

Ⅲ. 調査結果の要約

1 区の施策および評価について

(1) 居住年数

(本文61ページ)

練馬区に住んで何年になるか聞いたところ、「31年以上」(36.1%)と「21年～30年」(16.8%)を合わせた『長期居住者』(52.8%)が5割を超えている。また、「11年～20年」の『中長期居住者』(20.0%)が2割、「6年～10年」の『中期居住者』(11.1%)が1割を超え、「1年～5年」(11.2%)と「1年未満」(3.7%)を合わせた『短期居住者』(14.9%)が1割台半ばとなっている。

(2) 住みごころ

(本文63ページ)

練馬区の住みごころを聞いたところ、「住みよい」(39.8%)が約4割、「まあ住みよい」(54.9%)が5割台半ばで、この2つを合わせた『肯定的評価』(94.6%)が9割台半ばを占めている。一方、「あまり住みよくない」(3.4%)と「住みにくい」(0.5%)を合わせた『否定的評価』(3.8%)は1割に満たない。

(3) 練馬区が住みよいと感じるところ

(本文68ページ)

練馬区が住みよいと感じるところを聞いたところ、「みどりが豊かで環境がよい」(49.2%)が約5割で最も多く、次いで「交通の便がよい」(45.5%)、「買い物がしやすい」(40.6%)、「治安が比較的よい」(38.2%)、「防災の面で比較的安心である」(14.1%)などの順になっている。

(4) 練馬区が住みにくいと感じるところ

(本文72ページ)

練馬区が住みにくいと感じるところを聞いたところ、「交通の便が悪い」(17.0%)が2割近くで最も多く、次いで「健康や医療に関する施設やサービスが不足している」(14.8%)、「買い物が不便である」(13.2%)、「近隣と疎遠で地域住民の関係が希薄である」(12.8%)、「防災の面で不安がある」(12.7%)、「働く場所があまりない」(11.5%)などの順になっている。一方、「特にない」(28.0%)は3割近くで2年連続増加している。

(5) 定住意向

(本文76ページ)

これからも引き続き練馬区に住みたいと思うか聞いたところ、「ずっと住み続けたい」(37.4%)と「当分は住み続けたい」(44.3%)を合わせた『定住意向』(81.8%)が8割を超えている。一方、「できれば区外へ移りたい」(3.0%)と「区外へ移りたい」(1.4%)を合わせた『転出意向』(4.4%)は1割に満たない。

(6) 練馬区への愛着

(本文80ページ)

練馬区に愛着を感じるか聞いたところ、「愛着を感じる」(35.8%)と「どちらかというとな愛着を感じる」(44.7%)を合わせた、愛着を『感じる』(80.4%)が約8割となっている。一方、「どちらかというとな愛着を感じない」(3.2%)と「愛着を感じない」(1.9%)を合わせた、愛着を『感じない』(5.1%)は1割に満たない。

(7) 練馬区に対する誇り

(本文84ページ)

練馬区に住んでいることに誇りを感じるか聞いたところ、「誇りを感じる」(14.9%)と「どちらかというと誇りを感じる」(32.7%)を合わせた、誇りを『感じる』(47.6%)が5割近くとなっている。一方、「どちらかというと誇りを感じない」(7.2%)と「誇りを感じない」(6.3%)を合わせた、誇りを『感じない』(13.6%)は1割を超えるにとどまっている。

(8) 練馬区の魅力を人に伝えたいか

(本文88ページ)

練馬区の魅力を人に伝えたいか聞いたところ、「魅力を伝えたい」(16.4%)と「どちらかという魅力を受けたい」(34.8%)を合わせた、魅力を『伝えたい』(51.2%)が5割を超えている。一方、「どちらかという魅力を受けたくない」(3.6%)と「魅力を伝えたくない」(3.0%)を合わせた、魅力を『伝えたくない』(6.6%)は1割に満たない。

(9) 区施策への満足度と必要性

(本文93・95ページ)

