

平成 28 年度岩国市民満足度調査報告書

岩 国 市

目次

第1 調査の概要

1	調査の目的	1
2	調査の概要	
(1)	調査項目	1
(2)	調査設計	1
(3)	回収結果	1
3	報告書の見方	1
4	標本誤差	2

第2 調査結果

1	回答者の属性	
(1)	性別	3
(2)	年代	3
(3)	居住地域	3
(4)	居住年数	3
2	調査結果	
(1)	市の施策への満足度	4
(2)	市の施策の重要度	8
(3)	総合満足度	12
(4)	満足度と重要度の関係から見た分類	16
(5)	項目別ニーズ得点	18
(6)	前年度調査との比較	22
(7)	総括	32

第1 調査の概要

1 調査の目的

本調査は、市の施策や事業に関する市民の満足度・重要度の調査、集計及び分析を行うことによって、今後の市政運営、岩国市総合計画の進行管理及び後期基本計画策定の基礎資料等とすることを目的とする。

2 調査の概要

(1) 調査項目

次の7分野31項目と総合満足度1項目を合わせた32項目について、満足度・重要度を調査した。

ア 福祉・保健・医療（設問5問）

イ 観光・産業・労働（設問6問）

ウ 交通・環境（設問5問）

エ 防災・安全対策（設問4問）

オ 教育・文化・生涯学習・スポーツ（設問6問）

カ 市民協働・人権（設問4問）

キ 行政経営（設問1問）

※ 総合満足度（各調査項目の様々な施策の取組を総合的に判断する。）

(2) 調査設計

ア 調査地域 岩国市全域

イ 調査対象 岩国市に住民登録がある満18歳以上の市民

ウ 調査対象者数 3,000人

エ 抽出方法 住民基本台帳を基に無作為抽出
(年代及び居住地域は、全体の構成比に基づく。)

オ 調査方法 郵送配布・郵送回収

カ 調査期間 平成28年5月11日（水）から同月31日（火）まで

(3) 回収結果

ア 有効回収数 1,157人

イ 回収率 38.57%

3 報告書の見方

(1) 図表中の「n」（Number of Cases の略）は、各設問の回答者数のことである。

(2) 集計は、小数点第2位を四捨五入してある。したがって、数値の合計が100.0%ちようどにならない場合がある。

(3) 回答の比率（%）は、その質問の回答者数を基数として算出した。

(4) 本文や図表中の選択肢表記は、語句を短縮・簡略化している場合がある。

4 標本誤差

今回の調査は、調査対象となる母集団（岩国市に住民登録がある満18歳以上の市民）から一部を抽出した標本（サンプル）の比率等から母集団の比率等を推測する、いわゆる「標本調査」を行っている。したがって、母集団に対する標本誤差が生じることがある。

標本誤差は、次式で統計学的に得られ、①比率算出の基数（n）、②回答の比率（p）によって誤差幅が異なる。

$$\text{標本誤差} = \pm 1.96 \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{p(100-p)}{n}}$$

$\left\{ \begin{array}{l} N = \text{母集団数} \\ \quad (\text{岩国市の18歳以上の人口}) \\ n = \text{比率算出の基数} \\ p = \text{回答の比率} (\%) \end{array} \right.$

(注) $\frac{N-n}{N-1} \doteq 1$

今回の調査結果の標本誤差は、次表のようになる。

回答比率 (p) 基数 (n)	回 答 比 率				
	90%又は 10%	80%又は 20%	70%又は 30%	60%又は 40%	50%
1,157票	±1.72	±2.29	±2.63	±2.81	±2.86
1,000票	±1.85	±2.47	±2.83	±3.03	±3.09
500票	±2.63	±3.50	±4.01	±4.29	±4.38
300票	±3.39	±4.52	±5.18	±5.54	±5.65
100票	±5.88	±7.84	±8.98	±9.60	±9.80

(この表の計算式の信頼度は95%である。)

※ 本調査の実際の設定問に当てはめてみると、「総合満足度」の設定問に関して、回答者数が1,157人で、そのうち、「満足」の回答比率が7.3%であったことから、標本誤差は、±1.49%となり、この設定問の「満足」に対する回答比率は、5.81%～8.79%の範囲内にあると考えられる。

第2 調査結果

1 回答者の属性

(1) 性別

区分	発送数 (人)	回答者数 (人)	回収率 (%)	構成比 (%)
男性	1,389	428	30.81	37.0
女性	1,611	630	39.11	54.5
(無回答)	—	99	—	8.6
全体	3,000	1,157	38.57	100.1

(2) 年代

区分	発送数 (人)	回答者数 (人)	回収率 (%)	構成比 (%)
10代	66	8	12.12	0.7
20代	285	50	17.54	4.3
30代	351	104	29.63	9.0
40代	458	163	35.59	14.1
50代	416	178	42.79	15.4
60代	574	269	46.86	23.2
70代	452	229	50.66	19.8
80代以上	398	147	36.93	12.7
(無回答)	—	9	—	0.8
全体	3,000	1,157	38.57	100.0

(3) 居住地域

区分	発送数 (人)	回答者数 (人)	回収率 (%)	構成比 (%)
岩国地域	2,119	806	38.04	69.7
由宇地域	187	77	41.18	6.7
玖珂地域	236	82	34.75	7.1
本郷地域	17	7	41.18	0.6
周東地域	279	102	36.56	8.8
錦地域	55	23	41.82	2.0
美川地域	22	9	40.91	0.8
美和地域	85	38	44.71	3.3
(無回答)	—	13	—	1.1
全体	3,000	1,157	38.57	100.1

(4) 居住年数

区分	回答者数 (人)	構成比 (%)
1年未満	30	2.6
1年以上3年未満	25	2.2
3年以上5年未満	27	2.3
5年以上10年未満	38	3.3
10年以上20年未満	118	10.2
20年以上	904	78.1
(無回答)	15	1.3
全体	1,157	100.0

2 調査結果

(1) 市の施策への満足度

ア 分野別の傾向（図表1・図表2）

満足度について見ると、満足している人の割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計）は、「防災・安全対策」分野で高く、「市民協働・人権」分野で低くなっている。

満足していない人の割合（「あまりそう思わない」と「そう思わない」の合計）が高いのは、「観光・産業・労働」分野で、割合が低いのは、「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野である。

イ 項目別の傾向

(ア) 満足している人の割合（図表3）

満足している人の割合が高い順に見ると、「空港・港湾の活用（70.1%）」が最も高く、「消防・救急体制の充実（63.9%）」「循環型社会の形成（57.9%）」「健康づくりの推進（54.6%）」「医療環境の整備（52.6%）」が続いている。満足している人の割合が5割を上回っている項目は、5項目である。

満足している人の割合が低い順に見ると、「中心市街地の活性化（24.8%）」が最も低く、「地域経済の活性化（26.8%）」「農林水産業の振興（27.4%）」「地球温暖化対策の推進（27.8%）」が続いている。

(イ) 満足していない人の割合

満足していない人の割合が高い順に見ると（図表3）、「中心市街地の活性化（65.2%）」が最も高く、「地域経済の活性化（58.3%）」「交通基盤の整備（55.5%）」が続いている。

満足していない人の割合が低い順に見ると、「空港・港湾の活用（17.5%）」が最も低く、「消防・救急体制の充実（21.0%）」「子育て環境の充実（23.5%）」が続いている。

図表1 満足度

		n	そう思う	ややそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	分からない	無回答
福祉・保健・医療	子育て環境の充実	(1,157)	13.7	33.1	17.5	6.0	26.0	3.7
	健康づくりの推進	(1,157)	16.7	37.9	21.8	8.7	12.4	2.4
	高齢者の生活環境の整備	(1,157)	13.6	29.2	26.0	13.4	14.8	3.0
	障害者の生活環境の整備	(1,157)	10.9	25.3	22.4	12.2	25.3	3.6
	医療環境の整備	(1,157)	20.6	32.0	23.9	15.4	5.2	3.0
観光・産業・労働	観光の振興	(1,157)	11.4	30.7	31.0	13.9	10.1	2.9
	地域経済の活性化	(1,157)	9.5	17.3	33.7	24.6	11.8	3.1
	中心市街地の活性化	(1,157)	7.9	16.9	32.1	33.1	6.6	3.5
	空港・港湾の活用	(1,157)	31.5	38.6	12.4	5.1	9.5	2.9
	農林水産業の振興	(1,157)	7.3	20.1	29.4	11.9	28.1	3.2
	岩国の魅力発信	(1,157)	8.4	23.0	35.8	18.2	11.4	3.3
交通・環境	交通基盤の整備	(1,157)	13.1	25.3	28.6	26.9	2.9	3.1
	快適な生活環境の整備	(1,157)	10.6	30.9	33.7	16.0	5.4	3.4
	循環型社会の形成	(1,157)	19.6	38.3	20.1	8.0	10.5	3.6
	地球温暖化対策の推進	(1,157)	9.9	17.9	33.1	14.8	21.0	3.3
	自然環境の保全	(1,157)	9.2	25.4	27.7	11.8	22.3	3.6
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,157)	14.8	33.7	25.1	10.5	12.3	3.6
	消防・救急体制の充実	(1,157)	24.4	39.5	15.6	5.4	11.7	3.5
	安心・安全なまちづくり	(1,157)	14.1	33.4	27.1	9.2	12.5	3.7
	米軍基地の安全対策	(1,157)	12.4	24.5	24.7	19.1	15.0	4.3
教育・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	(1,157)	11.5	29.7	20.6	6.5	27.8	3.9
	教育環境の充実	(1,157)	14.8	31.4	20.7	8.4	20.7	4.1
	文化・芸術活動の推進	(1,157)	11.6	30.9	26.2	8.0	19.4	4.0
	生涯学習の推進	(1,157)	8.9	28.9	26.4	6.2	25.3	4.2
	スポーツ活動の推進	(1,157)	11.6	35.4	24.6	6.6	17.8	4.1
	国際交流の推進	(1,157)	6.7	23.9	25.6	8.3	31.6	4.0
市民協働・人権	市民活動の促進	(1,157)	7.0	25.0	28.2	10.3	25.5	4.1
	市民参加の推進	(1,157)	5.8	24.8	29.7	11.9	23.2	4.5
	行政情報の積極的な公表・公開	(1,157)	9.2	22.1	23.5	12.2	29.0	4.0
	人権の尊重	(1,157)	10.5	25.7	24.5	7.9	27.5	4.0
行政経営	健全な行政経営	(1,157)	11.2	25.9	23.0	10.8	24.5	4.6

(%)

