

令和3年度

阿倍野区民モニター 第2回アンケート調査

阿倍野区の実施にかかわるアンケート

大 阪 市 阿 倍 野 区 役 所

## ■アンケートの趣旨

阿倍野区では、「誰もが住みたい、住み続けたいまち『あべの』の実現」をめざし、「阿倍野区将来ビジョン」・「阿倍野区運営方針」に基づき、さまざまな取組みを行っています。

本アンケートを通して、区の事業や取組みについて広く意見や評価をいただくことで区民ニーズを把握し、今後の阿倍野区政に反映していくための貴重な情報として活用することを目的としています。

### 調査方法

調査対象： 阿倍野区内在住の18歳以上の方で、住民基本台帳から無作為に抽出した方(2,000名)

調査期間： 令和3年12月8日（水）～令和3年12月24日（金）

調査方法： 調査票の送付による配布と返信封筒・大阪市行政オンラインシステムによる回収

### 区民モニター数及び回答数

	区民モニター数		総計	回答者数		総計	回答率
	男性	女性		男性	女性		
18～34歳	205	223	428	30	58	88	20.56
35～64歳	441	535	976	136	229	365	37.40
65歳以上	248	348	596	134	167	301	50.50
総計	894	1106	2000	300	454	754	37.70

### 報告書について

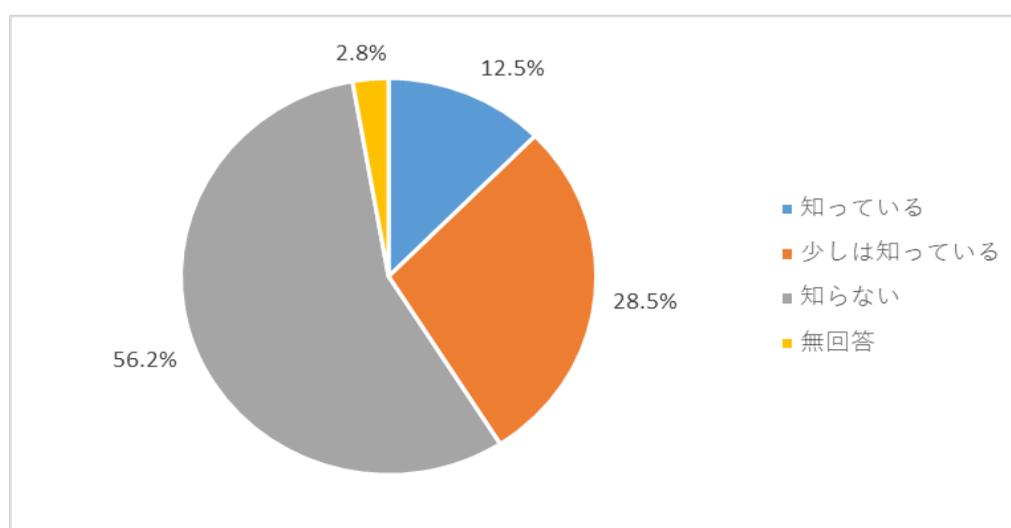
- ・特にことわりのない場合は全て複数の選択肢から1つだけを選択して回答する問となっています。
- ・結果数値に関しましては、複数回答の場合には100%を超える場合があります。

## 各種会議や相談・手続き等のオンライン化

### 問1

阿倍野区において、各種会議やイベントへの参加、区役所で受け付ける一部の相談や申請手続き等が、オンラインで実施できることをご存じですか。

問1	回答者数 (名)	知 っ て い る	少 し は 知 っ て い る	知 ら な い	無 回 答	
全体	754	12.5%	28.5%	56.2%	2.8%	
性別	男性	300	11.7%	28.3%	56.0%	4.0%
	女性	454	13.0%	28.6%	56.4%	2.0%
年齢別	18～34歳	88	15.9%	18.2%	64.8%	1.1%
	35～64歳	365	9.0%	31.8%	57.8%	1.4%
	65歳以上	301	15.6%	27.6%	51.8%	5.0%



#### ○全体：

最も多く回答されたのは「知らない」で、56.2%でした。「知っている」「少しは知っている」を合わせた割合は41.0%となり、「知らない」方が大きく上回っています。

#### ○男女別：

大きな違いは見られません。

#### ○年齢別：

18～34歳で、「知らない」の割合が64.8%と高い傾向が見られました。

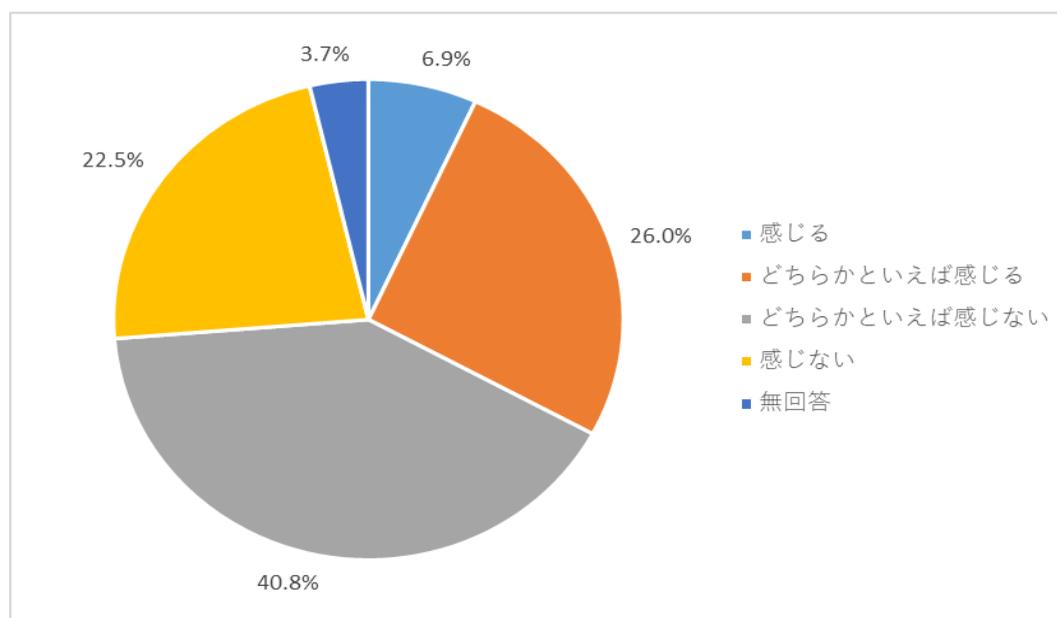
## 各種会議や相談・手続き等のオンライン化

### 問2

阿倍野区は、これまで区役所で行っている各種相談や手続き等において、今後も「オンライン化」の取組みを進めることにより、区民の皆さんの利便性を高めるとともに、区政への参加者層の拡大をめざしています。

