

平成 27 年度江田島市市民満足度調査の結果（要約版）

アンケート調査の実施概要

■調査の目的

本調査は、江田島市の取組（事務事業）が、実際にどのような効果があるかなどを、市民の目線で検証するため実施するものです。

この調査は、毎年度実施し、その結果は、事務事業の評価や見直しなどの資料として活用します。

■調査対象

16 歳以上の江田島市民のうちから、2,000 人（無作為抽出）

■調査日程 配布

平成 27 年 7 月 2 日（木） 回収締切：平成 27 年 7 月 15 日（水）

■アンケート回収状況 回収数

718 票 回収率：35.9% ※前回調査の回収率：35.9%

1 江田島市や地域・地区の現状、市の取組の評価（重要度・満足度）

ここでは、市民アンケート調査により、重要度（市民重要度）と満足度（市民満足度）について、測定可能な定量（数値：ポイント・点）を算出することで、部門別、項目別の評価を行います。

※5段階評価の点数化：5→100点、4→80点、3→60点、2→40点、1→20点

（1）重要度ポイント

分野別（次頁の図を参照）では、「医療機関の充実」が82.4点で最も高く、次いで「学校教育の内容（小中学校）」が80.2点となっており、これら2つが80点を超えています。

その他、「大規模災害などに備えた危機管理体制の構築」79.6点、「海上交通の確保」79.1点、「学校と地域・家庭との信頼関係」78.5点、「高齢者福祉・介護施設の整備」78.3点、「救急体制の充実・強化」78.3%などとなっています。

これらを部門別（下図）でみると、いずれも概ね70点を超えています。福祉・保健、安全・安心については75点を超え、相対的に重要度が高くなっています。

（2）満足度ポイント

分野別（次頁の図を参照）では、「上水道の整備」が60.9点で最も高く、次いで「学校施設の整備」が60.2点で、この2項目が60点を超えています。その他、「消防体制の充実・強化」が59.6点、「学校教育の内容（小中学校）」、「救急体制の充実・強化」が59.3点などとなっています。

一方で、「宿泊・観光施設の整備」が45.3点で最も低く、次いで「企業誘致の推進」が47.7点、「創業・起業への支援」が48.2点、「観光資源の発掘・魅力づくり」が48.9点、「農林業の後継者・担い手の育成」が49.5点と50点を下回っています。

