



未来・創造  
ITABASHI 21

平成21年度

板橋区

# 区民満足度調査報告書

平成22年1月

板橋区



# 目 次

I	調査の概要	1
1	調査の目的	1
2	調査の実施方法	1
3	回収結果	1
4	本報告書を読むにあたって	2
II	調査結果	9
1	回答者の属性	9
(1)	性別	9
(2)	年齢	9
(3)	居住地域	9
(4)	職業	10
(5)	家族構成	10
(6)	居住年数	10
2	住みやすさの評価	11
(1)	住みやすさと属性との関連	11
3	定住意向	16
(1)	定住意向と属性との関連	16
4	税金に見合った行政サービス	20
(1)	税金に見合った行政サービスの受益と属性との関連	20
5	特に重要と思う施策	25
(1)	順位	25
(2)	重要スコア	26
6	地域活動への参加	29
(1)	地域活動への参加と属性との関連	29
(2)	参加意向のある施策	34
(3)	参加したくない理由	38
(4)	区の支援	40

7	施策の満足度	42
	(1) 「子育て・教育、健康、余暇」分野における各施策項目の満足度	42
	(2) 「自立支援、男女・労働等」分野における各施策項目の満足度	43
	(3) 「コミュニティ、産業、文化芸術、国際」分野における各施策項目の満足度	44
	(4) 「安全・安心、まちなみ」分野における各施策項目の満足度	45
	(5) 「環境、道路・交通」分野における各施策項目の満足度	46
	(6) 「情報・行政経営」分野における各施策項目の満足度	47
	(7) 施策分野に集約した満足度	48
	(8) 各施策項目の満足度（全体）	50
	(9) 平均スコアでみる満足度	51
	(10) 前回調査との比較	64
8	施策の改善度	68
	(1) 「子育て・教育、健康、余暇」分野における各施策項目の改善度	68
	(2) 「自立支援、男女・労働等」分野における各施策項目の改善度	69
	(3) 「コミュニティ、産業、文化芸術、国際」分野における各施策項目の改善度	70
	(4) 「安全・安心、まちなみ」分野における各施策項目の改善度	71
	(5) 「環境、道路・交通」分野における各施策項目の改善度	72
	(6) 「情報・行政経営」分野における各施策項目の改善度	73
	(7) 施策分野に集約した改善度	74
	(8) 各施策項目の改善度（全体）	76
	(9) 平均スコアでみる改善度	77
	(10) 前回調査との比較	81
9	満足度と改善度からみた行政ニーズ	85
	(1) 「子育て・教育、健康、余暇」分野における各施策項目の改善度	85
	(2) 「自立支援、男女・労働等」分野における各施策項目の改善度	86
	(3) 「コミュニティ、産業、文化芸術、国際」分野における各施策項目の改善度	86
	(4) 「安全・安心、まちなみ」分野における各施策項目の改善度	87
	(5) 「環境、道路・交通」分野における各施策項目の改善度	87
	(6) 「情報・行政経営」分野における各施策項目の改善度	88
	(7) 基本計画の基本目標からみた行政ニーズ	89
	(8) いたばし No.1 実現プランの「3つのナンバーワン」からみた行政ニーズ	91
10	区の施設の利用状況・満足度	93
	(1) 施設の利用状況	93
	(2) 施設の利用状況と属性との関連	95

(3) 施設の満足度	-----	98
(4) 施設の満足度と属性との関連	-----	100
(5) 施設の不満の理由	-----	103
11 板橋区職員に期待すること	-----	105
(1) 板橋区職員の能力・資質に対する満足度	-----	105
(2) 年齢別にみた板橋区職員の能力・資質に対する満足度	-----	106
(3) 板橋区職員に求められる能力・資質	-----	107
(4) 年齢別にみた板橋区職員に求められる能力・資質	-----	108
(5) 板橋区職員に求められる能力・資質の期待度	-----	109
12 東京都と特別区（板橋区）の役割・関係	-----	111
(1) 帰属意識	-----	111
(2) 帰属意識と属性との関連	-----	111
(3) 「区」と「市」の制度に対する印象	-----	114
(4) 「区」と「市」の制度に対する印象と属性との関連	-----	114
(5) 「区」と「都」の役割分担	-----	117
(6) 都区制度の今後の方向性	-----	122
(7) 都区制度の今後の方向性と属性との関連	-----	122
(8) 特別区における行政サービスの水準	-----	125
(9) 特別区における行政サービスの水準と属性との関連	-----	126
III 集計表	-----	131
IV 使用した調査票	-----	147

