

令和5年度
第1回 台東区区政サポーター
アンケート調査 報告書

「デジタル機器の利用・オンライン手続について」

「災害対策について」

「環境について」

台東区 総務部 広報課

令和5年度 第1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5年4月1日～令和7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

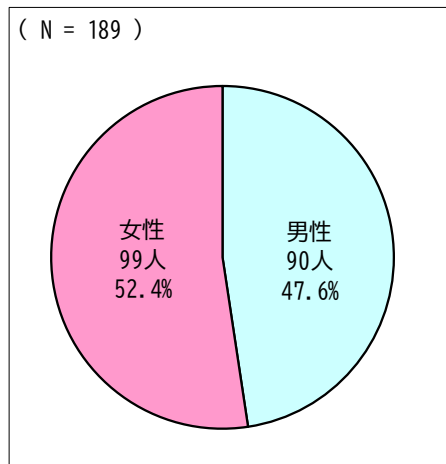
- (1) デジタル機器の利用・オンライン手続について
- (2) 災害対策について
- (3) 環境について

調査概要

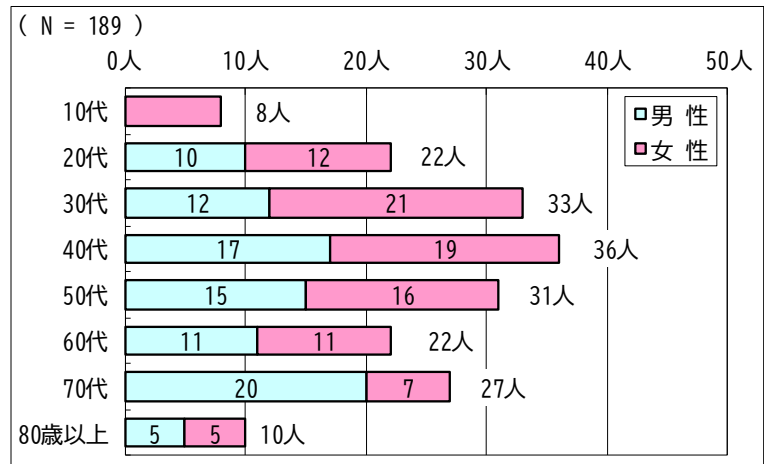
- 調査期間 令和5年4月27日（木）～5月10日（水）
- 対象 区政サポーター200名（郵便によるサポーター60名、Eメールサポーター140名）
- 有効回収数 189名（郵便60名、Eメール129名） 有効回収率94.5%

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	6人	6人	15人	10人	3人
女性	5人	2人	4人	10人	12人	7人
計	8人	8人	10人	25人	22人	10人
地区	浅草橋	浅草寿	雷門	馬道	清川	合計
男性	9人	13人	7人	10人	8人	90人
女性	8人	13人	13人	12人	13人	99人
計	17人	26人	20人	22人	21人	189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	25人	77人	31人	17人	27人	12人	189人

目 次

I 調査結果の分析

「デジタル機器の利用・オンライン手続について」・・・・・・・・・・ 1

「災害対策について」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

「環境について」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16

II アンケート質問と回答・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 24

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

【デジタル機器の利用・オンライン手続について】

デジタル機器の利用については、スマートフォンを所持している方が9割以上、そのうち、「ホームページ等での情報収集」や「LINEやTwitter等のSNSの利用」をしている方が8割以上と、スマートフォンの普及・活用が進んでいることがわかりました。

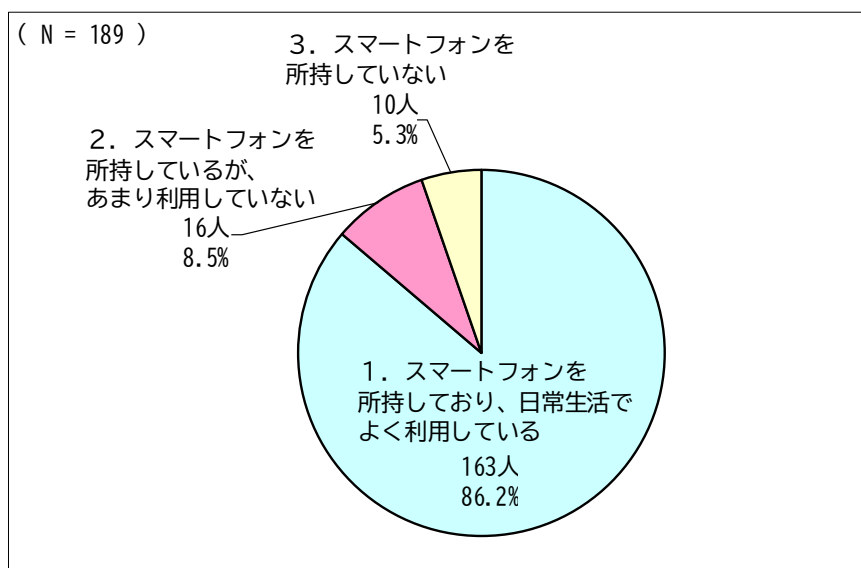
オンライン手続を利用したことがある方の割合は、令和2年度の調査時の約2割から約5割に増加し、利用が進んでいることがわかりました。

一方で、利用したことがない理由として、「利用するきっかけ・タイミングがない」と回答した人が多い結果となりました。

今回の調査結果を踏まえて、引き続きデジタル・ディバイド対策や、手続のオンライン化を推進してまいります。

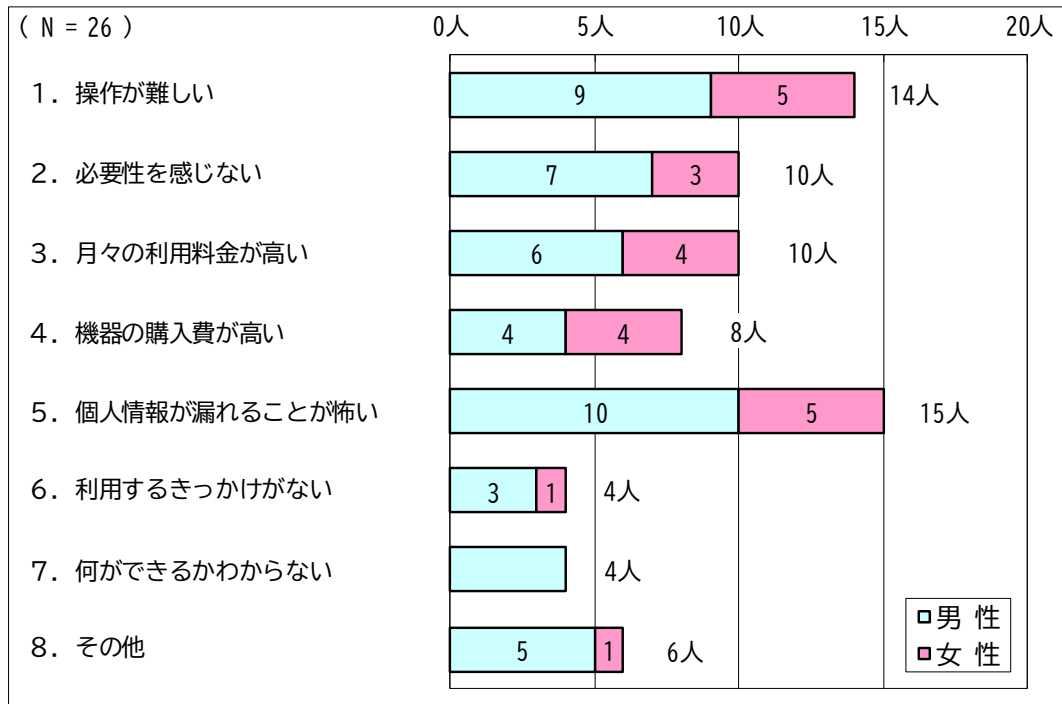
(企画財政部 情報政策課)

設問1：あなたは、スマートフォンを利用していますか。



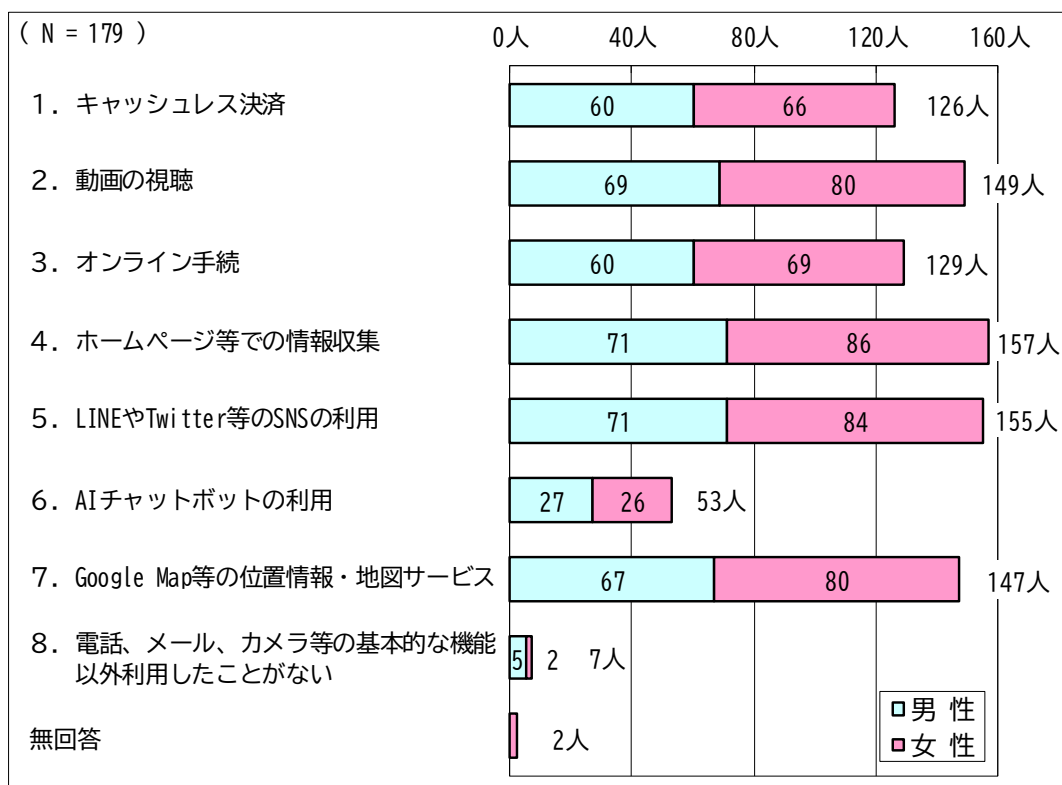
設問2：設問1で選択肢2、3を選択した方にお伺いします。

スマートフォンをあまり利用しない、もしくは所持していない理由は何ですか。
(複数回答可)

