

# 令和6年度第3回

## 新宿区

### 区政モニターアンケート報告書

- テーマ1 歌舞伎町ルネッサンスの推進について
- テーマ2 生涯を通じた女性の健康づくりについて
- テーマ3 ユニバーサルデザインについて
- テーマ4 苦情処理機関「区民の声委員会」について
- テーマ5 チャットボットについて



新宿区



# 目 次

I	調査の概要 .....	1
1	調査の目的.....	1
2	調査の概要.....	1
3	集計・分析結果を読む際の注意点 .....	1
4	回答者の属性.....	2
II	調査の結果 .....	5
	テーマ1 歌舞伎町ルネッサンスの推進について .....	5
	(1) 歌舞伎町に行く目的.....	5
	(2) 今後の、歌舞伎町への来街意向.....	7
	(3) 歌舞伎町ルネッサンスの認知状況.....	10
	(4) 歌舞伎町の印象の変化 .....	11
	テーマ2 生涯を通じた女性の健康づくりについて .....	20
	(1) 「女性の健康支援センター」の認知状況.....	20
	(2) 女性の健康専門相談の認知状況.....	23
	(3) 乳がん月間に実施している取組の認知.....	25
	テーマ3 ユニバーサルデザインについて .....	26
	(1) ユニバーサルデザインの認知状況.....	26
	(2) ユニバーサルデザインについて、重要だと思うもの.....	28
	(3) ユニバーサルデザインについて区に期待すること .....	30
	テーマ4 苦情処理機関「区民の声委員会」について.....	32
	(1) 「新宿区区民の声委員会」の認知度 .....	32
	(2) 「新宿区区民の声委員会」に相談したい案件の有無.....	33
	テーマ5 チャットボットについて.....	34
	(1) 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の認知度.....	34
	(2) 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の利用経験の有無 .....	36
	(3) 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の利用目的 .....	38
	(4) 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」による必要な情報の取得について....	39
III	資料（調査票） .....	40



# I 調査の概要

## 1 調査の目的

この調査は、今日的な区政課題への迅速な対応の検討や的確な事業執行を進める上での基礎資料とするため、区政モニターの方を対象にアンケート調査を実施し、今後の区政運営の参考とするものである。

## 2 調査の概要

《第3回》	調査対象	区政モニター 994名
	調査内容	テーマ1 歌舞伎町ルネッサンスの推進について
		テーマ2 生涯を通じた女性の健康づくりについて
		テーマ3 ユニバーサルデザインについて
		テーマ4 苦情処理機関「区民の声委員会」について
		テーマ5 チャットボットについて
	調査期間	令和6年10月1日～令和6年10月15日
	調査方法	郵送配布・郵送回収
回答数	880票（回収率88.5%）	

## 3 集計・分析結果を読む際の注意点

- 「調査結果」の図表は、原則として回答者の構成比（百分率）で表している。
- 「n」は、「Number of case」の略で、構成比算出の母数を示している。
- 「MT」は、「Multiple Total」の略で、複数回答の合計数を示している。
- 回答はすべて百分率（%）で表し、小数点以下第2位を四捨五入している。そのため、その数値の合計は100%を前後する場合がある。
- 複数回答の設問では、すべての比率の合計が100%を超えることがある。
- 複数の選択肢をあわせた項目の構成比（%）は、その選択肢の選択者数を基数で除して算出している。そのため、各選択肢の構成比を足し上げた数値と差が生じることがある。
- 図表中の「0.0」は四捨五入の結果または回答者が皆無であることを表す。
- クロス集計の分析軸となる項目に「無回答」がある場合、これを表示していない。よって「全体」の数値と各項目の和が一致しない場合がある。

統計の数値を考察するにあたり、本報告書では次の表現を用いる。

（例）	⇒	（表現）
80.1～80.9%	⇒	約8割
81.0～82.9%	⇒	8割強
83.0～84.9%	⇒	8割台半ば近く
85.0～85.9%	⇒	8割台半ば
86.0～87.9%	⇒	8割台半ばを超え
88.0～88.9%	⇒	9割近く
89.0～89.9%	⇒	9割弱

## I 調査の概要

○ライフステージの名称及び内容は、以下のとおりである。

独身期：40歳未満の独身者

家族形成期：子どものいない40歳未満の夫婦、または一番上の子どもが入学前の人

家族成長前期：一番上の子どもが小・中学生の人

家族成長後期：一番上の子どもが高校・大学生の人

家族成熟期：64歳以下で一番上の子どもが学校を卒業している人  
(生計を別にした子どもがいる人を含む)

高齢期：65歳以上の人(生計を別にした子どもがいる人を含む)

その他：40歳から64歳の独身者、子どものいない40歳から64歳の夫婦など

## 4 回答者の属性

### (1) 居住地域

選択肢	回答数	割合(%)	選択肢	回答数	割合(%)
1 四谷	131	14.9	6 戸塚	103	11.7
2 簗笥町	122	13.9	7 落合第一	89	10.1
3 榎町	76	8.6	8 落合第二	86	9.8
4 若松町	82	9.3	9 柏木	60	6.8
5 大久保	92	10.5	10 角筈・区役所	39	4.4
			計	880	100.0%

### (2) 性別

選択肢	回答数	割合(%)	選択肢	回答数	割合(%)
1 男性	347	39.4	3 自由回答	0	0.0
2 女性	478	54.3	無回答	55	6.3
			計	880	100.0%

### (3) 年齢

選択肢	回答数	割合(%)	選択肢	回答数	割合(%)
1 18~19歳	9	1.0	9 55~59歳	85	9.7
2 20~24歳	23	2.6	10 60~64歳	93	10.6
3 25~29歳	29	3.3	11 65~69歳	58	6.6
4 30~34歳	52	5.9	12 70~74歳	54	6.1
5 35~39歳	83	9.4	13 75~79歳	59	6.7
6 40~44歳	63	7.2	14 80歳以上	73	8.3
7 45~49歳	86	9.8	無回答	4	0.5
8 50~54歳	109	12.4	計	880	100.0%

(4) 職業

選択肢	回答数	割合 (%)	選択肢	回答数	割合 (%)
1 会社員・団体職員	334	38.0	5 学生	21	2.4
2 会社役員・団体役員	50	5.7	6 専業主婦・主夫	87	9.9
3 パート・アルバイト、非常勤、嘱託、派遣など	148	16.8	7 無職	130	14.8
			8 その他	10	1.1
4 自営業、自由業	93	10.6	無回答	7	0.8
			計	880	100.0%

(5) 職場や学校の所在地

選択肢	回答数	割合 (%)
1 新宿区内	234	36.2
2 新宿区外	403	62.4
無回答	9	1.4
計	646	100.0%

(6) 同居している家族等

選択肢	回答数	割合 (%)	選択肢	回答数	割合 (%)
1 子	328	37.3	6 兄弟姉妹	28	3.2
2 妻または夫	520	59.1	7 その他	28	3.2
3 親	86	9.8	8 ひとり暮らし	203	23.1
4 祖父母	10	1.1	無回答	12	1.4
5 孫	14	1.6	回答総計	1229	139.7%
			計	880	100.0%

(7) 同居者数

選択肢	回答数	割合 (%)	選択肢	回答数	割合 (%)
1 1人	309	46.7	4 4人	37	5.6
2 2人	165	24.9	5 5人以上	17	2.6
3 3人	122	18.4	不明	12	1.8
			計	662	100.0%

(8) 同居している子

選択肢	回答数	割合 (%)	選択肢	回答数	割合 (%)
1 一番上の子が小学校入学前	46	14.1	4 一番上の子が学校を卒業	100	30.6
2 一番上の子が小・中学生	92	28.1	無回答	18	5.5
3 一番上の子が高・大学生	71	21.7	計	327	100.0%

## I 調査の概要

### (9) 新宿区での居住年数

選択肢		回答数	割合 (%)	選択肢		回答数	割合 (%)
1	1年未満	1	0.1	5	10年以上20年未満	214	24.3
2	1年以上3年未満	72	8.2	6	20年以上30年未満	134	15.2
3	3年以上5年未満	72	8.2	7	30年以上	262	29.8
4	5年以上10年未満	116	13.2		無回答	9	1.0
				計		880	100.0%

### (10) 住居形態

選択肢		回答数	割合 (%)
一戸建て	1 持ち家の一戸建て	212	24.1
	2 賃貸の一戸建て	21	2.4
	3 社宅・公務員官舎の一戸建て	3	0.3
	4 その他	2	0.2
集合住宅	5 分譲マンション・アパート（自己所有のものを含む）	345	39.2
	6 賃貸マンション・アパート	240	27.3
	7 賃貸のUR都市機構（旧公団）・公社のマンション・アパート	3	0.3
	8 賃貸の都営・区営住宅	29	3.3
	9 社宅・公務員官舎	17	1.9
	10 その他	1	0.1
無回答		7	0.8
計		880	100.0%

### (11) ライフステージ

選択肢		回答数	割合 (%)	選択肢		回答数	割合 (%)
1	独身期	110	12.5	5	家族成熟期	52	5.9
2	家族形成期	79	9.0	6	高齢期	244	27.7
3	家族成長前期	92	10.5	7	その他	230	26.1
4	家族成長後期	69	7.8		無回答	4	0.5
				計		880	100.0%

## Ⅱ 調査の結果

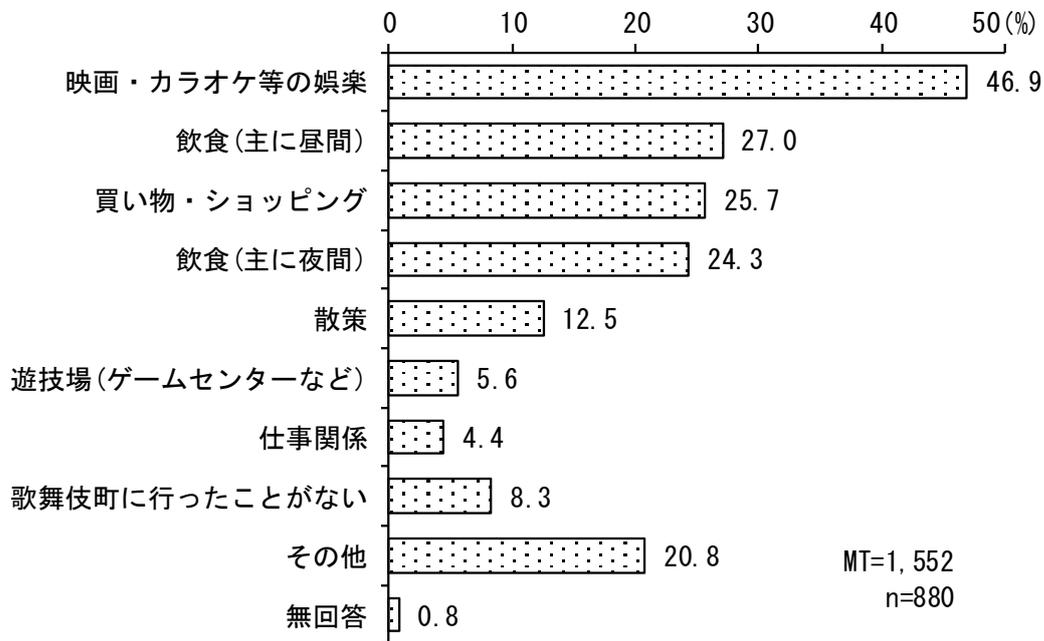
### テーマ1 歌舞伎町ルネッサンスの推進について

#### (1) 歌舞伎町に行く目的

◎「映画・カラオケ等の娯楽」が4割台半ば超え

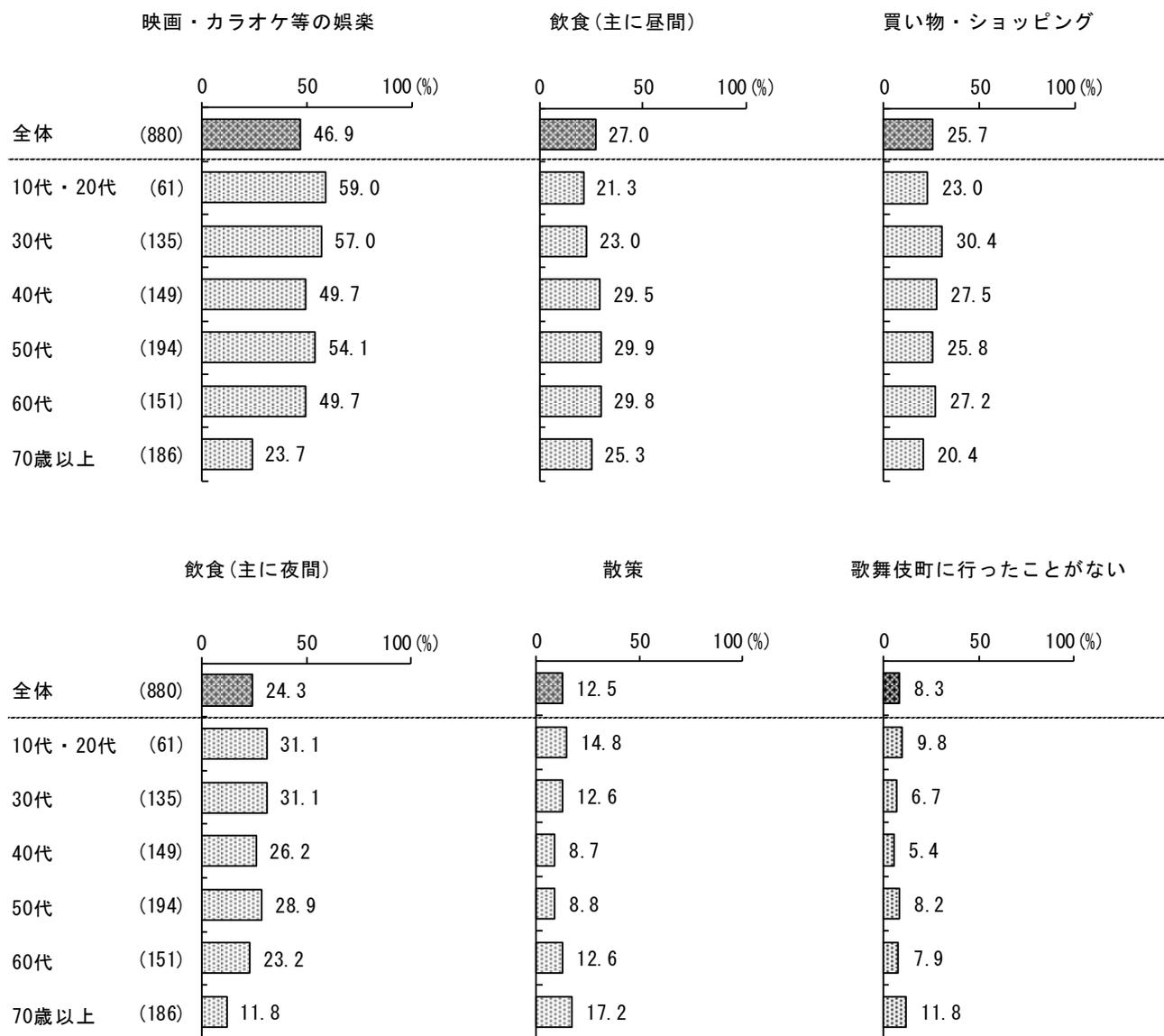
問1 歌舞伎町に行く主な目的は何ですか。(あてはまるものに3つまで○をつけてください)		(n=880)
1	買い物・ショッピング	25.7%
2	映画・カラオケ等の娯楽	46.9
3	散策	12.5
4	遊技場(ゲームセンターなど)	5.6
5	仕事関係	4.4
6	飲食(主に昼間)	27.0
7	飲食(主に夜間)	24.3
8	歌舞伎町に行ったことがない	8.3
9	その他	20.8
	無回答	0.8

図1-1-1 歌舞伎町に行く目的



歌舞伎町に行く目的について、「映画・カラオケ等の娯楽」(46.9%)が4割台半ばを超え最も高く、次いで「飲食(主に昼間)」(27.0%)が2割台半ば超え、「買い物・ショッピング」(25.7%)が2割台半ば、「飲食(主に夜間)」(24.3%)が2割台半ば近くと続いている。(図1-1-1)

図1-1-2 歌舞伎町に行く目的  
（年代別）  
上位5項目+「歌舞伎町に行ったことがない」



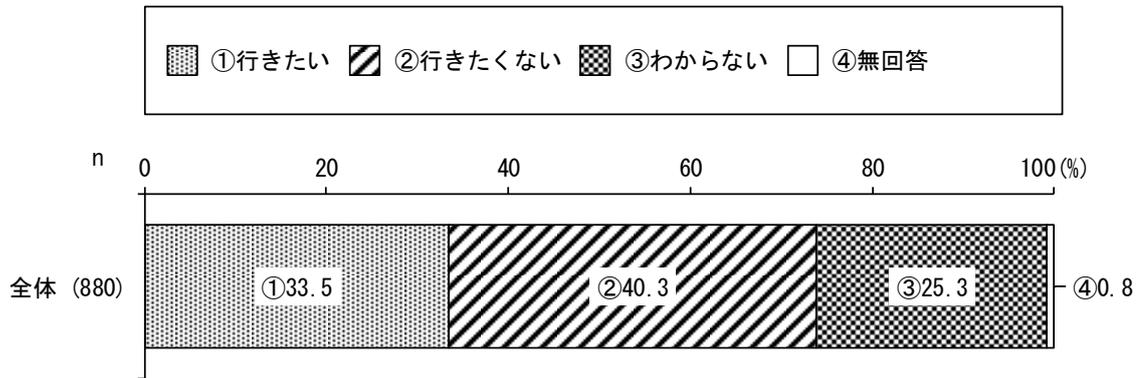
上位5項目及び「歌舞伎町に行ったことがない」について、年代別で見ると、「映画・カラオケ等の娯楽」は70歳以上（23.7%）が2割台半ば近くと、全体（46.9%）を23.2ポイント下回っている。（図1-1-2）

