

平成 29 年度市民満足度調査の結果について

1 概要

○平成 29 年度に実施した市民満足度調査の結果を取りまとめた。

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

平成 29 年 6 月 2 日 (金) ～ 6 月 20 日 (火)

(3) 回収状況

回収：748 票，回収率 37.4% (前回 711 票，回収率 35.6%)

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，平成 29 年度の重要度ポイントの平均は増減がなく，平成 25 年度との比較では，重要度ポイントの平均は 0.6 ポイント増加している。

(単位：ポイント)

	H25①	H26	H27	H28②	H29③	③-②	③-①
平均値	72.5	73.1	72.6	73.1	73.1	0.0	0.6

イ 変化の大きい主な項目

○前年度に比べ，平成 29 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。

(単位：ポイント)

項目 (設問)		変化量	H28 年度	H29 年度
産業・観光	宿泊・観光施設の整備	4.0	75.4	79.4
産業・観光	観光資源の発掘・魅力づくり	1.9	74.5	76.4
産業・観光	農林産物の高付加価値化・ブランド化	1.6	69.0	70.6
産業・観光	水産業の後継者・担い手の育成	1.6	72.1	73.7

基盤	防災対策(河川・急傾斜地)	▲1.8	76.5	74.7
教育・文化	学校教育の内容(小中学校)	▲1.5	81.2	79.7
生活・環境	人権尊重の社会づくり	▲1.2	69.1	67.9

(2) 満足度ポイント

ア 全体平均

○前年度に比べ、平成 29 年度の満足度ポイントの平均は 0.3 ポイント増加した。
(4 年連続の増加)

平成 25 年度と比べると、満足度ポイントの平均は 1.3 ポイント増加している。

(単位：ポイント)

	H25①	H26	H27	H28②	H29③	③-②	③-①
平均値	54.2	54.6	55.1	55.2	55.5	0.3	1.3

イ 変化の大きい主な項目（単年）

○前年度に比べ、平成 29 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。

(単位：ポイント)

項目（設問）		変化量	H28 年度	H29 年度
産業・観光	地場産業への支援	1.8	50.5	52.3
福祉・保健	保育園・児童館などの整備	1.8	56.4	58.2
産業・観光	観光資源の発掘・魅力づくり	1.5	48.2	49.7
産業・観光	宿泊・観光施設の整備	▲0.7	44.9	44.2
福祉・保健	介護サービスの充実	▲0.6	56.7	56.1
教育・文化	伝統文化・文化財の保護	▲0.5	58.4	57.9

ウ 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、平成 29 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。

(単位：ポイント)

項目（設問）		変化量	H25 年度	H29 年度
基盤	情報通信基盤の整備	4.0	52.3	56.3
地域	都市との交流の促進	4.0	54.4	58.4
基盤	海上交通の確保	3.1	48.9	52.0
生活・環境	地球温暖化対策	3.0	53.5	56.5
安心・安全	大規模災害などに備えた危機管理体制の構築	2.9	51.1	54.0
産業・観光	宿泊・観光施設の整備	▲2.5	46.7	44.2
基盤	公園緑地の整備	▲0.9	55.4	54.5
産業・観光	水産物の高付加価値化・ブランド化	▲0.2	53.7	53.5

