

**令和5年度**  
**葛飾区区民モニターアンケート調査**  
**報告書**

**◆第3回 ウェブモニター◆**

- 「デジタル推進について」—
- 「区公式SNSについて」—
- 「区民モニター(ウェブモニター)調査について」—

**令和6年2月**





# 目次

<u>I 調査概要</u> .....	1
<u>1. 調査の目的</u> .....	1
<u>2. 調査のテーマ</u> .....	1
<u>3. 調査の設計</u> .....	1
<u>4. 調査機関</u> .....	1
<u>5. 報告書の表記について</u> .....	1
<u>II 回答者の属性</u> .....	2
<u>III 調査結果の詳細</u> .....	6
<u>1. デジタル推進について</u> .....	6
<u>(1) 区のオンライン手続き利用状況</u> .....	6
<u>(2) 利用したことがあるオンライン手続き</u> .....	8
<u>(3) オンライン手続きの利用方法</u> .....	10
<u>(4) オンライン手続きの利用しやすさ</u> .....	12
<u>(5) 利用しにくいと感じたところ</u> .....	14
<u>(6) 利用していない理由</u> .....	16
<u>(7) どのような取組があれば利用したいか</u> .....	18
<u>(8) 今後オンライン化してほしい手続き</u> .....	20
<u>(9) 区の公式LINEの友達追加の有無</u> .....	22
<u>(10) 区の公式LINEからのお知らせの頻度について</u> .....	24
<u>(11) 区の公式LINEで充実すると良いと思う取組</u> .....	26
<u>2. 区公式SNSについて</u> .....	28
<u>(12) 普段利用しているSNS</u> .....	28
<u>(13) 区公式アカウントを利用したことのあるSNS</u> .....	30
<u>(14) 各アカウントの利用頻度</u> .....	32
<u>(15) 区のTikTokの認知度</u> .....	34
<u>(16) 区のTikTokを視聴した印象</u> .....	36
<u>(17) 今後、発信してほしい情報やコンテンツ</u> .....	38
<u>(18) 区の公式SNSについての意見</u> .....	39
<u>3. 区民モニター調査（ウェブモニター）について</u> .....	41
<u>(19) 各回の調査テーマについて</u> .....	41

<u>(20) 各回の設問方式の割合について</u> .....	43
<u>(21) 回答するとき主に使用している機器</u> .....	45
<u>(22) 申込時のメールアドレス登録の有無</u> .....	47
<u>(23) 区からの案内メールに気付いたか</u> .....	49
<u>(24) 調査報告書を読んでいるか</u> .....	51
<u>(25) 調査報告書のグラフについて</u> .....	53
<u>(26) 調査に必要だと思うこと</u> .....	55
<u>(27) 区政への関心について</u> .....	57
<u>(28) またモニターとして活動したいか</u> .....	59
<u>(29) 回答フォームの改善点や要望</u> .....	61
<u>(30) 区民モニター調査に関する感想など</u> .....	62

# I 調査概要

## 1. 調査の目的

区が実施している施策や区が発信している情報等について、無作為に選定した方から公募により決定した「区民モニター」から、適時かつ具体的なご意見を収集することにより、区政への活用を図るもの。

## 2. 調査のテーマ

- (1) デジタル推進について
- (2) 区公式SNSについて
- (3) 区民モニター（ウェブモニター）調査について

## 3. 調査の設計

- (1) 調査対象 無作為で選定した18歳以上の区民4,000人から公募により決定したウェブモニター500名
- (2) 調査方法 インターネットでの回答
- (3) 調査期間 令和6年1月9日（火）～1月30日（火）
- (4) 有効回収数 409名

## 4. 調査機関

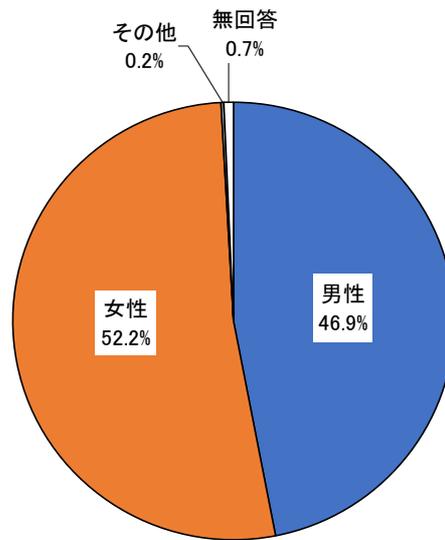
株式会社都市計画21

## 5. 報告書の表記について

- (1) 比率は全て百分率で表記し、小数点以下第2位を四捨五入して算出している。そのため、四捨五入によって生じる誤差により、百分率の合計が100%にならない場合がある。
- (2) “n”は各設問の回答数を示している。比率はnを母数として、算出している。
- (3) 複数回答の設問では、1人が複数の回答を選択可能なため、各選択肢における回答数の合計が100%を超過している。
- (4) 年齢層・年代別の20歳代には、18歳・19歳を含んでいる。

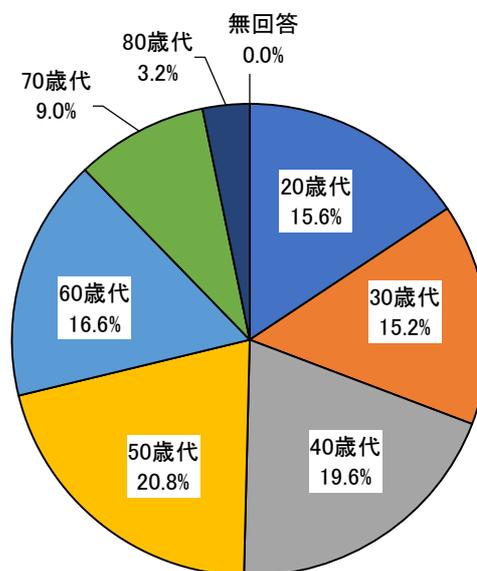
## II 回答者の属性

### (1) 性別



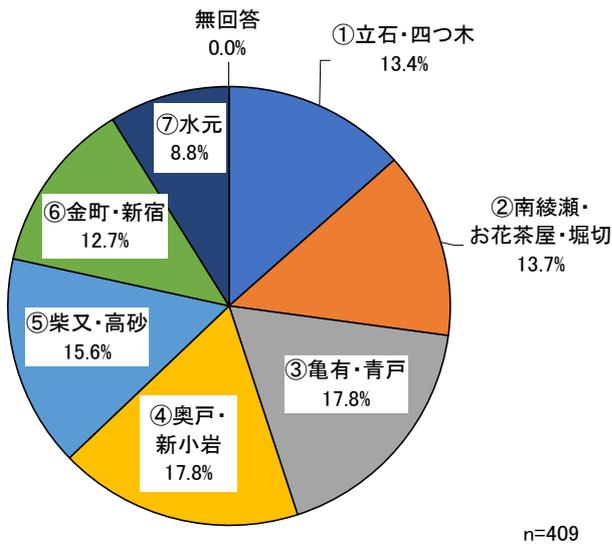
n=409

### (2) 年齢層

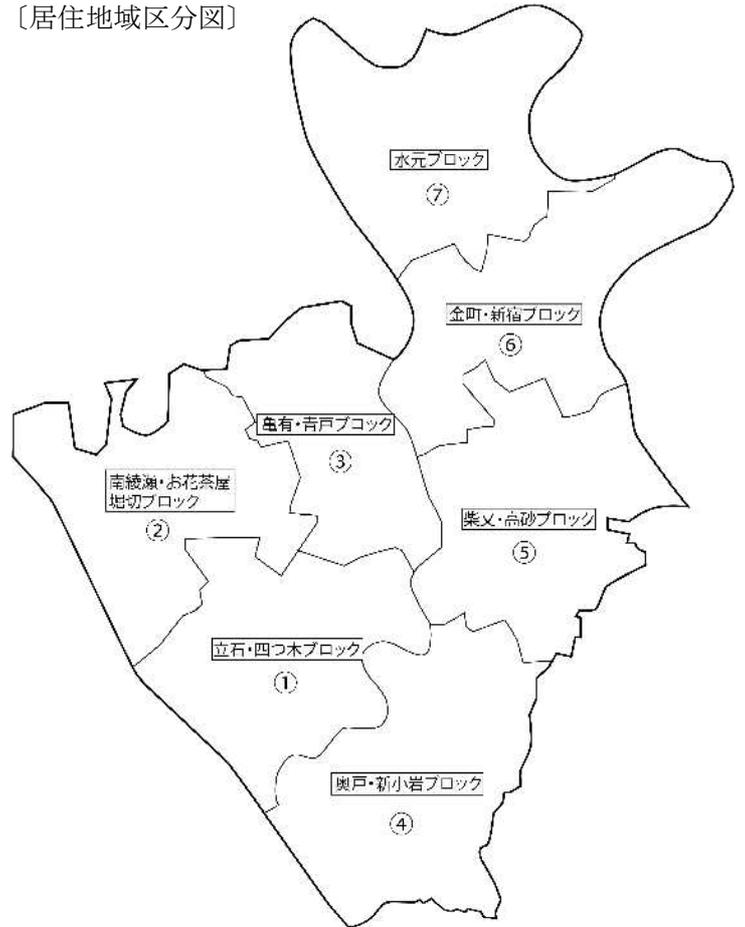


n=409

(3) 居住地域 (7区分)



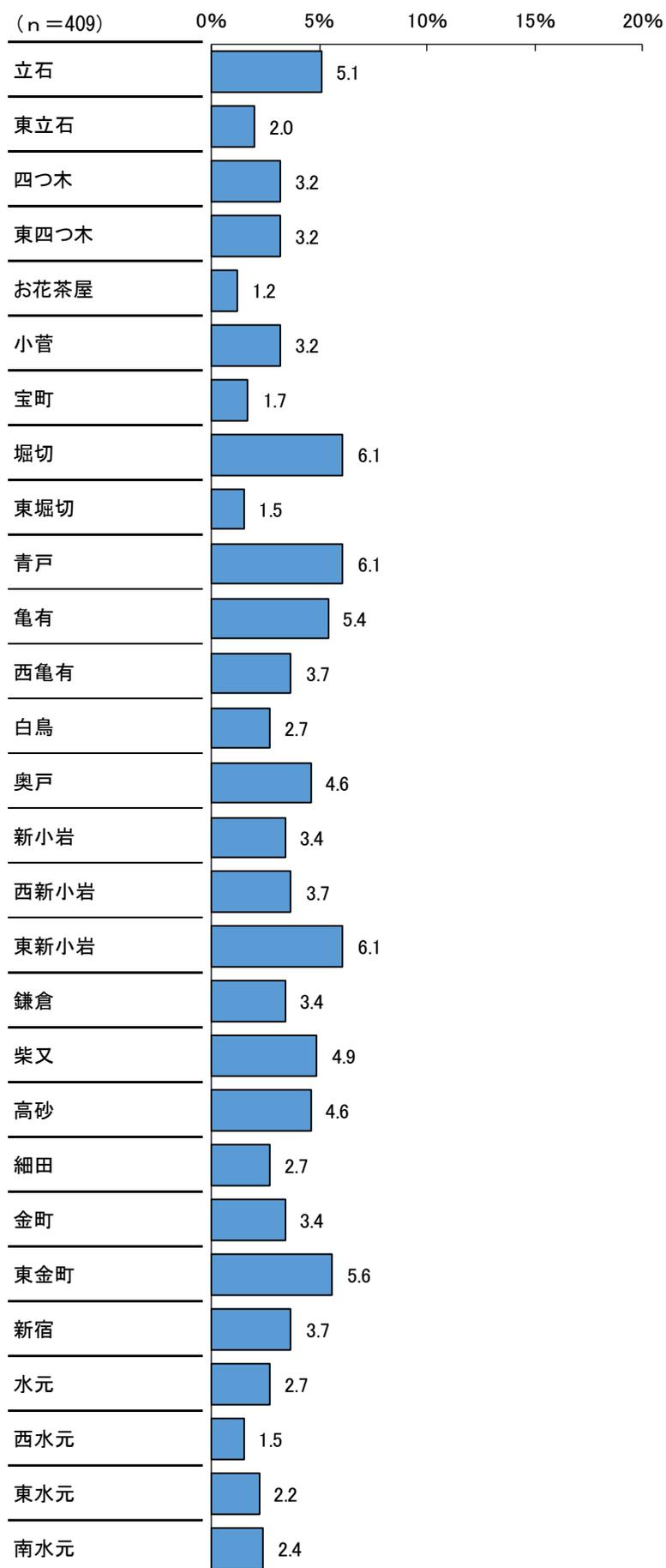
〔居住地域区分図〕



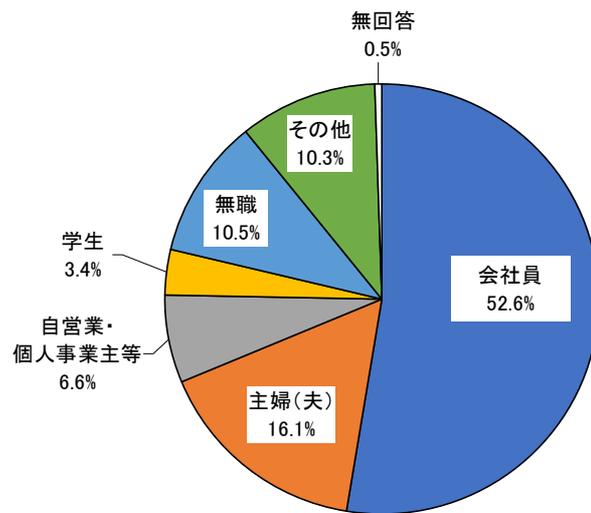
〔居住地域区分表〕

	ブロック名	町名
1	立石・四つ木ブロック	立石・東立石・四つ木・東四つ木
2	南綾瀬・お花茶屋・堀切ブロック	お花茶屋・小菅・宝町・堀切・東堀切
3	亀有・青戸ブロック	青戸・亀有・西亀有・白鳥
4	奥戸・新小岩ブロック	奥戸・新小岩・西新小岩・東新小岩
5	柴又・高砂ブロック	鎌倉・柴又・高砂・細田
6	金町・新宿ブロック	金町・東金町・新宿
7	水元ブロック	水元・西水元・東水元・南水元

(4) 居住地域 (28区分)



(5) 職業



n=409

(6) 居住地域別 (7区分) × 性別・年代別

(%)

		立石・四つ木	南綾瀬・お花茶屋・堀切	亀有・青戸	奥戸・新小岩	柴又・高砂	金町・新宿	水元	無回答
n									
全	体 (396)	12.6	14.4	17.9	16.9	15.2	13.9	9.1	
【性別別】	男性 (195)	12.3	12.3	15.9	17.9	16.4	14.9	10.3	
	女性 (200)	13.0	16.5	20.0	15.5	14.0	13.0	8.0	
【年代別】	20 歳代 (55)	12.7	21.8	14.5	25.5	7.3	9.1	9.1	
	30 歳代 (65)	12.3	12.3	23.1	10.8	21.5	13.8	6.2	
	40 歳代 (81)	13.6	11.1	23.5	14.8	16.0	8.6	12.3	
	50 歳代 (85)	9.4	15.3	15.3	20.0	15.3	11.8	12.9	
	60 歳代 (67)	13.4	14.9	13.4	13.4	13.4	22.4	9.0	
	70 歳代 (31)	19.4	9.7	22.6	12.9	12.9	22.6		
	80 歳代 (12)	8.3	16.7	33.3	25.0	16.7			

### Ⅲ 調査結果の詳細

#### 1. デジタル推進について

葛飾区では、令和4年から新たなオンライン手続きのツールを導入し、申請・届け出などのオンライン化を進めており、今後も利用件数の多いものからオンライン化を進め、便利で利用しやすい区民サービスの実現を目指しています。

また、令和4年7月からはLINE 公式アカウントの運用を開始し、情報発信の充実及びオンラインサービスの利便性向上を図っています。

今回、オンライン手続きやLINE 公式アカウントをより使いやすいものにするため、区民モニターの皆様のご意見を伺います。

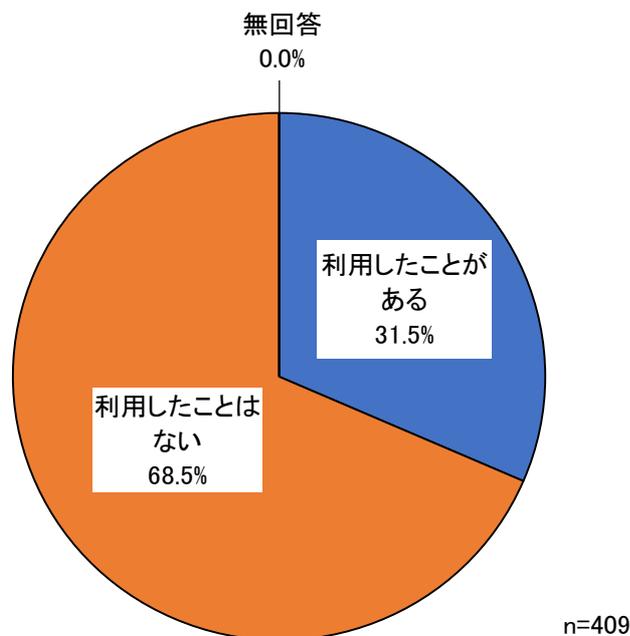
#### (1) 区のオンライン手続き利用状況

問1 あなたは、区のオンライン手続きを利用したことがありますか。(1つ選択)

区のオンライン手続き利用状況は、「利用したことはない」が68.5%、「利用したことがある」が31.5%となっている。

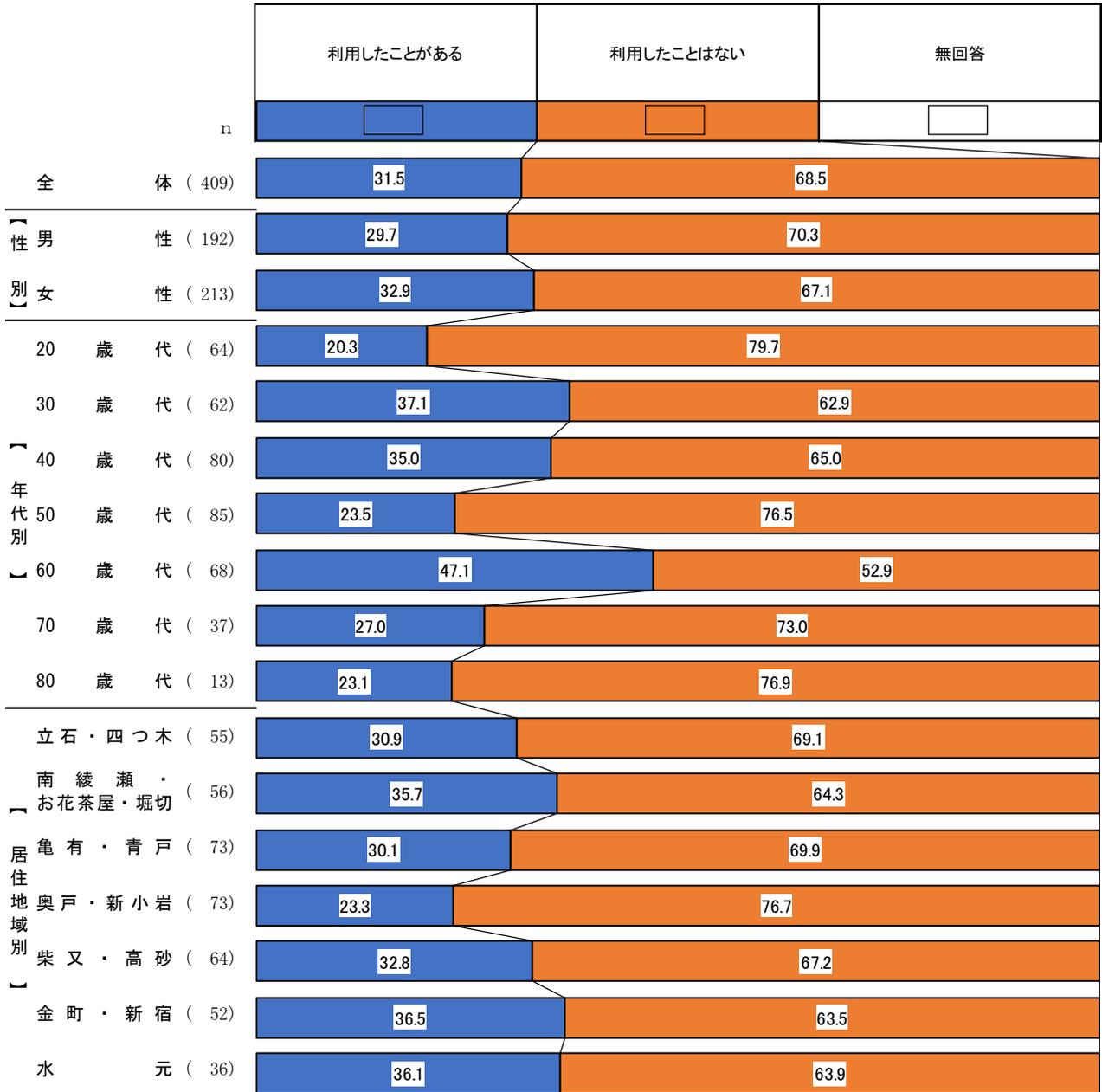
年代別でみると、「利用したことはない」は、全ての年代で5割以上と高く、「利用したことがある」は、60歳代が4割以上と最も高くなっている。

図表-1 区のオンライン手続き利用状況（全体）



図表－2 区のオンライン手続き利用状況  
(全体・性別・年代別・居住地域別)

(%)



## (2) 利用したことがあるオンライン手続き

問2 問1で「利用したことがある」と答えた方に伺います。

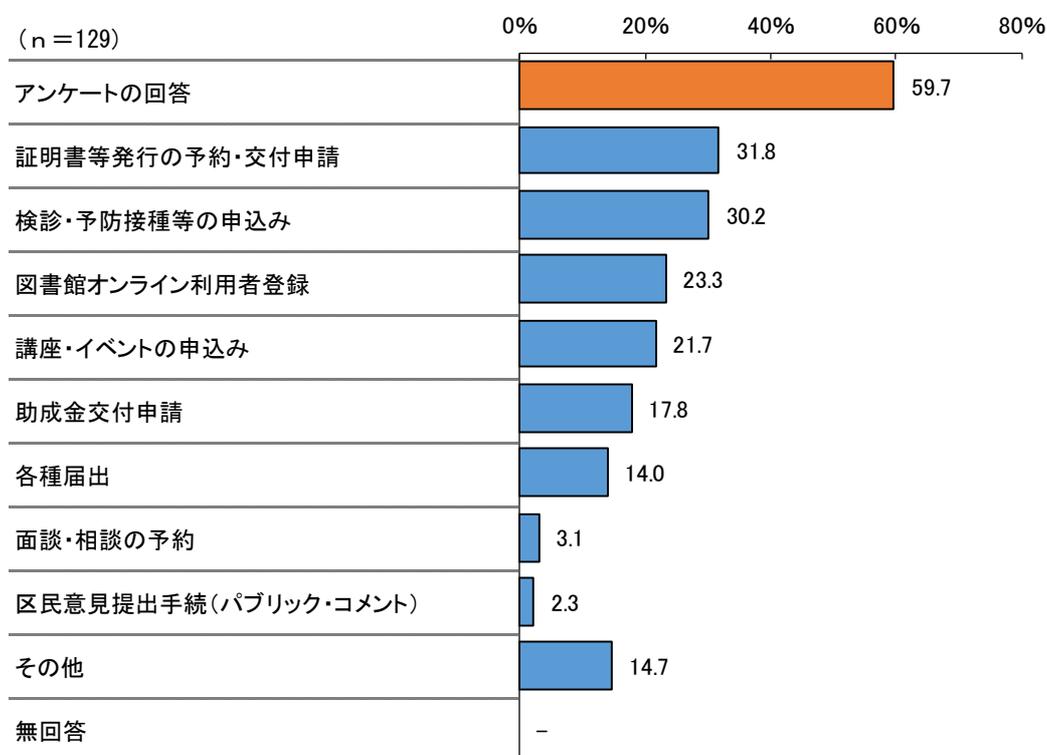
利用したことがあるオンライン手続きは何ですか。(あてはまるものを全て選択)

