

平成26・27年度
第3回
城東区民モニターアンケート結果

「区の広報、窓口サービス、自転車マナーなど」



城東区マスコットキャラクター

「コスモちゃん」

平成27年12月

大阪市城東区役所

【1】調査の概要

1 調査の目的

城東区役所では「城東区に住んで良かったと思えるまちづくり」をめざし、地域福祉システムや防災・防犯対策、地域コミュニティの充実に努めています。

まちづくりを進めるにあたりましては、毎年その年の目標や重点的な取り組みを「運営方針」としてまとめ事業を行っています。

このアンケートは、区役所が行っている事業の成果や目標への達成状況についておたずねし、事業の効果や目標までの達成状況の現状把握の参考とするため、アンケートを実施します。

2 調査の実施状況

調査期間：平成27年8月21日～平成27年9月4日

方法：郵送及び電子申請アンケートシステム

対象：区民モニター登録者 347人

回答者数：302人（内訳：郵送 229人 電子申請 73人）

回答率：87.0%

3 区民モニター数及び回答者数

		区民モニター			回答者		
		男	女	計	男	女	計
計		141	206	347	124	178	302
年代別	20歳代以下	8	19	27	5	16	21
	30歳代	15	46	61	13	35	48
	40歳代	25	43	68	23	34	57
	50歳代	19	24	43	17	21	38
	60歳以上	74	74	148	66	72	138

参考：各設問のnについては、回答対象者、【 】については回答数です。

数値(%)は、各実数をもとに比例表示し、小数第2位を四捨五入しているため内訳の合計が全体の計に一致しないことがあります。

年齢については、平成27年4月1日を基準としています。

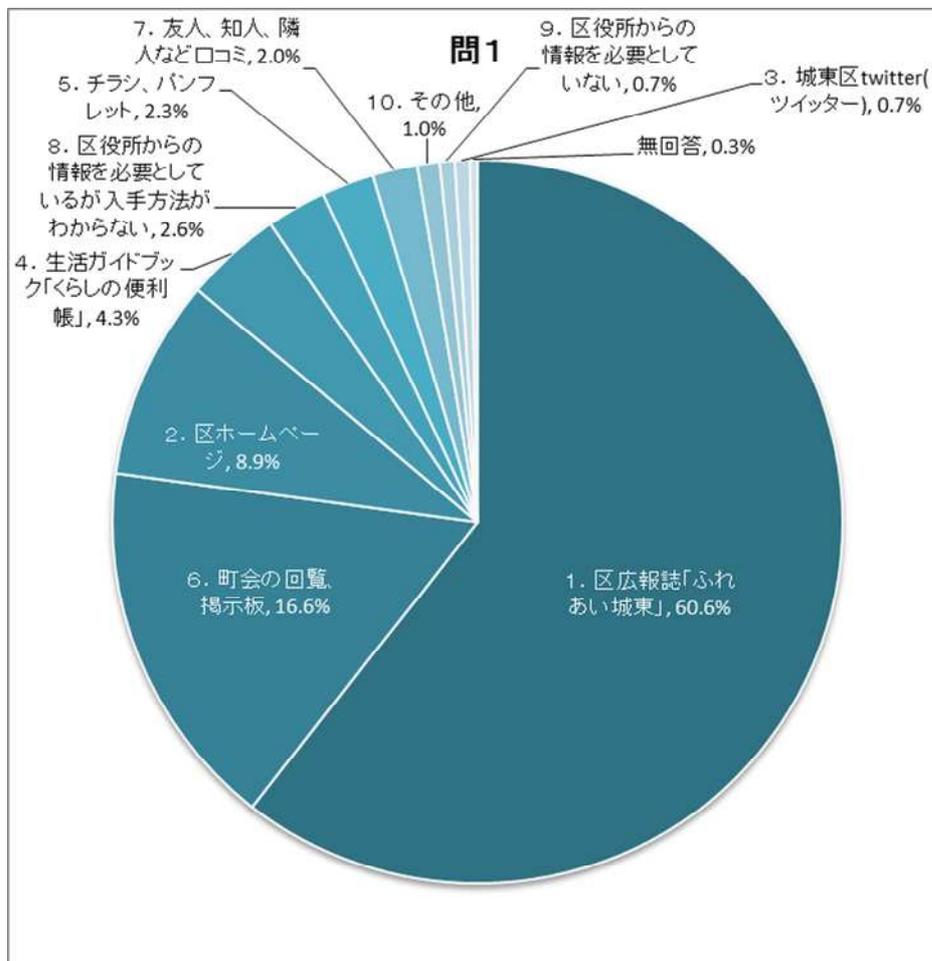
属性別傾向の考察において、サンプル数が少ないものや全体的傾向と差異がないものについてはコメントを割愛しました。

【2】調査結果の分析

問1 あなたは、区役所からの情報を主に何から入手していますか。（1つ選んでください）

1. 区広報誌「ふれあい城東」	60.6%	【183】
2. 区ホームページ	8.9%	【27】
3. 城東区 twitter(ツイッター)	0.7%	【2】
4. 生活ガイドブック「くらしの便利帳」	4.3%	【13】
5. チラシ、パンフレット	2.3%	【7】
6. 町会の回覧、掲示板	16.6%	【50】
7. 友人、知人、隣人など口コミ	2.0%	【6】
8. 区役所からの情報を必要としているが入手方法がわからない	2.6%	【8】
9. 区役所からの情報を必要としていない	0.7%	【2】
10. その他	1.0%	【3】
無回答	0.3%	【1】

n = 302



【全体的傾向】

区役所からの情報を主に何から入手していますかとたずねたところ、「区広報誌「ふれあい城東」」（60.6%）、「町会の回覧、掲示板」（16.6%）、「区ホームページ」（8.9%）が多い順となっています。

