

# 平成 27 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今後の施策の方向性	16
(5)	項目別ニーズ得点	18
(6)	総括	22

## 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27年5月11日（月）から同月31日（日）まで

#### (3) 回収結果

ア 有効回収数 1,114人

イ 回収率 37.13%

### 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%
1,114票	±1.76	±2.35	±2.69	±2.88	±2.94
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1,114人で、そのうち、「満足」の回答比率が7.0%であったことから、標本誤差は、±1.50%となり、この設定問の「満足」に対する回答比率は、5.50%～8.50%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	1,395	398	28.53	35.7
女性	1,605	632	39.38	56.7
(無回答)	—	84	—	7.5
全体	3,000	1,114	37.13	99.9

#### (2) 年代

区分	発送数 (人)	回答者数 (人)	回収率 (%)	構成比 (%)
10代	59	8	13.56	0.7
20代	288	64	22.22	5.7
30代	367	110	29.97	9.9
40代	449	152	33.85	13.6
50代	424	165	38.92	14.8
60代	563	260	46.18	23.3
70代	460	198	43.04	17.8
80代以上	390	138	35.38	12.4
(無回答)	—	19	—	1.7
全体	3,000	1,114	37.13	99.9

#### (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	2,124	774	36.44	69.5
由宇地域	186	69	37.10	6.2
玖珂地域	233	83	35.62	7.5
本郷地域	17	8	47.06	0.7
周東地域	278	97	34.89	8.7
錦地域	56	24	42.86	2.2
美川地域	22	9	40.91	0.8
美和地域	84	32	38.10	2.9
(無回答)	—	18	—	1.6
全体	3,000	1,114	37.13	100.1

#### (4) 居住年数

区分	回答者数 (人)	構成比 (%)
1年未満	12	1.1
1年以上3年未満	29	2.6
3年以上5年未満	23	2.1
5年以上10年未満	61	5.5
10年以上20年未満	103	9.2
20年以上	859	77.1
(無回答)	27	2.4
全体	1,114	100.0

## 2 調査結果

### (1) 市の施策への満足度

#### ア 分野別の傾向

満足度について見ると（図表1・図表2）、満足している人の割合（「思う」と「やや思う」の合計）は、「防災・安全対策」分野で高く、「観光・産業・労働」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

満足している人の割合が高い順に見ると（図表3）、「循環型社会の形成（63.2%）」が最も高く、「消防・救急体制の充実（63.1%）」「空港・港湾の活用（61.2%）」「健康づくりの推進（52.9%）」「安心・安全なまちづくり（50.7%）」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（18.7%）」が最も低く、「地域経済の活性化（22.5%）」「農林水産業の振興（23.4%）」「岩国の魅力発信（25.7%）」「地球温暖化対策の推進（26.2%）」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（70.1%）」が最も高く、「地域経済の活性化（60.2%）」「岩国の魅力発信（56.2%）」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、「消防・救急体制の充実（18.5%）」が最も低く、「循環型社会の形成（23.3%）」「空港・港湾の活用（23.4%）」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	(1,114)	12.8	34.9	16.9	7.4	22.9	5.1
	健康づくりの推進	(1,114)	13.7	39.2	24.2	9.1	8.7	5.0
	高齢者の生活環境の整備	(1,114)	13.3	30.0	27.0	13.2	12.2	4.3
	障害者の生活環境の整備	(1,114)	11.4	25.4	23.0	12.2	23.2	4.8
	医療環境の整備	(1,114)	17.3	32.0	25.4	15.4	5.3	4.6
観光・産業・労働	観光の振興	(1,114)	9.2	27.5	32.2	17.1	9.1	4.9
	地域経済の活性化	(1,114)	5.9	16.6	32.9	27.3	12.7	4.6
	中心市街地の活性化	(1,114)	6.1	12.6	29.4	40.7	6.6	4.8
	空港・港湾の活用	(1,114)	22.7	38.5	17.5	5.9	10.5	4.8
	農林水産業の振興	(1,114)	6.2	17.2	29.3	14.7	27.8	4.8
	岩国の魅力発信	(1,114)	5.5	20.2	33.7	22.5	13.3	4.8
交通・環境	交通基盤の整備	(1,114)	11.9	25.1	26.5	27.9	3.9	4.8
	快適な生活環境の整備	(1,114)	10.1	29.7	30.4	19.4	5.7	4.7
	循環型社会の形成	(1,114)	19.8	43.4	17.1	6.2	8.9	4.6
	地球温暖化対策の推進	(1,114)	7.2	19.0	30.6	16.2	22.3	4.7
	自然環境の保全	(1,114)	8.1	21.7	27.3	14.0	23.8	5.1
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,114)	10.3	29.3	28.8	13.6	13.0	5.0
	消防・救急体制の充実	(1,114)	20.7	42.4	13.5	5.0	13.6	4.8
	安心・安全なまちづくり	(1,114)	12.5	38.2	22.5	9.0	13.4	4.5
	米軍基地の安全対策	(1,114)	11.1	24.1	22.2	22.5	15.0	5.0
教育・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	(1,114)	10.3	32.0	17.8	6.4	28.8	4.8
	教育環境の充実	(1,114)	13.3	34.7	17.8	7.2	22.4	4.6
	文化・芸術活動の推進	(1,114)	9.0	32.6	24.8	8.3	20.6	4.8
	生涯学習の推進	(1,114)	9.3	29.7	23.0	6.6	26.8	4.5
	スポーツ活動の推進	(1,114)	13.8	34.1	21.5	7.3	18.9	4.3
	国際交流の推進	(1,114)	7.1	23.8	26.2	7.3	30.6	5.0
市民協働・人権	市民活動の促進	(1,114)	6.1	23.2	28.0	11.0	26.8	4.8
	市民参加の推進	(1,114)	6.6	24.4	26.1	12.6	25.5	4.8
	行政情報の積極的な公表・公開	(1,114)	7.2	24.6	22.7	11.8	28.8	4.8
	人権の尊重	(1,114)	8.3	25.5	23.1	8.8	29.4	4.8
行政経営	健全な行政経営	(1,114)	9.8	26.5	22.0	12.7	23.9	5.2

(%)