利用したことがあるオンライン手続きについては、「アンケートの回答」が59.7%で最も高く、次いで「証明書等発行の予約・交付申請」が31.8%、「検診・予防接種等の申込み」が30.2%となっている。

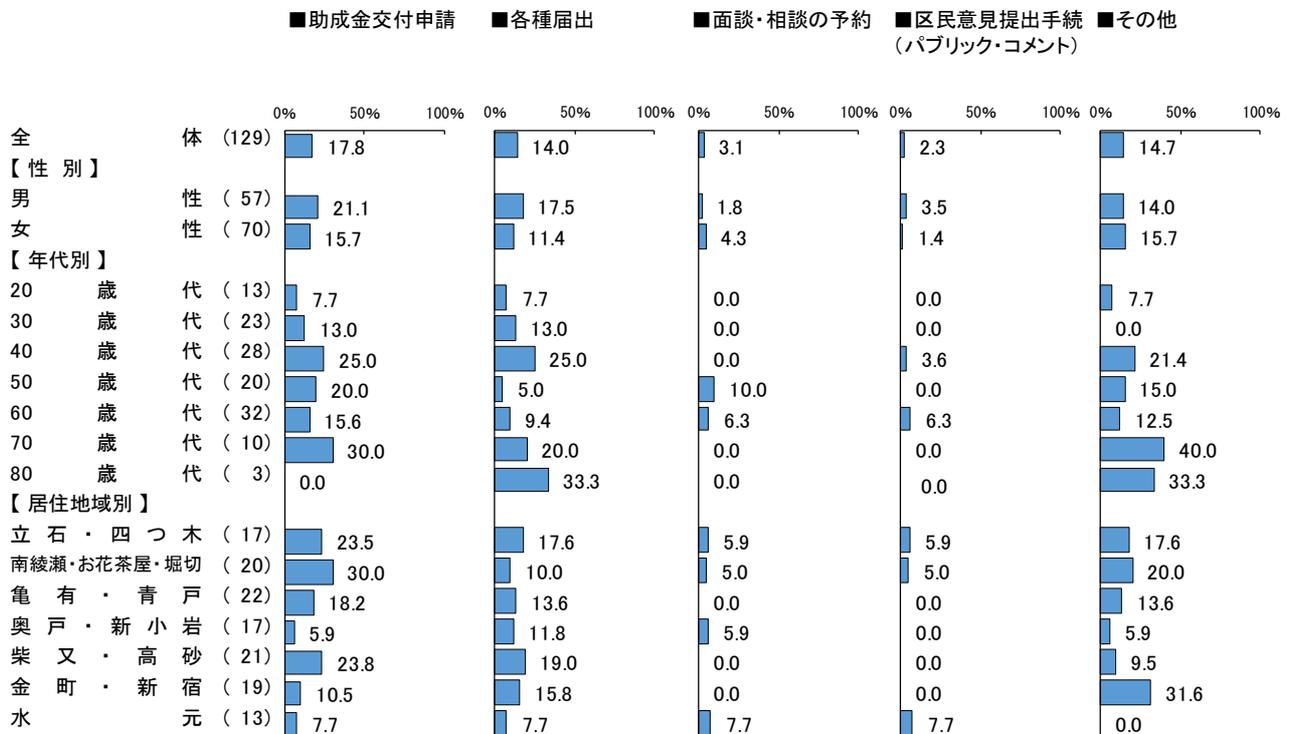
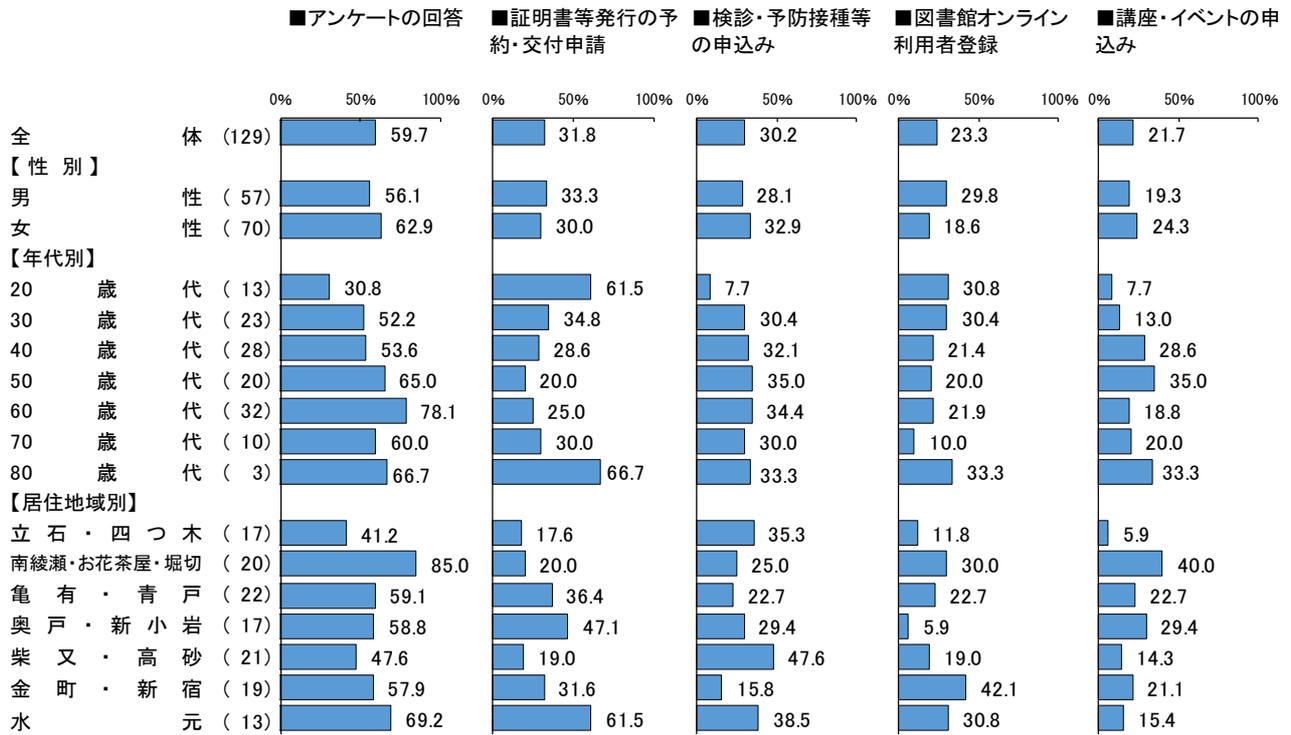
年代別にみると、「アンケートの回答」が60歳代で78.1%と最も高くなっており、「証明書等発行の予約・交付申請」は、20歳代と80歳代で6割以上と高くなっている。

「その他」の内容として、「粗大ごみの回収予約」、「かつしかPAYの申込み」、「子ども区議会の申込み」などがある。

図表-3 利用したことがあるオンライン手続き（全体）



図表－４ 利用したことがあるオンライン手続き  
(全体・性別・年代別・居住地域別)



### (3) オンライン手続きの利用方法

問3 問1で「利用したことがある」と答えた方に伺います。

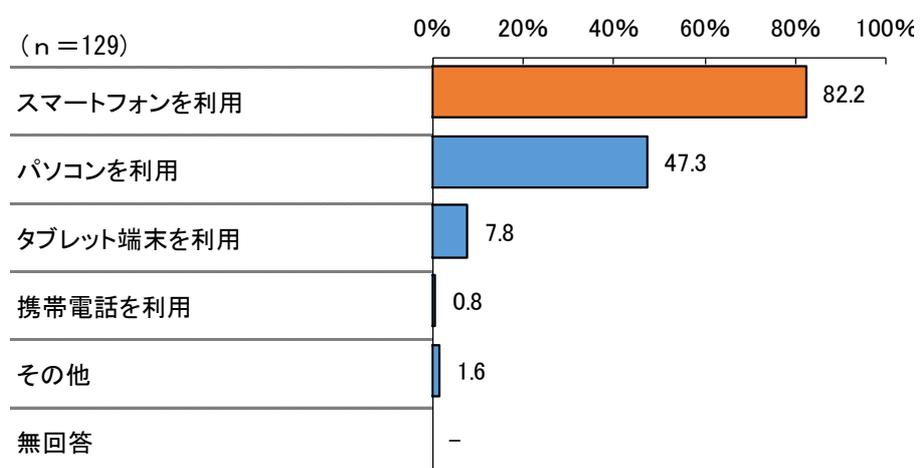
どのような方法でオンライン手続きを利用しましたか。(あてはまるものを全て選択)

オンライン手続きの利用方法は、「スマートフォンを利用」が82.2%で最も高く、次いで「パソコンを利用」が47.3%、「タブレット端末を利用」が7.8%となっている。

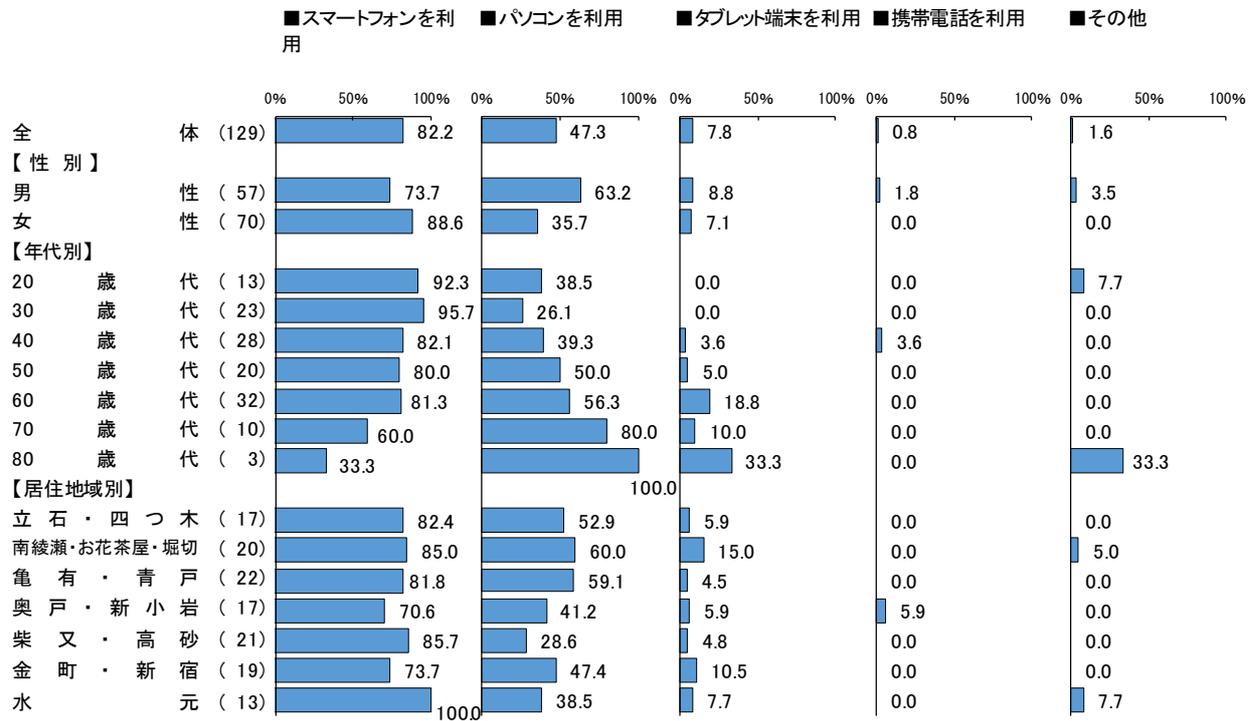
年代別にみると、「スマートフォンを利用」は20歳代から60歳代で8割以上となっている。一方、「パソコンを利用」は70歳代と80歳代で8割以上となっている。

「その他」内容として、「コンビニのマルチコピー機」などがある。

図表ー5 オンライン手続きの利用方法（全体）



図表－6 オンライン手続きの利用方法  
(全体・性別・年代別・居住地域別)



#### (4) オンライン手続きの利用しやすさ

問4 問1で「利用したことがある」と答えた方に伺います。

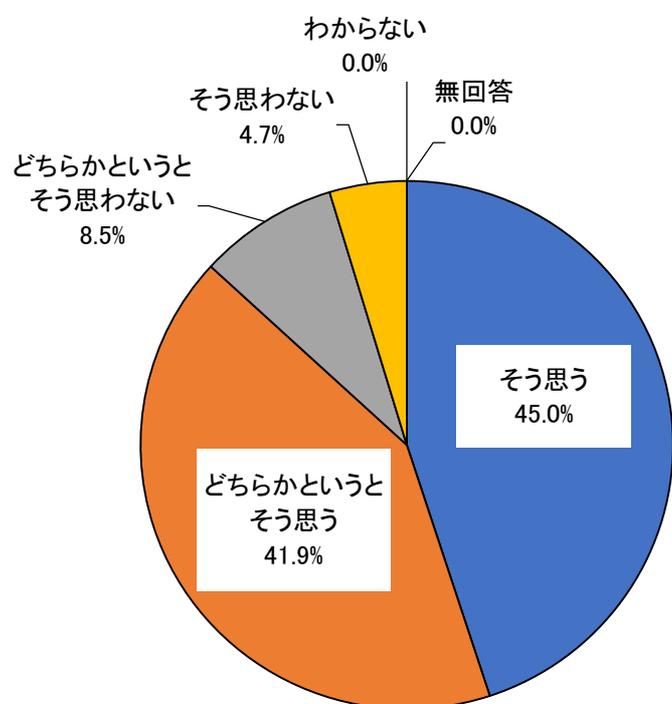
オンライン手続きは利用しやすかったですか。(1つ選択)

オンライン手続きの利用しやすさは、「そう思う」が45.0%で最も高く、次いで「どちらかというと思う」が41.9%、「どちらかというと思わない」が8.5%となっている。

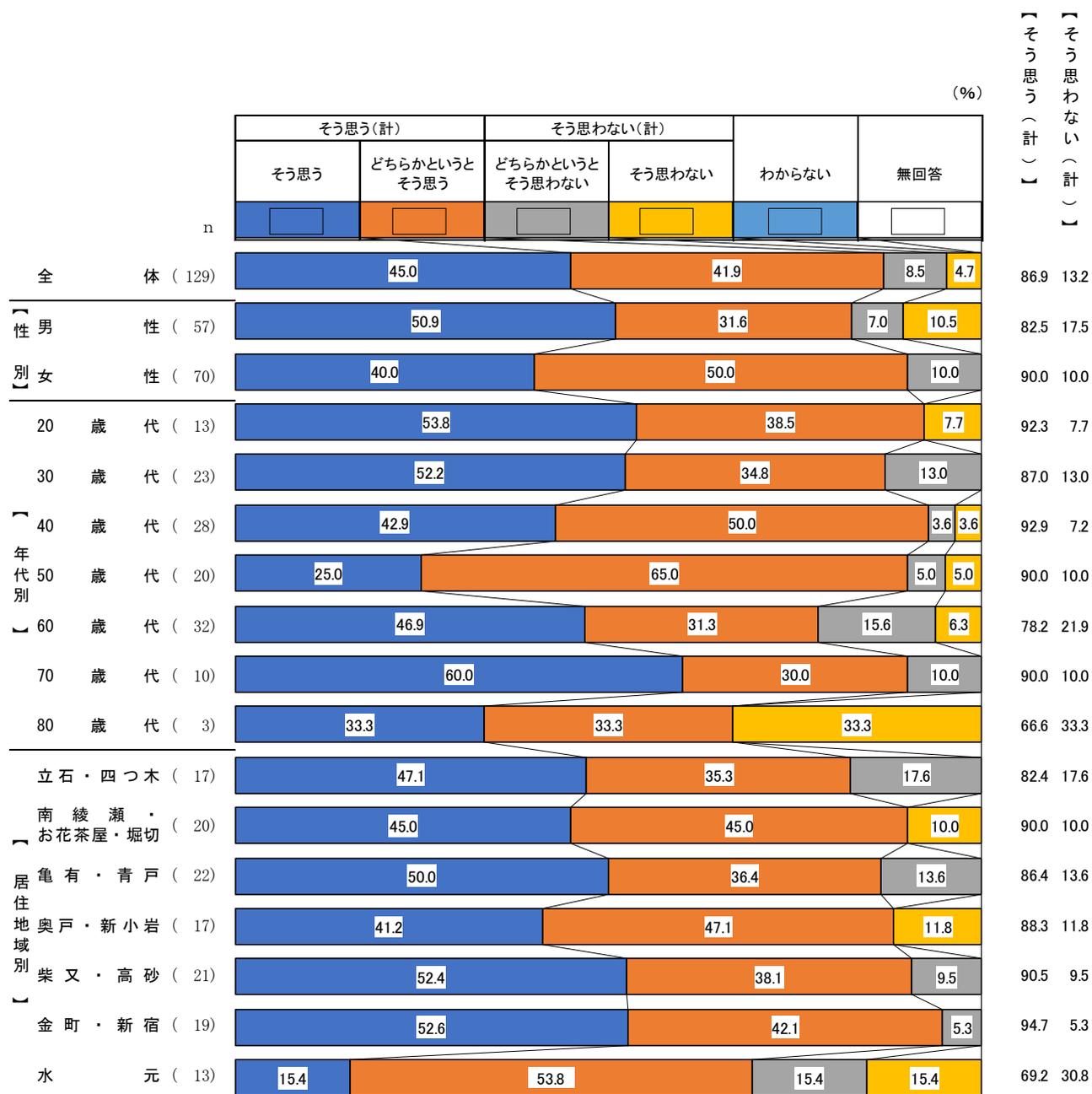
また、「そう思う」と「どちらかというと思う」を合わせた【そう思う(計)】が86.9%、「どちらかというと思わない」と「そう思わない」を合わせた【そう思わない(計)】が13.2%となっている。

年代別にみると、「そう思う」は20歳代、30歳代、70歳代で5割以上となっている。「どちらかというと思わない」は30歳代、60歳代、70歳代で1割以上となっている。

図表-7 オンライン手続きの利用しやすさ(全体)



図表－8 オンライン手続きの利用しやすさ  
(全体・性別・年代別・居住地域別)



## (5) 利用しにくいと感じたところ

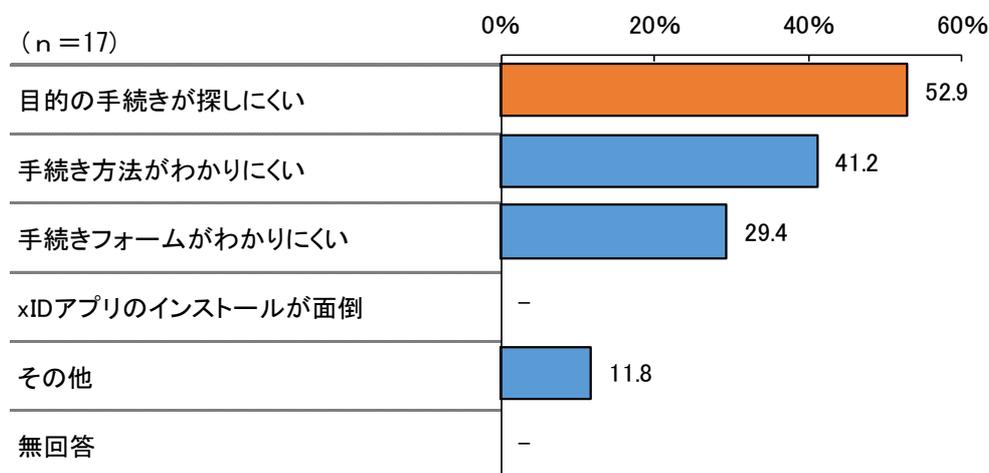
問5 問4で「どちらかというと思わない」「そう思わない」と答えた方に伺います。  
どのようなところが利用しにくいと感じましたか。(あてはまるものを全て選択)

利用しにくいと感じたところについては、「目的の手続きが探しにくい」が52.9%と最も高く、次いで「手続き方法がわかりにくい」が41.2%、「手続きフォームがわかりにくい」が29.4%となっている。

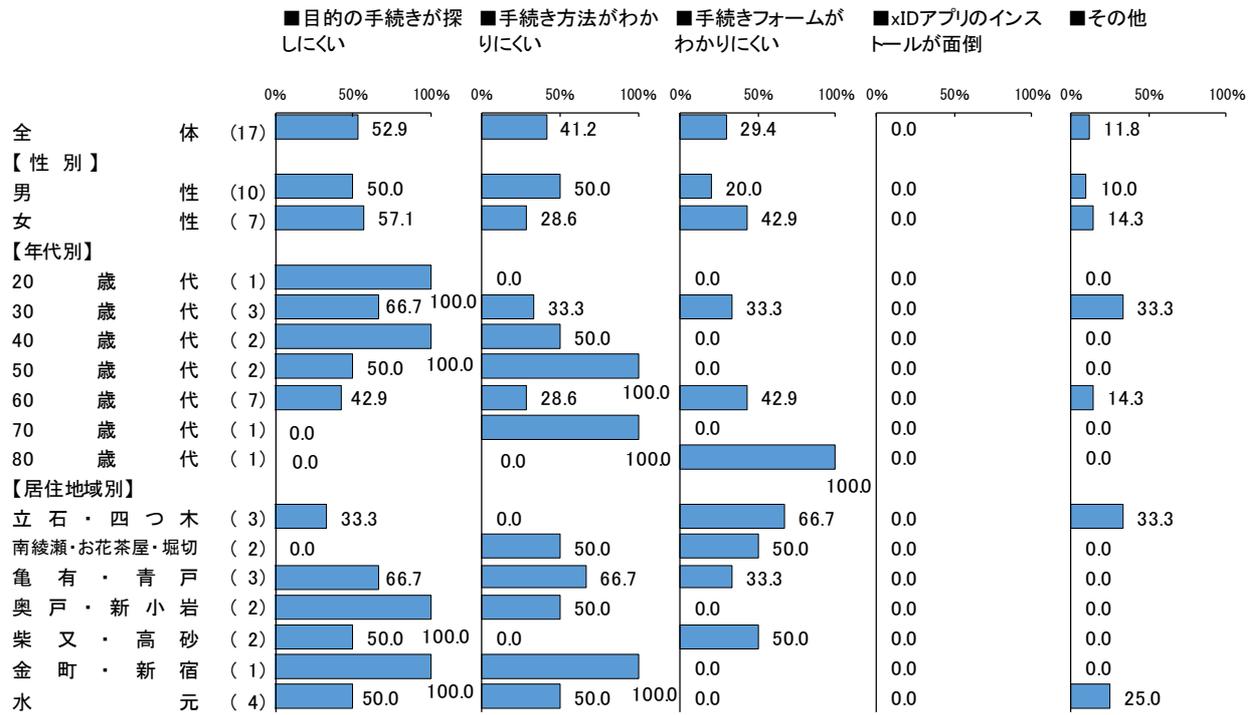
年代別でみると、「目的の手続きが探しにくい」が20歳代から60歳代で4割以上となっている。

