

「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20年6月20日（金）～7月22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.tokyo.jp>）でご覧いただけます。

平成20年12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

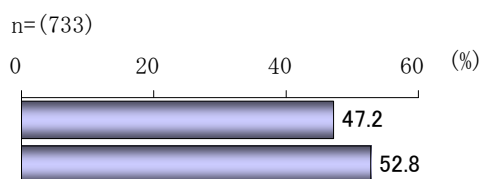
（対象者は、住民基本台帳より無作為抽出した満20歳以上の区民）

○有効回収数 733件

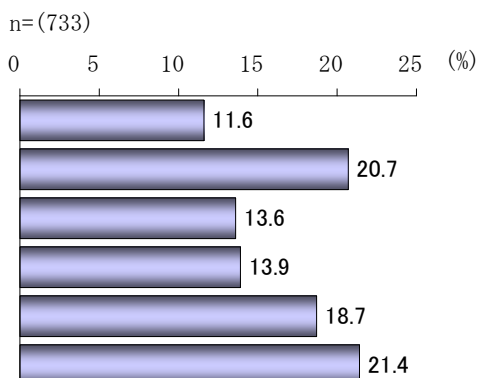
○有効回収率 73.3%

● 回答者の属性 ●

年代	基数	構成比
1. 男性	346	47.2%
2. 女性	387	52.8
全 体	733	100.0



年代	基数	構成比
1. 20歳代	85	11.6%
2. 30歳代	152	20.7
3. 40歳代	100	13.6
4. 50歳代	102	13.9
5. 60歳代	137	18.7
6. 70歳以上	157	21.4
全 体	733	100.0



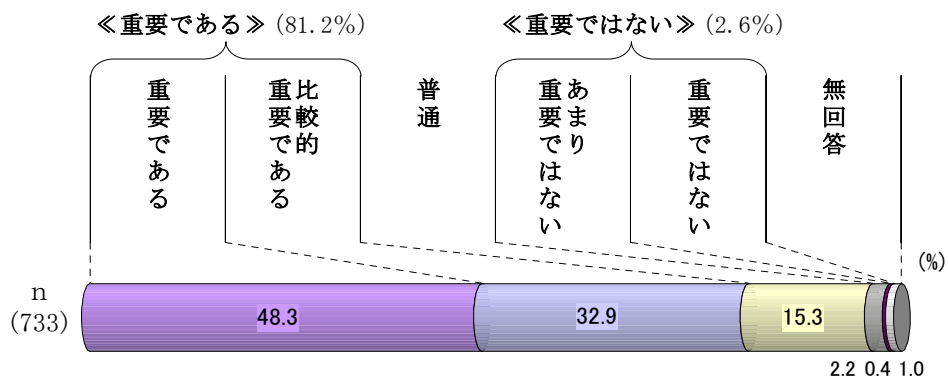
Ⅱ 調査結果の分析

(1) 産業を振興するための取り組み

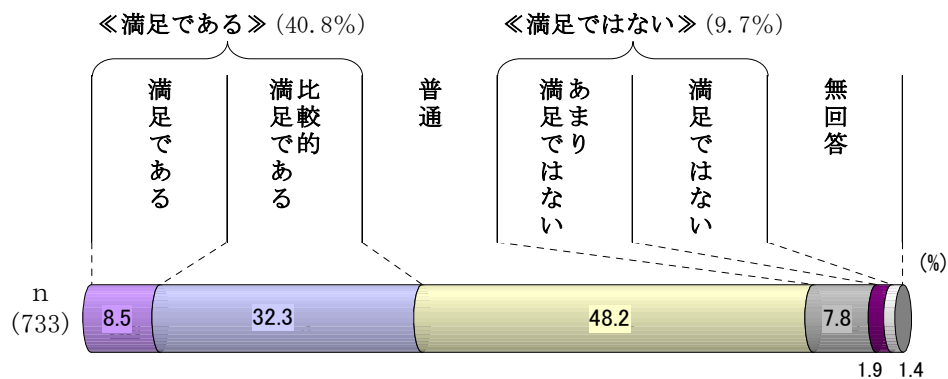
重要度をみると、「重要である」と「比較的重要である」を合わせた《重要である》という意見は81.2%で8割を超えています。満足度では、「満足である」と「比較的満足である」を合わせた《満足である》が40.8%となっています。

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50.3%で最も高く、僅差で「就労・就職への支援」と「後継者の育成」が続いています。

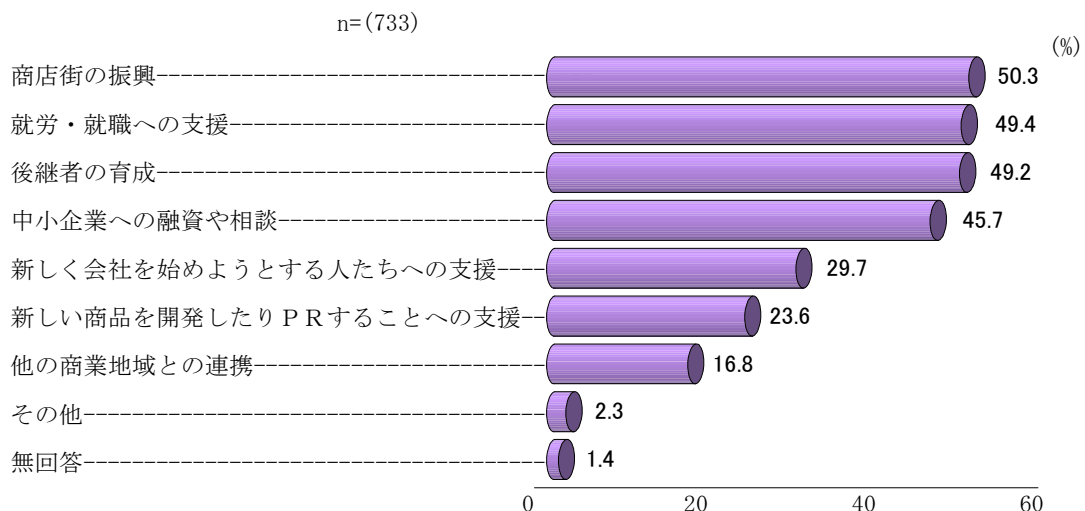
【区の取り組みの重要度】



【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）

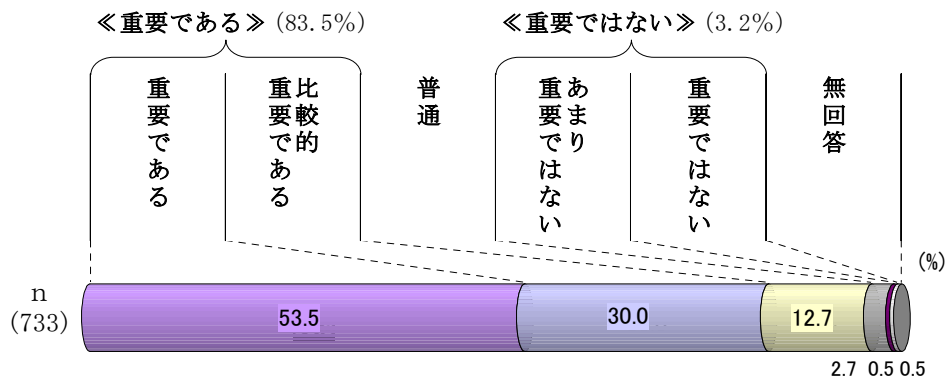


(2) 観光を振興するための取り組み

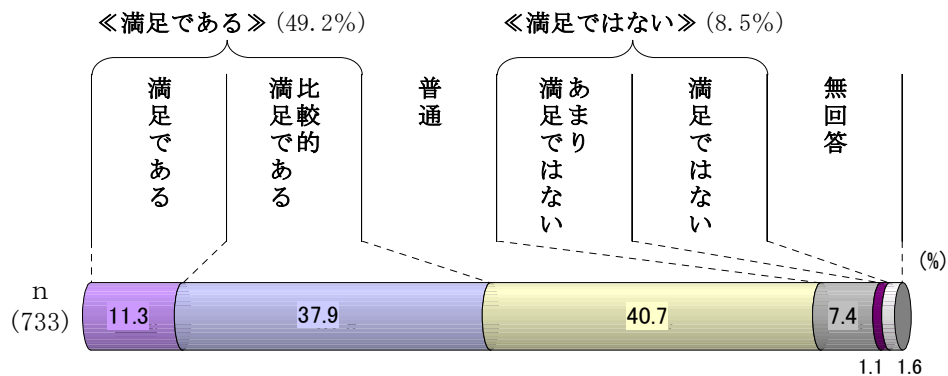
重要度では、《重要である》が83.5%で8割台半ばとなっています。満足度をみると、《満足である》は49.2%で約5割となっています。