これらを部門別（右図）でみると、産業・観光などで満足度が低くなっています。

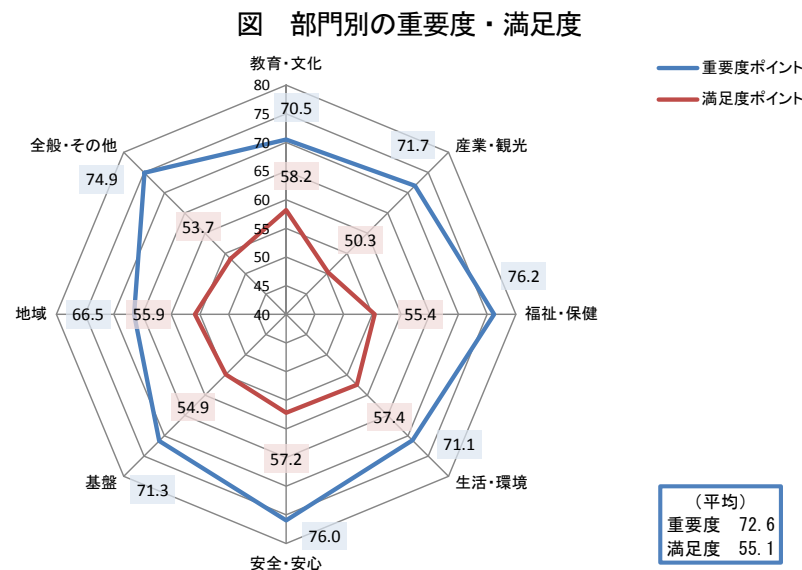


図 江田島市における重要度ポイント

