

令和7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」

「台東区のデジタル化の推進について」

台東区 総務部 広報課

# 令和7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7年4月1日～令和9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) 台東区のデジタル化の推進について

## 調査概要

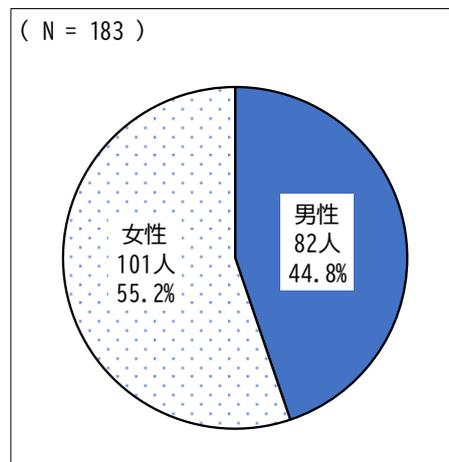
調査期間 令和7年7月4日（金）～7月17日（木）

対 象 区政サポーター200名（郵便によるサポーター25名、Eメールサポーター175名）

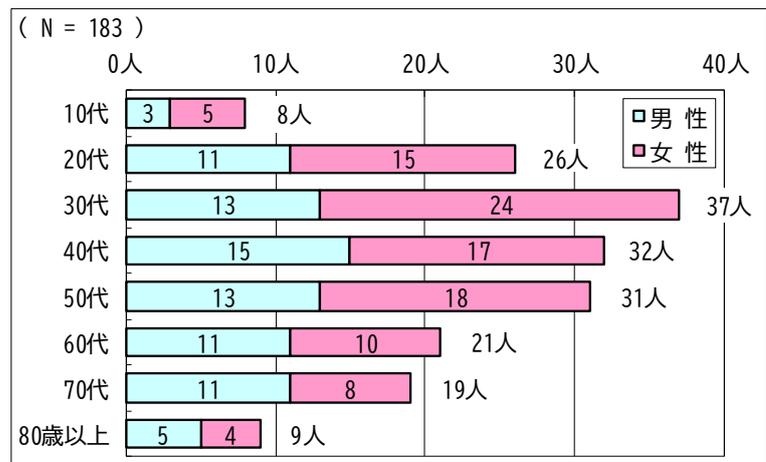
有効回収数 183名（郵便24名、Eメール159名） 有効回収率91.5%

## 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	4人	5人	3人	15人	10人	3人
女性	5人	2人	4人	7人	8人	7人
計	9人	7人	7人	22人	18人	10人
地区	浅草橋	浅草寿	雷門	馬道	清川	合計
男性	4人	10人	12人	7人	9人	82人
女性	13人	15人	9人	15人	16人	101人
計	17人	25人	21人	22人	25人	183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	21人	96人	24人	12人	17人	13人	183人

# 目 次

## I 調査結果の分析

「観光振興について」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

「台東区のデジタル化の推進について」・・・・・・・・・・・・・・ 7

## II アンケート質問と回答・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17

### 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】

本区においては、令和6年の年間観光客数の推計が過去最多となるなど、多くの観光客が訪れており、活況を呈しています。引き続き、状況の変化に対応した観光施策を推進していくことが重要です。

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」「どちらかという好ましい」と思う方は全体の8割以上でした。

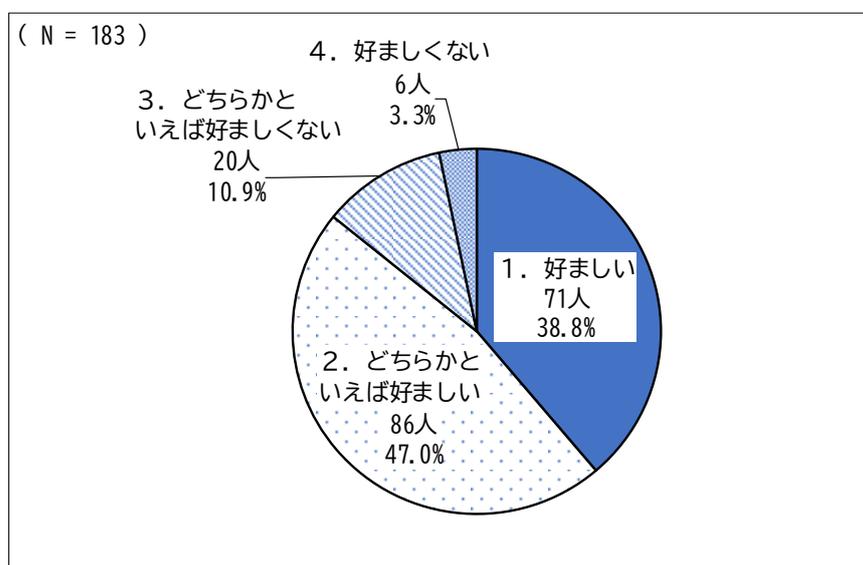
観光客が訪れることによるプラスの効果は、「飲食業や宿泊業、地場産業などが潤い、経済効果がある」「台東区の知名度・イメージアップにつながる」などの回答がありました。

一方で、観光客が訪れることによるマイナスの影響として、「マナー悪化の要因になる」「ごみが増える」「混雑の要因になる」と回答した方が多くみられました。

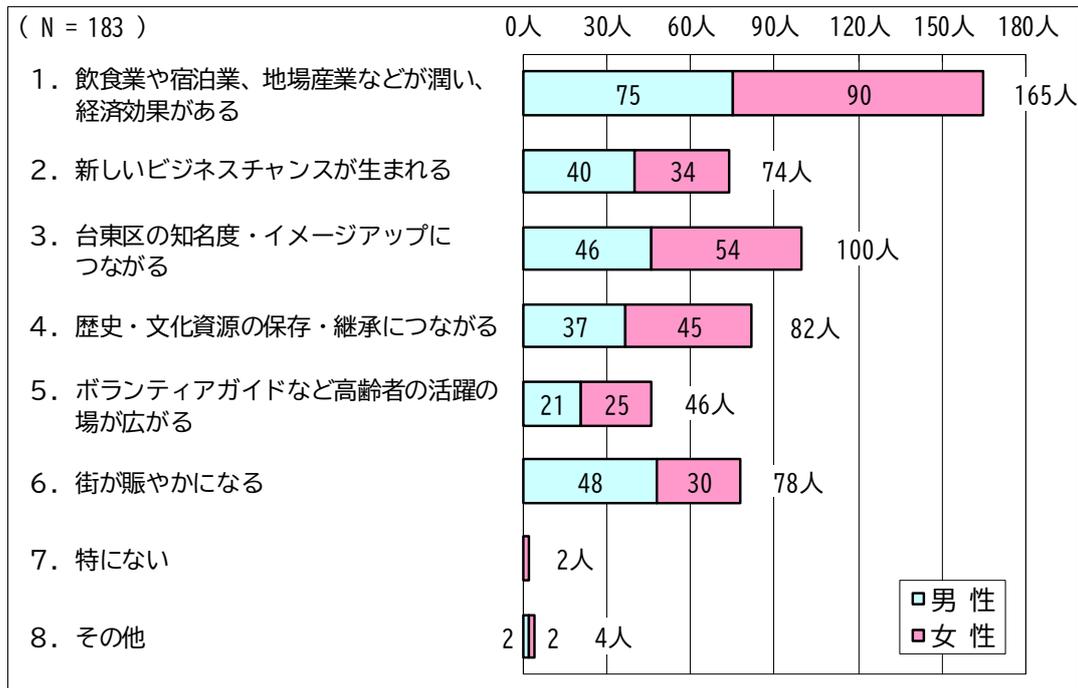
今回の調査結果を参考に、区民の皆様のお安全安心につながるよう、今後も様々な課題に対する総合的な観光施策を展開してまいります。

(文化産業観光部 観光課)