阿倍野区において、こうした「オンライン化」の取組みが、効果的に進められていると感じますか。

問2		回答者数 (名)	感じる	い え ど ち ら か と い え ば 感 じ る	い え ど ち ら か と い え ば 感 じ な い	感 じ な い	無 回 答
全体		754	6.9%	26.0%	40.8%	22.5%	3.7%
性別	男性	300	7.0%	26.3%	38.0%	25.3%	3.3%
	女性	454	6.8%	25.8%	42.7%	20.7%	4.0%
年齢別	18～34歳	88	12.5%	30.7%	39.8%	15.9%	1.1%
	35～64歳	365	4.7%	27.9%	43.0%	23.6%	0.8%
	65歳以上	301	8.0%	22.3%	38.5%	23.3%	8.0%



#### ○全体：

「どちらかといえば感じない」「感じない」を合わせた割合（63.3%）は、「感じる」「どちらかといえば感じる」を合わせた割合（32.9%）を大きく上回っています。

#### ○男女別：

大きな違いは見られません。

#### ○年齢別：

「感じる」「どちらかといえば感じる」と回答した割合は、18～34歳が43.2%となり、35～64歳（32.6%）、65歳以上（30.3%）に比べ多くなっています。

阿倍野区では区政の「オンライン化」を進めていますが、この取組みの認知度や、効果的に進められていると感じる区民の割合はまだまだ低くなっています。

区民の皆様「便利になった」と思っただけのような、これまでの紙媒体や、対面による手続き等の良さも活かしながら、職員自身のオンラインに関する知識の習得を図り、オンラインを活用した相談や手続き、イベント等の取組みおよび情報発信を進め、誰もが参加しやすい区政をめざします。

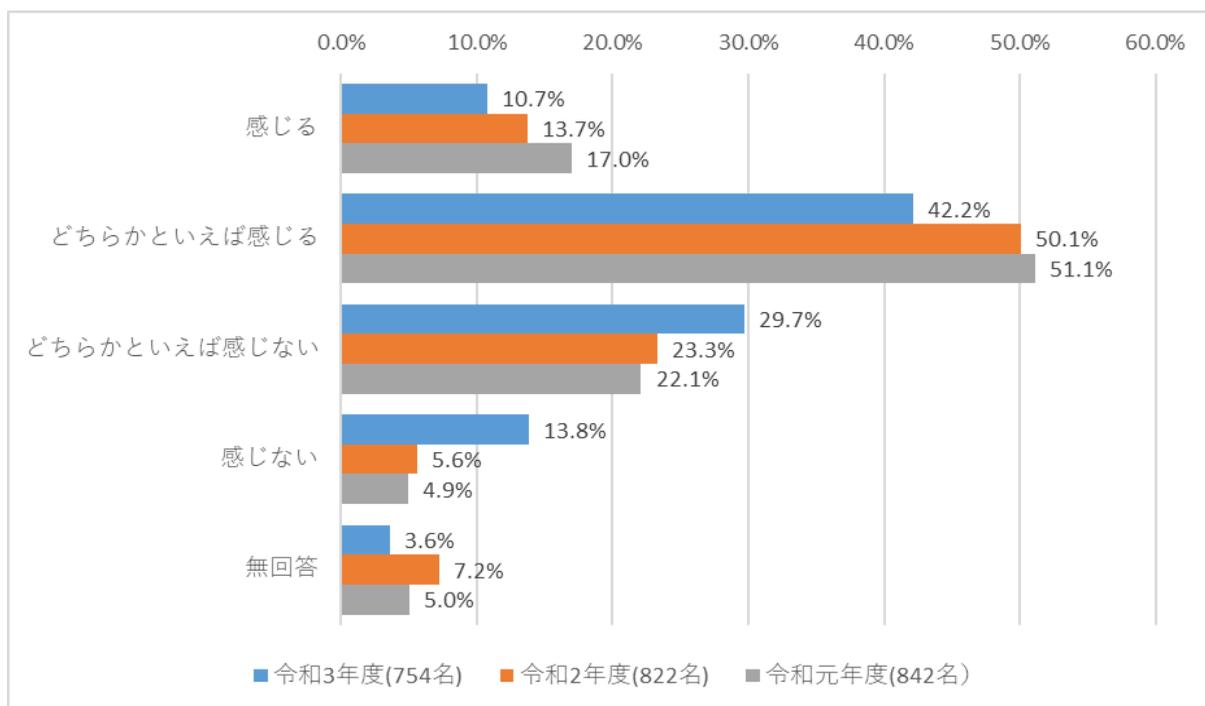
## 区民サービスの向上

### 問3

あなたは、効果的・効率的な業務運営（※）に向け、区の実情や特性に応じて、区役所の取組みが進められていると感じますか。

（※）待ち時間短縮、レイアウトの工夫、業務の一部民間委託などの業務改善や経費削減を行うことを意味します

問3		回答者数 (名)	感じる	い え ど ち ら か と い え ば 感 じ る	い え ど ち ら か と い え ば 感 じ な い	感 じ な い	無 回 答
全体		754	10.7%	42.2%	29.7%	13.8%	3.6%
性 別	男性	300	12.7%	43.7%	27.0%	14.0%	2.7%
	女性	454	9.5%	41.2%	31.5%	13.7%	4.2%
年 齢 別	18～34歳	88	18.2%	35.2%	25.0%	20.5%	1.1%
	35～64歳	365	6.3%	46.0%	31.2%	14.2%	2.2%
	65歳以上	301	14.0%	39.5%	29.2%	11.3%	6.0%



○全体：

「どちらかといえば感じる」と回答した割合が前年と同じく最も多く、42.2%となっています。

○時系列：

「感じる」「どちらかといえば感じる」を合わせた割合は、令和元年度は68.1%であるのに対し、令和2年度は63.8%、令和3年度は52.9%と、年々減少しています。

