

「市民の感じる満足・不満足度調査」結果報告

平成23年11月に実施した「市民の感じる満足・不満足度調査」の結果がまとまりました。市では、この調査の結果を、「市民と行政のパートナーシップのまちづくり」のための基礎資料として活用していきます。

☎企画政策課企画係 ☎44-3105

1 調査の概要

「市民の感じる満足・不満足度調査」は、市民の皆さんが毎日の生活の中で、満足・不満足と感じていることを、分野別に質問したものです。

調査は、各自治会の人口などを考慮した上で、市内在住の20歳以上の方12,000人を対象として実施し、5,014人（通）から有効回答をいただきました。

「協力ありがとうございました」

調査対象 市内在住の20歳以上の市民12,000人
調査期間 平成23年11月10日～28日
調査方法 郵送による調査票の配布・回収
回収状況 ▽配布数…11,830通
 ▽有効回収数…5,014通
 ▽有効回収率…42.38%

2 質問の概要

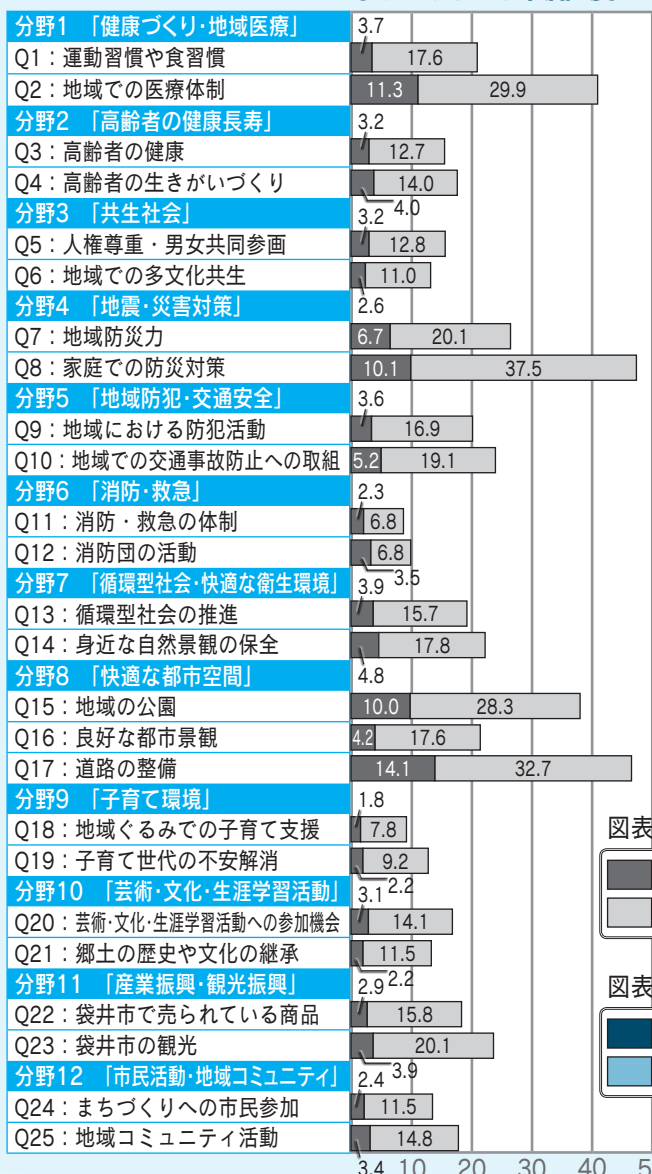
本特集では、市全体の調査結果をお知らせします。なお、調査結果は、地域の課題を探ることを目的に、「不満足」の回答に着目してとりまとめています。

地域の現状や課題を知るための資料として、是非、ご覧ください。

調査では、「健康づくり・地域医療」「高齢者の健康長寿」「共生社会など、市民の皆さんの生活や市政に関係する12分野・全25項目(Q1～25)で「あなたの感じる不満足度」「お住まいの地域にとっての重要度」を伺いました。

また、各分野で「お住まいの地域で不満と感じていることや意見など」を選択式・記述式で回答いただくとともに、「市政全般や地域生活についての意見」のほか、現在の地域への定住意向なども伺いました。

