

# 令和元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：令和元年6月17日（月）、回収締切：令和元年7月1日（月）

### ■アンケート回収状況 回収数

679票 回収率：34.0% ※前回調査の回収率：34.1%

## 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、「大規模災害などに備えた危機管理体制の構築」が84.3点で最も高く、次いで「医療機関の充実」が83.1点、「避難所などの整備」が81.4点となっています。

その他、「学校教育の内容（小中学校）」が80.7点、「防災対策（河川・急傾斜地）」が80.4点、「救急体制の充実・強化」が80.1点、「地域防災活動への支援」が79.7点、「海上交通の確保」が79.6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」78.8点、「福祉・保健」76.1点となっています。

### （2）満足度ポイント

分野別（右図）では、「学校施設の整備」が61.4点で最も高く、次いで「保育園・児童館などの整備」が60.8点で、これら2項目が60点を超えています。

その他、「上水道の整備」が59.9点、「消防体制の充実・強化」が59.8点、「学校教育の内容（小中学校）」が59.7点、「火災予防の推進」が59.6点などとなっています。

一方で、「宿泊・観光施設の整備」が44.8点で最も低く、次いで「企業誘致の推進」が48.7点、「観光資源の発掘・魅力づくり」が49.3点、「バスなどの確保」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」で満足度が低くなっています。

