

5 . 新しい区政の進め方

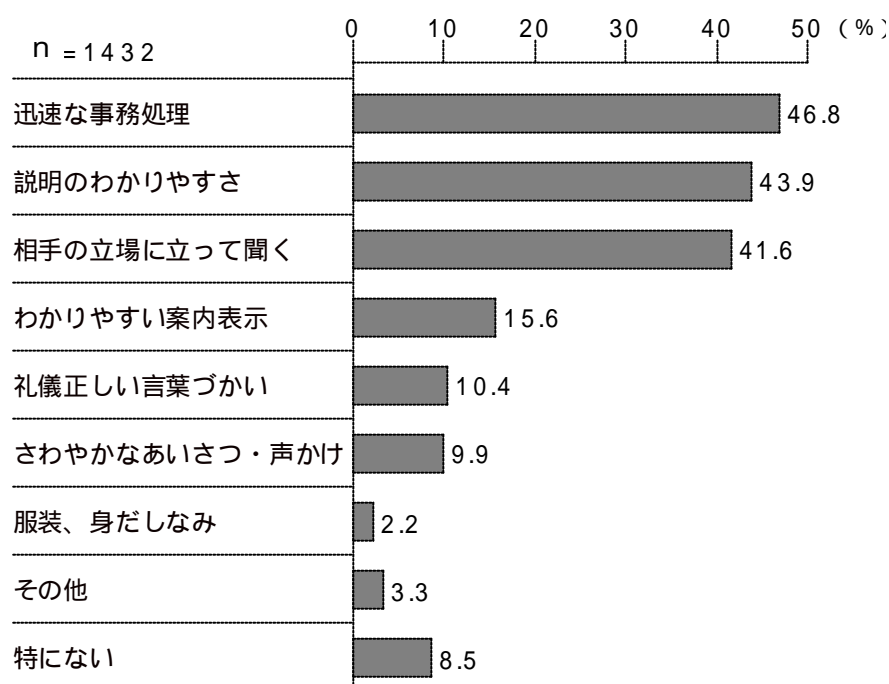
(1) 区役所の窓口対応に期待するもの

「迅速な事務処理」が5割近く

(全員の方に)

問 22 . 大田区では、職員の発案による「さわやか区役所」に取り組んでいます。あなたが大田区の窓口に期待するものは何ですか。(2 つまで)

図 5 - 1 - 1



区の窓口に期待するものは何か聞いたところ、「迅速な事務処理」(46.8%)が5割近くで最も多く、次いで「説明のわかりやすさ」(43.9%)、「相手の立場に立って聞く」(41.6%)、「わかりやすい案内表示」(15.6%)、「礼儀正しい言葉づかい」(10.4%)などの順となっている。

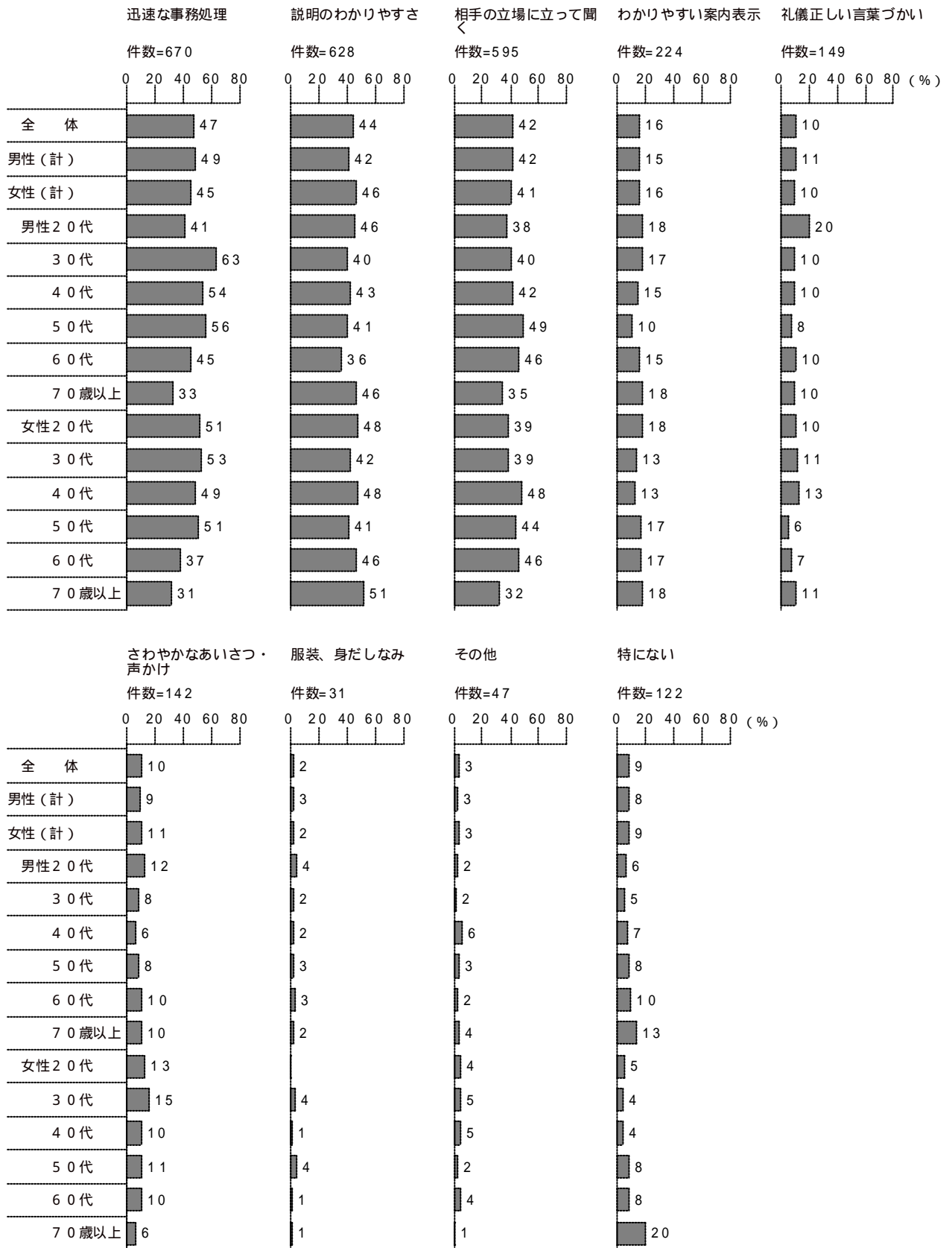
(図 5 - 1 - 1)

性別にみると、男女ともほぼ同じ傾向になっている。

性・年代別にみると、「迅速な事務処理」は男性30代で6割を超えて多く、男性の40代と50代の年代でも5割半ばを占めている。「説明のわかりやすさ」は女性70歳以上で5割を超えている。「相手の立場に立って聞く」は男性50代と女性40代で5割近くを占めて多くなっている。

(図 5 - 1 - 2)

