

# 平成23年度 市民満足度調査 まとめ

## I 調査の実施概要

### 1 目的

本市の実施している施策について、市民がどう感じているか調査し、行政評価等に活用することにより、今後の行政サービスの改善に資することを目的とする。

### 2 調査概要

- (1) 調査地域 市内全域
- (2) 対象者 1,000人(市内在住20歳以上の市民)
- (3) 抽出方法 市内10地区の人口比率、男女、年齢等の属性を考慮し、20歳以上の市民を無作為抽出
- (4) 調査方法 郵送調査(回答者は無記名)
- (5) 調査期間 【発送】平成23年6月13日(月) 【回収期限】6月27日(月)

### 3 調査内容

この調査は、飯山市第4次総合計画〔後期基本計画〕を基に、主な施策27項目を抽出して調査項目としたうえで、満足度及び重要度を調査する。

平成23年度アンケート設問内容		
第1章 元気でたくましい 「いいやま」にかえる (5問)	問 1	新幹線駅周辺整備について
	問 2	中心市街地の活性化、商業の振興について
	問 3	産業基盤整備と企業誘致、雇用の拡大について
	問 4	企業の経営安定化・技術開発支援について
	問 5	農林業の振興について
第2章 いいやまの宝を 財産にかえる(3問)	問 6	地域の魅力アップ推進について
	問 7	観光情報の発信について
	問 8	景観の保全、自然・文化の継承について
第3章 空と大地にとけ込む 心地よいまちにかえる (8問)	問 9	適正な土地利用の推進について
	問10	上下水道の整備について
	問11	環境に配慮した循環型社会の構築について
	問12	安心して暮らせるまちづくりの推進について
	問13	道路・交通体系の整備について
	問14	住宅対策について
	問15	公共交通の整備について
	問16	雪につよいまちづくりの推進について
第4章 思いやりと自分らしさ でのびやかに生きられる まちにかえる	問17	生涯学習の充実と推進体制の確立について
	問18	学校教育環境の充実について
	問19	人権尊重・男女共同参画施策の推進について
	問20	健康づくりと医療体制の充実について

(7問)	問2 1	児童福祉の推進について
	問2 2	障がい者福祉の推進について
	問2 3	高齢者福祉の推進について
第5章 まちづくりのしくみを 市民中心にかえる (4問)	問2 4	広報・公聴体制の充実について
	問2 5	市民活動・地域活動の推進について
	問2 6	市民と市が協働するまちづくりについて
	問2 7	健全な行財政運営の推進について

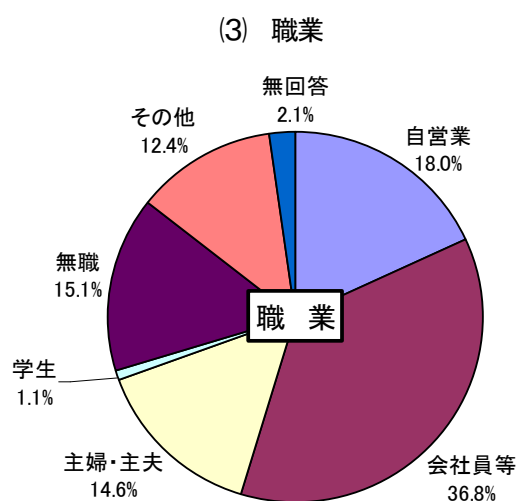
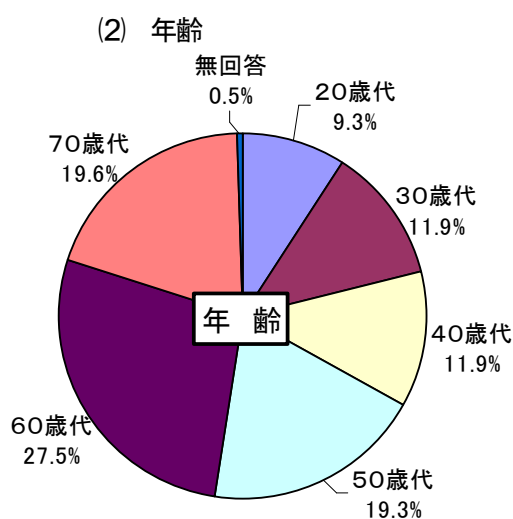
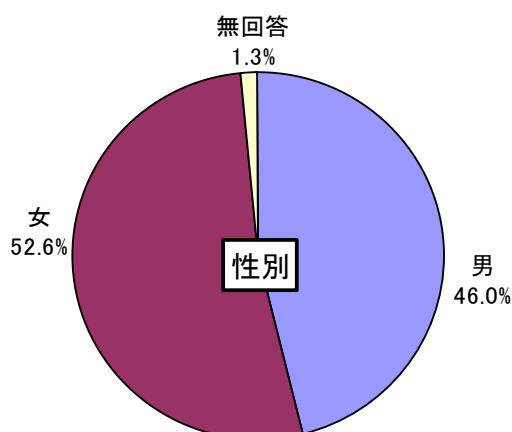
#### 4 調査結果の活用

