

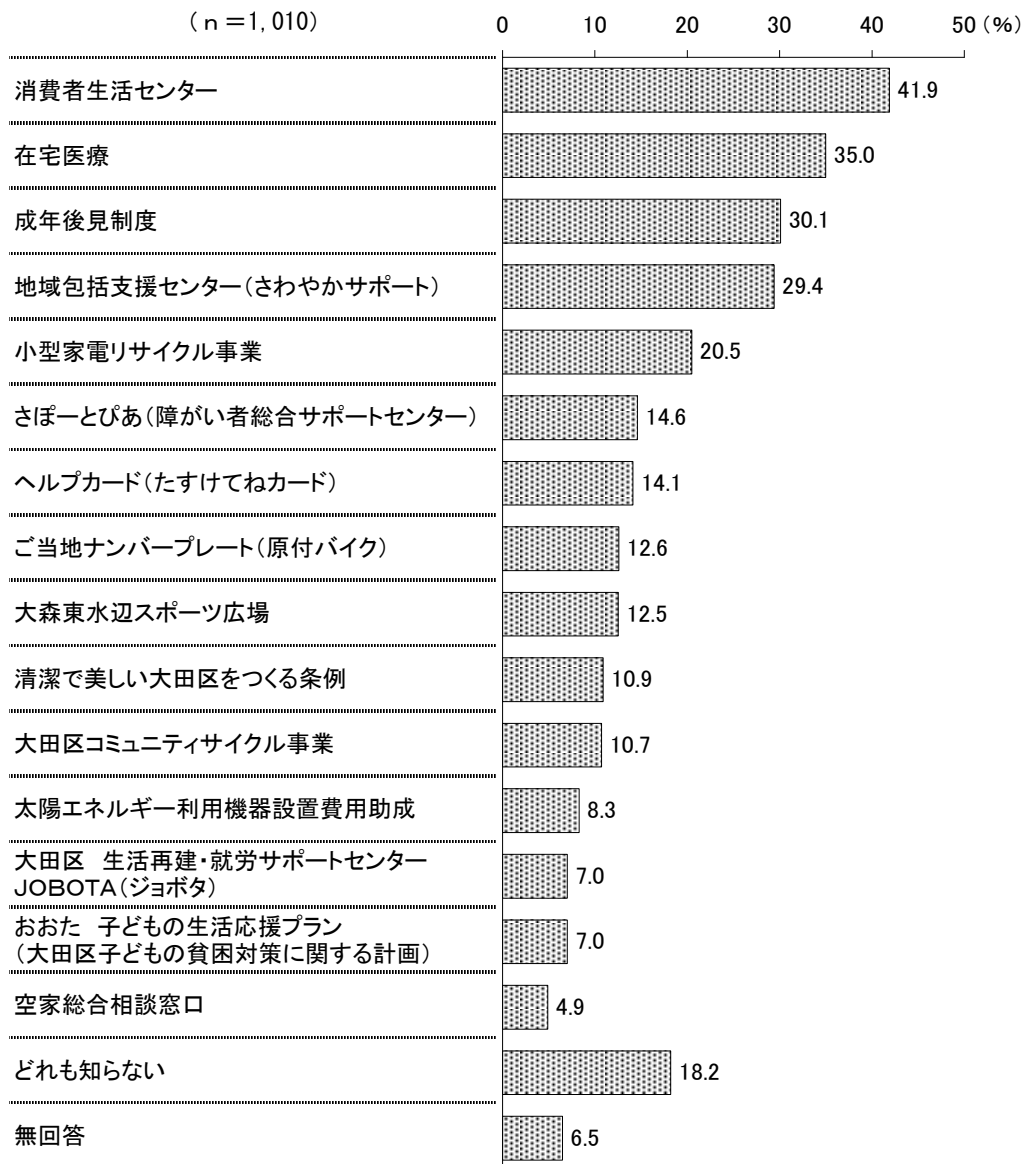
17. 区政への関心と要望

(1) 大田区等の制度・施策・施設の認知度

◇「消費者生活センター」が4割を超える

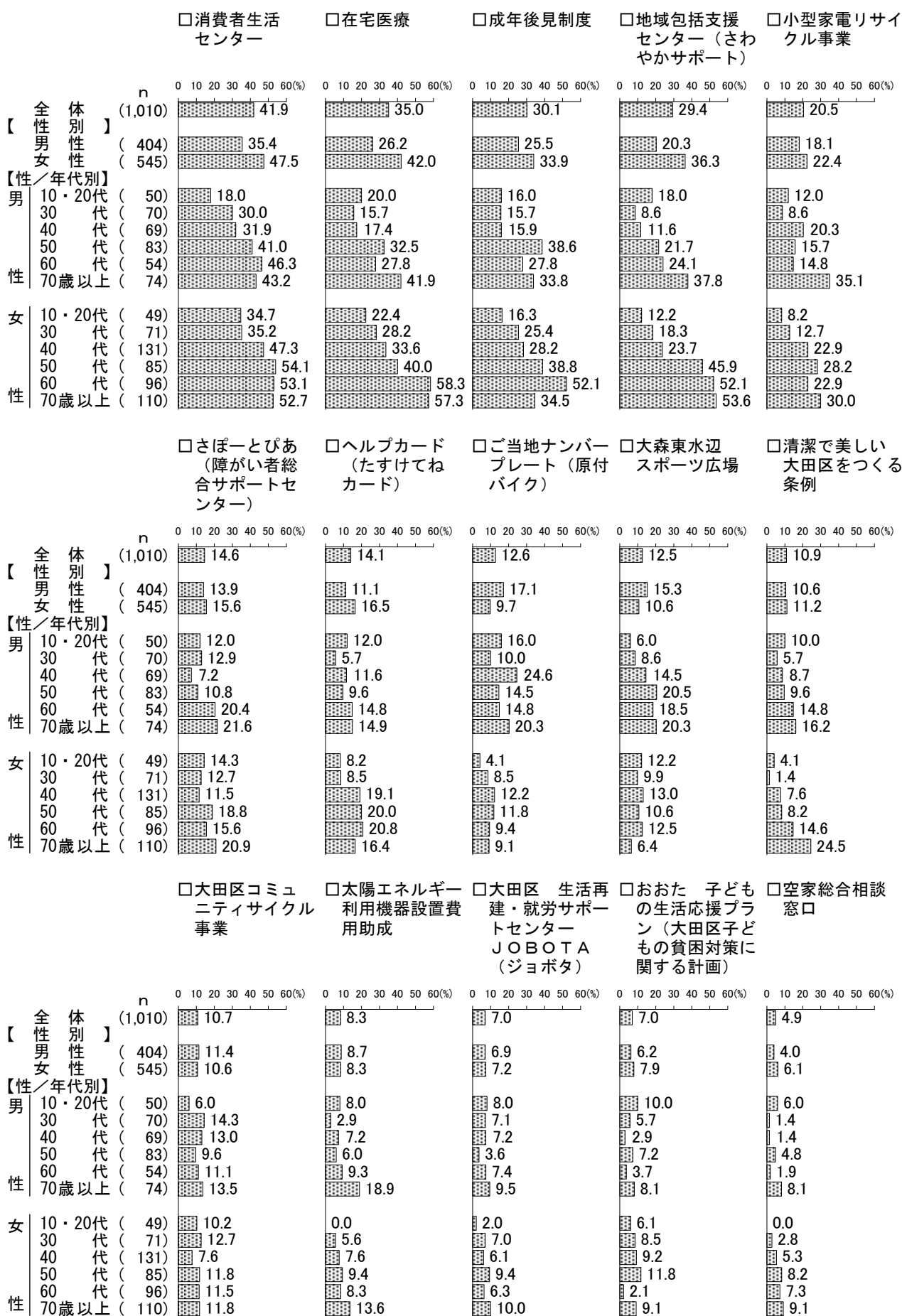
問29 以下の大田区等の制度、施策、施設のうち、あなたをご存知なものをすべて挙げてください。(〇はいくつでも)

図17-1-1



区等の制度、施策、施設について知っているものを聞いたところ、「消費者生活センター」(41.9%)が4割を超えて最も高く、次いで「在宅医療」(35.0%)、「成年後見制度」(30.1%)、「地域包括支援センター(さわやかサポート)」(29.4%)、「小型家電リサイクル事業」(20.5%)などの順になっている。(図17-1-1)

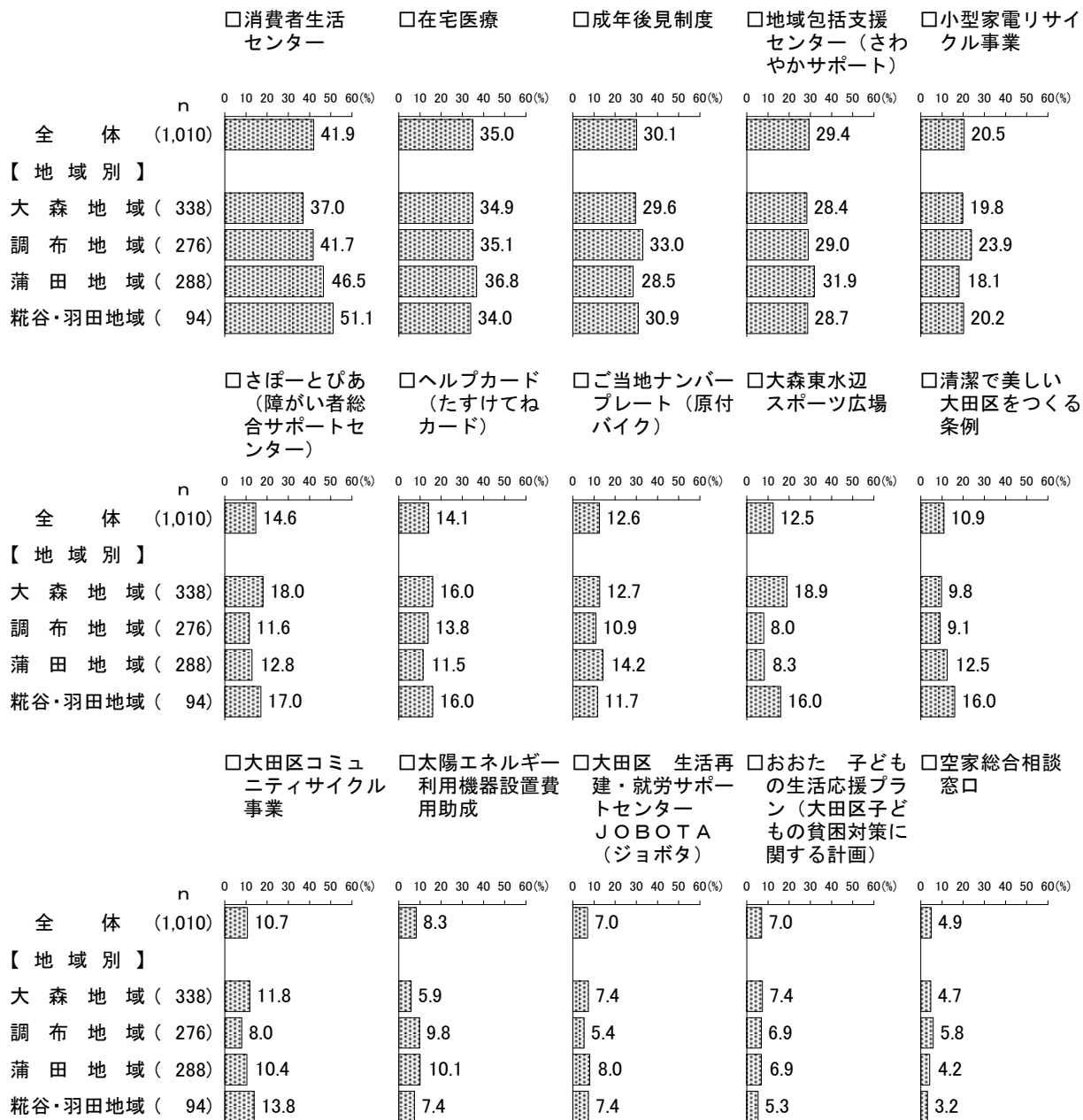
図17-1-2 大田区等の制度・施策・施設の認知度一性／年代別



性別でみると、多くの項目で女性が男性を上回っており、「地域包括支援センター（さわやかサポート）」は女性（36.3%）が男性（20.3%）より16.0ポイント高く、「在宅医療」は女性（42.0%）が男性（26.2%）より15.8ポイント高くなっている。一方、「ご当地ナンバープレート（原付バイク）」は男性（17.1%）が女性（9.7%）より7.4ポイント高くなっている。

性／年代別でみると、「消費者生活センター」は女性50代（54.1%）と女性60代（53.1%）、女性70歳以上（52.7%）で5割台と高くなっている。「在宅医療」は女性60代（58.3%）と女性70歳以上（57.3%）で6割近くと高く、「地域包括支援センター（さわやかサポート）」は女性60代（52.1%）と女性70歳以上（53.6%）で5割を超えて高くなっている。（図17-1-2）

図17-1-3 大田区等の制度・施策・施設の認知度—地域別



地域別でみると、「消費者生活センター」は糀谷・羽田地域（51.1%）で5割を超えて高くなっている。「成年後見制度」は調布地域（33.0%）で3割を超えて高くなっている。（図17-1-3）

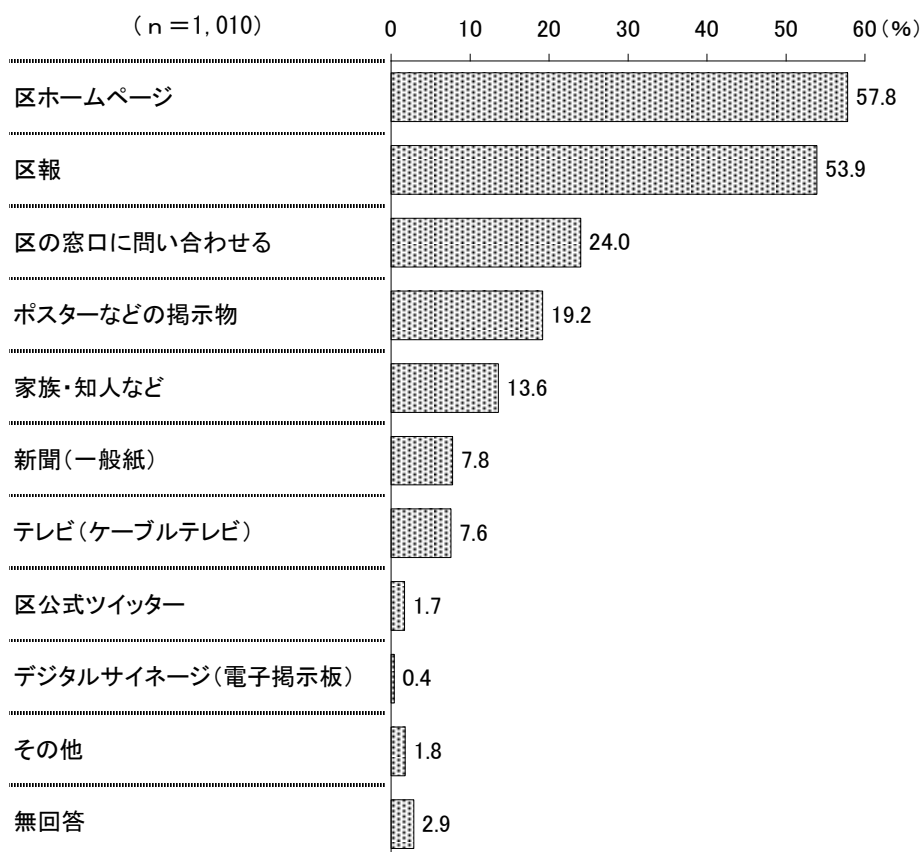
(2) 区の情報を知るために利用する媒体

◇「区ホームページ」が6割近く

問30 大田区の制度、施策、施設などの区の情報を知りたいとき、何を利用しますか。

(○はいくつでも)

