

荒川区新庁舎整備に関するアンケートの調査結果

令和 8 年 7 月

調査の概要

1. 調査の目的

現在、整備に向けた取組を進めている新庁舎が、区民から親しまれる庁舎となるよう、広く区民意見を聴取し、今後の整備に活かすためアンケート調査を実施した。

2. 調査の内容

(1) 基本属性

性別・年齢・居住地域

居住年数

(2) 区役所の利用状況

区役所への来所頻度・交通手段・目的

滞在時間

(3) 新庁舎に求める役割・機能

区役所の位置づけや役割の重要性

区役所の機能面の重要性

窓口サービスのあり方

区役所にあつたらいいもの

あらかわらしさ

区役所と公園の一体整備に期待すること

自由意見

3. 調査の方法

(1) 調査対象

区内在住の方 等

(2) 調査方法

WEB アンケート(LoGo フォーム) ・ 紙アンケート

(3) 周知方法

区報・ホームページ等

(4) 調査期間

令和8年4月23日～5月22日

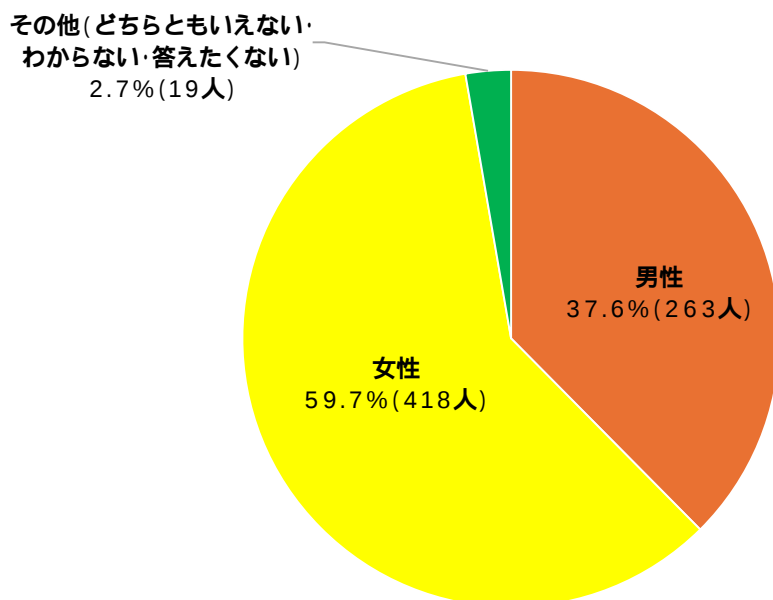
4. 回答数

700件

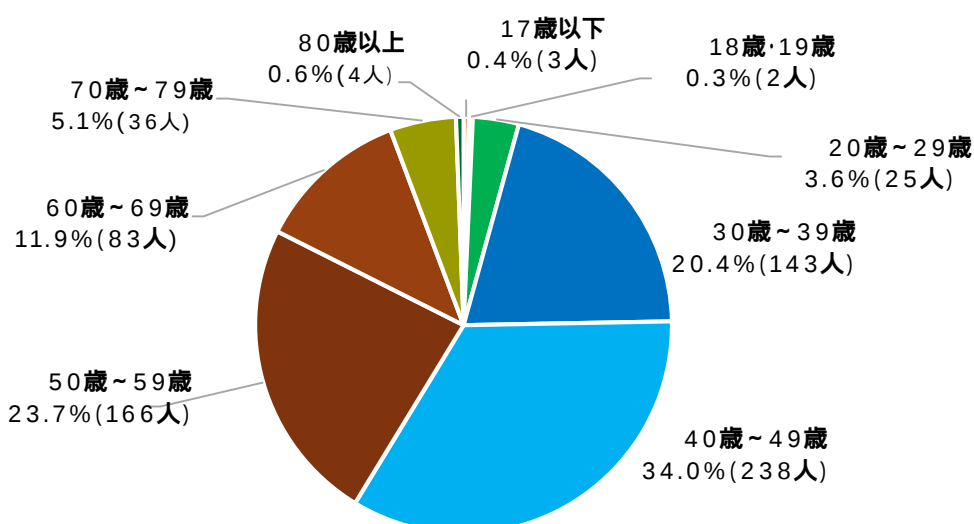
調査結果

【1. 基本属性】

問1. あなたの性別を教えてください。

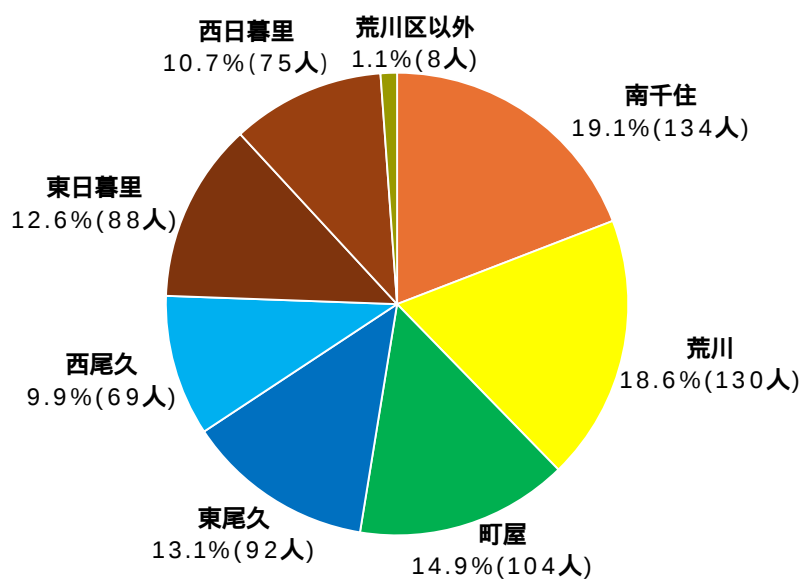


問2. あなたの年齢を教えてください。



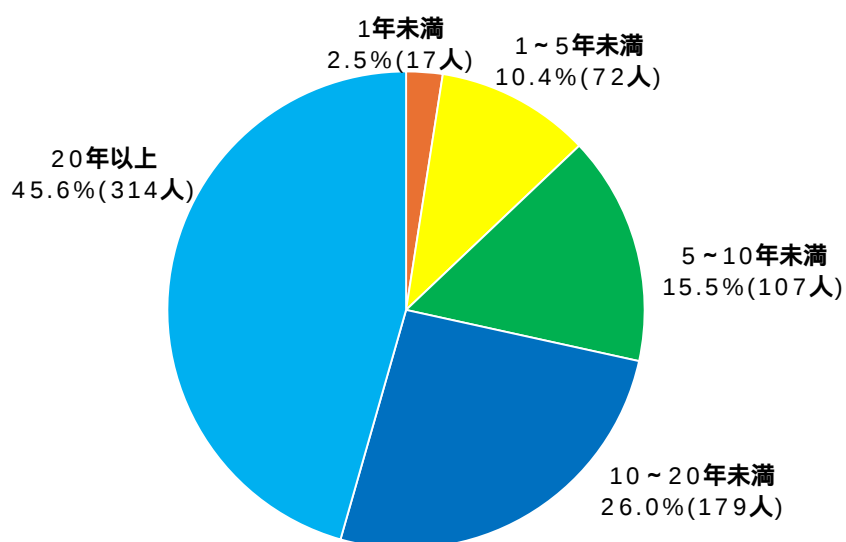
年齢層では40代が最も多く、次いで50代、30代となっており、30代から50代の現役・子育て世代が全体の約8割を占めている。

問 3. あなたが**お住まいの地域**を教えてください。



居住地域は「南千住」「荒川」「町屋」がやや多いが、区内全域から回答があった。

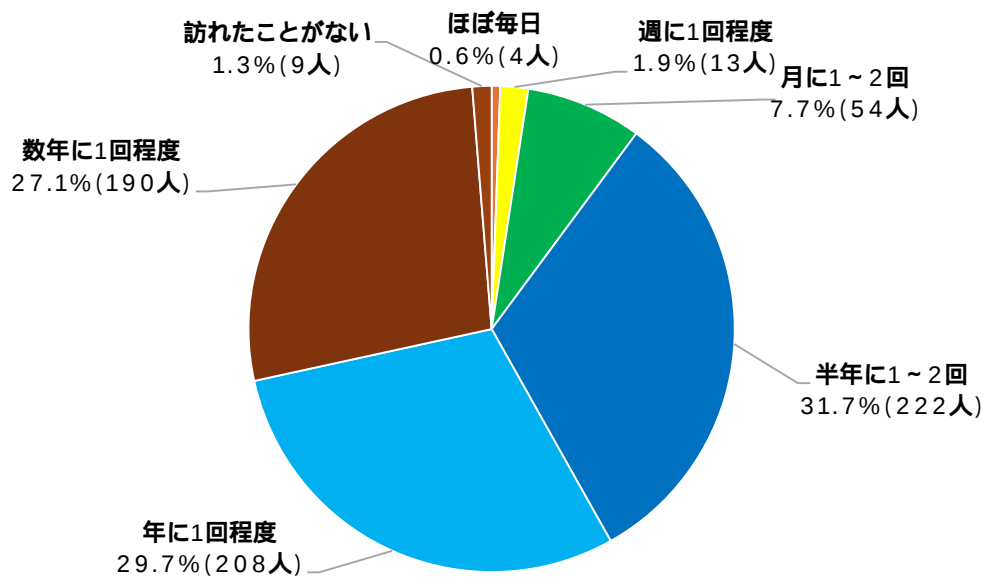
問 4. **荒川区に居住している年数**を教えてください。



居住年数は「20年以上」が半数近くを占め、10年以上を合わせると7割以上となり、地域に定着した住民からの意見が中心となった。一方で3割弱は10年未満の居住年数であり、5年未満の比較的新しい住民による回答も1割以上あった。

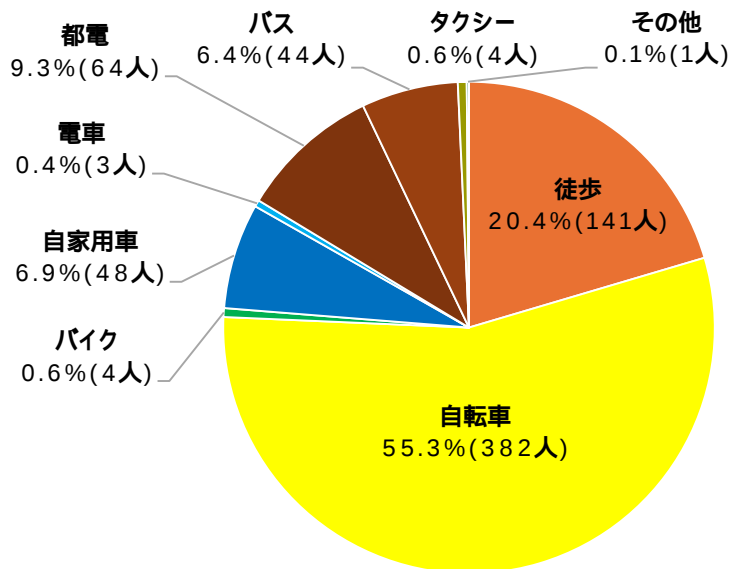
【2. 区役所の利用状況】

問5. どのくらいの頻度(過去おおむね5年の間)で区役所に来られましたか。



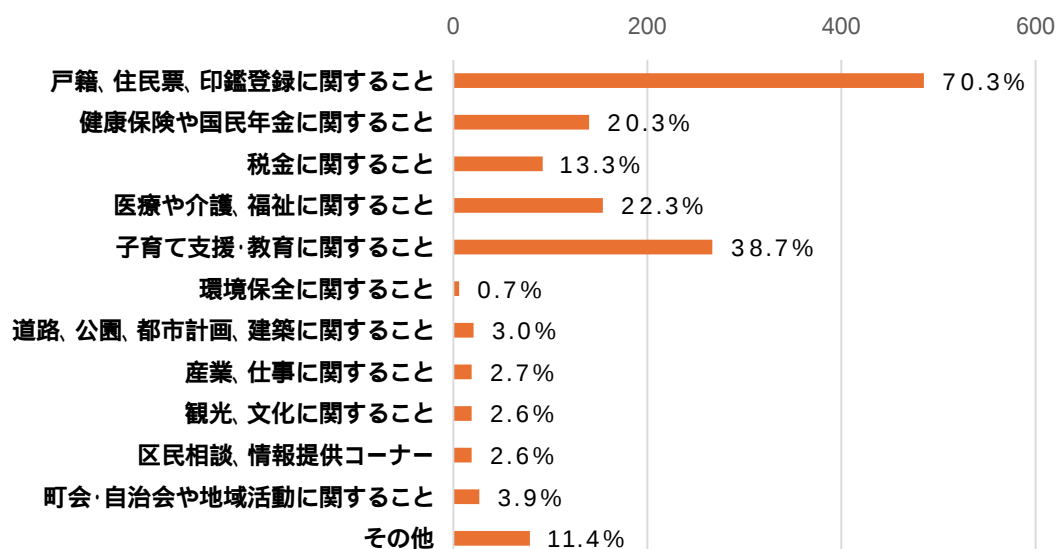
「半年に1～2回」「年に1回程度」の来庁者が多く、全体の約6割が年に数回程度の利用である。

問6. 区役所に来られる際に、主に利用される交通手段はどれですか。



「自転車」が過半数を超え、次いで「徒歩」となっており、「都電」「自家用車」「バス」が続いている。自転車利用が多いことが、後述の「十分な駐輪場の確保(重要度 86.6%)」への高い要求に繋がっている。

