

『行政サービスに関する意識調査』の概要

名古屋市立大学大学院経済学研究科附属経済研究所 下野 恵子

1. 調査の目的

この調査は、名古屋市を対象として、地域住民がどのような種類の住民サービスを必要と考えているのか、また、市全体、区内の住民サービスをどのように評価しているのか、を明らかにすることを目的とする。

市・町・村という最も住民に近い地方自治体は、下水道、道路、公園などの基礎的な社会資本を整備し、さらに、公共交通、図書館、スポーツ施設などの多くの住民サービスを提供している。さらに、2000年4月に介護保険が実施され、地方自治体が介護サービス供給に責任を持つこととなった。

地方自治体は補助金・地方交付税に支えられ多くのサービスや社会資本を提供してきた。しかし、1990年代に入り、中央政府の財政赤字に伴い縮小した補助金・交付税分を公債費で補填し歳出を維持しようとしたために（国策であったが）、多くの自治体の財政は急激に悪化し、多額の公債残高に苦しんでいる。名古屋市もその例外ではない。今後、地方税の増税は避けられないとしても、住民サービスに関してもその優先度を考え、歳出の削減も考えていく必要がある。

このアンケート調査結果は、住民サービスの優先度を考える際の参考となる情報を与えている。

2. 調査の設計・回収結果

- | | |
|--------------|-------------------------------------|
| (1) 調査地域 | 名古屋市内全域（16区） |
| (2) 調査対象 | 名古屋市内に住む満20歳以上の者 |
| (3) 標本数 | 2,151人 |
| (4) 標本抽出 | 各区の住民基本台帳より、1,000分の1の割合で無作為抽出 |
| (5) 調査方法 | 郵送法 |
| (6) 調査期間 | 2003年8月 |
| (7) 回収結果 | 有効標本数 2,123
(無効標本数 = 郵便返送数 : 28) |
| | 回収数 569 |
| | 回収率 26.8% |
| (8) 質問項目数 | 主質問 12問
回答者特性に関する質問 8問 |
| (9) 調査の企画・分析 | 下野研究室
(名古屋市立大学大学院経済学研究科附属経済研究所) |

3. 回答者の個人属性の特徴

回答者の個人属性は以下のようにまとめられる。回答者のサンプルを主として『国勢調査(2000年の名古屋市データ)』と比較して、サンプルの偏

りをみている。最も大きな特徴は、若い20歳代、働き盛りの50歳代の回答率が低いこと、逆に60歳代前半の回答率が飛び抜けて高いことである（問14）。ただし65歳以上の高齢者の割合は平均的であり、アンケート結果が、特に中・高年者の選好・選択を反映した結果になっているとは考えられない。

個人属性の詳細については、〈付2〉の集計結果の問13から問20までを参照していただきたい。

その他の個人属性は次のようにまとめられる。

(1) 回答者は女性の割合が64%と高い（問13

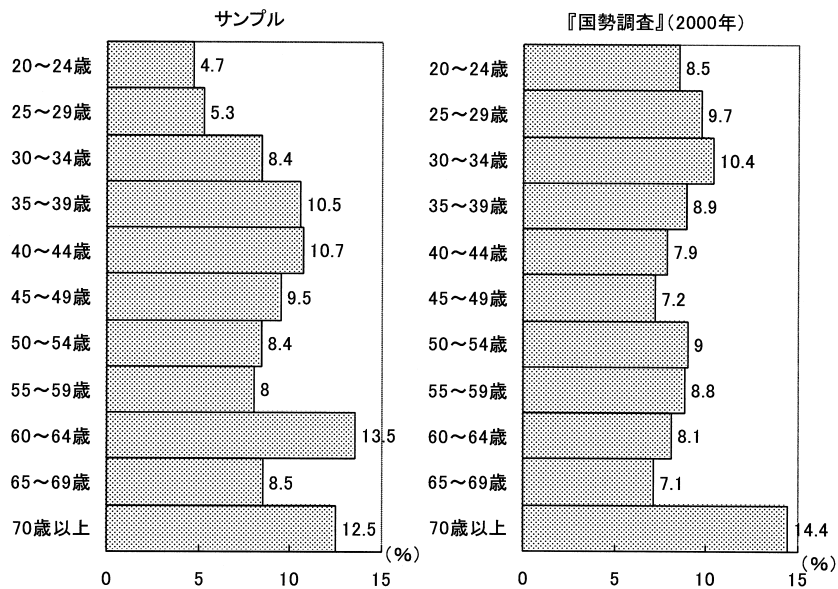
を参照）

(2) 年代別では若年者の回答割合が低い。ゆえに、未婚者割合が低く、借家住まいも低い。逆に、60歳代前半の回答者が名古屋市平均より5ポイント以上高くなっている。（問14、問16、問18を参照）

(3) 職業では主婦の割合が、名古屋市の世論調査サンプルより、かなり高くなっている（27%対23%、問15を参照）。

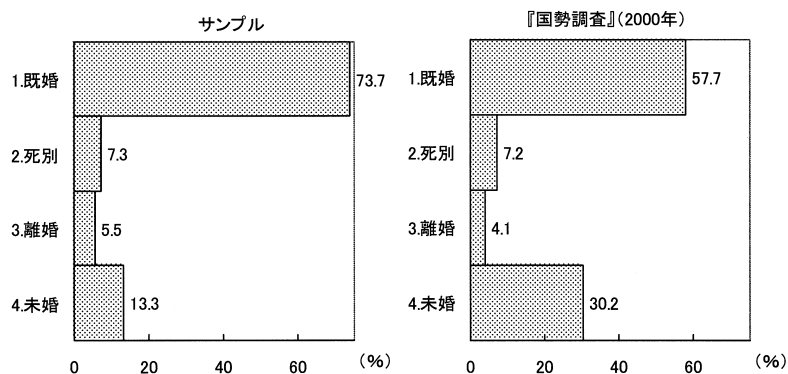
(4) 回答者の学歴は『国勢調査』よりも若干高め。（大学卒が22.2%対19.0%、問17を

問14. 5歳階級別人口



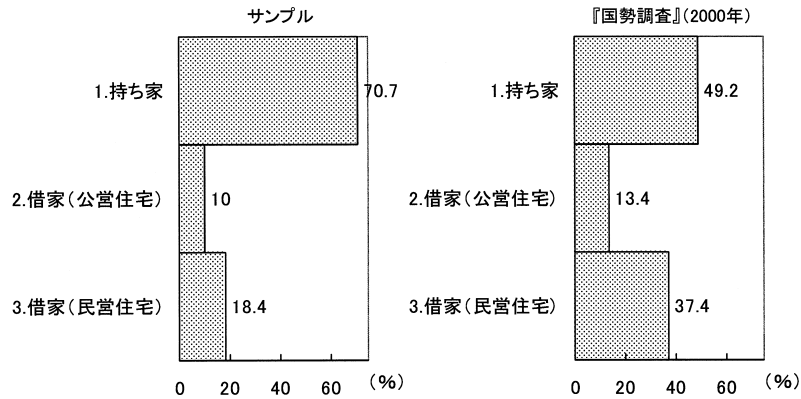
注) 国勢調査の比率は20歳以上を対象（年齢不詳除く）。

問16. 配偶関係



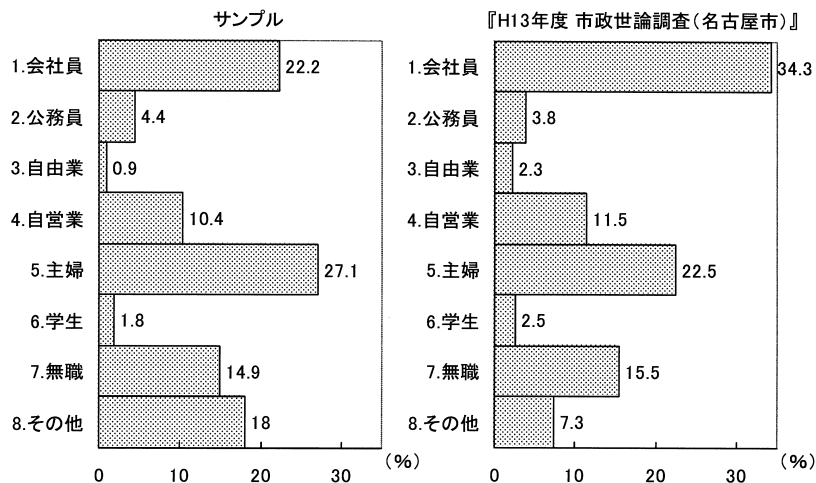
注) 『国勢調査』の配偶関係調査は15以上を対象。比率は分母は総数（無回答含）。

問 18. 住居形態



注) 『国勢調査』は、給与住宅と間借りを除く。

問 15. 職業



注) 『平成 13 年度第 40 回市政世論調査』(名古屋市)：対象 20 歳以上。

参照)