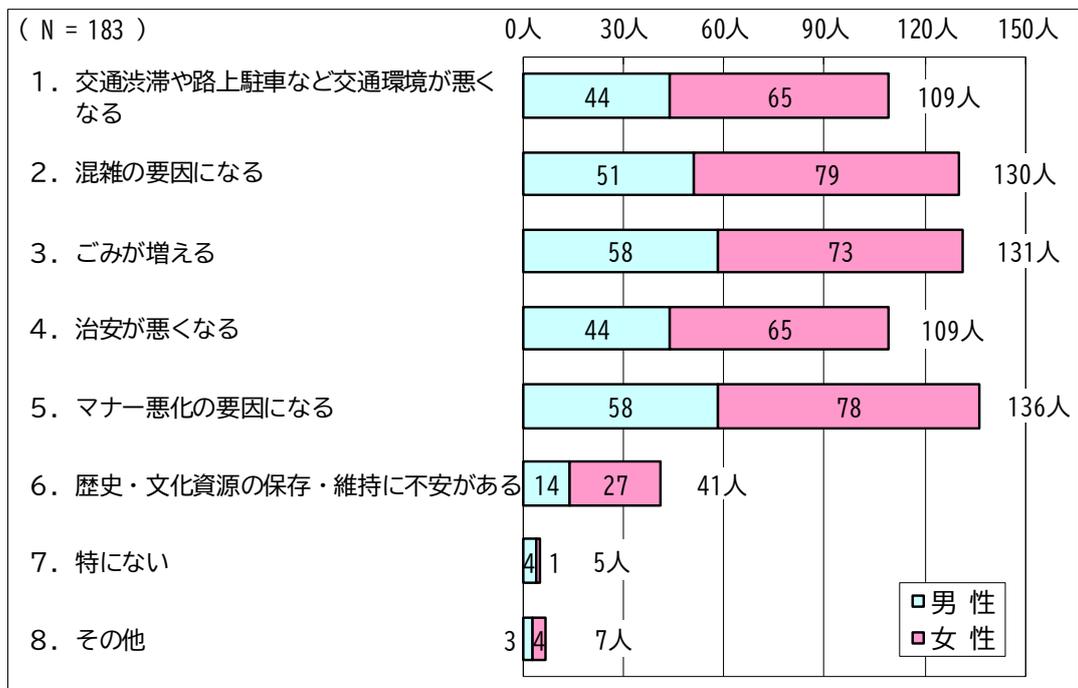
設問1：台東区に多くの観光客が訪れることについて、どのように思いますか。



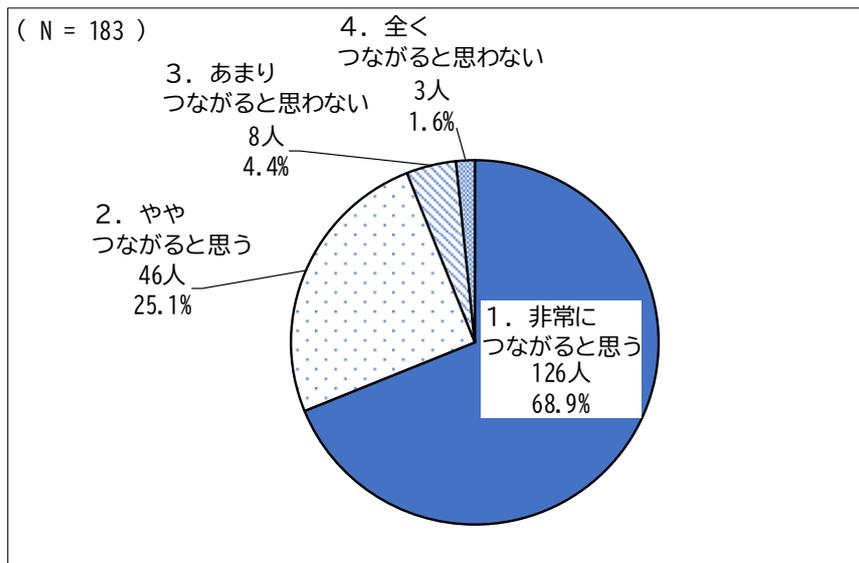
設問2：観光客が訪れることによるプラスの効果は、どのようなことが考えられますか。  
 (複数回答可)



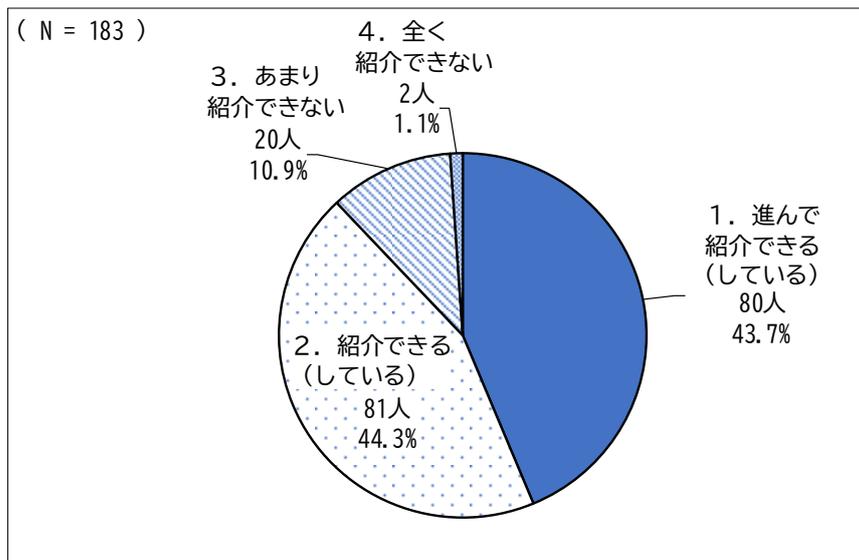
設問3：観光客が訪れることによるマイナスの影響は、どのようなことが考えられますか。  
 (複数回答可)



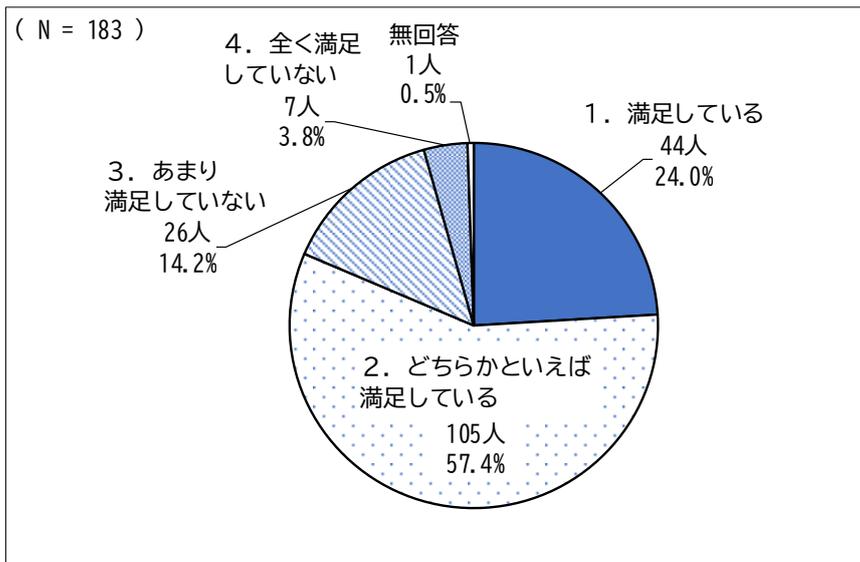
**設問4**：施設・道路等のバリアフリー化の推進や公衆トイレの整備、利便性の高い交通網などの観光基盤を整備することが、区民生活の向上につながるといいますか。



**設問5**：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6：区の観光振興への取り組みについて満足していますか。



設問7：観光振興についてご意見がありましたらご記入ください。

(主なご意見)

- ・観光国際都市として世界に愛される台東区であって欲しい。今のところ満足している。
- ・区民でも知らない観光があると思うので、区民向けの手軽なツアーがあったら嬉しい。
- ・英語でコミュニケーションが取れるような取り組み（子どもから高齢者まで気軽にできる英語の学びの場や機会など）が活性化すると、観光産業にもっと肯定的、積極的になるかもしれないと思う。
- ・区内に多くの観光エリアがあって、それぞれにぎわいがあることはとても良いと思う。情報が早く伝わる現代では、区の主導だけでなくすでに始まっている区民の活動を後押しする支援もかなり有効ではと感じる。
- ・海外の方のみならず、最近では国内の若者も好んで訪れる場所となっており、嬉しく思う。伝統文化と新しい文化が融合することで、これから先も認知され継承され続けていくと思うので、引き続き取り組んでほしい。
- ・都心で日本らしさを感じられる場所として外国人観光客の方から認識されており、観光のアピールができていていると感じている。一方で、浅草がメインとなっているため、他の台東区内の建造物や歴史的なものもアピールできると分散されてより楽しめると思う。
- ・外国の方が訪れやすい場所が多いが、日本人としても魅力的な場所だと思う。浅草や上野の芸能・演芸を気軽に楽しめる機会が欲しい。
- ・若い人も観光振興にもっと関わりを持てたり、観光客と地域住民がもっと関われる場があると良いと思う。
- ・若い人には落語、歌舞伎などの伝統芸能の魅力が伝わりにくい面があると思う。小学校の読み聞かせなどで、落語の本や古典、紙芝居、台東区の民話などを紹介するなど、本の寄贈やその機会を増やすというのはどうか。
- ・観光客からの収入を増やして、まちの美化や文化財の保存に利用してほしい。もしくはまちの美化や保存につながるような観光客向けの企画を考えてほしい。
- ・観光税の新設や増税で税収を確保し、治安・衛生維持や文化継承に充当してはどうか。