満足度について『満足評価』と『不満評価』のそれぞれ上位5項目は、以下のようになっている。

『満足評価』上位5項目		『不満評価』上位5項目	
①健康づくりの推進	(76.5%)	①交通安全対策	(54.9%)
②みどりの保全と創出	(75.6%)	②区内企業の活性化・魅力ある商店街づくり	(48.1%)
③循環型社会づくり	(73.1%)	③観光の推進	(43.1%)
④都市農業の振興と都市農地の保全	(67.5%)	④エネルギー政策の展開	(41.3%)
⑤開かれた区政	(65.4%)	⑤駅周辺のまちづくり	(41.1%)

必要性について『必要性が高い評価』と『必要性が低い評価』のそれぞれ上位5項目は、以下のようになっている。

『必要性が高い評価』上位5項目		『必要性が低い評価』上位5項目	
①医療環境の充実	(84.9%)	①観光の推進	(42.8%)
②高齢者福祉	(84.8%)	②地域活動の活性化と多文化共生社会の実現	(38.0%)
③災害に強い安全なまちづくり	(84.3%)	③平和と人権の尊重、男女共同参画の推進	(37.4%)
④子育て支援	(81.6%)	④都市農業の振興と都市農地の保全	(35.3%)
⑤学校教育	(81.4%)	⑤文化・生涯学習・スポーツの振興	(32.4%)

(10) 施策への要望

(本文104ページ)

特に力を入れてほしい施策を第1位から第3位まで挙げてもらった。その3つの累計をみると、「鉄道・道路・バス交通など都市インフラの整備」(23.4%)が2割を超えて最も多く、次いで「交通安全対策」(21.3%)、「高齢者福祉」(20.1%)、「子育て支援」(18.2%)、「駅周辺のまちづくり」(17.0%)などの順になっている。

(11) 区政情報の入手先

(本文114ページ)

区政の情報を主に何から入手しているか聞いたところ、「ねりま区報」(67.7%)が7割近くで最も多く、次いで「区ホームページ(携帯サイト、スマートフォンサイトを含む)」(31.9%)、「わたしの便利帳」(22.4%)、「区の施設・窓口にあるポスターやパンフレット」(12.1%)などの順になっている。

過去の調査と比較すると、「わたしの便利帳」は前回調査(平成27年度)より4.8ポイント増加している。一方、「ねりま区報」は前回調査(平成27年度)より2.6ポイント減少している。また、「ねりま区報」「区ホームページ(携帯サイト、スマートフォンサイトを含む)」「区の施設・窓口にあるポスターやパンフレット」「ねりまほっとライン」はいずれも2年連続減少している。

(12) 『ねりま区報』の閲読度

(本文116ページ)

『ねりま区報』をどの程度読んでいるか聞いたところ、「詳しく読んでいる」(10.7%)と「必要な記事は読んでいる」(48.1%)を合わせた『読んでいる』(58.9%)が6割近くとなっている。一方、「あまり読んでいない」(19.8%)と「まったく読んでいない」(17.2%)を合わせた『読んでいない』(37.0%)は4割近くとなっている。

(12-1) 『ねりま区報』の満足度

(本文119ページ)

『ねりま区報』を「詳しく読んでいる」または「必要な記事は読んでいる」と答えた方(734人)に、『ねりま区報』にどの程度満足しているか聞いたところ、「とても満足している」(6.5%)と「満足している」(77.7%)を合わせた『満足評価』(84.2%)が8割台半ばとなっている。一方、「あまり満足していない」(12.8%)と「満足していない」(0.8%)を合わせた『不満評価』(13.6%)は1割を超えている。

(12-2) 『ねりま区報』を読んでいない理由

(本文122ページ)

『ねりま区報』を「あまり読んでいない」または「まったく読んでいない」と答えた方(462人)に、その理由を聞いたところ、「新聞を購読していない」(45.7%)が4割台半ばで最も多く、次いで「入手方法がわからない」(26.8%)、「必要な記事がない」(18.8%)、「つまらない」(9.7%)の順になっている。

(13) 『区ホームページ』の閲覧度

(本文124ページ)

『区ホームページ』をどの程度閲覧しているか聞いたところ、「ほとんど見ていない」(41.5%)と「必要に応じて見ている」(41.3%)が4割を超えている。「見られる環境がない」(11.0%)は1割を超えるにとどまっている。

(13-1) 『区ホームページ』の情報の見つけやすさ・わかりやすさ (本文127ページ)

