

## 2 あらかわ・Eモニター

区では、平成17年度よりあらかわ・Eモニター制度を実施しています。

あらかわ・Eモニターは、インターネットを使用したモニター制度で、毎年度公募により年代別・地域別などを考慮して選任しており、アンケート調査への回答、専用掲示板を通じて区政全般についての意見などの投稿をお願いしています。

### (1) 令和4年度あらかわ・Eモニターの属性

地域	総計 (人)	年代別								平均年齢 (歳)
		10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代	80 代	
南千住	18	0	1	3	5	4	1	3	1	51.9
荒川	15	1	3	3	4	2	1	1	0	41.6
町屋	15	0	0	3	4	2	4	2	0	52.5
東尾久	14	0	2	4	1	4	2	1	0	47.4
西尾久	10	0	0	1	3	2	4	0	0	52.7
東日暮里	6	0	1	2	1	0	1	0	1	49.3
西日暮里	14	0	0	4	3	3	2	2	0	49.7
合計	92	1	7	20	21	17	15	9	2	49.2

### (2) あらかわ・Eモニターアンケート調査

#### ア アンケート調査実施状況

回	調査期間	テーマ	回収数
1	令和4年7月22日～8月12日	パラスポーツに係る 意識調査	80
2	令和4年11月1日～11月21日	「ながらスマホ」に関する 意識調査	72
3	令和5年1月12日～2月1日	職員対応・接遇	67

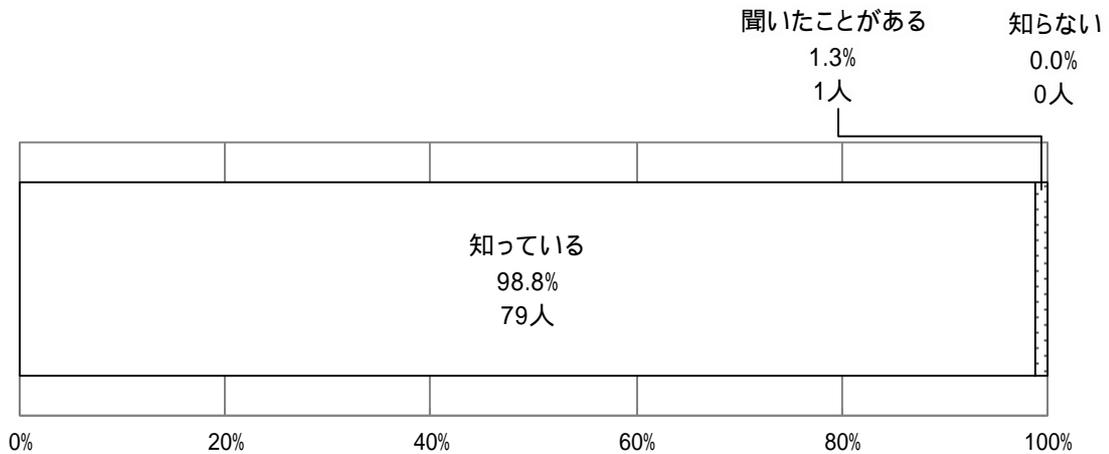
#### イ 調査結果の概要

- ・「n」は、その設問の回答者数を表しています。
- ・小数点第2位を四捨五入したため、回答率を合計しても100%にならないものもあります。
- ・自由記入欄の御意見については、一部掲載することが不適切なものを除き、掲載しました。

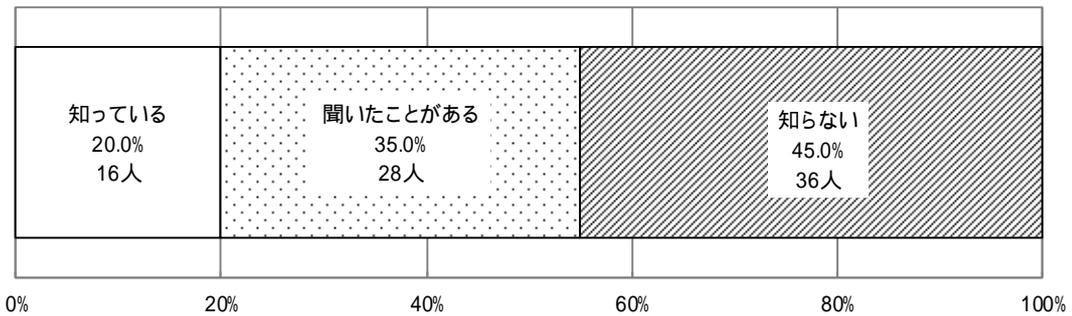
**パラスポーツに係る意識調査について**

区では、パラスポーツ(障がい者スポーツ)を推進し、スポーツによる区民の健康づくり・地域の活性化を図るために、様々な事業を実施しています、今後のパラスポーツ事業の検討にあたり参考資料とするため、東京 2020 パラリンピック開催後のパラスポーツに関する皆様のご意見を伺います。