図表① あなたの感じる不満足度



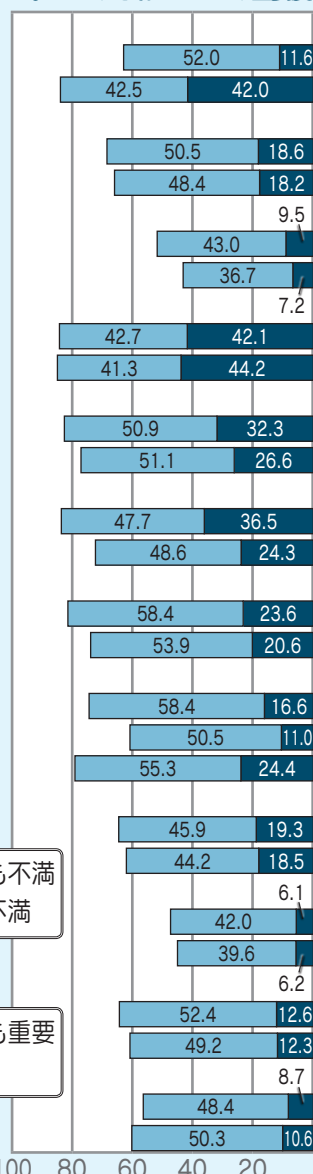
図表①凡例

■ とても不満
 ■ やや不満

図表②凡例

■ とても重要
 ■ 重要

図表② お住まいの地域にとっての重要度



3 調査の結果

図表①・②は、各項目に対する「不満足度」と「重要度」の市全体の結果をグラフで表したものです。

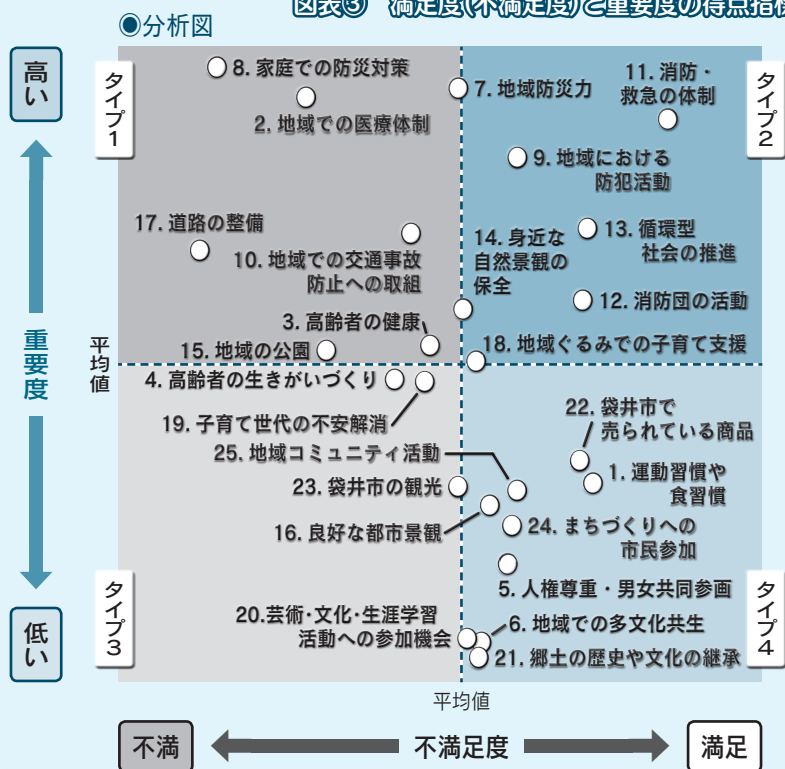
図表①の「不満足度」では、地域での医療体制(02)や家庭での防災対策(08)、道路の整備(017)の3項目と「とても不満」(017)の3項目と「とても不満」と「やや不満」の合計が40%を超えました。

一方、図表②の「重要度」では、「不満足度」で不満の割合が高かった上位3項目に加え、地域における防犯活動(09)や消防・救急の体制(011)なども「とても重要」と「重要」の合計が高割合となっています。

図表③は、各項目の不満足度・重要度の結果を、評価基準(※下図参照)により得点化し、その分布具合から今後の方向性を分析したものです。

この分析から、市全体で解決が望まれる優先度の高い課題は、タイプ1に属する6つの項目で、中でも不満足度・重要度が特に高い「地域での医療体制」「家庭での防災対策」「道路の整備」が重点課題であるといえます。

図表③ 満足度(不満足度)と重要度の得点指標化による市民ニーズの分析

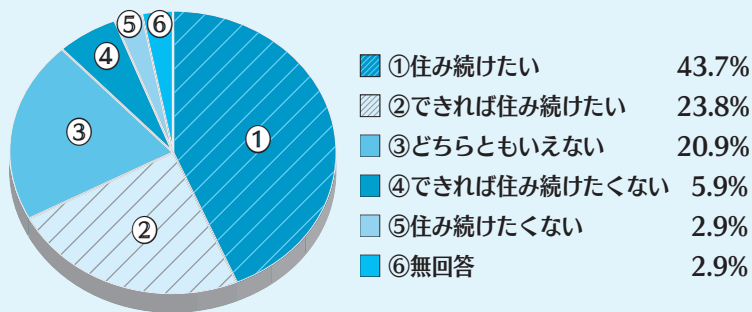


図表⑤ お住まいの地域で不満と感じていること

●不満を感じる回答の多かった事項(抜粋)

分野4 「地震・災害対策」
地域の防災訓練がマンネリ化している…40.7%
分野5 「地域防犯・交通安全」
近所に暗い道が多い…38.2%
分野8 「快適な都市空間」
バス(市の自主運行バス含む)路線や本数が少なく不便…34.6%
分野11 「産業振興・観光振興」
にぎわいのある商店や商業施設がない(少ない)…47.9%

図表④ 今お住まいの地域にこれからも住みたいか(定住意向)



図表④「今お住まいの地域に、これからも住みたいか(定住意向)」の質問では、「住み続けたい」が43.7%で、「できれば住み続けたい」と合わせると67.5%を占める結果となりました。

また、図表⑤に示す各分野での「お住まいの地域で不満と感じていること」は、分野4内の「地域の防災訓練がマンネリ化している」、分野11内の「にぎわいのある商店や商業施設がない(少ない)」が40%を超える不満回答となりました。

このほか、各分野での「その他の不満や意見」及び「市政全般や地域生活についての意見」では、市全体で9,000件あまりのご意見(自由記述)をいただきました。

市では、この調査の結果を、市民の皆さんからの貴重なご意見として、今後のまちづくりに役立てていきます。

「市民の感じる満足・不満足度調査」の詳細結果や地域別の結果は、市役所2階情報公開コーナーや市ホームページで公表しています。
地域の現状や課題を知ることができますので、是非、ご覧ください。