◆市民満足度調査(平成25年度～29年度)による重要度ポイントの変化状況

部門	項目(設問)	平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成28年度～平成29年度 変化量	平成25年度～平成29年度 変化量	変化量 順位
		重要度 ポイント	順位	重要度 ポイント	順位	重要度 ポイント	順位	重要度 ポイント	順位	重要度 ポイント	順位			
教育・文化	問2-1 学校教育の内容(小中学校)	80.0	3	81.9	2	80.2	2	81.2	2	79.7	2	-1.5	-0.3	44
	問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	79.6	5	80.6	3	78.5	5	79.4	4	79.0	5	-0.4	-0.6	49
	問2-3 学校施設の整備	72.0	34	73.8	27	73.6	26	74.0	25	73.4	30	-0.6	1.4	17
	問2-4 生涯学習活動の支援	68.5	50	68.0	57	66.3	55	67.1	55	67.1	56	0.0	-1.4	61
	問2-5 社会教育施設の整備	65.7	56	66.9	55	66.5	54	67.2	53	67.8	53	0.6	2.1	10
	問2-6 伝統文化・文化財の保護	67.4	53	69.0	50	68.3	52	68.3	52	69.0	50	0.7	1.6	15
	問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	64.8	58	66.8	56	65.9	57	65.9	59	67.2	55	1.3	2.4	7
	問2-8 社会体育施設の整備	63.6	61	65.0	60	65.2	60	65.7	60	66.6	59	0.9	3.0	4
産業・観光	問2-9 農林業の生産基盤の整備	71.2	40	69.7	48	69.1	47	69.7	47	70.3	48	0.6	-0.9	55
	問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	75.0	15	74.0	25	72.6	31	72.6	34	74.0	27	1.4	-1.0	57
	問2-11 農林産物の高付加価値・ブランド化	70.4	43	70.5	40	69.5	45	69.0	50	70.6	44	1.6	0.2	36
	問2-12 水産業の生産基盤の整備	69.8	47	69.8	46	69.1	47	69.8	46	70.4	47	0.6	0.6	28
	問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	72.6	31	72.6	35	71.6	37	72.1	39	73.7	28	1.6	1.1	19
	問2-14 水産物の高付加価値化・ブランド化	70.1	45	70.1	44	69.8	42	69.7	47	71.1	42	1.4	1.0	21
	問2-15 企業誘致の向上	74.0	23	74.1	23	73.4	27	73.9	26	73.4	30	-0.5	-0.6	49
	問2-16 創業・起業への支援	71.3	39	72.8	33	71.0	41	73.0	32	73.0	34	0.0	1.7	14
	問2-17 地場産業への支援	72.7	29	73.7	29	71.7	36	73.0	32	73.2	32	0.2	0.5	30
	問2-18 労働者福祉の向上	74.0	23	74.6	22	73.0	29	74.2	24	74.7	21	0.5	0.7	26
	問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	74.4	19	76.1	13	73.8	23	74.5	22	76.4	13	1.9	2.0	11
	問2-20 宿泊・観光施設の整備	73.7	26	76.0	15	75.6	16	75.4	20	79.4	4	4.0	5.7	1
福祉・保健	問2-21 子育て支援サービスの充実	75.3	14	77.4	10	75.9	12	76.4	14	76.5	12	0.1	1.2	18
	問2-22 保育園・児童館等の整備	73.7	26	75.0	20	74.7	19	75.6	18	75.6	16	0.0	1.9	12
	問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	71.9	35	74.0	25	73.7	24	73.8	27	74.5	23	0.7	2.6	5
	問2-24 医療機関の充実	81.5	1	83.1	1	82.4	1	82.3	1	82.2	1	-0.1	0.7	26
	問2-25 高齢者福祉サービスの充実	77.2	10	78.1	9	77.6	9	77.2	10	77.4	11	0.2	0.2	33
	問2-26 介護サービスの充実	77.5	9	78.5	7	78.0	8	78.0	9	77.5	10	-0.5	0.0	39
	問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	77.6	8	78.9	6	78.3	6	78.2	7	77.8	8	-0.4	0.2	33
	問2-28 障害者福祉サービスの充実	75.0	15	75.8	17	76.5	11	76.4	14	75.5	17	-0.9	0.5	30
	問2-29 障害者福祉施設の整備	74.2	21	75.5	19	75.8	14	75.9	17	75.1	19	-0.8	0.9	24