『区ホームページ』を「よく見ている」または「必要に応じて見ている」と答えた方(534人)に、閲覧している情報の見つけやすさ・わかりやすさの満足度を聞いたところ、「とても満足している」(2.2%)と「満足している」(58.6%)を合わせた『満足評価』(60.9%)が約6割となっている。一方、「あまり満足していない」(29.8%)と「満足していない」(2.8%)を合わせた『不満評価』(32.6%)は3割を超えるにとどまっている。

(13-2) 『区ホームページ』を閲覧するときに利用する機器 (本文131ページ)

『区ホームページ』を「よく見ている」または「必要に応じて見ている」と答えた方(534人)に、閲覧する際に、主に利用している機器を聞いたところ、「パソコン」(50.9%)が約5割で最も多く、次いで「スマートフォン(高性能携帯電話)」(28.3%)となっている。

(14) 『練馬区情報番組 ねりまほっとライン』の認知度 (本文133ページ)

『練馬区情報番組 ねりまほっとライン』を知っているか聞いたところ、「知っている」(26.8%)が2割台半ばとなっている。一方、「知らない」(68.6%)は7割近くとなっている。

(14-1) 『練馬区情報番組 ねりまほっとライン』の視聴度 (本文135ページ)

『練馬区情報番組 ねりまほっとライン』を知っていると答えた方(334人)に、番組の視聴度を聞いたところ、「いつも(ほぼ毎回)見ている」(1.5%)は1割未満で、これに「興味がある内容のときだけ見ている」(35.9%)を合わせた『見ている』(37.4%)が4割近くとなっている。一方、「見ていない」(62.6%)は6割を超えている。

(15) 『よりどりみどり練馬』の認知度 (本文137ページ)

『よりどりみどり練馬』の認知度について聞いたところ、「キャンペーンの内容を知っている」(3.0%)と「キャンペーンの名前だけ知っている」(13.4%)を合わせた『知っている』(16.4%)は1割台半ばとなっている。一方、「知らない」(78.3%)は8割近くとなっている。

(15-1) 『よりどりみどり練馬』を知ったきっかけ (本文141ページ)

『よりどりみどり練馬』の内容または名前を知っていると答えた方(205人)に、知ったきっかけを聞いたところ、「ねりま区報」(55.1%)が5割台半ばで最も多く、次いで「練馬区立施設(区役所、図書館など)に貼ってあるポスター・チラシ」(23.4%)、「駅のデジタルサイネージ(電子看板・ディスプレイ)」(18.5%)、「電車/バスなど公共交通の車内広告(車内ディスプレイやポスターなど)」(15.1%)などの順になっている。

2 区職員の接遇等について

(1) 区の窓口利用や電話問合せ経験の有無 (本文146ページ)

区の窓口利用や電話問合せ経験の有無について聞いたところ、「窓口に行ったことがある」(58.7%)が6割近く、「電話で問合せをしたことがある」(20.8%)が約2割となっている。一方、「窓口に行ったことも、電話で問合せをしたこともない」(29.1%)は約3割となっている。

(2-1) 窓口での職員の対応についての評価 (本文147ページ)

区への問合せ等で「窓口に行ったことがある」と答えた方(732人)に、窓口での職員の対応についての評価を聞いたところ、「当てはまる」と「どちらかと言えば当てはまる」を合わせた『肯定的評価』は、「身だしなみ(髪型、爪等)に不快感はなかった」(91.7%)、「窓口業務にふさわしい服装だった」(91.5%)、「言葉遣いは適切だった」「問合せや相談内容を理解しながら聞いてくれた」(ともに91.3%)で9割を超え多くなっている。一方、「どちらかと言えば当てはまらない」と「当てはまらない」を合わせた『否定的評価』は、「職員から先に挨拶をした」(21.7%)で2割を超え他に比べ割合が高くなっている。

(2-2) 窓口での職員の対応についての満足度 (本文148ページ)

区への問合せ等で「窓口に行ったことがある」と答えた方(732人)に、窓口での職員の対応についての満足度を聞いたところ、「満足した」(43.4%)と「どちらかと言えば満足した」(43.4%)を合わせた『満足評価』(86.9%)が8割台半ばとなっている。一方、「どちらかと言えば不満だった」(6.7%)と「不満だった」(3.0%)を合わせた『不満評価』(9.7%)は1割に満たない。