- (1) 事務事業評価の指標に活用、来年度以降の施策評価の基本データに活用
- (2) 施策検討時の基礎資料化

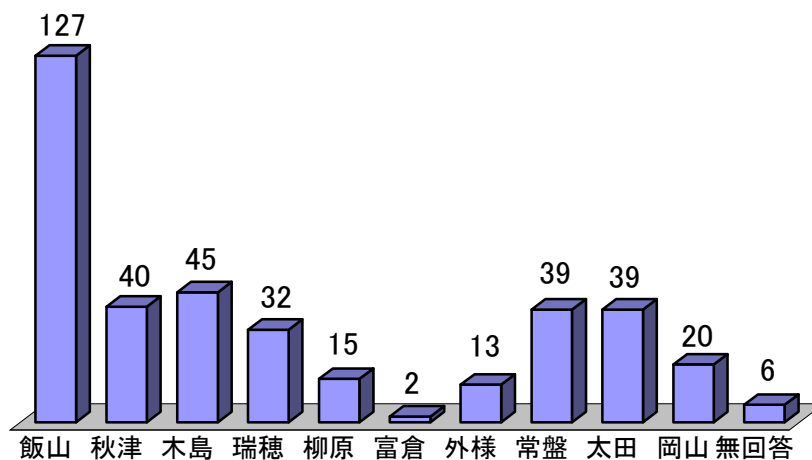
#### 5 回答の状況

今回の調査では、対象件数1,000件に対し有効回答件数は378、回答率は37.8%であった。なお、回答者の基本属性は以下のとおり。

(1) 性別      男 174件 (46.0%)      女 199件 (52.6%)      無回答 5件 (1.3%)



#### (4) 地区



#### 6 満足度・重要度の定義

本文中の満足度・重要度は、下記の式によって算出した数値である。

$$\text{満足度} = \frac{(\text{満足}) \times 5 + (\text{やや満足}) \times 4 + (\text{どちらともいえない}) \times 3 + (\text{やや不満}) \times 2 + (\text{不満}) \times 1}{(\text{有効回答件数})}$$

$$\text{重要度} = \frac{(\text{重要}) \times 5 + (\text{やや重要}) \times 4 + (\text{どちらともいえない}) \times 3 + (\text{あまり重要でない}) \times 2 + (\text{重要でない}) \times 1}{(\text{有効回答件数})}$$