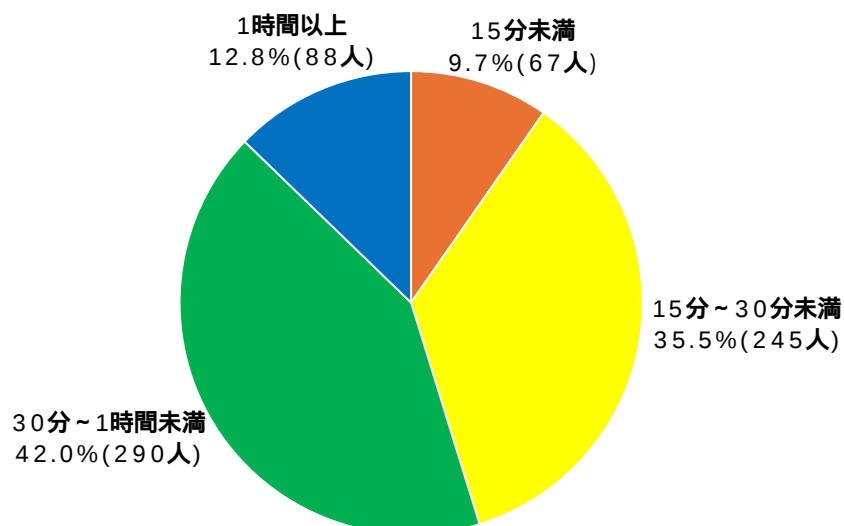
問7. 区役所をどのような**目的**で利用されましたか。 複数選択可



[その他] 補助金申請・パンフレット等の参照
選挙の投票・食堂利用 など

「戸籍、住民票、印鑑登録に関すること」が高い割合を占めており、次いで「子育て支援・教育に関すること」、「医療や介護、福祉に関すること」となっている。本庁舎1階・2階での手続きが大半を占めていることがわかる。

問8. 区役所を利用した際に**どのくらい滞在**することが多いですか。

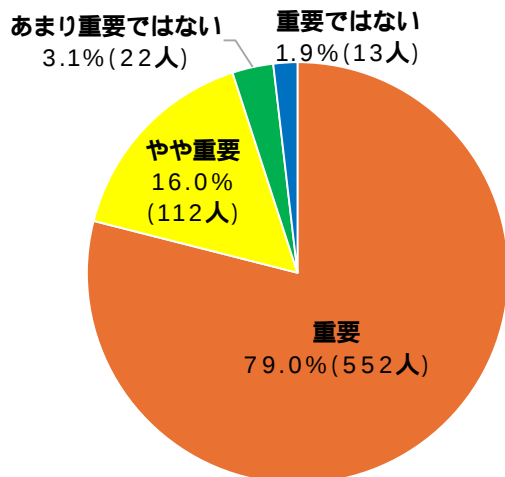


「30分～1時間未満」「15分～30分未満」がボリュームゾーンであり、9割弱の来庁者が1時間未満の滞在時間となっている。

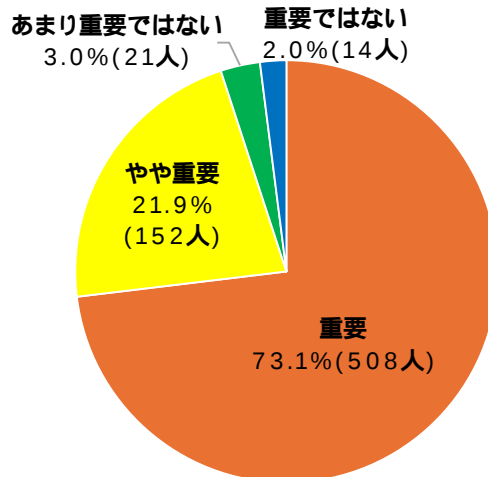
【3. 新庁舎に求める役割・機能】

問9.新しい区役所の**位置づけや役割の重要性**について、どのようにお考えですか。あなたの考えに近いものをそれぞれ選択してください(各質問項目は、検討中の新庁舎整備における「基本指針」を引用)。

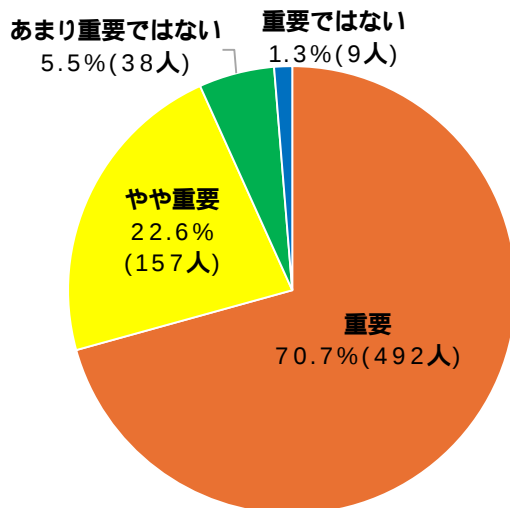
誰もが利用しやすい庁舎



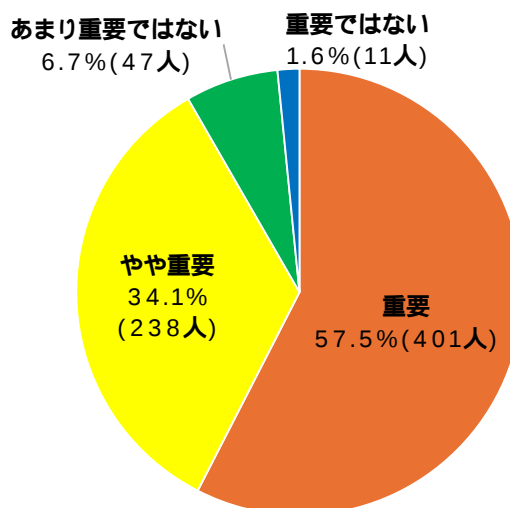
機能的・効率的で働きやすい庁舎



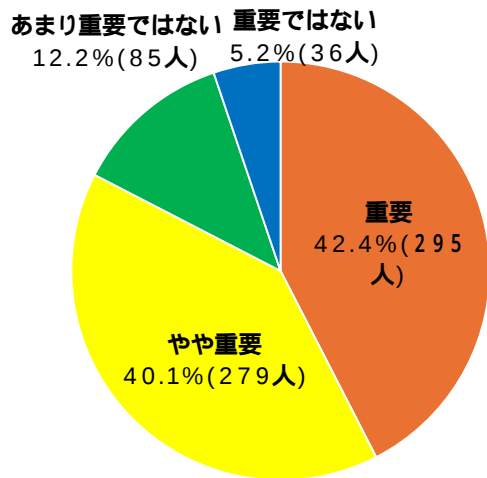
区民を守る安全・安心の拠点となる庁舎



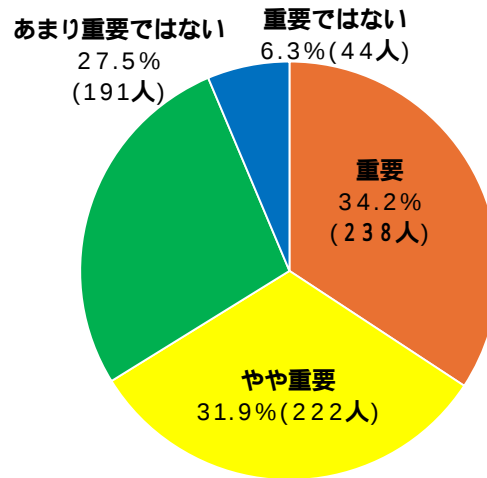
長寿命で可変性のある庁舎



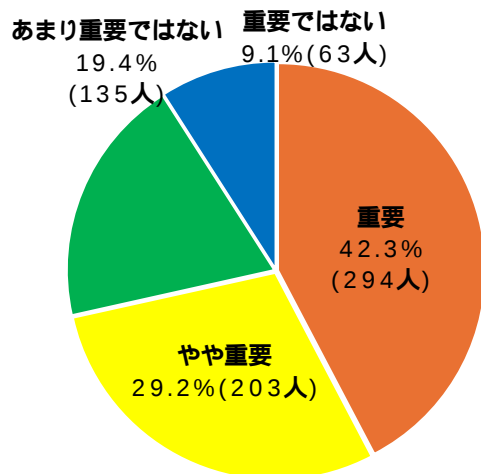
環境に配慮した庁舎



人々が集える庁舎



まちとつながり区民の誇りとなる庁舎



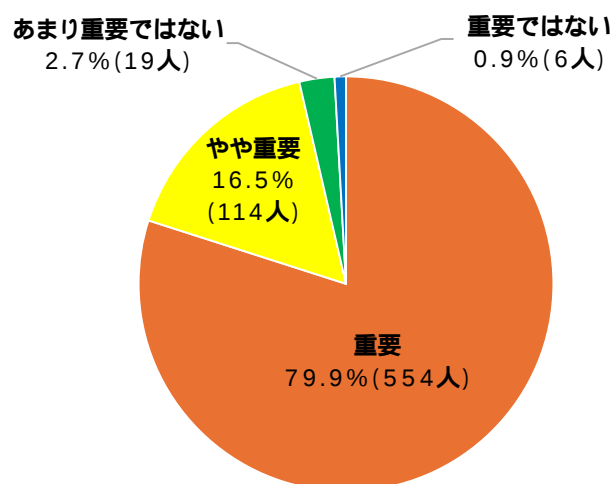
(参考) 重視率比較

新庁舎整備における基本指針について、「重要」「やや重要」を合わせた重視率は以下の通り。

基本指針	重要	やや重要	重視率(計)
1. 誰もが利用しやすい庁舎	79.0%	16.0%	95.0%
2. 機能的・効率的で働きやすい庁舎	73.1%	21.9%	95.0%
3. 区民を守る安全・安心の拠点となる庁舎	70.7%	22.6%	93.3%
4. 長寿命で変性のある庁舎	57.5%	34.1%	91.6%
5. 環境に配慮した庁舎	42.4%	40.1%	82.5%
6. 人々が集える庁舎	34.2%	31.9%	66.1%
7. まちとつながり区民の誇りとなる庁舎	42.3%	29.2%	71.5%

問10.新しい区役所の機能面の重要性について、どのようにお考えですか。あなたの考えに近いものをそれぞれ選択してください。

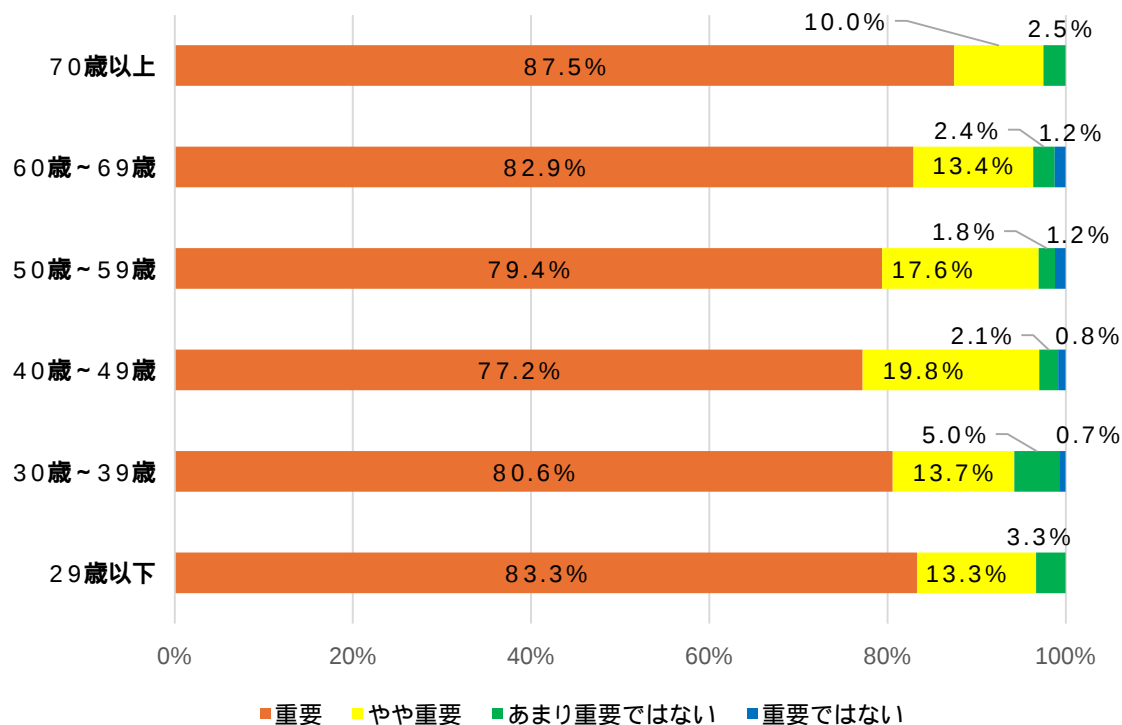
わかりやすい案内機能(総合窓口・サイン表示など)



〔参考〕年齢別比較

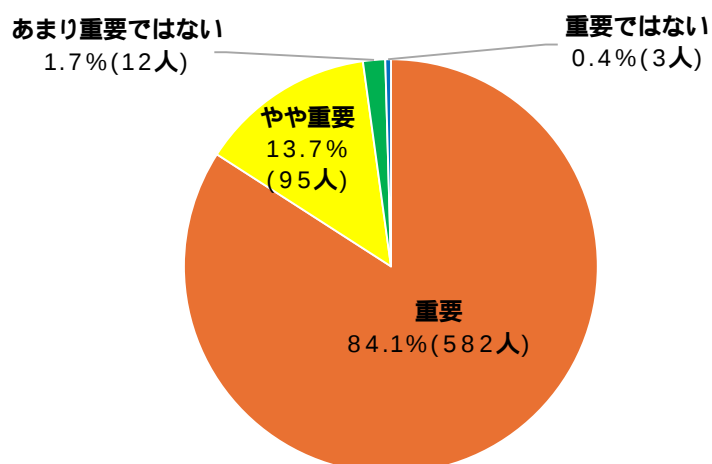
この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。