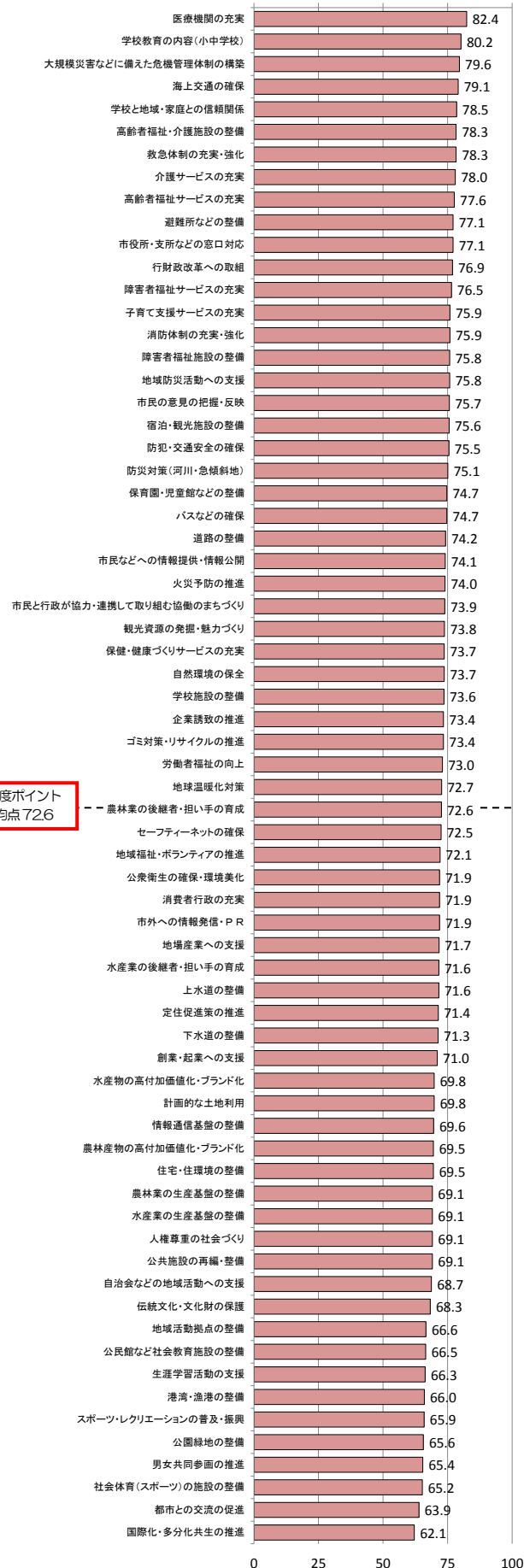
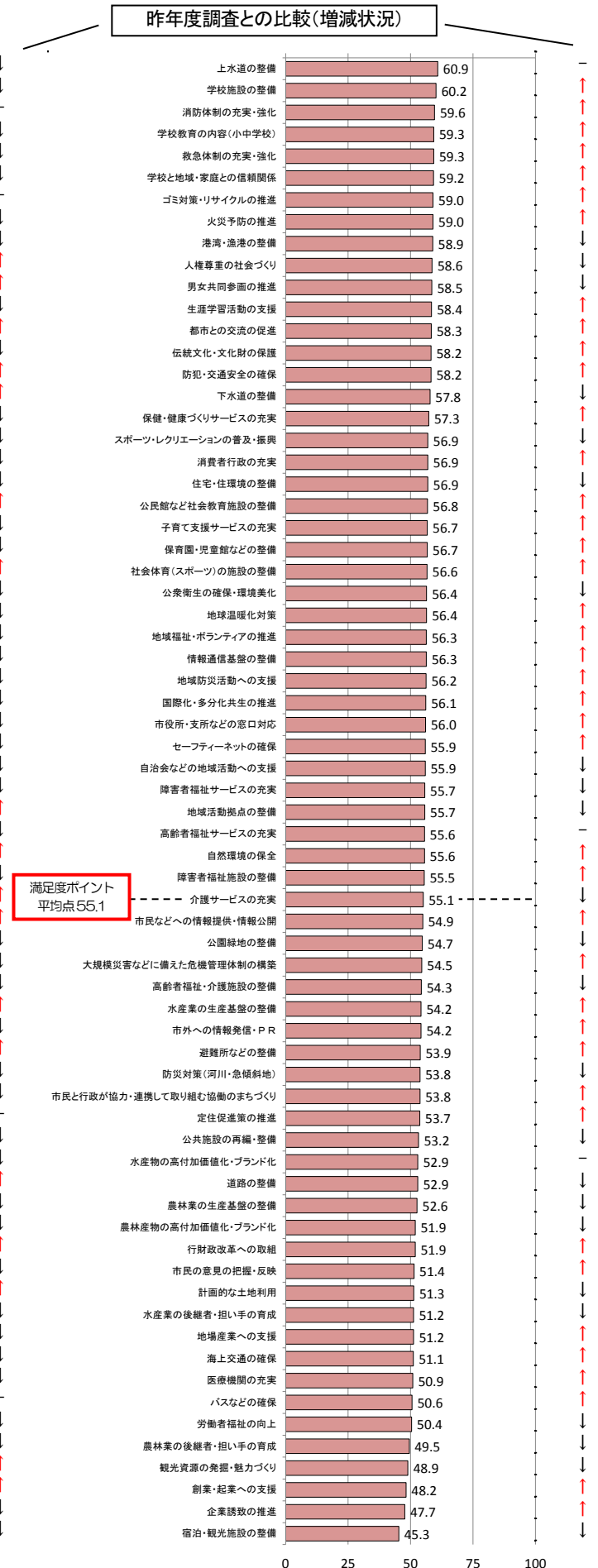


