令和３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 1
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 38
１　市の施策に対する満足度の経年変化（平成 29 年度～令和３年度） 39
（１）　満足度の経年変化（分野別） 39
（２）　満足度の経年変化（項目別） 43
（３）　満足していない人の割合 49
２　市の施策に対する重要度の経年変化（平成 29 年度～令和３年度） 50
（１）　重要度の経年変化（分野別） 50
（２）　重要度の経年変化（項目別） 54
（３）　重要視していない人の割合 60

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。）
※　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回答
カ　調査期間　　令和３年７月 29 日（木）から８月 12 日（木）まで

（３）　回収結果

ア　有効回収数　　1,142 人
イ　回収率　　38.1％

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。

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。

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

N＝母集団数112,850人
※令和3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（%）

（注）$\frac{N-n}{N-1}\fallingdotseq 1$

回答比率(p) ＼ 回答者数(n)	回答比率				
	90% 又は 10%	80% 又は 20%	70% 又は 30%	60% 又は 40%	50%
1,142票	± 1.73	± 2.31	± 2.64	± 2.83	± 2.89
1,000票	± 1.85	± 2.47	± 2.83	± 3.02	± 3.09
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 1,142 人で、そのうち、「取組に満足している」の回答比率が 11.6%であったことから、標本誤差は、±1.86%となり、この設問の「満足」に対する回答比率は、9.74%～13.46%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	1,416	411	29.0	36.0
女性	1,584	580	36.6	50.8
（無回答）	－	151	－	13.2
全体	3,000	1,142	38.1	100.0

（２）　年代

区分	発送数（人）	回答者数（人）	回収率（%）	構成比（%）
10代	66	10	15.2	0.9
20代	321	69	21.5	6.0
30代	352	108	30.7	9.5
40代	499	156	31.3	13.7
50代	484	168	34.7	14.7
60代	539	241	44.7	21.1
70代	610	290	47.5	25.4
80代以上	129	74	57.4	6.5
（無回答）	－	26	－	2.3
全体	3,000	1,142	38.1	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	2,133	776	36.4	68.0
由宇地域	187	71	38.0	6.2
周東・玖珂地域	515	188	36.5	16.5
錦・美川地域	69	27	39.1	2.4
美和・本郷地域	96	47	49.0	4.1
（無回答）	－	33	－	2.9
全体	3,000	1,142	38.1	100.0

（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	35	3.1
3年以上5年未満	17	1.5
5年以上10年未満	52	4.6
10年以上20年未満	113	9.9
20年以上	881	77.1
（無回答）	32	2.8
全体	1,142	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、「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。

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（62.1%）」が最も高く、ついで、「子育て環境の充実（61.5%）」、「安心・安全なまちづくり（50.3%）」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。

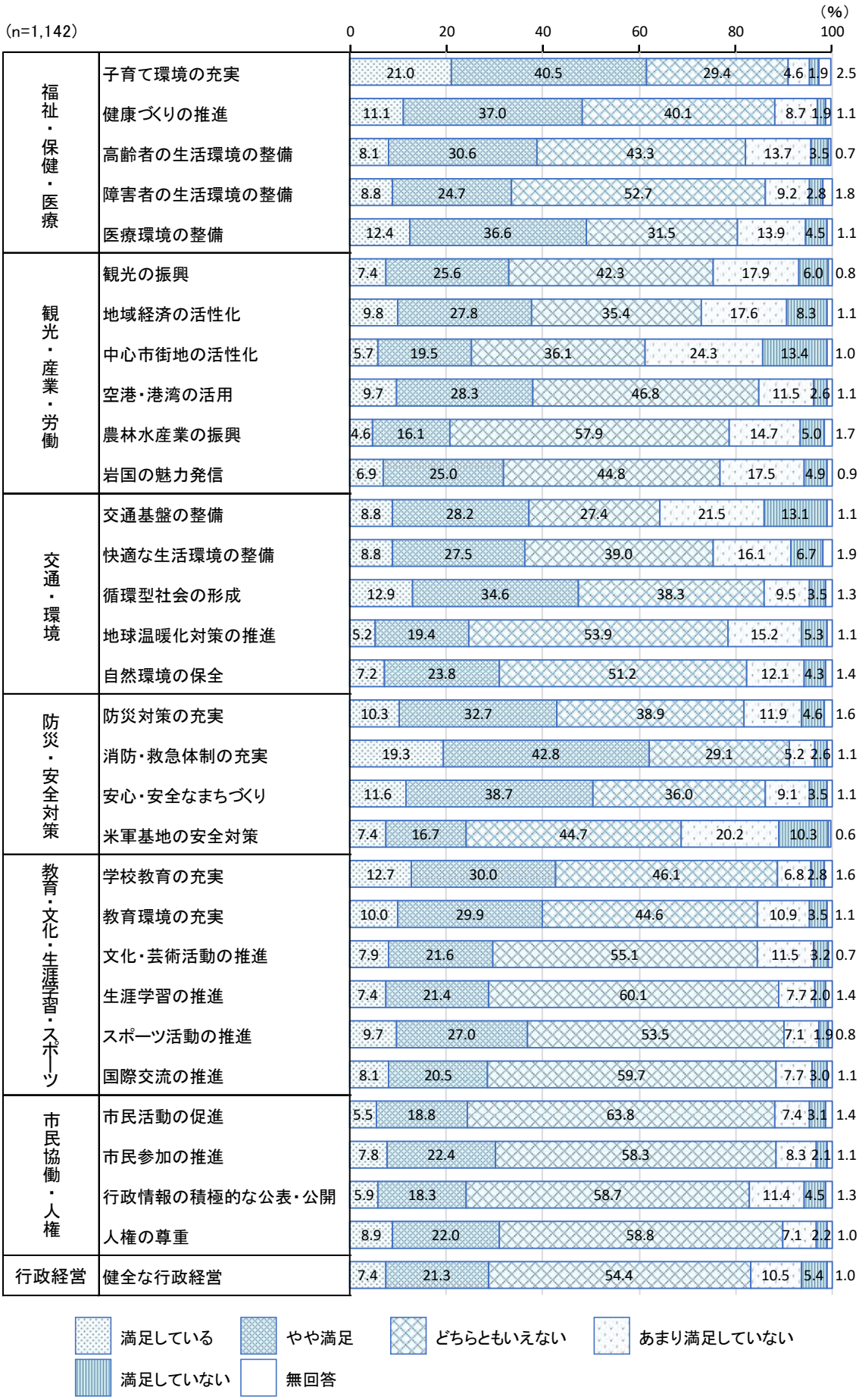
満足している人の割合が低い順にみると、「農林水産業の振興（20.7%）」が最も低く、ついで、「米軍基地の安全対策（24.1%）」、「行政情報の積極的な公表・公開（24.2%）」となっている。

（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（37.7%）」が最も高く、ついで「交通基盤の整備（34.6%）」、「米軍基地の安全対策（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、「子育て環境の充実（6.5%）」が最も低く、ついで、「消防・救急体制の充実（7.8%）」、「スポーツ活動の推進（9.0%）」となっている。

【図表1　満足度】

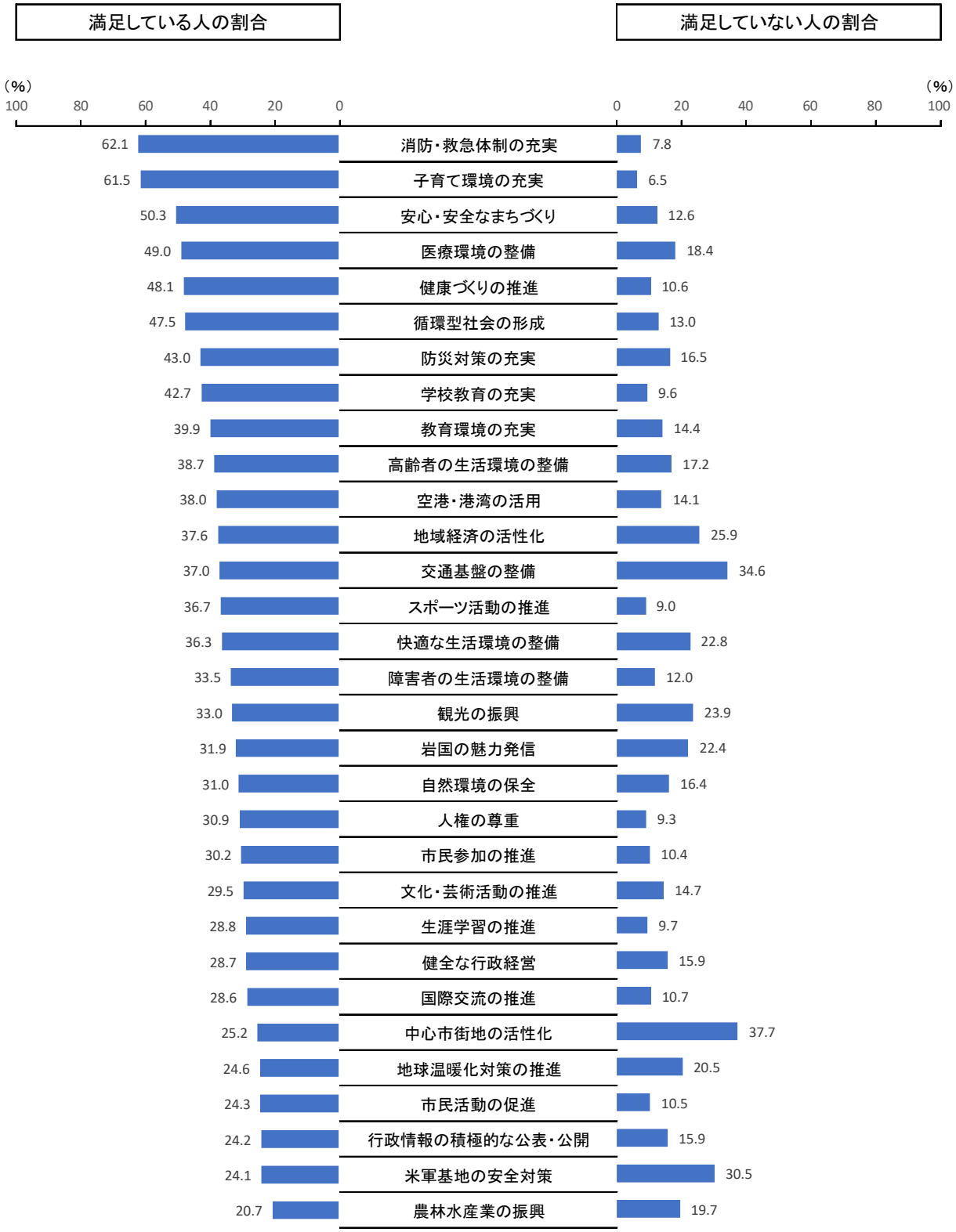

(n=1,142)
(%)
0
20
40
60
80
100
福祉・保健・医療
子育て環境の充実 21.0 40.5 29.4 4.6 1.9 2.5
健康づくりの推進 11.1 37.0 40.1 8.7 1.9 1.1
高齢者の生活環境の整備 8.1 30.6 43.3 13.7 3.5 0.7
障害者の生活環境の整備 8.8 24.7 52.7 9.2 2.8 1.8
医療環境の整備 12.4 36.6 31.5 13.9 4.5 1.1
観光・産業・労働
観光の振興 7.4 25.6 42.3 17.9 6.0 0.8
地域経済の活性化 9.8 27.8 35.4 17.6 8.3 1.1
中心市街地の活性化 5.7 19.5 36.1 24.3 13.4 1.0
空港・港湾の活用 9.7 28.3 46.8 11.5 2.6 1.1
農林水産業の振興 4.6 16.1 57.9 14.7 5.0 1.7
岩国の魅力発信 6.9 25.0 44.8 17.5 4.9 0.9
交通・環境
交通基盤の整備 8.8 28.2 27.4 21.5 13.1 1.1
快適な生活環境の整備 8.8 27.5 39.0 16.1 6.7 1.9
循環型社会の形成 12.9 34.6 38.3 9.5 3.5 1.3
地球温暖化対策の推進 5.2 19.4 53.9 15.2 5.3 1.1
自然環境の保全 7.2 23.8 51.2 12.1 4.3 1.4
防災・安全対策
防災対策の充実 10.3 32.7 38.9 11.9 4.6 1.6
消防・救急体制の充実 19.3 42.8 29.1 5.2 2.6 1.1
安心・安全なまちづくり 11.6 38.7 36.0 9.1 3.5 1.1
米軍基地の安全対策 7.4 16.7 44.7 20.2 10.3 0.6
教育・文化・生涯学習・スポーツ
学校教育の充実 12.7 30.0 46.1 6.8 2.8 1.6
教育環境の充実 10.0 29.9 44.6 10.9 3.5 1.1
文化・芸術活動の推進 7.9 21.6 55.1 11.5 3.2 0.7
生涯学習の推進 7.4 21.4 60.1 7.7 2.0 1.4
スポーツ活動の推進 9.7 27.0 53.5 7.1 1.9 0.8
国際交流の推進 8.1 20.5 59.7 7.7 3.0 1.1
市民協働・人権
市民活動の促進 5.5 18.8 63.8 7.4 3.1 1.4
市民参加の推進 7.8 22.4 58.3 8.3 2.1 1.1
行政情報の積極的な公表・公開 5.9 18.3 58.7 11.4 4.5 1.3
人権の尊重 8.9 22.0 58.8 7.1 2.2 1.0
行政経営
健全な行政経営 7.4 21.3 54.4 10.5 5.4 1.0
満足している
やや満足
どちらともいえない
あまり満足していない
満足していない
無回答

【図表2 満足度 詳細】

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	1,142	21.0	40.5	29.4	4.6	1.9	2.5	61.5	6.5	2
健康づくりの推進	1,142	11.1	37.0	40.1	8.7	1.9	1.1	48.1	10.6	5
高齢者の生活環境の整備	1,142	8.1	30.6	43.3	13.7	3.5	0.7	38.7	17.2	10
障害者の生活環境の整備	1,142	8.8	24.7	52.7	9.2	2.8	1.8	33.5	12.0	16
医療環境の整備	1,142	12.4	36.6	31.5	13.9	4.5	1.1	49.0	18.4	4
平均値		12.3	33.9	39.4	10.0	2.9	1.4	46.2	12.9	①
観光・産業・労働										
観光の振興	1,142	7.4	25.6	42.3	17.9	6.0	0.8	33.0	23.9	17
地域経済の活性化	1,142	9.8	27.8	35.4	17.6	8.3	1.1	37.6	25.9	12
中心市街地の活性化	1,142	5.7	19.5	36.1	24.3	13.4	1.0	25.2	37.7	26
空港・港湾の活用	1,142	9.7	28.3	46.8	11.5	2.6	1.1	38.0	14.1	11
農林水産業の振興	1,142	4.6	16.1	57.9	14.7	5.0	1.7	20.7	19.7	31
岩国の魅力発信	1,142	6.9	25.0	44.8	17.5	4.9	0.9	31.9	22.4	18
平均値		7.4	23.7	43.9	17.3	6.7	1.1	31.1	24.0	⑤
交通・環境										
交通基盤の整備	1,142	8.8	28.2	27.4	21.5	13.1	1.1	37.0	34.6	13
快適な生活環境の整備	1,142	8.8	27.5	39.0	16.1	6.7	1.9	36.3	22.8	15
循環型社会の形成	1,142	12.9	34.6	38.3	9.5	3.5	1.3	47.5	13.0	6
地球温暖化対策の推進	1,142	5.2	19.4	53.9	15.2	5.3	1.1	24.6	20.5	27
自然環境の保全	1,142	7.2	23.8	51.2	12.1	4.3	1.4	31.0	16.4	19
平均値		8.6	26.7	42.0	14.9	6.6	1.4	35.3	21.5	③
防災・安全対策										
防災対策の充実	1,142	10.3	32.7	38.9	11.9	4.6	1.6	43.0	16.5	7
消防・救急体制の充実	1,142	19.3	42.8	29.1	5.2	2.6	1.1	62.1	7.8	1
安心・安全なまちづくり	1,142	11.6	38.7	36.0	9.1	3.5	1.1	50.3	12.6	3
米軍基地の安全対策	1,142	7.4	16.7	44.7	20.2	10.3	0.6	24.1	30.5	30
平均値		12.2	32.7	37.2	11.6	5.3	1.1	44.9	16.9	②
教育・文化・生涯学習・スポーツ										
学校教育の充実	1,142	12.7	30.0	46.1	6.8	2.8	1.6	42.7	9.6	8
教育環境の充実	1,142	10.0	29.9	44.6	10.9	3.5	1.1	39.9	14.4	9
文化・芸術活動の推進	1,142	7.9	21.6	55.1	11.5	3.2	0.7	29.5	14.7	22
生涯学習の推進	1,142	7.4	21.4	60.1	7.7	2.0	1.4	28.8	9.7	23
スポーツ活動の推進	1,142	9.7	27.0	53.5	7.1	1.9	0.8	36.7	9.0	14
国際交流の推進	1,142	8.1	20.5	59.7	7.7	3.0	1.1	28.6	10.7	25
平均値		9.3	25.1	53.2	8.6	2.7	1.1	34.4	11.4	④
市民協働・人権										
市民活動の促進	1,142	5.5	18.8	63.8	7.4	3.1	1.4	24.3	10.5	28
市民参加の推進	1,142	7.8	22.4	58.3	8.3	2.1	1.1	30.2	10.4	21
行政情報の積極的な公表・公開	1,142	5.9	18.3	58.7	11.4	4.5	1.3	24.2	15.9	29
人権の尊重	1,142	8.9	22.0	58.8	7.1	2.2	1.0	30.9	9.3	20
平均値		7.0	20.4	59.9	8.6	3.0	1.2	27.4	11.5	⑦
行政経営										
健全な行政経営	1,142	7.4	21.3	54.4	10.5	5.4	1.0	28.7	15.9	24
平均値		7.4	21.3	54.4	10.5	5.4	1.0	28.7	15.9	⑥
全体平均値		9.3	26.8	46.2	12.0	4.6	1.2	36.1	16.6	―

（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」「行政経営」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（89.3%）」が最も高く、ついで、「医療環境の整備（87.5%）」、「防災対策の充実（86.5%）」、「安心・安全なまちづくり（85.3%）」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６項目である。

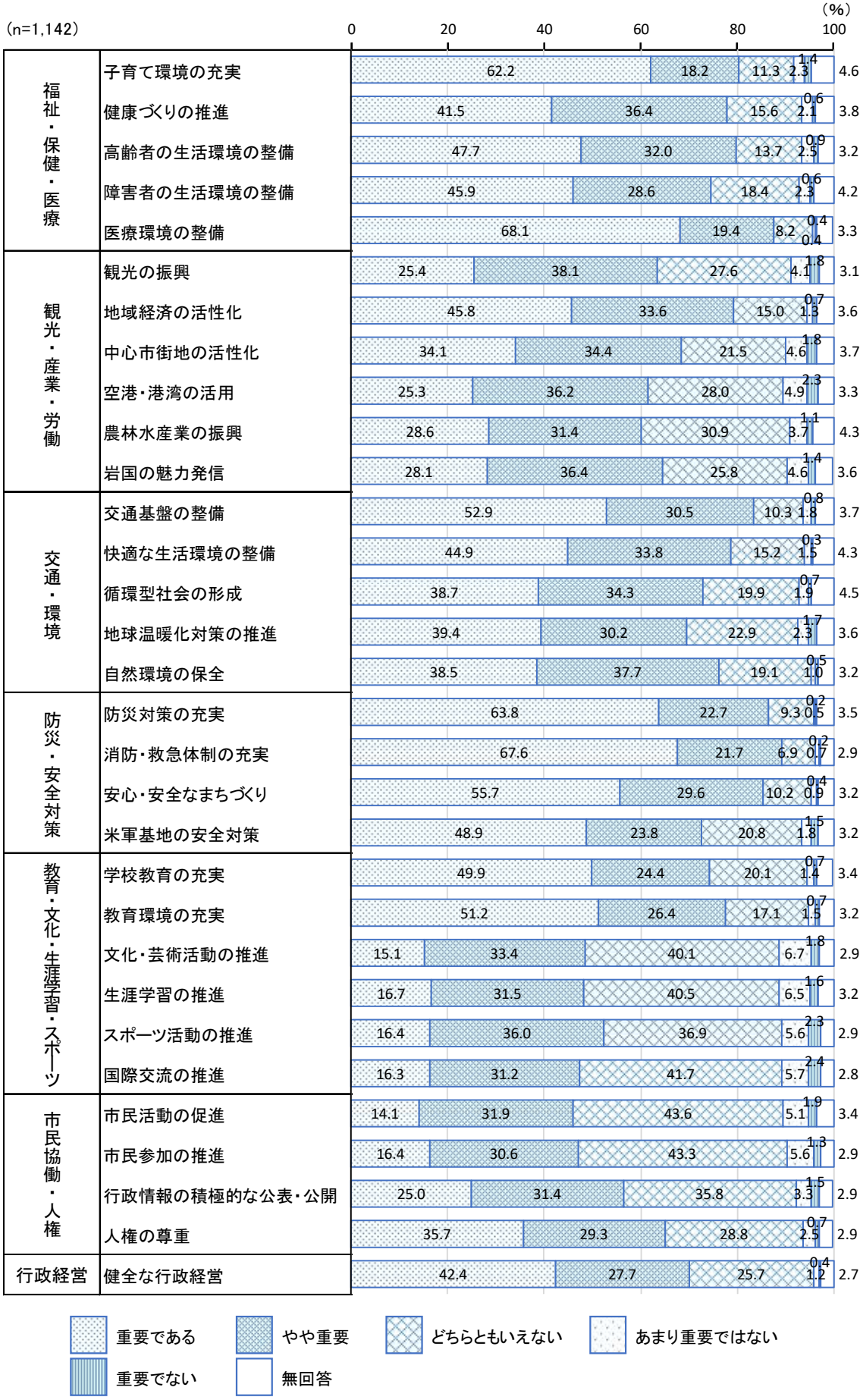
重要視している人の割合が低い順にみると、「市民活動の促進（46.0%）」が最も低く、ついで、「市民参加の推進（47.0%）」、「国際交流の推進（47.5%）」となっている。

（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（8.5%）」が最も高く、ついで「生涯学習の推進（8.1%）」、「国際交流の推進（8.1%）」、「スポーツ活動の推進（7.9%）」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、「防災対策の充実（0.7%）」が最も低く、ついで、「医療環境の整備（0.8%）」、「消防・救急体制の充実（0.9%）」となっている。

