

## IV 使用した調査票

# 平成21年度板橋区区民満足度調査

## 調査票

### 「板橋区区民満足度調査」へのご協力をお願い

日頃より、板橋区政にご理解、ご協力をいただき誠にありがとうございます。

さて、このたび板橋区では区民のみなさまが区政に対して、どのようなご関心、ご要望をお持ちなのか把握するため、「板橋区区民満足度調査」を行います。

多くのみなさまのご意見をいただき、今後の区政に反映させて参りたいと考えておりますので、お忙しいところ誠に恐縮ですが、ぜひこの調査にご協力いただきますようお願い申し上げます。

平成21年11月4日

板橋区長 坂本 健

#### 【ご記入にあたって】

- この調査票はお送りした封筒の宛名の方がお答えください。事情により、ご本人の記入が難しい場合は、本人の意向を聞いて、ご家族の方がご記入ください。
- この調査は、区内にお住まいの満20歳以上の方3,000人を無作為に選ばせていただき、お送りしています。調査の結果は行政経営や計画等の策定のための基礎資料として統計的な分析のみを行いますので、個人の情報が公表されることはありません。また、ご迷惑をおかけすることは一切ありません。
- 質問にはあらかじめ回答を用意してありますので、その中から当てはまるものを選んでその番号に○印をつけてください。ただし、質問によって、○印の数が「1つだけ」のもの、「複数」のもの、番号等を記入するものに分かれていますので、ご注意ください。
- 本調査の集計作業につきましては(株)日本統計センターに委託をしておりますが、調査にご不明な点等ございましたら、下記問い合わせ先までお願いいたします。
- ご記入が終わりましたら、恐縮ですが記入もれなどがないかお確かめのうえ、同封の返信用封筒(切手不要)に入れて、11月24日(火)までにご投函ください。返信先は、本調査の集計作業を委託しております(株)日本統計センターとなっております。

【お問合せ先】板橋区政策経営部政策企画課

TEL : 03-3579-2013

FAX : 03-3579-4211



⑨ あなたは日頃の行政サービスについて、税金に見合ったサービスが受けられていると感じられますか。  
(○印は1つだけ)

- 1 感じられる                      3 あまり感じられない                      5 よくわからない  
2 まあまあ感じられる                      4 感じられない

⑩ 今後、区が重点的に力を入れるべきだと思う施策の分野を、重要だと思う順に5つまで選んで下の表に番号を記入してください。

- 1 子育て                      7 高齢者社会参加                      13 コミュニティ活性化                      19 市街地整備・まちづくり  
2 学校教育                      8 高齢者介護                      14 産業振興                      20 緑・公園・環境・景観  
3 健康・衛生                      9 障がい者福祉                      15 文化芸術                      21 道路・交通  
4 生涯学習                      10 男女平等                      16 国際交流                      22 情報公開  
5 生涯スポーツ                      11 労働                      17 防災                      23 区民参加  
6 住宅施策                      12 消費生活                      18 防犯                      24 行財政改革

第1位	第2位	第3位	第4位	第5位

⑪ あなたは地域の活動（自ら考え課題の解決に取り組む活動）に主体的に参加したいと思いますか。（○印は1つだけ）

- 1 積極的に参加したい                      3 あまり参加したくない  
2 関心のあるものには参加したい                      4 参加したくない

⑫ ⑪で「1」または「2」を選んだ方にお聞きします。参加を希望する施策分野を⑩の選択肢の中から5つまで選んで下の表に番号を記入してください。

第1位	第2位	第3位	第4位	第5位

⑬ ⑪で「3」または「4」を選んだ方にお聞きします。地域の活動に参加したくない理由を下から選んで、番号に○をしてください（複数可）。

- 1 地域の活動に関する情報がない                      5 身近に参加したいと思う活動がない  
2 きっかけや機会がない                      6 一緒に活動する仲間がいない  
3 活動に参加する時間がない                      7 地域の活動に関心・興味がない  
4 職場や家庭など周りの人々の理解が得られない                      8 その他（                      ）

