

新宿区の  
広聴活動

— 令和 7 年 度 —

総合政策部区政情報課

## 目 次

|                         |    |
|-------------------------|----|
| ■ 区政への投書                |    |
| 1 年度別件数一覧（区長へのはがき・一般投書） | 2  |
| （1）投書・問い合わせ受付件数         | 2  |
| （2）投書施策別総件数             | 2  |
| （3）投書投稿種類別件数            | 2  |
| （4）令和7年度投書 処理種別等件数      | 2  |
| （5）令和7年度投書 施策反映度別件数     | 2  |
| （6）投書施策別件数一覧            | 3  |
| ■ 区民意識調査                |    |
| 1 調査実施の概要               | 6  |
| 2 調査内容                  | 6  |
| 3 回収結果                  | 6  |
| 4 調査結果（抜粋）              | 7  |
| ■ 区政モニター制度              |    |
| 1 アンケート区政モニターの構成        | 11 |
| 2 区政モニターアンケート           | 12 |
| ■ 対話集会「区長と話そう～しんじゅくトーク」 |    |
| 1 令和7年度開催実績             | 21 |
| 2 主な意見                  | 22 |
| ■ 相談活動                  |    |
| 1 年度別各種相談実績             | 27 |
| 2 法律相談・交通事故相談           | 27 |
| （1）法律相談                 | 28 |
| （2）交通事故相談               | 29 |
| 3 区民相談                  | 30 |
| 4 行政相談                  | 30 |
| ■ その他の広聴活動              |    |
| 1 パブリック・コメント制度の運用状況     | 31 |
| 2 しんじゅくコール（新宿区コールセンター）  | 32 |
| 3 総合案内用 AI チャットボット      | 33 |
| 4 しんじゅく若者会議             | 34 |

※表の比率（％）は、小数点以下第2位を四捨五入している。そのため、その数値の合計は100％を前後する場合がある。



## 区 政 へ の 投 書

- 1 年度別件数一覧（区長へのはがき・一般投書）
  - （１） 投書・問い合わせ受付件数
  - （２） 投書施策別総件数
  - （３） 投書投稿種類別件数
  - （４） 令和７年度投書 処理種別等件数
  - （５） 令和７年度投書 施策反映度別件数
  - （６） 投書施策別件数一覧



## 区 政 へ の 投 書

区では、区政に対する苦情・意見・要望・提案などについて、窓口・電話のほか、手紙、ファックス、区長へのはがき（昭和 45 年度開始）、区ホームページの専用フォーム（平成 13 年度開始）、などを通じて受け付けている。

寄せられた投書の件数は 4,588 件で前年度に比べて増加している。

区では、寄せられた投書（匿名等は除く）の回答を投書者に返送し、区政運営に関する十分な説明責任を果たすとともに、区政運営に関する意見・要望・提案について、できる限り施策推進の参考として反映するよう努めている。

# 1 年度別件数一覧（区長へのはがき・一般投書）

## （１）投書・問い合わせ受付件数

|              | 令和 7 年度 | 令和 6 年度 | 令和 5 年度 | 令和 4 年度 | 令和 3 年度 |
|--------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 投書（a+b）      | 4,588   | 4,145   | 4,244   | 4,343   | 4,705   |
| 広聴対応（a）※     | 161     | 109     | 167     | 148     | 147     |
| 各課対応（b）      | 4,427   | 4,036   | 4,077   | 4,195   | 4,558   |
| コールセンター問い合わせ | 33,780  | 34,806  | 38,150  | 44,253  | 52,691  |

※広聴対応・・・複数課の共管等で総合調整を行ったもの等

## （２）投書施策別総件数 ※(1)(a)に関連する施策の総件数

| 令和 7 年度 | 令和 6 年度 | 令和 5 年度 | 令和 4 年度 | 令和 3 年度 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 377     | 238     | 340     | 261     | 339     |

## （３）投書投稿種類別件数 ※(1)(a)の投稿種類

|         | Web | 窓口・<br>一般電話 | 区長へのはがき | 一般投書・<br>FAX | 計   |
|---------|-----|-------------|---------|--------------|-----|
| 令和 7 年度 | 142 | 1           | 6       | 12           | 161 |
| 令和 6 年度 | 70  | 0           | 9       | 30           | 109 |
| 令和 5 年度 | 142 | 1           | 2       | 22           | 167 |
| 令和 4 年度 | 128 | 1           | 7       | 12           | 148 |
| 令和 3 年度 | 125 | 0           | 6       | 16           | 147 |

## （４）令和 7 年度投書 処理種別等件数 ※(1)(a)の処理種別等

|         | 担 当 課 数 |     | 処 理 種 別 |      |     |
|---------|---------|-----|---------|------|-----|
|         | 単独課     | 複数課 | 回 答     | 事実経過 | 参 考 |
| 令和 7 年度 | 7       | 154 | 153     | 1    | 7   |
|         | 161     |     | 161     |      |     |

## （５）令和 7 年度投書 施策反映度別件数 ※(1)(a)に関連する施策の反映度

|             |     |        |
|-------------|-----|--------|
| すぐに対応できる    | 149 | 39.5%  |
| 次年度での対応に努める | 5   | 1.3%   |
| 今後の参考とする    | 98  | 26.0%  |
| 実現不可能       | 24  | 6.4%   |
| 既に実施済み      | 101 | 26.8%  |
| 計           | 377 | 100.0% |

## (6) 投書施策別件数一覧 ※(1)(a)に関連する施策の件数

| 令和7年度           |     |
|-----------------|-----|
| まち美化            | 48  |
| 道路・交通           | 47  |
| 窓口サービス          | 31  |
| 生活衛生            | 22  |
| ごみ・リサイクル        | 16  |
| 防犯・地域安全         | 14  |
| 公園              | 14  |
| 学校教育            | 11  |
| 子育て支援           | 10  |
| 児童福祉・ひとり親家庭への支援 | 10  |
| 景観・まちづくり        | 10  |
| 公害・騒音           | 9   |
| 広報・広聴           | 9   |
| ホームレス           | 8   |
| 文化・歴史           | 5   |
| 施設の有効活用         | 5   |
| 区政運営その他         | 4   |
| コミュニティ          | 3   |
| 生涯学習・スポーツ       | 3   |
| 区民の健康づくり        | 3   |
| 障害者福祉           | 2   |
| 住宅              | 2   |
| 消費者保護           | 2   |
| 選挙              | 2   |
| 住民自治（参画・協働）     | 1   |
| 人権・男女共同参画       | 1   |
| 高齢者福祉           | 1   |
| 低所得者への支援        | 1   |
| 多文化共生           | 1   |
| 青少年             | 0   |
| 社会参加・就労支援       | 0   |
| 防災              | 0   |
| 環境問題            | 0   |
| 緑化              | 0   |
| 地域産業・中小企業への支援   | 0   |
| 国際交流            | 0   |
| 平和              | 0   |
| 職員の能力開発、意識改革    | 0   |
| 行財政の効率化         | 0   |
| 経済対策            | 0   |
| 議会              | 0   |
| その他             | 82  |
| 計               | 377 |

| 令和6年度           |     |
|-----------------|-----|
| 道路・交通           | 28  |
| 景観・まちづくり        | 19  |
| まち美化            | 15  |
| ホームレス           | 13  |
| 窓口サービス          | 11  |
| 広報・広聴           | 11  |
| コミュニティ          | 9   |
| 防犯・地域安全         | 8   |
| 公害・騒音           | 8   |
| 生活衛生            | 7   |
| 高齢者福祉           | 5   |
| 区民の健康づくり        | 4   |
| 防災              | 4   |
| ごみ・リサイクル        | 4   |
| 施設の有効活用         | 3   |
| 学校教育            | 2   |
| 障害者福祉           | 2   |
| 文化・歴史           | 2   |
| 子育て支援           | 1   |
| 生涯学習・スポーツ       | 1   |
| 公園              | 1   |
| 平和              | 1   |
| 行財政の効率化         | 1   |
| 住民自治（参画・協働）     | 0   |
| 人権・男女共同参画       | 0   |
| 児童福祉・ひとり親家庭への支援 | 0   |
| 青少年             | 0   |
| 低所得者への支援        | 0   |
| 住宅              | 0   |
| 社会参加・就労支援       | 0   |
| 消費者保護           | 0   |
| 環境問題            | 0   |
| 緑化              | 0   |
| 地域産業・中小企業への支援   | 0   |
| 国際交流            | 0   |
| 職員の能力開発、意識改革    | 0   |
| 区政運営その他         | 0   |
| 経済対策            | 0   |
| 議会              | 0   |
| 選挙              | 0   |
| 多文化共生           | 0   |
| その他             | 78  |
| 計               | 238 |



# 区 民 意 識 調 査

- 1 調査実施の概要
- 2 調査内容
- 3 回収結果
- 4 調査結果（抜粋）



## 区 民 意 識 調 査

区民意識調査は、区民の区政に対する意向、要望、意見などを把握し、今後の区政の運営に反映させる資料を得るために行っている。

区政モニターアンケート（11 ページ）が、各課の課題検討や的確な事業執行のために活用するのに対し、区民意識調査は、区政運営の基本となる重要課題についての区民意識を探り、参考資料とすることを目的としている。

