

「台東区 区民満足度調査」 概要版

はじめに

このパンフレットは、平成22年7月26日（月）～8月31日（火）にかけて実施しました「台東区 区民満足度調査」の結果の概要です。

ご協力いただきました区民のみなさまに、心からお礼を申し上げますとともに、この結果を今後の区政に活用していくことをご報告いたします。

なお、報告書全文は、区のホームページ（<http://www.city.taito.lg.jp>）でご覧いただけます。

平成23年3月

台東区 企画財政部企画課

目次

I 調査の概要	2
II 調査結果の分析	3
（1）産業を振興するための取り組み	3
（2）観光を振興するための取り組み	4
（3）文化を振興するための取り組み	5
（4）まちづくりのための取り組み	6
（5）環境対策のための取り組み	7
（6）生涯学習のための取り組み	8
（7）健康づくりのための取り組み	9
（8）福祉のための取り組み	10
（9）子育てのための取り組み	11
（10）教育のための取り組み	12
（11）パートナーシップ（区民と区との協力関係）のための取り組み	13
（12）行政経営のための取り組み	14
【重要度と満足度の項目間比較】	15
【重要度と満足度の相関】	17
【重要度と満足度の前回調査との比較】	18
【改善要望度】	20
（13）施策の優先順位について	21
（14）区政や区役所に対する意見・要望（自由意見）	21

I 調査の概要

● 目的 ●

長期総合計画の施策に対する、区民の満足度等を調査することにより、区が実施している施策の改善を図ります。加えて、調査結果を今後の区政における資料として活用します。

● 内容 ●

- (1) 産業を振興するための取り組み
- (2) 観光を振興するための取り組み
- (3) 文化を振興するための取り組み
- (4) まちづくりのための取り組み
- (5) 環境対策のための取り組み
- (6) 生涯学習のための取り組み
- (7) 健康づくりのための取り組み
- (8) 福祉のための取り組み
- (9) 子育てのための取り組み
- (10) 教育のための取り組み
- (11) パートナーシップのための取り組み
- (12) 行政経営のための取り組み
- 【重要度と満足度の項目間比較】
- 【重要度と満足度の相関】
- 【重要度と満足度の前回調査との比較】
- 【改善要望度】
- (13) 施策の優先順位について
- (14) 区政や区役所に対する意見・要望（自由意見）

● 調査方法 ●

郵送配布一訪問回収（訪問回収にあたっては、区職員が300件の回収を担当）

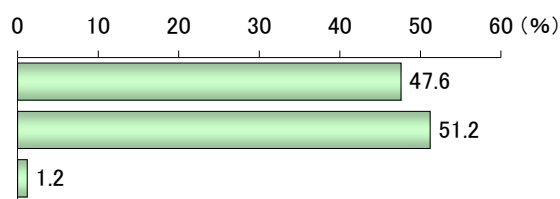
○標本数 1,000件

（対象者は、住民基本台帳より無作為抽出した満20歳以上の区民）

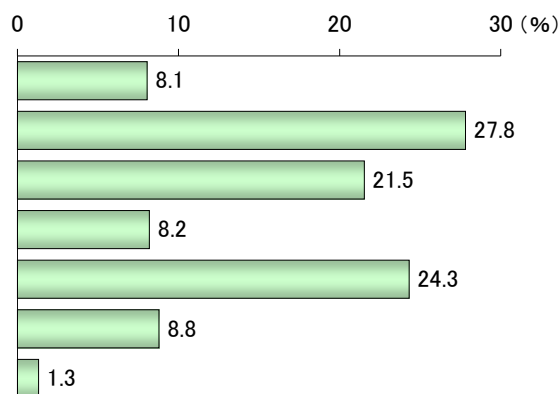
○有効回収数 683件 ○有効回収率 68.3%

● 回答者の属性 ●

年代	基数	構成比
1. 男性	325	47.6%
2. 女性	350	51.2
無回答	8	1.2
全体	683	100.0



年代	基数	構成比
1. 20歳代	55	8.1%
2. 30歳代	190	27.8
3. 40歳代	147	21.5
4. 50歳代	56	8.2
5. 60歳代	166	24.3
6. 70歳以上	60	8.8
無回答	9	1.3
全体	683	100.0



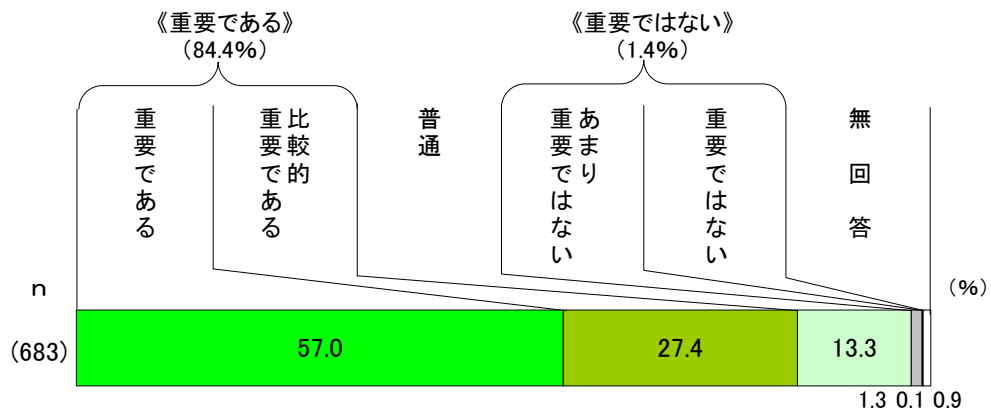
Ⅱ 調査結果の分析

(1) 産業を振興するための取り組み

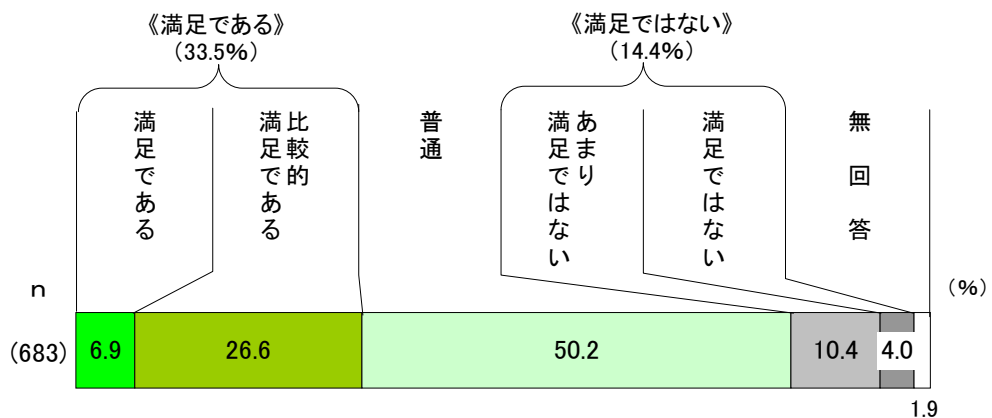
重要度をみると、「重要である」と「比較的重要である」を合わせた《重要である》という意見は84.4%で8割台半ばとなっています。満足度では、「満足である」と「比較的満足である」を合わせた《満足である》が33.5%となっています。

産業の振興のための大切な取り組みとしては、「商店街の振興」が52.9%で最も高く、僅差で「就労・就職への支援」と「中小企業への融資や相談」が続いています。

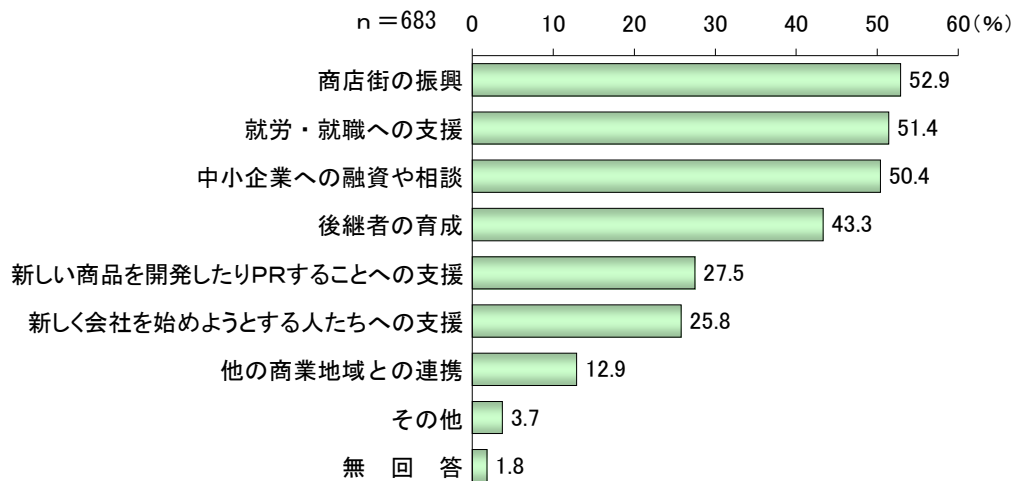
【区の取り組みの重要度】



【区の取り組みの満足度】



【大切な取り組み】複数回答 (3つまで)

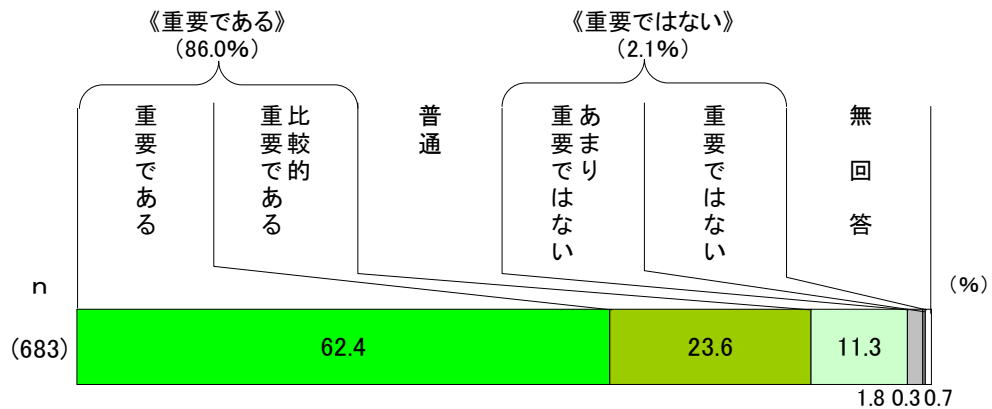


(2) 観光を振興するための取り組み

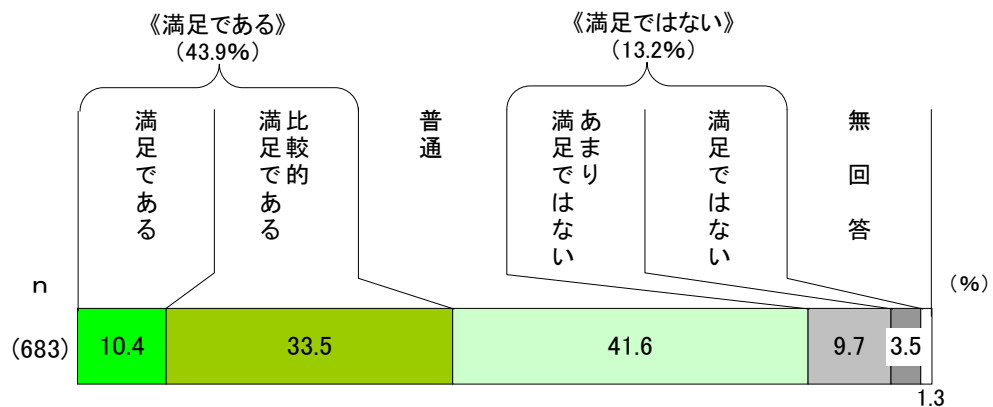
重要度では、《重要である》が86.0%で8割台半ばとなっています。満足度をみると、《満足である》は43.9%で4割台半ばとなっています。

