新宿区の

広 聴 活 動

— 令 和 5 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 …… 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５年度投書　処理種別等件数 …… 2

（5）　令和５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５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） …… 28

4　総合案内用 AI チャットボット …… 29

5　しんじゅく若者会議 …… 30

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５年度投書　処理種別等件数

（5）　令和５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 4,244 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５年度	令和４年度	令和３年度	令和２年度	令和元年度
投書（a+b）	4,244	4,343	4,705	6,106	2,959
広聴対応（a）※	167	148	147	307	186
各課対応（b）	4,077	4,195	4,558	5,799	2,773
コールセンター問い合わせ	38,150	44,253	52,691	53,854	48,262

※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５年度	令和４年度	令和３年度	令和２年度	令和元年度
340	261	339	684	320

（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
令和元年度	132	3	15	36	186

（4）令和５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５年度	41	126	125	6	36
	167		167		

（5）令和５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	60	17.6%
次年度での対応に努める	0	0.0%
今後の参考とする	124	36.5%
実現不可能	55	16.2%
既に実施済み	101	29.7%
計	340	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

令和４年度	
道路・交通	27
窓口サービス	26
まち美化	19
広報・広聴	15
防犯・地域安全	9
子育て支援	8
公園	7
生活衛生	6
公害・騒音	6
景観・まちづくり	6
コミュニティ	4
区民の健康づくり	4
生涯学習・スポーツ	3
高齢者福祉	3
施設の有効活用	3
住民自治（参画・協働）	2
ホームレス	2
ごみ・リサイクル	2
国際交流	2
平和	2
人権・男女共同参画	1
児童福祉・ひとり親家庭への支援	1
学校教育	1
障害者福祉	1
住宅	1
議会	1
青少年	0
低所得者への支援	0
社会参加・就労支援	0
防災	0
消費者保護	0
環境問題	0
緑化	0
文化・歴史	0
地域産業・中小企業への支援	0
職員の能力開発、意識改革	0
行財政の効率化	0
区政運営その他	0
経済対策	0
選挙	0
多文化共生	0
その他	99
計	261

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5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、それに応えていただいた方1,000名（男419名、女581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	箪笥町	榎町	若松町	大久保	戸塚	落合第一	落合第二	柏木	角筈	合計
性別	男	48	50	57	46	47	46	36	37	36	16	419
	女	68	83	70	62	60	58	67	48	40	25	581
	合計	116	133	127	108	107	104	103	85	76	41	1,000
年代別	10代（18才～）	1	0	1	1	1	0	3	1	1	0	9
	20代	1	9	13	6	6	10	12	7	10	5	79
	30代	19	22	19	17	12	15	14	13	11	9	151
	40代	30	30	32	19	29	18	25	17	11	8	219
	50代	30	29	18	17	25	23	12	17	16	7	194
	60代	8	21	22	18	12	16	11	14	8	8	138
	70代	16	15	13	18	16	13	17	10	12	1	131
	80代以上	11	7	9	12	6	9	9	6	7	3	79
	合計	116	133	127	108	107	104	103	85	76	41	1,000

（うち外国籍32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５年７月21日（金）から８月４日（金）まで
対 象 者　アンケート区政モニター997名
回答者数　902名
回 答 率　90.5%

調査項目

テーマ１　区役所への来庁目的について

［1］ 区役所や区の施設の窓口への来庁有無
［2］ 区役所等への来庁目的
［3］ 電子申請の利用経験
［4］ 電子申請を利用した行政手続
［5］ 電子申請の導入を望む行政手続の分野

テーマ２　広報新宿について

［1］ 広報新宿が読みやすくなるための改善点
［2］ 広報新宿の表紙面をどのようにしたらよいと思うか
［3］ 広報新宿の表紙面以外はフルカラーと単色どちらが読みやすいと思うか

テーマ３　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）の日又は地域の集団回収に出している雑がみ

テーマ４　がんに関する情報や相談先について

［1］ がんと診断された場合の情報入手先
［2］ がん患者やその家族等をサポートするために必要な情報
［3］ 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５　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５年９月１日（金）から９月15日（金）まで
対 象 者　アンケート区政モニター996名
回答者数　879名
回 答 率　88.3%

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　認知症になっても安心して暮らせるまちについて

［1］ 認知症の早期診断・早期治療が大切であることの理解度
［2］ 認知症は家族等の理解と対応で症状が和らぐことの理解度
［3］ 認知症サポーター養成講座について
［4］ 認知症サポーター養成講座の受講希望について
［5］「認知症・もの忘れ相談医」について

テーマ３　成年後見制度について

［1］ 成年後見制度の認知度
［2］ 成年後見制度の利用意向
［3］ 後見人になってほしい人
［4］ 成年後見制度が利用されるために必要なこと
［5］ 成年後見制度に関する周知方法

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

（3）第３回 区政モニターアンケート

実施期間　令和５年11月２日（木）から11月16日（木）まで
対 象 者　アンケート区政モニター987名
回答者数　879名
回 答 率　89.1%

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　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つを組み合わせて食べること
［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］ ロコモティブシンドロームの認知状況
［８］ 現在の健康状態
［９］ 飲酒頻度
［10］ １日あたりの飲酒量
［11］ 喫煙状況
［12］ 睡眠での十分な休養
［13］ 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
［14］ かかりつけ歯科医の有無
［15］ こころの問題を気軽に相談できる場所・窓口について
［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か
［17］ 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

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

（4）第４回 区政モニターアンケート

実施期間　令和５年12月１日（金）から12月15日（金）まで
対 象 者　アンケート区政モニター985名
回答者数　888名
回 答 率　90.2%

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

〈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

〈生涯学習〉

［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

〈多文化共生〉

［１］　多文化共生の進捗度

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５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５年度開催実績