図 江田島市における満足度ポイント



2 重要度・満足度の前回調査からの変化状況

(1) 重要度ポイントの変化量

前回調査（平成26年度）と比べた重要度ポイントの変化量は、「セーフティーネットの確保」、「防災対策（河川・急傾斜地）」で1.3点と最も上昇しているなど、生活・環境、基盤では多くの項目で重要度ポイントが上昇しています。

一方、「都市との交流の促進」がマイナス6.1点と最も減少しているほか、「観光資源の発掘・魅力づくり」、「市民と行政が協力・連携して取り組む協働のまちづくり」で大きく減少するなど、教育・文化、産業・観光、福祉・保健、地域の部門で多くの項目が減少しています。

表 重要度ポイントの変化量 (点)

順位	項目(設問)	変化量	平成26年	平成27年
1	福祉・保健	セーフティーネットの確保	71.2	72.5
	基盤	防災対策(河川・急傾斜地)	73.8	75.1
3	生活・環境	人権尊重の社会づくり	68.0	69.1
	基盤	上水道の整備	70.5	71.6
	基盤	住宅・住環境の整備	68.4	69.5
	全般・その他	市役所・支所などの窓口対応	76.0	77.1
64	産業・観光	地場産業への支援	73.7	71.7
65	教育・文化	学校と地域・家庭との信頼関係	80.6	78.5
66	全般・その他	市民と行政が協力・連携して取り組む協働のまちづくり	76.1	73.9
67	産業・観光	観光資源の発掘・魅力づくり	76.1	73.8
68	地域	都市との交流の促進	70.0	63.9

(2) 満足度ポイントの変化量

満足度ポイントの変化量は、「都市との交流の促進」、「定住促進策の推進」で2点以上の上昇となっているなど、教育・文化、福祉・保健、安全・安心、全般・その他の部門では上昇している項目が多くなっています。

一方、「防災対策（河川・急傾斜地）」でマイナス0.9点、「宿泊・観光施設の整備」でマイナス0.8点となっているなど、産業・観光、基盤の部門で満足度の減少している項目が多くみられます。

表 満足度ポイントの変化量 (点)

順位	項目(設問)	変化量	平成26年	平成27年
1	地域	都市との交流の促進	53.9	58.3
2	地域	定住促進策の推進	51.5	53.7
3	全般・その他	市民と行政が協力・連携して取り組む協働のまちづくり	51.9	53.8
4	基盤	海上交通の確保	49.3	51.1
5	全般・その他	市民などへの情報提供・情報公開	53.2	54.9
62	産業・観光	農林業の後継者・担い手の育成	50.0	49.5
	福祉・保健	介護サービスの充実	55.6	55.1
	基盤	下水道の整備	58.3	57.8
	基盤	公園緑地の整備	55.2	54.7
66	生活・環境	人権尊重の社会づくり	59.2	58.6
67	産業・観光	宿泊・観光施設の整備	46.1	45.3
68	基盤	防災対策(河川・急傾斜地)	54.7	53.8