高齢者層における重視度がやや高い傾向が見られる。



年齢別比較においては、設問2の回答結果を参照しているが、「17歳以下」「18歳・19歳」及び「80歳以上」の回答数が極端に少ないことから、統計上では「17歳以下」を統合し「29歳以下」、
「80歳以上」を統合し「70歳以上」として掲載。

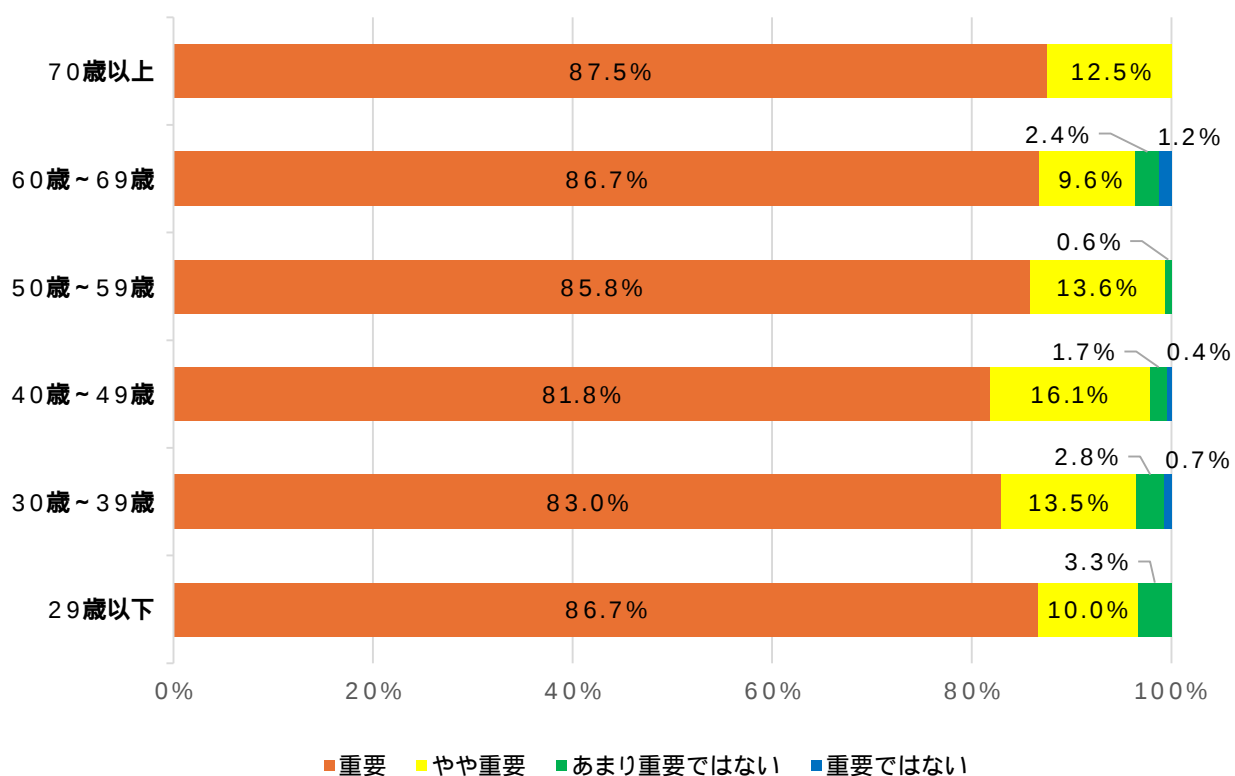
利用しやすい窓口機能



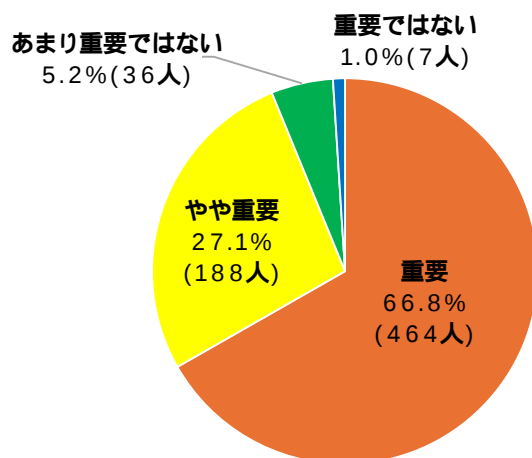
〔参考〕年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。

極端な傾向は見られないが、70歳以上では全ての回答が「重要」又は「やや重要」であった。



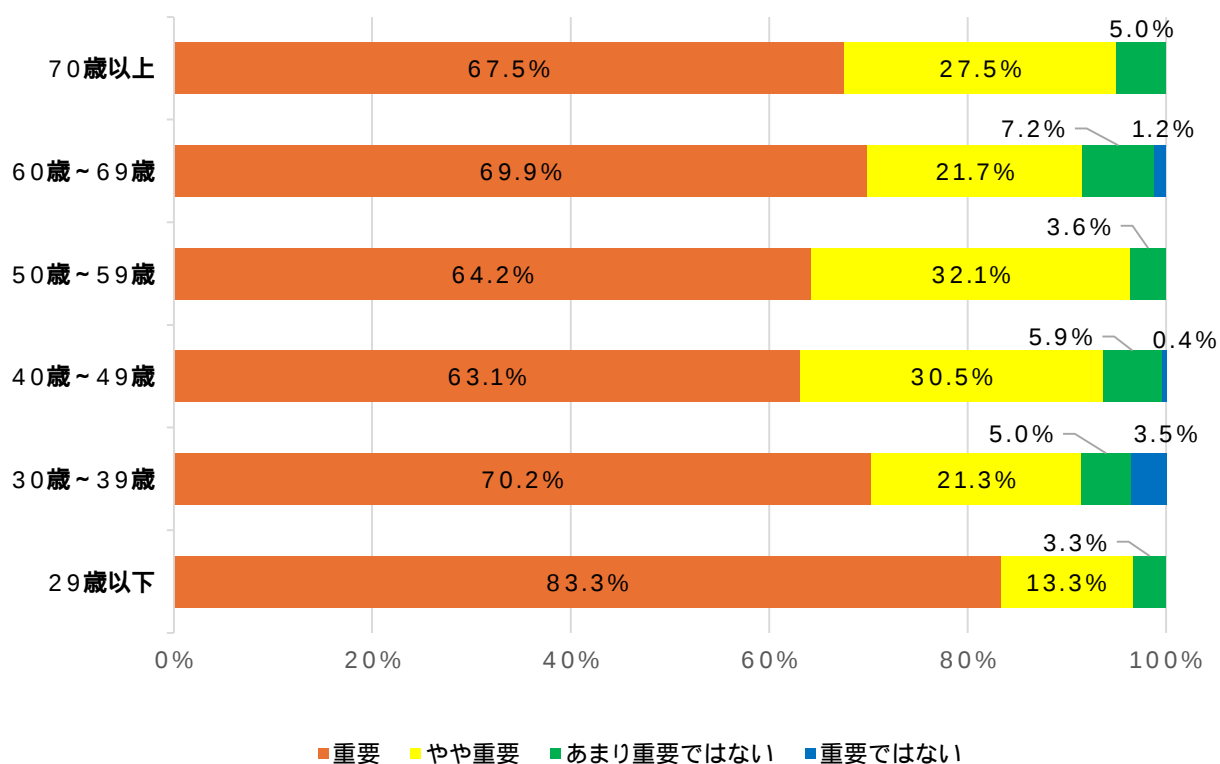
プライバシーの守られた相談機能



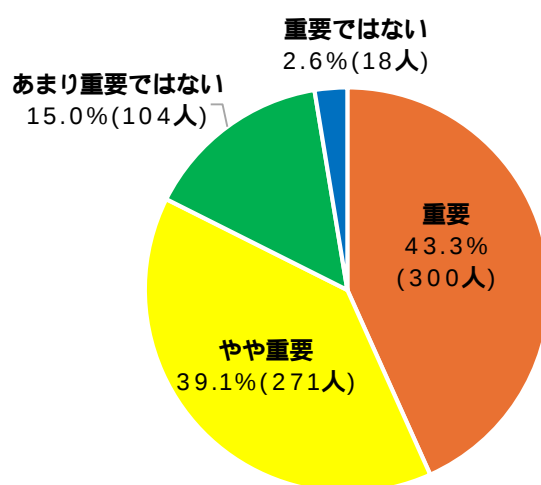
〔参考〕年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。

29歳以下における重要視率がやや高い傾向が見られた。



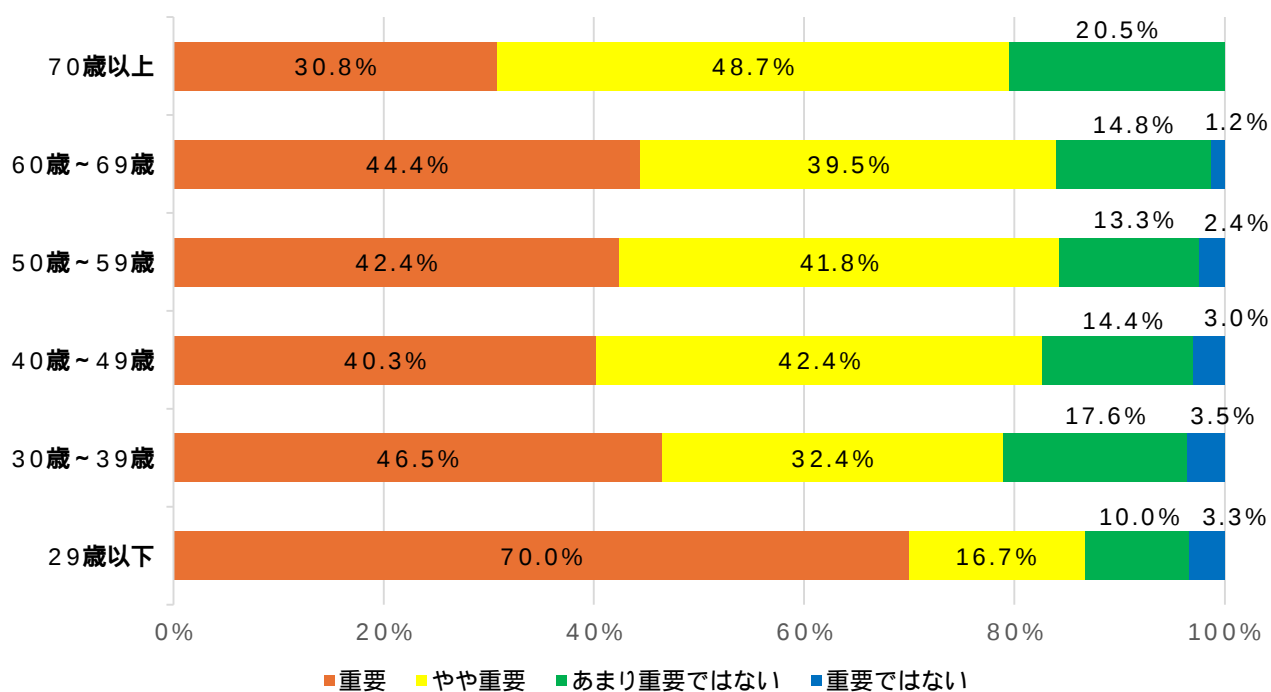
快適に過ごせる待合機能(ロビー・待合スペース)



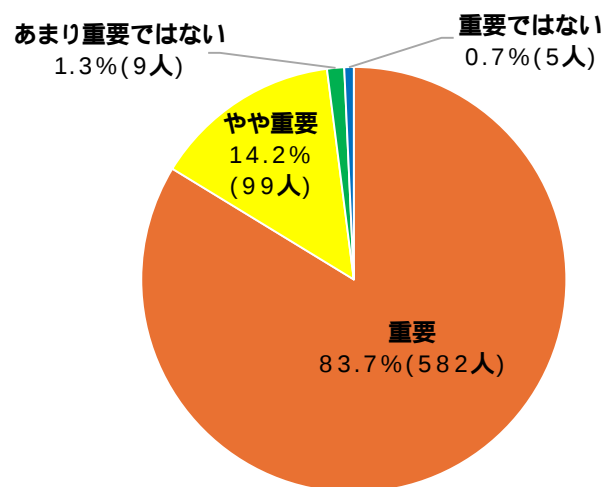
〔参考〕年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。