2　主な意見

対　話　集　会

令和５年度　「区長と話そう～しんじゅくトーク」

テーマ（10 地区共通）：新宿区のまちづくり（第三次実行計画）

1　令和５年度開催実績

地 区	日時・会場		参加者数
柏木	10 月 18 日（水） 14 時～ 15 時 30 分	柏木地域センター 多目的ホール	32
榎町	10 月 20 日（金） 14 時～ 15 時 30 分	榎町地域センター 多目的ホール	29
箪笥町	10 月 20 日（金） 18 時 30 分～ 20 時	牛込箪笥地域センター 多目的ホール	29
若松町	10 月 23 日（月） 18 時 30 分～ 20 時	若松地域センター 多目的ホール	32
落合第一	10 月 24 日（火） 18 時 30 分～ 20 時	落合第一地域センター 多目的ホール	28
戸塚	10 月 26 日（木） 18 時 30 分～ 20 時	戸塚地域センター 多目的ホール	34
大久保	10 月 27 日（金） 18 時 30 分～ 20 時	大久保地域センター 多目的ホール	21
角筈	10 月 30 日（月） 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	32
四谷	11 月 1 日（水） 14 時～ 15 時 30 分	四谷地域センター 多目的ホール	27
落合第二	11 月 1 日（水） 18 時 30 分～ 20 時	落合第二地域センター 多目的ホール	27
合計	10 カ所		291

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。

1 柏木地区　10月18日（水）

○ツタが絡まっている空き家について、区で伐採できるか、状況は把握しているか。
○北新宿公園の樹木が高く、太くなっており、樹木の隙間が狭く危険ではないのか。
○淀橋第四小学校の樹木が大きくなっているが、どのように対応するのか。
○朝、家の前を掃除しても夜間にまた吸い殻が捨ててある。厳しく対応してもらいたい。
○ツタが電線に絡まっている箇所がある。東京電力と連携して対応してほしい。
○柏木公園は石が多く、グラウンドゴルフの利用に支障がある。子どもたちにも危ないと感じている。
○柏木公園のトイレについて、手洗い場が近くにないため設置していただきたい。
○ハクビシンを見かけることがあり、空き家に棲みつくと困る。また、北新宿公園にムクドリが多いことを知ってほしい。
○生涯学習館について、冷蔵庫は更新されたが食器や備品は補充されず不揃い。指定管理施設ではあるが、区が対応できないか。
○私道の修繕は所有者で行うには金銭面の問題や合意形成が難しい。

2 榎町地区　10月20日（金）

○早稲田大学の喫煙エリアが都バスの乗降口に近く、受動喫煙の心配があるので大学に働きかけを行ってほしい。
○区の公園トイレと公衆トイレはいくつあるのか。また、和式トイレと洋式トイレの状況についても教えてほしい。
○早大通りのけやき並木を計画事業「次世代につなぐ桜並木」において検討してはどうか。
○町会が衰退し、側溝に水が溢れた場合でも人手不足や高齢化の影響により対応できなくなっている。
○新宿伊勢丹の向かい側の歩道のアスファルトで埋め戻されている部分に段差があり危ない。
○区立小・中学校はバリアフリー化が整っていないと感じる。
○大日本印刷に、災害時の避難場所として活用できるよう協議申し入れしてほしい。
○区立中学の部活動を地域のスポーツクラブへ移行することについて、区の考えは。
○弁天公園の古くなった樹木について、１本は伐採されたがその他の木は対応するのか。
○ラジオ体操はどの程度の音量であれば問題がないか、ガイドラインを作成してほしい。

3 箪笥町地区　10月20日（金）

○新宿文化センターや新宿コズミックスポーツセンターなど、歌舞伎町以外の場所に新庁舎建設を検討してはどうか。
○コミュニティに関する情報を一元化したWEBページを作成してほしい。
○区の散歩アプリを利用しているが、使いやすいと感じており感謝している。

○説明会の資料は紙ではなくPDFデータをメール送信するなどデジタル化すべきである。
○新型コロナウイルスやインフルエンザなどの今後の感染症対策はどうなるのか。
○大久保通りの幅員を30mに拡幅する計画について、歩道幅員を広げ、人のための道としてほしい。
○神楽坂下交差点のトイレを、新しく綺麗な粋なトイレにしてほしい。
○公立小・中学校は教員の不足や疲弊が常態化している。区独自に教員の補充を計画してほしい。
○避難所運営について、福祉施設や企業などの民間施設を避難所とする取組を進めるとともに物資供給を含めた体制の確立をお願いしたい。
○大久保通りは歩道が狭く照明が暗いため自転車と歩行者との接触事故が懸念される。
○高齢者給食に協力しているボランティアの方々を表彰するなど光を当ててほしい。
○新宿シティウォークを外国人と一緒に実施するなど、他事業と連携した多文化共生を推進すべきと思う。
○ペーパーレス化について、紙と電子データは一方に偏ることなく、何が一番効率的かという観点で取り組んでほしい。
○外苑東通りの拡幅に伴い新たにマンション等が建設されたが、賑わいという観点から飲食店や小売店を増やしてほしい。
○より良いコミュニティの形成のため、代を継いで定住できる施策を進めてほしい。
○基本政策Ⅳは「健全な区財政」ではなく、「繁栄する区財政」が良いと思う。単なる税収の増加ではなく発展という視点で。
○戸山公園多目的運動場の整備が進んでいないが、区の計画に入っているのか。

