

第2回(平成22年度)

清須市 市民満足度調査報告書

(中間まとめ)

平成22年9月

清 須 市

目 次

I. 調査概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査項目	1
3. 調査の方法	3
4. 発送・回収状況	4
II. 調査結果	5
1. 回答者の属性	5
(1) 性別	5
(2) 年齢	5
(3) 居住地域	6
(4) 職業	6
(5) 家族構成	7
(6) 居住年数	7
2. 調査結果	8
(1) 施策分野別	8
(2) 設問項目別	13
(3) 施策に対する市民の満足度と重要度の相関	19
(4) 施策に対する市民の満足度と重要度の相関(経年変化)－施策分野別－	24

I. 調査概要

1. 調査の目的

本調査は、市が行う施策に対して、市民の皆さまが現在どの程度満足と感じているか、そして、今後どれくらい重要と感じているかを統計的に整理することにより、今後の清須市のまちづくりに反映することを目的とするものである。

また、政策・施策設定の妥当性、有効性の検証及び政策単位の行政評価により、第1次清須市総合計画の後期基本計画（計画期間：平成24年度～29年度）の策定に向けた基礎資料とする。

2. 調査項目

本調査では、以下の項目に関してアンケート調査を行った。

○属性（問1～6）

- ・性別
- ・年齢
- ・居住地域
- ・職業
- ・家族構成
- ・居住年数

前回の調査では、居住年数を、平成17年7月7日の西枇杷島町・清洲町・新川町による3町合併以前からの市内居住の有無についてを調査項目としたが、今回の調査では、平成21年10月1日の春日町との合併を踏まえ、居住年数を、5年（西枇杷島町・清洲町・新川町による3町合併時）以上か否か、5年未満の場合は1年（清須市・春日町による合併時）未満か否かを調査項目とした。

○前回(第1回)調査内容

平成20年度(平成20年11月)に実施した。

調査項目は、経年での満足度・重要度の変化を捉えるため、今回も同じ項目とした。

なお、平成21年10月の春日町との合併を踏まえ、標本数（調査対象）を4,000人から4,500人に増加させた。

○百分率について

比率については、小数点以下第2位を四捨五入しているため、比率の合計が100%にならない場合がある。

〇市の取組みに関する満足度・重要度（問 7、計 36 項目）

市の取組みに対する満足度・重要度の経年変化を捉えるため、前回調査(平成 20 年 11 月実施)と同様に、第一次清須市総合計画(平成 19 年 3 月策定)に登載した 36 の施策項目を対象とした。

総合計画に登載した施策項目	アンケートに記載した施策名称
1 安全・安心で自然が息づくまちづくり	
101 河川・排水対策の充実	水害を防ぐ施設の整備
102 防災対策の充実	防災機能の強化
103 防犯・交通安全対策の充実	防犯・交通安全
104 消防・救急体制の充実	消防・救急体制
105 上水道・下水道の充実	上水道・下水道
106 ごみ処理体制の充実	ごみ処理・資源回収、し尿処理
107 火葬施設・墓地の充実	火葬施設の整備、墓地の維持管理
2 健康で思いやりのあふれるまちづくり	
201 医療体制・健康づくり環境の充実	健康づくり、各種検診の実施
202 地域福祉の充実	福祉センターの施設運営
203 少子化対策・児童福祉・母子(父子)福祉の充実	子育てに関する支援
204 障がい者(児)福祉の充実	障がい者への支援
205 高齢者福祉の充実	高齢者への支援
206 社会保障の充実	国民健康保険、介護保険などの事業、生活保護などの支援
207 青少年の健全育成	青少年の健全育成
208 消費者利益の擁護・増進	消費者相談や啓発活動
209 自治・コミュニティ活動の振興	自治・コミュニティ活動への支援
210 ボランティア・NPO活動の振興	ボランティア・NPO活動の支援
211 男女共同参画社会の推進	男女共同参画社会の推進
3 便利で快適に暮らせるまちづくり	
301 公園・緑地の充実	公園・緑地の整備
302 環境保全・緑化の推進	環境美化、環境保全活動
303 市街地整備の推進	駅周辺開発、土地区画整理の推進
304 都市景観整備の推進	街路樹、植樹帯の維持管理
305 道路・橋りょうの充実	市道の整備・維持管理
306 公共交通の充実	コミュニティバスの運行
4 歴史・伝統・文化・教育を大切にするまちづくり	
401 学校教育の充実	小学校・中学校の施設整備
402 生涯学習の充実	生涯学習機会の提供
403 文化・芸術活動の振興	文化活動、伝統芸能・祭への支援
404 文化財保護の推進	文化財の保護
405 スポーツ・レクリエーション活動の振興	スポーツ・レクリエーション施設の運営・管理
406 地域間・国際交流の振興	他の市町との交流・国際交流
5 創造的にいきいきと働くことのできるまちづくり	
501 商業・工業の振興	中小企業への支援、商店街活性化
502 都市近郊農業の振興	農業振興、土地改良や用水路整備
503 観光の振興	観光の振興
6 参加と交流のまちづくり（行政への市民参加の推進）	
601 市民参加の推進	市民参加の推進、広報などの情報発信
602 電子自治体の推進	市役所業務の情報システム化
7 新しい時代に対応できるまちづくり（持続性のある行政運営の推進）	
701 行政運営の合理化	行政改革の推進

【参考】設問内容

市の取り組みに対する満足度・重要度についてお尋ねします

問7 あなたは市の施策について、どのようにお考えですか。以下のそれぞれの取り組みに係る「現状の満足度」と「今後の重要度」について、あなたのお考えに最も近いものをそれぞれ1つ選び、その番号を○で囲んでください。「現状の満足度」と「今後の重要度」の下の〔 〕内に、お答えいただいた理由や施策に関する要望等がありましたら、どのようなことでも構いませんので、ご自由にお書きください。

《記入例》

○ □□□の整備
□□□などの施設を建設し△△△に努めています。

現状の満足度	1 満足している	2 やや満足している	3 どちらとも言えない	4 やや不満がある	5 不満である
今後の重要度	1 重要である	2 やや重要である	3 どちらとも言えない	4 あまり重要ではない	5 重要ではない

〔 回答理由等

※満足度・重要度の具体的な理由や、施策に関する要望などがありましたらご記入ください。〕

3. 調査の方法

本アンケート調査は、以下の仕様・方法により実施した。

- ・調査地域 清須市全域
- ・調査対象 市内に居住する満20歳以上の個人（平成22年4月1日現在）
- ・標本数 4,500人
- ・抽出方法 住民基本台帳による単純無作為抽出法
- ・調査方法 郵送調査票法（郵送配布・郵送回収）
- ・調査期間 平成22年6月30日から平成22年7月16日まで

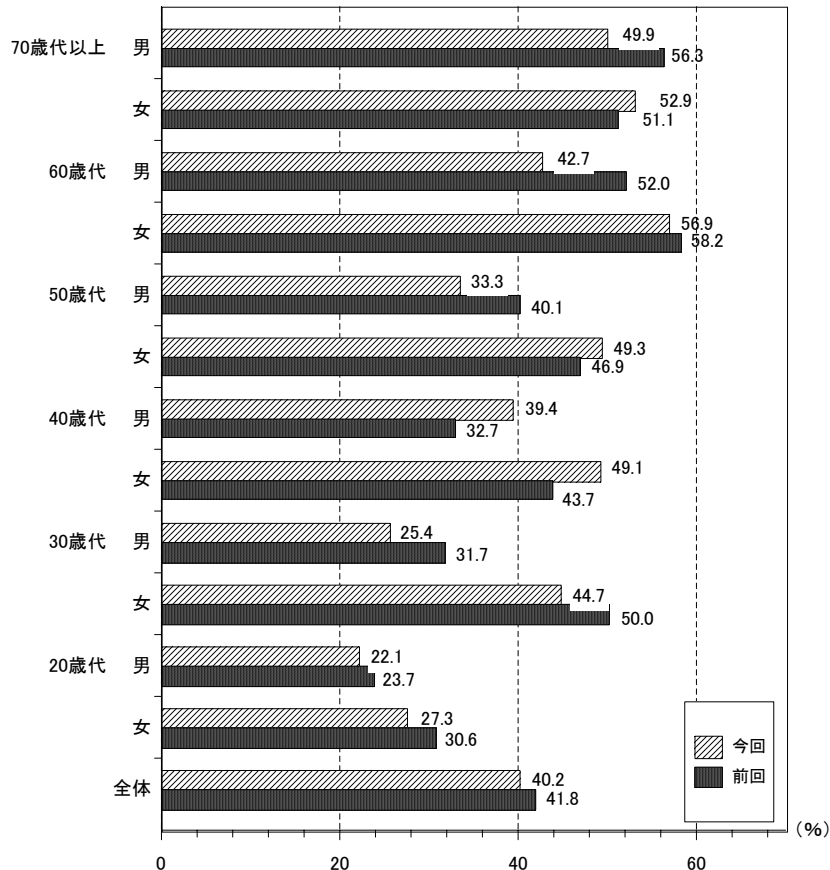
4. 発送・回収状況

アンケートの発送・回収状況は以下の通りであり、回収率は前回と同程度である。
 なお、各年代の回収数に大きな変動が生じないように、年代別に発送数を設定している。

表 1 発送・回収状況

年代	今回			前回			
	発送数	回収数	回収率(%)	発送数	回収数	回収率(%)	
70歳代以上	男	349	174	49.9	263	148	56.3
	女	344	182	52.9	282	144	51.1
60歳代	男	347	148	42.7	273	142	52.0
	女	343	195	56.9	294	171	58.2
50歳代	男	294	98	33.3	309	124	40.1
	女	290	143	49.3	335	157	46.9
40歳代	男	330	130	39.4	257	84	32.7
	女	324	159	49.1	279	122	43.7
30歳代	男	437	111	25.4	357	113	31.7
	女	434	194	44.7	386	193	50.0
20歳代	男	507	112	22.1	465	110	23.7
	女	501	137	27.3	500	153	30.6
年齢 無回答			11			2	
性別 無回答			3			6	
年齢・性別 無回答			11			3	
合計		4,500	1,808	40.2	4,000	1,672	41.8

図 1 回収率



II. 調査結果

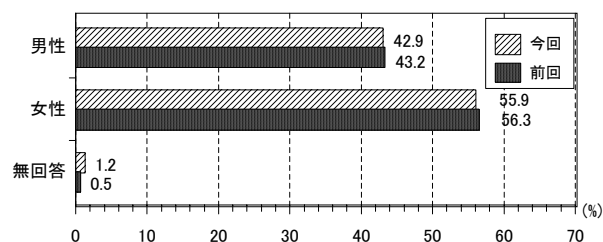
回答者の属性は前回とほぼ同様であり、調査結果を前回と比較することは妥当であると判断できる。

1. 回答者の属性

(1) 性別

回答者の割合は女性が高く、55.9%を占めている。これは、前回と同程度である。

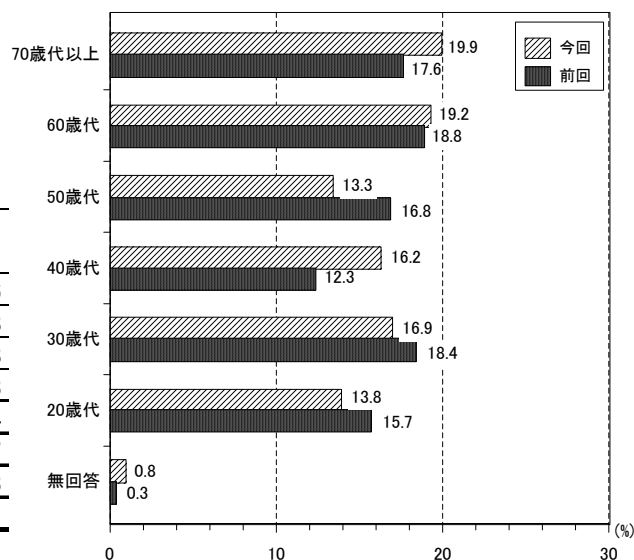
区分	構成比 (%)	
	今回	前回
男性	42.9	43.2
女性	55.9	56.3
無回答	1.2	0.5
計	100.0	100.0