## 1 調査実施の概要

- (1) 調査地域 新宿区全域
- (2) 調査対象 新宿区在住の満 18 歳以上の個人
- (3) 標本数 2,500 人
- (4) 標本抽出 住民基本台帳からの層化抽出法による無作為抽出  
(※住民基本台帳法改正に伴い、平成 24 年度から外国人住民を含む)
- (5) 調査方法 郵送配布、郵送またはインターネットによる回収  
(はがきによる予告・再依頼を各 1 回)
- (6) 調査期間 令和 7 年 7 月 7 日(月)～7 月 28 日(月)  
(※調査期間後に郵送回収した調査票については、できる限り調査に反映させた)
- (7) 調査機関 株式会社アダムスコミュニケーション

## 2 調査内容

### (1) 経年調査項目

- ①居住意向
- ②生活における心配事
- ③区政への関心
- ④区政情報の入手方法
- ⑤区政への要望
- ⑥選挙

### (2) 特集調査項目

- ①基本構想及び総合計画
- ②区有施設のあり方

## 3 回収結果

- (1) 標 本 数 2,500 人 (日本国籍 2,123 人 外国籍 377 人)
- (2) 有効回収数 1,048 人 (日本国籍 982 人 外国籍 59 人 無回答 7 人)
- (3) 有効回収率 41.9% (日本国籍 46.3% 外国籍 15.6%)

※アンケート結果の詳細については、報告書にまとめてあります。

「令和 7 年度新宿区区民意識調査報告書」をご覧ください。

報告書は、区立図書館、区政情報センター、区政情報課広聴係で閲覧できます。また、区のホームページにも全文を掲載しています。

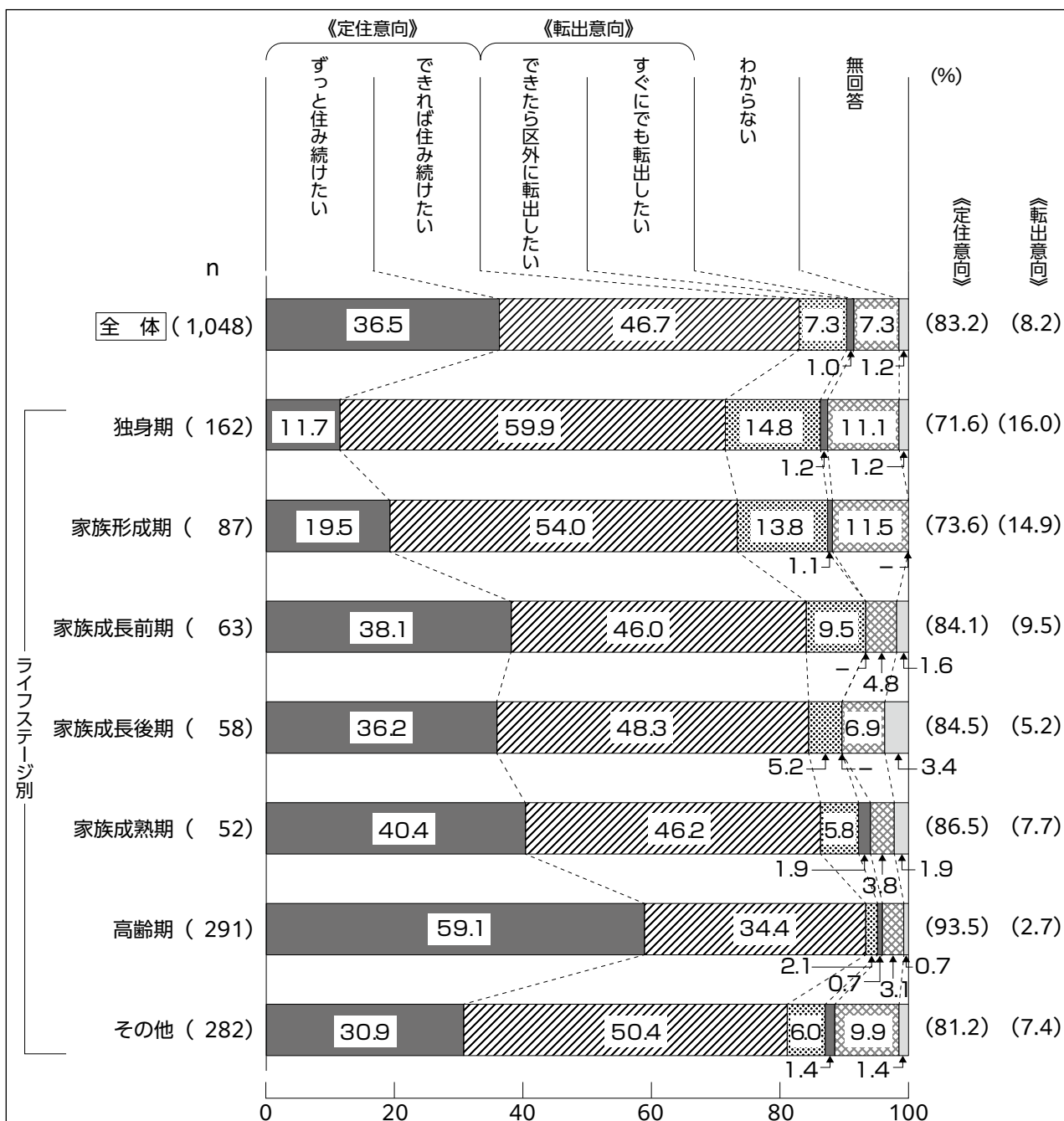
新宿区意識調査検索ページ <https://poll-search.city.shinjuku.lg.jp/>



## 4 調査結果（抜粋）

## 居留意向

定住・転出意向は、「ずっと住み続けたい」（36.5%）と「できれば住み続けたい」（46.7%）をあわせた《定住意向》（83.2%）が8割台半ば近くとなっている。一方、「できれば区外に転出したい」（7.3%）と「すぐにでも転出したい」（1.0%）をあわせた《転出意向》（8.2%）は1割未満となっている。

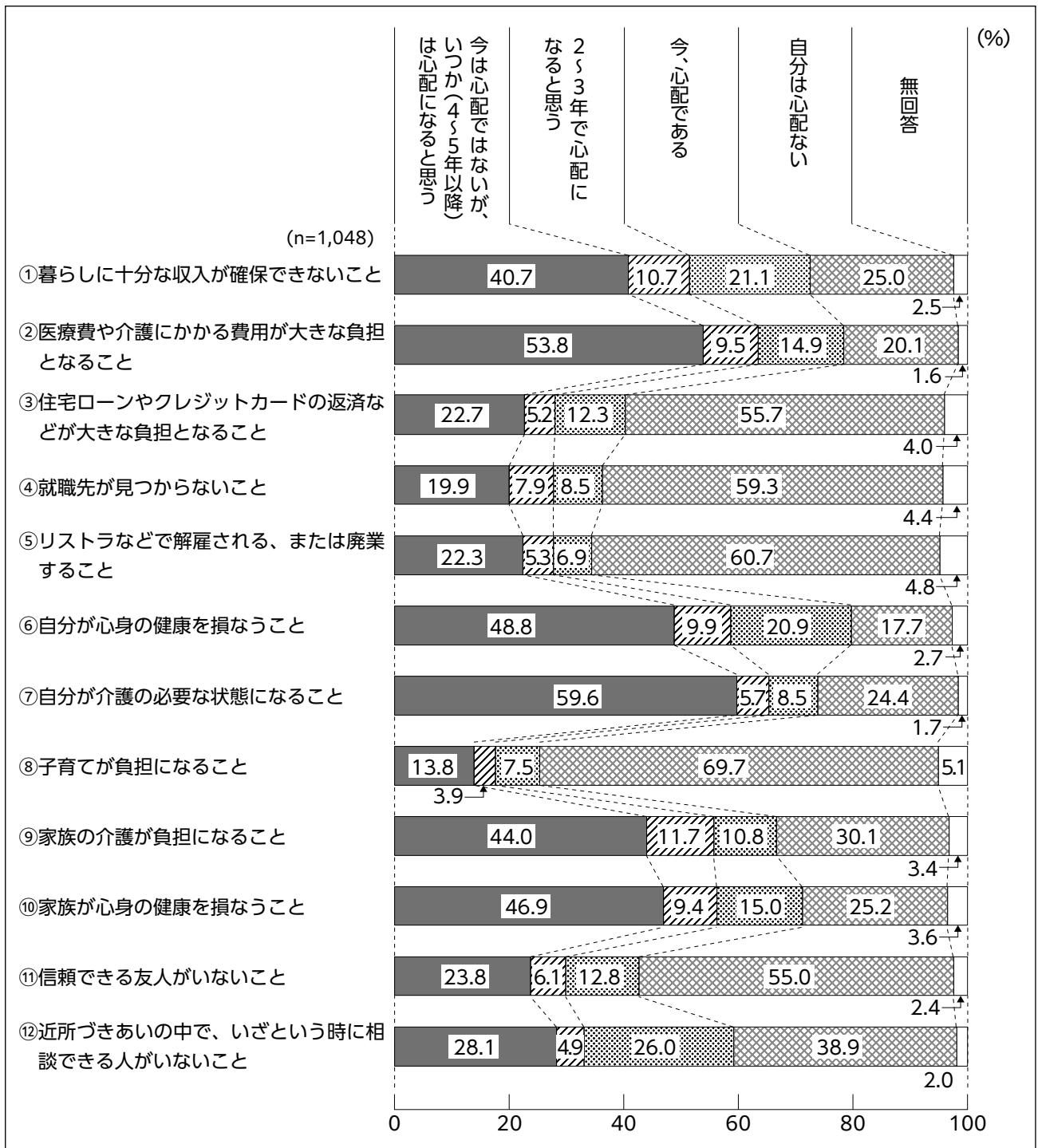


## 【ライフステージ別】でみると

ライフステージ別でみると、その他を除くと、ステージが進むに連れて《定住意向》は高くなっている。独身期、家族形成期では7割台だが、高齢期では9割台半ば近く。高齢期は「ずっと住み続けたい」も6割弱で他層に比べ高くなっている。一方、《転出意向》は独身期と家族形成期が1割以上だが、それ以外の層では1割未満となっている。