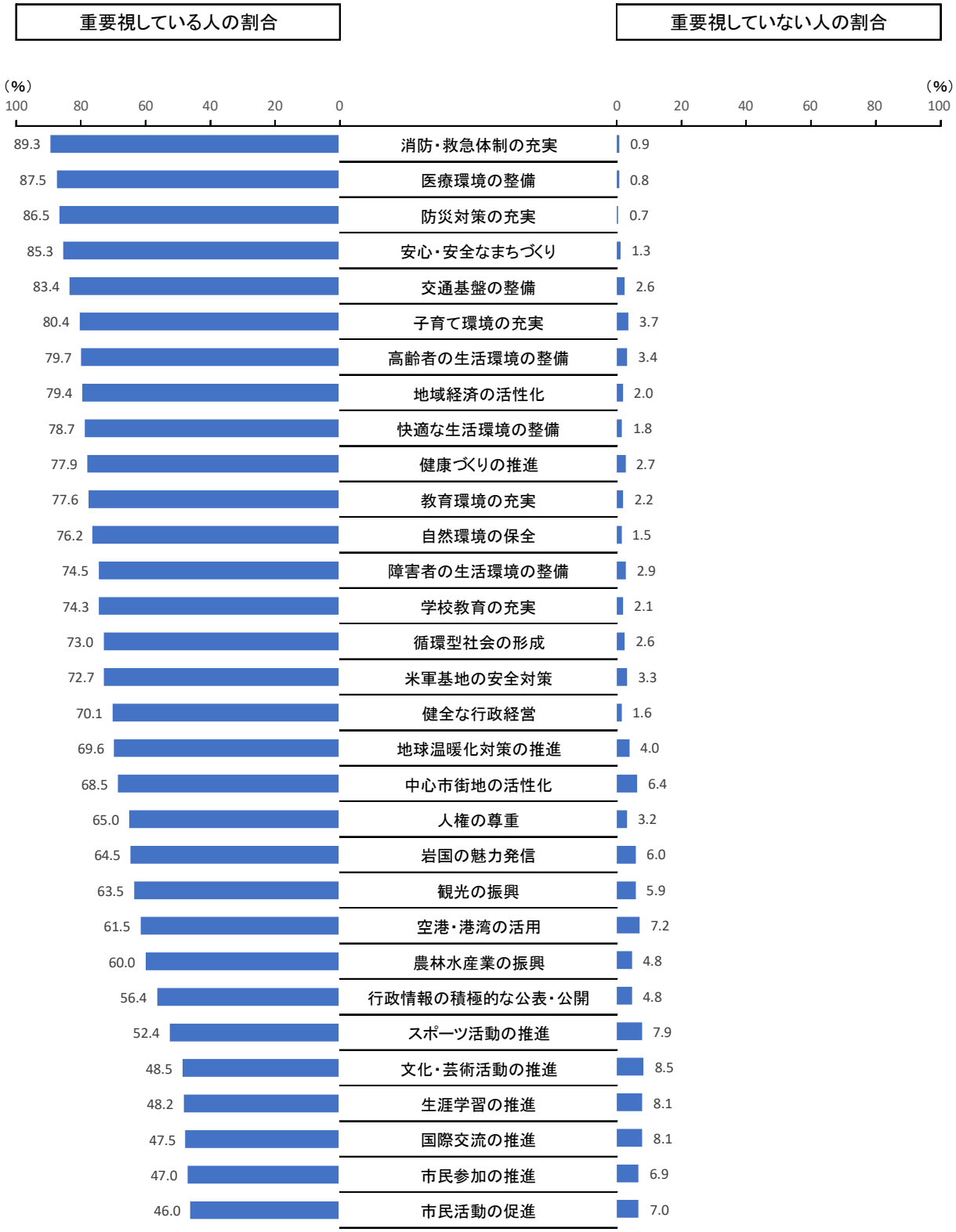
【図表4　重要度】


（n=1,142）
（%）
0
20
40
60
80
100
福祉・保健・医療
子育て環境の充実 62.2 18.2 11.3 2.3 1.4 4.6
健康づくりの推進 41.5 36.4 15.6 2.1 0.6 3.8
高齢者の生活環境の整備 47.7 32.0 13.7 2.5 0.9 3.2
障害者の生活環境の整備 45.9 28.6 18.4 2.3 0.6 4.2
医療環境の整備 68.1 19.4 8.2 0.4 0.4 3.3
観光・産業・労働
観光の振興 25.4 38.1 27.6 4.1 1.8 3.1
地域経済の活性化 45.8 33.6 15.0 1.3 0.7 3.6
中心市街地の活性化 34.1 34.4 21.5 4.6 1.8 3.7
空港・港湾の活用 25.3 36.2 28.0 4.9 2.3 3.3
農林水産業の振興 28.6 31.4 30.9 3.7 1.1 4.3
岩国の魅力発信 28.1 36.4 25.8 4.6 1.4 3.6
交通・環境
交通基盤の整備 52.9 30.5 10.3 1.8 0.8 3.7
快適な生活環境の整備 44.9 33.8 15.2 1.5 0.3 4.3
循環型社会の形成 38.7 34.3 19.9 1.9 0.7 4.5
地球温暖化対策の推進 39.4 30.2 22.9 2.3 1.7 3.6
自然環境の保全 38.5 37.7 19.1 1.0 0.5 3.2
防災・安全対策
防災対策の充実 63.8 22.7 9.3 0.5 0.2 3.5
消防・救急体制の充実 67.6 21.7 6.9 0.7 0.2 2.9
安心・安全なまちづくり 55.7 29.6 10.2 0.9 0.4 3.2
米軍基地の安全対策 48.9 23.8 20.8 1.8 1.5 3.2
教育・文化・生涯学習・スポーツ
学校教育の充実 49.9 24.4 20.1 1.4 0.7 3.4
教育環境の充実 51.2 26.4 17.1 1.5 0.7 3.2
文化・芸術活動の推進 15.1 33.4 40.1 6.7 1.8 2.9
生涯学習の推進 16.7 31.5 40.5 6.5 1.6 3.2
スポーツ活動の推進 16.4 36.0 36.9 5.6 2.3 2.9
国際交流の推進 16.3 31.2 41.7 5.7 2.4 2.8
市民協働・人権
市民活動の促進 14.1 31.9 43.6 5.1 1.9 3.4
市民参加の推進 16.4 30.6 43.3 5.6 1.3 2.9
行政情報の積極的な公表・公開 25.0 31.4 35.8 3.3 1.5 2.9
人権の尊重 35.7 29.3 28.8 2.5 0.7 2.9
行政経営
健全な行政経営 42.4 27.7 25.7 1.2 0.4 2.7
重要である
やや重要
どちらともいえない
あまり重要ではない
重要でない
無回答

【図表5 重要度 詳細】

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+E)	重要度順位
福祉・保健・医療										
子育て環境の充実	1,142	62.2	18.2	11.3	2.3	1.4	4.6	80.4	3.7	6
健康づくりの推進	1,142	41.5	36.4	15.6	2.1	0.6	3.8	77.9	2.7	10
高齢者の生活環境の整備	1,142	47.7	32.0	13.7	2.5	0.9	3.2	79.7	3.4	7
障害者の生活環境の整備	1,142	45.9	28.6	18.4	2.3	0.6	4.2	74.5	2.9	13
医療環境の整備	1,142	68.1	19.4	8.2	0.4	0.4	3.3	87.5	0.8	2
平均値		53.1	26.9	13.4	1.9	0.8	3.8	80.0	2.7	②
観光・産業・労働										
観光の振興	1,142	25.4	38.1	27.6	4.1	1.8	3.1	63.5	5.9	22
地域経済の活性化	1,142	45.8	33.6	15.0	1.3	0.7	3.6	79.4	2.0	8
中心市街地の活性化	1,142	34.1	34.4	21.5	4.6	1.8	3.7	68.5	6.4	19
空港・港湾の活用	1,142	25.3	36.2	28.0	4.9	2.3	3.3	61.5	7.2	23
農林水産業の振興	1,142	28.6	31.4	30.9	3.7	1.1	4.3	60.0	4.8	24
岩国の魅力発信	1,142	28.1	36.4	25.8	4.6	1.4	3.6	64.5	6.0	21
平均値		31.2	35.0	24.8	3.9	1.5	3.6	66.2	5.4	⑤
交通・環境										
交通基盤の整備	1,142	52.9	30.5	10.3	1.8	0.8	3.7	83.4	2.6	5
快適な生活環境の整備	1,142	44.9	33.8	15.2	1.5	0.3	4.3	78.7	1.8	9
循環型社会の形成	1,142	38.7	34.3	19.9	1.9	0.7	4.5	73.0	2.6	15
地球温暖化対策の推進	1,142	39.4	30.2	22.9	2.3	1.7	3.6	69.6	4.0	18
自然環境の保全	1,142	38.5	37.7	19.1	1.0	0.5	3.2	76.2	1.5	12
平均値		42.9	33.3	17.5	1.7	0.8	3.9	76.2	2.5	③
防災・安全対策										
防災対策の充実	1,142	63.8	22.7	9.3	0.5	0.2	3.5	86.5	0.7	3
消防・救急体制の充実	1,142	67.6	21.7	6.9	0.7	0.2	2.9	89.3	0.9	1
安心・安全なまちづくり	1,142	55.7	29.6	10.2	0.9	0.4	3.2	85.3	1.3	4
米軍基地の安全対策	1,142	48.9	23.8	20.8	1.8	1.5	3.2	72.7	3.3	16
平均値		59.0	24.5	11.8	1.0	0.6	3.2	83.5	1.6	①
教育・文化・生涯学習・スポーツ										
学校教育の充実	1,142	49.9	24.4	20.1	1.4	0.7	3.4	74.3	2.1	14
教育環境の充実	1,142	51.2	26.4	17.1	1.5	0.7	3.2	77.6	2.2	11
文化・芸術活動の推進	1,142	15.1	33.4	40.1	6.7	1.8	2.9	48.5	8.5	27
生涯学習の推進	1,142	16.7	31.5	40.5	6.5	1.6	3.2	48.2	8.1	28
スポーツ活動の推進	1,142	16.4	36.0	36.9	5.6	2.3	2.9	52.4	7.9	26
国際交流の推進	1,142	16.3	31.2	41.7	5.7	2.4	2.8	47.5	8.1	29
平均値		27.6	30.5	32.7	4.6	1.6	3.1	58.1	6.2	⑥
市民協働・人権										
市民活動の促進	1,142	14.1	31.9	43.6	5.1	1.9	3.4	46.0	7.0	31
市民参加の推進	1,142	16.4	30.6	43.3	5.6	1.3	2.9	47.0	6.9	30
行政情報の積極的な公表・公開	1,142	25.0	31.4	35.8	3.3	1.5	2.9	56.4	4.8	25
人権の尊重	1,142	35.7	29.3	28.8	2.5	0.7	2.9	65.0	3.2	20
平均値		22.8	30.8	37.9	4.1	1.4	3.0	53.6	5.5	⑦
行政経営										
健全な行政経営	1,142	42.4	27.7	25.7	1.2	0.4	2.7	70.1	1.6	17
平均値		42.4	27.7	25.7	1.2	0.4	2.7	70.1	1.6	④
全体平均値		38.8	30.4	23.4	2.9	1.1	3.4	69.2	4.0	―

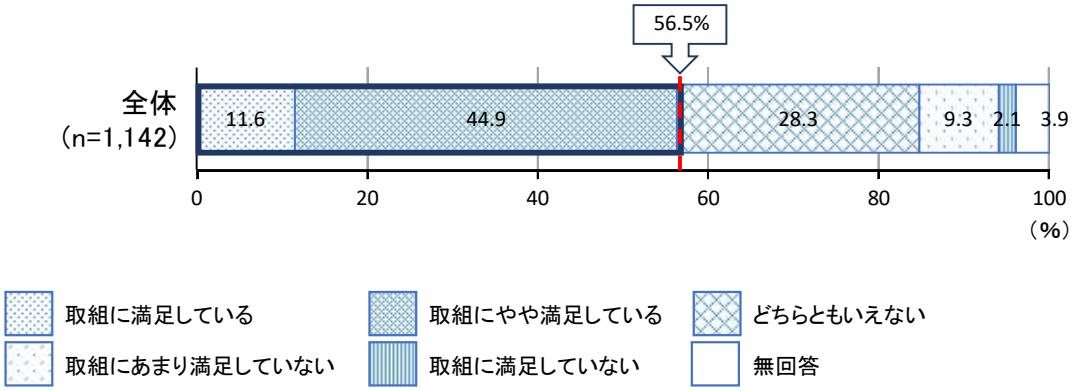
【図表6　重要度　重要視している人の割合順】



（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（11.6%）」と「取組にやや満足している(44.9%)」を足した合計が 56.5%となっており、本市の取組に満足している人は、半数を超えている。

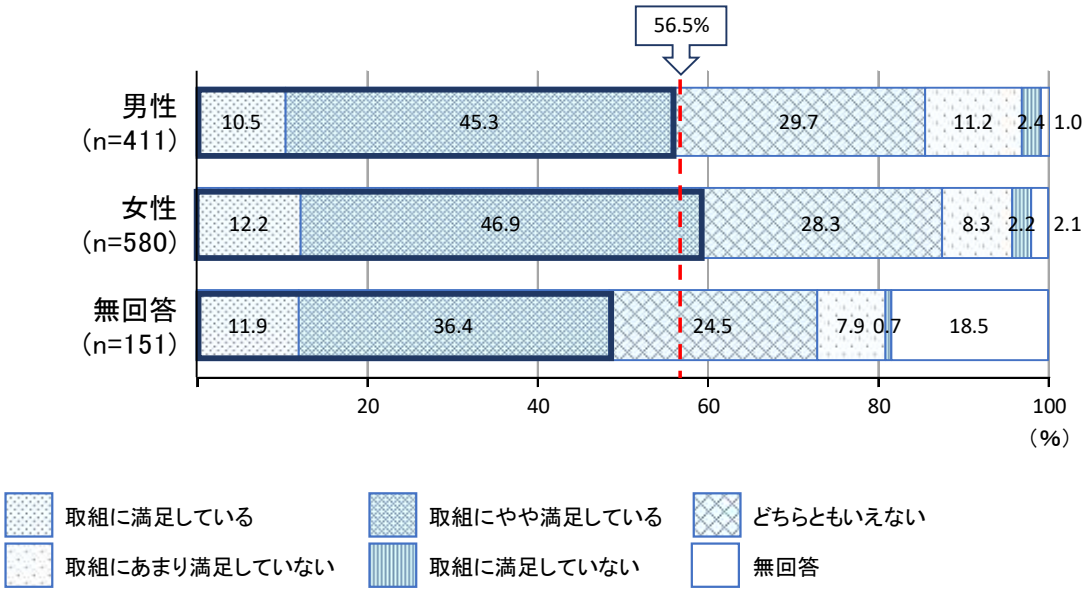
【図表7－1　総合満足度】



ア　性別にみた総合満足度（図表７－２）

性別でみると、「男性」は全体の結果を下回った（55.8%）が、「女性」は全体の結果を上回った（59.1%）。

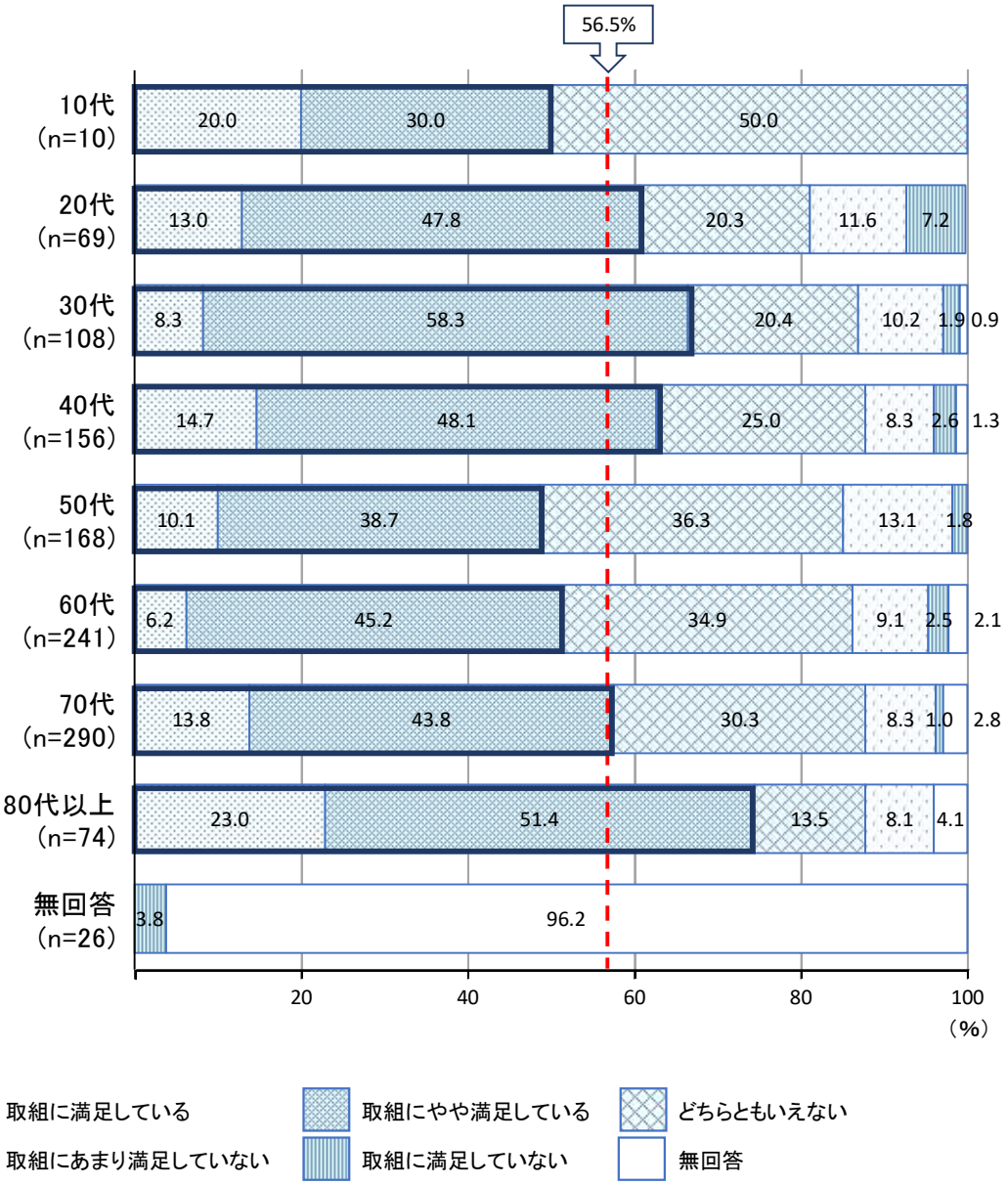
【図表7－2　総合満足度(性別)】



イ　年代別にみた総合満足度（図表７－３）

年代別でみると、『20 代』『30 代』『40 代』『70 代』『80 代以上』が全体の結果を上回っており、特に 80 代以上が全体の結果と比べ 74.4%と高くなっている。

【図表7－3　総合満足度（年代別）】

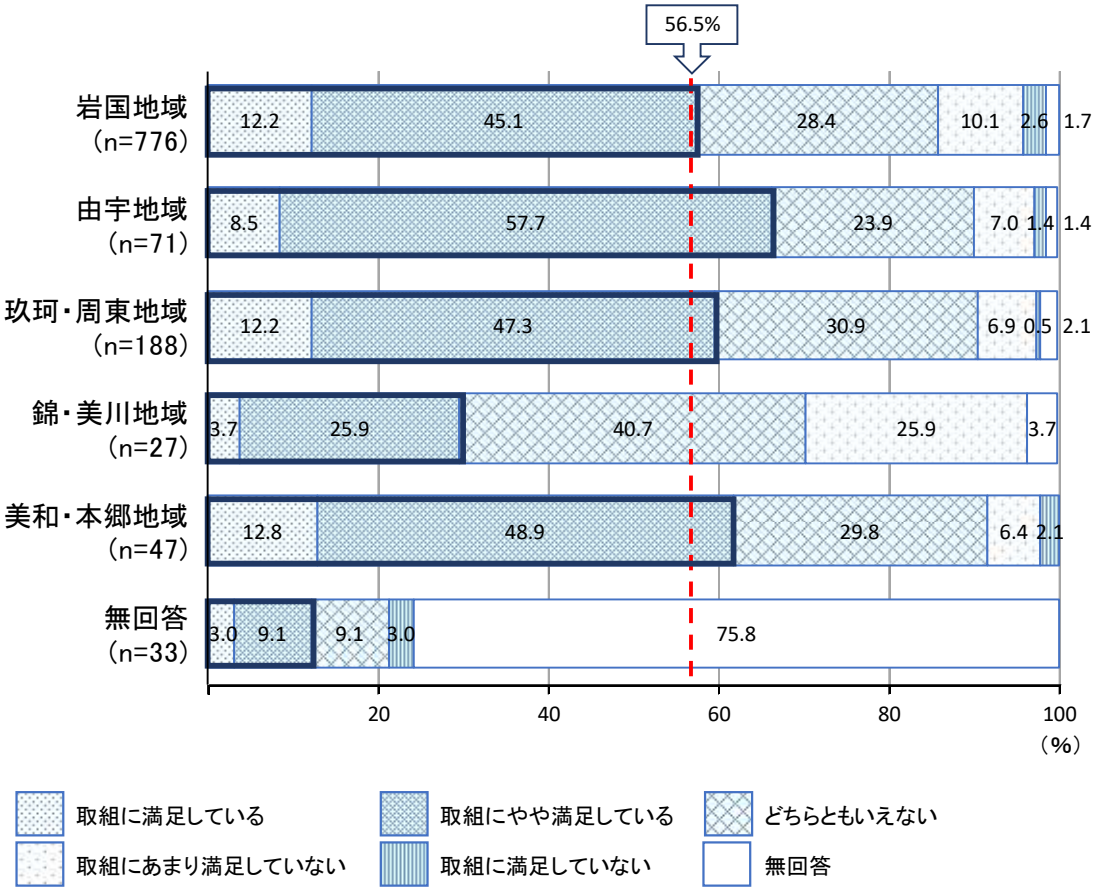


ウ　居住地域別にみた総合満足度（図表７－４）

居住地域別でみると、『岩国地域』『由宇地域』『玖珂・周東地域』『美和・本郷地域』が全体の結果を上回っている。

錦・美川地域が 29.6%と他の地域よりも 27 ポイント以上低くなっている。

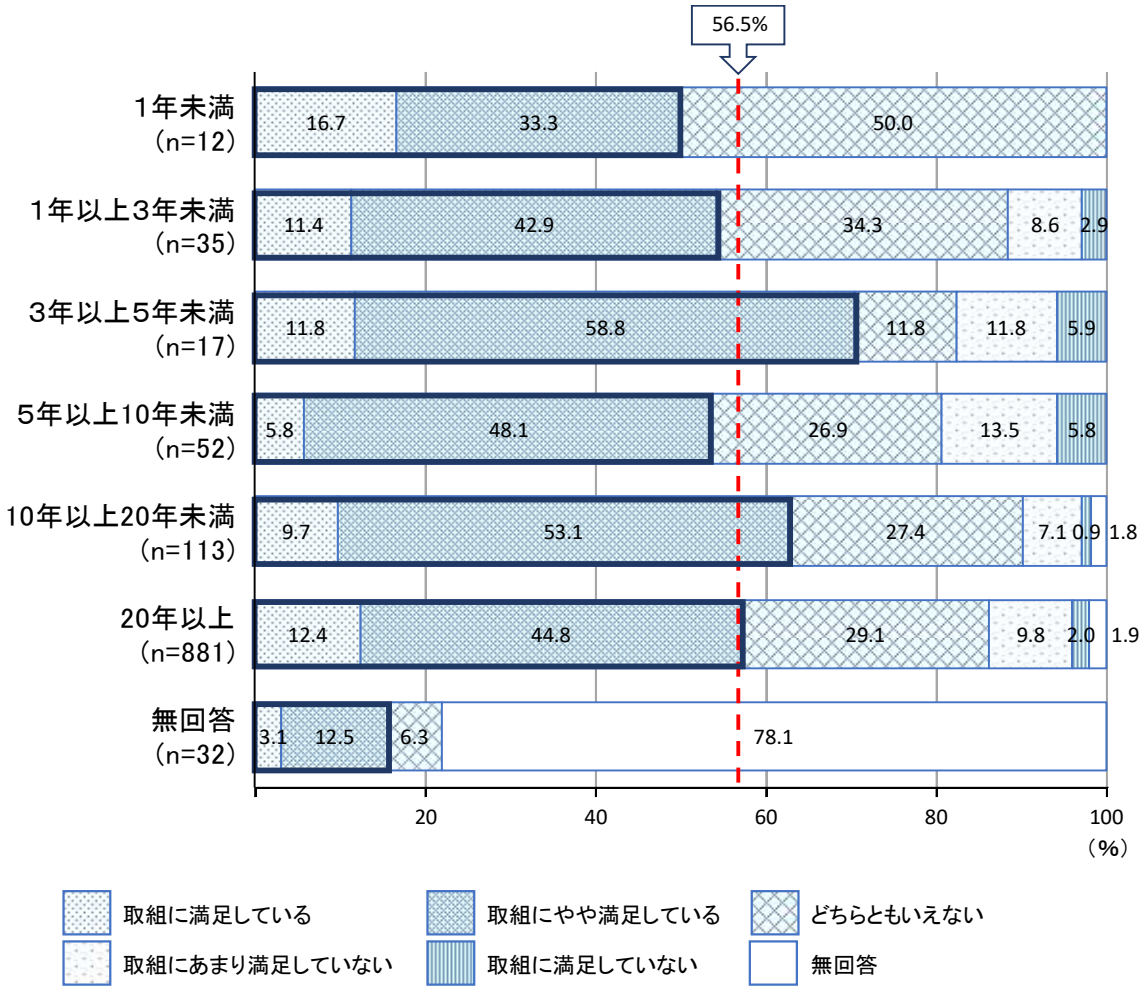
【図表7－4　総合満足度（居住地域別）】



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、『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）】

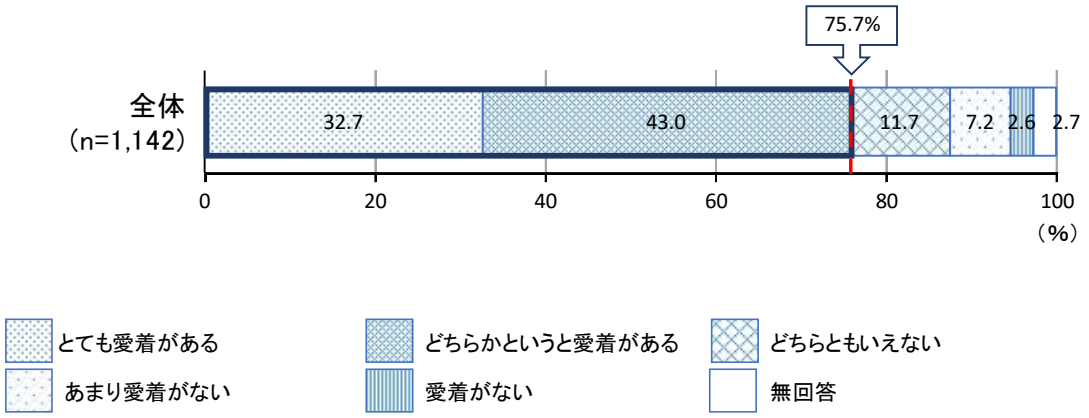


（４）　愛着度　（図表８－１）

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、「とても愛着度がある（32.7%）」と「どちらかというと愛着がある（43.0%）」を足した合計が 75.7%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。

