

令和4年度
第2回 台東区区政サポーター
アンケート調査 報告書

「観光振興について」

「区の職員について」

台東区 総務部 広報課

令和4年度 第2回 台東区区政サポーターアンケート

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電子メールで回答する。

任 期：2年（令和3年4月1日～令和5年3月31日）

目 的

区政サポーターの方に区の課題となっている「施策や事業に関するアンケート」に回答していただくことによって、区政への参加を図ります。また、アンケート結果は区民の貴重なご意見として、今後の区政運営の資料といたします。

内 容

(1) 観光振興について

(2) 区の職員について

調査概要

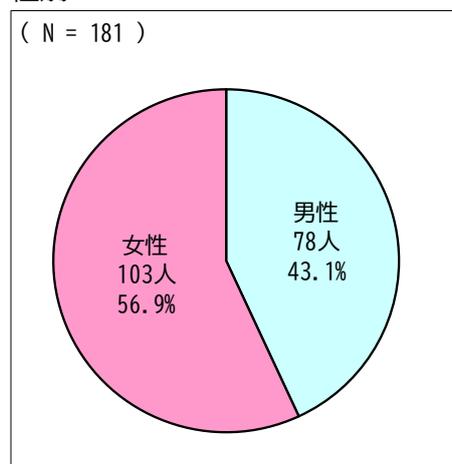
調 査 期 間 令和4年7月5日（火）～7月18日（月）

対 象 区政サポーター200名（郵便によるサポーター62名、Eメールサポーター138名）

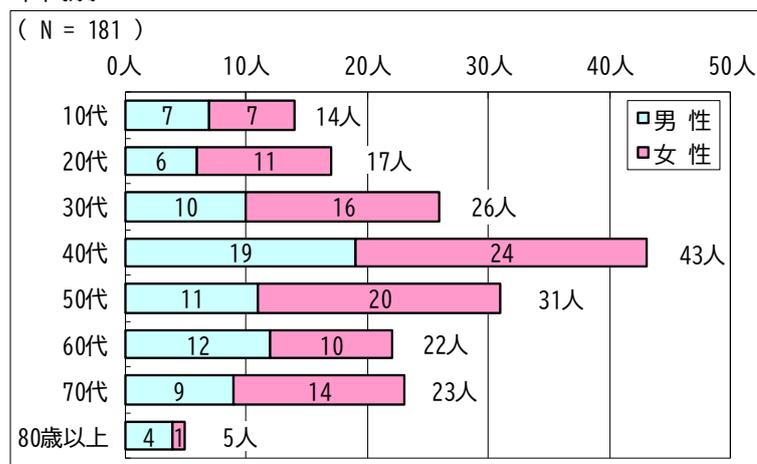
有効回収数 181名（郵便57名、Eメール124名） 有効回収率90.5%

回答者の属性

性別



年代別



地区別（区民事務所・分室・地区センター）

地 区	竹町	東上野	上野	入谷	金杉	谷中
男 性	3人	3人	3人	9人	14人	5人
女 性	4人	7人	10人	11人	11人	5人
計	7人	10人	13人	20人	25人	10人
地 区	浅草橋	浅草寿	雷門	馬道	清川	合計
男 性	7人	12人	11人	5人	6人	78人
女 性	9人	11人	7人	16人	12人	103人
計	16人	23人	18人	21人	18人	181人

職業別

職 業	自営業・ 個人事業主等	会社員・ 公務員等	主婦(夫)	学生	無職	その他	合計
人 数	16人	81人	32人	20人	20人	12人	181人

目 次

I 調査結果の分析

「観光振興について」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

「区の職員について」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

II アンケート質問と回答・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15

報告書の表記について

- (1) 回答の構成比率(%)はすべて百分比で表し、小数点第2位を四捨五入しています。そのため、百分比の合計が100%に満たない、または上回ることがあります。
- (2) 基数となるべき実数は、Nで表しています。
Nは、回答者総数または該当設問の該当者数です。
- (3) 複数回答の設問は、各選択肢を1つだけでなく、2つ以上選択するため、各選択肢の合計数字が100%を超える場合があります。
- (4) 自由意見は、文字制限がある為、要約して掲載する場合があります。

※この報告書は、区のホームページ <https://www.city.taito.lg.jp/>に掲載しています。
(トップページ>区民の声>台東区区政サポーター)

I 調査結果の分析

【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。

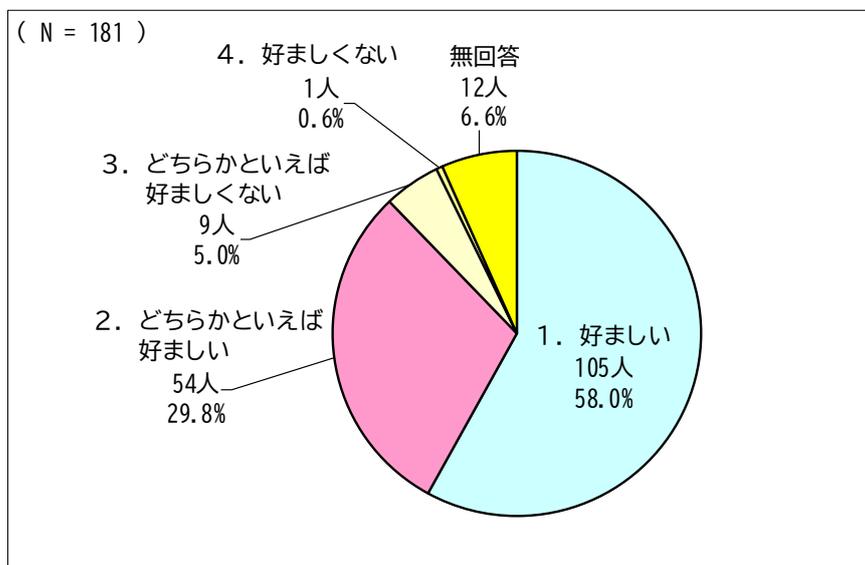
今回の調査によると、台東区に多くの観光客が訪れることについて「好ましい」「どちらかといえば好ましい」と思う方は全体の約9割でした。

