

平成 30 年度 区民アンケート報告書

「区政についての区民評価」



北区のマスコットキャラクター
のんちゃん　すーちゃん

大阪市 北区役所

1 調査の概要

(1) 調査の目的

北区役所では、「誰もが安全で安心して暮らせるまちづくり」・「教育環境の充実」・「市政改革プラン 2.0 に基づく取組等」の項目を設定し、平成 30 年度北区運営方針を作成しました。

今回のアンケートは、区役所窓口での応対や情報発信等について、区民の皆さんに評価していただくことを目的として実施しました。

(2) 調査の実施状況

- ①調査期間 平成30年12月17日(月)～平成31年1月10日(木)
- ②方 法 調査票を発送し、郵便で回収
- ③対 象 住民基本台帳から無作為抽出した18歳以上の北区民2,000人
- ④回 答 数 702人
- ⑤回 答 率 35.1%

年齢 男女	回答者数				
	男	女	その他	無回答	合計
	267	417	9	9	702
18歳～19歳	2	1	1	0	4
20歳～29歳	21	33	1	0	55
30歳～39歳	40	70	1	1	112
40歳～49歳	50	92	2	2	146
50歳～59歳	45	68	3	1	117
60歳～69歳	55	64	1	3	123
70歳～79歳	39	59	0	0	98
80歳以上	15	30	0	2	47

(3) 本報告書の見方

- ・調査結果は、「区民全体の状況」を示すものではなく、あくまで本アンケートの回答者の回答状況にとどまります。
- ・集計結果の構成比はすべて、小数点第2位を四捨五入しています。このため、構成比の合計が 100.0% にならない場合があります。
- ・全体的傾向の考察において、各質問に対する結果をコメントしていますが、標記を一部省略している場合があります。

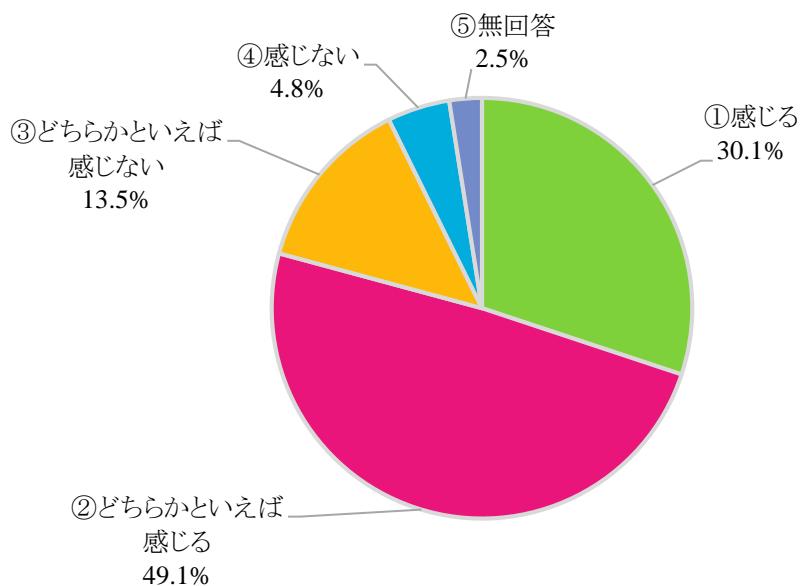
2 調査の結果

【窓口応対・情報発信・活動支援について】

北区役所では、区民の満足度向上のために、職員の接遇研修や、市政に関する情報発信の強化、様々な活動支援をおこなっています。

問1) 北区役所において、来庁者への案内サービスや窓口での対応が良いと感じますか？

①感じる	211	30.1%
②どちらかといえば感じる	345	49.1%
③どちらかといえば感じない	95	13.5%
④感じない	34	4.8%
⑤無回答	17	2.5%
合計	702	100.0%

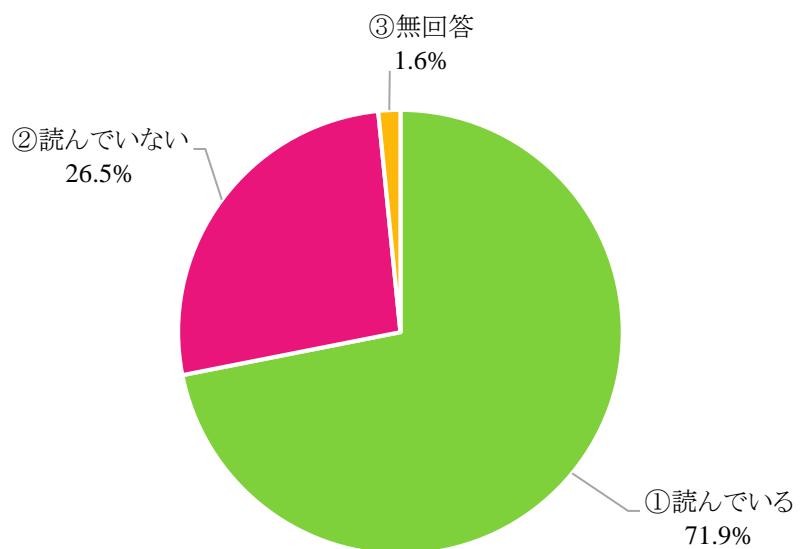


【全体的傾向】

来庁者への案内サービスや窓口での対応が良いと感じるかどうか尋ねたところ、「どちらかといえば感じる」が 49.1%と最も高く、「感じる」の 30.1%と合わせると『感じる』が8割近く(79.2%)となっている。

