

# 総務委員会報告資料

令和5年1月16日

報告事項件名	頁
1 出産・子育てに関するアンケート調査結果（中間報告）について・・・	2
2 SDGsモデル事業の進捗状況について・・・	4
3 「足立区デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」の策定・・・ について	7
4 基幹系業務システムのログ点検に関する調査結果について・・・	9
5 「足立区外へ向けたシティプロモーション支援業務委託」の検討状況・・・ について	11
6 足立区政に関する世論調査結果（速報）について・・・	14
7 足立区政に関する世論調査（小規模調査）の実施について・・・	27
8 「足立区統合電話センター運営業務委託」公募型プロポーザルの実施結果・・・ について	30
9 「区政を語り合う会～区制90周年記念～」の開催について・・・	34

（ 政策経営部 ）

# 総務委員会報告資料



令和5年1月16日

件名	出産・子育てに関するアンケート調査結果（中間報告）について																																																																																															
所管部課名	政策経営部 政策経営課																																																																																															
内容	<p>令和4年9月に実施した出産・子育てに関するアンケート調査結果（中間報告）について、以下のとおり報告する。詳細は別添資料P.1～P.6「出産・子育てアンケート調査結果（中間報告）」及びP.7～P.20「アンケート調査設問」を参照のこと。</p> <p><b>1 調査概要</b></p> <p>(1) 調査目的 アンケートを通じ、区内の子育て層等が望む支援を把握し、出生率の向上に繋がる施策の展開に資するため。</p> <p>(2) 調査時期 令和4年9月8日～9月16日</p> <p>(3) 調査対象 足立区内在住の20代から50代までの男女及び無回答の合計1,000人</p> <p>(4) 調査方法 Webモニター調査</p> <p>(5) 年齢別サンプル割付 調査会社の登録モニターを、次のとおり割付して、調査を実施した。</p> <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">[上段：件数/下段：%]</div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>n</th> <th>男性</th> <th>女性</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>1000</td> <td>454</td> <td>537</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100.0</td> <td>45.4</td> <td>53.7</td> <td>0.9</td> </tr> <tr> <td>20歳～24歳</td> <td>74</td> <td>27</td> <td>45</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100.0</td> <td>36.5</td> <td>60.8</td> <td>2.7</td> </tr> <tr> <td>25歳～29歳</td> <td>176</td> <td>54</td> <td>122</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100.0</td> <td>30.7</td> <td>69.3</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>30歳～34歳</td> <td>125</td> <td>54</td> <td>71</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100.0</td> <td>43.2</td> <td>56.8</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>35歳～39歳</td> <td>155</td> <td>85</td> <td>67</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100.0</td> <td>54.8</td> <td>43.2</td> <td>1.9</td> </tr> <tr> <td>40歳～44歳</td> <td>106</td> <td>54</td> <td>51</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100.0</td> <td>50.9</td> <td>48.1</td> <td>0.9</td> </tr> <tr> <td>45歳～49歳</td> <td>129</td> <td>63</td> <td>64</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100.0</td> <td>48.8</td> <td>49.6</td> <td>1.6</td> </tr> <tr> <td>50歳～54歳</td> <td>127</td> <td>61</td> <td>65</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100.0</td> <td>48.0</td> <td>51.2</td> <td>0.8</td> </tr> <tr> <td>55歳～59歳</td> <td>108</td> <td>56</td> <td>52</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100.0</td> <td>51.9</td> <td>48.1</td> <td>0.0</td> </tr> </tbody> </table>		n	男性	女性	無回答	全体	1000	454	537	9		100.0	45.4	53.7	0.9	20歳～24歳	74	27	45	2		100.0	36.5	60.8	2.7	25歳～29歳	176	54	122	0		100.0	30.7	69.3	0.0	30歳～34歳	125	54	71	0		100.0	43.2	56.8	0.0	35歳～39歳	155	85	67	3		100.0	54.8	43.2	1.9	40歳～44歳	106	54	51	1		100.0	50.9	48.1	0.9	45歳～49歳	129	63	64	2		100.0	48.8	49.6	1.6	50歳～54歳	127	61	65	1		100.0	48.0	51.2	0.8	55歳～59歳	108	56	52	0		100.0	51.9	48.1	0.0
	n	男性	女性	無回答																																																																																												
全体	1000	454	537	9																																																																																												
	100.0	45.4	53.7	0.9																																																																																												
20歳～24歳	74	27	45	2																																																																																												
	100.0	36.5	60.8	2.7																																																																																												
25歳～29歳	176	54	122	0																																																																																												
	100.0	30.7	69.3	0.0																																																																																												
30歳～34歳	125	54	71	0																																																																																												
	100.0	43.2	56.8	0.0																																																																																												
35歳～39歳	155	85	67	3																																																																																												
	100.0	54.8	43.2	1.9																																																																																												
40歳～44歳	106	54	51	1																																																																																												
	100.0	50.9	48.1	0.9																																																																																												
45歳～49歳	129	63	64	2																																																																																												
	100.0	48.8	49.6	1.6																																																																																												
50歳～54歳	127	61	65	1																																																																																												
	100.0	48.0	51.2	0.8																																																																																												
55歳～59歳	108	56	52	0																																																																																												
	100.0	51.9	48.1	0.0																																																																																												

	<p><b>2 調査結果から見てきたこと</b></p> <p>(1) 日本の出生率が伸び悩む理由としては、「子育てや教育にお金がかかりすぎるから」と考える人が最も多い(649人 別添資料P.1)。</p> <p>(2) 理想の子どもの数は、2人を望んでいる方が最多(478人)だが、そのうち半分以上が子どもを持っていない(255人 53.3% 別添資料P.2)。</p> <p>(3) 理想の子どもの数を持つための支援策について、回答者の半数以上が必要であると答えた項目(別添資料P.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「妊娠・出産に関する支援」(55.3%)</li> <li>・「就学前までの子育て環境(保育園や相談体制など)の整備」(56.7%)</li> <li>・「就学前までの子育て費用」(59.2%)</li> <li>・「就学後の子育て費用」(58.0%)</li> </ul> <p>(4) 上記の支援策で希望が多いもの(1位～3位まで選択回答)</p> <p>ア 「妊娠出産に関する支援」では、「出産に関する費用の補助」を希望する方が最も多い(322人 別添資料P.3)。</p> <p>イ 「就学前までの子育て環境の整備などに関する支援」では、「預け先の拡充」を希望する方(257人)と、「職場の理解・支援」を希望する方(252人)はほぼ同じだが、1位希望は、「職場の理解・支援」が上回る(108人 別添資料P.4)。</p> <p>ウ 「就学前までの子育て費用に関する支援」では、「日々の生活費補助」(368人)と「就学前の教育・保育費用補助」(367人)を希望する人はほぼ同じだが、1位希望は、「就学前の教育・保育費用補助」が上回る(151人 別添資料P.4)。</p> <p>エ 「就学後の子育て費用に関する支援」では、「教育にかかる費用補助」を希望する方が最も多い(414人 別添資料P.5)。</p> <p><b>【参考】</b> 令和3年の都内区市町村別合計特殊出生率  令和4年12月6日に東京都が公表した資料によれば、令和3年の足立区の合計特殊出生率は「1.10」で、令和2年と比べて0.07ポイント低下した。順位は23区中11番目であった。  23区の中で合計特殊出生率が最も高かったのは中央区の1.37、最も低かったのは豊島区の0.93。</p>
<p>問題点 今後の方針</p>	<p>クロス集計結果や自由記述の分析を継続して行い、今後足立区における出生率や子育て支援の向上に繋がる施策を構築していく。さらに、構築が整い次第、予算計上にも繋げていく。</p>

# 総務委員会報告資料

令和5年1月16日

件名	SDGsモデル事業の進捗状況について																		
所管部課名	政策経営部 SDGs未来都市推進担当課																		
内容	<p>SDGs未来都市として実施しているモデル事業の進捗状況を以下のとおり報告する。</p> <p><b>1 (仮称) アヤセ未来会議</b></p> <p>公募で選ばれた参加者20名を対象に、街がより良くなるためのアクションを自分たちで作っていくワークショップ(全5回)を開催している。</p> <p><b>【スケジュール(予定)】</b></p> <table border="1" data-bbox="435 862 1388 1406"> <thead> <tr> <th></th> <th>日程</th> <th>内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>令和4年11月12日(土) 13時30分～16時</td> <td>綾瀬の今を知る</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>令和4年11月26日(土) 13時30分～16時</td> <td>ローカルプレイヤーから学ぶ</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>令和4年12月17日(土) 13時30分～16時</td> <td>取組みたいテーマを考える</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>令和5年1月28日(土) 13時30分～16時</td> <td>実現に向けたアイデアの出し合い</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>令和5年2月26日(日) 10時～12時30分</td> <td>綾瀬の未来の姿を考える</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 1回目(11/12)は、参加者顔合わせのほか、エリアデザイン綾瀬地域の動きや、各人が思う綾瀬の魅力、綾瀬で今必要と思うことの意見交換を実施。参加者からは「地域に対して様々な考えを持つ方が多く、刺激になった」「想いを実現するには、人同士の繋がりが必要」との声を多数いただいた。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>		日程	内容	1	令和4年11月12日(土) 13時30分～16時	綾瀬の今を知る	2	令和4年11月26日(土) 13時30分～16時	ローカルプレイヤーから学ぶ	3	令和4年12月17日(土) 13時30分～16時	取組みたいテーマを考える	4	令和5年1月28日(土) 13時30分～16時	実現に向けたアイデアの出し合い	5	令和5年2月26日(日) 10時～12時30分	綾瀬の未来の姿を考える
	日程	内容																	
1	令和4年11月12日(土) 13時30分～16時	綾瀬の今を知る																	
2	令和4年11月26日(土) 13時30分～16時	ローカルプレイヤーから学ぶ																	
3	令和4年12月17日(土) 13時30分～16時	取組みたいテーマを考える																	
4	令和5年1月28日(土) 13時30分～16時	実現に向けたアイデアの出し合い																	
5	令和5年2月26日(日) 10時～12時30分	綾瀬の未来の姿を考える																	

※ 2回目（11/26）は、すでに綾瀬地域で活動を始めている方から人脈を広げるコツや活動を行うにあたって考慮すべきこと等の座学を実施。参加者からは「仲間を作る、皆で取組むことの大切さがわかった」「小さいことでもいいからやってみることが大事」との声を多数いただいた。



