

平成21年度  
板橋区  
区民満足度調査報告書  
(概要版)

平成22年1月

板橋区

# 目 次

I	調査概要	1
1	調査の目的	1
2	調査の実施方法	1
3	回収結果	1
4	調査項目	1
II	調査結果	1
1	回答者の属性	1
(1)	性別	1
(2)	年齢	1
(3)	居住地域	2
(4)	職業	2
(5)	家族構成	2
(6)	居住年数	2
2	住みやすさの評価	2
3	定住意向	3
4	税金に見合った行政サービスの受益	3
5	特に重要と思う施策	3
6	地域活動への参加	4
(1)	地域活動への参加と属性との関連	4
(2)	参加意向のある施策	5
(3)	参加したくない理由	5
(4)	区の支援	6
7	施策の満足度	6
(1)	各施策項目の満足度	6
(2)	平均スコアでみる満足度	8
(3)	前回調査との比較	9
8	施策の改善度	11
(1)	各施策項目の改善度	11
(2)	平均スコアでみる改善度	13
(3)	前回調査との比較	14

9	満足度と改善度からみた行政ニーズ	16
	(1) 基本計画の基本目標からみた行政ニーズ	16
	(2) 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	18
10	区の施設の利用状況・満足度	20
	(1) 施設の利用状況	20
	(2) 施設の満足度	21
	(3) 施設の不満の理由	23
11	板橋区職員に期待すること	25
	(1) 板橋区職員の能力・資質に対する満足度	25
	(2) 板橋区職員に求められる能力・資質	26
	(3) 板橋区職員に求められる能力・資質の期待度	27
12	東京都と特別区（板橋区）の役割・関係	28
	(1) 帰属意識	28
	(2) 「区」と「市」の制度に対する印象	28
	(3) 「区」と「都」の役割分担	28
	(4) 都区制度の今後の方向性	31
	(5) 特別区における行政サービスの水準	31

## I 調査概要

### 1 調査の目的

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ほか、区民の視点に立った行政評価を推進するための評価資料として活用する。

### 2 調査の実施方法

- (1) 調査対象者 板橋区に居住する満 20 歳以上の一般区民 3,000 人  
(2) 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)

#### 【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

- (3) 調査方法 郵送法  
(4) 調査期間 平成 21 年 11 月 4 日 (水) ～11 月 24 日 (火)

- 3 回収結果 有効回収数 1,514 (有効回収率: 50.5%)  
※参考: 前回 (平成 20 年 1 月) 調査 有効回収率 48.7%

### 4 調査項目

板橋区が取り組む 15 分野 55 施策に対する満足度及び改善度ほか

## II 調査結果

### 1 回答者の属性 (問 1 - ①～⑥)

#### (1) 性別

	基数	構成比%
男性	654	43.2
女性	833	55.0
(無回答)	27	1.8

#### (2) 年齢

	基数	構成比%
20 代	143	9.4
30 代	278	18.4
40 代	225	14.9
50 代	244	16.1
60 代	308	20.3
70 歳以上	307	20.3
(無回答)	9	0.6

### (3) 居住地域

	基数	構成比%
板橋地域	326	21.5
常盤台地域	236	15.6
志村地域	342	22.6
赤塚地域	303	20.0
高島平地域	286	18.9
わからない	3	0.2
(無回答)	18	1.2

### (4) 職業

	基数	構成比%
会社員・公務員	470	31.0
自営業・自由業	144	9.5
会社役員	52	3.4
主婦	301	19.9
学生	23	1.5
アルバイト・パート	171	11.3
無職	282	18.6
その他	52	3.4
(無回答)	19	1.3

### (5) 家族構成

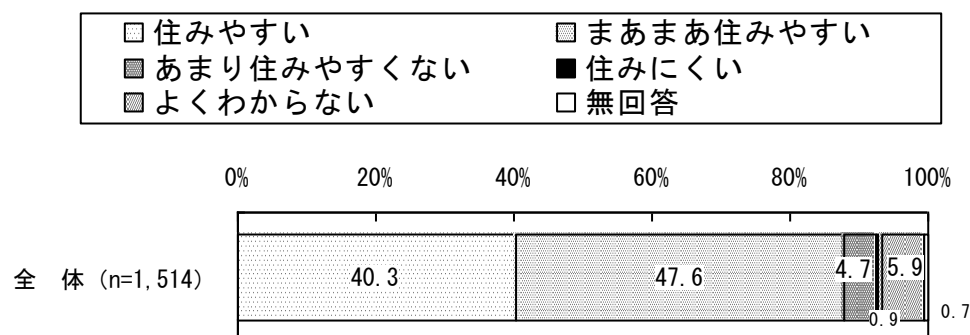
	基数	構成比%
単身世帯	297	19.6
夫婦のみ	373	24.6
二世帯同居(子と同居)	527	34.8
二世帯同居(親と同居)	180	11.9
三世帯同居	57	3.8
その他	60	4.0
(無回答)	20	1.3

### (6) 居住年数

	基数	構成比%
1年未満	43	2.8
1年以上5年未満	178	11.8
5年以上10年未満	162	10.7
10年以上20年未満	225	14.9
20年以上30年未満	231	15.3
30年以上	667	44.1
(無回答)	8	0.5

## 2 住みやすさの評価 (問1-⑦)

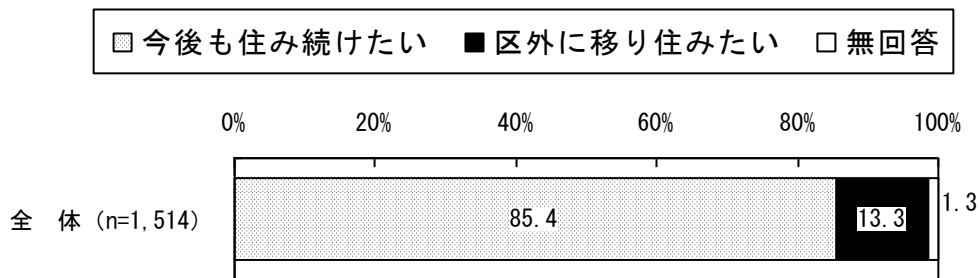
板橋区の住みやすさについて尋ねたところ、「住みやすい」と「まあまあ住みやすい」を合計すると87.9%となっており、肯定的な意見が多い。



回答者の属性別にみると、「住みやすい」と回答した比率が高いのは、地域別では板橋地域(48.2%)、性別では女性(42.3%)、年齢別では30代(45.3%)、職業別では自営業・自由業(46.5%)、家族構成別では三世帯同居(49.1%)、居住年数別では30年以上(44.4%)となっている。

### 3 定住意向（問1-⑧）

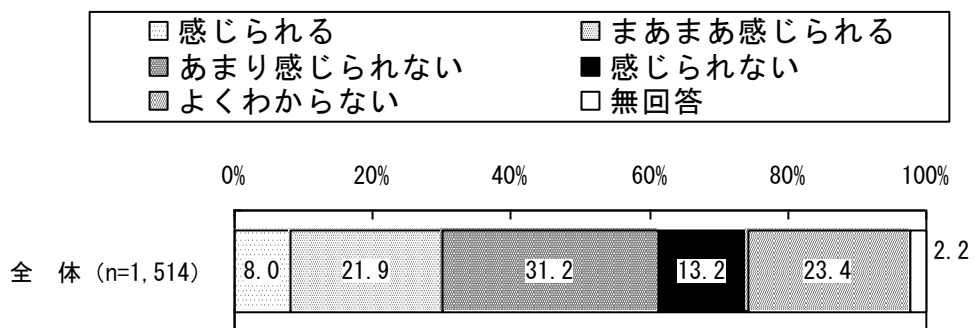
板橋区に住み続けたいかどうか尋ねたところ、回答者の8割以上が「今後も住み続けたい」（85.4%）と回答している。



回答者の属性別にみると、「今後も住み続けたい」と回答した比率が高いのは、地域別では赤塚地域（91.4%）、性別では男性（87.6%）、年齢別では70歳以上（93.5%）、職業別では無職（91.8%）、家族構成別では二世帯同居（子と同居）（88.4%）、居住年数別では30年以上（92.8%）となっている。

### 4 税金に見合った行政サービス（問1-⑨）

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かどうかについて尋ねたところ、「感じられる」と「まあまあ感じられる」を合計した比率は29.9%で、一方、「あまり感じられない」と「感じられない」を合計した比率は44.4%となっている。



回答者の属性別にみると、「感じられる」と「まあまあ感じられる」を合計した比率が高いのは、地域別では高島平地域（32.5%）、性別では男性（32.6%）、年齢別では70歳以上（44.3%）、職業別では無職（45.4%）、家族構成別では三世帯同居（43.9%）、居住年数別では30年以上（36.4%）となっている。

### 5 特に重要と思う施策（問1-⑩）

以下の24の施策分野を提示し、その中から特に重要だと思う施策分野に5位までの順位をつけて選んでもらった結果、第1位に最も多く挙げられた施策は「高齢者介護」（19.5%）で、以下「子育て」（19.0%）、「健康・衛生」（7.9%）、「学校教育」（7.7%）、「防犯」（5.2%）と続き、それ以外は5%以下となっている。また、区民が重要と考える施策を明確にするために、順位にスコア（得点）を与えて、重要スコアを算出してみると、第1位に最も多く挙げられた施策と上位5位はほとんど変わらない結果となった。

【 24の施策 】

1 子育て	7 高齢者社会参加	13 コミュニティ-活性	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

※重要スコアの算出方法

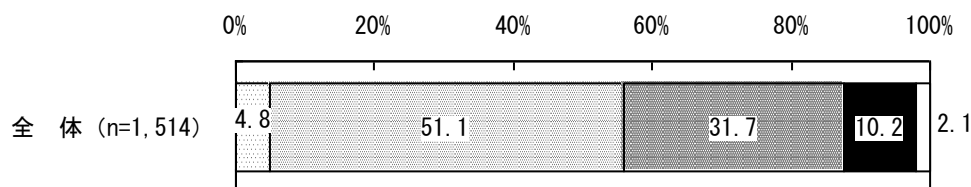
「第1位」に“5”、「第2位」に“4”、「第3位」に“3”、第4位に“2”、第5位に“1”を与え、下式により算出した。

$$\text{重要スコア} = \frac{\text{各施策ごとの}}{\text{(第1位の回答者数} \times 5) + \text{(第2位の回答者数} \times 4) + \text{(第3位の回答者数} \times 3) + \text{(第4位の回答者数} \times 2) + \text{(第5位の回答者数} \times 1)}$$

順位	第1位に挙げられた施策		重要スコアの高い施策	
第1位	高齢者介護	19.5%	高齢者介護	3,050ポイント
第2位	子育て	19.0%	子育て	2,287ポイント
第3位	健康・衛生	7.9%	学校教育	1,720ポイント
第4位	学校教育	7.7%	健康・衛生	1,604ポイント
第5位	防犯	5.2%	防犯	1,587ポイント

6 地域活動への参加（問1-⑪～⑭）

住んでいる地域の活動（自ら考え課題の解決に取り組む活動）への参加意向について、「関心のあるものには参加したい」（51.1%）、「積極的に参加したい」（4.8%）を合計した比率は55.9%となっている。



(1) 地域活動への参加と属性との関連

回答者の属性別にみると、「積極的に参加したい」と「関心のあるものには参加したい」を合計した比率が高いのは、地域別では高島平地域（58.7%）、性別では男性（58.8%）、年齢別では60代（63.3%）、職業別では学生（73.9%）、家族構成別では二世帯同居（親と同居）（58.9%）、居住年数別では1年未満（65.1%）となっている。

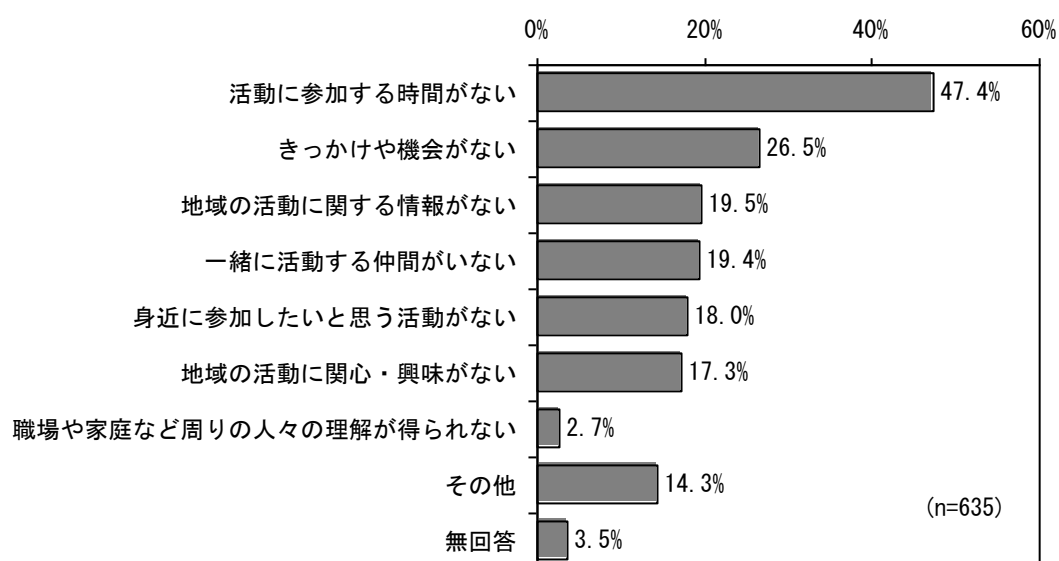
## (2) 参加意向のある施策

住んでいる地域の活動への参加について、「積極的に参加したい」「関心のあるものには参加したい」と回答した人(847人)を対象に、24の施策分野(4ページの「5 特に重要と思う施策」と同じ)の中から参加したいと思う施策分野に5位までの順位をつけて選んでもらった結果、第1位に最も多く挙げられた施策は「子育て」(12.8%)で、以下「生涯スポーツ」(10.0%)、「高齢者社会参加」(9.6%)、「健康・衛生」(8.7%)、「生涯学習」(8.5%)と続いている。また、参加意向のある地域活動の施策分野を明確にするために、順位にスコア(得点)を与えて重要スコアを算出してみると(算出方法は4ページと同じ)、「生涯スポーツ」(924ポイント)が最も重要スコアが高い。

順位	第1位に挙げられた施策		重要スコアの高い施策	
第1位	子育て	12.8%	生涯スポーツ	924ポイント
第2位	生涯スポーツ	10.0%	高齢者社会参加	859ポイント
第3位	高齢者社会参加	9.6%	生涯学習	832ポイント
第4位	健康・衛生	8.7%	健康・衛生	815ポイント
第5位	生涯学習	8.5%	子育て	813ポイント