29歳以下において「重要」とする回答が多い結果となった。

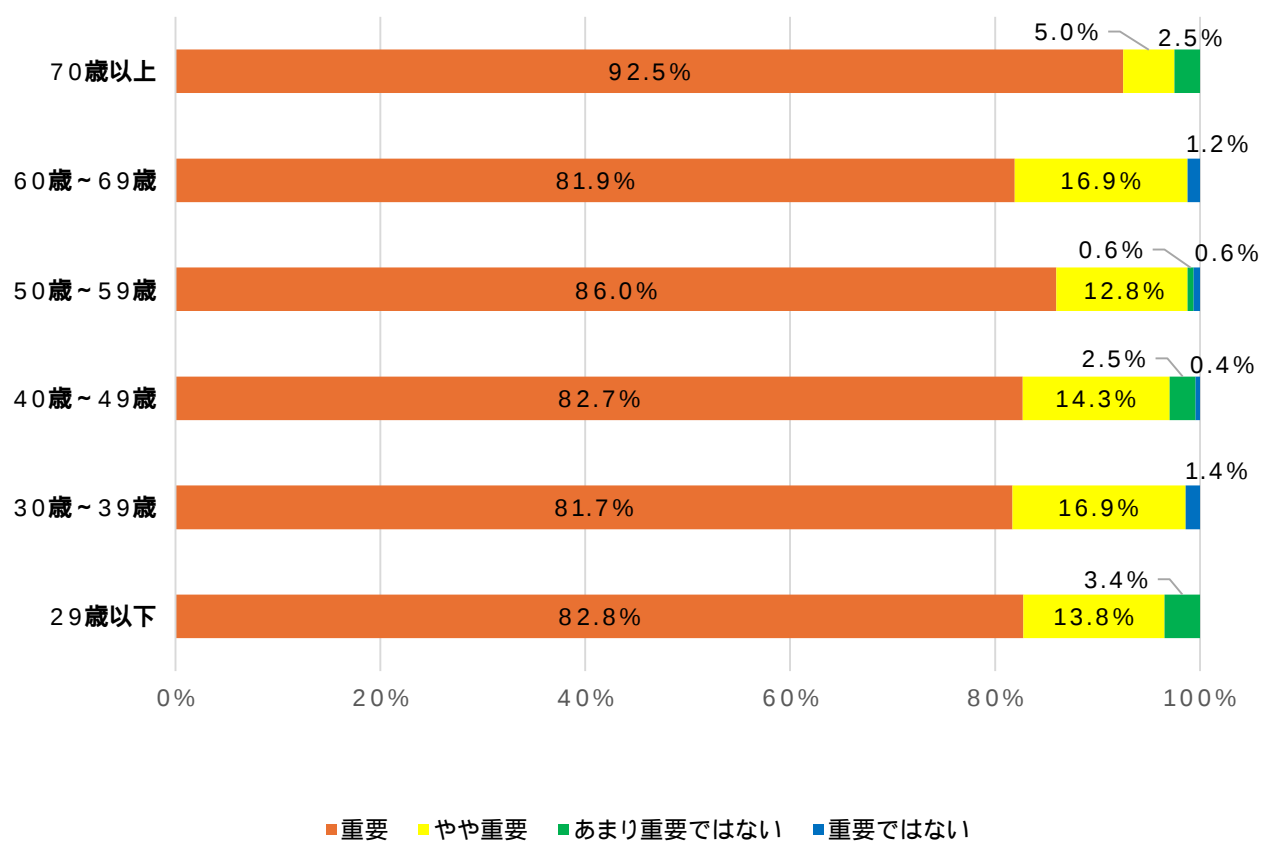


情報セキュリティの強化

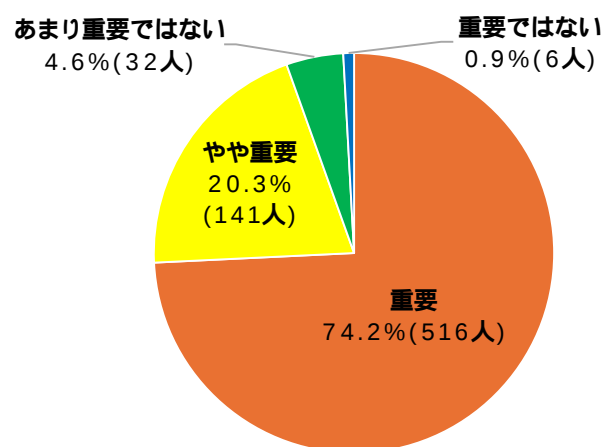


〔参考〕年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。



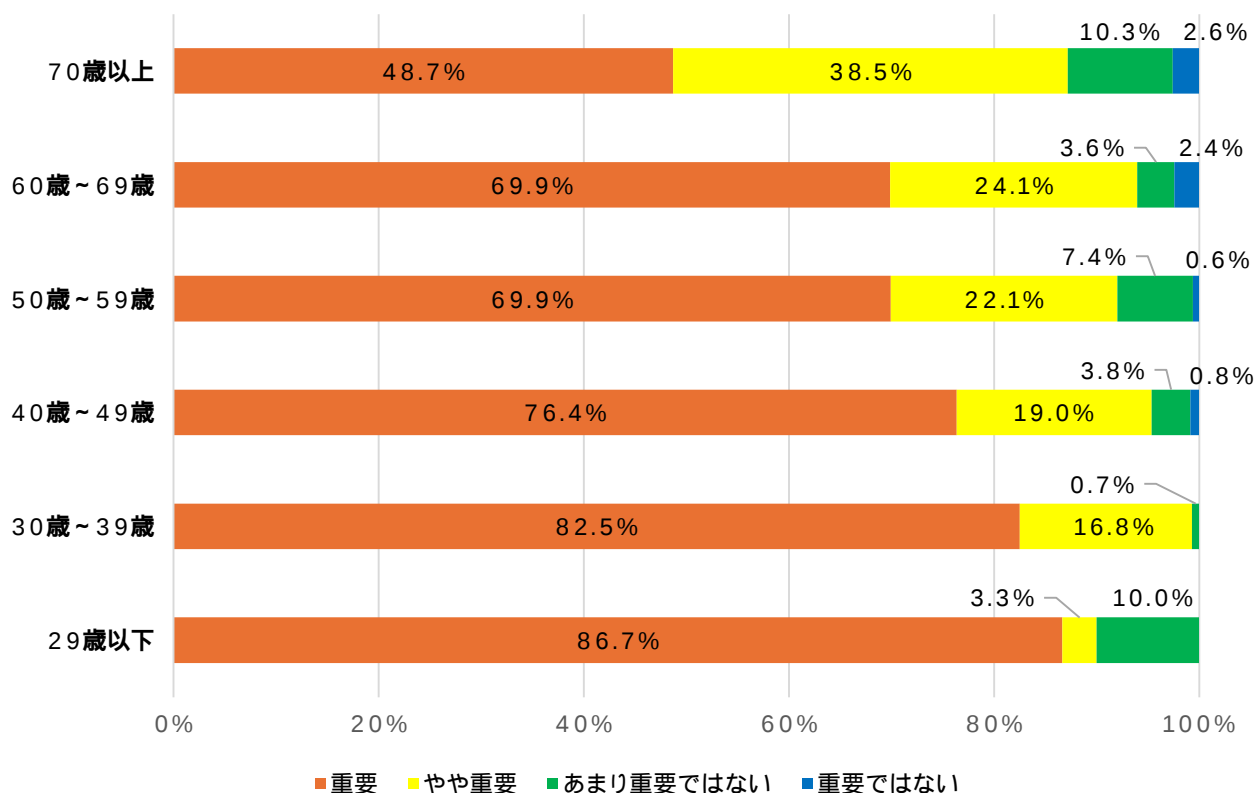
デジタル化(オンライン手続きや案内など)の充実



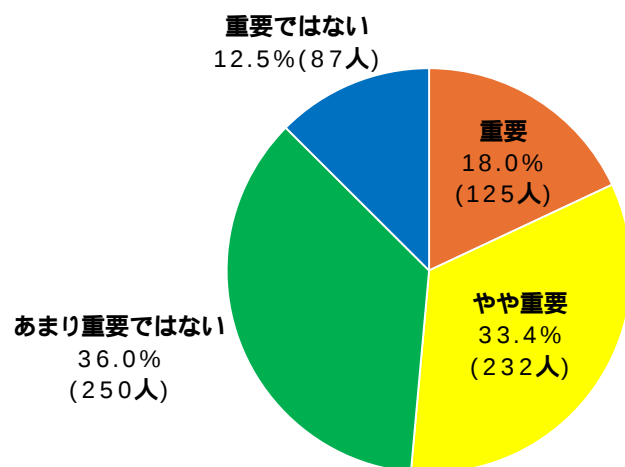
〔参考〕年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。

年齢が若くなるほど、重視度が高くなる傾向が顕著に見られた。



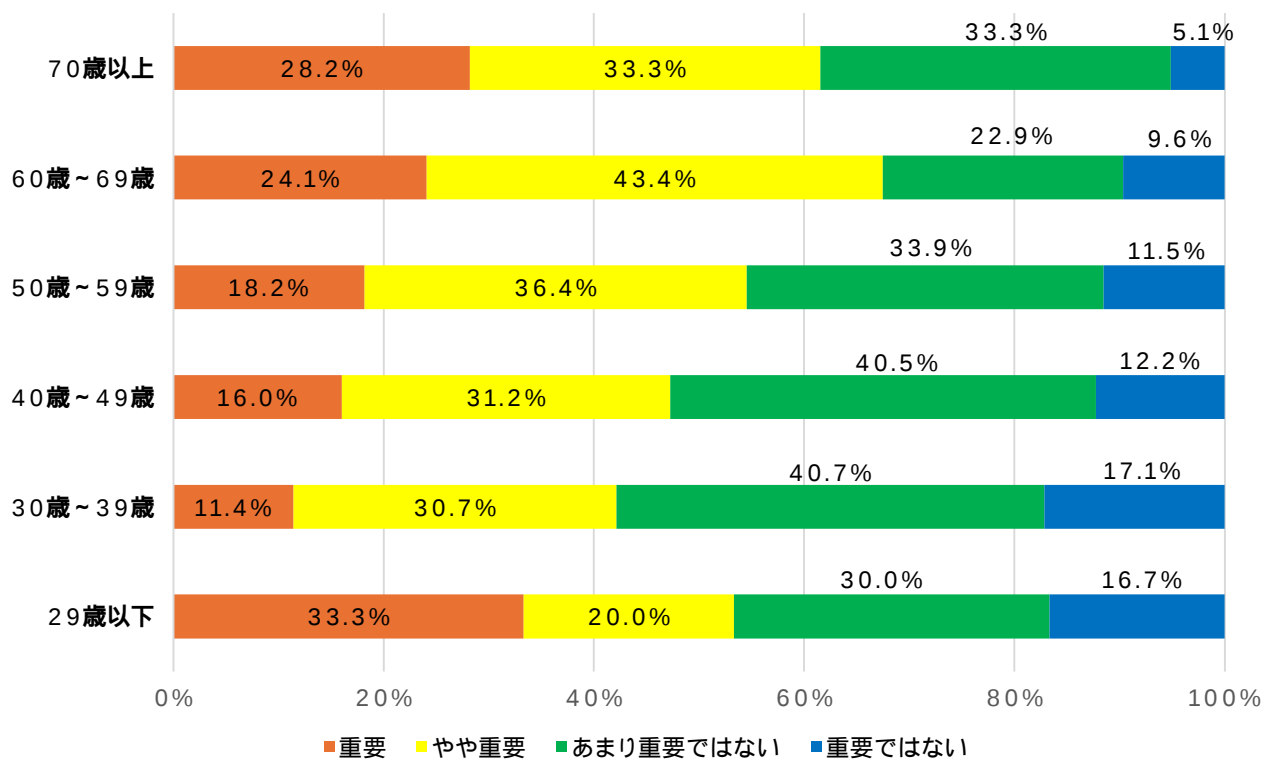
区民等が交流できる機能



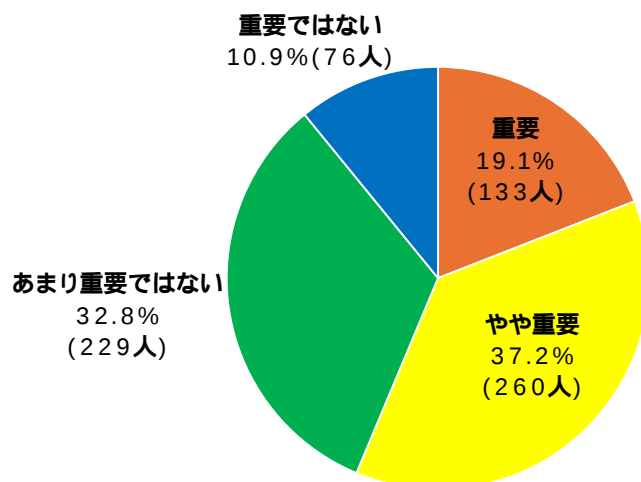
〔参考〕年齢別比較

この設問における年齢（問２）別の回答構成比は以下のとおり。

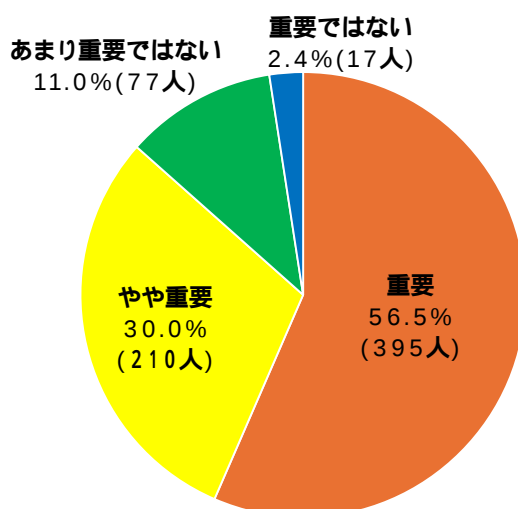
２９歳以下の回答人数がやや少ないことを考慮すると、年齢層が高くなるほど重要視率が上がる傾向が見られる。



十分な駐車場の確保



十分な駐輪場の確保

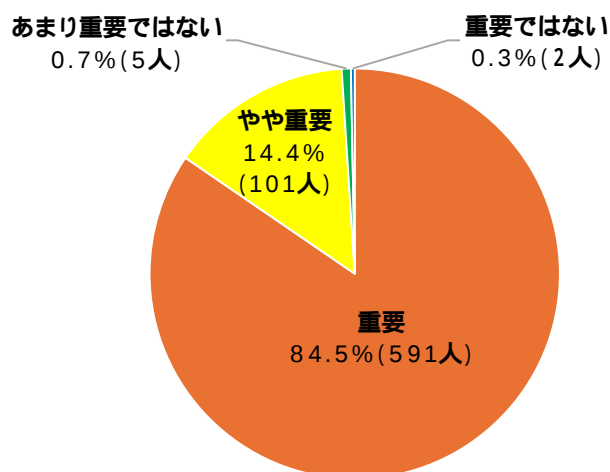


新庁舎に求められる役割(設問9)についての回答を総合的に見ると、「誰もが利用しやすい庁舎」「機能的・効率的で働きやすい庁舎」「区民を守る安全・安心の拠点となる庁舎」「長寿命で可変性のある庁舎」に対して特に重要視する回答が多くなった。「環境に配慮した庁舎」「人々が集える庁舎」「まちとつながり区民の誇りとなる庁舎」については重要視する回答が過半数であるものの、一定数の重要視しない回答もあった。