図5-1-2 区役所の窓口対応に期待するもの - 性・年代別



(2) 施策要望

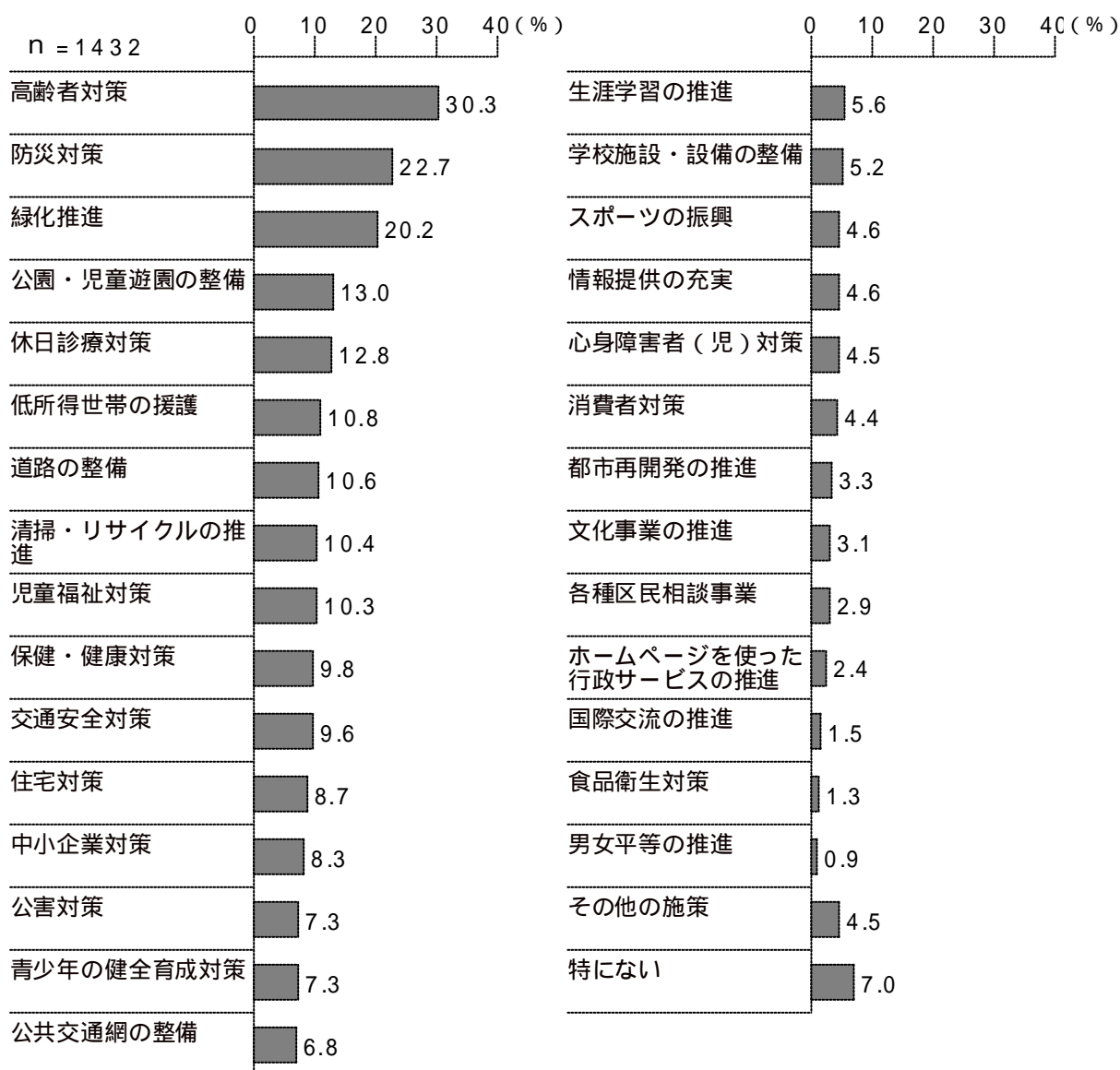
「高齢者対策」が3割

(全員の方に)

問 23 . あなたは、大田区の施策の中で、特に何に力を入れてほしいと思いますか。

(3 つまで)

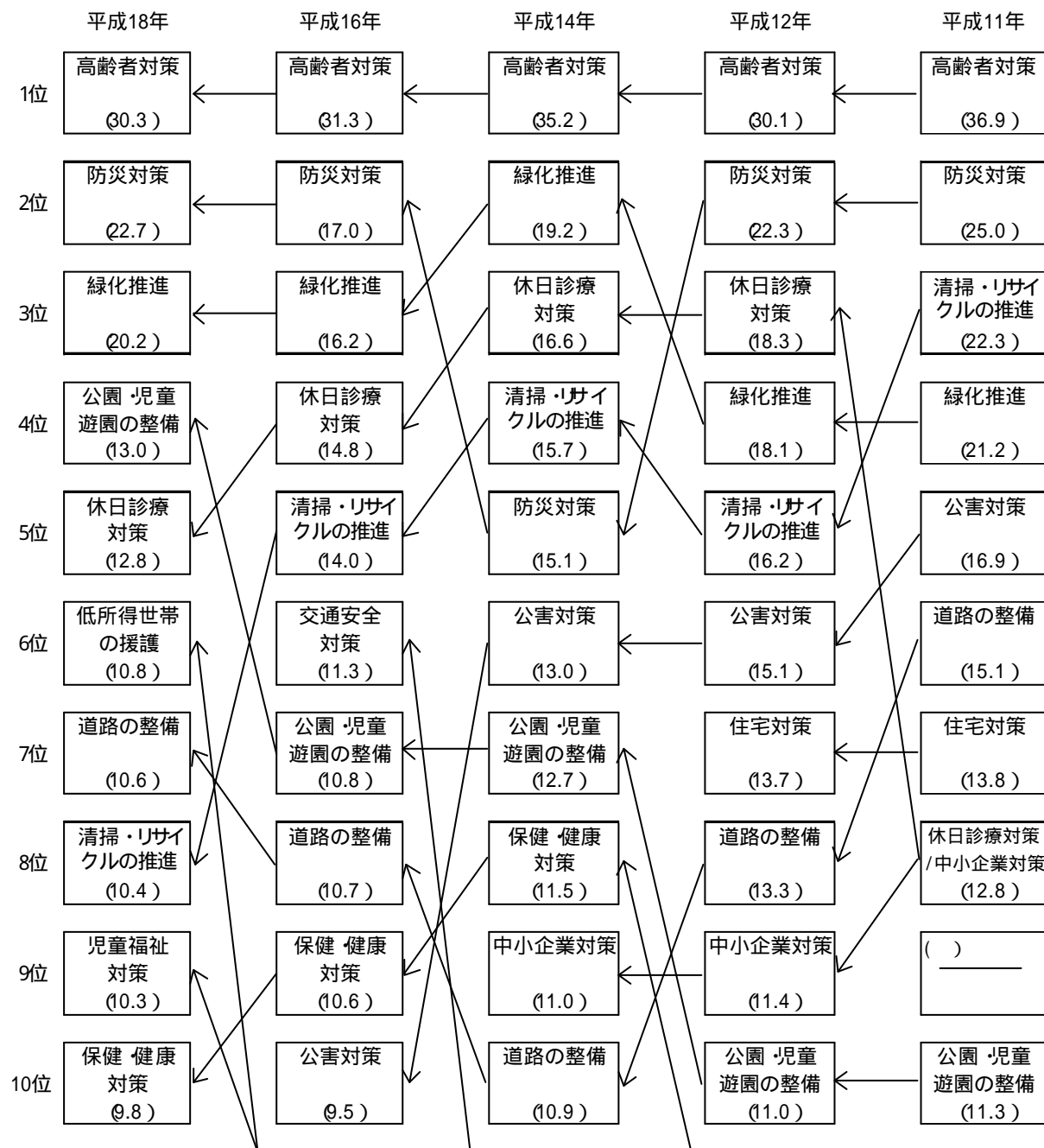
図 5 - 2 - 1



特に力を入れてほしい施策を聞いたところ、「高齢者対策」(30.3%) が3割で最も多く、次いで「防災対策」(22.7%) 「緑化推進」(20.2%) 「公園・児童遊園の整備」(13.0%) 「休日診療対策」(12.8%) などの順となっている。(図 5 - 2 - 1)