	問2-30 セーフティネットの確保	71.2	40	71.2	38	72.5	32	73.2	30	73.5	29	0.3	2.3	8
	問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	71.6	37	72.7	34	72.1	33	73.1	31	72.7	35	-0.4	1.1	20
生活・環境	問2-32 人権尊重の社会づくり	69.2	49	68.0	53	69.1	47	69.1	49	67.9	52	-1.2	-1.3	60
	問2-33 男女共同参画の推進	66.2	55	65.0	60	65.4	59	66.1	58	65.5	60	-0.6	-0.7	53
	問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	72.3	32	71.1	39	71.9	34	72.6	34	72.4	36	-0.2	0.1	37
	問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	73.8	25	73.6	30	73.4	27	73.6	28	73.1	33	-0.5	-0.7	53
	問2-36 地球温暖化対策	72.9	28	72.6	35	72.7	30	71.2	41	71.9	39	0.7	-1.0	57
	問2-37 自然環境の保全	74.3	20	74.1	23	73.7	24	73.5	29	74.2	26	0.7	-0.1	41
	安全・安心	問2-38 大規模災害などに備えた危機管理体制の構築	80.3	2	79.6	5	79.6	3	80.7	3	79.7	2	-1.0	-0.6
問2-39 地域防災活動への支援		76.5	12	75.9	16	75.8	14	76.9	11	76.1	15	-0.8	-0.4	45
問2-40 避難所等の整備		78.3	6	76.8	11	77.1	10	78.1	8	77.7	9	-0.4	-0.6	49
問2-41 消防体制の充実・強化		76.7	11	75.7	18	75.9	12	76.6	12	76.2	14	-0.4	-0.5	46
問2-42 救急体制の充実・強化		78.2	7	78.3	8	78.3	6	78.8	6	78.3	7	-0.5	0.1	38
問2-43 火災予防の推進		74.8	17	74.9	21	74.0	22	74.5	22	74.3	25	-0.2	-0.5	46
問2-44 防犯・交通安全の確保		76.0	13	76.1	13	75.5	17	76.4	14	75.5	17	-0.9	-0.5	46
問2-45 消費者行政の充実		71.4	38	71.5	37	71.9	34	72.3	37	71.2	41	-1.1	-0.2	43
問2-46 道路の整備		72.6	30	73.4	31	74.2	21	75.1	21	74.4	24	-0.7	1.8	13
問2-47 港湾・漁港の整備		65.2	57	66.0	58	66.0	56	67.2	53	67.5	54	0.3	2.3	8
基盤	問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	74.2	21	73.8	27	75.1	18	76.5	13	74.7	21	-1.8	0.5	30
	問2-49 上水道の整備	71.1	42	70.5	40	71.6	37	72.2	38	72.0	38	-0.2	0.9	23
	問2-50 下水道の整備	70.3	44	70.3	42	71.3	40	71.8	40	71.3	40	-0.5	1.0	21
	問2-51 住宅・住環境の整備	68.1	51	68.4	51	69.5	45	70.2	45	69.6	49	-0.6	1.5	16
	問2-52 公園緑地の整備	64.0	60	65.7	59	65.6	58	66.7	56	67.0	57	0.3	3.0	3
	問2-53 計画的な土地利用	69.7	48	69.8	46	69.8	42	70.5	43	70.5	45	0.0	0.8	25
	問2-54 公共施設の再編・整備	69.9	46	69.6	49	69.1	47	70.5	43	70.5	45	0.0	0.6	29
	問2-55 情報通信基盤の整備	71.8	36	70.3	42	69.6	44	70.6	42	70.8	43	0.2	-1.0	57
	問2-56 海上交通の確保	79.7	4	80.4	4	79.1	4	78.9	5	78.8	6	-0.1	-0.9	55
	問2-57 バス等の確保	74.8	17	76.2	12	74.7	19	75.5	19	75.0	20	-0.5	0.2	33
地域	問2-58 都市との交流の促進	66.9	54	70.0	45	63.9	61	63.8	61	64.9	61	1.1	-2.0	62
	問2-59 定住促進策の推進	72.3	32	73.2	32	71.4	39	72.5	36	72.2	37	-0.3	-0.1	41
	問2-60 自治会などの地域活動への支援	68.1	51	68.4	51	68.7	51	68.9	51	68.1	51	-0.8	0.0	39
	問2-61 国際化・多文化共生の推進	60.2	62	63.1	62	62.1	62	63.1	62	63.4	62	0.3	3.2	2
問2-62 地域活動拠点の整備	64.3	59	66.7	57	66.6	53	66.5	57	66.8	58	0.3	2.5	6	
	平均値	72.5		73.1		72.6		73.1		73.1		0.0	0.6	