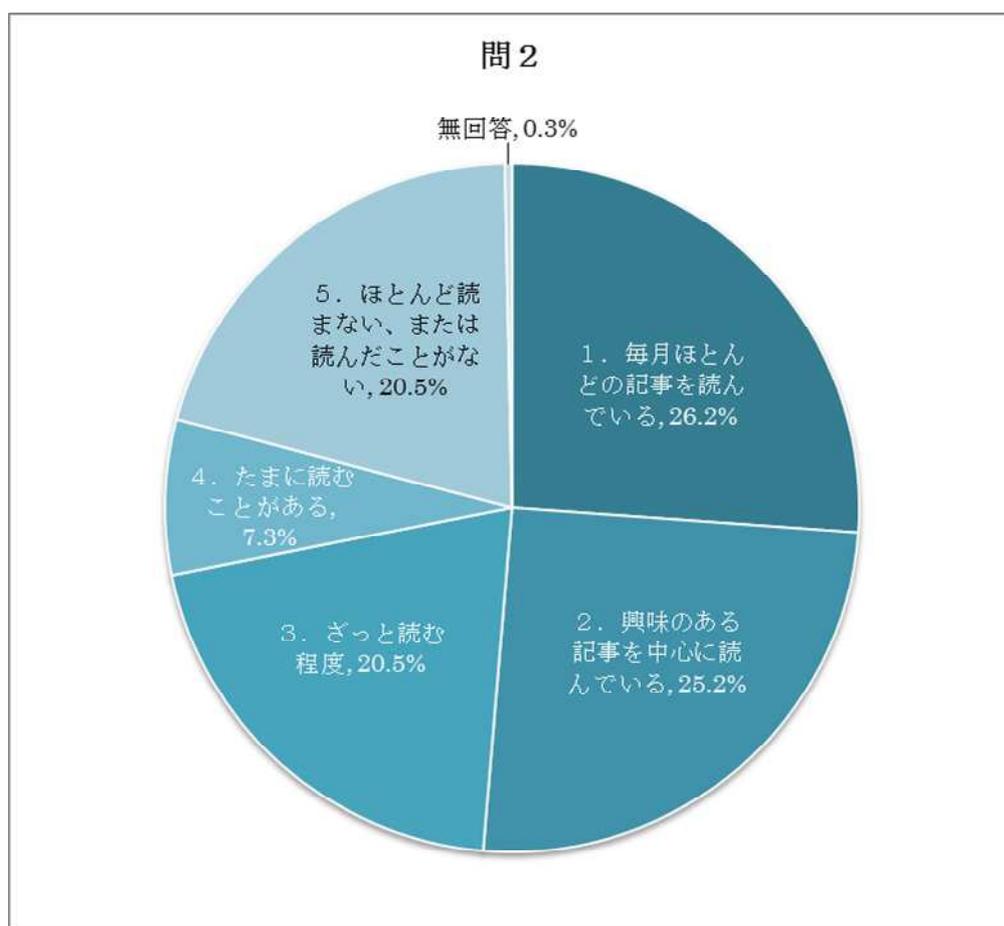
【属性別傾向】

年代別で見ると、20歳代以下では「区広報誌「ふれあい城東」」と答えた方の割合が他の年代に比べて非常に低い結果となっています（20歳代以下 19.0%、30歳代 50.0%、40歳代 57.9%、50歳代 63.2%、60歳以上 71.0%）。（別紙 第3回アンケート基礎データ参照）

問2 あなたは、区広報誌「ふれあい城東」をどの程度読んでいますか。（1つ選んでください）

1. 毎月ほとんどの記事を読んでいる	26.2%	【79】
2. 興味のある記事を中心に読んでいる	25.2%	【76】
3. ざっと読む程度	20.5%	【62】
4. たまに読むことがある	7.3%	【22】
5. ほとんど読まない、または読んだことがない	20.5%	【62】
無回答	0.3%	【1】

n = 302



【全体的傾向】

区広報誌「ふれあい城東」をどの程度読んでいますかとたずねたところ、「毎月ほとんどの記事を読んでいる」(26.2%)、「興味のある記事を中心に読んでいる」(25.2%)、「ざっと読む程度」(20.5%)をあわせると7割の方は、毎月読んでいるとなっています。しかし、2割の方は「ほとんど読まない、または読んだことがない」(20.5%)と答えています。

【属性別傾向】

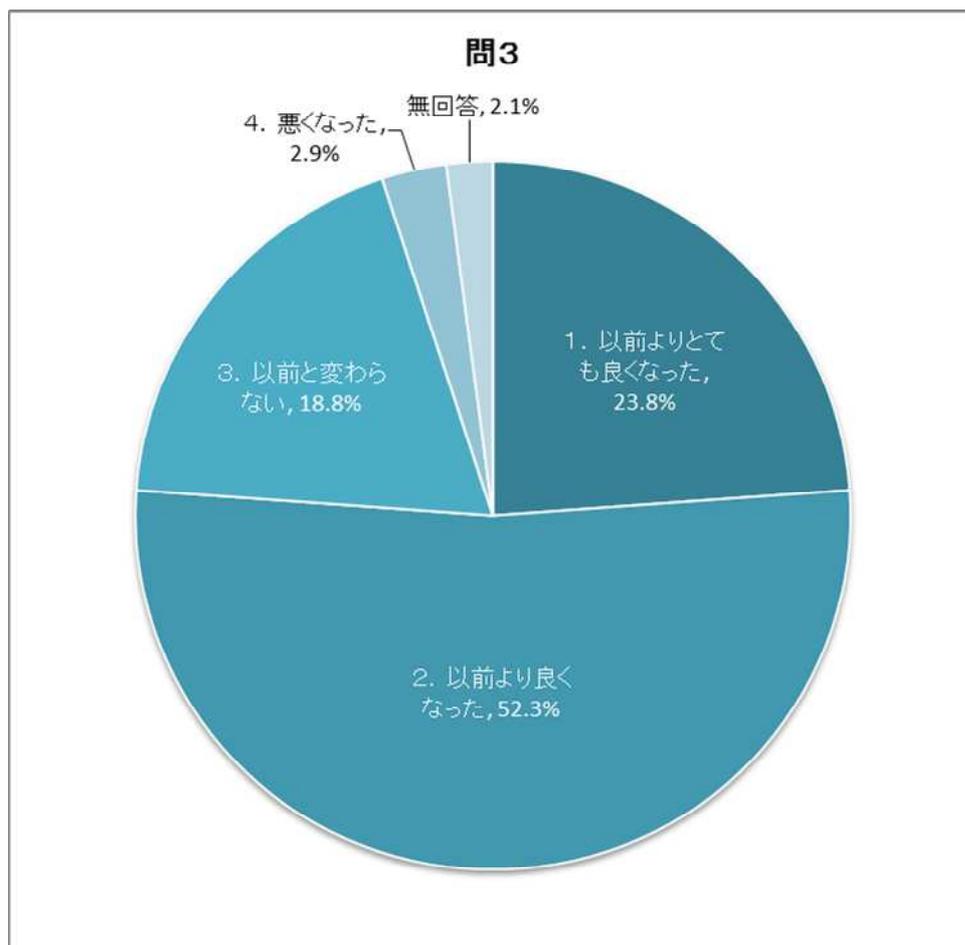
年代別でみると、20歳代以下、30歳代で「ほとんど読まない、または読んだことがない」と答えた方の割合が他の年代に比べて高い結果となっています(20歳代以下 47.6%、30歳代 35.4%、40歳代 24.6%、50歳代 18.4%、60歳以上 10.1%)。(別紙 第3回アンケート基礎データ参照)

