

市民満足度調査結果報告

皆さんの声を
行政サービス改善に

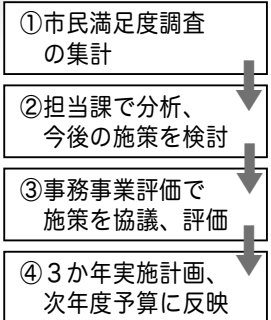
市で行っているさまざまな仕事について市民の皆さんがどう感じているかを調査し、今後の行政サービス改善に生かすため、市では今年度「市民満足度調査」を行いました。
市民の皆さんから多くの貴重なご意見をいただき、その結果がまとまりましたので、お知らせします。

【お問い合わせ】企画財政課 企画調整係 ☎ 62-3111 内線 391

調査の概要

- 調査地域 市内全域
- 対象者 1000人（市内在住で20歳以上の方）
- 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、無作為に抽出。
- 調査方法 郵送調査（回答者は無記名）
- 調査内容 飯山市第4次総合計画後期基本計画をもとに、飯山市が取り組む主な施策27項目を抽出。対象の皆さんに満足度および重要度を回答いただきました。
- 回答状況 有効回答378件（回答率37.8%）

市民満足度調査から事業・予算決定までの流れ



満足度・重要度一覧

設問ごとの満足度・重要度の点数は、満足（重要）5点、やや満足（やや重要）4点、どちらともいえない3点、やや不満（あまり重要でない）2点、不満（重要でない）1点として集計した平均値です。平均値の3を超え数値が高いほど、満足度・重要度が高い施策となります。（矢印は平成21年度実施との対比です）

施策名	平成23年度実施				平成21年度		平成18年度	
	重要度		満足度		重要度	満足度	重要度	満足度
	順位	点数	順位	点数	順位	順位	順位	順位
安心して暮らせるまちづくりの推進について	1 →	4.55	8	3.61	1	5	1	12
高齢者福祉の推進について	2 →	4.51	9	3.58	2	9	3	6
健康づくりと医療体制の充実について	3 ↗	4.47	2	3.80	4	8	7	5
環境に配慮した循環型社会の構築について	4 ▼	4.43	5	3.73	3	4	2	2
健全な行財政運営の推進について	5 ↗	4.43	23	3.23	7	23	9	26
障害者福祉の推進について	6 →	4.41	7	3.69	6	3	6	3
上下水道の整備について	7 ↗	4.39	1	3.99	9	2	4	1
児童福祉の推進について	8 →	4.36	3	3.78	8	1	8	4
道路・交通体系の整備について	9 ↗	4.29	14	3.54	11	11	5	18
学校教育環境の充実について	10 →	4.29	12	3.55	10	7	12	9
雪につよいまちづくりの推進について	11 ↗	4.28	4	3.74	17	13	17	15
観光情報の発信について	12 ↗	4.26	16	3.52	15	16	19	10
地域の魅力アップ推進について	13 ↗	4.25	13	3.54	14	12	13	7
産業基盤整備と企業誘致、雇用の拡大について	14 ▼	4.24	27	3.03	5	27	10	25
公共交通の整備について	15 ▼	4.22	6	3.71	13	10	15	8
農林業の振興について	16 ▼	4.19	22	3.26	12	19	11	16
新幹線駅周辺整備について	17 ↗	4.11	18	3.49	19	20	18	20
企業の経営安定化・技術開発支援について	18 ▼	4.06	24	3.21	16	24	16	24
中心市街地の活性化、商業の振興について	19 ▼	4.05	26	3.09	18	26	23	27
景観の保全、自然・文化の継承について	20 ↗	4.05	11	3.56	24	17	24	13
広報・公聴体制の充実について	21 ▼	3.94	10	3.57	20	6	22	11
住宅対策について	22 ▼	3.93	21	3.31	21	18	20	14
適正な土地利用の推進について	23 →	3.88	25	3.20	23	25	21	22
市民と市が協働するまちづくりについて	24 ↗	3.85	20	3.36	25	22	14	19
市民活動・地域活動の推進について	25 ▼	3.84	19	3.48	22	14	26	23
生涯学習の充実と推進体制の確立について	26 ↗	3.77	15	3.53	27	21	27	21
人権尊重・男女共同参画施策の推進について	27 ▼	3.73	17	3.49	26	15	25	17

全体的には
「やや満足、やや重要」

今回の調査結果をみると、全体では平均値の3を超え、満足度が3・50、重要度は4・18という結果になりました。

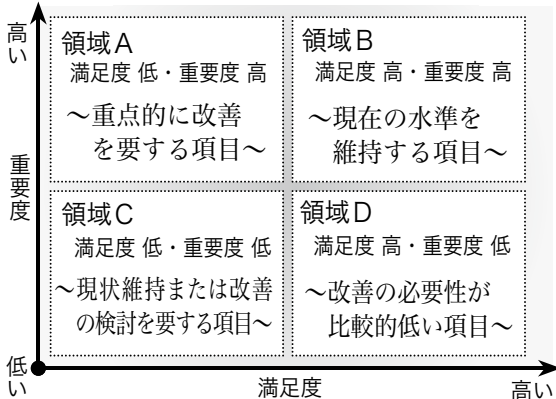
市では各施策ごとに、この調査結果をもとに分析を行い、今後の計画に反映していきます。満足度を向上させるため、市民の皆さんのご協力をいただきながら全力を挙げ、各施策に取り組みます。

調査結果を受けた各施策の評価と分析

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」が上位となり、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」の順となりました。

また、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」が上位となり、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」の順となりました。



あっても、重要度が低ければ差は小さいものとなります。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」が上位となり、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」の順となりました。

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つの領域に分類しました。



調査では、産業基盤整備と企業誘致による雇用の拡大などが最優先施策とされている（写真：市内企業の様子）

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・重要度が高いため、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

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