

平成 28 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 28 年 6 月 14 日（火） 回収締切：平成 28 年 7 月 1 日（金）※

■アンケート回収状況 回収数

711 票 回収率：35.6% ※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 82.3 点で最も高く、次いで「学校教育の内容（小中学校）」が 81.2 点、「大規模災害などに備えた危機管理体制の構築」が 80.7 点となっており、これら 3 つが 80 点を超えています。

その他、「学校と地域・家庭との信頼関係」が 79.4 点、「海上交通の確保」が 78.9 点、「救急体制の充実・強化」が 78.8 点、「高齢者福祉・介護施設の整備」が 78.2 点、「避難所などの整備」が 78.1 点などとなっています。

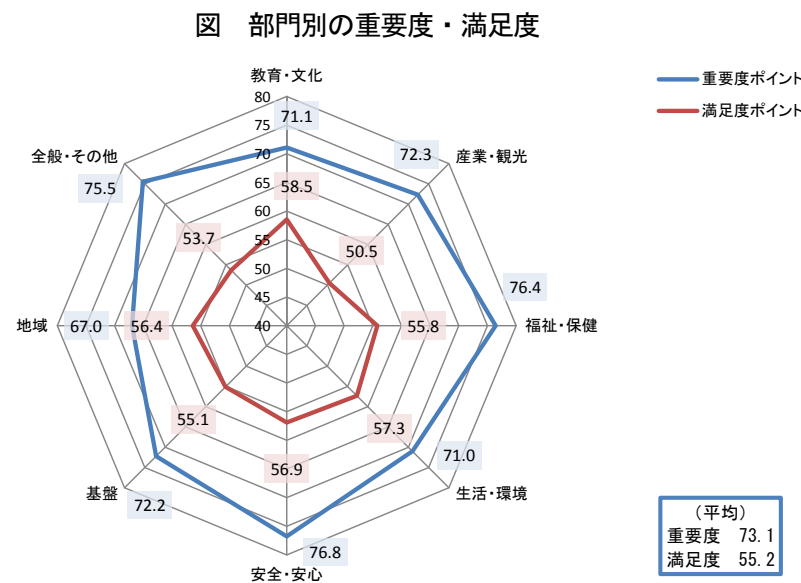
これらを部門別（下図）で見ると、いずれも概ね 70 点を超えています。福祉・保健、安全・安心、全般・その他については 75 点を超え、相対的に重要度が高くなっています。

(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 61.6 点で最も高く、次いで「学校施設の整備」が 60.1 点で、この 2 項目が 60 点を超えています。

その他、「学校教育の内容（小中学校）」が 59.7 点、「火災予防の推進」が 59.3 点、「生涯学習活動の支援」が 59.2 点、「消防体制の充実・強化」が 59.1 点などとなっています。

一方で、「宿泊・観光施設の整備」が 44.9 点で最も低く、次いで「企業誘致の推進」が 47.6 点、「観光資源の発掘・魅力づくり」が 48.2 点、「創業・起業への支援」が 48.3 点と 50 点を下回っています。