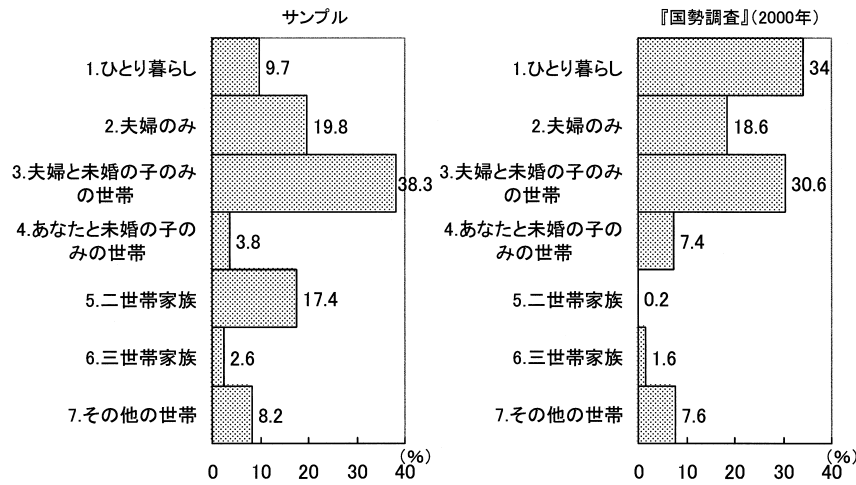
- (5) 2000 年の『国勢調査』データと比較すると、回答者では一人暮らしの割合が非常に低い。若年者が少ないというだけでなく、愛知県の高齢者の一人暮らしの割合は全国平均よりも低いことを反映していると考えられる。2 世帯家族の割合が高いのも大きな特徴である。(問 19 を参照)
- (6) 世帯の平均年収は 561 万円。500-800 万円が 26%，300-500 万円が 25%，100-300 万円が 21%，800-1000 万円が 10% となっている。(問 20 を参照)

4. アンケート調査結果のまとめ

このアンケート調査によって得られた最も重要な結果は、次ページに図示した問 3 の「満足度」と問 4 の「要望(力を入れて欲しいサービス)」とのクロス図である。満足度と要望は必ずしも反比例しているわけではないが、一般に満足度が低いサービスの要望度は高くなっている。

まず、満足度の高いサービスは、公共交通の整備、ゴミ・リサイクルという名古屋市が力を入れてきたサービスである。ただし、これらのサービスに対する要望は必ずしも高くない。

問 19. 家族構成



注) 質問項目と国勢調査との対応:

質問項目 → 国勢調査

1. ひとり暮らし → 「単独世帯」
2. 夫婦のみ → 「夫婦のみの世帯」
3. 夫婦と未婚の子のみの世帯 → 「夫婦と子供から成る世帯」
4. あなたと未婚の子のみの世帯 → 「男親と子供から成る世帯」 + 「女親と子供から成る世帯」
5. 二世帯家族 → 「夫婦と両親から成る世帯」
6. 三世帯家族 → 「夫婦、子供と両親から成る世帯」
7. その他の世帯 → 「夫婦とひとり親から成る世帯」 + 「夫婦、子供ひとり親から成る世帯」 + 「夫婦と他の親族(親、子供を含まない)から成る世帯」 + 「夫婦、子供と他の親族(親を含まない)から成る世帯」 + 「夫婦、親と他の親族(子供を含まない)から成る世帯」 + 「夫婦、子供、親と他の親族から成る世帯」 + 「兄弟姉妹のみから成る世帯」 + 「他に分類されない親族世帯」 + 「非親族世帯」。

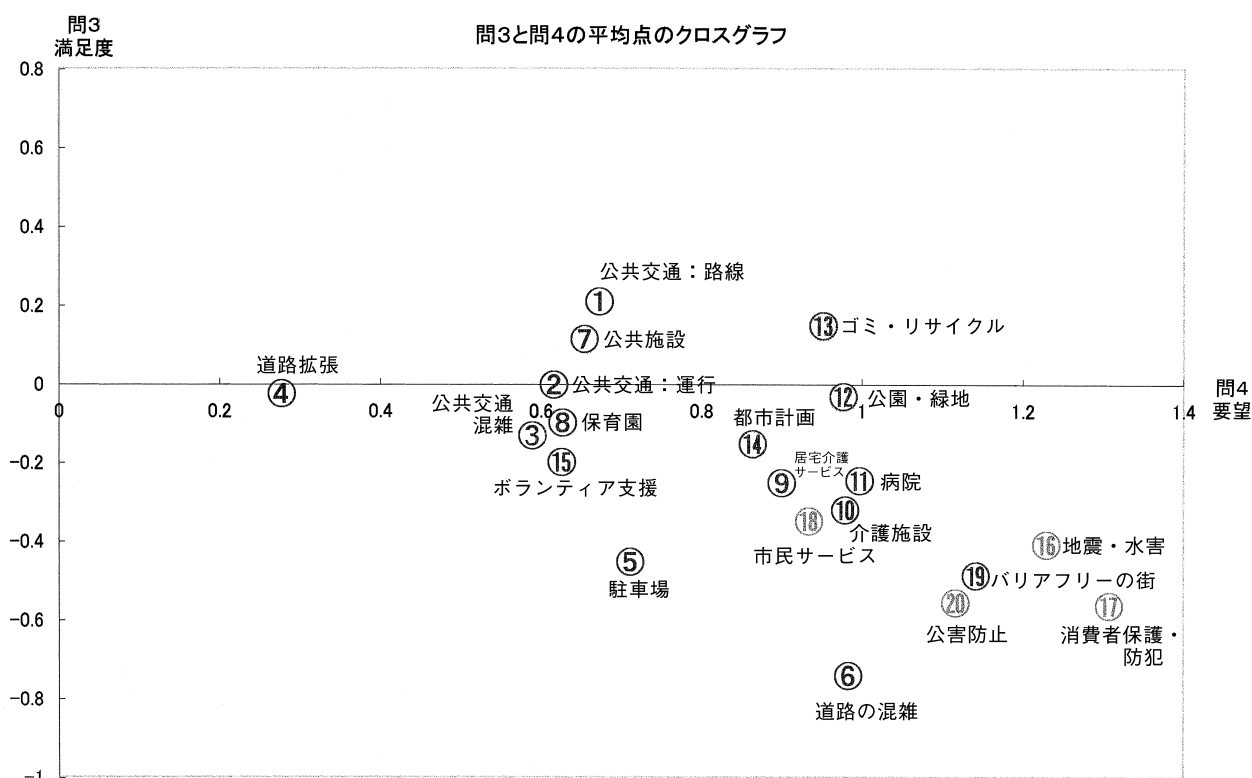
次に満足度が低く要望が高いサービスは、“消費者保護・防犯”“地震・水害”“バリアフリー”“公害防止”となっている。それに続き、“病院”“介護施設”“居宅サービス”などの医療・介護関連サービスに関しては満足度が低く、要望が強い。

逆に最も要望の低いのは“道路の拡張・整備”である。道路の拡張、整備が必ずしも道路混雑の緩和に結びつかず、排気ガスや交通事故などの増加を生んできたことが理由であろう。

上記の点を考慮すると、満足度が高く必ずしも要望は高くないが、「公共交通の整備」は重要な課題であろう。一般的な住みやすさでは3番目の要因であり、実際に住む場所の決定要因としては最重要要因となっている。さらに、要望の強い“公害防止”“道路混雑の緩和”にも結びつく。

次にアンケート調査の結果を質問の順にまとめると以下の5点となる。詳しいデータは結果の図示、および〈付2〉の数字を見ていただきたい。

- (1) 一般的な住みやすさの基準（「非常に重要」の割合順、問1を参照）
 1. 犯罪が少なく安心できる街（非常に重要 = 79%, 重要 = 95%）
 2. 医療・福祉・教育などの住民サービスの水準が高い（53% ; 91%）
 3. 公共交通が発達している（36% ; 91%）
 4. 通りにゴミが落ちていない清潔な街（34% ; 88%）
 5. 街路樹・公園など緑の多い街（34% ; 92%）
- (2) 名古屋市の住み心地（問2を参照）



注) 問3は「非常に満足」= 2, 「満足」= 1, 「どちらでもない」= 0, 「あまり満足でない」= -1, 「不満」= -2, 問4は「特に力を入れる」= 2, 「力を入れる」= 1, 「どちらでもない」= 0, 「力を入れる必要なし」= -1, 「全く必要なし」= -2, として平均点を計算した。

半数が「とても満足：100点」（4%）, 「満足：70点」（49%）としているが, 50点（どちらとも言えない）が42%を占める。他市の調査に比較すると, 若干, 満足の割合が低い。

(3) 名古屋市が行っているサービスの「満足度」と「力を入れて欲しいサービス」（問3と問4を参照, 5段階評価となっている）

*最も力を入れて欲しくないサービスは「道路の拡張」である。

*満足度が低く, 力を入れて欲しいサービスは「消費者保護・防犯」「地震・水害」「バリアフリー」「公害防止」などである。

*道路に関しては, 「混雑緩和」が強く期待されている。

*「病院」「介護施設」「住宅サービス」に関しては満足度が低く, 要望が強い。

*「ゴミリサイクル」「公共交通」「公共施設

の整備」は最も満足度が高くなっている。

(4) 区のサービス水準が改善されない場合に, サービス水準の高い区に移動したいと考えているのは, 21%。（問7を参照）

*最も重要な移動要因は, 「安全・防犯」「公共交通サービス」。（問8を参照）

(5) 引っ越し経験者は68%（問9を参照）。このうち半数は, 名古屋市内の他の区からの移動（問10を参照）。

*引っ越しの時に, 区のサービス水準を考慮したのは17%（問11を参照）。

*考慮したサービスは, 「公共交通サービス」「公園・緑地が多い」「安全・防犯」「病院が近くにある」の順である。

5. まとめ

アンケート調査結果は、次の4点としてまとめられる。

- (1) 「安全・防犯」対策は非常に重要。警官、消費生活アドバイザーなど、防犯のためには人手が必要ではないか。
- (2) 満足度が相対的に高く要望は必ずしも高くないが、「公共交通の維持・充実」は重要である。その理由は、住みやすさを決定付けること、および、「道路の混雑緩和」「公害防止」という満足度が低く、要望の強いサービスへの対応にもなる。具体例として、次のような疑問がうかぶ。

