

## 《参考》 調査結果の概観

## 《参考》 調査結果の概観

### (1) 生活環境の満足度

ここでは、生活環境の満足度（問 10）を取りあげて、多変量解析により区民の回答結果の特徴を明らかにしていく。分析方法は以下の通りである。

- 1 生活環境評価（全体としての「暮らしやすさ」）と生活環境個別評価の 15 項目との間にどのような関係があるかを偏相関係数の算出により分析する。
- 2 生活環境個別評価の項目群は、大きく分類するとどのような共通の要素（因子）から成り立っているのかを因子分析により把握する。
- 3 2の分析により抽出した各因子は、生活環境評価（全体としての「暮らしやすさ」）の形成にどの程度寄与しているのかを重回帰分析を用いて算出する。

### (2) 区役所窓口対応の満足度

ここでは、大田区窓口対応の満足度（問 25）・大田区窓口対応の重視度（問 26）を取りあげて、満足度・重視度分析により、大田区窓口対応の特徴を明らかにしていく。分析方法は以下の通りである。

- 1 大田区窓口対応の満足度（問 25）・大田区窓口対応の重視度（問 26）において、それぞれ評価点を算出する。各項目の「満足度評価点」を縦/「重視度評価点」を横にとったプロット図より分析する。

## (1) 生活環境の満足度

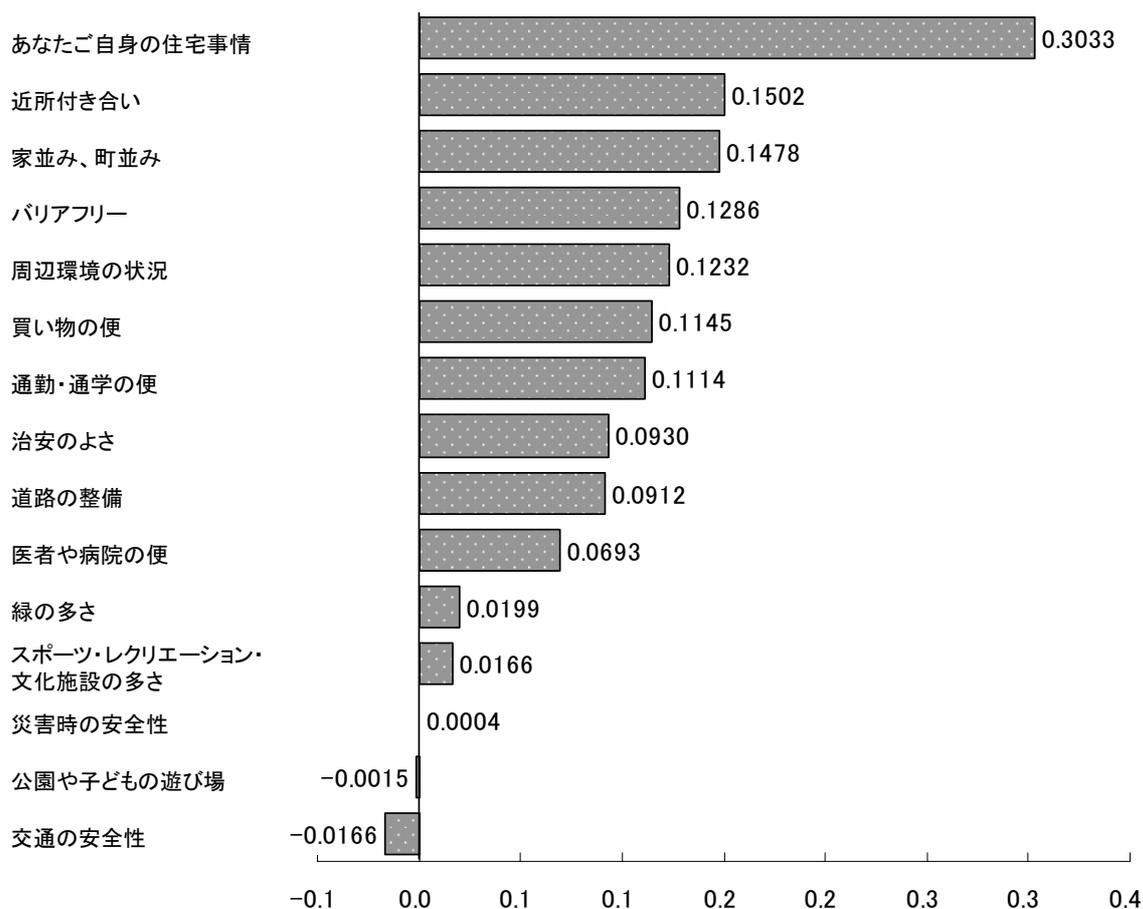
### 1 生活環境の個別評価と「全体としての『暮らしやすさ』」の関係

問 10 の生活環境の満足度から、生活環境の個別評価と「全体としての『暮らしやすさ』」との相関関係についてみるために偏相関係数を算出した。偏相関係数とは、2つの項目（ここでは生活環境の個別評価それぞれと「全体としての『暮らしやすさ』」）の純粋な相関関係を表すものであり、その関係の大きさは絶対値で示される。

