

# 板橋区区民満足度調査報告書の概要

平成20年1月

板橋区



# 目 次

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
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	2
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
7 施策の満足度	4
(1) 子育て・教育、健康、余暇分野における各項目の満足度	4
(2) 自立支援、男女・労働等分野における各項目の満足度	5
(3) 交流、産業、文化芸術、国際分野における各項目の満足度	6
(4) 安全・安心、まちなみ分野における各項目の満足度	7
(5) 環境、道路・交通分野における各項目の満足度	8
(6) 情報、行政経営分野における各項目の満足度	9
(7) 施策分野に集約した満足度	10
(8) 平均スコアでみる満足度	11
(9) 前回調査との関連	12
8 施策の改善度	13
(1) 子育て・教育、健康、余暇分野における各項目の改善度	13
(2) 自立支援、男女・労働等分野における各項目の改善度	14

( 3 ) 交流、産業、文化芸術、国際分野における各項目の改善度	15
( 4 ) 安全・安心、まちなみ分野における各項目の改善度	16
( 5 ) 環境、道路・交通分野における各項目の改善度	17
( 6 ) 情報、行政経営分野における各項目の改善度	18
( 7 ) 施策分野に集約した改善度	19
( 8 ) 平均スコアでみる改善度と属性との関連	20
( 9 ) 前回調査との関連	21
9 満足度と改善度からみた行政ニーズ	22
( 1 ) 子育て・教育、健康、余暇分野における各項目の満足度と改善度の関連	22
( 2 ) 自立支援、男女・労働等分野における各項目の満足度と改善度の関連	23
( 3 ) 交流、産業、文化芸術、国際分野における各項目の満足度と改善度の関連	23
( 4 ) 安全・安心、まちなみ分野における各項目の満足度と改善度の関連	24
( 5 ) 環境、道路・交通分野における各項目の満足度と改善度の関連	24
( 6 ) 情報、行政経営分野における各項目の満足度と改善度の関連	25
10 区の施設の利用状況・満足度	26
( 1 ) 施設の利用状況	26
( 2 ) 施設の満足度	28
( 3 ) 施設の不満の理由	29
11 催し物・行事等の観覧状況・満足度	32
( 1 ) 観覧状況	32
( 2 ) 満足度	32
( 3 ) 不満の理由	33
12 板橋区職員に期待すること	34
( 1 ) 板橋区職員の能力・資質に対する満足度	34
( 2 ) 板橋区職員に求められる能力・資質	35
( 3 ) 板橋区職員に求められる能力・資質の期待度	36
13 区政情報の入手に関する満足度	36
( 1 ) 区政情報の入手方法	36
( 2 ) 情報入手の容易性	37
( 3 ) 情報入手の容易性と入手方法との関連	37
( 4 ) 情報入手が困難な理由	37
( 参考 ) 使用した調査票	39

## 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 2,000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2,000人を按分)

#### 【地域区分】

板橋地域	板橋・熊野・仲宿・仲町・富士見地域センター管内
常盤台地域	大谷口・常盤台・桜川地域センター管内
志村地域	清水・志村坂上・中台・前野地域センター管内
赤塚地域	下赤塚・成増・徳丸地域センター管内
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19年10月31日(水)～11月13日(火)

3 回収結果 有効回収数 973(有効回収率:48.7%)

参考:前回(平成18年1月)調査有効回収数 862(43.1%)

### 4 調査項目

板橋区が取り組む15分野52施策に対する満足度及び改善度ほか

## 調査結果

### 1 回答者の属性(問1 - ~ )

#### (1) 性別

	基数	構成比
男性	419	43.1%
女性	535	55.0%
(無回答)	19	2.0%

#### (2) 年齢

	基数	構成比
20代	95	9.8%
30代	163	16.8%
40代	143	14.7%
50代	199	20.5%
60代	172	17.7%
70歳以上	194	19.9%
(無回答)	7	0.7%

(3) 居住地域

	基数	構成比
板橋地域	215	22.1%
常盤台地域	150	15.4%
志村地域	202	20.8%
赤塚地域	198	20.3%
高島平地域	176	18.1%
わからない	20	2.1%
(無回答)	12	1.2%

(4) 職業

	基数	構成比
会社員・公務員	328	33.7%
自営業・自由業	99	10.2%
会社役員	28	2.9%
主婦	181	18.6%
学生	14	1.4%
アルバイト・パート	109	11.2%
無職	167	17.2%
その他	36	3.7%
(無回答)	11	1.1%

(5) 家族構成

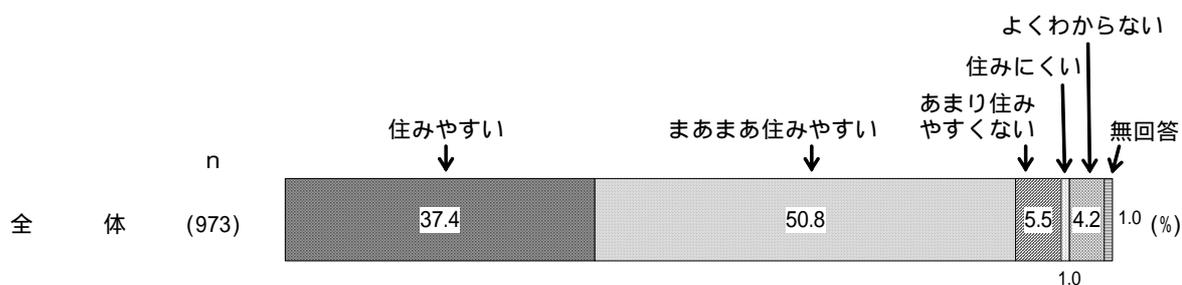
	基数	構成比
単身世帯	181	18.6%
夫婦のみ	237	24.4%
二世帯同居(子と同居)	356	36.6%
二世帯同居(親と同居)	125	12.8%
三世帯同居	39	4.0%
その他	24	2.5%
(無回答)	11	1.1%

(6) 居住年数

	基数	構成比
10年未満	239	24.6%
20年未満	130	13.4%
30年未満	167	17.2%
30年以上	430	44.2%
(無回答)	7	0.7%

2 住みやすさの評価(問1 - )

板橋区の住みやすさについてたずねた結果、「住みやすい」と「まあまあ住みやすい」を合計すると88.2%に達し、板橋区の住みやすさについて肯定的な意見が多数を占める。



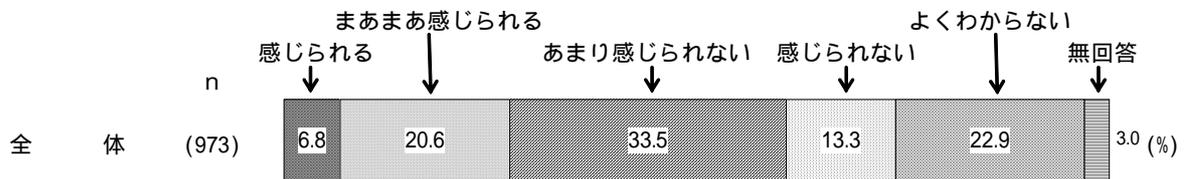
3 定住意向(問1 - )

板橋区に住み続けたいかどうかについてたずねた質問では、「今後も住み続けたい」が81.8%、「区外に移り住みたい」が16.4%という結果となった。



#### 4 税金に見合った行政サービスの受益（問1 - ）

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たずねた結果、「あまり感じられない」と「感じられない」を合計すると46.8%に達し、行政サービスの受益を感じていないとする人が「感じられる」と「まあまあ感じられる」の合計（27.4%）を大きく上回っている。



#### 5 特に重要と思う施策（問1 - ）

24の施策分野を提示し、その中から特に重要と思う施策分野に5位までの順位をつけて選んでもらった結果から、区民がどんな施策を重要と考えているのかをみていく。

##### 【 24の施策 】

1 児童福祉	7 高齢者福祉	13 産業振興	19 環境
2 学校教育	8 障がい者福祉	14 文化芸術	20 道路・交通
3 健康・衛生	9 男女平等	15 国際交流	21 情報公開
4 生涯学習	10 労働	16 防災	22 区民参加
5 生涯スポーツ	11 消費生活	17 防犯	23 行財政改革
6 住宅施策	12 地域交流活動	18 市街地整備	24 その他

第1位に最も多く挙げられた施策は「高齢者福祉」の28.2%である。次いで、「学校教育」が10.5%、「児童福祉」が9.6%と続く。

一方、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、「高齢者福祉」が最も高く、次いで、「防犯」、「学校教育」と続く。第5位に「環境」が入っていることが特徴的である。

##### 重要スコアの算出方法

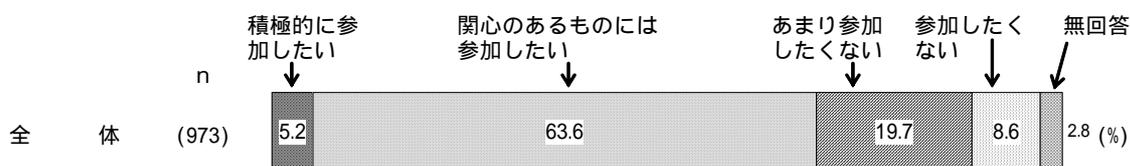
「第1位」に“5”、「第2位」に“4”、「第3位」に“3”、第4位に“2”、第5位に“1”を与え、下式により算出した。

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

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	高齢者福祉 28.2%	高齢者福祉 2,359ポイント
第2位	学校教育 10.5%	防犯 1,473ポイント
第3位	児童福祉 9.6%	学校教育 1,245ポイント
第4位	防犯 9.1%	健康・衛生 1,154ポイント
第5位	健康・衛生 7.8%	環境 1,143ポイント

## 6 地域活動への参加（問1 - ）

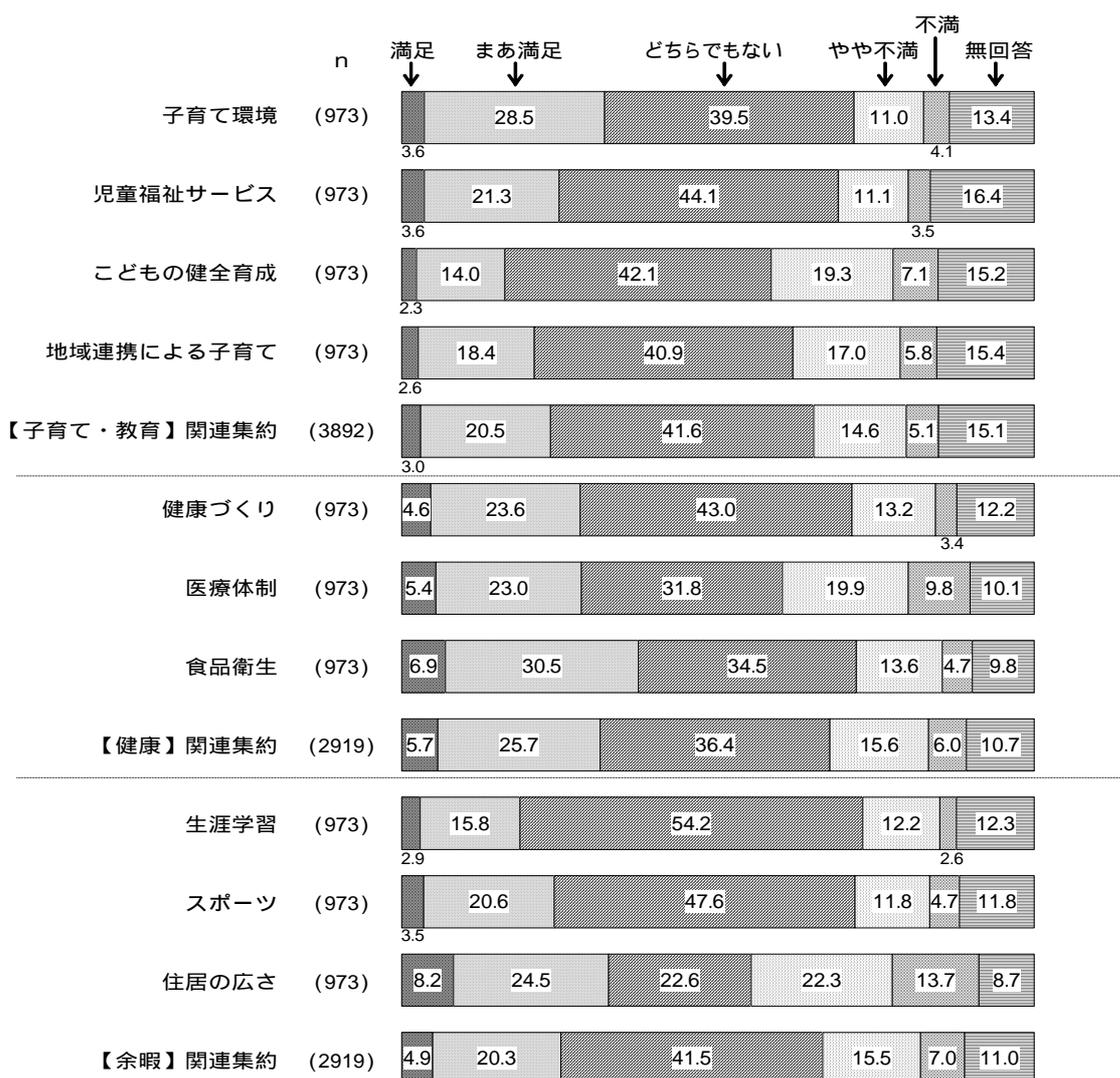
住んでいる地域の活動への参加意向をたずねた結果、「積極的に参加したい」と「関心のあるものには参加したい」を合計すると68.8%に達し、地域活動への参加意向について積極的な意見は少数ながら肯定的な意見が多数を占める。



## 7 施策の満足度（問2）

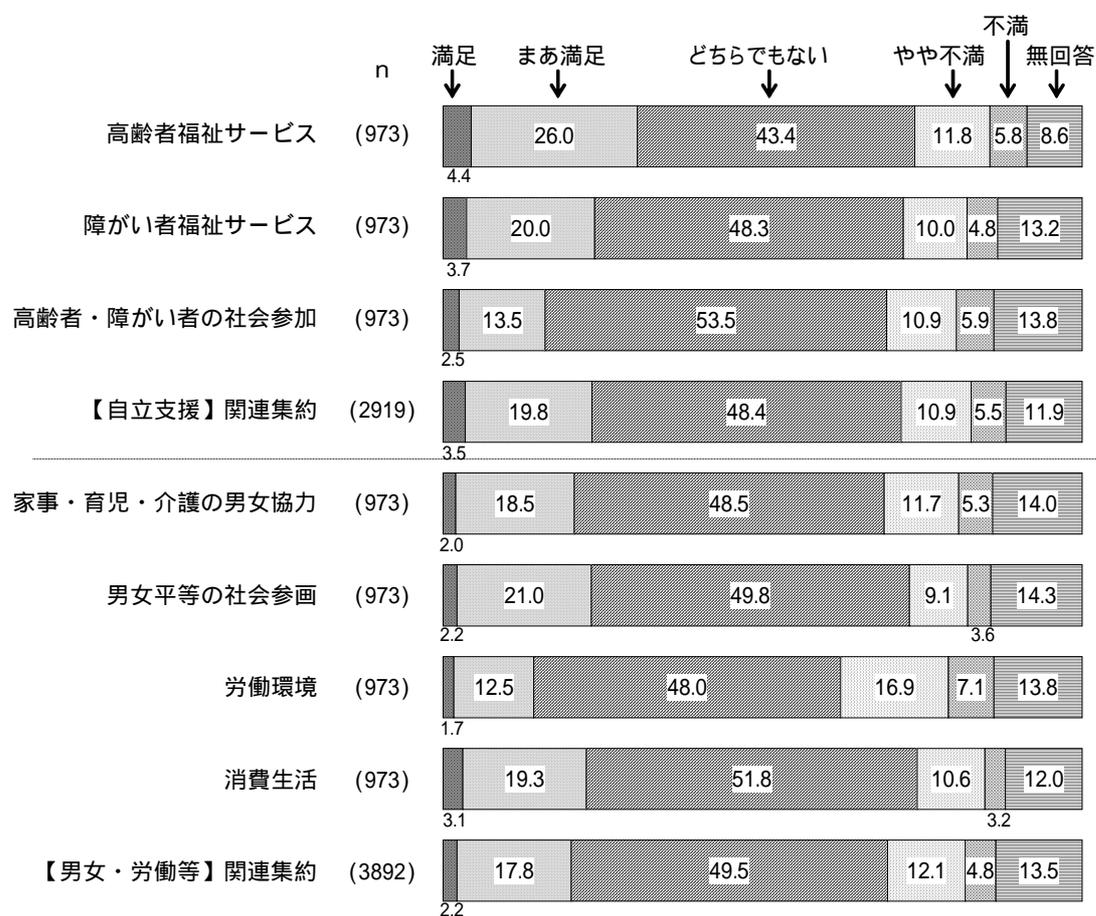
### （1）子育て・教育、健康、余暇分野における各項目の満足度

すべての項目で「満足」と「まあ満足」を足した比率をみると、「食品衛生」が37.4%で最も高く、次いで「住居の広さ」が32.7%となっている。これに対して、「不満」と「やや不満」を足した比率をみると、「住居の広さ」が36.0%で最も高く、次いで「医療体制」が29.7%となっている。



