

令和4年度

広聴一年

(区民の声)



台東区総務部

広報課

はじめに

台東区では、区民の皆様が生活のなかで感じているご意見を「区民の声」として広くお聞きしています。

区民の皆様からいただいたご意見、要望等につきましては、迅速に回答するとともに、「区民の声」として区政運営の資料として活用させていただいております。

この度「令和4年度広聴一年（区民の声）」を作成しました。この報告書は令和4年度の広聴活動による「区民の声」を集約するとともに区公式ホームページに掲載するなど区民の皆様や関係機関と情報の共有化を図っております。

令和5年8月

台東区総務部広報課

※この報告書は、台東区公式ホームページ <https://www.city.taito.lg.jp/>に掲載しています。

目 次

I 集団広聴

- 1. 区長と語る会 1
 - (1) 台東区町会連合会・町会役員との語る会 2
 - (2) 台東区立中学校生徒との語る会 10
 - (3) 区内活躍団体との語る会 11
 - (4) 青年との語る会 12

II 個別広聴

- 1. 区民の声 13
 - (1) 受付件数 13
 - (2) 課題別分類 15
 - (3) 関係所管別分類 16
 - (4) 処理結果別分類 16

III 調査広聴

- 1. 区政サポーター制度 19
 - (1) 第1回アンケート調査 20
 - (2) 第2回アンケート調査 21
 - (3) 第3回アンケート調査 22
 - (4) 第4回アンケート調査 23

I 集団広聴

1. 区長と語る会

区では、各種の懇談会に区長が出席して、直接区民の皆様の意見を伺うために実施しています。

語る会で寄せられた、地域で抱える問題や日常生活の中で感じた疑問点、意見、要望などは、区政への貴重な意見として活用しています。

令和4年度 集団広聴実施状況

名 称	対 象	回 数	参加人数
区長と語る会	台東区町会連合会（地区町連）	11回	197名
	区立中学校 （中学生）	1回	14名
	区立中学校 （立志式に携わる中学生）	1回	22名
	区内活躍団体 （台東区健康推進委員）	1回	7名
	青年 （二十歳の集い実行委員会）	1回	6名
合 計		15回	246名

令和4年度は台東区町会連合会（11地区）と区立中学校、区内活躍団体、青年を対象に15回開催し、延べ、246名の方の出席をいただきました。

意見・要望等とその回答の要旨は、「令和4年度区長と語る会結果報告書」（令和4年度登録第74号）にまとめました。「令和4年度区長と語る会結果報告書」は、区公式ホームページで公開しています。

次のページからは、語る会でのご意見とそれに対する回答の要旨の一例をご紹介します。

(1)「台東区町会連合会・町会役員との語る会」

対 象	開 催 日	会 場	参加人数
馬道地区	7月 8日 (金)	台東区民会館	18名
入谷地区	7月11日 (月)	入谷区民館	17名
竹町地区	7月12日 (火)	台東一丁目区民館	9名
谷中地区	9月 2日 (金)	谷中区民館	22名
金杉地区	9月 2日 (金)	金杉区民館下谷分館	13名
上野地区	9月 6日 (火)	上野区民館	18名
清川地区	9月14日 (水)	台東区民会館	17名
浅草橋地区	10月14日 (金)	浅草橋区民館	17名
浅草寿地区	11月11日 (金)	寿区民館	26名
雷門地区	11月14日 (月)	浅草公会堂	23名
東上野地区	12月 9日 (金)	東上野区民館	17名

馬道地区

◆デジタル弱者への配慮について

新型コロナウイルスの影響もあり、区役所も含めて、スマートフォンやパソコンを使って家からでも様々な手続きができるようになり、大変便利な世の中になってきていると感じています。

一方で、スマートフォンやパソコンをうまく使いこなせない、いわゆるデジタル弱者にとっては、かえって不便になっている面もあります。

今後、区でデジタル化を進めていくにあたっては、デジタル弱者にも配慮していただきたいです。

【回答】

区では、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、区民の来庁時の負担軽減や接触機会の低減を図るため、住民票の写しの発行など電子申請の対象業務の拡大や、キャッシュレス決済の推進などを実施してまいりました。

区のデジタル化を推進するためには、情報通信技術の活用機会や活用能力の違いによる情報格差の解消が必要です。そこで、今年度から高齢者の皆様を対象に、スマートフォンの使い方などを学んでいただくための講師派遣を開始しました。

また、スマートフォンを使ったことがない方や初心者を対象に、スマートフォンの基本操作を学べる講座を実施しています。あわせて、ワードやエクセル等の基本操作を学び、町会活動などの地域活動に役立てていただくためのパソコン講座も実施しています。

今後も情報格差解消に取り組むとともに、行政情報やサービスの提供については、引き続き利用者に配慮した取り組みを行ってまいります。

入谷地区

◆旧坂本小学校跡地について

以前、入谷地区町会連合会の定例会議において、「旧坂本小の跡地はスポーツ施設を中心に開発する」と説明されましたが、その後の進展はあるのでしょうか。

【回答】

旧坂本小学校跡地は、現在、校舎を解体中で10月半ばに終了する予定です。

解体工事後に広場の整備を行い、令和5年度から地域の皆様に広場としてご利用いただけるように進めてまいります。

本格活用については、文化・スポーツ・防災の3つの機能を軸に、整備内容を検討していく予定です。

当面は広場としての暫定活用となりますが、本格活用を見据えた幅広い世代の方々にご利用いただけるような活用についても検討してまいります。

※令和4年10月、校舎の解体工事が終了しました。(用地・施設活用担当)

竹町地区

◆犬のフンの放置問題について

令和4年5月現在、町会内で犬の散歩中、犬のフンを拾わずに、そのまま放置したまま去る方がいます。よって、現在毎日朝夕と犬のトイレ場と化して、結果、地域住民が毎日朝夕と飼育者の代わりに清掃をしている状態です。特に夕方7時頃から、犬の散歩が開始され、大半の飼育者がペットボトルすら持たずに回っています。

善良な住民が悪臭等に困らないよう具体的で実効性のある対応を求めます。

【回答】

犬の糞は、「東京都台東区ポイ捨て行為等の防止に関する条例」にて飼い主が処理するように求めています。

区では、年間を通じて広報たいとう等で注意喚起するとともに、毎年4月の狂犬病予防注射の際に通知を行うなど、飼い主への啓発活動を地道に積み上げ、マナーの向上を図ることが重要だと考えています。

また、「犬のしつけ教室」を開催し、自宅でトイレを済ませてから散歩するような新しいしつけ方を推奨するなど、飼い主のモラルの向上についても努めているところです。

しかし、いまだ心無い飼い主が散見するのも事実であり、引き続きマナーやルールを守るよう強く呼びかけてまいります。

なお区では、マナー啓発プレートや忌避剤を無料で配付し、飼い主が特定できれば注意指導をしますので、担当の生活衛生課にご相談いただければと思います。



谷中地区

◆谷中地区防災対策の緊急性について

今年5月、東京都は10年ぶりに首都直下地震の想定を見直し、大田区付近を震源とするM7.3の“都心南部直下地震”で死者約6,100人、約194,400棟の建物が全壊・焼失する予測となりました。