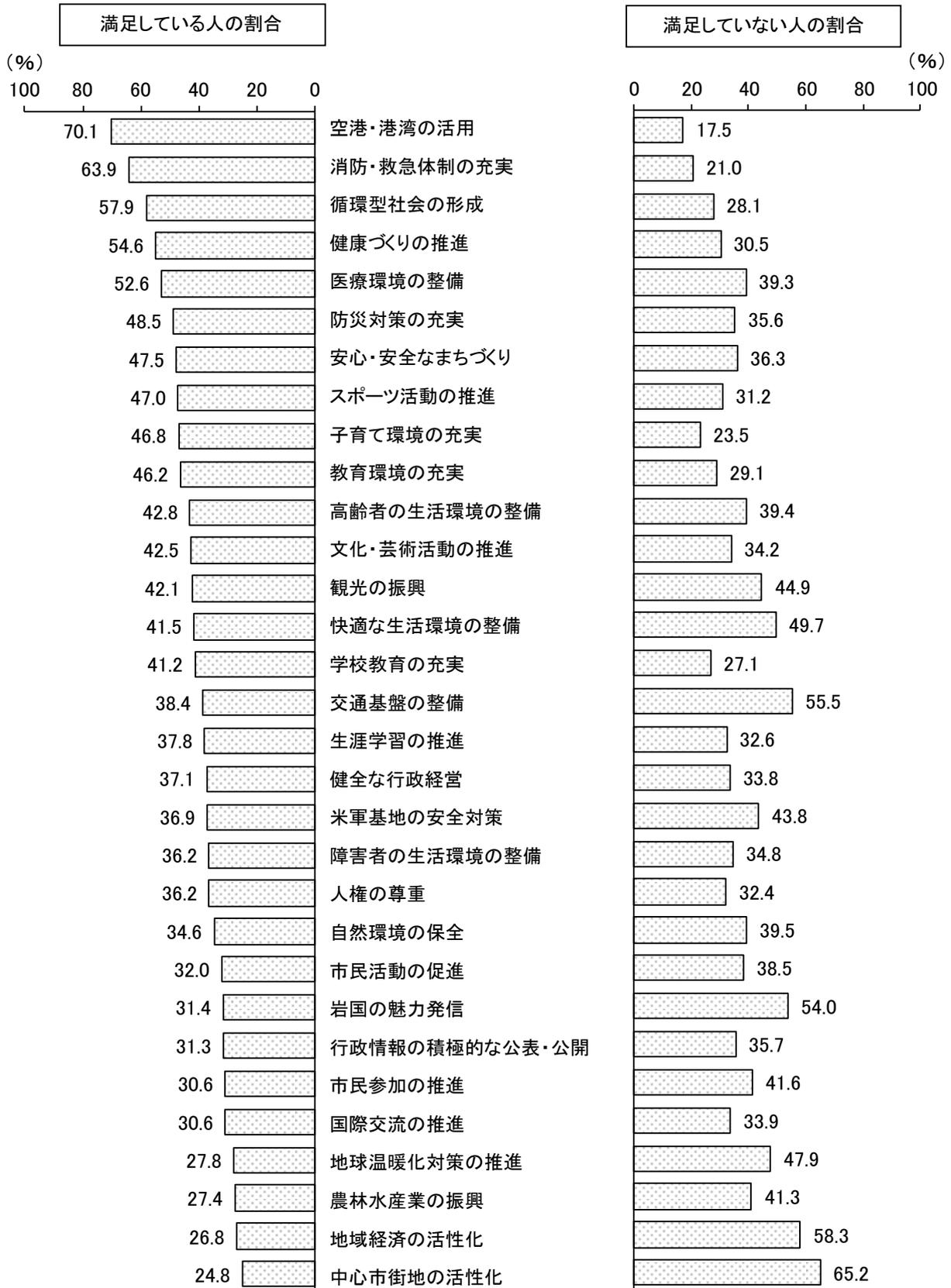
図表2 満足度 詳細

(単位:%)

分野	項目	n	そう思う	ややそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	分からない	無回答	満足している	満足していない	満足度順位
			(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(A+B)	(C+D)	
福祉・保健・医療	子育て環境の充実	(1,157)	13.7	33.1	17.5	6.0	26.0	3.7	46.8	23.5	9
	健康づくりの推進	(1,157)	16.7	37.9	21.8	8.7	12.4	2.4	54.6	30.5	4
	高齢者の生活環境の整備	(1,157)	13.6	29.2	26.0	13.4	14.8	3.0	42.8	39.4	11
	障害者の生活環境の整備	(1,157)	10.9	25.3	22.4	12.4	25.3	3.6	36.2	34.8	20
	医療環境の整備	(1,157)	20.6	32.0	23.9	15.4	5.2	3.0	52.6	39.3	5
福祉・保健・医療 平均値			15.1	31.5	22.3	11.2	16.7	3.1	46.6	33.5	②
観光・産業・労働	観光の振興	(1,157)	11.4	30.7	31.0	13.9	10.1	2.9	42.1	44.9	13
	地域経済の活性化	(1,157)	9.5	17.3	33.7	24.6	11.8	3.1	26.8	58.3	30
	中心市街地の活性化	(1,157)	7.9	16.9	32.1	33.1	6.6	3.5	24.8	65.2	31
	空港・港湾の活用	(1,157)	31.5	38.6	12.4	5.1	9.5	2.9	70.1	17.5	1
	農林水産業の振興	(1,157)	7.3	20.1	29.4	11.9	28.1	3.2	27.4	41.3	29
	岩国の魅力発信	(1,157)	8.4	23.0	35.8	18.2	11.4	3.3	31.4	54.0	24
観光・産業・労働 平均値			12.7	24.4	29.1	17.8	12.9	3.2	37.1	46.9	⑤
交通・環境	交通基盤の整備	(1,157)	13.1	25.3	28.6	26.9	2.9	3.1	38.4	55.5	16
	快適な生活環境の整備	(1,157)	10.6	30.9	33.7	16.0	5.4	3.4	41.5	49.7	14
	循環型社会の形成	(1,157)	19.6	38.3	20.1	8.0	10.5	3.6	57.9	28.1	3
	地球温暖化対策の推進	(1,157)	9.9	17.9	33.1	14.8	21.0	3.3	27.8	47.9	28
	自然環境の保全	(1,157)	9.2	25.4	27.7	11.8	22.3	3.6	34.6	39.5	22
交通・環境 平均値			12.5	27.6	28.6	15.5	12.4	3.4	40.0	44.1	④
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,157)	14.8	33.7	25.1	10.5	12.3	3.6	48.5	35.6	6
	消防・救急体制の充実	(1,157)	24.4	39.5	15.6	5.4	11.7	3.5	63.9	21.0	2
	安心・安全なまちづくり	(1,157)	14.1	33.4	27.1	9.2	12.5	3.7	47.5	36.3	7
	米軍基地の安全対策	(1,157)	12.4	24.5	24.7	19.1	15.0	4.3	36.9	43.8	19
防災・安全対策 平均値			16.4	32.8	23.1	11.1	12.9	3.8	49.2	34.2	①
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	(1,157)	11.5	29.7	20.6	6.5	27.8	3.9	41.2	27.1	15
	教育環境の充実	(1,157)	14.8	31.4	20.7	8.4	20.7	4.1	46.2	29.1	10
	文化・芸術活動の推進	(1,157)	11.6	30.9	26.2	8.0	19.4	4.0	42.5	34.2	12
	生涯学習の推進	(1,157)	8.9	28.9	26.4	6.2	25.3	4.2	37.8	32.6	17
	スポーツ活動の推進	(1,157)	11.6	35.4	24.6	6.6	17.8	4.1	47.0	31.2	8
	国際交流の推進	(1,157)	6.7	23.9	25.6	8.3	31.6	4.0	30.6	33.9	26
教育・文化・生涯学習・スポーツ 平均値			10.9	30.0	24.0	7.3	23.8	4.1	40.9	31.4	③
市民協働・人権	市民活動の促進	(1,157)	7.0	25.0	28.2	10.3	25.5	4.1	32.0	38.5	23
	市民参加の推進	(1,157)	5.8	24.8	29.7	11.9	23.2	4.5	30.6	41.6	26
	行政情報の積極的な公表・公開	(1,157)	9.2	22.1	23.5	12.2	29.0	4.0	31.3	35.7	25
	人権の尊重	(1,157)	10.5	25.7	24.5	7.9	27.5	4.0	36.2	32.4	20
市民協働・人権 平均値			8.1	24.4	26.5	10.6	26.3	4.2	32.5	37.1	⑦
行政経営	健全な行政経営	(1,157)	11.2	25.9	23.0	10.8	24.5	4.6	37.1	33.8	18
	行政経営 平均値		11.2	25.9	23.0	10.8	24.5	4.6	37.1	33.8	⑤
平均値			12.5	28.3	25.6	12.3	17.6	3.6	40.8	37.9	-

(注1)「満足している人の割合」は、「そう思う」と「ややそう思う」の合計を示す。
(注2)「満足していない人の割合」は、「あまりそう思わない」と「そう思わない」の合計を示す。
(注3)「満足度順位」は、「満足している人の割合」の大きい順に第1位～第31位の順位を示す。
(注4)網掛けは、「満足度順位」の上位5位までの項目を示す。

図表3 満足度 満足している人の割合順



(2) 市の施策の重要度

ア 分野別の傾向（図表4・図表5）

重要度について見ると、重要視している人の割合（「重要である」と「やや重要である」の合計）は、「防災・安全対策」分野が最も高く、「市民協働・人権」分野が最も低くなっている。

重要視していない人の割合（「あまり重要でない」と「重要でない」の合計）は、「市民協働・人権」分野が最も高く、「福祉・保健・医療」分野が最も低くなっている。

イ 項目別の傾向（図表6）

(ア) 重要視している人の割合

重要視している人の割合が高い順に見ると、「医療環境の整備（92.9%）」が最も高く、「消防・救急体制の充実（90.9%）」「防災対策の充実（90.3%）」「交通基盤の整備（89.8%）」「安心・安全なまちづくり（88.6%）」「高齢者の生活環境の整備（88.5%）」が続いている。

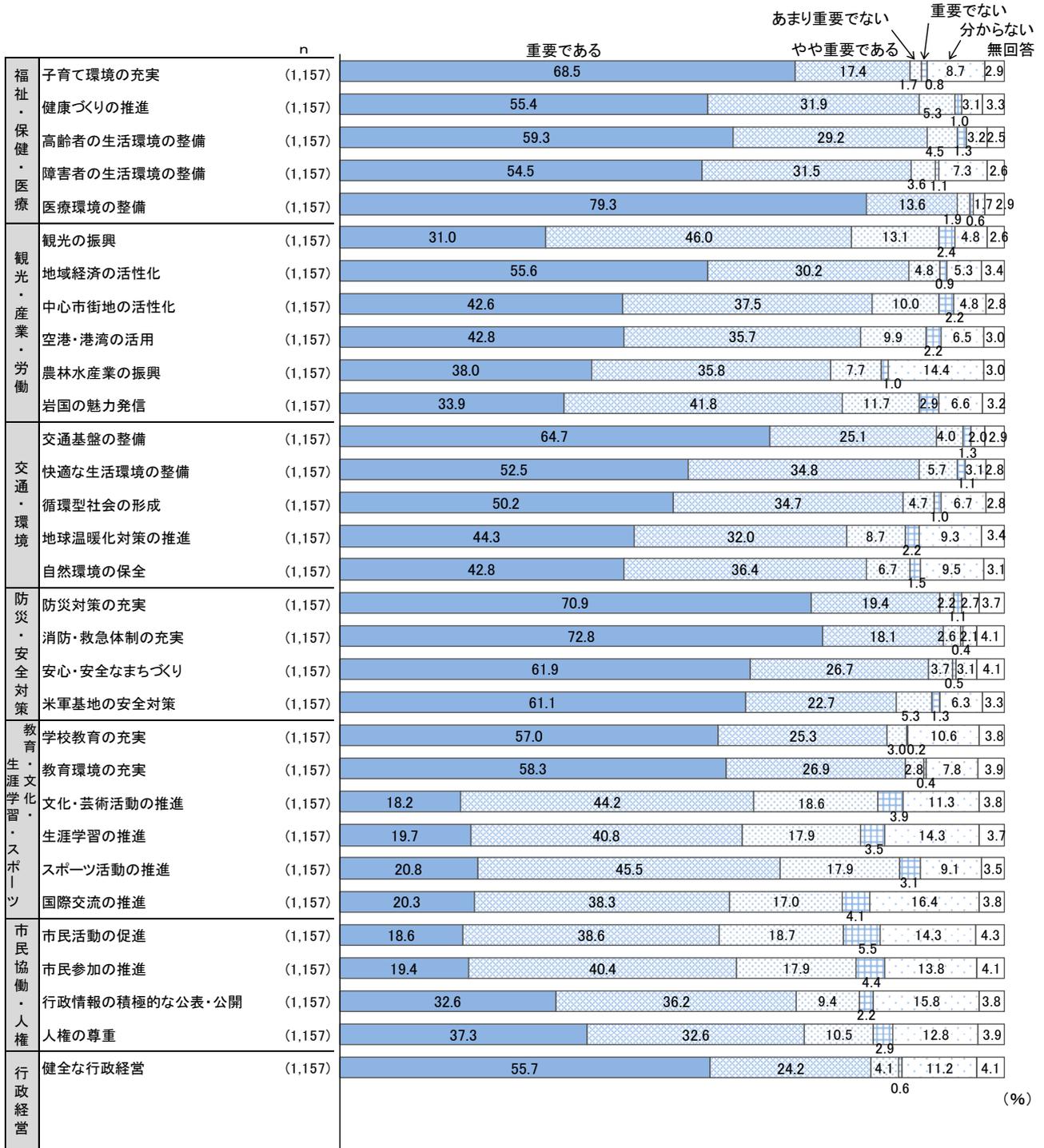
重要視している人の割合が低い順に見ると、「市民活動の促進（57.2%）」が最も低く、「国際交流の推進（58.6%）」「市民参加の推進（59.8%）」「生涯学習の推進（60.5%）」「文化・芸術活動の推進（62.4%）」が続いている。

