましたが、引き続き、ハザードマップ等の防災に関する資料は 1 階の区民ラウンジで配布しておりますので、ご利用いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
担当課	芝地区総合支所協働推進課協働推進係

件名	<b>マンション防災用品について</b>
分類	防災・生活安全 - 防災・災害対策 - 防災
意見等の内容	<p>先日始まったマンションエレベーター内用の防災イスセットの無料供給は大変よい制度です。</p> <p>しかし、既に設置したマンションも多いと思います。中身のセットは定期入替が必要なため、今後も管理組合を対象に、点検兼ねて3年毎に中身も提供する制度があると助かります。また、停電時にマンション住民にアナウンスする方法がなかったので、メガホン等、停電でも使えるアナウンス設備の支給もご検討下さい。停電して、初めてマンション設備の館内アナウンスが使えないことに気がつきました。</p>
区の対応	<p>エレベーター用防災チェアの中身の入れ替えにつきましても、それぞれのマンションで実施している訓練等の機会、マンションの実情にあわせたエレベーター用防災チェアの中身の見直しをおこなっていただき、点検をかねた定期的な入れ替えを、管理組合で行っていただくようお願いいたします。また、港区では、区民および区内事業者に対して、防災用品を定価よりも安い価格であっせんする、防災用品あっせん事業を行っております。エレベーター用防災チェアの中身の購入の際には、是非こちらもご検討いただければと思います。</p> <p>停電時でも使えるアナウンス設備の支給について区では、地階を除く6階以上かつ20戸以上の共同住宅を対象に、震災時における居住者の安全確保をするための資器材助成事業を行っており、助成品目の中に電池式のメガホンもご用意しています。防災資器材の助成を受けるにあたっては、共同住宅防災組織の結成が必要であること等のいくつかの要件がございます。対象住宅、助成品目等の具体的な内容については、防災課もしくは各地区総合支所協働推進課までお問い合わせください。港区のホームページからもご確認いただけます。</p>
担当課	防災危機管理室防災課地域防災支援係

件名	<b>津波被害を想定した訓練について</b>
分類	防災・生活安全 - 防災・災害対策 - 防災
意見等の内容	<p>東日本大震災の後、東京都や港区などの防災訓練では津波を想定した訓練が組まれていました。</p> <p>階段で上層階に上った記憶もありますが、震災から時間が経過し、今はそのような訓練は行われていません。</p> <p>南海トラフ地震など、今後の大地震も想定される中、津波への意識が低下してしまうと、いざというときに区役所も区民も動けないことになりかねないので、区の防災訓練に津波を想定した内容を盛り込み、注意を促してほしいです。</p>
区の対応	<p>区は、区独自の津波シミュレーションをもとに区内の津波の浸水想定や避難場所となる津波避難ビルを記載した「津波ハザードマップ」を、地域の防災訓練で配布し、区民の皆さまに津波のリスク等について周知しています。今後もあらゆる機会をとらえて、津波について周知・啓発を図るなど検討してまいります。</p>
担当課	防災危機管理室防災課地域防災支援係

件名	<b>防災無線の内容のプッシュ配信について</b>
分類	防災・生活安全 - 防災・災害対策 - 防災無線



意見等の内容	<p>防災無線ですが内容が建物で何も聞こえずただ不安になるばかりです。港区防災アプリを入れていますので、防災無線を出す状況でしたら同時にアプリへもプッシュ通知を行ない、同内容を伝えて欲しいです。全員へ周知するのは難しくとも、少なくともスマホ世代にはきちんと届きます。</p>
区の対応	<p>港区防災アプリは、防災行政無線と連動して発信する防災情報メールを、港区防災アプリ内でもお知らせしております。</p> <p>スマートフォン端末の通知設定等により、プッシュ通知が届かないことも考えられますのでご確認くださいませと幸いです。</p> <p>港区防災アプリは平成28年3月に災害情報のプッシュ通知機能を実装しており、通知設定は以下の操作方法で設定できます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. アプリホーム画面でメニュー（左上の3本線）をタップ</li> <li>2. メニュー通知の設定お知らせ・天気・防災情報をタップ</li> <li>3. 通知の設定で、お知らせや防災情報の中から欲しい情報のスイッチをオン※にする（※オン：緑色、オフ：灰色）</li> </ol>
担当課	防災危機管理室防災課防災係

件名	<b>子どもの安全について</b>
分類	防災・生活安全 - 生活安全 - その他
意見等の内容	<p>ここ最近、全国で誘拐予告メールが回っていたり、つい先日も10代の未成年者が通りがかりの親子を刃物で刺す事件などがあつた。</p> <p>夏休み中などは親の目が届いているかもしれないが、登下校の際には今後特に注意が必要になってくると思う。大通りはそれなりに人も歩いているが、一歩裏道に入ると人通りも少ない。よく警察署や交番の前を通ることがあるが、警察官は特に外に立って周囲の状況に目を配っている様子は見られない。区と警察が連携して見回りを強化したり、職員が交代で登下校の通学路や公園を見回することで子どもの安心・安全対策に港区が力を入れていることをアピールできると思う。</p>
区の対応	<p>区では、青色回転灯を装備した白黒塗装車両によるパトロールを毎日24時間体制で実施しています。登下校の時間には、子どもたちが安全・安心して登下校をすることができるよう、学校の通学路や公園・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活動を実施しております。また、区内事業者と協定を締結し、日常業務をしながら見守り活動に協力いただいております。</p> <p>引き続き、区民の方々に対しては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・安心の確保に有効な情報を発信し、警察とも情報共有しながら、子どもの安全確保のため連携を図り、安全で安心できる港区の実現に努めてまいります。</p>
担当課	防災危機管理室防災課生活安全推進担当

件名	<b>みんなと安全安心メールと、保育園等施設との連携のお願い</b>
分類	防災・生活安全 - 生活安全 - その他
意見等の内容	<p>保育園に長女を通園させています。</p> <p>先日、下校中の小学生を不審な男性が殴ったという事案がありました。保育園では園長含め保育に対応しており、メールに気が付かず、当日も最寄りの公園への散歩等を行っていました。</p>

	<p>園の運営委員会で対策を話し合い、こまめなメールチェック等を依頼しています。真摯な対応を園長にはして頂いてますが、実務的には限界があります。</p> <p>危害を加えるような事案の発生時は、メールやTwitterだけでなく、近隣の保育園、幼稚園に電話の連絡を入れて頂けないでしょうか。</p>
区の対応	<p>みんなと安全安心メールは、区内で発生した子どもへの声かけ事案、不審者情報、特殊詐欺等に関する警視庁からの犯罪情報等、区民に身近な安全・安心に関する情報をメールで配信することにより、注意喚起や犯罪の未然防止、被害拡大防止を図るとともに、地域の防犯意識や防犯力の向上を目的としています。</p> <p>メールの配信内容については、区の関係部署に対しても庁内システム内のグループにおいて、早急な情報共有を図り注意喚起等を行っております。</p> <p>施設に対する情報提供は、正確な内容で確実な伝達を要するため、現在のメール配信による対応を基本としますが、配信内容や緊急性等も踏まえ、内容に応じて施設に対してメールが配信されたことを電話で連絡するなど柔軟に対応するよう、関係部署と調整いたしました。</p> <p>今後も、子どもの安全確保のため連携を図り、安全で安心できる港区の実現に努めてまいります。</p>
担当課	防災危機管理室防災課生活安全推進担当

### (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	健康・医療	317
2	高齢者	118
3	生活福祉	105
4	障害者	65
5	ひとり親家庭	2
合 計		607

#### ②区民の声の内容

件名	子宮頸がんの予防について
分類	健康・福祉 - 健康・医療 - 健康
意見等の内容	<p>毎年、港区の子宮頸がん検診を受けさせていただいております。私は子宮頸がんのワクチンを10年以上前に接種していますが、異常が発覚し、とても不安な毎日を過ごしています。しかしながら、子宮頸がん検診で異常が発覚しても、そのほとんどはがん化するかしないか、薬が開発されてないので、ただ経過観察することしか現在の医療ではなすべきものがありません。検診は素晴らしいものですが、その先が保証されていません。私のように悩み、毎日を不安に過ごしている人のために、できたら検診の項目にガン化しやすいウイルスの型まで調べることを増やしたり、国が4月1日から再補償するとしている対象年齢以外の人へ補助金を出したり、子宮頸がんの予防に対してさらなる取組みを、ぜひしてい</p>

	<p>ただきたいです。行政のことなのですぐには難しいと思いますが、ぜひ来年度の予算化として検討していただけないでしょうか。あらためてになりますが、子宮頸がんの検診を毎年実施してくださって、心から感謝申し上げます。</p>
区の対応	<p>区では、20歳以上の女性を対象に子宮頸がん検診を実施しております。また、30、33、36、39歳の各年齢では、子宮頸がんの原因となるヒトパピローマウイルスの型を調べる「HPV検査」を実施しています。</p> <p>HPV検査の結果を踏まえた医療への接続や、その後の子宮頸がん検診の受診方法については、現在有識者や医師等からなる「港区が実施するがん検診のあり方検討会」で議論をいただいているところです。</p> <p>今後、検討会での議論を踏まえ、区の子宮頸がん検診の実施方法等について見直してまいります。</p>
担当課	みなと保健所健康推進課健診事業担当

件名	AI チェックについて
分類	健康・福祉 - 健康・医療 - 健康
意見等の内容	<p>港区の実施しているAIチェックは、6月から、来年2月末まで通しでやるようになったのはよいが、「件数」の制限があるので、結局、6月から数か月で受付終了になって検査が受けられないクリニックが増えるのではないかと保健所の検査も月2回で平日で受けにくいので、件数制限をなくしてほしい。また、男性の受けられるクリニックを増やしてほしい。女性しか受けられないクリニックが多い。また、慈恵医大での検査の再開を強く希望する。</p>
区の対応	<p>今年度AIチェック受診医療機関を22から24へ医療機関を増やしました。医療機関の推薦と、医療機関での受診件数は医師会で決定されています。</p> <p>みなと保健所は、男性が受信できる医療機関増を毎年要求しておりますが、状況は変わりません。</p> <p>年間受診件数及び予算の増額を毎年要求しておりますが、難しい状況が続いています。</p> <p>今後も区民の安心・安全に向けて取り組んで参ります。</p> <p>保健所での検査ですが、ほかの検査も実施しておりますので、要望には添えられません。</p> <p>慈恵会医科大学付属病院AIチェックについては、引き続き協議して参ります。</p>
担当課	みなと保健所保健予防課保健予防係