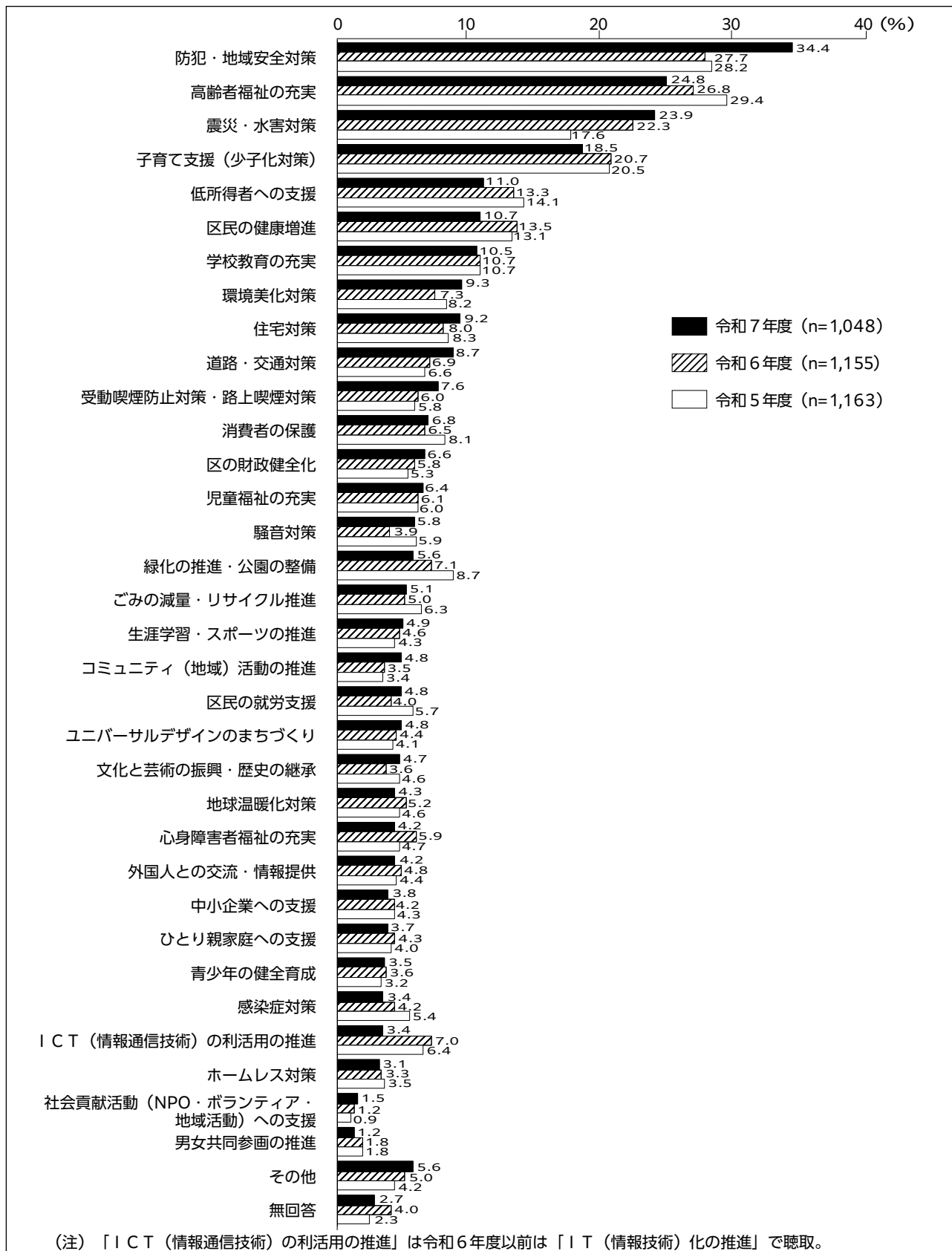
## 生活における心配事

生活における心配事で、「今は心配ではないが、いつか（４～５年以降）は心配になると思う」は“⑦自分が介護の必要な状態になること”（59.6%）が６割弱で最も高く、次いで“②医療費や介護にかかる費用が大きな負担となること”（53.8%）が５割台半ば近く、“⑥自分が心身の健康を損なうこと”（48.8%）が５割近くで続く。「今、心配である」は“⑫近所づきあいの中で、いざという時に相談できる人がいないこと”（26.0%）が２割台半ばを超え最も高く、次いで“①暮らしに十分な収入が確保できないこと”（21.1%）が２割強。一方、「自分は心配ない」は“⑧子育てが負担になること”（69.7%）が７割弱で最も高く、“⑤リストラなどで解雇される、または廃業すること”（60.7%）が約６割で続く。



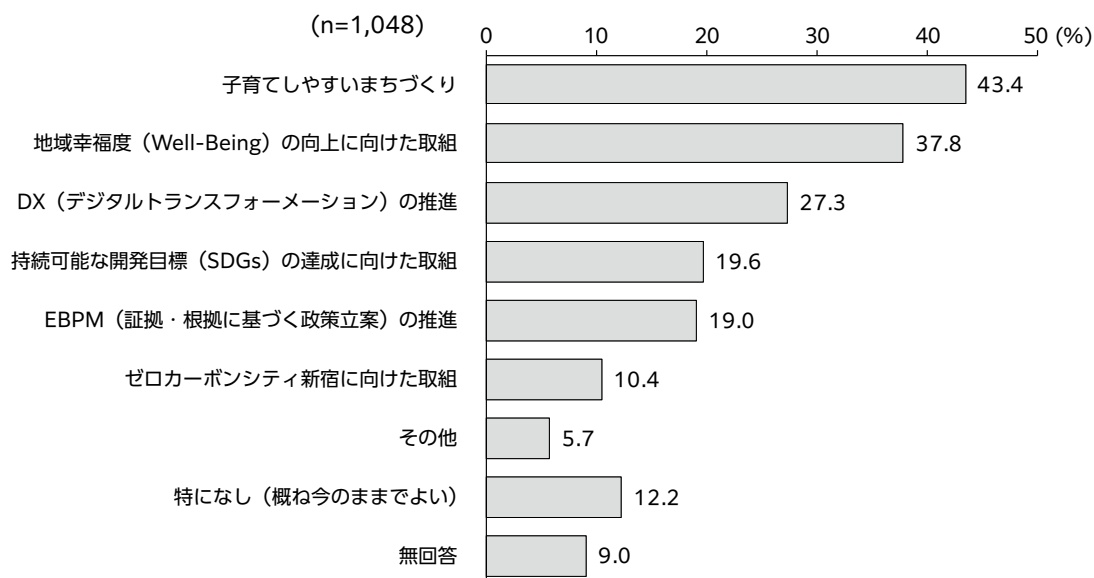
## 区政への要望

施策への要望としては、「防犯・地域安全対策」(34.4%)が3割台半ば近くで最も高く、次いで「高齢者福祉の充実」(24.8%)も2割台半ば近くで続く。以降、「震災・水害対策」(23.9%)、「子育て支援(少子化対策)」(18.5%)、「低所得者への支援」(11.0%)の順で続く。



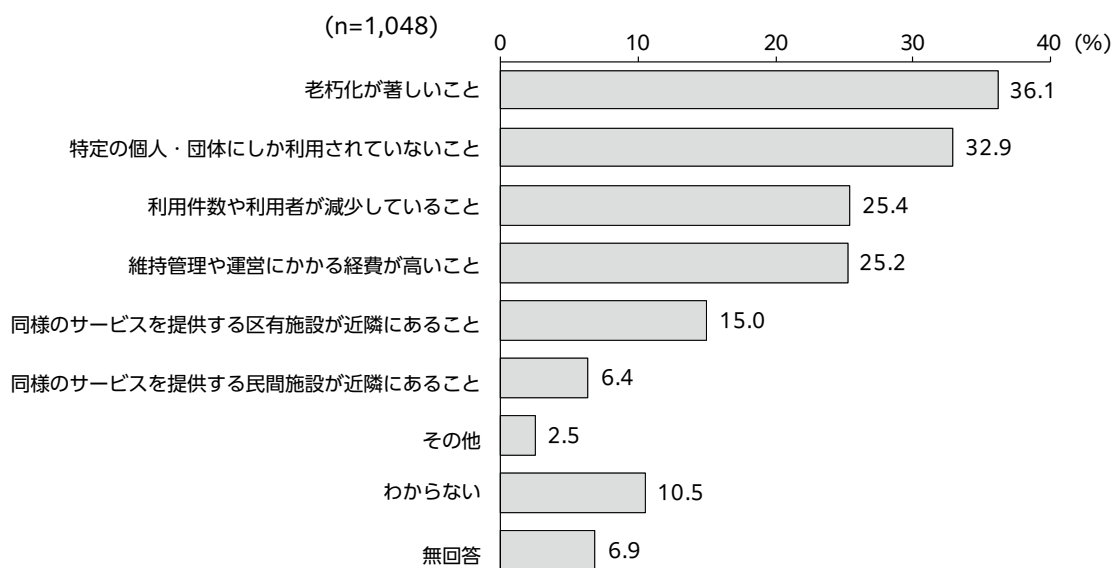
## 基本構想及び総合計画

次期総合計画において新たに追加した方がよいと思う視点や要素は、「子育てしやすいまちづくり」(43.4%)が4割台半ば近くで最も高く、「地域幸福度(Well-Being)の向上に向けた取組」(37.8%)が3割台半ばを超え、「DX(デジタルトランスフォーメーション)の推進」(27.3%)が2割台半ばを超え続けている。