(2) 今後の、歌舞伎町への来街意向

◎今後、「行きたくない」が約4割

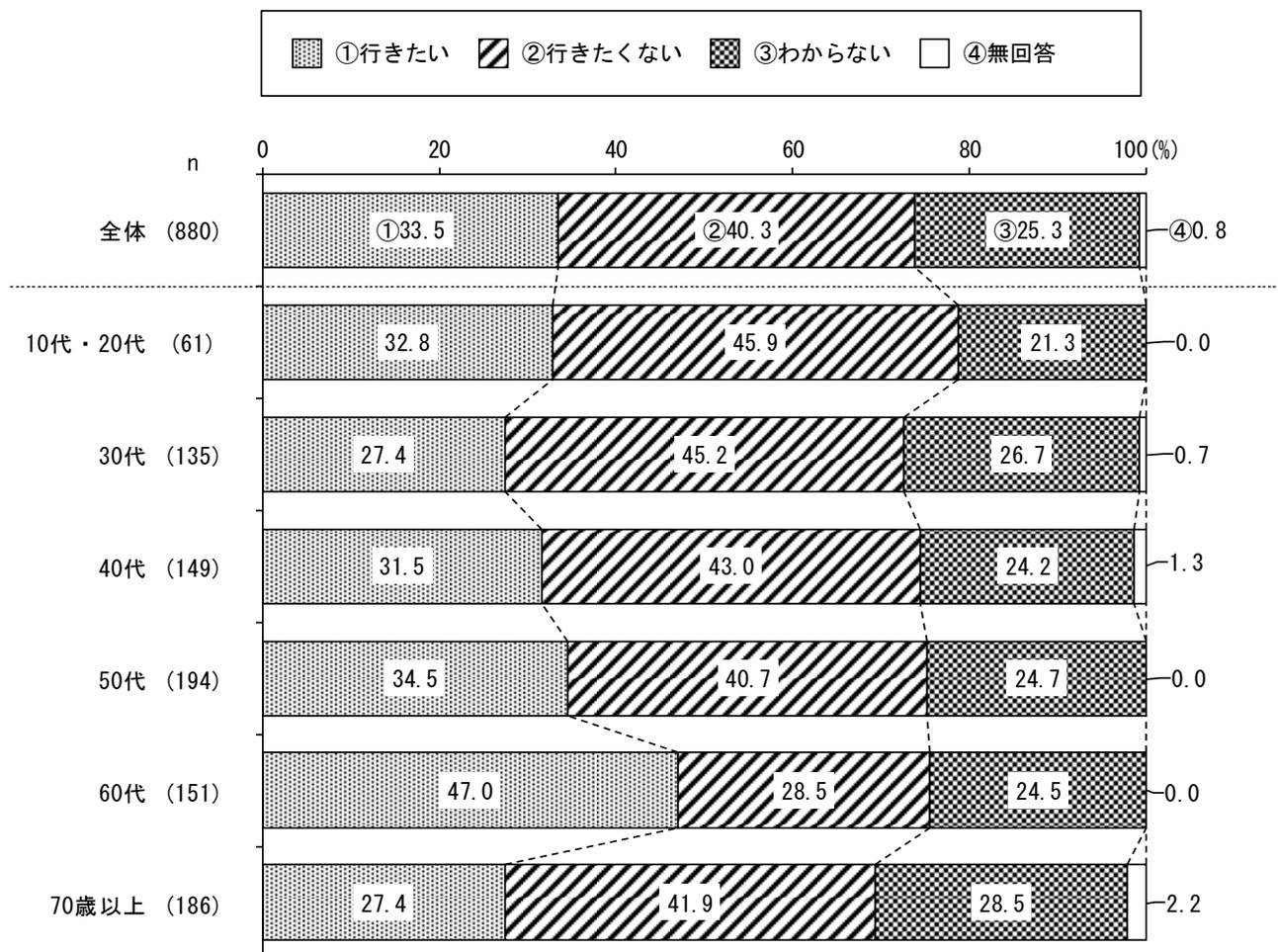
問2 あなたは今後、歌舞伎町へ行きたいと思いますか。(○は1つ)		(n=880)
1	行きたい	33.5%
2	行きたくない	40.3
3	わからない	25.3
	無回答	0.8

図1-2-1 今後の、歌舞伎町への来街意向



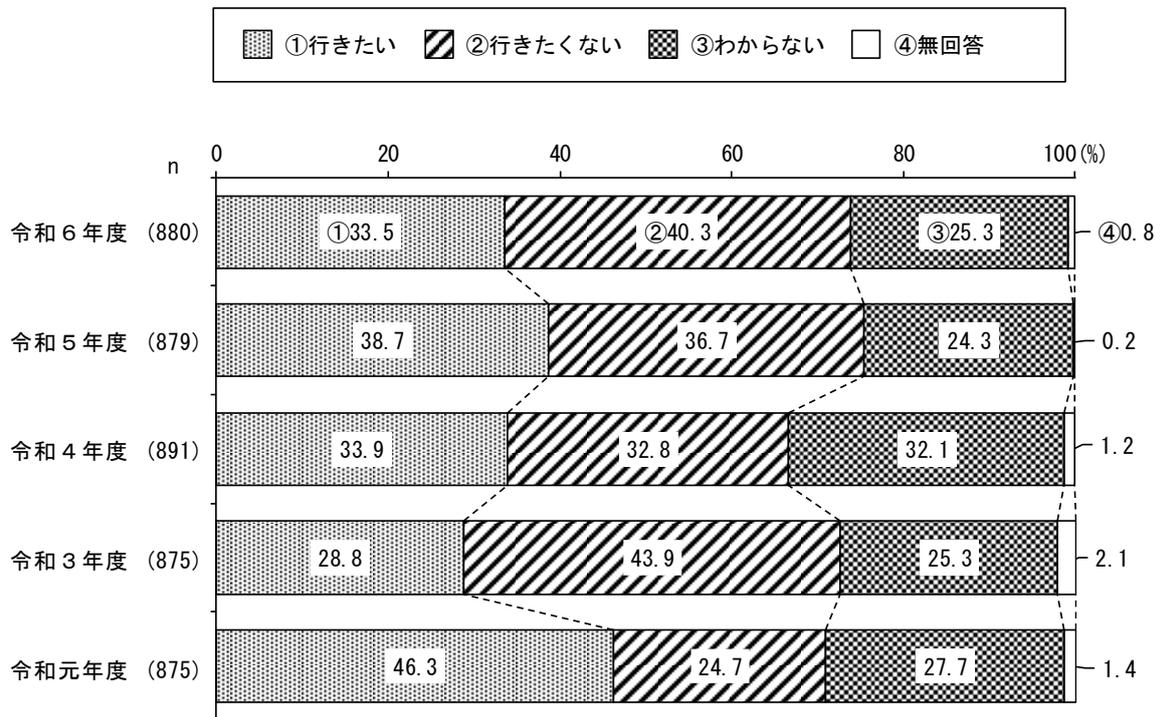
今後の、歌舞伎町への来街意向について、「行きたい」(33.5%)が3割台半ば近く、「行きたくない」(40.3%)が約4割となっている。(図1-2-1)

図 1-2-2 今後の、歌舞伎町への来街意向  
(年代別)



年代別で見ると、「行きたい」は60代（47.0%）が4割台半ばを超え、全体（33.5%）を13.5ポイント上回っている。（図 1-2-2）

図1-2-3 今後の、歌舞伎町への来街意向  
(経年推移)



経年推移をみると、「行きたい」では、令和元年度（46.3%）から令和3年度（28.8%）にかけて17.5ポイント低下し、令和3年度（28.8%）から令和5年度（38.7%）にかけては9.9ポイント高くなったものの、令和6年度は33.5%と令和5年度（38.7%）から5.2ポイント低くなっている。（図1-2-3）

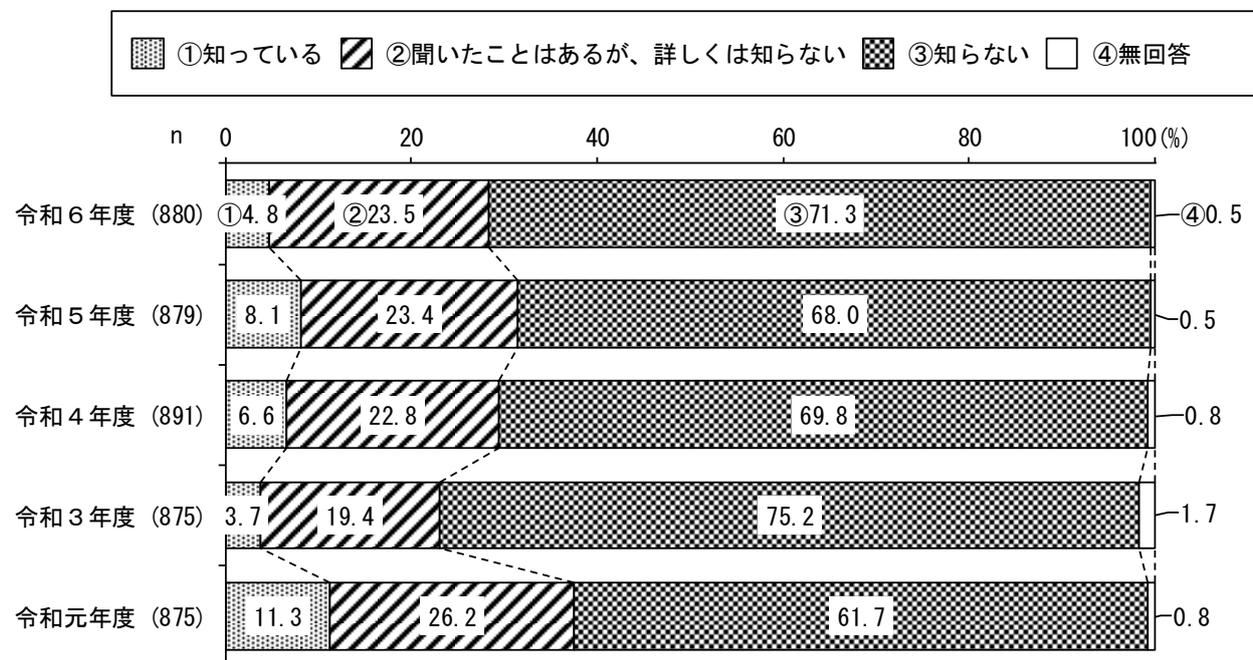
※令和2年度は、新型コロナの影響で調査未実施

（3）歌舞伎町ルネッサンスの認知状況

◎「知らない」が7割強

問3 あなたは、「歌舞伎町ルネッサンス」の取組を知っていますか。（○は1つ）	(n=880)
1 知っている	4.8%
2 聞いたことはあるが、詳しくは知らない	23.5
3 知らない	71.3
無回答	0.5

図1-3 歌舞伎町ルネッサンスの認知状況  
(経年推移)



歌舞伎町ルネッサンスの認知状況について、「知っている」(4.8%)が1割未満、「聞いたことはあるが、詳しくは知らない」(23.5%)が2割台半ば近く、「知らない」(71.3%)が7割強となっている。

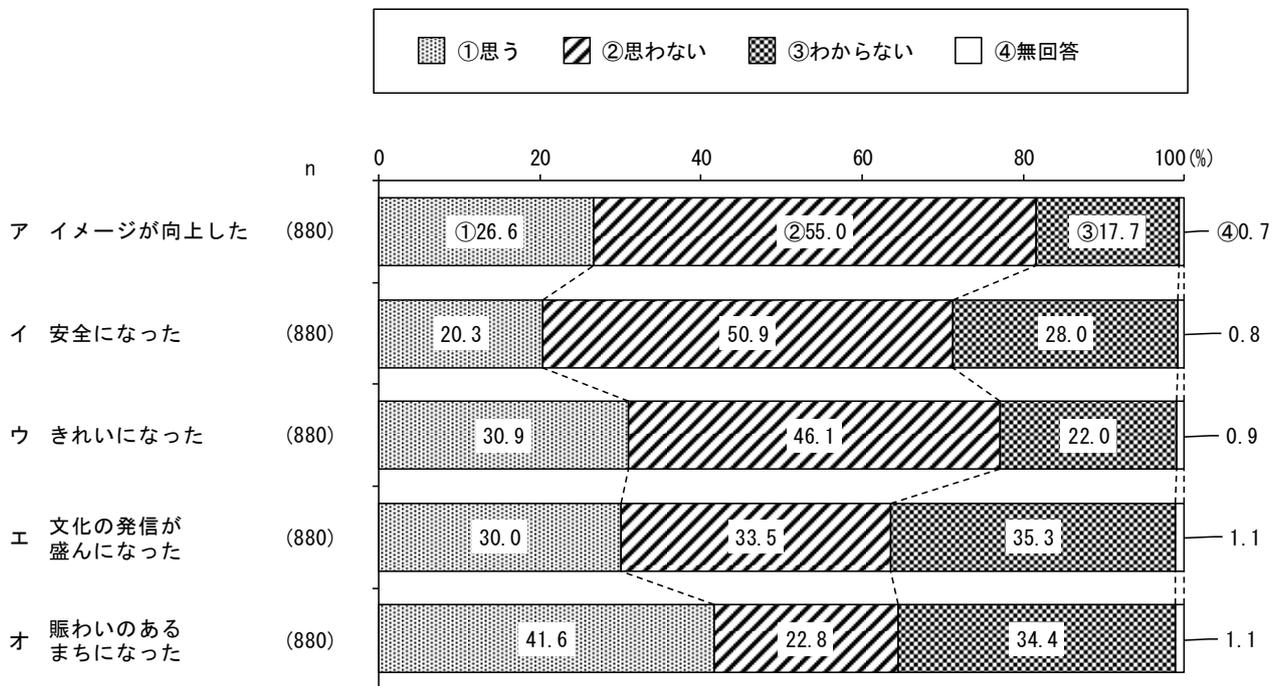
経年推移をみると、「知らない」では、令和5年度(68.0%)から令和6年度(71.3%)にかけて3.3ポイント高くなっている。(図1-3)

(4) 歌舞伎町の印象の変化

◎『賑わいのあるまちになった』と思うかについて、「思う」が4割強

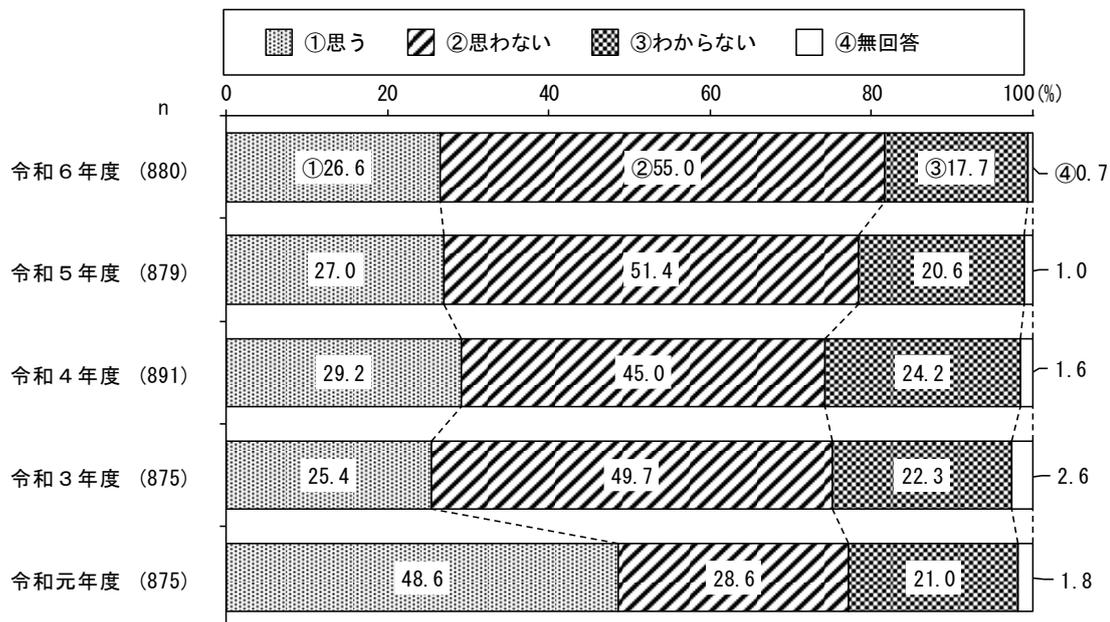
問4 あなたの歌舞伎町の印象は、以前と比べて変わったと思いますか。 (ア～オそれぞれで、1～3に1つだけ○をつけてください)				
(n=880)				
	思う	思わない	わからない	無回答
ア イメージが向上した	26.6%	55.0%	17.7%	0.7%
イ 安全になった	20.3	50.9	28.0	0.8
ウ きれいになった	30.9	46.1	22.0	0.9
エ 文化の発信が盛んになった	30.0	33.5	35.3	1.1
オ 賑わいのあるまちになった	41.6	22.8	34.4	1.1

