

# 平成30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

配布：平成30年6月1日（金）、回収締切：平成30年6月15日（金）

### ■アンケート回収状況 回収数

682票 回収率：34.1% ※前回調査の回収率：37.4%

## 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83.5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82.0点、「学校教育の内容（小中学校）」が80.3点となっています。

その他、「救急体制の充実・強化」が79.3点、「学校と地域・家庭との信頼関係」が78.8点、「海上交通の確保」が78.8点、「避難所などの整備」が78.7点、「宿泊・観光施設の整備」が78.6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、「安全・安心」77.6点、「福祉・保健」76.3点、「全般・その他」75.7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61.4点で最も高く、次いで「学校施設の整備」が61.3点、「学校教育の内容（小中学校）」が60.4点で、これら3項目が60点を超えています。

その他、「生涯学習活動の支援」が59.9点、「消防体制の充実・強化」が59.9点、「学校と地域・家庭との信頼関係」が59.8点などとなっています。

一方で、「宿泊・観光施設の整備」が43.6点で最も低く、次いで「企業誘致の推進」が47.5点、「観光資源の発掘・魅力づくり」が48.8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。

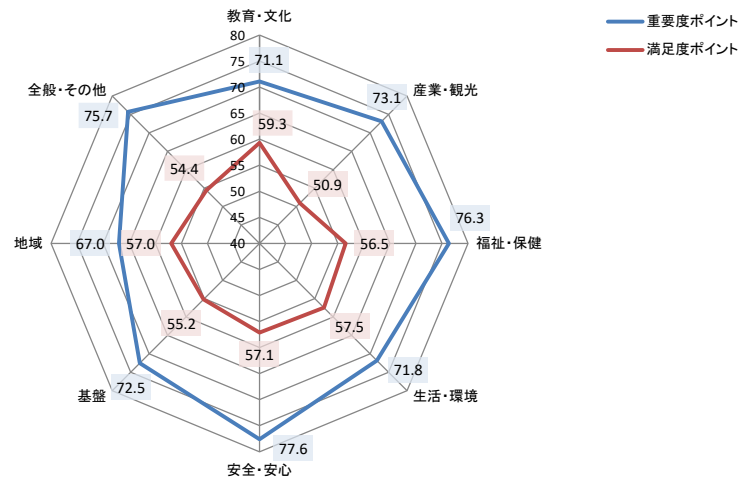
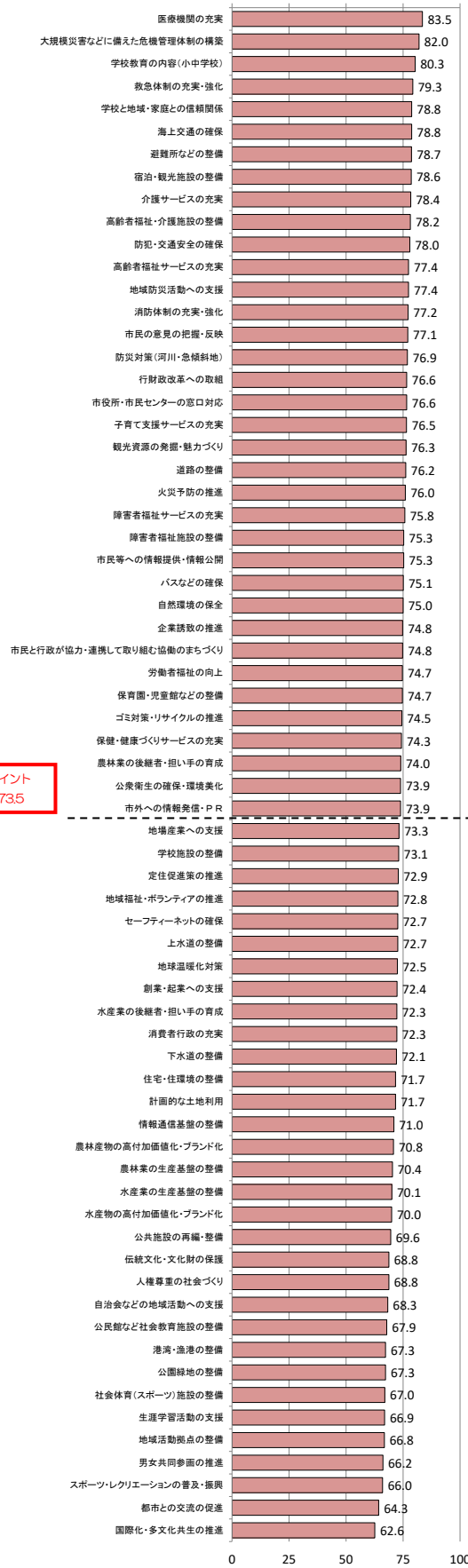
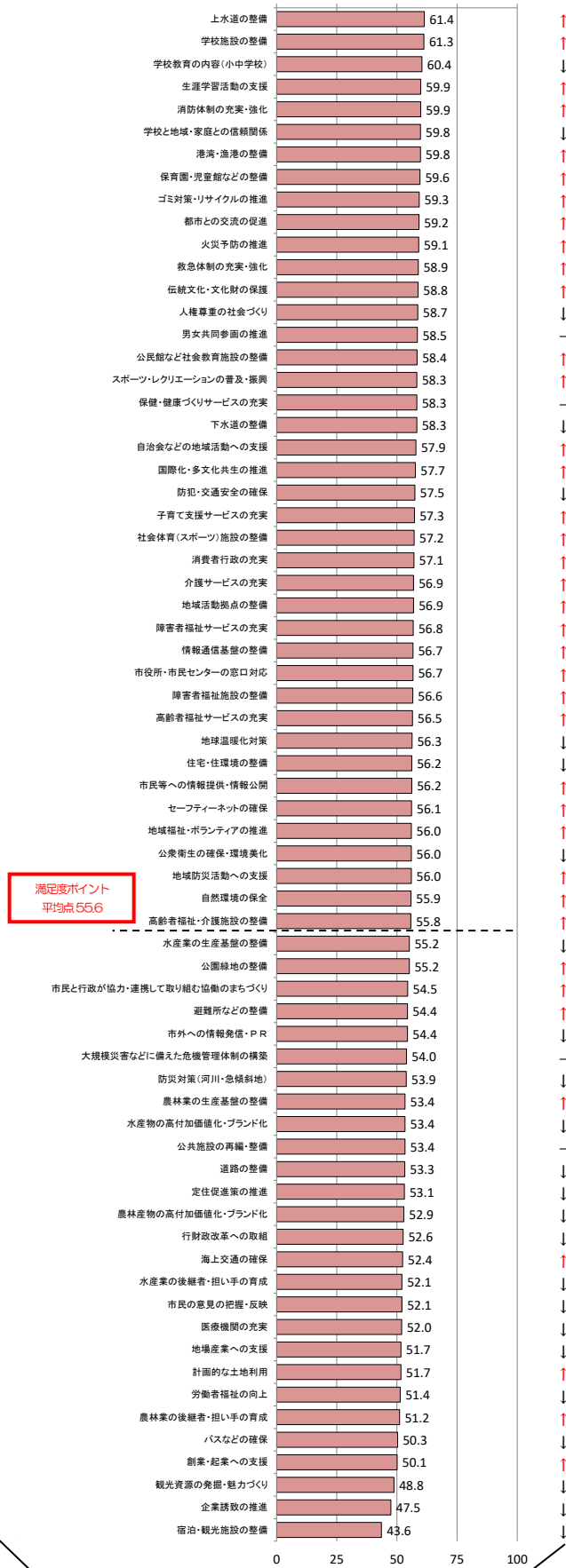


