

令和3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：令和3年6月11日（金）、回収締切：令和3年6月25日（金）

■アンケート回収状況 回収数

673票 回収率：33.7% ※前回調査の回収率：33.9%

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84.0点で最も高く、次いで「医療機関の充実」が83.1点、「救急体制の充実・強化」が80.6点、「避難所などの整備」が80.4点、「学校教育の内容（小中学校）」が80.1点となり、これら5項目が80点を超えています。

その他、「地域防災活動への支援」が79.8点、「防災対策（河川・急傾斜地）」が78.6点、「学校と地域・家庭との信頼関係」、「介護サービスの充実」、「消防体制の充実・強化」が78.5点、「子育て支援サービスの充実」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」78.8点、「福祉・保健」76.9点、「全般・その他」76.0点となっています。

（2）満足度ポイント

分野別（右図）では、「保育園・児童館などの整備」が62.0点で最も高く、次いで「学校教育の内容（小中学校）」が61.5点、「学校施設の整備」、「消防体制の充実・強化」が61.1点、「学校と地域・家庭との信頼関係」、「救急体制の充実・強化」が61.0点、「上水道の整備」が60.6点、「生涯学習活動の支援」が60.4点、「火災予防の推進」が60.1点となり、これら9項目が60点を超えています。

その他、「子育て支援サービスの充実」が59.8点、「伝統文化・文化財の保護」、「保健・健康づくりサービスの充実」が59.7点、「都市との交流の促進」が59.5点などとなっています。