観光の振興のための大切な取り組みとしては、「歴史的、文化的な街並み景観の整備」が65.2%で最も高くなっています。

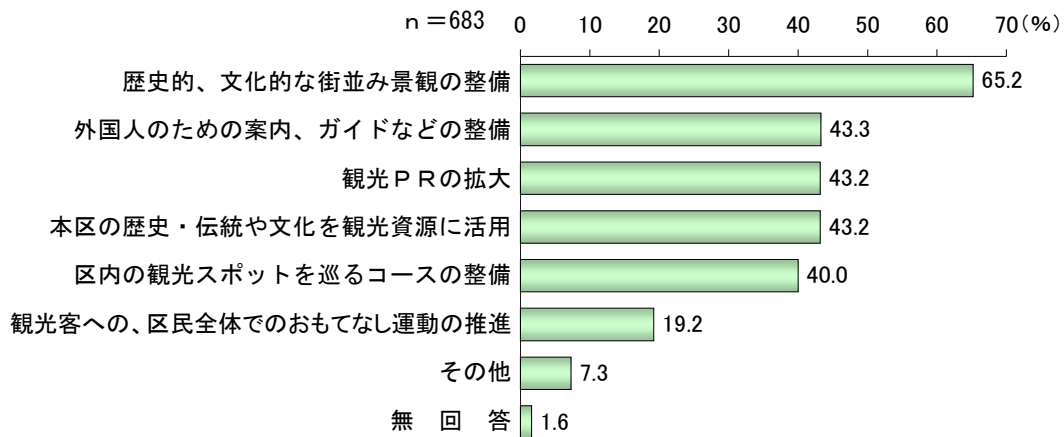
【区の取り組みの重要度】



【区の取り組みの満足度】



【大切な取り組み】複数回答（3つまで）

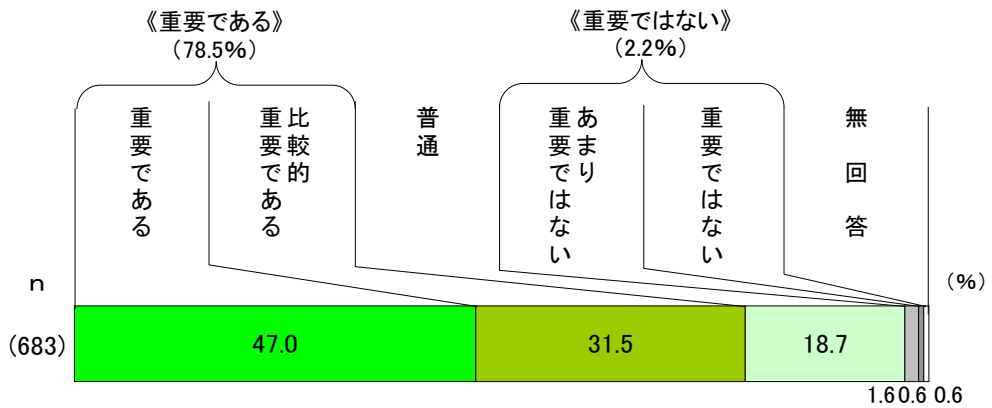


(3) 文化を振興するための取り組み

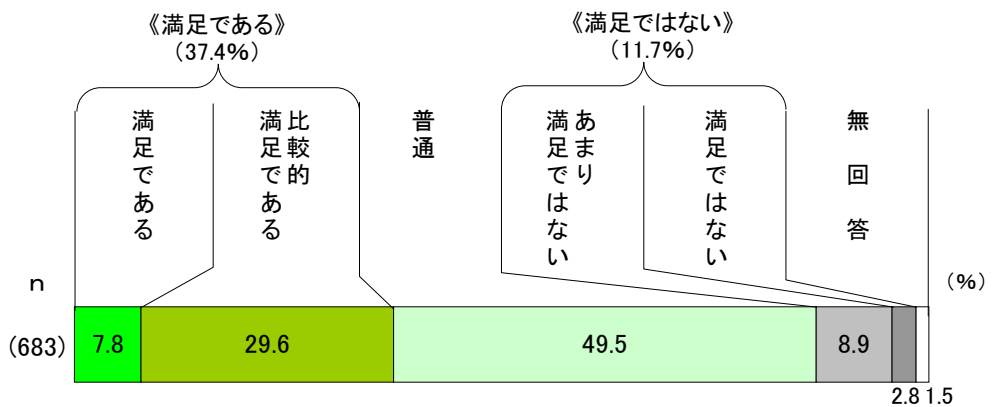
重要度については、《重要である》が78.5%で約8割となっています。満足度をみると、《満足である》は37.4%となっています。

文化の振興のための大切な取り組みでは、「文化財や伝統行事、伝統芸能などの保存」と「伝統的な街並みの保存、景観の向上」の上位2つが高くなっています。

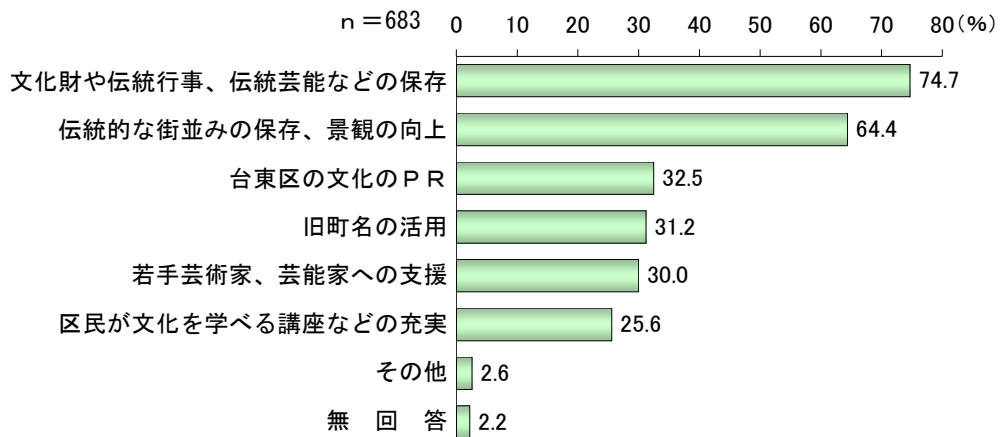
【区の取り組みの重要度】



【区の取り組みの満足度】



【大切な取り組み】複数回答（3つまで）

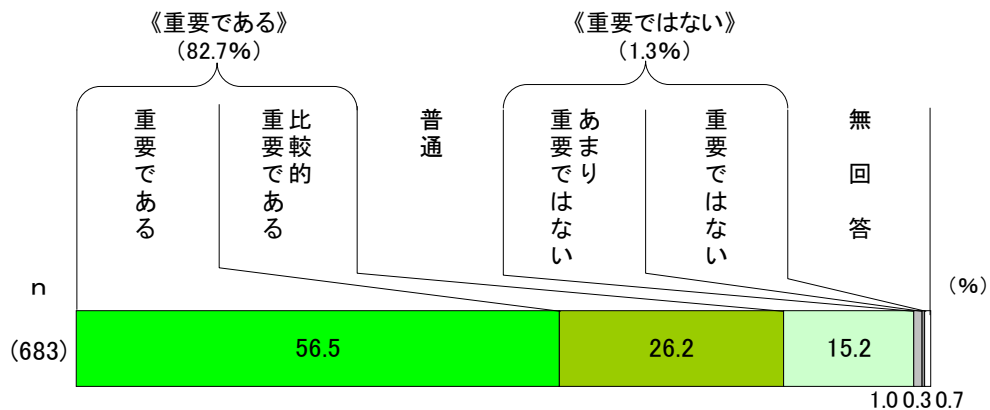


(4) まちづくりのための取り組み

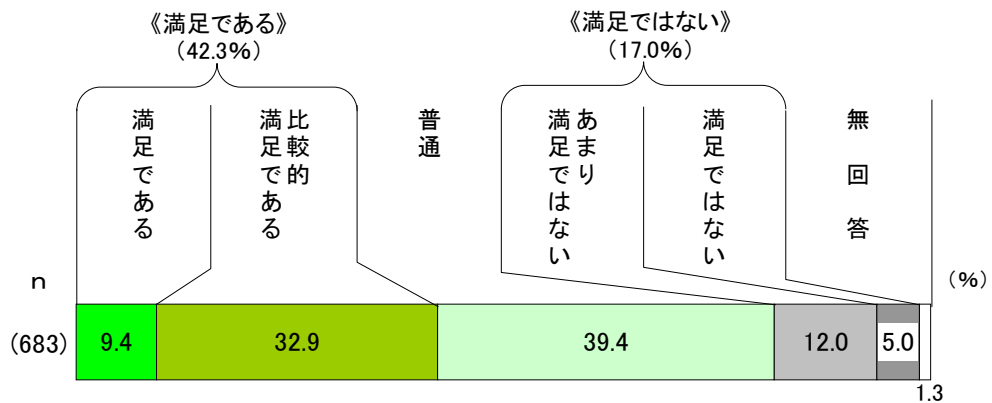
重要度をみると、《重要である》は82.7%で8割を超えています。満足度では《満足である》は42.3%となっています。

