

「区民満足度調査報告書」の概要

平成18年1月

板 橋 区

目 次

I	調査概要	1
1	調査目的	1
2	調査方法	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	2
	（2）年代	2
	（3）居住地域	2
	（4）職業	2
	（5）家族構成	2
	（6）居住年数	2
2	施策の満足度	3
	（1）子育て・教育・健康・余暇分野における各項目の満足度	3
	（2）自立支援・男女・労働等分野における各項目の満足度	4
	（3）交流・産業・文化芸術・国際分野における各項目の満足度	5
	（4）安全・安心・まちなみ分野における各項目の満足度	6
	（5）環境・道路・交通分野における各項目の満足度	7
	（6）情報・行政経営分野における各項目の満足度	8
	（7）平均スコアでみる満足度	9
3	施策の改善度	10
	（1）子育て・教育・健康・余暇分野における各項目の改善度	10
	（2）自立支援・男女・労働等分野における各項目の改善度	11
	（3）交流・産業・文化芸術・国際分野における各項目の改善度	12
	（4）安全・安心・まちなみ分野における各項目の改善度	13
	（5）環境・道路・交通分野における各項目の改善度	14
	（6）情報・行政経営分野における各項目の改善度	15
	（7）平均スコアでみる改善度	16

4	満足度と改善度からみた行政ニーズ	17
	（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	17
	（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	18
	（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	18
	（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	19
	（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	19
	（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	20
5	住みやすさの評価	21
6	定住意向	21
7	平均スコアでみる満足度と「住みやすさ」等の質問との関連	21
8	税金に見合った行政サービスの受益	22
9	総合治水対策	22
10	特に重要と思う施策	23
11	健康状態	24
12	区の施設の利用状況・満足度	25
13	事務事業・制度の利用状況・満足度	29
14	催し物・行事・事業の観覧状況・満足度	31
15	催し物・行事・事業の参加状況・満足度	32
16	地域活動への参加	33
III	総括・分析	34
☆	使用した調査票	37

I 調査概要

1. 調査目的

今後の行政サービスの実施及び改善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. 調査方法

- (1) 対象者 2,000人(区内在住の満20歳以上の一般区民)
- (2) 抽出方法 住民基本台帳から層化二段無作為抽出
- (3) 実施期間 平成17年11月2日(水)～11月16日(水)

3. 回収結果

有効回収数 862(有効回収率:43.1%)

4. 調査項目

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

II 調査結果

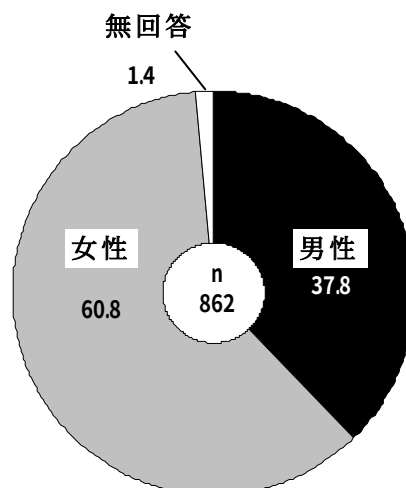
調査結果の基本的な内容、及び特質すべき点についてみる。なお、各項目の()書きの図番号については、本編の図番号に対応している。

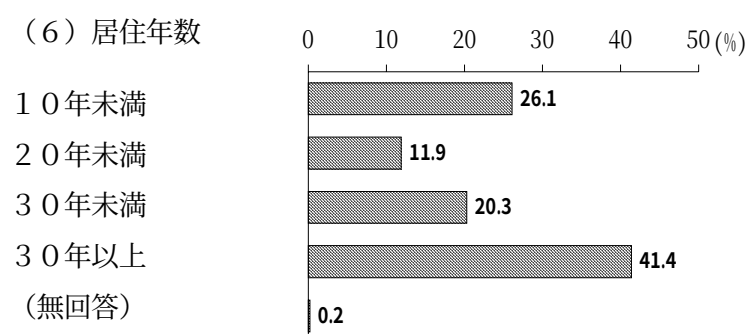
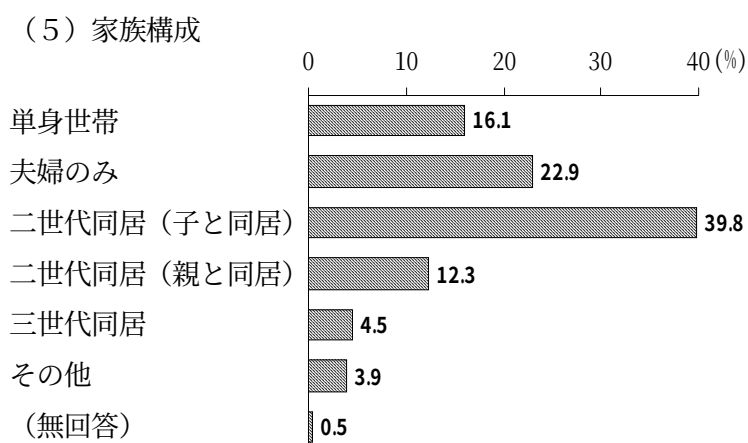
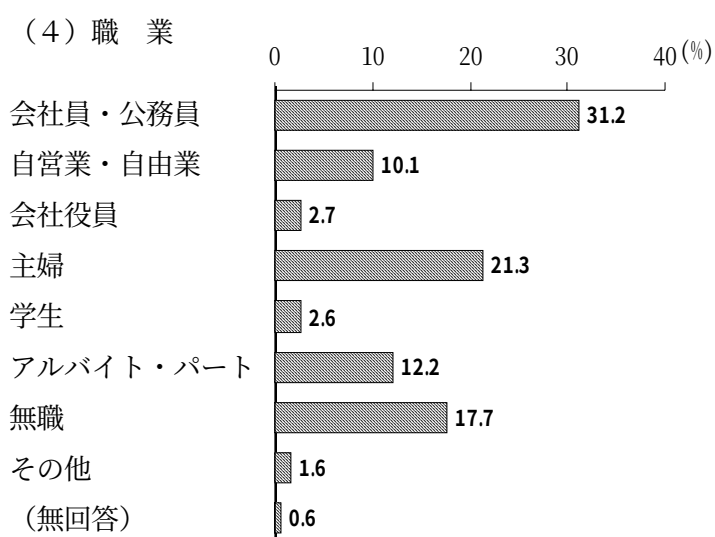
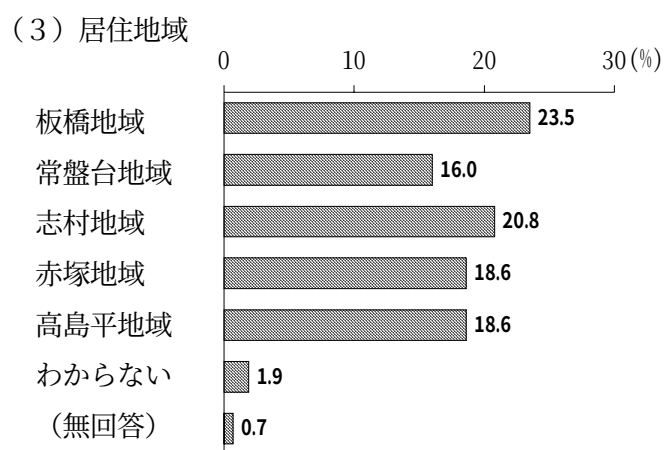
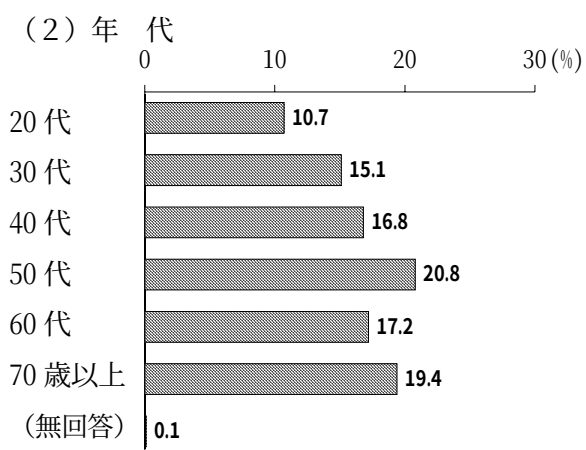
1. 回答者の属性(問7に関して)

回答者の性別は、男性が326人(37.8%)、女性が524人(60.8%)である。年齢は、「50代」が179人(20.8%)で最も多く、次いで「70歳以上」が167人(19.4%)、「60代」が148人(17.2%)、と続く。最も少ないのは「20代」の92人(10.7%)となっている。職業は、「会社員・公務員」269人(31.2%)で最も多い。次いで主婦184人(21.3%)、無職153人(17.7%)と続く。家族構成では、「子と同居」が343人(39.8%)と最も多い。居住年数では「30年以上」が357人(41.4%)で最も多い。

(1) 性別

	基 数	構成比
1 男性	326	37.8%
2 女性	524	60.8
(無回答)	12	1.4
合 計	862	100.0

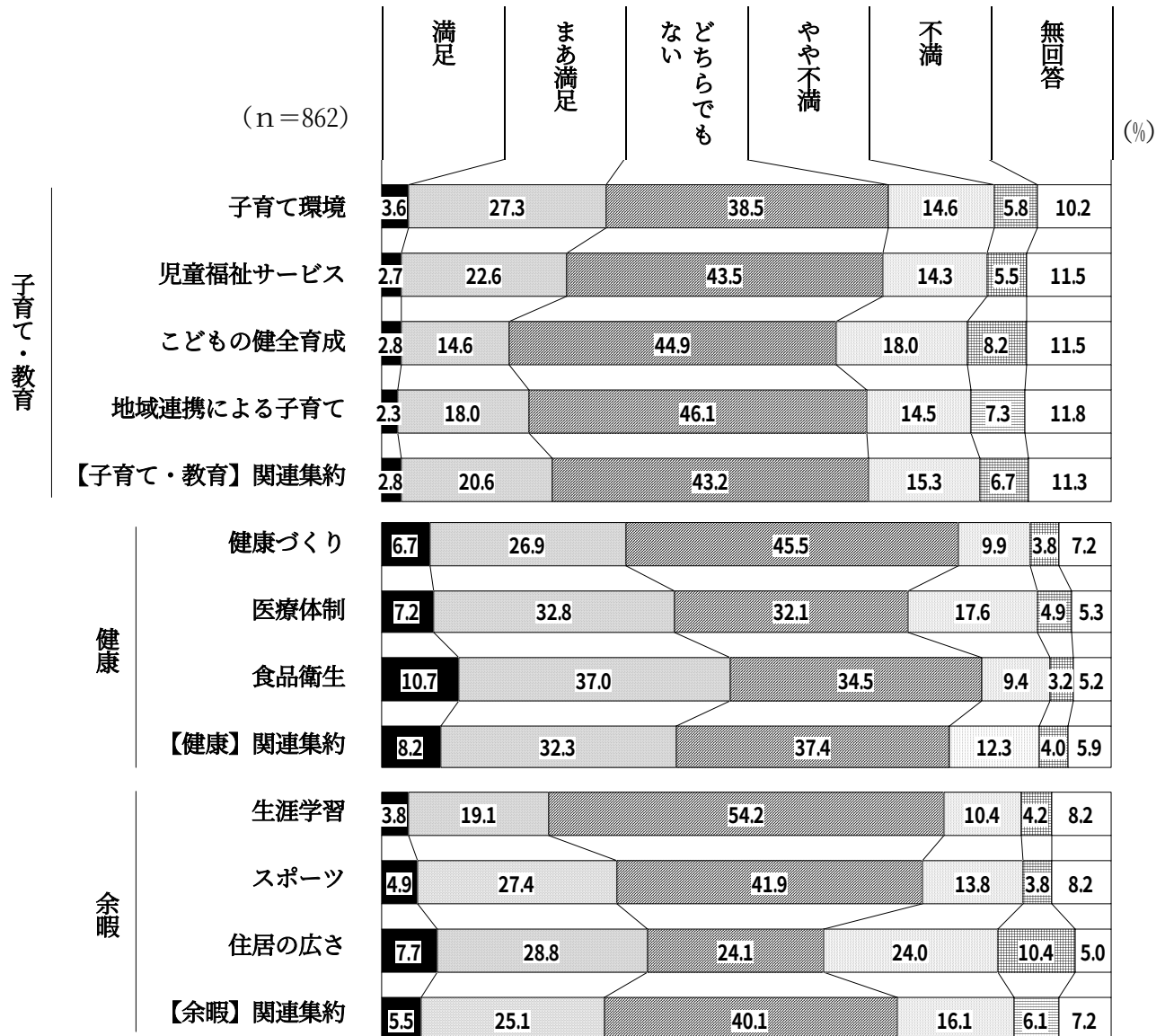




2. 施策の満足度（問1に関して）

（1）子育て・教育・健康・余暇分野における各項目の満足度

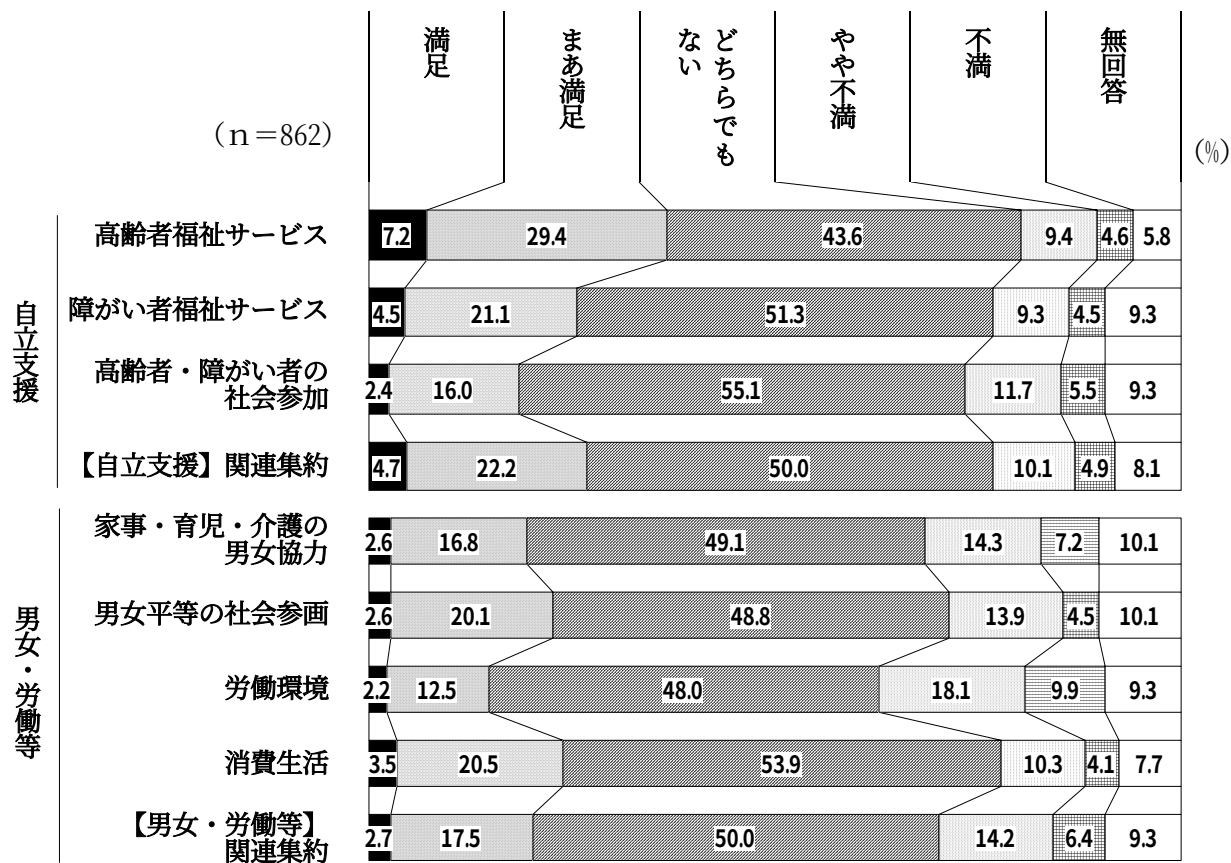
図Ⅱ－1 施策の満足度＜子育て・教育・健康・余暇関連項目＞



「満足」と「まあ満足」を足した満足度は、「食品衛生」が47.7%で最も高く、次いで「医療体制」（40.0%）も40%を超えている。これに対して、「不満」と「やや不満」を足した不満度は、「住居の広さ」が34.4%で最も高く、次いで「こどもの健全育成」が26.2%となっている。（図Ⅱ－1）

