

# 平成30年度市民満足度調査 所管課の要因分析結果及び対応方針

設問番号	設問の名称	所管課	分類	重要度ポイント					満足度ポイント					対応方針案		
				H27	H28	H29	H30	前年増減率	H27	H28	H29	H30	前年増減率			
1	学校教育の内容(小中学校)	学校教育課	A	80.2	81.2	79.7	80.3	0.6	学習指導要領の改訂に伴い、学校教育の内容に係る情報に触れる機会が増え、学校教育の内容への関心が高まったと考えられる。	59.3	59.7	60.5	60.4	▲ 0.1	誤差の範囲と思われる。	—
2	学校と地域・家庭との信頼関係	学校教育課	A	78.5	79.4	79.0	78.8	▲ 0.2	継続した取組により、学校と地域・家庭との信頼関係に大きな変化は見られない。	59.2	59.0	59.9	59.8	▲ 0.1	誤差の範囲と思われる。	—
3	学校施設の整備	学校教育課	B	73.6	74.0	73.4	73.1	▲ 0.3	全ての中学校の空調設備の設置が完了したためと考えられる。	60.2	60.1	61.2	61.3	0.1	中学校の空調設備の設置が完了し、小学校の空調設備についても計画的に進んでいるためではないかと考えられる。	小学校の空調設備の設置、老朽化した施設の修繕など、教育環境の整備を行う。
4	生涯学習活動の支援	生涯学習課	B	66.3	67.1	67.1	66.9	▲ 0.2	特に思い当たる点がない。	58.4	59.2	59.3	59.9	0.6	講座の内容等を見直したため。	事業実績やアンケート結果を精査の上、市民の要望を踏まえて予算編成を行う。
5	公民館など社会教育施設の整備	生涯学習課	B	66.5	67.2	67.8	67.9	0.1	誤差の範囲と思われる。	56.8	57.5	57.4	58.4	1.0	公共施設の再編整備がある程度進んだため。	「江田島市公共施設等総合管理計画」及び「江田島市公共施設のあり方に関する基本方針」に沿って、改修等を検討の上、必要な予算措置を行う。
6	伝統文化・文化財の保護	生涯学習課	B	68.3	68.3	69.0	68.8	▲ 0.2	特に思い当たる点がない。	58.2	58.4	57.9	58.8	0.9	六角紫水展、歴史講座等を開催したため。	・ふるさと再発見事業を継続し、ふるさとの偉人の特別展、歴史講座、古写真展等を開催する。 ・文化財に関する情報については、地図情報システムを利用して整理し、適切な文化財の保護・保存を行うとともに、文化財の重要性を啓発していく。
7	スポーツ・レクリエーションの普及・振興	生涯学習課	B	65.9	65.9	67.2	66.0	▲ 1.2	災害が多いため、余暇に対する関心が下がっている。	56.9	57.3	57.6	58.3	0.7	恒例化したスポーツイベントがたくさんあるため。	「江田島市スポーツ推進計画」に基づき、スポーツの推進を図ることとしており、要望を踏まえて予算編成を行う。
8	社会体育(スポーツ)の施設の整備	生涯学習課	B	65.2	65.7	66.6	67.0	0.4	スポーツ施設が老朽化している。	56.6	57.0	56.8	57.2	0.4	必要なスポーツ施設が整備されているため。	「江田島市公共施設等総合管理計画」及び「江田島市公共施設のあり方に関する基本方針」に沿って、改修等を検討の上、必要な予算措置を行う。
9	農林業の生産基盤の整備	農林水産課	D	69.1	69.7	70.3	70.4	0.1	昨年度とほぼ横ばいのため、誤差の範囲内であると思われる。	52.6	52.9	53.1	53.4	0.3	昨年度とほぼ横ばいのため、誤差の範囲内であると思われる。	有害鳥獣の駆除に関する講習会を実施するなど、市民と共同で農地保全に努めていく。
10	農林業の後継者・担い手の育成	農林水産課	C	72.6	72.6	74.0	74.0	0.0	—	49.5	50.0	51.1	51.2	0.1	昨年度とほぼ横ばいのため、誤差の範囲内であると思われる。	今年度で研修を終える新規就農者に対し、農業用ハウス等の整備事業としての補助金で支援する。
