

令和2年度市民満足度調査の結果について

1 概要

令和2年度に実施した市民満足度調査の結果を取りまとめました。

2 調査の実施概要

(1) 調査対象

16歳以上の江田島市民のうち、無作為抽出した2,000名の方に実施

(2) 調査期間

令和2年6月3日(水)～6月17日(水)

(3) 回収状況

回収：678票、回収率33.9%（前回679票、回収率34.0%）

3 重要度ポイント及び満足度ポイントの変化

(1) 重要度ポイント

ア 全体平均

前年度に比べ、令和2年度の重要度ポイントの平均は0.3ポイント増加し、平成25年度との比較では、重要度ポイントの平均は1.5ポイント増加しています。

(単位：ポイント)

	H25①	H26	H27	H28	H29	H30	R元②	R2③	③-②	③-①
平均値	72.5	73.1	72.6	73.1	73.1	73.5	73.7	74.0	0.3	1.5

イ 変化の大きい主な項目

前年度に比べ、令和2年度の重要度ポイントの変化量が大きかった項目は次のとおりです。

(単位：ポイント)

項目(設問)		変化量	R元年度	R2年度
産業・観光	水産物の高付加価値・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

基盤	バスなどの確保	▲2.2	76.9	74.7
基盤	道路の整備	▲1.9	77.7	75.8
基盤	海上交通の確保	▲1.8	79.6	77.8

(2) 満足度ポイント

ア 全体平均

前年度に比べ、令和 2 年度の満足度ポイントの平均は 0.7 ポイント増加し、平成 25 年度との比較では、満足度ポイントの平均は 2.1 ポイント増加しています。

(単位：ポイント)

	H25①	H26	H27	H28	H29	H30	R 元②	R2③	③-②	③-①
平均値	54.2	54.6	55.1	55.2	55.5	55.6	55.6	56.3	0.7	2.1

イ 変化の大きい主な項目（単年）

前年度に比べ、令和 2 年度の満足度ポイントの変化量が大きかった項目は次のとおりです。

(単位：ポイント)

項目（設問）		変化量	R 元年度	R2 年度
基盤	バスなどの確保	3.2	49.5	52.7
教育・文化	伝統文化・文化財の保護	1.8	57.7	59.5
基盤	道路の整備	1.7	52.0	53.7
基盤	情報通信基盤の整備	▲1.4	56.7	55.3
基盤	公園緑地の整備	▲0.7	55.4	54.7
生活・環境	人権尊重の社会づくり	▲0.6	59.3	58.7

ウ 満足度ポイントの変化の大きい主な項目（平成 25 年度比）

平成 25 年度（調査初年度）に比べ、令和 2 年度の満足度ポイントの変化量が大きかった項目は次のとおりです。

(単位：ポイント)

項目（設問）		変化量	H25 年度	R2 年度
基盤	海上交通の確保	5.4	48.9	54.3
地域	都市との交流の促進	5.2	54.4	59.6
福祉・保健	保育園・児童館などの整備	5.1	56.9	62.0
全般その他	市役所・支所などの窓口対応	4.4	54.1	58.5
基盤	バスなどの確保	4.2	48.5	52.7
基盤	防災対策(河川, 急傾斜地)	▲1.8	54.1	52.3
基盤	公園緑地の整備	▲0.7	55.4	54.7
産業・観光	宿泊・観光施設の整備	▲0.3	46.7	46.4
基盤	港湾・漁港の整備	▲0.3	58.9	58.6

4 今後の対応

各所管課において要因分析を行うとともに、今後の施策を検討する際の参考資料として活用していきます。