

記者発表資料
平成22年 8月23日

資料担当	企画部 行政改革推進室		
	室長	田中 裕	276
	係長	吉田 英正	277

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。

平成20年度から開始し、今年度が3回目である。

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22年4月16日～4月30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）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	411	41.1%

②性別

性別	回答数	割合
男	189	46.0%
女	217	52.8%
無回答	5	1.2%

③年齢別

年齢	回答数	割合	年齢	回答数	割合
18～29歳	41	10.0%	60～69歳	96	23.3%
30～39歳	60	14.6%	70歳以上	66	16.1%
40～49歳	70	17.0%	無回答	5	1.2%
50～59歳	73	17.8%			

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。

【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

○満足度全体の加重平均値は、調査開始後3年連続で上昇しており、市民の評価が向上している良い傾向である。

	20年度	21年度	22年度
満足度の加重平均値	-0.06	-0.02	0.03

○満足度の上位及び下位の施策については、傾向は大きくは変わっていないが、新たに「医療」が上位に、「行政経営」が下位の5施策となった。

○重点プロジェクトとして取り組んでいる「子育て支援」が、全体の満足度で前年の20位から8位に上昇し、また子育て世代の30歳代、40歳代の年齢別の満足度でもそれぞれ、5位と3位となり初めて年齢別の満足度において上位5施策に入った。

○年齢別の満足度の低い施策では、「就労支援」に対して、20歳代から50歳代全ての世代で満足度の下位5位以内となっている。世代と比較して、特に20歳代の満足度が低くなっているのが特徴である。

満足度の高い施策	水道 0.66	下水道 0.45	消防・救急 0.24	健康 0.22	医療 0.19
満足度の低い施策	中心市街地 -0.34	就労支援 -0.17	農業 -0.13	総合交通 -0.12	行政経営 -0.12

▽重要度

○「危機管理・防災」、「医療」といった市民に身近な施策が、上位となり、「住生活」「森林・林業」といった身近ではない施策が、下位となった。傾向は、昨年度と変わらない。

○年齢別では、昨年度は上位とならなかった「就労支援」が、20歳代、40歳代で上位となった。特に20歳代では、満足度は下位1位、重要度は上位2位となった。

重要度が高い施策	危機管理・防災 1.33	医療 1.28	社会保障 1.24	治山・治水 1.20	消防・救急 1.18
重要度の低い施策	住生活 0.31	森林・林業 0.46	多文化共生 0.48	男女共同参画 0.53	文化財 0.54

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	-0.10(41)	1.33(1)
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	-0.05(35)	1.24(3)
就労支援	(17)就労環境の整備など勤労者福祉の充実	-0.17(47)	1.04(13)
行政経営	(47)行財政改革への取り組み	-0.12(44)	0.89(21)

昨年度までは「安心・安全」・「福祉」の分野が多かったが、今年度は行政経営が入った。

<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	0.24(3)	1.18(5)
医療	(29)保健施設、医療施設の充実	0.19(5)	1.28(2)
廃棄物	(25)ごみの減量化やリサイクルの推進	0.11(8)	1.10(9)
健康	(27)健康づくりの推進や母子保健の充実	0.22(4)	0.99(14)

<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	0.66(1)	0.72(31)
生涯スポーツ	(41) スポーツ環境の充実	0.13(7)	0.60(41)
文化財	(43) 文化財の保護・活用	0.10(10)	0.54(44)

<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
住生活	(3) 公営住宅や分譲宅地の整備	-0.05(35)	0.31(48)
森林・林業	(15) 林業の育成・支援	-0.10(41)	0.46(47)
多文化共生	(44) 国際交流や外国人市民が暮らしやすい地域づくり	0.03(22)	0.48(46)

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應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。