11	農林産物の高付加価値化・ブランド化	産業企画課 農林水産課	D	69.5	69.0	70.6	70.8	0.2	【産業企画課】最近のブランド化を重要視する傾向の影響と考えられる。 【農林水産課】昨年度とほぼ横ばいのため、誤差の範囲内であると思われる。	51.9	52.5	53.7	52.9	▲ 0.8	【産業企画課】えたじまブランド認定制度や地域おこし協力隊の取組が浸透していないためと考えられる。 【農林水産課】農業者が減少しているため、農林産物の高付加価値化・ブランド化を求める意見が増えたものと思われる。	【産業企画課】6次産業化・地産地消推進戦略に基づく具体的施策及びえたじまブランド振興策の展開 【農林水産課】市のオリーブ施策を進めていき、オリーブの高付加価値化・ブランド化を図っていく。
12	水産業の生産基盤の整備	農林水産課	D	69.1	69.8	70.4	70.1	▲ 0.3	昨年度とほぼ横ばいのため、誤差の範囲内であると思われる。	54.2	54.7	55.6	55.2	▲ 0.4	かきの収穫量が減少していることが影響したものと思われる。	市内の海域に漁礁を設置するなどし、漁獲高の増加を図っていく。
13	水産業の後継者・担い手の育成	農林水産課	D	71.6	72.1	73.7	72.3	▲ 1.4	新規漁業就業者が自ら魚の販売を行うなど、メディアを通じて市民の方に印象の残る活動をしてきたため、育成は進んでいると捉えられ、減少したものと思われる。	51.2	52.3	52.4	52.1	▲ 0.3	昨年度とほぼ横ばいのため、誤差の範囲と思われる。	今年度で研修を終える新規漁業就業者1名及び既に研修を終えている新規漁業就業者2名に対し、新規漁業就業者支援事業補助金として計450万円の予算を組み、水産業の後継者・担い手の育成を進める。
14	水産物の高付加価値化・ブランド化	産業企画課 農林水産課	D	69.8	69.7	71.1	70.0	▲ 1.1	【産業企画課】かき等の一部水産物に安定感があると感じているためではないかと考えられる。 【農林水産課】本市のかきは全国的にも知名度が高いため、重要度が薄まったものと思われる。	52.9	53.7	53.5	53.4	▲ 0.1	【産業企画課】えたじまブランド認定制度や地域おこし協力隊の取組が浸透していないためと考えられる。 【農林水産課】昨年度とほぼ横ばいのため、誤差の範囲と思われる。	【産業企画課】6次産業化・地産地消推進戦略に基づく具体的施策及びえたじまブランド振興策の展開 【農林水産課】各種イベントに参加し、本市のかきを市内外の方にPRしていく。
15	企業誘致の推進	産業企画課	C	73.4	73.9	73.4	74.8	1.4	人口減少対策に、市内での就業(しごとの場)が重要であるとの認識が高まりつつあると考えられる。	47.7	47.6	48.7	47.5	▲ 1.2	廃校のグラウンド等を対象にした「しごとの場創出事業」プロポーザル公募により、企業誘致を試みたが、応募がなく、選定にまで至らなかったためと考えられる。	サテライトオフィス誘致施策の展開(支援制度の予算化)
16	創業・起業への支援	産業企画課	D	71.0	73.0	73.0	72.4	▲ 0.6	起業者の増加による満足度の向上に伴い、相対的に重要度が低下したと考えられる。	48.2	48.3	49.0	50.1	1.1	商工会との共催による「創業塾」、起業を支援する補助金等の取組が浸透してきたためと考えられる。	補助制度の更なる見直しの検討(スクラップ&ビルド)
17	地場産業への支援	産業企画課	D	71.7	73.0	73.2	73.3	0.1	人口減少対策に、市内での就業(しごとの場)が重要であるとの認識が高まりつつあると考えられる。	51.2	50.5	52.3	51.7	▲ 0.6	補助金や商工会との連携による地場産業支援の取組が見える形で表に出ていないためと考えられる。	補助制度の見直しの検討(スクラップ&ビルド)
18	労働者福祉の向上	産業企画課	C	73.0	74.2	74.7	74.7	0.0	「非正規雇用問題」や「働き方改革」、「女性活躍社会」など、国の施策により問題意識が高まったためと考えられる。	50.4	50.7	51.9	51.4	▲ 0.5	社会福祉協議会の無料職業紹介所等の取組は、徐々に成果を生んできているものの、一部ミスマッチが見られることが考えられる。	無料職業紹介所の業務拡充(補助金の増額)
19	観光資源の発掘・魅力づくり	交流観光課	C	73.8	74.5	76.4	76.3	▲ 0.1	誤差の範囲と思われる。	48.9	48.2	49.7	48.8	▲ 0.9	・観光振興の起爆剤である宿泊施設整備の延期が影響した。 ・市内で実施している市主導のイベントがマンネリ化しており、新鮮味に欠ける。 ・誘客のために市外へのPRIに重点を置いており、市民への告知が不足していた。	・官民をあげ観光振興に取り組む観光戦略チーム「一歩」を設置し、市民参加型の取組とする。 ・これまでに前例のないイベント(熱気球等)を開催するとともに、広く市民へ広報し、取組の認知を上げる。