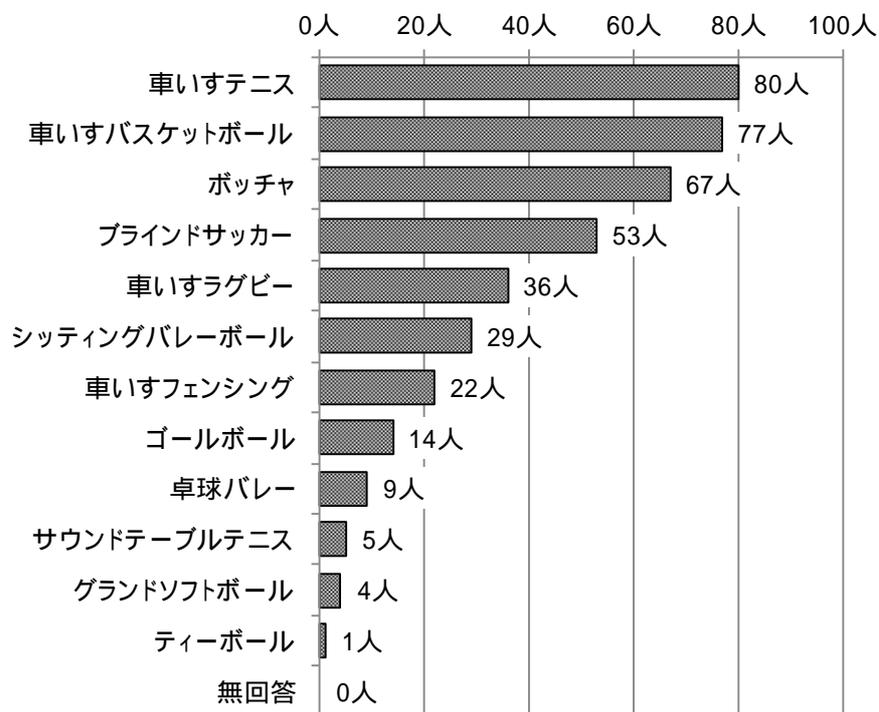
**問1 パラリンピックを知っていますか。n=80**



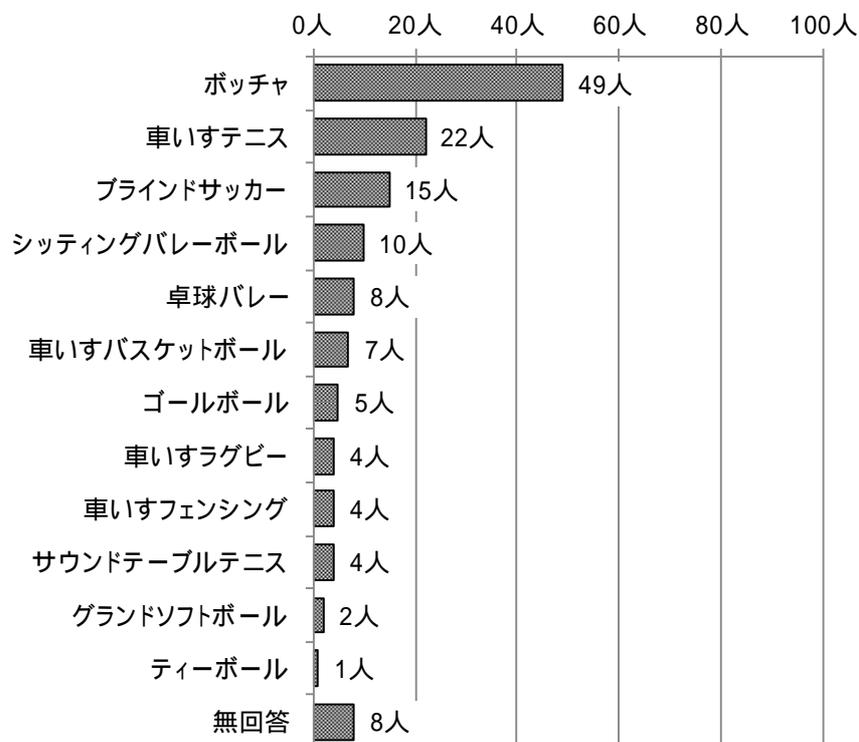
**問2 デフリンピックを知っていますか。n=80**



**問3 下記のパラスポーツ（障がい者スポーツ）のうち、知っているものを教えてください。（複数選択可） n=80**



**問4 下記のパラスポーツ（障がい者スポーツ）のうち、体験したいものを教えてください。（複数選択可） n=80**



**問5 障がい者と健常者が、ともにスポーツを楽しみ、スポーツを通じて交流するためには、  
どのようなことが必要だと思いますか。(自由記入) 主な意見の抜粋**

**区施設・イベント等に関する意見について**

- ・ 行政の旗振りが重要だと思います。(60代)
- ・ 幅広い世代への通知、インターネットを使って申し込みやすくすること、受け入れ枠の増加。(30代)
- ・ 障がい者スポーツ選手の講演会やスポーツを通じた交流会を開催することで、交流の機会と場所を設けることが大切だと思います。また、公共施設に障がい者スポーツを特集したボードなどを設置したり、障がい者スポーツに使う道具を触れて見れるような展示をすることで、多くの人に障がい者スポーツに対する関心や興味を持ってもらえるかもしれません。(10代)

**パラスポーツを知る・体験することに関する意見について**

- ・ まずは健常者がパラスポーツに興味・関心を持つことだと思います。オリンピックは大々的にテレビ中継しますが、パラは表というより裏側で行われているイメージがします。なので意識しないと観戦しない・・・という人も多いのではないのでしょうか。私もそうですが、テレビでたまたまパラを見たときに、選手の活気と迫力に感動をしました。もっともっと一般の人に見てもらおう機会を作り、そして興味を持ってもらう。そうすれば「一緒にやってみたい」という人も増えるのではないのでしょうか。(40代)
- ・ どんな種目があるか、どんなスポーツなのかをもっと広報等で周知したほうが良いと思います。(70代)
- ・ 前からパラスポーツと言う名前は知っていましたが、実際の競技内容までは知りませんでした。今年のパラリンピックを見ることにより、スポーツに興味を持つとともに自分でも体験したいと思うようになりました。障がい者と健常者が一緒に参加出来るイベントが増えることが交流の大きなきっかけになるとと思います。(60代)
- ・ まずは観戦、そして体験することが大切だと思います。(20代)

**障がいに対する理解・考え方について**

- ・ 健常者が障がいのある人の障がいを理解すること。障がいの理解とは、単に身体上の特徴や症状だけでなく、その障がいによって、日常生活やスポーツをする際に、どのような制約(困りごと)があるのか、彼らは、その障がいを乗り越えるために、日ごろどのような自身の努力や支援を受けているかについて理解することです。(60代)
- ・ 見えない人にも弱視と中途失明など見えなくなった範囲も経緯も様々。スポーツ交流をする前に少しでもその不安な状況を理解する機会を持ってからスポーツ交流をすることが必要では？(不明)

- ・ お互い（特に健常者）が相手の障がいだったりできないところを理解して補い、協力出来るような意識と体制が必要だと思います。（30代）

#### 障がい者との接し方・交流について

- ・ 障がい者、健常者の違いがない競技に触れることが良いと考えます。ポッチャが一番の好事例と考えます。（車いすテニスなども良いのですが、健常者が車いすに乗るインセンティブがない。）学校の体育の授業にポッチャを取り入れるなどはいかがでしょう。そして、運動会にも取り入れる！加えて、それに連動させて地域活動で大会を開くなどすれば、裾野人口が増え、交流が増えると考えます。（40代）
- ・ 一緒に楽しめる機会を増やす。（80代）
- ・ 普段から、障がい者、健常者、年少者、高齢者の別を作らず、やりたい人が自由に参加できる楽しみな交流（真剣にタイムや点数を競う競技ではなく）の場が、「普通」にあること。参加者の属性によって分ける必要がどうしてもある時以外は、ごちゃ混ぜで良いと思う。そういう場で、力加減、相手を思いやる気持ち、障がいへの理解、障がいのある人が自然な形で助力を得る方法などを身につけていける。障がい者と健常者の交流を、特別な場にしないことが何より大事、と思う。（50代）

#### 幼少期からの障がい者とのふれあいについて

- ・ 互いに交流する機会を増やすことが大切だと思います。まずは幼稚園保育園からはじめ、小中高、そして大人へ。小さなころから互いに触れ合う機会を増やし、一緒に何かに取り組むことが当たり前の中になればよいと思います。（40代）
- ・ 小学生の頃から学校同士や区のイベント等でお互いにスポーツ交流できる機会を積極的に作る事ができるといいなと感じます。障がい者と健常者が触れ合う機会を幼い頃から当たり前でできていると、その感覚で共に成長していくので、スポーツを含め共に生きていく感覚や社会を創りやすいのではないかと思います。私自身が成人してからそもそもスポーツとは離れてしまっているため、幼い頃から取り組みができると、きっと経験値や価値観や感覚や認知も異なるのではないかと思います。（40代）