図 江田島市における重要度ポイント



重要度ポイント  
平均点 73.5

図 江田島市における満足度ポイント



満足度ポイント  
平均点 55.6

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29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、「防犯・交通安全の確保」が2.5点で最も大きく、次いで「大規模災害などに備えた危機管理体制の構築」が2.3点、「防災対策（河川・急傾斜地）」が2.2点、「住宅・住環境の整備」が2.1点などとなり、「安心・安全」及び「基盤」部門が占めています。

一方、変化量が減少したものは、「水産業の後継者・担い手の育成」が▲1.4点、「スポーツ・レクリエーションの普及・振興」が▲1.2点、「水産物の高付加価値化・ブランド化」が▲1.1点、「公共施設の再編・整備」が▲0.9点、「保育園・児童館などの整備」が▲0.9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29年	平成30年
1	安全・安心	防犯・交通安全の確保	2.5	75.5	78.0
2	安全・安心	大規模災害などに備えた危機管理体制の構築	2.3	79.7	82.0
3	基盤	防災対策（河川・急傾斜地）	2.2	74.7	76.9
4	基盤	住宅・住環境の整備	2.1	69.6	71.7
5	基盤	道路の整備	1.8	74.4	76.2
64	福祉・保健	保育園・児童館などの整備	▲0.9	75.6	74.7
	基盤	公共施設の再編・整備	▲0.9	70.5	69.6
66	産業・観光	水産物の高付加価値化・ブランド化	▲1.1	71.1	70.0
67	教育・文化	スポーツ・レクリエーションの普及・振興	▲1.2	67.2	66.0
68	産業・観光	水産業の後継者・担い手の育成	▲1.4	73.7	72.3

### (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、「保育園・児童館などの整備」が1.4点、「自治会などの地域活動への支援」が1.4点、「創業・起業への支援」が1.1点などとなっています。

一方、変化量が減少したものは、「行財政改革への取組」が▲1.3点、「企業誘致の推進」が▲1.2点、「観光資源の発掘・魅力づくり」が▲0.9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29年	平成30年
1	福祉・保健	保育園・児童館などの整備	1.4	58.2	59.6
	地域	自治会などの地域活動への支援	1.4	56.5	57.9
3	産業・観光	創業・起業への支援	1.1	49.0	50.1
4	教育・文化	公民館など社会教育施設の整備	1.0	57.4	58.4
	基盤	港湾・漁港の整備	1.0	58.8	59.8
	地域	国際化・多文化共生の推進	1.0	56.7	57.7
63	産業・観光	農林産物の高付加価値化・ブランド化	▲0.8	53.7	52.9
	安全・安心	防犯・交通安全の確保	▲0.8	58.3	57.5
	基盤	住宅・住環境の整備	▲0.8	57.0	56.2
66	産業・観光	観光資源の発掘・魅力づくり	▲0.9	49.7	48.8
67	産業・観光	企業誘致の推進	▲1.2	48.7	47.5
68	全般・その他	行財政改革への取組	▲1.3	53.9	52.6