- ・海外向けのプロモーションは当たっているようなので、国内の大人向けにフラッと訪れたいようなコンテンツの発信に期待する。
- ・地場産業とのタイアップによる強力な振興を進めていただききたい。
- ・具体的に観光振興について何をしているのかをもっと知りたい。あとは区民の利益に直結するような仕組みが欲しい。
- ・大きな荷物を持っているが、エスカレーターの移動でも可能な方がたくさんいる。外国語で「ベビーカーや高齢者などの人が優先」ともっと掲示してほしい。
- ・浅草寺近辺は、昼間は平日休日問わず大変賑やかな街だが、夜は静かで治安の悪さなども感じたことはない。ただ歩いていると、突然写真撮影で止まられたり、広がって歩いていたなど、マナー悪化を感じる。
- ・観光振興への取り組みは大いに賛成だが、バスや地下鉄などの混雑緩和への取り組みをお願いしたい。特に都バスは大きなスーツケースを持った観光客で混雑している。
- ・インバウンド観光客に公共の喫煙所を案内するなどしてほしい。民泊が禁煙らしく、民泊施設の近くで路上喫煙や、青空駐車場に侵入して喫煙しているマナーの悪い観光客が目立つ。
- ・住まいが住宅街の地域であるため、観光客のスーツケースの音や大声で話す音が気になる。また、観光地ではないところに外人向けの宿泊施設が作られていて、日常すらも観光のようで、パーソナルスペースに入られている気がしており、良い気がしない。
- ・観光振興と治安、マナー、ごみ等は密接に関連があると思うので、その点のルール作り、周知の徹底は“早めに、わかりやすく”が必要と思われる。
- ・観光客が増えることは賑やかになるので良いが、ゴミ捨てや交通ルールのマナーは、住民側からとして守ってもらいたい。

## 【台東区のデジタル化の推進について】

※デジタル化…デジタル技術を用いて、区民サービスや区役所業務の効率化・最適化を図ること。

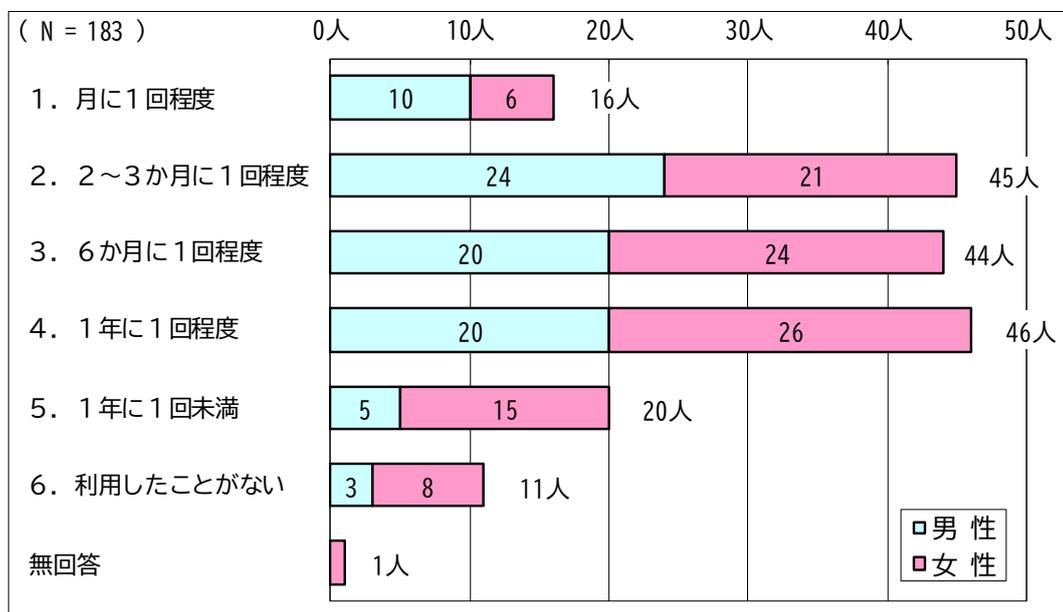
区役所や各施設で行う区の手続きやサービスについて、8割を超える方が月に1回程度から1年に1回程度は利用していることがわかりました。

また、今後望ましい区役所の手続きのあり方については、「原則はオンラインで手続きを行い、一部手続きや相談だけ窓口にする」と「オンラインか窓口か、自分の希望に応じて選べるようにする」を選択した方を合わせると9割近くとなり、区のデジタル化の推進を通じて期待することについても、6割の方が「手続きのデジタル化、オンラインサービス等の充実」を1位に選択していることから、手続きや相談等のオンライン化に対して高いニーズがあることがわかりました。

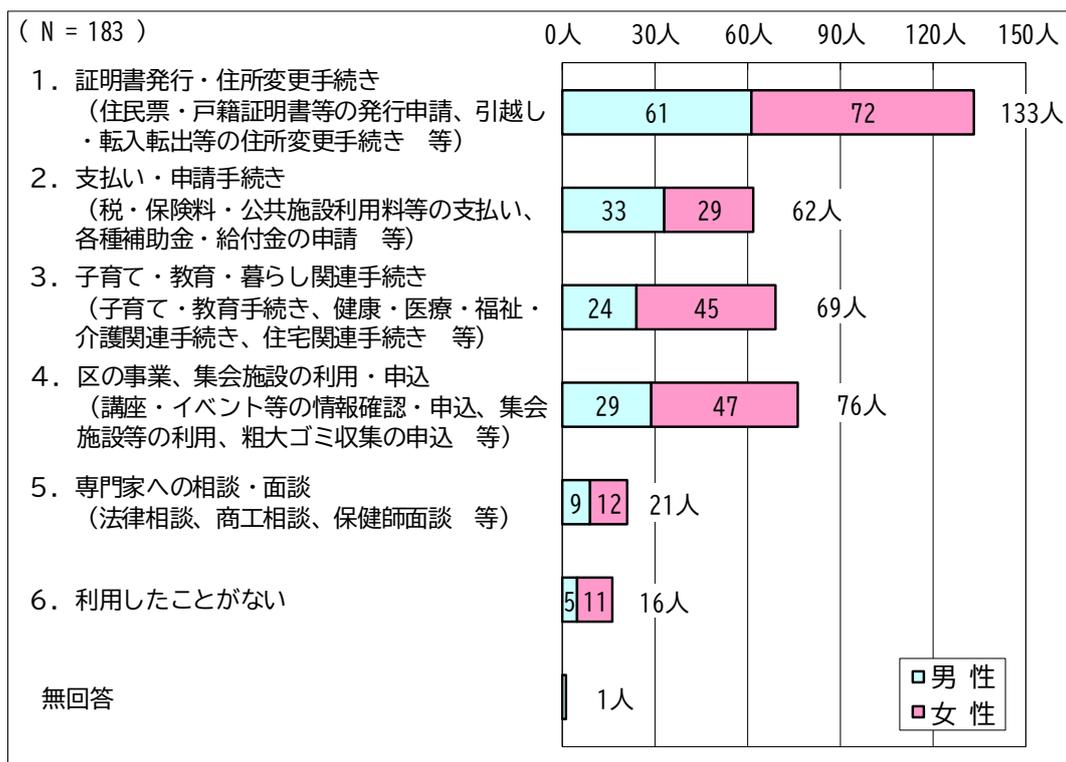
今回の調査結果を参考に、手続きのオンライン化やオンラインサービスの充実など、よりよい区民サービスの向上に努めてまいります。

(企画財政部 情報政策課)