図1-4-1 歌舞伎町の印象の変化

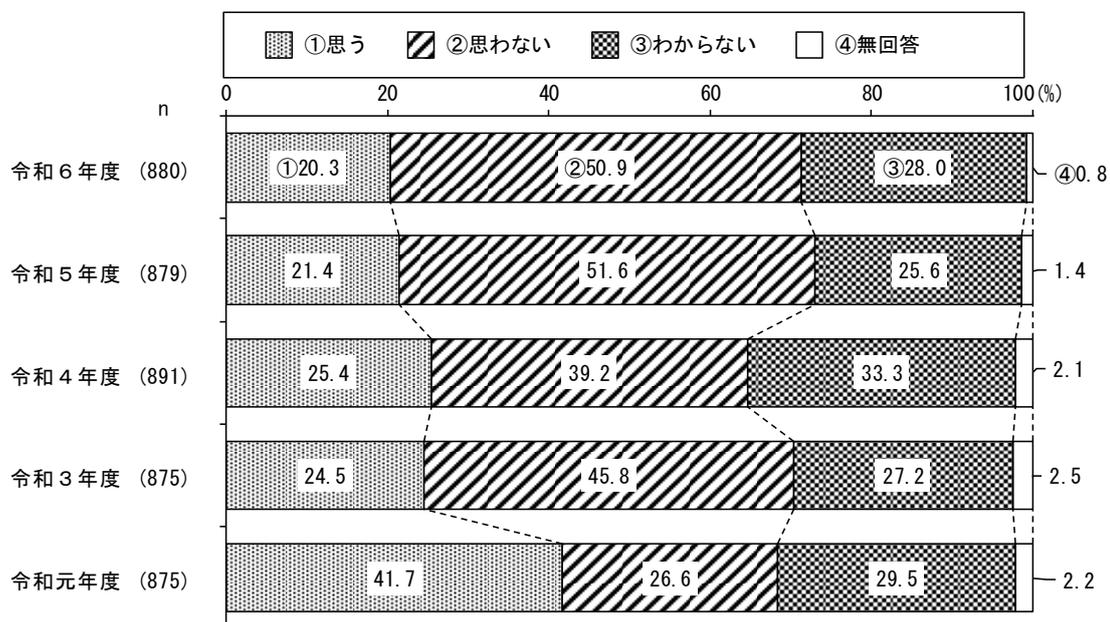


歌舞伎町の印象の変化について、「思う」は『賑わいのあるまちになった』(41.6%)が4割強で最も高く、次いで『きれいになった』(30.9%)が約3割、『文化の発信が盛んになった』(30.0%)が3割となっている。(図1-4-1)

図1-4-2 歌舞伎町の印象の変化  
（経年推移）  
『ア イメージが向上した』



『イ 安全になった』



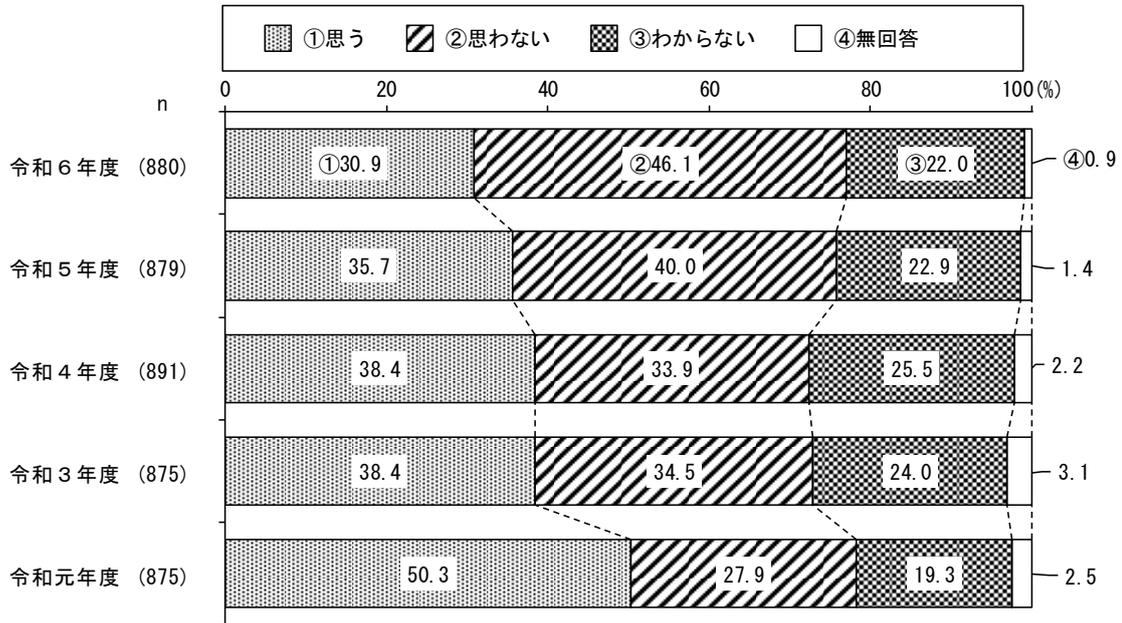
それぞれの項目ごとに経年推移をみると、3項目において「思わない」の割合が令和5年度より高くなっている。

『イメージが向上した』において、「思わない」は、令和5年度（51.4%）から令和6年度（55.0%）にかけて3.6ポイント高くなっている。

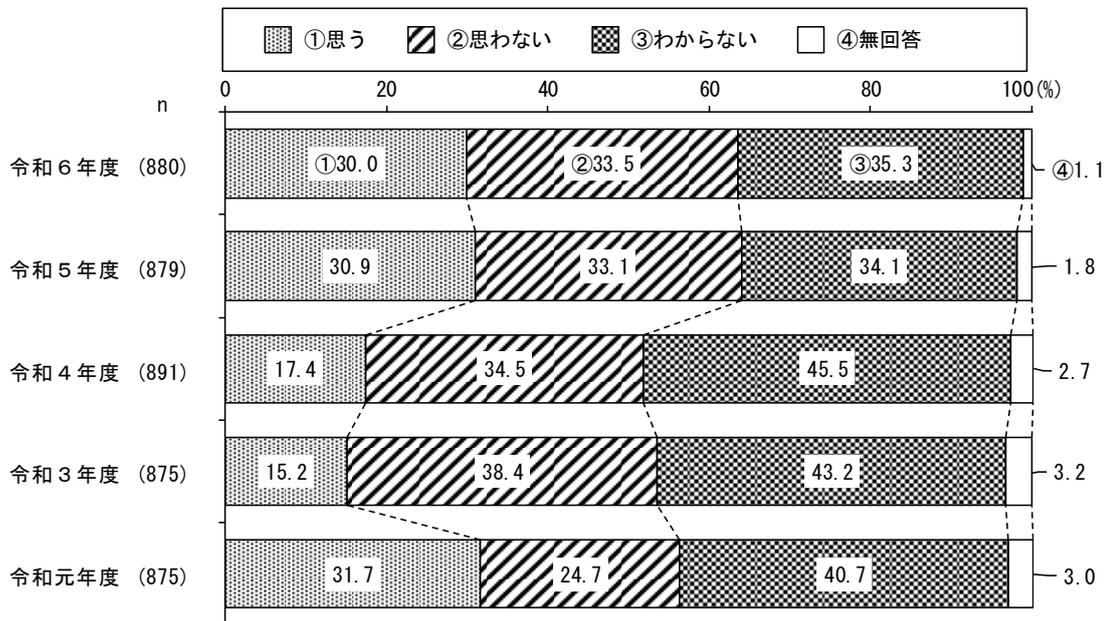
『安全になった』において、前年の調査結果（令和5年度区政モニターアンケート調査）と比較すると、大きな変化はみられない。（図1-4-2）

図1-4-3 歌舞伎町の印象の変化  
(経年推移)

『ウ きれいになった』



『エ 文化の発信が盛んになった』

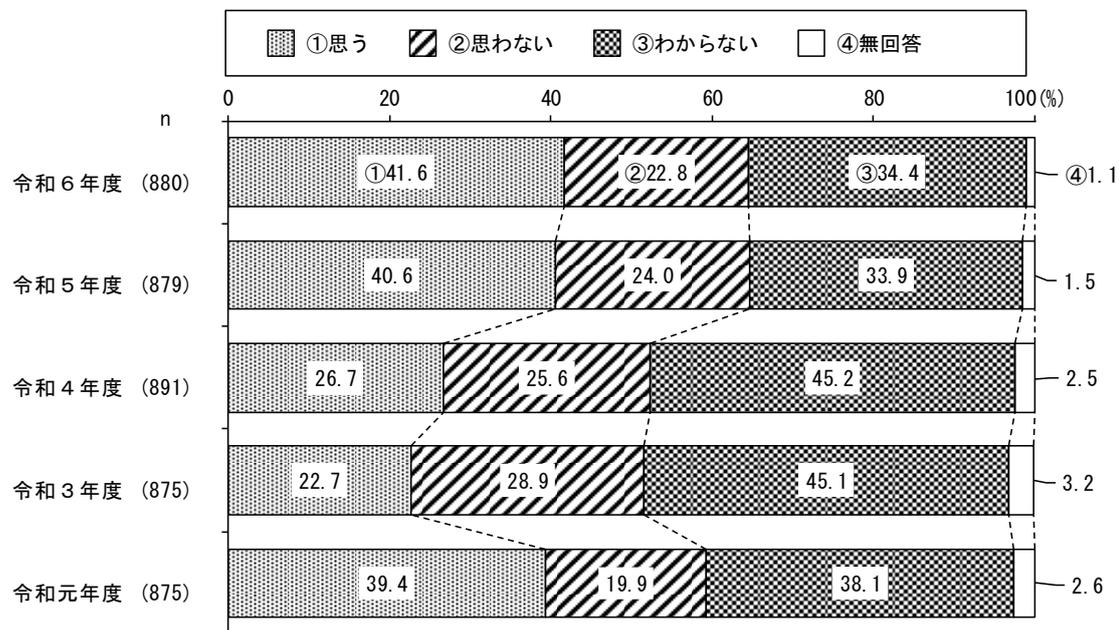


『きれいになった』において、「思わない」は、令和5年度(40.0%)から令和6年度(46.1%)にかけて6.1ポイント高くなっている。

『文化の発信が盛んになった』において、「思う」は、令和4年度(17.4%)から令和5年度(30.9%)にかけて13.5ポイント高くなったが、令和6年度にかけては大きな変化はみられない。(図1-4-3)

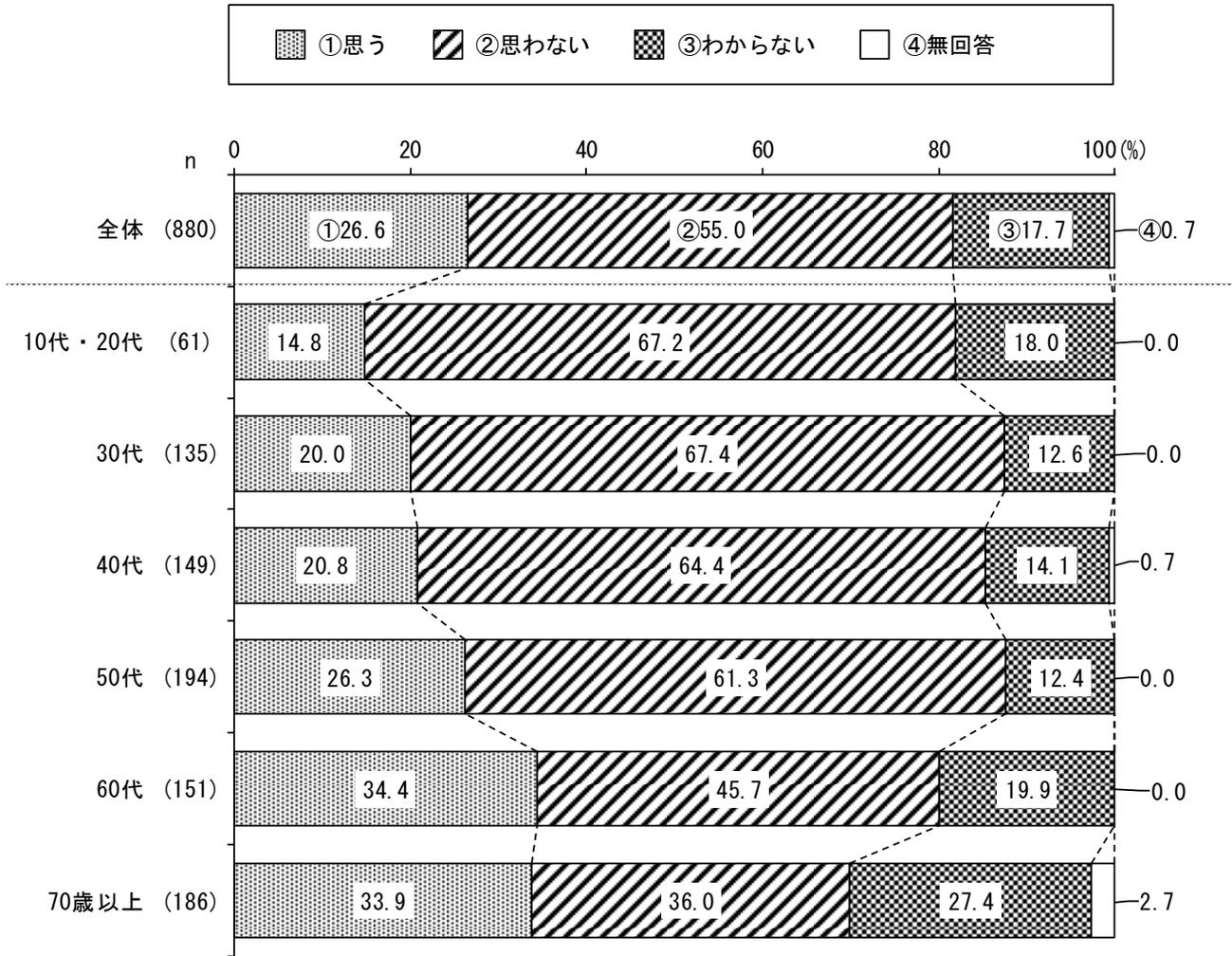
図1-4-4 歌舞伎町の印象の変化  
（経年推移）

『オ 賑わいのあるまちになった』



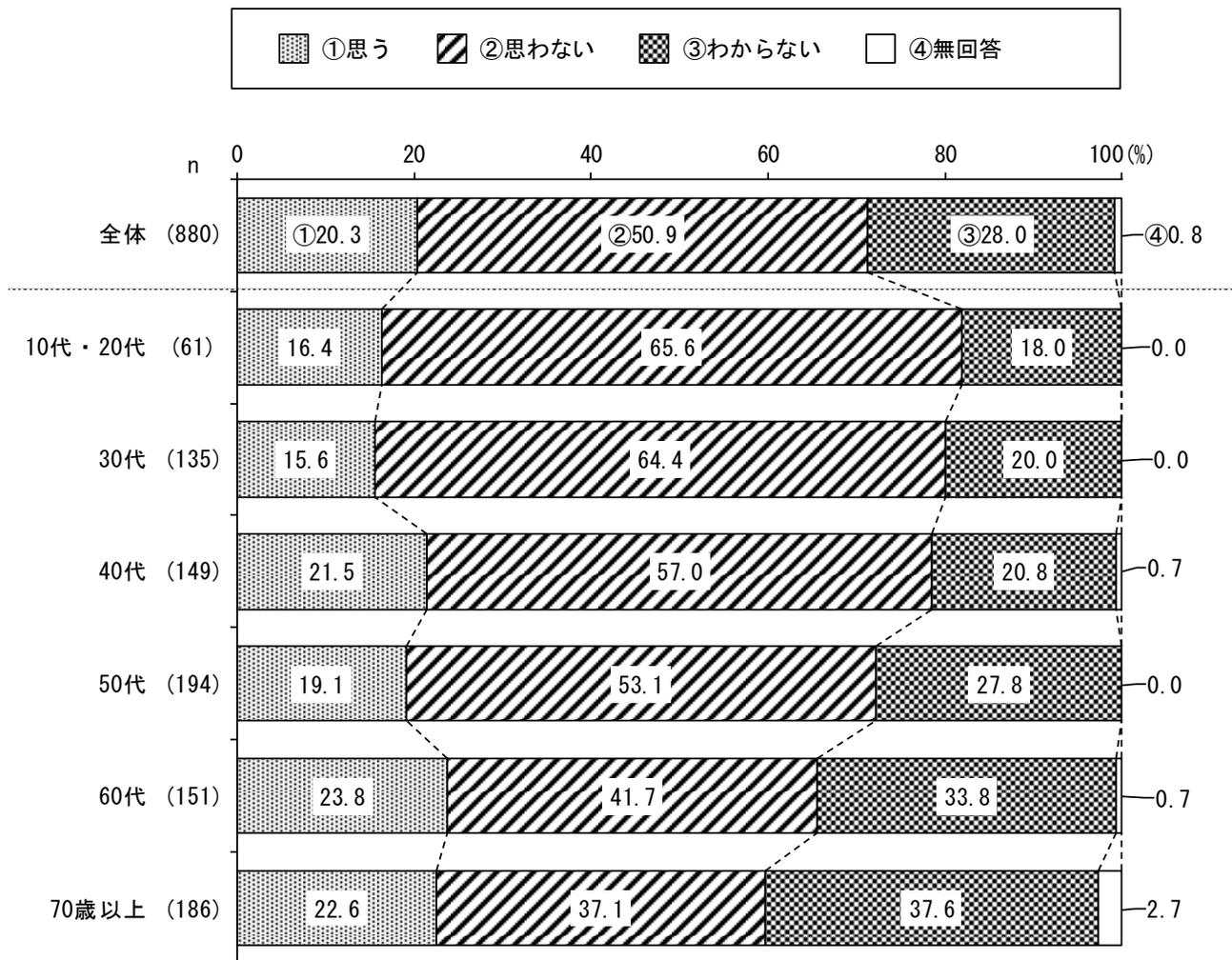
『賑わいのあるまちになった』において、前年の調査結果（令和5年度区政モニターアンケート調査）と比較すると、大きな変化はみられない。（図1-4-4）