問3 (問2で「1」～「4」と答えた方【239名】にお聞きしました。)

区の広報誌を今年5月からA4冊子版の広報誌にリニューアルしました。新しい広報誌についてどのように感じていますか。(1つ選んでください)

1. 以前よりとても良くなった	23.8%	【57】
2. 以前より良くなった	52.3%	【125】
3. 以前と変わらない	18.8%	【45】
4. 悪くなった	2.9%	【7】
無回答	2.1%	【5】

n = 239



【全体的傾向】

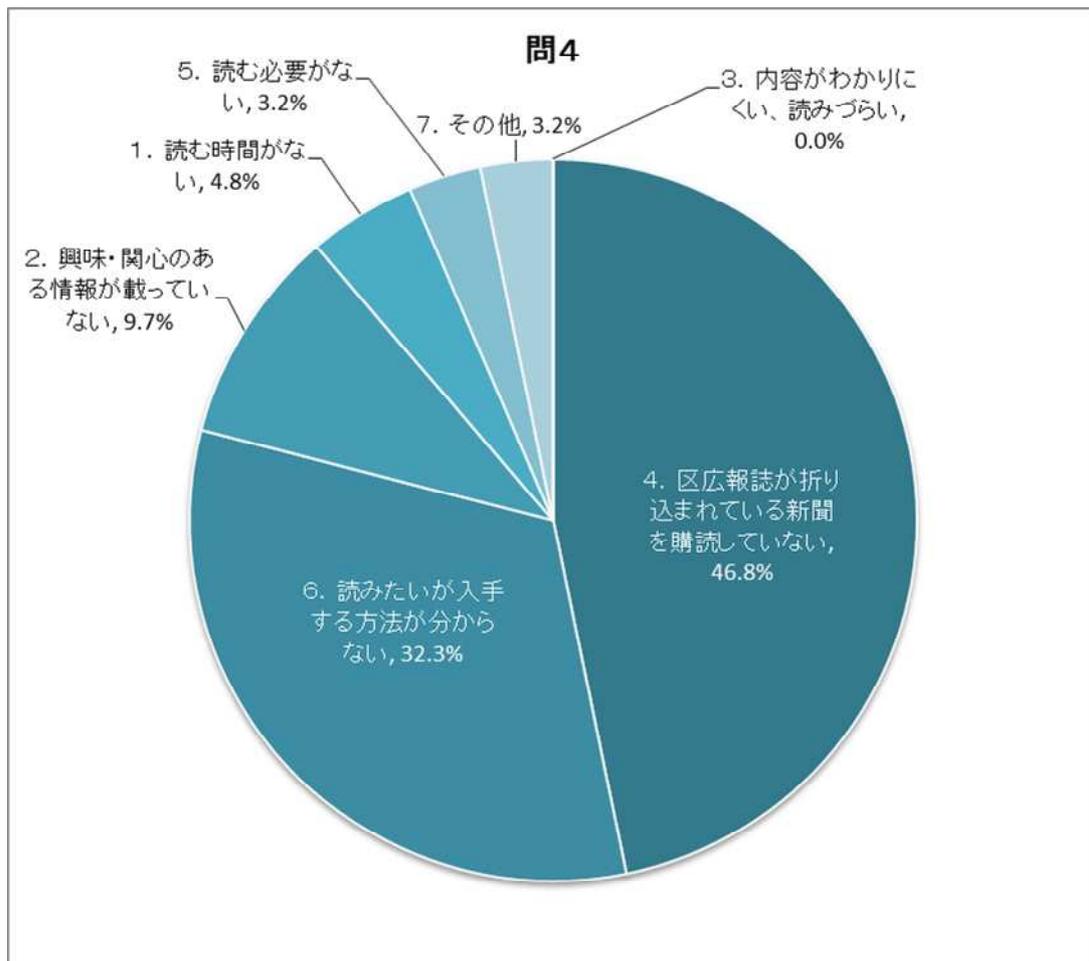
新しい広報誌についてどのように感じますかとたずねたところ、「以前より良くなった」(52.3%)が最も高く、「以前よりとても良くなった」(23.8%)をあわせると7割以上の方(76.1%)が良くなったと答えています。

問4 (問2で「5」と答えた方【62名】にお聞きしました。)

区広報誌を読まない理由は何ですか。(1つ選んでください)