図 部門別の重要度・満足度

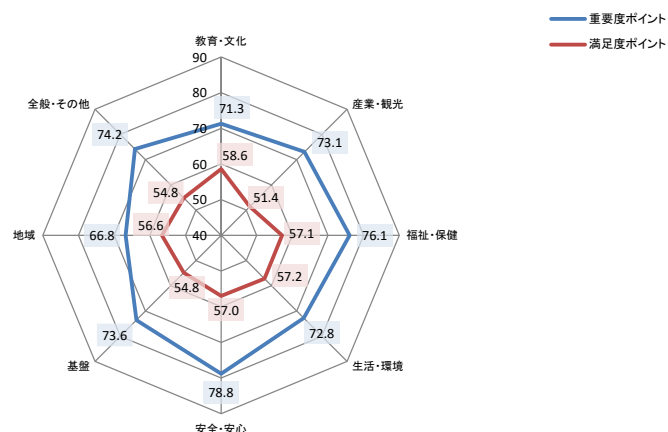


図 江田島市における重要度ポイント

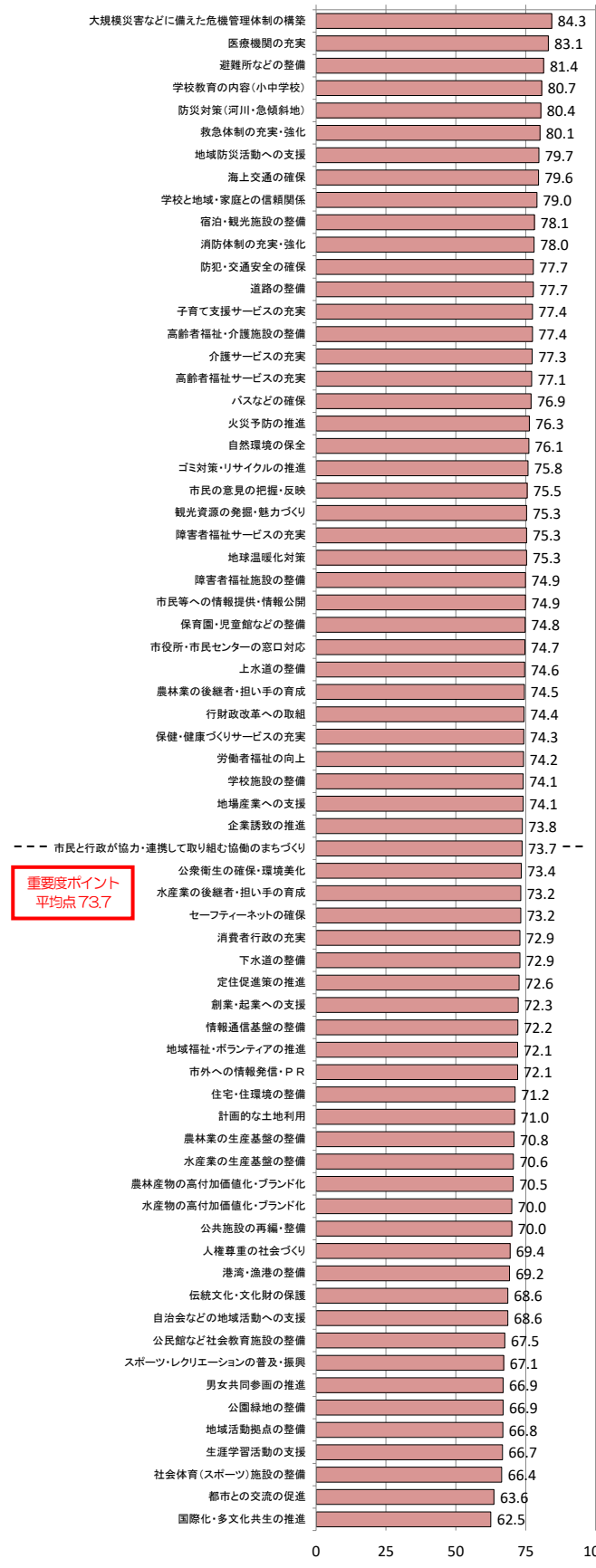
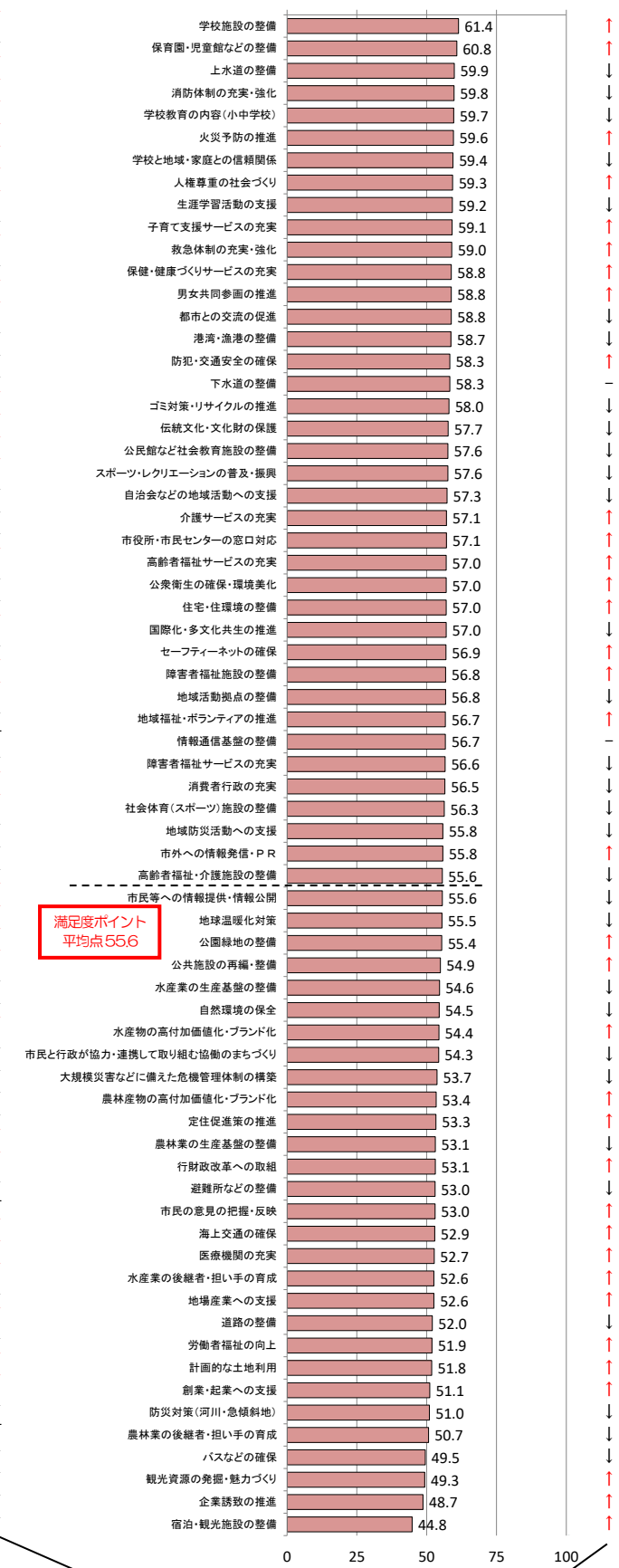