件名	ワクチン接種会場について
分類	健康・福祉 - 健康・医療 - 健康
意見等の内容	<p>昨日旧勤労福祉会館にワクチンの4回目接種に行った。アルバイトスタッフの数がかなり多くて密になっており、ワクチンを打ちに来たのここで感染してしまうのではないかと考えたのでご連絡をした。</p> <p>スタッフの方が多くて余っている感じで、こんなに配置する必要があるのかと感じた。また、待合のイスも消毒はしていないようなので、スタッフがこれだけいるのであれば、使用したイスは都度アルコール消毒をしても良いのではないかと。また、アクリル板越しだと聞こえづらい方もいるようで、アクリル板を越えて話をしている様子も見受けられた。</p>

	<p>アクリル板も適宜消毒した方が良いのではないかと。そこまでしてもらえると、港区はしっかり対策していて安心だという気持ちになれる。</p> <p>この件は会場にいた保健所の職員にも伝えたが、こちらでもと思いご連絡をした。感染者がかなり増えているので、会場スタッフでも感染している人もいるかもしれないので、対策をしてほしい。</p>
区の対応	<p>接種者のきめ細かな誘導等のため、スタッフを配置しておりますが、今後は接種者の予約動向を確認し、適宜スタッフ・医療従事者等会場に配置する人数を調整してまいります。</p> <p>また、多くの方が出入りする会場ですので、備品等につきましてはアルコール消毒を徹底してまいります。</p>
担当課	みなと保健所保健予防課新型コロナウイルスワクチン接種担当

件名	<b>健康診査に関するショートメールについて</b>
分類	健康・福祉 - 健康・医療 - 健康
意見等の内容	<p>本日届いたショートメールに不安を抱き、お電話しました。港区役所国保年金課から健康診査に関する内容なので、怪しいショートメールでは無いとは思いましたが、画面に貼られている URL を開くことが憚れ、PC のほうから送信元表示の03-3578-2111を検索し、港区役所の番号である事が判明し、ようやく安心しました。特定健康診査の受信期限が迫っている等のお知らせは大変ありがたいのですが、区役所でこのようなショートメールサービスがある事を知りませんでした。このご時世、いきなり送信されるとやはりまず警戒してしまうので、事前に教えていただきたかったです。そして習慣でしょうか、画面の URL は、いまだに開く勇気がわきません。</p>
区の対応	<p>港区では特定健康診査の受診率の向上を目的として、未受診者の方へ勧奨はがきのほか、SMS（ショートメッセージサービス）によるお知らせも行っています。なお、これらの受診勧奨の実施についての詳細は、区のホームページに掲載するとともに、広報みなと10月21日号でお知らせいたしました。</p> <p>今回のご意見を参考に、引き続き、わかりやすく丁寧な情報発信に努めてまいります。</p>
担当課	保健福祉支援部国保年金課事業係

件名	<b>带状疱疹ワクチンの助成について</b>
分類	健康・福祉 - 健康・医療 - 健康
意見等の内容	<p>他区では带状疱疹ワクチンの助成制度があり、港区ではまだ検討中とのことだが、区によって助成制度が変わってくるのは良くない。早期に助成制度を作ってください。</p>
区の対応	<p>区では法定接種以外の予防接種費用助成については、感染症の流行により区民の健康が脅かされている状況で、ワクチン接種の効果が明確で、集団感染予防に有効であること等を考慮のうえ実施の可否を決定しております。</p> <p>90%以上の方がすでに感染している带状疱疹の発症及び重症化を予防する带状疱疹ワクチンについては、国の厚生科学審議会において効果の持続性や発症頻度、期待される費用対効果等が確認され、導入に最適な対象年齢等、定期接種化に向けた調整がすすめられております。また、新型コロナウイルス感染症と診断された方とされなかった方を比較した</p>



	ところ、帯状疱疹の発症リスクを高める可能性があるともいわれています。区といたしましては、区民の健康的な生活を維持する観点から、令和5年1月30日より、50歳以上の方を対象とした帯状疱疹ワクチンの任意予防接種費用助成事業を開始いたします。
担当課	みなと保健所保健予防課保健予防係

件名	<b>ふとん乾燥、クリーニングサービスについて</b>
分類	健康・福祉 - 高齢者 - 高齢者
意見等の内容	他区では月に1回の高齢者向け寝具の洗たくサービスがあります。受取、配達込みで、安価なサービスで高齢者にとっては快適な制度だと思います。是非港区でも実現にむけて検討いただければと思います。よろしくをお願いします。
区の対応	区では、寝たきりの高齢者や障害者など、在宅で寝具の乾燥が困難な方を対象に、生活環境の改善と福祉の増進を図るため、寝具の乾燥消毒を毎月（年12回、うち1回は水洗い）、ご自宅に集配して実施しております。引き続き、高齢者への生活支援やサービス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在宅支援係

件名	<b>講座「高齢者施設を学ぼう」の開催について</b>
分類	健康・福祉 - 高齢者 - 高齢者
意見等の内容	広報みなと6月21日号に「高齢者施設を学ぼう」（青山生涯学習館）の募集がありました。定員30名で〆切りまでに数日あるのにキャンセル待ちが定員数を上回っていました。高齢者はたいていの人が子や身内に迷惑かけたくない、在宅介護には限界があるし、共働きが普通になった今、介護の為に働き口を失うようなことだけはしたくない、その思いで生きている人が殆んどです。お金さえあれば有料ホームと言えますが、出費がかさんで長生きすると入居は無理になる例もみてきました。だからどうしても公立の施設をめざす人が多くなり、今回のような講座に殺到したのだと思います。この様な講座を青山だけでなく、いろいろな場所で開いてくださいますよう、せつにお願いいたします。
区の対応	港区では、高齢者の生活に係る様々な講座を実施しています。今回、赤坂地区高齢者相談センターで募集いたしました講座（高齢者施設を学ぼう）では、応募人数が募集人数を上回り、受講できなかった方がいらっしゃいました。応募実績の多い講座につきましては、今後は、収容人数の多い会場を使用したり、他の地域でも、同様の講座を実施するなど、各地区高齢者相談センターの指定管理者と調整し、より多くの方が希望する地域で希望する講座を受講できるよう、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高齢者相談支援係

件名	<b>高齢者入浴券について</b>
分類	健康・福祉 - 高齢者 - 高齢者
意見等の内容	入浴券大変助かっております。現在切取式の入浴券52枚頂戴しておりますが、中央区のようにカードを提示し100円支払うといった利用方法に変更されたらいかがでしょうか？無料でなく無制限にして100円／回の方が心置きなく使え節税になるのではないのでしょうか？

区の対応	<p>無料入浴券の給付事業は、70歳以上の高齢者に対して、公衆浴場で利用できる無料入浴券を給付することにより、疲れた体をいやし生活意欲の向上及び健康保持を図っていただくことを目的としており、広く皆様に利用していただけるよう、1週間に1回程度利用できるよう年間52枚を希望する高齢者に無料でお配りしています。</p> <p>本事業は公衆浴場の協力を得て実施していることから、無料入浴券をカード形式にし、自己負担金を徴収することに関しては公衆浴場と意見交換しながら、引き続き高齢者がいつまでも健康でいきいきと暮らしていけるよう、福祉サービスの充実に努めてまいります。</p>
担当課	保健福祉支援部高齢者支援課在宅支援係

件名	終活情報の登録受付について
分類	健康・福祉 - 高齢者 - 高齢者
意見等の内容	終活情報の登録受付サービスを港区でも開始、加えて港区独自の拡張サービスを実施してほしい。
区の対応	区では、終活サポートとして、各地区の高齢者相談センターにおいて港区社会福祉協議会や区内関係機関と連携し、高齢者からの葬儀や相続などの相談に対し、一人ひとりの状況や要望に応じた、丁寧な相談や支援を行っています。また、終活をテーマとした区民向け講座を開催し、弁護士や公証人が必要な死後事務やご自身が望む葬儀の在り方などを紹介しています。今後も、区民講座でのアンケート等を通じ、終活サポートに関するニーズの把握に努め、必要な支援を行ってまいります。
担当課	保健福祉支援部高齢者支援課高齢者相談支援係

#### (4) 子ども・家庭・教育

##### ①データ

【カテゴリ別件数（子ども・家庭・教育）】 (単位：件)

順位	カテゴリ	件数
1	子ども	209
2	学校・幼稚園・教育	197
3	スポーツ	69
4	図書館	32
5	歴史・文化財	10
6	家庭	9
7	青少年	4
8	生涯学習	2
合計		532

##### ②区民の声の内容

件名	出産費用助成金について
分類	子ども・家庭・教育 - 子ども - 手当・助成
意見等の内容	<p>法改正により国からの出産一時金の増額が検討されています。</p> <p>この増額にともない、区の助成金上限込みの合計金額も増額しますでしょうか。</p>

	<p>現行：一時金42万円+助成金上限31万円=73万円上限  改正後：一時金50万円+助成金上限31万円=81万円  上記の理解で合ってますでしょうか。実際、働く女性は特に職場復帰のことを考えて無痛分娩を選ぶので、自己負担が大きいです。変わらず区からは31万円助成いただけると大変ありがたいです。</p>
区の対応	<p>出産費用助成制度の助成額については、令和2年度に、区内の主な医療機関等にかかる出産費用を調査し、区内の出産費用平均額等も参考に、出産助成費算出上限額を73万円に引き上げております。</p> <p>区の出産費用助成制度は、出産にかかる分娩費及び入院費等、区で定める助成金算出上限額または、出産費用の実費額のいずれか低い額から、出産育児一時金等を差引いた全額を助成します。</p> <p>なお、区内における平均的な出産費用の額が約81万円だったことを受け、原則区民が自己負担なく出産できるよう、令和5年4月1日以降に出産された方の、助成金算出上限額を現行の73万円から81万円に引き上げます。</p> <p>今後も、出産費用等の状況を把握し、子育て家庭の経済的負担の軽減に取り組み、子どもを産み育てやすい環境の整備に努めてまいります。</p>
担当課	子ども家庭支援部子ども家庭課子ども給付係