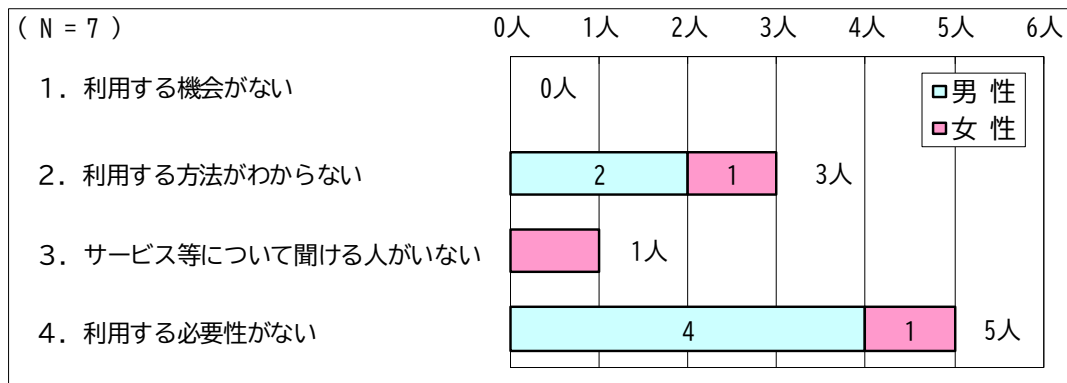


設問3：設問1で選択肢1、2を選択した方にお伺いします。

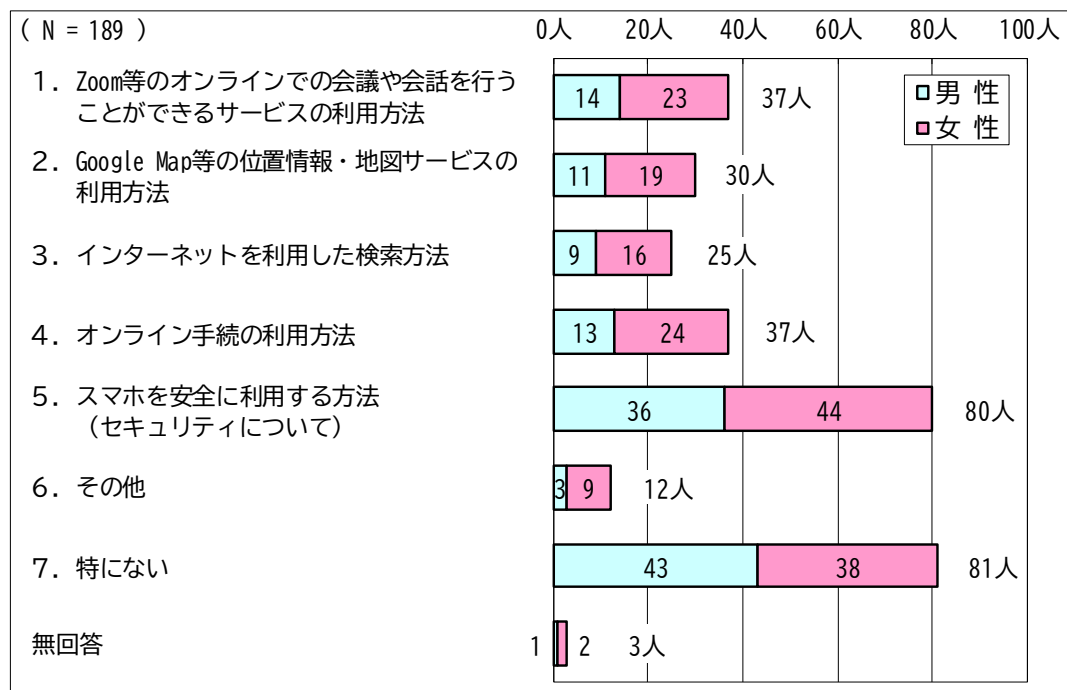
あなたがスマートフォンで利用したことのあるサービスは何ですか。
(複数回答可)



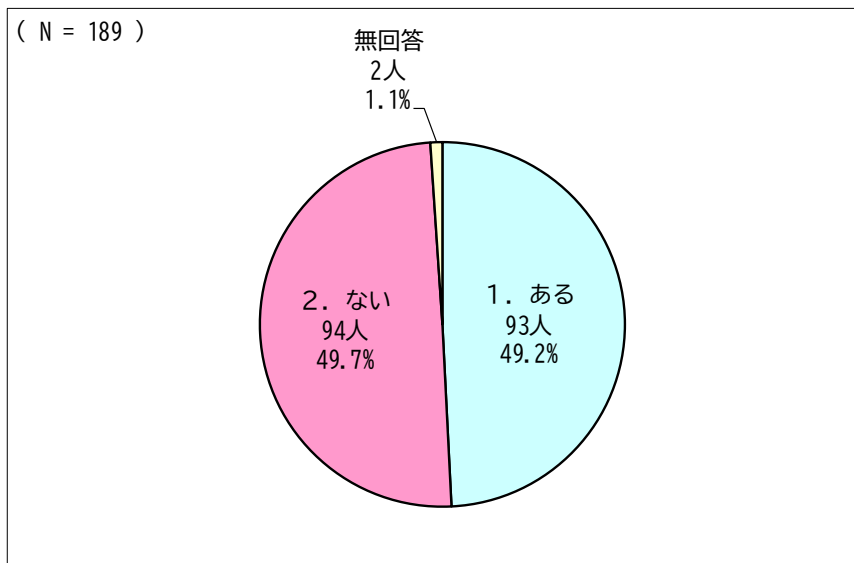
設問4：設問3で選択肢8「電話、メール、カメラ等の基本的な機能以外利用したことがない」を選択した方にお伺いします。
その理由は何ですか。(複数回答可)



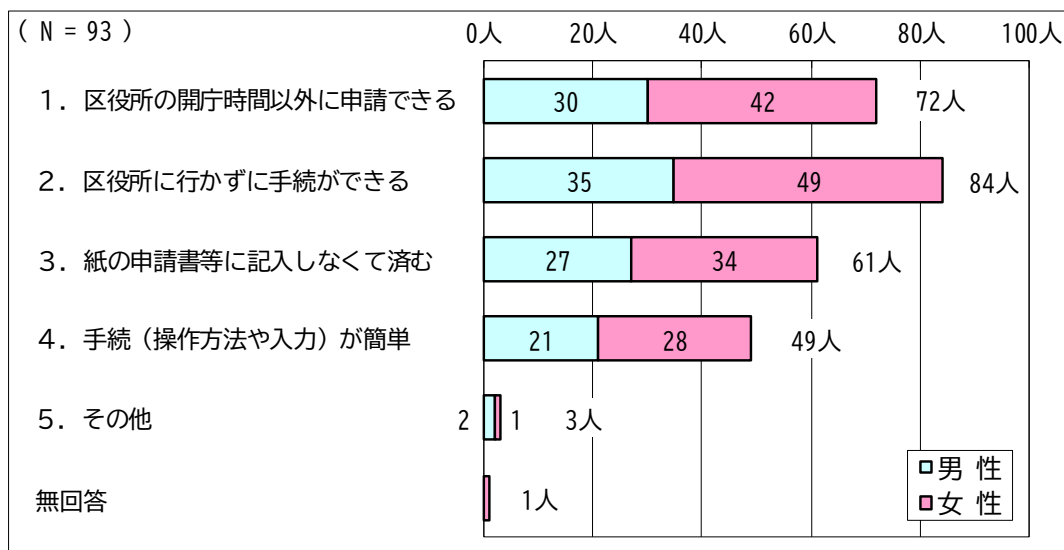
設問5：現在、区では「スマホ講座講師派遣事業」を行っており、スマートフォンの基本的な操作、電話やメール・カメラの使い方、LINEやキャッシュレス決済アプリの利用方法、区の防災アプリの利用方法などの講座を行っています。
今後どのような講座があれば参加したい（もしくは家族に参加を薦めたい）と思いますか。(複数回答可)



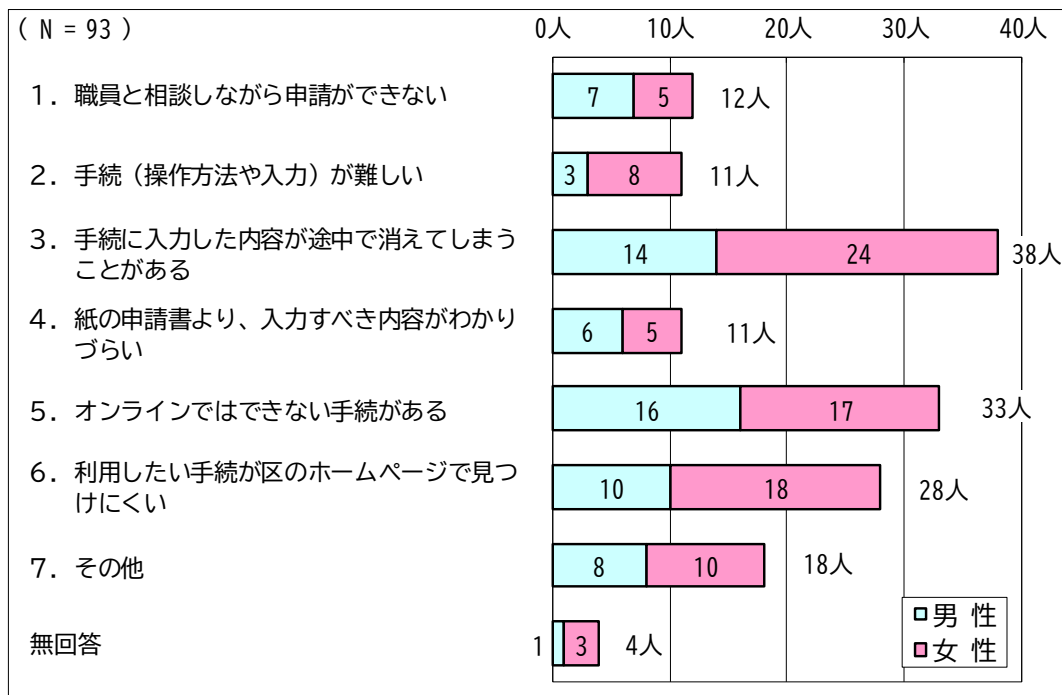
設問6：区の行政手続や区主催のイベント等の申込の際、スマートフォンでオンライン手続を利用したことがありますか。



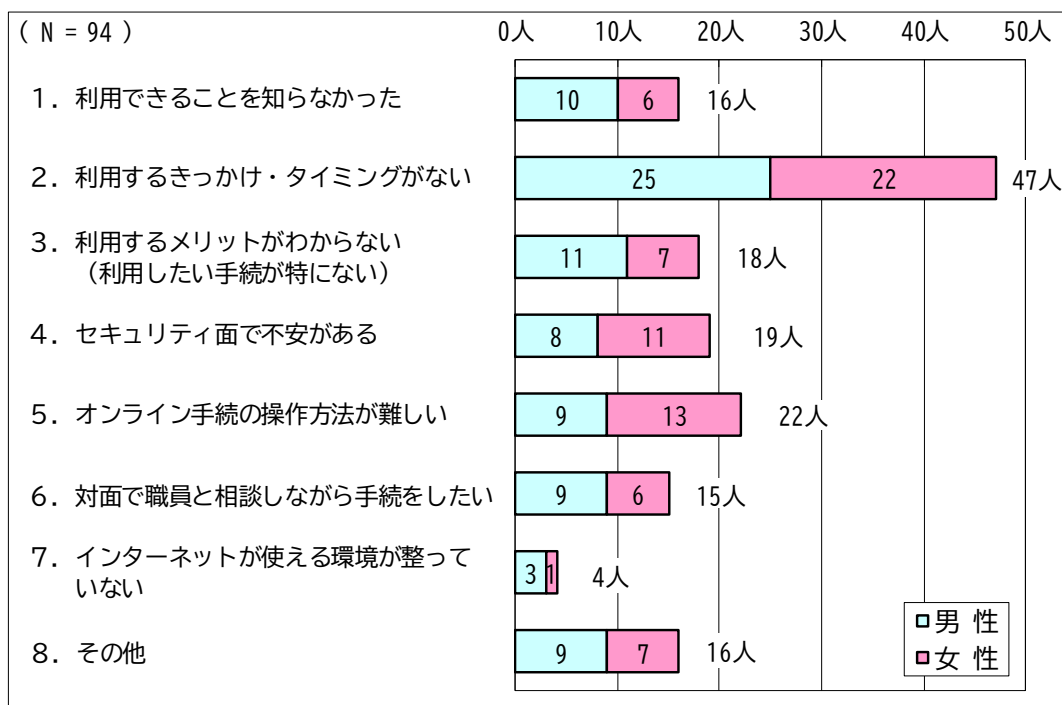
設問7：設問6で選択肢1「ある」を選択した方にお伺いします。
オンライン手続を利用して良かった点は何ですか。(複数回答可)



設問8：設問6で選択肢1「ある」を選択した方にお伺いします。
 オンライン手続を利用して悪かった点は何ですか。(複数回答可)



設問9：設問6で選択肢2「ない」を選択した方にお伺いします。
 利用したことがない理由は何ですか。(複数回答可)



設問10：デジタル機器の利用・オンライン手続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)