1. 読む時間がない	4.8%	【3】
2. 興味・関心のある情報が載っていない	9.7%	【6】
3. 内容がわかりにくい、読みづらい	0.0%	【0】
4. 区広報誌が折り込まれている新聞を購読していない	46.8%	【29】
5. 読む必要がない	3.2%	【2】
6. 読みたいが入手する方法が分からない	32.3%	【20】
7. その他	3.2%	【2】

n = 62



【全体的傾向】

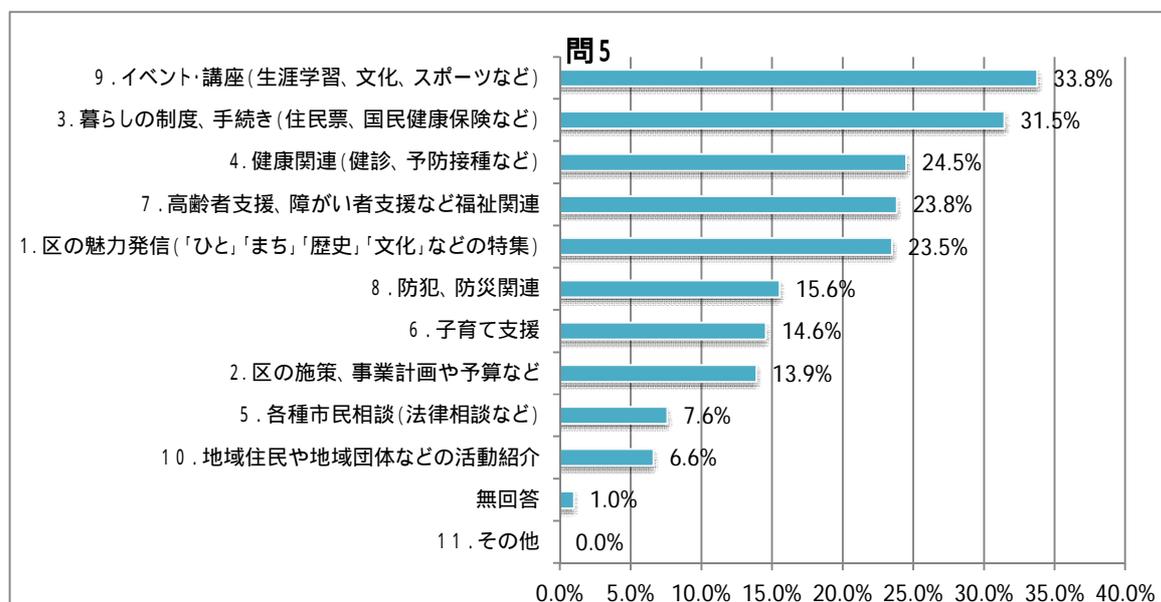
区広報誌を読まない理由についてたずねたところ、約半数の方は「区広報誌が折り込まれている新聞を購読していない」(46.8%)と答え、3割の方が「読みたいが入手する方法が分からない」(32.3%)と答えています。

問5 区広報誌で、充実してほしい内容はどれですか。（主なもの2つまで選んでください）

1. 区の魅力発信（「ひと」「まち」「歴史」「文化」などの特集）	23.5%	【71】
2. 区の施策、事業計画や予算など	13.9%	【42】
3. 暮らしの制度、手続き（住民票、国民健康保険など）	31.5%	【95】
4. 健康関連（健診、予防接種など）	24.5%	【74】
5. 各種市民相談（法律相談など）	7.6%	【23】
6. 子育て支援	14.6%	【44】
7. 高齢者支援、障がい者支援など福祉関連	23.8%	【72】
8. 防犯、防災関連	15.6%	【47】
9. イベント・講座（生涯学習、文化、スポーツなど）	33.8%	【102】
10. 地域住民や地域団体などの活動紹介	6.6%	【20】
11. その他	0%	【0】
無回答	1.0%	【3】

n = 302

回答総数【593】



【全体的傾向】

区広報誌で、充実してほしい内容はどれですかとたずねたところ、「イベント・講座（生涯学習、文化、スポーツなど）」（33.8%）、「暮らしの制度、手続き（住民票、国民健康保険など）」（31.5%）、「健康関連（健診、予防接種など）」（24.5%）、「高齢者支援、障がい者支援など福祉関連」（23.8%）、「区の魅力発信（「ひと」「まち」「歴史」「文化」などの特集）」（23.5%）が多い順となっています。

