令和６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
１　調査の目的 1
２　調査の概要 1
（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 2
４　標本誤差 2
第２　調査結果 3
１　回答者の属性 3
（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 4
（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）　愛着度 16
（５）　満足度と重要度の関係から見た分類 20
（６）　項目別ニーズ得点 22
（７）　前年度調査との比較 25
（８）　総括 35
資　料　編 37
１　市の施策に対する満足度の経年変化（平成 30 年度～令和６年度） 38
（１）　満足度の経年変化（分野別） 38
（２）　満足度の経年変化（項目別） 42
（３）　満足していない人の割合 48
２　市の施策に対する重要度の経年変化（平成 30 年度～令和６年度） 49
（１）　重要度の経年変化（分野別） 49
（２）　重要度の経年変化（項目別） 53
（３）　重要視していない人の割合 59

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次期総合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 項目の満足度・重要度と、総合満足度及び愛着度の２項目を合わせた 33 項目について調査した。

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３問）
キ　行政経営（設問２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。）
※　愛着度

（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・郵送回収及びインターネットによる回答
カ　調査期間　　令和６年７月 22 日（月）～令和６年８月９日（金）

（３）　回収結果

ア　有効回収数　　1,096 人
イ　回収率　　36.5％

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%ちょ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。

（５）　図表中の回答者数が、20 人以下の場合は基本的に文章には記載しない。

（６）　経年変化の比較は、２ヶ年以上継続的に同じ調査項目にて調査した項目について行う。途中で追加・変更された調査項目については、追加・変更された年度からの比較を行うものとする。

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）から選んだ一部の調査対象のみを標本（サンプル）とし、標本における調査結果から母集団に関する情報を推定する、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標本数（ｎ）、②回答の比率（ｐ）によって誤差幅が異なる。

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

（注）$\frac{N-n}{N-1}\fallingdotseq 1$

Ｎ＝母集団数　108,798 人
※令和６年４月１日現在の 18 歳以上の住民基本台帳人口
ｎ＝比率算出の基数（回答者数）
ｐ＝回答の比率（%）

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%
1,096票	±1.77	±2.36	±2.70	±2.89	±2.95
1,000票	±1.85	±2.47	±2.83	±3.02	±3.08
500票	±2.62	±3.50	±4.01	±4.28	±4.37
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。）

※　本調査の実際の設問に当てはめてみると、「総合満足度」の設問に関して、回答者数が 1,096 人で、そのうち、「取組に満足している」の回答比率が 9.7%であったことから、標本誤差は、±1.74%となり、この設問の「満足」に対する回答比率は、8.0%～11.4%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	1,506	454	30.15	41.4
女性	1,494	552	36.95	50.4
（無回答）	－	90	－	8.2
全体	3,000	1,096	36.53	100.0

（２）　年代

区分	発送数（人）	回答者数（人）	回収率（%）	構成比（%）
10代	62	13	20.97	1.2
20代	320	55	17.19	5.0
30代	335	83	24.78	7.6
40代	464	130	28.02	11.9
50代	534	187	35.02	17.1
60代	511	241	47.16	22.0
70代	623	288	46.23	26.3
80代以上	151	67	44.37	6.1
（無回答）	－	32	－	2.9
全体	3,000	1,096	36.53	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	2,142	742	34.64	67.7
由宇地域	187	71	37.97	6.5
周東・玖珂地域	518	190	36.68	17.3
錦・美川地域	62	16	25.81	1.5
美和・本郷地域	91	42	46.15	3.8
（無回答）	－	35	－	3.2
全体	3,000	1,096	36.53	100.0

（４）　居住年数

区分	回答者数（人）	構成比（%）
１年未満	17	1.6
１年以上３年未満	33	3.0
３年以上５年未満	22	2.0
５年以上10年未満	47	4.3
10年以上20年未満	98	8.9
20年以上	847	77.3
（無回答）	32	2.9
全体	1,096	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）

満足度についてみると、満足している人の割合（「満足している」と「やや満足」の合計）は、「福祉・保健・医療」分野で平均値と比べて最も高く、「観光・産業・労働」分野で平均値と比べて最も低くなっている。

満足していない人の割合（「あまり満足していない」と「満足していない」の合計）は、「観光・産業・労働」分野で平均値と比べて最も高く、「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野で平均値と比べて最も低くなっている。

イ　項目別の傾向（図表３）

（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みると、「消防・救急体制の充実（57.1％）」が最も高く、ついで、「子育て環境の充実（50.8％）」、「空港・港湾の活用（50.6％）」となっている。

満足している人の割合が５割を上回っている項目は３項目である。

満足している人の割合が低い順にみると、「中心市街地の活性化（18.5％）」が最も低く、ついで、「地球温暖化対策の推進（19.4％）」、「農林水産業の振興（20.8％）」となっている。

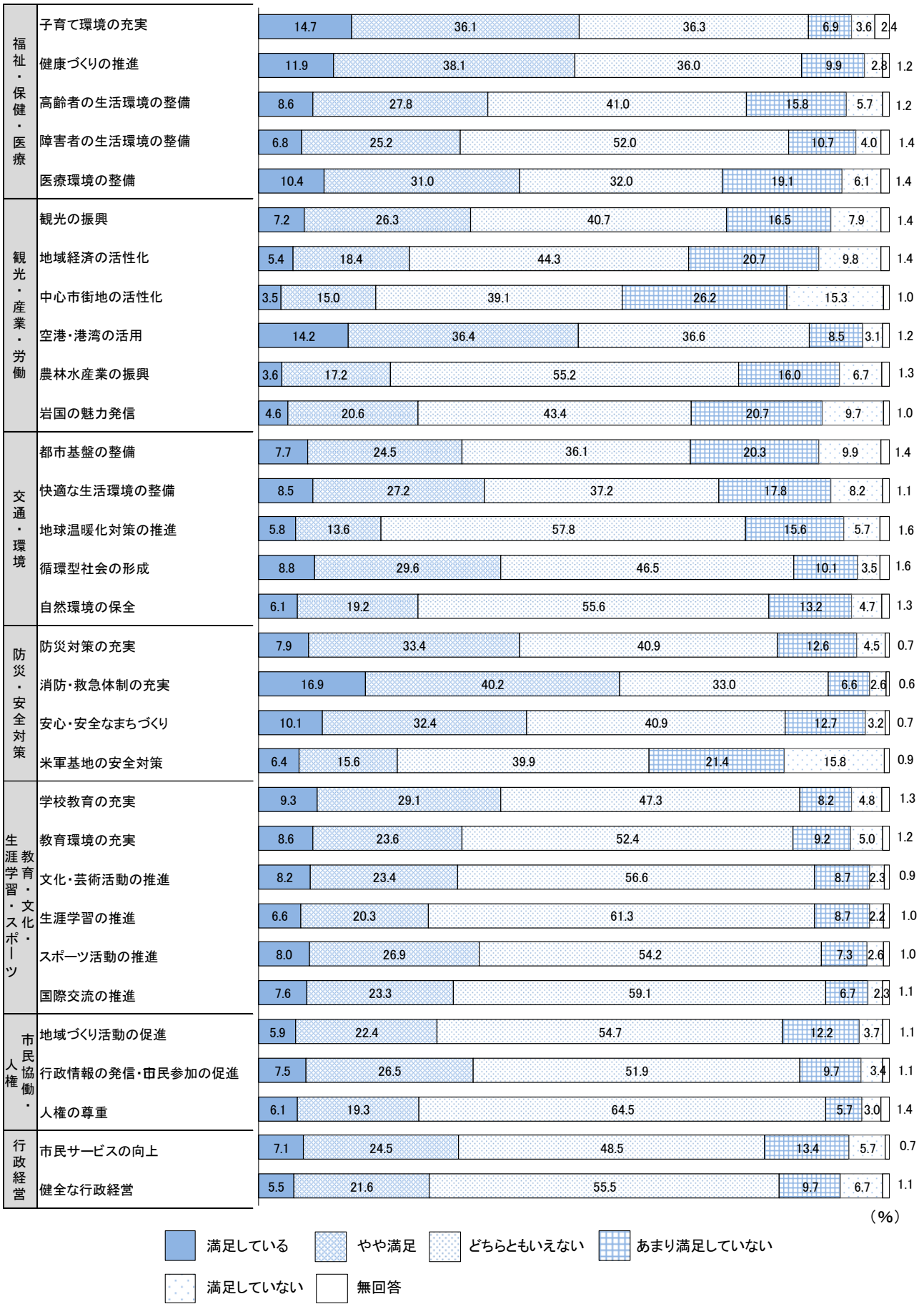
（イ）　満足していない人の割合

満足していない人の割合が高い順にみると、「中心市街地の活性化（41.5％）」が最も高く、ついで、「米軍基地の安全対策（37.2％）」、「地域経済の活性化（30.5％）」となっている。

満足していない人の割合が低い順にみると、「人権の尊重（8.7％）」が最も低く、ついで、「国際交流の推進（9.0％）」、「消防・救急体制の充実（9.2％）」、となっている。

【図表1　満足度】

（n=1096）



【図表2 満足度 詳細】

（単位：%）

分野	項目	n	満足している (A)	やや満足 (B)	どちらともいえない (C)	あまり満足していない (D)	満足していない (E)	無回答 (F)	満足している (A+B)	満足していない (D+E)	満足度順位
福祉・保健・医療	子育て環境の充実	(1,096)	14.7	36.1	36.3	6.9	3.6	2.4	50.8	10.5	2
	健康づくりの推進	(1,096)	11.9	38.1	36.0	9.9	2.8	1.2	50.0	12.7	4
	高齢者の生活環境の整備	(1,096)	8.6	27.8	41.0	15.8	5.7	1.2	36.4	21.5	10
	障害者の生活環境の整備	(1,096)	6.8	25.2	52.0	10.7	4.0	1.4	32.0	14.7	17
	医療環境の整備	(1,096)	10.4	31.0	32.0	19.1	6.1	1.4	41.4	25.2	6
福祉・保健・医療 平均値			10.5	31.6	39.5	12.5	4.4	1.5	42.1	16.9	①
観光・産業・労働	観光の振興	(1,096)	7.2	26.3	40.7	16.5	7.9	1.4	33.5	24.4	14
	地域経済の活性化	(1,096)	5.4	18.4	44.3	20.7	9.8	1.4	23.8	30.5	27
	中心市街地の活性化	(1,096)	3.5	15.0	39.1	26.2	15.3	1.0	18.5	41.5	31
	空港・港湾の活用	(1,096)	14.2	36.4	36.6	8.5	3.1	1.2	50.6	11.6	3
	農林水産業の振興	(1,096)	3.6	17.2	55.2	16.0	6.7	1.3	20.8	22.7	29
	岩国の魅力発信	(1,096)	4.6	20.6	43.4	20.7	9.7	1.0	25.2	30.4	26
観光・産業・労働 平均値			6.4	22.3	43.2	18.1	8.8	1.2	28.7	26.9	⑦
交通・環境	都市基盤の整備	(1,096)	7.7	24.5	36.1	20.3	9.9	1.4	32.2	30.2	15
	快適な生活環境の整備	(1,096)	8.5	27.2	37.2	17.8	8.2	1.1	35.7	26.0	11
	地球温暖化対策の推進	(1,096)	5.8	13.6	57.8	15.6	5.7	1.6	19.4	21.3	30
	循環型社会の形成	(1,096)	8.8	29.6	46.5	10.1	3.5	1.6	38.4	13.6	8
	自然環境の保全	(1,096)	6.1	19.2	55.6	13.2	4.7	1.3	25.3	17.9	25
交通・環境 平均値			7.4	22.8	46.6	15.4	6.4	1.4	30.2	21.8	④
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,096)	7.9	33.4	40.9	12.6	4.5	0.7	41.3	17.1	7
	消防・救急体制の充実	(1,096)	16.9	40.2	33.0	6.6	2.6	0.6	57.1	9.2	1
	安心・安全なまちづくり	(1,096)	10.1	32.4	40.9	12.7	3.2	0.7	42.5	15.9	5
	米軍基地の安全対策	(1,096)	6.4	15.6	39.9	21.4	15.8	0.9	22.0	37.2	28
防災・安全対策 平均値			10.3	30.4	38.7	13.3	6.5	0.7	40.7	19.9	②
生涯学習・スポーツ 教育・文化・	学校教育の充実	(1,096)	9.3	29.1	47.3	8.2	4.8	1.3	38.4	13.0	8
	教育環境の充実	(1,096)	8.6	23.6	52.4	9.2	5.0	1.2	32.2	14.2	15
	文化・芸術活動の推進	(1,096)	8.2	23.4	56.6	8.7	2.3	0.9	31.6	11.0	18
	生涯学習の推進	(1,096)	6.6	20.3	61.3	8.7	2.2	1.0	26.9	10.9	23
	スポーツ活動の推進	(1,096)	8.0	26.9	54.2	7.3	2.6	1.0	34.9	9.9	12
	国際交流の推進	(1,096)	7.6	23.3	59.1	6.7	2.3	1.1	30.9	9.0	20
教育・文化・生涯学習・スポーツ 平均値			8.1	24.4	55.2	8.1	3.2	1.1	32.5	11.3	③
人権・市民協働	地域づくり活動の促進	(1,096)	5.9	22.4	54.7	12.2	3.7	1.1	28.3	15.9	21
	行政情報の発信・市民参加の促進	(1,096)	7.5	26.5	51.9	9.7	3.4	1.1	34.0	13.1	13
	人権の尊重	(1,096)	6.1	19.3	64.5	5.7	3.0	1.4	25.4	8.7	24
市民協働・人権 平均値			6.5	22.7	57.0	9.2	3.4	1.2	29.2	12.6	⑥
行政経営	市民サービスの向上	(1,096)	7.1	24.5	48.5	13.4	5.7	0.7	31.6	19.1	18
	健全な行政経営	(1,096)	5.5	21.6	55.5	9.7	6.7	1.1	27.1	16.4	22
行政経営 平均値			6.3	23.1	52.0	11.6	6.2	0.9	29.4	17.8	⑤
平均値			8.0	25.4	46.8	12.9	5.6	1.2	33.5	18.6	－

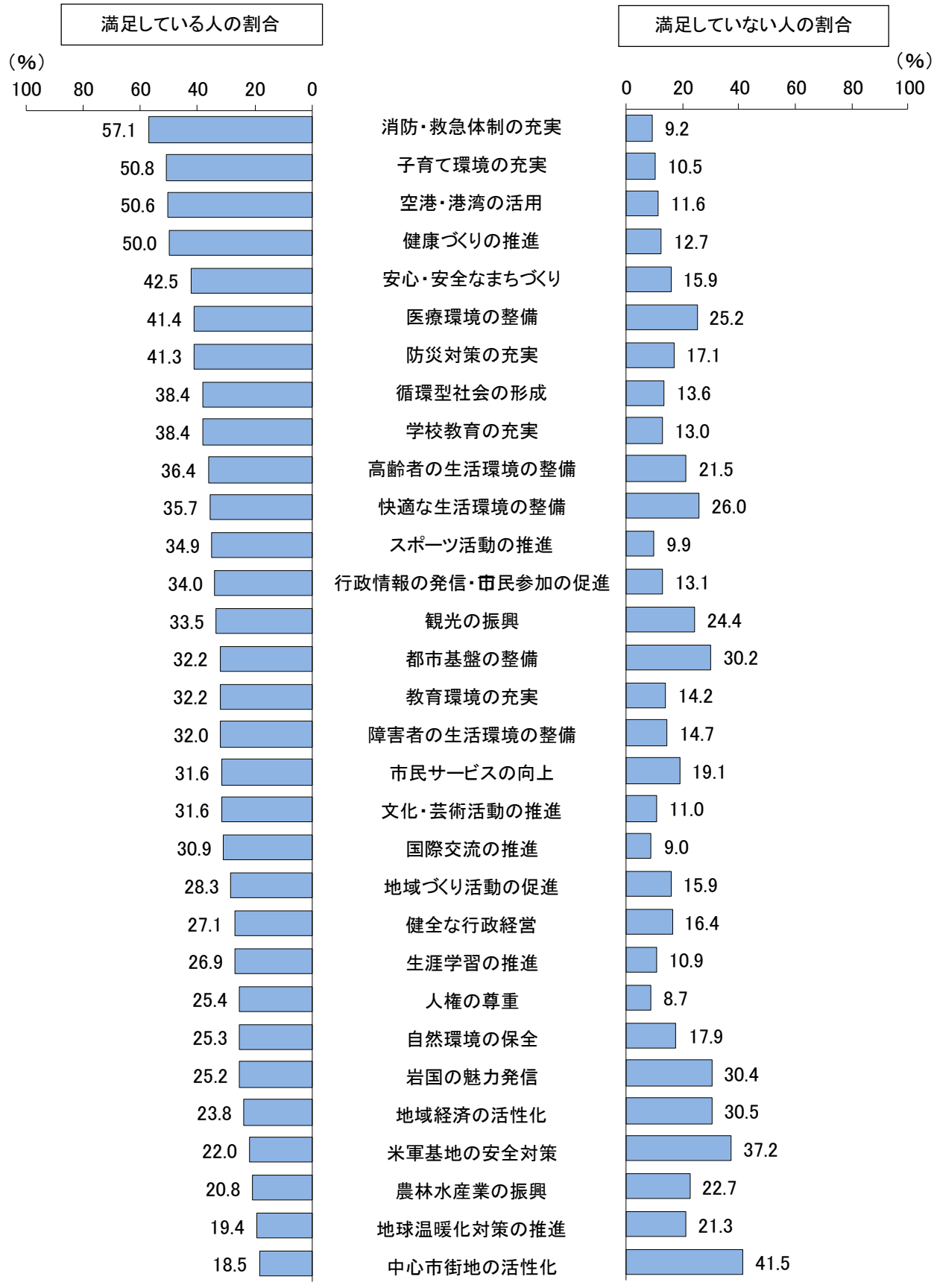
（注1）「満足している人の割合」は、「満足している」と「やや満足」の合計を示す

（注2）「満足していない人の割合」は、「あまり満足していない」と「満足していない」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）

重要度についてみると、重要視している人の割合（「重要である」と「やや重要」の合計）は、「防災・安全対策」分野で平均値と比べて最も高く、「市民協働・人権」分野で平均値と比べて最も低くなっている。

重要視していない人の割合（「あまり重要ではない」と「重要でない」の合計）は、「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野で平均値と比べて最も高く、「防災・安全対策」分野で平均値と比べて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みると、「消防・救急体制の充実（88.2%）」が最も高く、ついで、「医療環境の整備（86.6%）」、「防災対策の充実（84.0%）」となっている。

重要視している人の割合が８割を上回っている項目は４項目である。

重要視している人の割合が低い順にみると、「生涯学習の推進（50.3%）」が最も低く、ついで、「国際交流の推進（50.9%）」、「文化・芸術活動の推進（51.3%）」となっている。

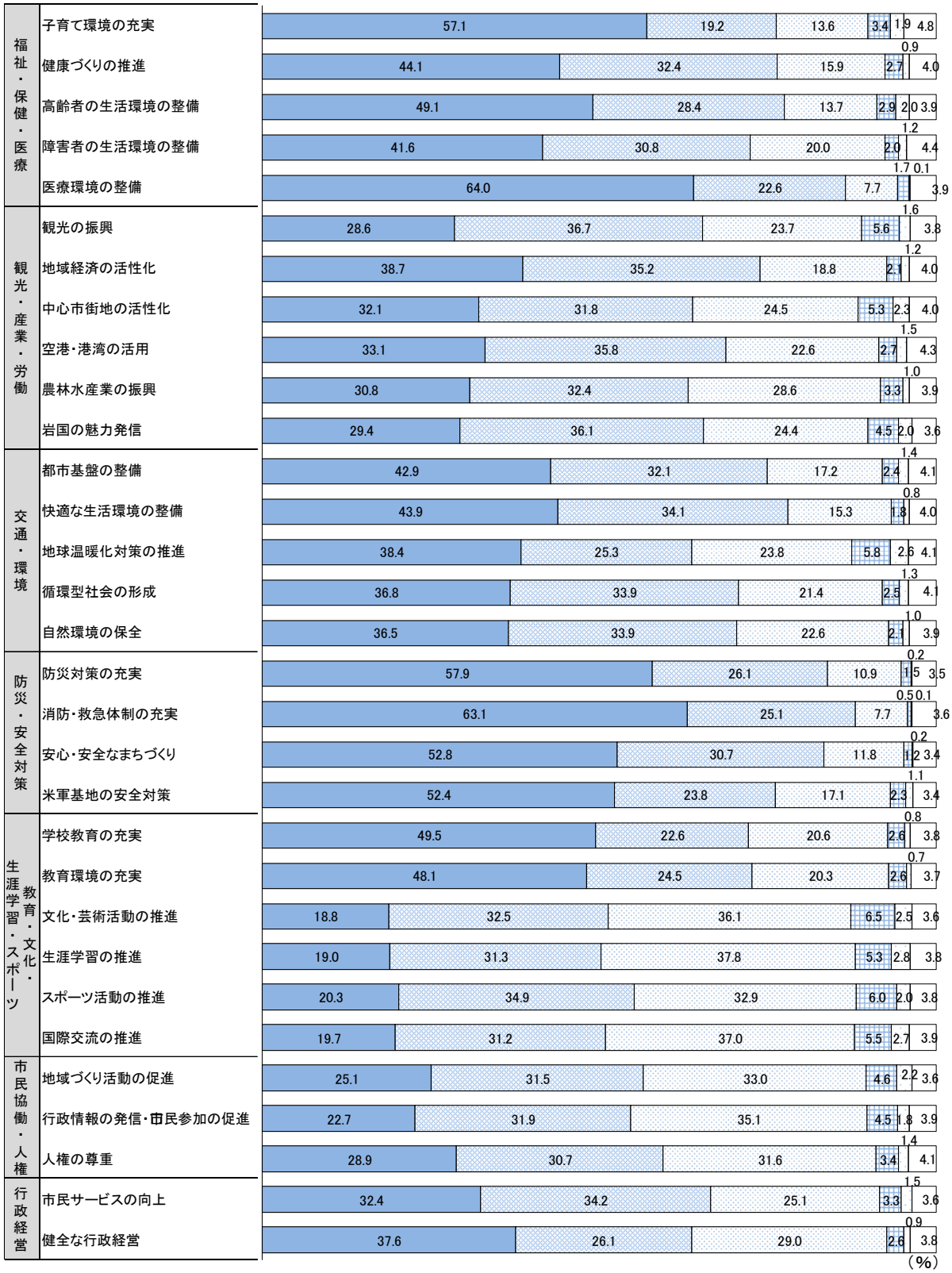
（イ）　重要視していない人の割合

重要視していない人の割合が高い順にみると、「文化・芸術活動の推進（9.0%）」が最も高く、ついで、「地球温暖化対策の推進（8.4%）」、「国際交流の推進（8.2%）」、となっている。

重要視していない人の割合が低い順にみると、「消防・救急体制の充実（0.6%）」が最も低く、ついで、「安心・安全なまちづくり（1.4%）」、「防災対策の充実（1.7%）」となっている。