## (3) 参加したくない理由

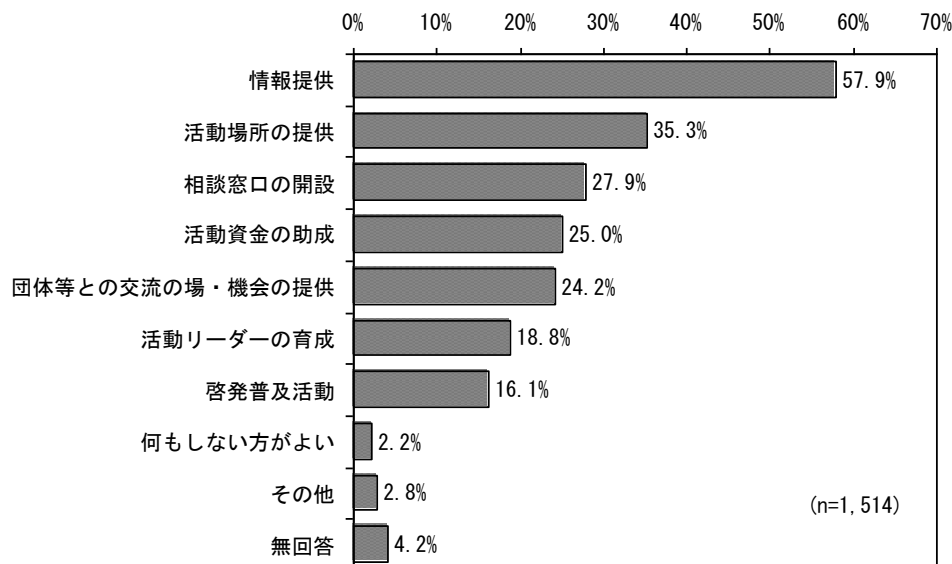
住んでいる地域の活動に「あまり参加したくない」「参加したくない」と回答した人(635人)に理由を尋ねたところ、「活動に参加する時間がない」が47.4%で最も比率が高く、次いで「きっかけや機会がない」(26.5%)と続いている。





#### (4) 区の支援

区が行うべき支援について尋ねたところ、回答者の半数以上が「情報提供」(57.9%)と回答しており、以下「活動場所の提供」(35.3%)、「相談窓口の開設」(27.9%)と続いている。



## 7 施策の満足度 (問2)

### (1) 各施策項目の満足度

55の施策項目の満足度を尋ねた結果、「満足」または「まあ満足」と回答した比率を合計し、その比率の高い順に並べると以下のとおりとなった。

順位	施策項目	%
1	公共交通	64.6
2	ごみ出しルール	59.1
3	区への愛着	57.0
4	食品衛生	51.0
5	自然地の保全	48.9
	リサイクル	48.9
7	公園・緑地の整備	47.8
8	水害対策	44.4
9	道路の安全	40.2
10	歩行者の安全	37.9
11	魅力ある商店街	35.8
12	医療体制	35.5
13	IT活用	35.4
14	区への誇り	32.8
15	住居の広さ	32.1
16	防災意識	31.4
17	子育て環境	31.1
18	区職員の対応	30.7
19	快適なまち	30.4
20	健康づくり	30.1
21	区政情報の公開	29.6
22	防犯対策	28.6
23	消費生活	27.6
24	児童福祉サービス	26.8
25	スポーツ	26.6
26	名所・旧跡、イベント	25.7
	空気・水	25.7
	個人情報の保護	25.7
29	高齢者福祉サービス	25.5
30	歴史的文化財	25.0
31	男女平等の社会参画	22.9
32	まちなみ・景観	22.6
33	地域連携による子育て	22.3
34	平和意識	21.9
35	家事・育児・介護の男女協力	21.0
36	バリアフリー	20.5
37	伝統芸能	19.6
38	障がい者福祉サービス	19.4
39	文化芸術	19.0
40	こどもの健全育成	18.4
41	高齢者の社会参加	17.3
	震災に強いまち	17.3
43	生涯学習	17.1
44	省エネルギー	16.2
45	労働環境	12.5
46	コミュニティー活動	12.3
47	区民の声の区政への反映	11.6
48	区計画への参画機会	11.2
49	ボランティア・NPO活動	10.7
50	障がい者の社会参加	10.4
51	農地の保全・活用	9.6
52	自転車利用のマナー	8.5
53	活力ある工業	7.5
54	国際交流	7.4
55	新産業創出	5.0

最も比率が高い施策は、「公共交通」の64.6%で、以下「ごみ出しルール」(59.1%)、「区への愛着」(57.0%)、「食品衛生」(51.0%)と続き、半数を超えている。

### 施策の満足度《全55項目》

	満足	まあ満足	でも どちら ない	やや 不満	不満	(%) 無 回 答
子育て環境	2.8	28.3	42.6	9.6	4.8	11.9
児童福祉サービス	2.6	24.2	46.3	9.6	4.0	13.3
こどもの健全育成	1.7	16.7	47.3	13.9	7.1	13.3
地域連携による子育て	2.5	19.8	45.8	12.9	5.4	13.6
健康づくり	3.7	26.4	47.4	10.5	3.3	8.7
医療体制	5.8	29.7	28.9	20.8	8.2	6.5
食品衛生	11.1	39.9	31.0	8.1	2.8	7.1
生涯学習	2.4	14.7	58.1	11.4	3.1	10.2
スポーツ	4.1	22.5	46.1	13.4	4.4	9.4
住居の広さ	7.9	24.2	24.6	23.6	13.5	6.1
高齢者福祉サービス	3.4	22.1	47.5	11.6	6.3	9.0
障がい者福祉サービス	2.4	17.0	53.3	10.6	5.9	10.8
高齢者の社会参加	1.7	15.6	55.8	11.6	4.8	10.6
障がい者の社会参加	1.2	9.2	59.8	11.5	5.5	12.7
家事・育児・介護の男女協力	2.0	19.0	50.1	13.1	5.0	10.9
男女平等の社会参画	2.3	20.6	51.9	10.6	3.7	10.9
労働環境	1.2	11.3	46.3	20.7	9.8	10.7
消費生活	3.5	24.1	49.1	9.8	4.1	9.4
コミュニティー活動	1.5	10.8	59.4	12.8	5.3	10.1
ボランティア・NPO活動	1.5	9.2	62.9	11.0	4.4	10.9
魅力ある商店街	8.9	26.9	18.5	22.5	17.7	5.5
活力ある工業	1.2	6.3	48.9	20.6	12.6	10.3
農地の保全・活用	1.1	8.5	47.5	19.4	11.8	11.7
新産業創出	0.6	4.4	50.8	20.7	12.2	11.4
名所・旧跡、イベント	3.6	22.1	40.1	16.6	8.5	9.1
伝統芸能	3.4	16.2	55.9	9.4	5.0	10.0
歴史的文化財	3.4	21.6	51.5	9.4	3.8	10.4
文化芸術	2.8	16.2	52.0	14.3	4.8	9.9
国際交流	1.1	6.3	56.9	16.0	8.4	11.4
平和意識	4.9	17.0	53.0	10.2	5.2	9.8
防災意識	5.4	26.0	43.6	13.1	4.7	7.1
震災に強いまち	2.2	15.1	36.4	25.6	14.4	6.2
水害対策	11.8	32.6	30.1	14.4	6.1	4.9
防犯対策	3.8	24.8	34.3	22.3	9.3	5.5
自転車利用のマナー	0.7	7.8	21.7	31.2	34.1	4.4
自然地の保全	6.6	42.3	25.6	13.5	6.6	5.4
公園・緑地の整備	7.9	39.9	24.8	14.9	6.7	5.8
快適なまち	3.8	26.6	37.1	17.7	7.9	6.9
まちなみ・景観	3.5	19.1	38.3	21.7	11.1	6.3
空気・水	4.2	21.5	37.6	21.7	9.0	5.9
省エネルギー	2.1	14.1	54.3	15.9	5.5	8.1
ごみ出しルール	12.6	46.5	19.9	11.0	5.9	4.2
リサイクル	9.7	39.2	35.7	6.6	2.9	5.9
公共交通	23.1	41.5	16.4	10.0	4.5	4.6
道路の安全	8.7	31.5	34.6	13.5	5.8	5.9
歩行者の安全	8.1	29.8	29.3	18.4	8.9	5.7
バリアフリー	2.3	18.2	43.5	20.1	9.4	6.5
IT活用	5.0	30.4	43.5	6.2	4.1	10.8
区政情報の公開	3.6	26.0	51.8	6.9	2.8	8.9
個人情報の保護	3.9	21.8	57.3	5.0	2.4	9.6
区計画への参画機会	1.3	9.9	63.6	11.0	4.4	9.8
区民の声の区政への反映	1.4	10.2	56.9	15.3	7.0	9.2
区職員の対応	5.5	25.2	42.7	13.1	7.3	6.1
区への愛着	14.9	42.1	30.6	4.5	2.7	5.2
区への誇り	7.8	25.0	47.8	9.0	4.6	5.9

## (2) 平均スコアでみる満足度

区民の各項目に対する満足度にスコア（得点）を与え、平均化することによって、全体の回答傾向における各項目の満足・不満足の評価と、その度合いを把握する。

### 平均スコアの算出方法

「満足」に“+2”、「まあ満足」に“+1”、「どちらでもない」に“0”、「やや不満」に“-1”、「不満」に“-2”を与え、平均スコアを算出した。

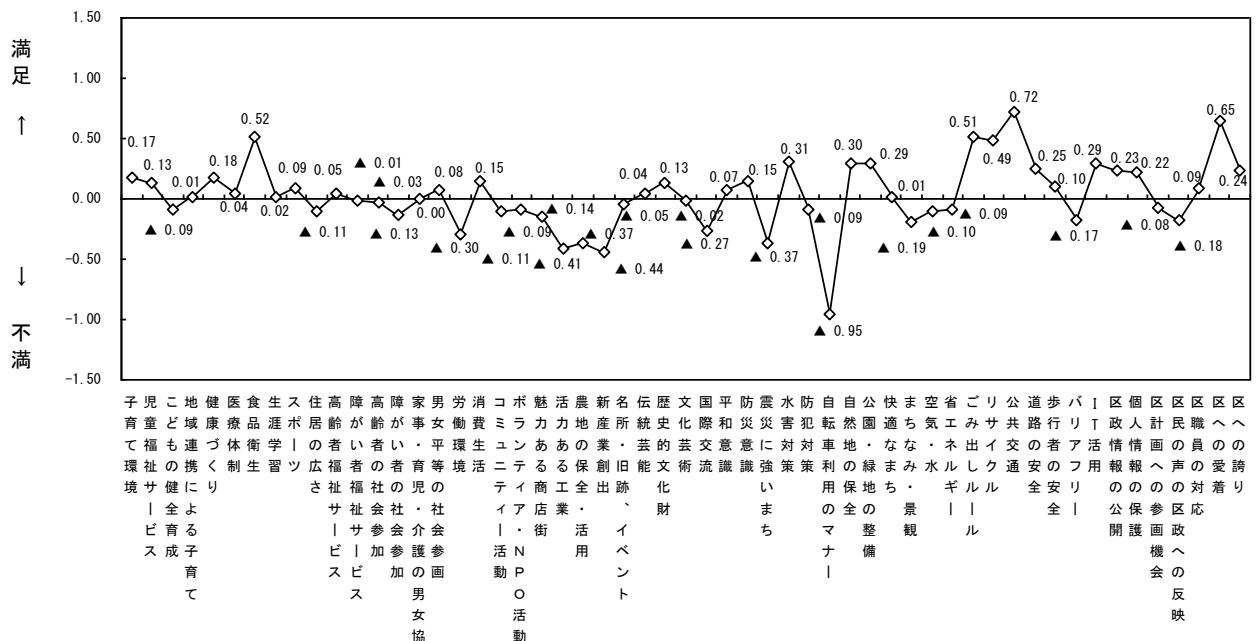
$$\text{平均スコア} = \frac{(\text{満足という回答者数} \times +2) + (\text{まあ満足という回答者数} \times +1) + (\text{どちらでもないという回答者数} \times 0) + (\text{やや不満という回答者数} \times -1) + (\text{不満という回答者数} \times -2)}{(\text{回答者数} - \text{不明回答者数})}$$

したがって、“0”を基準に数値が大きいほど満足度が高く、数値が小さいほど不満度が高いことが示される。最大値は“2”で、これは全回答が「満足」であったことを示し、最小値は“▲2”で、これは全回答が「不満」であったことを示す。

全体の平均スコアをみると、55項目のうち「満足」（平均スコアが0より大きい）と評価されたものは30項目、「不満」（平均スコアが0より小さい）と評価されたものは24項目となっている。残り1項目は平均スコア0となっている。

平均スコアのプラスマイナスそれぞれの上位を挙げると、満足度が高い項目は「公共交通」（0.72）、「区への愛着」（0.65）、「食品衛生」（0.52）、不満度が高い項目は「自転車利用のマナー」（▲0.95）、「新産業創出」（▲0.44）、「活力ある工業」（▲0.41）となっている。

### 平均スコアによる施策の満足度《全体》



### 平均スコアによる施策の満足度《スコア順》

順位	施策項目	スコア
1	公共交通	0.72
2	区への愛着	0.65
3	食品衛生	0.52
4	ごみ出しルール	0.51
5	リサイクル	0.49
6	水害対策	0.31
7	自然地の保全	0.30
8	公園・緑地の整備	0.29
	IT活用	0.29
10	道路の安全	0.25
11	区への誇り	0.24
12	区政情報の公開	0.23
13	個人情報の保護	0.22
14	健康づくり	0.18
15	子育て環境	0.17
16	消費生活	0.15
	防災意識	0.15
18	児童福祉サービス	0.13
	歴史的文化財	0.13
20	歩行者の安全	0.10
21	スポーツ	0.09
	区職員の対応	0.09
23	男女平等の社会参画	0.08
24	平和意識	0.07
25	高齢者福祉サービス	0.05
26	医療体制	0.04
	伝統芸能	0.04
28	生涯学習	0.02

順位	施策項目	スコア
29	地域連携による子育て	0.01
	快適なまち	0.01
31	家事・育児・介護の男女協力	0.00
32	障がい者福祉サービス	-0.01
33	文化芸術	-0.02
34	高齢者の社会参加	-0.03
35	名所・旧跡、イベント	-0.05
36	区計画への参画機会	-0.08
37	こどもの健全育成	-0.09
	ボランティア・NPO活動	-0.09
	防犯対策	-0.09
	省エネルギー	-0.09
41	空気・水	-0.10
42	住居の広さ	-0.11
	コミュニティー活動	-0.11
44	障がい者の社会参加	-0.13
45	魅力ある商店街	-0.14
46	バリアフリー	-0.17
47	区民の声の区政への反映	-0.18
48	まちなみ・景観	-0.19
49	国際交流	-0.27
50	労働環境	-0.30
51	農地の保全・活用	-0.37
	震災に強いまち	-0.37
53	活力ある工業	-0.41
54	新産業創出	-0.44
55	自転車利用のマナー	-0.95

### (3) 前回調査との比較

#### ① 満足度（「満足」と「まあ満足」を合計した値）の比較

施設の満足度が高い項目についてみると、1位「公共交通」、2位「ごみ出しルール」、3位「区への愛着」は、前年も上位3位に入っており、上位で安定している。

次に満足度が低い項目についてみると、「区計画への参画機会」の満足度が若干上がり、前回6位だった「農地の保全・活用」が5位になったが、基本的に満足度が低い施策は変わっていない。

#### 満足度の高い項目

	H21	(%)	H19	(%)
1位	公共交通	64.6	公共交通	60.7
2位	ごみ出しルール	59.1	ごみ出しルール	53.2
3位	区への愛着	57.0	区への愛着	49.5
4位	食品衛生	51.0	リサイクル	45.8
5位	自然地の保全 リサイクル	48.9	みどり・自然	42.8

※「食品衛生」は前回8位(37.4%)

### 満足度の低い項目

	H21	(%)	H19	(%)
1位	新産業創出	5.0	生活に便利な新しい産業	6.7
2位	国際交流	7.4	自転車利用のマナー	6.8
3位	活力ある工業	7.5	国際交流	7.1
4位	自転車利用のマナー	8.5	活力ある工業	7.9
5位	農地の保全・活用	9.6	区計画への参画機会	10.7

