調査研究論文

郵政総合研究所
上席研究員　大江宏子

社会インフラの利用者評価の視点について
－平成１５年度「地域社会インフラとしての郵便局の信頼度に関する調査研究」より－

【要約】

１．本稿では、日常生活に密接なサービスを提供している、地域社会における各種インフラ[1]について、人々がその利用の意志決定をする際に重視している要因の抽出を行うことを目的として、平成 15 年度に郵政総合研究所が実施した「地域社会インフラとしての郵便局の信頼度に関する調査研究」の結果の二次分析を行った。

２．まず、その単純集計結果をもとに、各社会インフラについて、評価別のグループ化を試みた。その結果、高位評価グループ（『郵便局』『商店』）、中位評価グループ（『病院』『銀行』『役所』）、低位評価グループ（『コンビニ』『交番』『消防署』）の３グループに大別できた。

３．次いで、主成分分析により、利用者の総合評価の実態を概観した。この結果、第１主成分は、サービス品質に対する利用者の総合満足度を測る指標と、また、第２主成分については、「入りやすさ」を示す指標と位置付けることができた。主成分得点に照らし、総合評価の観点からは、郵便局、商店が上位にあることがわかった。

４．さらに、各社会インフラに関する評価の視点を因子分析により抽出した。その結果、利用者の評価の視座として、「気楽さ」、「いざというときに頼りになる」、「出会い、友好、コミュニケーション」という３因子が抽出できた。郵便局については、いずれの因子についてもその得点数は高位を占めている。

５．最後に、今回の二次分析の結果を踏まえ、今後の「社会インフラ調査」の設計に当たっての課題を整理する。

１　はじめに

本稿は、日常生活に密接なサービスを提供している、地域社会における各種インフラ[2]に

1　ここでの調査対象は、地域住民の日常生活と関わりが深く、なおかつ、職員が常駐する機関を選定した。以下、本稿では、「社会インフラ」と呼称する。
2　ここでの調査対象は、地域住民の日常生活と関わりが深く、なおかつ、職員が常駐する機関を選定した。

ついて、人々がその利用の意志決定をする際に重視している要因の抽出を行うことを目的とする。

具体的には、郵政総合研究所が、平成15年度に実施した「地域社会インフラとしての郵便局の信頼度に関する調査研究[3]」（以下、「社会インフラ調査」と略す。）の設問の一つ、『安心できる地域社会生活という観点から、「ア　気楽に入りやすい」、「イ　安定・確実にサービスを実施してくれる」、「ウ　商品・サービスについてたずねやすい」、「エ　トラブルがあった場合に適切に対応してくれる」、「オ　人とのつながりの機会を提供してくれる」の５項目についてどう評価するか』との問について、「高く評価する」、「まあまあ評価する」、「あまり評価しない」、「全く評価しない」の４段階リッカート尺度で得られた回答を指標として用い、調査対象８インフラ（商店、コンビニ、病院・診療所、郵便局、銀行・出張所・信金等、市役所・区役所・町役場、交番、消防署・分団署）に対する利用者の評価の視点を抽出した[4]。

「社会インフラ調査」では、都市部、非都市部を網羅して全国で１２地区を選定し、各調査地区に居住する世帯員二人以上の世帯については 3,600 世帯・7,200 人（各地区 300 世帯・600 人）、単身世帯については 1,200 世帯・1,200 人（各地区 100 世帯・100 人）を調査対象数[5]とした。

２　分析結果

（１）　社会インフラ全般の評価別のグループ化

山浦(2004)は、社会インフラの個別機能に関する住民の肯定的な評価の順位づけと、それに基づくグループ化を試みている。これに倣い、各インフラ毎の得点とそれに基づく順位表を図表１および２に示す。

図表１　各インフラの得点表[6]

	ｱ気楽に入りやすい	ｲ安定・確実なｻｰﾋﾞｽ	ｳたずねやすい	ｴ　ﾄﾗﾌﾞﾙ対応	ｵ人とのつながり機会	合計得点（数値は順位）
商店	8.9	7.8	7.7	6.9	6.0	②37.3
コンビニ	7.9	7.2	6.2	5.5	4.1	⑥30.9
病院	7.8	7.4	6.5	5.8	5.2	④32.7
郵便局	8.8	8.6	8.4	8.2	6.6	①40.6
銀行	7.7	7.3	6.6	6.5	4.6	④32.7
市役所	7.3	7.5	6.9	6.7	5.2	③33.6
交番	5.5	7.0	5.9	7.2	4.5	⑦30.1
消防署	4.5	7.9	5.1	7.2	4.3	⑧29.0