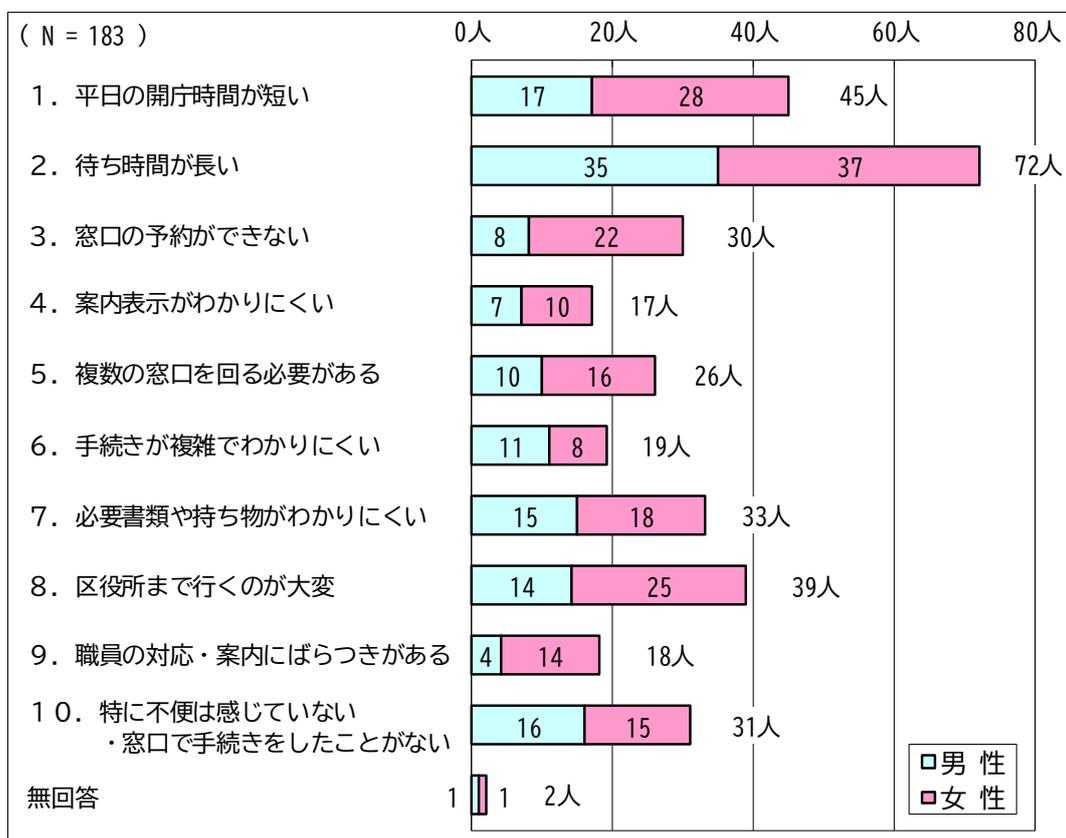
**設問8**：区役所や各施設で行う、区の手続き・サービスの利用状況についてお伺いします。  
普段、どのくらいの頻度で利用しますか。



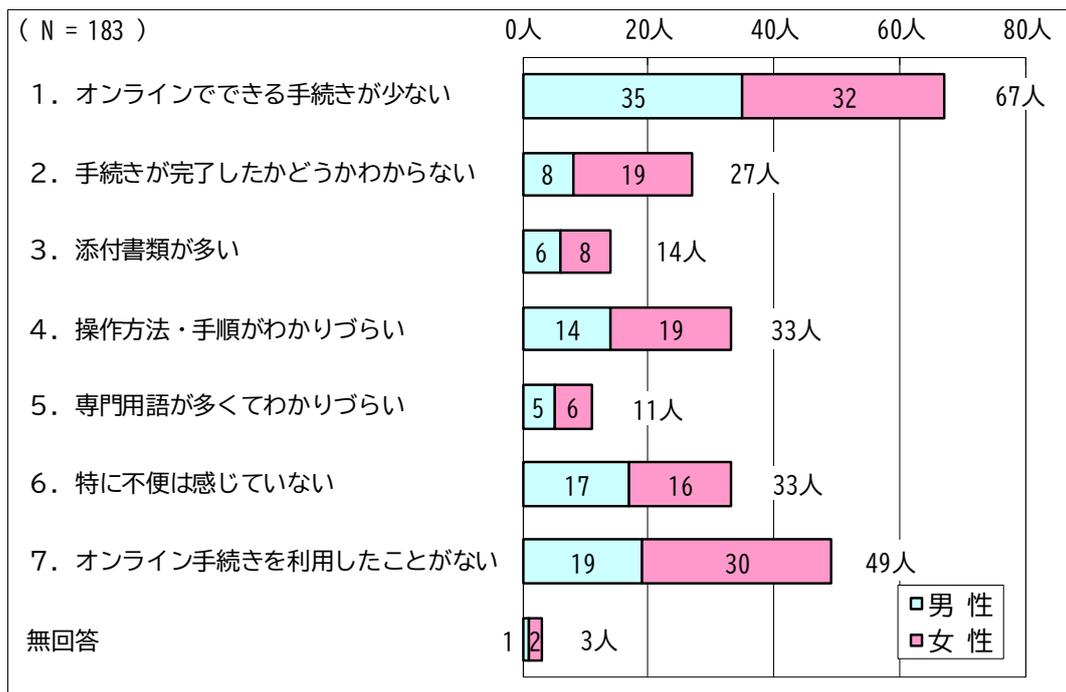
設問9：あなたが窓口やオンラインで利用したことのある区の手続き・サービスはどのようなものですか。(複数選択可)



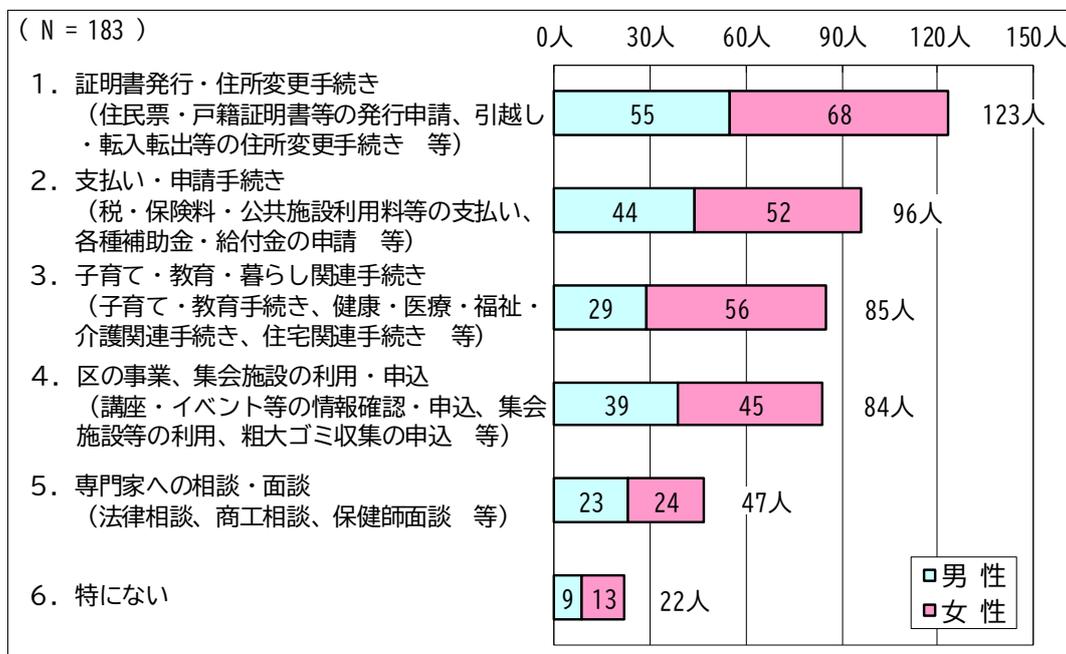
設問10：窓口での手続きにおいて、特に不便に感じていることはどのようなことですか。(3つまで選択可)



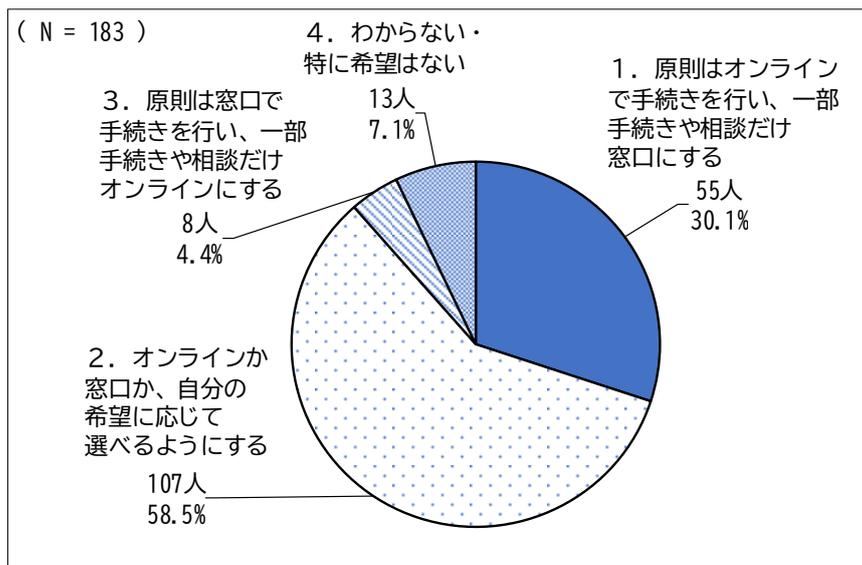
設問11：区の手続きをオンラインで行う際に、特に不便に感じていることはどのようなことですか。（3つまで選択可）