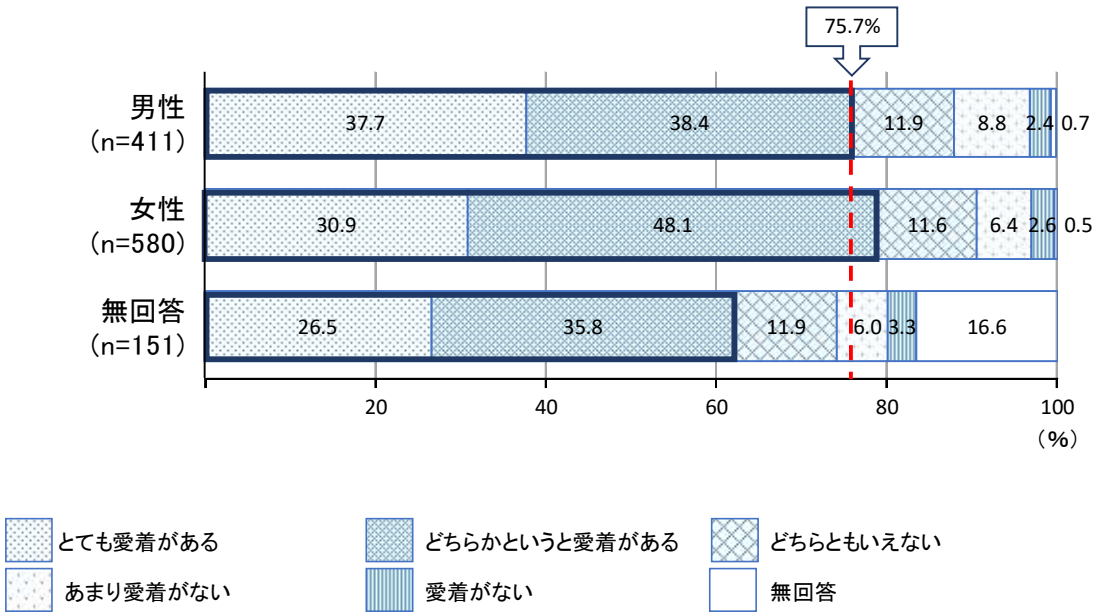
【図表８－１　愛着度】



ア　性別にみた愛着度（図表８－２）

性別でみると、あまり大きな差はみられない。

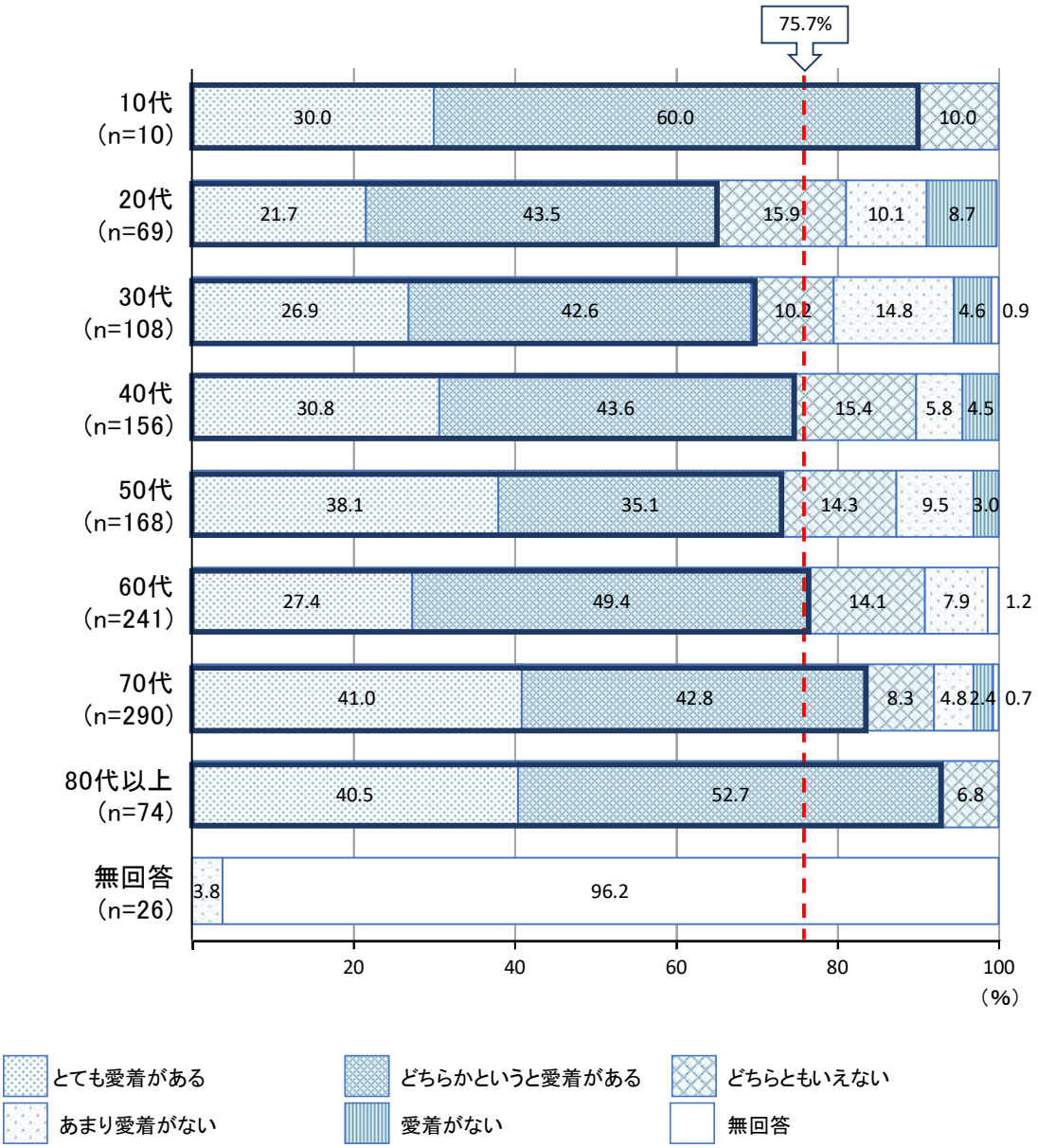
【図表８－２　愛着度（性別）】



イ　年代別にみた愛着度（図表８－３）

年代別でみると、『60 代』『70 代』『80 代以上』が全体の結果を上回っており、特に 80 代以上が全体の結果と比べ 93.2%と高くなっている。

【図表８－３　愛着度（年代別）】

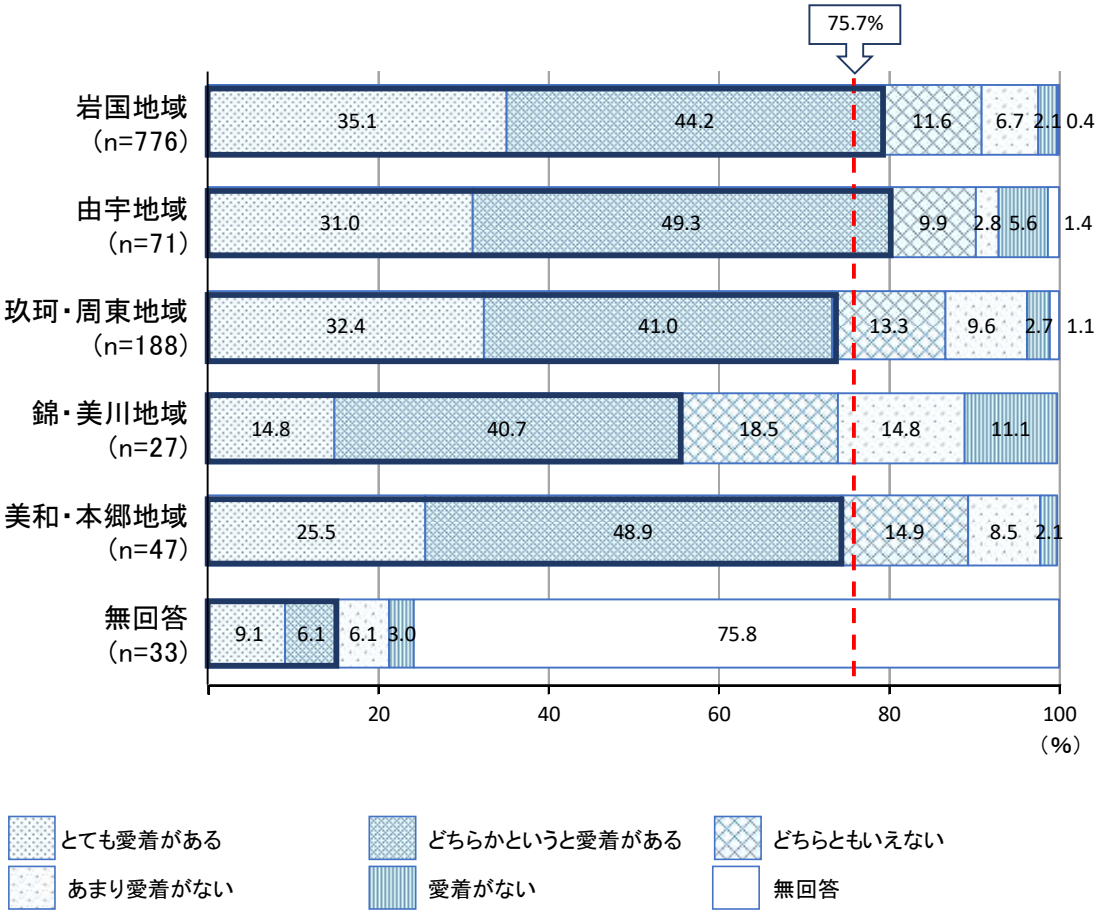


ウ　居住地域別にみた愛着度（図表８－４）

居住地域別でみると、『岩国地域』『由宇地域』が全体の結果を上回っている。

錦・美川地域が 55.5%と他の地域よりも 17 ポイント以上低くなっている。

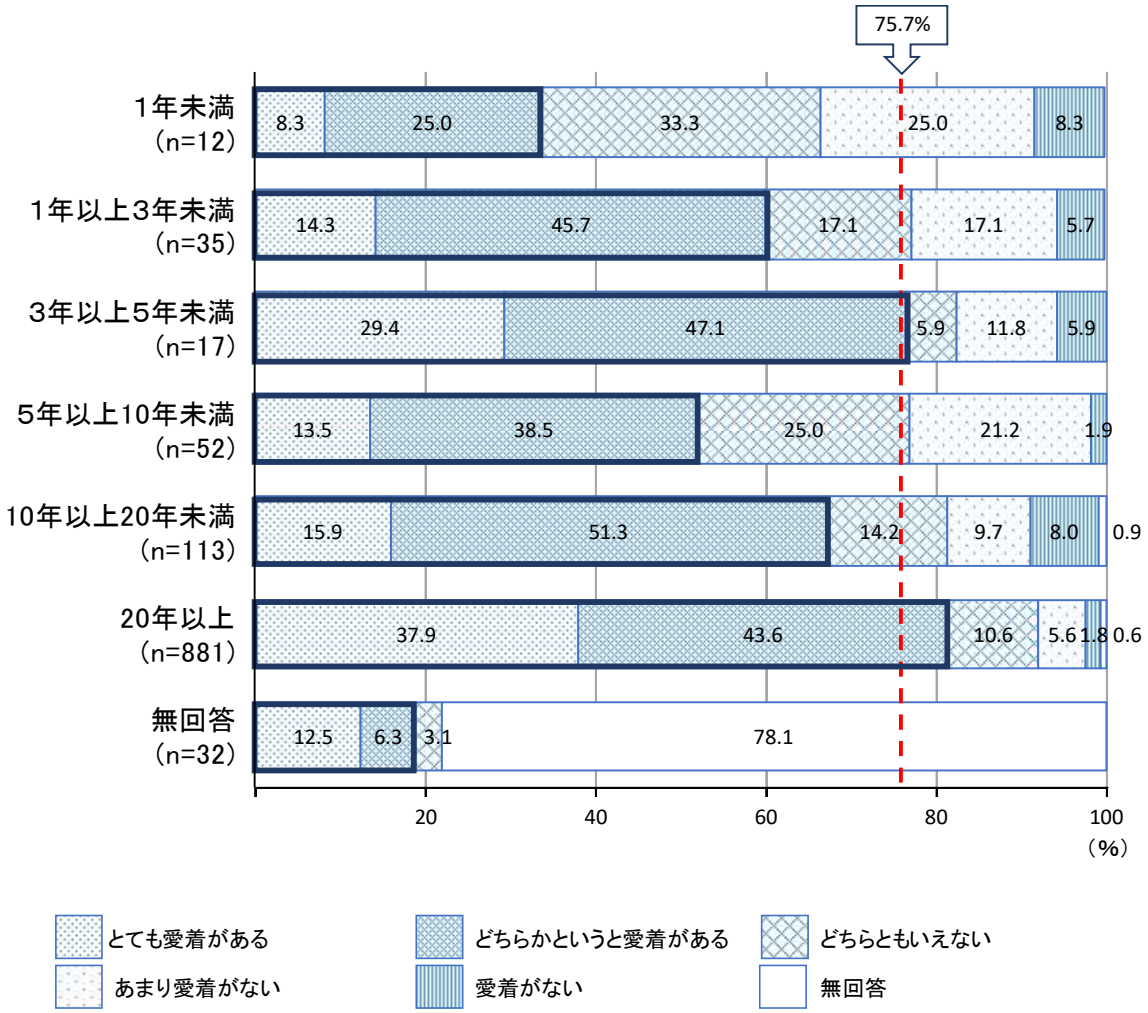
【図表８－４　愛着度（居住地域別）】



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 81.5%と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

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

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

［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 1,142 人で、そのうち、「重要である」が 523 人、「やや重要」が 384 人、「あまり重要ではない」が 15 人、「重要でない」が 8 人、「どちらともいえない」が 171 人、「無回答」が 41 人であったことから、計算式は、

$$\frac{(523\text{人}\times 2\text{点})+(384\text{人}\times 1\text{点})+(15\text{人}\times -1\text{点})+(8\text{人}\times -2\text{点})+(171\text{人}\times 0\text{点})}{1{,}142\text{人}-41\text{人}}=1.271$$

となり、「地域経済の活性化」の重要度の点数は、1.271 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。

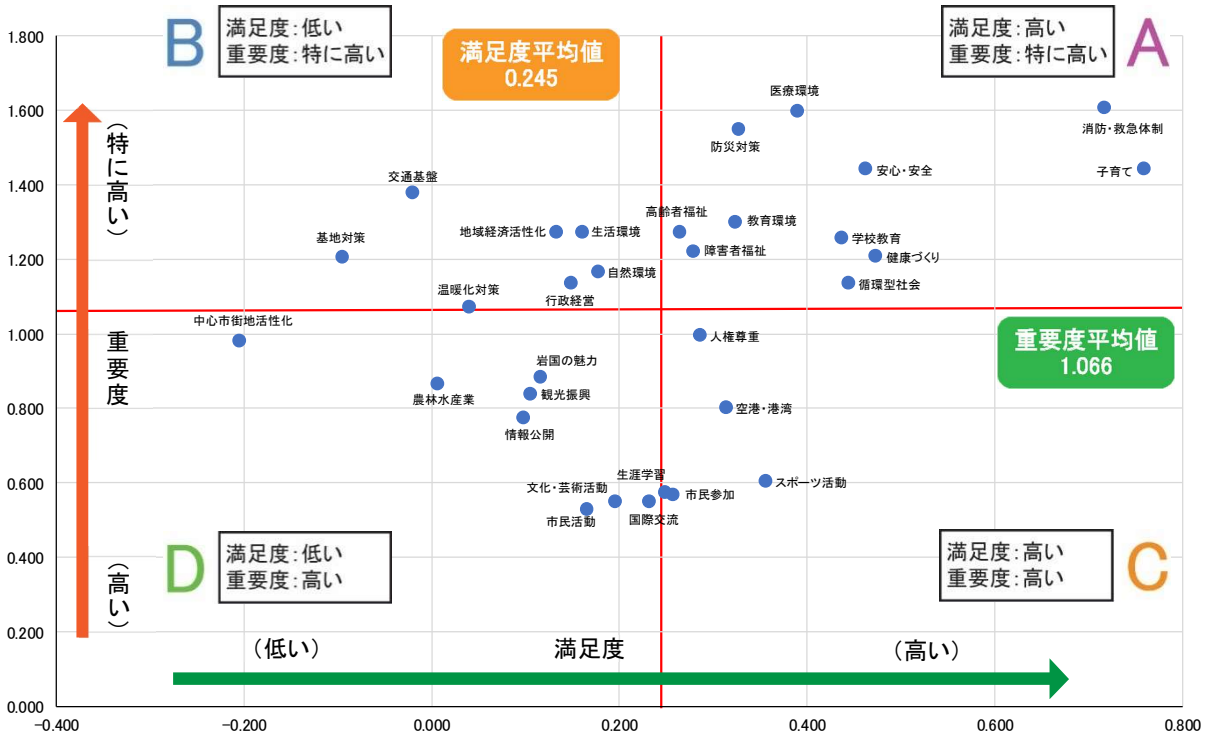
31 項目の市の施策について分類を見ると、満足度が高く、重要度が特に高い項目としては、「子育て環境の充実」「健康づくりの推進」「高齢者の生活環境の整備」「障害者の生活環境の整備」「医療環境の整備」「循環型社会の形成」「防災対策の充実」「消防・救急体制の充実」「安心・安全なまちづくり」「学校教育の充実」「教育環境の充実」の 11 項目が該当している。

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」「交通基盤の整備」「快適な生活環境の整備」「地球温暖化対策の推進」「自然環境の保全」「米軍基地の安全対策」「健全な行政経営」の 7 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」「生涯学習の推進」「スポーツ活動の推進」「市民参加の推進」「人権の尊重」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」「文化・芸術活動の推進」「国際交流の推進」「市民活動の促進」「行政情報の積極的な公表・公開」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	0.759	1.442
	健康づくりの推進	健康づくり	0.473	1.207
	高齢者の生活環境の整備	高齢者福祉	0.265	1.273
	障害者の生活環境の整備	障害者福祉	0.279	1.220
	医療環境の整備	医療環境	0.390	1.597
	循環型社会の形成	循環型社会	0.445	1.135
	防災対策の充実	防災対策	0.327	1.549
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.717	1.605
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.462	1.441
	学校教育の充実	学校教育	0.437	1.257
	教育環境の充実	教育環境	0.324	1.300
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	0.133	1.271
	交通基盤の整備	交通基盤	−0.020	1.379
	快適な生活環境の整備	生活環境	0.161	1.271
	地球温暖化対策の推進	温暖化対策	0.040	1.073
	自然環境の保全	自然環境	0.178	1.165
	米軍基地の安全対策	基地対策	−0.095	1.206
	健全な行政経営	行政経営	0.149	1.136
満足度：高い 重要度：高い C	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.314	0.800
	生涯学習の推進	生涯学習	0.249	0.572
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.357	0.603
	市民参加の推進	市民参加	0.258	0.567
	人権の尊重	人権尊重	0.286	0.997
満足度：低い 重要度：高い D	観光の振興	観光振興	0.106	0.838
	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	−0.204	0.980
	農林水産業の振興	農林水産業	0.007	0.866
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	0.116	0.884
	文化・芸術活動の推進	文化・芸術活動	0.196	0.549
	国際交流の推進	国際交流	0.232	0.549
	市民活動の促進	市民活動	0.166	0.529
	行政情報の積極的な公表・公開	情報公開	0.098	0.775
	平均値		0.245	1.066
	（参考）前年度調査平均値		0.213	1.097

（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。

（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＝1.442×（3－0.759）＝3.232

※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3年度		令和2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	3.232	14	3.347	13
	健康づくりの推進	3.050	18	3.210	15
	高齢者の生活環境の整備	3.482	9	3.519	11
	障害者の生活環境の整備	3.320	11	3.494	12
	医療環境の整備	4.168	1	4.403	1
観光・産業・労働	観光の振興	2.425	23	2.573	23
	地域経済の活性化	**3.644**	**7**	**3.598**	**9**
	中心市街地の活性化	3.140	17	3.162	17
	空港・港湾の活用	2.149	25	2.293	25
	農林水産業の振興	2.592	21	2.760	21
	岩国の魅力発信	2.549	22	2.627	22
交通・環境	交通基盤の整備	4.165	2	4.287	3
	快適な生活環境の整備	3.608	8	3.623	8
	循環型社会の形成	2.900	19	2.938	19
	地球温暖化対策の推進	**3.176**	**16**	**3.160**	**18**
	自然環境の保全	**3.288**	**12**	**3.178**	**16**
防災・安全対策	防災対策の充実	4.140	3	4.326	2
	消防・救急体制の充実	3.664	5	3.728	6
	安心・安全なまちづくり	3.657	6	3.752	5
	米軍基地の安全対策	3.733	4	4.180	4
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	3.222	15	3.579	10
	教育環境の充実	3.479	10	3.645	7
	文化・芸術活動の推進	1.539	29	1.728	29
	生涯学習の推進	1.574	27	1.841	27
	スポーツ活動の推進	1.594	26	1.887	26
	国際交流の推進	1.520	30	1.741	28
市民協働・人権	市民活動の促進	1.499	31	1.620	31
	市民参加の推進	1.555	28	1.649	30
	行政情報の積極的な公表・公開	2.249	24	2.355	24
	人権の尊重	2.706	20	2.771	20
行政経営	健全な行政経営	3.239	13	3.283	14

（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3年度のニーズ得点が、令和2年度の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	4.168
2	高齢者の生活環境の整備	3.482
3	障害者の生活環境の整備	3.320
4	子育て環境の充実	3.232
5	健康づくりの推進	3.050

「福祉・保健・医療」分野について見ると、「医療環境の整備」（4.168）のニーズ得点が最も高く、「高齢者の生活環境の整備」（3.482）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	3.644
2	中心市街地の活性化	3.140
3	農林水産業の振興	2.592
4	岩国の魅力発信	2.549
5	観光の振興	2.425
6	空港･港湾の活用	2.149

「観光・産業・労働」分野について見ると、「地域経済の活性化」（3.644）のニーズ得点が最も高く、「中心市街地の活性化」（3.140）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７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	交通基盤の整備	4.165
2	快適な生活環境の整備	3.608
3	自然環境の保全	3.288
4	地球温暖化対策の推進	3.176
5	循環型社会の形成	2.900

「交通・環境」分野について見ると、「交通基盤の整備」（4.165）のニーズ得点が最も高く、「快適な生活環境の整備」（3.608）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 2 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	防災対策の充実	4.140
2	米軍基地の安全対策	3.733
3	消防・救急体制の充実	3.664
4	安心・安全なまちづくり	3.657

「防災・安全対策」分野について見ると、「防災対策の充実」（4.140）のニーズ得点が最も高く、「米軍基地の安全対策」（3.733）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 3 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	3.479
2	学校教育の充実	3.222
3	スポーツ活動の推進	1.594
4	生涯学習の推進	1.574
5	文化・芸術活動の推進	1.539
6	国際交流の推進	1.520

「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」（3.479）のニーズ得点が最も高く、「学校教育の充実」（3.222）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	2.706
2	行政情報の積極的な公表・公開	2.249
3	市民参加の推進	1.555
4	市民活動の促進	1.499

「市民協働・人権」分野について見ると、「人権の尊重」(2.706) のニーズ得点が最も高く、「行政情報の積極的な公表・公開」(2.249) が続いている。

「人権の尊重」のニーズ得点は、31 項目中第 20 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	3.239

（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「地域経済の活性化」（＋17.5 ポイント）となっており、「防災対策の充実」（＋5.6 ポイント）、「安心・安全なまちづくり」（＋5.5 ポイント）、「自然環境の保全」（＋5.0 ポイント）、「交通基盤の整備」（+4.5 ポイント）が続いている。