これで見ると、「全体としての『暮らしやすさ』」の評価との相関は、「あなたご自身の住宅事情」が最も高く、次いで「近所付き合い」、「家並み、町並み」、「バリアフリー」、「周辺環境の状況」、「買い物の便」、「通勤・通学の便」の順になっている。

この傾向をみると、「全体としての『暮らしやすさ』」の評価とのつながりが強いのは、買い物や通勤・通学等における利便性、またそれ以上に、自宅や近所付き合い・家並み等、日常生活を送る上での生活環境の影響が強いと考えられる。

#### [各項目と「全体としての『暮らしやすさ』」との相関]

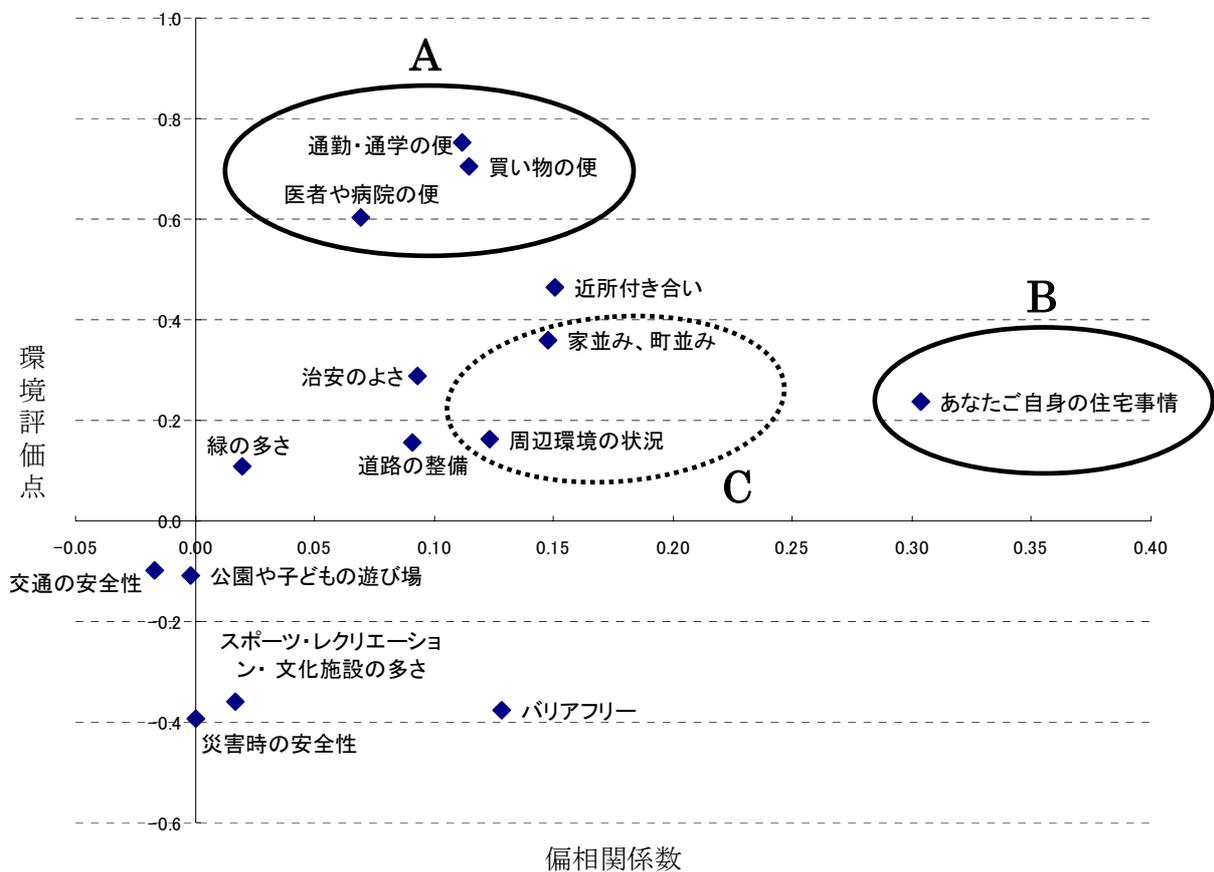


下図は縦軸に問 10 の環境評価点、横軸に偏相関係数を取り、15 項目の指標をプロットしたものである。

Aグループにある「買い物の便」、「通勤・通学の便」、「医者や病院の便」といった利便性に関する項目は、偏相関係数が低く、現状での環境評価点（＝満足度）が既にも高いため「全体としての『暮らしやすさ』」の評価改善に対する寄与度は低いと考えられる。