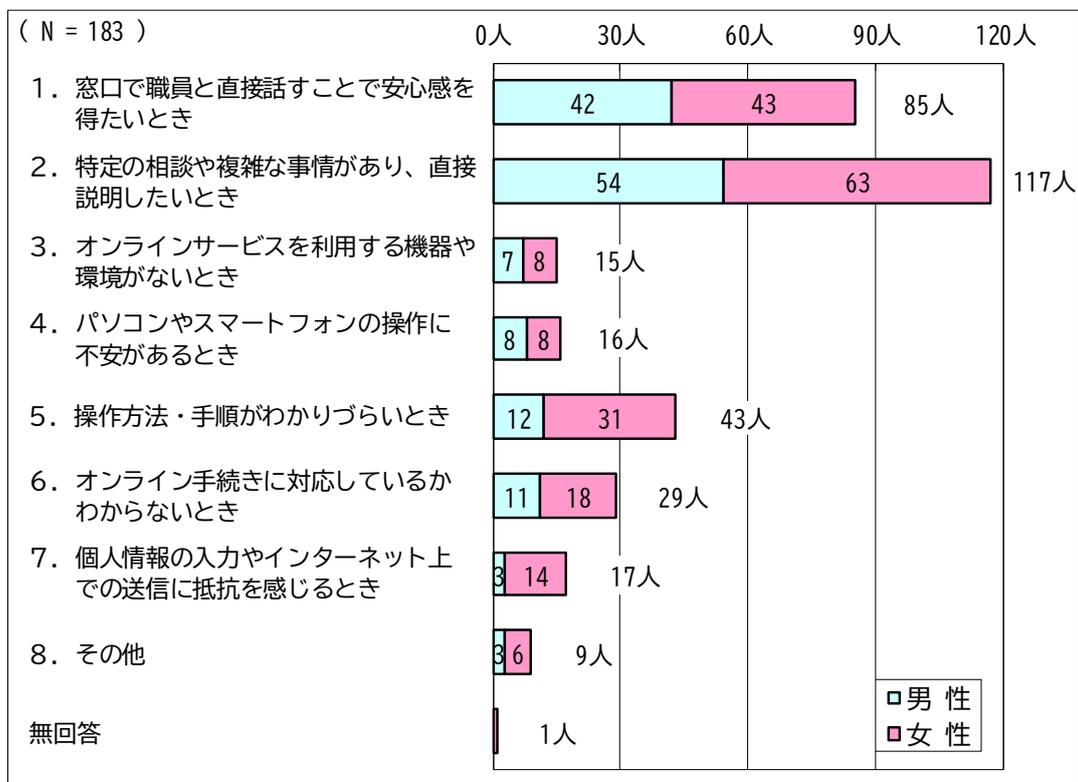
設問12：あなたがオンラインで利用したいと思う区の手続き・サービスはどのようなものですか。（複数選択可）



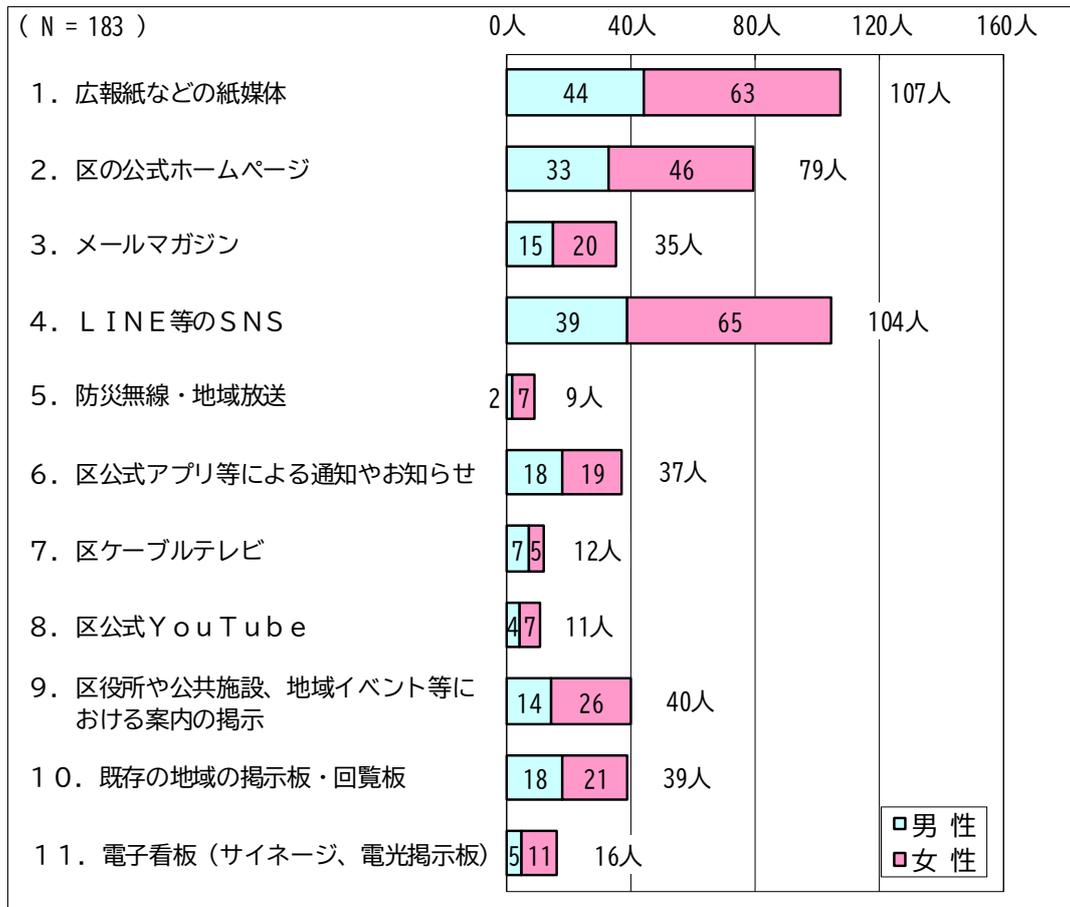
設問13：区役所の手続きのあり方について、今後どのような形が望ましいと思いますか。



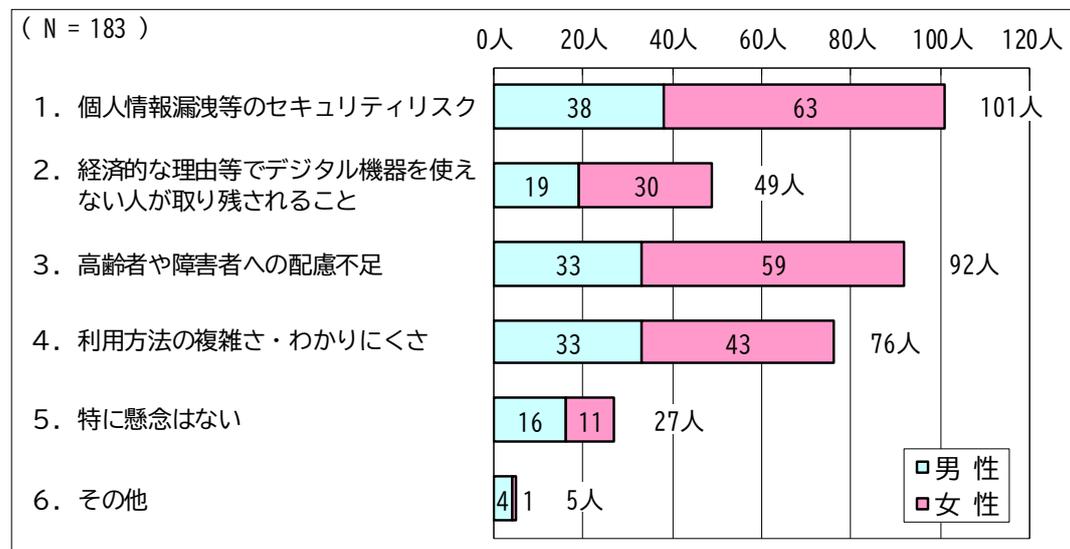
設問14：区の手続きやサービスについて、オンラインではなく窓口を利用したいと思うときはどのようなときですか。（複数回答可）