「その他」の内容として、「私は使えたが、高齢者にはわかりにくいだらうと感じた」などがある。

図表－9 利用しにくいと感じたところ（全体）



図表-10 利用しにくいと感じたところ  
(全体・性別・年代別・居住地域別)



## (6) 利用していない理由

問6 問1で「利用したことはない」と答えた方に伺います。

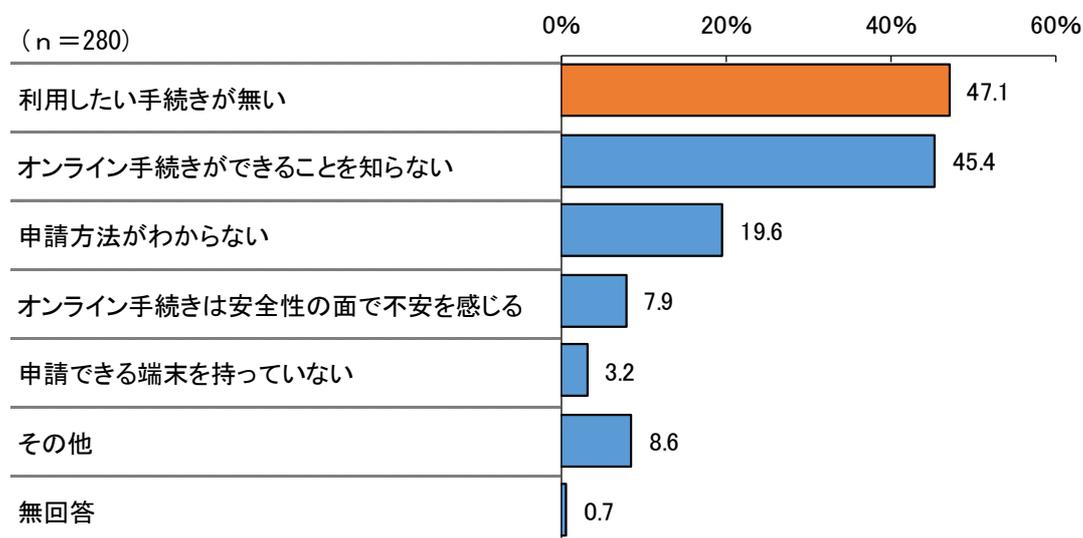
オンライン手続きを利用していない理由を教えてください。(あてはまるものを全て選択)

利用していない理由については、「利用したい手続きがない」が47.1%で最も高く、次いで「オンライン手続きができることを知らない」が45.4%、「申請方法がわからない」が19.6%となっている。

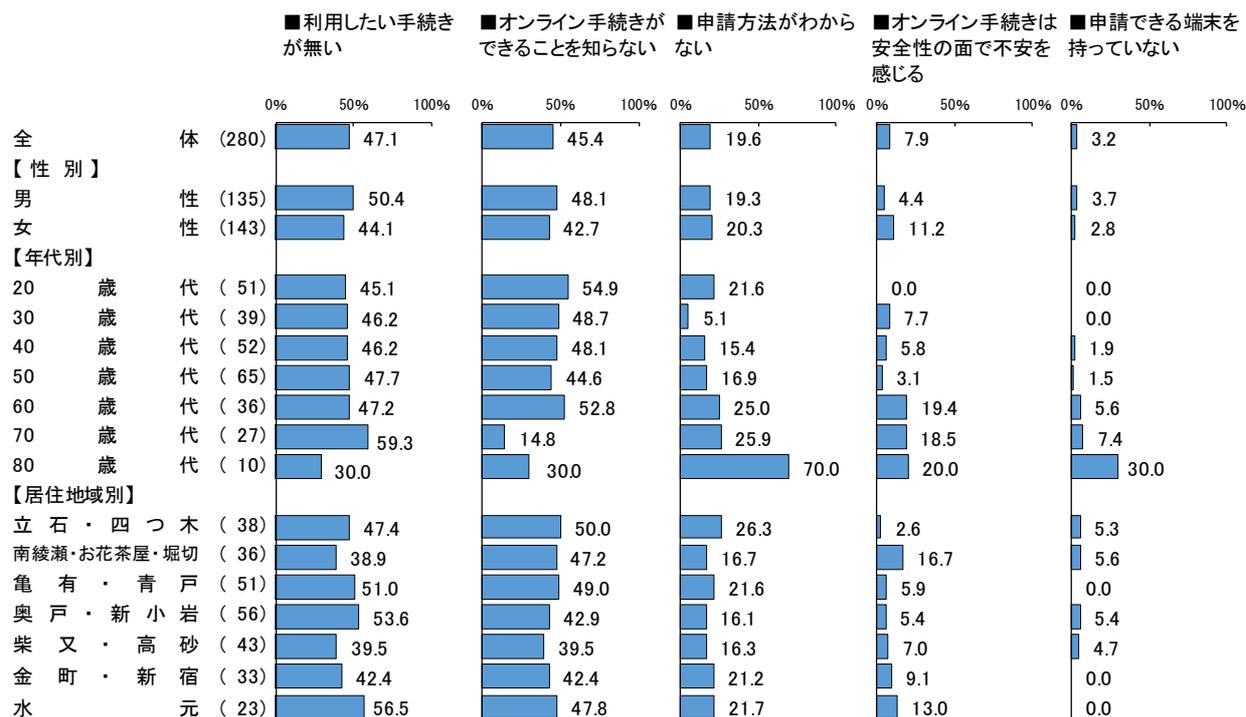
年代別でみると、「利用したい手続きがない」では、80歳代を除く全ての年代で4割以上となっている。また、「申請方法がわからない」では、80歳代が7割以上と高くなっている。

「その他」の内容としては、「利用する機会がない」、「LINEを使用することに疑問を感じるため」、「直接行った方が早い」などがある。

図表-11 利用していない理由（全体）



図表-12 利用していない理由  
(全体・性別・年代別・居住地域別)



■その他



## (7) どのような取組があれば利用したいか

問7 問1で「利用したことはない」と答えた方に伺います。

どのような取組があればオンライン手続きを利用したいと思いますか。

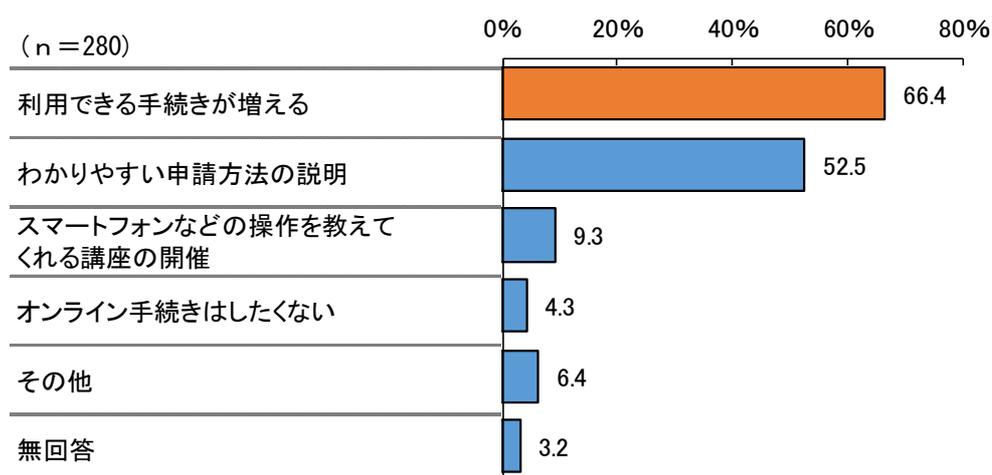
(あてはまるものを全て選択)

どのような取組があれば利用したいかについては、「利用できる手続きが増える」が66.4%で最も高く、次いで「わかりやすい申請方法の説明」が52.5%、「スマートフォンなどの操作方法を教えてくれる講座の開催」が9.3%となっている。

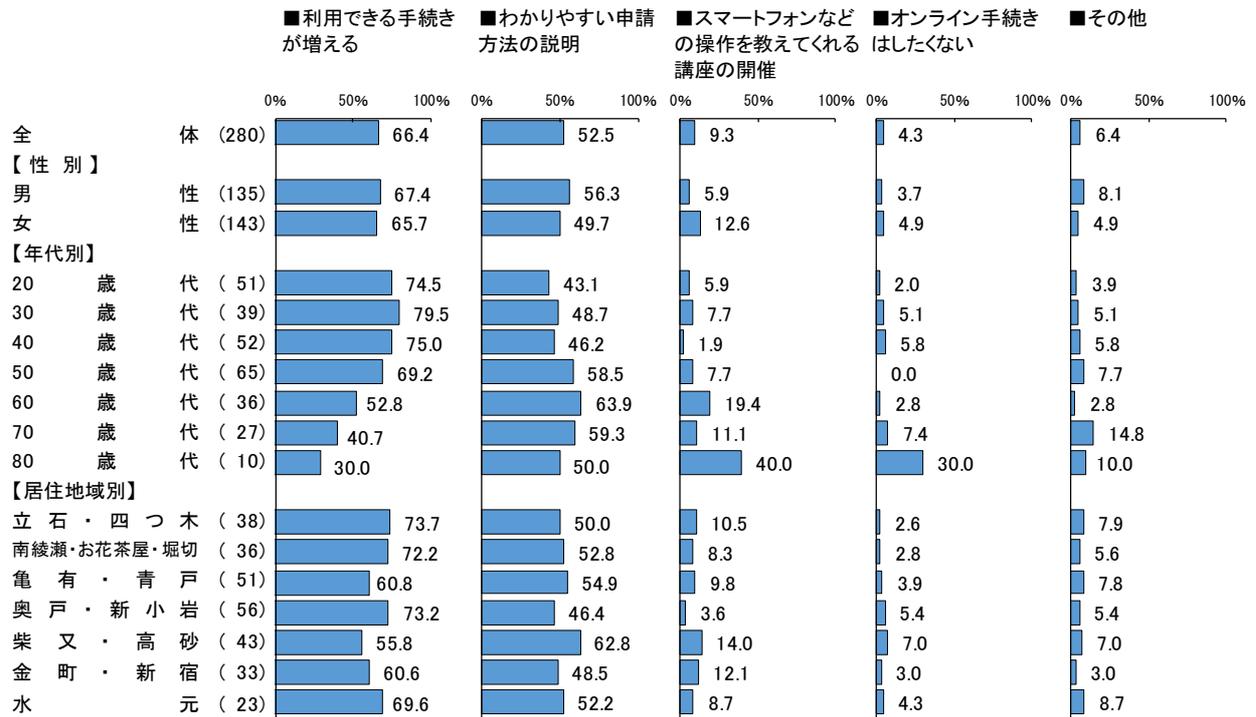
年代別でみると、「わかりやすい申請方法の説明」では、全ての年代で4割以上と高くなっている。また、「スマートフォンなどの操作を教えてくれる講座の開催」では80歳代で40.0%と高くなっている。

「その他」の内容としては、「セキュリティ面が強化されること」、「何が申請できるかの周知」などがある。

図表-13 どのような取組があれば利用したいか（全体）



図表-14 どのような取組があれば利用したいか  
(全体・性別・年代別・居住地域別)



## (8) 今後オンライン化してほしい手続き

問8 今後、どのような手続きをオンライン化してほしいですか。

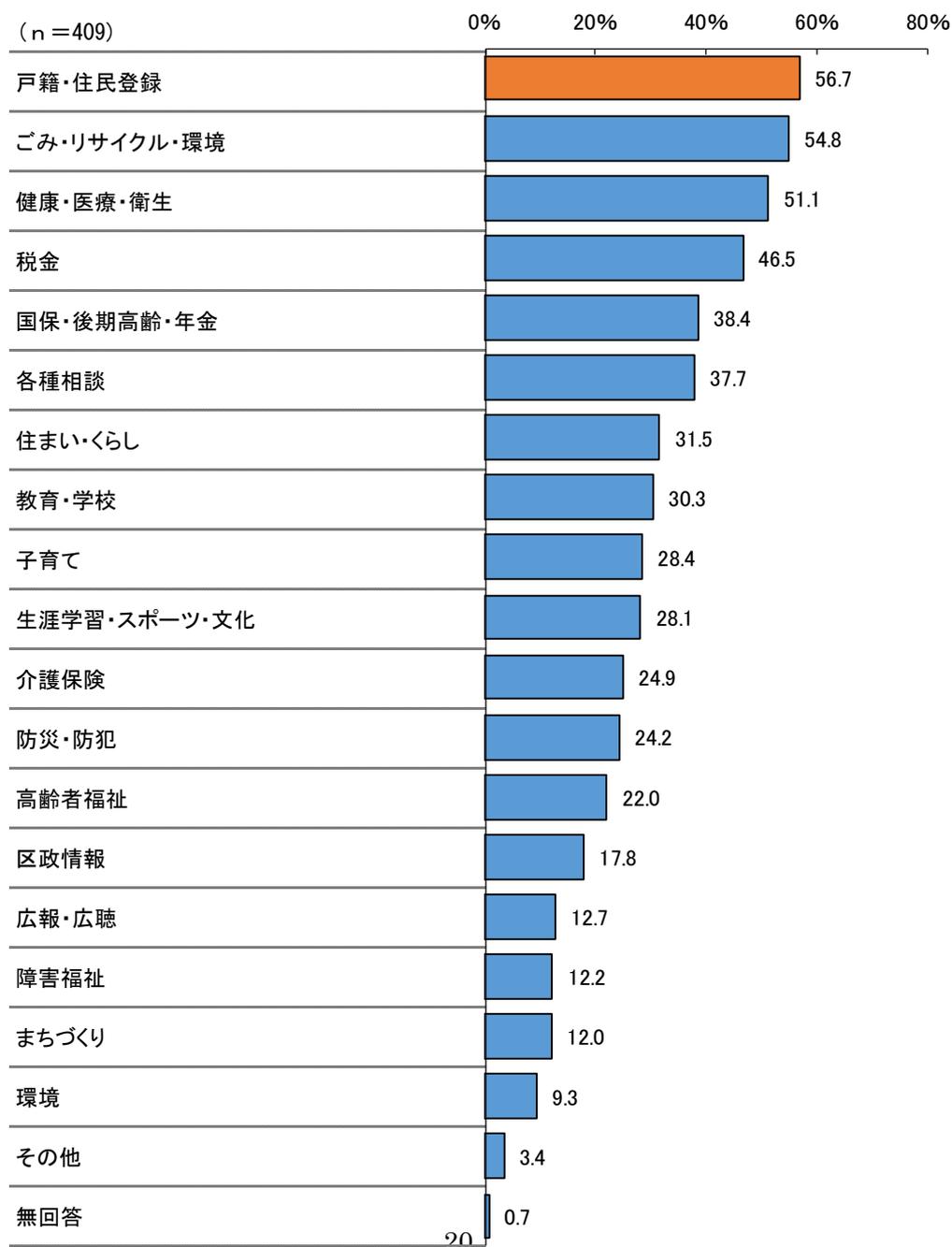
(あてはまるものを全て選択)

今後オンライン化してほしい手続きについては、「戸籍・住民登録」が56.7%で最も高く、次いで「ごみ・リサイクル・環境」が54.8%、「健康・医療・衛生」が51.1%となっている。

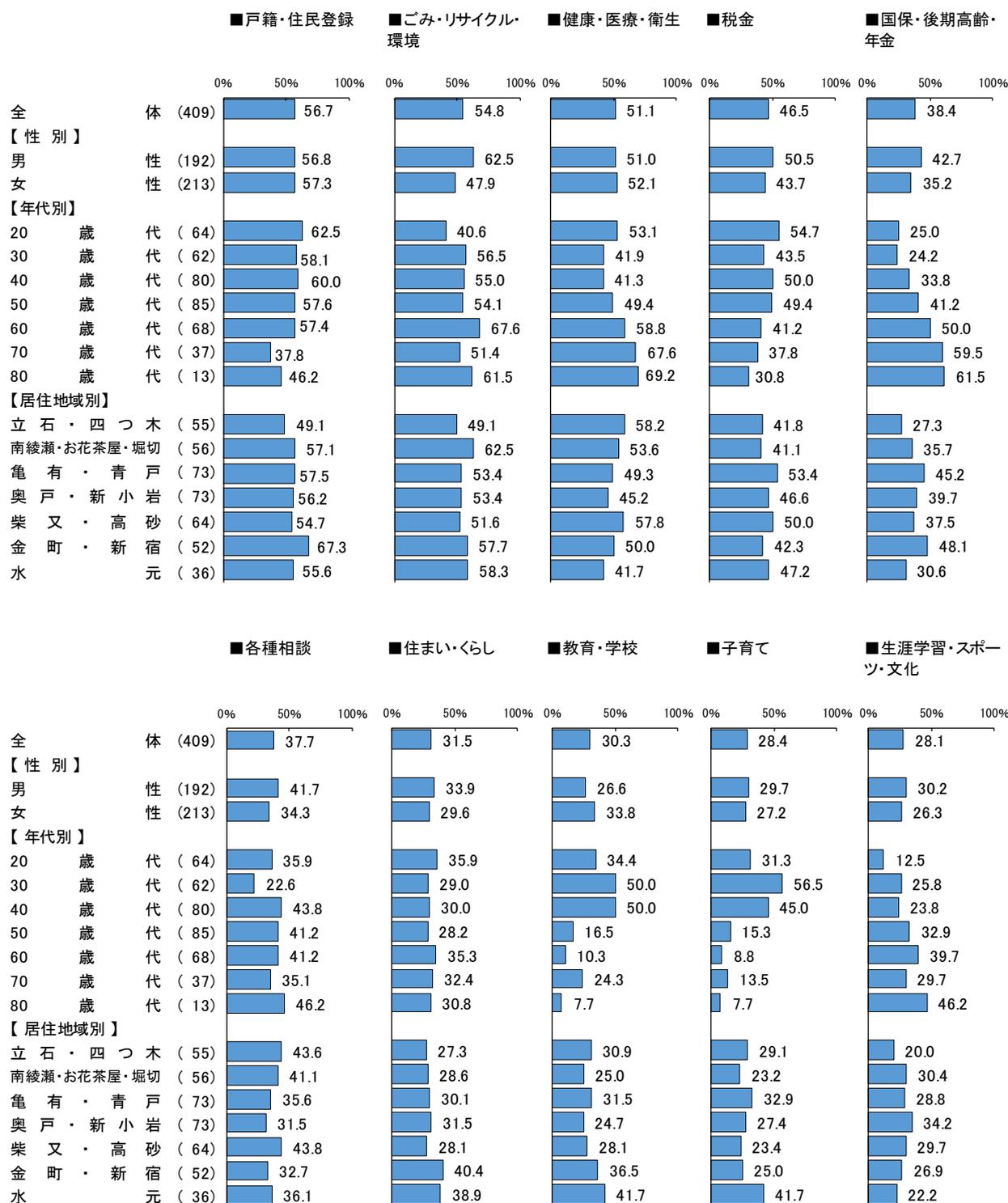
年代別でみると、「ごみ・リサイクル・環境」、「健康・医療・衛生」が全ての年代で4割以上となっている。また、「子育て」では、20歳代から40歳代が3割以上と高くなっている。

「その他」の内容としては、「給付金の手続き」、「自分に関係のある手続き」、「チャット機能でも良いが、ビデオ通話などで対応できるとなお良いと思う。」などがある。

図表-15 今後オンライン化してほしい手続き（全体）



図表-16 今後オンライン化してほしい手続き  
(全体・性別・年代別・居住地域別)



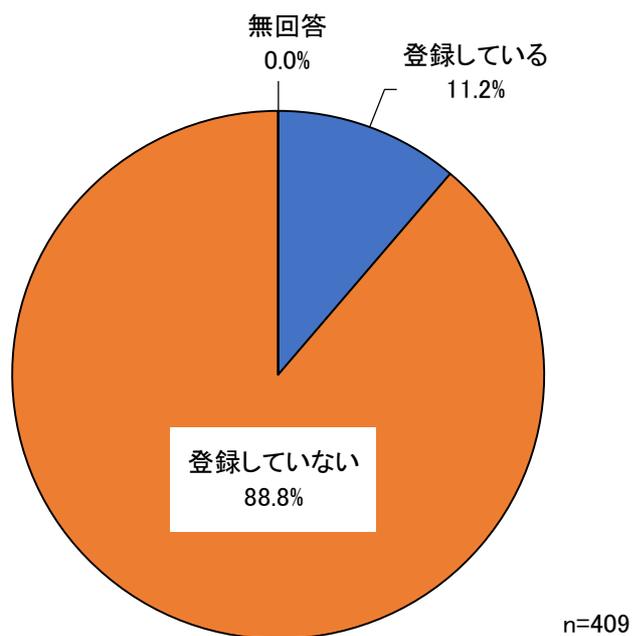
### (9) 区の公式 LINE の友達追加の有無

問9 あなたは、区の公式 LINE に友達登録をしていますか。(1つ選択)

区の公式 LINE の友達追加の有無については、「登録していない」が88.8%、「登録している」が11.2%となっている。

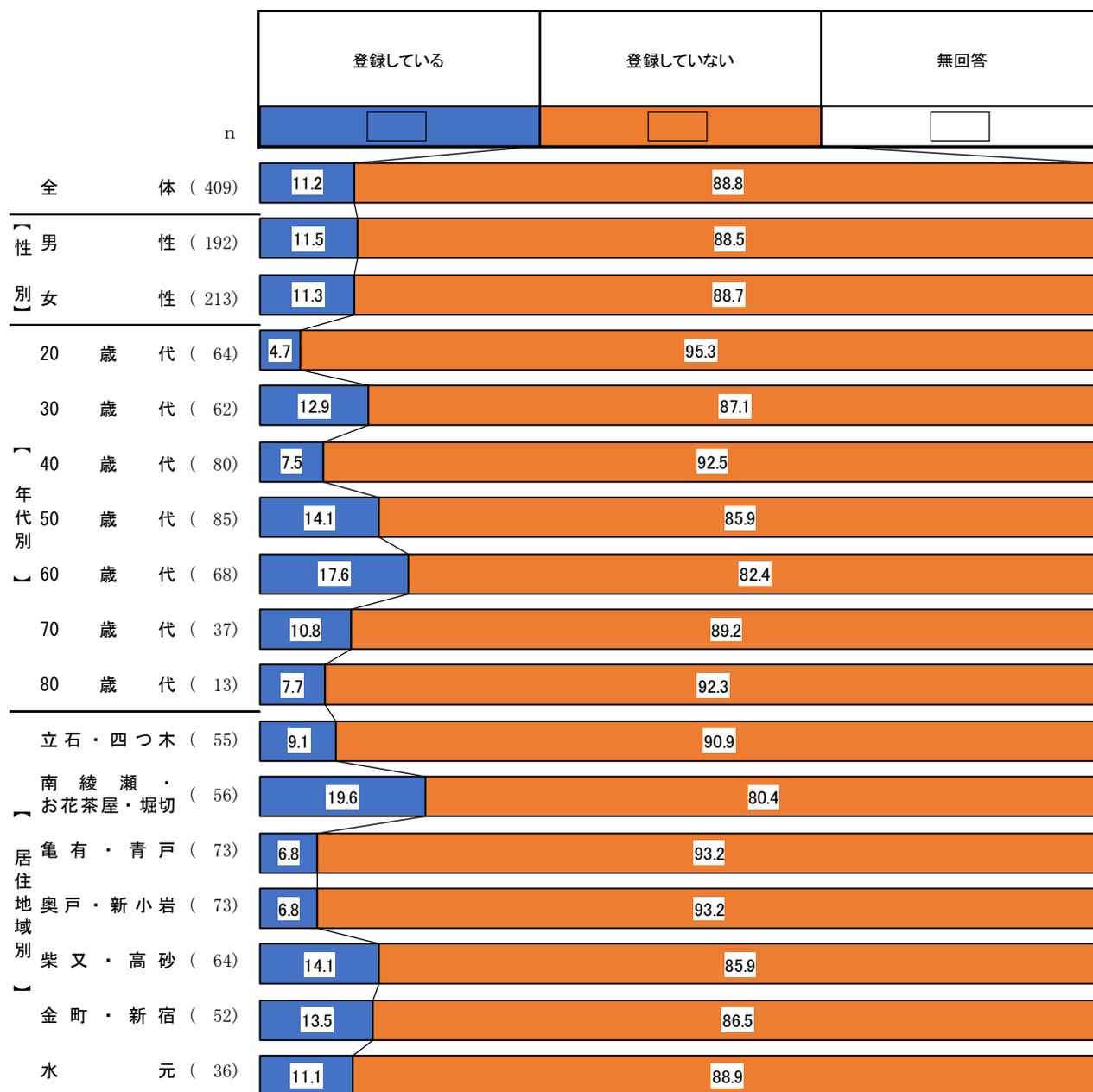
年代別でみると、「登録していない」は、全ての年代で8割以上となっている。

図表-17 区の公式 LINE の友達追加の有無 (全体)



