

令和2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2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2年度の広聴活動による「区民の声」を集約するとともに区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3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) 区内活躍団体との語る会	10
(3) 青年との語る会	11

## II 個別広聴

1. 区民の声	12
(1) 受付件数	12
(2) 課題別分類	14
(3) 関係所管別分類	15
(4) 処理結果別分類	15

## III 調査広聴

1. 区政サポーター制度	18
(1) 第1回アンケート調査	19
(2) 第2回アンケート調査	20
(3) 第3回アンケート調査	21
(4) 臨時アンケート調査	22
(5) 第4回アンケート調査	22

# I 集団広聴

## 1. 区長と語る会

各種の懇談会に区長が出席して、直接区民の皆様の見解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2年度 集団広聴実施状況

名 称	対 象	回 数
区長と語る会	台東区町会連合会 (地区町連)	11回
	区内活躍団体 (台東区スポーツ推進委員協議会)	1回
	青年 (「新成人を祝う会」実行委員会)	1回
合 計		13回

※新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、対面による開催を中止し、書面にて実施

令和2年度は、台東区町会連合会（11地区）、区内活躍団体、青年を対象に13回開催しました。

意見・要望等とその回答の要旨は、「令和2年度区長と語る会結果報告書」（令和2年度登録第72号）にまとめました。「令和2年度区長と語る会結果報告書」は、区政情報コーナーや図書館等で閲覧できます。また、台東区公式ホームページ「区民の声」に公開しています。

(1)「台東区町会連合会・町会役員との語る会」

対 象	開 催 日
谷 中 地 区	9月 4日(金)
金 杉 地 区	9月 4日(金)
入 谷 地 区	9月 7日(月)
上 野 地 区	9月 8日(火)
清 川 地 区	9月 9日(水)
浅草橋地区	10月 2日(金)
浅草寿地区	11月 6日(金)
東上野地区	12月 4日(金)
馬 道 地 区	12月 4日(金)
雷 門 地 区	12月 7日(月)
竹 町 地 区	12月 8日(火)

※以下は語る会でのご意見とそれに対する回答の要旨の一例です。

その他のご意見につきましては、ホームページならびに報告書をご覧ください。

## 谷中地区

### ◆児童遊園の遊具の改修について

雨が降った後、乾くのに時間がかかる遊具があります。拭けばすぐに利用できるような素材の遊具に交換してほしいです。部分的な改修はできないので全面的改修を行うまで待ってもらいたいとのことでしたが、臨機応変な対応をしてもらえないでしょうか。

#### 【回答】

ご指摘のフラワーカップと呼ばれている回転系遊具は、平成23年度に設置され、設置後約10年が経過しておりますので、座面の木製部分が劣化し、雨の後に乾きにくい状況になっているようです。

多くのお子さんが遊びに来る公園ですので、遊具の部分補修を行います。担当の公園課から連絡をするようにいたします。

※令和2年11月、回転系遊具の劣化部分の取替を行いました。(公園課)

## 金杉地区

### ◆駐輪自転車の抜本的対策について

歩道・車道を問わず路上の駐輪自転車は、歩行者や車両の通行を妨げ、時には大きな事故に繋がる危険があります。

区では、定期的に巡回や指導を行っていると思いますが、一時的に減った自転車がまた元の状態に戻ってしまいます。

金杉上町町会の方からも「自宅前に停められてとても困っている」との相談を受けております。

最近では、マンションが急増しており、敷地内の駐輪場に停めきれない自転車が道路上に置かれていることが多く、今回の相談も同様のケースとなります。

そこで、区は「路上駐輪自転車の取り締まり」のみではなく、一步踏み込み、集合住宅等の居住者への啓発活動を率先して行い、未然防止に努めるべきであると考えます。

### 【回答】

区では、入谷駅周辺を「指導整理区域」に指定し、放置自転車指導員による指導、撤去を行っています。また、東京都や関係団体と合同で、毎年、「駅前放置自転車クリーンアップキャンペーン」を実施し、放置自転車の防止に向けた啓発活動に取り組んでいます。

マンション前の自転車放置については、総戸数が10戸以上の共同住宅を計画する場合「台東区集合住宅の建築及び管理に関する条例」により、総戸数と同数以上の駐輪場を敷地内に設置することや、管理組合等を通じ、入居者に対し「周辺道路への駐輪禁止」について管理規約で定めるなどの指導を行っているところです。また、シェアサイクルの導入により放置自転車対策やマンション自転車駐輪場問題の解消を目指しています。

入谷駅周辺は「指導整理区域」のため即日移送していますが、放置自転車を見かけた場合は、交通対策課にご連絡ください。

今後も、放置自転車の削減に向け、指導や撤去のほか、区民等への啓発に取り組んでまいります。

## 入谷地区

### ◆オンライン授業について

コロナ感染を機にテレワークをはじめ、働き方も変化すると思われます。

小・中学生の授業もその変化に対応することが肝要であると思います。区の取り組みを教えてくださいたく質問いたします。

#### 【回答】

新型コロナウイルス感染症の影響で、台東区の小・中学校でも、令和2年3月3日から5月29日までの間、自宅学習としました。皆さまには、子供たちの自宅学習にご理解、ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

本来、学校での教育活動には、体験活動や話し合い活動のように「教師や子供同士の関わり合いが特に重要な内容」と、漢字や計算等の反復学習のように「個人でも実施可能な内容」の大きく二つの側面があります。

その中で、「個人でも実施可能な内容」については、ICTを活用することで、学校以外の場でも学ぶことができるため、その環境整備が必要であると認識しております。

本区での取り組みとしては、平成30年度より中学校1校、小学校2校をICTモデル校に指定し、ICT機器の効果的な活用について授業実践を進め、区内の学校にその成果を普及してまいりました。

また、今年度中に、学校でも家庭でも活用できるタブレット端末等を一人に一台整備することを目標に、現在、準備を進めております。

子供たちがICT環境の整った環境で学習を進めることができるよう、今後も充実した教育の推進に努めてまいります。

## 上野地区

### ◆「駅ピアノ」の設置について

「駅ピアノ」という番組が放映されており、大変評判がよく、新聞の投書欄でも取り上げられていました。多くの人々に喜びや勇気、そして癒しを与える事になると思います。

上野には訪れる人も多く、台東区には東京藝術大学もありますので、上野駅に「駅ピアノ」の設置をご検討いただけないでしょうか。

#### 【回答】

駅や街角から流れるピアノの音は、人々の心を癒すものと思います。

上野は、東京藝術大学や上野学園などの音楽の教育機関や旧東京音楽学校奏楽堂、東京文化会館などの音楽ホールがあり、音楽を身近に感じられる地域でもあります。

しかし、現在、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が懸念されるため、不特定多数の方が自由に演奏できる「駅ピアノ」や「街角ピアノ」などの多くは、利用できない状況にあると聞いております。そのため、上野駅への「駅ピアノ」の設置は、現状では大変難しいと思われれます。