また、谷中地区は木造の住宅が密集しており、仮に阪神淡路大震災と同程度の地震が発生した場合、建物の多くが焼失し、倒壊や延焼により地域住民の相当数が避難できなくなるなど、甚大な被害を受けることが区でも推測されています。

さらに、谷中地区には歴史的な有形文化財が多数存在し、災害発生時に東京消防庁の積極的な消火活動の恩恵を十分に享受できない懸念があり、地域住民自らの積極的な消火活動が不可欠となります。

消防技術安全所の報告によると、排水栓の給水能力に関する検証には十分な効果が結論付けられており、地域への給水ポンプ設置は極めて有効な対策処置と考えられます。

台東区として谷中地区に給水ポンプの設置など、期限をもったかつ具体的な計画等はあるか伺いたいと思います。

【回答】

谷中地区は、狭小幅員の道路や木造住宅が多く存在する地区であり、大規模な地震が発生し、消防隊が火災現場に駆けつけられなかった場合、地域の皆様が初期消火活動を行っていただくことも考えられます。

今回の首都直下地震の被害想定でも、改めて地域住民の方の初期消火活動の必要性や有効性が言われています。

そのため、区では消火器のほかに、地域住民の方が使用する初期消火資器材として、全避難所に「D級ポンプ」、「スタンドパイプ」の配備を進めてまいりました。谷中地区についても、谷中小学校、上野中学校、都立上野高等学校に配備しています。特に火災危険度の高い地域であると指定されている谷中2・3・5丁目には、避難所以外にも配備しています。さらに、貯水槽と防火水槽を設置しており、飲料水の備えとして深井戸があります。

資器材の再配置については、今年9月に国から「地震に関する地域危険度測定調査報告書」が発表されますので、町会の皆様と協議させていただきたいと思います。

また、「谷中地区まちづくり協議会防災対策部会」の活動支援を行い、谷中地区の地域防災に対する機運醸成に努めています。

引き続き防災活動の支援や助成制度により、安心して暮らせる防災まちづくりを進めてまいります。

金杉地区

◆町会加入促進について

近年、区内マンションの建築数が増えています。新たな入居者やマンション管理者の町会加入に対する意識の低さが目立ち、町会加入への拒否や町会費の徴収に苦勞するなど、町会への理解がなかなか得られない現状があります。

災害時対応や防火・防犯パトロール、環境美化活動や地域の維持管理のために町会費は非常に重要であり、町会費が不足すれば様々な町会活動が停滞していくことが考えられます。

また、町会と住民が一体となり活性化することで、台東区の魅力の向上につながると考えています。

住民が助け合い、支え合いながら安心して暮らしていくためには、町会との連携および町会費は必要不可欠であるということを区からPRしていただけないでしょうか。

【回答】

区では、「集合住宅の建築及び管理に関する条例」に基づき、10戸以上の集合住宅を建築する事業者に対して、入居者の町会加入について町会と事前に協議をするようこれまで依頼してまいりました。

さらに、町会の重要性の理解を促し、町会加入について協力を求めるとともに、町会加入や協議に消極的な場合には、再検討していただけるよう依頼をしているところです。事業者との協議においてお困りのことがありましたら、担当の区民課へご相談いただければと思います。

町会活動は、安心安全な住みよい地域づくりのために必要不可欠であり、その維持・発展には区民一人ひとりの理解、協力が求められ、区としてもその重要性を発信していく必要があると考えています。そこで区では、区公式ホームページに各町会を紹介するページを設け、町会ごとの活動や、町会費等についても発信できるようにしました。

今後も情報発信の充実を図るとともに、町会加入促進に努めてまいります。



上野地区

◆ごみの不法投棄について

上野地区では飲食店が増えてきて、自店の残飯やごみを他店の前に置いていく不法投棄が増えてきています。

商店街では、防犯カメラなどを活用し追跡調査を行っていますが、防犯カメラの地区外から持ち込まれるものに関しては手の打ちようがありません。外国人の経営する飲食店によっては、ごみ捨てに関する基本的なことがわかっておらず、普通のこととして不法投棄を行っています。

区、保健所による新規開店の飲食店への指導など抜本的な解決をお願いします。

【回答】

飲食店を新規に開店する際には、保健所に営業許可申請が必要です。保健所では、外国人の方も含めて営業者の方に対し、新規の許可や営業許可更新の現場での検査時などに、店内のごみの適切な処理と清掃について指導を行っています。

新規に開店する飲食店から区でのごみ収集の相談があった際には、清掃事務所の職員が現地にお伺いし、「お店や会社から出る資源とごみの分け方・出し方」のチラシを基に、ごみの出し方や回収場所を説明しているところです。

また、飲食店による不法投棄を発見した際には、ごみの内容物を確認し、排出者が特定できた場合、該当者に清掃事務所から直接指導を行っています。そのほか、飲食店がごみの民間収集を利用している場合には、ごみの適正な出し方について、清掃リサイクル課からごみ収集業者を通じて飲食店に指導を行っています。

ごみの対応については、生活衛生課や清掃事務所、清掃リサイクル課などが連携して行っています。会長に清掃事務所からご連絡しますので、飲食店の不法投棄や外国人のごみの出し方について、詳しい状況をお聞かせいただければと思います。

※令和4年9月、会長に状況を確認し、区の取り組み状況について説明しました。(生活衛生課、台東清掃事務所、清掃リサイクル課)



清川地区

◆ウクライナからの避難者への対応について

現在ウクライナから戦火を逃れて避難し、清川地区を含め区内に居住している方々が少なからずいらっしゃいます。

当面の間、この地で安全安心に暮らせることを願っていますが、区としての避難者への現在の対応状況と今後の取り組みについてお聞かせください。

【回答】

区では、ウクライナから避難された方々が、安心して暮らせるよう、個々の実情に寄り添った丁寧な支援が大切であると考えています。そのため、速やかにご本人や支援者と面会し、個々の状況をお伺いしています。そして、日常生活でのお困りごとを相談できるよう、総務課と北部区民事務所清川分室に職員を配置しました。

さらに、いち早く「支援プログラム」を作成し、国民健康保険証の交付や区立小中学校への就学、健康診断や歯科健診の実施など、区内で連携を図るとともに、多言語翻訳機の貸し出しなども行い、生活を支援しています。国や東京都、民間団体が実施する支援の活用も含め、一人ひとりに寄り添った対応を行っています。

また、日本語教室を開催しています。参加者の方々の慣れない日本語を意欲的に学んでいる様子を拝見し、支援の必要性を感じました。

今後もウクライナから避難された方々に対し、引き続き関係機関と連携を図りながら、丁寧な支援を行ってまいります。

浅草橋地区

◆隅田川テラスを利用しやすく

隅田川沿いに整備された隅田川親水テラスは、ランニングや散歩に最適な遊歩道として、多くの方の憩いの場所になっています。しかし、浅草橋周辺からテラスに出るには階段しかなく、車いすやベビーカーの方は、自分や同行者で持ち上げるか、厩橋まで行かなくてはなりません。