- ・これからはデジタルを利用するのが当たり前の時代になるが、人により得意・不得意があるので、行政手続等が一方的に「オンライン・デジタルでやってください」と区民に示すのではなく、少人数の講座を増やしてほしい。
- ・小単位でのスマホ講座（町内会を利用する等）を近場の会場で開いてほしい。
- ・誰かに手伝ってもらわないとわからない。オンライン、インターネットで行うことが多すぎて、教えてもらわないうちにどんどん進んでいるため、とても困る。
- ・どこでもオンライン手続が主流になってきているが、高齢者世帯では、簡単な事でもその意味するところがわからず、身近にすぐ聞ける人がいないので、利用したくてもできないことが多い。
- ・年配の方は、若者に比べデジタル機器の使用方法に馴染みが少ないかと思う。そのため、何か申し込みや手続きをするときは、オンラインと紙媒体など、複数の方法を併用すべきだと思う。
- ・今後はデジタル機器の利用が増えると思うので、スマホを持っていない年配の方や自分で手続きが出来ない人が興味を持ち、安全だという事を理解出来る環境が必要だと思う。
- ・セキュリティの安全性や手続きのしやすさが分かれば使えると思う。スマホの使い方も区で教えてくれているが、もう少し日程や時間帯を増やしてもらえると参加しやすい。
- ・世代に関係なくデジタル機器に慣れていない人はある程度の割合でいると思う。オンライン手続きの方法はなるべくシンプルな言葉で分かりやすくすることを心掛けてほしい。
- ・管理側のコスト節約、利便性の観点から積極的に取り入れてほしい。
- ・どのようなものがオンライン手続きできるのかを知らない。
- ・スマホ、PCなどが身近にある人は利用しやすいが、ない人にも利用しやすいようにしてもらいたい。保育園、学童などオンライン手続きを推進してもらいたい。
- ・保育園の申し込みがオンラインでできるとありがたい。その他の子育て関連の手続きもオンラインでできると便利だと思う。

- ・今後も拡充してほしい。子育て世代だが、保育園の延長継続申請など頻度が多いものから速やかにやってほしい。
- ・「どこにいても利用できる」というのはとても大きなメリットだと思う。区の施設は閉館時間も早いことが多いので、行くタイミングが限られてしまい不便に思っていた。もっといろんなことがオンラインでできると嬉しい。
- ・仕事をしていると平日の昼間に時間を捻出することが大変であり、窓口も混雑しているので、なるべくたくさんの方がオンラインでできるようになると良いと思う。
- ・デジタル機器・オンライン手続は、時間に関係なくスマホ1つでどこでも申し込める事はとても便利だと思うが、操作に不慣れだと、間違っって押したり、最初からやり直したり、本当に必要な手続きが出来たかと心配になる。
- ・便利で利用しているが、セキュリティに不安は感じている。オンライン手続きについては時間の短縮にもなるので使っていきたいが、操作面でわからなくなることもある。
- ・個人情報の流出等が日常的に発信されている現在では、本人の知らぬ間に被害を受ける事が日常茶飯事の世の中になっているため、危険な状況だ。安全が担保されるシステムが必須だと思う。
- ・手数料がかかるオンライン手続のうち一部はワンストップで支払うことができない。申請内容の確認を要するためとは理解するが、ワンストップで支払えるようになれば良いと思う。
- ・マイナポータル等と連携して、各種申請が楽になるように対応範囲を増やしてほしい。また、小学校や園に提出する書類も同じ内容を毎年手書きするのは大変なので、予防接種の経歴などはワクチンナビから提出できるようにしてほしい。

【災害対策について】

近年、各地で台風や線状降水帯による集中豪雨などの自然災害が発生しています。そこで、今回は地震・水害対策について伺いました。

荒川水害ハザードマップによる浸水想定区域に、自宅が含まれていることを7割以上の方が知っており、6割の方が広域避難をすると回答されました。また、広域避難をしない理由としては、6割の方が「自宅が一番安全だと思う」と回答されました。

災害時において自宅の倒壊や焼損、浸水などの危険性がない場合、そのまま自宅で生活する在宅避難については、7割以上の方が必要と回答されました。また、在宅避難に備えた備蓄については、7割以上の方が3日分以上の備蓄をしていることがわかりました。

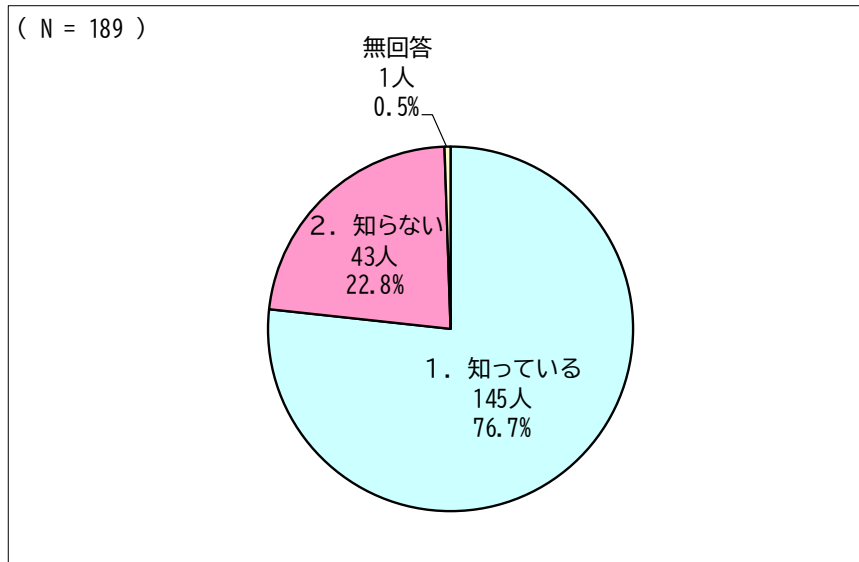
区が医師会等と協力して所定の病院前に設置する緊急医療救護所については、7割以上の方が知らないと回答されました。

今回の調査結果を踏まえて、区では今後も防災対策の周知などの推進や支援に取り組んでまいります。

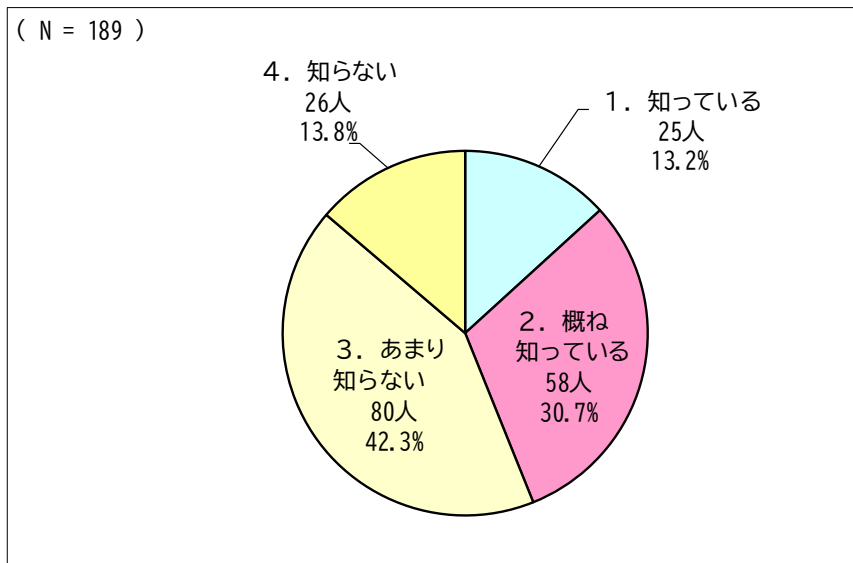
(危機管理室 危機・災害対策課)

設問11：区では、ハザードマップを全戸配布しています。

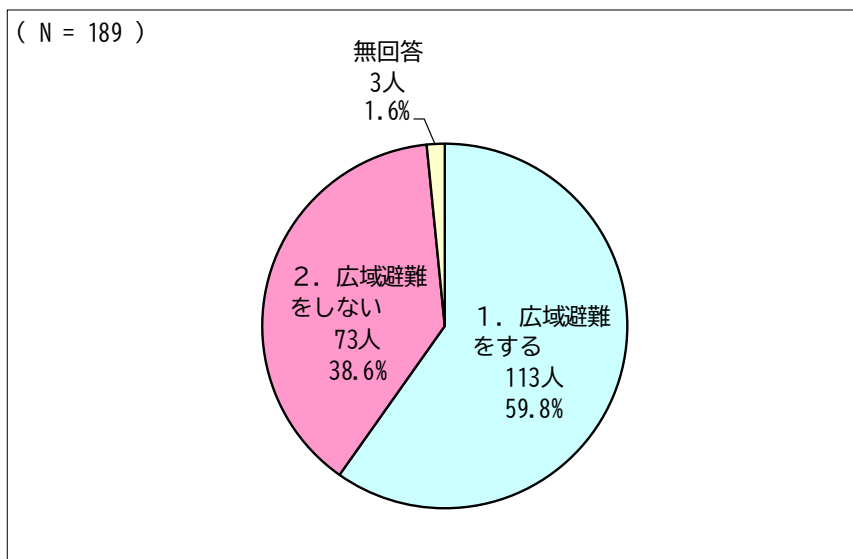
あなたは、自宅が浸水域に含まれているかどうか知っていますか。



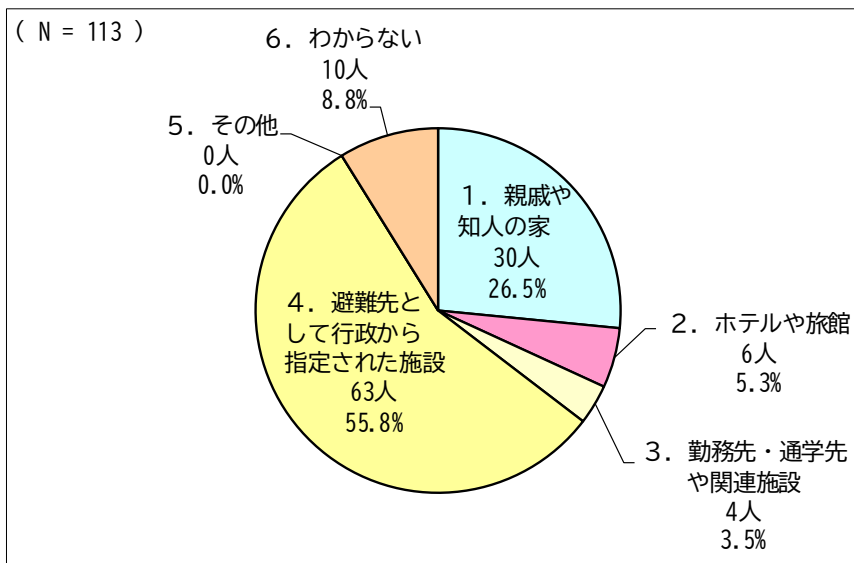
設問12:風水害が発生した場合、区が発令する避難情報には、「高齢者等避難」、「避難指示」がありますが、どのような内容か知っていますか。