(2) 自立支援・男女・労働等分野における各項目の満足度

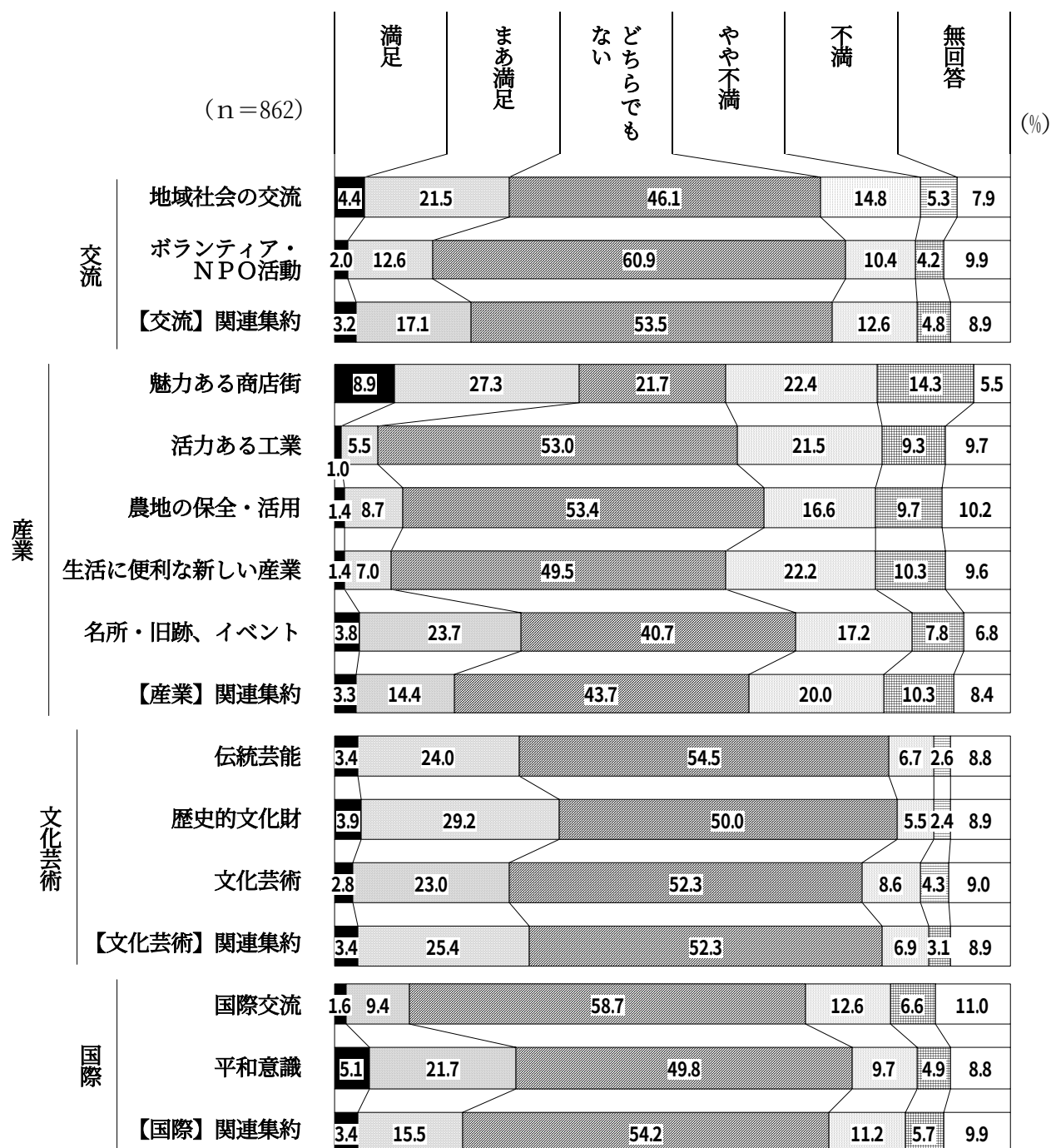
図Ⅱ－２ 施策の満足度＜自立支援・男女・労働等関連項目＞



満足度は、「高齢者福祉サービス」が36.6%で最も高く、次いで「障がい者福祉サービス」が25.6%となっている。これに対して、不満度は、「労働環境」が28.0%で最も高く、次いで「家事・育児・介護の男女協力」(21.5%)が20%を超えている。(図Ⅱ－２)

(3) 交流・産業・文化芸術・国際分野における各項目の満足度

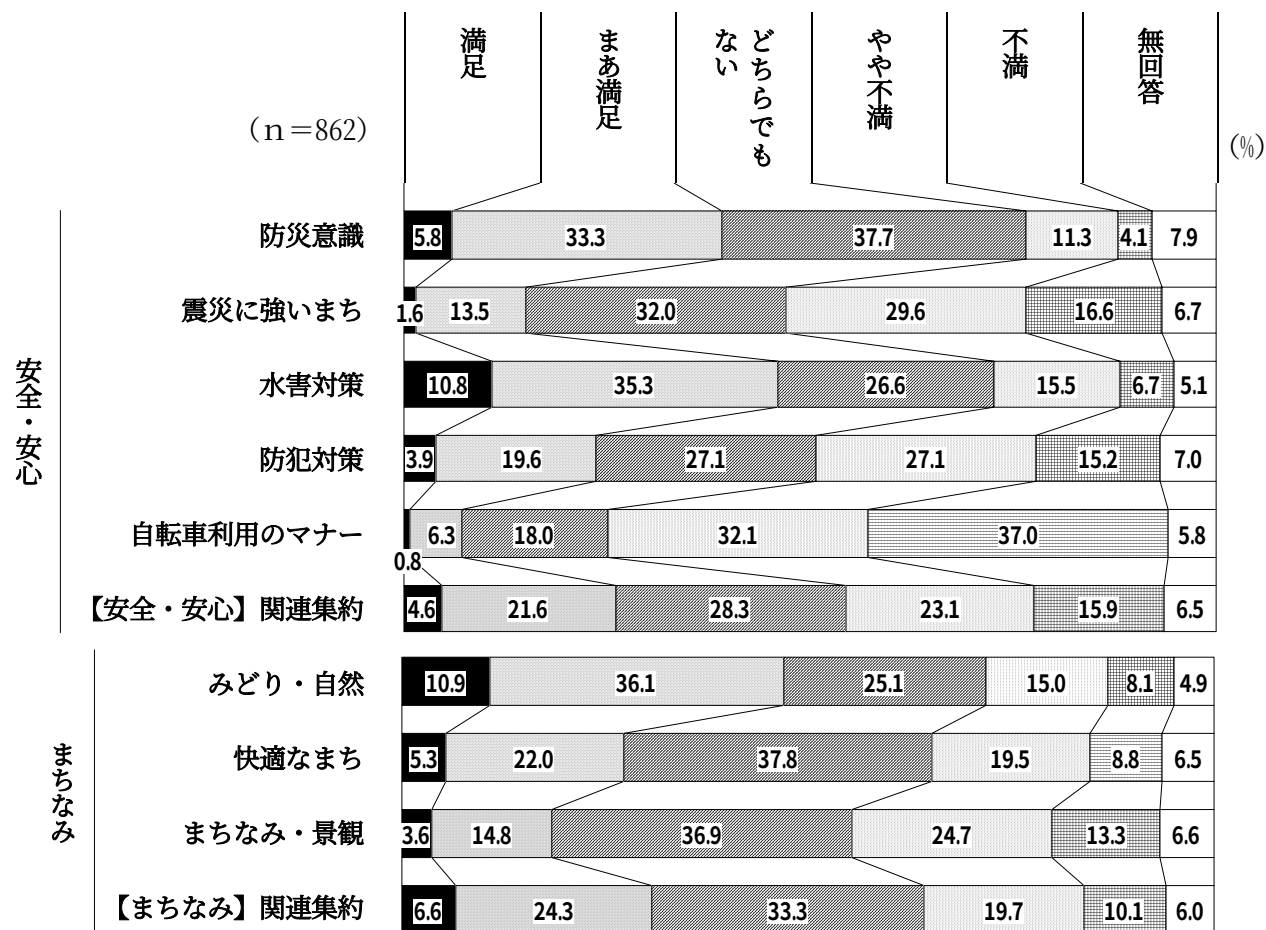
図Ⅱ－３施策の満足度<<交流・産業・文化芸術・国際関連項目>>



満足度は、「魅力ある商店街」が36.2%で最も高く、次いで「歴史的文化財」が33.1%となっている。これに対して、不満度は、満足度と同様に「魅力ある商店街」が36.7%で最も高く、次いで「生活に便利な新しい産業」(32.5%)と「活力ある工業」(30.8%)が30%を超えている。(図Ⅱ－３)

(4) 安全・安心・まちなみ分野における各項目の満足度

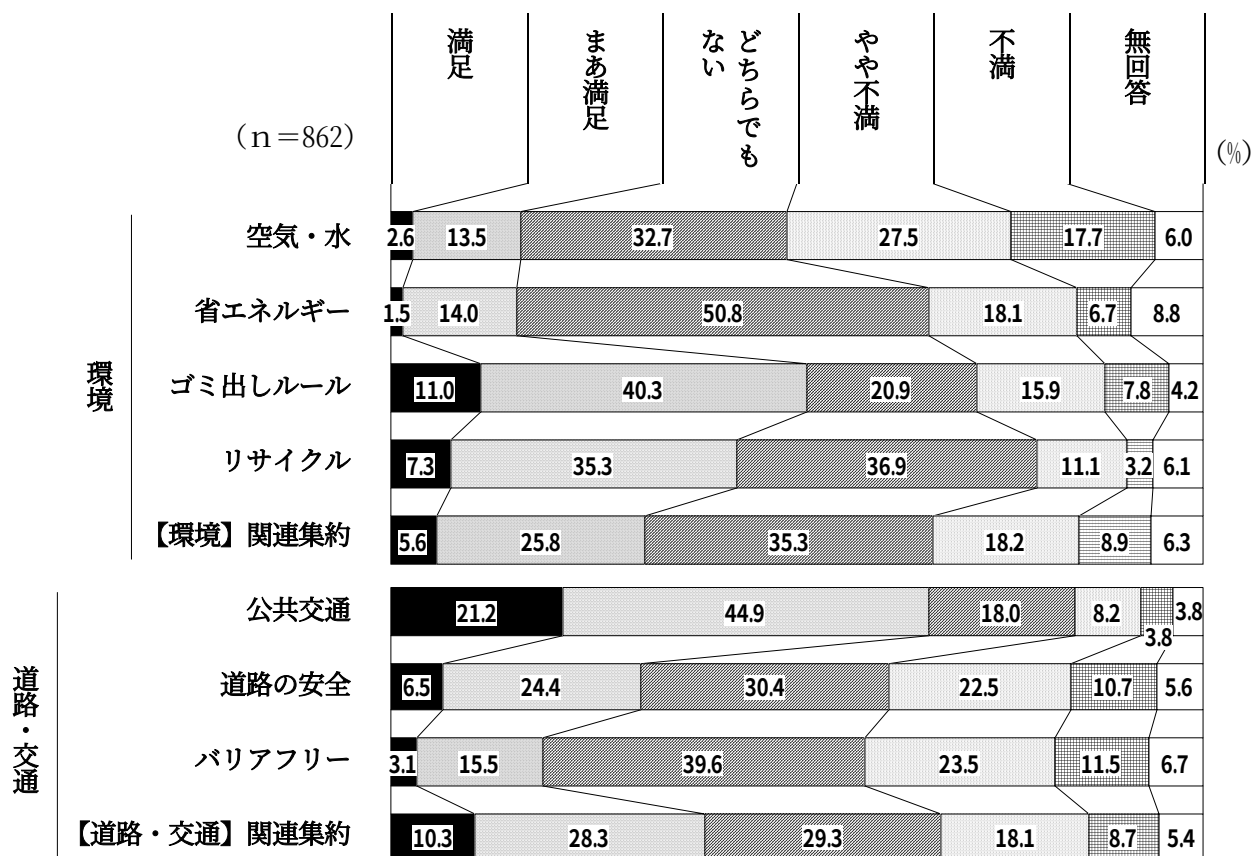
図Ⅱ－４施策の満足度<<安全・安心・まちなみ関連項目>>



満足度は、「みどり・自然」(47.0%)と「水害対策」(46.1%)が高く、次いで「防災意識」が39.1%となっている。これに対して、不満度は、「自転車利用のマナー」が69.1%と飛び抜けて高く、全52項の中で最も高い比率となっている。次いで「震災に強いまち」(46.2%)と「防犯対策」(42.3%)が40%を超えている。(図Ⅱ－４)

(5) 環境・道路・交通分野における各項目の満足度

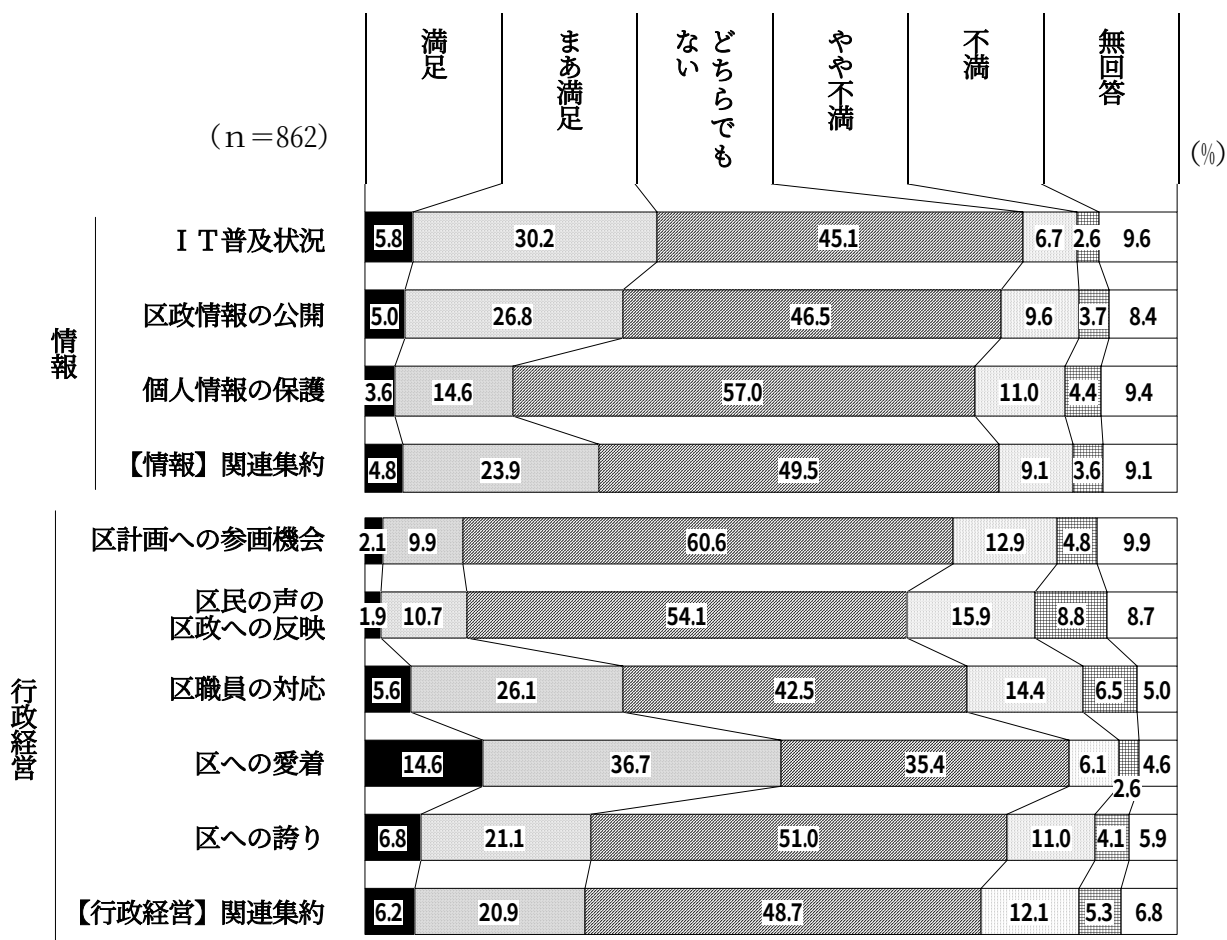
図II－5 施策の満足度<<環境・道路・交通関連項目>>



満足度は、「公共交通」が 66.1%と飛び抜けて高く、全52項の中で最も高い比率となっている。次いで「ゴミ出しルール」が 51.3%と半数を超える。これに対して、不満度は、「空気・水」が 45.2%と最も高く、次いで「バリアフリー」(35.0%)と「道路の安全」(33.2%)が 30%を超えている。(図II－5)

(6) 情報・行政経営分野における各項目の満足度

図Ⅱ－6 施策の満足度<<情報・行政経営関連項目>>



満足度は、「区への愛着」が 51.3%と半数を超えており、全 5 2 項目の中で最も高い比率となっている。次いで「I T 普及状況」が 36.0%となっている。これに対して、不満度は、「区民の声の区政への反映」が 24.7%で最も高く、次いで「区職員の対応」が 20.6%と 20%を超えている。

(7) 平均スコアでみる満足度

ここで、区民の各項目に対する満足度を指数化し、みていくことにする。

指数化の方法は、以下のように区民の回答にスコア（得点）を与え、平均化したものである。

この方法により、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。

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

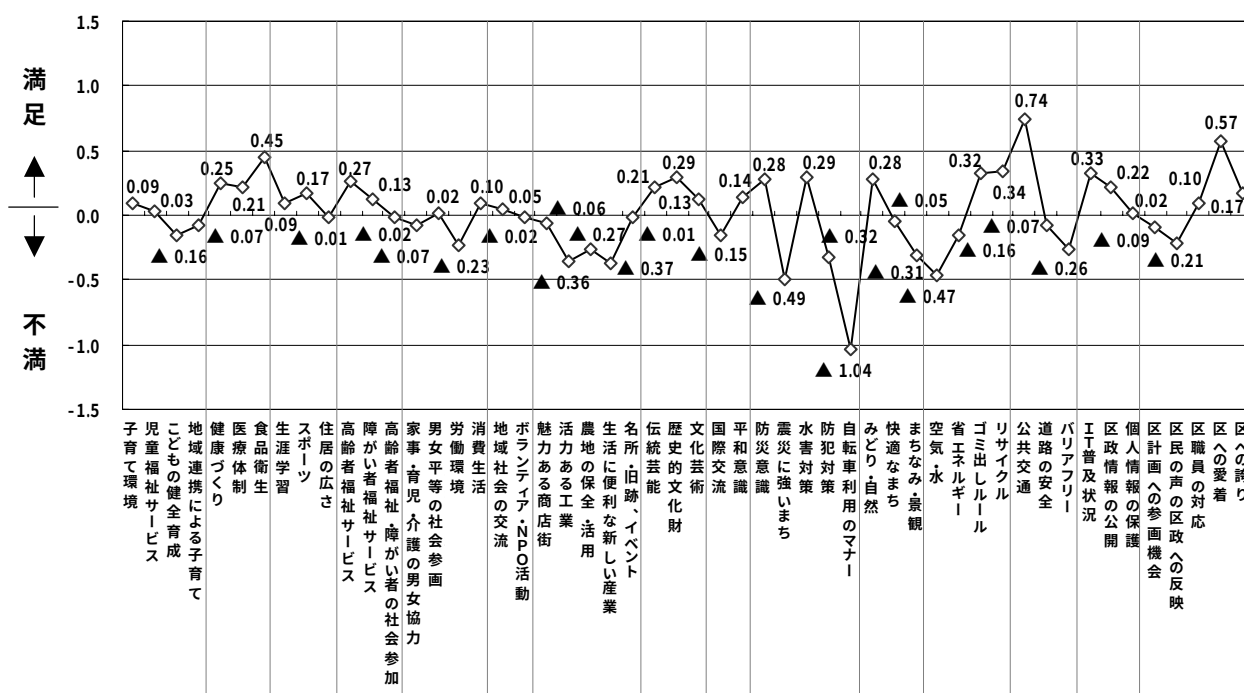
したがって、“0”を基準に数値が大きいほど満足度が高く、数値が小さいほど不満度が高いことが示される。

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。

まず、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28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24項目となっている。52項目のうち49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」（0.74）、「区への愛着」（0.57）、「食品衛生」（0.45）、不満度が高い項目として「自転車利用のマナー」（▲1.04）、「震災に強いまち」（▲0.49）、「空気・水」（▲0.47）となっている。（図Ⅱ－9）