設問番号	設問の名称	所管課	分類	重要度ポイント					満足度ポイント					対応方針案		
				H27	H28	H29	H30	前年増減率	H27	H28	H29	H30	前年増減率			
20	宿泊・観光施設の整備	産業企画課	C	75.6	75.4	79.4	78.6	▲ 0.8	市内における宿泊・観光施設の重要性は認識されているものの、「魅力ある宿泊観光関連整備事業」プロポーザル選定事業者の辞退による整備の遅れが、失望感につながったのではないかと考えられる。	45.3	44.9	44.2	43.6	▲ 0.6	「魅力ある宿泊観光関連施設整備事業」プロポーザルで選定された事業者が辞退したことにより、宿泊施設整備に遅れが生じたためと考えられる。	・「新ホテル等整備事業」選定事業者との協議(周辺整備の検討) ・能美海上ロジック跡地活用の検討(設計、減築・補強工事の実施等)
21	子育て支援サービスの充実	子育て支援センター	A	75.9	76.4	76.5	76.5	0.0	子育て支援センター(にこひるば)が子育て世帯の交流の場として定着してきたため。	56.7	56.4	57.0	57.3	0.3	にこひるばが子育て世帯の交流の場として定着してきたこと、イベントの充実等による。	妊娠・出産期から子育て期にわたる総合的相談や支援をワンストップで行えるようにする、子育て世代包括支援センターを開設する。
22	保育園・児童館などの整備	子育て支援センター	A	74.7	75.6	75.6	74.7	▲ 0.9	保育施設の整備や保育サービスの拡充が進み、満足度ポイントが上がったため。	56.7	56.4	58.2	59.6	1.4	保育施設の整備や保育サービスの拡充が進んだため。	市内全ての保育施設で保育サービスの平準化を図る(延長保育、一時保育及び生後6か月からの受入れ)。
23	保健・健康づくりサービスの充実	保健医療課	A	73.7	73.8	74.5	74.3	▲ 0.2	「平均寿命」及び「健康寿命」の伸び悩みが影響しているのではないかとと思われる。	57.3	57.8	58.3	58.3	0.0	各種健診助成、妊婦健康診査交通費等助成等の制度が定着してきているためと思われる。	新規事業として、ソーシャルキャピタルによる市民主体の健康づくりの取組を支援する、健康なまちづくり事業を実施している。
24	医療機関の充実	保健医療課	C	82.4	82.3	82.2	83.5	1.3	医療機関が減少したこと、小児科等の専門医療機関がないことが影響しているのではないかとと思われる。	50.9	51.4	52.7	52.0	▲ 0.7	医療機関の分布の偏りが影響しているのではないかとと思われる。	新規事業として、広島広域都市圏24市町で「救急相談センター」の開設を予定している
25	高齢者福祉サービスの充実	高齢介護課	A	77.6	77.2	77.4	77.4	0.0	講演会、研修会等を通じて、介護予防の知識の普及・啓発を行うとともに、社会参加による介護予防の重要性について、意識が高まったことが考えられる。	55.6	56.2	56.1	56.5	0.4	講演会、研修会等の充実や住民主体の通いの場である「いきいき百歳体操」の箇所数の増加によるものと考えられる。	・社会参加による介護予防を推進するため、引き続き、出前講座等により普及・啓発を行い、「通いの場」の立ち上げ支援を行うなど、住民主体の地域づくりを支援する。 ・地域包括ケアシステムを充実・強化し、いつまでも住み慣れた地域で安心して暮らすことのできる、地域共生社会の実現を目指す。
26	介護サービスの充実	高齢介護課	A	78.0	78.0	77.5	78.4	0.9	平成29年度に定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスが開始されたこと、介護予防に関する啓発により市民の意識が高まったことが考えられる。	55.1	56.7	56.1	56.9	0.8	施設系サービスの新たな整備が行われていないが、居宅サービスによる適正なサービス提供が行われていること、介護予防についても普及・推進が行われていることが考えられる。	「高齢者福祉計画・第7期介護保険事業計画」に基づき、必要なサービスが提供できるよう努める。
