

令和2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2年6月3日（水）、回収締切：令和2年6月17日（水）

■アンケート回収状況 回収数

678票 回収率：33.9% ※前回調査の回収率：34.0%

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83.9点で最も高く、次いで「医療機関の充実」が83.0点、「学校教育の内容（小中学校）」、「避難所などの整備」の3項目が80.5点となっています。

その他、「介護サービスの充実」が79.2点、「防災対策（河川・急傾斜地）」が79.1点、「高齢者福祉・介護施設の整備」が78.8点、「地域防災活動への支援」が78.7点、「高齢者福祉サービスの充実」が78.3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」78.5点、「福祉・保健」77.0点、「全般・その他」75.2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62.5点で最も高く、次いで「保育園・児童館などの整備」が62.0点、「消防体制の充実・強化」が61.1点となっています。その他、「救急体制の充実・強化」が60.6点、「上水道の整備」が60.5点、「学校教育の内容（小中学校）」が60.3点、「学校と地域・家庭との信頼関係」が60.2点、「生涯学習活動の支援」が60.1点、「保健・健康づくりサービスの充実」が60.0点、「火災予防の推進」が60.0点となり、これら10項目が60点を超えています。

その他、「都市との交流の促進」が59.6点、「伝統文化・文化財の保護」が59.5点、「子育て支援サービスの充実」が59.5点、「公民館など社会教育施設の整備」が59.2点などとなっています。

一方で、「宿泊・観光施設の整備」が46.4点で最も低く、次いで「企業誘致の推進」が48.5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