一方で、「バスなどの確保」が52.2点で最も低く、次いで「宿泊・観光施設の整備」が52.8点、「農林業の後継者・担い手の育成」が52.9点などとなっています。

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 部門別の重要度・満足度

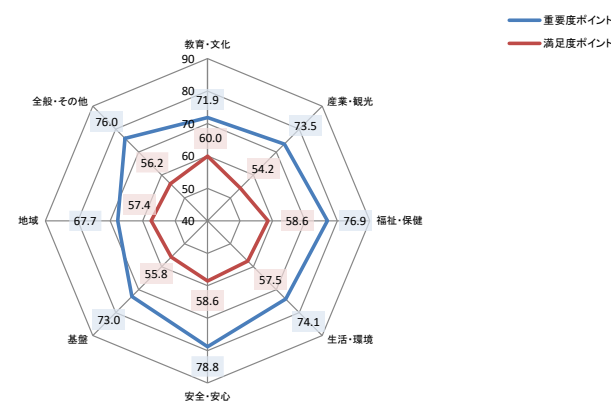


図 江田島市における重要度ポイント

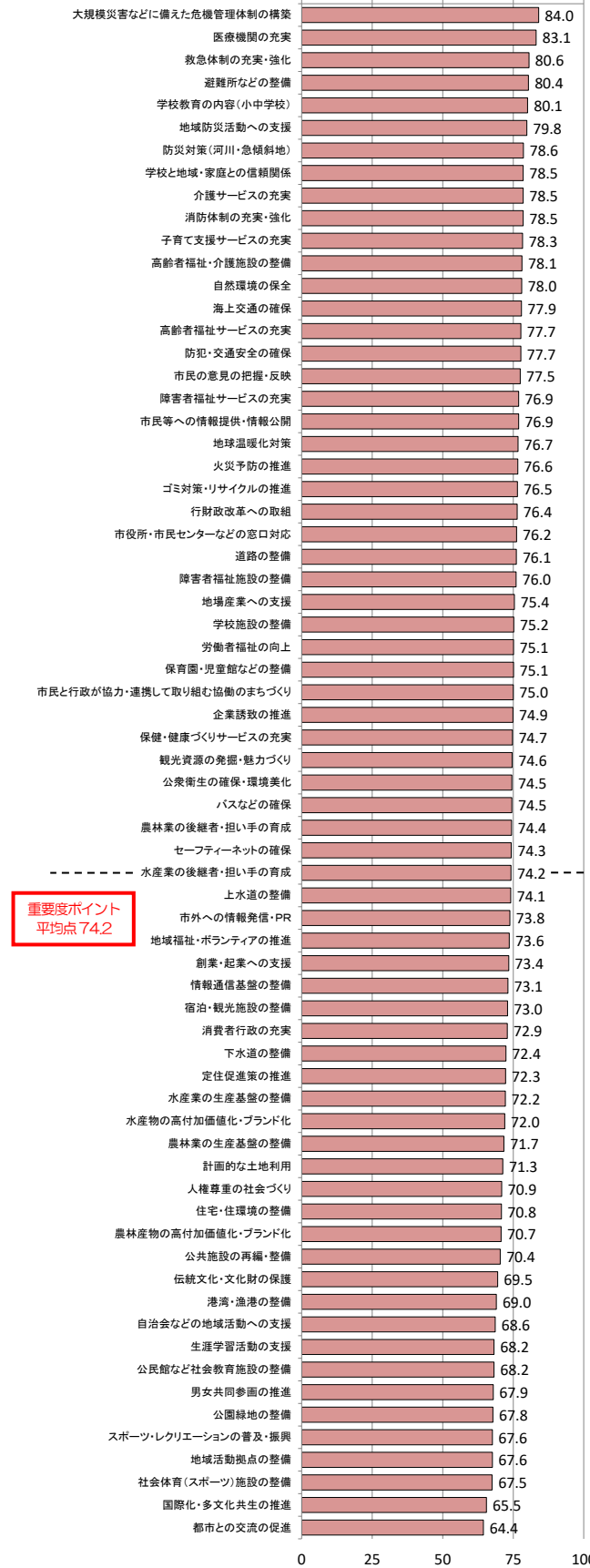
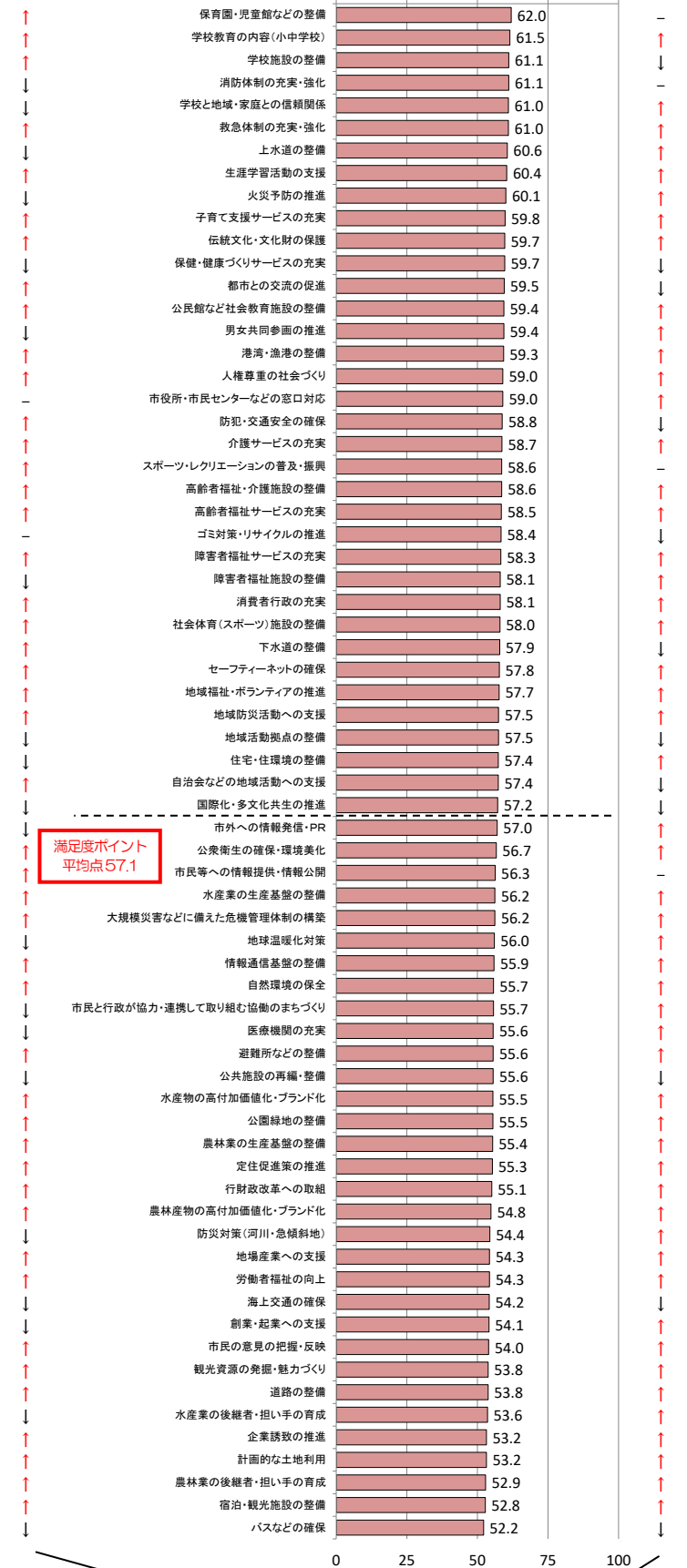