過去4回の調査の結果と今回の結果の推移をみると、「高齢者対策」は過去4回に引き続き、今回も1位になっている。前回調査で2位に順位が上がった「防災対策」は今回も引き続き2位で、前回と比べて6ポイント増加している。前回3位の「緑化推進」は4ポイント増加して今回も3位になっている。前回7位だった「公園・児童遊園の整備」が2ポイント増加して今回4位になっているほか、過去4回でいずれも10位以内に挙げられたことがなく、前回も14位だった「低所得世帯の援護」が4ポイント増加して今回6位になっている。前回4位だった「休日診療対策」は2ポイント減少して今回5位に、前回5位だった「清掃・リサイクルの推進」は4ポイント減少して今回8位になっている。(図5-2-2)

図5-2-2 施策要望 - 過年度比較 (上位10位)



() は、上位に同率のものが2項目入っているため、該当の順位が空白になっていることを示す。

地域行政センター管内別に上位5位の施策要望をみると、「高齢者対策」はすべての地域で1位に挙げられている。「防災対策」は大田東地域行政センター管内で3位であるほかは2位であり、特に大田西地域行政センター管内ではほぼ3割を占めて多くなっている。「緑化推進」は大田東地域行政センター管内で2位であるほかは3位に挙げられている。4位以下では、大田西地域行政センター管内で「休日診療対策」が2割近くを占めて多く、大田南行政センター管内では「道路の整備」が1割半ばと多くなっている。大田東行政センター管内では「低所得世帯の援護」が2割近く、「交通安全対策」が1割半ばを占めて多くなっている。(表5-2-1)

表5-2-1 施策要望 - 地域行政センター管内別(上位5位)

	n	1位	2位	3位	4位	5位
全体	1,432	高齢者対策 30	防災対策 23	緑化推進 20	公園・児童遊園の整備/ 休日診療対策 13	
大田北地域 行政センター	487	高齢者対策 31	防災対策 19	緑化推進 18	公園・児童遊園 の整備 14	児童福祉対策/ 休日診療対策/ 交通安全対策 11
大田西地域 行政センター	364	高齢者対策 30	防災対策 29	緑化推進 24	休日診療対策 18	公園・児童遊園の整備/ 清掃・リサイクルの推進 12
大田南地域 行政センター	431	高齢者対策 30	防災対策 23	緑化推進 19	道路の整備 15	公園・児童遊園の整備/ 休日診療対策/低所得世帯の援護/中小企業対策 12
大田東地域 行政センター	150	高齢者対策 30	緑化推進 21	防災対策 19	低所得世帯の 援護 17	交通安全対策 16

性別に上位5位の施策要望をみると、男性では4位に「低所得世帯の援護」が挙げられており、女性では4位に「休日診療対策」が挙げられている。

性・年代別に上位5位の施策要望をみると、「高齢者対策」は男女とも50代以上の年代で1位になっている。「防災対策」は男性の30代と40代、女性の20代と40代の年代で1位になっている。「公園・児童遊園の整備」は女性30代で3割近くを占めて1位で、男性30代と40代の年代でも2割を超えて3位になっている。「低所得世帯の援護」は男性60代で2割を超えて2位になっている。「児童福祉対策」は女性30代で2割半ばを占めて2位になっている。(表5-2-2)

表5-2-2 施策要望 - 性・年代別(上位5位)

(%)

		n	1位	2位	3位	4位	5位
全体		1,432	高齢者対策 30	防災対策 23	緑化推進 20	公園・児童遊園の整備/ 休日診療対策 13	
男性(計)		684	高齢者対策 28	緑化推進 22	防災対策 21	公園・児童遊園の整備/ 低所得世帯の援護 13	
女性(計)		748	高齢者対策 32	防災対策 24	緑化推進 19	休日診療対策 15	公園・児童遊園 の整備 13
男 性	20代	101	緑化推進 21	防災対策 20	高齢者対策 16	中小企業対策 14	休日診療対策/ 道路の整備 13
	30代	110	防災対策 24	緑化推進 23	公園・児童遊園 の整備 22	児童福祉対策 18	清掃・リサイクル の推進/住宅対策 14
	40代	108	防災対策 24	高齢者対策 23	公園・児童遊園 の整備 21	緑化推進 20	道路の整備/ 交通安全対策 13
	50代	118	高齢者対策 30	緑化推進 28	防災対策 25	清掃・リサイクルの推進/ 中小企業対策 16	
	60代	143	高齢者対策 36	低所得世帯 の援護 22	緑化推進 20	清掃・リサイクルの推進/ 中小企業対策 13	
	70歳以上	104	高齢者対策 48	防災対策 24	緑化推進 18	保健・健康対策 15	低所得世帯 の援護 14
	20代	96	防災対策 27	緑化推進 23	公園・児童遊園 の整備 18	休日診療対策/ 清掃・リサイクルの推進 15	
女 性	30代	142	公園・児童遊園 の整備 27	児童福祉対策 26	休日診療対策 17	防災対策/学校施設・設備の整備 16	
	40代	119	防災対策 35	高齢者対策 28	緑化推進 16	児童福祉対策 15	道路の整備/公害対策/ 学校施設・設備の整備 13
	50代	132	高齢者対策 41	防災対策 24	緑化推進 18	低所得世帯の援護/住宅対策/ 中小企業対策 14	
	60代	123	高齢者対策 41	防災対策 26	緑化推進 23	休日診療対策 20	低所得世帯 の援護 15
	70歳以上	136	高齢者対策 56	防災対策 20	緑化推進 18	休日診療対策/道路の整備 13	