以下、本稿では、「社会インフラ」と呼称する。

3　調査の概要は、別紙１のとおりである。

4　この分析に使用した調査票の該当設問は別紙２のとおりである。

5　今回実施した二次分析における実際の分析対象数は、二人以上世帯 3,626 世帯・7,252 人、単身世帯は 971 世帯・971 人である。

6 肯定的評価 10 点、否定的評価０点として平均値を算出。三崎地区（二人以上）での順位を例示。

①　高位評価グループ：『郵便局』『商店』

『郵便局』は５つの機能で最も高い評価を得ており、ついで、『商店』が「気楽に入りやすい」を除く他の評価項目において、すべて２位となっている。

『郵便局』は地域住民の日常生活に必要不可欠なサービス（郵便・郵便貯金・簡易生命保険）を全国あまねく、公平に提供している公的なインフラである。また、『商店』は、スーパー・食料品店・薬局など地域住民が通常の日常生活を行う上で基礎的なサービスを提供しているインフラであり、地域住民にとっては身近なインフラとして認知されており、この両者は、それぞれに地域社会インフラとして高い評価を得ているものと考えられる。

②　中位評価グループ：『病院』『銀行』『役所』

『病院』『銀行』『役所』については、各評価項目とも３～５位に評価され、全インフラの中では中位評価グループとして位置付けられる。

『病院』『銀行』『役所』は、健康維持・金融・行政など、日常生活にやはり不可欠なサービスを提供する地域社会インフラではあるが、上位につけた『郵便局』、『商店』と比べると、ニーズの発生を受けて目的を充足するために出かける色彩が強く、全インフラの中では中位評価となったものと考えられる。

③　低位評価グループ：『コンビニ』『交番』『消防署』

『コンビニ』『交番』『消防署』については、『コンビニ』の「気楽に入りやすい」（３位）を除き、全般的に低い評価（６～８位）となっている。

『交番』『消防署』については、住民の生命・財産が緊急事態になった場合に対応が求められる必要不可欠な機関ではあるが、一方ではその本来の機能がゆえに、地域住民にとっては親しみやすい身近な社会インフラとは認識されないため（「気楽に入りやすい」は７・８位）、低い評価となったものと考えられる。さらに、『コンビニ』については、住民の日常生活にとって身近な社会インフラと考えられている側面もうかがえるが（「気楽に入りやすい」は３位）、業務面など（例えば、「トラブルがあった場合に適切に対応してくれる」は８位）でも低い評価となった。

図表２　評価順位による地域社会インフラのグループ化の試み

高位評価グループ

『郵便局』

機能	順位	割合 (%)
A	②	87.9
B	①	85.0
C	①	80.9
D	①	78.2
E	①	52.6

『商店』

機能	順位	割合 (%)
A	①	91.0
B	②	84.9
C	②	78.3
D	②	72.3
E	②	50.7

中位評価グループ

『病院』

機能	順位	割合 (%)
A	⑤	79.0
B	③	80.5
C	③	72.9
D	④	66.9
E	③	43.3

『銀行』

機能	順位	割合 (%)
A	④	80.1
B	⑤	75.8
C	⑤	68.5
D	③	67.2
E	⑤	39.4

『役所』

機能	順位	割合 (%)
A	⑥	74.7
B	④	76.6
C	④	69.4
D	⑦	64.3
E	④	42.1

低位評価グループ

『コンビニ』

機能	順位	割合 (%)
A	③	80.1
B	⑦	70.5
C	⑥	60.7
D	⑧	56.0
E	⑦	33.7

『交番』

機能	順位	割合 (%)
A	⑦	50.8
B	⑧	65.6
C	⑦	52.8
D	⑤	65.8
E	⑥	34.4

『消防署』

機能	順位	割合 (%)
A	⑧	38.4
B	⑥	71.7
C	⑧	45.7
D	⑥	64.9
E	⑧	31.1

（注）　インフラの機能について、［A］:「気楽に入りやすい」、［B］:「安定・確実に商品・サービスを提供してくれる」、［C］:「商品・サービスについてたずねやすい」、［D］:「トラブルがあった場合に適切に対応してくれる」、［E］:「人とのつながりの機会を提供してくれる」。

