

新宿区の
広聴活動

— 令和 6 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6年度投書 処理種別等件数	2
（5）令和6年度投書 施策反映度別件数	2
（6）投書施策別件数一覧	3

■ 区政モニター制度

1 アンケート区政モニターの構成	5
2 区政モニターアンケート	6

■ 対話集会「区長と話そう～しんじゅくトーク」

1 令和6年度開催実績	11
2 主な意見	12

■ 相談活動

1 年度別各種相談実績	17
2 法律相談・交通事故相談	17
（1）法律相談	18
（2）交通事故相談	19
3 区民相談	20
4 行政相談	20

■ その他の広聴活動

1 区民意識調査	21
2 パブリック・コメント制度の運用状況	26
3 しんじゅくコール（新宿区コールセンター）	27
4 総合案内用 AI チャットボット	28
5 しんじゅく若者会議	29

※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

- (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6年度投書 処理種別等件数
- (5) 令和6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 4,145 件で前年度に比べて減少している。

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 6 年度	令和 5 年度	令和 4 年度	令和 3 年度	令和 2 年度
投書（a+b）	4,145	4,244	4,343	4,705	6,106
広聴対応（a）※	109	167	148	147	307
各課対応（b）	4,036	4,077	4,195	4,558	5,799
コールセンター問い合わせ	34,806	38,150	44,253	52,691	53,854

※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 6 年度	令和 5 年度	令和 4 年度	令和 3 年度	令和 2 年度
238	340	261	339	684

（３）投書投稿種類別件数 ※(1)(a)の投稿種類

	Web	窓口・ 一般電話	区長への はがき	一般投書・ FAX	計
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
令和 2 年度	262	0	16	29	307

（４）令和 6 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 6 年度	21	88	98	2	9
	109		109		

（５）令和 6 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	40	16.8%
次年度での対応に努める	2	0.8%
今後の参考とする	105	44.1%
実現不可能	28	11.8%
既に実施済み	63	26.5%
計	238	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

令和5年度	
道路・交通	28
広報・広聴	25
窓口サービス	22
まち美化	20
防犯・地域安全	15
公園	14
ホームレス	11
公害・騒音	11
景観・まちづくり	11
子育て支援	9
生活衛生	8
高齢者福祉	8
区民の健康づくり	5
ごみ・リサイクル	4
文化・歴史	4
施設の有効活用	4
区政運営その他	4
学校教育	3
選挙	3
コミュニティ	2
生涯学習・スポーツ	2
防災	2
国際交流	2
住民自治（参画・協働）	1
児童福祉・ひとり親家庭への支援	1
議会	1
人権・男女共同参画	0
青少年	0
障害者福祉	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
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
多文化共生	0
その他	120
計	340

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 6 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 代 別	10 代 (18 才～)		0	2	4	1	1	1	0	1	0	1	11
	20 代		5	10	4	8	8	5	9	7	4	4	64
	30 代		30	25	14	12	10	17	19	18	14	8	167
	40 代		26	25	19	19	17	21	20	9	10	7	173
	50 代		24	29	30	22	17	25	25	17	13	14	216
	60 代		19	18	17	14	20	17	20	15	13	4	157
	70 代		21	21	7	16	17	12	8	16	8	4	130
	80 代以上		13	5	4	12	9	15	11	6	6	1	82
合計			138	135	99	104	99	113	112	89	68	43	1,000

(うち外国籍 30 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6年7月16日(火)から7月30日(火)まで

対象者 アンケート区政モニター 1,000名

回答者数 909名

回答率 90.9%

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] 家具転倒防止器具の取り付けの意向
- [8] 家具転倒防止器具を取り付けていない理由
- [9] 「家具転倒防止器具取付け事業」の認知状況

テーマ2 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

テーマ3 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

(2) 第2回 区政モニターアンケート

実施期間 令和6年8月22日(木)から9月5日(木)まで

対象者 アンケート区政モニター 999名

回答者数 911名

回答率 91.2%

調査項目

テーマ1 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

(3) 第3回 区政モニターアンケート

実施期間 令和6年10月1日(火)から10月15日(火)まで

対象者 アンケート区政モニター 994名

回答者数 880名

回答率 88.5%

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] 乳がん月間に実施している取組の認知

テーマ3 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4 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

テーマ5 チャットボットについて

- [1] 「新宿区総合案内用AIチャットボット」の認知度
- [2] 「新宿区総合案内用AIチャットボット」の利用経験の有無
- [3] 「新宿区総合案内用AIチャットボット」の利用目的
- [4] 「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

(4) 第4回 区政モニターアンケート

実施期間 令和6年11月1日(金)から11月15日(金)まで

対象者 アンケート区政モニター 993名

回答者数 894名

回答率 90.0%

調査項目

テーマ 『新宿力』で創造する、やすらぎとにぎわいのまちの実現に向けて～新宿区総合計画～

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う点
- 〔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〕 スポーツ活動の頻度

〈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」でより取り組んだ方が良い取組

〈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

〈しんじゅくコール（新宿区コールセンター）〉

- 〔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

※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 6 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 <http://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 6 年度開催実績
- 2 主な意見