※ 3回目（12/17）は、少人数のグループごとにアクションのアイデアについて話し合った。各グループからは、綾瀬の魅力的なお店の情報を集めた街歩きマップの作成や、アヤセ未来会議の活動に関するプロモーション企画等の案が出た。次回（4回目）までに、グループごとにアイデアの深掘りや小さなトライ等の自主活動を行っていく。参加者からは「話し合いが形になりそう」「色々なことが進みそうでワクワクしてきた」との声を多数いただいた。



## 2 高架下 No Border LAB

株式会社ジェイアール東日本都市開発から、綾瀬駅西口高架下の空き店舗を借り受け、賑わい創出拠点として再生していく。

現在、公募型プロポーザル方式にて高架下店舗の運営事業者を選定中である。3者から応募があり、1者が最終選考に進んでいる。

### 【スケジュール（予定）】

日程	内容
令和5年1月18日（水）	高架下店舗運営業務に係る提案書の特定結果（契約候補者）公表
令和5年1月～夏頃	高架下店舗の解体・内装工事等
令和5年秋頃	高架下店舗運営開始

※ 上記の「店舗の解体工事」は株式会社ジェイアール東日本都市開発への負担金により実施するが、資材不足等により年度内の完了が難しいため、令和5年第1回定例会で債務負担行為に変更させていただく予定

### 3 SDGs 特設サイト

区内外に対し、未来都市としての区を取組を発信するとともに、令和5年度から募集するSDGs パートナーの情報発信およびネットワークづくりを促進するための特設サイトを構築する。

令和5年3月に完成、令和5年4月からの運用開始を予定している。

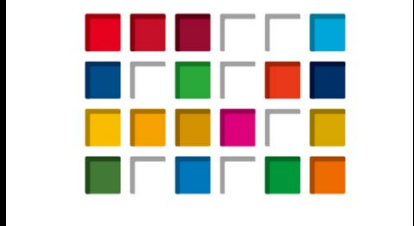
### 4 小冊子「ことりっぶ綾瀬」

綾瀬エリアにおけるモデル事業の取組等について、居住歴の浅い住民や若い世代に対して効果的に情報発信するために、ことりっぶとタイアップして「ことりっぶ綾瀬」を作成する。

令和5年3月に完成、令和5年度の配布を予定している。

### 5 ロゴマーク・キャッチコピー

SDGs をより効果的に啓発していくために、SDGs 推進のシンボルとなるロゴマーク・キャッチコピーを作成した。

作成物	作成意図
<p><b>ロゴマーク</b></p>  <p>SDGs MODEL ADACHI</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・「パレット」がモチーフ</li><li>・今ある色はきっかけでしかなく、未来は自分色で描いていけるという思いを込めている。</li></ul>
<p><b>キャッチコピー</b></p> <p>「知ると分かる。 すると変わる。」</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・“知る”と“する”、この2つを繋げて、続けて、未来を描いていってほしいという思いを込めている。</li><li>・「する」という言葉には、動詞のする(Do)と接続詞(そうすると)の2つの意味がある。</li></ul>

問題点  
今後の方針

事業の進捗については、綾瀬駅周辺地区まちづくり協議会や綾瀬町会自治会連合会など地元地域へ随時報告し、地域と連携しながらSDGsモデル事業を着実に推進していく。

# 総務委員会報告資料

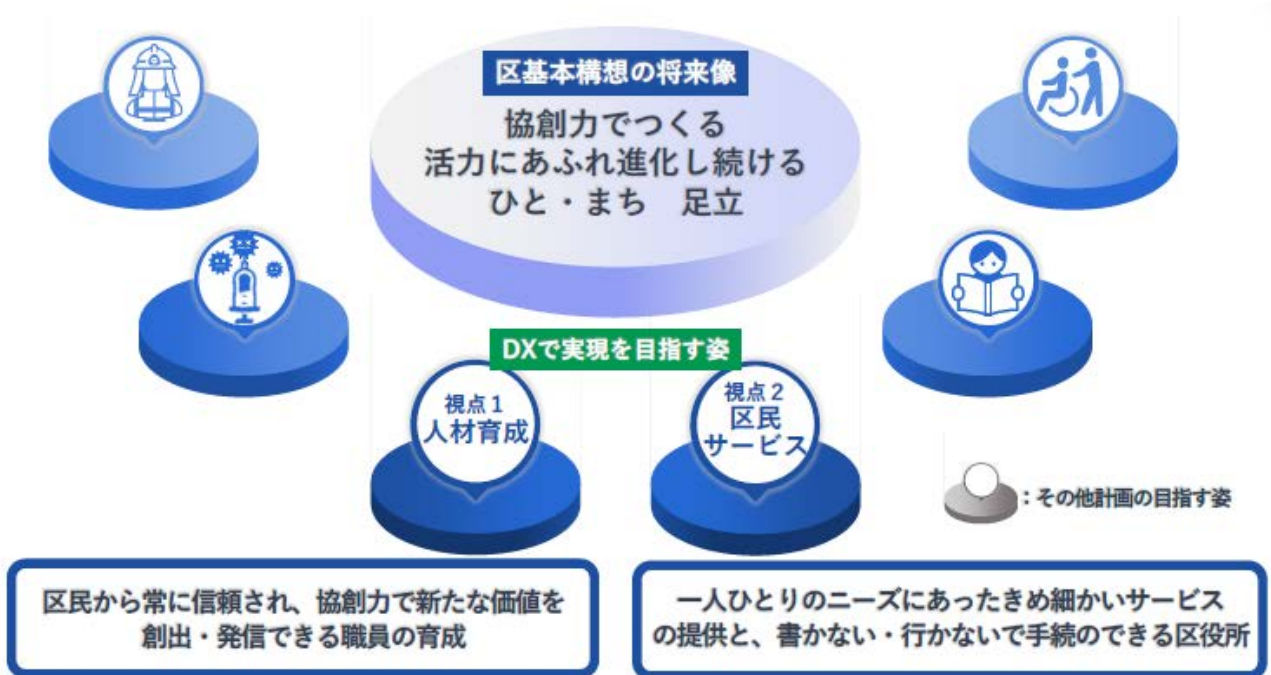
令和5年1月16日

件名	「足立区デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」の策定について				
所管部課名	政策経営部 ICT戦略推進担当課				
内容	<p>「足立区デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定したので、以下のとおり報告する。</p> <p><b>1 計画の概要（別添資料）</b></p> <p>(1) 計画期間 令和4年度から令和6年度まで</p> <p>(2) 目指す姿 「人材育成」と「区民サービス」の視点に基づき、DXを通じて「区民から常に信頼され、協創力で新たな価値を創出・発信できる職員の育成」と「一人ひとりのニーズにあったきめ細かいサービスの提供と、書かない・行かないで手続の出来る区役所」の実現。</p> <p>(3) 構成 第1章 計画策定にあたって 第2章 これまでのICT化の歩み 第3章 計画の体系 第4章 計画推進のための取り組み</p> <p>(4) 特色</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 目指す姿の実現に向け3つの柱と8つの取組事項を設定した（別紙のとおり）。</li> <li>・ ICT技術等を駆使し課題解決に挑戦する職員の育成を取組事項の核とした。</li> </ul> <p><b>2 今後の予定</b></p> <table border="1" data-bbox="416 1599 1466 1767"> <thead> <tr> <th data-bbox="416 1599 683 1650">年月</th> <th data-bbox="683 1599 1466 1650">内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="416 1650 683 1767">令和5年1月～</td> <td data-bbox="683 1650 1466 1767">DXの取組みについて動画等を活用した研修教材を展開</td> </tr> </tbody> </table>	年月	内容	令和5年1月～	DXの取組みについて動画等を活用した研修教材を展開
年月	内容				
令和5年1月～	DXの取組みについて動画等を活用した研修教材を展開				
問題点 今後の方針	DXの取組みやデジタル技術の活用例を周知・展開し職員のDXのマインドを醸成するとともに、オンライン申請やマイナンバーカードの普及促進等により区民サービスを向上させ、目指す姿を実現していく。				



目指す姿の実現に向けた3つの柱と8つの取組事項について

【目指す姿】



【柱と取組事項】





# 総務委員会報告資料

令和5年1月16日

件名	基幹系業務システムのログ点検に関する調査結果について																		
所管部課名	政策経営部 情報システム課																		
内容	<p>杉並区で発生した住民基本台帳ネットワークシステムを利用した個人情報流出事件を受け、各基幹系業務システムにおける操作ログの点検状況を調査した。以下のとおりの調査結果を報告する。</p> <p>※ 操作ログとは、システムの操作を行う毎に操作者、操作時間、操作内容等を記録したもの。</p> <p><b>1 調査対象</b> 基幹系（住民情報系）業務 23システム</p> <p><b>2 調査内容</b> 定期的なログ点検の実施の有無、点検の周期、点検の内容</p> <p><b>3 調査期間及び方法</b> 令和4年11月11日から11月18日まで 各システムの業務所管課へログ点検の実施状況を確認した。</p> <p><b>4 調査結果</b></p> <p>(1) ログ点検の実施の有無</p> <table border="1" data-bbox="432 1093 1241 1205"> <thead> <tr> <th>総システム数</th> <th>実施</th> <th>未実施 (※)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>23件</td> <td>19件</td> <td>4件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ ログ点検未実施の4システムについては令和4年12月7日までにログ点検を実施し、全23システムについて不正とみなされる異常な操作が無いことを確認した。</p> <p>(2) 点検の周期（ログ点検を実施している19システムのみ）</p> <table border="1" data-bbox="432 1400 1390 1512"> <thead> <tr> <th>日次</th> <th>週次</th> <th>月次</th> <th>4半期</th> <th>年次</th> <th>不定期(※)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1件</td> <td>1件</td> <td>6件</td> <td>1件</td> <td>1件</td> <td>9件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ システムの保守定例会議開催に合わせて実施する等</p> <p>(3) 点検の内容 国より示されている住民基本台帳ネットワークシステムの運用保守手引書に記載された点検項目を参考に、特定の個人へのアクセス数が極端に多くないか等、業務システムごとに点検項目を設定して点検を実施している。</p> <p><b>5 今後の対応</b> 操作ログの点検方法にばらつきがみられたため、まずは各業務の特性を分析したうえで年度内に統一的な点検方法を策定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通常の業務量と比べ検索の件数が多くないか等、不審な操作が無いか毎月及び必要に応じて定期的に点検する。</li> <li>・ 点検結果を統括情報セキュリティ責任者（政策経営部長）へ報告する。</li> <li>・ ログ点検の実施方法について実施要領を定める。</li> </ul>	総システム数	実施	未実施 (※)	23件	19件	4件	日次	週次	月次	4半期	年次	不定期(※)	1件	1件	6件	1件	1件	9件
総システム数	実施	未実施 (※)																	
23件	19件	4件																	
日次	週次	月次	4半期	年次	不定期(※)														
1件	1件	6件	1件	1件	9件														