件名	<b>保育所におけるパーテーションの使用について</b>
分類	子ども・家庭・教育 - 子ども - 保育園・認証保育所・保育室
意見等の内容	<p>今年度から子どもの通う保育園において、机に感染対策の亚克力板が置かれるようになりました。コロナ対策なのは重々承知していますが、これは区からの指示でしょうか？たしかに飛沫防止にはなるかもしれませんが、コロナはエアロゾル感染だと言うことが分かっています。よって、飛沫防止の効果はあっても、むしろ換気の方によっては空気が遮られるためむしろ感染リスクが高まることは明白です。また、飛沫や手垢などがついた亚克力板は見るからに不衛生であり、菌の温床になりえます。ましてや園児同士の接触を妨げるため、友達の声が聞こえにくい、コミュニケーションが取りにくいと言う弊害があります。保育園が健康な子どもたちが通う施設なのであれば、不衛生な亚克力板を置くよりも、換気など空気の流れを良くすることに努めた方がよほど感染対策になるかと思いますがいかががお考えでしょうか？区からの指示でないのであれば、保育園の上層部に掛け合いますのでご教示ください。早急に対応いただきたいと思っておりますので宜しくお願い致します。</p>
区の対応	<p>保育園でのパーテーションの使用については、区から設置を指示しているものではありませんが、飛沫感染を防止するために一定の効果があるとされていることから主に幼児クラスにおいて、食事の時間に使用している保育園が多くあります。また、区としても換気などの基本的な感染対策と併せて使用することで、効果があると認識しております。</p> <p>ご意見をいただきましたように、使用しているもの自体が汚れている、せっかくの対策が効果的ではないことから、直ぐに各保育園に対して、パーテーションの衛生状態に気を付け、清潔なものを使用するよう指導しました。</p> <p>子ども達の感染も増えてきていることもあり、今後も感染症対策を継続しつつ、子ども達が保育園で楽しく過ごせるよう努めてまいります。</p>
担当課	子ども家庭支援部保育課運営支援係

件名	港区立保育園の給食について
分類	子ども・家庭・教育 - 子ども - 保育園・認証保育所・保育室
意見等の内容	<p>どうして港区立保育園はおかわりを禁止しているのですか。他の区ではおかわりはOKです。どうしておかわりを禁止するのか、教えてほしいです。高い保育料を払っています。</p> <p>「年齢によるカロリー計算をしているからおかわりは禁止です」と何度も説明を受けていますが、体重でカロリー計算されないのはどうしてでしょうか。大人は体重でカロリー計算を行います。子供はそれぞれ、体重や身長の個人差がとても大きいと思います。日本人の小さな体に合わせた年齢計算のカロリー計算をし、おかわりを禁止している港区は、おかしいと気づいて欲しいです。</p>
区の対応	<p>保育園給食は、厚生労働省の「日本人の食事摂取基準」に基づいて栄養価を計算しておりますが、食欲には個人差があります。</p> <p>区では子どもの食への意欲を育てるため、「自分の食べる量が分かり、多く少なくを言える子ども」を食育目標のひとつとしております。配膳する際にはクラス担任や調理担当者が子どもの日頃の食事量を見ながら、どれぐらい食べられるかなど子どもと相談しながら、一人ひとりに合った量を盛り付けるよう工夫しております。おかわりは自分の分を全て食べてからするなど、ルールを決めて行っております。</p> <p>引き続き、個々に配慮した給食の提供が行えるよう、巡回指導等を通して園への助言を行ってまいります。</p>
担当課	子ども家庭支援部保育課運営支援係

件名	保育園でのお昼寝について
分類	子ども・家庭・教育 - 子ども - 保育園・認証保育所・保育室
意見等の内容	<p>区立保育園でのお昼寝ですが、5歳クラスになっても全員必須でお昼寝をしています（年後半はお昼寝なし）。これを、もう少し柔軟に、昼寝が必要ない子は遊びの時間にする等の対応をして頂けないかと思い、要望させていただきます。</p> <p>聞けば、港区内の他の保育園では、何歳クラスの何月までお昼寝必須としている園もあれば、お昼寝時間に寝ない子は別の遊びをして良いとの対応にしている園もあるようです。</p> <p>5歳児にもなると、昼寝は必要としなくなる子が多く、昼寝を強制する事で本人が活動できる時間を無駄にしたり、夜の寝つきが悪くなる等、弊害も多くなるように思います（一定の年齢以上では昼寝なしの方が睡眠や生活の質が上がるとの研究結果もあり）。また、厚生労働省の保育指針でも、一人一人の発達過程等に応じて休息の時間を確保するようにと、個別の状況を考慮するように定められています。</p> <p>子供の発達度の他、体調や各ご家庭の事情により昼寝をした方が良い場合もあると思いますので、出来るだけの柔軟なご配慮を頂けると有難いです。</p> <p>また、保育園さんたちに個別の対応を頂くには、ご負担が今以上に増えることも予想されます。各保育園への指導のみならず、職員さんやスペースが確保出来る様、必要に応じた予算増についてもご検討頂けますと幸いです。</p>



区の対応	<p>区立保育園では、基本的にお昼寝を全員必須とはしておらず、園児一人ひとりの状況や意向に合わせて柔軟に対応することとしております。</p> <p>いただいたご意見に基づき、保育園に確認したところ、当該保育園では、主に4歳頃からお昼寝を必要としない園児に対しては静かな遊びの時間等にする対応を始め、5歳の夏以降は小学校での生活に向けて昼寝を行わないようにしているとのこと。</p> <p>区としましても、お昼寝は子どもの発達や発育のための適度な休息であることから、年齢や時期に応じて睡眠時間を調整するとともに、子ども一人ひとりの生活リズムや在園時間を踏まえ、個別の対応をすることが重要であると考えております。</p> <p>引き続き、各保育園にはご家庭と園児の健康状態等を相談しながら柔軟に対応し、お昼寝を強制することが無いように周知してまいります。</p>
担当課	<p>芝浦港南地区総合支所管理課施設運営担当 子ども家庭支援部保育政策課保育指導係</p>

件名	<b>赤羽小学校の改築後の放課 G0 の開室について</b>
分類	子ども・家庭・教育 - 子ども - 児童館・子ども中高生プラザ・学童クラブ
意見等の内容	<p>来年度、赤羽小学校が改築し、新校舎内に放課 G0 →クラブが仮施設2部屋で行われると基本構想には書かれていますが、1部屋は学童でない「放課 G0 →」の部屋でしょうか？近隣の学区からの入学希望者も増え、児童数が増えているのに、64平米の部屋2室のみで「放課 G0 →」と「放課 G0 →クラブ」を行うのは狭すぎないでしょうか？近くの白金小学区には立派な児童館や学童クラブがあるのに、赤羽小や御田小学区への学童施設の量・質が絶対的に足りていないように感じています。</p>
区の対応	<p>赤羽小学校等整備計画では、北側敷地に幼稚園等（幼稚園、放課 G0 →クラブあかばね、介護施設、小学校プール）を配置し、南側敷地に小学校校舎を配置するとしています。北側敷地の幼稚園棟に配置される放課 G0 →クラブあかばねは、北側敷地工事のため、令和5年4月に仮施設として南側敷地の小学校校舎に移転し、工事完了後の令和8年9月に、北側敷地の幼稚園棟に移転します。</p> <p>令和5年4月から令和8年度までの間、小学校の新校舎内に放課 G0 →クラブ専用室2部屋を設け、定員を30名から77名に拡大して学童クラブを運営します。</p> <p>放課 G0 →あかばね及び学童クラブでは、小学校と連携し、体育館、校庭等を活用し、児童が安心して過ごせるよう活動してまいります。</p> <p>なお、赤羽小学校区域には、児童を対象とした施設はございませんが、近隣の飯倉学童クラブに、赤羽小学校の児童が学童クラブ登録利用や一般利用含め、多数利用いただいております。</p> <p>今後も学校の改築や児童数の動向に注視し、児童が安全に安心して過ごすことができる居場所づくりを行ってまいります。</p>
担当課	子ども家庭支援部子ども家庭課子ども青少年係

件名	<b>乳幼児の母親同士の交流の機会について</b>
分類	子ども・家庭・教育 - 子ども - 子育てサービス・支援
意見等の内容	<p>2歳と0歳の子供がおります。</p> <p>2歳の子供については、0歳の時にうさちゃんクラブなど参加しましたが、うまく同年齢のお友達作りが出来ませんでした。</p>