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69.2%で最も高くなっています。

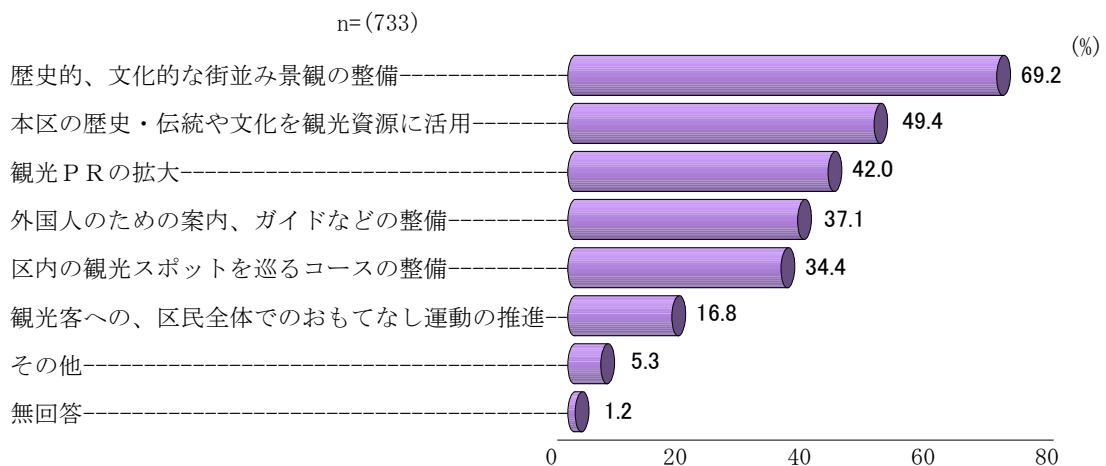
【区の取り組みの重要度】



【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）

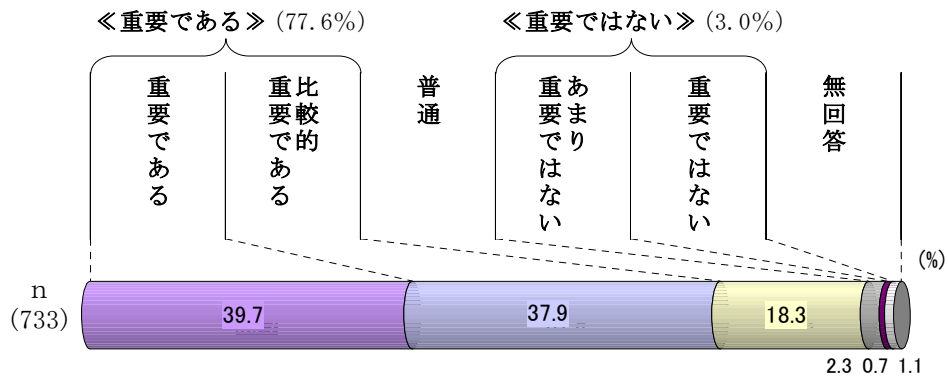


(3) 文化を振興するための取り組み

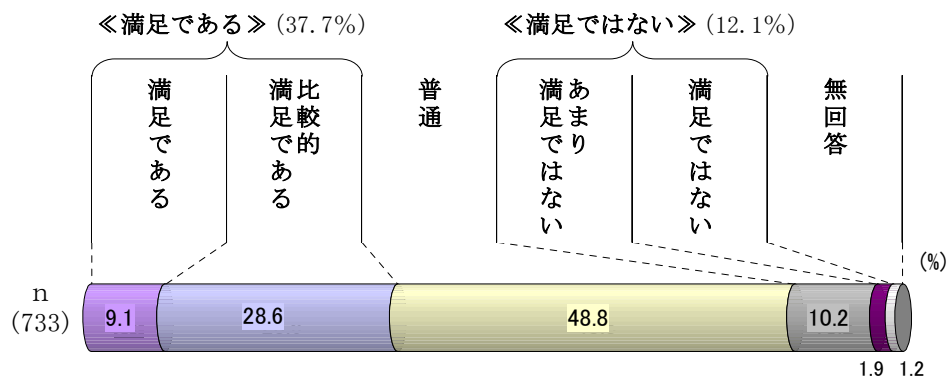
重要度については、《重要である》が77.6%で約8割となっています。満足度をみると、《満足である》は37.7%となっています。

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。

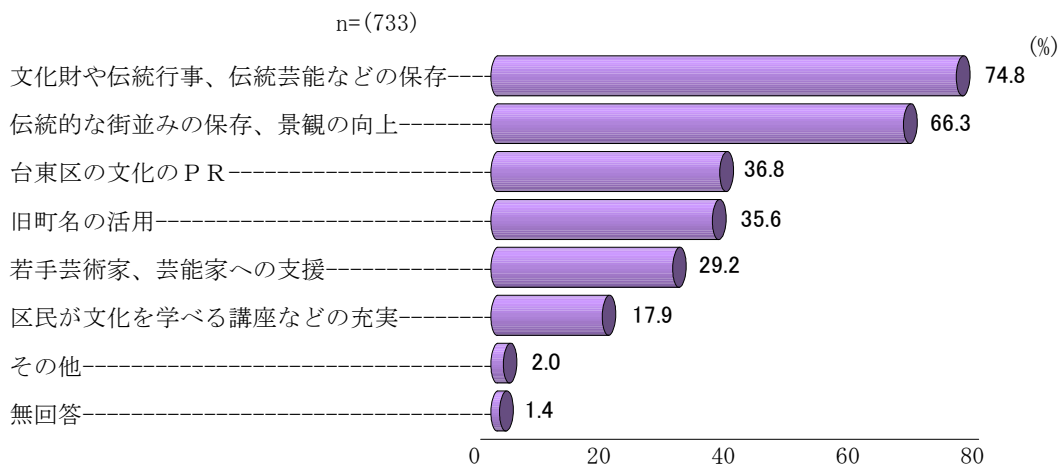
【区の取り組みの重要度】



【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)

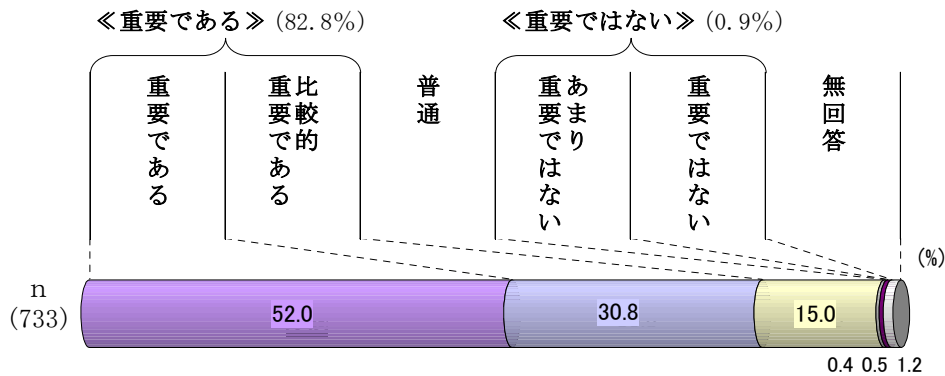


(4) まちづくりのための取り組み

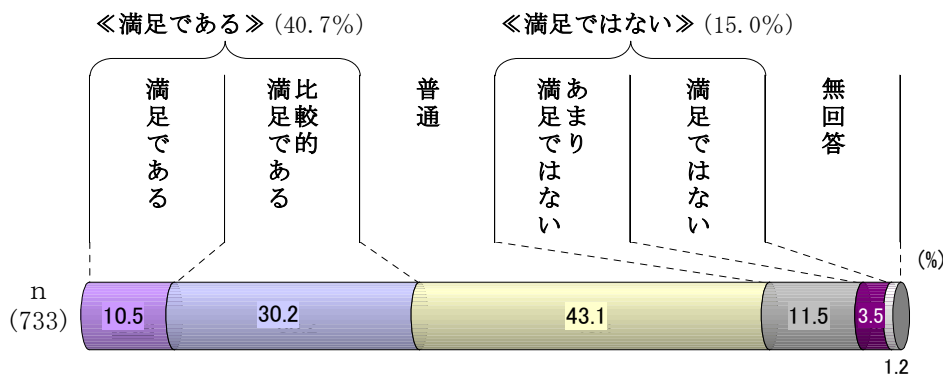
重要度をみると、《重要である》は82.8%で8割を超えています。満足度では《満足である》は40.7%となっています。

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48.0%で最も高く、次いで「防犯活動の支援」が43.8%となっています。

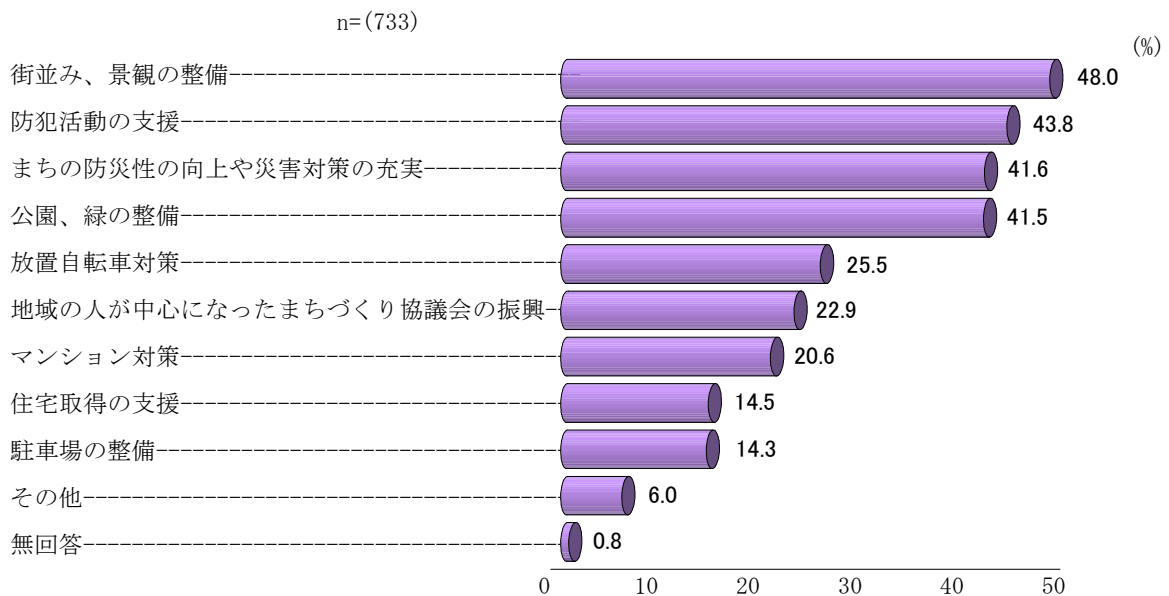
【区の取り組みの重要度】



【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）

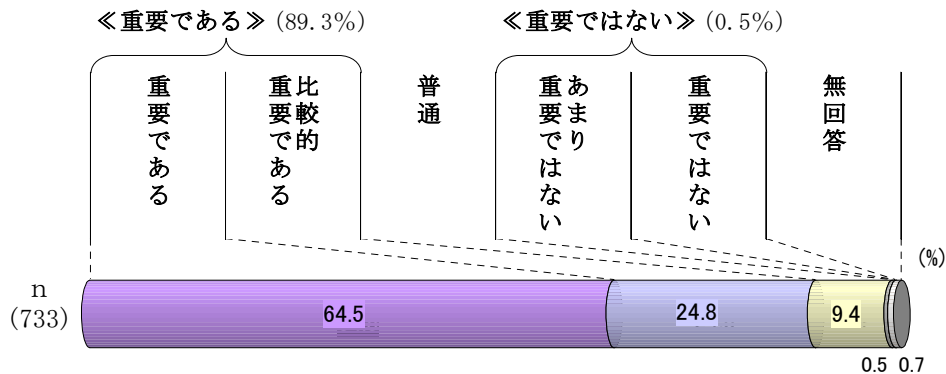


(5) 環境対策のための取り組み

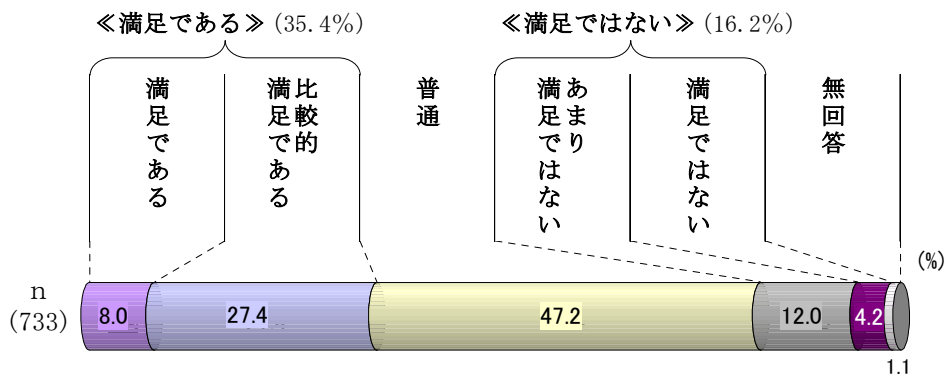
重要度については、《重要である》が89.3%で約9割となっています。満足度をみると、《満足である》は35.4%となっています。