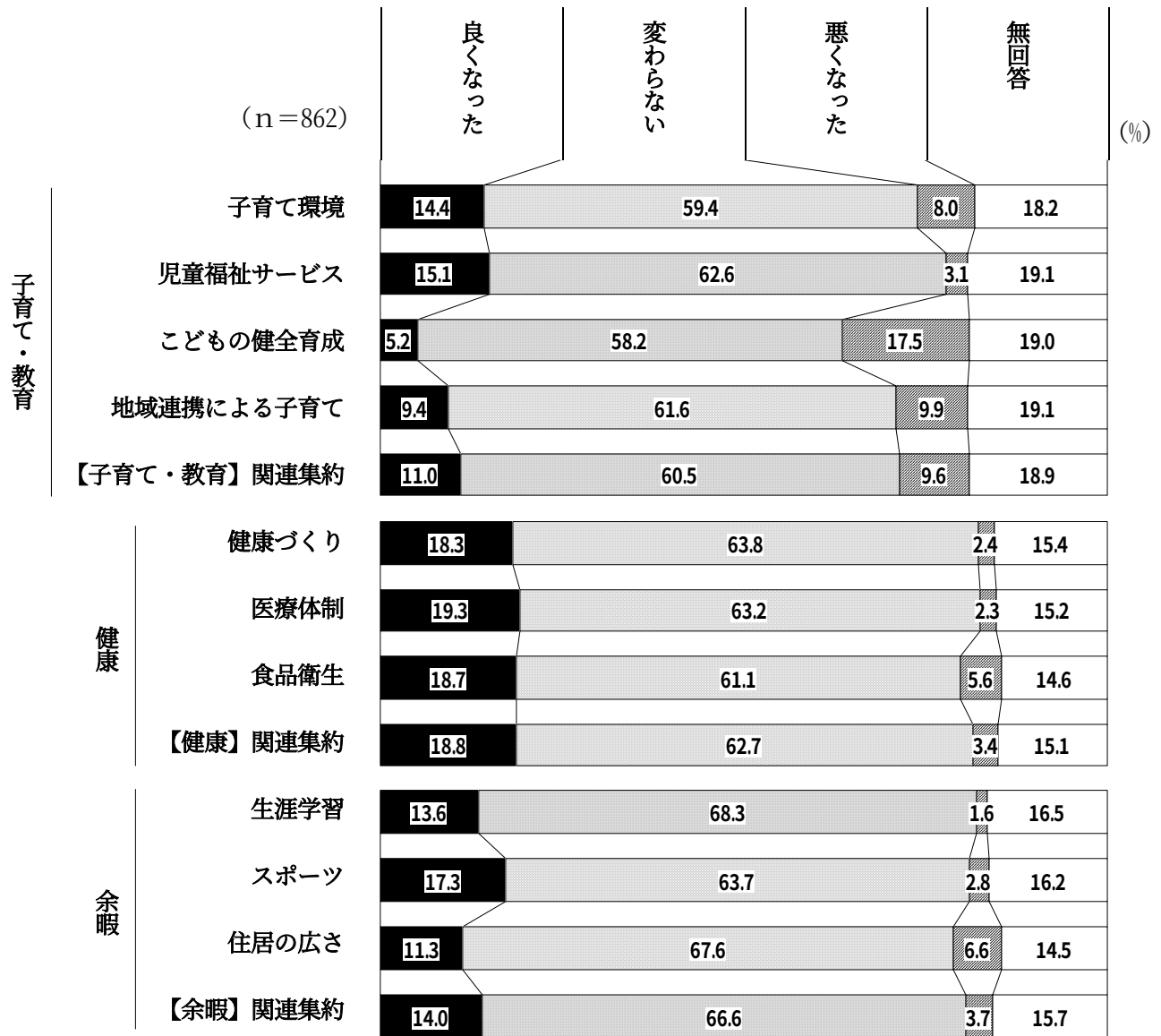
図Ⅱ－9 平均スコアによる施策の満足度《全体》



3. 施策の改善度（問1に関して）

（1）子育て・教育・健康・余暇分野における各項目の改善度

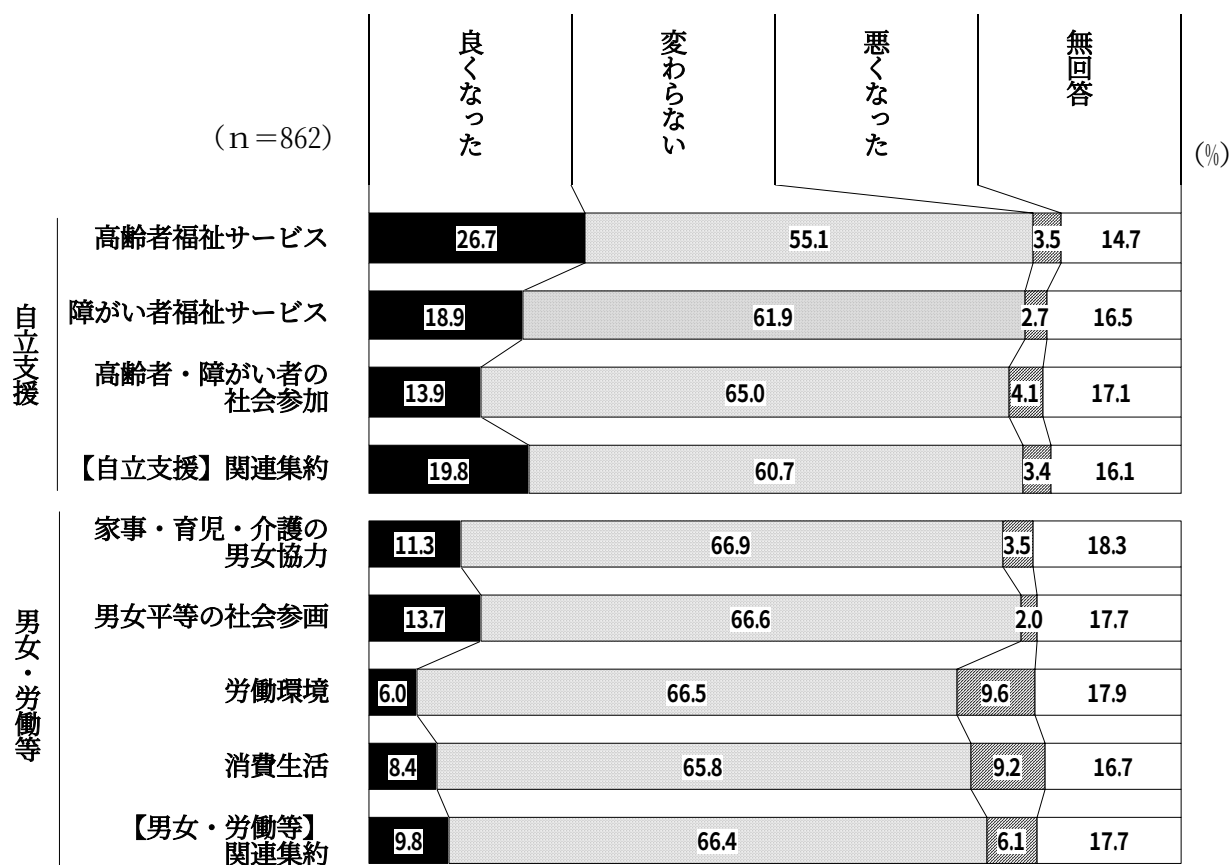
図Ⅱ－１６ 施策の改善度《子育て・教育・健康・余暇関連項目》



「良くなった」という改善度の比率が最も高いのが「医療体制」の19.3%であった。以下、「食品衛生」(18.7%)、「健康づくり」(18.3%)と続く。一方、「悪くなった」という悪化度の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5.2%しかない。以下、「地域連携による子育て」(9.9%)、「子育て環境」(8.0%)と続く。(図Ⅱ－１６)

(2) 自立支援・男女・労働等分野における各項目の改善度

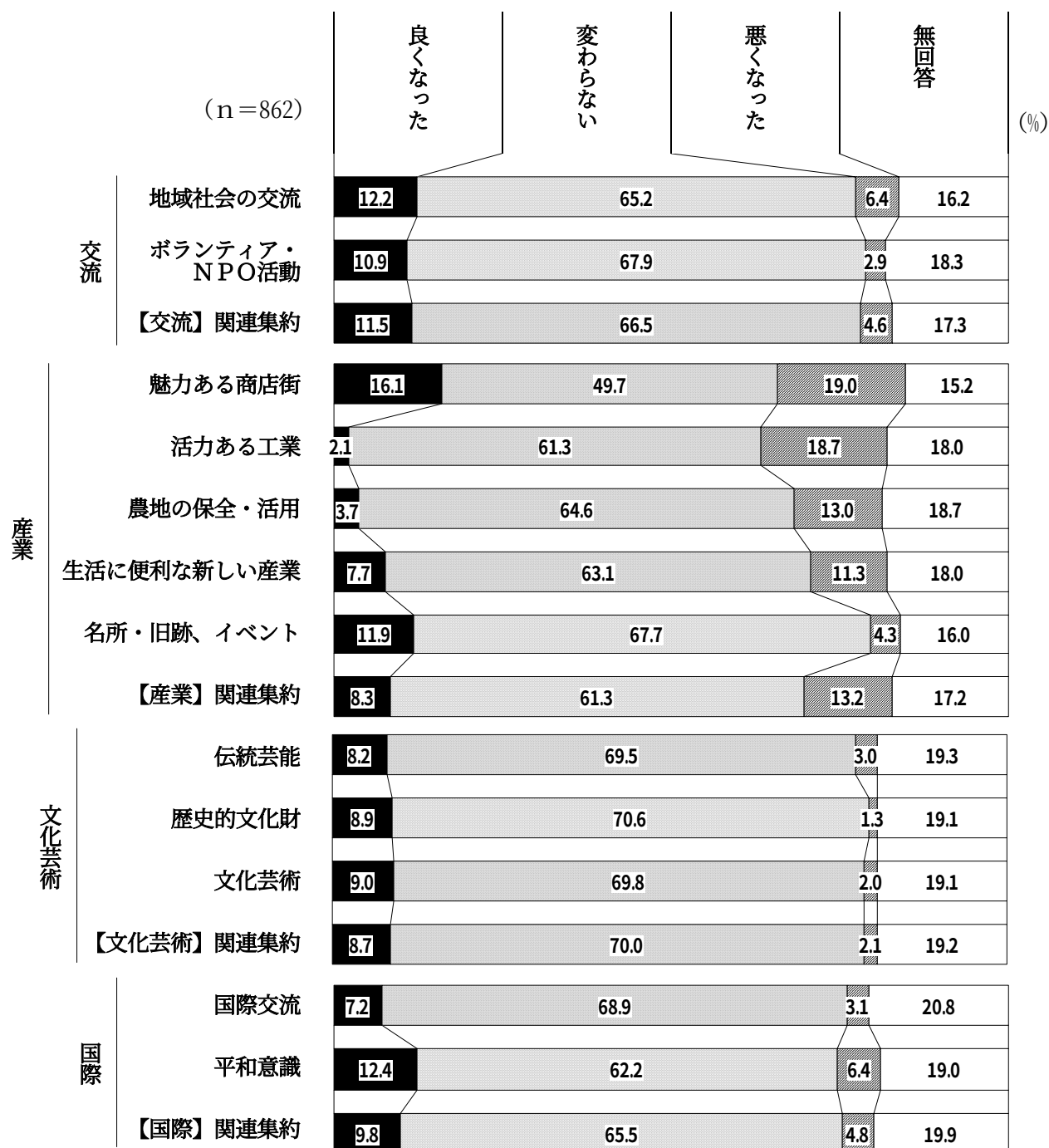
図Ⅱ－１７ 施策の改善度<<自立支援・男女・労働等関連項目>>



改善度が最も高いのは、「高齢者福祉サービス」の26.7%であった。以下、「障がい者福祉サービス」(18.9%)、「高齢者・障がい者の社会参加」(13.9%)と続く。悪化度が最も高いのは、「労働環境」の9.6%で、この項目の「良くなった」という比率は6.0%しかない。次いで「消費生活」が9.2%となっている。(図Ⅱ－１７)

(3) 交流・産業・文化芸術・国際分野における各項目の改善度

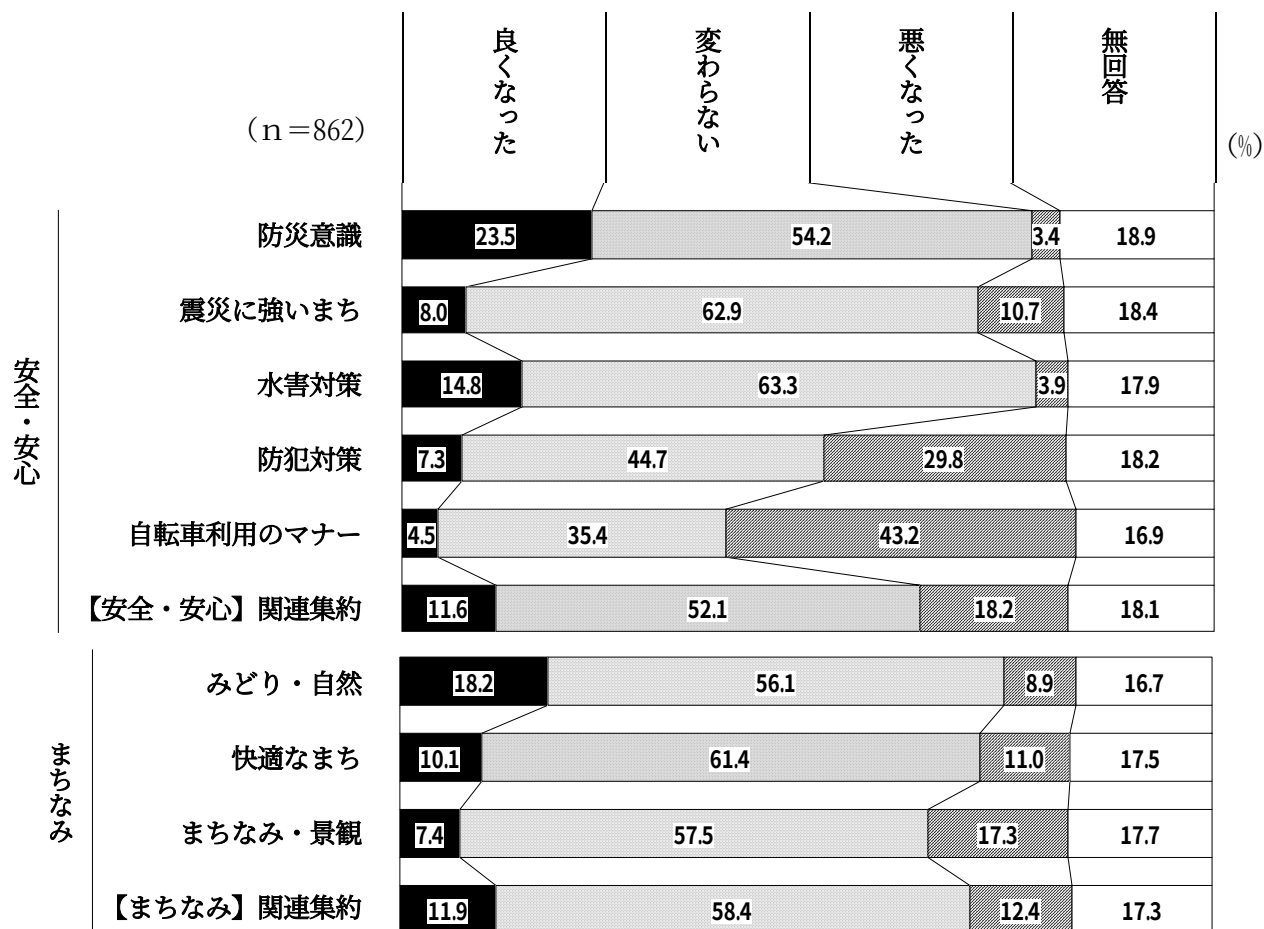
図Ⅱ－１８ 施策の改善度＜交流・産業・文化芸術・国際関連項目＞



改善度が最も高いのは、「魅力ある商店街」の 16.1%であった。以下、「平和意識」(12.4%)、「地域社会の交流」(12.2%)、「名所・旧跡、イベント」(11.9%)と続く。一方、悪化度が最も高いのは、「魅力ある商店街」の 19.0%で、「良くなった」(16.1%)の数値を若干上回っている。以下、「活力ある工業」(18.7%)、「農地の保全・活用」(13.0%)、「生活に便利な新しい産業」(11.3%)と続く。
(図Ⅱ－１８)