○男女別：

大きな違いは見られません。

○年齢別：

「感じる」「どちらかといえば感じる」を合わせた割合が全ての年齢で50%を超えていますが、35～64歳では「感じる」が6.3%と低くなっています。

阿倍野区役所では、昨年度より窓口の待ち人数やお呼び出し状況を阿倍野区ホームページで確認できるようにするといった取組みを行っていますが、「感じる」「どちらかといえば感じる」の割合が減少する結果となりました。

令和4年2月からは、一部の窓口において、インターネットから窓口の混雑状況を確認し、外出先からでもオンラインでの来所予約を行える仕組みを導入しました。

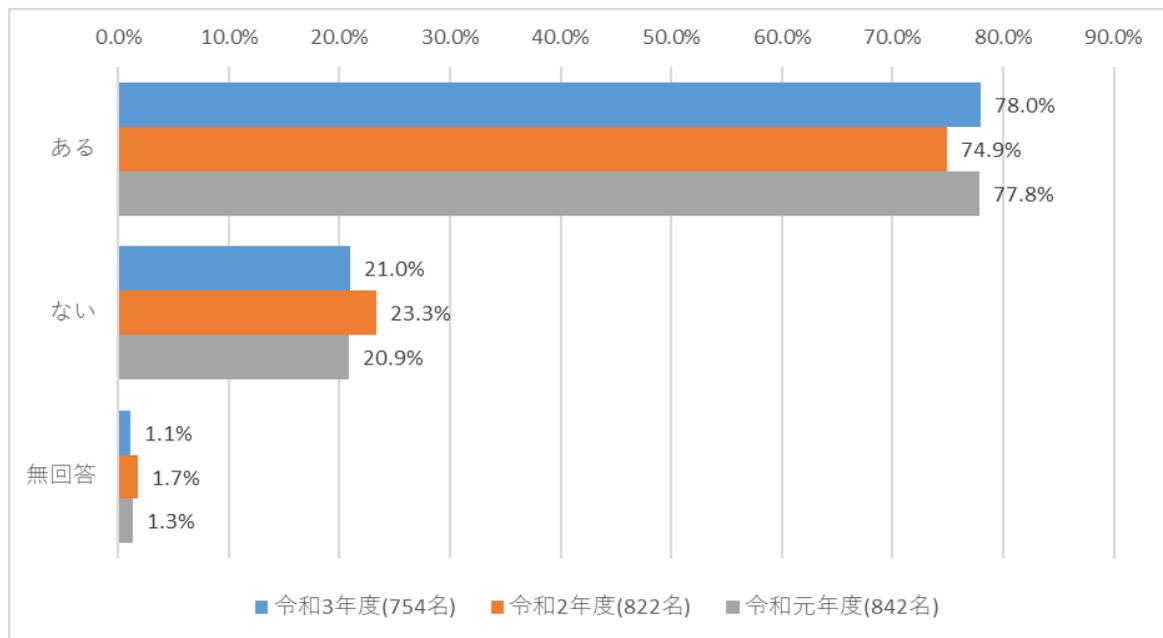
今後も引き続き、区民にとってわかりやすく利用しやすい窓口の実現に向けた取組みを進めるとともに、取組みを知っていただけるよう「広報あべの」や区ホームページ、ツイッター等を活用し、積極的な情報発信に努めます。

## 区民サービスの向上

### 問3-2

あなたは、この1年間に、来訪や電話で区役所を利用したことはありますか。

問3-2		回答者数 (名)	あ る	な い	無 回 答
全体		754	78.0%	21.0%	1.1%
性 別	男性	300	81.0%	18.3%	0.7%
	女性	454	76.0%	22.7%	1.3%
年 齢 別	18～34歳	88	70.5%	29.5%	0.0%
	35～64歳	365	78.4%	21.6%	0.0%
	65歳以上	301	79.7%	17.6%	2.7%