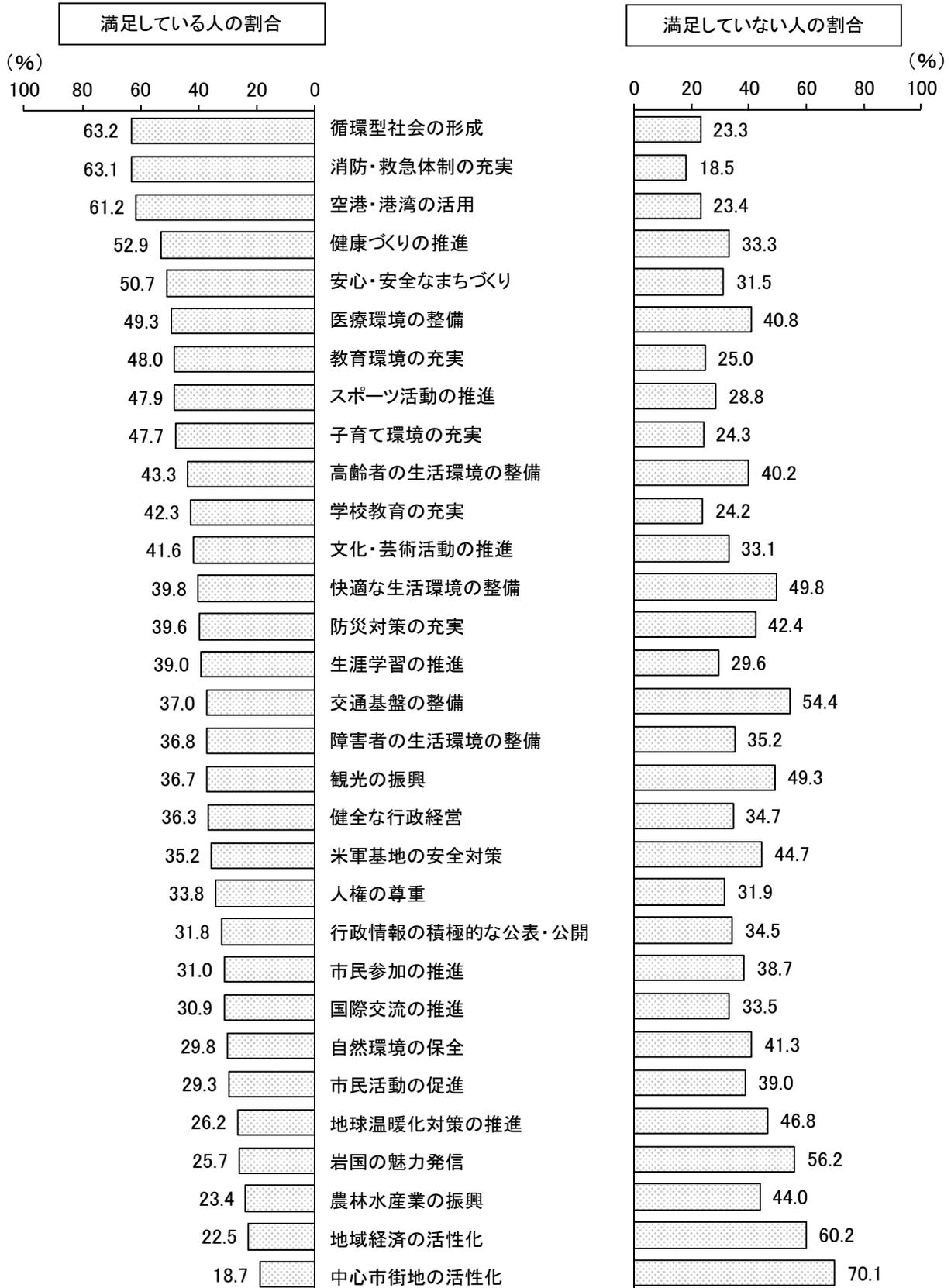
図表2 満足度 詳細

(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	(1,114)	12.8	34.9	16.9	7.4	22.9	5.1	47.7	24.3	9
	健康づくりの推進	(1,114)	13.7	39.2	24.2	9.1	8.7	5.0	52.9	33.3	4
	高齢者の生活環境の整備	(1,114)	13.3	30.0	27.0	13.2	12.2	4.3	43.3	40.2	10
	障害者の生活環境の整備	(1,114)	11.4	25.4	23.0	12.2	23.2	4.8	36.8	35.2	17
	医療環境の整備	(1,114)	17.3	32.0	25.4	15.4	5.3	4.6	49.3	40.8	6
福祉・保健・医療 平均値			13.7	32.3	23.3	11.5	14.5	4.8	46.0	34.8	②
観光・産業・労働	観光の振興	(1,114)	9.2	27.5	32.2	17.1	9.1	4.9	36.7	49.3	18
	地域経済の活性化	(1,114)	5.9	16.6	32.9	27.3	12.7	4.6	22.5	60.2	30
	中心市街地の活性化	(1,114)	6.1	12.6	29.4	40.7	6.6	4.8	18.7	70.1	31
	空港・港湾の活用	(1,114)	22.7	38.5	17.5	5.9	10.5	4.8	61.2	23.4	3
	農林水産業の振興	(1,114)	6.2	17.2	29.3	14.7	27.8	4.8	23.4	44.0	29
	岩国の魅力発信	(1,114)	5.5	20.2	33.7	22.5	13.3	4.8	25.7	56.2	28
観光・産業・労働 平均値			9.3	22.1	29.2	21.4	13.3	4.8	31.4	50.5	⑦
交通・環境	交通基盤の整備	(1,114)	11.9	25.1	26.5	27.9	3.9	4.8	37.0	54.4	16
	快適な生活環境の整備	(1,114)	10.1	29.7	30.4	19.4	5.7	4.7	39.8	49.8	13
	循環型社会の形成	(1,114)	19.8	43.4	17.1	6.2	8.9	4.6	63.2	23.3	1
	地球温暖化対策の推進	(1,114)	7.2	19.0	30.6	16.2	22.3	4.7	26.2	46.8	27
	自然環境の保全	(1,114)	8.1	21.7	27.3	14.0	23.8	5.1	29.8	41.3	25
交通・環境 平均値			11.4	27.8	26.4	16.7	12.9	4.8	39.2	43.1	④
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,114)	10.3	29.3	28.8	13.6	13.0	5.0	39.6	42.4	14
	消防・救急体制の充実	(1,114)	20.7	42.4	13.5	5.0	13.6	4.8	63.1	18.5	2
	安心・安全なまちづくり	(1,114)	12.5	38.2	22.5	9.0	13.4	4.5	50.7	31.5	5
	米軍基地の安全対策	(1,114)	11.1	24.1	22.2	22.5	15.0	5.0	35.2	44.7	20
防災・安全対策 平均値			13.7	33.5	21.8	12.5	13.8	4.8	47.2	34.3	①
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	(1,114)	10.3	32.0	17.8	6.4	28.8	4.8	42.3	24.2	11
	教育環境の充実	(1,114)	13.3	34.7	17.8	7.2	22.4	4.6	48.0	25.0	7
	文化・芸術活動の推進	(1,114)	9.0	32.6	24.8	8.3	20.6	4.8	41.6	33.1	12
	生涯学習の推進	(1,114)	9.3	29.7	23.0	6.6	26.8	4.5	39.0	29.6	15
	スポーツ活動の推進	(1,114)	13.8	34.1	21.5	7.3	18.9	4.3	47.9	28.8	8
	国際交流の推進	(1,114)	7.1	23.8	26.2	7.3	30.6	5.0	30.9	33.5	24
教育・文化・生涯学習・スポーツ 平均値			10.5	31.2	21.9	7.2	24.7	4.7	41.6	29.0	③
市民協働・人権	市民活動の促進	(1,114)	6.1	23.2	28.0	11.0	26.8	4.8	29.3	39.0	26
	市民参加の推進	(1,114)	6.6	24.4	26.1	12.6	25.5	4.8	31.0	38.7	23
	行政情報の積極的な公表・公開	(1,114)	7.2	24.6	22.7	11.8	28.8	4.8	31.8	34.5	22
	人権の尊重	(1,114)	8.3	25.5	23.1	8.8	29.4	4.8	33.8	31.9	21
市民協働・人権 平均値			7.1	24.4	25.0	11.1	27.6	4.8	31.5	36.0	⑥
行政経営	健全な行政経営	(1,114)	9.8	26.5	22.0	12.7	23.9	5.2	36.3	34.7	19
行政経営 平均値			9.8	26.5	22.0	12.7	23.9	5.2	36.3	34.7	⑤
平均値			10.9	28.3	24.6	13.5	17.9	4.8	39.2	38.2	-