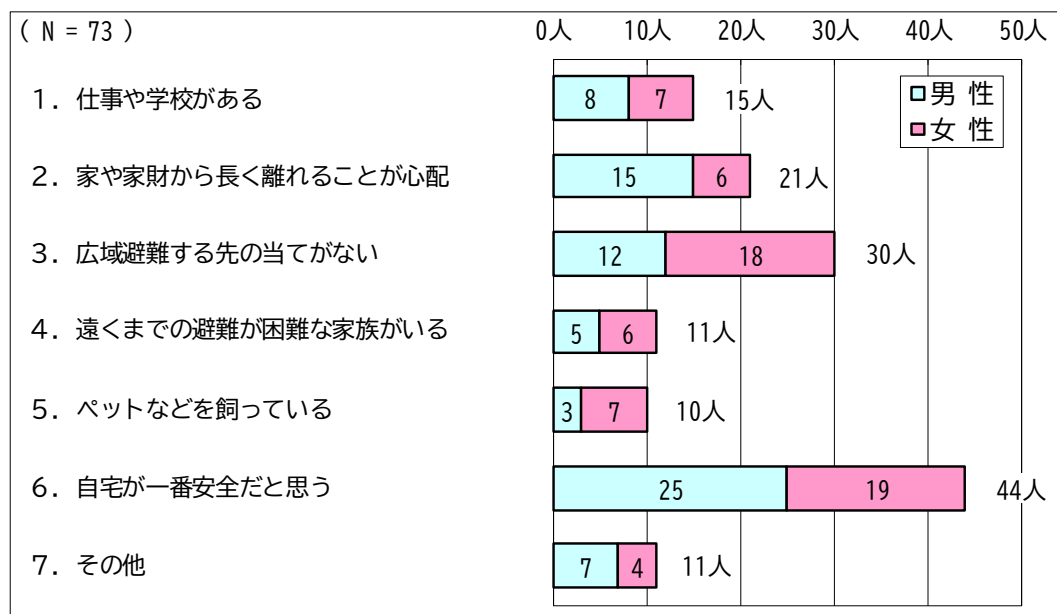
設問13:荒川が氾濫した場合、区内の多くが浸水エリアになり、2週間以上水につかることが想定されるため、区は浸水しない安全な区域へ避難する「広域避難」を促します。
あなたは、荒川氾濫など大規模水害時に広域避難をしますか。



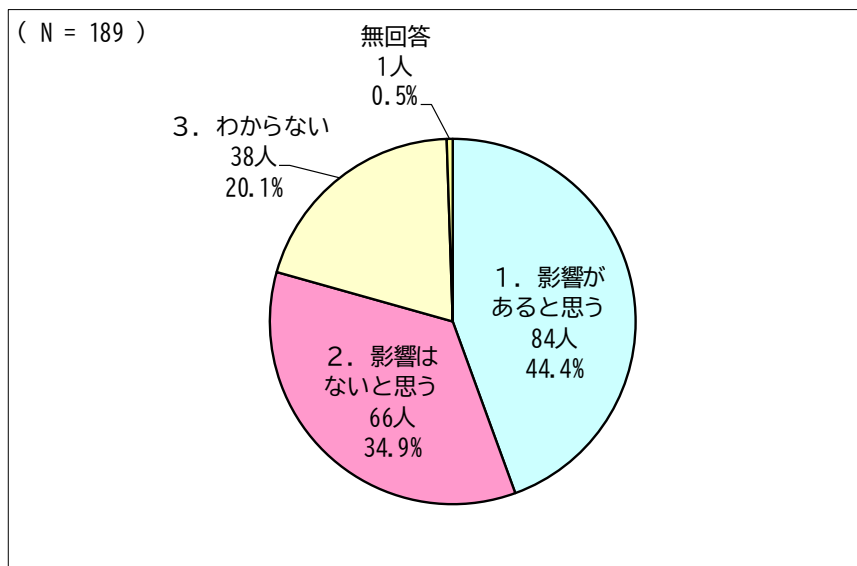
設問14：設問13で選択肢1「広域避難をする」を選択した方にお伺いします。
どこに避難をしますか。



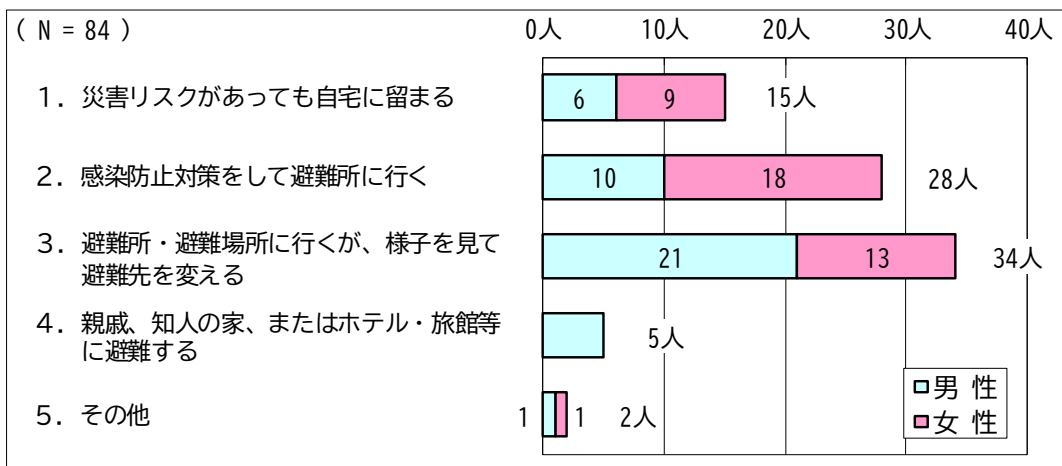
設問15：設問13で選択肢2「広域避難をしない」を選択した方にお伺いします。
広域避難をしない理由は何ですか。(複数回答可)



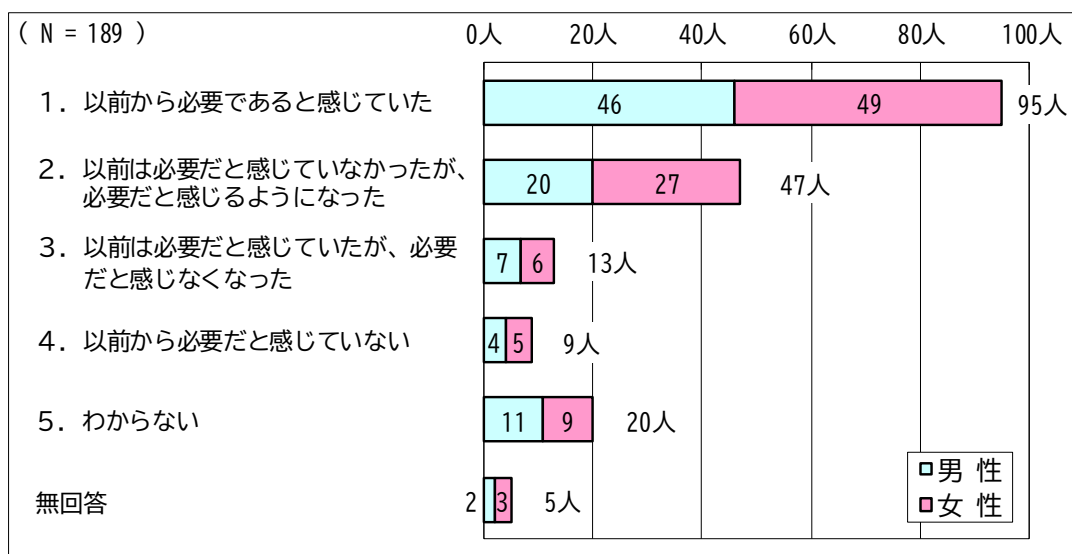
設問16：新型コロナウイルス感染症により、災害時のあなたの避難行動に影響があると思いますか。



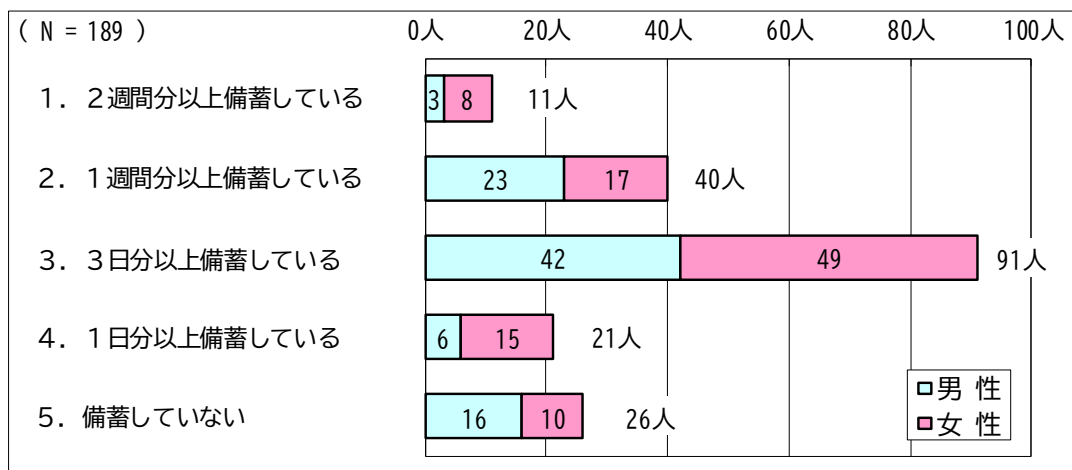
設問17：設問16で選択肢1「影響があると思う」を選択した方にお伺いします。どのような影響があると思いますか。



設問18:「在宅避難」とは、災害時において自宅の倒壊や焼損、浸水、流失の危険性が無い場合、そのまま自宅で生活を送る方法です。
新型コロナウイルス感染症の流行から「在宅避難」が必要だと感じましたか。

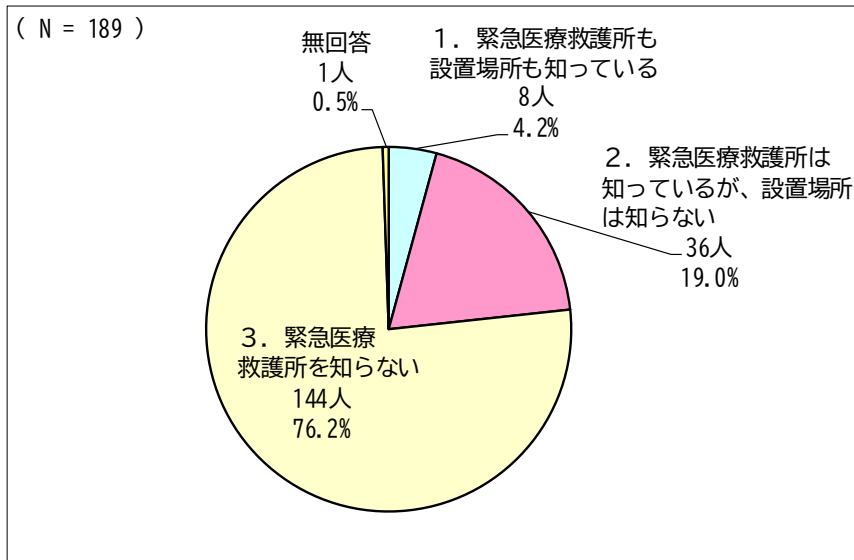


設問19:在宅避難には、災害に備えた日常備蓄が必要ですが、どの程度の日数分の食料、水を備蓄していますか。



設問20：大規模災害時には、多数の傷病者が病院に集中し、病院機能が麻痺をしてしまう可能性があります。それを防ぐため、区では医師会等と協力し所定の病院前に「緊急医療救護所」を設置します。

あなたは「緊急医療救護所」を知っていますか。また、自宅や勤務地の近くの緊急医療救護所の設置場所を知っていますか。



設問21：今後の災害対策について、ご意見等がありましたらご記入ください。

(主なご意見)

- ・浅草寺をはじめとして観光客が溢れて避難ができないと思うことがある。以前、子供たちの引き取り訓練の際に観光客を避けつつ迎えに行ったが、実際には大パニックになっていると思うので迎えに行けないなど率直に思った。住民ではない方が大勢いる上での町の様子を想定した避難勧告がされるのかが心配だ。
- ・台東区は外国人の居住者が多いので、災害時、避難した際にトラブルが考えられる。対策を施してほしい。
- ・観光客が増え、嬉しい賑わいが戻りつつあるが、災害時の収容キャパに不安を感じる。住民も観光客も円滑にトラブル少なく避難できるように、区としての考えや姿勢をもっと発信してほしい。
- ・ペットがいるので避難が難しい。ペットを飼っている人用の案内がほしい。
- ・ペットを飼う人も多くいて、避難が必要となった時に、ペットが足かせになってしまう。ペットとともに避難できるような環境整備も考えてもらえると嬉しい。
- ・乳幼児を連れた避難所利用には不安があるため、どのような対応を予定しているか知らせてほしい。例えばミルク作りのためのお湯の有無、オムツ処分のゴミ箱設置の有無など。
- ・各家庭に更に備蓄を促すべきだ。区では備蓄の量や種類に限界があると思う。緊急時にはストレスがかかるので、それを緩和するべく、各自普段使っているものや好きなものをそれぞれ備蓄する必要がある。
- ・家が高台のマンションの4階にあるため、逆に浸水地域に住む親族の避難場所としている。防災備蓄は常時住んでいる2人分でなく、親族用の分もローリング備蓄している。
- ・避難先にあるもののリストを発信してほしい。そして、足りない分を自宅から持ち込めるようにしたい。
- ・「大規模災害時にはおおよそ3日分の水や食料を」と見かけるが、この人口で4日目から災害支援にありつける気がしない。ごみの回収はどうなるのだろうか。災害ごみで路上が不衛生になるのも心配だ。発生時、発生後にどんな課題が想定され、どんな準備をしておくべきかの啓蒙活動が必要だと思う。