（２）　主成分分析によるインフラの評価―総合評価の実態―

次に、利用者の社会インフラ評価の視点をより総合的に把握するため、主成分分析[7]による評価を行った。

各サンプルの評価に応じた配点は、肯定的な評価（「高く評価する」、「まあまあ評価する」の合計）の回答を 10 点、否定的な評価（「あまり評価しない」、「全く評価しない」の合計）の回答を０点として、各インフラの総合評価の順位付けを行った。これにより得られた各項目の主成分１から４までの主成分係数は、図表３のとおりである。

7　主成分分析は、相関関係にあるいくつかの要因を合成・圧縮していくつかの成分にし、その総合力や特性を求める方法である。インフラを順位付けする方法として、主成分分析のほかに単純合計を用いることも考えられるが、単純合計によると分散の小さい項目の得点が合計点に与える影響が少なくなり、さらに、項目間の相関の大きさも無視されるため、それらを考慮し、全体の持つ情報をなるべく最大限に反映できるような合計点を得る方法として、ここでは主成分分析による順位付けを行った。

図表３　主成分分析における固有ベクトル（成分行列）

	第１主成分	第２主成分	第３主成分	第４主成分
ｱ気楽に入りやすい	0.846	0.377	-0.338	-0.069
ｲ安定・確実なｻｰﾋﾞｽ	0.889	-0.324	-0.190	0.261
ｳたずねやすい	0.952	0.126	-0.167	-0.103
ｴ適切なﾄﾗﾌﾞﾙ対応	0.797	-0.520	0.244	-0.175
ｵ人とのつながり機会	0.720	0.366	0.583	0.089
寄与率	71.3%	13.3%	11.6%	2.4%
累積寄与率	71.3%	84.6%	96.2%	98.6%

上記のように、第１～第４主成分まで抽出できたが、その寄与率から、ここでは、第１主成分と第２主成分を考察の対象とする。

今回の結果では、項目相互の相関が高い[8]ため、第１主成分が総合評価を表していると考えられ、具体的には、各社会インフラのサービス利用にかかる利用者の満足度を示す「サービス品質満足度指標」と位置付けることができる。

一方、第２主成分については、プラスの絶対値が大きい機能は「気楽に入りやすい」、「人とのつながりの機会」、「サービスについてたずねやすい」であり、マイナスの絶対値が大きい機能は、「トラブル対応」、「安定・確実なサービス」であることから、ここでは、第２主成分は、各インフラへの「敷居の低さ」を示す指標であると解釈する。

これについて、主成分得点については、図表４のとおりである。この表から、二つの主成分について、各インフラの評価順位が明らかとなる。

図表４　　第１主成分、第２主成分の得点表[9]

