

# 令和2年度市民満足度調査 所管課の要因分析結果及び対応方針

設問番号	設問の名称	所管課	分類	重要度ポイント								満足度ポイント								対応方針案
				H27	H28	H29	H30	R1	R2	前年増減率	考えられる増減要因	H27	H28	H29	H30	R1	R2	前年増減率	考えられる増減要因	
1	学校教育の内容 (小中学校)	学校教育課	A	80.2	81.2	79.7	80.3	80.7	80.5	▲ 0.2	児童生徒の知・徳・体をバランスよく育成し、一定の水準を保っていることから、重要度が微減したと考えられる。	59.3	59.7	60.5	60.4	59.7	60.3	0.6	各学校が学習指導要領の改訂を考慮し、教育改革を計画的に進め、その取組内容について理解が深まってきたと考えられる。	・市内小中学校の学力向上を一層推進するため、学力調査を継続して実施し、児童生徒の課題を明確にするとともに指導方法の改善・充実を図る。 ・校長経験のある「学校経営アドバイザー」を市立小中学校へ派遣し、校長の学校経営方針に沿った具体的な支援を行い、実効性のある学校経営の実現を図る。
2	学校と地域・家庭との信頼関係	学校教育課	A	78.5	79.4	79.0	78.8	79.0	77.5	▲ 1.5	学校と地域・家庭が円滑な取組を進め、家庭訪問等も積極的に行い、いじめなどの重大事案が生起していないためだと考えられる。	59.2	59.0	59.9	59.8	59.4	60.2	0.8	コロナ禍におけるタイムリーな情報発信、里海教育など地域の教育資源を活用した教育活動を展開してきたことから、教育に対する一定の評価が得られたと考えられる。	児童生徒の思考力・判断力・表現力を育成する必要があるため、里海教育など、家庭や地域の人々との関わりをもった教育活動を行い、学校・家庭・地域が一体となった教育を推進する。
3	学校施設の整備	学校教育課	B	73.6	74.0	73.4	73.1	74.1	73.8	▲ 0.3	大規模な改修工事を行うとともに、校舎の耐震化についても、統合対象校を除き整備が完了したためだと考えられる。	60.2	60.1	61.2	61.3	61.4	62.5	1.1	小中学校の空調設備の設置が完了し、学校施設の整備が計画的に進んでいるためではないかと考えられる。	・次の時代を生きる児童生徒が個別最適な学びを実現できるよう、「GIGAスクール構想」を計画的に進め、教育環境の充実を図る。 ・「学校施設長寿命化計画」に基づき、具体的な整備計画を立て、今後の改修等の内容や時期を整理し、教育環境の整備を行う。
4	生涯学習活動の支援	生涯学習課	B	66.3	67.1	67.1	66.9	66.7	67.9	1.2	高齢化社会の拡大により、余暇の過ごし方や健康への関心が高まっているため。	58.4	59.2	59.3	59.9	59.2	60.1	0.9	公民館の市民センター化等の施設再編により、関係課との連携による柔軟な対応ができてきているため。	関係部署とも連携を図るなど、柔軟な対応を考慮した予算編成を行う。
5	公民館など社会教育施設の整備	生涯学習課	B	66.5	67.2	67.8	67.9	67.5	67.7	0.2	公民館の市民センター化等の施設再編により、利用方法の幅が拡大したことで、関心が高まっているため。	56.8	57.5	57.4	58.4	57.6	59.2	1.6	公民館の市民センター化等の施設再編により、利用者が使いやすいように施設の更新がなされたため。	利用者の安全性・利便性を重視した予算編成を行う。
6	伝統文化・文化財の保護	生涯学習課	B	68.3	68.3	69.0	68.8	68.6	68.4	▲ 0.2	文化財の重要性等に関するPRが不足しているため。	58.2	58.4	57.9	58.8	57.7	59.5	1.8	ふるさと再発見事業など、関連事業を重点的に実施したため。	ふるさと再発見事業を中心に、引き続き、関連事業を継続する。
7	スポーツ・レクリエーションの普及・振興	生涯学習課	B	65.9	65.9	67.2	66.0	67.1	67.2	0.1	高齢化社会の拡大により、余暇の過ごし方や健康への関心が高まっているため。	56.9	57.3	57.6	58.3	57.6	58.6	1.0	スポーツ関連団体と連携した情報発信の効果と考えられる。	スポーツの推進を図りつつ、関係団体等の要望を踏まえて予算編成を行う。
8	社会体育(スポーツ)の施設の整備	生涯学習課	B	65.2	65.7	66.6	67.0	66.4	66.9	0.5	スポーツ施設の老朽化が進んでいるため。	56.6	57.0	56.8	57.2	56.3	57.8	1.5	スポーツ施設が老朽化しているものの、使いやすいように管理が行き届いているためと思われる。	利用者の利便性向上のための予算編成を行う。