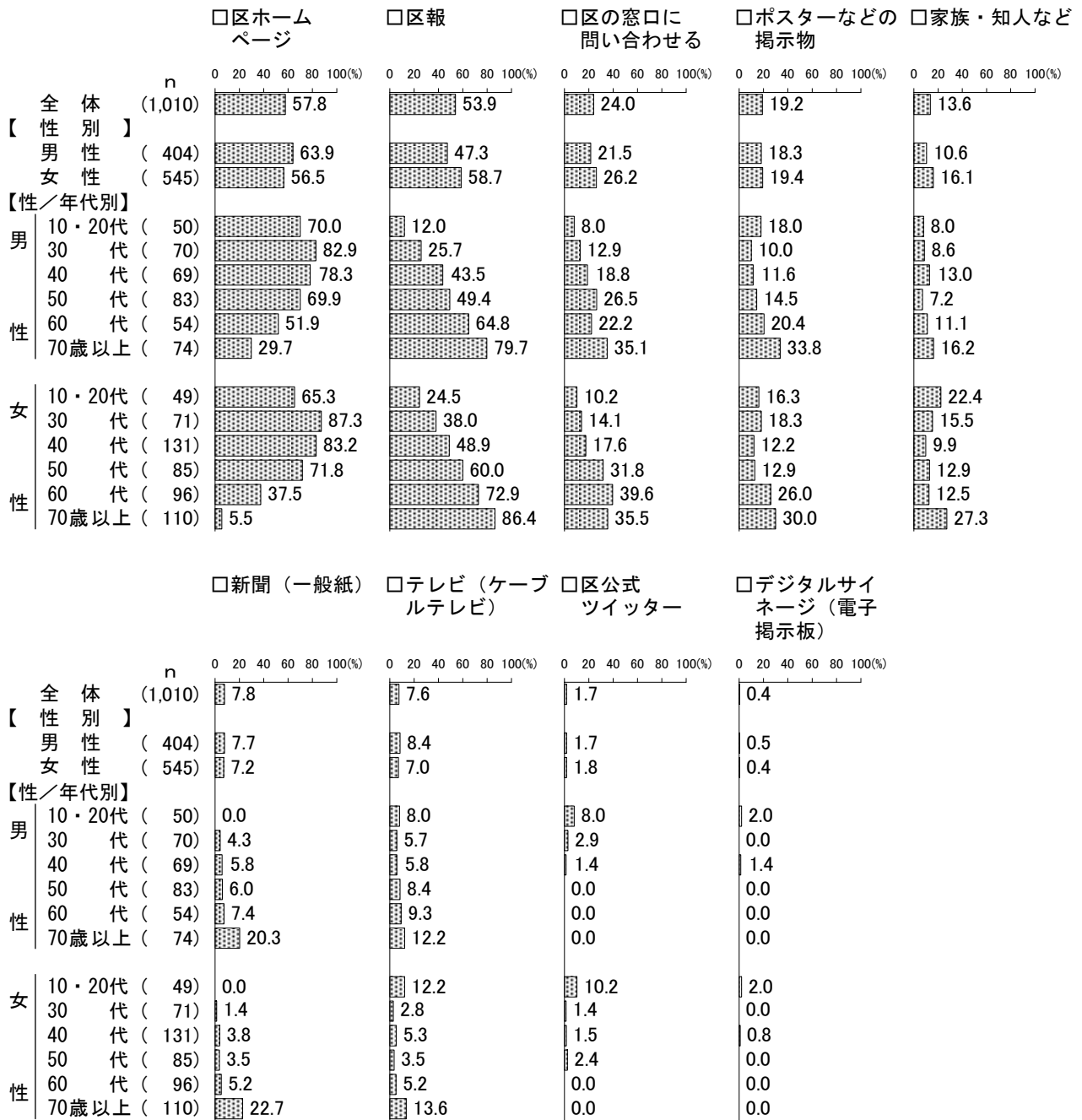
図17-2-1



区の制度、施策、施設などの区の情報を知りたいとき、何を利用するか聞いたところ、「区ホームページ」(57.8%)が6割近くで最も高く、次いで「区報」(53.9%)、「区の窓口にお問い合わせ」(24.0%)、「ポスターなどの掲示物」(19.2%)、「家族・知人など」(13.6%)などの順になっている。

「その他」への回答として、「暮らしのガイド」、「インターネットで検索する」などがあげられている。(図17-2-1)

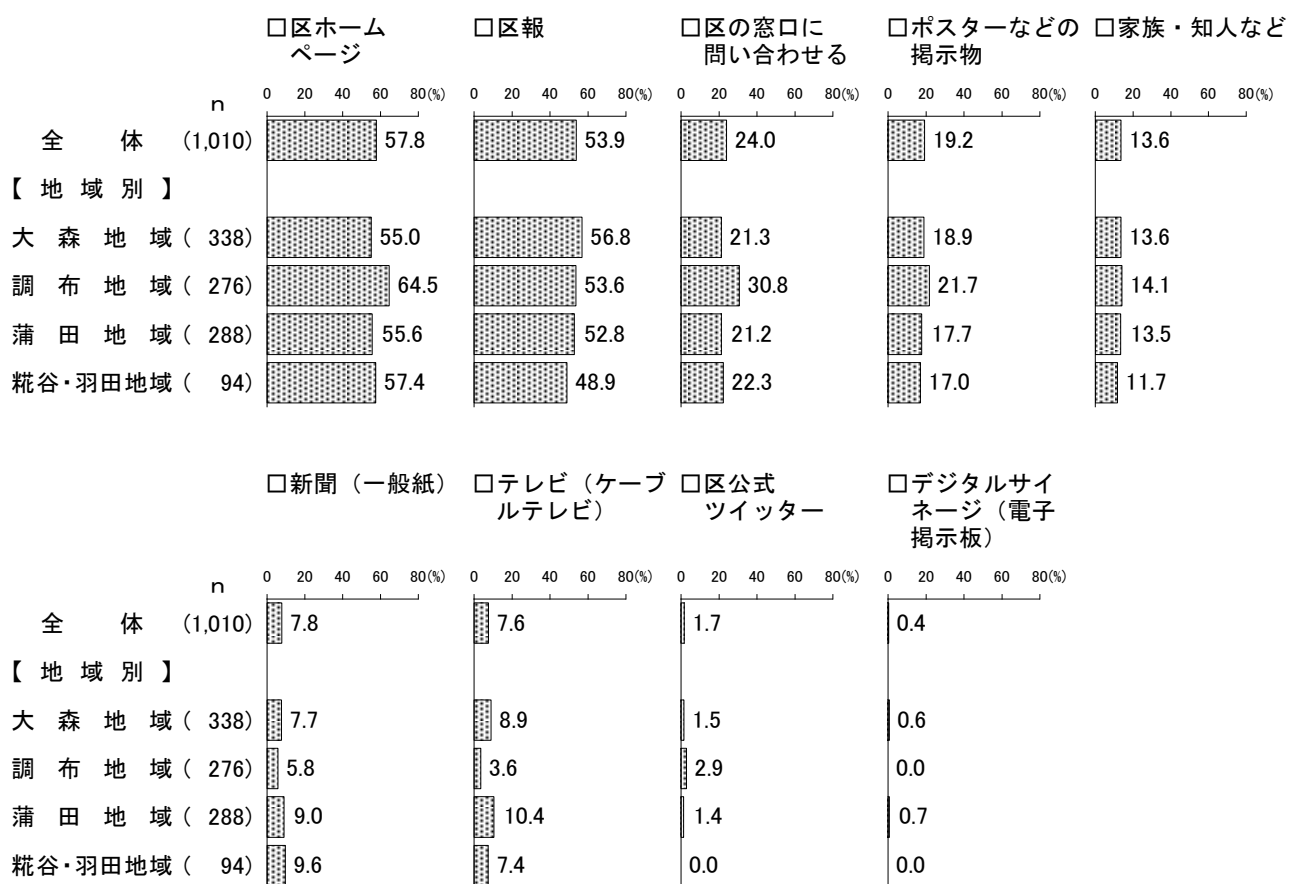
図17-2-2 区の情報を知るために利用する媒体—性／年代別



性別で見ると、「区報」は女性（58.7%）が男性（47.3%）より11.4ポイント高くなっている。一方、「区ホームページ」は男性（63.9%）が女性（56.5%）より7.4ポイント高くなっている。

性／年代別で見ると、「区ホームページ」は女性30代（87.3%）で9割近くと高くなっている。「区報」は男女ともに年代が高くなるほど割合が高く、女性70歳以上（86.4%）で8割半ば、男性70歳以上（79.7%）で8割となっている。「区の窓口にお問い合わせ」は女性60代（39.6%）で4割と高くなっている。（図17-2-2）

図17-2-3 区の情報を知るために利用する媒体—地域別



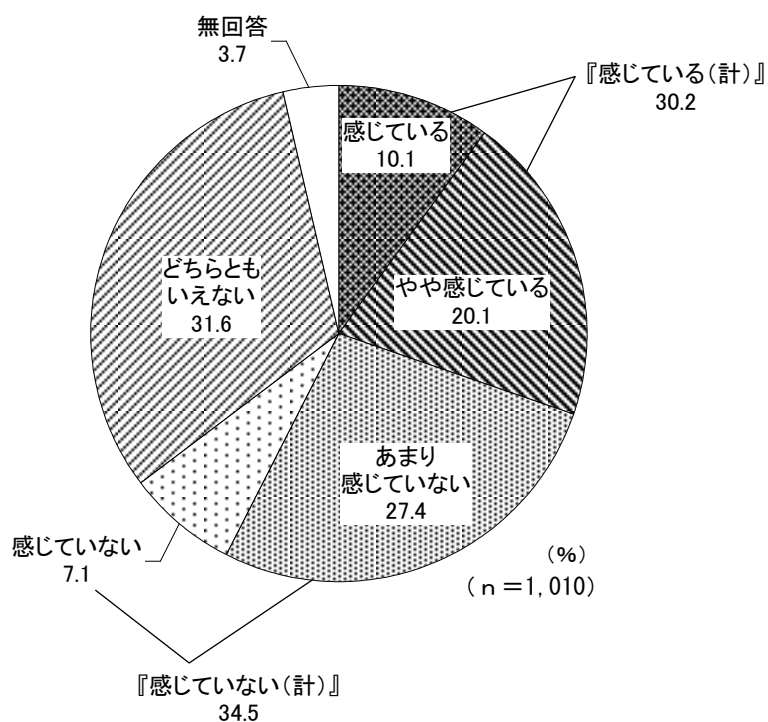
地域別でみると、「区ホームページ」は調布地域（64.5%）で6割半ばと高くなっている。「区の窓口にお問い合わせ」は調布地域（30.8%）で約3割と高くなっている。（図17-2-3）

(3) 区の情報公開

◇「感じている」と「やや感じている」を合わせた『感じている(計)』は3割

問31 区政情報が適切に公開されていると感じていますか。(○は1つだけ)

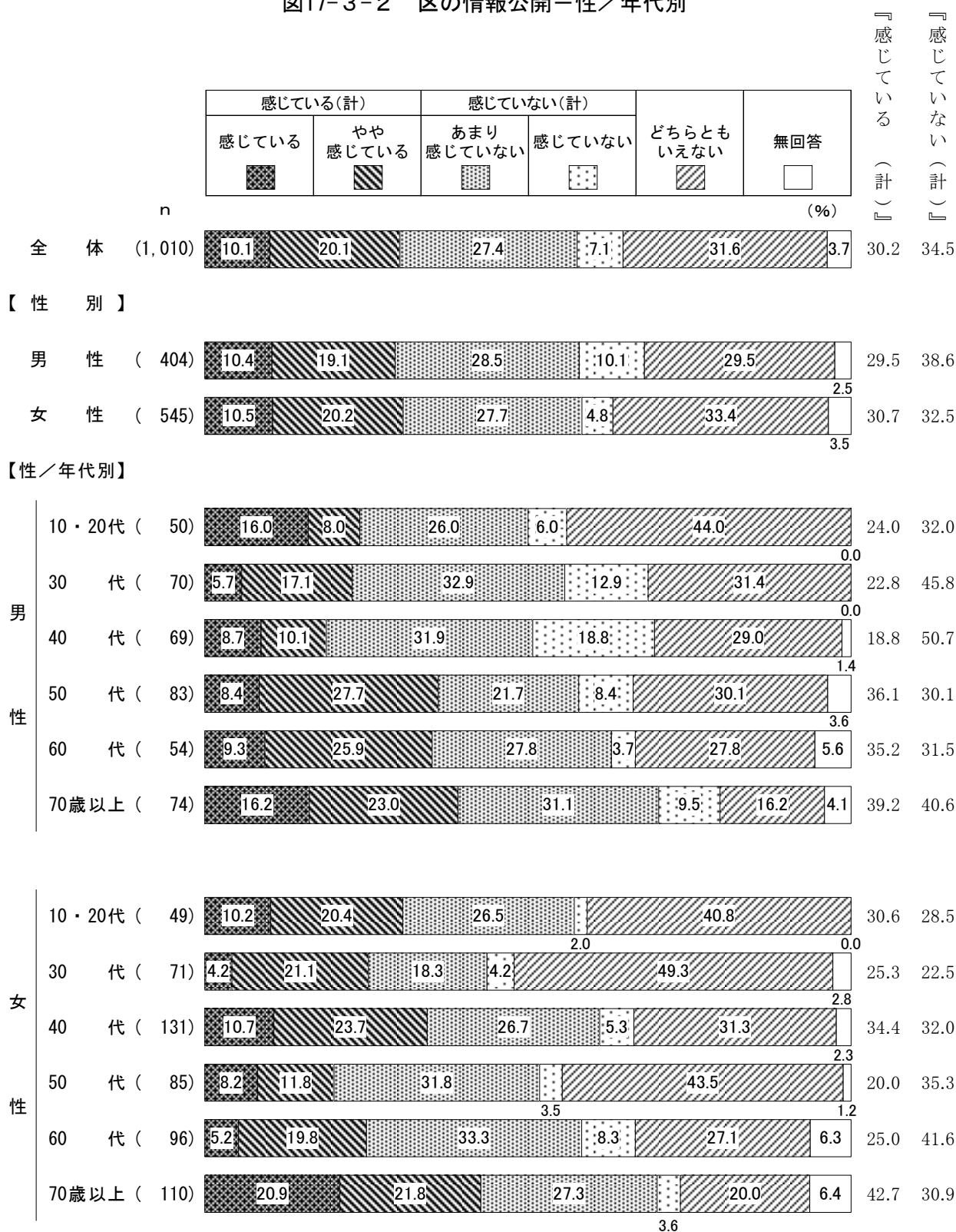
図17-3-1



区政情報が適切に公開されていると感じているか聞いたところ、「感じている」(10.1%)と「やや感じている」(20.1%)を合わせた『感じている(計)』(30.2%)は3割となっている。一方、「あまり感じていない」(27.4%)と「感じていない」(7.1%)を合わせた『感じていない(計)』(34.5%)は3割半ばとなっている。また、「どちらともいえない」(31.6%)は3割を超えている。