	<p>0歳の子供については、現在うさちゃんクラブなどの機会を通じて、同年齢のお友達作りをする事ができました。</p> <p>たんぽぽクラブなどで、友達作りの交流の場があるのは存じておりますが、年齢層が幅広く、友達作りを目的とされていない方もいるため、参加しづらい状況です。</p> <p>児童館などのイベントにはよく参加していますが、私が人見知りなのもあって、お友達が出来ません。</p> <p>お友達作りの場と分かっていたら、安心して話して積極的に話しかける事が出来ると思います。</p> <p>そのため、年齢層を絞ってお友達作りの場を提供してほしいです。</p> <p>同年代のお友達がなくて孤独なのが一番の悩みなのですが、「グループお母さんの時間」は、友達作りの場所ではないと書いてあり、悲しいです。</p> <p>同じように同年代のお友達がなくて悩んでいるお母さんはいると思うので、そういった人向けに交流の機会を作ってほしいです。また2歳だと保育園に通う子も多いため、土日などにイベントを開催して下さるとありがたいです。</p>
区の対応	<p>区では、子育て中の親子の交流の場として、あっぴい等に子育てひろばを設置しています。</p> <p>子育てひろばは、たくさんの仲間に出会える子育てを楽しむスペースで、区内在住のおおむね3歳までのお子さん（子ども中高生プラザ等は未就学児まで）と保護者にご利用いただいております。</p> <p>施設には、保育士などの資格を有するスタッフが常駐しているので、子育てに関する情報収集や悩みなどを相談することもできます。</p> <p>子育てで悩んでいる保護者は、他にもいらっしゃると思いますので、施設に何度か通ううちに、他の利用者と顔見知りになり、少しずつコミュニケーションを深めながら、仲間づくりにつなげていただければと思います。</p> <p>また、子育てひろばでは、絵本の読み聞かせ会やお誕生会などのイベントも行っているため、仲間づくりに限らず、お子さんと一緒に楽しむ機会として、ご参加ください。</p> <p>お時間のあるときに、お近くの子育てひろばに、ぜひお越しください。</p> <p>なお、子育てひろばの利用に当たっては、登録が必要ですので、詳しくは施設に直接お問い合わせください。</p>
担当課	子ども家庭支援部子ども家庭支援センター子ども家庭サービス係

件名	<b>ベビーシッター利用支援事業の実施について</b>
分類	子ども・家庭・教育-子ども-子育てサービス・支援
意見等の内容	<p>現在、都内の多くの区で、ベビーシッター利用支援事業を実施しています。</p> <p>子供が5歳までは年間36万円分のシッター代が無償の区もあるそうです。10月からスタートしたところもあるなど、各区が導入に動いています。</p> <p>港区ではあっぴいなどの施設はありますが、予約が全く取れず、実質機能していないため、シッター補助を早急に検討して欲しいです。</p> <p>働く親にとって子どもの習い事送迎など必要なタイミングは多くあります。</p>
区の対応	日常生活上の突発的な事情等により一時的に保育が必要となった保護者を支援するため、東京都の補助を活用したベビーシッター利用支援事

	業（一時預かり利用支援）を令和5年度から実施します。
担当課	子ども家庭支援部子ども家庭支援センター子ども家庭サービス係

件名	<b>小学生の交通安全対策について</b>
分類	子ども・家庭・教育 - 学校・幼稚園・教育 - 小・中学校
意見等の内容	<p>小学校の近くを下校時に通りかかった際、児童達は集団下校をしていた。他の小学校においても以前から疑問に思っていたのだが、登校時は学校近くの横断歩道で誘導員が旗を振っているのを見かけるが、下校時は誘導員がおらず、気が緩んでいる小学生もいるので、交通安全対策の必要性を感じる。学校任せにせず、区職員が現場をチェックして対策をしてほしい。</p>
区の対応	<p>区では、各小学校が指定する通学路上の要所において児童を安全に誘導することと、安全誘導を通して児童の挙動を観察し児童に対して正しい交通方法を指導することを目的として、朝の登校時間帯と午後の下校時間帯に、登下校誘導員を配置しております。特に、下校時間帯については、曜日や学校行事によって異なることから、学校と調整しながら必要な時間帯に配置しております。</p> <p>また、春と秋の全国交通安全運動期間中は、地域の方々による登校時間帯の交通安全の見守りを行っていただくなど、学校、地域、教育委員会が連携して児童の安全確保に努めております。</p> <p>引き続き、学校と登下校誘導員が連携しながら、児童に対して交通安全の指導を行うとともに、学校と地域等が連携し、登下校中の児童の安全確保に取り組んでまいります。</p>
担当課	教育委員会事務局学校教育部学務課学校運営支援係

件名	<b>小学校のランドセルが重い問題について</b>
分類	子ども・家庭・教育 - 学校・幼稚園・教育 - 小・中学校
意見等の内容	<p>現在、子供が小学校1年生で港区の小学校に通っております。ランドセルに教科書等を入れると10キロ以上の重さになります。大人の私が持っても疲れます。そのため、毎日教科書を持って行き、また持ち帰る流れを改善できないでしょうか。宿題がある科目以外の教科書等を学校に置いて必要に応じて持ち帰る形にならないでしょうか。また、防犯上の問題があるのであれば、海外のように、人数分の鍵付きロッカーを全員分設置し、さらに心配であればロッカーの箇所に防犯カメラを設置すれば盗難防止にもなるのではないのでしょうか。予算も必要になるので早急な対応難しいかもしれませんが、昨今問題になっている事柄でもありますのでご検討頂ければ幸いです。</p>
区の対応	<p>現在、教育委員会では、児童・生徒がタブレット端末を持ち帰る機会が増えていることから、各学校に対して、児童・生徒の負担を十分考慮して、タブレット端末や教科書等を計画的に持ち帰らせるよう指導しているところです。</p> <p>鍵付きロッカーに関しましては、すでにロッカーを教室内に設置していることや、扉の開閉時に手を挟んだり、扉につまづいて転倒したりするなど安全上の問題があること、鍵の管理等に課題があることから、現時点では設置の検討はしておりません。</p> <p>今後、改めて各学校に対し、児童・生徒に家庭学習に必要なもの以外は学校に置いて帰る指導を行うよう周知してまいります。</p>

担当課	教育委員会事務局学校教育部教育指導担当
-----	---------------------

件名	三田図書館について
分類	子ども・家庭・教育 - 図書館 - 図書館
意見等の内容	<p>新三田図書館にいったところ、以前の三田図書館よりも蔵書は充実しているようだった。ただ、4階のカフェは本を読みながら飲み物が飲めるようになっているので、飲み物を本にこぼす可能性も考えると、次にその本を手にした誰かが飲み物の染みのついた本を借りてしまったら、どう感じるだろうか。やはりカフェは、飲むだけのエリアにするべきだ。また札の辻スクエア辺りはレストラン等が少ない。以前、三田図書館の地下には安くて満腹感得られる食堂があったので、値段設定の低い庶民的なカフェの導入も是非今後検討してほしい。</p>
区の対応	<p>4階のカフェは貸出処理をした後で持ち込むことができますが、カフェ内においても図書館資料を大切にご利用いただけるよう周知に努めてまいります。</p> <p>また、5月2日よりカフェ内において軽食をご提供させて頂いており、値段については、出店されている事業者の都合もありますが、区民が利用しやすいカフェとなるように引き続き依頼してまいります。</p>
担当課	教育委員会事務局教育推進部図書文化財課庶務係

## (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	366
2	交通	227
3	道路・橋りょう	169
4	都市計画・まちづくり	114
5	公園・児童遊園	71
6	住まい	22
7	建築・開発	17
合計		986

### ②区民の声の内容

件名	港区内の指定喫煙場所について
分類	環境・まちづくり - 環境 - タバコ対策
意見等の内容	<p>港区の指定喫煙場所はパーテーションで囲っているだけの簡易なものなので、受動喫煙を軽く考えているとしか思えない。私は麻布地区在住の区民で、頻繁に新一の橋交差点指定喫煙場所のそばを通っているので、私が受動喫煙の被害でがんを発症したら喫煙場所が原因だと思うのだが、区が補償してくれるのだろうか。区民の健康を守るために、区内の喫煙場所はすべて空気清浄システムを完備した屋内型喫煙場所にするべきだと、区長に伝えてほしい。</p>



区の対応	<p>港区内の指定喫煙場所は、非常に多くの在勤者、来街者に利用されており、指定喫煙場所は地域の路上喫煙対策を進める上で重要な役割を果たしています。しかしながら、喫煙場所に多くの喫煙者が集まることにより、「たばこの煙が流れて来て迷惑」などの声も寄せられることから、可能な箇所から、パーティション型の喫煙場所をより分煙効果の高い密閉型喫煙所に転換するなど、対応に取り組んでいます。新一の橋交差点指定喫煙場所については、公園整備に合わせて移設するとともに密閉化に転換し、コンテナ型の喫煙場所として整備しているところです。</p>
担当課	環境リサイクル支援部環境課環境政策係

件名	<b>緑のカーテンについて</b>
分類	環境・まちづくり - 環境 - 地球温暖化対策
意見等の内容	<p>区のホームページや広報みなど、また本庁舎の緑のカーテンなどを見て港区が二酸化炭素排出量の削減に取り組んでいることは十分に理解できる。しかし、港区は23区内で最も二酸化炭素の排出量が多いのは不名誉なことであり、本気で地球温暖化対策に取り組んでいると言えるのだろうか。区役所だけでなく、今後建設されるオフィスビルや商業ビル、区の公共施設などにも本庁舎の緑のカーテンのような導入しやすい削減対策を取り入れていくよう指導してほしい。</p>
区の対応	<p>区は、都心部のヒートアイランド現象を緩和し、地球温暖化対策を推進するため、区役所本庁舎をはじめ、幼稚園や小・中学校の施設につる性植物を使用した緑のカーテンを設置することにより、遮熱と葉の蒸散作用による建物温度の上昇抑制、冷房負荷の低減を図っています。</p> <p>あわせて、緑のカーテンの家庭への普及を図るため、区民を対象としたゴーヤ等のつる性植物の苗の配布をエコライフフェアで実施しています。</p> <p>また、区有施設や民有地における多様な緑化を推進するため、開発事業や建築物の新築・増改築に際して「緑化計画書制度」に基づき、樹木・樹林の保全や、屋上緑化・壁面緑化など多様な手法を用いた効果的な指導を行い、みどりの保全・創出に取り組んでいます。</p>
担当課	環境リサイクル支援部環境課地球環境係

件名	<b>EV スタンドの設置について</b>
分類	環境・まちづくり - 環境 - 地球温暖化対策
意見等の内容	<p>昨今、電気自動車の普及が拡大しており設備（EV スタンド）の普及のペースが追いついていないようで、様々なところで混雑が生じており、日常使用に不便さを感じています。政府から自治体まで地球温暖化対策用の指針導入の役割がますます重要となっており、港区にもそのような指導役割の期待がございませう。なお、他の区と比べ、自治体が提供しているEV用の設備がまだまだ少ないと思われませう。例えば、みなとパーク芝浦などは割と新しい建物であり、数台のEV スタンド（急速でも普通でも）の設置が可能であるはずでせう。芝浦港南地区のEV スタンドが元々数少なく、全部民間主導でせう。是非、港区においてもEV スタンドの設置にご尽力頂けませうようお願い致しませう。</p>
区の対応	<p>区有施設は駐車台数に限りがあり、開庁時間中は駐車場の空きが少ない状況でせう。</p> <p>また、区内の商業施設等には約650基（令和5年3月現在）の公共用充電設備が設置されていませう。</p>