○全体：

「ある」と回答した割合が78.0%と多くなっています。

○時系列：

「ある」と回答した割合が、令和元年度から令和2年度にかけては減少しましたが、令和3年度は78.0%となっており、前年に対して上回っています。

○男女別：

大きな違いは見られません。

○年齢別：

大きな違いは見られません。

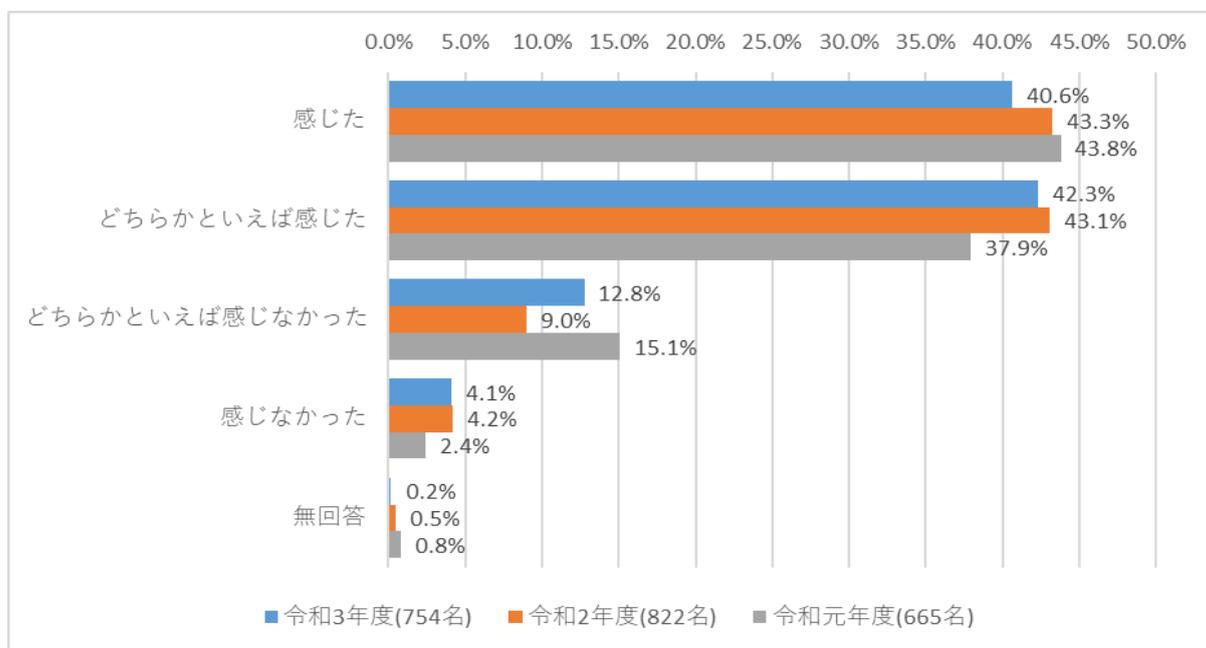
## 区民サービスの向上

### 問3-3

問3-2で「区役所を利用したことがある」と回答された方におうかがいします。

あなたは、区役所を利用した際、案内サービスや窓口、電話などの対応が良いと感じましたか。

問3-3		回答者数 (名)	感じた	い ど ち ら か と い え ば 感 じ た	い ど ち ら か と い え ば 感 じ な か っ た	感 じ な か っ た	無 回 答
全体		588	40.6%	42.3%	12.8%	4.1%	0.2%
性 別	男性	243	42.0%	44.0%	9.9%	3.7%	0.4%
	女性	345	39.7%	41.2%	14.8%	4.3%	0.0%
年 齢 別	18～34歳	62	56.5%	25.8%	11.3%	6.5%	0.0%
	35～64歳	286	33.6%	48.3%	13.6%	4.5%	0.0%
	65歳以上	240	45.0%	39.6%	12.1%	2.9%	0.4%



#### ○全体：

最も多く回答されたのは「どちらかといえば感じた」で、42.3%でした。「感じた」「どちらかといえば感じた」を合わせた割合は、82.9%となっています。

#### ○時系列：

「感じた」「どちらかといえば感じた」を合わせた割合は、令和元年度から令和2年度にかけては4.7%増加しましたが、令和3年度では前年に比べ3.5%減少しています。

#### ○男女別：

大きな違いは見られません。

#### ○年齢別：

35歳～64歳で「感じた」の割合がやや低い傾向が見られます。

今後も引き続き、案内サービスや窓口、電話などの対応について、区民のみなさまの意見や評価を把握し、改善につなげる取組みを進めます。

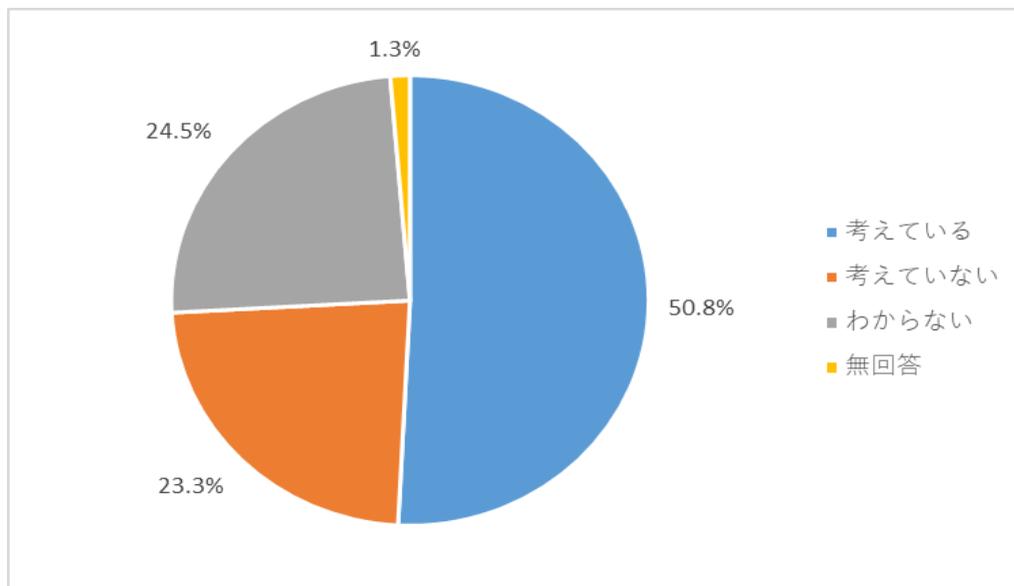
また、職員の接客力等を向上させる研修を実施し、区民から信頼される自律的な職員の育成と区民サービスの向上に努めます。

## 区民の防災力向上

### 問4

コロナ禍における避難場所について、災害時避難所だけでなく、自宅での在宅避難や、親戚・友人・知人宅への避難、ホテル等民間施設への避難などを候補として考えていますか。

問4		回答者数 (名)	考 え て い る	考 え て い な い	わ か ら な い	無 回 答
全体		754	50.8%	23.3%	24.5%	1.3%
性 別	男性	300	53.0%	23.3%	22.3%	1.3%
	女性	454	49.3%	23.3%	26.0%	1.3%
年 齢 別	18～34歳	88	56.8%	14.8%	27.3%	1.1%
	35～64歳	365	55.1%	20.3%	24.4%	0.3%
	65歳以上	301	43.9%	29.6%	23.9%	2.7%



○全体：

「考えている」の割合が、50.8%と半数を超える結果となっています。

○男女別：

大きな違いは見られません。

○年齢別：

「考えている」の割合が、18歳～34歳（56.8%）、35歳～64歳（55.1%）では半数を超えていますが、65歳以上（43.9%）は、半数を下回った結果となっています。