【図表4　重要度】

（n=1096）



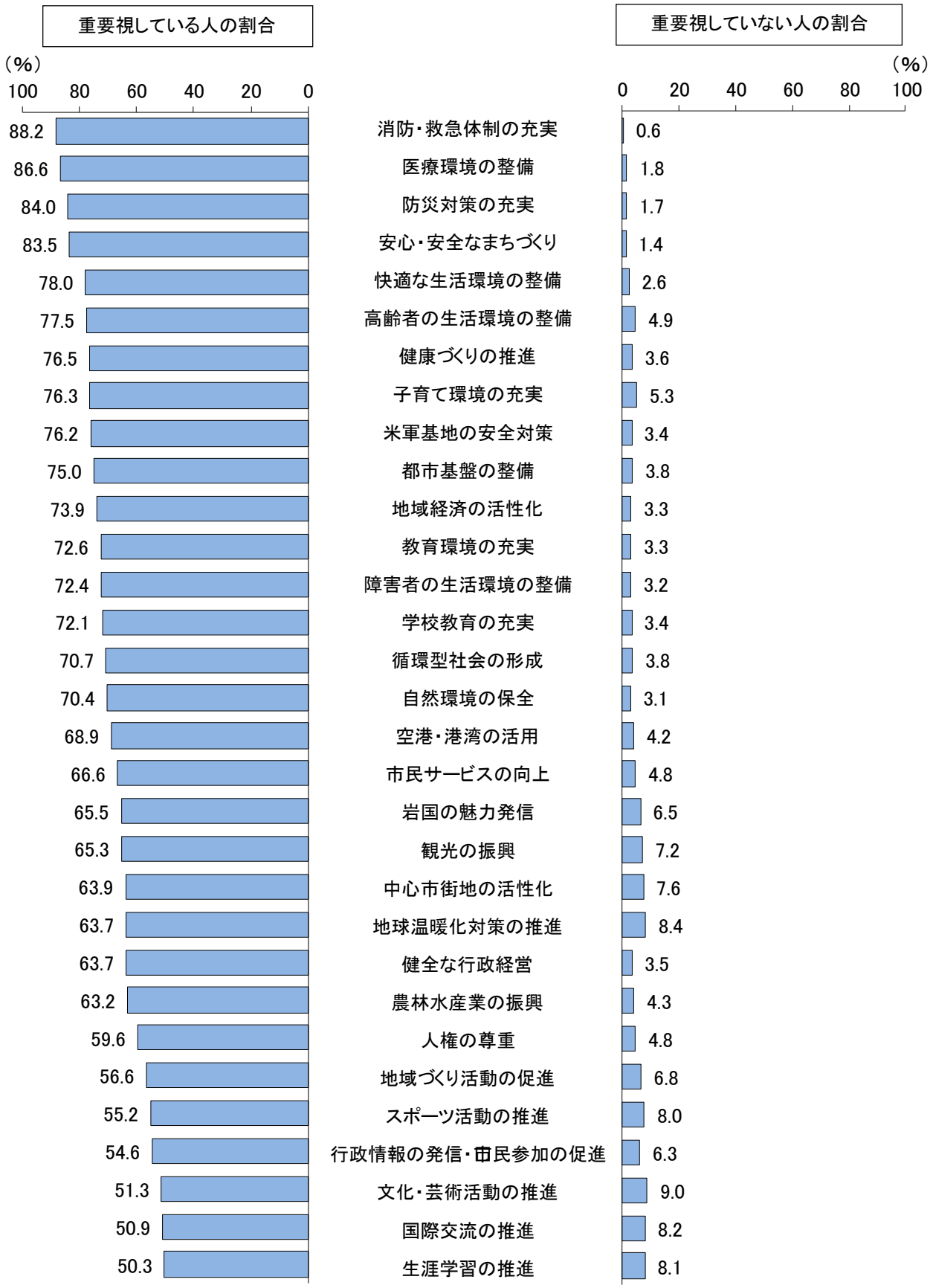
【図表5 重要度 詳細】

（単位：%）

分野	項目	n	重要である (A)	やや重要 (B)	どちらともいえない (C)	あまり重要ではない (D)	重要でない (E)	無回答 (F)	重要視している (A+B)	重要視していない (D+F)	重要度順位
福祉・保健・医療	子育て環境の充実	(1,096)	57.1	19.2	13.6	3.4	1.9	4.8	76.3	5.3	8
	健康づくりの推進	(1,096)	44.1	32.4	15.9	2.7	0.9	4.0	76.5	3.6	7
	高齢者の生活環境の整備	(1,096)	49.1	28.4	13.7	2.9	2.0	3.9	77.5	4.9	6
	障害者の生活環境の整備	(1,096)	41.6	30.8	20.0	2.0	1.2	4.4	72.4	3.2	13
	医療環境の整備	(1,096)	64.0	22.6	7.7	1.7	0.1	3.9	86.6	1.8	2
福祉・保健・医療 平均値			51.2	26.7	14.2	2.5	1.2	4.2	77.9	3.8	②
観光・産業・労働	観光の振興	(1,096)	28.6	36.7	23.7	5.6	1.6	3.8	65.3	7.2	20
	地域経済の活性化	(1,096)	38.7	35.2	18.8	2.1	1.2	4.0	73.9	3.3	11
	中心市街地の活性化	(1,096)	32.1	31.8	24.5	5.3	2.3	4.0	63.9	7.6	21
	空港・港湾の活用	(1,096)	33.1	35.8	22.6	2.7	1.5	4.3	68.9	4.2	17
	農林水産業の振興	(1,096)	30.8	32.4	28.6	3.3	1.0	3.9	63.2	4.3	24
	岩国の魅力発信	(1,096)	29.4	36.1	24.4	4.5	2.0	3.6	65.5	6.5	19
観光・産業・労働 平均値			32.1	34.7	23.8	3.9	1.6	3.9	66.8	5.5	④
交通・環境	都市基盤の整備	(1,096)	42.9	32.1	17.2	2.4	1.4	4.1	75.0	3.8	10
	快適な生活環境の整備	(1,096)	43.9	34.1	15.3	1.8	0.8	4.0	78.0	2.6	5
	地球温暖化対策の推進	(1,096)	38.4	25.3	23.8	5.8	2.6	4.1	63.7	8.4	22
	循環型社会の形成	(1,096)	36.8	33.9	21.4	2.5	1.3	4.1	70.7	3.8	15
	自然環境の保全	(1,096)	36.5	33.9	22.6	2.1	1.0	3.9	70.4	3.1	16
交通・環境 平均値			39.7	31.9	20.1	2.9	1.4	4.0	71.6	4.3	③
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,096)	57.9	26.1	10.9	1.5	0.2	3.5	84.0	1.7	3
	消防・救急体制の充実	(1,096)	63.1	25.1	7.7	0.5	0.1	3.6	88.2	0.6	1
	安心・安全なまちづくり	(1,096)	52.8	30.7	11.8	1.2	0.2	3.4	83.5	1.4	4
	米軍基地の安全対策	(1,096)	52.4	23.8	17.1	2.3	1.1	3.4	76.2	3.4	9
防災・安全対策 平均値			56.6	26.4	11.9	1.4	0.4	3.5	83.0	1.8	①
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	(1,096)	49.5	22.6	20.6	2.6	0.8	3.8	72.1	3.4	14
	教育環境の充実	(1,096)	48.1	24.5	20.3	2.6	0.7	3.7	72.6	3.3	12
	文化・芸術活動の推進	(1,096)	18.8	32.5	36.1	6.5	2.5	3.6	51.3	9.0	29
	生涯学習の推進	(1,096)	19.0	31.3	37.8	5.3	2.8	3.8	50.3	8.1	31
	スポーツ活動の推進	(1,096)	20.3	34.9	32.9	6.0	2.0	3.8	55.2	8.0	27
	国際交流の推進	(1,096)	19.7	31.2	37.0	5.5	2.7	3.9	50.9	8.2	30
教育・文化・生涯学習・スポーツ 平均値			29.2	29.5	30.8	4.8	1.9	3.8	58.7	6.7	⑥
市民協働・人権	地域づくり活動の促進	(1,096)	25.1	31.5	33.0	4.6	2.2	3.6	56.6	6.8	26
	行政情報の発信・市民参加の促進	(1,096)	22.7	31.9	35.1	4.5	1.8	3.9	54.6	6.3	28
	人権の尊重	(1,096)	28.9	30.7	31.6	3.4	1.4	4.1	59.6	4.8	25
市民協働・人権 平均値			25.6	31.4	33.2	4.2	1.8	3.9	56.9	6.0	⑦
行政経営	市民サービスの向上	(1,096)	32.4	34.2	25.1	3.3	1.5	3.6	66.6	4.8	18
	健全な行政経営	(1,096)	37.6	26.1	29.0	2.6	0.9	3.8	63.7	3.5	22
行政経営 平均値			35.0	30.2	27.1	3.0	1.2	3.7	65.2	4.2	⑤
平均値			38.6	30.3	22.6	3.3	1.4	3.9	68.8	4.7	－

（注1）「重要視している人の割合」は、「重要である」と「やや重要」の合計を示す。
（注2）「重要視していない人の割合」は、「あまり重要ではない」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。

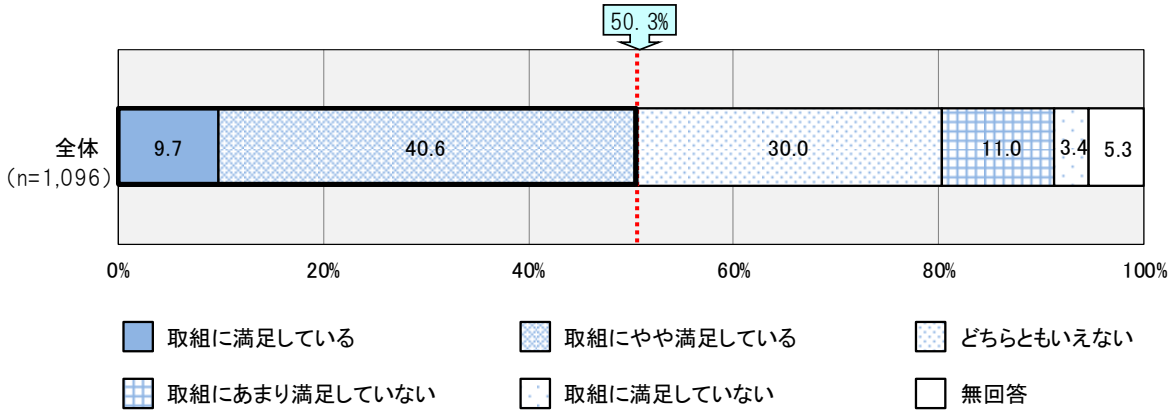
【図表6　重要度　重要視している人の割合順】



（３）　総合満足度　（図表７－１）

各施策を総合的に見た満足度について、「取組に満足している（9.7%）」と「取組にやや満足している（40.6%）」を足した合計が 50.3%となっており、本市の取組に満足している人が５割台を占める。

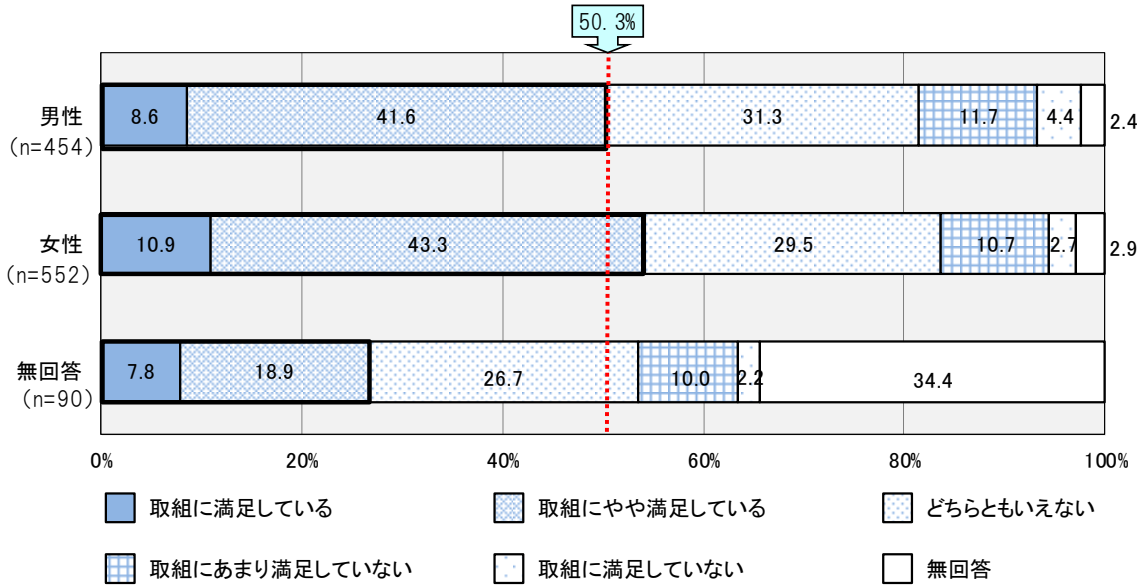
【図表７－１　総合満足度】



ア　性別にみた総合満足度（図表７－２）

性別でみると、『男性』は全体の結果とほぼ同じ（50.2%）で、『女性』は全体の結果を上回った（54.2%）。

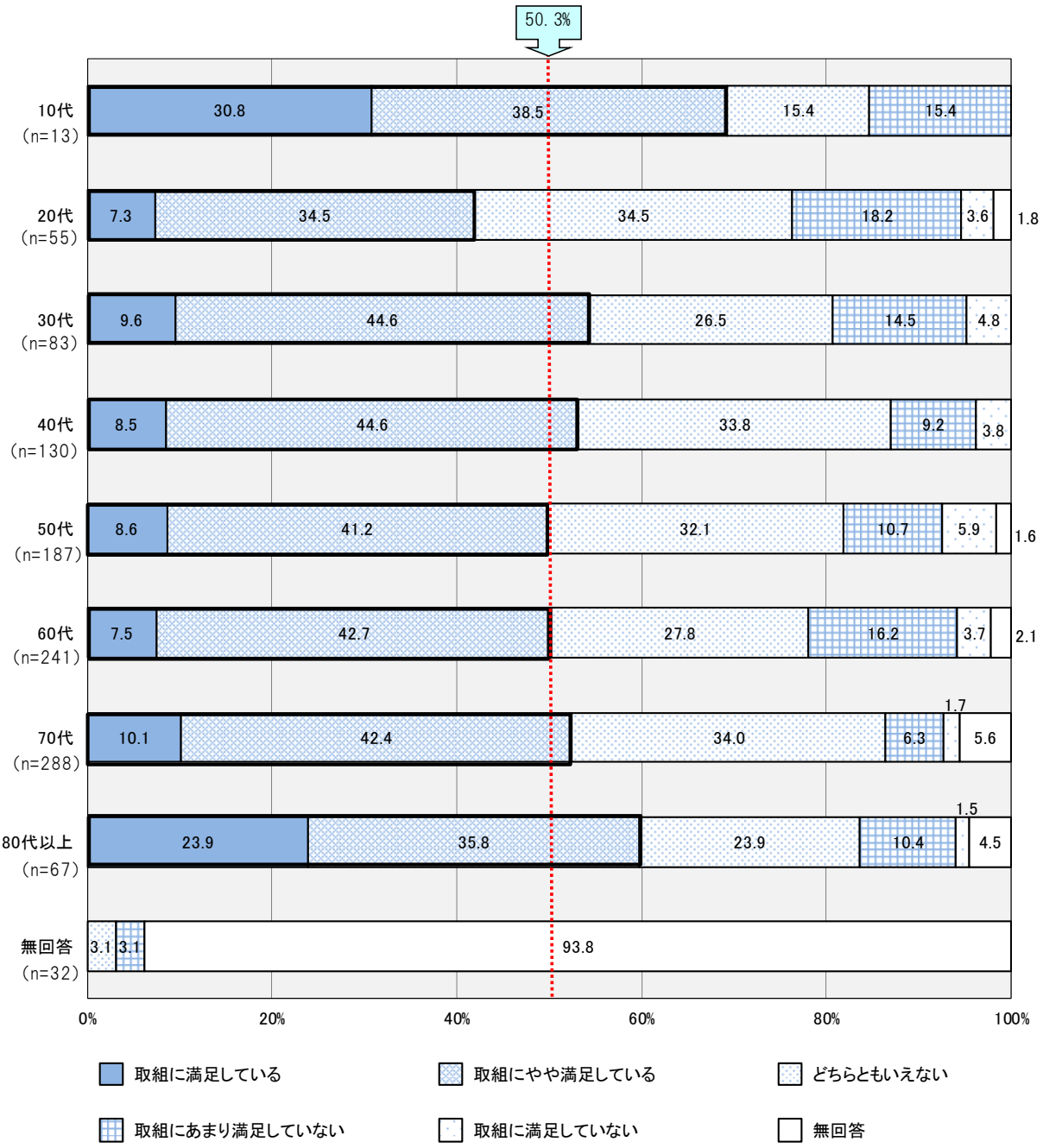
【図表７－２　総合満足度(性別)】



イ　年代別にみた総合満足度（図表７－３）

年代別でみると、『30 代』『40 代』『70 代』『80 代以上』が全体の結果を上回っている。一方、『20 代』は全体の結果を 5 ポイント以上下回っている。

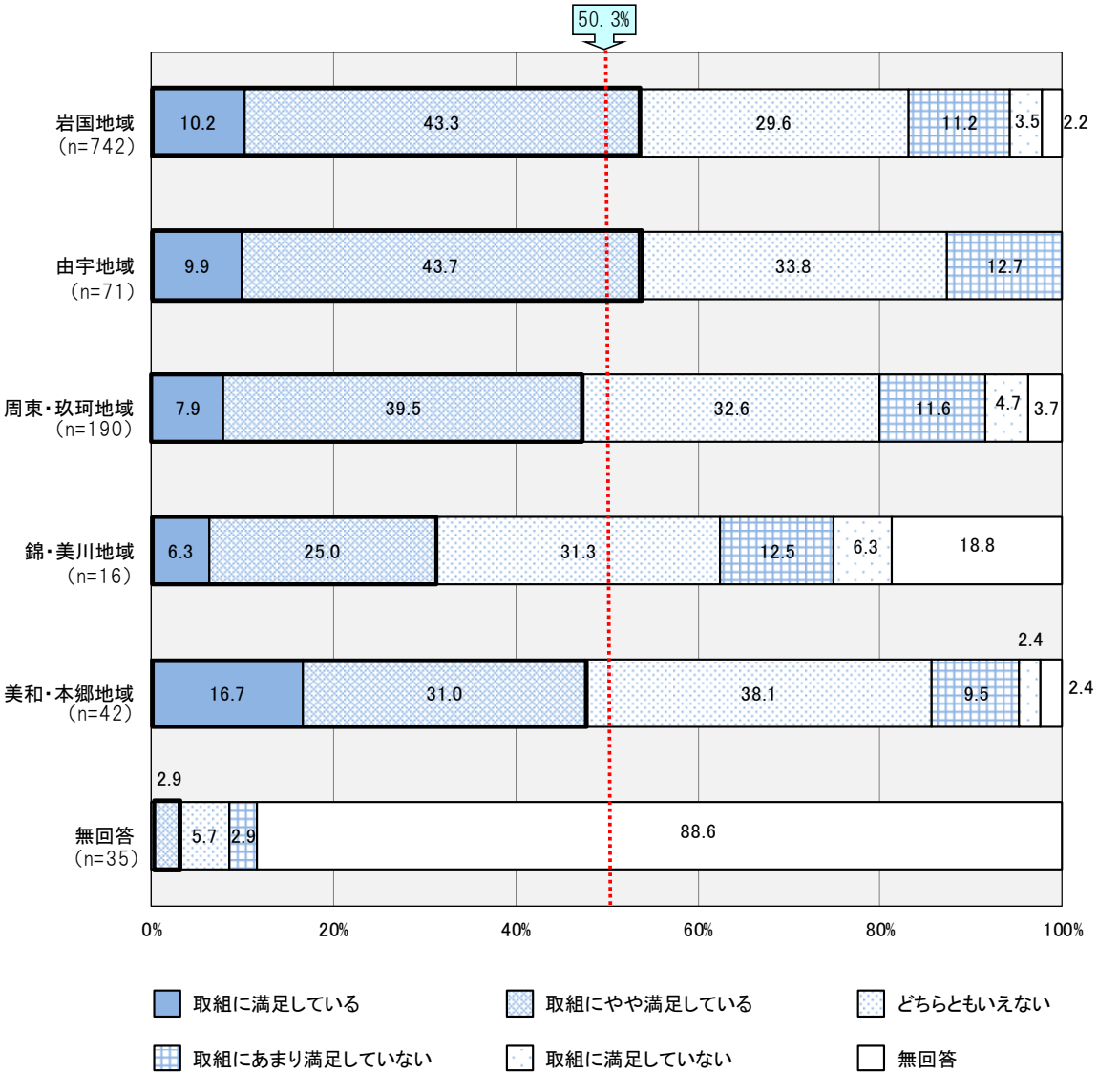
【図表7－3　総合満足度（年代別）】



ウ　居住地域別にみた総合満足度（図表７－４）

居住地域別でみると、『岩国地域』『由宇地域』が全体の結果を上回っている。

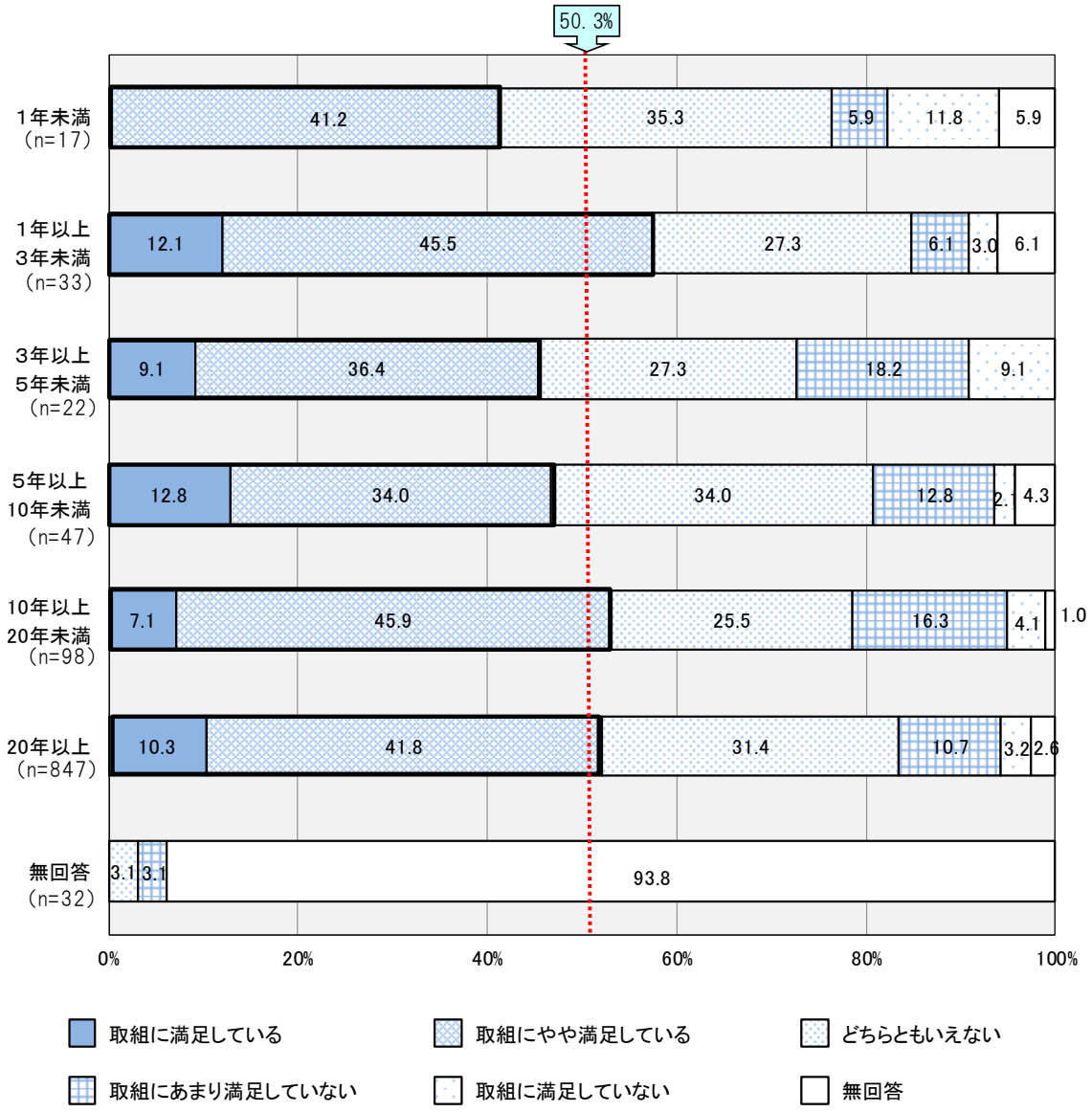
【図表7－4　総合満足度（居住地域別）】



エ　居住年数別にみた総合満足度（図表７－５）

居住年数別でみると、『１年以上３年未満』『10 年以上 20 年未満』『20 年以上』が全体の結果を上回っている。

【図表7－5　総合満足度（居住年数別）】

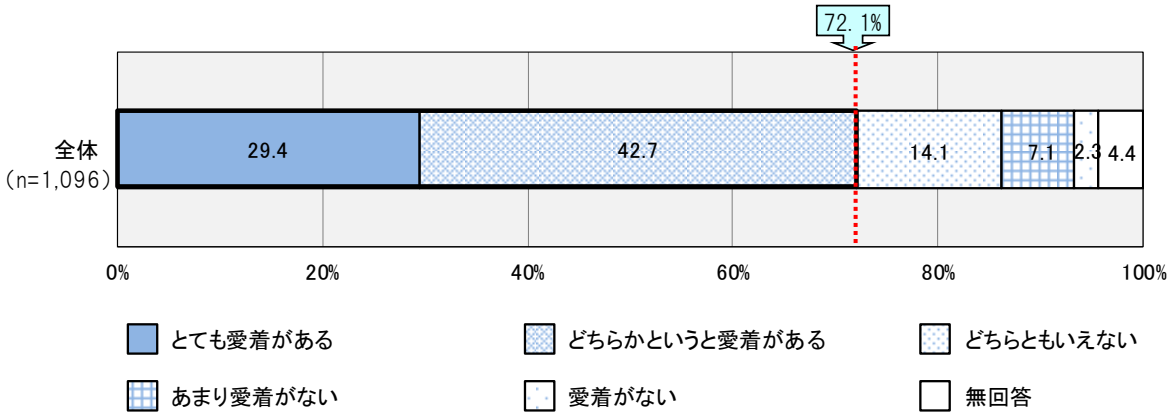


（４）　愛着度　（図表８－１）

定住人口の増加と関わりのある、自治体に対する愛着度について調査した。

岩国市に対する愛着度について、「とても愛着がある（29.4%）」と「どちらかというと愛着がある（42.7%）」を足した合計が 72.1%となっており、全体の７割以上の人が愛着があると回答している。