9	農林業の生産基盤の整備	農林水産課	D	69.1	69.7	70.3	70.4	70.8	71.6	0.8	近年は、平成30年7月豪雨災害を始めとする大規模自然災害が多発しているため。	52.6	52.9	53.1	53.4	53.1	53.1	0.0	昨年度と同数値であり、増減はない。	生産基盤の整備が必要な箇所特に優先度が高いものについては、確実に整備がされるよう予算要求を行う。
10	農林業の後継者・担い手の育成	農林水産課	C	72.6	72.6	74.0	74.0	74.5	74.7	0.2	人口減少が急速に進み、耕作放棄地の増加が顕著であるため。	49.5	50.0	51.1	51.2	50.7	51.3	0.6	新規就農者の研修制度によって、一定数の担い手が確保されたため。	・新たな担い手を確保するために、新規就農者の研修制度を継続して行う。 ・各種補助事業により農業者を支援するために必要となる予算要求を行う。
11	農林産物の高付加価値化・ブランド化	農林水産課	D	69.5	69.0	70.6	70.8	70.5	71.8	1.3	オリーブやキュウリの認知度が高く、農林産物の高付加価値化・ブランド化への意識が高まっているため。	51.9	52.5	53.7	52.9	53.4	54.6	1.2	江田島産オリーブの認知度が上がっているため。	オリーブやきゅうりなどの市内外でのPR活動に更に力を入れ、ブランド化を進めていく。
12	水産業の生産基盤の整備	農林水産課	D	69.1	69.8	70.4	70.1	70.6	71.7	1.1	漁獲量の減少や魚価の低迷により、漁家経営が不安定であるため。	54.2	54.7	55.6	55.2	54.6	54.9	0.3	前年度とほぼ横ばいのため、誤差の範囲と思われる。	水産資源の増大や漁獲量の安定化を図るため、既存の事業(漁場環境の改善、水産資源の増大事業に係る補助金)を継続実施するための予算要求を行う。
13	水産業の後継者・担い手の育成	農林水産課	C	71.6	72.1	73.7	72.3	73.2	74.0	0.8	漁業者の高齢化が進んでいると実感が高まっているため。	51.2	52.3	52.4	52.1	52.6	52.6	0.0	昨年度と同数値であり、増減はない。	漁業の担い手である新規漁業者への支援を行うため、既存の事業(新規漁業就業支援事業補助金)を継続実施するための予算要求を行う。
14	水産物の高付加価値化・ブランド化	農林水産課	D	69.8	69.7	71.1	70.0	70.0	71.9	1.9	漁獲量の減少や魚価の低迷により、水産物の高付加価値化・ブランド化への意識が高まっているため。	52.9	53.7	53.5	53.4	54.4	54.7	0.3	前年度とほぼ横ばいのため、誤差の範囲と思われる。	生産者組織と連携し、ブランドとなる魚種等の選定を行う。
15	企業誘致の推進	政策推進課	C	73.4	73.9	73.4	74.8	73.8	74.3	0.5	市内での仕事の場の創出が重要課題であるとの認識が広がっているためだと考えられる。	47.7	47.6	48.7	47.5	48.7	48.5	▲ 0.2	企業誘致の事例がないためだと考えられる。	江田島市サテライトオフィス等誘致促進事業補助金を要求する。
16	創業・起業への支援	交流観光課	D	71.0	73.0	73.0	72.4	72.3	72.4	0.1	起業者の増加による満足度の向上に伴い、相対的に重要度の認識が高止まりになっているためだと考えられる。	48.2	48.3	49.0	50.1	51.1	51.4	0.3	商工会との共催による「創業塾」、起業を支援する補助金などの取組が浸透してきたためだと考えられる。	起業支援に係る補助制度について、状況に応じた見直しを行う。
17	地場産業への支援	交流観光課	C	71.7	73.0	73.2	73.3	74.1	75.3	1.2	新型コロナウイルス感染症の影響により、地場産業の売上減少等への支援が重要であるという認識が高まっているためだと考えられる。	51.2	50.5	52.3	51.7	52.6	53.0	0.4	新型コロナウイルス感染症対策事業や商工会との連携による地場産業支援の取組を実施したためだと考えられる。	商工会と連携し、地場産業の支援を行う。
18	労働者福祉の向上	交流観光課	C	73.0	74.2	74.7	74.7	74.2	74.8	0.6	新型コロナウイルス感染症の影響により、国内の経済活動の停滞を通じて雇用・就業に多大な影響を及ぼしており、当市でも重要であるという認識が高まっているためだと考えられる。	50.4	50.7	51.9	51.4	51.9	52.1	0.2	社会福祉協議会の無料職業紹介所などの取組が、年々、成果を生んできているためだと考えられる。	無料職業紹介所を支援するとともに、周知を図る。
19	観光資源の発掘・魅力づくり	交流観光課	C	73.8	74.5	76.4	76.3	75.3	75.5	0.2	観光戦略チーム「一歩」における、観光によるまちづくりに対する意識が高まっているためだと考えられる。	48.9	48.2	49.7	48.8	49.3	50.1	0.8	観光戦略チーム「一歩」の取組が市民へ浸透しつつあるためだと考えられる。	官民を挙げて観光振興に取り組む観光戦略チーム「一歩」により、市内全域で市民参加型の「えたまものがたり博覧会」を開催し、市民等が一体となって地域の魅力を発信する。