27	高齢者福祉・介護施設の整備	高齢介護課	A	78.3	78.2	77.8	78.2	0.4	ひとり暮らし高齢者や高齢者世帯が増えている中、高齢者福祉・介護施設の整備に関する市民の意識が高まったことが考えられる。	54.3	55.4	55.1	55.8	0.7	・平成29年度には、老人集会所5施設を地元に移譲した。地域の身近な施設として活用できることによるものと考えられる。 ・介護施設(特別養護老人ホーム等)の新たな整備を行っていないため、満足度には関係ないものと考えられる。	・老人集会所については、平成26年12月に策定した「公共施設のあり方に関する基本方針」に基づく集会所の再編成の中で、今後不要となるもの、地元への移管となるものも出てくると思われる。このため、政策推進課と連携を図る。 ・介護施設(特別養護老人ホーム等)については、第7期介護保険事業計画期間(H30～32)には、新たな整備計画がない。
28	障害者福祉サービスの充実	社会福祉課	A	76.5	76.4	75.5	75.8	0.3	東京オリンピック・パラリンピックの開催により、障害者への関心が高くなったと思われる。	55.7	56.1	56.0	56.8	0.8	就労継続支援A型事業所の開設により、同B型事業所に空きが出て、利用しやすくなった。	障害者支援事業所の充実を図り、制度・サービスの周知を積極的に図る。
29	障害者福祉施設の整備	社会福祉課	A	75.8	75.9	75.1	75.3	0.2	東京オリンピック・パラリンピックの開催により、障害者への関心が高くなったと思われる。	55.5	55.6	55.8	56.6	0.8	就労継続支援A型事業所の開設により、同B型事業所に空きが出て、利用しやすくなった。	障害者福祉施設の需要を確認しながら、必要に応じて整備を検討する。
30	セーフティネットの確保	社会福祉課	B	72.5	73.2	73.5	72.7	▲ 0.8	雇用環境が改善され、関心が薄れていると思われる。	55.9	56.0	55.6	56.1	0.5	生活困窮者事業(くらしサポートセンターえたじま)の周知が浸透しつつあると思われる。	就労準備支援事業についての予算化を検討している。
31	地域福祉・ボランティアの推進	社会福祉課	B	72.1	73.1	72.7	72.8	0.1	ボランティアについて社会の関心の高まりによるものと思われる。	56.3	56.0	55.7	56.0	0.3	ボランティアについて社会の関心の高まりによるものと思われる。	・日常及び災害時のボランティアの育成並びに募集を継続する。 ・ボランティアの質の向上のため、研修会等を検討していく。
32	人権尊重の社会づくり	人権推進課	B	69.1	69.1	67.9	68.8	0.9	近年、全国的に児童虐待、障害者差別等の問題がマスコミで頻りに取り上げられるようになったため。	58.6	58.9	59.0	58.7	▲ 0.3	全体の事業内容に大きな変化がないものの、イベント内容の抜本的な見直しが必要と思われる、本調査の数値の変化は、講師等の内容による変化と考えられる。	・予算を大きく増額する予定はなく、継続して推進する。 ・事業内容は、これまでの啓発・行事のあり方を再検討して、新たな視点での啓発・行事の開催ができるよう努めていく。
33	男女共同参画の推進	人権推進課	B	65.4	66.1	65.5	66.2	0.7	政府において女性活躍社会が叫ばれ、男女共同参画の推進が民間企業等でも高まってきたためと考えられる。	58.5	58.7	58.5	58.5	0.0	男女共同参画セミナーと啓発活動が中心であり、それ以外の取組があまり実施されていない。	・予算を大きく増額する予定はなく、継続して推進する。 ・男女共同参画については、年1回の行事よりも啓発活動を充実させていく必要があると考えられ、より充実した啓発活動のあり方を検討していく。
34	公衆衛生の確保・環境美化	地域支援課	A	71.9	72.6	72.4	73.9	1.5	島外からの来訪者を意識し、公道やその周辺の環境美化の重要性を認識してきたのではないかと考えられる。	56.4	55.9	56.3	56.0	▲ 0.3	道路わき、空き地等に長期間放置されたポイ捨てごみが目立っているからではないかと考えられる。	公衆衛生推進協議会、市民団体等と協力して、地域のポイ捨てごみの回収体制を整備するとともに、空き地等の管理者への連絡体制を整備し、管理徹底の周知や呼びかけを行う。