図1-4-5 歌舞伎町の印象の変化  
(年代別)  
『ア イメージが向上した』



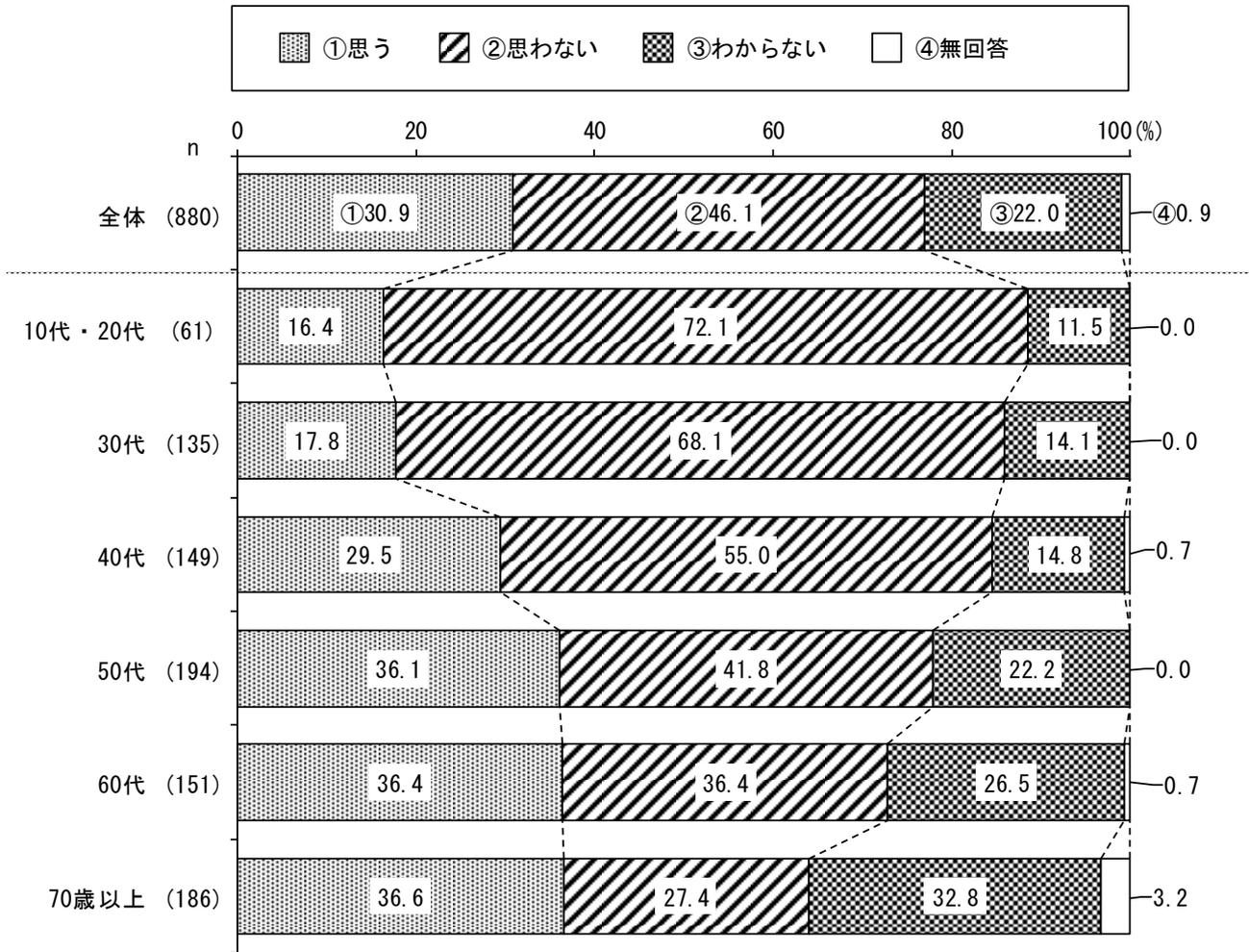
年代別で見ると、「思わない」は70歳以上(36.0%)が3割台半ばを超え、全体(55.0%)を19.0ポイント下回っている。(図1-4-5)

図1-4-6 歌舞伎町の印象の変化  
（年代別）  
『イ 安全になった』



年代別で見ると、「思わない」は10代・20代（65.6%）が6割台半ばと、全体（50.9%）を14.7ポイント上回っている。（図1-4-6）

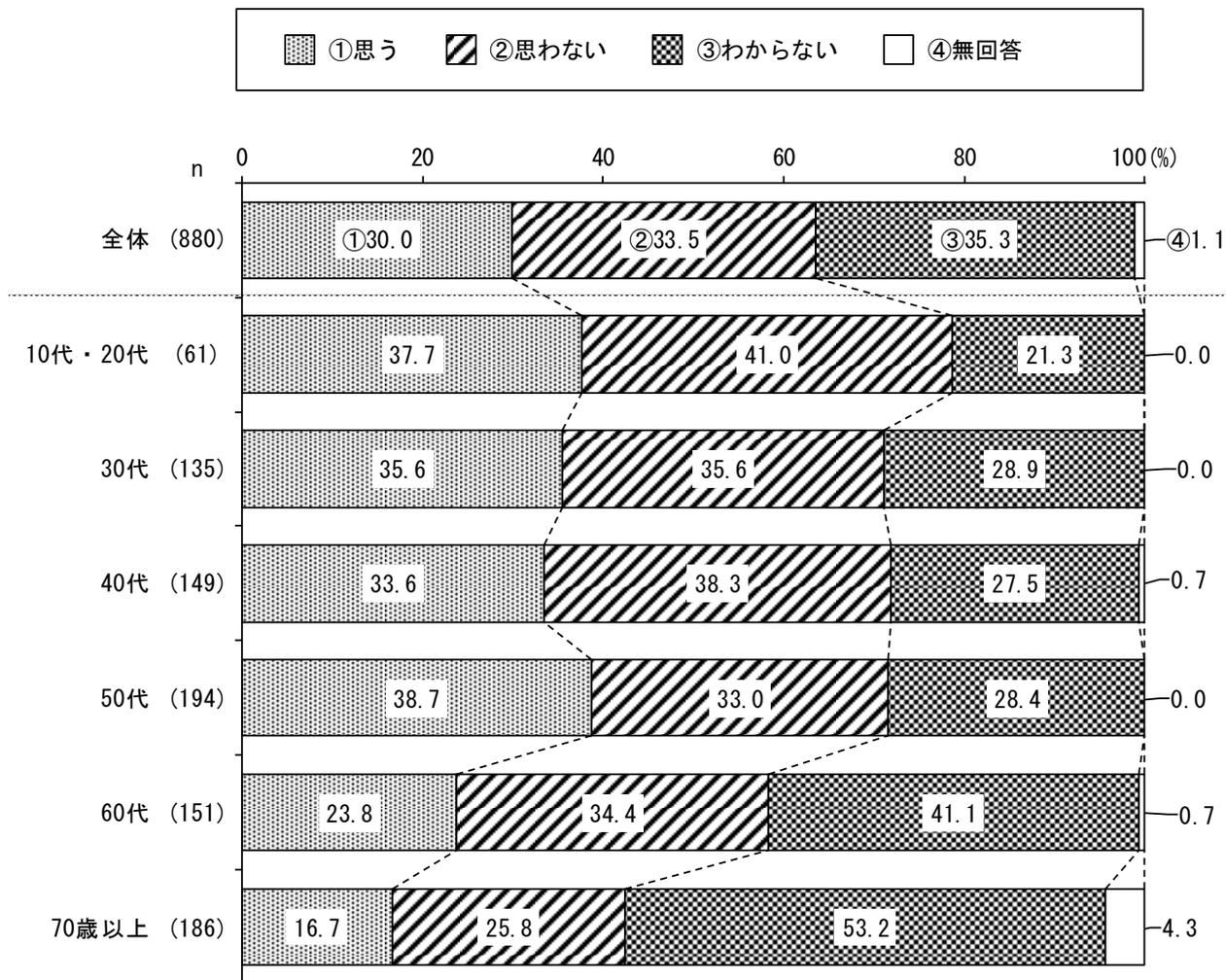
図1-4-7 歌舞伎町の印象の変化  
(年代別)  
『ウ きれいになった』



年代別で見ると、「思わない」は10代・20代 (72.1%) が7割強と、全体 (46.1%) を26.0ポイント上回っている。(図1-4-7)

図1-4-8 歌舞伎町の印象の変化  
（年代別）

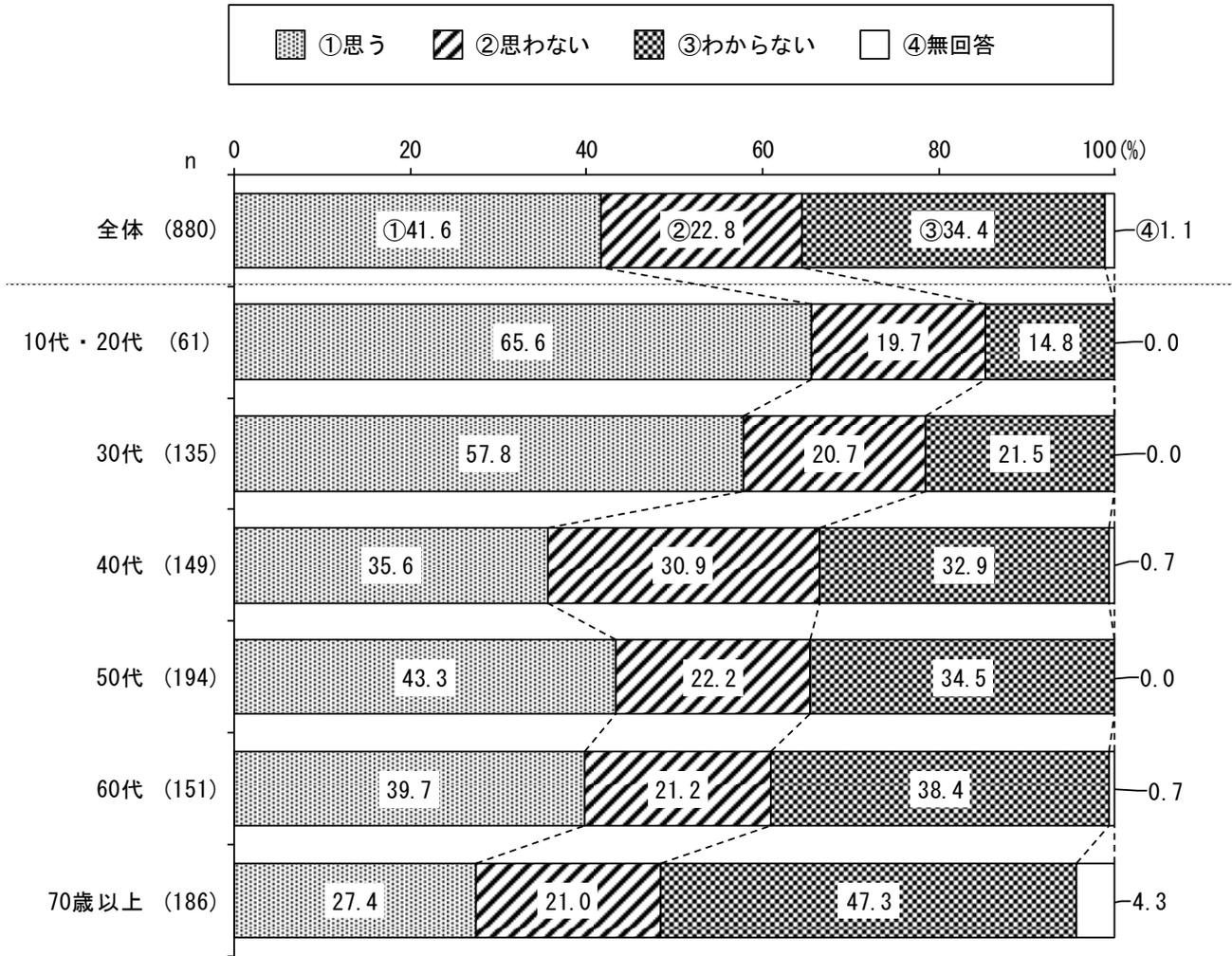
『エ 文化の発信が盛んになった』



年代別で見ると、「思う」は70歳以上（16.7%）が1割台半ばを超え、全体（30.0%）を13.3ポイント下回っている。（図1-4-8）

図1-4-9 歌舞伎町の印象の変化  
(年代別)

『オ 賑わいのあるまちになった』



年代別で見ると、「思う」は10代・20代（65.6%）が6割台半ばと、全体（41.6%）を24.0ポイント上回っている。（図1-4-9）

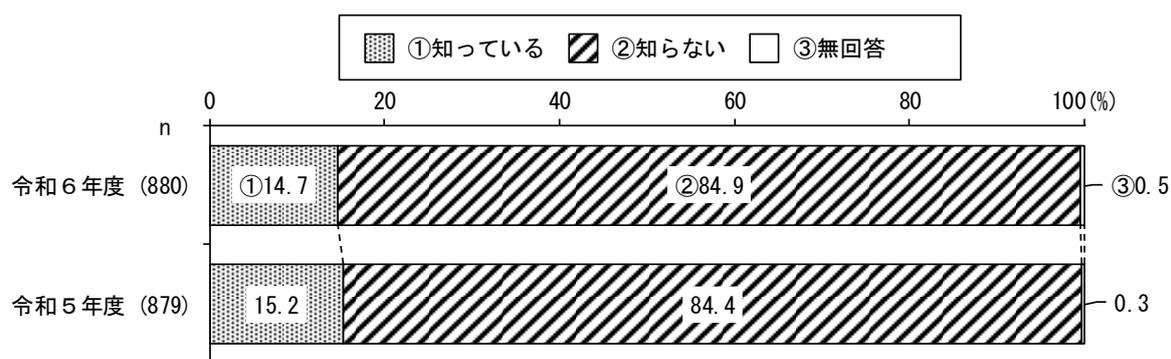
## テーマ2 生涯を通じた女性の健康づくりについて

### （1）「女性の健康支援センター」の認知状況

◎「知らない」が8割台半ば近く

問5 あなたは、四谷保健センター内にある「女性の健康支援センター」を知っていますか。 (○は1つ)		(n=880)
1	知っている	14.7%
2	知らない	84.9
	無回答	0.5

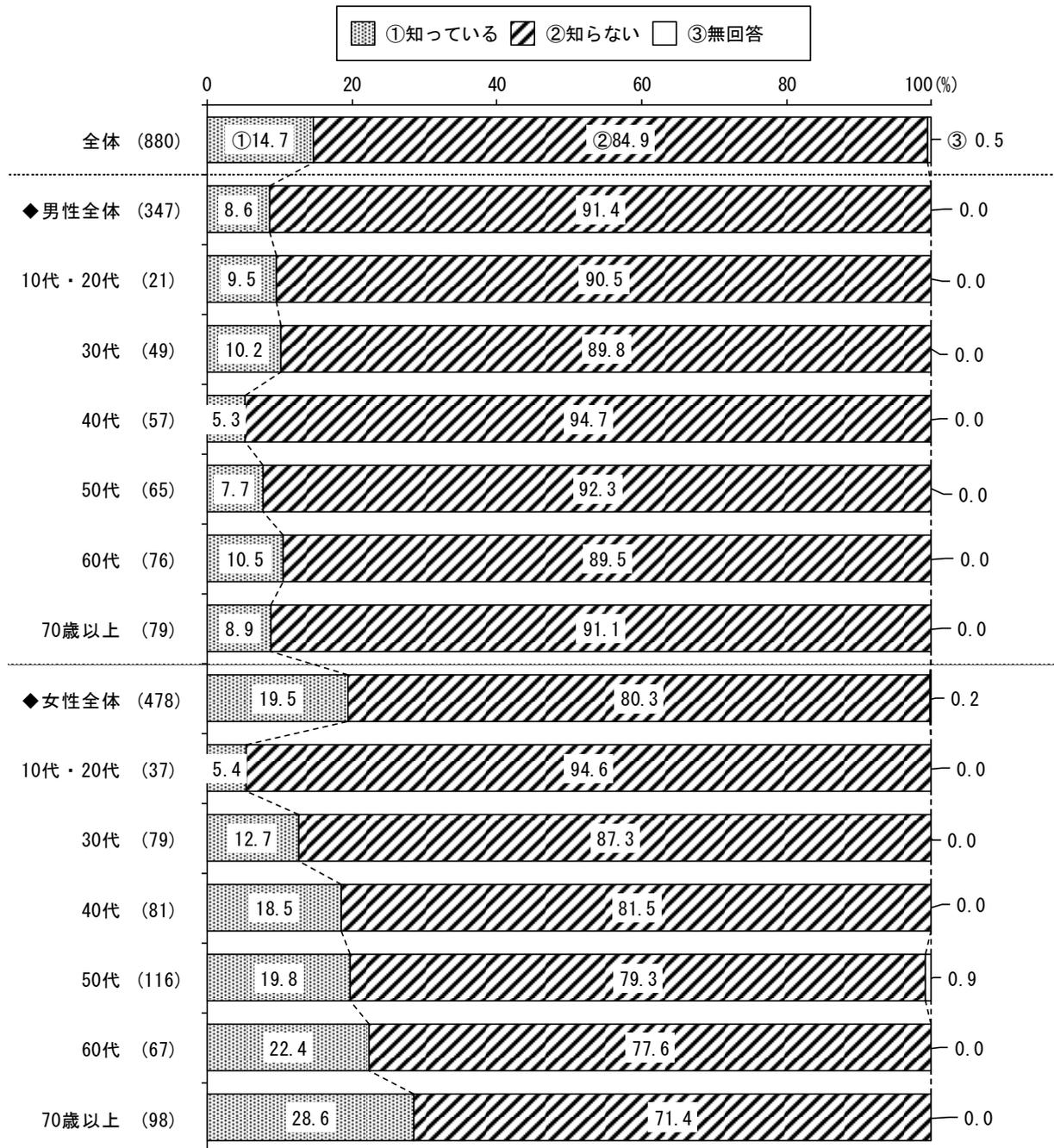
図2-1-1 「女性の健康支援センター」の認知状況  
(経年推移)



「女性の健康支援センター」の認知状況は、「知っている」(14.7%)が1割台半ば近く、「知らない」(84.9%)が8割台半ば近くとなっている。

前回の調査結果(令和5年度区政モニターアンケート調査)と比較すると、大きな変化はみられない。(図2-1-1)