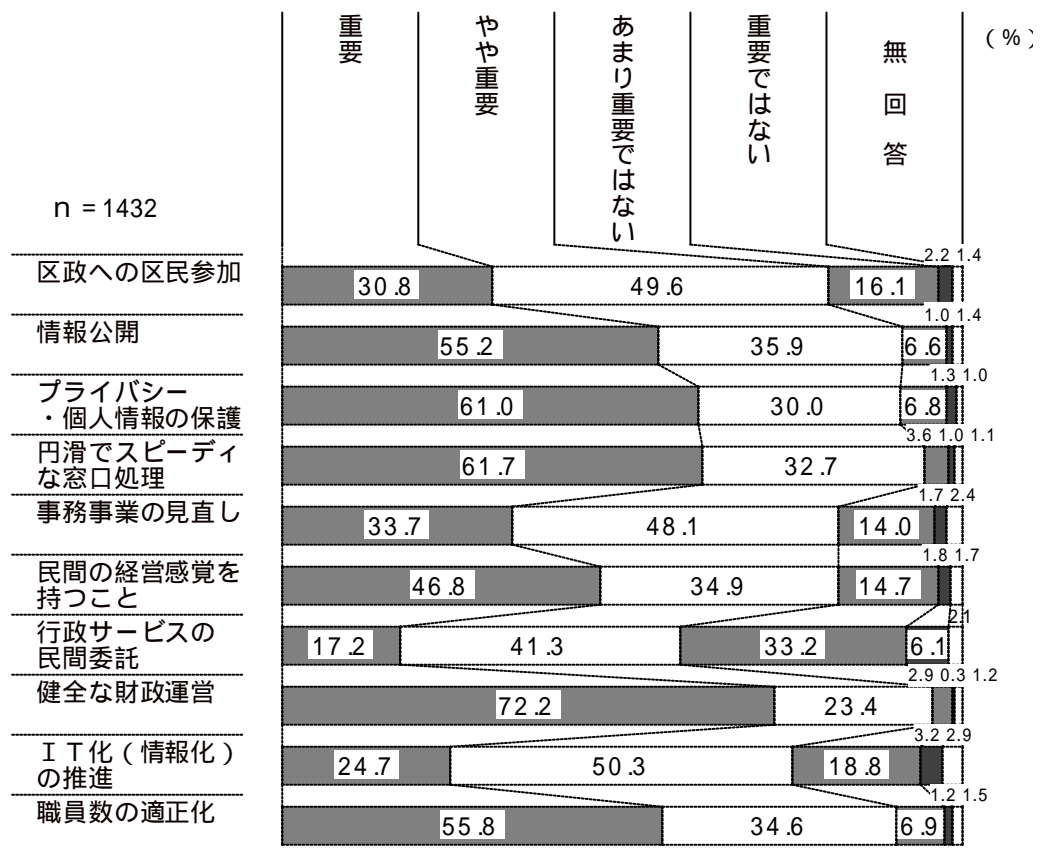
(3) 新しい区政の進め方に対する意識

<健全な財政運営>を「重要」と考える人が7割を超える

(全員の方に)

問24. これからの区政の進め方についてお聞きます。 ~ のそれぞれについて、最も近い意見を1つお答えください。(各々1つ)

図5 - 3 - 1



新しい区政の進め方について、10個の各項目ごとにその重要性を聞いたところ、「重要」と答えた人の割合が最も高いのは<健全な財政運営>(72.2%)で7割を超えている。次いで<円滑でスピーディな窓口処理>(61.7%)、<プライバシー・個人情報の保護>(61.0%)、<職員数の適正化>(55.8%)、<情報公開>(55.2%)などの順となっている。「重要」と「やや重要」を合わせた『重要(計)』で見ると、<行政サービスの民間委託>(58.5%)と<IT化(情報化)の推進>(75.0%)以外の8項目でいずれも8割を超えている。「あまり重要ではない」と「重要ではない」を合わせた『重要ではない(計)』で見ると、<行政サービスの民間委託>(39.3%)がほぼ4割を占め、他の9項目に比べて多くなっている。(図5 - 3 - 1)

< 区政への区民参加 > について性別にみると、男女とも同じ傾向になっている。

年代別にみると、「重要」は50代で4割近くを占めている。(図5-3-2)

< 情報公開 > について性別にみると、男女間で大きな差はみられない。

年代別にみると、「重要」は30代と40代の年代で7割近くを占めて多くなっている。

(図5-3-3)

図5-3-2 新しい区政の進め方に対する意識(区政への区民参加) - 性別・年代別

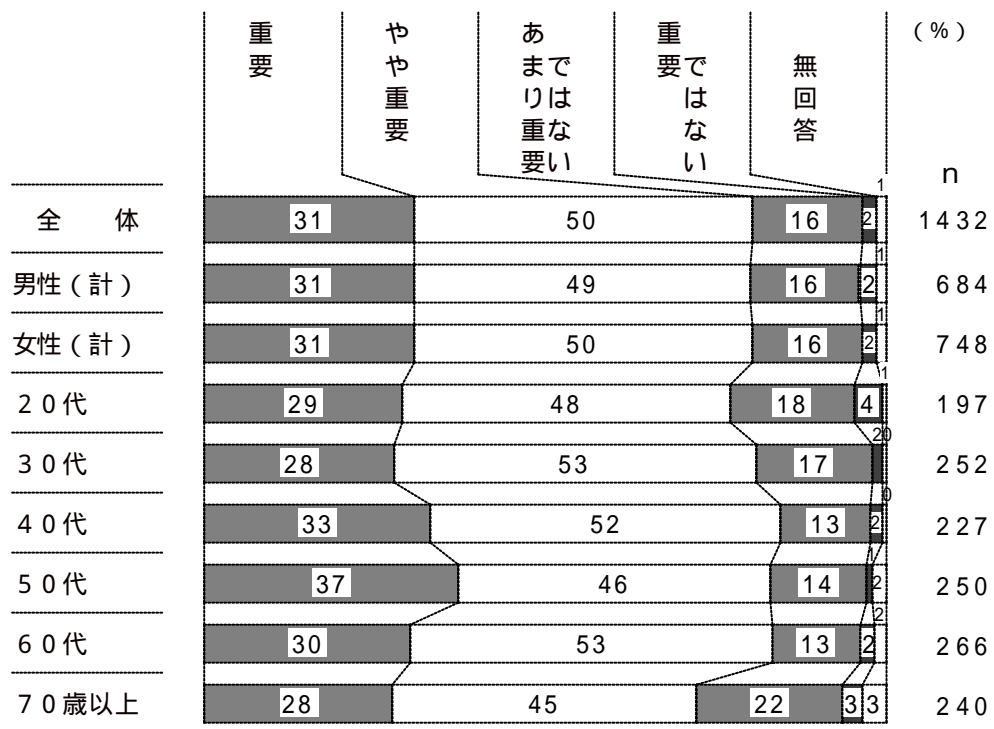
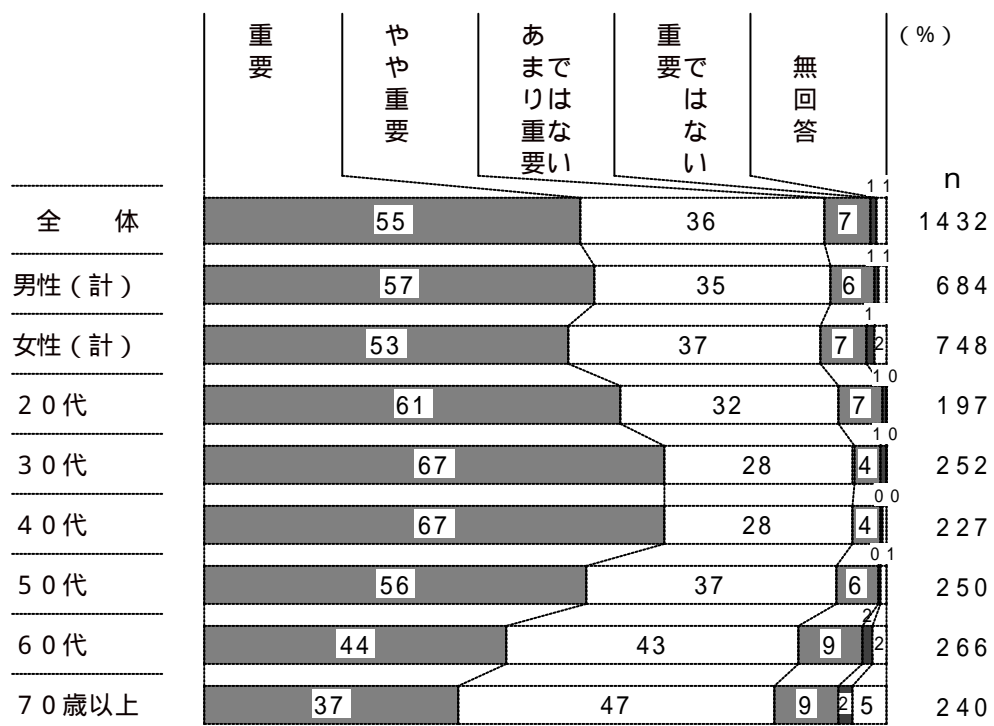