(4) 安全・安心・まちなみ分野における各項目の改善度

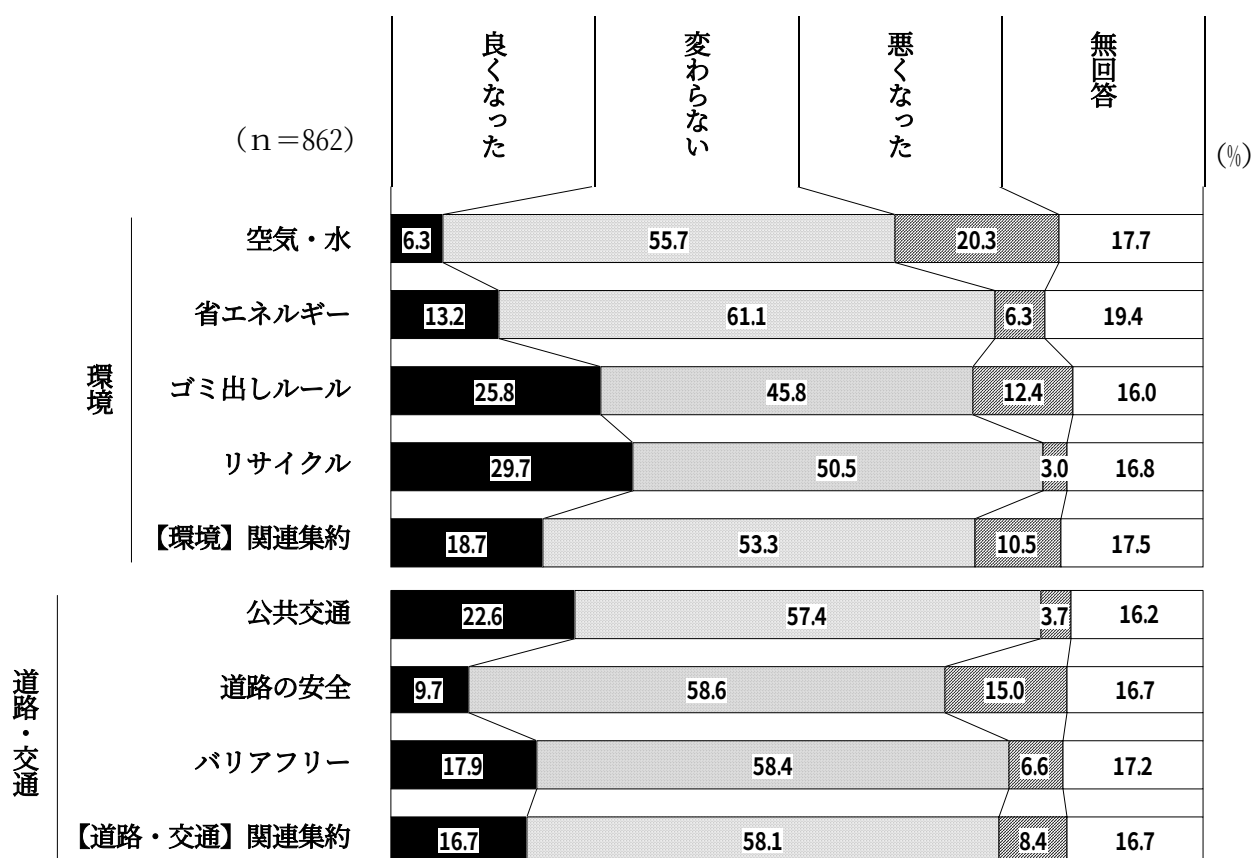
図Ⅱ－１９ 施策の改善度《安全・安心・まちなみ関連項目》



改善度が最も高いのは、「防災意識」の23.5%であった。以下、「みどり・自然」(18.2%)、「水害対策」(14.8%)と続く。一方、悪化度が最も高いのは、「自転車利用のマナー」の43.2%で、「防犯対策」の29.8%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」(17.3%)などが続く。(図Ⅱ－１９)

(5) 環境・道路・交通分野における各項目の改善度

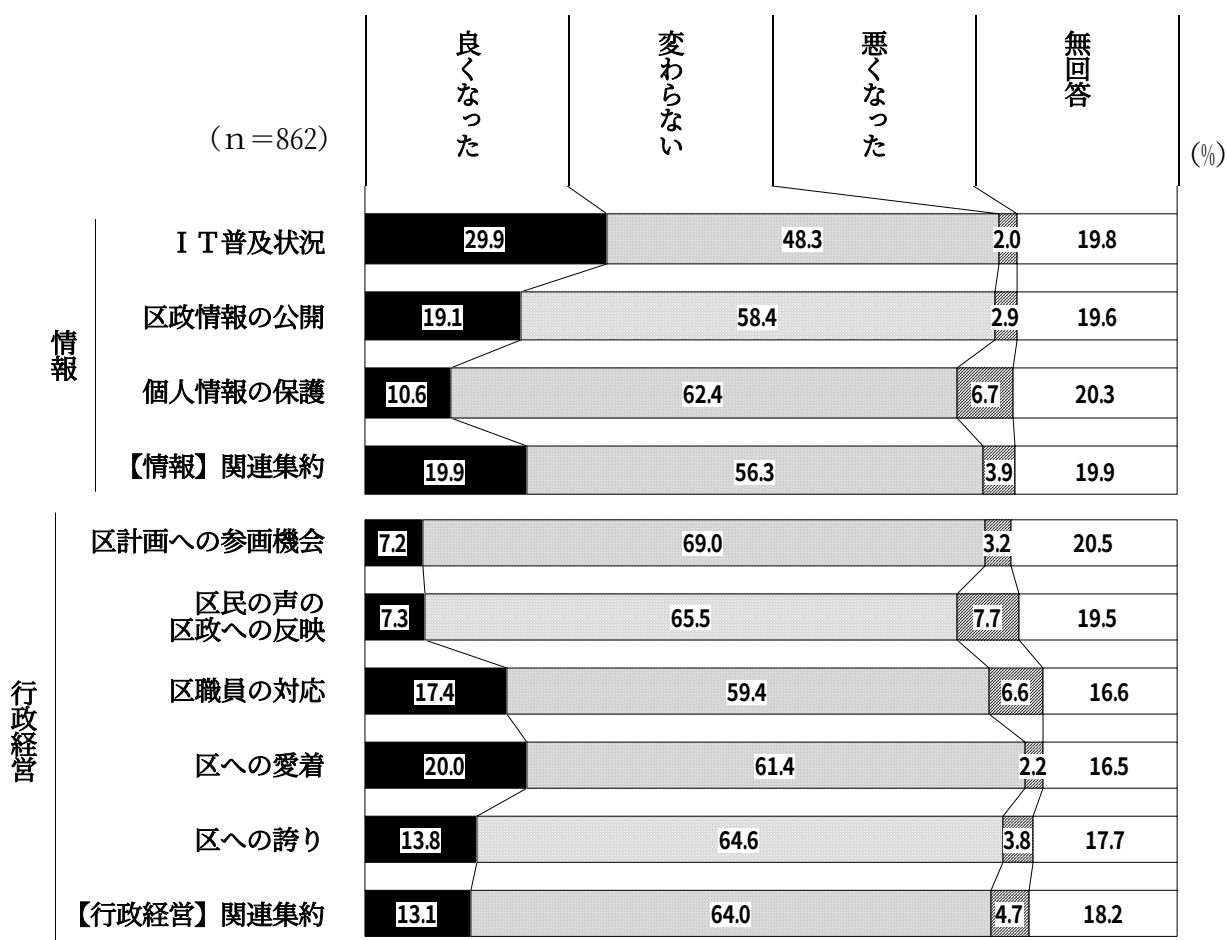
図Ⅱ－２０ 施策の改善度《環境・道路・交通関連項目》



改善度が最も高いのは、「リサイクル」の29.7%であった。以下、「ゴミ出しルール」(25.8%)、「公共交通」(22.6%)と続く。一方、悪化度が最も高いのは、「空気・水」の20.3%で、この項目の「良くなった」という比率は6.3%しかない。以下、「道路の安全」(15.0%)、「ゴミ出しルール」(12.4%)と続く。(図Ⅱ－２０)

(6) 情報・行政経営分野における各項目の改善度

図Ⅱ－２１ 施策の改善度＜情報・行政経営関連項目＞



改善度が最も高いのは、「I T普及状況」の 29.9%であった。以下、「区への愛着」(20.0%)、「区政情報の公開」(19.1%)と続く。一方、悪化度が最も高いのは、「区民の声の区政への反映」の 7.7%で、10%を超える項目はなかった。(図Ⅱ－２１)

(7) 平均スコアでみる改善度

ここでも満足度の際と同じように、区民の各項目に対する改善度を指数化し、みていくことにする。

指数化の方法は、満足度の時と同じように、以下のように区民の回答にスコア（得点）を与え、平均化したものである。この方法により、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。

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

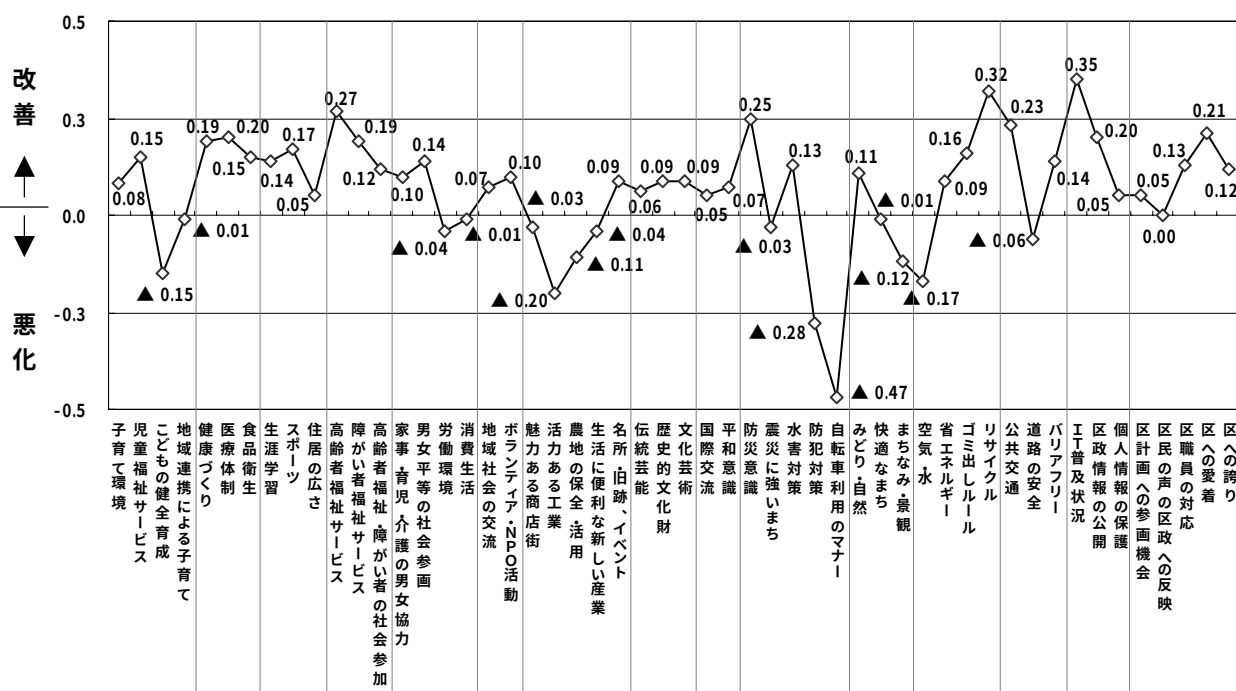
したがって、“0”を基準に数値が大きいほど改善度が高く、数値が小さいほど悪化度が高いことが示される。

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。

まず、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36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15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」(0.35)、「リサイクル」(0.32)、「高齢者福祉サービス」(0.27)、「防災意識」(0.25)、改善度が低い項目として「自転車利用のマナー」(▲0.47)、「防犯対策」(▲0.28)、「活力ある工業」(▲0.20)となる。(図Ⅱ-24)

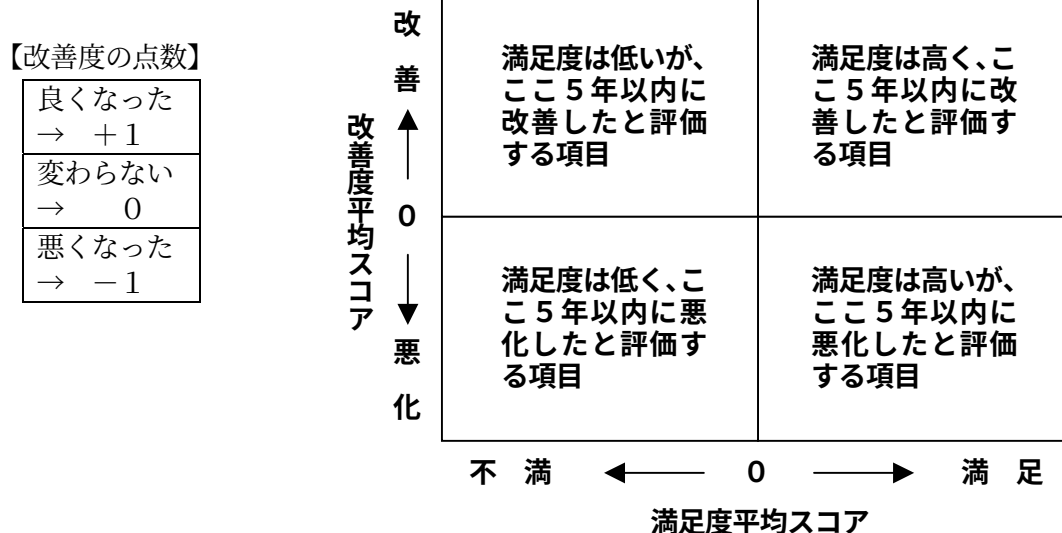
図Ⅱ-24 平均スコアによる施策の改善度



4. 満足度と改善度からみた行政ニーズ（問1に関して）

区民の満足度と改善度の両面から区民の行政ニーズを整理する。5段階の満足度と3段階の改善度をそれぞれ点数化し、平均値（以下「平均スコア」という。）を求め、52項目の位置づけをみていく。

平均スコアは「満足」・「良くなった」にプラスの点数を、「不満」・「悪くなった」にマイナスの点数を数値化した。したがって、“0”より大きければ「満足」・「良くなった」という評価となり、小さければ逆の評価となる。



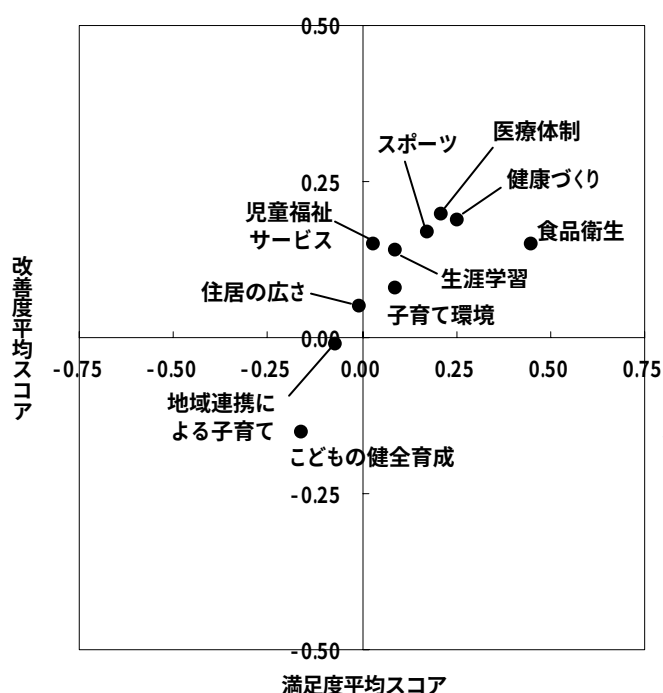
【満足度の点数】

不 満 → -2	やや不満 → -1	どちらでもない → 0	まあ満足 → +1	満 足 → +2
-------------	--------------	----------------	--------------	-------------

（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

図Ⅱ－25 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》

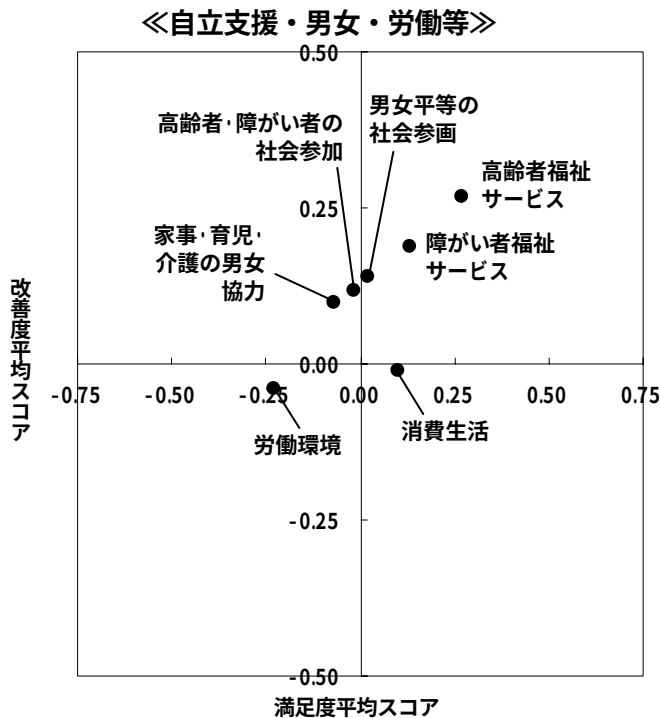


10項目のうち、図右上「満足度は高く、ここ5年以内に改善したと評価する項目」に7項目が入っている。全52項目の中でみても「食品衛生」は満足度で3位と評価が高い。

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「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。（図Ⅱ－25）

(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

図Ⅱ－２６ 満足度と改善度の平均スコアの分布

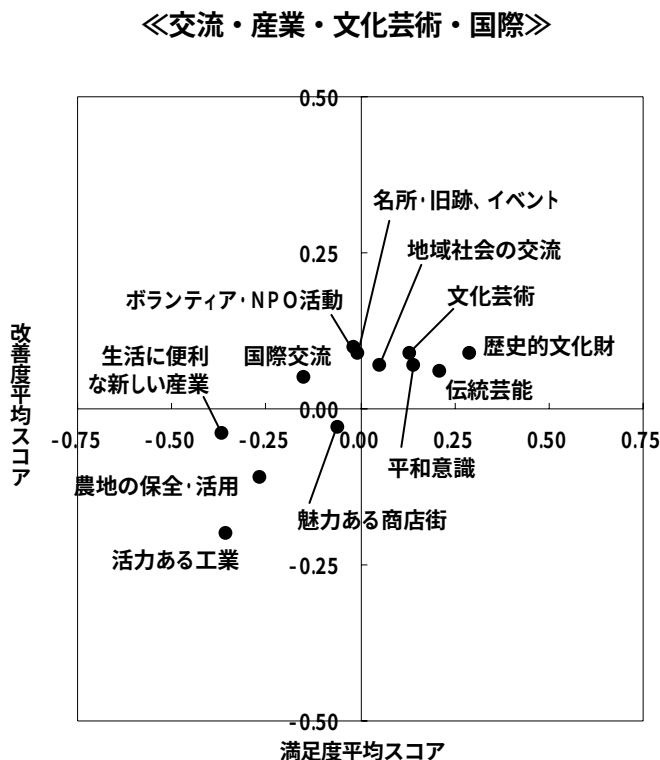


7項目のうち、図右上「満足度は高く、ここ5年以内に改善したと評価する項目」に「高齢者福祉サービス」、「障がい者福祉サービス」、「男女平等の社会参画」が入っている。全52項目の中でみても「高齢者福祉サービス」は改善度で3位と評価が高い。

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「高齢者・障がい者の社会参加」、「家事・育児・介護の男女協力」が入り、図右下「満足度は高いが、ここ5年以内に悪化したと評価する項目」には「消費生活」、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。(図Ⅱ－２６)

(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

図Ⅱ－２７ 満足度と改善度の平均スコアの分布



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「歴史的文化的財」、「伝統芸能」、「文化芸術」、「平和意識」、「地域社会の交流」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「ボランティア・NPO活動」、「名所・旧跡、イベント」、「国際交流」が入っている。