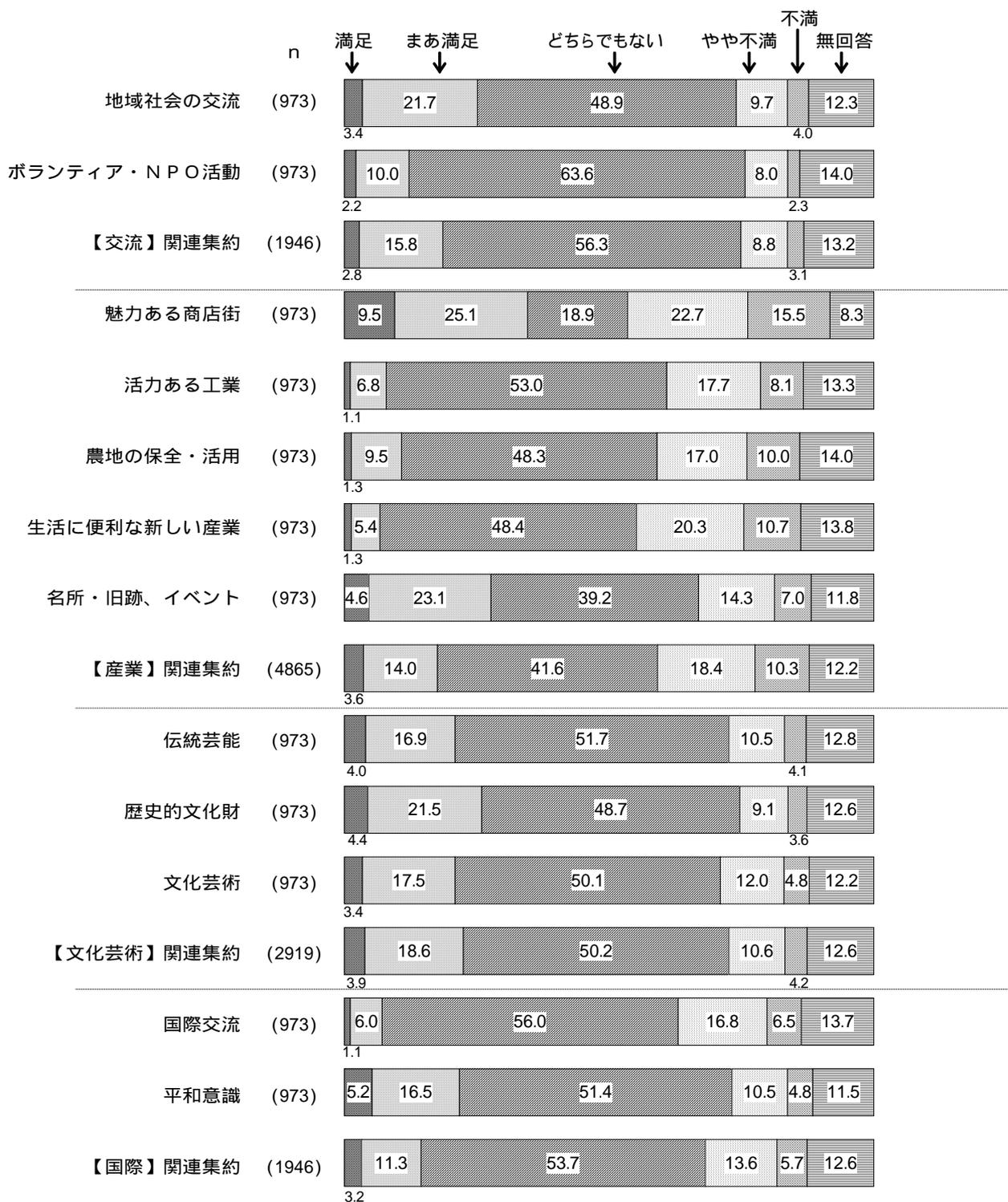
(2) 自立支援、男女・労働等分野における各項目の満足度

すべての項目で「満足」と「まあ満足」を足した比率をみると、「高齢者福祉サービス」が30.4%で最も高く、次いで「障がい者福祉サービス」が23.7%となっている。これに対して、「不満」と「やや不満」を足した比率をみると、「労働環境」が24.0%で最も高く、次いで「高齢者福祉サービス」が17.6%、「家事・育児・介護の男女協力」が17.0%となっている。



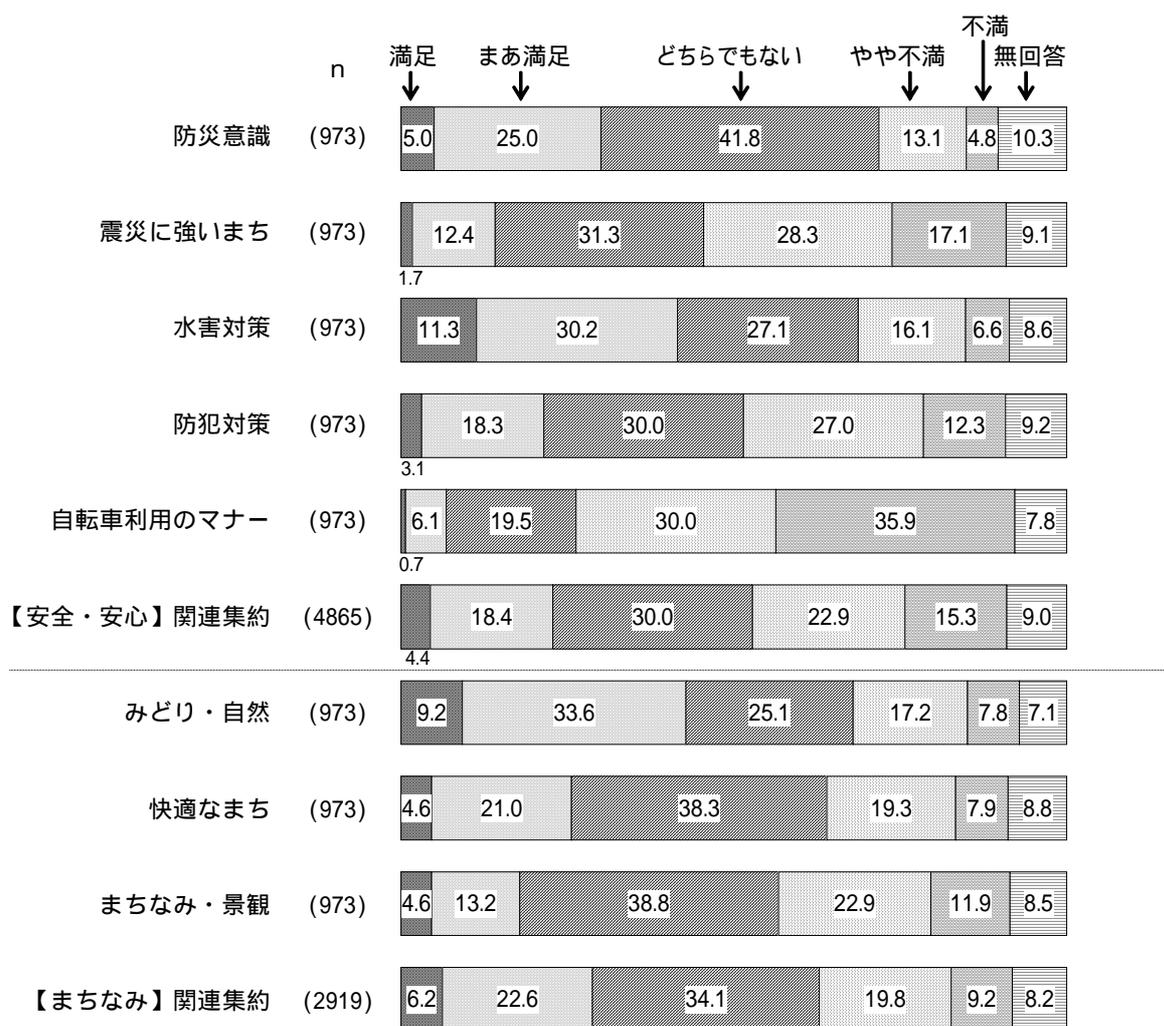
(3) 交流、産業、文化芸術、国際分野における各項目の満足度

すべての項目で「満足」と「まあ満足」を足した比率をみると、「魅力ある商店街」が34.6%で最も高く、次いで「名所・旧跡、イベント」が27.7%となっている。これに対して、「不満」と「やや不満」を足した比率をみると、満足と同様に「魅力ある商店街」が38.2%で最も高く、次いで「生活に便利な新しい産業」が31.0%で30%を超えている。



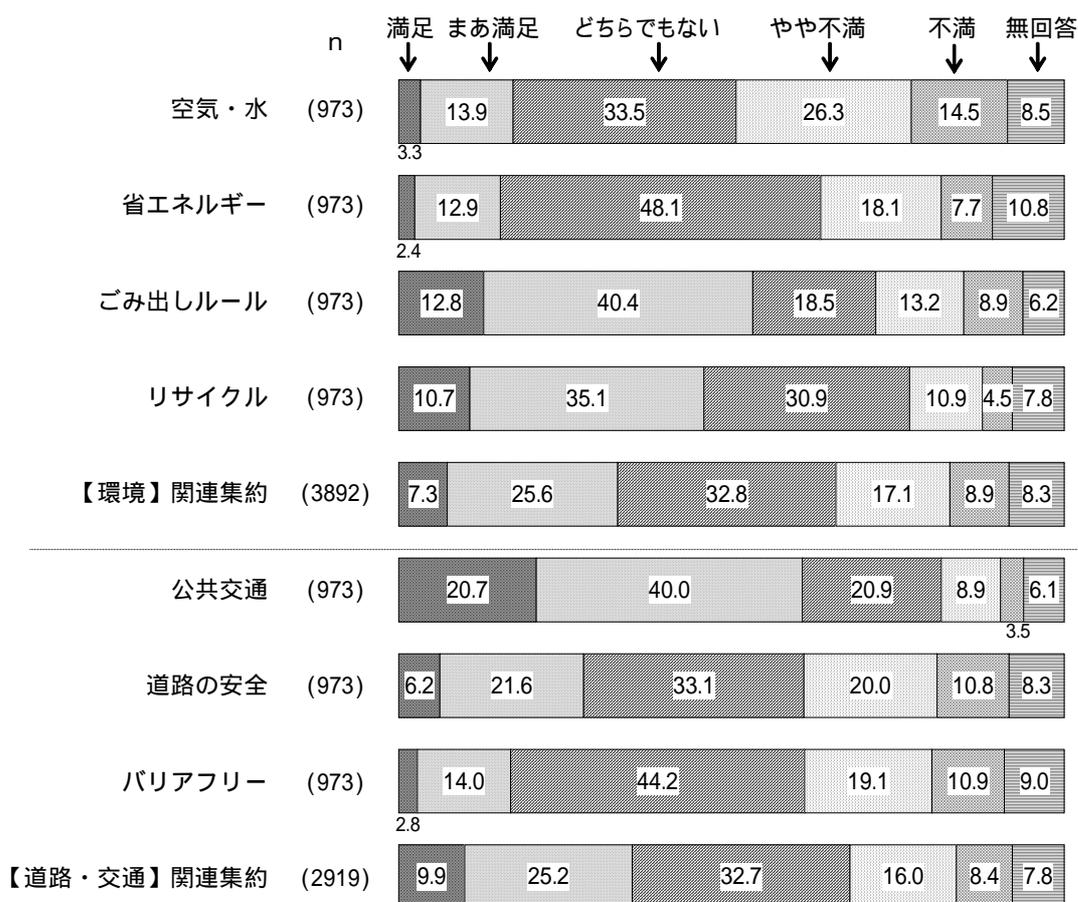
(4) 安全・安心、まちなみ分野における各項目の満足度

すべての項目で「満足」と「まあ満足」を足した比率をみると、「みどり・自然」(42.8%)と「水害対策」(41.5%)が高く、次いで「防災意識」が30.0%となっている。これに対して、「不満」と「やや不満」を足した比率をみると、「自転車利用のマナー」が65.9%と飛び抜けて高く、全52項目の中でみても最も高い比率となっており、次いで「震災に強いまち」が45.4%、「防犯対策」が39.3%となっている。



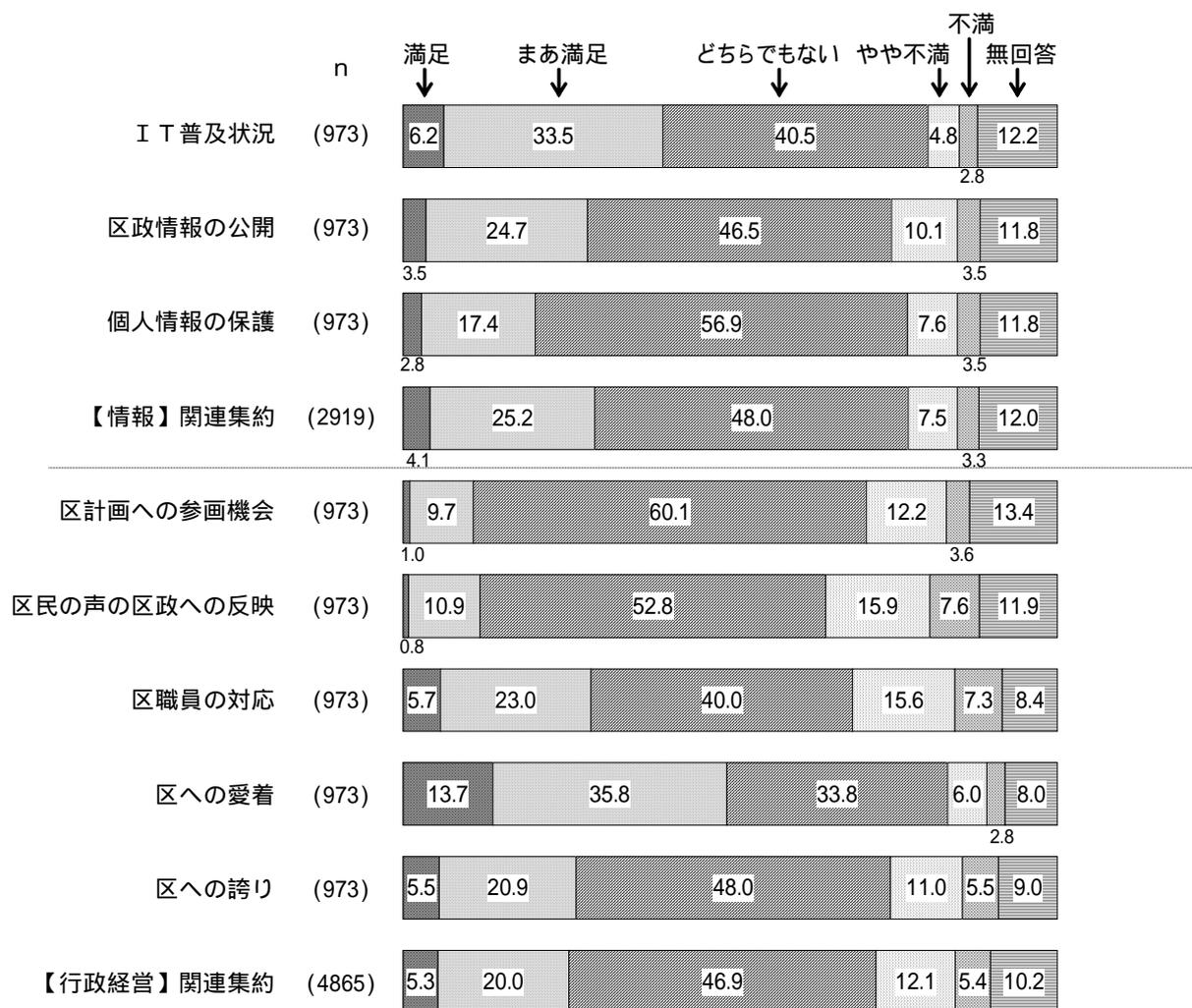
( 5 ) 環境、道路・交通分野における各項目の満足度

すべての項目で「満足」と「まあ満足」を足した比率をみると、「公共交通」が60.7%と飛び抜けて高く、全52項目の中で最も高い比率となっている。次いで「ごみ出しルール」が53.2%と半数を超える。これに対して、「不満」と「やや不満」を足した比率をみると、「空気・水」が40.8%と最も高く、次いで「道路の安全」(30.8%)と「バリアフリー」(30.0%)が30%を超えている。



( 6 ) 情報、行政経営分野における各項目の満足度

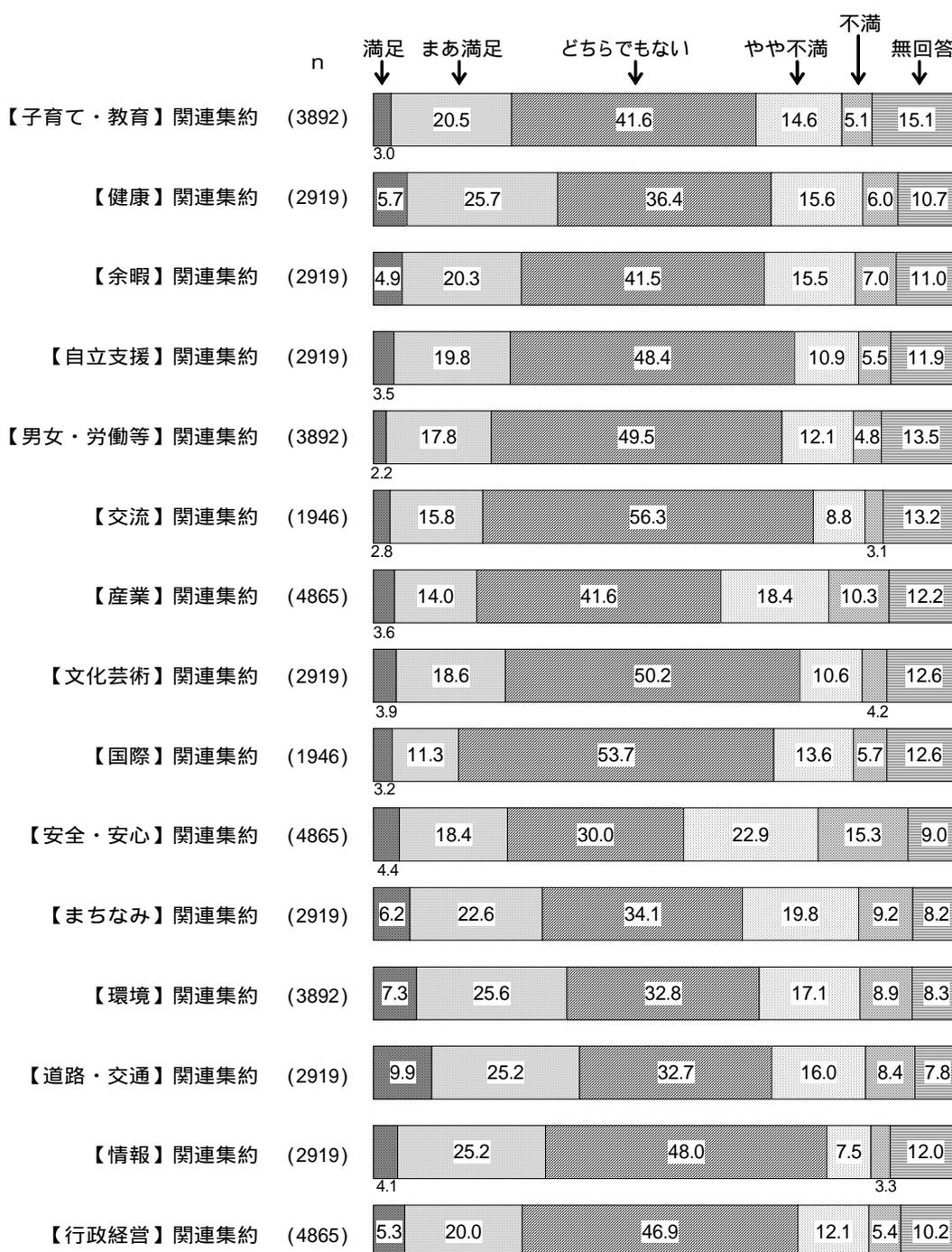
まず、すべての項目で「満足」と「まあ満足」を足した比率をみると、「区への愛着」が49.5%と半数近くとなっており、全 52 項目の中で最も高い比率となっている。次いで「IT普及状況」が39.7%となっている。これに対して、「不満」と「やや不満」を足した比率をみると、「区民の声の区政への反映」が23.5%で最も高く、次いで「区職員の対応」が22.9%と20%を超えている。