問 題 点 今後の方針	統一的な基準を策定し定期的にログ点検を実施していく事で、個人情報の保護に努めていく。
----------------	--------------------------------------------

# 総務委員会報告資料

令和5年1月16日

件名	「足立区外へ向けたシティプロモーション支援業務委託」の検討状況について
所管部課名	政策経営部 シティプロモーション課
内容	<p>標記業務の検討状況について、以下のとおり報告する。</p> <p><b>1 目的</b> 足立区外からの評価を高める広報・メディア戦略を構築し、“マイナスイメージ”から“プラスイメージ”への転換を図る。</p> <p><b>2 契約期間</b> 令和4年6月14日から令和5年3月31日</p> <p><b>3 受託事業者</b> 株式会社電通PRコンサルティング</p> <p><b>4 委託金額</b> 11,000,000円（消費税込み）</p> <p><b>5 委託内容</b>                  (1) 区外へ向けた広報・メディア戦略のターゲット抽出                  (2) 足立区の魅力コンテンツの抽出                  (3) 「区外に向けたプロモーションに関する広報・メディア戦略」の作成                  (4) 区外に向けた情報発信コンサルティング</p> <p><b>6 委託業務の実施状況と見えてきたこと</b>                  (1) 区外へ向けた広報・メディア戦略のターゲット抽出                  足立区の魅力を情報発信した際に「響く」ターゲットの属性を抽出する。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>【これまでの区のターゲット想定】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 良いイメージを持っている人(プラス情報の拡散を期待)</li> <li>② 何のイメージも持っていない人</li> <li>③ 悪いイメージを持っているが、メディアの影響を強く受けている人</li> <li>④ 20歳代から40歳代</li> </ul> <p>※ 令和4年1月実施の「足立区に対するイメージ調査」より</p> </div>

ア SNS分析（**調査件数：4万件**）

Twitter上の足立区に関する良い話題を収集・分析し、足立区の仮説魅力ワードを導き出した。

【仮説魅力ワード】都心っぽくない／街中ノスタルジー／  
生きることに向き合う／マニアック・B級感

イ グループインタビュー

（**WEBモニター約35万人から12人を抽出※**）

SNS分析で導き出した“足立区の仮説魅力”に惹かれている区外対象者を抽出し、インタビューを実施。

※ 抽出方法

- ① WEBモニター約35万人から、「足立区近隣に在住」「年齢」「足立区に魅力を感じている」に当てはまる対象者を選別
- ② ①で選別した727名のうち、インタビューに参加可能な対象者から、年齢や性別などのバランスを加味し12名を抽出

【見えてきたターゲットの特徴・マインド】  
自分の世界観を持ち好奇心旺盛な高感度層

(2) 足立区の魅力コンテンツの抽出

区内外から見た足立区の魅力コンテンツを発掘・分析し、「足立区の売り」を抽出する。

ア 報道関係者へのヒアリング

（**テレビ制作会社2社、雑誌社4社、WEB媒体関連会社3社**）

世間の関心や区外から見た足立区の魅力を聞き取った。

【主な意見】

- ・ 足立区と意識して取材することはほとんどない。
- ・ 具体的なエリアの印象は薄い。
- ・ レトロな場所が多いイメージ
- ・ 貧困支援、多様性、SDGsの取り組みはとてもいい。

イ 区外在住者へのヒアリング

（**グループインタビュー対象者12名**）

区外から見た足立区の魅力を聞き取った。

【主な意見】

- ・ レトロ好きな人のためのスポットが印象にある。
- ・ 田舎と都会のいいあんばいのイメージがある。

ウ 区民及び区職員へのヒアリング

(区内の企業・団体、施設利用者、学生及び区職員計33名)

区内の企業・団体、施設利用者、学生などの区民及び区職員を対象に区の魅力等を聞き取った。

【区民からの主な意見】

- ・ 区の創業支援が手厚い。(企業)
- ・ 想像以上に「よそもの」に優しい街(団体、学生)
- ・ 「月曜から夜ふかし」の竹の塚の取り上げ方は、区民はみんな気にしている。(共通)

【職員からの主な意見】

- ・ 「貧困の連鎖解消」「ひとり親世帯への支援」「子育て支援」などへの自負は強い。
- ・ 大学ができたことで街に若い人が増えたのは実感している。

【リサーチやヒアリングを通して見えてきたこと】

- ・ 訪れる理由がない。だからこそメディアの印象に左右されすぎてしまう。
- ・ 「区民」にとっての魅力と「区外の人」にとっての魅力は「全く違って」いる。

7 見えてきた課題

- (1) “足立区といえば〇〇がない”ため、相手の思う文脈で語られてしまう。
- (2) 先進的な施策も区外に伝わっていない。

8 今後のスケジュール

令和5年1月下旬	区民や区職員による「足立区の魅力発掘に向けたワークショップ」の実施
〃 3月末	広報・メディア戦略完成
〃 4月	・ 総務委員会で報告 ・ 総務委員会報告後、区HPで公開

問題点  
今後の方針

完成させた「区外に向けたプロモーションに関する広報・メディア戦略」を区民及び区議会議員に説明しご理解いただいたうえで、令和5年度の具体的な情報発信につなげていく。

# 総務委員会報告資料

令和5年1月16日

件名	足立区政に関する世論調査結果（速報）について												
所管部課	政策経営部 区政情報課												
内容	<p>令和4年8月に実施した足立区政に関する世論調査について、集計結果の速報値を報告する。</p> <p><b>1 調査概要</b></p> <p>(1) 調査期間 令和4年8月18日～9月8日</p> <p>(2) 調査方法 郵送配布、郵送またはインターネットによる回答</p> <p>(3) 調査対象者 無作為抽出した18歳以上の区民3,000人</p> <p>(4) 回収数 1,531件</p> <p>ア 郵送による回答 1,137件</p> <p>イ インターネットによる回答 394件</p> <p style="text-align: center;"><b>回収結果（5年間の推移）</b></p> <p style="text-align: center;">（単位：％）</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>回収率（％）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成30年度</td> <td>55.5</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>53.0</td> </tr> <tr> <td>2年度</td> <td>58.2</td> </tr> <tr> <td>3年度</td> <td>57.0</td> </tr> <tr> <td>4年度</td> <td>51.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>(5) 調査項目 定住性／災害対策／洪水対策／情報発信のあり方／健康／スポーツ・読書／ビューティフル・ウィンドウズ運動／環境・地域活動／孤立ゼロプロジェクト／「協働・協創」・「SDGs」／区での取り組み</p> <p>※ 詳細は、別添単純集計表のとおり</p>	年度	回収率（％）	平成30年度	55.5	令和元年度	53.0	2年度	58.2	3年度	57.0	4年度	51.0
年度	回収率（％）												
平成30年度	55.5												
令和元年度	53.0												
2年度	58.2												
3年度	57.0												
4年度	51.0												