コロナ禍においては、災害時避難所の密を避ける必要があります。今後も在宅避難等災害時避難所以外の避難場所について考えていただけるよう、啓発を進めます。

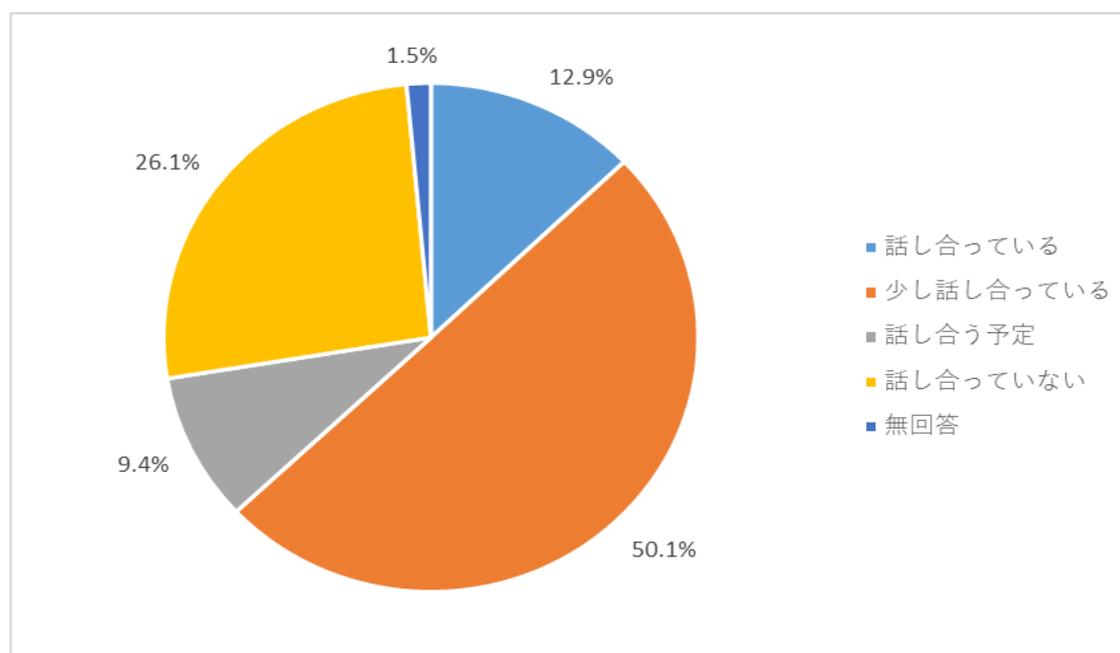
## 区民の防災力向上

### 問6

あなたは、災害時に対する日ごろの備えについて、家族で話し合っていますか。

(※) 災害時避難方法の確認、家の安全対策や備蓄（非常持ち出し品・家庭内備蓄品）の準備など

問6		回答者数 (名)	話し合っている	少し話し合っている	話し合う予定	話し合っていない	無回答
全体		754	12.9%	50.1%	9.4%	26.1%	1.5%
性別	男性	300	13.3%	50.3%	8.3%	27.3%	0.7%
	女性	454	12.6%	50.0%	10.1%	25.3%	2.0%
年齢別	18～34歳	88	17.0%	52.3%	5.7%	23.9%	1.1%
	35～64歳	365	11.5%	51.5%	10.4%	26.6%	0.0%
	65歳以上	301	13.3%	47.8%	9.3%	26.2%	3.3%



#### ○全体：

最も多く回答されたのは「少し話し合っている」（50.1%）で、「話し合っている」（12.9%）と合わせた割合は63.0%と6割に達しています。

#### ○男女別：

大きな違いは見られません。

#### ○年齢別：

「話し合っている」「少し話し合っている」を合わせた割合は、18～34歳が最も高く（69.3%）、「話し合う予定」と回答した割合は、35～64歳が最も高くなりました（10.4%）。

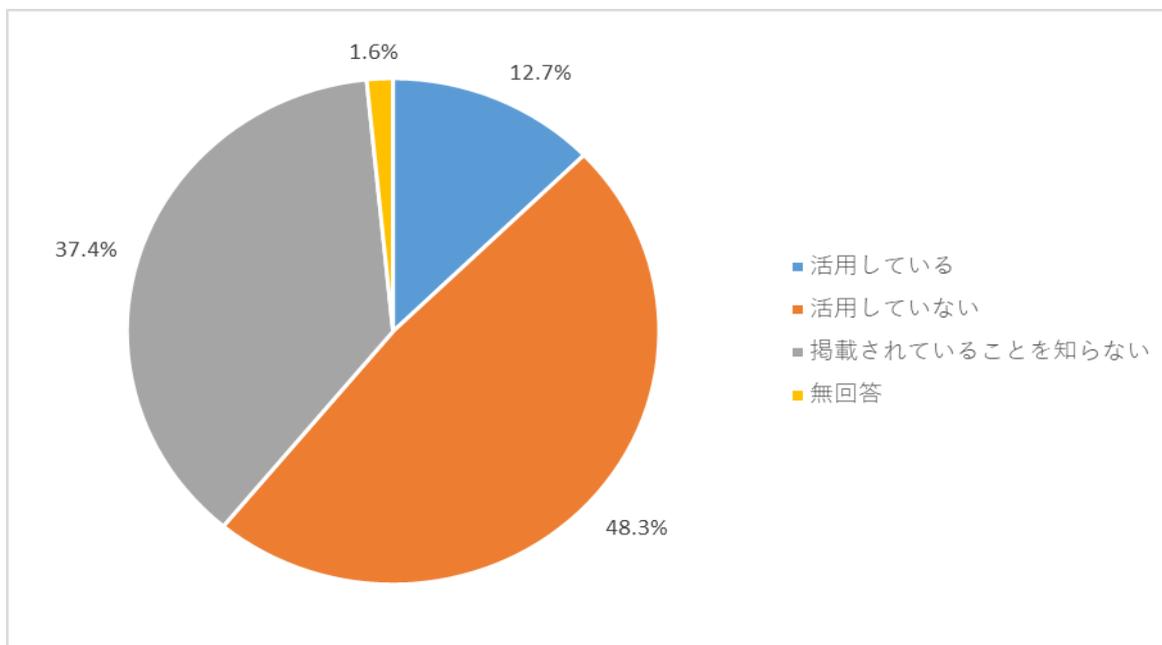
「話し合っている」「少し話し合っている」を合わせた割合が**63.0%**となっており、自助の取組みが進んでいると考えられます。今後も災害時避難方法の確認、家の安全対策や備蓄などを確実に実施していただけるよう、我が家の防災プランnaviや市民防災マニュアルなどを活用し、啓発を進めます。

## 区民の防災力向上

### 問5

広報あべの9月号に「我が家の防災プランnavi」を掲載していますが、活用していますか。

問5		回答者数 (名)	活 用 し て い る	活 用 し て い な い	掲 載 さ れ て い る こ と を 知 ら な い	無 回 答
全体		754	12.7%	48.3%	37.4%	1.6%
性 別	男性	300	14.7%	46.3%	38.0%	1.0%
	女性	454	11.5%	49.6%	37.0%	2.0%
年 齢 別	18～34歳	88	8.0%	30.7%	61.4%	0.0%
	35～64歳	365	10.7%	48.2%	41.1%	0.0%
	65歳以上	301	16.6%	53.5%	25.9%	4.0%