区といたしましては、旧東京音楽学校奏楽堂で開催している日曜コンサート等、気軽に音楽に触れられる演奏会などの機会を提供できるよう努めてまいります。

## 清川地区

### ◆コロナ禍における避難所の対応について

新型コロナウイルス感染症の終息の見通しが不透明な状況の中、災害時に多くの方が避難する避難所においても「密」による感染が懸念されます。感染予防の対応が必要になると思います。そこで、マスクやフェイスガード、アルコール等の除菌剤、体温計をはじめ、1家族が1区画を利用できる、段ボールパーテーションや段ボールベッドなどを配置し、新型コロナウイルス感染症にも対応できるようにすべきと考えますが、いかがでしょうか。

#### 【回答】

避難所を開設する場合には、感染症対策を十分に行う必要があると考えております。区では、今までの避難所運営マニュアルに加え、感染症対策を踏まえた避難所運営マニュアルを作成し、各施設管理者や避難所運営委員会の方々等に周知しております。

また、感染症対策の物品については、マスクやフェイスガード、アルコール等の除菌剤、体温計等の備蓄を順次進めております。パーテーションと畳についても、民間団体と協定を結んでいるため、発災時に各避難所へ配備いたします。

今後も、感染症の影響も考慮し、災害対策に努めてまいります。

## 浅草橋地区

### ◆風水害時の対応について

近年、想像を絶する自然災害が多発しており、秋にかけて大型台風が発生し、万が一荒川・隅田川・神田川が決壊するようなことがあれば、台東区もかなりの洪水に襲われることになります。コロナが蔓延する最中に風水害が発生した場合、避難場所として指定されている台東育英小学校に避難することになりますが、3密の状況は避けられないのではないかと心配です。台東区として3密にならない工夫、あるいは分散施設を確保する対策などは予定しているのでしょうか。

#### 【回答】

浅草橋地区では、荒川と神田川の氾濫が想定されております。隅田川は、荒川から隅田川に分岐する場所にある岩淵水門を閉鎖するため、氾濫することは想定されておられません。

荒川が氾濫した場合は、浸水が3～5mとなり、2週間以上継続することが想定されます。2階以上にお住まいの方でも孤立する恐れがあるため、区が避難情報を発令した場合には、直ちに、上野公園や谷中墓地などの浸水想定区域外への避難をお願いいたします。

神田川が氾濫した場合は、浸水が1m未満と想定されているため、2階以上にお住まいの方は、ご自宅にとどまっていたいただきたいと思います。避難場所での「3密」を避けるため、自宅での安全が確保できれば、「在宅避難」をお願いしております。

また、避難場所を区内に16か所開設し、浅草橋地区には、台東育英小学校と浅草中学校の2か所を開設いたしますので、分散して避難していただけます。

今後も防災施策を着実に推進し、区民の防災力の向上を図ってまいります。

※令和2年10月、避難場所が17か所となりました。また、台東育英小学校の改修工事に伴い、令和3年1月から令和6年1月まで旧柳北小学校を避難場所にします。

(危機・災害対策課)

## 浅草寿地区

### ◆東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催に向けて

2021年夏に延期された東京オリンピック・パラリンピック競技大会ですが、新型コロナウイルス感染症が収束し、盛大に開催される事を心から願っています。

そして、パラリンピックでは、わが浅草寿地区にあります江戸通りが、マラソンコースの一部となっているそうですので、その町並みなどが、各国で放映されるチャンスだと大いに期待しています。

コロナ禍で、今後区は財政的に厳しい状況となるとは思いますが、ハード面・ソフト面で、どのように盛り上げていかれるのかをお伺いしたいと思います。

#### 【回答】

新型コロナウイルス感染症を取り巻く環境は、依然として厳しい状況ですが、令和3年に延期された東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催時には、多くの来街者が訪れることが予想されます。パラリンピックマラソン競技では、江戸通りがコースの一部となっており、通過時に台東区の映像が世界中に流れることは、本当に素晴らしいことであり、本区の魅力を世界に向けて発信する、またとないチャンスです。

区では、これまで大会啓発品の配布や障害者スポーツの普及啓発、微細ミストの設置による暑さ対策、花の心で来街者をもてなす「おもてなしの庭」など、ハード面・ソフト面の両面から大会機運の醸成を図ってまいりました。今後も引き続き、大会の開催に向け、花の心によるおもてなし事業や聖火リレー事業を進めていくとともに、大会組織委員会や東京都と連携して、来街者の受入体制の整備を進めてまいります。

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会という絶好の機会を、区民の皆さまと盛り上げ、安全安心に大会開催を迎えられるよう、新型コロナウイルス感染症対策も含めた様々な取り組みを進めてまいりますので、ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

※令和3年7月、東京都や大会組織委員会などによる五者会議にて、緊急事態宣言の対象地域となるオリンピック競技会場は、無観客とする決定がされました。パラリンピック競技大会における観客数については、オリンピック閉会後に決定されることになりました。

※東京都内でのオリンピック聖火リレーは、島しょ地域を除き、公道走行を見合わせ、セレブレーション会場で点火セレモニーを実施することが決定されました。

## 東上野地区

### ◆資源回収ボックスの設置場所変更のお願いと水はけの悪い歩道の歩行者に及ぼす危険について

ペットボトル等の資源回収ボックスが置かれていることで、回収されない物まで置いていく人がおり、大きなゴミが放置され困っています。回収ボックスの置き場所はどのような基準で決められているのか、また、置き場所を変えていただくにはどうすれば良いでしょうか。

また、以前もお話ししましたが、東上野1・2丁目の間の一方通行の歩道は、水はけが非常に悪い所があり、雨の日には浸水してしまい、歩行者が歩くことが出来ず車道に出て歩かないため、大変危険です。善処いただきたく、よろしく願いいたします。

#### 【回答】

資源集積所の移動のご提案をいただきましたが、多くの方がこの集積所を利用していることもあり、すぐに場所の移動をすることは難しい状況です。新たにごみが投棄されないよう、引き続き台東清掃事務所による巡回を行うとともに、担当の清掃リサイクル課から会長へ相談させていただき、改善に取り組んでまいります。