例えば「満足・やや満足」と「不満・やや不満」が全く同数だった場合、満足度は3.00になる。

なお、満足度及び重要度は、小数点第3位を四捨五入して表示しているが、順位付けは、小数点第3位を四捨五入せずに行っている。

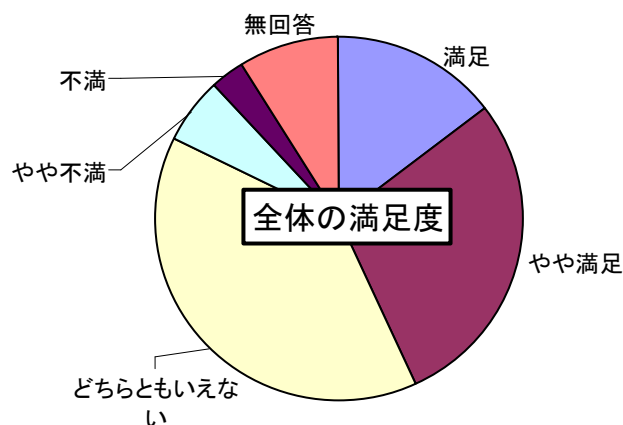
## Ⅱ 結果概要

### 1 全体の概況 (P7 表1参照)

満足度全体の平均値は3.50となり、「やや満足」の水準であった。

最も多い回答は「どちらともいえない」の39.3%であった。「満足」、「やや満足」は合せて43.0%であり、「不満」、「やや不満」の8.8%を大きく上回った。

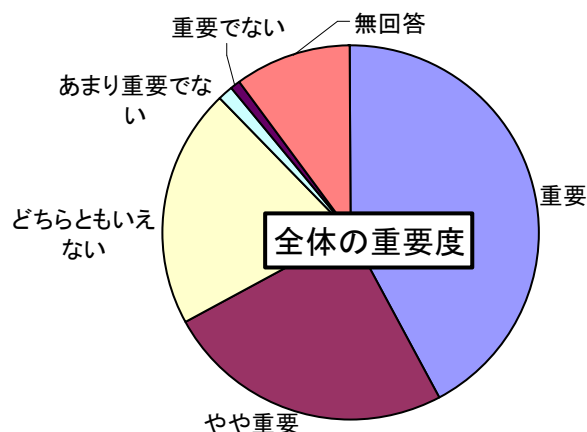
回答	回答数	割合
満足	1,512	14.8%
やや満足	2,874	28.2%
どちらともいえない	4,008	39.3%
やや不満	591	5.8%
不満	310	3.0%
無回答	911	8.9%
合計	10,206	100.0%



重要度全体の平均値は4.18となり、「やや重要」の水準となった。

最も多い回答は「重要」の42.3%であった。「重要」、「やや重要」は合わせて67.0%であり、「重要でない」、「あまり重要でない」の2.3%を大きく上回った。

回答	回答数	割合
重要	4,313	42.3%
やや重要	2,521	24.7%
どちらともいえない	2,120	20.8%
あまり重要でない	153	1.5%
重要でない	84	0.8%
無回答	1,015	9.9%
合計	10,206	100.0%



### 2 満足度について (P8 表2参照)

満足度の評価は、「上下水道の整備」が最も高く、以下「健康づくりと医療体制の充実」、「児童福祉の推進」、「雪につよいまちづくりの推進」、「環境に配慮した循環型社会の構築」が上位となった。

一方下位は、「産業基盤整備と企業誘致、雇用の拡大」が最も低く、以下「中心市街地の活性化、商業の振興」、「適正な土地利用の推進」、「企業の経営安定化・技術開発支援」、「健全な行財政運営の推進」の順となった。

満足度の高い施策			満足度の低い施策		
		重要度			重要度
1	上下水道の整備	3.99	1	産業基盤整備と企業誘致、雇用の拡大	3.03
2	健康づくりと医療体制の充実	3.80	2	中心市街地の活性化、商業の振興	3.09
3	児童福祉の推進	3.78	3	適正な土地利用の推進	3.20
4	雪につよいまちづくりの推進	3.74	4	企業の経営安定化・技術開発支援	3.21
5	環境に配慮した循環型社会の構築	3.73	5	健全な行財政運営の推進	3.23

### 3 重要度について (P9 表3参照)

重要度の評価は、「安心して暮らせるまちづくりの推進」が最も高く、以下「高齢者福祉の推進」、「健康づくりと医療体制の充実」、「環境に配慮した循環型社会の構築」、「健全な行財政運営の推進」が上位となった。

一方、下位は、「人権尊重・男女共同参画施策の推進」が最も低く、以下「生涯学習の充実と推進体制の確立」、「市民活動・地域活動の推進」、「市民と市が協働するまちづくり」、「適正な土地利用の推進」の順となった。

重要度の高い施策			重要度の低い施策		
		重要度			重要度
1	安心して暮らせるまちづくりの推進	4.55	1	人権尊重・男女共同参画施策の推進	3.73
2	高齢者福祉の推進	4.51	2	生涯学習の充実と推進体制の確立	3.77
3	健康づくりと医療体制の充実	4.47	3	市民活動・地域活動の推進	3.84
4	環境に配慮した循環型社会の構築	4.43	4	市民と市が協働するまちづくり	3.85
5	健全な行財政運営の推進	4.43	5	適正な土地利用の推進	3.88

### 4 重要度と満足度の差について (P10 表4)

重要度と満足度の差については、市民が感じている施策の重要度に対して、その施策の満足度を重要度－満足度の式から算出した。重要度に比して満足度が低いものは差が大きくなるが、たとえ満足度が低い施策であっても、重要度が低ければ差は小さいものとなる。