設問番号	設問の名称	所管課	分類	重要度ポイント								満足度ポイント								対応方針案
				H27	H28	H29	H30	R1	R2	前年増減率	考えられる増減要因	H27	H28	H29	H30	R1	R2	前年増減率	考えられる増減要因	
20	宿泊・観光施設の整備	政策推進課	C	75.6	75.4	79.4	78.6	78.1	76.8	▲ 1.3	Uminosの開業や民宿の増加により、喫緊の課題としての認識が薄れつつあると考えられる。	45.3	44.9	44.2	43.6	44.8	46.4	1.6	宿泊施設の増加により、宿泊環境が改善したためだと考えられる。	新ホテル補助金(宿泊施設の整備)を要求する。
21	子育て支援サービスの充実	子育て支援課	A	75.9	76.4	76.5	76.5	77.4	77.1	▲ 0.3	妊娠期から子育て期にわたり、切れ目のない支援を行う体制が整備できたことが主な要因だと考えられる。	56.7	56.4	57.0	57.3	59.1	59.5	0.4	子育て世代包括支援センターが整備され、妊婦・子育て相談窓口が明確となった。産前・産後ケアの充実、保育施設における保育内容の充実、一時保育・延長保育など、サービスの拡充を図ったことが考えられる。	・ファミリーサポートセンターを設立する。 ・一般不妊治療費の一部を助成する。 ・発達支援アドバイザーによる相談が受けられる体制を整備する。 ・産婦健診や産後ケアを拡充する。
22	保育園・児童館などの整備	子育て支援課	A	74.7	75.6	75.6	74.7	74.8	74.3	▲ 0.5	保育施設の再編整備計画が切串保育園の整備を残すだけとなり、切串保育園の整備も予定されていることが考えられる。	56.7	56.4	58.2	59.6	60.8	62.0	1.2	新しい保育施設が増えて、整った環境のもとで保育がされているためと思われる。	・切串保育園新築工事設計業務について、令和2年度及び令和3年度に、委託により、実施する。 ・児童福祉施設の老朽化対策として、長寿化計画を策定する。
23	保健・健康づくりサービスの充実	保健医療課	A	73.7	73.8	74.5	74.3	74.3	75.0	0.7	本市の重要テーマの1つである健康寿命の延伸が住民に浸透されつつあることが考えられる。	57.3	57.8	58.3	58.3	58.8	60.0	1.2	出前講座に旬な話題(感染症予防、自宅でできる体操等)を取り入れたり、市内医療機関共催の市民講座開催等が考えられる。	保健事業と介護予防の一体化を見据えた、身の丈に合った予算編成を実施する。
24	医療機関の充実	保健医療課	C	82.4	82.3	82.2	83.5	83.1	83.0	▲ 0.1	新型コロナウイルス感染症の流行により、通院等が敬遠されたことが考えられる。	50.9	51.4	52.7	52.0	52.7	54.2	1.5	市内に医療機関数が多いことに加え、救急相談センター広島広域都市圏の周知が進んでいるものと考えられる。	事業内容を精査し、継続に必要な予算編成を実施する。
25	高齢者福祉サービスの充実	高齢介護課	A	77.6	77.2	77.4	77.4	77.1	78.3	1.2	介護予防活動が周知され、浸透し始めたことにより、重要度が高くなったものと思われる。	55.6	56.2	56.1	56.5	57.0	57.4	0.4	いきいき百歳体操を実施している箇所数が増えたこと、え・た・じマイレージポイントの導入効果と思われる。	いきいき百歳体操の普及啓発を継続するとともに、現行と同等程度の予算を編成する。
26	介護サービスの充実	高齢介護課	A	78.0	78.0	77.5	78.4	77.3	79.2	1.9	高齢化が進む本市において、介護保険制度の重要性に関心が高まっているためと思われる。	55.1	56.7	56.1	56.9	57.1	57.5	0.4	介護保険制度が定着してきたことにより、介護保険サービスが認知されてきたためと思われる。	介護サービスの利用状況を踏まえつつ、介護保険制度の改正にも対応した予算を編成する。
27	高齢者福祉・介護施設の整備	高齢介護課	A	78.3	78.2	77.8	78.2	77.4	78.8	1.4	・介護施設の整備については、介護保険が定着し、より身近な制度となったため、重要度が上がったものと思われる。 ・老人集会所については、介護予防のためのつどいの場としての認識が上がってきたものと思われる。	54.3	55.4	55.1	55.8	55.6	56.8	1.2	・介護保険施設については、段階を追って整備しており、サービスについては、概ね充足しているためと思われる。 ・老人集会所については、集会所等の再編整備が進んでいることから、満足度が上がったものと思われる。	・介護保険施設については、一部在宅サービスが不足しているため、受け皿となる事業所(法人)等と調整を図りながら、サービスの充実化を検討する。 ・老人集会所については、公共施設の再編整備を踏まえ、既存施設の優先順位を付けながら修繕等を行う。