対 話 集 会

令和 6 年度 「区長と話そう～しんじゅくトーク」

テーマ（10 地区共通）：地域コミュニティの活性化に向けて

～（仮称）新宿区町会・自治会活性化推進条例（素案）～

1 令和 6 年度開催実績

地 区	日時・会場		参加者数
大久保	7 月 18 日（木） 14 時～ 15 時 30 分	大久保地域センター 多目的ホール	23
簗笥町	7 月 18 日（木） 18 時 30 分～ 20 時	牛込簗笥地域センター 多目的ホール	25
四谷	7 月 22 日（月） 18 時 30 分～ 20 時	四谷地域センター 多目的ホール	40
角筈	7 月 23 日（火） 14 時～ 15 時 30 分	角筈地域センター レクリエーションホール	23
落合第二	7 月 23 日（火） 18 時 30 分～ 20 時	落合第二地域センター 多目的ホール	33
柏木	7 月 24 日（水） 14 時～ 15 時 30 分	柏木地域センター 多目的ホール	34
落合第一	7 月 24 日（水） 18 時 30 分～ 20 時	落合第一地域センター 多目的ホール	33
榎町	7 月 25 日（木） 14 時～ 15 時 30 分	榎町地域センター 多目的ホール	38
戸塚	7 月 25 日（木） 18 時 30 分～ 20 時	戸塚地域センター 多目的ホール	23
若松町	7 月 26 日（金） 18 時 30 分～ 20 時	若松地域センター 多目的ホール	43
合計	10 カ所		315

2 主な意見

しんじゅくトーク参加者の発言の一部を要約して掲載します。

※なお、テーマに関する意見は区ホームページ「新宿区パブリック・コメント結果一覧」で公表されていることから省略します。

1 大久保地区 7月18日(木)

- 外で飲酒や喫煙をする人が増えてきていると思う。
- 空き缶、空き瓶などが散乱しており、我々が片付けている場所がある。
- 百人町ふれあい公園の樹木が鬱蒼としている。利用者のごみ・騒音の問題もある。
- 都営住宅に子育て中の若い世代にも住んでもらい、自治会活動に参加してほしい。
- 民泊の標識の表示がなかったり、近隣へのお知らせがされていないことがある。
- 百人町文化通りの路上に三角コーンや看板などが置いてあり支障がある。
- 西光庵に墓がある尾張・徳川の功績等について広めていきたい。
- つつじ通りに植えている大久保つつじの本数を増やしたい。
- 環七の地下調節池があるが、局地的な豪雨による水害に対応できるのか心配だ。
- 子育て世帯への支援の仕組みがあるが、情報がなかなか届きにくいと思う。
- 地域に住む外国人と上手にコミュニケーションをとるのが難しいと感じる。

2 簗笥町地区 7月18日(木)

- 多世代交流を行う施設を設置してほしい。
- 大きな公園にエアコン付きの屋内スポーツ施設を設置してほしい。
- マンション管理マニュアルの作成やカスタマイズのサポートをしてほしい。
- 小・中学校の学級担任チーム制の導入を検討してほしい。
- 地域交流を行うサークルが小・中学校の敷地内で活動する機会をつくってほしい。
- 他自治体の事例を参考にスポーツごみ拾い大会を開催するのはどうか。
- 地域のスポーツ団体の育成が大切である。
- 子どもに地域連携に関する教育を行うことが必要である。

3 四谷地区 7月22日(月)

- 駐輪場の機械を高齢者にも使いやすいものにしてほしい。
- 若年女性支援の団体への支援について聞きたい。
- 四谷地区に銭湯がない。
- 四ツ谷駅の近くに図書館がほしい。
- 四ツ谷駅の近くでフリーマーケットを開催してほしい。
- コミュニティ事業助成の制度について。
- 地域のマンション建設で、コミュニケーションの場となる施設をつくってほしい。
- 駐輪場の料金の値下げの検討をしてほしい。
- 町会への助成金は会員数を踏まえた金額にしてほしい。
- 一部のお祭りが宗教行事としてコミュニティ活動補償制度の対象外とされたが対象にしてほしい。

4 角筈地区 7月23日(火)

- エリアマネジメント団体で、地域、学生、区の協力を得て町会と活動を行っている。そこで得られた知見が自治体活性化の参考になると思う。
- S H I N J U K Uしんぼを他の自治体の取組も参考に改善してほしい。
- 地域のイベントは参加しにくいものが多い。
- 新たなマンションに多くの世帯が入るとペットのマナーの問題があるので啓発をしてほしい。
- 再開発事業の住宅に対する容積割増の経過措置期間を長く設定してほしい。
- 西新宿五丁目南エリアまちづくり構想に基づく事前協議の状況等を知りたい。
- 新宿中央公園の周囲の街路樹の枯れ葉が清掃されずに残っている。
- 地域のイベントが人手不足の際に、区職員に呼びかける仕組みをつくってほしい。
- 夜間に大久保公園を通行する際、よく声をかけられるので対策をしてほしい。
- 震災発生時の避難想定者と避難所の収容人員はどうなっているのか。

