

平成 29 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 29 年 6 月 2 日（金） 回収締切：平成 29 年 6 月 20 日（火）

■アンケート回収状況 回収数

748 票 回収率：37.4% ※前回調査の回収率：35.6%

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（右図）では、「医療機関の充実」が82.2点で最も高く、次いで「大規模災害などに備えた危機管理体制の構築」が79.7点「学校教育の内容（小中学校）」が79.7点となっています。

その他、「学校と地域・家庭との信頼関係」が79.0点、「海上交通の確保」が78.8点、「救急体制の充実・強化」が78.3点、「高齢者福祉・介護施設の整備」が77.8点、「避難所などの整備」が77.7点などとなっています。

これらを部門別（下図）でみると、75点を超えているのは、「福祉・保健」76.2点、「安全・安心」76.1点、「全般・その他」75.1点となっています。

(2) 満足度ポイント

分野別（右図）では、「上水道の整備」が61.3点で最も高く、次いで「学校施設の整備」が61.2点、「学校教育の内容（小中学校）」が60.5点で、これら3項目が60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59.9点、「生涯学習活動の支援」が59.3点、「消防体制の充実・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44.2点で最も低く、次いで「企業誘致の推進」が48.7点、「創業・起業への支援」が49.0点、「観光資源の発掘・魅力づくり」が49.7点と50点未満となっています。