表 市民満足度調査(平成26年度、27年度)による重要度ポイント、満足度ポイントの変化状況

部門	項目(設問)	平成26年度重要度ポイント	平成27年度重要度ポイント	変化量	平成26年度満足度ポイント	平成27年度満足度ポイント	変化量
教育・文化	問2-1 学校教育の内容(小中学校)	81.9	80.2	▲1.7	58.8	59.3	0.5
	問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	80.6	78.5	▲2.1	58.5	59.2	0.7
	問2-3 学校施設の整備	73.8	73.6	▲0.2	60.1	60.2	0.1
	問2-4 生涯学習活動の支援	68.0	66.3	▲1.7	57.9	58.4	0.5
	問2-5 公民館など社会教育施設の整備	66.9	66.5	▲0.4	56.4	56.8	0.4
	問2-6 伝統文化・文化財の保護	69.0	68.3	▲0.7	57.3	58.2	0.9
	問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	66.8	65.9	▲0.9	57.0	56.9	▲0.1
	問2-8 社会体育(スポーツ)の施設の整備	65.0	65.2	0.2	56.2	56.6	0.4
産業・観光	問2-9 農林業の生産基盤の整備	69.7	69.1	▲0.6	52.8	52.6	▲0.2
	問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	74.0	72.6	▲1.4	50.0	49.5	▲0.5
	問2-11 農林産物の高付加価値化・ブランド化	70.5	69.5	▲1.0	52.2	51.9	▲0.3
	問2-12 水産業の生産基盤の整備	69.8	69.1	▲0.7	54.0	54.2	0.2
	問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	72.6	71.6	▲1.0	51.5	51.2	▲0.3
	問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化	70.1	69.8	▲0.3	52.9	52.9	0.0
	問2-15 企業誘致の推進	74.1	73.4	▲0.7	47.2	47.7	0.5
	問2-16 創業・起業への支援	72.8	71.0	▲1.8	47.5	48.2	0.7
	問2-17 地場産業への支援	73.7	71.7	▲2.0	50.7	51.2	0.5
	問2-18 労働者福祉の向上	74.6	73.0	▲1.6	50.5	50.4	▲0.1
福祉・保健	問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	76.1	73.8	▲2.3	49.2	48.9	▲0.3
	問2-20 宿泊・観光施設の整備	76.0	75.6	▲0.4	46.1	45.3	▲0.8
	問2-21 子育て支援サービスの充実	77.4	75.9	▲1.5	55.5	56.7	1.2
	問2-22 保育園・児童館などの整備	75.0	74.7	▲0.3	56.0	56.7	0.7
	問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	74.0	73.7	▲0.3	56.7	57.3	0.6
	問2-24 医療機関の充実	83.1	82.4	▲0.7	50.3	50.9	0.6
	問2-25 高齢者福祉サービスの充実	78.1	77.6	▲0.5	55.6	55.6	0.0
	問2-26 介護サービスの充実	78.5	78.0	▲0.5	55.6	55.1	▲0.5
	問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	78.9	78.3	▲0.6	54.5	54.3	▲0.2
	問2-28 障害者福祉サービスの充実	75.8	76.5	0.7	55.8	55.7	▲0.1
生活・環境	問2-29 障害者福祉施設の整備	75.5	75.8	0.3	55.1	55.5	0.4
	問2-30 セーフティーネットの確保	71.2	72.5	1.3	55.1	55.9	0.8
	問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	72.7	72.1	▲0.6	55.8	56.3	0.5
	問2-32 人権尊重の社会づくり	68.0	69.1	1.1	59.2	58.6	▲0.6
	問2-33 男女共同参画の推進	65.0	65.4	0.4	58.8	58.5	▲0.3
	問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	71.1	71.9	0.8	56.8	56.4	▲0.4
	問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	73.6	73.4	▲0.2	58.7	59.0	0.3
	問2-36 地球温暖化対策	72.6	72.7	0.1	54.8	56.4	1.6
	問2-37 自然環境の保全	74.1	73.7	▲0.4	55.1	55.6	0.5
	問2-38 大規模災害などに備えた危機管理体制の構築	79.6	79.6	0.0	53.8	54.5	0.7
安全・安心	問2-39 地域防災活動への支援	75.9	75.8	▲0.1	55.6	56.2	0.6
	問2-40 避難所などの整備	76.8	77.1	0.3	53.1	53.9	0.8
	問2-41 消防体制の充実・強化	75.7	75.9	0.2	58.9	59.6	0.7
	問2-42 救急体制の充実・強化	78.3	78.3	0.0	58.0	59.3	1.3
	問2-43 火災予防の推進	74.9	74.0	▲0.9	58.5	59.0	0.5
	問2-44 防犯・交通安全の確保	76.1	75.5	▲0.6	56.8	58.2	1.4
	問2-45 消費者行政の充実	71.5	71.9	0.4	55.8	56.9	1.1
	問2-46 道路の整備	73.4	74.2	0.8	53.0	52.9	▲0.1
	問2-47 港湾・漁港の整備	66.0	66.0	0.0	59.2	58.9	▲0.3
	問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	73.8	75.1	1.3	54.7	53.8	▲0.9
基盤	問2-49 上水道の整備	70.5	71.6	1.1	60.9	60.9	0.0
	問2-50 下水道の整備	70.3	71.3	1.0	58.3	57.8	▲0.5
	問2-51 住宅・住環境の整備	68.4	69.5	1.1	57.2	56.9	▲0.3
	問2-52 公園緑地の整備	65.7	65.6	▲0.1	55.2	54.7	▲0.5
	問2-53 計画的な土地利用	69.8	69.8	0.0	51.4	51.3	▲0.1
	問2-54 公共施設の再編・整備	69.6	69.1	▲0.5	53.6	53.2	▲0.4
	問2-55 情報通信基盤の整備	70.3	69.6	▲0.7	56.1	56.3	0.2
	問2-56 海上交通の確保	80.4	79.1	▲1.3	49.3	51.1	1.8
	問2-57 バスなどの確保	76.2	74.7	▲1.5	49.6	50.6	1.0
	問2-58 都市との交流の促進	70.0	63.9	▲6.1	53.9	58.3	4.4
地域	問2-59 定住促進策の推進	73.2	71.4	▲1.8	51.5	53.7	2.2
	問2-60 自治会などの地域活動への支援	68.4	68.7	0.3	56.3	55.9	▲0.4
	問2-61 国際化・多分化共生の推進	63.1	62.1	▲1.0	56.0	56.1	0.1
	問2-62 地域活動拠点の整備	66.7	66.6	▲0.1	56.1	55.7	▲0.4
全般・その他	問2-63 行財政改革への取組	77.1	76.9	▲0.2	50.6	51.9	1.3
	問2-64 市民と行政が協力・連携して取り組む協働のまちづくり	76.1	73.9	▲2.2	51.9	53.8	1.9
	問2-65 市民などへの情報提供・情報公開	75.3	74.1	▲1.2	53.2	54.9	1.7
	問2-66 市民の意見の把握・反映	77.0	75.7	▲1.3	49.8	51.4	1.6
	問2-67 市外への情報発信・PR	73.8	71.9	▲1.9	53.3	54.2	0.9
	問2-68 市役所・支所などの窓口対応	76.0	77.1	1.1	55.6	56.0	0.4