そこで、ぜひ浅草橋地区に車いすやベビーカーがそのまま出られるスロープの整備をしていただけないでしょうか。具体的な候補地として、蔵前1丁目1番地に隣接するテラス入口は交通量も少なく、面積的にも比較的余裕があり、またテラス側の階段も浅草方面側と両国側の二方面あるため、どちらかをスロープに変更することも可能なのではないかと考えます。

現地調査を行い、ぜひスロープを設置していただけるよう要望します。

【回答】

浅草橋周辺からテラスに出るには階段しかないため、車いすやベビーカーを使用している方がアクセスしやすいように、スロープを設置することは重要だと思います。

「浅草橋駅周辺まちづくり勉強会」には区も参加し、駅からテラスへの誘導などについて検討していると聞いています。

今後、勉強会の中で話し合っていたいただいた内容も踏まえ、隅田川を管理している東京都へ積極的に働きかけてまいります。

浅草寿地区

◆車のドライバーのたばこのポイ捨てについて

たばこのポイ捨てについて、区としていろいろと工夫しながら防止策を講じているのは存じていますし、近年、歩行者の喫煙マナーに関しては格段に改善されたと感じています。

しかし、現在、車を運転しているドライバーのマナーの悪さについて困惑しています。信号の待ち時間に、ドライバーが道路周辺に、しかもいつも同じ場所辺りに、車の窓からたばこの吸い殻をどきっと、まとめて捨てている状況です。恒常的に私自身がその吸い殻を処分しています。

他でも同様の事例はあるのでしょうか。

このまま放置しておく、街の美化や環境についても影響を及ぼす懸念があるかと思います。歩行者のマナー改善だけでなく、今後はドライバーのマナー改善に関しても、区として何か良い策を各所管と連携しながら講じていただければと要望します。

【回答】

区では、「東京都台東区ポイ捨て行為等の防止に関する条例」を施行し、公共の場所におけるポイ捨て行為および歩きタバコを禁止しています。

今回のお話と同様、車両が多い国道沿いの植栽などに、ポイ捨てされる状況が見受けられます。特に状況が悪い場合は道路管理者に対し、緊急清掃やポイ捨て禁止の啓発物の掲示などを依頼しています。

ドライバーに対するマナー啓発についても関係機関と協力し、マナー改善を図ってまいります。環境課から会長に連絡しますので、詳しい状況をお聞かせください。

※令和4年11月、会長に具体的な場所を確認し、路面標示シートの貼り付けや、マナー指導員の巡回強化等を行いました。また、国道事務所に依頼し、植栽内の緊急清掃および不法投棄物の撤去、ポイ捨て防止啓発の看板の設置を行いました。(環境課)



雷門地区

◆住民・観光客の避難場所について

首都直下型地震や南海トラフ地震等、巨大地震が発生した場合、台東区では、隅田川の逆流や地盤の液状化など、大きな被害が予想されます。

台東区としては、巨大地震が発生した場合に、住民の避難場所について、どのように考え、準備されているか伺います。

あわせて、浅草に観光で訪れている観光客の避難場所についてもどのように考えているか伺います。

【回答】

区では、避難想定者数を基に、施設の面積や距離、地区などを考慮し、町会ごとに避難所を指定しています。

災害時に備え、水や食料等を備蓄するとともに、避難所運営委員会において避難所運営キットを活用した訓練を支援するなど、地域の防災力向上に努めているところです。

次に、観光客等の帰宅困難者対策ですが、東京都の首都直下地震による被害想定では、区内で最大約 11 万人の帰宅困難者が発生すると想定されています。

浅草地区においては、浅草文化観光センターや浅草公会堂などを一時滞在候補施設に指定しており、帰宅困難者の受入れを行います。

また、浅草観光連盟をはじめ、地域が一体となって実施する「浅草地域帰宅困難者対応訓練」において、観光客の一時滞在施設への避難誘導や、外国人向けに多言語通訳で災害情報等を発信するなどの実践的な訓練を通じて、帰宅困難者対策の意識の啓発を図っています。

今後も町会の皆様や関係機関と連携をとり、訓練を行うなど、防災意識の向上を図ってまいります。

東上野地区

◆昭和通りの半地下横断歩道について

昭和通りの半地下横断歩道は、ごみ等が捨てられ、コンクリートは割れ、落書きがひどい状況です。

歩行者の需要も多く、便利な道路です。清潔で明るく渡りやすい横断歩道を維持していただけないでしょうか。

【回答】

区では、これまで国道事務所に継続的に申し入れを行ってきました。そして今回、改めて国道事務所に半地下横断歩道の美化や修繕について申し入れをしました。

国道事務所からは「現場を調査したうえで清掃作業を実施する」との回答があり、11月に落書きを消した旨報告がありましたが、12月には再度落書きが確認されています。

今後もきれいな状態が維持できるよう、引き続き国道事務所に点検や清掃について申し入れをするとともに、関係機関と連携を取り、地域の美化に努めてまいります。

また、落書きの対策として、防犯カメラを付けることについても申し入れをします。

※東京国道事務所に対して、パトロールと清掃の頻度を増やすことに加え、防犯カメラの設置について依頼しました。(道路管理課、生活安全推進課)

(2)「台東区立中学校生徒との語る会」

対 象	開 催 日	会 場	参加人数
中学生	10月16日(日)	区役所1003会議室	14名

テーマ：「こんな台東区になってほしい！私が考える「未来の台東区」」

各区立中学校の代表が、テーマについての自分の考えを発表しました。中学生からの区へのご意見やご提案などをお聴きしました。

対 象	開 催 日	会 場	参加人数
立志式に携わる中学生	2月12日(日)	区役所1001会議室	22名

テーマ：「立志の宣言を書くにあたって感じたことや考えたこと」

立志式に携わる中学生の代表が、テーマについての自分の考えを発表しました。区長も、中学生の夢や希望に満ちあふれた発表を聞き、将来に期待を寄せていました。

(3) 「区内活躍団体との語る会」

対 象	開 催 日	会 場	参加人数
台東区健康推進委員	10月25日(火)	区役所庁議室	7名

◆健康推進委員について

私は、設立当初から健康推進委員を拝命しています。自分なりに友人や知人、町会等を通して活動を広報していますが、なかなか広がっていきません。

この先、どのように活動したら良いか、区としての考えを教えてください。

【回答】

健康推進委員の活動は、23区初で平成3年のモデル事業から継続して行っていただいております。地域での健康づくりを支援する素晴らしい活動です。現在、健康推進委員の活動を広報したいという掲載や、区公式ホームページ、リーフレットにより周知しているところですが、今後、ホームページの内容充実など、区民の方への更なる周知方法を検討しています。

そして、効果的な周知や今後の活動について、健康づくりのリーダーである委員の皆様とともに考えていきたいと思っております。

※令和5年1月、区公式ホームページに健康推進委員主催の健康学習会を紹介するページを作成し、活動の周知を進めています。(保健サービス課)