	<p>こうした状況からも、区有施設への充電設備の設置については慎重な検討が必要と考えております。</p> <p>引き続き、区で行っている電気自動車等用充電設備の購入に対する助成事業の利用や設置事例を紹介するなど、充電設備の設置を促進してまいります。</p>
担当課	環境リサイクル支援部環境課地球環境係

件名	<b>アジサイロードについて</b>
分類	環境・まちづくり - 環境 - 環境美化
意見等の内容	<p>高輪総合支所近くのアジサイロード、大きくて立派な紫陽花がたくさん咲いていました。雨が降らず葉が萎れた状態になっていましたが、お水を上げるとかお手入れはされてないのでしょうか。</p> <p>2、3日前に綺麗に咲いていた紫陽花の花を全て切っていました。土木課に問い合わせた所「来年また綺麗な花を咲かせる為にカットした」との事ですが、綺麗に咲いたまま切られた花は処分されたようです。</p> <p>それってどうなのでしょう。フードロスが問題になっていますがフラワーロスになりませんか。まだまだ見て楽しめるお花を捨ててしまうなんて考えられませんね。</p> <p>支所の館内に飾るとか、どうぞ自由にと欲しい方に持って行って貰うとか方法はいくらでもあります。誰一人そう考える人はいないのは残念です。心無い処分の仕方だと悲しくなりました。毎年の事なのでもう少し前向きに考えて下さい。</p>
区の対応	<p>アジサイロードは、区民との協働により、緑の普及・啓発と地域コミュニティを深める目的で「高輪みどりでつながるプロジェクト」のメンバーである区民が中心となって整備をしています。アジサイは、私たちが花と思っている部分は花卉ではなくガクで、実際の花は、ガクの中心の丸い部分が開きます。そのため、花よりガクの方が華やかな見た目なのと、花が散るといことがないため、花が終わったというのがわかりにくい花の一つです。ガクが色あせてきたら花が終わった状態なので剪定時期となります。アジサイは、気温が低くなる秋に向けて花芽が形成されるので、終わった花はいつまでもつけておくと栄養が花に費やされることからすぐに剪定することが重要です。今年は、6月30日と7月11日の2回に分けてアジサイの剪定を行いました。今回は花の状態を見ながら剪定しましたが、花がまだきれいなものは、高輪子ども中高生プラザに飾っていただいたり、プロジェクトメンバーに持ち帰っていただきました。今後は町会等にもお話し、お手伝いをいただいた方などにお持ちいただけるよう検討させていただきます。アジサイロードの整備は、プロジェクトメンバーでない方もご参加いただけますので、参加をお待ちしております。また、「高輪みどりでつながるプロジェクト」の実施事業はTwitter アカウント「高輪地区総合支所」で紹介しておりますのでご覧ください。</p>
担当課	高輪地区総合支所まちづくり課まちづくり係

件名	<b>道路通報アプリについて</b>
分類	環境・まちづくり - 道路・橋りょう - 維持管理・運営
意見等の内容	<p>道路の不具合をアプリで撮影して区に送ることができるようになりました。とても良いことで、ありがたいです。</p>

	<p>しかし、このようなアプリがあることが、区民になかなか伝わっていないようにも感じています。</p> <p>これは、アプリに関する情報発信や、アプリで個人情報を収集していることに起因すると思います。</p> <p>広報みなどでも、小さく紹介されただけのようで、多くの人が知る状態ではないのではないのでしょうか。</p> <p>アプリや運用の仕組みもイメージしにくく、どのような情報がどこに入り、どのように検討したり対応しているかなど、アプリの画面を含めて、仕組みの分かるようなものをホームページで紹介してくれるとよいと思います。</p> <p>また、アプリの利用時に個人情報を収集していますが、これは道路の不具合を連絡する目的からみて不要ではないのでしょうか。不必要な情報を収集することによって、それに抵抗感のある人が利用できなくなってしまいます。</p> <p>可能であれば、港区の防災アプリに道路アプリの機能を追加してもらえると、インストールするのは1つのアプリで済むのでありがたいと思いますが、難しいのであれば、せめて情報収集の部分を直していただきたいです。</p> <p>必要な情報をシンプルに送ることができる仕組みを望みます。</p>
区の対応	<p>道路通報システムについては、現在、港区ホームページやTwitter等を活用してご紹介しております。</p> <p>港区ホームページでは、トップページから、環境・まちづくり、道路・橋りょう・河川、道路、道路通報システムの順に選択いただくと、道路通報システムの仕組みを紹介するページをご確認いただけます。あわせて、システム専用のスマートフォン用アプリのダウンロード方法と登録手順、道路損傷の投稿手順等についてアプリ画面を用いてご紹介しております。今後も、多くの方にスマートフォン用アプリを登録していただけるよう、多様な機会を活かして道路通報システムをPRしてまいります。</p> <p>スマートフォン用アプリの利用時に登録いただく必須の個人情報は、名前と電話番号の最低限の情報としておりますが、皆さまがより安心してご利用いただける仕組みを検討してまいります。</p> <p>また、現在、港区防災アプリへの道路通報システムの機能追加は考えておりませんが、引き続き使いやすいシステムの運営に努めてまいります。</p>
担当課	芝地区総合支所まちづくり課土木担当

件名	ちいばす停留場への椅子の設置のお願い
分類	環境・まちづくり-交通-コミュニティバス(ちいばす)・台場シャトルバス
意見等の内容	<p>「港区コミュニティバス」停留場への椅子の設置を是非お願いしたいと思っております。すでに大通りのバス停には設置されていますが、少しそれた場所にも、ぜひお願いしたいです。高齢になると、少しの待ち時間でも、腰掛ける事によって痛い足腰の調子が緩和されて、次の動作が安定します。</p> <p>素朴な作りの椅子を1脚でも用意して頂きたいです。</p> <p>私はちいばすを利用して、公営でのイベント、友人との歓談や軽い運動と楽しく利用しています。他ルートも小回りの利くこの交通手段は、手軽な買い物等、私には健康寿命を延ばす為にも、必要不可欠です。いつまでも、安心して、外出が出来ます様に…。</p>
区の対応	区は、停留所の環境改善に向けて、ちいばす全停留所の周辺の歩道の幅や支障物の有無等を整理し、ベンチ等の設置可否を調査しており、設

	置が可能な停留所については、現地や利用実態等の調査を踏まえ、順次改善を検討してまいります。 今後もご要望や課題を整理し、皆さまがちいばすを快適にご利用できるよう検討を進めてまいります。
担当課	街づくり支援部地域交通課地域交通係

件名	<b>ちいばすのEV化について</b>
分類	環境・まちづくり-交通-コミュニティバス(ちいばす)・台場シャトルバス
意見等の内容	先日、渋谷区のハチ公バスでEVが導入されたとのニュースを見た。港区の脱炭素の早期実現に加え、排気ガスによる大気汚染防止のためにも、公共交通としては積極的にEVを導入すべきだ。これまではEVの車種が少なかったのは理解しているが、国産のEVバスの販売も始まったようなので、港区としても今後導入するちいばすの車体はすべてEVにして欲しい。また大型車については、都バスと同様に燃料電池バスを導入して欲しい。
区の対応	港区コミュニティバス「ちいばす」は、港区内の7路線(8ルート)を小型車および中型車で運行しており、平成27年度には、芝ルートに小型車のEVバスを導入しております。 また、今年度は、経年により更新時期を迎えた2台の車両の代替として新たなEVバスを2台導入し、現在4台のEVバスが運行しております。 EVバスは、環境負荷の軽減や騒音の低減等の効果がある一方で、購入時に要する費用や一回の充電での走行距離、充電場所の確保等に課題がありますが、引き続き運行事業者とも協力し、車庫内の設備環境の改善等に努め、ちいばすのEV化を推進してまいります。
担当課	街づくり支援部地域交通課地域交通係

件名	<b>電動キックボードの飲酒運転について</b>
分類	環境・まちづくり-交通-交通安全対策
意見等の内容	電動キックボードの飲酒運転をして検挙されたという報道があった。電動キックボードの飲酒運転は罪の意識が薄いのか、増える一方で問題視されている。先月、テレビ番組で、「電動キックボードの飲酒運転をやめよう。」と呼びかけるチラシをキックボード業者が六本木の夜の街で配布している様子が見え、麻布支所のまちづくり課に電話をしてチラシ配布を知っているか聞いたら、職員は誰も配布について知らなかった。その後、麻布支所から麻布警察に電話をして私の事を伝えたらしく、麻布警察から電話をもらい、麻布警察はチラシ配布についての情報を持っていた。区の担当課も積極的に情報収集をするとともに、警察と連携して、電動キックボードの飲酒運転撲滅を推進してほしい。
区の対応	電動キックボードは、道路交通法における原動機付自転車に該当され、運転免許が必要であるほか、交通関係法令を守る必要があります。 区は、令和4年秋の交通安全運動の港区実施要綱の運動の重点項目として、「飲酒運転の根絶」と「電動キックボード等の交通ルールの遵守の徹底」を掲げ、区内の各警察署と連携し、電動キックボードの安全利用の普及啓発に取り組んでおります。 今後、各警察署と連携し、電動キックボード利用者に対し、街頭でのキャンペーンなどを通じたルール・マナーの啓発を実施してまいります。