図5-3-3 新しい区政の進め方に対する意識(情報公開) - 性別・年代別



<プライバシー・個人情報の保護>について性別にみると、「重要」は女性の方が6ポイント高い。年代別にみると、「重要」は20代と30代の年代でほぼ7割と多くなっている。(図5-3-4)

<円滑でスピーディな窓口処理>について性別にみると、男女間で大きな差はみられない。

年代別にみると、どの世代でも『重要(計)』と考える人が9割前後になっている。

(図5-3-5)

図5-3-4 新しい区政の進め方に対する意識(プライバシー・個人情報の保護) - 性別・年代別

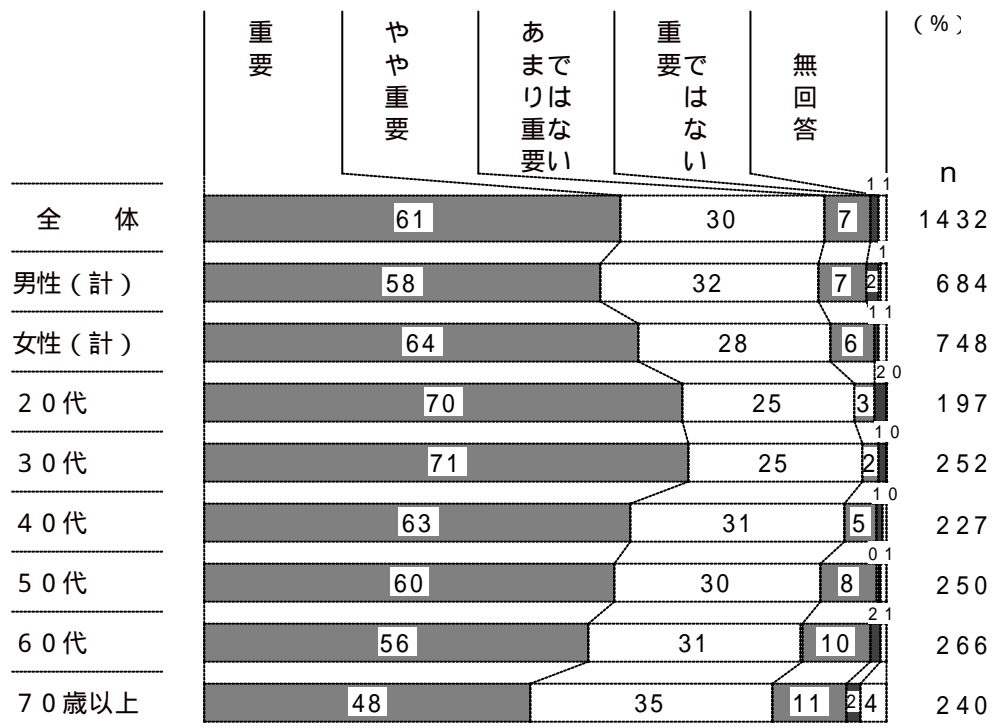
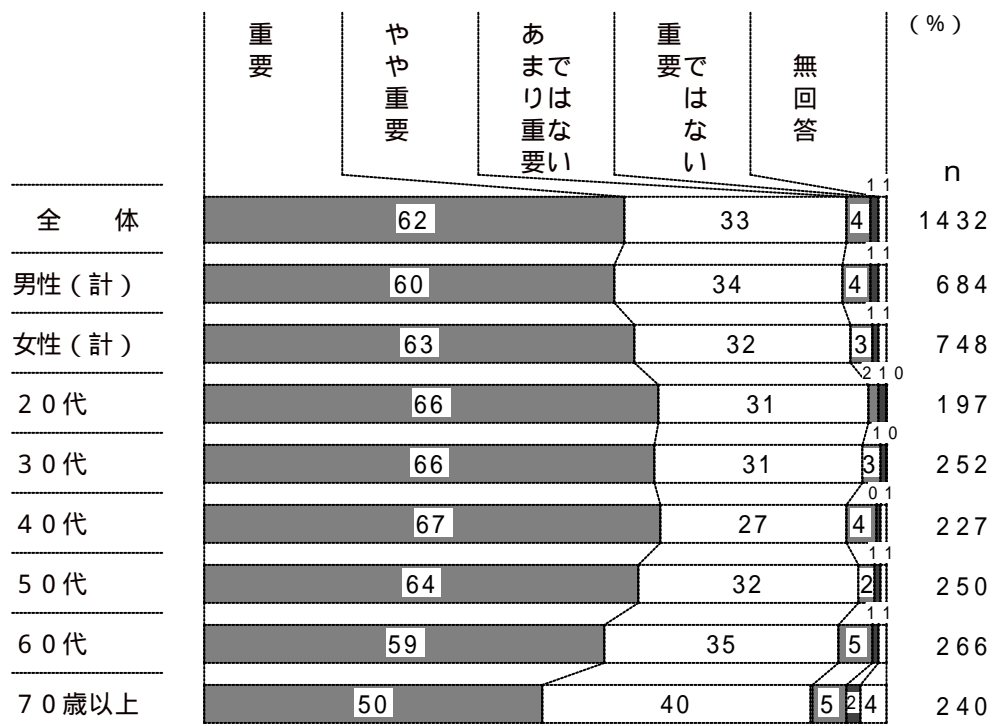


図5-3-5 新しい区政の進め方に対する意識(円滑でスピーディな窓口処理) - 性別・年代別



<事務事業の見直し>について性別にみると、男女とも同じ傾向になっている。
 年代別にみると、「重要」は40代で4割半ばを占めて多くなっている。(図5-3-6)
 <民間の経営感覚を持つこと>について性別にみると、男女間で大きな差はみられない。
 年代別にみると、「重要」は40代で6割近くを占めて多くなっている。(図5-3-7)