また、以前お話いただいた歩道の補修は済んでおりますが、水はけの悪い箇所については、確認し対応いたします。

担当の土木課から会長に連絡いたします。

※現場を確認し、今後の対応について会長へ説明した後、資源回収ボックスに、多言語による注意書きを掲示しました。(清掃リサイクル課)

※道路整備から約10年が経過し、車の乗り入れ箇所等の歩道ブロックが不陸となっています。水はけの悪い箇所が広範囲に及ぶため、時間を要するが、順次補修をしていく旨を会長に説明しました。(土木課)

## 馬道地区

### ◆自転車の運転マナーについて

自転車は環境にやさしく、便利な交通手段であり、最近では、新型コロナウイルスの影響で、通勤や宅配に自転車を利用する方も増えています。

しかしながら、以前から自転車の運転マナーの悪さが気になっています。走行中の携帯電話の使用、自転車走行レーンの逆走、信号無視、傘をさしながらの運転など、危険な行為がたくさんあります。

事故が起きないように、区からマナー指導・啓発をよろしくお願いします。

#### 【回答】

自転車利用者の中には、「ながら運転」や「傘さし運転」など、危険な運転を行っている人が見られます。

区では、自転車利用者の交通ルールの徹底に向け、区内の警察署と合同で、小学生や中学生への交通教育や一般区民向けの講習会を毎年実施しているほか、街頭キャンペーンやケーブルテレビでの啓発番組制作などにより、安全意識の向上を図っております。

また、都内における相次ぐ自転車事故を受け、先般、区内の全警察署に対し、危険運転者に対する指導・取締りの強化について申し入れを行いました。

馬道地区については、11月に、浅草警察署と合同で自転車利用者向けの街頭キャンペーンを実施したところです。

引き続き、交通事故の防止に向け、各警察署と連携しながら自転車利用者への啓発に取り組み、自転車の安全利用の促進を図ってまいります。

## 雷門地区

### ◆防火！火災警報器交換期にあたり

台東区がキャンペーンを打って、住宅用火災警報器を販売して、はや11～12年になり、すでに交換時期になっています。区民（町会員）がより安価に購入できるよう、今一度キャンペーンを打っていただきたい。

#### 【回答】

住宅用火災警報器は、東京都火災予防条例に基づき、平成22年4月1日より、すべての住宅への設置が義務化され、10年が経過しております。電子部品の寿命や電池切れなどにより、設置後約10年で交換することが推奨されているため、現在、交換の時期にきていると思われます。

区では、家庭用防災用品を特別価格であっせんしており、住宅用火災警報器も取り扱っております。交換や新規購入の際に、ご利用いただければと思います。

また、このあっせん制度では、地震対策用品や非常食料等の様々な防災用品を扱っています。近年、全国で自然災害が発生し、甚大な被害が出ております。このような災害に備え、防災用品を揃える際に、ぜひご活用ください。

## 竹町地区

### ◆青色パトロール車の運用について

隣の区では、夜間でも「青色回転灯付きパトロール車両」が巡回しています。

台東区が予算的に苦しい事情は分かりますが、せめて金曜日だけでも、夜9時頃まで巡回時間を延長できないでしょうか。

#### 【回答】

区の青色パトロール車は、「子どもの安全確保」を目的として、保育園や小・中学校等の登下校の時間帯にあたる午前7時から午後7時の間に、巡回パトロールを実施しております。また、土曜日や日曜日、夏休み等の学校休業日は、午前8時30分から午後8時30分の間に実施しております。

事件等が発生した場合には、巡回の時間や回数を調整し、その地域の重点的な巡回も行っております。

巡回時間の変更・拡大については、区の財政状況等を踏まえ、また、地域の皆さまからのご意見を参考に考えてまいります。

## (2) 「区内活躍団体との語る会」

対 象	開 催 日
台東区スポーツ推進委員協議会	11月24日(火)

※以下は語る会でのご意見とそれに対する回答の要旨の一例です。

その他のご意見につきましては、ホームページならびに報告書をご覧ください。

### ◆施設開放について

リバーサイドスポーツセンターは、人数制限などの感染症対策を設け利用できる様になり、だいぶ時間が経っているのに対し、コミュニティーや学校開放については、他区と比べて再開が遅れているように見受けられますが、どのような理由で遅れているのか、お伺いいたします。

#### 【回答】

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、区立小中学校の施設開放を9月まで制限しておりましたが、10月から校庭を、11月から体育館等の屋内施設の利用を再開しました。

利用にあたり、感染症対策チェックリストの順守、利用者名簿の作成・保管、利用後の設備や備品の消毒など、感染症拡大防止に取り組んでいただけることが条件となります。

再開までの間、ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。引き続き、新型コロナウイルス感染症への対策を徹底し、皆さまに安心してご利用いただけるよう努めてまいりますので、ご理解、ご協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。

### (3) 「青年との語る会」

対 象	開 催 日
「新成人を祝う会」実行委員会	12月2日(水)

※以下は語る会でのご意見とそれに対する回答の要旨の一例です。

その他のご意見につきましては、ホームページならびに報告書をご覧ください。

#### ◆子ども食堂について

子ども食堂や学習支援などの活動を、子どもに対しても、企業や飲食店に対しても、もっと広めるような活動をしたいと思っておりますが、台東区でそのような活動はございますか。

##### 【回答】

現在区内では、4団体により、子供食堂と学習支援を5か所開設しております。新型コロナウイルス感染症の影響を受け、一部活動を中止しておりますが、感染症対策を施したうえで、活動を順次再開しております。

活動の様子は、区公式ホームページに掲載し、広く周知をしており、条件を満たす団体には補助金の支出も行っております。

また、学習支援にご協力いただけるボランティアの募集を区で行っております。ぜひボランティア活動にもご参加いただき、支援の輪を広めていただければと思います。

#### ◆台東区の観光業について

昨今の新型コロナウイルスにより、台東区に来て下さる観光客の方の客層がガラッと変わったと感じています。特に若い20才前後のお客が増えたと感じています。

インターネットのサイトなど、SNSも若者向けに作り変えていくのはどうでしょうか。「#たいとう愛」のインスタグラムも拝見しましたが、どのようなコロナ対策を行っているかというよりも、コロナ禍でもどのような魅力があるのかを知りたいですし、発信するべきだと思います。