(2) 年齢

回答者の割合のうち、40歳代、60歳代及び70歳代以上は、前回よりも増加している。

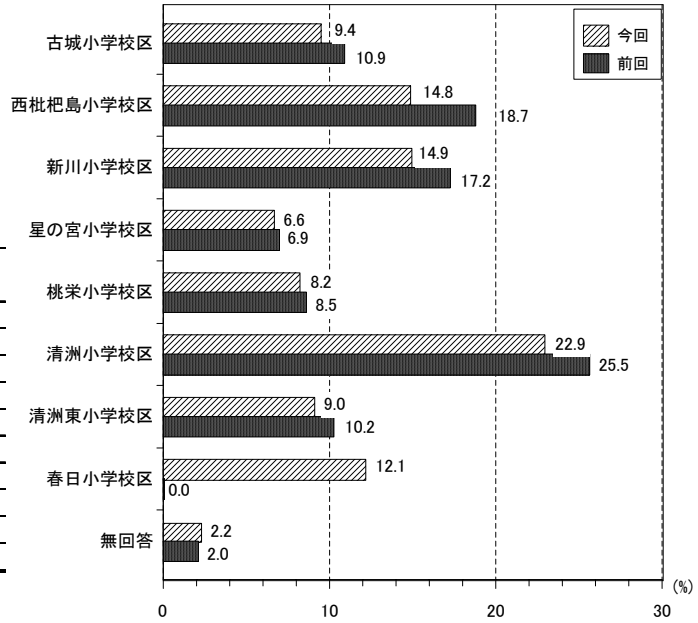
区分	構成比 (%)	
	今回	前回
70歳代以上	19.9	17.6
60歳代	19.2	18.8
50歳代	13.3	16.8
40歳代	16.2	12.3
30歳代	16.9	18.4
20歳代	13.8	15.7
無回答	0.8	0.3
計	100.0	100.0



(3) 居住地域

回答者の居住地域は、概ね、学区内の人口に応じた、回答者数の割合となっている。

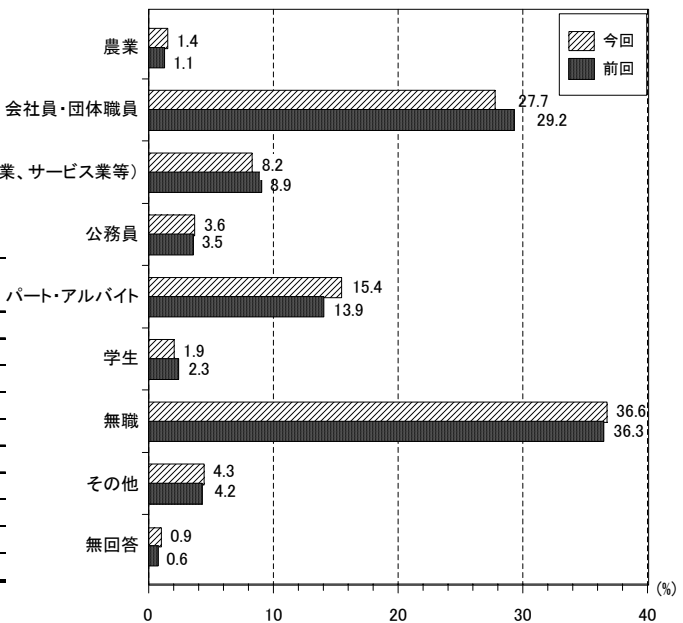
区分	構成比(%)	
	今回	前回
古城小学校区	9.4	10.9
西枇杷島小学校区	14.8	18.7
新川小学校区	14.9	17.2
星の宮小学校区	6.6	6.9
桃栄小学校区	8.2	8.5
清洲小学校区	22.9	25.5
清洲東小学校区	9.0	10.2
春日小学校区	12.1	-
無回答	2.2	2.0
計	100.0	100.0



(4) 職業

回答者の職業は前回と同様に無職の割合が高い。これは、回答者数に占める高齢者の割合が高いことが要因と考えられる。

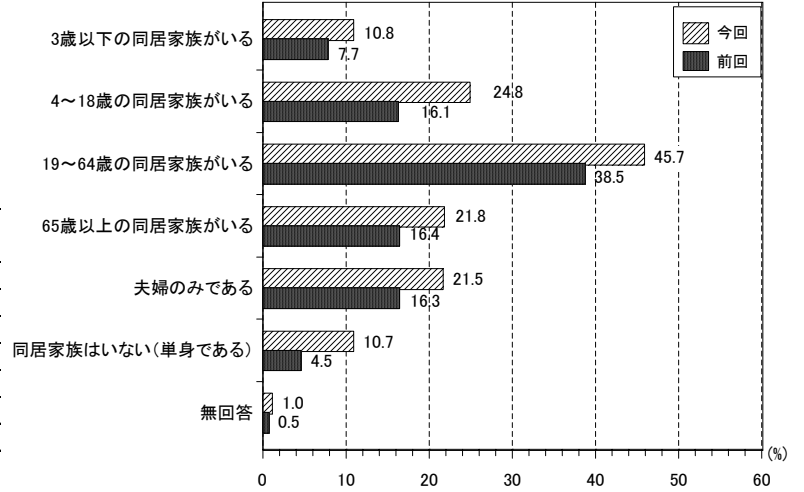
区分	構成比(%)	
	今回	前回
農業	1.4	1.1
会社員・団体職員	27.7	29.2
自営業(商工業、サービス業等)	8.2	8.9
公務員	3.6	3.5
パート・アルバイト	15.4	13.9
学生	1.9	2.3
無職	36.6	36.3
その他	4.3	4.2
無回答	0.9	0.6
計	100.0	100.0



(5) 家族構成

家族構成は、19～64歳の同居家族がいる割合が最も多い。これは、前回と同様である。

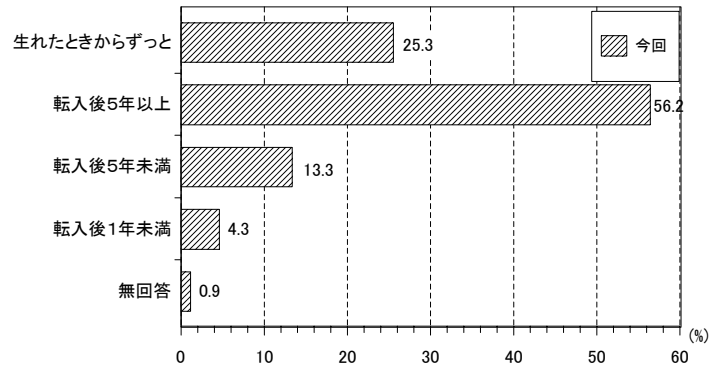
区分	構成比(%)	
	今回	前回
3歳以下の同居家族がいる	10.8	7.7
4～18歳の同居家族がいる	24.8	16.1
19～64歳の同居家族がいる	45.7	38.5
65歳以上の同居家族がいる	21.8	16.4
夫婦のみである	21.5	16.3
同居家族はいない(単身である)	10.7	4.5
無回答	1.0	0.5



(6) 居住年数

居住年数は、転入後5年以上の割合が過半数を占めており、平成17年の西枇杷島町・清洲町・新川町の3町合併以前からの住民が回答者の81.5%を占めている。

区分	構成比(%)	
	今回	前回
生まれたときからずっと	25.3	-
転入後5年以上	56.2	-
転入後5年未満	13.3	-
転入後1年未満	4.3	-
無回答	0.9	-
計	100.0	-



2. 調査結果

(1) 施策分野別

設問項目36項目を下表のように施策分野で分類し、調査結果の集計を行った。

施策分野	設問番号	設問項目	施策分野	設問番号	設問項目
1 安心・安全	1	水害を防ぐ施設の整備(雨水貯留池やポンプ場の建設)	3 便利・快適	19	公園・緑地の整備
	2	防災機能の強化(防災無線や自主防災活動支援)		20	環境美化、環境保全活動
	3	防犯・交通安全(街路灯整備や交通安全活動)		21	駅周辺開発、土地区画整理の推進
	4	消防・救急体制(消防団への支援など)		22	街路樹、植樹帯の維持管理
	5	上水道・下水道(上水の供給、下水道の整備)		23	市道の整備・維持管理
	6	ごみ処理・資源回収、し尿処理		24	コミュニティバスの運行
	7	火葬施設の整備、墓地の維持管理		25	小学校・中学校の施設整備
2 健康・福祉・コミュニティ	8	健康づくり、各種検診の実施	4 教育・文化・スポーツ	26	生涯学習機会の提供
	9	福祉センターの施設運営		27	文化活動、伝統芸能・祭への支援
	10	子育てに関する支援(保育所運営、子ども医療費助成)		28	文化財の保護
	11	障がい者への支援(手当の支給や医療費助成)		29	スポーツ・レクリエーション施設の運営・管理
	12	高齢者への支援(日常生活支援、生きがいづくり)		30	他の市町との交流・国際交流
	13	国民健康保険、介護保険などの事業、生活保護などの支援	5 産業振興	31	中小企業への支援、商店街活性化
	14	青少年の健全育成(成人式や子ども会活動)		32	農業振興、土地改良や用水路整備
	15	消費者相談や啓発活動		33	観光の振興
	16	自治・コミュニティ活動への支援	6 市民参加・行革	34	市民参加の推進、広報などの情報発信
	17	ボランティア・NPO活動の支援		35	市役所業務の情報システム化
	18	男女共同参画社会の推進		36	行政改革の推進

【参考】調査結果からみる分析の考え方

「現状の満足度」は、現時点における市民の満足の絶対的な割合（例：水害を防ぐ施設の整備については、市民の〇〇%が満足している）を把握する上では有効である。

しかし、満足・不満足の評価は、市民一人ひとりによって期待している割合（期待値）と実際に受益、経験した割合との比較によって判断されるものと考えられる。

また、実際に受益、経験したことのないサービス（設問項目）については、「どちらとも言えない」が回答として選択される傾向にあると考えられ、「ごみ処理」のように多くの市民が受益、経験しているサービスについては、「どちらとも言えない」の回答は少なく、満足・不満足に対して多くの回答が得られた。