- *環状線を活かすことを考えられないか。
例えば、昼間の10分間隔ではあまり乗車しないのでは？
- *公共交通の間引き運転はより乗車人数を減らすおそれはないか、例えば桜通線？
- *鶴舞線の混雑緩和のために増便の可能性はないのか？

- (3) 「介護施設」「居宅介護サービス」とも満足度が低い。公的な関与がもっと必要かもしれない。その理由として2つが考えられる。

- *介護サービスに関するモニタリングコストは高い（不正受給、虐待、サービスの質の問題）。
- *介護サービス労働者の賃金水準は民間だけに任せると上がらないので、人材不足になる可能性がある。

- (4) 「病院」の統廃合は慎重に行う必要がある。

さらに、このアンケート結果によれば、名古屋市民はこれ以上の「道路整備」は望んでいない。「公害防止」や「バリアフリー」への強い要望を

考慮すれば公共交通の整備・維持・充実が望まれる。

最後に、望まれるサービスと公務員数に関する考えを述べる。

このアンケート調査結果によれば、「消費者保護・防犯」、「医療・介護サービスの充実」、など、人手がかかるサービスが望まれている。公共交通の整備も「公害防止」や「道路混雑の緩和」のために必要であり、人手が必要となる。

公務員の削減が当然のように言われるが、自動的な公務員数削減が望ましいのであろうか。“必要なサービスの確保には人員が必要なこと”を住民に説得する必要があるのではなかろうか。根拠をはっきり示して、市民を説得するのも、地方自治体の重要な役目である。

公務員数の削減が当然と住民に思わせるのが、大阪市の例に見られるような外部から見れば妙な賃金慣行と民間労働者以上に恵まれた年金制度、非効率に見える労働であろう。また、なぜ公務員は雇用保険に加入していないのであろうか。現在の公務員は法を犯さない限り免職にならないので、転職する必要もないからである。

根拠のない付加的賃金はなくし、年金も民間並にし、雇用保険へ加入し公務員にも転職の可能性を認めるべきであろう。しかし、異常な残業が当たり前となっている日本社会で働く女性にとって、公務員は労働時間が守られるので働き続けられる重要な職場となっていることも言い添えておく。また、非効率な労働者は民間企業にも存在するが、働く場が人の目に触れることの多い公務員に対しては非効率であるという強い偏見が存在する可能性もある。

ただし、現在必要とされるのは、防犯・消費者保護、介護サービス、公共交通などの現業サービスに係わる公務員であり、書類を書く公務員では

ない。

オーストラリア、スウェーデンをはじめとして先進国では、パートタイム（短時間勤務）の公務員も多く（ただし時間給は同じで社会保険に加入）、民間企業と同じように怠業の場合には首になるし、民間企業との雇用形態の差はほとんどな

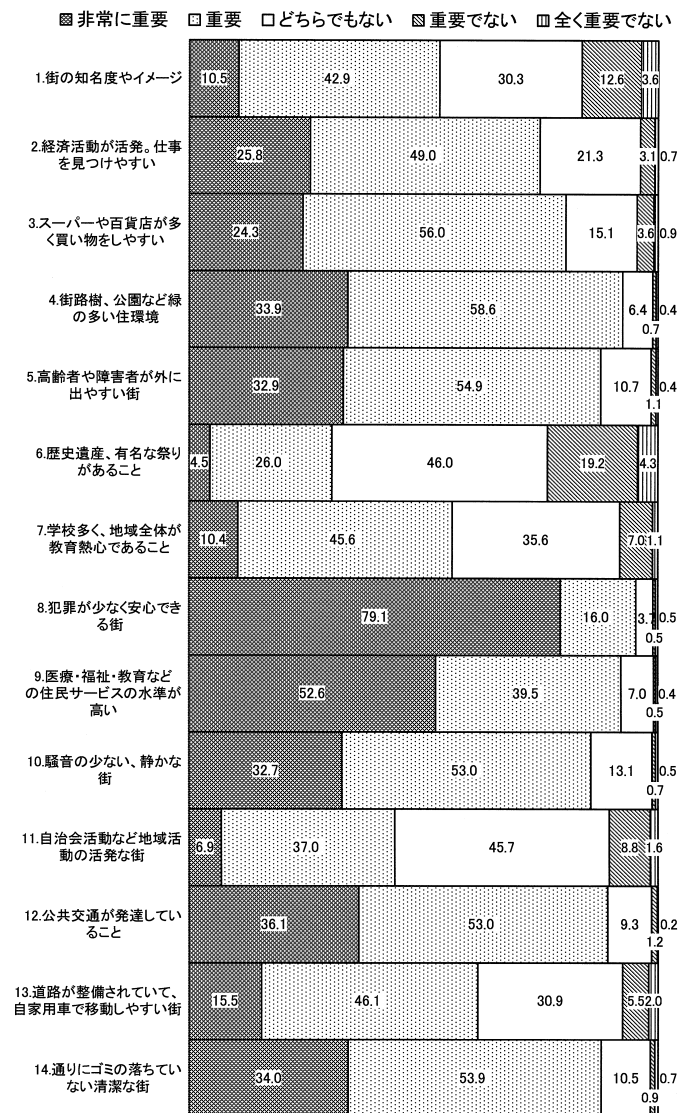
い。転職も頻繁である。

財政状況を勘案しつつ、住民の望むサービス提供のために、日本の低賃金、不安定雇用の「パートタイマー」待遇ではなく、身分を保障された「短時間勤務公務員制度」を導入できないものであろうか。