◆新規町会居住者について

近年、マンションやアパート等、新規の建築が多く見受けられますが、これらの新規入居者の町会への入会が非常に少なくなっています。

特に、外国人オーナーの場合は皆無で、それに対し近隣の問題も多く見られ、コミュニケーションもなく、対策が立てづらい状況です。

このままでは町会の消滅も考えられますが、区としての意見をお伺いしたいです。

【回答】

集合住宅居住者の町会加入については、重要な課題であると認識しています。

区では、地域における町会の役割を知ってもらい、町会活動についての理解が深まれば、活動への参加者や加入者の増加に期待できるものと考えます。町会の役割や活動を知ってもらうためには、町会PRチラシや広報紙の作成、イベント時のアピールなど興味を持ってもらえるような取り組みが効果的です。

そこで昨年度から、町会が抱える課題や悩みに対して解決に向けたアドバイスをする「アドバイザー派遣事業」を実施し、町会のPRチラシや広報紙、「やさしい日本語」による多言語パンフレットの作成等、町会活性化の支援を行っているところです。

今後も町会活性化、および町会加入促進に努めてまいります。

※令和4年11月、状況を確認し、「多言語情報誌や、やさしい日本語講座も活用できるので、町会長などと協議し、ご相談いただきたい」旨を伝えました。(区民課)

(4)「青年との語る会」

対 象	開 催 日	会 場	参加人数
二十歳の集い実行委員会	11月22日(火)	区役所1003会議室	6名

◆成人年齢引き下げによる消費者トラブル防止について

成人となる年齢が引き下げられ、親の同意がなくとも契約できるものがたくさん生まれましたが、これは消費者トラブルに巻き込まれやすくなったりするなどのトラブルにつながりかねない状況であると思います。

このようなことを未然に防ぐ対策として、講習や啓発などを区として行うことはできないのでしょうか。

【回答】

区では、契約の基本や消費者トラブル事例、キャッシュレス決済等について、専門的な知識を持つ消費生活相談員による出前講座を行っています。この出前講座は、サークル等の区内の団体であれば無料で実施できますので、ぜひ、ご活用いただければと思います。

また、若者に多い消費者トラブルについてのミニ講座を区公式 YouTube チャンネルで配信したり、消費者ニュース「くらしのちえ」で成年年齢の引き下げについて掲載しています。

このほか、18歳の誕生月に個別に「1人で契約するときの注意点」等を記載したハガキを送付し、啓発を行っています。

今後も区公式 SNS の活用等を含め、様々な機会を捉えて啓発に取り組んでまいります。

◆多様な生き方の推進について

現在、同性パートナーシップ制度の導入が他自治体で進んでいますが、台東区は同性パートナーシップ制度等の導入は考えていますか。

また、LGBTQ など性的に多様な生き方については、どのように考えていますか。

【回答】

令和4年11月1日から、東京都がパートナーシップ宣誓制度の運用を開始しました。

区では、東京都パートナーシップ宣誓制度受理証明書を保有している区民の方を対象に、高齢者住宅、特定優良賃貸住宅への入居申し込みや、区立台東病院での各種手続きにおける家族としての対応など、区の行政サービスが受けられるようにしています。

また、性的指向や性自認などの性の多様性は尊重されるべきものであり、セクシュアリティを理由とする偏見や差別をなくすために、人権のつどいや人権講座などを通じて、区民の皆様へ啓発を行っています。

悩みをひとりで抱え込まず相談できるように、生涯学習センターにある「はばたき21相談室」では「こころと生きかたなんでも相談」を行っています。

今後も、すべての人々が性別や国籍などに関わらず、自分らしく生きるための多様性社会の実現を目指して、人権啓発をはじめとした様々な取り組みを行ってまいります。

Ⅱ 個別広聴

1. 区民の声

区や区政に対する意見や提案等を専用はがきや、窓口、電話のほか、台東区ホームページからも受け付けています。

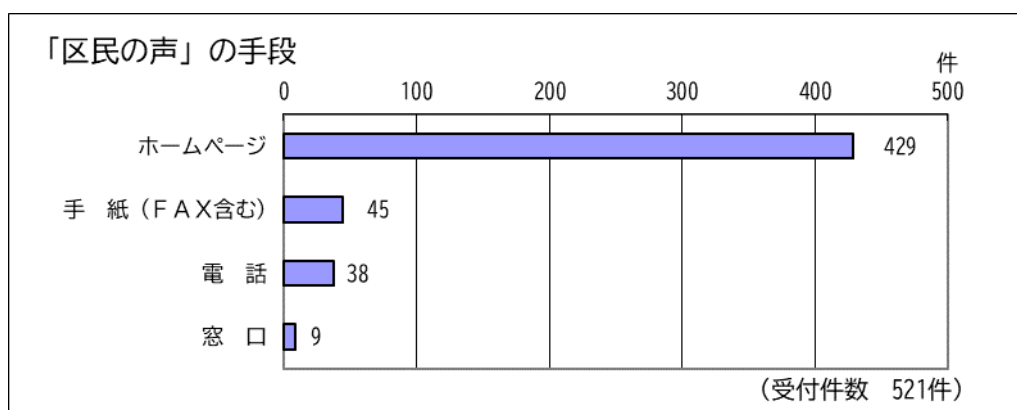
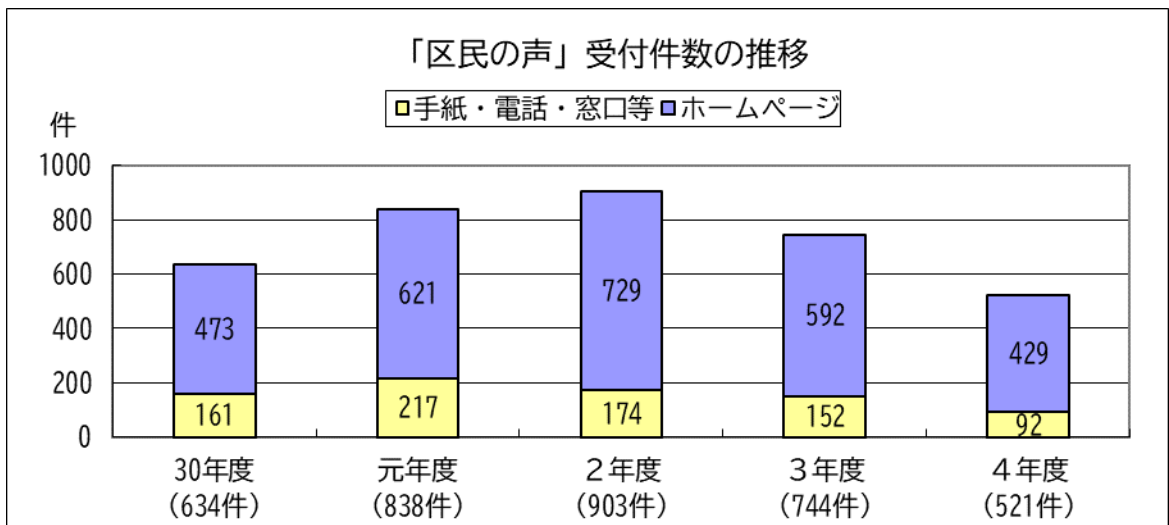
また、寄せられた意見等とその回答の要旨の一部を台東区公式ホームページ「区民の声」に公開しています。