35	ゴミ対策・リサイクルの推進	地域支援課	A	73.4	73.6	73.1	74.5	1.4	ゴミステーションに収集できないごみが残置されているのが目につくためと考えられる。	59.0	58.4	58.6	59.3	0.7	各スーパーでのリサイクルが日常化し、小型家電回収ボックスの設置が周知されたことで、ごみ処理の利便性が向上しているため。	ごみ袋有料化により、ごみの減量化の意識を高め、リサイクルの推進を図る。
36	地球温暖化対策	地域支援課	B	72.7	71.2	71.9	72.5	0.6	夏の異常高温、ゲリラ豪雨の頻発等により、温暖化に対する市民の関心が高まっていると考えられる。	56.4	56.7	56.5	56.3	▲ 0.2	地球温暖化対策としては、太陽光発電関係のほかに目立った施策がないと考えられる。	地球温暖化防止の取組を進めるための新たな施策を検討する。
37	自然環境の保全	地域支援課	A	73.7	73.5	74.2	75.0	0.8	テレビ、新聞等で広島県からの海ごみが他県まで漂着していると報道されたことが考えられる。	55.6	55.3	55.5	55.9	0.4	冬場を中心に海岸漂着物等清掃業務を行ったことで、目に付く海ごみが減少したことが考えられる。	・引き続き、来年度も補助金8/10を運用して海岸漂着物等清掃業務を行う。 ・漁協、ボランティア団体及び出前講座の小・中学生に対し、海ごみ削減の啓発運動を行い、市内海岸の環境保全に努める。
38	大規模災害に備えた危機管理体制の構築	危機管理課	C	79.6	80.7	79.7	82.0	2.3	調査直近の4月9日に発生した島根県西部地震(本市Jアラート作動)の影響及び3月11日実施の一斉避難訓練により、重要度が高まったと考えられる。	54.5	53.2	54.0	54.0	0.0	重要度ポイントの大きな増加に対し、満足度ポイントが下がらないことは、取組に対する一定の評価が得られていると考えられる。	重要度を踏まえて取組内容を精査の上、予算要求を行う。
39	地域防災活動への支援	危機管理課	A	75.8	76.9	76.1	77.4	1.3	調査直近の4月9日に発生した島根県西部地震(本市Jアラート作動)の影響及び3月11日実施の一斉避難訓練により、重要度が高まったと考えられる。	56.2	55.9	55.9	56.0	0.1	重要度ポイントの大きな増加に対し、満足度ポイントが下がらないことは、取組に対する一定の評価が得られていると考えられる。	重要度を踏まえて取組内容を精査の上、予算要求を行う。

設問番号	設問の名称	所管課	分類	重要度ポイント					満足度ポイント					対応方針案		
				H27	H28	H29	H30	前年増減率	H27	H28	H29	H30	前年増減率			
40	避難所などの整備	危機管理課	C	77.1	78.1	77.7	78.7	1.0	調査直近の4月9日に発生した島根県西部地震(本市Jアラート作動)の影響及び3月11日実施の一斉避難訓練により、重要度が高まったと考えられる。	53.9	53.6	53.9	54.4	0.5	重要度ポイントの大きな増加に対し、満足度ポイントが下がらないことは、取組に対する一定の評価が得られていると考えられる。	重要度を踏まえて取組内容を精査の上、予算要求を行う。
41	消防体制の充実・強化	警防課	A	75.9	76.6	76.2	77.2	1.0	火災による死傷者が発生したこと、全国的に大雨、台風、地震等による被害が発生したことが、重要度ポイントの増加につながったと考えられる。	59.6	59.1	59.3	59.9	0.6	市民から災害及び災害以外の相談並びに問合せの通報があった場合は、必ず現地を確認し、相手方と直接話をして対応したこと、台風や大雨の対策として、継続して土のうを無償配布したことが考えられる。	・大規模な豪雨災害や地震災害に備え、災害事象に適応した費用対効果の大きい消防資機材等の更新、整備計画を検討していく。 ・市内では、建物火災が増加傾向にあることから、火災予防の徹底、消火器や消火栓の取扱い等の積極的な出前講座を実施する。
42	救急体制の充実・強化	警防課	A	78.3	78.8	78.3	79.3	1.0	平成29年中の救急件数が過去最多件数を記録したこと、今後も高齢化の進展に伴って救急件数が増加傾向にあることから、市民の重要度ポイントが上がったものと考えられる。	59.3	58.6	58.8	58.9	0.1	道路狭隘地区への軽救急車出動により医療機関までの時間短縮が図られていること、ドクターヘリの積極的な活用により都市部と変わらない救急体制が確保されていることが考えられる。	・最終収容先の病院が広島市や呉市へ搬送されることが多く、救急車の長距離走行等により資機材の傷みや消耗が著しいので、救急資機材等の更新、整備計画を適正に検討していく。 ・予防救急、出前講座、子育て世代救急教室等の救急指導を積極的に行い、応急救護技術の向上、救急車の適正利用など、市民の普及啓発を図る。