これらを部門別（右図）でみると、産業・観光で満足度が低くなっています。

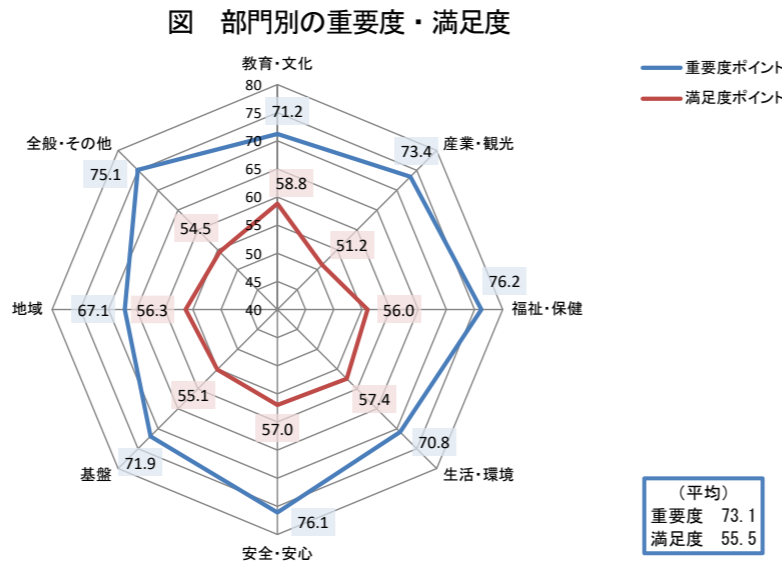


図 江田島市における重要度ポイント

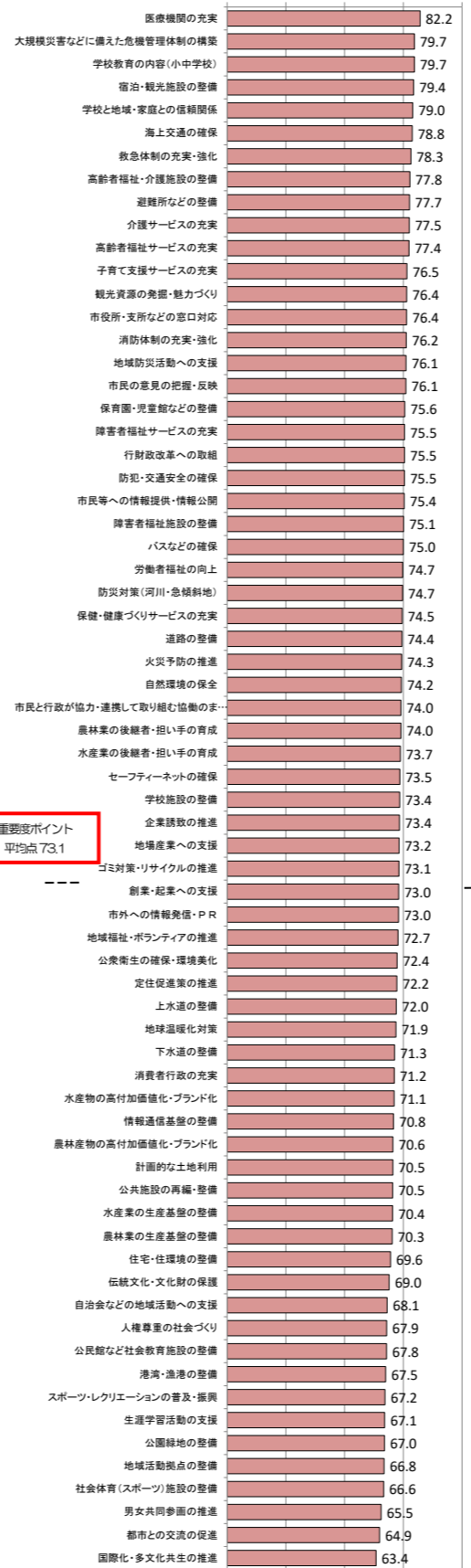
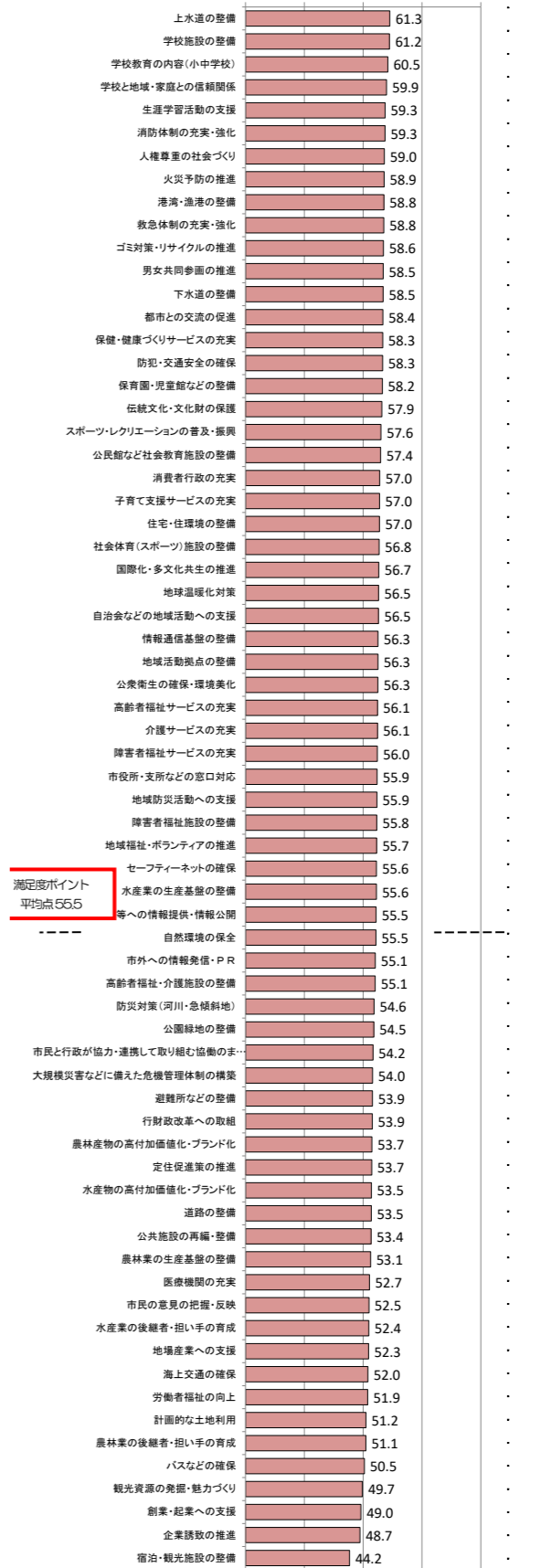