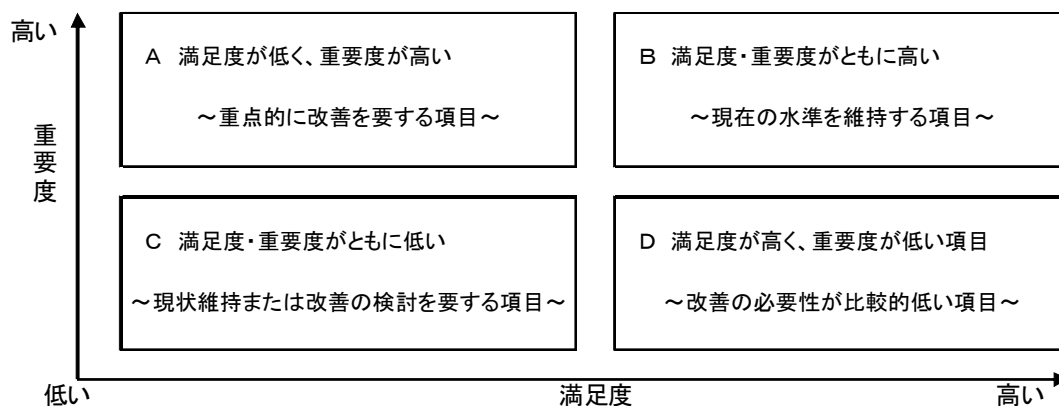
評価の差が最も小さい施策は、「人権尊重・男女共同参画施策の推進」であり、以下「生涯学習の充実と推進体制の確立」、「市民活動・地域活動の推進」、「広報・公聴体制の充実」、「上下水道の整備」が上位となった。

一方、評価の差が最も大きい施策は、「産業基盤整備と企業誘致、雇用の拡大」であり、以下「健全な行財政運営の推進」、「中心市街地の活性化、商業の振興」、「安心して暮らせるまちづくりの推進」、「農林業の振興」の順となった。

重要度－満足度の差が小さい施策			重要度－満足度の差が大きい施策		
		差			差
1	人権尊重・男女共同参画施策の推進	0.24	1	産業基盤整備と企業誘致、雇用の拡大	1.21
2	生涯学習の充実と推進体制の確立	0.24	2	健全な行財政運営の推進	1.20
3	市民活動・地域活動の推進	0.36	3	中心市街地の活性化、商業の振興	0.96
4	広報・公聴体制の充実	0.39	4	安心して暮らせるまちづくりの推進	0.94
5	上下水道の整備	0.40	5	農林業の振興	0.94

## 5 満足度・重要度の相関関係 (P11 参照)

各施策の相関関係について、満足度・重要度の平均値を境に以下の4つの領域に分類した。



上記の分類に基づき、散布図から該当する領域に各施策を当てはめると以下のとおりとなる。

### 【領域 A】 重要度が高いものの満足度が低いことから、最優先で改善を図るべき項目

「産業基盤整備と企業誘致、雇用の拡大」 「農林業の振興」  
「健全な行財政運営の推進」

### 【領域 B】 満足度・重要度がともに高いことから、現在の水準を維持すべき項目

「地域の魅力アップ推進」 「観光情報の発信」  
「上下水道の整備」 「環境に配慮した循環型社会の構築」  
「安心して暮らせるまちづくりの推進」 「道路・交通体系の整備」  
「公共交通の整備」 「雪につよいまちづくりの推進」  
「学校教育環境の充実」 「健康づくりと医療体制の充実」  
「児童福祉の推進」 「障害者福祉の推進」  
「高齢者福祉の推進」

### 【領域 C】 満足度・重要度がともに低いことから、現状維持または改善の検討を要すべき項目

「新幹線駅周辺整備」 「中心市街地活性化、商業振興」  
「企業の経営安定化・技術開発支援」 「適正な土地利用の推進」  
「住宅対策」 「人権尊重・男女共同参画施策の推進」  
「市民活動・NPO活動の推進」 「市民と市が協働するまちづくり」

### 【領域 D】 満足度が高く、重要度が低いことから、改善の必要性が比較的低い項目

「景観の保全、自然・文化の継承」 「生涯学習の充実と推進体制の確立」  
「広報・公聴体制の充実」

※ 満足度・重要度は、「満足・やや満足」と「不満・やや不満」が全く同数だった場合、満足度は3.00になります。(満足、不満の境界が3.00)

「満足度・重要度対比表」は、全項目の平均値に対しての比較のため、必ず平均より低いものがあります。散布図は、満足度・重要度の対比として見てください。

表1 満足度・重要度一覧(設問順)