【図表８－１　愛着度】

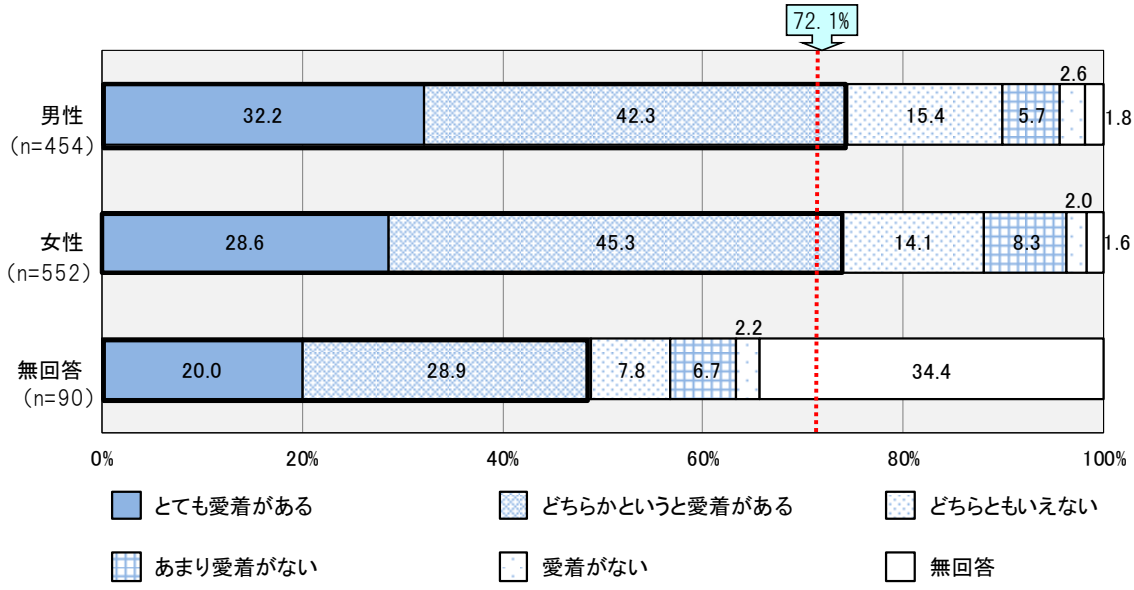


ア　性別にみた愛着度（図表８－２）

性別でみると、『男性』『女性』ともに全体の結果を上回っている。

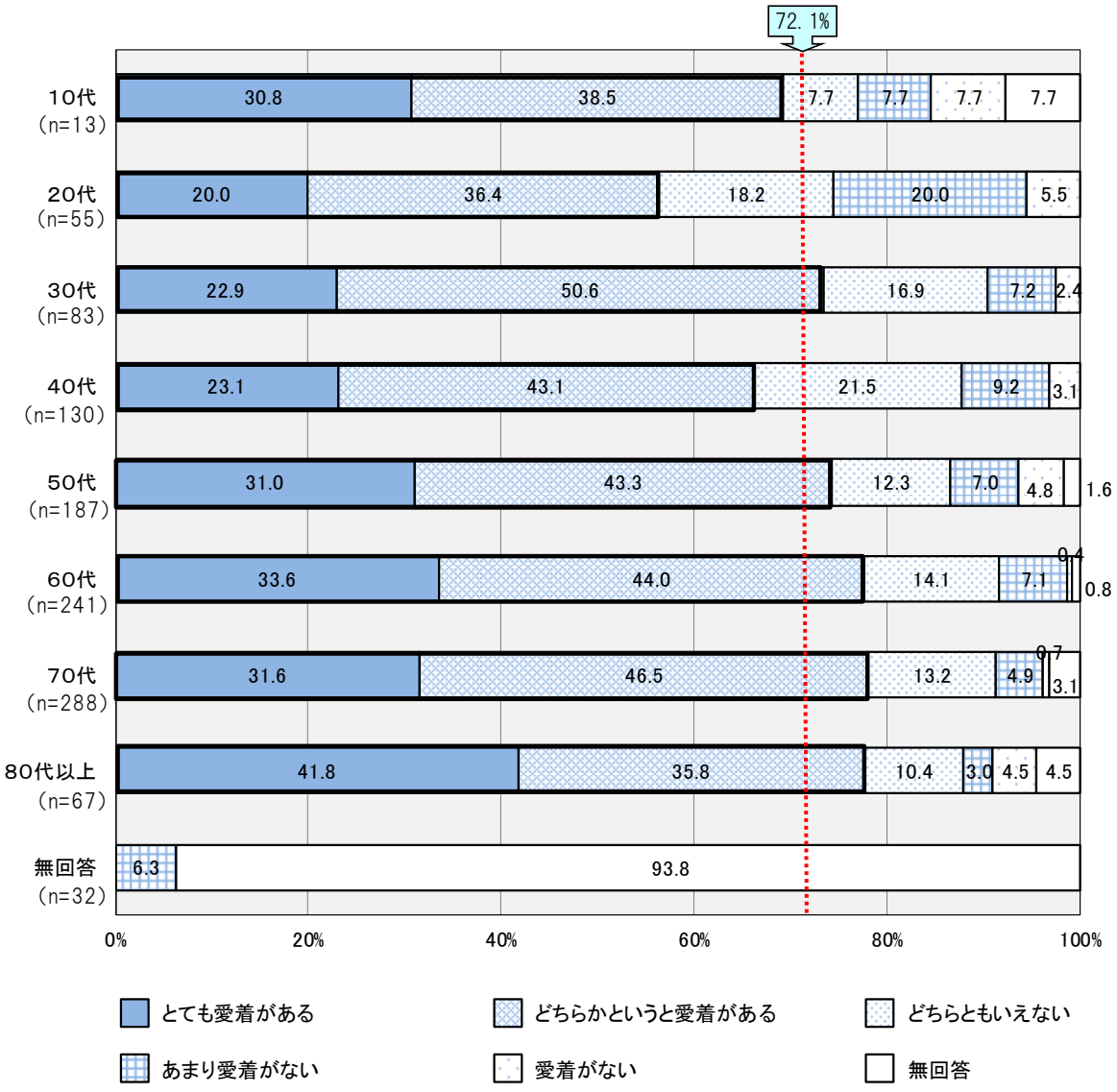
一方、『無回答』は全体の結果を下回っている。

【図表８－２　愛着度（性別）】



イ　年代別にみた愛着度（図表８－３）年代別でみると、『30 代』『50 代』『60 代』『70 代』『80 代以上』が全体の結果を上回っている。

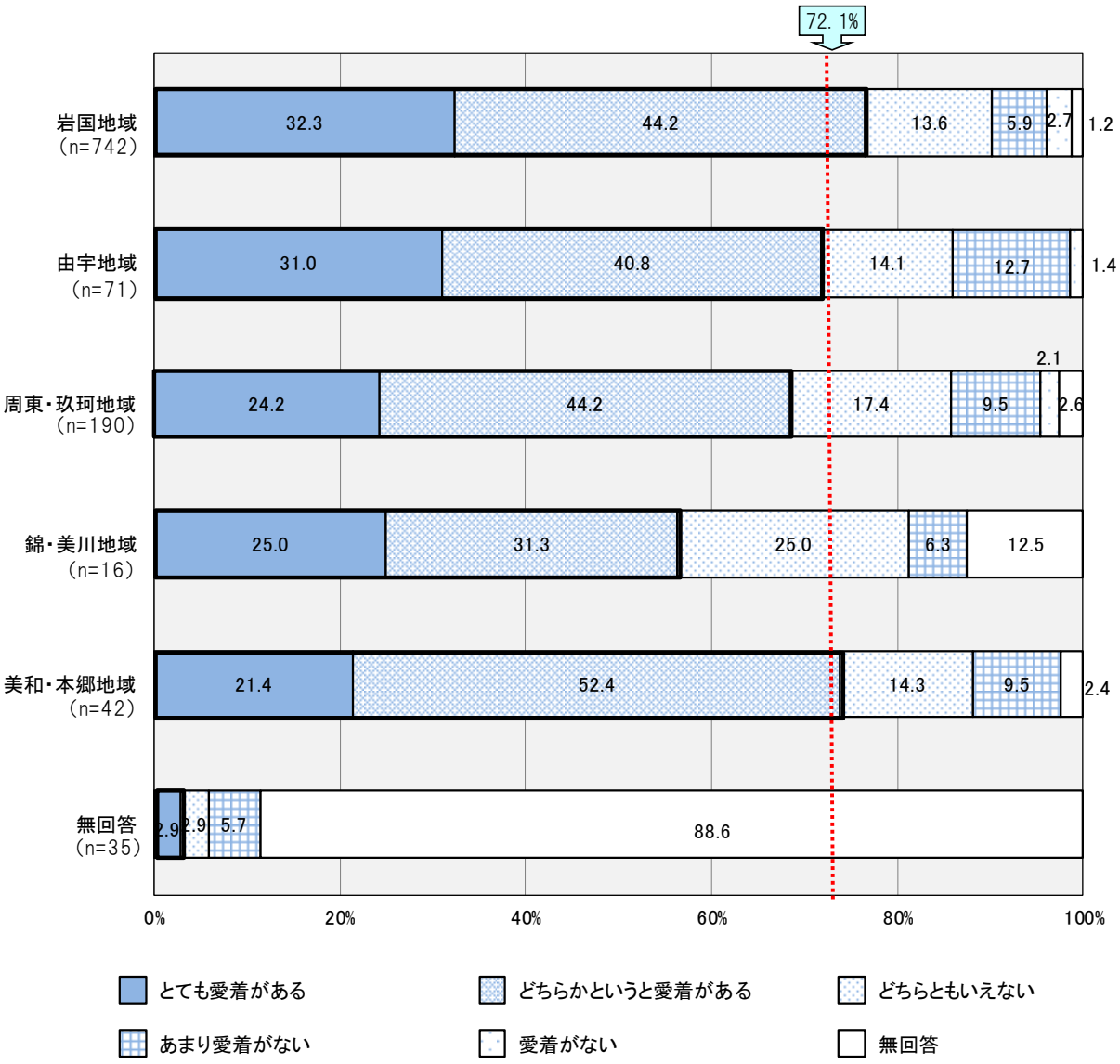
【図表8－3　愛着度（年代別）】



ウ　居住地域別にみた愛着度（図表８－４）

居住地域別でみると、『岩国地域』『美和・本郷地域』が全体の結果を上回っている。

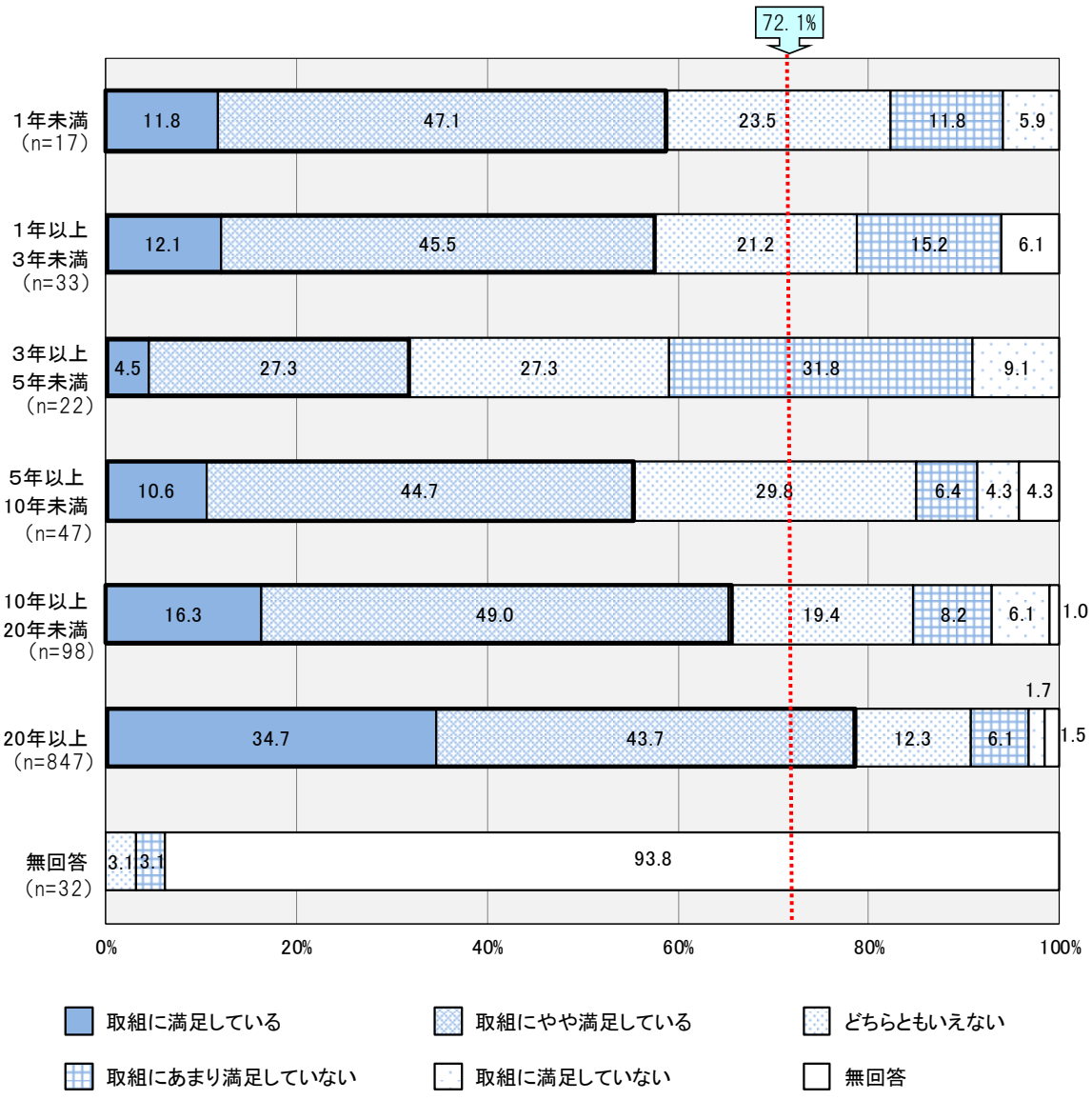
【図表8－4　愛着度（居住地域別）】



エ　居住年数別にみた愛着度（図表８－５）

居住年数別でみると『20 年以上』が全体の結果を上回っている。

【図表8－5　愛着度（居住年数別）】



（５）　満足度と重要度の関係から見た分類　（図表９－１・図表９－２）

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

$$\text{満足度}=\frac{\text{「満足している」}\times 2\text{点}+\text{「やや満足」}\times 1\text{点}+\text{「あまり満足していない」}\times(-1\text{点})+\text{「満足していない」}\times(-2\text{点})+\text{「どちらともいえない」}\times 0\text{点}}{\text{回答数（回収数}-\text{無回答）}}$$

$$\text{重要度}=\frac{\text{「重要である」}\times 2\text{点}+\text{「やや重要」}\times 1\text{点}+\text{「あまり重要ではない」}\times(-1\text{点})+\text{「重要でない」}\times(-2\text{点})+\text{「どちらともいえない」}\times 0\text{点}}{\text{回答数（回収数}-\text{無回答）}}$$

（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 1,096 人で、そのうち、「重要である」が 424 人、「やや重要」が 386 人、「あまり重要でない」が 23 人、「重要でない」が 13 人、「どちらともいえない」が 206 人、「無回答」が 44 人であったことから、計算式は、

$$\frac{(424\text{人}\times 2\text{点})+(386\text{人}\times 1\text{点})+(23\text{人}\times-1\text{点})+(13\text{人}\times-2\text{点})+(206\text{人}\times 0\text{点})}{1{,}096\text{人}-44\text{人}}=1.126$$

となり、「地域経済の活性化」の重要度の点数は、1.126 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。

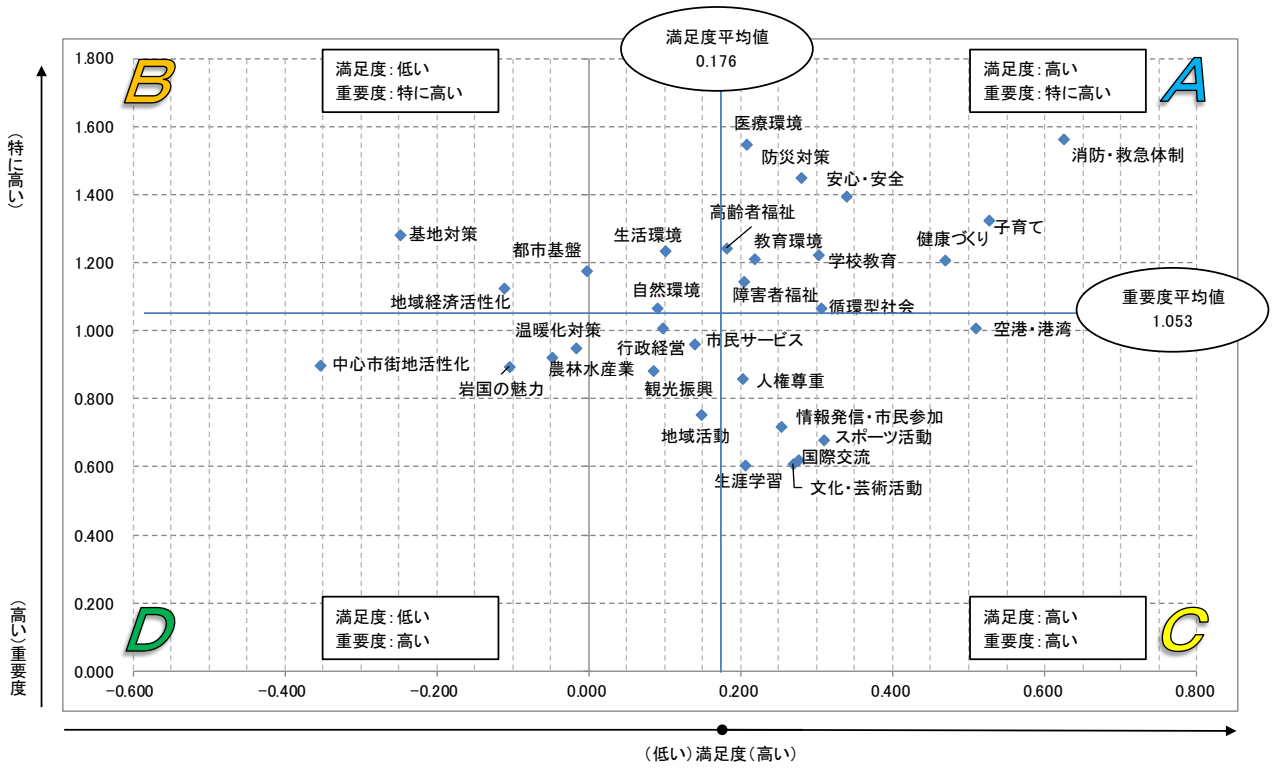
31 項目の市の施策について分類をみると、満足度が高く、重要度が特に高い項目としては、「子育て環境の充実」「健康づくりの推進」「高齢者の生活環境の整備」「障害者の生活環境の整備」「医療環境の整備」「循環型社会の形成」「防災対策の充実」「消防・救急体制の充実」「安心・安全なまちづくり」「学校教育の充実」「教育環境の充実」の 11 項目が該当している。

満足度が低く、重要度が特に高い項目としては、「地域経済の活性化」「都市基盤の整備」「快適な生活環境の整備」「自然環境の保全」「米軍基地の安全対策」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」「スポーツ活動の推進」「国際交流の推進」「行政情報の発信・市民参加の促進」「人権の尊重」の７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」「地域づくり活動の促進」「市民サービスの向上」「健全な行政経営」の８項目が該当している。

【図表９－１　満足度と重要度の関係から見た分類】



【図表９－２　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	0.527	1.326
	健康づくりの推進	健康づくり	0.468	1.208
	高齢者の生活環境の整備	高齢者福祉	0.181	1.245
	障害者の生活環境の整備	障害者福祉	0.203	1.147
	医療環境の整備	医療環境	0.208	1.547
	循環型社会の形成	循環型社会	0.305	1.069
	防災対策の充実	防災対策	0.279	1.452
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.625	1.563
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.338	1.395
	学校教育の充実	学校教育	0.302	1.222
	教育環境の充実	教育環境	0.218	1.211
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	−0.112	1.126
	都市基盤の整備	都市基盤	−0.004	1.176
	快適な生活環境の整備	生活環境	0.101	1.234
	自然環境の保全	自然環境	0.090	1.069
	米軍基地の安全対策	基地対策	−0.249	1.284
満足度：高い 重要度：高い C	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.508	1.007
	文化・芸術活動の推進	文化・芸術活動	0.268	0.609
	生涯学習の推進	生涯学習	0.206	0.606
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.309	0.680
	国際交流の推進	国際交流	0.275	0.621
	行政情報の発信・市民参加の促進	情報発信・市民参加	0.253	0.721
	人権の尊重	人権尊重	0.202	0.859
満足度：低い 重要度：高い D	観光の振興	観光振興	0.084	0.883
	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	−0.353	0.898
	農林水産業の振興	農林水産業	−0.048	0.924
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	−0.104	0.897
	地球温暖化対策の推進	温暖化対策	−0.017	0.951
	地域づくり活動の促進	地域活動	0.147	0.755
	市民サービスの向上	市民サービス	0.139	0.962
	健全な行政経営	行政経営	0.097	1.008
	平均値		0.176	1.053
	（参考）前年度調査平均値		0.194	0.999

（６）　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。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。

ニーズ得点＝各項目の【重要度（加重平均）】×（3－【満足度（加重平均）】）

なお、(3－【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＝1.326×（3－0.527）＝3.279

※重要度・満足度の加重平均値小数点第４位を四捨五入

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 10－1　ニーズ得点】

分　野	項　目	令和6年度		令和5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**	**3.279**	**12**	**3.109**	**12**
	健康づくりの推進	**3.059**	**15**	**2.818**	**17**
	高齢者の生活環境の整備	**3.510**	**8**	**3.288**	**10**
	障害者の生活環境の整備	**3.208**	**13**	**3.019**	**13**
	医療環境の整備	**4.319**	**1**	**4.077**	**1**
観光・産業・労働	**観光の振興**	**2.575**	**23**	**2.444**	**21**
	地域経済の活性化	**3.504**	**9**	**3.355**	**7**
	中心市街地の活性化	**3.011**	**16**	**2.890**	**16**
	空港・港湾の活用	**2.509**	**24**	**2.262**	**25**
	農林水産業の振興	**2.816**	**20**	**2.378**	**23**
	岩国の魅力発信	**2.784**	**21**	**2.440**	**22**
交通・環境	**都市基盤の整備**	**3.533**	**7**	**3.447**	**6**
	快適な生活環境の整備	**3.577**	**6**	**3.344**	**8**
	地球温暖化対策の推進	2.869	19	2.938	15
	循環型社会の形成	**2.881**	**18**	**2.737**	**19**
	自然環境の保全	**3.111**	**14**	**2.946**	**14**
防災・安全対策	**防災対策の充実**	**3.951**	**3**	**3.847**	**3**
	消防・救急体制の充実	**3.712**	**5**	**3.555**	**5**
	安心・安全なまちづくり	**3.713**	**4**	**3.708**	**4**
	米軍基地の安全対策	**4.172**	**2**	**3.892**	**2**
教育・文化・生涯学習・スポーツ	**学校教育の充実**	**3.297**	**11**	**3.165**	**11**
	教育環境の充実	**3.369**	**10**	**3.291**	**9**
	文化・芸術活動の推進	**1.664**	**31**	**1.400**	**31**
	生涯学習の推進	**1.693**	**29**	**1.568**	**29**
	スポーツ活動の推進	**1.830**	**28**	**1.608**	**28**
	国際交流の推進	**1.692**	**30**	**1.566**	**30**
市民協働・人権	**地域づくり活動の促進**	**2.154**	**26**	**1.888**	**26**
	行政情報の発信・市民参加の促進	**1.981**	**27**	**1.714**	**27**
	人権の尊重	**2.403**	**25**	**2.280**	**24**
行政経営	**市民サービスの向上**	**2.752**	**22**	**2.581**	**20**
	健全な行政経営	**2.926**	**17**	**2.794**	**18**

（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、令和6年度ニーズ得点が、令和5年度ニーズ得点と比べて上昇した項目を示す。

【図表 10－2　福祉･保健･医療】

順位	項　　目	ニーズ得点
1	医療環境の整備	4.319
2	高齢者の生活環境の整備	3.510
3	子育て環境の充実	3.279
4	障害者の生活環境の整備	3.208
5	健康づくりの推進	3.059

「福祉・保健・医療」分野についてみると、「医療環境の整備」（4.319）のニーズ得点が最も高く、「高齢者の生活環境の整備」（3.510）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１位となっている。

【図表 10－3　観光･産業･労働】

順位	項　　目	ニーズ得点
1	地域経済の活性化	3.504
2	中心市街地の活性化	3.011
3	農林水産業の振興	2.816
4	岩国の魅力発信	2.784
5	観光の振興	2.575
6	空港･港湾の活用	2.509

「観光・産業・労働」分野についてみると、「地域経済の活性化」（3.504）のニーズ得点が最も高く、「中心市街地の活性化」（3.011）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９位となっている。

【図表 10－4　交通・環境】

順位	項　　目	ニーズ得点
1	快適な生活環境の整備	3.577
2	都市基盤の整備	3.533
3	自然環境の保全	3.111
4	循環型社会の形成	2.881
5	地球温暖化対策の推進	2.869

「交通・環境」分野についてみると、「快適な生活環境の整備」（3.577）のニーズ得点が最も高く、「都市基盤の整備」（3.533）が続いている。

「快適な生活環境の整備」のニーズ得点は、31 項目中第６位となっている。

【図表 10－5　防災・安全対策】

順位	項　　目	ニーズ得点
1	米軍基地の安全対策	4.172
2	防災対策の充実	3.951
3	安心・安全なまちづくり	3.713
4	消防・救急体制の充実	3.712

「防災・安全対策」分野についてみると、「米軍基地の安全対策」（4.172）のニーズ得点が最も高く、「防災対策の充実」（3.951）が続いている。

「米軍基地の安全対策」のニーズ得点は、31 項目中第２位となっている。

【図表 10－6　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	3.369
2	学校教育の充実	3.297
3	スポーツ活動の推進	1.830
4	生涯学習の推進	1.693
5	国際交流の推進	1.692
6	文化・芸術活動の推進	1.664

「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野についてみると、「教育環境の充実」（3.369）のニーズ得点が最も高く、「学校教育の充実」（3.297）が続いている。

「教育環境の充実」のニーズ得点は、31 項目中第 10 位となっている。

【図表 10－7 市民協働・人権】

順位	項　目	ニーズ得点
1	人権の尊重	2.403
2	地域づくり活動の促進	2.154
3	行政情報の発信・市民参加の促進	1.981

「市民協働・人権」分野についてみると、「人権の尊重」(2.403) のニーズ得点が最も高く、「地域づくり活動の促進」(2.154) が続いている。

「人権の尊重」のニーズ得点は、31 項目中第 25 位となっている。

【図表 10－8 行政経営】

順位	項　目	ニーズ得点
1	健全な行政経営	2.926
2	市民サービスの向上	2.752

「行政経営」分野についてみると、「健全な行政経営」(2.926) のニーズ得点が最も高い。

「健全な行政経営」のニーズ得点は、31 項目中第 17 位となっている。

（7） 前年度調査との比較

ア　満足度の比較（図表 11・図表 12）

31 項目について、満足している人の割合（「満足している」と「やや満足」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」（＋4.5 ポイント）となっており、「市民サービスの向上」（＋4.3 ポイント）、「行政情報の発信・市民参加の促進」（＋2.9 ポイント）が続いている。