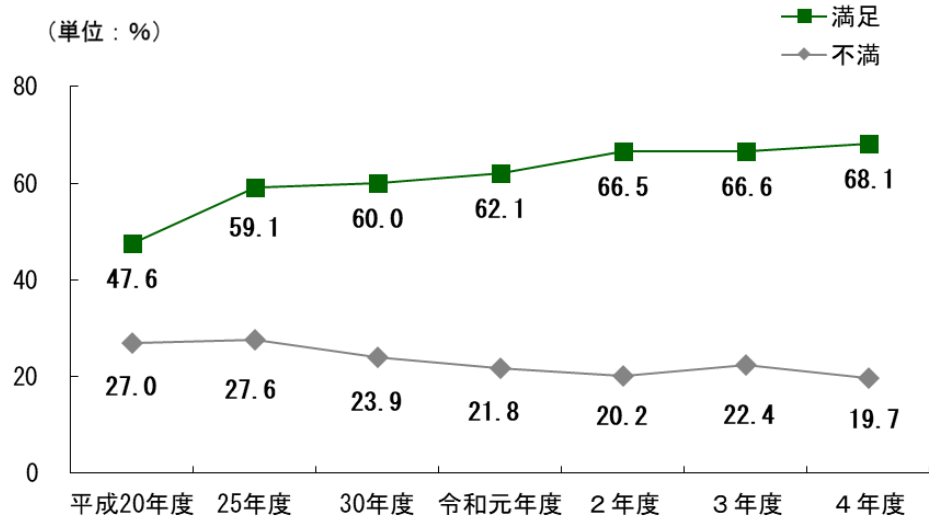
## 2 主な調査結果

### (1) 区政満足度【問 53】

ア 区政全体としての満足度

前年度に比べ、1.5ポイント増加した。

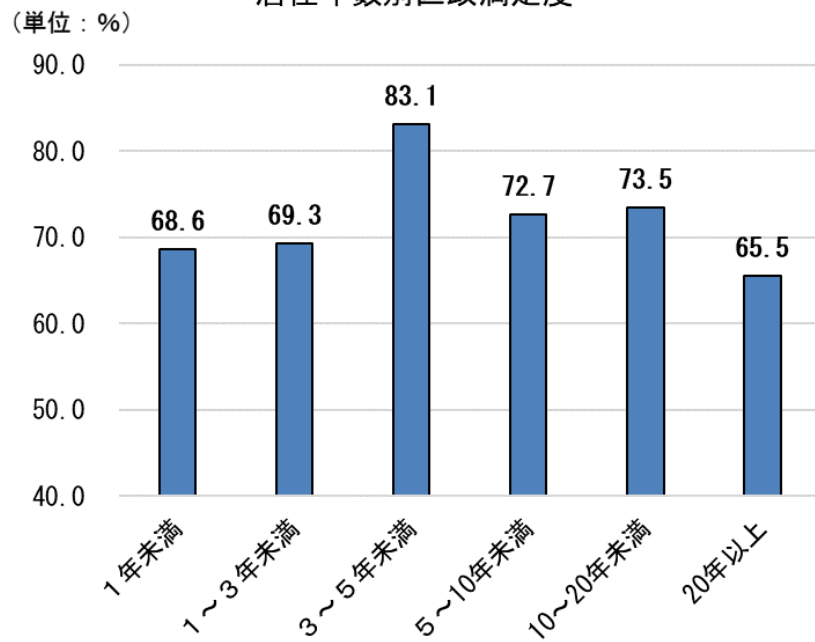
区政に対する満足度（経年の推移）



イ 居住年数別満足度

居住年数3～5年未満の方の満足度が高い。

居住年数別区政満足度



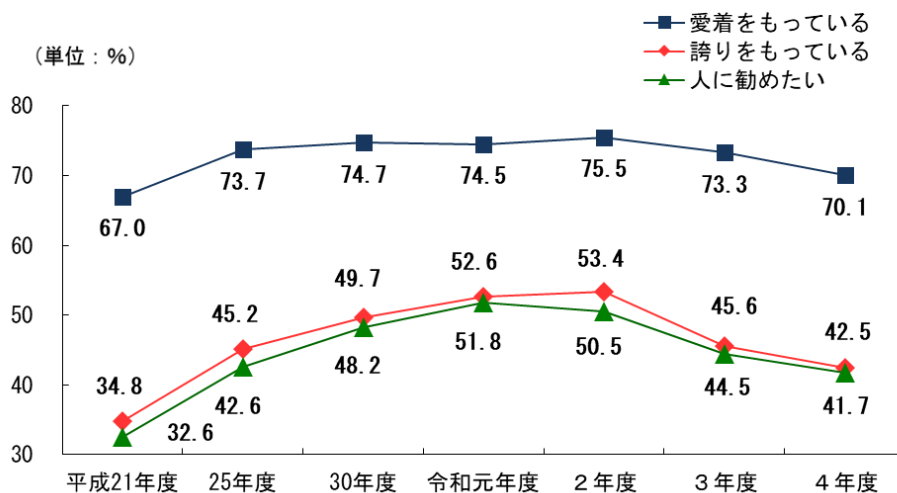
(2) 区に対する気持ちなど【問 51】

ア 区に「愛着をもっている」「誇りをもっている」「人に勧めたい」

(ア) 全体

前年度に比べ、いずれの項目も3ポイント程度減少した。

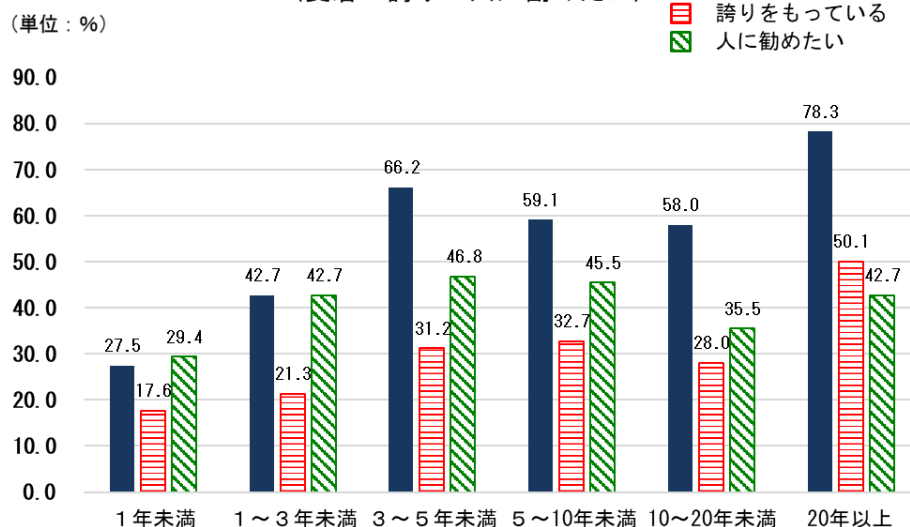
区に対する気持ち（経年の推移）



(イ) 居住年数別

「愛着をもっている」「誇りをもっている」は、居住年数に比例して高くなっている。

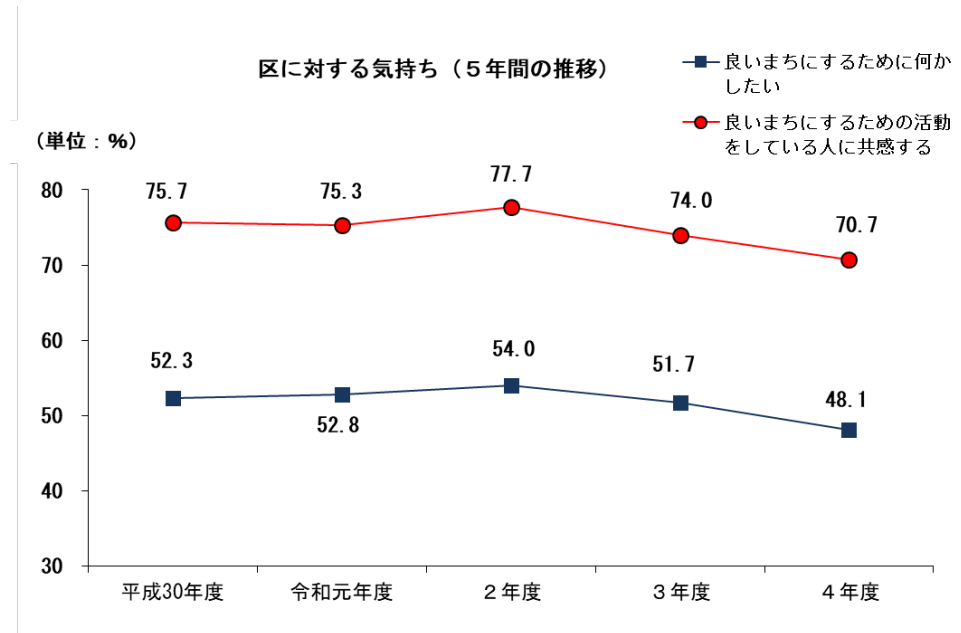
居住年数別／区に対する気持ち  
（愛着・誇り・人に勧めたい）



イ 良いまちにするために

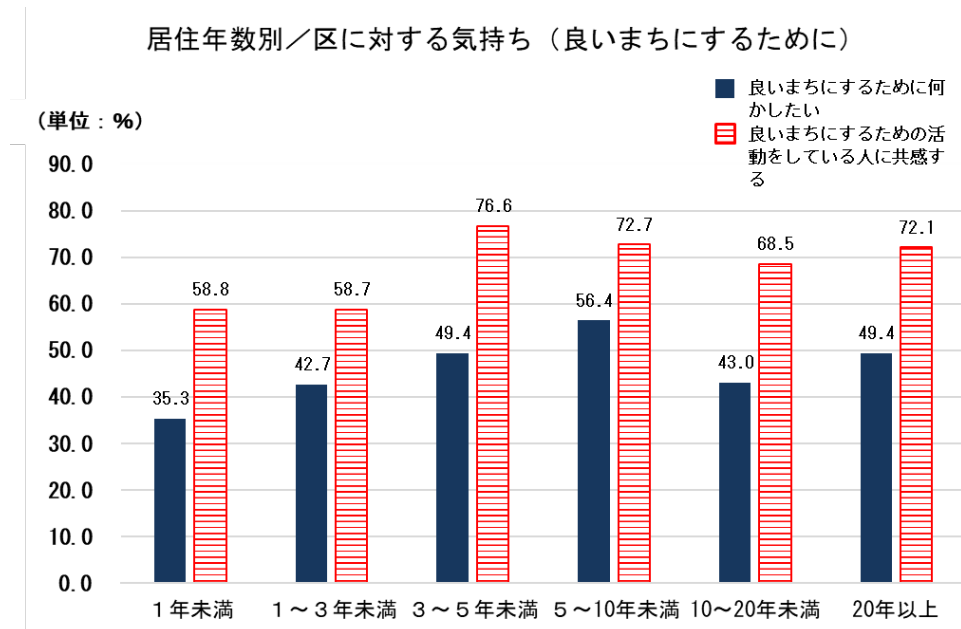
(ア) 全体

前年度に比べ、いずれの項目も減少した。



(イ) 居住年数別

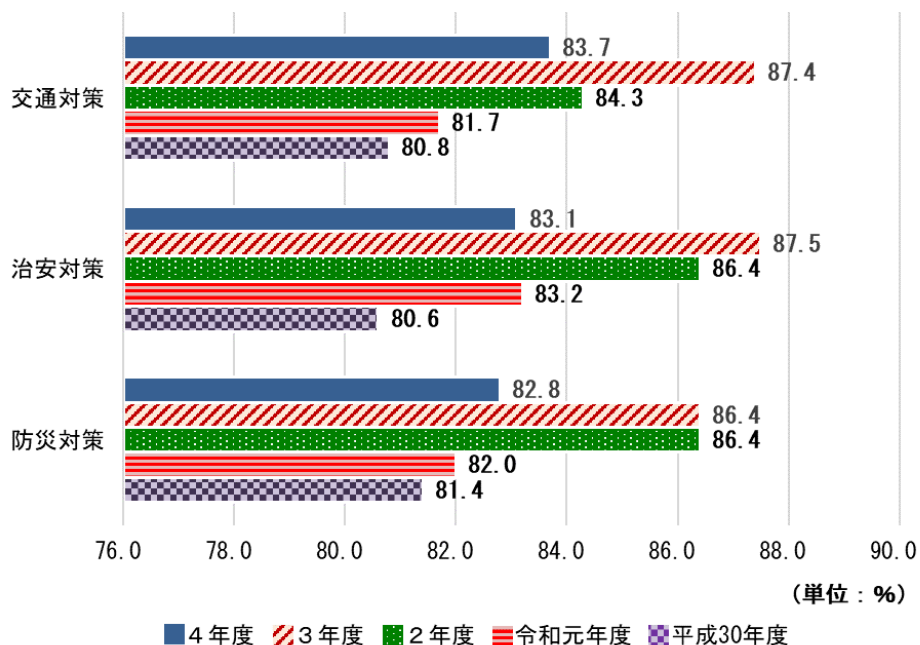