各項目の色区分は次のとおり。

- …重要度:平均を上回る,満足度:平均を上回る
- …重要度:平均を下回る,満足度:平均を上回る
- …重要度:平均を上回る,満足度:平均を下回る
- …重要度:平均を下回る,満足度:平均を下回る

◆市民満足度調査(平成25年度～29年度)による満足度ポイントの変化状況

部門	項目(設問)	平成25年度 満足度 ポイント	順位	平成26年度 満足度 ポイント	順位	平成27年度 満足度 ポイント	順位	平成28年度 満足度 ポイント	順位	平成29年度 満足度 ポイント	順位	平成28年度～ 平成29年度 変化量	平成25年度～ 平成29年度 変化量	変化量 順位
教育・文化	問2-1 学校教育の内容(小中学校)	58.0	4	58.8	6	59.3	4	59.7	3	60.5	3	0.8	2.5	7
	問2-2 学校と地域・家庭との信頼関係	57.4	11	58.5	9	59.2	6	59.0	7	59.9	4	0.9	2.5	7
	問2-3 学校施設の整備	59.1	2	60.1	2	60.2	2	60.1	2	61.2	2	1.1	2.1	12
	問2-4 生涯学習活動の支援	57.6	9	57.9	13	58.4	12	59.2	5	59.3	5	0.1	1.7	21
	問2-5 社会教育施設の整備	57.3	12	56.4	20	56.8	21	57.5	18	57.4	20	-0.1	0.1	51
	問2-6 伝統文化・文化財の保護	57.8	7	57.3	14	58.2	14	58.4	14	57.9	18	-0.5	0.1	51
	問2-7 スポーツ・レクリエーションの普及・振興	56.3	21	57.0	16	56.9	18	57.3	19	57.6	19	0.3	1.3	26
	問2-8 社会体育施設の整備	55.8	26	56.2	22	56.6	24	57.0	20	56.8	24	-0.2	1.0	34
産業・観光	問2-9 農林業の生産基盤の整備	52.2	46	52.8	48	52.6	49	52.9	49	53.1	50	0.2	0.9	38
	問2-10 農林業の後継者・担い手の育成	49.1	57	50.0	56	49.5	58	50.0	58	51.1	57	1.1	2.0	15
	問2-11 農林産物の高付加価値・ブランド化	51.1	50	52.2	49	51.9	50	52.5	50	53.7	45	1.2	2.6	6
	問2-12 水産業の生産基盤の整備	54.3	36	54.0	41	54.2	42	54.7	41	55.6	37	0.9	1.3	26
	問2-13 水産業の後継者・担い手の育成	51.5	48	51.5	50	51.2	52	52.3	51	52.4	52	0.1	0.9	38
	問2-14 水産物の高付加価値・ブランド化	53.7	40	52.9	47	52.9	47	53.7	43	53.5	47	-0.2	-0.2	60
	問2-15 企業誘致の向上	46.3	62	47.2	61	47.7	61	47.6	61	48.7	61	1.1	2.4	9
	問2-16 創業・起業への支援	49.0	58	47.5	60	48.2	60	48.3	59	49.0	60	0.7	0.0	55
	問2-17 地場産業への支援	50.5	55	50.7	53	51.2	52	50.5	56	52.3	53	1.8	1.8	20
	問2-18 労働者福祉の向上	50.9	54	50.5	54	50.4	57	50.7	55	51.9	55	1.2	1.0	34
	問2-19 観光資源の発掘・魅力づくり	49.7	56	49.2	59	48.9	59	48.2	60	49.7	59	1.5	0.0	55
	問2-20 宿泊・観光施設の整備	46.7	61	46.1	62	45.3	62	44.9	62	44.2	62	-0.7	-2.5	62
福祉・保健	問2-21 子育て支援サービスの充実	56.7	18	55.5	33	56.7	22	56.4	29	57.0	21	0.6	0.3	47
	問2-22 保育園・児童館等の整備	56.9	17	56.0	25	56.7	22	56.4	29	58.2	17	1.8	1.3	26
	問2-23 保健・健康づくりサービスの充実	57.1	15	56.7	19	57.3	17	57.8	17	58.3	15	0.5	1.2	31
	問2-24 医療機関の充実	51.1	50	50.3	55	50.9	55	51.4	53	52.7	51	1.3	1.6	22
	問2-25 高齢者福祉サービスの充実	54.8	33	55.6	30	55.6	35	56.2	31	56.1	31	-0.1	1.3	26
	問2-26 介護サービスの充実	55.3	30	55.6	30	55.1	38	56.7	24	56.1	31	-0.6	0.8	40
	問2-27 高齢者福祉・介護施設の整備	54.0	38	54.5	40	54.3	41	55.4	38	55.1	40	-0.3	1.1	32
	問2-28 障害者福祉サービスの充実	55.3	30	55.8	27	55.7	33	56.1	32	56.0	33	-0.1	0.7	41
	問2-29 障害者福祉施設の整備	55.3	30	55.1	35	55.5	37	55.6	37	55.8	35	0.2	0.5	44
	問2-30 セーフティネットの確保	55.7	27	55.1	35	55.9	31	56.0	33	55.6	37	-0.4	-0.1	58