#### ○全体：

最も多く回答されたのは「活用していない」で、48.3%となりました。「活用していない」「掲載されていることを知らない」を合わせた割合は、85.7%という結果となっています。

#### ○男女別：

大きな違いは見られません。

#### ○年齢別：

「掲載されていることを知らない」の割合が、65歳以上で25.9%と最も低く、18～34歳では61.4%と6割を超える結果となっています。

「我が家の防災プランnavi」を9月号広報紙に掲載しましたが、37.4%の方が「掲載されていることを知らない」と回答されています。区民の方の目に留まるよう名称の周知を含め、啓発を進めます。

また、「活用していない」と回答された方が48.3%と半数近くなっています。だれもが活用していただけるよう、啓発を進めます。

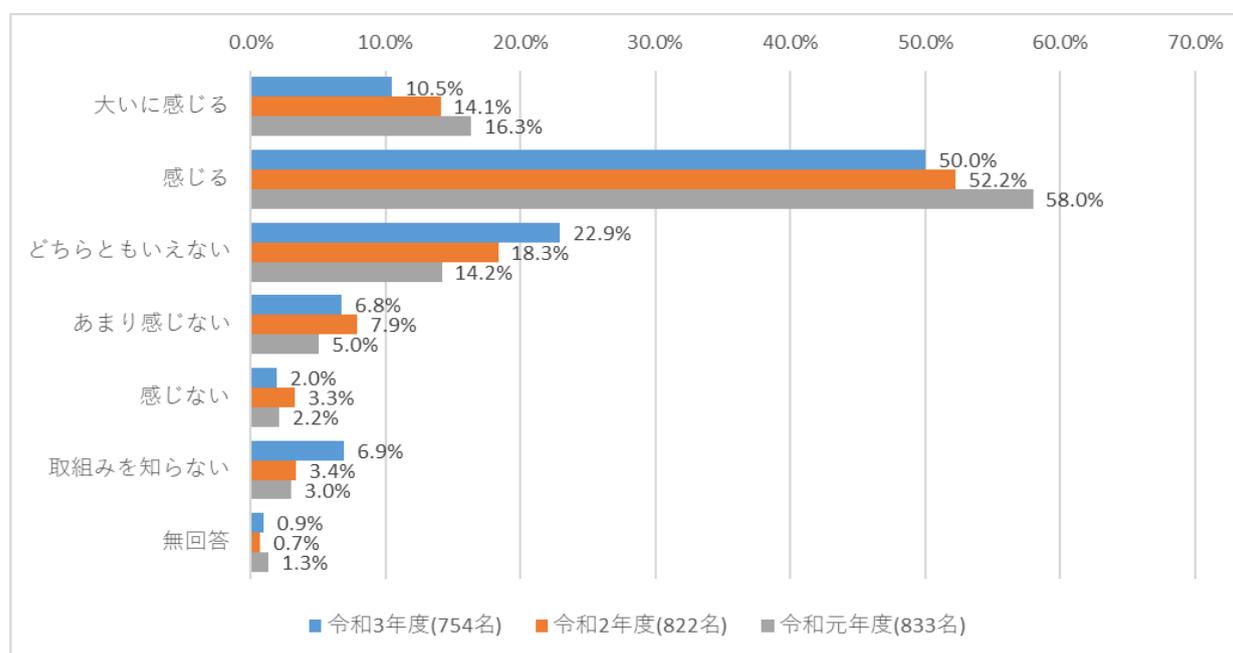
## 安全・安心なまちづくり推進事業

### 問7

阿倍野区では、街頭犯罪抑止のために警察等と連携して、防犯出前講座の実施、「地域みまもり隊」によるパトロール、「こども110番の家」啓発活動、防犯関連グッズの配布等、さまざまな取組みを行っています。

このような防犯啓発活動に関する各種取組みは、区民の安全安心のため、街頭犯罪防止に役立っていると感じますか。

問7		回答者数 (名)	大いに感じる	感じる	どちらとも いえない	あまり 感じない	感じない	取組みを 知らない	無回答
全体		754	10.5%	50.0%	22.9%	6.8%	2.0%	6.9%	0.9%
性別	男性	300	11.7%	51.3%	20.0%	9.0%	2.7%	5.0%	0.3%
	女性	454	9.7%	49.1%	24.9%	5.3%	1.5%	8.1%	1.3%
年齢別	18～34歳	88	10.2%	39.8%	28.4%	5.7%	3.4%	11.4%	1.1%
	35～64歳	365	10.1%	46.6%	27.7%	5.8%	1.9%	7.9%	0.0%
	65歳以上	301	11.0%	57.1%	15.6%	8.3%	1.7%	4.3%	2.0%



○全体：

最も多く回答されたのは「感じる」（50.0%）で、「大いに感じる」と合わせた割合は、60.5%と6割を超える結果となっています。

○時系列：

「大いに感じる」「感じる」を合わせた割合は、令和元年度から年々減少しています。

○男女別：

男性で「大いに感じる」「感じる」を合わせた割合がやや高い傾向が見られます。

○年齢別：

「大いに感じる」「感じる」を合わせた割合は、65歳以上が最も高く（68.1%）、年齢が高いほど「感じる」割合が高い傾向が見られました。その他の回答には大きな違いは見られません。