28	障害者福祉サービスの充実	社会福祉課	A	76.5	76.4	75.5	75.8	75.3	76.9	1.6	介護・障害分野では人材不足が生じていることから、介護サービスと同様に重要度が増加したのと思われる。	55.7	56.1	56.0	56.8	56.6	57.4	0.8	障害者への利用の周知が進みつつあることから、満足度が増加したのと思われる。	今年度、障害福祉計画・障害児福祉計画を策定中である。アンケートの結果を受け、交通費助成について検討中である。
29	障害者福祉施設の整備	社会福祉課	A	75.8	75.9	75.1	75.3	74.9	76.1	1.2	市内の就労継続支援A型事業所及びB型事業所に係る周知が進み、重要度が増加したと思われる。	55.5	55.6	55.8	56.6	56.8	57.2	0.4	市内の就労継続支援A型事業所及びB型事業所が待機待ちなしでも利用可能な状態であるため、満足度が増加したのと思われる。	新たな施設整備を予定していないが、各事業者から相談があれば、国・県の補助制度を紹介する。
30	セーフティーネットの確保	社会福祉課	A	72.5	73.2	73.5	72.7	73.2	74.1	0.9	新型コロナウイルス感染症の影響により、雇用状況が悪化したため、重要度が増加したのと思われる。	55.9	56.0	55.6	56.1	56.9	56.8	▲ 0.1	誤差の範囲内と思われる。	生活困窮者支援事業については、継続して実施し、早期発見、早期支援を行い、生活保護への移行を食い止めるよう努める。
31	地域福祉・ボランティアの推進	社会福祉課	A	72.1	73.1	72.7	72.8	72.1	74.0	1.9	災害が頻繁に起こっていることによってボランティア活動の重要性が認識されていることに加え、命のバトンを交付するなどしたため、重要度が増加したのと思われる。	56.3	56.0	55.7	56.0	56.7	57.2	0.5	災害ボランティアなどの周知が進み、満足度が増加したのと思われる。	災害ボランティアセンター運営費について、災害救助法において費用が一部認められることとなったため、社会福祉協議会と協定締結に向け、協議を進める。
32	人権尊重の社会づくり	人権推進課	B	69.1	69.1	67.9	68.8	69.4	70.3	0.9	これまで以上に社会的に人権問題が発生し、マスコミなどで取り上げられ、興味・関心が増えたためと思われる。	58.6	58.9	59.0	58.7	59.3	58.7	▲ 0.6	人権啓発の事業、啓発の方法、施策については、マスコミの影響に比べて、その変化に即対応できるほど、結果が可視化できない状況にあり、かつ、すぐに効果が実感できないことによるものではないかと考えられる。	予算増減の予定はないが、人権啓発事業の進め方について、市民へのアプローチを再考していく。また、昨年の市民人権問題意識調査報告書が11月末になった。遅れ気味ではあるが、調査結果報告に基づき、今年度、人権啓発プランの見直し及び改定を実施し、それに基づき、新たな取組や人権啓発を実施していく。
33	男女共同参画の推進	人権推進課	B	65.4	66.1	65.5	66.2	66.9	67.0	0.1	国において男女共同参画についての取組が進んでいること、男性の育児休暇の取得などが、これまで以上にマスコミなどで取り上げられているためと思われる。	58.5	58.7	58.5	58.5	58.8	58.8	0.0	男女共同参画について、マスコミを含め、様々な啓発による理解が、継続して取り組まれている。	現状の予算を継続しながら、男女共同参画に関する啓発を積極的に実施していく。
34	公衆衛生の確保・環境美化	地域支援課	A	71.9	72.6	72.4	73.9	73.4	74.3	0.9	地域の公衆衛生の確保や環境美化について、市民の意識が高いことが、重要度ポイント増加の要因と考えられる。	56.4	55.9	56.3	56.0	57.0	56.6	▲ 0.4	前年との比較で満足度が減少した要因は、不明である。しかしながら、調査開始時点(H25)と比較すると、満足度は2.2ポイント増加している。公衆衛生推進協議会によるゴミ分別収集の啓発や不法投棄パトロールなどを継続的に実施していることが要因と考えられる。	ゴミ分別収集の啓発活動や不法投棄回収事業等を実施するため、公衆衛生推進協議会への支援を行う。
35	ゴミ対策・リサイクルの推進	地域支援課	A	73.4	73.6	73.1	74.5	75.8	75.7	▲ 0.1	前年度との比較で重要度が減少した要因は、不明である。しかしながら、近年、海洋プラスチック汚染などの環境問題が世界的に注目され、ゴミ対策・リサイクルの推進に対する市民の意識は高まっている。そのため、調査開始時点(H25)と比較して、重要度が1.9ポイント増加しているものと考えられる。	59.0	58.4	58.6	59.3	58.0	58.6	0.6	ゴミ出しルール徹底やリサイクルの推進などを、自治会や女性会の会合などで実施するとともに、人権推進課との連携により、外国人を対象にしたゴミの出し方の出前講座を行っていることなどが、満足度ポイント増加の要因と考えられる。	古紙類やビン・カン、小型家電等を回収し、リサイクルを推進する。