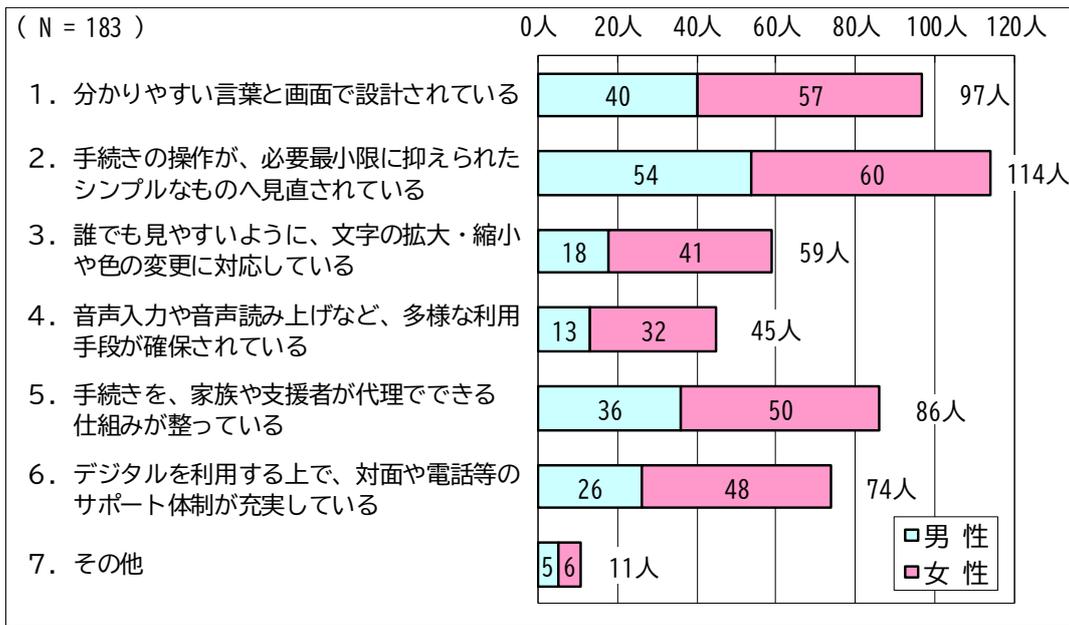
設問15：今後、区からの情報発信はどのような方法が受け取りやすいと思いますか。  
 (複数選択可)



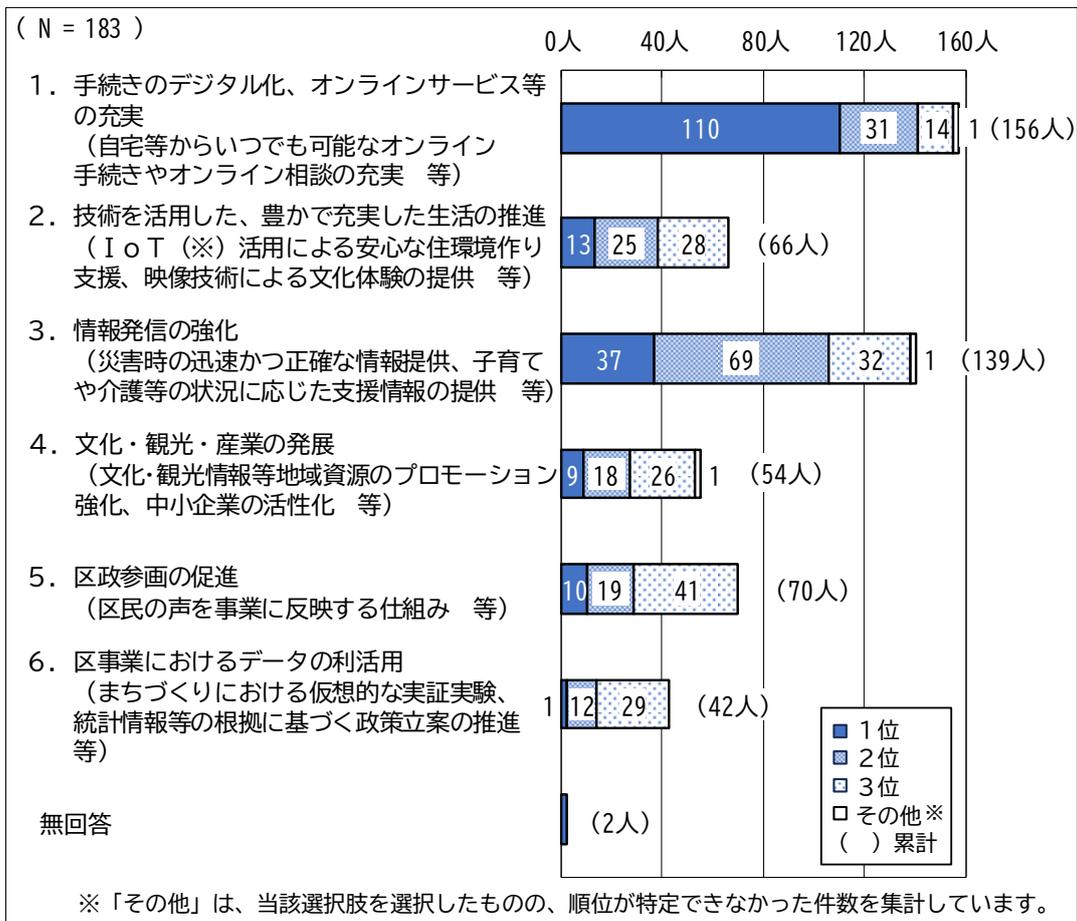
設問16：行政サービスのデジタル化が進む中で、特に懸念されることは何ですか。  
 (複数回答可)



設問17：デジタル化が進む中で、高齢者や障害者が取り残されないために、区のデジタルサービスはどうあるべきだと思いますか。（複数回答可）



設問18：区のデジタル化の推進を通じて、どのようなことを期待しますか。（上位3つをお答えください）



※IoT（アイオーティー／Internet of Things）…家電や装身具などの身の回りの物がインターネットにつながり、遠隔操作や情報収集などができるようになる仕組み

**設問19：** 区のデジタル化の推進によって実現してほしい「5年後の台東区の姿」を自由にお書きください。

(ポイント)

- ・ 日常生活でどんなことが便利になっていると嬉しいか？
- ・ 高齢者や子育て世帯にとって、どんなまちになってほしいか？
- ・ 地域のつながりや文化の伝承に、デジタルがどんなふうに役立っているほしいか？ など

(主なご意見)

- ・ デジタルの利活用により、より簡単に区民の声が届き、より簡単に区政に反映される仕組みがある。
- ・ 全てスマホで手続きを完了することができ、案内もスマホで受け取れる。職員の業務も効率化され、手続きを窓口で分けるのではなく、住民ごとに専任の担当者がついて、ワンストップで全ての区役所でのサービスを受けられるような区。
- ・ 幅広い世代で所持しているデジタル媒体で手続き等がよりスムーズにできるようになってほしい。区役所に行くことが負担や困難だと感じる一方で、区役所の窓口でしか手続きできないことも多く、より便利になってほしい。
- ・ 多くの手続きがオンラインで完結できるようになっている。マイナンバーカードやマイナポータルと連携し、行政手続きや証明書の発行など、ニーズが多く待ち時間が長くなっている手続きがストレスなくオンラインで完結する。
- ・ 保健所の方から出産前後の申請や補助金の説明を受けたが、実際に役所に申請に行くのは大変だと感じた。出産後に無事全ての申請ができるか不安なので、ワンストップで手続きしたい。
- ・ 出生届、保育園の申請などの書類をオンラインで提出できるとより助かる。オンライン診療の充実、薬局からの処方薬の受け取りなどが簡便になると良い。
- ・ 多くの講座が実施されていることは承知しているが、ビデオ会議システムを用いた講座や講演会があれば若者も気軽に参加できると思う。
- ・ 地域コミュニティへの参加のしやすさ向上。転入者が地域に溶け込みやすく、愛着を持ち、生きがいに繋がる仕組みがデジタルで実現できると良い。
- ・ 大小関わらず、今日やっている区内のイベントがすべてわかるデジタルマップがあり、休みの日は子供とどこへ行こうとわくわくできるまち。