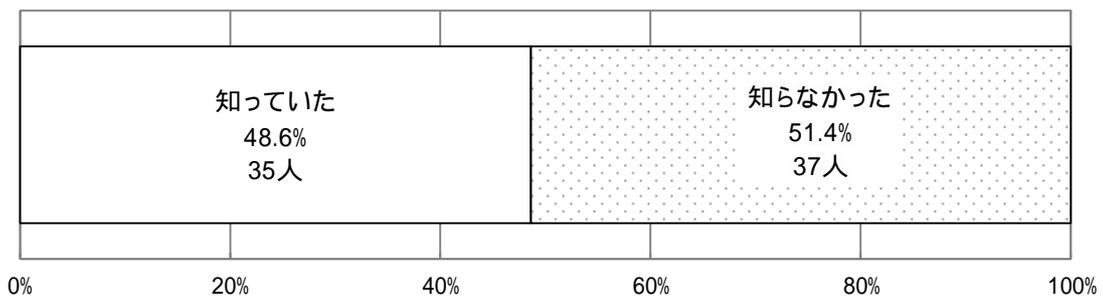
#### その他

- ・ 「共生」とか「相互理解」とか、そういった目的意識はもちろん大切なのですが、そればかりだと「きれいごと」のようで説教くさく感じてしまい、一部の元々意識の高い区民以外は取っ付きにくく感じるはずです。むしろ「健常者がやっても楽しい」「ビジネスチャンスになる」といった、健常者の日常生活そのものをより豊かにしてくれるような具体的な言葉で発信する方が、多くの人に興味を持ってもらいやすくなると思います。（20代）

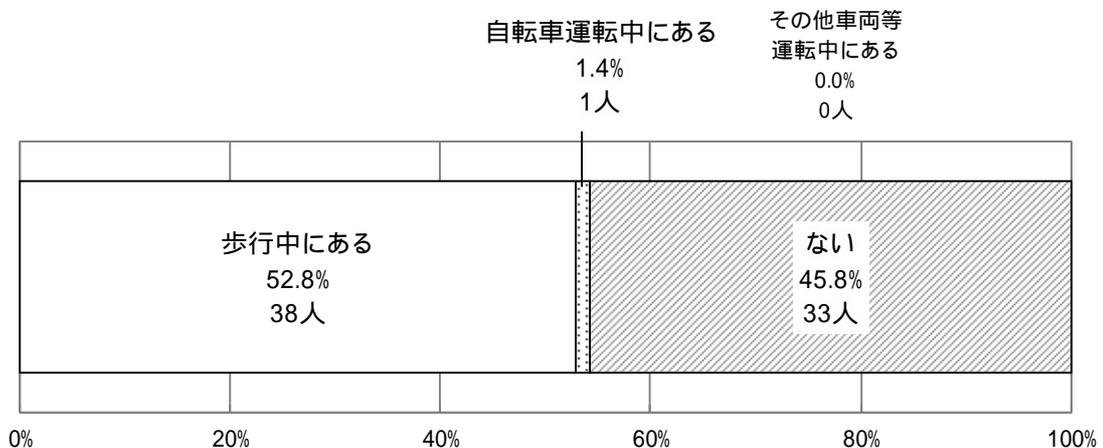
**「ながらスマホ」に関する意識調査について**

「ながらスマホ」は交通事故や接触事故等に繋がる大変危険な行為であることから、荒川区では、スマートフォン等の画面を注視しながら歩行することの禁止などを含む、「(通称)荒川区ながらスマホ防止条例」を令和3年1月施行するなど、「ながらスマホ」をなくすために力をいれているところです。しかし、未だに「ながらスマホ」はなくなり、ぶつかられそうになったといった、多くの苦情を頂戴する状況にあります。本調査は、「ながらスマホ」の実態を把握し、より効果的な啓発方法等を実施するための基礎資料とさせていただくためのものです。

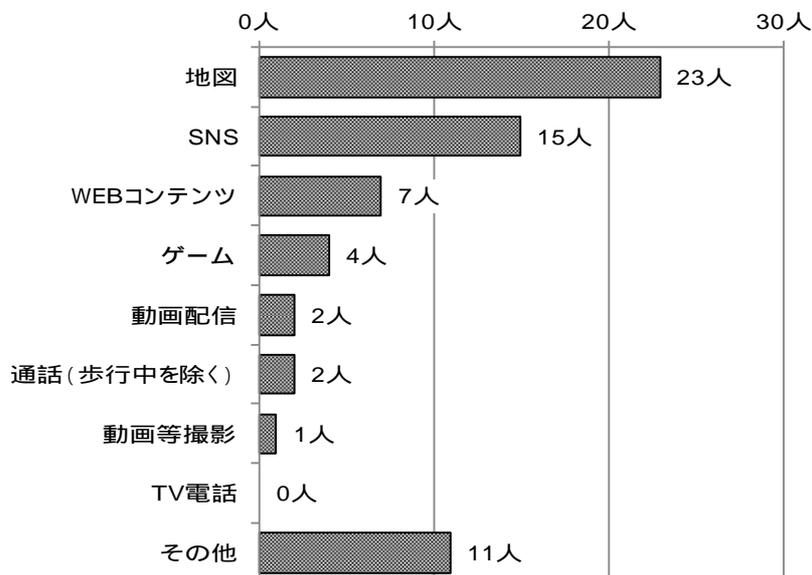
**問1 スマートフォン等の画面を注視しながら歩行することの禁止などを含む、「(通称)荒川区ながらスマホ防止条例」が令和3年1月から施行されています。こうした条例があることをご存知でしたか。(必須) n=72**



**問2 ここ1週間のうち、「ながらスマホ」をしたことがありますか。(複数選択可)(必須)**  
 ここでの「ながらスマホ」には、携帯電話以外に、タブレット端末、ゲーム機、カメラ等の画面を注視することを含みます。なお、歩行中の通話は法令で禁止されてはいませんので、ここで選択の必要はありません。 n=72



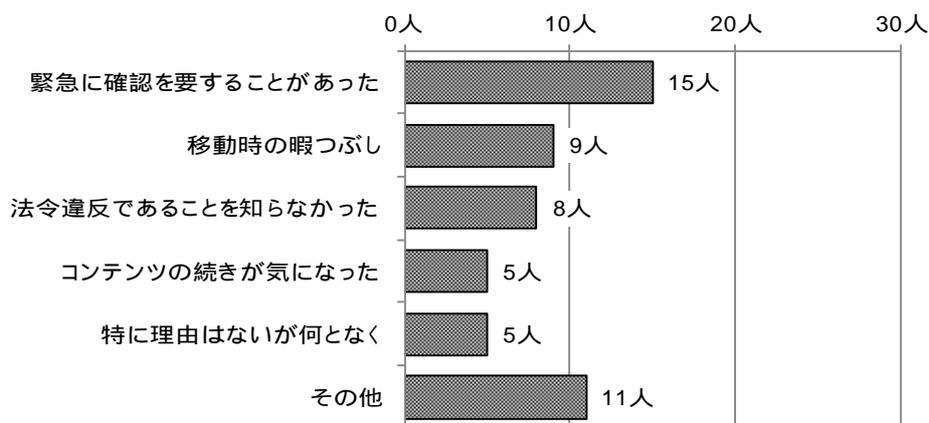
**問3 問2で、「1.歩行中にある」、「2.自転車運転中にある」、「3.その他車両等運転中にある」のいずれかを回答された方にお尋ねします。その際何を見て(して)いましたか。(複数選択可) n=39**