逆に、偏相関係数が高く、環境評価点が低いBグループは、「全体としての『暮らしやすさ』」を高める6観点から今後の改善点となるグループといえる。しかし、Bグループに含まれる「あなたご自身の住宅事情」という項目の特徴上、外部要因による改善は容易ではないため、比較的偏相関係数が高く、環境評価点が低いCグループの「家並み、町並み」「周辺環境の状況」が、今後の課題になると考えられる。

[環境評価点と偏相関係数との関係]



## 2 生活環境の個別評価を構成する要素

生活環境の個別評価 15 項目を大きく分類すると、どのような共通の要素から成り立っているのかを把握するために因子分析を行った。因子分析を行った結果、4つの因子を抽出することができた。

下の表は、抽出された因子とその因子負荷量を表している。

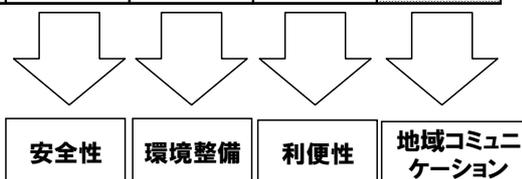
因子1は、「周辺環境の状況」、「治安のよさ」、「家並み、町並み」、「交通の安全性」、「災害時の安全性」の相関が特に大きくなっている。各項目の共通性を考えると、因子1は“安全性”と名付けることができる。

同様に、因子2（「公園や子どもの遊び場」、「緑の多さ」、「道路の整備」）は“環境整備”、因子3（「買い物の便」、「通勤・通学の便」、「医者や病院の便」）は“利便性”、因子4（「あなたご自身の住宅事情」、「バリアフリー」、「近所付き合い」）は“地域コミュニケーション”という要素に置き換えてとらえることができる。

[生活環境評価項目の因子分析結果]

	因子			
	1	2	3	4
周辺環境の状況	<b>0.718</b>	0.239	0.125	0.207
治安のよさ	<b>0.596</b>	0.103	0.182	0.210
家並み、町並み	<b>0.537</b>	0.333	0.197	0.145
交通の安全性	<b>0.452</b>	0.384	0.235	0.153
災害時の安全性	<b>0.421</b>	0.401	0.125	0.233
公園や子どもの遊び場	0.107	<b>0.636</b>	0.104	0.189
緑の多さ	0.215	<b>0.541</b>	0.035	0.106
道路の整備	0.327	<b>0.518</b>	0.227	0.138
買い物の便	0.051	0.082	<b>0.754</b>	0.153
通勤・通学の便	0.221	0.185	<b>0.589</b>	0.062
医者や病院の便	0.227	0.047	<b>0.544</b>	0.187
スポーツ・レクリエーション・文化施設の多さ	0.076	0.266	0.292	0.249
あなたご自身の住宅事情	0.203	0.112	0.104	<b>0.514</b>
バリアフリー	0.080	0.186	0.107	<b>0.507</b>
近所付き合い	0.163	0.086	0.134	<b>0.446</b>

- ※  : 因子負荷量の絶対値 0.4 以上
- ※バリマックス法による回転後の値を使用
- ※寄与率：59.6%

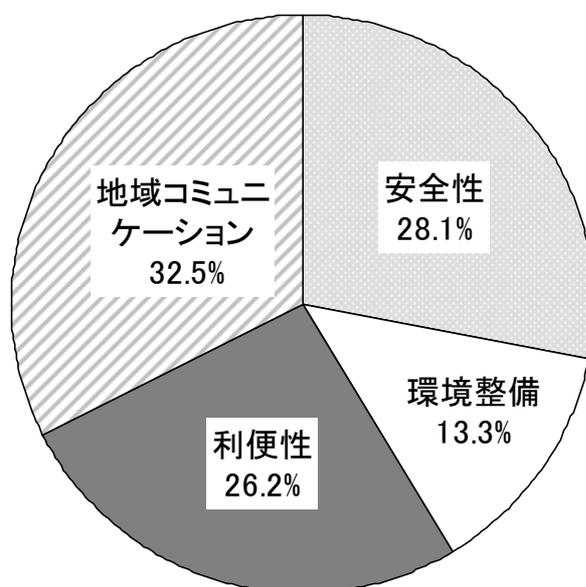


### 3 各因子が生活環境評価を形成する影響度

前項で得られた“安全性”“環境整備”“利便性”“地域コミュニケーション”の因子が生活環境評価（全体としての「暮らしやすさ」）を形成するのにどの程度寄与しているかを把握するため、重回帰分析を行い寄与率を算出した。重回帰分析では、寄与率を算出することにより項目間の関係の大きさを割合でとらえることができる。