設問	施策名	主な分野	H23年度満足度		H23年度重要度	
				順位		順位
1	新幹線駅周辺整備について	新幹線駅周辺整備	3.49	18	4.10	17
2	中心市街地の活性化、商業の振興について	商業	3.09	26	4.05	19
3	産業基盤整備と企業誘致、雇用の拡大について	工業、雇用	3.03	27	4.24	14
4	企業の経営安定化・技術開発支援について	企業支援	3.21	24	4.06	18
5	農林業の振興について	農業、林業	3.26	22	4.19	16
6	地域の魅力アップ推進について	観光	3.54	13	4.25	13
7	観光情報の発信について	観光	3.52	16	4.26	12
8	景観の保全、自然・文化の継承について	景観、環境、文化財保護	3.56	11	4.05	20
9	適正な土地利用の推進について	都市計画	3.20	25	3.88	23
10	上下水道の整備について	水道、下水道	3.99	1	4.39	7
11	環境に配慮した循環型社会の構築について	環境	3.73	5	4.43	4
12	安心して暮らせるまちづくりの推進について	防災、防犯、交通安全	3.61	8	4.55	1
13	道路・交通体系の整備について	道路・交通体系整備	3.54	14	4.29	9
14	住宅対策について	住宅	3.31	21	3.93	22
15	公共交通の整備について	公共交通	3.71	6	4.22	15
16	雪につよいまちづくりの推進について	克雪	3.74	4	4.28	11
17	生涯学習の充実と推進体制の確立について	生涯学習	3.53	15	3.77	26
18	学校教育環境の充実について	学校教育	3.55	12	4.29	10
19	人権尊重・男女共同参画施策の推進について	人権、男女共同参画	3.49	17	3.73	27
20	健康づくりと医療体制の充実について	健康・医療	3.80	2	4.47	3
21	児童福祉の推進について	児童福祉	3.78	3	4.36	8
22	障害者福祉の推進について	障害者福祉	3.69	7	4.41	6
23	高齢者福祉の推進について	高齢者福祉	3.58	9	4.51	2
24	広報・公聴体制の充実について	広報、公聴	3.57	10	3.94	21
25	市民活動・地域活動の推進について	市民・地域活動支援	3.48	19	3.84	25
26	市民と市が協働するまちづくりについて	協働のまちづくり	3.36	20	3.85	24
27	健全な行財政運営の推進について	行財政改革	3.23	23	4.43	5
		平均	3.50		4.18	

表2 満足度順

設問	施策名	H23年度		H21年度		H18年度		H17年度		H16年度	
		満足度	順位	満足度	順位	満足度	順位	満足度	順位	満足度	順位
10	上下水道の整備について	3.99	1	3.91	2	4.09	1	4.12	1	4.27	1
20	健康づくりと医療体制の充実について	3.80	2	3.70	8	3.75	5	3.90	6	4.04	2
21	児童福祉の推進について	3.78	3	3.92	1	3.90	4	3.83	8	3.84	11
16	雪につよいまちづくりの推進について	3.74	4	3.62	13	3.64	15	3.83	9	3.97	5
11	環境に配慮した循環型社会の構築について	3.73	5	3.79	4	3.96	2	4.10	2	3.97	3
15	公共交通の整備について	3.71	6	3.69	10	3.71	8	3.98	3	3.97	4
22	障害者福祉の推進について	3.69	7	3.80	3	3.91	3	3.94	4	3.97	6
12	安心して暮らせるまちづくりの推進について	3.61	8	3.74	5	3.67	12	3.71	14	3.9	7
23	高齢者福祉の推進について	3.58	9	3.69	9	3.74	6	3.80	11	3.88	9
24	広報・公聴体制の充実について	3.57	10	3.73	6	3.67	11	3.92	5	3.72	17
8	景観の保全、自然・文化の継承について	3.56	11	3.56	17	3.65	13	3.75	12	3.88	8
18	学校教育環境の充実について	3.55	12	3.72	7	3.71	9	3.67	16	3.78	14
6	地域の魅力アップ推進について	3.54	13	3.62	12	3.72	7	3.83	7	3.8	12
13	道路・交通体系の整備について	3.54	14	3.66	11	3.62	18	3.75	13	3.79	13
17	生涯学習の充実と推進体制の確立について	3.53	15	3.49	21	3.53	21	3.59	22	3.76	16
7	観光情報の発信について	3.52	16	3.57	16	3.69	10	3.82	10	3.87	10
19	人権尊重・男女共同参画施策の推進について	3.49	17	3.57	15	3.64	17	3.63	21	3.67	19
1	新幹線駅周辺整備について	3.49	18	3.50	20	3.55	20	3.52	23	3.57	23
25	市民活動・地域活動の推進について	3.48	19	3.61	14	3.53	23	3.66	17	3.53	24
26	市民と市が協働するまちづくりについて	3.36	20	3.40	22	3.57	19	3.64	20	3.61	22
14	住宅対策について	3.31	21	3.55	18	3.65	14	3.70	15	3.77	15
5	農林業の振興について	3.26	22	3.54	19	3.64	16	3.66	18	3.65	20
27	健全な行財政運営の推進について	3.23	23	3.40	23	3.34	26	3.38	25	3.43	26
4	企業の経営安定化・技術開発支援について	3.21	24	3.38	24	3.52	24	3.41	24	3.7	18
9	適正な土地利用の推進について	3.20	25	3.37	25	3.53	22	3.64	19	3.64	21
2	中心市街地の活性化、商業の振興について	3.09	26	3.36	26	3.24	27	3.23	27	3.27	27
3	産業基盤整備と企業誘致、雇用の拡大について	3.03	27	3.28	27	3.39	25	3.34	26	3.48	25
	平均	3.50		3.60		3.65		3.72		3.77	