(イ) 重要視していない人の割合

重要視していない人の割合が高い順に見ると、「市民活動の促進（24.2%）」が最も高く、「文化・芸術活動の推進（22.5%）」「市民参加の推進（22.3%）」「生涯学習の推進（21.4%）」が続いている。これらの項目は、重要視している人の割合が低い項目でもあり、文化施策など、医療環境や消防・救急体制などに比べると日常生活に直結しているとは言えない施策については、重要度が低いと評価される傾向にある。

重要視していない人の割合が低い順に見ると、「医療環境の整備（2.5%）」「子育て環境の充実（2.5%）」が最も低く、「消防・救急体制の充実（3.0%）」「教育環境の充実（3.2%）」「学校教育の充実（3.2%）」が続いている。

図表4 重要度



(%)

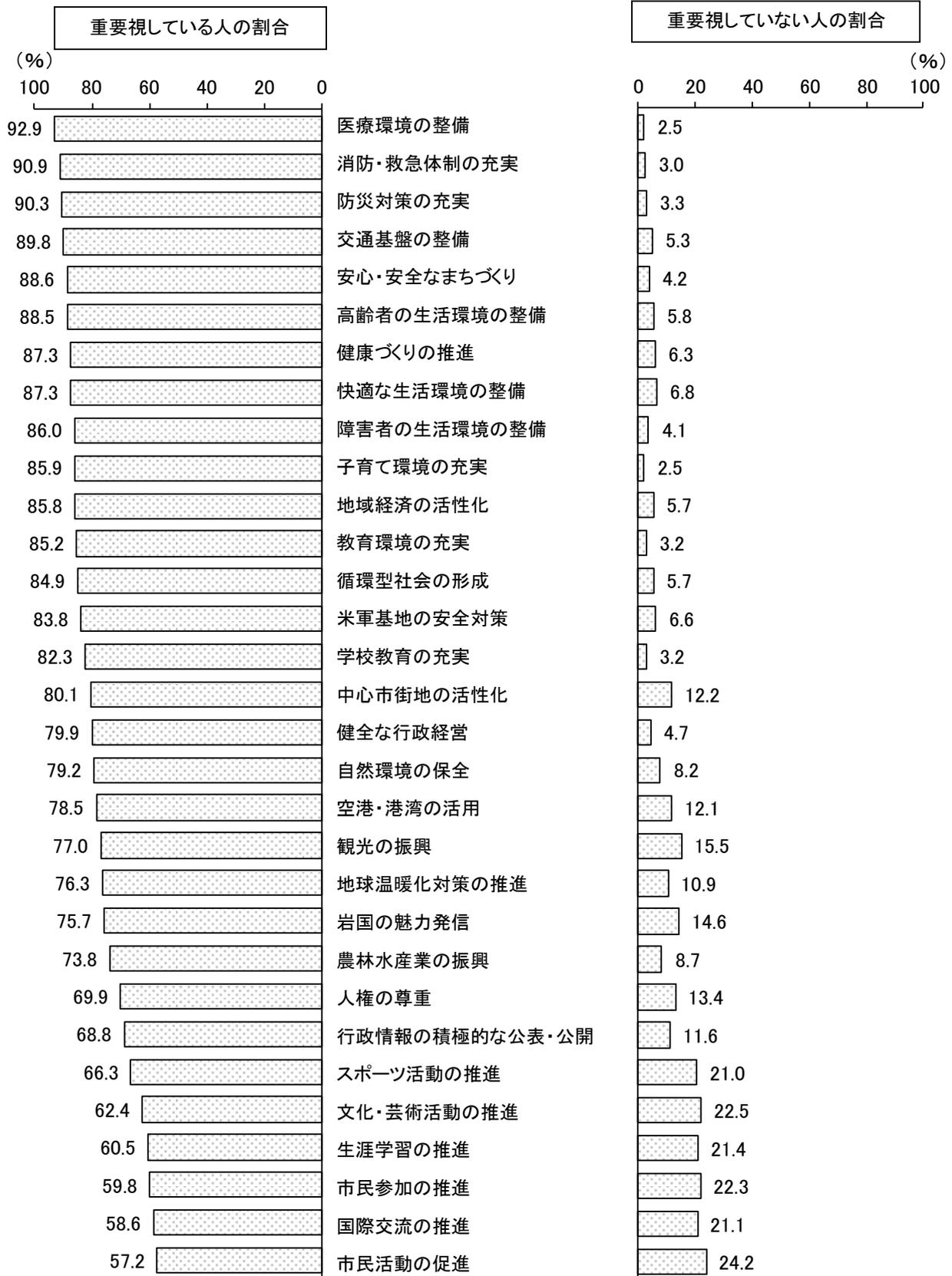
図表5 重要度 詳細

(単位: %)

分野	項目	n	重要である	やや重要である	あまり重要でない	重要でない	分からない	無回答	重要視している	重要視していない	重要度順位
			(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(A+B)	(C+D)	
福祉・保健・医療	子育て環境の充実	(1,157)	68.5	17.4	1.7	0.8	8.7	2.9	85.9	2.5	10
	健康づくりの推進	(1,157)	55.4	31.9	5.3	1.0	3.1	3.3	87.3	6.3	7
	高齢者の生活環境の整備	(1,157)	59.3	29.2	4.5	1.3	3.2	2.5	88.5	5.8	6
	障害者の生活環境の整備	(1,157)	54.5	31.5	3.6	0.5	7.3	2.6	86.0	4.1	9
	医療環境の整備	(1,157)	79.3	13.6	1.9	0.6	1.7	2.9	92.9	2.5	1
福祉・保健・医療 平均値			63.4	24.7	3.4	0.8	4.8	2.8	88.1	4.2	②
観光・産業・労働	観光の振興	(1,157)	31.0	46.0	13.1	2.4	4.8	2.6	77.0	15.5	20
	地域経済の活性化	(1,157)	55.6	30.2	4.8	0.9	5.3	3.4	85.8	5.7	11
	中心市街地の活性化	(1,157)	42.6	37.5	10.0	2.2	4.8	2.8	80.1	12.2	16
	空港・港湾の活用	(1,157)	42.8	35.7	9.9	2.2	6.5	3.0	78.5	12.1	19
	農林水産業の振興	(1,157)	38.0	35.8	7.7	1.0	14.4	3.0	73.8	8.7	23
	岩国の魅力発信	(1,157)	33.9	41.8	11.7	2.9	6.6	3.2	75.7	14.6	22
観光・産業・労働 平均値			40.7	37.8	9.5	1.9	7.1	3.0	78.5	11.5	⑤
交通・環境	交通基盤の整備	(1,157)	64.7	25.1	4.0	1.3	2.0	2.9	89.8	5.3	4
	快適な生活環境の整備	(1,157)	52.5	34.8	5.7	1.1	3.1	2.8	87.3	6.8	7
	循環型社会の形成	(1,157)	50.2	34.7	4.7	1.0	6.7	2.8	84.9	5.7	13
	地球温暖化対策の推進	(1,157)	44.3	32.0	8.7	2.2	9.3	3.4	76.3	10.9	21
	自然環境の保全	(1,157)	42.8	36.4	6.7	1.5	9.5	3.1	79.2	8.2	18
交通・環境 平均値			50.9	32.6	6.0	1.4	6.1	3.0	83.5	7.4	③
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,157)	70.9	19.4	2.2	1.1	2.7	3.7	90.3	3.3	3
	消防・救急体制の充実	(1,157)	72.8	18.1	2.6	0.4	2.1	4.1	90.9	3.0	2
	安心・安全なまちづくり	(1,157)	61.9	26.7	3.7	0.5	3.1	4.1	88.6	4.2	5
	米軍基地の安全対策	(1,157)	61.1	22.7	5.3	1.3	6.3	3.3	83.8	6.6	14
防災・安全対策 平均値			66.7	21.7	3.5	0.8	3.6	3.8	88.4	4.3	①
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	(1,157)	57.0	25.3	3.0	0.2	10.6	3.8	82.3	3.2	15
	教育環境の充実	(1,157)	58.3	26.9	2.8	0.4	7.8	3.9	85.2	3.2	12
	文化・芸術活動の推進	(1,157)	18.2	44.2	18.6	3.9	11.3	3.8	62.4	22.5	27
	生涯学習の推進	(1,157)	19.7	40.8	17.9	3.5	14.3	3.7	60.5	21.4	28
	スポーツ活動の推進	(1,157)	20.8	45.5	17.9	3.1	9.1	3.5	66.3	21.0	26
	国際交流の推進	(1,157)	20.3	38.3	17.0	4.1	16.4	3.8	58.6	21.1	30
教育・文化・生涯学習・スポーツ 平均値			32.4	36.8	12.9	2.5	11.6	3.8	69.2	15.4	⑥
市民協働・人権	市民活動の促進	(1,157)	18.6	38.6	18.7	5.5	14.3	4.3	57.2	24.2	31
	市民参加の推進	(1,157)	19.4	40.4	17.9	4.4	13.8	4.1	59.8	22.3	29
	行政情報の積極的な公表・公開	(1,157)	32.6	36.2	9.4	2.2	15.8	3.8	68.8	11.6	25
	人権の尊重	(1,157)	37.3	32.6	10.5	2.9	12.8	3.9	69.9	13.4	24
市民協働・人権 平均値			27.0	37.0	14.1	3.8	14.2	4.0	63.9	17.9	⑦
行政経営	健全な行政経営	(1,157)	55.7	24.2	4.1	0.6	11.2	4.1	79.9	4.7	17
	行政経営 平均値		55.7	24.2	4.1	0.6	11.2	4.1	79.9	4.7	④
平均値			46.5	32.0	8.2	1.8	8.0	3.4	78.5	10.1	-

(注1)「重要視している人の割合」は、「重要である」と「やや重要である」の合計を示す。
(注2)「重要視していない人の割合」は、「あまり重要でない」と「重要でない」の合計を示す。
(注3)「重要度順位」は、「重要視している人の割合」の大きい順に第1位～第31位の順位を示す。
(注4)網掛けは、「重要度順位」の上位5位までの項目を示す。