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」と「まちの清掃などの美化活動」の2つが4割台半ばで並び高くなっています。

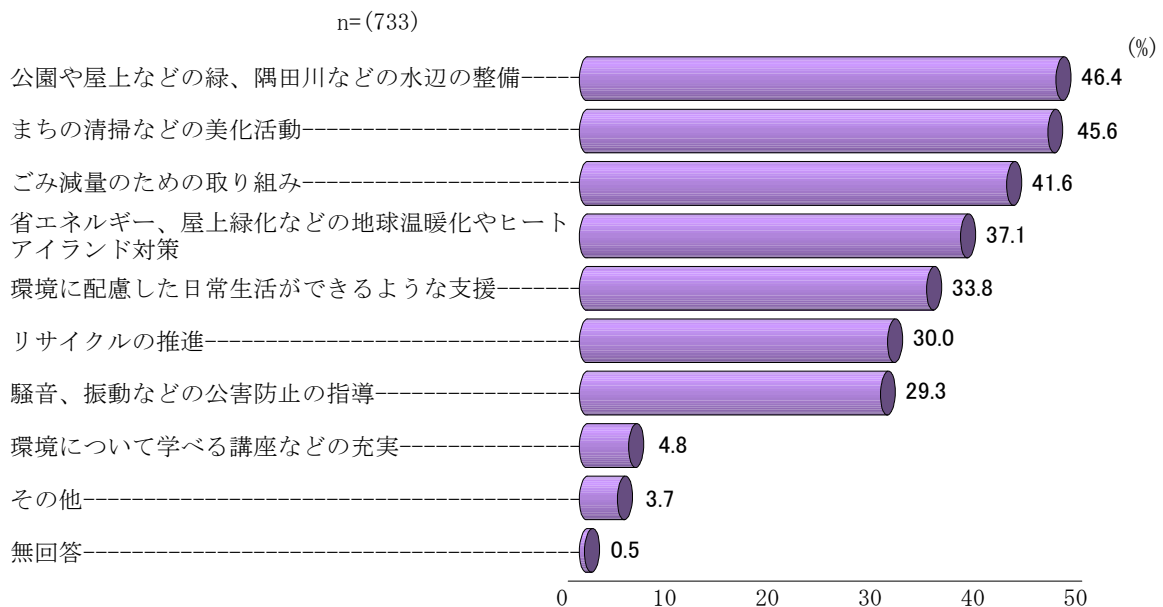
【区の取り組みの重要度】



【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）

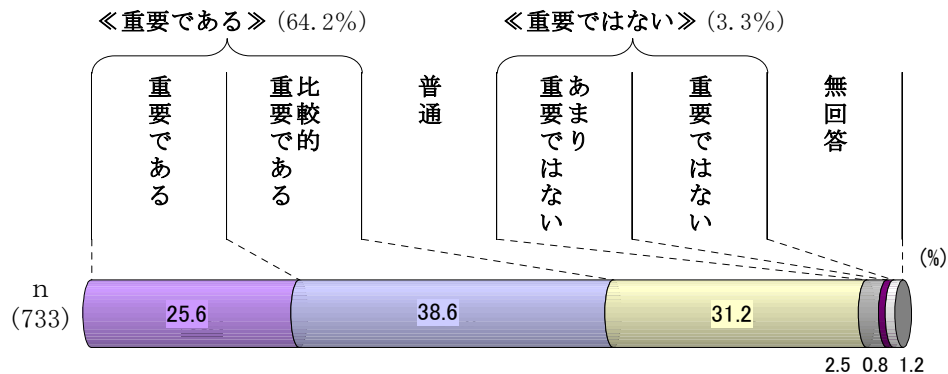


(6) 生涯学習のための取り組み

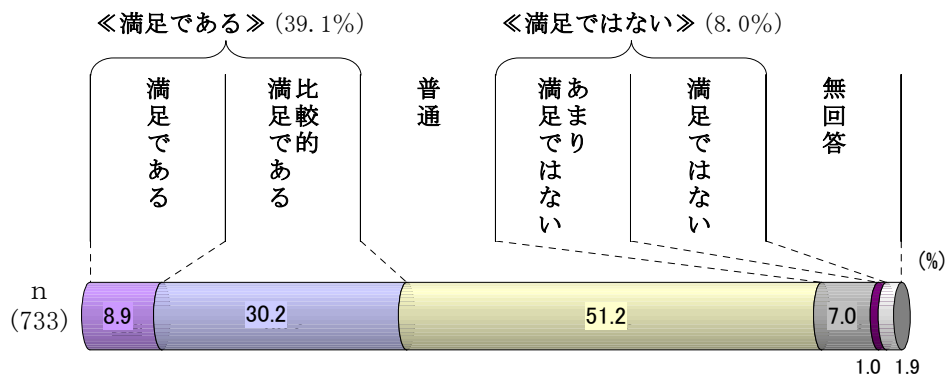
重要度については、《重要である》の割合は64.2%で6割台半ばとなっています。満足度をみると、《満足である》は39.1%となっています。

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49.5%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割前後で並んでいます。

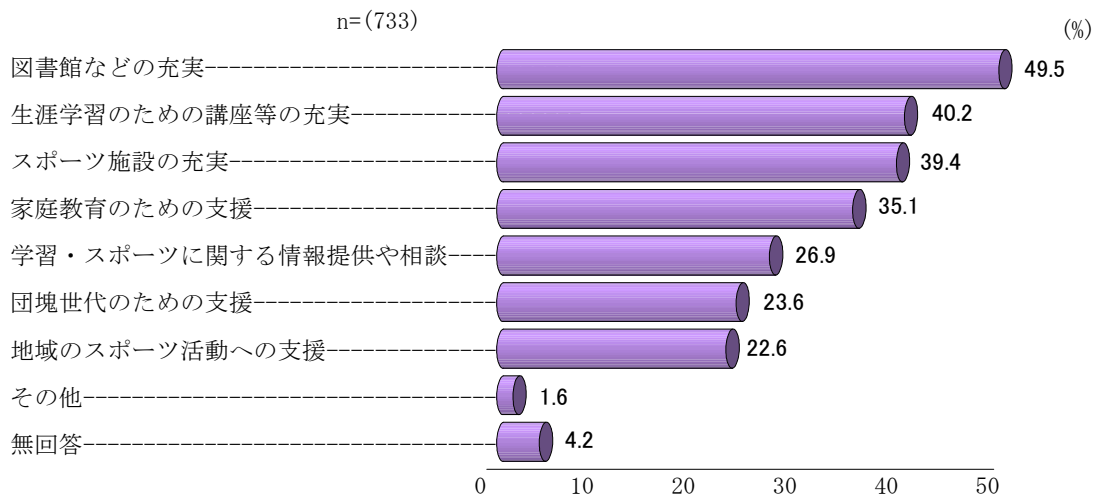
【区の取り組みの重要度】



【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）

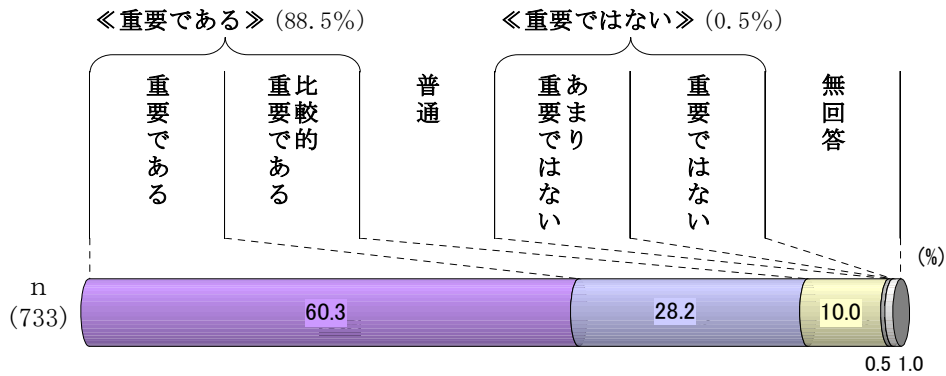


(7) 健康づくりのための取り組み

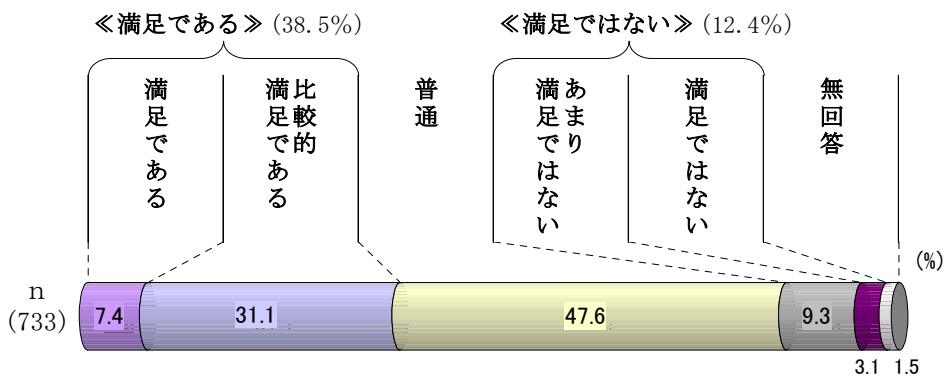
重要度では、《重要である》の割合は88.5%で約9割となっています。満足度をみると、《満足である》は38.5%となっています。