※「農地の保全・活用」は前回6位(10.8%)

前回と比較して、特に満足度が大きく上がった項目は、「食品衛生」(13.5ポイント増)、「道路の安全」(12.4ポイント増)で、10ポイント以上増加している。一方、満足度が最も下がったのは、「高齢者福祉サービス」の4.9ポイント減となっている。

### 満足度が大きく上がった上位5項目

1位	食品衛生	13.6p↑(今回51.0%、前回37.4%)
2位	道路の安全	12.4p↑(今回40.2%、前回27.8%)
3位	空気・水	8.5p↑(今回25.7%、前回17.2%)
4位	区への愛着	7.5p↑(今回57.0%、前回49.5%)
5位	防犯対策	7.2p↑(今回28.6%、前回21.4%)

### 満足度が大きく下がった上位5項目

1位	高齢者福祉サービス	4.9p↓(今回25.5%、前回30.4%)
2位	障がい者福祉サービス	4.3p↓(今回19.4%、前回23.7%)
3位	名所・旧跡、イベント	2.0p↓(今回25.7%、前回27.7%)
4位	文化芸術	1.9p↓(今回19.0%、前回20.9%)
5位	労働環境	1.7p↓(今回12.5%、前回14.2%)

## ② 平均スコアによる満足度の比較

平均スコアが高い項目についてみると、1位「公共交通」、2位「区への愛着」、4位「ごみ出しルール」、5位「リサイクル」は、前回も上位5位に入っており、上位で安定している。次に平均スコアが低い項目についてみると、「自転車利用のマナー」、「震災に強いまち」は、前回も上位5位までに入っており、依然として満足度が低い。

### 平均スコアの高い項目

	H21	スコア	H19	スコア
1位	公共交通	0.72	公共交通	0.70
2位	区への愛着	0.65	区への愛着	0.56
3位	食品衛生	0.52	リサイクル	0.40
4位	ごみ出しルール	0.51	IT普及啓発	
5位	リサイクル	0.49	ごみ出しルール	0.37

※「食品衛生」は前回7位(0.24)

### 平均スコアの低い項目

	H21	スコア	H19	スコア
1位	自転車利用のマナー	▲0.95	自転車利用のマナー	▲1.02
2位	新産業創出	▲0.44	震災に強いまち	▲0.51
3位	活力ある工業	▲0.41	生活に便利な新しい	▲0.39
4位	農地の保全・活用	▲0.37	空気・水	▲0.38
5位	震災に強いまち		防犯対策	▲0.30

※「活力ある工業」と「農地の保全・活用」はともに前回6位(▲0.29)

前回と比較して、最も平均スコアが大きく上がった項目は、「道路の安全」で0.33ポイント増加している。一方、平均スコアが下がったのは、「労働環境」(0.13ポイント減)、「活力ある工業」(0.12ポイント減)などとなっている。

#### 平均スコアが大きく上がった項目

1位	道路の安全	0.33p ↑ (今回 0.25、前回 ▲0.08)
2位	食品衛生 空気・水	0.28p ↑ (今回 0.52、前回 0.24) 0.28p ↑ (今回 ▲0.10、前回 ▲0.38)
4位	防犯対策	0.21p ↑ (今回 ▲0.09、前回 ▲0.30)
5位	震災に強いまち ごみ出しルール	0.14p ↑ (今回 ▲0.37、前回 ▲0.51) 0.14p ↑ (今回 0.51、前回 0.37)

#### 平均スコアが大きく下がった項目

1位	労働環境	0.13p ↓ (今回 ▲0.30、前回 ▲0.17)
2位	活力ある工業	0.12p ↓ (今回 ▲0.41、前回 ▲0.29)
3位	ボランティア・NPO活動	0.11p ↓ (今回 ▲0.09、前回 0.02)
4位	障がい者福祉サービス 名所・旧跡、イベント	0.10p ↓ (今回 ▲0.01、前回 0.09) 0.10p ↓ (今回 ▲0.05、前回 0.05)

## 8 施策の改善度 (問2)

### (1) 各施策項目の改善度

満足度と同様に、55の施策項目について改善度(改善の比較基準は5年前とし、それ以降に転入している場合には転入当時)を尋ねた結果、「良くなった」と回答した比率の高い順に並べると以下のとおりとなった。

順位	施策項目	%
1	リサイクル	34.7
2	ごみ出しルール	33.8
3	IT活用	29.1
4	公共交通	25.8
5	区への愛着	21.3
6	自然地の保全	19.6
7	公園・緑地の整備	18.8
8	区政情報の公開	18.1
9	防災意識	17.4
10	区職員の対応	17.2
11	バリアフリー	17.1
12	食品衛生	17.0
	水害対策	17.0
	道路の安全	17.0
15	健康づくり	16.2
	高齢者福祉サービス	16.2
17	歩行者の安全	16.1
18	子育て環境	15.7
19	医療体制	15.6
20	区への誇り	15.5
21	児童福祉サービス	15.2
22	省エネルギー	14.0
23	魅力ある商店街	13.5
24	障がい者福祉サービス	12.9
	個人情報保護	12.9
26	スポーツ	12.5
27	家事・育児・介護の男女協力	12.2
28	男女平等の社会参画	12.1

順位	施策項目	%
29	空気・水	11.8
30	地域連携による子育て	11.3
31	住居の広さ	10.8
32	平和意識	10.7
33	快適なまち	10.3
34	高齢者の社会参加	10.2
35	まちなみ・景観	10.0
36	生涯学習	9.4
37	名所・旧跡、イベント	9.2
38	消費生活	8.9
39	防犯対策	8.7
40	震災に強いまち	8.3
41	歴史的文化財	7.9
	文化芸術	7.9
43	こどもの健全育成	7.2
44	区民の声の区政への反映	7.1
45	ボランティア・NPO活動	7.0
46	障がい者の社会参加	6.9
47	コミュニティー活動	6.5
	伝統芸能	6.5
	区計画への参画機会	6.5
50	労働環境	5.8
51	国際交流	5.4
52	自転車利用のマナー	5.3
53	新産業創出	4.8
54	農地の保全・活用	3.3
55	活力ある工業	3.2

最も比率が高い施策は、「リサイクル」の34.7%で、以下「ごみ出しルール」(33.8%)、「IT活用」(29.1%)、「公共交通」(25.8%)、「区への愛着」(21.3%)と続く。

施策の改善度《全55項目》

	な良 つく た	な変 い わ ら	な悪 つく た	(%) 無 回 答
子育て環境	15.7	59.6	5.5	19.2
児童福祉サービス	15.2	61.0	3.0	20.8
こどもの健全育成	7.2	59.0	13.1	20.7
地域連携による子育て	11.3	59.3	8.9	20.5
健康づくり	16.2	63.1	3.2	17.5
医療体制	15.6	61.7	7.1	15.6
食品衛生	17.0	62.7	4.4	15.9
生涯学習	9.4	71.1	1.6	17.8
スポーツ	12.5	67.4	2.9	17.1
住居の広さ	10.8	67.0	7.4	14.8
高齢者福祉サービス	16.2	60.9	5.2	17.7
障がい者福祉サービス	12.9	64.3	4.2	18.6
高齢者の社会参加	10.2	67.2	4.0	18.5
障がい者の社会参加	6.9	69.5	3.8	19.9
家事・育児・介護の男女協力	12.2	66.1	3.3	18.4
男女平等の社会参画	12.1	66.1	3.2	18.6
労働環境	5.8	61.2	14.5	18.4
消費生活	8.9	66.6	7.3	17.2
コミュニティー活動	6.5	72.5	3.0	18.0
ボランティア・NPO活動	7.0	71.9	2.6	18.6
魅力ある商店街	13.5	48.8	22.6	15.1
活力ある工業	3.2	58.0	20.3	18.5
農地の保全・活用	3.3	63.1	14.3	19.2
新産業創出	4.8	64.3	12.2	18.8
名所・旧跡、イベント	9.2	68.0	5.3	17.6
伝統芸能	6.5	70.9	4.2	18.4
歴史的文化財	7.9	70.7	2.6	18.8
文化芸術	7.9	70.1	3.4	18.6
国際交流	5.4	71.7	3.4	19.5
平和意識	10.7	66.5	4.4	18.4
防災意識	17.4	62.0	4.4	16.1
震災に強いまち	8.3	66.2	9.9	15.6
水害対策	17.0	63.9	4.5	14.7
防犯対策	8.7	57.7	18.4	15.3
自転車利用のマナー	5.3	41.5	39.6	13.6
自然地の保全	19.6	56.9	9.1	14.4
公園・緑地の整備	18.8	59.1	7.4	14.7
快適なまち	10.3	65.9	8.7	15.2
まちなみ・景観	10.0	63.1	12.0	14.9
空気・水	11.8	62.0	11.4	14.9
省エネルギー	14.0	65.5	4.0	16.5
ごみ出しルール	33.8	43.7	9.2	13.4
リサイクル	34.7	47.8	3.0	14.5
公共交通	25.8	56.7	3.4	14.1
道路の安全	17.0	62.9	5.9	14.2
歩行者の安全	16.1	60.4	9.2	14.3
バリアフリー	17.1	62.0	5.9	15.0
IT活用	29.1	50.5	1.9	18.5
区政情報の公開	18.1	63.0	2.0	16.9
個人情報の保護	12.9	66.9	2.8	17.3
区計画への参画機会	6.5	72.2	2.8	18.6
区民の声の区政への反映	7.1	70.0	5.2	17.6
区職員の対応	17.2	61.8	6.1	14.9
区への愛着	21.3	61.5	2.4	14.9
区への誇り	15.5	66.2	3.4	14.9

## (2) 平均スコアでみる改善度

満足度と同じように、区民の各項目に対する回答にスコア（得点）を与え、平均化することによって、全体の回答傾向における各項目の改善・悪化の評価と、その度合いを把握する。

### 平均スコアの算出方法

「良くなった」に“+1”、「変わらない」に“0”、「悪くなった」に“-1”を与え、平均スコアを算出した。

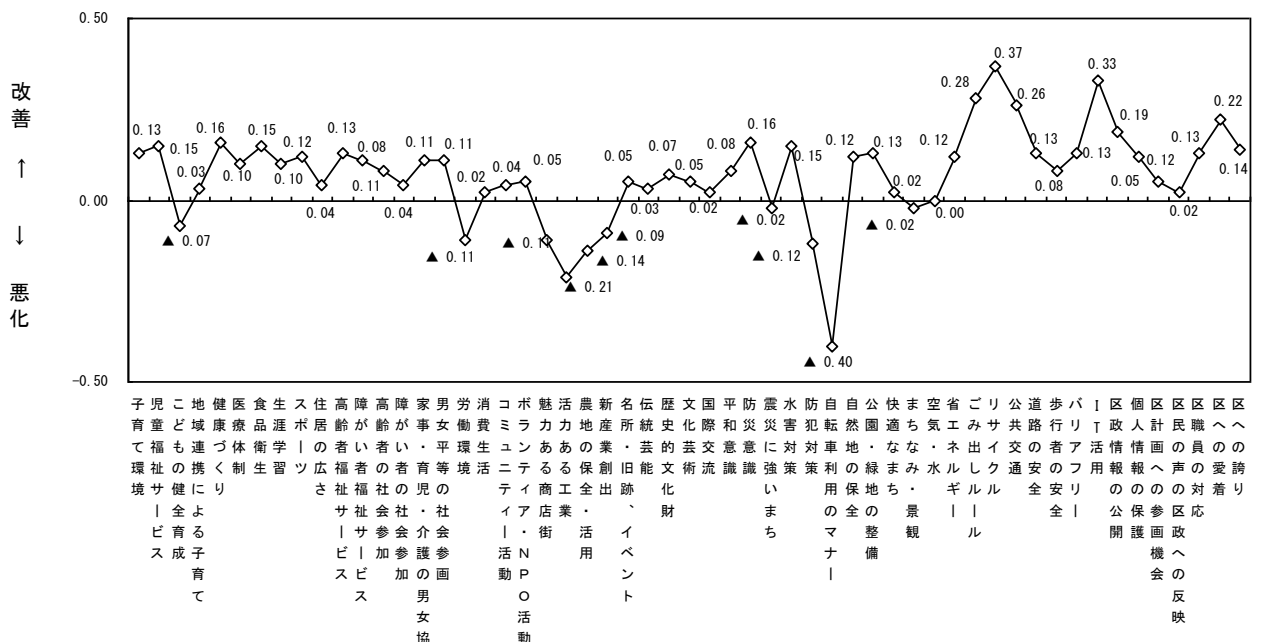
$$\text{平均スコア} = \frac{(\text{良くなったという回答者数} \times “+1”) + (\text{変わらないという回答者数} \times “0”) + (\text{悪くなったという回答者数} \times “-1”)}{(\text{回答者数} - \text{不明回答者数})}$$

したがって、“0”を基準に数値が大きいほど改善度が高く、数値が小さいほど悪化度が高いことが示される。最大値は“1”で、これは全回答が「良くなった」であったことを示し、最小値は“▲1”で、これは全回答が「悪くなった」であったことを示す。

全体の平均スコアをみると、55項目のうち、「良くなった」（平均スコアが0より大きい）と評価されている項目が44項目、「悪くなった」（平均スコアが0より小さい）と評価されている項目が10項目となっている。残り1項目は平均スコア0となっている。

平均スコアのプラスマイナスそれぞれの上位を挙げると、改善度が高い項目は「リサイクル」(0.37)、「IT活用」(0.33)、改善度が低い項目として「自転車利用のマナー」(▲0.40)、「活力ある工業」(▲0.21)となっている。

平均スコアによる施策の改善度





平均スコアによる施策の改善度（スコア順）

順位	施策項目	スコア
1	リサイクル	0.37
2	IT活用	0.33
3	ごみ出しルール	0.28
4	公共交通	0.26
5	区への愛着	0.22
6	区政情報の公開	0.19
7	健康づくり	0.16
	防災意識	0.16
9	児童福祉サービス	0.15
	食品衛生	0.15
	水害対策	0.15
12	区への誇り	0.14
13	子育て環境	0.13
	高齢者福祉サービス	0.13
	公園・緑地の整備	0.13
	道路の安全	0.13
	バリアフリー	0.13
	区職員の対応	0.13
19	スポーツ	0.12
	自然地の保全	0.12
	省エネルギー	0.12
	個人情報の保護	0.12
23	障がい者福祉サービス	0.11
	家事・育児・介護の男女協力	0.11
	男女平等の社会参画	0.11
26	医療体制	0.10
	生涯学習	0.10
28	高齢者の社会参加	0.08

順位	施策項目	スコア
28	平和意識	0.08
	歩行者の安全	0.08
31	歴史的文化財	0.07
32	ボランティア・NPO活動	0.05
	名所・旧跡、イベント	0.05
	文化芸術	0.05
	区計画への参画機会	0.05
36	住居の広さ	0.04
	障がい者の社会参加	0.04
	コミュニティー活動	0.04
39	地域連携による子育て	0.03
	伝統芸能	0.03
41	消費生活	0.02
	国際交流	0.02
	快適なまち	0.02
	区民の声の区政への反映	0.02
45	空気・水	0.00
46	震災に強いまち	-0.02
	まちなみ・景観	-0.02
48	こどもの健全育成	-0.07
49	新産業創出	-0.09
50	労働環境	-0.11
	魅力ある商店街	-0.11
52	防犯対策	-0.12
53	農地の保全・活用	-0.14
54	活力ある工業	-0.21
55	自転車利用のマナー	-0.40

