

平成28年度（2016年度） 区民意識意向調査

<概要版>

この小冊子は、平成28年8月に実施した「平成28年度（2016年度）区民意識意向調査」の概要版です。調査の結果については、今後の区政運営の基礎資料として活用いたします。ご協力いただいた区民の皆様に心から感謝申し上げます。

【調査の概要】

- ①調査対象…………… 練馬区在住の満20歳以上の男女3,000名を住民基本台帳より層化二段無作為抽出
- ②調査方法…………… 郵送法（郵送配布・郵送回収）
- ③調査期間…………… 平成28年8月22日（月）～9月9日（金）
- ④回収状況…………… 有効回収数 1,247 回収率 41.6%
- ⑤調査テーマ……………
 - 1 区の施策および評価について
 - 2 区職員の待遇等について
 - 3 区民参加と協働について
 - 4 「みどり」について

数字の表示について

- (1) 図表中「n」とは、その質問への回答者総数のことです。
- (2) 回答は、回答者総数を100%として算出し、小数点第2位を四捨五入してあります。このため、回答率の合計が100%にならない場合があります。
- (3) 複数回答の質問では、回答率の合計が100%を超える場合があります。

「平成28年度（2016年度）区民意識意向調査報告書」（全文）
については、区ホームページや図書館などをご覧ください。

平成29年1月

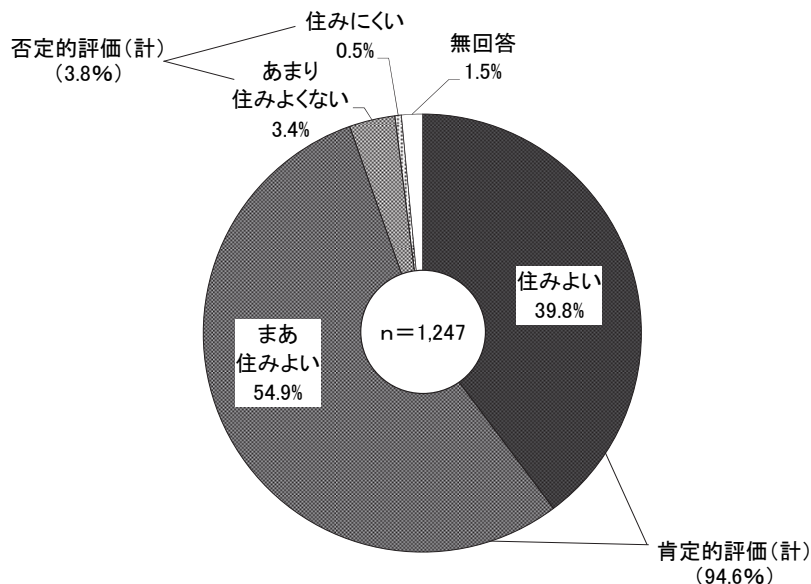
発行 練馬区 区長室 広聴広報課
〒176-8501 練馬区豊玉北6丁目12番1号
電話 03-5984-4501（ダイヤルイン）

1 区の施策および評価について

(1) 住みごち

◇『肯定的評価』が9割台半ば

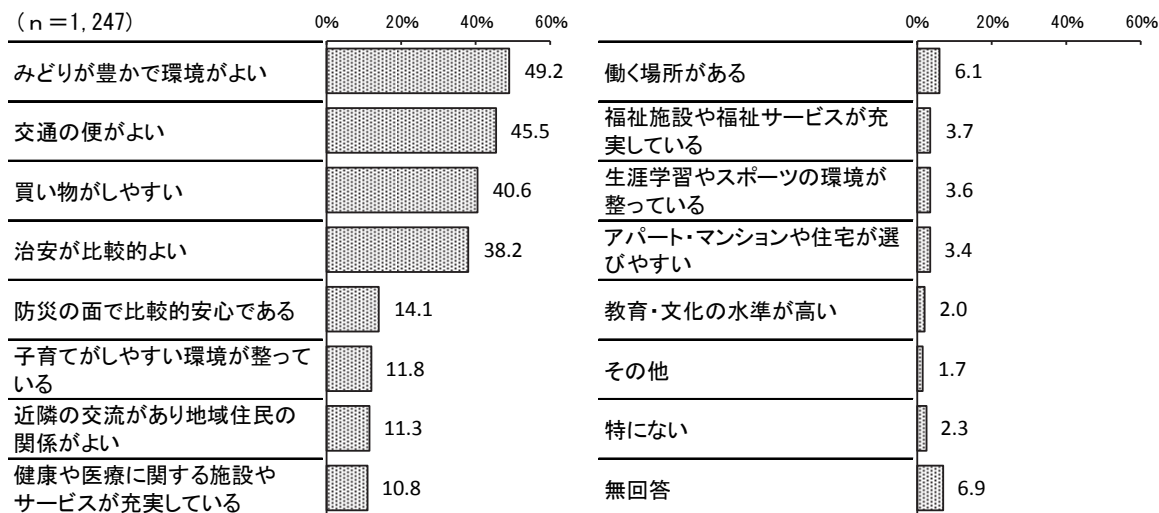
「住みよい」(39.8%)と「まあ住みよい」(54.9%)を合わせた『肯定的評価』(94.6%)が9割台半ばを占めている。



(2) 練馬区が住みよいと感じるところ

◇「みどりが豊かで環境がよい」が約5割

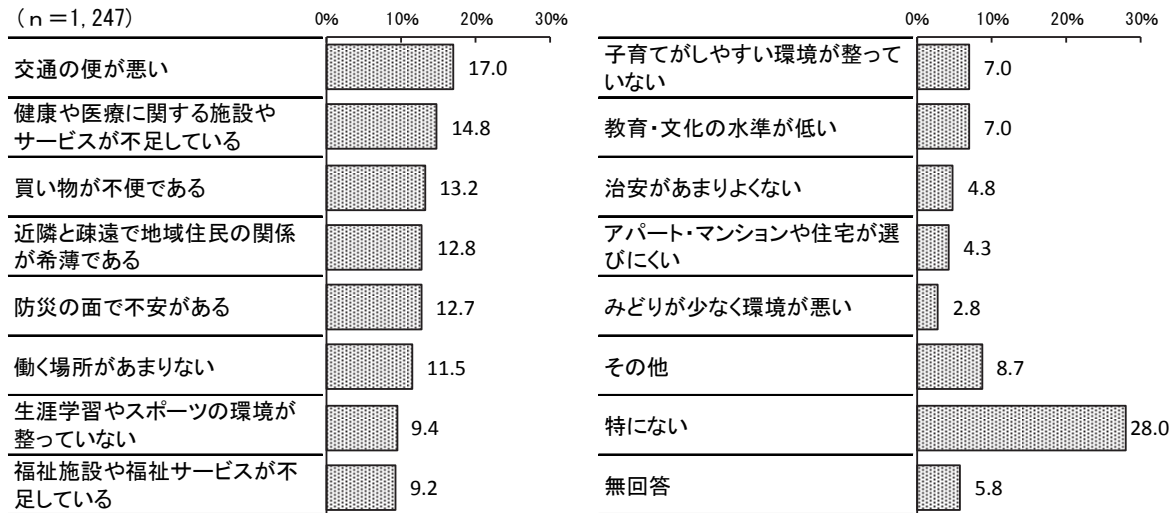
「みどりが豊かで環境がよい」(49.2%)が約5割で最も多く、次いで「交通の便がよい」(45.5%)、「買い物がしやすい」(40.6%)の順になっている。



(3) 練馬区が住みにくいと感じるところ

◇「交通の便が悪い」が2割近く

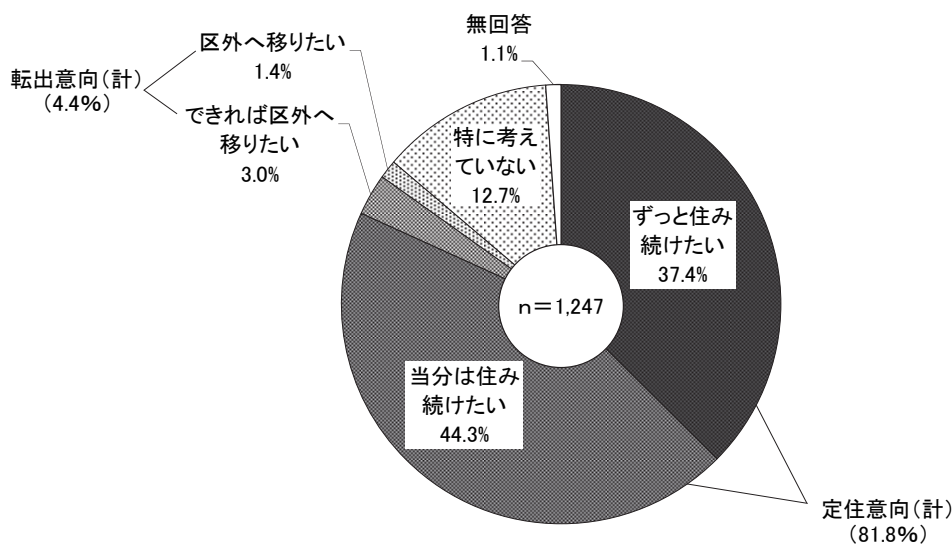
「交通の便が悪い」(17.0%)が2割近くで最も多く、次いで「健康や医療に関する施設やサービスが不足している」(14.8%)、「買い物が不便である」(13.2%)の順になっている。一方、「特にない」(28.0%)は3割近くとなっている。