まちづくりのための大切な取り組みとしては、「街並み景観の整備」が57.5%で最も高く、次いで「公園、緑の整備」が48.2%となっています。

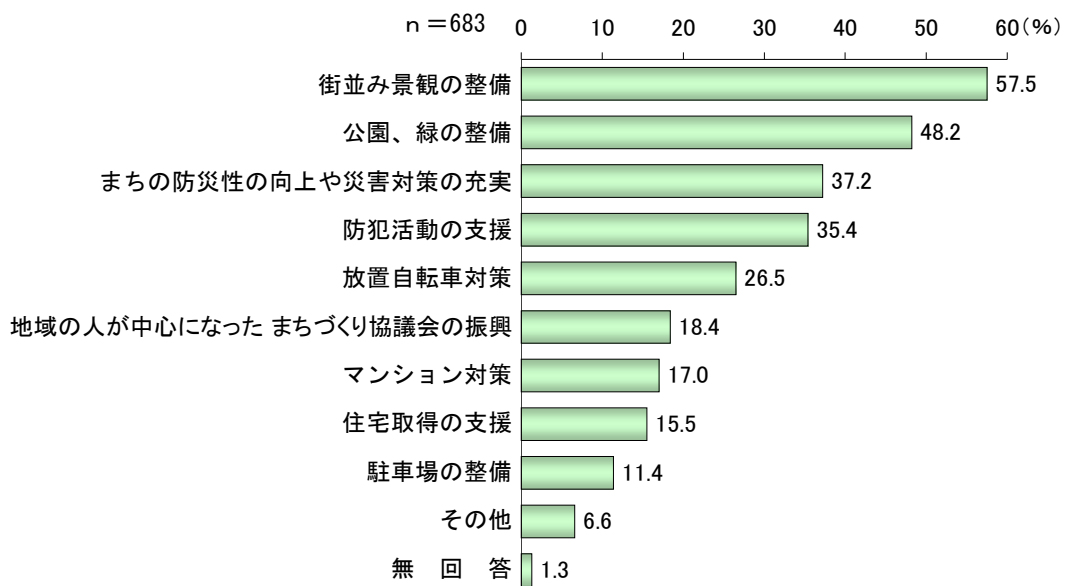
【区の取り組みの重要度】



【区の取り組みの満足度】



【大切な取り組み】複数回答（3つまで）

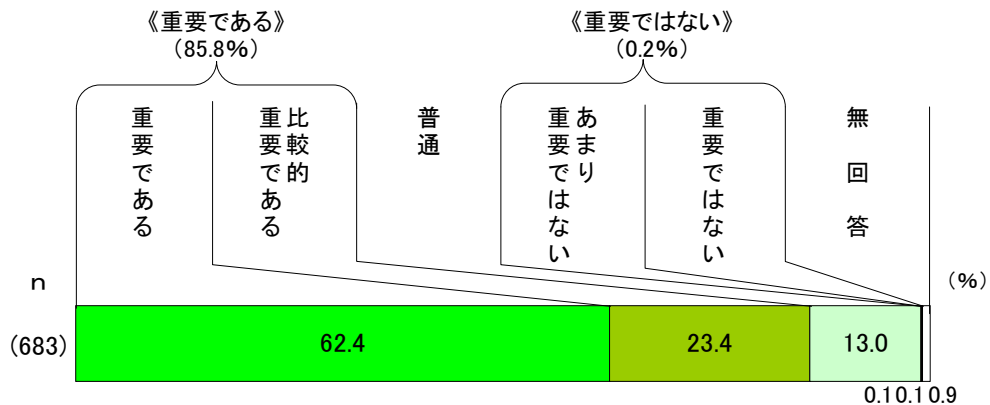


(5) 環境対策のための取り組み

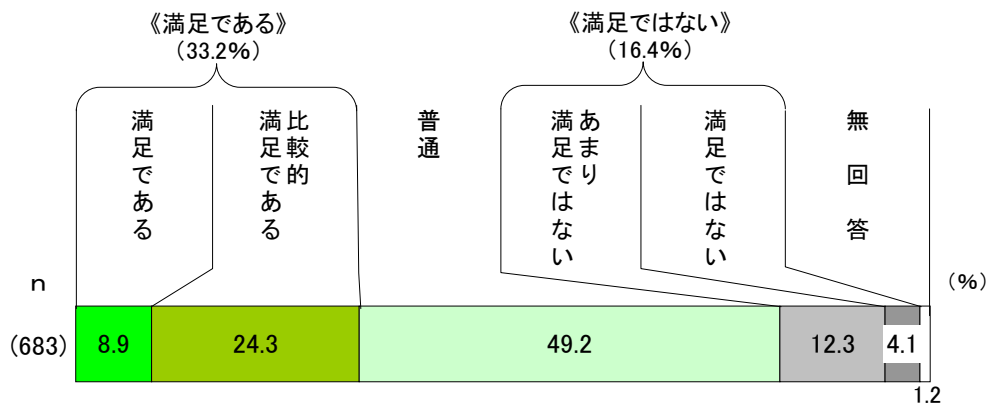
重要度については、《重要である》が85.8%で8割台半ばとなっています。満足度をみると、《満足である》は33.2%となっています。

環境対策のための大切な取り組みとしては、「公園や屋上などの緑、隅田川などの水辺の整備」が51.7%で最も高く、僅差で「まちの清掃などの美化活動」が続いています。

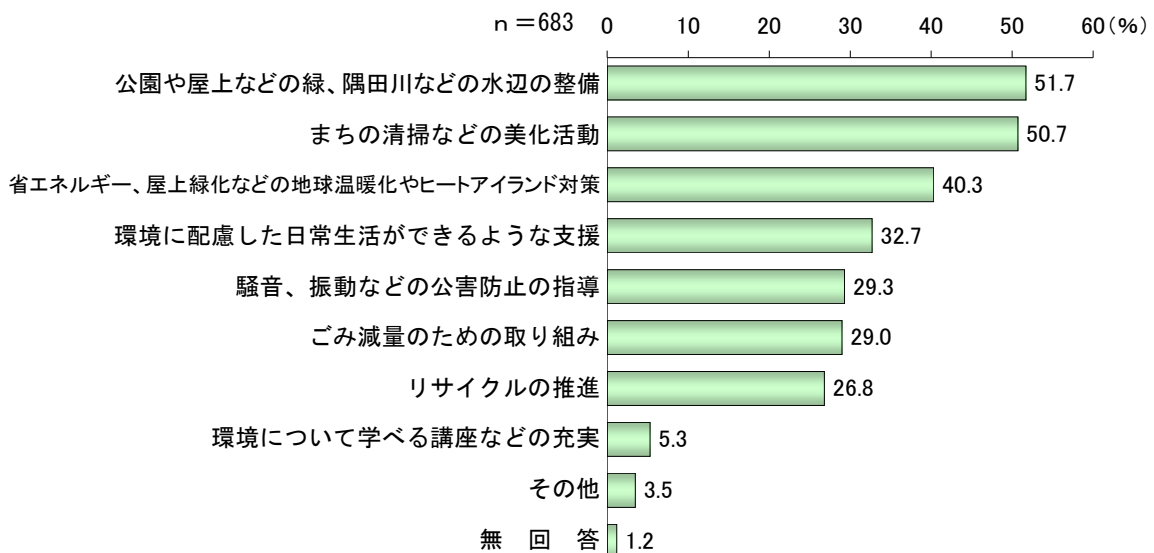
【区の取り組みの重要度】



【区の取り組みの満足度】



【大切な取り組み】複数回答（3つまで）

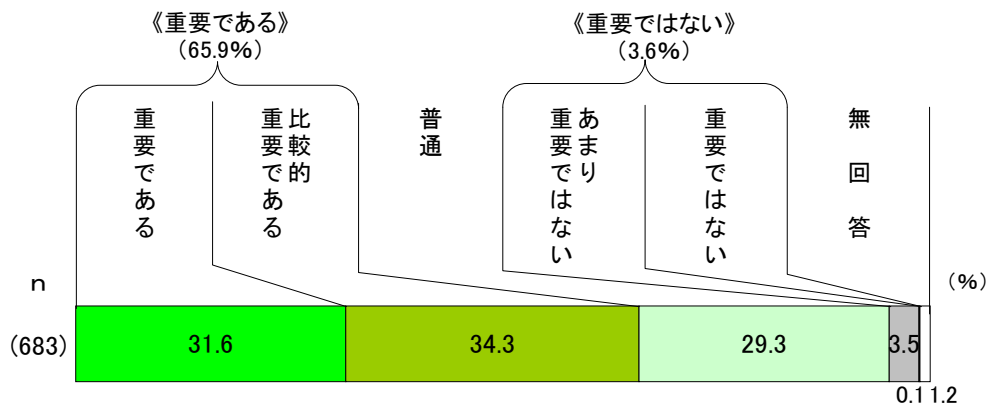


(6) 生涯学習のための取り組み

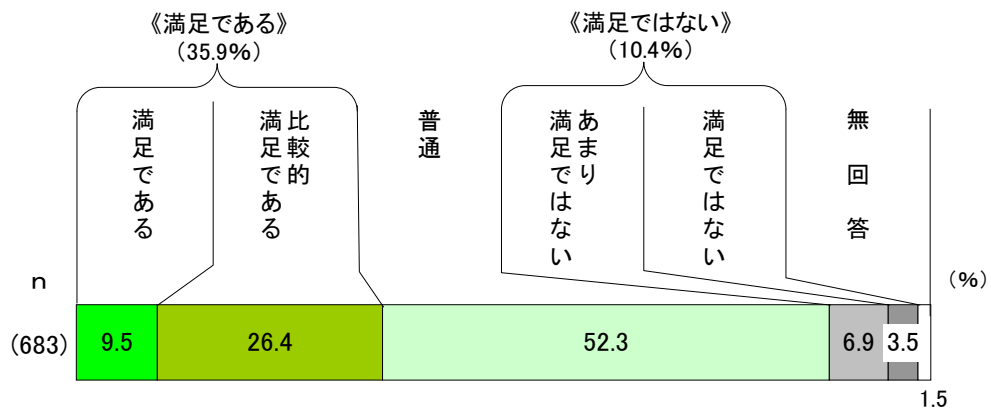
重要度については、《重要である》の割合は65.9%で6割台半ばとなっています。満足度をみると、《満足である》は35.9%となっています。

生涯学習のための大切な取り組みとしては、「図書館などの充実」が48.3%で最も高く、次いで「生涯学習のための講座等の充実」と「スポーツ施設の充実」が4割台半ばで並んでいます。

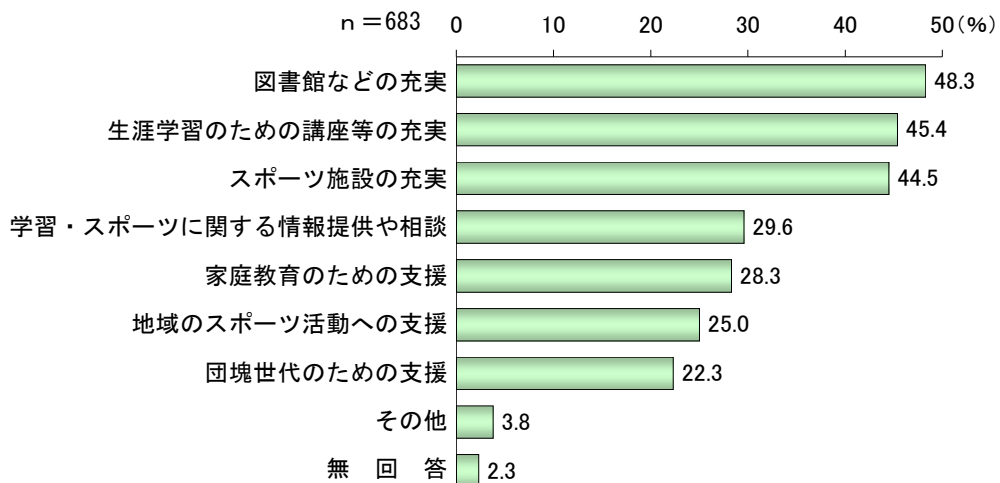
【区の取り組みの重要度】



【区の取り組みの満足度】



【大切な取り組み】複数回答（3つまで）

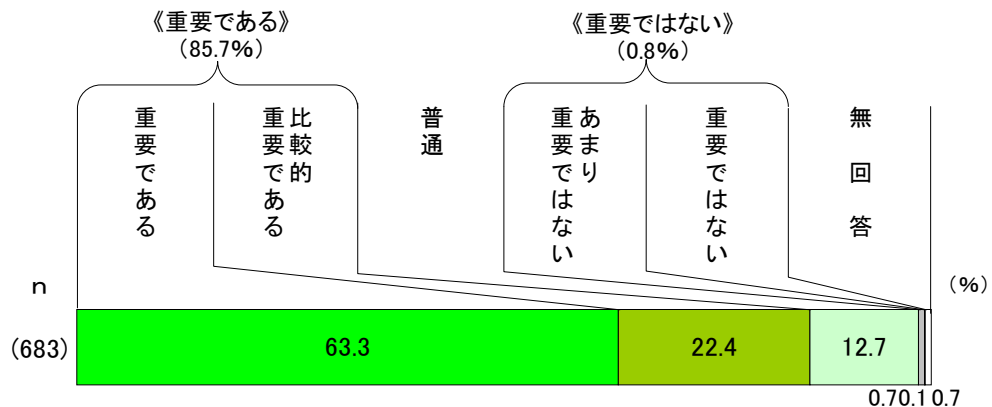


(7) 健康づくりのための取り組み

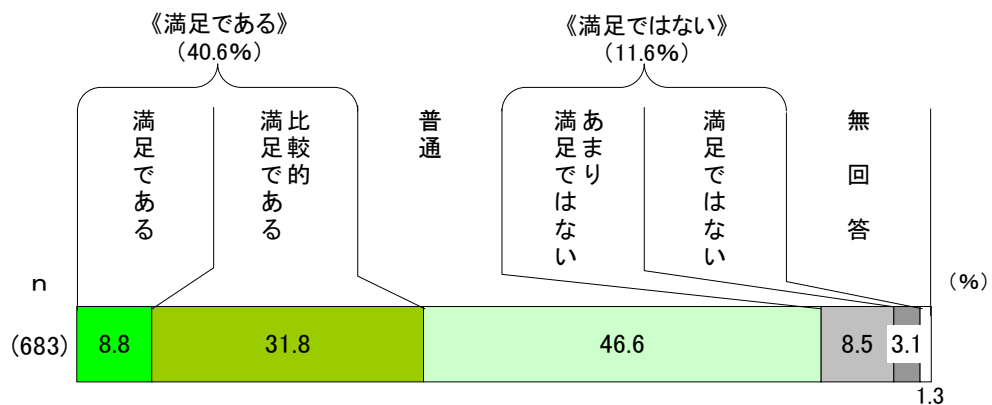
重要度では、《重要である》の割合は85.7%で8割台半ばとなっています。満足度をみると、《満足である》は40.6%となっています。