【属性別傾向】

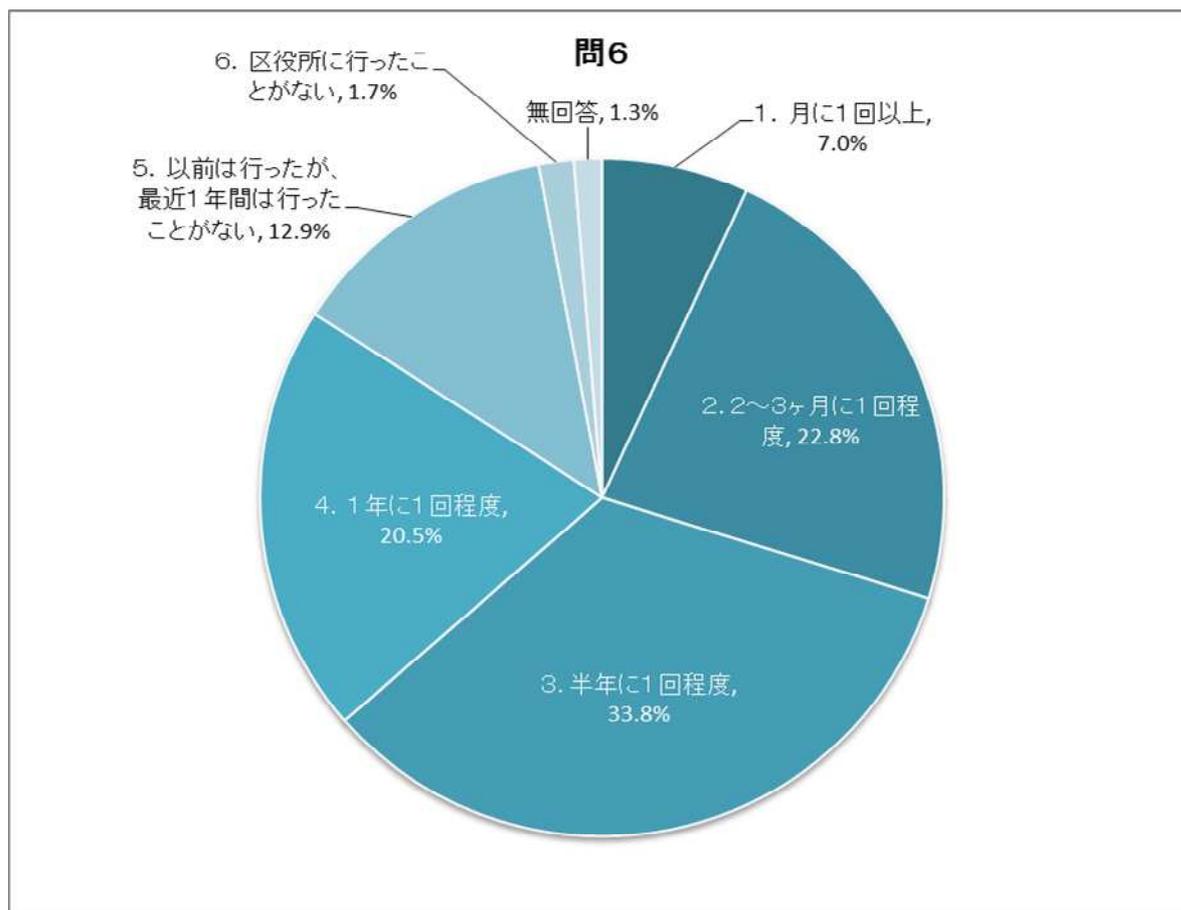
年代別で特徴的なところは、30歳代で「子育て支援」（20歳代以下 28.6%、30歳代 45.8%、40歳代 15.8%、50歳代 2.6%、60歳以上 4.3%）、40歳代で「健康関連（健診、予防接種など）」（20歳代以下 4.8%、30歳代 37.5%、40歳代 36.8%、50歳代 21.1%、60歳以上 18.8%）、60歳以上では「高齢者支援、障がい者支援など福祉関連」（20歳代以下 0%、30歳代 6.3%、40歳代 10.5%、50歳代 26.3%、60歳以上 38.4%）が高い比率となっています。（別紙 第3回アンケート基礎データ参照）

問6 この1年の間に区役所にどれくらい来庁されたことがありますか。

(1つ選んでください)

1.月に1回以上	7.0%	【21】
2.2~3ヶ月に1回程度	22.8%	【69】
3.半年に1回程度	33.8%	【102】
4.1年に1回程度	20.5%	【62】
5.以前は行ったが、最近1年間は行ったことがない	12.9%	【39】
6.区役所に行ったことがない	1.7%	【5】
無回答	1.3%	【4】

n = 302



【全体的傾向】

この1年の間に区役所にどれくらい来庁されたことがあるかについてたずねたところ、「半年に1回程度」(33.8%)が最も高く、「2~3ヶ月に1回程度」(22.8%)、「1年に1回程度」(20.5%)、「月に1回以上」(7.0%)をあわせると、8割強の方(84.1%)は、この1年間に区役所に来庁されたことがあることがわかりました。

問7 (問6で「1」～「4」と答えた方【254名】にお聞きしました。)

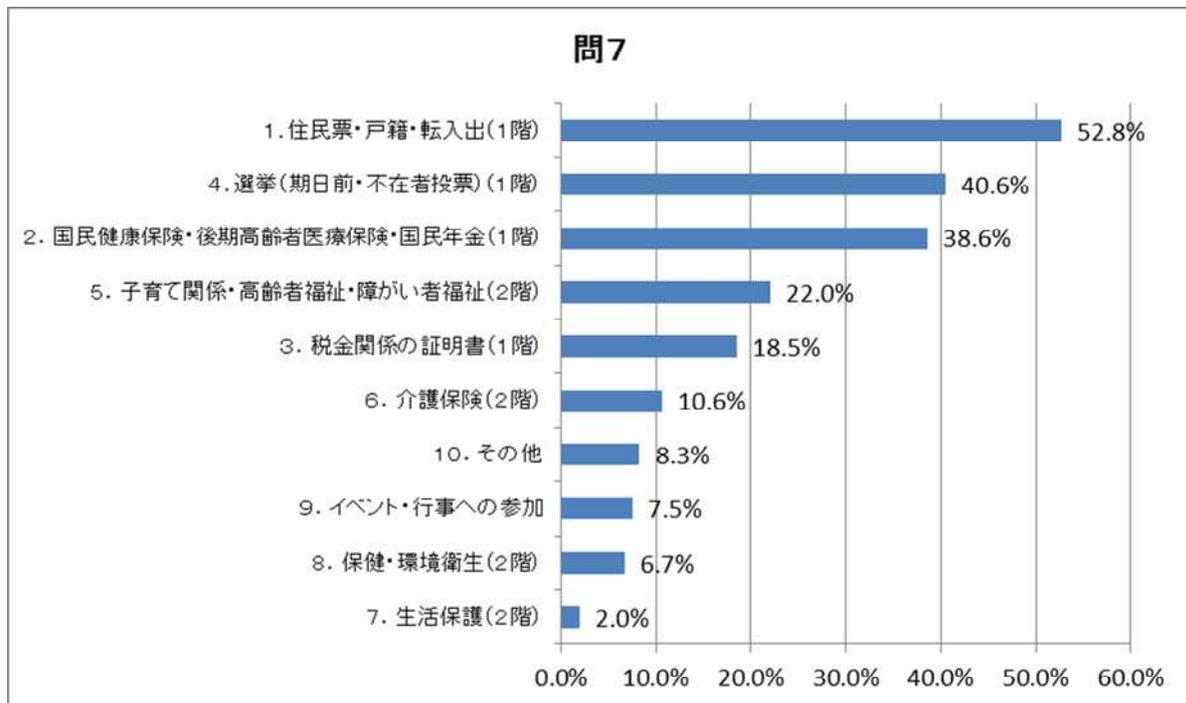
区役所にどのようなご用件で来られましたか。(主なもの3つまで選んでください)