図 江田島市における満足度ポイント



※ 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30年度）と比べた重要度ポイントの変化量が増加したものでは、「防災対策（河川・急傾斜地）」が3.5点で最も大きく、次いで「地球温暖化対策」が2.8点、「避難所などの整備」が2.7点、「大規模災害などに備えた危機管理体制の構築」が2.3点、「地域防災活動への支援」が2.3点などとなっています。

一方、変化量が減少したものでは、「行財政改革への取組」が▲2.2点、「市役所・市民センターの窓口対応」が▲1.9点、「市外への情報発信・PR」が▲1.8点、「市民の意見の把握・反映」が▲1.6点などとなり、「全般・その他」部門が占めています。

表 重要度ポイントの変化量 (点)

順位	項目（設問）		変化量	平成30年	令和元年
1	基盤	防災対策（河川・急傾斜地）	3.5	76.9	80.4
2	生活・環境	地球温暖化対策	2.8	72.5	75.3
3	安全・安心	避難所などの整備	2.7	78.7	81.4
4	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	82.0	84.3
	安全・安心	地域防災活動への支援	2.3	77.4	79.7
63	福祉・保健	介護サービスの充実	▲ 1.1	78.4	77.3
	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	▲ 1.1	74.8	73.7
65	全般・その他	市民の意見の把握・反映	▲ 1.6	77.1	75.5
66	全般・その他	市外への情報発信・PR	▲ 1.8	73.9	72.1
67	全般・その他	市役所・市民センターの窓口対応	▲ 1.9	76.6	74.7
68	全般・その他	行財政改革への取組	▲ 2.2	76.6	74.4

### (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のでは、「子育て支援サービスの充実」が1.8点、「公共施設の再編・整備」が1.5点、「市外への情報発信・PR」が1.4点などとなっています。

一方、変化量が減少したものでは、「防災対策（河川・急傾斜地）」が▲2.9点、「上水道の整備」が▲1.5点、「避難所などの整備」が▲1.4点、「自然環境の保全」が▲1.4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30年	令和元年
1	福祉・保健	子育て支援サービスの充実	1.8	57.3	59.1
2	基盤	公共施設の再編・整備	1.5	53.4	54.9
3	全般・その他	市外への情報発信・PR	1.4	54.4	55.8
4	産業・観光	企業誘致の推進	1.2	47.5	48.7
	産業・観光	宿泊・観光施設の整備	1.2	43.6	44.8
	福祉・保健	保育園・児童館などの整備	1.2	59.6	60.8
63	生活・環境	ゴミ対策・リサイクルの推進	▲ 1.3	59.3	58.0
	基盤	道路の整備	▲ 1.3	53.3	52.0
65	生活・環境	自然環境の保全	▲ 1.4	55.9	54.5
	安全・安心	避難所などの整備	▲ 1.4	54.4	53.0
67	基盤	上水道の整備	▲ 1.5	61.4	59.9
68	基盤	防災対策（河川・急傾斜地）	▲ 2.9	53.9	51.0