(4) 定住意向

◇『定住意向』が8割を超える

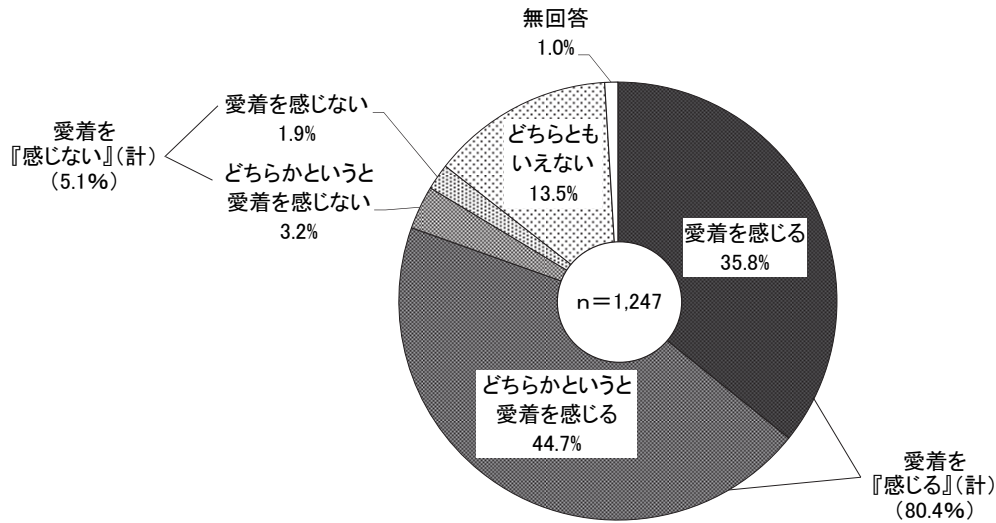
「ずっと住みたい」(37.4%)と「当分は住みたい」(44.3%)を合わせた『定住意向』(81.8%)が8割を超えている。一方、『転出意向』(4.4%)は1割に満たない。



(5) 練馬区への愛着

◇愛着を『感じる』が約8割

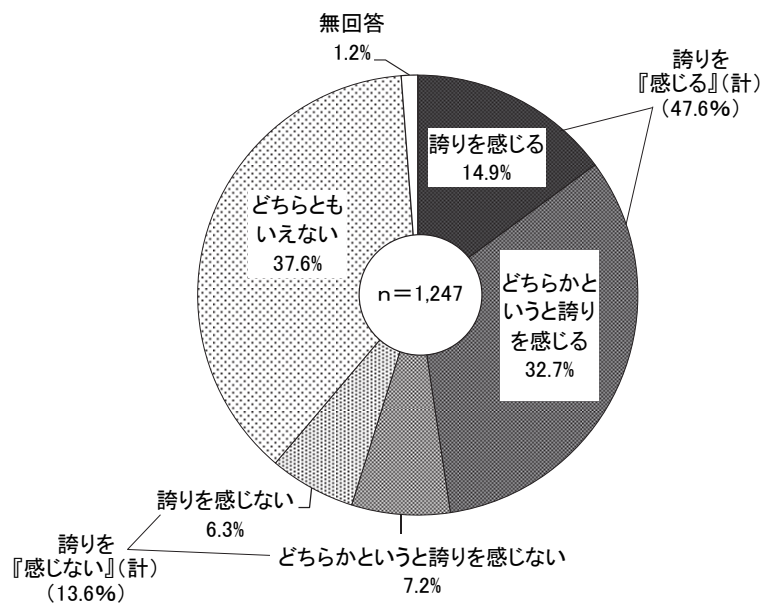
「愛着を感じる」(35.8%)と「どちらかというとな愛着を感じる」(44.7%)を合わせた、愛着を『感じる』(80.4%)が約8割となっている。一方、愛着を『感じない』(5.1%)は1割に満たない。



(6) 練馬区に対する誇り

◇誇りを『感じる』が5割近く

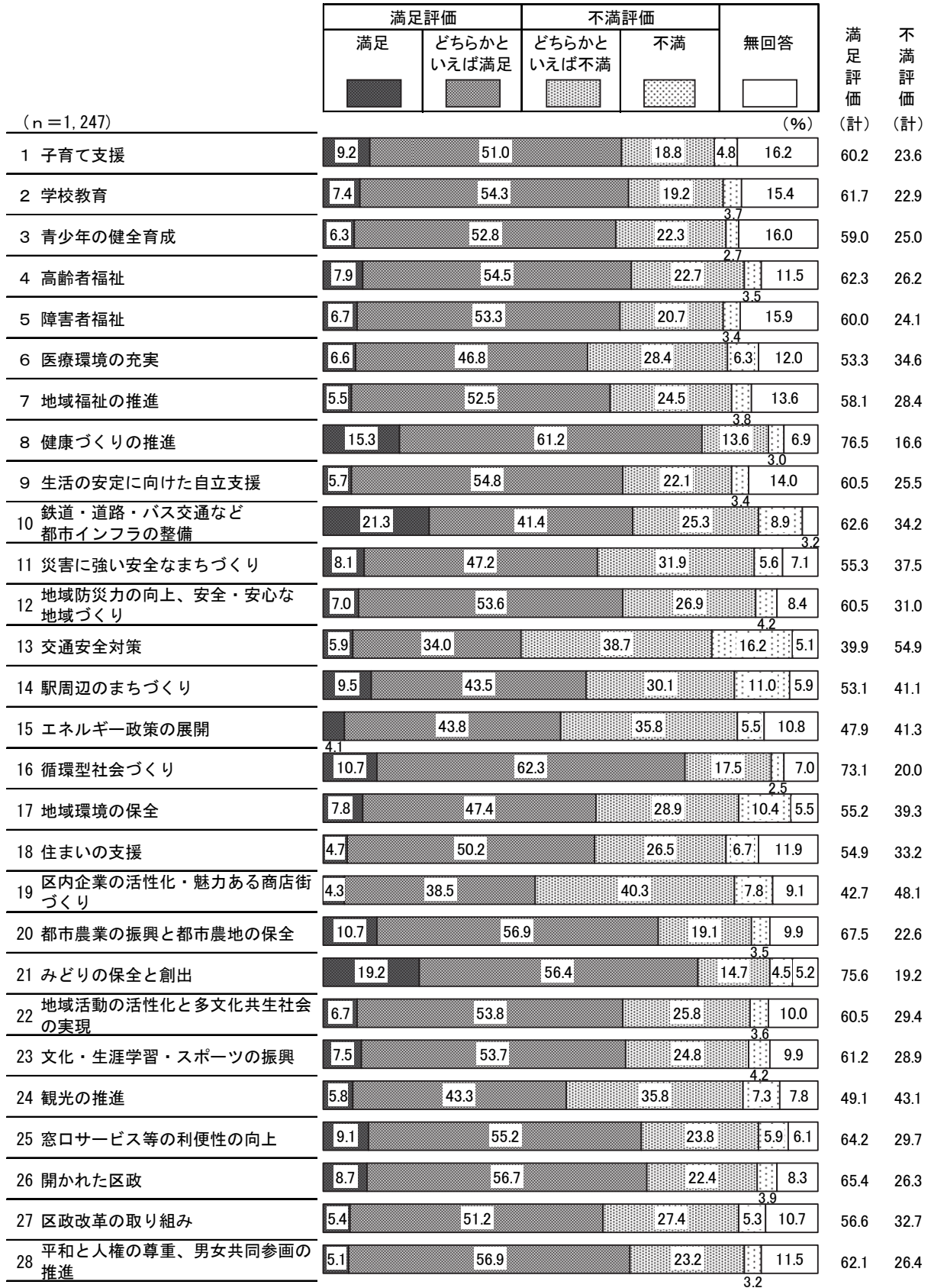
「誇りを感じる」(14.9%)と「どちらかというとな誇りを感じる」(32.7%)を合わせた、誇りを『感じる』(47.6%)が5割近くとなっている。一方、誇りを『感じない』(13.6%)は1割を超えている。