図 江田島市における満足度ポイント



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28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、「宿泊・観光施設の整備」が4.0点で最も大きく、次いで「観光資源の発掘・魅力づくり」が1.9点、「農林産物の高付加価値化・ブランド化」が1.6点、「水産業の後継者・担い手の育成」が1.6点などとなり、「産業・観光」部門が占めています。

一方、変化量が減少したものは、「防災対策(河川・急傾斜地)」が▲1.8点、「学校教育の内容(小中学校)」が▲1.5点、「人権尊重の社会づくり」が▲1.2点、「行財政改革の取組」が▲1.2点などとなっています。

表 重要度ポイントの変化量 (点)

順位	項目(設問)		変化量	平成28年	平成29年
1	産業・観光	宿泊・観光施設の整備	4.0	75.4	79.4
2	産業・観光	観光資源の発掘・魅力づくり	1.9	74.5	76.4
3	産業・観光	農林産物の高付加価値化・ブランド化	1.6	69.0	70.6
	産業・観光	水産業の後継者・担い手の育成	1.6	72.1	73.7
5	産業・観光	農林産物の後継者・担い手の育成	1.4	72.6	74.0
	産業・観光	水産物の高付加価値化・ブランド化	1.4	69.7	71.1
64	安全・安心	消費者行政の充実	▲1.1	72.3	71.2
65	全般・その他	行財政改革への取組	▲1.2	76.7	75.5
	生活・環境	人権尊重の社会づくり	▲1.2	69.1	67.9
67	教育・文化	学校教育の内容(小中学校)	▲1.5	81.2	79.7
68	基盤	防災対策(河川・急傾斜地)	▲1.8	76.5	74.7

(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、「行財政改革の取組」が2.3点、「保育園・児童館などの整備」が1.8点、「地場産業の支援」が1.8点などとなっています。

一方、変化量が減少したものは、「市役所・支所などの窓口対応」▲0.7点、「宿泊・観光施設の整備」▲0.7点、「介護サービスの充実」が▲0.6点などとなっています。

表 満足度ポイントの変化量 (点)

順位	項目(設問)		変化量	平成28年	平成29年
1	全般・その他	行財政改革への取組	2.3	51.6	53.9
2	福祉・保健	保育園・児童館などの整備	1.8	56.4	58.2
	産業・観光	地場産業への支援	1.8	50.5	52.3
4	産業・観光	観光資源の発掘・魅力づくり	1.5	48.2	49.7
	全般・その他	市民等への情報提供・情報公開	1.5	54.0	55.5
5	福祉・保健	医療機関の充実	1.3	51.4	52.7
59	福祉・保健	セーフティネットの確保	▲0.4	56.0	55.6
	安全・安心	火災予防の推進	▲0.4	59.3	58.9
	基盤	公園緑地の整備	▲0.4	54.9	54.5
	地域	都市との交流の促進	▲0.4	58.8	58.4
	基盤	情報通信基盤の整備	▲0.4	56.7	56.3
	地域	地域活動拠点の整備	▲0.4	56.7	56.3
65	教育・文化	伝統文化・文化財の保護	▲0.5	58.4	57.9
66	福祉・保健	介護サービスの充実	▲0.6	56.7	56.1
67	産業・観光	宿泊・観光施設の整備	▲0.7	44.9	44.2
	全般・その他	市役所・支所などの窓口対応	▲0.7	56.6	55.9