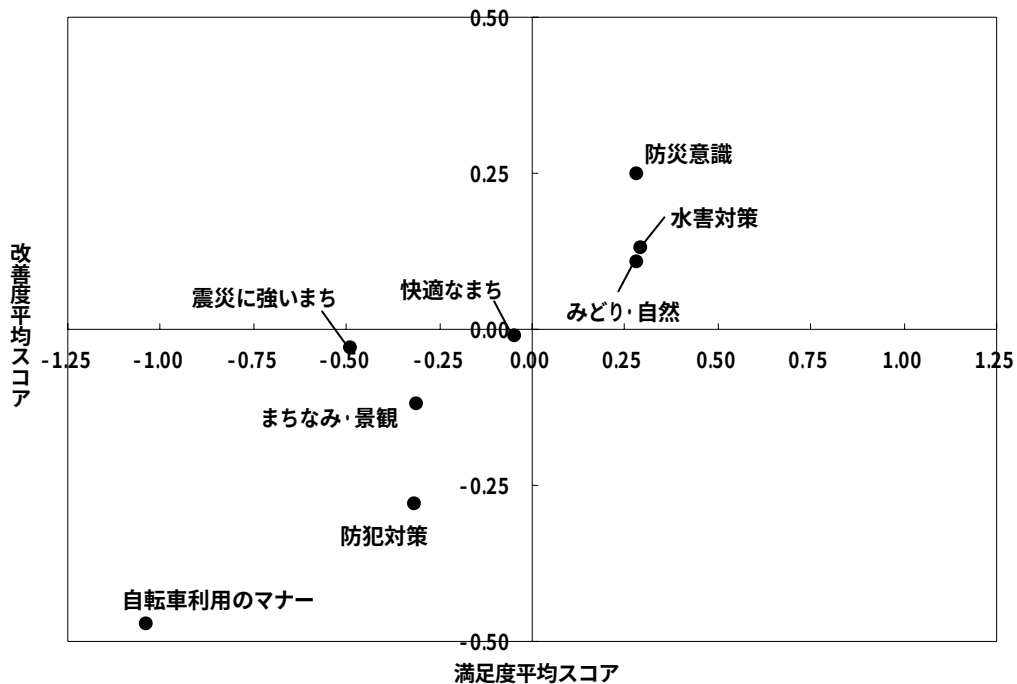
図左下「満足度は低く、ここ5年以内に悪化したと評価する項目」には「魅力ある商店街」、「生活に便利な新しい産業」、「農地の保全・活用」、「活力ある工業」が入っている。

「生活に便利な新しい産業」は全52項目の中で満足度49位、「活力ある工業」は満足度48位、改善度50位に位置し評価が低い。(図Ⅱ－２７)

(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

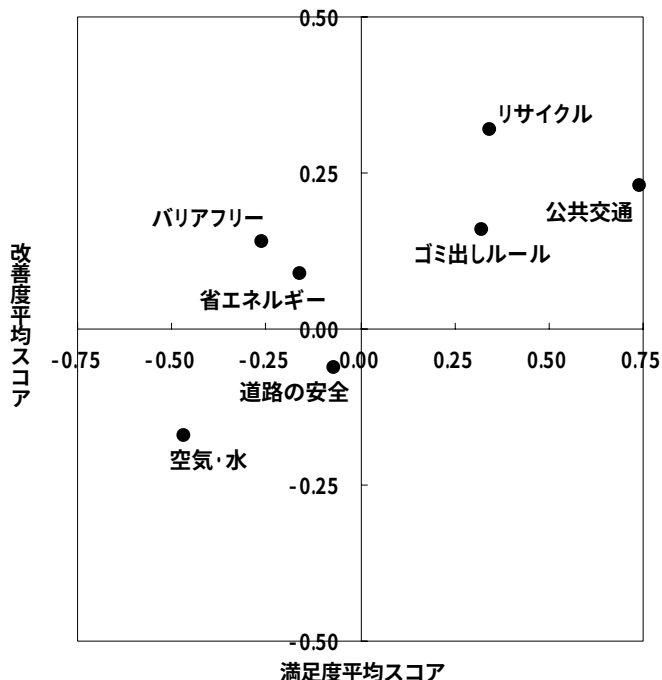
8項目のうち、図右上「満足度は高く、ここ5年以内に改善したと評価する項目」に「防災意識」、「水害対策」、「みどり・自然」が入り、図左下「満足度は低く、ここ5年以内に悪化したと評価する項目」には5項目が入っている。「自転車利用のマナー」は全52項目の中で満足度と改善度が最低である。「震災に強いまち」は満足度51位、「防犯対策」は満足度47位、改善度51位と評価が低い。(図Ⅱ－28)

図Ⅱ－28 満足度と改善度の平均スコアの分布<<安全・安心・まちなみ>>



(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

図Ⅱ－29 満足度と改善度の平均スコアの分布
 <<環境・道路・交通>>



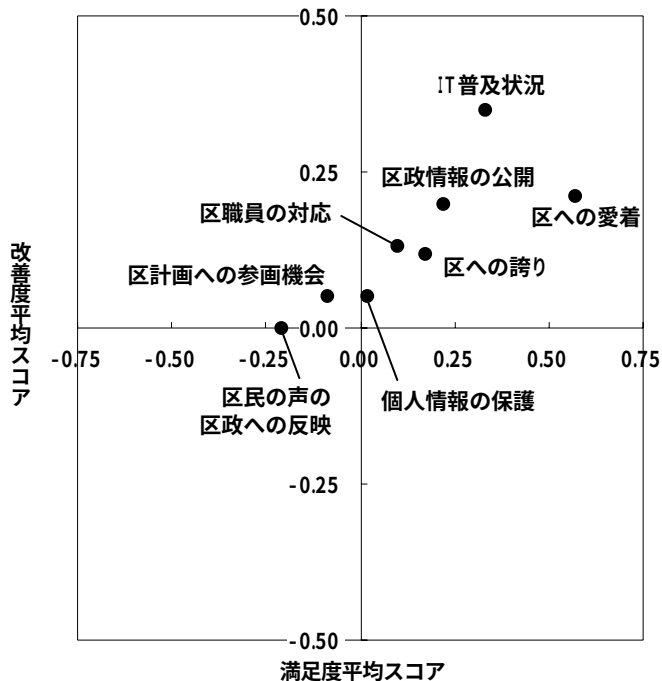
7項目のうち、図右上「満足度は高く、ここ5年以内に改善したと評価する項目」に「リサイクル」、「公共交通」、「ゴミ出しルール」が入っている。「公共交通」は全52項目の中で満足度1位、「リサイクル」は改善度2位と評価が高い。

図左上「満足度は低い、ここ5年以内に改善したと評価する項目」には「バリアフリー」、「省エネルギー」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「道路の安全」、「空気・水」が入っている。「空気・水」は満足度50位、改善度49位と評価が低い。(図Ⅱ－29)

(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

図Ⅱ－３０ 満足度と改善度の平均スコアの分布
 <<情報・行政経営>>



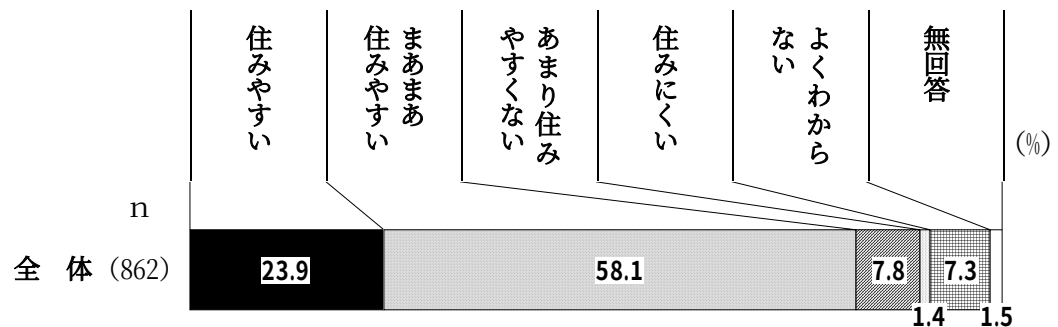
8項目のうち、図右上「満足度は高く、ここ5年以内に改善したと評価する項目」に「IT普及状況」、「区への愛着」、「区政情報の公開」、「区への誇り」、「区職員の対応」、「個人情報の保護」が入っている。「IT普及状況」は全52項目の中で満足度4位、改善度1位、「区への愛着」は満足度2位、改善度6位と評価が高い。

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「区計画への参画機会」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「区民の声の区政への反映」が入っている。8項目のうち、改善度が「ここ5年以内に悪化した」と評価されたのは「区民の声の区政への反映」のみであった。(図Ⅱ－30)

5. 住みやすさの評価（問2－1に関して）

図Ⅱ－3 1 住みやすさの評価

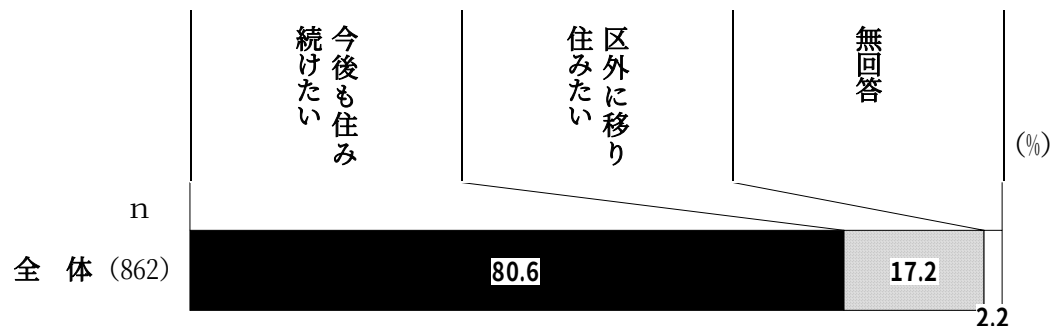


板橋区の住みやすさについてたずねた質問では、「住みやすい」が23.9%、「まあまあ住みやすい」が58.1%、「あまり住みやすくない」が7.8%、「住みにくい」が1.4%、「よくわからない」が7.8%という結果となった。

「住みやすい」と「まあまあ住みやすい」を合計すると82.0%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。（図Ⅱ－3 1）

6. 定住意向（問2－2に関して）

図Ⅱ－3 8 板橋区での定住意向



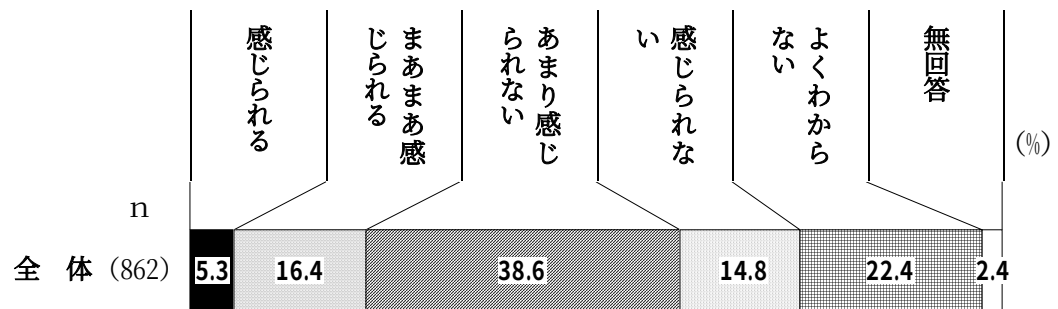
板橋区に住み続けたいかどうかについてたずねた質問では、「今後も住み続けたい」が80.6%、「区外に移り住みたい」が17.2%という結果となった。（図Ⅱ－3 8）

7. 平均スコアでみる満足度と「住みやすさ」等の質問との関連（問1、及び問2に関して）

「板橋区の住みやすさ」で「住みやすい」と回答した区民の満足度項目をみると、52項目中47項目で満足と評価されている。全体の平均と比べると、特に高い項目は「快適なまち」、「区への愛着」、「区への誇り」である。一方、「住みにくい」と評価した区民では、すべての項目で不満と評価されている。また、全体平均との比較では「道路の安全」などが特に低い項目となっている。

8. 税金に見合った行政サービスの受益（問2－3に関して）

図Ⅱ－45 税金に見合った行政サービスの受益

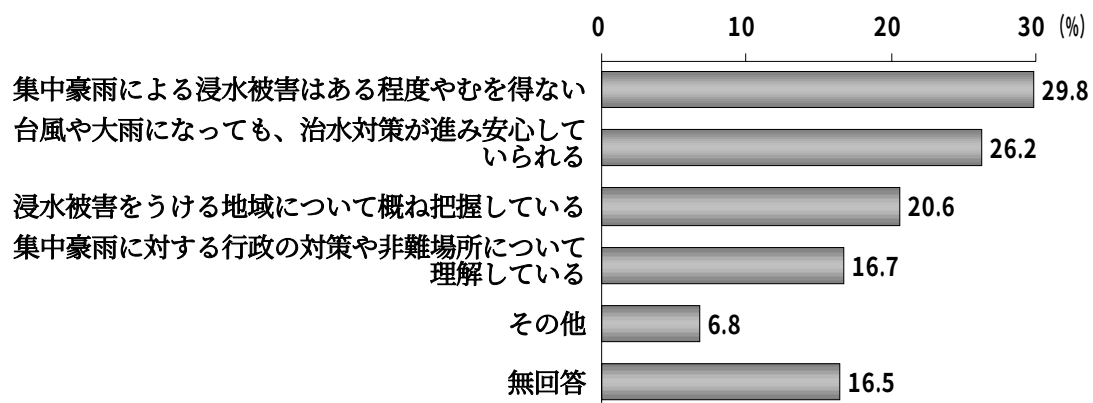


日頃の行政サービスについて、税金に見合ったサービスが受けられているかどうかについてたずねた質問では、「感じられる」が 5.3%、「まあまあ感じられる」が 16.4%、「あまり感じられない」が 38.6%、「感じられない」が 14.8%、「よくわからない」が 22.4%という結果となった。

「あまり感じられない」と「感じられない」を合計すると 53.4%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（21.7%）を大きく上回っている。（図Ⅱ－45）

9. 総合治水対策（問2－4に関して）

図Ⅱ－52 総合治水対策（複数回答）



総合治水対策についての考えをたずねたところ、「集中豪雨による浸水被害はある程度やむを得ない」が 29.8%と最も高い。次いで、「台風や大雨になっても、治水対策が進み安心していられる」が 26.2%、「浸水被害をうける地域について概ね把握している」が 20.6%、「集中豪雨に対する行政の対策や非難場所について理解している」が 16.7%である。（図Ⅱ－52）

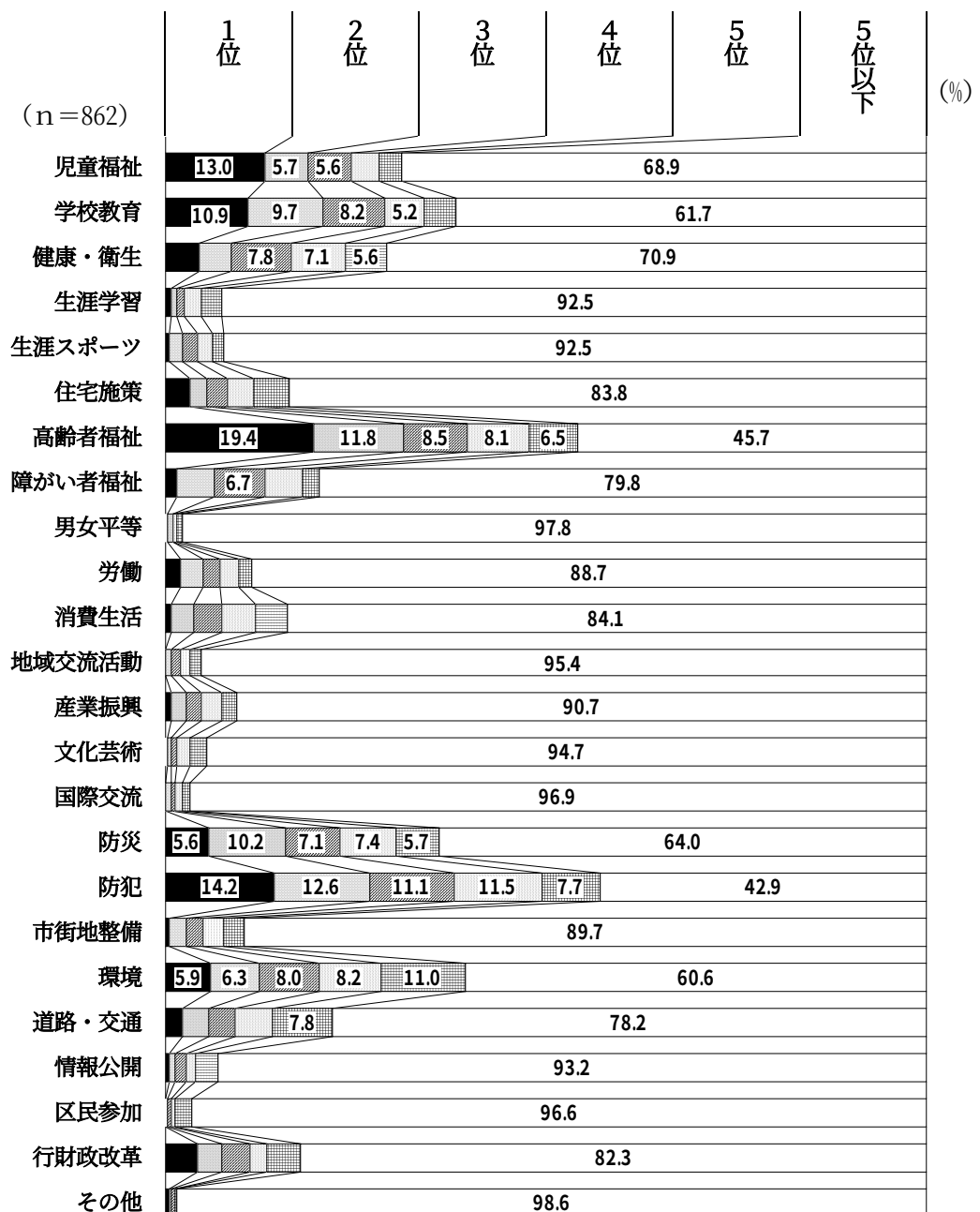
10. 特に重要と思う施策（問2－5に関して）

区が取り組んでいる個別の項目については前で見ましたが、ここでは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。