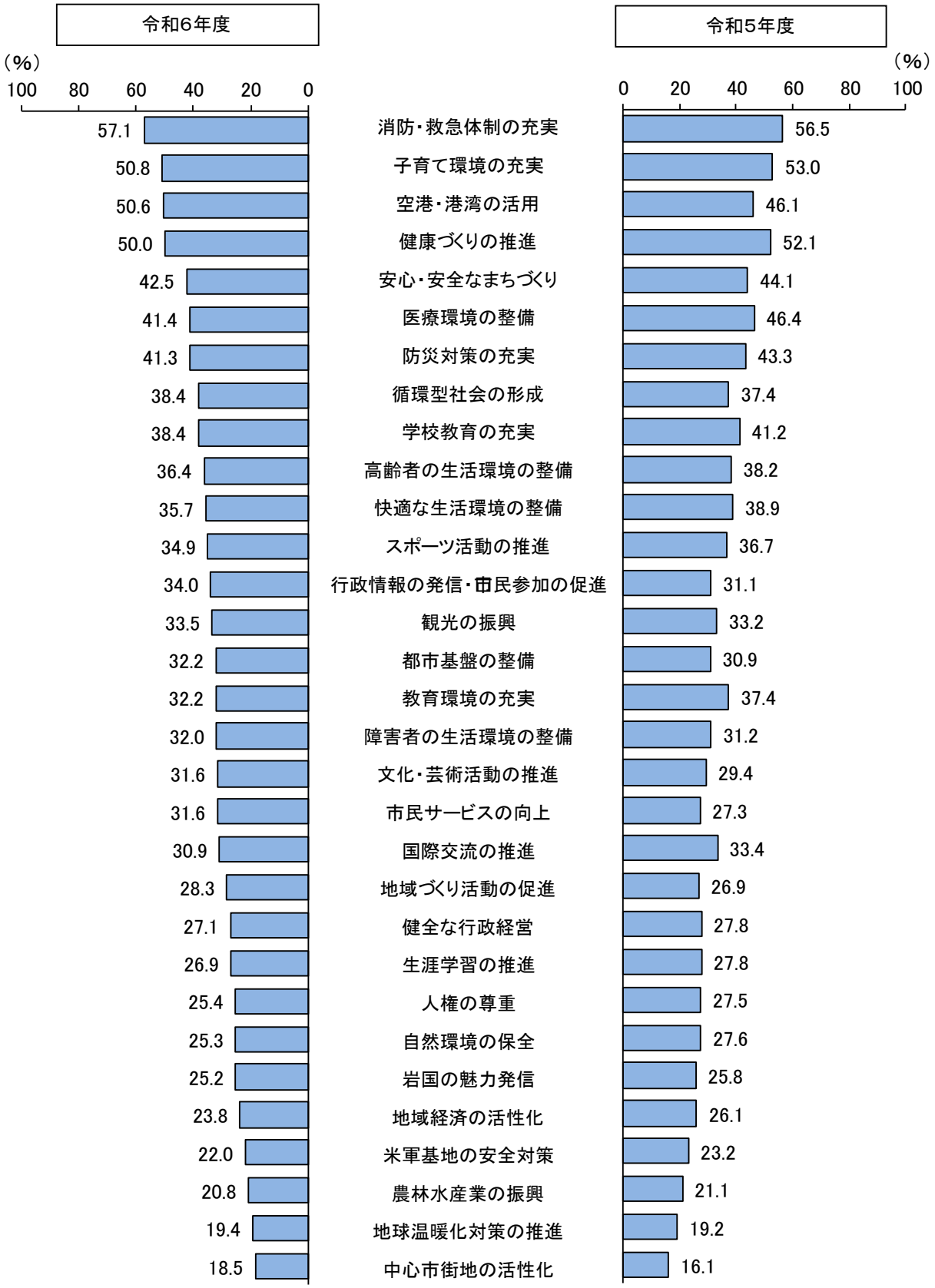
また、最も低下している項目は「教育環境の充実」(-5.2 ポイント）となっており、「医療環境の整備」(-5.0 ポイント)、「快適な生活環境の整備」(-3.2 ポイント)、「学校教育の充実」(-2.8 ポイント）が続いている。

【図表 11　満足度　前年度調査との比較】

分野	項　目	令和6年度 満足度(%)	令和5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	50.8	53.0	－ 2.2	24
	健康づくりの推進	50.0	52.1	－ 2.1	22
	高齢者の生活環境の整備	36.4	38.2	－ 1.8	19
	障害者の生活環境の整備	32.0	31.2	0.8	9
	医療環境の整備	41.4	46.4	－ 5.0	30
福祉・保健・医療　平均値		42.1	44.2	－ 2.1	⑦
観光・産業・労働	観光の振興	33.5	33.2	0.3	11
	地域経済の活性化	23.8	26.1	－ 2.3	25
	中心市街地の活性化	18.5	16.1	2.4	4
	空港・港湾の活用	50.6	46.1	4.5	1
	農林水産業の振興	20.8	21.1	－ 0.3	13
	岩国の魅力発信	25.2	25.8	－ 0.6	14
観光・産業・労働　平均値		28.7	28.1	0.6	③
交通・環境	都市基盤の整備	32.2	30.9	1.3	7
	快適な生活環境の整備	35.7	38.9	－ 3.2	29
	地球温暖化対策の推進	19.4	19.2	0.2	12
	循環型社会の形成	38.4	37.4	1.0	8
	自然環境の保全	25.3	27.6	－ 2.3	25
交通・環境　平均値		30.2	30.8	－ 0.6	④
防災・安全対策	防災対策の充実	41.3	43.3	－ 2.0	21
	消防・救急体制の充実	57.1	56.5	0.6	10
	安心・安全なまちづくり	42.5	44.1	－ 1.6	18
	米軍基地の安全対策	22.0	23.2	－ 1.2	17
防災・安全対策　平均値		40.7	41.8	－ 1.1	⑤
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	38.4	41.2	－ 2.8	28
	教育環境の充実	32.2	37.4	－ 5.2	31
	文化・芸術活動の推進	31.6	29.4	2.2	5
	生涯学習の推進	26.9	27.8	－ 0.9	16
	スポーツ活動の推進	34.9	36.7	－ 1.8	19
	国際交流の推進	30.9	33.4	－ 2.5	27
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値		32.5	34.3	－ 1.8	⑥
市民協働・人権	地域づくり活動の促進	28.3	26.9	1.4	6
	行政情報の発信・市民参加の促進	34.0	31.1	2.9	3
	人権の尊重	25.4	27.5	－ 2.1	22
市民協働・人権　平均値		29.2	28.5	0.7	②
行政経営	市民サービスの向上	31.6	27.3	4.3	2
	健全な行政経営	27.1	27.8	－ 0.7	15
行政経営　平均値		29.4	27.6	1.8	①
全項目平均値		33.5	34.1	－ 0.6	－

（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 12　満足度　令和6年度満足度の高い順】



イ　重要度の比較（図表 13・図表 14）

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」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「文化・芸術活動の推進」（＋7.2 ポイント）となっており、「スポーツ活動の推進」（＋5.5 ポイント）、「空港・港湾の活用」（＋5.2 ポイント）が続いている。

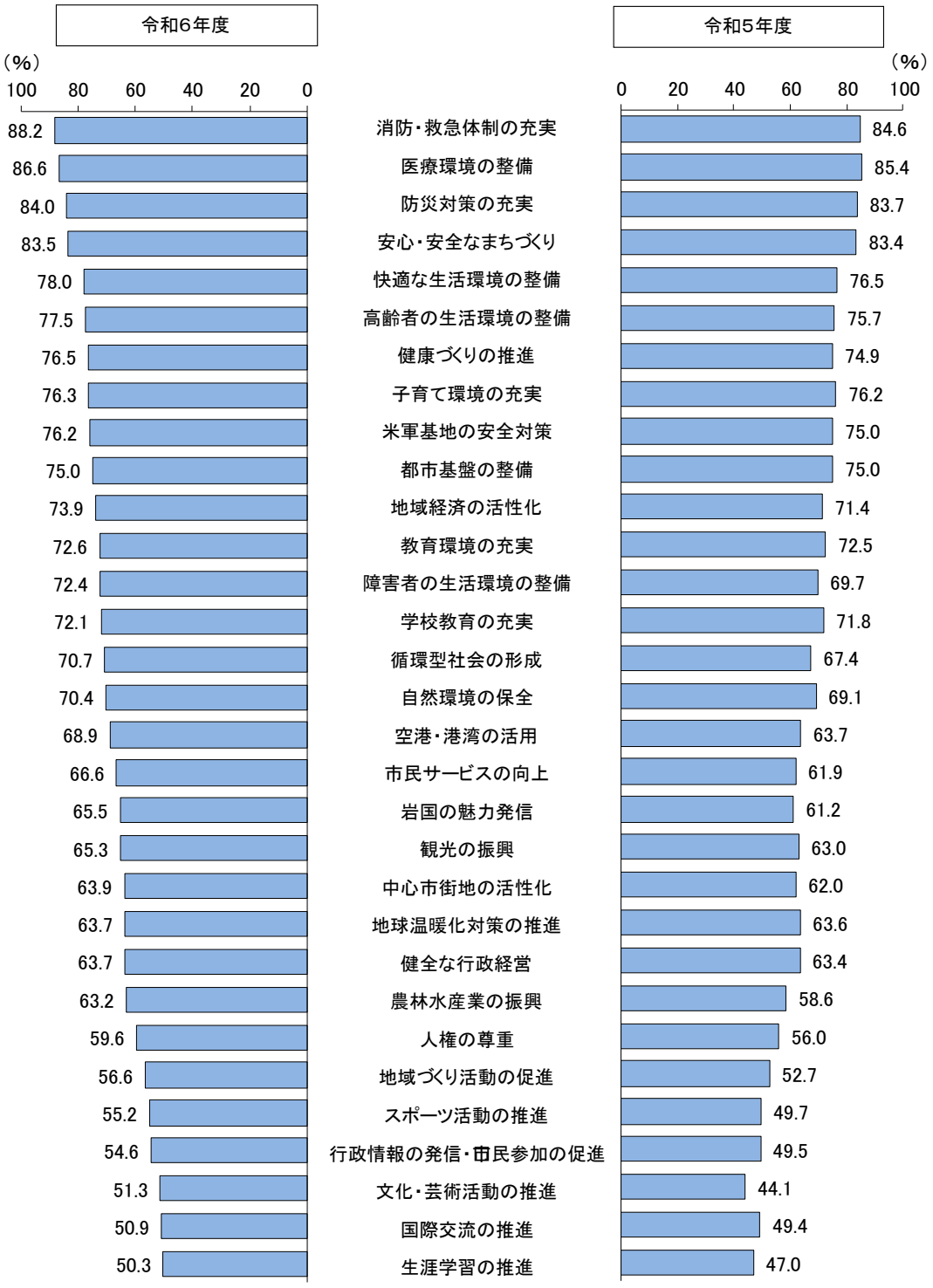
また、低下している項目は皆無となっている。

【図表 13　重要度　前年度調査との比較】

分野	項　目	令和6年度 重要度(%)	令和5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	76.3	76.2	0.1	27
	健康づくりの推進	76.5	74.9	1.6	18
	高齢者の生活環境の整備	77.5	75.7	1.8	17
	障害者の生活環境の整備	72.4	69.7	2.7	13
	医療環境の整備	86.6	85.4	1.2	22
福祉・保健・医療　平均値		77.9	76.4	1.5	⑤
観光・産業・労働	観光の振興	65.3	63.0	2.3	15
	地域経済の活性化	73.9	71.4	2.5	14
	中心市街地の活性化	63.9	62.0	1.9	16
	空港・港湾の活用	68.9	63.7	5.2	3
	農林水産業の振興	63.2	58.6	4.6	6
	岩国の魅力発信	65.5	61.2	4.3	7
観光・産業・労働　平均値		66.8	63.3	3.5	②
交通・環境	都市基盤の整備	75.0	75.0	0.0	31
	快適な生活環境の整備	78.0	76.5	1.5	19
	地球温暖化対策の推進	63.7	63.6	0.1	27
	循環型社会の形成	70.7	67.4	3.3	11
	自然環境の保全	70.4	69.1	1.3	21
交通・環境　平均値		71.6	70.3	1.3	⑥
防災・安全対策	防災対策の充実	84.0	83.7	0.3	24
	消防・救急体制の充実	88.2	84.6	3.6	9
	安心・安全なまちづくり	83.5	83.4	0.1	27
	米軍基地の安全対策	76.2	75.0	1.2	22
防災・安全対策　平均値		83.0	81.7	1.3	⑥
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	72.1	71.8	0.3	24
	教育環境の充実	72.6	72.5	0.1	27
	文化・芸術活動の推進	51.3	44.1	7.2	1
	生涯学習の推進	50.3	47.0	3.3	11
	スポーツ活動の推進	55.2	49.7	5.5	2
	国際交流の推進	50.9	49.4	1.5	19
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値		58.7	55.8	2.9	③
市民協働・人権	地域づくり活動の促進	56.6	52.7	3.9	8
	行政情報の発信・市民参加の促進	54.6	49.5	5.1	4
	人権の尊重	59.6	56.0	3.6	9
市民協働・人権　平均値		56.9	52.7	4.2	①
行政経営	市民サービスの向上	66.6	61.9	4.7	5
	健全な行政経営	63.7	63.4	0.3	24
行政経営　平均値		65.2	62.7	2.5	④
全項目平均値		68.8	66.4	2.4	－

（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 14　重要度　令和6年度重要度の高い順】



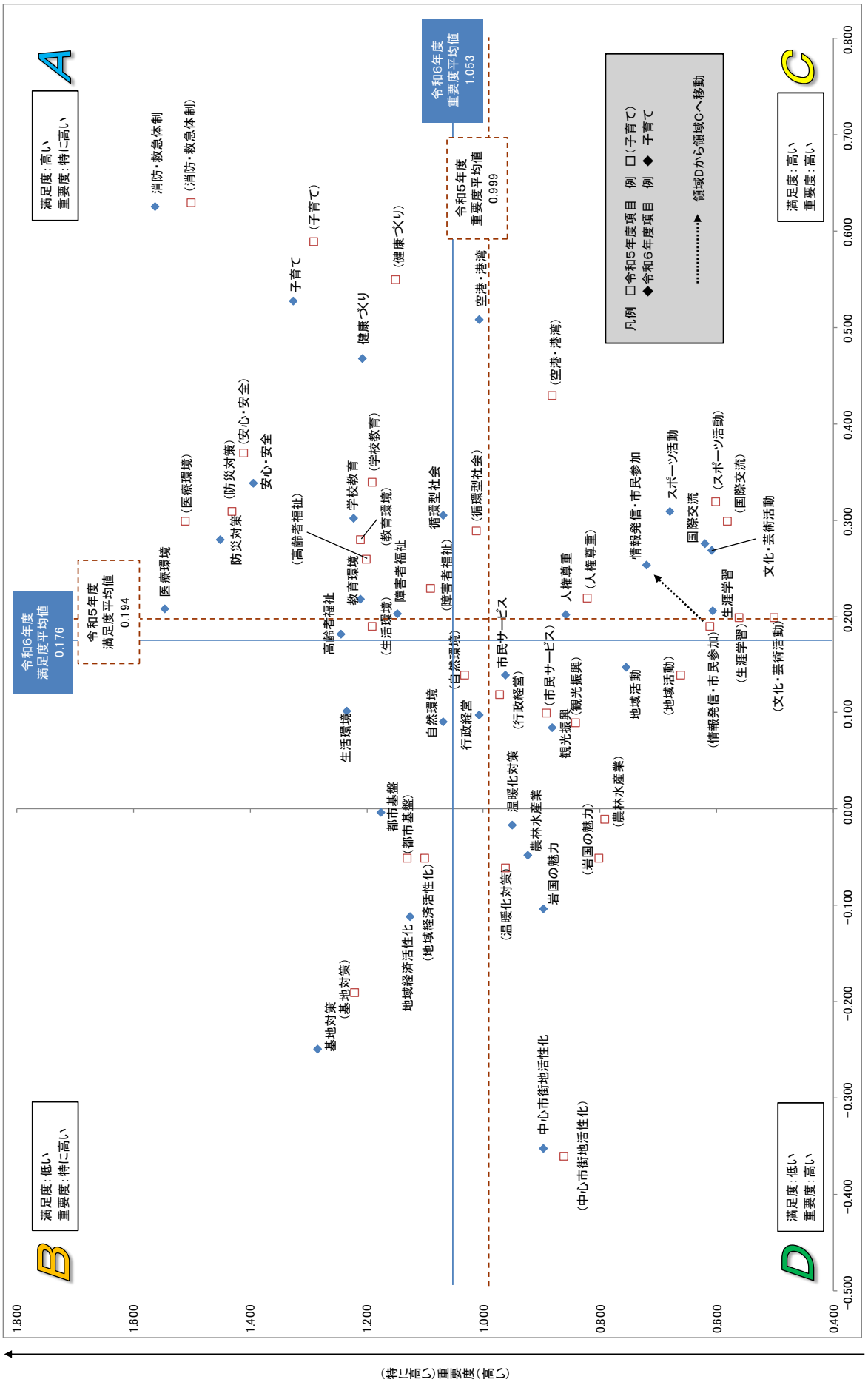
ウ　満足度と重要度の関係から見た分類の比較（図表 15－１～図表 15－３）

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 項目のうち上昇した項目は、10 項目となっている。また、平均値は 0.018 ポイント低下している。

重要度は、31 項目のうち上昇した項目は 29 項目となっている。平均値は 0.054 ポイント上昇している。

項目について分類間の移動をみると、「行政情報の発信・市民参加の促進」は、満足度、重要度の点数がともに上昇し、Ｄ分類（満足度が低く、重要度が高い分類）から、Ｃ分類（満足度が高く、重要度が高い分類）に移動した。

【図表 15－1　満足度と重要度の関係から見た分類の比較】



【図表 15－2　各項目の満足度と重要度を点数化した一覧（令和6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	0.527	1.326
	健康づくりの推進	健康づくり	0.468	1.208
	高齢者の生活環境の整備	高齢者福祉	0.181	1.245
	障害者の生活環境の整備	障害者福祉	0.203	1.147
	医療環境の整備	医療環境	0.208	1.547
	循環型社会の形成	循環型社会	0.305	1.069
	防災対策の充実	防災対策	0.279	1.452
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.625	1.563
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.338	1.395
	学校教育の充実	学校教育	0.302	1.222
	教育環境の充実	教育環境	0.218	1.211
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	−0.112	1.126
	都市基盤の整備	都市基盤	−0.004	1.176
	快適な生活環境の整備	生活環境	0.101	1.234
	自然環境の保全	自然環境	0.090	1.069
	米軍基地の安全対策	基地対策	−0.249	1.284
満足度：高い 重要度：高い C	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.508	1.007
	文化・芸術活動の推進	文化・芸術活動	0.268	0.609
	生涯学習の推進	生涯学習	0.206	0.606
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.309	0.680
	国際交流の推進	国際交流	0.275	0.621
	行政情報の発信・市民参加の促進 D→C	情報発信・市民参加	0.253	0.721
	人権の尊重	人権尊重	0.202	0.859
満足度：低い 重要度：高い D	観光の振興	観光振興	0.084	0.883
	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	−0.353	0.898
	農林水産業の振興	農林水産業	−0.048	0.924
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	−0.104	0.897
	地球温暖化対策の推進	温暖化対策	−0.017	0.951
	地域づくり活動の促進	地域活動	0.147	0.755
	市民サービスの向上	市民サービス	0.139	0.962
	健全な行政経営	行政経営	0.097	1.008
	平均値		0.176	1.053

（注1）項目の網掛けは、令和6年度と令和5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 15－3　各項目の満足度と重要度を点数化した一覧（令和5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	0.590	1.290
	健康づくりの推進	健康づくり	0.550	1.150
	高齢者の生活環境の整備	高齢者福祉	0.260	1.200
	障害者の生活環境の整備	障害者福祉	0.230	1.090
	医療環境の整備	医療環境	0.300	1.510
	循環型社会の形成	循環型社会	0.290	1.010
	防災対策の充実	防災対策	0.310	1.430
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.630	1.500
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.370	1.410
	学校教育の充実	学校教育	0.340	1.190
	教育環境の充実	教育環境	0.280	1.210
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	−0.050	1.100
	都市基盤の整備	交通基盤	−0.050	1.130
	快適な生活環境の整備	生活環境	0.190	1.190
	自然環境の保全	自然環境	0.140	1.030
	米軍基地の安全対策	基地対策	−0.190	1.220
満足度：高い 重要度：高い C	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.430	0.880
	文化・芸術活動の推進	文化・芸術活動	0.200	0.500
	生涯学習の推進	生涯学習	0.200	0.560
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.320	0.600
	国際交流の推進	国際交流	0.300	0.580
	人権の尊重	人権尊重	0.220	0.820
満足度：低い 重要度：高い D	観光の振興	観光振興	0.090	0.840
	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	−0.360	0.860
	農林水産業の振興	農林水産業	−0.010	0.790
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	−0.050	0.800
	地球温暖化対策の推進	温暖化対策	−0.060	0.960
	地域づくり活動の促進	地域活動	0.140	0.660
	行政情報の発信・市民参加の促進	情報発信・市民参加	0.190	0.610
	市民サービスの向上	市民サービス	0.100	0.890
	健全な行政経営	行政経営	0.120	0.970
	平均値		0.194	0.999

（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。

（８）　総括

本調査は、第３次岩国市総合計画（前期基本計画）に基づいて市が行っている施策等について、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

分野別の満足度（６ページ参照）は、平均値の高い順に、「福祉・保健・医療」「防災・安全対策」「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。

満足している人の割合が高い（満足度が高い）項目（６ページ・７ページ参照）は、「消防・救急体制の充実」「子育て環境の充実」「空港・港湾の活用」の順となっている。

「消防・救急体制の充実」については、消防車両等の継続的な更新・整備とともに、新技術導入としてのドローン（無人航空機）隊の養成やLive119（映像通報システム）の運用開始など、消防力及び救命・救急体制の充実と更なる強化に向けた取組姿勢が評価されていると考えられる。

一方、満足していない人の割合が高い（満足度が低い）項目は、「中心市街地の活性化」「米軍基地の安全対策」「地域経済の活性化」の順となっている。

前年度調査との比較（26ページ参照）においては、31項目のうち12項目が前年度と比べ上昇し、19項目が低下している。

満足度が最も上昇した項目は「空港・港湾の活用」で、前年度と比べ4.5ポイント上昇している。岩国錦帯橋空港においては、新型コロナウイルス前と比較してビジネス需要が減少している中、観光需要が増加傾向にあり、特に観光利用メインとなる沖縄（那覇）線は、年間利用者数8.4万人と過去最高を記録した。また、令和５年11月には空港利用者が400万人を超えたことなどから、利便性の良さが評価されたと考えられる。

一方、満足度が最も低下した項目は、「教育環境の充実」で、前年度と比べ5.2ポイント低下している。

「教育環境の充実」については、小・中学校のトイレの整備や小・中学校施設の改修・改築等の事業を計画的に実施しているものの、市民の要望に対して進捗が追いついていないことが満足度の低下につながったと考えられる。

総合満足度（12ページ参照）については「取組に満足している（9.7%）」と「取組にやや満足している（40.6%）」の合計が50.3%となっており、前年度調査の54.9%と比較すると、4.6ポイント低くなっている。

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」で平均値と比べて 10 ポイント以上高く、「市民協働・人権」で平均値と比べて 10 ポイント以上低くなっている。

「防災・安全対策」については、「防災対策の充実」、「消防・救急体制の充実」、「安心・安全なまちづくり」の３項目が８割以上となっており、特に「消防・救急体制の充実」の数値が 88.2%となっており、全項目で最も高くなっている。

これらの項目については市民が生活するうえで最低限必要な「安全」を確保するための取組であり、普遍的に重要性が認識されていると言える。

重要視している人の割合が高い（重要度が高い）項目（10 ページ・11 ページ参照）は、「消防・救急体制の充実」「医療環境の整備」「防災対策の充実」の順となっている。

「消防・救急体制の充実」「防災対策の充実」については、令和６年１月に発生した能登半島地震をはじめ頻発する自然災害から市民の関心が高くなっていると考えられる。また「医療環境の整備」については、市内の産科病棟の減少などから医療体制の充実に対する市民の関心が高くなっていると考えられる。

一方で、重要視している人の割合が低い項目は、「生涯学習の推進」「国際交流の推進」「文化・芸術活動の推進」の順となっている。これらについては、多忙な就労世代や子育て世代の方にとって、余暇を活用した活動に参加する時間を確保することが難しいなどから、取組について実感しづらい項目と考えられるが、継続的に取組を進めていることから全ての項目において前年度と比べて重要度は上昇している。

前年度調査との比較（29 ページ）においては、低下している項目は皆無となっている。

重要度が最も上昇した項目は、「文化・芸術活動の推進」で、前年度と比べ 7.2 ポイント上昇している。

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（21 ページ・22 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、ニーズ得点が高い「医療環境の整備」「防災対策の充実」「安心・安全なまちづくり」の３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、継続的に施策を展開していく必要がある。中でも、Ｂ分類のうち、ニーズ得点が高い「米軍基地の安全対策」「快適な生活環境の整備」「都市基盤の整備」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。

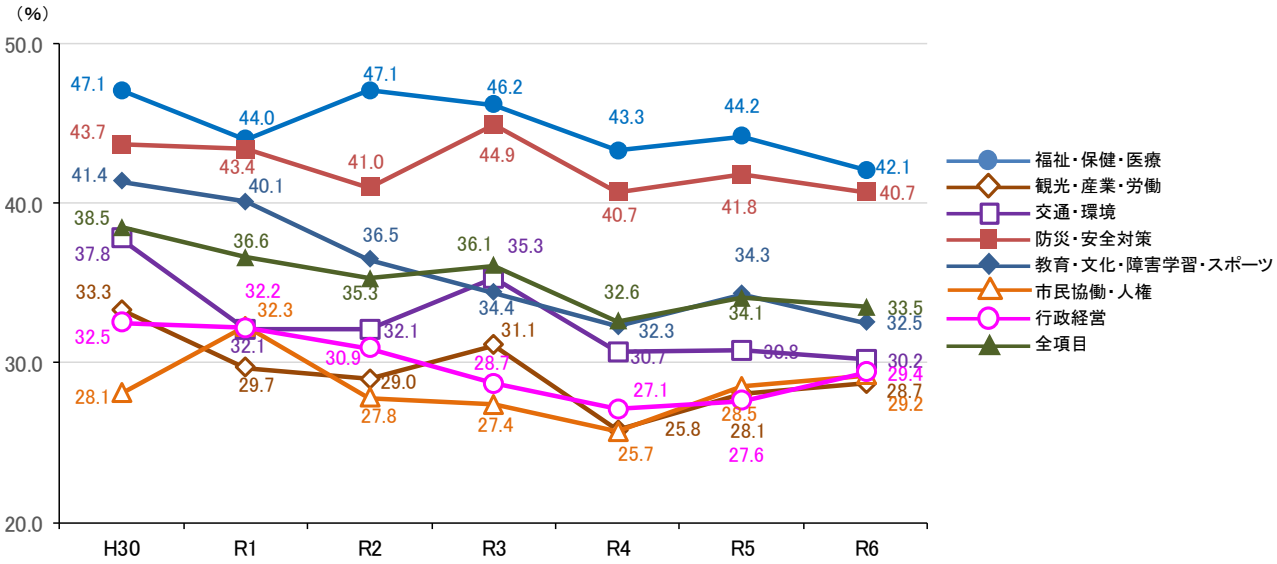
資　料　編

１　市の施策に対する満足度の経年変化（平成 30 年度～令和６年度）.....38
（１）　満足度の経年変化（分野別）.....38
（２）　満足度の経年変化（項目別）.....42
（３）　満足していない人の割合.....48
２　市の施策に対する重要度の経年変化（平成 30 年度～令和６年度）.....49
（１）　重要度の経年変化（分野別）.....49
（２）　重要度の経年変化（項目別）.....53
（３）　重要視していない人の割合.....59