(3) 前回調査との比較

① 改善度の高い項目と低い項目の比較

施策の改善度が高い項目についてみると、上位4位までに大きな変動はなく、引き続き、時代のニーズや変化にあった施策展開をしていることが、上位で安定している要因と考えられる。

次に改善度が低い項目についてみると、1位「自転車利用のマナー」、2位「活力ある工業」、3位「農地の保全・活用」、4位「防犯対策」は、前回も上位5位までに入っており、引き続きの課題であると言える。

平均スコアによる改善度の高い項目

	H21	スコア	H19	スコア
1位	リサイクル	0.37	IT普及状況	0.38
2位	IT活用	0.33	リサイクル	0.36
3位	ごみ出しルール	0.28	公共交通	0.26
4位	公共交通	0.26	ごみ出しルール	0.22
5位	区への愛着	0.22	区への愛着	0.19

### 平均スコアによる改善度の低い項目

	H21	スコア	H19	スコア
1位	自転車利用のマナー	▲0.40	自転車利用のマナー	▲0.45
2位	活力ある工業	▲0.21	防犯対策	▲0.20
3位	農地の保全・活用	▲0.14	活力ある工業	▲0.17
4位	防犯対策	▲0.12	こどもの健全育成	▲0.12
5位	労働環境 魅力ある商店街	▲0.11	農地の保全・活用	▲0.11

前回と比較して、平均スコアが大きく上がった項目は、「食品衛生」(0.13ポイント増)、「道路の安全」(0.12ポイント増)で、0.1ポイント以上増加している。

一方、平均スコアが最も下がったのは、「労働環境」の0.09ポイント減となっている。

### 平均スコアが大きく上がった項目

1位	食品衛生	0.13p↑(今回0.15、前回0.02)
2位	道路の安全	0.12p↑(今回0.13、前回0.01)
3位	空気・水	0.10p↑(今回0.00、前回▲0.10)
4位	防犯対策	0.08p↑(今回▲0.12、前回▲0.20)
5位	震災に強いまち	0.07p↑(今回▲0.02、前回▲0.09)

### 平均スコアが大きく下がった項目

1位	労働環境	0.09p↓(今回▲0.11、前回▲0.02)
2位	活力ある工業	0.04p↓(今回▲0.21、前回▲0.17)
3位	高齢者福祉サービス	0.03p↓(今回0.13、前回0.16)
	障がい者福祉サービス	0.03p↓(今回0.11、前回0.14)
	男女平等の社会参画	0.03p↓(今回0.11、前回0.14)
	ボランティア・NPO活動	0.03p↓(今回0.05、前回0.08)
	農地の保全・活用	0.03p↓(今回▲0.14、前回▲0.11)
	名所・旧跡、イベント	0.03p↓(今回0.05、前回0.08)

## ② 平均スコアでみる満足度と改善度の関係

平均スコアによる満足度と改善度の関係を、上位5位、下位5位の関係でみると、全てが当てはまるわけではないが、満足度の高い項目は、改善度も高い傾向にあり、逆に満足度の低い項目は、改善度も低い傾向にあると言える。

### 満足度の高い項目と改善度の関係

満足度			
1位	公共交通	→	改善度4位
2位	区への愛着	→	改善度5位
3位	食品衛生	→	改善度9位
4位	ごみ出しルール	→	改善度3位
5位	リサイクル	→	改善度1位

### 満足度の低い項目と改善度の関係

満足度			
1位	自転車利用のマナー	→	悪化度1位
2位	新産業創出	→	悪化度7位
3位	活力ある工業	→	悪化度2位
4位	農地の保全・活用	→	悪化度3位
	震災に強いまち	→	悪化度9位

## 9 満足度と改善度からみた行政ニーズ

区民の 55 項目に対する満足度と改善度の平均スコアをもとに、以下のように区分した。

「A」：満足度・改善度ともに平均スコアが 0 より大きい

「B」：満足度の平均スコアは 0 以下だが、改善度の平均スコアは 0 より大きい

「C」：満足度の平均スコアは 0 より大きいが、改善度の平均スコアは 0 以下

「D」：満足度・改善度ともに平均スコアが 0 以下

この区分に基づき、55 項目に対する行政ニーズを以下の視点からみていく。

### (1) 基本計画の基本目標からみた行政ニーズ

板橋区基本計画（平成 18 年 1 月策定）の基本目標ごとに、55 の施策項目に対する行政ニーズをみている。

「基本目標Ⅰ のびやかに生きがいをもって暮らすまち」に含まれる 18 項目のうち、「A」は 10 項目、「B」は 6 項目、「D」は 2 項目となっており、満足度・改善度ともに高く評価されている項目が多くなっている。特に、個別目標Ⅰ－1 からⅠ－3 の分野における子育て・教育、健康関連の施策への評価が高いと言える。

「基本目標Ⅱ こころ豊かなふれあいと活力のあるまち」に含まれる 14 項目のうち、「A」は 4 項目、「B」は 6 項目、「D」は 4 項目となっており、満足度は低く、改善度が高く評価されている項目が多くなっている。特に、個別目標Ⅱ－2、Ⅱ－3 における産業分野では「D」が目立っている。

「基本目標Ⅲ 安全で安心なうらおいのあるまち」に含まれる 21 項目のうち、「A」は 14 項目、「B」は 2 項目、「D」は 5 項目となっており、満足度・改善度ともに高く評価されている項目が多くなっている。特に、個別目標Ⅲ－5 における道路・交通分野、個別目標Ⅲ－6 における情報分野の評価が高いと言える。

「計画推進のために」に含まれる 4 項目のうち、「A」は 3 項目、「B」は 1 項目となっており、満足度・改善度ともに高く評価されている項目が多くなっている。

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	指標項目	満足度						改善度			区分
		「満足」+「まあ満足」(%)			平均スコア			改善(%)	悪化(%)	平均スコア	
		H19	H21	比較	H19	H21	比較	H21	H21	H21	
Ⅰ－1	子育て環境	32.1	31.1	▲1.0	0.19	0.17	▲0.02	15.7	5.5	0.13	A
	児童福祉サービス	24.9	26.8	1.9	0.12	0.13	0.01	15.2	3.0	0.15	A
	こどもの健全育成	16.3	18.4	2.1	▲0.18	▲0.09	0.09	7.2	13.1	▲0.07	D
	医療体制	28.4	35.5	7.1	▲0.06	0.04	0.10	15.6	7.1	0.10	A
Ⅰ－2	地域連携による子育て	21.0	22.3	1.3	▲0.06	0.01	0.07	11.3	8.9	0.03	A
Ⅰ－3	健康づくり	28.2	30.1	1.9	0.15	0.18	0.03	16.2	3.2	0.16	A
Ⅰ－4	生涯学習	18.7	17.1	▲1.6	0.05	0.02	▲0.03	9.4	1.6	0.10	A
	スポーツ	24.1	26.6	2.5	0.07	0.09	0.02	12.5	2.9	0.12	A
	住居の広さ	32.7	32.1	▲0.6	▲0.10	▲0.11	▲0.01	10.8	7.4	0.04	B
Ⅰ－5	高齢者福祉サービス	30.4	25.5	▲4.9	0.13	0.05	▲0.08	16.2	5.2	0.13	A
	障がい者福祉サービス	23.7	19.4	▲4.3	0.09	▲0.01	▲0.10	12.9	4.2	0.11	B
	高齢者の社会参加	—	17.3	—	—	▲0.03	—	10.2	4.0	0.08	B
	障がい者の社会参加	—	10.4	—	—	▲0.13	—	6.9	3.8	0.04	B
	バリアフリー	16.8	20.5	3.7	▲0.24	▲0.17	0.07	17.1	5.9	0.13	B
Ⅰ－6	家事・育児・介護の男女協力	20.5	21.0	0.5	0.00	0.00	0.00	12.2	3.3	0.11	B
	男女平等の社会参画	23.2	22.9	▲0.3	0.10	0.08	▲0.02	12.1	3.2	0.11	A
	労働環境	14.2	12.5	▲1.7	▲0.17	▲0.30	▲0.13	5.8	14.5	▲0.11	D
	消費生活	22.4	27.6	5.2	0.10	0.15	0.05	8.9	7.3	0.02	A

基本目標Ⅱ ころ豊かなふれあいと活力のあるまち

個別目標	指標項目	満足度						改善度			区分
		「満足」+「まあ満足」(%)			平均スコア			改善(%)	悪化(%)	平均スコア	
		H19	H21	比較	H19	H21	比較	H21	H21	H21	
Ⅱ-1	コミュニティ活動	—	12.3	—	—	▲ 0.11	—	6.5	3.0	0.04	B
	ボランティア・NPO活動	12.2	10.7	▲ 1.5	0.02	▲ 0.09	▲ 0.11	7.0	2.6	0.05	B
	区政情報の公開	28.2	29.6	1.4	0.17	0.23	0.06	18.1	2.0	0.19	A
	区計画への参画機会	10.7	11.2	0.5	▲ 0.09	▲ 0.08	0.01	6.5	2.8	0.05	B
Ⅱ-2	魅力ある商店街	34.6	35.8	1.2	▲ 0.11	▲ 0.14	▲ 0.03	13.5	22.6	▲ 0.11	D
	活力ある工業	7.9	7.5	▲ 0.4	▲ 0.29	▲ 0.41	▲ 0.12	3.2	20.3	▲ 0.21	D
	農地の保全・活用	10.8	9.6	▲ 1.2	▲ 0.29	▲ 0.37	▲ 0.08	3.3	14.3	▲ 0.14	D
Ⅱ-3	新産業創出	—	5.0	—	—	▲ 0.44	—	4.8	12.2	▲ 0.09	D
	名所・旧跡、イベント	27.7	25.7	▲ 2.0	0.05	▲ 0.05	▲ 0.10	9.2	5.3	0.05	B
Ⅱ-4	伝統芸能	20.9	19.6	▲ 1.3	0.07	0.04	▲ 0.03	6.5	4.2	0.03	A
	歴史的文化財	25.9	25.0	▲ 0.9	0.16	0.13	▲ 0.03	7.9	2.6	0.07	A
	文化芸術	20.9	19.0	▲ 1.9	0.03	▲ 0.02	▲ 0.05	7.9	3.4	0.05	B
Ⅱ-5	国際交流	7.1	7.4	0.3	▲ 0.25	▲ 0.27	▲ 0.02	5.4	3.4	0.02	B
	平和意識	21.7	21.9	0.2	0.08	0.07	▲ 0.01	10.7	4.4	0.08	A

基本目標Ⅲ 安全で安心なうるおいのあるまち

個別目標	指標項目	満足度						改善度			区分
		「満足」+「まあ満足」(%)			平均スコア			改善(%)	悪化(%)	平均スコア	
		H19	H21	比較	H19	H21	比較	H21	H21	H21	
Ⅲ-1	食品衛生	37.5	51.0	13.5	0.24	0.52	0.28	17.0	4.4	0.15	A
	防災意識	30.0	31.4	1.4	0.14	0.15	0.01	17.4	4.4	0.16	A
	防犯対策	21.4	28.6	7.2	▲ 0.30	▲ 0.09	0.21	8.7	18.4	▲ 0.12	D
	自転車利用のマナー	6.8	8.5	1.7	▲ 1.02	▲ 0.95	0.07	5.3	39.6	▲ 0.40	D
Ⅲ-2	震災に強いまち	14.1	17.3	3.2	▲ 0.51	▲ 0.37	0.14	8.3	9.9	▲ 0.02	D
	水害対策	41.5	44.4	2.9	0.26	0.31	0.05	17.0	4.5	0.15	A
Ⅲ-3	自然地の保全	—	48.9	—	—	0.30	—	19.6	9.1	0.12	A
	公園・緑地の整備	—	47.8	—	—	0.29	—	18.8	7.4	0.13	A
	まちなみ・景観	17.8	22.6	4.8	▲ 0.27	▲ 0.19	0.08	10.0	12.0	▲ 0.02	D
	空気・水	17.2	25.7	8.5	▲ 0.38	▲ 0.10	0.28	11.8	11.4	0.00	D
Ⅲ-4	省エネルギー	15.3	16.2	0.9	▲ 0.18	▲ 0.09	0.09	14.0	4.0	0.12	B
	ごみ出しルール	53.2	59.1	5.9	0.37	0.51	0.14	33.8	9.2	0.28	A
	リサイクル	45.8	48.9	3.1	0.40	0.49	0.09	34.7	3.0	0.37	A
Ⅲ-5	快適なまち	25.6	30.4	4.8	▲ 0.05	0.01	0.06	10.3	8.7	0.02	A
	公共交通	60.7	64.6	3.9	0.70	0.72	0.02	25.8	3.4	0.26	A
	道路の安全	27.8	40.2	12.4	▲ 0.08	0.25	0.33	17.0	5.9	0.13	A
	歩行者の安全	—	37.9	—	—	0.10	—	16.1	9.2	0.08	A
	バリアフリー	16.8	20.5	3.7	▲ 0.24	▲ 0.17	0.07	17.1	5.9	0.13	B
Ⅲ-6	IT活用	—	35.4	—	—	0.29	—	29.1	1.9	0.33	A
	区政情報の公開	28.2	29.6	1.4	0.17	0.23	0.06	18.1	2.0	0.19	A
	個人情報の保護	20.2	25.7	5.5	0.09	0.22	0.13	12.9	2.8	0.12	A

計画推進のために

個別目標	指標項目	満足度						改善度			区分
		「満足」+「まあ満足」(%)			平均スコア			改善(%)	悪化(%)	平均スコア	
		H19	H21	比較	H19	H21	比較	H21	H21	H21	
計画推進	区民の声の区政への反映	11.7	11.6	▲ 0.1	▲ 0.21	▲ 0.18	0.03	7.1	5.2	0.02	B
	区職員の対応	28.7	30.7	2.0	0.04	0.09	0.05	17.2	6.1	0.13	A
	区への愛着	49.5	57.0	7.5	0.56	0.65	0.09	21.3	2.4	0.22	A
	区への誇り	26.9	32.8	5.9	0.11	0.24	0.13	15.5	3.4	0.14	A

※区分について

- 【A】満足度・改善度ともに平均スコアが0より大きい。
- 【B】満足度の平均スコアは0以下だが、改善度の平均スコアは0より大きい。
- 【C】満足度の平均スコアは0より大きいが、改善度の平均スコアは0以下。
- 【D】満足度・改善度ともに平均スコアが0以下。

## (2) 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

次に、いたばし No.1 実現プラン（平成 20 年 1 月策定）に掲げる「3つのナンバーワン」ごとに、55 の施策項目に対する行政ニーズをみってみる。

「あたたかい人づくりナンバーワン」に含まれる 16 項目のうち、「A」は 11 項目、「B」は 4 項目、「D」は 1 項目となっており、満足度・改善度ともに高く評価されている項目が多くなっている。

「元気なまちづくりナンバーワン」に含まれる 21 項目のうち、「A」は 9 項目、「B」は 8 項目、「D」は 4 項目となっている。そのうち、「⑥産業活力」の 8 項目中 4 項目が「D」となっており、満足度・改善度がともに低く評価されている。

「安心・安全ナンバーワン」に含まれる 18 項目のうち、「A」は 10 項目、「B」は 3 項目、「D」は 5 項目となっている。5 割以上は高い評価となっているものの、「⑦安心・安全力」「⑧緑と環境力」「⑨都市再生力」のそれぞれにおいて、「D」評価の項目が存在している。