これらを部門別（右図）で見ると、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

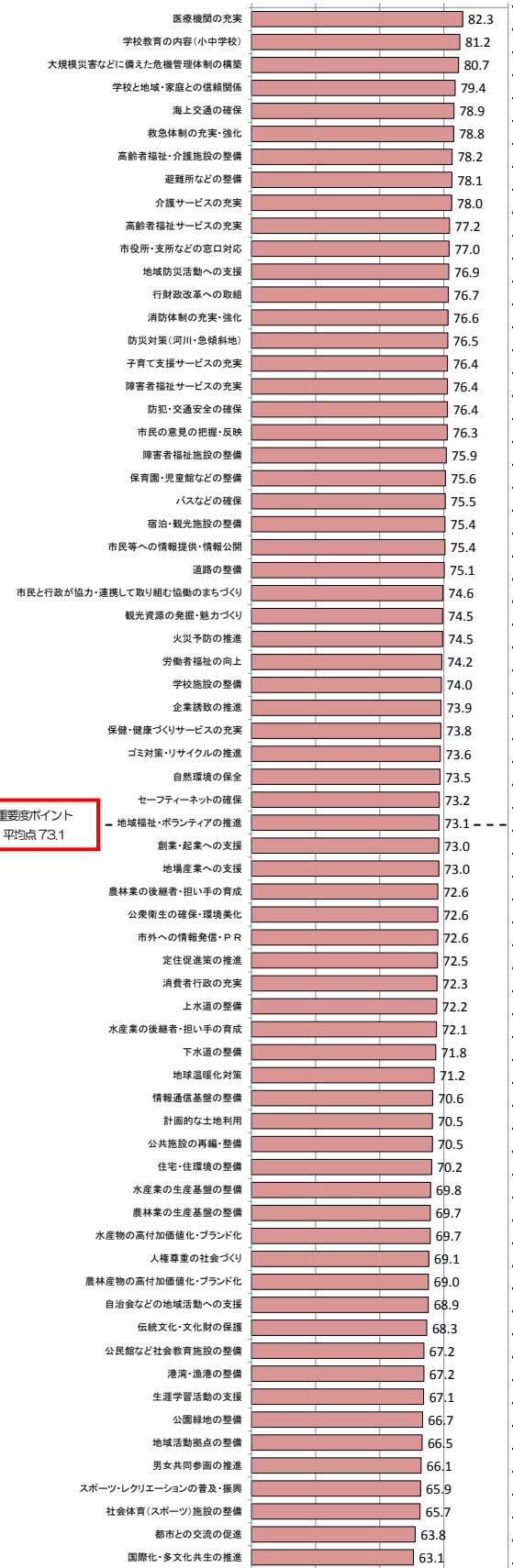
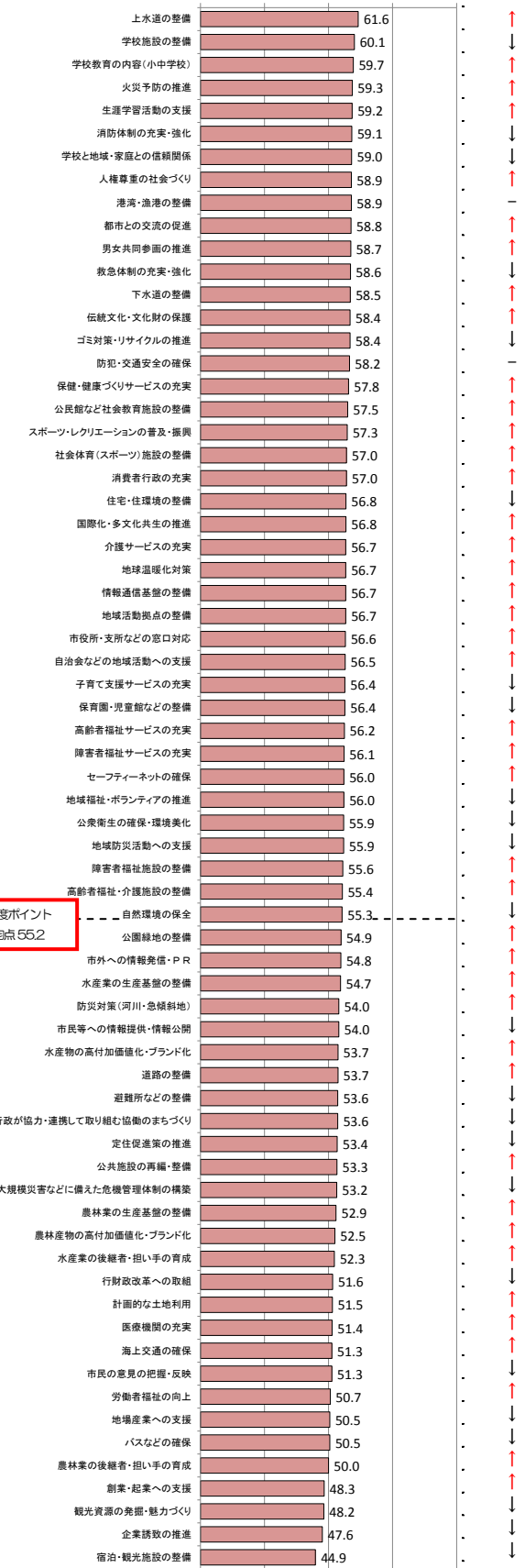