問2) 北区役所から全戸配布している広報紙「わがまち北区」を読んでいますか？

①読んでいる	505	71.9%
②読んでいない	186	26.5%
③無回答	11	1.6%
合計	702	100.0%



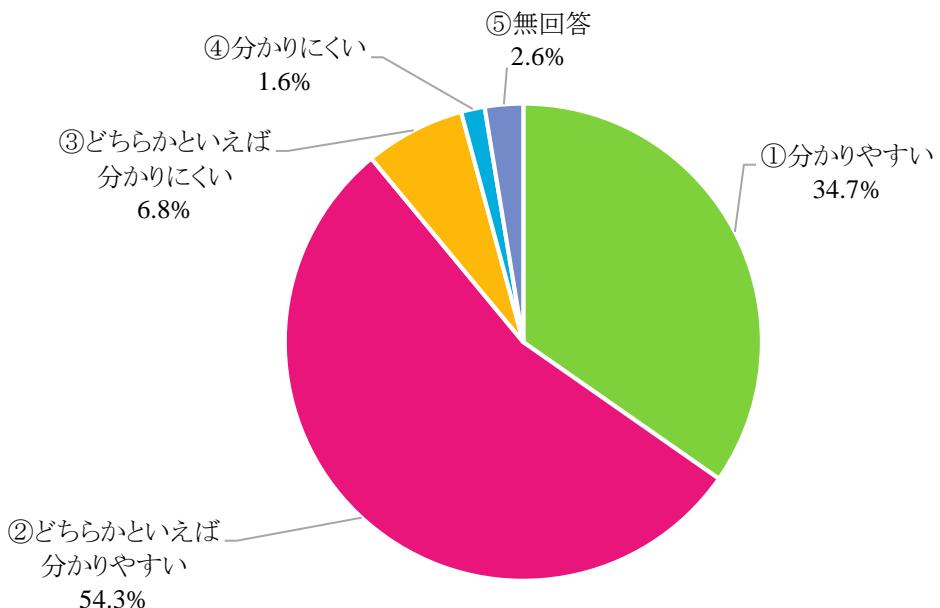
【全体的傾向】

広報紙「わがまち北区」を読んでいるかどうか尋ねたところ、「読んでいる」が 71.9%と圧倒的多数となっている。

問3) ☆問2で「1」と回答された方へお伺いします。

「わがまち北区」の内容は、分かりやすいと思いますか？

①分かりやすい	175	34.7%
②どちらかといえば分かりやすい	274	54.3%
③どちらかといえば分かりにくい	35	6.8%
④分かりにくい	8	1.6%
⑤無回答	13	2.6%
合計	505	100.0%



【全体的傾向】

問2で「読んでいる」と回答した方に、「わがまち北区」の内容が分かりやすいかどうか尋ねたところ、「どちらかといえば分かりやすい」が54.3%と最も高く、「分かりやすい」の34.7%と合わせると『分かりやすい』が9割近く(89.0%)となっている。

問4) ☆問2で「1」または「2」と回答された方へお伺いします。

広報紙「わがまち北区」の記事で充実してほしいと思うものは何ですか？

(3つまで回答可)

①防災に関する情報	410
②防犯に関する情報	229
③子育てに関する情報	125
④教育、小中学校に関する情報	70
⑤高齢者支援、障がい者支援など福祉に関する情報	168
⑥暮らしの制度や手続きに関する情報	224
⑦健康診断や予防接種、健康づくりなど健康に関する情報	166
⑧区役所や区内施設で開催されるイベント・講座などの情報	116
⑨盆踊りなどの地域のイベントや活動に関する情報	56
⑩市長方針や大阪市の事業などの情報	36
⑪北区区政方針や事業計画などの情報	40
⑫区長コラムなどの企画・連載記事	9
⑬今までよい	17
⑭特ない	35
⑮その他	6
⑯無回答	25
合計	1,732

【全体的傾向】

問2で「読んでいる」または「読んでいない」と回答した方に、広報紙「わがまち北区」の記事で充実してほしいと思うものを尋ねたところ、「防災に関する情報」が410件と最も高く、次いで、「防犯に関する情報」229件、「暮らしの制度や手続きに関する情報」224件となっている。

問 5) 北区役所が発信する情報を入手する方法として、日頃から利用されているものを選んでください。(複数回答可)

①広報紙「わがまち北区」	472
②北区役所ホームページ	125
③北区役所ツイッター	11
④北区役所フェイスブック	7
⑤北区役所インスタグラム	2
⑥北区役所ユーチューブ	1
⑦区役所などにあるチラシ	64
⑧地域(街中)の広報板	87
⑨区役所や駅などにある掲示板のポスター	79
⑩どれも利用していない	122
⑪その他	13
⑫無回答	9
合計	992

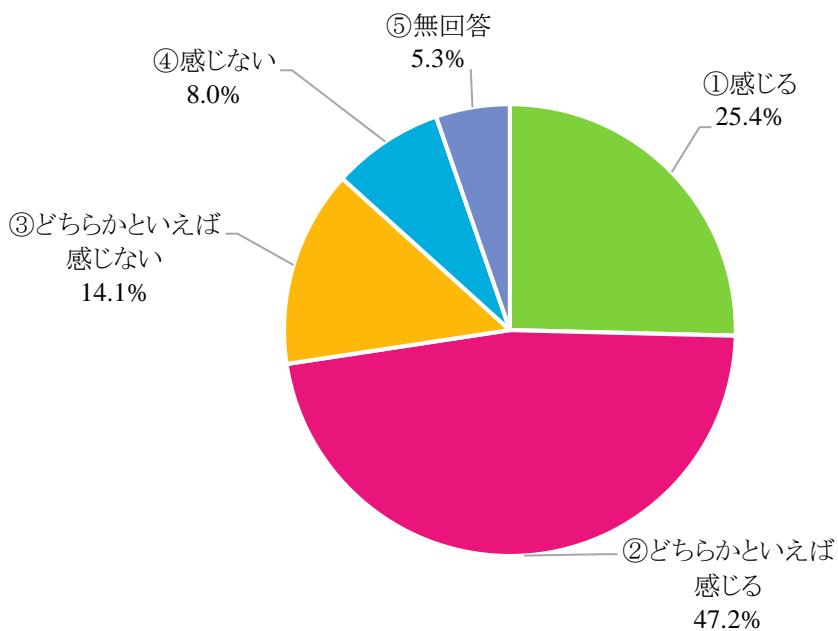
【全体的傾向】

北区役所が発信する情報を入手する方法として、日頃から利用されているものを尋ねたところ、「広報紙「わがまち北区」」が 472 件と最も高く、次いで、「北区役所ホームページ」 125 件、「どれも利用していない」が 122 件となっている。

問 6) 北区役所では、部活動への講師派遣や芸術鑑賞会の実施など、区内の小中学校の教育環境向上のための支援や、歴史まちあるき、区民スポーツ大会の開催など「生涯学習」の機会の提供をおこなっています。

これらの取り組みが、子どもたちの健やかな成長や、区民の学び・いきがいにつながると感じますか？

①感じる	179	25.4%
②どちらかといえば感じる	331	47.2%
③どちらかといえば感じない	99	14.1%
④感じない	56	8.0%
⑤無回答	37	5.3%
合計	702	100.0%



【全体的傾向】

区内の小中学校の教育環境向上のための支援や、歴史まちあるき、区民スポーツ大会の開催など「生涯学習」の機会の提供などの取り組みが、子どもたちの健やかな成長や区民の学び・いきがいにつながると感じているかどうか尋ねたところ、「どちらかといえば感じる」が 47.2%と最も高く、「感じる」の 25.4%と合せると7割強(72.6%)が『感じる』と回答している。