(1) 受付件数（1件の受付件数で複数意見もあるため、意見数を延件数とする）

区民の声	受付件数	延件数
区長への手紙（手紙・電話・窓口等）	92件	95件
区長への手紙（ホームページ）	429件	436件
計	521件	531件

受付件数は521件で、前年度の744件より223件の減となりました。また、施策別、所管別など延件数は531件で、前年度の754件より223件の減となりました。

「区民の声」の手段では、ホームページからの意見が429件で受付件数全体の約82%を占めています。

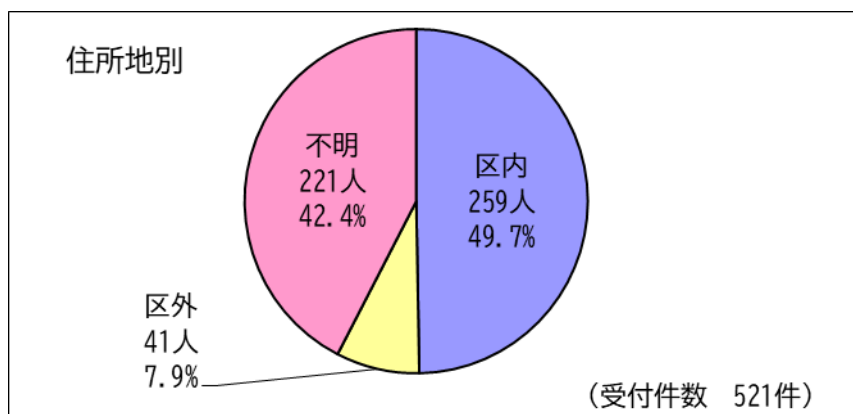
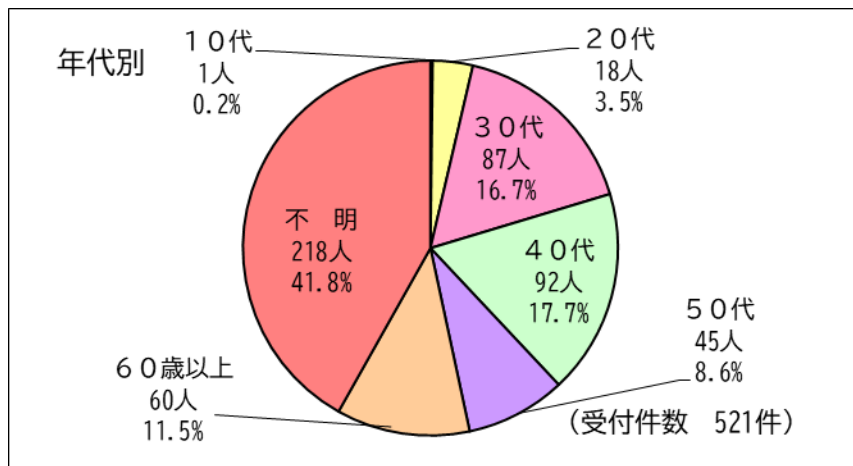
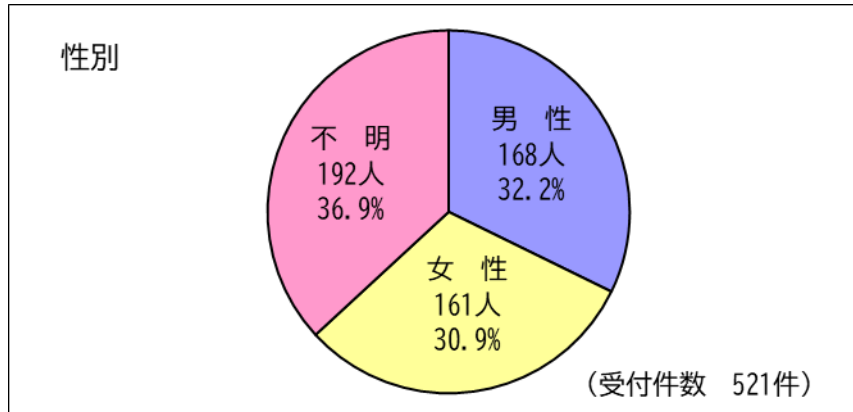