表 市民満足度調査（平成30年度、令和元年度）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30年度	令和元年度	変化量	平成30年度	令和元年度	変化量	
		重要度ポイント	重要度ポイント		満足度ポイント	満足度ポイント		
教育・文化	問2-1 学校教育の内容(小中学校)	80.3	80.7	0.4	60.4	59.7	▲ 0.7	
	問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	78.8	79.0	0.2	59.8	59.4	▲ 0.4	
	問2-3 学校施設の整備	73.1	74.1	1.0	61.3	61.4	0.1	
	問2-4 生涯学習活動の支援	66.9	66.7	▲ 0.2	59.9	59.2	▲ 0.7	
	問2-5 公民館など社会教育施設の整備	67.9	67.5	▲ 0.4	58.4	57.6	▲ 0.8	
	問2-6 伝統文化・文化財の保護	68.8	68.6	▲ 0.2	58.8	57.7	▲ 1.1	
	問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	66.0	67.1	1.1	58.3	57.6	▲ 0.7	
	問2-8 社会体育(スポーツ)施設の整備	67.0	66.4	▲ 0.6	57.2	56.3	▲ 0.9	
産業・観光	問2-9 農林業の生産基盤の整備	70.4	70.8	0.4	53.4	53.1	▲ 0.3	
	問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	74.0	74.5	0.5	51.2	50.7	▲ 0.5	
	問2-11 農林産物の高付加価値化・ブランド化	70.8	70.5	▲ 0.3	52.9	53.4	0.5	
	問2-12 水産業の生産基盤の整備	70.1	70.6	0.5	55.2	54.6	▲ 0.6	
	問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	72.3	73.2	0.9	52.1	52.6	0.5	
	問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化	70.0	70.0	0.0	53.4	54.4	1.0	
	問2-15 企業誘致の推進	74.8	73.8	▲ 1.0	47.5	48.7	1.2	
	問2-16 創業・起業への支援	72.4	72.3	▲ 0.1	50.1	51.1	1.0	
	問2-17 地場産業への支援	73.3	74.1	0.8	51.7	52.6	0.9	
	問2-18 労働者福祉の向上	74.7	74.2	▲ 0.5	51.4	51.9	0.5	
	問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	76.3	75.3	▲ 1.0	48.8	49.3	0.5	
	問2-20 宿泊・観光施設の整備	78.6	78.1	▲ 0.5	43.6	44.8	1.2	
福祉・保健	問2-21 子育て支援サービスの充実	76.5	77.4	0.9	57.3	59.1	1.8	
	問2-22 保育園・児童館などの整備	74.7	74.8	0.1	59.6	60.8	1.2	
	問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	74.3	74.3	0.0	58.3	58.8	0.5	
	問2-24 医療機関の充実	83.5	83.1	▲ 0.4	52.0	52.7	0.7	
	問2-25 高齢者福祉サービスの充実	77.4	77.1	▲ 0.3	56.5	57.0	0.5	
	問2-26 介護サービスの充実	78.4	77.3	▲ 1.1	56.9	57.1	0.2	
	問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	78.2	77.4	▲ 0.8	55.8	55.6	▲ 0.2	
	問2-28 障害者福祉サービスの充実	75.8	75.3	▲ 0.5	56.8	56.6	▲ 0.2	
	問2-29 障害者福祉施設の整備	75.3	74.9	▲ 0.4	56.6	56.8	0.2	
	問2-30 セーフティネットの確保	72.7	73.2	0.5	56.1	56.9	0.8	
	問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	72.8	72.1	▲ 0.7	56.0	56.7	0.7	
生活・環境	問2-32 人権尊重の社会づくり	68.8	69.4	0.6	58.7	59.3	0.6	