健康づくりのための大切な取り組みとしては、「各種の健康診断」が68.2%で最も高くなっています。次いで「介護が必要にならないような取り組み」が45.8%、「病院などを整備する」が34.6%となっています。

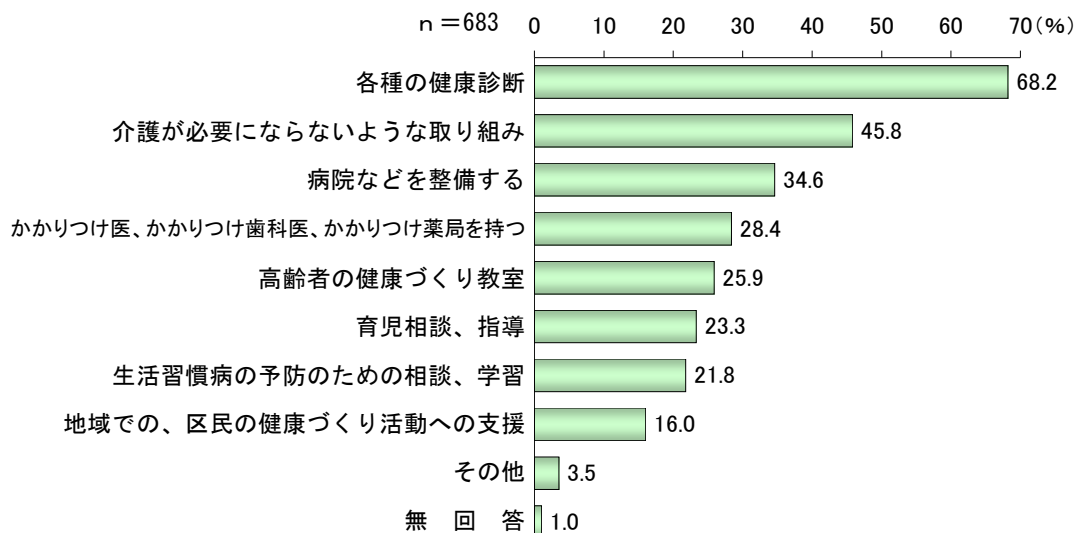
【区の取り組みの重要度】



【区の取り組みの満足度】



【大切な取り組み】複数回答（3つまで）

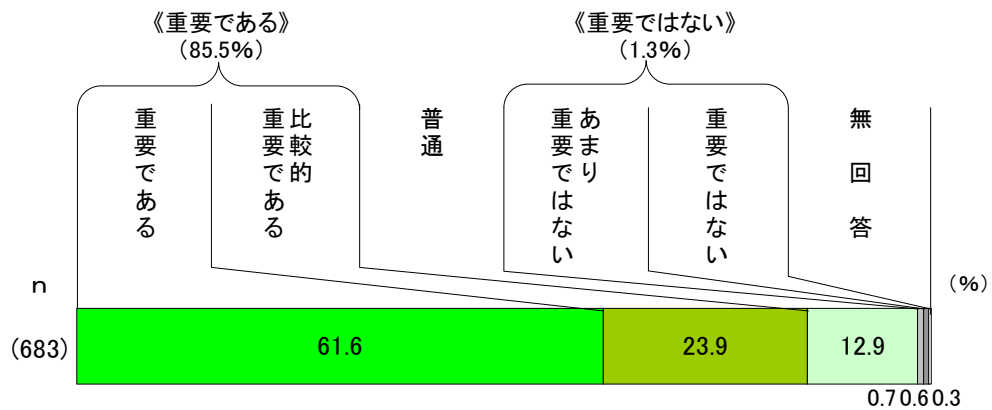


(8) 福祉のための取り組み

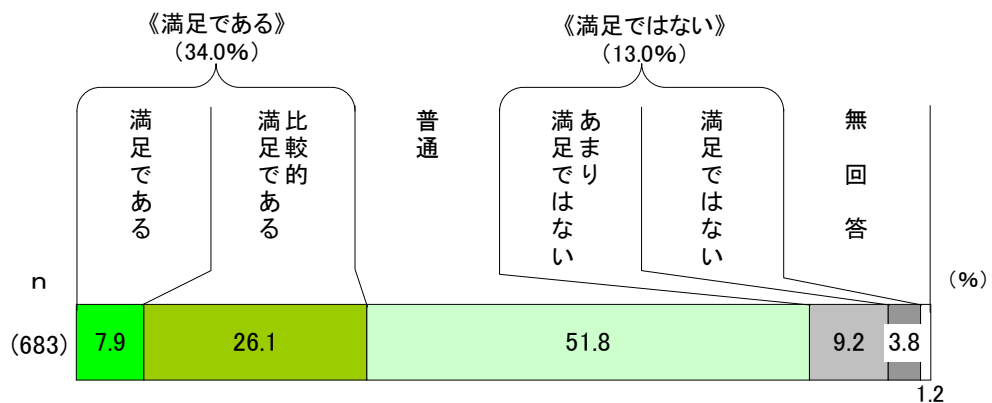
重要度については、《重要である》が85.5%で8割台半ばとなっています。満足度をみると、《満足である》は34.0%となっています。

福祉のための大切な取り組みでは、「地域で、ひとり暮らし高齢者などを支える仕組みづくり」と「高齢者のための総合的な相談と支援の充実」が5割台半ばで並び高くなっています。

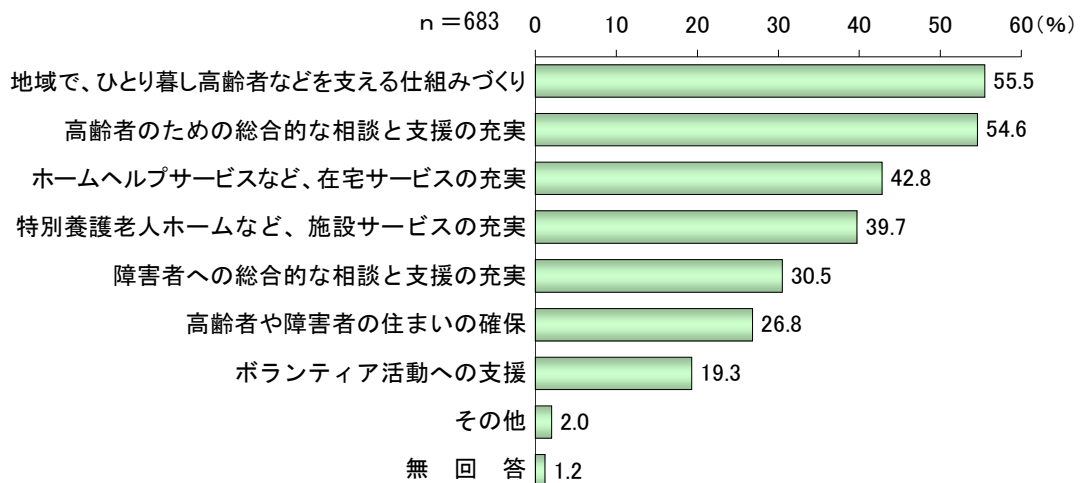
【区の取り組みの重要度】



【区の取り組みの満足度】



【大切な取り組み】複数回答（3つまで）

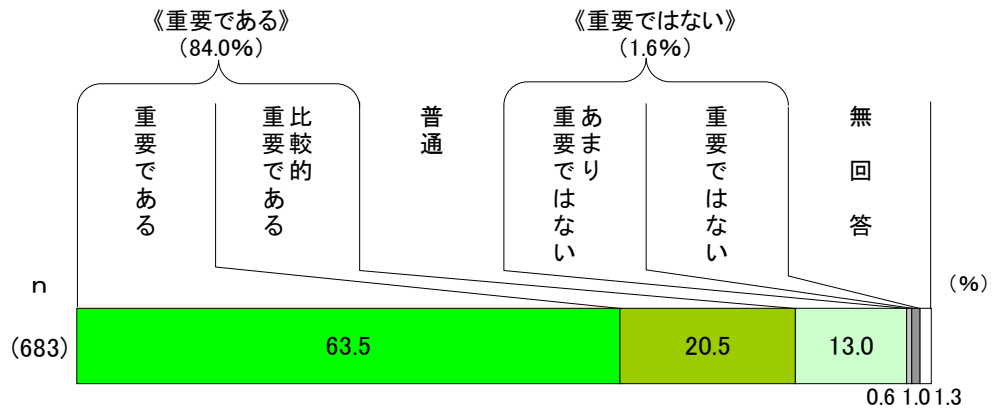


(9) 子育てのための取り組み

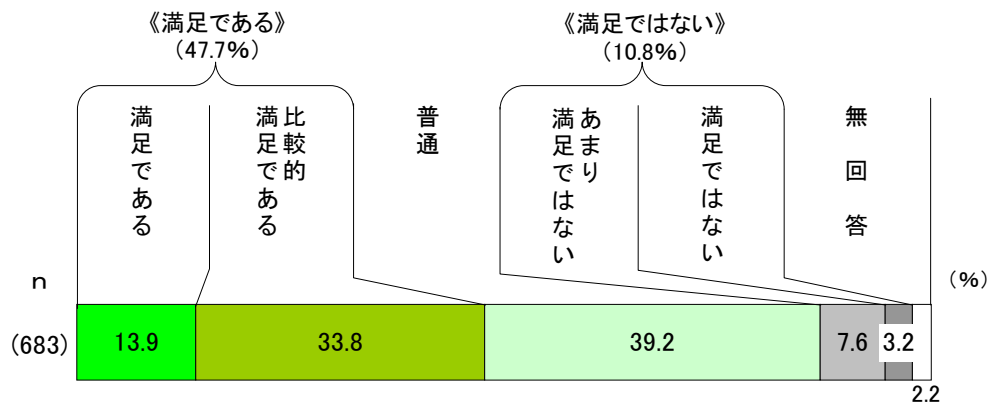
重要度では、《重要である》が84.0%で8割台半ばとなっています。満足度では、《満足である》は47.7%で約5割となっています。

子育てのための大切な取り組みとしては、「保育園の整備」が約6割で最も高く、次いで「夜間や休日の子どもの診療」が41.4%、「子どもの安全の確保」が40.7%となっています。