図表-18 区の公式LINEの友達追加の有無  
(全体・性別・年代別・居住地域別)

(%)



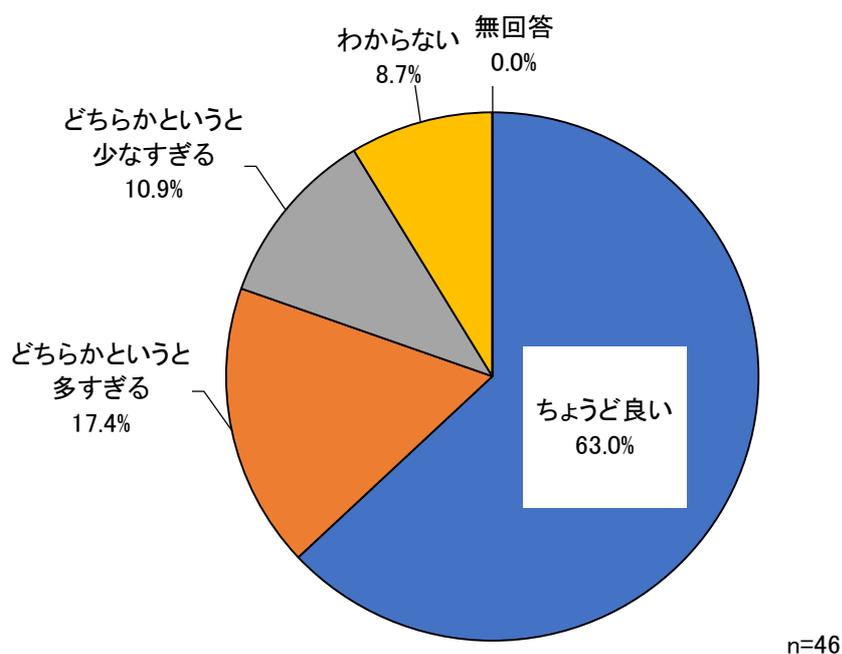
### (10) 区の公式 LINE からのお知らせの頻度について

問10 問9で「登録している」と答えた方に伺います。

区の公式 LINE からのお知らせの頻度はちょうど良いと思いますか。(1つ選択)

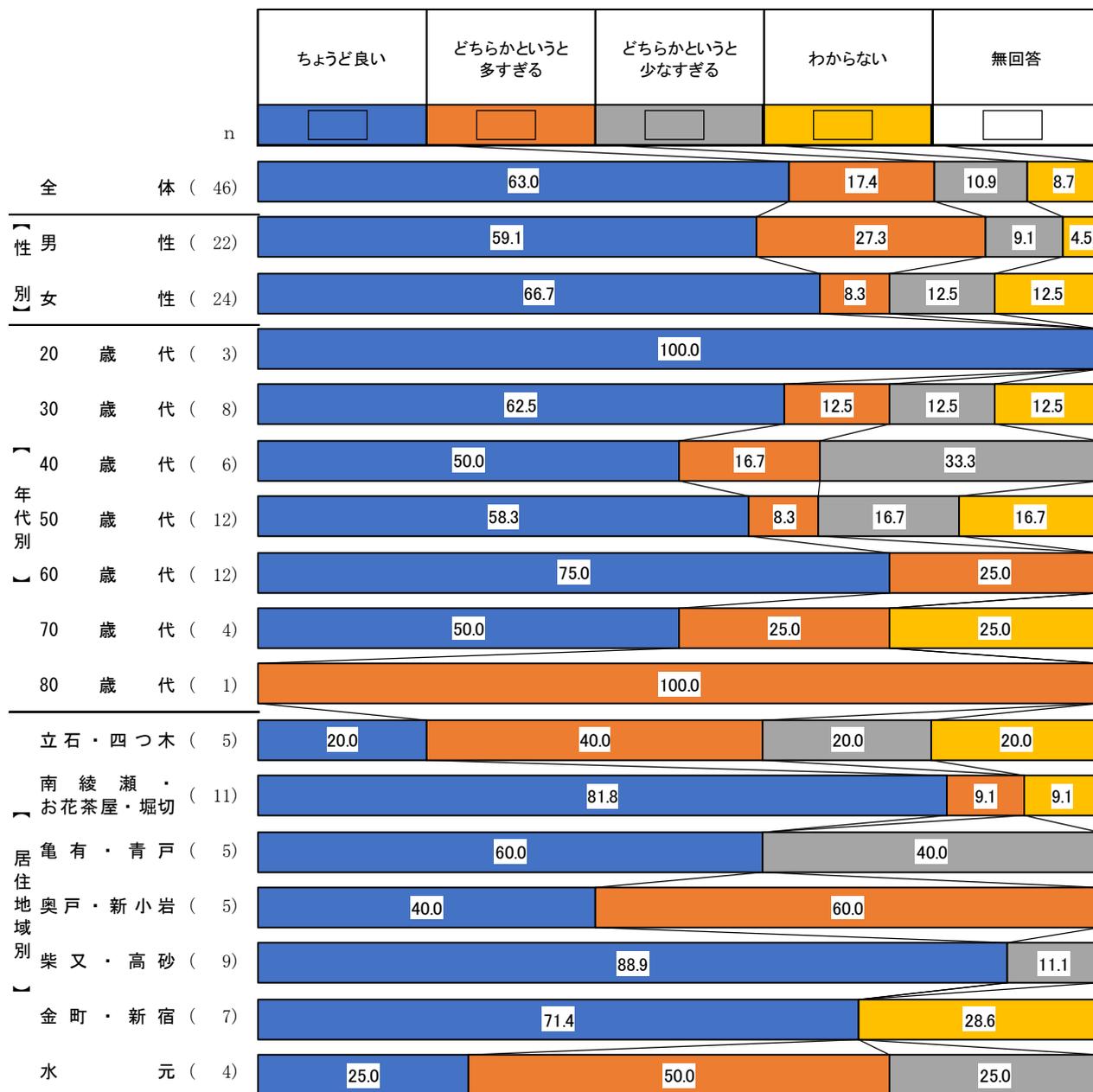
区の公式 LINE からのお知らせ頻度については、「ちょうど良い」が 63.0%で最も高く、次いで「どちらかというが多すぎる」が 17.4%、「どちらかという少なすぎる」が 10.9%となっている。年代別でみると、「ちょうど良い」は80歳代を除く全ての年代で5割以上と高くなっている。

図表-19 区の公式 LINE からのお知らせの頻度について (全体)



図表-20 区の公式LINEからのお知らせの頻度について  
(全体・性別・年代別・居住地域別)

(%)



## (11) 区の公式 LINE で充実すると良いと思う取組

問 11 区の公式 LINE で充実すると良いと思う取組は何ですか。

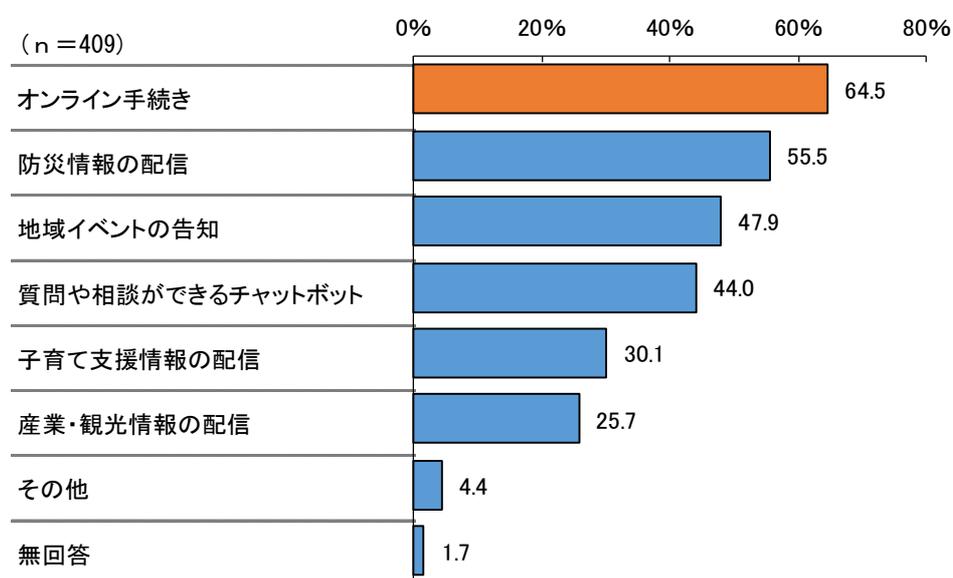
(あてはまるものを全て選択)

区の公式 LINE で充実すると良いと思う取組は、「オンライン手続き」が 64.5%で最も高く、次いで「防災情報の配信」が 55.5%、「地域イベントの告知」が 47.9%となっている。

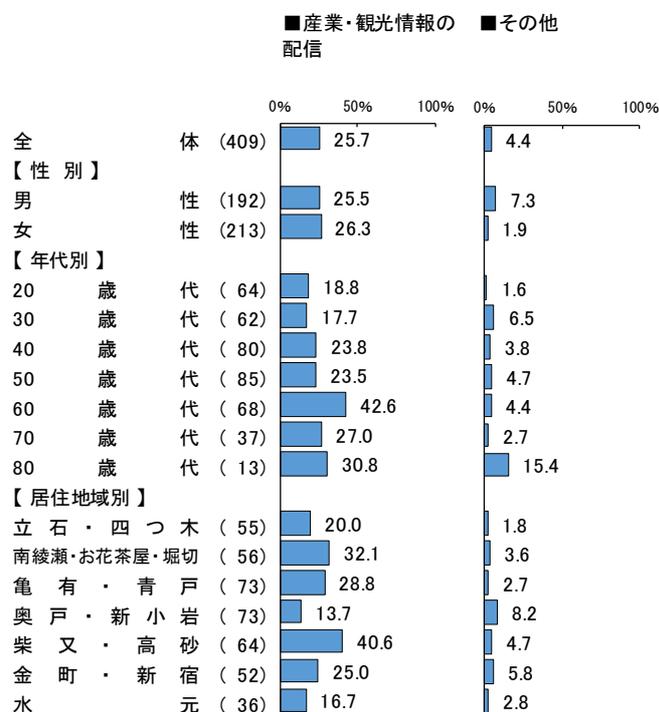
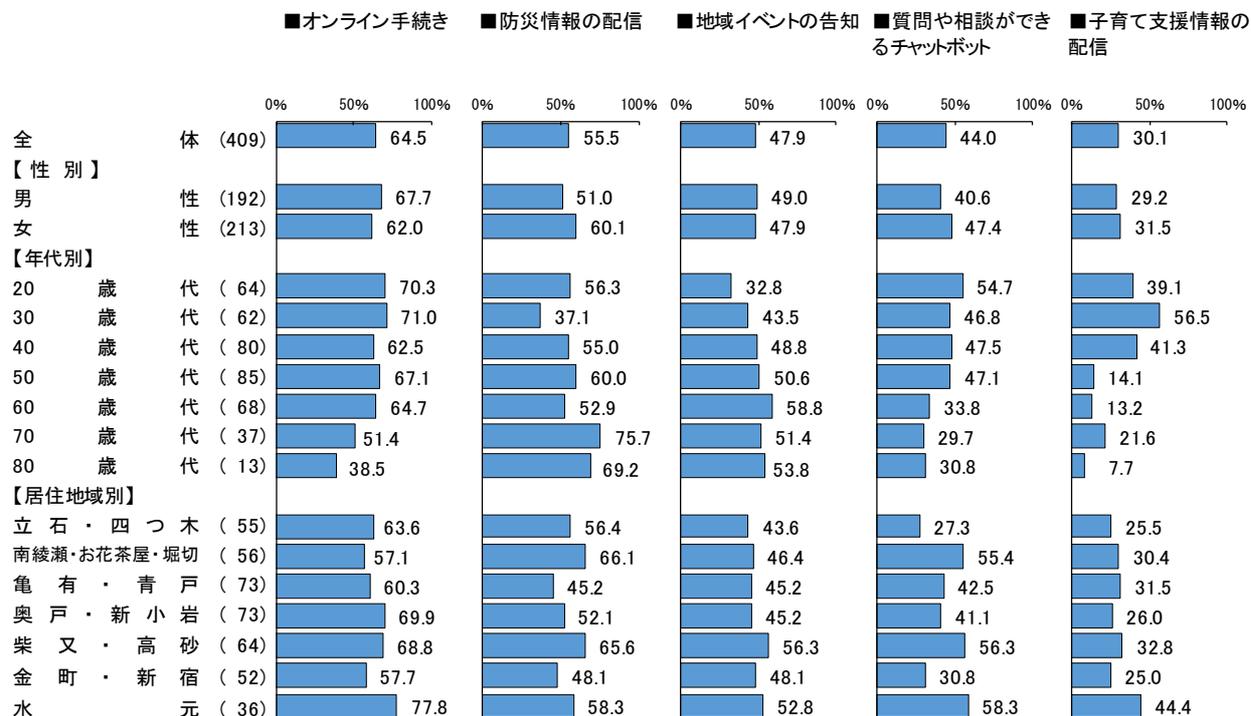
年代別でみると、「子育て支援情報の配信」は、20 歳代から 40 歳代で 3 割以上となっている。

「その他」の内容としては、「不審者情報等の防犯情報の配信」、「介護福祉について」などがある。

図表-21 区の公式 LINE で充実すると良いと思う取組（全体）



図表-22 区の公式LINEで充実すると良いと思う取組  
(全体・性別・年代別・居住地域別)



## 2. 区公式 SNS について

区では、幅広い世代の区民の方へ、区の情報や魅力を発信するツールとして、各種 SNS を運用しております。区の SNS についての認知度や傾向などを把握し、今後の区の情報発信に活用していくため、区民モニターの皆様のご意見を伺います。

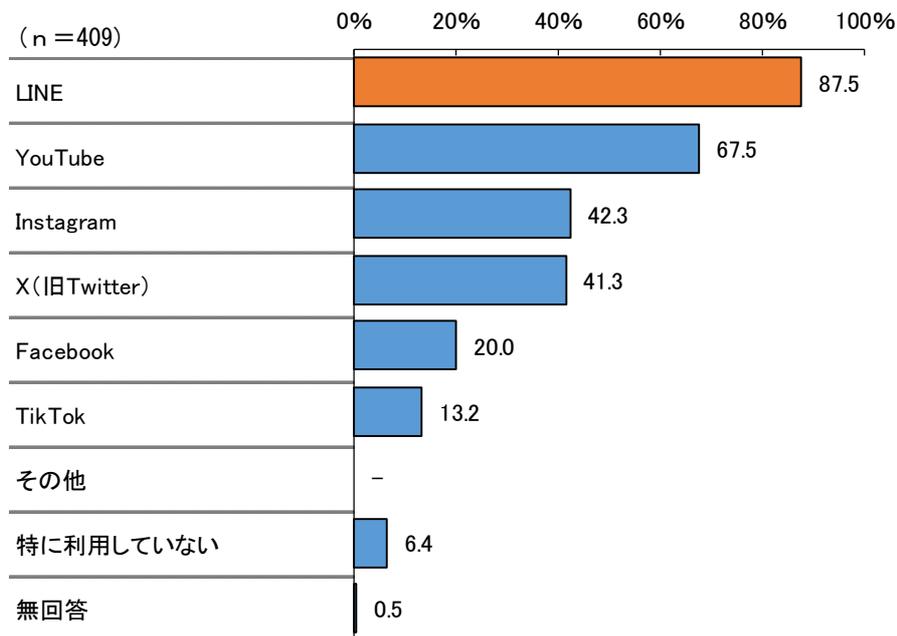
### (12) 普段利用している SNS

問 12 普段どのような SNS を利用していますか。(あてはまるものを全て選択)

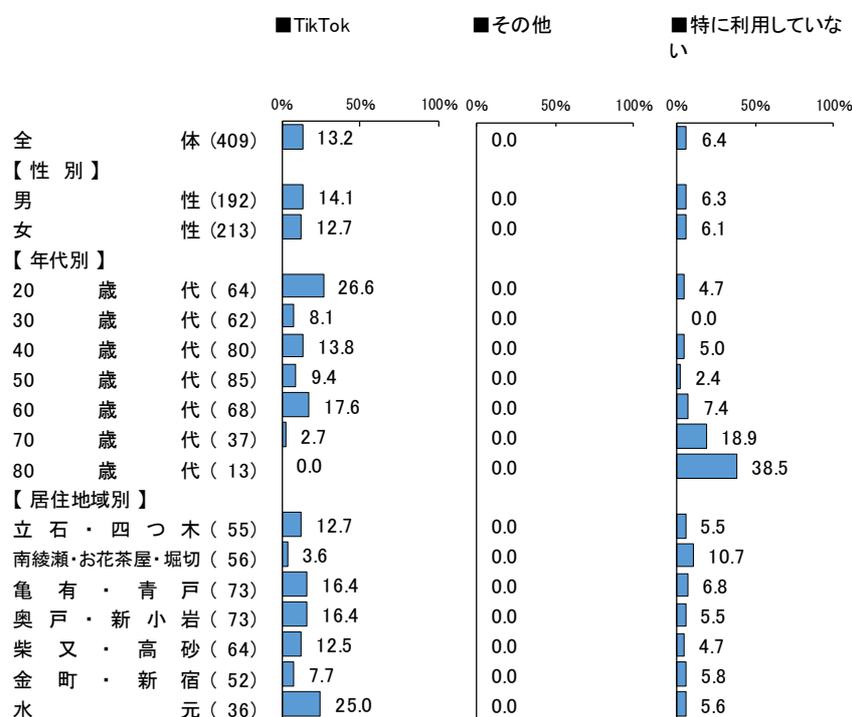
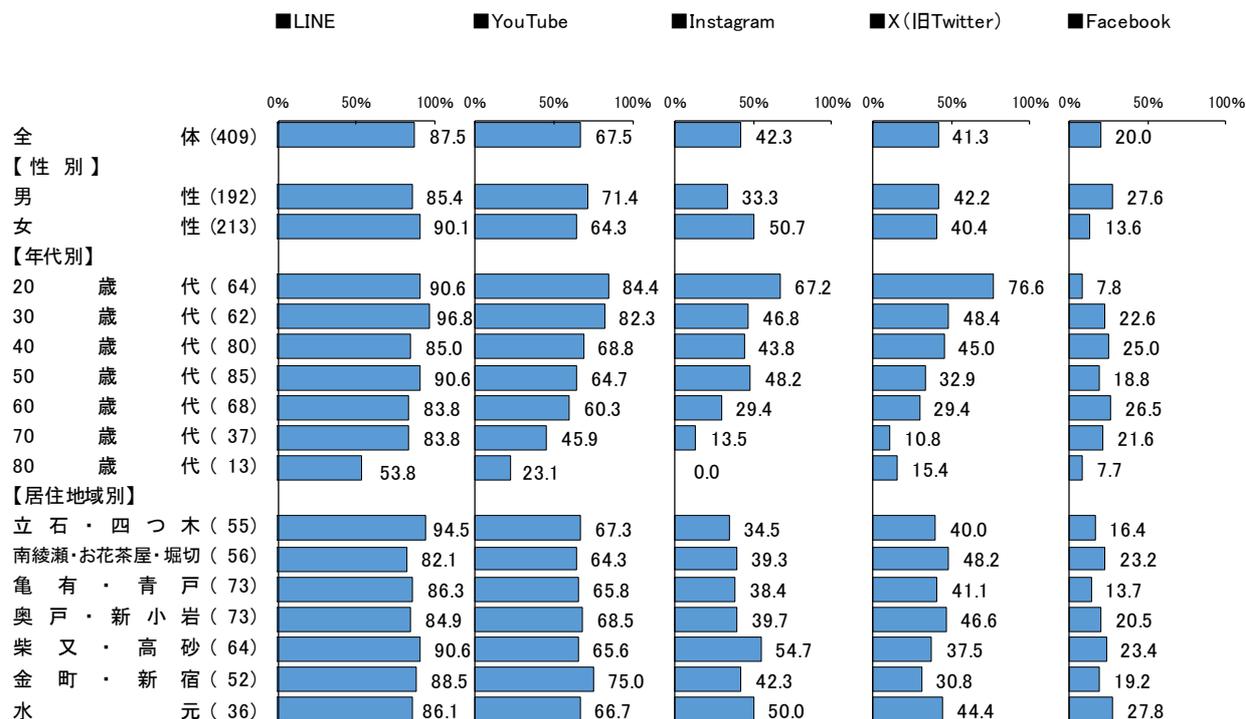
普段利用している SNS は、「LINE」が 87.5% で最も高く、次いで「Youtube」が 67.5%、「Instagram」が 42.3%、「X (旧 Twitter)」が 41.3% となっている。

年代別にみると、「LINE」は 80 歳代を除く全ての年代で 8 割以上となっている。また、「X (旧 Twitter)」は 20 歳代で 7 割以上と高くなっている。

図表-23 普段利用している SNS (全体)



図表-24 普段利用している SNS  
(全体・性別・年代別・居住地域別)