	問2-33 男女共同参画の推進	66.2	66.9	0.7	58.5	58.8	0.3	
	問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	73.9	73.4	▲ 0.5	56.0	57.0	1.0	
	問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	74.5	75.8	1.3	59.3	58.0	▲ 1.3	
	問2-36 地球温暖化対策	72.5	75.3	2.8	56.3	55.5	▲ 0.8	
	問2-37 自然環境の保全	75.0	76.1	1.1	55.9	54.5	▲ 1.4	
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	82.0	84.3	2.3	54.0	53.7	▲ 0.3	
	問2-39 地域防災活動への支援	77.4	79.7	2.3	56.0	55.8	▲ 0.2	
	問2-40 避難所などの整備	78.7	81.4	2.7	54.4	53.0	▲ 1.4	
	問2-41 消防体制の充実・強化	77.2	78.0	0.8	59.9	59.8	▲ 0.1	
	問2-42 救急体制の充実・強化	79.3	80.1	0.8	58.9	59.0	0.1	
	問2-43 火災予防の推進	76.0	76.3	0.3	59.1	59.6	0.5	
	問2-44 防犯・交通安全の確保	78.0	77.7	▲ 0.3	57.5	58.3	0.8	
	問2-45 消費者行政の充実	72.3	72.9	0.6	57.1	56.5	▲ 0.6	
	問2-46 道路の整備	76.2	77.7	1.5	53.3	52.0	▲ 1.3	
基盤	問2-47 港湾・漁港の整備	67.3	69.2	1.9	59.8	58.7	▲ 1.1	
	問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	76.9	80.4	3.5	53.9	51.0	▲ 2.9	
	問2-49 上水道の整備	72.7	74.6	1.9	61.4	59.9	▲ 1.5	
	問2-50 下水道の整備	72.1	72.9	0.8	58.3	58.3	0.0	
	問2-51 住宅・住環境の整備	71.7	71.2	▲ 0.5	56.2	57.0	0.8	
	問2-52 公園緑地の整備	67.3	66.9	▲ 0.4	55.2	55.4	0.2	
	問2-53 計画的な土地利用	71.7	71.0	▲ 0.7	51.7	51.8	0.1	
	問2-54 公共施設の再編・整備	69.6	70.0	0.4	53.4	54.9	1.5	
	問2-55 情報通信基盤の整備	71.0	72.2	1.2	56.7	56.7	0.0	
	問2-56 海上交通の確保	78.8	79.6	0.8	52.4	52.9	0.5	
地域	問2-57 バスなどの確保	75.1	76.9	1.8	50.3	49.5	▲ 0.8	
	問2-58 都市との交流の促進	64.3	63.6	▲ 0.7	59.2	58.8	▲ 0.4	
	問2-59 定住促進策の推進	72.9	72.6	▲ 0.3	53.1	53.3	0.2	
	問2-60 自治会などの地域活動への支援	68.3	68.6	0.3	57.9	57.3	▲ 0.6	
	問2-61 国際化・多文化共生の推進	62.6	62.5	▲ 0.1	57.7	57.0	▲ 0.7	
	問2-62 地域活動拠点の整備	66.8	66.8	0.0	56.9	56.8	▲ 0.1	
	全般・その他	問2-63 行財政改革への取組	76.6	74.4	▲ 2.2	52.6	53.1	0.5
		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	74.8	73.7	▲ 1.1	54.5	54.3	▲ 0.2
		問2-65 市民等への情報提供・情報公開	75.3	74.9	▲ 0.4	56.2	55.6	▲ 0.6
		問2-66 市民の意見の把握・反映	77.1	75.5	▲ 1.6	52.1	53.0	0.9
問2-67 市外への情報発信・PR		73.9	72.1	▲ 1.8	54.4	55.8	1.4	
問2-68 市役所・市民センターの窓口対応		76.6	74.7	▲ 1.9	56.7	57.1	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」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」，「基盤」，「地域」の部門が多く該当しているほか、「福祉・保健」，「生活・環境」の一部項目も該当しています。