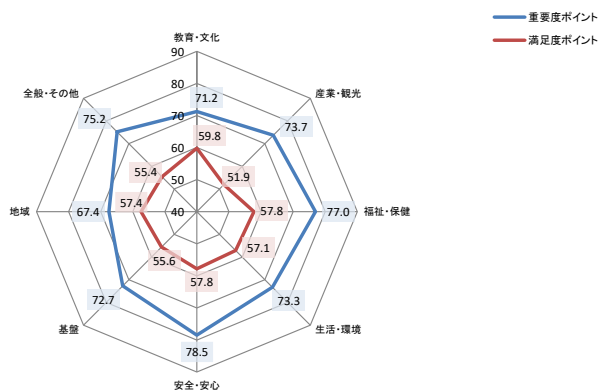


図 江田島市における重要度ポイント

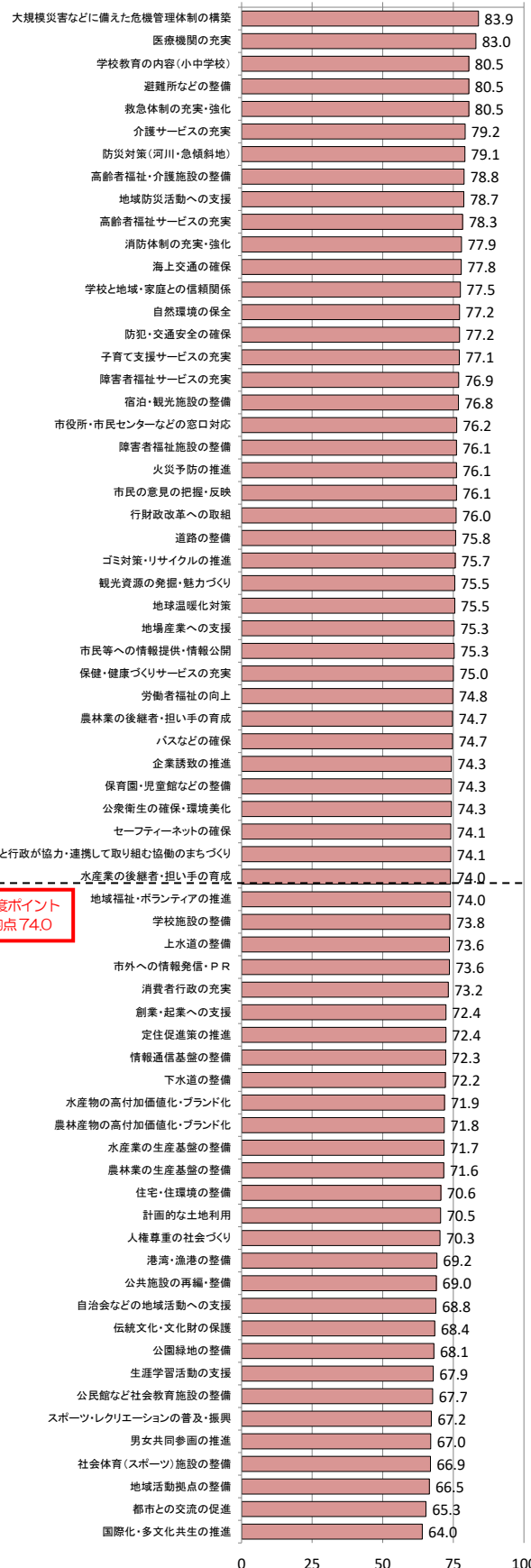
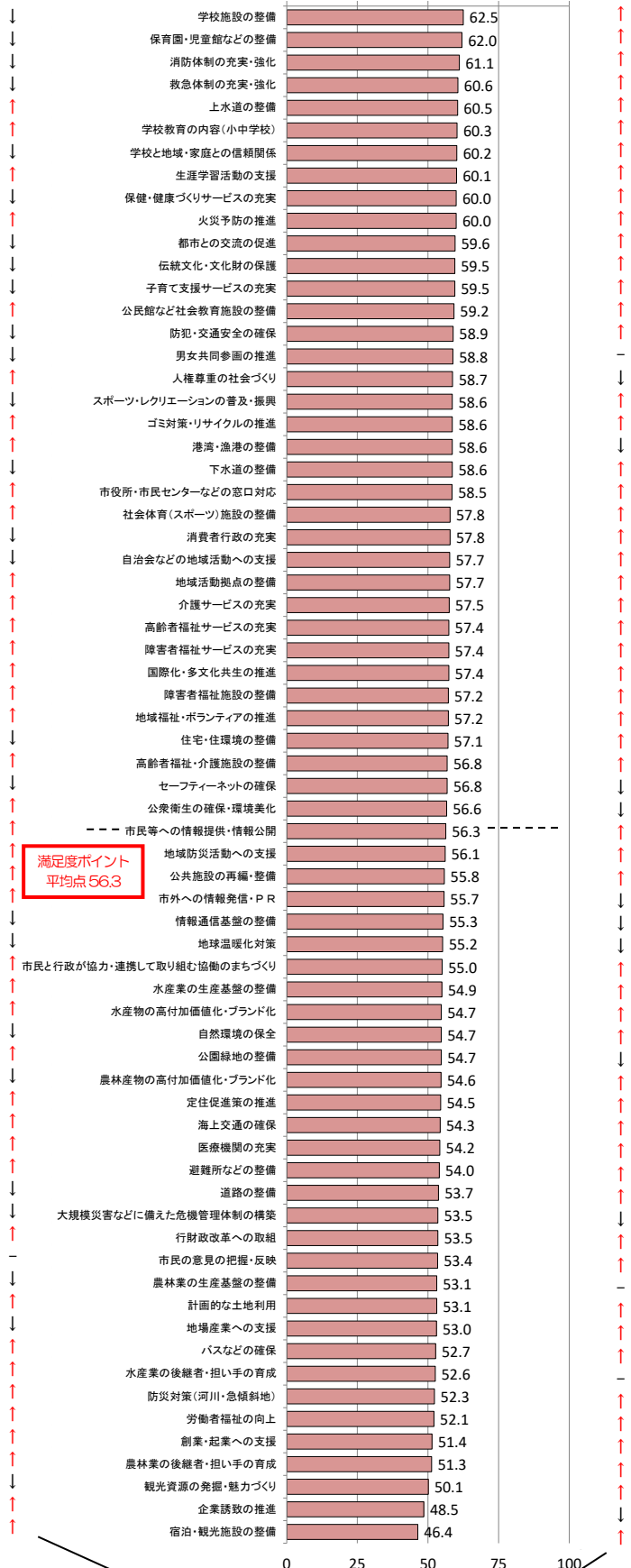