設問番号	設問の名称	所管課	分類	重要度ポイント								満足度ポイント								対応方針案
				H27	H28	H29	H30	R1	R2	前年増減率	考えられる増減要因	H27	H28	H29	H30	R1	R2	前年増減率	考えられる増減要因	
36	地球温暖化対策	地域支援課	C	72.7	71.2	71.9	72.5	75.3	75.5	0.2	近年、地球温暖化の影響による異常気象が増加傾向にあるため、地球温暖化対策に関する市民の意識が高まっていることが、重要度ポイント増加の要因と考えられる。	56.4	56.7	56.5	56.3	55.5	55.2	▲ 0.3	近年、全国各地でこれまでに経験したことのないような大雨や台風など、大きな自然災害が多く発生している。これらは、地球温暖化の影響によるものと言われていることから、満足度ポイントが減少したものと考えられる。	住宅用太陽光発電システム及び合併浄化槽の設置者に対して補助を行う。
37	自然環境の保全	地域支援課	C	73.7	73.5	74.2	75.0	76.1	77.2	1.1	近年、地球温暖化の影響による異常気象が増加傾向にあるため、自然環境の保全に関する市民の意識が高まっていることが、重要度ポイント増加の要因と考えられる。	55.6	55.3	55.5	55.9	54.5	54.7	0.2	下水道計画区域の見直しに伴い、平成31年4月から合併浄化槽設置補助金限度額の拡充を行ったことが、満足度ポイント増加の要因と考えられる。	海岸漂着物等の清掃事業を実施する。
38	大規模災害に備えた危機管理体制の構築	危機管理課	C	79.6	80.7	79.7	82.0	84.3	83.9	▲ 0.4	平成30年7月豪雨災害の翌年度である令和元年度に重要度が高まったが、各自治会における防災訓練の実施等により、防災意識が高まったため、重要度が落ち着いたのではないかと考えられる。	54.5	53.2	54.0	54.0	53.7	53.5	▲ 0.2	昨年度と横ばいのため、誤差の範囲と思われる。	・WEB版ハザードマップ等により、自宅周辺の危険箇所の把握、避難経路の確認等を出前講座等を通じて、市民へ周知していく。 ・早めの避難情報の発信に努める。 ・災害協力事業所等登録制度(避難所、井戸等)により、市内の防災体制の構築を図る。
39	地域防災活動への支援	危機管理課	C	75.8	76.9	76.1	77.4	79.7	78.7	▲ 1.0	平成30年7月豪雨災害の翌年度である令和元年度に重要度が高まったが、各自治会における防災訓練の実施等により、防災意識が高まったため、重要度が落ち着いたのではないかと考えられる。	56.2	55.9	55.9	56.0	55.8	56.1	0.3	市民の防災意識の向上に伴い、各自治会等による防災訓練や防災指導員による出前講座が満足度の増加につながったと考えられる。	・地区防災計画の作成支援による避難支援体制の構築 ・防災指導員等による地域での防災訓練の支援等
40	避難所などの整備	危機管理課	C	77.1	78.1	77.7	78.7	81.4	80.5	▲ 0.9	平成30年7月豪雨災害の翌年度である令和元年度に重要度が高まったが、各自治会における防災訓練の実施等により、防災意識が高まったため、重要度が落ち着いたのではないかと考えられる。	53.9	53.6	53.9	54.4	53.0	54.0	1.0	避難所備蓄計画に基づく整備が図れたことが増加につながったと考えられる。	・新型コロナウイルス感染症対策のための避難所開設箇所数及び備蓄の整備 ・避難所の環境整備
41	消防体制の充実・強化	総務課(消) 警防課	A	75.9	76.6	76.2	77.2	78.0	77.9	▲ 0.1	【総務課(消)】 微減しているが、計画当初から高い水準であり、誤差の範囲と思われる。 【警防課】 豪雨や台風等の大規模自然災害が発生しなかったことにより、ポイントは微減したものの、重要性の認識は定着傾向にあると考えられる。	59.6	59.1	59.3	59.9	59.8	61.1	1.3	【総務課(消)】 新庁舎が完成し、消防体制の充実・強化を図れたことにより、消防に対する期待や関心が高まったものと考えられる。 【警防課】 新庁舎の運用開始に伴う消防体制の充実、災害対応の強化が満足度につながったものと考えられる。	【総務課(消)】 ・消防団の再編・整備を推進する。 ・引き続き、消防学校への入校や救急救命士の養成による人材育成を推進する。 【警防課】 ・災害対応に必要な車両・資器材を整備する。 ・災害対応能力の向上させるため、消防隊員の教育訓練を強化する。