図表6 重要度 重要視している人の割合順

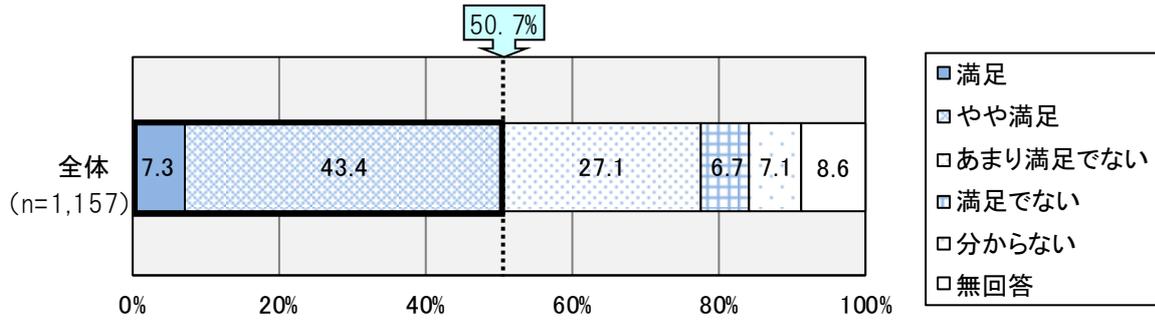


(3) 総合満足度（図表 7-1）

施策の取組を総合的に判断するための総合満足度について調査した。

各施策を総合的に見た満足度については、「満足（7.3%）」と「やや満足（43.4%）」の合計が50.7%という結果となった。

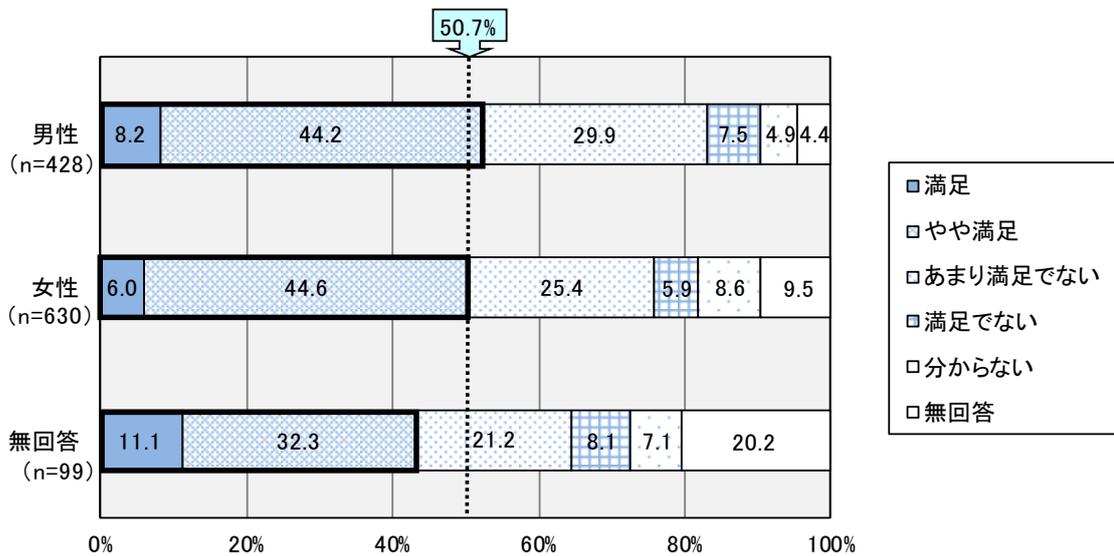
図表 7-1 総合満足度



ア 性別に見た総合満足度（図表 7-2）

性別に「満足」と「やや満足」の合計を見ると、「男性」「女性」ともに全体の結果と比べて大きな違いはなく、性別による違いは見られなかった。

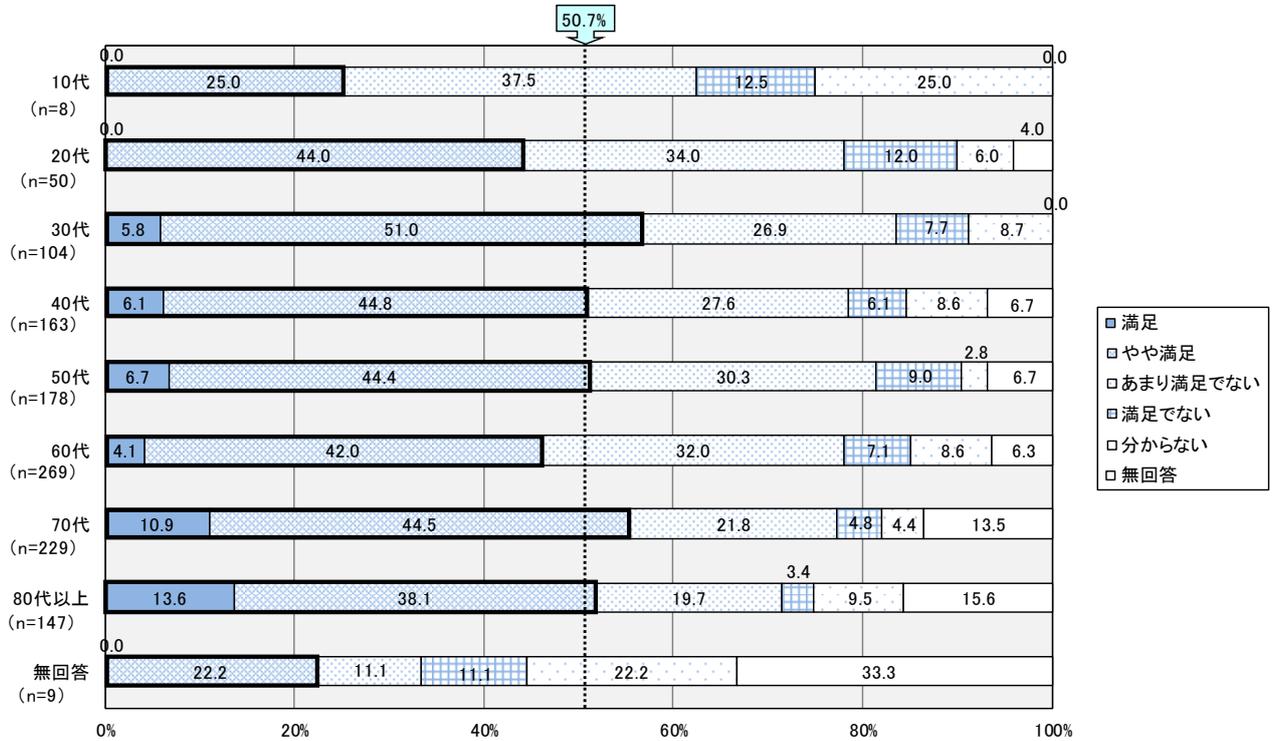
図表 7-2 総合満足度（性別）



イ 年代別に見た総合満足度（図表7-3）

年代別に「満足」と「やや満足」の合計を見ると、「30代」「70代」は、全体の結果を上回り、「10代」「20代」「60代」は、全体の結果を下回った。「40代」「50代」「80代以上」については、全体の結果とほぼ同様であった。

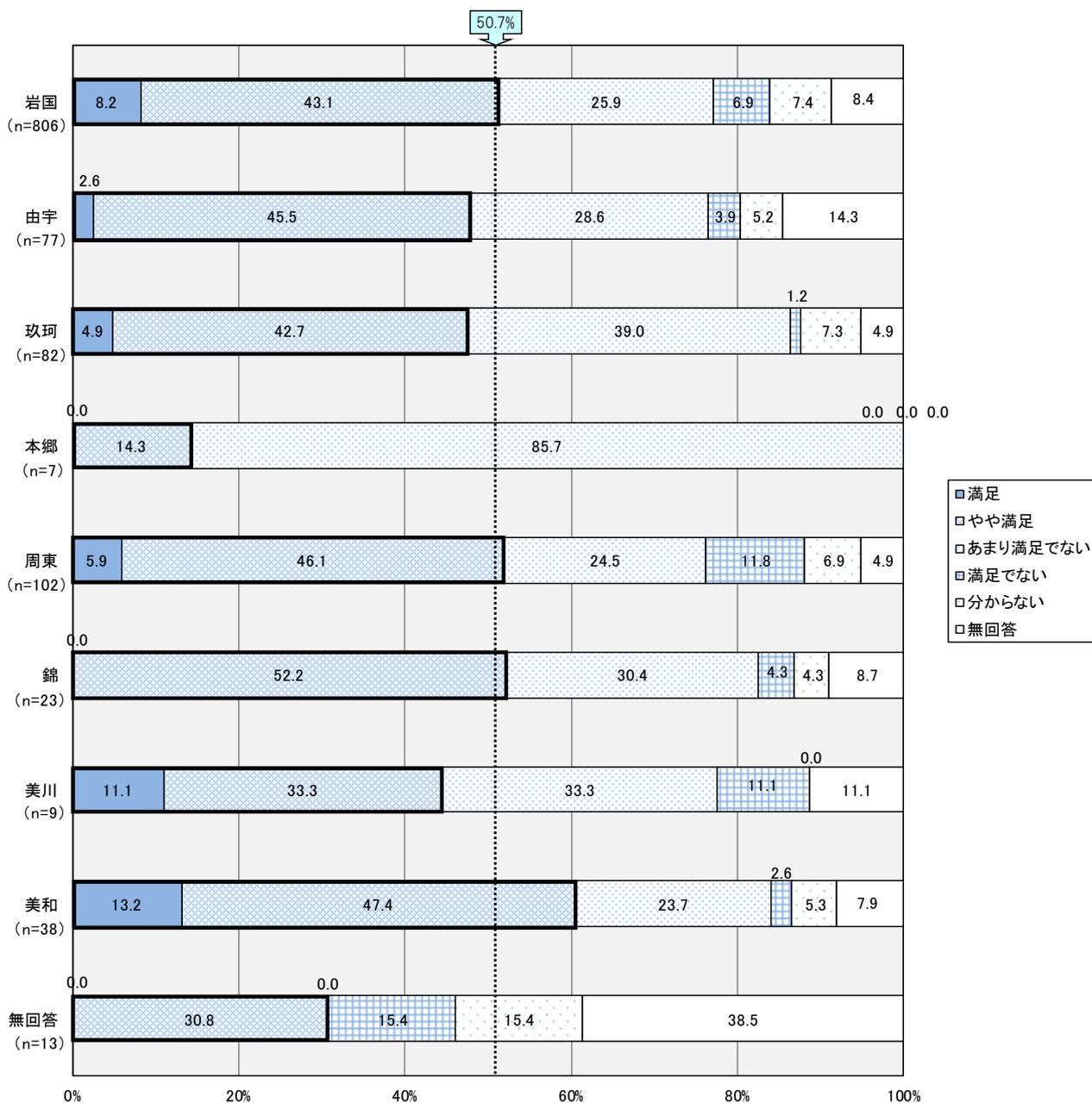
図表7-3 総合満足度（年代別）



ウ 居住地域別に見た総合満足度（図表7-4）

居住地域別に「満足」と「やや満足」の合計を見ると、「美和」は、全体の結果を上回り、「由宇」「玖珂」「本郷」「美川」は、全体の結果を下回った。「岩国」「周東」「錦」は、全体の結果とほぼ同様であった。