## (7) 施策分野に集約した満足度

今まで個別項目ごとに見てきた15の施策分野を集約し満足度をみしてみる。

15の施策分野の中で「満足」と「まあ満足」を足した比率をみると、「道路・交通」が35.1%で最も高く、次いで「環境」(32.9%)、「健康」(31.4%)までが30%を超える。これに対して、「不満」と「やや不満」を足した比率をみると、「安全・安心」(38.2%)が40%に近く、「まちなみ」(29.0%)と「産業」(28.7%)が30%近くとなっている。



( 8 ) 平均スコアでみる満足度

区民の各項目に対する満足度を指数化し、以下のように区民の回答にスコア( 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満足・不満足の評価と、その度合いを把握することができる。

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。

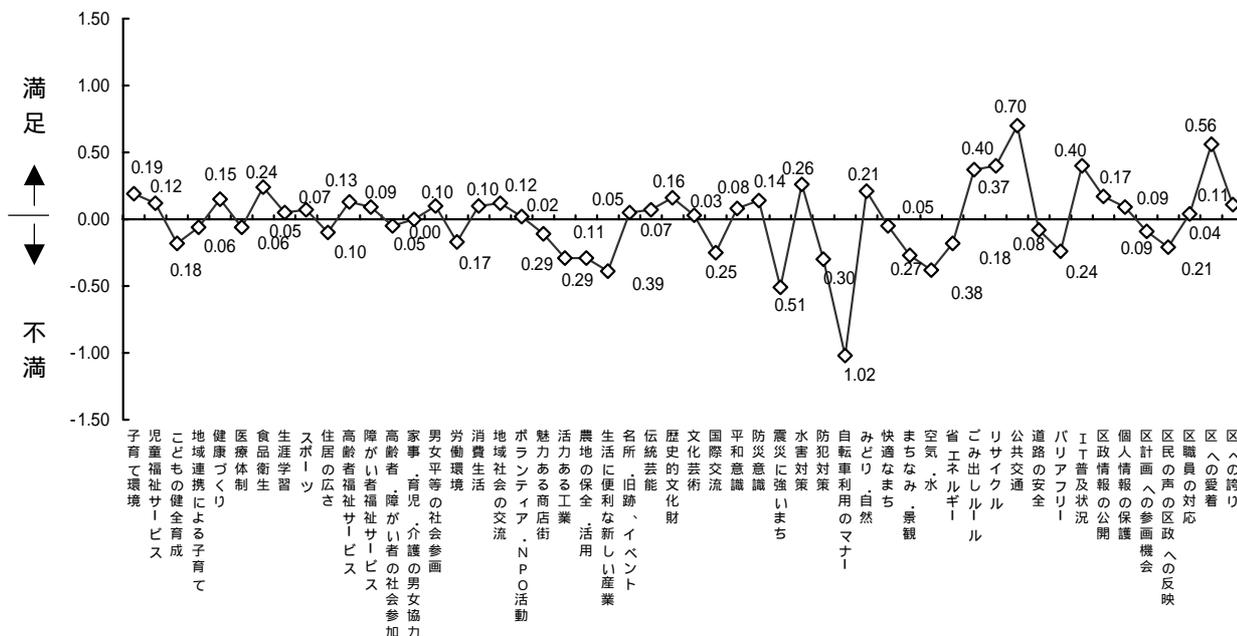
$$\text{平均スコア} = \frac{(\text{満足という回答者数} \times “ + 2 ”) + (\text{まあ満足という回答者数} \times “ + 1 ”) + (\text{どちらでもないという回答者数} \times “ 0 ”) + (\text{やや不満という回答者数} \times “ - 1 ”) + (\text{不満という回答者数} \times “ - 2 ”)}{(\text{回答者数} - \text{不明回答者数})}$$

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、52 項目のうち、「満足」( 平均スコアが 0 より大きい ) と評価されているのが 29 項目、「不満」( 平均スコアが 0 より小さい ) と評価されているのが 22 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。52 項目のうち 48 項目が ±0.5 の範囲に収まっている。

特に、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、満足度が高い項目として「公共交通」( 0.70 )、「区への愛着」( 0.56 )、不満度が高い項目として「自転車利用のマナー」( - 1.02 )、「震災に強いまち」( - 0.51 )となっている。



## ( 9 ) 前回調査との関連

施策に関する 52 項目の満足度について、平均スコアによる満足度の高い項目と満足度の低い項目を上位 5 位まで挙げると以下のとおり。(【 】は前回(平成 18 年 1 月)の順位)

### 満足度の高い項目

1 位	公共交通	( 0.70 )	【 1 位	( 0.74 )】
2 位	区への愛着	( 0.56 )	【 2 位	( 0.57 )】
3 位	リサイクル	( 0.40 )	【 4 位	( 0.34 )】
	IT 普及啓発	( 0.40 )	【 5 位	( 0.33 )】
5 位	ごみ出しルール	( 0.37 )	【 6 位	( 0.32 )】

### 満足度の低い項目

1 位	自転車利用のマナー	( 1.02 )	【 1 位	( 1.04 )】
2 位	震災に強いまち	( 0.51 )	【 2 位	( 0.49 )】
3 位	生活に便利な新しい産業	( 0.39 )	【 4 位	( 0.37 )】
4 位	空気・水	( 0.38 )	【 3 位	( 0.47 )】
5 位	防犯対策	( 0.30 )	【 6 位	( 0.32 )】

まず、施策の満足度の高い項目では、1 位「公共交通」、2 位「区への愛着」、3 位「リサイクル」と「IT 普及状況」は、前回も上位 5 位までに入っており、上位で安定している。

次に満足度の低い項目では、1 位「自転車利用のマナー」、2 位「震災に強いまち」、3 位「生活に便利な新しい産業」、4 位「空気・水」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。

前回と比較して、平均スコアが大きく上がった項目、逆に大きく下がった項目を挙げると以下のとおり。

### 平均スコアが大きく上がった項目

1 位	子育て環境	( 0.10 )	
2 位	児童福祉サービス、空気・水	( 0.09 )	同順位
4 位	男女平等の社会参画	( 0.08 )	

### 平均スコアが大きく下がった項目

1 位	医療体制	( 0.27 )	
2 位	食品衛生	( 0.21 )	
3 位	高齢者福祉サービス、伝統芸能、防災意識	( 0.14 )	同順位

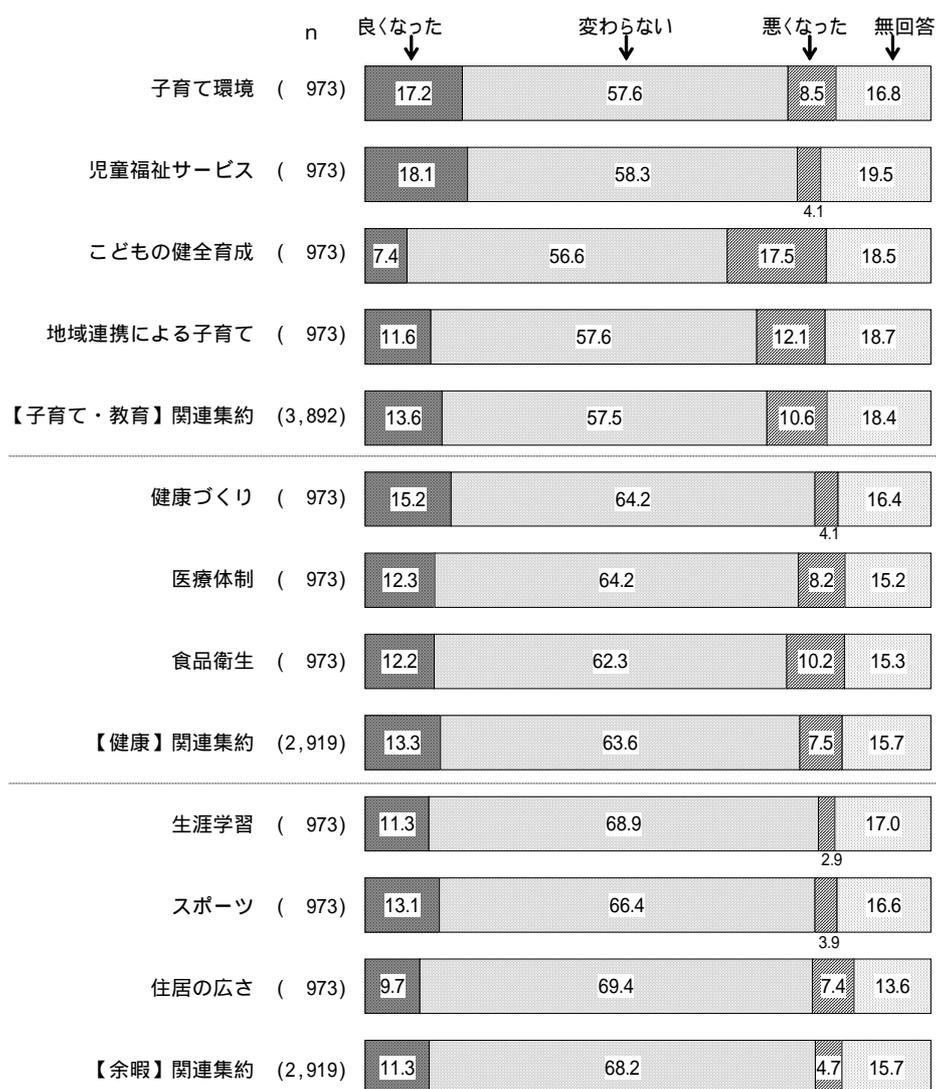
特に、平均スコアが上がった上位 2 項目の「子育て環境」と「児童福祉サービス」は、前回の調査と比べると、それぞれ 52 項目中 23 位から 9 位、26 位から 15 位と、相対的な満足度も高くなっている。

一方、平均スコアが最も下がった「医療体制」は、前回の調査時では平均スコア 0.21 ( 14 位 ) だったが、今回は平均スコア 0.06 ( 33 位 ) となっており、唯一平均スコアがプラスからマイナスに転じている。

## 8 施策の改善度（問2）

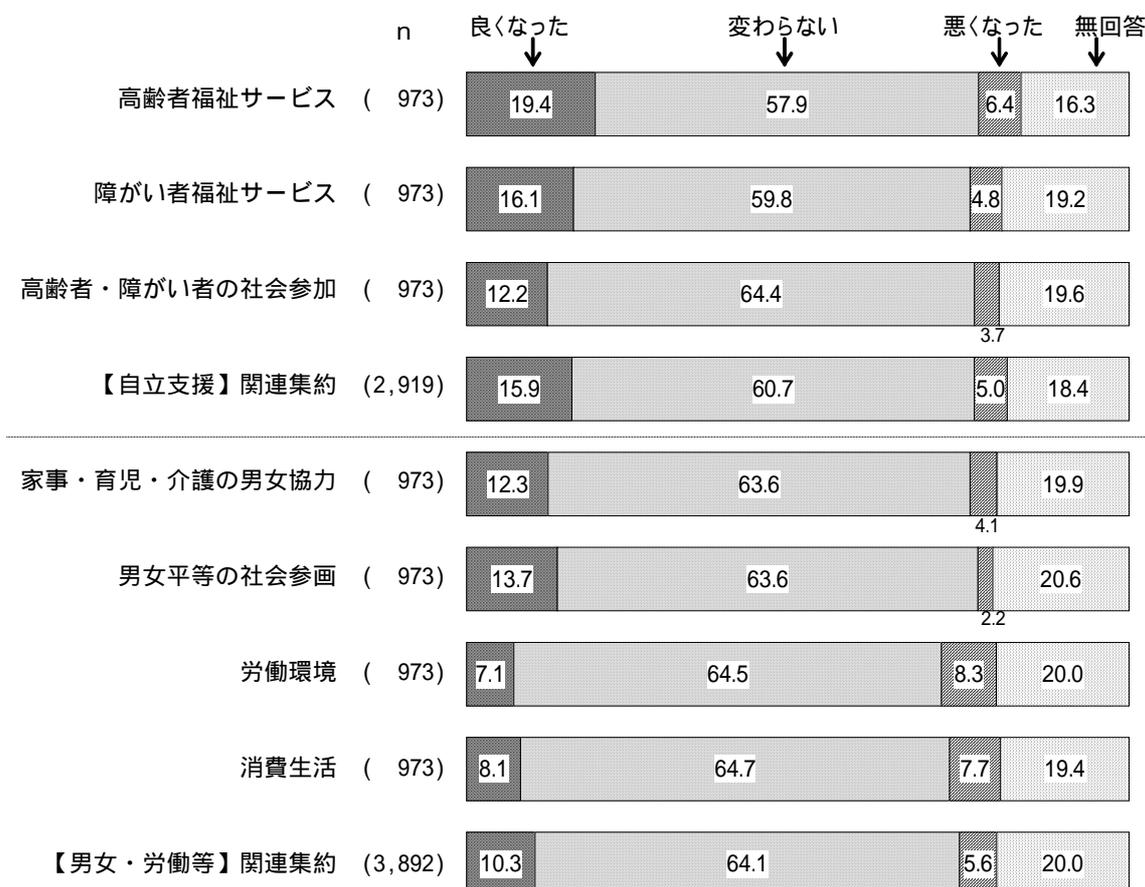
### （1）子育て・教育、健康、余暇分野における各項目の改善度

すべての項目で改善度の評価をみると、「良くなった」という比率が最も高いのが「児童福祉サービス」の18.1%であった。以下、「子育て環境」(17.2%)、「健康づくり」(15.2%)と続く。一方、「悪くなった」という比率が最も高いのが、「こどもの健全育成」の17.5%で、この項目の「良くなった」という比率は7.4%しかない。以下、「地域連携による子育て」(12.1%)、「食品衛生」(10.2%)と続く。



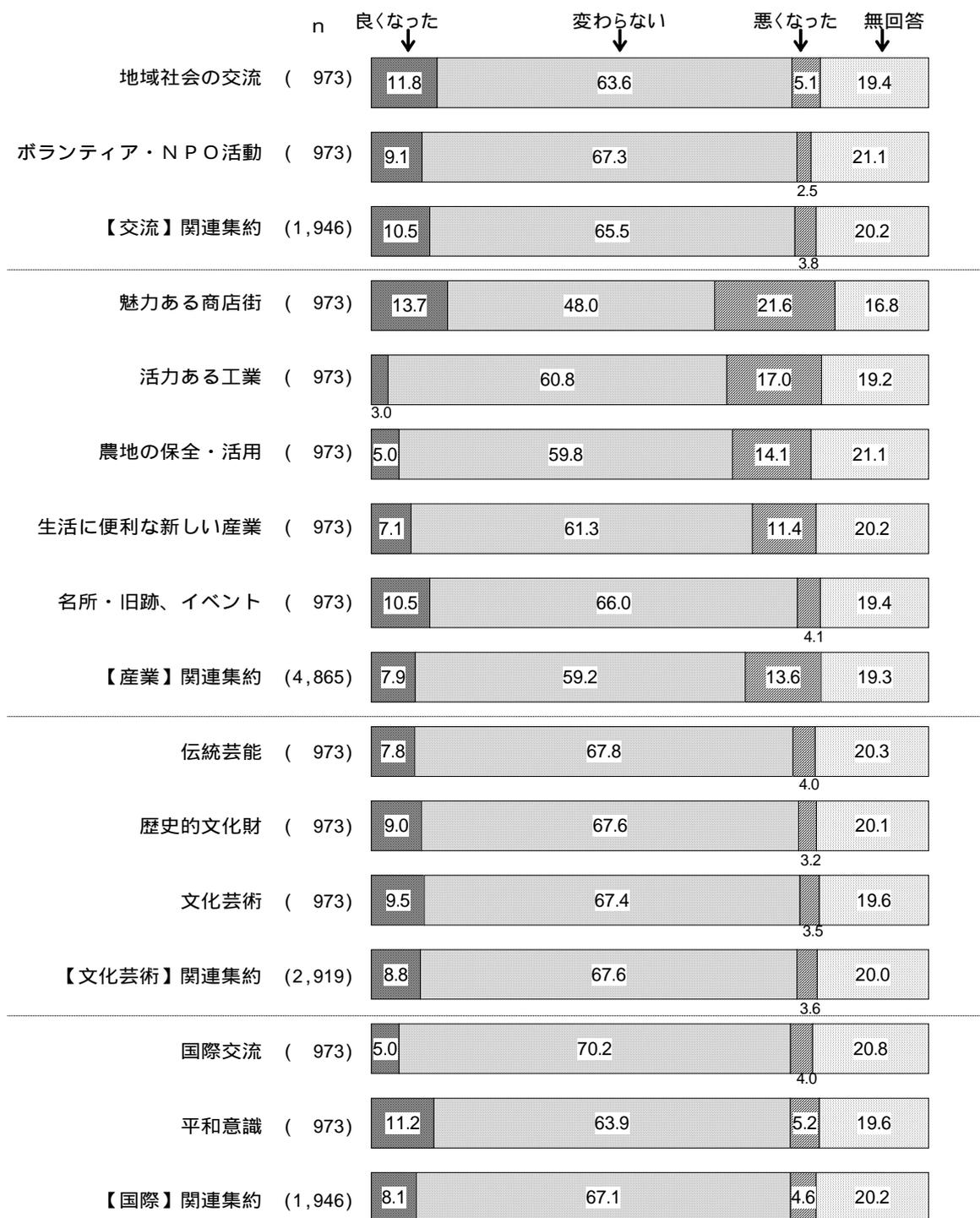
(2) 自立支援、男女・労働等分野における各項目の改善度

すべての項目で改善度の評価をみると、「良くなった」という比率が最も高いのが「高齢者福祉サービス」の19.4%であった。以下、「障がい者福祉サービス」(16.1%)、「男女平等の社会参加」(13.7%)と続く。一方、「悪くなった」という比率が最も高いのが、「労働環境」の8.3%で、この項目の「良くなった」という比率は7.1%しかない。次いで「消費生活」が7.7%となっている。