# I 調査の概要

# I 調査の概要

## 1 調査の目的

区政全般に関し、客観的に区民がどう感じているかを捉えることによって、今後の行政サービスの実施及び改善のための基礎資料とする。

また、区民の視点に立った成果重視の行政評価をより推進するため、満足度を把握し、評価資料として活用する。

## 2 調査の実施方法

### (1) 調査地域

板橋区全域

### (2) 調査対象

板橋に居住する満20歳以上の一般区民

### (3) 調査対象者数

3,000人

### (4) 調査対象者の抽出方法

住民基本台帳から層化二段無作為抽出

(5地域ごとの登録人口の規模に応じて3,000人を按分)

### (5) 調査方法

郵送法

### (6) 調査期間

平成21年11月4日(水)～11月24日(火)

### (7) 調査機関

株式会社日本統計センター

## 3 回収結果

回収数 1,517 (回収率 : 50.6%)

有効回収数 1,514 (有効回収率 : 50.5%)

#### 4 本報告書を読むにあたって

- (1) 図表中の n とは、回答者数（または該当質問での該当者数）のことである。
- (2) 集計は、小数点第2位を四捨五入してある。したがって、数値の合計が 100.0% ちょうどにならない場合がある。
- (3) 回答の比率（%）は、その質問の回答者数を基数として算出した。したがって、複数回答の設問はすべての比率を合計すると 100.0% を超えることがある。
- (4) 本文や図表中の選択肢表記は、場合によって語句を短縮。簡略化している。
- (5) 回答者数が小さいものについては、比率が動きやすく分析には適さないため、参考として示すにとどめる。
- (6) 標本誤差

標本誤差とは、今回のように全体（母集団）の中から一部を抽出して行う標本調査では、全体を対象に行った調査と比べ、調査結果に差が生じることがあり、その誤差のことをいう。この誤差は、標本の抽出方法や標本数によって異なるが、その誤差を数学的に計算することが可能である。

標本誤差は次式で得られ、①比率算出の基数 (n)、②回答の比率 (P) によって誤差幅が異なる。

$$\text{標本誤差} = \pm 2 \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{p(100-p)}{n}}$$

(等間隔系統抽出の場合)

N = 母集団数 (板橋区 20 歳以上人口)  
n = 比率算出の基数 (回答者数)  
p = 回答の比率 (%)

例えば、回答者総数（1,514人）を100%とする比率について、ある質問の回答の比率が50%であった場合の標本の誤差を計算すると、

$$\text{標本誤差} = \pm 2 \sqrt{\frac{439,951-1,514}{439,951-1} \times \frac{50(100-50)}{1,514}}$$

標本誤差=2.57となる。

つまり、回答者総数（1,514人）を100%とする比率で、ある質問の回答が50%のとき、板橋区民（20歳以上）のこの質問に対する回答は、47.43%～52.57%の間にあると考えてよい。

今回の調査結果の標本誤差は下記のようになる。

回答比率(P) n	90%または 10%程度	80%または 20%程度	70%または 30%程度	60%または 40%程度	50%程度
1,514	± 1.54	± 2.06	± 2.36	± 2.52	± 2.57
1,000	± 1.90	± 2.53	± 2.90	± 3.10	± 3.16
500	± 2.68	± 3.58	± 4.10	± 4.38	± 4.47
300	± 3.46	± 4.62	± 5.29	± 5.66	± 5.77
100	± 6.00	± 8.00	± 9.17	± 9.80	± 10.00

(この表の計算式の信頼度は95%である。)



(7) 分析に際して、回答者のプロフィールに関して、回答内容を集約して行ったものがある。  
集約した内容は、以下のとおりである。

■年齢

【回答項目】

20～24歳	⇒	20代
25～29歳		
30～34歳	⇒	30代
35～39歳		
40～44歳	⇒	40代
45～49歳		
50～54歳	⇒	50代
55～59歳		
60～64歳	⇒	60代
65～69歳		
70～74歳	⇒	70歳以上
75～79歳		
80歳以上		

また、回答者には区内を5つの地域に区分して居住地域を質問している。この地域区分は以下のとおりである。

【地域区分】

①板橋地域	板橋・熊野・仲宿・仲町・富士見地域センター管内
②常盤台地域	大谷口・常盤台・桜川地域センター管内
③志村地域	清水・志村坂上・中台・前野地域センター管内
④赤塚地域	下赤塚・成増・徳丸地域センター管内
⑤高島平地域	蓮根・舟渡・高島平地域センター管内



(8) 調査票では、区民の満足度及び改善度を把握する施策を 55 項目取り上げた。

調査項目として取り上げた施策は、区政の全分野にわたるものであり、区民にわかりやすい表現で示した。この報告書では、次のように調査項目を省略している。また、55 項目は、15 の分野に区分される。

さらに、各質問項目の満足度は板橋区基本計画（平成 18 年 1 月策定）の個別目標及びいたばし No.1 実現プラン（平成 20 年 1 月策定）の「10 のいたばし力 UP」の成果指標となっており、以下の表ではその対応関係を表している。