⑭ 地域の活動がより一層活発になるために区が行うべきだと思うことを下から選んで、番号に○をしてください（複数可）。

- 1 情報提供                      4 活動場所の提供                      7 団体等との交流の場・機会の提供  
2 相談窓口の開設                      5 活動リーダーの育成                      8 何もしない方がよい  
3 啓発普及活動                      6 活動資金の助成                      9 その他（                      ）

問2 次のそれぞれの項目について、「現在の状況」、「以前と比べて」の当てはまる番号に1つずつ○印をつけてください（「以前と比べて」は、概ね5年前に比べて、それ以降に板橋区に転入された方は転入当時と比べて）。

分野	項目	現在の状況					以前と比べて			
		満 足	まあ 満足	どちら でもない	やや 不満	不 満	良 くな った	変 わ ら な い	悪 く な っ た	
子育て・教育	1	子育てしやすい環境が整っている	1	2	3	4	5	1	2	3
	2	子どものための福祉サービスが整っている	1	2	3	4	5	1	2	3
	3	健康で人間性豊かな子どもが育っている	1	2	3	4	5	1	2	3
	4	家庭・学校・地域が協力して子育てをしている	1	2	3	4	5	1	2	3
健康	5	健康づくりに取り組みやすい	1	2	3	4	5	1	2	3
	6	休日・夜間も含め、安心して医療が受けられる	1	2	3	4	5	1	2	3
	7	衛生上の不安なく食品が入手できる	1	2	3	4	5	1	2	3
余暇	8	生涯学習に取り組みやすい	1	2	3	4	5	1	2	3
	9	スポーツに取り組みやすい	1	2	3	4	5	1	2	3
	10	住居の広さが十分である	1	2	3	4	5	1	2	3
自立支援	11	高齢者のための福祉サービスが整っている	1	2	3	4	5	1	2	3
	12	障がい者のための福祉サービスが整っている	1	2	3	4	5	1	2	3
	13	高齢者が仕事や地域活動に参加できる	1	2	3	4	5	1	2	3
	14	障がい者が仕事や地域活動に参加できる	1	2	3	4	5	1	2	3
男女・労働等	15	家事・育児・介護を男女が協力して行っている	1	2	3	4	5	1	2	3
	16	男女が平等に社会活動に参画することができる	1	2	3	4	5	1	2	3
	17	働きやすい環境が整っている	1	2	3	4	5	1	2	3
	18	消費生活のトラブルが少ない	1	2	3	4	5	1	2	3
交流	19	地域社会活動が活発で参加しやすい	1	2	3	4	5	1	2	3
	20	ボランティア・NPO活動がしやすい	1	2	3	4	5	1	2	3
産業	21	魅力のある商店街が身近にある	1	2	3	4	5	1	2	3
	22	地域の工業に活力がある	1	2	3	4	5	1	2	3
	23	農地が保全され、活用されている	1	2	3	4	5	1	2	3
	24	社会ニーズにあった新しいビジネスが生まれている	1	2	3	4	5	1	2	3
	25	多くの人が集まる名所・旧跡やイベントがある	1	2	3	4	5	1	2	3
文化芸術	26	伝統芸能が受け継がれている	1	2	3	4	5	1	2	3
	27	歴史的文化財が保存・活用されている	1	2	3	4	5	1	2	3
	28	文化芸術に親しみやすい	1	2	3	4	5	1	2	3
国際	29	外国の人々との交流が活発に行われている	1	2	3	4	5	1	2	3
	30	平和を願う意識が高い	1	2	3	4	5	1	2	3
安全・安心	31	防災意識が高い	1	2	3	4	5	1	2	3
	32	地震の時、火災の延焼や建物倒壊等の不安が少ない	1	2	3	4	5	1	2	3
	33	大雨が降っても水害の不安が少ない	1	2	3	4	5	1	2	3
	34	治安が保たれている	1	2	3	4	5	1	2	3
	35	自転車利用のマナーが守られている	1	2	3	4	5	1	2	3