その結果、生活環境評価（全体としての「暮らしやすさ」）の形成に最も影響が大きいのは「地域コミュニケーション」で、寄与率は32.5%である。次いで「安全性」（28.1%）、「利便性」（26.2%）、「環境整備」（13.3%）の順となっている。

[各因子と生活環境評価の関係の大きさ]



※ 寄与率は、各因子の標準偏回帰係数の総和を100%として算出している。

## (2) 区役所窓口対応の満足度

### 1 区役所窓口対応の強み・弱み

8項目にわたる対応評価の比較をしやすいように、それぞれの回答を点数化し、下記の計算式で各項目の評価点を求めた。以下の計算によると、評価点は-2.00 から+2.00 の間に分布し、0.00 が中間値で、+2.00 に近いほど評価が高く、-2.00 に近いほど評価が低いことになる。また、「わからない」は計算から除外した。

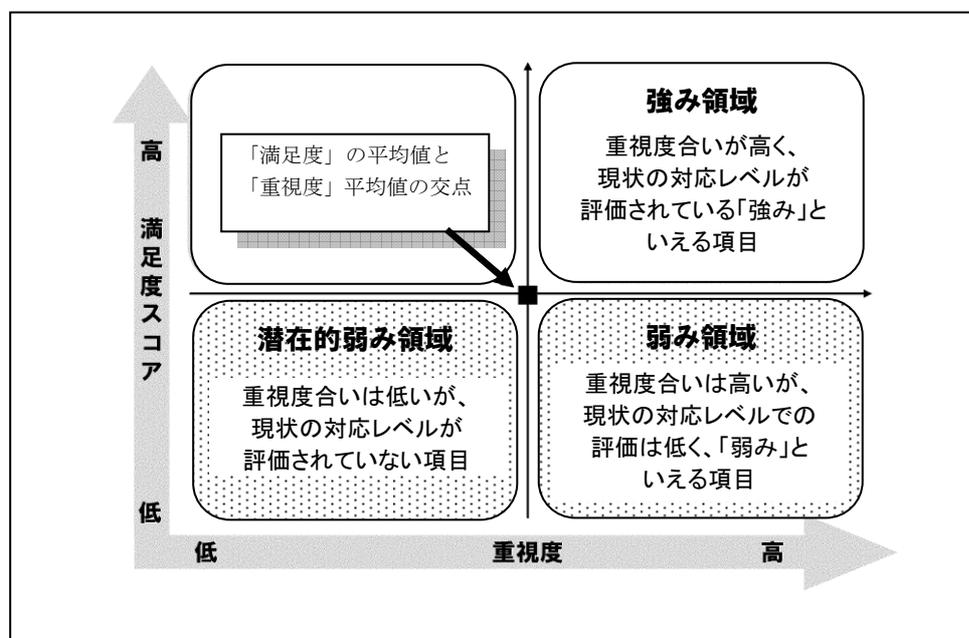
<満足度評価点の算出式>

$$\text{評価点} = \frac{\text{「満足している」} \times 2 + \text{「ほぼ満足している」} \times 1 + \text{「少し不満である」} \times (-1) + \text{「不満である」} \times (-2)}{\text{回答者数}}$$

<重視度評価点の算出式>

$$\text{評価点} = \frac{\text{「重視している」} \times 2 + \text{「やや重視している」} \times 1 + \text{「あまり重視していない」} \times (-1) + \text{「重視していない」} \times (-2)}{\text{回答者数}}$$

プロット図の4象限はそれぞれ以下のような意味をもつ。各項目がどこにプロットされたかで、「強み」／「弱み」がわかる。



下図は縦軸に問 25 の満足度評価点、横軸に問 26 の重視度評価点を取り、「窓口対応全般のご感想」を除く 7 項目の指標をプロットしたものである。

重視度が高く、かつ満足度も高い A グループ（「説明のわかりやすさ」）は、区役所窓口対応の強みだといえる。

一方で、重視度が高いが満足度が低い B グループ（「迅速な事務処理」、「わかりやすい案内表示」、「相手の立場に立って聞く」）は、今後改善の余地がある項目だといえる。

[区役所窓口対応の強み・弱み]