(調査票に表記した質問項目)		(省略項目名)	(分野名)	(基本計画 個別目標)	(いたばし力)
1	子育てしやすい環境が整っている	⇒ 子育て環境	子育て・ 教育	I-1	②子育て力
2	子どものための福祉サービスが整っている	⇒ 児童福祉サービス		I-1	②子育て力
3	健康で人間性豊かな子どもが育っている	⇒ こどもの健全育成		I-1	②子育て力
4	家庭・学校・地域が協力して子育てをしている	⇒ 地域連携による子育て		I-2	①人づくり力 ②子育て力
5	健康づくりに取り組みやすい	⇒ 健康づくり	健康	I-3	③医療・福祉力
6	休日・夜間も含め、安心して医療が受けられる	⇒ 医療体制		I-1	②子育て力 ③医療・福祉力
7	衛生上の不安なく食品が入手できる	⇒ 食品衛生		III-1	③医療・福祉力
8	生涯学習に取り組むやすい	⇒ 生涯学習	余暇	I-4	①人づくり力 ⑤シニア世代力
9	スポーツに取り組むやすい	⇒ スポーツ		I-4	①人づくり力 ⑤シニア世代力
10	住居の広さが十分である	⇒ 住居の広さ		I-4	⑨都市再生力
11	高齢者のための福祉サービスが整っている	⇒ 高齢者福祉サービス	自立支援	I-5	③医療・福祉力
12	障がい者のための福祉サービスが整っている	⇒ 障がい者福祉サービス		I-5	③医療・福祉力
13	高齢者が仕事や地域活動に参加できる	⇒ 高齢者の社会参加		I-5	③医療・福祉力 ⑤シニア世代力
14	障がい者が仕事や地域活動に参加できる	⇒ 障がい者の社会参加		I-5	③医療・福祉力
15	家事・育児・介護を男女が協力して行っている	⇒ 家事・育児・介護の 男女協力	男女・労働 等	I-6	⑩区民くらし充実力
16	男女が平等に社会活動に参画することができる	⇒ 男女平等の社会参画		I-6	⑩区民くらし充実力
17	働きやすい環境が整っている	⇒ 労働環境		I-6	⑩区民くらし充実力
18	消費生活のトラブルが少ない	⇒ 消費生活		I-6	⑩区民くらし充実力
19	地域社会活動が活発で参加しやすい	⇒ コミュニティー活動	コミュニ ティー	II-1	④自治力
20	ボランティア・NPO活動がしやすい	⇒ ボランティア・NPO 活動		II-1	④自治力 ⑤シニア世代力

## (調査票に表記した質問項目)

## (省略項目名)

## (分野名)

基本計画  
個別目標

(いたばし力)

21	魅力のある商店街が身近にある	⇒	魅力ある商店街	産業	Ⅱ-2	⑥産業活力
22	地域の工業に活力がある	⇒	活力ある工業		Ⅱ-2	⑥産業活力
23	農地が保全され、活用されている	⇒	農地の保全・活用		Ⅱ-2	⑥産業活力
24	社会ニーズにあった新しいビジネスが生まれている	⇒	新産業創出		Ⅱ-3	⑥産業活力
25	多くの人が集まる名所・旧跡やイベントがある	⇒	名所・旧跡、イベント		Ⅱ-3	⑥産業活力
26	伝統芸能が受け継がれている	⇒	伝統芸能	文化芸術	Ⅱ-4	⑥産業活力
27	歴史的文化財が保存・活用されている	⇒	歴史的文化財		Ⅱ-4	⑥産業活力
28	文化芸術に親しみやすい	⇒	文化芸術		Ⅱ-4	⑥産業活力
29	外国の人々との交流が活発に行われている	⇒	国際交流	国際	Ⅱ-5	①人づくり力
30	平和を願う意識が高い	⇒	平和意識		Ⅱ-5	④自治力
31	防災意識が高い	⇒	防災意識	安全・安心	Ⅲ-1	⑦安心・安全力
32	地震の時、火災の延焼や建物倒壊等の不安が少ない	⇒	震災に強いまち		Ⅲ-2	⑨都市再生力
33	大雨が降っても水害の不安が少ない	⇒	水害対策		Ⅲ-2	⑦安心・安全力
34	治安が保たれている	⇒	防犯対策		Ⅲ-1	⑦安心・安全力
35	自転車利用のマナーが守られている	⇒	自転車利用のマナー		Ⅲ-1	⑦安心・安全力
36	緑地が保全され潤いのある自然環境が整っている	⇒	自然地の保全	まちなみ	Ⅲ-3	⑧緑と環境力
37	憩える公園や緑地が整備されている	⇒	公園・緑地の整備		Ⅲ-3	⑧緑と環境力
38	身近なまちが快適で魅力のある生活空間である	⇒	快適なまち		Ⅲ-5	⑨都市再生力
39	まちなみや景観が美しい	⇒	まちなみ・景観		Ⅲ-3	⑧緑と環境力
40	空気や水がきれいである安心して生活できる	⇒	空気・水	環境	Ⅲ-3	⑧緑と環境力
41	省エネルギーの取り組みが進んでいる	⇒	省エネルギー		Ⅲ-4	⑧緑と環境力
42	ごみ出しのルール（分別・曜日・場所等）が守られている	⇒	ごみ出しルール		Ⅲ-4	⑧緑と環境力
43	リサイクルが進んでいる	⇒	リサイクル		Ⅲ-4	⑧緑と環境力
44	電車やバスが便利に利用できる	⇒	公共交通	道路・交通	Ⅲ-5	⑨都市再生力
45	身近な道路に補修等の必要がなく安全である	⇒	道路の安全		Ⅲ-5	⑦安心・安全力
46	身近な道路を安全に歩行できる	⇒	歩行者の安全		Ⅲ-5	⑦安心・安全力
47	バリアフリーのまちづくりが進められている	⇒	バリアフリー		Ⅰ-5 Ⅲ-5	⑦安心・安全力