	問2-31 地域福祉・ボランティアの推進	55.5	28	55.8	27	56.3	27	56.0	33	55.7	36	-0.3	0.2	49
生活・環境	問2-32 人権尊重の社会づくり	58.0	4	59.2	3	58.6	10	58.9	8	59.0	7	0.1	1.0	34
	問2-33 男女共同参画の推進	57.9	6	58.8	6	58.5	11	58.7	11	58.5	12	-0.2	0.6	42
	問2-34 公衆衛生の確保・環境美化	54.4	34	56.8	17	56.4	25	55.9	35	56.3	28	0.4	1.9	18
	問2-35 ゴミ対策・リサイクルの推進	57.3	12	58.7	8	59.0	7	58.4	14	58.6	11	0.2	1.3	26
	問2-36 地球温暖化対策	53.5	42	54.8	38	56.4	25	56.7	24	56.5	26	-0.2	3.0	4
	問2-37 自然環境の保全	53.6	41	55.1	35	55.6	35	55.3	39	55.5	39	0.2	1.9	18
	安全・安心	問2-38 大規模災害などに備えた危機管理体制の構築	51.1	50	53.8	43	54.5	40	53.2	48	54.0	43	0.8	2.9
問2-39 地域防災活動への支援		53.8	39	55.6	30	56.2	29	55.9	35	55.9	34	0.0	2.1	12
問2-40 避難所等の整備		51.7	47	53.1	45	53.9	43	53.6	45	53.9	44	0.3	2.2	11
問2-41 消防体制の充実・強化		57.8	7	58.9	5	59.6	3	59.1	6	59.3	5	0.2	1.5	24
問2-42 救急体制の充実・強化		57.2	14	58.0	12	59.3	4	58.6	12	58.8	9	0.2	1.6	23
問2-43 火災予防の推進		57.5	10	58.5	9	59.0	7	59.3	4	58.9	8	-0.4	1.4	25
問2-44 防犯・交通安全の確保		56.2	23	56.8	17	58.2	14	58.2	16	58.3	15	0.1	2.1	14
問2-45 消費者行政の充実		56.0	24	55.8	27	56.9	18	57.0	20	57.0	21	0.0	1.0	34
問2-46 道路の整備		53.0	43	53.0	46	52.9	47	53.7	43	53.5	47	-0.2	0.5	44
問2-47 港湾・漁港の整備		58.9	3	59.2	3	58.9	9	58.9	8	58.8	9	-0.1	-0.1	58
基盤	問2-48 防災対策(河川・急傾斜地)	54.1	37	54.7	39	53.8	44	54.0	42	54.6	41	0.6	0.5	44
	問2-49 上下道の整備	60.2	1	60.9	1	60.9	1	61.6	1	61.3	1	-0.3	1.1	33
	問2-50 下水道の整備	56.5	20	58.3	11	57.8	16	58.5	13	58.5	12	0.0	2.0	15
	問2-51 住宅・住環境の整備	57.0	16	57.2	15	56.9	18	56.8	22	57.0	21	0.2	0.0	55
	問2-52 公園緑地の整備	55.4	29	55.2	34	54.7	39	54.9	40	54.5	42	-0.4	-0.9	61
	問2-53 計画的な土地利用	51.1	50	51.4	52	51.3	51	51.5	52	51.2	56	-0.3	0.1	51
	問2-54 公共施設の再編・整備	52.8	44	53.6	44	53.2	46	53.3	47	53.4	49	0.1	0.6	42
	問2-55 情報通信基盤の整備	52.3	45	56.1	23	56.3	27	56.7	24	56.3	28	-0.4	4.0	1
	問2-56 海上交通の確保	48.9	59	49.3	58	51.1	54	51.3	54	52.0	54	0.7	3.1	3
	問2-57 バス等の確保	48.5	60	49.6	57	50.6	56	50.5	56	50.5	58	0.0	2.0	15
地域	問2-58 都市との交流の促進	54.4	34	53.9	42	58.3	13	58.8	10	58.4	14	-0.4	4.0	1
	問2-59 定住促進策の推進	51.4	49	51.5	50	53.7	45	53.4	46	53.7	45	0.3	2.3	10
	問2-60 自治会などの地域活動への支援	56.3	21	56.3	21	55.9	31	56.5	28	56.5	26	0.0	0.2	49
	問2-61 国際化・多文化共生の推進	56.6	19	56.0	25	56.1	30	56.8	22	56.7	25	-0.1	0.1	51
問2-62 地域活動拠点の整備	56.0	24	56.1	23	55.7	33	56.7	24	56.3	28	-0.4	0.3	47	
	平均値	54.2		54.6		55.1		55.2		55.5		0.3	1.3	

各項目の色区分は次のとおり。

- …重要度:平均を上回る, 満足度:平均を上回る
- …重要度:平均を下回る, 満足度:平均を上回る
- …重要度:平均を上回る, 満足度:平均を下回る
- …重要度:平均を下回る, 満足度:平均を下回る
- …平成25年度以降の満足度の上昇値が平均値を上回る項目