(直近に区役所へ来られた状況をお答えください。)

1. 住民票・戸籍・転入出(1階)	52.8%	【134】
2. 国民健康保険・後期高齢者医療保険・国民年金(1階)	38.6%	【98】
3. 税金関係の証明書(1階)	18.5%	【47】
4. 選挙(期日前・不在者投票)(1階)	40.6%	【103】
5. 子育て関係・高齢者福祉・障がい者福祉(2階)	22.0%	【56】
6. 介護保険(2階)	10.6%	【27】
7. 生活保護(2階)	2.0%	【5】
8. 保健・環境衛生(2階)	6.7%	【17】
9. イベント・行事への参加	7.5%	【19】
10. その他	8.3%	【21】

n = 254

回答総数【527】



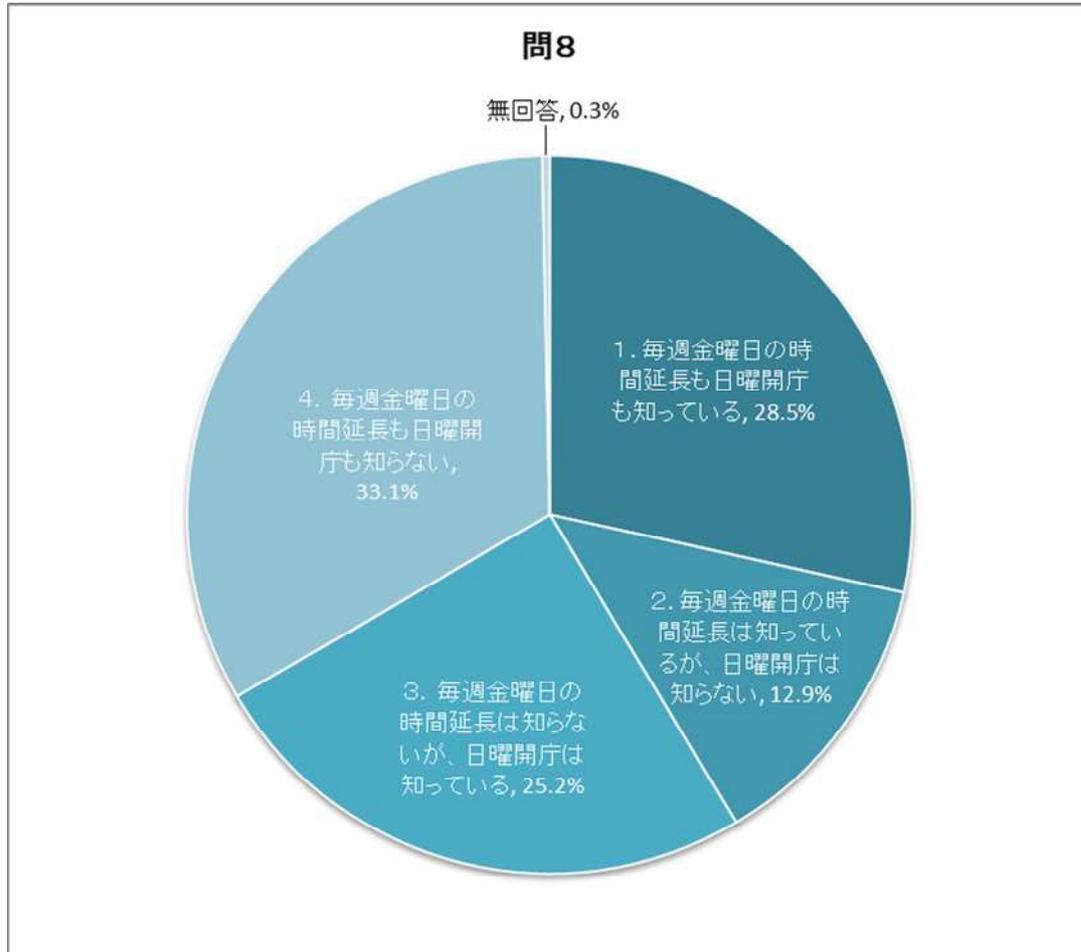
【全体的傾向】

この1年の間に区役所に来庁された方(問6で「1」～「4」と答えた方)に、どのような用件で来られましたかとたずねたところ、「住民票・戸籍・転入出(1階)」(52.8%)が最も多く、2番目に「選挙(期日前・不在者投票)(1階)」(40.6%)、3番目に「国民健康保険・後期高齢者医療保険・国民年金(1階)」(38.6%)となっています。

問8 あなたは、区役所で金曜日の時間延長（19時まで）や日曜開庁（第4日曜日）を行っていることを知っていますか。（1つ選んでください）

1. 毎週金曜日の時間延長も日曜開庁も知っている	28.5%	【86】
2. 毎週金曜日の時間延長は知っているが、日曜開庁は知らない	12.9%	【39】
3. 毎週金曜日の時間延長は知らないが、日曜開庁は知っている	25.2%	【76】
4. 毎週金曜日の時間延長も日曜開庁も知らない	33.1%	【100】
無回答	0.3%	【1】

