

# 令和3年度市民満足度調査の結果について

## 1 概要

令和3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。

※市の施策分野 68 項目について、市民の皆さんに、重要度と満足度を採点して頂くアンケート調査です。

## 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3年6月11日（金）～6月25日（金）

### (3) 回収状況

回収：673 票，回収率 33.7%（前回 678 票，回収率 33.9%）

## 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3年度の重要度ポイントの平均は 0.2 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 1.7 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	R2②	R3③	③-②	③-①
平均値	72.5	73.1	72.6	73.1	73.1	73.5	73.7	74.0	74.2	0.2	1.7

### イ 変化の大きい主な項目

前年度に比べ、令和3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	R2 年度	R3 年度
全般・その他	市民等への情報提供・情報公開	1.6	75.3	76.9
地域	国際化・多文化共生の推進	1.5	64.0	65.5
教育・文化	学校施設の整備	1.4	73.8	75.2
基盤	公共施設の整備・再編	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

産業・観光	宿泊・観光施設の整備	▲3.8	76.8	73.0
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
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

## 資料 2

### (2) 満足度ポイント

#### ア 全体平均

前年度に比べ、令和3年度の満足度ポイントの平均は0.8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2.9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	R2②	R3③	③-②	③-①
平均値	54.2	54.6	55.1	55.2	55.5	55.6	55.6	56.3	57.1	0.8	2.9

#### イ 変化の大きい主な項目（単年）

前年度に比べ、令和3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	R2年度	R3年度
産業・観光	宿泊・観光施設の整備	6.4	46.4	52.8
産業・観光	企業誘致の推進	4.7	48.5	53.2
産業・観光	観光資源の発掘・魅力づくり	3.7	50.1	53.8
教育・文化	学校施設の整備	▲1.4	62.5	61.1
基盤	下水道の整備	▲0.7	58.6	57.9
基盤	バスなどの確保	▲0.5	52.7	52.2

#### ウ 満足度ポイントの変化の大きい主な項目等（平成25年度比）

平成25年度（調査初年度）に比べ、令和3年度の満足度ポイントの変化量が大きかった項目（上段）及び変化が小さかった項目（下段）は次のとおりです。

(単位：ポイント)

項目（設問）		変化量	H25年度	R3年度
産業・観光	企業誘致の推進	6.9	46.3	53.2
産業・観光	宿泊・観光施設の整備	6.1	46.7	52.8
基盤	海上交通の確保	5.3	48.9	54.2
基盤	公園緑地の整備	0.1	55.4	55.5
基盤	防災対策(河川, 急傾斜地)	0.3	54.1	54.4
基盤	港湾・漁港の整備	0.4	58.9	59.3
基盤	上水道の整備	0.4	60.2	60.6
基盤	住宅・住環境の整備	0.4	57.0	57.4

### 4 結果の活用方法

各所管部署において要因分析を行ったのち、業務改善の参考として取り扱います。