## 区有施設のあり方

統廃合や集約化などを行う基準として重視すべき点は、「老朽化が著しいこと」(36.1%)が3割台半ばを超えて最も高くなっている。次いで、「特定の個人・団体にしか利用されていないこと」(32.9%)が3割強となっている。



## 区 政 モ ニ タ ー 制 度

- 1 アンケート区政モニターの構成
- 2 区政モニターアンケート



## 区 政 モ ニ タ ー 制 度

今日的な区政課題への迅速な対応の検討や、的確な事業執行を進める上での基礎資料とするため、平成 16 年度から区政モニターによるアンケート調査を実施している。

令和 7 年度は、各地域、各年代から無作為抽出した区民に対して協力依頼を行い、それに応じていただいた方 1,000 名をアンケート区政モニターに委嘱した上で、アンケート調査を 4 回実施した。

### 1 アンケート区政モニターの構成

| 属性          |               | 地区別 | 四谷  | 簗笥町 | 榎町  | 若松町 | 大久保 | 戸塚  | 落合第一 | 落合第二 | 柏木 | 角筈 | 合計    |
|-------------|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|----|----|-------|
| 年<br>代<br>別 | 10代<br>(18才~) |     | 1   | 0   | 2   | 3   | 1   | 0   | 1    | 1    | 1  | 1  | 11    |
|             | 20代           |     | 3   | 7   | 13  | 6   | 6   | 10  | 5    | 9    | 2  | 2  | 63    |
|             | 30代           |     | 15  | 18  | 19  | 12  | 17  | 8   | 17   | 13   | 7  | 6  | 132   |
|             | 40代           |     | 22  | 29  | 22  | 21  | 19  | 20  | 20   | 19   | 15 | 10 | 197   |
|             | 50代           |     | 25  | 39  | 26  | 19  | 22  | 22  | 22   | 19   | 21 | 14 | 229   |
|             | 60代           |     | 18  | 20  | 15  | 11  | 18  | 25  | 17   | 16   | 9  | 6  | 155   |
|             | 70代           |     | 17  | 19  | 13  | 17  | 17  | 15  | 14   | 9    | 12 | 1  | 134   |
|             | 80代以上         |     | 10  | 9   | 2   | 10  | 10  | 13  | 11   | 6    | 7  | 1  | 79    |
|             | 合計            |     | 111 | 141 | 112 | 99  | 110 | 113 | 107  | 92   | 74 | 41 | 1,000 |

(うち外国籍 40 名)

## 2 区政モニターアンケート

### (1) 第1回 区政モニターアンケート

実施期間 令和7年7月16日(水)から7月30日(水)まで

対象者 アンケート区政モニター 1,000名

回答者数 900名

回答率 90.0%

### 調査項目

#### テーマ1 震災に備えて

- (1) 家屋の建築年・建築構造
- (2) 「建築物等耐震化支援事業」の認知状況
- (3) 耐震診断の意向
- (4) 耐震診断を受けない理由
- (5) 耐震補強工事の意向
- (6) 耐震補強工事を行っていない理由
- (7) 「感震ブレーカー」の認知状況
- (8) 「感震ブレーカー」の設置の意向
- (9) 家具転倒防止器具の取り付けの意向
- (10) 家具転倒防止器具を取り付けていない理由
- (11) 「家具転倒防止器具取付け事業」の認知状況

#### テーマ2 男女共同参画に関する意識について

- (1) さまざまな分野での男女平等意識について
- (2) 男女共同参画に関する言葉について
- (3) 仕事と生活のバランスの満足度
- (4) 男女とも働きやすい環境づくりについて
- (5) 「夫は外で働き、妻は家庭を守るべきである」という考え方について
- (6) DVだと思う行為について
- (7) DVについての相談機関の窓口について
- (8) 男女共同参画を推進するために必要なことについて

### テーマ3 新宿フィールドミュージアムについて

- (1) 「新宿フィールドミュージアム」の認知状況
- (2) 「SHIN-ONSAI (シンオンサイ)」の参加の有無
- (3) 「SHIN-ONSAI (シンオンサイ)」を知った経緯
- (4) 希望する文化芸術イベントについて
- (5) よく接する文化芸術のジャンル
- (6) 希望する情報発信の手法
- (7) 新宿区にゆかりのあるアーティスト

### テーマ4 人と動物が共生するまちづくりについて

- (1) ペットの飼育の有無と種類
- (2) 災害の備えとして行っていること
- (3) 「万が一」の際にペットを預ける先の有無
- (4) 避難所にペットを連れていくことができることの認知状況
- (5) 避難所でのペットの過ごし方の認知状況
- (6) 人と動物が共生するまちづくりについて

## (2) 第2回 区政モニターアンケート

実施期間 令和7年8月22日(金)から9月5日(金)まで

対象者 アンケート区政モニター 996名

回答者数 890名

回答率 89.4%

### 調査項目

#### テーマ1 認知症になっても安心して暮らせるまちについて

- (1) 認知症の認知状況
- (2) 認知症サポーター養成講座の認知状況
- (3) 認知症サポーター養成講座受講の意向
- (4) 「認知症・もの忘れ相談」の認知状況

#### テーマ2 幸福実感度と地域愛着度について

- (1) 現在の幸福実感度
- (2) 将来の幸福実感度
- (3) 現在の地域愛着度
- (4) 町内の人々の幸福実感度
- (5) 身近なまわりの人の幸福実感度
- (6) 新宿区民であることの誇りについて
- (7) 新宿区居住の意向

#### テーマ3 『広報新宿』について

- (1) リニューアル後の『広報新宿』の認知状況
- (2) リニューアル後の『広報新宿』の印象(リニューアル後の『広報新宿』を読んだ人)
- (3) リニューアル後の『広報新宿』で良くなったと感じる点(リニューアル後の『広報新宿』を読んだ人)
- (4) 区政や地域・まちへの関心の変化(リニューアル後の『広報新宿』を読んだ人)
- (5) リニューアル後の『広報新宿』の印象(リニューアル後の『広報新宿』を読んでいない人)
- (6) リニューアル後の『広報新宿』で良くなったと感じる点(リニューアル後の『広報新宿』を読んでいない人)
- (7) 『広報新宿』を今後も読みたいと思うか
- (8) 『広報新宿』の内容に関する希望

#### テーマ４ ごみの減量とリサイクルについて

- (１) 実際に行っている３Ｒ活動
- (２) 食品ロスを減らすために、行っていること
- (３) プラスチックごみ削減のために、行っていること
- (４) ごみ・資源の出し方
- (５) 資源（古紙）の日または地域の集団回収に出している雑がみ
- (６) 資源プラスチックを資源として出していない理由

### (3) 第3回 区政モニターアンケート

実施期間 令和7年10月1日(水)から10月15日(水)まで

対象者 アンケート区政モニター 992名

回答者数 882名

回答率 88.9%

#### 調査項目

#### テーマ1 歌舞伎町ルネッサンスの推進について

- (1) 歌舞伎町に行く目的
- (2) 今後の、歌舞伎町への来街意向
- (3) 歌舞伎町ルネッサンスの認知状況
- (4) 歌舞伎町の印象の変化

#### テーマ2 生涯を通じた女性の健康づくりについて

- (1) 「女性の健康支援センター」の認知状況
- (2) 女性の健康専門相談の認知状況
- (3) 乳がん月間を実施している取組の認知状況

#### テーマ3 健康づくりについて

- (1) 1日に必要な野菜の摂取量の認知状況
- (2) 1日に食べる野菜料理の量
- (3) 1日に2回以上主食、主菜、副菜の3つをそろえて食べること
- (4) 運動の頻度
- (5) 運動の期間
- (6) 日常生活で体を動かす時間
- (7) 現在の健康状態
- (8) 飲酒頻度
- (9) 1日あたりの飲酒量
- (10) 喫煙状況
- (11) 睡眠での十分な休養
- (12) 5つの生活習慣に気をつけると、がんになるリスクが大幅に低下すること
- (13) かかりつけ歯科医の有無
- (14) こころの問題を気軽に相談できる場所・窓口について
- (15) 悩みを相談したり、助けを求めたりすることにためらいを感じるか