図5-3-6 新しい区政の進め方に対する意識（事務事業の見直し）-性別・年代別

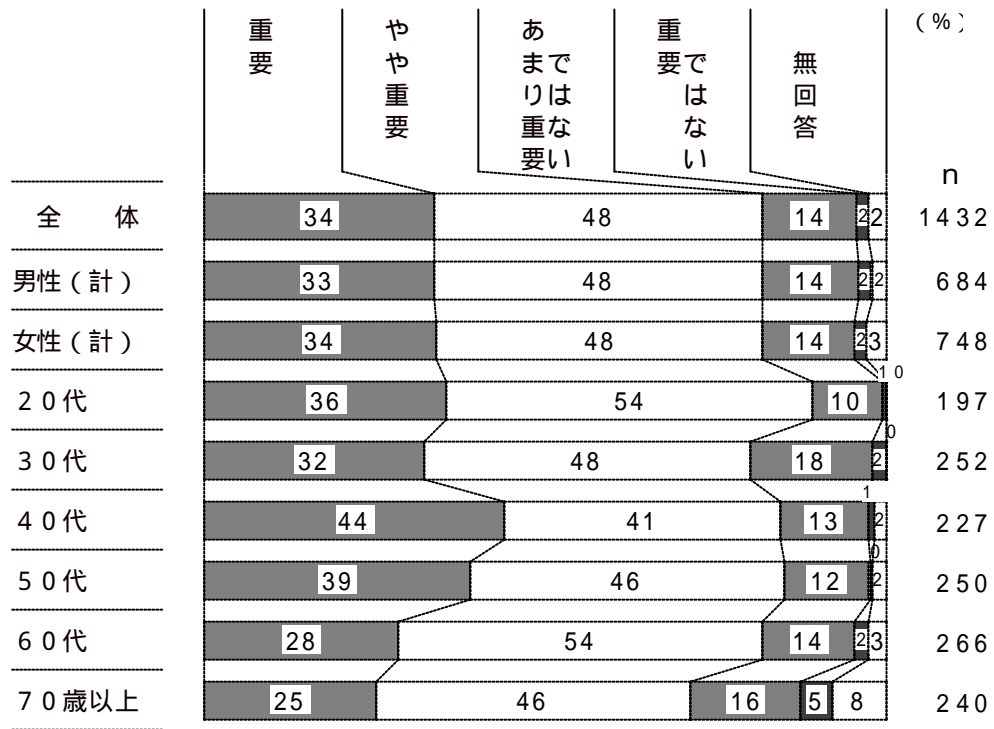
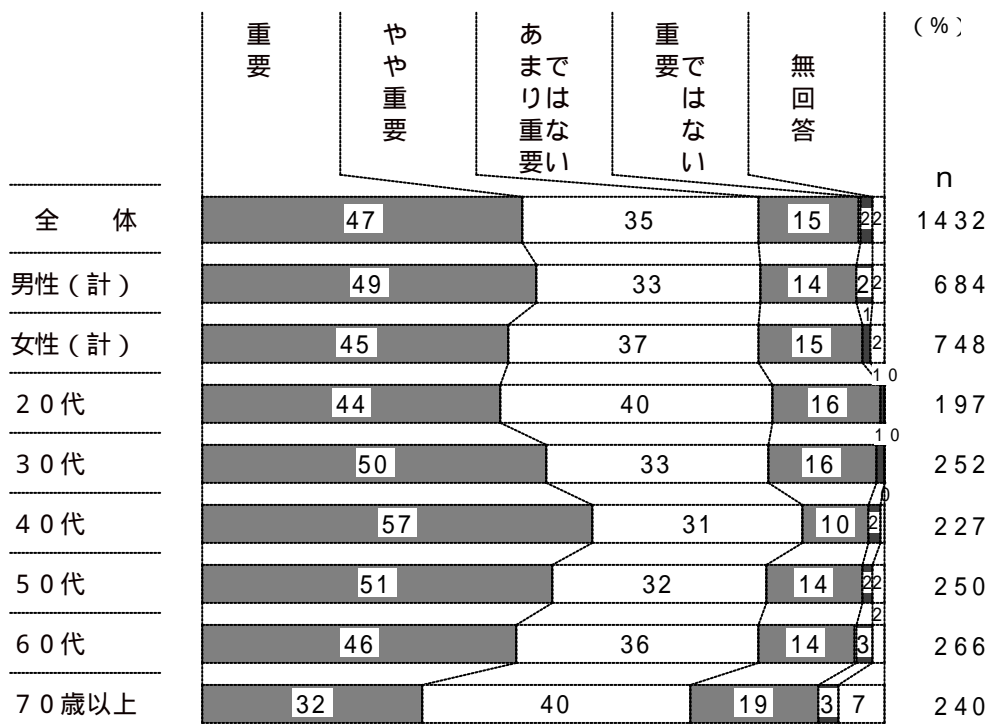


図5-3-7 新しい区政の進め方に対する意識（民間の経営感覚を持つこと）-性別・年代別



<行政サービスの民間委託>について性別にみると、『重要(計)』は女性の方が6ポイント高い。
年代別にみると、『重要(計)』は60代で6割半ばと多く、50代でも6割を超えている。

(図5-3-8)

<健全な財政運営>について性別にみると、男女間で大きな差はみられない。
年代別にみると、どの年代でも『重要(計)』と考える人が9割を超えている。(図5-3-9)

図5-3-8 新しい区政の進め方に対する意識(行政サービスの民間委託) - 性別・年代別

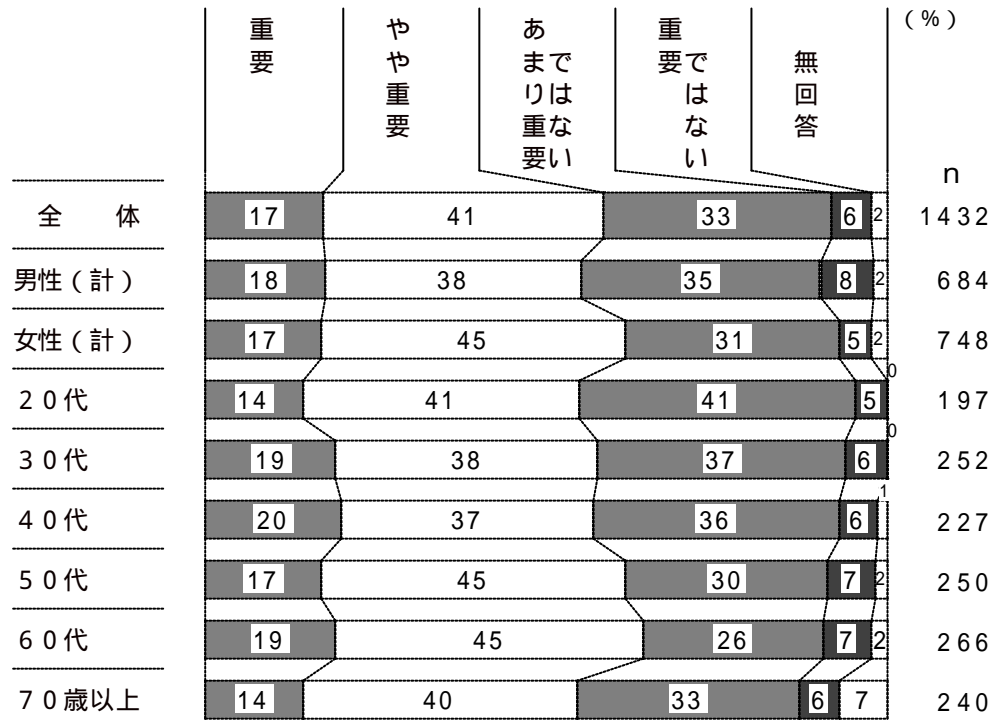
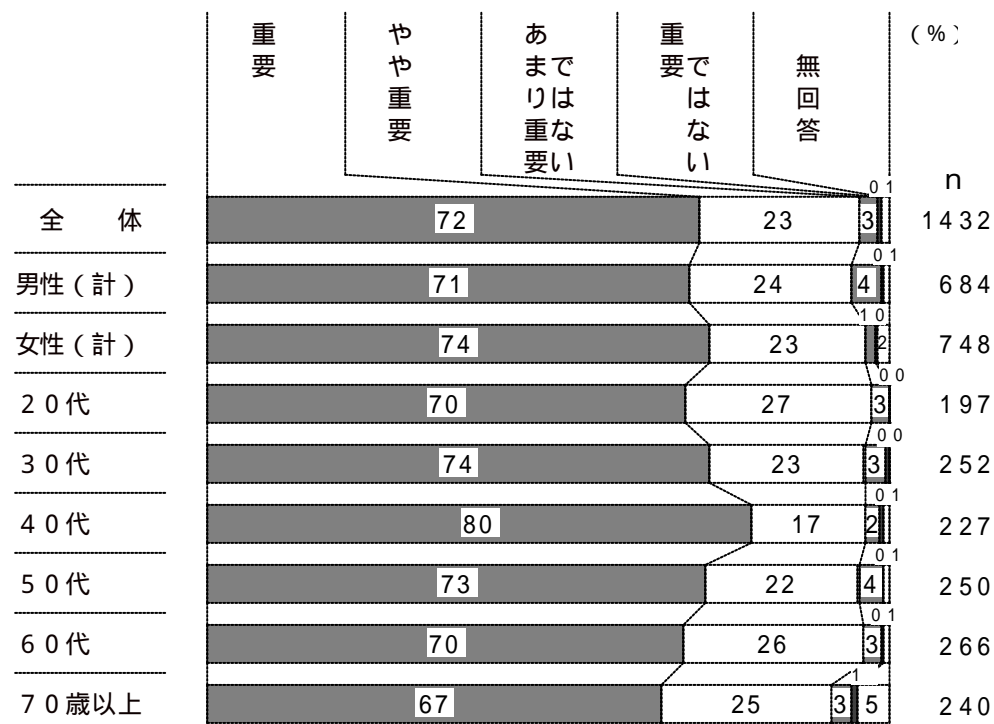