4 若松町地区　10月23日（月）

○不登校児童・生徒への支援はどのように行っているか。
○町会長等の後継者不足が課題だが、区はどのような対策をしてきたのか。
○基本政策Ⅲ「賑わい都市・新宿の創造」に向けて、伝統を子どもたちへ広め次世代へ伝える取組を進めてもらいたい。
○コミュニティ不足を解決するため、「マンション管理計画認定制度」に「コミュニティ条項」と「防災条項」を盛り込んでほしい。
○住民に在宅避難を徹底していく必要がある。
○避難所開設の中核となる人材確保が急務なのではないか。
○中央図書館を新しくデジタルベースでスペースを生かした文化的交流ができる施設にしてもらいたい。
○新宿区の空き家はどのようになっているのか。
○文京・豊島・渋谷の各区には、情緒支援にフォーカスした特別支援学級があるが、新宿区で検討する予定はあるか。
○フードドライブ実施の際「東京おこめクーポン事業」により配布されたお米が15袋ほど集まった。本当に必要とする人へ必要なものを届ける施策にしてもらいたい。

5 落合第一地区　10月24日（火）

○東京の自転車運転者のヘルメット着用率が低く普及の取組が必要だが、ヘルメット購入費用助成事業の今年度の申請状況はどうか。

○落合第一地区の公共交通は、２つのバス路線しかない。AI オンデマンド交通の展開は有効と考えるが、導入の検討状況はどうか。
○町会・自治会活性化推進条例の制定で、区は町会・自治会にどのようなことを望むのか。
○上落合中通りの無電柱化はいつ着工予定か。
○障害者センターでのボッチャ大会にクリアソン新宿の選手数名が来て一緒にプレーしてくれた。障害の有無に関わらず様々な方が交流するという取組が増えていくことを望む。
○新たな外国人住民と気持ちよく暮らしていくため、ごみの出し方のリーフレットはベトナム語版等も発行してほしい。
○コミュニティ活性化、防災力向上等の観点から、防災倉庫の規制を緩和してもらえないか。
○職場が区内事業所でなくなったため登録解除となった防災サポーターがいる。意欲があり、活動に支障のない方が登録解除せずに済むよう、登録要件を緩和できないか。
○桜は、神田川沿いだけでなく、区立学校についても適切に更新していってほしい。
○まちの様子は地域によって異なるのに、町会・自治会の活性化推進に係るルールを、条例で区全域を対象として定めることに疑問を感じる。

6 戸塚地区　10月26日（木）

○歩道にある植込みを道路のセンターラインへ移動し、ガードレールで区画するなどして自転車専用レーンを設置できないか。
○小滝橋通りから諏訪通りに入ってすぐの信号手前の道路が5㎝くらい盛り上がっており段差がある。また、亀裂が入って割れている箇所があるので対応できないか。
○区ではみどりを増やす取組を推進しているにもかかわらず、神宮外苑の樹木を伐採することに矛盾を感じている。
○高田馬場駅前ロータリーへのごみ箱の設置についての要望書を区へ提出したが意見を伺いたい。
○外国人が経営する飲食店のごみ出しに問題があると感じている。
○男女共同参画や困難を抱える女性支援、LGBT の名のもとに使われる予算が精査されているのか伺いたい。
○期限を設けて社会実験的にスマートごみ箱設置を検討してはどうか。若者のチャレンジに対して是非応援していただきたい。
○高田馬場駅周辺は汚いと感じている。不動産会社において外国人へのルール周知を徹底、義務付けをするなどもう少し厳しく取り組んでほしい。
○首都直下地震では、夜中に発災した場合には区役所職員も十分に参集できないと考えるため、地域住民がお互いに助け合い、共助により対応していくことが必要であると考える。

7 大久保地区　10月27日（金）

○大久保つつじが普及できるよう、苗木や植える場所を充実してほしい。
○町会の掲示板は小さいものが多いが、広報活動を充実させるためにも大きいものに更新してほしい。
○中央図書館は旧戸山中学校の校舎を活用していて四谷図書館や下落合図書館と比べて寂しく感じる。建替えを検討してはどうか。

○粗大ごみの不法投棄にはどのように対応しているのか。
○修学旅行先をシンガポールとし、旅費の大部分を区が補助する他区立中学校が話題となったが、新宿区でもそのような考えはあるのか。
○給食費無償化を実施する区が増えている。新宿区の方針を教えてほしい。
○地域のマンションが知らない間に民泊を始めている。区は民泊についてどの程度把握しているのか。また、災害時にはどのように対応するのか教えてほしい。
○防災ラジオの無償貸与が大変好評。子育て世帯や若者にとっても災害時の情報収集は重要なため、対象を拡大してほしい。
○名誉区民の故やなせたかしさんについて、イベントを実施し発信してはどうか。
○ふるさと納税の影響で税収は少なくなっていると思われるが、どのように対応していくのか。
○区ゆかりの文化人など新宿には様々な文化があるが、国際時代の新宿の文化として若者の意見を取り入れて区政を推進してほしい。

8 角筈地区　10月30日（月）

○西新宿はタワーマンションが多い。エレベーターに設置する防災ボックスなど非常用設備の無償提供を検討してほしい。
○大規模マンションの建設等により児童数が増え、西新宿小学校はパンクすることが想定されるが、区としてどう考えているか。
○西新宿小学校は学区域が広く、通学に時間がかかる児童がいるとともに災害時にも問題が生じるのではないかと懸念している。
○西新宿小学校の体育館に冷暖房設備が完備されていない。災害時の避難所でもあるため、講堂に冷暖房を整備してほしい。
○西新宿小学校の第二校庭にナイター設備を設置してほしい。
○客引きや路上での営業などルールを守らない店舗が多いため、防止に向けて権限を強化してほしい。
○ごみの不法投棄や捨て方の問題により、ねずみ・カラス・ゴキブリが発生している。新宿郵便局の近隣エリアもねずみが発生しているため、区で対処してほしい。
○路上喫煙について罰金制度をつくり、罰金額を記載した路上喫煙禁止のシールを作成して抑止力を強化してほしい。
○ＷＥバスについて、子どもが安全に利用でき、文化施設へのアクセスがしやすい交通が分かるような案内等にしてほしい。
○西新宿小学校の増築についての説明会は、既に設計図が概ねできており、保護者や地域の意見を聴く場というよりもお知らせする場という印象だった。
○区役所の建替えについて、西新宿で都庁と肩を並べるような移転を考えてはどうか。
○ソーラーパネルを増やすなど電気をつくるまちづくりを考えてはどうか。
○地域の力や大学等のマンパワーを活用し、充実した教育環境を整備してほしい。
○犬･猫の保護に予算を配分するのではなく、ねずみの駆除対策にもっと予算を配分してほしい。