表 市民満足度調査(平成28年度、29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28年度 重要度 ポイント	平成29年度 重要度 ポイント	変化量	平成28年度 満足度 ポイント	平成29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)	81.2	79.7	▲1.5	59.7	60.5	0.8
	問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	79.4	79.0	▲0.4	59.0	59.9	0.9
	問2-3 学校施設の整備	74.0	73.4	▲0.6	60.1	61.2	1.1
	問2-4 生涯学習活動の支援	67.1	67.1	▲0.0	59.2	59.3	0.1
	問2-5 公民館など社会教育施設の整備	67.2	67.8	0.6	57.5	57.4	▲0.1
	問2-6 伝統文化・文化財の保護	68.3	69.0	0.7	58.4	57.9	▲0.5
	問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	65.9	67.2	1.3	57.3	57.6	0.3
	問2-8 社会体育(スポーツ)施設の整備	65.7	66.6	0.9	57.0	56.8	▲0.2
	問2-9 農林業の生産基盤の整備	69.7	70.3	0.6	52.9	53.1	0.2
	問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	72.6	74.0	1.4	50.0	51.1	1.1
産業・観光	問2-11 農林産物の高付加価値化・ブランド化	69.0	70.6	1.6	52.5	53.7	1.2
	問2-12 水産業の生産基盤の整備	69.8	70.4	0.6	54.7	55.6	0.9
	問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	72.1	73.7	1.6	52.3	52.4	0.1
	問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化	69.7	71.1	1.4	53.7	53.5	▲0.2
	問2-15 企業誘致の推進	73.9	73.4	▲0.5	47.6	48.7	1.1
	問2-16 創業・起業への支援	73.0	73.0	0.0	48.3	49.0	0.7
	問2-17 地場産業への支援	73.0	73.2	0.2	50.5	52.3	1.8
	問2-18 労働者福祉の向上	74.2	74.7	0.5	50.7	51.9	1.2
	問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	74.5	76.4	1.9	48.2	49.7	1.5
	問2-20 宿泊・観光施設の整備	75.4	79.4	4.0	44.9	44.2	▲0.7
福祉・保健	問2-21 子育て支援サービスの充実	76.4	76.5	0.1	56.4	57.0	0.6
	問2-22 保育園・児童館などの整備	75.6	75.6	0.0	56.4	58.2	1.8
	問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	73.8	74.5	0.7	57.8	58.3	0.5
	問2-24 医療機関の充実	82.3	82.2	▲0.1	51.4	52.7	1.3
	問2-25 高齢者福祉サービスの充実	77.2	77.4	0.2	56.2	56.1	▲0.1
	問2-26 介護サービスの充実	78.0	77.5	▲0.5	56.7	56.1	▲0.6
	問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	78.2	77.8	▲0.4	55.4	55.1	▲0.3
	問2-28 障害者福祉サービスの充実	76.4	75.5	▲0.9	56.1	56.0	▲0.1
	問2-29 障害者福祉施設の整備	75.9	75.1	▲0.8	55.6	55.8	0.2
	問2-30 セーフティネットの確保	73.2	73.5	0.3	56.0	55.6	▲0.4
	問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	73.1	72.7	▲0.4	56.0	55.7	▲0.3