第1位に最も多くあげられた施策は「高齢者福祉」の19.4%である。次いで、「防犯」が14.2%、「児童福祉」が13.0%である。以下、「学校教育」（10.9%）、「環境」（5.9%）、「防災」（5.6%）が続く、これ以外の項目はすべて5%以下である。

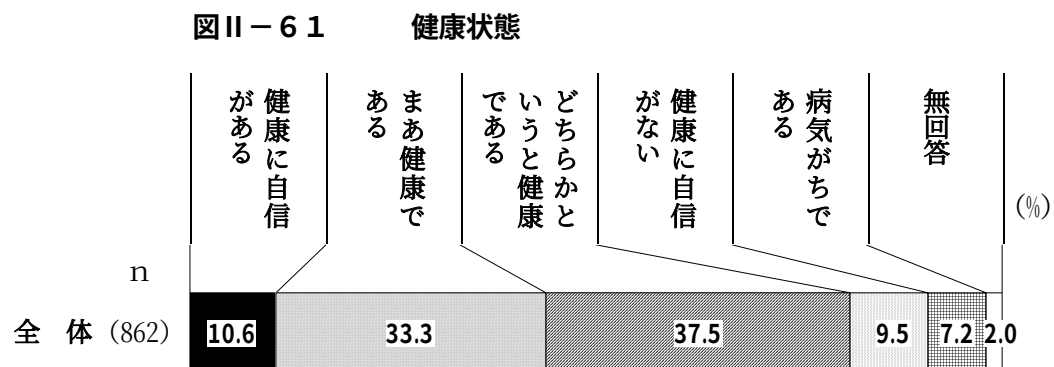
第1位から第5位までの比率を合計して見てみると、最も高い項目は「防犯」の57.1%であった。次いで、第1位が最も多かった「高齢者福祉」（54.3%）である。以下、「環境」（39.4%）、「学校教育」（38.3%）、「防災」（36.0%）と続いている。（図Ⅱ－59）

（図Ⅱ－59）



※構成比5%以下の値は省略

11. 健康状態（問2－6に関して）



現在の健康状態についてたずねた質問では、「健康に自信がある」が10.6%、「まあ健康である」が33.3%、「どちらかという健康である」が37.5%、「健康に自信がない」が9.5%、「病気がちである」が7.2%という結果となった。

「健康に自信がある」、「まあ健康である」、「どちらかという健康である」を合計すると81.4%に達し、現在健康であると回答した方が多数を占めている。（図Ⅱ－6 1）

12. 区の施設の利用状況・満足度（問3に関して）

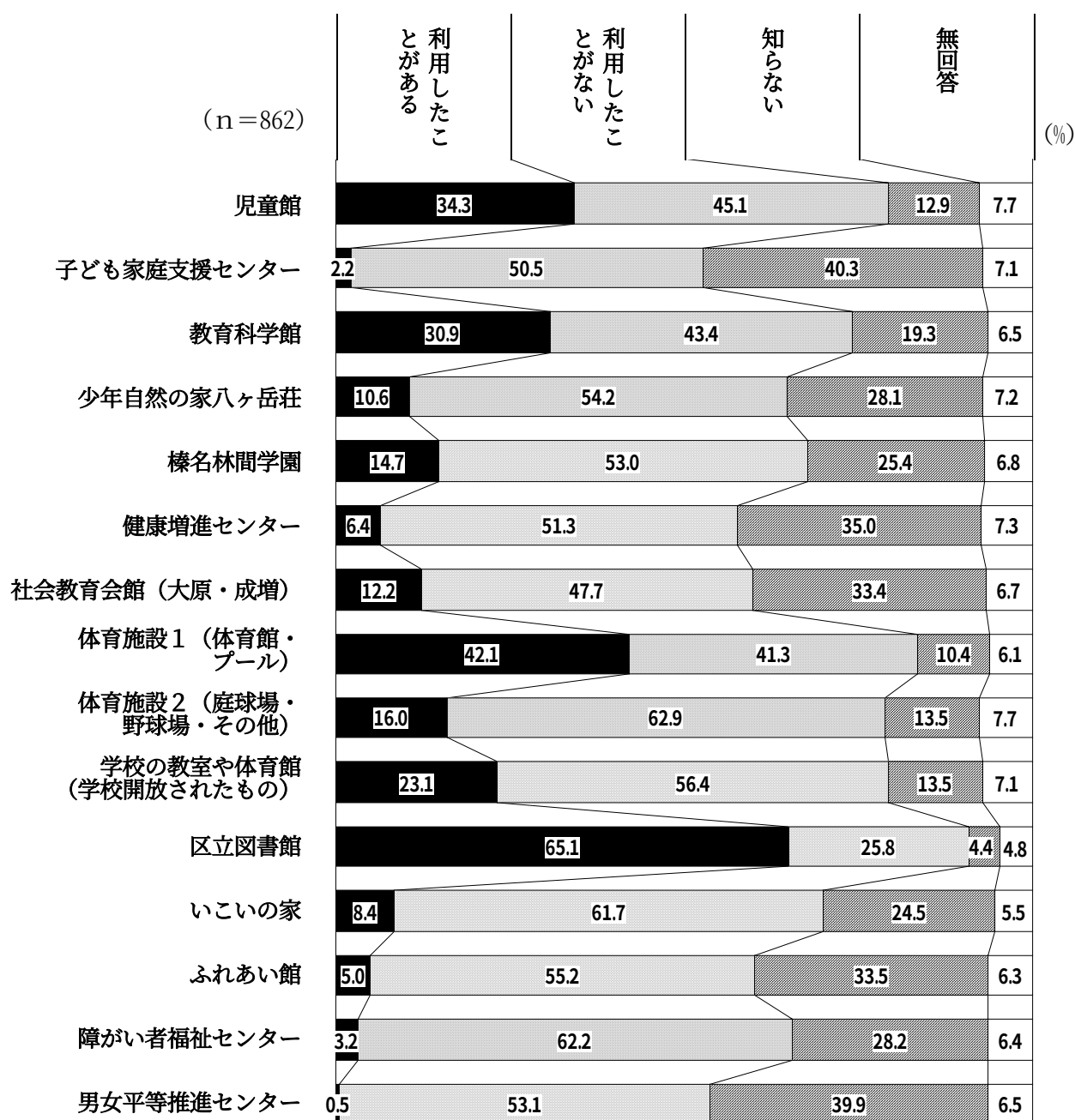
区の主な施設について区民の利用状況と満足度についてみる。

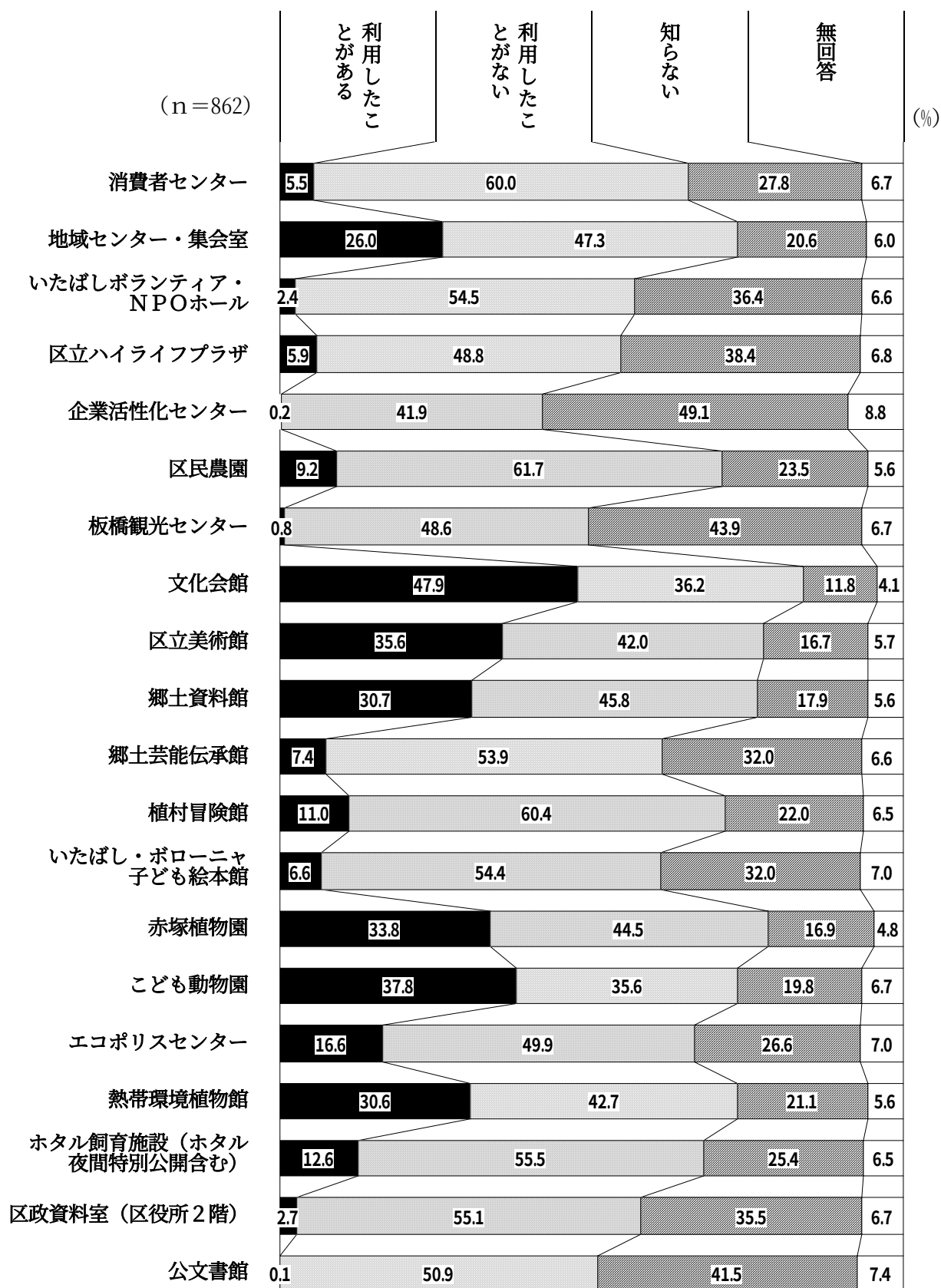
（1）利用状況

まず、「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65.1%となる。以下、「文化会館」（47.9%）、「体育施設1（体育館・プール）」（42.1%）、「こども動物園」（37.8%）、「区立美術館」（35.6%）、「児童館」（34.3%）、「赤塚植物園」（33.8%）と続く。

次に、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「企業活性化センター」の49.1%である。以下、「板橋観光センター」（43.9%）、「公文書館」（41.5%）、「子ども家庭支援センター」（40.3%）、「男女平等推進センター」（39.9%）、「区立ハイライフプラザ」（38.4%）、「いたばしボランティア・NPOホール」（36.4%）、「健康増進センター」（35.0%）と続く。（図Ⅱ－65）

（図Ⅱ－65）





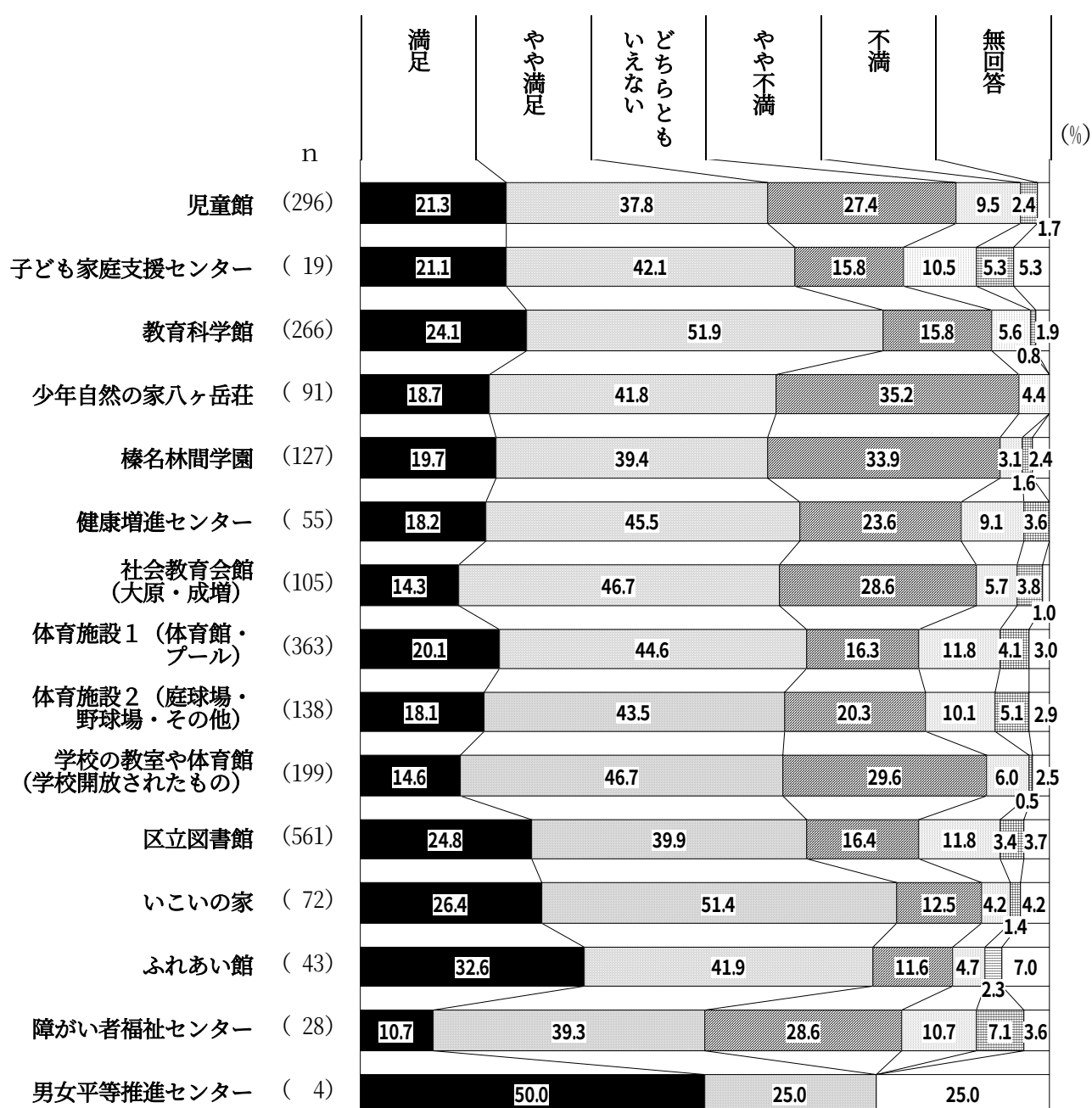
(2) 満足度

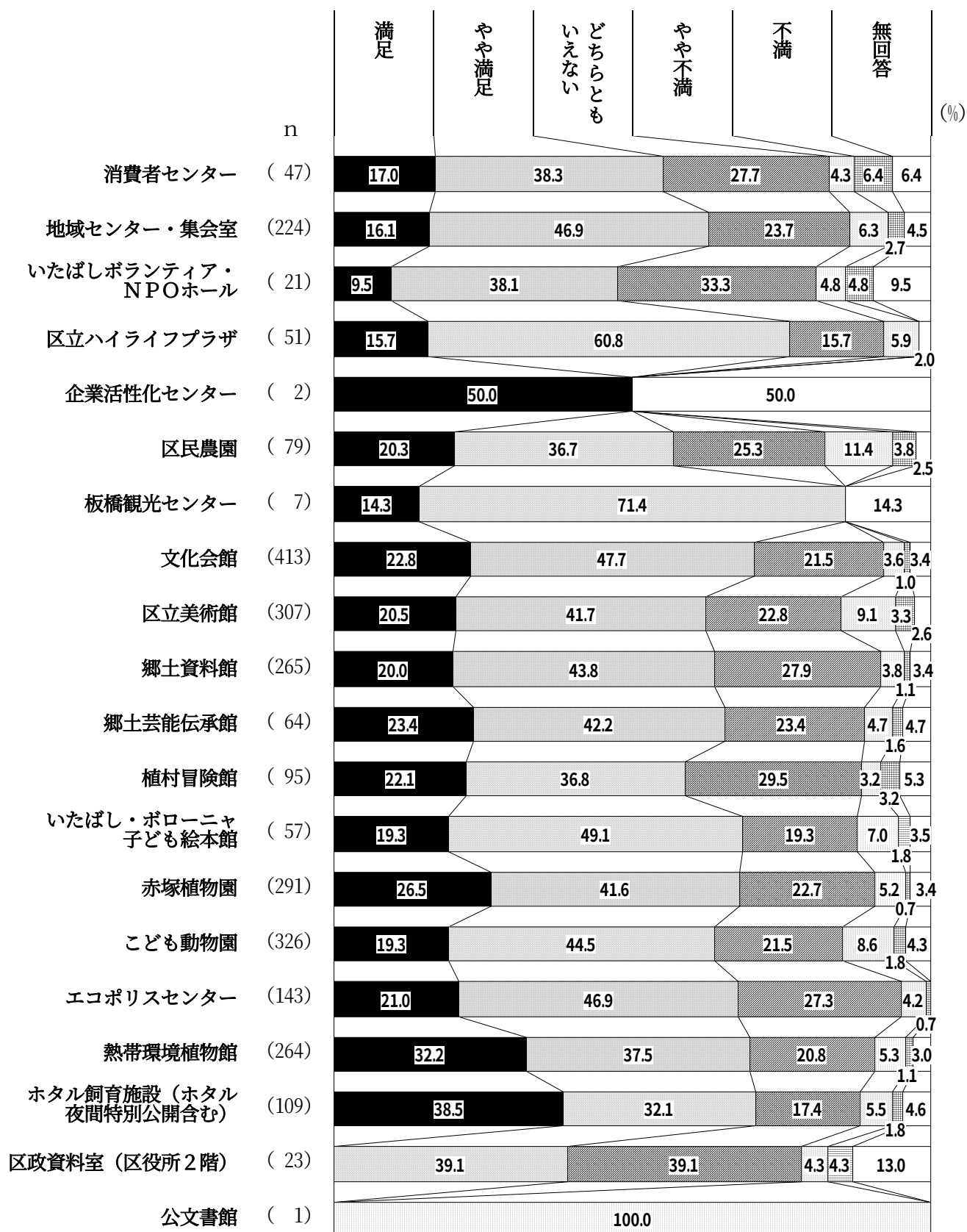
まず、「満足」と「やや満足」を足した満足度の比率をみると、最も高い施設は「いこいの家」の77.8%となる。以下、「区立ハイライフプラザ」(76.5%)、「教育科学館」(76.0%)、「ふれあい館」(74.5%)、「ホタル飼育施設(ホタル夜間特別公開含む)」(70.6%)、「文化会館」(70.5%)と続く。