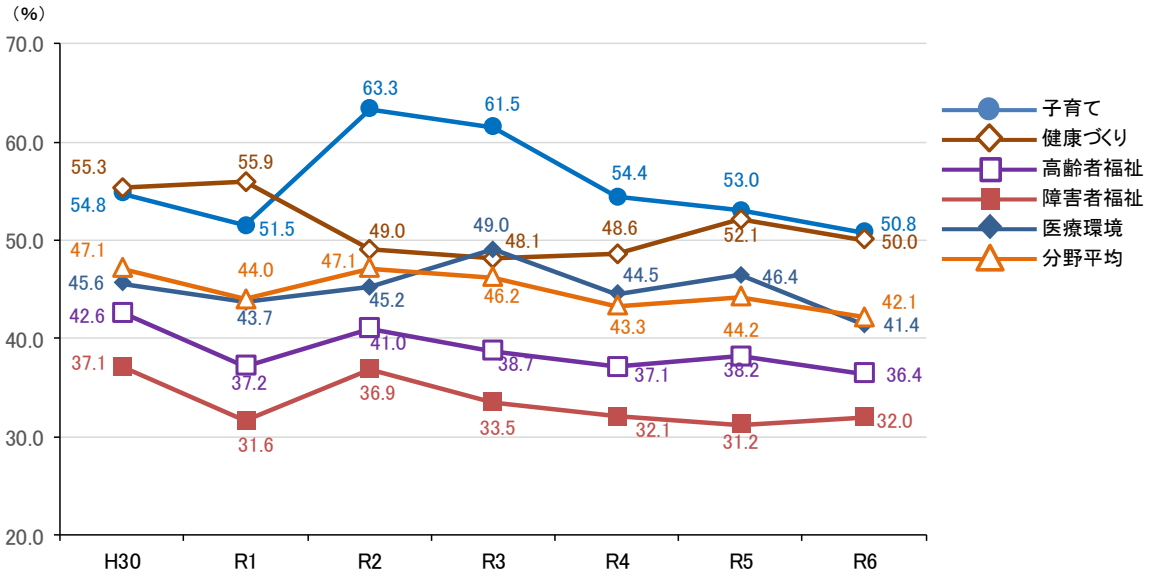
1　市の施策に対する満足度の経年変化（平成 30 年度～令和６年度）

（１）　満足度の経年変化（分野別）　【6 ページ参照】

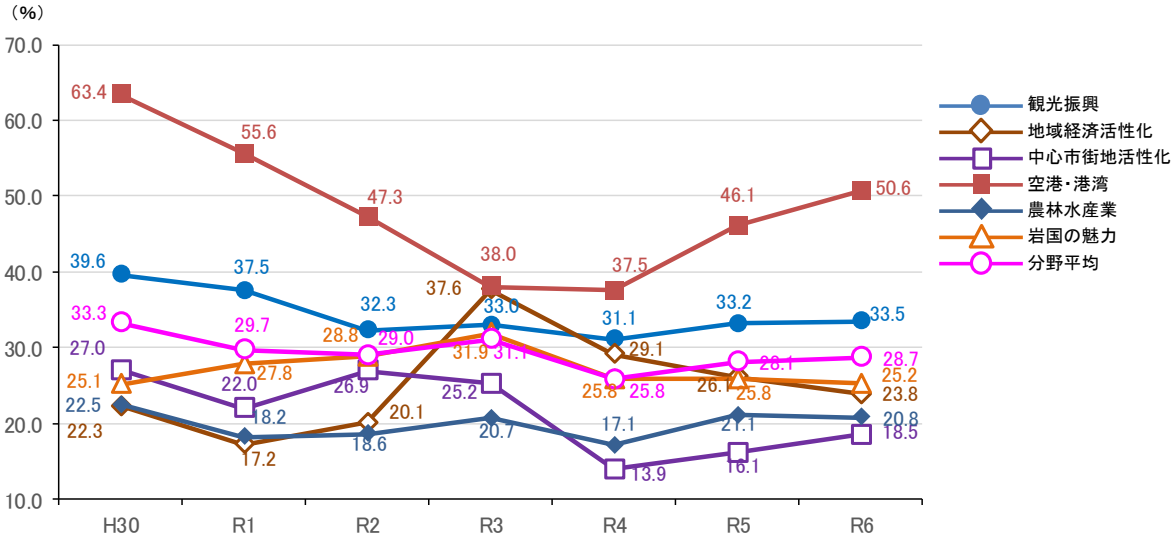
【図表 16－1　分野平均】



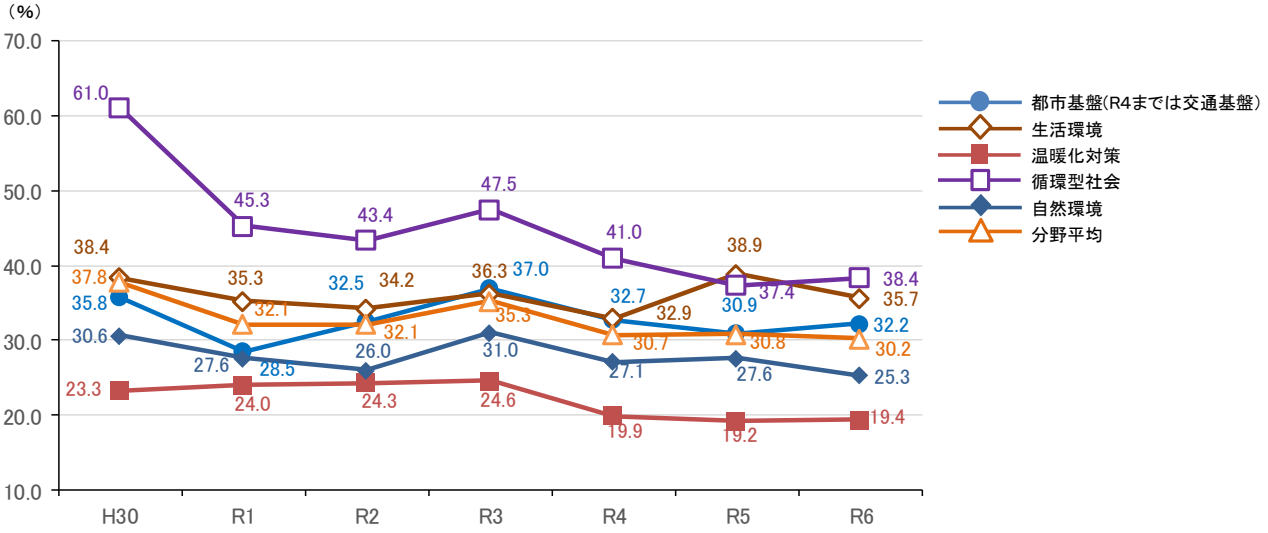
【図表 16－2 「福祉・保健・医療」分野】



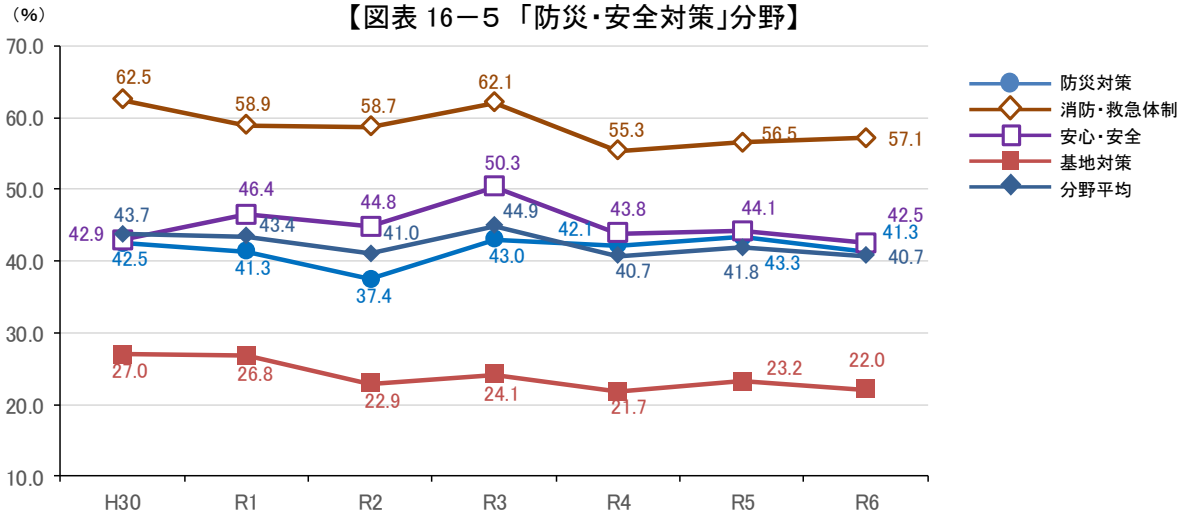
【図表 16－3 「観光・産業・労働」分野】



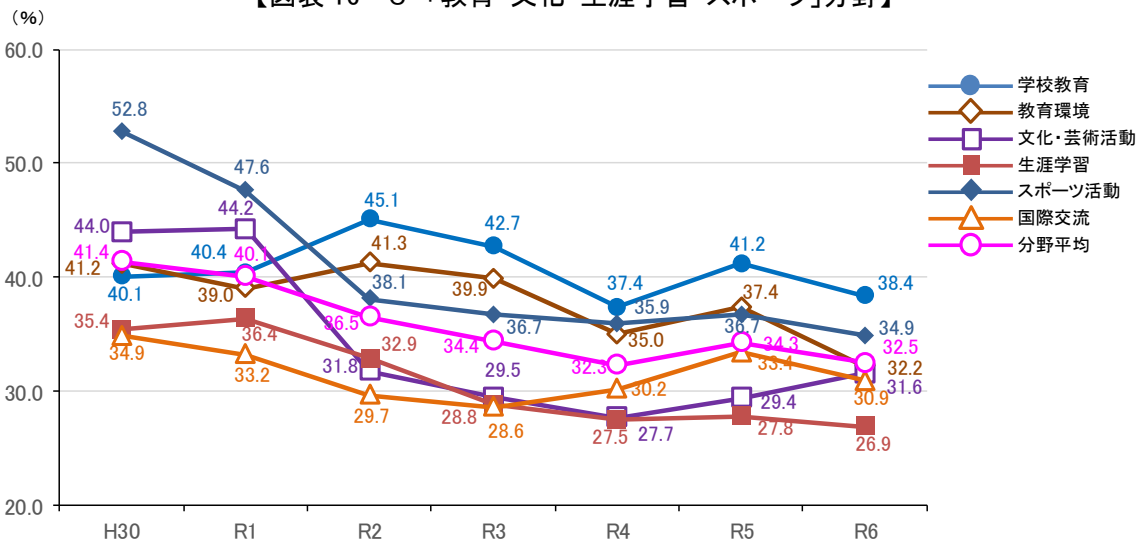
【図表 16－4 「交通・環境」分野】



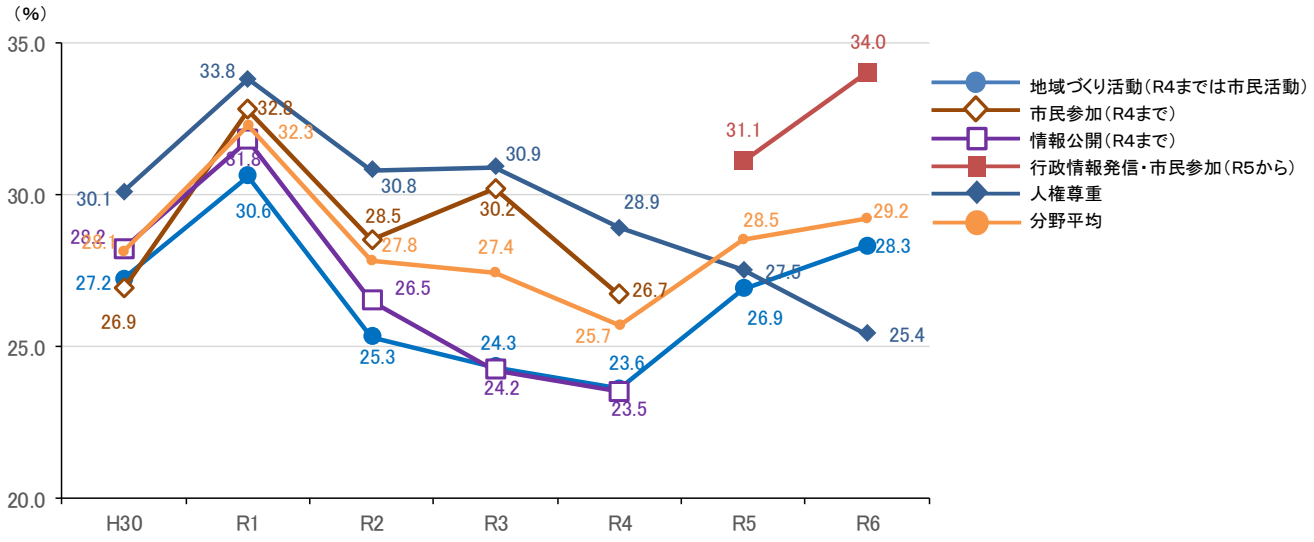
【図表 16－5 「防災・安全対策」分野】



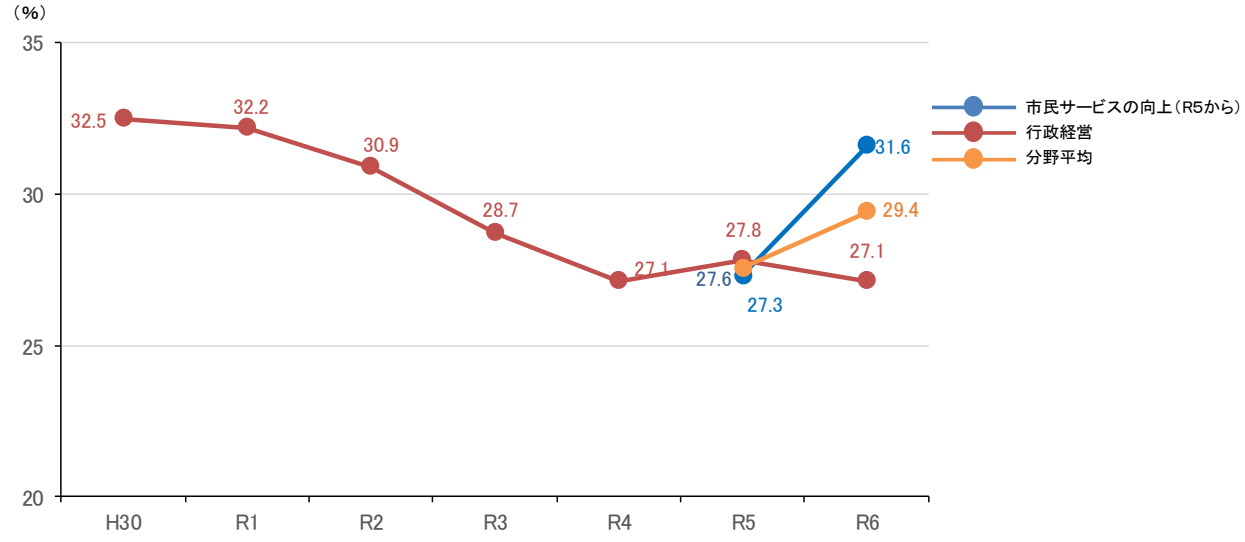
【図表 16－6 「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野】