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。

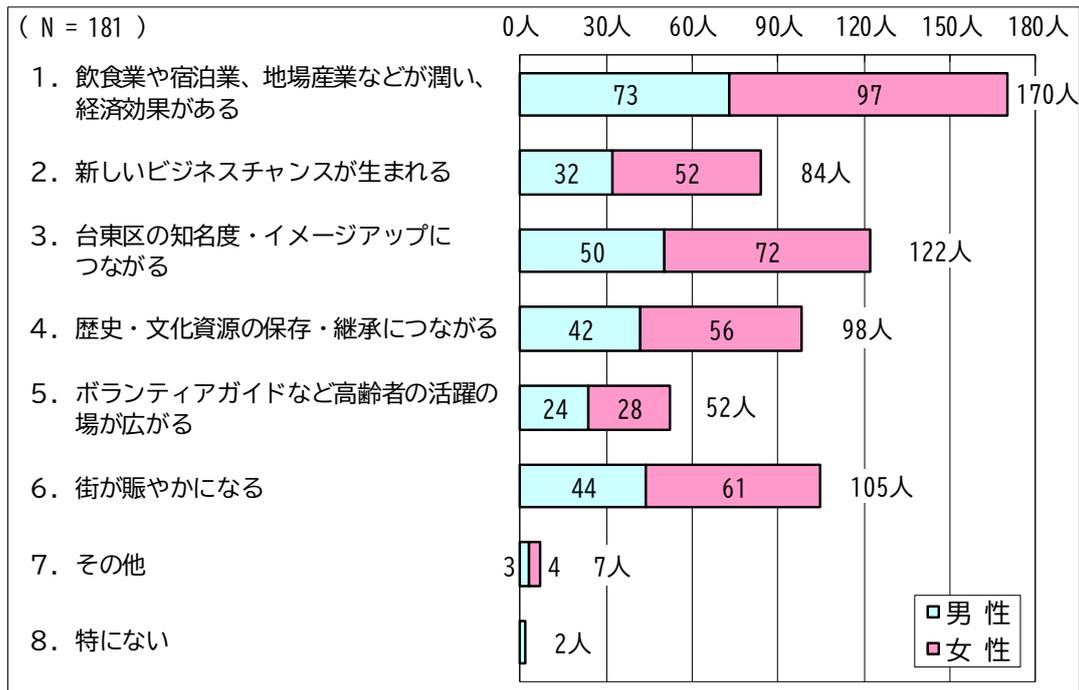
今回の調査結果を参考に、区民の皆様の安全安心につながるよう、今後も様々な課題に対する総合的な観光施策を展開します。

(文化産業観光部 観光課)

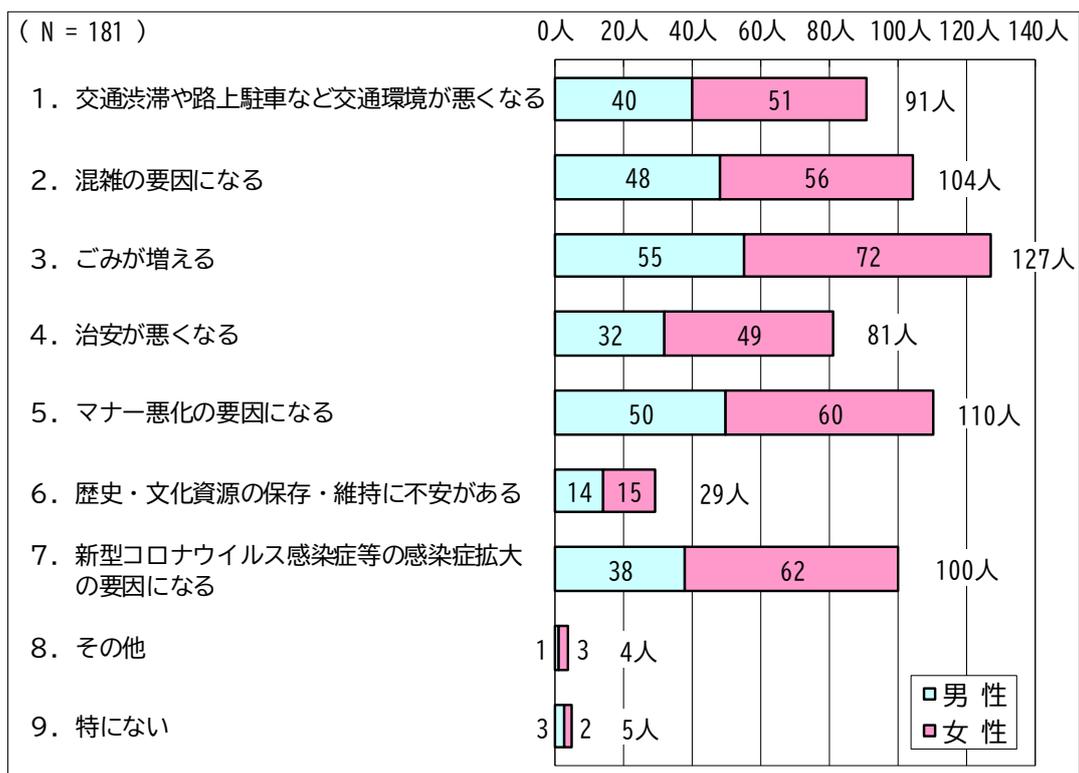
設問1：台東区に多くの観光客が訪れることについて、どのように思いますか。



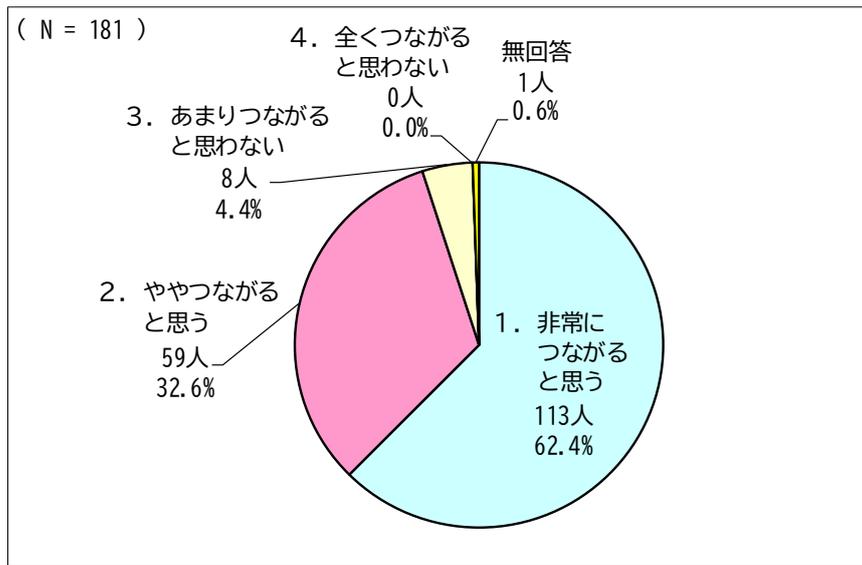
設問2：観光客が訪れることによるプラスの効果は、どのようなことが考えられますか。（複数回答可）