(調査票に表記した質問項目)		(省略項目名)	(分野名)	(基本計画 個別目標)	(いたばし力)
48	インターネットを通じて必要な区政情報の取得 や各種申請手続きが行える	⇒ I T活用	情報	Ⅲ－ 6	⑩区民くらし充実力
49	区政に関する情報が公開されている	⇒ 区政情報の公開		Ⅱ－ 1 Ⅲ－ 6	④自治力
50	区が保有する個人情報を守られている	⇒ 個人情報の保護		Ⅲ－ 6	⑩区民くらし充実力
51	まちづくりや区の計画づくりへの参画機会が充 実している	⇒ 区計画への参画機会	行政経営	Ⅱ－ 1	④自治力
52	区政に区民の声が反映されている	⇒ 区民の声の区政への 反映		計画推進	④自治力
53	区の職員の対応が良い	⇒ 区職員の対応		計画推進	④自治力 ⑩区民くらし充実力
54	板橋区に愛着を感じる	⇒ 区への愛着		計画推進	④自治力
55	板橋区が他の自治体に比べて誇れると感じる	⇒ 区への誇り		計画推進	④自治力

※板橋区基本計画（平成 18 年 1 月策定）の基本目標・個別目標

**基本目標Ⅰ のびやかに生きがいをもって暮らすまち**

- 個別目標Ⅰ－ 1 安心して子どもを産み育てられるまち
- 個別目標Ⅰ－ 2 次世代の生きる力をはぐくむまち
- 個別目標Ⅰ－ 3 一人ひとりが健康づくりに取り組むまち
- 個別目標Ⅰ－ 4 生涯を通じてこころ豊かに過ごせるまち
- 個別目標Ⅰ－ 5 自立とふれあいにより社会参加ができるまち
- 個別目標Ⅰ－ 6 すべての人が個性や能力を発揮して活躍するまち

**基本目標Ⅱ こころ豊かなふれあいと活力のあるまち**

- 個別目標Ⅱ－ 1 地域の課題を協働で解決するまち
- 個別目標Ⅱ－ 2 産業が発展するまち
- 個別目標Ⅱ－ 3 地域資源を生かした新たな産業を創造するまち
- 個別目標Ⅱ－ 4 豊かな地域文化をはぐくむまち
- 個別目標Ⅱ－ 5 異なる文化や価値観を尊重しあい交流するまち

**基本目標Ⅲ 安全で安心なうるおいのあるまち**

- 個別目標Ⅲ－ 1 安全・安心活動に取り組むまち
- 個別目標Ⅲ－ 2 災害に強く住み続けられるまち
- 個別目標Ⅲ－ 3 地域の個性を生かした美しいまち
- 個別目標Ⅲ－ 4 環境を守り資源を大切に利用するまち
- 個別目標Ⅲ－ 5 暮らしに便利な道路・交通網があるまち
- 個別目標Ⅲ－ 6 情報の保護と活用を図るまち

**計画推進のために**

※いたばし No.1 実現プランに掲げる「3つのナンバーワン」と「10のいたばし力UP」

あたたかい人づくりナンバーワン

- ①人づくり力UP
- ②子育て力UP
- ③医療・福祉力UP

元気なまちづくりナンバーワン

- ④自治力UP
- ⑤シニア世代力UP
- ⑥産業活力UP

安心・安全ナンバーワン

- ⑦安心・安全力UP
- ⑧緑と環境力UP
- ⑨都市再生力UP

3つのナンバーワンに共通して

- ⑩区民くらし充実力UP