図 江田島市における満足度ポイント



昨年度調査との比較(増減状況)

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27年度）と比べた重要度ポイントの変化量が増加したものは、「創業・起業への支援」が2.0点で最も大きく、次いで「防災対策（河川・急傾斜地）」、「公共施設の再編・整備」が1.4点など、産業・観光、基盤の部門で多くみられます。

一方、変化量が減少したものは、「地球温暖化対策」が1.5点で最も大きく、次いで「農林産物の高付加価値化・ブランド化」が0.5点、「高齢者福祉サービスの充実」が0.4点など、産業・観光、福祉・保健、生活・環境の部門で多くみられます。

表 重要度ポイントの変化量 (点)

順位	項目（設問）		変化量	平成27年	平成28年
1	産業・観光	創業・起業への支援	2.0	71.0	73.0
2	基盤	防災対策（河川・急傾斜地）	1.4	75.1	76.5
	基盤	公共施設の再編・整備	1.4	69.1	70.5
4	全般・その他	市民等への情報提供・情報公開	1.3	74.1	75.4
5	産業・観光	地場産業への支援	1.3	71.7	73.0
62	産業・観光	宿泊・観光施設の整備	▲0.2	75.6	75.4
	基盤	海上交通の確保	▲0.2	79.1	78.9
	生活・環境	自然環境の保全	▲0.2	73.7	73.5
	全般・その他	行財政改革への取組	▲0.2	76.9	76.7
66	福祉・保健	高齢者福祉サービスの充実	▲0.4	77.6	77.2
67	産業・観光	農林産物の高付加価値化・ブランド化	▲0.5	69.5	69.0
68	生活・環境	地球温暖化対策	▲1.5	72.7	71.2

(2) 満足度ポイントの変化量

満足度ポイントの変化量が増加したものは、「介護サービスの充実」が1.6点で最も大きく、次いで「高齢者福祉・介護施設の整備」, 「水産業の後継者・担い手の育成」が1.1点など、産業・観光、福祉・保健の部門で多くみられます。

一方、変化量が減少したものは、「大規模災害などに備えた危機管理体制の構築」が1.3点で最も大きく、次いで「市民等への情報提供・情報公開」が0.9点など、安全・安心、全般・その他の部門で多くみられます。

表 満足度ポイントの変化量 (点)

順位	項目（設問）		変化量	平成27年	平成28年
1	福祉・保健	介護サービスの充実	1.6	55.1	56.7
2	福祉・保健	高齢者福祉・介護施設の整備	1.1	54.3	55.4
	産業・観光	水産業の後継者・担い手の育成	1.1	51.2	52.3
4	地域	地域活動拠点の整備	1.0	55.7	56.7
5	教育・文化	生涯学習活動の支援	0.8	58.4	59.2
	産業・観光	水産物の高付加価値化・ブランド化	0.8	52.9	53.7
	基盤	道路の整備	0.8	52.9	53.7
64	産業・観光	観光資源の発掘・魅力づくり	▲0.7	48.9	48.2
	安全・安心	救急体制の充実・強化	▲0.7	59.3	58.6
	産業・観光	地場産業への支援	▲0.7	51.2	50.5
67	全般・その他	市民等への情報提供・情報公開	▲0.9	54.9	54.0
68	安全・安心	大規模災害などに備えた危機管理体制の構築	▲1.3	54.5	53.2