5 落合第二地区 7月23日(火)

- 町会の行事で使用する資機材や災害用の備品を収納できる備蓄庫がほしい。
- ボランティア活動が多いので、類似の活動をまとめるなど検討してほしい。
- 落合第二地域センターの今後の運営方法等について、区の考え方を聞きたい。
- 区の職員の異動が早いと感じている。地域との関係づくりのためもう少し長い期間在籍してほしい。
- 上落合地域交流館にエレベーターがなく、利用者が減ってしまうという話を聞く。
- 「幸通り」や「栄通り」などの道路の通り名について経緯を知りたい。
- 中井は坂道が多く、買い物では荷物を持って坂道を上り下りする必要がある。食品の移動販売車の事例があるか聞きたい。
- 西武新宿線の開かずの踏切について、今後の対応を聞きたい。
- 近隣に図書館が無いので中井駅の広場に図書の返却ポストをつくれないうか。

6 柏木地区 7月24日(水)

- ふれあい入浴証を近隣区の銭湯でも使えるようにできないか。
- 私道の補修にあたり、地権者全員の承諾を得ることが難しい。
- 区営住宅・区民住宅を積極的につくってほしい。
- 遊歩道に劣化したベンチがあるので対応してほしい。
- 幼稚園の定員の検討や、給食の提供について。
- 生涯学習館の食器等がそろっているほうがよい。
- 燃やすごみの収集を早くできないか。
- 信号灯が折れっぱなしになっている箇所があるので、早期改修をお願いしたい。
- 関東大震災の際の虐殺についての認識を聞きたい。
- 民生委員の仕事を区長に一日体験してほしい。

7 落合第一地区 7月24日(水)

- 困っている高齢者への対応について、他自治体事例を参考に取り組んでほしい。
- 自転車用ヘルメット購入費用の助成は今後も継続するのか。
- A I オンデマンド交通の進捗状況はどうなっているか。
- スーパーマーケット等は商店会に入るなど、地元に貢献してほしい。
- 学童クラブの事業者変更の際は、丁寧に引継ぎを行うなどしてほしい。
- 食料支援を行う団体が、食材がなくて困っていると聞いた。フードバンクの取組などについて教えてほしい。
- 下落合駅前の開かずの踏切は今後どのようなようになっていくのか。
- プレミアム商品券は商店会に加入のない大手のスーパーなどでも使用できるのか。
- 土砂災害警戒区域のマップについて説明してほしい。

8 榎町地区 7月25日(木)

- 赤城神社から目白通りまでの一方通行を逆走する車両があるので対応してほしい。
- 電動キックボードのマナーの悪い利用者への対応について聞きたい。
- 江戸川橋通りの歩道の拡幅工事の実施時期や無電柱化の予定があるのか知りたい。
- 近所迷惑となっている民泊への対応について。
- 町内で電子回覧板など用意しており、地域コミュニティ課と榎町特別出張所長にはいろいろご助力いただいている。
- 高田馬場周辺の飲食店のエリアで、年々ごみが増えている。ごみ問題への対応は。
- シェアハウスが増えているので、ごみ出しルール等を多言語で標示してほしい。
- 神宮外苑に関する裁判の状況について知りたい。
- 歌舞伎町で女性がスカウト等に声をかけられる状況について対策をしてほしい。

9 戸塚地区 7月25日(木)

- 町会の適切な運営には、教育をしっかり行うことが重要。
- 妙正寺川公園運動広場のグラウンドを芝にしてほしい。また、男女別のシャワールームや屋根のついた休息所等を設置してほしい。
- 近隣の民泊の騒音に困っている。
- 近くの日本語学校で、自転車が私道に置かれているので指導できないか。
- たばこのポイ捨てが多い店舗に改善をお願いしているが、改善しない。
- 高田馬場駅周辺の再開発の検討状況等について知りたい。

10 若松町地区 7月26日(金)

- 小学校給食の試食の際、副菜が少ないように思った。
- コミュニティ事業助成の予算を増額してほしい。
- エレベーターが無い学校にも設置を行い、バリアフリー化を進めてほしい。
- スクールカウンセラーを学校に常駐させると相談しやすくなるのではないか。
- ピククルボールは老若男女問わずできるスポーツだが、実施できる場所が少ない。
- マンション管理計画認定制度が活用できるよう、有効なものにしてほしい。
- 区長のSNSアカウントでの発信内容についての意図を聞きたい。
- トー横、歌舞伎町界限での状況についてどのような認識か。
- 学校により児童・生徒数にばらつきがあるので、状況を見て、増加が見込めない学校についてはどの学区からでも来て良いようにするなど考えてほしい。
- 手続きのために区役所に行った際、職員に親切に対応され感謝している。
- 視覚障害のため、音声付きの信号を設置するなど対応してもらえるとありがたい。