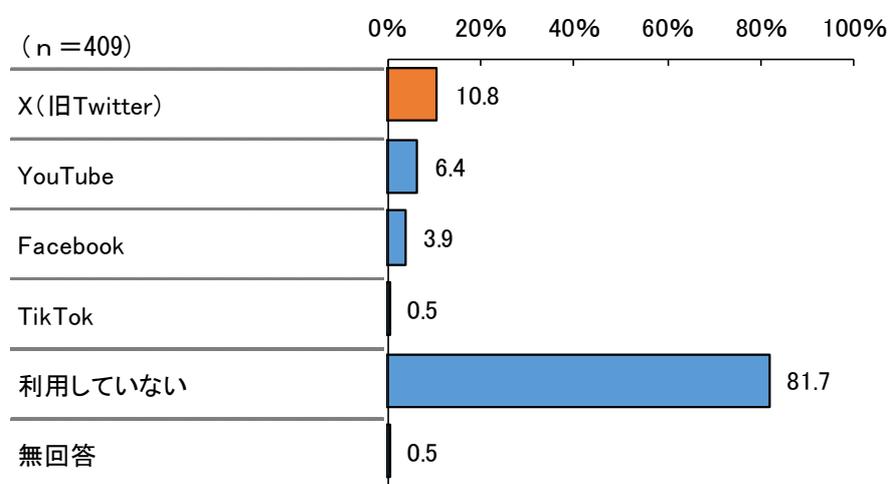
### (13) 区公式アカウントを利用したことのある SNS

問 13 以下の SNS のうち、区公式アカウント（チャンネル）を利用したことのあるものはありますか。（あてはまるものを全て選択）

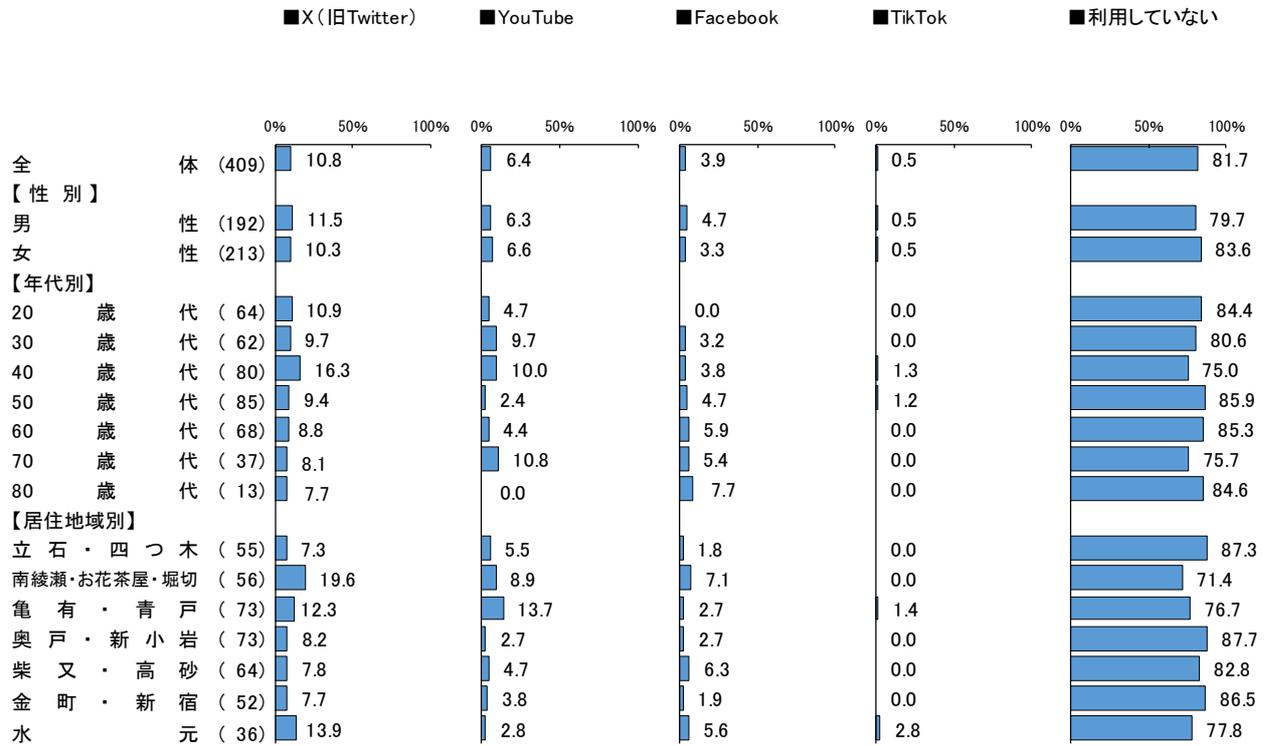
区の公式アカウントを利用したことのある SNS は、「X(旧 Twitter)」が 10.8%、次いで「Youtube」が 6.4%、「Facebook」が 3.9%となっている。一方、「利用していない」は 81.7%と高くなっている。

年代別でみると、「X(旧 Twitter)」は、20 歳代と 40 歳代で 1 割以上となっている。また、「利用していない」は、全ての年代で 7 割以上となっている。

図表-25 区公式アカウントを利用したことのある SNS（全体）



図表-26 区公式アカウントを利用したことがある SNS  
(全体・性別・年代別・居住地域別)



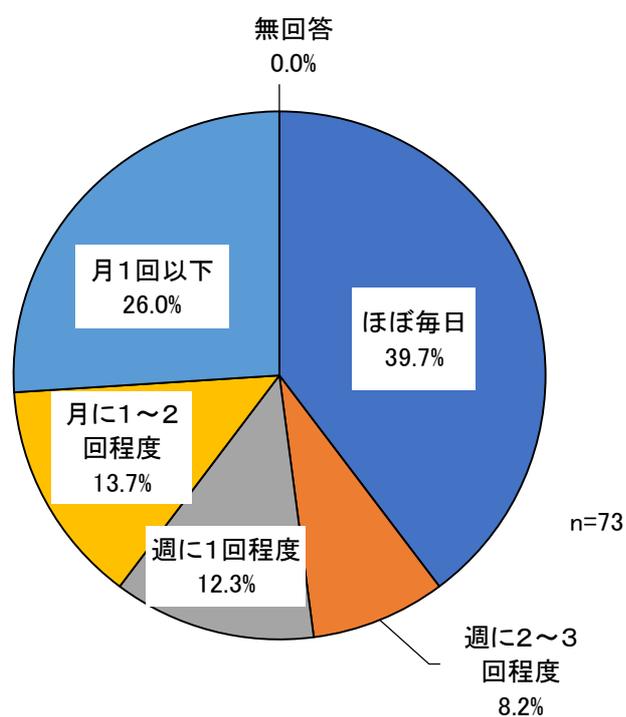
#### (14) 各アカウントの利用頻度

問 14 問 13 で選択肢 1～4 の「各アカウントを利用している」と答えた方に伺います。  
利用頻度はどの程度ですか。(1つ選択)

各アカウントの利用頻度は、「ほぼ毎日」が 39.7% で最も高く、次いで「月 1 回以下」が 26.0%、「月に 1～2 回程度」が 13.7% となっている。

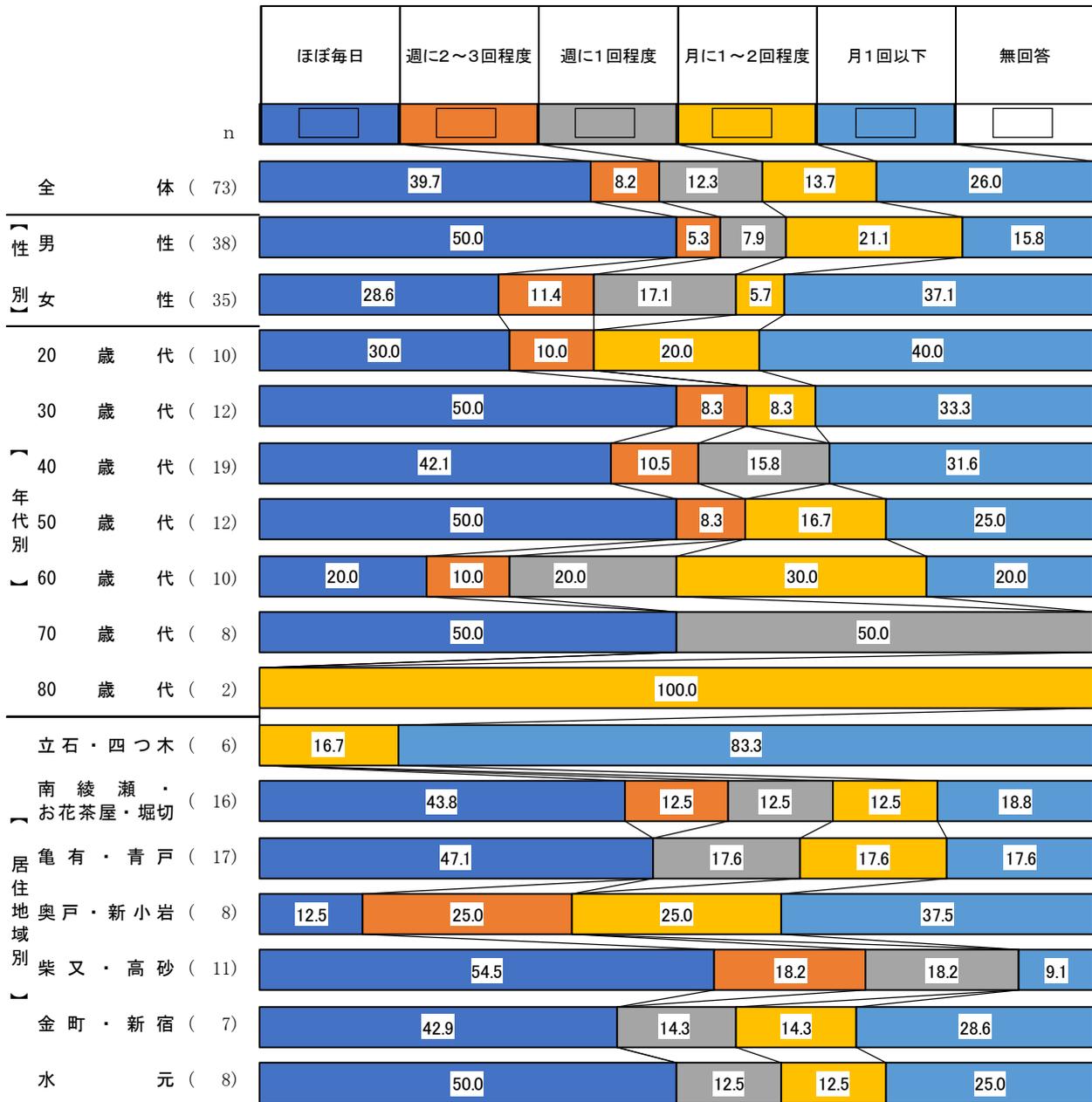
年齢別にみると、「ほぼ毎日」では 30 歳代から 50 歳代が 4 割以上となっており、「月 1 回以下」では 20 歳代で 4 割となっている。

図表-27 各アカウントの利用頻度（全体）



図表-28 各アカウントの利用頻度  
(全体・性別・年代別・居住地域別)

(%)

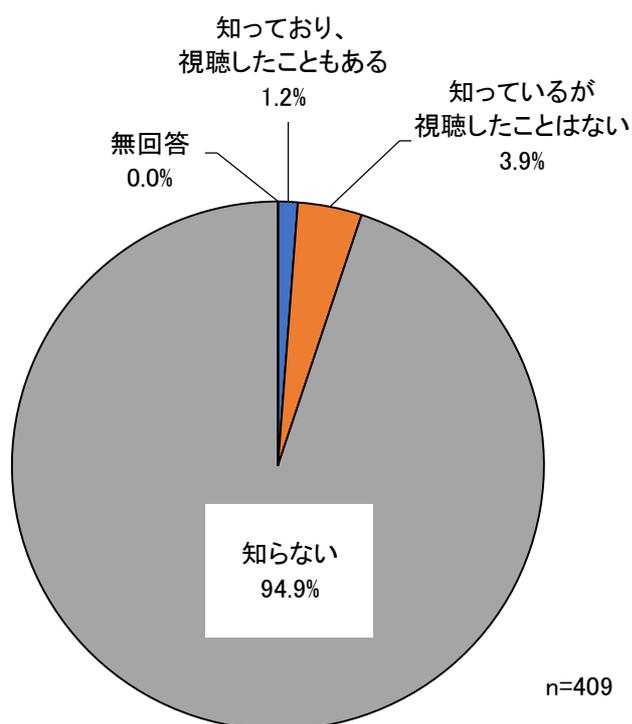


### (15) 区の TikTok の認知度

問 15 今年度から区ではTikTok を利用して区の魅力を発信していますが、そのことについて知っていますか。(1つ選択)

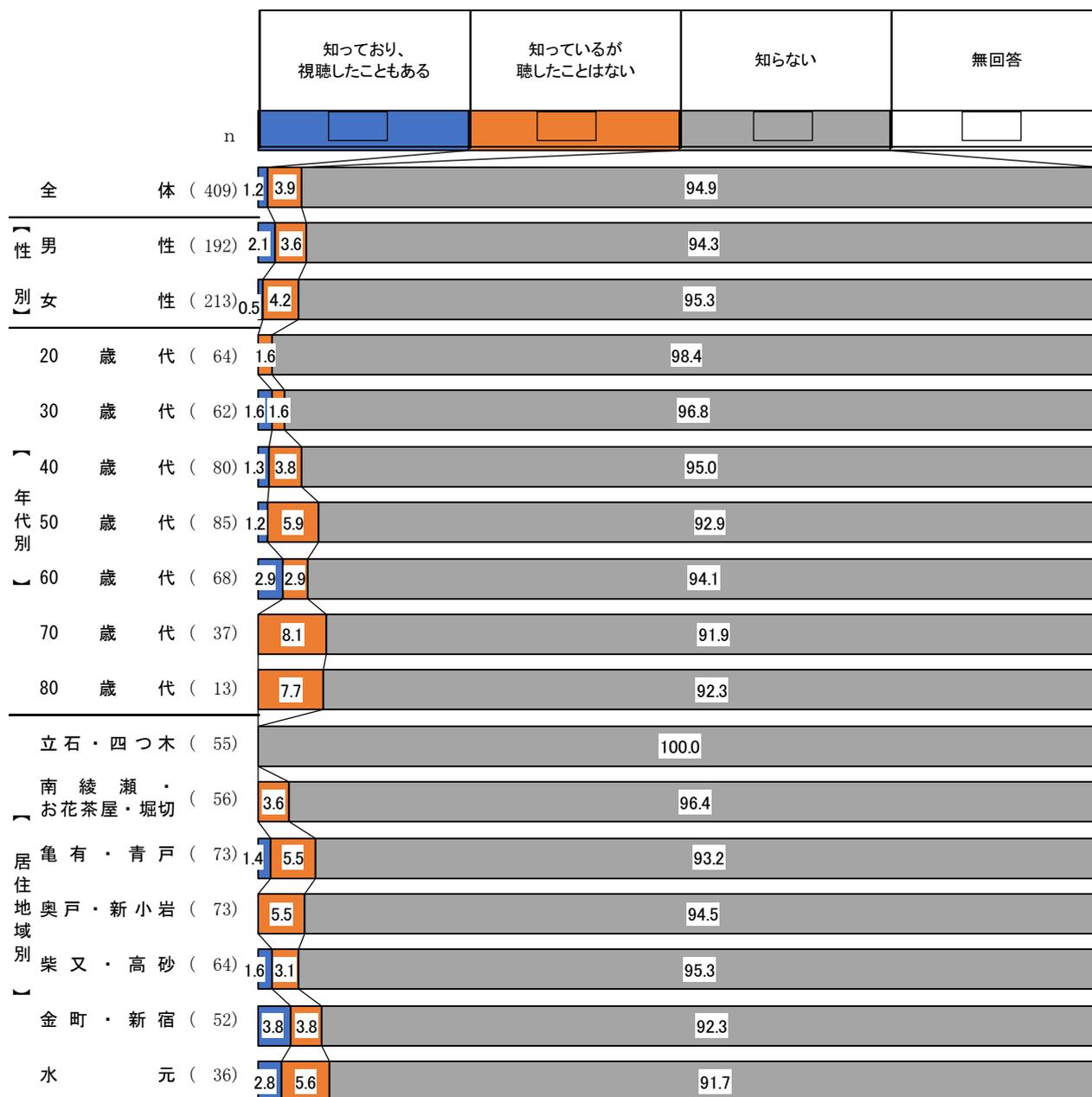
区の TikTok の認知度は、「知っているが視聴したことはない」が 3.9%、次いで「知っており、視聴したこともある」が 1.2%となっている。一方、「知らない」は 94.9%と高くなっている。

図表-29 区の TikTok の認知度 (全体)



図表-30 区のTikTokの認知度  
(全体・性別・年代別・居住地域別)

(%)



### (16) 区の TikTok を視聴した印象

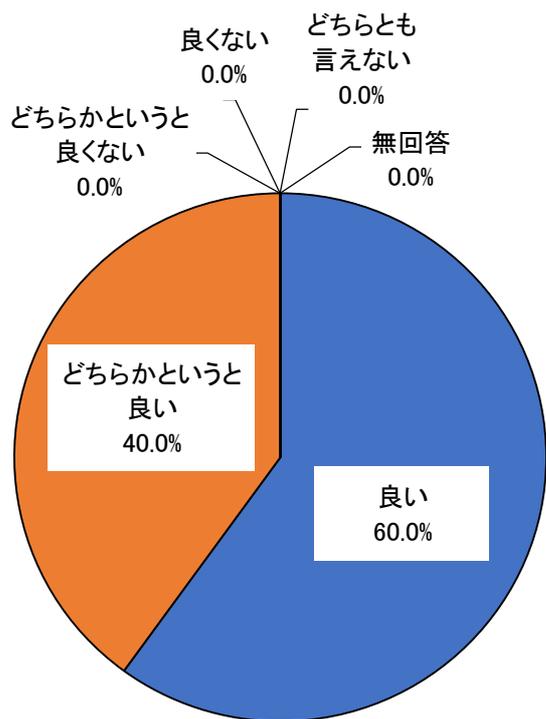
問 16 問 15 で「知っており、視聴したこともある」と答えた方に伺います。

視聴した印象を教えてください。また、回答の理由もお聞かせください。(1つ選択)

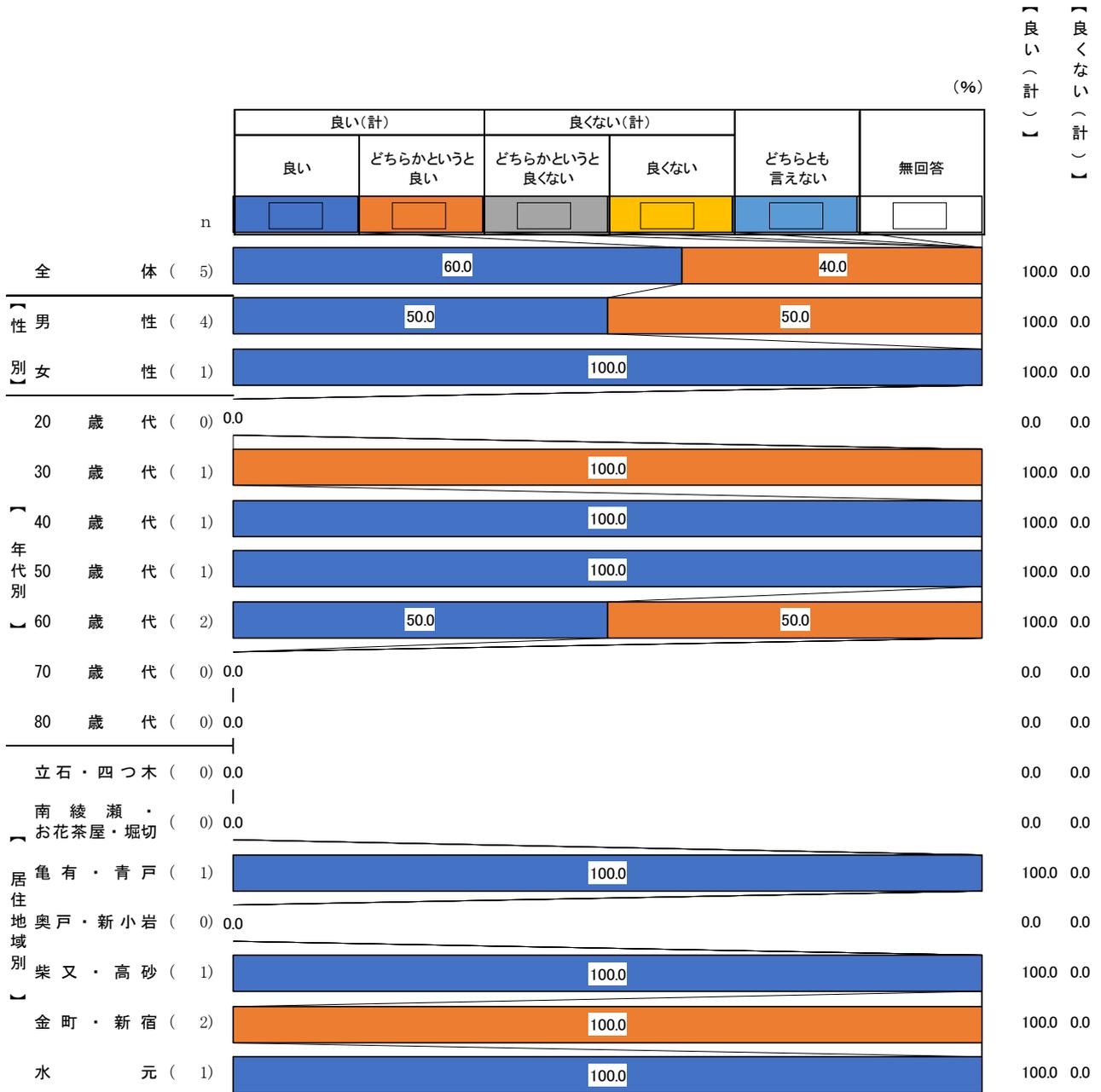
区の TikTok を視聴した印象は、「良い」が 60.0%、「どちらかというが良い」が 40.0%となっている。「良い」と「どちらかというが良い」を合わせた、【良い(計)】は 10割となっている。

回答の理由としては、「様々な人が発信しているから」、「わかりやすい」などがある。

図表-31 区の TikTok を視聴した印象(全体)



図表-32 区のTikTokを視聴した印象  
(全体・性別・年代別・居住地域別)



## (17) 今後、発信してほしい情報やコンテンツ

問 17 今後 YouTube や TikTok の区公式アカウントで、発信してほしい情報や取り上げてほしいコンテンツはありますか。(自由記述)

### 【主なご意見】

- ・商店街やお祭りなどの情報、様子。
- ・保育園の紹介。
- ・季節のイベント情報、お勧めの散歩コースなど。
- ・区のイベント情報。
- ・区が行っている防災対策や、災害備蓄倉庫の位置や中身を動画で紹介してほしい。
- ・子育て支援に関する情報。
- ・新しくできたお店の紹介。
- ・介護や享受できる手当等について。
- ・こち亀やキャプテン翼ほか葛飾区ゆかりの作品やキャラクターなど、海外の人でもわかる情報。
- ・各種オンライン申請の説明動画。
- ・区内の公園や子どもが遊べるスポット。また、その場所の遊具や授乳室などの情報。
- ・区の魅力やおすすめスポット。
- ・地図の平面だけでなく、動画でハザードマップや避難所(どれくらいの水深に耐えられるかや広さなど)を知りたい。
- ・南葛 SC の情報。
- ・区民の知らないまちの歴史や、そのまち独自の取組。
- ・行政手続きの質問の多い事例に回答している動画。
- ・区内カフェやベーカリー、飲食店の紹介。
- ・区外から来た方が、半日程度遊べるようなモデルコースの紹介。
- ・区内の隠れた名店の紹介。
- ・立石駅周辺の再開発について。
- ・区民スポーツ大会の配信。
- ・新金線旅客化の進捗情報。
- ・区内の面白いお店や美味しいお店について、有名な Youtuber とコラボして紹介する動画。
- ・広報かつしかの内容を詳しく紹介。
- ・災害時の避難経路などの情報。
- ・葛飾区で活躍している方の紹介動画。
- ・葛飾区職員の紹介。(どのような仕事をしているか)
- ・相撲部屋の紹介。

## (18) 区の公式 SNS についての意見

問 18 区の公式 SNS についてご意見がございましたらご記入ください。(自由記述)

### 【主なご意見】

(発信してほしい情報)

