

第五次総合計画の施策に対する市民満足度・重要度の調査結果について

1. 目的

第五次総合計画（計画期間平成 20 年度～29 年度）の進行管理を目的とした行政評価を補完するものとして、計画の主な施策分野の現状に対する市民の満足度や重要度に関する意向を調査するため、アンケート調査を実施した。

2. 調査対象

大垣市在住の 18 歳以上の市民 1,000 人を無作為に抽出した。

3. 調査方法

郵送配布、郵送回収により実施した。

4. 調査期間

平成 20 年 9 月 12 日～9 月 26 日

5. 調査内容

設問は、大垣市第五次総合計画の体系に基づき、基本施策（48 施策：詳細は別添資料「表 1-1」のとおり）に対する満足度及び重要度について、市民の意向を 5 つの選択肢で尋ねた。

6. 実施概要

①回答結果

発送数	回答数	回答率
1,000	437	43.7%

②性別

性別	回答数	割合
男	192	43.9%
女	243	55.6%
無回答	2	0.5%

③年齢別

年齢	回答数	割合	年齢	回答数	割合
18～29 歳	60	13.7%	60～69 歳	85	19.5%
30～39 歳	64	14.6%	70 歳以上	74	16.9%
40～49 歳	73	16.7%	無回答	2	0.5%
50～59 歳	79	18.1%			

7. 満足度・重要度の加重平均値による施策順位

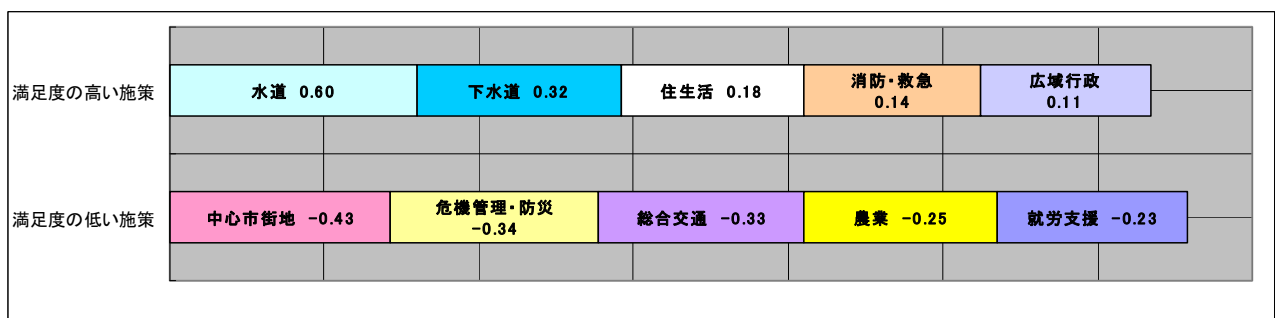
分析に際しては、次表のとおり各選択肢を点数化し、各選択肢の回答数にその点数を乗じ回答者数で除することで、満足度、重要度の加重平均値として算出した。（加重平均値の一覧は、別添資料「表 1-1」のとおり）

【満足度】			【重要度】		
5	満足している	+2点	5	重要である	+2点
4	やや満足している	+1点	4	やや重要である	+1点
3	ふつう	0点	3	ふつう	0点
2	やや不満である	-1点	2	あまり重要でない	-1点
1	不満である	-2点	1	重要でない	-2点