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 6 年度	令和 5 年度	令和 4 年度	令和 3 年度	令和 2 年度
法 律 相 談	1,611	1,358	1,162	1,165	1,013
交 通 事 故 相 談	40	43	35	27	39
区 民 相 談	1,504	1,487	1,488	1,939	2,690
行 政 相 談	24	29	33	8	14
合 計	3,179	2,917	2,718	3,139	3,756

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）
- 相 談 実 績 令和 6 年度 法律相談 1,611 件
交通事故相談 40 件
計 1,651 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 件数	区 内	区 外	合 計
件数	1,503	108	1,611
比率 (%)	93.3	6.7	100.0

② 内容別相談件数

内訳 件数	結 婚	離 婚	相 続	扶 養	養 子	戸 籍	土 地 家 屋	金 銭	民 事	商 事	刑 事	労 働	そ の 他	合 計
件数	13	94	340	10	6	8	280	193	255	13	38	64	297	1,611
比率 (%)	0.8	5.8	21.1	0.6	0.4	0.5	17.4	12.0	15.8	0.8	2.4	4.0	18.4	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 市町村	他府県	新規	再来	被害者	加害者	
	区内	区外							
件数	40	0	0	0	37	3	33	7	40
比率 (%)	100.0	0	0	0	92.5	7.5	82.5	17.5	100.0

② 相談内容（複数回答可）

種別	請求権者	賠償 義務者	賠償額 算定	過失割合	示談交渉	請求方法	刑事事件 関係	その他	合計
件数	4	6	16	6	9	10	2	4	57
比率 (%)	7.0	10.5	28.1	10.5	15.8	17.5	3.5	7.0	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 6 年度 1,504 件

① 相談者の性別・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	
451	1,053	322	171	1,011	1,504

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	
580	20	14	9	277	5	599	1,504

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～ 4 時
※令和 7 年 7 月から午後 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 6 年度 24 件

そ の 他 の 広 聴 活 動

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

1 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 6 年 7 月 8 日 (月) ～ 7 月 29 日 (月)
- (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書かないワンストップ窓口
- ②区政情報の発信

3 回収結果

- (1) 標 本 数 2,500 人 (日本国籍 2,170 人 外国籍 330 人)
- (2) 有効回収数 1,155 人 (日本国籍 1,062 人 外国籍 88 人 無回答 5 人)
- (3) 有効回収率 46.2% (日本国籍 48.9% 外国籍 26.7%)

※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 6 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。

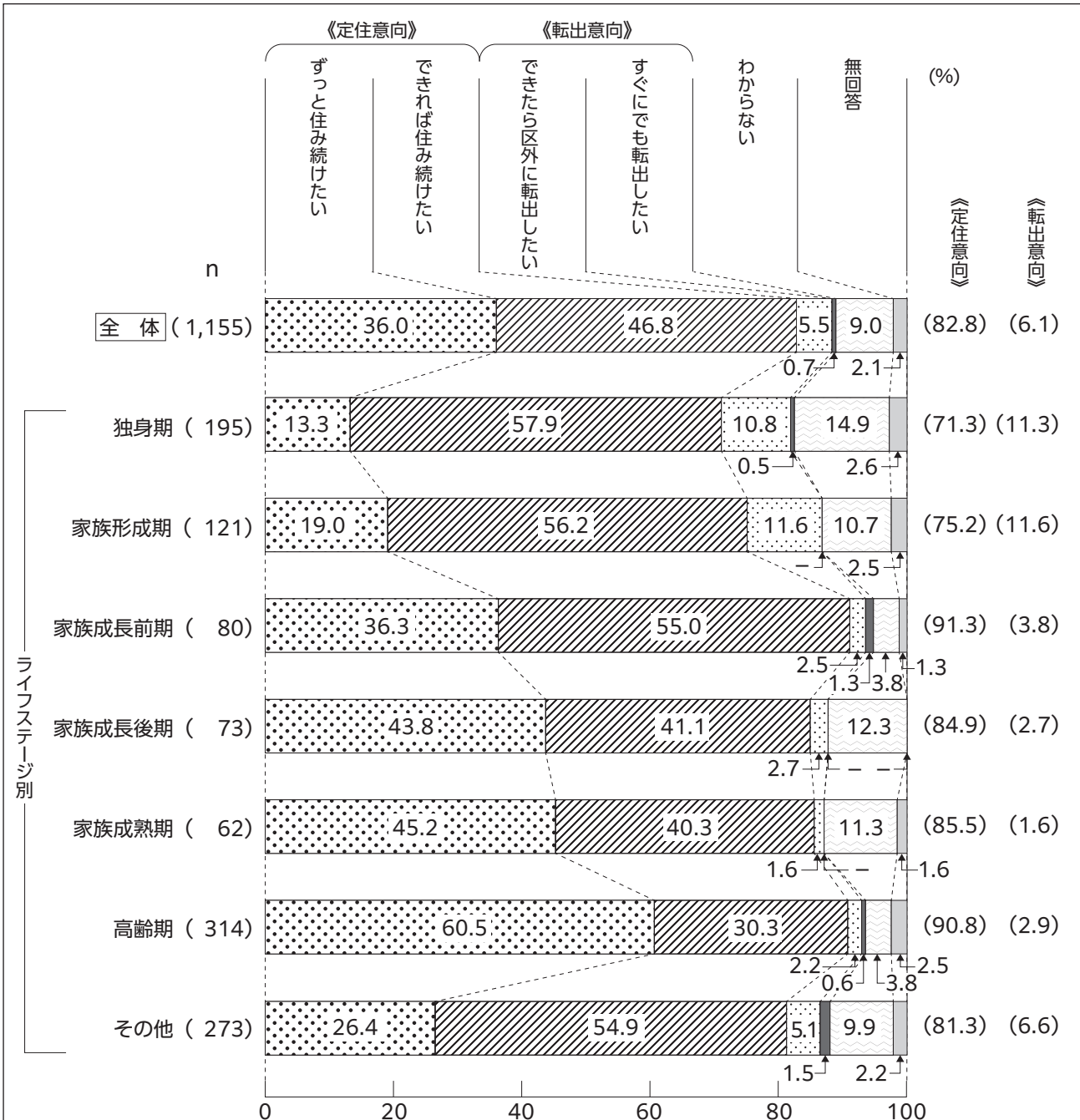
新宿区意識調査検索ページ <http://poll-search.city.shinjuku.lg.jp/>