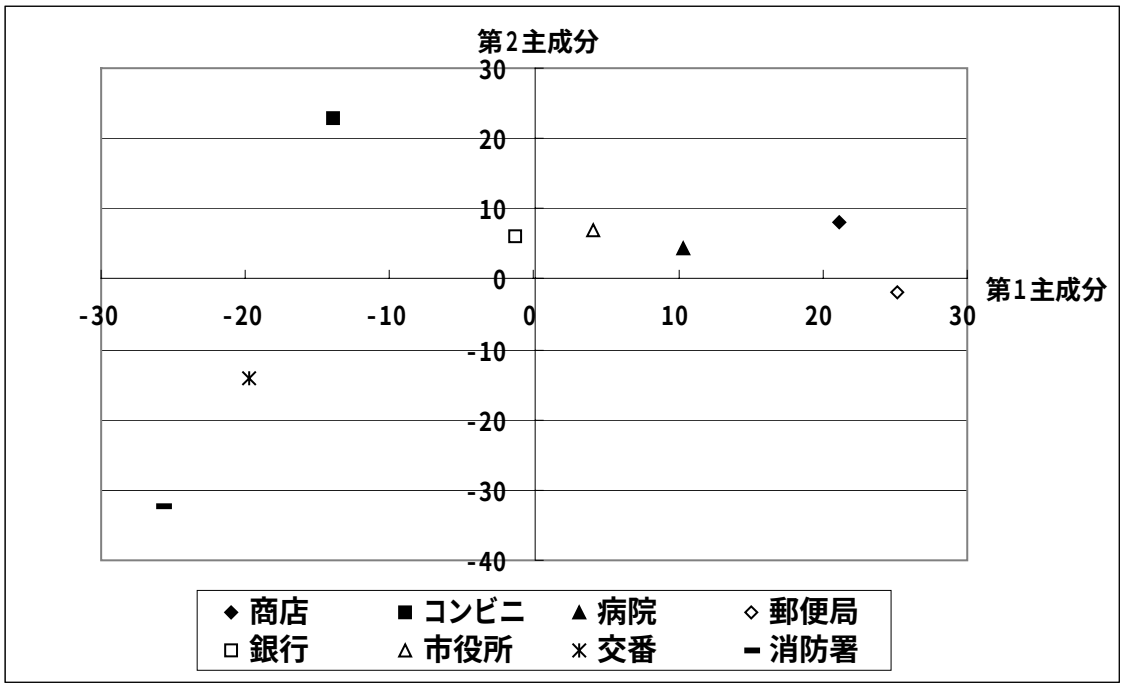
	第１主成分		第２主成分	
	インフラ	得点合計	インフラ	得点合計
１位	郵便局	25.129	コンビニ	22.844
２位	商店	21.155	商店	8.008
３位	病院	10.333	市役所	6.918
４位	市役所	4.099	銀行	6.164
５位	銀行	-1.321	病院	4.438
６位	コンビニ	-13.866	郵便局	-1.848
７位	交番	-19.762	交番	-14.152
８位	消防署	-25.767	消防署	-32.372

8 変数相互が関連し合っているかを調べる手法であるクーロンバックα係数（0.6 を越えた場合、項目相互が関連し合っているとされる）を算出すると、０．８８３となり、相関が高いといえる。

9 今回調査対象とした 12 地域をさらに二人以上世帯及び単身世帯に分類した合計 24 のカテゴリーでそれぞれ平均値を算出。その平均値をもとに主成分分析を行い、全 24 カテゴリの主成分得点を合計したもの。

第１主成分得点でみると、郵便局と商店とが、並んで圧倒的な高位を占めることが、また第２主成分でみると、コンビニが圧倒的な一位を占めることがわかり、一方、交番や消防署など、緊急時や特段の用向きがなければ入ろうとは考えないであろう社会インフラは低位という結果となった（図表４）。また、これらの主成分得点をプロットすると、図表５のとおりとなる。

図表５　主成分分析結果（得点合計・第１、第２主成分）



（３）　因子分析によるインフラの評価―利用者の評価の視点―

さらに、利用者の評価の要素を詳細に洗い出すため、同じ結果を利用して、因子分析を実施した。その結果得られた因子負荷量は次の通りである（図表６）。

図表６　因子分析における因子負荷量（回転後の成分行列）

	第１因子	第２因子	第３因子	第４因子	第５因子
ｱ気楽に入りやすい	0.937	0.151	0.255	0.173	-0.061
ｲ安定・確実なｻｰﾋﾞｽ	0.477	0.581	0.127	0.646	0.040
ｳたずねやすい	0.771	0.401	0.312	0.244	0.295
ｴ適切なﾄﾗﾌﾞﾙ対応	0.198	0.930	0.248	0.184	0.037
ｵ人とのつながり機会	0.279	0.225	0.930	0.079	0.029
寄与率	36.4%	28.7%	22.1%	10.9%	1.9%
累積寄与率	36.4%	65.1%	87.2%	98.1%	100%

回転法：Kaiserの正規化を伴うバリマックス法[10]

一般に、因子負荷量が 0.71 を越えている場合は、その因子に対する項目の説明力が強いことを意味する（0.5 を越えている場合は標準的な説明力）とされる。ここでは、

[10] 因子の解釈を容易にするため行うための直交回転の一つで、共通性で修正した因子負荷量の２乗の分散の和という「バリマックス基準」を最大にする回転を求める。共通性で規準化した規準化バリマックス法(nomalized varimax method)を行うことにより、因子の特徴が際だち、因子解釈がより理解しやすくなる。