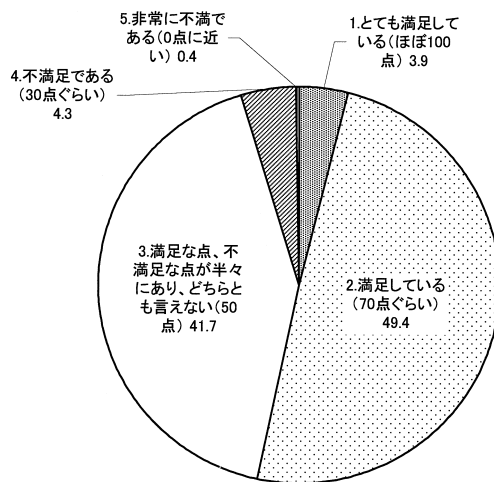
行政サービスに関する意識調査の結果の図示

- (注意点) 1. 回答数が書いていない場合は、全員が対象である。
 2. 数字はパーセンテージを示している。ただし、無回答のものは除いている。

問1. 一般的な住みやすさの基準として、次にあげるものに対して、どのように感じられていますか。
 各項目ごとに、適当と思われるもの1つに○をつけてください。

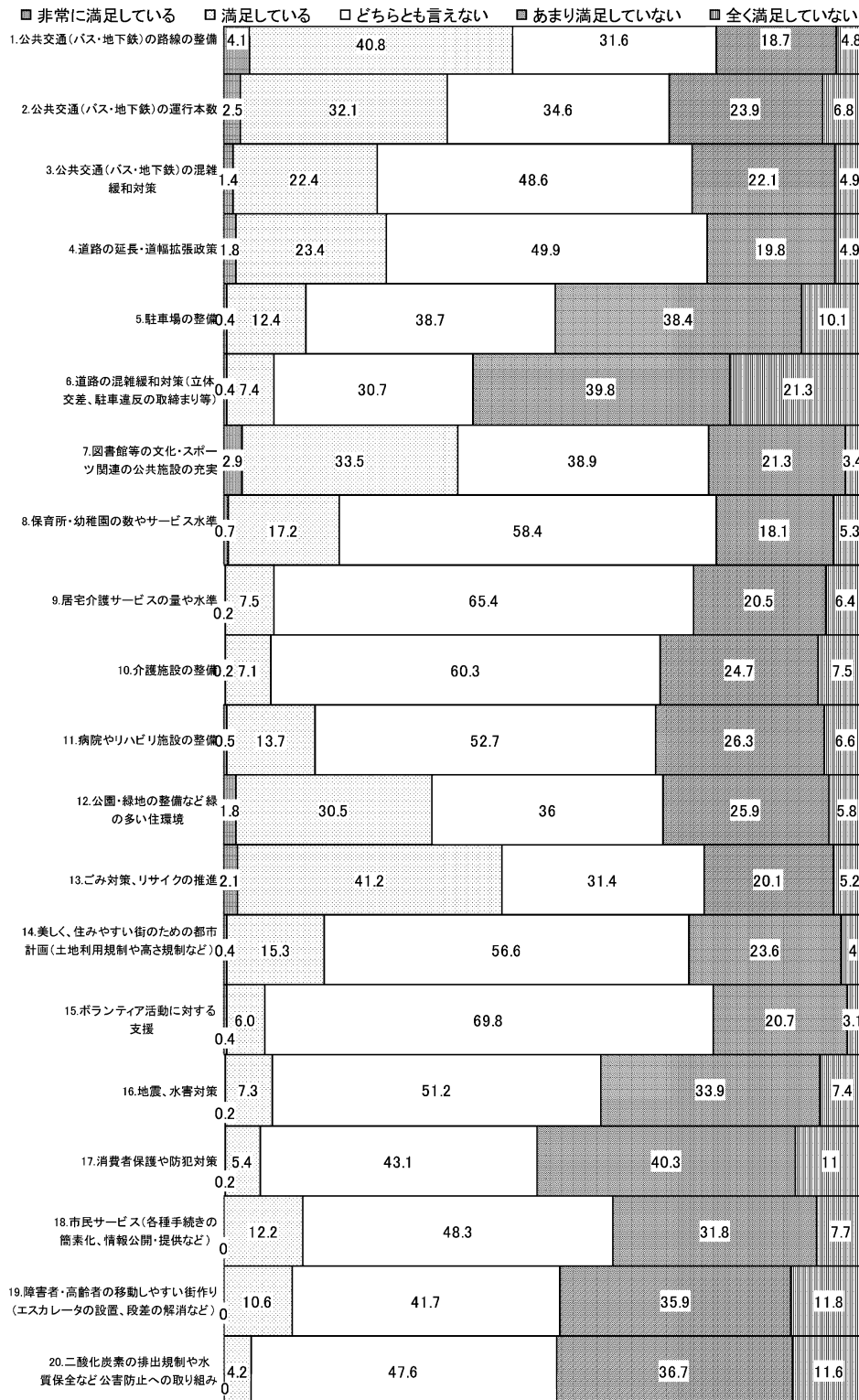


問2. トータルとして考えた場合、あなたは名古屋市に住んで、どの程度満足していますか。100点満点でつけたら何点くらいですか。あなたの考えに近いもの1つを選んで○をつけてください。



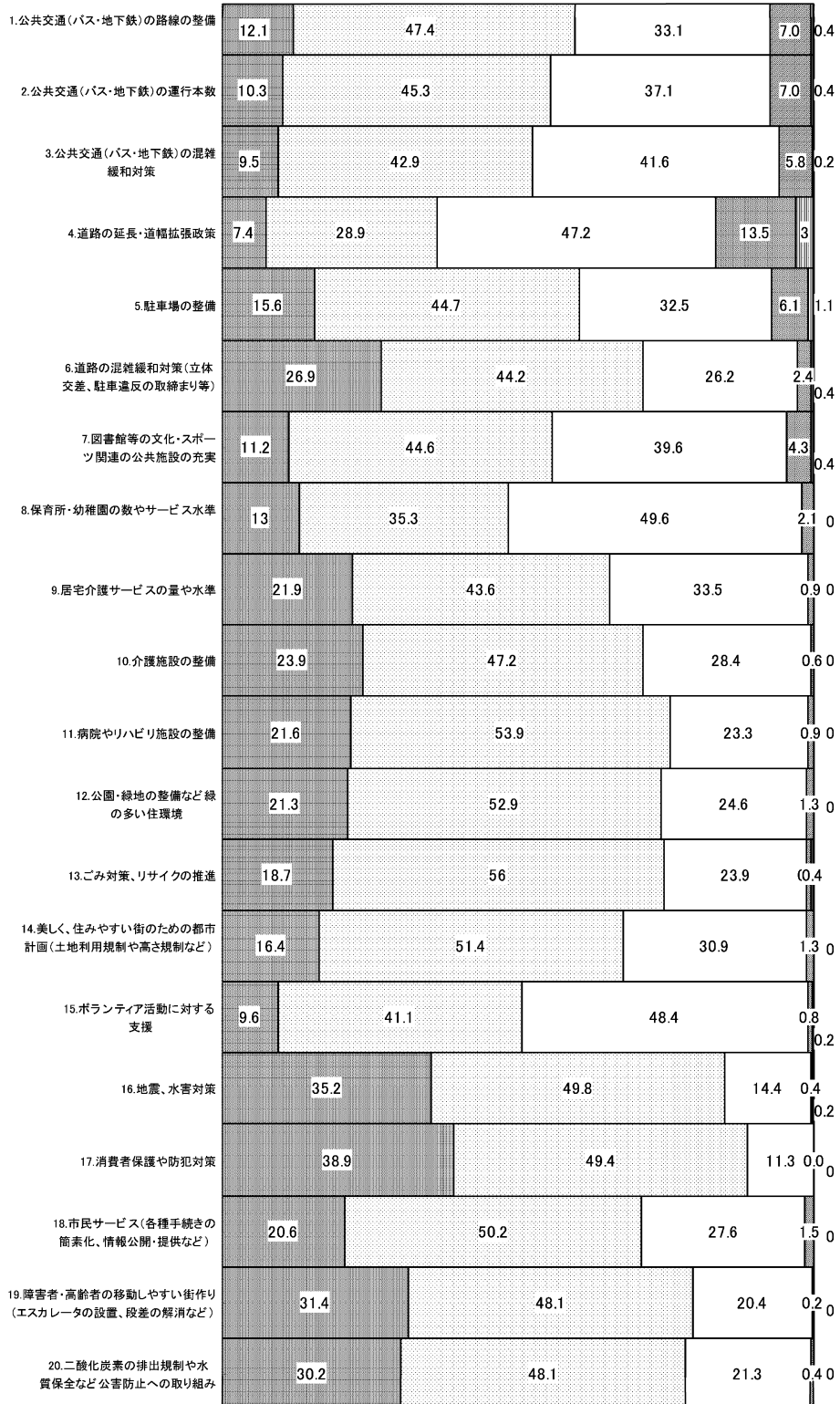
[名古屋市が行っている行政サービスについてお聞きします]

問3. 名古屋市が行うサービスの満足度についてお聞きします。あなたは、市が行うサービスとして挙げられた次の項目について満足していますか。各項目について、適当と思われるもの1つを選んで○をつけてください。



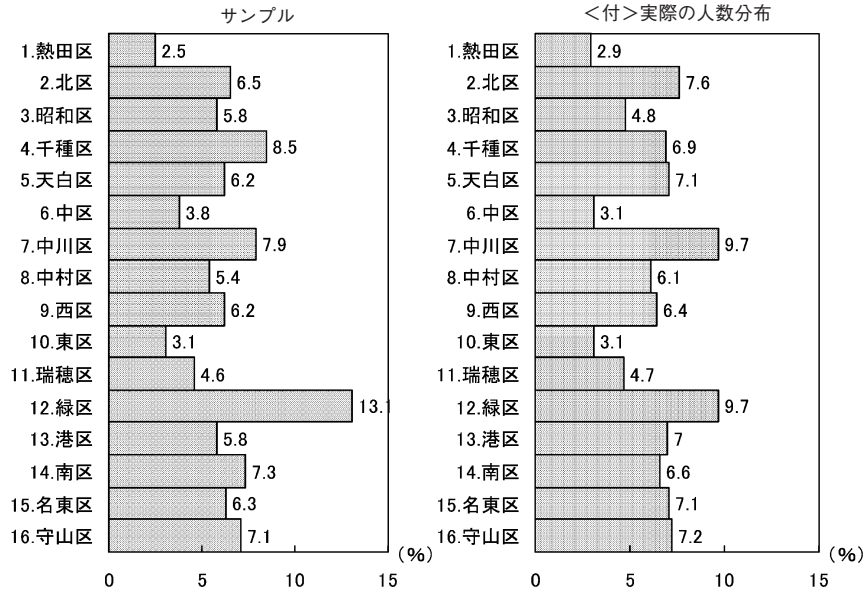
問4. 名古屋市が行うサービスに対する要望についてお聞きします。あなたは、市が行うサービスとして挙げられた次の項目についてどれだけ力を入れて進めて欲しいとお考えですか。各項目について、適当と考えられるもの1つを選んで○をつけてください。

■ 特に力を入れて欲しい □ 力を入れて欲しい □ どちらとも言えない □ 力を入れる必要はない □ 全く力を入れる必要はなし

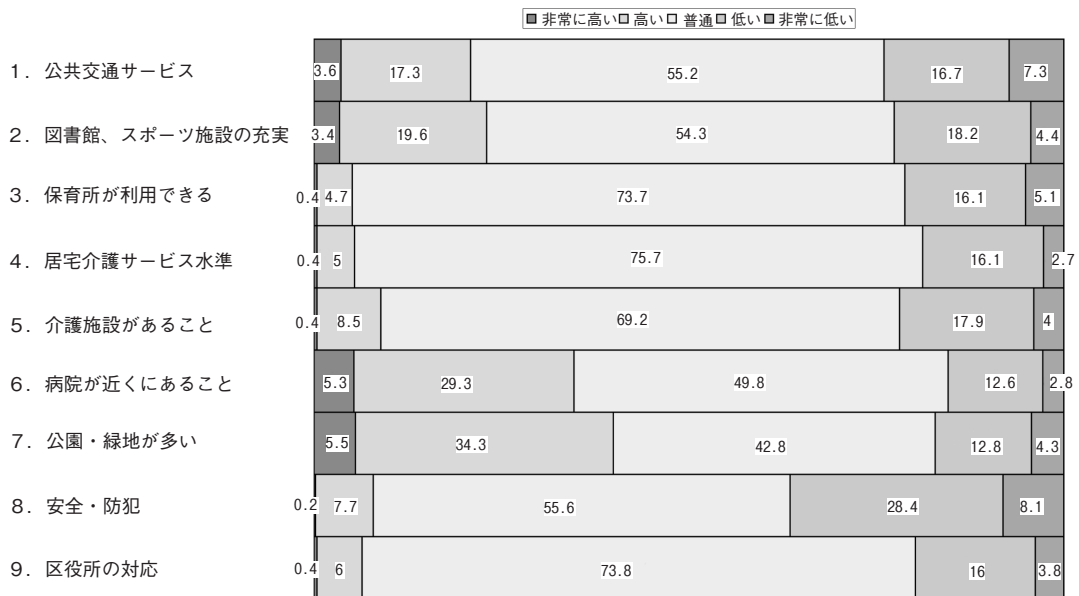


[あなたの住んでいらっしゃる区の行政サービスについてお聞きします]