3 重要度・満足度ポイントのランク（散布図による相対的な区分）

『Aランク』は、福祉・保健、安全・安心部門の多くが該当しているほか、教育・文化や生活・環境の一部項目にも該当します。

『Bランク』は、産業・観光部門を除く部門に該当する項目がみられます。

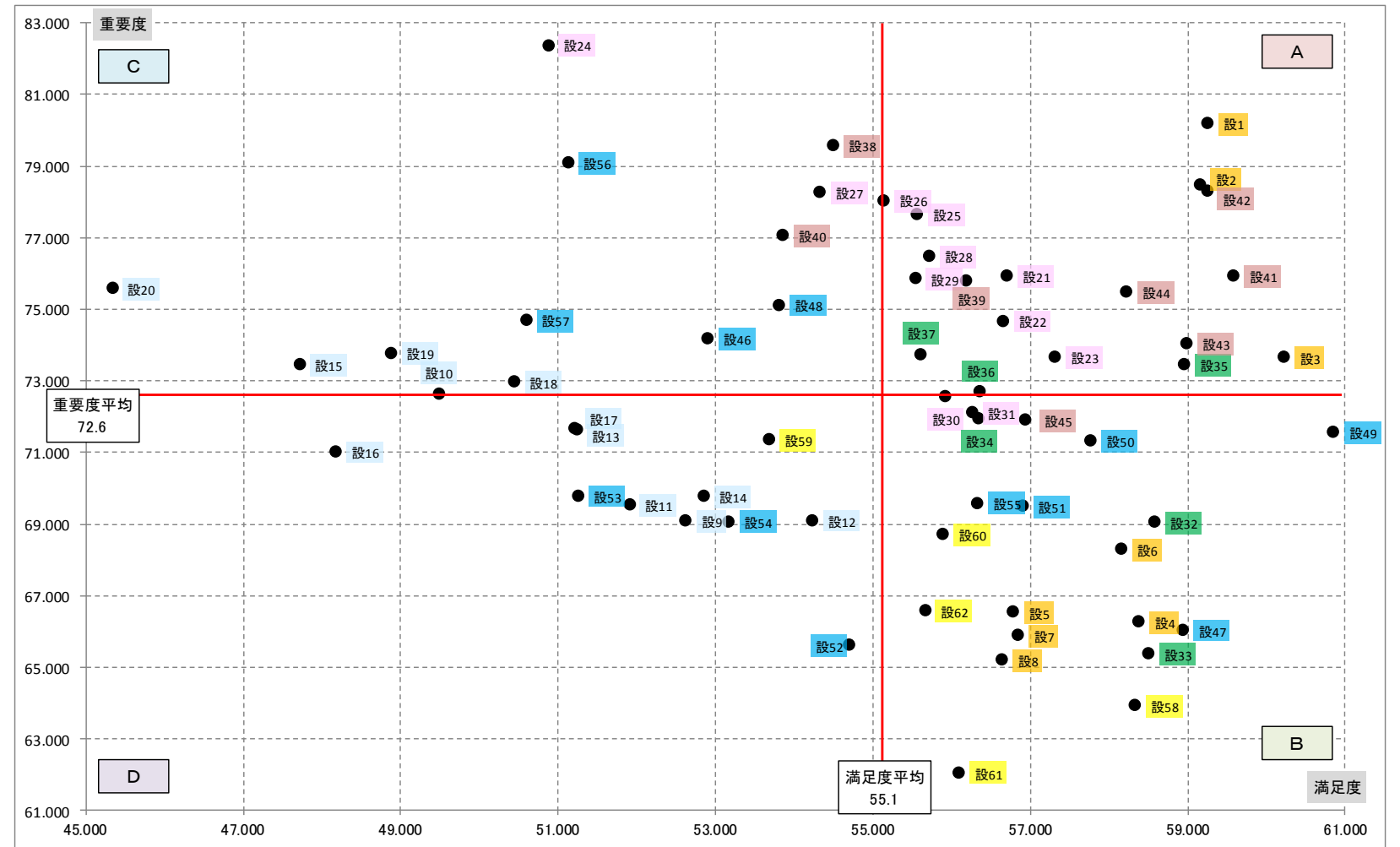
『Cランク』は、産業・観光、基盤部門に多くなっているほか、福祉・保健、安全・安心、地域部門の一部項目も該当しています。