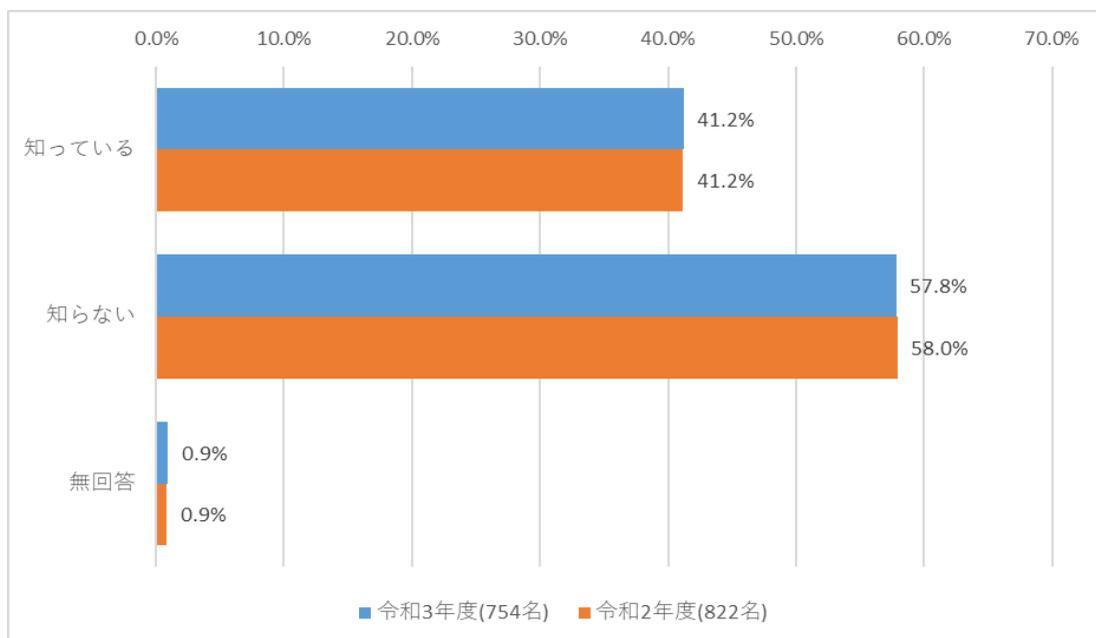
本取組みが安全安心のため、街頭犯罪抑止に役立っていると感じる割合が高い結果となっておりますが、令和元年度から年々減少傾向になっていきます。今後も引き続き、警察等関係機関や地域と連携し、特殊詐欺等の時節に応じた話題も含んだ防犯啓発活動に取り組み、安全で安心なまちづくりを進めてまいります。

## ひったくり防止カバー取り付けキャンペーン

### 問8

この取組みを知っていますか。

問8		回答者数 (名)	知 っ て い る	知 ら な い	無 回 答
全体		754	41.2%	57.8%	0.9%
性別	男性	300	38.0%	61.7%	0.3%
	女性	454	43.4%	55.3%	1.3%
年齢別	18～34歳	88	26.1%	73.9%	0.0%
	35～64歳	365	39.5%	60.5%	0.0%
	65歳以上	301	47.8%	49.8%	2.3%



#### ○全体：

「知らない」が「知っている」を16.6%上回る結果になっています。

#### ○時系列：

令和2年度と比べ、大きな違いは見られません。

#### ○男女別：

「知っている」と回答した割合は、女性の方が男性より若干高くなっています。

#### ○年齢別：

「知らない」の割合が、18歳～34歳では73.9%、35～64歳では60.5%と高くなっていますが、65歳以上では、「知っている」「知らない」の割合はほぼ差がありません。

本取組みについては、コロナ禍における防犯啓発活動として、令和2年度より開始しました。

開催にあたっては、区広報紙やホームページ等で周知を行ってきましたが、今後はTwitterやInstagram等も活用し、年齢層の低い方にも知っていただけるような周知を行ってまいります。

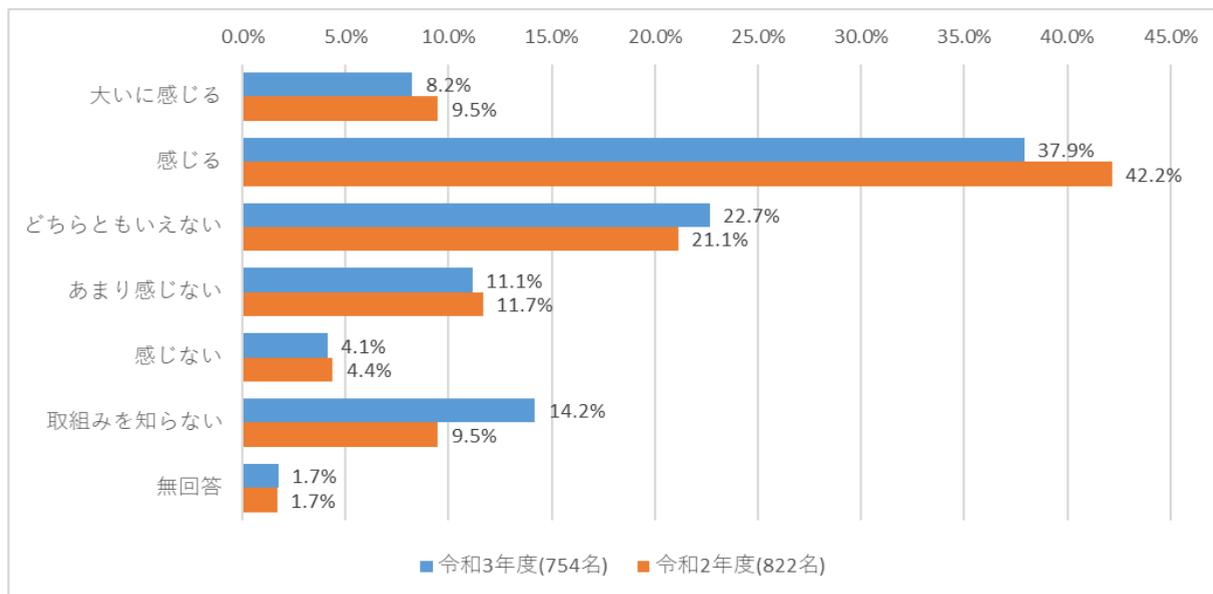
## 交通安全教育

### 問9

阿倍野区では、交通事故防止に向けて警察等と連携して、交通安全教室の実施、交通安全啓発DVDを作成し、配布・啓発を行うなど、さまざまな取組みを行っています。

このような交通安全教育に関する各種取組みは、区民の交通ルール・マナーに関する意識及び理解の向上に役立っていると感じますか。

問9	回答者数 (名)	大いに 感じる	感じる	どちらとも いえない	あまり 感じない	感じない	取組みを 知らない	無回答	
全体	754	8.2%	37.9%	22.7%	11.1%	4.1%	14.2%	1.7%	
性別	男性	300	7.0%	40.3%	22.3%	8.7%	5.3%	15.0%	1.3%
	女性	454	9.0%	36.3%	22.9%	12.8%	3.3%	13.7%	2.0%
年齢別	18～34歳	88	6.8%	38.6%	13.6%	12.5%	3.4%	23.9%	1.1%
	35～64歳	365	6.6%	35.6%	27.9%	10.7%	3.8%	15.1%	0.3%
	65歳以上	301	10.6%	40.5%	18.9%	11.3%	4.7%	10.3%	3.7%