- ・台東区で開催されるイベントや区の美術館などに関する情報をスマホから簡単に受け取れるようになったら、もっと地域の活性化につながると思う。
- ・台東区に来ることで体験できることを残しつつ、デジタルを活用することで台東区に来たくなる仕組みがあると良い。
- ・観光と生活が隣接する台東区では、混雑情報や行政手続きがスマホで簡単に確認できると便利。高齢者や子育て世帯が安心して暮らせる、歩きやすく支援のある街に。伝統文化や地域活動をデジタルで継承し、世代間交流にも活かしてほしい。
- ・区報に記載されている各種イベントにも共通の申し込みプラットフォームから申込でき地域交流、世代交流が活発であるまち。
- ・地域、文化の伝承を年間の行事を動画に残し、視聴できること。
- ・伝統文化などが途絶えないようデジタル化して、図書館やミュージアムに残してあると良い。
- ・デジタル技術により、区の産業の振興が進み、雇用の増加が実現することで、地域経済の活性化をしているまち。
- ・区のホームページは情報が探しにくいいため、簡単に知りたい情報にたどりつく仕組みづくりや、歩道で高く斜めになっている場所などの情報集めにデジタル活用ができると良い。
- ・デジタル化はあくまでも手段であって目的ではないことを大前提として進め、殊更にカタカナやアルファベットを使わずに、年配者にも分かりやすく手続きや外出ができるような街になってほしい。
- ・デジタルを利用するか、紙媒体や窓口を利用するかを選ぶことができる。デジタルを利用しない人の肩身が狭くなることはなく、自由に選ぶことができる。デジタルを利用する場合は、高齢者や障害者でも利用しやすい工夫がされている。

**設問20：**その他、台東区のデジタル化の推進について、ご意見がありましたらご記入ください。

(主なご意見)

- ・前向きに様々な取り組みをしていると感じている。このままデジタル化を進めてほしい。
- ・民間がアプリ・サービス開発に参入しやすくし、地域に即した便利なサービスを多様に生み出せるようにするのが理想。
- ・台東区への提案や意見を直接言えるようなデジタル目安箱を設けて、身近に住民の声を届けられるようにしてほしい。
- ・サポーターや区のイベントに関わる中で、そこそこ進んでいると感じている。一方で、数年前の古いIT体験とを感じる部分も多いので、UIやIT機器との接点など今時の技術を活用してほしい。
- ・面談や相談、窓口の手続きのペーパーレス化を図り、役所内での自動化を進めてほしい。
- ・台東区は観光客も多く、高齢者も多い街のため、防災とデジタルの取り組みをより強化してほしい。
- ・セキュリティの強化が一番大事だと考える。
- ・外国人の住人や観光客も見やすいように、英語や多言語対応にもなっていると良いと思う。
- ・少子高齢化などの社会環境の変化を踏まえ、特に子育て世帯、高齢者世帯などに対し、人材不足（介護）、家事負担の軽減などにデジタル化の推進の必要性を感じる。
- ・デジタル化してきているが、できない人、高齢者にとっては不便だということも忘れないでほしい。
- ・証明書のコンビニ交付を例にとると、他自治体に比べ取得できるものが少ないなど、台東区はデジタル化が遅れている。基本的な住民サービスを他自治体同等に整えてほしい。
- ・防災の情報・生活に必要な情報・マンションで使える情報・観光に使える情報・各種公募の情報など、体系的に探せるようにしてほしい。

- ・区のウェブサイトの動線があまり良くなく、欲しい情報に辿り着きづらいと感じる。A Iチャットボットの導入による、問い合わせ対応の省力化を図ってほしい。
- ・他区から転入してきたので、アナログな手続きが多いことに驚いた。
- ・ただデジタル化するのではなく、使いやすいUXを強く意識しないと、使えない人が多く失敗となってしまおうと考える。
- ・既存のサイトが各課バラバラで分かりづらいので、従来のページも見られることに加え、A Iなどで利用者の目的に合ったページや、申請フローなどが直感的にわかるようなサイトにしてほしい。
- ・デジタル化で便利になる一方で、I Tリテラシーの低い人を狙った詐欺などが増加する恐れもあるため、特に高齢者の方は、窓口対応などはまだまだ必要と感じる。
- ・役所内でのデジタル化促進は、業務の効率化や労働時間の短縮にとって良い。一方、住民のデジタル対応はどのレベルに合わせるかの確認が必要と思う。

## 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	71人	38.8%
2. どちらかといえば好ましい	86人	47.0%
3. どちらかといえば好ましくない	20人	10.9%
4. 好ましくない	6人	3.3%
全体	183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	165人	90.2%
2. 新しいビジネスチャンスが生まれる	74人	40.4%
3. 台東区の知名度・イメージアップにつながる	100人	54.6%
4. 歴史・文化資源の保存・継承につながる	82人	44.8%
5. ボランティアガイドなど高齢者の活躍の場が広がる	46人	25.1%
6. 街が賑やかになる	78人	42.6%
7. 特にない	2人	1.1%
8. その他	4人	2.2%
全体	551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	109人	59.6%
2. 混雑の要因になる	130人	71.0%
3. ごみが増える	131人	71.6%
4. 治安が悪くなる	109人	59.6%
5. マナー悪化の要因になる	136人	74.3%
6. 歴史・文化資源の保存・維持に不安がある	41人	22.4%
7. 特にない	5人	2.7%
8. その他	7人	3.8%
全体	668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	126人	68.9%
2. ややつながると思う	46人	25.1%
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	3人	1.6%
全体	183人	100.0%

**設問5:** 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）	80人	43.7%
2. 紹介できる（している）	81人	44.3%
3. あまり紹介できない	20人	10.9%
4. 全く紹介できない	2人	1.1%
全体	183人	100.0%

**設問6:** 区の観光振興への取り組みについて満足していますか。

1. 満足している	44人	24.0%
2. どちらかといえば満足している	105人	57.4%
3. あまり満足していない	26人	14.2%
4. 全く満足していない	7人	3.8%
無回答	1人	0.5%
全体	183人	100.0%

**設問7:** 観光振興についてご意見がありましたらご記入ください。

## 【台東区のデジタル化の推進について】

**設問8:** 区役所や各施設で行う、区の手続き・サービスの利用状況についてお伺いします。普段、どのくらいの頻度で利用しますか。

1. 月に1回程度	16人	8.7%
2. 2～3か月に1回程度	45人	24.6%
3. 6か月に1回程度	44人	24.0%
4. 1年に1回程度	46人	25.1%
5. 1年に1回未満	20人	10.9%
6. 利用したことがない	11人	6.0%
無回答	1人	0.5%
全体	183人	100.0%

**設問9:** あなたが窓口やオンラインで利用したことのある区の手続き・サービスはどのようなものですか。（複数選択可）

1. 証明書発行・住所変更手続き（住民票・戸籍証明書等の発行申請、引越し・転入転出等の住所変更手続き 等）	133人	72.7%
2. 支払い・申請手続き（税・保険料・公共施設利用料等の支払い、各種補助金・給付金の申請 等）	62人	33.9%
3. 子育て・教育・暮らし関連手続き（子育て・教育手続き、健康・医療・福祉・介護関連手続き、住宅関連手続き 等）	69人	37.7%
4. 区の事業、集会施設の利用・申込（講座・イベント等の情報確認・申込、集会施設等の利用、粗大ゴミ収集の申込 等）	76人	41.5%
5. 専門家への相談・面談（法律相談、商工相談、保健師面談 等）	21人	11.5%
6. 利用したことがない	16人	8.7%
無回答	1人	0.5%
全体	378人	

**設問10:** 窓口での手続きにおいて、特に不便に感じていることはどのようなことですか。  
(3つまで選択可)

1. 平日の開庁時間が短い	45人	24.6%
2. 待ち時間が長い	72人	39.3%
3. 窓口の予約ができない	30人	16.4%
4. 案内表示がわかりにくい	17人	9.3%
5. 複数の窓口を回る必要がある	26人	14.2%
6. 手続きが複雑でわかりにくい	19人	10.4%
7. 必要書類や持ち物がわかりにくい	33人	18.0%
8. 区役所まで行くのが大変	39人	21.3%
9. 職員の対応・案内にばらつきがある	18人	9.8%
10. 特に不便は感じていない・窓口で手続きをしたことがない	31人	16.9%
無回答	2人	1.1%
全体	332人	

**設問11:** 区の手続きをオンラインで行う際に、特に不便に感じていることはどのようなことですか。  
(3つまで選択可)

1. オンラインでできる手続きが少ない	67人	36.6%
2. 手続きが完了したかどうかわからない	27人	14.8%
3. 添付書類が多い	14人	7.7%
4. 操作方法・手順がわかりづらい	33人	18.0%
5. 専門用語が多くてわかりづらい	11人	6.0%
6. 特に不便は感じていない	33人	18.0%
7. オンライン手続きを利用したことがない	49人	26.8%
無回答	3人	1.6%
全体	237人	