(7) 区施策への満足度

◇満足度の高い施策は「健康づくりの推進」「みどりの保全と創出」が7割半ば

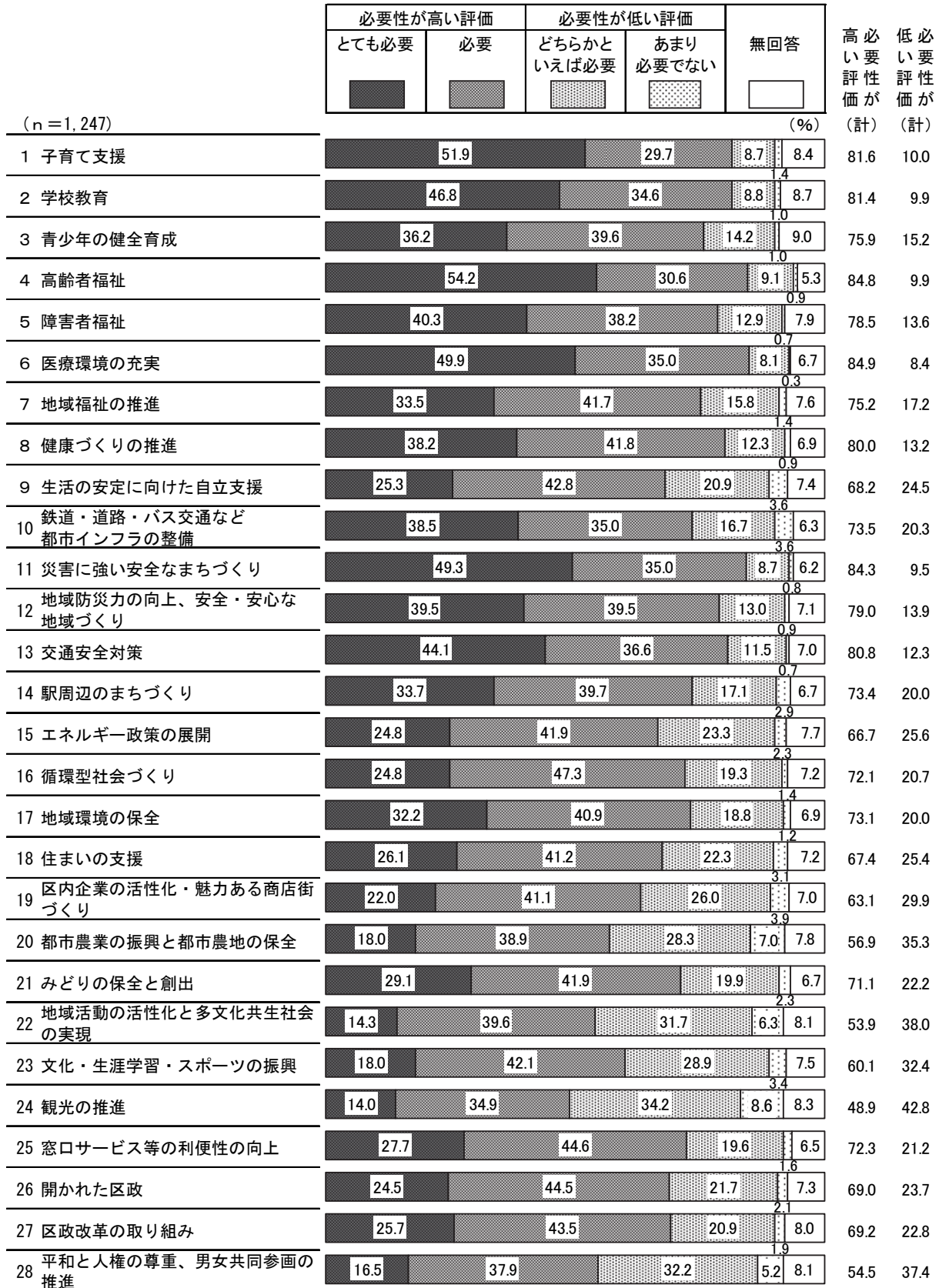
『満足評価』は「健康づくりの推進」(76.5%)が7割台半ばで最も多く、次いで「みどりの保全と創出」(75.6%)、「循環型社会づくり」(73.1%)の順になっている。



(8) 区施策への必要性

◇必要性の高い施策は「医療環境の充実」「高齢者福祉」「災害に強いまちづくり」が8割台半ば

『必要性が高い評価』は「医療環境の充実」(84.9%)が8割台半ばで最も多く、次いで「高齢者福祉」(84.8%)、「災害に強い安全なまちづくり」(84.3%)の順になっている。



(9) 施策への要望

◇「鉄道・道路・バス交通など都市インフラの整備」「交通安全対策」が2割を超える

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%)の順になっている。



(10) 施策への要望一過年度比較

◎「鉄道・道路・バス交通など都市インフラの整備」「交通安全対策」「高齢者福祉」が2割台

過去の調査と比較すると、^{注1}「鉄道・道路・バス交通など都市インフラの整備」が2年連続第1位となっており、「交通安全対策」「高齢者福祉」「子育て支援」は前回調査（平成27年度）同様5位以内に入っている。^{注2}「駅周辺のまちづくり」は初めて5位以内に入っている。

	第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
平成28年度	鉄道・道路・バス交通など都市インフラの整備	交通安全対策	高齢者福祉	子育て支援	駅周辺のまちづくり
平成27年度	鉄道・道路・バス交通など都市インフラの整備	高齢者福祉	交通安全対策	子育て支援	医療環境の充実
平成26年度	交通安全対策	高齢者福祉	子育て支援	医療体制の確立	道路や公共交通の整備
平成25年度	医療体制の確立	高齢者福祉	防犯・防火・防災	交通安全対策	子育て支援
平成24年度	防犯・防火・防災	交通安全対策	災害に強く生活しやすいまちづくり	子育て支援	医療体制の確立
平成23年度	子育て支援	防犯・防火・防災	災害に強く生活しやすいまちづくり	医療体制の確立	高齢者福祉
平成22年度	医療体制の確立	高齢者福祉	子育て支援	交通安全対策	防犯・防火・防災
平成21年度	高齢者福祉	子育て支援	防犯・防火・防災	交通安全対策	生活しやすいまちづくり
平成20年度	高齢者福祉	防犯・防火・防災	交通安全対策	子育て支援	学校教育
平成19年度	防犯・防火・防災	高齢者福祉	交通安全対策	生活しやすいまちづくり	子育て支援

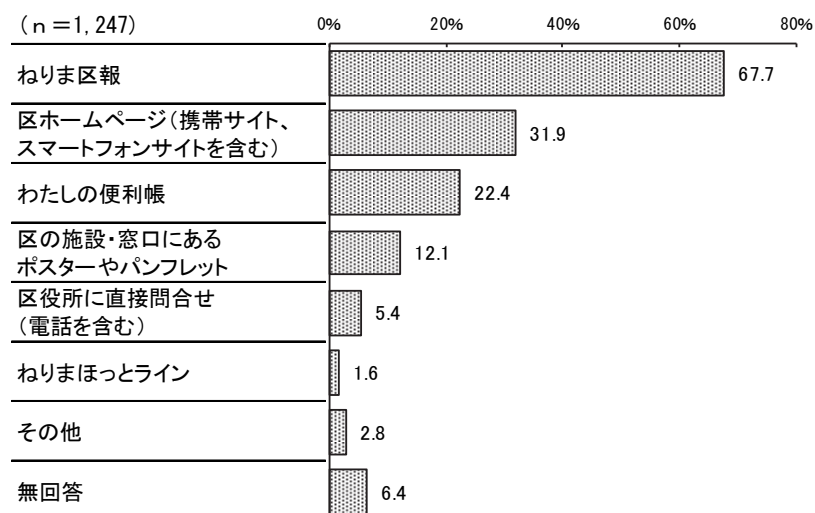
注1)「鉄道・道路・バス交通など都市インフラの整備」は平成26年度までは「道路や公共交通（鉄道やバスなど）の整備」としていた。

注2)「駅周辺のまちづくり」は平成27年度から追加された選択肢。

(11) 区政情報の入手先

◇「ねりま区報」が7割近く

「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%)の順になっている。

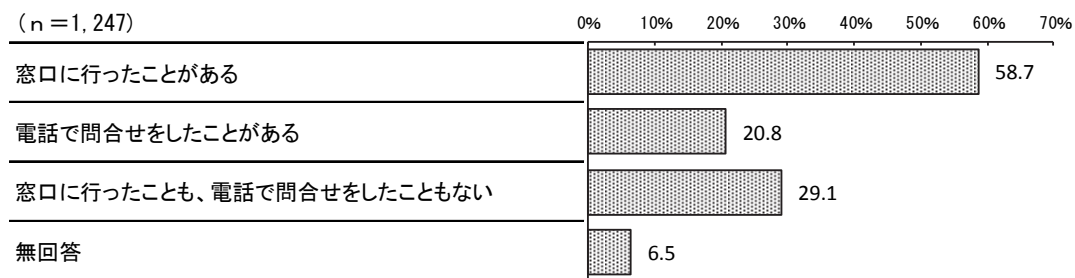


2 区職員の接遇等について

(1) 区の窓口利用や電話問合せ経験の有無

◇「窓口に行ったことがある」が6割近く

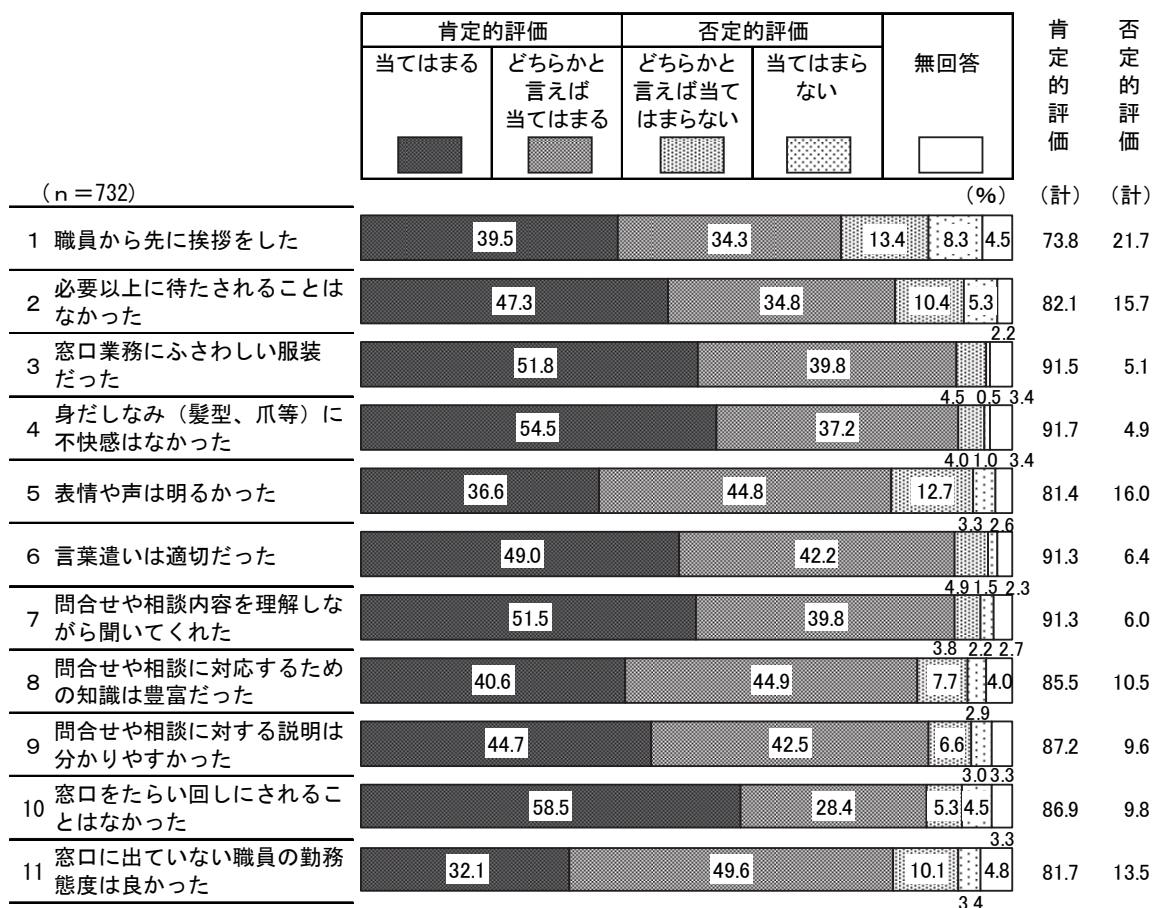
過去1年間の区の窓口利用や電話問合せ経験の有無について聞いたところ、「窓口に行ったことがある」(58.7%)が6割近く、「電話で問合せをしたことがある」(20.8%)が約2割となっている。一方、「窓口に行ったことも、電話で問合せをしたこともない」(29.1%)は約3割となっている。