ぜひ、ご検討をお願いいたします。

##### 【回答】

観光客の中には、感染状況の高止まりを警戒し、東京への来訪を控えている方が多い状況にあると思われます。そのような中、InstagramやTwitterを活用した「#たいとう愛」において、区内観光事業者のコロナへの取り組みや、安全をアピールしつつ、事業者のアカウントの存在を広く伝えていきます。

また、区では新しい日常に取り組んでいることを掲示する「宣言書ステッカー」の配布や、区の産業情報誌「ネットワークたいとう」に店舗情報を掲載するなど、安全・安心に取り組む店であることを紹介しております。

ご提案のとおり、魅力発信は重要であり、今後も力を入れていきたいと考えます。これからは担う皆さんにも、その若い感性で、ぜひ台東区の魅力をSNS等で発信していただければと思います。

## 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。

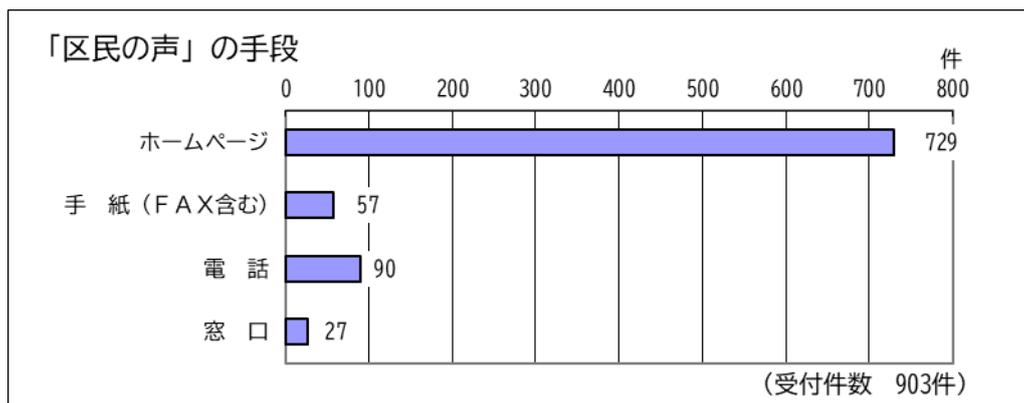
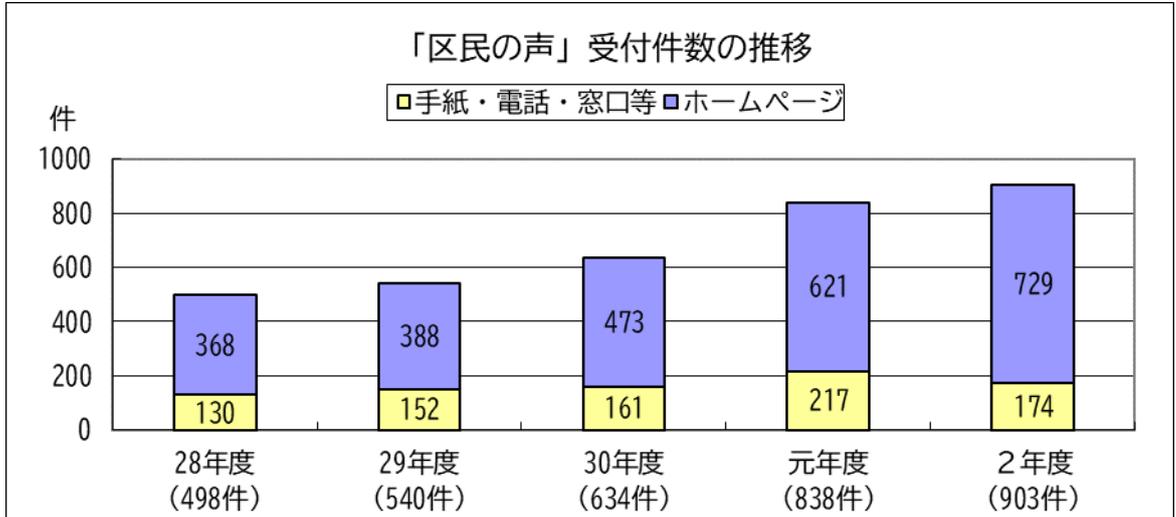
また、寄せられた意見等とその回答の要旨の一部を台東区公式ホームページ「区民の声」に公開しています。

(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・窓口・電話等）	174件	177件
区長への手紙（ホームページ）	729件	747件
計	903件	924件

受付件数は903件で、前年度の838件より65件の増となりました。また、施策別、所管別など延件数は924件で、前年度の871件より53件の増となりました。

「区民の声」の手段では、ホームページからの意見が729件で受付件数全体の約81%を占めています。

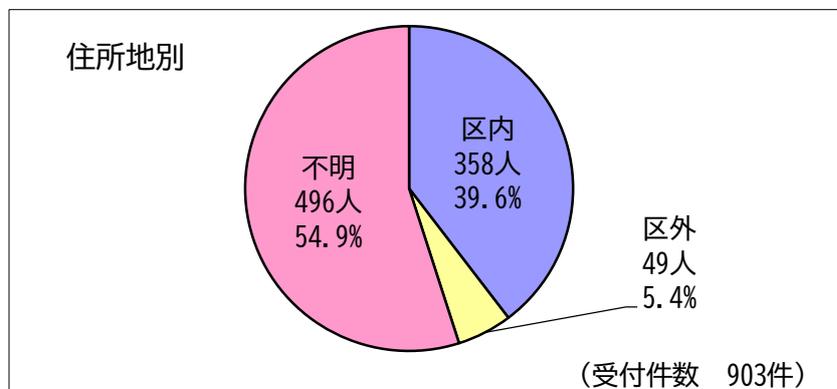
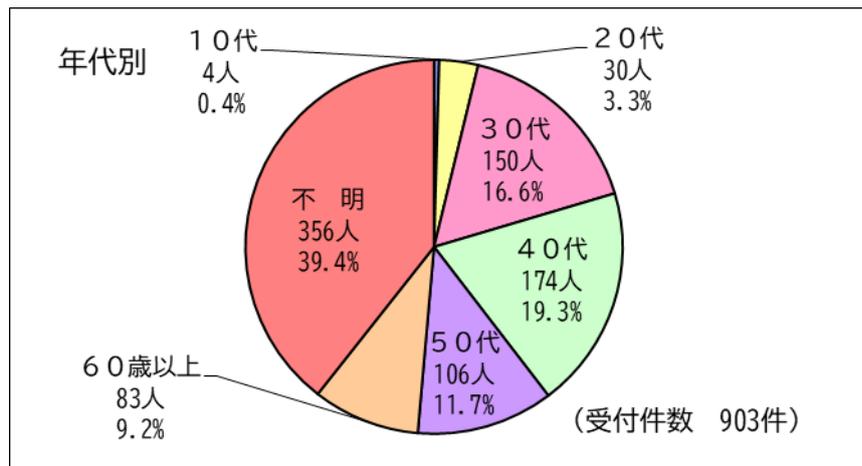
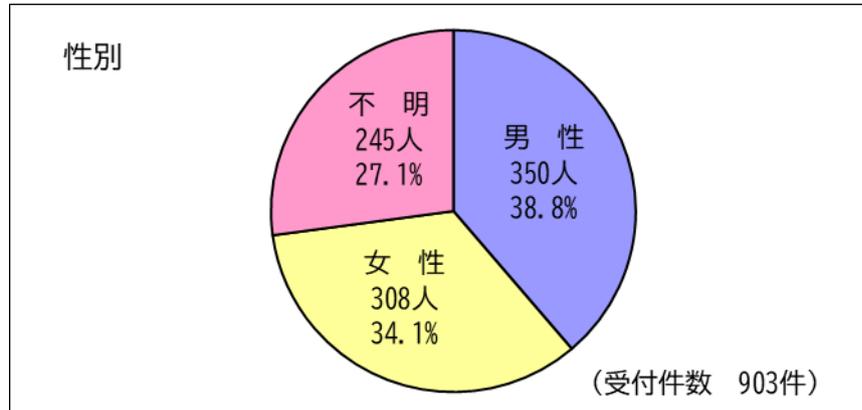