「3つのナンバーワンに共通して」に含まれる 7 項目のうち、「A」は 5 項目、「B」は 1 項目、「D」は 1 項目となっており、満足度・改善度ともに高く評価されている項目が多くなっている。

### あたたかい人づくりナンバーワン

いたばし力	指標項目	満足度						改善度			区分
		「満足」+「まあ満足」(%)			平均スコア			改善(%)	悪化(%)	平均スコア	
		H19	H21	比較	H19	H21	比較	H21	H21	H21	
①人づくり力	地域連携による子育て	21.0	22.3	1.3	▲ 0.06	0.01	0.07	11.3	8.9	0.03	A
	生涯学習	18.7	17.1	▲ 1.6	0.05	0.02	▲ 0.03	9.4	1.6	0.10	A
	スポーツ	24.1	26.6	2.5	0.07	0.09	0.02	12.5	2.9	0.12	A
	国際交流	7.1	7.4	0.3	▲ 0.25	▲ 0.27	▲ 0.02	5.4	3.4	0.02	B
②子育て力	子育て環境	32.1	31.1	▲ 1.0	0.19	0.17	▲ 0.02	15.7	5.5	0.13	A
	児童福祉サービス	24.9	26.8	1.9	0.12	0.13	0.01	15.2	3.0	0.15	A
	こどもの健全育成	16.3	18.4	2.1	▲ 0.18	▲ 0.09	0.09	7.2	13.1	▲ 0.07	D
	地域連携による子育て	21.0	22.3	1.3	▲ 0.06	0.01	0.07	11.3	8.9	0.03	A
	医療体制	28.4	35.5	7.1	▲ 0.06	0.04	0.10	15.6	7.1	0.10	A
③医療・福祉力	健康づくり	28.2	30.1	1.9	0.15	0.18	0.03	16.2	3.2	0.16	A
	医療体制	28.4	35.5	7.1	▲ 0.06	0.04	0.10	15.6	7.1	0.10	A
	食品衛生	37.5	51.0	13.5	0.24	0.52	0.28	17.0	4.4	0.15	A
	高齢者福祉サービス	30.4	25.5	▲ 4.9	0.13	0.05	▲ 0.08	16.2	5.2	0.13	A
	障がい者福祉サービス	23.7	19.4	▲ 4.3	0.09	▲ 0.01	▲ 0.10	12.9	4.2	0.11	B
	高齢者の社会参加	—	17.3	—	—	▲ 0.03	—	10.2	4.0	0.08	B
	障がい者の社会参加	—	10.4	—	—	▲ 0.13	—	6.9	3.8	0.04	B

元気なまちづくりナンバーワン

いたばし力	指標項目	満足度						改善度			区分
		「満足」+「まあ満足」(%)			平均スコア			改善(%)	悪化(%)	平均スコア	
		H19	H21	比較	H19	H21	比較	H21	H21	H21	
④自治力	コミュニティー活動	-	12.3	-	-	▲ 0.11	-	6.5	3.0	0.04	B
	ボランティア・NPO活動	12.2	10.7	▲ 1.5	0.02	▲ 0.09	▲ 0.11	7.0	2.6	0.05	B
	平和意識	21.7	21.9	0.2	0.08	0.07	▲ 0.01	10.7	4.4	0.08	A
	区政情報の公開	28.2	29.6	1.4	0.17	0.23	0.06	18.1	2.0	0.19	A
	区計画への参画機会	10.7	11.2	0.5	▲ 0.09	▲ 0.08	0.01	6.5	2.8	0.05	B
	区民の声の区政への反映	11.7	11.6	▲ 0.1	▲ 0.21	▲ 0.18	0.03	7.1	5.2	0.02	B
	区職員の対応	28.7	30.7	2.0	0.04	0.09	0.05	17.2	6.1	0.13	A
	区への愛着	49.5	57.0	7.5	0.56	0.65	0.09	21.3	2.4	0.22	A
⑤シニア 世代力	区への誇り	26.9	32.8	5.9	0.11	0.24	0.13	15.5	3.4	0.14	A
	生涯学習	18.7	17.1	▲ 1.6	0.05	0.02	▲ 0.03	9.4	1.6	0.10	A
	スポーツ	24.1	26.6	2.5	0.07	0.09	0.02	12.5	2.9	0.12	A
	高齢者の社会参加	-	17.3	-	-	▲ 0.03	-	10.2	4.0	0.08	B
⑥産業活力	ボランティア・NPO活動	12.2	10.7	▲ 1.5	0.02	▲ 0.09	▲ 0.11	7.0	2.6	0.05	B
	魅力ある商店街	34.6	35.8	1.2	▲ 0.11	▲ 0.14	▲ 0.03	13.5	22.6	▲ 0.11	D
	活力ある工業	7.9	7.5	▲ 0.4	▲ 0.29	▲ 0.41	▲ 0.12	3.2	20.3	▲ 0.21	D
	農地の保全・活用	10.8	9.6	▲ 1.2	▲ 0.29	▲ 0.37	▲ 0.08	3.3	14.3	▲ 0.14	D
	新産業創出	-	5.0	-	-	▲ 0.44	-	4.8	12.2	▲ 0.09	D
	名所・旧跡、イベント	27.7	25.7	▲ 2.0	0.05	▲ 0.05	▲ 0.10	9.2	5.3	0.05	B
	伝統芸能	20.9	19.6	▲ 1.3	0.07	0.04	▲ 0.03	6.5	4.2	0.03	A
	歴史的文化的財	25.9	25.0	▲ 0.9	0.16	0.13	▲ 0.03	7.9	2.6	0.07	A
文化芸術	20.9	19.0	▲ 1.9	0.03	▲ 0.02	▲ 0.05	7.9	3.4	0.05	B	

安心・安全ナンバーワン

いたばし力	指標項目	満足度						改善度			区分
		「満足」+「まあ満足」(%)			平均スコア			改善(%)	悪化(%)	平均スコア	
		H19	H21	比較	H19	H21	比較	H21	H21	H21	
⑦安心・ 安全力	防災意識	30.0	31.4	1.4	0.14	0.15	0.01	17.4	4.4	0.16	A
	水害対策	41.5	44.4	2.9	0.26	0.31	0.05	17.0	4.5	0.15	A
	防犯対策	21.4	28.6	7.2	▲ 0.30	▲ 0.09	0.21	8.7	18.4	▲ 0.12	D
	自転車利用のマナー	6.8	8.5	1.7	▲ 1.02	▲ 0.95	0.07	5.3	39.6	▲ 0.40	D
	道路の安全	27.8	40.2	12.4	▲ 0.08	0.25	0.33	17.0	5.9	0.13	A
	歩行者の安全	-	37.9	-	-	0.10	-	16.1	9.2	0.08	A
	バリアフリー	16.8	20.5	3.7	▲ 0.24	▲ 0.17	0.07	17.1	5.9	0.13	B
⑧緑と 環境力	自然地の保全	-	48.9	-	-	0.30	-	19.6	9.1	0.12	A
	公園・緑地の整備	-	47.8	-	-	0.29	-	18.8	7.4	0.13	A
	まちなみ・景観	17.8	22.6	4.8	▲ 0.27	▲ 0.19	0.08	10.0	12.0	▲ 0.02	D
	空気・水	17.2	25.7	8.5	▲ 0.38	▲ 0.10	0.28	11.8	11.4	0.00	D
	省エネルギー	15.3	16.2	0.9	▲ 0.18	▲ 0.09	0.09	14.0	4.0	0.12	B
	ごみ出しルール	53.2	59.1	5.9	0.37	0.51	0.14	33.8	9.2	0.28	A
⑨都市 再生力	リサイクル	45.8	48.9	3.1	0.40	0.49	0.09	34.7	3.0	0.37	A
	住居の広さ	32.7	32.1	▲ 0.6	▲ 0.10	▲ 0.11	▲ 0.01	10.8	7.4	0.04	B
	震災に強いまち	14.1	17.3	3.2	▲ 0.51	▲ 0.37	0.14	8.3	9.9	▲ 0.02	D
	快適なまち	25.6	30.4	4.8	▲ 0.05	0.01	0.06	10.3	8.7	0.02	A
公共交通	60.7	64.6	3.9	0.70	0.72	0.02	25.8	3.4	0.26	A	

3つのナンバーワンに共通して

いたばし力	指標項目	満足度						改善度			区分
		「満足」+「まあ満足」(%)			平均スコア			改善(%)	悪化(%)	平均スコア	
		H19	H21	比較	H19	H21	比較	H21	H21	H21	
⑩区民くらし 充実力	家事・育児・介護の男女協力	20.5	21.0	0.5	0.00	0.00	0.00	12.2	3.3	0.11	B
	男女平等の社会参画	23.2	22.9	▲ 0.3	0.10	0.08	▲ 0.02	12.1	3.2	0.11	A
	労働環境	14.2	12.5	▲ 1.7	▲ 0.17	▲ 0.30	▲ 0.13	5.8	14.5	▲ 0.11	D
	消費生活	22.4	27.6	5.2	0.10	0.15	0.05	8.9	7.3	0.02	A
	IT活用	-	35.4	-	-	0.29	-	29.1	1.9	0.33	A
	個人情報保護	20.2	25.7	5.5	0.09	0.22	0.13	12.9	2.8	0.12	A
	区職員の対応	28.7	30.7	2.0	0.04	0.09	0.05	17.2	6.1	0.13	A

※区分について

- 【A】満足度・改善度ともに平均スコアが0より大きい。
- 【B】満足度の平均スコアは0以下だが、改善度の平均スコアは0より大きい。
- 【C】満足度の平均スコアは0より大きいが、改善度の平均スコアは0以下。
- 【D】満足度・改善度ともに平均スコアが0以下。

## 10 区の施設の利用状況・満足度（問3）

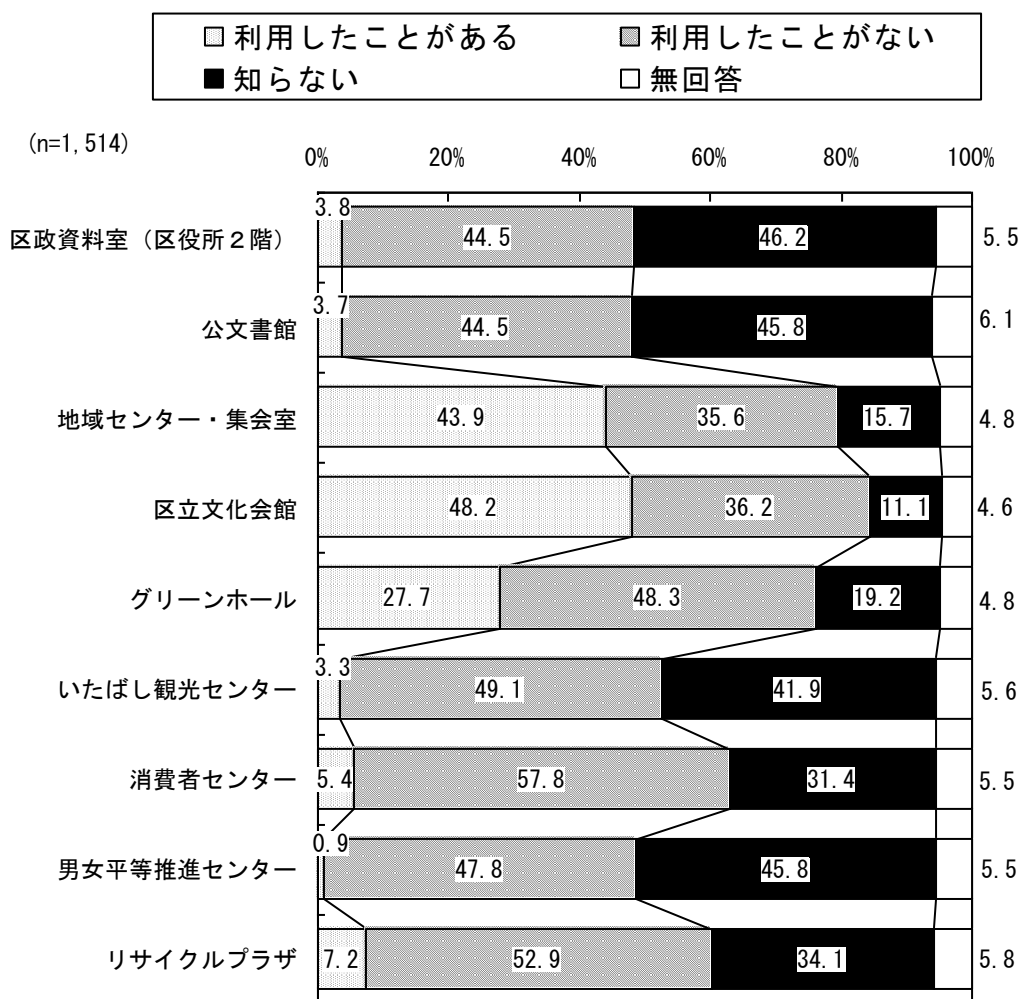
広く一般区民を対象とした区立施設について、区民の利用状況と満足度をみている。

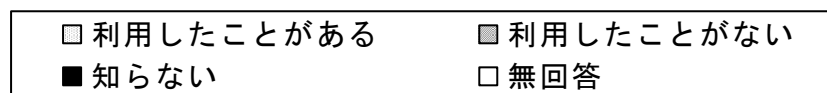
### （1）施設の利用状況

「利用したことがある」と回答した比率が最も高い施設は、「区立図書館」（62.8%）となっており、以下「区立文化会館」（48.2%）、「地域センター・集会室」（43.9%）、「体育施設1（体育館・プール）」（42.9%）と続いている。