(2) 窓口での職員の対応についての評価

◇「身だしなみ」「言葉遣い」「問合せ内容の的確な把握」で『肯定的評価』が9割を超える

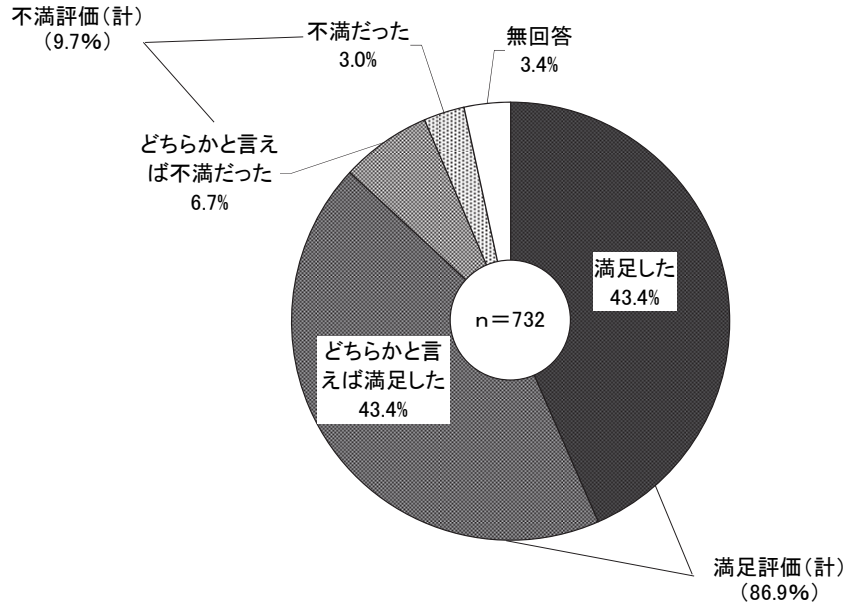
「窓口に行ったことがある」と答えた方(732人)に、職員の対応についての評価を聞いたところ、『肯定的評価』は、「身だしなみ(髪型、爪等)に不快感はなかった」(91.7%)、「窓口業務にふさわしい服装だった」(91.5%)、「言葉遣いは適切だった」「問合せや相談内容を理解しながら聞いてくれた」(ともに91.3%)で9割を超えた。一方、『否定的評価』は、「職員から先に挨拶をした」(21.7%)で2割を超えた。



(3) 窓口での職員の対応についての満足度

◇『満足評価』が8割台半ば

「窓口に行ったことがある」と答えた方（732人）に、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、『不満評価』（9.7%）は1割に満たない。



(4) 事務室の印象についての評価

◇「窓口や記載台は整理整頓されていた」で『肯定的評価』が約9割

「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、『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割となっている。

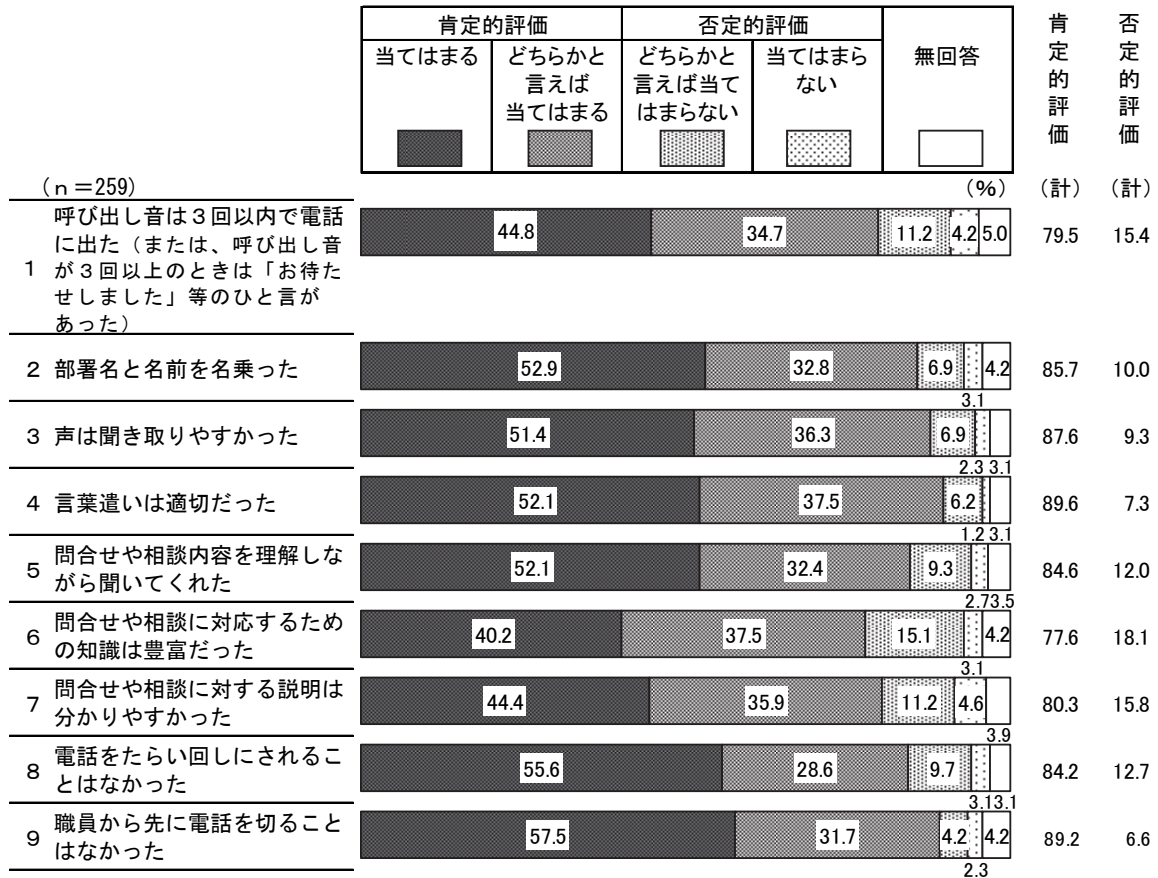
一方、『否定的評価』は、「案内表示は分かりやすかった」（15.6%）、「掲示物（ポスター等）は見やすかった」（14.5%）で1割台半ばとなっている。

	肯定的評価		否定的評価		無回答	肯定的評価 (計)	否定的評価 (計)
	当てはまる	どちらかと言えば当てはまる	どちらかと言えば当てはまらない	当てはまらない			
(n=732)					(%)	(計)	(計)
1 窓口や記載台は整理整頓されていた	48.2	42.1	2.7	0.7	6.3	90.3	3.4
2 事務室内（職員の机等を含む）は整理整頓されていた	35.0	50.1	7.7	5.7	1.5	85.1	9.2
3 案内表示は分かりやすかった	35.1	44.1	13.5	5.2	2.0	79.2	15.6
4 掲示物（ポスター等）は見やすかった	29.5	49.0	13.4	7.0	1.1	78.6	14.5
5 パンフレット等は整然と置かれていた	35.5	49.9	7.2	7.0	0.4	85.4	7.7

(5) 電話での職員の応対についての評価

◇ 「言葉遣い」「切電時のマナー」で『肯定的評価』が約9割

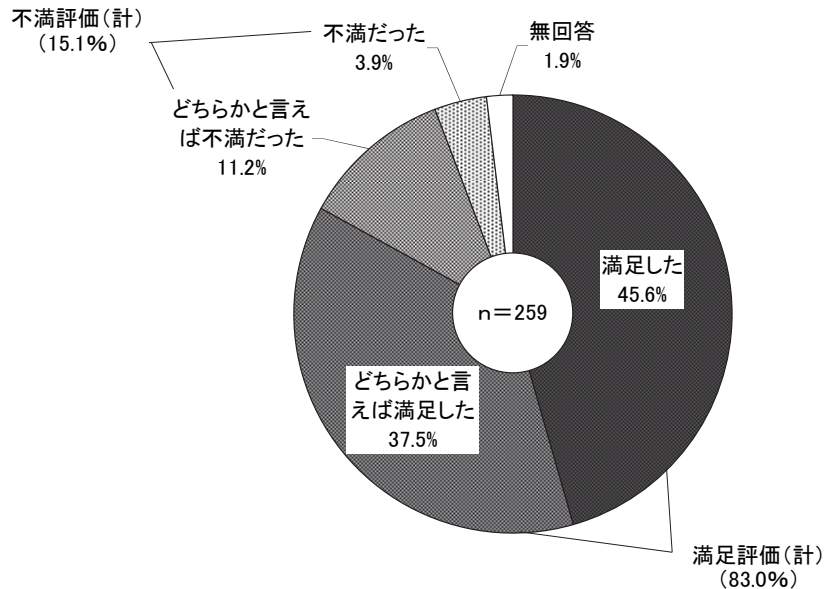
「電話で問合せをしたことがある」と答えた方(259人)に、職員の応対について聞いたところ、『肯定的評価』は、「言葉遣いは適切だった」(89.6%)、「職員から先に電話を切ることはなかった」(89.2%)で約9割となっている。一方、『否定的評価』は、「問合せや相談に対応するための知識は豊富だった」(18.1%)で2割に満たない。