累積寄与率に着目し、第１因子から第３因子までを取り上げ、考察の対象とすることとする。

第１因子は、「気楽に入りやすい」と「サービスをたずねやすい」が強い説明力を持っていることから、「気楽さ」をあらわす因子であると仮定できる。同様に、第２因子は、「トラブルに対応」が強い説明力を持っていることから、「いざというときに頼りになる」といった要素、第３因子は、「人とのつながり機会」が強い強い説明力を持っていることから、「出会い、友好、コミュニケーション」的な要素を持っている因子であると仮定でき、その命名と解釈は、図表７のとおりである。

図表７　因子の解釈と名称

区別	因子の名称	解釈
因子１	気楽さ因子	気軽に入りやすく、サービスについても尋ねやすいなどの気楽さを表す因子。
因子２	信頼度因子	トラブル対応に強いなどのいざというときの信頼度を表す因子。
因子３	コミュニケーション因子	人とのつながりの機会を提供してくれる、出会いや有効的なコミュニケーションの場を表す因子。

各因子について、得点順にインフラを並べると、図表８のとおりとなる。第１因子については、商店・コンビニ・郵便局が上位、交番・消防署が下位に位置している。第１因子は「気楽さ」要素であることから、比較的店舗に気軽に入りやすいインフラが上位にきており、気安く立ち寄るような性格ではない（特段の用件でもないとなかなか入りづらい、あるいは、そもそも入る必要性がない）社会インフラが下位にきていることが読みとれる。

第２因子については、郵便局・交番・消防署が上位、コンビニが下位に位置している。第２因子は、「いざというときに頼りになる」といった要素であることから、何かあったときにすぐ対応してくれると認識されている社会インフラが上位にきており、何も対応してくれなさそうなインフラが下位にきていると解釈することができる。

第３因子については、郵便局・商店が上位、交番・消防署・銀行・コンビニが下位に位置している。第３因子は、「出会い、友好、コミュニケーション」的な要素であることから、暖かみのある印象があり、そこに集えば楽しい時間が過ごせそうであるという利用者の期待を表すインフラが上位にきており、冷ややかな印象（あるいは、荘厳、お堅い、形式張った等）を受けるインフラが下位にきていることが読みとれる。

図表８　第１因子から第３因子の得点表[11]

	第１因子		第２因子		第３因子	
	インフラ	得点合計	インフラ	得点合計	インフラ	得点合計
１位	商店	16.911	郵便局	20.294	郵便局	14.672
２位	コンビニ	15.721	交番	9.548	商店	11.688
３位	郵便局	12.762	消防署	5.407	病院	3.735
４位	銀行	10.551	商店	1.145	市役所	3.261
５位	病院	9.014	銀行	-1.046	銀行	-6.171

[11] 今回調査対象とした 12 地域をさらに二人以上世帯及び単身世帯に分類した合計 24 のカテゴリでそれぞれ平均値を算出。その平均値をもとに因子分析を行い、全 24 カテゴリの因子得点を合計したもの。

6 位	市役所	5.069	病院	-1.795	交番	-7.075
7 位	交番	-22.815	市役所	-6.847	消防署	-7.399
8 位	消防署	-47.213	コンビニ	-26.704	コンビニ	-12.712

また、この結果をプロットすると、図表９および１０のとおりとなる。なお、図表９におけるグルーピングは、因子得点合計をクラスター分析した結果をもとに判別した。実線は第１因子得点合計での判別結果、点線は第２因子得点合計での判別結果に基づくグルーピングである。