(図17-3-1)

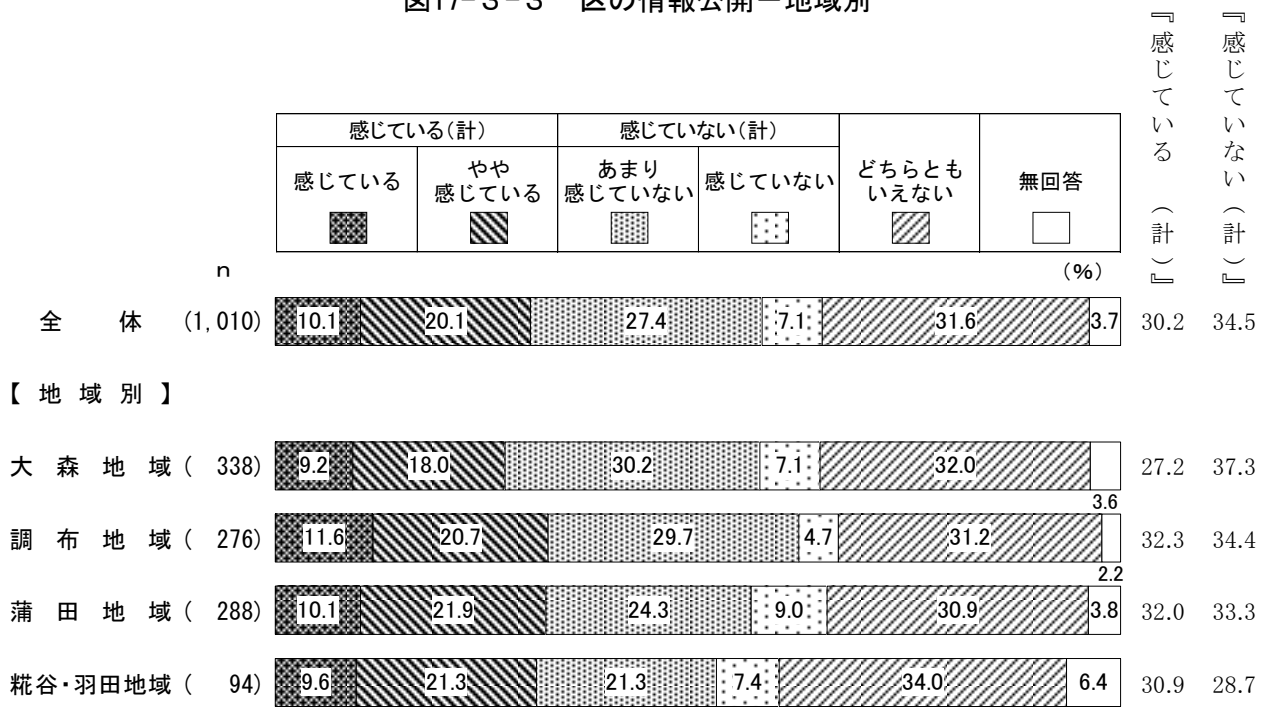
図17-3-2 区の情報公開一性／年代別



性別でみると、『感じていない(計)』は男性(38.6%)が女性(32.5%)より6.1ポイント高くなっている。

性／年代別でみると、『感じている(計)』は女性70歳以上(42.7%)で4割を超え、男性70歳以上(39.2%)で約4割と高くなっている。一方、『感じていない(計)』は男性40代(50.7%)で約5割と高くなっている。(図17-3-2)

図17-3-3 区の情報公開—地域別



地域別でみると、『感じていない(計)』は大森地域(37.3%)で4割近くと高くなっている。

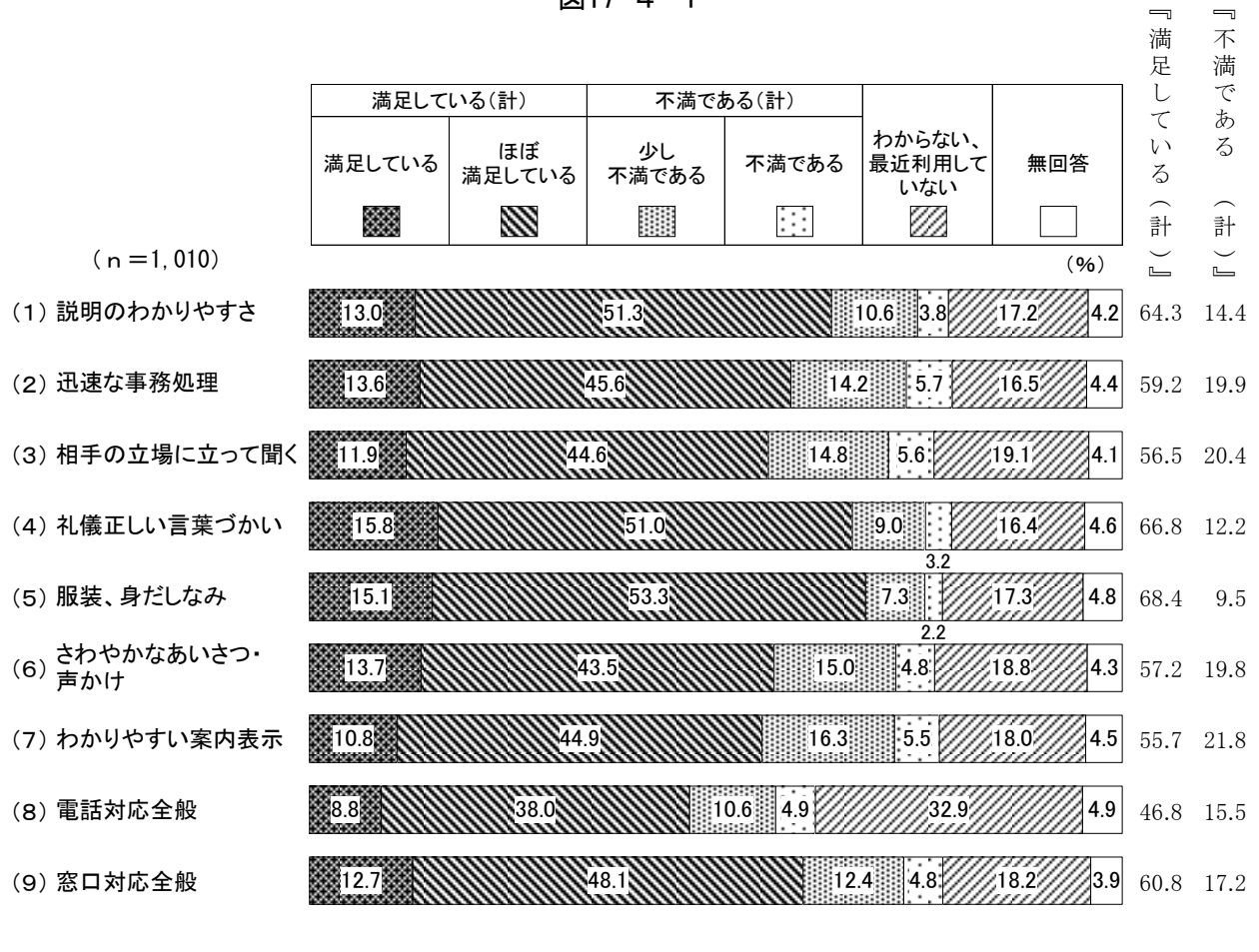
(図17-3-3)

(4) 区役所を最近利用したときの満足度

◇「満足している」と「ほぼ満足している」を合わせた『満足している(計)』は“服装、身だしなみ”と“礼儀正しい言葉づかい”で7割近く

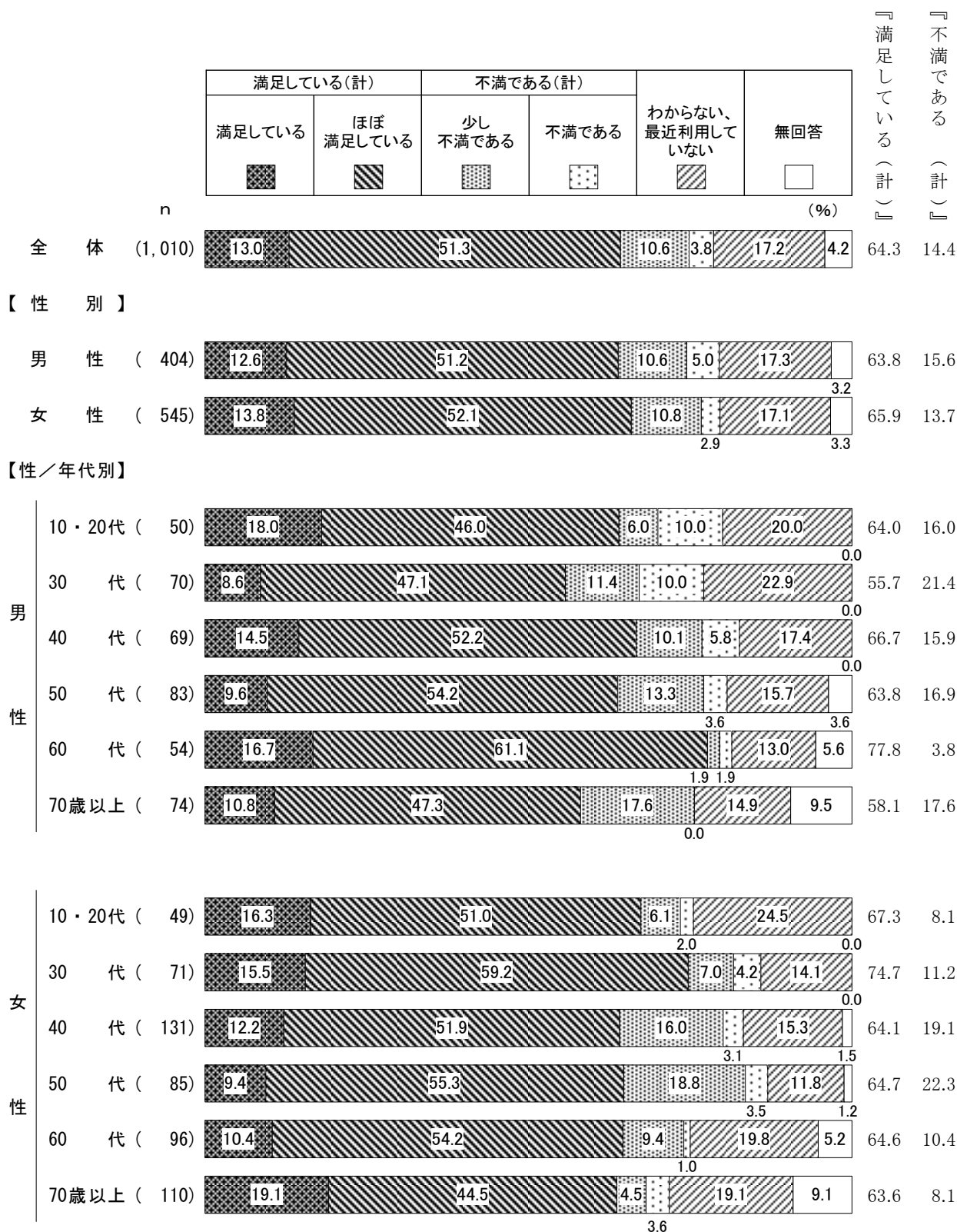
問32 大田区役所(本庁舎、地域庁舎、特別出張所など)を最近利用したときの、あなたのご意見に最も近いのはどれですか。(○はそれぞれ1つ)

図17-4-1



区役所を最近利用したときの満足度について聞いたところ、「満足している」と「ほぼ満足している」を合わせた『満足している(計)』は「服装、身だしなみ」(68.4%)と「礼儀正しい言葉づかい」(66.8%)で7割近くと高くなっている。一方、「少し不満である」と「不満である」を合わせた『不満である(計)』は「わかりやすい案内表示」(21.8%)と「相手の立場に立って聞く」(20.4%)で2割台となっている。(図17-4-1)

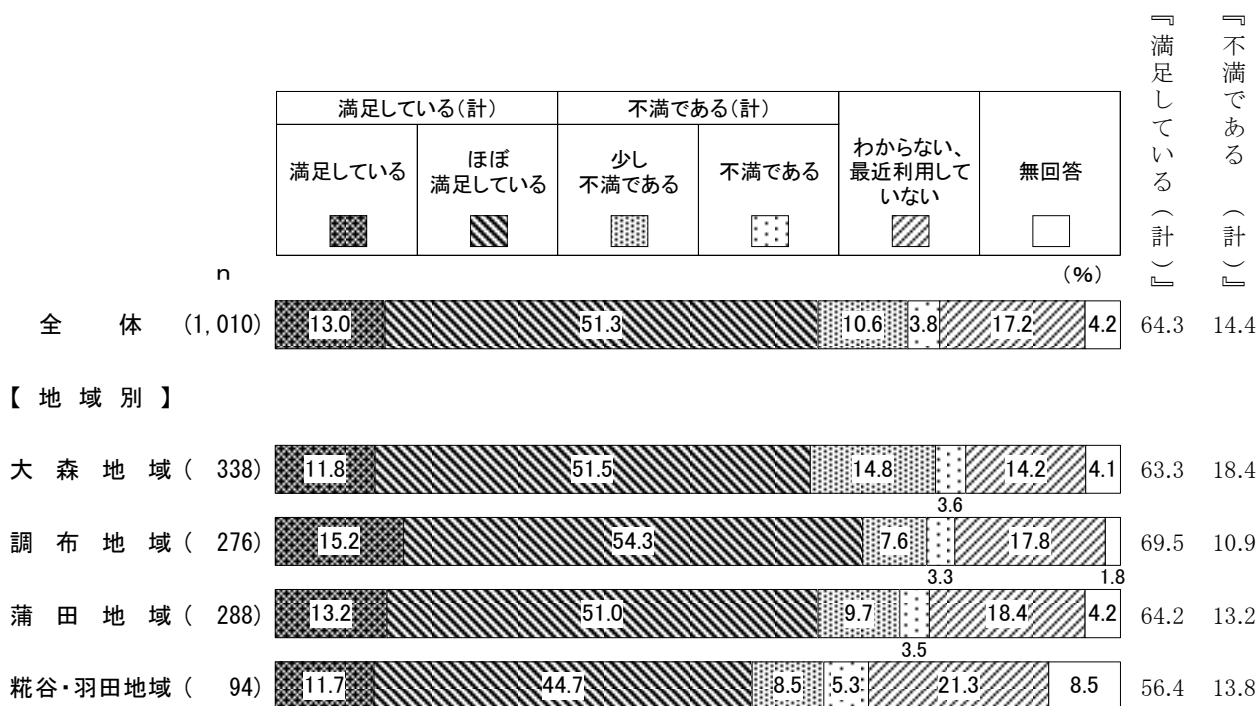
図17-4-2 区役所を最近利用したときの満足度—性／年代別【(1) 説明のわかりやすさ】