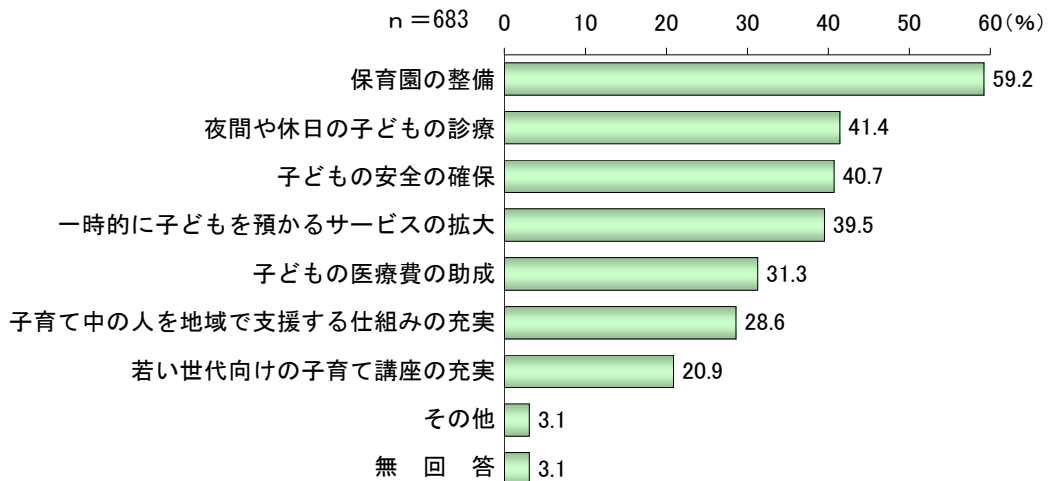
【区の取り組みの重要度】



【区の取り組みの満足度】



【大切な取り組み】複数回答（3つまで）

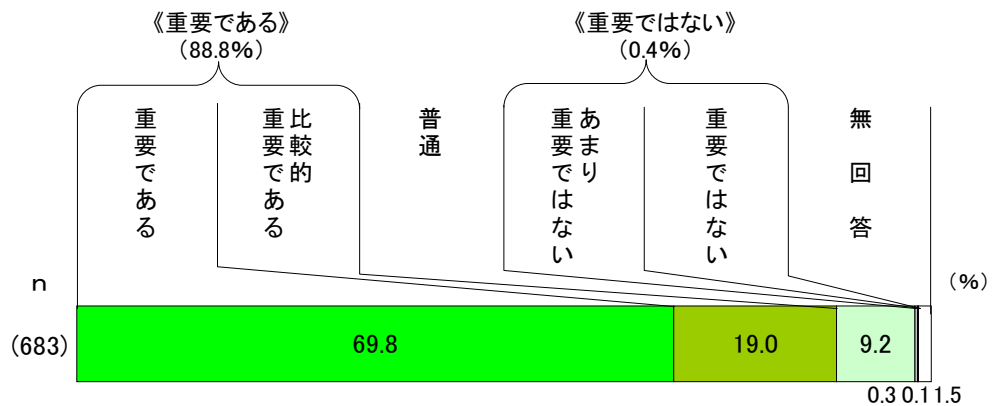


(10) 教育のための取り組み

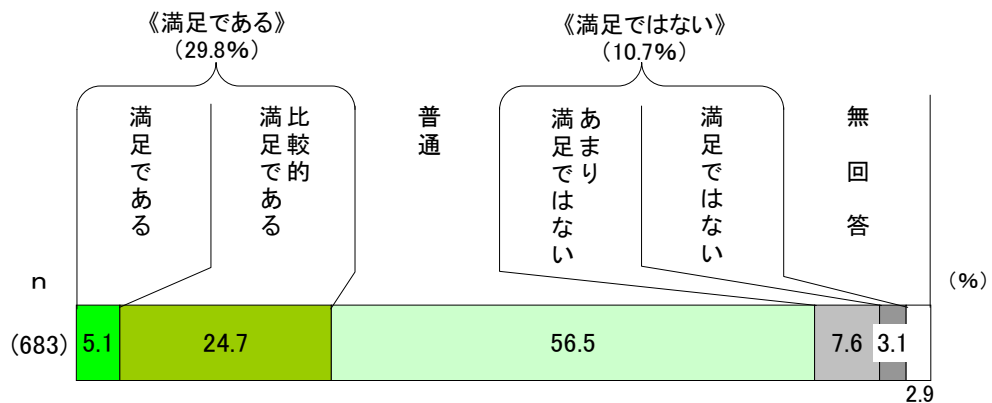
重要度では、《重要である》が88.8%で約9割となっています。満足度をみると、《満足である》は29.8%となっています。

教育のための大切な取り組みとしては、「学校教育の充実、教員の資質の向上」が70.7%で最も高く、次いで「あいさつ運動など、子どもの心づくりの推進」が54.5%となっています。

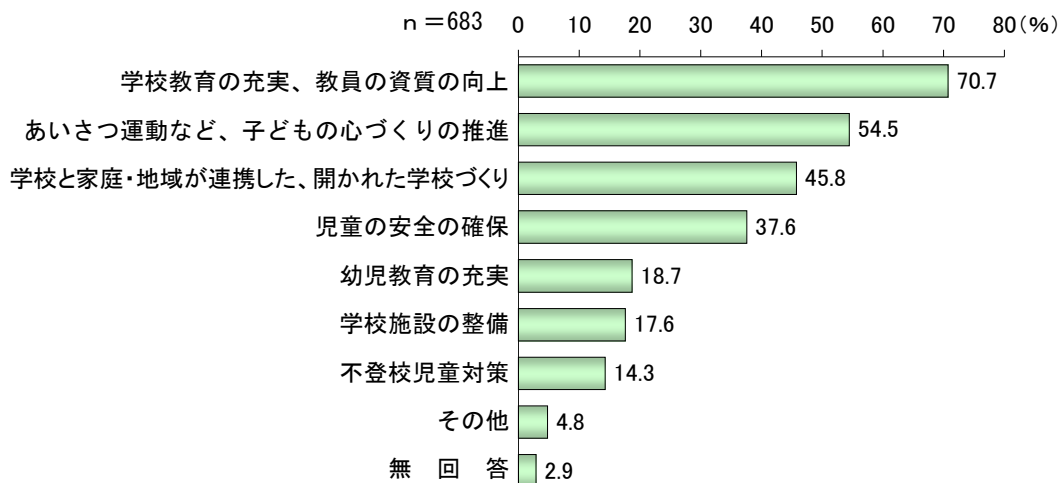
【区の取り組みの重要度】



【区の取り組みの満足度】



【大切な取り組み】複数回答（3つまで）

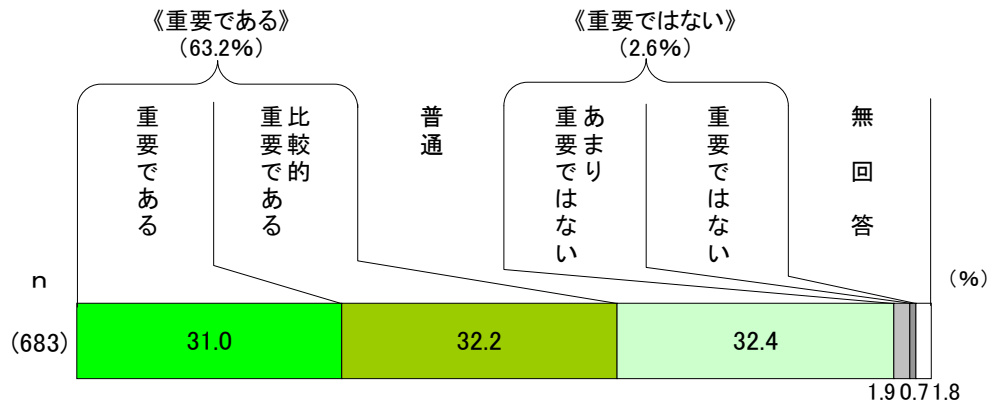


(11) パートナーシップ（区民と区との協力関係）のための取り組み

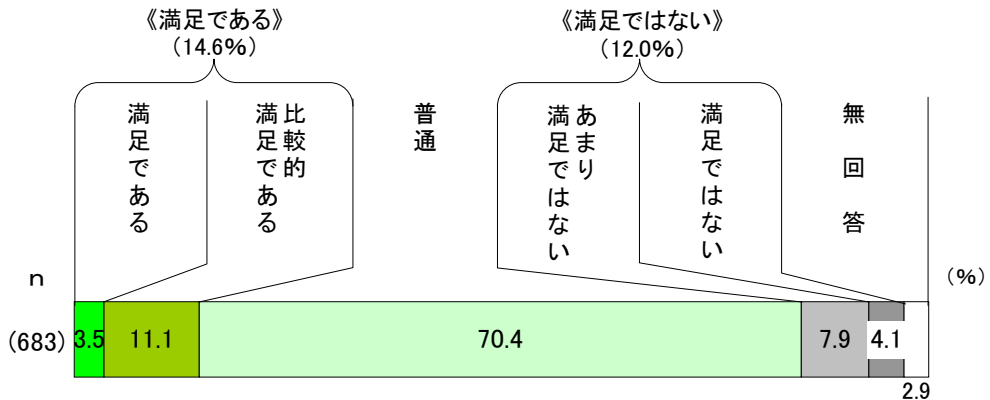
重要度については、《重要である》は63.2%で6割台半ばとなっています。満足度では、《満足である》は14.6%となっています。