表 市民満足度調査（平成29年度、30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29年度 重要度 ポイント	平成30年度 重要度 ポイント	変化量	平成29年度 満足度 ポイント	平成30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)	79.7	80.3	0.6	60.5	60.4	▲0.1
	問2-2	学校と地域・家庭との信頼関係	79.0	78.8	▲0.2	59.9	59.8	▲0.1
	問2-3	学校施設の整備	73.4	73.1	▲0.3	61.2	61.3	0.1
	問2-4	生涯学習活動の支援	67.1	66.9	▲0.2	59.3	59.9	0.6
	問2-5	公民館など社会教育施設の整備	67.8	67.9	0.1	57.4	58.4	1.0
	問2-6	伝統文化・文化財の保護	69.0	68.8	▲0.2	57.9	58.8	0.9
	問2-7	スポーツ・レクリエーションの普及・振興	67.2	66.0	▲1.2	57.6	58.3	0.7
	問2-8	社会体育(スポーツ)施設の整備	66.6	67.0	0.4	56.8	57.2	0.4
産業・観光	問2-9	農林業の生産基盤の整備	70.3	70.4	0.1	53.1	53.4	0.3
	問2-10	農林業の後継者・担い手の育成	74.0	74.0	0.0	51.1	51.2	0.1
	問2-11	農林産物の高付加価値化・ブランド化	70.6	70.8	0.2	53.7	52.9	▲0.8
	問2-12	水産業の生産基盤の整備	70.4	70.1	▲0.3	55.6	55.2	▲0.4
	問2-13	水産業の後継者・担い手の育成	73.7	72.3	▲1.4	52.4	52.1	▲0.3
	問2-14	水産物の高付加価値化・ブランド化	71.1	70.0	▲1.1	53.5	53.4	▲0.1
	問2-15	企業誘致の推進	73.4	74.8	1.4	48.7	47.5	▲1.2
	問2-16	創業・起業への支援	73.0	72.4	▲0.6	49.0	50.1	1.1
	問2-17	地場産業への支援	73.2	73.3	0.1	52.3	51.7	▲0.6
	問2-18	労働者福祉の向上	74.7	74.7	0.0	51.9	51.4	▲0.5
	問2-19	観光資源の発掘・魅力づくり	76.4	76.3	▲0.1	49.7	48.8	▲0.9
福祉・保健	問2-20	宿泊・観光施設の整備	79.4	78.6	▲0.8	44.2	43.6	▲0.6
	問2-21	子育て支援サービスの充実	76.5	76.5	0.0	57.0	57.3	0.3
	問2-22	保育園・児童館などの整備	75.6	74.7	▲0.9	58.2	59.6	1.4
	問2-23	保健・健康づくりサービスの充実	74.5	74.3	▲0.2	58.3	58.3	0.0
	問2-24	医療機関の充実	82.2	83.5	1.3	52.7	52.0	▲0.7
	問2-25	高齢者福祉サービスの充実	77.4	77.4	0.0	56.1	56.5	0.4
	問2-26	介護サービスの充実	77.5	78.4	0.9	56.1	56.9	0.8
	問2-27	高齢者福祉・介護施設の整備	77.8	78.2	0.4	55.1	55.8	0.7
	問2-28	障害者福祉サービスの充実	75.5	75.8	0.3	56.0	56.8	0.8
	問2-29	障害者福祉施設の整備	75.1	75.3	0.2	55.8	56.6	0.8
	問2-30	セーフティネットの確保	73.5	72.7	▲0.8	55.6	56.1	0.5
生活・環境	問2-31	地域福祉・ボランティアの推進	72.7	72.8	0.1	55.7	56.0	0.3
	問2-32	人権尊重の社会づくり	67.9	68.8	0.9	59.0	58.7	▲0.3