「満足」単独の値が高かった施設は、「ホタル飼育施設(ホタル夜間特別公開含む)」(38.5%)が最も高い。以下、「ふれあい館」(32.6%)、「熱帯環境植物館」(32.2%)、「赤塚植物園」(26.5%)、「いこいの家」(26.4%)と続く。

一方、「不満」と「やや不満」を足した不満度の比率をみると、最も高い施設は「体育施設1(体育館・プール)」の15.9%である。以下、「体育施設2(庭球場・野球場・その他)」(15.2%)、「区立図書館」(15.2%)、「区民農園」(15.2%)と続く。(図Ⅱ－66)

(図Ⅱ－66)





13. 事務事業・制度の利用状況・満足度（問4に関して）

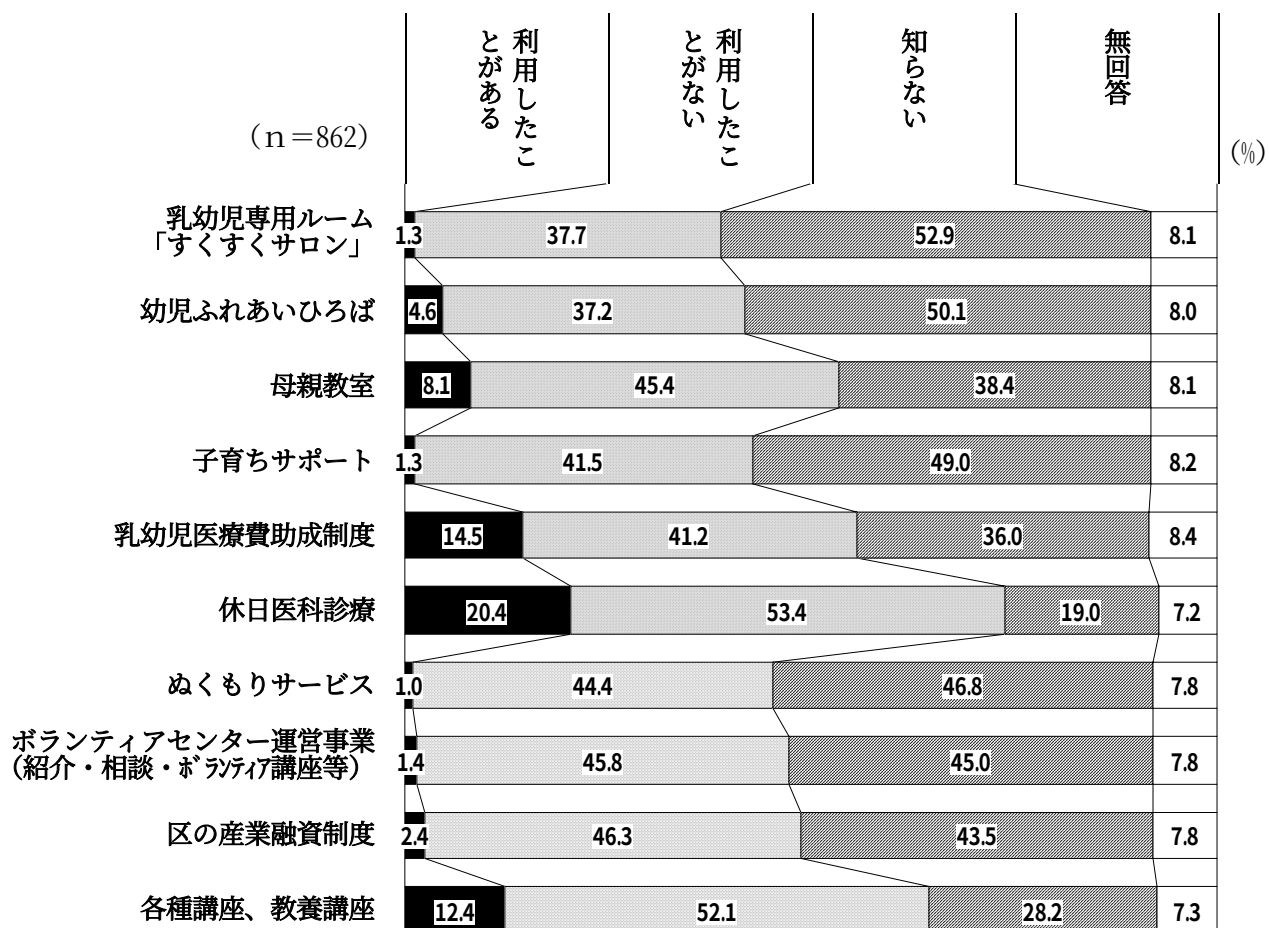
【対象：①乳幼児専用ルーム「すくすくサロン」、②幼児ふれあいひろば、③母親教室、④子育てサポート、⑤乳幼児医療費助成制度、⑥休日医科診療、⑦ぬくもりサービス、⑧ボランティアセンター運営事業（紹介・相談・ボランティア講座等）、⑨区の産業融資制度、⑩各種講座、教養講座】

（1）利用状況

まず、「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「休日医科診療」の20.4%となる。以下、「乳幼児医療費助成制度」（14.5%）、「各種講座、教養講座」（12.4%）、「母親教室」（8.1%）と続く。

次に、「知らない」と回答した非認知率が高かったのは「乳幼児専用ルーム『すくすくサロン』」の52.9%である。以下、「幼児ふれあいひろば」（50.1%）、「子育てサポート」（49.0%）、「ぬくもりサービス」（46.8%）、「ボランティアセンター運営事業（紹介・相談・ボランティア講座等）」（45.0%）、「区の産業融資制度」（43.5%）と続く。（図Ⅱ－68）

（図Ⅱ－68）



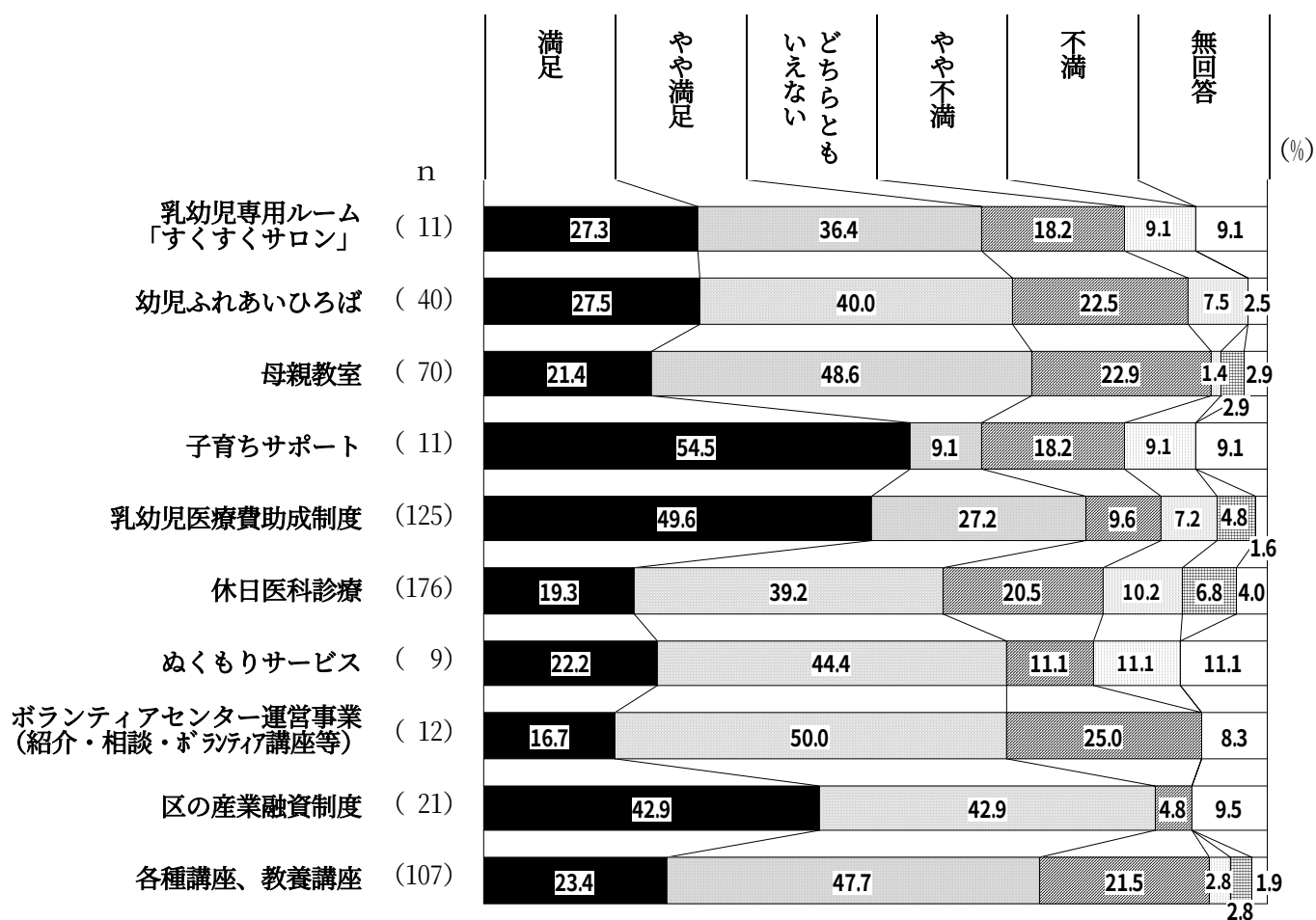
(2) 満足度

まず、「満足」と「やや満足」を足した満足度の比率をみると、最も高いのは「乳幼児医療費助成制度」の 76.8%となる。以下、「各種講座、教養講座」(71.1%)、「母親教室」(70.0%)、「幼児ふれあいひろば」(67.5%)と続く。

「満足」単独の値は、「乳幼児医療費助成制度」の 49.6%が最も高い。次いで、「幼児ふれあいひろば」の 27.5%である。

一方、「不満」と「やや不満」を足した不満度の比率をみると、最も高いのは「休日医科診療」の 17.0%である。以下、「乳幼児医療費助成制度」(12.0%)と続く。(図Ⅱ－69)

(図Ⅱ－69)



14. 催し物・行事・事業の観覧状況・満足度（問5に関して）

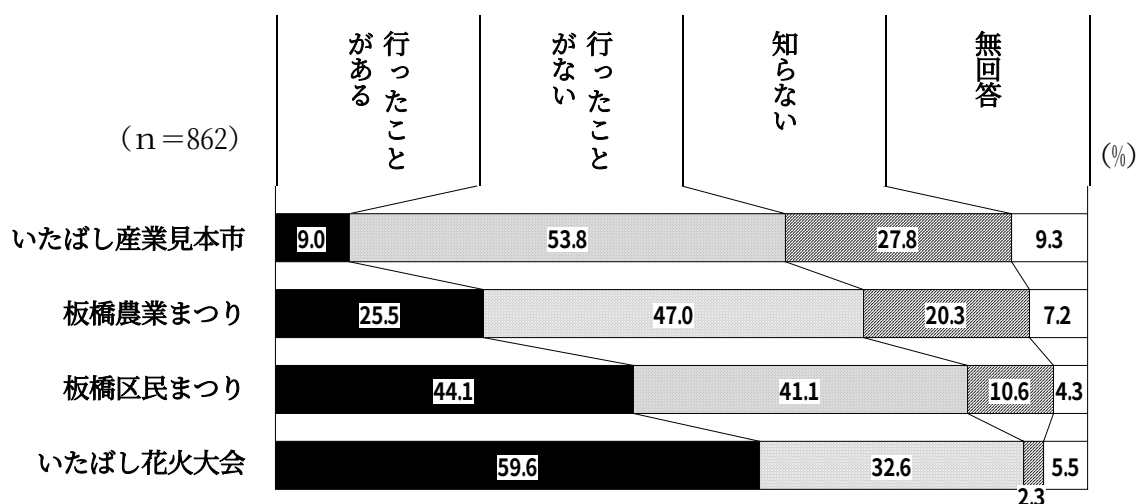
【対象：①いたばし産業見本市、②板橋農業まつり、③板橋区民まつり、④いたばし花火大会】

（1）観覧状況

まず、「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 59.6%となる。以下、「板橋区民まつり」（44.1%）、「板橋農業まつり」（25.5%）、「いたばし産業見本市」（9.0%）と続く。

次に、「知らない」と回答した非認知率が最も高かったのは「いたばし産業見本市」の 27.8%である。以下、「板橋農業まつり」（20.3%）、「板橋区民まつり」（10.6%）、「いたばし花火大会」（2.3%）と続く。（図Ⅱ－７１）

（図Ⅱ－７１）



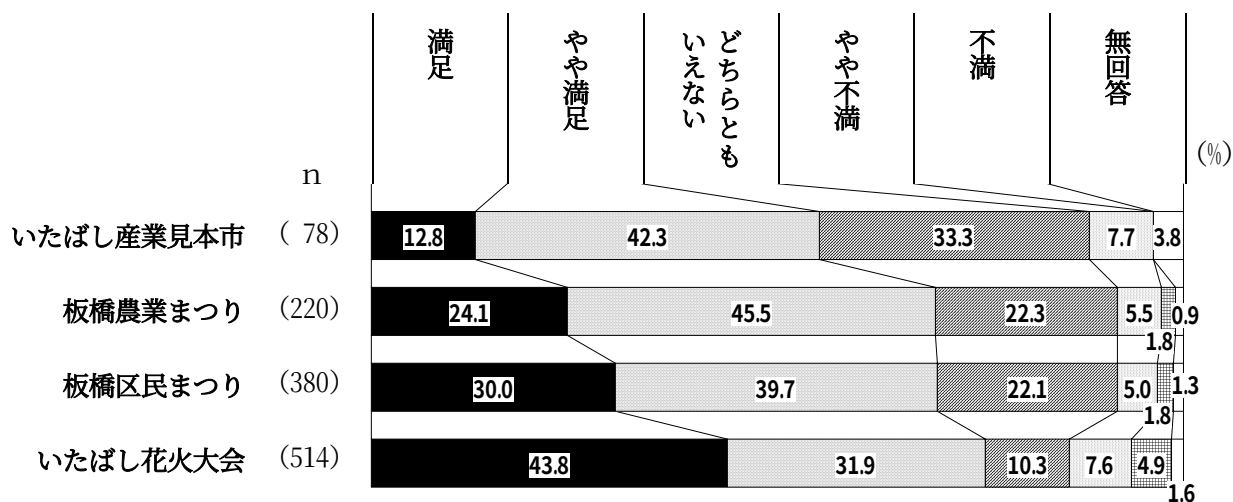
（2）満足度

まず、「満足」と「やや満足」を足した満足度の比率をみると、最も高いのは「いたばし花火大会」の 75.7%となる。以下、「板橋区民まつり」（69.7%）、「板橋農業まつり」（69.6%）、「いたばし産業見本市」（55.1%）と続く。

「満足」単独の値は、「いたばし花火大会」の 43.8%が最も高い。

一方、「不満」と「やや不満」を足した不満度の比率をみると、最も高いのは「いたばし花火大会」の 12.5%である。（図Ⅱ－７２）

（図Ⅱ－７２）



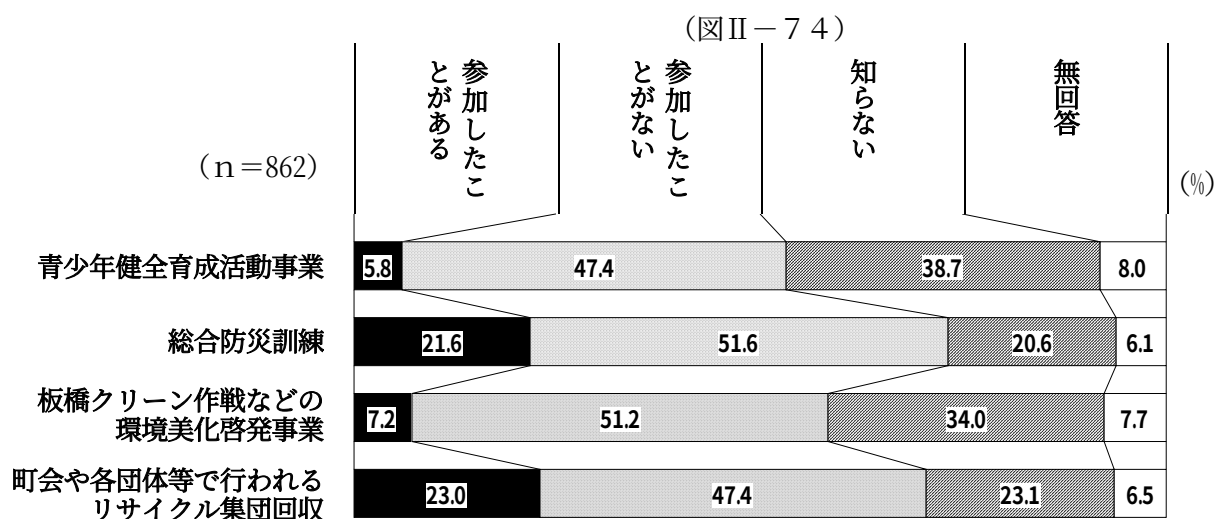
15. 催し物・行事・事業の参加状況・満足度（問6に関して）

【対象：①青少年健全育成活動事業、②総合防災訓練、③板橋クリーン作戦などの環境美化啓発事業、④町会や各団体等で行われるリサイクル集団回収】

（1）参加状況

まず、「参加したことがある」と回答した参加状況が高いのは、「町会や各団体等で行われるリサイクル集団回収」（23.0%）と「総合防災訓練」（21.6%）である。以下、「板橋クリーン作戦などの環境美化啓発事業」（7.2%）、「青少年健全育成活動事業」（5.8%）と続く。