① 性別 ・ 年代別 ・ 住所地別

性別では、男性からの意見が多く、女性の約1.1倍となりました。

年代別では、30代、40代の方で全体の約36%を占めました。

また、住所地別では、全体の約40%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5%ありました。

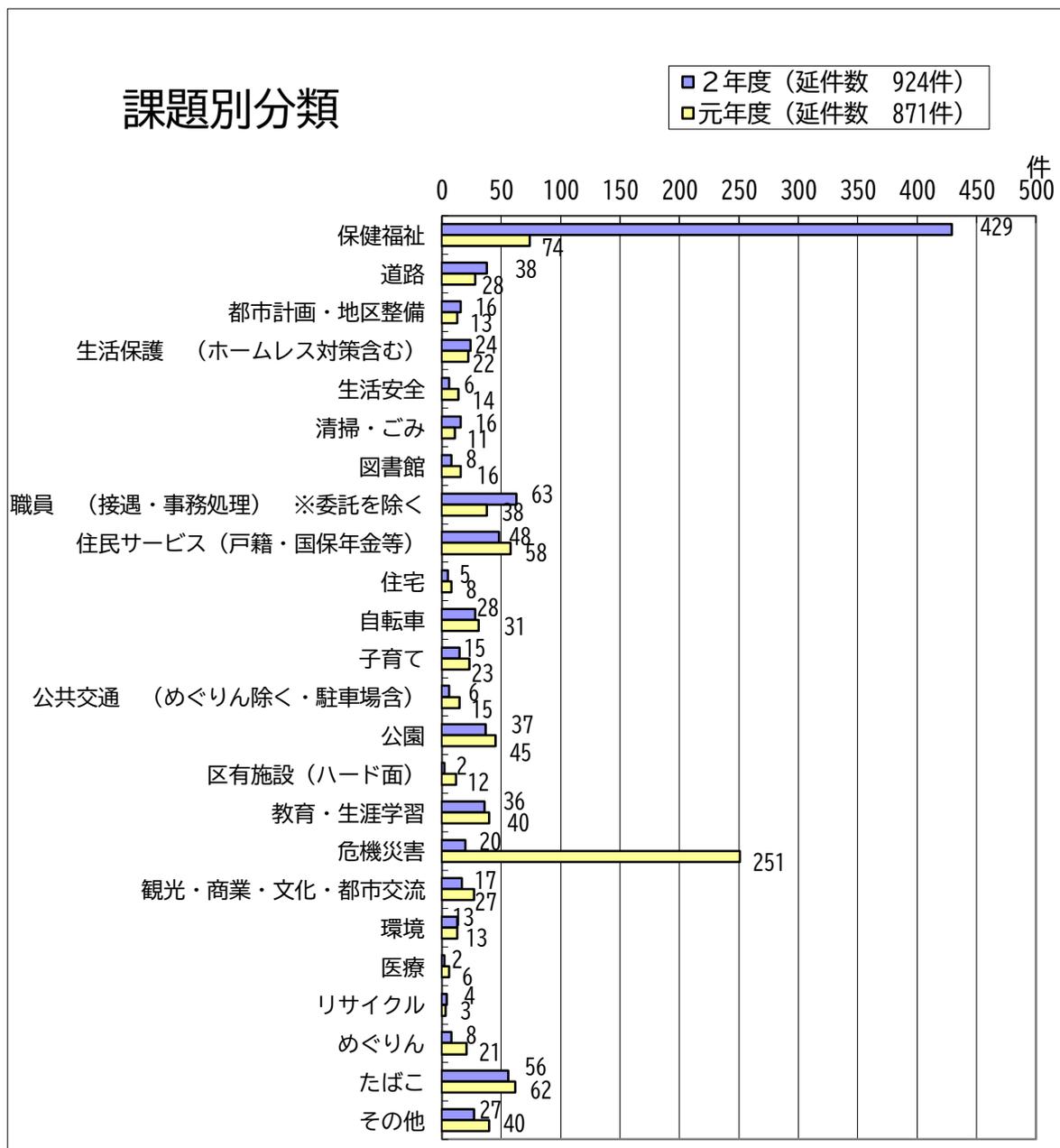


## (2) 課題別分類

「区民の声」924件（延件数）の内の課題別意見です。

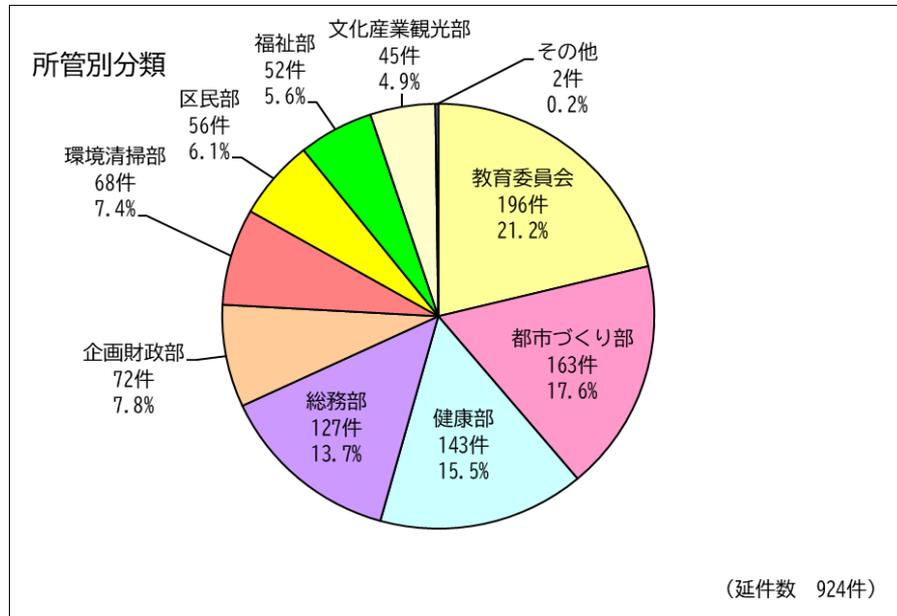
令和2年度は、【保健福祉】に関する意見を多くいただきました。

【保健福祉】に関する意見の多くは、新型コロナウイルス感染症に関するものでした。



### (3) 関係所管別分類

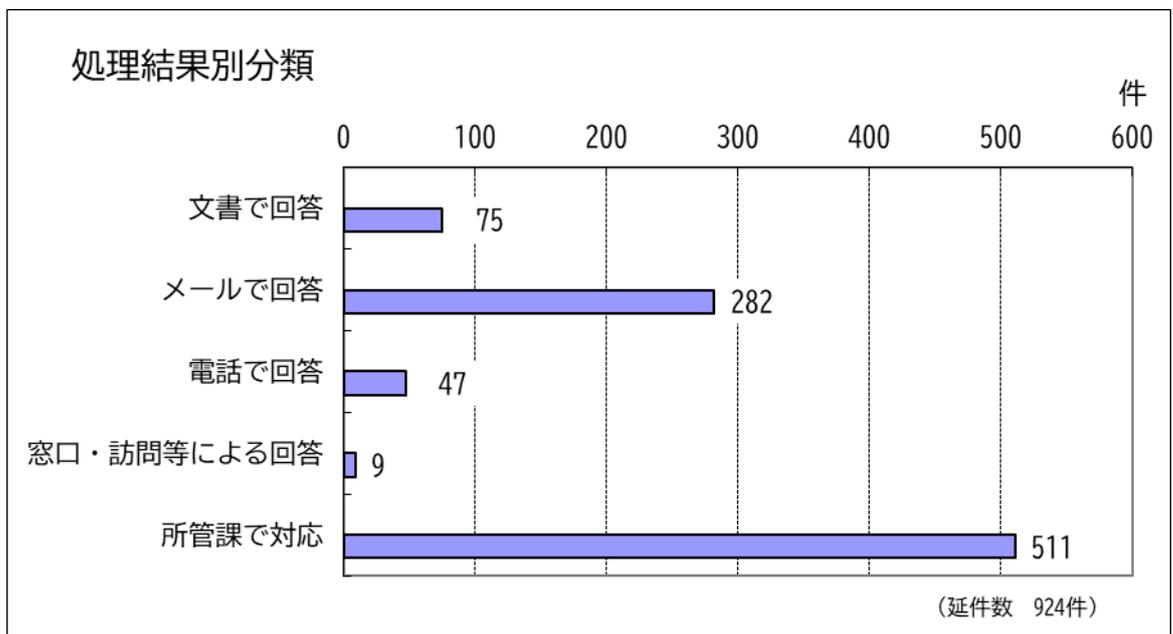
関係所管別に見ると、教育委員会と都市づくり部で全体の約40%を占めました。教育委員会では、学校や保育園での新型コロナウイルス感染症対策へのご意見が多く、都市づくり部では自転車問題や循環バスめぐりんへのご意見が多くなりました。



### (4) 処理結果別分類

処理件数は、文書で回答75件、メールで回答282件、電話で回答47件、その他、窓口や直接訪問し説明を行ったもの等が9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511件でした。

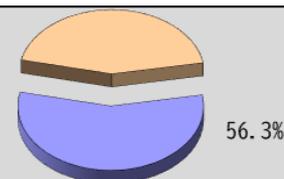
いただいたご意見の4割以上について、文書・メール・電話・その他（窓口・訪問等）の方法で回答しました。また、匿名等のご意見についても、必要なものは調査をし、貴重なご意見として区政に活用させていただきました。