(6) 電話での職員の応対についての満足度

◇『満足評価』が8割を超える

「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、『不満評価』(15.1%)は1割台半ばとなっている。



(7) 練馬区職員についてのイメージ評価

◇「職務に必要な知識を持っている」で『肯定的評価』が8割近く

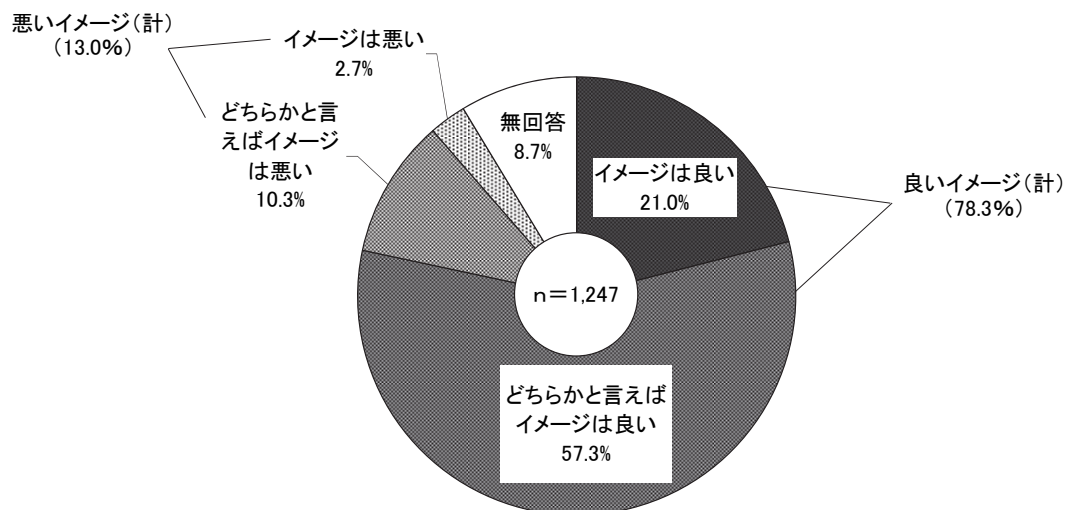
『肯定的評価』は、「職務に必要な知識を持っている」(78.6%)で8割近く、次いで「親切・丁寧である」(75.8%)、「信頼できる」の順となっている。一方、『否定的評価』は、「発想が柔軟である」(35.3%)で3割台半ばとなっている。

	肯定的評価		否定的評価		無回答	肯定的評価 (計)	否定的評価 (計)
	当てはまる	どちらかと言えば当てはまる	どちらかと言えば当てはまらない	当てはまらない			
(n=1,247)					(%)	(計)	(計)
1 職務に必要な知識を持っている	25.2	53.4	6.6	13.4	1.4	78.6	8.0
2 責任感がある	19.3	52.9	12.2	12.8	2.7	72.3	14.9
3 積極性がある	14.8	43.2	24.5	12.8	4.7	58.1	29.1
4 信頼できる	20.9	53.0	11.3	11.9	4.7	73.9	14.1
5 親切・丁寧である	25.4	50.4	10.4	11.4	2.8	75.8	12.8
6 説明が分かりやすい	21.0	51.3	12.8	12.5	2.4	72.3	15.2
7 発想が柔軟である	10.9	38.7	27.7	7.5	15.1	49.6	35.3
8 区民目線で仕事をしている	14.8	45.2	18.8	6.9	14.4	60.0	25.7

(8) 練馬区職員についての総合的なイメージ評価

◇『良いイメージ』が8割近く

「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、『悪いイメージ』(13.0%)は1割を超えている。



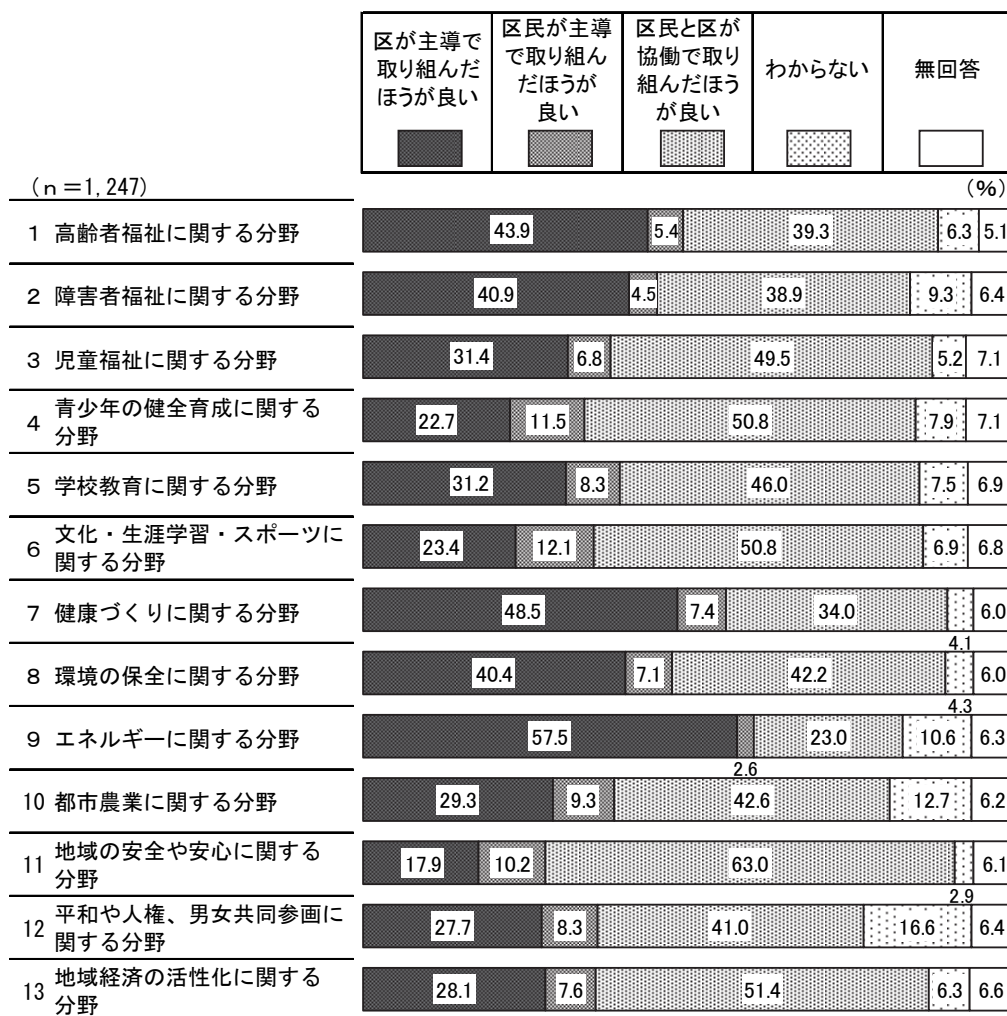
3 区民参加と協働について

(1) 各分野の取り組みについて

◇「協働で取り組んだほうが良い」は「地域の安全安心に関する分野」で6割を超える

「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。また、「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%)で1割を超えている。