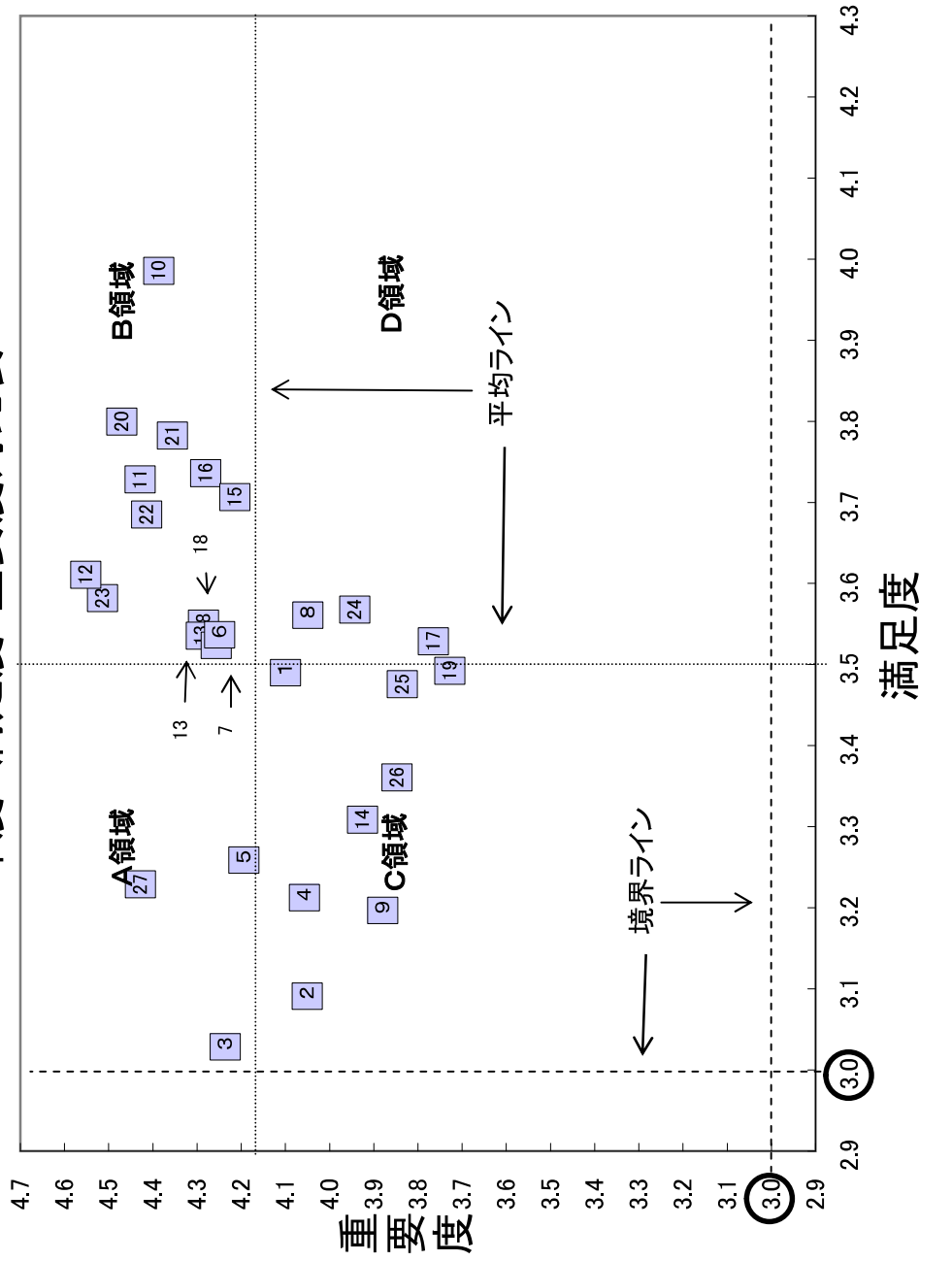
表3 重要度順

設問	施策名	H23年度		H21年度		H18年度		H17年度		H16年度	
		順位	順位	順位	順位	順位	順位	順位	順位		
12	安心して暮らせるまちづくりの推進について	4.55	1	4.60	1	4.60	1	4.64	1	4.48	5
23	高齢者福祉の推進について	4.51	2	4.59	2	4.52	3	4.55	5	4.48	6
20	健康づくりと医療体制の充実について	4.47	3	4.51	4	4.46	7	4.52	7	4.55	2
11	環境に配慮した循環型社会の構築について	4.43	4	4.55	3	4.59	2	4.56	4	4.47	7
27	健全な行財政運営の推進について	4.43	5	4.46	7	4.42	9	4.39	11	4.40	9
22	障害者福祉の推進について	4.41	6	4.48	6	4.46	6	4.54	6	4.52	3
10	上下水道の整備について	4.39	7	4.43	9	4.48	4	4.52	8	4.62	1
21	児童福祉の推進について	4.36	8	4.45	8	4.44	8	4.39	10	4.28	15
13	道路・交通体系の整備について	4.29	9	4.39	11	4.48	5	4.56	3	4.49	4
18	学校教育環境の充実について	4.29	10	4.42	10	4.29	12	4.39	9	4.22	18
16	雪につよいまちづくりの推進について	4.28	11	4.20	17	4.17	17	4.60	2	4.45	8
7	観光情報の発信について	4.26	12	4.24	15	4.11	19	4.24	17	4.21	19
6	地域の魅力アップ推進について	4.25	13	4.26	14	4.26	13	4.29	15	4.32	11