- ・ 区の施設の紹介や手続きの方法。
- ・ 区内のお得な情報。(キャッシュレス決済のキャンペーンなど)
- ・ 公立小・中学校の改装工事の情報。
- ・ 区内の観光名所や旧跡の紹介。
- ・ 親子で参加できるイベントなどの情報
- ・ 子ども、大人の習い事教室の情報
- ・ 葛飾区で頑張っている企業の紹介
- ・ 区役所の混み具合などがリアルタイムで知れると良いと思う。
- ・ 区民と役所、区民と区民の交流のできる葛飾区になってほしいので、楽しく笑顔が出る企画を考えてほしい。
- ・ 区出身の有名人や Youtuber とコラボしてほしい。

(発信している内容について)

- ・ 河川増水の際は、情報が早くて参考になった。
- ・ 区のお知らせや役立つ情報などの発信も重要だが、区民以外でも興味を持って、楽しめる情報や映像などを発信できたら良いと思う。フィッシャーズが観光大使となったと聞いたが、今のところ知名度などを利用した区の魅力発信ができておらず残念。
- ・ LINE の配信のみで良いと感じる。
- ・ LINE や X (旧 Twitter) で、住民からの相談や質問へ回答してくれるサービスがあると良い。
- ・ SNS から手続きに進めると良いと思う。
- ・ 年代問わず楽しめるコンテンツにしてほしい。
- ・ 炎上しないことも大切だと思う。区の SNS は、面白くするのが難しかったり、関係者にしかあまり需要が無かったりと、難しいジャンルだとも思う。変に目立たず必要な情報発信をやっていけばそれで良いと思う。
- ・ 今のままで満足している。
- ・ LINE がすごく便利なのでよく確認しているが、必要な情報や項目に絞って配信してもらえると助かる。
- ・ 幅広い情報を、様々な人の目線に立って情報発信してほしい。
- ・ 今回の調査で初めて SNS を見た。もっと昔ながらの堅いイメージを持っていたが、地域の紹介動画などタレントを起用して旅番組を見ているようだった。
- ・ 災害時に迅速な情報提供をお願いしたい。

(PR について)

- ・ 公式 SNS をやっていることをもっとアピールしたほうが良いと思う。
- ・ このような区の実績があることを、まずは広めていく必要があると思う。

- ・存在していることを知らなかったなので、まずは目に触れる場を増やすために、周知してほしい。
- ・存在を知る機会があれば、見る人は多いと思う。
- ・SNS アカウントがあることを知らなかった。広報紙などでもっと PR していくべき。

(その他)

- ・スマートフォンやパソコンを持っていない人もいるので、同じ内容を広報紙にも載せてほしい。
- ・SNS はセキュリティの安全性が気にかかる。
- ・高齢者向けに SNS の使い方講座を開いてほしい。
- ・TikTok は、セキュリティの面で不安が多い。
- ・便利、有益な情報だと区民が認識すれば、皆が使うようになるので、最初は大変でも頑張してほしい。
- ・これまで X (旧 Twitter) のアカウントしかフォローしていなかったなので、他の SNS アカウントも確認してみようと思う。
- ・頑張っていると思う。
- ・今まで知らなかったなので、これを機に見てみようと思う。

### 3. 区民モニター調査（ウェブモニター）について

区では、区民の皆様のご意見を伺い区政運営の参考とするため、区民モニター調査を実施しております。任期満了にあたり、今後の本調査をより有意義なものとするため、区民モニターの皆様のご意見を伺います。

#### (19) 各回の調査テーマについて

問 19 各回の調査テーマについて、内容や設問のわかりやすさはいかがでしたか。

(1つ選択)

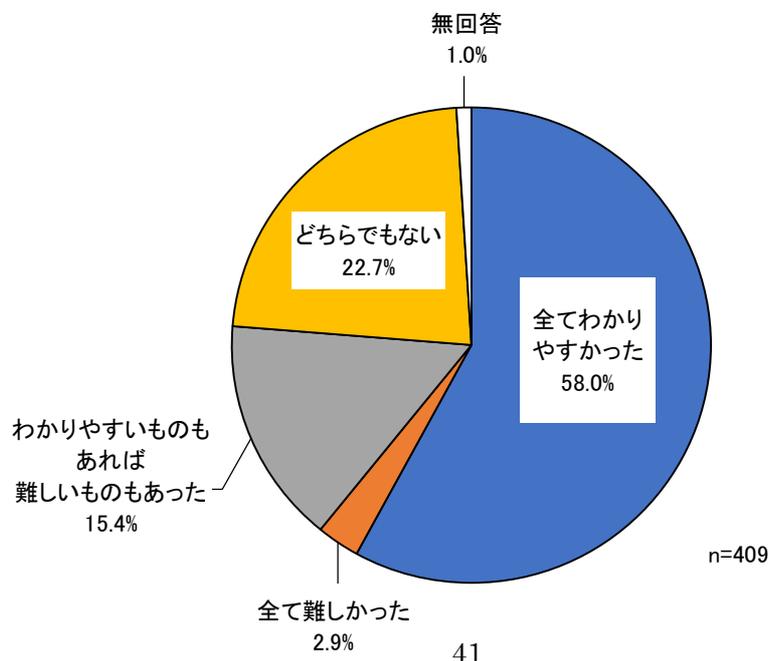
各回の調査テーマについては、「全てわかりやすかった」が 58.0%で最も高く、次いで「どちらでもない」が 22.7%、「わかりやすいものもあれば難しいものもあった」が 15.4%となっている。

年代別でみると、「全てわかりやすかった」は、80歳代を除く全ての年代で4割以上となっている。また、「わかりやすいものもあれば難しいものもあった」は、80歳代で3割以上となっている。

「わかりやすいものもあれば難しいものもあった」の具体的な理由としては、「答えにくい設問が多く、答えに困ったから」、「参加していないものや、知らないことへの回答が難しかった」、「商工振興や文化芸術は身近ではなく、「わからない」の回答が多くなってしまった」、「1回目が答えにくかった（2件）、2回目が答えにくかった（1件）」などがある。

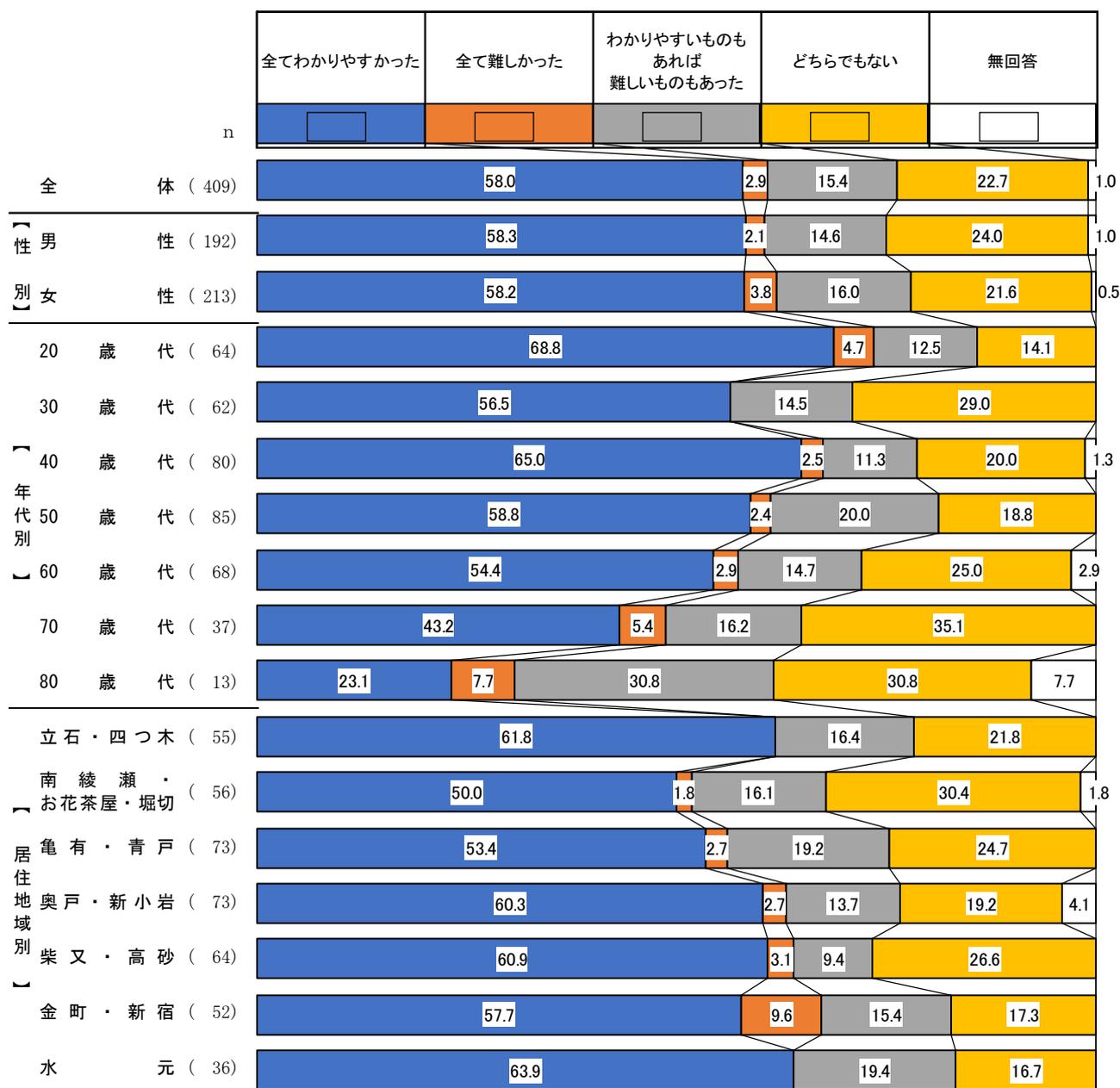
調査回	令和5年度 調査テーマ
第1回	(1) 広報かつしかについて
	(2) 公共施設の利用について
	(3) かつしか郷土かるたについて
第2回	(1) 商工振興について
	(2) 文化芸術について
	(3) 区民モニター調査（ウェブモニター）について
第3回	(1) デジタル推進について
	(2) 区公式SNSについて
	(3) 区民モニター調査（ウェブモニター）について

図表-33 各回の調査テーマについて（全体）



図表-34 各回の調査テーマについて  
(全体・性別・年代別・居住地域別)

(%)



## (20) 各回の設問方式の割合について

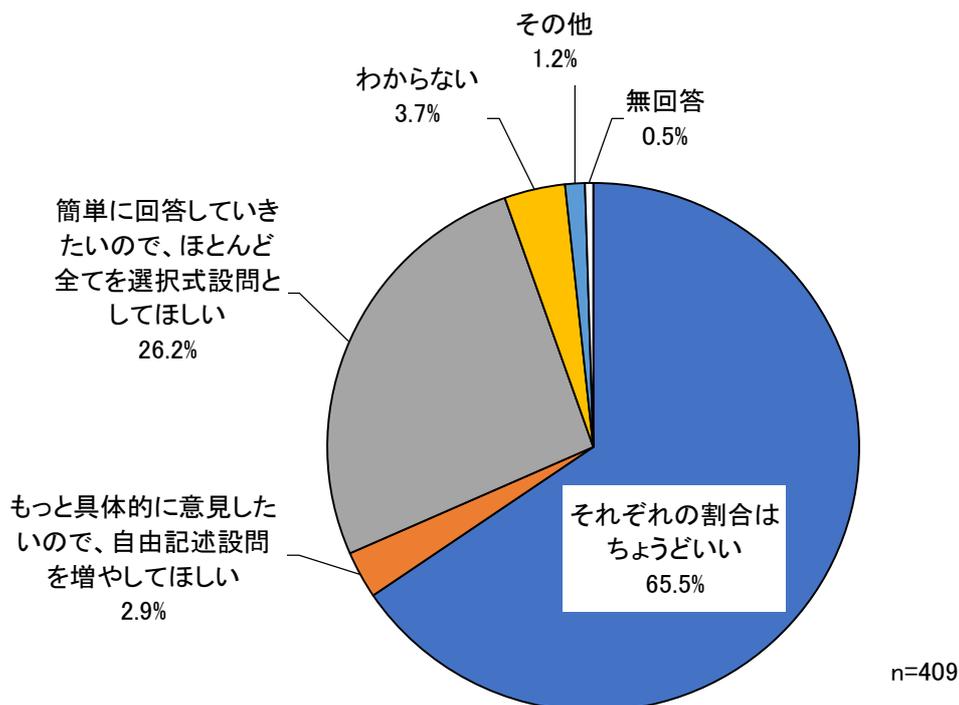
問 20 各回の設問方式について、約 30 問のうち多くを選択設問（1つ選ぶなど）として、数問程度自由記述設問としてきましたが、いかがでしたか。（1つ選択）

各回の設問方式の割合については、「それぞれの割合はちょうどいい」が 65.5%で最も高く、次いで「簡単に回答していきたいので、ほとんど全てを選択式設問としてほしい」が 26.2%となっている。

年代別でみると、「それぞれの割合はちょうどいい」は、80歳代を除く全ての年代で5割以上となっている。一方、「簡単に回答していきたいので、ほとんど全てを選択式設問としてほしい」は、80歳代で6割以上となっている。

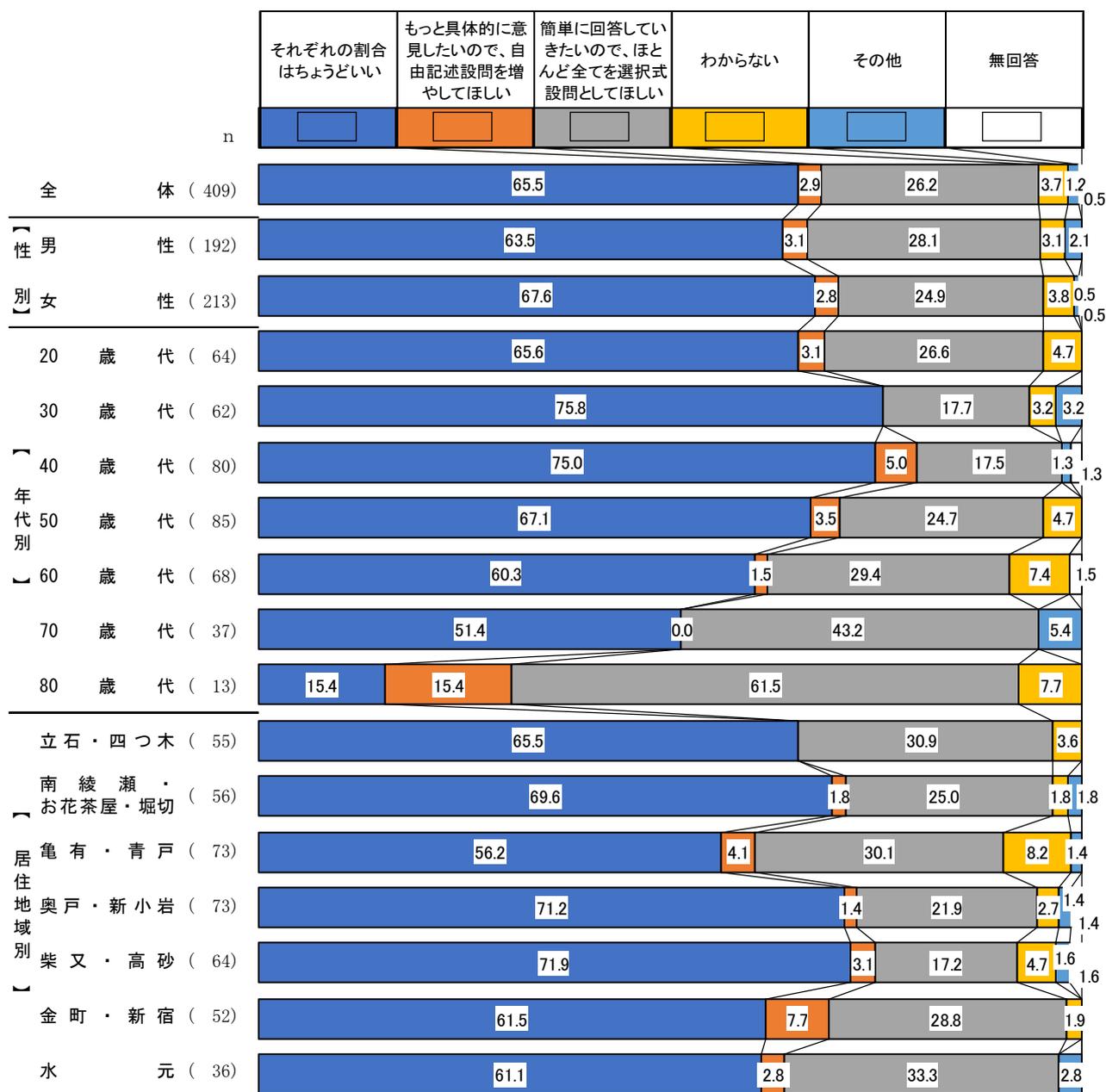
「その他」の内容として、「選択設問に一言添えられるよう自由記述欄があると良い」、「わからない分野の自由記述になると答えるのが難しい」、「今のままで良いが、選択式は行政側の望む回答を得られやすくなるので、本音が出る自由記述意見を大切にしてほしい」などがある。

図表－35 各回の設問方式の割合について（全体）



図表-36 各回の設問方式の割合について  
 (全体・性別・年代別・居住地域別)

(%)



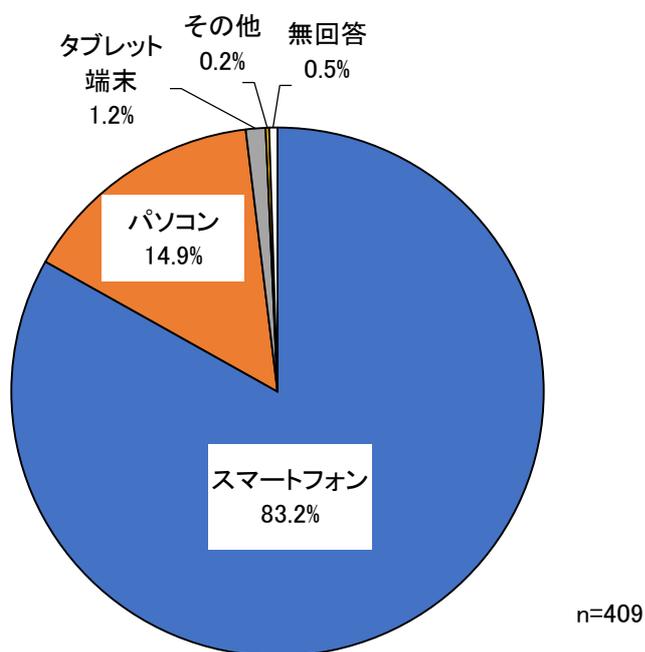
## (21) 回答するとき主に使用している機器

問 21 回答に際しては、主にどのような機器を使用していますか。(1つ選択)

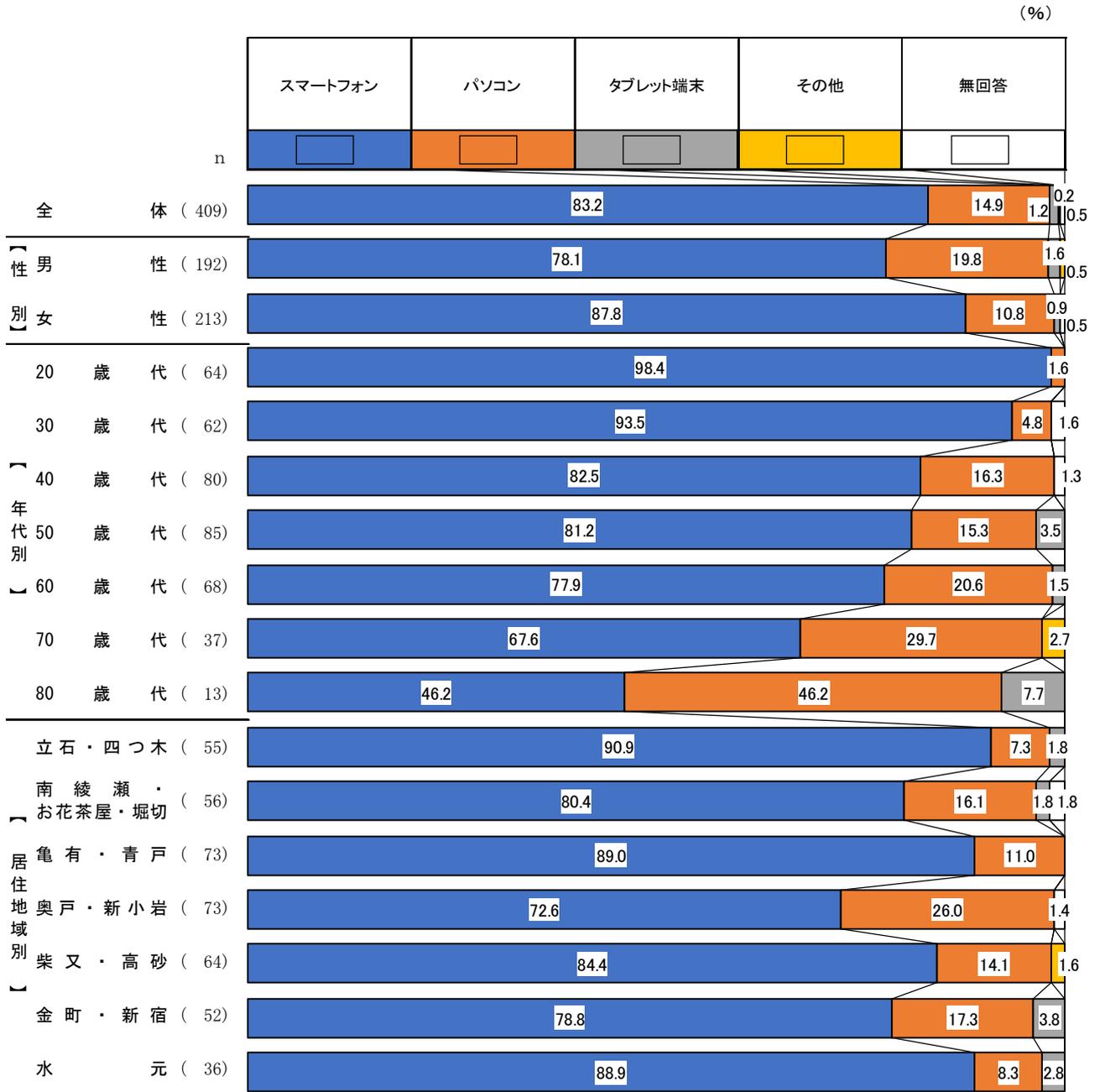
回答するとき主に使用している機器は、「スマートフォン」が83.2%で最も高く、次いで「パソコン」が14.9%、「タブレット端末」が1.2%となっている。

年代別でみると、「スマートフォン」は、80歳代を除く全ての年代で6割以上となっている。一方、「パソコン」は、80歳代で4割以上となっている。

図表-37 回答するとき主に使用している機器（全体）



図表-38 回答するとき主に使用している機器  
(全体・性別・年代別・居住地域別)