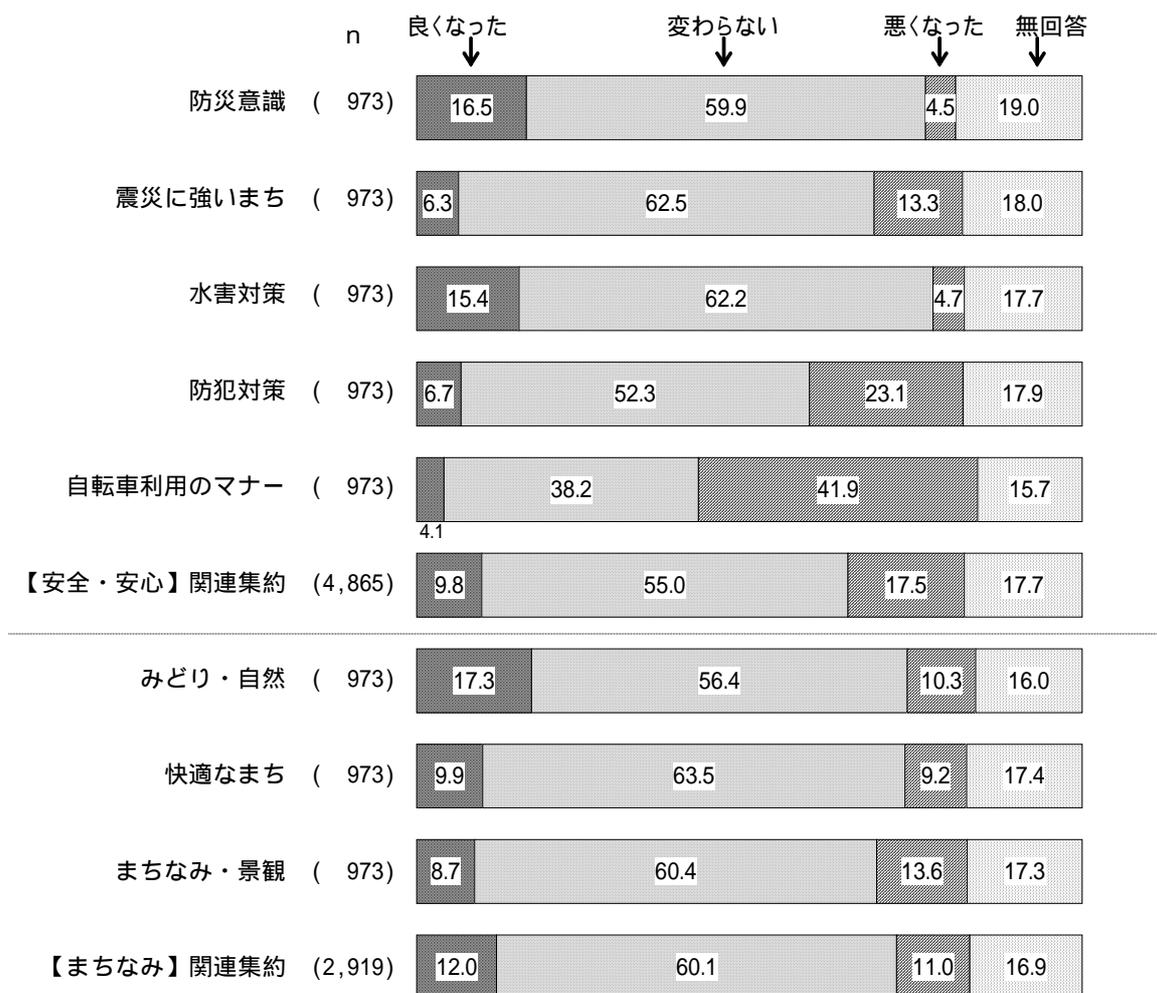
### (3) 交流、産業、文化芸術、国際分野における各項目の改善度

すべての項目で改善度の評価をみると、「良くなった」という比率が最も高いのが「魅力ある商店街」の13.7%であった。以下、「地域社会の交流」(11.8%)、「平和意識」(11.2%)、「名所・旧跡、イベント」(10.5%)と続く。一方、「悪くなった」という比率が最も高いのが、「魅力ある商店街」の21.6%で、「良くなった」(13.7%)の数値を大きく上回っている。以下、「活力ある工業」(17.0%)、「農地の保全・活用」(14.1%)、「生活に便利な新しい産業」(11.4%)と続く。



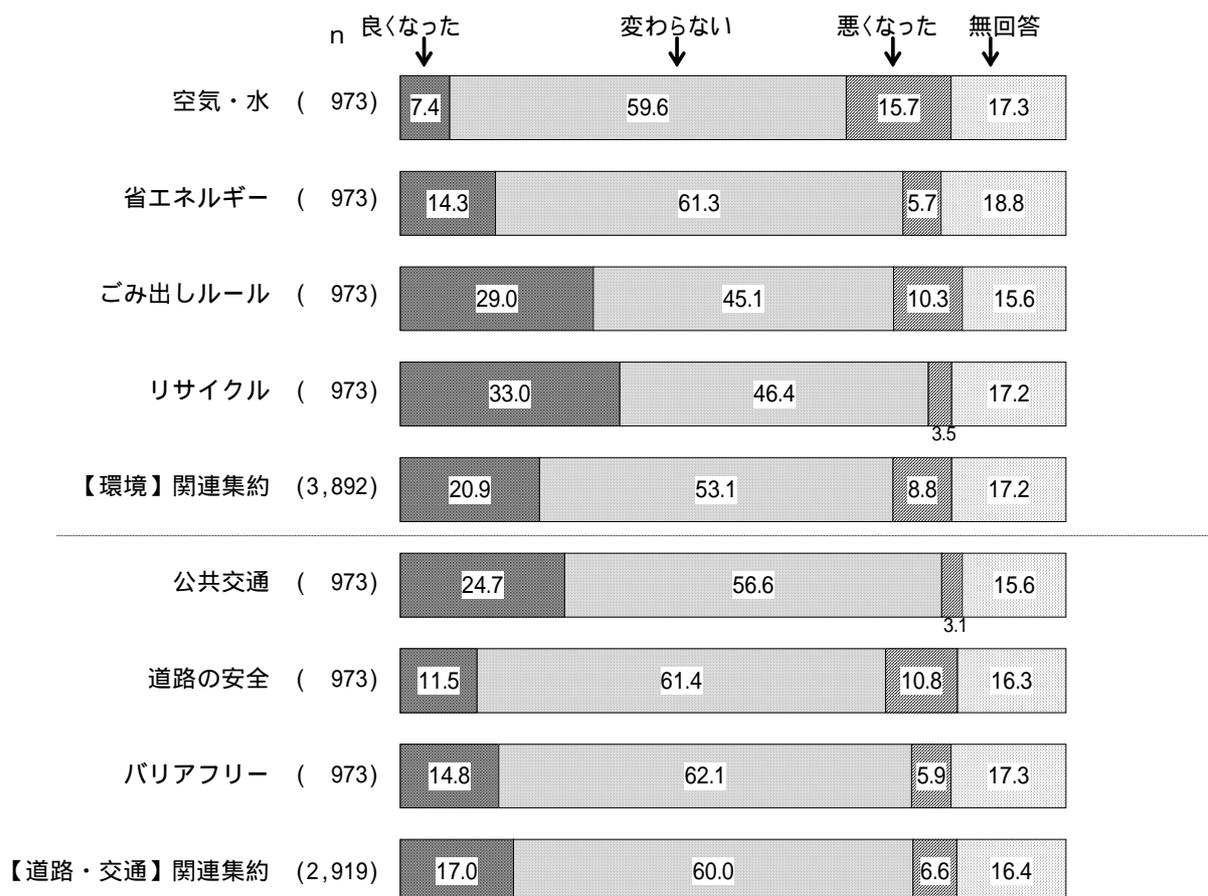
(4) 安全・安心、まちなみ分野における各項目の改善度

すべての項目で改善度の評価をみると、「良くなった」という比率が最も高いのが「みどり・自然」の17.3%であった。以下、「防災意識」(16.5%)、「水害対策」(15.4%)と続く。一方、「悪くなった」という比率が最も高いのが、「自転車利用のマナー」の41.9%で、「防犯対策」の23.1%とともに全52項目の中で特に高い比率となっている。以下、「まちなみ・景観」(13.6%)などが続く。



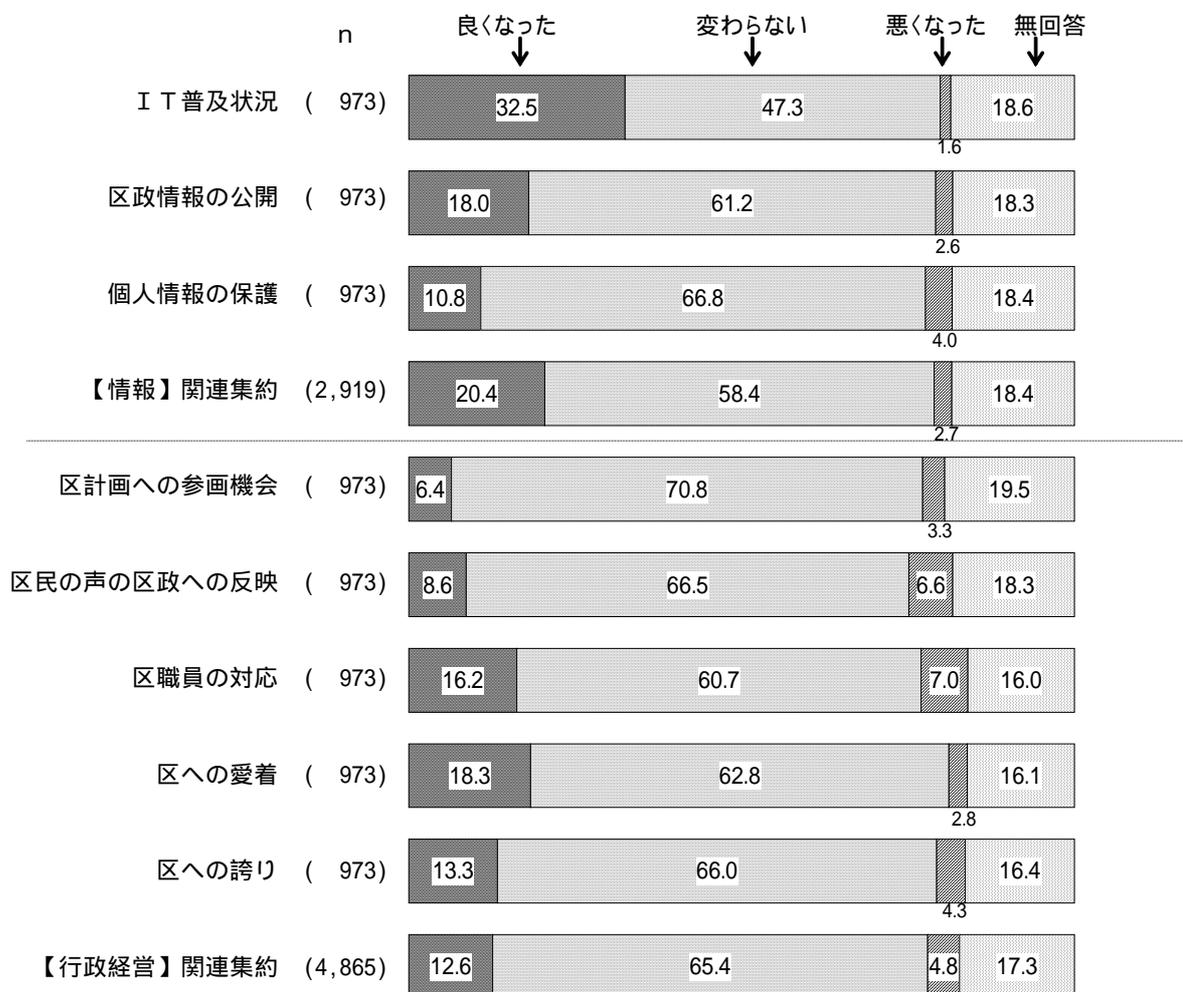
(5) 環境、道路・交通分野における各項目の改善度

すべての項目で改善度の評価をみると、「良くなった」という比率が最も高いのが「リサイクル」の33.0%であった。以下、「ごみ出しルール」(29.0%)、「公共交通」(24.7%)と続く。一方、「悪くなった」という比率が最も高いのが、「空気・水」の15.7%で、この項目の「良くなった」という比率は7.4%しかない。以下、「道路の安全」(10.8%)、「ごみ出しルール」(10.3%)と続く。



( 6 ) 情報、行政経営分野における各項目の改善度

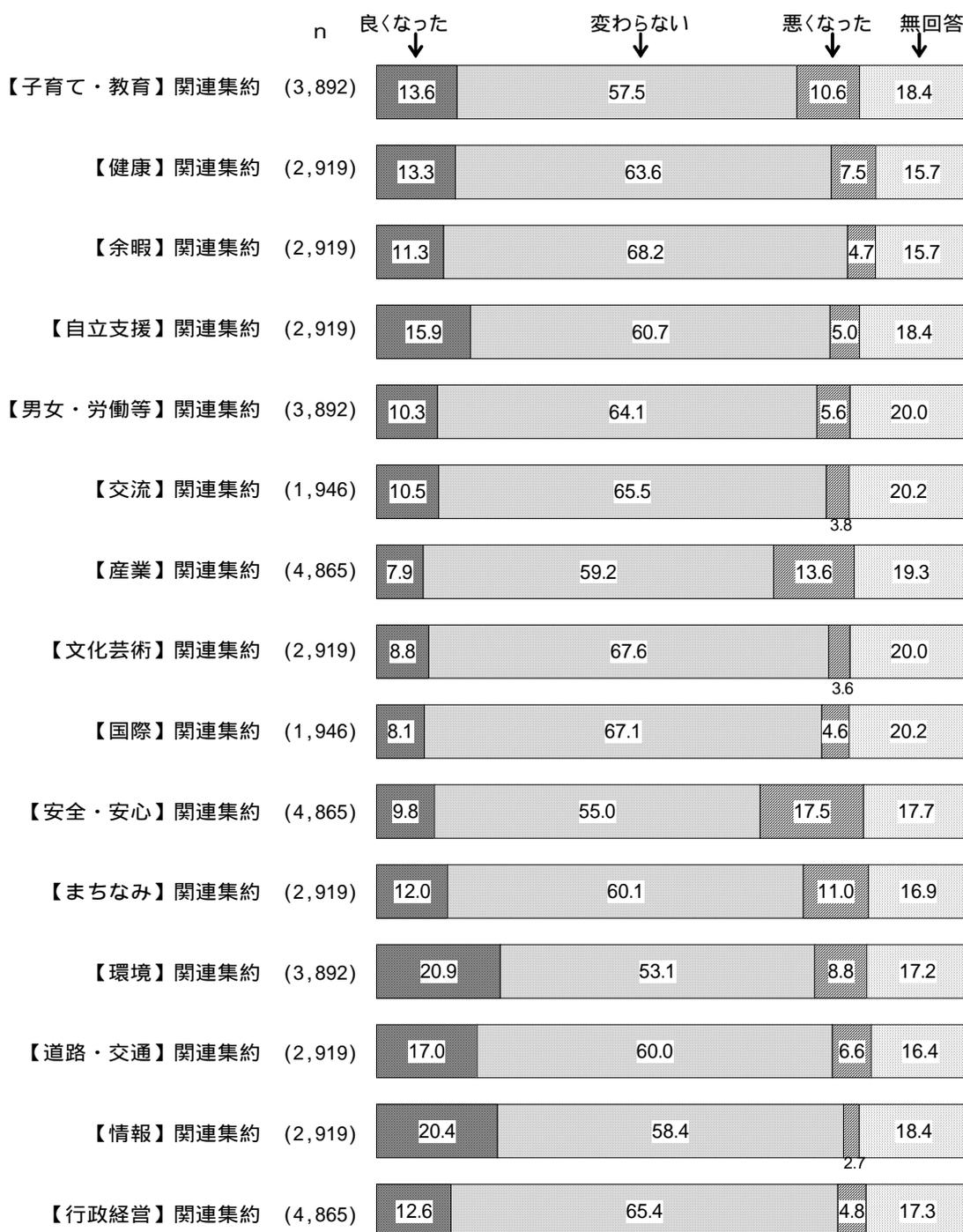
すべての項目で改善度の評価をみると、「良くなった」という比率が最も高いのが「IT普及状況」の32.5%であった。以下、「区への愛着」(18.3%)、「区政情報の公開」(18.0%)と続く。一方、「悪くなった」の比率が最も高いのが、「区職員の対応」の7.0%で、10%を超える項目はなかった。



## (7) 施策分野に集約した改善度

今まで個別項目ごとにみてきた15の施策分野を集約し、改善度をみてる。

15の施策分野の中で「良くなった」の比率が高いのは、「環境」(20.9%)と「情報」(20.4%)である。次いで「道路・交通」(17.0%)、「自立支援」(15.9%)となっている。これに対して、「悪くなった」の比率では、「安全・安心」が17.5%で最も高い。次いで「産業」が13.6%で続く。



(8) 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改善度を指数化し、区民の回答にスコア（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ことができる。