**【その他】**

- ・ 音楽アプリの操作
- ・ 予定、行先、時間等の確認
- ・ メッセージの送受信 など

**問4 問2で、「1.歩行中にある」、「2.自転車運転中にある」、「3.その他車両等運転中にある」のいずれかを回答された方にお尋ねします。その理由を教えてください。(複数選択可) n=39**

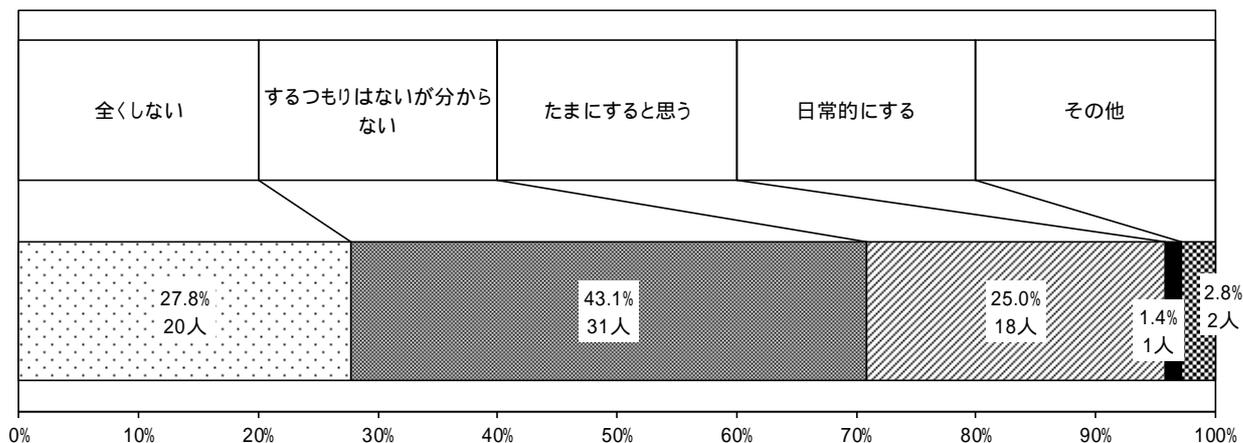


**【その他】**

- ・ 行先・道案内の確認のため
- ・ 歩行中は数秒なら大丈夫と思っている
- ・ 業務の都合のため など

**問5 すべての方にお伺いします。あなたは、今後「ながらスマホ」をしますか。(必須)**

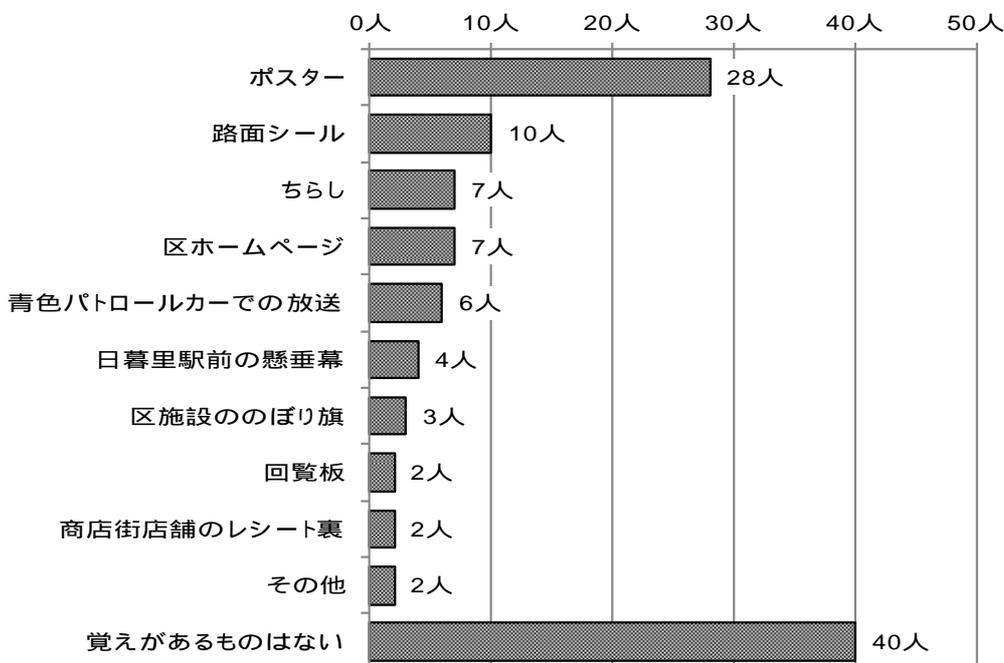
n=72



**【その他】**

- ・ 邪魔にならない所で止まって操作する
- ・ 操作する場合があります(緊急性の高い場合、業務の都合等) など

**問6 区では様々な手段により、「ながらスマホ」防止のための啓発を行っています。次の啓発手段のうち、実際に見た(聞いた)覚えのあるものがあれば、教えてください。(複数選択可)(必須) n=72**



**【その他】**

- ・ 荒川区行政ナビ
- ・ ながらスマホは危険なため、啓蒙活動をしてほしい

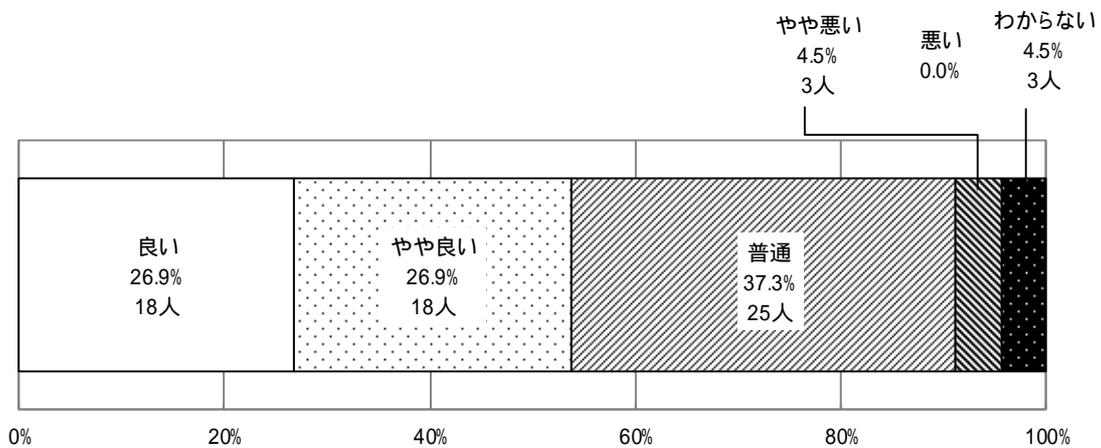
(ウ) 第3回あらかわ・Eモニターアンケート 回答数 67

職員対応・接遇について

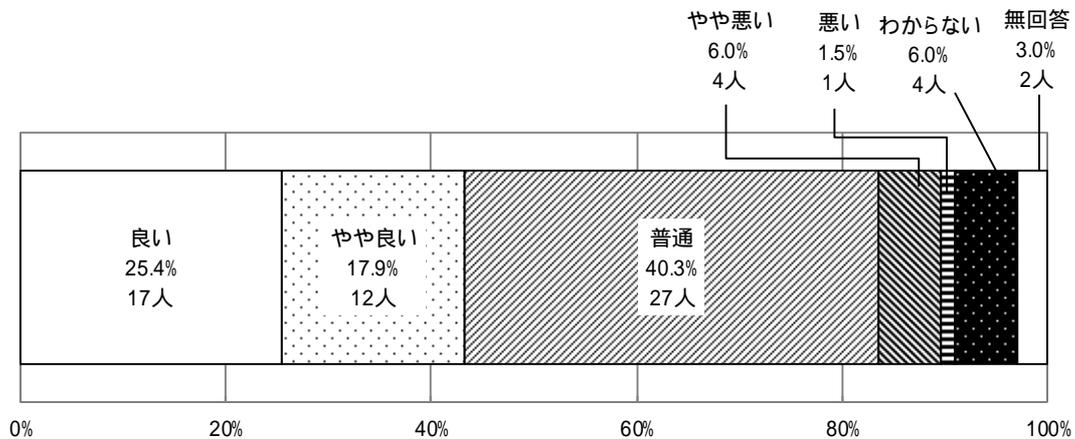
荒川区では、区民の皆さまに親しまれ、満足いただける職員対応・接遇マナーの向上を目指しております。そのため、皆さまから見た職員への印象等を把握し、より良い職員対応を目指して改善していくとともに、今後の職員の人材育成を適正に行うため、今回、アンケート調査を実施いたします。