図 江田島市における満足度ポイント



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（令和元年度）と比べた重要度ポイントの変化量が増加したものでは、「水産物の高付加価値化・ブランド化」、「介護サービスの充実」、「地域福祉・ボランティアの推進」が1.9点で最も大きく、次いで「都市との交流の促進」が1.7点、「障害者福祉サービスの充実」が1.6点、「行財政改革への取組」が1.6点などとなっています。

一方、変化量が減少したものでは、「バスなどの確保」が▲2.2点、「道路の整備」が▲1.9点、「海上交通の確保」が▲1.8点、「学校と地域・家庭との信頼関係」が▲1.5点などとなり、「基盤」部門が多くなっています。

表 重要度ポイントの変化量 (点)

順位	項目（設問）		変化量	令和元年	令和2年
1	産業・観光	水産物の高付加価値化・ブランド化	1.9	70.0	71.9
	福祉・保健	介護サービスの充実	1.9	77.3	79.2
	福祉・保健	地域福祉・ボランティアの推進	1.9	72.1	74.0
4	地域	都市との交流の促進	1.7	63.6	65.3
5	福祉・保健	障害者福祉サービスの充実	1.6	75.3	76.9
	全般・その他	行財政改革への取組	1.6	74.4	76.0
63	産業・観光	宿泊・観光施設の整備	▲ 1.3	78.1	76.8
	基盤	防災対策（河川・急傾斜地）	▲ 1.3	80.4	79.1
65	教育・文化	学校と地域・家庭との信頼関係	▲ 1.5	79.0	77.5
66	基盤	海上交通の確保	▲ 1.8	79.6	77.8
67	基盤	道路の整備	▲ 1.9	77.7	75.8
68	基盤	バスなどの確保	▲ 2.2	76.9	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では、「バスなどの確保」が3.2点、「伝統文化・文化財の保護」が1.8点、「道路の整備」が1.7点などとなっています。

一方、変化量が減少したものでは、「情報通信基盤の整備」が▲1.4点、「公園緑地の整備」が▲0.7点、「人権尊重の社会づくり」が▲0.6点、「公衆衛生の確保・環境美化」が▲0.4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	令和元年	令和2年
1	基盤	バスなどの確保	3.2	49.5	52.7
2	教育・文化	伝統文化・文化財の保護	1.8	57.7	59.5
3	基盤	道路の整備	1.7	52.0	53.7
4	教育・文化	公民館など社会教育施設の整備	1.6	57.6	59.2
	産業・観光	宿泊・観光施設の整備	1.6	44.8	46.4
	安全・安心	救急体制の充実・強化	1.6	59.0	60.6
64	生活・環境	地球温暖化対策	▲ 0.3	55.5	55.2
65	生活・環境	公衆衛生の確保・環境美化	▲ 0.4	57.0	56.6
66	生活・環境	人権尊重の社会づくり	▲ 0.6	59.3	58.7
67	基盤	公園緑地の整備	▲ 0.7	55.4	54.7
68	基盤	情報通信基盤の整備	▲ 1.4	56.7	55.3