43	火災予防の推進	予防課	A	74	74.5	74.3	76.0	1.7	重点事業方針に基づき、計画的に担当者を定め、全地域の自治会、女性会等の市民団体に声をかけ、地域の実情に即した実践的な訓練の提案等が受け入れられたものと考えられる。	59.0	59.3	58.9	59.1	0.2	幼少年や高齢者に重点を置き、直接市民に触れ合う機会を多く作ったことが考えられる。	・市民のニーズに耳を傾け、マスコミ等で取り上げられる旬な事象を伝える分かりやすいDVD等の教材を整備し、充実させる。 ・ベテラン職員からの指導力の向上、伝承等を図り、市民が興味を持って積極的に取り組める火災予防思想の普及に努めていく。
44	防犯、交通安全の確保	総務課 危機管理課	A	75.5	76.4	75.5	78.0	2.5	【総務課】平成29年11月と平成30年3月の2度の交通死亡事故発生のため。 【危機管理課】調査直近の4月8日に発生した愛媛県松山市脱獄事件(4月30日広島市南区で逮捕)の影響と考えられる。	58.2	58.2	58.3	57.5	▲ 0.8	【総務課】平成29年11月と平成30年3月の2度の交通死亡事故発生のため。 【危機管理課】調査直近の4月8日に発生した愛媛県松山市脱獄事件の受刑者が尾道市向島に潜伏して当該脱出したため、類似の地理状況の本市と重ね合わせ、不安を感じたと考えられる。	【総務課】 ・交通事故の発生を防ぐため、警察及び交通安全協会と連携を取りながら、交通安全運動の推進や啓発を一層強化する。 ・予算については、現状を確保する。 【危機管理課】 重要度を踏まえて取組内容を精査の上、予算要求を行う。
45	消費者行政の充実	市民生活課	B	71.9	72.3	71.2	72.3	1.1	近年、商品販売方法の多様化及びひとり暮らしの高齢者世帯の増加による消費者問題が発生しており、消費生活の安定について市民の関心があると考えられる。	56.9	57.0	57.0	57.1	0.1	消費トラブルが発生した場合の身近な相談窓口として、ある程度知られていると考えられる。	国、県等からの情報を広く入手し、消費生活相談員の知識と相談技術の向上に努め、引き続き消費トラブルの未然防止及び被害の回復を図る。
46	道路の整備	建設課	C	74.2	75.1	74.4	76.2	1.8	道路幅員が狭い区間や歩道未整備の区間があるなどの課題があることが考えられる。	52.9	53.7	53.5	53.3	▲ 0.2	橋梁、舗装等の重要なインフラ施設の老朽化に伴う維持更新が目に見えるほど進まないことによること、道路の整備状況があまり変わらないことが考えられる。	・道路を含めたインフラの整備計画及び維持管理計画に基づき、計画的な整備を進めていくため、引き続き、国・県に交付金の増額を要望するとともに、積極的に予算の確保に向けて要求する。 ・平成28年度から新規事業として着手した、施設のパトロールを引き続き行い、安心・安全な暮らしを支えるインフラの継続を目指す。
47	港湾・漁港の整備	建設課	B	66.0	67.2	67.5	67.3	▲ 0.2	日常生活の利便性の向上及び機能性の充実により、防災意識が高まったと考えられる。	58.9	58.9	58.8	59.8	1.0	小用港の整備が終盤を迎えたこと、三高港の整備計画がある程度動き始めたことが考えられる。	インフラの整備計画及び維持管理計画に基づき、計画的な整備を進めていくため、引き続き、国・県に交付金の増額を要望するとともに、積極的に予算の確保に向けて要求する。
48	防災対策(河川・急傾斜地)	建設課 都市整備課	C	75.1	76.5	74.7	76.9	2.2	【建設課】集中豪雨によるがけ崩れ等の自然災害が多数発生し、防災対策の必要性を再認識したことが考えられる。 【都市整備課】近年、日本各地で集中豪雨が多数発生しており、防災意識が高まっていることが考えられる。	53.8	54.0	54.6	53.9	▲ 0.7	【建設課】県事業の砂防(堰堤、流路等)整備事業が進んでいないことが考えられる。 【都市整備課】近年の豪雨による被害が考えられる。	【建設課】 引き続き、県に防災に伴う整備を強く要望するとともに、頻度の高い定期的な施設のパトロール点検を要望していく。 【都市整備課】 急傾斜地崩壊対策事業の県費補助の増額についても、積極的に要望していく。 【都市整備課】 平成31年度に中町雨水排水センターの実施設設計を行い、平成32年度から更新工事を行う。