“説明のわかりやすさ”を性別で見ると、大きな傾向の違いはみられない。

性／年代別で見ると、『満足している(計)』は男性60代(77.8%)と女性30代(74.7%)で7割台と高くなっている。一方、『不満である(計)』は女性50代(22.3%)と男性30代(21.4%)で2割を超えている。(図17-4-2)

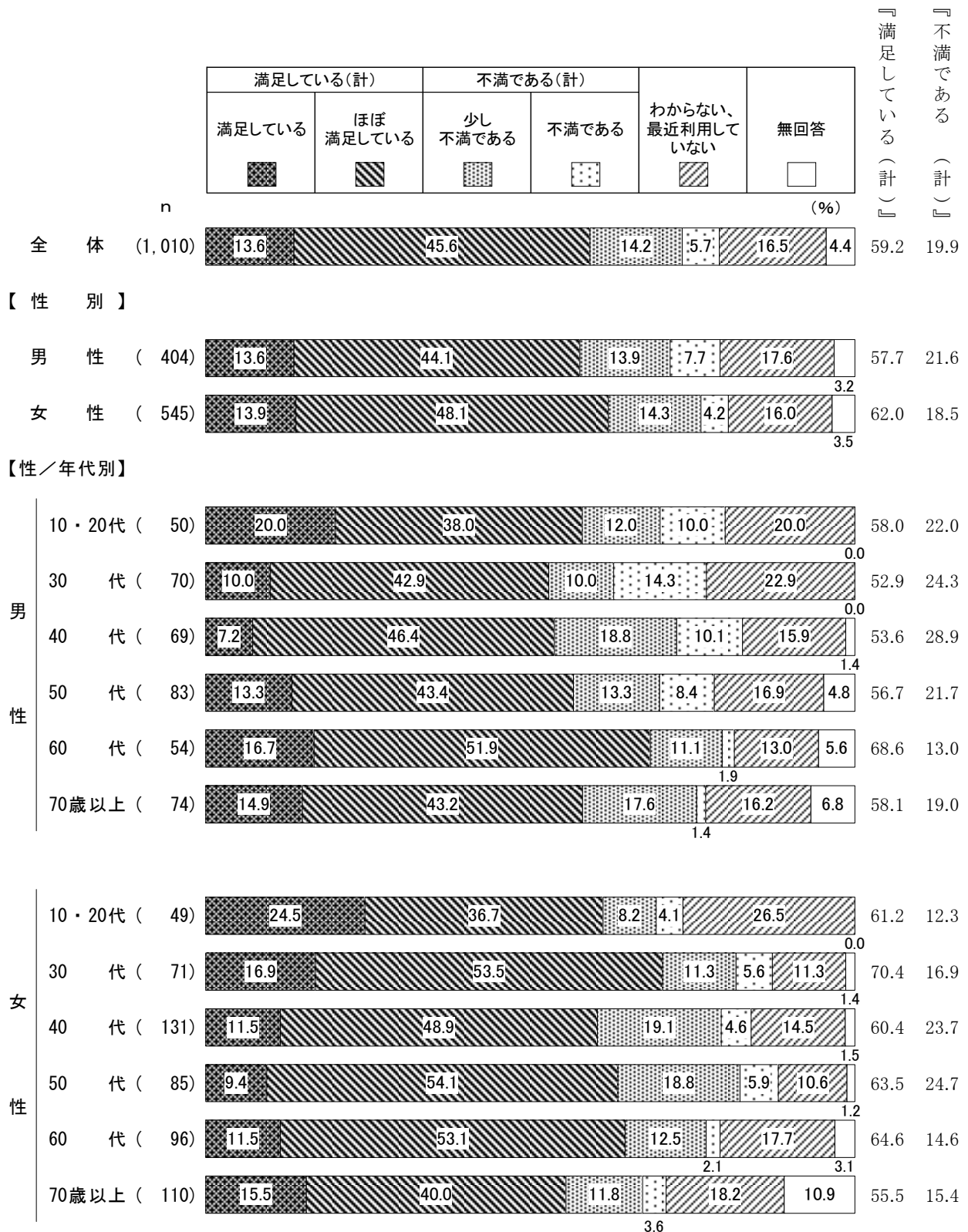
図17-4-3 区役所を最近利用したときの満足度—地域別【(1) 説明のわかりやすさ】



“説明のわかりやすさ”を地域別で見ると、『満足している(計)』は調布地域(69.5%)で7割と高くなっている。一方、『不満である(計)』は大森地域(18.4%)で2割近くとなっている。

(図17-4-3)

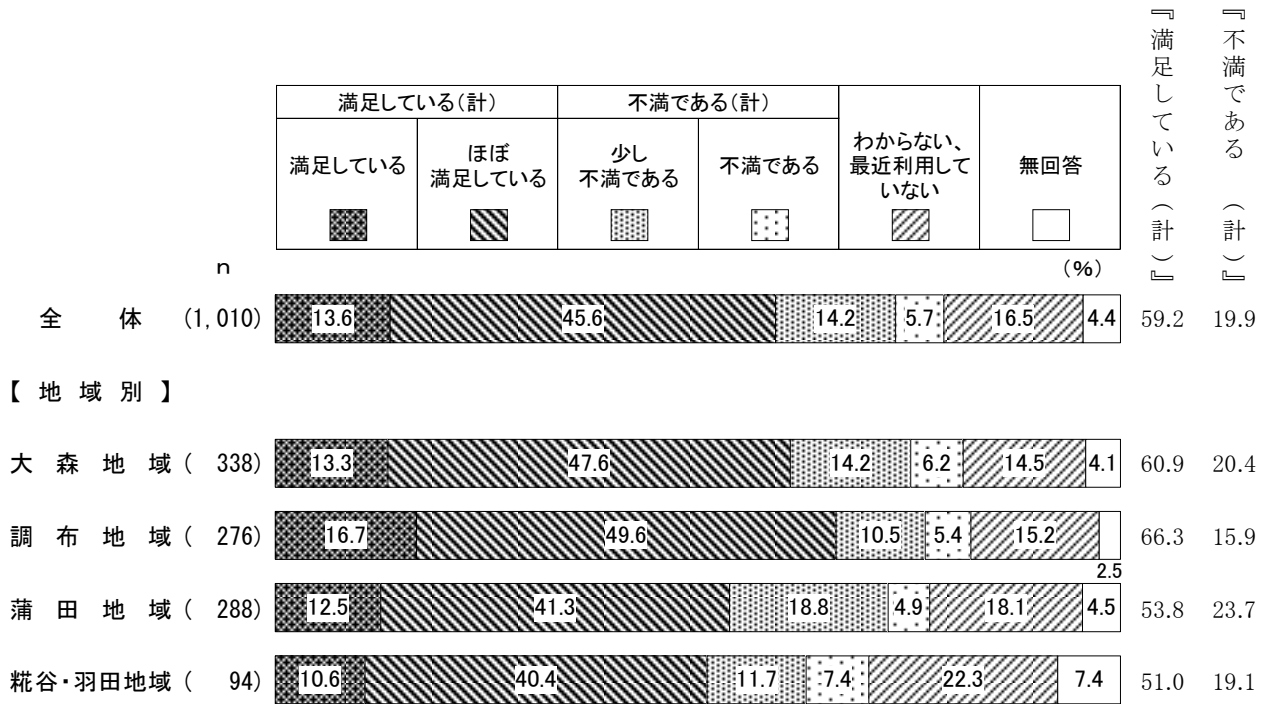
図17-4-4 区役所を最近利用したときの満足度—性／年代別【(2)迅速な事務処理】



“迅速な事務処理”を性別で見ると、『満足している(計)』は女性(62.0%)が男性(57.7%)より4.3ポイント高くなっている。

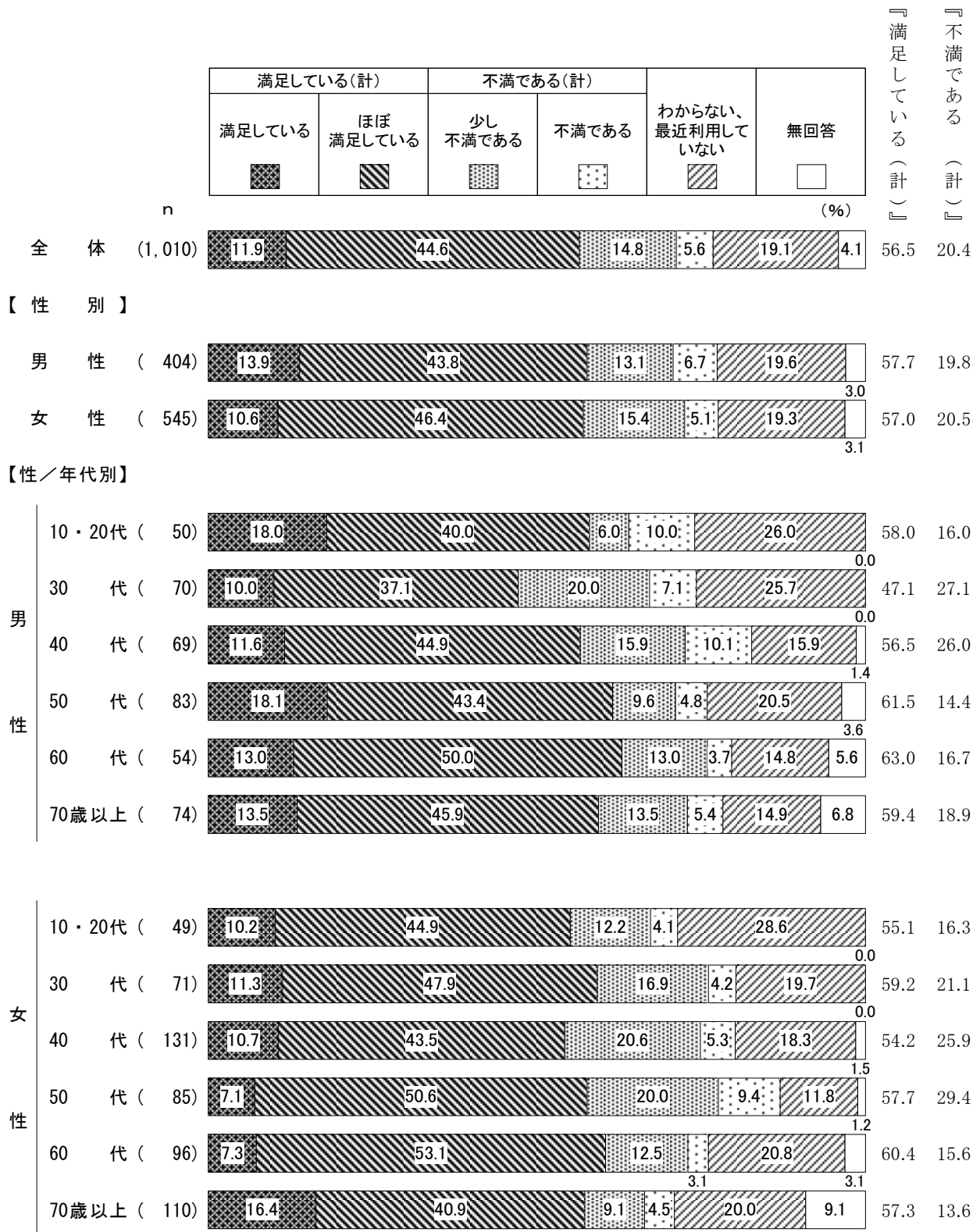
性／年代別で見ると、『満足している(計)』は女性30代(70.4%)で7割と高くなっている。一方、『不満である(計)』は男性40代(28.9%)で3割近くとなっている。(図17-4-4)

図17-4-5 区役所を最近利用したときの満足度—地域別【(2)迅速な事務処理】



“迅速な事務処理”を地域別でみると、『満足している(計)』は調布地域(66.3%)で6割半ばと高くなっている。一方、『不満である(計)』は蒲田地域(23.7%)と大森地域(20.4%)で2割台となっている。(図17-4-5)

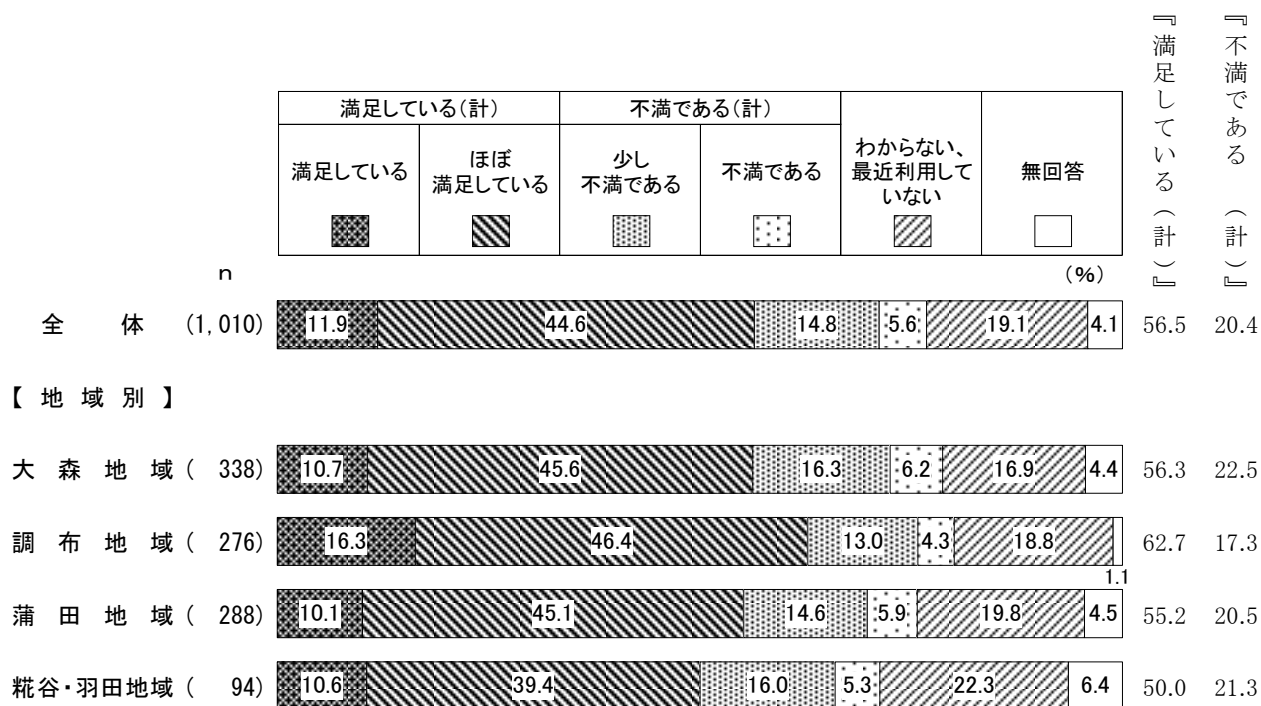
図17-4-6 区役所を最近利用したときの満足度－性／年代別【(3) 相手の立場に立って聞く】