(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)網かけは、「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

重要度について見ると（図表4・図表5）、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、「福祉・保健・医療」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

#### (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（図表6）、「医療環境の整備（90.7%）」が最も高く、「消防・救急体制の充実（89.3%）」「健康づくりの推進（87.6%）」「安心・安全なまちづくり（87.6%）」「高齢者の生活環境の整備（87.3%）」「交通基盤の整備（87.2%）」が続いている。

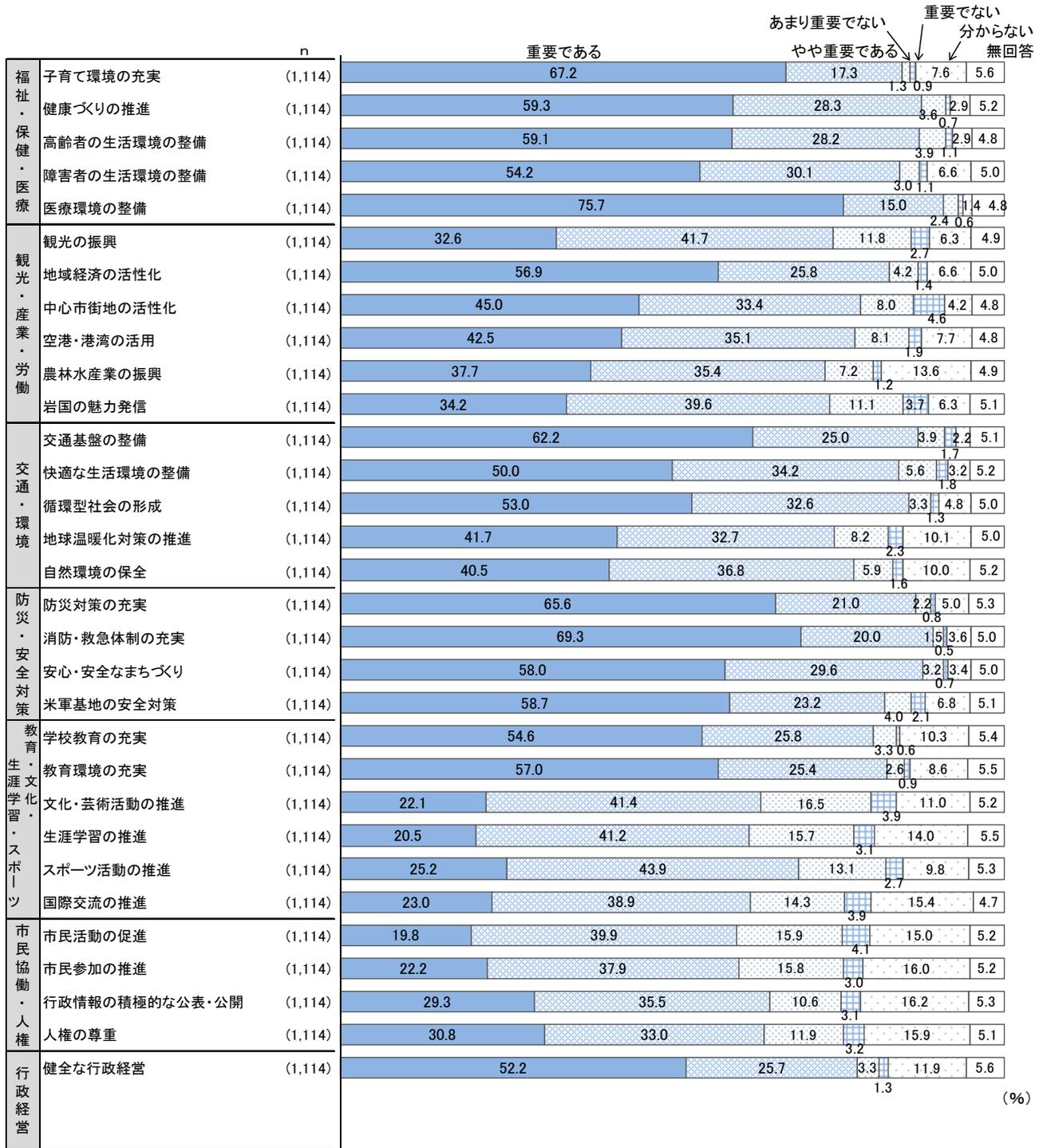
重要視している人の割合が低い順に見ると、「市民活動の促進（59.7%）」が最も低く、「市民参加の推進（60.1%）」「生涯学習の推進（61.7%）」「国際交流の推進（61.9%）」「文化・芸術活動の推進（63.5%）」が続いている。

#### (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（図表6）、「文化・芸術活動の推進（20.4%）」が最も高く、「市民活動の促進（20.0%）」「市民参加の推進（18.8%）」「生涯学習の推進（18.8%）」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、「消防・救急体制の充実（2.0%）」が最も低く、「子育て環境の充実（2.2%）」「医療環境の整備（3.0%）」「防災対策の充実（3.0%）」「教育環境の充実（3.5%）」が続いている。

図表4 重要度



(%)

