

2026年度 第5回 WEBアンケート 調査報告書

1 「観光振興」

経済農政局観光MICE企画課

2 「チバノサト（若葉区・緑区とその周辺の里山エリア）」

経済農政局観光プロモーション課

3 「スポーツ施策」

市民局スポーツ振興課

4 「市役所コールセンター」

総合政策局広報広聴課

総合政策局市長公室広報広聴課

目 次

WEBアンケート調査結果

	ページ
・ 概要	 1
・ 「観光振興」	 2
・ 「チバノサト(若葉区・緑区とその周辺の里山エリア)」	 4
・ 「スポーツ施策」	 7
・ 「市役所コールセンター」	 9
・ その他	 11

回答者属性

回 答 者 数	1,346 人
---------	---------

性 別		
男性	591人	43.9%
女性	706人	52.5%
その他	7人	0.5%
未回答	42人	3.1%

職 業		
会社員	371人	27.6%
自営・自由業	45人	3.3%
パート・アルバイト	265人	19.7%
公務員	73人	5.4%
学生	42人	3.1%
専業主婦・主夫	248人	18.4%
無職	273人	20.3%
その他	29人	2.2%

年 代		
10代以下	24人	1.8%
20代	61人	4.5%
30代	111人	8.2%
40代	153人	11.4%
50代	324人	24.1%
60代	368人	27.3%
70代以上	305人	22.7%

居 住 区		
中央区	234人	17.4%
花見川区	194人	14.4%
稲毛区	206人	15.3%
若葉区	115人	8.5%
緑区	177人	13.2%
美浜区	385人	28.6%
市内在勤・在学	35人	2.6%

2026年度 第5回

調査名	「観光振興」「チバノサト(若葉区・緑区とその周辺の里山エリア)」「スポーツ施策」「市役所コールセンター」
調査期間	令和8年8月1日(土)午前9時 ~ 同月10日(月)午後 5時

概要:

1 「観光振興」 本市の観光振興(※1)に関する率直なご意見をお聞かせいただき、今後の参考とさせていただきます。 ※1 宿泊、飲食、買い物などの消費活動を喚起し、宿泊施設、飲食店等で多くの雇用機会が生まれる等、地域経済の活性化につなげること。 2 「チバノサト(若葉区・緑区とその周辺の里山エリア)」 チバノサト(若葉区・緑区とその周辺の里山エリア)(※2)の観光資源に関する認知度などをお聞かせいただき、今後の観光プロモーション施策の参考とさせていただきます。 ※2 若葉区・緑区を拠点に、自然豊かなグリーンツーリズムが楽しめるエリア名称 3 「スポーツ施策」 スポーツ活動の実態やニーズをお聞かせいただき、今後のスポーツ施策の参考とさせていただきます。 4 「市役所コールセンター」 本市では、043-245-4894(しやくしょ)の番号で市役所コールセンター(※3)を運営しています。 今後の市役所コールセンターの運用改善のため、市役所コールセンターの現在の利用状況やご意見をお聞かせいただき、今後の運用の参考とさせていただきます。 ※3 利用時間 平日:午前8時30分から午後6時まで 土祝休日:午前8時30分から午後5時まで

参考URL

https://www.city.chiba.jp/keizainosei/keizai/kanko/2024_kankosinko_kentokaigi.html
https://www.chibacity-ta.or.jp/
https://www.city.chiba.jp/keizainosei/keizai/promotion/chibanosato_promotion2021.html
https://www.chibacity-ta.or.jp/special/chibanosato-gourmet/
https://www.city.chiba.jp/ichioshi/bunka/sport/index.html
https://www.city.chiba.jp/sogoseisaku/shichokoshitsu/kohokocho/callcenter.html