- (16) 悩みを相談したり、助けを求めたりすることにためらいを感じる理由
- (17) がんになった時に在宅で治療を受けながら生活をしていく際の相談先として知っているもの

#### **テーマ4 ユニバーサルデザインについて**

- (1) ユニバーサルデザインの認知状況
- (2) ユニバーサルデザインについて、重要だと思うもの
- (3) ユニバーサルデザインについて区に期待すること

#### **テーマ5 区へのお問い合わせについて**

- (1) 「しんじゅくコール」の認知度
- (2) 「しんじゅくコール」利用の有無
- (3) オペレーターの案内について
- (4) 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の認知度
- (5) 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の利用経験の有無
- (6) 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の利用目的
- (7) 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」による必要な情報の取得について

#### **テーマ6 苦情処理機関「区民の声委員会」について**

- (1) 「新宿区区民の声委員会」の認知度
- (2) 「新宿区区民の声委員会」に相談したい案件の有無

#### (4) 第4回 区政モニターアンケート

実施期間 令和7年10月31日(金)から11月14日(金)まで

対象者 アンケート区政モニター 987名

回答者数 874名

回答率 88.6%

#### 調査項目

##### 基本政策Ⅰ 暮らしやすさ1番の新宿

###### 〈地域福祉〉

- (1) 高齢者・障害者の見守りに関する意識

###### 〈障害者福祉〉

- (1) 障害者の社会参加のしやすさ
- (2) 障害者が社会参加しやすいまちだと思える点
- (3) 「障害者差別解消法」の認知状況

###### 〈地域活動〉

- (1) 地域活動への参加

##### 基本政策Ⅱ 新宿の高度防災都市化と安全安心の強化

###### 〈防災対策〉

- (1) 避難場所・避難所の理解度
- (2) 家庭内の防災対策
- (3) 防災対策の内容

###### 〈安全・安心〉

- (1) 犯罪への不安
- (2) 不安を感じる理由

###### 〈安全な消費生活〉

- (1) 消費者問題への関心度
- (2) 区の消費生活センターへの相談

###### 〈感染症予防〉

- (1) 手洗い習慣
- (2) 「咳エチケット」の実施
- (3) 食の安全に関する正しい知識や情報の保有状況

## 基本政策Ⅲ 賑わい都市・新宿の創造

### 〈新宿駅周辺の回遊性〉

- (1) 新宿駅周辺の歩きやすさ
- (2) 新宿駅周辺が歩きにくいと思う理由

### 〈美しいまちづくり〉

- (1) 新宿区全体の景観に対する区民意識

### 〈地域特性をふまえたまちづくり〉

- (1) 地域の特性をふまえたまちづくりへの意識

### 〈安全で快適な道路〉

- (1) 道路の歩きやすさの満足度
- (2) 安全で快適な道路だと思わない理由

### 〈公園整備〉

- (1) 公園の利用状況
- (2) 公園の満足度
- (3) 公園を利用しない理由

### 〈環境〉

- (1) 環境配慮のために実施していること
- (2) 再生可能エネルギー電力等を導入していない理由

### 〈文化・芸術〉

- (1) 新宿区の伝統文化や文化財への関心度
- (2) 関心のある事柄
- (3) 文化・芸術に触れる機会の有無
- (4) 関心のある内容

### 〈スポーツ・生涯学習等の実施状況〉

- (1) スポーツ・生涯学習等の実施状況
- (2) スポーツ・生涯学習等の頻度

### 〈スポーツ活動の実施状況〉

- (1) スポーツ・運動の頻度

### 〈多文化共生〉

- (1) 多文化共生の進捗度
- (2) 「しんじゅく多文化共生プラザ」の認知度
- (3) 「しんじゅく多文化共生プラザ」でより力を入れた方が良い取組

### 〈平和に関する意識〉

- (1) 平和啓発事業の認知度
- (2) 平和の大切さ

## 基本政策Ⅳ 健全な区財政の確立

### 〈ICT の利活用〉

- (1) D X の取り組みへの満足度
- (2) 行政サービスとして進めてほしいもの
- (3) 窓口受付支援システムの利用希望

## 基本政策Ⅴ 好感度 1 番の区役所

### 〈行政サービス〉

- (1) 行政サービスの印象

## その他

### 〈新宿区自治基本条例〉

- (1) 新宿区自治基本条例の認知度
- (2) 自治において大切だと思うこと

※アンケート結果の詳細については、報告書にまとめてあります。

第1回～第4回の「令和7年度新宿区区政モニターアンケート報告書」をご覧ください。

報告書は、区立図書館、区政情報センター、区政情報課広聴係で閲覧できます。

また、区のホームページにも全文を掲載しています。

新宿区意識調査検索ページ <https://poll-search.city.shinjuku.lg.jp/>



## 対 話 集 会

「区長と話そう～しんじゅくトーク」

- 1 令和 7 年度開催実績
- 2 主な意見



## 対 話 集 会

令和 7 年度 「区長と話そう～しんじゅくトーク」

テーマ（10 地区共通）：資源循環型・脱炭素社会の実現に向けて

### 1 令和 7 年度開催実績

| 地 区  | 日時・会場                           |                         | 参加者数 |
|------|---------------------------------|-------------------------|------|
| 四谷   | 10 月 27 日（月）<br>18 時 30 分～ 20 時 | 四谷地域センター<br>多目的ホール      | 22   |
| 落合第二 | 10 月 28 日（火）<br>18 時 30 分～ 20 時 | 落合第二地域センター<br>多目的ホール    | 31   |
| 榎町   | 10 月 29 日（水）<br>14 時～ 15 時 30 分 | 榎町地域センター<br>多目的ホール      | 15   |
| 戸塚   | 10 月 30 日（木）<br>18 時 30 分～ 20 時 | 戸塚地域センター<br>多目的ホール      | 26   |
| 大久保  | 10 月 31 日（金）<br>18 時 30 分～ 20 時 | 大久保地域センター<br>多目的ホール     | 22   |
| 柏木   | 11 月 5 日（水）<br>18 時 30 分～ 20 時  | 柏木地域センター<br>多目的ホール      | 35   |
| 角筈   | 11 月 7 日（金）<br>18 時 30 分～ 20 時  | 角筈地域センター<br>レクリエーションホール | 16   |
| 若松町  | 11 月 10 日（月）<br>18 時 30 分～ 20 時 | 若松地域センター<br>多目的ホール      | 37   |
| 簞笥町  | 11 月 12 日（水）<br>18 時 30 分～ 20 時 | 牛込簞笥区民ホール               | 24   |
| 落合第一 | 11 月 13 日（木）<br>18 時 30 分～ 20 時 | 落合第一地域センター<br>多目的ホール    | 31   |
| 合計   | 10 力所                           |                         | 259  |

## 2 主な意見

しんじゅくトーク参加者の意見・質問等の一部を要約して掲載します。

### 1 四谷地区 10月27日(月)

- ・駐車場の附置義務を緩和するような地域ルールを導入等のサポートをしてほしい。
- ・神宮外苑の再開発の間に大災害が起こったらどうするのか。
- ・住んでいるマンションでプラスチックごみを置く場所がない。
- ・ごみの分別について区のホームページだけでなく、より分かりやすい仕組みが開発されるとよい。
- ・事業系ごみを社会全体で削減できるアイデアを考えられるとよい。
- ・ゼロカーボンシティを目指す上で、都市の樹冠被覆率を高めることが大事である。
- ・町会のPR動画の準備の状況はどうなっているか。
- ・事業ごみの量が増加しているようだが、区内の事業所が増えているのであれば悪いことではない。
- ・フードドライブの受け入れ状況を知りたい。
- ・4月に自転車について法改正があると聞いているが、区ではどのように準備を進めているか。
- ・以前、環境省から除染土を新宿御苑に持ち込む実験をすると聞いたがどうなっているか。
- ・新宿区として、東京電力や国に再生エネルギーに大きく切り替えてほしいということを要望してほしい。
- ・区の情報についてプッシュ型の発信ができるよう工夫できるとよい。
- ・町会掲示板の電子化を検討してほしい。
- ・コミュニティFMを実施するとよいのではないか。

### 2 落合第二地区 10月28日(火)

- ・学校で落ち葉を堆肥化して腐葉土にする取組や、公園の落ち葉を活用して腐葉土にして花壇に活用するなどできないか。
- ・省エネ・創エネの補助金のはどのくらい利用されているのか。
- ・ゼロカーボンシティに向けた取組の進捗状況はどうなっているか。
- ・脱炭素に向けた取組について、事業者との協力が重要である。
- ・地球温暖化対策の実現に向けて、どう実行計画を立てているのか。
- ・新宿区における自然エネルギーはどうなっているか、未来のグリーン社会、自然共生型の社会、をどのようにつくっていくのか。
- ・悪質な民泊に厳しく臨んでいただきたい。
- ・中井駅の南側の広場に鳩が棲みついている。餌やり禁止などの看板など立てられないか。
- ・新宿区はゼロカーボンの政策が本当に正しいと思っているのか。
- ・今後、区として脱炭素社会に向けた新たな取組があれば、お聞きしたい。
- ・地域、町会のために献身的に協力している企業等を褒める機会を設けていただきたい。
- ・西公園の地面について雨風で砂が流れて岩がぼこぼこ飛び出している所以对策してほしい。