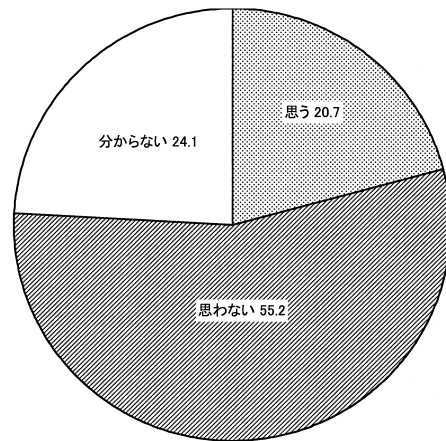
問5. あなたが住んでいる区に○をつけてください。



問6. 区で行われている事業やサービスに関して、周辺の区と比較してその水準をどう考えますか。それぞれ最も適しているもの1つを選んで○をつけてください。

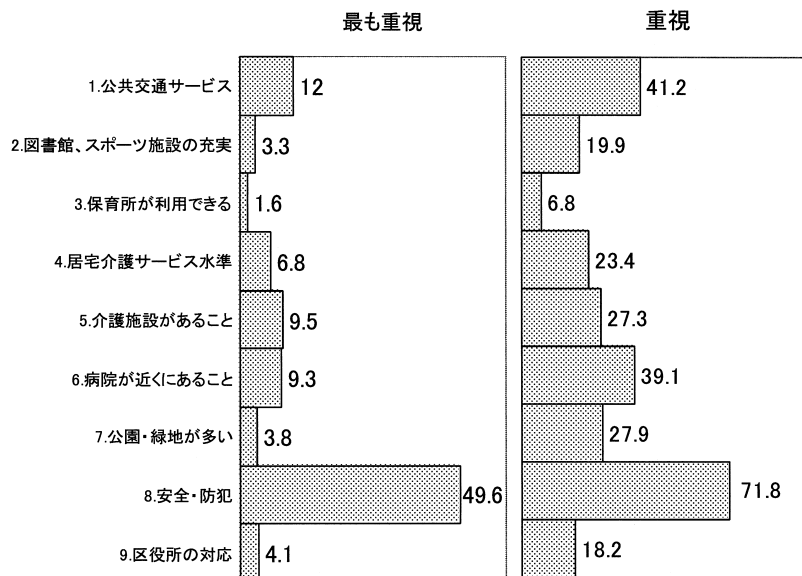


問7. 現在お住まいの区のサービスが改善されない場合についてお聞きします。他のサービス水準が同じであるならば、サービス水準がより高い区へ移り住みたいと思いますか。1つだけ○をつけてください。

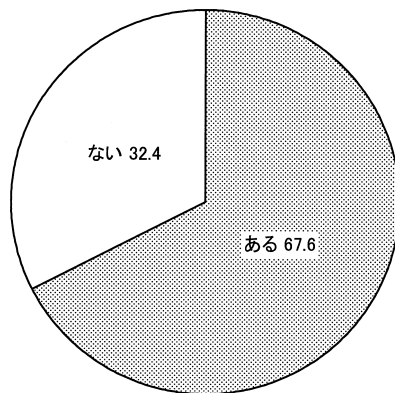


回答数 = 324
 (問6で、区のサービス水準が1つでも低いと回答した人のみ)

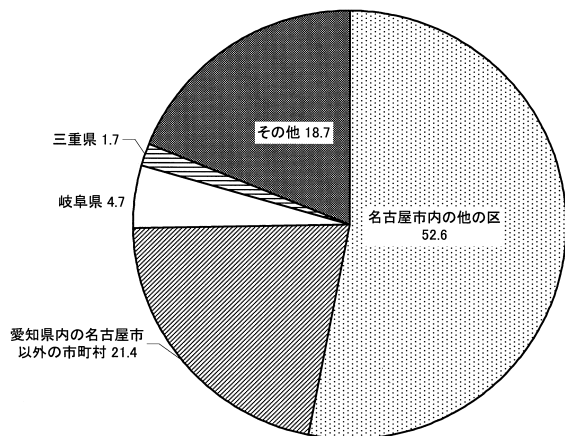
問8. 区で行われているサービスの中で、あなたが最も重視するものは何ですか。当てはまるもの3つ以内に○をつけてください。その中で最も重視するもの1つに◎をつけてください。



問9. 転勤あるいは引越の経験についてお聞きします。あなたは、これまでに現在住んでいる区以外の地区（名古屋市内の他の区、他の市町村）に住んだことがありますか。

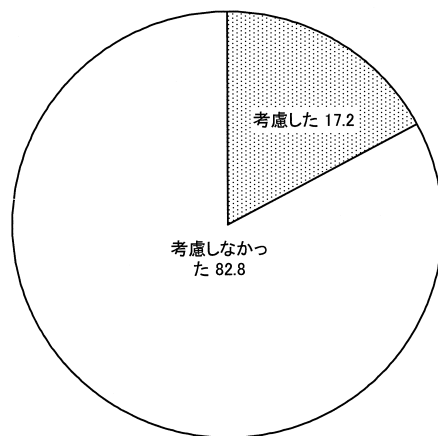


問10. 現在の地区にお住まいになる以前、どこにお住まいになっていましたか。1つだけ○をつけてください。



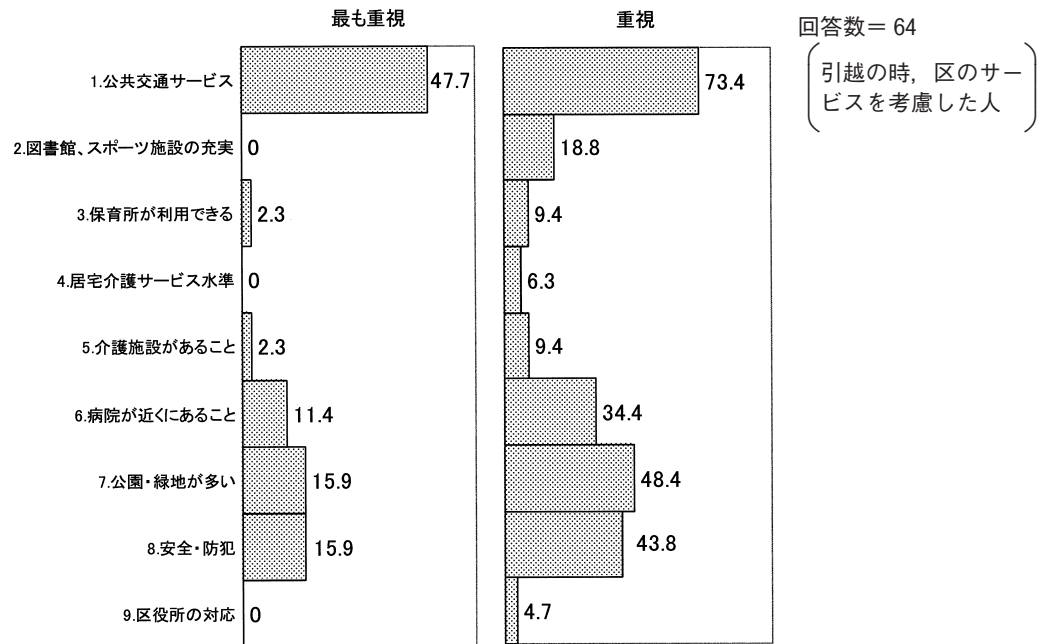
回答数 = 359
(引越経験者のみ)

問11. 現在の区へお住まいになることを決めるに当たって、その区の実サービス水準を考慮しましたか。1つだけ○をつけてください。

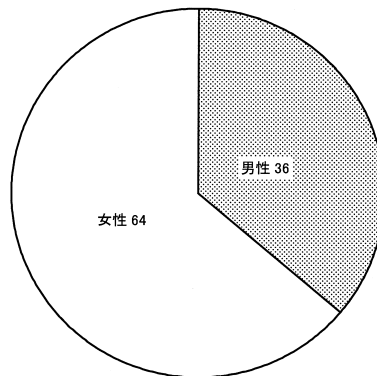


回答数 = 360
(引越経験者のみ)

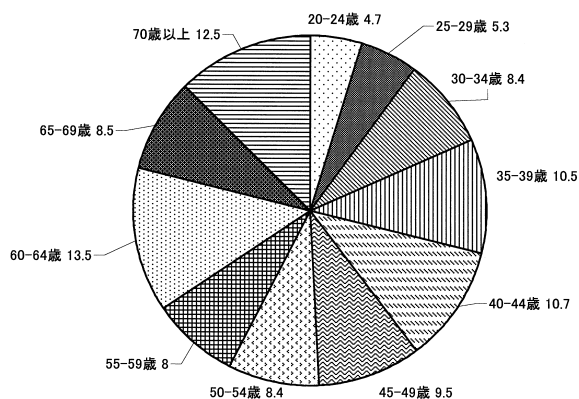
問 12. 問 11 で「1. 考慮した」とお答えになった方にお聞きします。その時、考慮したサービスは何ですか。当てはまるもの全てに○をつけてください。その中で最重視したもの1つに◎をつけてください。