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63.3%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46.5%、「病院などを整備する」が40.2%となっています。

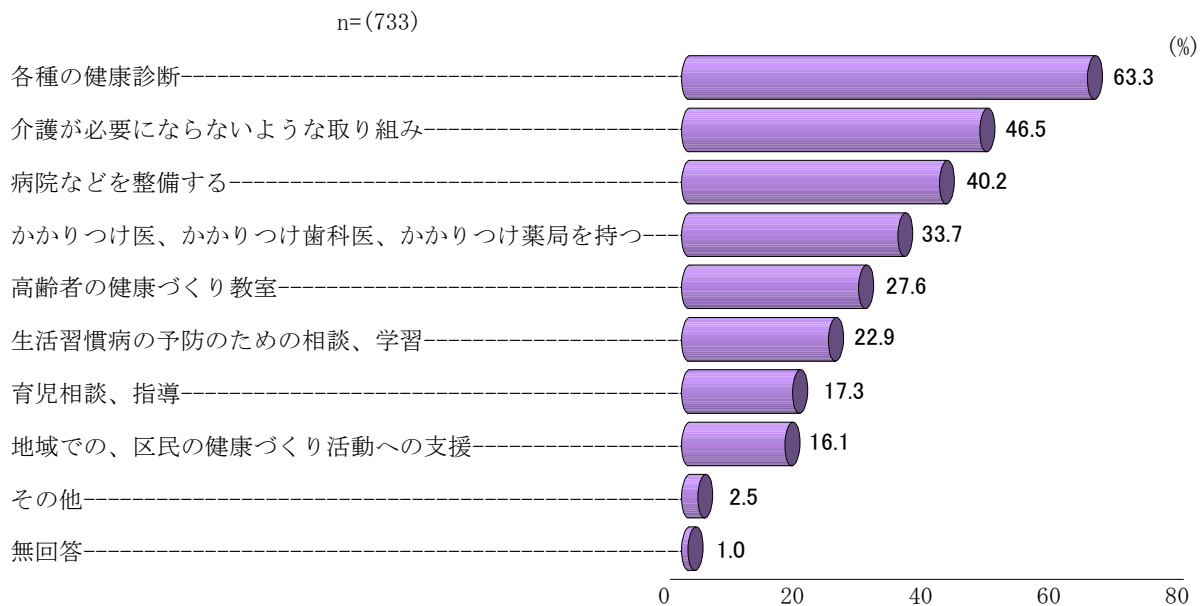
【区の取り組みの重要度】



【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）

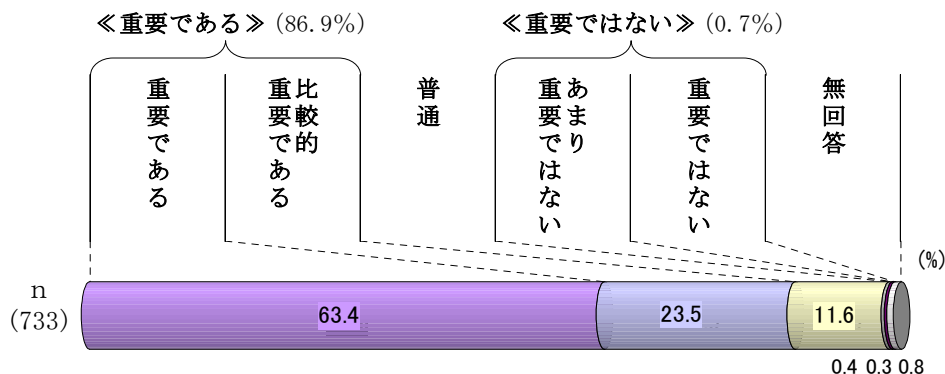


(8) 福祉のための取り組み

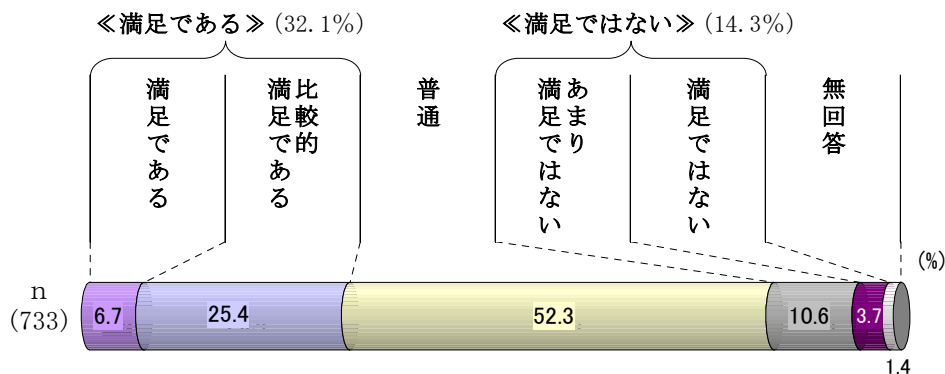
重要度については、《重要である》が86.9%で8割台半ばとなっています。満足度をみると、《満足である》は32.1%となっています。

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

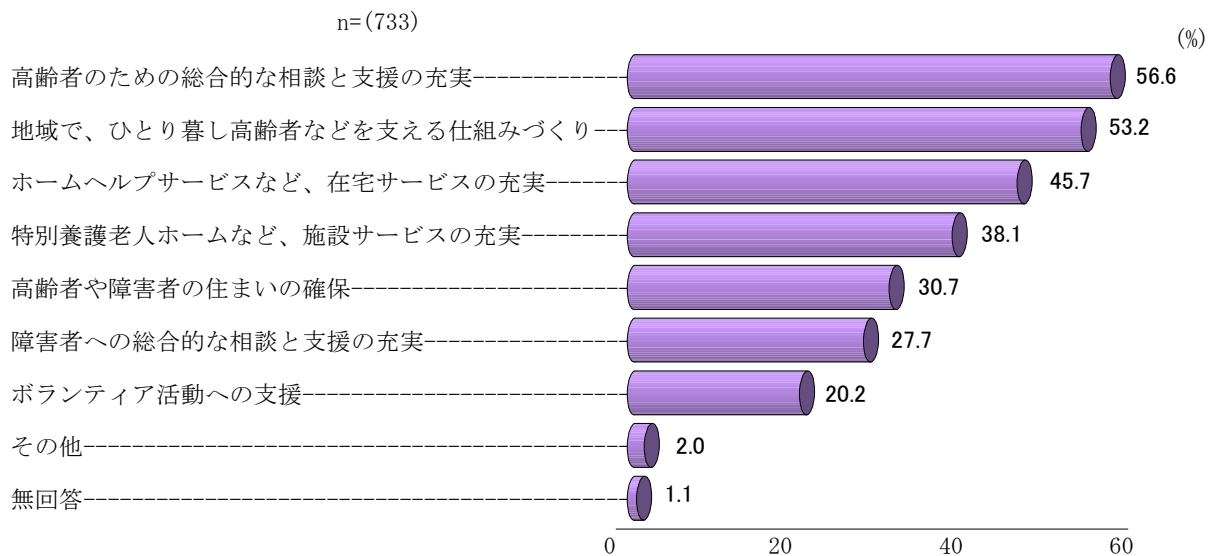
【区の取り組みの重要度】



【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）

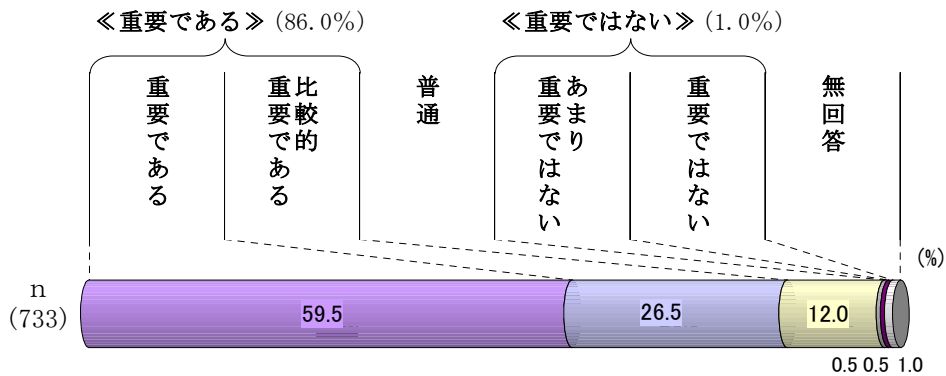


(9) 子育てのための取り組み

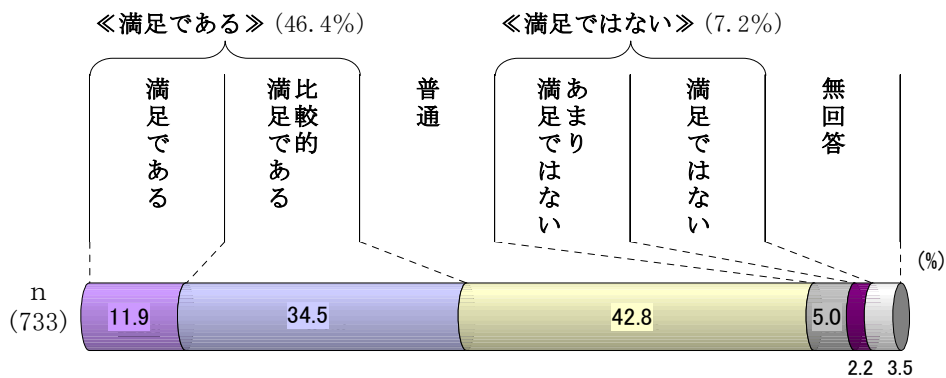
重要度では、《重要である》が86.0%で8割台半ばとなっています。満足度では、《満足である》は46.4%で4割台半ばとなっています。