表 市民満足度調査（平成27年度、28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27年度 重要度 ポイント	平成28年度 重要度 ポイント	変化量	平成27年度 満足度 ポイント	平成28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)	80.2	81.2	1.0	59.3	59.7	0.4
	問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	78.5	79.4	0.9	59.2	59.0	▲0.2
	問2-3 学校施設の整備	73.6	74.0	0.4	60.2	60.1	▲0.1
	問2-4 生涯学習活動の支援	66.3	67.1	0.8	58.4	59.2	0.8
	問2-5 公民館など社会教育施設の整備	66.5	67.2	0.7	56.8	57.5	0.7
	問2-6 伝統文化・文化財の保護	68.3	68.3	0.0	58.2	58.4	0.2
	問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	65.9	65.9	0.0	56.9	57.3	0.4
	問2-8 社会体育(スポーツ)施設の整備	65.2	65.7	0.5	56.6	57.0	0.4
産業・観光	問2-9 農林業の生産基盤の整備	69.1	69.7	0.6	52.6	52.9	0.3
	問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	72.6	72.6	0.0	49.5	50.0	0.5
	問2-11 農林産物の高付加価値化・ブランド化	69.5	69.0	▲0.5	51.9	52.5	0.6
	問2-12 水産業の生産基盤の整備	69.1	69.8	0.7	54.2	54.7	0.5
	問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	71.6	72.1	0.5	51.2	52.3	1.1
	問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化	69.8	69.7	▲0.1	52.9	53.7	0.8
	問2-15 企業誘致の推進	73.4	73.9	0.5	47.7	47.6	▲0.1
	問2-16 創業・起業への支援	71.0	73.0	2.0	48.2	48.3	0.1
	問2-17 地場産業への支援	71.7	73.0	1.3	51.2	50.5	▲0.7
	問2-18 労働者福祉の向上	73.0	74.2	1.2	50.4	50.7	0.3
福祉・保健	問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	73.8	74.5	0.7	48.9	48.2	▲0.7
	問2-20 宿泊・観光施設の整備	75.6	75.4	▲0.2	45.3	44.9	▲0.4
	問2-21 子育て支援サービスの充実	75.9	76.4	0.5	56.7	56.4	▲0.3
	問2-22 保育園・児童館などの整備	74.7	75.6	0.9	56.7	56.4	▲0.3
	問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	73.7	73.8	0.1	57.3	57.8	0.5
	問2-24 医療機関の充実	82.4	82.3	▲0.1	50.9	51.4	0.5
	問2-25 高齢者福祉サービスの充実	77.6	77.2	▲0.4	55.6	56.2	0.6
	問2-26 介護サービスの充実	78.0	78.0	0.0	55.1	56.7	1.6
	問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	78.3	78.2	▲0.1	54.3	55.4	1.1
	問2-28 障害者福祉サービスの充実	76.5	76.4	▲0.1	55.7	56.1	0.4
	問2-29 障害者福祉施設の整備	75.8	75.9	0.1	55.5	55.6	0.1
	問2-30 セーフティネットの確保	72.5	73.2	0.7	55.9	56.0	0.1
	問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	72.1	73.1	1.0	56.3	56.0	▲0.3