- Q1: はじめに、「観光振興」についてお聞きます。
本市では、千葉ポートタワー、千葉市動物公園、稲毛海浜公園等の観光施設の他、幕張メッセで開催される会議やイベント、ZOZOマリンスタジアム、フクダ電子アリーナ等で開催されるプロスポーツチームの試合、蘇我スポーツ公園等での大型音楽フェス、国際的なスポーツ大会など、多くのMICE(※4)が開催され、年間で2,000万人以上が来訪しています。
このように、MICEの開催地として本市が選ばれていることを誇りに思いますか。
※4 企業等の会議(M: Meeting)、企業等の行う報奨・研修旅行(I: Incentive Travel)、国際機関や団体、学会等が行う会議(C: Convention)、展示会・見本市・イベント等(E: Exhibition/Event)の頭文字の総称で、多くの集客交流が見込まれるビジネスイベント等、地域経済の活性化に資するもののこと。本市でも、幕張メッセで開催されている国際会議やイベント、国際的なスポーツ大会等がこれに該当する。

(1つだけ)(入力必須)	[n=1,346]	
そう思う	654	48.6%
どちらかというと思う	477	35.4%
どちらともいえない	153	11.4%
あまりそう思わない	30	2.2%
思わない	32	2.4%

- Q2: 本市が観光振興を行うことにより、市外からの観光客が来ることについてどう思いますか。

(1つだけ)(入力必須)	[n=1,346]	
来てほしい	547	40.6%
出来れば来てほしい	476	35.4%
どちらともいえない	259	19.2%
あまり来てほしくない	41	3.0%
来てほしくない	23	1.7%

- Q3: 観光振興が市内経済の活性化や雇用創出の増大につながると思いますか。

(1つだけ)(入力必須)	[n=1,346]	
そう思う	619	46.0%
どちらかというと思う	553	41.1%
どちらともいえない	122	9.1%
あまりそう思わない	32	2.4%
そう思わない	20	1.5%

- Q4: 観光振興が本市の知名度やブランドの向上につながると思いますか。

(1つだけ)(入力必須)	[n=1,346]	
そう思う	686	51.0%
どちらかというと思う	487	36.2%
どちらともいえない	115	8.5%
あまりそう思わない	36	2.7%
そう思わない	22	1.6%

- Q5: 本市の発展において観光振興が重要だと思いますか

(1つだけ)(入力必須)	[n=1,346]	
そう思う	552	41.0%
どちらかというと思う	526	39.1%
どちらともいえない	192	14.3%
あまりそう思わない	47	3.5%
そう思わない	29	2.2%

Q6: 観光客の増加が市内の交通機関の混雑、道路渋滞などに影響していると感じることはありますか。

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,346]

観光の影響として頻繁に感じる	227	16.9%
観光の影響として時々感じる	654	48.6%
あまり観光の影響として感じたことはない	380	28.2%
観光の影響として感じたことは全くない	50	3.7%
わからない	35	2.6%

Q7: お住まいの地域で観光客によるごみのポイ捨て、騒音などの迷惑行為はありますか。

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,346]

頻繁にある	100	7.4%
時々ある	345	25.6%
あまりない	565	42.0%
全くない	196	14.6%
わからない	140	10.4%

Q8-1: 次に、「チバノサト」についてお聞きします。
以下のロゴマークをご覧ください。



Q8-2: 「チバノサト」という名称やロゴマークを知っていましたか。

(1つだけ)(入力必須)	[n=1,346]	
はい	370	27.5%
いいえ →Q10へ	976	72.5%

Q9: (Q8-2で「はい」と回答した方)
「チバノサト」という名称及びロゴマークをどこで知りましたか。

(1つだけ)(入力必須)	[n=370]	
市の刊行物(ちば市政だより、ポスター、チラシ等)	173	46.8%
市ホームページ	61	16.5%
店頭や区役所など施設ののぼり旗	44	11.9%
イベントに出展しているチバノサトPRブース	43	11.6%
市公式X	13	3.5%
チバノサト公式Instagram	10	2.7%
千葉市観光協会のホームページ	7	1.9%
その他	19	5.1%