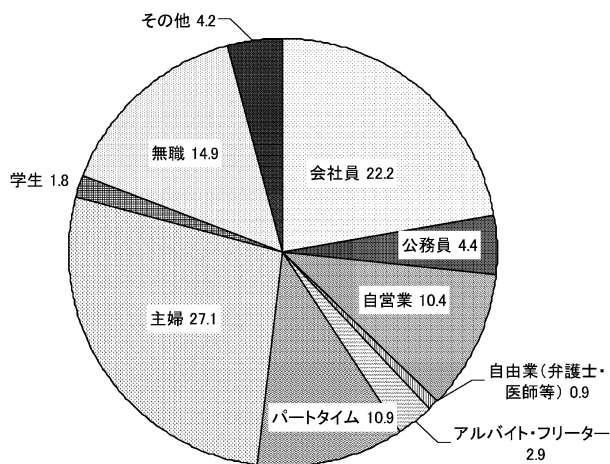
問 13. あなたの性別に○をつけてください。



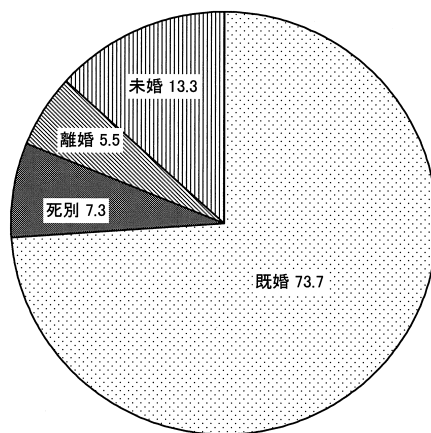
問 14. あなたの年齢に○をつけてください。



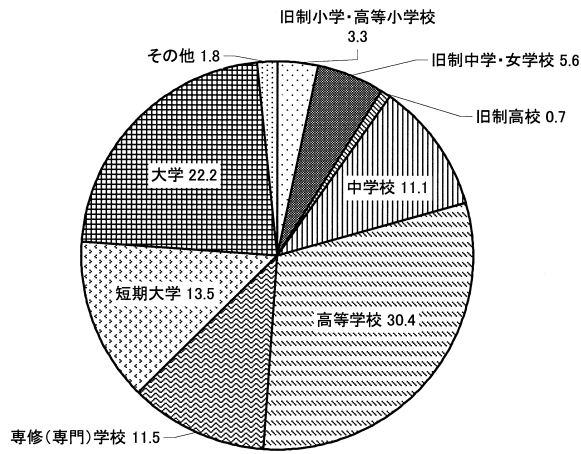
問 15. あなたの職業に○をつけてください。



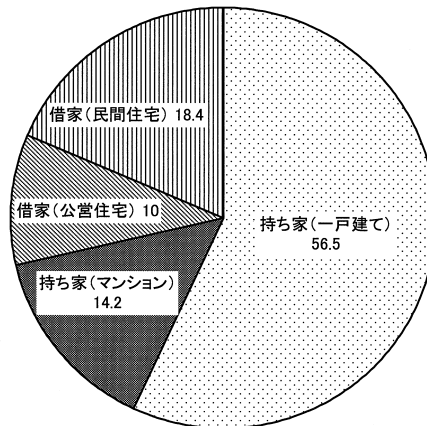
問 16. あなたはご結婚されていますか。



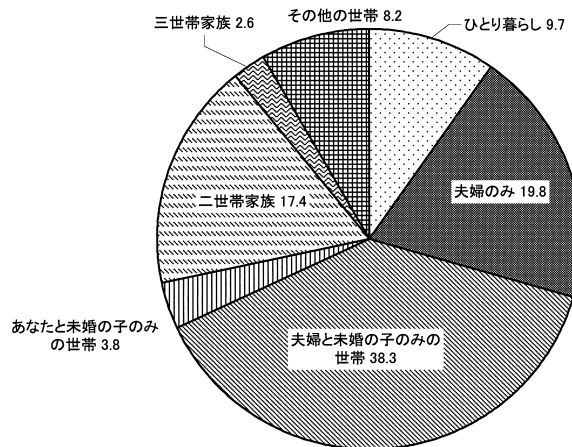
問 17. あなたの最終学歴に○をつけてください。



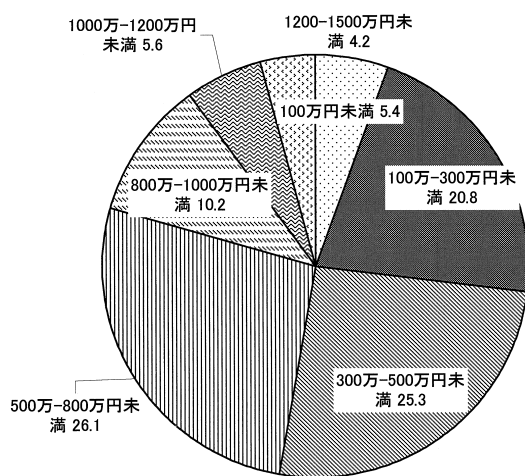
問 18. あなたのお住まいに当てはまるものに○をつけてください。



問 19. あなたの家族構成に当てはまるものに○をつけてください。



問 20. あなたの家計の税込み年収はどれくらいですか。1つに○をつけてください。



<付1> 配布されたアンケート用紙

行政サービスに関する意識調査

2003年8月

[調査ご協力へのお願い]

近年、地方財政の悪化が問題となっております。財源が豊かであったバブル期には、大規模な建物の建設・公共工事も問題になりませんでしたし、もちろん公共交通などの市民サービスの充実にもふんだんに資金（税金）を用いることが可能でした。

しかし、現在では、すべてのサービスを同じ比重で行うのではなく、限られた財源を重点配分する必要があります。そのためには、住民の皆さんがどのような行政サービスを望んでおられるのか、を把握する必要があると考え、アンケートを実施することにしました。

アンケートの実施責任者は、下野恵子（名古屋市立大学大学院経済学研究科附属経済研究所教授）です。この研究は、平成15-16年度文部科学省研究補助金・基盤研究C-2『地方自治体の最適規模に関する研究：住民サービスの満足度調査を用いた分析（研究代表者：下野恵子）』を得て実施されます。

名古屋市にお住まいになっている皆様の中から、無作為に選んだ結果、あなた様にご協力をお願いすることになりました。大変お忙しい中を誠に恐縮ですが、調査の趣旨をご理解の上、ご協力を賜りますよう、なにとぞよろしくお願いいたします。

なお、アンケート調査の結果は、研究目的以外には絶対使用いたしません。また、回答者が特定化されることのないように細心の注意を払っております。

締め切りは、9月5日（金）に設定しております。

もし、何かご不明なところがありましたら、以下の連絡先までお問い合わせ下さい。

連絡先：名古屋市立大学大学院経済学研究科附属経済研究所 下野恵子

研究協力者：古川章好（日本学術振興会特別研究員）

〒467-8501 名古屋市瑞穂区瑞穂町山の畑1

TEL. (052)872-5757

E-mail. kenkyujo@econ.nagoya-cu.ac.jp

行政サービスに関する意識調査

問1. 一般的な住みやすさの基準として、次にあげるものに対して、どのようにお感じになっていますか。各項目ごとに、適当と思われるもの1つに○をつけてください。

住みやすさの基準	非常に 重要	重要	どちらで もない	重要 でない	全く 重要でない
1. 街の知名度やイメージ					
2. 経済活動が活発。仕事を見つけやすい。					
3. スーパーや百貨店が多く買い物をしやすい。					
4. 街路樹、公園など緑の多い住環境					
5. 高齢者や障害者が外に出やすい街					
6. 歴史遺産、有名な祭りがあること					
7. 学校多く、地域全体が教育熱心であること					
8. 犯罪が少なく安心できる街					
9. 医療・福祉・教育などの住民サービスの水準が高い					
10. 騒音の少ない、静かな街					
11. 自治会活動など地域活動の活発な街					
12. 公共交通が発達していること					
13. 道路が整備されていて、自家用車で移動しやすい街					
14. 通りにゴミの落ちていない清潔な街					

問2. トータルとして考えた場合、あなたは名古屋市に住んで、どの程度満足していますか。100点満点でつけたら何点くらいですか。あなたの考えに近いもの1つを選んで○をつけてください。

1. とても満足している (ほぼ 100 点)
2. 満足している (70 点くらい)
3. 満足な点、不満足な点が半々にあり、どちらとも言えない (50 点)
4. 不満足である (30 点くらい)
5. 非常に不満である (0 点に近い)

[名古屋市が行っている行政サービスについてお聞きします]

問3. 名古屋市が行うサービスの満足度についてお聞きします。あなたは、市が行うサービスとして挙げられた次の項目について満足していますか。各項目について、適当と思われるもの1つを選んで○をつけてください。