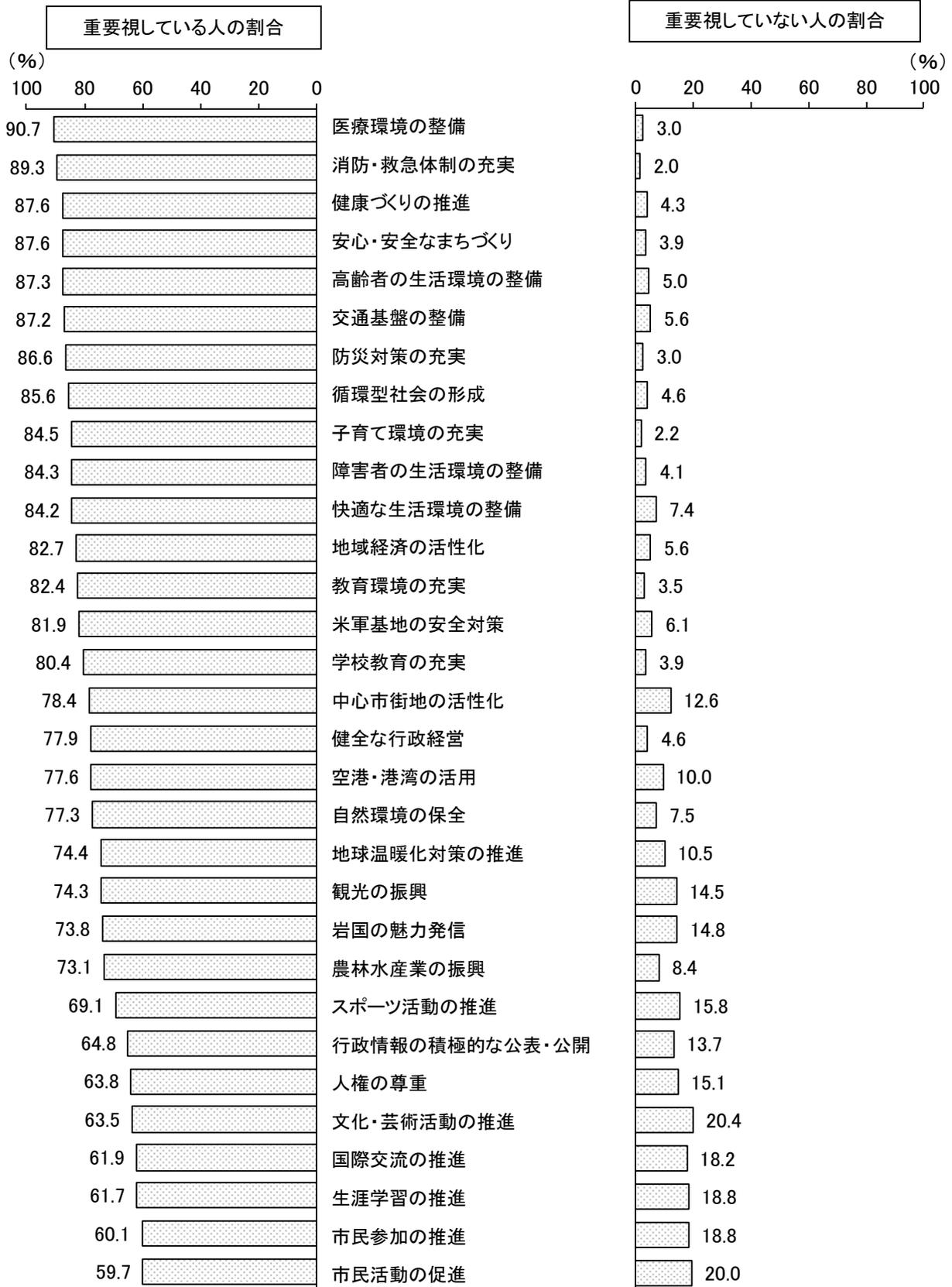
図表5 重要度 詳細

(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	(1,114)	67.2	17.3	1.3	0.9	7.6	5.6	84.5	2.2	9
	健康づくりの推進	(1,114)	59.3	28.3	3.6	0.7	2.9	5.2	87.6	4.3	3
	高齢者の生活環境の整備	(1,114)	59.1	28.2	3.9	1.1	2.9	4.8	87.3	5.0	5
	障害者の生活環境の整備	(1,114)	54.2	30.1	3.0	1.1	6.6	5.0	84.3	4.1	10
	医療環境の整備	(1,114)	75.7	15.0	2.4	0.6	1.4	4.8	90.7	3.0	1
福祉・保健・医療 平均値			63.1	23.8	2.8	0.9	4.3	5.1	86.9	3.7	①
観光・産業・労働	観光の振興	(1,114)	32.6	41.7	11.8	2.7	6.3	4.9	74.3	14.5	21
	地域経済の活性化	(1,114)	56.9	25.8	4.2	1.4	6.6	5.0	82.7	5.6	12
	中心市街地の活性化	(1,114)	45.0	33.4	8.0	4.6	4.2	4.8	78.4	12.6	16
	空港・港湾の活用	(1,114)	42.5	35.1	8.1	1.9	7.7	4.8	77.6	10.0	18
	農林水産業の振興	(1,114)	37.7	35.4	7.2	1.2	13.6	4.9	73.1	8.4	23
	岩国の魅力発信	(1,114)	34.2	39.6	11.1	3.7	6.3	5.1	73.8	14.8	22
観光・産業・労働 平均値			41.5	35.2	8.4	2.6	7.5	4.9	76.7	11.0	⑤
交通・環境	交通基盤の整備	(1,114)	62.2	25.0	3.9	1.7	2.2	5.1	87.2	5.6	6
	快適な生活環境の整備	(1,114)	50.0	34.2	5.6	1.8	3.2	5.2	84.2	7.4	11
	循環型社会の形成	(1,114)	53.0	32.6	3.3	1.3	4.8	5.0	85.6	4.6	8
	地球温暖化対策の推進	(1,114)	41.7	32.7	8.2	2.3	10.1	5.0	74.4	10.5	20
	自然環境の保全	(1,114)	40.5	36.8	5.9	1.6	10.0	5.2	77.3	7.5	19
交通・環境 平均値			49.5	32.3	5.4	1.7	6.1	5.1	81.7	7.1	③
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,114)	65.6	21.0	2.2	0.8	5.0	5.3	86.6	3.0	7
	消防・救急体制の充実	(1,114)	69.3	20.0	1.5	0.5	3.6	5.0	89.3	2.0	2
	安心・安全なまちづくり	(1,114)	58.0	29.6	3.2	0.7	3.4	5.0	87.6	3.9	3
	米軍基地の安全対策	(1,114)	58.7	23.2	4.0	2.1	6.8	5.1	81.9	6.1	14
防災・安全対策 平均値			62.9	23.5	2.7	1.0	4.7	5.1	86.4	3.8	②
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	(1,114)	54.6	25.8	3.3	0.6	10.3	5.4	80.4	3.9	15
	教育環境の充実	(1,114)	57.0	25.4	2.6	0.9	8.6	5.5	82.4	3.5	13
	文化・芸術活動の推進	(1,114)	22.1	41.4	16.5	3.9	11.0	5.2	63.5	20.4	27
	生涯学習の推進	(1,114)	20.5	41.2	15.7	3.1	14.0	5.5	61.7	18.8	29
	スポーツ活動の推進	(1,114)	25.2	43.9	13.1	2.7	9.8	5.3	69.1	15.8	24
	国際交流の推進	(1,114)	23.0	38.9	14.3	3.9	15.4	4.7	61.9	18.2	28
教育・文化・生涯学習・スポーツ 平均値			33.7	36.1	10.9	2.5	11.5	5.3	69.8	13.4	⑥
市民協働・人権	市民活動の促進	(1,114)	19.8	39.9	15.9	4.1	15.0	5.2	59.7	20.0	31
	市民参加の推進	(1,114)	22.2	37.9	15.8	3.0	16.0	5.2	60.1	18.8	30
	行政情報の積極的な公表・公開	(1,114)	29.3	35.5	10.6	3.1	16.2	5.3	64.8	13.7	25
	人権の尊重	(1,114)	30.8	33.0	11.9	3.2	15.9	5.1	63.8	15.1	26
市民協働・人権 平均値			25.5	36.6	13.6	3.4	15.8	5.2	62.1	16.9	⑦
行政経営	健全な行政経営	(1,114)	52.2	25.7	3.3	1.3	11.9	5.6	77.9	4.6	17
	行政経営 平均値		52.2	25.7	3.3	1.3	11.9	5.6	77.9	4.6	④
平均値			45.8	31.4	7.3	2.0	8.4	5.1	77.2	9.3	-