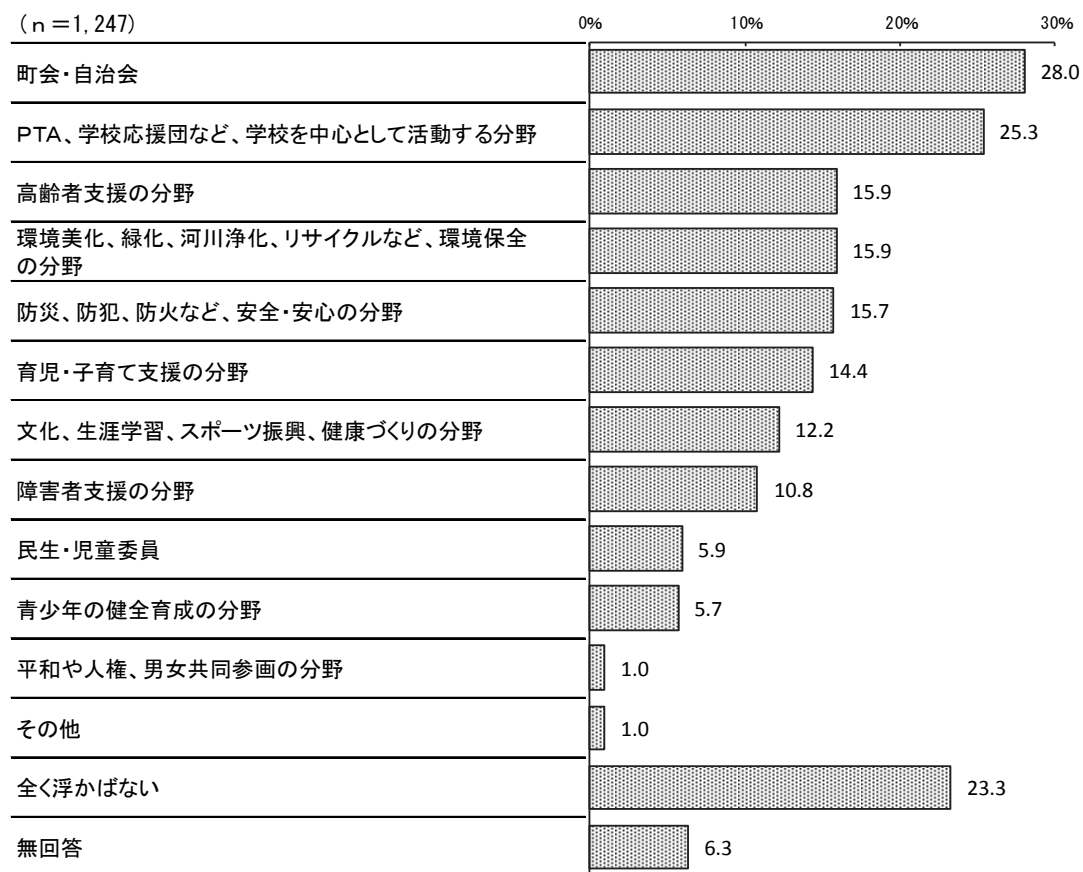
「区民と区が協働で取り組んだほうが良い」は「地域の安全や安心に関する分野」(63.0%)が6割を超え最も多く、次いで「地域経済の活性化に関する分野」(51.4%)、「青少年の健全育成に関する分野」、「文化・生涯学習・スポーツに関する分野」(ともに50.8%)の順になっている。



(2) 地域の中で頑張っていると思う団体

◇「町会・自治会」が3割近く

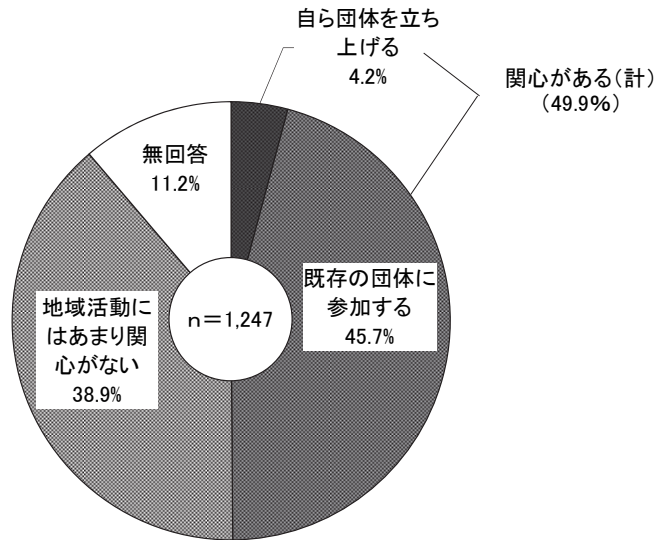
「町会・自治会」(28.0%)が3割近くで最も多く、次いで「PTA、学校応援団など、学校を中心として活動する分野」(25.3%)、「高齢者支援の分野」「環境美化、緑化、河川浄化、リサイクルなど、環境保全の分野」(ともに15.9%)の順になっている。一方で「全く浮かばない」(23.3%)は2割を超えている。



(3) 地域で活動を始め方

◇「既存の団体に参加する」が4割台半ば

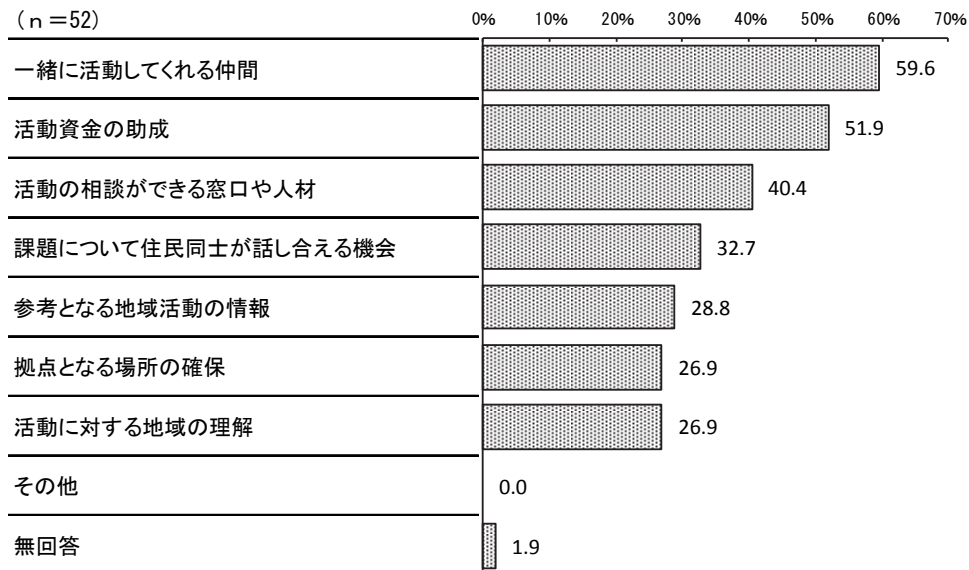
「既存の団体に参加する」(45.7%)と「自ら団体を立ち上げる」(4.2%)を合わせた『関心がある』(49.9%)は約5割となっている。一方、「地域活動にはあまり関心がない」(38.9%)は4割近くとなっている。



(4) 団体を立ち上げる際の重要点

◇「一緒に活動してくれる仲間」が約6割

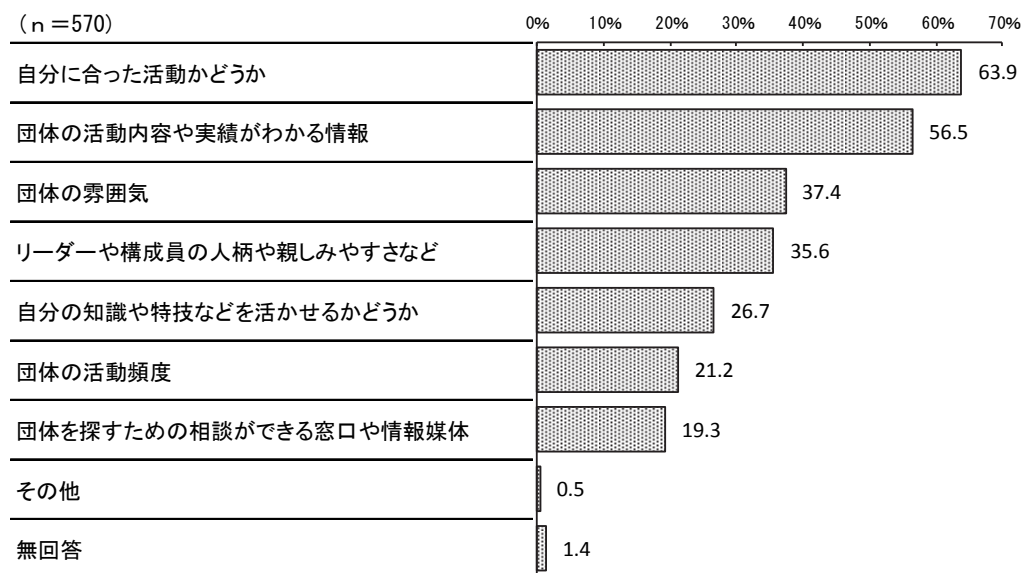
「自ら団体を立ち上げる」と答えた方(52人)に聞いたところ、「一緒に活動してくれる仲間」(59.6%)が約6割と最も多く、次いで「活動資金の助成」(51.9%)、「活動の相談ができる窓口や人材」(40.4%)の順になっている。



(5) 既存の団体に参加する際の重要点

◇「自分に合った活動かどうか」が6割を超える

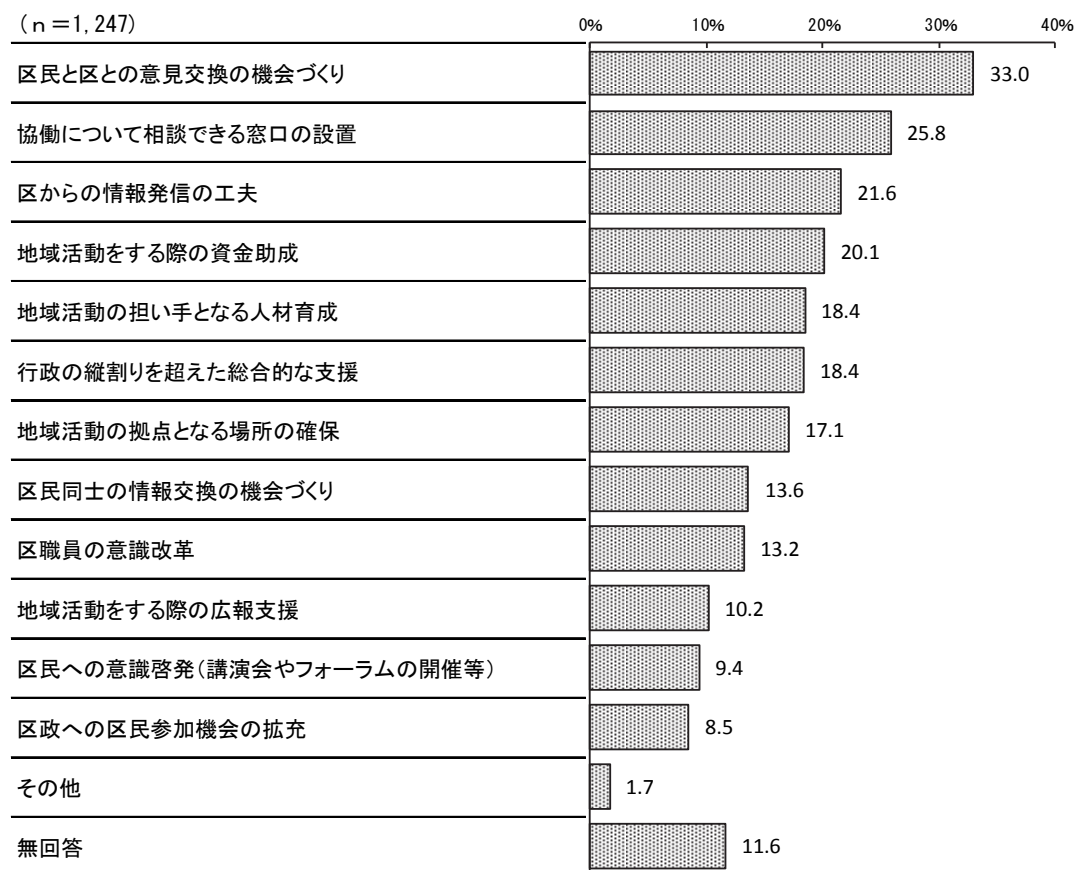
「既存の団体に参加する」と答えた方（570人）に聞いたところ、「自分に合った活動かどうか」（63.9%）が6割を超え最も多く、次いで「団体の活動内容や実績がわかる情報」（56.5%）、「団体の雰囲気」（37.4%）の順になっている。