9 四谷地区　11月1日（水）

○第三次実行計画の事業と各行政計画の関係性が分かりにくい。
○学区域の変更や教室等の学校施設の問題について、もう少し地域住民に丁寧に寄り添い意見を聴くべきだと考える。
○強制的に町会費を徴収するような仕組みも検討していくことが必要ではないか。
○駐輪ラックが撤去されたが、今までどおり公道上に駐輪場を設置してもらいたい。
○第三次実行計画には、第一次や第二次実行計画の取組の結果を示してもらいたい。
○地域説明会は事前登録ではなく自由参加とすべきではないか。
○コミュニティの場としても大事な公衆浴場を区が設置支援してもらいたい。
○事故を減らすために、歩道・自転車道・車道を明確に分ける必要がある。
○コモレ四谷の地下に体育館が設置され感謝している。
○行政や町会連合会の会議等が平日に開催されていることを理由に町会長を断られることがあるため、会議は土日開催としてほしい。

10 落合第二地区　11月1日（水）

○地区内で建てられる建物が地区計画に則したものとなっているか情報提供してほしい。
○外国人観光客の数が増え騒音やゴミ放置等に悩まされる住民も増えてきているので、民泊事業者にしっかり指導してほしい。
○区立公園は、事故防止、ごみ持込防止のため、防犯カメラ設置等適切に対応してほしい。
○企業からもらった花への水やりにおいても、公園の散水栓を使わせてほしい。
○公園サポーター活動はグループの人数にかかわらず平等に補助金の支給をお願いしたい。
○井戸の数が減少しているので保全してほしい。
○地主の管理組合運営独占を防止するため、マンション管理組合の任期を5年に制限する、または居住者から相談があった場合に区が指導、助言を行う仕組みを作ってほしい。
○落合第一中学校で避難所開設訓練をしたが、避難所について中学生がよく分かっていないので、説明等行った。区は周知啓発を引き続き行ってほしい。
○育成会活動で、子どもの情操を豊かにする目的の補助金を使いきれない一方で、自然体験教室は交付される補助金では足りない。相互に活用できるよう制度を改正してほしい。
○いつまでも住み慣れた我が家で安心して暮らすため、健康や医療、介護に関する施策の充実をお願いしたい。
○地区協議会では、今年度から若い2名の会員が参加したことが励みになっている。
○上落合西公園のスポーツコーナーの地面は、石や岩が飛び出していたり穴が開いていたりして危ない。
○近所の民泊施設でトラブルがあった。認可に期間を設け、苦情の多い施設は再認可しないよう制度改正できないか。
○区の財源確保のため、ふるさと納税制度の実施を検討してはいかがか。
○区から管理を委託されている掲示板を大きくしてほしい。
○無電柱化整備の全体像と現状を教えてほしい。
○クリアソン新宿の試合会場は調布や西が丘などの遠隔地なので、身近なところにあれば良いと思う。

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。

※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。

1　年度別各種相談実績

相談別＼年度別	令和５年度	令和４年度	令和３年度	令和２年度	令和元年度
法律相談	1,358	1,162	1,165	1,013	1,263
交通事故相談	43	35	27	39	44
区民相談	1,487	1,488	1,939	2,690	1,513
行政相談	29	33	8	14	19
合計	2,917	2,718	3,139	3,756	2,839

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５年度　　法律相談　　1,358 件
　　交通事故相談　　43 件
　　計　1,401 件（97 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 相談者の年代別・住所別

内訳／件数	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	不明	区内	区外	合計
件数	2	41	148	220	329	284	227	95	12	1,256	102	1,358
比率(%)	0.2	3.0	10.9	16.2	24.2	20.9	16.7	7.0	0.9	92.5	7.5	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	8	86	308	2	6	3	231	131	207	14	20	66	276	1,358
比率(%)	0.6	6.3	22.7	0.2	0.4	0.2	17.0	9.7	15.2	1.0	1.5	4.9	20.3	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	43	0	0	0	39	4	39	4	43
比率(%)	100	0	0	0	90.7	9.3	90.7	9.3	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	6	1	9	2	7	10	1	14	50
比率(%)	12.0	2.0	18.0	4.0	14.0	20.0	2.0	28.0	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５年度　1,487 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	
450	1,037	330	264	893	1,487

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	
570	19	35	7	362	5	489	1,487

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
○ 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５年度　29 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
（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５年７月３日（月）～７月 24 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区政情報の発信
⑦選挙