#### ○全体：

最も多く回答されたのは「感じる」（37.9%）で、「大いに感じる」と合わせた割合は、46.1%となっています。

#### ○時系列：

「取組みを知らない」と回答した割合は、令和2年度を上回った結果となっています。

#### ○男女別：

大きな違いは見られません。

#### ○年齢別：

65歳以上では、「大いに感じる」「感じる」を合わせた割合が、他の年代に比べ高くなっています（51.1%）。18歳～34歳では、「取組みを知らない」と回答した割合が他の年代に比べ高い結果となっています（23.9%）。

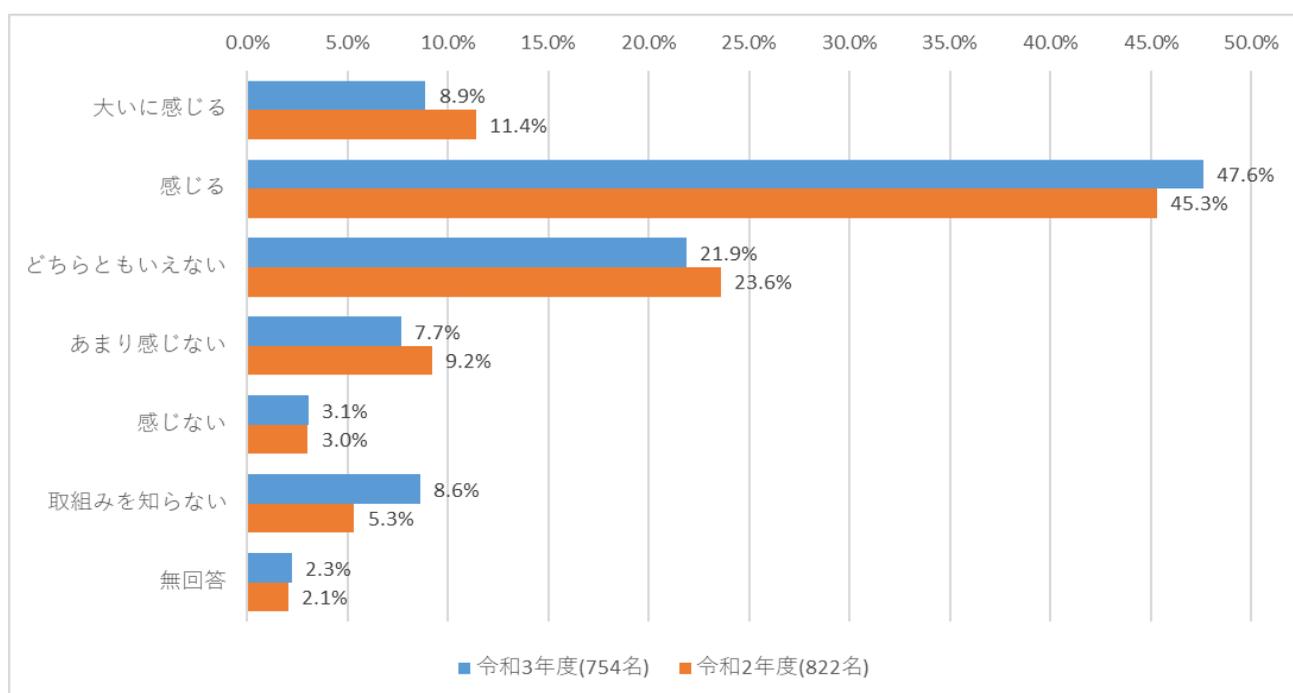
本取組みが区民の交通ルール・マナーに関する意識及び理解の向上に役立っていると感じる割合が、令和2年度と比較すると減少しているとともに、年齢層の低い方への周知ができていない結果となっております。今後は、新たな発信方法を取り入れるとともに、引き続き、警察等関係機関や地域と連携し、交通安全教育・啓発等に取り組み、安全で安心なまちづくりを進めてまいります。

## 安全・安心なまちづくり推進事業

### 問10

問7～9のような、警察等と連携して行う防犯・交通安全の各種取組みは、総合的に見て、犯罪防止や交通事故防止に役立っていると感じますか。

問10		回答者数 (名)	大いに感じる	感じる	どちらとも いえない	あまり感じない	感じない	取組みを 知らない	無回答
全体		754	8.9%	47.6%	21.9%	7.7%	3.1%	8.6%	2.3%
性別	男性	300	8.0%	52.7%	18.3%	5.3%	5.0%	9.3%	1.3%
	女性	454	9.5%	44.3%	24.2%	9.3%	1.8%	8.1%	2.9%
年齢別	18～34歳	88	9.1%	42.0%	20.5%	5.7%	4.5%	17.0%	1.1%
	35～64歳	365	8.5%	45.8%	25.5%	8.2%	1.6%	9.9%	0.5%
	65歳以上	301	9.3%	51.5%	17.9%	7.6%	4.3%	4.7%	4.7%



○全体：

最も多く回答されたのは「感じる」で47.6%、「大いに感じる」と合わせた割合は、56.5%となっています。

○時系列：

「取組みを知らない」と回答した割合は、令和2年度を上回った結果となっています。

○男女別：

「大いに感じる」「感じる」を合わせた割合は、男性が60.7%、女性が53.8%となり、男性の方がやや高い傾向が見られます。

○年齢別：

大きな違いは見られません。

本取組みが街頭犯罪抑止や交通事故防止に役立っていると感じる割合が高い結果となっておりますが、令和2年度に比べ「取組みを知らない」と回答した割合が多くなっております。今後は、新たな発信方法を取り入れるとともに、警察等関係機関や地域と連携し、防犯啓発及び交通安全教育・啓発等に取り組み、安全で安心なまちづくりを進めてまいります。