(6) 協働を進めるうえで特に区に求めるもの

◇「区民と区との意見交換の機会づくり」が3割を超える

「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%)の順になっている。

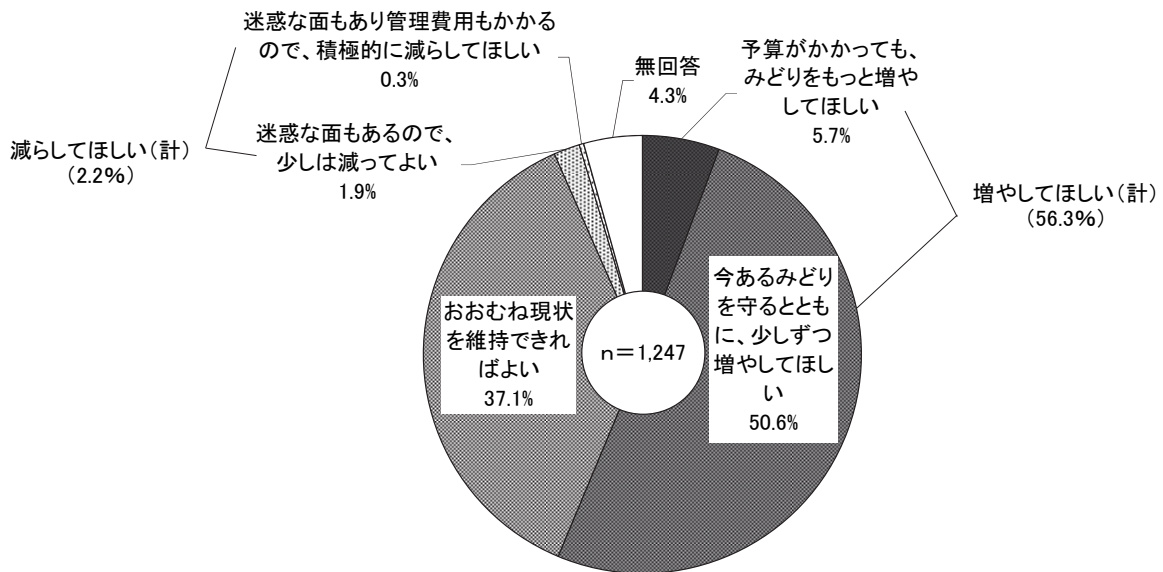


4 「みどり」について

(1) 練馬区のみどりについての考え

◇『増やしてほしい』は5割台半ば

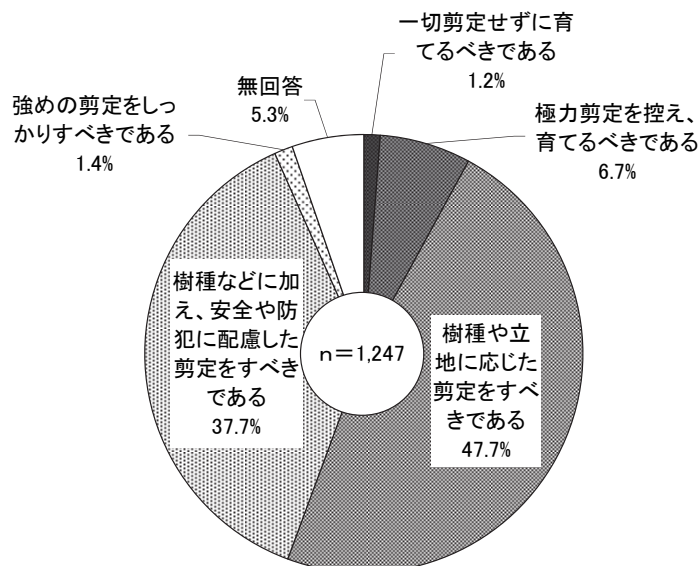
「今あるみどりを守るとともに、少しずつ増やしてほしい」(50.6%)と「予算がかかっても、みどりをもっと増やしてほしい」(5.7%)を合わせた『増やしてほしい』(56.3%)は5割台半ばとなっている。また、「おおむね現状を維持できればよい」(37.1%)は4割近くとなっている。一方、『減らしてほしい』(2.2%)は1割に満たない。



(2) 公共の樹木の剪定について

◇「樹種や立地に応じた剪定をすべきである」が5割近く

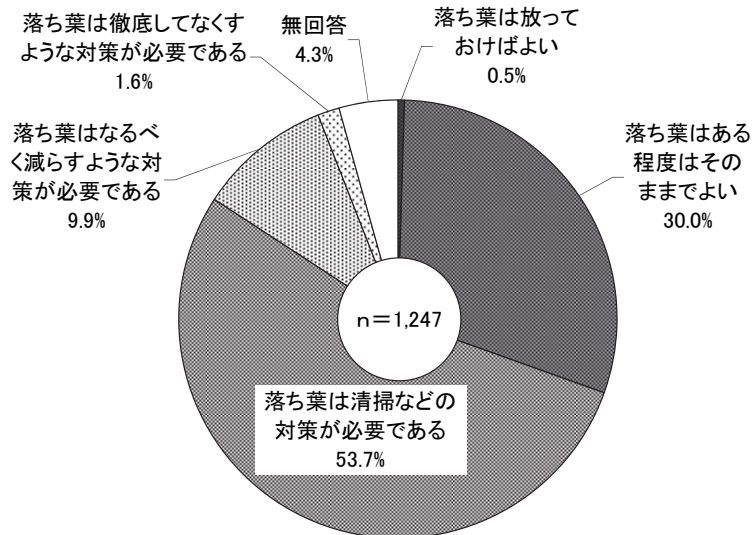
「樹種や立地に応じた剪定をすべきである」(47.7%)が5割近くと最も多くなっている。次いで「樹種などに加え、安全や防犯に配慮した剪定をすべきである」(37.7%)、「極力剪定を控え、育てるべきである」(6.7%)の順になっている。



(3) 公共の樹木の落ち葉対策について

◇「落ち葉は清掃などの対策が必要である」が5割を超える

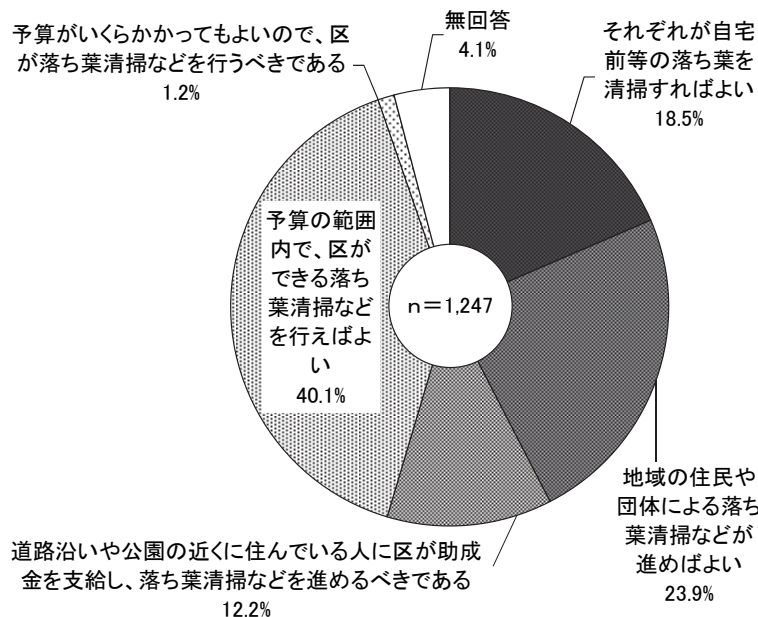
「落ち葉は清掃などの対策が必要である」(53.7%)が5割を超え最も多くなっている。次いで「落ち葉はある程度はそのままでもよい」(30.0%)、「落ち葉はなるべく減らすような対策が必要である」(9.9%)の順になっている。