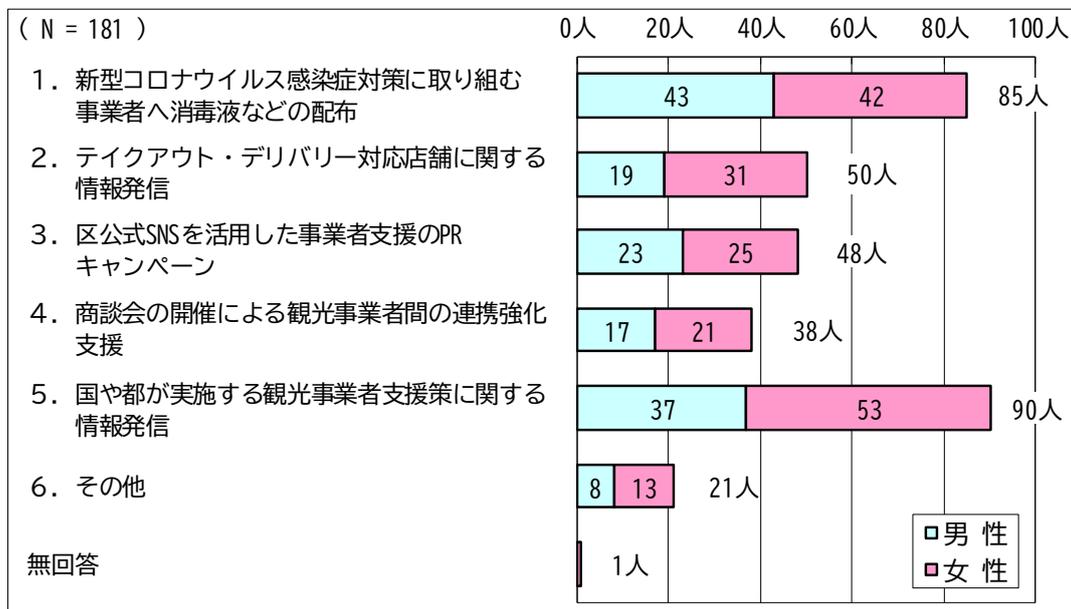
設問3：観光客が訪れることによるマイナスの影響は、どのようなことが考えられますか。（複数回答可）



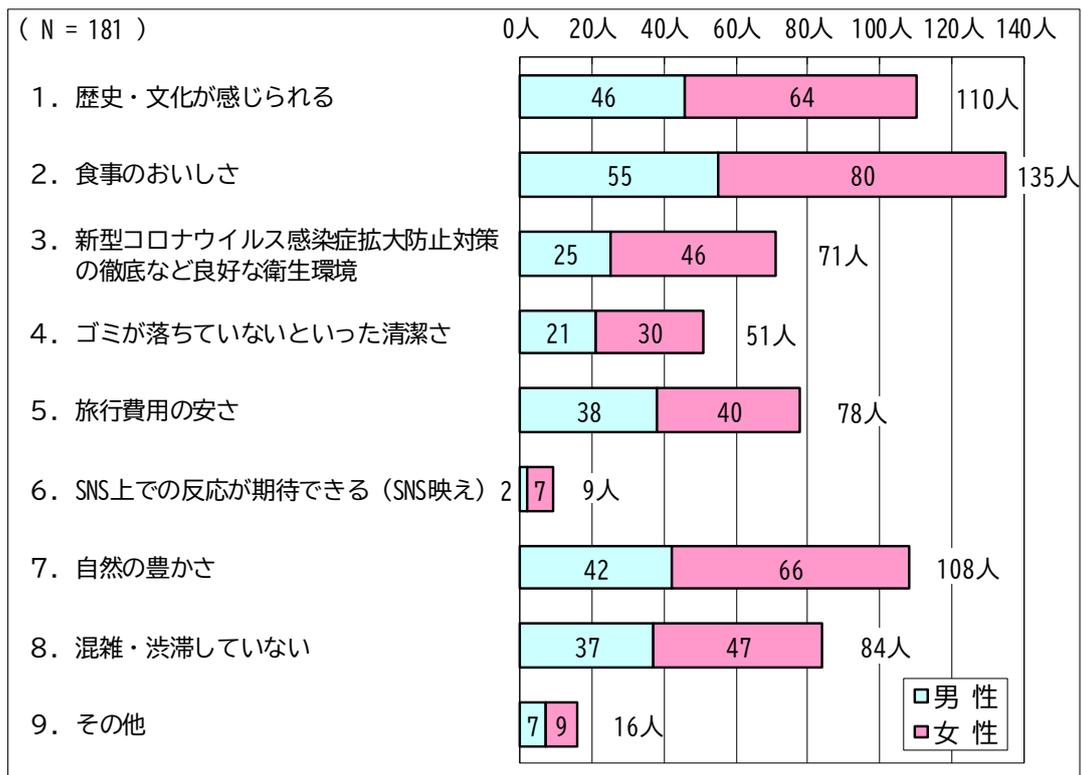
設問4：施設・道路等のバリアフリー化の推進や公衆トイレの整備、利便性の高い交通網などの観光基盤を整備することが、区民生活の向上につながるといいますか。



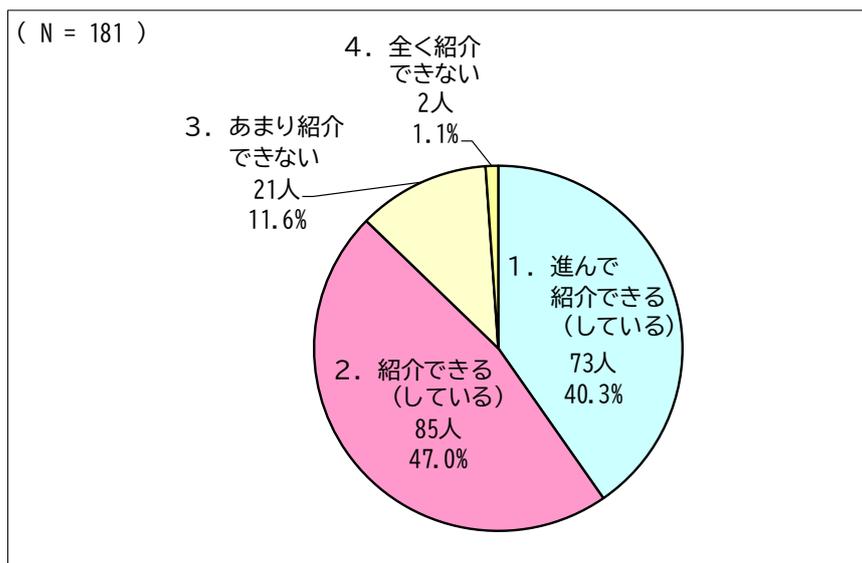
設問5：新型コロナウイルス感染症に関連する観光施策として、あなたが区に求めることは何ですか。(複数回答可)