(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)網かけは、「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

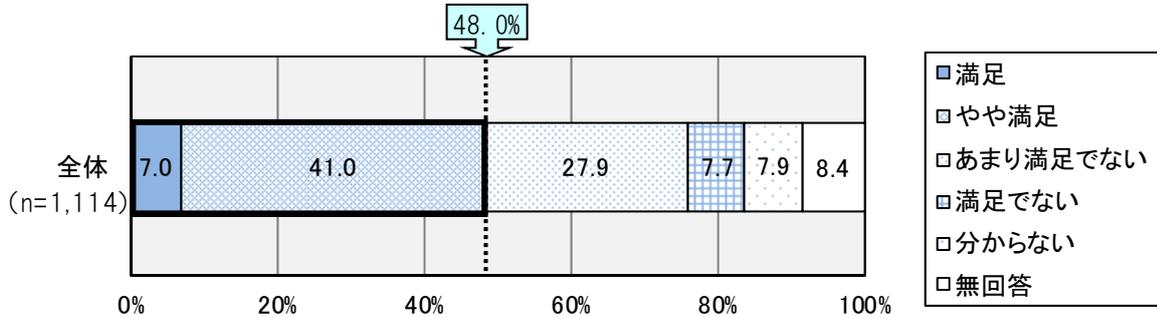


(3) 総合満足度

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（図表7）、「満足（7.0%）」と「やや満足（41.0%）」の合計が48.0%という結果となった。

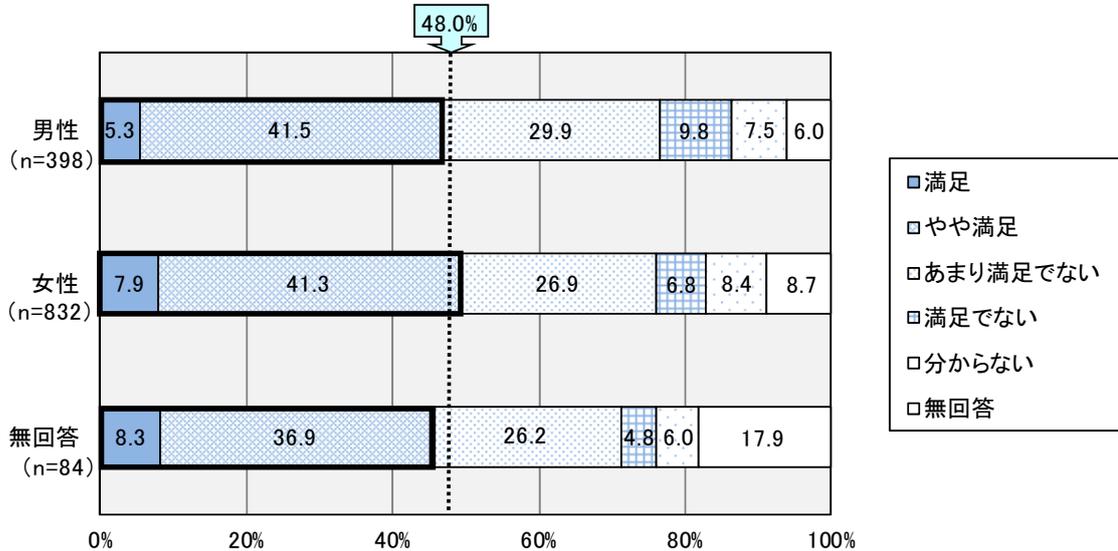
図表7 総合満足度



ア 性別に見た総合満足度

性別に「満足」と「やや満足」の合計を見ると（図表8）、「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。

