

平成 28 年度市民満足度調査の結果について

1 調査の実施概要

(1) 調査対象

16 歳以上の江田島市民のうち、無作為抽出した 2,000 名の方に実施

(2) 調査期間

平成 28 年 6 月 14 日（火）～7 月 1 日（金）

(3) 回収状況

回収：711 票，回収率 35.6%（前回 718 票，回収率 35.9%）

3 重要度ポイント及び満足度ポイントの変化

(1) 重要度ポイント

ア 全体平均

○前年度に比べ，平成 28 年度の重要度ポイントの平均は 0.5 ポイント増加し，平成 25 年度との比較では，重要度ポイントの平均は 0.6 ポイント増加している。

（単位：ポイント）

	H25 年度①	H26 年度	H27 年度②	H28 年度③	③-②	③-①
平均値	72.5	73.1	72.6	73.1	0.5	0.6

イ 変化の大きい主な項目

○前年度に比べ，平成 27 年度の重要度ポイントの変化量が大きかった項目は次のとおり。

（単位：ポイント）

項目（設問）		変化量	H27 年度	H28 年度
産業・観光	創業・企業への支援	2.0	71.0	73.0
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

福祉・保健	高齢者福祉サービスの充実	▲0.4	77.6	77.2
産業・観光	農林水産物の高付加価値化・ブランド化	▲0.5	69.5	69.0
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

ア 全体平均

- 前年度に比べ、平成 28 年度の満足度ポイントの平均は 0.1 ポイント増加した。
平成 25 年度と比べると、満足度ポイントの平均は 1.0 ポイント増加している。

(単位：ポイント)

	H25 年度①	H26 年度	H27 年度②	H28 年度③	③-②	③-①
平均値	54.2	54.6	55.1	55.2	0.1	1.0

イ 変化の大きい主な項目

- 前年度に比べ、平成 28 年度の満足度ポイントの変化量が大きかった項目は次のとおり。

(単位：ポイント)

項目 (設問)		変化量	H27 年度	H28 年度
福祉・保健	介護サービスの充実	1.6	55.1	56.7
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
地域	地域活動拠点の整備	1.0	55.7	56.7
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
安全・安心	大規模災害などに備えた危機管理体制の整備	▲1.3	54.5	53.2