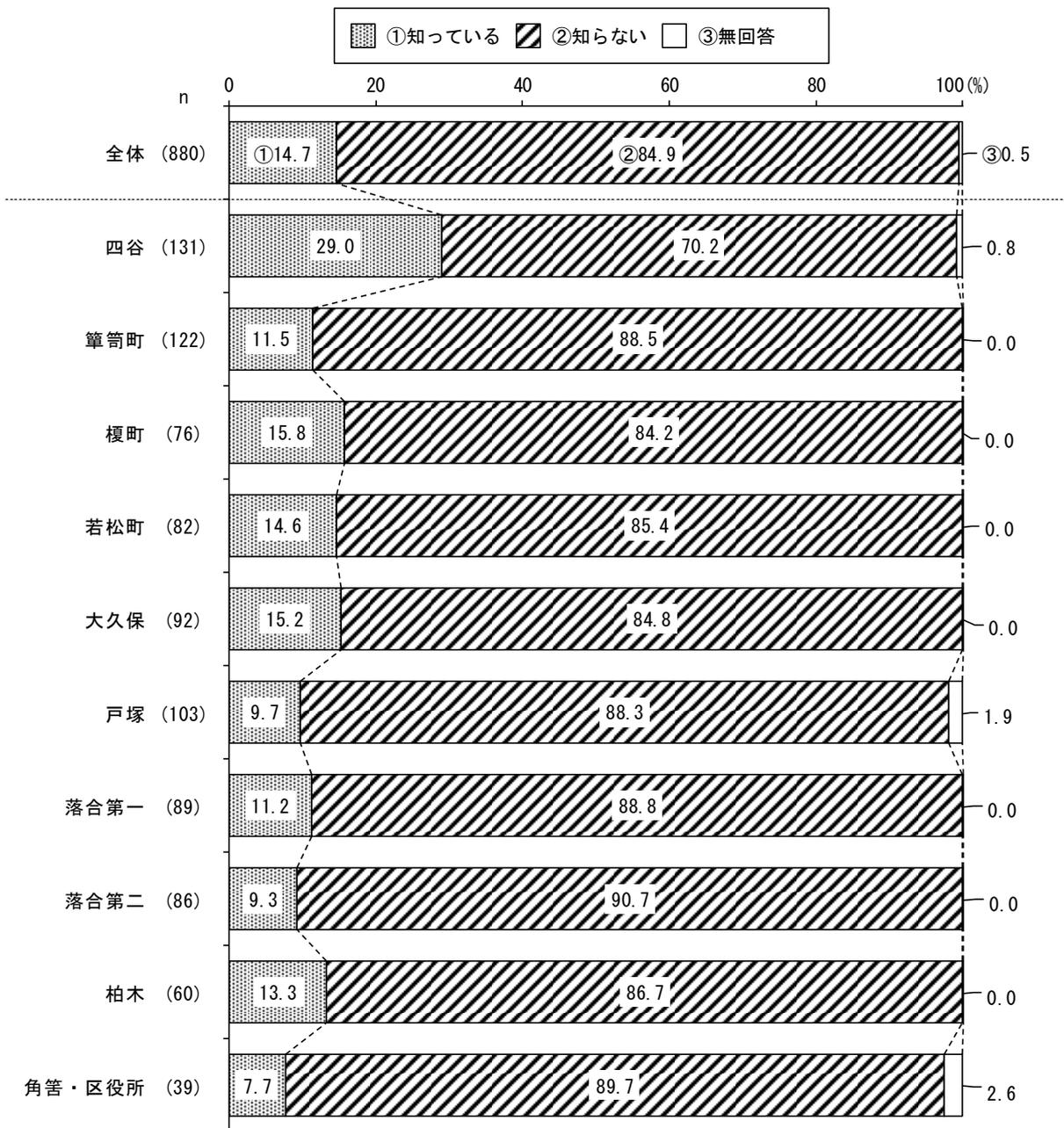
図2-1-2 「女性の健康支援センター」の認知状況  
(性別・性/年代別)



性別で見ると、「知らない」は男性 (91.4%) が9割強と、女性 (80.3%) を 11.1 ポイント上回っている。

性/年代別で見ると、「知っている」は女性の70歳以上 (28.6%) が3割近くと、全体 (14.7%) を 13.9 ポイント上回っている。(図2-1-2)

図2-1-3 「女性の健康支援センター」の認知状況  
（居住地域別）



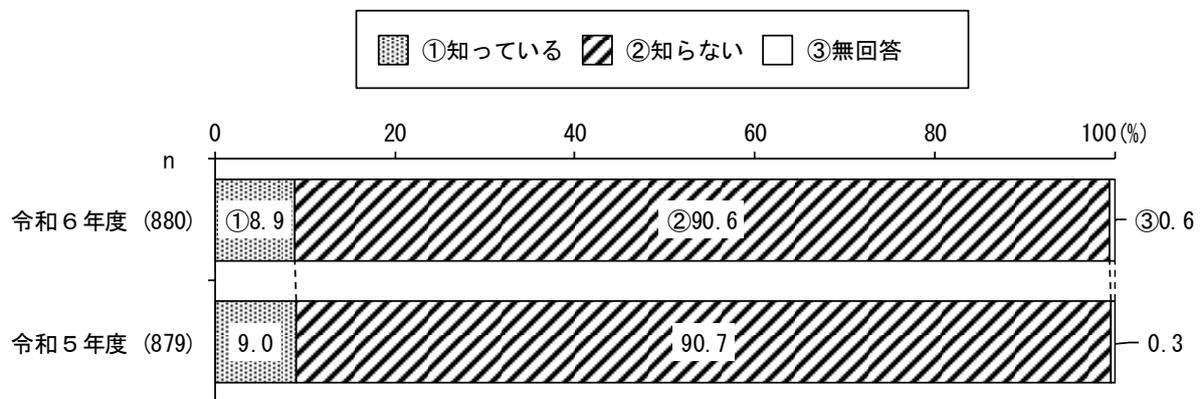
居住地域別で見ると、「知らない」は四谷（70.2%）が約7割と、全体（84.9%）を14.7ポイント下回っている。（図2-1-3）

(2) 女性の健康専門相談の認知状況

◎「知らない」が約9割

問6 「女性の健康支援センター」で行っている女性の健康専門相談について知っていますか。 (〇は1つ)		(n=880)
1	知っている	8.9%
2	知らない	90.6
	無回答	0.6

図2-2-1 女性の健康専門相談の認知状況  
(経年推移)

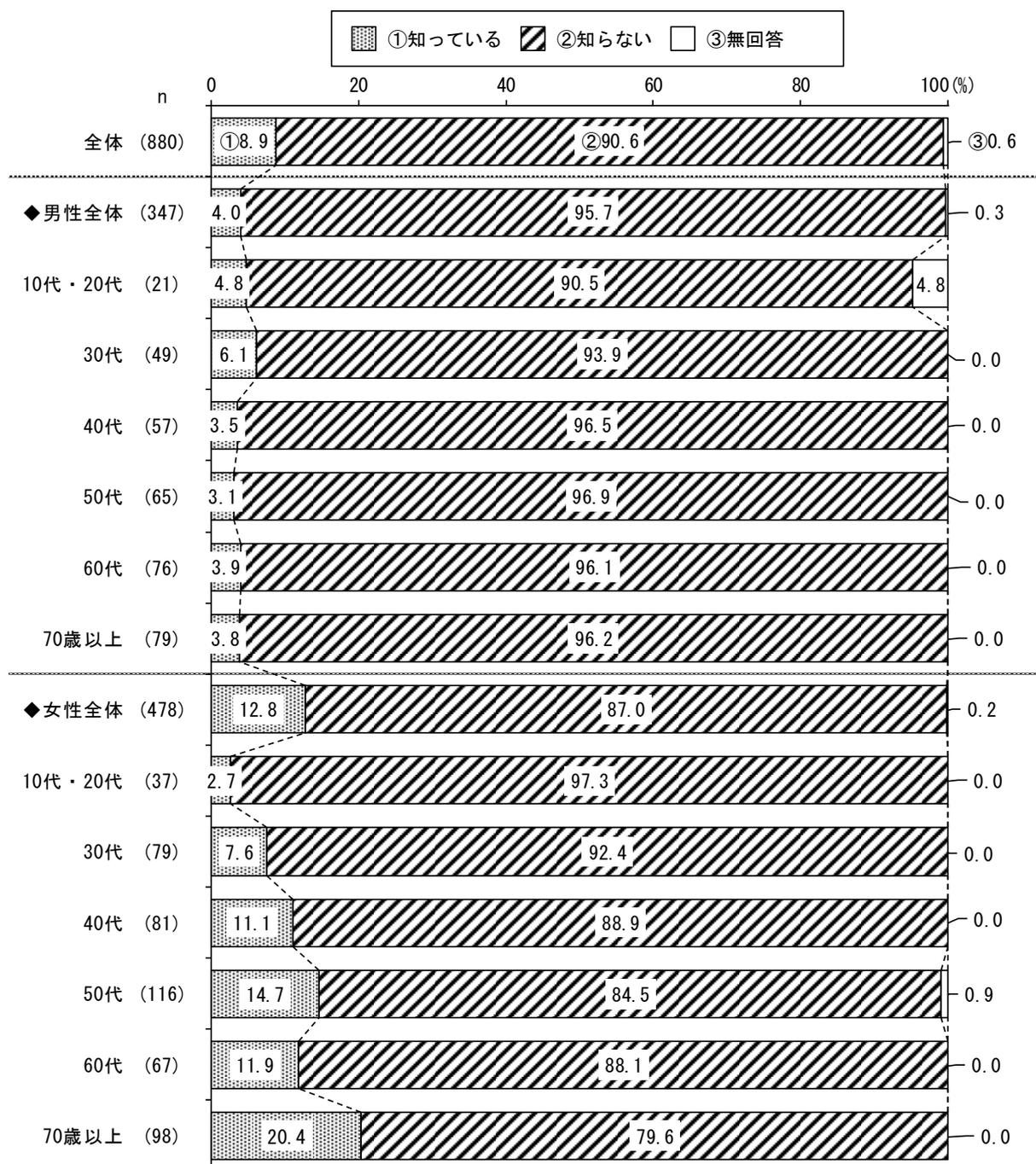


女性の健康専門相談の認知状況は、「知っている」(8.9%)が1割近く、「知らない」(90.6%)が約9割となっている。

前回の調査結果(令和5年度区政モニターアンケート調査)と比較すると、大きな変化はみられない。(図2-2-1)

Ⅱ 調査の結果（テーマ2 生涯を通じた女性の健康づくりについて）

図2-2-2 女性の健康専門相談の認知状況  
（性別・性／年代別）



性別で見ると、「知っている」は女性（12.8%）が1割強と、男性（4.0%）を8.8ポイント上回っている。

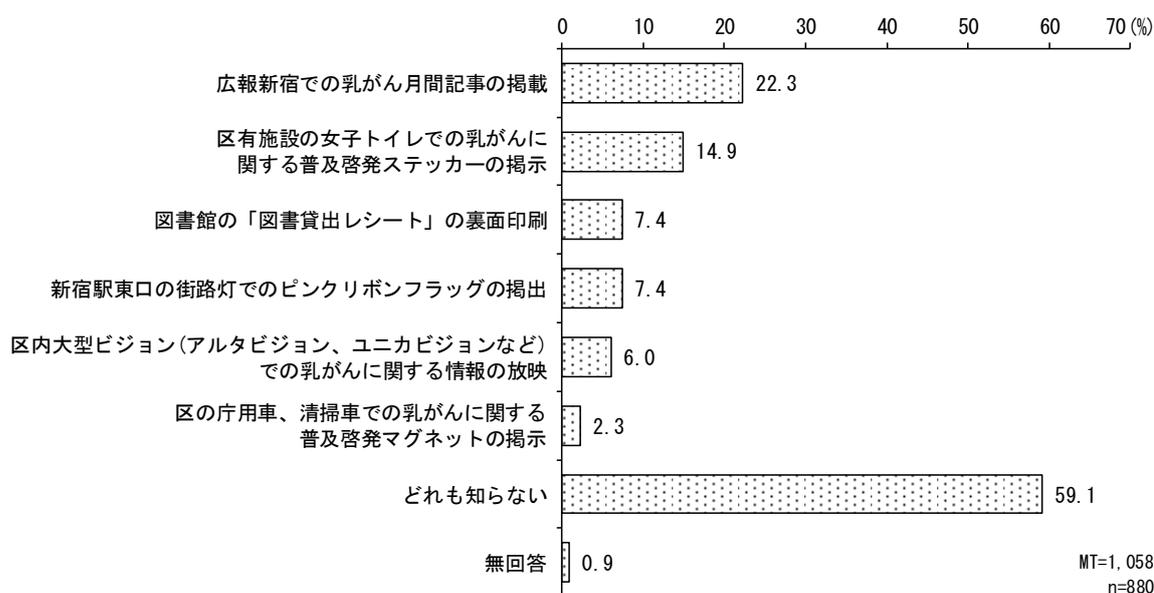
性／年代別で見ると、「知っている」は女性の70歳以上（20.4%）が約2割と、全体（8.9%）を11.5ポイント上回っている。（図2-2-2）

### (3) 乳がん月間に実施している取組の認知

◎「広報新宿での乳がん月間記事の掲載」が2割強

問7 新宿区では、毎年10月の乳がん月間にあわせ、乳がん検診の受診勧奨や乳がんの正しい知識の普及啓発など下記の取組を行っています。あなたが知っているものは何ですか。 (あてはまるものいくつかでも○をつけてください)		(n=880)
1	図書館の「図書貸出レシート」の裏面印刷	7.4%
2	区有施設的女子トイレでの乳がんに関する普及啓発ステッカーの掲示	14.9
3	新宿駅東口の街路灯でのピンクリボンフラッグの掲出	7.4
4	区内大型ビジョン(アルタビジョン、ユニカビジョンなど)での乳がんに関する情報の放映	6.0
5	広報新宿での乳がん月間記事の掲載	22.3
6	区の庁用車、清掃車で乳がんに関する普及啓発マグネットの掲示	2.3
7	どれも知らない	59.1
	無回答	0.9

図2-3 乳がん月間に実施している取組の認知



乳がん月間に実施している取組の認知は、「広報新宿での乳がん月間記事の掲載」(22.3%)が2割強となっている。一方、「どれも知らない」(59.1%)が6割弱となっている。(図2-3)

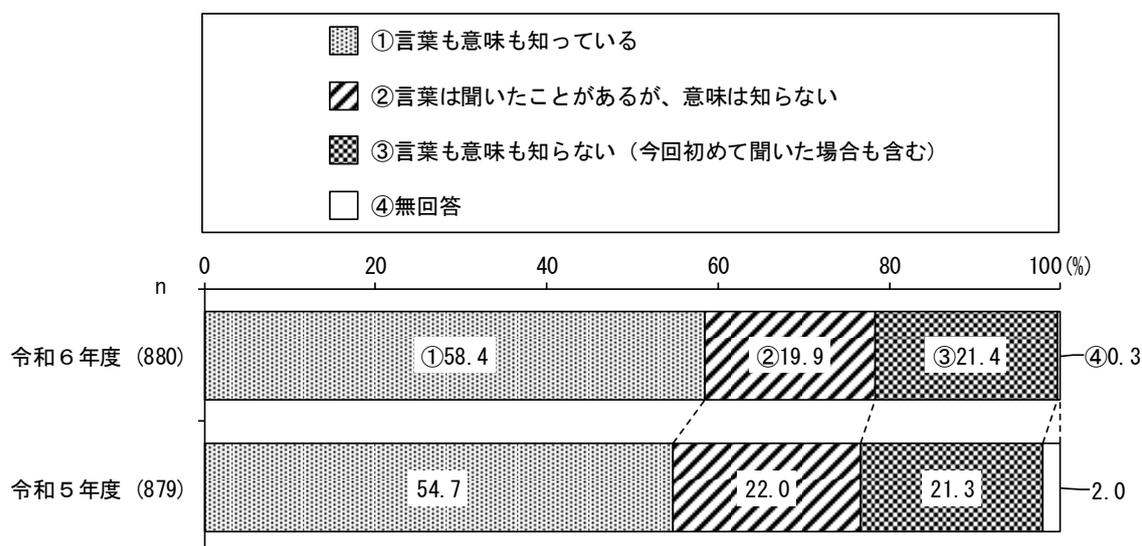
## テーマ3 ユニバーサルデザインについて

### （1）ユニバーサルデザインの認知状況

◎ユニバーサルデザインを「言葉も意味も知っている」が6割近く

問8 あなたは、「ユニバーサルデザイン」という言葉を知っていますか。（○は1つ）		(n=880)
1	言葉も意味も知っている	58.4%
2	言葉は聞いたことがあるが、意味は知らない	19.9
3	言葉も意味も知らない（今回初めて聞いた場合も含む）	21.4
	無回答	0.3