一方、「男女共同参画社会の推進」のような設問項目では、「どちらとも言えない」という回答が大半であった。

こうしたことから、単に満足度の割合が高いからといって、一概に評価はできないものである。

このため、分析の考え方は次の視点によるものとする。

①施策に対する市民の満足度と重要度の相関

《 19 ページに記載 》

②満足度と重要度の経年変化

過去と現時点における満足度、重要度を比較した上で、向上しているか否かという視点から評価する。《 24 ページ以降に記載 》

①満足度

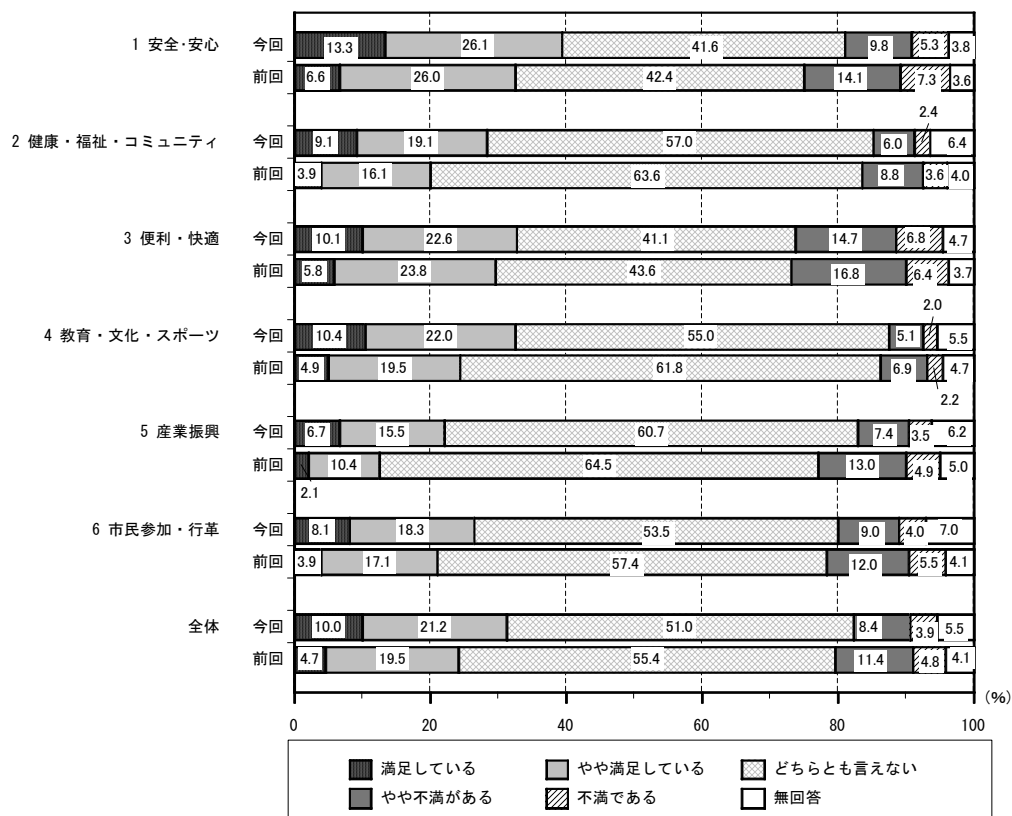
今回の調査の結果、施策全体に関して、「満足している」、「やや満足している」と回答した人の割合は 31.2% (10.0+21.2% (％)) であり、不満を感じている人の割合に対して相対的に高い。「満足している」、「やや満足している」と回答した割合が最も高い施策分野は、「安全・安心」で、39.4% (13.3+26.1 (％)) となっており、次いで「便利・快適」で 32.7% (10.1+22.6 (％)) となっている。一方、「不満である」、「やや不満である」と回答した割合が最も高い施策分野は、「便利・快適」で 21.5% (6.8+14.7 (％)) であり、次いで「安全・安心」で 15.1% (5.3+9.8 (％)) となっている。「安全・安心」および「便利・快適」に関する施策は、回答者によってその評価に差が生じていることが分かる。

前回との比較では、各施策分野とも「満足している」、「やや満足している」と回答した割合が高くなっている。また、「満足している」、「やや満足している」と回答した割合が高い施策分野と、「不満である」、「やや不満である」と回答した割合が高い施策分野は、前回と同様である。

		満足している		やや満足している		どちらとも言えない		やや不満がある		不満がある		無回答	
		割合	増減	割合	増減	割合	増減	割合	増減	割合	増減	割合	増減
1 安全・安心	今回	13.3	6.7	26.1	0.1	41.6	△ 0.8	9.8	△ 4.3	5.3	△ 2.0	3.8	0.2
	前回	6.6		26.0		42.4		14.1		7.3		3.6	
2 健康・福祉・コミュニティ	今回	9.1	5.2	19.1	3.0	57.0	△ 6.6	6.0	△ 2.8	2.4	△ 1.2	6.4	2.4
	前回	3.9		16.1		63.6		8.8		3.6		4.0	
3 便利・快適	今回	10.1	4.3	22.6	△ 1.2	41.1	△ 2.5	14.7	△ 2.1	6.8	0.4	4.7	1.0
	前回	5.8		23.8		43.6		16.8		6.4		3.7	
4 教育・文化・スポーツ	今回	10.4	5.5	22.0	2.5	55.0	△ 6.8	5.1	△ 1.8	2.0	△ 0.2	5.5	0.8
	前回	4.9		19.5		61.8		6.9		2.2		4.7	
5 産業振興	今回	6.7	4.6	15.5	5.1	60.7	△ 3.8	7.4	△ 5.6	3.5	△ 1.4	6.2	1.2
	前回	2.1		10.4		64.5		13.0		4.9		5.0	
6 市民参加・行革	今回	8.1	4.2	18.3	1.2	53.5	△ 3.9	9.0	△ 3.0	4.0	△ 1.5	7.0	2.9
	前回	3.9		17.1		57.4		12.0		5.5		4.1	
全体	今回	10.0	5.3	21.2	1.7	51.0	△ 4.4	8.4	△ 3.0	3.9	△ 0.9	5.5	1.4
	前回	4.7		19.5		55.4		11.4		4.8		4.1	

※1 左欄は各施策分野における平均値を今回、前回と並べて表記した。

※2 右欄の△は、前回からポイントが下がったものを示す。



②重要度

今回の調査の結果、施策全体に対して「重要である」「やや重要である」との回答は、62.1% (37.9+24.2 (%)) である。

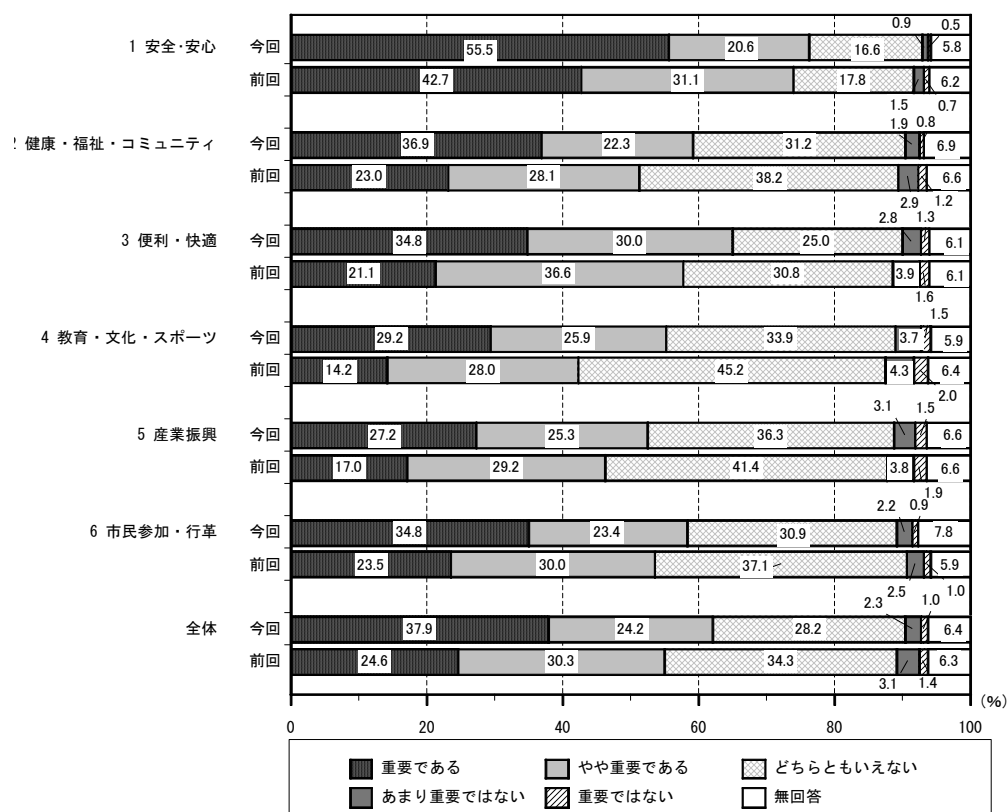
「重要である」、「やや重要である」との回答が多い施策分野は、「安心・安全」で76.1% (55.5+20.6 (%)) であり、次いで「便利・快適」で64.8% (34.8+30.0 (%)) となっている。

前回との比較では、各施策分野とも「重要である」、「やや重要である」と回答した割合が高くなっている。また、「重要である」、「やや重要である」と回答した割合が高い施策分野は、前回と同様である。

		重要である		やや重要である		どちらともいえない		あまり重要ではない		重要ではない		無回答	
		割合	増減	割合	増減	割合	増減	割合	増減	割合	増減	割合	増減
1 安全・安心	今回	55.5	12.8	20.6	△ 10.5	16.6	△ 1.2	0.9	△ 0.6	0.5	△ 0.2	5.8	△ 0.4
	前回	42.7		31.1		17.8		1.5		0.7		6.2	
2 健康・福祉・コミュニティ	今回	36.9	13.9	22.3	△ 5.8	31.2	△ 7.0	1.9	△ 1.0	0.8	△ 0.4	6.9	0.3
	前回	23.0		28.1		38.2		2.9		1.2		6.6	
3 便利・快適	今回	34.8	13.7	30.0	△ 6.6	25.0	△ 5.8	2.8	△ 1.1	1.3	△ 0.3	6.1	0.0
	前回	21.1		36.6		30.8		3.9		1.6		6.1	
4 教育・文化・スポーツ	今回	29.2	15.0	25.9	△ 2.1	33.9	△ 11.3	3.7	△ 0.6	1.5	△ 0.5	5.9	△ 0.5
	前回	14.2		28.0		45.2		4.3		2.0		6.4	
5 産業振興	今回	27.2	10.2	25.3	△ 3.9	36.3	△ 5.1	3.1	△ 0.7	1.5	△ 0.4	6.6	0.0
	前回	17.0		29.2		41.4		3.8		1.9		6.6	
6 市民参加・行革	今回	34.8	11.3	23.4	△ 6.6	30.9	△ 6.2	2.2	△ 0.3	0.9	△ 0.1	7.8	1.9
	前回	23.5		30.0		37.1		2.5		1.0		5.9	
全体	今回	37.9	13.3	24.2	△ 6.1	28.2	△ 6.1	2.3	△ 0.8	1.0	△ 0.4	6.4	0.1
	前回	24.6		30.3		34.3		3.1		1.4		6.3	