42	救急体制の充実・強化	警防課	A	78.3	78.8	78.3	79.3	80.1	80.5	0.4	新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、救急体制への関心が高まったものと考えられる。	59.3	58.6	58.8	58.9	59.0	60.6	1.6	継続する救急サービスの提供、子育て世代救急教室等の普及啓発活動が浸透しつつあると考えられる。	・安全で安心な救急サービスの提供を向上させるため、救急隊員を育成し、救急活動の質の向上に努める。 ・感染症対策の強化を継続する。 ・子育て世代救急教室、予防救急等の各種救急教室を推進する。
43	火災予防の推進	予防課	A	74	74.5	74.3	76.0	76.3	76.1	▲ 0.2	火災件数が消防本部発足以来、最も少なかったことから、重要度が若干下がったものと考えられる。	59.0	59.3	58.9	59.1	59.6	60.0	0.4	フェイスブックやホームページで火災予防に関するタイムリーな記事を掲載したことにより、市民の関心を得たものと考えられる。	査察・検査業務及び広報活動に伴う資機材等を整備し、火災予防を推進する。
44	防犯、交通安全の確保	総務課(総) 危機管理課	A	75.5	76.4	75.5	78.0	77.7	77.2	▲ 0.5	【総務課(総)】 年度内に交通死亡事故が発生しておらず、交通人身事故も減少しているため。 【危機管理課】 市内における犯罪件数の減少に伴い、重要度が減少したのではないかと考えられる。	58.2	58.2	58.3	57.5	58.3	58.9	0.6	【総務課(総)】 交通安全運動の継続的な推進に加えて、5年前と比較して、交通事故発生件数が大幅に減ってきている(▲59%)ことが要因と考えられる。 【危機管理課】 市内における犯罪件数の減少が満足度の増加につながったと考えられる。	【総務課(総)】 ・交通事故の発生を防ぐため、警察及び交通安全協会と連携を取りながら、交通安全運動の推進や啓発を継続していく。 ・予算については、現状を確保する。 【危機管理課】 江田島警察署、教育委員会等の関係機関と連携した効果的な防犯カメラの設置
45	消費者行政の充実	危機管理課	B	71.9	72.3	71.2	72.3	72.9	73.2	0.3	特殊詐欺の多種多様な手口や商品購入によるトラブルの発生により、重要度が増加したと思われる。	56.9	57.0	57.0	57.1	56.5	57.8	1.3	専任による消費生活相談員の設置により、相談対応の充実が満足度につながっていると考えられる。	消費生活相談窓口の開設及び消費生活相談員による出前講座の実施による特殊詐欺被害を未然に防ぐ活動の実施
46	道路の整備	建設課	C	74.2	75.1	74.4	76.2	77.7	75.8	▲ 1.9	ソフト事業の整備に対する意識が高まってきたものと考えられる。	52.9	53.7	53.5	53.3	52.0	53.7	1.7	平成30年7月豪雨災害により各地で通行止めとなっていた主要道路が復旧したためだと考えられる。	・平成30年度及び令和2年度に受けた道路災害について、早期復旧を進めていく。 ・引き続き、施設のパトロールを行い、安心安全な暮らしを支えるインフラの適正な維持管理を継続する。
47	港湾・漁港の整備	建設課	B	66.0	67.2	67.5	67.3	69.2	69.2	0.0	昨年度と同数値であり、増減はない。	58.9	58.9	58.8	59.8	58.7	58.6	▲ 0.1	災害復旧事業を最優先としていることから、漁港・港湾の老朽化対策が進んでいないことが考えられる。	インフラの整備計画及び維持管理計画に基づき、計画的な整備を進めていくために、引き続き国・県へ交付金の増額要望を行っていくとともに、積極的に予算の確保に向けて要求する。
48	防災対策(河川・急傾斜地)	建設課 都市整備課	C	75.1	76.5	74.7	76.9	80.4	79.1	▲ 1.3	【建設課】 令和元年度に大規模な災害が発生しなかったためだと考えられる。 【都市整備課】 大きな災害がなく、市民の危機意識が低下していることが要因であると考えられる。	53.8	54.0	54.6	53.9	51.0	52.3	1.3	【建設課】 平成30年7月豪雨災害に伴う県の砂防整備事業が進んできたことが考えられる。 【都市整備課】 大新開ポンプ場及び中町雨水排水センターとともに、適切に維持管理を行い、市民に安心感を与えられていることが要因と考えられる。	【建設課】 ・引き続き、県に強く防災・減災に必要な施設整備を要望していくとともに、積極的に予算の確保に向けて要求する。 ・急傾斜地崩壊対策事業の県費補助の増額についても、積極的に要望していく。 【都市整備課】 大新開ポンプ場及び中町雨水排水センターの施設については、江田島市ストックマネジメント計画に基づいた機器更新及び維持管理を行うことにより、施設の長寿命化を図る。
49	上下水道の整備	業務課 水道施設課	B	71.6	72.2	72.0	72.7	74.6	73.6	▲ 1.0	令和元年度は、災害等による断水もなく、安定した給水ができたことにより、重要度のポイントが減少したと思われる。	60.9	61.6	61.3	61.4	59.9	60.5	0.6	令和元年度は、災害等による断水もなく、安定した給水ができたことにより、満足度のポイントが増加したと思われる。	今後も、引き続き、老朽施設等の整備を計画的に行い、災害に強い施設構築による安心・安全な給水に努めていく。