同様に、図表１０におけるグルーピングは、第３因子得点合計をクラスター分析した結果をもとに判別したものである。

図表９　因子分析結果（得点合計・第１因子＆第２因子）

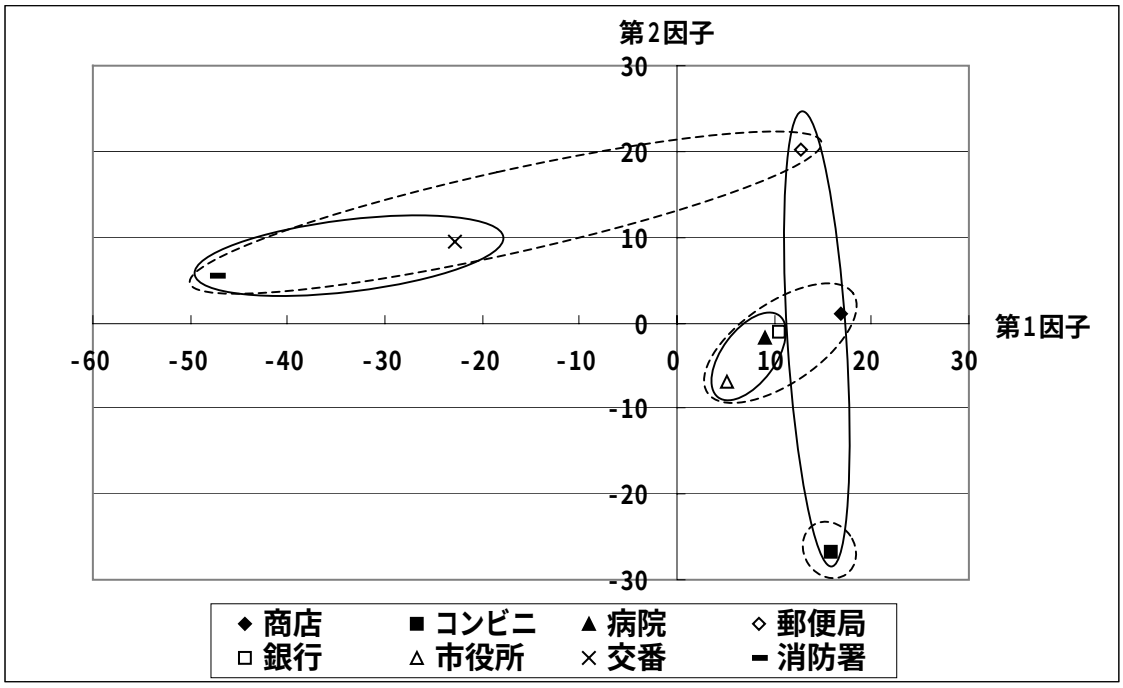
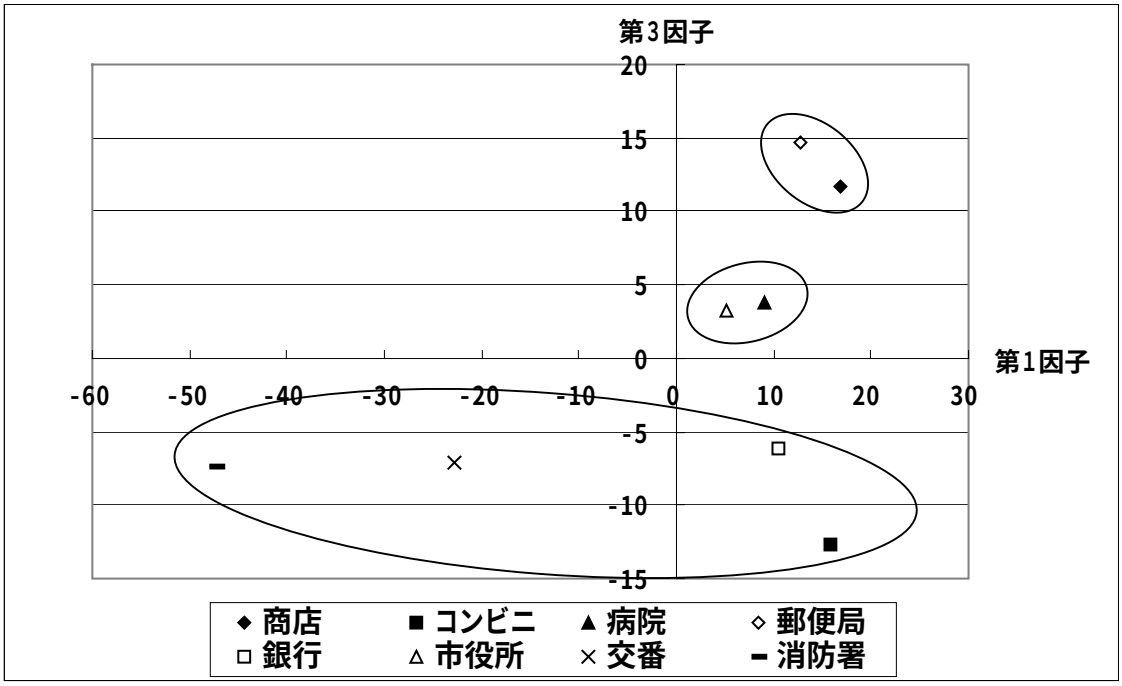