Q10: 市内の施設のうち、あなたが今まで訪れた(観光した)ことがある場所を、以下の中から全て教えてください。

(いくつでも)(入力必須)	[n=1,346]	
千葉市動物公園	1,187	88.2%
昭和の森	797	59.2%
泉自然公園	711	52.8%
加曽利貝塚博物館	620	46.1%
観光農園(いちご狩りやぶどう狩りなど)	335	24.9%
富田さとにわ耕園	310	23.0%
加曽利房の駅	307	22.8%
ホキ美術館	249	18.5%
下田農業ふれあい館	144	10.7%
昭和の森フォレストビレッジ(キャンプ場)	87	6.5%
フォレストアドベンチャー・千葉	67	5.0%
千葉ウシノヒロバ	65	4.8%
わたしの田舎 谷当工房	18	1.3%
この中の施設はどれも訪れたことがない	73	5.4%

Q11: 旅行先を選ぶ上で、あなたが最も重要視するポイントを教えてください。

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,346]

魅力的な観光スポット	620	46.1%
食事・ご当地グルメ	214	15.9%
家族・同行者が楽しめるか	155	11.5%
自宅からのアクセス	111	8.2%
値段・コストパフォーマンス	84	6.2%
宿泊施設	72	5.3%
レジャー・体験の有無	40	3.0%
現地での特別なイベント開催の有無	19	1.4%
バリアフリーへの配慮	17	1.3%
ショッピング	14	1.0%

Q12: チバノサトでやってみたい・またやりたい体験を教えてください。

(最大3つまで)(入力必須)

[n=1,346]

自然散策(森林浴・季節の花めぐりなど)	569	42.3%
旬の味覚狩り体験(いちご・栗・キノコなど)	548	40.7%
里山グルメ体験(ジビエ料理や地元食材を味わう体験)	244	18.1%
郷土料理・加工体験(みそ作り・そば打ちなど)	225	16.7%
農業・収穫体験	211	15.7%
ものづくり体験(陶芸・ガラス細工、木工など)	201	14.9%
サイクリング	174	12.9%
生き物観察(昆虫採集・ホタル観賞など)	151	11.2%
キャンプ・バーベキュー	138	10.3%
水辺のアクティビティ(SUP・カヤック・釣りなど)	123	9.1%
アスレチック・アウトドア遊具体験	105	7.8%
森林整備・林業体験(間伐・炭焼きなど)	86	6.4%
その他()30字以内	11	0.8%
特になし	133	9.9%

Q13: チバノサトのどのような情報に一番興味がありますか。

(1つだけ)(入力必須)	[n=1,346]	
食事(グルメ)や飲食店	437	32.5%
花の見ごろや紅葉など、四季折々の自然	392	29.1%
特産品やお土産	219	16.3%
農作物等の収穫や手作り体験	166	12.3%
イベント情報	122	9.1%
その他()30字以内	10	0.7%

Q14-1: チバノサトでは、近年、放置竹林の拡大によりほかの植物の生育を妨げられるなどの“竹害”が問題となっています。

本市では、こうした放置竹林の整備で伐採した竹で作った『竹炭(ちくたん)パウダー』を活用し、「竹炭グルメ」の取組みを進めています。

以下の写真が「竹炭グルメ」の例です。



牛すじ黒カレー



チャコールラテ

Q14-2: Q14-1の「竹炭グルメ」について、本市での取組みを知っていましたか。また、「竹炭グルメ」を食べたことはありますか。

(1つだけ)(入力必須)	[n=1,346]	
知っていた(食べたことがある)	46	3.4%
知っていた(食べたことはない)	231	17.2%
知らなかった(市内で食べたことはある)	27	2.0%
知らなかった(他地域で食べたことはある)	73	5.4%
知らなかった(食べたこともない)	969	72.0%

- Q15: 次に、「スポーツ施策」についてお聞きます。
この1年間に運動・スポーツ(※5)をどれくらいの頻度で行いましたか。
※5 ルールに基づいて勝敗や記録を競う運動やスポーツだけではなく、10分程度の散歩やラジオ体操、ヨガ、筋力トレーニングなど、健康づくりのために、目的を持って自主的に行う身体活動を広く含む