50	下水道の整備	下水道施設課	B	71.3	71.8	71.3	72.1	72.9	72.2	▲ 0.7	平成30年7月豪雨災害の復旧が概ね完了したことによるものと考えられる。	57.8	58.5	58.5	58.3	58.3	58.6	0.3	市内全体の下水道整備が概ね完了したことによるものと考えられる。	下水道事業計画区域の縮小により、整備から維持(更新)へ転換していく。

設問番号	設問の名称	所管課	分類	重要度ポイント								満足度ポイント								対応方針案
				H27	H28	H29	H30	R1	R2	前年増減率	考えられる増減要因	H27	H28	H29	H30	R1	R2	前年増減率	考えられる増減要因	
51	住宅・住環境の整備	都市整備課	B	69.5	70.2	69.6	71.7	71.2	70.6	▲ 0.6	令和元年度は、平成30年7月豪雨災害の影響により住宅需要が高まっていたが、幸い大きな災害が無く、住宅への関心が低下したためと思われる。	56.9	56.8	57.0	56.2	57.0	57.1	0.1	空き家から版等の広報により、住宅政策全般の制度について市民へ周知したことによるものと考えられる。	空き家に対する各種補助事業を活用して、空き家の適正管理、活用及び除却を推進することにより、住環境を保全し、整備する。
52	公園緑地の整備	都市整備課	D	65.6	66.7	67.0	67.3	66.9	68.1	1.2	新型コロナウイルスの影響により、新しい生活様式が求められる中、公園の価値が再認識されたものと思われる。	54.7	54.9	54.5	55.2	55.4	54.7	▲ 0.7	新型コロナウイルスの影響により、普段、公園を利用しない人が公園を利用することで、身近な公園に対する利用者の思いと現状との差によるものと考えられる。	・いきいき公園づくり報奨金制度を活用した自治会等による公園の草刈り、清掃等により、細やかな公園管理を行う。 ・公園等管理活用計画に基づき、計画的に公園の再編整備を行い、基幹公園については、魅力と個性を生かした整備を計画する。
53	計画的な土地利用	都市整備課	D	69.8	70.5	70.5	71.7	71.0	70.5	▲ 0.5	特段の動きがないため、土地利用に対して関心が下がっていることが考えられる。	51.3	51.5	51.2	51.7	51.8	53.1	1.3	土地利用について特段の動きがないため、特に思い当たる要因がない。	土地取引や建築活動の動向を注視し、適切に都市計画の運用を図り、都市の健全な発展と秩序ある整備に寄与する。
54	公共施設の再編・整備	政策推進課	D	69.1	70.5	70.5	69.6	70.0	69.0	▲ 1.0	再編整備完了地区が広がり、他の課題と比較して、相対的に重要度が低下したためと考えられる。	53.2	53.3	53.4	53.4	54.9	55.8	0.9	新たに交流プラザが整備された結果、利便性が向上したためと考えられる。	交流プラザ建設関連予算を要求する。 ＜改修＞ 小用コミュニティセンター ＜設計＞ (仮称)飛渡瀬交流プラザ、切串交流プラザ
55	情報通信基盤の整備	総務課(総)	D	69.6	70.6	70.8	71.0	72.2	72.3	0.1	日常生活の中で、光回線等の高速通信網(インターネット、WiFi、スマートフォン等)を利用する機会が増えているため。	56.3	56.7	56.3	56.7	56.7	55.3	▲ 1.4	定額給付金のオンライン申請をめぐる問題及び行政のデジタル化が世界と比べて遅れていることについて、全国的に話題となったことが要因と考えられる。	・社会保障・税番号制度を活用した各種サービスの提供に向けて、担当課と連携し、システム関係の対応や整備を進めていく。 ・新難視聴地域に対するテレビ共同受信施設組合への補助制度を継続する。
56	海上交通の確保	企画振興課	C	79.1	78.9	78.8	78.8	79.6	77.8	▲ 1.8	新型コロナウイルス感染症の影響により、外出を控えることが多くなり、海上交通に対する需要が著しく減少したと思われる。	51.1	51.3	52.0	52.4	52.9	54.3	1.4	通学定期券購入補助事業(学割パス)により、家計の負担が減少していることが影響していると思われる。	・定期航路を維持するため、新型コロナウイルス感染症の終息に向けた取組を検討する。同時に、公共交通の利用促進に向けた啓発、観光との連携等の取組を実施する。 ・中町宇品航路にあっては、指定管理者と調整しながら現行船舶の維持を図りつつ、1隻を更新する方向で発注を目指す。