◆市民満足度調査(平成25年度～28年度)による重要度ポイントの変化状況

部門	項目(設問)	平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成27年度 ～ 平成28年度 変化量	平成25年度 ～ 平成28年度 変化量	変化量 順位
		重要度 ポイント	順位	重要度 ポイント	順位	重要度 ポイント	順位	重要度 ポイント	順位	平成28年度 変化量	平成25年度 変化量	
教育・文化	問2-1 学校教育の内容(小中学校)	80.0	3	81.9	2	80.2	2	81.2	2	1.0	1.2	20
	問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	79.6	5	80.6	3	78.5	5	79.4	4	0.9	-0.2	48
	問2-3 学校施設の整備	72.0	34	73.8	27	73.6	26	74.0	25	0.4	2.0	8
	問2-4 生涯学習活動の支援	68.5	50	68.0	53	66.3	55	67.1	55	0.8	-1.4	57
	問2-5 社会教育施設の整備	65.7	56	66.9	55	66.5	54	67.2	53	0.7	1.5	16
	問2-6 伝統文化・文化財の保護	67.4	53	69.0	50	68.3	52	68.3	52	0.0	0.9	24
	問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	64.8	58	66.8	56	65.9	57	65.9	59	0.0	1.1	21
	問2-8 社会体育施設の整備	63.6	61	65.0	60	65.2	60	65.7	60	0.5	2.1	7
産業・観光	問2-9 農林業の生産基盤の整備	71.2	40	69.7	48	69.1	47	69.7	47	0.6	-1.5	59
	問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	75.0	15	74.0	25	72.6	31	72.6	34	0.0	-2.4	61
	問2-11 農林産物の高付加価値・ブランド化	70.4	43	70.5	40	69.5	45	69.0	50	-0.5	-1.4	57
	問2-12 水産業の生産基盤の整備	69.8	47	69.8	46	69.1	47	69.8	46	0.7	0.0	42
	問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	72.6	31	72.6	35	71.6	37	72.1	39	0.5	-0.5	53
	問2-14 水産物の高付加価値・ブランド化	70.1	45	70.1	44	69.8	42	69.7	47	-0.1	-0.4	52
	問2-15 企業誘致の向上	74.0	23	74.1	23	73.4	27	73.9	26	0.5	-0.1	44
	問2-16 創業・起業への支援	71.3	39	72.8	33	71.0	41	73.0	32	2.0	1.7	13
	問2-17 地場産業への支援	72.7	29	73.7	29	71.7	36	73.0	32	1.3	0.3	37
	問2-18 労働者福祉の向上	74.0	23	74.6	22	73.0	29	74.2	24	1.2	0.2	39
	問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	74.4	19	76.1	13	73.8	23	74.5	22	0.7	0.1	41
問2-20 宿泊・観光施設の整備	73.7	26	76.0	15	75.6	16	75.4	20	-0.2	1.7	13	
福祉・保健	問2-21 子育て支援サービスの充実	75.3	14	77.4	10	75.9	12	76.4	14	0.5	1.1	21
	問2-22 保育園・児童館等の整備	73.7	26	75.0	20	74.7	19	75.6	18	0.9	1.9	11
	問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	71.9	35	74.0	25	73.7	24	73.8	27	0.1	1.9	11
	問2-24 医療機関の充実	81.5	1	83.1	1	82.4	1	82.3	1	-0.1	0.8	27
	問2-25 高齢者福祉サービスの充実	77.2	10	78.1	9	77.6	9	77.2	10	-0.4	0.0	42
	問2-26 介護サービスの充実	77.5	9	78.5	7	78.0	8	78.0	9	0.0	0.5	33
	問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	77.6	8	78.9	6	78.3	6	78.2	7	-0.1	0.6	30
	問2-28 障害者福祉サービスの充実	75.0	15	75.8	17	76.5	11	76.4	14	-0.1	1.4	19
	問2-29 障害者福祉施設の整備	74.2	21	75.5	19	75.8	14	75.9	17	0.1	1.7	13
	問2-30 セーフティネットの確保	71.2	40	71.2	38	72.5	32	73.2	30	0.7	2.0	8
	問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	71.6	37	72.7	34	72.1	33	73.1	31	1.0	1.5	16
生活・環境	問2-32 人権尊重の社会づくり	69.2	49	68.0	53	69.1	47	69.1	49	0.0	-0.1	45
	問2-33 男女共同参画の推進	66.2	55	65.0	60	65.4	59	66.1	58	0.7	-0.1	45
	問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	72.3	32	71.1	39	71.9	34	72.6	34	0.7	0.3	37
	問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	73.8	25	73.6	30	73.4	27	73.6	28	0.2	-0.2	49
	問2-36 地球温暖化対策	72.9	28	72.6	35	72.7	30	71.2	41	-1.5	-1.7	60
	問2-37 自然環境の保全	74.3	20	74.1	23	73.7	24	73.5	29	-0.2	-0.8	54
安全・安心	問2-38 災害等に備えた危機管理体制の構築	80.3	2	79.6	5	79.6	3	80.7	3	1.1	0.4	34
	問2-39 地域防災活動への支援	76.5	12	75.9	16	75.8	14	76.9	11	1.1	0.4	34
	問2-40 避難所等の整備	78.3	6	76.8	11	77.1	10	78.1	8	1.0	-0.2	49
	問2-41 消防体制の充実・強化	76.7	11	75.7	18	75.9	12	76.6	12	0.7	-0.1	45
	問2-42 救急体制の充実・強化	78.2	7	78.3	8	78.3	6	78.8	6	0.5	0.6	31
	問2-43 火災予防の推進	74.8	17	74.9	21	74.0	22	74.5	22	0.5	-0.3	51
	問2-44 防犯・交通安全の確保	76.0	13	76.1	13	75.5	17	76.4	14	0.9	0.4	34
	問2-45 消費者行政の充実	71.4	38	71.5	37	71.9	34	72.3	37	0.4	0.9	24
基盤	問2-46 道路の整備	72.6	30	73.4	31	74.2	21	75.1	21	0.9	2.5	3
	問2-47 港湾・漁港の整備	65.2	57	66.0	58	66.0	56	67.2	53	1.2	2.0	8
	問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	74.2	21	73.8	27	75.1	18	76.5	13	1.4	2.3	4
	問2-49 上水道の整備	71.1	42	70.5	40	71.6	37	72.2	38	0.6	1.1	21
	問2-50 下水道の整備	70.3	44	70.3	42	71.3	40	71.8	40	0.5	1.5	16
	問2-51 住宅・住環境の整備	68.1	51	68.4	51	69.5	45	70.2	45	0.7	2.1	6
	問2-52 公園緑地の整備	64.0	60	65.7	59	65.6	58	66.7	56	1.1	2.7	2
	問2-53 計画的な土地利用	69.7	48	69.8	46	69.8	42	70.5	43	0.7	0.8	27
	問2-54 公共施設の再編・整備	69.9	46	69.6	49	69.1	47	70.5	43	1.4	0.6	31
	問2-55 情報通信基盤の整備	71.8	36	70.3	42	69.6	44	70.6	42	1.0	-1.2	56
	問2-56 海上交通の確保	79.7	4	80.4	4	79.1	4	78.9	5	-0.2	-0.8	54
地域	問2-57 バス等の確保	74.8	17	76.2	12	74.7	19	75.5	19	0.8	0.7	29
	問2-58 都市との交流の促進	66.9	54	70.0	45	63.9	61	63.8	61	-0.1	-3.1	62
	問2-59 定住促進策の推進	72.3	32	73.2	32	71.4	39	72.5	36	1.1	0.2	39
	問2-60 自治会等の地域活動への支援	68.1	51	68.4	51	68.7	51	68.9	51	0.2	0.8	26
	問2-61 国際化・多文化共生の推進	60.2	62	63.1	62	62.1	62	63.1	62	1.0	2.9	1
	問2-62 地域活動拠点の整備	64.3	59	66.7	57	66.6	53	66.5	57	-0.1	2.2	5
	平均値	72.5		73.1		72.6		73.1		0.5	0.6	