“相手の立場に立って聞く”を性別で見ると、大きな傾向の違いはみられない。

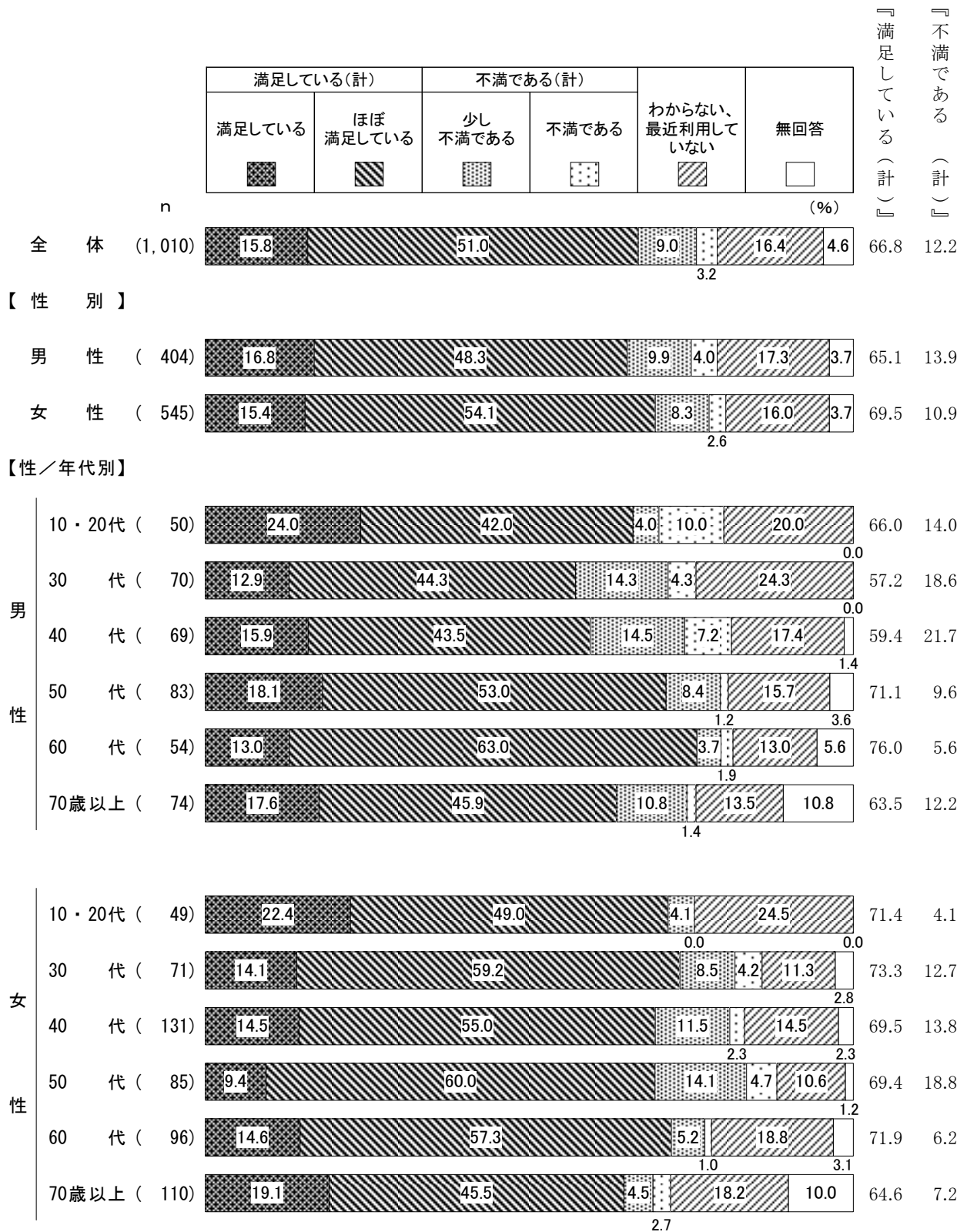
性／年代別で見ると、『満足している(計)』は男性50代(61.5%)と男性60代(63.0%)、女性60代(60.4%)で6割台と高くなっている。一方、『不満である(計)』は女性50代(29.4%)で約3割となっている。(図17-4-6)

図17-4-7 区役所を最近利用したときの満足度—地域別【(3) 相手の立場に立つて聞く】



“相手の立場に立つて聞く”を地域別でみると、『満足している(計)』は調布地域(62.7%)で6割を超えて高くなっている。(図17-4-7)

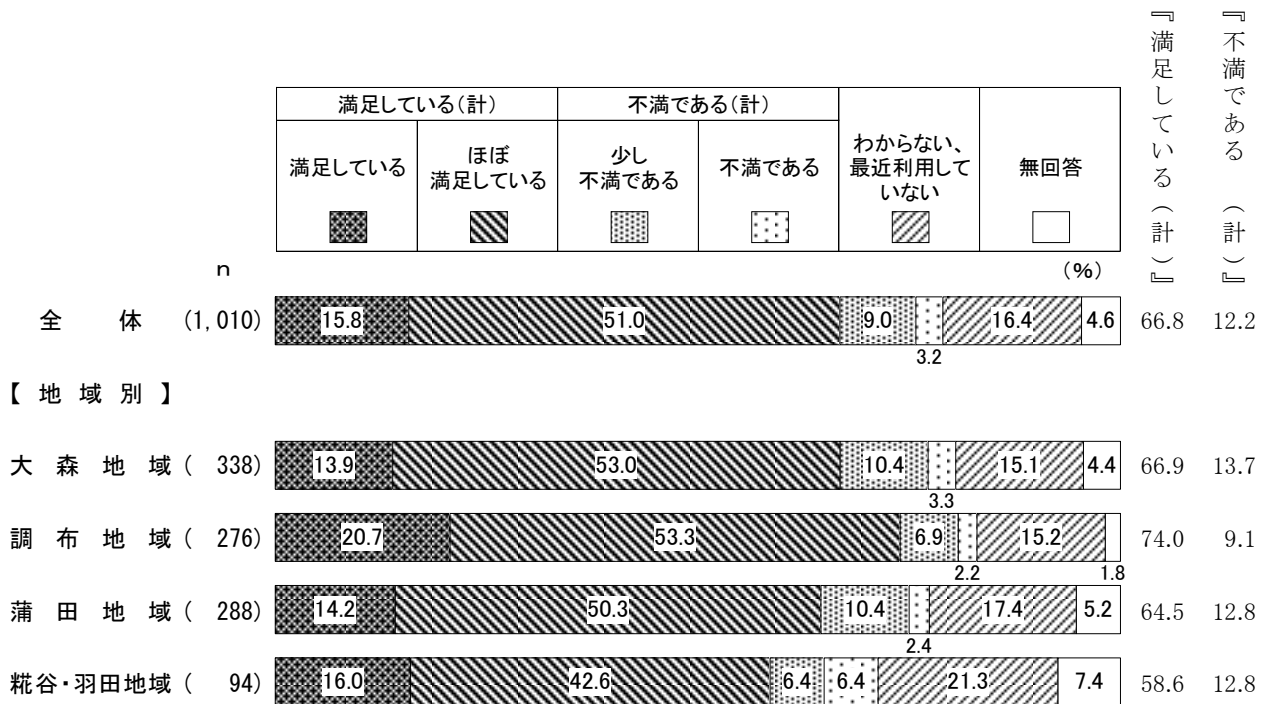
図17-4-8 区役所を最近利用したときの満足度－性／年代別【(4) 礼儀正しい言葉づかい】



“礼儀正しい言葉づかい”を性別で見ると、『満足している(計)』は女性(69.5%)が男性(65.1%)より4.4ポイント高くなっている。

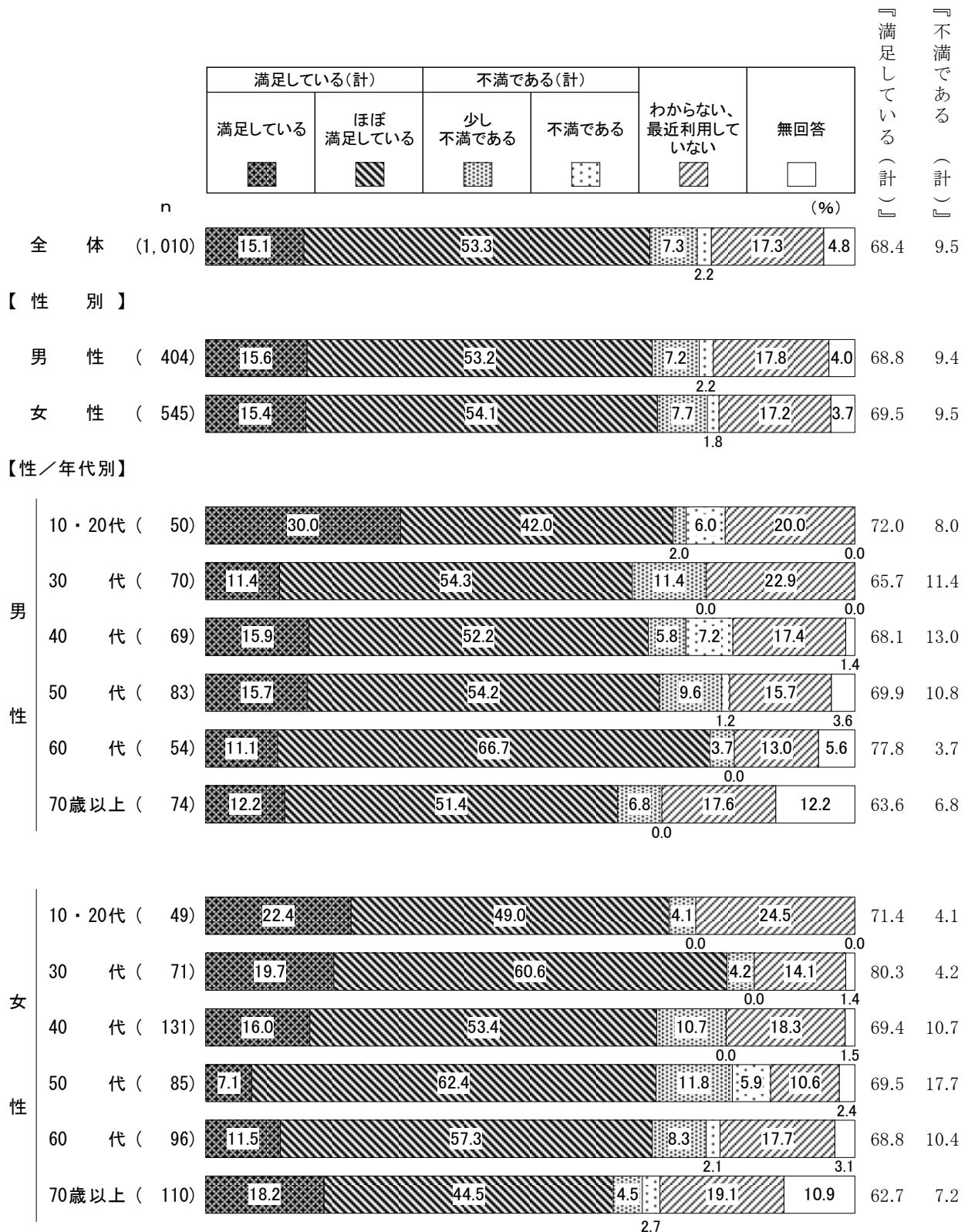
性／年代別で見ると、『満足している(計)』は男性60代(76.0%)で7割半ばと高くなっている。一方、『不満である(計)』は男性40代(21.7%)で2割を超えている。(図17-4-8)

図17-4-9 区役所を最近利用したときの満足度—地域別【(4) 礼儀正しい言葉づかい】



“礼儀正しい言葉づかい”を地域別でみると、『満足している(計)』は調布地域(74.0%)で7割半ばと高くなっている。(図17-4-9)

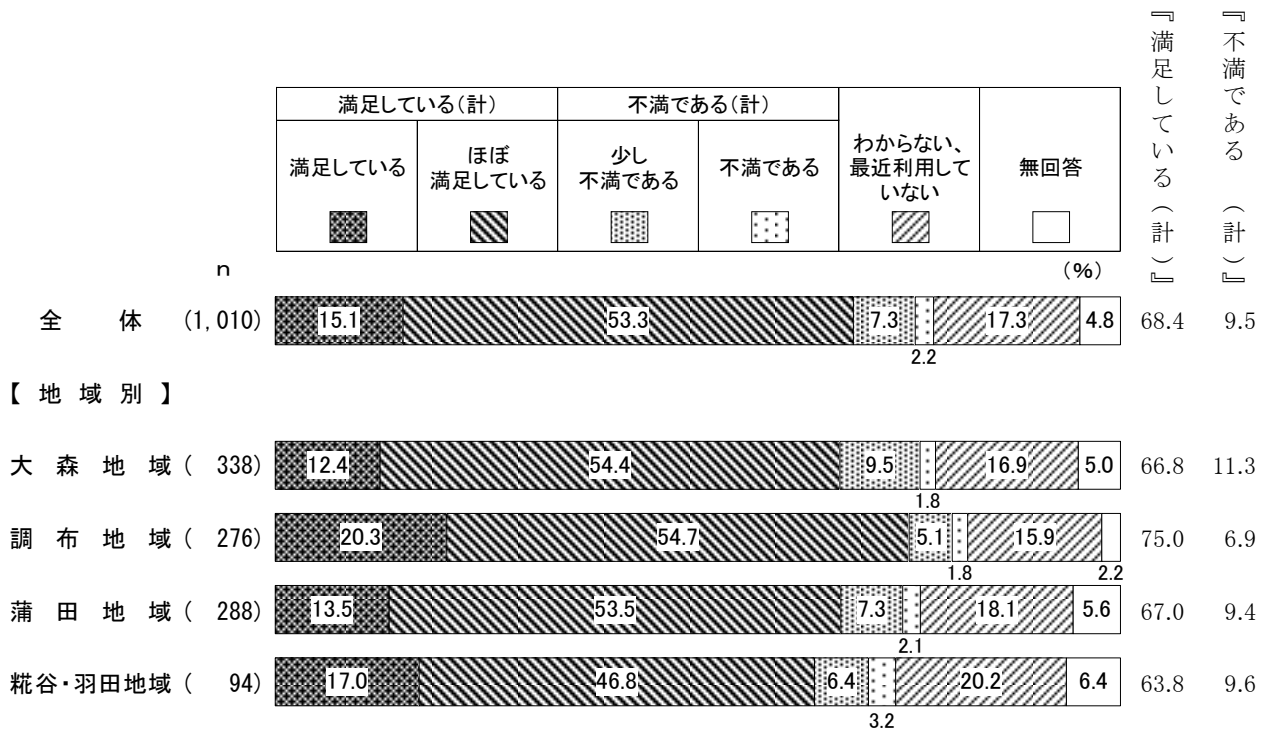
図17-4-10 区役所を最近利用したときの満足度—性／年代別【(5) 服装、身だしなみ】