(1つだけ)(入力必須)	[n=1,346]	
週に5日以上	332	24.7%
週に3～4日	230	17.1%
週に2日	155	11.5%
週に1日	147	10.9%
月に1～3日	97	7.2%
3か月に1～2日	31	2.3%
年に1～3日	29	2.2%
ほとんど行っていない	325	24.1%

- Q16: この1年間に会場で観戦したスポーツを教えてください。

(いくつでも)(入力必須)	[n=1,346]	
プロスポーツ	444	33.0%
アマチュアスポーツ・学生スポーツ(県大会、市大会、地区大会など)	116	8.6%
アマチュアスポーツ・学生スポーツ(全国大会)	35	2.6%
アマチュアスポーツ・学生スポーツ(国際大会)	28	2.1%
その他(公式試合以外など)	45	3.3%
会場では観戦していない	812	60.3%

- Q17: 次のスポーツチームは本市にゆかりのあるチームです。どのチームを知っていましたか。

(いくつでも)(入力必須)	[n=1,346]	
千葉ロッテマリーンズ(プロ野球チーム)	1,297	96.4%
ジェフ千葉(プロサッカートップチーム)	1,164	86.5%
千葉ジェッツ(プロバスケットボールチーム)	1,009	75.0%
アルティエリ千葉(プロバスケットボールチーム)	752	55.9%
ジェフ千葉(プロサッカーレディースチーム)	604	44.9%
千葉ドット(旧千葉ZELVA・バレーボールチーム)	170	12.6%
IBM BIG BLUE(アメリカンフットボールチーム)	108	8.0%
1つも知らない	28	2.1%

Q18: スポーツ(実施・観戦を含む)は、あなたの身体的・精神的健康状態の向上に役立っていると感じますか。

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,346]

とてもそう思う	392	29.1%
そう思う	584	43.4%
どちらともいえない	243	18.1%
あまりそう思わない	68	5.1%
まったくそう思わない	59	4.4%

Q19: スポーツ(実施・観戦を含む)を通じて、人との交流やつながりが広がったと感じますか。

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,346]

とてもそう思う	200	14.9%
そう思う	456	33.9%
どちらともいえない	403	29.9%
あまりそう思わない	162	12.0%
まったくそう思わない	125	9.3%

Q20: スポーツ(実施・観戦を含む)を行うようになってから、あなたの幸福感は高まりましたか。

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,346]

とてもそう思う	238	17.7%
そう思う	604	44.9%
どちらともいえない	358	26.6%
あまりそう思わない	69	5.1%
まったくそう思わない	77	5.7%

Q21: 最後に、「市役所コールセンター」についてお聞きします。
千葉市の手続きや制度について分からないことがあったとき、最初にどの方法で調べますか。

【選択肢補足】

※6 市(区)役所へのメールや、お問い合わせフォーム、市ホームページ(FAQサイト・千葉市AIチャットボットを含む)など

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,346]

市役所コールセンターに電話する →Q22-1へ	264	19.6%
電話以外の方法(※6)で調べる →Q23-1へ	1,082	80.4%

Q22-1: (Q21で「市役所コールセンターに電話する」と回答した方)
その理由を教えてください。

(いくつでも)(入力必須)

[n=264]

すぐに回答が欲しいから	145	54.9%
正確な情報を知りたいから	137	51.9%
職員またはオペレーターと相談しながら確認したいから	126	47.7%
電話以外の問い合わせ手段を知らないから	31	11.7%
その他()※50字以内	1	0.4%

Q22-2: (Q21で「市役所コールセンターに電話する」と回答した方)
市役所コールセンターに電話で問い合わせをする際に、不満や負担に感じる点はどれですか。

(いくつでも)(入力必須)

[n=264]