サービス内容	非常に満足している	満足している	どちらとも言えない	あまり満足していない	全く満足していない
1. 公共交通（バス・地下鉄）の路線の整備					
2. 公共交通（バス・地下鉄）の運行本数					
3. 公共交通（バス・地下鉄）の混雑緩和対策					
4. 道路の延長・道幅拡張政策					
5. 駐車場の整備					
6. 道路の混雑緩和対策（立体交差、駐車違反の取締り等）					
7. 図書館等の文化・スポーツ関連の公共施設の充実					
8. 保育所・幼稚園の数やサービス水準					
9. 居宅介護サービスの量や水準					
10. 介護施設の整備					
11. 病院やリハビリ施設の整備					
12. 公園・緑地の整備など緑の多い住環境					
13. ごみ対策、リサイクルの推進、					
14. 美しく、住みやすい街のための都市計画（土地利用規制や高さ規制など）					
15. ボランティア活動に対する支援					
16. 地震、水害対策					
17. 消費者保護や防犯対策					
18. 市民サービス（各種手続きの簡素化、情報公開・提供など）					
19. 障害者・高齢者の移動しやすい街作り（エスカレーターの設定、段差の解消など）					
20. 二酸化炭素の排出規制や水質保全など公害防止への取り組み					

問4. 名古屋市が行うサービスに対する要望についてお聞きします。あなたは、市が行うサービスとして挙げられた次の項目についてどれだけ力を入れて進めて欲しいとお考えですか。各項目について、適当と考えられるもの1つを選んで○をつけてください。

サービス内容	特に力を入れて欲しい	力を入れて欲しい	どちらとも言えない	力を入れる必要はない	全く力を入れる必要はない
1. 公共交通（バス・地下鉄）の路線の整備					
2. 公共交通（バス・地下鉄）の運行本数					
3. 公共交通（バス・地下鉄）の混雑緩和対策					
4. 道路の延長・道幅拡張政策					
5. 駐車場の整備					
6. 道路の混雑緩和対策（立体交差、駐車違反の取締り等）					
7. 図書館等の文化・スポーツ関連の公共施設の充実					
8. 保育所・幼稚園の数やサービス水準					
9. 居宅介護サービスの量や水準					
10. 介護施設の整備					
11. 病院やリハビリ施設の整備					
12. 公園・緑地の整備など緑の多い住環境					
13. ごみ対策、リサイクルの推進、					
14. 美しく、住みやすい街のための都市計画 （土地利用規制や高さ規制など）					
15. ボランティア活動に対する支援					
16. 地震、水害対策					
17. 消費者保護や防犯対策					
18. 市民サービス （各種手続きの簡素化、情報公開・提供など）					
19. 障害者・高齢者の移動しやすい街作り （エスカレーターの設定、段差の解消など）					
20. 二酸化炭素の排出規制や水質保全など公害防止への取り組み					

問 8. 区で行われているサービスの中で、あなたが最も重視するものは何ですか。当てはまるもの3つ以内に○をつけてください。その中で最も重視するもの1つに◎をつけてください。

- | | | |
|---------------|------------------|---------------|
| 1. 公共交通サービス | 2. 図書館、スポーツ施設の充実 | |
| 3. 保育所が利用できる | | |
| 4. 居宅介護サービス水準 | 5. 介護施設があること | 6. 病院が近くにあること |
| 7. 公園・緑地が多い | 8. 安全・防犯 | 9. 区役所の対応 |

問 9. 転勤あるいは引越の経験についてお聞きします。あなたは、これまでに現在住んでいる区以外の地区(名古屋市内の他の区、他の市町村)に住んだことがありますか。

- | | |
|-------|-----------------|
| 1. ある | 2. ない (→次のページへ) |
|-------|-----------------|

[問 10、問 11、問 12 は、問 9 で他の地区に住んだことが「1. ある」とお答えになった方のみお答えください。それ以外の方は、次ページの間 13 にお進みください。]

問 10. 現在の地区にお住まいになる以前、どこにお住まいになっていましたか。1つだけ○をつけてください。

- | | | |
|--------------|--------------------|--------|
| 1. 名古屋市内の他の区 | 2. 愛知県内の名古屋市以外の市町村 | |
| 3. 岐阜県 | 4. 三重県 | 5. その他 |

問 11. 現在の区へお住まいになることを決めるに当たって、その区のサービス水準を考慮しましたか。1つだけ○をつけてください。

- | | |
|---------|------------|
| 1. 考慮した | 2. 考慮しなかった |
|---------|------------|

問 12. 問 11 で「1. 考慮した」とお答えになった方にお聞きします。その時、考慮したサービスは何ですか。当てはまるもの全てに○をつけてください。その中で最も重視したもの1つに◎をつけてください。

- | | | |
|---------------|------------------|---------------|
| 1. 公共交通サービス | 2. 図書館、スポーツ施設の充実 | |
| 3. 保育所が利用できる | | |
| 4. 居宅介護サービス水準 | 5. 介護施設があること | 6. 病院が近くにあること |
| 7. 公園・緑地が多い | 8. 安全・防犯 | 9. 区役所の対応 |

問20. あなたの家計の税込み年収はどれくらいですか。1つに○をつけてください。

- | | | |
|-------------------|------------------|-----------------|
| 1. 100万円未満 | 2. 100万～300万円未満 | 3. 300万～500万円未満 |
| 4. 500万～800万円未満 | 5. 800万～1000万円未満 | |
| 6. 1000万～1200万円未満 | 7. 1200～1500万円未満 | 8. 1500万円以上 |

私たちのアンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

このアンケートの結果は、私たちのグループで集計し、表にした形で、名古屋市に提供することになっています。アンケート結果が名古屋市の行政サービス水準の向上に役立つことを願うとともに、もしアンケート回答者の皆さんが行政サービスを考えるきっかけになれば、私たちにとって望外の喜びです。

(研究代表者)

名古屋市立大学大学院経済学研究科附属経済研究所教授

下野恵子

<付2> 集計結果

問1. 一般的な住みやすさの基準として、次にあげるものに対して、どのようにお感じになっていますか。各項目ごとに、適当と思われるもの1つに○をつけてください。

住みやすさの基準	非常に重要	重要	どちらでもない	重要でない	全く重要でない	回答数
1. 街の知名度やイメージ	10.5	42.9	30.3	12.6	3.6	555
2. 経済活動が活発。仕事を見つけやすい。	25.8	49.0	21.3	3.1	0.7	555
3. スーパーや百貨店が多く買い物しやすい。	24.3	56.0	15.1	3.6	0.9	563
4. 街路樹、公園など緑の多い住環境	33.9	58.6	6.4	0.7	0.4	560
5. 高齢者や障害者が外に出やすい街	32.9	54.9	10.7	1.1	0.4	563
6. 歴史遺産、有名な祭りがあること	4.5	26.0	46.0	19.2	4.3	557
7. 学校多く、地域全体が教育熱心であること	10.4	45.6	35.6	7.0	1.1	559
8. 犯罪が少なく安心できる街	79.1	16.0	3.7	0.5	0.5	561
9. 医療・福祉・教育などの住民サービスの水準が高い	52.6	39.5	7.0	0.5	0.4	559
10. 騒音の少ない、静かな街	32.7	53.0	13.1	0.7	0.5	559
11. 自治会活動など地域活動の活発な街	6.9	37.0	45.7	8.8	1.6	554
12. 公共交通が発達していること	36.1	53.0	9.3	1.2	0.2	562
13. 道路が整備されていて、自家用車で移動しやすい街	15.5	46.1	30.9	5.5	2.0	560
14. 通りにゴミの落ちていない清潔な街	34.0	53.9	10.5	0.9	0.7	564

問2. トータルとして考えた場合、あなたは名古屋市に住んで、どの程度満足していますか。100点満点でつけたら何点くらいですか。あなたの考えに近いもの1つを選んで○をつけてください。

- | | | |
|-------------------------------------|------|---------|
| 1. とても満足している (ほぼ100点) | 3.9 | |
| 2. 満足している (70点くらい) | 49.4 | |
| 3. 満足な点、不満足な点が半々にあり、どちらとも言えない (50点) | 41.7 | |
| 4. 不満足である (30点くらい) | 4.3 | |
| 5. 非常に不満である (0点に近い) | 0.4 | 回答数 516 |

[名古屋市が行っている行政サービスについてお聞きします]

問3. 名古屋市が行うサービスの満足度についてお聞きします。あなたは、市が行うサービスとして挙げられた次の項目について満足していますか。各項目について、適当と思われるもの1つを選んで○をつけてください。

サービス内容	非常に満足している	満足している	どちらとも言えない	あまり満足していない	全く満足していない	回答数
1. 公共交通（バス・地下鉄）の路線の整備	4.1	40.8	31.6	18.7	4.8	561
2. 公共交通（バス・地下鉄）の運行本数	2.5	32.1	34.6	23.9	6.8	561
3. 公共交通（バス・地下鉄）の混雑緩和対策	1.4	22.4	48.6	22.1	4.9	553
4. 道路の延長・道幅拡張政策	1.8	23.4	49.9	19.8	4.9	555
5. 駐車場の整備	0.4	12.4	38.7	38.4	10.1	555
6. 道路の混雑緩和対策（立体交差、駐車違反の取締り等）	0.4	7.4	30.7	39.8	21.3	553
7. 図書館等の文化・スポーツ関連の公共施設の充実	2.9	33.5	38.9	21.3	3.4	558
8. 保育所・幼稚園の数やサービス水準	0.7	17.2	58.4	18.1	5.3	546
9. 居宅介護サービスの量や水準	0.2	7.5	65.4	20.5	6.4	546
10. 介護施設の整備	0.2	7.1	60.3	24.7	7.5	546
11. 病院やリハビリ施設の整備	0.5	13.7	52.7	26.3	6.6	547
12. 公園・緑地の整備など緑の多い住環境	1.8	30.5	36.0	25.9	5.8	555
13. ごみ対策、リサイクルの推進、	2.1	41.2	31.4	20.1	5.2	561
14. 美しく、住みやすい街のための都市計画 （土地利用規制や高さ規制など）	0.4	15.3	56.6	23.6	4.0	555
15. ボランティア活動に対する支援	0.4	6.0	69.8	20.7	3.1	550
16. 地震、水害対策	0.2	7.3	51.2	33.9	7.4	551
17. 消費者保護や防犯対策	0.2	5.4	43.1	40.3	11.0	554
18. 市民サービス （各種手続きの簡素化、情報公開・提供など）	0.0	12.2	48.3	31.8	7.7	557
19. 障害者・高齢者の移動しやすい街作り （エスカレーターを設置、段差の解消など）	0.0	10.6	41.7	35.9	11.8	557
20. 二酸化炭素の排出規制や水質保全など公害防止への取り組み	0.0	4.2	47.6	36.7	11.6	553