- ・洗剤やシャンプー、ハイターについてどう処理したらよろしいか。
- ・地域センターの活動にボランティアで協力している方の費用弁償についてご検討いただきたい。
- ・近隣の建設工事の騒音等で困っている。建築確認の際に気を付けてほしい。
- ・保育園の利用者の就労状況について実態を調べてほしい。

### 3 榎町地区 10月29日(水)

- ・ごみの減量等は、新宿区にとってどんなプラスがあるのか。
- ・民泊の増加に対して新宿区がどんな対応を考えているのか。
- ・他区とは異なる新宿区ならではの取組などを知りたい。
- ・資源回収について、町会で人員がいらないせいか、やめてしまうところが増えてきている。
- ・区内で落書きやステッカーが貼られているところがある。
- ・近隣で外国人のトラブルを見かけた。区の対策をききたい。
- ・無許可の民泊がどの程度あるのか。どのように指導しているのか。
- ・地域のコミュニティ活動のなり手がいないことが問題となっている。
- ・地価高騰と物価高騰対策について今後どのようなことをやっていくのか。
- ・神宮外苑の再開発に関係して議事録、メモ等を残さなかったことについて問題である。
- ・「もいちど倶楽部」の仕組みを見直しをしてほしい。
- ・自治会の運営について区から指導してほしい。
- ・ゼロカーボンシティの実現に向けて各家庭や町会でもできることがある。
- ・新宿駅のバス停の場所が非常に分かりにくい。ベンチがない。
- ・「小1の壁」について、区のほうで、保育園と同じ時間に子どもが預けられる形をつくってほしい。
- ・特別支援の学校について、バス停だけでなく利用者の家の前に停まるなど柔軟に対応してほしい。
- ・駅の中に多く駐輪ができるような施設があったらよい。
- ・新宿コズミックセンターのプールを朝5時くらいから開けてほしい。
- ・アフォードブル住宅などについて検討しているのか。

### 4 戸塚地区 10月30日(木)

- ・分別していないごみが収集されずに放置されることがある。どのようなルールになっているのか。
- ・周辺で生ごみが毎日のように出されていて、カラスが食べに来て道路を散らかすので何とかできないか。
- ・引越しなどにより不要となった家具を再利用するような形にできないか。
- ・食品ロスの再利用について推進してほしい。
- ・石油製品は使わずに植物由来のものなどに替えることはできないか。
- ・責任をもってごみを分別するよう、ごみに記名をするなどの対策を検討してほしい。
- ・地域の清掃活動団体への支援や励ましを行ってほしい。
- ・町会の掲示板について、画鋲からマグネットに変更してもらえると助かる。
- ・商店街等により長年続く清掃活動を見に来てほしい。
- ・神宮外苑の整備計画について区は意見を表明する立場にあったのか。

- ・町会で実施するボランティアの清掃の参加者に区から励ましや粗品を渡すなどの対応を考えてほしい。
- ・脱炭素に向けて住民が実践できる取組を提案してほしい。
- ・公立の幼稚園の応募が少ないが、公立の幼稚園には幼稚園のよさがある。
- ・育成委員会は限られた予算で運営しており、予算の増加などをお願いしたい。
- ・戸山公園の散策路について草刈りをお願いしたい。
- ・生ごみ処理機の活用することでごみの減量や緑化にも役に立つのではないか。

## 5 大久保地区 10月31日（金）

- ・ふれあいクーポンについて近隣の中野区の銭湯でもつかえるようにしてほしい。
- ・大久保通りの拡幅について、新宿区から東京都にはたらきかけてほしい。
- ・大久保地域の民泊やオーバーツーリズムの状況を認識してほしい。
- ・大久保一丁目の混雑や食べ歩き、ポイ捨て等について対策してほしい。
- ・「同心通り」の名称の周知を推進してほしい。
- ・町会のお祭りの支援等をお願いしたい。
- ・都営住宅の入居者の名簿を作成・共有したいが個人情報の観点から困難である。
- ・事業系の食品ロスについてどのような対策をしているか。
- ・電池やスプレー缶などの捨て方について知りたい。
- ・新大久保駅の混雑について区としてどんな対策ができるのか聞きたい。
- ・新大久保駅に南口ができるとよいのではないか。
- ・英語・中国語・韓国語だけでなく、ベトナム、ネパール、ミャンマー、バングラデシュ、インドネシア等の言語にも多言語対応してほしい。
- ・地域の盆踊りの開催について区で支援してほしい。
- ・長時間の路上駐車について注意しているが、区でも対応を考えてほしい。
- ・海外の例を参考にポイ捨て等の対策を検討してほしい。
- ・避難所設備についてDVD等による説明をお願いしたい。

## 6 柏木地区 11月5日（水）

- ・神宮外苑再開発の関係で、区道の補償金の決定根拠や議事録・公文書が残っていないと、検証ができない。
- ・民泊のごみによるネズミ、カラスの被害について対応してほしい。
- ・スピードを出して歩道を走行する自転車について警察と連携して対応してほしい。
- ・語学学校の生徒が大久保通りを2、3列で歩き通行の妨げになっているため改善してほしい。
- ・地権者の同意が得られず舗装が進まない私道について整備できるよう支援してほしい。
- ・民生委員の高齢化による担い手不足について危機感を持っている。
- ・他区のように路上喫煙に対する過料付きの条例の導入を求める。
- ・新宿三丁目周辺で曜日を守らないごみの排出がある。
- ・民泊の事業者への指導等についてより厳しく対応してほしい。
- ・喫煙が多い公園について夜間閉園を実施してほしい。
- ・民泊は誰でも自由に開業できるものなのか知りたい。
- ・夜間、税務署通りの歩道がとても暗いので対応してほしい。
- ・税務署通りに停まっている観光バス等について対策を検討してほしい。

- ・ 柏木地域センターの建物の老朽化について対応してほしい。
- ・ 事業系のごみ排出が多いのは区外からの来街者が多いことによるものだと思う。
- ・ 外国人の生活保護の受給状況について公表してほしい。
- ・ コミュニティ事業助成について年度末に予算が厳しくなることがないように割振りを考えてほしい。
- ・ 不法投棄対策として、集合住宅の管理会社表示を義務化してほしい。

## 7 角筈地区 11月7日（金）

- ・ 大久保駅南口について、高齢者、障害者、インバウンドにも配慮してアクセスの改善を進めてほしい。
- ・ ネズミ被害の原因となる共同住宅のごみ出しを改善するため、区の指導の改善や分別しやすい仕組みづくりを検討してほしい。
- ・ 西新宿一丁目の再開発に伴う大量のネズミ発生について、対策を検討してほしい。
- ・ エコギャラリー新宿の充実等により、子どもへの発信強化や環境教育を進めてほしい。
- ・ 新宿中央公園周辺に堆積している枯れ葉について清掃してほしい。
- ・ 大久保通りと百人町文化通りの悪質な路上駐車について警察等と連携して対応してほしい。
- ・ 町内のパトロールの際に集めたごみを区で回収してもらう方法はないか。
- ・ ごみ拾い活動を地域全体に広げるため、区にも協力してほしい。
- ・ 膨張したモバイルバッテリーを区の施設などで手軽に回収できる仕組みをつくってほしい。
- ・ 植物が繁茂している管理不全の空き家について、所有者への指導を行ってほしい。
- ・ 角筈地域に高齢者が利用施設をつくってほしい。
- ・ 路上喫煙対策として喫煙所を増やしてほしい。
- ・ 自販機周辺のごみの改善のため、ルールづくりや働きかけを行ってほしい。
- ・ 手話言語の尊重についての考えを聞きたい。
- ・ 新宿区の福祉行政に感謝を伝えたい。

## 8 若松町地区 11月10日（月）

- ・ 富久町・余丁町市街地再開発事業において、新しいマンションを取り壊して再開発を行うことは脱炭素の流れに反する。
- ・ 神宮外苑再開発で区道の補償金の算定根拠や協議記録がないとされる件について、事実関係を公表してほしい。
- ・ 安心して暮らせる新宿区にしてほしい。
- ・ 富久町・余丁町市街地再開発事業は事業者主導で進められており、新しい建物を壊すことはSDGsの観点からも問題である。
- ・ 日本では脱炭素・GXについて投資等が進められているが世界の潮流とは異なっている。
- ・ 大規模なマンションでも再生可能エネルギー電力等の導入を支援してもらえるのか。
- ・ 戸山一丁目の公務員住宅跡地にどのような建物が建つのか知りたい。
- ・ ごみ問題やカーボンニュートラルについて、人々の意識を変えるための政策を知りたい。
- ・ 再開発により地縁が壊されようとしている。地域の人間関係の醸成のため、区の働きが必要だ。

- ・食品ロス削減、3Rについて広報活動できる場があるといよい。
- ・事業者からのフードドライブの取組の状況について知りたい。
- ・ゼロカーボンの目標について、他区と比べてどのような位置にいるのか。