パートナーシップのための大切な取り組みとしては、「区民と区との協働による行政施策の推進」が70.9%で最も高くなっています。

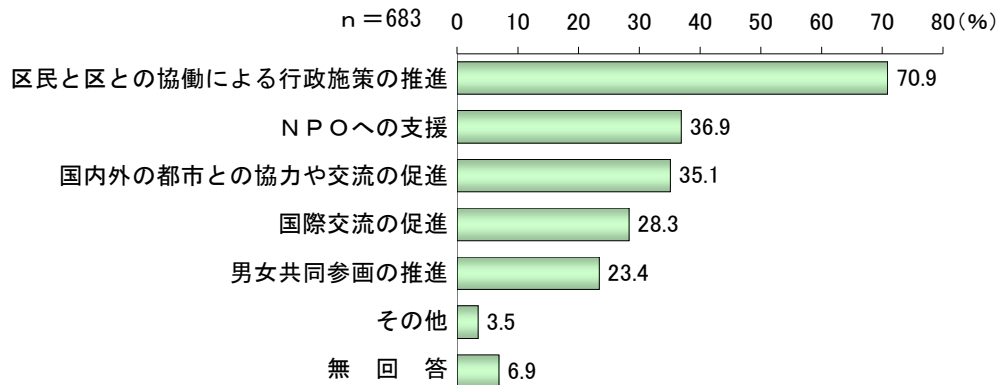
【区の取り組みの重要度】



【区の取り組みの満足度】



【大切な取り組み】複数回答（3つまで）

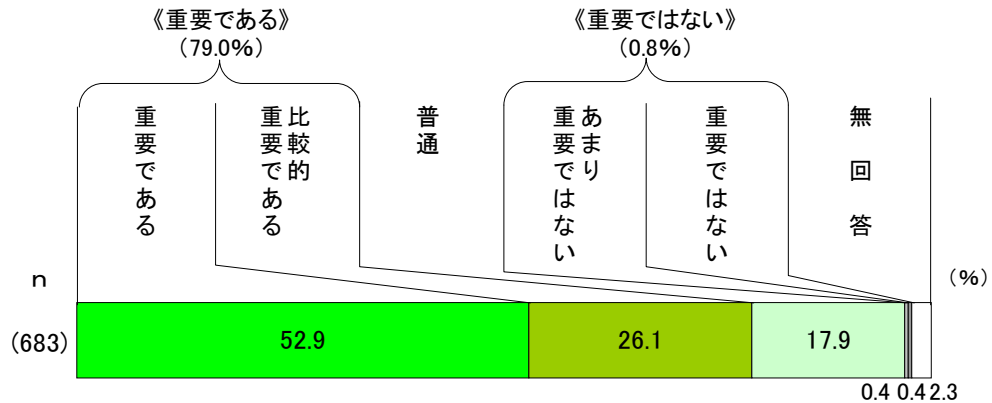


(12) 行政経営のための取り組み

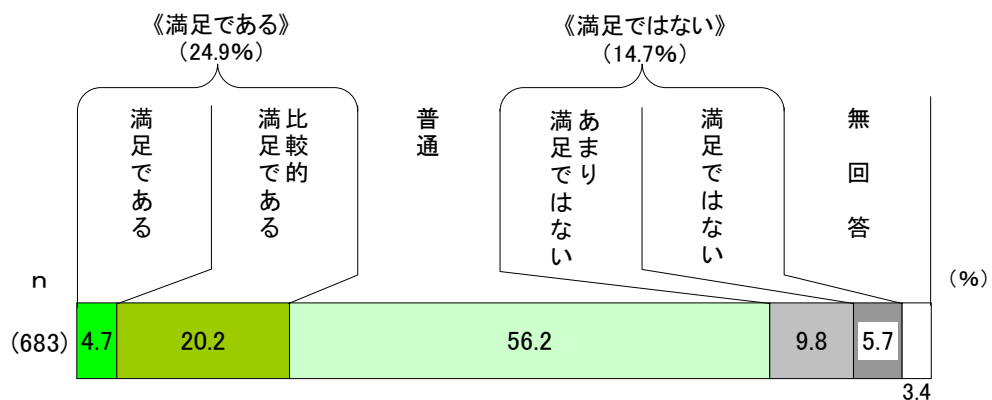
重要度では、《重要である》が79.0%で約8割となっています。満足度をみると、《満足である》は24.9%となっています。

行政経営のための大切な取り組みとしては、「施策や事業を常に見直して、必要性の低くなったものを廃止していく取り組み」が66.5%で最も高くなっています。次いで「外部から行政をチェックすること」が55.9%、「財政の健全性を維持すること」が46.9%となっています。

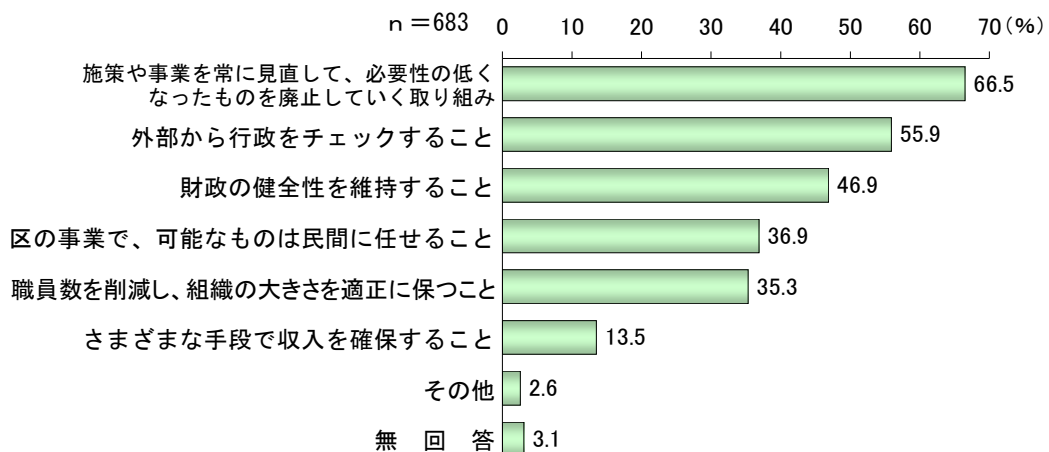
【区の取り組みの重要度】



【区の取り組みの満足度】



【大切な取り組み】複数回答（3つまで）

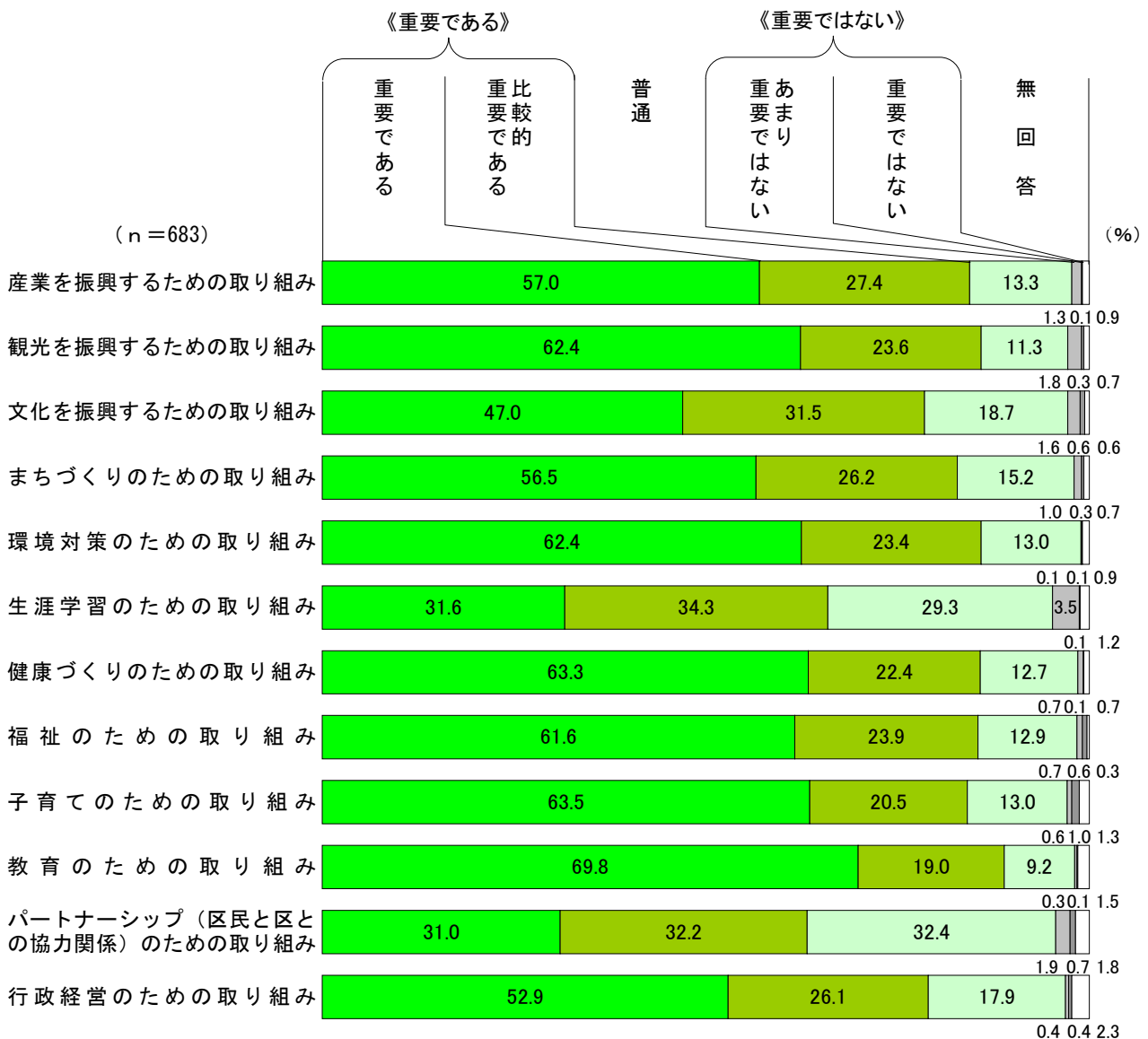


【重要度と満足度の項目間比較】

各項目の重要度を比較すると、「重要である」が最も高かったのは＜教育のための取り組み＞（69.8％）で、次いで＜子育てのための取り組み＞（63.5％）、＜健康づくりのための取り組み＞（63.3％）などとなっています。

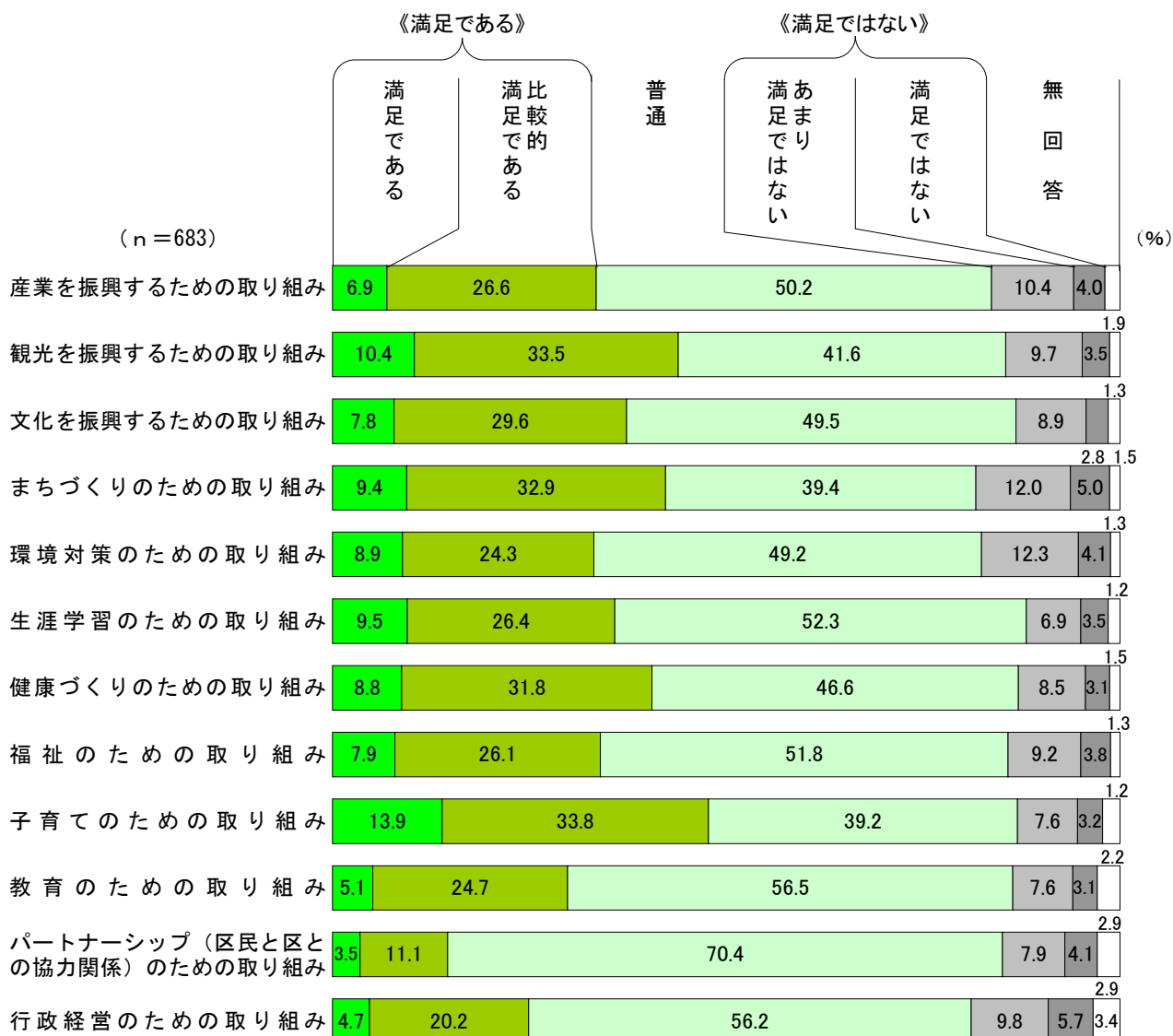
「重要である」と「比較的重要である」を合わせた《重要である》をみると、＜教育のための取り組み＞（88.8％）が約9割、＜観光を振興するための取り組み＞（86.0％）、＜環境対策のための取り組み＞（85.8％）が8割台半ばと高くなっています。