図5-3-9 新しい区政の進め方に対する意識(健全な財政運営) - 性別・年代別



<IT化(情報化)の推進>について性別にみると、男女とも同じ傾向になっている。
 年代別にみると、「重要」は20代で3割半ばを占めて多くなっている。(図5-3-10)
 <職員数の適正化>について性別にみると、男女とも同じ傾向になっている。
 年代別にみると、「重要」は40代と50代の年代で6割を超えている。(図5-3-11)

図5-3-10 新しい区政の進め方に対する意識(IT化(情報化)の推進) - 性別・年代別

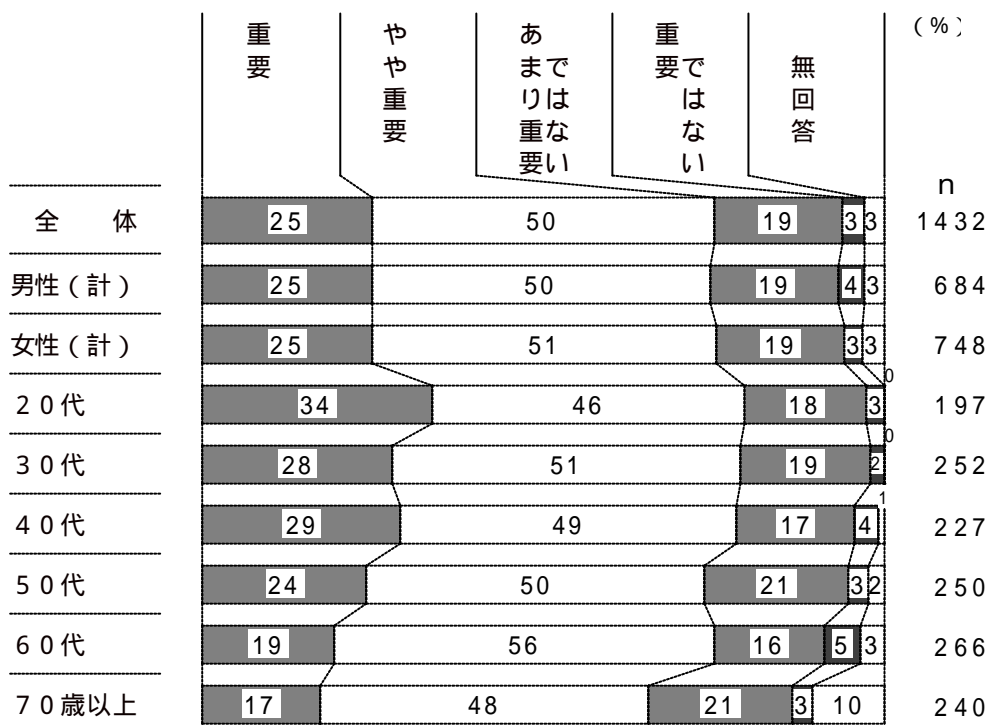
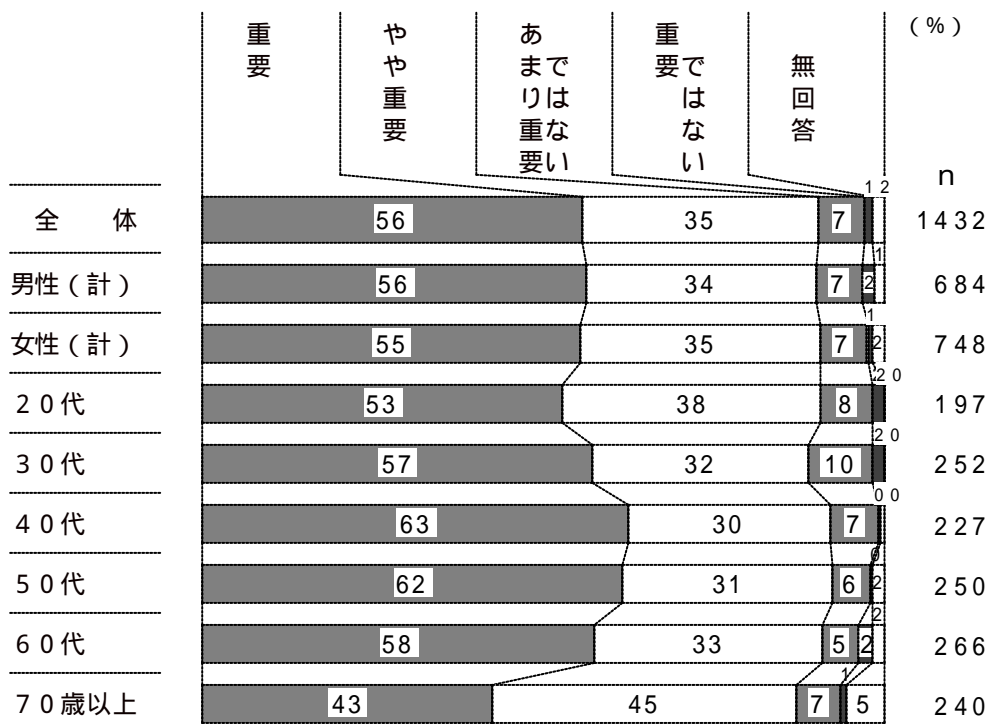