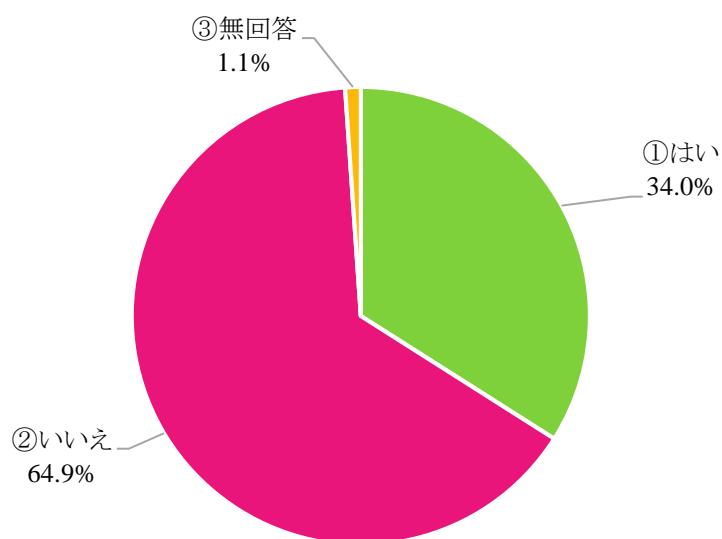
また、『感じない』(「どちらかといえば感じない」、「感じない」の合計)は2割強(22.1%)となって いる。

【地域コミュニティについて】

北区役所では、新しい地域自治の仕組みである地域活動協議会の形成および運営支援のため、「北区 まちづくりセンター」を設置し、地域の皆様の活動支援をおこなっています。

問 7) あなたは、地域の行事や活動に参加、もしくは行ったことはありますか？

①はい	239	34.0%
②いいえ	455	64.9%
③無回答	8	1.1%
合計	702	100.0%

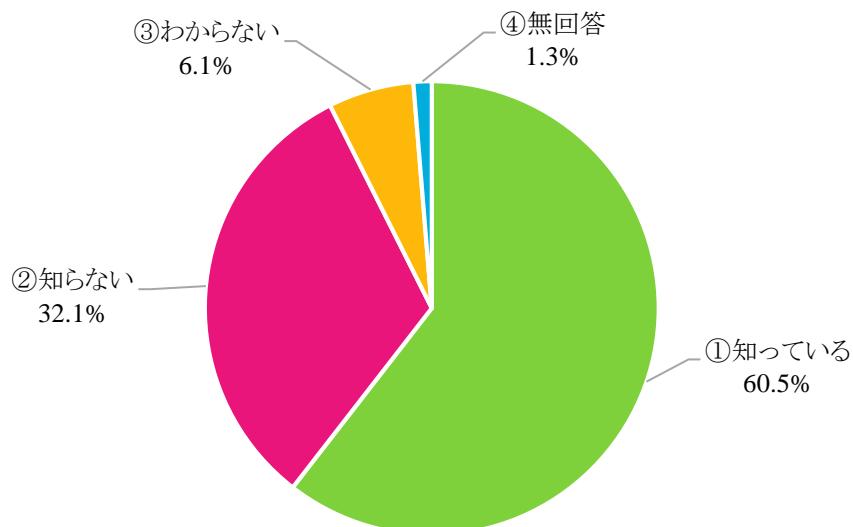


【全体的傾向】

地域の行事や活動に参加、もしくは行ったことがあるかどうか尋ねたところ、「いいえ」が 64.9% と、「はい」の 34.0% を大きく上回る結果となっている。

問 8) 北区役所では、地域活動を広く区民に周知するため、広報紙「わがまち北区」や、区役所ホームページ、フェイスブック、広報板等により情報発信を行っていますがご存知ですか？

①知っている	425	60.5%
②知らない	225	32.1%
③わからない	43	6.1%
④無回答	9	1.3%
合計	702	100.0%



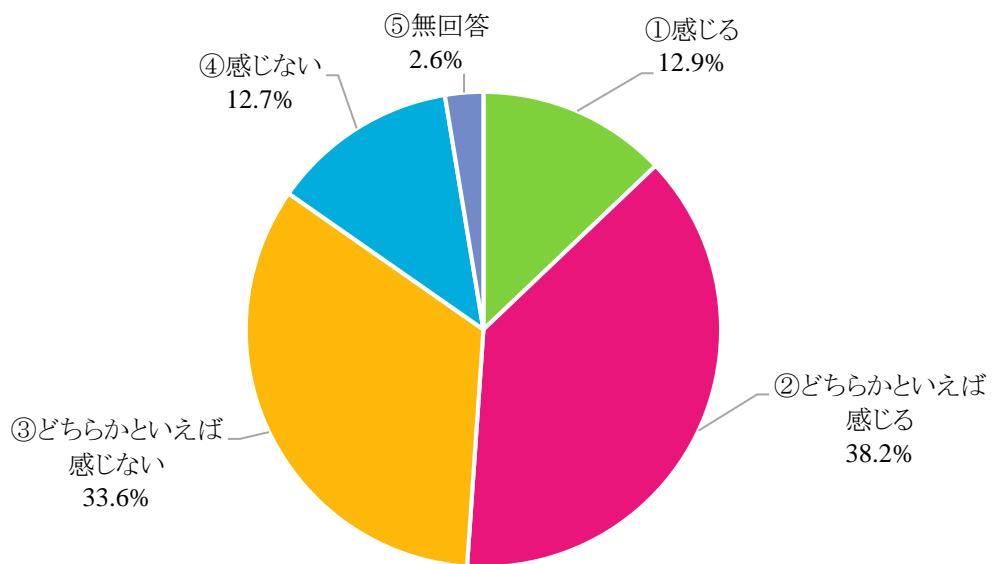
【全体的傾向】

北区役所が、地域活動を広く区民に周知するため、広報紙「わがまち北区」や、区役所ホームページ、フェイスブック、広報板等により情報発信を行っていることを知っているかどうか尋ねたところ、「知っている」が 60.5%と、「知らない」の 32.1%を大きく上回る結果となっている。

問9) ★問8で「1」と回答された方へお伺いします。

あなたは、これらの情報をご覧になられて、地域活動に参加してみたいと感じましたか？

①感じる	55	12.9%
②どちらかといえば感じる	162	38.2%
③どちらかといえば感じない	143	33.6%
④感じない	54	12.7%
⑤無回答	11	2.6%
合計	425	100.0%