※1 左欄は各施策分野における平均値を今回、前回と並べて表記した。

※2 右欄の△は、前回からポイントが下がったものを示す。



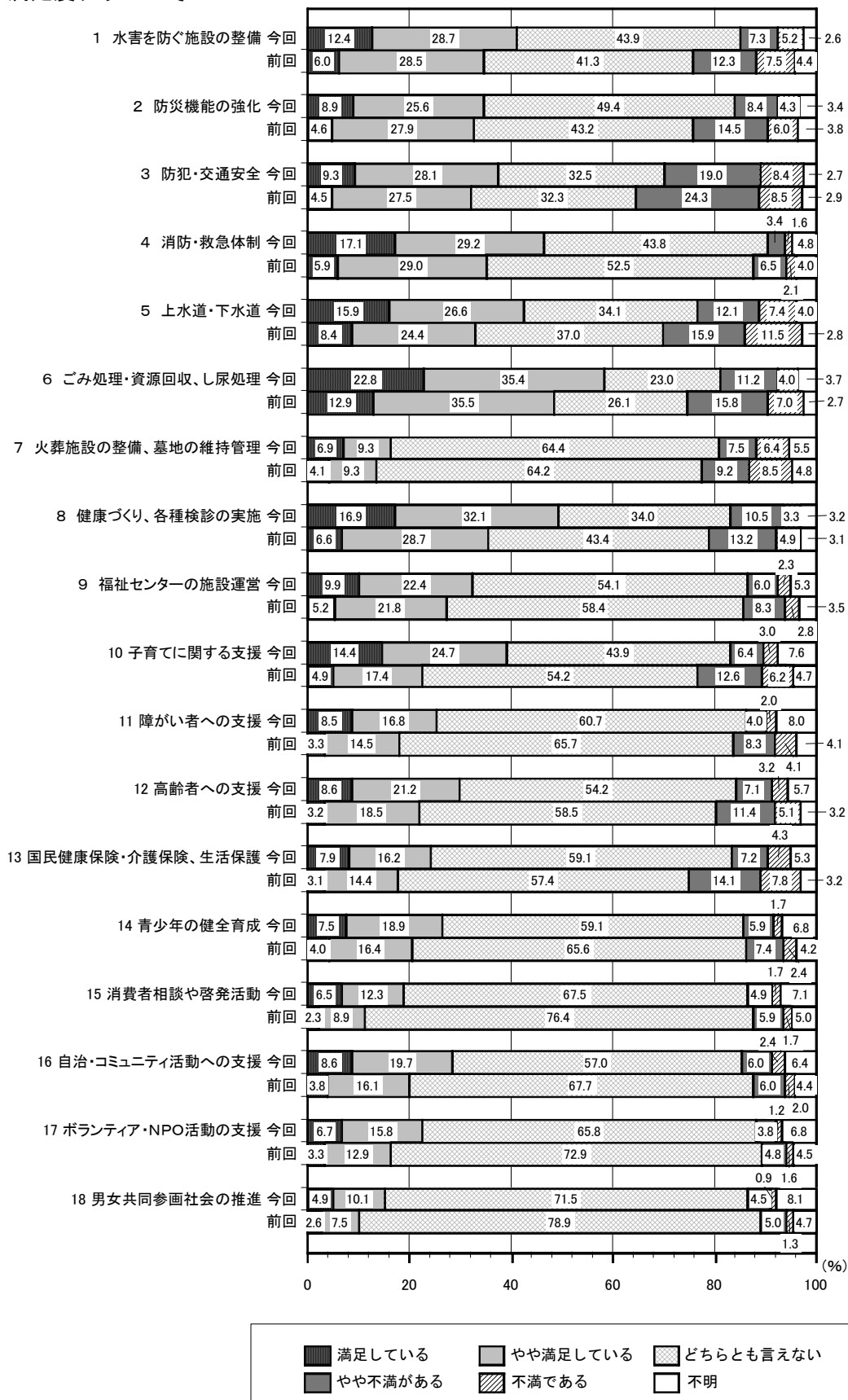
(2) 設問項目別

① 満足度

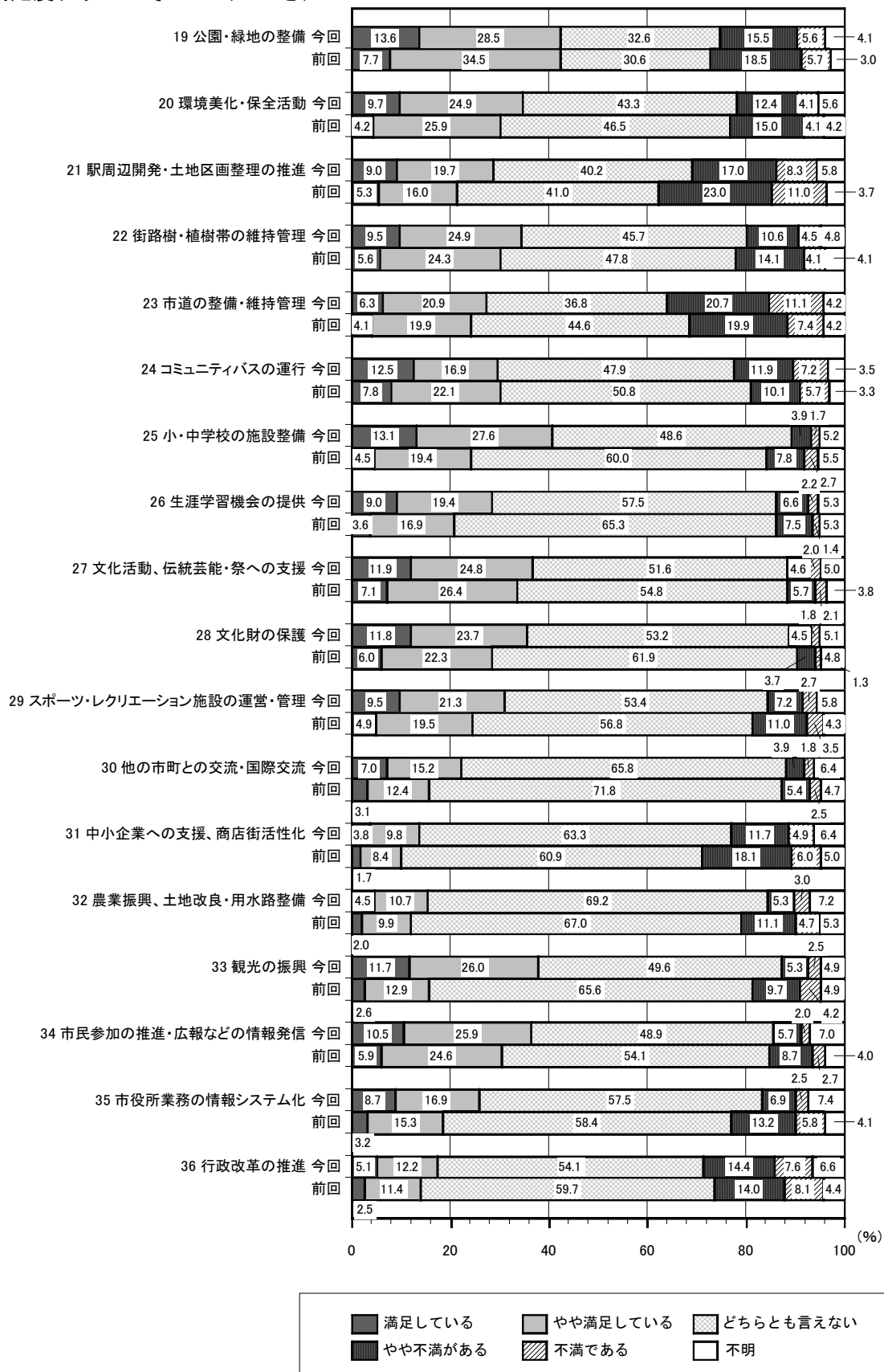
設問項目別の満足度の集計結果は、以下の通りである。

		満足である		やや満足である		どちらとも言えない		やや不満である		不満である		無回答	
		今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回
1 安全・安心	水害を防ぐ施設の整備	12.4	6.0	28.7	28.5	43.9	41.3	7.3	12.3	5.2	7.5	2.6	4.4
	防災機能の強化	8.9	4.6	25.6	27.9	49.4	43.2	8.4	14.5	4.3	6.0	3.4	3.8
	防犯・交通安全	9.3	4.5	28.1	27.5	32.5	32.3	19.0	24.3	8.4	8.5	2.7	2.9
	消防・救急体制	17.1	5.9	29.2	29.0	43.8	52.5	3.4	6.5	1.6	2.1	4.8	4.0
	上水道・下水道	15.9	8.4	26.6	24.4	34.1	37.0	12.1	15.9	7.4	11.5	4.0	2.8
	ごみ処理・資源回収、し尿処理	22.8	12.9	35.4	35.5	23.0	26.1	11.2	15.8	4.0	7.0	3.7	2.7
	火葬施設の整備、墓地の維持管理	6.9	4.1	9.3	9.3	64.4	64.2	7.5	9.2	6.4	8.5	5.5	4.8
2 健康・福祉・コミュニティ	健康づくり、各種検診の実施	16.9	6.6	32.1	28.7	34.0	43.4	10.5	13.2	3.3	4.9	3.2	3.1
	福祉センターの施設運営	9.9	5.2	22.4	21.8	54.1	58.4	6.0	8.3	2.3	2.8	5.3	3.5
	子育てに関する支援	14.4	4.9	24.7	17.4	43.9	54.2	6.4	12.6	3.0	6.2	7.6	4.7
	障がい者への支援	8.5	3.3	16.8	14.5	60.7	65.7	4.0	8.3	2.0	4.1	8.0	4.1
	高齢者への支援	8.6	3.2	21.2	18.5	54.2	58.5	7.1	11.4	3.2	5.1	5.7	3.2
	国民健康保険・介護保険・生活保護	7.9	3.1	16.2	14.4	59.1	57.4	7.2	14.1	4.3	7.8	5.3	3.2
	青少年の健全育成	7.5	4.0	18.9	16.4	59.1	65.6	5.9	7.4	1.7	2.4	6.8	4.2
	消費者相談や啓発活動	6.5	2.3	12.3	8.9	67.5	76.4	4.9	5.9	1.7	1.7	7.1	5.0
	自治・コミュニティ活動への支援	8.6	3.8	19.7	16.1	57.0	67.7	6.0	6.0	2.4	2.0	6.4	4.4
	ボランティア・NPO活動の支援	6.7	3.3	15.8	12.9	65.8	72.9	3.8	4.8	1.2	1.6	6.8	4.5
男女共同参画社会の推進	4.9	2.6	10.1	7.5	71.5	78.9	4.5	5.0	0.9	1.3	8.1	4.7	
3 便利・快適	公園・緑地の整備	13.6	7.7	28.5	34.5	32.6	30.6	15.5	18.5	5.6	5.7	4.1	3.0
	環境美化、環境保全活動	9.7	4.2	24.9	25.9	43.3	46.5	12.4	15.0	4.1	4.1	5.6	4.2
	駅周辺開発、土地区画整理の推進	9.0	5.3	19.7	16.0	40.2	41.0	17.0	23.0	8.3	11.0	5.8	3.7
	街路樹、植樹帯の維持管理	9.5	5.6	24.9	24.3	45.7	47.8	10.6	14.1	4.5	4.1	4.8	4.1
	市道の整備・維持管理	6.3	4.1	20.9	19.9	36.8	44.6	20.7	19.9	11.1	7.4	4.2	4.2
	コミュニティバスの運行	12.5	7.8	16.9	22.1	47.9	50.8	11.9	10.1	7.2	5.7	3.5	3.3
4 教育・文化・スポーツ	小学校・中学校の施設整備	13.1	4.5	27.6	19.4	48.6	60.0	3.9	7.8	1.7	2.7	5.2	5.5
	生涯学習機会の提供	9.0	3.6	19.4	16.9	57.5	65.3	6.6	7.5	2.2	1.4	5.3	5.3
	文化活動、伝統芸能・祭への支援	11.9	7.1	24.8	26.4	51.6	54.8	4.6	5.7	2.0	2.1	5.0	3.8
	文化財の保護	11.8	6.0	23.7	22.3	53.2	61.9	4.5	3.7	1.8	1.3	5.1	4.8
	スポーツ・レクリエーション施設の運営・管理	9.5	4.9	21.3	19.5	53.4	56.8	7.2	11.0	2.7	3.5	5.8	4.3
	他の市町との交流・国際交流	7.0	3.1	15.2	12.4	65.8	71.8	3.9	5.4	1.8	2.5	6.4	4.7
5 産業振興	中小企業への支援、商店街活性化	3.8	1.7	9.8	8.4	63.3	60.9	11.7	18.1	4.9	6.0	6.4	5.0
	農業振興、土地改良や用水路整備	4.5	2.0	10.7	9.9	69.2	67.0	5.3	11.1	3.0	4.7	7.2	5.3
	観光の振興	11.7	2.6	26.0	12.9	49.6	65.6	5.3	9.7	2.5	4.2	4.9	4.9
6 市民参加・行革	市民参加の推進、広報などの情報発信	10.5	5.9	25.9	24.6	48.9	54.1	5.7	8.7	2.0	2.7	7.0	4.0
	市役所業務の情報システム化	8.7	3.2	16.9	15.3	57.5	58.4	6.9	13.2	2.5	5.8	7.4	4.1
	行政改革の推進	5.1	2.5	12.2	11.4	54.1	59.7	14.4	14.0	7.6	8.1	6.6	4.4