図 江田島市における満足度ポイント



※ 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2年度）と比べ重要度ポイントの変化量が増加したものは、「市民等への情報提供・情報公開」が1.6点で最も大きく、次いで「国際化・多文化共生の推進」1.5点、「学校施設の整備」,「公共施設の再編・整備」,「市民の意見の把握・反映」1.4点などとなっています。

一方、変化量が減少したものは、「宿泊・観光施設の整備」▲3.8点,「農林産物の高付加価値化・ブランド化」▲1.1点,「観光資源の発掘・魅力づくり」,「都市との交流の促進」▲0.9点,「介護サービスの充実」,「高齢者福祉・介護施設の整備」▲0.7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 | 令和2年 | 令和3年 |
|----|--------|-------------------|------|------|------|
| 1 | 全般・その他 | 市民等への情報提供・情報公開 | 1.6 | 75.3 | 76.9 |
| 2 | 地域 | 国際化・多文化共生の推進 | 1.5 | 64.0 | 65.5 |
| 3 | 教育・文化 | 学校施設の整備 | 1.4 | 73.8 | 75.2 |
| | 基盤 | 公共施設の再編・整備 | 1.4 | 69.0 | 70.4 |
| | 全般・その他 | 市民の意見の把握・反映 | 1.4 | 76.1 | 77.5 |
| 63 | 福祉・保健 | 介護サービスの充実 | ▲0.7 | 79.2 | 78.5 |
| | 福祉・保健 | 高齢者福祉・介護施設の整備 | ▲0.7 | 78.8 | 78.1 |
| 65 | 産業・観光 | 観光資源の発掘・魅力づくり | ▲0.9 | 75.5 | 74.6 |
| | 地域 | 都市との交流の促進 | ▲0.9 | 65.3 | 64.4 |
| 67 | 産業・観光 | 農林産物の高付加価値化・ブランド化 | ▲1.1 | 71.8 | 70.7 |
| 68 | 産業・観光 | 宿泊・観光施設の整備 | ▲3.8 | 76.8 | 73.0 |

(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、「宿泊・観光施設の整備」6.4点,「企業誘致の推進」4.7点,「観光資源の発掘・魅力づくり」3.7点,「創業・起業への支援」,「大規模災害などに備えた危機管理体制の構築」2.7点などとなっており,「産業・観光」部門に集中しています。

一方、変化量が減少したものは,「学校施設の整備」▲1.4点,「下水道の整備」▲0.7点,「バスなどの確保」▲0.5点,「保健・健康づくりサービスの充実」,「自治会などの地域活動への支援」▲0.3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2年 | 令和3年 |
|----|--------|----------------------|------|------|------|
| 1 | 産業・観光 | 宿泊・観光施設の整備 | 6.4 | 46.4 | 52.8 |
| 2 | 産業・観光 | 企業誘致の推進 | 4.7 | 48.5 | 53.2 |
| 3 | 産業・観光 | 観光資源の発掘・魅力づくり | 3.7 | 50.1 | 53.8 |
| 4 | 産業・観光 | 創業・起業への支援 | 2.7 | 51.4 | 54.1 |
| | 安全・安心 | 大規模災害などに備えた危機管理体制の構築 | 2.7 | 53.5 | 56.2 |
| 64 | 福祉・保健 | 保健・健康づくりサービスの充実 | ▲0.3 | 60.0 | 59.7 |
| | 地域 | 自治会などの地域活動への支援 | ▲0.3 | 57.7 | 57.4 |
| 66 | 基盤 | バスなどの確保 | ▲0.5 | 52.7 | 52.2 |
| 67 | 基盤 | 下水道の整備 | ▲0.7 | 58.6 | 57.9 |
| 68 | 教育・文化 | 学校施設の整備 | ▲1.4 | 62.5 | 61.1 |