機能面(設問10)では、「利用しやすい窓口機能」「情報セキュリティの強化」「わかりやすい案内機能」が特に重要視される一方で、「デジタル化(オンライン手続き等)の充実」に対する期待も高く、窓口機能の充実とデジタル化の両立が求められていることが分かる。

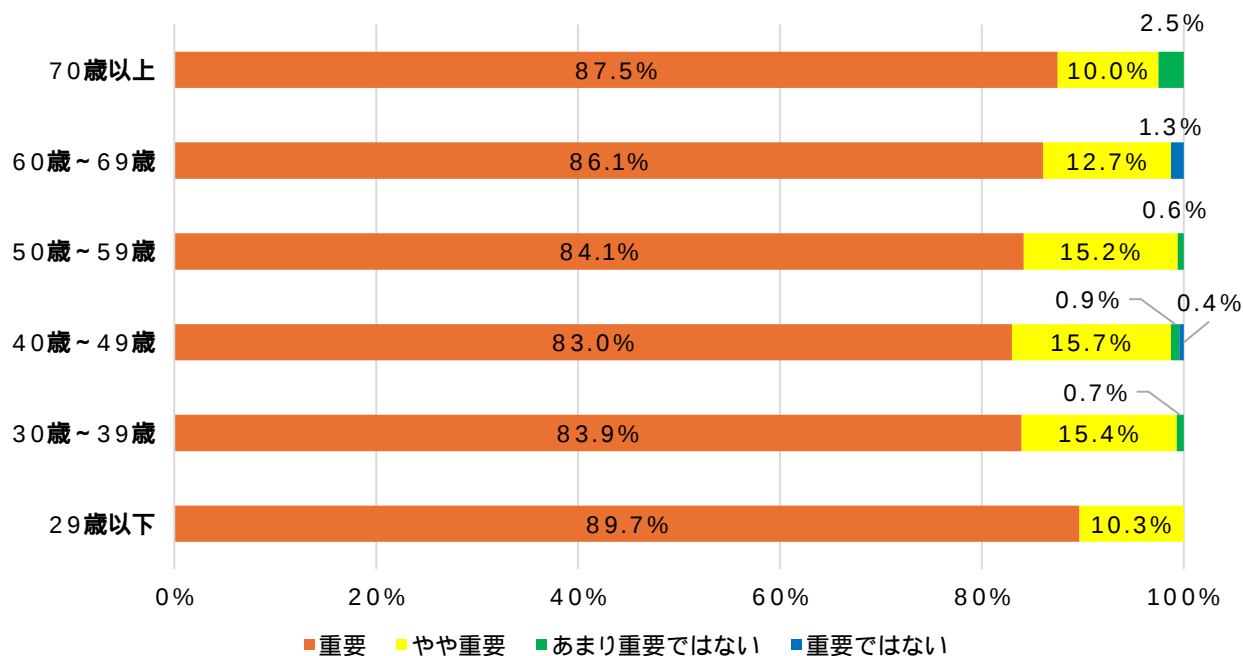
問11. 新しい区役所の「窓口サービスのあり方」の重要性について、どのようにお考えですか。あなたの考えに近いものをそれぞれ選択してください。

どこの窓口に行けばよいかすぐにわかること

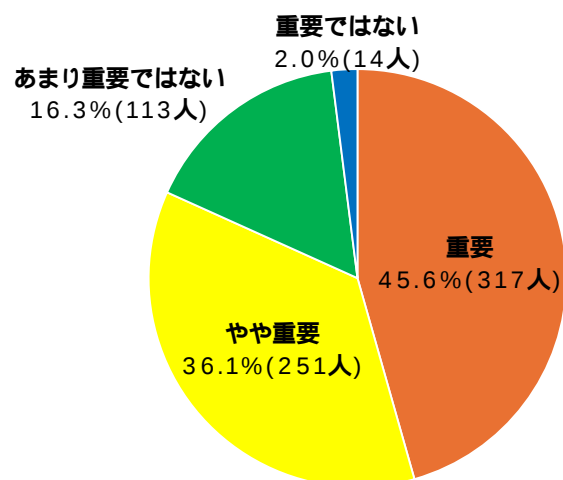


〔参考〕年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。



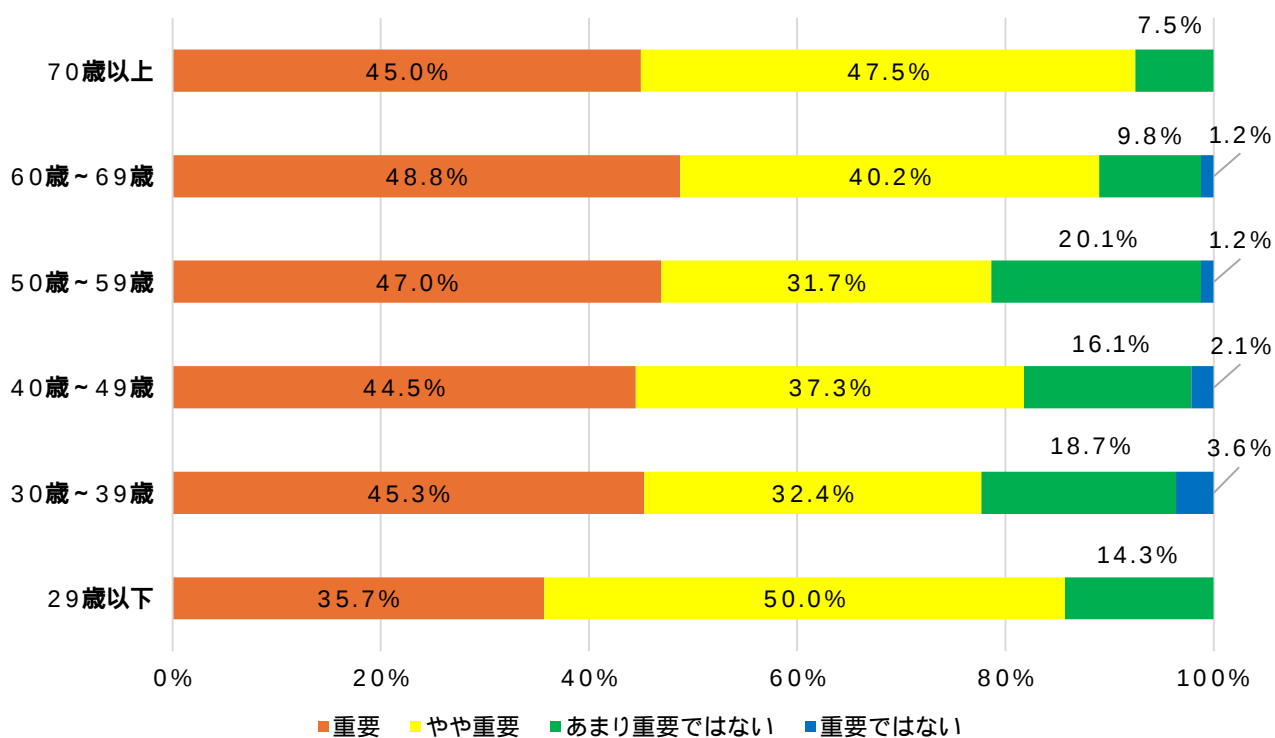
できるだけ動かないで手続きできること



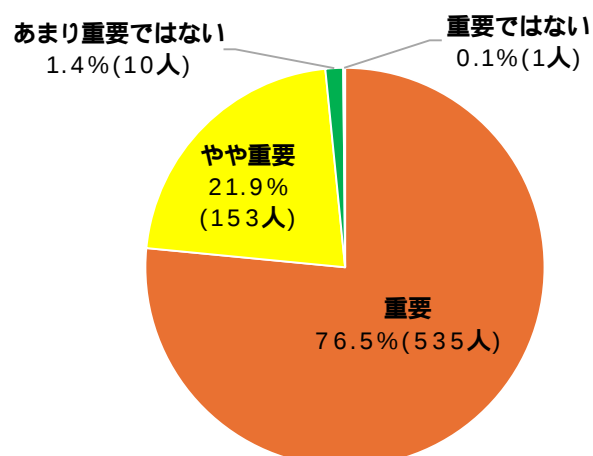
〔参考〕年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。

60歳以上の区分でより重要視する回答が多くみられた。



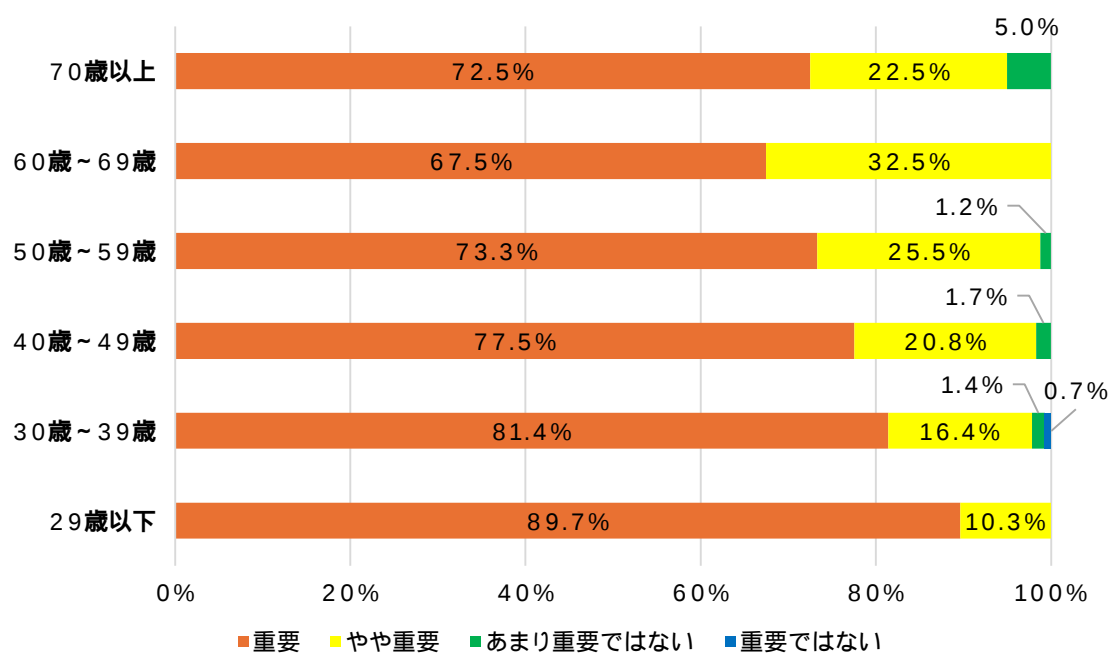
少ない待ち時間で手続きできること



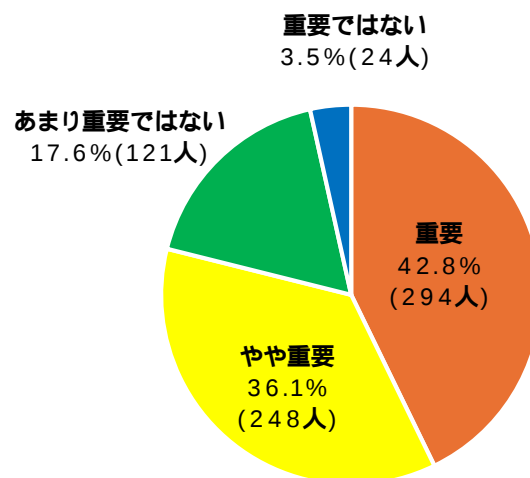
(参考) 年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。