満足度グラフ その1



満足度グラフ その2 (つづき)

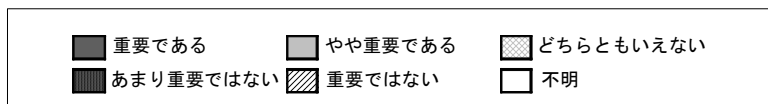
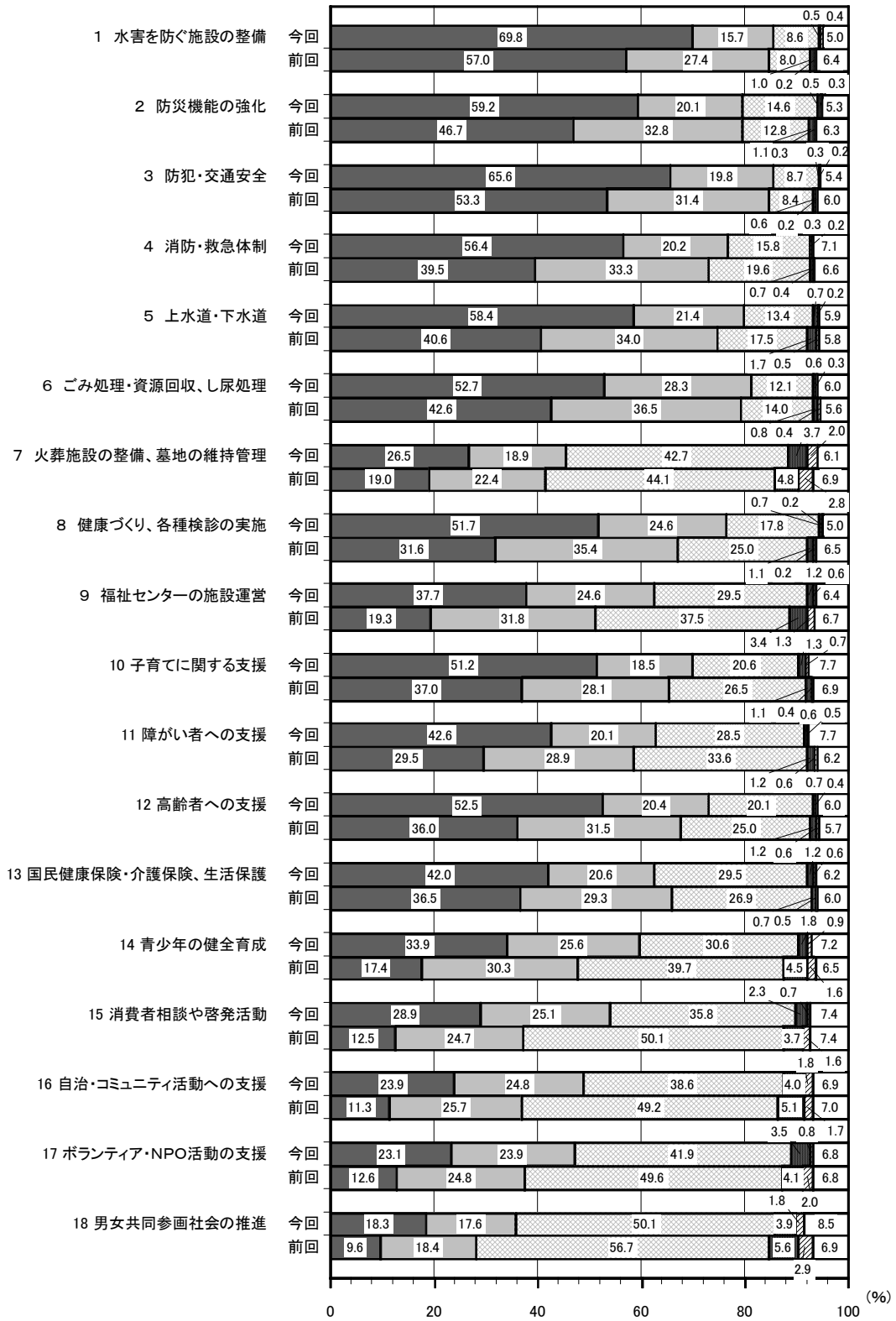