表 市民満足度調査（令和2年度、令和3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2年度重要度ポイント | 令和3年度重要度ポイント | 変化量 | 令和2年度満足度ポイント | 令和3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) | 80.5 | 80.1 | ▲0.4 | 60.3 | 61.5 | 1.2 |
| | 問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係 | 77.5 | 78.5 | 1.0 | 60.2 | 61.0 | 0.8 |
| | 問2-3 学校施設の整備 | 73.8 | 75.2 | 1.4 | 62.5 | 61.1 | ▲1.4 |
| | 問2-4 生涯学習活動の支援 | 67.9 | 68.2 | 0.3 | 60.1 | 60.4 | 0.3 |
| | 問2-5 公民館など社会教育施設の整備 | 67.7 | 68.2 | 0.5 | 59.2 | 59.4 | 0.2 |
| | 問2-6 伝統文化・文化財の保護 | 68.4 | 69.5 | 1.1 | 59.5 | 59.7 | 0.2 |
| | 問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興 | 67.2 | 67.6 | 0.4 | 58.6 | 58.6 | 0.0 |
| | 問2-8 社会体育(スポーツ)施設の整備 | 66.9 | 67.5 | 0.6 | 57.8 | 58.0 | 0.2 |
| | 問2-9 農林業の生産基盤の整備 | 71.6 | 71.7 | 0.1 | 53.1 | 55.4 | 2.3 |
| 産業・観光 | 問2-10 農林業の後継者・担い手の育成 | 74.7 | 74.4 | ▲0.3 | 51.3 | 52.9 | 1.6 |
| | 問2-11 農林産物の高付加価値化・ブランド化 | 71.8 | 70.7 | ▲1.1 | 54.6 | 54.8 | 0.2 |
| | 問2-12 水産業の生産基盤の整備 | 71.7 | 72.2 | 0.5 | 54.9 | 56.2 | 1.3 |
| | 問2-13 水産業の後継者・担い手の育成 | 74.0 | 74.2 | 0.2 | 52.6 | 53.6 | 1.0 |
| | 問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化 | 71.9 | 72.0 | 0.1 | 54.7 | 55.5 | 0.8 |
| | 問2-15 企業誘致の推進 | 74.3 | 74.9 | 0.6 | 48.5 | 53.2 | 4.7 |
| | 問2-16 創業・起業への支援 | 72.4 | 73.4 | 1.0 | 51.4 | 54.1 | 2.7 |
| | 問2-17 地場産業への支援 | 75.3 | 75.4 | 0.1 | 53.0 | 54.3 | 1.3 |
| | 問2-18 労働者福祉の向上 | 74.8 | 75.1 | 0.3 | 52.1 | 54.3 | 2.2 |
| | 問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり | 75.5 | 74.6 | ▲0.9 | 50.1 | 53.8 | 3.7 |
| 福祉・保健 | 問2-20 宿泊・観光施設の整備 | 76.8 | 73.0 | ▲3.8 | 46.4 | 52.8 | 6.4 |
| | 問2-21 子育て支援サービスの充実 | 77.1 | 78.3 | 1.2 | 59.5 | 59.8 | 0.3 |
| | 問2-22 保育園・児童館などの整備 | 74.3 | 75.1 | 0.8 | 62.0 | 62.0 | 0.0 |
| | 問2-23 保健・健康づくりサービスの充実 | 75.0 | 74.7 | ▲0.3 | 60.0 | 59.7 | ▲0.3 |
| | 問2-24 医療機関の充実 | 83.0 | 83.1 | 0.1 | 54.2 | 55.6 | 1.4 |
| | 問2-25 高齢者福祉サービスの充実 | 78.3 | 77.7 | ▲0.6 | 57.4 | 58.5 | 1.1 |
| | 問2-26 介護サービスの充実 | 79.2 | 78.5 | ▲0.7 | 57.5 | 58.7 | 1.2 |
| | 問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備 | 78.8 | 78.1 | ▲0.7 | 56.8 | 58.6 | 1.8 |
| | 問2-28 障害者福祉サービスの充実 | 76.9 | 76.9 | 0.0 | 57.4 | 58.3 | 0.9 |
| | 問2-29 障害者福祉施設の整備 | 76.1 | 76.0 | ▲0.1 | 57.2 | 58.1 | 0.9 |
| 生活・環境 | 問2-30 セーフティネットの確保 | 74.1 | 74.3 | 0.2 | 56.8 | 57.8 | 1.0 |
| | 問2-31 地域福祉・ボランティアの推進 | 74.0 | 73.6 | ▲0.4 | 57.2 | 57.7 | 0.5 |
| | 問2-32 人権尊重の社会づくり | 70.3 | 70.9 | 0.6 | 58.7 | 59.0 | 0.3 |