子育てのための大切な取り組みとしては、「子どもの安全の確保」と「保育園の整備」が約5割、僅差で「夜間や休日の子どもの診療」が続いています。

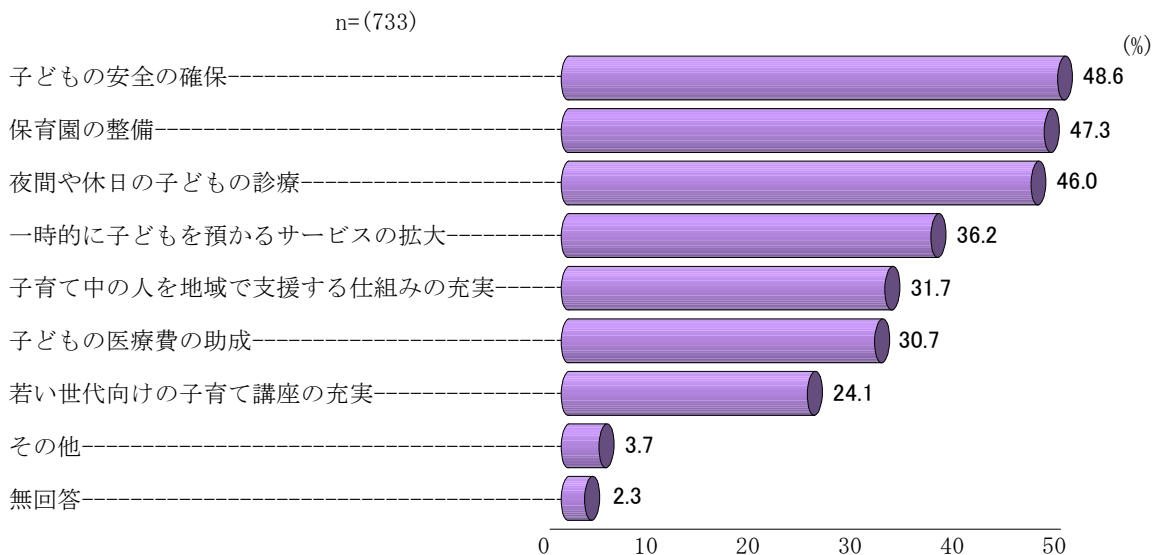
【区の取り組みの重要度】



【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）

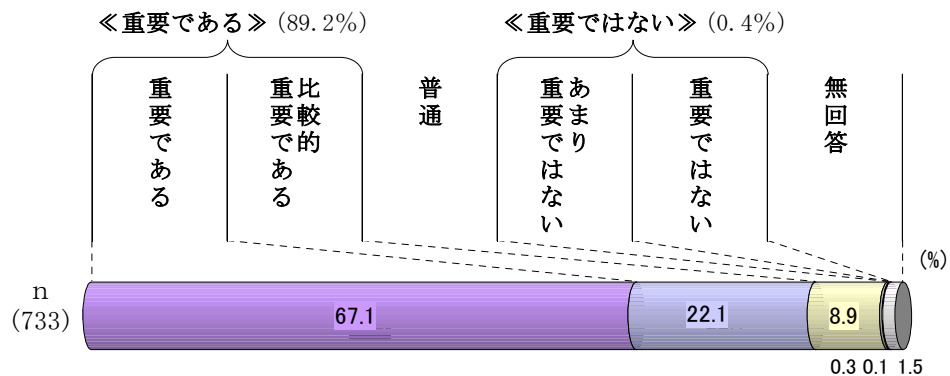


(10) 教育のための取り組み

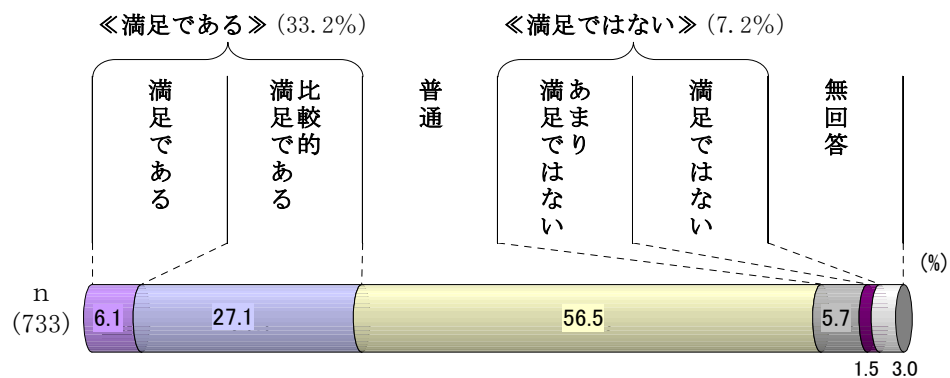
重要度では、《重要である》が89.2%で約9割となっています。満足度をみると、《満足である》は33.2%となっています。

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68.5%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56.2%となっています。

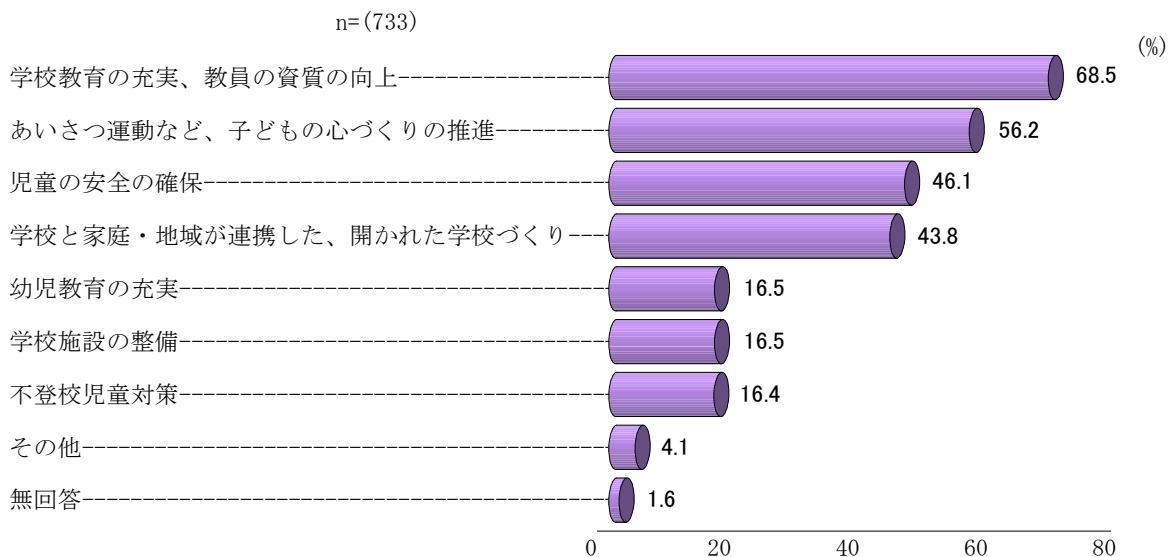
【区の取り組みの重要度】



【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）

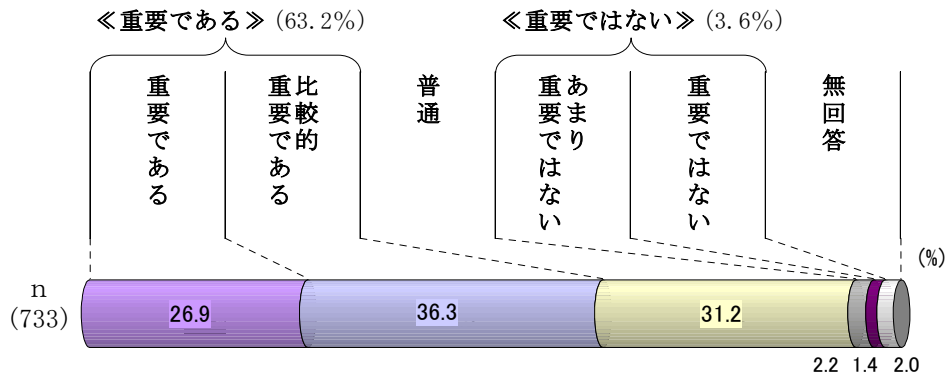


(11) パートナーシップ（区民と区との協力関係）のための取り組み

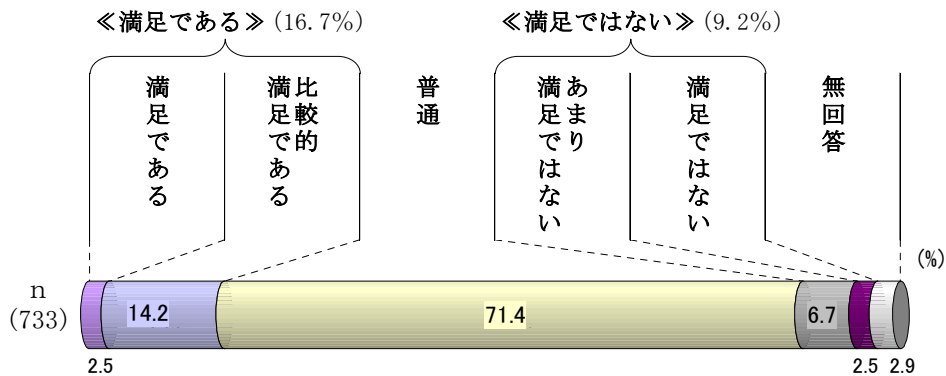
重要度については、《重要である》は63.2%で6割台半ばとなっています。満足度では、《満足である》は16.7%となっています。