オペレーターにつながるまで時間がかかる	137	51.9%
保留や転送があり回答を得るまで時間がかかる	84	31.8%
問い合わせ先の受付時間が限られている	71	26.9%
同じ問い合わせ内容を複数回説明しなければならないことがある	51	19.3%
人と話すことに負担を感じる	10	3.8%
その他()※50字以内	7	2.7%
特に不満や負担はない	58	22.0%

Q23-1: (Q21で「電話以外の方法で調べる」と回答した方)
その理由を教えてください。

(いくつでも)(入力必須)

[n=1,082]

24時間対応しているから	757	70.0%
人を介さずに回答を得られるから	512	47.3%
回答を自分のペースで読めるから	430	39.7%
いつでも見返すことができるから	378	34.9%
回答の共有がしやすいから	100	9.2%
その他()※50字以内	41	3.8%

Q23-2: (Q21で「電話以外の方法で調べる」と回答した方)
市(区)役所にメールやお問い合わせフォーム、千葉市AIチャットボットで問い合わせをする際に、不満や負担に感じる点はどれですか。

(いくつでも)(入力必須)

[n=1,082]

一度の問い合わせで解決しないことがある	446	41.2%
チャットボットで回答がでてこない	290	26.8%
回答までに時間がかかる	267	24.7%
問い合わせ内容を文字に起こす手間がかかる	259	23.9%
その他()※50字以内	31	2.9%
特に不満や負担はない	254	23.5%

Q24: 市(区)役所や市役所コールセンターの営業時間外でも、AIによる音声応答サービスで24時間いつでも問い合わせができるとしたら、利用したいと思いますか。

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,346]

利用したい →ちばシティポイント付与へ	821	61.0%
利用したくない →Q25へ	208	15.5%
わからない →Q25へ	317	23.6%

Q25: (Q24で「利用したくない」、「わからない」と回答した方)
その理由を教えてください。

(いくつでも)(入力必須)

[n=525]

問い合わせの意図が伝わらなさそうだから	260	49.5%
回答の精度が疑わしいから	237	45.1%
オペレーターと相談しながら確認したいから	165	31.4%
使い方が難しそうだから	90	17.1%
電話の方が慣れているから	49	9.3%
その他()※50字以内	41	7.8%

その他

Q12: チバノサトでやってみたい・またやりたい体験を教えてください。

【その他 主な理由】

・	語り部による民話。歴史や環境との関連性紹介。
・	季節行事等と併用した宿泊施設の利用。
・	トレイルランニング。
・	郷土史などの講演会。
・	史跡等の説明会。
・	乗馬。

Q13: チバノサトのどのような情報に一番興味がありますか。

【その他 主な理由】

・	名刹。
---	-----

Q22-1: (Q21で「市役所コールセンターに電話する」と回答した方)
その理由を教えてください。

【その他 主な理由】

・	インターネット、スマホの操作が得意でないので。
---	-------------------------

Q22-2: (Q21で「市役所コールセンターに電話する」と回答した方)
市役所コールセンターに電話で問い合わせをする際に、不満や負担に感じる点はどれですか。

【その他 主な理由】

・	社会人として最低限の電話対応が身についていない年配者に当たることが度々ある。
・	電話にでた人が知りたい内容を熟知していない。
・	受け手が知識不足でたらい回される事が多い。
・	担当者が間違った情報を言うことが多い。
・	電話料金がかかる。