②重要度

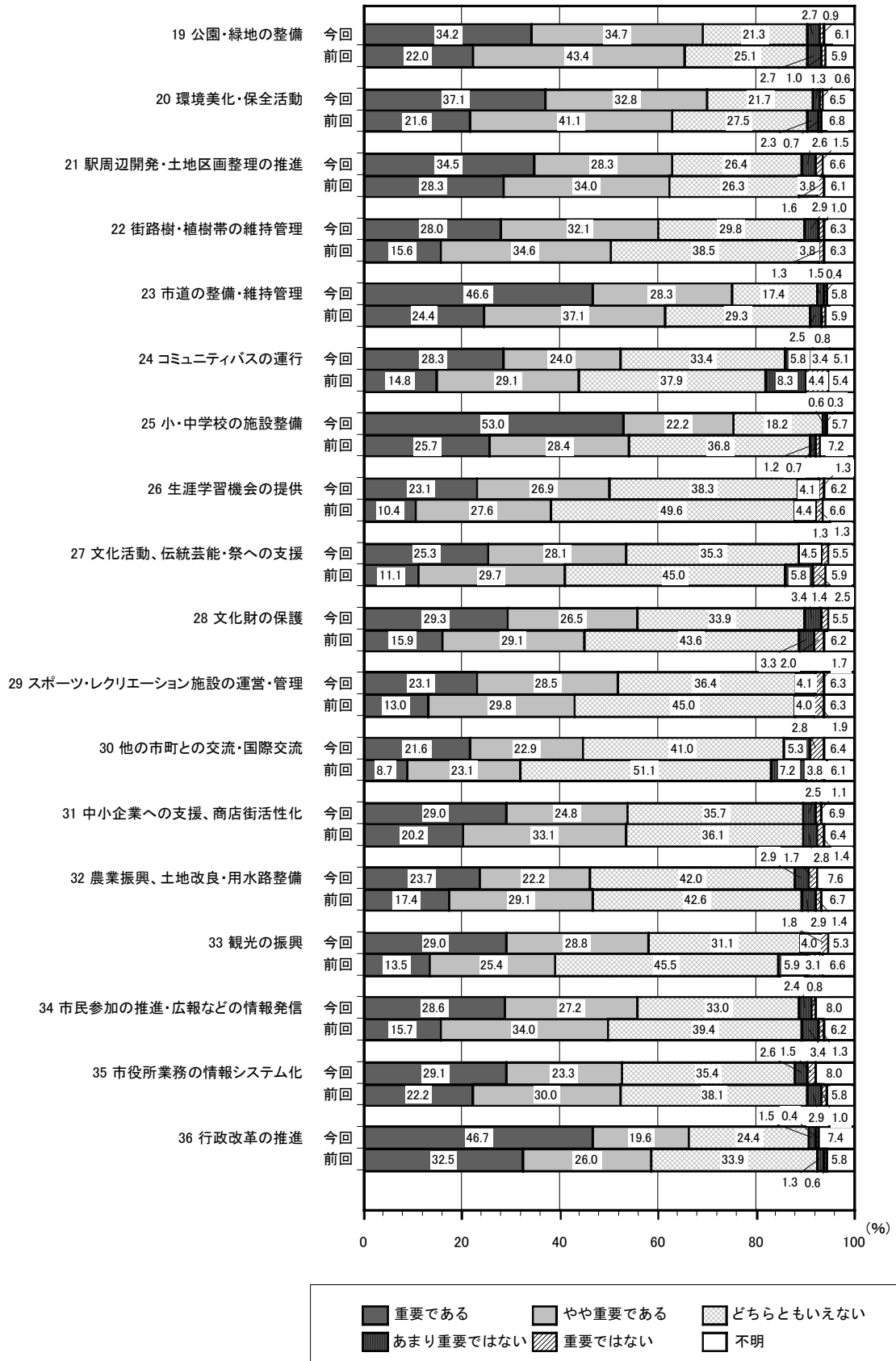
設問項目別の重要度の集計結果は以下の通りである。

		重要である		やや重要である		どちらとも言えない		あまり重要ではない		重要ではない		無回答	
		今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回
1 安全・安心	水害を防ぐ施設の整備	69.8	57.0	15.7	27.4	8.6	8.0	0.5	1.0	0.4	0.2	5.0	6.4
	防災機能の強化	59.2	46.7	20.1	32.8	14.6	12.8	0.5	1.1	0.3	0.3	5.3	6.3
	防犯・交通安全	65.6	53.3	19.8	31.4	8.7	8.4	0.3	0.6	0.2	0.2	5.4	6.0
	消防・救急体制	56.4	39.5	20.2	33.3	15.8	19.6	0.3	0.7	0.2	0.4	7.1	6.6
	上水道・下水道	58.4	40.6	21.4	34.0	13.4	17.5	0.7	1.7	0.2	0.5	5.9	5.8
	ごみ処理・資源回収、し尿処理	52.7	42.6	28.3	36.5	12.1	14.0	0.6	0.8	0.3	0.4	6.0	5.6
	火葬施設の整備、墓地の維持管理	26.5	19.0	18.9	22.4	42.7	44.1	3.7	4.8	2.0	2.8	6.1	6.9
2 健康・福祉・コミュニティ	健康づくり、各種検診の実施	51.7	31.6	24.6	35.4	17.8	25.0	0.7	1.1	0.2	0.2	5.0	6.5
	福祉センターの施設運営	37.7	19.3	24.6	31.8	29.5	37.5	1.2	3.4	0.6	1.3	6.4	6.7
	子育てに関する支援	51.2	37.0	18.5	28.1	20.6	26.5	1.3	1.1	0.7	0.4	7.7	6.9
	障がい者への支援	42.6	29.5	20.1	28.9	28.5	33.6	0.6	1.2	0.5	0.6	7.7	6.2
	高齢者への支援	52.5	36.0	20.4	31.5	20.1	25.0	0.6	1.2	0.4	0.6	6.0	5.7
	国民健康保険・介護保険・生活保護	42.0	36.5	20.6	29.3	29.5	26.9	1.2	0.7	0.6	0.5	6.2	6.0
	青少年の健全育成	33.9	17.4	25.6	30.3	30.6	39.7	1.8	4.5	0.9	1.6	7.2	6.5
	消費者相談や啓発活動	28.9	12.5	25.1	24.7	35.8	50.1	2.3	3.7	0.7	1.6	7.4	7.4
	自治・コミュニティ活動への支援	23.9	11.3	24.8	25.7	38.6	49.2	4.0	5.1	1.8	1.7	6.9	7.0
	ボランティア・NPO活動の支援	23.1	12.6	23.9	24.8	41.9	49.6	3.5	4.1	0.8	2.0	6.8	6.8
男女共同参画社会の推進	18.3	9.6	17.6	18.4	50.1	56.7	3.9	5.6	1.8	2.9	8.5	6.9	
3 便利・快適	公園・緑地の整備	34.2	22.0	34.7	43.4	21.3	25.1	2.7	2.7	0.9	1.0	6.1	5.9
	環境美化、環境保全活動	37.1	21.6	32.8	41.1	21.7	27.5	1.3	2.3	0.6	0.7	6.5	6.8
	駅周辺開発、土地区画整理の推進	34.5	28.3	28.3	34.0	26.4	26.3	2.6	3.8	1.5	1.6	6.6	6.1
	街路樹、植樹帯の維持管理	28.0	15.6	32.1	34.6	29.8	38.5	2.9	3.8	1.0	1.3	6.3	6.3
	市道の整備・維持管理	46.6	24.4	28.3	37.1	17.4	29.3	1.5	2.5	0.4	0.8	5.8	5.9
	コミュニティバスの運行	28.3	14.8	24.0	29.1	33.4	37.9	5.8	8.3	3.4	4.4	5.1	5.4
4 教育・文化・スポーツ	小学校・中学校の施設整備	53.0	25.7	22.2	28.4	18.2	36.8	0.6	1.2	0.3	0.7	5.7	7.2
	生涯学習機会の提供	23.1	10.4	26.9	27.6	38.3	49.6	4.1	4.4	1.3	1.3	6.2	6.6
	文化活動、伝統芸能・祭への支援	25.3	11.1	28.1	29.7	35.3	45.0	4.5	5.8	1.3	2.5	5.5	5.9
	文化財の保護	29.3	15.9	26.5	29.1	33.9	43.6	3.4	3.3	1.4	2.0	5.5	6.2
	スポーツ・レクリエーション施設の運営・管理	23.1	13.0	28.5	29.8	36.4	45.0	4.1	4.0	1.7	1.9	6.3	6.3
	他の市町との交流・国際交流	21.6	8.7	22.9	23.1	41.0	51.1	5.3	7.2	2.8	3.8	6.4	6.1
5 産業振興	中小企業への支援、商店街活性化	29.0	20.2	24.8	33.1	35.7	36.1	2.5	2.8	1.1	1.4	6.9	6.4
	農業振興、土地改良や水路整備	23.7	17.4	22.2	29.1	42.0	42.6	2.9	2.9	1.7	1.4	7.6	6.7
	観光の振興	29.0	13.5	28.8	25.4	31.1	45.5	4.0	5.9	1.8	3.1	5.3	6.6
6 市民参加・行革	市民参加の推進、広報などの情報発信	28.6	15.7	27.2	34.0	33.0	39.4	2.4	3.4	0.8	1.3	8.0	6.2
	市役所業務の情報システム化	29.1	22.2	23.3	30.0	35.4	38.1	2.6	2.9	1.5	1.0	8.0	5.8
	行政改革の推進	46.7	32.5	19.6	26.0	24.4	33.9	1.5	1.3	0.4	0.6	7.4	5.8

重要度グラフ その1



重要度グラフ その2 (つづき)



(3) 施策に対する市民の満足度と重要度の相関

設問事項36項目の満足度及び重要度について、下記の表のルールに従い、得点化し、数値化した。(但し、無回答については除外。)

満足度	重要度	得点
満足している	重要である	5点
やや満足している	やや重要である	2点
どちらともいえない	どちらともいえない	0点
やや不満である	あまり重要ではない	-2点
不満である	重要ではない	-5点

○満足度・重要度平均値の算出方法

「満足している（重要である）」を5点、「やや満足している（やや重要である）」を2点、「どちらとも言えない」を0点、「やや不満である（あまり重要ではない）」を-2点、「不満である（重要ではない）」を-5点として、各選択項目の点数に回答数を掛け、その合計を回答実数で割って求めています。

数値化した満足度得点、重要度得点の平均値は以下の表の通りである。

設問項目		満足度平均値					重要度平均値				
		前回	今回	前回比	順位	増減	前回	今回	前回比	順位	増減
安心・安全	水害を防ぐ施設の整備	0.26	0.81	0.55	10	↗	3.60	3.97	0.37	30	↗
	防災機能の強化	0.21	0.59	0.38	16	↗	3.15	3.52	0.37	31	↗
	防犯・交通安全	△ 0.14	0.24	0.38	17	↗	3.48	3.87	0.39	27	↗
	消防・救急体制	0.67	1.36	0.69	7	↗	2.79	3.46	0.67	17	↗
	上水道・下水道	0.02	0.74	0.72	6	↗	2.81	3.54	0.73	10	↗
	ごみ処理・資源回収、し尿処理	0.70	1.48	0.78	3	↗	2.99	3.37	0.38	29	↗
	火葬施設の整備、墓地の維持管理	△ 0.23	0.06	0.29	24	↗	1.25	1.63	0.38	28	↗
健康・福祉・コミュニティ	健康づくり、各種検診の実施	0.41	1.15	0.74	5	↗	2.41	3.21	0.80	8	↗
	福祉センターの施設運営	0.41	0.75	0.34	20	↗	1.58	2.48	0.90	5	↗
	子育てに関する支援	0.03	1.01	0.98	1	↗	2.54	3.11	0.57	23	↗
	障がい者への支援	0.09	0.63	0.54	11	↗	2.13	2.71	0.58	22	↗
	高齢者への支援	0.05	0.58	0.53	12	↗	2.52	3.19	0.67	15	↗
	国民健康保険・介護保険、生活保護	△ 0.24	0.38	0.62	9	↗	2.52	2.62	0.10	36	↗
	青少年の健全育成	0.27	0.59	0.32	25	↗	1.40	2.29	0.89	6	↗
	消費者相談や啓発活動	0.09	0.42	0.33	23	↗	1.04	2.01	0.97	4	↗
	自治・コミュニティ活動への支援	0.30	0.62	0.32	24	↗	0.96	1.64	0.68	12	↗
	ボランティア・NPO活動の支援	0.26	0.55	0.29	28	↗	1.01	1.63	0.62	21	↗
男女共同参画社会の推進	0.12	0.33	0.21	33	↗	0.64	1.20	0.56	24	↗	
便利・快適	公園・緑地の整備	0.43	0.69	0.26	32	↗	1.98	2.46	0.48	26	↗
	環境美化・保全活動	0.23	0.56	0.33	22	↗	1.95	2.63	0.68	13	↗
	駅周辺開発・土地区画整理の推進	△ 0.44	0.09	0.53	13	↗	2.07	2.32	0.25	33	↗
	街路樹・植樹帯の維持管理	0.29	0.56	0.27	30	↗	1.42	2.06	0.64	19	↗
	市道の整備・維持管理	△ 0.17	△ 0.25	△ 0.08	36	↘	1.99	3.02	1.03	2	↗
	コミュニティバスの運行	0.36	0.38	0.02	35	↗	0.99	1.69	0.70	11	↗
教育・文化・スポーツ	小・中学校の施設整備	0.34	1.10	0.76	4	↗	1.94	3.25	1.31	1	↗
	生涯学習機会の提供	0.32	0.63	0.31	26	↗	0.99	1.65	0.66	18	↗
	文化活動、伝統芸能・祭への支援	0.69	0.95	0.26	31	↗	0.96	1.77	0.81	7	↗
	文化財の保護	0.64	0.93	0.29	29	↗	1.29	1.96	0.67	16	↗
	スポーツ・レクリエーション施設の運営・管理	0.25	0.66	0.41	14	↗	1.15	1.66	0.51	25	↗
	他の市町との交流・国際交流	0.18	0.52	0.34	19	↗	0.60	1.38	0.78	9	↗
	産業	中小企業への支援、商店街活性化	△ 0.43	△ 0.10	0.33	21	↗	1.66	1.97	0.31	32
農業振興、土地改良・用水路整備	△ 0.16	0.20	0.36	18	↗	1.42	1.61	0.19	35	↗	
観光の振興	△ 0.02	0.92	0.94	2	↗	0.98	1.96	0.98	3	↗	
市民参加	市民参加の推進・広報などの情報発信	0.50	0.89	0.39	15	↗	1.42	2.05	0.63	20	↗
	市役所業務の情報システム化	△ 0.09	0.55	0.64	8	↗	1.70	1.95	0.25	34	↗
	行政改革の推進	△ 0.35	△ 0.18	0.17	34	↗	2.22	2.89	0.67	14	↗
計		0.16	0.59	0.43	-	-	1.82	2.44	0.62	-	-

※ マイナスの数値は、△で表した。

※ 順位は、前回比(前回と今回の平均値の差)の順位を示す。

※ 前回比の上位5項目及び下位5項目については網掛けをした。

※ 増減は、前回より平均値の数値が上がったものを「↗」、下がったものを「↘」と表記した。

満足度得点を縦軸、重要度得点を横軸として、各施策の位置を表したのが下の散布図である。散布図内の十字線は、満足度得点及び重要度得点の平均線であり、この平均線で区切られた領域の中で、右下（満足度が低く、重要度が高い）に位置する施策が今後早期に改善すべき項目と考えられる。

ただし、本図は施策全体の満足度及び重要度の平均線で分類した相対的なものであり、平均線に近くなるほど、隣接する領域の要素も含まれてくることになるため、今後の施策の方向性を明確に分類するものではないことに注意する。

今回の調査結果としては、「防犯・交通安全」や「市道の整備・維持管理」、「行政改革の推進」が重要度は高いものの、満足度が低い項目という結果をみることができる。また、「ごみ処理・資源回収、し尿処理」、「消防・救急体制」、「健康づくり、各種検診の実施」、「小・中学校の施設整備」、「子育てに関する支援」が重要度と満足度が高い項目という結果をみることができる。