▽満足度の上位、下位の各5施策

満足度の上位は、「水道」「下水道」「住生活」といった『都市環境の整備』に係る施策が占めている。

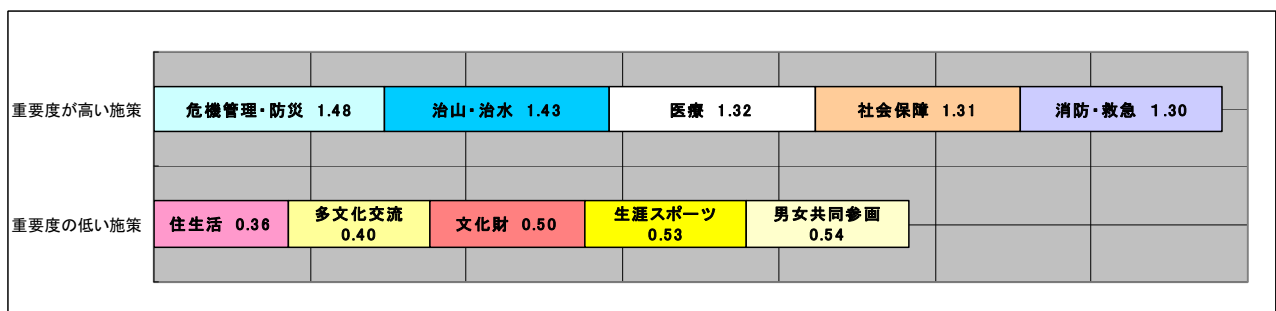
一方、同様の『都市環境の整備』に係る「中心市街地」が最下位となっている。



▽重要度の上位、下位の各5施策

重要度の上位は、「危機管理・防災」「治山・治水」「消防・救急」といった『安全な生活の確保』に係る施策が占めている。

一方、「多文化交流」「文化財」「生涯スポーツ」といった『生涯学習、文化交流』に係る施策の重要度が低い。また、満足度が高い「住生活」の重要度は最も低くなっている。



8. 加重平均値による分析

各施策の満足度及び重要度の加重平均値を基に、次の4つに区分した。

区 分	解 説
①早期改善施策	重要度は高いが満足度は低い施策で、優先的に推進すべきもの。
②随時改善施策	重要度、満足度が共に高い施策で、今後も必要に応じた対応が求められるもの。
③現状維持施策	重要度は比較的低いが高満足度が高い施策で、現状レベルで良いと考えられるもの。
④長期対応施策	重要度、満足度が共に低い施策であるが、長期的な視点で取り組むべきであると考えられるもの。

<①早期改善施策>

(表中の数値は加重平均値、()内は順位。)

基本施策名	設問項目	満足度	重要度
危機管理・防災	(19)地震災害などに対する備え	-0.34 (47)	1.48 (1)
治山・治水	(18)治水・水害に対する備え	-0.21 (42)	1.43 (2)
社会保障	(33)介護保険制度などの適正運営や介護サービスの充実	-0.20 (37)	1.31 (4)
防犯	(21)防犯対策の充実	-0.20 (37)	1.25 (6)
環境保全	(24)地球温暖化防止など環境保全の推進	-0.20 (37)	1.17 (8)

市民の重要度は高いが、満足度が低い施策で、今後、優先的に推進すべき主な施策は上記の施策である。

安心・安全に関係する施策が多く、昨今の大規模災害やゲリラ豪雨被害の多発が要因と考えられる。

<②随時改善施策>

(表中の数値は加重平均値、()内は順位。)

基本施策名	設問項目	満足度	重要度
消防・救急	(20)消防や救急体制の整備	0.14 (4)	1.30 (5)
廃棄物	(25)ごみの減量化やリサイクルの推進	0.03 (11)	1.20 (7)
健康	(27)健康づくりの推進や母子保健の充実	0.10 (6)	1.01 (15)

市民の重要度、満足度が共に高く、概ね高い評価を受けた施策であり、必要に応じた対応が今後とも求められる主な施策は、上記の施策である。

環境問題や健康づくりなど身近に関心の高い施策が多く、随時、適切な対応が求められていると考えられる。

<③現状維持施策>

(表中の数値は加重平均値、()内は順位。)

基本施策名	設問項目	満足度	重要度
水道	(7)上水道の整備	0.60 (1)	0.73 (30)
下水道	(8)下水道の整備	0.32 (2)	0.89 (23)
広域行政	(48)消防業務など広域行政の推進	0.11 (5)	0.78 (28)
住生活	(3)公営住宅や分譲宅地の整備	0.18 (3)	0.36 (48)

市民の重要度は比較的低いですが、満足度は非常に高い施策であり、現状で良いと考えられている主な施策は、上記の施策である。

「水道」、「下水道」については、満足度が1位、2位と非常に高いが、整備が進んでいることもあり、重要度は下位となっている。

「住生活」については、公営住宅や分譲宅地の整備など関係する市民が比較的少ない分野に関する施策であるため、重要度は最下位になったと考えられる。

<④長期対応施策>

(表中の数値は加重平均値、()内は順位。)

基本施策名	設問項目	満足度	重要度
中心市街地	(2)中心市街地の再整備	-0.43 (48)	0.81 (27)
総合交通	(9)鉄道、バスなどの公共交通の整備	-0.33 (46)	0.83 (26)
農業	(14)農業の育成・支援	-0.25 (45)	0.89 (23)

市民の重要度、満足度が共に低い施策であるが、長期的な視点で取り組むべきであると考えられる主な施策は、上記の施策である。

改善を望む声は多いものの、長期的な課題として市民は考えていると捉えることができる。

9. 調査結果の今後の活用について

行政評価における指標とするなど、より市民ニーズに適応した行政運営を図るための指標の一つとして活用していく。