【図表 16－7 「市民協働・人権」分野】

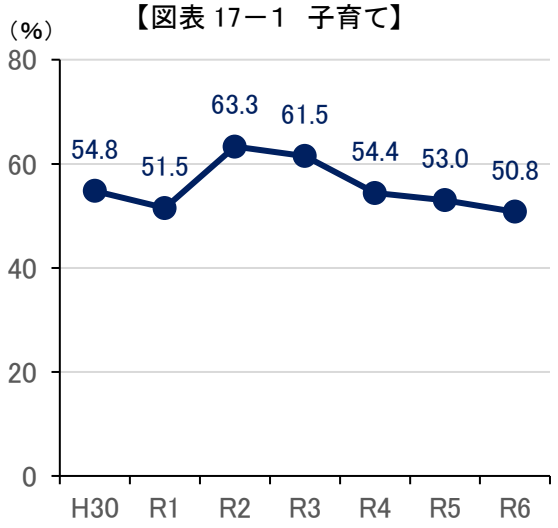


【図表 16－8 「行政経営」分野】

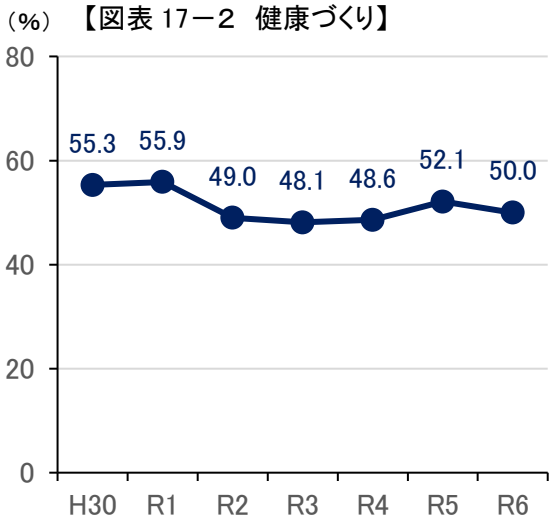


（２）　満足度の経年変化（項目別）　【6 ページ参照】

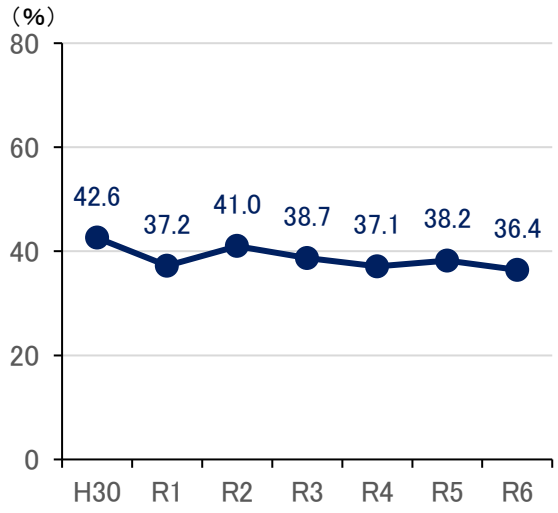
【図表 17－１　子育て】



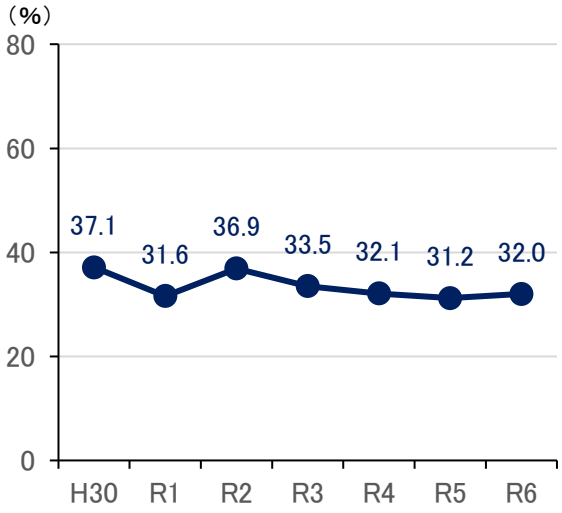
【図表 17－２　健康づくり】



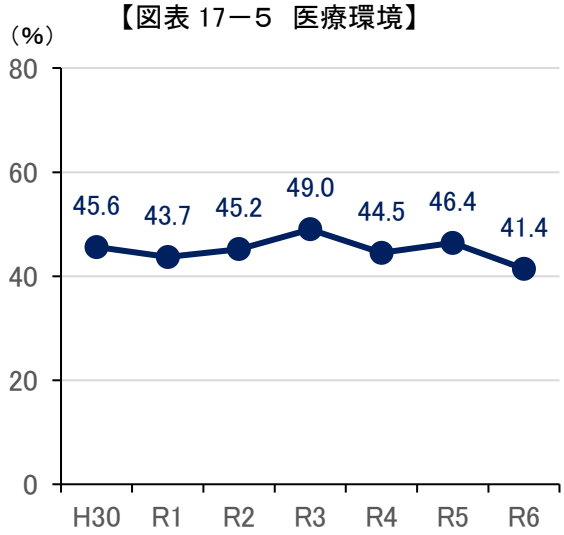
【図表 17－３　高齢者福祉】



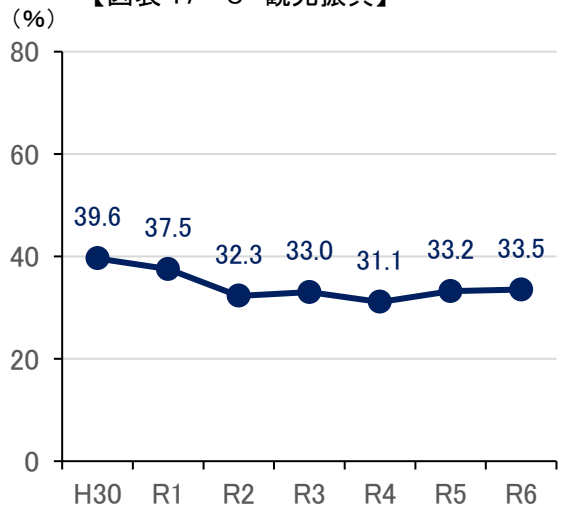
【図表 17－４　障害者福祉】



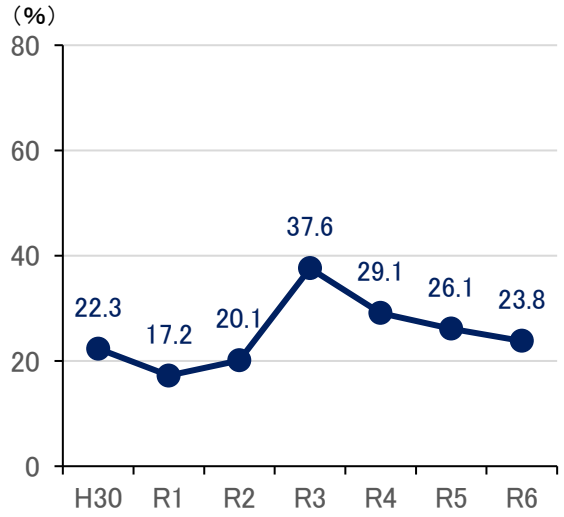
【図表 17－５　医療環境】



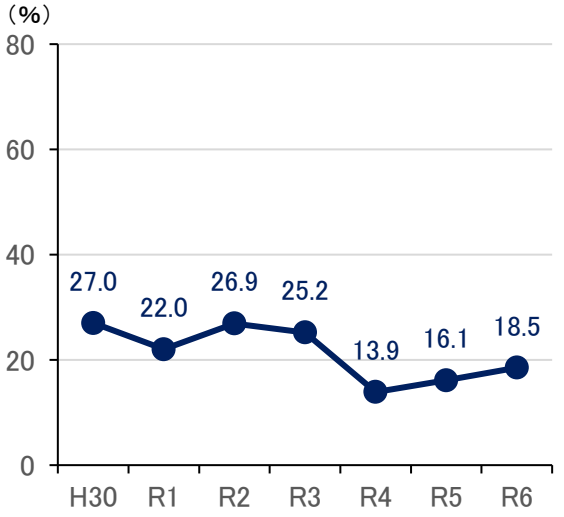
【図表 17－６　観光振興】



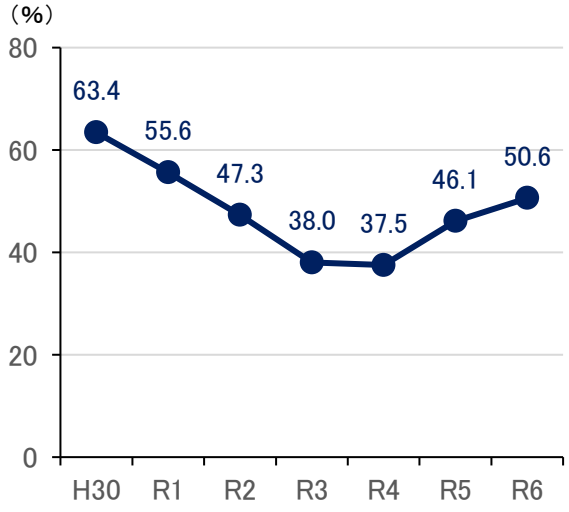
【図表 17－7　地域経済活性化】



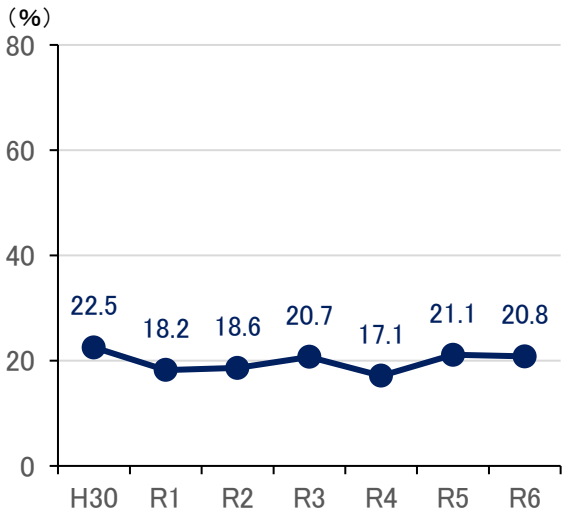
【図表 17－8　中心市街地活性化】



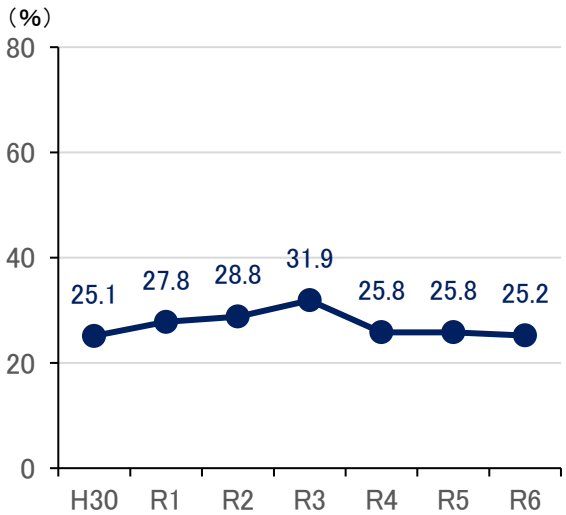
【図表 17－9　空港・港湾】



【図表 17－10　農林水産業】

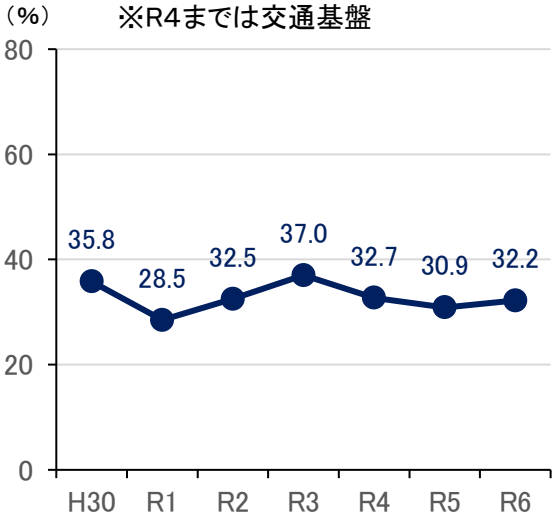


【図表 17－11　岩国の魅力】

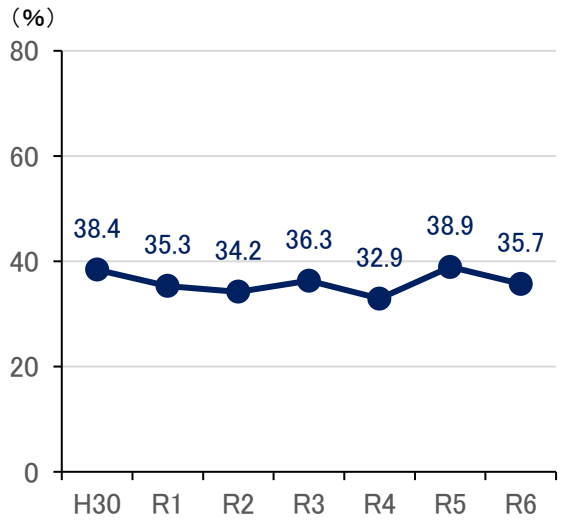


【図表 17－12　都市基盤】

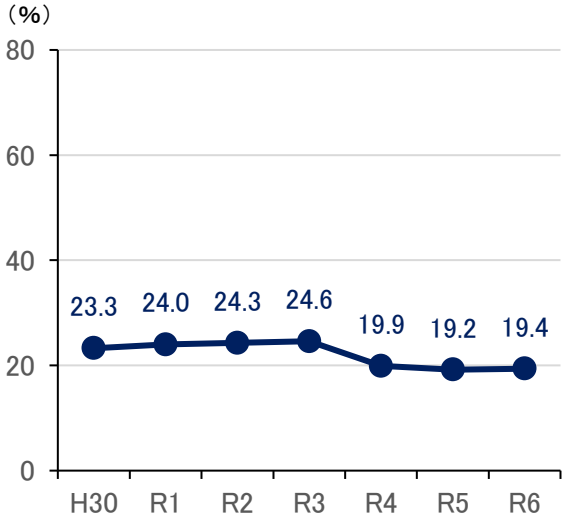
※R4までは交通基盤



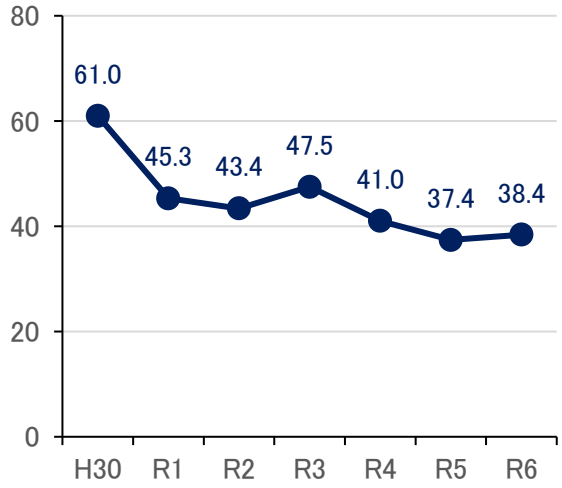
【図表 17－13　生活環境】



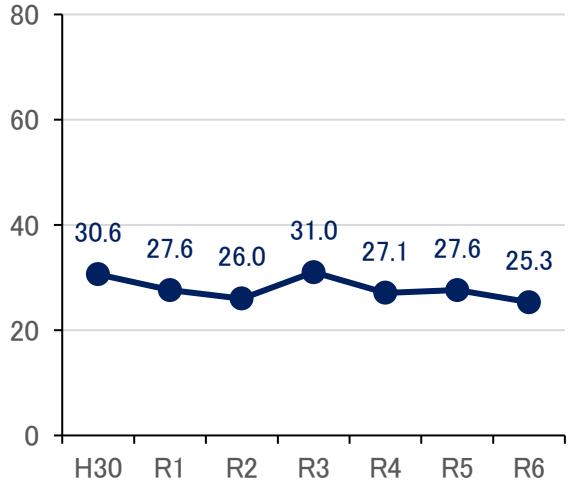
【図表 17－14　温暖化対策】



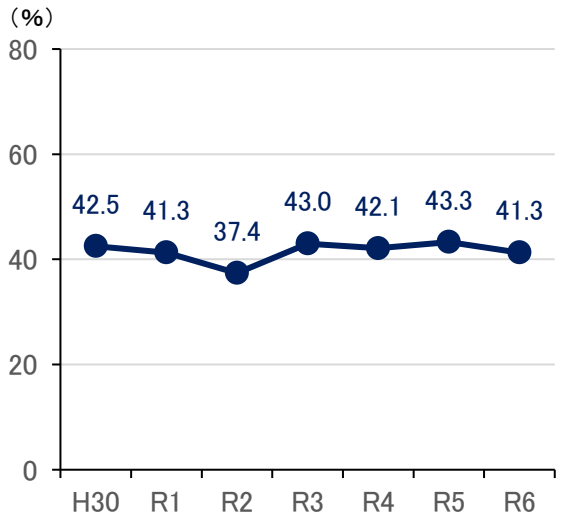
【図表 17－15　循環型社会】



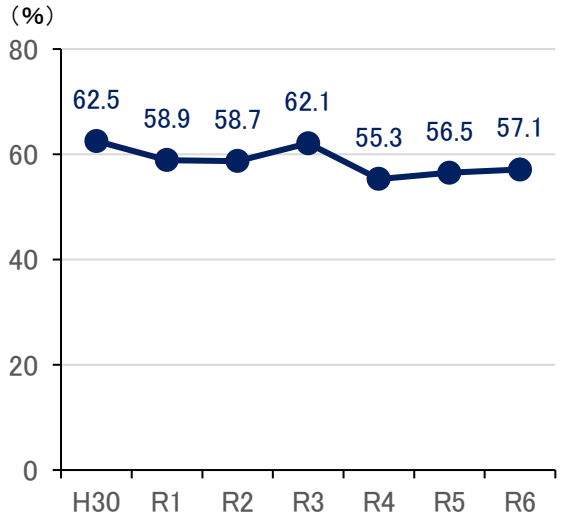
【図表 17－16　自然環境】



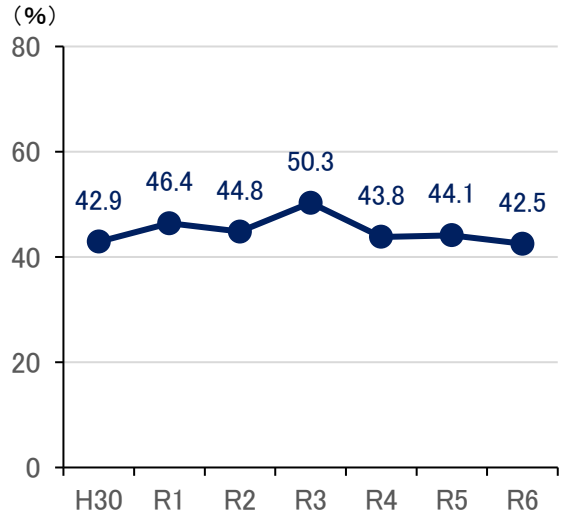
【図表 17－17　防災対策】



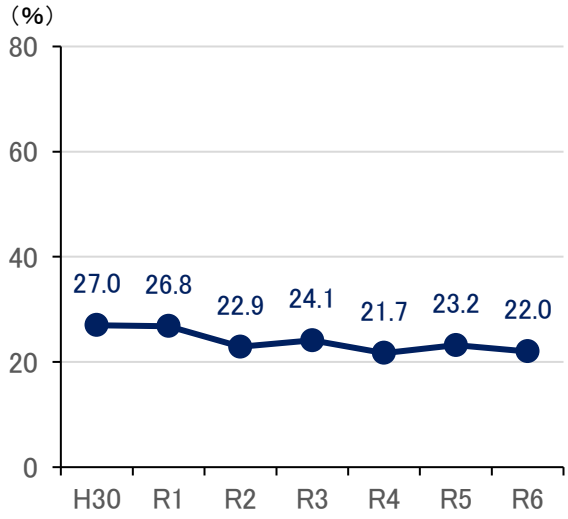
【図表 17－18　消防・救急体制】



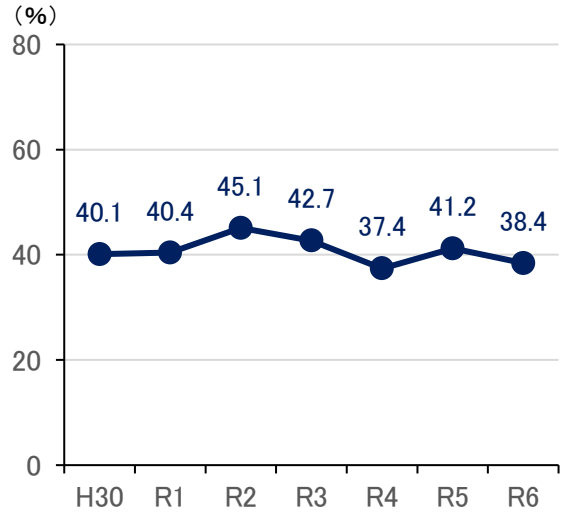
【図表 17－19　安心・安全】



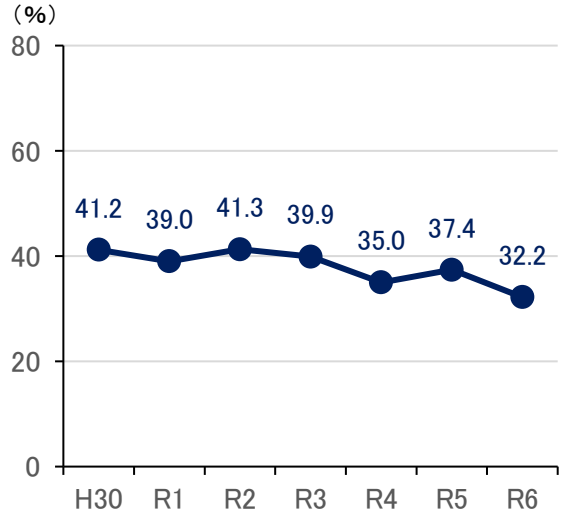
【図表 17－20　基地対策】