	す。併せて、電動キックボード事業者に対し、電動キックボード利用者の安全利用の告知の実施などの指導を行ってまいります。
担当課	街づくり支援部地域交通課交通対策係

件名	有栖川宮記念公園の活用について
分類	環境・まちづくり－公園・児童遊園－維持管理・運営
意見等の内容	<p>有栖川宮記念公園は美しく、良い公園と思っておりますが、子供連れ以外は行っても自然を楽しむくらいしかやることがないような気がして、それでは滞在時間も短くなると思います。もっと地域のコミュニティの場としての公園にさせていただけるととても嬉しいですし、行きたくなります。たとえばニューヨークのブライアントパークのように、遊ぶ施設や器具をもっとふやしてみてもはいかがでしょうか。ブライアントパークでは卓球、ボードゲームの貸し出しや外国語教室をやっています。有料でもいいと思います。名古屋タワーのふもとでは、卓球を野外でできるようにしており、これはもちろん有料ですがイメージとしてはこのような感じです。</p> <p>なかなか実現は難しいと思いますが、より地域の活性化につながると思います。</p>
区の対応	<p>有栖川宮記念公園では、樹木医による樹木ガイドツアー、親子で楽しめるフラワーアレンジメント教室・ハーブクラフト教室のほかに、有栖川写真 club やお正月コマ回しトーナメントなど四季を通じてイベントを開催しています。ご提案いただいた内容も参考にしながら、来年度も公園の新たな魅力を生み出すイベントの検討を行ってまいります。</p> <p>今後も、幅広い年齢層に愛される公園づくりに努めてまいります。</p>
担当課	麻布地区総合支所まちづくり課まちづくり係

## (6) 産業・文化・観光

### ①データ

【カテゴリ別件数（産業・文化・観光）】 (単位：件)

順位	カテゴリ	件数
1	産業	18
2	中小企業・創業支援	15
3	地域振興	12
4	観光	8
5	国際化推進・国際交流	4
6	文化・芸術	1
合計		58

### ②区民の声の内容

件名	スマイル商品券の拡大について
分類	産業・文化・観光－産業－商店街振興
意見等の内容	<p>港区で発行しているスマイル商品券は高齢者の楽しみのひとつです。去年3回目にやっと当たり、麻布十番を中心に楽しく使わせていただきました。今年もと思い、ハガキで応募しましたが落選、今やささやかな</p>

	年金だけで暮らさざるをえない多くの高齢者の夢となっています。何とかもう少し拡大して、夢を時々かなえてくださいませ。
区の対応	<p>プレミアム商品券につきましては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機に、令和2年10月発行分から事前申込制を導入し、商品券の購入申込者の中から抽選により当選者を決定しておりました。</p> <p>そのため、令和4年2月発行分までは、落選者が発生しておりましたが、次回の令和4年8月発行分（購入希望の事前申込は、令和4年6月17日をもって終了）におきましては、発行・発売元の港区商店街連合会と協議し、申込者多数の場合は、一人あたりの購入可能額を減額し、全ての申込者が購入できるよう改善いたします。</p> <p>今後も、より多くの方に喜ばれる事業となるよう港区商店街連合会とともに取り組んでまいります。</p>
担当課	産業・地域振興支援部産業振興課産業振興係

件名	<b>イベントでの感染対策について</b>
分類	産業・文化・観光 - 産業 - 商店街振興
意見等の内容	<p>ちいばす内の案内やJ・COMの番組で、港区でも7月から祭りなどのイベントが開催されるということを知った。これから夏休みに入る多くの子ども達が、イベントを楽しみにしているかと思うが、いま新型コロナ感染者が急増しているなか、会場での感染対策に関しての注意事項などが流れていなかった。人数制限をするイベントもあるだろうし、その際にはどのように区民に対して周知するのか。問い合わせ先が産業振興課になっていたが、電話やホームページで確認する人もそういないと思う。今からちいばすやJ・COMで追加放送するのが難しいようであれば、町中の掲示板に祭りやイベントに参加する際の注意事項などを貼るなどして、区民が安全・安心にイベントを楽しめるようにしてほしい。</p>
区の対応	<p>ご意見を踏まえ、ちいばす及びお台場レインボーバス車内において、体調がすぐれない方は来場を控えていただくことやイベントの内容が急遽変更する旨の案内を放映しております。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス感染症に配慮しつつ、区内商店街がにぎわいを取り戻せるよう、様々な情報の集約、発信について工夫してまいります。</p>
担当課	産業・地域振興支援部産業振興課産業振興係

件名	<b>電子スマイル商品券について</b>
分類	産業・文化・観光 - 産業 - 商店街振興
意見等の内容	<p>要望ですが、電子スマイル商品券用のアプリを作成していただけたらと思っています。私事ですが、2歳の男の子の育児中の為、買い物をする際ログイン手続きや入力にまでまどってしまい、どうしても子どもから目を離すことがあり、不便に感じています。子育て支援での電子スマイル商品券の発行ももうすぐかと思いますが、合わせてご検討いただくと非常に助かります。</p>
区の対応	<p>現在、電子商品券は、インターネット上で利用するwebアプリを採用しており、セキュリティの観点から6時間程度でログイン状態が切れる仕様となっております。そのため、スマートフォンにメールアドレスとパスワードを記憶させ、ログイン時に自動入力することをご案内しております。商品券の特設サイト上に操作方法をまとめた資料を掲載してお</p>

	<p>りますので、まずはそちらをご確認いただきますようお願いいたします。</p> <p>今後の電子商品券のダウンロードアプリの導入につきましては、利便性向上策の1つとして、商品券発行元であります港区商店街連合会と協議してまいります。</p>
担当課	産業・地域振興支援部産業振興課産業振興係

件名	<b>創業支援新規開業賃料補助金の募集について</b>
分類	産業・文化・観光 - 中小企業・創業支援 - 経営支援
意見等の内容	<p>港区にて、現在、「創業支援新規開業賃料補助金募集のお知らせ（令和4年度第1回）」という事で、港区で創業を選んだスタートアップ企業に対して家賃補助を行っていますが、その要件の中で、オフィスの契約が「賃貸借契約書」が無ければならないという要件があります。</p> <p>現在、グローバルでも、特にビジネスの世界においては、賃貸借契約をあえて結ぶような会社は年々、減少をしており、コワーキングスペース、シェアオフィスでの会社が主流となりつつあります。</p> <p>港区が本当に、未来にむけて成長をし、有望な企業を集め、魅力ある区、先進的な区であるために、この旧態依然とした賃貸借契約を、要件に入れることは、早急に撤廃頂けませんでしょうか？</p> <p>むしろ、スタートアップで賃貸借契約を結ぶような業態や、その選択をする経営者こそが、未来にむけては、意思決定能力、選択という意味では、非常にイマイチだと思っています。</p> <p>いま、これだけ、世の中にシェアオフィスがスタンダードサービスとして認知され（※決して、バーチャルオフィスではありません）、プライム上場企業ですら、シェアオフィスを選択し始めている時代において、本当に港区がスタートアップ企業を応援し、未来の有望企業からの税収拡大を期待するのであれば、この、くだらない、レガシーな、賃貸借契約という要件は、即時撤廃すべきです。</p> <p>本日、産業復興センターにも交渉、確認をしましたが、あたまの固い、いまだに賃貸しか知らないような上司がいるのかは知りませんが、一切、ご理解を頂けませんでした。</p> <p>本当に、恥ずべきことですので、しっかりと世の中をみたくうえで、認識をあらため、即時制度改正を行ってください。当該の助成金は、今年の12月にも募集があると思いますが、すくなくとも12月の募集の際には、この、非常識且つ社会常識とずれているお役所仕事が、改善されることを願います。</p>
区の対応	<p>港区の新規開業賃料補助金制度は、賃料の高い港区において、創業当初の経営が不安定な時期に飲食店等の事務所・店舗の賃料を補助することにより、事業が早期に軌道に乗るよう支援することを目的としています。</p> <p>本補助金は、賃貸借契約上の月額賃料を対象経費としているため、賃貸借契約書の提示を要件としています。</p> <p>港区では出前経営相談やセミナー等、シェアオフィスの方にもご利用いただける創業支援施策がございますので、詳しくは港区立産業復興センターホームページをご覧ください。</p>
担当課	産業・地域振興支援部産業振興課経営支援係



件名	マンホールカードについて
分類	産業・文化・観光 - 観光 - 観光振興
意見等の内容	<p>日本各地で特徴あるマンホールの柄が人気になっており、マンホールカードやマンホールシールを製作、配布している自治体が増えているが、港区は何も作ってないそうで、非常に残念だ。港区には東京の名所、絵になる風景があり、区民としては自慢に思えるし、港区の宣伝にもなるので、是非マンホールカード等を作るよう検討してほしい。</p>
区の対応	<p>全国各地でデザインマンホール蓋が注目されており、デザインマンホール蓋をカード化したマンホールカードが話題をよんでいます。</p> <p>東京都下水道局では、アニメ等コンテンツを活用したデザインマンホール蓋の設置場所やマンホールカードの配布場所等を紹介するホームページを制作するなど、周知を図っています。</p> <p>アニメ等のコンテンツを用いたデザインマンホール蓋を設置し、マンホールカードや設置場所マップを配布することは、新たな観光客誘致や産業振興につながると考えております。</p> <p>また、区民や観光客がデザインマンホール蓋の情報を発信することで、区の魅力を国内外により広く発信できると期待できます。</p> <p>このようなことから、マンホールカード等の制作について検討してまいります。</p>
担当課	産業・地域振興支援部産業振興課シティプロモーション担当