居住年数3～5年未満、5～10年未満の方はいずれの項目も高くなっている。



(3) 区への取り組みについての重要度【問 53】 上位3つ

重要度が高いと感じる上位3施策は、「交通対策」「治安対策」「防災対策」であった。

重要度が高いと感じる施策（5年間の推移）上位3施策

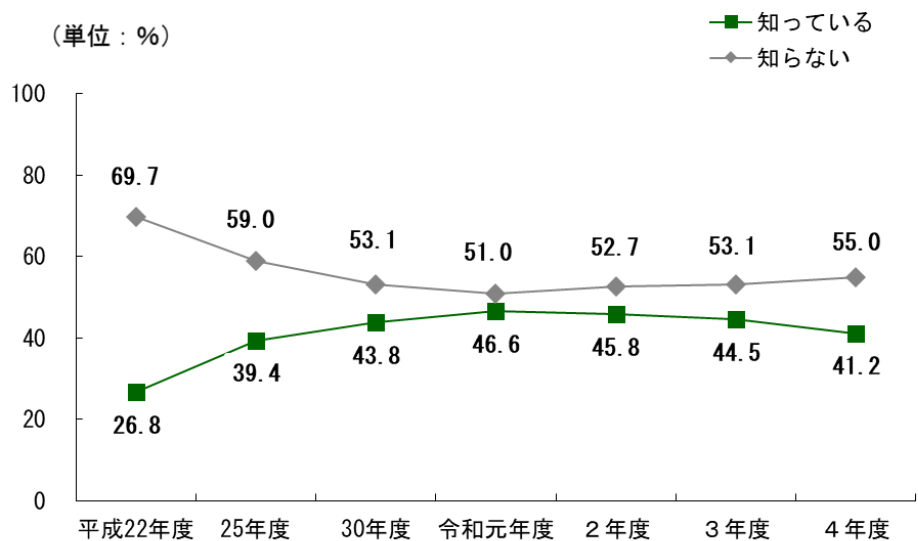


(4) ビューティフル・ウィンドウズ運動

ア ビューティフル・ウィンドウズ運動の認知状況【問 30】

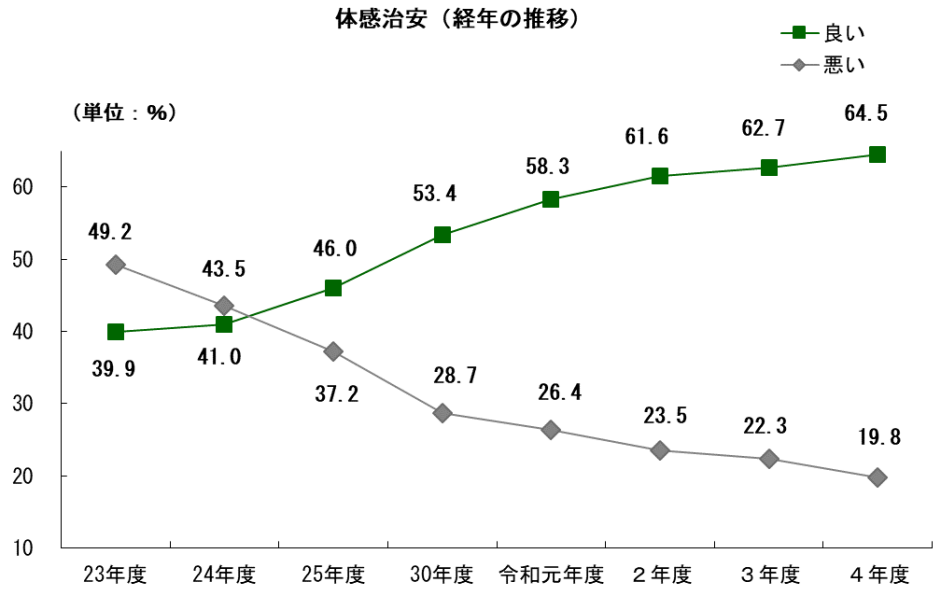
「知っている」は、前年度に比べ3.3ポイント減少した。

ビューティフル・ウィンドウズ運動の認知状況（経年の推移）



イ 区の治安について【問 34】

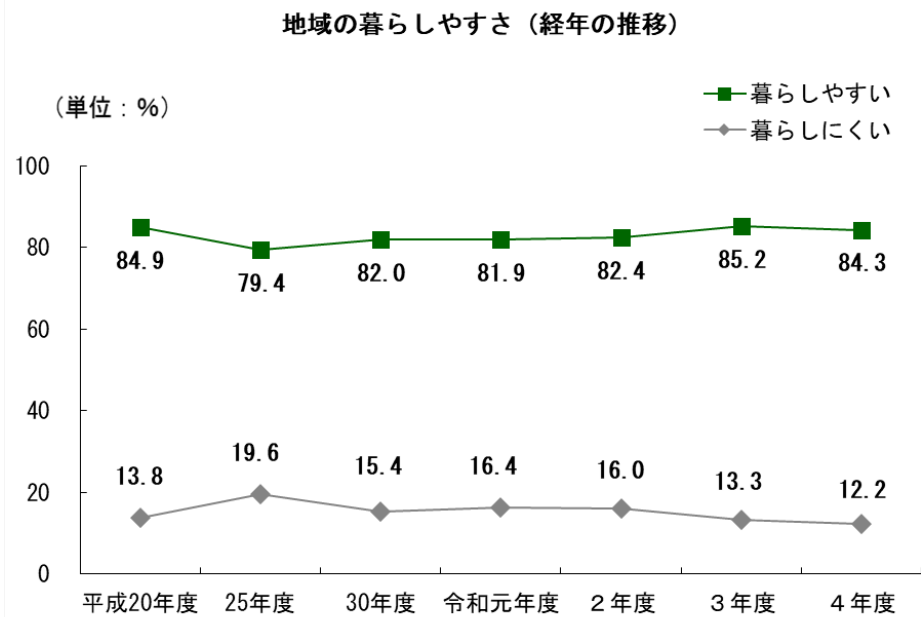
「治安が良い」は、前年度に比べ1.8ポイント増加した。



(5) 定住性

ア 住んでいる地域の暮らしやすさ【問 2】

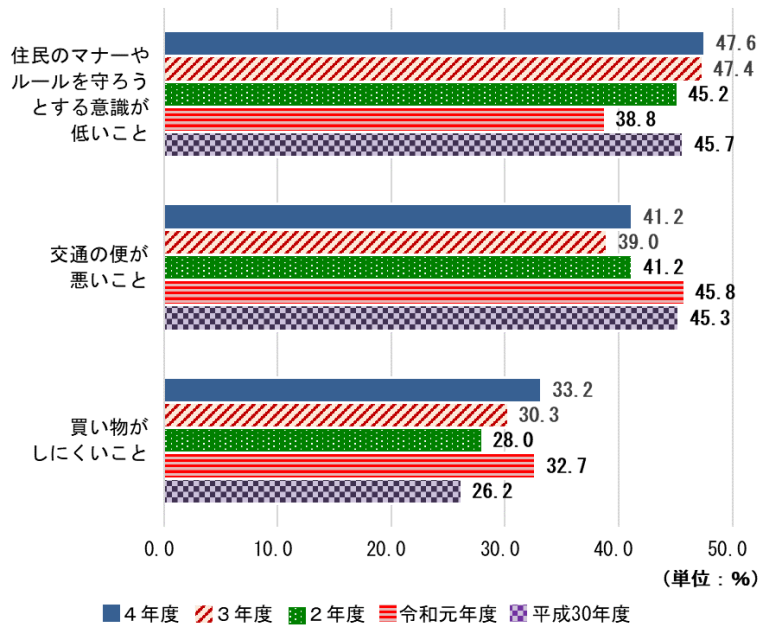
「暮らしやすい」は、前年度に比べ0.9ポイント減少した。



イ 特に暮らしにくいと感じること【問2-1】 上位3つ

特に暮らしにくいと感じることは、「住民のマナーやルールを守ろうとする意識が低いこと」「交通の便が悪いこと」「買い物がしにくいこと」が上位となっており、前年度上位となっていた項目と同じであった。