3	産業基盤整備と企業誘致、雇用の拡大について	4.24	14	4.49	5	4.32	10	4.35	13	4.28	14
15	公共交通の整備について	4.22	15	4.32	13	4.21	15	4.38	12	4.39	10
5	農林業の振興について	4.19	16	4.37	12	4.30	11	4.27	16	4.14	22
1	新幹線駅周辺整備について	4.10	17	4.11	19	4.14	18	4.15	20	4.29	13
4	企業の経営安定化・技術開発支援について	4.06	18	4.21	16	4.18	16	4.16	18	4.23	17
2	中心市街地の活性化、商業の振興について	4.05	19	4.11	18	4.00	23	4.14	21	4.17	20
8	景観の保全、自然・文化の継承について	4.05	20	3.94	24	3.98	24	4.00	24	4.16	21
24	広報・公聴体制の充実について	3.94	21	4.09	20	4.00	22	4.03	23	4.06	24
14	住宅対策について	3.93	22	4.02	21	4.04	20	4.15	19	4.23	16
9	適正な土地利用の推進について	3.88	23	3.95	23	4.03	21	4.12	22	4.09	23
26	市民と市が協働するまちづくりについて	3.85	24	3.90	25	4.23	14	4.31	14	4.30	12
25	市民活動・地域活動の推進について	3.84	25	3.96	22	3.79	26	3.83	26	3.76	27
17	生涯学習の充実と推進体制の確立について	3.77	26	3.69	27	3.73	27	3.73	27	3.84	26
19	人権尊重・男女共同参画施策の推進について	3.73	27	3.77	26	3.89	25	3.94	25	3.88	25
	平均	4.18		4.24		4.23		4.29		4.27	