4 調査結果（抜粋）

定住・転出意向

定住・転出意向は、「ずっと住み続けたい」（36.0%）と「できれば住み続けたい」（46.8%）をあわせた《定住意向》（82.8%）が8割強となっている。一方、「できれば区外に転出したい」（5.5%）と「すぐにでも転出したい」（0.7%）をあわせた《転出意向》（6.1%）は1割未満となっている。

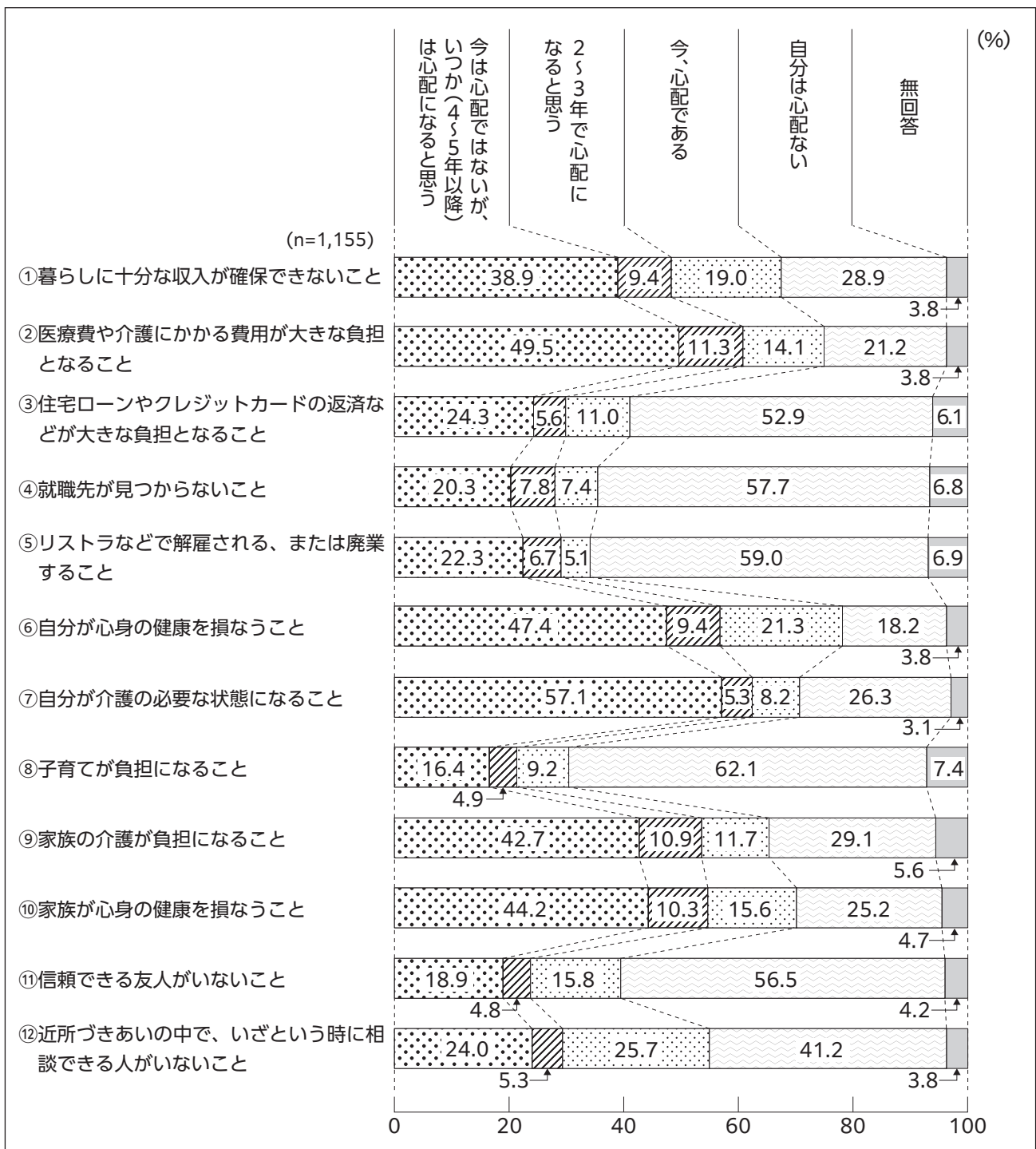


【ライフステージ別】でみると

ライフステージ別でみると、《定住意向》は独身期、家族形成期で7割台となっている。家族成長前期、高齢期では9割以上と高くなっている。高齢期は「ずっと住み続けたい」も約6割で他層に比べ高くなっている。一方、《転出意向》は家族形成期と独身期が1割強だが、それ以外の層では1割未満となっている。

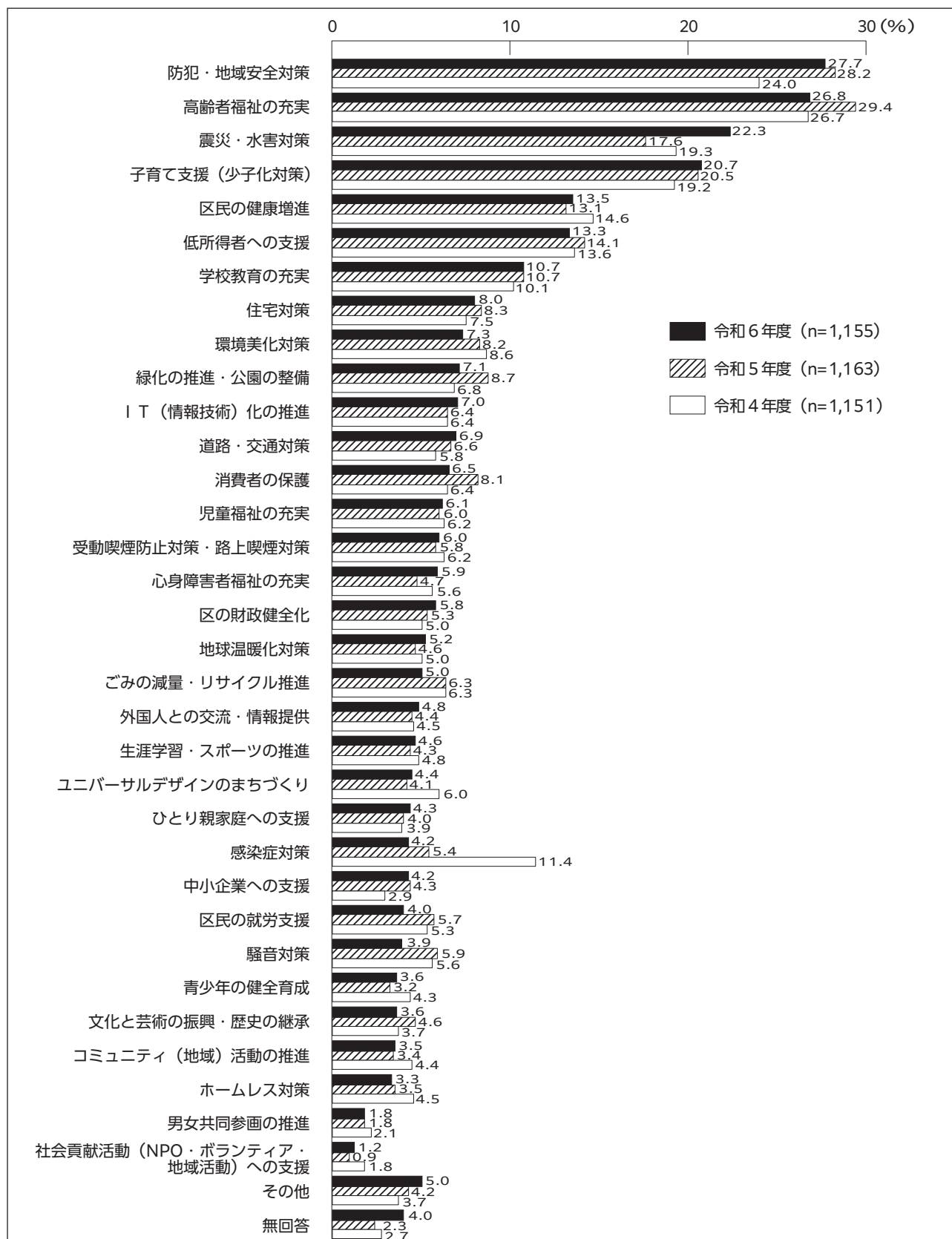
生活における心配事

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”(57.1%)が5割台半ばを超え最も高く、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”(49.5%)が5割弱、“⑥自分が心身の健康を損なうこと”(47.4%)が4割台半ばを超えている。「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”(25.7%)が2割台半ばで最も高く、次いで“⑥自分が心身の健康を損なうこと”(21.3%)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”(62.1%)が6割強で最も高く、“⑤リストラなどで解雇される、または廃業すること”(59.0%)が6割弱で続く。