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68.1%で最も高くなっています。

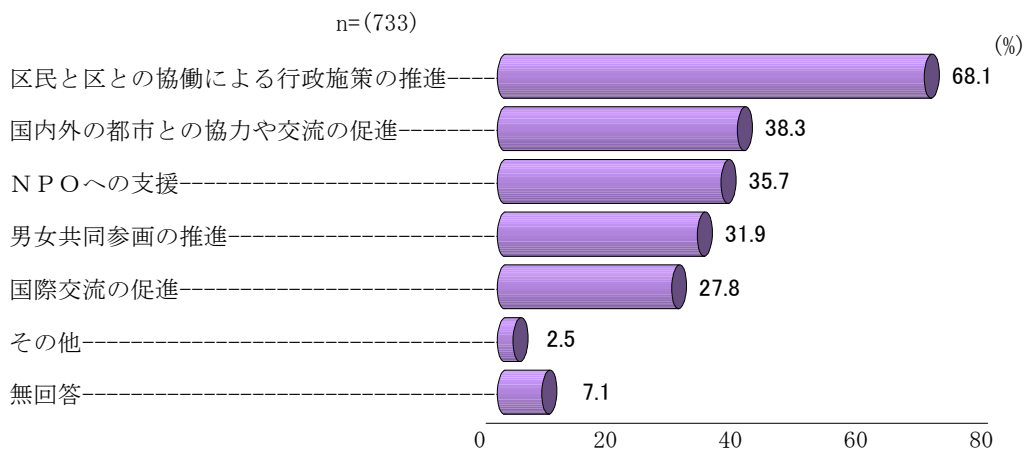
【区の取り組みの重要度】



【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）

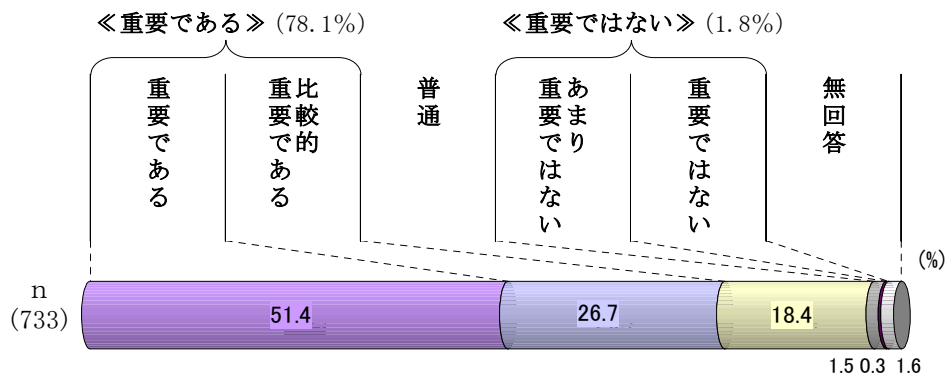


(12) 行政経営のための取り組み

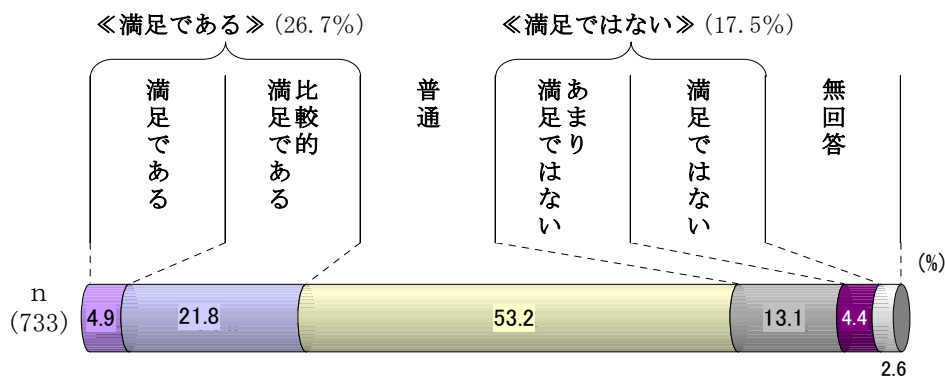
重要度では、《重要である》が78.1%で約8割となっています。満足度をみると、《満足である》は26.7%となっています。

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67.1%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59.3%、「財政の健全性を維持すること」が50.9%となっています。

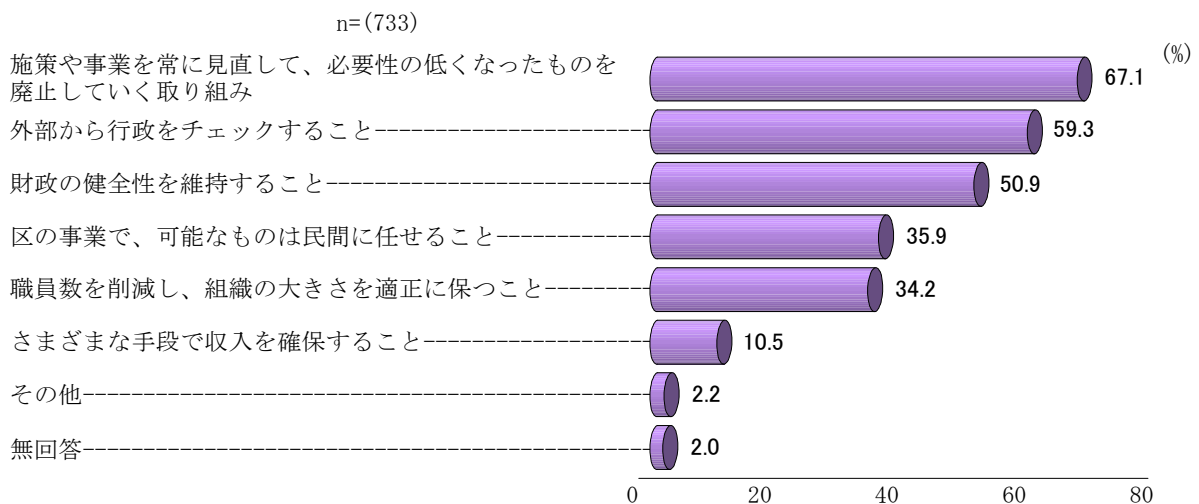
【区の取り組みの重要度】



【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）

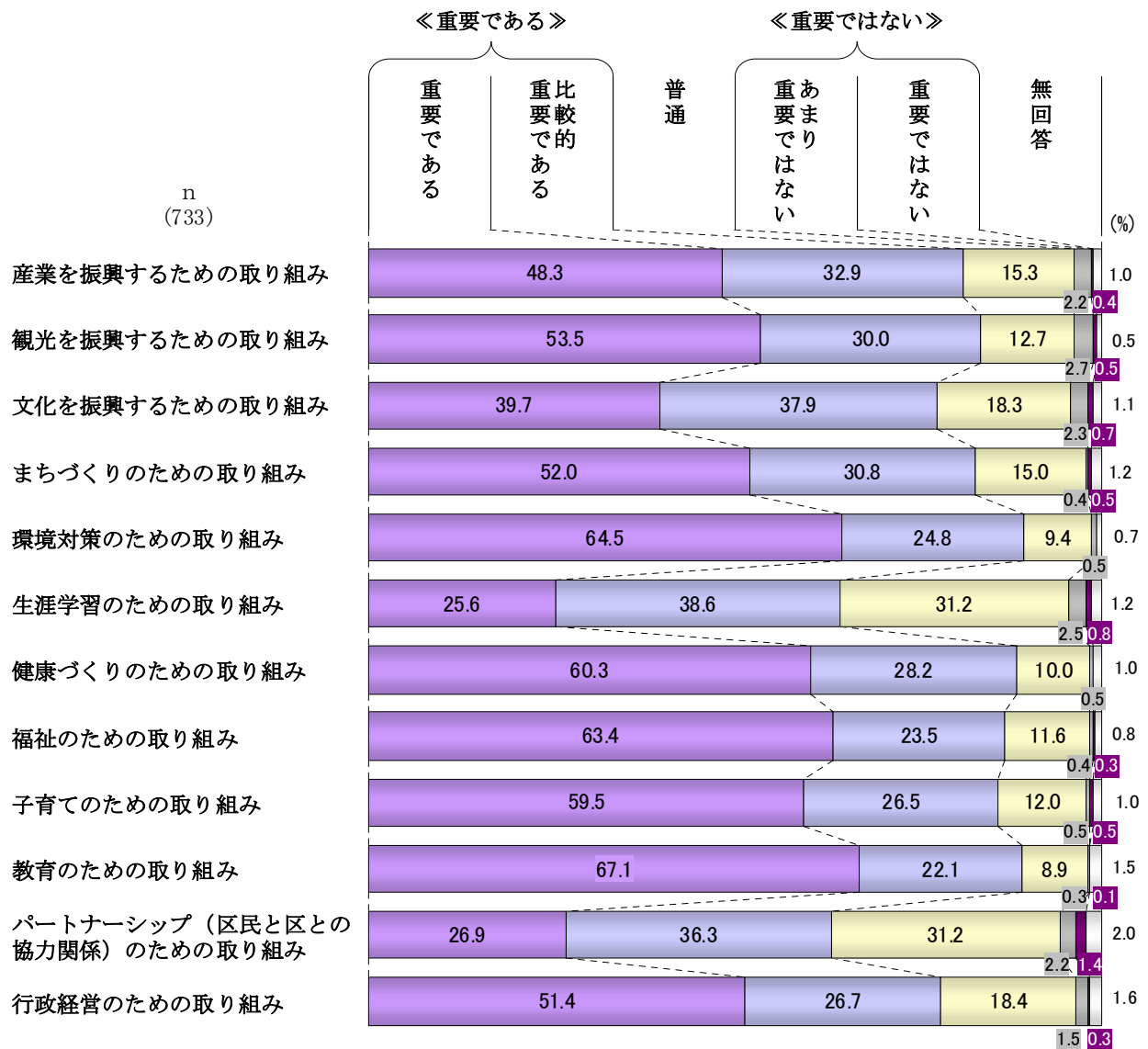


【重要度と満足度の項目間比較】

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＞（67.1％）で、次いで＜環境対策のための取り組み＞（64.5％）、＜福祉のための取り組み＞（63.4％）などとなっています。