問1 区役所など区施設において、職員の窓口等での対応について印象はいかがですか。

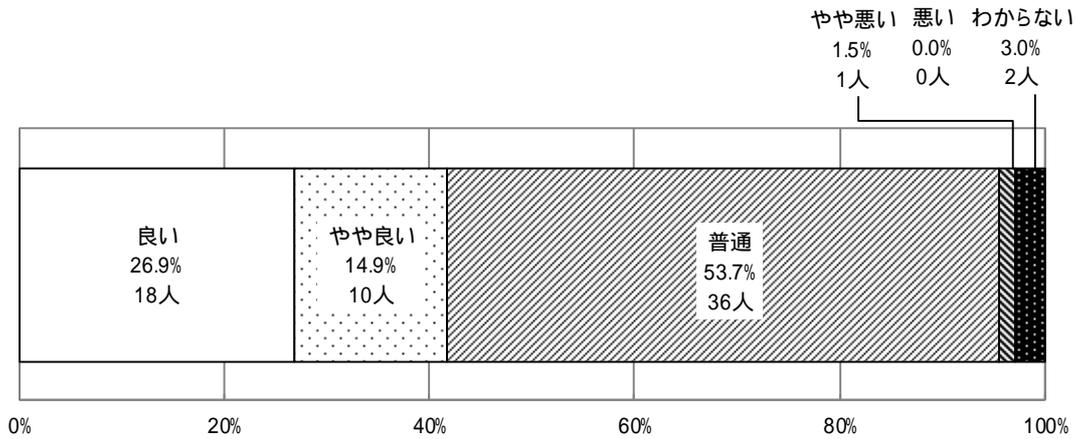
n=67



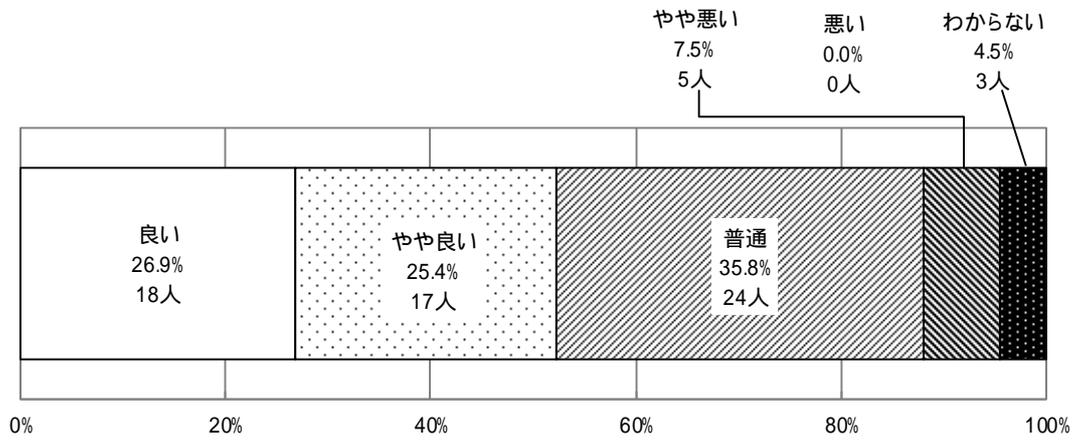
問2-1 窓口等での、職員からの声かけ・あいさつはいかがですか。n=67



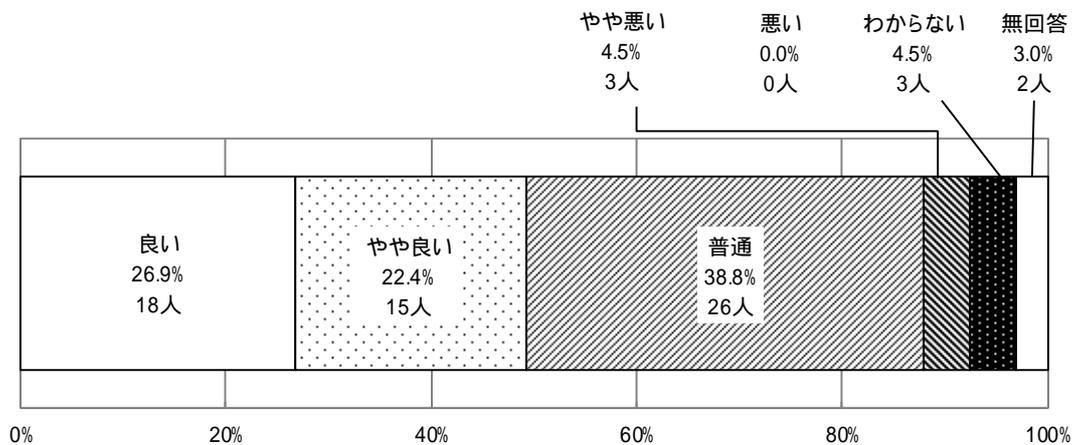
問 2-2 窓口等での、職員の身だしなみ・服装はいかがですか。n=67