平均スコアの算出方法

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

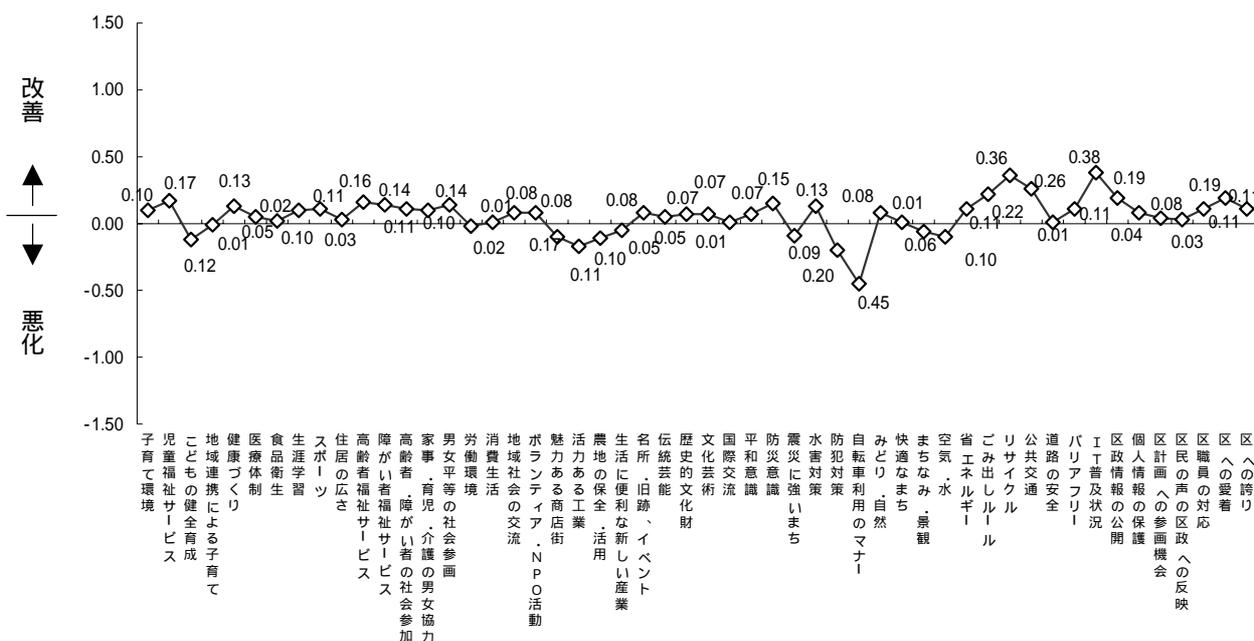
$$\text{平均スコア} = \frac{(\text{良くなったという回答者数} \times “ + 1 ”) + (\text{変わらないという回答者数} \times “ 0 ”) + (\text{悪くなったという回答者数} \times “ - 1 ”)}{(\text{回答者数} - \text{不明回答者数})}$$

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、52項目のうち、「良くなった」(平均スコアが0より大きい)と評価されているのが40項目、「悪くなった」(平均スコアが0より小さい)と評価されているのが12項目となっている。52項目のうち49項目が - 0.3 から + 0.3 の範囲に収まっている。

特に、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、改善度が高い項目として「IT普及状況」(0.38)、「リサイクル」(0.36)、「公共交通」(0.26)、「ごみ出しルール」(0.22)、改善度が低い項目として「自転車利用のマナー」( - 0.45)、「防犯対策」( - 0.20)、「活力ある工業」( - 0.17)となる。



## (9) 前回調査との関連

平均スコアによる改善度の高い項目と改善度の低い項目を上位5位まで挙げると以下のとおり。(【 】は前回(平成18年1月)の順位)

### 改善度の高い項目

1位	IT普及啓発	(0.38)	【1位	(0.35)】
2位	リサイクル	(0.36)	【2位	(0.32)】
3位	公共交通	(0.26)	【5位	(0.23)】
4位	ごみ出しルール	(0.22)	【12位	(0.16)】
5位	区政情報の公開	(0.19)	【8位	(0.20)】

### 改善度の低い項目

1位	自転車利用のマナー	(0.45)	【1位	(0.47)】
2位	防犯対策	(0.20)	【2位	(0.28)】
3位	活力ある工業	(0.17)	【3位	(0.20)】
4位	こどもの健全育成	(0.12)	【5位	(0.15)】
5位	農地の保全・活用	(0.11)	【7位	(0.11)】

施策の改善度の高い項目として、1位「IT普及啓発」、2位「リサイクル」、3位「公共交通」は、前回でも上位5位までに入っており、引き続き、時代のニーズや変化に沿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。

一方、改善度の低い項目として、1位「自転車利用のマナー」、2位「防犯対策」、3位「活力ある工業」、4位「こどもの健全育成」は、前回でも上位5位までに入っており、大きな行政課題であると言える。

また、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、全てがあ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いえる。

### 満足度の高い項目と改善度の関係

1位	公共交通	【改善度3位】
3位	リサイクル	【改善度2位】
3位	IT普及啓発	【改善度1位】

### 満足度の低い項目と悪化度の関係

1位	自転車利用のマナー	【悪化度1位】
5位	防犯対策	【悪化度2位】

前回と比較して、改善度が大きく上がった項目、逆に改善度が大きく下がった項目について、上位を挙げると以下のとおり。

### 改善度が大きく上がった項目

1位	防犯対策	(0.08)	
2位	空気・水、道路の安全	(0.07)	同順位
4位	まちなみ・景観、ごみ出しルール	(0.06)	同順位

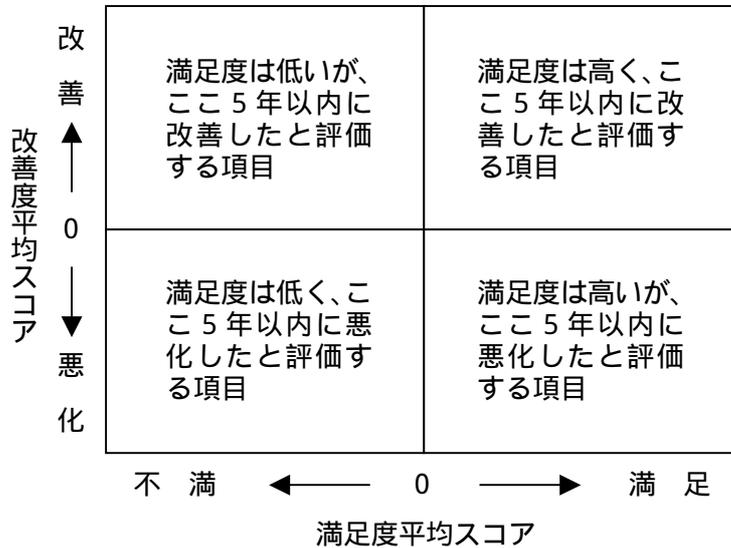
### 改善度が大きく下がった項目

1位	医療体制	(0.15)
2位	食品衛生	(0.13)
3位	高齢者福祉サービス	(0.11)
4位	防災意識	(0.10)

9 満足度と改善度からみた行政ニーズ（問2）

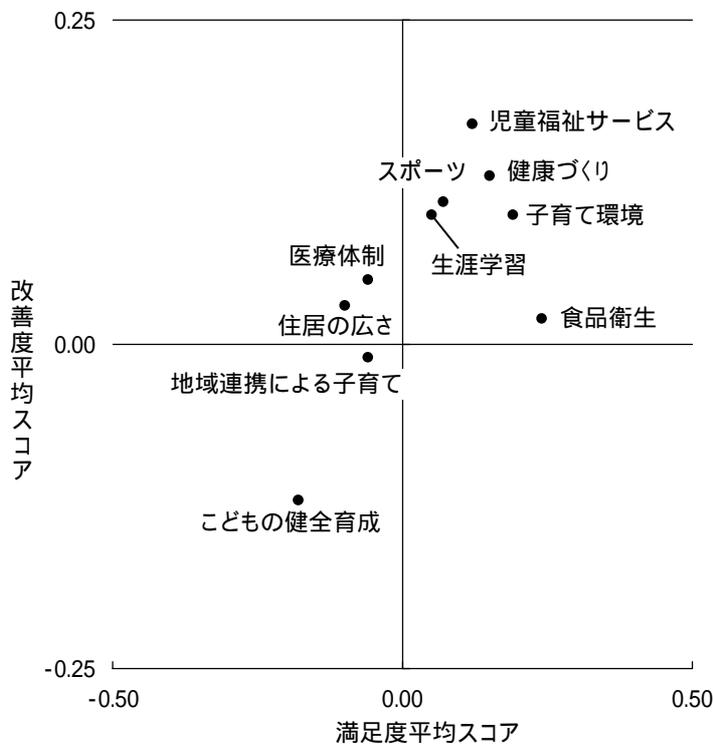
52項目に対する満足度と改善度の評価から、区民の行政ニーズを整理する。

満足度と改善度の平均スコアを軸にした以下のような図（散布図）を基に行ってみる。（満足度平均スコアの算出については11ページを、改善度平均スコアの算出については20ページを参照）



(1) 子育て・教育、健康、余暇分野における各項目の満足度と改善度の関連

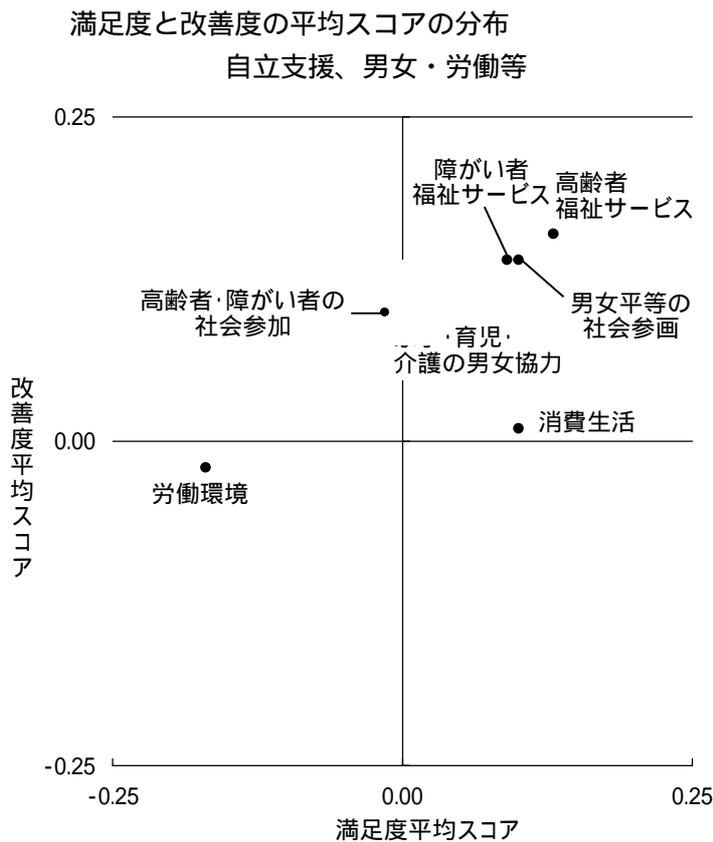
満足度と改善度の平均スコアの分布  
子育て・教育、健康、余暇



10項目のうち、図右上「満足度は高く、ここ5年以内に改善したと評価する項目」に6項目が入っている。

図左上「満足度は低い、ここ5年以内に改善したと評価する項目」には「医療体制」、「住居の広さ」が入り、図左下「満足度は低く、ここ5年以内に悪化したと評価する項目」には「地域連携による子育て」と「こどもの健全育成」が入っている。

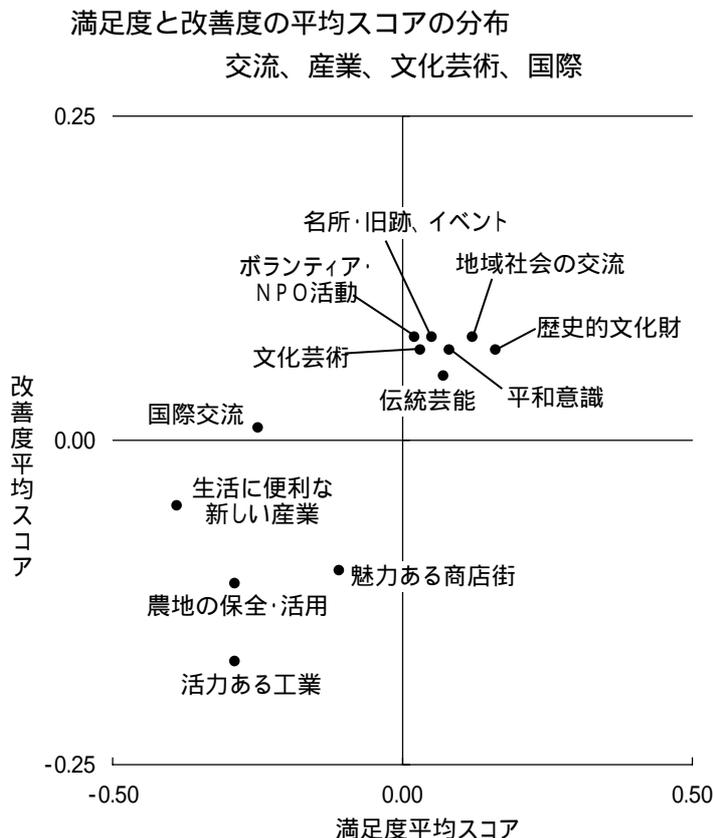
(2) 自立支援、男女・労働等分野における各項目の満足度と改善度の関連



7項目のうち、図右上「満足度は高く、ここ5年以内に改善したと評価する項目」に4項目が入っている。

図左上「満足度は低いが、ここ5年以内に改善したと評価する項目」には「高齢者・障害者の社会参加」が入り、図左下「満足度は低く、ここ5年以内に悪化したと評価する項目」には「労働環境」が入っている。

(3) 交流、産業、文化芸術、国際分野における各項目の満足度と改善度の関連

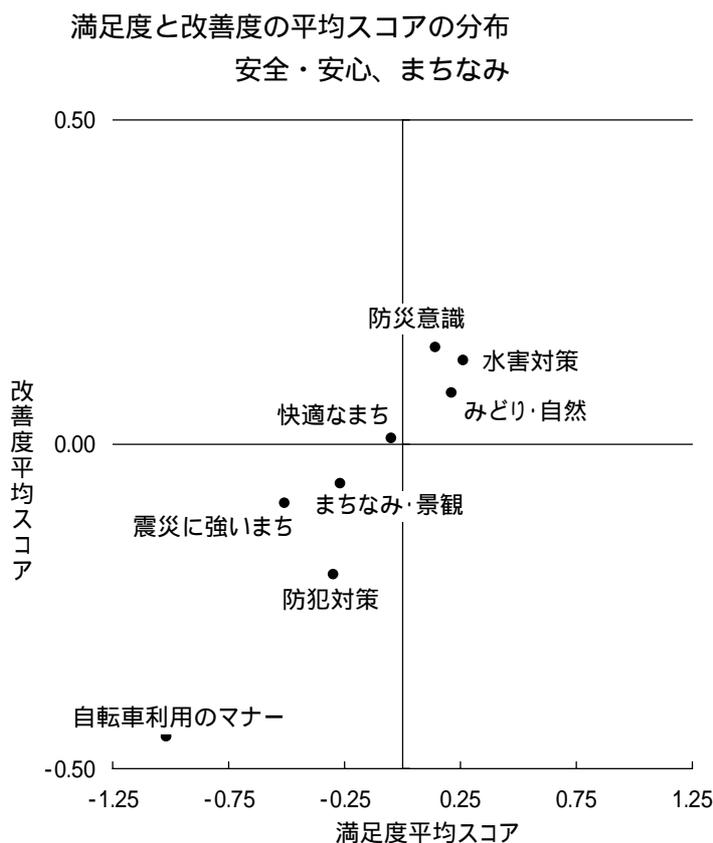


12項目のうち、図右上「満足度は高く、ここ5年以内に改善したと評価する項目」に7項目が入っている。

図左上「満足度は低いが、ここ5年以内に改善したと評価する項目」には「国際交流」が入っている。

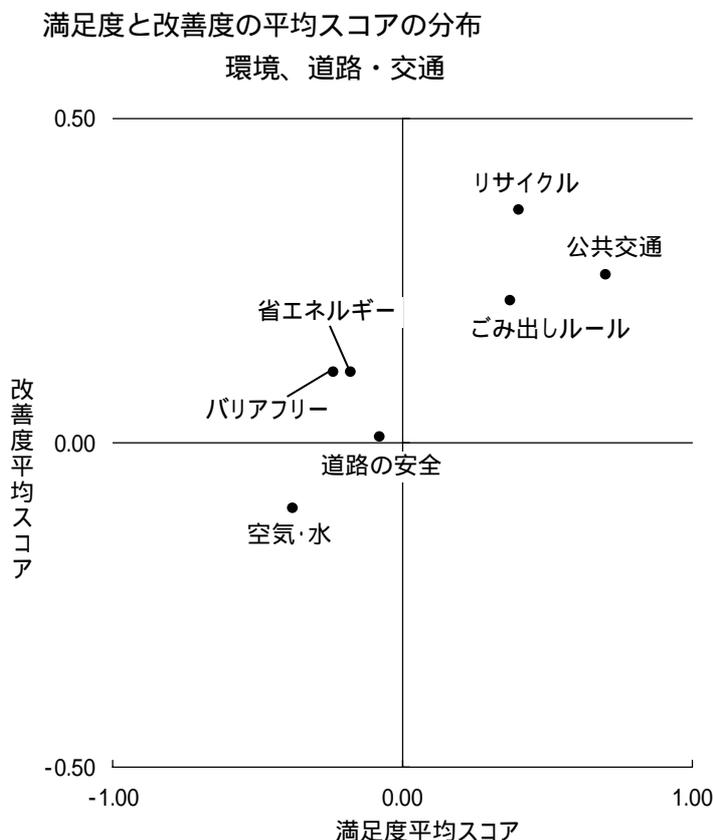
図左下「満足度は低く、ここ5年以内に悪化したと評価する項目」には「魅力ある商店街」、「生活に便利な新しい産業」、「農地の保全・活用」、「活力ある工業」が入っている。「生活に便利な新しい産業」は全52項目の中で満足度50位、「活力ある工業」は満足度46位、改善度50位に位置し、評価が低い。

(4) 安全・安心、まちなみ分野における各項目の満足度と改善度の関連



8項目のうち、図右上「満足度は高く、ここ5年以内に改善したと評価する項目」に「防災意識」、「水害対策」、「みどり・自然」が入り、図左下「満足度は低く、ここ5年以内に悪化したと評価する項目」には4項目が入っている。「自転車利用のマナー」は全52項目の中で満足度と改善度が最低である。「震災に強いまち」は満足度51位、「防犯対策」は満足度48位、改善度51位と評価が低い。