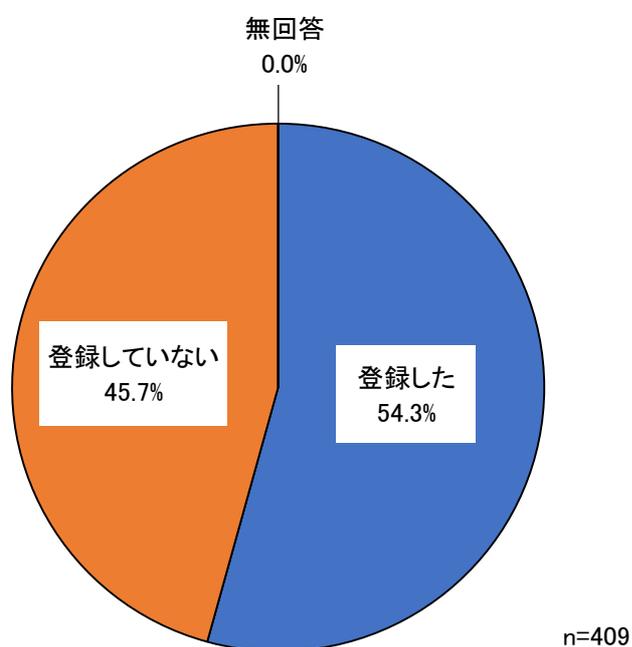
## (22) 申込時のメールアドレス登録の有無

問 22 事前にメールアドレスを登録いただいた方には、第2回調査開始時に調査案内をメールにてお送りしました。今回申込時にメールアドレスを登録しましたか。(1つ選択)

申込時のメールアドレス登録の有無は、「登録した」が 54.3%、「登録していない」が 45.7%となっている。

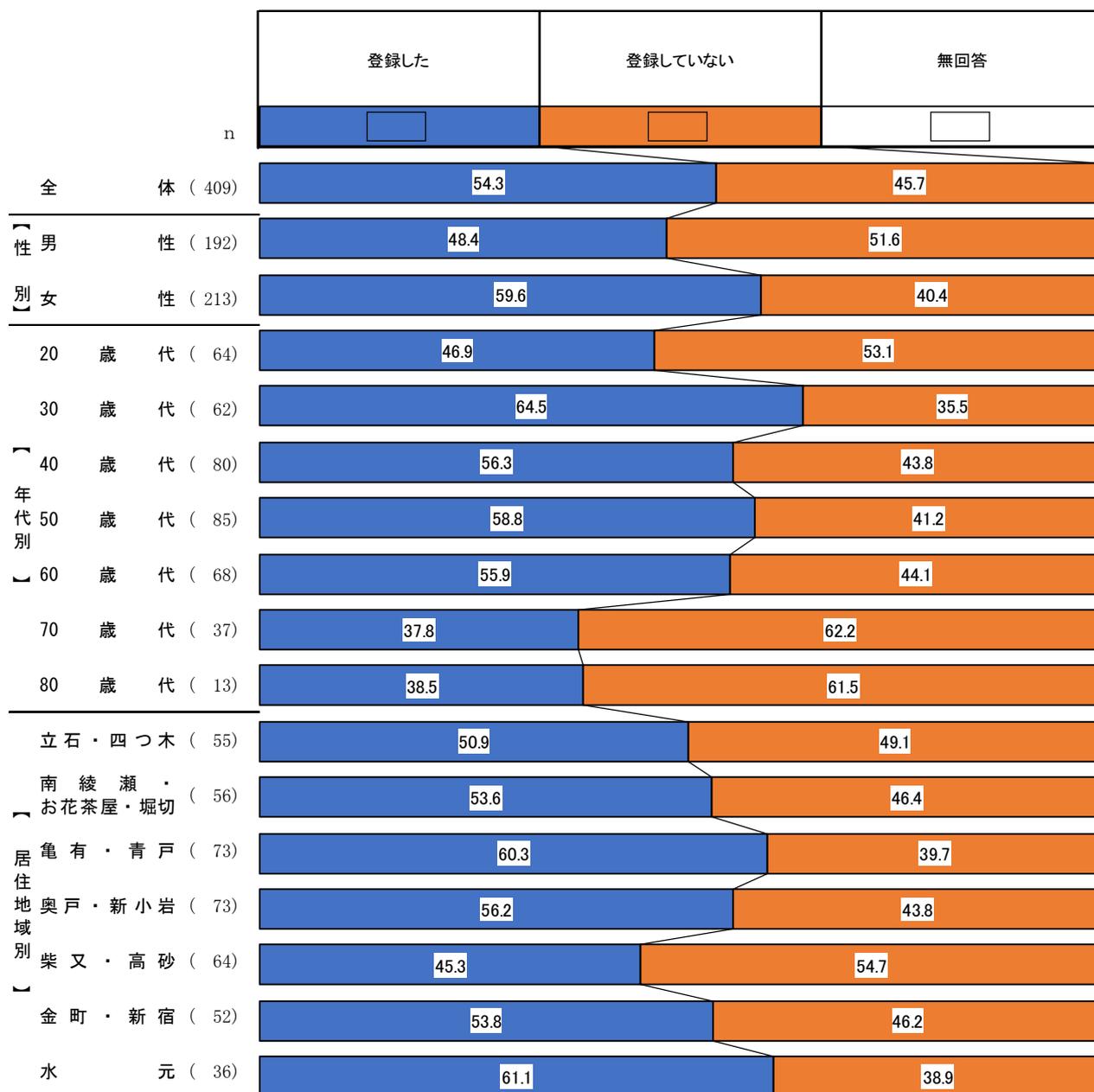
年代別にみると、「登録した」では 30 歳代から 60 歳代が 5 割以上となっている。一方、「登録していない」では、20 歳代、70 歳代、80 歳代が 5 割以上となっている。

図表-39 申込時のメールアドレス登録の有無 (全体)



図表-40 申込時のメールアドレス登録の有無  
(全体・性別・年代別・居住地域別)

(%)



## (23) 区からの案内メールに気付いたか

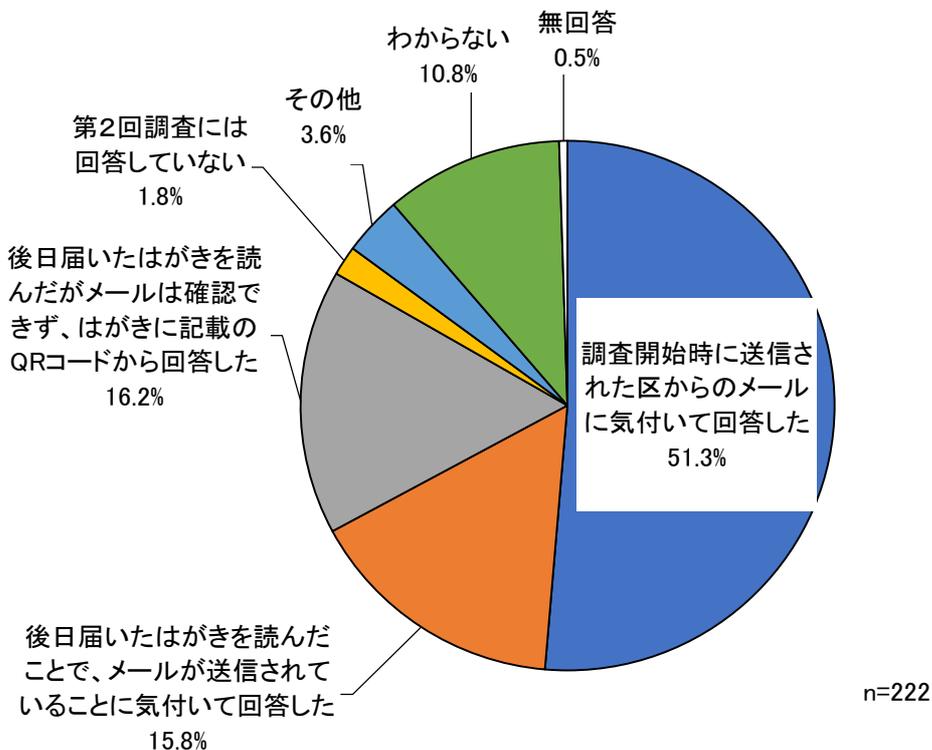
問 23 問 22 で「登録した」と答えた方に伺います。

第 2 回調査（10 月）について、区からの案内メールには気付きましたか。（1 つ選択）

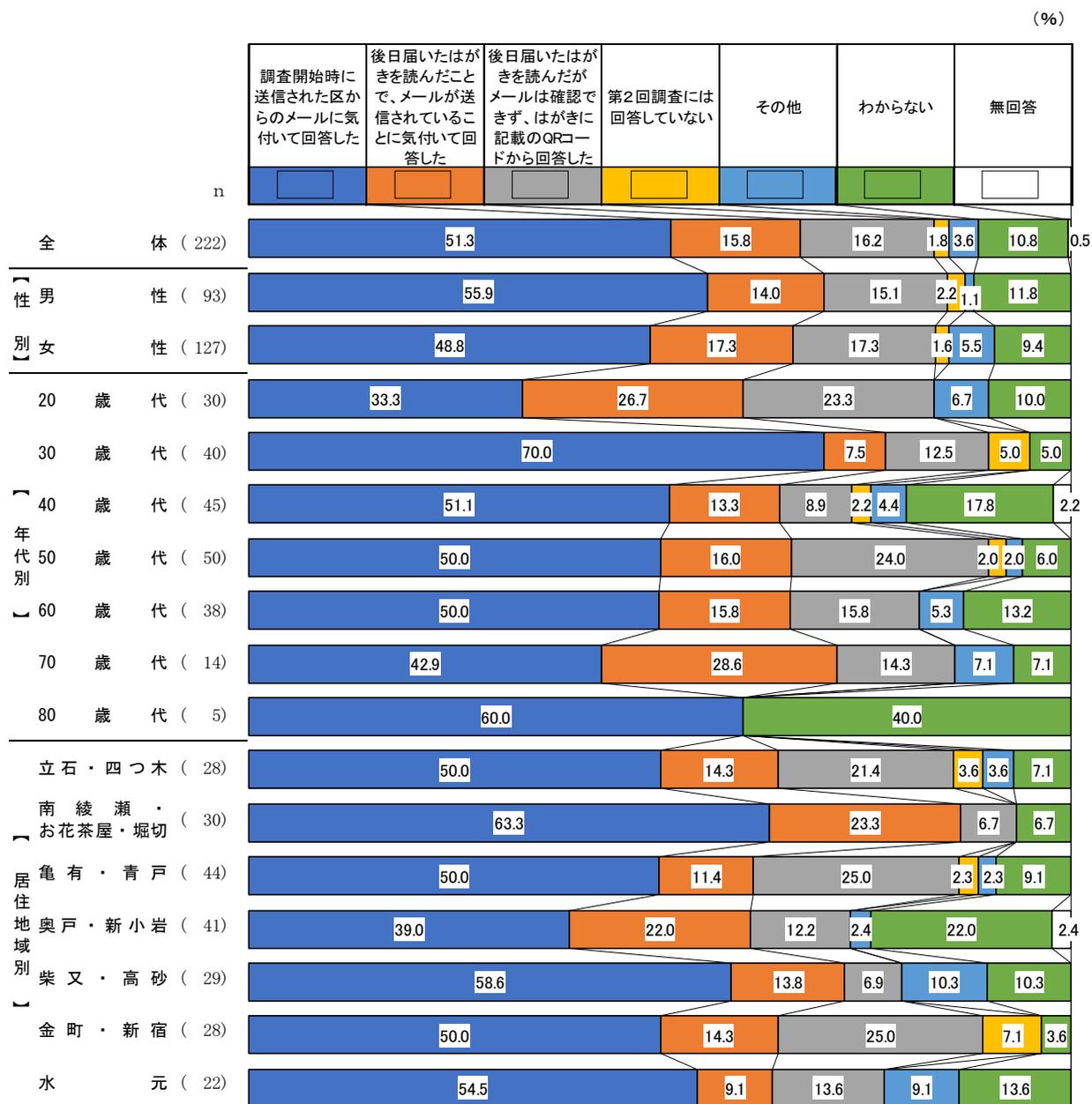
区からの案内メールに気付いたかは、「調査開始時に送信された区からのメールに気付いて回答した」が 51.3%で最も高く、次いで「後日届いたはがきを読んだがメールは確認できず、はがきに記載の QR コードから回答した」が 16.2%、「後日届いたはがきを読んだことで、メールが送信されていることに気付いて回答した」が 15.8%となっている。

年代別でみると、「調査開始時に送信された区からのメールに気付いて回答した」は、20 歳代を除く全ての年代で 4 割以上となっている。また、「後日届いたはがきを読んだことで、メールが送信されていることに気付いて回答した」は、20 歳代と 70 歳代で約 3 割となっている。

図表-41 区からの案内メールに気付いたか（全体）



図表-42 区からの案内メールに気付いたか  
(全体・性別・年代別・居住地域別)



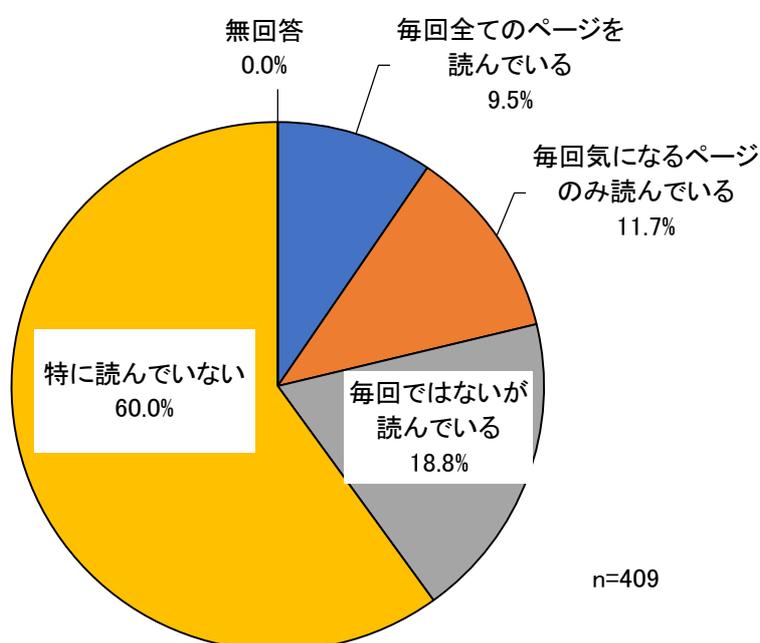
## (24) 調査報告書を読んでいるか

問 24 現在、第1回と第2回調査の報告書を区ホームページに掲載していますが、読んでいますか。(1つ選択)

調査報告書を読んでいるかは、「特に読んでいない」が60.0%で最も高く、次いで「毎回ではないが読んでいる」が18.8%、「毎回気になるページのみ読んでいる」が11.7%となっている。

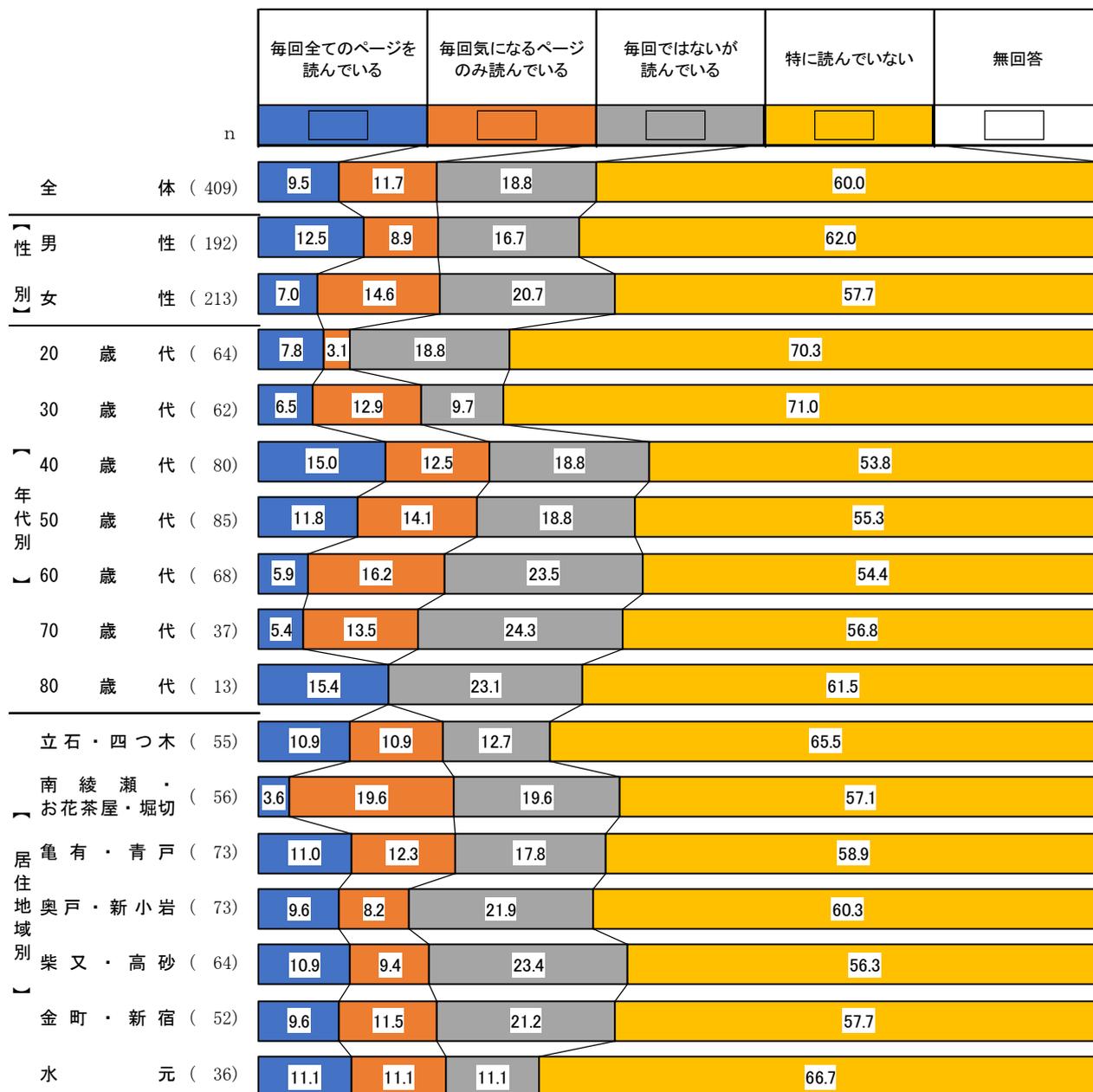
年代別でみると、「特に読んでいない」は、全ての年代で5割以上となっている。また、「毎回ではないが読んでいる」は、30歳代を除く全ての年代で約2割となっている。

図表-43 調査報告書を読んでいるか（全体）



図表-44 調査報告書を読んでいるか  
(全体・性別・年代別・居住地域別)

(%)



## (25) 調査報告書のグラフについて

問 25 問 24 で「読んでいる」と答えた方に伺います。

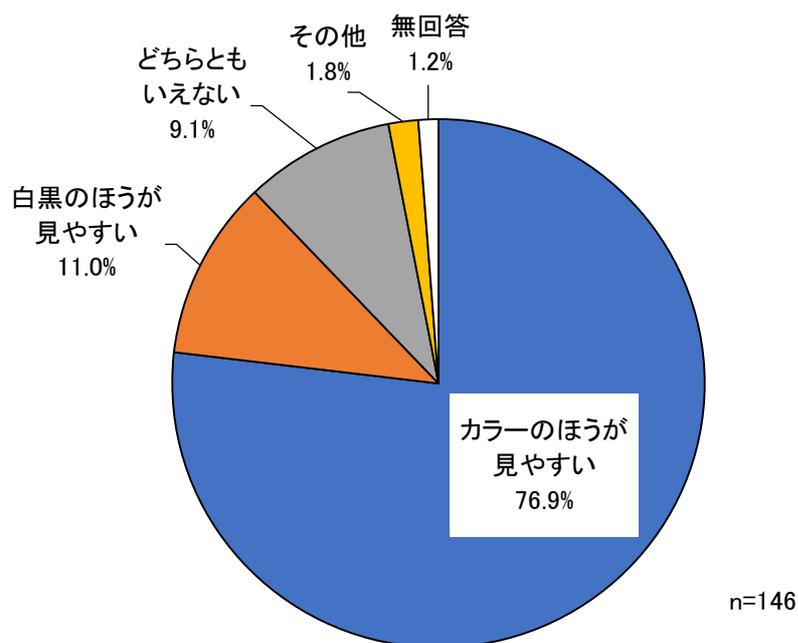
報告書のグラフについて、第 1 回は白黒グラフ、第 2 回はカラーグラフを使用しました。どちらが見やすいと感じましたか。(1つ選択)

調査報告書のグラフについては、「カラーのほうが見やすい」が 76.9%で最も高く、次いで「白黒のほうが見やすい」が 11.0%、「どちらともいえない」が 9.1%となっている。

年代別で見ると、「カラーのほうが見やすい」は、全ての年代で 6 割以上となっている。また、「白黒のほうが見やすい」は、30 歳代で 2 割以上となっている。

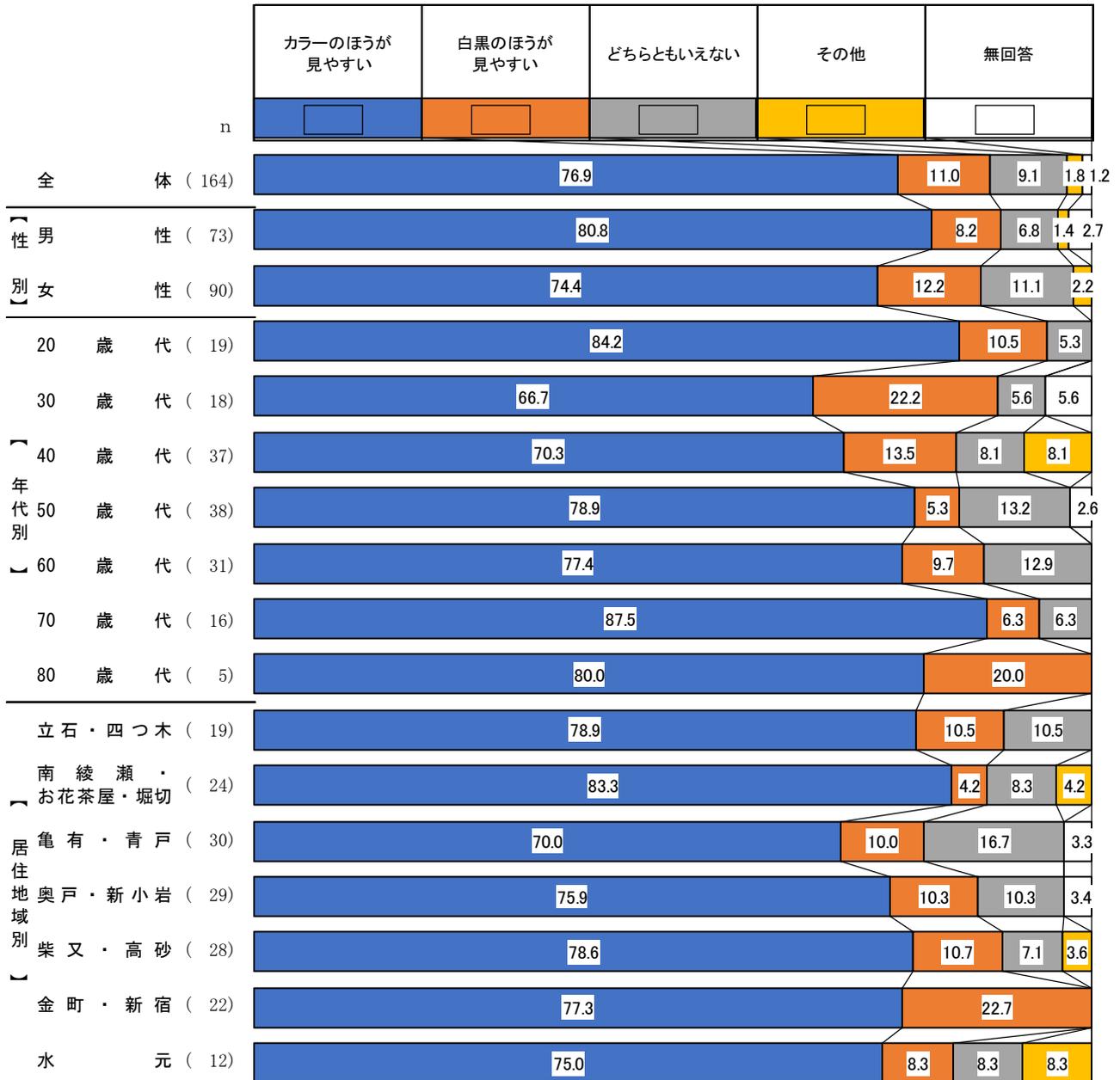
「その他」の内容として、「棒グラフでカラーのほうが見やすい」、「カラーの統一感がない、色合いを整えれば見やすいと思う」などがある。