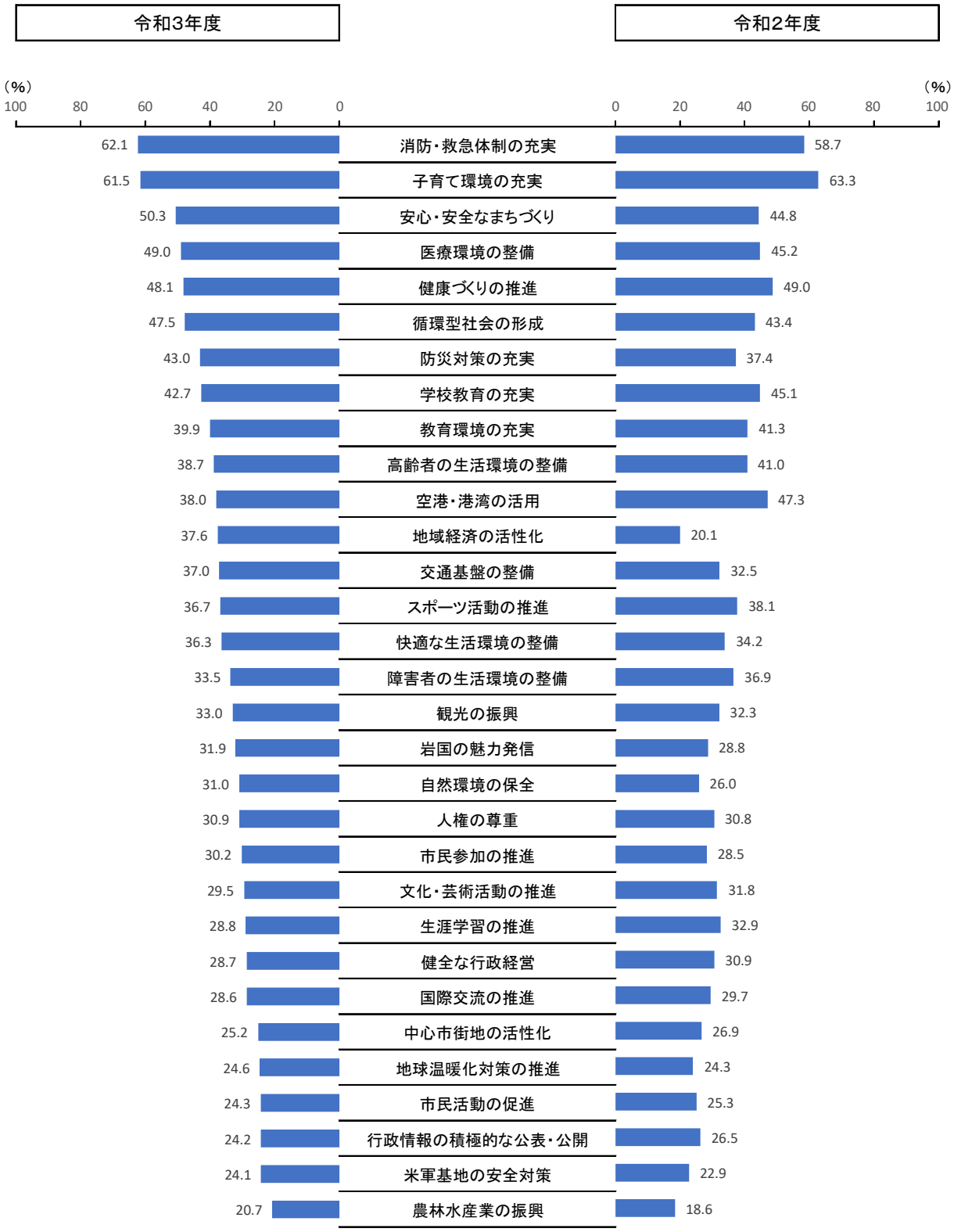
また、最も低下している項目は「空港・港湾の活用」（－9.3 ポイント）となっており、「生涯学習の推進」（－4.1 ポイント）、「障害者の生活環境の整備」（－3.4 ポイント）が続いている。

【図表 11　満足度　前年度調査との比較】

項目	令和3年度 満足度 （%）	令和2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	61.5	63.3	−1.8	23
健康づくりの推進	48.1	49.0	−0.9	17
高齢者の生活環境の整備	38.7	41.0	−2.3	25
障害者の生活環境の整備	33.5	36.9	−3.4	29
医療環境の整備	49.0	45.2	3.8	7
平均値	46.2	47.1	−0.9	⑤
観光・産業・労働				
観光の振興	33.0	32.3	0.7	14
地域経済の活性化	37.6	20.1	17.5	1
中心市街地の活性化	25.2	26.9	−1.7	22
空港・港湾の活用	38.0	47.3	−9.3	31
農林水産業の振興	20.7	18.6	2.1	10
岩国の魅力発信	31.9	28.8	3.1	9
平均値	31.1	29.0	2.1	③
交通・環境				
交通基盤の整備	37.0	32.5	4.5	5
快適な生活環境の整備	36.3	34.2	2.1	11
循環型社会の形成	47.5	43.4	4.1	6
地球温暖化対策の推進	24.6	24.3	0.3	15
自然環境の保全	31.0	26.0	5.0	4
平均値	35.3	32.1	3.2	②
防災・安全対策				
防災対策の充実	43.0	37.4	5.6	2
消防・救急体制の充実	62.1	58.7	3.4	8
安心・安全なまちづくり	50.3	44.8	5.5	3
米軍基地の安全対策	24.1	22.9	1.2	13
平均値	44.9	41.0	3.9	①
教育・文化・生涯学習・スポーツ				
学校教育の充実	42.7	45.1	−2.4	28
教育環境の充実	39.9	41.3	−1.4	20
文化・芸術活動の推進	29.5	31.8	−2.3	27
生涯学習の推進	28.8	32.9	−4.1	30
スポーツ活動の推進	36.7	38.1	−1.4	20
国際交流の推進	28.6	29.7	−1.1	19
平均値	34.4	36.5	−2.1	⑥
市民協働・人権				
市民活動の促進	24.3	25.3	−1.0	18
市民参加の推進	30.2	28.5	1.7	12
行政情報の積極的な公表・公開	24.2	26.5	−2.3	25
人権の尊重	30.9	30.8	0.1	16
平均値	27.4	27.8	−0.4	④
行政経営				
健全な行政経営	28.7	30.9	−2.2	24
平均値	28.7	30.9	−2.2	⑦
全体平均値	36.1	35.3	0.8	−

（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3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「地域経済の活性化」（＋6.1 ポイント）となっており、「自然環境の保全」（＋5.3 ポイント）、「消防・救急体制の充実」（＋2.4 ポイント）、「安心・安全なまちづくり」（＋1.8 ポイント）、「快適な生活環境の整備」（＋1.7 ポイント）が続いている。

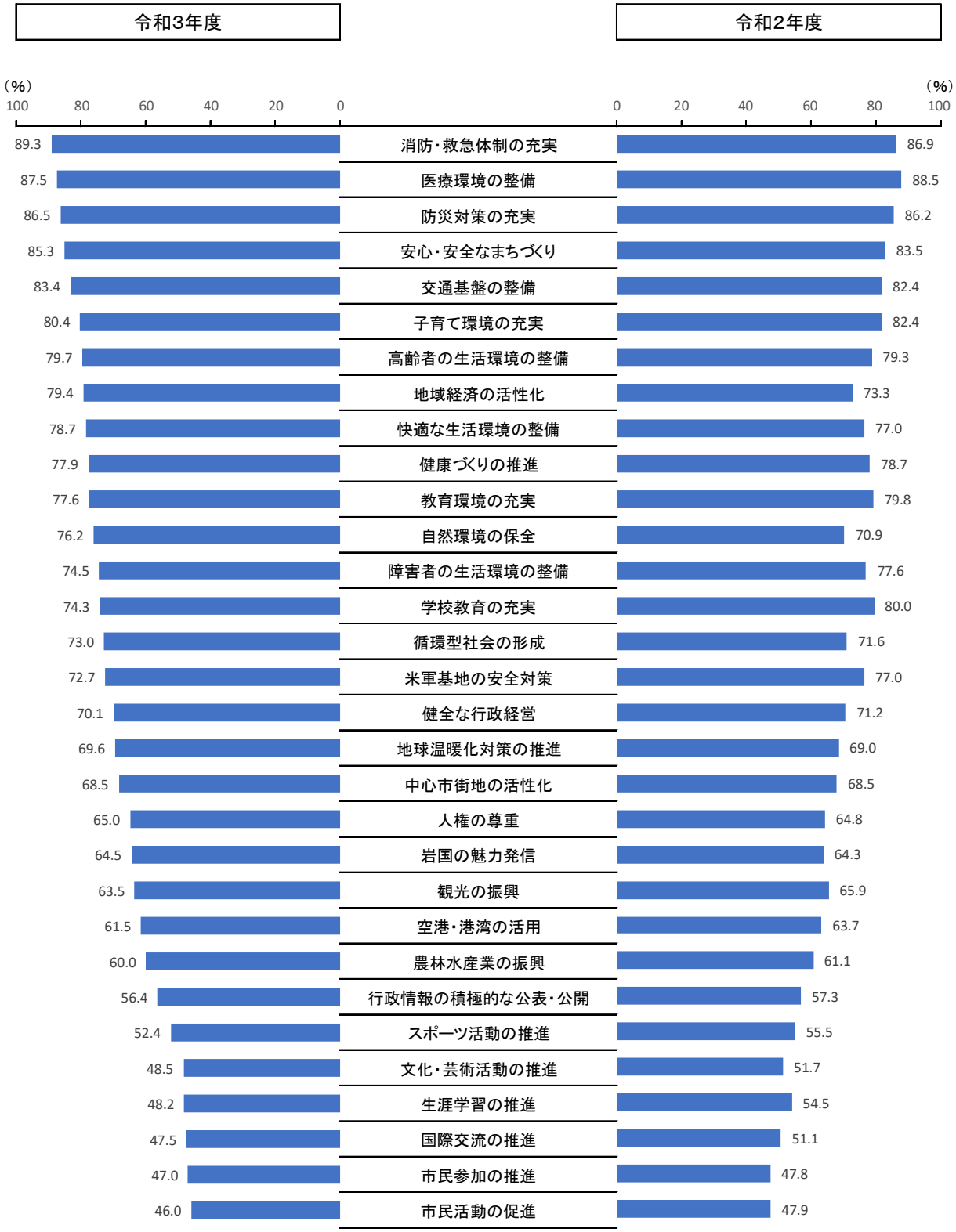
また、最も低下している項目は「生涯学習の推進」（－6.3 ポイント）となっており、「学校教育の充実」（－5.7 ポイント）、「米軍基地の安全対策」（－4.3 ポイント）が続いている。

【図表 13　重要度　前年度調査との比較】

項目	令和3年度 重要度 （%）	令和2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	80.4	82.4	−2.0	21
健康づくりの推進	77.9	78.7	−0.8	14
高齢者の生活環境の整備	79.7	79.3	0.4	9
障害者の生活環境の整備	74.5	77.6	−3.1	25
医療環境の整備	87.5	88.5	−1.0	17
平均値	80.0	81.3	−1.3	⑥
観光・産業・労働				
観光の振興	63.5	65.9	−2.4	24
地域経済の活性化	79.4	73.3	6.1	1
中心市街地の活性化	68.5	68.5	0.0	13
空港・港湾の活用	61.5	63.7	−2.2	22
農林水産業の振興	60.0	61.1	−1.1	18
岩国の魅力発信	64.5	64.3	0.2	11
平均値	66.2	66.1	0.1	②
交通・環境				
交通基盤の整備	83.4	82.4	1.0	7
快適な生活環境の整備	78.7	77.0	1.7	5
循環型社会の形成	73.0	71.6	1.4	6
地球温暖化対策の推進	69.6	69.0	0.6	8
自然環境の保全	76.2	70.9	5.3	2
平均値	76.2	74.2	2.0	①
防災・安全対策				
防災対策の充実	86.5	86.2	0.3	10
消防・救急体制の充実	89.3	86.9	2.4	3
安心・安全なまちづくり	85.3	83.5	1.8	4
米軍基地の安全対策	72.7	77.0	−4.3	29
平均値	83.5	83.4	0.1	③
教育・文化・生涯学習・スポーツ				
学校教育の充実	74.3	80.0	−5.7	30
教育環境の充実	77.6	79.8	−2.2	22
文化・芸術活動の推進	48.5	51.7	−3.2	27
生涯学習の推進	48.2	54.5	−6.3	31
スポーツ活動の推進	52.4	55.5	−3.1	26
国際交流の推進	47.5	51.1	−3.6	28
平均値	58.1	62.1	−4.0	⑦
市民協働・人権				
市民活動の促進	46.0	47.9	−1.9	20
市民参加の推進	47.0	47.8	−0.8	14
行政情報の積極的な公表・公開	56.4	57.3	−0.9	16
人権の尊重	65.0	64.8	0.2	11
平均値	53.6	54.5	−0.9	④
行政経営				
健全な行政経営	70.1	71.2	−1.1	19
平均値	70.1	71.2	−1.1	⑤
全体平均値	69.2	70.0	−0.8	−

（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3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 項目のうち低下した項目は、「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」「観光の振興」「中心市街地の活性化」「空港・港湾の活用」「教育環境の充実」「文化・芸術活動の推進」「生涯学習の推進」「国際交流の推進」「行政情報の積極的な公表・公開」「健全な行政経営」の 13 項目となっている。また、平均値は 0.032 ポイント上昇している。

重要度は、31 項目のうち「地域経済の活性化」「快適な生活環境の整備」「循環型社会の形成」「地球温暖化対策の推進」「自然環境の保全」「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」8 項目が上昇し、平均値は 0.031 ポイント低下している。

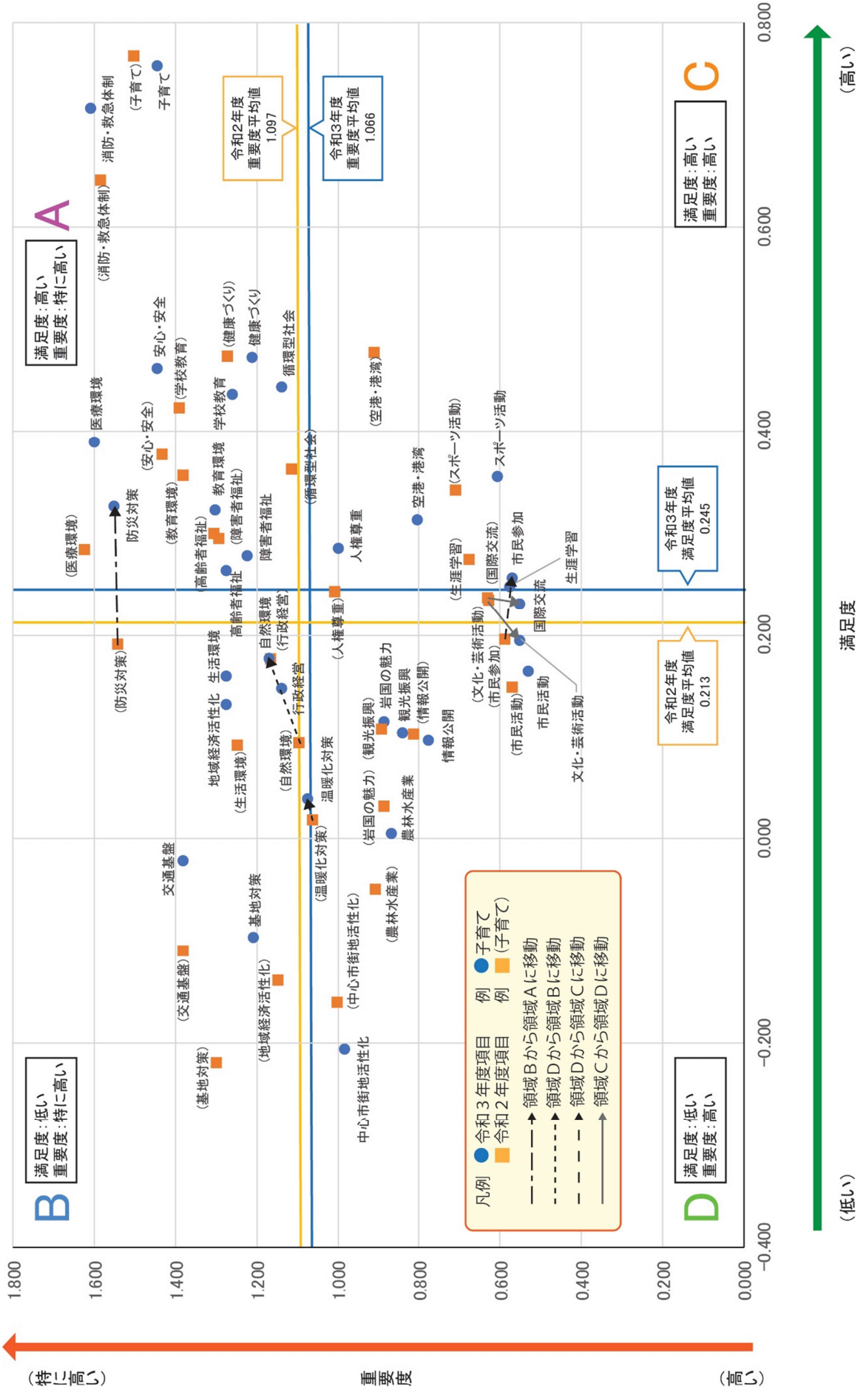
項目について分類間の移動を見ると、「防災対策の充実」は、重要度の点数に大きな変化はなかったが、満足度の点数が上昇したことから、Ｂ分類（満足度が低く、重要度が特に高い分類）からＡ分類（満足度が高く、重要度が特に高い分類）に移動した。

「地球温暖化対策の推進」「自然環境の保全」は、重要度の点数に大きな変化はなかったもののＤ分類（満足度が低く、重要度が高い分類）から、Ｂ分類（満足度が低く、重要度が特に高い分類）に移動した。

「市民参加の推進」は、重要度の点数に大きな変化はなかったが、満足度の点数が上昇したことから、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。

「文化・芸術活動の推進」「国際交流の推進」は、満足度と重要度がともに微減し、Ｃ分類（満足度が高く、重要度が高い分類）からＤ分類（満足度が低く、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3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	0.759	1.442
	健康づくりの推進	健康づくり	0.473	1.207
	高齢者の生活環境の整備	高齢者福祉	0.265	1.273
	障害者の生活環境の整備	障害者福祉	0.279	1.220
	医療環境の整備	医療環境	0.390	1.597
	循環型社会の形成	循環型社会	0.445	1.135
	防災対策の充実　B ⇒ A	防災対策	0.327	1.549
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.717	1.605
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.462	1.441
	学校教育の充実	学校教育	0.437	1.257
	教育環境の充実	教育環境	0.324	1.300
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	0.133	1.271
	交通基盤の整備	交通基盤	−0.020	1.379
	快適な生活環境の整備	生活環境	0.161	1.271
	地球温暖化対策の推進　D ⇒ B	温暖化対策	0.040	1.073
	自然環境の保全　D ⇒ B	自然環境	0.178	1.165
	米軍基地の安全対策	基地対策	−0.095	1.206
	健全な行政経営	行政経営	0.149	1.136
満足度：高い 重要度：高い C	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.314	0.800
	生涯学習の推進	生涯学習	0.249	0.572
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.357	0.603
	市民参加の推進　D ⇒ C	市民参加	0.258	0.567
	人権の尊重	人権尊重	0.286	0.997
満足度：低い 重要度：高い D	観光の振興	観光振興	0.106	0.838
	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	−0.204	0.980
	農林水産業の振興	農林水産業	0.007	0.866
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	0.116	0.884
	文化・芸術活動の推進　C ⇒ D	文化・芸術活動	0.196	0.549
	国際交流の推進　C ⇒ D	国際交流	0.232	0.549
	市民活動の促進	市民活動	0.166	0.529
	行政情報の積極的な公表・公開	情報公開	0.098	0.775
	平均値		0.245	1.066

（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。

【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2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	0.768	1.500
	健康づくりの推進	健康づくり	0.474	1.270
	高齢者の生活環境の整備	高齢者福祉	0.300	1.303
	障害者の生活環境の整備	障害者福祉	0.295	1.292
	医療環境の整備	医療環境	0.285	1.622
	循環型社会の形成	循環型社会	0.363	1.114
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.646	1.583
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.378	1.431
	学校教育の充実	学校教育	0.423	1.389
	教育環境の充実	教育環境	0.357	1.379
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	−0.138	1.147
	交通基盤の整備	交通基盤	−0.109	1.379
	快適な生活環境の整備	生活環境	0.093	1.246
	防災対策の充実	防災対策	0.192	1.541
	米軍基地の安全対策	基地対策	−0.219	1.299
	健全な行政経営	行政経営	0.177	1.163
満足度：高い 重要度：高い C	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.478	0.909
	文化・芸術活動の推進	文化・芸術活動	0.235	0.625
	生涯学習の推進	生涯学習	0.275	0.675
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.342	0.710
	国際交流の推進	国際交流	0.238	0.630
	人権の尊重	人権尊重	0.244	1.006
満足度：低い 重要度：高い D	観光の振興	観光振興	0.109	0.890
	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	−0.159	1.001
	農林水産業の振興	農林水産業	−0.048	0.905
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	0.032	0.885
	地球温暖化対策の推進	温暖化対策	0.019	1.060
	自然環境の保全	自然環境	0.095	1.094
	市民活動の促進	市民活動	0.150	0.569
	市民参加の推進	市民参加	0.197	0.588
	行政情報の積極的な公表・公開	情報公開	0.104	0.813
	平均値		0.213	1.097

（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２次岩国市総合計画（後期基本計画）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

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」「交通・環境」「教育・文化・生涯学習・スポーツ」「観光・産業・労働」「行政経営」「市民協働・人権」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」「安心・安全なまちづくり」の順となっている。

「消防・救急体制の充実」の満足度が高い要因については、新型コロナウイルス感染症の拡大により、救急・医療への関心が高くなっていることや、中央消防署西分署の運用などにより、消防力及び救急・救命体制の強化・充実に取り組んでいること等が考えられる。

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」「交通基盤の整備」「米軍基地の安全対策」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 16 項目が前年度と比べ上昇し、15 項目が低下している。

満足度が最も上昇した項目は「地域経済の活性化」で、前年度と比べ 17.5 ポイント上昇している。その要因の一つとして、コロナ禍における経済対策が考えられる。

一方、満足度が最も低下した項目は、「空港・港湾の活用」で、前年度と比べ 9.3 ポイント低下している。その要因としては、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、航空便の大幅な運休により空港の利便性が低下したことや、岩国港へのクルーズ船寄港中止などが満足度の低下につながったものと考えられる。

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（11.6%）」と「取組にやや満足している（44.9%）」の合計が 56.5%となっており、前年度調査の 56.9%と比較すると、0.4 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」「福祉・保健・医療」で平均値と比べて 10 ポイント以上高く、「市民協働・人権」「教育・文化・生涯学習・スポーツ」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、近年、全国的に地震や豪雨等の自然災害が頻発しており、市民の関心が高くなっている分野といえる。本市では「防災ガイドブック」「被災後の支援の手引き」を発行するなどして、市民の防災意識向上のための情報発信を行うとともに、ポン

プ場の整備や飲料用耐震性貯水槽などを備えた多目的広場等の防災拠点の整備を行っているが、今後もこうした取組を進めていく必要があると考えられる。

「市民協働・人権」については、行政情報の公開・発信などの広報活動を積極的に展開するとともに、市民や市民活動団体が市政参加できる機会の拡充に取り組むことが重要だといえる。加えて、今後、ウィズコロナにおける施策のあり方について検討していく必要があると考えられる。

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、前述のとおり自然災害が頻発していることから、関心が高くなっていると考えられる。

一方で、重要視していない人の割合が高い（重要度が低い）項目は、「文化・芸術活動の推進」「生涯学習の推進」「国際交流の推進」「スポーツ活動の推進」の順となっている。

前年度調査との比較（29 ページ）においては、31 項目のうち 12 項目が前年度と比べ上昇し、18 項目が低下している。

重要度が最も上昇した項目は、「地域経済の活性化」で、前年度と比べ 6.1 ポイント上昇している。

重要度が最も低下した項目は、「生涯学習の推進」で、前年度と比べ 6.3 ポイント低下している。

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」「消防・救急体制の充実」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７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、ニーズ得点が特に高い「交通基盤の整備」「米軍基地の安全対策」の２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。