（2）特集調査項目
①町会・自治会と地域活動
②図書館サービス

3　回収結果

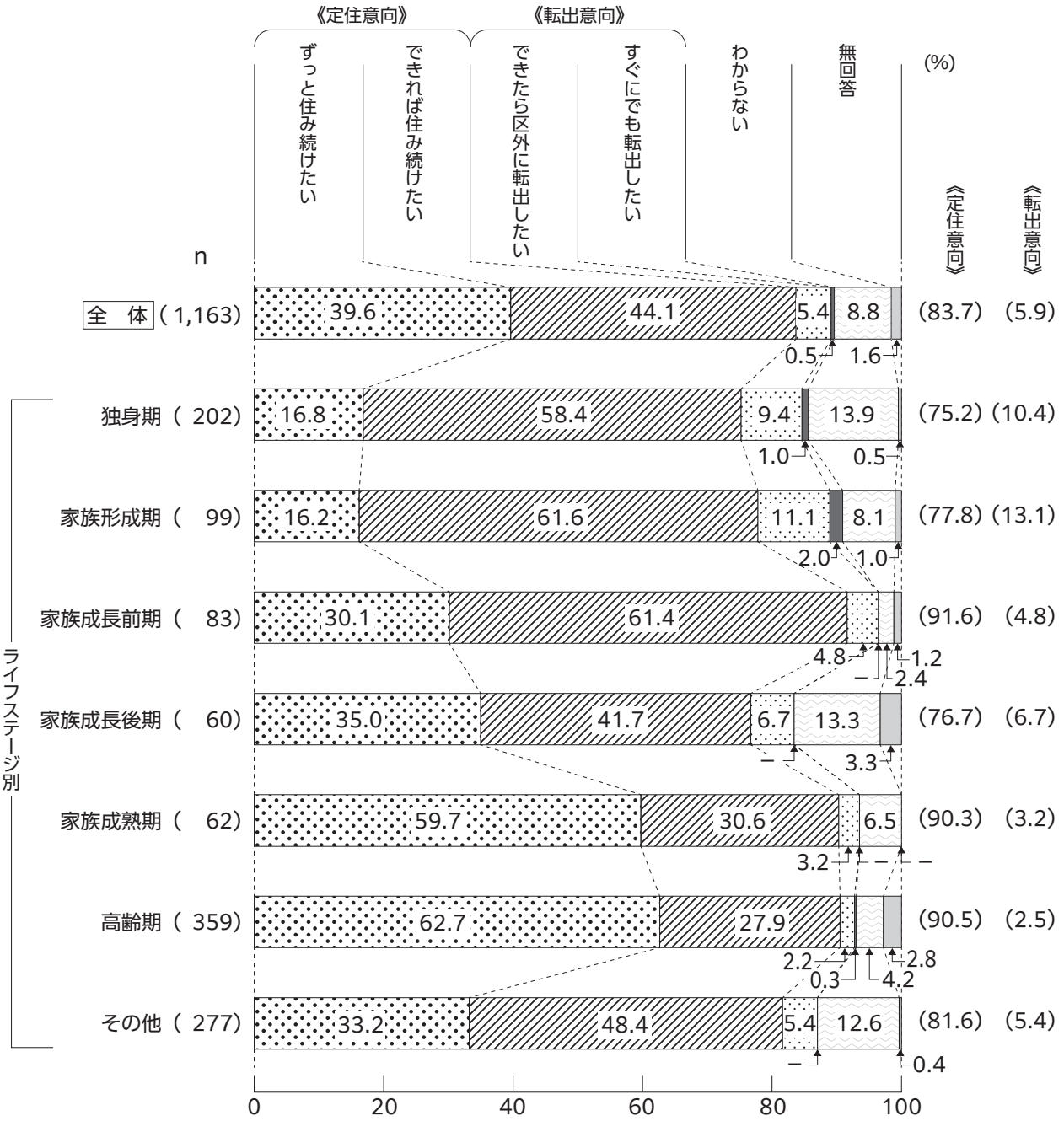
（1）標　本　数　　2,500 人（日本国籍　2,205 人　外国籍　295 人）
（2）有効回収数　　1,163 人（日本国籍　1,092 人　外国籍　68 人　無回答　3 人）
（3）有効回収率　　46.5%（日本国籍　49.5%　外国籍　23.1%）

※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５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」（39.6%）と「できれば住み続けたい」（44.1%）をあわせた《定住意向》（83.7%）が８割台半ば近くとなっている。一方、「できたら区外に転出したい」（5.4%）と「すぐにでも転出したい」（0.5%）をあわせた《転出意向》（5.9%）は１割未満となっている。