表１０　因子分析結果（得点合計・第１因子＆第３因子）



４　今後の課題

今回の分析の結果から、社会インフラの評価の視点としては、気楽さや頼りがいなど、業務に付随する各インフラの持つ個性や雰囲気などが意味を持っていることが浮き彫りとなり、今後のサービス提供に当たって、利用者の潜在的な評価の体系を理解する上で、参考とすべき事項が抽出できたものと思われる。

しかしながら、分析に利用した「社会インフラ調査」については、そもそも調査地域が限定的であり、この結果を単純に一般化することは難しく、また、調査対象インフラの定義や選定のための基準が必ずしも明確でないこと等から、回答の性向にバイアスがかかったことも否めないなど、課題が多いことも事実である。

特に、交番や消防署など、本来業務として地域の信頼や安心を確保する上で重要な役割を果たしている機能を明示的に測定するための設問がなく、これら社会にとって不可欠の行政サービスを提供するインフラの評価がいずれも低位に出る結果となったことは、設問設計上、今後の課題として認識するものである。また、そもそも調査対象とすべき社会インフラの選定に当たっても、十分な精査が必要であるものと考える。

今後は、今回の分析結果を踏まえ、地域社会における安心と信頼のよりどころとしての社会インフラのあり方を検討するに当たり、各種社会インフラに対する利用者の評価の視点をさらに的確に把握し、公社経営上の有効な参考資料としていくため、より中立的かつ合理的な設問設計に努めることとしたい。

【参考文献】

山浦家久(2004)『地域社会インフラとしての郵便局に対する住民の評価』郵政総研レビュー　１０月号

郵政総合研究所（2004）『地域社会インフラとしての郵便局の信頼度に関する調査報告書』　日本郵政公社

別紙１

「地域社会インフラとしての郵便局の信頼度に関する調査研究」概要

１　対象とする地域社会インフラ

調査対象とした地域社会インフラは、地域住民の日常生活と関わりが深く、なおかつ、職員が常駐する次の８つのインフラを調査対象とした。

①商店(スーパー、食料品店、薬局など)	⑤銀行・出張所(信金・農協などを含む)
②コンビニエンスストア（注）	⑥市役所・区役所・町役場 (支所・出張所などを含む)
③病院(診療所・医院を含む)	⑦交番(派出所を含む)
④郵便局	⑧消防署(分団署を含む)

（注）本稿の記述では、『コンビニエンスストア』については、『コンビニ』と、また、それぞれ、『病院』、『銀行』、『市役所』、『交番』、『消防署』と冒頭の機関に代表させて表記している。

２　調査の概要

(1)　調査対象地区の選定

全国の都道府県から、人口や産業特性など地域特性を勘案して、石川県、岡山県、福岡県の３県を選定し、次いで、３県それぞれについて、都市部を県庁所在市、非都市部を人口４万人未満の市町村を調査対象とし、各県４地区、合計で 12 地区を選定した。

さらに、各 12 地区から上記８インフラの配置状況を加味しつつ、調査対象エリアの中心となる郵便局を原則として１局選定した。

県	都市部・非都市部の別	市町村	中核となる郵便局
石川県	都市部	金沢市	金沢木越
			金石
	非都市部	珠洲市	三崎
		志賀町	高浜
岡山県	都市部	岡山市	岡山豊成
			岡山藤原
	非都市部	芳井町	共和
			明治
		井原市	井原中町
福岡県	都市部	福岡市	福岡雑餉隈
			福岡昭代
	非都市部	添田町	彦山
			津野
		川崎町	池尻

(2)　調査対象世帯の選定方法

選定した郵便局を中心に、原則として都市部は１㎞以内、非都市部は３㎞以内にそれぞれ居住する世帯を対象として調査対象世帯を選定した。

(3)　調査対象計画数

調査地区に居住する世帯員二人以上の世帯については 3,600 世帯･7,200 人（各地区 300 世帯・600 人）、単身世帯については 1,200 世帯・1,200 人（各地区 100 世帯・100 人）を調査対象数[12]とした。