“服装、身だしなみ”を性別で見ると、大きな傾向の違いはみられない。

性／年代別で見ると、『満足している(計)』は女性30代(80.3%)で8割と高くなっている。一方、『不満である(計)』は女性50代(17.7%)で2割近くとなっている。(図17-4-10)

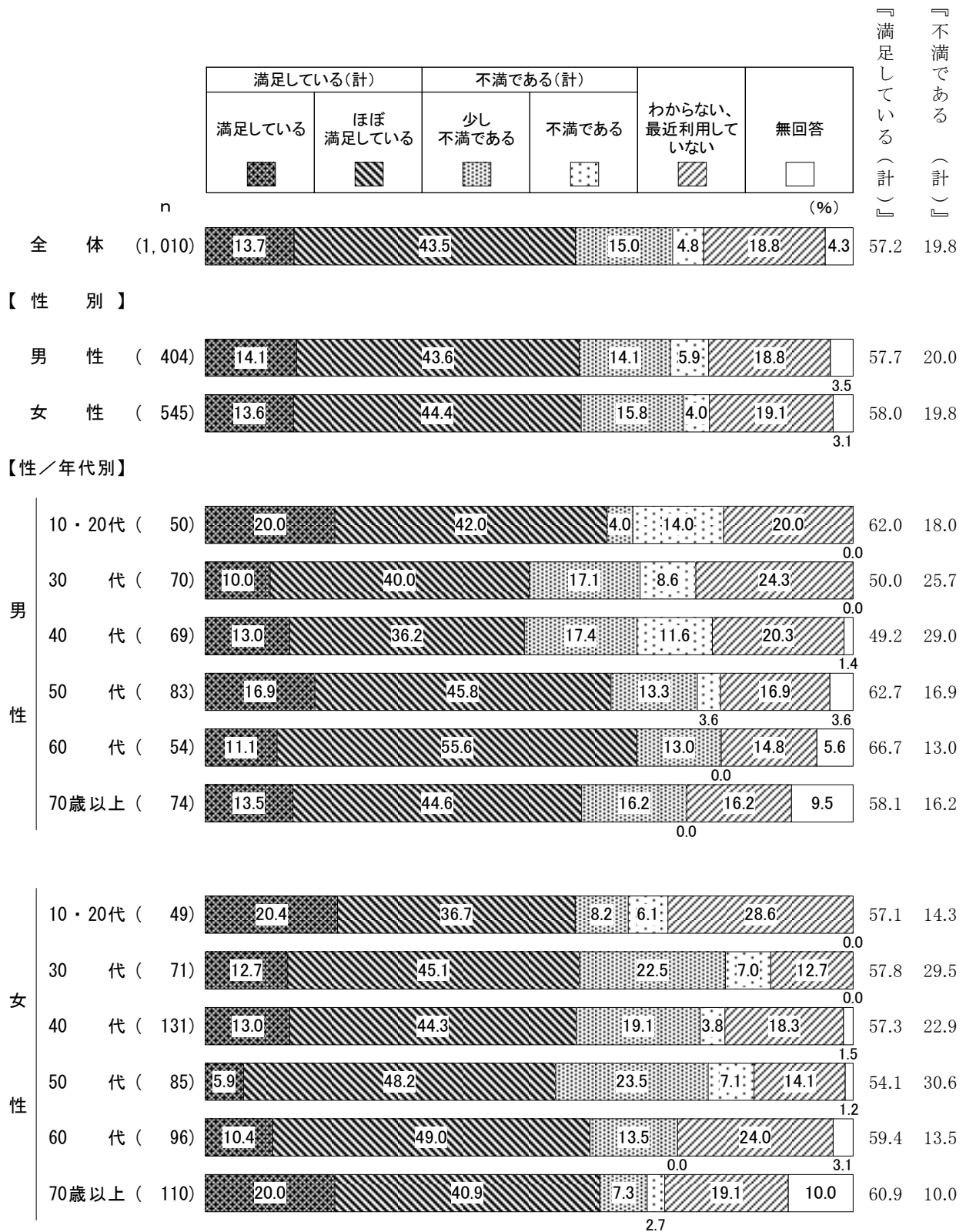
図17-4-11 区役所を最近利用したときの満足度—地域別【(5) 服装、身だしなみ】



“服装、身だしなみ”を地域別で見ると、『満足している(計)』は調布地域(75.0%)で7割半ばと高くなっている。一方、『不満である(計)』は大森地域(11.3%)で1割を超えている。

(図17-4-11)

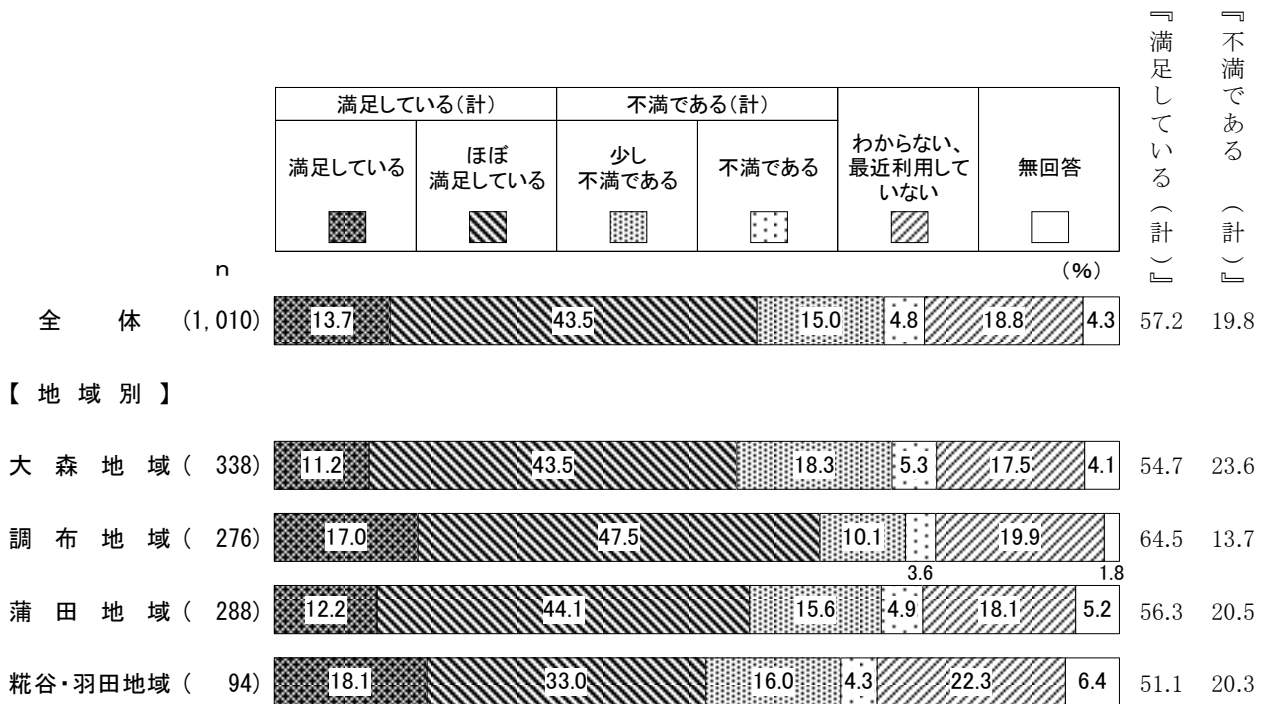
図17-4-12 区役所を最近利用したときの満足度－性／年代別【(6) さわやかなあいさつ・声かけ】



“さわやかなあいさつ・声かけ”を性別で見ると、大きな傾向の違いはみられない。

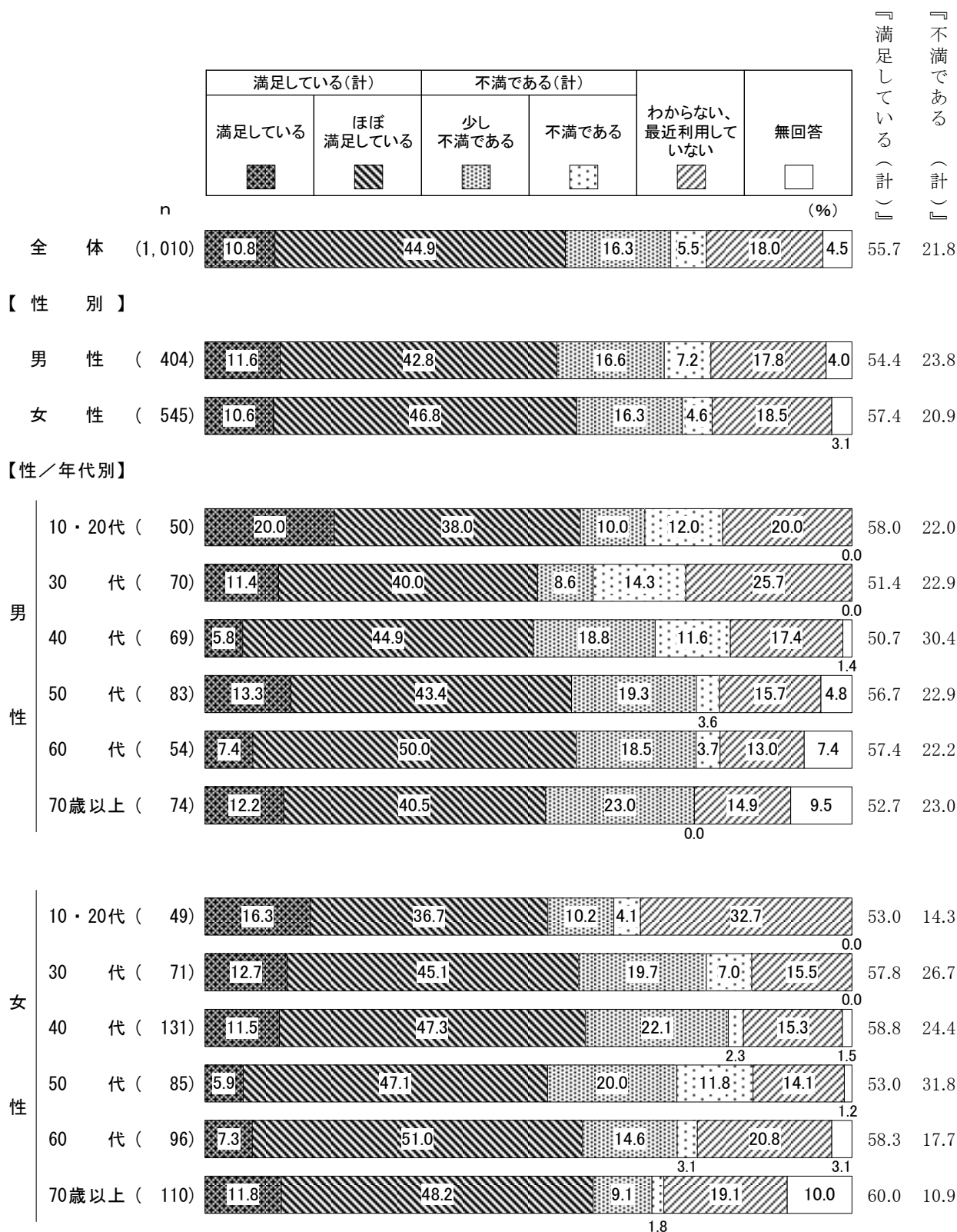
性／年代別で見ると、『満足している(計)』は男性60代(66.7%)で7割近くと高くなっている。一方、『不満である(計)』は女性30代(29.5%)と女性50代(30.6%)、男性40代(29.0%)で3割前後となっている。(図17-4-12)

図17-4-13 区役所を最近利用したときの満足度—地域別【(6) さわやかなあいさつ・声かけ】



“さわやかなあいさつ・声かけ”を地域別で見ると、『満足している(計)』は調布地域(64.5%)で6割半ばと高くなっている。(図17-4-13)

図17-4-14 区役所を最近利用したときの満足度－性／年代別【(7) わかりやすい案内表示】

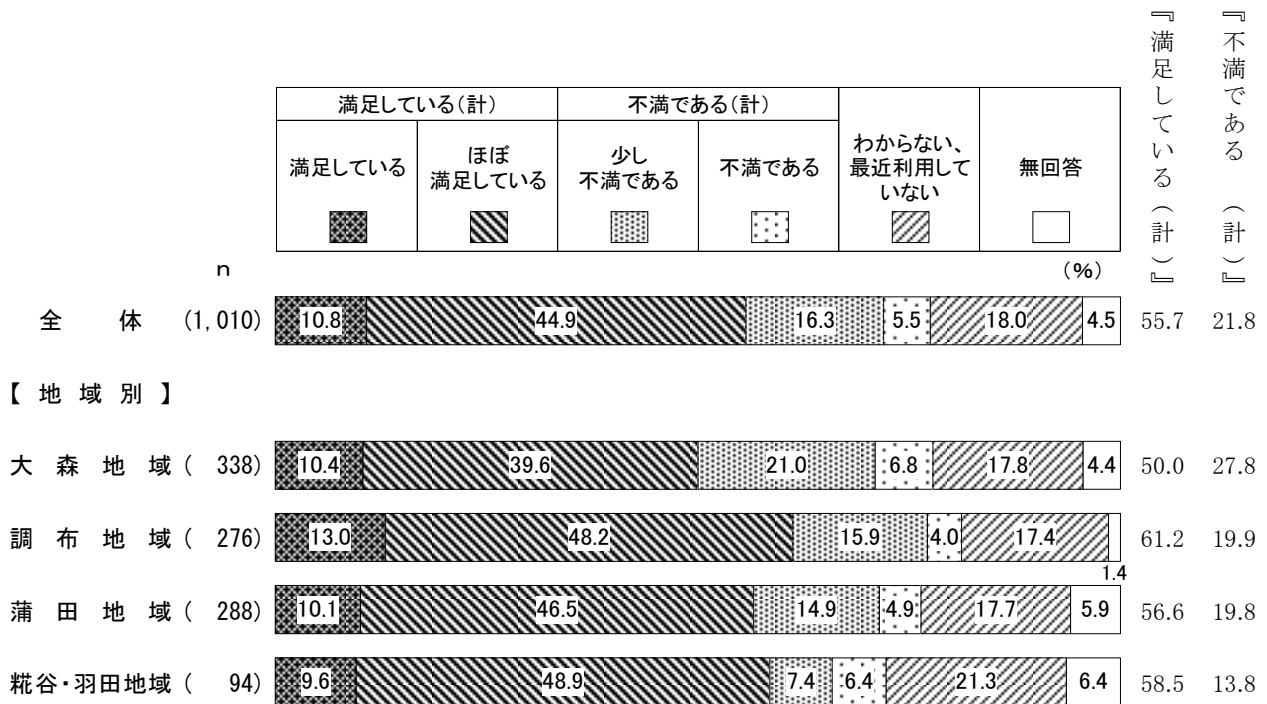


“わかりやすい案内表示”を性別で見ると、『満足している(計)』は女性(57.4%)が男性(54.4%)より3.0ポイント高くなっている。

性／年代別で見ると、『満足している(計)』は女性70歳以上(60.0%)で6割と高くなっている。一方、『不満である(計)』は女性50代(31.8%)と男性40代(30.4%)で3割台となっている。