件名	ナイトタイムエコノミーの意義について
分類	産業・文化・観光 - 観光 - 観光振興
意見等の内容	<p>港区がナイトタイムエコノミーの推進の一環として補助金を出すそうですが、今エネルギー資源不足・電力不足の問題で節電が叫ばれている中、区の観光産業のために補助金を利用して夜中に電気をどんどん消費しましょう、というコンセプトはおかしくないですか？</p> <p>観光資源を効果的に活用、といいますが、エネルギーが不足しているのに、税金を使って夜間に電力を消費する事を推奨するなど、我々区民の日常生活に負担がかかるようでは何にもならないと思う。世界的なSDGsの動きにならって方針を転換し、夜の営業は慎みましょう、という方向にあらためナイトタイムエコノミーを撤回していただきたい。</p>
区の対応	<p>ナイトタイムエコノミー補助金は、港区の夜を彩る魅力的な観光資源を効果的に活用し、民間の力を活用した多様な取組の実現と持続可能な港区ならではのナイトタイムエコノミーを推進することを目的として、十分な感染症対策を実施した上で日没から早朝にかけて実施する事業の経費の一部を補助します。</p> <p>補助金の交付決定にあたっては、応募のあった事業を審査する過程で、事業の企画力や妥当性も判断基準となります。</p> <p>審査の際は、各申請者から実施する事業の電力消費に関する考え方について聴取した上で総合的に判断し、補助対象事業を決定します。</p> <p>交付決定後もすべての補助対象事業者に、節電に配慮しつつ、省エネルギーかつ効果的な事業運営を行うよう徹底を呼びかけます。</p> <p>今後も電力の供給状況を注視しながら適切な事業運営に取り組んでまいります。</p>
担当課	産業・地域振興支援部産業振興課観光政策担当

件名	みなと区民まつりの会場のごみについて
分類	産業・文化・観光－地域振興－スポーツふれあい文化健康財団
意見等の内容	先週末、みなと区民まつりを2日間とも楽しんだ。3年ぶりの開催ながら、会場の消毒・検温・検温済バンドなど、感染対策をしっかり考えながら、出店や各ステージなど、ブランクを感じさせない素晴らしい開催だったと思う。ただ、ひとつ残念だったのは、紫のスタッフTシャツを着ている人数はあちこちにたくさん見かけるのに、自分のまわりに落ちているごみを拾うスタッフは、誰もいなかった。立派なごみ分別回収場所を何か所も設置するだけでなく、来場者が行き交う通路や芝生や植え込みなどにポイ捨てされているごみを拾う事も、主催者の仕事ではないか。それぞれ持ち場があるはずだから、ぼーっと立っている人も自分の担当場所をきれいにしておこうという気が起きないものか。ただ華やかな内容のまつりではなく、ごみひとつ落ちていない会場作りにも配慮してこそ、りっぱな開催だったといえるのではないか。来年は、ぜひこの点を検討してほしい。
区の対応	みなと区民まつりへご来場いただきまして、ありがとうございます。会場の落ちているごみへの配慮が不足、申し訳ございませんでした。 当日のごみ処理については、ご来場者用ごみステーションを設け、ご利用いただくようご案内しておりました。また会場内を定期的に巡視する職員も配置しておりましたが、区職員等のスタッフの会場内の美化に対する意識や配慮が足りておりませんでした。 来年度は、改めてきれいな会場づくりへの配慮に努めるよう徹底し、職員一人一人が環境に配慮したみなと区民まつりに取り組んでまいります。
担当課	産業・地域振興支援部地域振興課地域振興係

## (7) 区政情報

### ①データ

【カテゴリ別件数（区政情報）】

（単位：件）

順位	カテゴリ	件数
1	人事・職員	81
2	区の施策・計画	55
3	区議会	29
4	広報	20
5	広聴	19
6	財政	5
7	情報公開・個人情報保護	5
8	選挙	5
9	入札・契約	5
10	監査	0
合計		224

## ②区民の声の内容

件名	ふるさと納税での公園遊具等の整備について
分類	区政情報 - 区の施策・計画 - 区の施策・計画
意見等の内容	<p>東京都港区でもこういった取り組みができれば、税金にもメリットあり、より良い未来に貢献できると思います。そして実際に子供が遊ぶ公園でこういった取り組み、遊具があれば凄く良いなと思います。こういった形でも良いので、こういった遊具の設置、またはメッセージ発信等、是非実現できないか検討よろしくをお願いします。</p> <p>(文章引用)「市内の公園に年齢や障がいの有無にかかわらず遊ぶことのできるユニバーサルデザインの遊具を設置します。ユニバーサルデザインの遊具を増やし誰もが楽しめる空間をつくります。皆様のご支援をよろしくをお願いします。」</p>
区の対応	<p>港区では、これまで、公園・児童遊園の整備の際に、園路やトイレ等のバリアフリー化やピクトグラムや多言語を用いた案内表示の設置を進めてきました。</p> <p>今後、新たに策定した「港にぎわい公園づくり推進計画（令和4年3月）」に基づき、公園施設のバリアフリー化を進めるとともに、ユニバーサルデザイン遊具を配置したインクルーシブな公園づくりを進めてまいります。</p> <p>また、港区では「港区版ふるさと納税制度」を通じて、「納税者が自ら寄付先を選択し、地域を応援する」という制度本来の趣旨を踏まえ、返礼品によらず、寄付者自身が寄付の使い道をお選びになり、港区の取組を応援していただいております。</p> <p>本制度では、12個の取組に対する寄付金を募っており、その中の「街づくり」に関する寄付金については、横断歩道橋の計画的なバリアフリー化や快適に利用できる公園の改修、安心して遊ぶことができる児童遊園の整備など、魅力にあふれるまちの実現に向けた取組に活用させていただきます。</p> <p>引き続き、こうした取組の更なる周知に努めてまいります。</p>
担当課	企画経営部企画課企画担当

件名	テレワーク環境施設の利用や建築について
分類	区政情報 - 区の施策・計画 - 区の施策・計画
意見等の内容	<p>子育て世代や高齢者に対する色々な支援、助成は多い中、一番納税をしている、子供もおらず、バリバリ働いて納税している人に対する支援は、ほぼないように思えます。様々な支援は、働いている人がきちんと納税をしているからこそ成り立っているわけです。逆に働いている人たちが困っているのは、テレワークをする環境です。自分でお金を払って借りるような場所も増えてきましたが、価格的にも割に合わなかったりということがあります。また、基本的に港区は住居費用も高いため、部屋数がある家に住める人ばかりではありません。そこで、区民であればリーズナブルに利用できる、施設を作ってほしいです。または、区民であることがわかれば、割引で利用できるのでもよいと思います。色々なイノベーションを起こしていかなければいけない中、そういう、働く人への支援をぜひ考えてください。</p>
区の対応	区では、テレワーク環境を促進し、新たな生活様式を踏まえた事業展

	<p>開を支援するため、区内中小企業を対象として港区中小企業テレワーク設備支援事業補助金を令和2年度から実施しています。</p> <p>テレワークを実施するためのサテライトオフィスの利用料も補助対象としており、テレワーク環境の促進に努めています。</p> <p>また、令和4年4月に開設した港区立産業振興センターでは、コワーキングスペースを整備し、運営しています。</p> <p>区民向けの割引制度はございませんが、こうした支援制度や施設を活用し、テレワーク環境をさらに充実させていきたいと考えております。</p>
担当課	産業・地域振興支援部産業振興課経営支援係

件名	広報みなとと区議会だよりについて
分類	区政情報 - 区の施策・計画 - 区の施策・計画
意見等の内容	<p>令和5年1月1日付の広報みなとと区議会だよりが届きましたが、あまりに内容が貧困で愕然としました。区民まつりやいきいきプラザの来場者とシティハーフマラソンのランナーに新年の願いを漢字一文字で書かせて誰か価値を感じるのでしょうか。その他のページは毎号に記載がある情報でありネットですぐわかります。有料の新聞と広報誌は違うのですから、ことさらに元旦に発行する合理的な必要がそもそもありません。みなと区議会だよりについても、各会派の抱負といっても当たり障りの無い答弁のような内容であること、議員の写真をカラー印刷する意味が感じられません。代表一般質問の要約も「やっています」の役人答弁が並んでおり、印刷して配布する価値が感じられません。区の取り組みをアピールするのは結構ですが、紙と物流コストを考慮し大胆に取捨していただくことを望みます。</p>
区の対応	<p>区では、令和3年度に「港区民の区政情報取得に関する動向調査」を実施し、その結果を踏まえて、現在では、年代ごとのニーズに合った媒体での情報発信に努めています。</p> <p>「広報みなと」は幅広い年代の区民にご覧いただいておりますが、特に70歳代以上でパソコンやスマートフォンを使うことが苦手な方にとって、区の情報を得る重要な媒体となっているため、高齢者関連の情報については、可能な限り紙面で分かりやすくご案内しています。</p> <p>一方で、60歳代以下の多くの方が区ホームページで情報を収集している現状を踏まえ、二次元コードを活用し、詳細は区ホームページでご覧いただく等の工夫により、紙面のページ圧縮に努めているところです。</p> <p>ご指摘のとおり、掲載記事の精査や発行頻度を含めた「広報みなと」の見直しについては喫緊の課題だと考えており、令和5年度から、より見やすく楽しんでいただける広報紙となるようリニューアルをする予定です。</p> <p>「みなと区議会だより」は、港区議会の活動状況を積極的かつ分かりやすく発信していくことにより、区民の皆様の区議会への理解と関心を高め、また区政への区民参画を推進することを目的に発行しています。</p> <p>その一方で紙面に限りがあり、内容を詳細に説明できない場合もあるため、代表・一般質問の動画配信や議案等の概要を手軽にご覧いただけるよう、二次元コードを紙面に掲載するなどの工夫もしています。</p> <p>ご意見は、区議会議員による区議会だより編集委員会で共有し、区民の皆様へ区議会への理解を深めていただけるよう、内容の充実に努めます。また、今後とも発行部数を精査し、区議会ホームページと連動した効率的、効果的な情報発信に努めてまいります。</p>