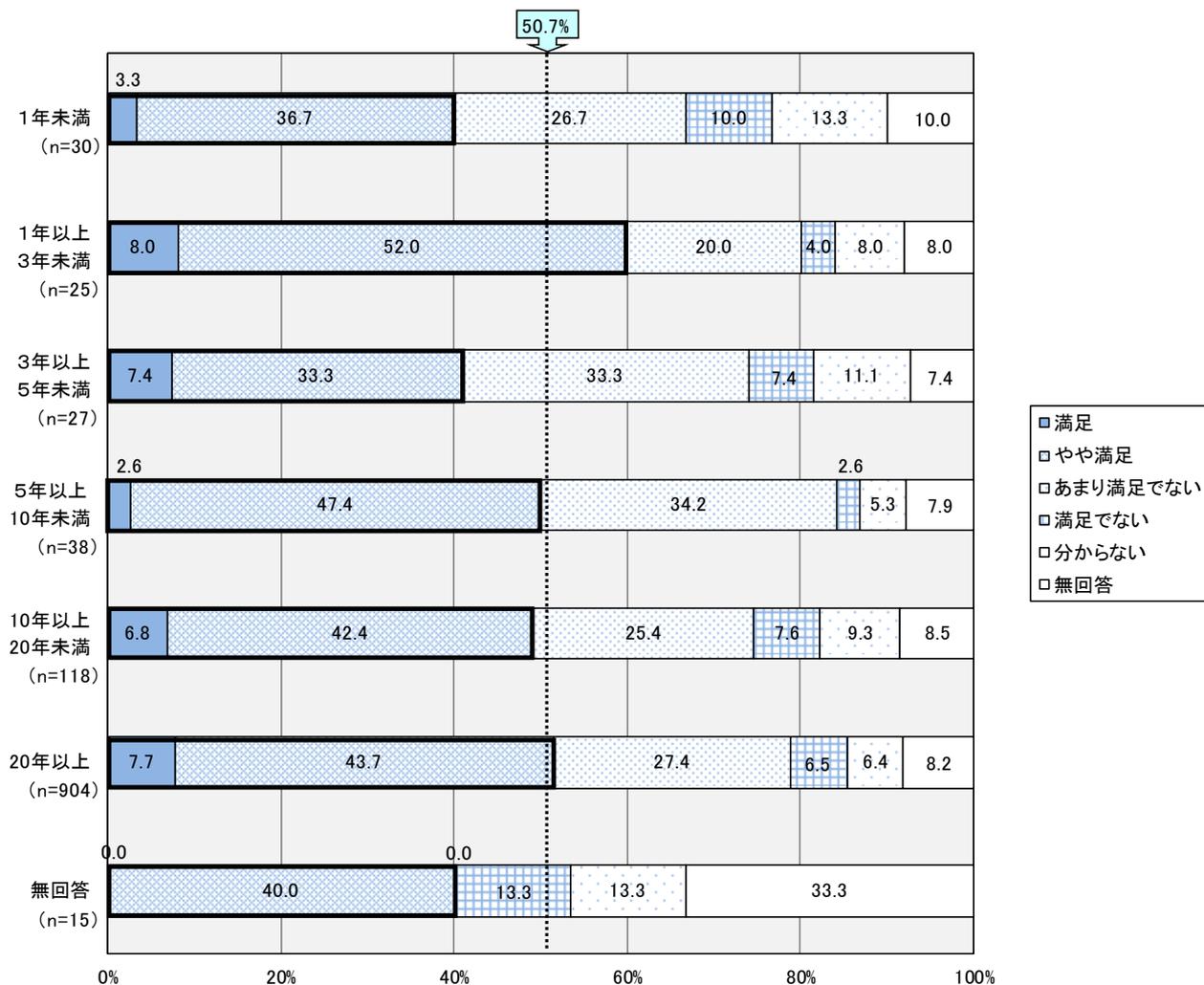
図表7-4 総合満足度（居住地域別）



エ 居住年数別に見た総合満足度（図表7-5）

居住年数別に「満足」と「やや満足」の合計を見ると、「1年以上3年未満」は、全体の結果を上回り、「1年未満」「3年以上5年未満」は、全体の結果を下回った。「5年以上10年未満」「10年以上20年未満」「20年以上」は、全体の結果とほぼ同様であった。

図表7-5 総合満足度（居住年数別）



(4) 満足度と重要度の関係から見た分類（図表8-1・図表8-2）

ここでは、施策項目の優先度を検討するため、各項目の満足度と重要度を点数化し、それらを基に各項目を分類することで、分析を行う。

点数化には加重平均を用いる。加重平均は、平均する各項目の条件の違いを考慮に入れ、対応する重み（大小）をつけてから平均することをいう。具体的には、次のとおり計算を行う。

■項目の点数化

$$\text{満足度} = \frac{\text{「そう思う」} \times 2 \text{点} + \text{「ややそう思う」} \times 1 \text{点} + \text{「あまりそう思わない」} \times (-1 \text{点}) + \text{「そう思わない」} \times (-2 \text{点}) + \text{「わからない」} \times 0 \text{点}}{\text{回答数 (回収数 - 無回答)}}$$

$$\text{重要度} = \frac{\text{「重要である」} \times 2 \text{点} + \text{「やや重要である」} \times 1 \text{点} + \text{「あまり重要でない」} \times (-1 \text{点}) + \text{「重要でない」} \times (-2 \text{点}) + \text{「わからない」} \times 0 \text{点}}{\text{回答数 (回収数 - 無回答)}}$$

（例）「地域経済の活性化」の重要度に関して、この設問の回答者が1,157人で、そのうち、「重要である」が643人、「やや重要である」が349人、「あまり重要でない」が55人、「重要でない」が10人、「わからない」が61人、「無回答」が39人であったことから、計算式は、

$$\frac{(643 \text{人} \times 2 \text{点}) + (349 \text{人} \times 1 \text{点}) + (55 \text{人} \times -1 \text{点}) + (10 \text{人} \times -2 \text{点}) + (61 \text{人} \times 0 \text{点})}{1,157 \text{人} - 39 \text{人}} = 1.395$$

となり、「地域経済の活性化」の重要度の点数は、1.395となる。

■各施策の分類

上記の方法で算出した点数を基に、満足度の点数を横軸、重要度の点数を縦軸として分布図を作成し、各項目を分類した。

2本の補助軸は、満足度及び重要度ともに、全項目の平均値を示したものである。

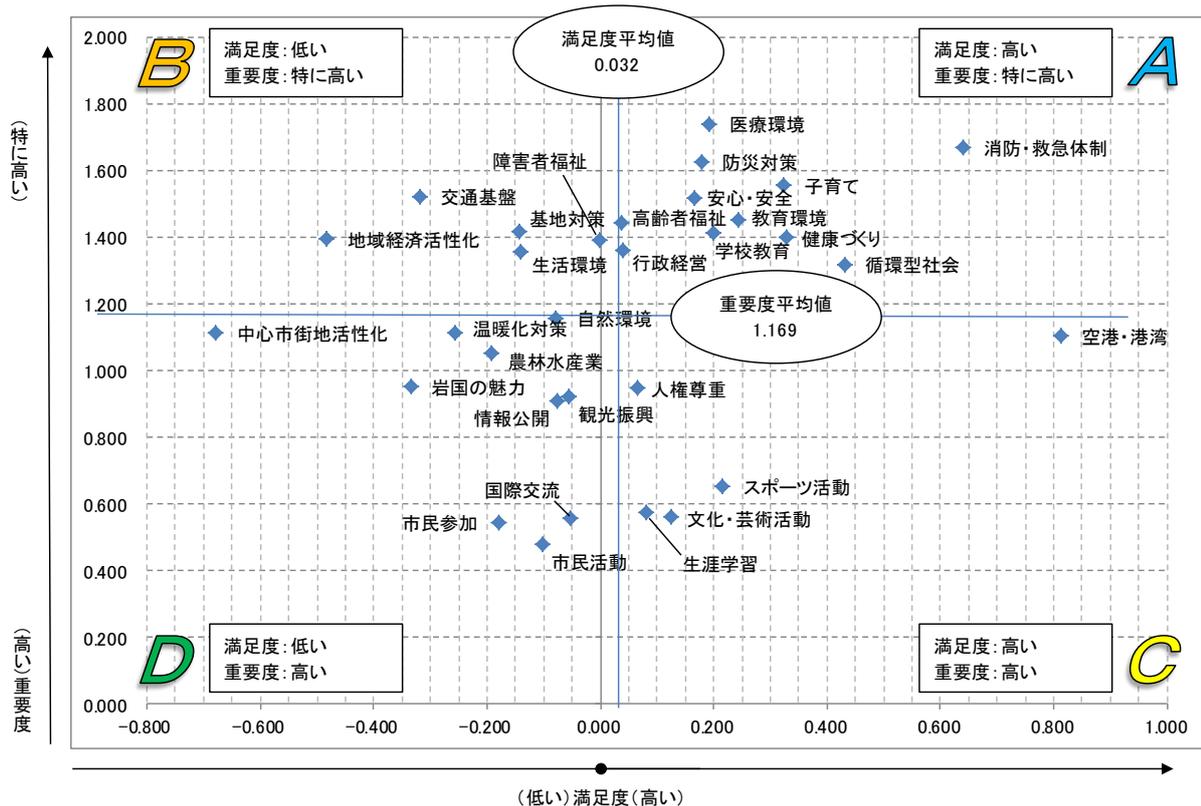
31項目の市の施策について分類を見ると、満足度が高く、重要度が特に高い項目としては、「子育て環境の充実」「健康づくりの推進」「高齢者の生活環境の整備」「医療環境の整備」「循環型社会の形成」などの11項目が該当している。

満足度が低く、重要度が特に高い項目としては、「障害者の生活環境の整備」「地域経済の活性化」「交通基盤の整備」などの5項目が該当している。この分類については、今後、重点的な取組が必要と考えられる。

満足度及び重要度ともに高い項目としては、「空港・港湾の活用」「文化・芸術活動の推進」「生涯学習の推進」などの5項目が該当している。

満足度が低く、重要度が高い項目としては、「観光の振興」「中心市街地の活性化」「農林水産業の振興」「岩国の魅力発信」「地球温暖化対策の推進」などの10項目が該当している。

図表 8 - 1 満足度と重要度の関係から見た分類



図表 8 - 2 各項目の満足度と重要度を点数化した一覧

分類	項目	略称	満足度	重要度
満足度: 高い 重要度: 特に高い A	子育て環境の充実	子育て	0.324	1.556
	健康づくりの推進	健康づくり	0.329	1.399
	高齢者の生活環境の整備	高齢者福祉	0.037	1.443
	医療環境の整備	医療環境	0.191	1.741
	循環型社会の形成	循環型社会	0.431	1.320
	防災対策の充実	防災対策	0.178	1.628
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.640	1.669
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.167	1.519
	学校教育の充実	学校教育	0.200	1.414
	教育環境の充実	教育環境	0.244	1.454
満足度: 低い 重要度: 特に高い B	健全な行政経営	行政経営	0.040	1.361
	障害者の生活環境の整備	障害者福祉	-0.002	1.393
	地域経済の活性化	地域経済活性化	-0.482	1.395
	交通基盤の整備	交通基盤	-0.318	1.524
	快適な生活環境の整備	生活環境	-0.140	1.356
	米軍基地の安全対策	基地対策	-0.144	1.417
	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.814	1.104
満足度: 高い 重要度: 高い C	文化・芸術活動の推進	文化・芸術活動	0.124	0.564
	生涯学習の推進	生涯学習	0.081	0.574
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.216	0.654
	人権の尊重	人権尊重	0.066	0.947
	観光の振興	観光振興	-0.055	0.925
満足度: 低い 重要度: 高い D	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	-0.679	1.113
	農林水産業の振興	農林水産業	-0.191	1.053
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	-0.334	0.953
	地球温暖化対策の推進	温暖化対策	-0.257	1.112
	自然環境の保全	自然環境	-0.078	1.159
	国際交流の推進	国際交流	-0.052	0.557
	市民活動の促進	市民活動	-0.102	0.481
	市民参加の推進	市民参加	-0.180	0.546
	行政情報の積極的な公表・公開	情報公開	-0.077	0.911
	平均値		0.032	1.169
	(参考)前年度調査平均値		-0.017	1.177