	問2-33	男女共同参画の推進	65.5	66.2	0.7	58.5	58.5	0.0
	問2-34	公衆衛生の確保・環境美化	72.4	73.9	1.5	56.3	56.0	▲0.3
	問2-35	ゴミ対策・リサイクルの推進	73.1	74.5	1.4	58.6	59.3	0.7
	問2-36	地球温暖化対策	71.9	72.5	0.6	56.5	56.3	▲0.2
	問2-37	自然環境の保全	74.2	75.0	0.8	55.5	55.9	0.4
	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	82.0	2.3	54.0	54.0	0.0
	問2-39	地域防災活動への支援	76.1	77.4	1.3	55.9	56.0	0.1
	問2-40	避難所などの整備	77.7	78.7	1.0	53.9	54.4	0.5
	安全・安心	問2-41	消防体制の充実・強化	76.2	77.2	1.0	59.3	59.9
問2-42		救急体制の充実・強化	78.3	79.3	1.0	58.8	58.9	0.1
問2-43		火災予防の推進	74.3	76.0	1.7	58.9	59.1	0.2
問2-44		防犯・交通安全の確保	75.5	78.0	2.5	58.3	57.5	▲0.8
問2-45		消費者行政の充実	71.2	72.3	1.1	57.0	57.1	0.1
問2-46		道路の整備	74.4	76.2	1.8	53.5	53.3	▲0.2
問2-47		港湾・漁港の整備	67.5	67.3	▲0.2	58.8	59.8	1.0
問2-48		防災対策(河川・急傾斜地)	74.7	76.9	2.2	54.6	53.9	▲0.7
問2-49		上水道の整備	72.0	72.7	0.7	61.3	61.4	0.1
問2-50		下水道の整備	71.3	72.1	0.8	58.5	58.3	▲0.2
基盤		問2-51	住宅・住環境の整備	69.6	71.7	2.1	57.0	56.2
	問2-52	公園緑地の整備	67.0	67.3	0.3	54.5	55.2	0.7
	問2-53	計画的な土地利用	70.5	71.7	1.2	51.2	51.7	0.5
	問2-54	公共施設の再編・整備	70.5	69.6	▲0.9	53.4	53.4	0.0
	問2-55	情報通信基盤の整備	70.8	71.0	0.2	56.3	56.7	0.4
	問2-56	海上交通の確保	78.8	78.8	0.0	52.0	52.4	0.4
	問2-57	バスなどの確保	75.0	75.1	0.1	50.5	50.3	▲0.2
	問2-58	都市との交流の促進	64.9	64.3	▲0.6	58.4	59.2	0.8
	問2-59	定住促進策の推進	72.2	72.9	0.7	53.7	53.1	▲0.6
	問2-60	自治会などの地域活動への支援	68.1	68.3	0.2	56.5	57.9	1.4
	全般・その他	問2-61	国際化・多文化共生の推進	63.4	62.6	▲0.8	56.7	57.7
問2-62		地域活動拠点の整備	66.8	66.8	0.0	56.3	56.9	0.6
問2-63		行財政改革への取組	75.5	76.6	1.1	53.9	52.6	▲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	74.0	74.8	0.8	54.2	54.5	0.3
問2-65		市民等への情報提供・情報公開	75.4	75.3	▲0.1	55.5	56.2	0.7
問2-66		市民の意見の把握・反映	76.1	77.1	1.0	52.5	52.1	▲0.4
問2-67		市外への情報発信・PR	73.0	73.9	0.9	55.1	54.4	▲0.7
問2-68		市役所・市民センターの窓口対応	76.4	76.6	0.2	55.9	56.7	0.8