表 市民満足度調査（令和元年度、令和2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）	令和元年度	令和2年度	変化量	令和元年度	令和2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)	80.7	80.5	▲ 0.2	59.7	60.3	0.6	
	問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	79.0	77.5	▲ 1.5	59.4	60.2	0.8	
	問2-3 学校施設の整備	74.1	73.8	▲ 0.3	61.4	62.5	1.1	
	問2-4 生涯学習活動の支援	66.7	67.9	1.2	59.2	60.1	0.9	
	問2-5 公民館など社会教育施設の整備	67.5	67.7	0.2	57.6	59.2	1.6	
	問2-6 伝統文化・文化財の保護	68.6	68.4	▲ 0.2	57.7	59.5	1.8	
	問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	67.1	67.2	0.1	57.6	58.6	1.0	
	問2-8 社会体育(スポーツ)施設の整備	66.4	66.9	0.5	56.3	57.8	1.5	
	問2-9 農林業の生産基盤の整備	70.8	71.6	0.8	53.1	53.1	0.0	
	問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	74.5	74.7	0.2	50.7	51.3	0.6	
産業・観光	問2-11 農林産物の高付加価値化・ブランド化	70.5	71.8	1.3	53.4	54.6	1.2	
	問2-12 水産業の生産基盤の整備	70.6	71.7	1.1	54.6	54.9	0.3	
	問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	73.2	74.0	0.8	52.6	52.6	0.0	
	問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化	70.0	71.9	1.9	54.4	54.7	0.3	
	問2-15 企業誘致の推進	73.8	74.3	0.5	48.7	48.5	▲ 0.2	
	問2-16 創業・起業への支援	72.3	72.4	0.1	51.1	51.4	0.3	
	問2-17 地場産業への支援	74.1	75.3	1.2	52.6	53.0	0.4	
	問2-18 労働者福祉の向上	74.2	74.8	0.6	51.9	52.1	0.2	
	問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	75.3	75.5	0.2	49.3	50.1	0.8	
	問2-20 宿泊・観光施設の整備	78.1	76.8	▲ 1.3	44.8	46.4	1.6	
福祉・保健	問2-21 子育て支援サービスの充実	77.4	77.1	▲ 0.3	59.1	59.5	0.4	
	問2-22 保育園・児童館などの整備	74.8	74.3	▲ 0.5	60.8	62.0	1.2	
	問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	74.3	75.0	0.7	58.8	60.0	1.2	
	問2-24 医療機関の充実	83.1	83.0	▲ 0.1	52.7	54.2	1.5	
	問2-25 高齢者福祉サービスの充実	77.1	78.3	1.2	57.0	57.4	0.4	
	問2-26 介護サービスの充実	77.3	79.2	1.9	57.1	57.5	0.4	
	問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	77.4	78.8	1.4	55.6	56.8	1.2	
	問2-28 障害者福祉サービスの充実	75.3	76.9	1.6	56.6	57.4	0.8	
	問2-29 障害者福祉施設の整備	74.9	76.1	1.2	56.8	57.2	0.4	
	問2-30 セーフティネットの確保	73.2	74.1	0.9	56.9	56.8	▲ 0.1	
生活・環境	問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	72.1	74.0	1.9	56.7	57.2	0.5	
	問2-32 人権尊重の社会づくり	69.4	70.3	0.9	59.3	58.7	▲ 0.6	
	問2-33 男女共同参画の推進	66.9	67.0	0.1	58.8	58.8	0.0	
	問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	73.4	74.3	0.9	57.0	56.6	▲ 0.4	