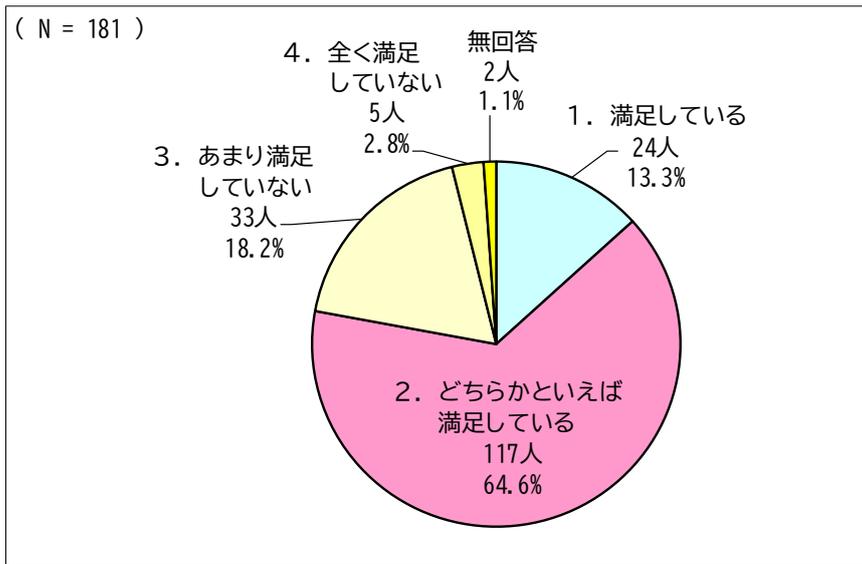
設問6：あなたが旅行先を選ぶ際、重視していることは何ですか。（複数回答可）



設問7：あなたは、台東区を魅力ある観光地としてほかの人に紹介できますか。



設問8：区の観光振興への取組みについて満足していますか。



設問9：観光振興についてご意見等がありましたらご記入ください。

(主なご意見)

- ・「観光振興」＋「地域振興」＋「生活維持」で取り組んでいかなければならないと思う。お祭りや観光の後には非衛生的な環境が目につく。いかに普段の住民の生活を快適に保っていくのかも大事だ。
- ・特にヨーロッパ人などは目が肥え、著名な観光地よりも穴場を探したがるようである。外国人観光客も対象に、区民・日本人が普段の生活の中で訪れる場所なども、SNSサイトへのリンクを集めるなどして紹介できると良いと思う。
- ・コロナ前は生活圏内まで観光客が押し寄せてきた印象があり、今後また観光客が増えてくるようであれば静けさを求める住民にも配慮した観光施策を打ち出してほしい。
- ・区内の地域の特色の違いをもっとはっきり打ち出したほうが良い。特に蔵前。ブルックリンのようなイメージをもっと発信してほしい。
- ・浅草寺、和食、和菓子、伝統工芸、昔ながらの街並みを大切にしたい。お祭りや市も積極的にPRし、海外からはもちろん、全国的に人が集まる街にするのが理想。
- ・温故知新。古きを重んじ、若い力を大いに表に出してほしい。江戸、明治、大正、昭和、平成の懐かしい歴史、芸術に今も熱いものを感じ、もっと知りたい。
- ・一般に開放していない寺社、文化財などの特別参観の機会（対象先、回数／年、募集人数等）を増やす工夫をしてほしい。いつも応募しても抽選にもれてしまう。台東区民を優先してほしい。区民がまず正しい知識、見分を持つれば情報は自ずと拡散する。
- ・最近では若年層に人気があるようだが、偏ったイメージばかりが先行しないように、国内外の誰にでも魅力のある街づくりをお願いしたい。
- ・上野、浅草などのいわゆる観光地だけでなく、谷中や蔵前など魅力のある町づくりをしているエリアに対しても、美化などの部分で支援をしてあげてほしい。
- ・観光客が訪れることによるマイナスの影響の方が目につきやすく、気になる。ゴミ対策、治安、マナーを良好に保つための取り組みを誘致と並行して強く実施してほしい。
- ・台東区の観光地はすでに知られている場所である。新しい観光地に劣らないよう対策を考える必要がある。歴史の上に他には無い魅力を引き出す必要がある。

- ・各店の取り組みかもしれないが、食べ歩きが目立つ。道に立って食べていて、進行を妨げている人もいる。それも取り込んで、うまく観光地としてやってほしい。
- ・来てほしいが故のアピールだけでなく、様々な伝統的な物を管理保存している人たちや団体へのフォーカスも併せて行ってほしい。そういう気持ちや技術によって、さらに興味を持ってくれる人もいるだろうし、効果は想像以上にあると思う。
- ・観光客にも台東区の良い所を知ってほしいが、地元の人でも大切にしている下町であってほしい。観光客にだけ優しい台東区になっていないか。区民が楽しめれば区外からの知人にも心から台東区観光を勧められる。
- ・既に観光地としてのブランド力は高いと思われる。今後は古民家のリノベーション、歴史的建造物の復元など、観光資源の保全、復元などに注力すると良いと思う。
- ・最近では、若年層が浅草に多く訪れているように感じる。その結果、若年層に合わせたようなキャンペーンや街の変化が増えてきているが、媚びず今まで通りの浅草でいた方が独自性をアピールでき、むしろ若年層からもより多くの支持を得られると思う。
- ・台東区の観光地というと雷門ばかり突出しているように思う。台東区歌にある「鐘は上野か桜か蓮に文化の花が咲き競う…」とあるように世界遺産の国立西洋美術館はじめ、上野公園エリアをもっとアピールしてほしいと思う。
- ・台東区は史跡が多くあるため、観光資産はあると思うので、情勢が変われば好転していく余地はあると思う。交通機関や公共施設の観光を重視したサポートがよりできれば良いと思う。
- ・感染者数が増える度に多くのメディアが雷門の映像を流し、感染増加の原因があるかのような報道が嫌だ。感染拡大防止に街として、また各事業者がどれほどしっかり取り組み、安全な街であるかを広報してほしい。
- ・上野の山は宝の山。緑豊かで文化施設がギュッと徒歩で行ける場所は日本中になんにもないと思う。もっと観光客が呼べるようになると良い。美しい公衆トイレやゴミ等のない美しい環境も必要だと思う。
- ・御朱印帳などは若い人達のあいだでも人気となり、近くにある神社も社務所がきれいになり、そういった効果、影響は少なくとも感じられる。やはりテレビの影響は非常に大きいと思う。