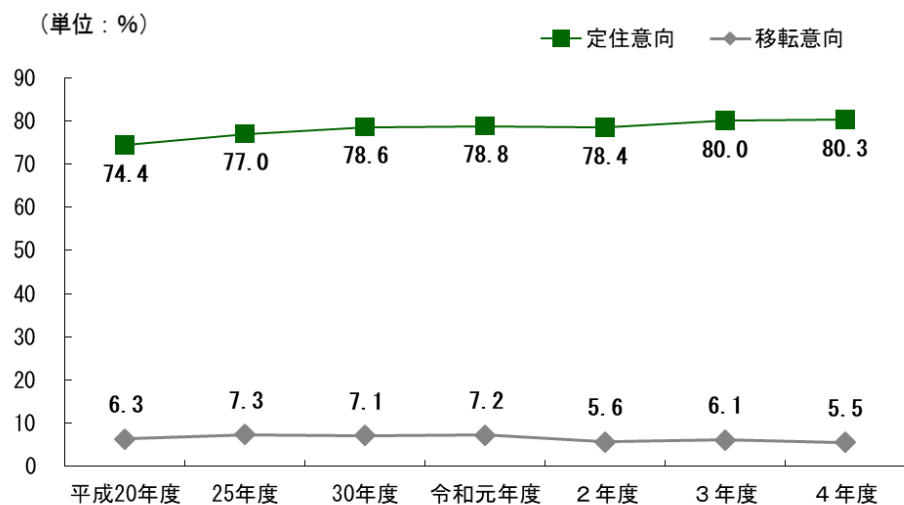
暮らしにくいと感じること（5年間の推移）上位3つ



ウ 定住意向【問3】

「定住意向」は、前年度初めて8割となり、今年度はさらに0.3ポイント増加している。

定住意向（経年の推移）



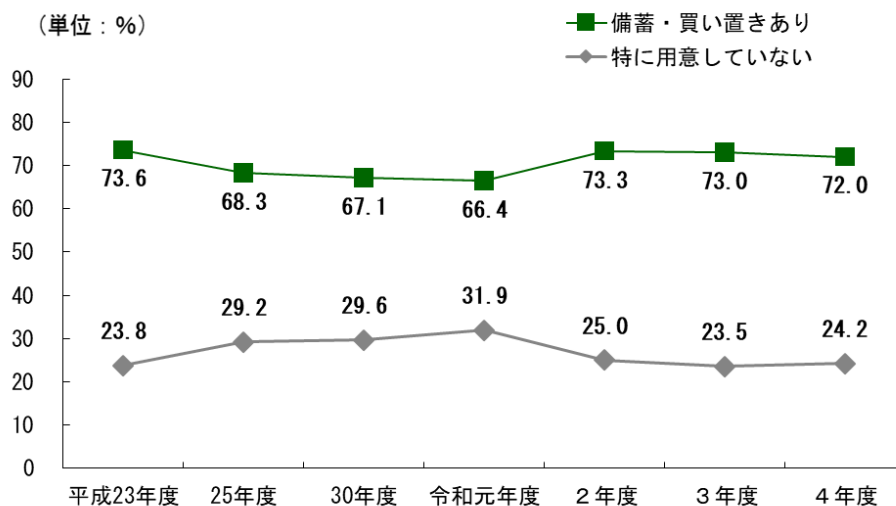


## (6) 大震災などの災害への備え

### ア 備蓄や防災用具などの用意【問4】

「備蓄・買い置きあり」は、前年度に比べ1ポイント減少した。

備蓄や防災用具などの用意の状況（経年の推移）

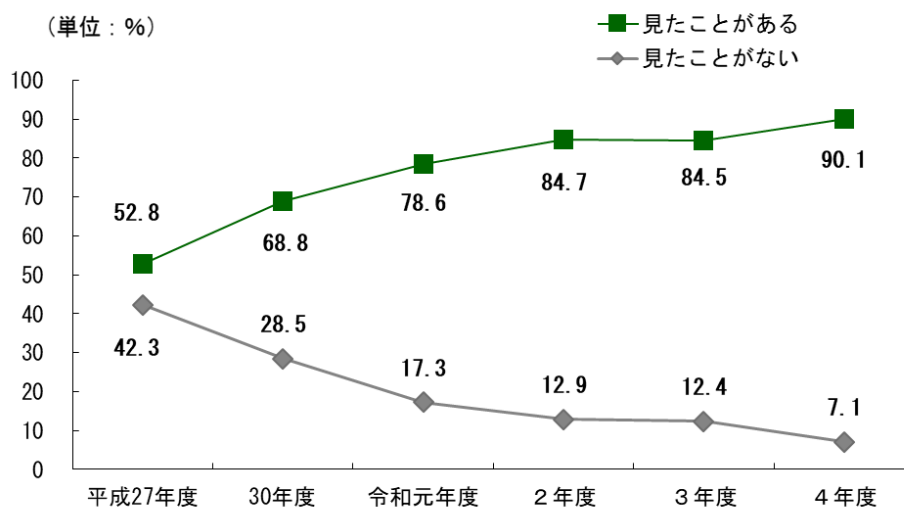


## (7) 洪水対策

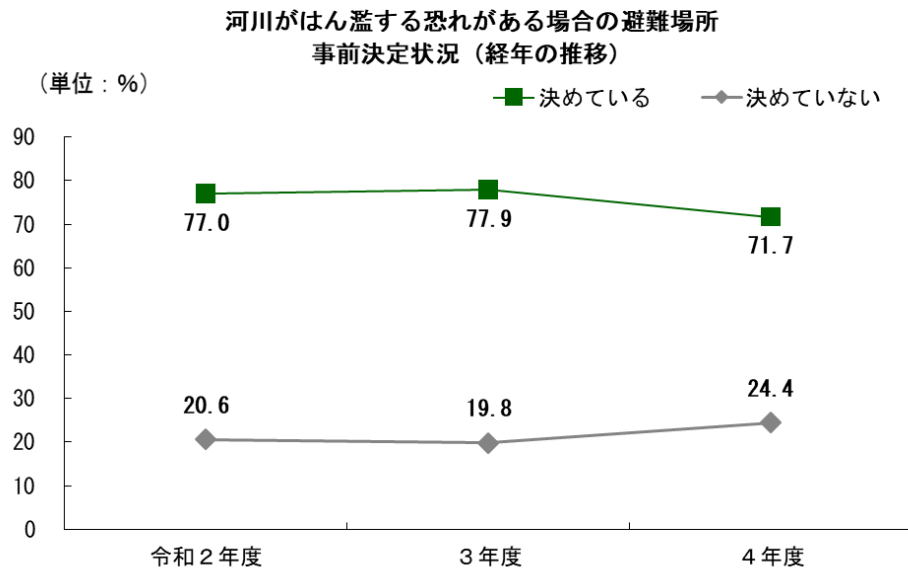
### ア 足立区洪水・内水・高潮ハザードマップの認知状況【問9】

「見たことがある」は、前年度より5.6ポイント増加し、初めて9割台になった。

足立区洪水・内水・高潮ハザードマップの認知状況（経年の推移）



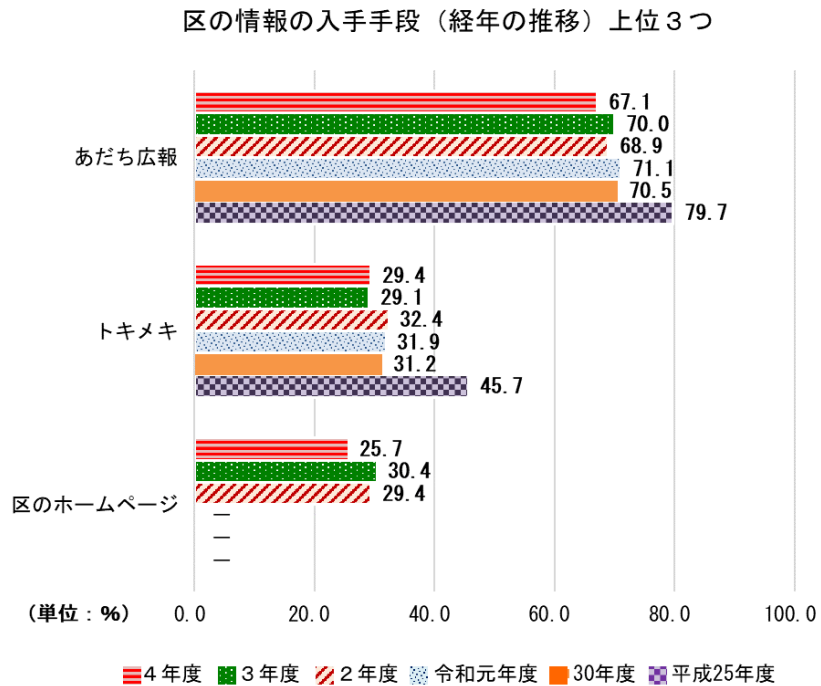
イ 河川がはん濫する恐れがある場合の避難場所について【問 10】  
 避難場所を事前に決定しているかについては、前年度に比べ、  
 「決めている」が6.2ポイント減少した。



**（8）情報発信のあり方**

ア 区の情報の入手手段【問 12】 上位3つ

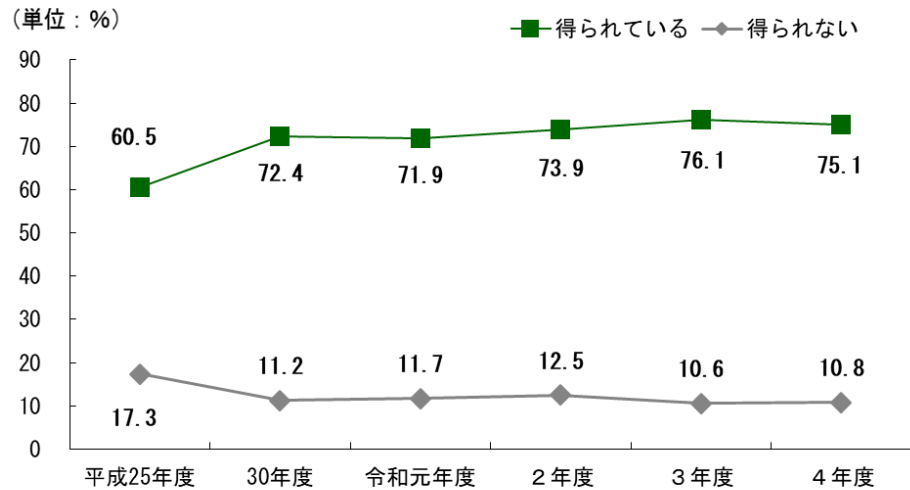
区の情報の入手手段としては、前年度同様に、「あだち広報」が最も高い。



イ 必要なときに必要とする区の情報入手状況【問 14】

必要とする区の情報「得られている」は、前年度に比べ、1ポイント減少した。

必要なときに必要とする区の情報入手状況（経年の推移）

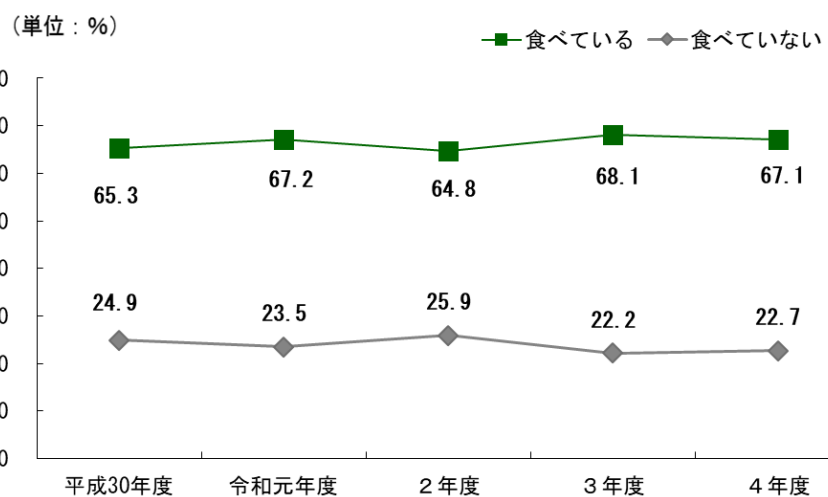


(9) 健康

ア 野菜から食べ始めることの実践状況【問 17】

野菜から「食べている」は、前年度に比べ、1ポイント減少した。

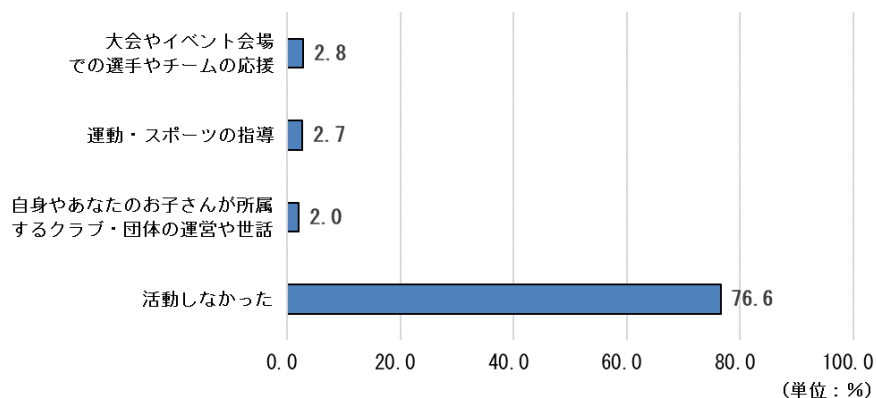
野菜から食べ始めることの実践状況（経年の推移）



## (10) スポーツ

ア 過去1年間に関わった運動・スポーツを支える活動【問27】  
 上位3つ (令和4年度新設)  
 活動としては「大会やイベント会場での選手やチームの応援」が最も高いが、「活動しなかった」が約8割を占める結果であった。