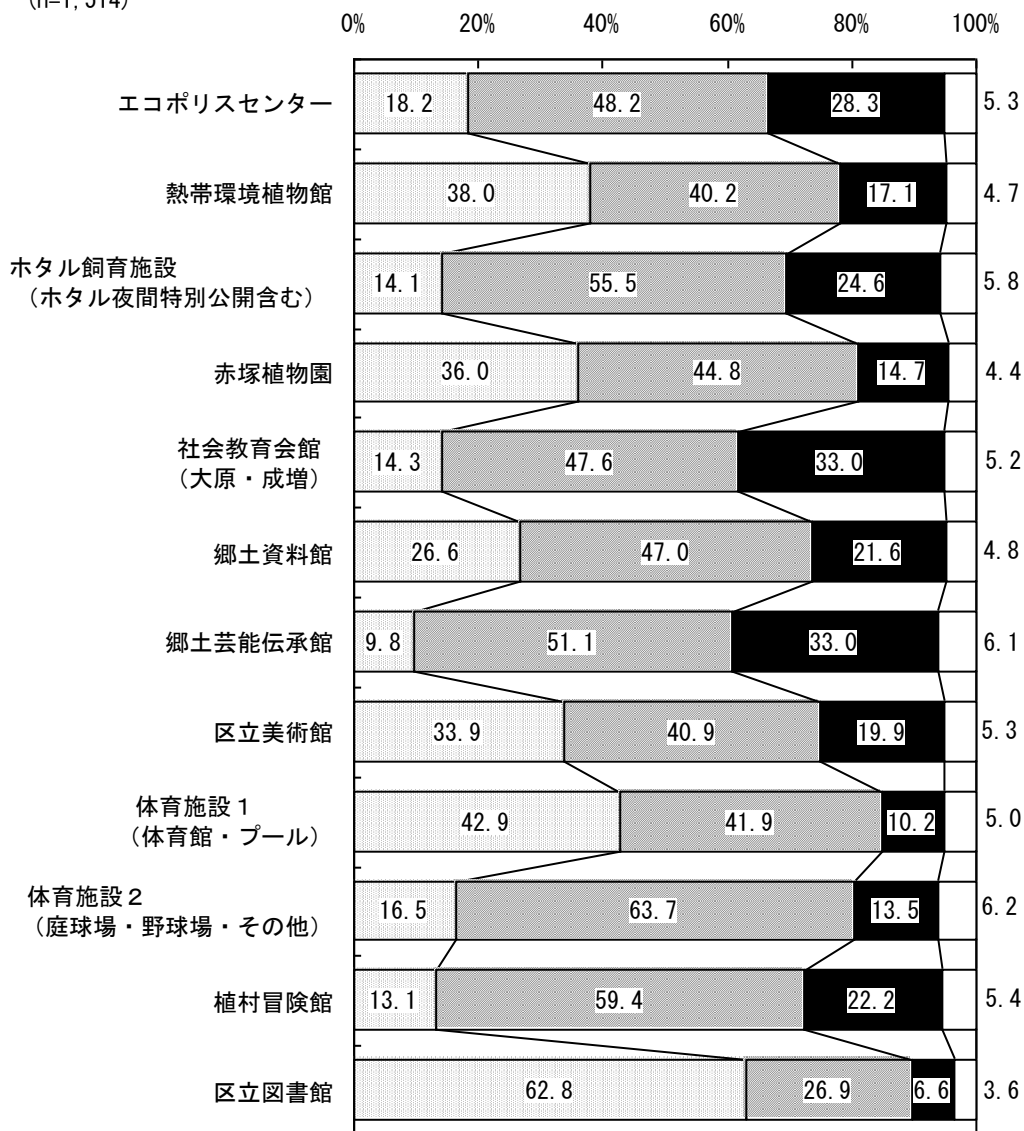
一方、施設の存在を「知らない」と回答した非認知率が高かった施設は、「区政資料室（区役所2階）」（46.2%）、「公文書館」、「男女平等推進センター」（各々45.8%）、「いたばし観光センター」（41.9%）となっている。

施設の利用状況





(n=1,514)



## (2) 施設の満足度

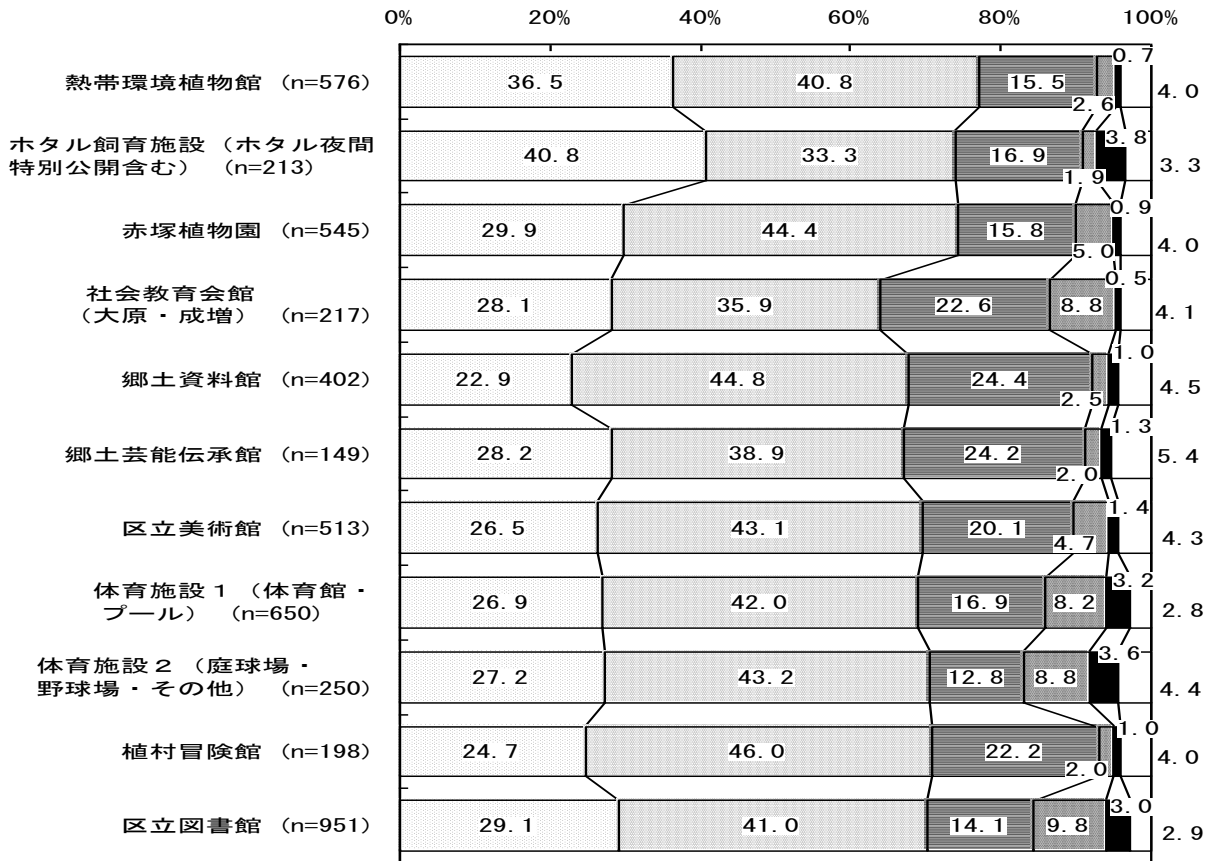
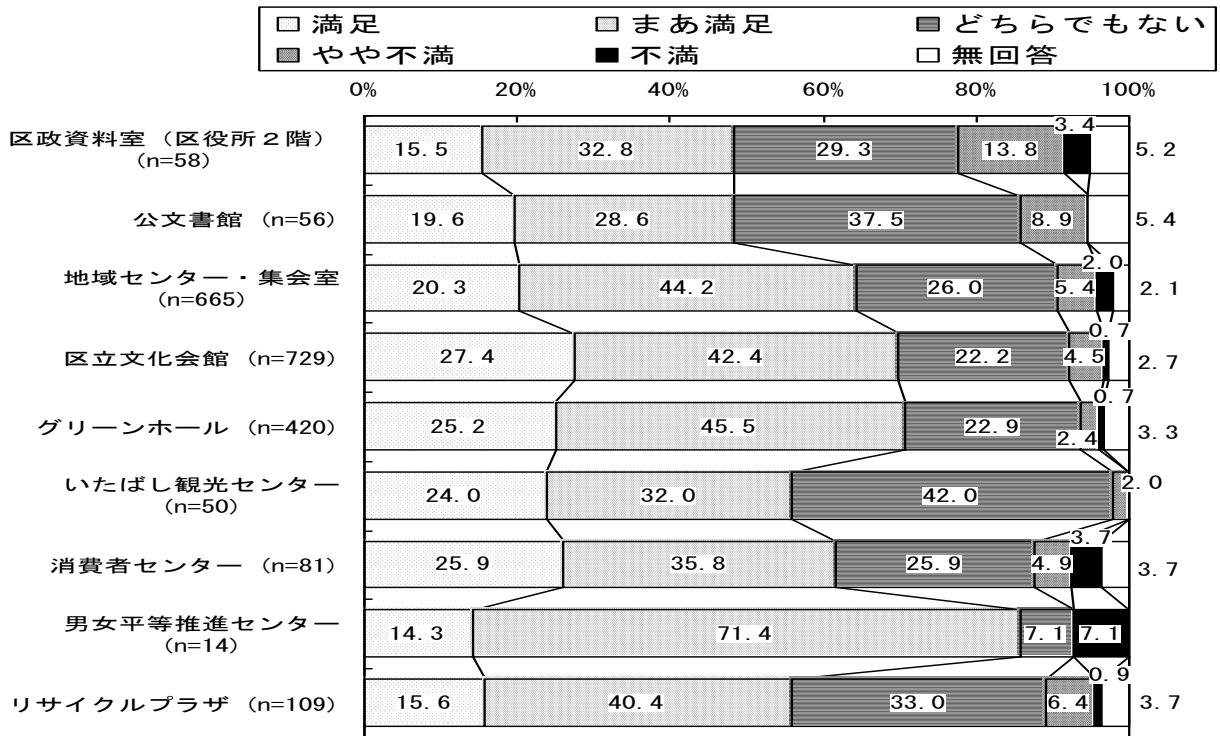
「利用したことがある」と回答した人について、「満足」、「まあ満足」を合計した値をみると、「男女平等推進センター」が 85.7% で最も比率が高く、以下「熱帯環境植物園」(77.3%)、「赤塚植物園」(74.3%)、「ホテル飼育施設 (ホテル夜間特別公開含む)」(74.1%) と続いている。

「満足」の比率が高かった施設は、「ホテル飼育施設 (ホテル夜間特別公開含む)」が 40.8% で最も比率が高く、次いで「熱帯環境植物園」(36.5%) となっている。

一方、「不満」、「やや不満」を合計した値をみると、「区政資料室 (区役所 2 階)」が 17.2% で最も比率が高く、以下「区立図書館」(12.8%)、「体育施設 2 (庭球場・野球場・その他)」(12.4%)、「体育施設 1 (体育館・プール)」(11.4%) と続いている。



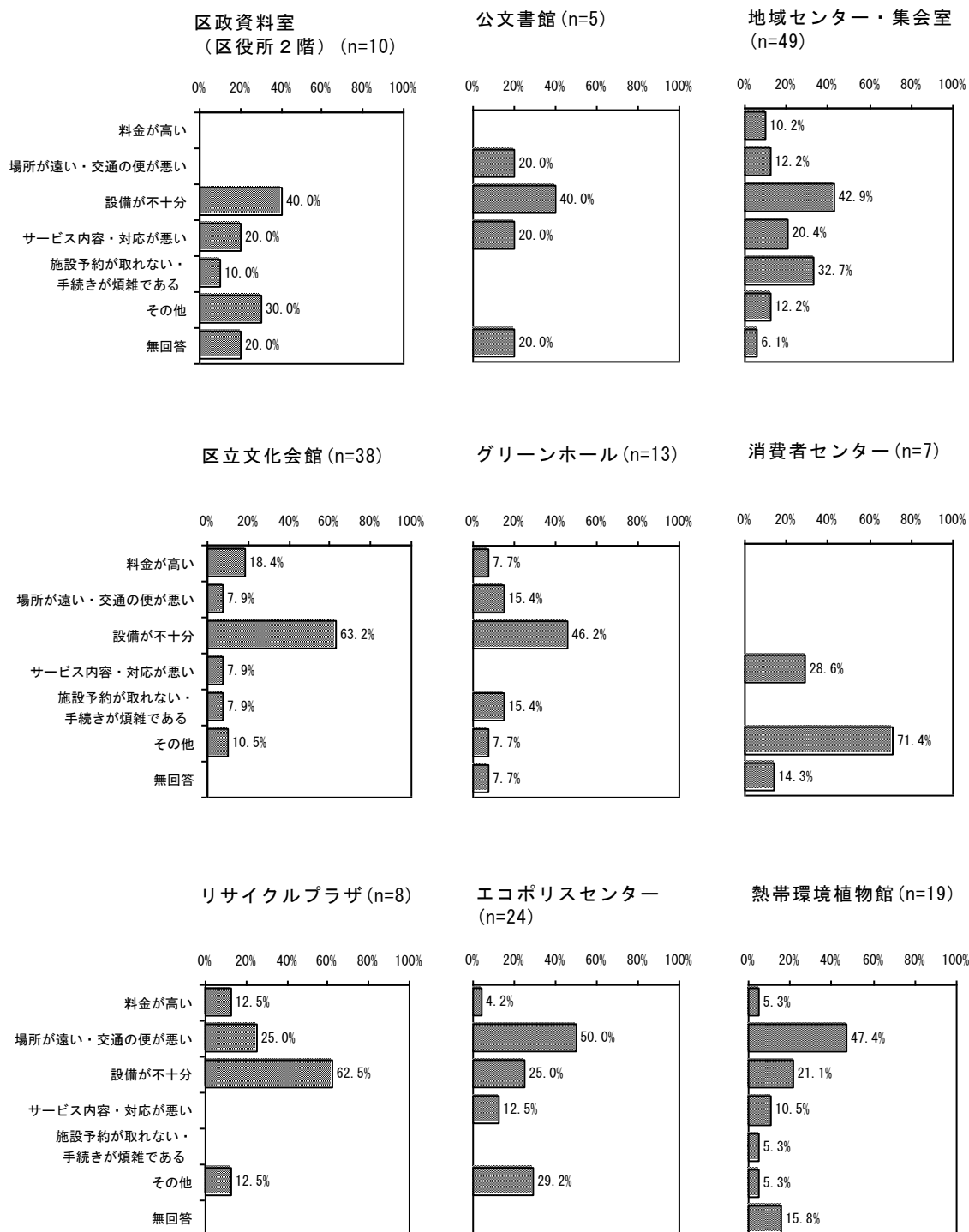
### 施設の満足度



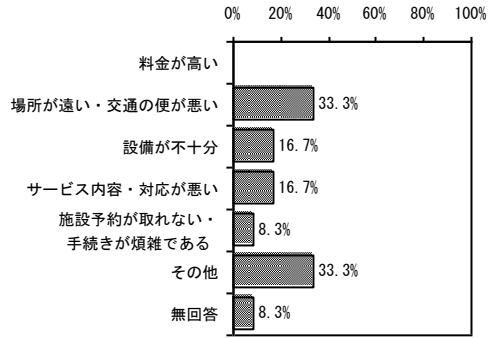
### (3) 施設の不満の理由

「利用したことがある」と回答した人で、施設に「やや不満」又は「不満」があると回答した人に施設の不満の理由を尋ねたところ、施設の不満の理由として、多くの施設で「設備が不十分」を挙げている比率が高く、「区立図書館」では68.9%と高くなっている。他の理由としては、「区立美術館」で「場所が遠い・交通の便が悪い」(74.2%)、「体育施設2（庭球場・野球場・その他）」で「施設予約が取れない・手続きが煩雑である」(61.3%)が多く挙げられている。

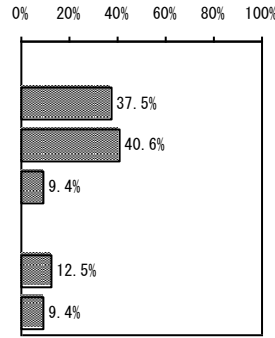
#### 施設の不満の理由



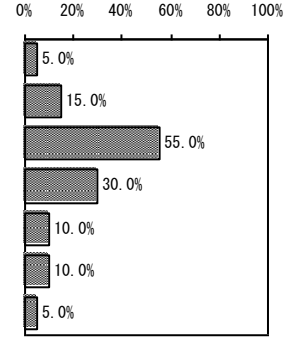
ホテル飼育施設(ホテル  
夜間特別公開舎) (n=12)



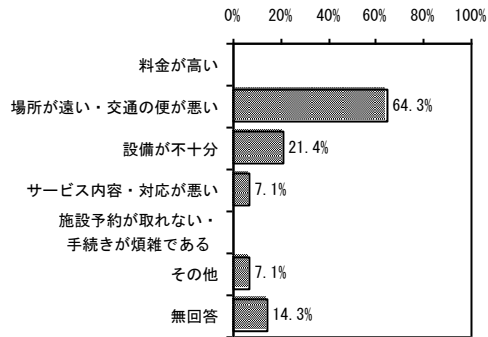
赤塚植物園 (n=32)