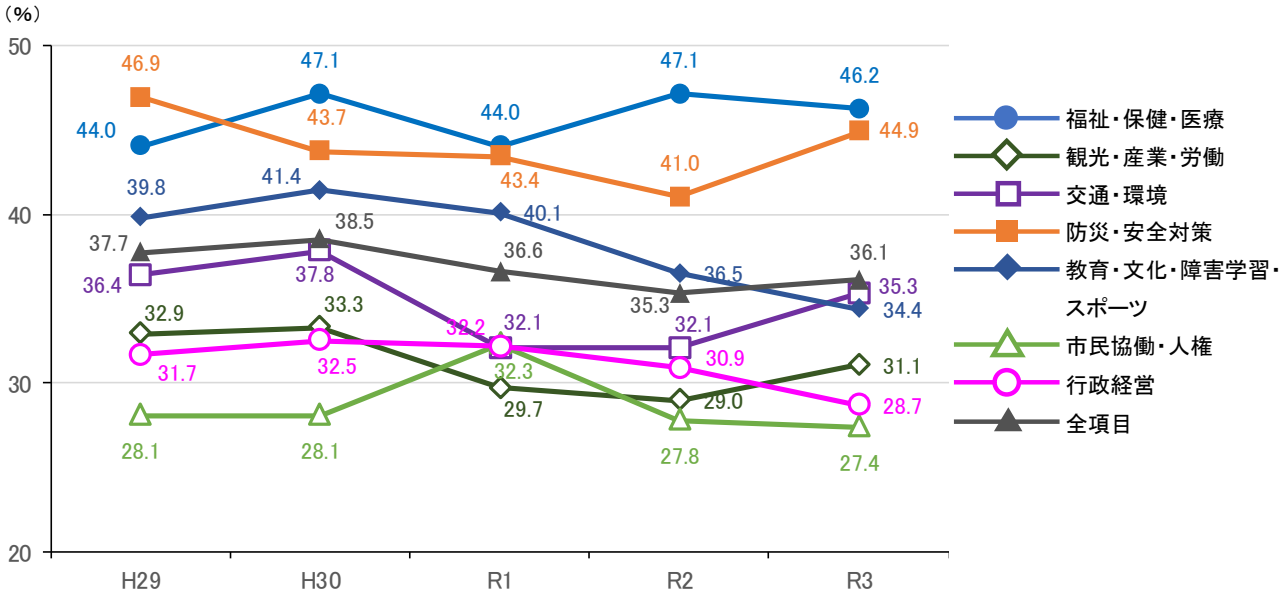
資　料　編

１　市の施策に対する満足度の経年変化（平成 29 年度～令和３年度）.....39
（１）　満足度の経年変化（分野別）.....39
（２）　満足度の経年変化（項目別）.....43
（３）　満足していない人の割合.....49
２　市の施策に対する重要度の経年変化（平成 29 年度～令和３年度）.....50
（１）　重要度の経年変化（分野別）.....50
（２）　重要度の経年変化（項目別）.....54
（３）　重要視していない人の割合.....60

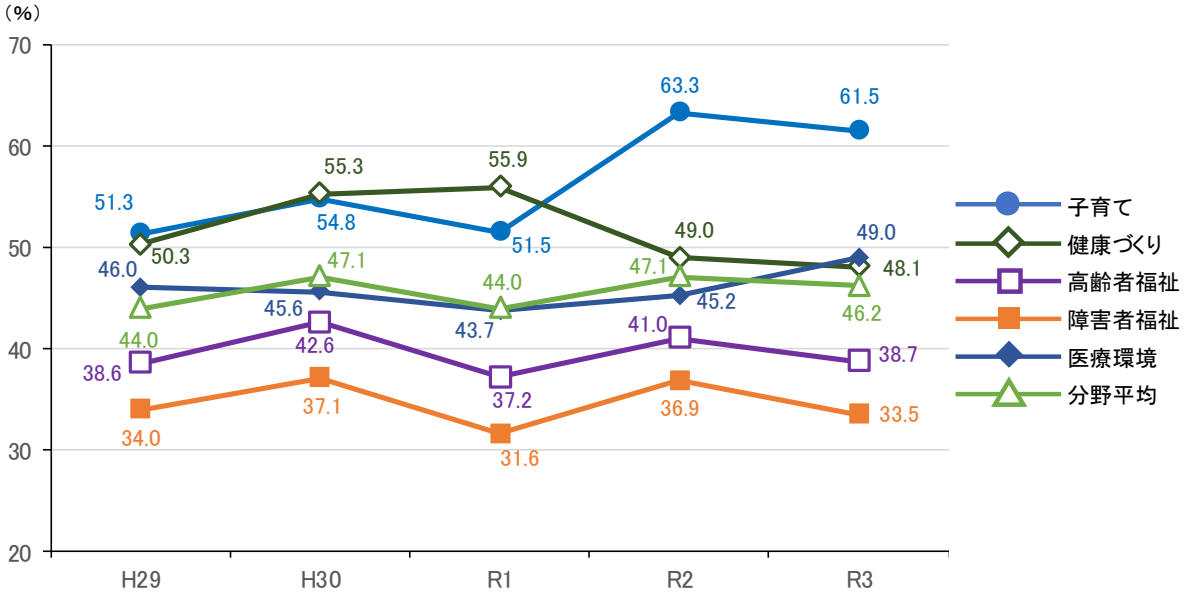
1　市の施策に対する満足度の経年変化（平成 29 年度～令和３年度）

（１）　満足度の経年変化（分野別）　【6 ページ参照】

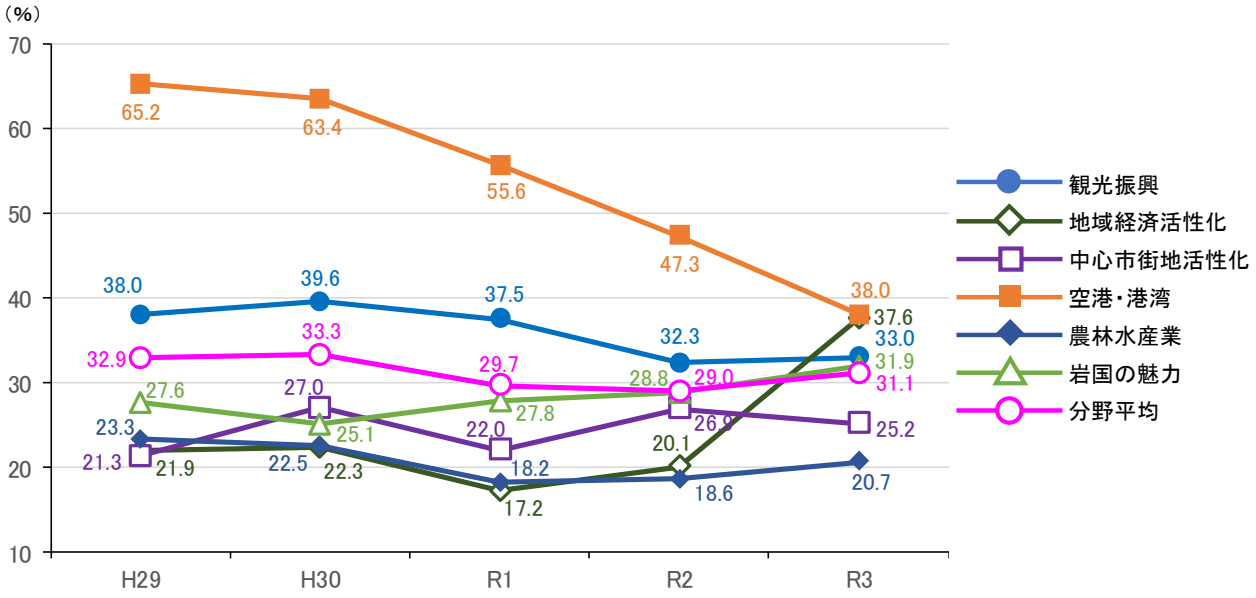
【図表 16－1　分野平均】



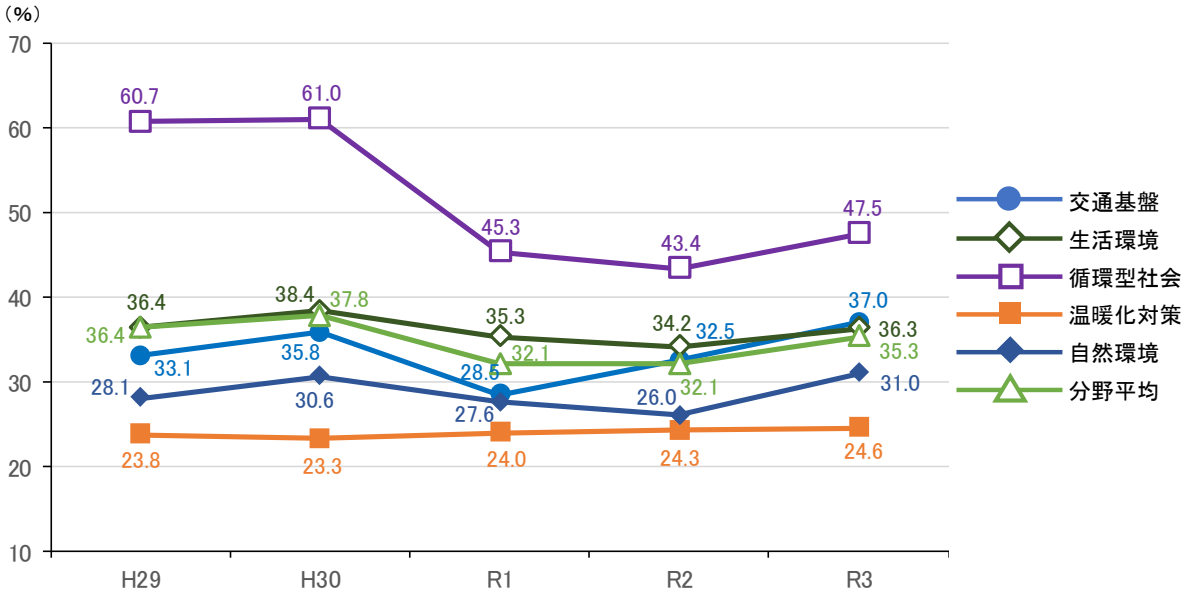
【図表 16－2 「福祉・保健・医療」分野】



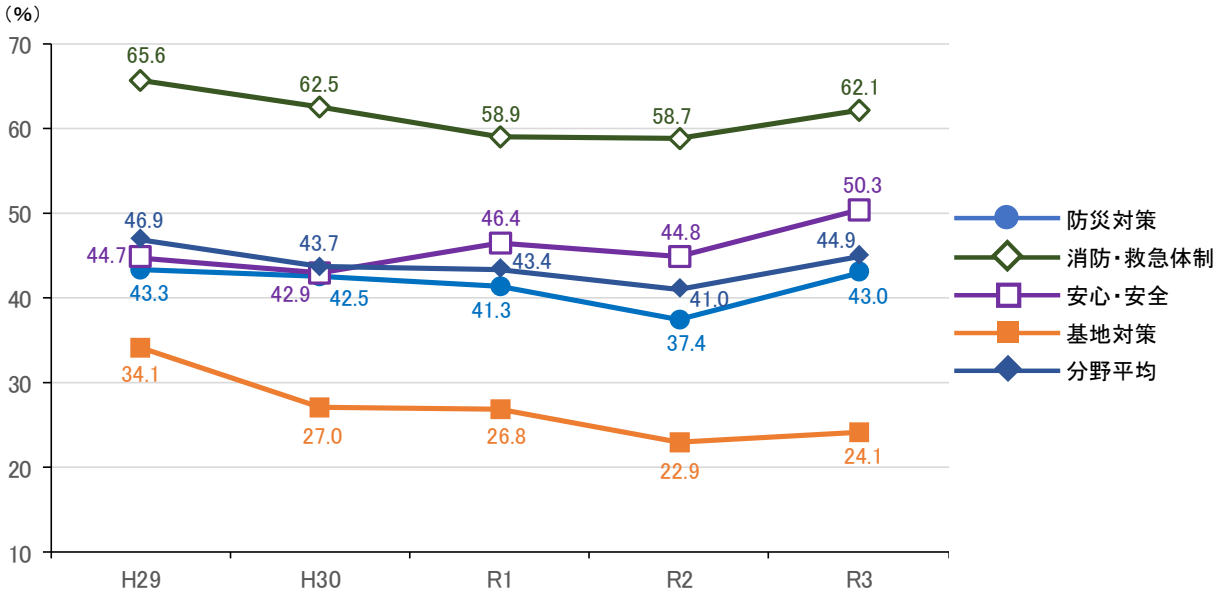
【図表 16－3 「観光・産業・労働」分野】



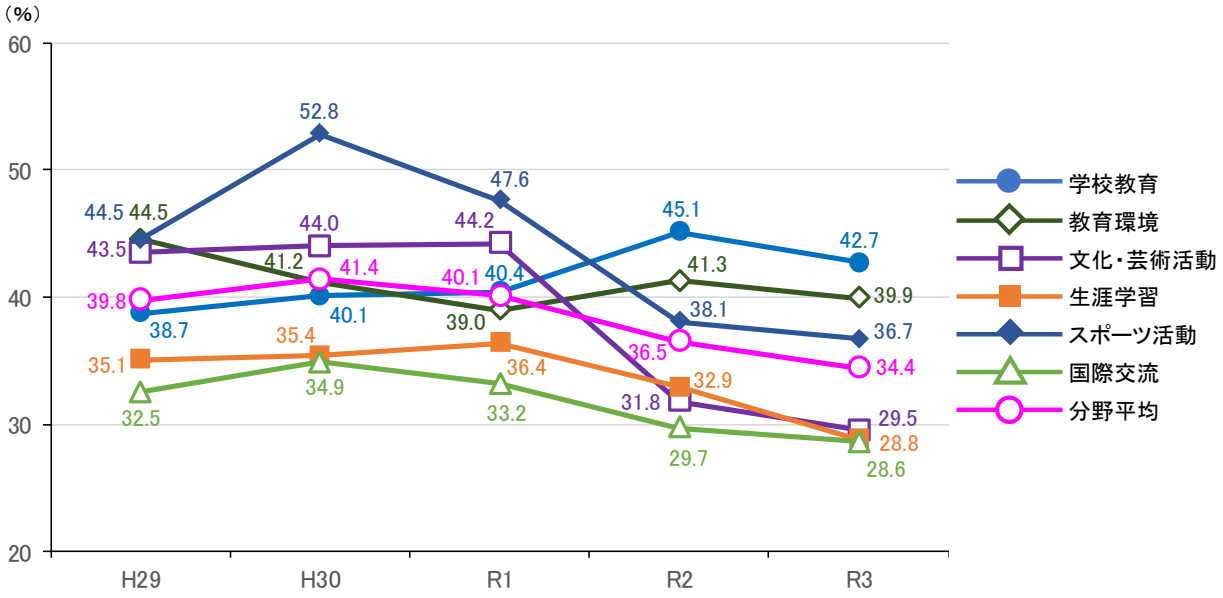
【図表 16－4 「交通・環境」分野】



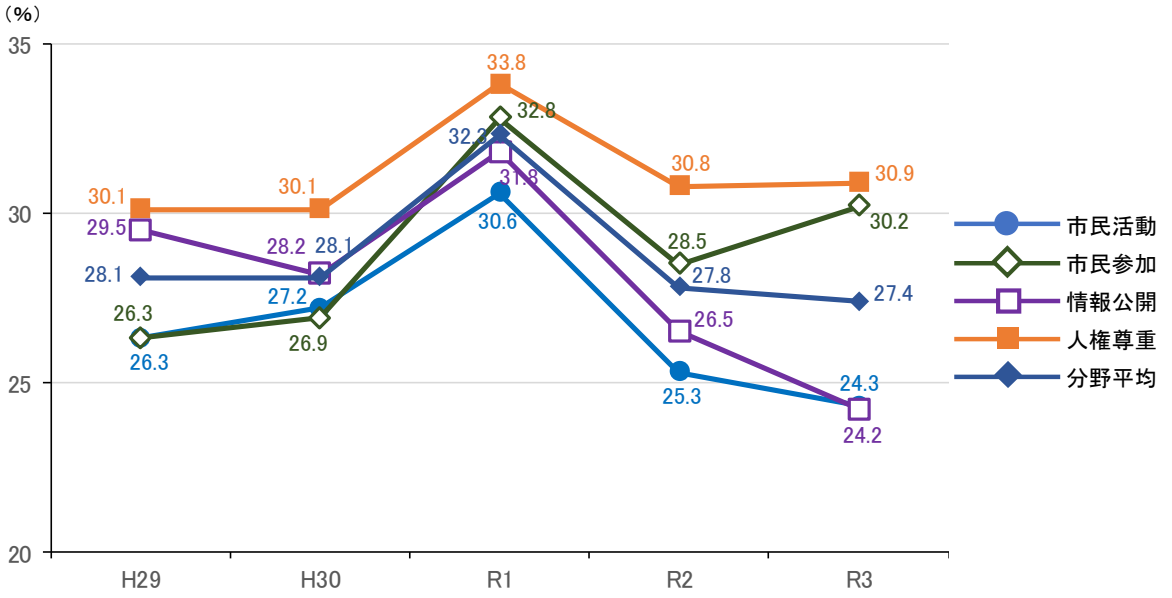
【図表 16－5 「防災・安全対策」分野】



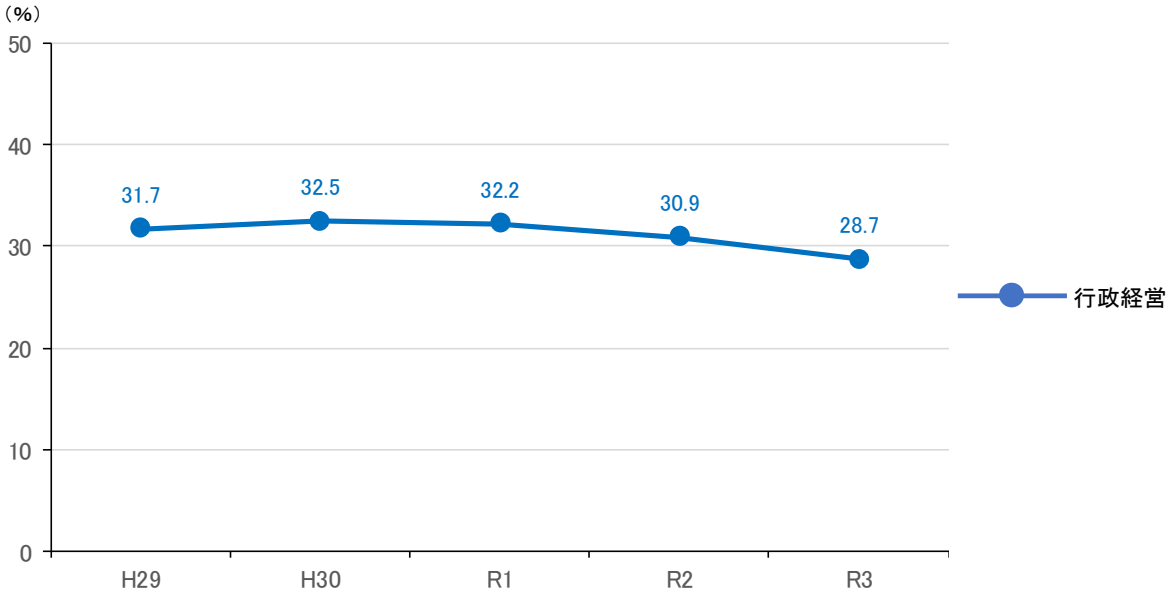
【図表 16－6 「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野】