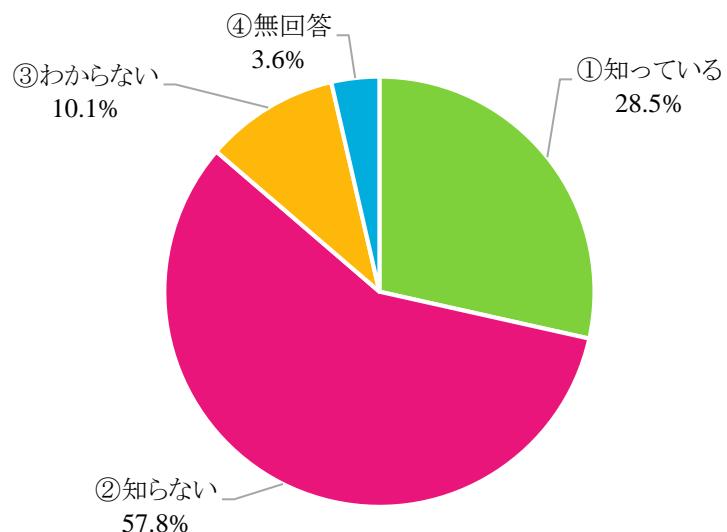


【全体的傾向】

問8で「知っている」と回答した方に、地域活動に参加してみたいと感じるかどうか尋ねたところ、「どちらかといえば感じる」が38.2%と最も高く、「感じる」の12.9%と合わせると5割強(51.1%)が『感じる』と回答している。

問 10) 北区内には、おおむね小学校区の範囲で地域団体や企業などが集まり、18 の「地域活動協議会」が設立されています。この「地域活動協議会」が防災訓練や高齢者の健康教室、盆踊り等、住みよいまちづくりのため様々な事業に取り組んでいることをご存知ですか？

①知っている	200	28.5%
②知らない	406	57.8%
③わからない	71	10.1%
④無回答	25	3.6%
合計	702	100.0%



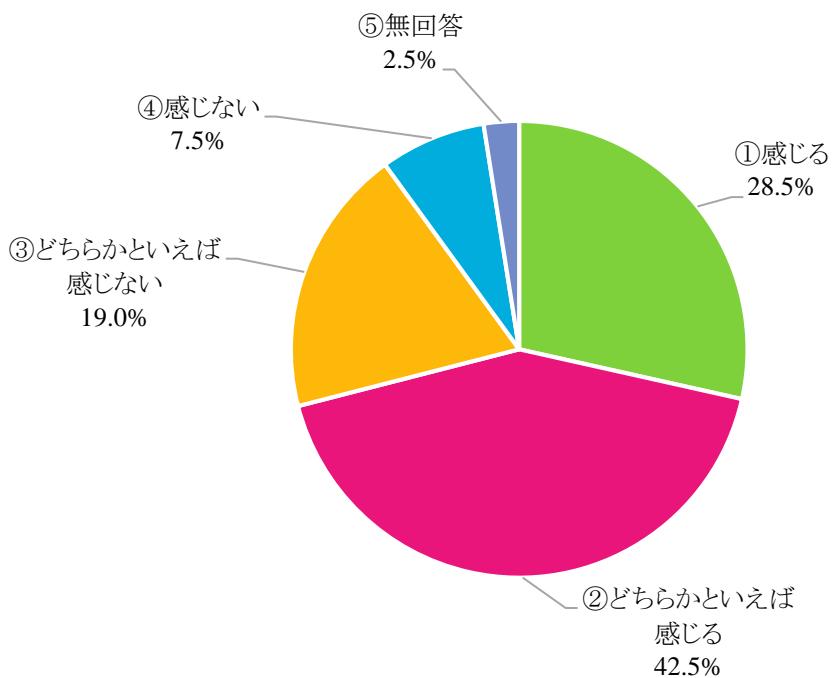
【全体的傾向】

「地域活動協議会」が防災訓練や高齢者の健康教室、盆踊り等、住みよいまちづくりのため様々な事業に取り組んでいることを知っているかどうか尋ねたところ、「知らない」が 57.8%と、「知っている」の 28.5%を上回る結果となっている。

問 11) ☆問10で「1」と回答された方へお伺いします。

あなたは、お住まいの地域の地域活動協議会が、地域課題の解決やまちづくりに自律的に取り組んでいると感じますか？

①感じる	57	28.5%
②どちらかといえば感じる	85	42.5%
③どちらかといえば感じない	38	19.0%
④感じない	15	7.5%
⑤無回答	5	2.5%
合計	200	100.0%



【全体的傾向】

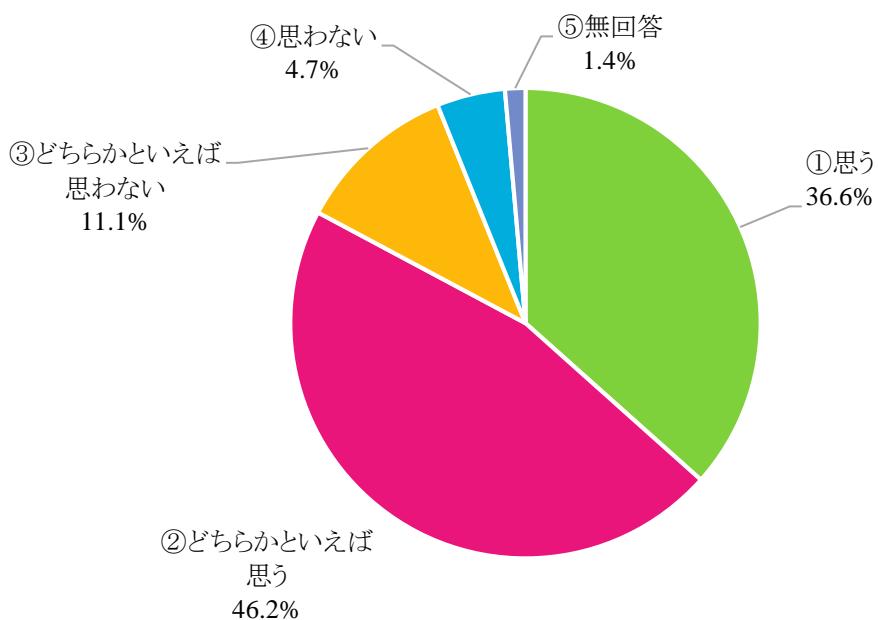
問 10 で「知っている」と回答した方に、お住まいの地域の地域活動協議会が、地域課題の解決やまちづくりに自律的に取り組んでいると感じるかどうか尋ねたところ、「どちらかといえば感じる」が 42.5%と最も高く、「感じる」の 28.5%と合わせると 7 割強 (71.0%) が『感じる』と回答している。