図表-45 調査報告書のグラフについて（全体）



図表-46 調査報告書のグラフについて  
(全体・性別・年代別・居住地域別)

(%)



## (26) 調査に必要だと思うこと

問 26 区民モニター調査では、調査回数を重ねるごとに回答数（回収率）が減少していく傾向があります。より多くの皆さんに回答してもらうために、モニターの立場から必要だと思うことはありますか。（自由記述）

### 【主なご意見】

（アンケートの実施回数や設問について）

- ・複数回でなく一度に完結させた方が良いと思う。
- ・異なる項目のアンケートであれば、分ける必要はないのではないか。
- ・1回の回答項目を減らし、実施回数を増やすのはどうか。
- ・期間が空くので忘れてしまう。
- ・選択式の設問で気軽に回答しやすい形式の方が、設問数が多くなったとしても答えやすいと思う。
- ・内容をもう少し分散させつつ、頻度を上げて気軽かつ短時間で回答できるようにする。
- ・質問が多すぎる。
- ・設問数が多く時間が取られるのが要因ではないか。
- ・半年に集中するなど期間を短くしたらどうか。

（調査結果について）

- ・アンケート依頼だけでなく、「第1回調査報告書が出来ました」という結果報告メールなども該当者に送ると良いと思う。自分の意見が区政に反映されていることがわかると、俄然モチベーションが上がると思う。
- ・回答の意義を提示する。政策決定に活用だと正直身近に感じない。
- ・調査結果に対して、具体的なアクションが無いからではないか。アクションを起こすまでに時間がかかり過ぎる。
- ・回答結果を単純な数字の多寡ではなく、発見された課題と今後の対策としてフィードバックすることで、回答者の関心を高めるとともに、回答の意義も感じる事が出来て、積極的な姿勢につながると思う。
- ・回答が区の施策に反映されていることを実感させる。
- ・聞かれていることをどのように役立てるか見えにくいと思う。
- ・調査結果に対して、具体的なアクションがないからではないか。
- ・モニターとして、回答数が多いのは区民としてより良い環境にしたい気持ちが強いためだと思う。回答して成果が見られるとより回答率は上がるのではないか。

（謝礼について）

- ・毎回謝礼が届くとやりがいがある。
- ・1回回答するごとに謝礼を送る。
- ・回答者へのお礼の品を充実させる。
- ・何かしらの区民サービスなどのインセンティブがあると良い。
- ・謝礼を充実させ、3回回答後に送付にする。
- ・最後まで答えると報酬がアップするなどの制度があると良い。

- ・すべての回答を必須とする。
- ・報酬を電子マネーのポイント付与にして、皆勤賞でボーナスポイントを付与する。
- ・謝礼を区内で使える割引券にしたらどうか。

(モニター調査の進め方について)

- ・LINEなどを活用したアンケートの告知があると良い。
- ・案内メールやはがきに前回調査の回答率を記載しておく。
- ・回答締切が早いように感じる。
- ・何に関する調査なのか各回に事前告知する。興味を引くテーマであれば、回答する可能性は高まる。
- ・忘れていたことがあると思うので適宜リマインドをしてほしい。
- ・気付きにくいので、郵送物もあった方が良い。
- ・はがきのリマインドがありがたかった。メールのみだと迷惑メール等に紛れてしまう確率が高く、後で回答しようと思って忘れてしまいがちだが、この調査ははがきなど目に見えるものがあったので助かった。
- ・メールは見落としがあるので複数回送った方が良い。
- ・周知が足りないと思う。

(その他)

- ・調査結果の意見を見ると、似たような意見がうまくまとめられており、回答しても自分の意見が反映されていないと感じている。少数であっても多様な意見があることを知りたいので、自由回答の記載を増やしてもらいたい。
- ・区にあったら良い制度など充実してほしい点を自由記載で記載する欄があるといい。
- ・モニター自身の姿勢、意欲、性格の問題だと思う。
- ・回答を重ねるアンケートは回答率が下がるものだと思う。
- ・回答数が下がるのは仕方ないので、人数を増やすなどの方法が必要なのではないか。
- ・区のホームページが分かりにくいので、回答ページまで簡単に辿り着けるようにしてほしい。
- ・パソコン利用の際、回答ページまでワンアクションで辿り着けるようにしてほしい。
- ・質問内容がつまらない。
- ・調査テーマに興味を持ってない。
- ・面倒くさい人や忘れていた人があるし、期限もあるので減るのは当たり前だと思う。

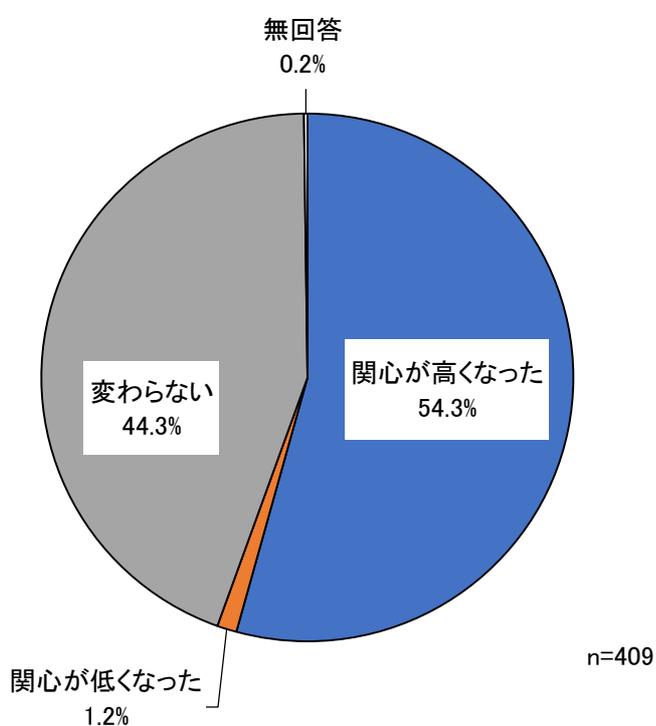
## (27) 区政への関心について

問27 区民モニター調査を通じて区政への関心は高くなりましたか。(1つ選択)

区政への関心については、「関心が高くなった」が54.3%で最も高く、次いで「変わらない」が44.3%、「関心が低くなった」が1.2%となっている。

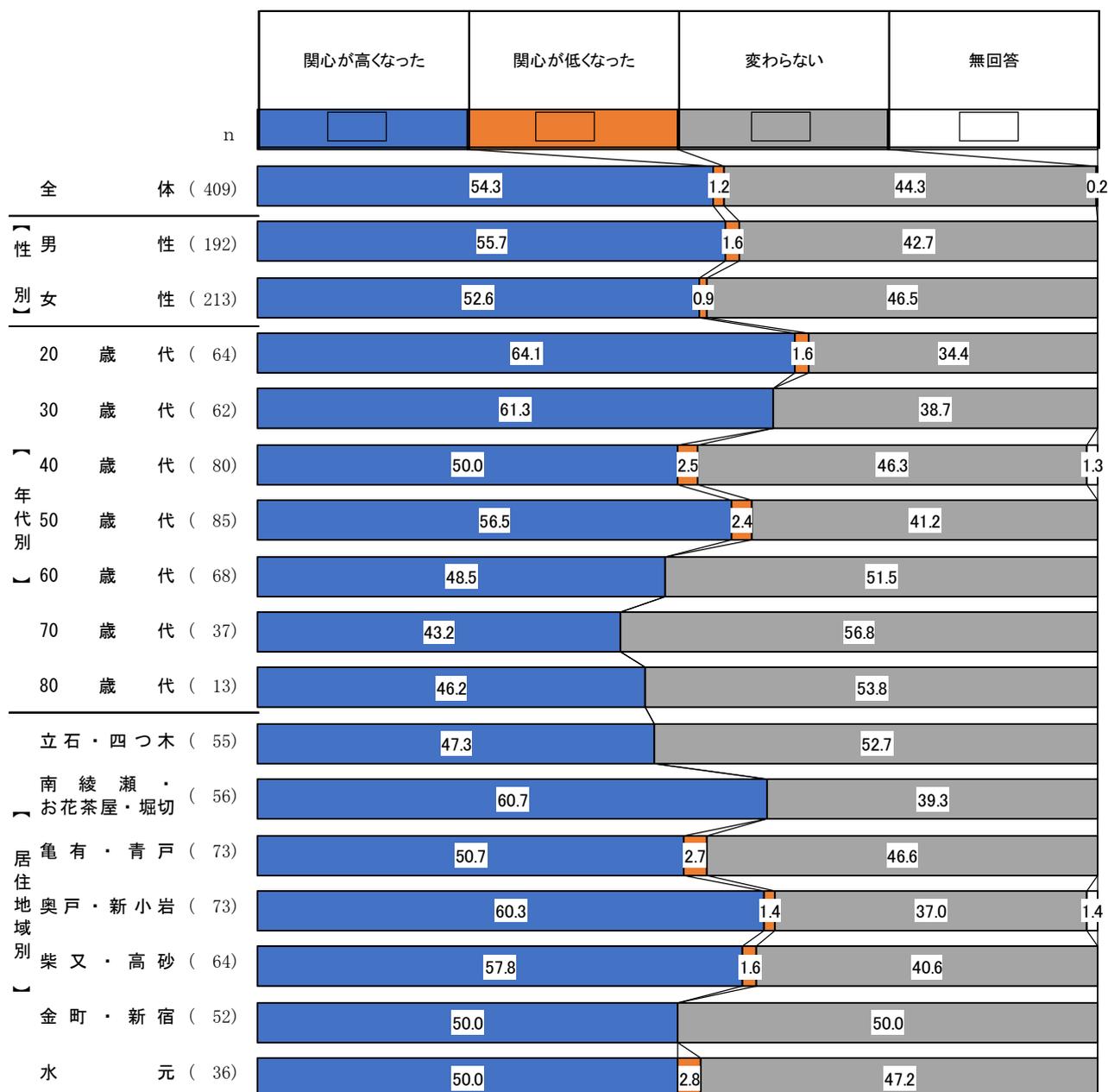
年代別で見ると、「関心が高くなった」は、50歳代以下の年代で5割以上と高くなっている。また、「変わらない」は、60歳以上の年代で5割以上となっており、年代が若い方が関心が高まる傾向にある。

図表-47 区政への関心について (全体)



図表-48 区政への関心について  
(全体・性別・年代別・居住地域別)

(%)



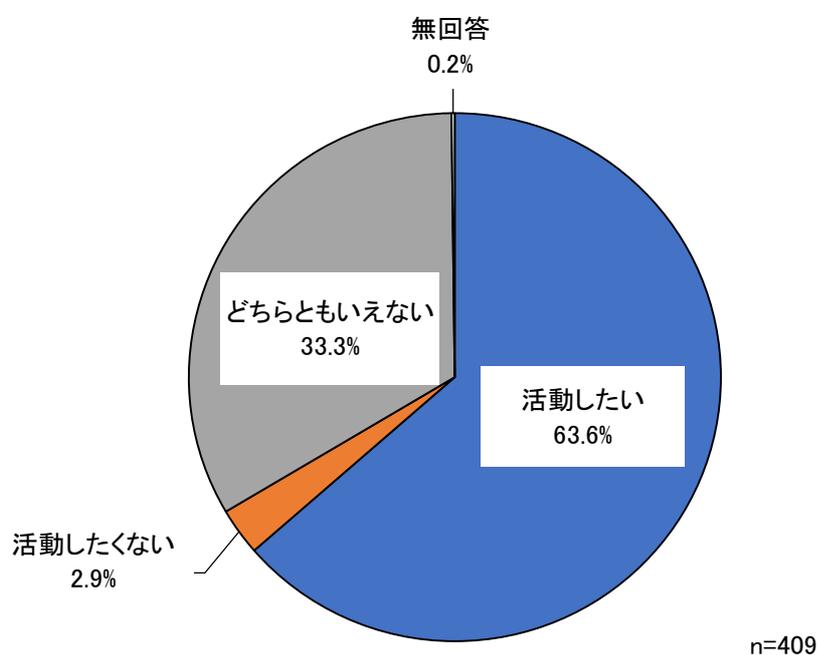
## (28) またモニターとして活動したいか

問28 1年間区民モニターとして活動いただきましたが、機会があればまたモニターとして活動したいと思いますか。(1つ選択)

またモニターとして活動したいかは、「活動したい」が63.6%で最も高く、次いで「どちらともいえない」が33.3%、「活動したくない」が2.9%となっている。

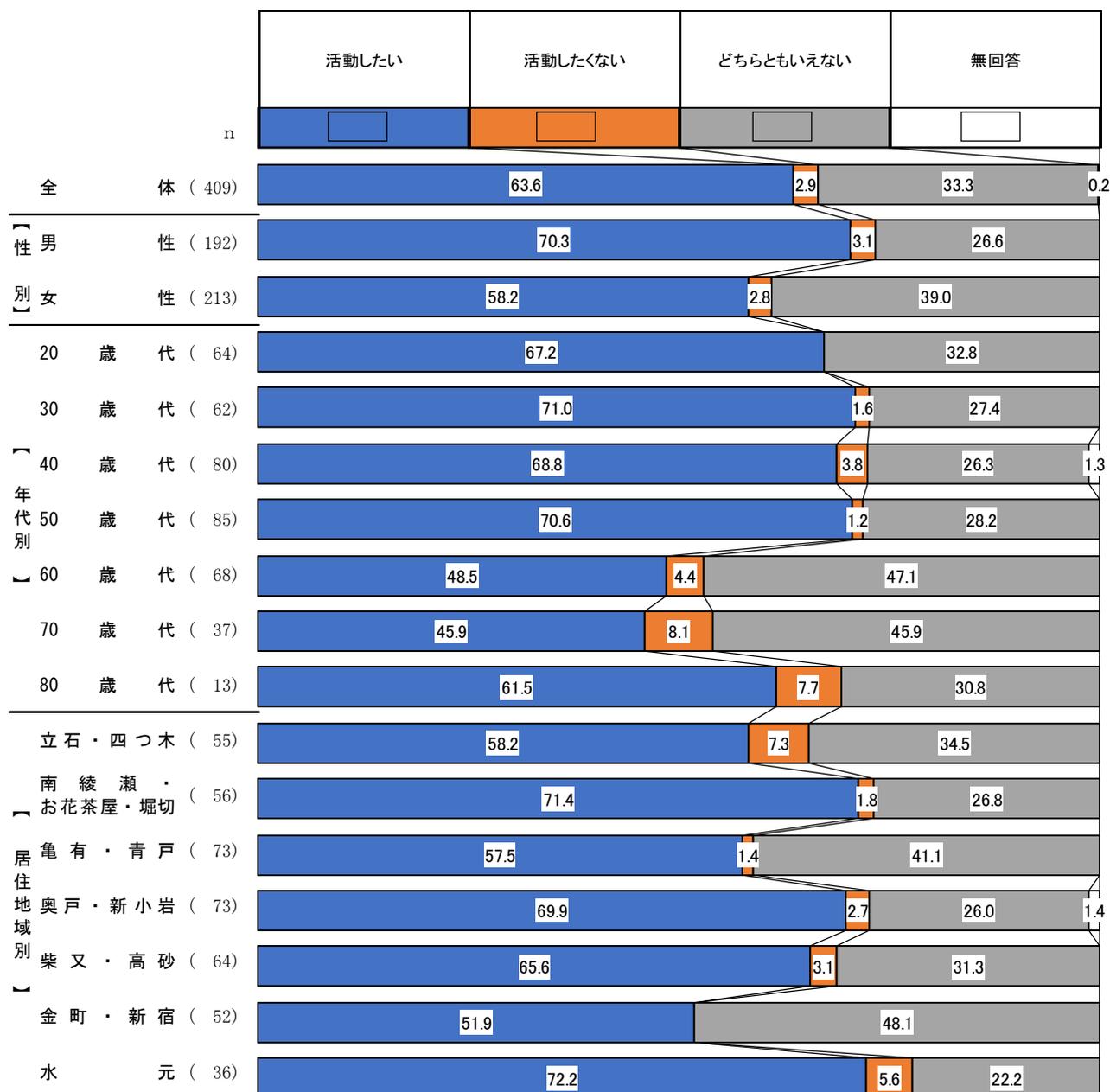
年代別でみると、「活動したい」は、60歳代、70歳代を除く全ての年代で6割以上となっている。また、「どちらともいえない」は、60歳代、70歳代で4割以上となっている。

図表-49 またモニターとして活動したいか(全体)



図表-50 またモニターとして活動したいか  
(全体・性別・年代別・居住地域別)

(%)



## (29) 回答フォームの改善点や要望

問 29 現在回答フォームには、一時保存機能などを設けるほか、調査テーマの参考 URL などを挿入しております。実際に回答いただいて、改善してほしい点や要望などがありましたら教えてください。(自由記述)

### 【主なご意見】

(一時保存機能について)

- ・一時保存機能が、仕事の合間でも回答できるため便利。
- ・家事の為、アンケートを保存して後から回答できたときは便利だと感じた。
- ・一時保存できるのは良いと思う。
- ・一時保存機能はとても助かった。出来れば一時保存しなくとも入力した文字がそのままになってくれるとありがたい。

(参考 URL について)

- ・遷移先のサイトのスクリーンショットを貼り付けて、どのようなサイトに飛ぶかイメージしやすくすると良いと思う。
- ・参考 URL はタップするとこれまでの回答が消えてしまうのではないかと心配で、タップできなかった。
- ・参考 URL は非常に良かった。

(文字について)

- ・パソコン(Mac, Safari)で表示したときに、記入欄の文字がかなり小さく見えてしまう。
- ・文字の色について、黒の方が見やすいと思う。
- ・スマートフォンでの表示が見づらい。文字が大きすぎて、画面横幅いっぱいになっており、読みづらいように感じる。また、設問の文字の大きさに対し自由回答欄の文字が小さすぎる。
- ・ルビを振っても良いと思う。
- ・iPhone を使用しているが、入力欄のフォントサイズが小さい。全体的なフォントサイズは選べるようにしてほしい。
- ・設問の文字の色で緑はやめてほしい。赤はどうか。

(その他)

- ・手軽さが大事なので、ID とパスワード入力が少々面倒くさい。
- ・横にスクロールしないと選択肢が見えない画面もあるため、改善してほしい。
- ・スマートフォン用の画面に最適化してほしい。
- ・選択肢を一度選ぶとその前の状態に戻れなかったのが、再度番号をタップしたら消える機能がほしい。
- ・区のホームページにおいて、回答ページの掲載場所がわかりにくい。
- ・QR コードの読み取り等で回答に移れるし、とても答えやすくありがたい。
- ・使いやすかったのが、今のままで良い。
- ・回答しやすいように工夫されていると感じた。
- ・同じような質問が多いので、もう少し精査してほしいと感じた。

### (30) 区民モニター調査に関する感想など

問 30 区民モニター調査に関して、今後取り上げてほしいテーマ、全体を通しての感想などがありましたらご記入ください。(自由記述)

#### 【主なご意見】

(今後取り上げてほしいテーマ)

- ・ 保育園や子育てについて。
- ・ 図書館の利用に関すること。
- ・ 区内の公共交通問題。バス路線や利用者数などについて。
- ・ 介護全般について。
- ・ 各地域の特色、課題、要望など。
- ・ 子育て世代をモニターにして、教育や子育てをテーマにしてほしい。
- ・ 治安などの地域の問題。
- ・ 外国人居住者と地域の連携について。
- ・ 京成立石駅前の再開発について。
- ・ 葛飾区の住みやすさや防災について。
- ・ 区の環境問題、対策について。
- ・ 駅前の放置自転車問題や区内の駐輪場について。
- ・ 娯楽、美術鑑賞、スポーツについて。
- ・ 区の施設について。
- ・ 自治町会の状況と区政の関わり方について。
- ・ 学校給食について。
- ・ ふるさと納税について
- ・ 病院や公園、運動施設について。

(感想など)

- ・ 決まった設問ではなく、区政や葛飾区に自由な意見を言える場が良いと思う。
- ・ もう少し具体的に生活の中で困っていることや改善してほしい点などを、自由に伝えることができたと思う。区側が知りたいことに答えることも重要だが、区民が言いたいことを伝えることができればもっと親切だと思う。
- ・ 区民モニターの意見によって変化したことがあれば知りたい。自分一人の意見が何かを変えられると感じていない人が多いと思うので、変えられることが分かれば興味を持ってくれるのだと感じる。
- ・ 第2回で取り上げられたことをきっかけに、かつしかフードフェスタに初めて行ってみたが楽しかった。
- ・ 調査に参加して、行政の取組についてより考えるようになるとともに、これまであまり目を通さなかった広報紙を読むようになった。こうした調査に参加するのは初めてのことで、個人的にとっても参考になると同時に、葛飾区の行政に関して興味を持つ機会になった。
- ・ 毎回テーマが変わるのが良いと感じた。関心がないものでも情報として吸収できた。
- ・ モニター調査を通じて区政をより良くしていく取組は、今後も是非続けていただきたい。

- ・今回のモニターで今まで知らなかったことをたくさん知ることができた。調査という目的だけでなく、広報活動の一環としても、モニター制度は有効だと思った。
- ・改行をもう少し増やし、設問を読みやすくしてほしい。
- ・3回全てに回答し、自分が役に立てたのかという不安しか残っていないが、こうした機会に参加できたことを葛飾区民として嬉しく思った。
- ・葛飾区のホームページを見てみようと思う。
- ・分野ごとに設問を募集したほうが良いと思う。
- ・どのように意見が反映されていくか楽しみ。
- ・区のホームページがわかりづらいので、工夫してほしい。
- ・広く区民の声を拾おうとする取組が見られたので、期待できると思った。
- ・葛飾区の取組について知る良い機会になった。私としては参加して良かったと思う。
- ・質問が抽象的に感じた。もっと具体的な内容についての質問が良い。
- ・様々な事情があると思うが、通知は郵送でなくても良い。
- ・調査のバランスが取れており、良かったと思う。
- ・楽しくできたが、言葉足らずだと感じた。
- ・初めて区民モニターに参加したが、長年区民として生活してきて、自分の住んでいる地域に少しでも貢献できたと嬉しく思う。また機会があれば参加したい。

令和5年度  
葛飾区区民モニターアンケート調査報告書  
第3回 ウェブモニター

令和6年（2024年）2月発行

葛飾区総務部すぐやる課すぐやる係

東京都葛飾区立石5-13-1

電話 03-3695-1111（代表）