【図表 16－7 「市民協働・人権」分野】

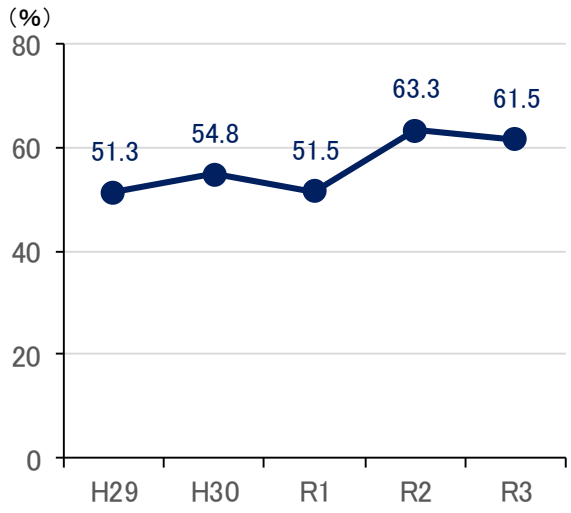


【図表 16－8 「行政経営」分野】

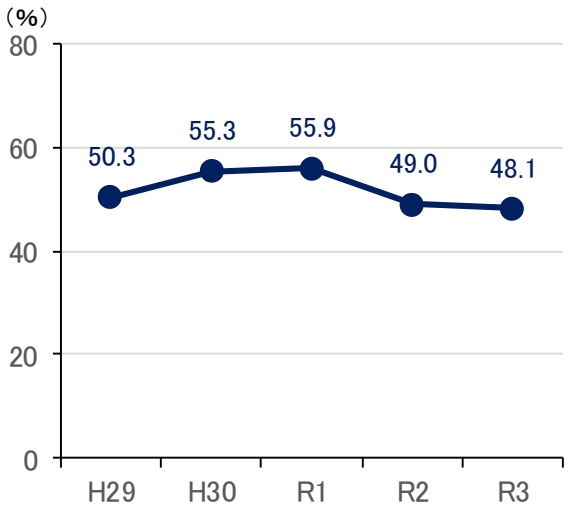


（２）　満足度の経年変化（項目別）　【6 ページ参照】

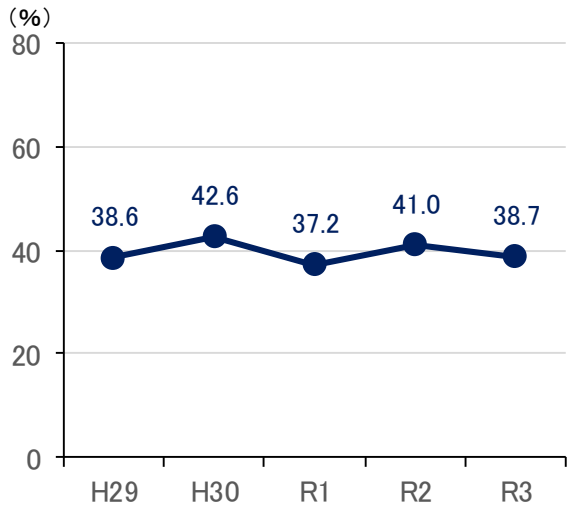
【図表 17－1　子育て】



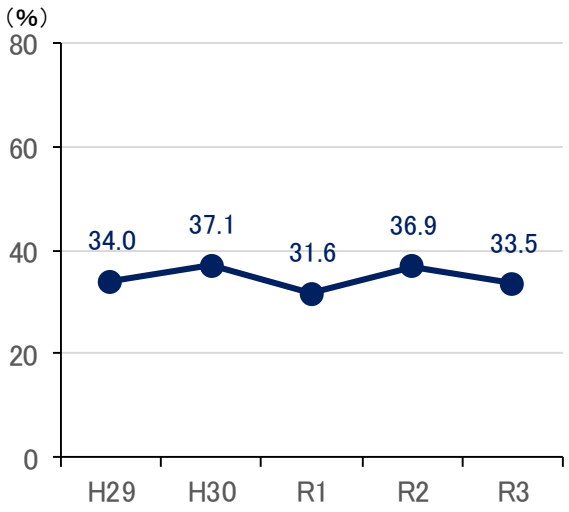
【図表 17－2　健康づくり】



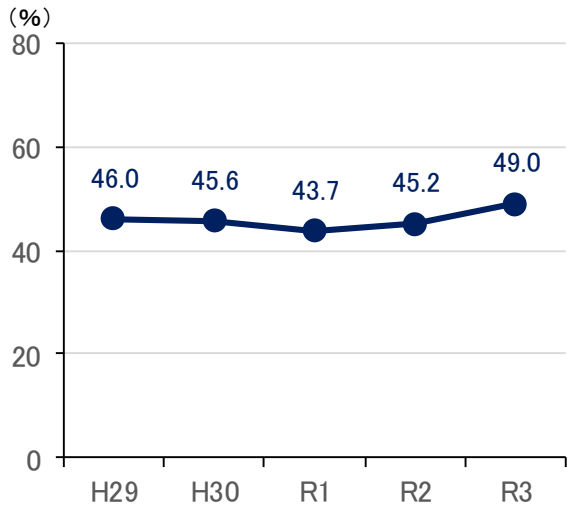
【図表 17－3　高齢者福祉】



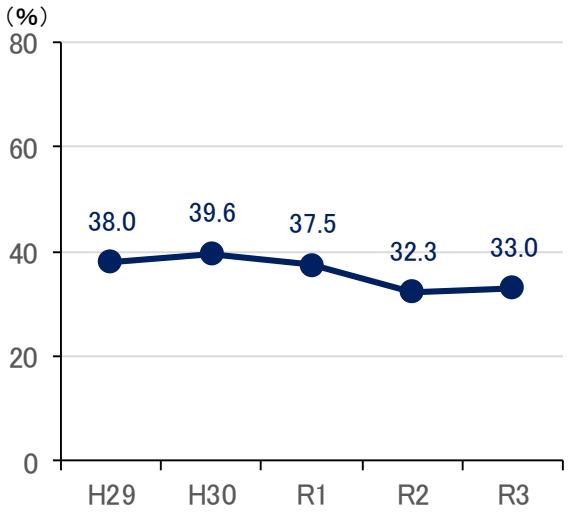
【図表 17－4　障害者福祉】



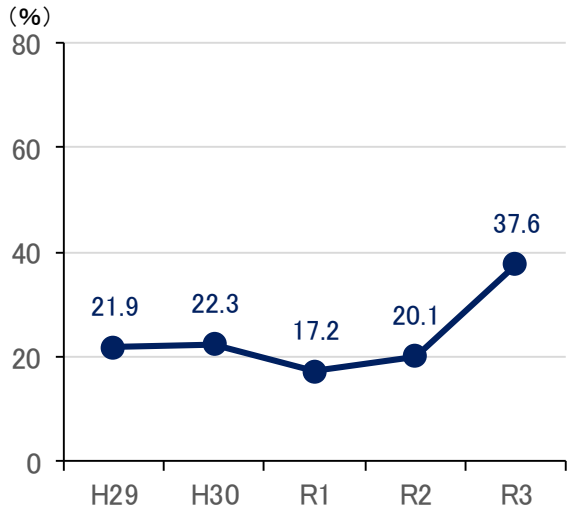
【図表 17－5　医療環境】



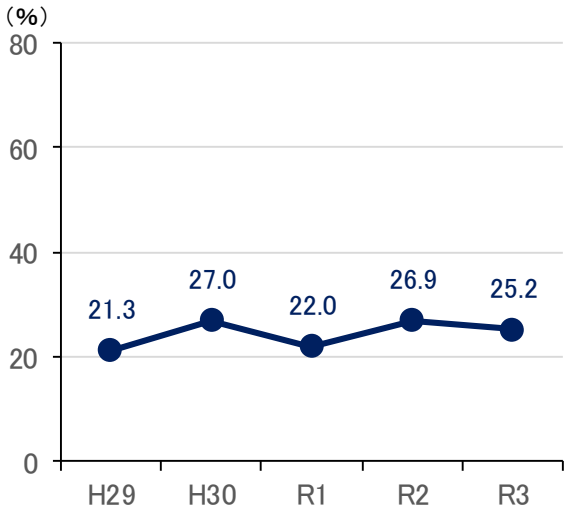
【図表 17－6　観光振興】



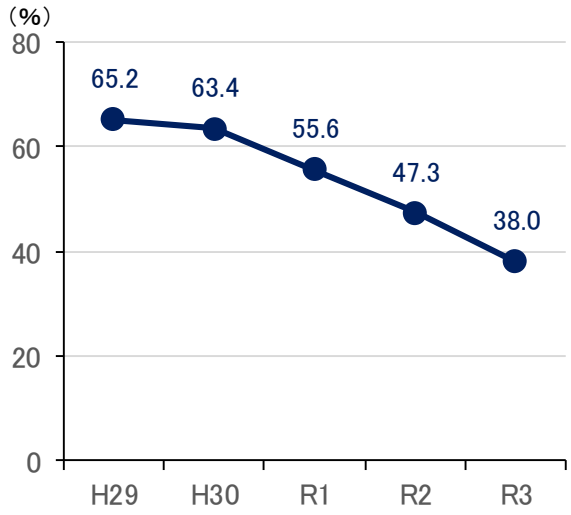
【図表 17－7　地域経済活性化】



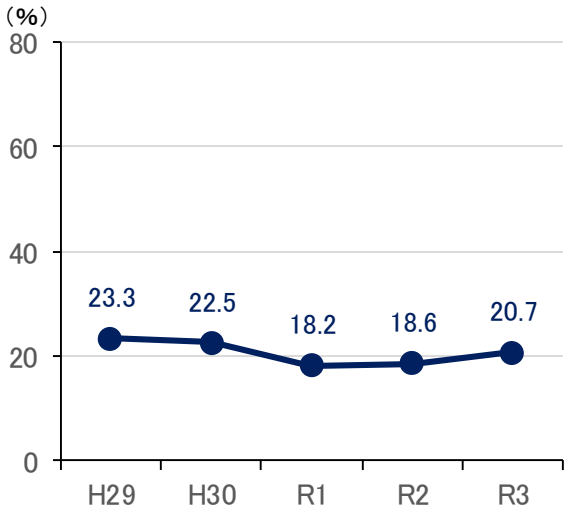
【図表 17－8　中心市街地活性化】



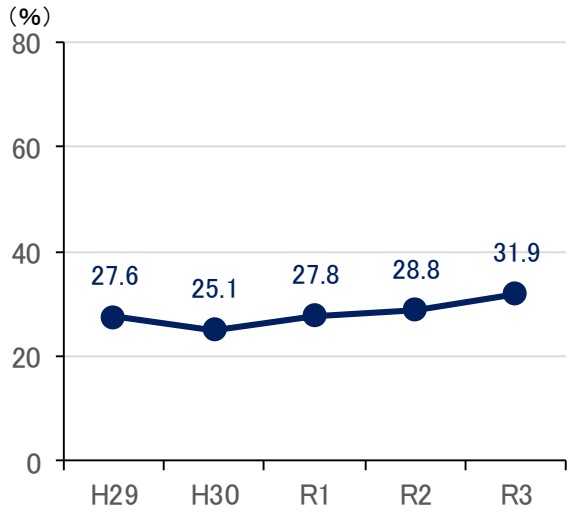
【図表 17－9　空港・港湾】



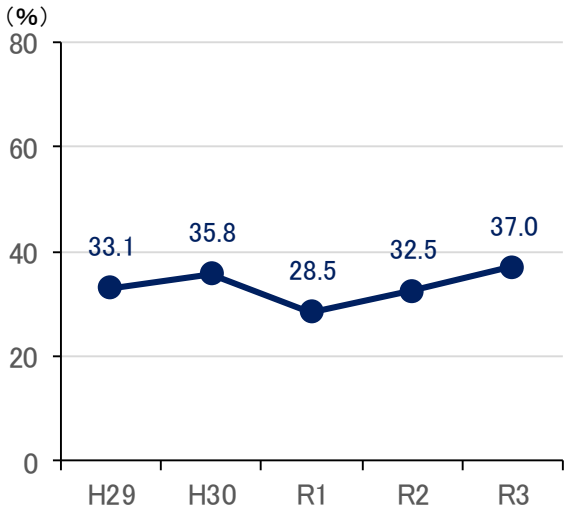
【図表 17－10　農林水産業】



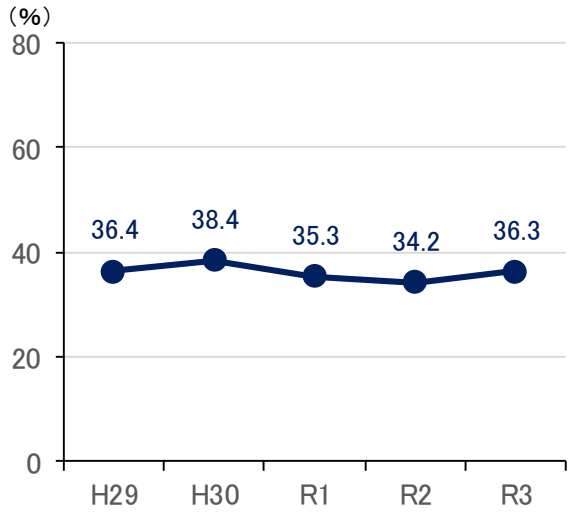
【図表 17－11　岩国の魅力】



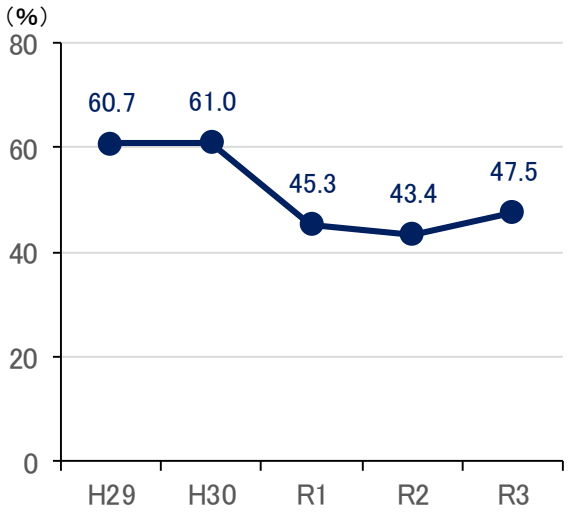
【図表 17－12　交通基盤】



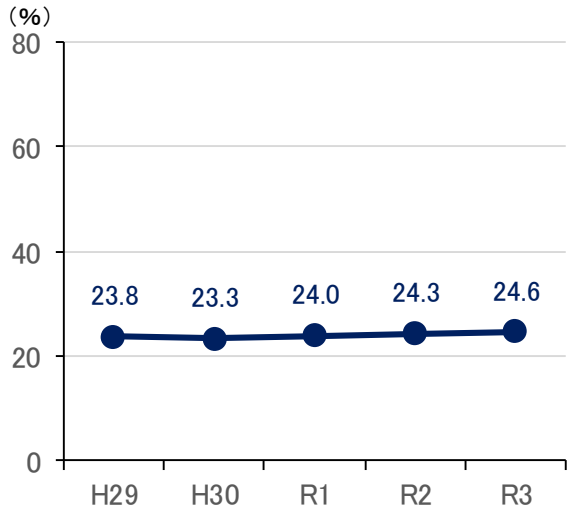
【図表 17－13　生活環境】



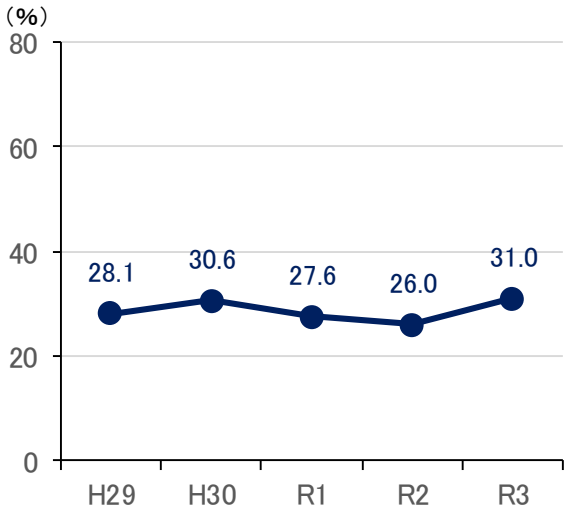
【図表 17－14　循環型社会】



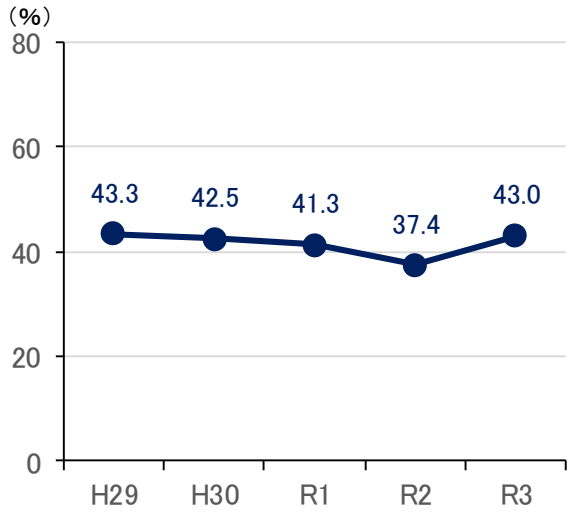
【図表 17－15　温暖化対策】



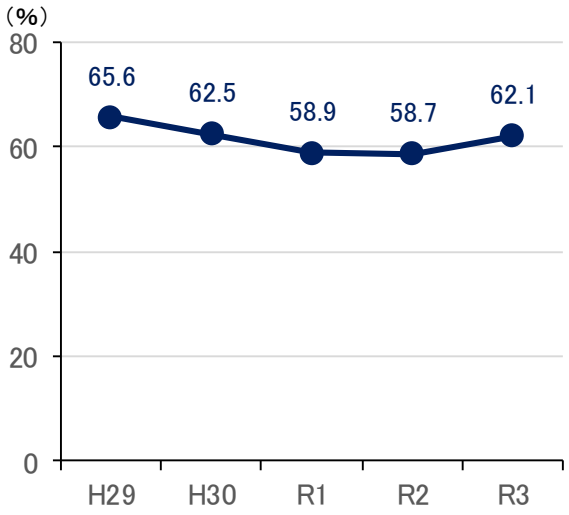
【図表 17－16　自然環境】



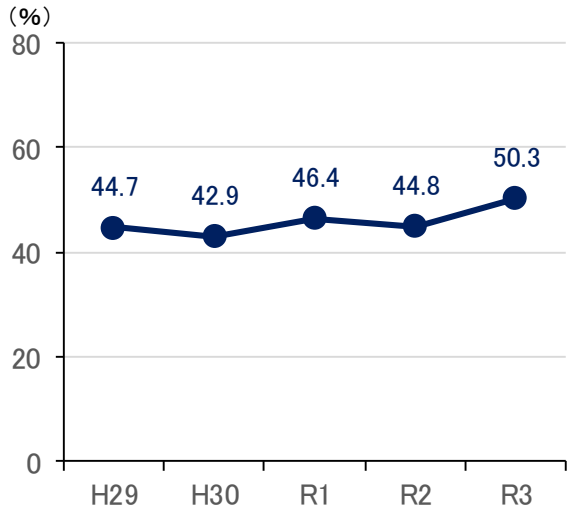
【図表 17－17　防災対策】



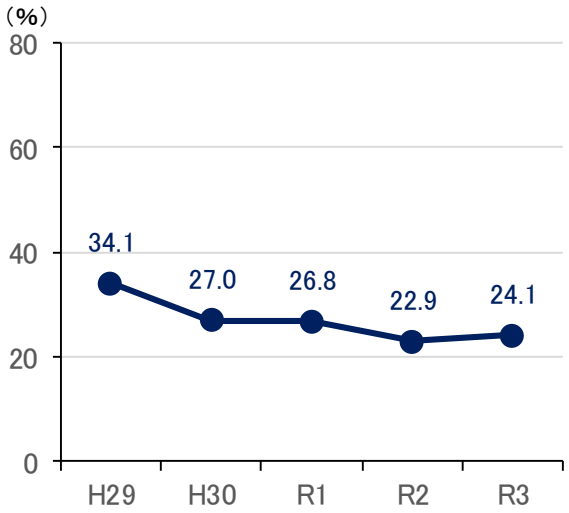
【図表 17－18　消防・救急体制】



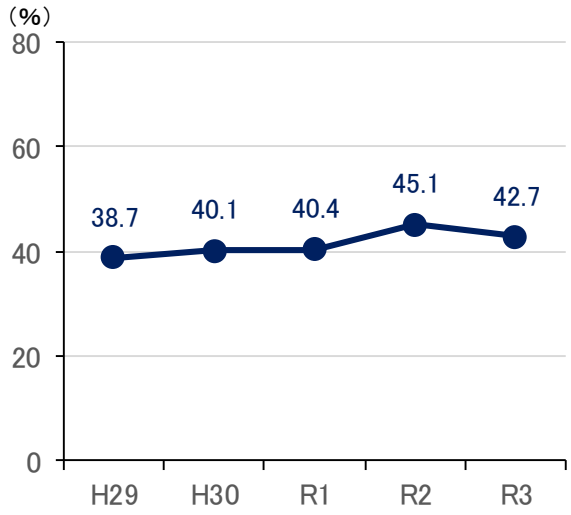
【図表 17－19　安心・安全】