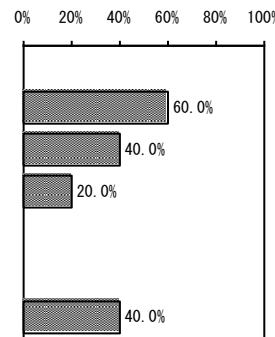
社会教育会館  
(大原・成増) (n=20)



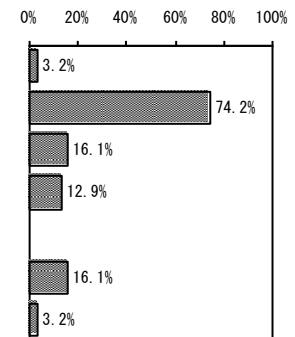
郷土資料館 (n=14)



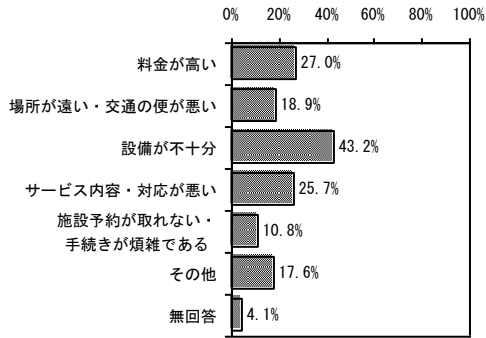
郷土芸能伝承館 (n=5)



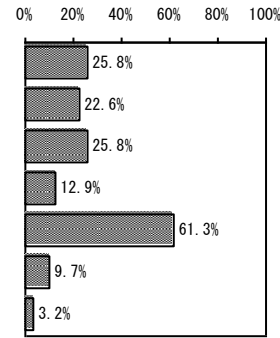
区立美術館 (n=31)



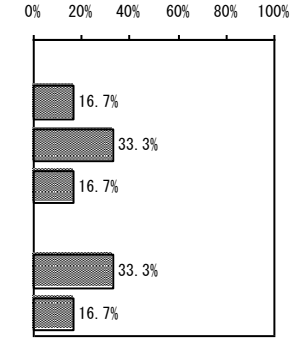
体育施設 1 (体育館・  
プール) (n=74)



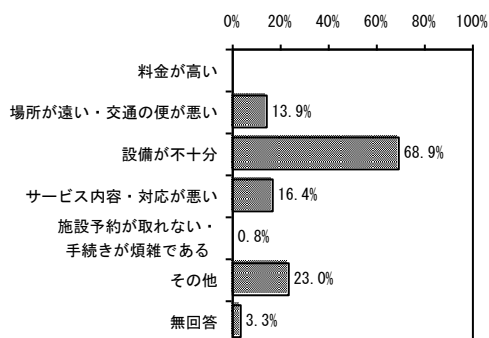
体育施設 2 (庭球場・野  
球場・その他) (n=31)



植村冒険館 (n=6)



区立図書館 (n=122)



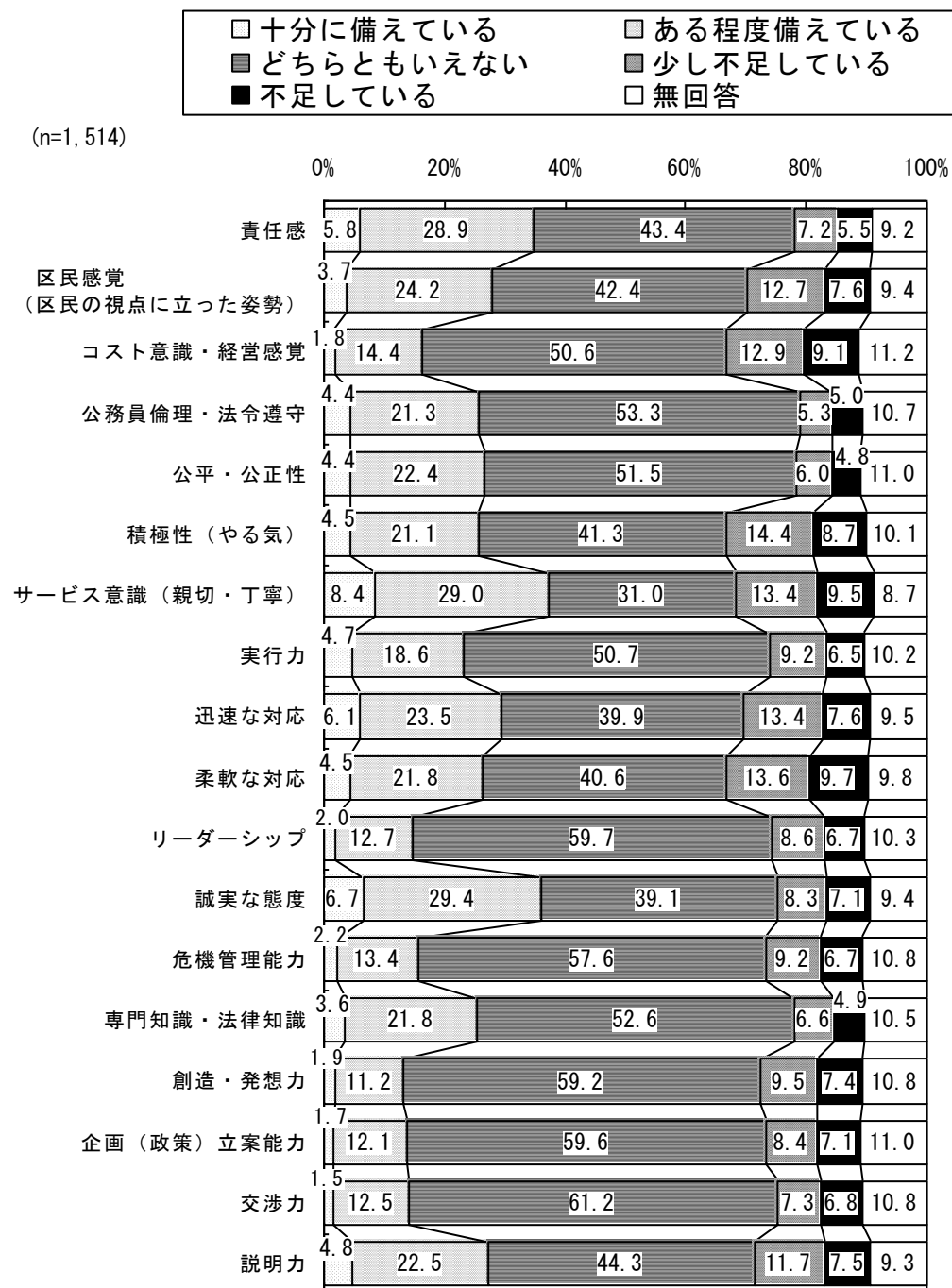
※「いたばし観光センター」、「男女平等推進センター」  
(n=1)は母数が少ないためグラフを省略。

## 11 板橋区職員に期待すること（問4）

### （1）板橋区職員の能力・資質に対する満足度

板橋区職員が備えるべき能力・資質について尋ねたところ、「十分に備えている」、「ある程度備えている」を合計した比率が最も高いのは「サービス意識（親切・丁寧）」（37.4%）で、以下「誠実な態度」（36.1%）、「責任感」（34.7%）と続き、3割以上となっている。

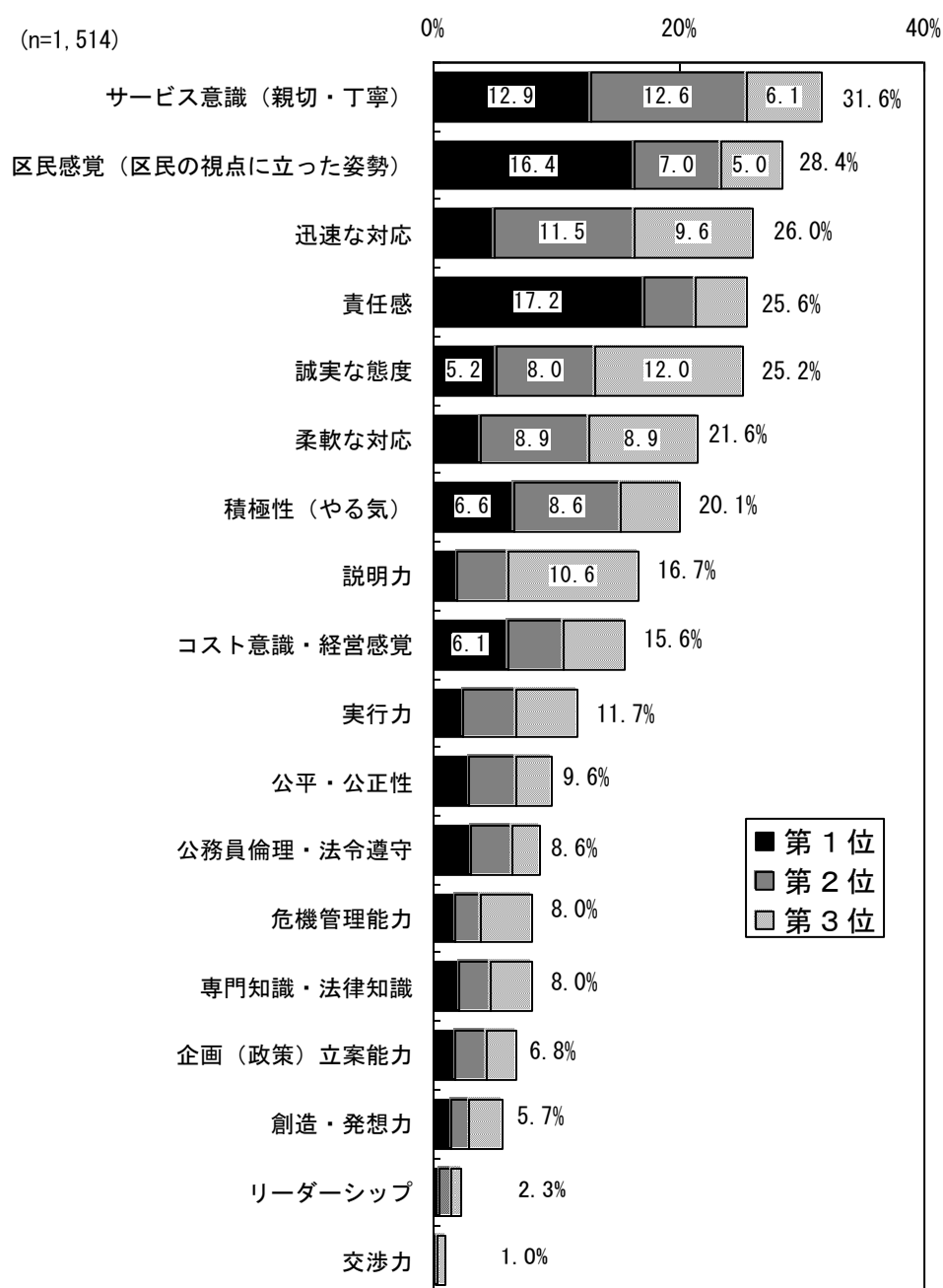
一方、「不足している」、「少し不足している」を合計した比率が高いのは「柔軟な対応」（23.3%）、「積極性（やる気）」（23.1%）で、以下「サービス意識（親切・丁寧）」（22.9%）、「コスト意識・経営感覚」（22.0%）と続いている。



## (2) 板橋区職員に求められる能力・資質

板橋区職員に求められる能力・資質について5位までの順位をつけて選んでもらった結果、第1位に最も多く挙げられた能力・資質は「責任感」(17.2%)で、次いで「区民感覚(区民の視点に立った姿勢)」(16.4%)、「サービス意識(親切・丁寧)」(12.9%)と続き、1割以上となっている。

第1位から第3位までの比率を合計してみると、「サービス意識(親切・丁寧)」が31.6%で最も高く、以下「区民感覚(区民の視点に立った姿勢)」(28.4%)、「迅速な対応」(26.0%)、「責任感」(25.6%)、「誠実な態度」(25.2%)と続いている。



※構成比5%以下は数値を省略

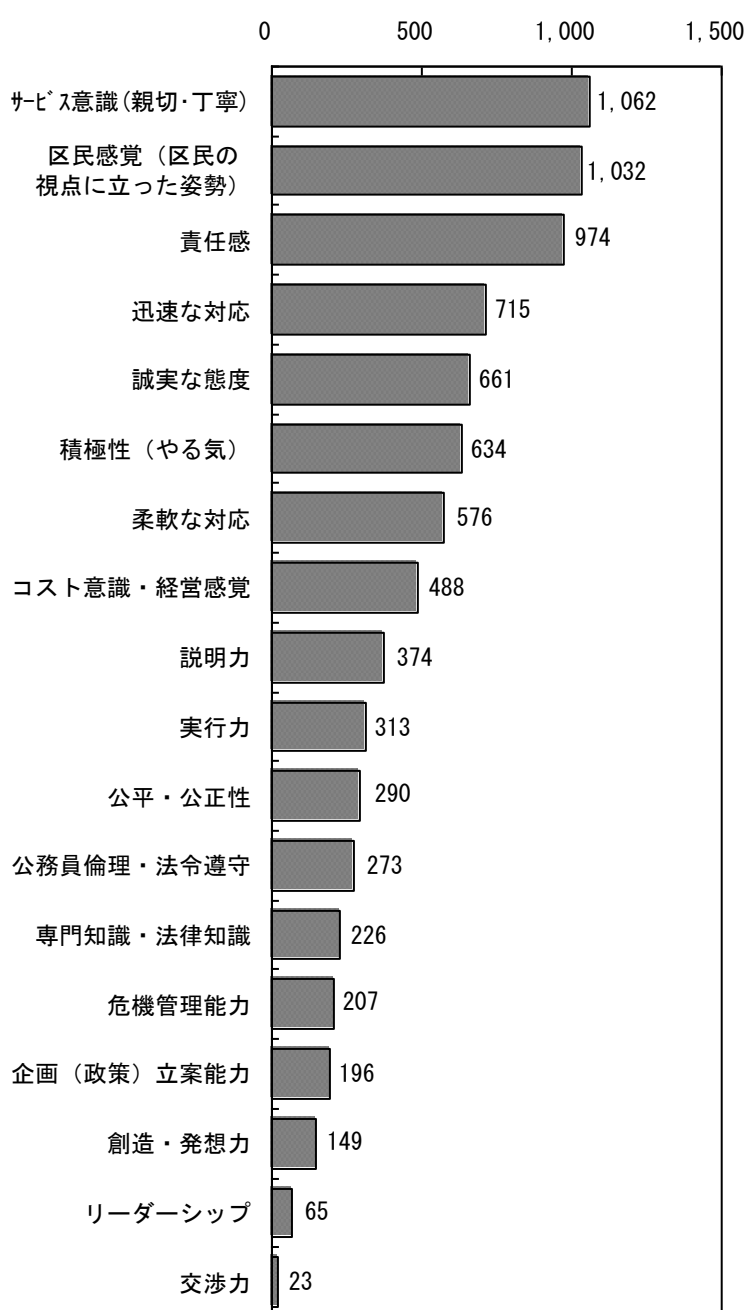
### (3) 板橋区職員に求められる能力・資質の期待度

区民が板橋区職員に求める能力・資質を明確にするために、順位にスコア（得点）を与えて、必要スコアを算出する。

#### 必要スコアの算出方法

「第1位」に“3”、「第2位」に“2”、「第3位」に“1”を与え、下式により算出した。

$$\text{各項目ごとの必要スコア} = (\text{第1位の回答者数} \times 3) + (\text{第2位の回答者数} \times 2) + (\text{第3位の回答者数} \times 1)$$