n = 302



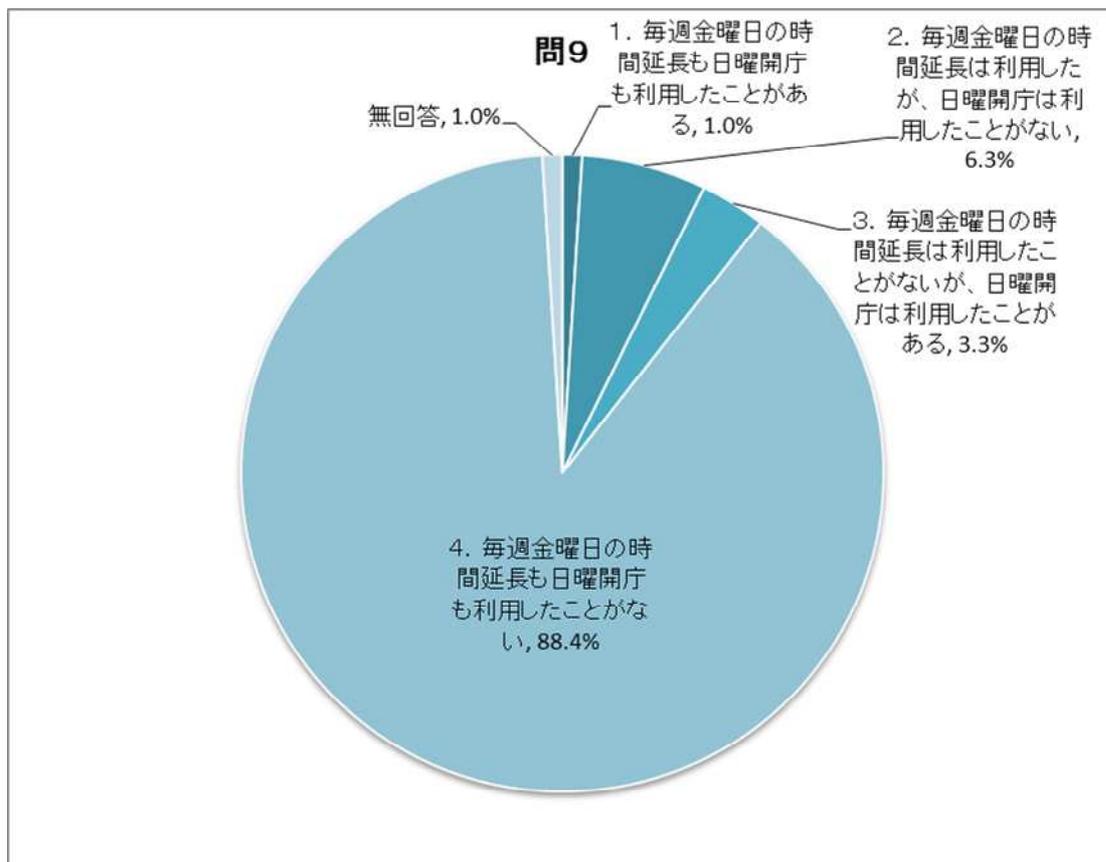
【全体的傾向】

区役所で金曜日の時間延長（19時まで）や日曜開庁（第4日曜日）を行っていることを知っていますかとたずねたところ、3割の方（28.5%）は「時間延長と日曜開庁の両方を知っている」と答えています。また、2割強の方（25.2%）は「日曜開庁のみ知っている」と答え、1割の方（12.9%）は「金曜日の時間延長のみ知っている」と答えています。

また、3割以上の方（33.1%）は金曜日の時間延長と日曜開庁の両方知らないと答えています。

問9 あなたは、ここ1年間で金曜日の時間延長(19時まで)や日曜開庁(第4日曜日)を利用したことがありますか。(1つ選んでください)

- | | | |
|---|-------|-------|
| 1. 毎週金曜日の時間延長も日曜開庁も利用したことがある | 1.0% | 【3】 |
| 2. 毎週金曜日の時間延長は利用したが、日曜開庁は利用したことがない | 6.3% | 【19】 |
| 3. 毎週金曜日の時間延長は利用したことがないが、日曜開庁は利用したことがある | 3.3% | 【10】 |
| 4. 毎週金曜日の時間延長も日曜開庁も利用したことがない | 88.4% | 【267】 |
| 無回答 | 1.0% | 【3】 |
- n = 302