### 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。

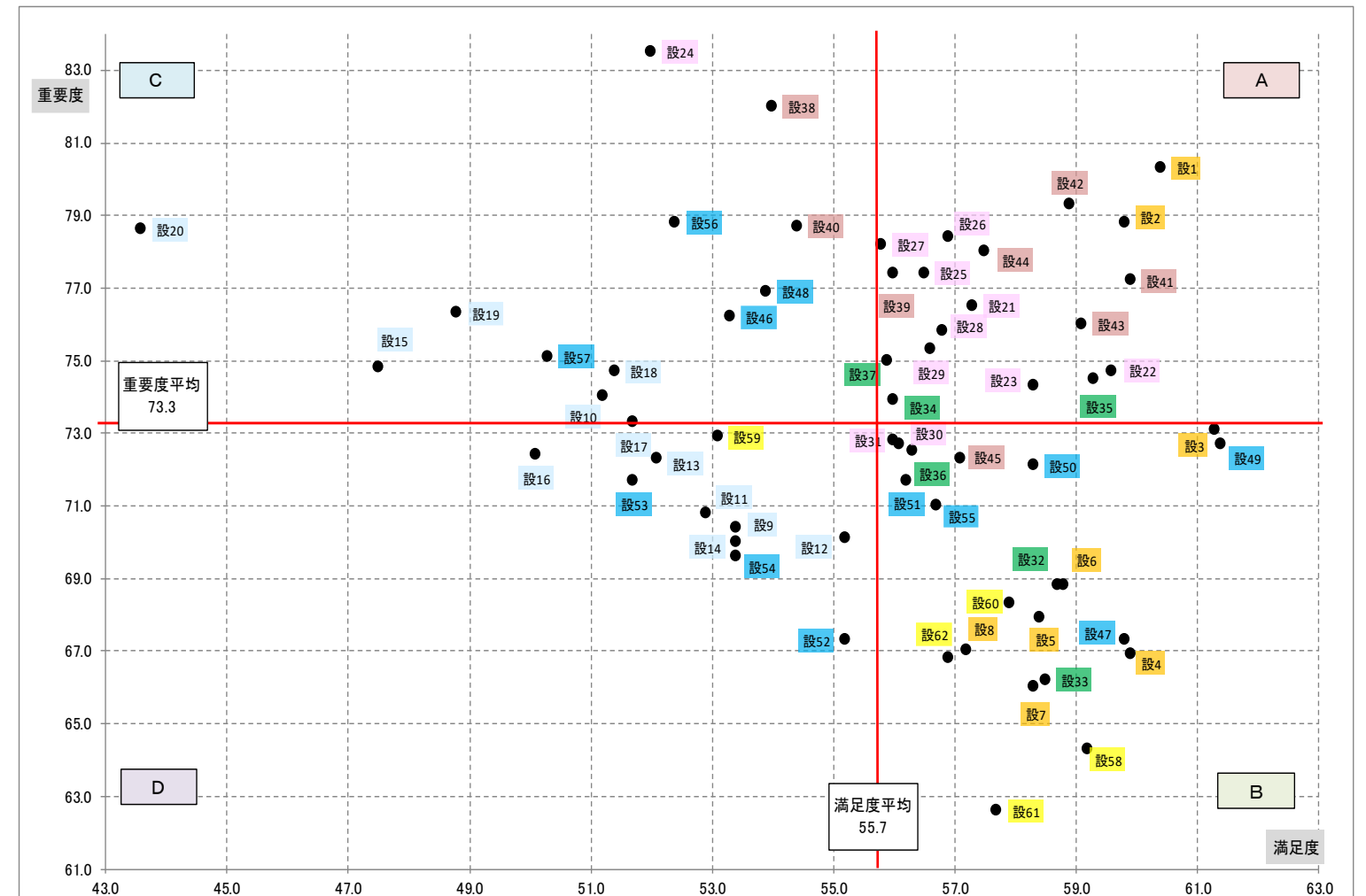
『Cランク』は、「産業・観光」, 「基盤」の部門に多くなっているほか、「安全・安心」の一部項目も該当しています。