(注) 満足度と重要度の数値の網掛けは、それぞれの平均値を下回っていることを示す。

(5) 項目別ニーズ得点

今後重点的な取組が必要と思われる項目を抽出するため、31項目についてニーズ得点を求める（図表9-1）。ニーズ得点は、次の式により算出される回答者ごとの得点の全体平均である。満足度が低く、重要度が高いほど高得点となることから得点の高い項目ほど、その施策実施に対する住民ニーズが相対的に高いと考えることができる。

$$\text{ニーズ得点} = \text{各項目の【重要度（加重平均）】} \times (3 - \text{【満足度（加重平均）】})$$

なお、 $(3 - \text{【満足度（加重平均）】})$ は満足でない度合いを意味し、ニーズ得点の範囲は-10～+10点となる。

例：「子育て環境の充実」のニーズ得点 = $1.556 \times (3 - 0.324) = 4.164$

項目別のニーズ得点は、次のとおりである。この結果を基に、次ページから分野別の特徴を見ていく。

図表9-1 ニーズ得点

分野	項目	平成28年度		平成27年度	
		ニーズ得点	順位	ニーズ得点	順位
福祉・保健・医療	子育て環境の充実	4.164	10	4.240	8
	健康づくりの推進	3.737	16	4.108	11
	高齢者の生活環境の整備	4.276	7	4.373	6
	障害者の生活環境の整備	4.182	9	4.204	10
	医療環境の整備	4.890	2	4.942	3
観光・産業・労働	観光の振興	2.826	22	3.038	22
	地域経済の活性化	4.857	3	5.047	1
	中心市街地の活性化	4.095	11	4.355	7
	空港・港湾の活用	2.413	25	2.756	23
	農林水産業の振興	3.360	20	3.520	19
	岩国の魅力発信	3.177	21	3.301	21
交通・環境	交通基盤の整備	5.057	1	5.017	2
	快適な生活環境の整備	4.258	8	4.223	9
	循環型社会の形成	3.391	19	3.402	20
	地球温暖化対策の推進	3.622	17	3.597	18
	自然環境の保全	3.567	18	3.649	17
防災・安全対策	防災対策の充実	4.594	4	4.800	4
	消防・救急体制の充実	3.939	15	3.889	14
	安心・安全なまちづくり	4.303	6	4.100	12
	米軍基地の安全対策	4.455	5	4.494	5
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	3.959	14	3.814	16
	教育環境の充実	4.007	13	3.847	15
	文化・芸術活動の推進	1.622	30	1.878	29
	生涯学習の推進	1.676	29	1.827	31
	スポーツ活動の推進	1.821	26	2.188	26
	国際交流の推進	1.700	28	1.996	28
市民協働・人権	市民活動の促進	1.492	31	1.845	30
	市民参加の推進	1.736	27	2.006	27
	行政情報の積極的な公表・公開	2.803	23	2.515	24
	人権の尊重	2.778	24	2.396	25
行政経営	健全な行政経営	4.029	12	3.968	13

(注1) 順位は、ニーズ得点の大きい順に第1位～第31位の順位を示す。

(注2) 網掛けは、ニーズ得点の上位5位までの項目を示す。

(注3) 太字は、平成28年度ニーズ得点が、平成27年度ニーズ得点と比べて上昇した項目を示す。

□分野別

図表 9 - 2 福祉・保健・医療

順位	項目	ニーズ得点
1	医療環境の整備	4.890
2	高齢者の生活環境の整備	4.276
3	障害者の生活環境の整備	4.182
4	子育て環境の充実	4.164
5	健康づくりの推進	3.737

「福祉・保健・医療」分野について見ると、「医療環境の整備」（4.890）のニーズ得点が最も高く、「高齢者の生活環境の整備」（4.276）が続いている。

「医療環境の整備」のニーズ得点は、31項目中第2位となっている。

図表 9 - 3 観光・産業・労働

順位	項目	ニーズ得点
1	地域経済の活性化	4.857
2	中心市街地の活性化	4.095
3	農林水産業の振興	3.360
4	岩国の魅力発信	3.177
5	観光の振興	2.826
6	空港・港湾の活用	2.413

「観光・産業・労働」分野について見ると、「地域経済の活性化」（4.857）のニーズ得点が最も高く、「中心市街地の活性化」（4.095）が続いている。

「地域経済の活性化」のニーズ得点は、31項目中第3位となっている。

図表 9 - 4 交通・環境

順位	項目	ニーズ得点
1	交通基盤の整備	5.057
2	快適な生活環境の整備	4.258
3	地球温暖化対策の推進	3.622
4	自然環境の保全	3.567
5	循環型社会の形成	3.391

「交通・環境」分野について見ると、「交通基盤の整備」(5.057)のニーズ得点が最も高く、「快適な生活環境の整備」(4.258)が続いている。

「交通基盤の整備」のニーズ得点は、31項目中第1位となっている。

図表 9 - 5 防災・安全対策

順位	項目	ニーズ得点
1	防災対策の充実	4.594
2	米軍基地の安全対策	4.455
3	安心・安全なまちづくり	4.303
4	消防・救急体制の充実	3.939

「防災・安全対策」分野について見ると、「防災対策の充実」(4.594)のニーズ得点が最も高く、「米軍基地の安全対策」(4.455)が続いている。

「防災対策の充実」のニーズ得点は、31項目中第4位、「米軍基地の安全対策」は、第5位となっている。

図表 9 - 6 教育・文化・生涯学習・スポーツ

順位	項目	ニーズ得点
1	教育環境の充実	4.007
2	学校教育の充実	3.959
3	スポーツ活動の推進	1.821
4	国際交流の推進	1.700
5	生涯学習の推進	1.676
6	文化・芸術活動の推進	1.622

「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野について見ると、「教育環境の充実」(4.007)のニーズ得点が最も高く、「学校教育の充実」(3.959)が続いている。「国際交流の推進」(1.700)のニーズ得点は31項目中第28位、「生涯学習の推進」(1.676)は第29位、「文化・芸術活動の推進」(1.622)は第30位となっている。

図表 9 - 7 市民協働・人権

順位	項目	ニーズ得点
1	行政情報の積極的な公表・公開	2.803
2	人権の尊重	2.778
3	市民参加の推進	1.736
4	市民活動の促進	1.492

「市民協働・人権」分野について見ると、「行政情報の積極的な公表・公開」(2.803)のニーズ得点が最も高く、「人権の尊重」(2.778)が続いている。

「市民参加の推進」(1.736)のニーズ得点は31項目中第27位、「市民活動の促進」(1.492)は最下位となっている。

図表 9 - 8 行政経営

順位	項目	ニーズ得点
1	健全な行政経営	4.029

(6) 前年度調査との比較

ア 満足度の比較（図表10・図表11）

31 項目について、満足している人の割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計）を前年度調査と比較すると、最も上昇している項目は「空港・港湾の活用」と「防災対策の充実」（ともに+8.9ポイント）となっており、「中心市街地の活性化」（+6.1）、「岩国の魅力発信」（+5.7）、「観光の振興」（+5.4）、「自然環境の保全」（+4.8）が続いている。

また、最も低下している項目は「循環型社会の形成」（-5.3ポイント）となっており、「安心・安全なまちづくり」（-3.2）、「教育環境の充実」（-1.8）が続いている。