49	上水道の整備	水道業務課 水道施設課	B	71.6	72.2	72.0	72.7	0.7	各地の災害が報道される中、水道の重要性の認識が高まったものと思われる。	60.9	61.6	61.3	61.4	0.1	配水管更新(耐震管など)を実施し、大きな漏水事故もなく安心・安全な水を供給しており、市民からの漏水等の連絡があれば、即時対応しているためと思われる。	今後も、引き続き老朽施設等の整備を行う(耐震化への更新等)。
50	下水道の整備	下水道課	B	71.3	71.8	71.3	72.1	0.8	下水道未整備地区を対象とし、昨年末に水洗化意向調査(アンケート調査)を実施したため、下水道整備の重要性を再認識したのと考えられる。	57.8	58.5	58.5	58.3	▲ 0.2	水洗化意向調査(アンケート調査)の結果により、下水道整備を希望する世帯の割合が30%程度であったことを受け、下水道整備区域を縮小し、浄化槽補助による水洗化を進める方針に変更したため、満足度が減少したのと考えられる。	下水道整備により水洗化を行った家庭と浄化槽設置補助金により水洗化を行う家庭との間に金額的負担の差が生じないように、地域支援課に対し、実状に合わせた浄化槽補助金の見直しを要望している。
51	住宅・住環境の整備	都市整備課	B	69.5	70.2	69.6	71.7	2.1	空き家を始め、住宅の安全性等に関心が高まっていることが考えられる。	56.9	56.8	57.0	56.2	▲ 0.8	住宅・住環境の整備に関心が高まり、それによって要望が増えたことが考えられる。	空き家の補助制度を始め、住宅政策全般の制度について、市民への周知徹底を行う。
52	公園緑地の整備	都市整備課	D	65.6	66.7	67.0	67.3	0.3	公園等管理活用計画及び基幹公園整備基本構想といった、計画策定に向けた動きがあるため、市民の関心が高まっていることが考えられる。	54.7	54.9	54.5	55.2	0.7	公園等管理活用計画及び基幹公園整備基本構想といった、計画策定に向けた動きがあるため、公園整備への期待が高まっていることが考えられる。	公園等管理活用計画及び基幹公園整備基本計画を策定し、計画的な公園緑地の整備を推進する。
53	計画的な土地利用	都市整備課	D	69.8	70.5	70.5	71.7	1.2	未利用地が増加していることが考えられる。	51.3	51.5	51.2	51.7	0.5	土地利用について特段の動きがないため、特に思い当たる要因がない。	・大規模未利用地の有効活用を検討する。 ・土地取引や建築活動の動向を注視し、適切に都市計画の運用を図る。
54	公共施設の再編・整備	政策推進課	D	69.1	70.5	70.5	69.6	▲ 0.9	公共施設の再編・整備事業の推進により、施設整備が進んだ地域が増加したことが考えられる。	53.2	53.3	53.4	53.4	0.0	公共施設の再編・整備事業の進捗状況により、満足度ポイントが変動すると考えられる。	集会機能を有する公共施設の再編・整備を推進する。 高田交流プラザ改修工事(公民館・児童館廃止予定)、鹿川交流プラザ施設設計(公民館・文化センター廃止予定)、三高交流プラザ施設設計(公民館・老人集会所廃止予定)

設問番号	設問の名称	所管課	分類	重要度ポイント					満足度ポイント					対応方針案		
				H27	H28	H29	H30	前年増減率	H27	H28	H29	H30	前年増減率			
55	情報通信基盤の整備	総務課	B	69.6	70.6	70.8	71.0	0.2	日常生活の中で、光回線等の高速通信網(インターネット、WiFi、スマートフォン等)を利用する機会が増えているため。	56.3	56.7	56.3	56.7	0.4	光回線(高速通信網)が市内全域で利用可能になっているため。	・各部署が新たな事業実施を検討する場合、必要に応じて光回線の活用検討を促す。 ・各部署で新規起業者等に対する支援制度を創設する場合、光回線の整備費用についても、支援の対象とするよう依頼する。
56	海上交通の確保	企画振興課	C	79.1	78.9	78.8	78.8	0.0	市営船が公設民営化により安定的に運航されている実績が認知されたことが影響しているのではないかと考えられる。	51.1	51.3	52.0	52.4	0.4	・通学定期券購入補助事業(学割バス)の平成29年4月開始が影響しているのではないかと考えられる。 ・公共交通マップの作成が影響しているのではないかと考えられる。	・平成32年9月末の指定管理期間満了に備え、適切な指定管理条件の設定に着手する。 ・公共交通の利用促進に向けた啓発、観光との連携等の取組を実施する。