	問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	75.8	75.7	▲ 0.1	58.0	58.6	0.6	
	問2-36 地球温暖化対策	75.3	75.5	0.2	55.5	55.2	▲ 0.3	
	問2-37 自然環境の保全	76.1	77.2	1.1	54.5	54.7	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	84.3	83.9	▲ 0.4	53.7	53.5	▲ 0.2	
	問2-39 地域防災活動への支援	79.7	78.7	▲ 1.0	55.8	56.1	0.3	
	問2-40 避難所などの整備	81.4	80.5	▲ 0.9	53.0	54.0	1.0	
安全・安心	問2-41 消防体制の充実・強化	78.0	77.9	▲ 0.1	59.8	61.1	1.3	
	問2-42 救急体制の充実・強化	80.1	80.5	0.4	59.0	60.6	1.6	
	問2-43 火災予防の推進	76.3	76.1	▲ 0.2	59.6	60.0	0.4	
	問2-44 防犯・交通安全の確保	77.7	77.2	▲ 0.5	58.3	58.9	0.6	
	問2-45 消費者行政の充実	72.9	73.2	0.3	56.5	57.8	1.3	
	問2-46 道路の整備	77.7	75.8	▲ 1.9	52.0	53.7	1.7	
	問2-47 港湾・漁港の整備	69.2	69.2	0.0	58.7	58.6	▲ 0.1	
	問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	80.4	79.1	▲ 1.3	51.0	52.3	1.3	
	問2-49 上水道の整備	74.6	73.6	▲ 1.0	59.9	60.5	0.6	
	問2-50 下水道の整備	72.9	72.2	▲ 0.7	58.3	58.6	0.3	
基盤	問2-51 住宅・住環境の整備	71.2	70.6	▲ 0.6	57.0	57.1	0.1	
	問2-52 公園緑地の整備	66.9	68.1	1.2	55.4	54.7	▲ 0.7	
	問2-53 計画的な土地利用	71.0	70.5	▲ 0.5	51.8	53.1	1.3	
	問2-54 公共施設の再編・整備	70.0	69.0	▲ 1.0	54.9	55.8	0.9	
	問2-55 情報通信基盤の整備	72.2	72.3	0.1	56.7	55.3	▲ 1.4	
	問2-56 海上交通の確保	79.6	77.8	▲ 1.8	52.9	54.3	1.4	
	問2-57 バスなどの確保	76.9	74.7	▲ 2.2	49.5	52.7	3.2	
	問2-58 都市との交流の促進	63.6	65.3	1.7	58.8	59.6	0.8	
	問2-59 定住促進策の推進	72.6	72.4	▲ 0.2	53.3	54.5	1.2	
	問2-60 自治会などの地域活動への支援	68.6	68.8	0.2	57.3	57.7	0.4	
地域	問2-61 国際化・多文化共生の推進	62.5	64.0	1.5	57.0	57.4	0.4	
	問2-62 地域活動拠点の整備	66.8	66.5	▲ 0.3	56.8	57.7	0.9	
	問2-63 行財政改革への取組	74.4	76.0	1.6	53.1	53.5	0.4	
	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	73.7	74.1	0.4	54.3	55.0	0.7	
	問2-65 市民等への情報提供・情報公開	74.9	75.3	0.4	55.6	56.3	0.7	
	問2-66 市民の意見の把握・反映	75.5	76.1	0.6	53.0	53.4	0.4	
	問2-67 市外への情報発信・PR	72.1	73.6	1.5	55.8	55.7	▲ 0.1	
	問2-68 市役所・市民センターなどの窓口対応	74.7	76.2	1.5	57.1	58.5	1.4	
	全般・その他	問2-63 行財政改革への取組	74.4	76.0	1.6	53.1	53.5	0.4
		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	73.7	74.1	0.4	54.3	55.0	0.7
問2-65 市民等への情報提供・情報公開		74.9	75.3	0.4	55.6	56.3	0.7	
問2-66 市民の意見の把握・反映		75.5	76.1	0.6	53.0	53.4	0.4	
問2-67 市外への情報発信・PR		72.1	73.6	1.5	55.8	55.7	▲ 0.1	
問2-68 市役所・市民センターなどの窓口対応		74.7	76.2	1.5	57.1	58.5	1.4	