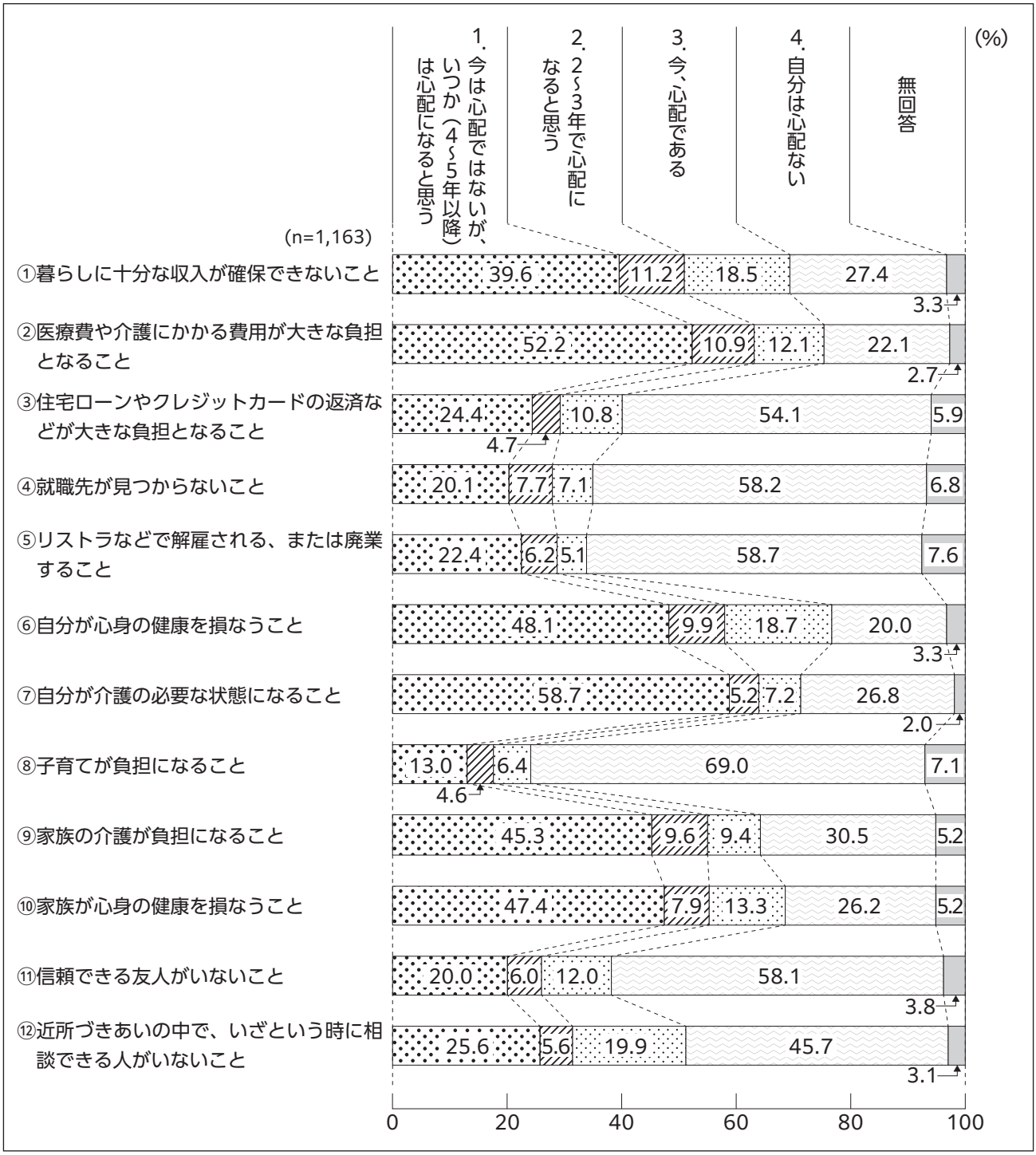


【ライフステージ別】でみると

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、家族成長後期で7割台となっている。家族成長前期、家族成熟期、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6割強で他層に比べ高くなっている。一方、《転出意向》は家族形成期が1割台半ば近くで最も高く、次いで独身期が約1割で続く。

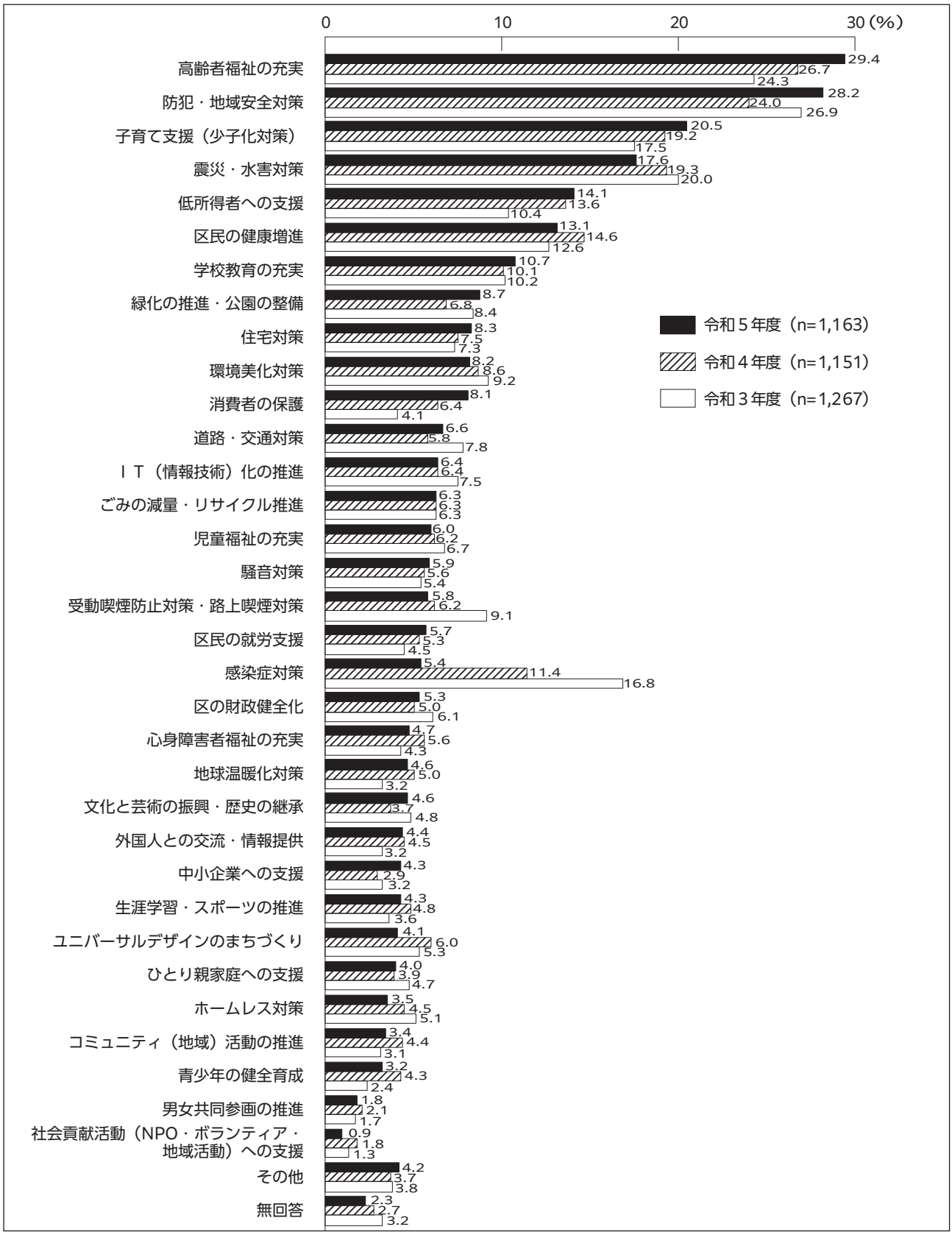
生活における心配事

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”（58.7%）が６割近くで最も高く、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”（52.2%）が５割強、“⑥自分が心身の健康を損なうこと”（48.1%）が５割近くとなっている。「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”（19.9%）が２割弱で最も高く、次いで“⑥自分が心身の健康を損なうこと”（18.7%）、“①暮らしに十分な収入が確保できないこと”（18.5%）が２割近くで続く。一方、「自分は心配ない」は“⑧子育てが負担になること”（69.0%）が７割弱で最も高くなっている。