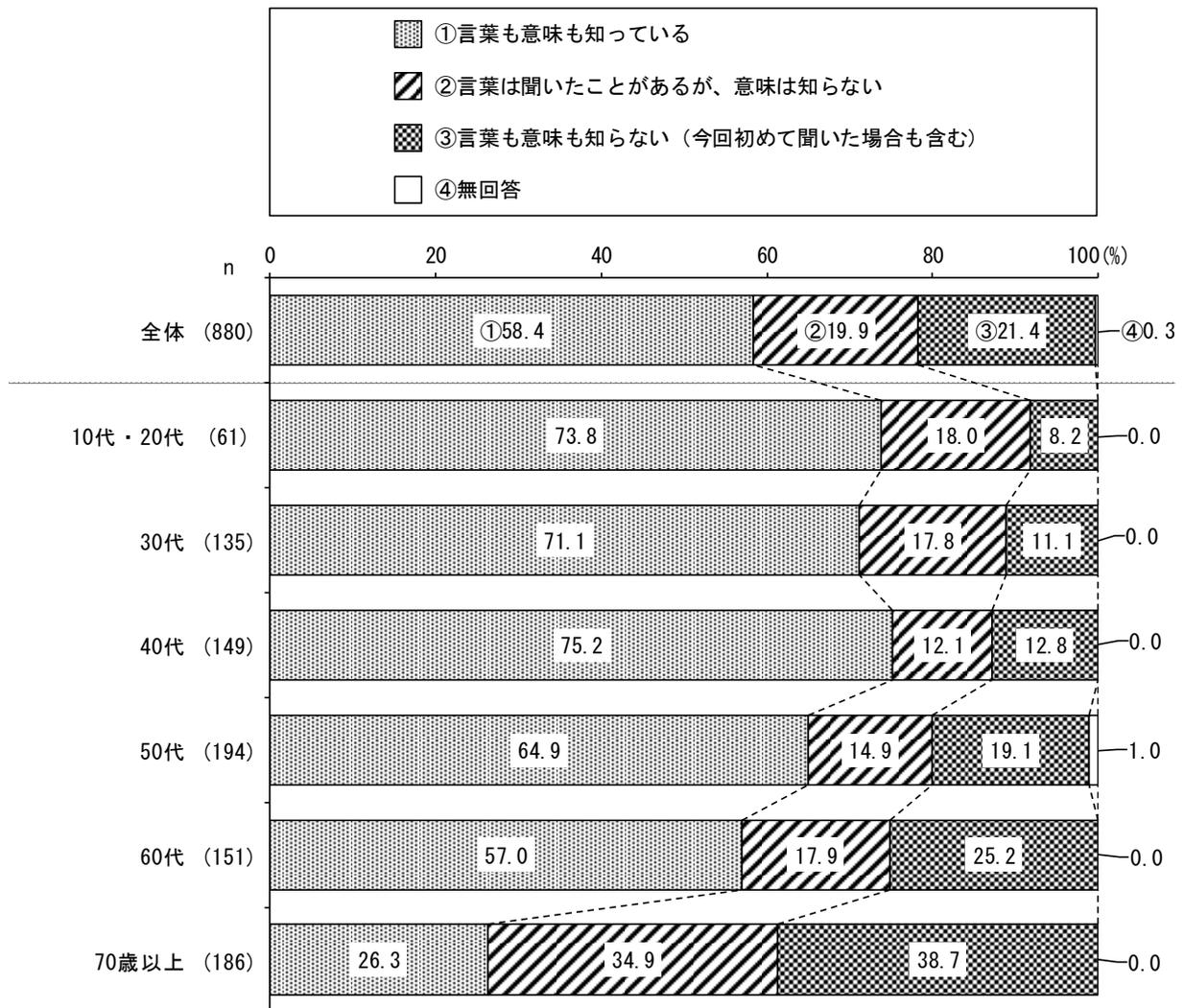
図3-1-1 ユニバーサルデザインの認知状況  
（経年推移）



ユニバーサルデザインの認知状況は、「言葉も意味も知っている」(58.4%)が6割近く、「言葉は聞いたことがあるが、意味は知らない」(19.9%)が2割弱、「言葉も意味も知らない（今回初めて聞いた場合も含む）」(21.4%)が2割強となっている。

前回の調査結果（令和5年度区政モニターアンケート調査）と比較すると、「言葉も意味も知っている」は、令和5年度（54.7%）から令和6年度（58.4%）にかけて3.7ポイント高くなっている。（図3-1-1）

図3-1-2 ユニバーサルデザインの認知状況  
(年代別)



年代別でみると、「言葉も意味も知っている」は70代(26.3%)が2割台半ばを超えと、全体(58.4%)を32.1ポイント下回っている。(図3-1-2)

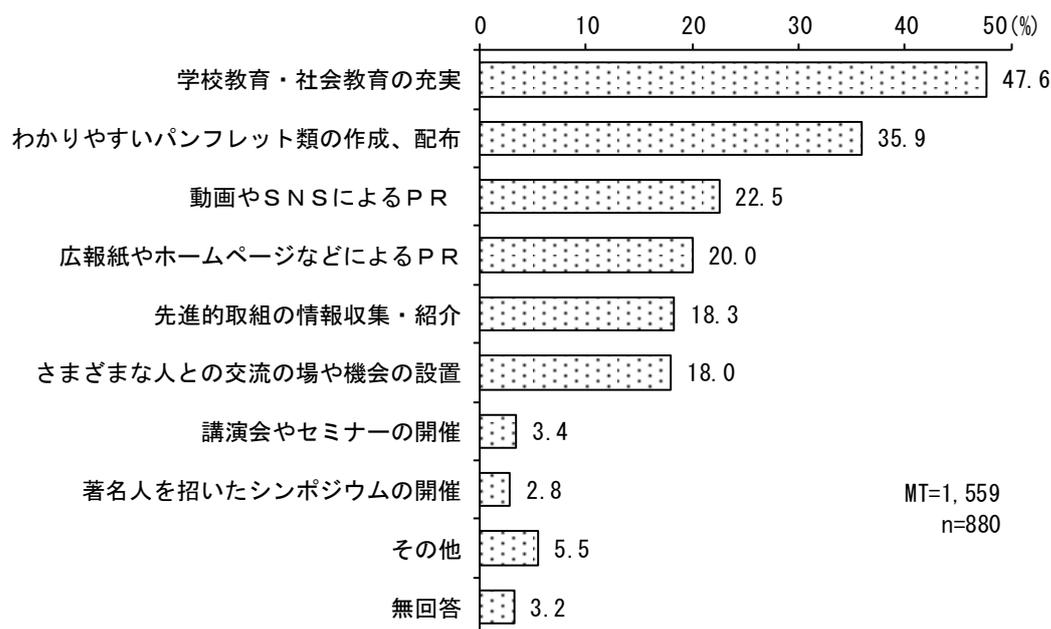
## II 調査の結果（テーマ3 ユニバーサルデザインについて）

### （2）ユニバーサルデザインについて、重要だと思うもの

◎「学校教育・社会教育の充実」が4割台半ば超え

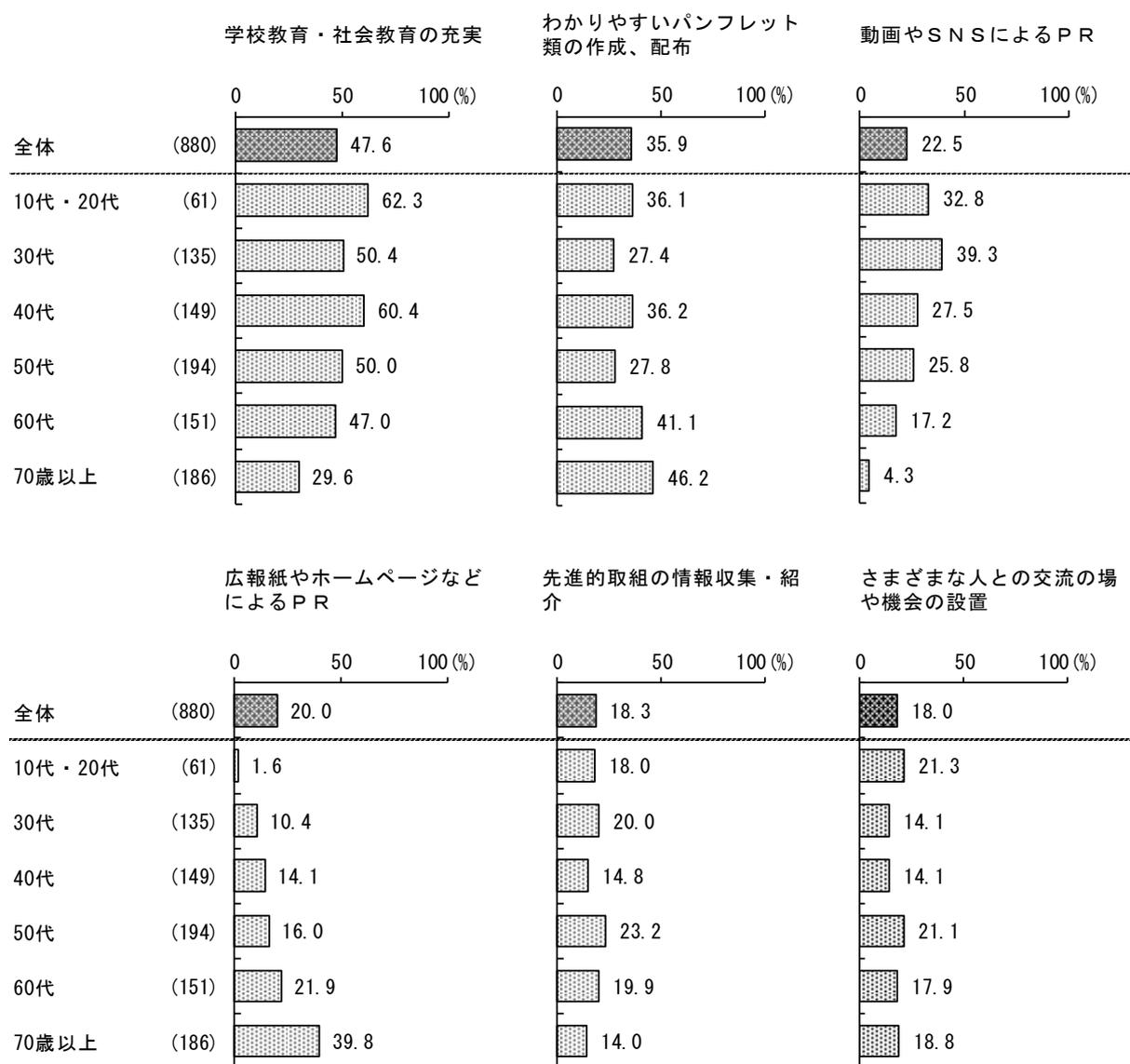
問9 ユニバーサルデザインについて、あなたが重要だと思うものは何ですか。 (あてはまるものに2つまで○をつけてください)		(n=880)
1	わかりやすいパンフレット類の作成、配布	35.9%
2	講演会やセミナーの開催	3.4
3	学校教育・社会教育の充実	47.6
4	先進的取組の情報収集・紹介	18.3
5	さまざまな人との交流の場や機会の設置	18.0
6	広報紙やホームページなどによるPR	20.0
7	動画やSNSによるPR	22.5
8	著名人を招いたシンポジウムの開催	2.8
9	その他	5.5
	無回答	3.2

図3-2-1 ユニバーサルデザインについて、重要だと思うもの



ユニバーサルデザインについて、重要だと思うものは、「学校教育・社会教育の充実」(47.6%)が4割台半ばを超え最も高く、次いで「わかりやすいパンフレット類の作成、配布」(35.9%)が3割台半ばと続いている。(図3-2-1)

図3-2-2 ユニバーサルデザインについて、重要だと思うもの  
(年代別) 上位6項目



上位6項目について、年代別でみると、「動画やSNSによるPR」は70歳以上(4.3%)が1割未満と、全体(22.5%)を18.2ポイント下回っている。また、「広報紙やホームページなどによるPR」は、年代が高くなるにつれて回答する人が多くなっている。(図3-2-2)

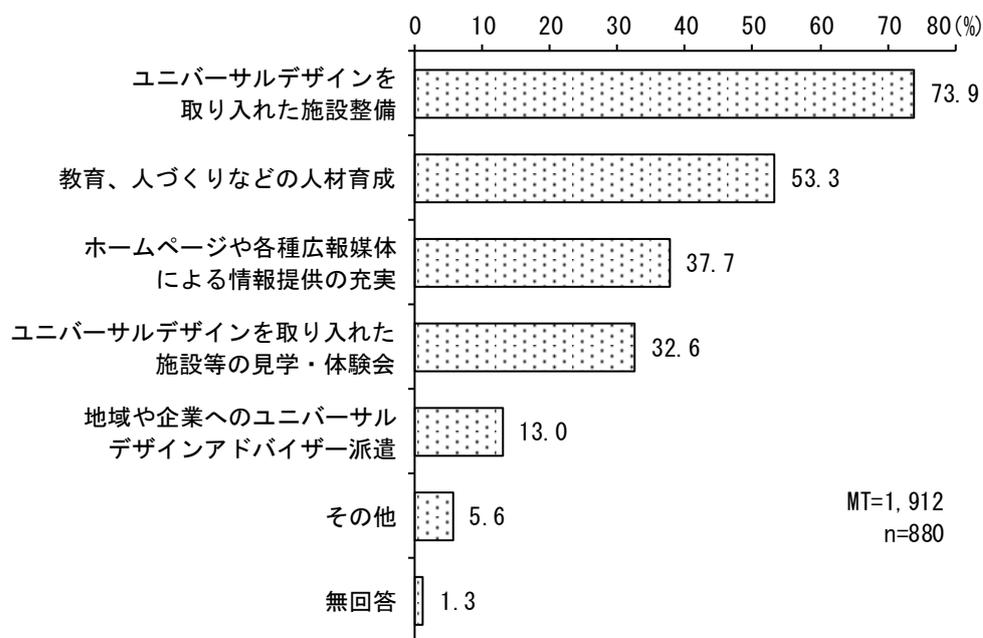
## Ⅱ 調査の結果（テーマ3 ユニバーサルデザインについて）

### （3）ユニバーサルデザインについて区に期待すること

◎「ユニバーサルデザインを取り入れた施設整備」が7割台半ば近く

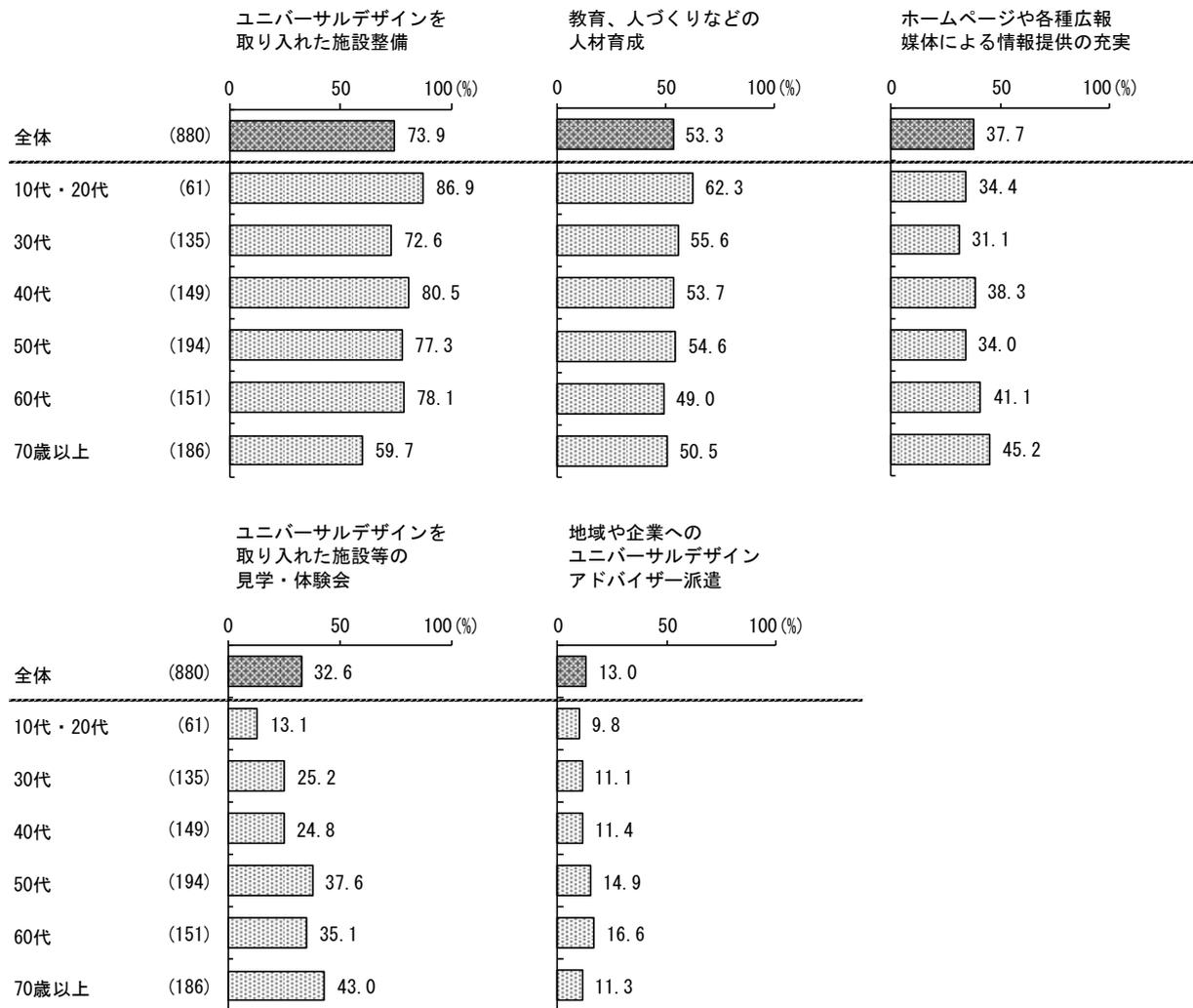
問10 ユニバーサルデザインについて、あなたが区に期待することは何ですか。 (あてはまるものに3つまで○をつけてください)		(n=880)
1	ユニバーサルデザインを取り入れた施設整備	73.9%
2	教育、人づくりなどの人材育成	53.3
3	ホームページや各種広報媒体による情報提供の充実	37.7
4	ユニバーサルデザインを取り入れた施設等の見学・体験会	32.6
5	地域や企業へのユニバーサルデザインアドバイザー派遣	13.0
6	その他	5.6
	無回答	1.3

図3-3-1 ユニバーサルデザインについて区に期待すること



ユニバーサルデザインについて区に期待することは、「ユニバーサルデザインを取り入れた施設整備」(73.9%)が7割台半ば近くと最も高く、次いで「教育、人づくりなどの人材育成」(53.3%)が5割台半ば近くと続いている。(図3-3-1)