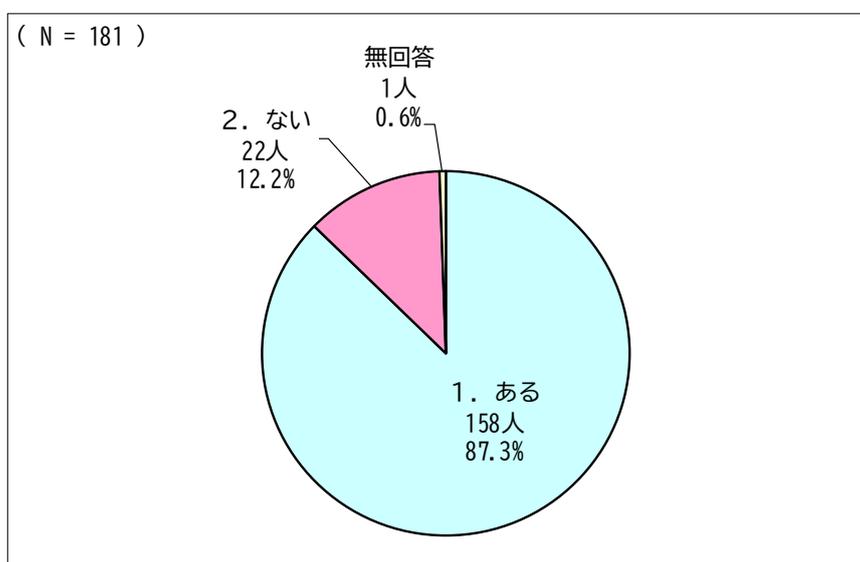
【区の職員について】

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。

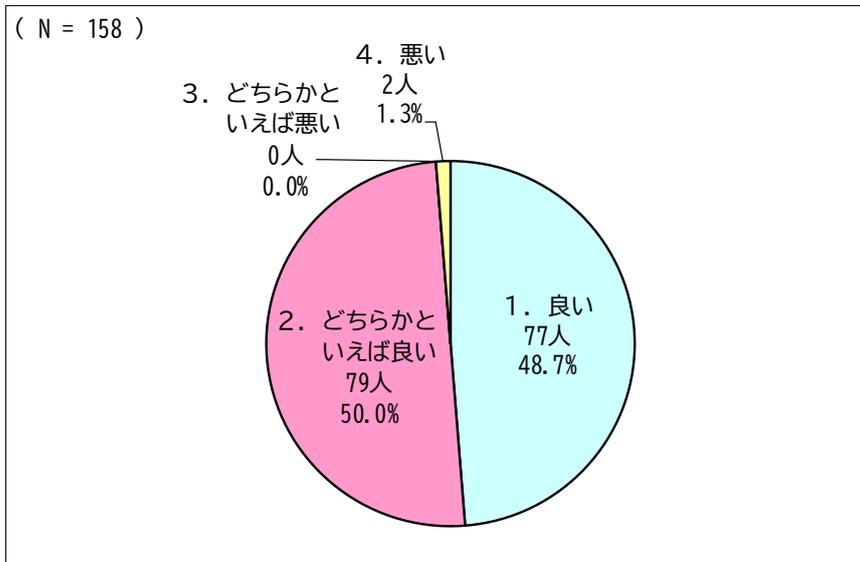
今回いただいたご意見を踏まえ、職層や勤務年数に応じた研修等の充実により人材育成に取り組むとともに、採用活動における優秀な人材の確保に努めてまいります。

(総務部 人事課)

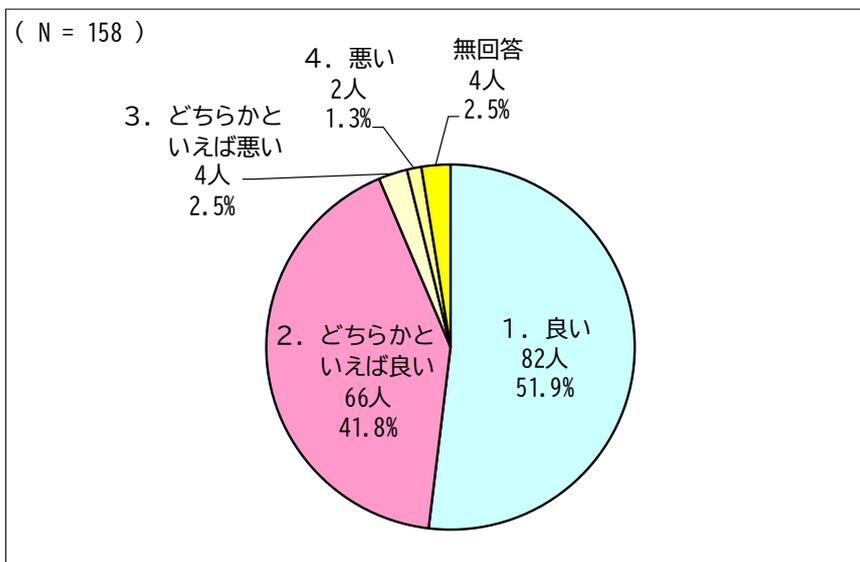
設問10：過去3年以内に、区役所や区の施設の窓口を訪れたことがありますか。



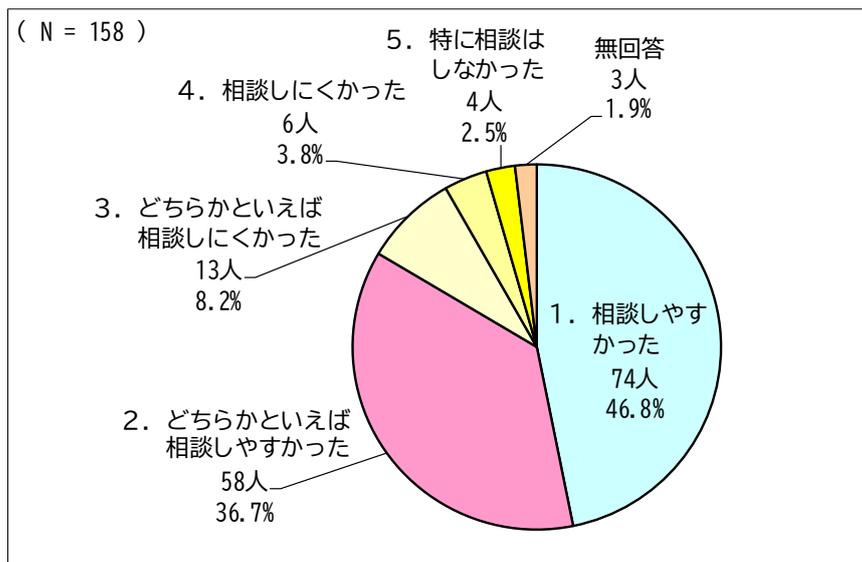
設問11：設問10で選択肢1を選択した方にお伺いします。
職員の服装や身だしなみについてどのように感じましたか。



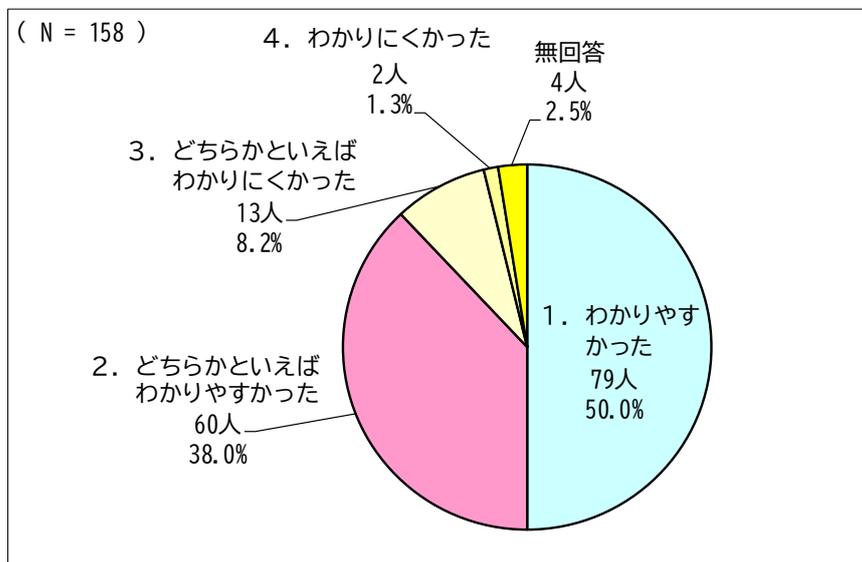
設問12：設問10で選択肢1を選択した方にお伺いします。
職員の言葉づかいについてどのように感じましたか。