| | 問2-33 男女共同参画の推進 | 67.0 | 67.9 | 0.9 | 58.8 | 59.4 | 0.6 |
| | 問2-34 公衆衛生の確保・環境美化 | 74.3 | 74.5 | 0.2 | 56.6 | 56.7 | 0.1 |
| | 問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進 | 75.7 | 76.5 | 0.8 | 58.6 | 58.4 | ▲0.2 |
| | 問2-36 地球温暖化対策 | 75.5 | 76.7 | 1.2 | 55.2 | 56.0 | 0.8 |
| | 問2-37 自然環境の保全 | 77.2 | 78.0 | 0.8 | 54.7 | 55.7 | 1.0 |
| | 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 | 84.0 | 0.1 | 53.5 | 56.2 | 2.7 |
| | 問2-39 地域防災活動への支援 | 78.7 | 79.8 | 1.1 | 56.1 | 57.5 | 1.4 |
| 安全・安心 | 問2-40 避難所などの整備 | 80.5 | 80.4 | ▲0.1 | 54.0 | 55.6 | 1.6 |
| | 問2-41 消防体制の充実・強化 | 77.9 | 78.5 | 0.6 | 61.1 | 61.1 | 0.0 |
| | 問2-42 救急体制の充実・強化 | 80.5 | 80.6 | 0.1 | 60.6 | 61.0 | 0.4 |
| | 問2-43 火災予防の推進 | 76.1 | 76.6 | 0.5 | 60.0 | 60.1 | 0.1 |
| | 問2-44 防犯・交通安全の確保 | 77.2 | 77.7 | 0.5 | 58.9 | 58.8 | ▲0.1 |
| | 問2-45 消費者行政の充実 | 73.2 | 72.9 | ▲0.3 | 57.8 | 58.1 | 0.3 |
| | 問2-46 道路の整備 | 75.8 | 76.1 | 0.3 | 53.7 | 53.8 | 0.1 |
| | 問2-47 港湾・漁港の整備 | 69.2 | 69.0 | ▲0.2 | 58.6 | 59.3 | 0.7 |
| | 問2-48 防災対策(河川・急傾斜地) | 79.1 | 78.6 | ▲0.5 | 52.3 | 54.4 | 2.1 |
| | 問2-49 上水道の整備 | 73.6 | 74.1 | 0.5 | 60.5 | 60.6 | 0.1 |
| 基盤 | 問2-50 下水道の整備 | 72.2 | 72.4 | 0.2 | 58.6 | 57.9 | ▲0.7 |
| | 問2-51 住宅・住環境の整備 | 70.6 | 70.8 | 0.2 | 57.1 | 57.4 | 0.3 |
| | 問2-52 公園緑地の整備 | 68.1 | 67.8 | ▲0.3 | 54.7 | 55.5 | 0.8 |
| | 問2-53 計画的な土地利用 | 70.5 | 71.3 | 0.8 | 53.1 | 53.2 | 0.1 |
| | 問2-54 公共施設の再編・整備 | 69.0 | 70.4 | 1.4 | 55.8 | 55.6 | ▲0.2 |
| | 問2-55 情報通信基盤の整備 | 72.3 | 73.1 | 0.8 | 55.3 | 55.9 | 0.6 |
| | 問2-56 海上交通の確保 | 77.8 | 77.9 | 0.1 | 54.3 | 54.2 | ▲0.1 |
| | 問2-57 バスなどの確保 | 74.7 | 74.5 | ▲0.2 | 52.7 | 52.2 | ▲0.5 |
| | 問2-58 都市との交流の促進 | 65.3 | 64.4 | ▲0.9 | 59.6 | 59.5 | ▲0.1 |
| | 問2-59 定住促進策の推進 | 72.4 | 72.3 | ▲0.1 | 54.5 | 55.3 | 0.8 |
| 地域 | 問2-60 自治会などの地域活動への支援 | 68.8 | 68.6 | ▲0.2 | 57.7 | 57.4 | ▲0.3 |
| | 問2-61 国際化・多文化共生の推進 | 64.0 | 65.5 | 1.5 | 57.4 | 57.2 | ▲0.2 |
| | 問2-62 地域活動拠点の整備 | 66.5 | 67.6 | 1.1 | 57.7 | 57.5 | ▲0.2 |
| 全般・その他 | 問2-63 行財政改革への取組 | 76.0 | 76.4 | 0.4 | 53.5 | 55.1 | 1.6 |
| | 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 | 74.1 | 75.0 | 0.9 | 55.0 | 55.7 | 0.7 |
| | 問2-65 市民等への情報提供・情報公開 | 75.3 | 76.9 | 1.6 | 56.3 | 56.3 | 0.0 |
| | 問2-66 市民の意見の把握・反映 | 76.1 | 77.5 | 1.4 | 53.4 | 54.0 | 0.6 |
| | 問2-67 市外への情報発信・PR | 73.6 | 73.8 | 0.2 | 55.7 | 57.0 | 1.3 |
| | 問2-68 市役所・市民センターの窓口対応 | 76.2 | 76.2 | 0.0 | 58.5 | 59.0 | 0.5 |