**設問12:** あなたがオンラインで利用したいと思う区の手続き・サービスはどのようなものですか。  
(複数選択可)

1. 証明書発行・住所変更手続き（住民票・戸籍証明書等の発行申請、引越し・転入転出等の住所変更手続き 等）	123人	67.2%
2. 支払い・申請手続き（税・保険料・公共施設利用料等の支払い、各種補助金・給付金の申請 等）	96人	52.5%
3. 子育て・教育・暮らし関連手続き（子育て・教育手続き、健康・医療・福祉・介護関連手続き、住宅関連手続き 等）	85人	46.4%
4. 区の事業、集会施設の利用・申込（講座・イベント等の情報確認・申込、集会施設等の利用、粗大ゴミ収集の申込 等）	84人	45.9%
5. 専門家への相談・面談（法律相談、商工相談、保健師面談 等）	47人	25.7%
6. 特にない	22人	12.0%
全体	457人	

**設問13:** 区役所の手続きのあり方について、今後どのような形が望ましいと思いますか。

1. 原則はオンラインで手続きを行い、一部手続きや相談だけ窓口にする	55人	30.1%
2. オンラインか窓口か、自分の希望に応じて選べるようにする	107人	58.5%
3. 原則は窓口で手続きを行い、一部手続きや相談だけオンラインにする	8人	4.4%
4. わからない・特に希望はない	13人	7.1%
全体	183人	100.0%

**設問14:** 区の手続きやサービスについて、オンラインではなく窓口を利用したいと思うときはどのようなときですか。（複数回答可）

1. 窓口で職員と直接話すことで安心感を得たいとき	85人	46.4%
2. 特定の相談や複雑な事情があり、直接説明したいとき	117人	63.9%
3. オンラインサービスを利用する機器や環境がないとき	15人	8.2%
4. パソコンやスマートフォンの操作に不安があるとき	16人	8.7%
5. 操作方法・手順がわかりづらいとき	43人	23.5%
6. オンライン手続きに対応しているかわからないとき	29人	15.8%
7. 個人情報の入力やインターネット上での送信に抵抗を感じる時	17人	9.3%
8. その他	9人	4.9%
無回答	1人	0.5%
全体	332人	

**設問15:** 今後、区からの情報発信はどのような方法が受け取りやすいと思いますか。（複数選択可）

1. 広報紙などの紙媒体	107人	58.5%
2. 区の公式ホームページ	79人	43.2%
3. メールマガジン	35人	19.1%
4. LINE等のSNS	104人	56.8%
5. 防災無線・地域放送	9人	4.9%
6. 区公式アプリ等による通知やお知らせ	37人	20.2%
7. 区ケーブルテレビ	12人	6.6%
8. 区公式YouTube	11人	6.0%
9. 区役所や公共施設、地域イベント等における案内の掲示	40人	21.9%
10. 既存の地域の掲示板・回覧板	39人	21.3%
11. 電子看板（サイネージ、電光掲示板）	16人	8.7%
全体	489人	

**設問16:** 行政サービスのデジタル化が進む中で、特に懸念されることは何ですか。（複数回答可）

1. 個人情報漏洩等のセキュリティリスク	101人	55.2%
2. 経済的な理由等でデジタル機器を使えない人が取り残されること	49人	26.8%
3. 高齢者や障害者への配慮不足	92人	50.3%
4. 利用方法の複雑さ・わかりにくさ	76人	41.5%
5. 特に懸念はない	27人	14.8%
6. その他	5人	2.7%
全体	350人	

**設問17:** デジタル化が進む中で、高齢者や障害者が取り残されないために、区のデジタルサービスはどうかあるべきだと思いますか。（複数回答可）

1. 分かりやすい言葉と画面で設計されている	97人	53.0%
2. 手続きの操作が、必要最小限に抑えられたシンプルなものへ見直されている	114人	62.3%
3. 誰でも見やすいように、文字の拡大・縮小や色の変更に対応している	59人	32.2%
4. 音声入力や音声読み上げなど、多様な利用手段が確保されている	45人	24.6%
5. 手続きを、家族や支援者が代理でできる仕組みが整っている	86人	47.0%
6. デジタルを利用する上で、対面や電話等のサポート体制が充実している	74人	40.4%
7. その他	11人	6.0%
<b>全体</b>	<b>486人</b>	

**設問18:** 区のデジタル化の推進を通じて、どのようなことを期待しますか。（上位3つをお答えください）

**【1位】**

1. 手続きのデジタル化、オンラインサービス等の充実（自宅等からいつでも可能なオンライン手続きやオンライン相談の充実 等）	110人	60.1%
2. 技術を活用した、豊かで充実した生活の推進（IoT活用による安心な住環境作り支援、映像技術による文化体験の提供 等）	13人	7.1%
3. 情報発信の強化（災害時の迅速かつ正確な情報提供、子育てや介護等の状況に応じた支援情報の提供 等）	37人	20.2%
4. 文化・観光・産業の発展（文化・観光情報等地域資源のプロモーション強化、中小企業の活性化 等）	9人	4.9%
5. 区政参画の促進（区民の声を事業に反映する仕組み 等）	10人	5.5%
6. 区事業におけるデータの利活用（まちづくりにおける仮想的な実証実験、統計情報等の根拠に基づく政策立案の推進 等）	1人	0.5%
無回答	3人	1.6%
<b>全体</b>	<b>183人</b>	<b>100.0%</b>

**【2位】**

1. 手続きのデジタル化、オンラインサービス等の充実（自宅等からいつでも可能なオンライン手続きやオンライン相談の充実 等）	31人	16.9%
2. 技術を活用した、豊かで充実した生活の推進（IoT活用による安心な住環境作り支援、映像技術による文化体験の提供 等）	25人	13.7%
3. 情報発信の強化（災害時の迅速かつ正確な情報提供、子育てや介護等の状況に応じた支援情報の提供 等）	69人	37.7%
4. 文化・観光・産業の発展（文化・観光情報等地域資源のプロモーション強化、中小企業の活性化 等）	18人	9.8%
5. 区政参画の促進（区民の声を事業に反映する仕組み 等）	19人	10.4%
6. 区事業におけるデータの利活用（まちづくりにおける仮想的な実証実験、統計情報等の根拠に基づく政策立案の推進 等）	12人	6.6%
無回答	9人	4.9%
<b>全体</b>	<b>183人</b>	<b>100.0%</b>

**【3位】**

1. 手続きのデジタル化、オンラインサービス等の充実（自宅等からいつでも可能なオンライン手続きやオンライン相談の充実 等）	14人	7.7%
2. 技術を活用した、豊かで充実した生活の推進（IoT活用による安心な住環境作り支援、映像技術による文化体験の提供 等）	28人	15.3%
3. 情報発信の強化（災害時の迅速かつ正確な情報提供、子育てや介護等の状況に応じた支援情報の提供 等）	32人	17.5%
4. 文化・観光・産業の発展（文化・観光情報等地域資源のプロモーション強化、中小企業の活性化 等）	26人	14.2%
5. 区政参画の促進（区民の声を事業に反映する仕組み 等）	41人	22.4%
6. 区事業におけるデータの利活用（まちづくりにおける仮想的な実証実験、統計情報等の根拠に基づく政策立案の推進 等）	29人	15.8%
無回答	13人	7.1%
<b>全体</b>	<b>183人</b>	<b>100.0%</b>

**【その他（当該選択肢を選択したものの、順位が特定できなかったもの）】**

1. 手続きのデジタル化、オンラインサービス等の充実（自宅等からいつでも可能なオンライン手続きやオンライン相談の充実 等）	1人	0.5%
2. 技術を活用した、豊かで充実した生活の推進（IoT活用による安心な住環境作り支援、映像技術による文化体験の提供 等）	0人	0.0%
3. 情報発信の強化（災害時の迅速かつ正確な情報提供、子育てや介護等の状況に応じた支援情報の提供 等）	1人	0.5%
4. 文化・観光・産業の発展（文化・観光情報等地域資源のプロモーション強化、中小企業の活性化 等）	1人	0.5%
5. 区政参画の促進（区民の声を事業に反映する仕組み 等）	0人	0.0%
6. 区事業におけるデータの利活用（まちづくりにおける仮想的な実証実験、統計情報等の根拠に基づく政策立案の推進 等）	0人	0.0%
<b>全体</b>	<b>3人</b>	

**設問19:** 区のデジタル化の推進によって実現してほしい「5年後の台東区の姿」を自由にお書きください。

**設問20:** その他、台東区のデジタル化の推進について、ご意見がありましたらご記入ください。

令和7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7年9月  
台東区総務部広報課  
令和7年度登録第44号