分野	項目		現在の状況					以前と比べて		
			満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満	良くなった	変わらない	悪くなった
まちなみ	36	緑地が保全され潤いのある自然環境が整っている	1	2	3	4	5	1	2	3
	37	憩える公園や緑地が整備されている	1	2	3	4	5	1	2	3
	38	身近なまちが快適で魅力のある生活空間である	1	2	3	4	5	1	2	3
	39	まちなみや景観が美しい	1	2	3	4	5	1	2	3
環境	40	空気や水がきれいである安心して生活できる	1	2	3	4	5	1	2	3
	41	省エネルギーの取り組みが進んでいる	1	2	3	4	5	1	2	3
	42	ごみ出しのルール(分別・曜日・場所等)が守られている	1	2	3	4	5	1	2	3
	43	リサイクルが進んでいる	1	2	3	4	5	1	2	3
道路・交通	44	電車やバスが便利に利用できる	1	2	3	4	5	1	2	3
	45	身近な道路に補修等の必要がなく安全である	1	2	3	4	5	1	2	3
	46	身近な道路を安全に歩行できる	1	2	3	4	5	1	2	3
	47	バリアフリーのまちづくりが進められている	1	2	3	4	5	1	2	3
情報	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	1	2	3	4	5	1	2	3
	49	区政に関する情報が公開されている	1	2	3	4	5	1	2	3
	50	区が保有する個人情報を守られている	1	2	3	4	5	1	2	3
行政経営	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	1	2	3	4	5	1	2	3
	52	区政に区民の声が反映されている	1	2	3	4	5	1	2	3
	53	区の職員の対応が良い	1	2	3	4	5	1	2	3
	54	板橋区に愛着を感じる	1	2	3	4	5	1	2	3
	55	板橋区が他の自治体に比べて誇れると感じる	1	2	3	4	5	1	2	3

※NPOとは…福祉や環境、国際協力などの社会的課題に、区民が主体となって取り組んでいる民間の非営利組織のことです。(Nonprofit Organization)

※バリアフリーとは…障がい者や高齢者の生活に支障となる障害を取り除こうという考え方。道や床の段差をなくしたり、階段にかえてゆるやかな坂道をつくることなどはその例です。

問3 施設の利用度・満足度についておたずねします。当てはまる番号を1つずつ選んで○印をつけてください。

項目	利用状況 (1つずつに○)			【利用したことがある方に】 満足度 (1つずつに○)					【満足度が『やや不満』『不満』の方に】 不満の理由 (すべてに○)						
	利用したことがある	利用したことがない	知らない	満足	やや満足	どちらでもない （答えない）	やや不満	不満	料金が 高い	交通の便が 悪い	場所が遠い・ 設備が不十分	対応が悪い	サービス内容・ 手続きが煩雑である	施設予約が 取れない・ 手続が煩雑である	その他
記入例	①	2	3	1	2	3	④	5	①	2	3	4	⑤	6	
1	区政資料室 (区役所2階)	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
2	公文書館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
3	地域センター・集会室	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
4	区立文化会館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
5	グリーンホール	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
6	いたばし観光センター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
7	消費者センター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
8	男女平等推進センター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
9	リサイクルプラザ	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
10	エコポリスセンター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
11	熱帯環境植物館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
12	ホタル飼育施設 (ホタル 夜間特別公開含む)	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
13	赤塚植物園	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
14	社会教育会館 (大原・ 成増)	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
15	郷土資料館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
16	郷土芸能伝承館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
17	区立美術館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
18	体育施設1 (体育館・ プール)	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
19	体育施設2 (庭球場・ 野球場・その他)	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
20	植村冒険館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
21	区立図書館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6