各項目の色区分は次のとおり。

- ...重要度:平均を上回る, 満足度:平均を上回る
- ...重要度:平均を下回る, 満足度:平均を上回る
- ...重要度:平均を上回る, 満足度:平均を下回る
- ...重要度:平均を下回る, 満足度:平均を下回る

◆市民満足度調査(平成25年度～28年度)による満足度ポイントの変化状況

部門	項目(設問)	平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成27年度 ～ 平成28年度 変化量	平成25年度 ～ 平成28年度 変化量	変化量 順位
		満足度 ポイント	順位	満足度 ポイント	順位	満足度 ポイント	順位	満足度 ポイント	順位			
教育・文化	問2-1 学校教育の内容(小中学校)	58.0	4	58.8	6	59.3	4	59.7	3	0.4	1.7	13
	問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	57.4	11	58.5	9	59.2	6	59.0	7	-0.2	1.6	15
	問2-3 学校施設の整備	59.1	2	60.1	2	60.2	2	60.1	2	-0.1	1.0	28
	問2-4 生涯学習活動の支援	57.6	9	57.9	13	58.4	12	59.2	5	0.8	1.6	15
	問2-5 社会教育施設の整備	57.3	12	56.4	20	56.8	21	57.5	18	0.7	0.2	48
	問2-6 伝統文化・文化財の保護	57.8	7	57.3	14	58.2	14	58.4	14	0.2	0.6	40
	問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	56.3	21	57.0	16	56.9	18	57.3	19	0.4	1.0	28
	問2-8 社会体育施設の整備	55.8	26	56.2	22	56.6	24	57.0	20	0.4	1.2	26
産業・観光	問2-9 農林業の生産基盤の整備	52.2	46	52.8	48	52.6	49	52.9	49	0.3	0.7	38
	問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	49.1	57	50.0	56	49.5	58	50.0	58	0.5	0.9	31
	問2-11 農林産物の高付加価値・ブランド化	51.1	50	52.2	49	51.9	50	52.5	50	0.6	1.4	20
	問2-12 水産業の生産基盤の整備	54.3	36	54.0	41	54.2	42	54.7	41	0.5	0.4	43
	問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	51.5	48	51.5	50	51.2	52	52.3	51	1.1	0.8	35
	問2-14 水産物の高付加価値・ブランド化	53.7	40	52.9	47	52.9	47	53.7	43	0.8	0.0	51
	問2-15 企業誘致の向上	46.3	62	47.2	61	47.7	61	47.6	61	-0.1	1.3	24
	問2-16 創業・起業への支援	49.0	58	47.5	60	48.2	60	48.3	59	0.1	-0.7	60
	問2-17 地場産業への支援	50.5	55	50.7	53	51.2	52	50.5	56	-0.7	0.0	51
	問2-18 労働者福祉の向上	50.9	54	50.5	54	50.4	57	50.7	55	0.3	-0.2	55
	問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	49.7	56	49.2	59	48.9	59	48.2	60	-0.7	-1.5	61
問2-20 宿泊・観光施設の整備	46.7	61	46.1	62	45.3	62	44.9	62	-0.4	-1.8	62	
福祉・保健	問2-21 子育て支援サービスの充実	56.7	18	55.5	33	56.7	22	56.4	29	-0.3	-0.3	57
	問2-22 保育園・児童館等の整備	56.9	17	56.0	25	56.7	22	56.4	29	-0.3	-0.5	58
	問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	57.1	15	56.7	19	57.3	17	57.8	17	0.5	0.7	38
	問2-24 医療機関の充実	51.1	50	50.3	55	50.9	55	51.4	53	0.5	0.3	46
	問2-25 高齢者福祉サービスの充実	54.8	33	55.6	30	55.6	35	56.2	31	0.6	1.4	18
	問2-26 介護サービスの充実	55.3	30	55.6	30	55.1	38	56.7	24	1.6	1.4	18
	問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	54.0	38	54.5	40	54.3	41	55.4	38	1.1	1.4	20
	問2-28 障害者福祉サービスの充実	55.3	30	55.8	27	55.7	33	56.1	32	0.4	0.8	33