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 【520件 / 924件】

(清掃・ごみ、リサイクル、環境、たばこ、福祉、医療)



#### ◆タバコのポイ捨てと路上喫煙について

自宅付近の排水溝にタバコがポイ捨てされており、毎日迷惑しています。道路にあるようなポイ捨て・路上喫煙禁止の標示を排水溝に出来ませんか。また、防犯カメラを用いて取り締まるなどの抑止強化は出来ないでしょうか。

##### 【回答】

区では、「東京都台東区ポイ捨て行為の防止に関する条例」を制定しており、ポイ捨て行為を禁止し、歩きたばこをしないよう定めております。

また、1日あたり約80名のマナー指導員による巡回・声掛けのほか、区内道路等への路面標示シートの設置や啓発ポスターの掲示等、ポイ捨て行為及び歩行喫煙を防止するための様々な啓発活動を実施しております。

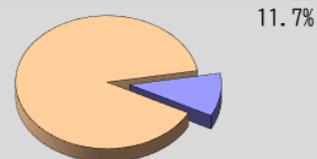
ご指摘をいただきましたご自宅付近につきましては、重点的に喫煙マナー指導員を巡回させるよう指示いたしました。また、ポイ捨て防止の啓発シールなどもございますので、ご相談いただければと思います。

排水溝への標示や防犯カメラの設置につきましては課題も多く難しい状況ではございますが、ご意見を参考に引き続き区内の喫煙環境の改善に向け検討してまいりますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。

※令和3年4月1日より、歩きたばこも禁止とし、朝7時から朝9時の2時間を「喫煙禁止時間」と条例に定め、路上等公共の場所での喫煙が禁止となりました。

まちづくり・住まい・災害対策 【108件 / 924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)