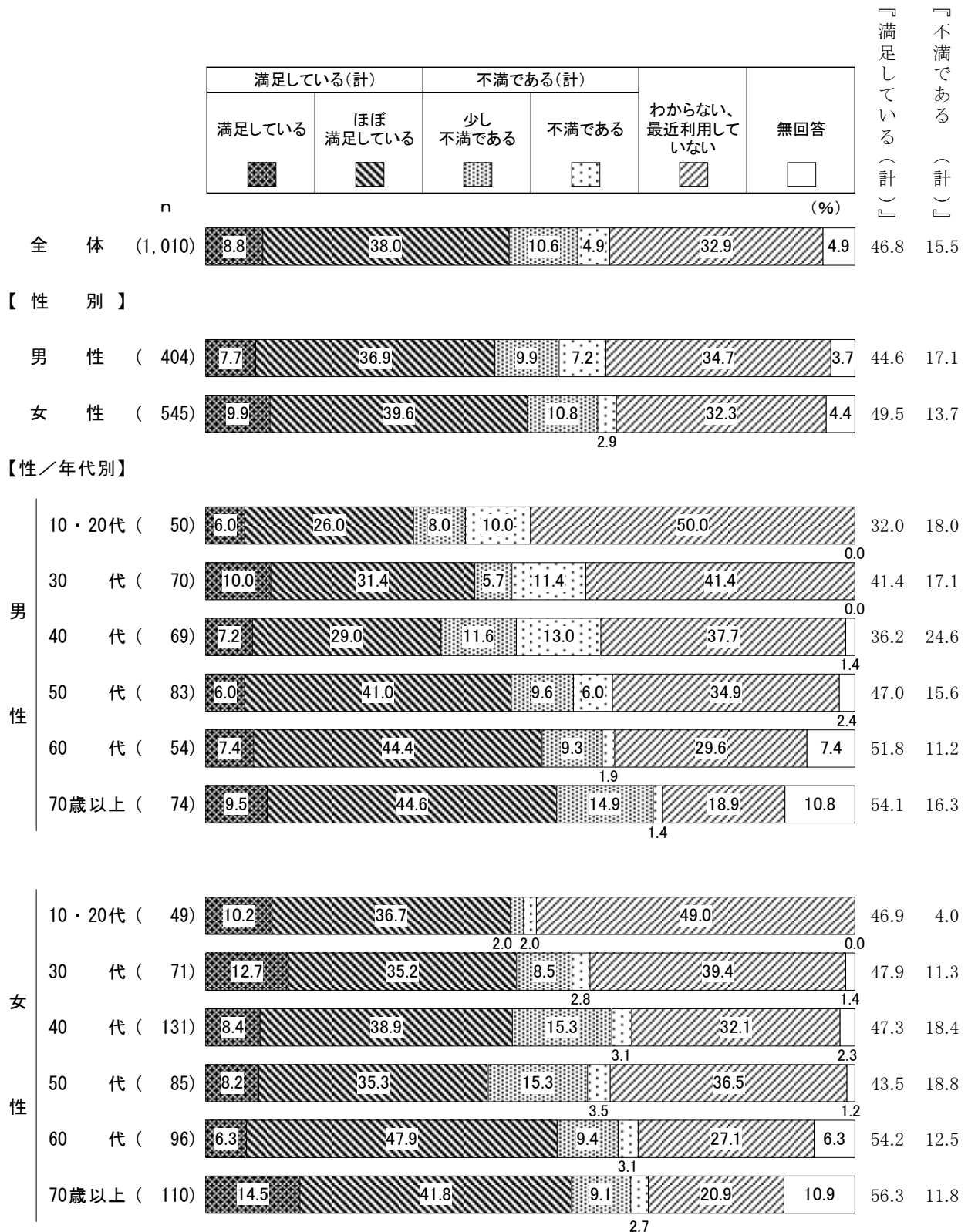
(図17-4-14)

図17-4-15 区役所を最近利用したときの満足度—地域別【(7) わかりやすい案内表示】



“わかりやすい案内表示”を地域別でみると、『満足している(計)』は調布地域(61.2%)で6割を超えて高くなっている。一方、『不満である(計)』は大森地域(27.8%)で3割近くとなっている。(図17-4-15)

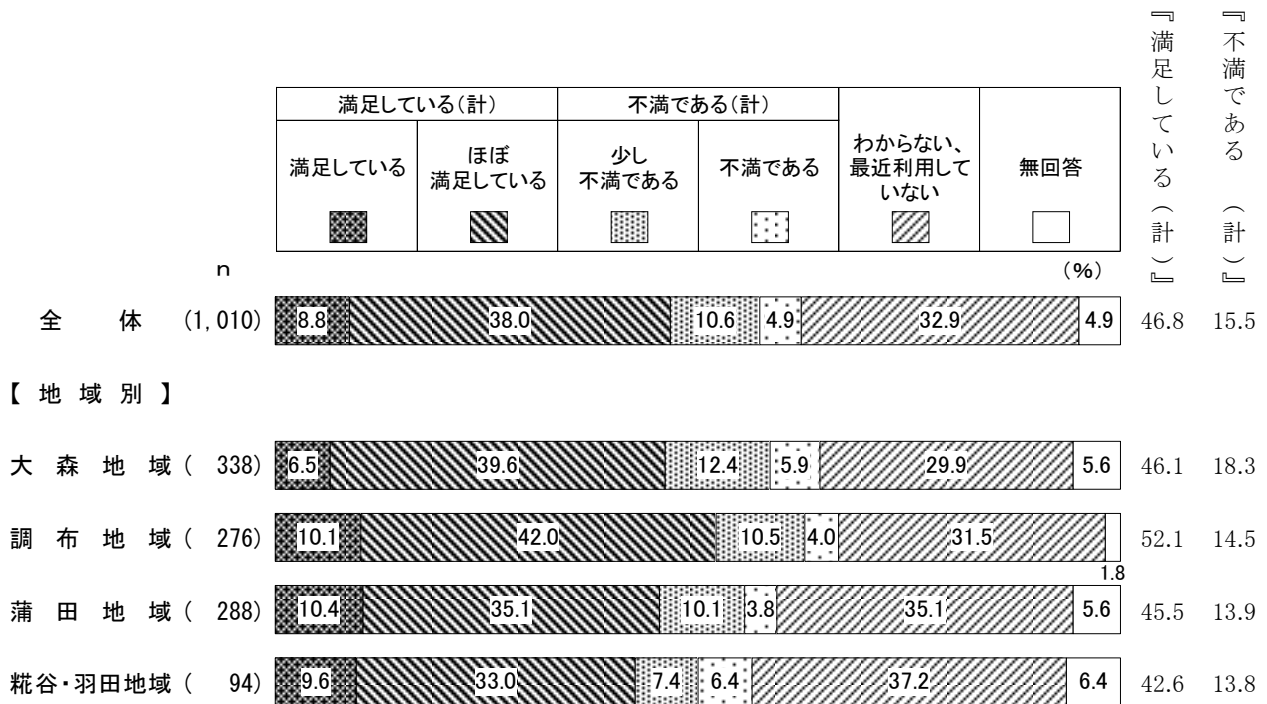
図17-4-16 区役所を最近利用したときの満足度—性／年代別【(8) 電話対応全般】



“電話対応全般”を性別で見ると、『満足している(計)』は女性(49.5%)が男性(44.6%)より4.9ポイント高くなっている。

性／年代別で見ると、『満足している(計)』は女性60代(54.2%)と女性70歳以上(56.3%)、男性60代(51.8%)と男性70歳以上(54.1%)で5割台と高くなっている。一方、『不満である(計)』は男性40代(24.6%)で2割半ばとなっている。(図17-4-16)

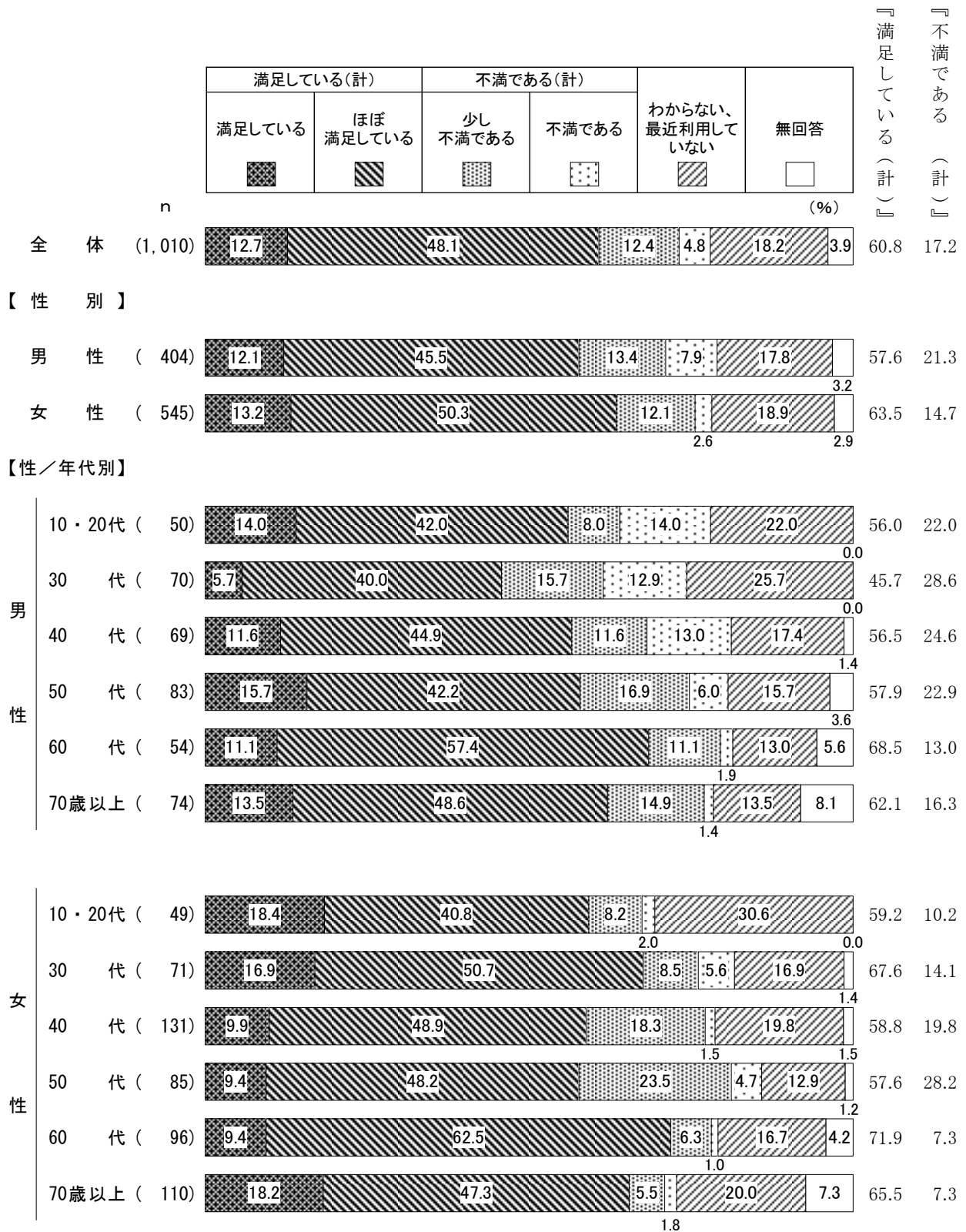
図17-4-17 区役所を最近利用したときの満足度—地域別【(8) 電話対応全般】



“電話対応全般”を地域別でみると、『満足している(計)』は調布地域(52.1%)で5割を超えて高くなっている。一方、『不満である(計)』は大森地域(18.3%)で2割近くとなっている。

(図17-4-17)

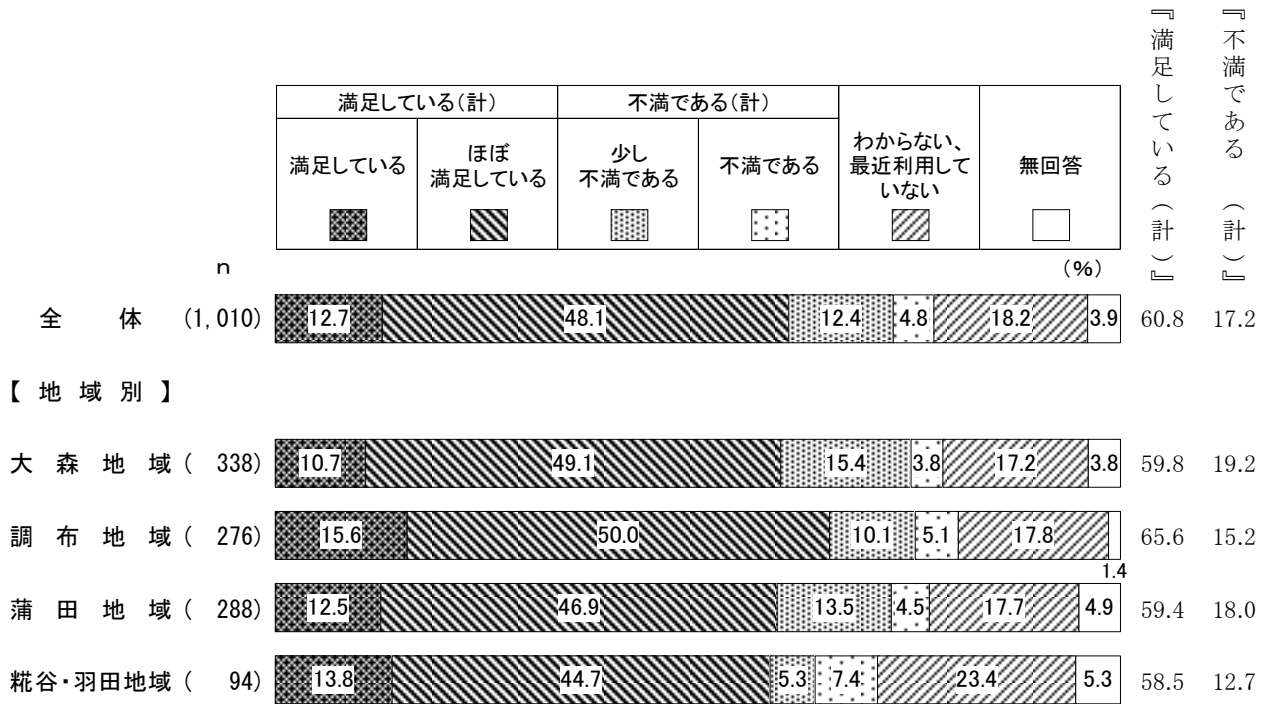
図17-4-18 区役所を最近利用したときの満足度－性／年代別【(9) 窓口対応全般】