図3-3-2 ユニバーサルデザインについて区に期待すること  
(年代別) 上位5項目



上位5項目について、年代別でみると、「ユニバーサルデザインを取り入れた施設等の見学・体験会」は10代・20代（13.1%）が1割台半ば近くと、全体（32.6%）を19.5ポイント下回っている。また、「ユニバーサルデザインを取り入れた施設整備」は70歳以上（59.7%）が6割弱と、全体（73.9%）を14.2ポイント下回っている。（図3-3-2）

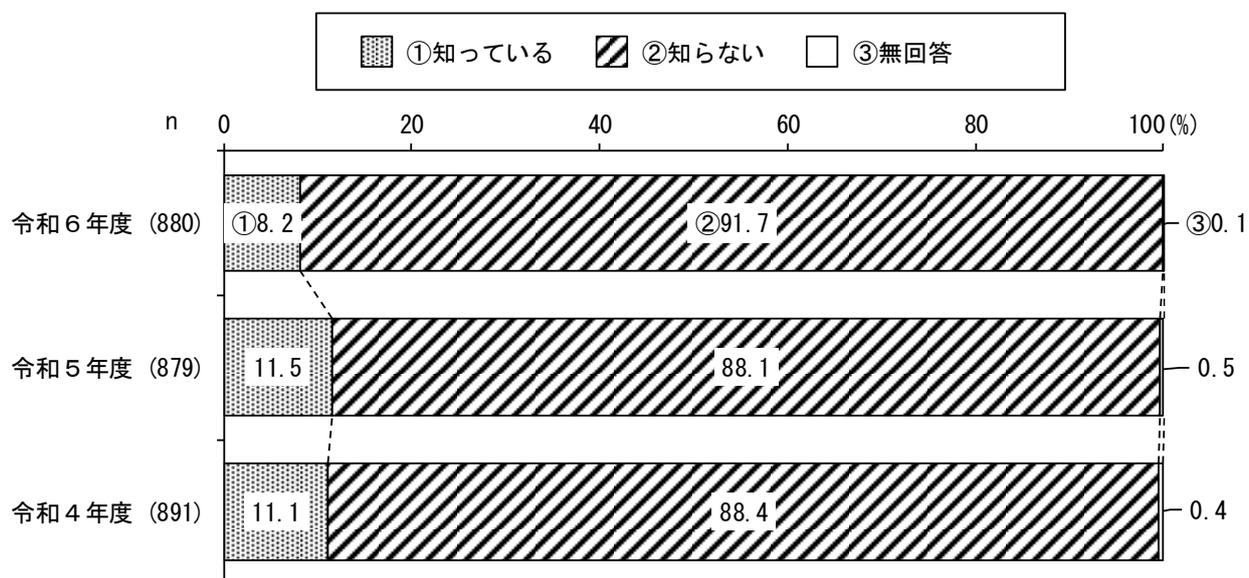
## テーマ4 苦情処理機関「区民の声委員会」について

### （1）「新宿区区民の声委員会」の認知度

◎「知らない」が9割強

問1 1 あなたは、苦情の申し立てをできる、相談できる制度として「新宿区区民の声委員会」が、区にあることを知っていますか。（○は1つ）		(n=880)
1	知っている	8.2%
2	知らない	91.7
	無回答	0.1

図4-1 「新宿区区民の声委員会」の認知度  
（経年推移）



「新宿区区民の声委員会」の認知度は、「知っている」(8.2%)が1割近く、「知らない」(91.7%)が9割強となっている。

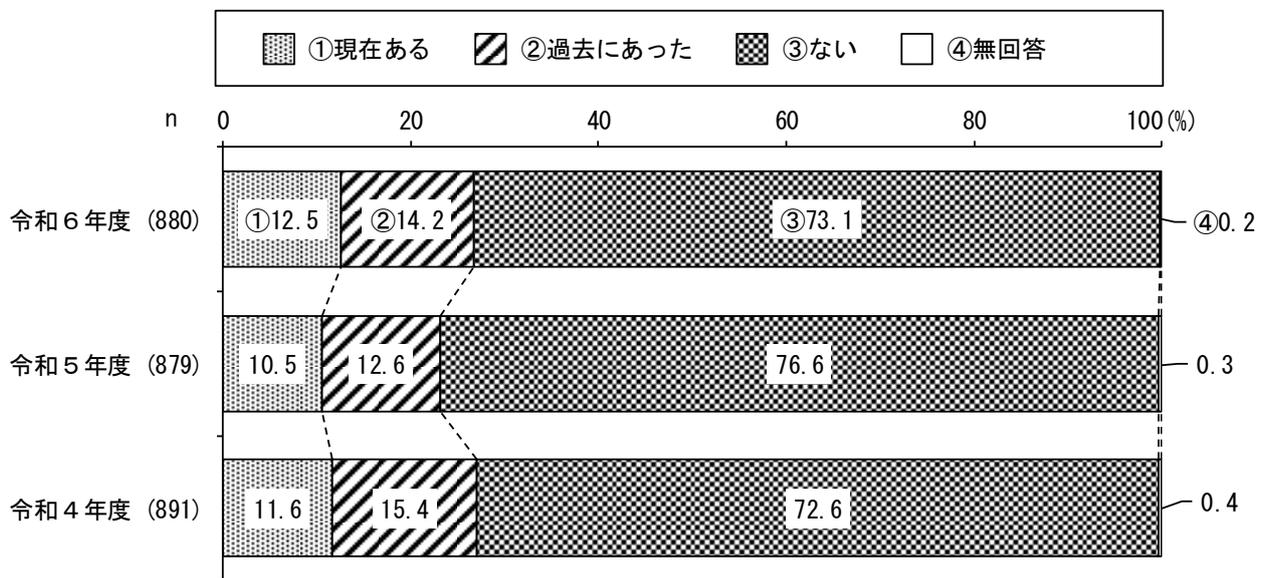
前回の調査結果(令和5年度区政モニターアンケート調査)と比較すると、「知らない」は、令和5年度(88.1%)から令和6年度(91.7%)にかけて3.6ポイント高くなっている。(図4-1)

(2) 「新宿区区民の声委員会」に相談したい案件の有無

◎新宿区区民の声委員会に相談したい案件は「ない」が7割台半ば近く

問12 あなたは、苦情処理機関「新宿区区民の声委員会」を利用したいと思うことがありますか。(〇は1つ)		(n=880)
1	現在ある	12.5%
2	過去にあった	14.2
3	ない	73.1
	無回答	0.2

図4-2 「新宿区区民の声委員会」に相談したい案件の有無  
(経年推移)



「新宿区区民の声委員会」に相談したい案件の有無は、「ない」(73.1%)が7割台半ば近くとなっている。一方、「過去にあった」(14.2%)が1割台半ば近く、「現在ある」(12.5%)が1割強となっている。

前回の調査結果(令和5年度区政モニターアンケート調査)と比較すると、「ない」は、令和5年度(76.6%)から令和6年度(73.1%)にかけて3.5ポイント低くなっている。(図4-2)

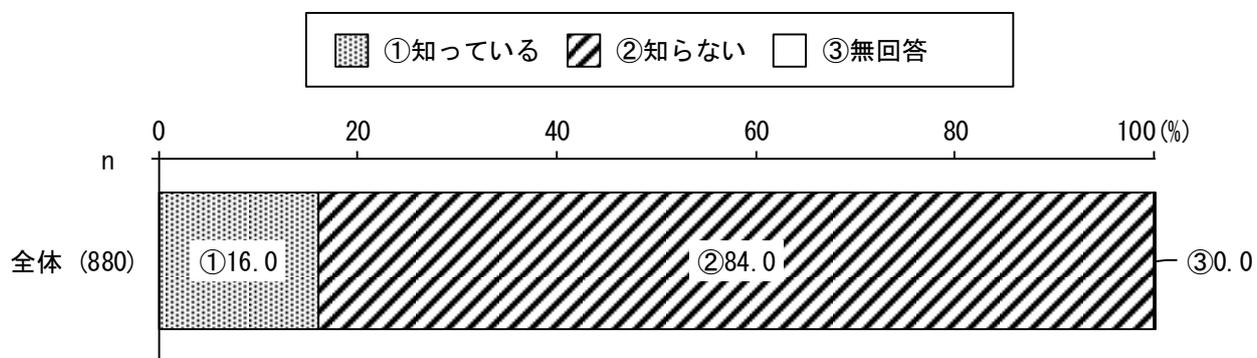
## テーマ5 チャットボットについて

### （1）「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の認知度

◎「知らない」が8割台半ば近く

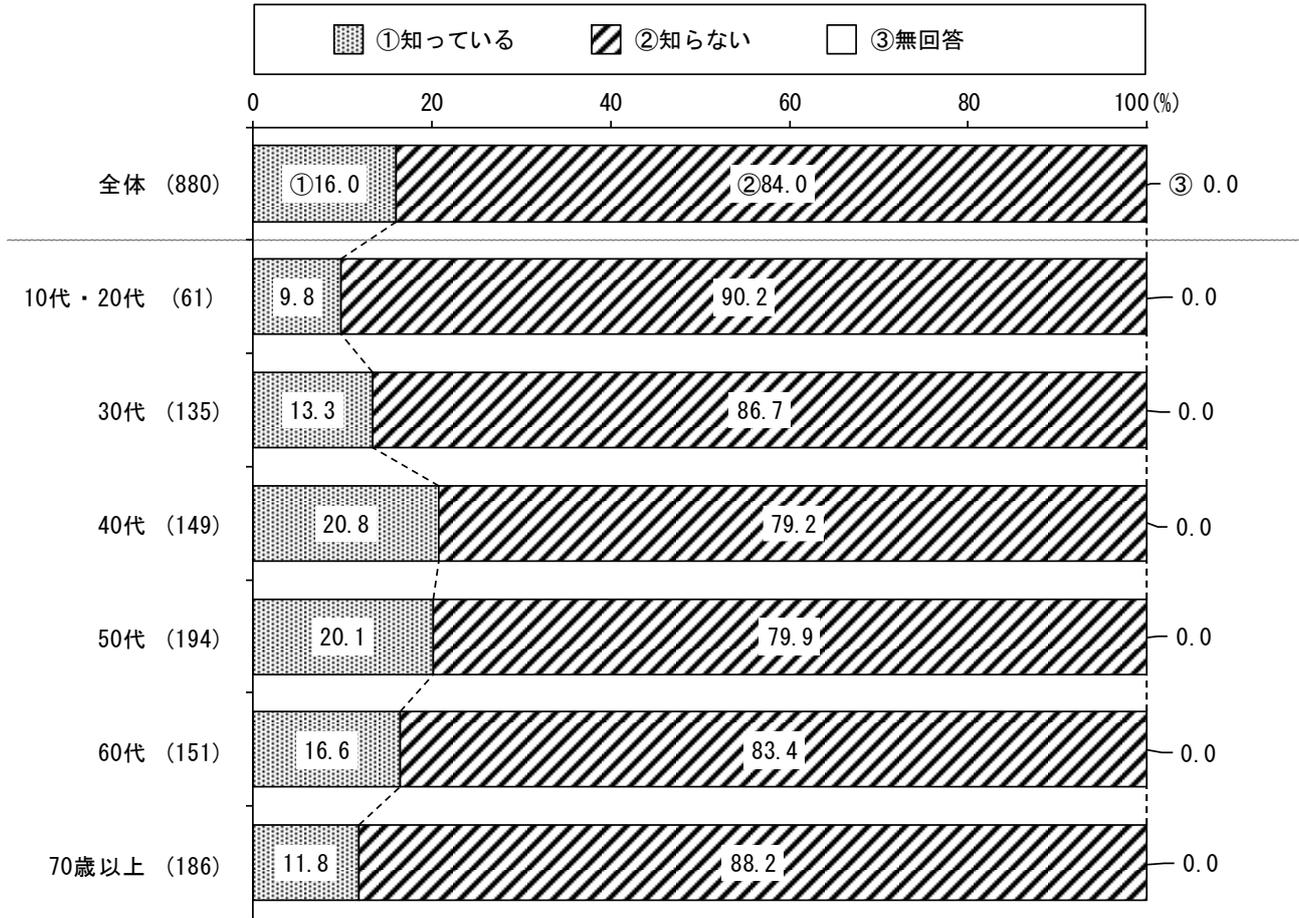
問13 あなたは、新宿区総合案内用 AI チャットボットを知っていますか。（○は1つ）		(n=880)
1	知っている	16.0%
2	知らない	84.0%
	無回答	0.0%

図5-1-1 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の認知度



「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の認知度は、「知っている」（16.0%）が1割台半ば超え、「知らない」（84.0%）が8割台半ば近くとなっている。（図5-1-1）

図5-1-2 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の認知度  
(年代別)



年代別で見ると、「知っている」は40代 (20.8%) が約2割と、全体 (16.0%) を4.8ポイント上回っており、50代 (20.1%) も約2割と、全体 (16.0%) を4.1ポイント上回っている。(図5-1-2)

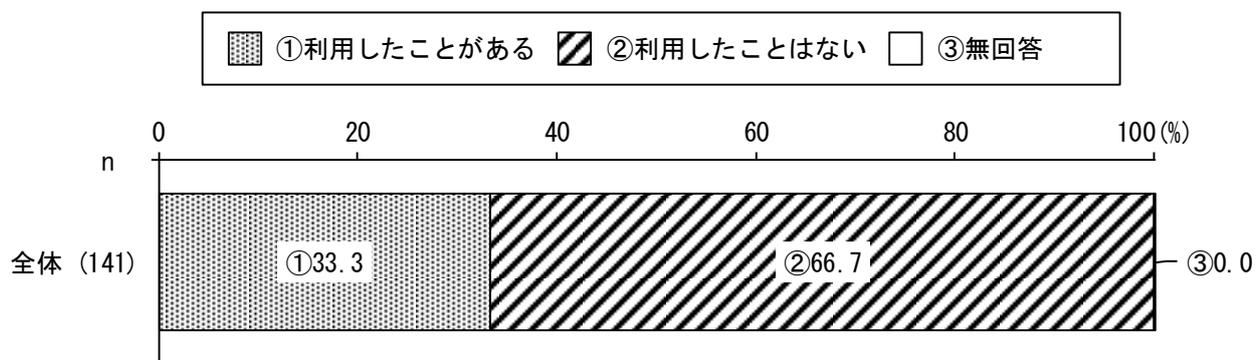
## II 調査の結果（テーマ5 チャットボットについて）

### （2）「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の利用経験の有無

◎「利用したことはない」が6割台半ば超え

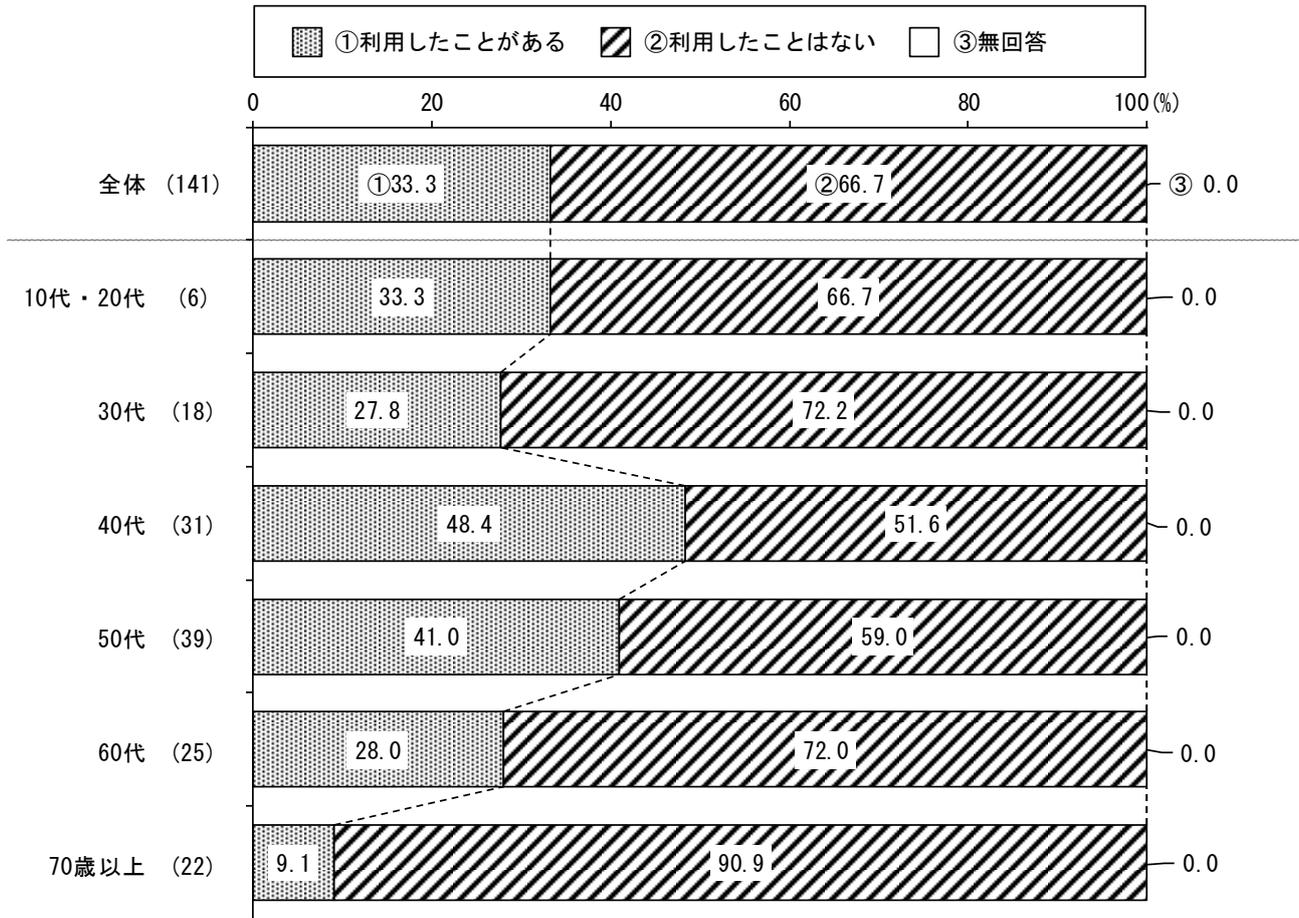
問13-1 問13で「1」に○をした方にお伺いします。	
新宿区総合案内用 AI チャットボットを利用したことはありますか。（○は1つ）	
(n=141)	
1 利用したことがある	33.3%
2 利用したことはない	66.7
無回答	0.0