生活・環境	問2-32 人権尊重の社会づくり	69.1	67.9	▲1.2	58.9	59.0	0.1
	問2-33 男女共同参画の推進	66.1	65.5	▲0.6	58.7	58.5	▲0.2
	問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	72.6	72.4	▲0.2	55.9	56.3	0.4
	問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	73.6	73.1	▲0.5	58.4	58.6	0.2
	問2-36 地球温暖化対策	71.2	71.9	0.7	56.7	56.5	▲0.2
	問2-37 自然環境の保全	73.5	74.2	0.7	55.3	55.5	0.2
	問2-38 大規模災害などに備えた危機管理体制の構築	80.7	79.7	▲1.0	53.2	54.0	0.8
安全・安心	問2-39 地域防災活動への支援	76.9	76.1	▲0.8	55.9	55.9	▲0.0
	問2-40 避難所などの整備	78.1	77.7	▲0.4	53.6	53.9	0.3
	問2-41 消防体制の充実・強化	76.6	76.2	▲0.4	59.1	59.3	0.2
	問2-42 救急体制の充実・強化	78.8	78.3	▲0.5	58.6	58.8	0.2
	問2-43 火災予防の推進	74.5	74.3	▲0.2	59.3	58.9	▲0.4
	問2-44 防犯・交通安全の確保	76.4	75.5	▲0.9	58.2	58.3	0.1
	問2-45 消費者行政の充実	72.3	71.2	▲1.1	57.0	57.0	0.0
	問2-46 道路の整備	75.1	74.4	▲0.7	53.7	53.5	▲0.2
基盤	問2-47 港湾・漁港の整備	67.2	67.5	0.3	58.9	58.8	▲0.1
	問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	76.5	74.7	▲1.8	54.0	54.6	0.6
	問2-49 上水道の整備	72.2	72.0	▲0.2	61.6	61.3	▲0.3
	問2-50 下水道の整備	71.8	71.3	▲0.5	58.5	58.5	▲0.0
	問2-51 住宅・住環境の整備	70.2	69.6	▲0.6	56.8	57.0	0.2
	問2-52 公園緑地の整備	66.7	67.0	0.3	54.9	54.5	▲0.4
	問2-53 計画的な土地利用	70.5	70.5	0.0	51.5	51.2	▲0.3
	問2-54 公共施設の再編・整備	70.5	70.5	▲0.0	53.3	53.4	0.1
	問2-55 情報通信基盤の整備	70.6	70.8	0.2	56.7	56.3	▲0.4
	問2-56 海上交通の確保	78.9	78.8	▲0.1	51.3	52.0	0.7
地域	問2-57 バスなどの確保	75.5	75.0	▲0.5	50.5	50.5	0.0
	問2-58 都市との交流の促進	63.8	64.9	1.1	58.8	58.4	▲0.4
	問2-59 定住促進策の推進	72.5	72.2	▲0.3	53.4	53.7	0.3
	問2-60 自治会などの地域活動への支援	68.9	68.1	▲0.8	56.5	56.5	0.0
	問2-61 国際化・多文化共生の推進	63.1	63.4	0.3	56.8	56.7	▲0.1
	問2-62 地域活動拠点の整備	66.5	66.8	0.3	56.7	56.3	▲0.4
	問2-63 行財政改革への取組	76.7	75.5	▲1.2	51.6	53.9	2.3
	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	74.6	74.0	▲0.6	53.6	54.2	0.6
全般・その他	問2-65 市民等への情報提供・情報公開	75.4	75.4	▲0.0	54.0	55.5	1.5
	問2-66 市民の意見の把握・反映	76.3	76.1	▲0.2	51.3	52.5	1.2
	問2-67 市外への情報発信・PR	72.6	73.0	0.4	54.8	55.1	0.3
	問2-68 市役所・支所などの窓口対応	77.0	76.4	▲0.6	56.6	55.9	▲0.7