『Dランク』は、「産業・観光」の部門が多く該当しているほか、「基盤」の一部項目も該当します。

部門	設問/回答区分	重要度ポイント	満足度ポイント	平成30年度分類	参考平成29年度分類	
教育・文化	設1	問2-1 学校教育の内容(小中学校)	80.3	60.4	A	A
	設2	問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	78.8	59.8	A	A
	設3	問2-3 学校施設の整備	73.1	61.3	B	A
	設4	問2-4 生涯学習活動の支援	66.9	59.9	B	B
	設5	問2-5 公民館など社会教育施設の整備	67.9	58.4	B	B
	設6	問2-6 伝統文化・文化財の保護	68.8	58.8	B	B
	設7	問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	66.0	58.3	B	B
	設8	問2-8 社会体育(スポーツ)施設の整備	67.0	57.2	B	B
産業・観光	設9	問2-9 農林業の生産基盤の整備	70.4	53.4	D	D
	設10	問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	74.0	51.2	C	C
	設11	問2-11 農林産物の高付加価値化・ブランド化	70.8	52.9	D	D
	設12	問2-12 水産業の生産基盤の整備	70.1	55.2	D	B
	設13	問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	72.3	52.1	D	C
	設14	問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化	70.0	53.4	D	D
	設15	問2-15 企業誘致の推進	74.8	47.5	C	C
	設16	問2-16 創業・起業への支援	72.4	50.1	D	D
	設17	問2-17 地場産業への支援	73.3	51.7	C	C
	設18	問2-18 労働者福祉の向上	74.7	51.4	C	C
福祉・保健	設19	問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	76.3	48.8	C	C
	設20	問2-20 宿泊・観光施設の整備	78.6	43.6	C	C
	設21	問2-21 子育て支援サービスの充実	76.5	57.3	A	A
	設22	問2-22 保育園・児童館などの整備	74.7	59.6	A	A
	設23	問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	74.3	58.3	A	A
	設24	問2-24 医療機関の充実	83.5	52.0	C	C
	設25	問2-25 高齢者福祉サービスの充実	77.4	56.5	A	A
	設26	問2-26 介護サービスの充実	78.4	56.9	A	A
	設27	問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	78.2	55.8	A	C
	設28	問2-28 障害者福祉サービスの充実	75.8	56.8	A	A
	設29	問2-29 障害者福祉施設の整備	75.3	56.6	A	A
	設30	問2-30 セーフティネットの確保	72.7	56.1	B	A
	設31	問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	72.8	56.0	B	B
生活・環境	設32	問2-32 人権尊重の社会づくり	68.8	58.7	B	B
	設33	問2-33 男女共同参画の推進	66.2	58.5	B	B
	設34	問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	73.9	56.0	A	B
	設35	問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	74.5	59.3	A	B
	設36	問2-36 地球温暖化対策	72.5	56.3	B	B
	設37	問2-37 自然環境の保全	75.0	55.9	A	C
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	82.0	54.0	C	C
	設39	問2-39 地域防災活動への支援	77.4	56.0	A	A
	設40	問2-40 避難所などの整備	78.7	54.4	C	C
	設41	問2-41 消防体制の充実・強化	77.2	59.9	A	A
	設42	問2-42 救急体制の充実・強化	79.3	58.9	A	A
	設43	問2-43 火災予防の推進	76.0	59.1	A	A
	設44	問2-44 防犯・交通安全の確保	78.0	57.5	A	A
	設45	問2-45 消費者行政の充実	72.3	57.1	B	B
基盤	設46	問2-46 道路の整備	76.2	53.3	C	C
	設47	問2-47 港湾・漁港の整備	67.3	59.8	B	B
	設48	問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	76.9	53.9	C	C
	設49	問2-49 上水道の整備	72.7	61.4	B	B
	設50	問2-50 下水道の整備	72.1	58.3	B	B
	設51	問2-51 住宅・住環境の整備	71.7	56.2	B	B
	設52	問2-52 公園緑地の整備	67.3	55.2	D	D
	設53	問2-53 計画的な土地利用	71.7	51.7	D	D
	設54	問2-54 公共施設の再編・整備	69.6	53.4	D	D
	設55	問2-55 情報通信基盤の整備	71.0	56.7	B	B
	設56	問2-56 海上交通の確保	78.8	52.4	C	C
	設57	問2-57 バスなどの確保	75.1	50.3	C	C
地域	設58	問2-58 都市との交流の促進	64.3	59.2	B	B
	設59	問2-59 定住促進策の推進	72.9	53.1	D	D
	設60	問2-60 自治会などの地域活動への支援	68.3	57.9	B	B
	設61	問2-61 国際化・多文化共生の推進	62.6	57.7	B	B
	設62	問2-62 地域活動拠点の整備	66.8	56.9	B	B
	全市全問平均		73.3	55.7		

### 平成30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）＞