図5-2-1 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の利用経験の有無



「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の利用経験の有無は、「利用したことがある」（33.3%）が3割台半ば近く、「利用したことはない」（66.7%）が6割台半ば超えとなっている。（図5-2-1）

図5-2-2 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の利用経験の有無  
(年代別)



年代別で見ると、「利用したことがある」は40代(48.4%)が5割近くと、全体(33.3%)を15.1ポイント上回っている。(図5-2-2)

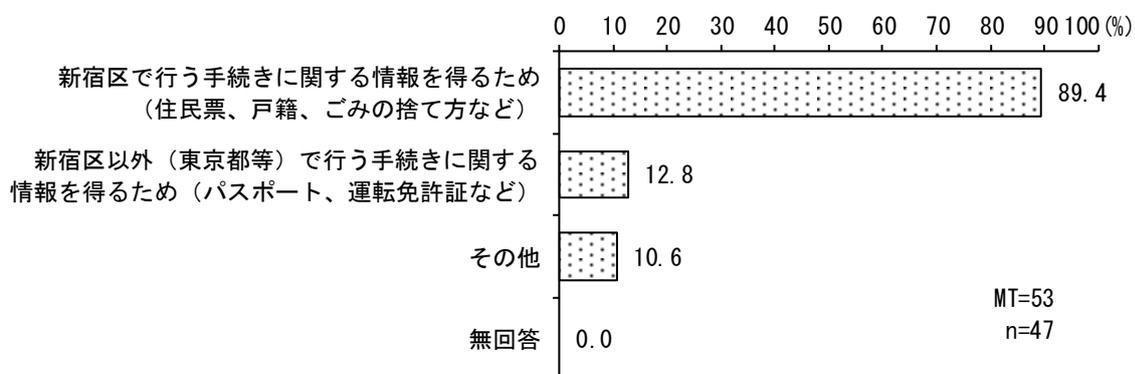
## II 調査の結果（テーマ5 チャットボットについて）

### （3）「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の利用目的

◎「新宿区で行う手続きに関する情報を得るため（住民票、戸籍、ごみの捨て方など）」が9割弱

問13-1-1	問13-1で「1」に○をした方にお伺いします。	
	新宿区総合案内用 AI チャットボットをどのような目的で利用しましたか。 (あてはまるものにいくつでも○をつけてください)	
	(n=47)	
1	新宿区で行う手続きに関する情報を得るため（住民票、戸籍、ごみの捨て方など）	89.4%
2	新宿区以外（東京都等）で行う手続きに関する情報を得るため（パスポート、運転免許証など）	12.8
3	その他	10.6
	無回答	0.0

図5-3 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の利用目的



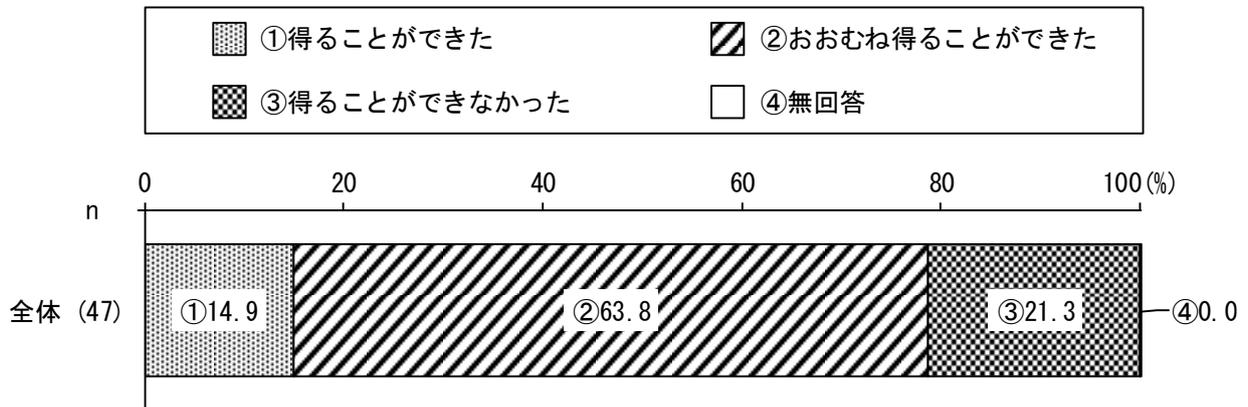
「新宿区総合案内用 AI チャットボット」の利用目的は、「新宿区で行う手続きに関する情報を得るため（住民票、戸籍、ごみの捨て方など）」（89.4%）が9割弱と最も高く、次いで「新宿区以外（東京都等）で行う手続きに関する情報を得るため（パスポート、運転免許証など）」（12.8%）が1割強となっている。（図5-3）

(4) 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」による必要な情報の取得について

◎ 「おおむね得ることができた」が6割台半ば近く

問13-1-2 問13-1で「1」に○をした方にお伺いします。		
新宿区総合案内用 AI チャットボットを利用して必要な情報を得ることができましたか。		
		(n=47)
1	得ることができた	14.9%
2	おおむね得ることができた	63.8
3	得ることができなかった	21.3
	無回答	0.0

図5-4 「新宿区総合案内用 AI チャットボット」による必要な情報の取得について



「新宿区総合案内用 AI チャットボット」による必要な情報の取得については、「得ることができた」(14.9%)が1割台半ば近く、「おおむね得ることができた」(63.8%)が6割台半ば近く、「得ることができなかった」(21.3%)が2割強となっている。(図5-4)

Ⅲ 資料（調査票）

令和6年度 新宿区区政モニターアンケート  
第3回

- テーマ1 歌舞伎町ルネッサンスの推進について
- テーマ2 生涯を通じた女性の健康づくりについて
- テーマ3 ユニバーサルデザインについて
- テーマ4 苦情処理機関「区民の声委員会」について
- テーマ5 チャットボットについて

テーマ2・5に関する資料を同封しています。ご回答の前に一読ください。

アンケートご記入にあたってのお願い

1. 回答は、**あてはまる番号に○印**をつけてください。設問によって、**1つだけの場合や、あてはまるもの全てに○印をつけていただく場合**などがあります。問いの最後に“(○は1つ)”などと記載してありますので、確認のうえご記入をお願いいたします。
2. **前問の回答によって、次に答える設問が変わる場合があります。**  
(例：問1で、「1」に○をした方におたずねします、など)  
問いの前文や、回答欄の矢印等の指示に従ってお進みください。
3. 「その他」を選んだ場合には、( ) 内に具体的な回答をご記入ください。

**整理票を取り外さず、**

**令和6年10月15日（火）までにご返送ください。**

※整理票は、ご協力のお礼を発送するために必要なものです。開封後直ちに調査票から切り離しますので、調査票によって個人が特定されることは一切ございません。

問合せ先 新宿区総合政策部 区政情報課 広聴係  
電話 03-5273-4065 (直通)  
FAX 03-5272-5500



ご協力くださいますようお願いいたします。



## テーマ1 歌舞伎町ルネッサンスの推進について

新宿区は、地元商店街振興組合、町会、警察・消防をはじめとする関係行政機関、民間企業等と連携して、歌舞伎町を誰もが安心して楽しめるまちへ再生する取組「歌舞伎町ルネッサンス」を推進しています。歌舞伎町ルネッサンスでは、路上清掃、客引き行為等の指導や防止パトロールなどを実施し、環境美化と安全・安心なまちづくりを進めるとともに、様々なイベントを開催し、賑わいづくりと文化の創造・発信にも取り組んでいます。

問1 歌舞伎町に行く主な目的は何ですか。(あてはまるものに3つまで○をつけてください)

- 1 買い物・ショッピング
- 2 映画・カラオケ等の娯楽
- 3 散策
- 4 遊技場（ゲームセンターなど）
- 5 仕事関係
- 6 飲食（主に昼間）
- 7 飲食（主に夜間）
- 8 歌舞伎町に行ったことがない
- 9 その他（ ）

問2 あなたは今後、歌舞伎町へ行きたいと思いますか。(○は1つ)

- 1 行きたい
- 2 行きたくない
- 3 わからない

問3 あなたは、「歌舞伎町ルネッサンス」の取組を知っていますか。(○は1つ)

- 1 知っている
- 2 聞いたことはあるが、詳しくは知らない
- 3 知らない

Ⅲ 資料（調査票）

問4 あなたの歌舞伎町の印象は、以前と比べて変わったと思いますか。

（ア～オそれぞれで、1～3に1つだけ○をつけてください）

	思 う	思 わ な い	わ か ら な い
ア イメージが向上した	1	2	3
イ 安全になった	1	2	3
ウ きれいになった	1	2	3
エ 文化の発信が盛んになった	1	2	3
オ 賑わいのあるまちになった	1	2	3

## テーマ2 生涯を通じた女性の健康づくりについて

新宿区は、四谷保健センター（四谷三栄町10番16号）内の「女性の健康支援センター」において、思春期から老年期までの女性のライフステージに応じた健康を支援する取組を行っています。

※女性の健康支援センターについては、同封のリーフレットをご覧ください。

質問内容は女性の健康づくりに関するのですが、性別にかかわらずご回答ください。

問5 あなたは、四谷保健センター内にある「女性の健康支援センター」を知っていますか。

(〇は1つ)

1 知っている

2 知らない

問6 「女性の健康支援センター」で行っている女性の健康専門相談（※）について知っていますか。

(〇は1つ)

1 知っている

2 知らない

（※）女性の健康支援センターでは、産婦人科全般と更年期の専門相談を月1回、不妊の専門相談と不妊ピア・カウンセラーによる相談を隔月で実施しています。

女性の産婦人科医師等が個別相談に応じます。

新宿区在住の女性限定（不妊相談についてはパートナーも同席可）で、思春期から利用できます。

（要予約）

問7 新宿区では、毎年10月の乳がん月間にあわせ、乳がん検診の受診勧奨や乳がんの正しい知識の普及啓発など下記の取組を行っています。

あなたが知っているものは何ですか。

(あてはまるものにいくつでも〇をつけてください)

1 図書館の「図書貸出レシート」の裏面印刷

2 区有施設的女子トイレでの乳がんに関する普及啓発ステッカーの掲示

3 新宿駅東口の街路灯でのピンクリボンフラッグの掲出

4 区内大型ビジョン(アルタビジョン、ユニカビジョンなど)での乳がんに関する情報の放映

5 広報新宿での乳がん月間記事の掲載

6 区の庁用車、清掃車で乳がんに関する普及啓発マグネットの掲示

7 どれも知らない

## テーマ3 ユニバーサルデザインについて

新宿区では、だれもが移動しやすく、利用しやすく、わかりやすいまちの実現のため令和2年3月に「新宿区ユニバーサルデザインまちづくり条例」を制定し、ユニバーサルデザインのまちづくりを推進しています。区民の皆様が感じているユニバーサルデザインに対する課題等を把握することで、今後、ユニバーサルデザインを推進していく上での参考にしたいと考えています。

### 用語解説 ユニバーサルデザインとは

ユニバーサルデザインは、年齢、性別、国籍、個人の能力等にかかわらず、できるだけ多くの人が利用できるよう生活環境その他の環境を作り上げることです。

問8 あなたは、「ユニバーサルデザイン」という言葉を知っていますか。(○は1つ)

- 1 言葉も意味も知っている
- 2 言葉は聞いたことがあるが、意味は知らない
- 3 言葉も意味も知らない（今回初めて聞いた場合も含む）

問9 ユニバーサルデザインについて、あなたが重要だと思うものは何ですか。

(あてはまるものに2つまで○をつけてください)

- 1 わかりやすいパンフレット類の作成、配布
- 2 講演会やセミナーの開催
- 3 学校教育・社会教育の充実
- 4 先進的取組の情報収集・紹介
- 5 さまざまな人との交流の場や機会の設置
- 6 広報紙やホームページなどによるPR
- 7 動画やSNSによるPR
- 8 著名人を招いたシンポジウムの開催
- 9 その他 ( )

問10 ユニバーサルデザインについて、あなたが区に期待することは何ですか。

(あてはまるものに3つまで○をつけてください)

- 1 ユニバーサルデザインを取り入れた施設整備
- 2 教育、人づくりなどの人材育成
- 3 ホームページや各種広報媒体による情報提供の充実
- 4 ユニバーサルデザインを取り入れた施設等の見学・体験会
- 5 地域や企業へのユニバーサルデザインアドバイザー派遣
- 6 その他 ( )

## テーマ4 苦情処理機関「区民の声委員会」について

新宿区は、区政に関する苦情を公正・中立な立場で処理する機関である区民の声委員会を設置しています。区民の声委員会とは、区民の方などから寄せられた区政に関する苦情を3人の委員が第三者的な立場から公正・中立に処理する機関です。例えば「受けられるはずのサービスが受けられなかった」「区には直接言いたくない」等のことについてご相談いただけます。

問11 あなたは、苦情の申し立てをできる、相談できる制度として「新宿区区民の声委員会」が、区にあることを知っていますか。(〇は1つ)

1 知っている

2 知らない

問12 あなたは、苦情処理機関「新宿区区民の声委員会」を利用したいと思うことがありますか。(〇は1つ)

1 現在ある

2 過去にあった

3 ない

## テーマ5 チャットボットについて

新宿区では、区ホームページ及び区LINE公式アカウントで、区の手続きや制度に関するお問い合わせにAI（人工知能）が会話形式で自動回答する新宿区総合案内用AIチャットボットを運用しています。区民の皆様からチャットボットの利用状況等について伺い、今後の取組の参考にしたいと考えています。

※新宿区総合案内用AIチャットボットについては、同封の資料をご覧ください。

問13 あなたは、新宿区総合案内用AIチャットボットを知っていますか。(〇は1つ)

- 1 知っている
- 2 知らない

問13-1 問13で「1」に〇をした方にお伺いします。

新宿区総合案内用AIチャットボットを利用したことはありますか(〇は1つ)

- 1 利用したことがある
- 2 利用したことはない

問13-1-1 問13-1で「1」に〇をした方にお伺いします。

新宿区総合案内用AIチャットボットをどのような目的で利用しましたか。

(あてはまるものいくつかでも〇をつけてください)

- 1 新宿区で行う手続きに関する情報を得るため(住民票、戸籍、ごみの捨て方など)
- 2 新宿区以外(東京都等)で行う手続きに関する情報を得るため(パスポート、運転免許証など)
- 3 その他 ( )

問13-1-2 問13-1で「1」に〇をした方にお伺いします。

新宿区総合案内用AIチャットボットを利用して必要な情報を得ることができましたか。(〇は1つ)

- 1 得ることができた
- 2 おおむね得ることができた
- 3 得ることができなかった

—— 引き続き、回答者の属性のご記入をお願いします ——

※調査結果を統計処理する際に必要ですので、次ページ以降の回答者の属性もご記入ください。

※調査票についている「整理票」は、ご協力のお礼をお送りするために必要ですので、取り外さずにそのままご返送ください。区に到着後、整理票は調査票から取り外して保管しますので、調査票から個人が特定されることはございません。



Ⅲ 資料（調査票）

問オ 現在、あなたは誰かと同居していますか。同居している場合は、あなたからみた続柄で、同居している方すべてに○をしてください。

（あてはまるものにいくつでも○をつけてください）

<p>1 子 2 妻または夫 3 親 4 祖父母 5 孫 6 兄弟姉妹 7 その他（                      ） 8 ひとり暮らし</p>	<p>1～7の方は、 → 問オ-1～問オ-2へ</p>
--	---------------------------------

問オ-1 問オで、「1」～「7」に○をした方にお伺いします。同居している人は、あなたを除いて全員で何人ですか。

（【    】の中に人数を記入してください。）

同居している人は、あなた+【        】人
--------------------------

問オ-2 問オで、「1 子」に○をした方にお伺いします。同居している子の就学状況は、次のどれにあてはまりますか。（○は1つ）

1 一番上の子が小学校入学前	3 一番上の子が高・大学生
2 一番上の子が小・中学生	4 一番上の子が学校を卒業

問カ あなたは新宿区に住んで何年になりますか。（○は1つ）

1 1年未満	5 10年以上20年未満
2 1年以上3年未満	6 20年以上30年未満
3 3年以上5年未満	7 30年以上
4 5年以上10年未満	

問キ 現在のあなたの住宅の形態は、次のうちどれですか。(〇は1つ)

一戸建て	集合住宅
1 持ち家の一戸建て	5 分譲マンション・アパート (自己所有のものを含む)
2 賃貸の一戸建て	6 賃貸マンション・アパート
3 社宅・公務員官舎の一戸建て	7 賃貸のUR都市機構(旧公団) ・公社のマンション・アパート
4 その他 ( )	8 賃貸の都営・区営住宅
	9 社宅・公務員官舎
	10 その他 ( )

アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。

お手数をおかけしますが、同封の返信用封筒にて、

**整理票を取り外さず、**

**10月15日(火)までにご返送ください。**

(返送・問合せ先)

〒160-8484 新宿区歌舞伎町1-4-1

新宿区総合政策部 区政情報課 広聴係

電話 03-5273-4065 (直通)

FAX 03-5272-5500

### Ⅲ 資料（調査票）

令和6年度第3回新宿区区政モニターアンケート

令和7年1月発行

編集・発行

新宿区総合政策部区政情報課広聴係

東京都新宿区歌舞伎町1-4-1

電話(03)5273-4065(直通)

印刷物作成番号

2024-29-2106

この印刷物は、業者委託により320部印刷製本しています。その経費として、1部あたり561円(税込み)がかかっています。ただし、編集時の職員人件費や配送経費などは含んでいません。