	問2-32 人権尊重の社会づくり	69.1	69.1	0.0	58.6	58.9	0.3
	問2-33 男女共同参画の推進	65.4	66.1	0.7	58.5	58.7	0.2
	問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	71.9	72.6	0.7	56.4	55.9	▲0.5
	問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	73.4	73.6	0.2	59.0	58.4	▲0.6
	問2-36 地球温暖化対策	72.7	71.2	▲1.5	56.4	56.7	0.3
問2-37 自然環境の保全	73.7	73.5	▲0.2	55.6	55.3	▲0.3	
安全・安心	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	80.7	1.1	54.5	53.2	▲1.3
	問2-39 地域防災活動への支援	75.8	76.9	1.1	56.2	55.9	▲0.3
	問2-40 避難所などの整備	77.1	78.1	1.0	53.9	53.6	▲0.3
	問2-41 消防体制の充実・強化	75.9	76.6	0.7	59.6	59.1	▲0.5
	問2-42 救急体制の充実・強化	78.3	78.8	0.5	59.3	58.6	▲0.7
	問2-43 火災予防の推進	74.0	74.5	0.5	59.0	59.3	0.3
	問2-44 防犯・交通安全の確保	75.5	76.4	0.9	58.2	58.2	0.0
	問2-45 消費者行政の充実	71.9	72.3	0.4	56.9	57.0	0.1
	問2-46 道路の整備	74.2	75.1	0.9	52.9	53.7	0.8
基盤	問2-47 港湾・漁港の整備	66.0	67.2	1.2	58.9	58.9	0.0
	問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	75.1	76.5	1.4	53.8	54.0	0.2
	問2-49 上水道の整備	71.6	72.2	0.6	60.9	61.6	0.7
	問2-50 下水道の整備	71.3	71.8	0.5	57.8	58.5	0.7
	問2-51 住宅・住環境の整備	69.5	70.2	0.7	56.9	56.8	▲0.1
	問2-52 公園緑地の整備	65.6	66.7	1.1	54.7	54.9	0.2
	問2-53 計画的な土地利用	69.8	70.5	0.7	51.3	51.5	0.2
	問2-54 公共施設の再編・整備	69.1	70.5	1.4	53.2	53.3	0.1
	問2-55 情報通信基盤の整備	69.6	70.6	1.0	56.3	56.7	0.4
	問2-56 海上交通の確保	79.1	78.9	▲0.2	51.1	51.3	0.2
問2-57 バスなどの確保	74.7	75.5	0.8	50.6	50.5	▲0.1	
地域	問2-58 都市との交流の促進	63.9	63.8	▲0.1	58.3	58.8	0.5
	問2-59 定住促進策の推進	71.4	72.5	1.1	53.7	53.4	▲0.3
	問2-60 自治会などの地域活動への支援	68.7	68.9	0.2	55.9	56.5	0.6
	問2-61 国際化・多文化共生の推進	62.1	63.1	1.0	56.1	56.8	0.7
全般・その他	問2-62 地域活動拠点の整備	66.6	66.5	▲0.1	55.7	56.7	1.0
	問2-63 行財政改革への取組	76.9	76.7	▲0.2	51.9	51.6	▲0.3
	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	73.9	74.6	0.7	53.8	53.6	▲0.2
	問2-65 市民等への情報提供・情報公開	74.1	75.4	1.3	54.9	54.0	▲0.9
	問2-66 市民の意見の把握・反映	75.7	76.3	0.6	51.4	51.3	▲0.1
	問2-67 市外への情報発信・PR	71.9	72.6	0.7	54.2	54.8	0.6
	問2-68 市役所・支所などの窓口対応	77.1	77.0	▲0.1	56.0	56.6	0.6