(5) 環境、道路・交通分野における各項目の満足度と改善度の関連

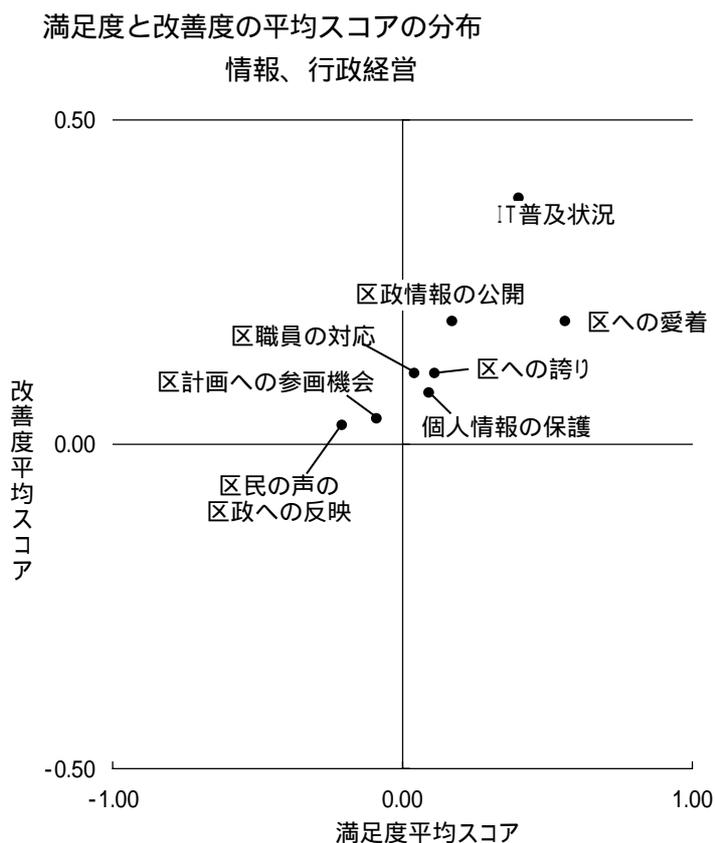


7項目のうち、図右上「満足度は高く、ここ5年以内に改善したと評価する項目」に「リサイクル」、「公共交通」、「ごみ出しルール」が入っている。「公共交通」は全52項目の中で満足度1位、「リサイクル」は改善度2位と評価が高い。

図左上「満足度は低いが、ここ5年以内に改善したと評価する項目」には「パリアフリー」、「省エネルギー」、「道路の安全」が入っている。

図左下「満足度は低く、ここ5年以内に悪化したと評価する項目」には「空気・水」が入っている。「空気・水」は満足度49位、改善度47位と評価が低い。

(6) 情報、行政経営分野における各項目の満足度と改善度の関連



8項目のうち、図右上「満足度は高く、ここ5年以内に改善したと評価する項目」に「IT普及状況」、「区への愛着」、「区政情報の公開」、「区への誇り」、「区職員の対応」、「個人情報の保護」が入っている。「IT普及状況」は全52項目の中で満足度4位、改善度1位、「区への愛着」は満足度2位、改善度5位と評価が高い。

図左上「満足度は低いが、ここ5年以内に改善したと評価する項目」には「区計画への参画機会」、「区民の声の区政への反映」が入っている。

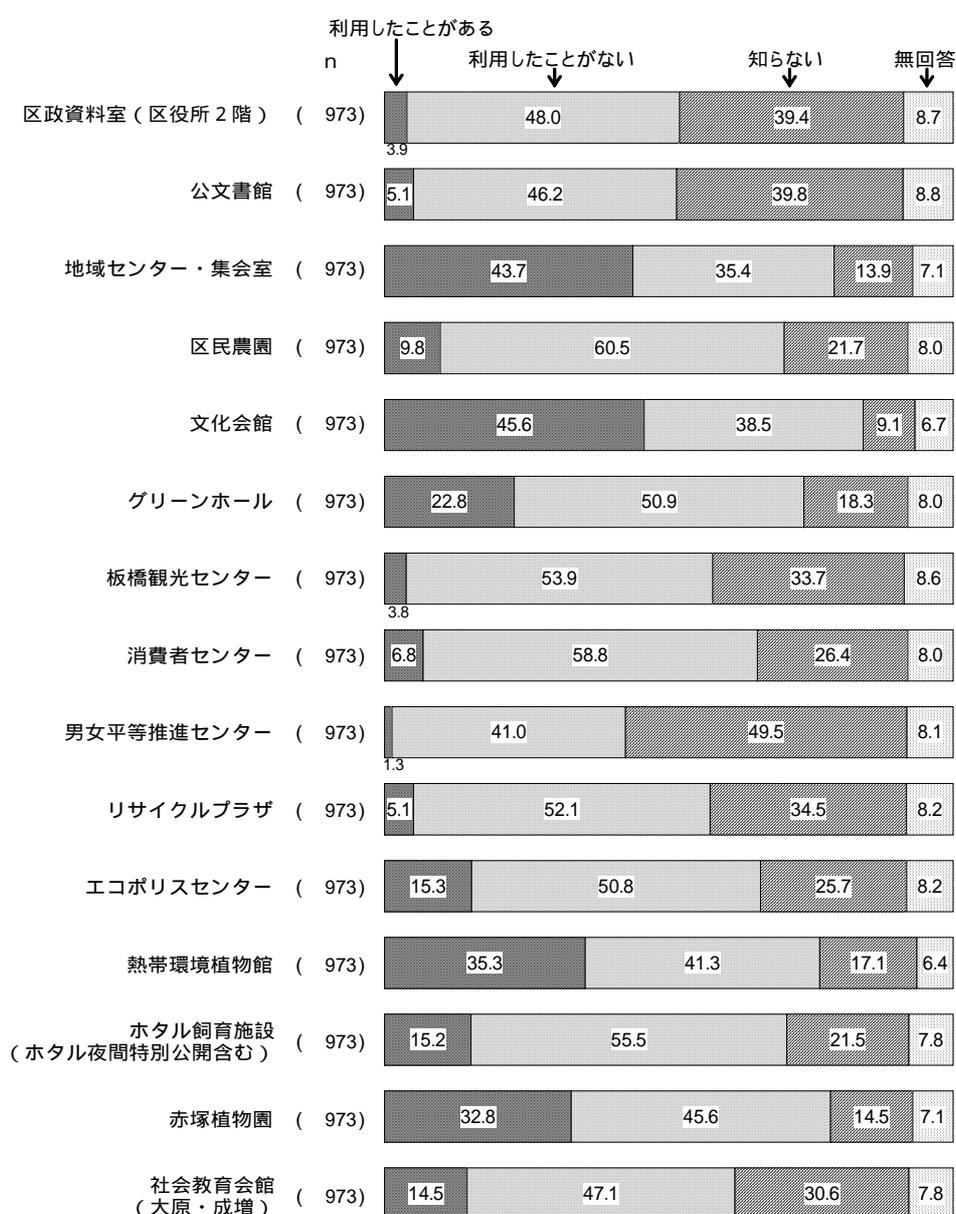
「満足度は低く、ここ5年以内に悪化したと評価する項目」はなく、この分野の評価は他の分野に比べると高い。

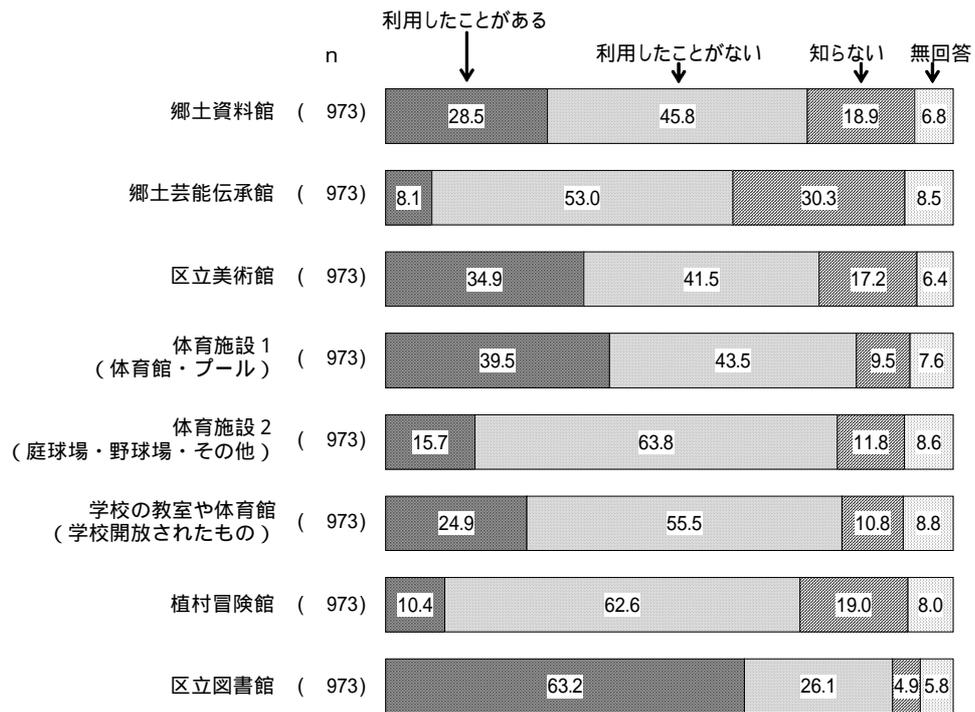
## 10 区の施設の利用状況・満足度（問3）

### （1）施設の利用状況

「利用したことがある」と回答した利用状況が最も高いのは「区立図書館」の63.2%であった。以下、「文化会館」(45.6%)、「地域センター・集会室」(43.7%)、「体育施設1（体育館・プール）」(39.5%)、「熱帯環境植物館」(35.3%)、「区立美術館」(34.9%)、「赤塚植物園」(32.8%)と続く。

一方、施設の利用を「知らない」と回答した非認知率が高かったのは「男女平等推進センター」の49.5%である。以下、「公文書館」(39.8%)、「区政資料室(区役所2階)」(39.4%)、「リサイクルプラザ」(34.5%)、「板橋観光センター」(33.7%)、「社会教育会館(大原・成増)」(30.6%)、「郷土芸能伝承館」(30.3%)と続く。



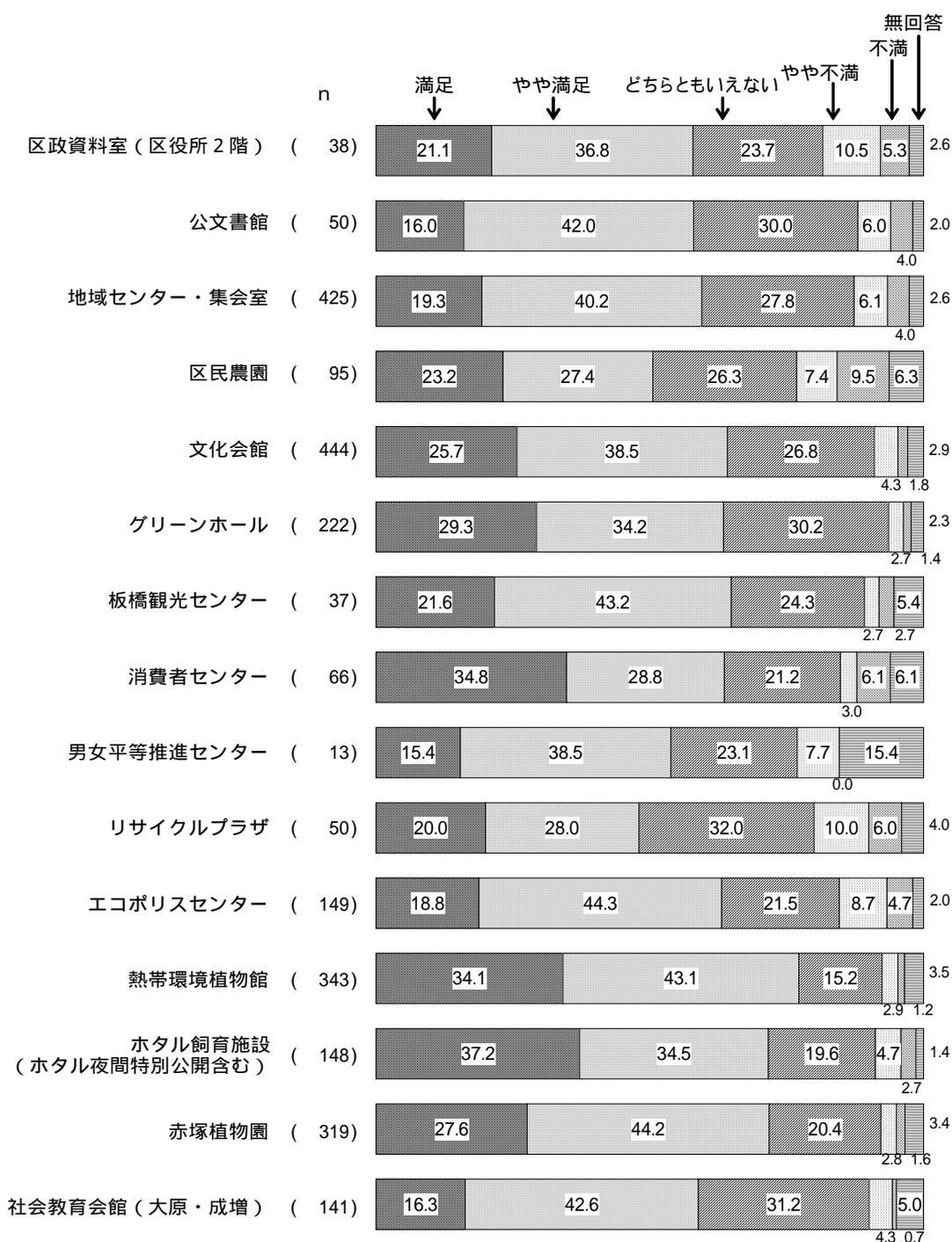


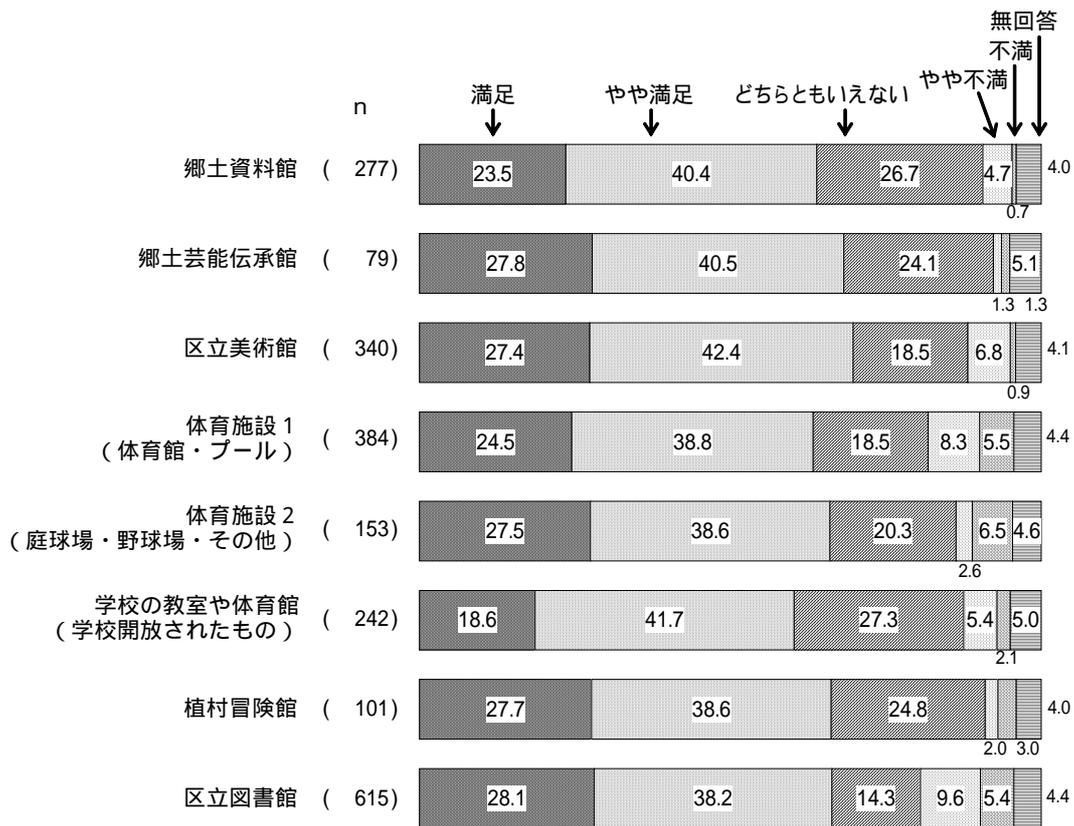
## (2) 施設の満足度

「満足」と「やや満足」を足した比率をみると、最も高い施設は「熱帯環境植物館」の77.2%となる。以下、「赤塚植物園」(71.8%)、「ホテル飼育施設(ホテル夜間特別公開含む)」(71.7%)と続く。

「満足」単独の値が高かった施設は、「ホテル飼育施設(ホテル夜間特別公開含む)」(37.2%)が最も高い。以下、「消費者センター」(34.8%)、「熱帯環境植物館」(34.1%)、「グリーンホール」(29.3%)、「区立図書館」(28.1%)と続く。

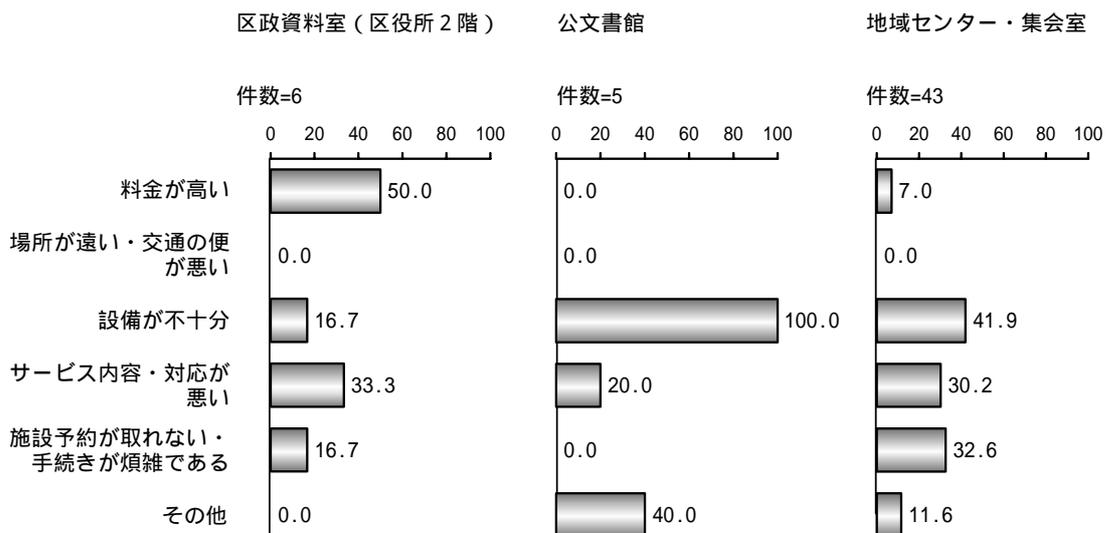
一方、「不満」と「やや不満」を足した比率をみると、最も高い施設は「区民農園」の16.9%である。以下、「リサイクルプラザ」(16.0%)、「区政資料室(区役所2階)」(15.8%)、「区立図書館」(15.0%)と続く。