① 性別 ・ 年代別 ・ 住所地別

性別では、男性、女性の割合がほとんど等しくなりました。

年代別では、30代、40代の方で全体の約35%を占めました。

また、住所地別では、全体の約50%が区内の方からの意見でしたが、区外の方からの意見も約8%ありました。



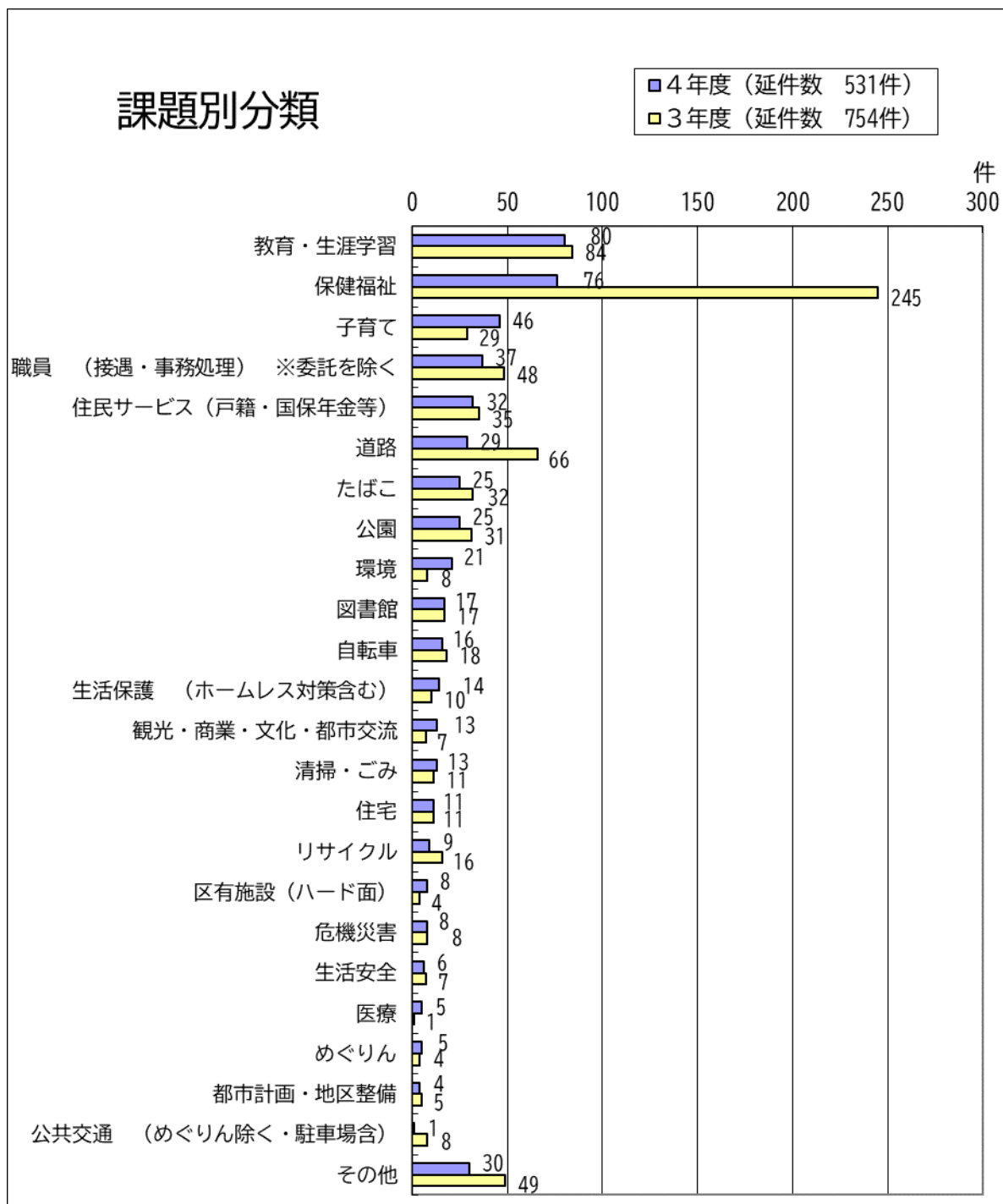
(2) 課題別分類

「区民の声」531件（延件数）の内の課題別意見です。

令和4年度は、【教育・生涯学習】と【保健福祉】に関する意見を多くいただきました。

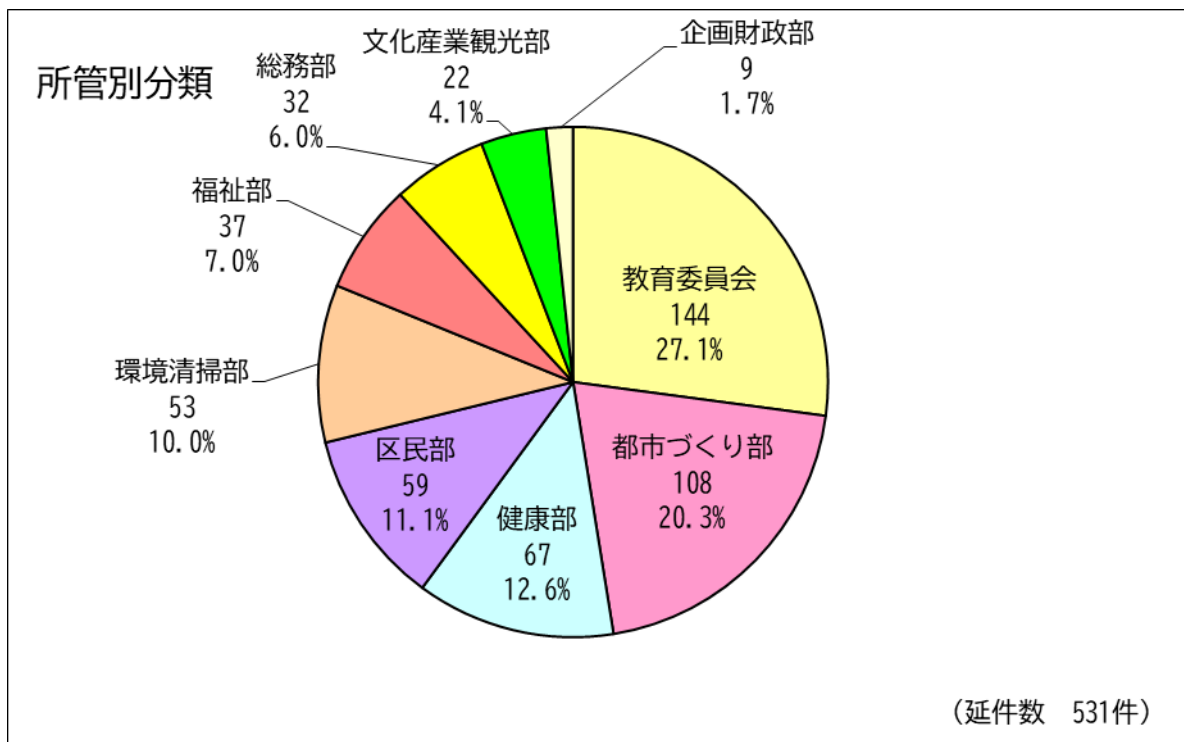
【教育・生涯学習】に関する意見の多くは、学校での新型コロナウイルス感染症対策に関するものでした。

【保健福祉】に関する意見の多くは、新型コロナウイルスワクチンに関するものでした。



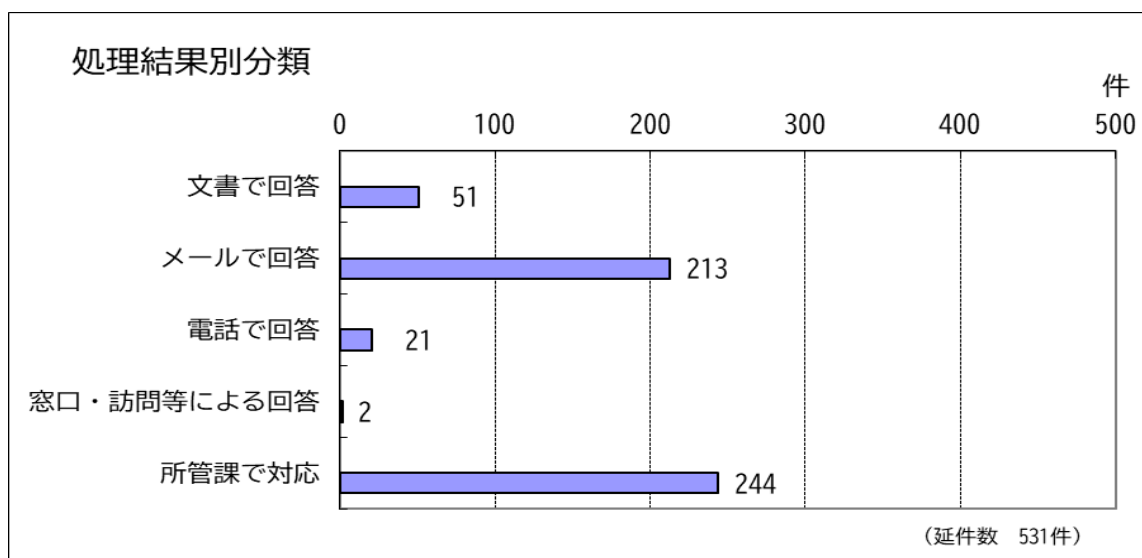
(3) 関係所管別分類

関係所管別に見ると、教育委員会と都市づくり部で全体の45%以上を占めました。教育委員会では、学校での新型コロナウイルス感染症対策へのご意見が多く、都市づくり部では、公園についてや自転車問題のご意見が多くなりました。