	問2-29 障害者福祉施設の整備	55.3	30	55.1	35	55.5	37	55.6	37	0.1	0.3	45
	問2-30 セーフティネットの確保	55.7	27	55.1	35	55.9	31	56.0	33	0.1	0.3	46
	問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	55.5	28	55.8	27	56.3	27	56.0	33	-0.3	0.5	41
生活・環境	問2-32 人権尊重の社会づくり	58.0	4	59.2	3	58.6	10	58.9	8	0.3	0.9	31
	問2-33 男女共同参画の推進	57.9	6	58.8	6	58.5	11	58.7	11	0.2	0.8	33
	問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	54.4	34	56.8	17	56.4	25	55.9	35	-0.5	1.5	17
	問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	57.3	12	58.7	8	59.0	7	58.4	14	-0.6	1.1	27
	問2-36 地球温暖化対策	53.5	42	54.8	38	56.4	25	56.7	24	0.3	3.2	3
	問2-37 自然環境の保全	53.6	41	55.1	35	55.6	35	55.3	39	-0.3	1.7	14
	問2-38 災害等に備えた危機管理体制の構築	51.1	50	53.8	43	54.5	40	53.2	48	-1.3	2.1	5
安全・安心	問2-39 地域防災活動への支援	53.8	39	55.6	30	56.2	29	55.9	35	-0.3	2.1	5
	問2-40 避難所等の整備	51.7	47	53.1	45	53.9	43	53.6	45	-0.3	1.9	11
	問2-41 消防体制の充実・強化	57.8	7	58.9	5	59.6	3	59.1	6	-0.5	1.3	24
	問2-42 救急体制の充実・強化	57.2	14	58.0	12	59.3	4	58.6	12	-0.7	1.4	20
	問2-43 火災予防の推進	57.5	10	58.5	9	59.0	7	59.3	4	0.3	1.8	12
	問2-44 防犯・交通安全の確保	56.2	23	56.8	17	58.2	14	58.2	16	0.0	2.0	7
	問2-45 消費者行政の充実	56.0	24	55.8	27	56.9	18	57.0	20	0.1	1.0	28
	問2-46 道路の整備	53.0	43	53.0	46	52.9	47	53.7	43	0.8	0.7	36
基盤	問2-47 港湾・漁港の整備	58.9	3	59.2	3	58.9	9	58.9	8	0.0	0.0	51
	問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	54.1	37	54.7	39	53.8	44	54.0	42	0.2	-0.1	54
	問2-49 上水道の整備	60.2	1	60.9	1	60.9	1	61.6	1	0.7	1.4	20
	問2-50 下水道の整備	56.5	20	58.3	11	57.8	16	58.5	13	0.7	2.0	7
	問2-51 住宅・住環境の整備	57.0	16	57.2	15	56.9	18	56.8	22	-0.1	-0.2	56
	問2-52 公園緑地の整備	55.4	29	55.2	34	54.7	39	54.9	40	0.2	-0.5	58
	問2-53 計画的な土地利用	51.1	50	51.4	52	51.3	51	51.5	52	0.2	0.4	44
	問2-54 公共施設の再編・整備	52.8	44	53.6	44	53.2	46	53.3	47	0.1	0.5	41
	問2-55 情報通信基盤の整備	52.3	45	56.1	23	56.3	27	56.7	24	0.4	4.4	1
	問2-56 海上交通の確保	48.9	59	49.3	58	51.1	54	51.3	54	0.2	2.4	4
	問2-57 バス等の確保	48.5	60	49.6	57	50.6	56	50.5	56	-0.1	2.0	7
地域	問2-58 都市との交流の促進	54.4	34	53.9	42	58.3	13	58.8	10	0.5	4.4	2
	問2-59 定住促進策の推進	51.4	49	51.5	50	53.7	45	53.4	46	-0.3	2.0	7
	問2-60 自治会等の地域活動への支援	56.3	21	56.3	21	55.9	31	56.5	28	0.6	0.2	48
	問2-61 国際化・多文化共生の推進	56.6	19	56.0	25	56.1	30	56.8	22	0.7	0.2	50
	問2-62 地域活動拠点の整備	56.0	24	56.1	23	55.7	33	56.7	24	1.0	0.7	36
	平均値	54.2		54.6		55.1		55.2		0.1	1.0	

各項目の色区分は次のとおり。

- …重要度:平均を上回る, 満足度:平均を上回る
- …重要度:平均を下回る, 満足度:平均を上回る
- …重要度:平均を上回る, 満足度:平均を下回る
- …重要度:平均を下回る, 満足度:平均を下回る