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」, 「生活・環境」の一部項目にも該当しています。

『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、「生活・環境」, 「安全・安心」の一部項目も該当しています。

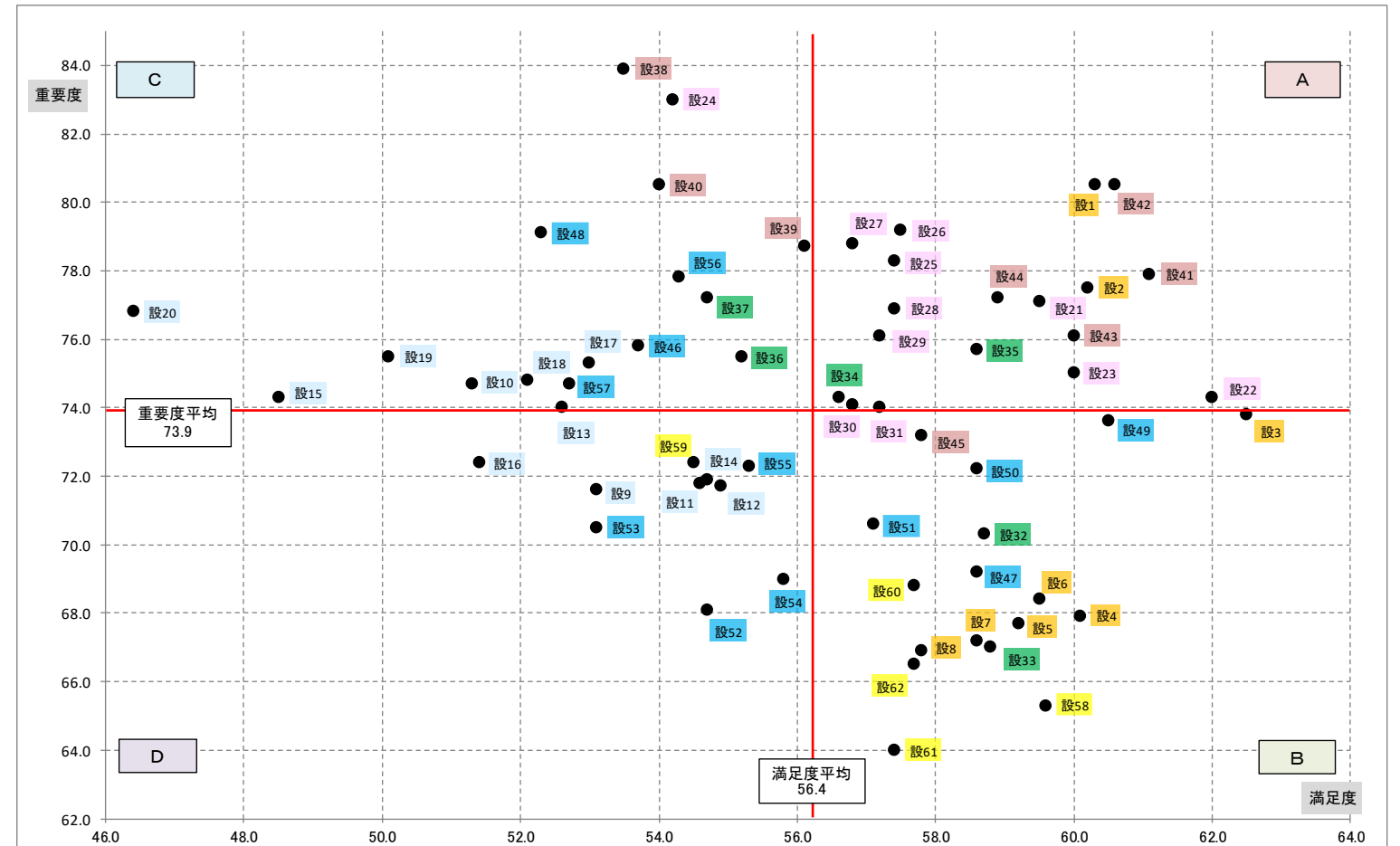
『Cランク』は、「産業・観光」の部門が多く該当しているほか、「福祉・保健」, 「生活・環境」, 「安全・安心」の一部項目も該当しています。