(4) 処理結果別分類

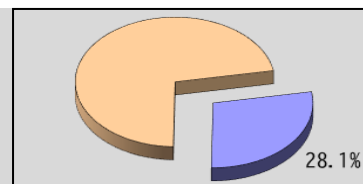
処理件数のうち、文書で回答51件、メールで回答213件、電話で回答21件、その他、窓口や直接訪問し説明を行ったもの等が2件でした。匿名や住所等が不明な方には回答できず、所管課にて対応した件数が244件でした。いただいたご意見の5割以上について、文書・メール・電話・その他（窓口・訪問等）の方法で回答しました。また、匿名等のご意見についても、必要なものは調査をし、貴重なご意見として区政に活用させていただきました。



以下は、「区長への手紙」に寄せられたご意見とそれに対する回答の要旨の一例です。

環境・リサイクル・保健福祉 【149件 / 531件】

(清掃・ごみ、リサイクル、環境、たばこ、福祉、医療)



◆資源ごみの持ち去りについて

資源ごみのアルミ缶が持ち去られています。「ごみ」とはいえ、自宅前で何者かに漁られていると思うと、気分が悪いです。回収の直前に出せばよいのですが、時間が特定されていないためできません。青パトなどによる見回りや声掛けといった対策はされているのでしょうか。

【回答】

回収業者以外の者による持ち去りがあることは、区でも認識しております。

そこで、区では資源回収日の早朝5時30分から7時30分までの時間帯に、青パトによる「資源パトロール」を実施し、資源を持ち去っている車両に対して声掛けや警告チラシの配布を行っております。

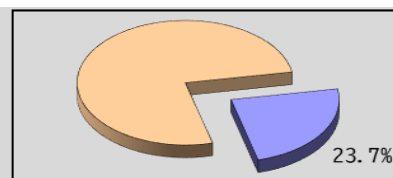
また、区民の皆様には、資源を前日ではなく、回収日当日朝8時までにお出しいただくことで、留置時間の短縮にご協力をお願いしております。

さらに、各町会や集合住宅などに自主的な資源回収を行っていただく「集団回収」を区では推奨しております。「集団回収」は、回収した資源が活動団体の所有物であることを明示して、回収業者に直接引渡すことができるため、持ち去りに対して有効な手段となっております。

「資源の持ち去り行為」を防ぐよりよい方法について検討を進めてまいりますので、ご理解・ご協力の程よろしく願いいたします。

教育・保育 【126件 / 531件】

(子育て、教育・生涯学習)



◆台東区の英語教育について

台東区の英語教育について不安があります。放課後等に小学校に外部委託で英語教師を派遣するなどして、英語にふれる時間を作ってほしいです。

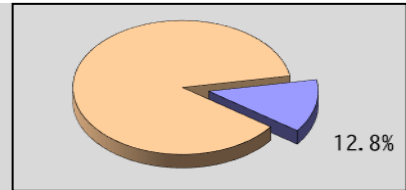
【回答】

区では、担任による指導だけでなく、外国語指導助手を区立全小学校に派遣し、学習指導要領では小学校3年生からとされている外国語活動を1年生より実施しております。

また小学校6年生を対象に、東京都の体験型英語学習施設である「TOKYO GLOBAL GATEWAY」において校外学習を実施するなど、グローバル化に対応した生きた英語の習得や国際感覚、コミュニケーション能力を身に付けられるよう、外国語教育活動の充実を図っております。

今後も外国語教育活動をはじめ、個々の児童が自らの能力を発揮できるよう、児童の育成に努めてまいります。

まちづくり・住まい・災害対策 【68件 / 531件】
(危機災害、生活安全、生活保護、都市計画・地区整備、公園、住宅)



◆公園での喫煙について

現在、朝の時間帯を除いて、公園での喫煙は規制されていないかと思えます。ただ、子供が遊ぶような場所での喫煙は、子供の健康に害があるので、時間を問わず、規制するべきではないでしょうか。

【回答】

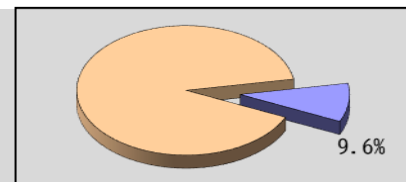
区立公園は「区民の福祉の増進」という設置目的から、一部の禁煙公園を除いて分煙としており、子供たちの受動喫煙を防止するため、子供が集まる場所や遊具の周りについて禁煙としております。一方、区立児童遊園では「児童等の健全な発達」という設置目的から禁煙としております。

喫煙にかかるルールは区公式ホームページや現地の掲示物等で周知し、巡回警備によって注意・指導を行っております。

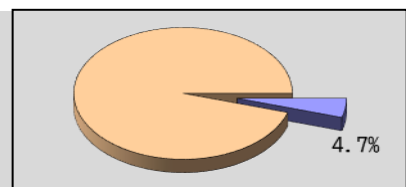
今回のご指摘を受け、巡回警備員に対し、タバコの煙が子供たちの集まりに届く距離で喫煙をしている方を見つけた場合、注意・指導を徹底して行うよう改めて指示いたしました。

今後とも、各公遊園の状況や頂いたご意見をもとに、公遊園ごとのきめ細かな対応を実施し、喫煙にかかるルールや、周囲に配慮する等のマナーが守られるよう働きかけてまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

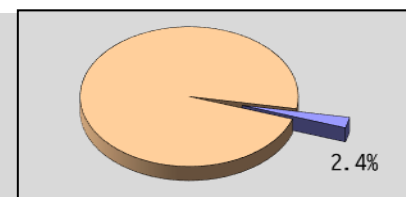
交通・自転車・駐車場 【51件 / 531件】
(めぐりん、公共交通、道路、自転車)



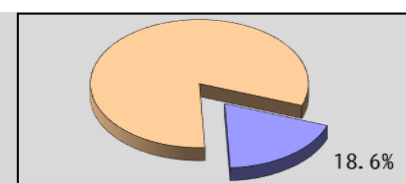
区民館・図書館などの区民施設 【25件 / 531件】
(区有施設・図書館)



観光・産業 【13件 / 531件】
(観光・商業・文化・都市交流)



その他 【99件 / 531件】
(住民サービス、職員、その他)



Ⅲ 調査広聴

区では、調査広聴として、「台東区民の意識調査」（奇数年に実施・令和4年度は実施せず）や「区政サポーター制度」を実施し、区民の意見や要望などの区政への意向の把握に努めております。