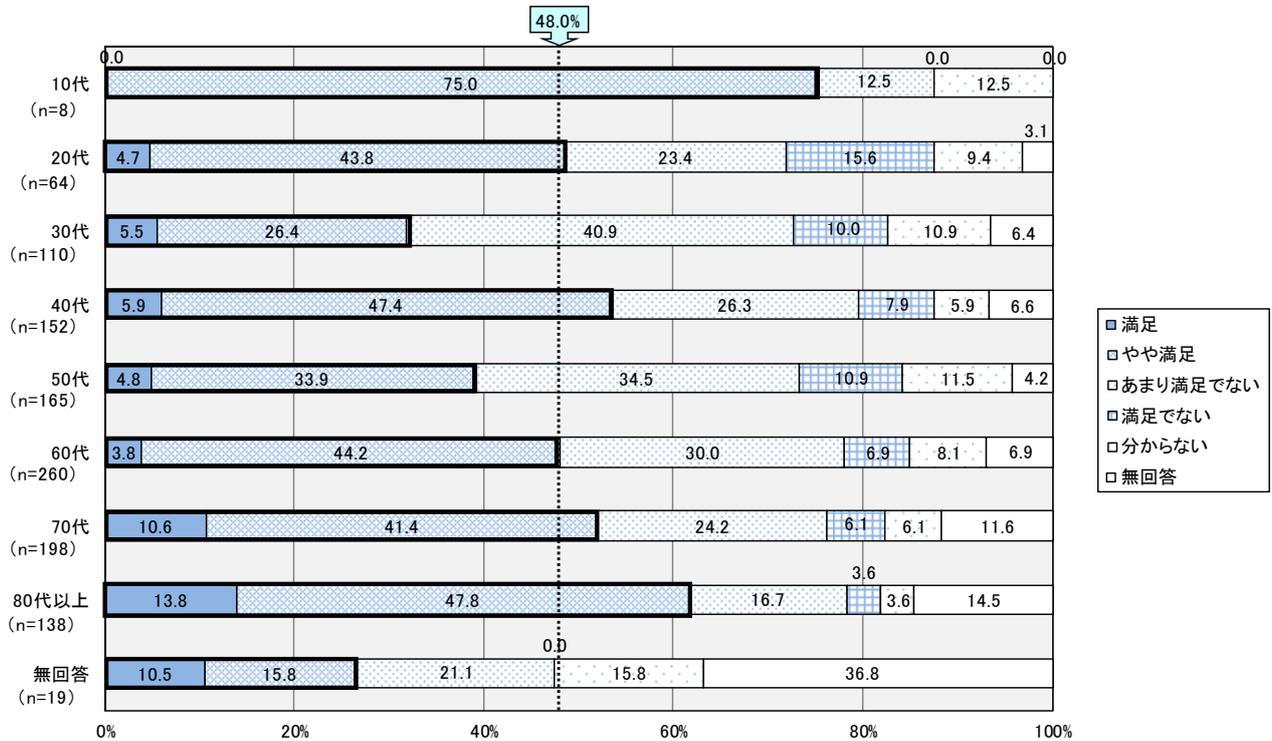
図表8 総合満足度 性別



イ 年代別に見た総合満足度

年代別に「満足」と「やや満足」の合計を見ると（図表9）、「10代」「40代」「70代」「80代以上」は、全体の結果を上回り、「30代」「50代」は、全体の結果を下回った。「20代」「60代」については、全体の結果とほぼ同様であった。

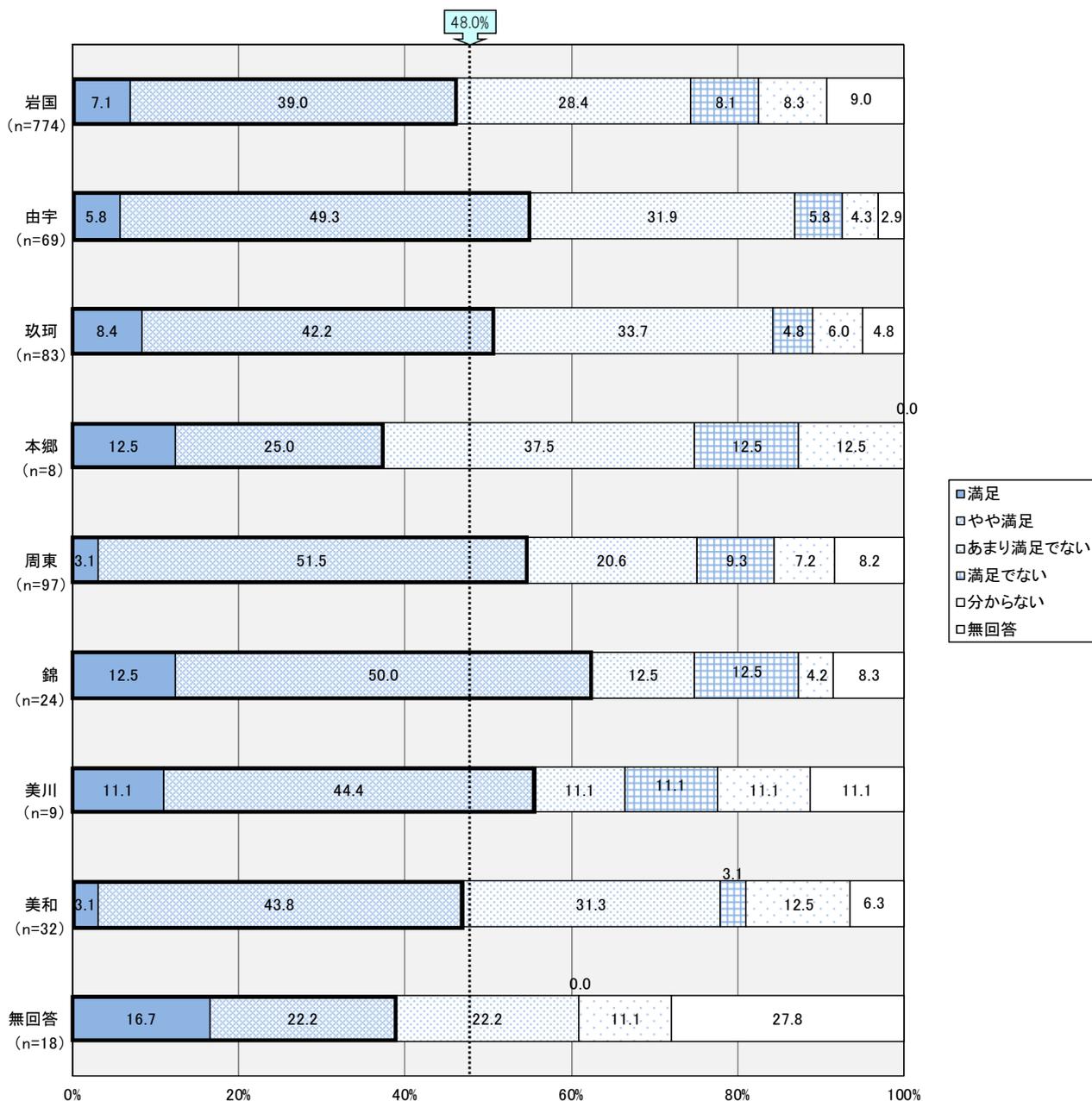
図表9 総合満足度 年代別



ウ 居住地域別に見た総合満足度

居住地域別に「満足」と「やや満足」の合計を見ると（図表10）、「由宇」「玖珂」「周東」「錦」「美川」は、全体の結果を上回り、「本郷」は、全体の結果を下回った。「岩国」「美和」は、全体の結果とほぼ同様であった。