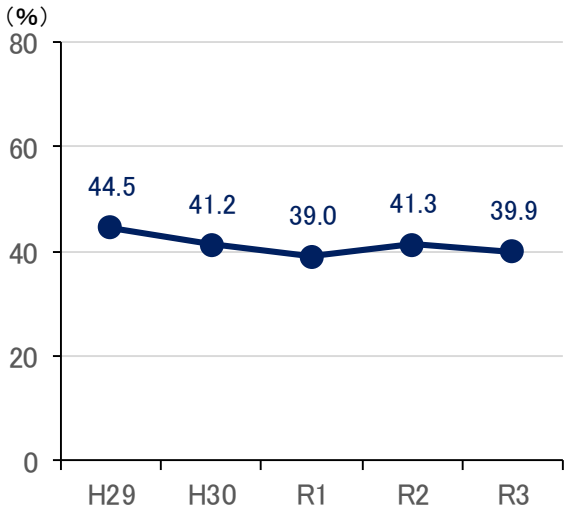
【図表 17－20　基地対策】



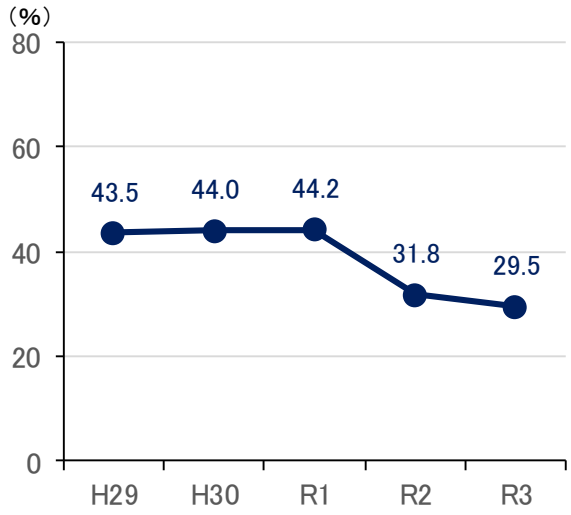
【図表 17－21　学校教育】



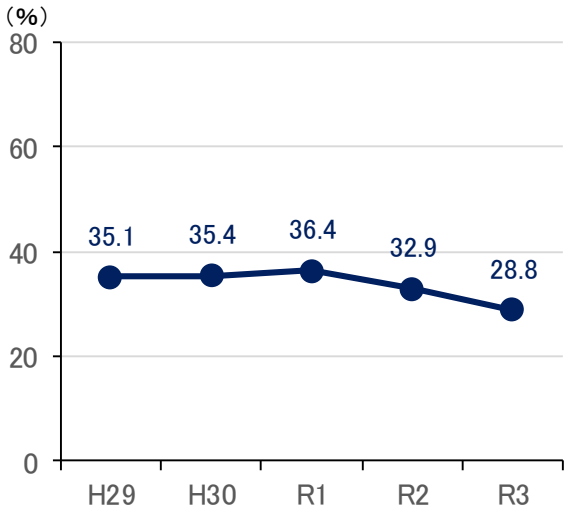
【図表 17－22　教育環境】



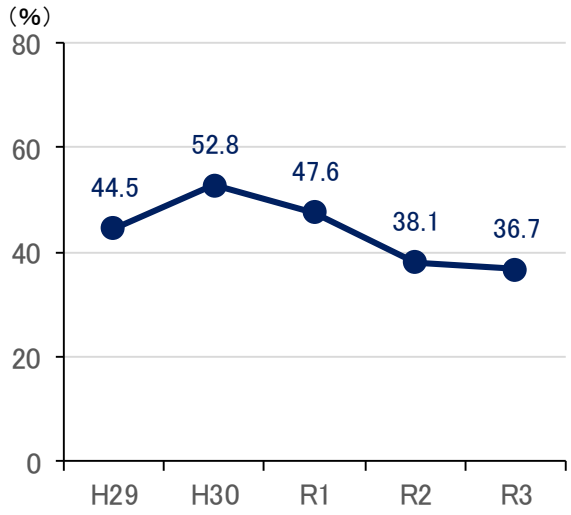
【図表 17－23　文化・芸術活動】



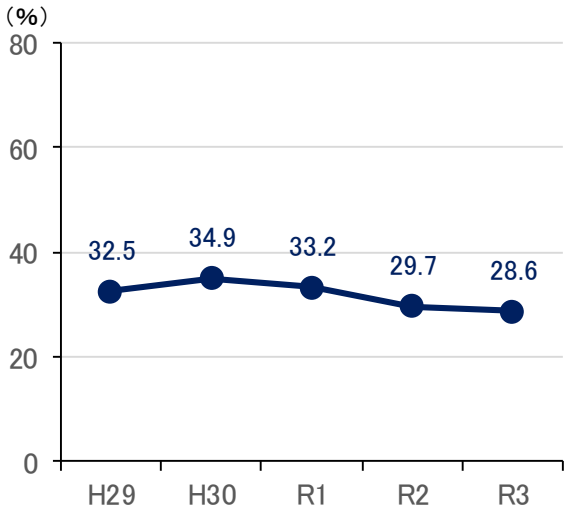
【図表 17－24　生涯学習】



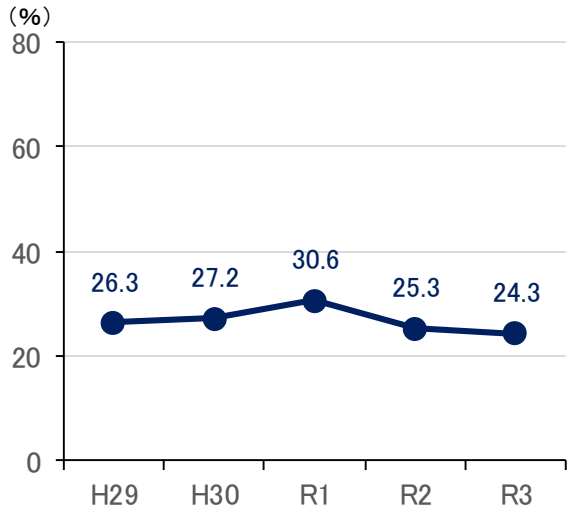
【図表 17－25　スポーツ活動】



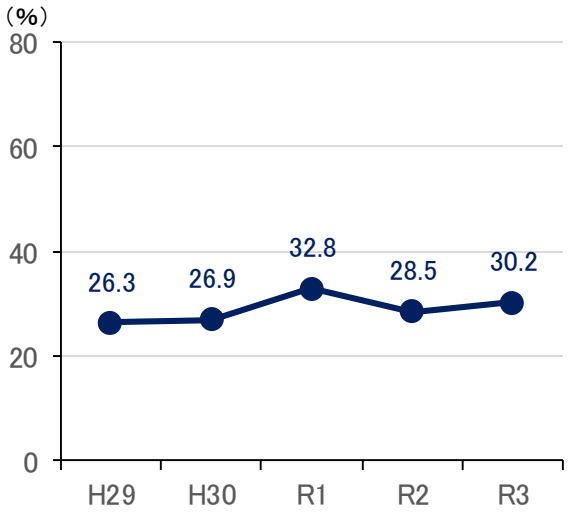
【図表 17－26　国際交流】



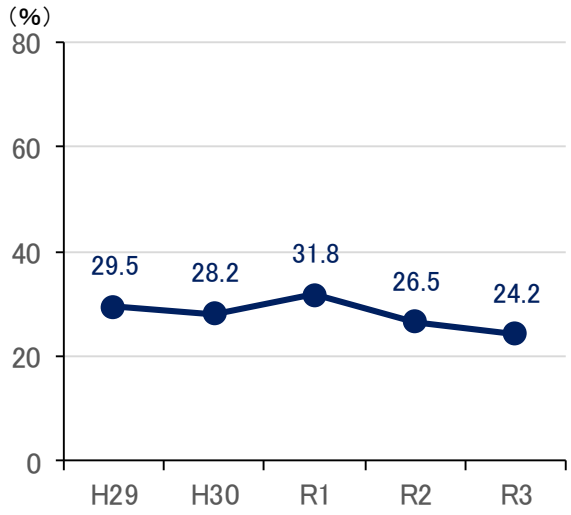
【図表 17－27　市民活動】



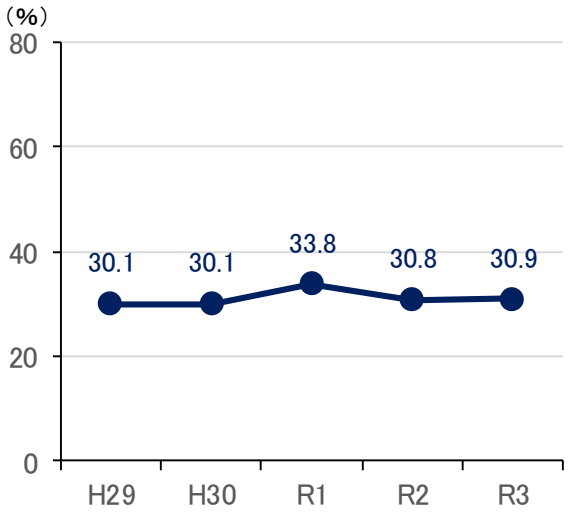
【図表 17－28　市民参加】



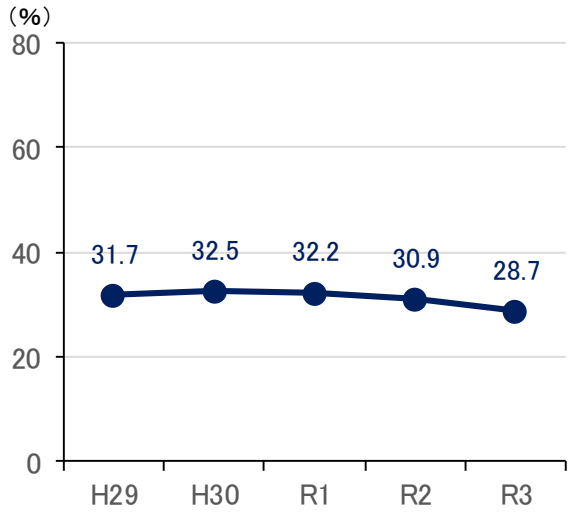
【図表 17－29　情報公開】



【図表 17－30　人権尊重】

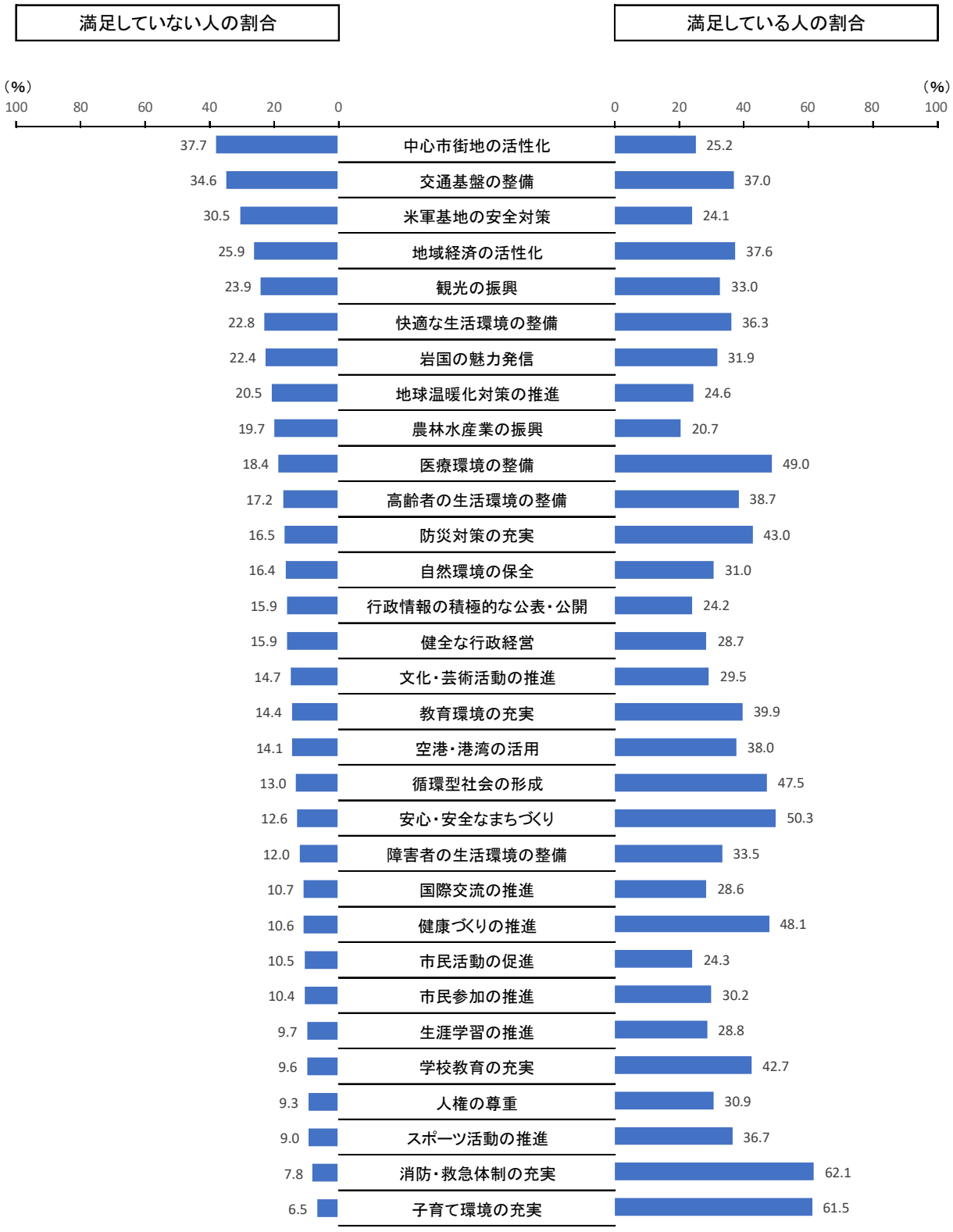


【図表 17－31　行政経営】



（３）　満足していない人の割合　　【7 ページ参照】

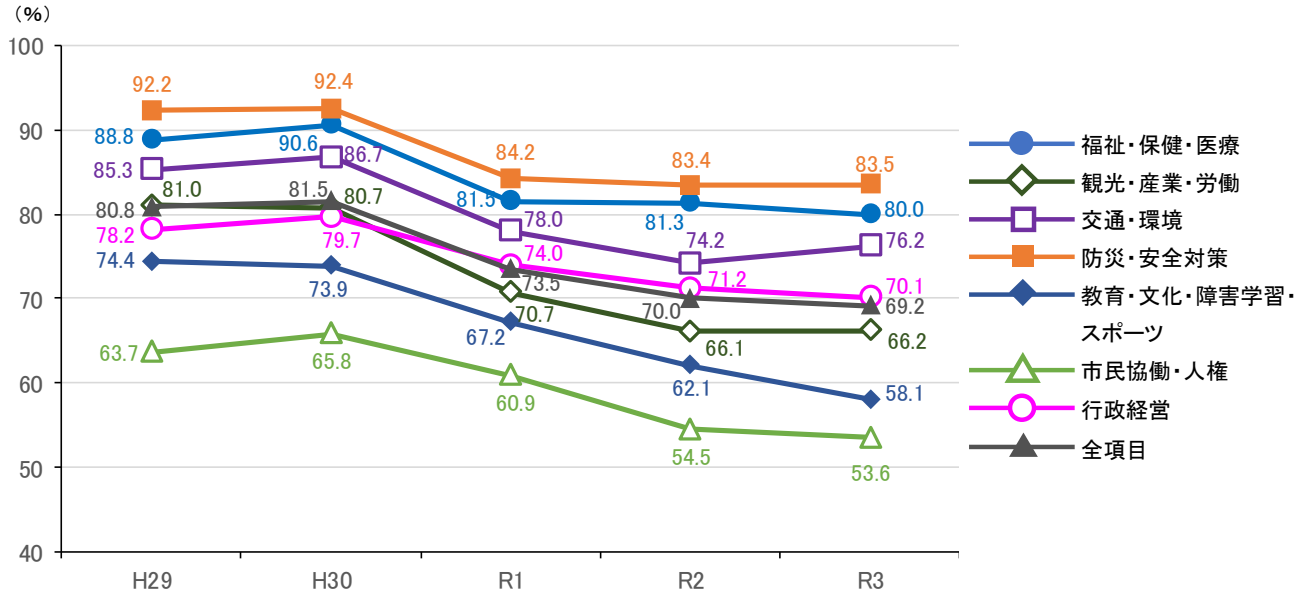
【図表 18　満足度　満足していない人の割合順】



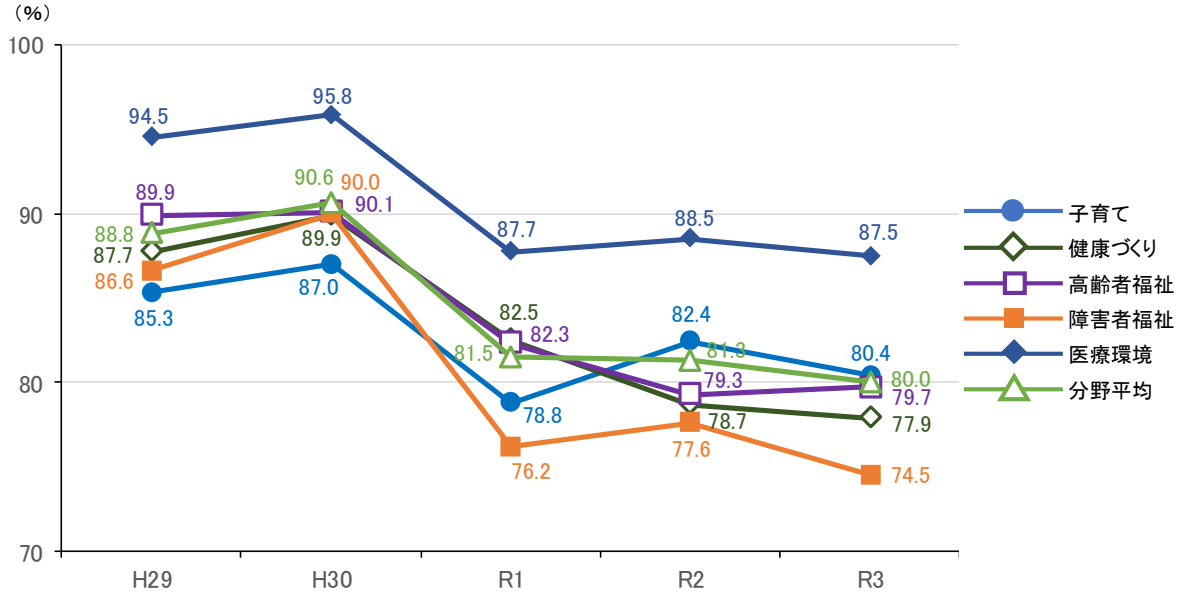
２　市の施策に対する重要度の経年変化（平成 29 年度～令和３年度）

（１）　重要度の経年変化（分野別）　【10 ページ参照】

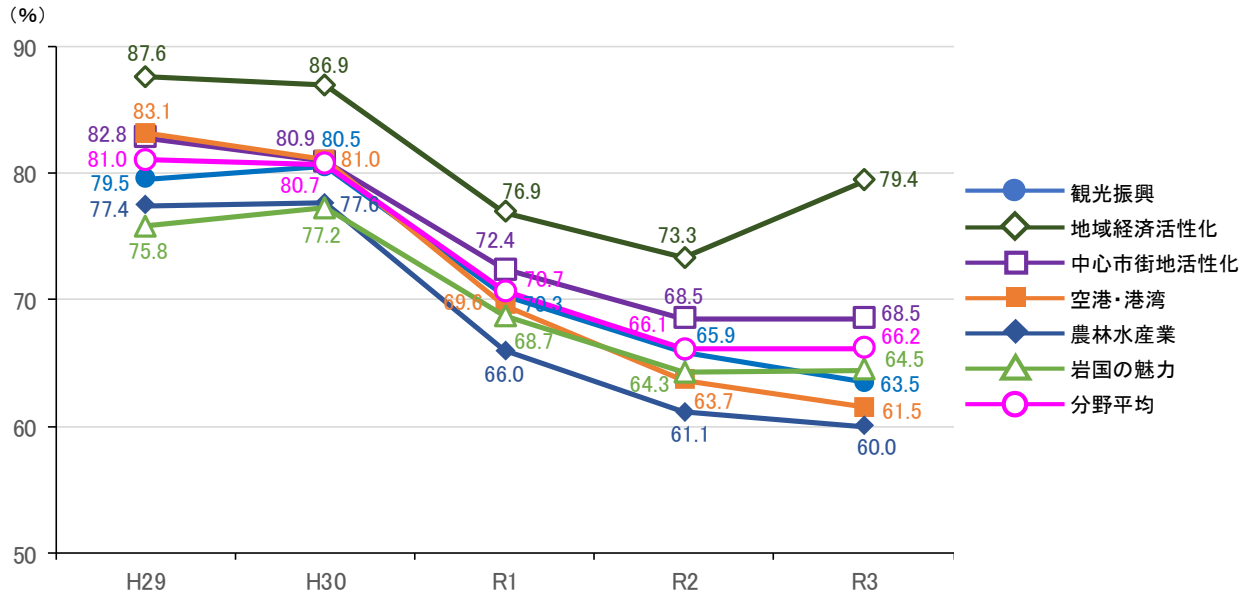
【図表 19－1　分野平均】



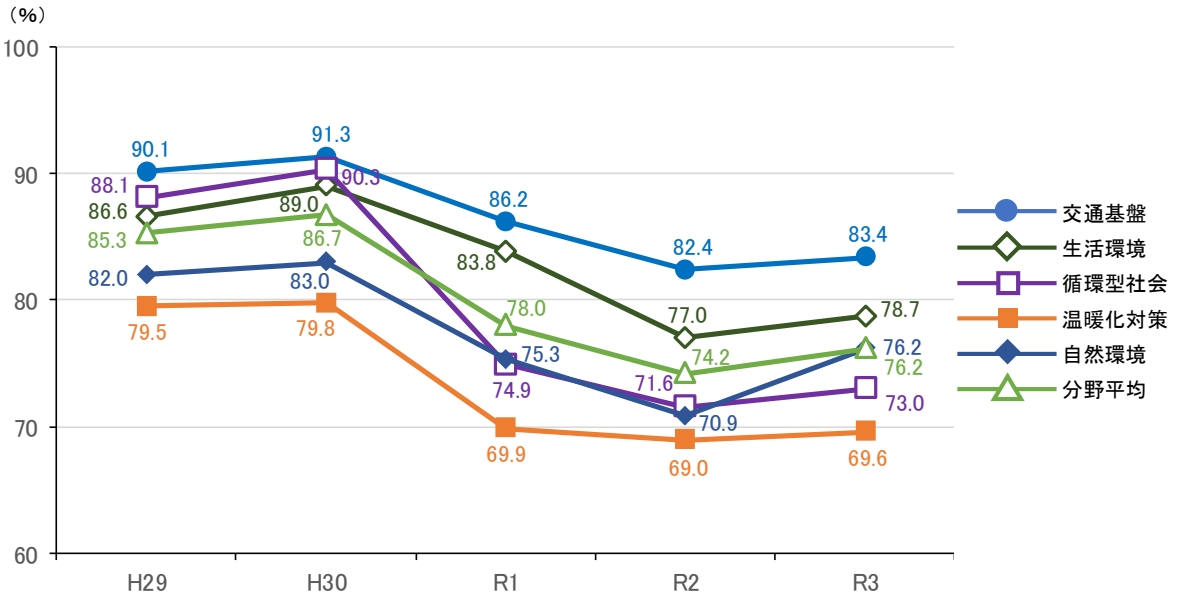
【図表 19－2 「福祉・保健・医療」分野】



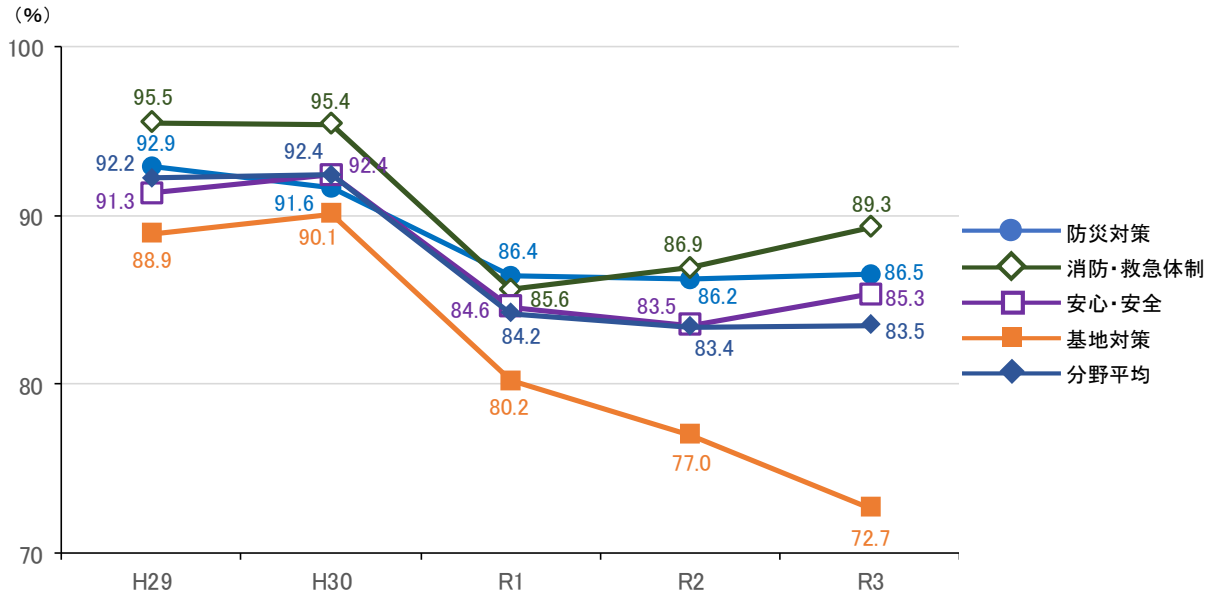
【図表 19－3 「観光・産業・労働」分野】



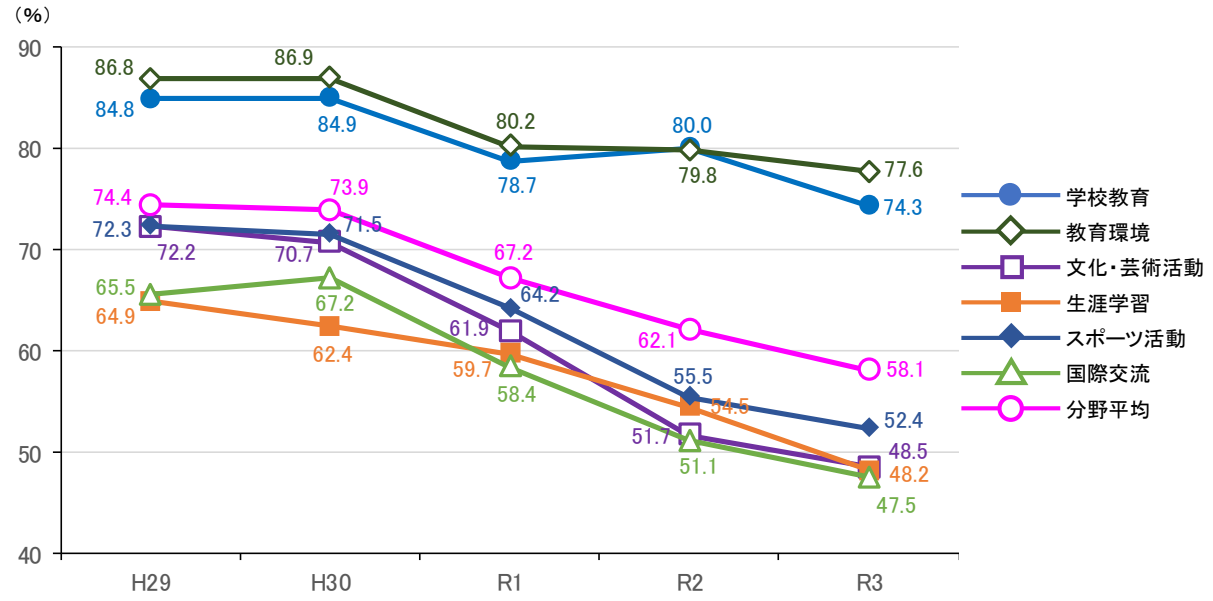
【図表 19－4 「交通・環境」分野】



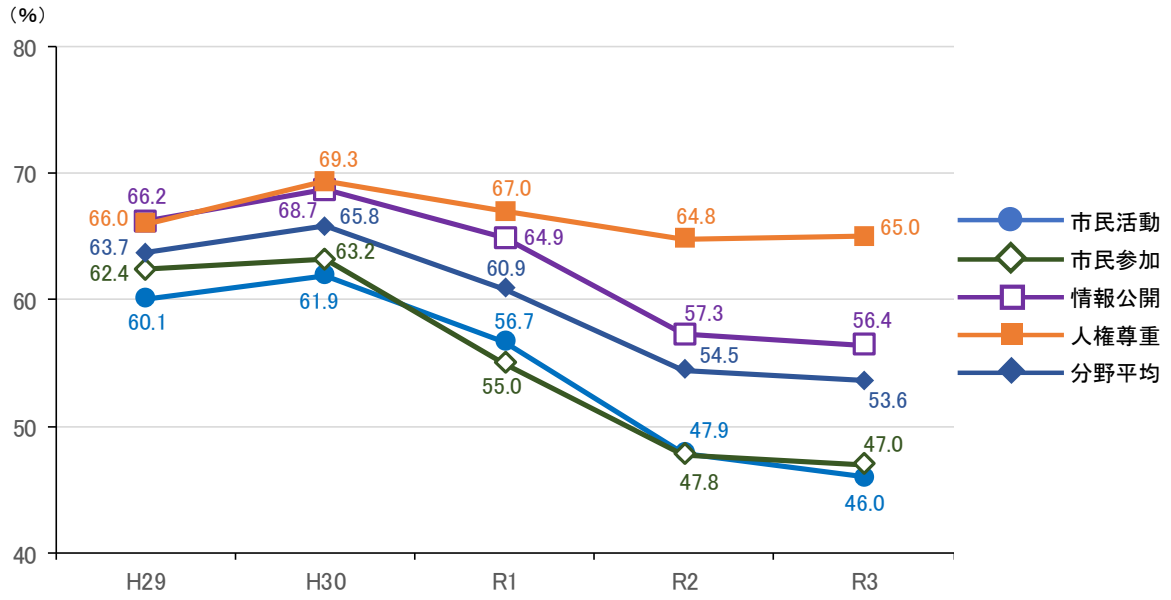
【図表 19－5 「防災・安全対策」分野】



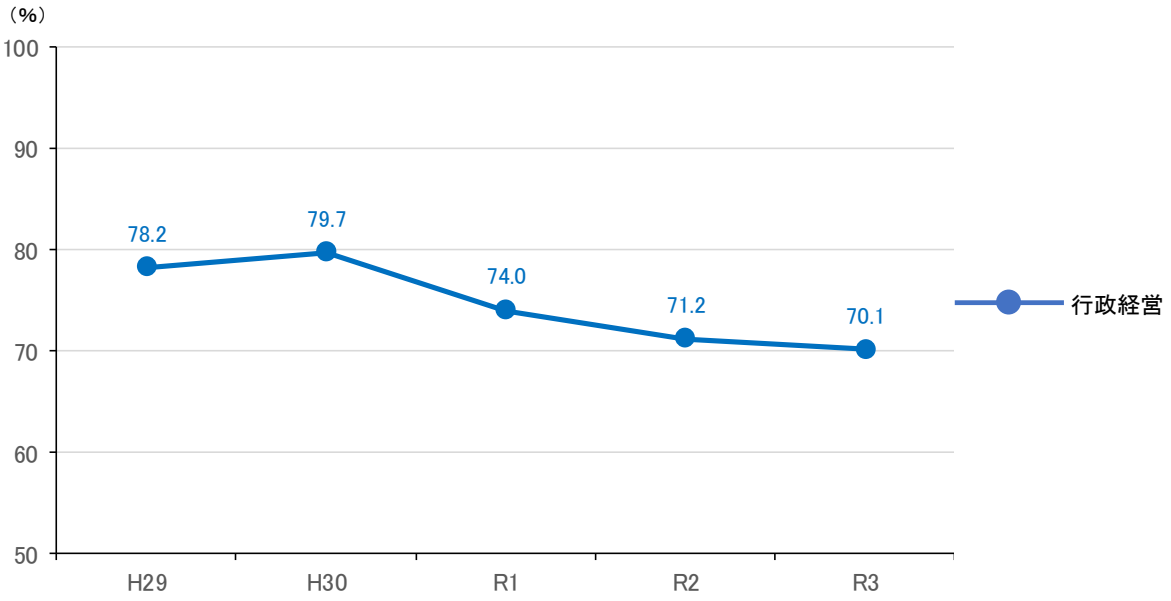
【図表 19－6 「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野】