『Dランク』は、産業・観光、基盤、地域部門に該当する項目があり、特に農林水産業関連の項目の多くが該当しています。

部門	設問/回答区分	重要度ポイント	満足度ポイント	平成27年度分類	参考平成26年度分類
教育・文化	設1 問2-1 学校教育の内容(小中学校)	80.185	59.257	A	A
	設2 問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	78.488	59.159	A	A
	設3 問2-3 学校施設の整備	73.643	60.227	A	A
	設4 問2-4 生涯学習活動の支援	66.267	58.384	B	B
	設5 問2-5 公民館など社会教育施設の整備	66.534	56.787	B	B
	設6 問2-6 伝統文化・文化財の保護	68.295	58.159	B	B
	設7 問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	65.897	56.850	B	B
	設8 問2-8 社会体育(スポーツ)の施設の整備	65.198	56.646	B	B
産業・観光	設9 問2-9 農林業の生産基盤の整備	69.091	52.632	D	D
	設10 問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	72.640	49.488	C	C
	設11 問2-11 農林産物の高付加価値化・ブランド化	69.541	51.913	D	D
	設12 問2-12 水産業の生産基盤の整備	69.102	54.238	D	D
	設13 問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	71.616	51.242	D	D
	設14 問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化	69.785	52.855	D	D
	設15 問2-15 企業誘致の推進	73.445	47.720	C	C
	設16 問2-16 創業・起業への支援	71.023	48.188	D	D
	設17 問2-17 地場産業への支援	71.677	51.215	D	C
	設18 問2-18 労働者福祉の向上	72.956	50.449	C	C
	設19 問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	73.778	48.885	C	C
	設20 問2-20 宿泊・観光施設の整備	75.569	45.342	C	C
福祉・保健	設21 問2-21 子育て支援サービスの充実	75.916	56.710	A	A
	設22 問2-22 保育園・児童館などの整備	74.669	56.661	A	A
	設23 問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	73.654	57.325	A	A
	設24 問2-24 医療機関の充実	82.372	50.881	C	C
	設25 問2-25 高齢者福祉サービスの充実	77.647	55.573	A	A
	設26 問2-26 介護サービスの充実	78.035	55.149	A	A
	設27 問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	78.258	54.334	C	C
	設28 問2-28 障害者福祉サービスの充実	76.484	55.721	A	A
	設29 問2-29 障害者福祉施設の整備	75.845	55.545	A	A
	設30 問2-30 セーフティーネットの確保	72.547	55.928	B	B
	設31 問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	72.108	56.266	B	B
生活・環境	設32 問2-32 人権尊重の社会づくり	69.058	58.580	B	B
	設33 問2-33 男女共同参画の推進	65.376	58.509	B	B
	設34 問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	71.934	56.352	B	B
	設35 問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	73.441	58.962	A	A
	設36 問2-36 地球温暖化対策	72.689	56.369	A	B
	設37 問2-37 自然環境の保全	73.733	55.615	A	A
安全・安心	設38 問2-38 大規模災害などに備えた危機管理体制の構築	79.580	54.499	C	C
	設39 問2-39 地域防災活動への支援	75.802	56.198	A	A
	設40 問2-40 避難所などの整備	77.058	53.863	C	C
	設41 問2-41 消防体制の充実・強化	75.928	59.591	A	A
	設42 問2-42 救急体制の充実・強化	78.311	59.252	A	A
	設43 問2-43 火災予防の推進	74.030	58.991	A	A
	設44 問2-44 防犯・交通安全の確保	75.483	58.231	A	A
	設45 問2-45 消費者行政の充実	71.909	56.945	B	B
基盤	設46 問2-46 道路の整備	74.176	52.909	C	C
	設47 問2-47 港湾・漁港の整備	66.039	58.944	B	B
	設48 問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	75.114	53.817	C	A
	設49 問2-49 上水道の整備	71.565	60.858	B	B
	設50 問2-50 下水道の整備	71.324	57.774	B	B
	設51 問2-51 住宅・住環境の整備	69.504	56.906	B	B
	設52 問2-52 公園緑地の整備	65.599	54.710	D	B
	設53 問2-53 計画的な土地利用	69.787	51.264	D	D
地域	設54 問2-54 公共施設の再編・整備	69.069	53.175	D	D
	設55 問2-55 情報通信基盤の整備	69.585	56.338	B	B
	設56 問2-56 海上交通の確保	79.094	51.131	C	C
	設57 問2-57 バスなどの確保	74.698	50.603	C	C
	設58 問2-58 都市との交流の促進	63.927	58.339	B	D
	設59 問2-59 定住促進策の推進	71.363	53.689	D	C
	設60 問2-60 自治会などの地域活動への支援	68.706	55.897	B	B
	設61 問2-61 国際化・多分化共生の推進	62.055	56.104	B	B
設62 問2-62 地域活動拠点の整備	66.565	55.669	B	B	
	全市全問平均	72.6	55.1		

平成27年度 市民満足度調査の散布図

＜重要度・満足度ポイントの散布図＞



＜4つのランク（散布図の平均値からの区分）＞

<p>○Cは重要度が高く、市民生活に切実なものや、市民が重視しているものといえる。</p> <p>○一方で満足度は低いため、施策・事業の積極的な実施や啓発・PRを図る。</p>	<p>重要度高い</p> <p>C</p> <p>満足度低い</p>	<p>○Aは重要度が高く、市民生活に切実なものや、市民が重視しているものといえる。</p> <p>○また、満足度も高いため、今後も施策・事業の継続・充実を図る。</p>	<p>重要度高い</p> <p>A</p> <p>満足度高い</p>
<p>○Dは重要度が低く、快適性など生活の+α的要素、関連する市民が限定的なものなどが考えられる。</p> <p>○同時に満足度も低いため、施策・事業の再検討及び啓発・PRを図る。</p>	<p>重要度低い</p> <p>D</p> <p>満足度低い</p>	<p>○Bは重要度が低く、快適性など生活の+α的要素、関連する市民が限定的なものなどが考えられる。</p> <p>○満足度は高いため、今後も施策・事業の継続・充実及び啓発・PRを図る。</p>	<p>重要度低い</p> <p>B</p> <p>満足度高い</p>