表4 重要度と満足度の差(重要度 - 満足度)順

設問	施策名	H23年度		H21年度		H18年度		H17年度		H16年度	
		スコア	順位	スコア	順位	スコア	順位	スコア	順位	スコア	順位
19	人権尊重・男女共同参画施策の推進について	0.24	1	0.20	1	0.25	2	0.31	5	0.21	2
17	生涯学習の充実と推進体制の確立について	0.24	2	0.20	2	0.20	1	0.14	2	0.08	1
25	市民活動・地域活動の推進について	0.36	3	0.35	3	0.27	3	0.17	3	0.23	3
24	広報・公聴体制の充実について	0.38	4	0.36	4	0.33	5	0.11	1	0.34	5
10	上下水道の整備について	0.40	5	0.52	8	0.39	7	0.40	6	0.35	7
26	市民と市が協働するまちづくりについて	0.49	6	0.49	7	0.67	20	0.67	18	0.69	22
8	景観の保全、自然・文化の継承について	0.49	7	0.38	5	0.32	4	0.25	4	0.28	4
15	公共交通の整備について	0.51	8	0.63	13	0.49	9	0.40	7	0.42	8
16	雪につよいまちづくりの推進について	0.54	9	0.58	10	0.52	11	0.77	22	0.48	13
21	児童福祉の推進について	0.57	10	0.53	9	0.54	12	0.56	13	0.44	10
1	新幹線駅周辺整備について	0.61	11	0.61	12	0.60	16	0.63	17	0.72	24
14	住宅対策について	0.62	12	0.47	6	0.39	6	0.45	9	0.46	12
20	健康づくりと医療体制の充実について	0.67	13	0.81	21	0.71	21	0.62	16	0.51	16
9	適正な土地利用の推進について	0.68	14	0.58	11	0.50	10	0.48	12	0.45	11
11	環境に配慮した循環型社会の構築について	0.70	15	0.76	20	0.63	17	0.46	10	0.50	15
6	地域の魅力アップ推進について	0.71	16	0.63	14	0.55	13	0.46	11	0.52	17
22	障害者福祉の推進について	0.73	17	0.68	16	0.55	14	0.60	14	0.55	19
7	観光情報の発信について	0.73	18	0.67	15	0.42	8	0.42	8	0.34	6
18	学校教育環境の充実について	0.74	19	0.71	17	0.58	15	0.72	19	0.44	9
13	道路・交通体系の整備について	0.76	20	0.73	18	0.85	24	0.81	23	0.70	23
4	企業の経営安定化・技術開発支援について	0.84	21	0.83	22	0.66	19	0.75	21	0.53	18
23	高齢者福祉の推進について	0.93	22	0.90	25	0.77	23	0.75	20	0.60	21
5	農林業の振興について	0.94	23	0.83	23	0.66	18	0.61	15	0.49	14
12	安心して暮らせるまちづくりの推進について	0.94	24	0.86	24	0.92	25	0.93	25	0.58	20
2	中心市街地の活性化、商業の振興について	0.96	25	0.75	19	0.76	22	0.91	24	0.90	26
27	健全な行財政運営の推進について	1.20	26	1.06	26	1.08	27	1.01	26	0.97	27
3	産業基盤整備と企業誘致、雇用の拡大について	1.21	27	1.21	27	0.93	26	1.01	27	0.80	25
	平均	0.67		0.64		0.58		0.57		0.50	

## H23年度 満足度・重要度対比表



- 1 新幹線駅周辺整備について
- 2 中心市街地活性化、商業振興について
- 3 産業基盤整備と企業誘致、雇用の拡大について
- 4 企業の経営安定化・技術開発支援について
- 5 農林業の振興について
- 6 地域の魅力アップ推進について
- 7 観光情報の発信について
- 8 景観の保全、自然・文化の継承について
- 9 適正な土地利用の推進について
- 10 上下水道の整備について
- 11 環境に配慮した循環型社会の構築について
- 12 安心して暮らせるまちづくりの推進について
- 13 道路・交通体系の整備について
- 14 住宅対策について
- 15 公共交通の整備について
- 16 雪につよいまちづくりの推進について
- 17 生涯学習の充実と推進体制の確立について
- 18 学校教育環境の充実について
- 19 人権尊重・男女共同参画施策の推進について
- 20 健康づくりと医療体制の充実について
- 21 児童福祉の推進について
- 22 障害者福祉の推進について
- 23 高齢者福祉の推進について
- 24 広報・公聴体制の充実について
- 25 市民活動・NPO活動の推進について
- 26 市民と市が協働するまちづくりについて
- 27 健全な行財政運営の推進について