## 9 簗笥町地区 11月12日(水)

- ・地域交流館での様々な事業の実施は孤独死を防ぐために有効な方法だと思う。
- ・新宿区に会社を移転した場合、中小企業向けの税制優遇はあるのか。
- ・食品ロス削減協力店の持ち帰りは食中毒の責任の所在なども含めて難しいのではないか。
- ・資源回収に協力しているスーパーにどのような支援を行っているか。
- ・子どもを亡くした家族へのグリーフケアの活動の周知等について支援してほしい。
- ・中古品市場など資源循環型のまちづくりを新宿ブランドとして進めてほしい。
- ・CO<sub>2</sub>の削減等の目標について達成状況を知りたい。
- ・住民参加型の脱炭素施策や食品ロス削減活動を実施してほしい。
- ・公共施設などを活用したサードワークプレイスを整備し、テレワークを促進してほしい。
- ・ソーラーパネルを廃棄する際の問題やその解決方法について知りたい。
- ・新小川町や筑土八幡町について小さな路地に入れるコミュニティバスを導入してほしい。
- ・新宿区に清掃工場を設置する予定はあるのか知りたい。
- ・宿泊施設のごみ等の問題に困っている。
- ・町会加入を拒むマンションが増え地域のつながりが弱まっているため、マンションと町会を結ぶ仕組みをつくってほしい。

## 10 落合第一地区 11月13日(木)

- ・令和8年度から自転車に関する交通反則通告制度が開始するが、区の対応を知りたい。
- ・太陽光発電の設備は永久に使えるものなのか知りたい。
- ・土壌の処理をする場合に、何らかの規制や近隣への事前説明などを実施してほしい。
- ・学童クラブの弁当は子どもに合った量やメニューに改善し、保護者の意見も取り入れてほしい。
- ・普通ごみとして出せない油や土、衣類、家具などの回収・再利用を推進してほしい。
- ・外国人居住者によるごみ出し問題について、多言語対応を含めて、区から指導してほしい。
- ・モペットの危険運転が多い。警察に言ってもなかなか対応してもらえない。
- ・坂を上って地域交流館や地域センターに行くのが大変なので、落合第四幼稚園の一部などを地域で利用できるようにしてほしい。
- ・戸山公園の土壌汚染の対応経過を知りたい。
- ・神宮外苑のいちょうの伐採などについても考えてほしい。
- ・シルバーパスの負担額について検討してほしい。
- ・高齢者が賃貸住宅の契約が難しい状況について区で対策をしてほしい。
- ・子どもの意見を聞く取組を新宿区でも実施してほしい。
- ・民泊利用者が誤って来訪することを防ぐため、多言語の掲示物を用意してほしい。
- ・今年度のハッピー商品券は、地元の商店会に入っていないと参加できないなど使い勝手が悪い。

## 相 談 活 動

- 1 年度別各種相談実績
- 2 法律相談・交通事故相談
  - (1) 法律相談
  - (2) 交通事故相談
- 3 区民相談
- 4 行政相談



## 相 談 活 動

複雑・多様化した現代社会では、日常生活の中で起きるさまざまな問題について、区民が自分自身では解決しにくい場合が少なくない。区では、さまざまな悩みごとやトラブルに直面している区民の日常生活の相談にのり、問題解決の糸口をみつけることができるよう、各種の相談窓口を設けている。

区政情報課広聴係では、法律相談、交通事故相談、区民相談、行政相談を行っている。

### 1 年度別各種相談実績

| 相談別 \ 年度別   | 令和 7 年度 | 令和 6 年度 | 令和 5 年度 | 令和 4 年度 | 令和 3 年度 |
|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 法 律 相 談     | 1,602   | 1,611   | 1,358   | 1,162   | 1,165   |
| 交 通 事 故 相 談 | 43      | 40      | 43      | 35      | 27      |
| 区 民 相 談     | 1,198   | 1,504   | 1,487   | 1,488   | 1,939   |
| 行 政 相 談     | 18      | 24      | 29      | 33      | 8       |
| 合 計         | 2,861   | 3,179   | 2,917   | 2,718   | 3,139   |

### 2 法律相談・交通事故相談

- 相 談 日 毎週水・木曜日 午後 1 時～ 3 時 30 分
- 相 談 場 所 区役所第一分庁舎 2 階 区民相談室（対面相談）・電話相談
- 相談担当弁護士 34 名（水曜日 5 名・木曜日 3 名）  
※令和 8 年 4 月から（水曜日 4 名・木曜日 4 名）
- 相 談 実 績 令和 7 年度 法律相談 1,602 件  
交通事故相談 43 件  
計 1,645 件（101 回）

## (1) 法律相談

区民の日常生活の中で起きるさまざまな問題について、弁護士が相談相手となり、法律的な助言等を行うもので 1954 年（昭和 29 年）から開設している。

### ① 相談者の住所別

| 内訳<br>件数  | 区 内   | 区 外 | 合 計   |
|-----------|-------|-----|-------|
| 件数        | 1,464 | 138 | 1,602 |
| 比率<br>(%) | 91.4  | 8.6 | 100.0 |

### ② 内容別相談件数

| 内訳<br>件数  | 結<br>婚 | 離<br>婚 | 相<br>続 | 扶<br>養 | 養<br>子 | 戸<br>籍 | 土<br>地<br>家<br>屋 | 金<br>銭 | 民<br>事 | 商<br>事 | 刑<br>事 | 労<br>働 | そ<br>の<br>他 | 合<br>計 |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------|--------|
| 件数        | 3      | 66     | 301    | 6      | 8      | 3      | 284              | 207    | 259    | 19     | 31     | 75     | 340         | 1,602  |
| 比率<br>(%) | 0.2    | 4.1    | 18.8   | 0.4    | 0.5    | 0.2    | 17.7             | 12.9   | 16.2   | 1.2    | 1.9    | 4.7    | 21.2        | 100.0  |

## （２）交通事故相談

交通事故による被災者の救済を目的として、1969年（昭和44年）5月から交通事故相談を開設している。

この相談は、交通事故の当事者に共通する最も重要な問題である損害賠償問題を中心として、当事者や関係者からの相談に応じ、弁護士が適切な助言等を行う。

### ① 相談件数及び相談者の住所別等

| 種別        | 住所別  |     |            |     | 新規再来別 |      | 被加害者別 |     | 合計    |
|-----------|------|-----|------------|-----|-------|------|-------|-----|-------|
|           | 区 別  |     | 都 内<br>市町村 | 他府県 | 新規    | 再来   | 被害者   | 加害者 |       |
|           | 区内   | 区外  |            |     |       |      |       |     |       |
| 件数        | 40   | 3   | 0          | 0   | 35    | 8    | 40    | 3   | 43    |
| 比率<br>(%) | 93.0 | 7.0 | 0          | 0   | 81.4  | 18.6 | 93.0  | 7.0 | 100.0 |

### ② 相談内容（複数回答可）

| 種別        | 請求権者 | 賠償<br>義務者 | 賠償額<br>算定 | 過失割合 | 示談交渉 | 請求方法 | 刑事事件<br>関係 | その他  | 合計    |
|-----------|------|-----------|-----------|------|------|------|------------|------|-------|
| 件数        | 2    | 2         | 14        | 10   | 10   | 5    | 1          | 12   | 56    |
| 比率<br>(%) | 3.6  | 3.6       | 25.0      | 17.9 | 17.9 | 8.9  | 1.8        | 21.4 | 100.0 |

### 3 区民相談

区民相談は、区民からの区政全般に対するさまざまな相談や問い合わせに対し、相談員が応じている。

- 相 談 日 開庁日の月曜日から金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時
- 相 談 場 所 区役所本庁舎 1 階 区政情報センター /3 階 区政情報課広聴係
- 相 談 員 区民相談員 6 名（毎日 1 名）  
区政情報課広聴係職員 6 名（随時対応）
- 相 談 実 績 令和 7 年度 1,198 件

#### ① 相談者の相談方法・種別

| 相談方法 |     | 種 別 |     |     | 合計    |
|------|-----|-----|-----|-----|-------|
| 来訪   | 電話  | 相談  | 問合せ | その他 |       |
| 381  | 817 | 180 | 102 | 916 | 1,198 |

#### ② 相談内容

| 内 容 |     |     |        |        |        |     | 合計    |
|-----|-----|-----|--------|--------|--------|-----|-------|
| 区関係 | 都関係 | 国関係 | 他自治体関連 | 生活上の問題 | 施設等の案内 | その他 |       |
| 559 | 6   | 7   | 0      | 153    | 0      | 473 | 1,198 |

### 4 行政相談

行政相談は、国の仕事に対する苦情や意見、要望等を、行政相談委員が公平中立な第三者的立場で、それぞれの官庁等に連絡して必要なあっ旋を行い、問題の解決を図るとともに、住民の声を行政運営の改善に役立てるものである。

この相談は、区が直接運営するものではなく、行政相談委員法（昭和 41 年 6 月制定）に基づいて、総務大臣から委嘱された行政相談委員が、区役所に出張して住民の相談にあたるものである。なお、委員は、自宅での相談にも応じている。

- 相 談 日 毎月第 1・3 金曜日（祝日等除く） 午後 1 時 30 分～ 4 時
- 相 談 場 所 区役所本庁舎 1 階
- 相談担当委員 6 名。毎回 2 名の相談委員が相談に応じている。
- 相 談 実 績 令和 7 年度 18 件

## そ の 他 の 広 聴 活 動

- 1 パブリック・コメント制度の運用状況
- 2 しんじゅくコール（新宿区コールセンター）
- 3 総合案内用 AI チャットボット
- 4 しんじゅく若者会議