29歳以下の若い世代で、重要視する回答が多くみられた。

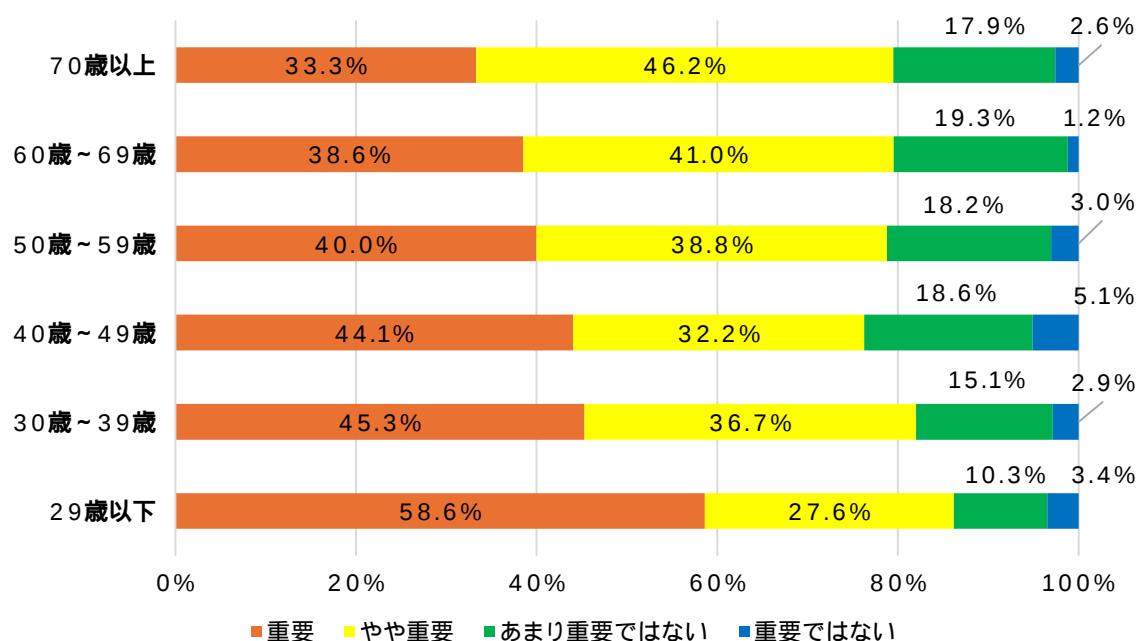


待ち時間を快適に過ごせること

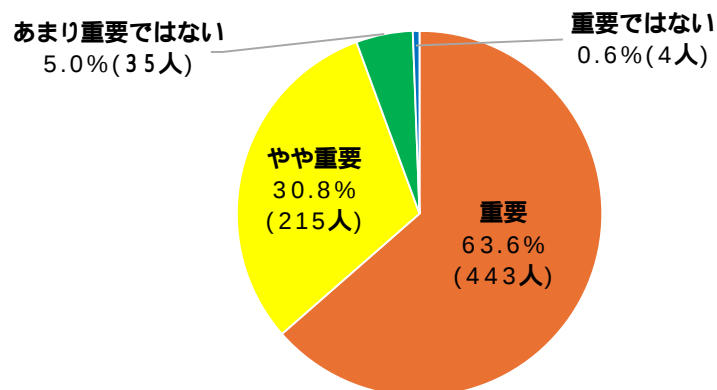


(参考) 年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。
年齢が若い世代ほど、特に重要視する傾向が見られた。

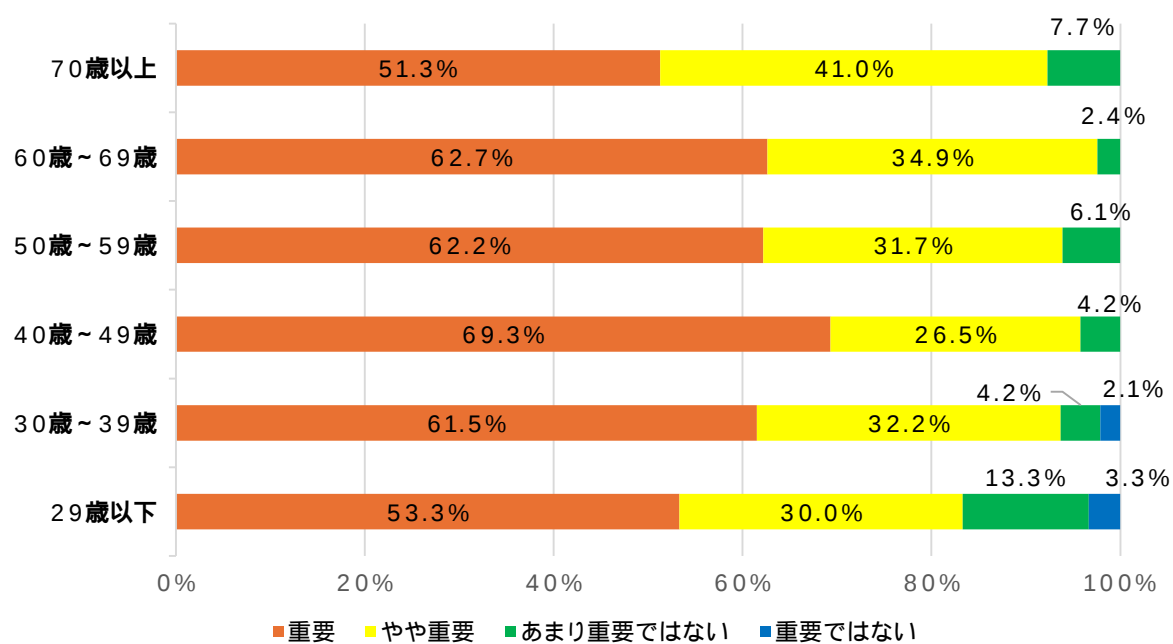


たくさん書かないで手続きできること

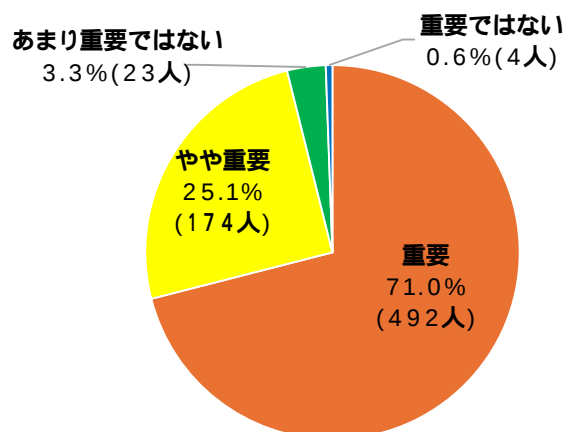


(参考) 年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。



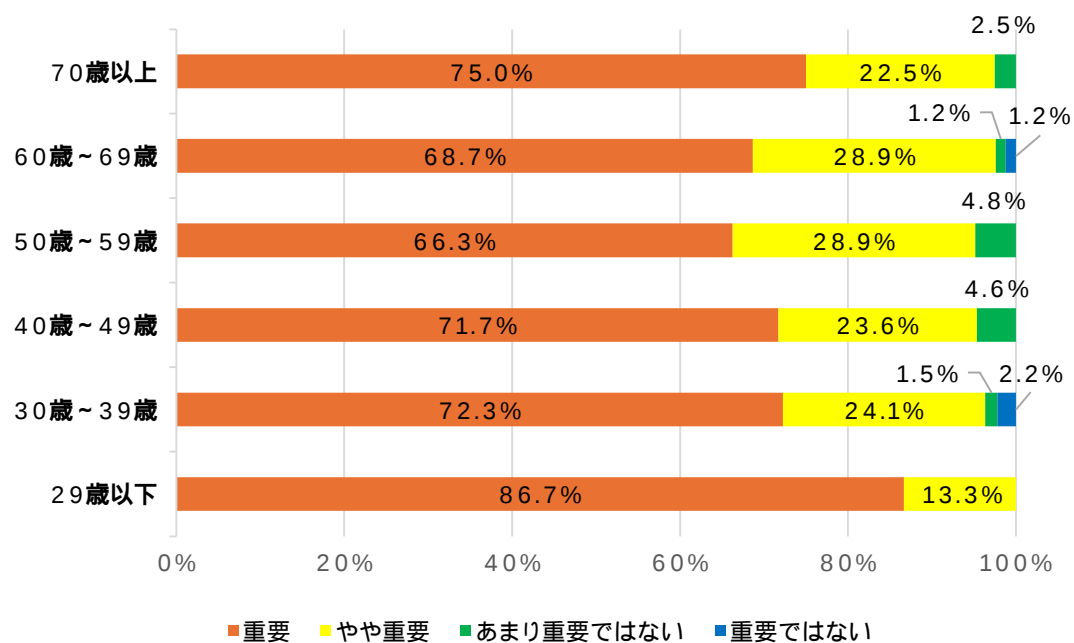
プライバシーが守られる窓口であること



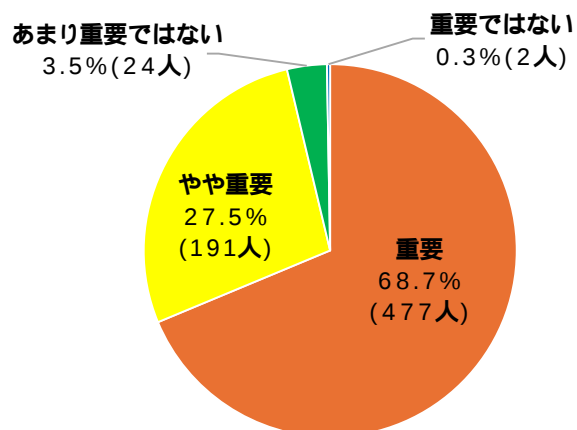
〔参考〕年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。