【防犯について】

北区役所では、警察署および地域住民等と連携し、防犯パトロール・防犯カメラ設置・啓発活動等総合的な取り組みをおこなっています。

問 12) 北区役所ではこれらの取り組みをおこなっていますが、街頭犯罪の減少に効果があると思いますか？

①思う	257	36.6%
②どちらかといえば思う	324	46.2%
③どちらかといえば思わない	78	11.1%
④思わない	33	4.7%
⑤無回答	10	1.4%
合計	702	100.0%



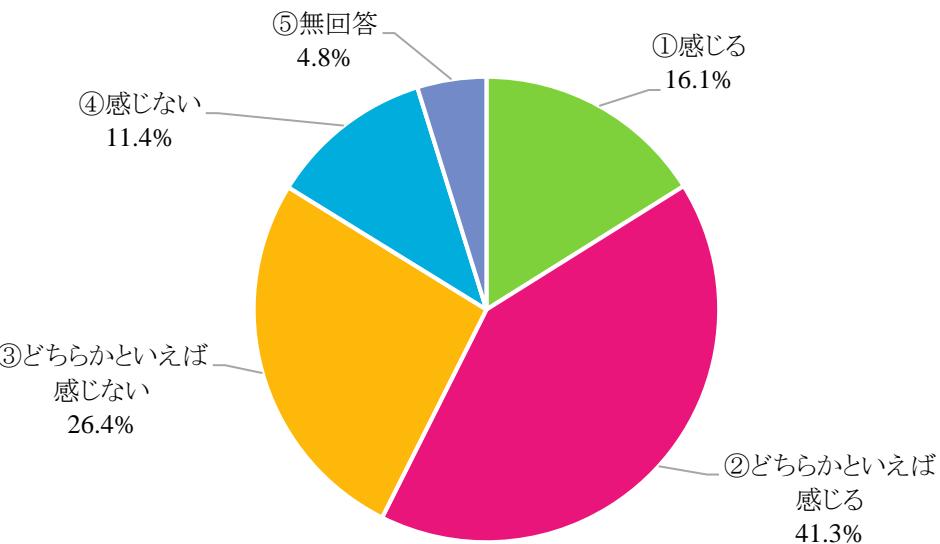
【全体的傾向】

北区役所が、警察署および地域住民等と連携し、防犯パトロール・防犯カメラ設置・啓発活動等総合的な取り組みを行っていますが、これらの取り組みが街頭犯罪の減少に効果があると思うかどうか尋ねたところ、「どちらかといえば思う」が 46.2%と最も高く、「思う」の 36.6%と合わせると8割強(82.8%)が『思う』と回答している。

問 13) 大阪市では、集客都市にふさわしい魅力と賑わいのある安全で安心なまちづくりを進めるため、平成 26 年 6 月に「大阪市客引き行為等の適正化に関する条例」を制定しました。条例に基づき平成 26 年 10 月には北区の繁華街の一部を重点地区及び禁止区域に指定し、地域・警察とも連携して、悪質な客引き行為等に対する巡回指導を行っています。

あなたは、これらの地域において、地域・警察・行政が連携して悪質な客引き行為等に対する取り組みが行われ、安全で安心して利用できる環境になってきていると感じますか？

①感じる	113	16.1%
②どちらかといえば感じる	290	41.3%
③どちらかといえば感じない	185	26.4%
④感じない	80	11.4%
⑤無回答	34	4.8%
合計	702	100.0%



【全体的傾向】

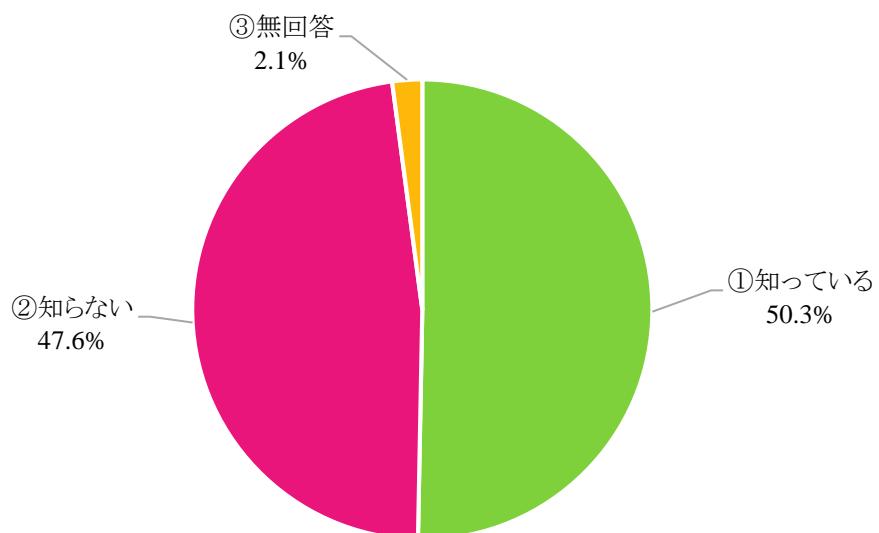
地域・警察・行政が連携して悪質な客引き行為等に対する取り組みが行われ、安全で安心して利用できる環境になってきていると感じるかどうか尋ねたところ、「どちらかといえば感じる」が 41.3% と最も高く、「感じる」の 16.1% と合わせると 6 割弱 (57.4%) が『感じる』と回答している。

【防災について】

北区役所では、地域主導による防災訓練等の取り組みを積極的に支援するほか、区民の自助・共助の意識を高める啓発等の取り組みをおこなっています。

問 14) 地震・津波などに備え、自分の命は自分で守る「自助」、みんなで助け合う「共助」について、知っていますか？

①知っている	353	50.3%
②知らない	334	47.6%
③無回答	15	2.1%
合計	702	100.0%



【全体的傾向】

自分の命は自分で守る「自助」、みんなで助け合う「共助」について、知っているかどうか尋ねたところ、「知っている」が 50.3%と半数以上になっているが、「知らない」も 47.6%となっている。

問 15) ☆問14で「1」と回答された方へお伺いします。

災害への備えとして、あなたが取り組んでいることをお選びください(複数回答可)