区政への要望

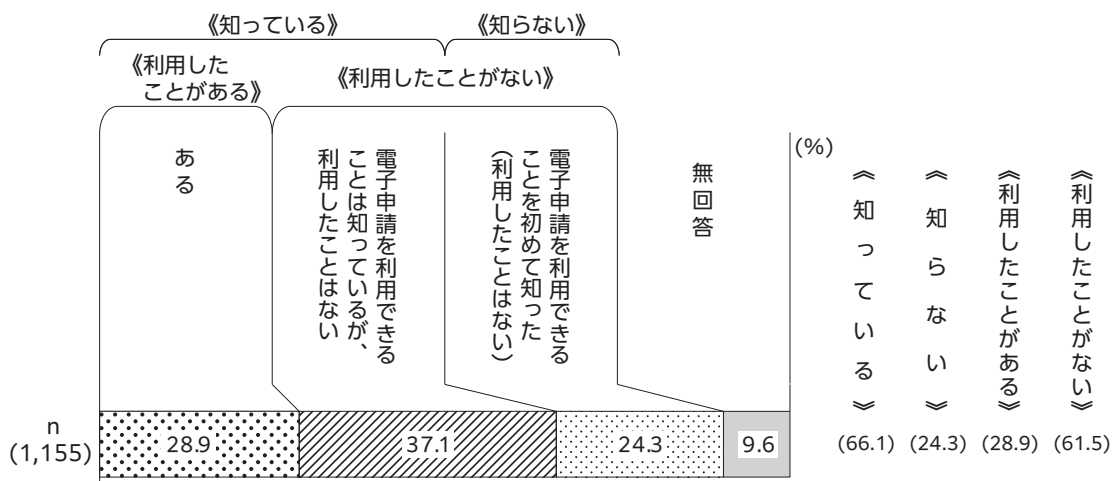
施策への要望としては、「防犯・地域安全対策」(27.7%)が2割台半ばを超えて最も高く、次いで「高齢者福祉の充実」(26.8%)も2割台半ばを超えて高い。以降、「震災・水害対策」(22.3%)、「子育て支援(少子化対策)」(20.7%)、「区民の健康増進」(13.5%)の順で続く。



書かないワンストップ窓口

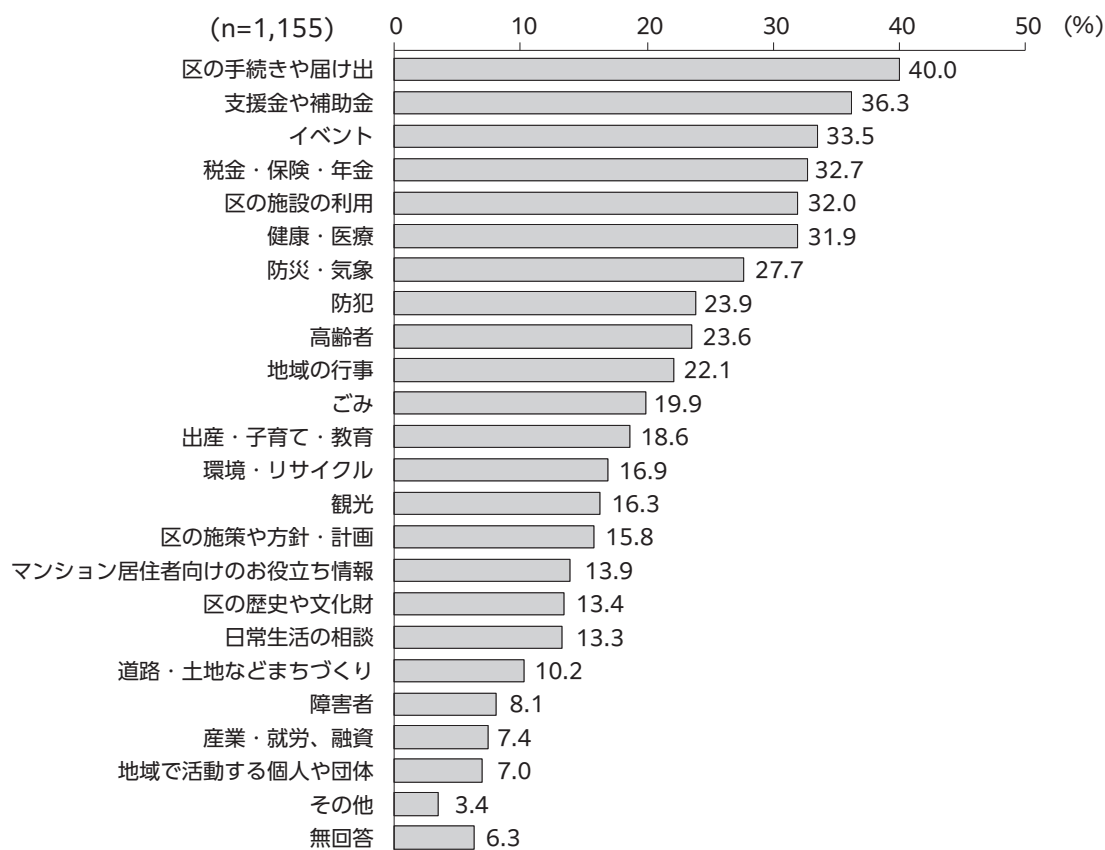
電子申請の利用経験について、「ある」(28.9%)と「電子申請を利用できることは知っているが、利用したことはない」(37.1%)をあわせた《知っている》(66.1%)は6割台半ばを超える。