- ・「緊急医療救護所」という施設について初めて知った。もっと関心・危機意識を持つことが必要と改めて思った。
- ・災害対策について把握していない。公式LINEで定期的な案内を出すなど、自ら調べようとしなくても目に入るような仕組みがあると嬉しい。
- ・ハザードマップや避難先などを示した看板を地域に設置しておくと思う。そこには災害の種類ごと取るべき行動や、避難先がどこになるかなどを書いておくと思う。もちろん、ウェブサイトでもわかりやすいところに掲載しておいてほしい。
- ・台東区はSNSやインターネットを利用しないお年寄りも多く、情報が行き届かない場合もあるため、回覧板や町会の掲示板等で周知する必要がある。また、お年寄りの逃げ遅れを防ぐために、常日頃から近隣のお年寄りとお年寄りがコミュニケーションを取れるようなコミュニティを確立しておくことが必要だと思う。
- ・台東区は高齢者が多いのではないだろうか。我が家にも足の悪い高齢者がいるので、そういう方の避難をどうするか教えてほしい。また、ライフラインが止まった場合、高齢者がどう対応したら良いか、例を示してほしい。
- ・LINEを使ったサービスを他の自治体では提供し始めているが、そもそも災害時点でスマートフォンが使えるとは限らず、オンラインを前提とした災害対策はやめてほしい。
- ・新型コロナウイルスをきっかけに在宅避難の重要性が高まったと感じている。また、災害の程度にもよるが、マンションが多い地域では集団避難をしない家庭も多いと思うため、マンションや各住居への予備電源設置の補助などがあれば良いのではないかと考える。
- ・ハザードマップは地震防災、水害等複数配布されているが、一つにまとめた保存版が配られたら利用しやすい。また、隣接する区の避難施設が近く、利用しやすい場合の区同士の連携と内容の周知が必要ではないか。
- ・災害連絡は空振りになっても良いから早目にしてほしい。連絡内容はわかりやすく端的で、的確にしてほしい。区でも災害時に出せる補助金をプールしておいてほしい。

【環境について】

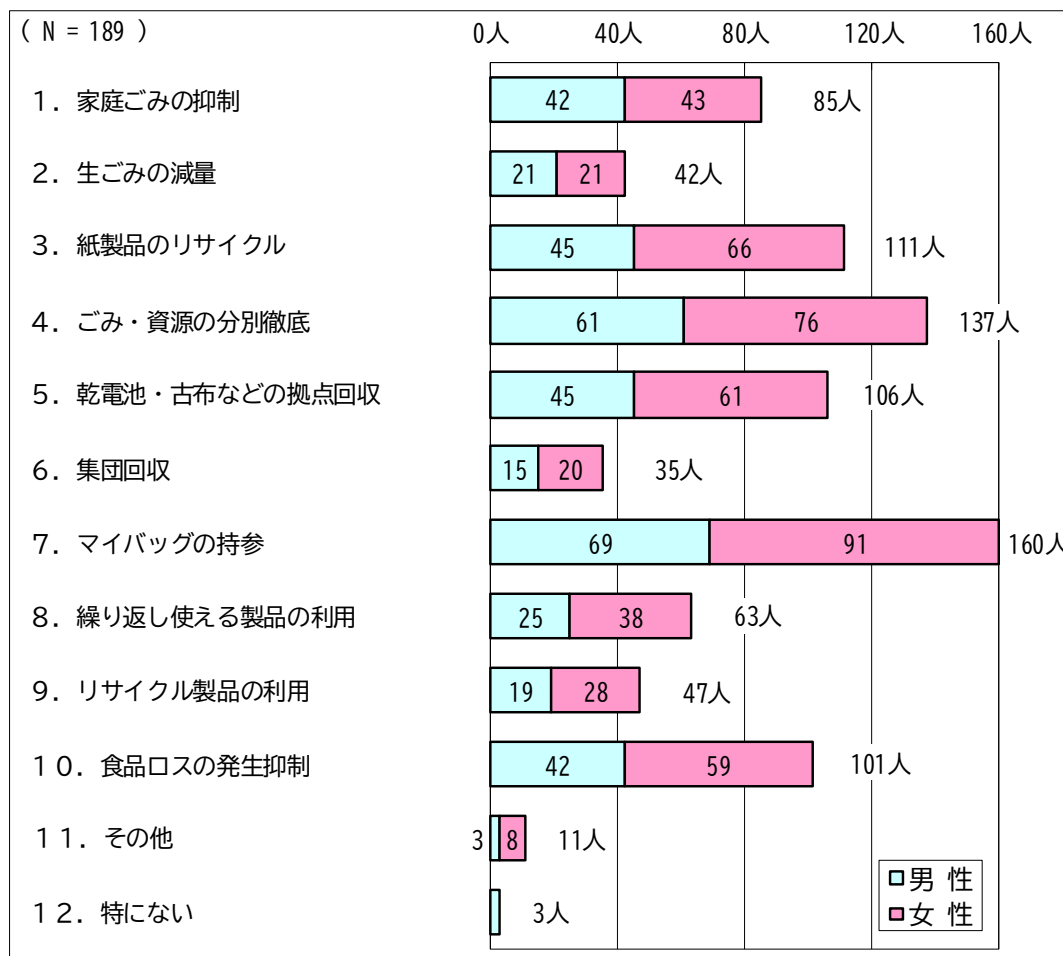
現在、私たちが抱える環境問題は、地球規模から身近な家庭での問題まで非常に幅広く多岐にわたっています。台東区では、令和2年に「台東区環境基本計画」を策定し、①自然環境②気候変動③循環型社会④生活環境⑤環境学習・協同の5つの分野を中心に、環境問題への取組みを推進しています。

今回の調査では、環境問題について、区民の皆様が関心を持っている事項、実際に行っている事項、課題と感じている事項、区に期待している取組みなどについてお伺いしました。回答からは、ごみ・3R対策やたばこなどのポイ捨て防止対策に高い関心があり、電気・ガス・水道使用量の削減や公共交通機関・自転車の利用などを積極的に実行している状況がわかりました。また同時に、自分の取組みだけでは改善されていないと感じている方が多数いることもわかりました。

この調査結果は、現在改定している「台東区環境基本計画」の基礎資料として、さらに、誰もが住みよい快適で潤いのある都市環境を創出していくための貴重な資料として、活用してまいります。

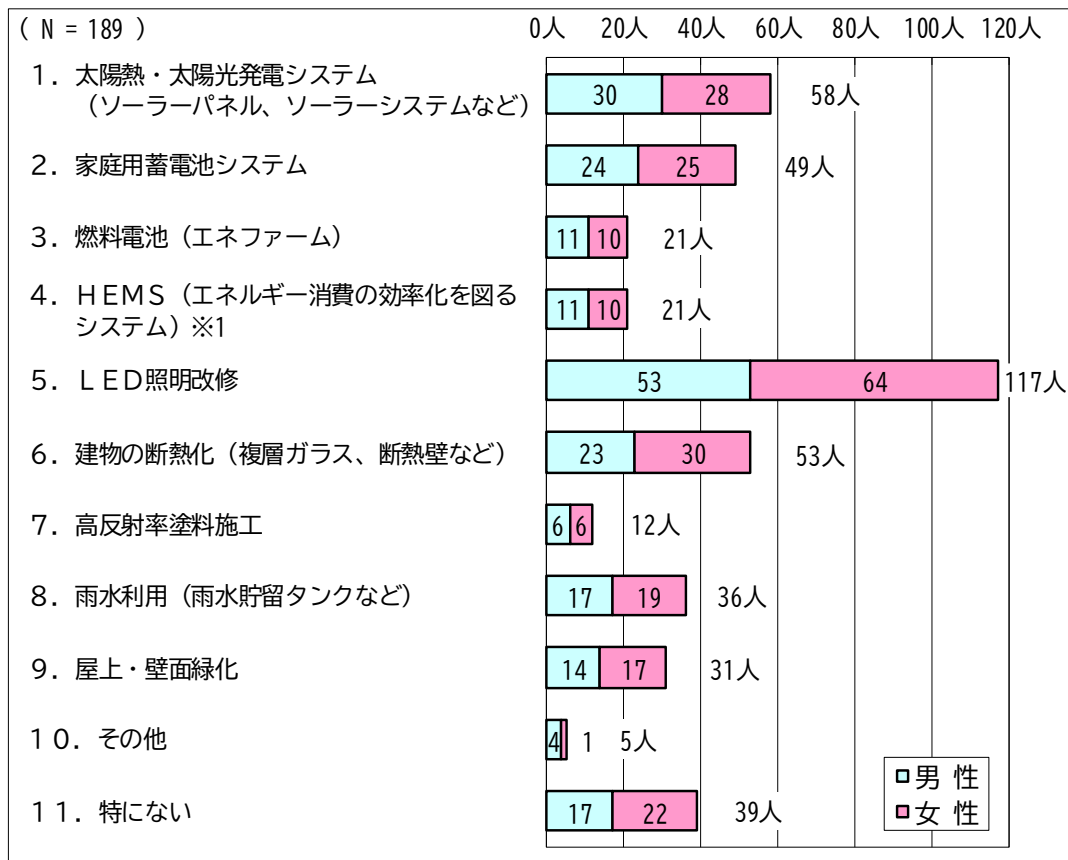
(環境清掃部 環境課)

設問22：あなたが、ごみ減量のために取り組んでいることはありますか。(複数回答可)



設問23：地球環境の負担を少なくするための設備として、再生可能エネルギー設備や省エネルギー設備があります。

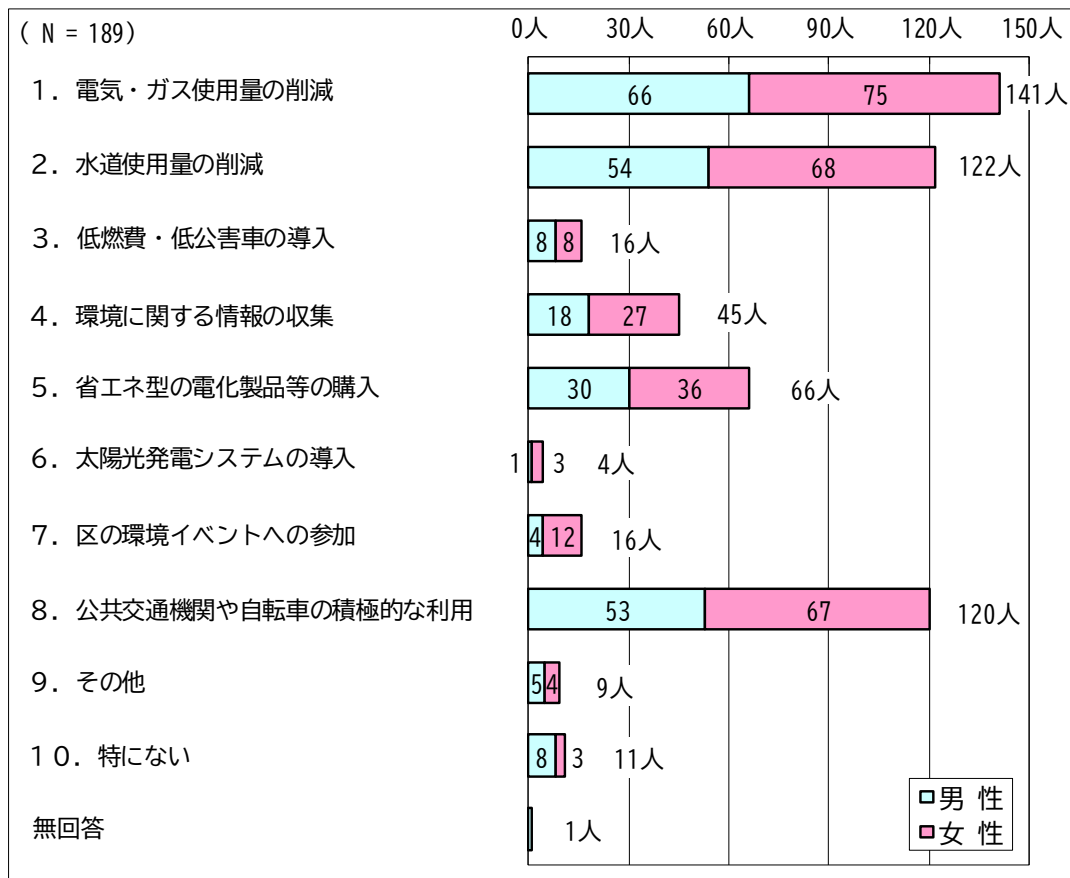
ご家庭で利用している、または関心がある設備はありますか。(複数回答可)