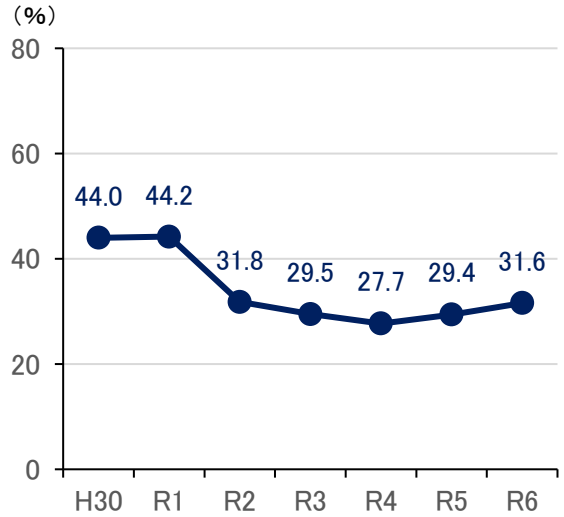
【図表 17－21　学校教育】



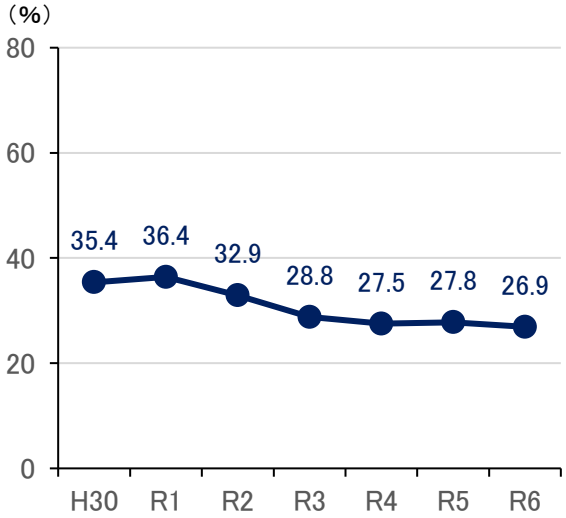
【図表 17－22　教育環境】



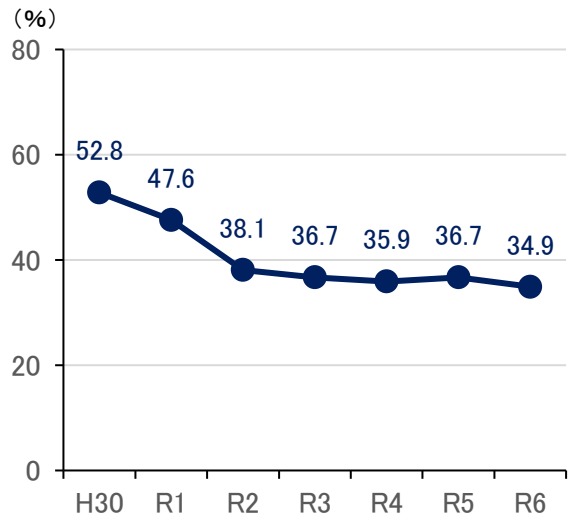
【図表 17－23　文化・芸術活動】



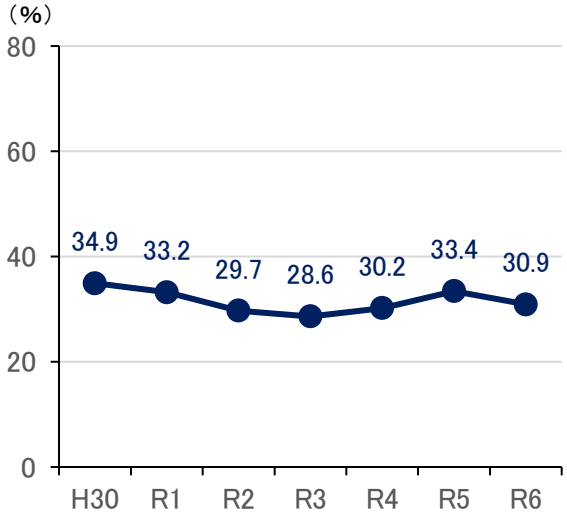
【図表 17－24　生涯学習】



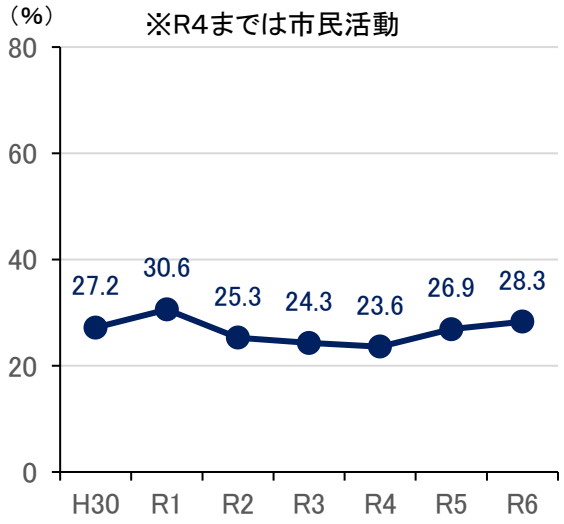
【図表 17－25　スポーツ活動】



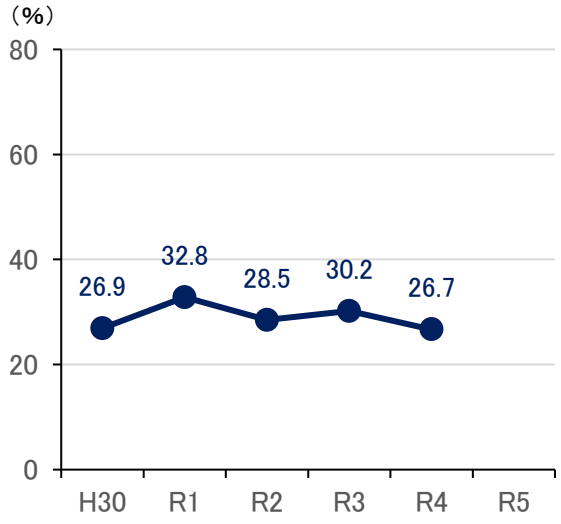
【図表 17－26　国際交流】



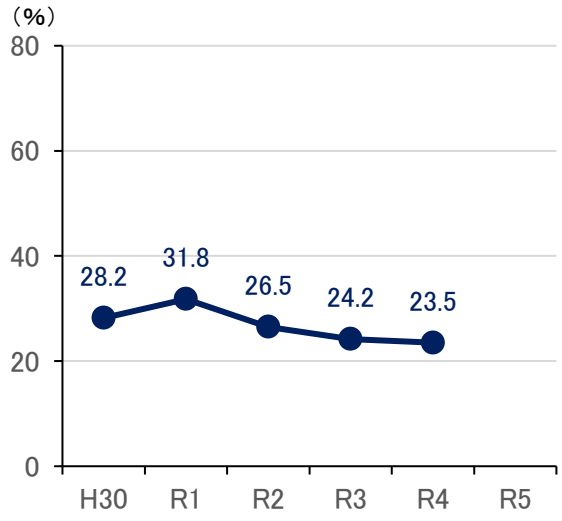
【図表 17－27　地域づくり活動】



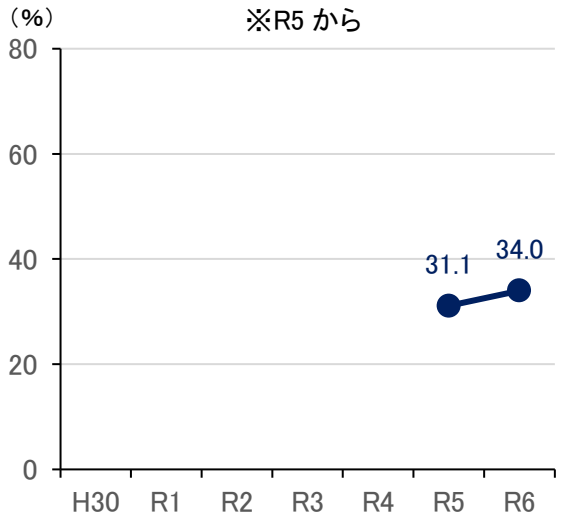
【図表 17－28　市民参加】（R4調査まで）



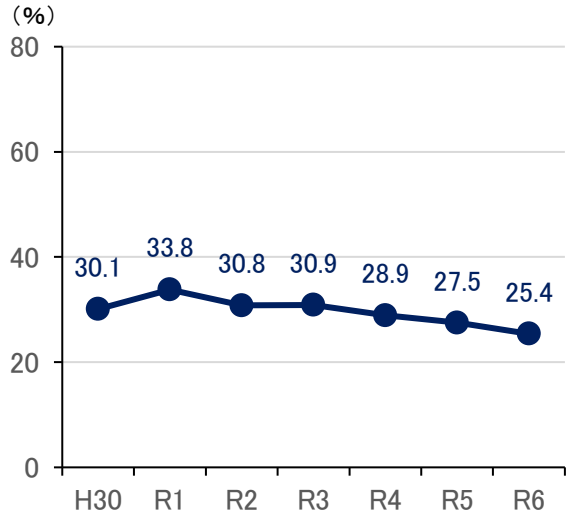
【図表 17－29　情報公開】（R4調査まで）



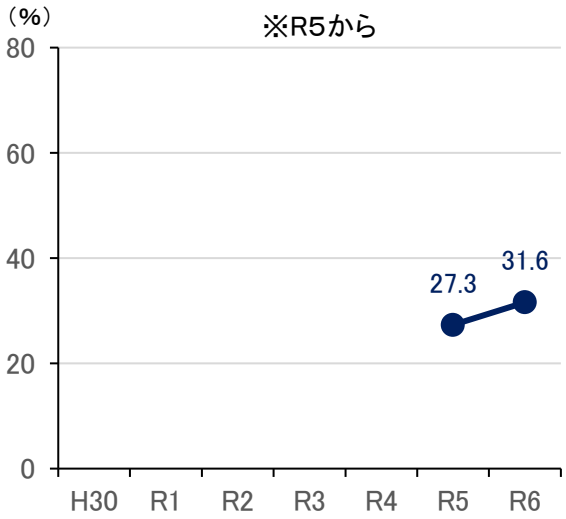
【図表 17－30　行政情報の発信・市民参加】



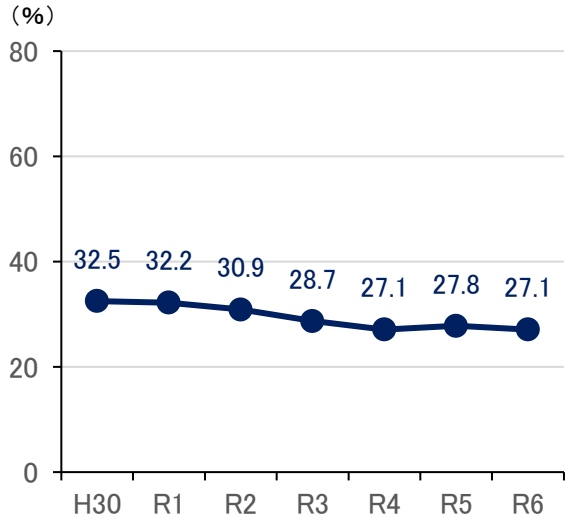
【図表 17－31　人権尊重】



【図表 17－32　市民サービスの向上】

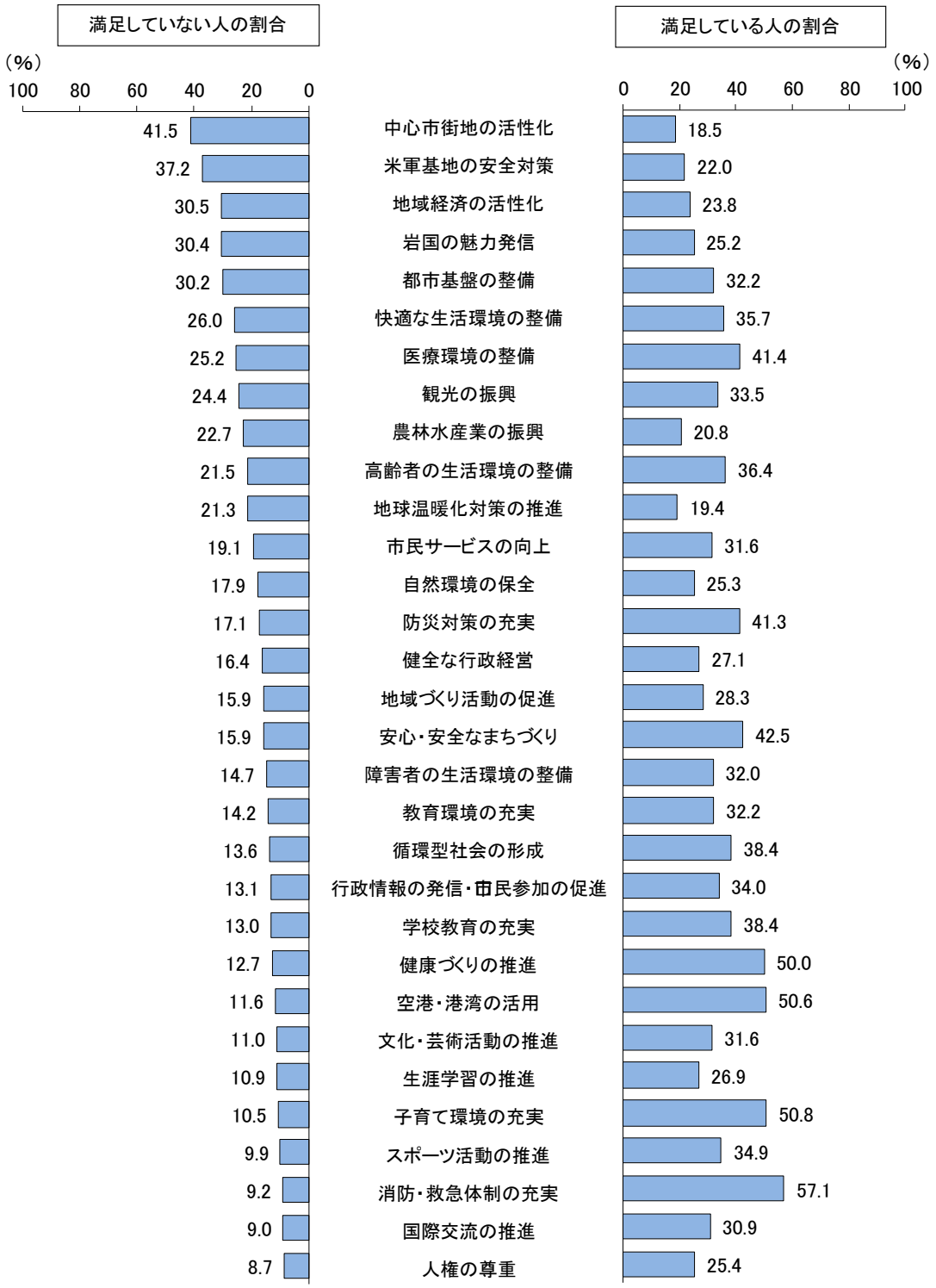


【図表 17－33　行政経営】



（３）　満足していない人の割合　　【7 ページ参照】

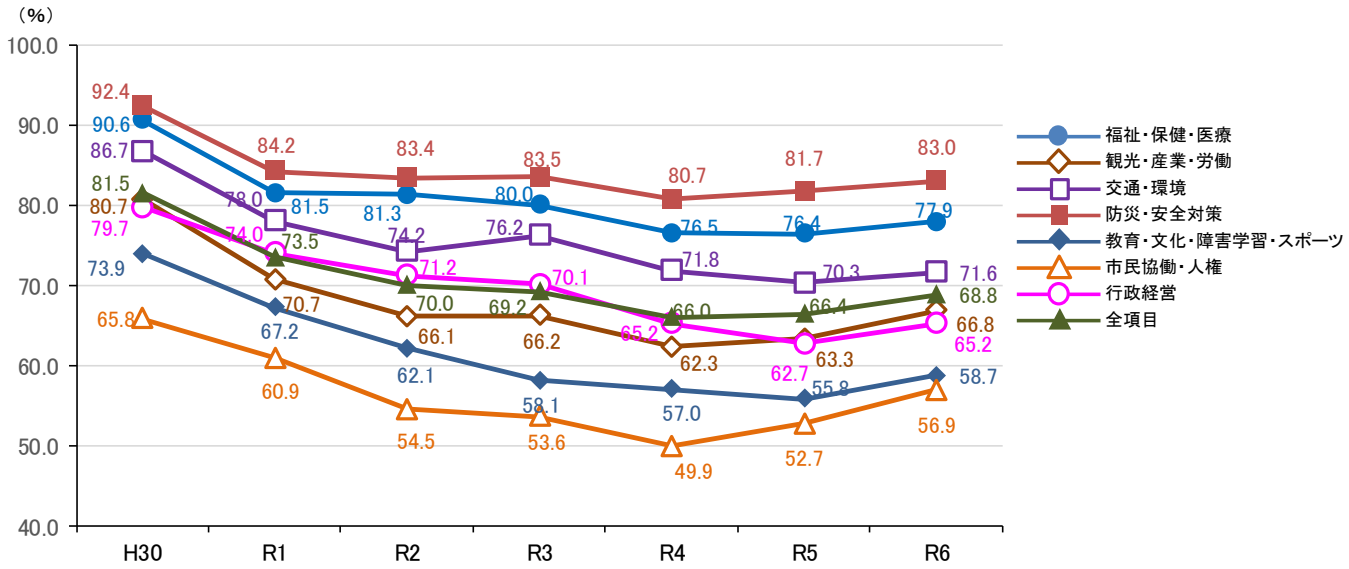
【図表 18　満足度　満足していない人の割合順】



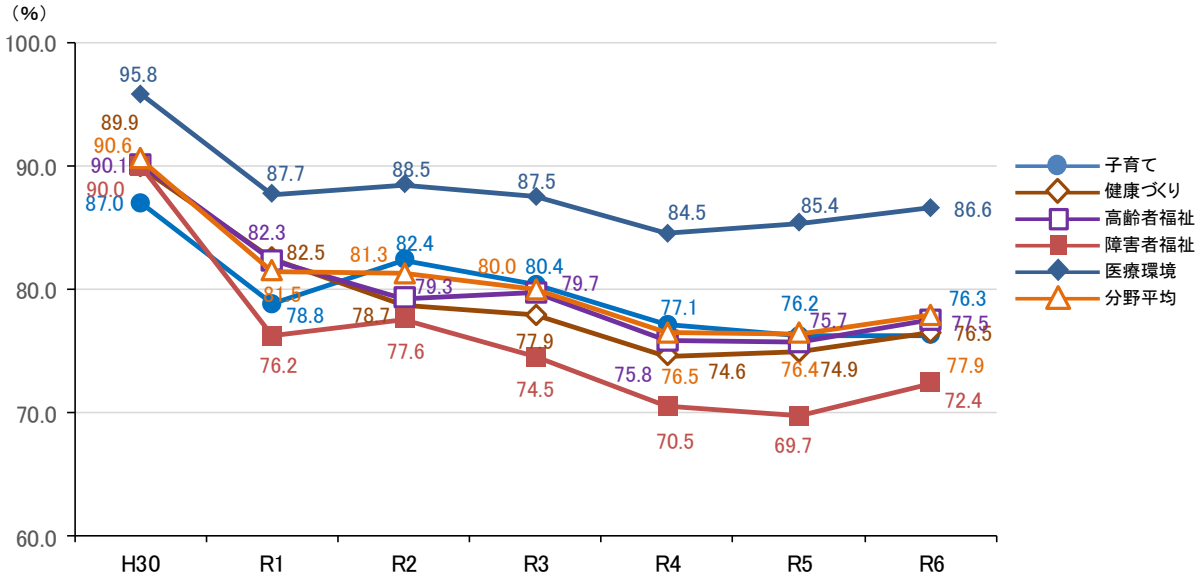
２　市の施策に対する重要度の経年変化（平成 30 年度～令和６年度）

（１）　重要度の経年変化（分野別）　【10 ページ参照】

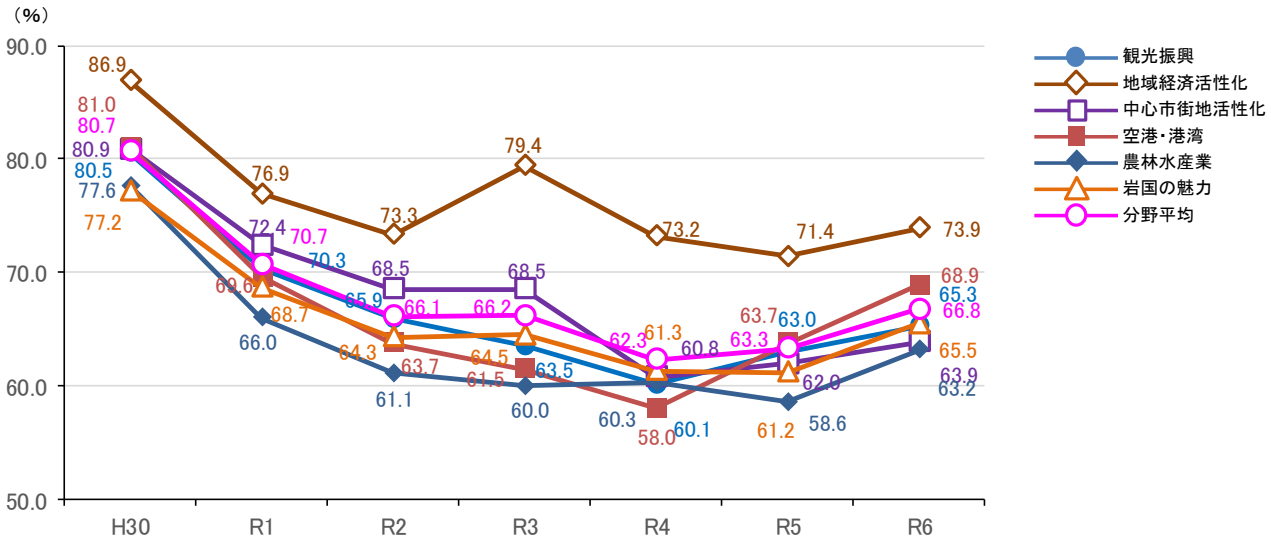
【図表 19－1　分野平均】



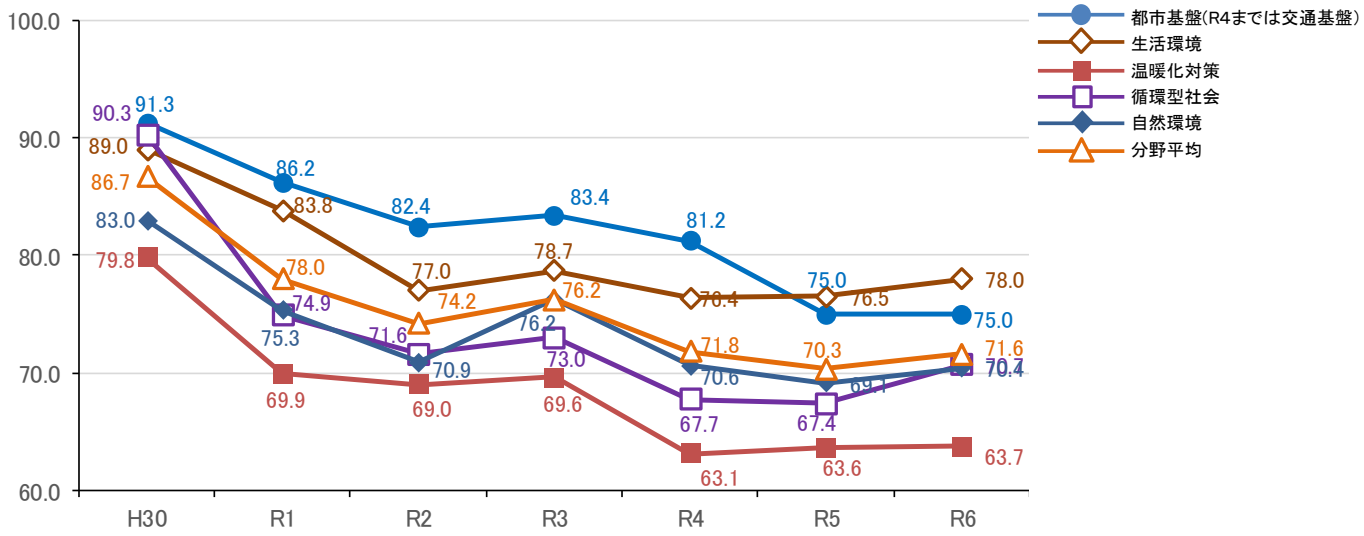
【図表 19－2 「福祉・保健・医療」分野】



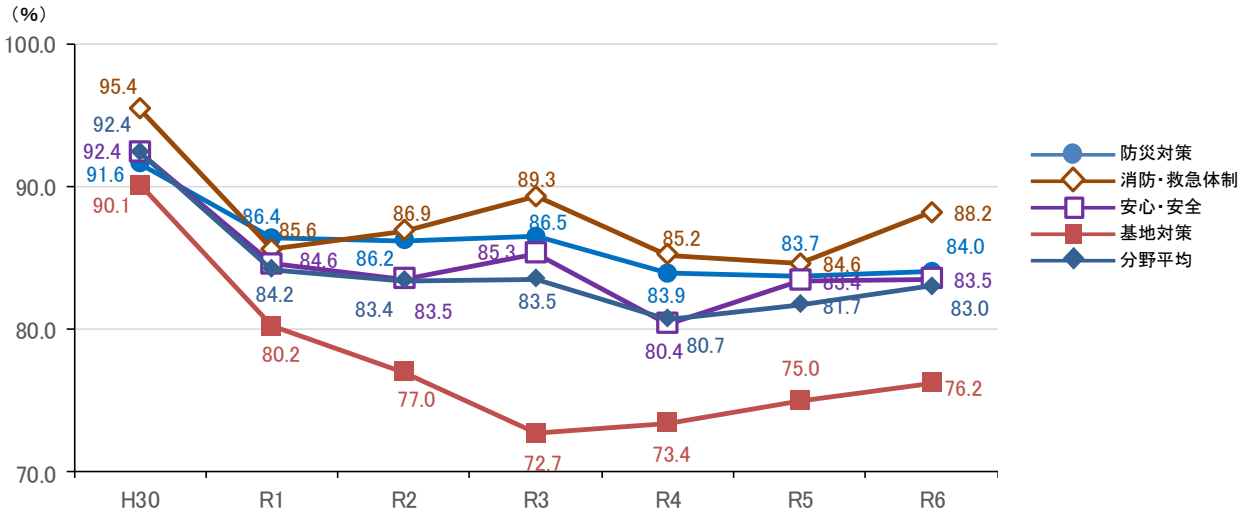
【図表 19－3 「観光・産業・労働」分野】



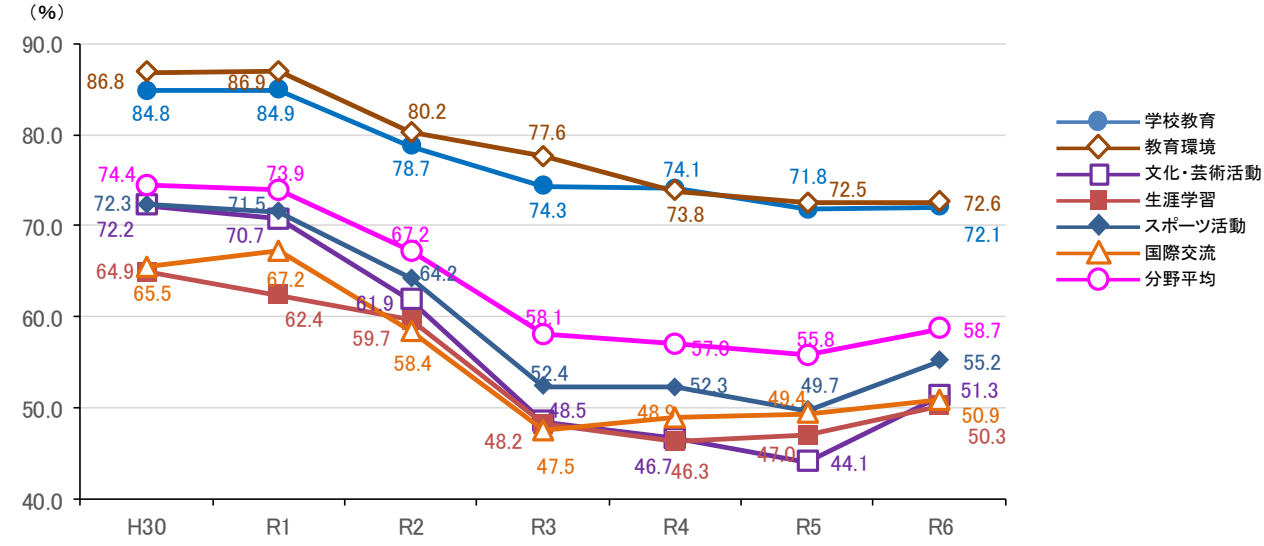
【図表 19－4 「交通・環境」分野】



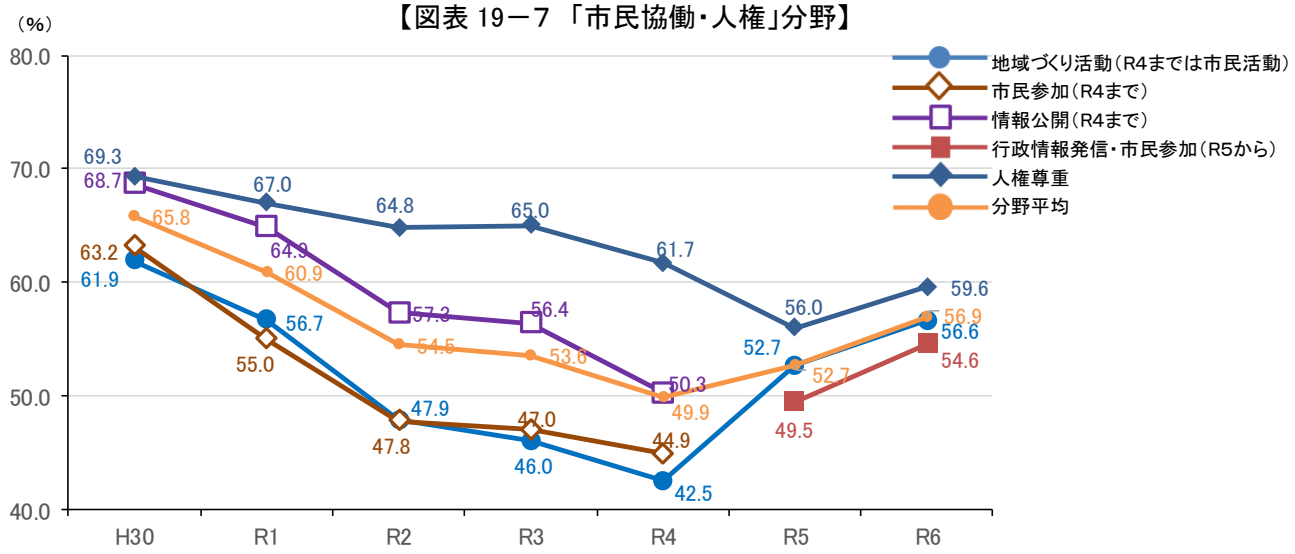
【図表 19－5 「防災・安全対策」分野】



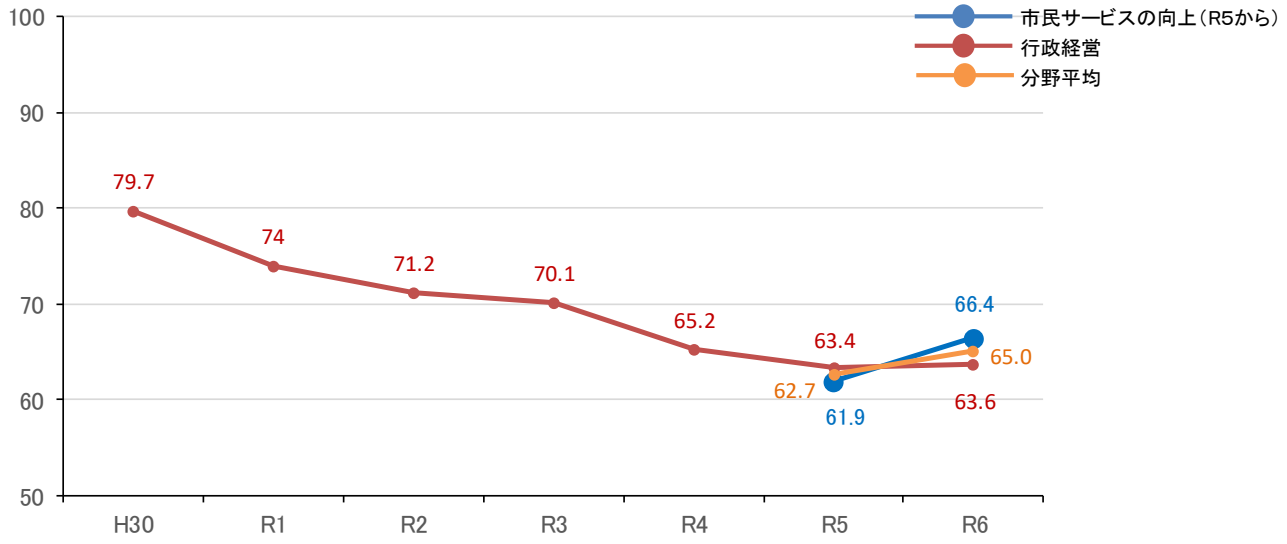
【図表 19－6 「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野】