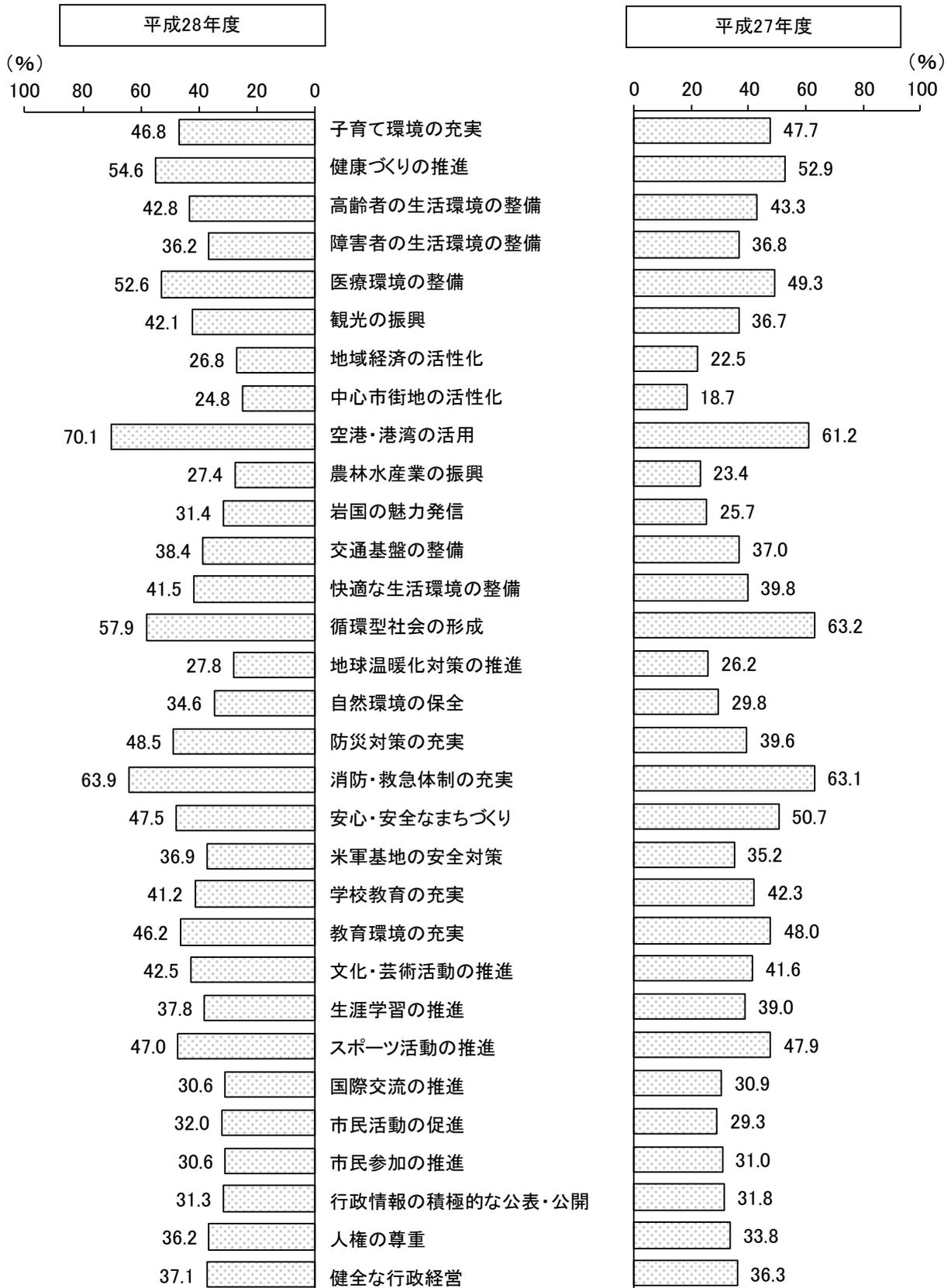
図表10 満足度 前年度調査との比較

分野	項目	平成28年度 満足度(%)	平成27年度 満足度(%)	前年度調査 比較	比較 順位
福祉・ 保健・ 医療	子育て環境の充実	46.8	47.7	- 0.9	25
	健康づくりの推進	54.6	52.9	1.7	12
	高齢者の生活環境の整備	42.8	43.3	- 0.5	22
	障害者の生活環境の整備	36.2	36.8	- 0.6	24
	医療環境の整備	52.6	49.3	3.3	9
福祉・保健・医療 平均値		46.6	46.0	0.6	⑥
観光・ 産業・ 労働	観光の振興	42.1	36.7	5.4	5
	地域経済の活性化	26.8	22.5	4.3	7
	中心市街地の活性化	24.8	18.7	6.1	3
	空港・港湾の活用	70.1	61.2	8.9	1
	農林水産業の振興	27.4	23.4	4.0	8
	岩国の魅力発信	31.4	25.7	5.7	4
観光・産業・労働 平均値		37.1	31.4	5.7	①
交通・ 環境	交通基盤の整備	38.4	37.0	1.4	16
	快適な生活環境の整備	41.5	39.8	1.7	12
	循環型社会の形成	57.9	63.2	- 5.3	31
	地球温暖化対策の推進	27.8	26.2	1.6	15
	自然環境の保全	34.6	29.8	4.8	6
交通・環境 平均値		40.0	39.2	0.8	④
防災・ 安全 対策	防災対策の充実	48.5	39.6	8.9	1
	消防・救急体制の充実	63.9	63.1	0.8	18
	安心・安全なまちづくり	47.5	50.7	- 3.2	30
	米軍基地の安全対策	36.9	35.2	1.7	12
防災・安全対策 平均値		49.2	47.2	2.0	②
教育・ 生涯 学習・ 文化・ スポーツ	学校教育の充実	41.2	42.3	- 1.1	27
	教育環境の充実	46.2	48.0	- 1.8	29
	文化・芸術活動の推進	42.5	41.6	0.9	17
	生涯学習の推進	37.8	39.0	- 1.2	28
	スポーツ活動の推進	47.0	47.9	- 0.9	25
	国際交流の推進	30.6	30.9	- 0.3	20
教育・文化・生涯学習・スポーツ 平均値		40.9	41.6	- 0.7	⑦
市民 協働・ 人権	市民活動の促進	32.0	29.3	2.7	10
	市民参加の推進	30.6	31.0	- 0.4	21
	行政情報の積極的な公表・公開	31.3	31.8	- 0.5	22
	人権の尊重	36.2	33.8	2.4	11
市民協働・人権 平均値		32.5	31.5	1.0	③
行政 経営	健全な行政経営	37.1	36.3	0.8	18
行政経営 平均値		37.1	36.3	0.8	④
全項目平均値		40.8	39.2	1.6	-

(注1)「比較順位」は、「前年度調査比較」の大きい順に第1位～第31位の順位を示す。

(注2)網掛けは、「比較順位」の上位5位までの項目を示す。

図表11 満足度 前年度調査との比較



イ 重要度の比較（図表12・図表13）

31 項目について、重要視している人の割合（「重要である」と「やや重要である」の合計）を前年度調査と比較すると、最も上昇している項目は「人権の尊重」（+6.1ポイント）となっており、「行政情報の積極的な公表・公開」（+4.0）、「防災対策の充実」（+3.7）が続いている。

また、最も低下している項目は「国際交流の推進」（-3.3ポイント）となっており、「スポーツ活動の推進」（-2.8）、「市民活動の促進」（-2.5）が続いている。

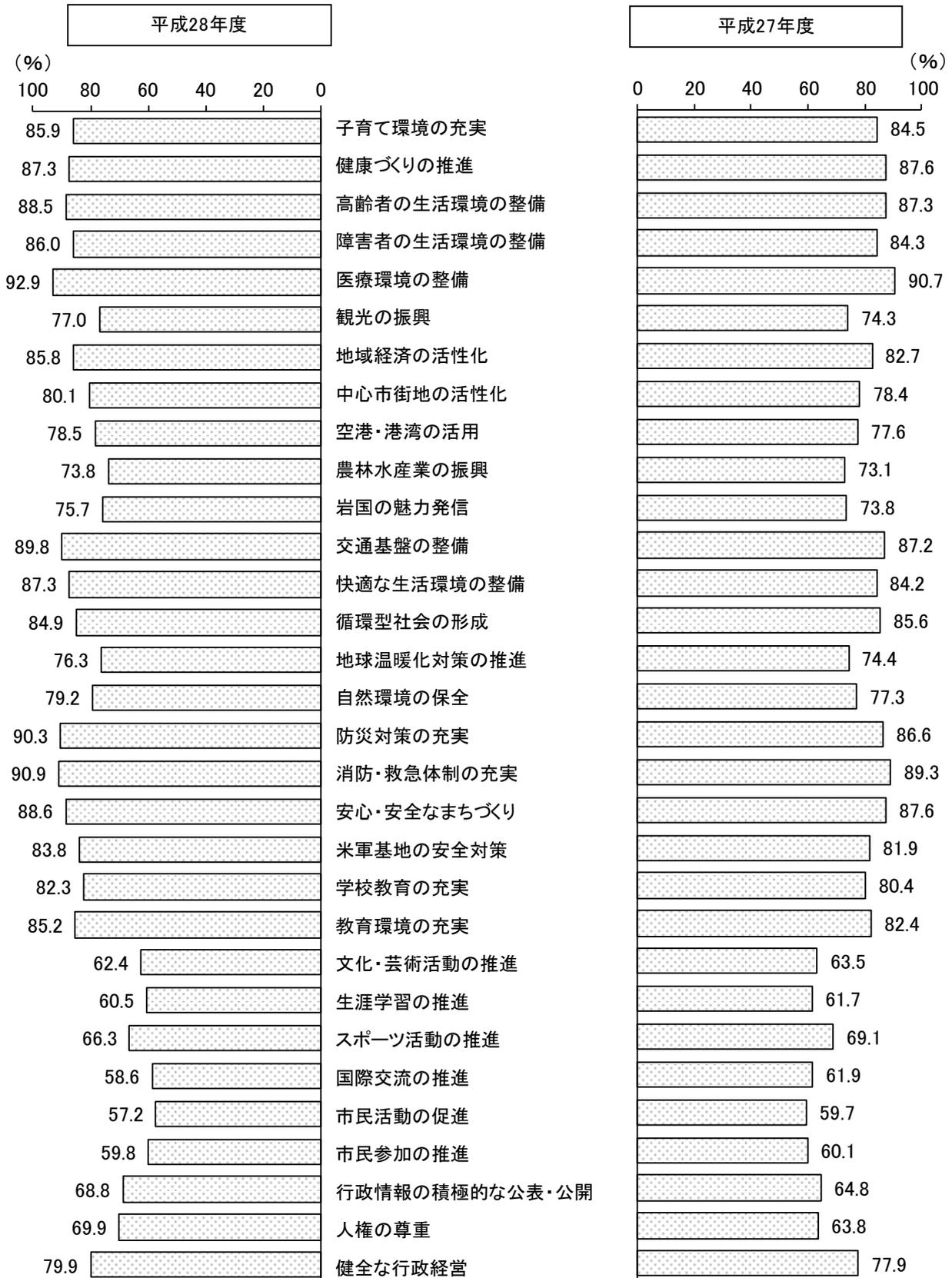
図表12 重要度 前年度調査との比較

分野	項目	平成28年度 重要度(%)	平成27年度 重要度(%)	前年度調査 比較	比較 順位
福祉・ 保健・ 医療	子育て環境の充実	85.9	84.5	1.4	19
	健康づくりの推進	87.3	87.6	- 0.3	24
	高齢者の生活環境の整備	88.5	87.3	1.2	20
	障害者の生活環境の整備	86.0	84.3	1.7	16
	医療環境の整備	92.9	90.7	2.2	9
福祉・保健・医療 平均値		88.1	86.9	1.2	⑥
観光・ 産業・ 労働	観光の振興	77.0	74.3	2.7	7
	地域経済の活性化	85.8	82.7	3.1	4
	中心市街地の活性化	80.1	78.4	1.7	16
	空港・港湾の活用	78.5	77.6	0.9	22
	農林水産業の振興	73.8	73.1	0.7	23
	岩国の魅力発信	75.7	73.8	1.9	11
観光・産業・労働 平均値		78.5	76.7	1.8	③
交通・ 環境	交通基盤の整備	89.8	87.2	2.6	8
	快適な生活環境の整備	87.3	84.2	3.1	4
	循環型社会の形成	84.9	85.6	- 0.7	26
	地球温暖化対策の推進	76.3	74.4	1.9	11
	自然環境の保全	79.2	77.3	1.9	11
交通・環境 平均値		83.5	81.7	1.8	③
防災・ 安全 対策	防災対策の充実	90.3	86.6	3.7	3
	消防・救急体制の充実	90.9	89.3	1.6	18
	安心・安全なまちづくり	88.6	87.6	1.0	21
	米軍基地の安全対策	83.8	81.9	1.9	11
防災・安全対策 平均値		88.4	86.4	2.0	①
教育・ 生涯 学習・ 文化・ スポーツ	学校教育の充実	82.3	80.4	1.9	11
	教育環境の充実	85.2	82.4	2.8	6
	文化・芸術活動の推進	62.4	63.5	- 1.1	27
	生涯学習の推進	60.5	61.7	- 1.2	28
	スポーツ活動の推進	66.3	69.1	- 2.8	30
	国際交流の推進	58.6	61.9	- 3.3	31
教育・文化・生涯学習・スポーツ 平均値		69.2	69.8	- 0.6	⑦
市民 協働・ 人権	市民活動の促進	57.2	59.7	- 2.5	29
	市民参加の推進	59.8	60.1	- 0.3	24
	行政情報の積極的な公表・公開	68.8	64.8	4.0	2
	人権の尊重	69.9	63.8	6.1	1
市民協働・人権 平均値		63.9	62.1	1.8	③
行政 経営	健全な行政経営	79.9	77.9	2.0	10
行政経営 平均値		79.9	77.9	2.0	①
全項目平均値		78.5	77.2	1.3	-

(注1)「比較順位」は、「前年度調査比較」の大きい順に第1位～第31位の順位を示す。

(注2)網掛けは、「比較順位」の上位5位までの項目を示す。

図表13 重要度 前年度調査との比較



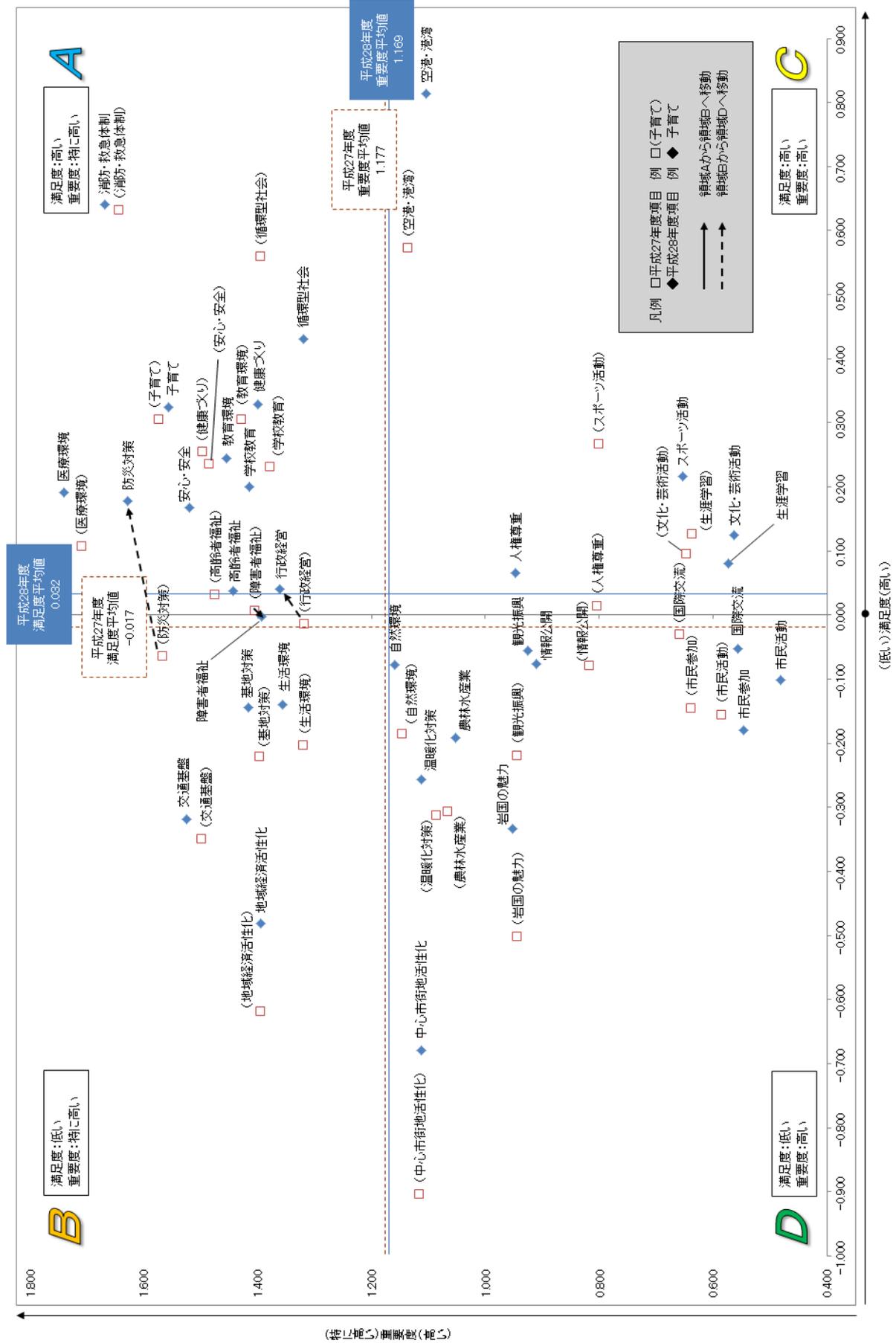
ウ 満足度と重要度の関係から見た分類の比較（図表14-1～図表14-3）

満足度と重要度の点数を前年度調査と比較すると、満足度は、31項目のうち22項目が上昇し、平均値も0.049ポイント上昇した。重要度は、31項目のうち15項目が上昇し、平均値は0.008ポイント低下でほぼ横ばいであった。