(2-3) 事務室の印象についての評価 (本文150ページ)

区への問合せ等で「窓口に行ったことがある」と答えた方(732人)に、事務室の印象について聞いたところ、「当てはまる」と「どちらかと言えば当てはまる」を合わせた『肯定的評価』は、「窓口や記載台は整理整頓されていた」(90.3%)で約9割、「パンフレット等は整然と置かれていた」(85.4%)、「事務室内(職員の机等を含む)は整理整頓されていた」(85.1%)で8割台半ばと多くなっている。一方、「どちらかと言えば当てはまらない」と「当てはまらない」を合わせた『否定的評価』は、「案内表示は分かりやすかった」(15.6%)、「掲示物(ポスター等)は見やすかった」(14.5%)で1割台半ばと他に比べ割合が高くなっている。

(3-1) 電話での職員の対応についての評価 (本文151ページ)

区の窓口へ「電話で問合せをしたことがある」と答えた方(259人)に、職員の対応について聞いたところ、「当てはまる」と「どちらかと言えば当てはまる」を合わせた『肯定的評価』は、「言葉遣いは適切だった」(89.6%)、「職員から先に電話を切ることはなかった」(89.2%)で約9割と多くなっている。一方、「どちらかと言えば当てはまらない」と「当てはまらない」を合わせた『否定的評価』は、「問合せや相談に対応するための知識は豊富だった」(18.1%)で2割近くと他に比べ割合が高くなっている。

(3-2) 電話での職員の応対についての満足度

(本文152ページ)

区の窓口へ「電話で問合せをしたことがある」と答えた方(259人)に、職員の応対についての満足度を聞いたところ、「満足した」(45.6%)と「どちらかと言えば満足した」(37.5%)を合わせた『満足評価』(83.0%)が8割を超えている。一方、「どちらかと言えば不満だった」(11.2%)と「不満だった」(3.9%)を合わせた『不満評価』(15.1%)は1割台半ばにとどまっている。

(4-1) 練馬区職員についてのイメージ評価

(本文153ページ)

練馬区職員についてのイメージを聞いたところ、「当てはまる」と「どちらかと言えば当てはまる」を合わせた『肯定的評価』は、「職務に必要な知識を持っている」(78.6%)で8割近く、「親切・丁寧である」(75.8%)で7割台半ばと多くなっている。一方、「どちらかと言えば当てはまらない」と「当てはまらない」を合わせた『否定的評価』は、「発想が柔軟である」(35.3%)で3割台半ばと他に比べ割合が高くなっている。

(4-2) 練馬区職員についての総合的なイメージ評価

(本文154ページ)

練馬区職員についての総合的なイメージを聞いたところ、「イメージは良い」(21.0%)と「どちらかと言えばイメージは良い」(57.3%)を合わせた『良いイメージ』(78.3%)が8割近くとなっている。一方、「どちらかと言えばイメージは悪い」(10.3%)と「イメージは悪い」(2.7%)を合わせた『悪いイメージ』(13.0%)は1割を超えるにとどまっている。

3 区民参加と協働について

(1) 各分野の取り組みについて

(本文155ページ)

各分野の取り組みについて聞いたところ、「区民と区が協働で取り組んだほうが良い」は「地域の安全や安心に関する分野」(63.0%)で6割を超え多くなっている。「区民が主導で取り組んだほうが良い」は「文化・生涯学習・スポーツに関する分野」(12.1%)、「青少年の健全育成に関する分野」(11.5%)、「地域の安全や安心に関する分野」(10.2%)が1割台と他に比べ割合が高くなっている。「区が主導で取り組んだほうが良い」は「エネルギーに関する分野」(57.5%)で6割近くと多くなっている。

(2) 地域の中で頑張っていると思う団体

(本文156ページ)

地域の中で頑張っていると思う団体について聞いたところ、「町会・自治会」(28.0%)が3割近くで最も多く、次いで「PTA、学校応援団など、学校を中心として活動する分野」(25.3%)、「高齢者支援の分野」「環境美化、緑化、河川浄化、リサイクルなど、環境保全の分野」(ともに15.9%)などの順になっている。

(3) 地域で活動を始めする方法

(本文158ページ)