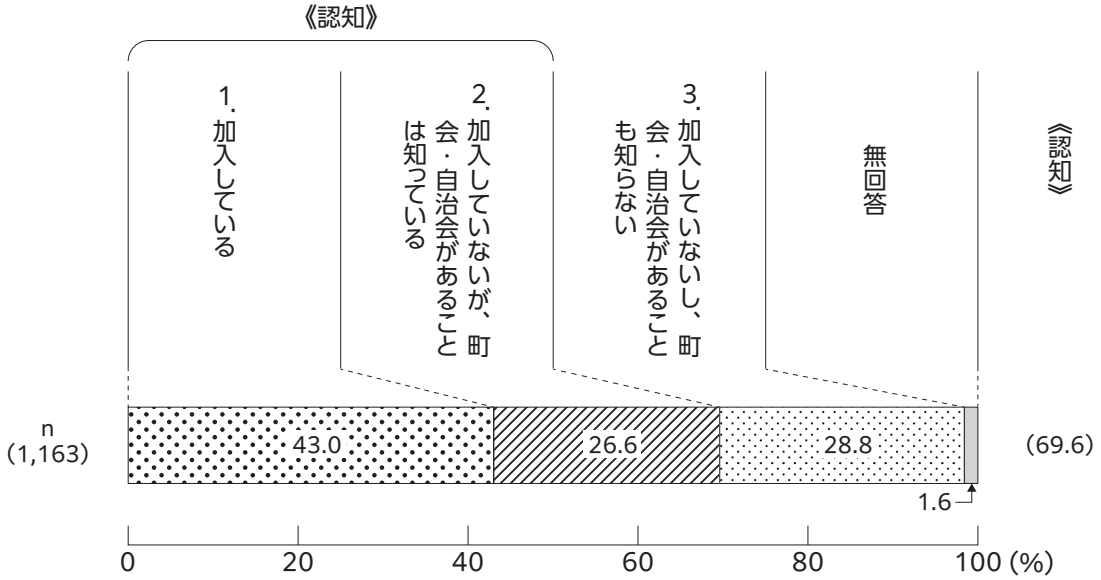
区政への要望

施策への要望としては、「高齢者福祉の充実」（29.4％）が３割弱で最も高く、次いで「防犯・地域安全対策」（28.2％）が３割近くとなっている。以下、「子育て支援（少子化対策）」（20.5％）、「震災・水害対策」（17.6％）、「低所得者への支援」（14.1％）の順で続く。



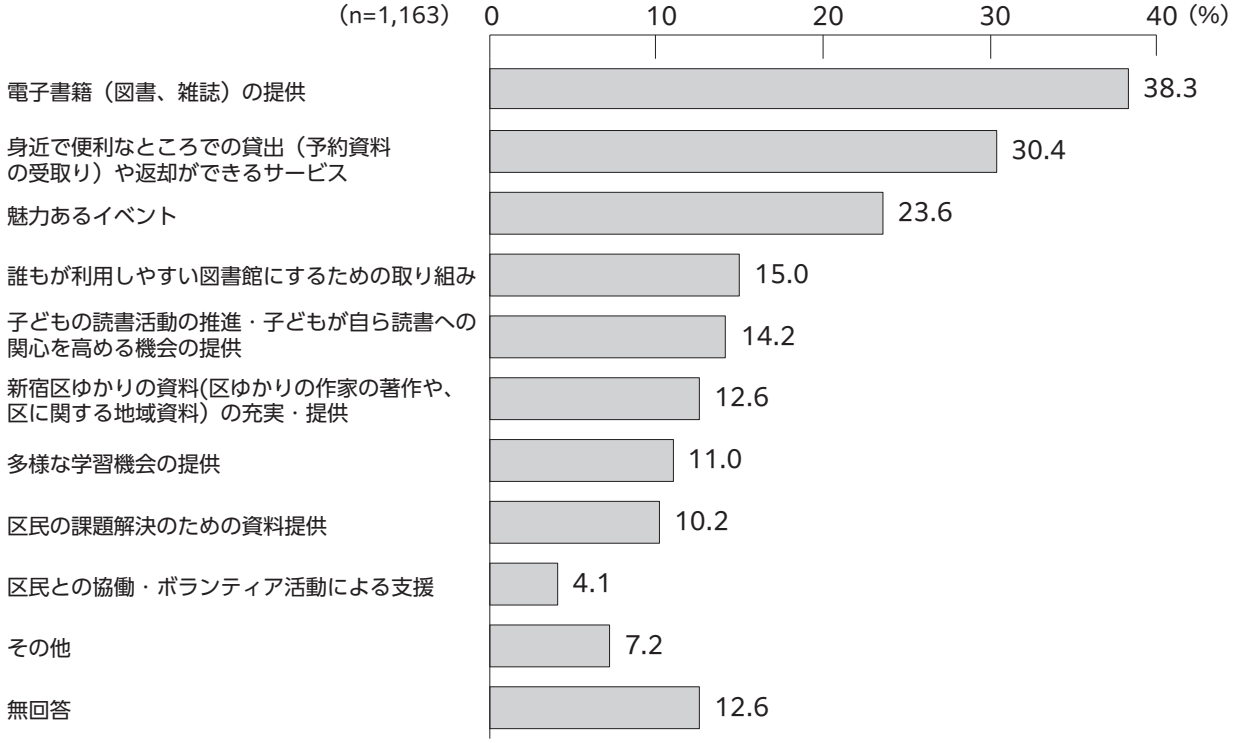
地域の町会・自治会加入状況

地域の町会・自治会加入状況は、「加入している」（43.0％）が４割台半ば近くで最も高く、「加入していないが、町会・自治会があることは知っている」（26.6％）をあわせた《認知》（69.6％）は７割弱となっている。



