令和６年７月１日

第８回（令和５年度）市民満足度調査報告書の訂正について

市民満足度調査における「施策に関する満足度と重要度の相関」については、報告書 41 ページのとおり、**各施策において「無回答を除外」したうえで平均点を算出し、数値化することとしていますが、この度、無回答を含めて数値化の処理を行ってしまっていたことにより、誤りが生じている**ことが分かりましたので、お詫びと訂正をさせていただきます。

正しい方法で数値化を行った結果、訂正前の結果と比較して、**３７の施策の全ての満足度・重要度の得点が増加**するとともに、**３７の施策間における満足度・重要度の得点の順位の変動**が生じています。

■第８回（令和５年度）市民満足度調査報告書の訂正箇所

該当箇所	訂正の内容
42 ～ 45 ページ	・「満足度・重要度の得点表」と「相関図」の訂正 ・ 説明文章の一部訂正
47 ～ 83 ページ	・(1) 満足度・重要度調査結果における「平均点の順位」の訂正 ・「所見」における説明文章の一部訂正

■参考：「施策に関する満足度と重要度の相関」における得点化の方法（報告書 41 ページ）

(4)施策に関する満足度と重要度の相関

施策別の満足度及び重要度について、下表のルールに従って得点付けを行い、回答者の平均として数値化した（無回答については除外とした）。

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	４点
どちらともいえない	どちらともいえない	３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	１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4点、「どちらともいえない」を3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1点として、各選択項目の点数に回答数（割合）を掛け、その合計を回答実数で割って求めている。