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。

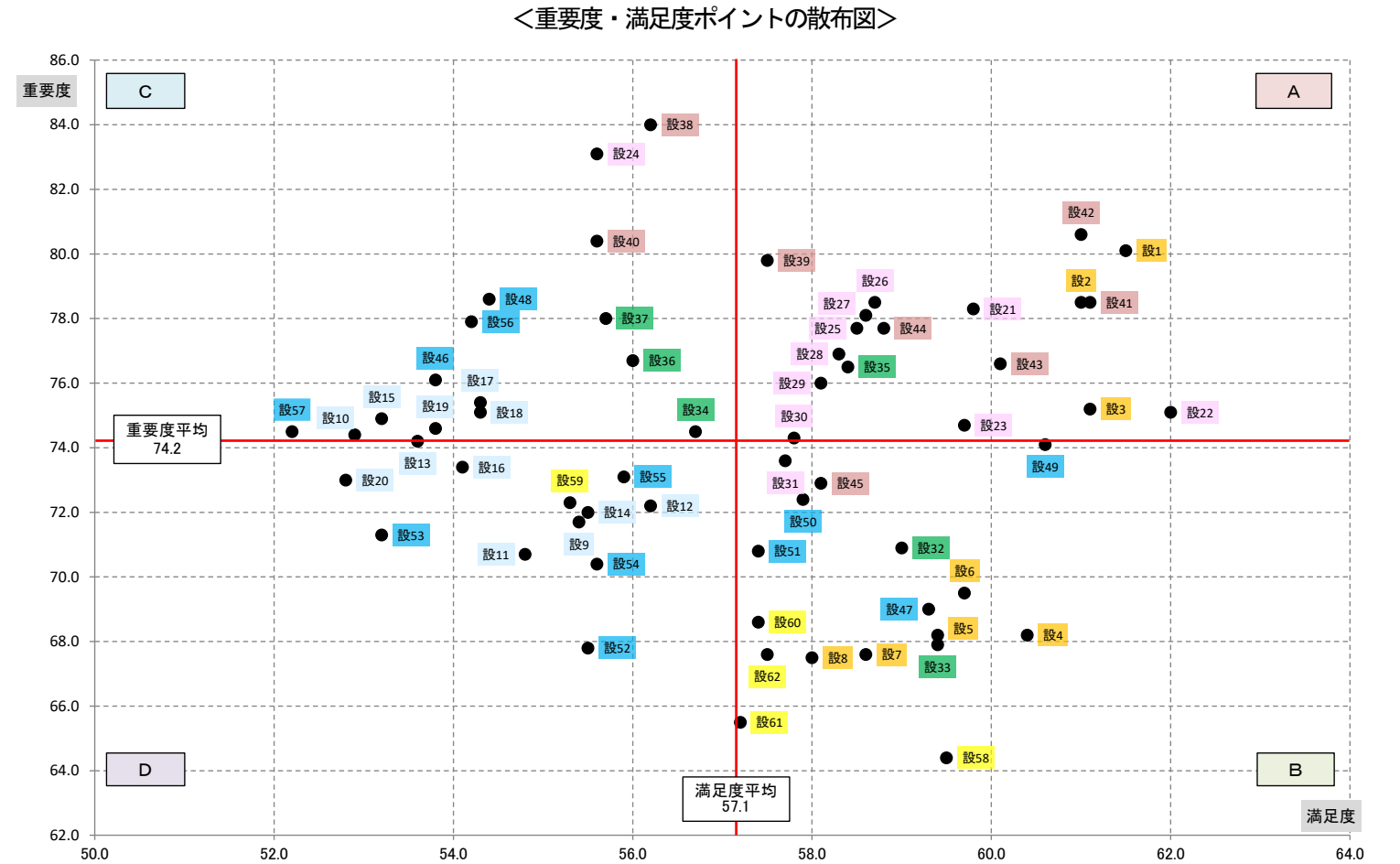
『Bランク』は、「教育・文化」，「基盤」，「地域」の部門が多く該当しているほか、「福祉・保健」，「生活・環境」，「安全・安心」の一部項目も該当しています。