期待する図書館サービス

期待する図書館サービスは、「電子書籍（図書、雑誌）の提供」（38.3％）が４割近くで最も高くなっている。次いで、「身近で便利なところでの貸出（予約資料の受取り）や返却ができるサービス」（30.4％）が約３割、「魅力あるイベント」（23.6％）が２割台半ば近くで続いている。



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	新宿区物価高騰対策臨時給付金に関する事務「特定個人情報保護評価書（全項目評価書）」（素案）	令和５年８月16日（水）～令和５年９月14日（水）	０件／０人・団体	第３条第４項
2	「国民年金に関する事務　全項目評価書」（素案）	令和５年10月５日（木）～令和５年11月６日（月）	２件／１人・団体	第３条第４項
3	「国民健康保険に関する事務　全項目評価書」（素案）	令和５年10月５日（木）～令和５年11月６日（月）	０件／０人・団体	第３条第４項
4	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５年10月５日（木）～令和５年11月６日（月）	０件／０人・団体	第３条第４項
5	新宿区第三次実行計画（素案）	令和５年10月15日（日）～令和５年11月16日（木）	404件／58人・団体	第３条第１項
6	新宿区マンション管理適正化推進計画（素案）	令和５年10月15日（日）～令和５年11月16日（木）	82件／３人・団体	第３条第２項
7	新宿区地域防災計画（令和５年度修正）（原案）	令和５年10月12日（木）～令和５年11月10日（金）	55件／３人・団体	第３条第２項
8	新宿区障害者計画(令和６年度～令和９年度)、第３期新宿区障害児福祉計画・第７期新宿区障害福祉計画（令和６年度～令和８年度）（素案）	令和５年10月25日（水）～令和５年11月27日（月）	150件／16人・団体	第３条第２項

9	新宿区高齢者保健福祉計画・第９期介護保険事業計画（令和６年度～令和８年度）（素案）	令和５年10月25日（水）～ 令和５年11月27日（月）	72件／ ９人・団体	第３条 第２項
10	第５期新宿区健康づくり行動計画（素案）	令和５年10月25日（水）～ 令和５年11月27日（月）	72件／ 11人・団体	第３条 第２項
11	新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく予防接種及び新型コロナウイルス感染症に係る予防接種に関する事務「特定個人情報保護評価書（全項目評価書）」（素案）	令和５年10月25日（水）～ 令和５年11月24日（金）	０件／ ０人・団体	第３条 第４項
12	新宿区第四次男女共同参画推進計画 ～ジェンダー平等社会を目指して～ （令和６年度～令和９年度）（素案）	令和５年11月15日（水）～ 令和５年12月14日（木）	31件／ ６人・団体	第３条 第２項
13	第六次新宿区子ども読書活動推進計画 （令和６年度～令和９年度）（素案）	令和５年11月15日（水）～ 令和５年12月14日（木）	14件／ ３人・団体	第３条 第２項
14	地方税に関する事務　全項目評価書（素案）	令和５年11月15日（水）～ 令和５年12月15日（金）	０件／ ０人・団体	第３条 第４項
15	（仮称）新宿駅周辺地域における路上飲酒の制限等に関する条例の骨子（案） ※意見募集後「（仮称）新宿駅周辺地域の安全で秩序ある環境の確保に関する条例」に名称を変更	令和６年３月５日（火）～ 令和６年３月29日（金）	34件／ 11人・団体	第３条 第３項

3　しんじゅくコール（新宿区コールセンター）

区民の多様なライフスタイルに対応した区民サービスを図るため、平成 19 年度に区政情報に関する FAQ（よくある質問と回答）を構築し、それを活用した新宿区コールセンターを開設した。

（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
④問い合わせ手段　電話または FAX による簡易な問い合わせに、オペレータが対応
　　専用電話番号　03－3209－9999
　　専用 FAX 番号　03－3209－9900
⑤取り扱い範囲　　区政情報などの簡易な問い合わせに対し、「FAQ システム」等を活用し回答する。
　　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

（2）受付件数

区分／年度	開庁時	閉庁時	合　計
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
令和元年度	41,033	7,229	48,262

区分／年度	平　日	休　日	合　計
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
令和元年度	44,084	4,178	48,262

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５年	47,748	116,918	79.2%

（２）令和５年度カテゴリ別受付件数（上位 10 項目）

	カテゴリ	質問数（件）
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施策に反映させるためのきっかけづくり、場づくりを目指すものとして行っている。若者の対象年齢は、18 ～ 39 歳とした。

1 会議の概要

（1）テーマ

新宿区のまちづくり（第三次実行計画素案）

（2）概要

日　　時：令和 5 年 11 月 11 日（土）午後 1 時 30 分～ 3 時 30 分
実施方法：オンライン会議
参 加 者：若者 12 名

2 募集

公募：ホームページ、SNS やチラシ（掲示板等に掲示）等の案内を見て応募した若者

3 参加者の属性

（1）年齢層別

18 ～ 19 歳	20 ～ 24 歳	25 ～ 29 歳	30 ～ 34 歳	35 ～ 39 歳	計
0	3	4	3	2	12

（2）職業別

会社員・公務員	パート・アルバイト	自営業	経営者・会社役員	専業主婦・主夫	学生	計
9	0	0	0	0	3	12

※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

この印刷物は、140 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 719.4 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 5 年度

令和 6 年 8 月発行

印 刷 作 成 番 号
2024-07-2106

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）