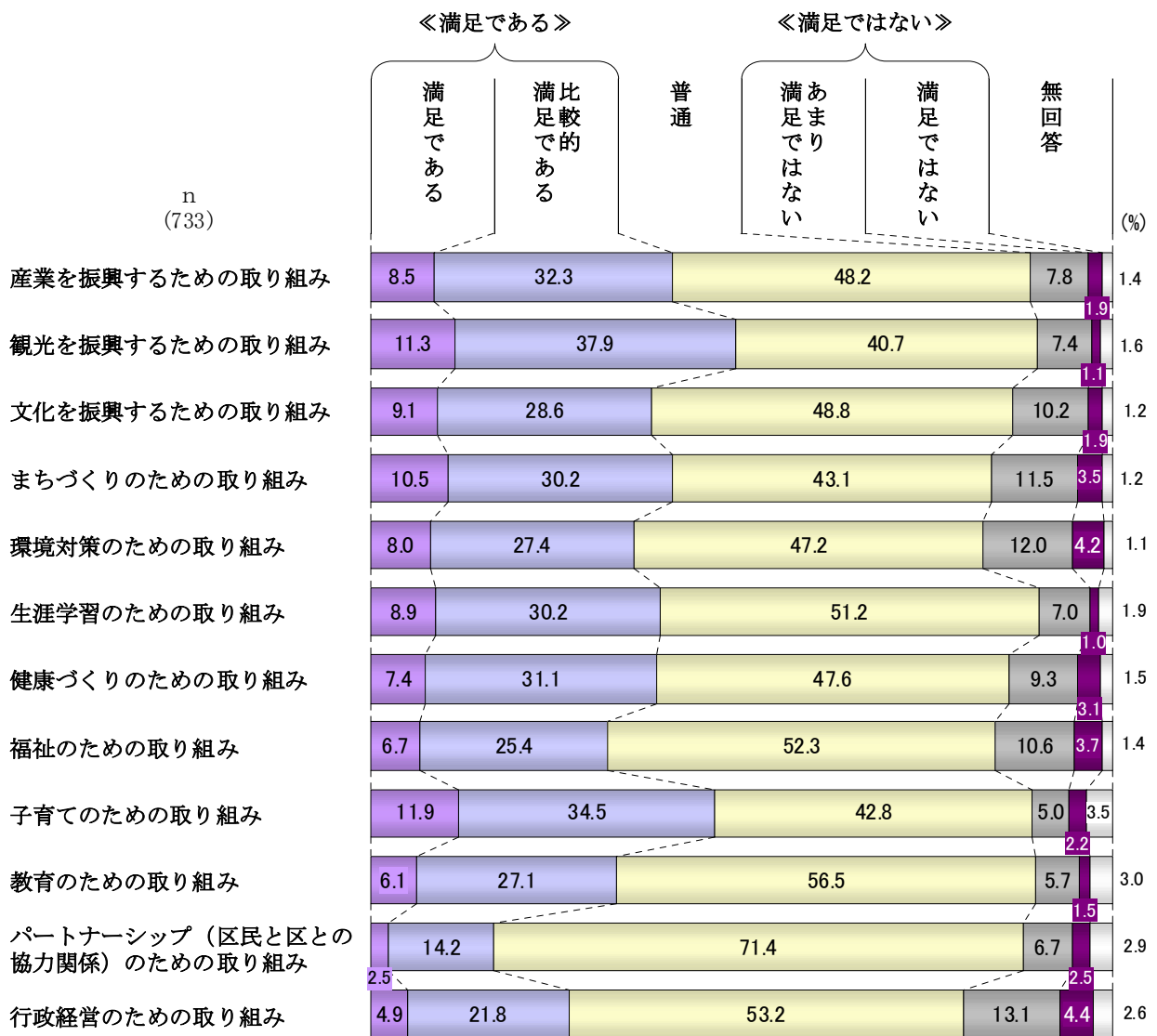
「重要である」と「比較的重要である」を合わせた《重要である》をみると、＜環境対策のための取り組み＞（89.3％）、＜教育のための取り組み＞（89.2％）、＜健康づくりのための取り組み＞（88.5％）が約9割と特に高くなっています。

○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、＜観光を振興するための取り組み＞（49.2%）が約5割で最も高くなっています。次いで＜子育てのための取り組み＞（46.4%）が4割台半ば、＜産業を振興するための取り組み＞（40.8%）と＜まちづくりのための取り組み＞（40.7%）が4割となっています。

○満足度の項目間比較



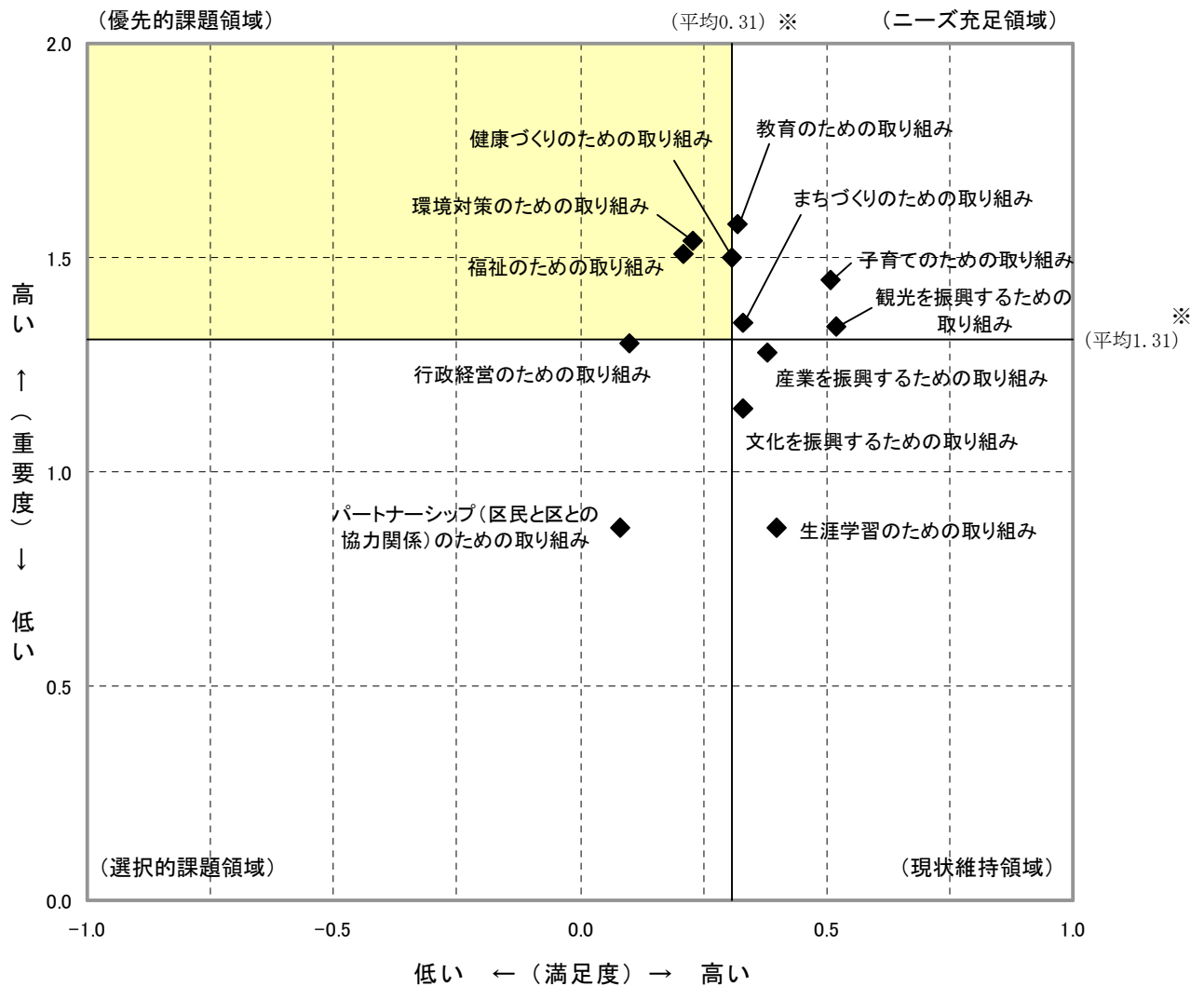
【重要度と満足度の相関】

ここでは、各分野の比較を簡単にするため、下の表の縦軸を“重要度”、横軸を“満足度”として散布図としました。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「環境対策のための取り組み」と「福祉のための取り組み」の2つが入っています。また、「健康づくりのための取り組み」が、その領域に掛かっています。

○重要度と満足度での散布図



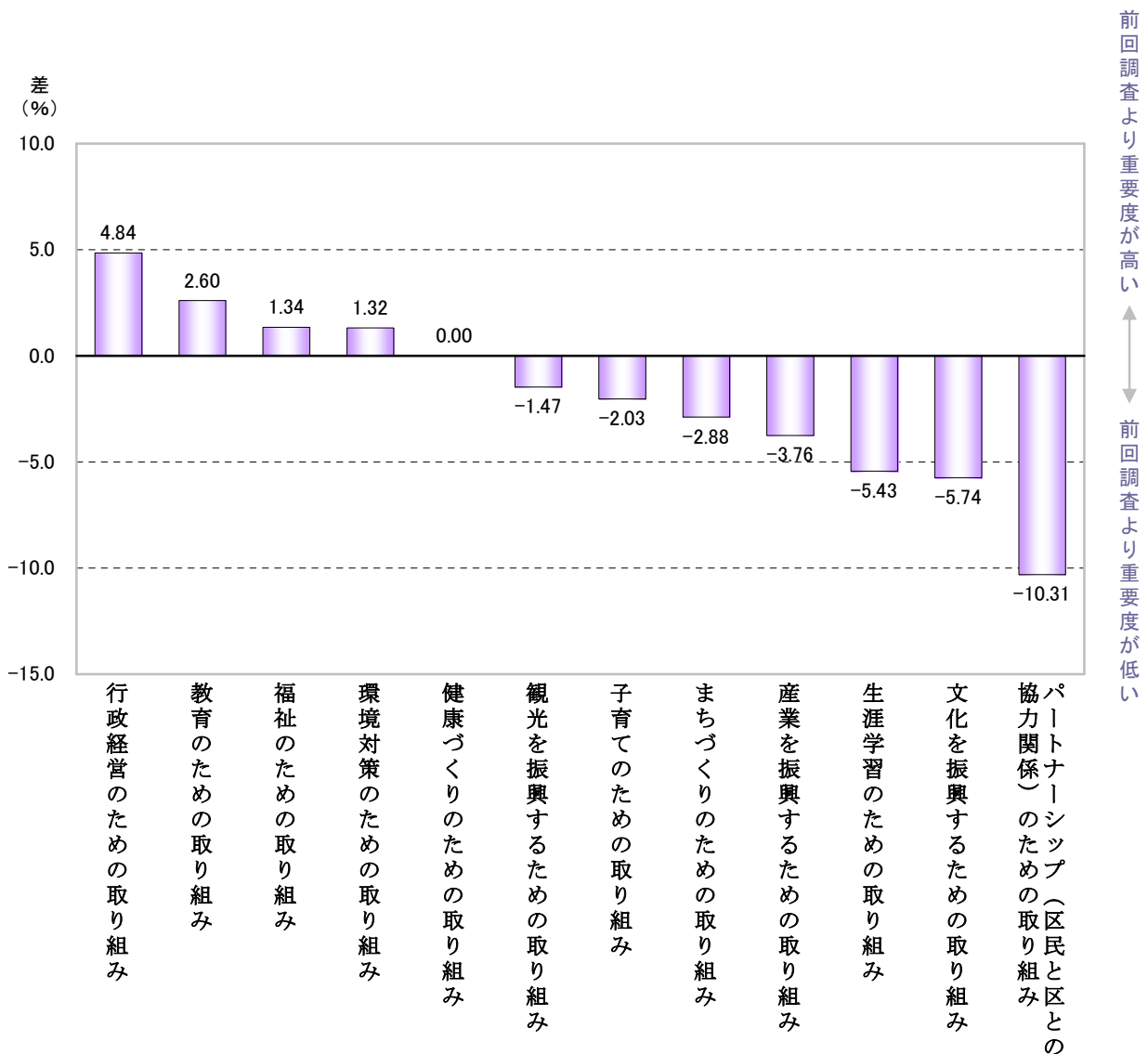
※上記12項目の平均値

【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18年度（以下、前回調査）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、前回調査からの変化を把握することが可能です。