「電子申請を利用できることは知っているが、利用したことはない」(37.1%)と「電子申請を利用できることを初めて知った(利用したことはない)」(24.3%)をあわせた《利用したことがない》(61.5%)は6割強となっている。



区政情報の発信

『広報新宿』で発信を希望する情報は、「区の手続きや届け出」(40.0%)が4割で最も高い。次いで、「支援金や補助金」(36.3%)が3割台半ばを超え、「イベント」(33.5%)が3割台半ば近くで続いている。「税金・保険・年金」(32.7%)、「区の施設の利用」(32.0%)、「健康・医療」(31.9%)も3割強となっている。



2 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／ 人数	規則
1	(仮称) 新宿区マンション等まちづくり方針 (素案)	令和 6 年 6 月 26 日(水) ～ 令和 6 年 7 月 26 日(金)	288 件 / 176 人・団体	第 3 条 第 2 項
2	(仮称) 新宿区町会・自治会活性化推進条例(素案) ※意見募集後「(仮称) 新宿区未来につなぐ町会・自治会ささえあい条例」に名称を変更	令和 6 年 7 月 15 日(月) ～ 令和 6 年 8 月 14 日(水)	130 件 / 31 人・団体	第 3 条 第 3 項
3	新宿区第Ⅴ期ホームレスの自立支援等に関する推進計画(素案)	令和 6 年 9 月 15 日(日) ～ 令和 6 年 10 月 15 日(火)	43 件 / 2 人・団体	第 3 条 第 2 項
4	地方税に関する事務 全項目評価書(素案)	令和 6 年 10 月 10 日(木) ～ 令和 6 年 11 月 8 日(金)	73 件 / 2 人・団体	第 3 条 第 4 項
5	国民健康保険に関する事務 特定個人情報保護評価書(全項目評価書) (素案)	令和 6 年 10 月 10 日(木) ～ 令和 6 年 11 月 8 日(金)	73 件 / 2 人・団体	第 3 条 第 4 項
6	住民基本台帳に関する事務における特定個人情報保護評価書(全項目評価書)(素案)	令和 6 年 10 月 10 日(木) ～ 令和 6 年 11 月 8 日(金)	73 件 / 2 人・団体	第 3 条 第 4 項
7	新宿区耐震改修促進計画(改定素案)	令和 6 年 10 月 15 日(火) ～ 令和 6 年 11 月 15 日(金)	69 件 / 3 人・団体	第 3 条 第 2 項
8	(仮称) 新宿区空家等及び廃棄物に起因する管理不全状態にある土地等の適正管理に関する条例(骨子案)	令和 6 年 10 月 15 日(火) ～ 令和 6 年 11 月 18 日(月)	21 件 / 3 人・団体	第 3 条 第 3 項
9	新宿区スポーツ環境整備方針(素案)	令和 6 年 10 月 25 日(金) ～ 令和 6 年 11 月 25 日(月)	55 件 / 9 人・団体	第 3 条 第 2 項
10	新宿区子ども・子育て支援事業計画(第三期) 令和 7 年度～令和 11 年度(素案)	令和 6 年 11 月 15 日(金) ～ 令和 6 年 12 月 16 日(月)	185 件 / 27 人・団体	第 3 条 第 2 項

3 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 10 時
※令和 7 年 4 月から午前 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 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
令和 2 年度	44,601	9,253	53,854

年度 \ 区分	平 日	休 日	合 計
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
令和 2 年度	48,772	5,082	53,854

4 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 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 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

	令和 5 年度	
1	ごみ	28,526
2	引越し	11,577
3	新型コロナウイルス感染症	4,428
4	子育て	3,981
5	健康医療	3,667
6	自治体の情報・概要	3,139
7	公共施設	3,023
8	税	3,011
9	戸籍	2,872
10	道路・交通	2,242

5 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6年度	令和5年度	令和4年度
テーマ	I♡Shinjuku City! ～新宿が「もっと」好きになる～	新宿区のまちづくり (第三次実行計画素案)	若者の地域コミュニティへの参加
開催日時	令和6年12月7日(土) 午前10時～12時	令和5年11月11日(土) 午後1時30分～3時30分	令和4年12月11日(日) 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	18名	12名	13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



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 1,007 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 6 年度

令和 7 年 8 月発行

刊 行 物 作 成 番 号

2025-04-2106

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）