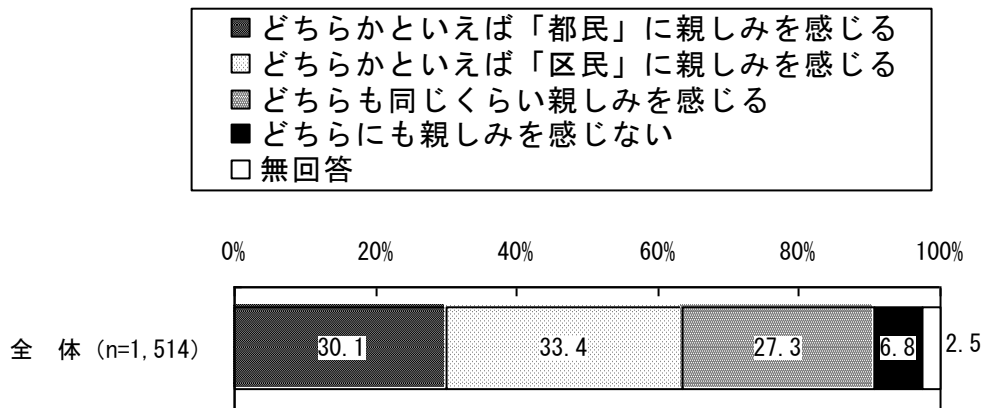


最も必要スコアが高い能力・資質は、「サービス意識(親切・丁寧)」(1,062ポイント)で、次いで「区民感覚(区民の視点に立った姿勢)」(1,032ポイント)と続き、1,000ポイントを超えている。

## 12 東京都と特別区（板橋区）の役割・関係（問5）

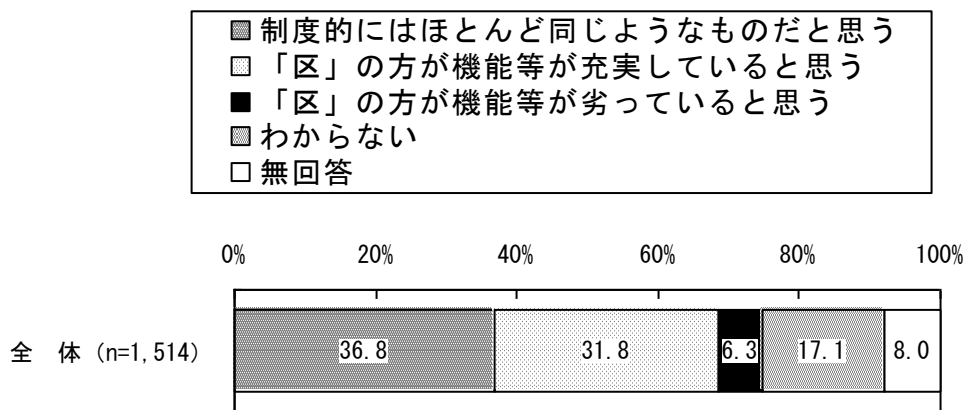
### （1）帰属意識

東京都民と板橋区民のどちらの呼び方に親しみをを感じるか尋ねたところ、「どちらかといえば『区民』に親しみをを感じる」が33.4%で、「どちらかといえば『都民』に親しみをを感じる」（30.1%）より、3.3ポイント高くなっている。



### （2）「区」と「市」の制度に対する印象

「区」と「市」の制度に対する印象を尋ねたところ、「制度的にはほとんど同じようなものだと思う」が36.8%で比率が高く、次いで「『区』の方が機能等が充実していると思う」（31.8%）となっている。

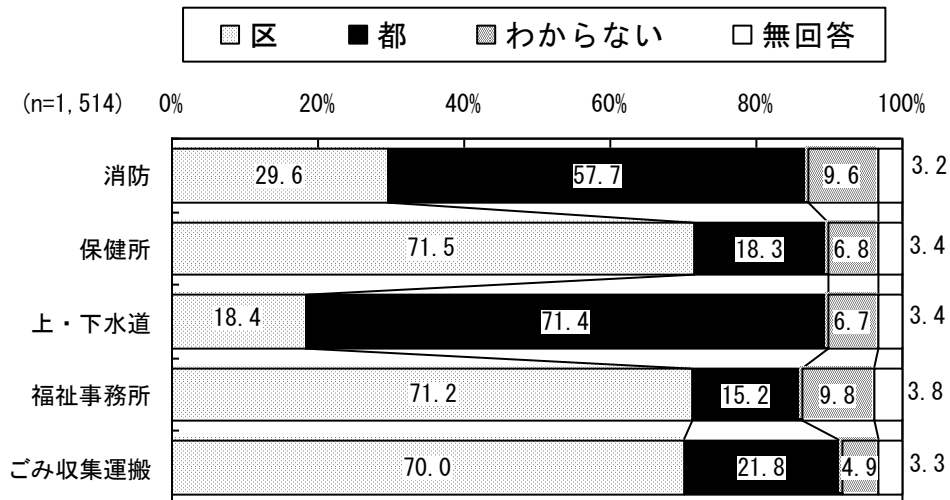


### （3）「区」と「都」の役割分担

#### ① 現状への意識と今後の方向性

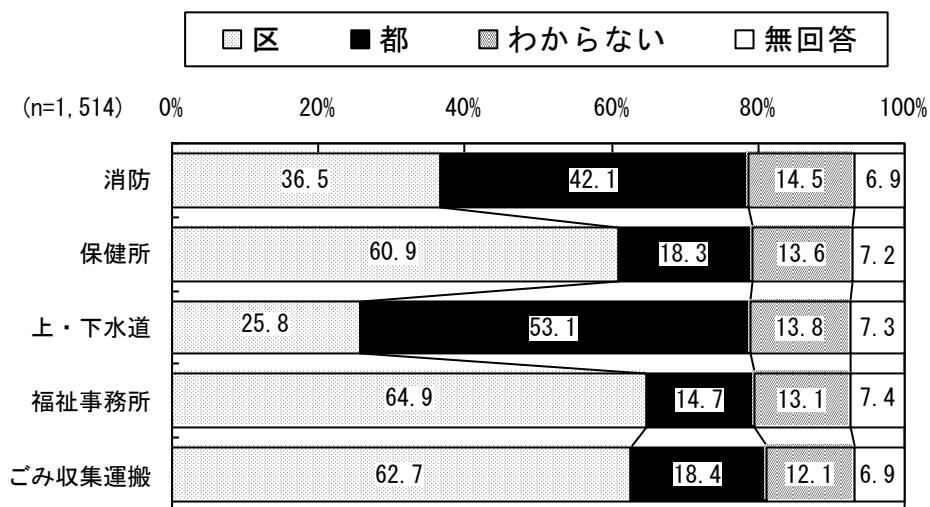
##### ア 現在の実施主体

消防、保健所、上・下水道、福祉事業所、ごみ収集運搬の仕事について、現在「区」と「都」のどちらで行っていると思うか尋ねたところ、消防以外では、現在の実施主体に対する正答の割合が約7割となっている。



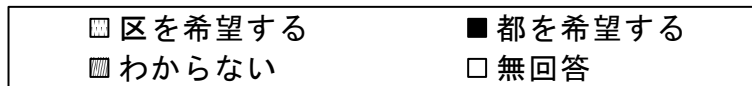
### イ 今後、希望する実施主体

上記アで質問した仕事について、今後「区」と「都」のどちらで行う方が良いと思うか尋ねたところ、現在の実施主体と比べて「都」を希望する割合はすべてにおいて横ばい、あるいは減少しているが、消防、上・下水道では「区」を希望する比率が高くなっている。

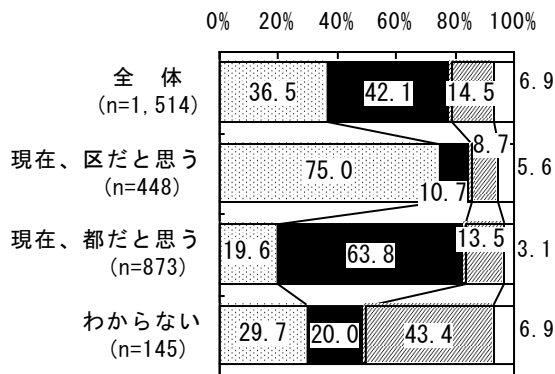


次に、現在の実施主体別に、希望する実施主体についてみると、ほとんどの仕事では、現在の実施主体と希望する実施主体が同じと回答した比率が高くなっているが、福祉事務所では現在の実施主体が「都」と回答した人のうち、「区」を希望するは44.8%で、「都」を希望する（36.1%）より8.7ポイント高くなっている。

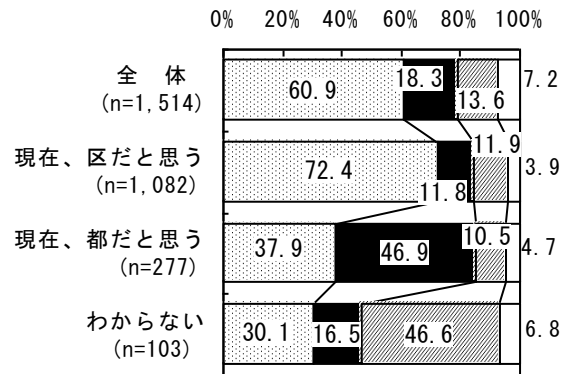




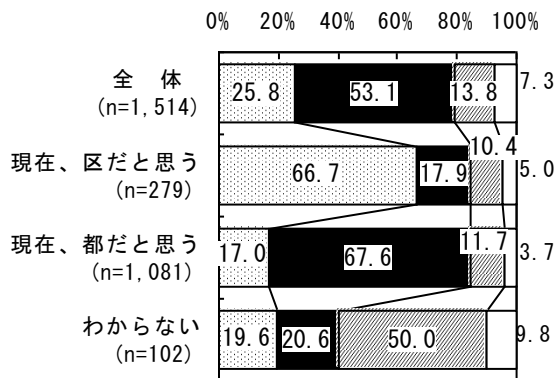
【消防】



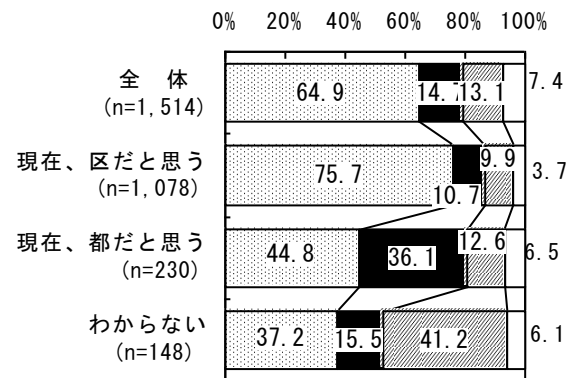
【保健所】



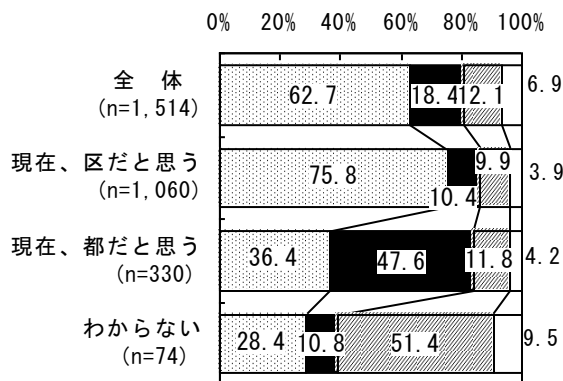
【上・下水道】



【福祉事務所】

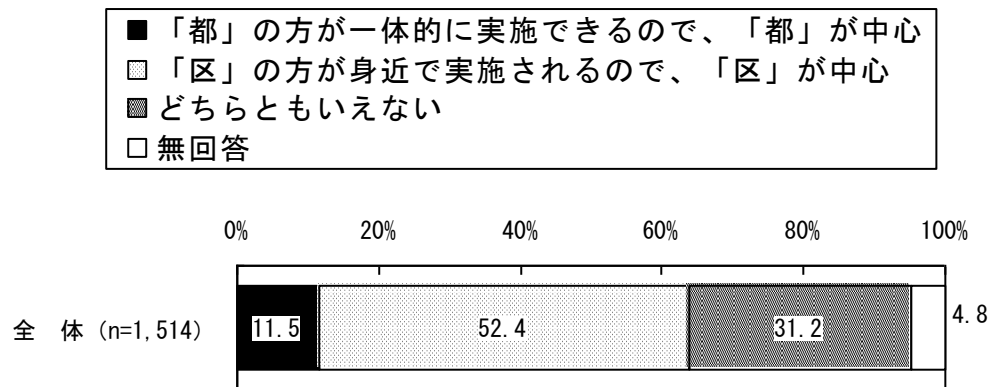


【ごみ収集運搬】



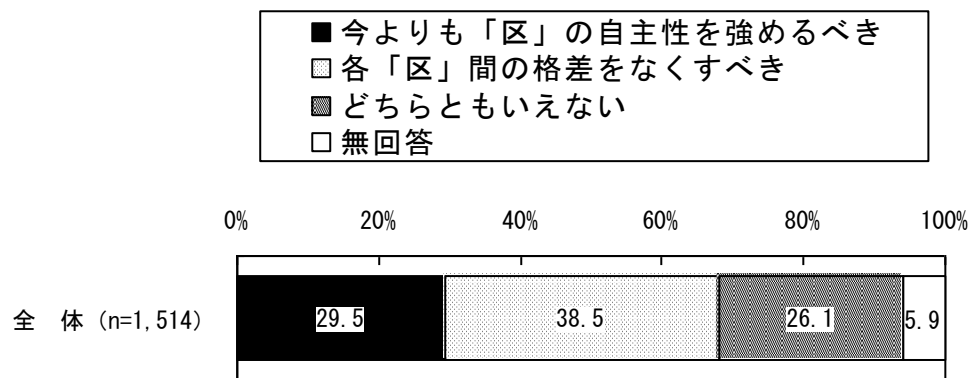
## ② 事業主体の役割分担

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か尋ねたところ、半数以上が『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（52.4%）と回答している。



## （４）都区制度の今後の方向性

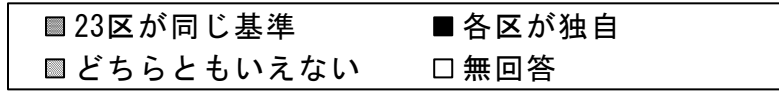
現在の都区制度を変えるとすれば、どのような方向が望ましいか尋ねたところ、『区』は今よりも『都』との一体感を増し、各『区』間の格差をなくすようにすべき」が38.5%で最も比率が高くなっている。



## （５）特別区における行政サービスの水準

8つの行政サービスについて、23区で同じ基準で行うのと、各区が独自に行うのと、どちらがよいか尋ねたところ、「23区が同じ基準」を希望する行政サービスは、国民健康保険が76.2%で最も比率が高く、以下、介護保険（70.7%）、生活保護（61.6%）、学校教育（59.2%）、がん検診・妊婦検診等各種検診（58.4%）、子育てに関する手当・助成（56.1%）と続き、半数以上となっている。

一方、「ごみの収集・運搬」は「各区が独自」が51.1%で半数以上となっている。



(n=1,514)