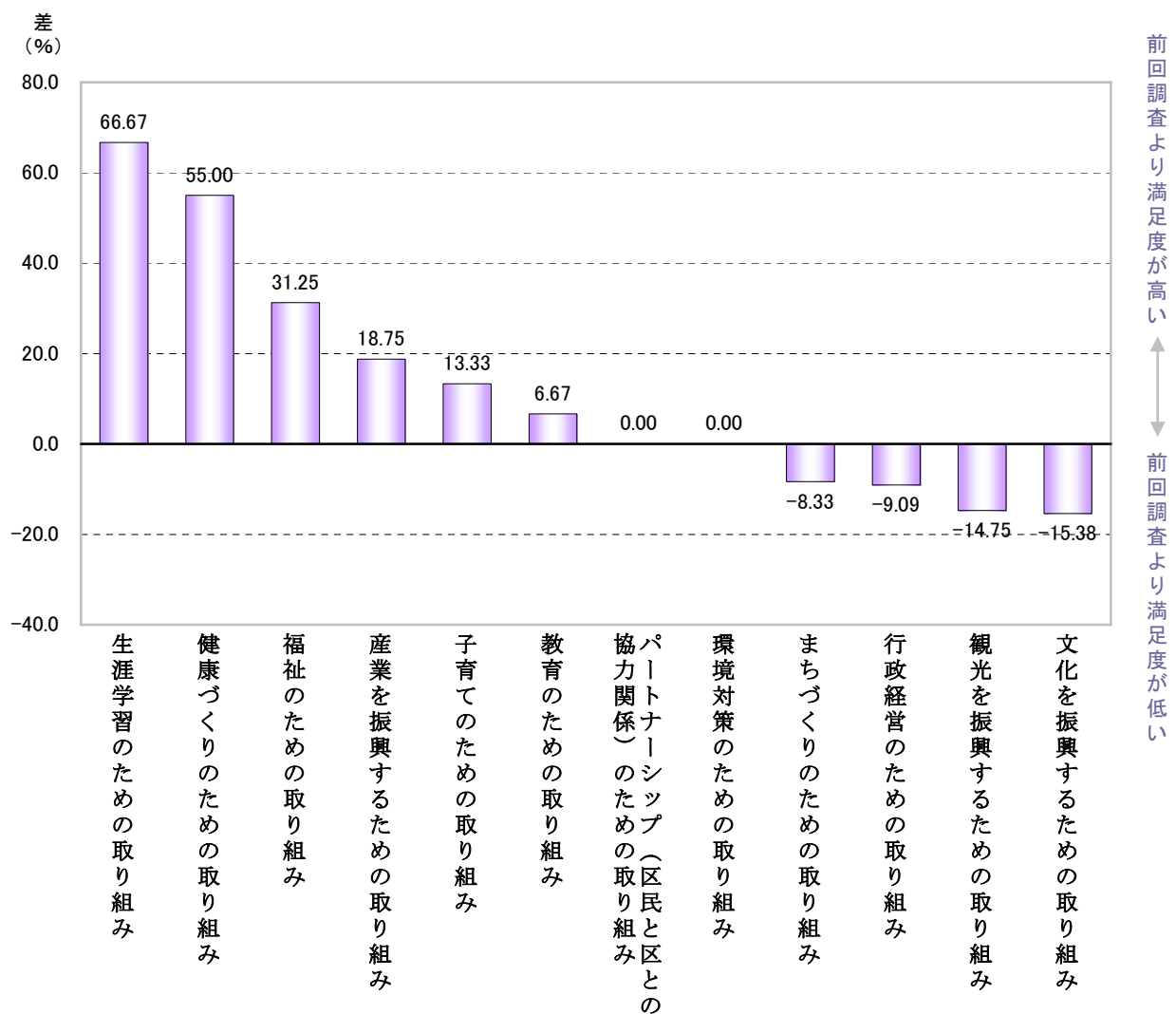
前回調査で得られた重要度の評価点と今回の重要度の評価点を比較したところ、「行政経営のための取り組み」（4.84%増加）や「教育のための取り組み」（2.60%増加）が重要度を上げています。逆に、「パートナーシップ（区民と区との協力関係）のための取り組み」（10.31%減少）は重要度が10%以上減少しており、「文化を振興するための取り組み」（5.74%減少）や「生涯学習のための取り組み」（5.43%減少）でも重要度が5%以上減少しています。

○重要度の前回調査との差



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、「生涯学習のための取り組み」(66.67%増加)や「健康づくりのための取り組み」(55.00%増加)では満足度が50%以上増加しており、「福祉のための取り組み」(31.25%)でも30%以上増加しています。逆に、「文化を振興するための取り組み」(15.38%減少)や「観光を振興するための取り組み」(14.75%減少)が満足度を下げています。

○満足度の前回調査との差



【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、前回の調査からいずれの項目も大きな変化はみられません。最も大きな変化（変動）は、「健康づくりのための取り組み」が前回の調査より2位から5位と、順位を3つ下げていることです。

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

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

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

※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

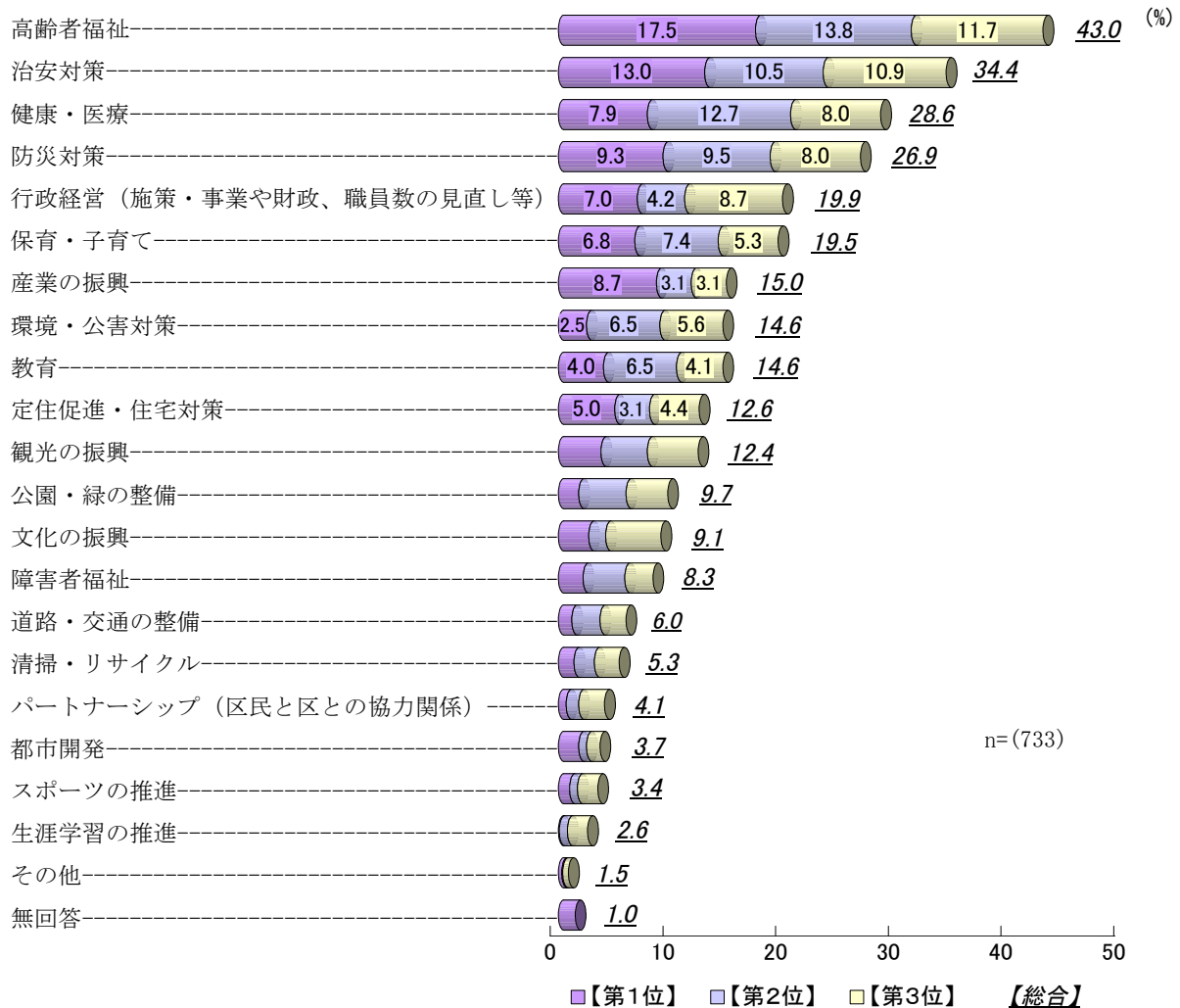
順位	施策	重要度 z値	満足度 z値	改善 要望度
1	福祉のための取り組み	0.843	-0.750	1.594
2	環境対策のための取り組み	1.007	-0.577	1.584
3	行政経営のための取り組み	-0.063	-1.578	1.515
4	教育のための取り組み	1.170	0.053	1.117
5	健康づくりのための取り組み	0.805	-0.015	0.820
6	まちづくりのための取り組み	0.165	0.156	0.009
7	パートナーシップ（区民と区との協力関係）のための取り組み	-1.914	-1.756	-0.157
8	産業を振興するための取り組み	-0.149	0.547	-0.696
9	文化を振興するための取り組み	-0.702	0.177	-0.880
10	子育てのための取り組み	0.608	1.489	-0.882
11	観光を振興するための取り組み	0.119	1.583	-1.464
12	生涯学習のための取り組み	-1.915	0.668	-2.583

前回調査

順位比較	順位	改善 要望度
←	1	1.572
↑	3	1.254
↑	5	0.680
←	4	0.934
↓	2	1.363
↑	7	-0.197
↓	6	0.026
←	8	-0.257
↑	10	-1.233
↓	9	-0.351
↑	12	-1.953
↓	11	-1.825

(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について第1位から第3位まで選んでもらったところ、【総合】では「高齢者福祉」が43.0%で最も高く、次いで「治安対策」が34.4%となっています。このほか、「健康・医療」が28.6%、「防災対策」が26.9%が続いています。



(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、197人（26.9%）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291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83件となっており、続いて「福祉に関すること」が30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20年度図書登録第49-2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.tokyo.jp/>