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, 「教育・文化」, 「生活・環境」, 「基盤」, 「地域」の部門に該当する項目が多くみられます。

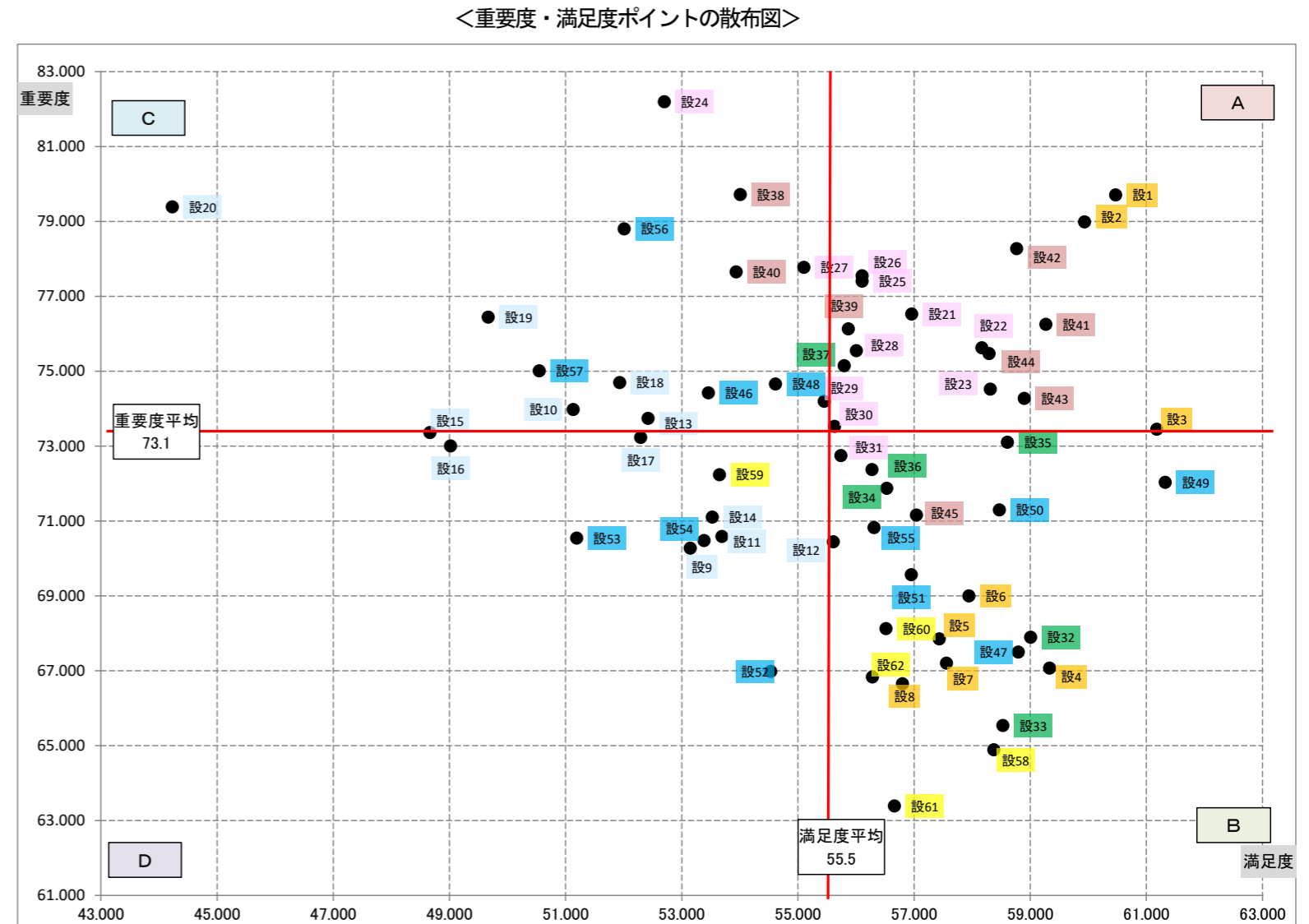
『Cランク』は, 「産業・観光」, 「基盤」の部門に多くなっているほか, 「福祉・保健」, 「生活・環境」, 「安全・安心」の一部項目も該当しています。