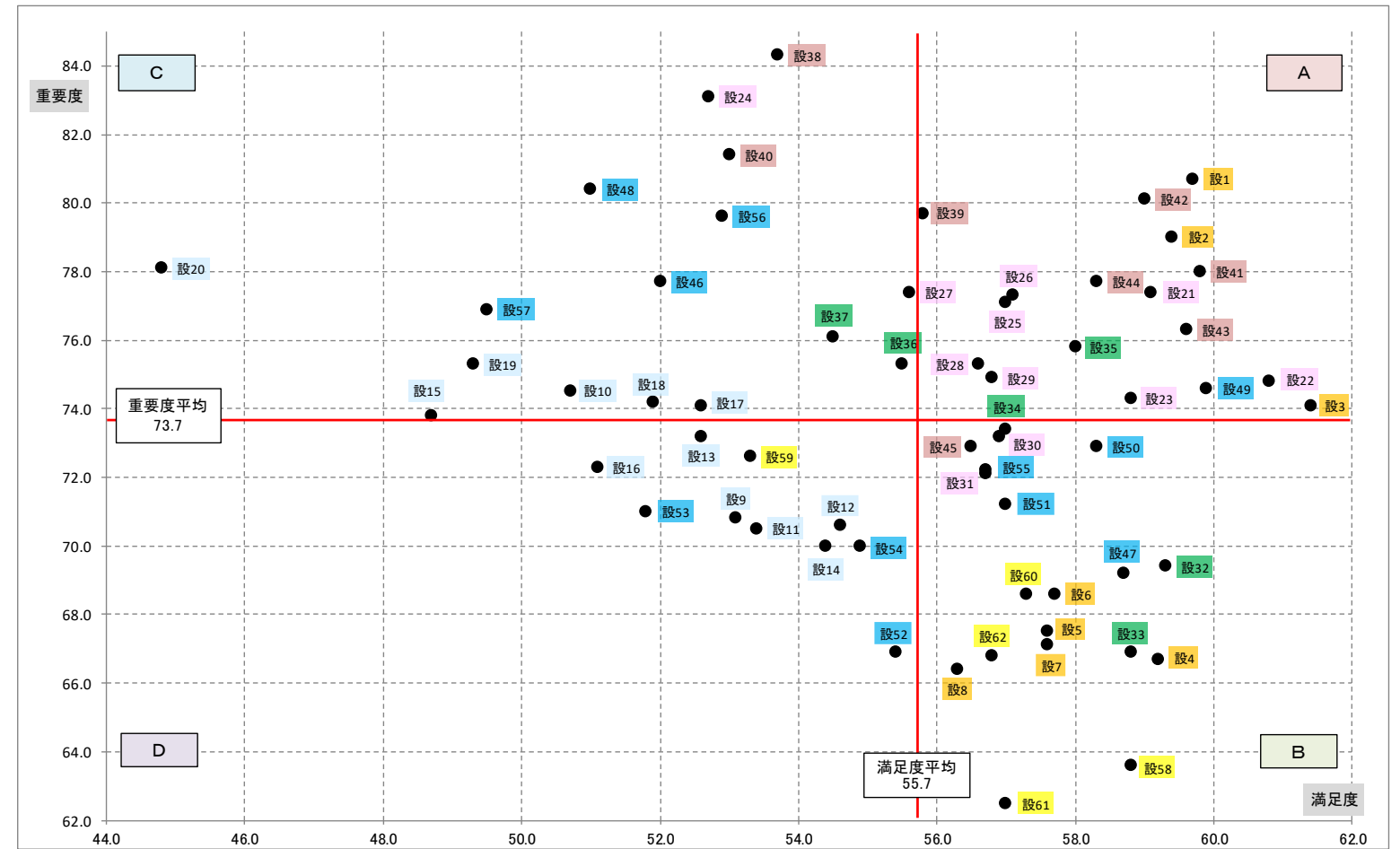
『Cランク』は、「産業・観光」，「基盤」の部門が多く該当しているほか、「福祉・保健」，「生活・環境」，「安全・安心」の一部項目も該当しています。