## 1 パブリック・コメント制度の運用状況

区民の生活に広く影響を及ぼす施策等を決定するときに、事前に案を公表し、区民から意見等を募り、考慮して決定するとともに、寄せられた意見とそれに対する区の考え方を公表する制度である。

|    | 案 件 名                                                          | 意見募集期間                                      | 意見の件数／<br>人数         | 規則             |
|----|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------|----------------|
| 1  | 駐輪場の附置義務制度の見直し（素案）<br>（新宿区自転車等の適正利用の推進及び自転車等駐輪場の整備に関する条例の一部改正） | 令和 7 年 7 月 5 日（土）～<br>令和 7 年 8 月 5 日（火）     | 21 件 /<br>4 人・団体     | 第 3 条<br>第 3 項 |
| 2  | 東京における都市計画道路の整備方針（仮称）                                          | 令和 7 年 7 月 29 日（火）～<br>令和 7 年 8 月 29 日（金）   | 922 件 /<br>596 通     | 第 3 条<br>第 4 項 |
| 3  | （仮称）新宿区大規模マンション及び開発事業に係る市街地環境の整備に関する条例の骨子（案）                   | 令和 7 年 9 月 15 日（月）～<br>令和 7 年 10 月 15 日（水）  | 36 件 /<br>4 人・団体     | 第 3 条<br>第 3 項 |
| 4  | 新宿区ワンルームマンション等の建築及び管理に関する条例の改正骨子（案）                            | 令和 7 年 9 月 15 日（月）～<br>令和 7 年 10 月 15 日（水）  | 5 件 /<br>2 人・団体      | 第 3 条<br>第 3 項 |
| 5  | 新宿区中高層建築物の建築に係る紛争の予防と調整に関する条例の改正骨子（案）                          | 令和 7 年 9 月 15 日（月）～<br>令和 7 年 10 月 15 日（水）  | 4 件 /<br>1 人・団体      | 第 3 条<br>第 3 項 |
| 6  | 地方税に関する事務 全項目評価書（素案）                                           | 令和 7 年 9 月 16 日（火）～<br>令和 7 年 10 月 15 日（水）  | 0 件                  | 第 3 条<br>第 4 項 |
| 7  | 新宿区新型インフルエンザ等対策行動計画（改定素案）                                      | 令和 7 年 10 月 15 日（水）～<br>令和 7 年 11 月 12 日（水） | 15 件 /<br>2 人・団体     | 第 3 条<br>第 2 項 |
| 8  | 新宿区空家等対策計画（改定素案）                                               | 令和 7 年 10 月 25 日（土）～<br>令和 7 年 11 月 25 日（火） | 30 件 /<br>3 人・団体     | 第 3 条<br>第 2 項 |
| 9  | 東京における都市計画道路の整備方針（案）                                           | 令和 7 年 12 月 19 日（金）～<br>令和 8 年 1 月 30 日（金）  | 3,417 件 /<br>2,883 通 | 第 3 条<br>第 4 項 |
| 10 | 新宿区空き缶等の散乱及び路上喫煙による被害の防止に関する条例の改正（案）                           | 令和 8 年 2 月 16 日（月）～<br>令和 8 年 3 月 16 日（月）   | 37 件 /<br>11 人・団体    | 第 3 条<br>第 3 項 |

## 2 しんじゅくコール（新宿区コールセンター）

### （１）コールセンターの概要

- ①名称                      新宿区コールセンター（しんじゅくコール）
- ②開設日                  平成 20 年 3 月 3 日
- ③受付時間等            1 月 1 日～ 3 日を除く毎日    午前 8 時～午後 7 時
- ④問い合わせ手段      電話または FAX  
                                 専用電話番号    03 - 3209 - 9999  
                                 専用 FAX 番号   03 - 3209 - 9900
- ⑤取り扱い範囲        区のサービス・手続き・施設のご案内などの簡易な問い合わせに対し、区ホームページや FAQ 等を活用してオペレーターが回答する。  
                                 区政に対するご意見・ご要望・苦情・相談は、区政情報課で対応する。

### （２）受付件数

| 年度 \ 区分 | 開庁時    | 閉庁時    | 合 計    |
|---------|--------|--------|--------|
| 令和 7 年度 | 27,922 | 5,858  | 33,780 |
| 令和 6 年度 | 28,181 | 6,625  | 34,806 |
| 令和 5 年度 | 31,448 | 6,702  | 38,150 |
| 令和 4 年度 | 36,148 | 8,105  | 44,253 |
| 令和 3 年度 | 41,903 | 10,788 | 52,691 |

| 年度 \ 区分 | 平 日    | 休 日   | 合 計    |
|---------|--------|-------|--------|
| 令和 7 年度 | 29,939 | 3,841 | 33,780 |
| 令和 6 年度 | 31,271 | 3,535 | 34,806 |
| 令和 5 年度 | 34,655 | 3,495 | 38,150 |
| 令和 4 年度 | 40,056 | 4,197 | 44,253 |
| 令和 3 年度 | 46,759 | 5,932 | 52,691 |

### 3 総合案内用 AI チャットボット

区では、区民のお問い合わせに AI（人工知能）が会話形式で自動回答する総合案内用 AI チャットボットを令和 4 年度（令和 5 年 3 月）からホームページと区公式 LINE 上で運用している。

チャットボットでは、住民票、戸籍、住民税、国民健康保険、子育てやごみの出し方など、区の様々な手続きや制度についての問い合わせに対し回答を行うとともに、問い合わせデータを蓄積し、学習することで回答精度の向上を図っている。

#### （1）受付件数

| 年度     | 利用者数（人） | 質問数（件）  | 正答率   |
|--------|---------|---------|-------|
| 令和 7 年 | 46,164  | 114,936 | 80.5% |
| 令和 6 年 | 43,938  | 112,093 | 78.5% |
| 令和 5 年 | 47,748  | 116,918 | 79.2% |

#### （2）カテゴリ別受付件数（上位 10 項目）

|    | 令和 7 年度   |        |
|----|-----------|--------|
| 1  | ごみ        | 24,869 |
| 2  | 引越し       | 10,783 |
| 3  | マイナンバー    | 5,253  |
| 4  | 公共施設      | 4,280  |
| 5  | 税         | 3,793  |
| 6  | 子育て       | 3,623  |
| 7  | 自治体の情報・概要 | 3,551  |
| 8  | 健康医療      | 3,252  |
| 9  | 戸籍        | 2,926  |
| 10 | 福祉・生活支援   | 2,662  |

|    | 令和 6 年度   |        |
|----|-----------|--------|
| 1  | ごみ        | 23,486 |
| 2  | 引越し       | 11,476 |
| 3  | 子育て       | 3,903  |
| 4  | 公共施設      | 3,581  |
| 5  | 自治体の情報・概要 | 3,601  |
| 6  | 健康医療      | 3,292  |
| 7  | 税         | 3,270  |
| 8  | マイナンバー    | 3,112  |
| 9  | 戸籍        | 2,630  |
| 10 | 国民健康保険    | 2,117  |

## 4 しんじゅく若者会議

しんじゅく若者会議は、日頃、区政と関わりの少ない若者世代の意見やアイデアを区政に反映させるための効果的な取組として行っている。

|      | 令和7年度                                                                    | 令和6年度                     | 令和5年度                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| テーマ  | I ♥ Shinjuku City!<br>～新宿が「もっと」好きになる～                                    |                           | 新宿区のまちづくり<br>(第三次実行計画素案)       |
| 開催日時 | 令和7年11月22日(土)<br>午前10時～12時30分                                            | 令和6年12月7日(土)<br>午前10時～12時 | 令和5年11月11日(土)<br>午後1時30分～3時30分 |
| 実施方法 | オンライン会議                                                                  |                           |                                |
| 対象者  | 区内在住の30歳～39歳の若者                                                          | 区内在住の18歳～29歳の若者           | 区内在住の18歳～39歳の若者                |
| 募集方法 | 町会掲示板等のチラシ掲出、区HP、区広報紙等により周知したほか、無作為抽出の区民(1,000名)や他の区事業に参加した区民にチラシを郵送し、公募 |                           | 町会掲示板等のチラシ掲出、区HP、区広報紙等の周知による公募 |
| 参加者数 | 21名                                                                      | 18名                       | 12名                            |

※しんじゅく若者会議の実施結果詳細については、報告書にまとめてあります。「しんじゅく若者会議実施結果報告書」をご覧ください。

報告書は、区のホームページに掲載しています。

[https://www.city.shinjuku.lg.jp/kusei/kocho01\\_002021\\_00003.html](https://www.city.shinjuku.lg.jp/kusei/kocho01_002021_00003.html)



この刊行物は、90 部印刷しており、その経費として業者委託による製本経費を含め 1 部当たり 1,089 円（税込）がかかっています。  
ただし、編集時の職員人件費や配送経費等は含んでいません。

## 新宿区の広聴活動 令和 7 年度

令和 8 年 8 月発行

|               |
|---------------|
| 刊 行 物 作 成 番 号 |
|---------------|

|                         |
|-------------------------|
| 2 0 2 6 - 0 6 - 2 1 0 6 |
|-------------------------|

編集・発行 新宿区総合政策部区政情報課広聴係  
新宿区歌舞伎町一丁目 4 番 1 号  
電話（03）5273-4065（直通）