1. 区政サポーター制度

公募による区政サポーターにアンケートを実施し、区政への参加を図り、アンケート結果を区政運営に役立てることを目的として、平成19年度から実施しています。

時間の制約を受けずに幅広い年代の区民が参加できるように、郵便とEメールの2つの方法にて、4回のアンケートを行いました。

調査の結果は報告書にまとめ、区政情報コーナーや図書館等で閲覧することができるほか、台東区公式ホームページ「区民の声」で公開しています。

区政サポーターとは

資 格：公募による、区内在住の中学生以上の方

活動内容：区政に関するアンケートを郵便またはEメールで回答する。

任 期：2年（令和3年4月1日～令和5年3月31日）

区政サポーター属性（令和4年4月現在 200名）

（年齢別）

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	合計
14名	19名	35名	45名	34名	24名	23名	6名	200名

（地区・男女別）

地区	竹町	東上野	上野	入谷	金杉	谷中	
男性	3名	3名	3名	11名	15名	5名	
女性	6名	7名	11名	12名	12名	6名	
計	9名	10名	14名	23名	27名	11名	
地区	浅草橋	浅草寿	雷門	馬道	清川	合計	
男性	8名	13名	11名	9名	5名	86名	
女性	9名	11名	10名	16名	14名	114名	
計	17名	24名	21名	25名	19名	200名	

(1) 第1回アンケート調査

1. 調査項目

「地域福祉について」
「食品ロスの削減について」

2. 調査概要

調査期間：令和4年4月27日～5月10日

調査方法：郵便による調査 57名
Eメールによる調査 129名

回収数：有効回収数 186名
有効回収率 93.0%

3. 調査結果の概要

【地域福祉について】

今回の調査では、暮らしていくうえで、近所での助け合い・関わり合いについて「必要だと思う」「ある程度必要だと思う」と回答した方が約9割となりました。

また、約8割の方が「近所での助け合いとして、したいことやできることがある」と回答しており、助け合いに大きな関心が寄せられていることがわかりました。

今回の調査結果を参考に、令和4年度に策定する地域福祉計画に反映するなど、福祉施策を推進してまいります。

(福祉部 福祉課)

【食品ロスの削減について】

台東区では、令和3年3月に「台東区食品ロス削減推進計画」を策定し、食品ロス削減の取り組みを実践している区民の割合100%を目指しています。

今回の調査では、食品ロス削減のための取り組みを実践している方の割合が平成30年度の調査時の8割台から上昇し、9割を超え、食品ロスに対する意識が高まっていることがうかがえました。

また、「フードドライブ」や「てまえどり」の取り組みについては、さらに認知度を上げ、実践につながるような周知が必要です。

今後、区が取り組むべきことと自由意見では、スーパーや飲食店での啓発や、子供たちの学ぶ機会や教材の提供、フードドライブの利用など、様々なご意見をいただきました。

今回の調査結果や、いただいたご意見等を参考にし、さらなる食品ロス削減のため、周知、啓発活動を行ってまいります。

(環境清掃部 清掃リサイクル課)

(2) 第2回アンケート調査

1. 調査項目

「観光振興について」

「区の職員について」

2. 調査概要

調査期間：令和4年7月5日～7月18日

調査方法：郵便による調査 57名

Eメールによる調査 124名

回収数：有効回収数 181名

有効回収率 90.5%

3. 調査結果の概要

【観光振興について】

コロナ禍においては、予防対策を行うことにより施設や店舗の安全性を高めつつ、状況の変化に対応した観光施策を推進することが重要です。

今回の調査によると、台東区に多くの観光客が訪れることについて「好ましい」「どちらかといえば好ましい」と思う方は全体の約9割でした。

観光客が訪れることによるプラスの効果は、「飲食業や宿泊業、地場産業などが潤い、経済効果がある」「台東区の知名度・イメージアップにつながる」などの回答がありました。一方で、マイナスの影響として、「ごみが増える」「マナー悪化の要因になる」という回答が多くみられました。

今回の調査結果を参考に、区民の皆様の安全安心につながるよう、今後も様々な課題に対する総合的な観光施策を展開します。

(文化産業観光部 観光課)

【区の職員について】

今回の調査では、約9割の方が職員の窓口での対応について「良い」「どちらかと言えば良い」と回答をされており、大半の方が区の職員に対して肯定的な印象をお持ちであることがわかりました。一方で、職員によって知識に差があることや、部署間連携が不十分であることなどのご意見も見受けられました。

今回いただいたご意見を踏まえ、職層や勤務年数に応じた研修等の充実により人材育成に取り組むとともに、採用活動における優秀な人材の確保に努めてまいります。

(総務部 人事課)

(3) 第3回アンケート調査

1. 調査項目

「公共施設について」

「広報『たいとう』について」

2. 調査概要

調査期間：令和4年9月27日～10月10日

調査方法：郵便による調査 55名

Eメールによる調査 125名

回収数：有効回収数 180名

有効回収率 90.0%

3. 調査結果の概要

【公共施設について】

今回の調査では、直近1年間で利用したことのある区の公共施設について、「図書館」、「庁舎・区民事務所」と回答した方がそれぞれ5割を超えており、その他の施設との利用率の違いがわかりました。同時に、より多くの方に利用していただく工夫の必要性があることもわかりました。

また、限りある財源で施設を維持するために必要なことについて、「似たような施設を統合することや、必要性の低い施設を廃止することで、使わなくなった施設を貸出や売却などして、他の施設の整備費用に充てること」と回答した方が7割近くであることから、公共施設全体で活用の検討をする必要があることがわかりました。

今回いただきましたご意見を参考に、利便性向上や必要性を含め、公共施設の有効活用に取り組んでまいります。

(企画財政部 用地・施設活用担当)

【広報「たいとう」について】

今回の調査では、9割の方が広報「たいとう」を「くわしく読んでいる」「興味のある記事だけ読んでいる」と回答されており、区民にとって身近な情報媒体であることがわかりました。

一方で、広報「たいとう」を「読まない」と選択された方もおり、その理由は「興味がない」「必要な情報が載っていない」などのご意見も見受けられました。

今回いただいたご意見を踏まえ、区民の皆様に必要な区政情報をわかりやすく、「伝わる」広報を意識した、広報「たいとう」の作成に鋭意取り組んでまいります。

(総務部 広報課)

(4) 第4回アンケート調査

1. 調査項目

「議会広報について」

「区政サポーターについて」

2. 調査概要

調査期間：令和4年12月9日～12月21日

調査方法：郵便による調査 55名
Eメールによる調査 81名

回収数：有効回収数 136名
有効回収率 68.0%

3. 調査結果の概要

【議会広報について】

今回の調査では、「たいとう区議会だより」は約7割の方が読んだことがあると回答され、「区議会ホームページ」は約4割の方が見たことがあると回答されています。

一方で、約7割の方が本会議や委員会を見たことがないと回答されており、その主な理由として、6割を超える方が「見る方法がわからない」「興味がない」と回答されていることから、本会議や委員会をご覧いただく方法についてのさらなる周知や、議会に関心を持っていただけるような取り組みが必要であることがわかりました。

今回の結果を踏まえ、区議会の役割や活動について、わかりやすく適切な広報に努めてまいります。

(区議会事務局)

令和4年度
広聴一年（区民の声）

発行・編集 令和5年8月
台東区 総務部 広報課
令和5年度登録第32号