地域で活動を始めする方法について聞いたところ、「既存の団体に参加する」(45.7%)が4割台半ばで最も多く、これに「自ら団体を立ち上げる」(4.2%)を合わせた『関心がある』(49.9%)は約5割となっている。一方、「地域活動にはあまり関心がない」(38.9%)は4割近くとなっている。

(4-1) 団体を立ち上げる際の重要点

(本文160ページ)

地域で活動を始めする方法として「自ら団体を立ち上げる」と答えた方(52人)に、その際の重要点を聞いたところ、「一緒に活動してくれる仲間」(59.6%)が約6割と最も多く、次いで「活動資金の助成」(51.9%)、「活動の相談ができる窓口や人材」(40.4%)、「課題について住民同士が話し合える機会」(32.7%)などの順になっている。

(4-2) 既存の団体に参加する際の重要点

(本文162ページ)

地域で活動を始めする方法として「既存の団体に参加する」と答えた方(570人)に、その際の重要点を聞いたところ、「自分に合った活動かどうか」(63.9%)が6割を超え最も多く、次いで「団体の活動内容や実績がわかる情報」(56.5%)、「団体の雰囲気」(37.4%)、「リーダーや構成員の人柄や親しみやすさなど」(35.6%)などの順になっている。

(5) 協働を進めるうえで特に区に求めるもの

(本文164ページ)

協働を進めるうえで特に区に求めるものを聞いたところ、「区民と区との意見交換の機会づくり」(33.0%)が3割を超え最も多く、次いで「協働について相談できる窓口の設置」(25.8%)、「区からの情報発信の工夫」(21.6%)、「地域活動をする際の資金助成」(20.1%)などの順になっている。

4 「みどり」について

(1) 練馬区のみどりについての考え

(本文166ページ)

練馬区のみどりについて聞いたところ、「今あるみどりを守るとともに、少しずつ増やしてほしい」(50.6%)が約5割で最も多く、これに「予算がかかっても、みどりをもっと増やしてほしい」(5.7%)を合わせた『増やしてほしい』(56.3%)は5割台半ばとなっている。また、「おおむね現状を維持できればよい」(37.1%)は4割近くとなっている。一方、「迷惑な面もあるので、少しは減ってよい」(1.9%)と「迷惑な面もあり管理費用もかかるので、積極的に減らしてほしい」(0.3%)を合わせた『減らしてほしい』(2.2%)は1割に満たない。

(2) 大切なみどりや減らしてほしくないみどり

(本文168ページ)

大切なみどりや減らしてほしくないみどりについて聞いたところ、「公園のみどり」(61.7%)が6割を超え最も多く、次いで「街路樹のみどり」(51.4%)、「お寺や神社の樹林」(19.3%)、「農地」(15.5%)などの順になっている。

(3) 公共の樹木の剪定について

(本文170ページ)

公共の樹木の剪定について聞いたところ、「樹種や立地に応じた剪定をすべきである」(47.7%)が5割近くと最も多くなっている。次いで「樹種などに加え、安全や防犯に配慮した剪定をすべきである」(37.7%)、「極力剪定を控え、育てるべきである」(6.7%)、「強めの剪定をしっかりとすべきである」(1.4%)、「一切剪定せずに育てるべきである」(1.2%)の順になっている。

(4) 公共の樹木の落ち葉対策について

(本文172ページ)

公共の樹木の落ち葉対策について聞いたところ、「落ち葉は清掃などの対策が必要である」(53.7%)が5割を超え最も多くなっている。次いで「落ち葉はある程度はそのままよい」(30.0%)、「落ち葉はなるべく減らすような対策が必要である」(9.9%)、「落ち葉は徹底しなくてよいような対策が必要である」(1.6%)、「落ち葉は放っておけばよい」(0.5%)の順になっている。

(5) 公共の樹木の落ち葉清掃等について

(本文174ページ)

公共の樹木の落ち葉清掃等について聞いたところ、「予算の範囲内で、区ができる落ち葉清掃などを行えばよい」(40.1%)が約4割で最も多くなっている。次いで、「地域の住民や団体による落ち葉清掃などが進めばよい」(23.9%)、「それぞれが自宅前等の落ち葉を清掃すればよい」(18.5%)、「道路沿いや公園の近くに住んでいる人に区が助成金を支給し、落ち葉清掃などを進めるべきである」(12.2%)、「予算がいくらかかってもよいので、区が落ち葉清掃などを行うべきである」(1.2%)の順になっている。