図1 相関図（今回調査結果）

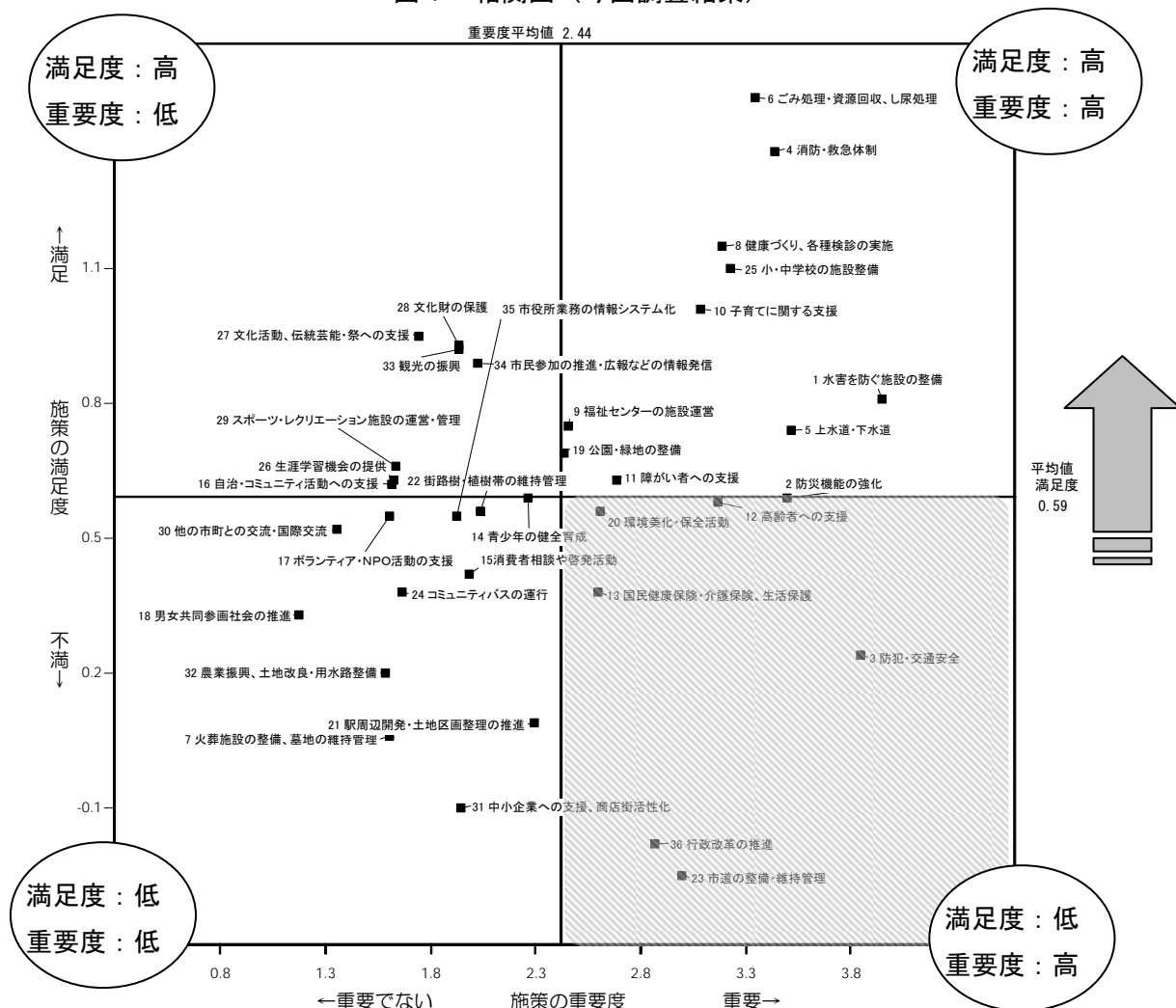
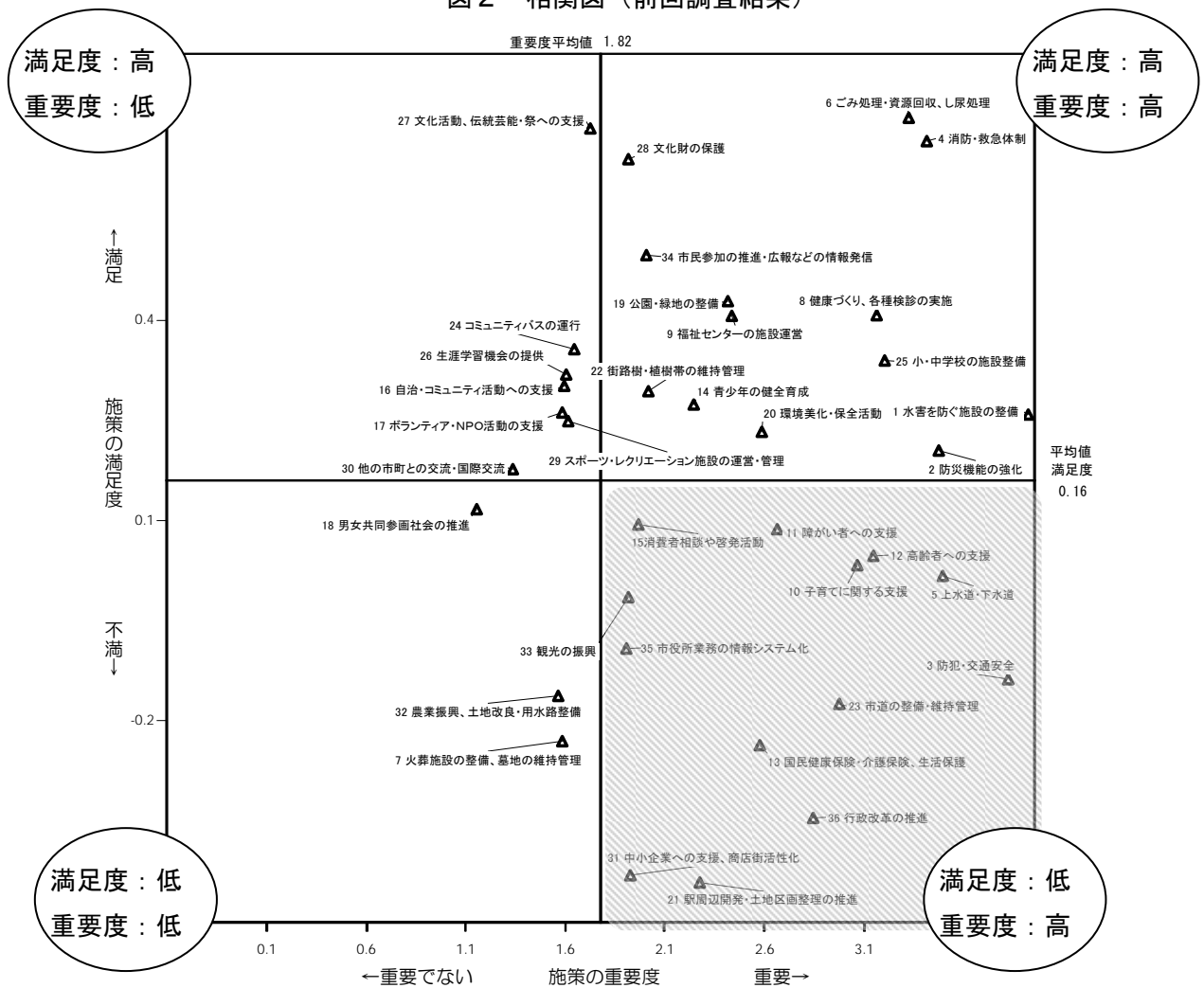