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・安心の部門が多く該当しているほか、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。

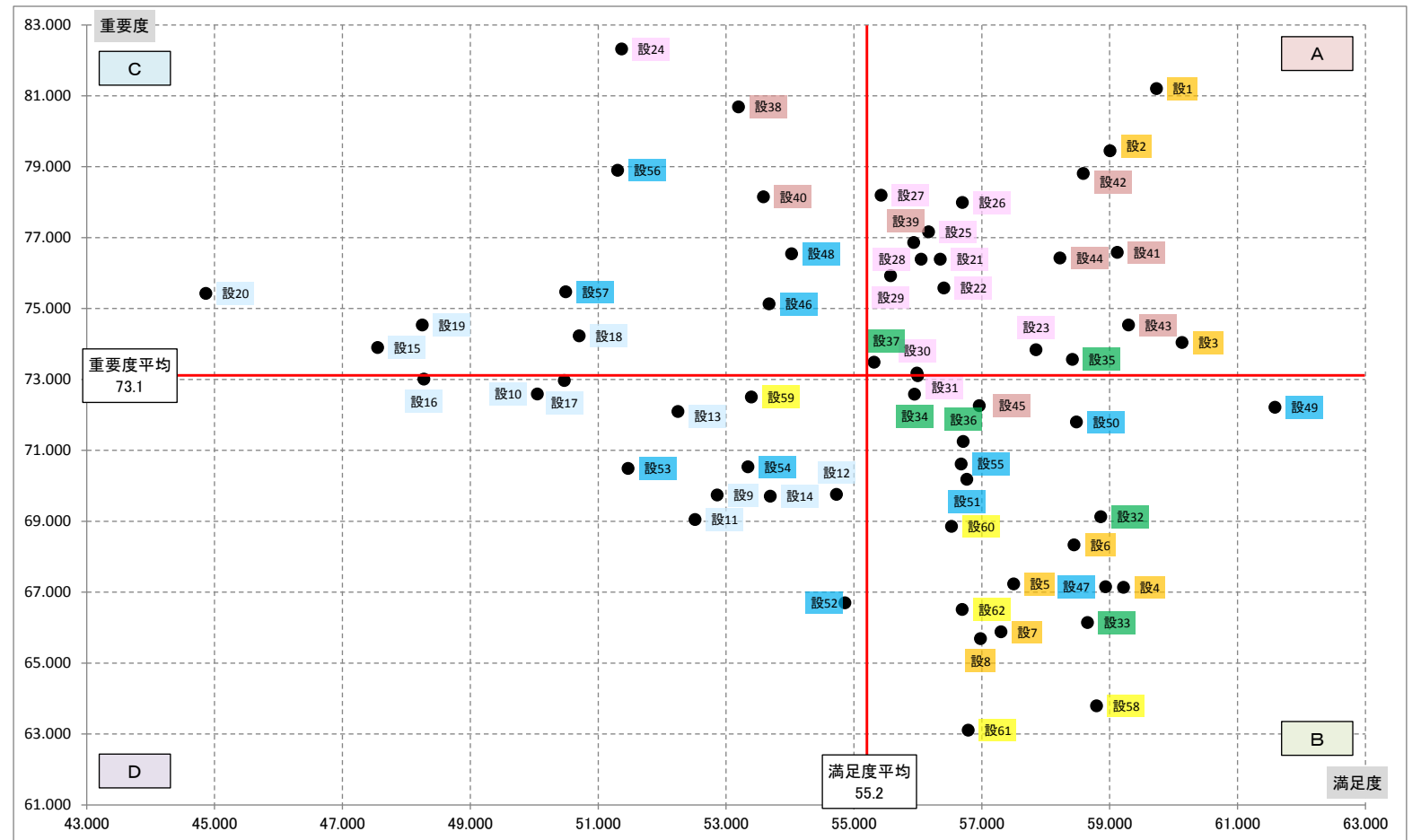
『Cランク』は、産業・観光、基盤の部門に多くなっているほか、福祉・保健、安全・安心の一部項目も該当しています。