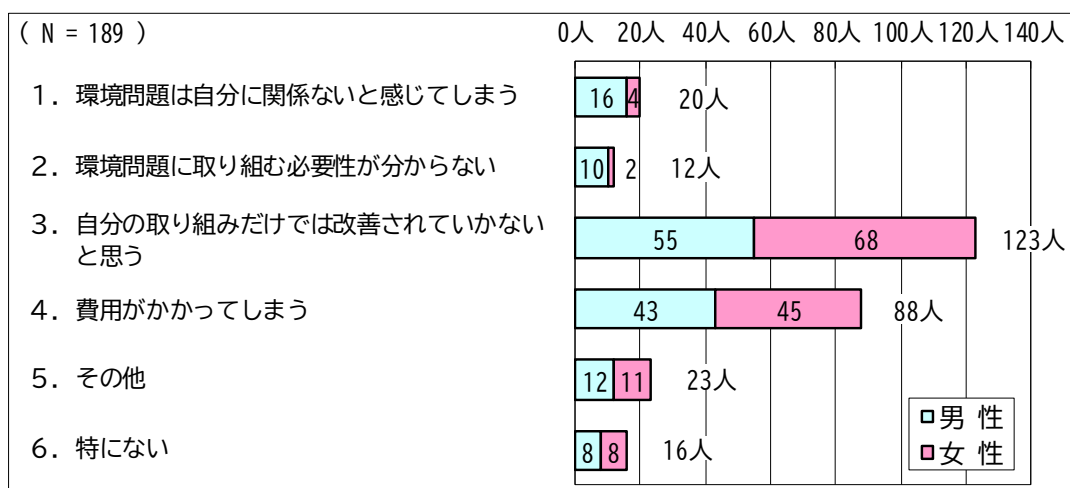
(※1) HEMS (ホームエネルギーマネジメントシステム)

家で使う電気・ガス等の使用量を「見える化」し、節約支援や節約行動をサポートする仕組み

設問24：あなたは、環境にやさしい暮らし方として、どのようなことに取り組んでいますか。（複数回答可）



設問25：環境にやさしい暮らし方に取り組むうえで、どのような課題がありますか。（複数回答可）

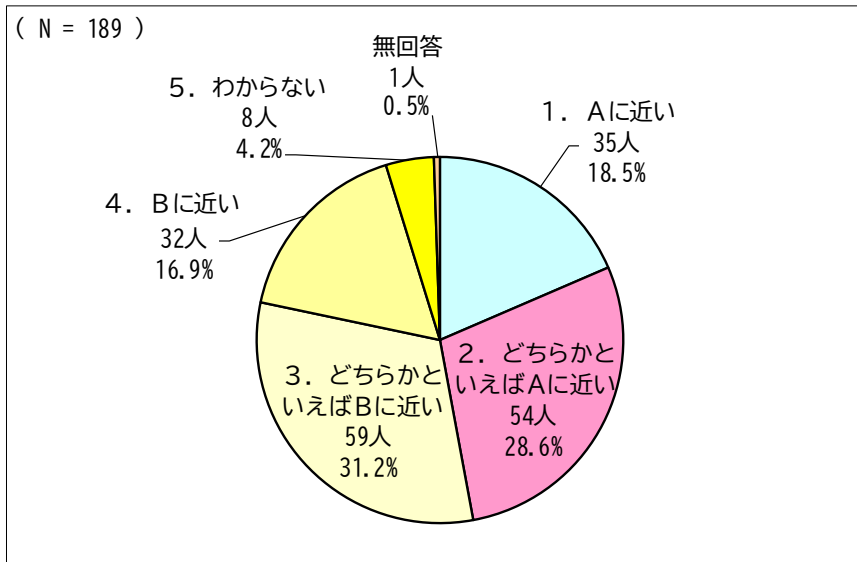


設問26：「環境保全の大切さ」と「経済の発展や生活の利便さ」の優先については、次のA・B 2つの考えがあります。

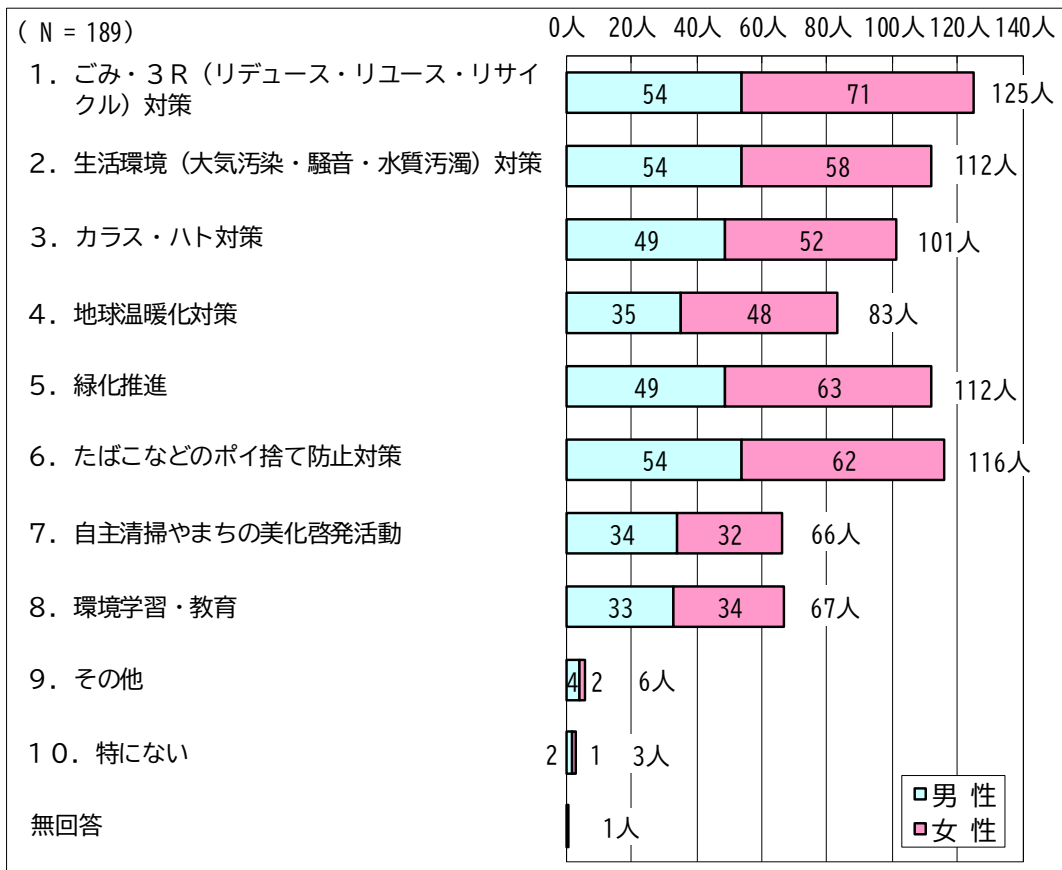
あなたの考え方に最も近いものはどちらですか。

A 経済コストがかかっても、地球環境に負担の少ない生活スタイルを選ぶ

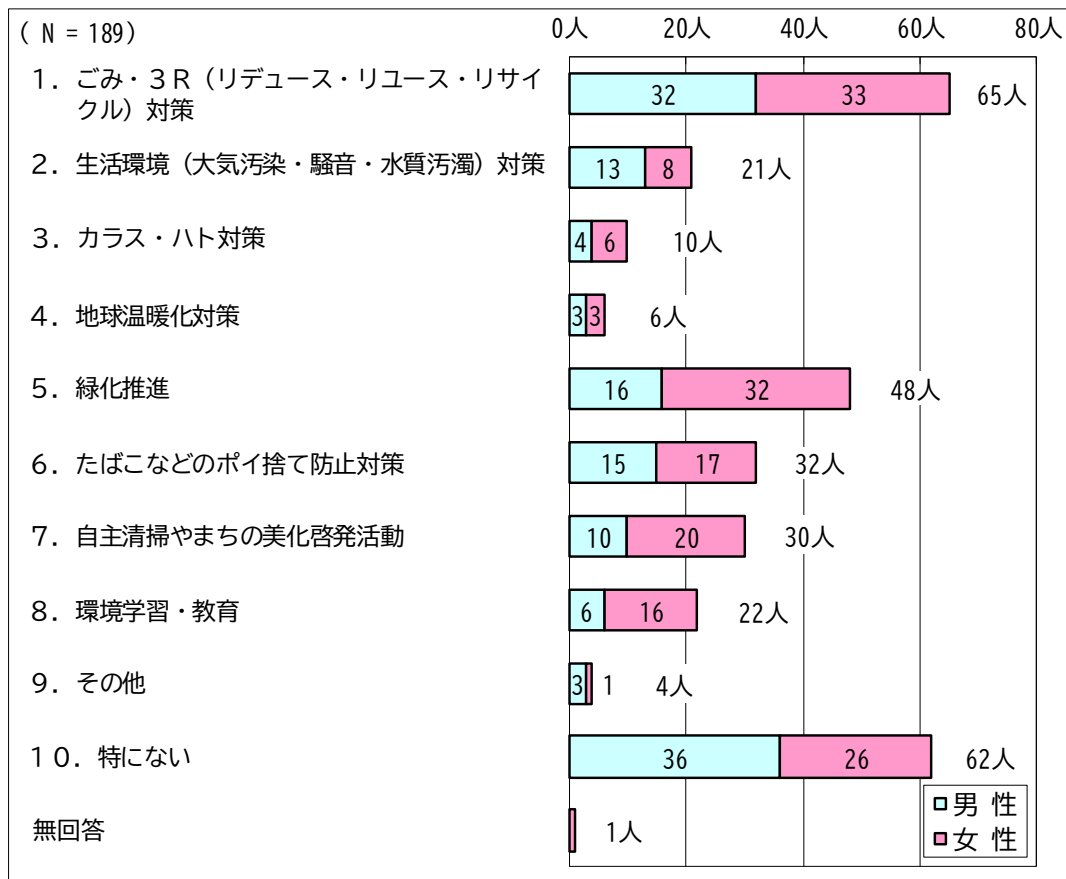
B 地球環境の大切さはわかるが、便利さ・安さを優先させる



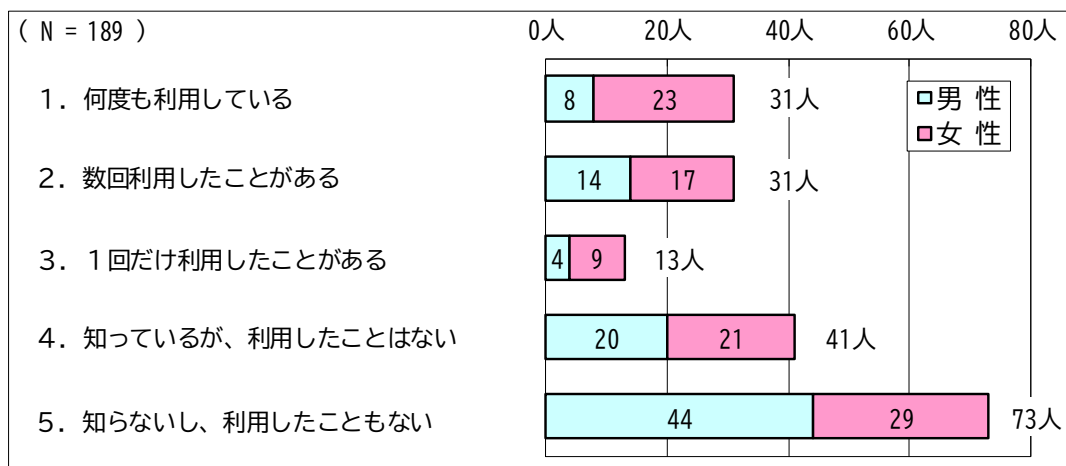
設問27：区では、脱炭素社会、循環型社会の実現に向けて、様々な取り組みを行っています。あなたは、区の環境施策のうち、どのようなことに興味がありますか。(複数回答可)