#### ◆防災放送について

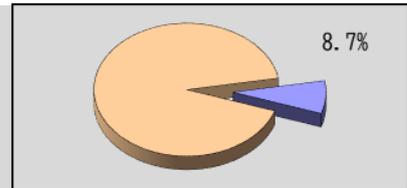
家の近くに屋外スピーカーがありますが、何を話しているのか聞き取れません。これでは災害が発生した時の助けにならず、単なる騒音になってしまいます。対策をお願いします。

##### 【回答】

防災行政無線による放送については、建物状況や住環境、気象状況によって、一部聞き取りづらい場合がございます。区民の皆様にとって聞き取りやすい放送となるよう、引き続き改善に向けて取り組んでまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

なお、防災行政無線の放送内容は、区ホームページや「自動電話応答サービス」、「たいとう防災気象情報メール」、防災アプリ「台東防災」で確認することができますので、ぜひご利用ください。

交通・自転車・駐車場 【80件 / 924件】  
(めぐりん、公共交通、道路、自転車)



◆**放置自転車について**

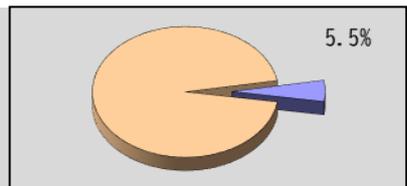
区内の店舗前の道路に、何重にも自転車が止められていました。店舗に対応してほしい旨を伝えましたが、店舗の敷地外なので強制力がないと回答されました。また、スピードを出して走行する自転車も多く、危険です。身の危険を感じることなく、安全に歩行したいです。

【**回答**】

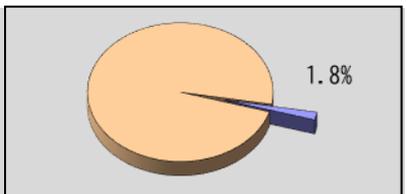
区では定期的に放置自転車の撤去を行っております。来店者用の駐輪場がある事業者には、来店者に対して駐輪場の利用を促すよう注意をしております。

また、スピードを出して走行する自転車につきましては、交通管理を担う所轄の警察に自転車利用者への指導及び取り締まりの強化について申し入れを行うとともに、注意喚起看板の設置などについて協議してまいります。

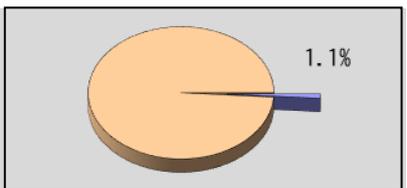
教育・保育 【51件 / 924件】  
(子育て、教育・生涯学習)



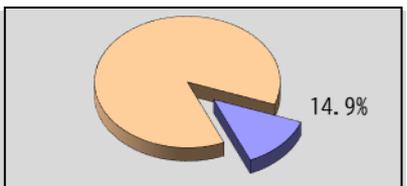
観光・産業 【17件 / 924件】  
(観光・商業・文化・都市交流)



区民館・図書館などの区民施設 【10件 / 924件】  
(区民施設、図書館)



その他 【138件 / 924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2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（令和2年4月現在・200名）

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メールの二つの方法にて、5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（平成31年4月1日～令和3年3月31日）

#### 区政サポーター属性

##### （年齢別）

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	合計
7名	8名	23名	42名	38名	45名	26名	11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	0名	4名	9名	9名	11名	5名	
女性	8名	1名	2名	16名	14名	5名	
計	8名	5名	11名	25名	25名	10名	

地区	浅草橋	浅草寿	雷門	馬道	清川	合計
男性	5名	15名	12名	14名	8名	92名
女性	13名	13名	8名	16名	12名	108名
計	18名	28名	20名	30名	20名	200名

## (1) 第1回アンケート調査

### 1. 調査項目

- 「公園・児童遊園の利用について」
- 「台東区のバリアフリーについて」
- 「区議会について」

### 2. 調査概要

調査期間	：令和2年4月28日 ~ 5月11日
調査方法	：郵便による調査 66名
	Eメールによる調査 123名
回収数	：有効回収数 189名
	有効回収率 94.5%

### 3. 調査結果の概要

#### 【公園・児童遊園の利用について】

区立の公園・児童遊園は区民の皆様にとって身近な施設のひとつであり、年間を通じて幅広い年齢層の方が様々な目的で利用をされています。

今回の調査では、公園・児童遊園の利用状況や求められるサービス、施設を中心にお伺いしました。その結果、主なものとして「花や緑の豊かな空間」や「休憩などができるベンチ」としての利用が望まれ、「常設のカフェなどによる飲食の提供」や「ランニングステーション等の健康づくりの拠点となる施設」などのサービスが求められていることがわかりました。また、「ボール遊びができるスポーツコーナー」や「花や緑に触れ合うことのできるコミュニティーガーデン」が子供や子育て世代に望まれている施設であるとわかりました。

今回いただいたご意見を、今後の公園整備や管理運営に活かしてまいります。

(都市づくり部 公園課)

#### 【台東区のバリアフリーについて】

今回の調査では、「台東区バリアフリー基本構想」を策定してから8年が経過した現在の区内のバリアフリー化の状況やバリアフリーマップについて伺いました。

その結果、鉄道駅や道路などのバリアフリー化を進めることが今後も重要とのご意見や、心のバリアフリーの実現には学校での教育や広報・啓発活動が求められるといったご意見をいただきました。また、バリアフリーマップについては、区のホームページで閲覧したことのある人が約1割であることから、認知度向上に向けた取組みやバリアフリールートの検索機能、マップの使いやすさの向上が必要であることがわかりました。

今回いただいたご意見を参考に、区内のさらなるバリアフリーの推進につなげられるよう努力してまいります。

(都市づくり部 計画調整課)

#### 【区議会について】

今回の調査では、「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、YouTube（ユーチューブ）による本会議や委員会の生中継を閲覧したことがあると回答された方は約1割であることから、皆様にご覧いただけるよう更なるPR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、皆様に関心を持っていただけるような、わかりやすく適切な議会広報に努めてまいります。

(区議会事務局)

## (2) 第2回アンケート調査

### 1. 調査項目

「観光振興について」

「台東区の情報化について」

### 2. 調査概要

調査期間：令和2年7月7日～7月20日

調査方法：郵便による調査 66名

Eメールによる調査 123名

回収数：有効回収数 189名

有効回収率 94.5%

### 3. 調査結果の概要

#### 【観光振興について】

新型コロナウイルス感染症の影響により、観光客は激減しています。感染症予防対策を行い、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していくことが重要です。そのため、区では新しい日常取り組み店舗の応援や各種融資といった取り組みにより、区が一丸となって事業者への支援を行っています。