『Dランク』は、産業・観光の部門が多く、特に農林水産業関連の項目の多くが該当しています。ほかにも、基盤、地域の一部項目も該当しています。

部門	設問/回答区分	重要度ポイント	満足度ポイント	平成28年度分類	参考平成27年度分類
教育・文化	設1 問2-1 学校教育の内容(小中学校)	81.204	59.734	A	A
	設2 問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	79.450	59.007	A	A
	設3 問2-3 学校施設の整備	74.041	60.133	A	A
	設4 問2-4 生涯学習活動の支援	67.132	59.216	B	B
	設5 問2-5 公民館など社会教育施設の整備	67.231	57.500	B	B
	設6 問2-6 伝統文化・文化財の保護	68.333	58.444	B	B
	設7 問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	65.879	57.302	B	B
	設8 問2-8 社会体育(スポーツ)施設の整備	65.688	56.979	B	B
産業・観光	設9 問2-9 農林業の生産基盤の整備	69.740	52.862	D	D
	設10 問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	72.587	50.050	D	C
	設11 問2-11 農林産物の高付加価値化・ブランド化	69.044	52.517	D	D
	設12 問2-12 水産業の生産基盤の整備	69.754	54.728	D	D
	設13 問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	72.092	52.250	D	D
	設14 問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化	69.707	53.693	D	D
	設15 問2-15 企業誘致の推進	73.896	47.550	C	C
	設16 問2-16 創業・起業への支援	73.008	48.275	D	D
	設17 問2-17 地場産業への支援	72.968	50.470	D	D
	設18 問2-18 労働者福祉の向上	74.230	50.705	C	C
福祉・保健	設19 問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	74.535	48.249	C	C
	設20 問2-20 宿泊・観光施設の整備	75.426	44.864	C	C
	設21 問2-21 子育て支援サービスの充実	76.391	56.352	A	A
	設22 問2-22 保育園・児童館などの整備	75.579	56.408	A	A
	設23 問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	73.837	57.848	A	A
	設24 問2-24 医療機関の充実	82.320	51.368	C	C
	設25 問2-25 高齢者福祉サービスの充実	77.160	56.170	A	A
	設26 問2-26 介護サービスの充実	77.991	56.698	A	A
	設27 問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	78.193	55.426	A	C
	設28 問2-28 障害者福祉サービスの充実	76.391	56.051	A	A
	設29 問2-29 障害者福祉施設の整備	75.922	55.574	A	A
	設30 問2-30 セーフティネットの確保	73.178	55.987	A	B
	設31 問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	73.105	56.000	B	B
生活・環境	設32 問2-32 人権尊重の社会づくり	69.127	58.864	B	B
	設33 問2-33 男女共同参画の推進	66.142	58.654	B	B
	設34 問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	72.579	55.949	B	B
	設35 問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	73.564	58.418	A	A
	設36 問2-36 地球温暖化対策	71.248	56.711	B	A
	設37 問2-37 自然環境の保全	73.486	55.317	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	80.688	53.196	C
設39 問2-39 地域防災活動への支援		76.863	55.936	A	A
設40 問2-40 避難所などの整備		78.149	53.587	C	C
設41 問2-41 消防体制の充実・強化		76.582	59.119	A	A
設42 問2-42 救急体制の充実・強化		78.804	58.589	A	A
設43 問2-43 火災予防の推進		74.532	59.297	A	A
設44 問2-44 防犯・交通安全の確保		76.421	58.225	A	A
設45 問2-45 消費者行政の充実		72.258	56.961	B	B
基盤		設46 問2-46 道路の整備	75.127	53.673	C
	設47 問2-47 港湾・漁港の整備	67.152	58.938	B	B
	設48 問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	76.544	54.025	C	C
	設49 問2-49 上下道の整備	72.211	61.586	B	B
	設50 問2-50 下水道の整備	71.796	58.481	B	B
	設51 問2-51 住宅・住環境の整備	70.181	56.767	B	B
	設52 問2-52 公園緑地の整備	66.697	54.860	D	D
	設53 問2-53 計画的な土地利用	70.488	51.470	D	D
	設54 問2-54 公共施設の再編・整備	70.531	53.344	D	D
	設55 問2-55 情報通信基盤の整備	70.615	56.677	B	B
地域	設56 問2-56 海上交通の確保	78.896	51.306	C	C
	設57 問2-57 バスなどの確保	75.469	50.494	C	C
	設58 問2-58 都市との交流の促進	63.790	58.795	B	B
	設59 問2-59 定住促進策の推進	72.504	53.398	D	D
	設60 問2-60 自治会などの地域活動への支援	68.851	56.527	B	B
	設61 問2-61 国際化・多文化共生の推進	63.103	56.788	B	B
	設62 問2-62 地域活動拠点の整備	66.512	56.694	B	B
	全市全問平均	73.118	55.206		

平成28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>