(4) 公共の樹木の落ち葉清掃等について

◇「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」が約4割

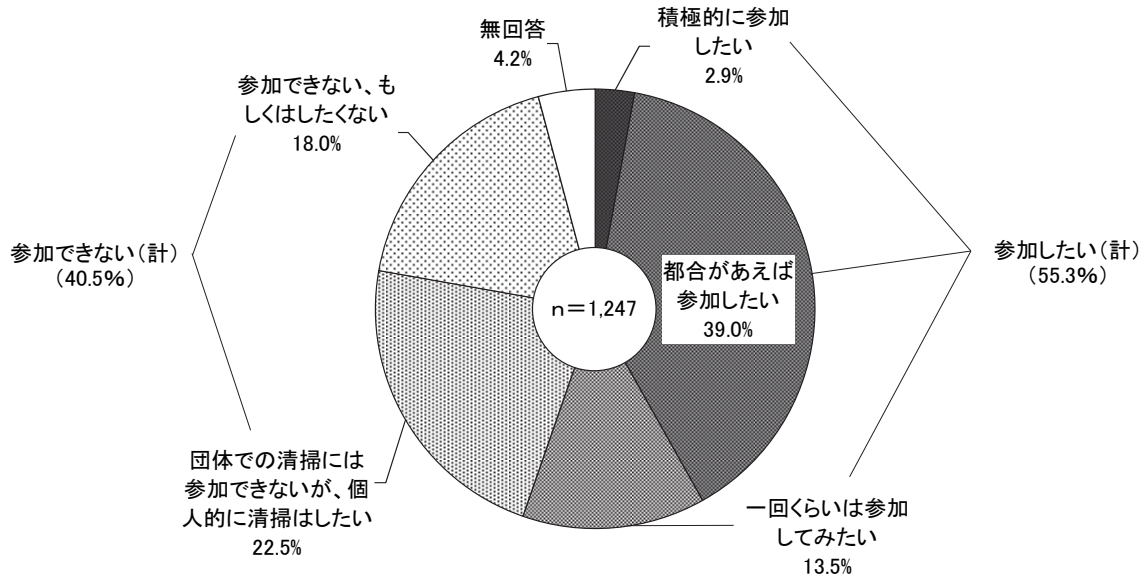
「予算の範囲内で、区ができる落ち葉清掃などを行えばよい」(40.1%)が約4割で最も多くなっている。次いで、「地域の住民や団体による落ち葉清掃などが進めばよい」(23.9%)、「それぞれが自宅前等の落ち葉を清掃すればよい」(18.5%)の順になっている。



(5) 地域の住民や団体による落ち葉清掃への参加意向

◇「都合があれば参加したい」が約4割、『参加したい』は5割台半ば

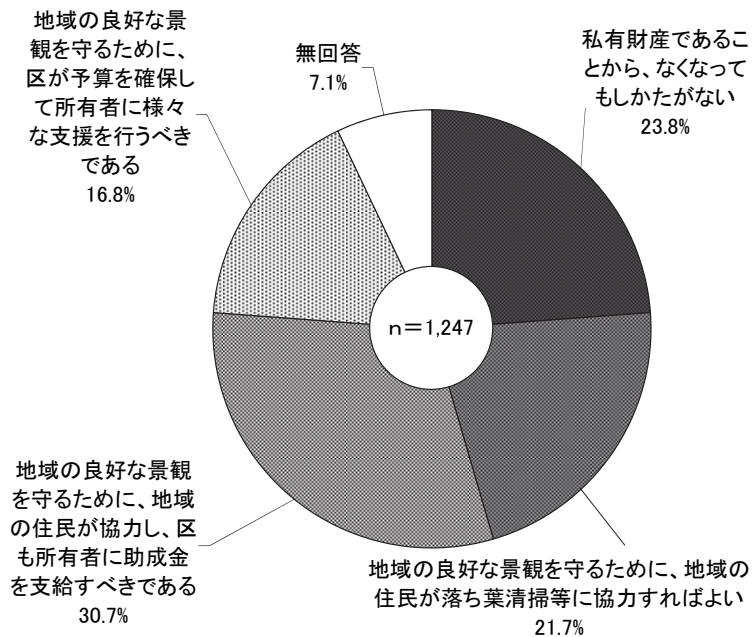
「都合があれば参加したい」(39.0%)と「一回くらいは参加してみたい」(13.5%)と「積極的に参加したい」(2.9%)を合わせた『参加したい』(55.3%)は5割台半ばとなっている。



(6) 民有地のみどりの保全について

◇「地域住民と区が協力し、所有者を支援すべき」が約3割

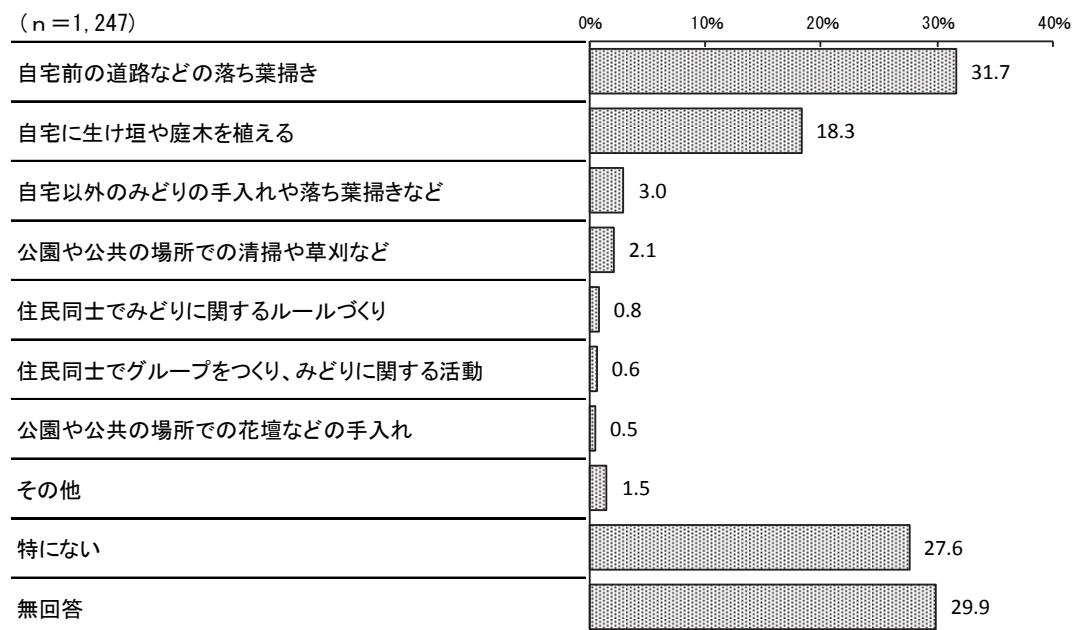
「地域の住民が協力し、区も所有者に助成金を支給すべきである」(30.7%)が約3割で最も多くなっている。次いで「私有財産であることから、なくなってもしかたがない」(23.8%)、「地域の住民が落ち葉清掃等に協力すればよい」(21.7%)の順になっている。



(7) みどりの豊かなまちづくりのために実践していること

◇「自宅前の道路などの落ち葉掃き」が3割を超える

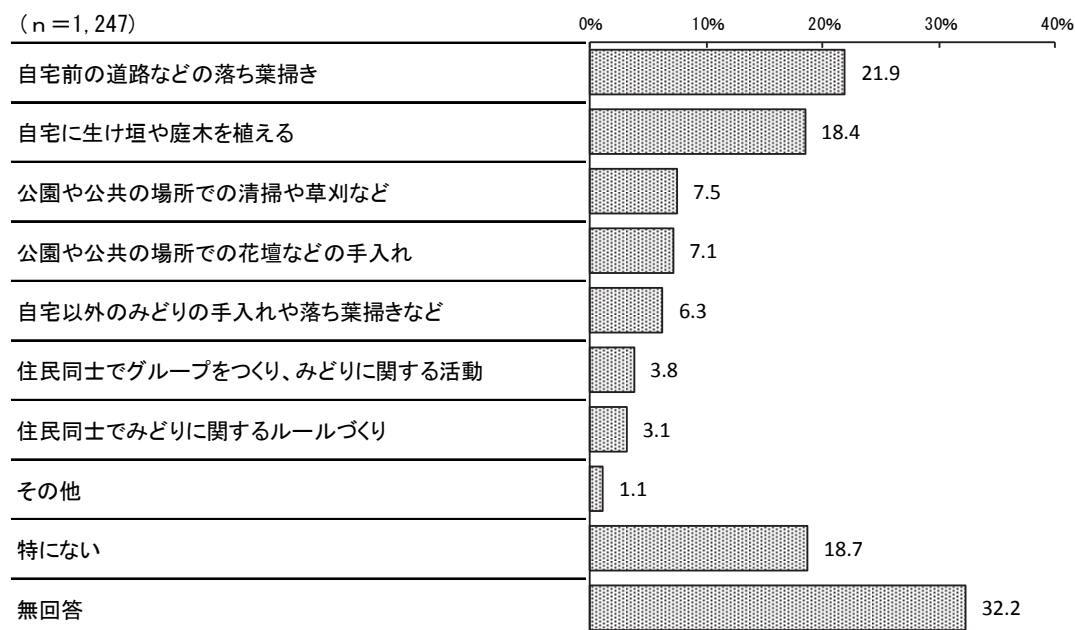
「自宅前の道路などの落ち葉掃き」(31.7%)が3割を超え最も多くなっている。一方、「特にない」(27.6%)は3割近くとなっている。



(8) 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

◇「自宅前の道路などの落ち葉掃き」が2割を超える

「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%)の順になっている。





古紙パルプ配合率80%再生紙を使用
本紙は、古紙パルプ配合率
80%の再生紙を使用してい
ます。このマークは、3R活
動推進フォーラムが定めた
表示方法に則って自主的に
表示しています。