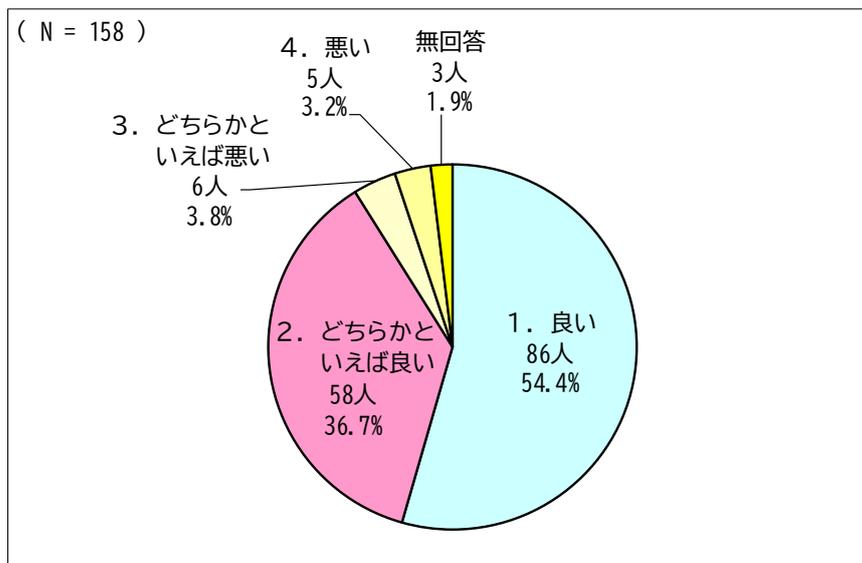
設問13：設問10で選択肢1を選択した方にお伺いします。
窓口で応対した職員は相談しやすかったですか。



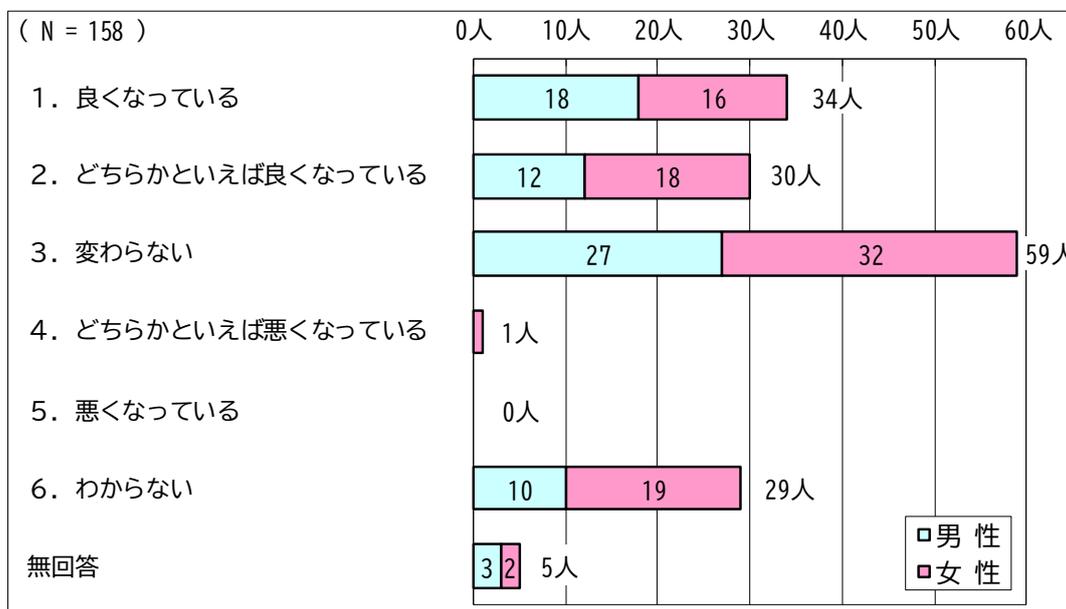
設問14：設問10で選択肢1を選択した方にお伺いします。
窓口で職員から受けた説明は、わかりやすいものでしたか。



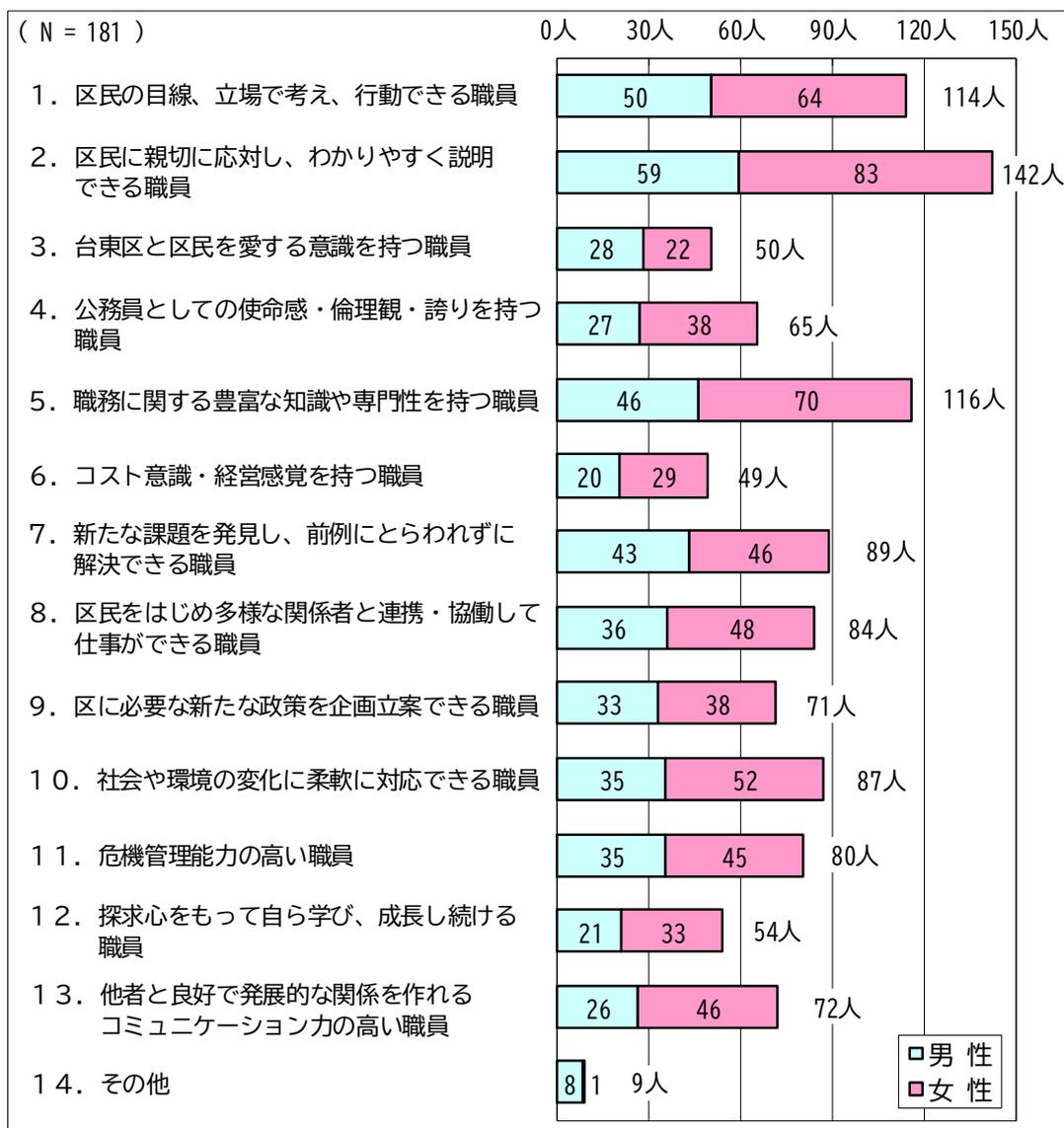
設問15：設問10で選択肢1を選択した方にお伺いします。
 職員の窓口対応について、全体としてどのように感じましたか。