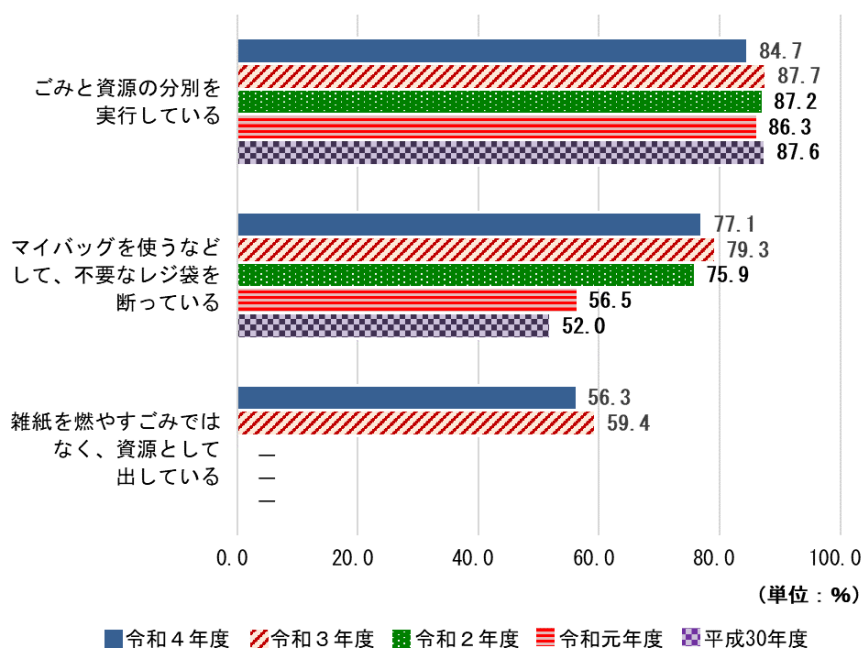
過去1年間に関わった運動・スポーツを支える活動 上位3つ



## (11) 環境・地域活動

ア 環境のために心がけていること【問37】上位3つ  
 「ごみと資源の分別を実行している」が最も高く、前年度と同じ結果であった。

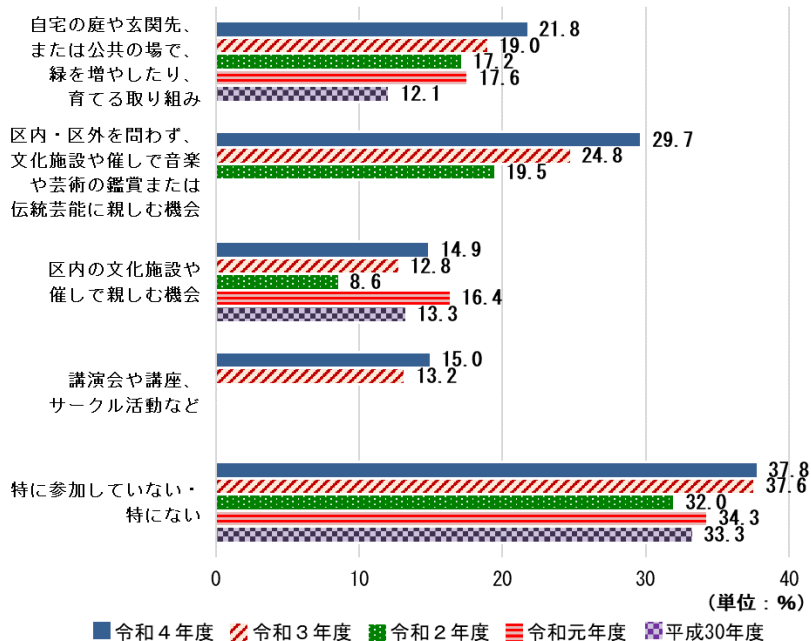
環境のために心がけていること (5年間の推移) 上位3つ



イ 引き続き、または今後参加したいと思う活動【問 39】

「区内・区外を問わず、文化施設や催しで音楽や芸術の鑑賞または伝統芸能に親しむ機会」が前年度に比べて 4.9 ポイント増加した。

引き続き、または今後参加したいと思う活動  
(5年間の推移)

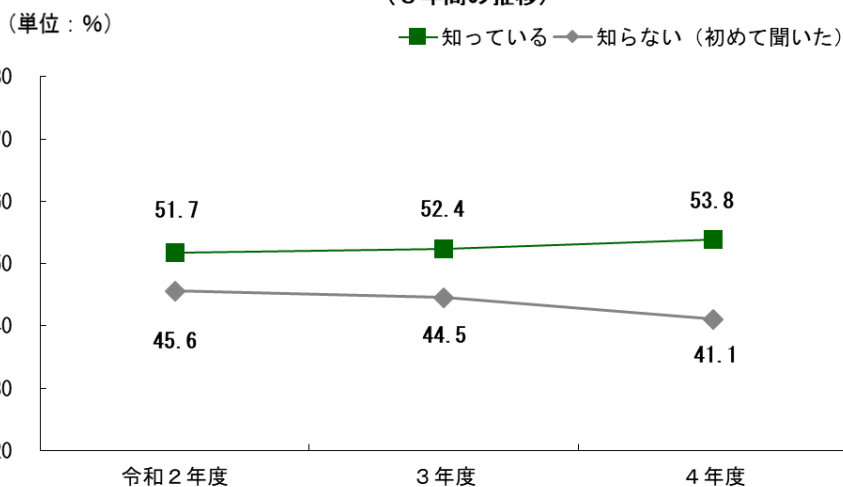


(12) 孤立ゼロプロジェクト

ア 「フレイル」にならない方法の認知状況【問 43】

衰弱した状態「フレイル」にならない方法について、「知っている」は前年度に比べて 1.4 ポイント増加した。

「フレイル」にならないための活動の認知と実践状況  
(3年間の推移)

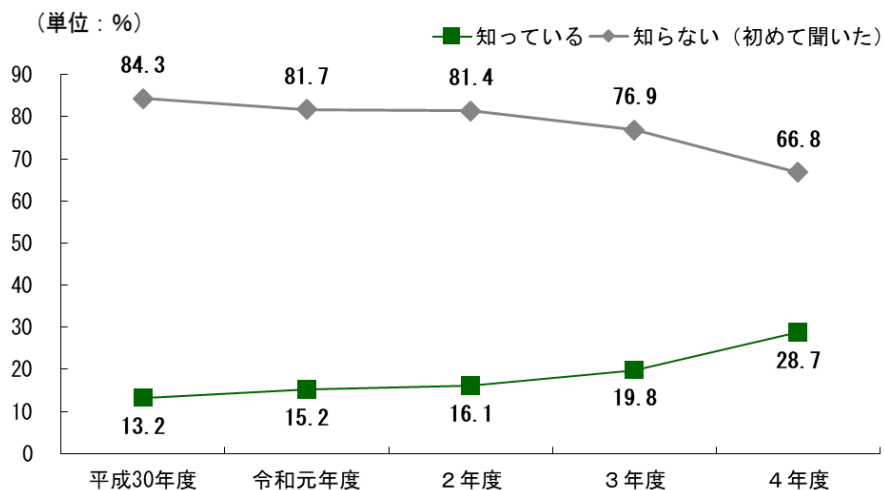


(13) 「協働・協創」・「SDGs」

ア 協創の認知状況【問 47】

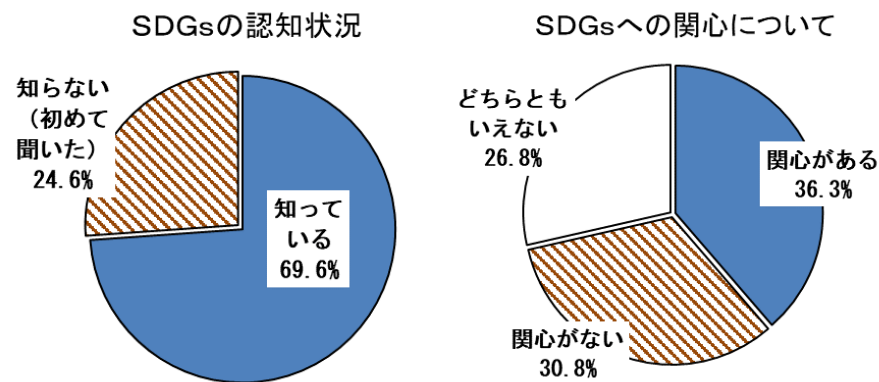
「協創」について「知っている」は、前年度に比べて8.9ポイントと大きく増加した。

協創の認知状況（5年間の推移）



イ SDGsの認知・関心状況【問 49・50】（令和4年度新設）

「SDGs」について「知っている」は約7割を占めているのに対し、「関心がある」は3割半という結果であった。



問題点  
今後の方針

- ・ 集計結果の分析と課題の抽出を行い、今後の施策や計画づくりに調査結果を反映させていく。
- ・ 令和5年3月末までに調査結果を報告書にまとめる。



# 総務委員会報告資料

令和5年1月16日

件名	足立区政に関する世論調査（小規模調査）の実施について
所管部課	政策経営部 区政情報課、報道広報課
内容	<p>足立区区政モニターアンケートの制度を変更し、原則として、区政モニターに18歳以上の区民を加えた「足立区政に関する世論調査（小規模調査）」を新たに実施する。</p> <p><b>1 足立区区政モニターアンケートの課題</b></p> <p>区政モニターが最大でも200人であるため、設問内容によっては対象となる年齢や居住地域のサンプル数が少なくなり、分析結果が参考値となってしまう場合がある。</p> <p><b>2 足立区政に関する世論調査（小規模調査）の概要</b></p> <p>(1) 調査対象</p> <p>区政モニター（200人）及び足立区住民基本台帳から無作為抽出した18歳以上の区民（最大500人）</p> <p>※ テーマによっては、居住地域、年齢等足立区住民基本台帳に記載されている内容でさらなる抽出条件を設定する。</p> <p>※ テーマによっては、区政モニターのみ、もしくは18歳以上の区民のみを調査対象とする。</p> <p>(2) 調査方法</p> <p>ア 1回1テーマを設定（20問程度）</p> <p>年に1回全所属に調査をかけ、テーマを募集する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区民意識を問うもの</li> <li>・ 長期的な統計を必要としないもの</li> <li>・ 具体的に細かい内容について区民の意見を必要とするもの</li> <li>・ 区民の自由意見を多く集めたいもの</li> </ul> <p>イ アンケートへの回答（郵送配付、郵送またはインターネットによる回答）</p> <p>(3) 実施回数</p> <p>年間最大4回</p> <p>(4) 他調査との比較</p> <p>別紙1のとおり</p>