今後重点的な取組が必要なB分類（満足度が低く、重要度が特に高い分類）の項目について分類間の移動を見ると、「地域経済の活性化」「交通基盤の整備」「快適な生活環境の整備」「米軍基地の安全対策」は、変わらずB分類となっている。

「障害者の生活環境の整備」は、満足度と重要度の点数に大きな変化はなかったが、満足度の平均値が上昇したことから、A分類（満足度が高く、重要度が特に高い分類）からB分類に移動した。「防災対策の充実」「健全な行政経営」は、満足度、重要度ともに上昇し、B分類からA分類に移動した。

図表14-1 満足度と重要度の関係から見た分類の比較



図表14-2 各項目の満足度と重要度を点数化した一覧（平成28年度）

【平成28年度：◆】

分類	項目	略称	満足度	重要度
満足度：高い 重要度：特に高い A	子育て環境の充実	子育て	0.324	1.556
	健康づくりの推進	健康づくり	0.329	1.399
	高齢者の生活環境の整備	高齢者福祉	0.037	1.443
	医療環境の整備	医療環境	0.191	1.741
	循環型社会の形成	循環型社会	0.431	1.320
	防災対策の充実 B → A	防災対策	0.178	1.628
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.640	1.669
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.167	1.519
	学校教育の充実	学校教育	0.200	1.414
	教育環境の充実	教育環境	0.244	1.454
満足度：低い 重要度：特に高い B	健全な行政経営 B → A	行政経営	0.040	1.361
	障害者の生活環境の整備 A → B	障害者福祉	-0.002	1.393
	地域経済の活性化	地域経済活性化	-0.482	1.395
	交通基盤の整備	交通基盤	-0.318	1.524
	快適な生活環境の整備	生活環境	-0.140	1.356
満足度：高い 重要度：高い C	米軍基地の安全対策	基地対策	-0.144	1.417
	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.814	1.104
	文化・芸術活動の推進	文化・芸術活動	0.124	0.564
	生涯学習の推進	生涯学習	0.081	0.574
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.216	0.654
満足度：低い 重要度：高い D	人権の尊重	人権尊重	0.066	0.947
	観光の振興	観光振興	-0.055	0.925
	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	-0.679	1.113
	農林水産業の振興	農林水産業	-0.191	1.053
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	-0.334	0.953
	地球温暖化対策の推進	温暖化対策	-0.257	1.112
	自然環境の保全	自然環境	-0.078	1.159
	国際交流の推進	国際交流	-0.052	0.557
	市民活動の促進	市民活動	-0.102	0.481
	市民参加の推進	市民参加	-0.180	0.546
行政情報の積極的な公表・公開	情報公開	-0.077	0.911	
平均値			0.032	1.169

(注1) 項目の網掛けは、平成28年度と平成27年度で分類に移動があったことを示す。

(注2) 満足度と重要度の数値の網掛けは、それぞれの平均値を下回っていることを示す。

図表14-3 各項目の満足度と重要度を点数化した一覧（平成27年度）

【平成27年度：□】

分類	項目	略称	満足度	重要度
満足度：高い 重要度：特に高い A	子育て環境の充実	子育て	0.306	1.574
	健康づくりの推進	健康づくり	0.256	1.497
	高齢者の生活環境の整備	高齢者福祉	0.033	1.474
	障害者の生活環境の整備	障害者福祉	0.008	1.405
	医療環境の整備	医療環境	0.108	1.709
	循環型社会の形成	循環型社会	0.561	1.395
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.633	1.643
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.237	1.484
	学校教育の充実	学校教育	0.232	1.378
	教育環境の充実	教育環境	0.306	1.428
満足度：低い 重要度：特に高い B	地域経済の活性化	地域経済活性化	-0.618	1.395
	交通基盤の整備	交通基盤	-0.349	1.498
	快適な生活環境の整備	生活環境	-0.202	1.319
	防災対策の充実	防災対策	-0.063	1.567
	米軍基地の安全対策	基地対策	-0.219	1.396
	健全な行政経営	行政経営	-0.013	1.317
満足度：高い 重要度：高い C	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.574	1.136
	文化・芸術活動の推進	文化・芸術活動	0.097	0.647
	生涯学習の推進	生涯学習	0.127	0.636
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.268	0.801
	人権の尊重	人権尊重	0.016	0.803
満足度：低い 重要度：高い D	観光の振興	観光振興	-0.218	0.944
	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	-0.902	1.116
	農林水産業の振興	農林水産業	-0.305	1.065
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	-0.500	0.943
	地球温暖化対策の推進	温暖化対策	-0.312	1.086
	自然環境の保全	自然環境	-0.184	1.146
	国際交流の推進	国際交流	-0.029	0.659
	市民活動の促進	市民活動	-0.154	0.585
	市民参加の推進	市民参加	-0.144	0.638
	行政情報の積極的な公表・公開	情報公開	-0.078	0.817
平均値			-0.017	1.177

(注) 満足度と重要度の数値の網掛けは、それぞれの平均値を下回っていることを示す。

(7) 総括

本調査は、「岩国市総合計画」の前期基本計画に基づいて市が行っている施策について、市民の皆様がどのくらい満足されているか、どのくらい重要と考えておられるか把握することを目的に実施した。

ア 満足度について

総合満足度（12ページ参照）は「満足（7.3%）」と「やや満足（43.4%）」の合計が50.7%となっており、前年度調査の48.0%と比較すると、2.7ポイント上昇している。

調査項目全31項目のうち、19項目が前年度の数値から増加している（23ページ参照）。

分野別の満足度（6ページ参照）は、平均値の高い順に、「防災・安全対策」「福祉・保健・医療」「教育・文化・生涯学習・スポーツ」「交通・環境」「行政経営」「観光・産業・労働」「市民協働・人権」となっている。

満足度が高い項目（6ページ・7ページ参照）は、「空港・港湾の活用」「消防・救急体制の充実」「循環型社会の形成」の順となっている。

「空港・港湾の活用」の満足度が高い要因としては、岩国錦帯橋空港において、平成28年3月27日から東京（羽田）線の増便及び沖縄（那覇）線の新規就航が行われたことにより、ビジネスや観光の利便性が向上したことが考えられる。

一方、満足度が低い項目は、「中心市街地の活性化」「地域経済の活性化」「農林水産業の振興」の順となっている。

「地域経済の活性化」の満足度が低い要因としては、日本銀行下関支店が発表した本年6月の山口県金融経済情勢では、「県内景気は基調としては緩やかに回復している」とされているが、本調査を実施した5月には、「個人消費の弱まりから回復の動きが足踏みしている」とされていたことから、地方においては、いまだ中小・小規模企業者を中心に景気の回復を十分に実感できていないことが考えられる。

前年度調査と比較して満足度が最も上昇した項目（23ページ参照）は、「空港・港湾の活用」と「防災対策の充実」となっており、その要因としては、「空港・港湾の活用」については前述のとおりであり、「防災対策の充実」については「いわくに消防防災センター」の整備や「防災行政無線システム」の整備等が考えられる。

また、満足度が最も低下した項目は、「循環型社会の形成」となっている。平成12年に循環型社会形成推進基本法をはじめとした各種リサイクル法が制定され、本市においても限られた資源を大切に、資源を繰り返し利用することによ

り環境と経済を共生させる取組を学校・職場・家庭等で実施してきたことにより、「循環型社会」の考え方は、ある程度浸透したものと思われる。しかし、本調査の自由意見として、「ゴミ袋が高いし、すぐ破ける」「ペットボトルやトレイを近くのごみ収集所からも回収してほしい」などの意見が寄せられており、今後さらに市民・事業者ともに理解が深まるように、地道に継続的な取組を展開していくことが求められていると考えられる。

イ 重要度について

分野別の重要度（10ページ参照）は、「防災・安全対策」「福祉・保健・医療」で高く、「市民協働・人権」で低くなっている。

「防災・安全対策」が高い要因は、本年4月に発生した熊本地震をはじめ、近年日本各地で甚大な被害をもたらしている災害などの影響もあり、引き続き消防力の強化・充実、救急・救命体制の強化・充実に取り組むことや、子供や高齢者などの社会的弱者を守るためにも、防犯対策を充実させること、交通安全対策を促進することが求められていると考えられる。「福祉・保健・医療」については、市民の生活に密着している分野であり、市民の関心が高いことが考えられる。

また、「市民協働・人権」が低い要因としては、多忙な就労世代や子育て世代の方にとって、市民活動や行政運営に参加する時間を確保することが難しいこと、それらの取組の成果を十分に実感できないことなどが考えられる。今後、市民の自治及び協働の意識醸成と促進に取り組むとともに、より多くの方が気軽に参加でき、成果を実感できる行政情報の発信や広聴活動の充実に努め、環境整備を進めることが重要である。

項目別の重要度（10ページ・11ページ参照）は、高い順に、「医療環境の整備」「消防・救急体制の充実」「防災対策の充実」となっている。

一方、低い順には、「市民活動の促進」「国際交流の推進」「市民参加の推進」となっている。

前年度調査と比較すると、重要度が最も上昇した項目（26ページ参照）は、「人権の尊重」となっている。

また、重要度が最も低下した項目は、「国際交流の推進」となっており、その要因としては、海外の治安情勢などから、海外渡航の危険性が高まっていることなどによる影響が考えられる。

ウ 満足度と重要度の関係から見た分類及びニーズ得点から見た今後の施策の方向性について（17ページ・18ページ参照）

A分類（満足度が高く、重要度が特に高い分類）の11項目のうちの「医療環境の整備」「防災対策の充実」「安心・安全なまちづくり」「高齢者の生活環境の整備」「子育て環境の充実」「健全な行政経営」の6項目と、B分類（満足度が

低く、重要度が特に高い分類) の5項目はニーズ得点が高いことから、今後も継続的に施策を展開していく必要がある。

中でも、B分類の5項目のうち、ニーズ得点が高い「交通基盤の整備」「地域経済の活性化」「米軍基地の安全対策」の3項目については、重点的に施策を展開し、満足度を高めていく必要がある。