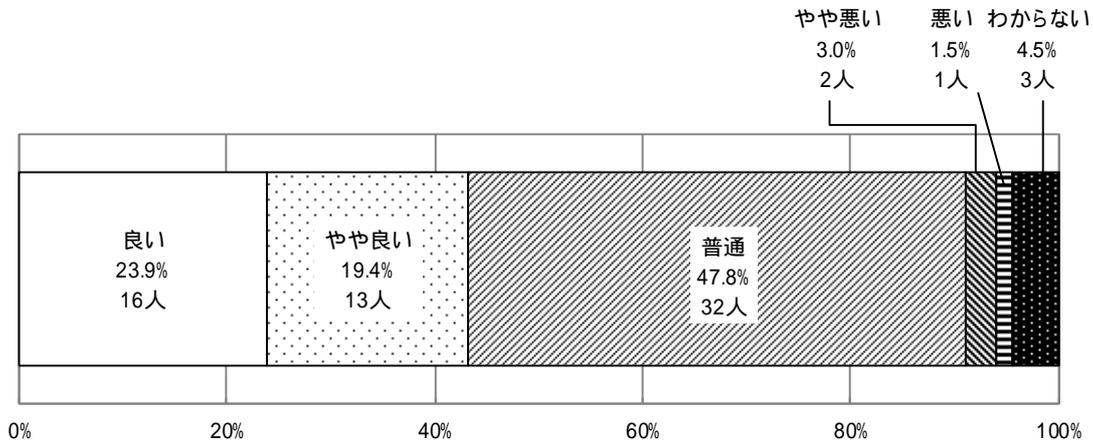
問 2-3 窓口等での、職員の話す姿勢・態度はいかがですか。n=67



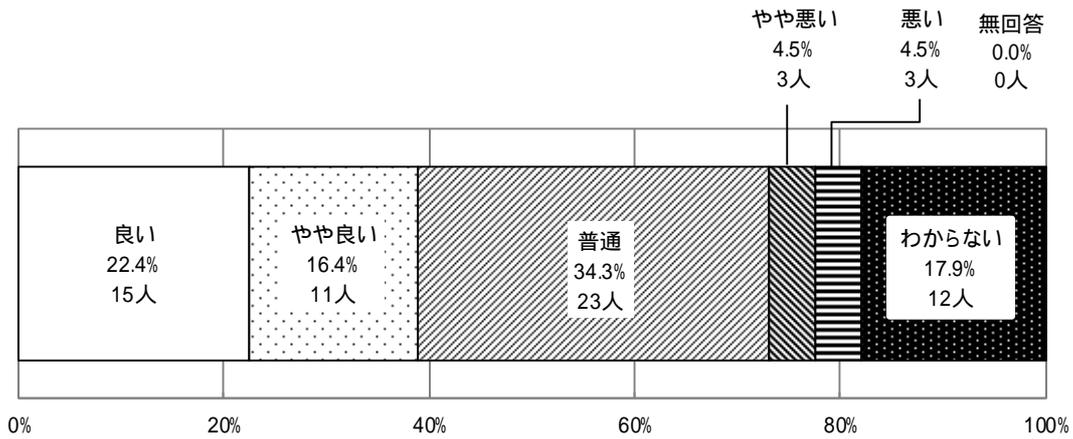
問 2-4 窓口等での、職員の言葉づかいはいかがですか。n=67



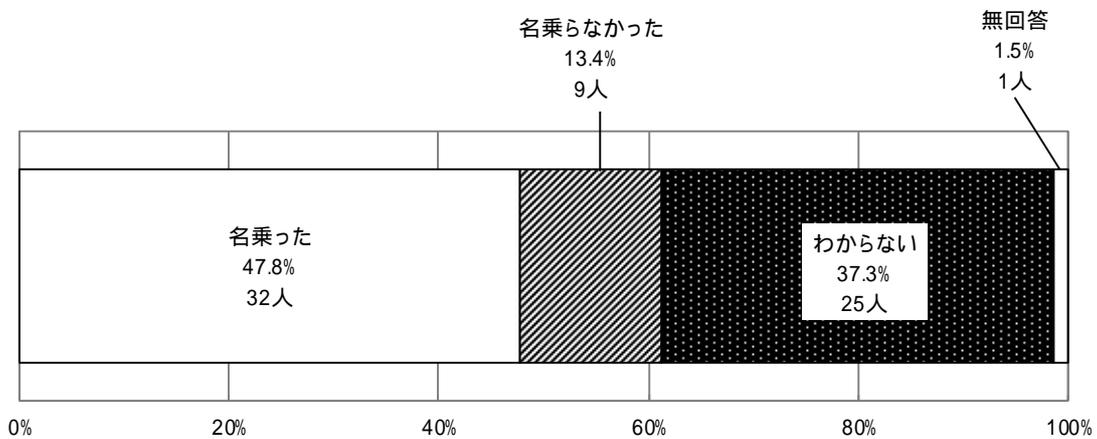
**問 2-5 窓口等での、職員の説明のわかりやすさはいかがですか。n=67**