設問16：設問10で選択肢1を選択した方にお伺いします。
 以前に比べて、区の職員の窓口対応は良くなっていると感じますか。



設問17：これからの区政には、どのような職員が求められると思いますか。（複数回答可）



設問18：区の職員についてご意見等がありましたらご記入ください。

(主なご意見)

- ・概ね満足している。ただ、少し知識が乏しいと感じられることがある。そこは経験と学習だと思うので、こちらも過度な考えを持たず、同じ住民としてこれからも頼りにしていきたいと思う。
- ・先日、区役所に電話したばかりだが、柔軟な対応をしてもらい大変助かった。
- ・台東区に住んで4年くらいだが、転入やマイナンバーカードの件に関する窓口対応、コロナワクチンに関する相談電話の対応、いずれも親切で手際よく助かった。窓口で横柄で失礼な態度の区民を見かけたこともあったが、そういう方にも根気よく丁寧に対応しており、仕事とはいえ大変だなと思い、感心した。
- ・何回か訪れ、手続きをしたが、昔の区役所の印象と全然違うなと思った。笑顔で親切に、丁寧に対応してもらえたことがほとんどである。電話でも同様だった。
- ・とても親身丁寧に対応してくれて、区職員のイメージが180度変わった。一方で、課を越えた連携は難しいような印象を受け、相談先が不明瞭で消化不良になってしまう案件もあるため、そのあたりは課題だと思った。
- ・区役所で行っているCS活動について、あまり見聞きしたことがない。今回のアンケートのような内容は、もっと広く調査し、公開する頻度を増やしてほしい。
- ・職員が比較的おっとりしているように感じる。若く志の高い人は多くいると思うので、外部研修が活発に出来ると良いのではないか。現状維持にも忙しいと思うが、改善もできるような活躍の場が増えたらいいと思う。
- ・人によって対応に知識量の差を感じるが多々ある。
- ・区役所にマイナンバーカードを取りに行った際、丁寧に説明してくれて大変分かりやすかった。また、区民事務所に訪れた際にもすぐに対応してくれて大変助かった。
- ・2年前に他県から台東区に引っ越してきた。様々な手続きで区役所等にお世話になったが、的確・親切で、優秀さにびっくりした。多くの区民を支える立場として、これからも変わらず頑張してほしい。
- ・これから高齢化がますます進むので、高齢者目線や立場を理解していくうえでも、区の職員の方には認知症や傾聴などの講習を受けて知識を増やしてほしいと思う。

- ・ 対応する人によって回答が変わるという話を聞く。対応のマニュアル化という意味ではなく、専門知識の底上げには努めてほしいと思う。
- ・ ある部署で用事を済ませ、他の部署の説明を求めると意外に分からないことがある。
- ・ 相談に伺ったが、関連する他の部署との情報の共有がしっかりなされていてとても助かった。以前よりしっかり話しを聞いて寄り添ってくれる方が増えたように思う。
- ・ 区役所1階の案内の方が、ハキハキと積極的に声掛けをしてくれるので助かっている。案内も書類の書き方も的確な指示で、プロだなと感じる。
- ・ 構造や組織の問題で、業務内容も国や他の自治体と足並みを揃えざるを得ないと思うが、災害時など人命に関わる事態には迅速に対応できる様な仕組み、意識づくりをしてもらいたい。
- ・ 通路から声をかけて仕事の方を呼び出すのが毎回申し訳ない気持ちになるため、簡易なもので構わないので呼び出しチャイムなどがあれば嬉しい。
- ・ 窓口対応は以前に比べて良くなったと感じている。また、広報誌が刷新されて見やすくなったり、SNSでの早い情報発信は助かる。特にワクチン接種ではスムーズに予約の対応ができた。
- ・ いつも親切だが、時々嫌な感じの職員もいる。そういう職員は窓口対応ではない業務をすればいいのではないかと思う。
- ・ 役所等で耳にする区民の声は一部の区民の声かもしれない。出来るだけ多くの区民の声に意識的に耳を傾けたり、自分だったらどう思うかも大切にしてもらえればと思っている。
- ・ マイナンバーカードを受け取りに伺った際、窓口の職員の親切さに感動した。今まで役所の方は淡々と自身の業務を遂行するだけ、といった印象だったが、丁寧に教えてもらいありがとうございました。

II アンケート質問と回答

【観光振興について】

設問1: 台東区に多くの観光客が訪れることについて、どのように思いますか。

1. 好ましい	105人	58.0%
2. どちらかといえば好ましい	54人	29.8%
3. どちらかといえば好ましくない	9人	5.0%
4. 好ましくない	1人	0.6%
無回答	12人	6.6%
全体	181人	100.0%

設問2: 観光客が訪れることによるプラスの効果は、どのようなことが考えられますか。
(複数回答可)

1. 飲食業や宿泊業、地場産業などが潤い、経済効果がある	170人	93.9%
2. 新しいビジネスチャンスが生まれる	84人	46.4%
3. 台東区の知名度・イメージアップにつながる	122人	67.4%
4. 歴史・文化資源の保存・継承につながる	98人	54.1%
5. ボランティアガイドなど高齢者の活躍の場が広がる	52人	28.7%
6. 街が賑やかになる	105人	58.0%
7. その他	7人	3.9%
8. 特にない	2人	1.1%
全体	640人	

設問3: 観光客が訪れることによるマイナスの影響は、どのようなことが考えられますか。
(複数回答可)