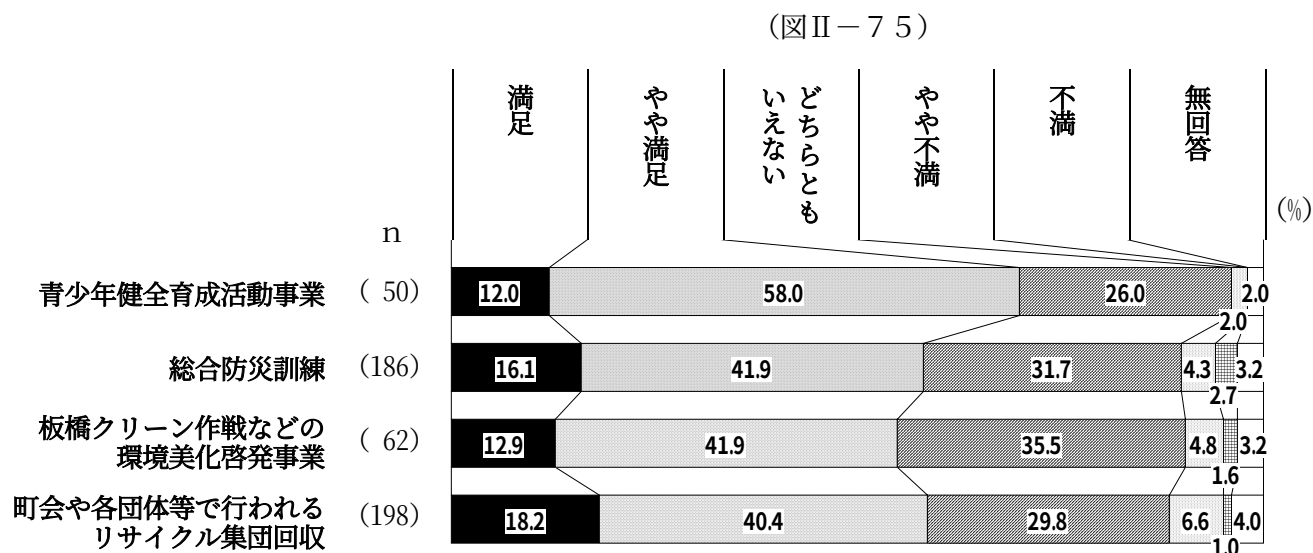
次に、「知らない」と回答した非認知率が最も高かったのは「青少年健全育成活動事業」の38.7%である。次いで、「板橋クリーン作戦などの環境美化啓発事業」が34.0%である。以下、「町会や各団体等で行われるリサイクル集団回収」（23.1%）、「総合防災訓練」（20.6%）と続く。（図Ⅱ－74）



（2）満足度

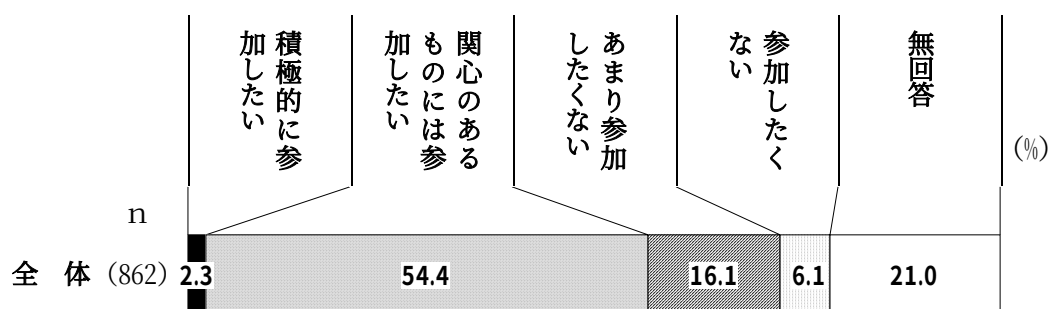
まず、「満足」と「やや満足」を足した満足度の比率をみると、最も高いのは「青少年健全育成活動事業」の70.0%となる。以下、「町会や各団体等で行われるリサイクル集団回収」（58.6%）、「総合防災訓練」（58.0%）、「板橋クリーン作戦などの環境美化啓発事業」（54.8%）と続く。

「満足」単独の値は、「町会や各団体等で行われるリサイクル集団回収」の18.2%が最も高い。（図Ⅱ－75）



16. 地域活動への参加（問6－2に関して）

図Ⅱ－77 地域活動への参加



住んでいる地域の活動への参加意向をたずねた質問では、「積極的に参加したい」が 2.3%、「関心のあるものには参加したい」が 54.4%、「あまり参加したくない」が 16.1%、「参加したくない」が 6.1%という結果となった。

「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 56.7%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。（図Ⅱ－77）

III 総括・分析

1 満足度について

施策に関する52項目の満足度を、平均スコアにより満足度の高い項目と満足度の低い項目を上位5位までをあげると以下のとおり。【 】は前回順位（平成16年3月）

☆満足度の高い項目

1位	公共交通	(0.74)	【2位	(0.69)】
2位	区への愛着	(0.57)	【1位	(0.71)】
3位	食品衛生	(0.45)	【4位	(0.54)】
4位	リサイクル	(0.34)	【7位	(0.36)】
5位	IT普及啓発	(0.33)	【15位	(0.16)】

★満足度の低い項目

1位	自転車利用のマナー	(▲1.04)	【1位	(▲0.86)】
2位	震災に強いまち	(▲0.49)	【3位	(▲0.43)】
3位	空気・水	(▲0.47)	【7位	(▲0.32)】
4位	生活に便利な新しい産業	(▲0.37)	【前回	項目なし】
5位	活力ある工業	(▲0.36)	【6位	(▲0.33)】

まず、施策の満足度では、質問項目に若干の変更があるが、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「食品衛生」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。

特質する点は、前回15位だった「IT普及啓発」でインターネットの普及など情報化が一層進んでいることがうかがえる。

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」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。

満足度最下位の「自転車利用のマナー」は、平均スコアが前回より下がり、今回行った調査でも、以前より「悪化」しているとの回答が多かった。

なお、行政サービスを提供することに共通する項目である「区職員の対応」は、21位(0.10)【前回17位(0.12)】となり、0.02ポイント下がっているが、ほぼ同水準の結果となった。

◎ 前回との比較

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あ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	防災意識	(0.34↑)	
2位	労働環境	(0.28↑)	
3位	伝統芸能	(0.18↑)	
4位	平和意識、IT普及啓発、子育て環境	(0.17↑)	※同順位

★平均スコアが大きく下がった項目

1位	水害対策	(0.33↓)
2位	自転車利用のマナー	(0.18↓)
3位	ゴミ出しルール	(0.16↓)
4位	空気・水	(0.15↓)
5位	区への愛着	(0.14↓)

まず、平均スコアが上がった項目では、特質する点は「防災意識」である。今回調査の平均スコア

は、0.28 で9位、前回の調査では、平均スコア▲0.06 のマイナス評価で 29 位。防災に対する意識が高まり、醸成されてきていることがうかがえる。

次に、平均スコアが下がった項目では1位の「水害対策」については、今回の調査では、満足度7位(0.29)【前回3位(0.62)】であることから、昨年の集中豪雨が調査に影響したものと思われる。

また、5位の「区への愛着」、3位の「ゴミ出しルール」は、下げ幅が大きかったものの満足度は、それぞれ、2位、6位と上位に位置している。

全体の項目について、それぞれ、数値としては上がった項目、下がった項目はあるが、地域性、年代、職業など回答者の属性を含め、さらに詳細に個々の分析を行う必要がある。

2 改善度について

満足度と同様に、平均スコアにより改善度の高い項目と改善度の低い項目を上位5位までをあげる
と以下のとおり。【 】は前回順位（平成14年12月）

☆改善度の高い項目

1位	IT普及啓発	(0.35)	【2位	(0.33)】
2位	リサイクル	(0.32)	【1位	(0.48)】
3位	高齢者福祉サービス	(0.27)	【5位	(0.27)】
4位	防災意識	(0.25)	【24位	(0.12)】
5位	公共交通	(0.23)	【7位	(0.26)】

★改善度の低い項目

1位	自転車利用のマナー	(▲0.47)	【前回	項目なし】
2位	防犯対策	(▲0.28)	【4位	(▲0.15)】
3位	活力ある工業	(▲0.20)	【2位	(▲0.19)】
4位	空気・水	(▲0.17)	【5位	(▲0.13)】
5位	こどもの健全育成	(▲0.15)	【3位	(▲0.18)】

まず、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「高齢者福祉サービス」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。

特質する点は、満足度でもあったとおり、「防災意識」の項目である。前回調査の24位から4位になり、改めて区が講じてきた各種の防災対策が評価されたものと考えられる。

次に、改善度の低い項目では、前回調査項目になかった「自転車利用のマナー」を除くと、2位「防犯対策」、3位「活力ある工業」、4位「空気・水」、5位「こどもの健全育成」は、前回同様、上位に位置しており、改善度が低いと評価されたが、区が独自の対策を講じる一方、国をはじめとする関係機関との強力な連携のもとで対策を講じる必要があり、共通する大きな行政課題である。

この結果については、満足度と同様、詳細に分析を行う必要がある。

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5位】
4位	リサイクル	→【改善度2位】
5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】
3位	空気・水	→【悪化度4位】
5位	活力ある工業	→【悪化度3位】

◎ 前回との比較

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、上位をあげると以下のとおり。

☆改善度大きく上がった項目

- | | | | |
|----|------------|---------|------|
| 1位 | 食品衛生 | (0.18↑) | |
| 2位 | 労働環境 | (0.16↑) | |
| 3位 | 防災意識 | (0.13↑) | |
| 4位 | 健康づくり、医療体制 | (0.06↑) | ※同順位 |

★改善度が大きく下がった項目

- | | | |
|----|-------------|---------|
| 1位 | 水害対策、リサイクル | (0.16↓) |
| 2位 | 防犯対策、まちなみ景観 | (0.13↓) |
| 3位 | ゴミ出しルール | (0.11↓) |

施策の改善度が上がった項目では、2位の「労働環境」については、満足度でも上がっており、景気回復基調がこの点からも推察できる。

また、改善度が下がった項目では、1位の「水害対策」、3位「ゴミ出しルール」については、満足度と同様に改善度も下がる結果となった。

4 調査結果の活用

本調査結果を様々な角度から分析することにより、より詳細に区民ニーズを把握し、今後の各種行政サービスのさらなる向上、改善に結びつけることとする。

また、施設や事務事業の満足度等の調査結果を、成果重視の行政評価をさらに推進するため、その評価資料として活用するとともに、成果の向上、事務事業の改善を図ることとする。

なお、具体的には、本調査結果を各所管課に送付し、「満足度合や改善度合の要因分析」、「調査結果を踏まえた今後の取り組み」など、各課の意見・意向を調査し、可能なものから早急に対策を講じていくこととする。

平成17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。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17年11月

板橋区政策経営部政策企画課

【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

【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」のものと「順に5つまで」番号を記入するものと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サーベイリサーチ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、表紙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16日（水）まで にご投函ください。

区 民 生 活 に 関 す る 満 足 度 に つ い て お う か が い し ま す

問1 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ずつ〇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 生涯学習に取り組むやすい	1	2	3	4	5	1	2	3
	9 スポーツに取り組むやすい	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・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	14 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
	15 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
	16 働きやすい環境が整っている	1	2	3	4	5	1	2	3
	17 消費生活のトラブルが少ない	1	2	3	4	5	1	2	3
交流	18 地域社会にふれあいと交流がある	1	2	3	4	5	1	2	3
	19 ボランティア・NPO 活動がしやすい	1	2	3	4	5	1	2	3
産業	20 魅力のある商店街が身近にある	1	2	3	4	5	1	2	3
	21 地域の工業に活力がある	1	2	3	4	5	1	2	3
	22 農地が保全され、活用されている	1	2	3	4	5	1	2	3
	23 生活に便利な新しい産業が生まれている	1	2	3	4	5	1	2	3
	24 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

※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）

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
文化芸術	2 5	伝統芸能が受け継がれている	1	2	3	4	5	1	2	3
	2 6	歴史的文化財が保存・活用されている	1	2	3	4	5	1	2	3
	2 7	文化芸術に親しみやすい	1	2	3	4	5	1	2	3
国際	2 8	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
	2 9	平和を願う意識が高い	1	2	3	4	5	1	2	3
安全・安心	3 0	防災意識が高い	1	2	3	4	5	1	2	3
	3 1	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
	3 2	大雨が降っても水害の不安が少ない	1	2	3	4	5	1	2	3
	3 3	治安が保たれている	1	2	3	4	5	1	2	3
	3 4	自転車利用のマナーが守られている	1	2	3	4	5	1	2	3
まちなみ	3 5	憩える公園や緑地があり、自然環境が整っている	1	2	3	4	5	1	2	3
	3 6	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
	3 7	まちなみや景観が美しい	1	2	3	4	5	1	2	3
環境	3 8	空気や水がきれいで安心して生活できる	1	2	3	4	5	1	2	3
	3 9	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
	4 0	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
	4 1	リサイクルが進んでいる	1	2	3	4	5	1	2	3
道路・交通	4 2	電車やバスが便利に利用できる	1	2	3	4	5	1	2	3
	4 3	身近な道路が安全である	1	2	3	4	5	1	2	3
	4 4	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	4 5	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
	4 6	区政に関する情報が公開されている	1	2	3	4	5	1	2	3
	4 7	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	4 8	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
	4 9	区政に区民の声が反映されている	1	2	3	4	5	1	2	3
	5 0	区の職員の対応が良い	1	2	3	4	5	1	2	3
	5 1	板橋区に愛着を感じる	1	2	3	4	5	1	2	3
	5 2	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

※バリアフリーとは…障害者や高齢者の生活に支障となるな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	児童館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
2	子ども家庭支援センター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
3	教育科学館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
4	少年自然の家八ヶ岳荘	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
5	榛名林間学園	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
6	健康増進センター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
7	社会教育会館 (大原・成増)	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
8	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
9	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
10	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
11	区立図書館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
12	いこいの家	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
13	ふれあい館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
14	障がい者福祉センター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
15	男女平等推進センター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
16	消費者センター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
17	地域センター・集会室	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
18	いたばしボランティア・NPOホール	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
19	区立ハイライフプラザ	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 も あ ら 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
20	企業活性化センター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
21	区民農園	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
22	板橋観光センター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
23	文化会館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
24	区立美術館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
25	郷土資料館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
26	郷土芸能伝承館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
27	植村冒険館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
28	いたばし・ボローニャ 子ども絵本館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
29	赤塚植物園	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
30	こども動物園	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
31	エコポリスセンター	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
32	熱帯環境植物館	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
33	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
34	区政資料室 (区役所2 階)	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
35	公文書館	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	〈具体的な内容〉

問4 事務事業・制度についての利用度・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。（事務事業・制度については※の説明をご参照ください。）

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	どちらでもない	やや不満	不満	料金が低い	期待より効果が少ない	サービス内容・対応が悪い	利用しづらい・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
36	乳幼児専用ルーム「すくすくサロン」	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
37	幼児ふれあいひろば	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
38	母親教室	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
39	子育てサポート	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
40	乳幼児医療費助成制度	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
41	休日医科診療	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
42	ぬくもりサービス	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
43	ボランティアセンター運営事業（紹介・相談・ボランティア講座等）	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
44	区の産業融資制度	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
45	各種講座、教養講座	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

※36 乳幼児専用ルーム「すくすくサロン」…育児に関する情報交換やお友達づくりの場としてご利用いただいています。区立児童館のうち4児童館に開設しています。

※37 幼児ふれあいひろば…0歳から就学前のお子さまを対象に、親子の自由遊びや年齢に応じた集団遊びの指導を行っています。区立児童館各館で開設しています。

※38 母親教室…乳幼児の母親を対象に、母親同士の交流を深め子育てに関する知識を学んでいただくため、講習会や各種教室など、区立児童館ごとに工夫した内容で開設しています。

- ※39 **子育てサポート**…児童館では、お子さまが放課後、家庭において保護者の方が不在で、お子さんが「一人で過ごすことが不安だ」という方を対象に、下校後、直接児童館に来館できる事業を実施しています。ただし、学童クラブとは異なります。
- ※40 **乳幼児医療費助成制度**…未就学児の健康保険給付の自己負担分を、未就学児を養育する保護者に助成する制度です。受給するには、6歳に達した日以降の最初の3月31日までのお子さまで板橋区に住所があり、国民健康保険または、その他の健康保険に加入している必要があります。（乳幼児）
また、平成17年10月1日より、小学生の入院医療費の自己負担分についての助成を開始しました。ただし、小学生の入院医療費については、所得制限があります。（小学生）
- ※41 **休日医科診療**…板橋区医師会に委託して、日曜日・休日、及び年末年始に急病患者に対する診療事業を実施しています。診療科目は主に内科、小児科。（ただし、日によって、実施医療機関は異なります。）
- ※42 **ぬくもりサービス**…日常生活のお手伝いを必要とされる高齢者や障害者を対象とした会員制の住民参加型有料在宅サービス（板橋区社会福祉協議会実施事業）です。
- ※44 **区の産業融資制度**…区内中小企業の経営の安定化と経済活動の円滑化を図るため、必要な事業資金を低利で利用できるように、金融機関の協力を得ながら、融資のあっせん・利子補給を行っています。
- ※45 **各種講座、教養講座**…区民の方々に対して学習機会の提供を図るため、大学公開講座など、各種講座、教養講座を開いています。

【事務事業・制度の満足度に『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	〈具体的な内容〉

問5 催し物・行事・事業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	どちらでもない	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・ 混雑して危険である	その他
記入例)		①	2	3	1	2	3	④	5	①	2	3	4	⑤
46	いたばし産業見本市	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
47	板橋農業まつり	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
48	板橋区民まつり	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
49	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	〈具体的な内容〉

問6 催し物・行事・事業についての参加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		参加状況 (1つずつに○)			【参加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○)				
		参加したことがある	参加したことがない	知らない	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	意識啓発につながらない	内容が不足している	負担が重い	参加しづらい	その他
記入例)		①	2	3	1	2	3	④	5	①	2	3	4	⑤
50	青少年健全育成活動事業	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
51	総合防災訓練	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
52	板橋クリーン作戦などの環境美化啓発事業	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
53	町会や各団体等で行われるリサイクル集団回収	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

※50 青少年健全育成活動事業…地域の方々と組織する「青少年健全育成地区委員会」が実施する事業。区内 18 地区で、少年野球大会などのスポーツ大会や、野外活動（キャンプ）、子どもを対象とした事業（たこあげ大会等）を実施しています。

【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	〈具体的な内容〉

問6-2 あなたはお住まいになっている地域の活動に参加したいと思いますか。当てはまる番号に○印をつけてください。（○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 |