(6-1) 地域の住民や団体による落ち葉清掃への参加の有無

(本文176ページ)

地域の住民や団体による落ち葉清掃への参加の有無を聞いたところ、「参加したことがない」(80.4%)が約8割となっている。一方、「参加したことがある」(15.9%)は1割台半ばとなっている。

(6-2) 地域の住民や団体による落ち葉清掃への参加意向

(本文178ページ)

地域の住民や団体による落ち葉清掃への参加意向を聞いたところ、「都合があれば参加したい」(39.0%)が約4割と最も多く、それに「一回くらいは参加してみたい」(13.5%)と「積極的に参加したい」(2.9%)を合わせた『参加したい』(55.3%)は5割台半ばとなっている。一方、「団体での清掃には参加できないが、個人的に清掃はしたい」(22.5%)と「参加できない、もしくはしたくない」(18.0%)を合わせた『参加できない』(40.5%)は約4割となっている。

(7) 民有地のみどりの保全について

(本文180ページ)

民有地のみどりの保全について聞いたところ、「地域の良好な景観を守るために、地域の住民が協力し、区も所有者に助成金を支給すべきである」(30.7%)が約3割で最も多くなっている。次いで「私有財産であることから、なくなってもしかたがない」(23.8%)、「地域の良好な景観を守るために、地域の住民が落ち葉清掃等に協力すればよい」(21.7%)、「地域の良好な景観を守るために、区が予算を確保して所有者に様々な支援を行うべきである」(16.8%)の順になっている。

(8-1) みどりの豊かなまちづくりのために実践していること (本文182ページ)

みどりの豊かなまちづくりのために実践していることを聞いたところ、「自宅前の道路などの落ち葉掃き」(31.7%)が3割を超え最も多くなっている。次いで「自宅に生け垣や庭木を植える」(18.3%)、「自宅以外のみどりの手入れや落ち葉掃きなど」(3.0%)、「公園や公共の場所での清掃や草刈など」(2.1%)などの順になっている。一方、「特にない」(27.6%)は3割近くとなっている。

(8-2) みどりの豊かなまちづくりのためにしてみたいこと、または継続したいこと

(本文184ページ)

みどりの豊かなまちづくりのためにしてみたいこと、または継続したいことを聞いたところ、「自宅前の道路などの落ち葉掃き」(21.9%)が2割を超え最も多くなっている。次いで「自宅に生け垣や庭木を植える」(18.4%)、「公園や公共の場所での清掃や草刈など」(7.5%)、「公園や公共の場所での花壇などの手入れ」(7.1%)などの順になっている。

(9-1) 練馬区が実施している事業の、みどりに関する各制度の認知度 (本文186ページ)

練馬区が実施している事業の、みどりに関する各制度の認知度について聞いたところ、「よく知っている」と「詳しくは知らないが聞いたことがある」を合わせた『認知あり』は、「住宅などの緑化助成制度」(28.6%)で3割近くとなっている。一方、「まったく知らない」は「みどりの協定制度」(74.5%)、「自主管理公園制度」(72.9%)、「自主管理花壇制度」(72.5%)で7割台前半となっている。

(9-2) 練馬区が実施している、みどりに関する事業のうち興味のある制度 (本文191ページ)

練馬区が実施している、みどりに関する事業のうち興味のある制度について聞いたところ、「住宅などの緑化助成制度」(33.3%)が3割を超え最も多く、次いで「みどりの協定制度」(23.2%)、「自主管理花壇制度」(17.2%)、「自主管理公園制度」(15.7%)の順になっている。一方、「特にない」(29.1%)は約3割となっている。

(10) 自宅や周辺のみどりの状況 (本文193ページ)

自宅や周辺のみどりの状況について聞いたところ、「自宅のすぐそばに大きな木や林がある」(37.9%)が4割近くと最も多くなっている。次いで「自宅のすぐそばに街路樹がある」(28.5%)、「自宅に大きな木や林がある」(11.0%)の順になっている。一方、「いずれにも該当しない」(33.4%)は3割を超えている。