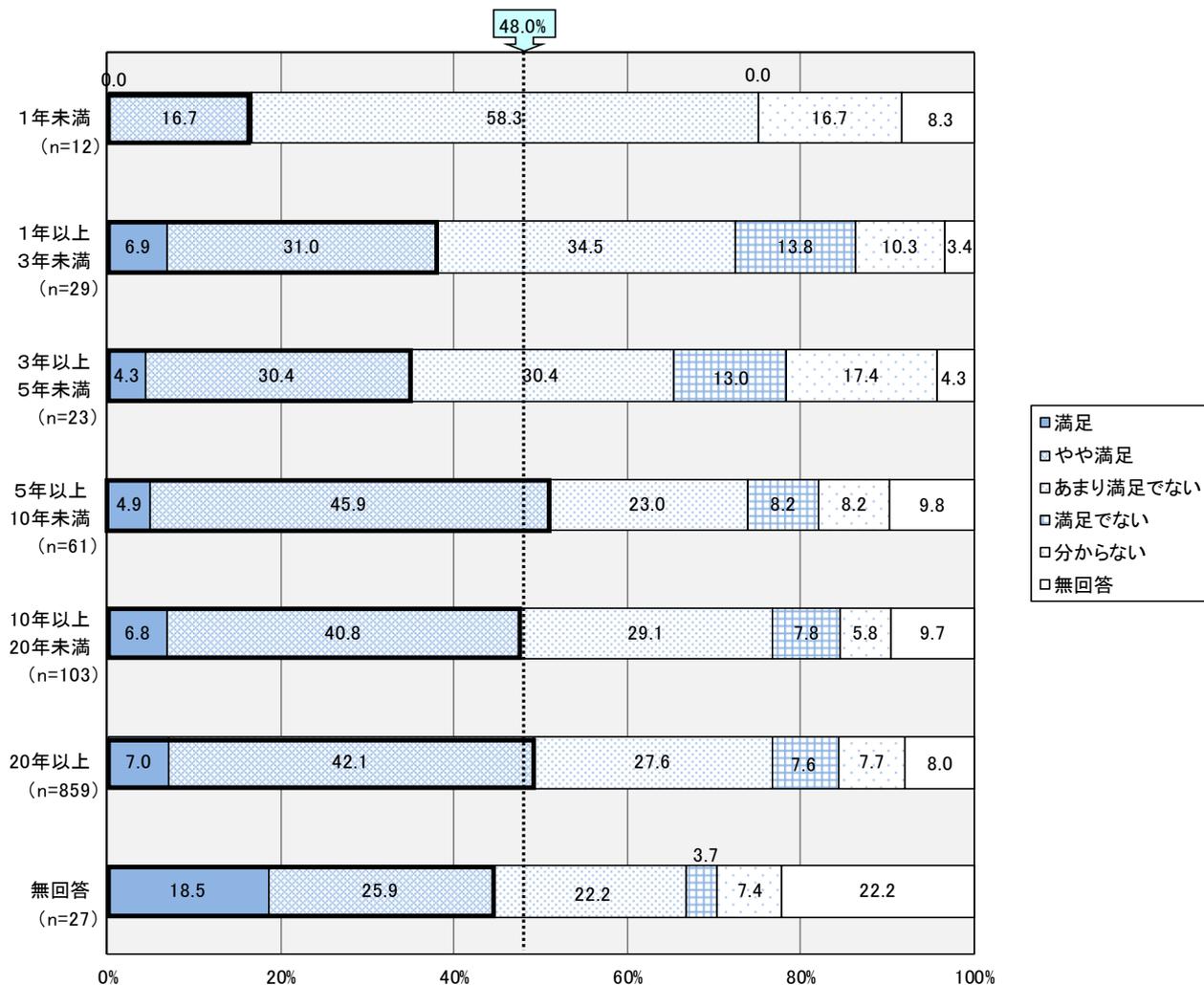
図表10 総合満足度 居住地域別



エ 居住年数別に見た総合満足度

居住年数別に「満足」と「やや満足」の合計を見ると（図表11）、「1年未満」「1年以上3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11 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今後の施策の方向性

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

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

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

(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 1,114 人で、そのうち、「重要である」が 634 人、「やや重要である」が 287 人、「あまり重要でない」が 47 人、「重要でない」が 16 人、「わからない」が 74 人、「無回答」が 56 人であったことから、計算式は、

$$\frac{(634 \text{人} \times 2 \text{点}) + (287 \text{人} \times 1 \text{点}) + (47 \text{人} \times -1 \text{点}) + (16 \text{人} \times -2 \text{点}) + (74 \text{人} \times 0 \text{点})}{1,114 \text{人} - 56 \text{人}} = 1.395$$

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 (図表 15)。

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。

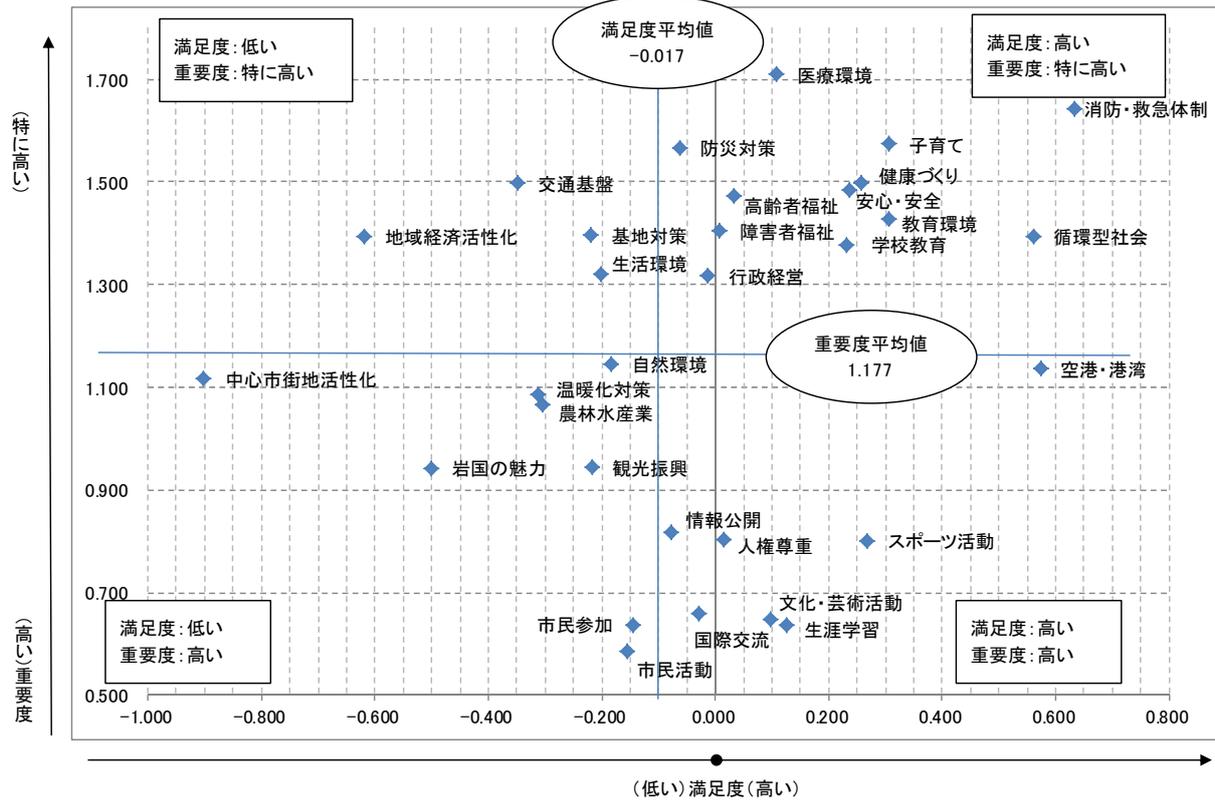
31項目の市の施策について分類を見ると (図表15)、満足度が高く、重要度が特に高い項目としては、「子育て環境の充実」「健康づくりの推進」「高齢者の生活環境の整備」「障害者の生活環境の整備」「医療環境の整備」などの10項目が該当している。