担当課	企画経営部区長室広報係 区議会事務局議会広報担当
-----	-----------------------------

件名	港区のLINEについて
分類	区政情報 - 広報 - 広報
意見等の内容	<p>港区のLINE友達になりました。メッセージが届いたのですが、タイトルとURLだけでは自分が見るべき内容か判断出来ませんでした。簡単な概要くらいはメッセージに入れて欲しいです。また、URLが長いですが、スクリプトとかで短く表示出来るんじゃないでしょうか。可能であれば短くして欲しいです。あと、これはどうしてもってことでもなく感想程度ですが、「LINEでメッセージを送ることで意見送れないのかあ」と思いました。</p>
区の対応	<p>港区LINE公式アカウントでは、必ず配信する緊急情報に加え、広報みなどの記事を中心として、区政の様々な情報を配信分野ごとに、タイトル及び概要をメッセージ配信しています。</p> <p>メッセージをタップすると、区ホームページ内の該当ページへ遷移し、詳細をご覧になれます。</p> <p>ただし、緊急情報については、「防災情報メール」や「みんなと安全安心メール」の配信情報を区ホームページやLINEでも速やかに配信させるためのシステムを導入しており、システムの仕様でタイトルとURLのみ配信されるメッセージもございます。</p> <p>今回のご意見を受け、分かりやすい緊急情報のメッセージ配信ができるよう、今後検討していきます。</p> <p>また、ご意見については、画面下のメニューの「ご意見・ご提案」をタップすると、区ホームページ内の「ご意見・ご提案入力フォーム」へ遷移しますので、そちらよりお寄せいただくと幸いです。</p>
担当課	企画経営部区長室広報戦略担当

件名	広聴はがきについて
分類	区政情報 - 広聴 - 広聴
意見等の内容	<p>港区に意見を述べたいと思い、以前どこかの支所か区の施設に置いてあった広聴はがきを利用したことがあったが、最近は補充されていないことが多い。高齢者が手紙で意見をする時に住所を書き間違えたりしないで済むし、切手も不要なので、高齢者が利用する施設にもっと多めに置いてほしい。または置いてある場所が分かるように広報などに載せてほしい。</p>
区の対応	<p>広聴はがきは、区政に対するご意見・ご提案をお寄せいただくために、各総合支所、すべてのいきいきプラザ、区民センター、図書館や郷土歴史館などの各施設に設置しています。広聴はがきを施設に設置していることが、あらかじめ分かるように、区のホームページや広報みなどを通じてお知らせしてまいります。</p> <p>また、各施設に対しては、広聴はがきが不足することのないように広聴はがきを適切に管理すること、施設内の設置場所についても、来庁者の皆様に分かりやすい表示や案内とするよう指導しました。</p>
担当課	企画経営部区長室広聴担当

件名	法律相談の利用回数について
分類	区政情報 - 広聴 - 広聴
意見等の内容	本日久しぶりに法律相談を受けたが、相談室に掲載されているお知らせを見て、相談回数が一人につき1年度内3回までということを知った。もし当日空きがあるのなら、3回という回数に限らず利用できる方が、合理的ではないか。相談者がいなく、予約が無い時間帯に弁護士はただぼーっと部屋にいるだけでは、もったいないではないか。以前のような条件に戻してほしい。
区の対応	港区法律相談は、専門機関や相談窓口へつなぐ総合的な相談窓口として、毎週月・水・金曜日に実施しています。 相談回数はこれまで「1案件2回まで」として実施していましたが、令和4年9月から「1年度内に1人3回まで」とし、相談内容に合わせてより多くの方がご利用いただけるようにしました。また、法律問題でお困りの方がすぐに相談できるよう、相談日当日に空き枠がある場合は、区民の声センターにて当日予約も受け付けております。
担当課	企画経営部区長室広聴担当

件名	戸籍係職員の対応について
分類	区政情報 - 人事・職員 - 区職員
意見等の内容	母が他界したため、アメリカに在住する弟を葬儀に参列させることになりました。弟を帰国させるためには速やかに弟の入国ビザを取得しなければなりません。しかし、港区のどの地区支所に出生届を提出したかも不明でしたし、弟と私の直縁関係を公的に証明できる謄本も持っておらず、ビザ取得を諦めかけていました。その時対応した職員が、時間をかけてあらゆる方法を使ってなんとか出生届を入手してくれました。御蔭様で弟は葬儀に間に合いました。本当に有難うございました。
区の対応	入国ビザ取得のために必要な公的書類の取得にあたり、職員がスムーズに対応し、無事にご葬儀にも間に合ったとのこと、ご丁寧にお礼を頂戴し、誠にありがとうございます。 頂戴したお礼を励みに、戸籍係職員一同、引き続き、迅速で分かりやすい窓口対応に努めてまいります。
担当課	芝地区総合支所区民課戸籍係

件名	お昼時の窓口対応について
分類	区政情報 - 人事・職員 - 区職員
意見等の内容	12時半頃、税務課税務係に出向き、窓口で「すみません。」と近くにいた職員に話しかけたところ、いかにも迷惑そうに、そして睨むような表情で対応された。 昼休み中の区職員の対応については、これまでも他の部署で何度も不愉快な思いをさせられたことがある。 昼休みの時間帯しか来られない区民もいるのだから、窓口当番をする職員はサービス精神を持って親切に対応するべきではないか。 区長及び担当課責任者から、しっかりと指導をお願いしたい。
区の対応	このたびは、お客様にご不快な思いをさせたことをお詫び申し上げます。 税務課では、昼の休憩時間であっても当番を決めて来庁者への対応を行っております。



	<p>いただいたご意見を踏まえ、改めて所属長から所属全職員に対し、昼の休憩時間に限らず、窓口での対応は丁寧に行うよう徹底いたしました。</p> <p>今後も、来庁者や区民の信頼を損なうことのないよう、適切な接遇に努め、区民の視点に立ったわかりやすい、親切丁寧な対応に努めてまいります。</p>
担当課	産業・地域振興支援部税務課税務係

件名	区長、区議会議長について
分類	区政情報 - 区議会 - 区議会
意見等の内容	<p>市民と話ができる港区にしてほしいです。総務省は自治体で成功しているのを紹介してます。自分が住んでいる港区でも市民と色々な話ができるような他の自治体でもやっているようなことができないものなのか？港区25万人住んでいる人が港区のトップの人と話ができる場所がほしいです。区長、議長が港区25万人の市民と話が1年に2回、3回できる場所がほしいです。もっと港区が23区で話ができる場所であってほしいです。</p>
区の対応	<p>区では、区内5地区で「区長と区政を語る会」を開催し、他にも「港区国際力強化推進会議」や「障害者と区長との懇談会」、「港区地域公共交通会議」など、区民や区内団体の皆様と区長が対話する場を設けております。こうした会議等への参加方法については、広報みなとの区民委員募集等でご案内をしております。</p> <p>区政運営にあたって区民の皆様の区政に関するニーズを的確に把握し、区政に迅速に反映させていくため、区政モニター制度を活用しています。区政モニター制度では、普段の生活の中でお気づきになった点について随時ご意見をいただく他、施設見学会や区政モニター会議を通じて感じたこと等を、区長との懇談においてご意見をお伝えいただいています。</p> <p>また、区議会を代表する議長も、年間を通じて区内関係団体の会合等に数多く出席し、区民等と意見交換する機会を設けています。</p>
担当課	企画経営部区長室広聴担当 区議会事務局議会総務係

## (8) その他

### ①データ

【カテゴリ別件数（その他）】 (単位：件)

順位	カテゴリ	件数
1	他機関・関係機関	35
2	その他	1
合計		36

### ②区民の声の内容

件名	Go To Eat Tokyoの申し込みはがきについて
分類	その他 - 他機関・関係機関 - 東京都
意見等の内容	<p>Go To Eat Tokyoの申し込みはがきを各支所でも配布してほしい。官製はがきに初めから書くのは面倒だし、せっかく専用はがきを作ったの</p>

	だからそれを使いたいが、わざわざ本庁舎や札の辻スクエアにもらいに行くのは大変なので、よろしくお願いします。
区への対応	<p>このたびは、Go To Eat Tokyo のはがき配布につきまして、ご不便をおかけしましたこととお詫びいたします。</p> <p>港区に配布されるはがきの数に限りがあったため、多くの区内施設での配布は行いませんでした。</p> <p>今後、Go To Eat Tokyo と同様な事業が行われる際は、いただいたご意見を踏まえて検討してまいります。</p>
担当課	産業・地域振興支援部産業振興課観光政策担当

件名	<b>救急車のサイレンについて</b>
分類	その他 - 他機関・関係機関 - 関係機関
意見等の内容	白金台のバス通りに面した所に住んでいるのですが、近くに警察署と消防署がある関係上頻りにサイレンの車が通過します。サイレンの目的は、道路上の進行先の人や車に注意を促す為ですが、周囲の住宅には、騒音迷惑で仕方ありません。音の大きさや広がり、コントロール出来ないのでしょうか？
区への対応	<p>いただいたご意見を高輪消防署、高輪警察署に伝えました。</p> <p>消防署、警察署の回答をお伝えします。ご理解をお願いいたします。</p> <p>「救急車は、一刻も早く傷病者を医療機関へ搬送し、医師へ引き継ぐため、またパトカーにおいても一刻も早く現場に到着させるため、道路交通法に定められた緊急自動車として運行しています。緊急自動車はサイレンを鳴らし、赤色灯をつけなければならないと定められています。ご理解とご協力をお願いします。」</p> <p>道路交通法39条及び同法施行令14条に記載されております。</p>
担当課	高輪地区総合支所協働推進課協働推進係

## 広聴・相談活動沿革

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

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

※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	港区区政モニター設置要綱	昭和48年4月13日
2	港区民世論調査実施要綱	昭和51年6月23日
3	港区広聴はがき事業実施要領	昭和55年4月22日
4	港区法律相談実施要綱	昭和57年3月24日
5	港区アンケート協力員事業実施要領	昭和58年1月19日
6	区政モニターの選定基準、身分等に関する要領	昭和58年5月19日
7	港区集団広聴実施要綱	昭和59年5月22日
8	港区区民相談室設置要綱	昭和62年3月23日
9	港区区民意見募集に関する要綱	平成22年3月24日
10	港区区民の声センター運営要綱	平成24年4月1日
11	港区総合案内窓口運営要領	平成24年4月1日
12	港区コールセンター運営要領	平成24年4月1日
13	港区区民の声への対応に関する要綱	平成24年8月1日
14	港区区民の声への対応に関する事務取扱要領	平成24年8月1日

港区「区の木・区の花」

区の木 ハナミズキ

区の花 アジサイ

区の花 バラ



発行番号 2023089-5861

**港区の広聴**

令和5年度（2023年度）版 事業概要

令和5年（2023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。