○重要度の項目間比較



各項目の満足度を比較すると、「満足である」と「比較的満足である」を合わせた《満足である》は、＜子育てのための取り組み＞（47.7%）が約5割で最も高くなっています。次いで＜観光を振興するための取り組み＞（43.9%）、＜まちづくりのための取り組み＞（42.3%）、＜健康づくりのための取り組み＞（40.6%）が4割台となっています。

○満足度の項目間比較



【重要度と満足度の相関】

各項目の比較を簡単にするため、下式のように各項目の評価点を算出しました。

$$\text{評価点} = \frac{(\text{「重要(満足)である」} \times 2 \text{点}) + (\text{「比較的重要(満足)である」} \times 1 \text{点}) + (\text{「普通」} \times 0 \text{点}) + [\text{「あまり重要(満足)ではない」} \times (-1 \text{点})] + [\text{「重要(満足)ではない」} \times (-2 \text{点})]}{\text{回答者数} - \text{無回答}}$$

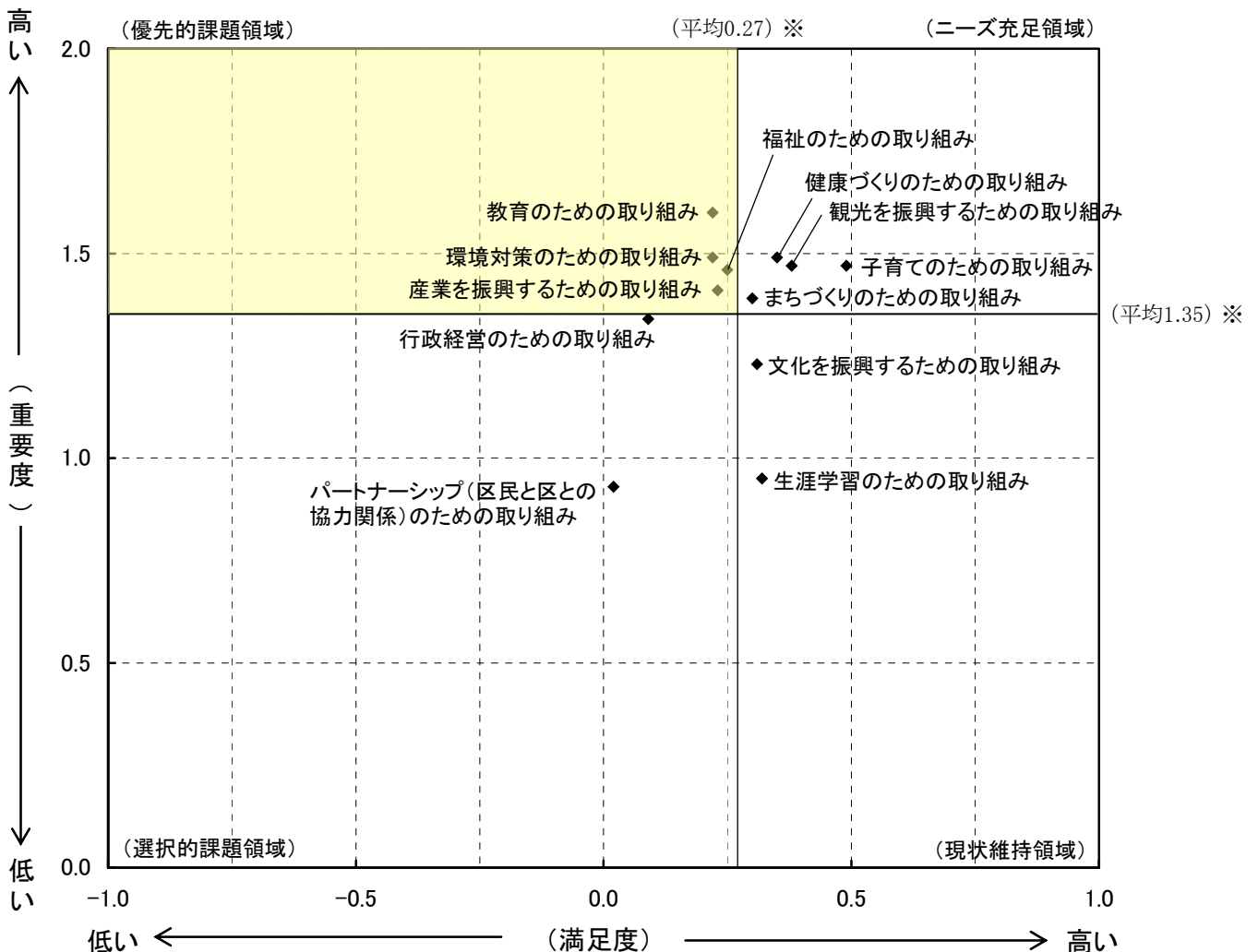
この算出方法では、評価点は-2.00点~2.00点の間に分布し、0.00点が中間点となります。

下の表は、縦軸を“重要度”、横軸を“満足度”とした散布図です。項目間の相対的な評価を行うために、「重要度」と「満足度」の平均値を基準に4つの領域に分けて分析を行います。なお、図表を拡大するために重要度を0.00~2.00、満足度を-1.00~1.00の範囲で表示しています。

黄色で網掛けされた<優先的課題領域>は、重要度が高いが満足度は低いため、課題として取り組む必要性が高い領域といえます。同様に、満足度が高く重要度も高い領域を<ニーズ充足領域>、満足度が低く重要度も低い領域を<選択的課題領域>、満足度が高く重要度が低い領域を<現状維持領域>としています。

<優先的課題領域>には「教育のための取り組み」、「環境対策のための取り組み」、「福祉のための取り組み」、「産業を振興するための取り組み」の4つが入っています。

○重要度と満足度での散布図



※上記12項目の平均値

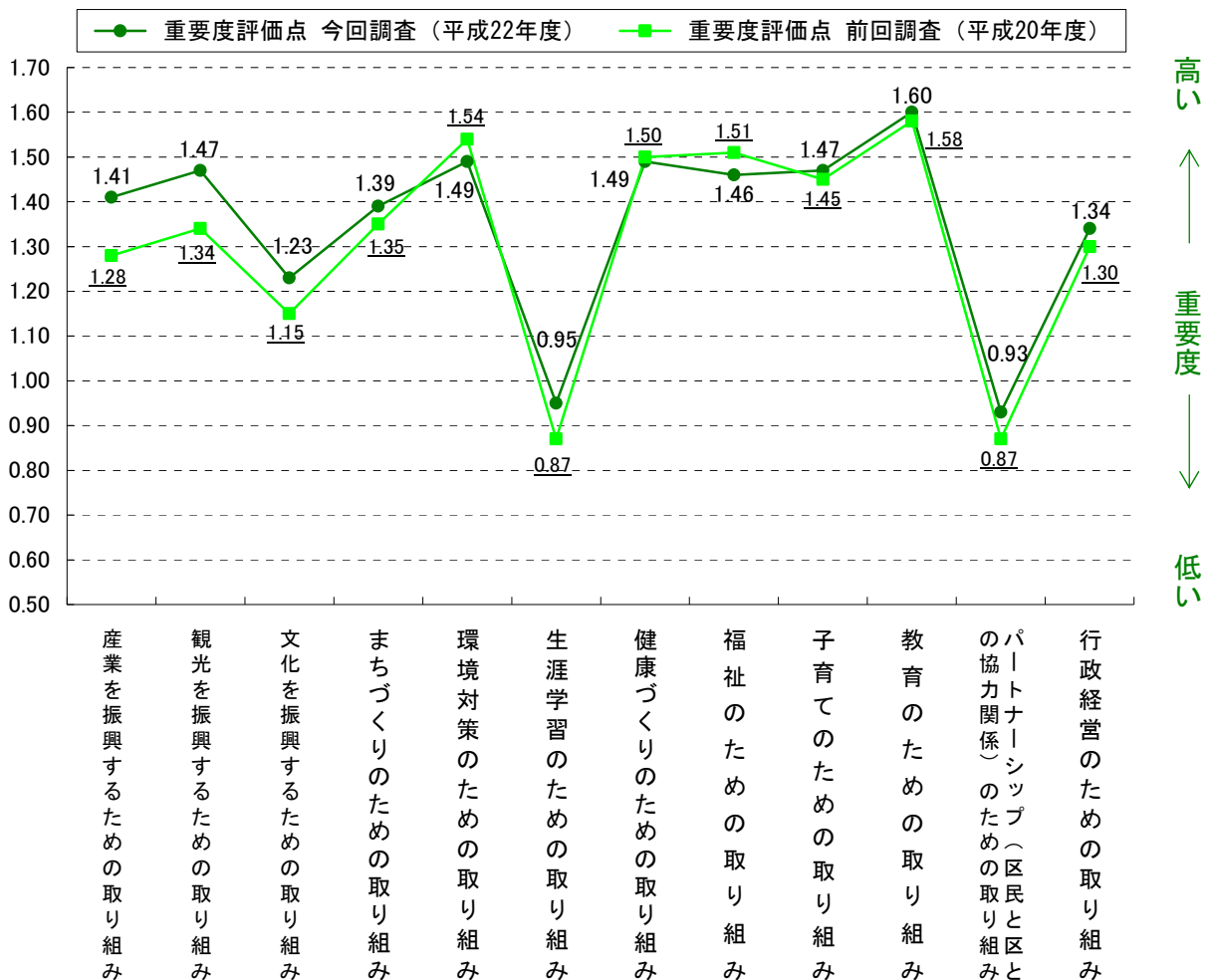
【重要度と満足度の前回調査との比較】

この区民満足度調査は、平成20年度に同じ方法で実施し、同じ項目をたずねています。そのため、平成20年度の調査（以下「前回調査」といいます。）からの変化を把握することが可能です。

前回調査で得られた重要度の評価点と今回の重要度の評価点を比較したところ、「産業を振興するための取り組み」（前回調査1.28→今回調査1.41）と「観光を振興するための取り組み」（前回調査1.34→今回調査1.47）は重要度が0.13ポイント増加して、最も増加幅が大きくなっています。

逆に、前回調査に比べて重要度が減少しているのは、「環境対策のための取り組み」（前回調査1.54→今回調査1.49）と「福祉のための取り組み」（前回調査1.51→今回調査1.46）、「健康づくりのための取り組み」（前回調査1.50→今回調査1.49）の3項目です。