『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」, 「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	令和2年度分類	参考令和元年度分類
教育・文化	設1 問2-1 学校教育の内容(小中学校)	80.5	60.3	A	A
	設2 問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	77.5	60.2	A	A
	設3 問2-3 学校施設の整備	73.8	62.5	B	A
	設4 問2-4 生涯学習活動の支援	67.9	60.1	B	B
	設5 問2-5 公民館など社会教育施設の整備	67.7	59.2	B	B
	設6 問2-6 伝統文化・文化財の保護	68.4	59.5	B	B
	設7 問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	67.2	58.6	B	B
	設8 問2-8 社会体育(スポーツ)施設の整備	66.9	57.8	B	B
産業・観光	設9 問2-9 農林業の生産基盤の整備	71.6	53.1	D	D
	設10 問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	74.7	51.3	C	C
	設11 問2-11 農林産物の高付加価値化・ブランド化	71.8	54.6	D	D
	設12 問2-12 水産業の生産基盤の整備	71.7	54.9	D	D
	設13 問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	74.0	52.6	C	D
	設14 問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化	71.9	54.7	D	D
	設15 問2-15 企業誘致の推進	74.3	48.5	C	C
	設16 問2-16 創業・起業への支援	72.4	51.4	D	D
	設17 問2-17 地場産業への支援	75.3	53.0	C	C
	設18 問2-18 労働者福祉の向上	74.8	52.1	C	C
福祉・保健	設19 問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	75.5	50.1	C	C
	設20 問2-20 宿泊・観光施設の整備	76.8	46.4	C	C
	設21 問2-21 子育て支援サービスの充実	77.1	59.5	A	A
	設22 問2-22 保育園・児童館などの整備	74.3	62.0	A	A
	設23 問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	75.0	60.0	A	A
	設24 問2-24 医療機関の充実	83.0	54.2	C	C
	設25 問2-25 高齢者福祉サービスの充実	78.3	57.4	A	A
	設26 問2-26 介護サービスの充実	79.2	57.5	A	A
	設27 問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	78.8	56.8	A	C
	設28 問2-28 障害者福祉サービスの充実	76.9	57.4	A	A
	設29 問2-29 障害者福祉施設の整備	76.1	57.2	A	A
	設30 問2-30 セーフティネットの確保	74.1	56.8	A	B
	設31 問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	74.0	57.2	A	B
生活・環境	設32 問2-32 人権尊重の社会づくり	70.3	58.7	B	B
	設33 問2-33 男女共同参画の推進	67.0	58.8	B	B
	設34 問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	74.3	56.6	A	B
	設35 問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	75.7	58.6	A	A
	設36 問2-36 地球温暖化対策	75.5	55.2	C	C
	設37 問2-37 自然環境の保全	77.2	54.7	C	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	83.9	53.5	C
設39 問2-39 地域防災活動への支援		78.7	56.1	C	A
設40 問2-40 避難所などの整備		80.5	54.0	C	C
設41 問2-41 消防体制の充実・強化		77.9	61.1	A	A
設42 問2-42 救急体制の充実・強化		80.5	60.6	A	A
設43 問2-43 火災予防の推進		76.1	60.0	A	A
設44 問2-44 防犯・交通安全の確保		77.2	58.9	A	A
設45 問2-45 消費者行政の充実		73.2	57.8	B	B
基盤		設46 問2-46 道路の整備	75.8	53.7	C
	設47 問2-47 港湾・漁港の整備	69.2	58.6	B	B
	設48 問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	79.1	52.3	C	C
	設49 問2-49 上水道の整備	73.6	60.5	B	A
	設50 問2-50 下水道の整備	72.2	58.6	B	B
	設51 問2-51 住宅・住環境の整備	70.6	57.1	B	B
	設52 問2-52 公園緑地の整備	68.1	54.7	D	D
	設53 問2-53 計画的な土地利用	70.5	53.1	D	D
	設54 問2-54 公共施設の再編・整備	69.0	55.8	D	D
	設55 問2-55 情報通信基盤の整備	72.3	55.3	D	B
地域	設56 問2-56 海上交通の確保	77.8	54.3	C	C
	設57 問2-57 バスなどの確保	74.7	52.7	C	C
	設58 問2-58 都市との交流の促進	65.3	59.6	B	B
	設59 問2-59 定住促進策の推進	72.4	54.5	D	D
	設60 問2-60 自治会などの地域活動への支援	68.8	57.7	B	B
	設61 問2-61 国際化・多文化共生の推進	64.0	57.4	B	B
設62 問2-62 地域活動拠点の整備	66.5	57.7	B	B	
	全市全問平均(全般・その他を除く。)	73.9	56.4		

令和2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）＞