57	バスなどの確保	企画振興課	C	74.7	75.5	75.0	75.1	76.9	74.7	▲ 2.2	新型コロナウイルス感染症の影響により、外出を控えることが多くなり、陸上交通に対する需要が著しく減少したと思われる。	50.6	50.5	50.5	50.3	49.5	52.7	3.2	昨年度、路線バスへのICカードを導入したこと、江田島バスの営業所移転によるゆめタウン江田島周辺のターミナル機能を強化したことが、満足度ポイントの増加につながったと思われる。	・ICカードの導入に伴い、従来より詳しい利用実態の把握が可能となるため、データを踏まえつつ、路線網の再編を計画していく。 ・公共交通事業者と連携しながら、陸上交通と海上交通の接続改善を行い、各交通機関の乗換えの円滑化を図っていく。 ・出前講座やバスの乗り方教室など、公共交通の利用促進に向けた啓発を実施する。
58	都市との交流の促進	交流観光課	B	63.9	63.8	64.9	64.3	63.6	65.3	1.7	体験型修学旅行の誘致が交流人口の拡大に一定の効果を得ていると認識されてきたためと考えられる。	58.3	58.8	58.4	59.2	58.8	59.6	0.8	広報紙などによる民泊のPR及び毎年3,000人を超える受入実績から、市民にその効果の理解が徐々に得られてきているためと考えられる。	新型コロナウイルス感染症の状況によるが、1年間の民泊中止後の受入再開に向けて、民泊家庭への研修による安全・安心の確保、新規民泊家庭の勧誘、魅力ある体験メニューの造成及びプロモーション活動を行う。
59	定住促進策の推進	企画振興課	D	71.4	72.5	72.2	72.9	72.6	72.4	▲ 0.2	新型コロナウイルス感染症の影響により、外出や人との接触を控えることが多くなり、移住・定住についての重要度ポイント減につながったのではないかと考えられる。	53.7	53.4	53.7	53.1	53.3	54.5	1.2	人口減少に歯止めはかかっていないが、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、田舎暮らしや地方移住についての話題が報道されることが多くなり、市民の関心が高まったため、満足度ポイントの増加につながったのではないかと考えられる。	・活用できる空き家・空き店舗を掘り起こし、移住希望者とのマッチング等の充実を図る。 ・ポータルサイトや移住フェアを活用し、子育て世帯や若年世帯に向けた移住・定住に関する情報発信に注力する。
60	自治会等の地域活動への支援	地域支援課	B	68.7	68.9	68.1	68.3	68.6	68.8	0.2	平成30年7月豪雨災害のほか、近年、全国的に大雨や台風による被害が増加傾向にあることから、災害時における自治会等の地域活動の重要性が認識され、重要度ポイントが増加したのと考えられる。	55.9	56.5	56.5	57.9	57.3	57.7	0.4	自治会、女性会、まちづくり協議会等の活動に対する支援が、満足度ポイント増加の要因と考えられる。	自治会、女性会、まちづくり協議会等の活動を支援する。
61	国際化・多文化共生の推進	人権推進課	B	62.1	63.1	63.4	62.6	62.5	64.0	1.5	世界的にダイバーシティ(多様性)について注目されて積極的に議論される中で、国内においても注目度が上がり、議論も盛んになり、その注目効果と啓発効果だと思われる。	56.1	56.8	56.7	57.7	57.0	57.4	0.4	江田島市国際交流協会の設立に伴い、協会事業、会報誌、外国人との交流事業、第1回国際ヒューマンフェスタなど、日本人市民と外国人市民の相互理解による相互理解に取り組んだ効果によるものだと考えられる。	江田島市国際交流協会を中心に、地域社会で「顔と顔の見える」関係性を構築するために、各地域で日本人と外国人の相互理解を進めることにより、相互理解と相互尊重を促しながら、各地域での取組を市内全域に拡大していくことができる、本市でともに生活していくことができる多文化共生社会の実現に向けて事業を推進していく。そのための予算編成を行う。
62	地域活動拠点の整備	政策推進課 地域支援課	B	66.6	66.5	66.8	66.8	66.8	66.5	▲ 0.3	【政策推進課】 ほぼ横ばいのため、誤差の範囲と考えられる。 【地域支援課】 前年度との比較で重要度が減少した要因は、不明である。しかしながら、調査開始時点(H25)との比較では、重要度が2.2ポイント増加している。交流プラザ等の地域活動拠点の整備等が計画的に進められていることが、増加の要因と考えられる。	55.7	56.7	56.3	56.9	56.8	57.7	0.9	【政策推進課】 新たな交流プラザの完成により、満足度が向上しつつあると考えられる。 【地域支援課】 交流プラザ等の地域活動拠点の整備等が計画的に進められていることが、満足度ポイント増加の要因と考えられる。	【政策推進課】 交流プラザ建設関連予算及び集会所等再編整備事業補助金を要求する。 ＜改修＞ 小用コミュニティセンター ＜基本構想＞ 柿浦地区公共施設再編整備事業 ＜設計＞ 飛渡瀬地区公共施設再編整備事業 【地域支援課】 大楠市民センターの建替えに伴い、現施設の解体及び新施設の建設工事を実施する。