○重要度の前回調査との差

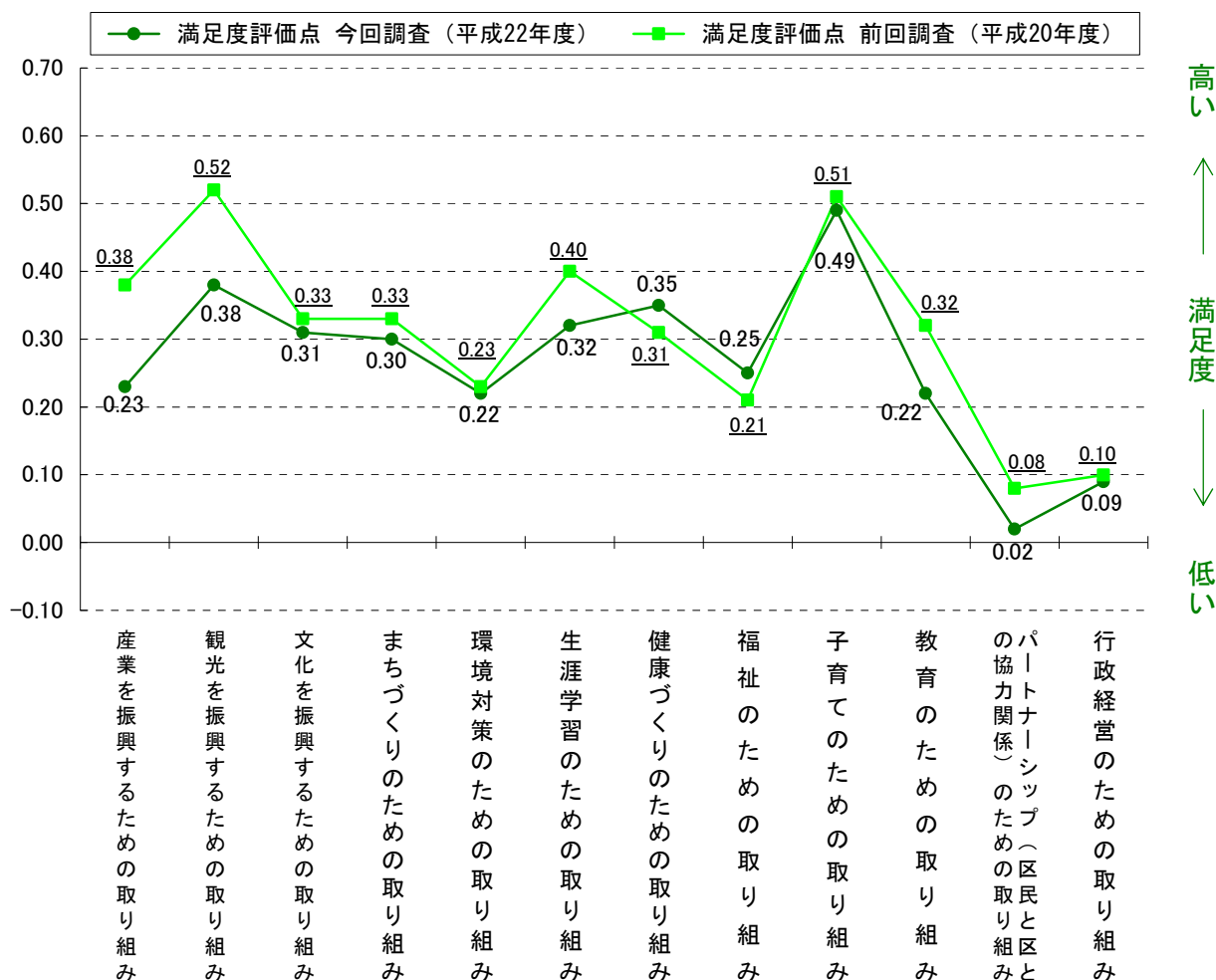


（注）図表中、下線つきの値は前回調査（平成20年度）の重要度評価点を、下線のない値は今回調査（平成22年度）の重要度評価点を示します。

重要度と同様に、満足度についても前回調査で得られた評価点と今回の評価点を比較したところ、前回調査に比べて満足度が増加しているのは、「健康づくりのための取り組み」（前回調査0.31→今回調査0.35）と「福祉のための取り組み」（前回調査0.21→今回調査0.25）の2項目です。

逆に、「産業を振興するための取り組み」（前回調査0.38→今回調査0.23）と「観光を振興するための取り組み」（前回調査0.52→今回調査0.38）、「教育のための取り組み」（前回調査0.32→今回調査0.22）では、満足度が0.1ポイント以上減少し、減少幅が大きくなっています。

○満足度の前回調査との差



(注) 図表中、下線つきの値は前回調査（平成20年度）の満足度評価点を、下線のない値は今回調査（平成22年度）の満足度評価点を示します。

【改善要望度】

各施策の重要度・満足度を同等の尺度で評価するため、それぞれの数値を標準化し、標準化された重要度・満足度を合算して新たな指標「改善要望度」を作成しました。これは重要度と満足度双方を考慮して、いずれの施策を優先的に改善すればよいのかを把握する一つの指標と位置づけられます。

なお改善要望度は、満足度が低く重要度が高いほど数値が大きくなり、満足度が高く重要度が低いほど小さくなるよう、以下のような数式を用いて算出しました。

改善要望度について各項目の順位をみると、「教育のための取り組み」が前回調査の4位から今回調査では1位と順位を3つ上げ、「福祉のための取り組み」が前回調査の1位から今回調査では4位と順位を3つ下げています。

$$\text{改善要望度} = (\text{重要度 } z \text{ 値}) - (\text{満足度 } z \text{ 値})$$

$$\text{重要度 } z \text{ 値} = (\text{各施策の重要度平均} - \text{重要度全体の平均}) / \text{重要度全体の標準偏差}^*$$

$$\text{満足度 } z \text{ 値} = (\text{各施策の満足度平均} - \text{満足度全体の平均}) / \text{満足度全体の標準偏差}^*$$

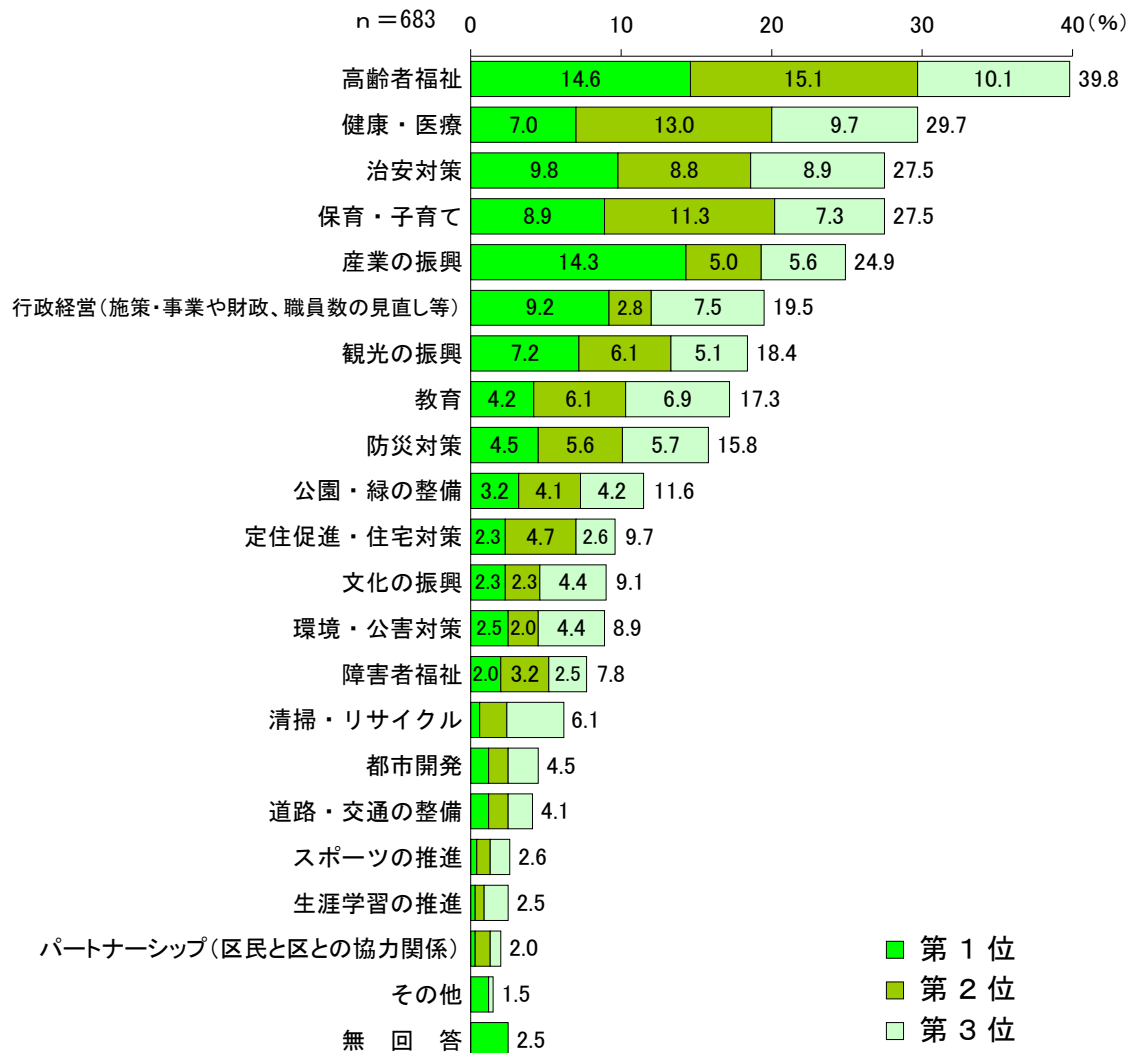
※標準偏差とは、複数のデータが存在した時に、そのデータ群の平均値とそれぞれのデータの乖離具合、ばらつき具合を示したものです。

○改善要望度

今回調査					順位の変化	前回調査	
順位	施策	重要度 z 値	満足度 z 値	改善 要望度		順位	改善 要望度
1	教育のための取り組み	0.364	-0.057	2.105	↑	4	1.117
2	環境対策のための取り組み	0.188	-0.049	1.186	←	2	1.584
3	行政経営のための取り組み	-0.015	-0.203	0.941	←	3	1.515
4	福祉のための取り組み	0.136	-0.017	0.766	↓	1	1.594
5	産業を振興するための取り組み	0.074	-0.040	0.567	↑	8	-0.696
6	健康づくりのための取り組み	0.183	0.098	0.428	↓	5	0.820
7	観光を振興するための取り組み	0.149	0.124	0.125	↑	11	-1.464
8	まちづくりのための取り組み	0.047	0.036	0.054	↓	6	0.009
9	子育てのための取り組み	0.143	0.239	-0.480	↑	10	-0.882
10	パートナーシップ（区民と区との協力関係）のための取り組み	-0.475	-0.345	-0.648	↓	7	-0.157
11	文化を振興するための取り組み	-0.144	0.053	-0.985	↓	9	-0.880
12	生涯学習のための取り組み	-0.457	0.063	-2.603	←	12	-2.583

(13) 施策の優先順位について

今後、区が優先的に力を入れていくべき施策としては、第1位から第3位を合計すると「高齢者福祉」が39.8%で最も高く、次いで「健康・医療」が29.7%となっています。このほか、「治安対策」と「保育・子育て」がともに27.5%となっています。



(14) 区政や区役所に対する意見・要望（自由意見）

アンケートの最後に区に対する意見・要望を自由記入形式で求めたところ、233人（34.1%）の方からの記入がありました。一人で複数の意見を記入している場合は、それぞれ1件として数えているため、延べ件数は338件となっています。

今回の満足度調査の項目に対する意見・要望で最も多かったものは、「まちづくりに関すること」で78件となっており、続いて「福祉に関すること」が28件となっています。

なお、詳細につきましては、区のホームページに掲載の報告書全文をご覧ください。

平成22年度図書登録第57-2号

編集・発行／台東区 企画財政部企画課

〒110-8615 東京都台東区東上野4-5-6

電話 03(5246)1013

台東区ホームページ <http://www.city.taito.lg.jp/>