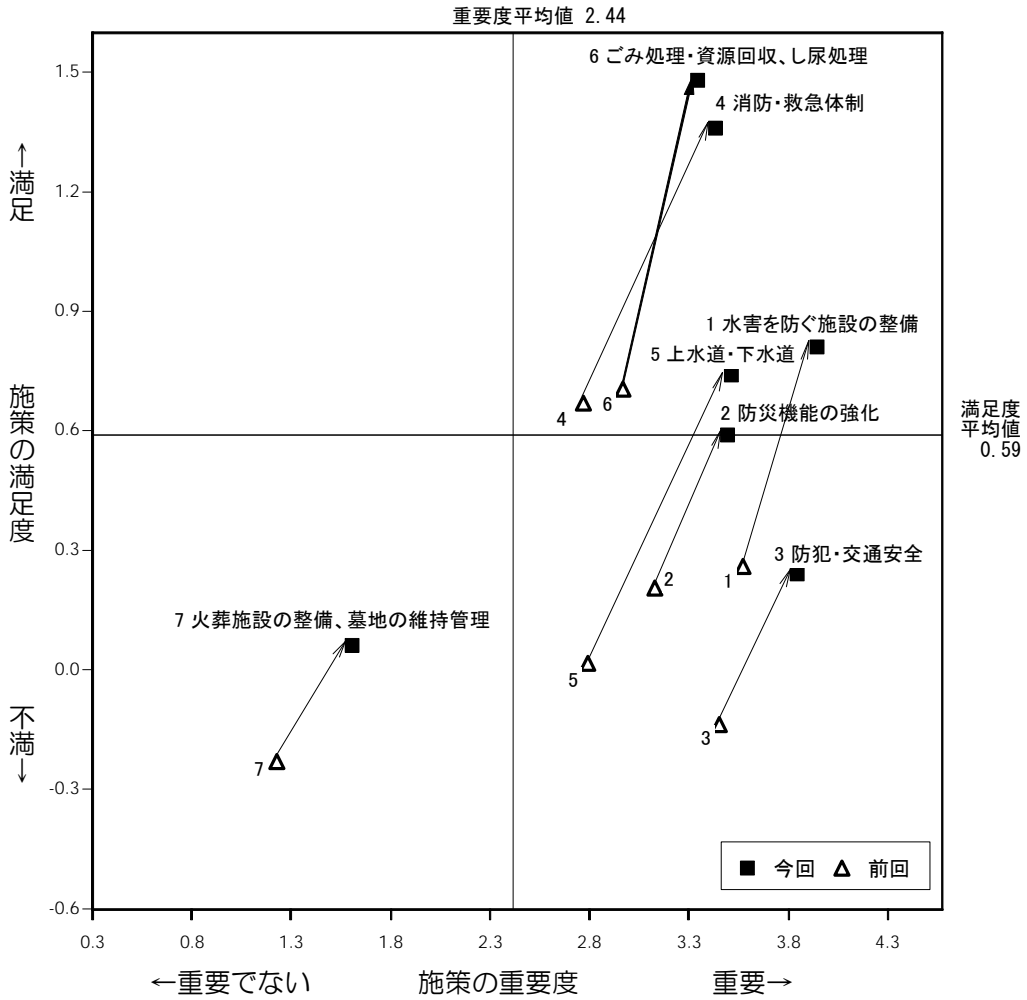
図2 相関図（前回調査結果）



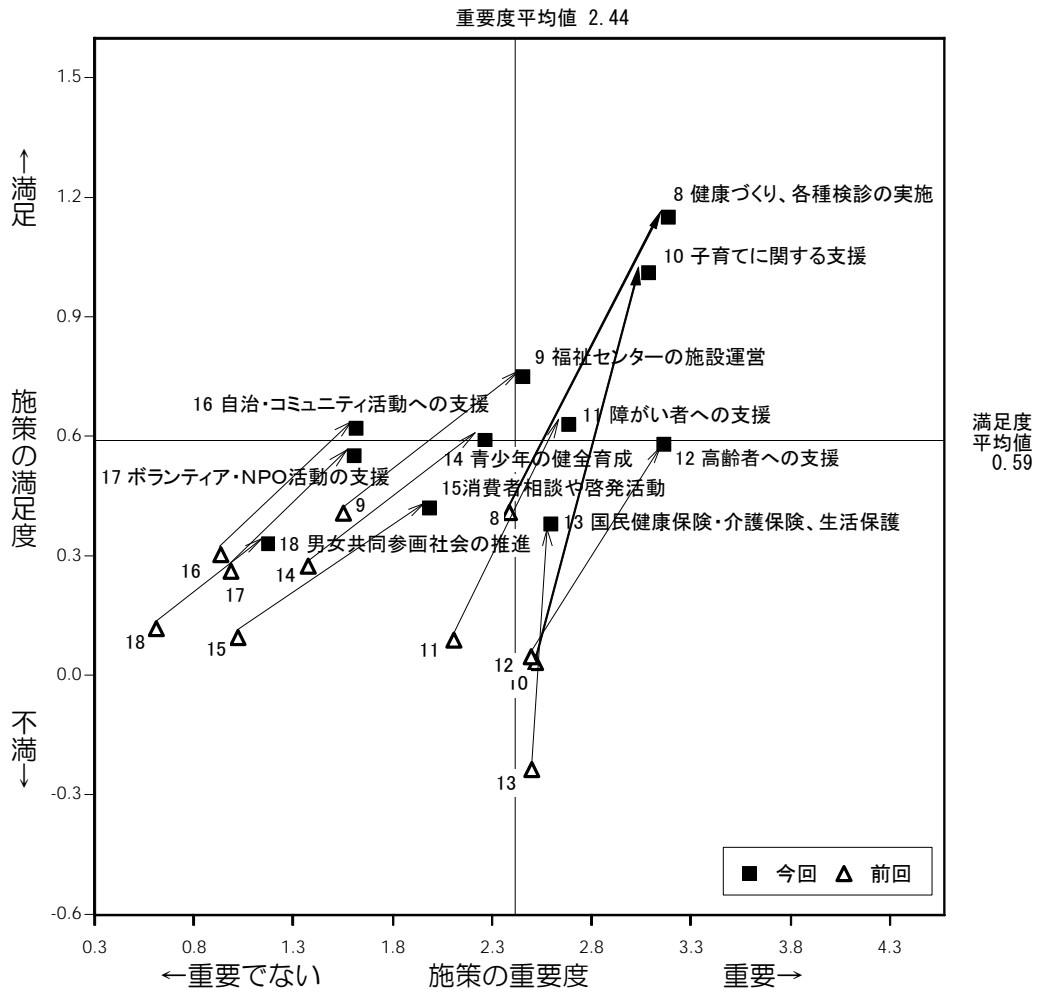
(4) 施策に関する市民意識の満足度と重要度の相関（経年変化）－施策分野別－

前回と今回の満足度・重要度を比較し、施策分野別における相関関係を経年変化として捉えた。

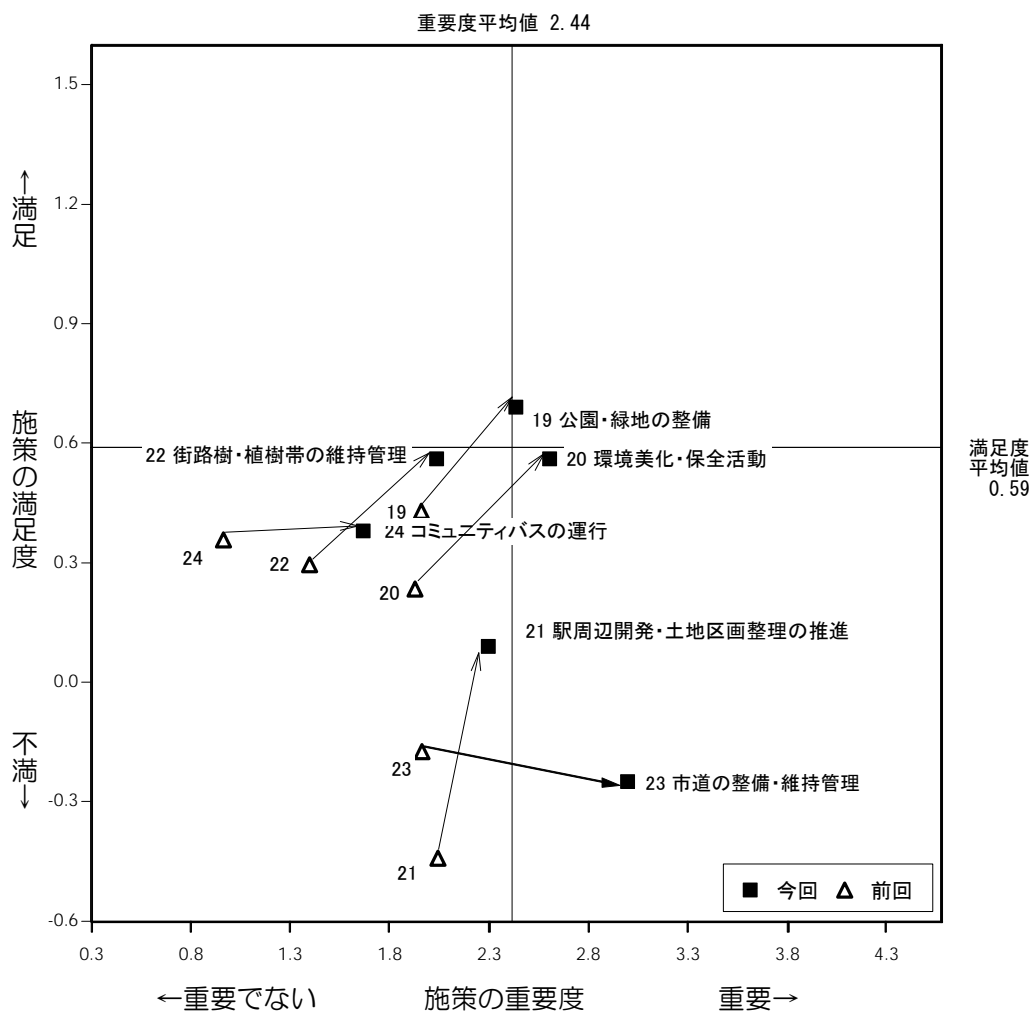
① 安全・安心



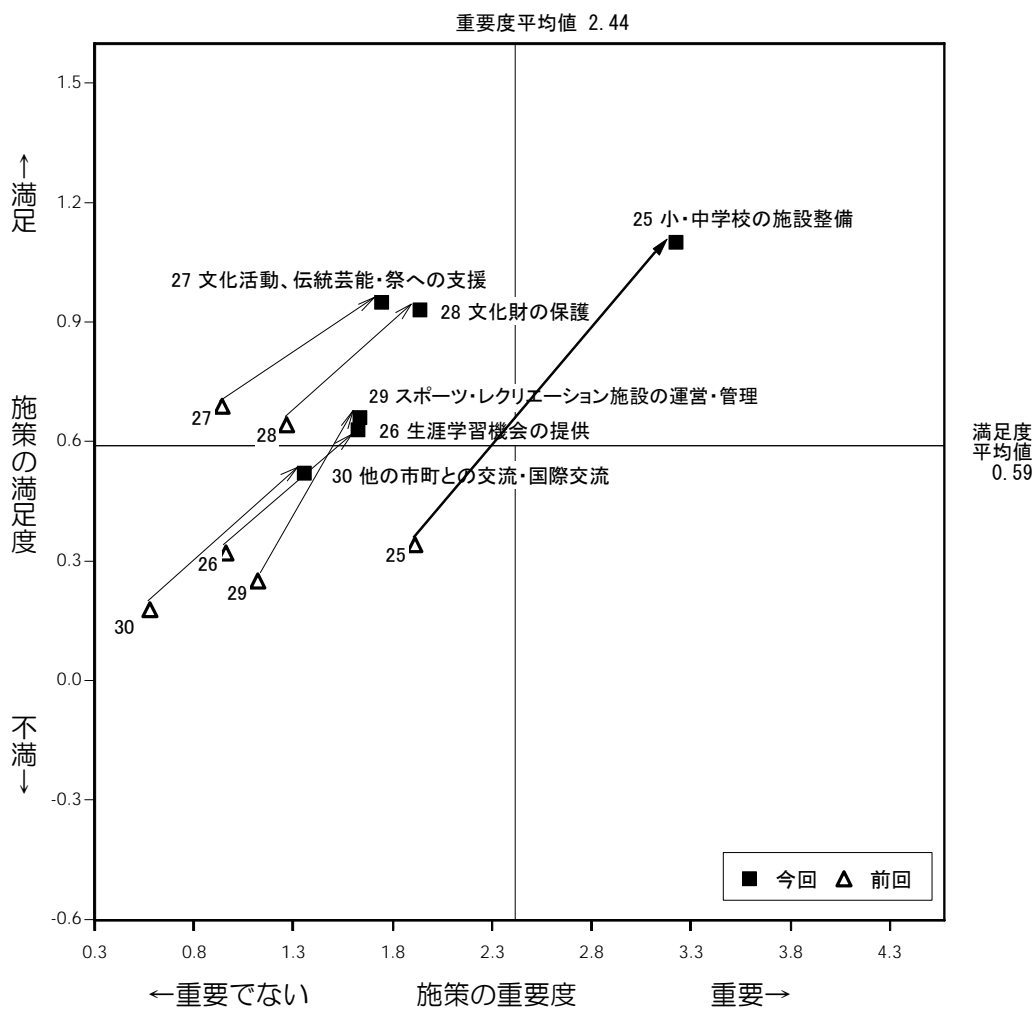
② 健康・福祉・コミュニティ



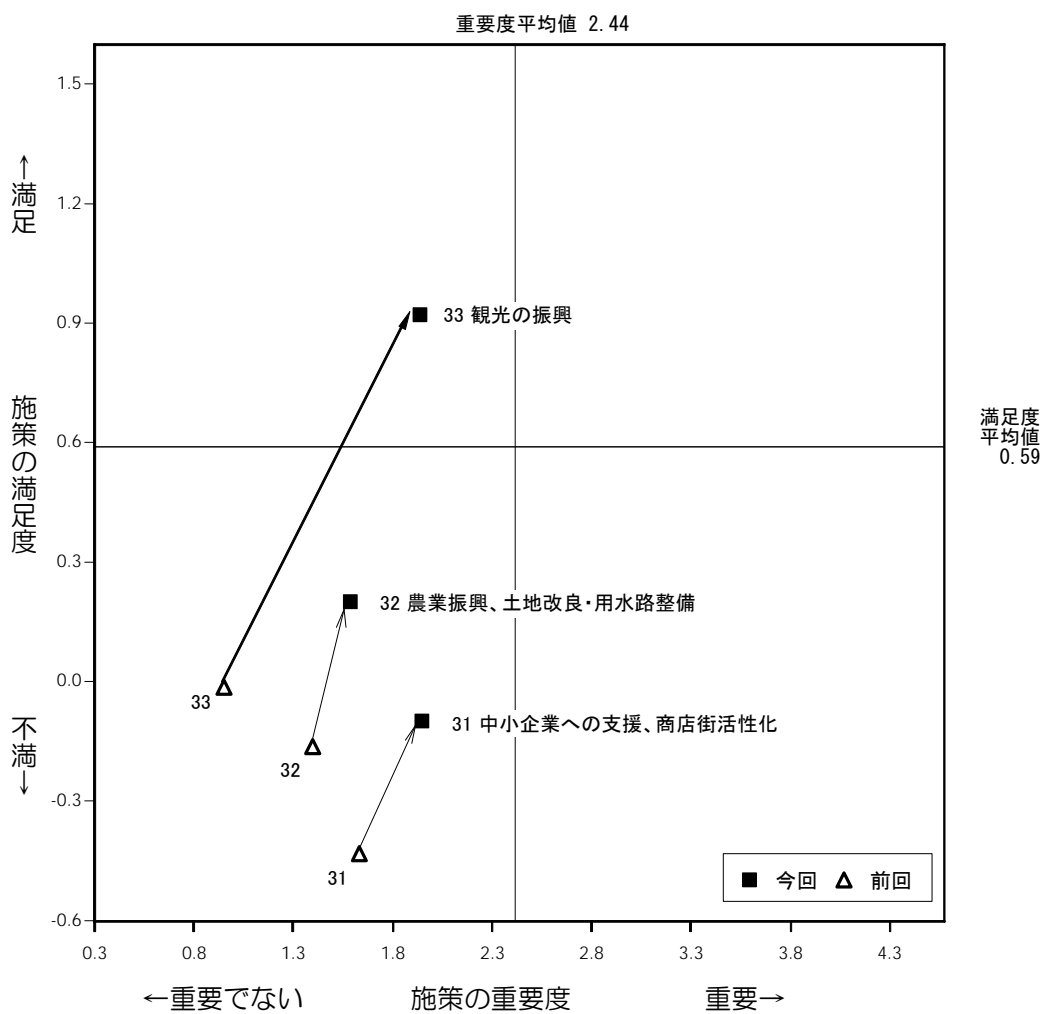
③ 便利・快適



④ 教育・文化・スポーツ



⑤ 産業



⑥ 市民参加・行革