問4. 名古屋市が行うサービスに対する要望についてお聞きします。あなたは、市が行うサービスとして挙げられた次の項目についてどれだけ力を入れて進めて欲しいとお考えですか。各項目について、適当と考えられるもの1つを選んで○をつけてください。

サービス内容	特に力を入れて欲しい	力を入れて欲しい	どちらとも言えない	力を入れる必要はない	全く力を入れる必要はない	回答数
1. 公共交通（バス・地下鉄）の路線の整備	12.1	47.4	33.1	7.0	0.4	544
2. 公共交通（バス・地下鉄）の運行本数	10.3	45.3	37.1	7.0	0.4	545
3. 公共交通（バス・地下鉄）の混雑緩和対策	9.5	42.9	41.6	5.8	0.2	536
4. 道路の延長・道幅拡張政策	7.4	28.9	47.2	13.5	3.0	540
5. 駐車場の整備	15.6	44.7	32.5	6.1	1.1	539
6. 道路の混雑緩和対策（立体交差、駐車違反の取締り等）	26.9	44.2	26.2	2.4	0.4	539
7. 図書館等の文化・スポーツ関連の公共施設の充実	11.2	44.6	39.6	4.3	0.4	538
8. 保育所・幼稚園の数やサービス水準	13.0	35.3	49.6	2.1	0.0	530
9. 居宅介護サービスの量や水準	21.9	43.6	33.5	0.9	0.0	534
10. 介護施設の整備	23.9	47.2	28.4	0.6	0.0	536
11. 病院やリハビリ施設の整備	21.6	53.9	23.3	0.9	0.0	536
12. 公園・緑地の整備など緑の多い住環境	21.3	52.9	24.6	1.3	0.0	541
13. ごみ対策、リサイクルの推進、	18.7	56.0	23.9	0.9	0.4	539
14. 美しく、住みやすい街のための都市計画（土地利用規制や高さ規制など）	16.4	51.4	30.9	1.3	0.0	537
15. ボランティア活動に対する支援	9.6	41.1	48.4	0.8	0.2	533
16. 地震、水害対策	35.2	49.8	14.4	0.4	0.2	540
17. 消費者保護や防犯対策	38.9	49.4	11.3	0.0	0.0	540
18. 市民サービス（各種手続きの簡素化、情報公開・提供など）	20.6	50.2	27.6	1.5	0.0	540
19. 障害者・高齢者の移動しやすい街作り（エスカレーターの設定、段差の解消など）	31.4	48.1	20.4	0.2	0.0	539
20. 二酸化炭素の排出規制や水質保全など公害防止への取り組み	30.2	48.1	21.3	0.4	0.0	540

[あなたの住んでいらっしゃる区の行政サービスに関してお聞きします]

問5. あなたが住んでいる区に○をつけてください。

1. 熱田区 2.5 2. 北区 6.5 3. 昭和区 5.8 4. 千種区 8.5 5. 天白区 6.2 6. 中区 3.8
7. 中川区 7.9 8. 中村区 5.4 9. 西区 6.2 10. 東区 3.1 11. 瑞穂区 4.6 12. 緑区 13.1
13. 港区 5.8 14. 南区 7.3 15. 名東区 6.3 16. 守山区 7.1

回答数 520

問6. 区で行われている事業やサービスに関して、周辺の区と比較してその水準をどう考えますか。それぞれ最も適しているもの1つを選んで○をつけてください。

サービス内容	非常に高い	高い	普通	低い	とても低い	回答数
1. 公共交通サービス	3.6	17.3	55.2	16.7	7.3	504
2. 図書館、スポーツ施設 等が充実している	3.4	19.6	54.3	18.2	4.4	505
3. 保育所が利用できる	0.4	4.7	73.7	16.1	5.1	471
4. 居宅介護サービス水準	0.4	5.0	75.7	16.1	2.7	477
5. 介護施設があること	0.4	8.5	69.2	17.9	4.0	481
6. 病院が近くにある	5.3	29.3	49.8	12.6	2.8	508
7. 公園・緑地が多い	5.5	34.3	42.8	12.8	4.3	507
8. 安全・防犯	0.2	7.7	55.6	28.4	8.1	504
9. 市民サービス（各種手続 きに関する区の対応）	0.4	6.0	73.8	16.0	3.8	500

[問7は、問4の区で行われているサービスの水準のどれか1つでも低い、あるいはとても低いとお答えになった方のみお答えください。それ以外の方は、次のページの間8にお進みください]

問7. 現在お住まいの区のサービスが改善されない場合についてお聞きします。他のサービス水準が同じであるならば、サービス水準がより高い区へ移り住みたいと思えますか。1つだけ○をつけてください。

1. 思う 20.7 2. 思わない 55.2 3. 分からない 24.1 回答数 324

問 8. 区で行われているサービスの中で、あなたが最も重視するものは何ですか。当てはまるもの3つ以内に○をつけてください。その中で最も重視するもの1つに◎をつけてください。

- | | | | |
|---------------|-------------|------------------|------------|
| 1. 公共交通サービス | 41.2 (12.0) | 2. 図書館、スポーツ施設の充実 | 19.9 (3.3) |
| 3. 保育所が利用できる | 6.8 (1.6) | 4. 居宅介護サービス水準 | 23.4 (6.8) |
| 5. 介護施設があること | 27.3 (9.5) | | |
| 6. 病院が近くにあること | 39.1 (9.3) | 7. 公園・緑地が多い | 27.9 (3.8) |
| 8. 安全・防犯 | 71.8 (49.6) | 9. 区役所の対応 | 18.2 (4.1) |
- ()内は◎ 回答数 517(367)

問 9. 転勤あるいは引越の経験についてお聞きします。あなたは、これまでに現在住んでいる区以外の地区(名古屋市内の他の区、他の市町村)に住んだことがありますか。

- | | | | |
|-------|------|----------------|------|
| 1. ある | 67.6 | 2. ない(→次のページへ) | 32.4 |
|-------|------|----------------|------|
- 回答数 513

[問 10、問 11、問 12 は、問 9 で他の地区に住んだことが「1. ある」とお答えになった方のみお答えください。それ以外の方は、次ページの問 13 にお進みください。]

問 1 0. 現在の地区にお住まいになる以前、どこにお住まいになっていましたか。1つだけ○をつけてください。

- | | | | |
|--------------|------|--------------------|------|
| 1. 名古屋市内の他の区 | 52.6 | 2. 愛知県内の名古屋市以外の市町村 | 21.4 |
| 3. 岐阜県 | 4.7 | 4. 三重県 | 1.7 |
| | | 5. その他 | 18.7 |
- 回答数 359

問 1 1. 現在の区へお住まいになることを決めるに当たって、その区のサービス水準を考慮しましたか。1つだけ○をつけてください。

- | | | | |
|---------|------|------------|------|
| 1. 考慮した | 17.2 | 2. 考慮しなかった | 82.8 |
|---------|------|------------|------|
- 回答数 360

問 1 2. 問 11 で「1. 考慮した」とお答えになった方にお聞きします。その時、考慮したサービスは何ですか。当てはまるもの全てに○をつけてください。その中で最も重視したもの1つに◎をつけてください。

- | | | | |
|---------------|-------------|------------------|-------------|
| 1. 公共交通サービス | 73.4 (47.7) | 2. 図書館、スポーツ施設の充実 | 18.8 (0.0) |
| 3. 保育所が利用できる | 9.4 (2.3) | | |
| 4. 居宅介護サービス水準 | 6.3 (0.0) | 5. 介護施設があること | 9.4 (2.3) |
| 6. 病院が近くにあること | 34.4 (11.4) | 7. 公園・緑地が多い | 48.4 (15.9) |
| 8. 安全・防犯 | 43.8 (15.9) | 9. 区役所の対応 | 4.7 (0.0) |
- ()内は◎ 回答数 64(44)

問20. あなたの家計の税込み年収はどれくらいですか。1つに○をつけてください。

1. 100万円未満 **5.4** 2. 100万～300万円未満 **20.8** 3. 300万～500万円未満 **25.3**

4. 500万～800万円未満 **26.1** 5. 800万～1000万円未満 **10.2**

6. 1000万～1200万円未満 **5.6** 7. 1200～1500万円未満 **4.2** 8. 1500万円以上 **2.3**

回答数 **518**