【図表 19－7 「市民協働・人権」分野】

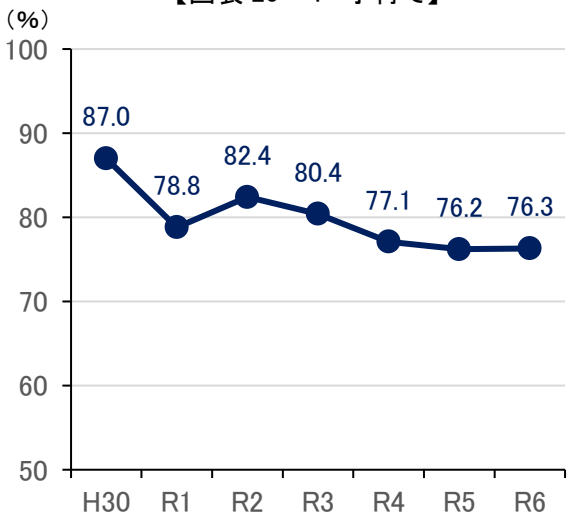


【図表 19－8 「行政経営」分野】

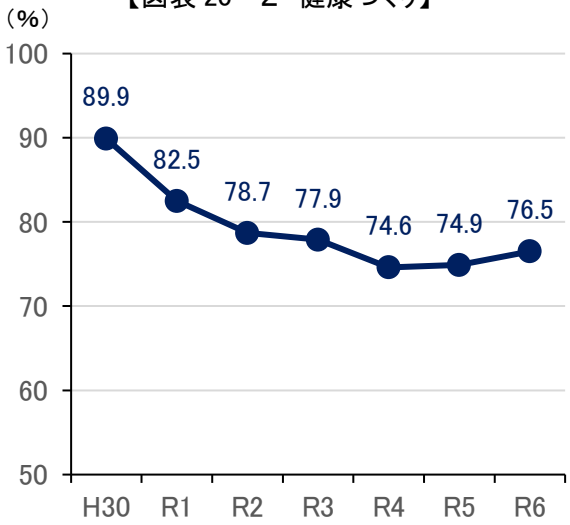


（２）　重要度の経年変化（項目別）　【10 ページ参照】

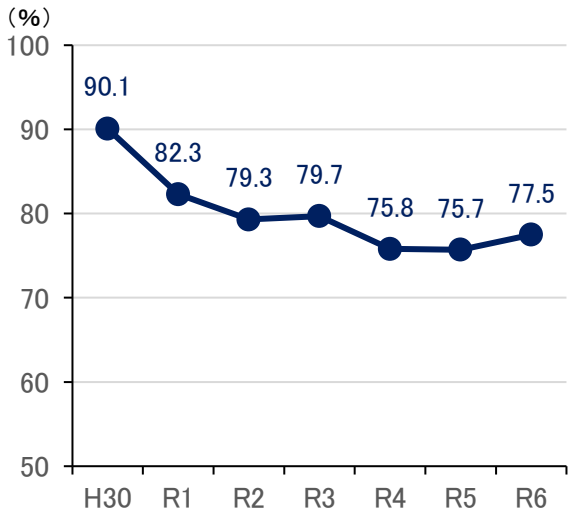
【図表 20－１　子育て】



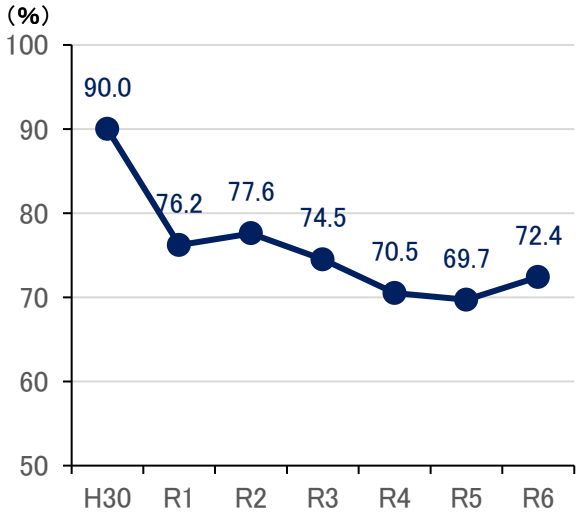
【図表 20－２　健康づくり】



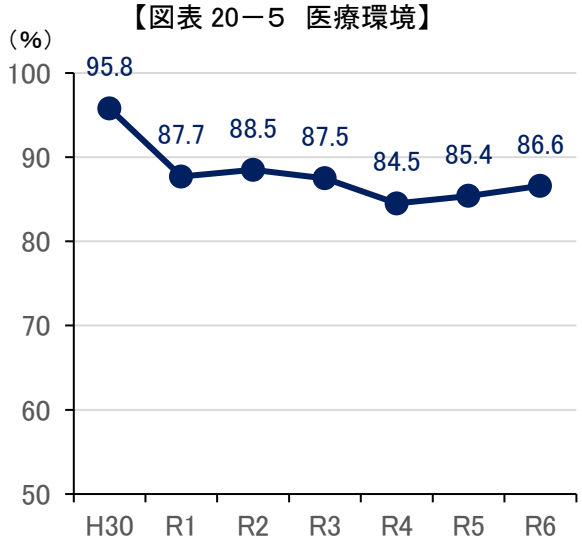
【図表 20－３　高齢者福祉】



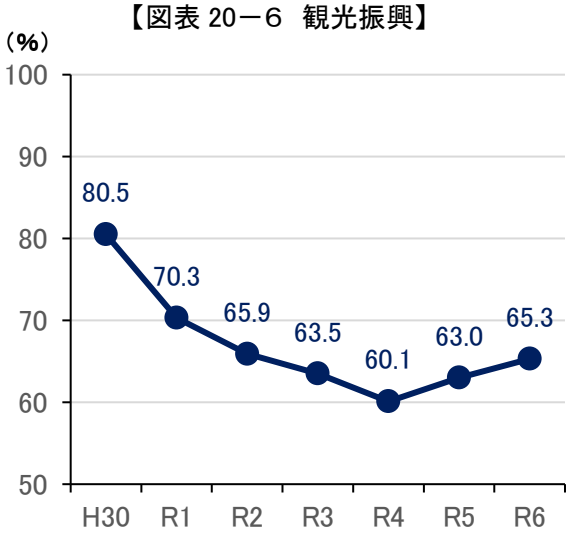
【図表 20－４　障害者福祉】



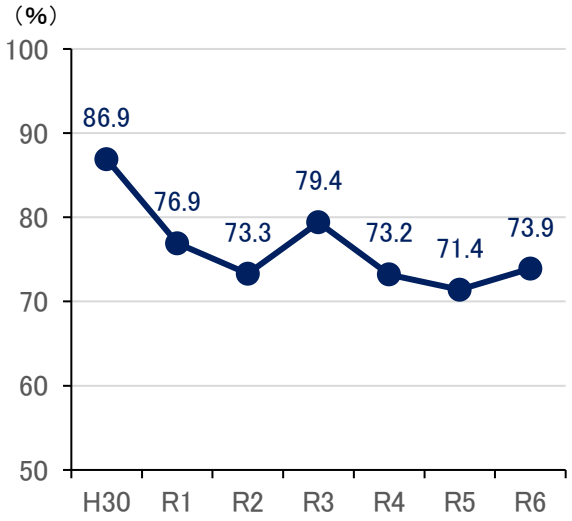
【図表 20－５　医療環境】



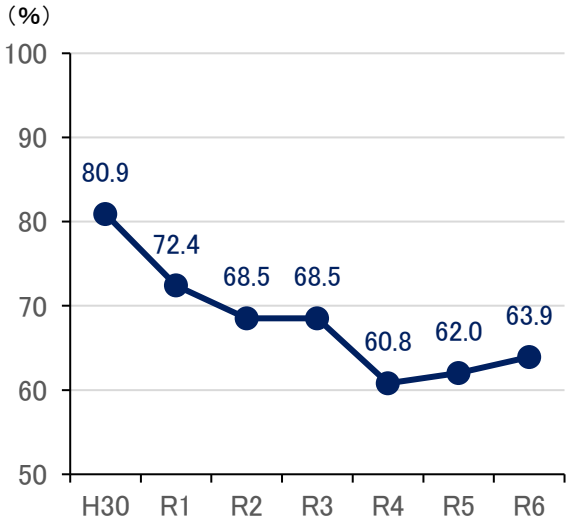
【図表 20－６　観光振興】



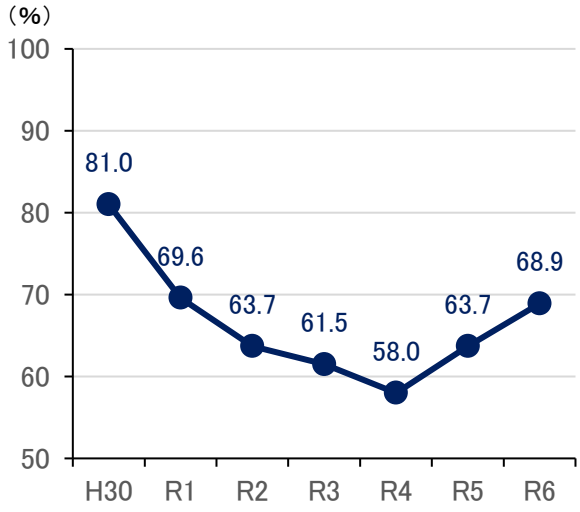
【図表 20－7　地域経済活性化】



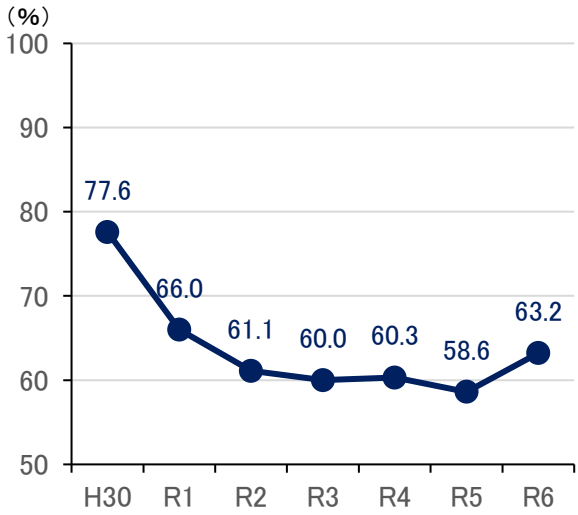
【図表 20－8　中心市街地活性化】



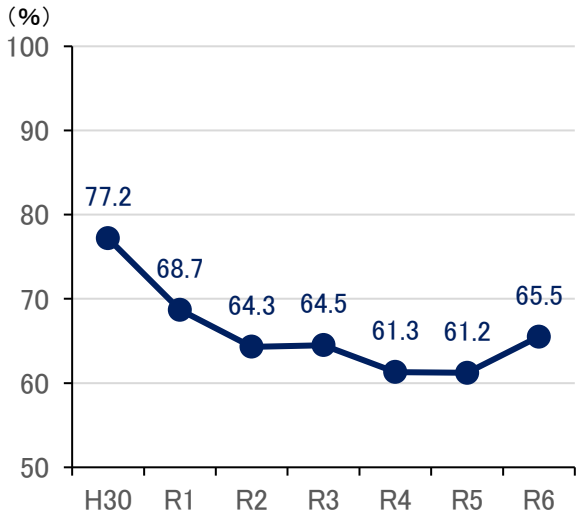
【図表 20－9　空港・港湾】



【図表 20－10　農林水産業】

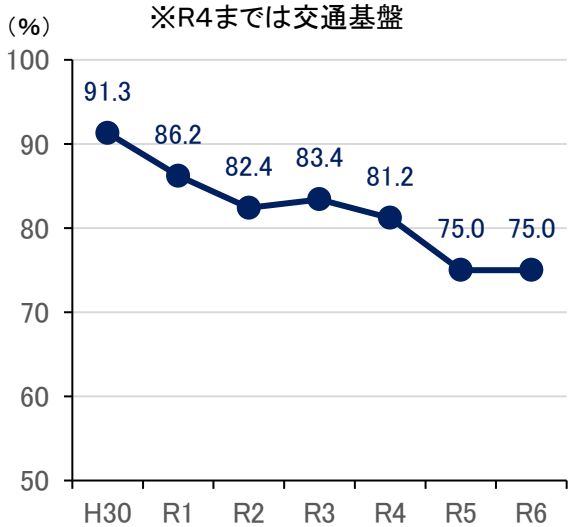


【図表 20－11　岩国の魅力】

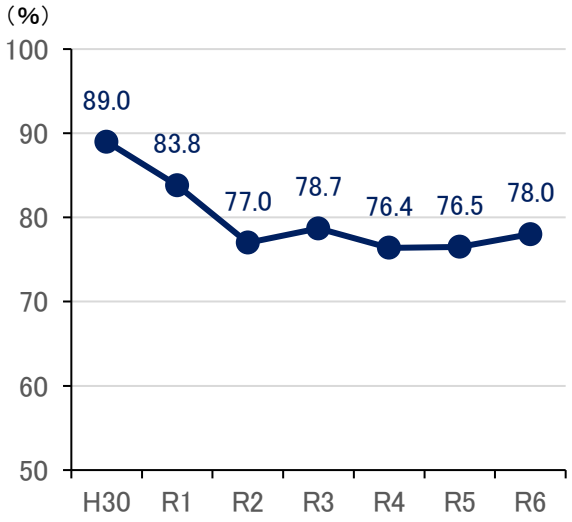


【図表 20－12　都市基盤】

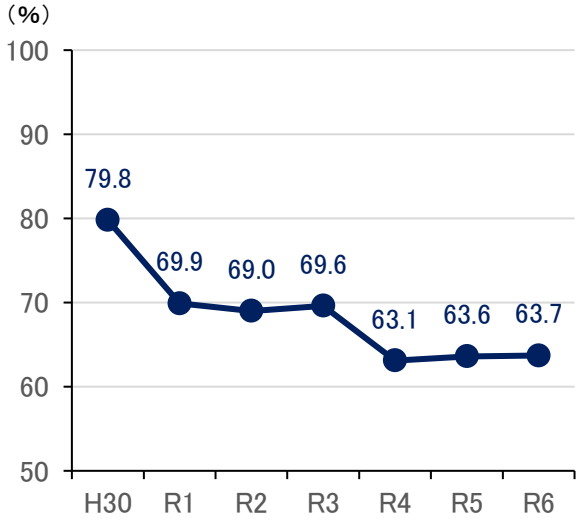
※R4までは交通基盤



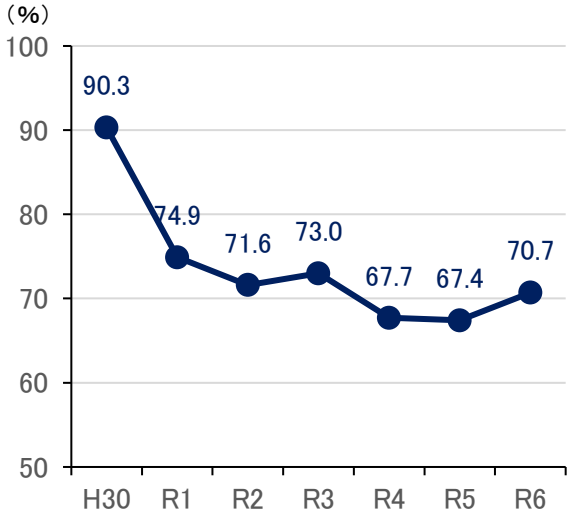
【図表 20－13　生活環境】



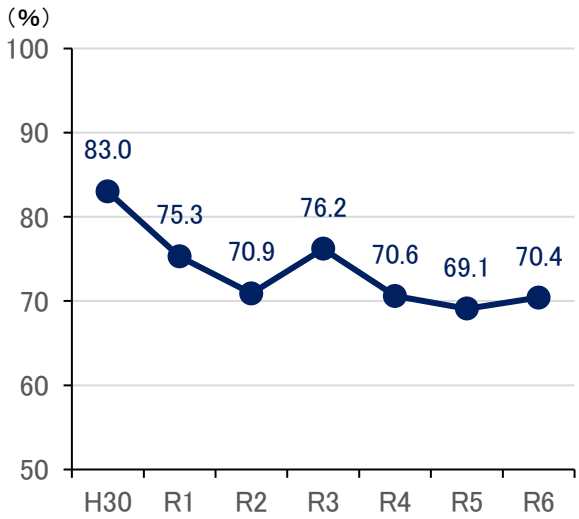
【図表 20－14　温暖化対策】



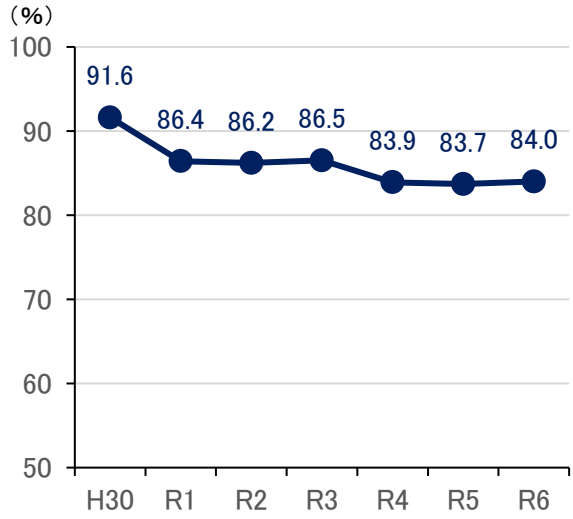
【図表 20－15　循環型社会】



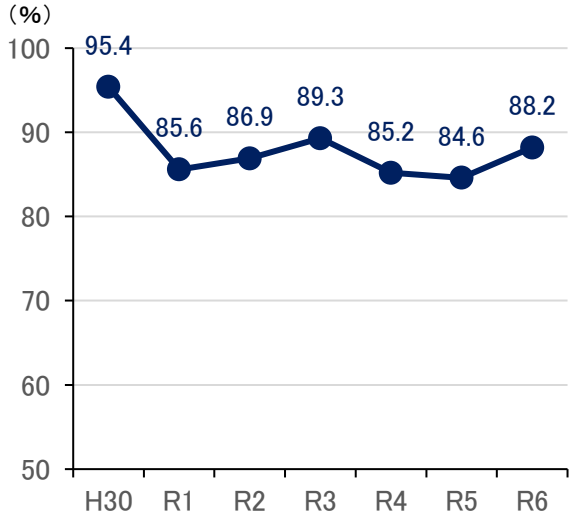
【図表 20－16　自然環境】



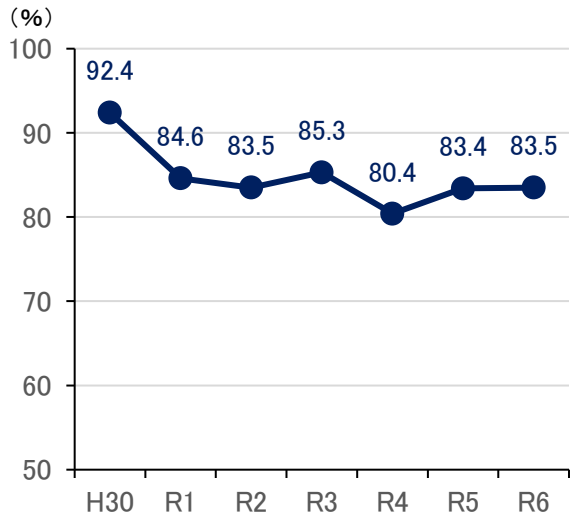
【図表 20－17　防災対策】



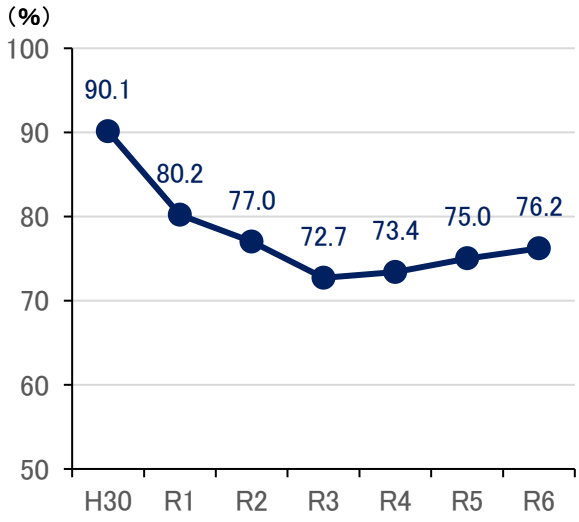
【図表 20－18　消防･救急体制】



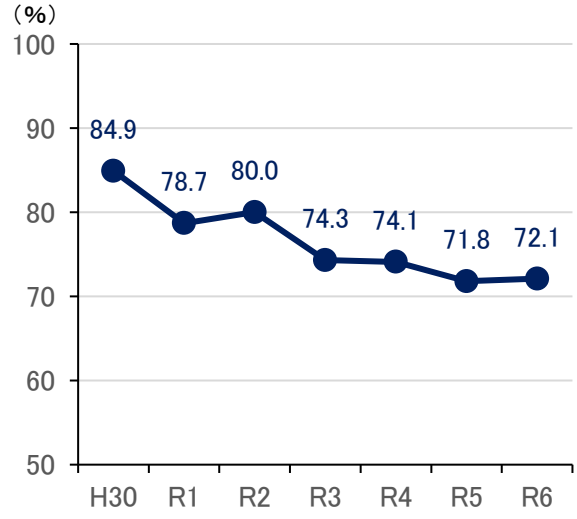
【図表 20－19　安心・安全】



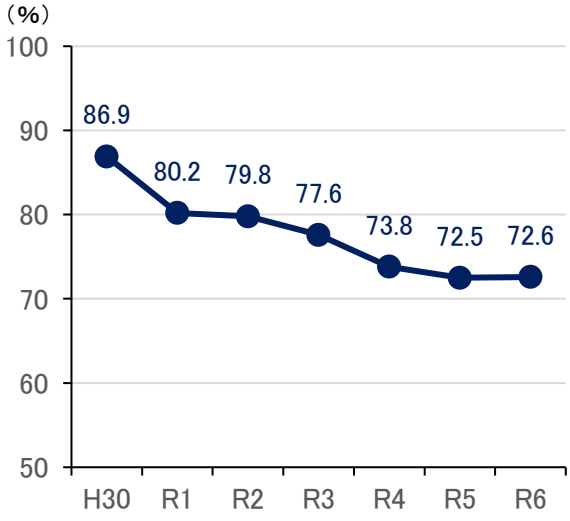
【図表 20－20　基地対策】



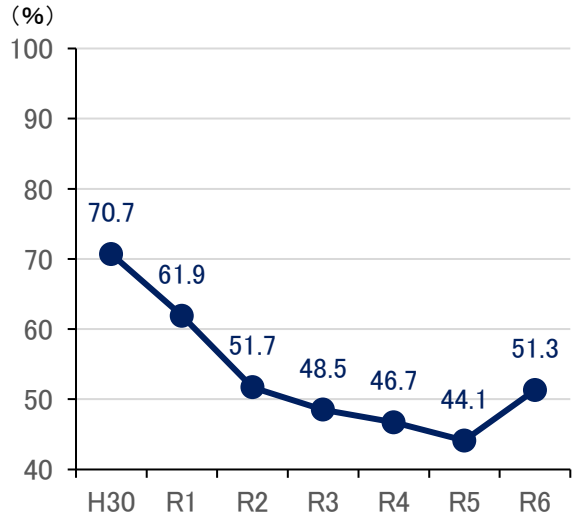
【図表 20－21　学校教育】



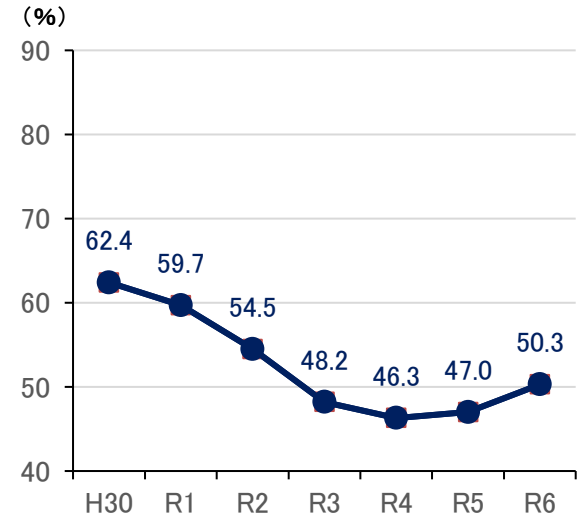
【図表 20－22　教育環境】



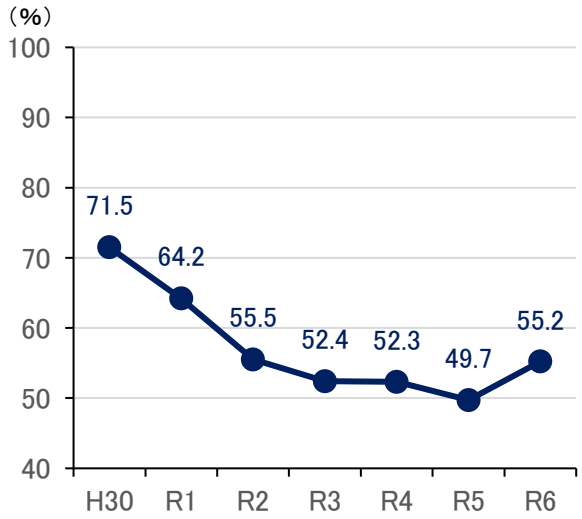
【図表 20－23　文化・芸術活動】



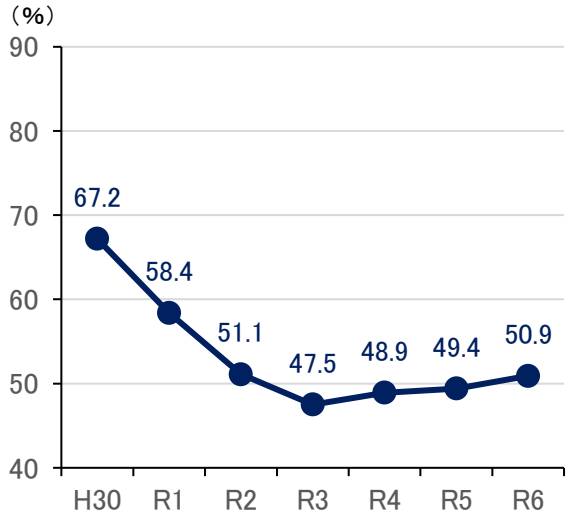
【図表 20－24　生涯学習】



【図表 20－25　スポーツ活動】

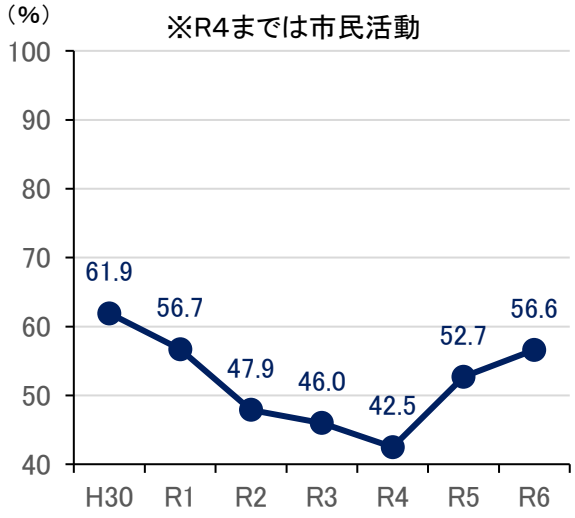


【図表 20－26　国際交流】

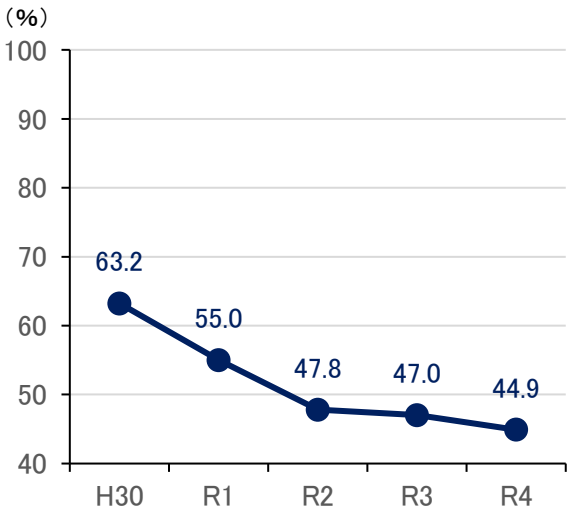


【図表 20－27　地域づくり活動】

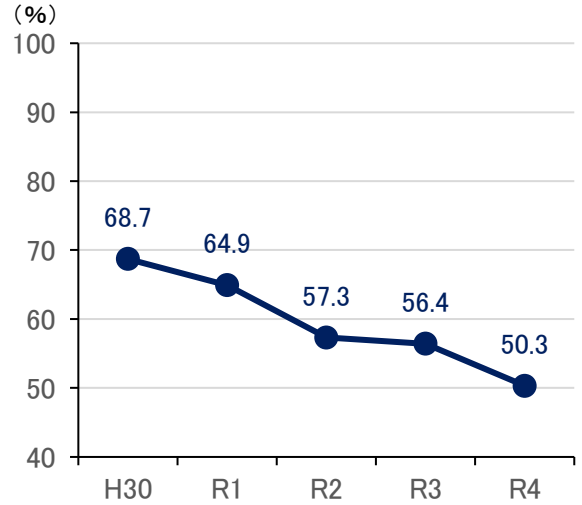
※R4までは市民活動



【図表 20－28　市民参加】(R4調査まで)

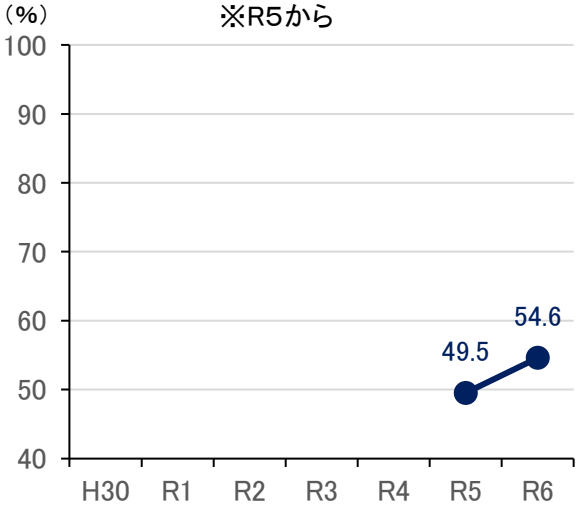


【図表 20－29　情報公開】(R4調査まで)

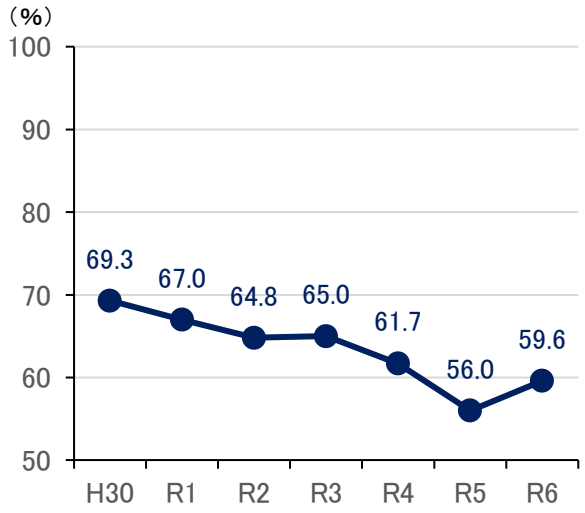


【図表 20－30　行政情報の発信・市民参加】

※R5から

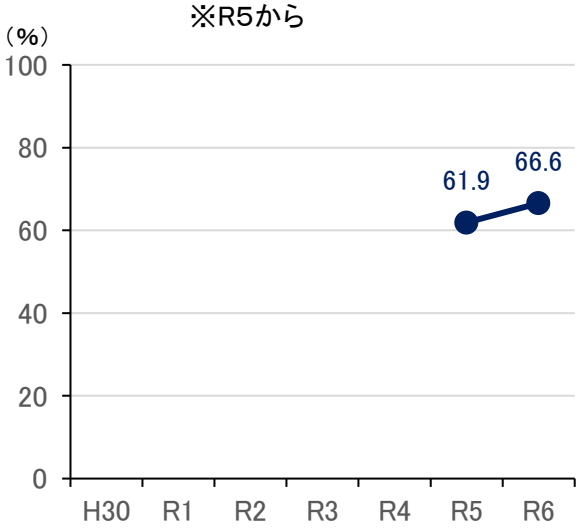


【図表 20－31　人権尊重】

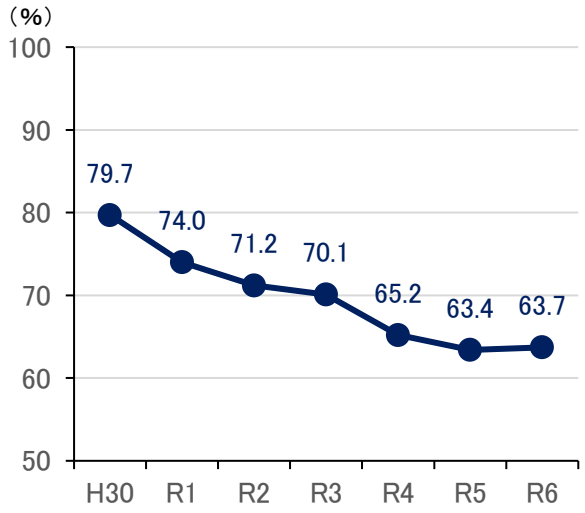


【図表 20－32　市民サービスの向上】

※R5から



【図表 20－33　行政経営】



（３）　重要視していない人の割合　【11 ページ参照】

【図表 21　重要度　重要視していない人の割合順】