『Dランク』は, 「産業・観光」, 「基盤」, 「地域」の部門でみられます。

部門	設問/回答区分	重要度ポイント	満足度ポイント
教育・文化	設1 問2-1 学校教育の内容(小中学校)	79.7	60.5
	設2 問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	79.0	59.9
	設3 問2-3 学校施設の整備	73.4	61.2
	設4 問2-4 生涯学習活動の支援	67.1	59.3
	設5 問2-5 公民館など社会教育施設の整備	67.8	57.4
	設6 問2-6 伝統文化・文化財の保護	69.0	57.9
	設7 問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	67.2	57.6
	設8 問2-8 社会体育(スポーツ)施設の整備	66.6	56.8
産業・観光	設9 問2-9 農林業の生産基盤の整備	70.3	53.1
	設10 問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	74.0	51.1
	設11 問2-11 農林産物の高付加価値化・ブランド化	70.6	53.7
	設12 問2-12 水産業の生産基盤の整備	70.4	55.6
	設13 問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	73.7	52.4
	設14 問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化	71.1	53.5
	設15 問2-15 企業誘致の推進	73.4	48.7
	設16 問2-16 創業・起業への支援	73.0	49.0
	設17 問2-17 地場産業への支援	73.2	52.3
	設18 問2-18 労働者福祉の向上	74.7	51.9
	設19 問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	76.4	49.7
	設20 問2-20 宿泊・観光施設の整備	79.4	44.2
福祉・保健	設21 問2-21 子育て支援サービスの充実	76.5	57.0
	設22 問2-22 保育園・児童館などの整備	75.6	58.2
	設23 問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	74.5	58.3
	設24 問2-24 医療機関の充実	82.2	52.7
	設25 問2-25 高齢者福祉サービスの充実	77.4	56.1
	設26 問2-26 介護サービスの充実	77.5	56.1
	設27 問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	77.8	55.1
	設28 問2-28 障害者福祉サービスの充実	75.5	56.0
	設29 問2-29 障害者福祉施設の整備	75.1	55.8
	設30 問2-30 セーフティーネットの確保	73.5	55.6
	設31 問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	72.7	55.7
生活・環境	設32 問2-32 人権尊重の社会づくり	67.9	59.0
	設33 問2-33 男女共同参画の推進	65.5	58.5
	設34 問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	72.4	56.3
	設35 問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	73.1	58.6
	設36 問2-36 地球温暖化対策	71.9	56.5
	設37 問2-37 自然環境の保全	74.2	55.5
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	79.7	54.0
	設39 問2-39 地域防災活動への支援	76.1	55.9
	設40 問2-40 避難所などの整備	77.7	53.9
	設41 問2-41 消防体制の充実・強化	76.2	59.3
	設42 問2-42 救急体制の充実・強化	78.3	58.8
	設43 問2-43 火災予防の推進	74.3	58.9
	設44 問2-44 防犯・交通安全の確保	75.5	58.3
	設45 問2-45 消費者行政の充実	71.2	57.0
	設46 問2-46 道路の整備	74.4	53.5
基盤	設47 問2-47 港湾・漁港の整備	67.5	58.8
	設48 問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	74.7	54.6
	設49 問2-49 上水道の整備	72.0	61.3
	設50 問2-50 下水道の整備	71.3	58.5
	設51 問2-51 住宅・住環境の整備	69.6	57.0
	設52 問2-52 公園緑地の整備	67.0	54.5
	設53 問2-53 計画的な土地利用	70.5	51.2
	設54 問2-54 公共施設の再編・整備	70.5	53.4
	設55 問2-55 情報通信基盤の整備	70.8	56.3
	設56 問2-56 海上交通の確保	78.8	52.0
地域	設57 問2-57 バスなどの確保	75.0	50.5
	設58 問2-58 都市との交流の促進	64.9	58.4
	設59 問2-59 定住促進策の推進	72.2	53.7
	設60 問2-60 自治会などの地域活動への支援	68.1	56.5
	設61 問2-61 国際化・多文化共生の推進	63.4	56.7
設62 問2-62 地域活動拠点の整備	66.8	56.3	
全市全問平均		73.1	55.5

平成29年度分類	参考平成28年度分類
A	A
A	A
A	A
B	B
B	B
B	B
B	B
B	B
D	D
C	C
D	D
B	D
C	D
D	D
C	C
D	D
C	C
C	C
C	C
A	A
A	A
A	A
C	C
A	A
A	A
A	A
A	A
A	A
B	B
B	B
B	B
B	A
B	A
C	A
C	C
A	A
A	A
C	C
B	B
B	B
C	C
B	B
B	B
D	D
D	D
D	D
B	B
C	C
C	C
B	B
D	D
B	B
B	B

平成29年度 市民満足度調査の散布図



＜4つのランク（散布図の平均値からの区分）＞

○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。
○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。

○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。
○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。

○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。
○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。

○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。
○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。