“窓口対応全般”を性別で見ると、『満足している(計)』は女性(63.5%)が男性(57.6%)より5.9ポイント高くなっている。

性／年代別で見ると、『満足している(計)』は女性60代(71.9%)で7割を超えて高くなっている。一方、『不満である(計)』は男性30代(28.6%)と女性50代(28.2%)で3割近くとなっている。(図17-4-18)

図17-4-19 区役所を最近利用したときの満足度—地域別【(9) 窓口対応全般】



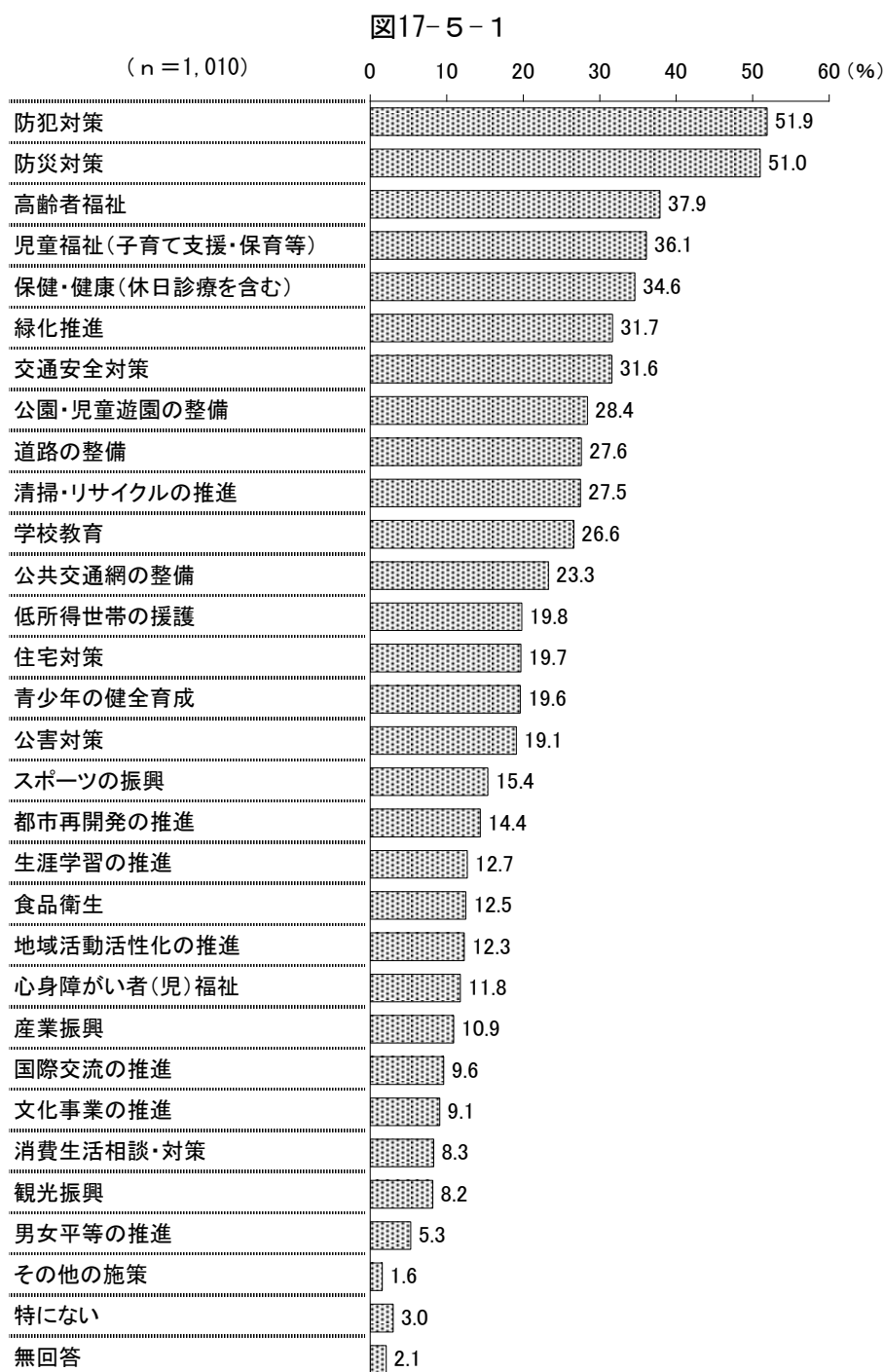
“窓口対応全般”を地域別でみると、『満足している(計)』は調布地域(65.6%)で6割半ばと高くなっている。一方、『不満である(計)』は大森地域(19.2%)で約2割となっている。

(図17-4-19)

(5) 施策要望

◇「防犯対策」と「防災対策」が5割を超える

問33 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。(〇はいくつでも)



区の施策の中で、特に力を入れてほしいことを聞いたところ、「防犯対策」(51.9%)と「防災対策」(51.0%)が5割を超えて高く、次いで「高齢者福祉」(37.9%)、「児童福祉(子育て支援・保育等)」(36.1%)、「保健・健康(休日診療を含む)」(34.6%)、「緑化推進」(31.7%)などの順になっている。

「その他の施策」への回答として、「外来種の害虫や感染症の対策」、「まち並み保存」、「独身者への施策」などがあげられている。(図17-5-1)

表17-5-1 施策要望一経年比較（上位10項目）

	平成29年	平成28年	平成27年	平成26年	平成24年
1位	防犯対策 (51.9)	防災対策 (54.7)	防災対策 (54.5)	防災対策 (50.1)	防災対策 (50.0)
2位	防災対策 (51.0)	防犯対策 (53.4)	防犯対策 (51.5)	高齢者福祉 (37.4)	高齢者対策 (35.9)
3位	高齢者福祉 (37.9)	児童福祉(子育て支援・保育等) (42.6)	高齢者福祉 (43.4)	緑化推進 (31.5)	緑化推進 (35.6)
4位	児童福祉(子育て支援・保育等) (36.1)	高齢者福祉 (39.8)	児童福祉(子育て支援・保育等) (41.9)	交通安全対策 (24.5)	道路の整備 (34.7)
5位	保健・健康(休日診療を含む) (34.6)	保健・健康(休日診療を含む) (34.1)	保健・健康(休日診療を含む) (38.3)	休日診療 (24.5)	交通安全対策 (26.4)
6位	緑化推進 (31.7)	学校教育 (32.2)	緑化推進 (34.7)	道路の整備 (24.3)	休日診療対策 (25.7)
7位	交通安全対策 (31.6)	交通安全対策 (29.3)	学校教育 (32.2)	公園・児童遊園の整備 (23.4)	公園・児童遊園の整備 (24.6)
8位	公園・児童遊園の整備 (28.4)	緑化推進 (29.0)	清掃・リサイクルの推進 (29.3)	保健・健康 (23.3)	清掃・リサイクルの推進 (20.1)
9位	道路の整備 (27.6)	清掃・リサイクルの推進 (29.0)	公園・児童遊園の整備 (28.3)	清掃・リサイクルの推進 (21.4)	保健・健康対策 (20.0)
10位	清掃・リサイクルの推進 (27.5)	公園・児童遊園の整備 (28.8)	交通安全対策 (28.2)	公共交通網の整備 (18.9)	公害対策 (19.8)

※「高齢者福祉」は平成24年度までは「高齢者対策」、「児童福祉(子育て支援・保育等)」は平成26年度までは「児童福祉」となっていた。

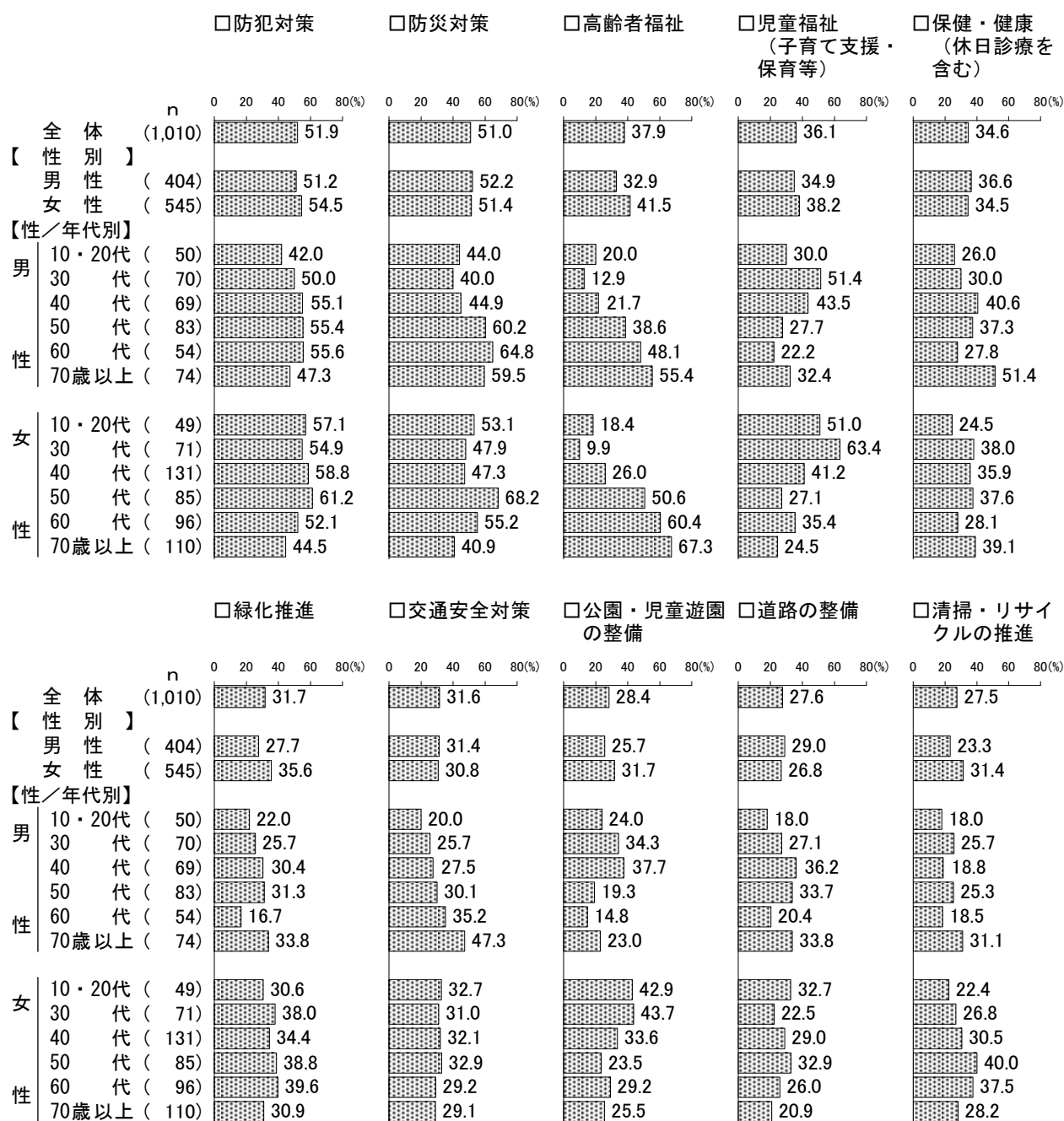
※「保健・健康(休日診療を含む)」は平成26年度までは「保健・健康」と「休日診療」(平成24年度までは「休日診療対策」)の2つの選択肢となっていた。

※「学校教育」と「防犯対策」は平成27年度から追加されている。

※同ポイントの項目は選択肢の順に記載している。

上位10項目の経年比較については、平成26年以前の選択肢が今回調査と一部異なるため、平成26年以前の結果は参考となるが、「防災対策」は平成24年度以降1位であったが、今回調査では2位となっている。また、「防犯対策」は平成27年度以降2位であったが、今回調査では1位となっている。「高齢者福祉」、「児童福祉(子育て支援・保育等)」、「保健・健康(休日診療を含む)」の3項目は、平成27年度、平成28年度に引き続き3位から5位までにあげられている。(表17-5-1)

図17-5-2 施策要望一性／年代別（上位10項目）



上位10項目を性別で見ると、「高齢者福祉」は女性（41.5%）が男性（32.9%）より8.6ポイント高く、「清掃・リサイクルの推進」は女性（31.4%）が男性（23.3%）より8.1ポイント高くなっている。

性／年代別で見ると、「防災対策」は女性50代（68.2%）で7割近くと高くなっている。「高齢者福祉」は男女ともにおおむね年代が高くなるほど割合が高く、女性70歳以上（67.3%）で7割近くとなっている。「児童福祉（子育て支援・保育等）」は女性30代（63.4%）で6割を超えて高くなっている。（図17-5-2）

表17-5-2 施策要望—地域別（上位5項目）

（%）

	n	1位	2位	3位	4位	5位
全 体	1,010	防犯対策 (51.9)	防災対策 (51.0)	高齢者福祉 (37.9)	児童福祉(子育て 支援・保育等) (36.1)	保健・健康 (休日診療を含む) (34.6)
大 森 地 域	338	防災対策 (52.1)	防犯対策 (50.3)	高齢者福祉/ 児童福祉(子育て支援・保育等) (38.2)		交通安全対策 (34.9)
調 布 地 域	276	防犯対策 (56.5)	防災対策 (55.4)	高齢者福祉 (39.5)	緑化推進 (38.4)	児童福祉(子育て 支援・保育等) (38.0)
蒲 田 地 域	288	防犯対策 (50.3)	防災対策 (47.6)	高齢者福祉 (38.5)	保健・健康 (休日診療を含む) (35.8)	緑化推進 (31.6)
糀谷・羽田地域	94	防犯対策 (47.9)	防災対策 (45.7)	児童福祉(子育て 支援・保育等) (41.5)	高齢者福祉/ 保健・健康(休日診療を含む) (33.0)	

上位5項目を地域別で見ると、「防犯対策」は調布地域、蒲田地域、糀谷・羽田地域で1位となっており、大森地域で2位となっている。「防災対策」は大森地域で1位となっており、調布地域、蒲田地域、糀谷・羽田地域で2位となっている。「高齢者福祉」は同率を含め、大森地域、調布地域、蒲田地域で3位となっており、「児童福祉（子育て支援・保育等）」は同率を含め、大森地域と糀谷・羽田地域で3位となっている。（表17-5-2）