図5-3-11 新しい区政の進め方に対する意識(職員数の適正化) - 性別・年代別



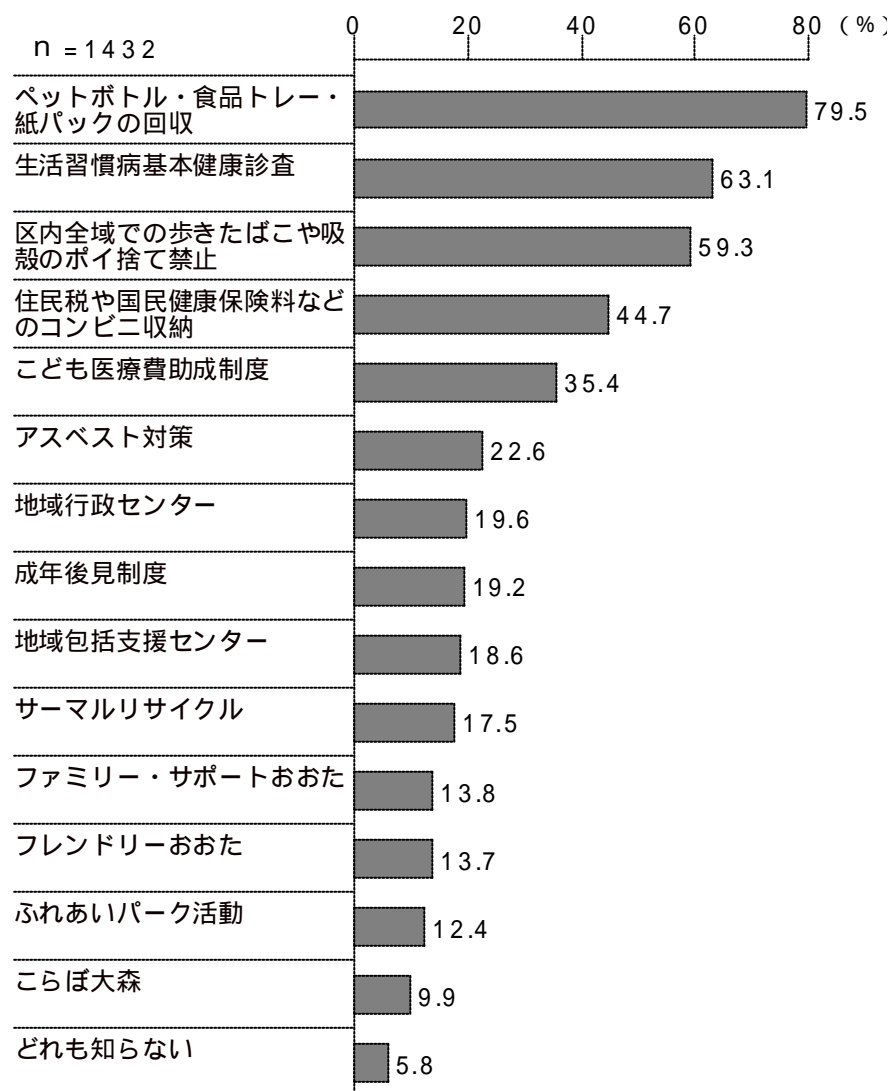
(4) 区の制度・施策・施設の周知度

「ペットボトル・食品トレー・紙パックの回収」が8割

(全員の方に)

問25. ここであげられている、区の制度、施策、施設のうち、あなたをご存知なものをすべて挙げてください。(いくつでも)

図5 - 4 - 1



14項目挙げた区の制度・施策・施設について、知っているものを聞いたところ、「ごみの減量と資源のリサイクルのための『ペットボトル・食品トレー・紙パック』の回収」(79.5%)が8割で最も多く、次いで「40歳以上の区民を対象とした『生活習慣病基本健康診査』」(63.1%)、「区内全域での歩きタバコや吸殻のポイ捨て禁止」(59.3%)、「住民税や国民健康保険料などをコンビニエンスストアで支払える『コンビニ収納』」(44.7%)、「出生時から中学校3年生までの医療費を助成する『こども医療費助成制度』」(35.4%)などの順となっている。(図5 - 4 - 1)

地域行政センター管内別にみると、上位 10 項目に挙げられた項目では、各地域ともほぼ同じ傾向になっている。(図 5 - 4 - 2)

性別にみると、女性の方が「ごみの減量と資源のリサイクルのための『ペットボトル・食品トレイ・紙パック』の回収」で 14 ポイント、「40 歳以上の区民を対象とした『生活習慣病基本健康診査』」と「出生時から中学校 3 年生までの医療費を助成する『子ども医療費助成制度』」で 12 ポイント、「住民税や国民健康保険料などをコンビニエンスストアで支払える『コンビニ収納』」で 10 ポイント、それぞれ高くなっている。

性・年代別にみると、「40 歳以上の区民を対象とした『生活習慣病基本健康診査』」は女性の 40 代から 60 代の年代では 8 割から 9 割、男性の 60 代以上の年代でも 8 割近くを占めている。「住民税や国民健康保険料などをコンビニエンスストアで支払える『コンビニ収納』」は女性の 50 代と 60 代の年代で 6 割近くを占めて多くなっている。「出生時から中学校 3 年生までの医療費を助成する『子ども医療費助成制度』」は女性の 30 代と 40 代の年代で 6 割近くを占めて多くなっている。「身近な場所で地域の実情にあったサービスの提供や問題解決を総合的に行っていく『地域行政センター』」は女性 30 代で 3 割半ばを占めて多く、「介護保険サービスや高齢者の総合相談窓口である『地域包括支援センター』」は男女とも 70 歳以上で 3 割半ばを占めて多くなっている。(図 5 - 4 - 3)

図 5 - 4 - 2 区の制度・施策・施設の周知度 - 地域行政センター管内別 (上位 10 項目)

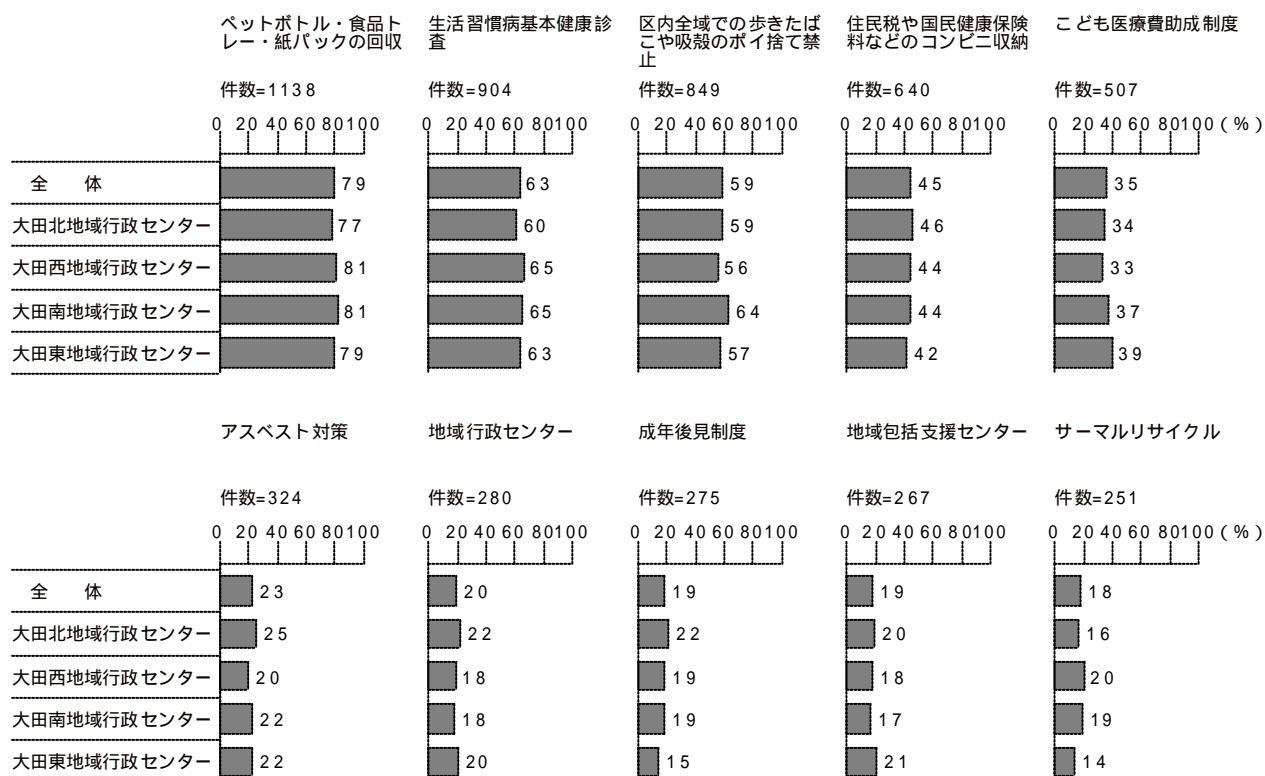


図5-4-3 区の制度・施策・施設の周知度 - 性・年代別 (上位10項目)