**問 3 職員の電話応対について印象はいかがですか。n=67**

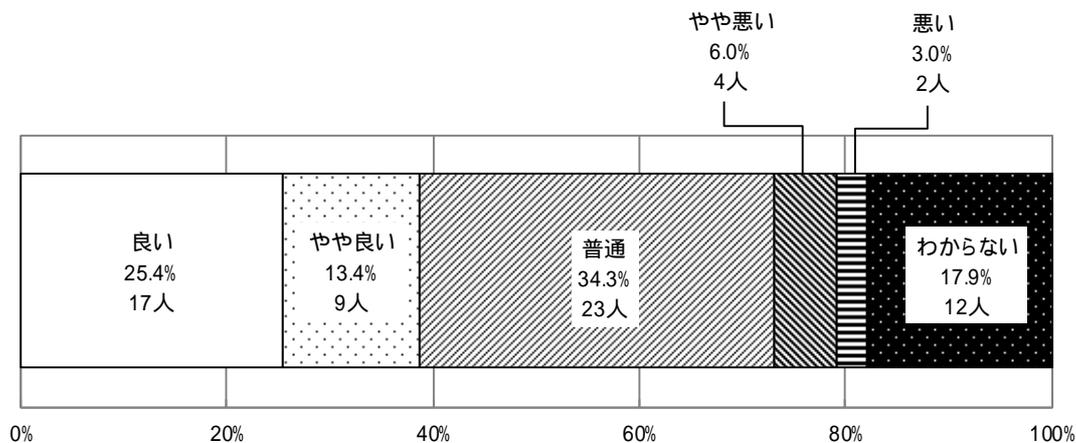


**問 4-1 電話応対について、職員は所属と名前を名乗りますか。n=67**

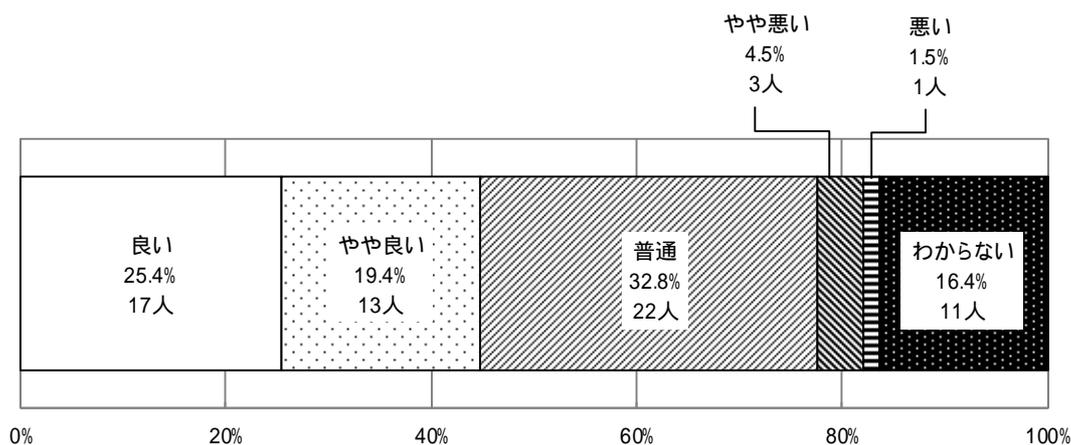


問 4-2 電話応対での、職員の電話マナー(あいさつ、先に切らない等)はいかがですか。

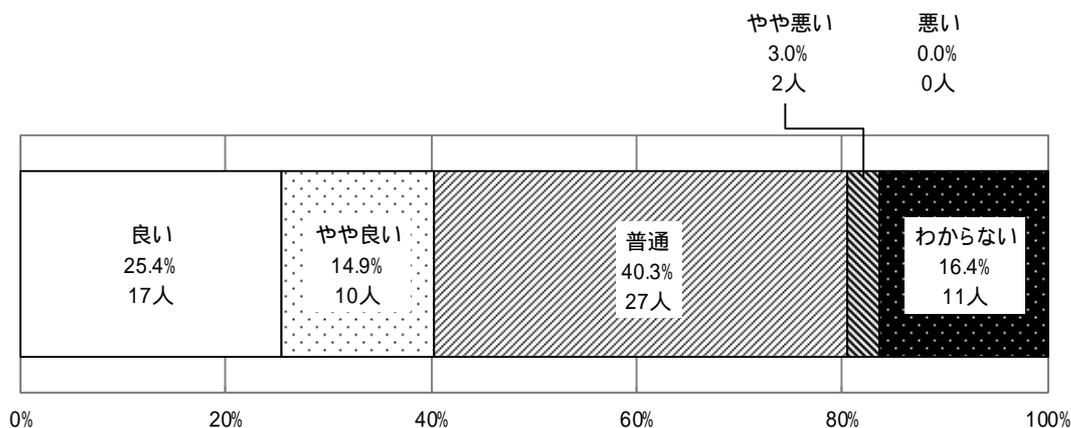
n=67



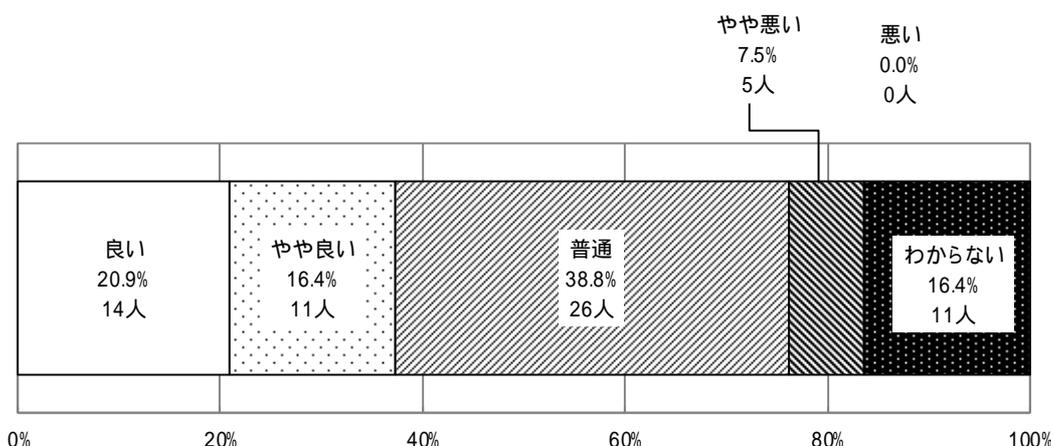
問 4-3 電話応対での、職員の話す姿勢はいかがですか。n=67



問 4-4 電話応対での、職員の言葉づかいはいかがですか。n=67



問 4-5 電話対応での、職員の説明のわかりやすさはいかがですか。n=67



問 5 職員対応・接遇について、ご意見等ございましたら記入ください。(自由記入)

主な意見の抜粋

良い

- ・ 丁寧な対応を心掛けている事が接しているだけで伝わります。契約社員やパートタイムの方は多少の経験不足(知識不足)を感じる事も有りますが誠意の有る対応を感じます。(50代)
- ・ 息子が自然まるかじり体験塾に参加させていただいたとき、いろいろ問い合わせさせていただいたときも丁寧に対応頂きました。(40代)
- ・ 電話対応は良いです。窓口対応は昔のお役所に比べれば良くなっていますが、顧客対応としては普通レベルだと思います。(60代)
- ・ 職員の皆様は、言葉遣いも対応も丁寧で良いと思います。(70代)

良くない

- ・ 電話の音が、聞き取れないくらいとても小さい時がある。(60代)
- ・ 窓口に行って手続をしたとき、ちょうど昼休みだったためか、机で突っ伏して寝ている職員の方がいらっしゃいました。昼休みなので過ごしかたは自由といえば自由なのですが、普通の会社ではお客さんの目の前で寝たりはしません。窓口の目の前だったので、あまりいい印象はありませんでした。休憩室とか、仮眠室などでお休みされるとよいと思います。(40代)
- ・ 総じて、やっている感満載。人が対応する意味があるのか？AI対応でも良い感じ。(不明)

## 要望

- ・ 住民サービスをしっかりされている、という印象を持っております。行政に関する事項は慣れていないと複雑であるため、説明が難しい面があるでしょうから、簡潔丁寧に説明することについて常にブラッシュアップをお願いいたします。(40代)
- ・ 一般的に全般的に良いと思います。通常業務においても、メールの問い合わせにも迅速に丁寧に回答してくれました。良いは当たり前ですので、更に区民に対しての区民満足のサービスとは何か?をABC研修等で勉強してもらいたい。評価は上司がやるべきではなく、本来は区民が評価すべきもの。評価と判定は違うということだと思います。(70代)
- ・ 基本的には、若手の職員や管理職の方はマニュアル的ではありますが、丁寧な言葉づかいで、こちらの意向を考えながら対応されていると思われませんが、一部のベテラン職員には、ぞんざいなものの言い方や区民を見下しているような印象を感じることがあります。また対応に、むらのある職員もいらっしゃいます。(なれなれしく話しかけてきたり、急によそよそしくお役所風を吹かしたりされて、対応に戸惑ったことがありました。)普通と回答したのは、全体的には、プラス、マイナス面を合計して普通としています。また、接遇的にはできていても、その方の職務に関しての習熟度が低かったり、職務に関する知識の乏しい職員がおられ、これ以上申し上げても無駄と思うこともありました。対応や接遇は、行政人として職務に対する十分な知識や対処能力があって初めて、成り立つと思います。中身のある人材育成を望みます。(60代)