『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」，「基盤」の部門が多く該当しているほか、「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3年度分類 | 参考令和2年度分類 |
|-------|--------------------------------|---------|---------|---------|-----------|
| 教育・文化 | 設1 問2-1 学校教育の内容(小中学校) | 80.1 | 61.5 | A | A |
| | 設2 問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係 | 78.5 | 61.0 | A | A |
| | 設3 問2-3 学校施設の整備 | 75.2 | 61.1 | A | B |
| | 設4 問2-4 生涯学習活動の支援 | 68.2 | 60.4 | B | B |
| | 設5 問2-5 公民館など社会教育施設の整備 | 68.2 | 59.4 | B | B |
| | 設6 問2-6 伝統文化・文化財の保護 | 69.5 | 59.7 | B | B |
| | 設7 問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興 | 67.6 | 58.6 | B | B |
| | 設8 問2-8 社会体育(スポーツ)施設の整備 | 67.5 | 58.0 | B | B |
| 産業・観光 | 設9 問2-9 農林業の生産基盤の整備 | 71.7 | 55.4 | D | D |
| | 設10 問2-10 農林業の後継者・担い手の育成 | 74.4 | 52.9 | C | C |
| | 設11 問2-11 農林産物の高付加価値化・ブランド化 | 70.7 | 54.8 | D | D |
| | 設12 問2-12 水産業の生産基盤の整備 | 72.2 | 56.2 | D | D |
| | 設13 問2-13 水産業の後継者・担い手の育成 | 74.2 | 53.6 | C | C |
| | 設14 問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化 | 72.0 | 55.5 | D | D |
| | 設15 問2-15 企業誘致の推進 | 74.9 | 53.2 | C | C |
| | 設16 問2-16 創業・起業への支援 | 73.4 | 54.1 | D | D |
| | 設17 問2-17 地場産業への支援 | 75.4 | 54.3 | C | C |
| | 設18 問2-18 労働者福祉の向上 | 75.1 | 54.3 | C | C |
| | 設19 問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり | 74.6 | 53.8 | C | C |
| | 設20 問2-20 宿泊・観光施設の整備 | 73.0 | 52.8 | D | C |
| 福祉・保健 | 設21 問2-21 子育て支援サービスの充実 | 78.3 | 59.8 | A | A |
| | 設22 問2-22 保育園・児童館などの整備 | 75.1 | 62.0 | A | A |
| | 設23 問2-23 保健・健康づくりサービスの充実 | 74.7 | 59.7 | A | A |
| | 設24 問2-24 医療機関の充実 | 83.1 | 55.6 | C | C |
| | 設25 問2-25 高齢者福祉サービスの充実 | 77.7 | 58.5 | A | A |
| | 設26 問2-26 介護サービスの充実 | 78.5 | 58.7 | A | A |
| | 設27 問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備 | 78.1 | 58.6 | A | A |
| | 設28 問2-28 障害者福祉サービスの充実 | 76.9 | 58.3 | A | A |
| | 設29 問2-29 障害者福祉施設の整備 | 76.0 | 58.1 | A | A |
| | 設30 問2-30 セーフティネットの確保 | 74.3 | 57.8 | A | A |
| | 設31 問2-31 地域福祉・ボランティアの推進 | 73.6 | 57.7 | B | A |
| 生活・環境 | 設32 問2-32 人権尊重の社会づくり | 70.9 | 59.0 | B | B |
| | 設33 問2-33 男女共同参画の推進 | 67.9 | 59.4 | B | B |
| | 設34 問2-34 公衆衛生の確保・環境美化 | 74.5 | 56.7 | C | A |
| | 設35 問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進 | 76.5 | 58.4 | A | A |
| | 設36 問2-36 地球温暖化対策 | 76.7 | 56.0 | C | C |
| | 設37 問2-37 自然環境の保全 | 78.0 | 55.7 | 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 | 84.0 | 56.2 | C | C |
| | 設39 問2-39 地域防災活動への支援 | 79.8 | 57.5 | A | C |
| | 設40 問2-40 避難所などの整備 | 80.4 | 55.6 | C | C |
| | 設41 問2-41 消防体制の充実・強化 | 78.5 | 61.1 | A | A |
| | 設42 問2-42 救急体制の充実・強化 | 80.6 | 61.0 | A | A |
| | 設43 問2-43 火災予防の推進 | 76.6 | 60.1 | A | A |
| | 設44 問2-44 防犯・交通安全の確保 | 77.7 | 58.8 | A | A |
| | 設45 問2-45 消費者行政の充実 | 72.9 | 58.1 | B | B |
| 基盤 | 設46 問2-46 道路の整備 | 76.1 | 53.8 | C | C |
| | 設47 問2-47 港湾・漁港の整備 | 69.0 | 59.3 | B | B |
| | 設48 問2-48 防災対策(河川・急傾斜地) | 78.6 | 54.4 | C | C |
| | 設49 問2-49 上水道の整備 | 74.1 | 60.6 | B | B |
| | 設50 問2-50 下水道の整備 | 72.4 | 57.9 | B | B |
| | 設51 問2-51 住宅・住環境の整備 | 70.8 | 57.4 | B | B |
| | 設52 問2-52 公園緑地の整備 | 67.8 | 55.5 | D | D |
| | 設53 問2-53 計画的な土地利用 | 71.3 | 53.2 | D | D |
| | 設54 問2-54 公共施設の再編・整備 | 70.4 | 55.6 | D | D |
| | 設55 問2-55 情報通信基盤の整備 | 73.1 | 55.9 | D | D |
| | 設56 問2-56 海上交通の確保 | 77.9 | 54.2 | C | C |
| | 設57 問2-57 バスなどの確保 | 74.5 | 52.2 | C | C |
| 地域 | 設58 問2-58 都市との交流の促進 | 64.4 | 59.5 | B | B |
| | 設59 問2-59 定住促進策の推進 | 72.3 | 55.3 | D | D |
| | 設60 問2-60 自治会などの地域活動への支援 | 68.6 | 57.4 | B | B |
| | 設61 問2-61 国際化・多文化共生の推進 | 65.5 | 57.2 | B | B |
| | 設62 問2-62 地域活動拠点の整備 | 67.6 | 57.5 | B | B |
| | 全市全問平均(全般・その他を含む。) | 74.2 | 57.1 | | |

令和3年度 市民満足度調査の散布図



<4つのランク（散布図の平均値からの区分）>