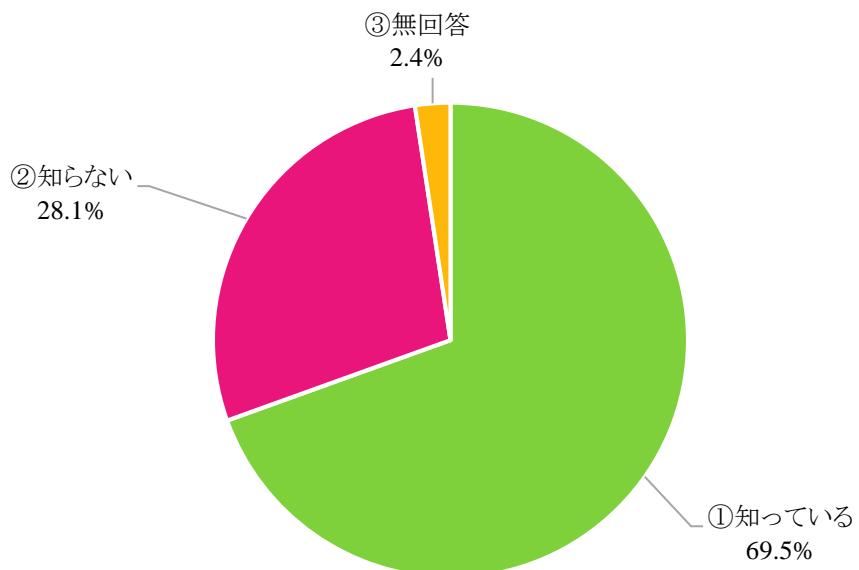
①備蓄をしている	214
②家族で災害時の連絡方法を決めている	134
③防災用のアプリをダウンロードしている	50
④災害伝言ダイヤル(171)の使用方法を知っている	68
⑤住居の耐震対策をしている(耐震マットの利用、家具の固定など)	83
⑥地域の防災訓練に参加している、または、学習会に参加したことがある	71
⑦防災の学習会を開催した、または、学習会に参加したことがある	34
⑧『大阪北区ジシン本』のミニ講座又は基礎講座を受講したことがある	23
⑨その他	14
⑩無回答	20
合計	711

【全体的傾向】

問 14 で「知っている」と回答した方に、災害への備えとして取り組んでいることを尋ねたところ、「備蓄をしている」が 214 件と最も高く、次いで、「家族で災害時の連絡方法を決めている」 134 件、「住居の耐震対策をしている(耐震マットの利用、家具の固定など)」 83 件となっている。

問 16) 区内には広域避難場所(河川公園)、一時避難場所(公園)、災害時避難所(学校)などの避難場所・避難所が指定されていますが、災害時にあなたが利用する避難場所・避難所を知っていますか？

①知っている	488	69.5%
②知らない	197	28.1%
③無回答	17	2.4%
合計	702	100.0%



【全体的傾向】

災害時に利用する避難場所・避難所を知っているかどうか尋ねたところ、「知っている」が 69.5%、「知らない」が 28.1% となっている。

【健康づくりについて】

大阪市では全ての市民がすこやかで心豊かに生活できる活力あるまち・健康都市大阪の実現を目指し、平成 30 年 3 月に大阪市健康増進計画「すこやか大阪 21(第 2 次後期)」を策定し、健康講座等様々な取り組みを進めています。

問 17) あなたは、健康づくりのために心がけていることはありますか？(複数回答可)

①定期的に運動・スポーツをする	218
②自転車よりもなるべく歩く	239
③体重増加に気をつける	322
④食事内容に気をつける	362
⑤十分に睡眠や休息をとる	269
⑥規則正しい生活を送る	226
⑦ストレスをためないようにする	210
⑧定期的に健康診断を受ける	274
⑨歯の健康に気をつける	296
⑩特になし	44
⑪その他	6
⑫無回答	10
合計	2,476

【全体的傾向】

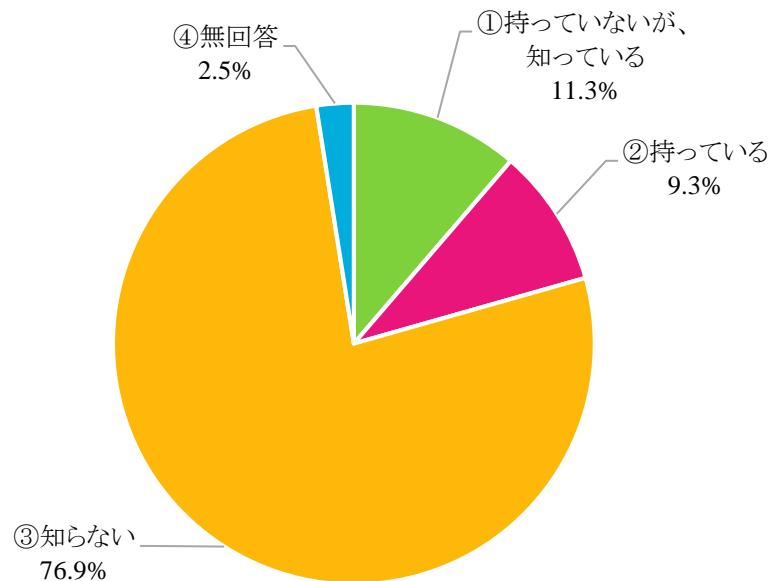
健康づくりのために心がけていることを尋ねたところ、「食事内容に気をつける」が 362 件と最も高く、次いで、「体重増加に気をつける」 322 件、「歯の健康に気をつける」 296 件、「定期的に健康診断を受ける」 274 件となっている。

【在宅医療と介護の連携について】

北区役所では自分や家族が高齢になり、介護が必要になったり病院からの退院後も住み慣れた地域で安心して生活できるような地域のしくみをつくるため「北区在宅あんしんマップ」を作成する等在宅医療介護連携事業の取り組みを行っています。

問 18) あなたは、「北区在宅あんしんマップ」についてご存じですか？

①持っていないが、知っている	79	11.3%
②持っている	65	9.3%
③知らない	540	76.9%
④無回答	18	2.5%
合計	702	100.0%



【全体的傾向】

「北区在宅あんしんマップ」についてご知っているかどうか尋ねたところ、「知らない」76.9%、「持っていないが、知っている」11.3%、「持っている」9.3%となっている。

問 19) 自宅での医療や介護サービスが必要なときは、誰に相談されますか？
 (複数回答可)