今回の調査によると、昨年度の調査結果と比べ、台東区に多くの観光客が訪れることについて好ましく思う方が約1割増加し、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、地場産業等が潤い、経済効果がある」をはじめ、すべての項目について増加していることが分かりました。

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、様々な課題に対する総合的な観光施策を、引き続き展開してまいります。

(文化産業観光部 観光課)

#### 【台東区の情報化について】

今回の調査では、約9割の方がパソコンやスマートフォンを所持しており、インターネットを利用していると回答しています。

電子申請については、「利用したことがある」「今後利用してみたい」という方を合わせると8割近くになり、キャッシュレス決済についても、「利用したい」という方が7割以上になりました。

一方で、情報通信機器を利用できない人への配慮や、情報セキュリティの確保が必要という意見も多く挙げられています。

今回の調査結果を参考に、区の情報化をさらに加速させ、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)

### (3) 第3回アンケート調査

#### 1. 調査項目

- 「新しい日常取組宣言店舗応援事業及び消費行動について」
- 「世界文化遺産『国立西洋美術館』の周知啓発・活用について」
- 「台東区制作番組について」

#### 2. 調査概要

調査期間	：令和2年9月29日～10月12日
調査方法	：郵便による調査 67名
	Eメールによる調査 122名
回収数	：有効回収数 189名
	有効回収率 94.5%

#### 3. 調査結果の概要

##### 【新しい日常取組宣言店舗応援事業及び消費行動について】

今回の調査では、区が発行している「新しい日常取組宣言書」や「宣言店ステッカー」が貼られた店舗を見たことがあると回答した方が約4割、感染症対策に取り組む店舗を紹介する「Networkたいとう『新しい日常』取組店舗PR号」について見たことがあると回答した方が約2割となりました。より多くの方へ周知していくことが必要であることが分かりました。

また、コロナ禍において、店舗での購入が減った方が約3割、「商店街の利用」が減少した方が約2割であることから、今後は利用者数の回復に向けた支援の検討が必要であることが分かりました。今回いただきましたご意見を参考に、コロナ禍に対応した施策を検討してまいります。

(文化産業振興部 産業振興課)

##### 【世界文化遺産『国立西洋美術館』の周知啓発・活用について】

平成28年の世界文化遺産登録以降も、区では国立西洋美術館について様々な普及啓発を実施してまいりました。

今回の調査では、約9割の方が台東区に世界遺産があることを知っているという回答しています。一方、区の取り組みについては、「満足している」・「どちらかといえば満足している」との回答が半数を超えるものの、「分からない」との回答が約3割であることから、更なる周知が必要であると考えています。

現在、国立西洋美術館は工事のため、令和4年春まで全館閉館しておりますが、今回いただいたご意見を参考に、より一層の事業の充実に努めてまいります。

(国際・都市交流推進室 世界遺産担当)

##### 【台東区制作番組について】

区では区民のニーズに沿った情報発信のために、台東区制作番組と台東区公式チャンネル(YouTube)を推進しております。

今回の調査では、「ケーブルテレビ」のご視聴される時間帯については、夕方と夜間が合わせて約7割となり、朝や昼に比べ多い事が分かりました。

また、台東区公式チャンネル(YouTube)は発足以降、登録人数、視聴回数ともに順調に伸びておりますが、知っているという回答された方が3割弱であることから、更なる周知が必要であると分かりました。

今後、広報たいとう・区公式ホームページに加えてSNS等も利用し、積極的な広報活動を行うとともに、今回のご意見を参考に皆様の生活に活かしていただける番組制作に努めてまいります。

(総務部 広報課)

## (4) 臨時アンケート調査

### 1. 調査項目

「新型コロナウイルス感染症の影響について」

### 2. 調査概要

調査期間：令和2年11月6日～11月13日

調査方法：郵便による調査 67名

Eメールによる調査 116名

回収数：有効回収数 183名

有効回収率 91.5%

## (5) 第4回アンケート調査

### 1. 調査項目

「生活安全について」

「スポーツ活動について」

「区政サポーターについて」

### 2. 調査概要

調査期間：令和2年12月10日～12月23日

調査方法：郵便による調査 68名

Eメールによる調査 115名

回収数：有効回収数 183名

有効回収率 91.5%

### 3. 調査結果の概要

#### 【生活安全について】

今回の調査では、6割以上の方が犯罪被害に遭うのではないかと不安を感じ、8割以上の方が犯罪に遭わないように防犯対策をしているという結果となり、防犯への関心の高さが伺えました。

一方、犯罪情報をメールでお知らせする「たいとう安全・安心電子飛脚便」を登録している方が約3割に留まったため、登録者数の拡大に向け、様々なSNSの活用など、配信方法や内容等について工夫してまいります。

また、犯罪の起こりにくい、安全・安心なまちにするための地域での有効な取り組みとして7割以上の方が「防犯カメラ・防犯灯などの設置」と回答し、区が力を入れるべき取り組みとして約6割の方が「商店街等の地域団体に対する防犯カメラ等の設備助成」と回答しており、安全・安心なまちづくりのために防犯カメラが重視されていることも分かりました。

今回いただいたご意見を参考に、防犯カメラの設置、維持管理に関する施策をはじめ、コロナ禍という状況を考慮しつつ、安全で安心して暮らせるまちづくりを推進してまいります。

(危機管理室 生活安全推進課)

#### 【スポーツ活動について】

この1年間で、運動やスポーツを行ったと回答した方が7割を超えており、その内の6割以上の方が週に2日以上頻度で運動を行っていました。運動やスポーツを行う主な場所として「自宅」と回答した方が最も多く、また、「一人」で行う方が最も多い結果となりました。

一方、運動やスポーツを行っていないと回答した方の半数近くが、その理由として「きっかけや機会がない」、「新型コロナウイルス感染症への感染リスクを下げるため」と回答されていました。

障害者スポーツについて、行ったことがある、関心があると回答された方が7割以上いることが分かりました。また、障害者スポーツの競技種目の中で、ボッチャは行ったことがある、関心があると回答された方が多くなりました。オンラインスポーツ教室についても、半数近くの方が関心をもっていることが分かりました。

今回のご意見を参考に、今後も様々なスポーツ振興に努めてまいります。

(教育委員会 スポーツ振興課)

令和2年度  
広聴一年（区民の声）

発行・編集 令和3年8月  
台東区 総務部 広報課  
令和3年度登録第25号