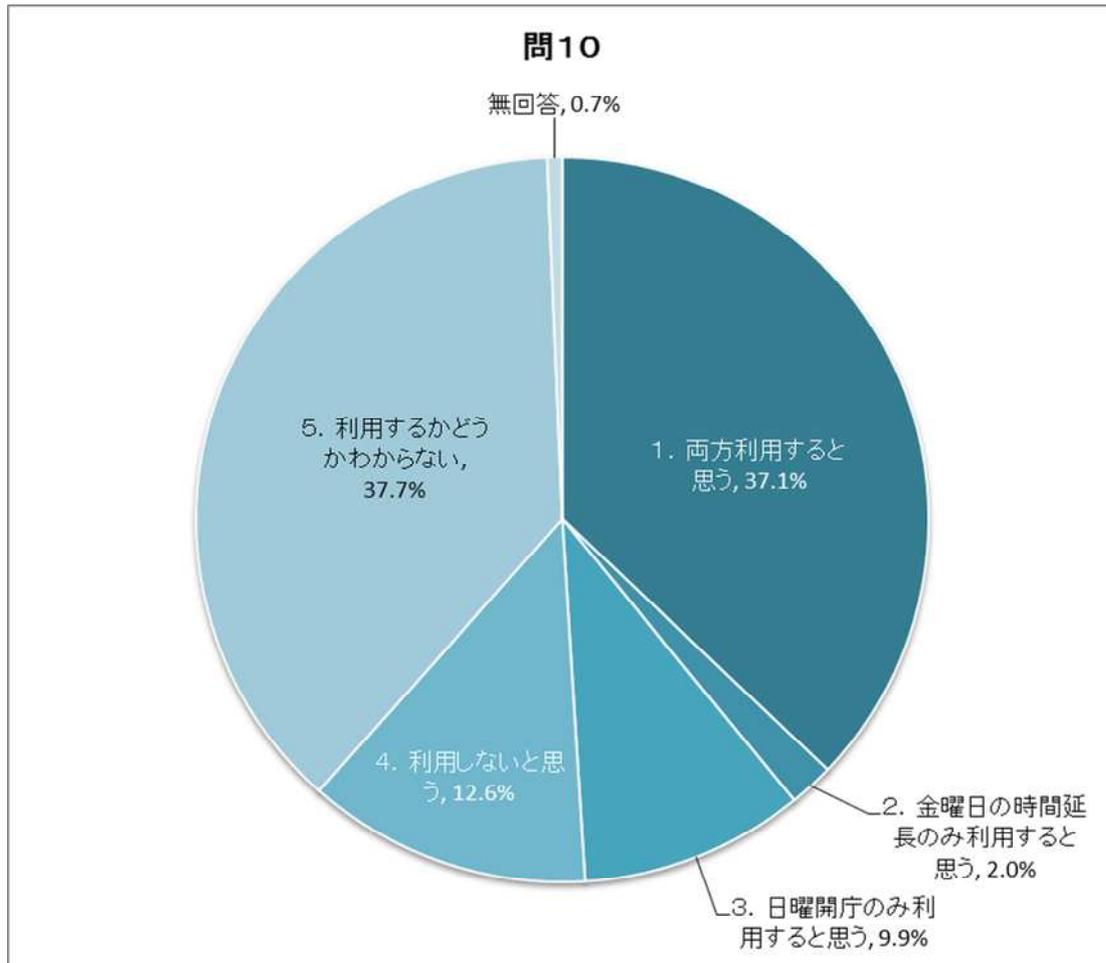
【全体的傾向】

ここ1年間で金曜日の時間延長(19時まで)や日曜開庁(第4日曜日)を利用したことがありますかとたずねたところ、9割の方は金曜日の時間延長、日曜開庁どちらも利用したことがないと答えています。

問10 あなたは、今後、金曜日の時間延長（19時まで）や日曜開庁（第4日曜日）を利用したいと思いますか。（1つ選んでください）

1. 両方利用すると思う	37.1%	【112】
2. 金曜日の時間延長のみ利用すると思う	2.0%	【6】
3. 日曜開庁のみ利用すると思う	9.9%	【30】
4. 利用しないと思う	12.6%	【38】
5. 利用するかどうかわからない	37.7%	【114】
無回答	0.7%	【2】

n = 302



【全体的傾向】

今後、金曜日の時間延長（19時まで）や日曜開庁（第4日曜日）を利用したいと思いますかとたずねたところ、「両方利用すると思う」（37.1%）、「金曜日の時間延長のみ利用すると思う」（2.0%）、「日曜開庁のみ利用すると思う」（9.9%）をあわせた5割の方（49.0%）は、どちらかは利用すると思うと答えています。また、4割の方は「利用するかどうかわからない」と答えています。

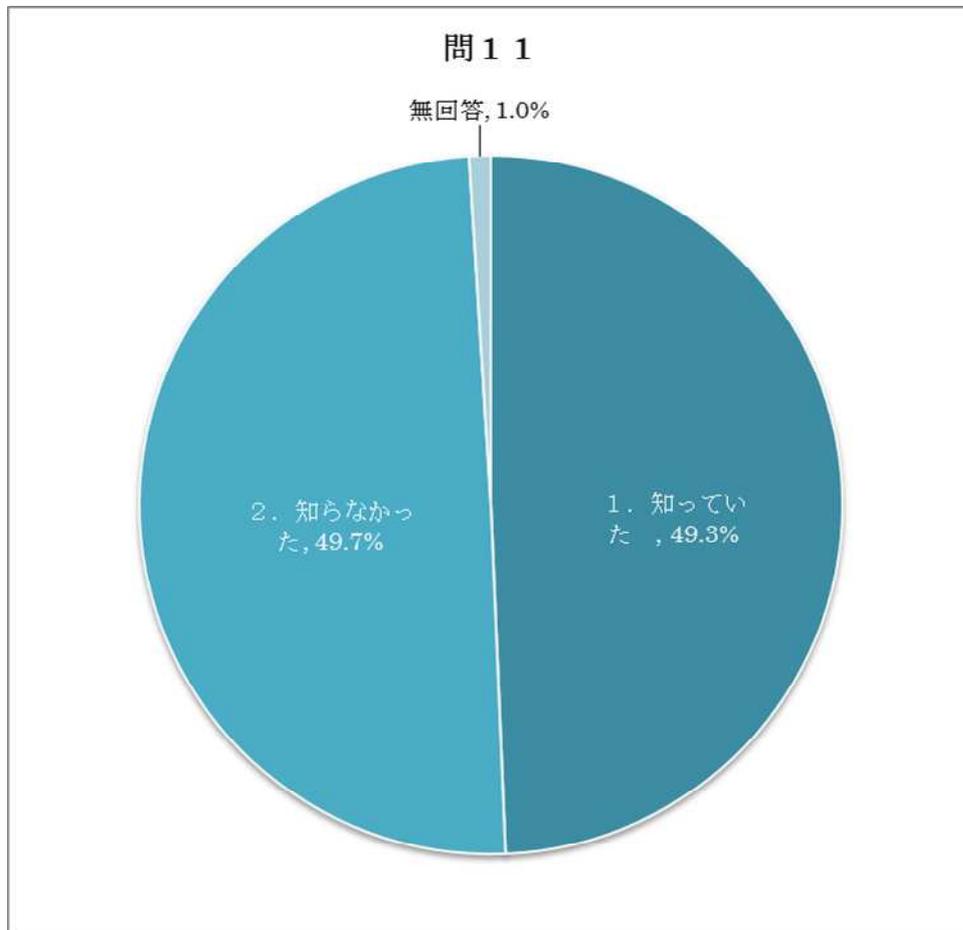
【属性別傾向】

年代別で見ると、20歳代以下、30歳代で「両方利用すると思う」と答えた方の割合が高い結果となっています。（20歳代以下 66.7%、30歳代 52.1%、40歳代 31.6%、50歳代 47.4%、60歳以上 26.8%）。（別紙 第3回アンケート基礎データ参照）

問 1 1 現在建築中の城東区役所新庁舎が平成 28 年 1 月末に完成（予定）しますが、そのことを知っていましたか。（1つ選んでください）

1. 知っていた	49.3%	【149】
2. 知らなかった	49.7%	【150】
無回答	1.0%	【3】

n = 302



【全体的傾向】

現在建築中の城東区役所新庁舎が平成 28 年 1 月末に完成（予定）しますが、そのことを知っていましたかとたずねたところ、5 割の方は「知っていた」（49.3%）と答えています。