1. 交通渋滞や路上駐車など交通環境が悪くなる	91人	50.3%
2. 混雑の要因になる	104人	57.5%
3. ごみが増える	127人	70.2%
4. 治安が悪くなる	81人	44.8%
5. マナー悪化の要因になる	110人	60.8%
6. 歴史・文化資源の保存・維持に不安がある	29人	16.0%
7. 新型コロナウイルス感染症等の感染症拡大の要因になる	100人	55.2%
8. その他	4人	2.2%
9. 特にない	5人	2.8%
全体	651人	

設問4: 施設・道路等のバリアフリー化の推進や公衆トイレの整備、利便性の高い交通網などの観光基盤を整備することが、区民生活の向上につながると思いますか。

1. 非常につながると思う	113人	62.4%
2. ややつながると思う	59人	32.6%
3. あまりつながると思わない	8人	4.4%
4. 全くつながると思わない	0人	0.0%
無回答	1人	0.6%
全体	181人	100.0%

設問5: 新型コロナウイルス感染症に関連する観光施策として、あなたが区に求めることは何ですか。(複数回答可)

1. 新型コロナウイルス感染症対策に取り組む事業者へ消毒液などの配布	85人	47.0%
2. テイクアウト・デリバリー対応店舗に関する情報発信	50人	27.6%
3. 区公式SNSを活用した事業者支援のPRキャンペーン	48人	26.5%
4. 商談会の開催による観光事業者間の連携強化支援	38人	21.0%
5. 国や都が実施する観光事業者支援策に関する情報発信	90人	49.7%
6. その他	21人	11.6%
無回答	1人	0.6%
全体	333人	

設問6: あなたが旅行先を選ぶ際、重視していることは何ですか。(複数回答可)

1. 歴史・文化が感じられる	110人	60.8%
2. 食事のおいしさ	135人	74.6%
3. 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の徹底など良好な衛生環境	71人	39.2%
4. ゴミが落ちていないといった清潔さ	51人	28.2%
5. 旅行費用の安さ	78人	43.1%
6. SNS上での反応が期待できる(SNS映え)	9人	5.0%
7. 自然の豊かさ	108人	59.7%
8. 混雑・渋滞していない	84人	46.4%
9. その他	16人	8.8%
全体	662人	

設問7: あなたは、台東区を魅力ある観光地としてほかの人に紹介できますか。

1. 進んで紹介できる(している)	73人	40.3%
2. 紹介できる(している)	85人	47.0%
3. あまり紹介できない	21人	11.6%
4. 全く紹介できない	2人	1.1%
全体	181人	100.0%

設問8: 区の観光振興への取組みについて満足していますか。

1. 満足している	24人	13.3%
2. どちらかといえば満足している	117人	64.6%
3. あまり満足していない	33人	18.2%
4. 全く満足していない	5人	2.8%
無回答	2人	1.1%
全体	181人	100.0%

設問9: 観光振興についてご意見等がありましたらご記入ください。

【区の職員について】

設問10: 過去3年以内に、区役所や区の施設の窓口を訪れたことがありますか。

1. ある	158人	87.3%
2. ない	22人	12.2%
無回答	1人	0.6%
全体	181人	100.0%

設問11: 設問10で選択肢1を選択した方にお伺いします。
職員の服装や身だしなみについてどのように感じましたか。

1. 良い	77人	48.7%
2. どちらかといえば良い	79人	50.0%
3. どちらかといえば悪い	0人	0.0%
4. 悪い	2人	1.3%
全体	158人	100.0%

設問12: 設問10で選択肢1を選択した方にお伺いします。
職員の言葉づかいについてどのように感じましたか。

1. 良い	82人	51.9%
2. どちらかといえば良い	66人	41.8%
3. どちらかといえば悪い	4人	2.5%
4. 悪い	2人	1.3%
無回答	4人	2.5%
全体	158人	100.0%

設問13: 設問10で選択肢1を選択した方にお伺いします。
窓口で対応した職員は相談しやすかったですか。

1. 相談しやすかった	74人	46.8%
2. どちらかといえば相談しやすかった	58人	36.7%
3. どちらかといえば相談しにくかった	13人	8.2%
4. 相談しにくかった	6人	3.8%
5. 特に相談はしなかった	4人	2.5%
無回答	3人	1.9%
全体	158人	100.0%

設問14: 設問10で選択肢1を選択した方にお伺いします。
窓口で職員から受けた説明は、わかりやすいものでしたか。

1. わかりやすかった	79人	50.0%
2. どちらかといえばわかりやすかった	60人	38.0%
3. どちらかといえばわかりにくかった	13人	8.2%
4. わかりにくかった	2人	1.3%
無回答	4人	2.5%
全体	158人	100.0%

設問15: 設問10で選択肢1を選択した方にお伺いします。
職員の窓口対応について、全体としてどのように感じましたか。

1. 良い	86人	54.4%
2. どちらかといえば良い	58人	36.7%
3. どちらかといえば悪い	6人	3.8%
4. 悪い	5人	3.2%
無回答	3人	1.9%
全体	158人	100.0%

設問16: 設問10で選択肢1を選択した方にお伺いします。
以前に比べて、区の職員の窓口対応は良くなっていると感じますか。

1. 良くなっている	34人	21.5%
2. どちらかといえば良くなっている	30人	19.0%
3. 変わらない	59人	37.3%
4. どちらかといえば悪くなっている	1人	0.6%
5. 悪くなっている	0人	0.0%
6. わからない	29人	18.4%
無回答	5人	3.2%
全体	158人	100.0%

設問17: これからの区政には、どのような職員が求められると思いますか。（複数回答可）

1. 区民の目線、立場で考え、行動できる職員	114人	63.0%
2. 区民に親切に対応し、わかりやすく説明できる職員	142人	78.5%
3. 台東区と区民を愛する意識を持つ職員	50人	27.6%
4. 公務員としての使命感・倫理観・誇りを持つ職員	65人	35.9%
5. 職務に関する豊富な知識や専門性を持つ職員	116人	64.1%
6. コスト意識・経営感覚を持つ職員	49人	27.1%
7. 新たな課題を発見し、前例にとらわれずに解決できる職員	89人	49.2%
8. 区民をはじめ多様な関係者と連携・協働して仕事ができる職員	84人	46.4%
9. 区に必要な新たな政策を企画立案できる職員	71人	39.2%
10. 社会や環境の変化に柔軟に対応できる職員	87人	48.1%
11. 危機管理能力の高い職員	80人	44.2%
12. 探求心をもって自ら学び、成長し続ける職員	54人	29.8%
13. 他者と良好で発展的な関係を作れるコミュニケーション力の高い職員	72人	39.8%
14. その他	9人	5.0%
全体	1082人	

設問18: 区の職員についてご意見等がありましたらご記入ください。

令和4年度 第2回
台東区区政サポーターアンケート調査報告書

編集・発行 令和4年9月
台東区総務部広報課
令和4年度登録第27号