Q23-1: (Q21で「電話以外の方法で調べる」と回答した方)
その理由を教えてください。

【その他 主な理由】

・ 電話代が気になる。(3件)
・ 電話が繋がらない。(2件)
・ 職員さんの時間を割かずに済むから(市民が自分で調べられる方法に割く時間を他の仕事に専念いただきたい)。
・ 電話問い合わせの時間を気にしないですむ。電話が混雑している時の待ち時間がなくてすむ。
・ 迅速性・網羅性・正確性(行政サービス問い合わせに限らずAIを活用している)。
・ 普通はまずホームページに載ってるか確認し、載ってなければ電話がセオリー。
・ 電話番号を検索するより、直接検索した方が手間も時間もかからないから。
・ 質問の程度によっては、電話だと職員の人の手を煩わせるなあと、思っています。
・ ホームページに載ってる情報をわざわざ電話で聞くのは効率が悪いから。
・ 美浜区役所がすぐ近くにあるので、直接行って聞いた方が早い。
・ 通話プランが5分までなので、5分で終わらないと思うから。
・ 電話だと間違えた情報を伝えられることがあるから。
・ ある程度内容を確認してから電話をしたいので。
・ 電話だとなかなか繋がらないと予想されるので。
・ 調べてすぐわかることを聞くのは悪いから。
・ 市職員の手を煩わせるのは忍びないから。
・ 区役所で直接尋ねた方が分かりやすい。
・ 電話は面倒くさいし通話料がかかるから。
・ コールセンターの存在を知らなかった。
・ 言った言わないの間違いがないから。
・ 電話だと申し訳ない気がして。
・ 必要な時に簡単に調べられる。
・ 電話をかけるのがおっくう。
・ 詳細な回答を得られるから。
・ その方がスムーズだから。
・ 電話番号がわからない。
・ たらい回しになるから。
・ 接続を待たないから。
・ 電話が繋がりにくい。
・ 直接出向き、聞く。
・ 話すことが出来ず。
・ ネットで調べる。

(Q21で「電話以外の方法で調べる」と回答した方)

Q23-2: 市(区)役所にメールやお問い合わせフォーム、千葉市AIチャットボットで問い合わせをする際に、不満や負担に感じる点はどれですか。

【その他 主な理由】

・	チャットボットで表示される回答はネットから自分で見つけられているものしかないので役に立たない。
・	欲しい回答に辿り着かない時がある。ニュアンスにより回答がトンチンカンなものになる場合がある。
・	語彙の微妙な使い方の違いで、回答が大きく異なる事が、よく有るのが困る。
・	案内ばかりでなかなか入力フォームに辿り着かなくてイライラする。
・	サイト内を行ったり来たりさせられてほしい答えにたどり着かない。
・	聞きたいことまでたどるのががわかりにくいことがある。
・	決まった答え以外は受け付けてくれない。
・	満足いく回答が存在しないことが多い。
・	検索出来ないことがある。

(Q24で「利用したくない」、「わからない」と回答した方)

Q25: その理由を教えてください。

【その他 主な理由】

・	回答がありきたりで、必要なことがわからない。(システム不備で使えないのが実態)。
・	AIで出てくる回答はネットで自分で調べられるものしかないから役に立たない。
・	調べて出てこない内容は、そもそもオペレーターでしか回答が得られないため。
・	音声よりもホームページやチャットボットで調べる方が使い勝手が良いから。
・	音声で耳から入る情報をメモとして文字に起こさなければならないのが面倒。
・	音声ではなく、人間のオペレーターと文字チャットがベストと思うから。
・	至急対応が可能なものなら活用したいが他は文字でやりとりしたい。
・	基本はWebで十分で、そうでない場合はオペレーターと話したい。
・	自分の知りたい回答を的確に捉えていないから。
・	インターネットで調べてある程度解決するから。
・	ネット検索やAIで十分な回答が得られるため。
・	ネットで好きな時にしらべるのがらくだから。
・	市のホームページで調べるか直接窓口に行く。
・	期待する返事が 望めなそうもないから。
・	どのように対応されるか分からないから。
・	自動音声は時間がかかって煩わしいから。
・	インターネットの方がいいと思うから。
・	定型の答えしかできないのが難点です。
・	だいたいのは検索でわかるから。
・	文字情報の方が間違いがないから。
・	意図した回答を得られないから。
・	インターネットで十分だから。
・	メールなどの方が気軽に良い。
・	的確な回答を期待出来ない。
・	時間がかかりそうだから。
・	電話をあまりしたくない。
・	そもそも「声で」が苦手。
・	文字で確認したいから。
・	音声である必要はない。
・	文章の方が良いから。