57	バスなどの確保	企画振興課	C	74.7	75.5	75.0	75.1	0.1	単年比較ではほぼ横ばいであるが、5年前との比較では0.3ポイント増であり、移動手段としてのバスへの関心が高まりつつあるのではないかと考えられる。	50.6	50.5	50.5	50.3	▲0.2	単年比較では0.2ポイント減であるが、5年前との比較では1.8ポイント増であり、BUSit、デジタルサイネージ、公共交通マップの作成等の取組が徐々に浸透してきているのではないかと考えられる。ただし、路線、ダイヤ等の抜本的な改善がないため、満足度ポイントが海上交通より低いのではないかと考えられる。	・利便性の向上(路線再編、ICカード、運賃区間制導入等)に向けた予算要求を検討している。 ・公共交通の利用促進に向けた啓発、観光との連携等の取組を実施する。
58	都市との交流の促進	交流観光課	B	63.9	63.8	64.9	64.3	▲0.6	修学旅行生受入数が年々増加傾向にあることから、民泊家庭や民泊に関係しない人からの重要性が、重要度ポイント減につながったのではないかと考えられる。	58.3	58.8	58.4	59.2	0.8	修学旅行生が訪れることによる地域の賑わい、家庭や生徒の消費行動等により、満足度ポイント増につながったのではないかと考えられる。	・修学旅行生の年間受入数4,000人以上を維持するため、引き続き、新規受入家庭の獲得を行っていく。 ・既存の受入家庭の民泊受入内容を充実するため、安全管理、料理研究等の定期的な研修会の開催の充実を図る。
59	定住促進策の推進	交流観光課	D	71.4	72.5	72.2	72.9	0.7	人口減少に歯止めがかからないことから、移住・定住についての関心が高まり、重要度ポイント増につながったのではないかと考えられる。	53.7	53.4	53.7	53.1	▲0.6	移住につながる施策を実施しているが、人口減少に歯止めがかかっていないため、満足度ポイントの減につながったのではないかと考えられる。	・活用できる空き家の掘り起こし、移住者とのマッチング等の充実を図る。 ・より多くの人に本市に定住・移住していただくため、県や移住促進センターが実施する定住フェア等に積極的に参加し、他市町との差別化を図る。
60	自治会等の地域活動への支援	地域支援課	B	68.7	68.9	68.1	68.3	0.2	自治会等の地域活動が定着してきている。	55.9	56.5	56.5	57.9	1.4	自治会等と行政とが協力して取り組んでいる。	地域が主体的に課題解決や活性化の推進に取り組むことができるよう支援する。
61	国際化・多文化共生の推進	人権推進課	B	62.1	63.1	63.4	62.6	▲0.8	外国人市民が年々増加しており、増加する外国人市民への多文化共生社会の啓発不足によるものと考えられる。	56.1	56.8	56.7	57.7	1.0	日本語クラブ(日本語教室)やスポーツ交流会の開催、外国人市民の増加に伴う多文化共生の啓発等による効果があったのではないかと考えられる。	・多文化共生相談員の雇用を継続し、より効率的な活用を模索し、外国人市民のニーズに応じた支援を行っていく。 ・日本人市民と外国人市民とがより多く交流できるイベント等を検討していく。 ・スポーツ交流会、食文化国際交流等のイベントをさらに充実させていく。 ・昨年度から日本語クラブを実施しているが、いずれは各町で開催できるよう検討していく。
62	地域活動拠点の整備	政策推進課 地域支援課	B	66.6	66.5	66.8	66.8	0.0	【政策推進課】 今後の地域活動の状況や地域内での話し合いにより、重要度ポイントが変動すると考えられる。 【地域支援課】 地域活動拠点の整備が計画的に進められている。	55.7	56.7	56.3	56.9	0.6	【政策推進課】 地域活動拠点が整備された地域の意見が反映されたことが考えられる。 【地域支援課】 地域のニーズに応えられている。	【政策推進課】 まちづくりや地域活動の拠点となる施設を設置する。 高田交流プラザ改修工事(旧高田小学校)、鹿川交流プラザ実施設計(新築)、三高交流プラザ実施設計(新築) 【地域支援課】 各まちづくり協議会と政策推進課、財政課及び地域支援課との4者で連携を図りながら、拠点施設整備を進める必要がある。