満足度が低く、重要度が特に高い項目としては、「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」などの6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15 各項目の分類結果



分類	項目	略称	満足度	重要度
満足度:高い 重要度:特に高い	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	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	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	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)網かけは、満足度又は重要度の平均値を下回っている項目を示す。

(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16）。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 =  $1.574 \times (3 - 0.306) = 4.240$

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16 ニーズ得点

分 野	項 目	平成27年度	
		ニーズ得点	順 位
福祉・保健・医療	子育て環境の充実	4.240	8
	健康づくりの推進	4.108	11
	高齢者の生活環境の整備	4.373	6
	障害者の生活環境の整備	4.204	10
	医療環境の整備	4.942	3
観光・産業・労働	観光の振興	3.038	22
	地域経済の活性化	5.047	1
	中心市街地の活性化	4.355	7
	空港・港湾の活用	2.756	23
	農林水産業の振興	3.520	19
	岩国の魅力発信	3.301	21
交通・環境	交通基盤の整備	5.017	2
	快適な生活環境の整備	4.223	9
	循環型社会の形成	3.402	20
	地球温暖化対策の推進	3.597	18
	自然環境の保全	3.649	17
防災・安全対策	防災対策の充実	4.800	4
	消防・救急体制の充実	3.889	14
	安心・安全なまちづくり	4.100	12
	米軍基地の安全対策	4.494	5
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	3.814	16
	教育環境の充実	3.847	15
	文化・芸術活動の推進	1.878	29
	生涯学習の推進	1.827	31
	スポーツ活動の推進	2.188	26
	国際交流の推進	1.996	28
市民協働・人権	市民活動の促進	1.845	30
	市民参加の推進	2.006	27
	行政情報の積極的な公表・公開	2.515	24
	人権の尊重	2.396	25
行政経営	健全な行政経営	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) 網かけは、ニーズ得点の上位5位までの項目を示す。

□分野別

図表17 福祉・保健・医療

順位	項目	ニーズ得点
1	医療環境の整備	4.942
2	高齢者の生活環境の整備	4.373
3	子育て環境の充実	4.240
4	障害者の生活環境の整備	4.204
5	健康づくりの推進	4.108

「福祉・保健・医療」分野について見ると、「医療環境の整備」（4.942）のニーズ得点が最も高く、「高齢者の生活環境の整備」（4.373）が続いている。

「医療環境の整備」のニーズ得点は、31項目中3位となっている。

図表18 観光・産業・労働

順位	項目	ニーズ得点
1	地域経済の活性化	5.047
2	中心市街地の活性化	4.355
3	農林水産業の振興	3.520
4	岩国の魅力発信	3.301
5	観光の振興	3.038
6	空港・港湾の活用	2.756

「観光・産業・労働」分野について見ると、「地域経済の活性化」（5.047）のニーズ得点が最も高く、「中心市街地の活性化」（4.355）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1位となっている。

図表19 交通・環境

順位	項目	ニーズ得点
1	交通基盤の整備	5.017
2	快適な生活環境の整備	4.223
3	自然環境の保全	3.649
4	地球温暖化対策の推進	3.597
5	循環型社会の形成	3.402

「交通・環境」分野について見ると、「交通基盤の整備」(5.017)のニーズ得点が最も高く、「快適な生活環境の整備」(4.223)が続いている。

「交通基盤の整備」のニーズ得点は、31項目中2位となっている。

図表20 防災・安全対策

順位	項目	ニーズ得点
1	防災対策の充実	4.800
2	米軍基地の安全対策	4.494
3	安心・安全なまちづくり	4.100
4	消防・救急体制の充実	3.889

「防災・安全対策」分野について見ると、「防災対策の充実」(4.800)のニーズ得点が最も高く、「米軍基地の安全対策」(4.494)が続いている。

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

図表21 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	3.847
2	学校教育の充実	3.814
3	スポーツ活動の推進	2.188
4	国際交流の推進	1.996
5	文化・芸術活動の推進	1.878
6	生涯学習の推進	1.827

「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」(3.847)のニーズ得点が最も高く、「学校教育の充実」(3.814)が続いている。「国際交流の推進」(1.996)のニーズ得点は31項目中28位、「文化・芸術活動の推進」(1.878)は29位、「生涯学習の推進」(1.827)は最下位、となっている。

図表22 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	2.515
2	人権の尊重	2.396
3	市民参加の推進	2.006
4	市民活動の促進	1.845

「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」(2.515)のニーズ得点が最も高く、「人権の尊重」(2.396)が続いている。

「市民参加の推進」(2.006)のニーズ得点は31項目中27位、「市民活動の促進」(1.845)は30位となっている。

図表23 行政経営

順位	項目	ニーズ得点
1	健全な行政経営	3.968

## (6) 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しているか、どのくらい重要と考えているか把握することを目的に実施した。

### ア 満足度について

項目別の満足度は（6・7ページ参照）、高い順に「循環型社会の形成」「消防・救急体制の充実」「空港・港湾の活用」となっており、低い順には「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」となっている。

「循環型社会の形成」の満足度が高い要因としては、平成20年度に「岩国市一般廃棄物処理基本計画」を策定し、ごみの分別と資源化について広報や行事などで継続的に周知啓発活動を行ってきたことから、資源とごみの分別の取組が市民の生活の一部として浸透しているためであると推測できる。

分野別の満足度平均値は（6ページ参照）、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」「市民協働・人権」「観光・産業・労働」となっている。

### イ 重要度

項目別の重要度は（10・11ページ参照）、高い順に、「医療環境の整備」「消防・救急体制の充実」「健康づくりの推進」となっている。

一方、低い順には、「市民活動の促進」「市民参加の推進」「生涯学習の推進」となっている。

分野別の傾向を見ると（10ページ参照）、「福祉・保健・医療」「防災・安全対策」で高く、「市民協働・人権」で低くなっている。「福祉・保健・医療」が高い要因としては、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推測される。また、「防災・安全対策」については、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いうことが推測できる。

一方、「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推測できる。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、成果を実感できる環境整備を進めることが重要である。