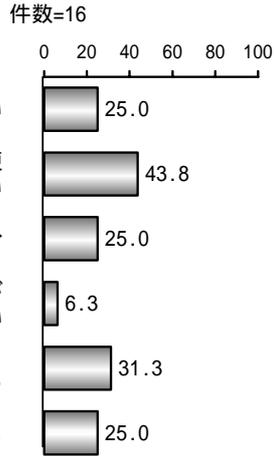


### (3) 施設の不満の理由

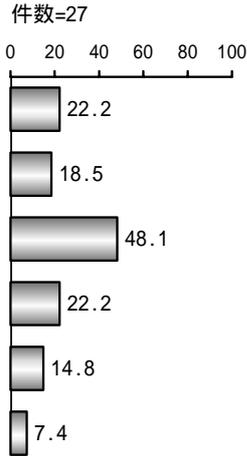
施設の不満の理由としては、「設備が不十分」が多く、「区立図書館」(65.2%)、「郷土資料館」(60.0%)、「赤塚植物園」(57.1%)となっている。



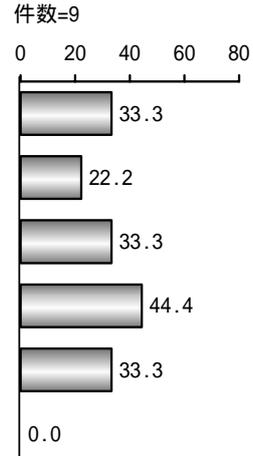
区民農園



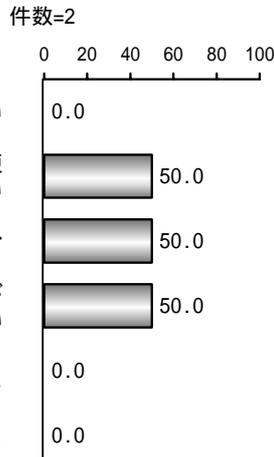
文化会館



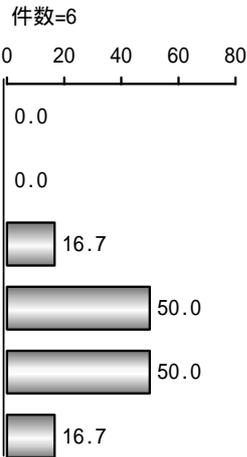
グリーンホール



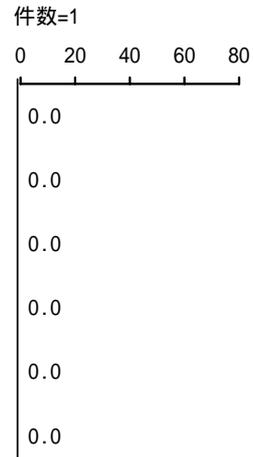
板橋観光センター



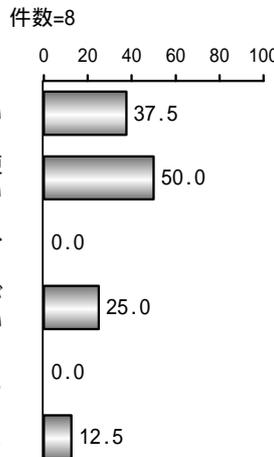
消費者センター



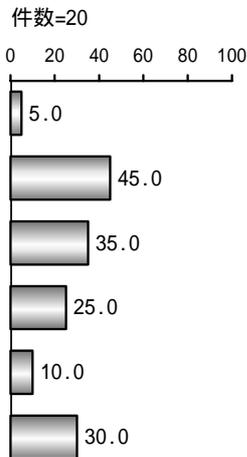
男女平等推進センター



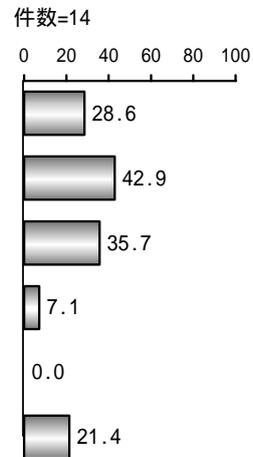
リサイクルプラザ



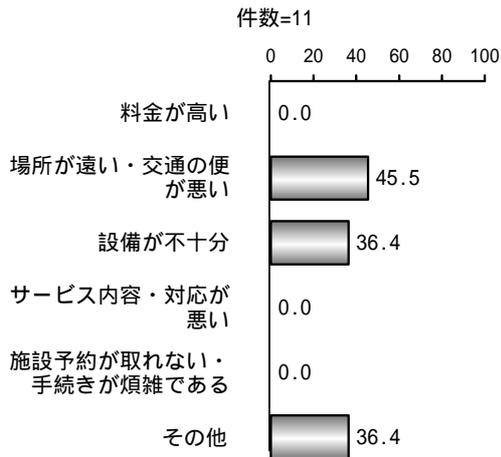
エコポリスセンター



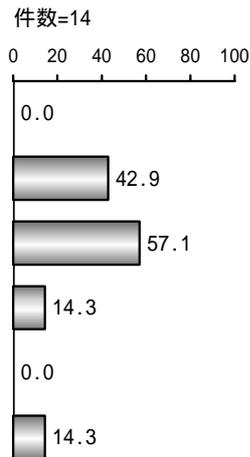
熱帯環境植物館



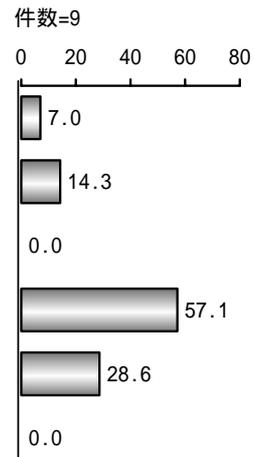
ホテル飼育施設(ホテル夜間特別公開含む)



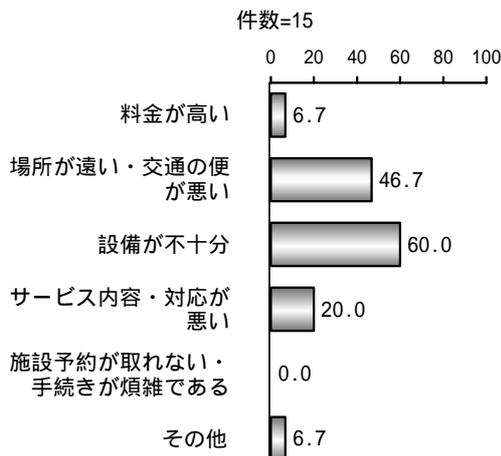
赤塚植物園



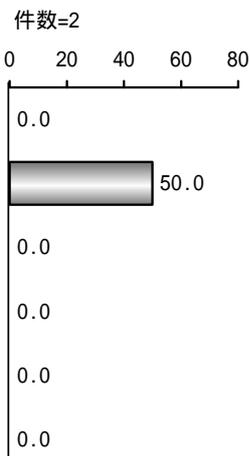
社会教育会館(大原・成増)



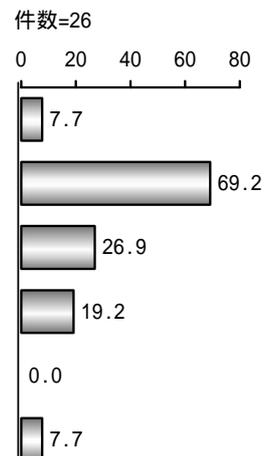
郷土資料館



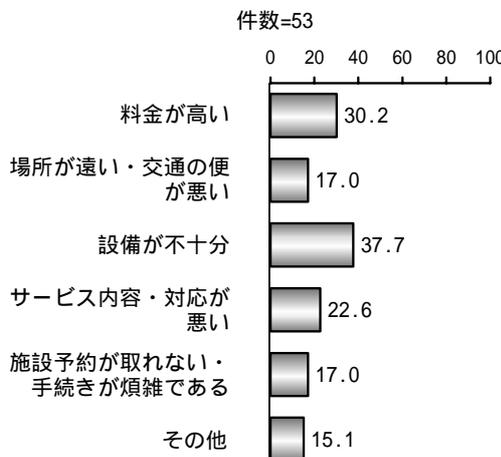
郷土芸能伝承館



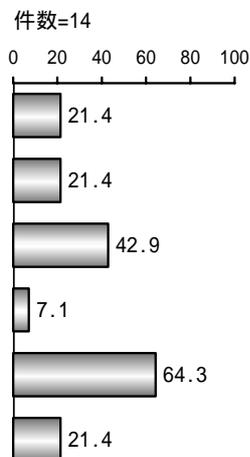
区立美術館



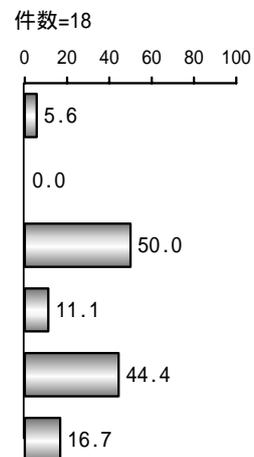
体育施設1(体育館・プール)

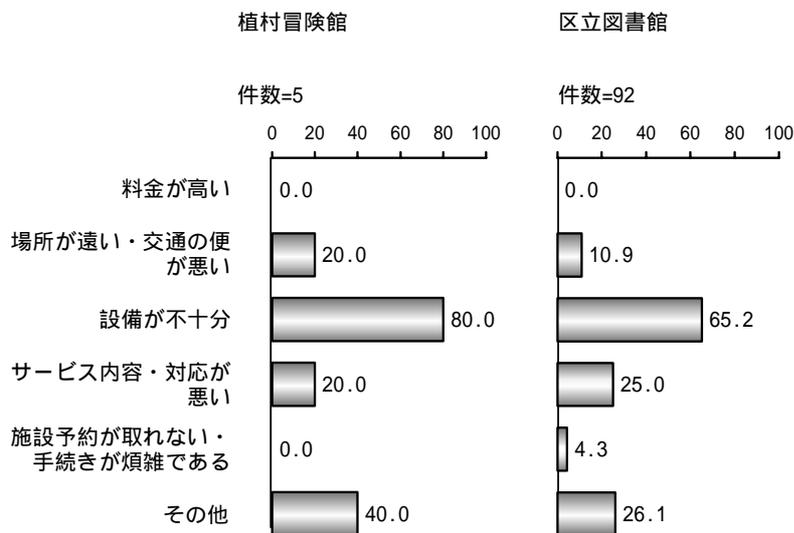


体育施設2(庭球場・野球場・その他)



学校の教室や体育館(学校開放されたもの)

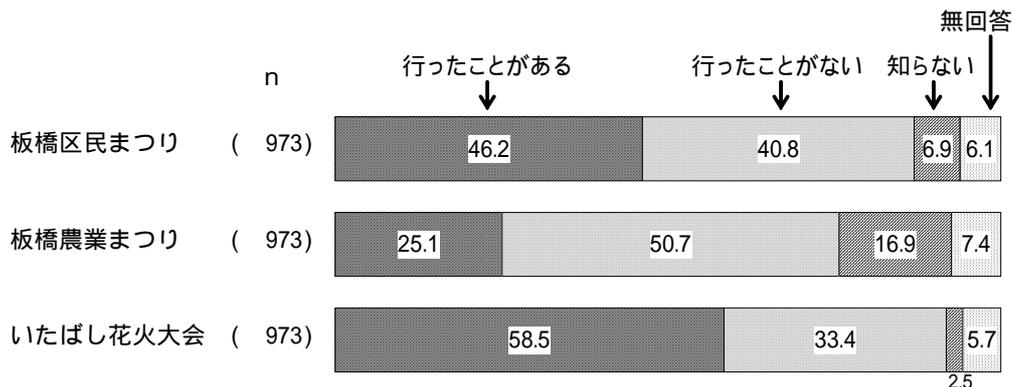




## 11 催し物・行事等の観覧状況・満足度（問4）

### （1）観覧状況

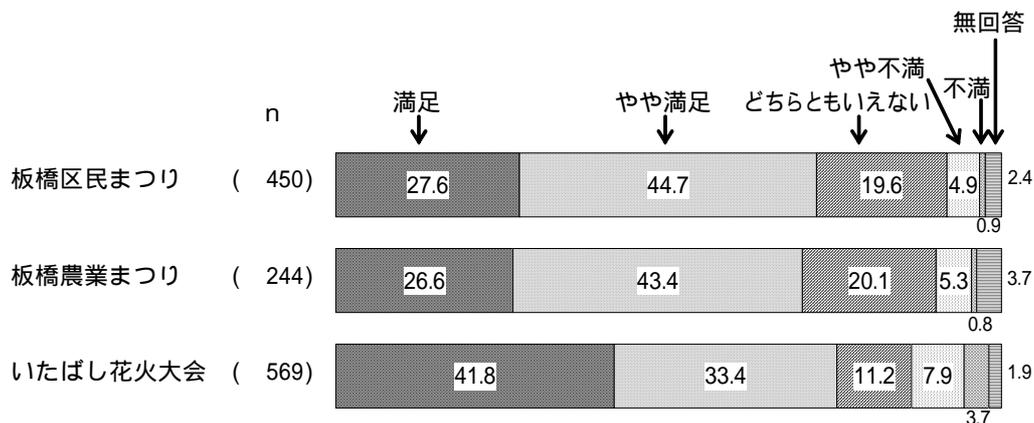
「行ったことがある」と回答した観覧状況が最も高いのは「いたばし花火大会」の58.5%であった。一方、「知らない」と回答した非認知率が最も高かったのは「板橋農業まつり」の16.9%である。



### （2）満足度

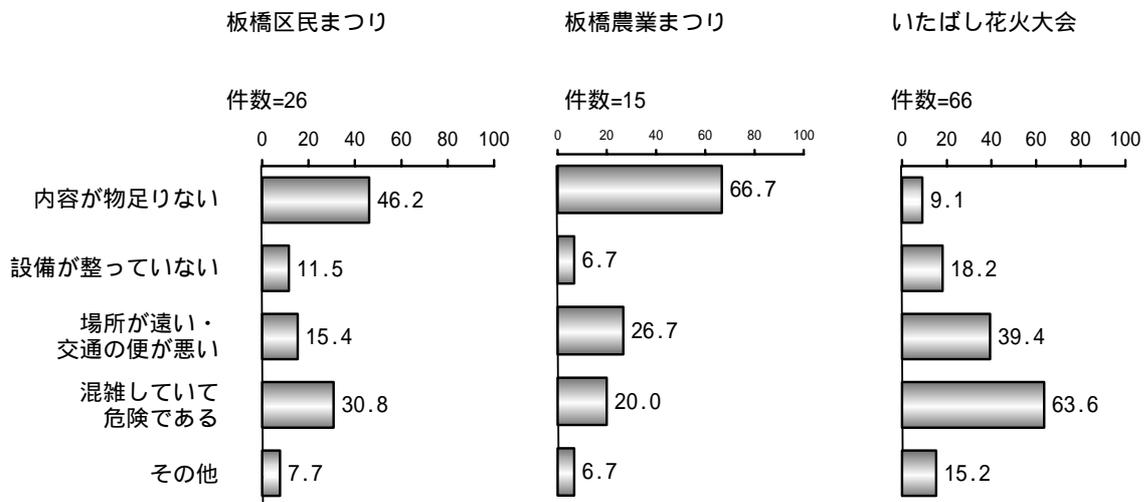
「満足」と「やや満足」を足した比率をみると、最も高いのは「いたばし花火大会」の75.2%であった。「満足」単独の値は、「いたばし花火大会」の41.8%が最も高い。

一方、「不満」と「やや不満」を足した比率をみると、最も高いのは「いたばし花火大会」の11.6%である。



### (3) 不満の理由

催し物・行事等の不満の理由としては、「板橋農業まつり」で「内容が物足りない」が66.7%と最も高い。以下、「いたばし花火大会」で「混雑して危険である」(63.6%)となっている。



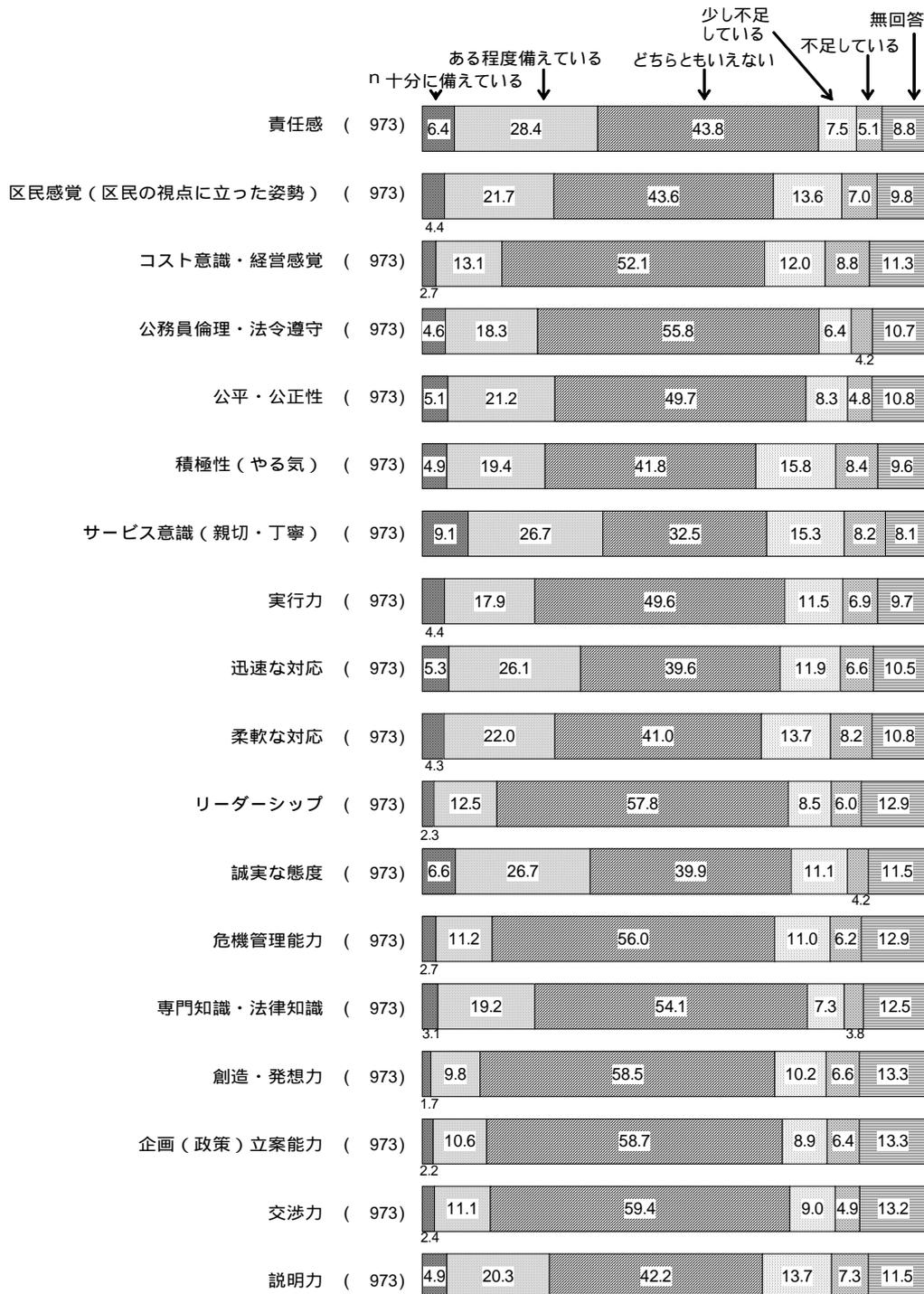
## 12 板橋区職員に期待すること（問5）

### （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、「十分に備えている」と「ある程度備えている」を足した比率をみると、最も高いのは「サービス意識（親切・丁寧）」の35.8%となる。以下、「責任感」（34.8%）「誠実な態度」（33.3%）「迅速な対応」（31.4%）と続く。