①家族・親戚	450
②友人	167
③地域の役員	20
④近所の人	29
⑤区役所	197
⑥地域包括支援センター	105
⑦医療機関	194
⑧ケアマネ・ヘルパーなど介護事業所	134
⑨わからない	75
⑩その他	14
⑪無回答	10
合計	1,395

【全体的傾向】

自宅での医療や介護サービスが必要なときは、誰に相談するかを尋ねたところ、「家族・親戚」が 450 件と最も高く、次いで、「区役所」 197 件、「医療機関」 194 件、「友人」 167 件となっている。

問 20) 万一、治る見込みがない病気になった場合、どこで最期を迎えるたいですか？
(複数回答可)

①自宅	338
②家族や親戚が住む家	90
③特別養護老人ホームなど介護施設	97
④病院	245
⑤わからない	170
⑥その他	14
⑦無回答	10
合計	964

【全体的傾向】

治る見込みがない病気になった場合、どこで最期を迎えるいか尋ねたところ、「自宅」が 338 件と最も高く、次いで、「病院」 245 件、「わからない」 170 件となっている。

問 21) あなたの家族が、医療及び介護が必要になった時に、どこで生活してもらいたいで
すか？(複数回答可)

①自宅	282
②家族や親戚が住む家	98
③特別養護老人ホームなど介護施設	363
④病院	281
⑤その他	25
⑥無回答	30
合計	1,079

【全体的傾向】

あなたの家族が、医療及び介護が必要になった時に、どこで生活してもらいたいか尋ねたところ、「特別養護老人ホームなど介護施設」が 363 件と最も高く、次いで、「自宅」282 件、「病院」281 件となっている。

問 22) どのようなテーマについて、専門家の話をききたいですか？(複数回答可)

①認知症関連(予防、地域で支えるなど)	273
②健康について(健康寿命の延伸など)	171
③最新のがん治療について	194
④介護保険制度や介護サービスについて	327
⑤みどりについて	129
⑥特になし	144
⑦その他	10
⑧無回答	22
合計	1,270

【全体的傾向】

どのようなテーマについて、専門家の話をききたいか尋ねたところ、「介護保険制度や介護サービスについて」が 327 件と最も高く、次いで、「認知症関連(予防、地域で支えるなど)」 273 件、「最新のがん治療について」 194 件となっている。

【子育てについて】

北区役所では、さまざまな子育て支援事業を行うことで、子育て世帯の育児不安の解消に努めるとともに、「安心して子育てのできる街 北区」を目指しています。

問 23) あなたは、子育てで困ったときは、誰に相談されますか？(複数回答可)

①家族・親戚	330
②友人	230
③職場の人	71
④民生委員・児童委員、主任児童委員	11
⑤「地域子育てサロン」のスタッフ	18
⑥地域の役員	2
⑦近所の人	16
⑧かかりつけ医	74
⑨保育所・幼稚園・学校の先生	79
⑩区役所・保健福祉センター	50
⑪区社会福祉協議会	7
⑫特になし	156
⑬その他	59
⑭無回答	121
合計	1,224

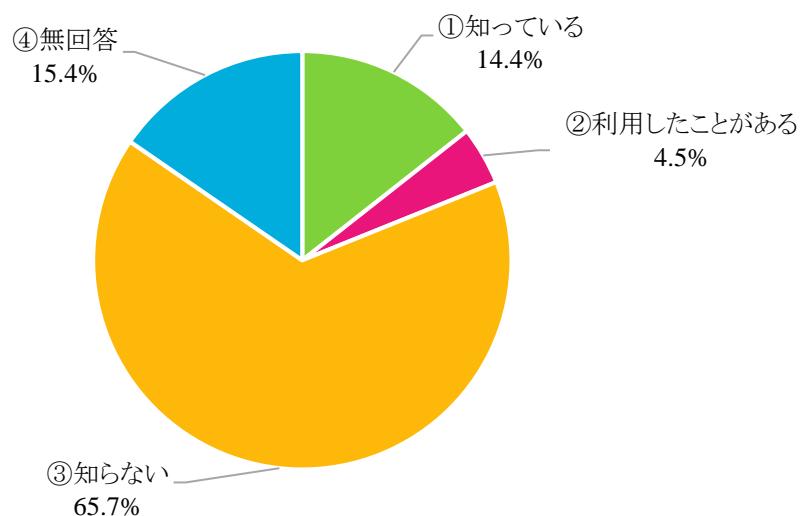
【全体的傾向】

子育てで困ったときは、誰に相談するか尋ねたところ、「家族・親戚」が 330 件と最も高く、次いで、「友人」 230 件、「特になし」 156 件、「保育所・幼稚園・学校の先生」 79 件となっている。

問 24) 北区役所子育て支援室の取り組みについてお伺いします。

・子育て支援ルーム Kikki(キッキ) ※北区役所1階

①知っている	101	14.4%
②利用したことがある	32	4.5%
③知らない	461	65.7%
④無回答	108	15.4%
合計	702	100.0%

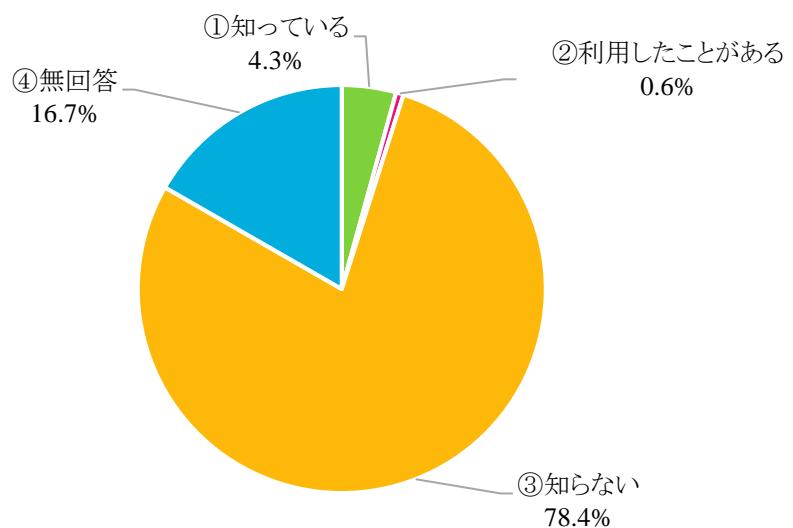


【全体的傾向】

子育て支援ルーム Kikki(キッキ)を知っているかどうか尋ねたところ、「知っている」が 14.4%、「知らない」が 65.7%となっている。

・子育て支援室 facebook(フェイスブック)