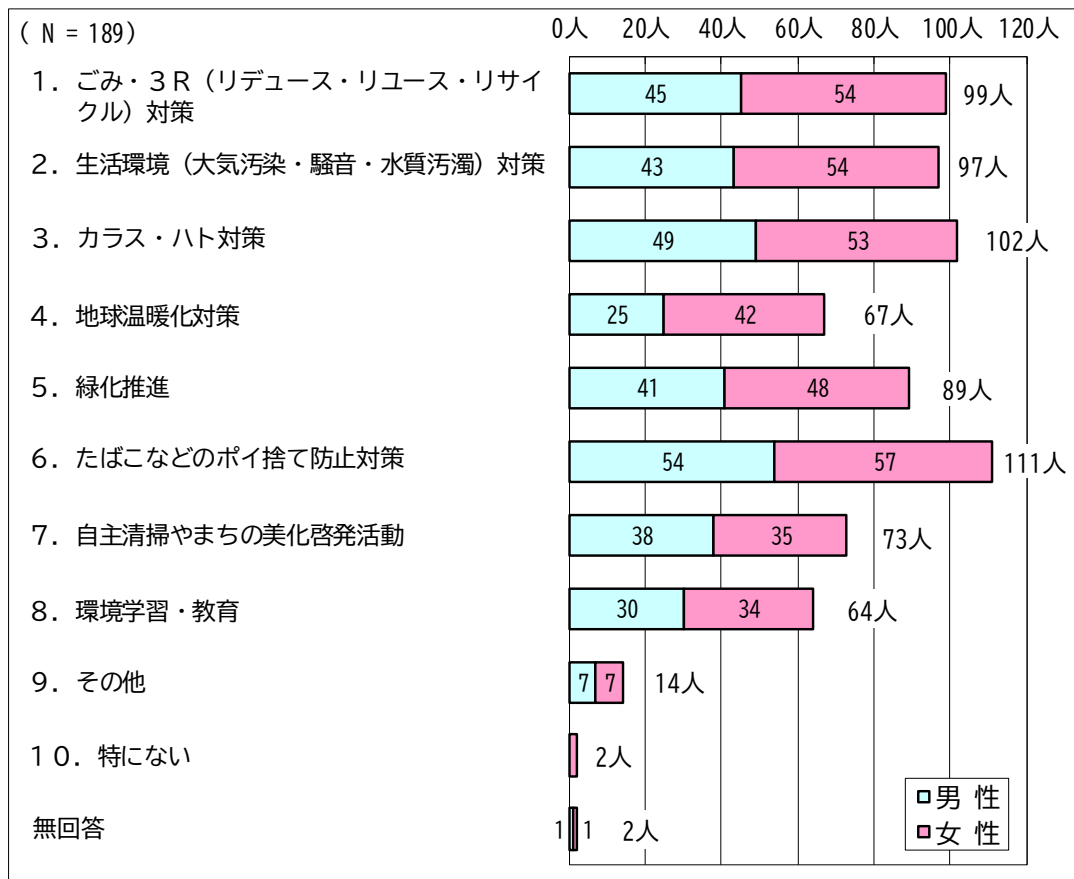
設問28：区環境施策のうち、どのようなことに満足していますか。（複数回答可）



設問29：区では、「環境ふれあい館ひまわり」を主な拠点として、様々な環境教育を行っています。
あなたは、「環境ふれあい館ひまわり」を利用したことがありますか。



設問30：今後、区の環境施策に期待することは何ですか。（複数回答可）



設問31：環境について、日頃お考えになっていることがありましたらご記入ください。

(主なご意見)

- ・ 個人でできる範囲は効果が薄く、業界団体規模は遠く感じる。個人の取り組みが大きな効果に繋がっていることを感じられるようになるとモチベーションにつながる。
- ・ 暑いと感じる日が多く、昔に比べ気候が変化してきていると感じる。
- ・ 日々生活していく上で、「環境とは?」「脱炭素社会とは?」と聞かれると大きすぎて漠然としてしまう。地球温暖化の影響でゲリラ豪雨などが降ることも含めて、気持ちがザワザワする。
- ・ 国民全体で環境保全への理解を深める必要があり、国からの説明がなくても、一人一人が環境保全の大切さを知っており、考えられる社会になれば良いと思う。
- ・ 「環境」と振りかぶらず、「住みよい町づくり」といった基本的な視点から施策を見直していけば、結果として「環境」向上につながっていくのではないかと。
- ・ 先のことを考えた行動が大切だと思う。
- ・ 長期的に実現可能で、全体の効用を損ねない環境問題への取り組みを考え、推進してほしい。
- ・ 後の世代よりも今生きている自分を優先したいと考える方が多いと思うので、環境施策は適切な動機付けが必要だと思う。
- ・ 今の生き方を変えて行かなければ地球はもたないことはわかっているけど、今の生活を変えられない現実がある。電気を好きなだけ使う生活などを変えていくことから始めなくてはと考える。
- ・ 温暖化は気になるが、物価上昇やエネルギー不足による生活環境悪化など生活面での目の前の問題の方が大きいため、環境よりそちらを考えてしまう。
- ・ 足るを知る経済、足るを知る生活を意識して残された人生を歩んでいきたいと思っている。大地に空気に太陽に感謝しつつ、孫や子の世代に豊かな環境を残したいと思っている。

- ・環境について自分が取り組んでいる以上のことができるかもしれないと思うことがある。他の人の取り組みを参考にしたり、環境について考える機会があるとリテラシーの向上につながりそうな気がする。
- ・純粋な子供たちは飲み込みも早く、動植物に興味がある世代のため地球環境への関心も高いので、子供のうちからの教育の大切さを感じている。
- ・自然を相手にすることは人間の力だけでは限界があると思う。環境対策は本当に難しいと思う。
- ・ハトにエサをまく人が毎日いて迷惑だ。子供がいるので糞害が気になっている。注意しても無視されるのでとても嫌な気持ちになる。
- ・歩きタバコの副流煙が気になる。路上喫煙をきつく取り締まり、タバコを吸うスペースを作れば、タバコを吸わない人が副流煙を吸うことが少なくなるかと思う。
- ・路上喫煙も大きな環境問題。路上喫煙（公園も含む）を全面禁止とし、違反者には過料を科してもらいたい。
- ・マンションの騒音問題と街のポイ捨てが多い。歩きタバコは厳罰化してほしい。
- ・数少ない自然溢れる場所である公園がごみの溜まり場になっているのを目にする。せっかく自然に触れたいと思って足を運んでも不衛生で利用せずに帰ることもあったので、既にある自然環境を大切にす取り組みも考えていくべきだ。
- ・公園以外の場所の緑化に力を入れてほしい。
- ・隅田川の水を綺麗にしたいと思う。
- ・デザインが優れているものは多少高くても手に取ってしまうので、環境にやさしい以外の付加価値が何かあると良いと思う。
- ・牛乳の紙パックはリサイクルに必ず出している。缶、ペットボトルなどもリサイクルに出している。
- ・環境ふれあい館ひまわりを古紙（布）回収や子供服のリユース等で利用している。少し薄暗く、入りにくい雰囲気のため、せっかくの施設がもったいないと思う。

II アンケート質問と回答

【デジタル機器の利用・オンライン手続について】

設問1: あなたは、スマートフォンを利用していますか。

1. スマートフォンを所持しており、日常生活でよく利用している	163人	86.2%
2. スマートフォンを所持しているが、あまり利用していない	16人	8.5%
3. スマートフォンを所持していない	10人	5.3%
全体	189人	100.0%

設問2: 設問1で選択肢2、3を選択した方にお伺いします。
スマートフォンをあまり利用しない、もしくは所持していない理由は何ですか。（複数回答可）

1. 操作が難しい	14人	53.8%
2. 必要性を感じない	10人	38.5%
3. 月々の利用料金が高い	10人	38.5%
4. 機器の購入費が高い	8人	30.8%
5. 個人情報が増えることが怖い	15人	57.7%
6. 利用するきっかけがない	4人	15.4%
7. 何ができるかわからない	4人	15.4%
8. その他	6人	23.1%
全体	71人	

設問3: 設問1で選択肢1、2を選択した方にお伺いします。
あなたがスマートフォンで利用したことのあるサービスは何ですか。（複数回答可）

1. キャッシュレス決済	126人	70.4%
2. 動画の視聴	149人	83.2%
3. オンライン手続	129人	72.1%
4. ホームページ等での情報収集	157人	87.7%
5. LINEやTwitter等のSNSの利用	155人	86.6%
6. AIチャットボットの利用	53人	29.6%
7. Google Map等の位置情報・地図サービス	147人	82.1%
8. 電話、メール、カメラ等の基本的な機能以外利用したことがない	7人	3.9%
無回答	2人	1.1%
全体	925人	

設問4: 設問3で選択肢8「電話、メール、カメラ等の基本的な機能以外利用したことがない」を選択した方にお伺いします。
その理由は何ですか。（複数回答可）

1. 利用する機会がない	0人	0.0%
2. 利用する方法がわからない	3人	42.9%
3. サービス等について聞ける人がいない	1人	14.3%
4. 利用する必要性がない	5人	71.4%
全体	9人	

設問5: 現在、区では「スマホ講座講師派遣事業」を行っており、スマートフォンの基本的な操作、電話やメール・カメラの使い方、LINEやキャッシュレス決済アプリの利用方法、区の防災アプリの利用方法などの講座を行っています。
今後どのような講座があれば参加したい（もしくは家族に参加を薦めたい）と思いますか。（複数回答可）

1. Zoom等のオンラインでの会議や会話を行うことができるサービスの利用方法	37人	19.6%
2. Google Map等の位置情報・地図サービスの利用方法	30人	15.9%
3. インターネットを利用した検索方法	25人	13.2%
4. オンライン手続の利用方法	37人	19.6%
5. スマホを安全に利用する方法（セキュリティについて）	80人	42.3%
6. その他	12人	6.3%
7. 特になし	81人	42.9%
無回答	3人	1.6%
全体	305人	

設問6: 区の行政手続や区主催のイベント等の申込の際、スマートフォンでオンライン手続を利用したことがありますか。

1. ある	93人	49.2%
2. ない	94人	49.7%
無回答	2人	1.1%
全体	189人	100.0%

設問7: 設問6で選択肢1「ある」を選択した方にお伺いします。
オンライン手続を利用して良かった点は何ですか。（複数回答可）

1. 区役所の開庁時間以外に申請できる	72人	77.4%
2. 区役所に行かずに手続ができる	84人	90.3%
3. 紙の申請書等に記入しなくて済む	61人	65.6%
4. 手続（操作方法や入力）が簡単	49人	52.7%
5. その他	3人	3.2%
無回答	1人	1.1%
全体	270人	