## 場合による

- ・ 経営支援課の対応がとても良かったです。他の課の方は印象にないので普通にしました。窓口に行っても何の反応もしないおじいさん達は何をされているのでしょうか、自分の仕事以外は気にも留めない方も多々いるのでそういう職員は感じが悪いなと思いました。服装はきれいにしている方とそうでない方といるのでウインドブレーカーを統一で着るとかしてもいいかと思います。(40代)
- ・ 職員の個々によってすごく丁寧な方もいれば、本当残念な方もいて、人による差が大きいと思います。(30代)
- ・ 職員の差がある。結局は、人による。(40代)

## その他

- ・ 訪問・電話していないのでわからない。(70代)
- ・ 区役所の電話受付がどの部署も同じ電話番号で、複数回やり取りや頻繁に問い合わせた時に毎回担当部署への取次を頼む際、用件を2回も言わなければいけないのが煩わしく、また区役所の人的コストを無駄にしているのではないかと思う。電話交換手係の対応には不満は無いが、問い合わせの多い部署には直通ダイヤルで繋がれるようにしてほしい。(30代)

- ・ 今回の質問に対応できなくて申し訳ありません。しかしながら、勤労と納税をし、転出も転入もしない区民は、ほとんど区役所に行く用事がありません。区役所の門をくぐるのは、何らかの問題がある人がその扉を叩く気がします。今回の設問そのものに意味がないです。モニターに聞く前に、区民の声が届く仕組みができているのか？行政の電子化が進むことで困難なことはないかなど市井の人間だからこそ伝えたい、伝えられる思いはあると思います。設問設定については、ご一考願いたいです。(50代)
- ・ こういうアンケートはいつも対面や電話など職員個人の対応状況を聞いてばかりいるが、申込/問い合わせなど24時間可能な電子申請についても今のままでよいか聞くべきではないかと思う。電子申請の場合、粗大ごみなどは申請内容と注意事項をメールで送るなどよくできているが、区役所各部署主催イベントなどの電子申請は内容がまちまちで、特に連絡先メールアドレスの記入欄が無かったり、確認のための申込内容の返信がなかったり、抽選などの場合は受付締め切り後いつまでに連絡するのかの記載が無かったりなど、統一がとれていない。電子申請には必ず自動的に内容と注意点を送り返すことを必須とするなど、区全体として監視、サービス向上を検討してほしい。(70代)

(3) あらかわ・Eモニター掲示板に投稿された主な意見要旨(一部抜粋)

掲示板のテーマ	設置期間	投稿数
フリーテーマ	令和4年5月19日～令和5年3月31日	565

1 あらかわ遊園

投稿要旨	<p>あらかわ遊園へリニューアル初日に行った。初日だったので仕方がないと思うが、スタッフの方に質問した時、場所の案内や機械の操作に慣れていない人が多く、スタッフ同士で聞き合う場面が多かった。オープン前に園内の場所や機械の操作方法など、事前に予習してほしかった。</p>
	<p>[他のモニターからの投稿]</p> <p>リニューアルオープンしてから料金設定が上がり過ぎて気軽に子どもを連れて行く場所ではなくなった。遊ぶ遊具などが増え、魅力的な遊園地になったとは思うが、荒川区民割引などをぜひ設定するべきかと思う。</p> <p>スタッフが快い対応をしていただき、とても気持ちよく利用できた。早速改善されたのかもしれない。料金設定は、前より高くなったのは事実だが施設の品質を考えたら、むしろ安いかもしれない。</p> <p>年間パスポートが販売開始となり嬉しい。自宅からも保育園からも近いのでこれからはどんどん利用したい。</p>

2 ながらスマホ防止条例

投稿要旨	<p>荒川区のながらスマホ防止条例が、テレビのニュース番組で取り上げられていて知った。ながらスマホは危険なので広く周知してほしい。</p>
	<p>[他のモニターからの投稿]</p> <p>主要駅での啓発活動や区報への掲載をどんどんやって、条例で定められていることを周知して欲しい。</p> <p>条例ができたのは知っていたが、罰則規定もなく守られていないのが実態のような気がする。いくら啓発したところで、どこまで効力があるのか疑問だ。</p>

3 給食費の無償化

投稿要旨	<p>給食費の無償化の取り組みは、素晴らしいと思う。ただ、他の無償化した自治体では今までより給食費の予算が減ってしまい、質が下がった等の話も聞くので、予算は減らさずに無償化してほしい。</p>
	<p>[他のモニターからの投稿]</p> <p>区立幼稚園の給食の提供もされると聞いた。早い段階で決定され、素晴らしいと思う。給食費の無償化よりも、公教育の質を高めて貧富の差関係なく高品質の教育を受けられるような環境を作ることが優先度の高い課題ではないか。</p>

#### 4 キャッシュレス決済

投稿 要旨	<p>普段は現金を持ち歩かず電子マネーなどで決済をしているが、商店街でちょっと買い物をしたい時などは現金のみの店舗が多いため買いたくても買えないことがある。商店街の機会損失防止のためにもキャッシュレス決済の導入についてサポートする制度があればと感じている。</p>
	<p>[他のモニターからの投稿]</p> <p>現金にくらべ、キャッシュレスは手数料という形で店舗側に負担がかかるので、個人経営のお店にはなかなか難しい面もある。区の制度として導入するのであれば、店舗側へのメリットだけではなく、区全体へのメリットが必要だと思う。まずは行政サービスのキャッシュレス化から導入、その後、各商店街や店舗への導入に向けて動いて下さることに期待する。</p> <p>地方の自治体などが進めている「地域電子通貨」を導入してはどうか。区内での利用が促進されるので小売店にも良い影響があると思う。</p>

#### 5 道路上の私物

投稿 要旨	<p>荒川区に住んで、一番がっかりしたことが、道路に堂々と私物（自転車、植木鉢、商店の棚や看板など）を置く家が多いこと。景観にも良くないし、バリアフリーにも良くない。ぜひ規制や指導強化をお願いしたい。</p>
	<p>[他のモニターからの投稿]</p> <p>私道ならまだしも公道にも関わらず平気で私物を置いているのを多く見かける。近くの商店では商品陳列棚を常時歩道上に置いている状態のため、いちいち避けて通る必要があり危険である。放置自転車については定期的に人員を割いて警告しているようなので、その一環で道路上の商品棚や植木等にも張り紙をするのはどうか。</p> <p>かばうわけではないが、道路に私物を置いているのは、セットバックされたお宅に多く見受けられると思う。元は自宅だった等、理由があるのだと思う。</p>

#### 6 各種申請の電子化

投稿 要旨	<p>省エネ家電助成事業に申請した。大変助かるありがたい事業だと思うが、郵送で申請したため、現在審査されているのか、そもそも郵便が届いているのかもわからないため、少し不安がある。申請自体を電子化すれば申請の状況もわかるし、効率の良い運営に繋がらないだろうか。少しずつでも申請手続きの電子化が進んでいけば良いと思う。</p>
	<p>[他のモニターからの投稿]</p> <p>あらかわ遊園スポーツハウスの水泳教室の募集が、電子申請でできるようになり、手続きしやすくとても助かる。引き続き、順次対応していただくとありがたい。</p> <p>区報に「医療費等通知書」が送られてくる旨記載があるが、スマホでマイナポータルからも医療費の情報が見ることができる。区報に合わせてこの点も記載すれば確定申告の準備が容易になるのではないかと。</p>