(4)　調査方法

調査員が調査対象世帯を訪問して、ヒアリング調査[13]を実施した。

(5)　調査実施時期

平成１５年１１月中旬～１２月下旬に調査を実施した。

---

[12] 今回調査の実際の分析対象数は、二人以上世帯が 3,626 世帯・7,252 人、単身世帯は 971 世帯・971 人である。

[13] 調査対象世帯に対して、調査員が調査票を持参して調査の趣旨を述べた後、面接者に調査票を渡して、質問文を順番に読み上げて、面接者の回答結果を調査員が調査票に記入する方式で実施した。

別紙２

今回の二次分析に使用した該当設問

問　次の①～⑧の各施設について、安心できる地域社会生活という観点から、ア～オ（ア～カ）の項目をどのように評価しますか。（○はそれぞれ１つずつ）

	項目	評価する高く	評価するまあまあ	評価しないあまり	評価しない全く
①　商店（ｽｰﾊﾟｰ、食料品店、薬局など）	ア　気楽に入りやすい	1	2	3	4
	イ　安定・確実に商品・サービスを提供してくれる	1	2	3	4
	ウ　商品・サービスについてたずねやすい	1	2	3	4
	エ　トラブルがあった場合に適切に対応してくれる	1	2	3	4
	オ　人とのつながりの機会を提供してくれる	1	2	3	4
②　ｺﾝﾋﾞﾆｴﾝｽｽﾄｱ	ア　気楽に入りやすい	1	2	3	4
	イ　安定・確実に商品・サービスを提供してくれる	1	2	3	4
	ウ　商品・サービスについてたずねやすい	1	2	3	4
	エ　トラブルがあった場合に適切に対応してくれる	1	2	3	4
	オ　人とのつながりの機会を提供してくれる	1	2	3	4
③　病院(診療所・医院を含む)	ア　気楽に入りやすい	1	2	3	4
	イ　安定・確実に医療サービスを提供してくれる	1	2	3	4
	ウ　医療サービスについてたずねやすい	1	2	3	4
	エ　長く待たされない	1	2	3	4
	オ　トラブルがあった場合に適切に対応してくれる	1	2	3	4
	カ　人とのつながりの機会を提供してくれる	1	2	3	4
④　郵便局	ア　気楽に入りやすい	1	2	3	4
	イ　安定・確実に商品・サービスを提供してくれる	1	2	3	4
	ウ　商品・サービスについてたずねやすい	1	2	3	4
	エ　長く待たされない	1	2	3	4
	オ　トラブルがあった場合に適切に対応してくれる	1	2	3	4
	カ　人とのつながりの機会を提供してくれる	1	2	3	4

	項目	評価する 高く	評価する まあまあ	評価しない あまり	評価しない 全く
⑤　銀行・出張所 （信金、農協などを含む）	ア　気楽に入りやすい	1	2	3	4
	イ　安定・確実に商品・サービスを実施してくれる	1	2	3	4
	ウ　商品・サービスについてたずねやすい	1	2	3	4
	エ　長く待たされない	1	2	3	4
	オ　トラブルがあった場合に適切に対応してくれる	1	2	3	4
	カ　人とのつながりの機会を提供してくれる	1	2	3	4
⑥　市役所・区役所・町役場 (支所・出張所などを含む)	ア　気楽に入りやすい	1	2	3	4
	イ　安定・確実に業務を実施してくれる	1	2	3	4
	ウ　業務についてたずねやすい	1	2	3	4
	エ　長く待たされない	1	2	3	4
	オ　トラブルがあった場合に適切に対応してくれる	1	2	3	4
	カ　人とのつながりの機会を提供してくれる	1	2	3	4
⑦　交番 (派出所を含む)	ア　気楽に入りやすい	1	2	3	4
	イ　安定・確実に業務を実施してくれる	1	2	3	4
	ウ　業務についてたずねやすい	1	2	3	4
	エ　トラブルがあった場合に適切に対応してくれる	1	2	3	4
	オ　人とのつながりの機会を提供してくれる	1	2	3	4
⑧　消防署 (分団署を含む)	ア　気楽に入りやすい	1	2	3	4
	イ　安定・確実に業務を実施してくれる	1	2	3	4
	ウ　業務についてたずねやすい	1	2	3	4
	エ　トラブルがあった場合に適切に対応してくれる	1	2	3	4
	オ　人とのつながりの機会を提供してくれる	1	2	3	4