『Dランク』は、「産業・観光」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	令和元年度分類	参考平成30年度分類
教育・文化	設1 問2-1 学校教育の内容(小中学校)	80.7	59.7	A	A
	設2 問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	79.0	59.4	A	A
	設3 問2-3 学校施設の整備	74.1	61.4	A	B
	設4 問2-4 生涯学習活動の支援	66.7	59.2	B	B
	設5 問2-5 公民館など社会教育施設の整備	67.5	57.6	B	B
	設6 問2-6 伝統文化・文化財の保護	68.6	57.7	B	B
	設7 問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	67.1	57.6	B	B
	設8 問2-8 社会体育(スポーツ)施設の整備	66.4	56.3	B	B
産業・観光	設9 問2-9 農林業の生産基盤の整備	70.8	53.1	D	D
	設10 問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	74.5	50.7	C	C
	設11 問2-11 農林産物の高付加価値化・ブランド化	70.5	53.4	D	D
	設12 問2-12 水産業の生産基盤の整備	70.6	54.6	D	D
	設13 問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	73.2	52.6	D	D
	設14 問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化	70.0	54.4	D	D
	設15 問2-15 企業誘致の推進	73.8	48.7	C	C
	設16 問2-16 創業・起業への支援	72.3	51.1	D	D
	設17 問2-17 地場産業への支援	74.1	52.6	C	C
	設18 問2-18 労働者福祉の向上	74.2	51.9	C	C
福祉・保健	設19 問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	75.3	49.3	C	C
	設20 問2-20 宿泊・観光施設の整備	78.1	44.8	C	C
	設21 問2-21 子育て支援サービスの充実	77.4	59.1	A	A
	設22 問2-22 保育園・児童館などの整備	74.8	60.8	A	A
	設23 問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	74.3	58.8	A	A
	設24 問2-24 医療機関の充実	83.1	52.7	C	C
	設25 問2-25 高齢者福祉サービスの充実	77.1	57.0	A	A
	設26 問2-26 介護サービスの充実	77.3	57.1	A	A
	設27 問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	77.4	55.6	C	A
	設28 問2-28 障害者福祉サービスの充実	75.3	56.6	A	A
	設29 問2-29 障害者福祉施設の整備	74.9	56.8	A	A
生活・環境	設30 問2-30 セーフティネットの確保	73.2	56.9	B	B
	設31 問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	72.1	56.7	B	B
	設32 問2-32 人権尊重の社会づくり	69.4	59.3	B	B
	設33 問2-33 男女共同参画の推進	66.9	58.8	B	A
	設34 問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	73.4	57.0	B	A
	設35 問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	75.8	58.0	A	A
	設36 問2-36 地球温暖化対策	75.3	55.5	C	B
安全・安心	設37 問2-37 自然環境の保全	76.1	54.5	C	A
	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	84.3	53.7	C	C
	設39 問2-39 地域防災活動への支援	79.7	55.8	A	A
	設40 問2-40 避難所などの整備	81.4	53.0	C	C
	設41 問2-41 消防体制の充実・強化	78.0	59.8	A	A
	設42 問2-42 救急体制の充実・強化	80.1	59.0	A	A
	設43 問2-43 火災予防の推進	76.3	59.6	A	A
	設44 問2-44 防犯・交通安全の確保	77.7	58.3	A	A
	設45 問2-45 消費者行政の充実	72.9	56.5	B	B
	基盤	設46 問2-46 道路の整備	77.7	52.0	C
設47 問2-47 港湾・漁港の整備		69.2	58.7	B	B
設48 問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)		80.4	51.0	C	C
設49 問2-49 上水道の整備		74.6	59.9	A	B
設50 問2-50 下水道の整備		72.9	58.3	B	B
設51 問2-51 住宅・住環境の整備		71.2	57.0	B	B
設52 問2-52 公園緑地の整備		66.9	55.4	D	D
設53 問2-53 計画的な土地利用		71.0	51.8	D	D
設54 問2-54 公共施設の再編・整備		70.0	54.9	D	D
設55 問2-55 情報通信基盤の整備		72.2	56.7	B	B
地域	設56 問2-56 海上交通の確保	79.6	52.9	C	C
	設57 問2-57 バスなどの確保	76.9	49.5	C	C
	設58 問2-58 都市との交流の促進	63.6	58.8	B	B
	設59 問2-59 定住促進策の推進	72.6	53.3	D	D
	設60 問2-60 自治会などの地域活動への支援	68.6	57.3	B	B
	設61 問2-61 国際化・多文化共生の推進	62.5	57.0	B	B
	設62 問2-62 地域活動拠点の整備	66.8	56.8	B	B
	全市全問平均(全般・その他を除く。)	73.7	55.7		

### 令和元年度 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）＞