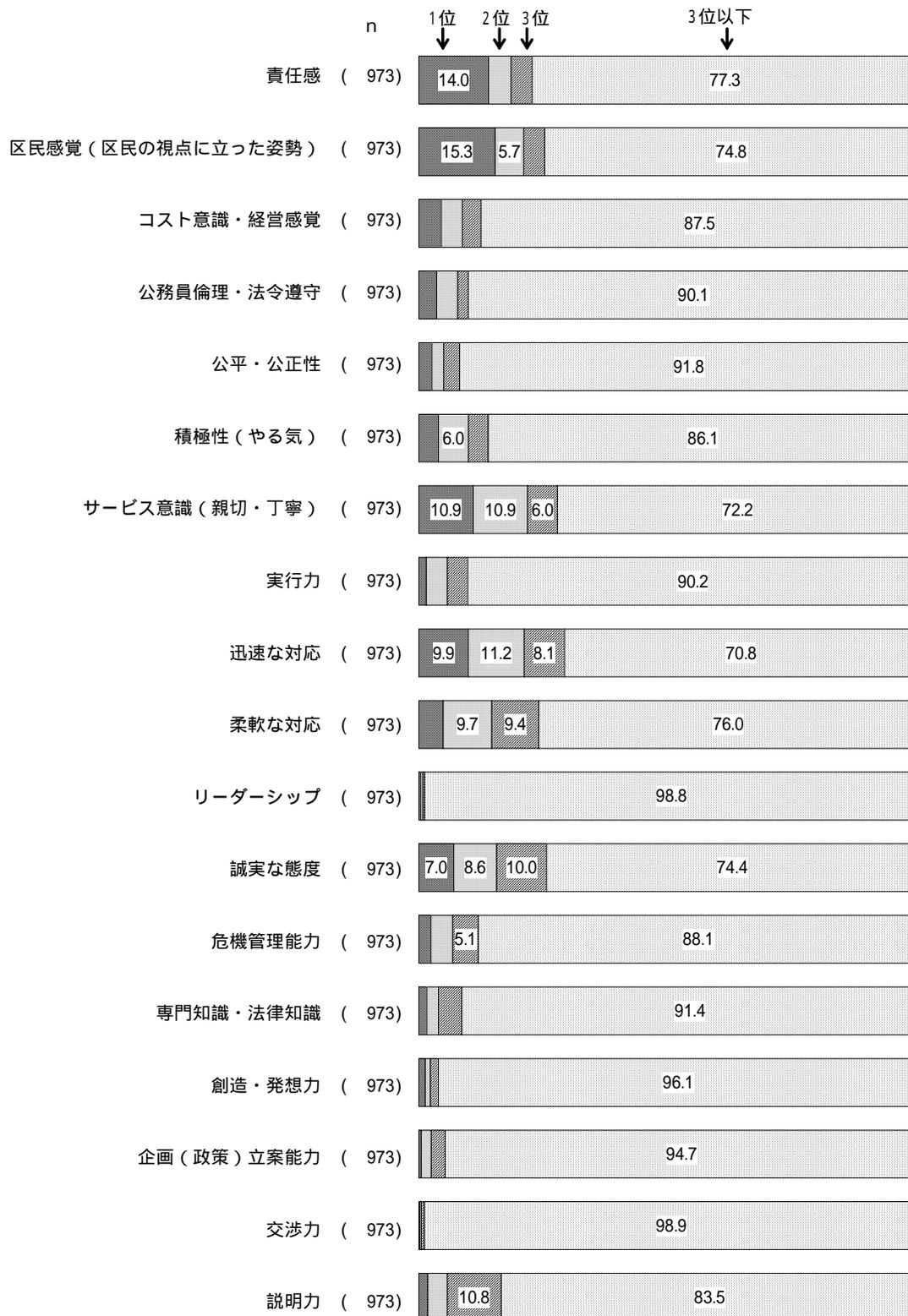
「十分に備えている」単独の値が高かったのは、「サービス意識（親切・丁寧）」（9.1%）が最も高い。以下、「誠実な態度」（6.6%）「責任感」（6.4%）「迅速な対応」（5.3%）「公平・公正性」（5.1%）と続く。

一方、「不足している」と「少し不足している」を足した比率をみると、最も高いのは「積極性（やる気）」の24.2%である。以下、「サービス意識（親切・丁寧）」（23.5%）「柔軟な対応」（21.9%）「説明力」（21.0%）と続く。



(2) 板橋区職員に求められる能力・資質

第1位に最も多く挙げられた項目は「区民感覚(区民の視点に立った姿勢)」の15.3%である。以下、「責任感」(14.0%)、「サービス意識(親切・丁寧)」(10.9%)、「迅速な対応」(9.9%)、「誠実な態度」(7.0%)が続き、これ以外の項目はすべて5%以下である。



### (3) 板橋区職員に求められる能力・資質の期待度

ここでは、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）を与えてみる。高い順位を得るほど得点が高くなるように傾斜配点を行っ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。	
各項目ごとの	
必要スコア	= (第1位の回答者数 × 3) + (第2位の回答者数 × 2) + (第3位の回答者数 × 1)

これによると、最も必要スコアが高いのは、「区民感覚（区民の視点に立った姿勢）」の598ポイントであり、「サービス意識（親切・丁寧）」（588ポイント）、「迅速な対応」（585ポイント）、「責任感」（537ポイント）が500ポイントを超えている。

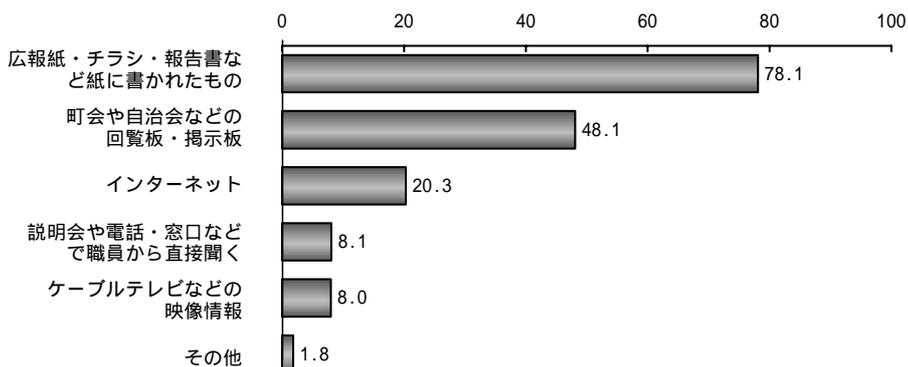
さらに、必要スコアを年齢別にみると、20代から40代で4位と、「柔軟な対応」が上位に入っているのが特徴的である。

		1位	2位	3位	4位	5位
全 体		区民感覚 598	サービス意識 588	迅速な対応 585	責任感 537	誠実な態度 469
年 齢 別	20代	サービス意識 88	区民感覚 60	迅速な対応 57	柔軟な対応 50	責任感 44
	30代	区民感覚 114	迅速な対応 113	サービス意識 111	柔軟な対応 101	誠実な態度 81
	40代	サービス意識 109	誠実な態度 102	迅速な対応 96	柔軟な対応 79	責任感 78
	50代	責任感 143	区民感覚 140	サービス意識 115	迅速な対応 112	誠実な態度 105
	60代	責任感 106	区民感覚 106	迅速な対応 89	サービス意識 68	誠実な態度 65
	70歳以上	迅速な対応 118	区民感覚 106	サービス意識 97	責任感 94	誠実な態度 73

## 13 区政情報の入手に関する満足度（問6）

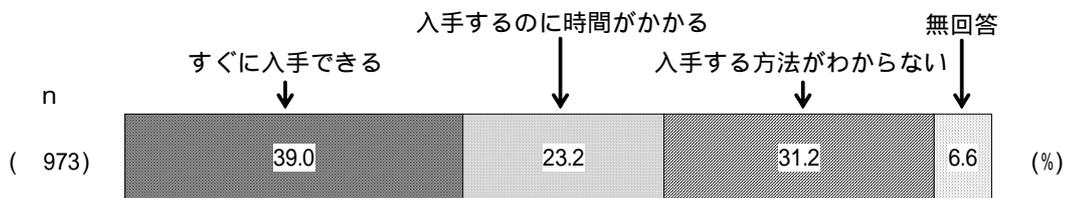
### (1) 区政情報の入手方法

区政情報の入手方法について、最も高いのは「広報紙・チラシ・報告書など紙に書かれたもの」の78.1%であった。



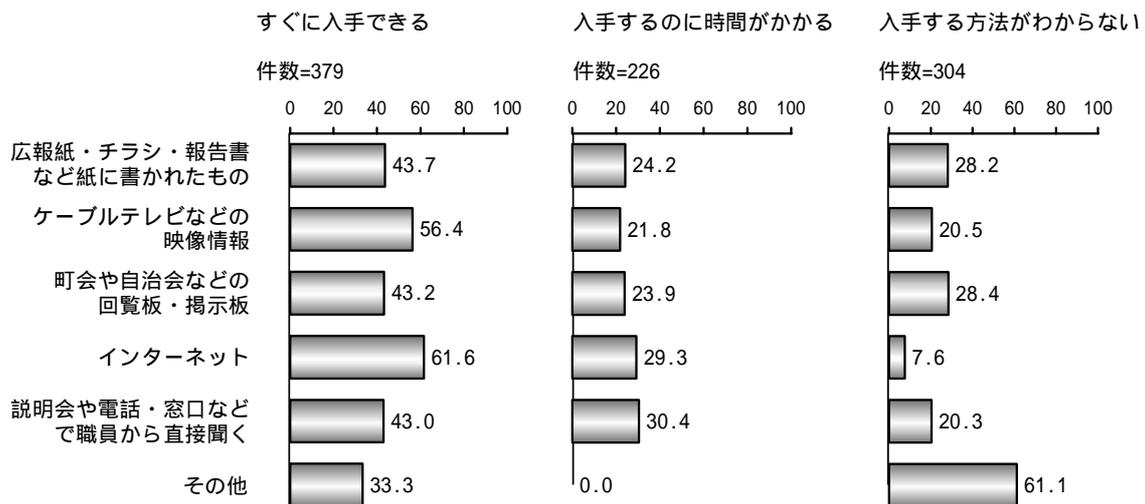
## (2) 情報入手の容易性

情報入手の容易性について、最も高いのは「すぐに入手できる」の39.0%となる。以下、「入手する方法がわからない」(31.2%)、「入手するのに時間がかかる」(23.2%)と続く。



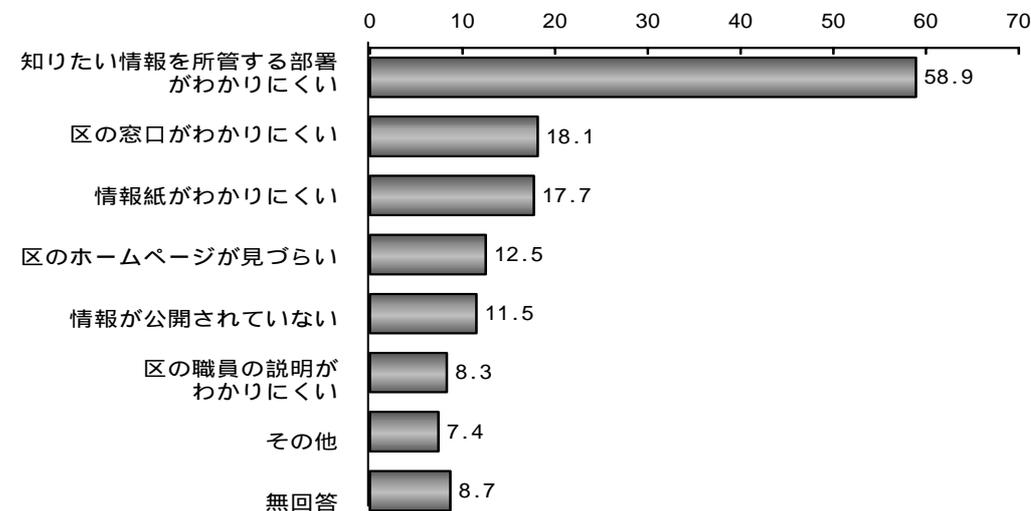
## (3) 情報入手の容易性と入手方法との関連

情報入手の容易性と入手方法との関連をみても、「すぐに入手できる」では、「インターネット」が61.6%と最も高くなっている。次いで、「ケーブルテレビなどの映像情報」で56.4%と半数を超えている。一方、「入手するのに時間がかかる」でも、「インターネット」が29.3%と高くなっている。



## (4) 情報入手が困難な理由

情報入手が困難な理由について、最も高いのは「知りたい情報を所管する部署がわかりにくい」の58.9%となる。





# 平成19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19年10月31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2,000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式会社エスピー研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（切手はいりません）に入れて、

**11月13日（火）まで** にご投函ください。

【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







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
情報	45	インターネットや電子メールなど情報通信技術が普及している	1	2	3	4	5	1	2	3
	46	区政に関する情報が公開されている	1	2	3	4	5	1	2	3
	47	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	48	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
	49	区政に区民の声が反映されている	1	2	3	4	5	1	2	3
	50	区の職員の対応が良い	1	2	3	4	5	1	2	3
	51	板橋区に愛着を感じる	1	2	3	4	5	1	2	3
	52	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な障がいを取り除こうという考え方。道や床の段差をなくしたり、階段に変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 施設の利用率・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『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	どちらともいえない	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	サービス内容・ 対応が悪い	施設予約が 取れない・手 続きが煩雑 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 区民農園	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
5 文化会館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
6 グリーンホール	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
7 板橋観光センター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
8 消費者センター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6

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『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 ええ	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	サービス内容・ 対応が悪い	きが煩雑である	施設予約が 取れない・ 手続き	その他
記入例)	①	2	3	1	2	3	④	5	①	2	3	4	⑤	6	
9	男女平等推進センター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
10	リサイクルプラザ	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
11	エコポリスセンター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
12	熱帯環境植物館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
13	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
14	赤塚植物園	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
15	社会教育会館(大原・ 成増)	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
16	郷土資料館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
17	郷土芸能伝承館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
18	区立美体館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
19	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
20	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
21	学校の教室や体育館 (学校開放されたもの)	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
22	植村冒険館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
23	区立図書館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6

【施設の満足度に『不満』とした方に】

各項目のご不満な点に、具体的な内容があればご記入ください。(項目番号・項目名は上記の表から転記)

項目番号	項目名	ご不満な点(具体的な内容)

問4 催し物・行事等についての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	観覧状況 (1つずつに)			【行ったことがある方に】 満足度(1つずつに)					【満足度が『不満』の方に】 不満の理由(すべてに)				
	行ったことがある	行ったことがない	知らない	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	内容が物足りない	設備が整っていない	交通の便が悪い	場所が遠い・混雑していて危険である	その他
記入例)	①	2	3	1	2	3	④	5	①	2	3	4	⑤
1 板橋区民まつり	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2 板橋農業まつり	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3 いたばし花火大会	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

【催し物・行事・事業の満足度に『不満』とした方に】

各項目のご不満な点に、具体的な内容があればご記入ください。(項目番号・項目名は上記の表から転記)

項目番号	項目名	ご不満な点(具体的な内容)

問5 板橋区職員に期待することについておたずねします。

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	どちらともいえない	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

項目	十分に備えている	ある程度備えている	どちらともいえない	少し不足している	不足している
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

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6 板橋区の区政情報に関することについておたずねします。

区の情報をどのようにして入手していますか。該当するものの番号に をしてください（複数可）。

- |                         |                        |
|-------------------------|------------------------|
| 1 広報紙・チラシ・報告書など紙に書かれたもの | 4 インターネット              |
| 2 ケーブルテレビなどの映像情報        | 5 説明会や電話・窓口などで職員から直接聞く |
| 3 町会や自治会などの回覧板・掲示板      | 6 その他（ ）               |

知りたい区政情報をすぐに入手できますか。1つ選んで をしてください。

- 1 すぐに入手できる      2 入手するのに時間がかかる      3 入手する方法がわからない

で「2または3」を選んだ方にお聞きします。  
 情報を入手することが困難な理由を下から選んで、番号に をしてください（複数可）。

- |                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| 1 情報紙がわかりにくい      | 5 知りたい情報を所管する部署がわかりにくい |
| 2 区のホームページが見つからない | 6 区の窓口がわかりにくい          |
| 3 区の職員の説明がわかりにくい  | 7 その他（ ）               |
| 4 情報が公開されていない     |                        |

問7 区の施策について、どんなことでも結構ですから、あなたのご意見を下欄にご自由にお書きください。

---



---



---

ご 協 力 あ り が と う ご ざ い ま し た