設問8: 設問6で選択肢1「ある」を選択した方にお伺いします。
オンライン手続を利用して悪かった点は何ですか。（複数回答可）

1. 職員と相談しながら申請ができない	12人	12.9%
2. 手続（操作方法や入力）が難しい	11人	11.8%
3. 手続に入力した内容が途中で消えてしまうことがある	38人	40.9%
4. 紙の申請書より、入力すべき内容がわかりづらい	11人	11.8%
5. オンラインではできない手続がある	33人	35.5%
6. 利用したい手続が区のホームページで見つけにくい	28人	30.1%
7. その他	18人	19.4%
無回答	4人	4.3%
全体	155人	

設問9: 設問6で選択肢2「ない」を選択した方にお伺いします。
利用したことがない理由は何ですか。(複数回答可)

1. 利用できることを知らなかった	16人	17.0%
2. 利用するきっかけ・タイミングがない	47人	50.0%
3. 利用するメリットがわからない(利用したい手順が特にならない)	18人	19.1%
4. セキュリティ面で不安がある	19人	20.2%
5. オンライン手順の操作方法が難しい	22人	23.4%
6. 対面で職員と相談しながら手順をしたい	15人	16.0%
7. インターネットが使える環境が整っていない	4人	4.3%
8. その他	16人	17.0%
全体	157人	

設問10: デジタル機器の利用・オンライン手順についてご意見等がありましたらご記入ください。

【災害対策について】

設問11: 区では、ハザードマップを全戸配布しています。
あなたは、自宅が浸水域に含まれているかどうか知っていますか。

1. 知っている	145人	76.7%
2. 知らない	43人	22.8%
無回答	1人	0.5%
全体	189人	100.0%

設問12: 風水害が発生した場合、区が発令する避難情報には、「高齢者等避難」、「避難指示」がありますが、どのような内容か知っていますか。

1. 知っている	25人	13.2%
2. 概ね知っている	58人	30.7%
3. あまり知らない	80人	42.3%
4. 知らない	26人	13.8%
全体	189人	100.0%

設問13: 荒川が氾濫した場合、区内の多くが浸水エリアになり、2週間以上水につかることが想定されるため、区は浸水しない安全な区域へ避難する「広域避難」を促します。
あなたは、荒川氾濫など大規模水害時に広域避難をしますか。

1. 広域避難をする	113人	59.8%
2. 広域避難をしない	73人	38.6%
無回答	3人	1.6%
全体	189人	100.0%

設問14: 設問13で選択肢1「広域避難をする」を選択した方にお伺いします。
どこに避難をしますか。

1. 親戚や知人の家	30人	26.5%
2. ホテルや旅館	6人	5.3%
3. 勤務先・通学先や関連施設	4人	3.5%
4. 避難先として行政から指定された施設	63人	55.8%
5. その他	0人	0.0%
6. わからない	10人	8.8%
全体	113人	100.0%

設問15: 設問13で選択肢2「広域避難をしない」を選択した方にお伺いします。
広域避難をしない理由は何ですか。(複数回答可)

1. 仕事や学校がある	15人	20.5%
2. 家や家財から長く離れることが心配	21人	28.8%
3. 広域避難する先の当てがない	30人	41.1%
4. 遠くまでの避難が困難な家族がいる	11人	15.1%
5. ペットなどを飼っている	10人	13.7%
6. 自宅が一番安全だと思う	44人	60.3%
7. その他	11人	15.1%
全体	142人	

設問16: 新型コロナウイルス感染症により、災害時のあなたの避難行動に影響があると思いますか。

1. 影響があると思う	84人	44.4%
2. 影響はないと思う	66人	34.9%
3. わからない	38人	20.1%
無回答	1人	0.5%
全体	189人	100.0%

設問17: 設問16で選択肢1「影響があると思う」を選択した方にお伺いします。
どのような影響があると思いますか。

1. 災害リスクがあっても自宅に留まる	15人	17.9%
2. 感染防止対策をして避難所に行く	28人	33.3%
3. 避難所・避難場所に行くが、様子を見て避難先を変える	34人	40.5%
4. 親戚、知人の家、またはホテル・旅館等に避難する	5人	6.0%
5. その他	2人	2.4%
全体	84人	100.0%

設問18: 「在宅避難」とは、災害時において自宅の倒壊や焼損、浸水、流失の危険性が無い場合、そのまま自宅で生活を送る方法です。新型コロナウイルス感染症の流行から「在宅避難」が必要だと感じましたか。

1. 以前から必要であると感じていた	95人	50.3%
2. 以前は必要だと感じていなかったが、必要だと感じるようになった	47人	24.9%
3. 以前は必要だと感じていたが、必要だと感じなくなった	13人	6.9%
4. 以前から必要だと感じていない	9人	4.8%
5. わからない	20人	10.6%
無回答	5人	2.6%
全体	189人	100.0%

設問19: 在宅避難には、災害に備えた日常備蓄が必要ですが、どの程度の日数分の食料、水を備蓄していますか。

1. 2週間分以上備蓄している	11人	5.8%
2. 1週間分以上備蓄している	40人	21.2%
3. 3日分以上備蓄している	91人	48.1%
4. 1日分以上備蓄している	21人	11.1%
5. 備蓄していない	26人	13.8%
全体	189人	100.0%

設問20: 大規模災害時には、多数の傷病者が病院に集中し、病院機能が麻痺をしてしまう可能性があります。それを防ぐため、区では医師会等と協力し所定の病院前に「緊急医療救護所」を設置します。あなたは「緊急医療救護所」を知っていますか。また、自宅や勤務地の近くの緊急医療救護所の設置場所を知っていますか。

1. 緊急医療救護所も設置場所も知っている	8人	4.2%
2. 緊急医療救護所は知っているが、設置場所は知らない	36人	19.0%
3. 緊急医療救護所を知らない	144人	76.2%
無回答	1人	0.5%
全体	189人	100.0%

設問21: 今後の災害対策について、ご意見等がありましたらご記入ください。

【環境について】

設問22: あなたが、ごみ減量のために取り組んでいることはありますか。(複数回答可)

1. 家庭ごみの抑制	85人	45.0%
2. 生ごみの減量	42人	22.2%
3. 紙製品のリサイクル	111人	58.7%
4. ごみ・資源の分別徹底	137人	72.5%
5. 乾電池・古布などの拠点回収	106人	56.1%
6. 集団回収	35人	18.5%
7. マイバッグの持参	160人	84.7%
8. 繰り返し使える製品の利用	63人	33.3%
9. リサイクル製品の利用	47人	24.9%
10. 食品ロスの発生抑制	101人	53.4%
11. その他	11人	5.8%
12. 特にない	3人	1.6%
全体	901人	

設問23: 地球環境の負担を少なくするための設備として、再生可能エネルギー設備や省エネルギー設備があります。

ご家庭で利用している、または関心がある設備はありますか。(複数回答可)

1. 太陽熱・太陽光発電システム(ソーラーパネル、ソーラーシステムなど)	58人	30.7%
2. 家庭用蓄電池システム	49人	25.9%
3. 燃料電池(エネファーム)	21人	11.1%
4. HEMS(エネルギー消費の効率化を図るシステム)	21人	11.1%
5. LED照明改修	117人	61.9%
6. 建物の断熱化(複層ガラス、断熱壁など)	53人	28.0%
7. 高反射率塗料施工	12人	6.3%
8. 雨水利用(雨水貯留タンクなど)	36人	19.0%
9. 屋上・壁面緑化	31人	16.4%
10. その他	5人	2.6%
11. 特にない	39人	20.6%
全体	442人	

設問24: あなたは、環境にやさしい暮らし方として、どのようなことに取り組んでいますか。
(複数回答可)

1. 電気・ガス使用量の削減	141人	74.6%
2. 水道使用量の削減	122人	64.6%
3. 低燃費・低公害車の導入	16人	8.5%
4. 環境に関する情報の収集	45人	23.8%
5. 省エネ型の電化製品等の購入	66人	34.9%
6. 太陽光発電システムの導入	4人	2.1%
7. 区の環境イベントへの参加	16人	8.5%
8. 公共交通機関や自転車の積極的な利用	120人	63.5%
9. その他	9人	4.8%
10. 特にない	11人	5.8%
無回答	1人	0.5%
全体	551人	

設問25: 環境にやさしい暮らし方に取り組むうえで、どのような課題がありますか。
(複数回答可)

1. 環境問題は自分に関係ないと感じてしまう	20人	10.6%
2. 環境問題に取り組む必要性が分からない	12人	6.3%
3. 自分の取り組みだけでは改善されていかないと思う	123人	65.1%
4. 費用がかかってしまう	88人	46.6%
5. その他	23人	12.2%
6. 特にない	16人	8.5%
全体	282人	

設問26: 「環境保全の大切さ」と「経済の発展や生活の利便さ」の優先については、次のA・B
2つの考えがあります。あなたの考え方に最も近いものはどちらですか。

- A 経済コストがかかっても、地球環境に負担の少ない生活スタイルを選ぶ
B 地球環境の大切さはわかるが、利便さ・安さを優先させる

1. Aに近い	35人	18.5%
2. どちらかといえばAに近い	54人	28.6%
3. どちらかといえばBに近い	59人	31.2%
4. Bに近い	32人	16.9%
5. わからない	8人	4.2%
無回答	1人	0.5%
全体	189人	100.0%

設問27: 区では、脱炭素社会、循環型社会の実現に向けて、様々な取り組みを行っています。あなたは、区的环境施策のうち、どのようなことに興味がありますか。（複数回答可）

1. ごみ・3R（リデュース・リユース・リサイクル）対策	125人	66.1%
2. 生活環境（大気汚染・騒音・水質汚濁）対策	112人	59.3%
3. カラス・ハト対策	101人	53.4%
4. 地球温暖化対策	83人	43.9%
5. 緑化推進	112人	59.3%
6. たばこなどのポイ捨て防止対策	116人	61.4%
7. 自主清掃やまちの美化啓発活動	66人	34.9%
8. 環境学習・教育	67人	35.4%
9. その他	6人	3.2%
10. 特にない	3人	1.6%
無回答	1人	0.5%
全体	792人	

設問28: 区的环境施策のうち、どのようなことに満足していますか。（複数回答可）

1. ごみ・3R（リデュース・リユース・リサイクル）対策	65人	34.4%
2. 生活環境（大気汚染・騒音・水質汚濁）対策	21人	11.1%
3. カラス・ハト対策	10人	5.3%
4. 地球温暖化対策	6人	3.2%
5. 緑化推進	48人	25.4%
6. たばこなどのポイ捨て防止対策	32人	16.9%
7. 自主清掃やまちの美化啓発活動	30人	15.9%
8. 環境学習・教育	22人	11.6%
9. その他	4人	2.1%
10. 特にない	62人	32.8%
無回答	1人	0.5%
全体	301人	

設問29: 区では、「環境ふれあい館ひまわり」を主な拠点として、様々な環境教育を行っています。あなたは、「環境ふれあい館ひまわり」を利用したことがありますか。

1. 何度も利用している	31人	16.4%
2. 数回利用したことがある	31人	16.4%
3. 1回だけ利用したことがある	13人	6.9%
4. 知っているが、利用したことはない	41人	21.7%
5. 知らないし、利用したこともない	73人	38.6%
全体	189人	100.0%

設問30: 今後、区的环境施策に期待することは何ですか。(複数回答可)

1. ごみ・3R(リデュース・リユース・リサイクル)対策	99人	52.4%
2. 生活環境(大気汚染・騒音・水質汚濁)対策	97人	51.3%
3. カラス・ハト対策	102人	54.0%
4. 地球温暖化対策	67人	35.4%
5. 緑化推進	89人	47.1%
6. たばこなどのポイ捨て防止対策	111人	58.7%
7. 自主清掃やまちの美化啓発活動	73人	38.6%
8. 環境学習・教育	64人	33.9%
9. その他	14人	7.4%
10. 特にない	2人	1.1%
無回答	2人	1.1%
全体	720人	

設問31: 環境について、日頃お考えになっていることがありましたらご記入ください。

令和5年度 第1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5年6月
台東区総務部広報課
令和5年度登録第20号