問4 板橋区職員に期待することについておたずねします。

① 板橋区職員が備えるべき能力・資質について、現在の状況をどのように思いますか。当てはまる番号を1つずつ選んで○印をつけてください。

項目	十分に備えている	ある程度備えている	どちらにもいえない	少し不足している	不足している
1 責任感	1	2	3	4	5
2 区民感覚（区民の視点に立った姿勢）	1	2	3	4	5
3 コスト意識・経営感覚	1	2	3	4	5
4 公務員倫理・法令遵守	1	2	3	4	5
5 公平・公正性	1	2	3	4	5
6 積極性（やる気）	1	2	3	4	5
7 サービス意識（親切・丁寧）	1	2	3	4	5
8 実行力	1	2	3	4	5
9 迅速な対応	1	2	3	4	5
10 柔軟な対応	1	2	3	4	5
11 リーダーシップ	1	2	3	4	5
12 誠実な態度	1	2	3	4	5
13 危機管理能力	1	2	3	4	5
14 専門知識・法律知識	1	2	3	4	5
15 創造・発想力	1	2	3	4	5
16 企画（政策）立案能力	1	2	3	4	5
17 交渉力	1	2	3	4	5
18 説明力	1	2	3	4	5

② ①の18項目のうち、特に必要だと思う項目を3つ選び、その項目番号を下の表に記入してください。

第1位	第2位	第3位

問5 東京都と特別区（板橋区）の役割・関係についておたずねします。

① 東京都民と呼ばれるのと、板橋区民と呼ばれるのと、どちらに親しみを感じますか。あてはまる番号1つに○をしてください。

- 1 どちらかといえば「都民」に親しみを感じる      3 どちらも同じくらい親しみを感じる  
 2 どちらかといえば「区民」に親しみを感じる      4 どちらにも親しみを感じない



② 東京都の「区」という制度は、一般の「市」という制度に比べてどのような印象をお持ちですか。あてはまる番号1つに○をしてください。

- 1 制度的にはほとんど同じようなものだと思う      3 「区」の方が機能等が劣っていると思う  
2 「区」の方が機能等が充実していると思う      4 わからない

③ 次に挙げるいろいろな仕事について、現在「区」と「都」のどちらで行っていると思いますか。また、「区」と「都」のどちらで行う方が良いと思いますか。それぞれ1つずつ選んで番号に○をしてください。

	現在「区」と「都」のどちらで行っていると思いますか（1つに○）			「区」と「都」のどちらで行う方が良いと思いますか（1つに○）		
	区	都	わからない	区	都	わからない
1 消防	1	2	3	1	2	3
2 保健所	1	2	3	1	2	3
3 上・下水道	1	2	3	1	2	3
4 福祉事務所	1	2	3	1	2	3
5 ごみ収集運搬	1	2	3	1	2	3

④ 行政が行ういろいろな事業について、「都」と「区」のどちらが中心になって行う方がよいと思いますか。あてはまる番号1つに○をしてください。

- 1 「都」が行う方が一体的に実施できるので、できるだけ「都」が中心になって行う方がよい  
2 「区」が行う方が身近で実施されるので、できるだけ「区」が中心になって行う方がよい  
3 どちらともいえない

⑤ 現在の都区制度を変えるとすれば、どのような方向が望ましいと思いますか。あてはまる番号1つに○をしてください。

- 1 「区」によって行政の内容や水準に差が生じて、今よりも「区」の自主性を強めるべき  
2 「区」は今よりも「都」との一体感を増し、各「区」間の格差をなくすようにすべき  
3 どちらともいえない

⑥ 次にあげる行政サービスを、23区が同じ基準で行うのと、各区が独自に行うのとどちらがよいと思いますか。1から8のそれぞれについて、あてはまるもの1つに○をしてください。

		23区が同じ基準	各区が独自	どちらともいえない
1	子育てに関する手当・助成	1	2	3
2	保育サービス	1	2	3
3	国民健康保険	1	2	3
4	介護保険	1	2	3
5	がん検診・妊婦検診等各種検診	1	2	3
6	ごみの収集・運搬	1	2	3
7	学校教育	1	2	3
8	生活保護	1	2	3

ご協力ありがとうございました

刊行物番号

21-144

平成21年度板橋区区民満足度調査  
報告書

発行 2010年(平成22年)1月  
企画・実施 板橋区政策経営部政策企画課  
〒173-8501 東京都板橋区板橋二丁目66番1号  
電話 03(3579)2013(ダイヤルイン)

集計・分析 株式会社日本統計センター  
〒101-0031 東京都千代田区東神田二丁目9番14号  
電話 03(3861)5391(代表)