①知っている	30	4.3%
②利用したことがある	4	0.6%
③知らない	551	78.4%
④無回答	117	16.7%
合計	702	100.0%

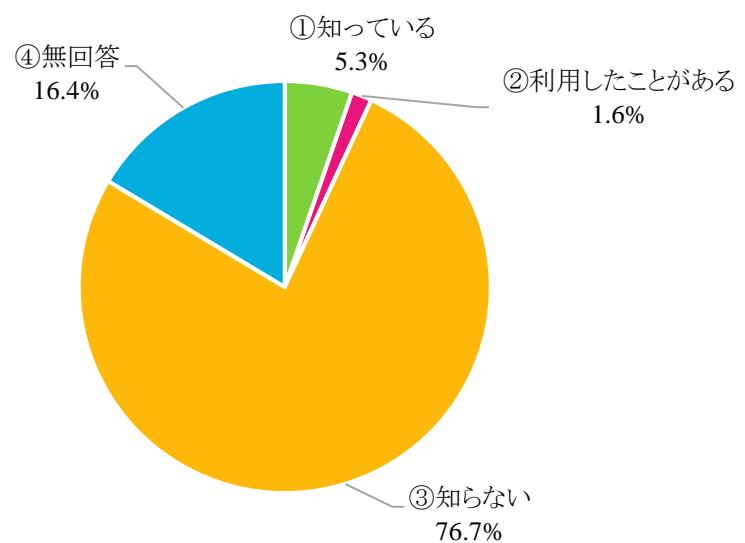


【全体的傾向】

子育て支援室 facebook(フェイスブック)を知っているかどうか尋ねたところ、「知っている」が4.3%、「知らない」が78.4%となっている。

・出張子育て相談＆イベント

①知っている	37	5.3%
②利用したことがある	11	1.6%
③知らない	539	76.7%
④無回答	115	16.4%
合計	702	100.0%

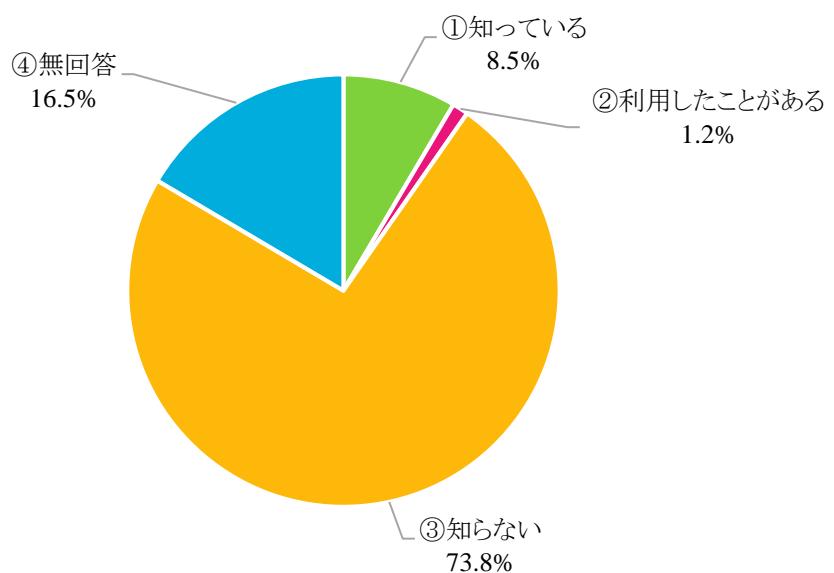


【全体的傾向】

出張子育て相談＆イベントを知っているかどうか尋ねたところ、「知っている」が 5.3%、「知らない」が 76.7% となっている。

・家庭児童相談員や臨床心理士などの専門相談

①知っている	60	8.5%
②利用したことがある	8	1.2%
③知らない	518	73.8%
④無回答	116	16.5%
合計	702	100.0%



【全体的傾向】

家庭児童相談員や臨床心理士などの専門相談を知っているかどうか尋ねたところ、「知っている」が 8.5%、「知らない」が 73.8%となっている。

【地域福祉について】

北区役所では、「つながりと支え合いが“いきづく”まち 北区」を基本理念として“安全、安心で誰もが住みよいまち”一人ひとりが尊重され、みんなが暮らし続けたいと思えるまちづくりをすすめています。

問 25) 「北区地域福祉計画」を基にした取り組みの中で、あなたが大切だと思う取り組みを選んでください。(複数回答可)

①身近なところで相談できる仕組みづくり	474
②各地域におけるふれあい、交流の促進	214
③日頃からの地域主体の見守りや活動の充実	262
④ボランティアの体験の機会、活動の場の充実	113
⑤企業等の社会貢献事業との連携の促進	152
⑥無回答	41
合計	1,256

【全体的傾向】

「北区地域福祉計画」を基にした取り組みの中で、大切だと思う取り組みを尋ねたところ、「身近なところで相談できる仕組みづくり」が 474 件と最も高く、次いで、「日頃からの地域主体の見守りや活動の充実」 262 件、「各地域におけるふれあい、交流の促進」 214 件となっている。

問 26) 区役所以外の福祉に関する相談窓口であなたが知っているものを選んでください。
(複数回答可)

①地域包括支援センター・ブランチ	104
②障がい者相談支援センター『IKUTAS』	41
③自立相談支援窓口『よりそいサポートきた』	20
④民政委員・児童委員、主任児童委員	167
⑤CSW(コミュニティソーシャルワーカー)	20
⑥地域福祉コーディネーター	38
⑦どれも知らない	422
⑧その他	10
⑨無回答	27
合計	849

【全体的傾向】

区役所以外の福祉に関する相談窓口で知っているものを尋ねたところ、「どれも知らない」が422件と最も高く、次いで、「民政委員・児童委員、主任児童委員」167件、「地域包括支援センター・ブランチ」104件となっている。

問 27) 民生委員・児童委員について、あなたが知っているものをすべて選んでください。
(複数回答可)

①民生委員・児童委員制度の存在	325
②ご自身がお住まいの地域を担当している民生委員・児童委員	80
③民生委員・児童委員の具体的な活動内容	48
④厚生労働大臣より委嘱された特別職地方公務員で、守秘義務が課せられていること	88
⑤どれも知らない	316
⑥無回答	21
合計	878

【全体的傾向】

民生委員・児童委員について、知っているものを尋ねたところ、「民生委員・児童委員制度の存在」325 件と最も高く、次いで、「どれも知らない」316 件、「厚生労働大臣より委嘱された特別職地方公務員で、守秘義務が課せられていること」88 件、「ご自身がお住まいの地域を担当している民生委員・児童委員」80 件となっている。