29歳以下で重要視する傾向が見られた。

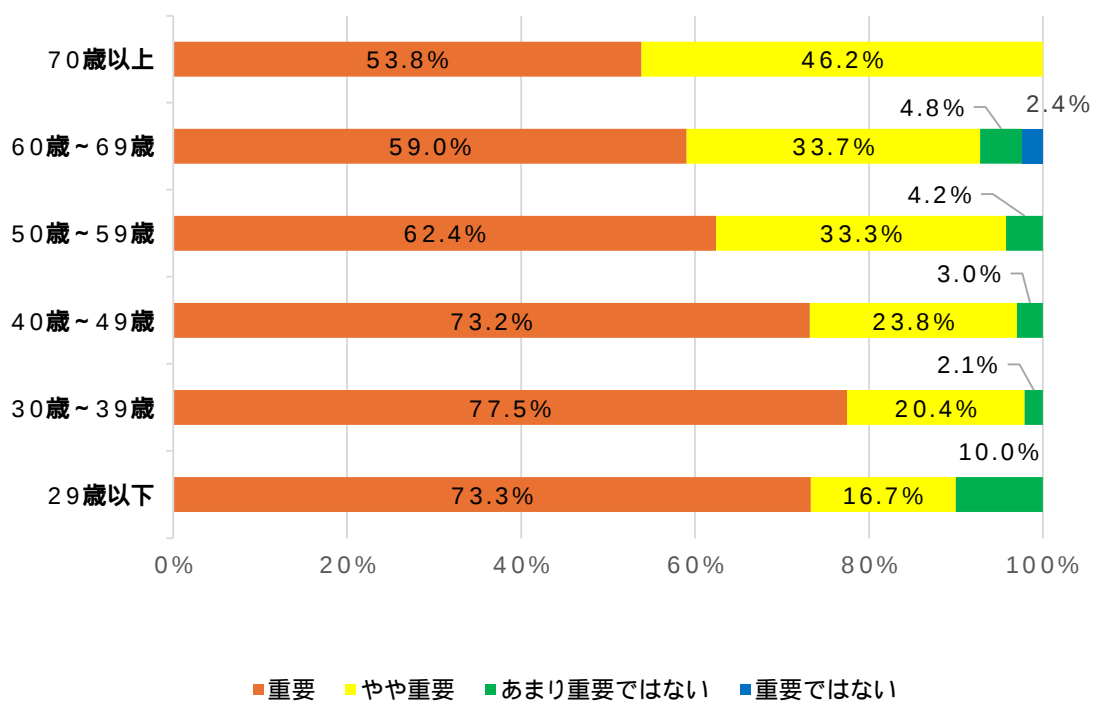


窓口(区役所)に行かなくても手続きできること

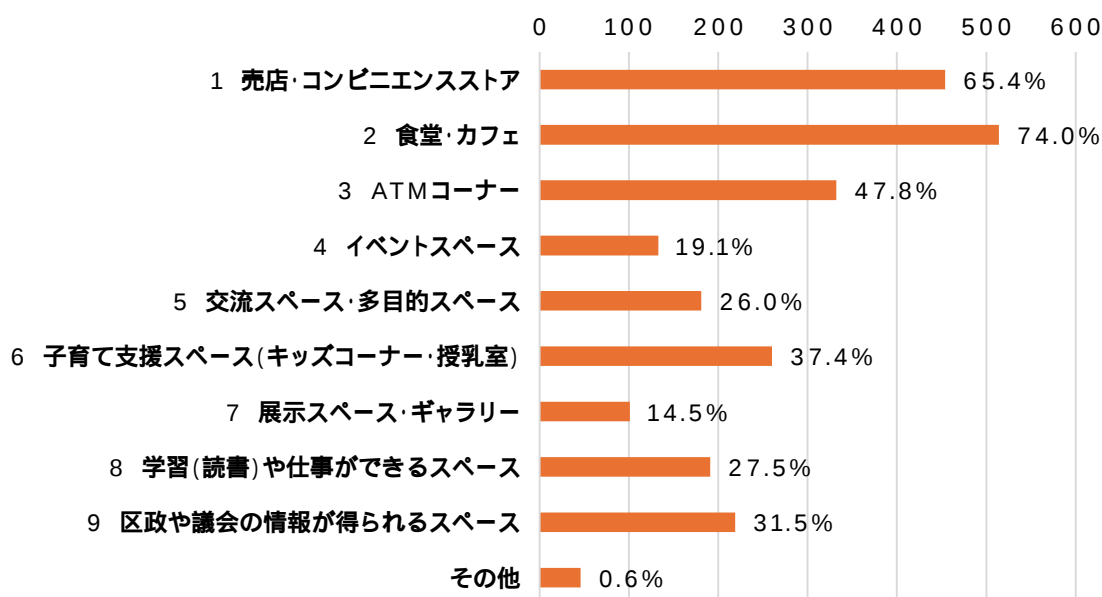


〔参考〕年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。

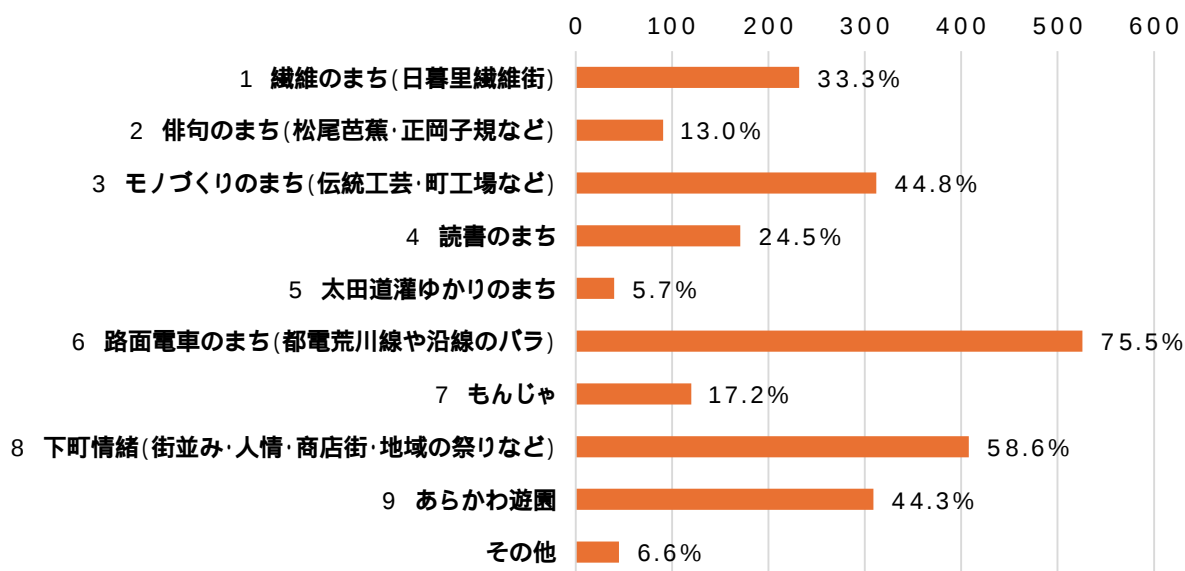


問12.新しい区役所にあったら良いと思うものはなんですか。 複数選択可



「売店・コンビニエンスストア」及び「食堂・カフェ」を求める声が非常に多く、次いで「ATM コーナー」や「子育て支援スペース」が多い結果となった。

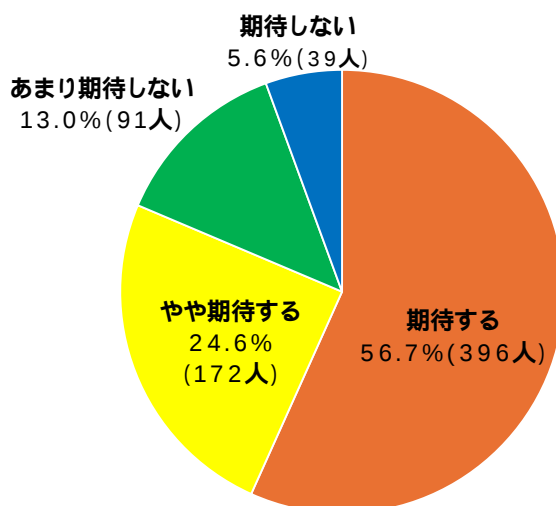
問13. 区民の皆様幅広く親しまれるよう、新しい区役所は『あらかわらしさ』を感じられる庁舎にしたいと考えています。あなたが『あらかわらしさ』から連想するものを教えてください。 複数選択可



「6路面電車のまち(都電荒川線や沿線のバラ)」の回答が極めて多く、「8下町情緒(街並み・人情・商店街・地域のまつりなど)」「3モノづくりのまち(伝統工芸・町工場など)」「9あらかわ遊園」が続く結果となった。

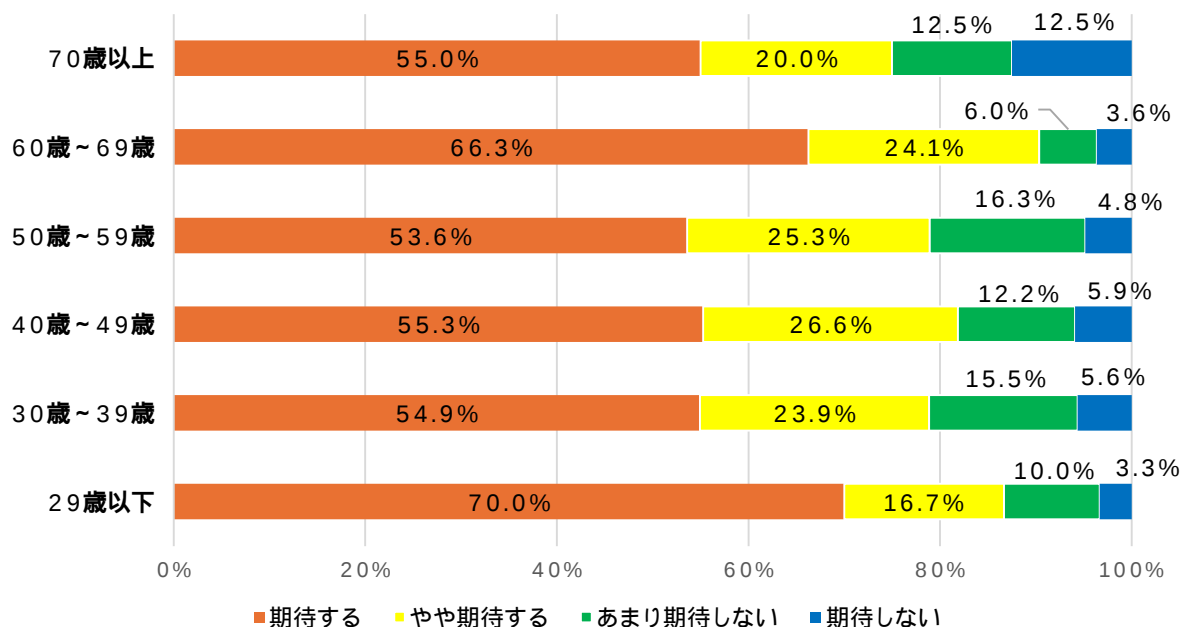
問14. 新しい区役所と荒川公園を一体的に整備するにあたり、あなたが期待することは何ですか。あなたの考えに近いものをそれぞれ選択してください。

庁舎と公園が連続した開放的な空間となること

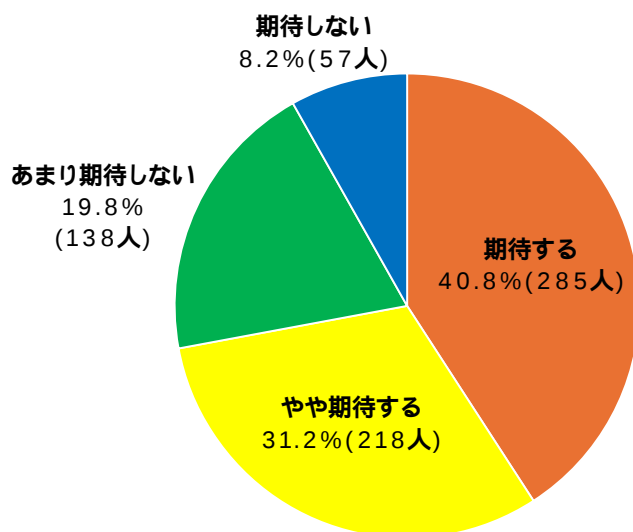


〔参考〕年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。

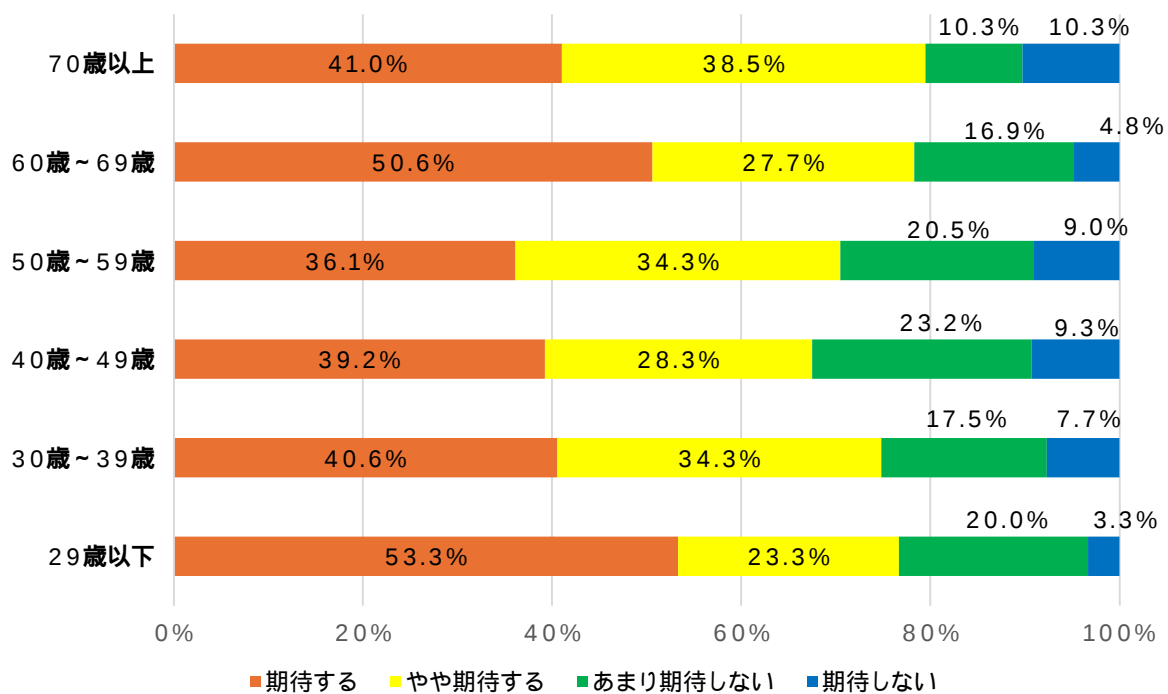


区のシンボルとなる景観が作られること

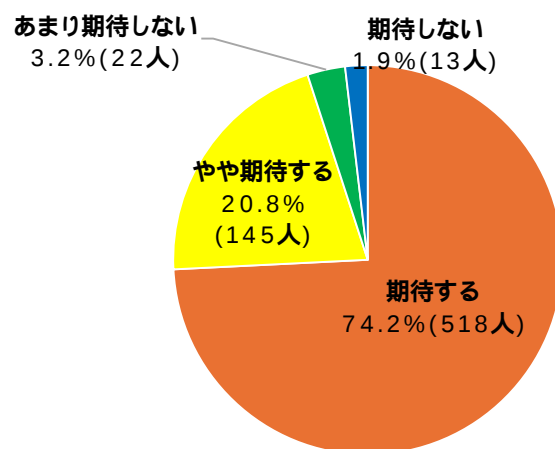


〔参考〕年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。

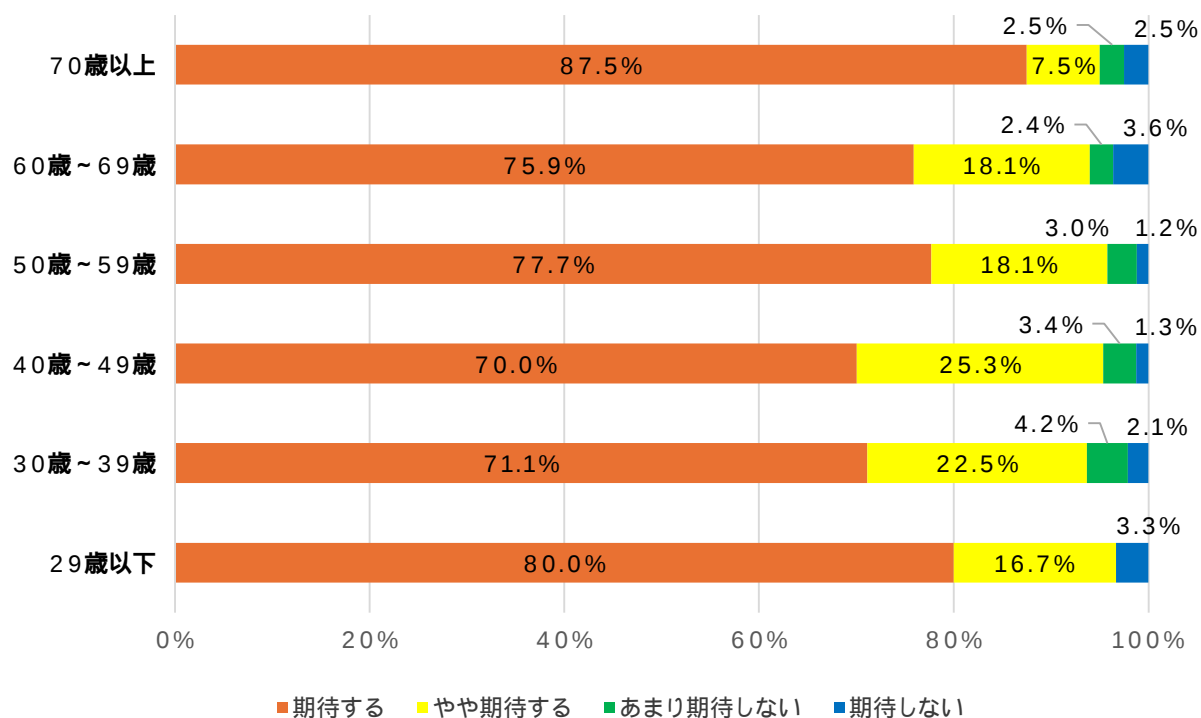


区の防災拠点として一体的に機能すること

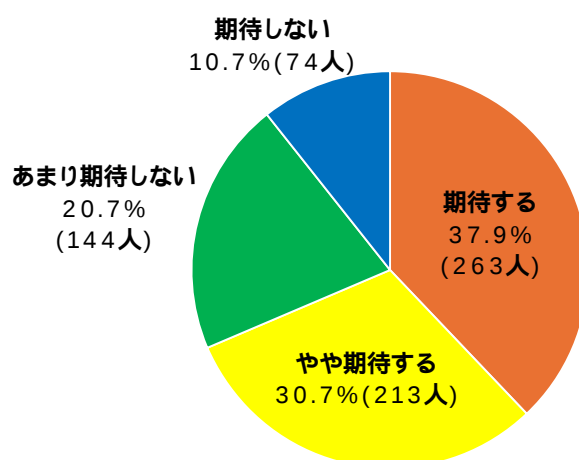


(参考) 年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。
全年齢層に共通して重要視する回答が多い結果となった。