	<p>(5) その他  調査結果については、区ホームページにて公開するとともに、区政資料室、区内各図書館に調査報告書を設置する。</p> <p><b>3 令和4年度第1回調査について</b></p> <p>(1) テーマ  若い世代の「区の情報」に対する興味・関心・取得状況について</p> <p>(2) 目的  若い世代の区の情報（広報紙、A-メール、公式LINE等）の取得状況、必要とする情報や関心のあるジャンルについて調査し、今後の区の情報発信の内容の充実を図ることを目的とする。</p> <p>(3) 調査対象  ア 足立区区政モニター 200人  イ 無作為抽出した18歳以上36歳未満の区民 500人</p> <p>(4) 調査期間  令和5年1月19日～2月10日</p> <p>(5) 調査地域  足立区全域</p> <p>(6) 調査方法  郵送配付、郵送またはインターネットによる回答</p> <p>(7) 調査項目（別添資料参照）  ア 足立区の情報発信媒体の認知度および閲覧等の頻度  イ あだち広報の内容、興味あるジャンルについて  ウ A-メール、LINE公式アカウントの内容について  エ ツイッター、フェイスブックの内容について  オ その他のインターネットツールについて  カ 重要だと思える情報について  キ 足立区に対する愛着等</p>
<p>問題点  今後の方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和4年度第1回調査は、区民評価委員会からの「若い世代のニーズを把握すべき」との意見も踏まえて実施するものである。</li> <li>・ 集計結果の分析と課題の抽出を行い、今後の情報発信に活かしていく。</li> </ul>

## 足立区政に関する世論調査、足立区区政モニターアンケートとの比較

	世論調査	世論調査（小規模調査）	区政モニターアンケート （令和4年8月まで）
対象者	18歳以上の区民3,000人 （無作為抽出）	1 区政モニター200人（公募） 2 18歳以上の区民 最大500人 （無作為抽出）	区政モニター200人（公募）
テーマ	定住性／大震災などの災害への備え／ 洪水対策／区の情報発信のあり方／ 健康／スポーツ・読書／ビューティフル・ウ ィンドウズ運動／環境・地域活動／ 「孤立ゼロプロジェクト」など／「協働・協 創」・「SDGs」について／区での取り組み	年に1回全所属あて案件を募集し、調査のテ ーマを決定する。	年に1回全所属あて案件を募集し、調査のテ ーマを決定する。 【過去実績】 ・ 受動喫煙防止について ・ 消費税増税について ・ 人権問題について など
設問数	約180問	約20問	約20問
回答率	約50%	区政モニター 98% 無作為抽出区民 約50%（見込み）	98%
謝礼	—	500円／1回	500円／1回
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域比較、設問同士のクロス集計により 詳しい分析が可能</li> <li>結果の経年比較が可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>テーマに合わせて年齢や地域など調査対 象者の抽出条件を設定することが可能</li> <li>1つのテーマについて掘り下げた設問を 設定することが可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1つのテーマについて掘り下げた設問を 設定することが可能</li> <li>自由記述欄も積極的に意見をもらえる</li> <li>回収率が高い</li> </ul>
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>テーマが広いため、掘り下げた設問を設 定することが困難</li> <li>回収率が低下している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区政モニターアンケートに比べると回答 率が低下してしまう可能性が高い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年齢や居住地域のサンプル数が少なく、 分析結果が参考値となってしまう</li> </ul>

# 総務委員会報告資料

令和5年1月16日

件名	「足立区統合電話センター運営業務委託」公募型プロポーザルの実施結果について
所管部課名	政策経営部 区民の声相談課
内容	<p>足立区統合電話センター運営業務委託事業者選定委員会におけるプロポーザル方式による審査の結果、以下の事業者を契約の相手方として特定したので、以下のとおり報告する。</p> <p><b>1 業務名</b> 足立区統合電話センター運営業務委託</p> <p><b>2 業務目的、内容</b> 区民からの様々な問合せに対し、よくあるご質問（FAQ）システムを活用してオペレーターがワンストップで対応する統合電話センター（代表電話及びお問い合わせコールあだち）の運営業務を行うことにより、区民サービスの向上と業務の効率化を図ることを目的とする。</p> <p><b>3 特定した相手方</b> （1）事業者名 りらいあコミュニケーションズ株式会社 （代表取締役 網野 孝） （2）所在地 東京都渋谷区代々木二丁目6番5号</p> <p><b>4 申込事業者数</b> 9事業者</p> <p><b>5 現在の受託者</b> りらいあコミュニケーションズ株式会社</p> <p><b>6 提案価格</b> 727,375,000円（税込）</p> <p><b>7 業務期間</b> システム構築期間：契約締結日（令和5年3月予定）から令和6年1月3日まで センター運営期間：令和6年1月4日から令和10年12月31日まで</p> <p><b>8 特筆すべき提案概要、評価した理由・ポイント</b> （1）これまでの実績を踏まえた業務体制や対応管理など、安定的な業務運用の継続が見込まれる。要求項目を満たしたシステムへの更新の提案もされている。</p>

(2) イベントや問合せが急増した場合の柔軟な対応や、災害時の対応要員確保など危機管理体制の独自性、実現可能性が高い提案である。

## 9 特定までの経緯

(1) 公募期間 令和4年9月1日から9月14日まで

(2) 選定委員会

ア 委員会開催状況

	開催日	内容	審査事業者数
第1回	令和4年8月30日	選定方法や評価項目等の確認	—
第2回	令和4年10月18日	第一次選考(提案書提出者の選定:書類審査)	9事業者
第3回	令和4年12月27日	第二次選考(事業者の特定:プレゼンテーション、ヒアリング)	1事業者

※ 第一次選考において、参加表明のあった9事業者から5事業者を選定したが、提案書提出締切日までに4事業者が辞退したため、1事業者の提案書について第二次選考を行った。

イ 委員構成(計6名)

種別	氏名	役職等
学識経験者 (有識者含む)	中谷 多哉子 【委員長】	放送大学情報コース教授
	柿崎 淑郎	東海大学情報通信学部特任准教授
区民	鈴木 由美	情報公開・個人情報保護審議会委員
区職員	長谷川 勝美	副区長
	勝田 実	政策経営部長
	岩松 朋子	政策経営部財政課長

ウ 審査項目及び審査結果

足立区統合電話センター運營業務委託提案書提出者選定結果(第一次)【別紙1】及び提案書特定結果(第二次)【別紙2】のとおり。

問題点  
今後の方針

これまで以上に区民が利用しやすい「よくあるご質問システム」に更新するため、令和6年1月4日からスムーズに業務開始できるよう、システムの構築や移行を進めていく。

また、令和9年度の次期プロポーザル実施時には、費用対効果や事業継続性の観点から、コールセンター機能の庁舎外設置も視野に入れ検討していく。

足立区統合電話センター運営業務委託提案書提出者選定結果（第一次）

【別紙1】

項番	評価項目	指標	配点	第1順位	第2順位	第3順位	第4順位	第5順位	第6順位	第7順位	第8順位	第9順位
				得点	得点	得点	得点	得点	得点	得点	得点	
1	経営状況及び履行保証力	資本金、売上高、財務諸表、自己資本比率	60	60	60	36	60	48	30	18	30	60
2	瑕疵担保力	賠償責任保険の加入の有無	30	30	30	30	30	30	30	0	30	30
3	業務遂行力	企業の実績・運営体制およびスーパーバイザー、マネージャー等管理者の配置数	270	156	180	120	120	102	66	126	138	30
4	業務執行技術力	同種・類似業務の実績業務実施上の条件	120	120	120	120	90	120	90	66	0	60
5	業務の実施体制等	民間または自治体で従事する担当者の実績・経験値	90	90	60	90	60	60	90	90	90	0
6	情報セキュリティ	ISO/IEC27001またはプライバシーマークの取得状況	30	30	30	30	30	6	6	6	6	30
合計			600	486	480	426	390	366	312	306	294	210
7	その他	ISO/IEC 27017の取得状況など、特筆すべき独自の取組みがある場合に加点する	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	区内業者	区内に本店、または支店がある場合に5～10点を加点する	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総合計				486	480	426	390	366	312	306	294	210



項番	評価項目	指標	配点	第1順位
				得点
1	業務の理解度	業務の基本方針	30	30
2	提案内容の的確性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オペレーター席数、通信回線数</li> <li>・職員との連携、意見・苦情等対応管理</li> <li>・スポット対応、危機管理体制、外国語対応</li> </ul>	210	177
3	業務の遂行能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応品質の維持・向上策</li> <li>・よくあるご質問（FAQ）システムの維持・管理及び対応に必要な情報収集方法</li> <li>・ホームページ維持管理</li> <li>・電話受付設備及び対応履歴管理システム（CRM）</li> <li>・実施体制及びスケジュール</li> <li>・移行方法</li> <li>・業務の経験は十分か</li> </ul>	240	210
4	コスト	経費見積り	60	37
5	法令順守	セキュリティ対策	30	28
6	事業者の信頼度	提案書すべてとプレゼンテーション	30	30
<b>合計</b>			600	512
7	区内業者	区内に本店、または支店のある業者に加点	60	0
<b>総合計</b>				512

# 総務委員会報告資料

令和5年1月16日

件名	「区政を語り合う会～区制90周年記念～」の開催について
所管部課名	政策経営部 区民の声相談課
内容	<p>区制90周年を記念して「区政を語り合う会」を開催するため、以下のとおり報告する。</p> <p><b>1 目的</b></p> <p>「区政を語り合う会」は年数回、様々なテーマを設定して、その分野で活躍している区民の皆様から区長が直接お話を伺い、ともに考え、意見を交わし、区政運営に役立てている。今年度は区制90周年の節目の年であることから、区政運営に関しこれまでの取り組みを振り返るとともに、区制100周年に向けた夢や希望を語り合い、今後の区政運営に生かしていく。</p> <p><b>2 開催日時・会場</b></p> <p>(1) 日時 令和5年1月22日(日) 10時～12時(うち90分程度)</p> <p>(2) 会場 学びピア4階 講堂</p> <p><b>3 パネルディスカッション参加者</b></p> <p>(1) ファシリテーター 政策経営課長</p> <p>(2) パネリスト 区長、政策経営部長、区民評価委員OB・OG計2名</p> <p><b>4 来場予定者</b></p> <p>80名程度とし、区民評価委員OB・OG及び成人の日の集い実行委員OB・OGの参加者を募ったうえで、一般区民を対象とした公募(抽選)を区公式LINEで周知の上、12月27日から1月11日まで区ホームページで実施した。</p> <p>※ 来場は予約者のみ、YouTubeでの視聴は予約不要</p> <p>※ 新型コロナウイルス感染状況によっては、来場予定者へWeb配信で実施予定</p> <p><b>5 テーマ</b></p> <p>(1) 主テーマ : 足立区のこれまでの10年とこれからの10年について</p> <p>(2) 個別テーマ : 来場予定者からの事前アンケートを参考に設定する</p>
今後の方針	<p>事前にアンケートを実施するとともに、当日は会場やWEB視聴者等の意見や質問等も取り入れる形でのパネルディスカッションを予定している。</p>