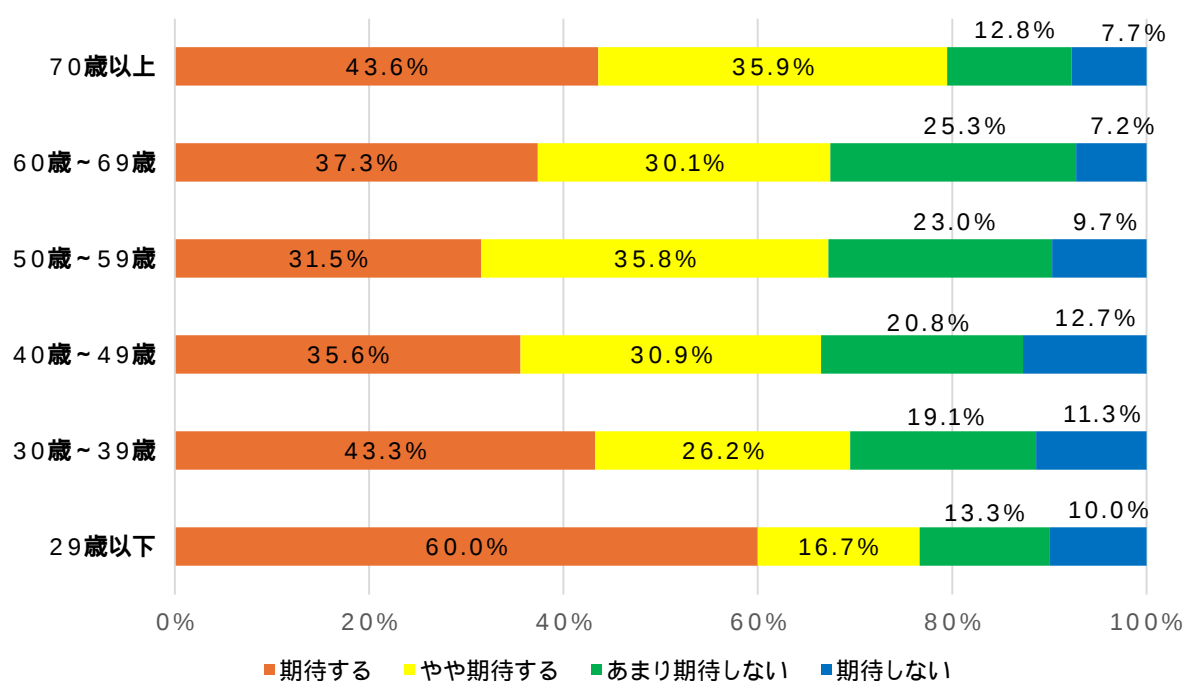
日常的に用事がなくても訪れたい空間となること



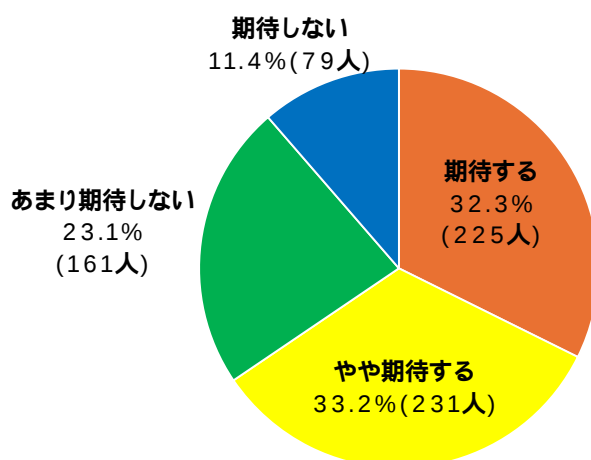
(参考) 年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。

29歳以下において特に期待する回答が多い結果となった。

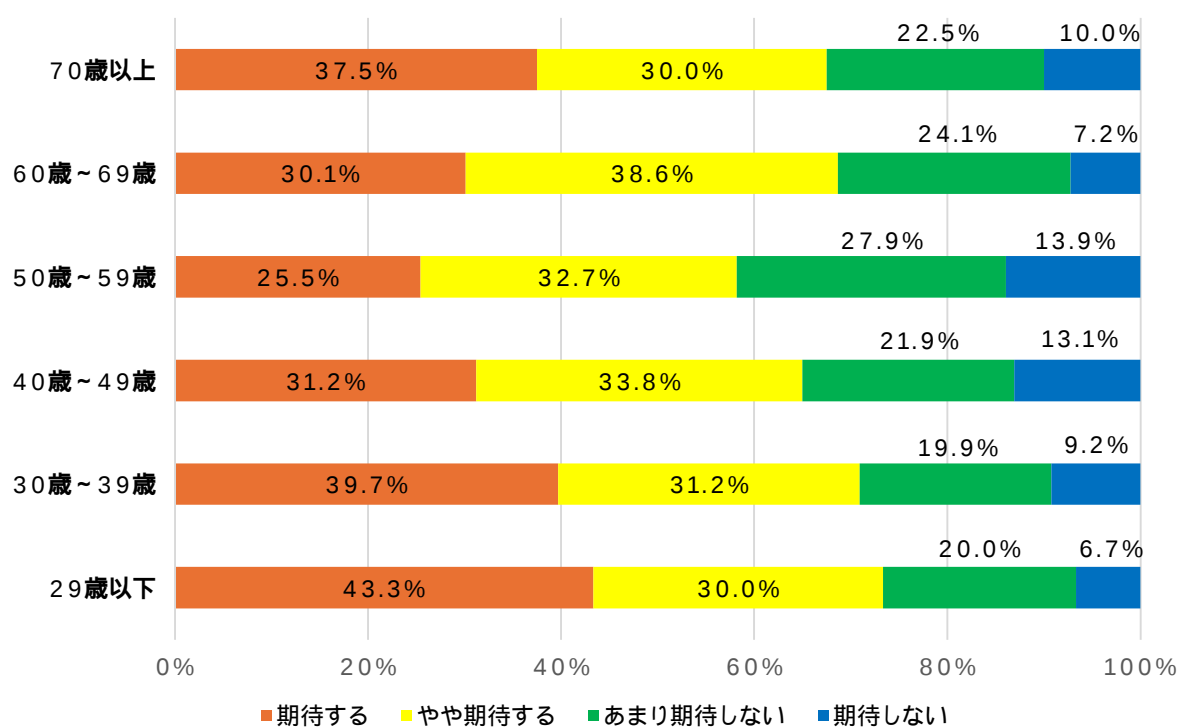


イベントができるような「にぎわい」のある空間となること

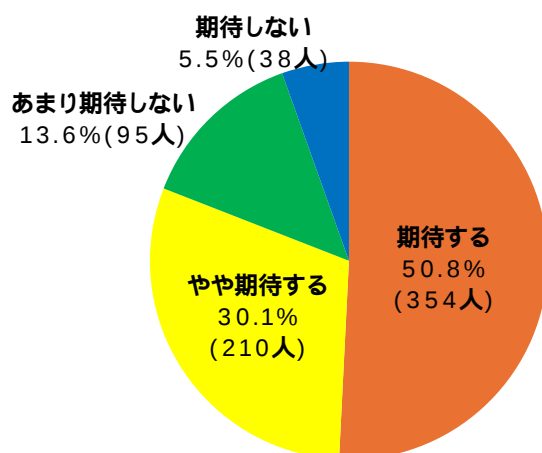


(参考) 年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。

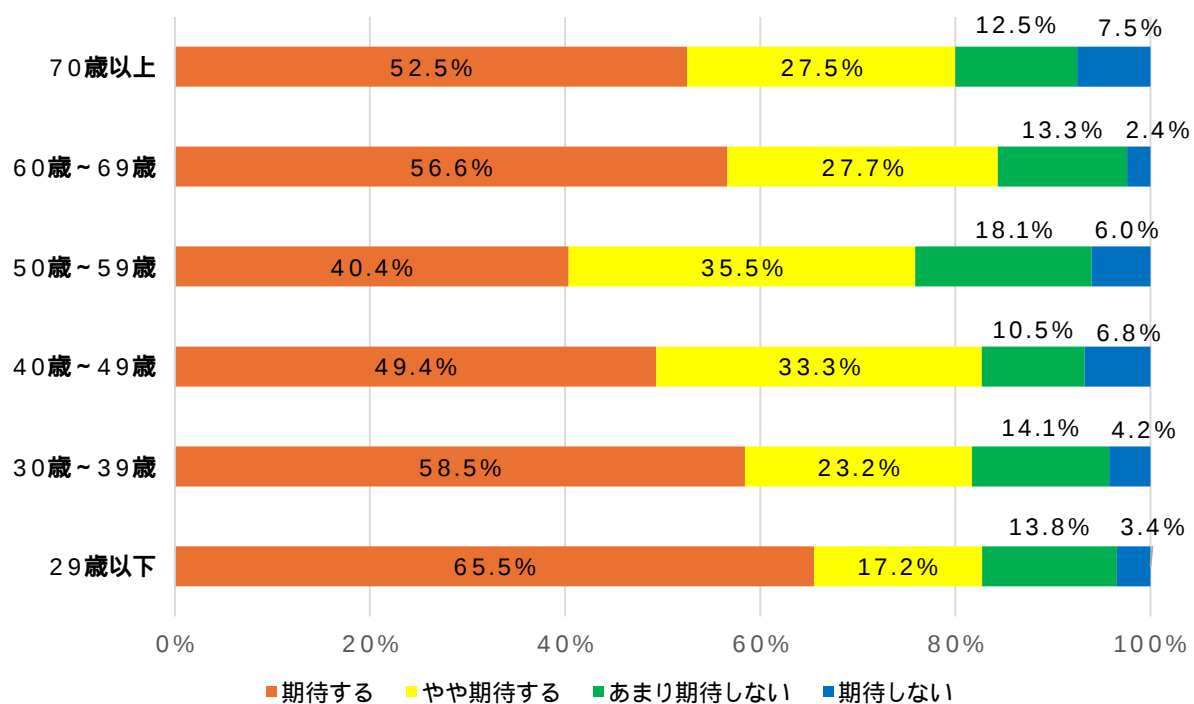


公園と一体的になることで緑豊かな庁舎となること



(参考) 年齢別比較

この設問における年齢（問2）別の回答構成比は以下のとおり。



【４．自由意見の傾向】

問１４ .その他、新しい区役所と荒川公園の一体的な整備について、あなたが期待することがあればご記入ください。

大分類	小分類	意見数
緑化	緑地、樹木、芝生、自然環境	147
アクセス・動線	アクセス、動線、駅からの利便性	43
防災・安全	避難場所、防災拠点、災害対応	39
景観・デザイン	景観、デザイン、外観、周辺環境との調和	35
子ども・遊び場	遊具、アスレチック、子どもの遊び場	35
交流・にぎわい	カフェ、交流スペース、地域活動、にぎわい	33
コスト・税金	建設費、維持費、税金削減、費用対効果	20
高齢者・バリアフリー	バリアフリー、ユニバーサルデザイン、高齢者配慮	16
将来性・まちづくり	まちづくり、将来世代、人口増加、多文化共生	4
その他	今のような佇まい、職員が働きやすい環境、下町らしさ等	70
総計		442

問１５.新しい区役所では、人々が集える庁舎としていくことを目指しています。あなたが、用事がなくても新しい区役所及び荒川公園を訪れたいと思える要素があればご記入ください。

大分類	小分類	意見数
憩い・休憩空間	休憩スペース(椅子・ベンチ)、木陰、芝生、噴水、	115
カフェ・飲食	カフェ、飲食スペース、軽食、キッチンカー、テラス	100
イベント・文化	イベント、展示、文化活動、マルシェ	66
子ども・子育て	キッズスペース、遊び場、親子利用、子育て支援	52
交流・コミュニティ	地域交流、多世代交流、集いの場、コミュニティ	37
学習・図書	図書館、学習スペース、自習室、読書、Wi-Fi	29
高齢者・福祉	バリアフリー、高齢者支援、福祉施設	11
その他	アクセス・建物のかっこよさ、体験要素、行政機能重視、税金節約、夜間の安心性 等	91
総計		501

問16.区役所の建替えや荒川公園の整備に関して、ご意見等があればご自由にお書きください。

大分類	小分類	意見数
庁舎機能・窓口サービス	窓口(マイナンバー窓口の集約、待ち時間の短縮、デジタル化など)、分かりやすい動線・案内、テナント募集、子育て世代・高齢者への配慮	131
行政運営・計画への意見	行政運営の効率化、建替場所、区民意見の反映、計画の周知	79
公園・緑地環境	緑地、芝生、樹木、自然環境、憩い、日陰、安心安全の公園	66
財政・コスト	建設コストを抑える、維持管理費の低減、物価高騰、税金節約	58
アクセス・交通	駅からのアクセス、交通利便性の向上、駐輪場の整備	43
景観・建物	適切な建物規模、低層化・高層化、景観配慮、 シンプルなデザイン	38
防災・安全対策	耐震、災害時の避難、防災拠点、防犯	32
交流・にぎわい	カフェ、民間活用、イベントの開催	29
施設利用への配慮	バリアフリー、ユニバーサルデザイン、適度な多言語対応	25
その他	マナーの遵守、トイレ設備の充実、喫煙所の設置等	55
総計		556