【図表 19－7 「市民協働・人権」分野】

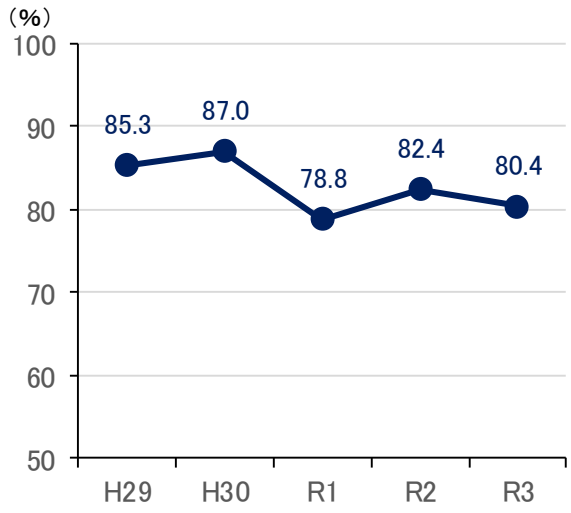


【図表 19－8 「行政経営」分野】

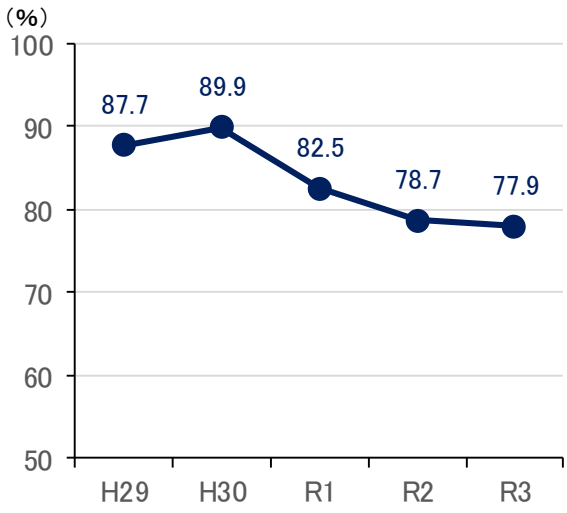


（２）　重要度の経年変化（項目別）　【10 ページ参照】

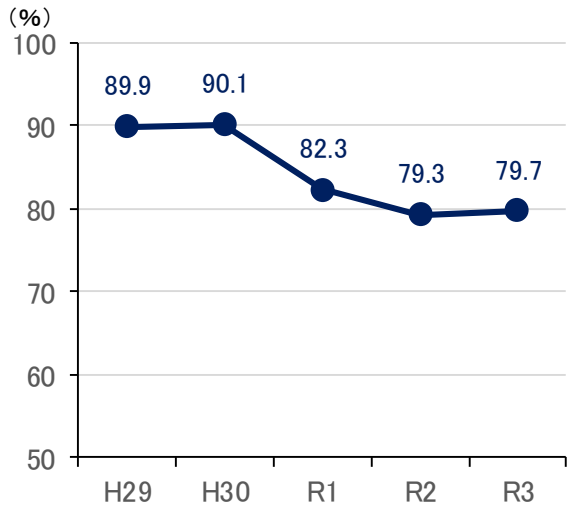
【図表 20－１　子育て】



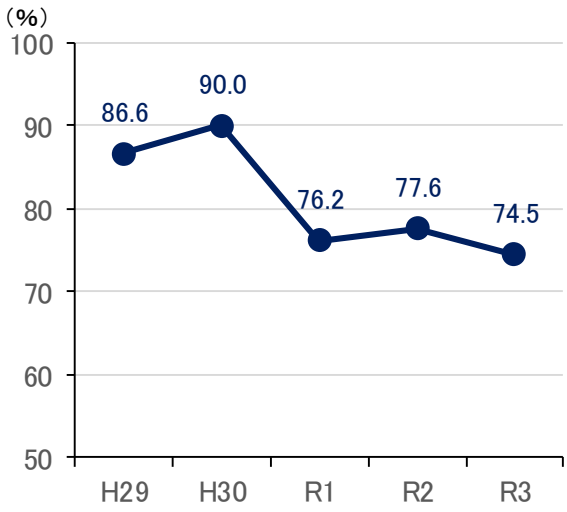
【図表 20－２　健康づくり】



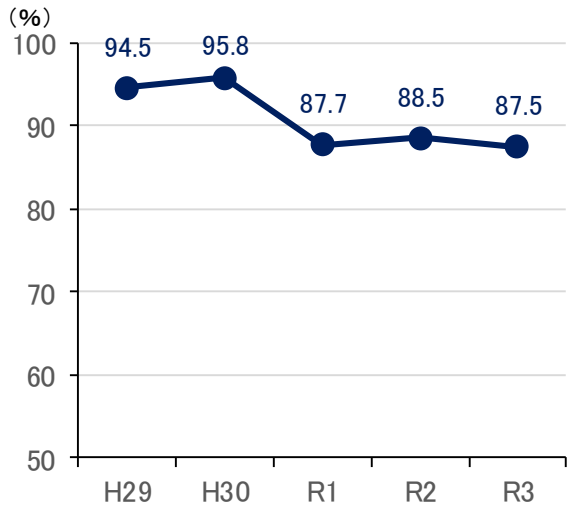
【図表 20－３　高齢者福祉】



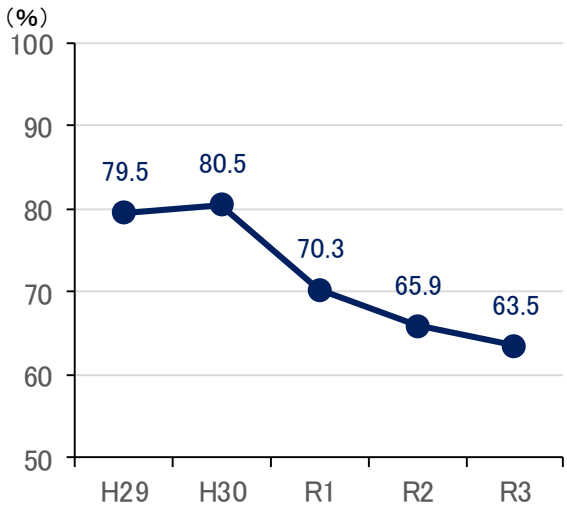
【図表 20－４　障害者福祉】



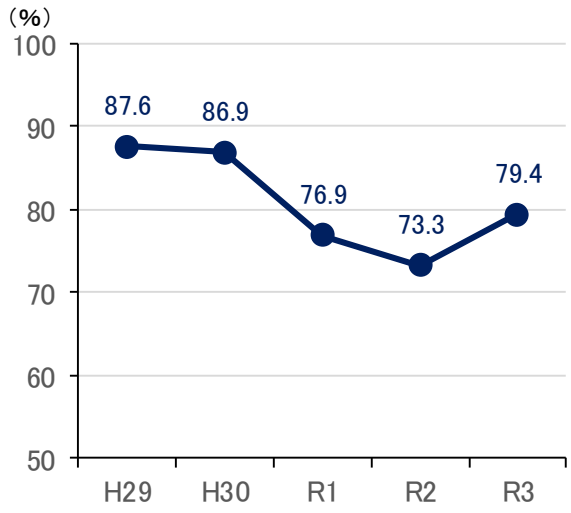
【図表 20－５　医療環境】



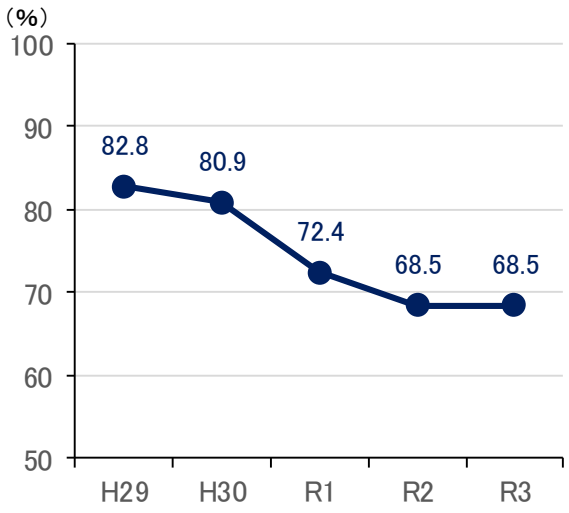
【図表 20－６　観光振興】



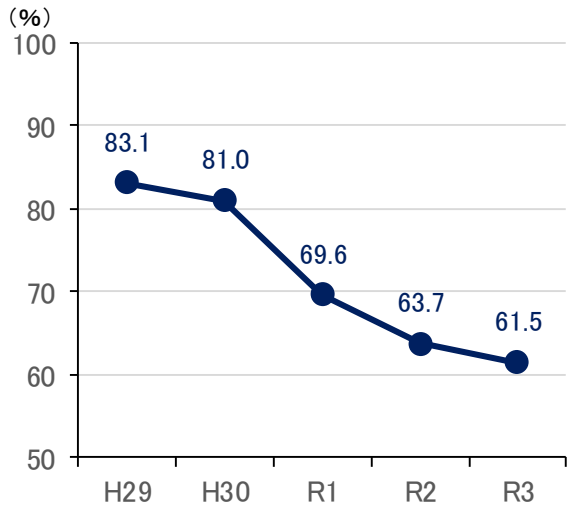
【図表 20－7　地域経済活性化】



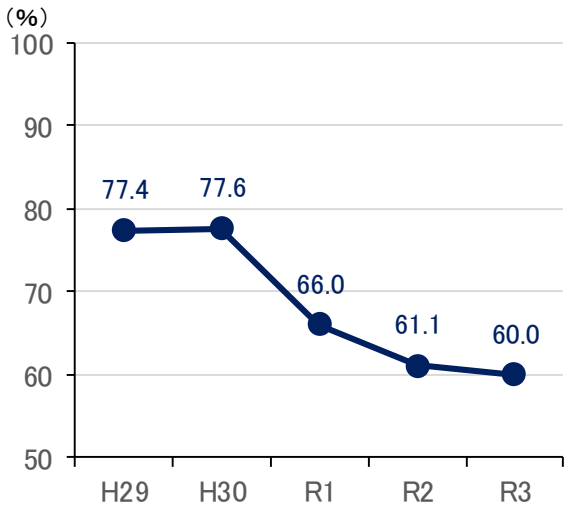
【図表 20－8　中心市街地活性化】



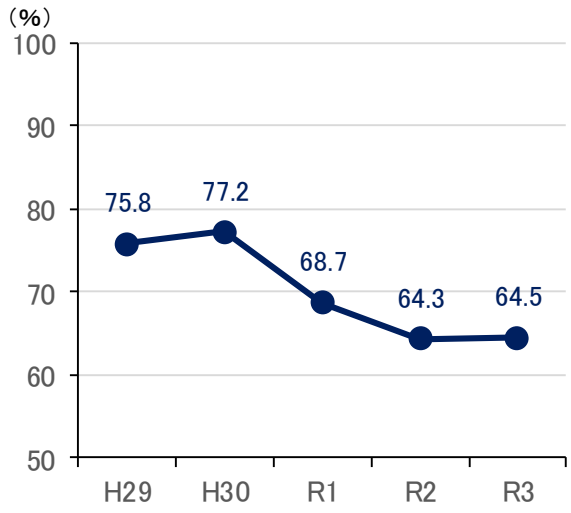
【図表 20－9　空港・港湾】



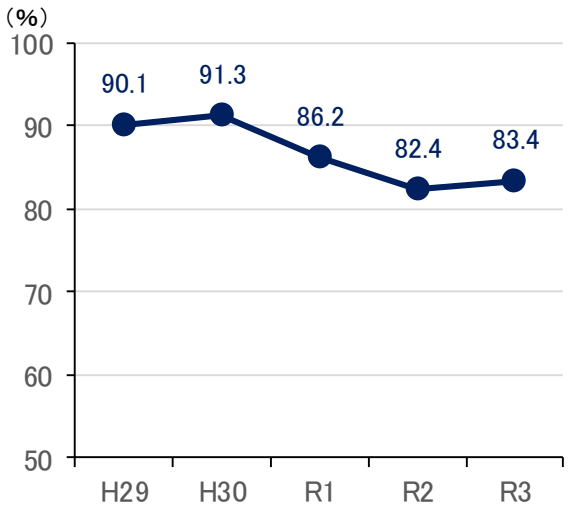
【図表 20－10　農林水産業】



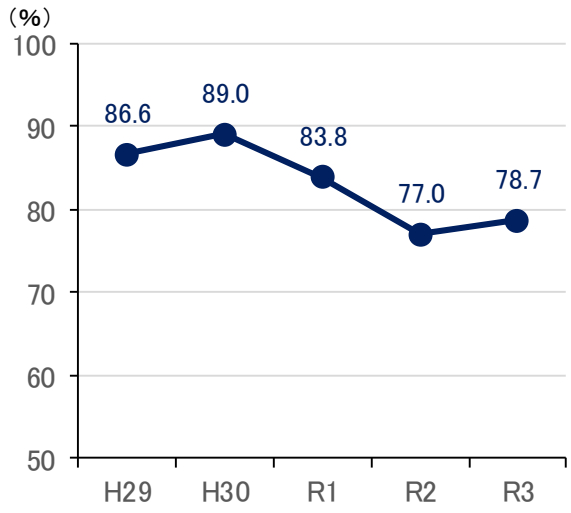
【図表 20－11　岩国の魅力】



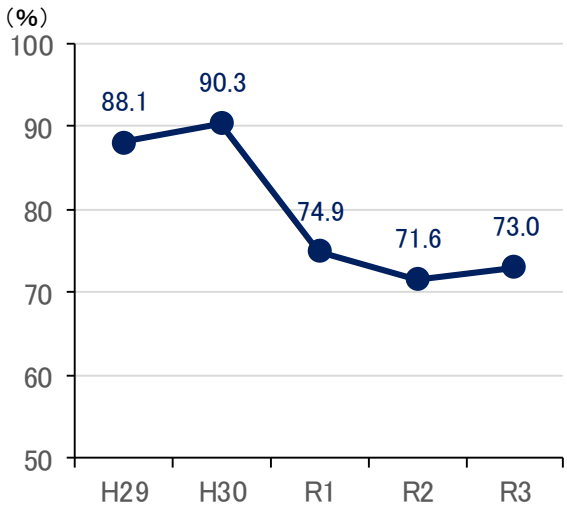
【図表 20－12　交通基盤】



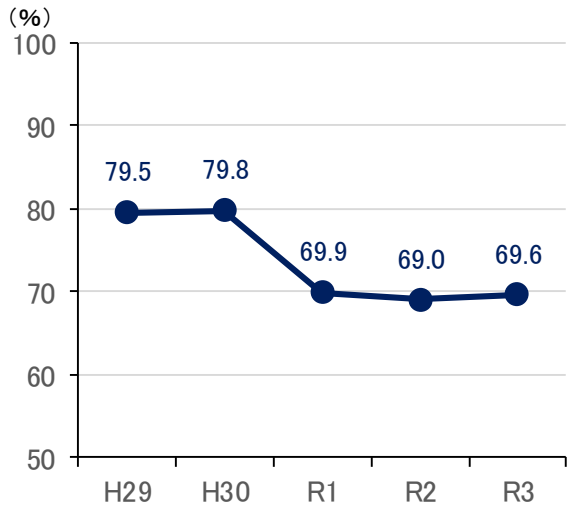
【図表 20－13　生活環境】



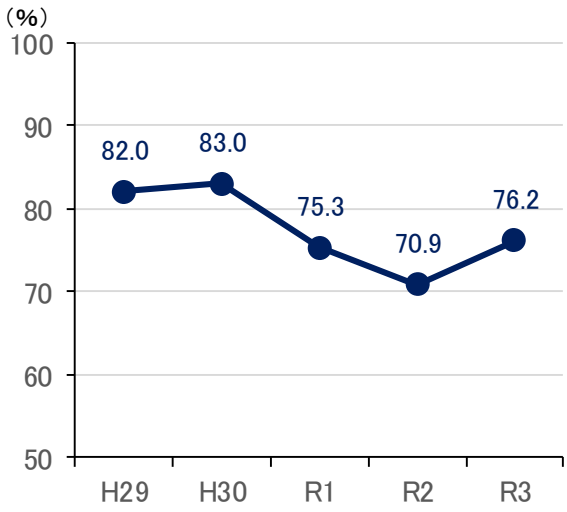
【図表 20－14　循環型社会】



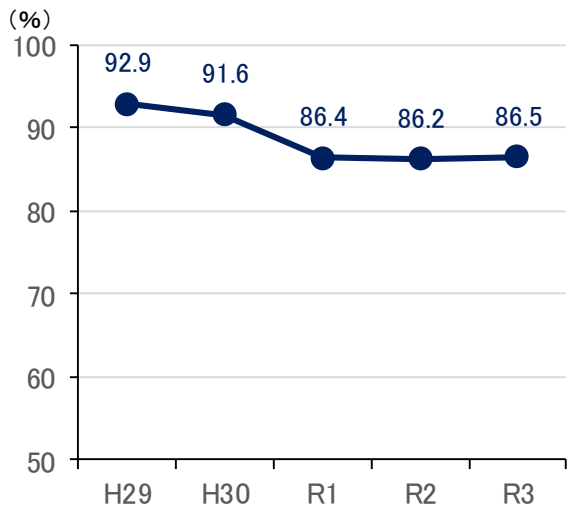
【図表 20－15　温暖化対策】



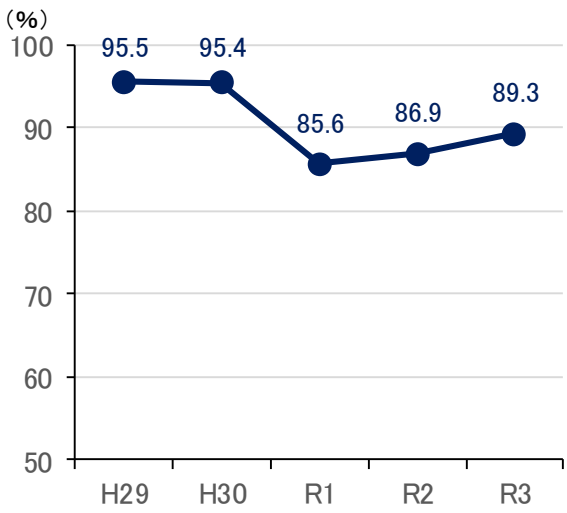
【図表 20－16　自然環境】



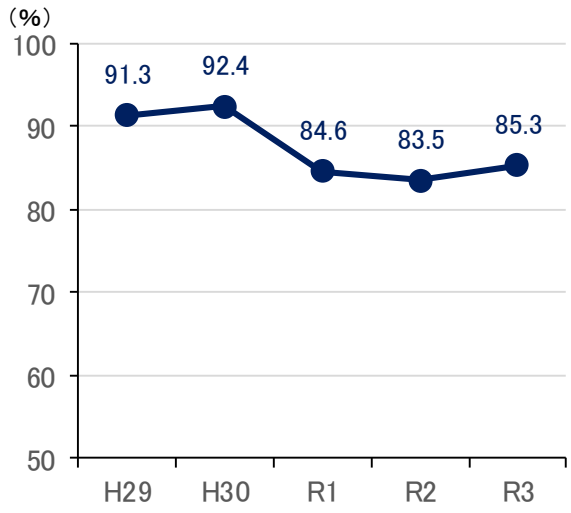
【図表 20－17　防災対策】



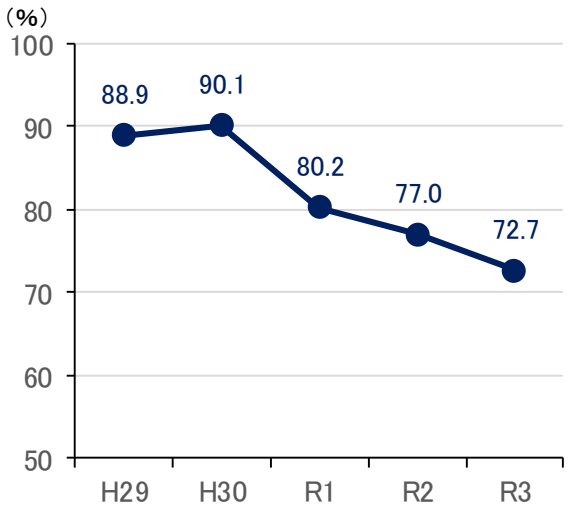
【図表 20－18　消防・救急体制】



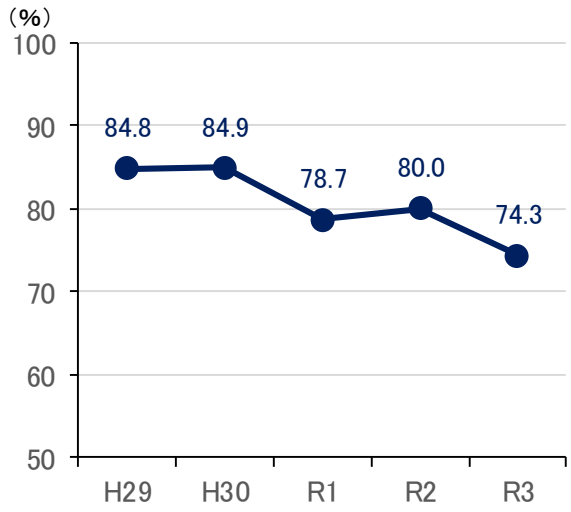
【図表 20－19　安心・安全】



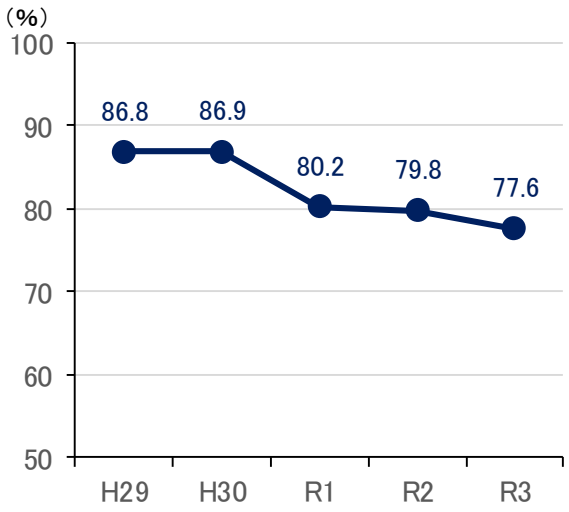
【図表 20－20　基地対策】



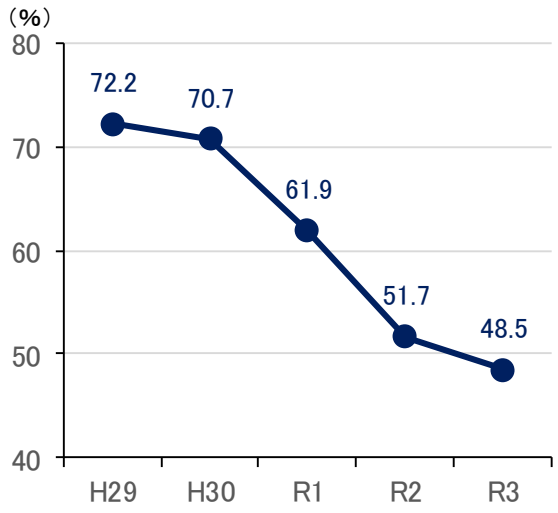
【図表 20－21　学校教育】



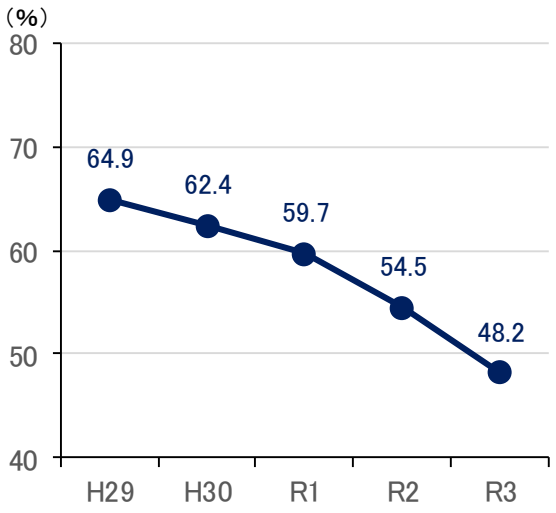
【図表 20－22　教育環境】



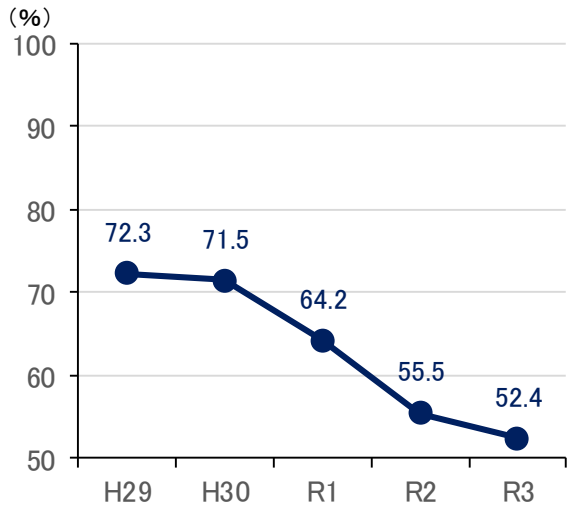
【図表 20－23　文化・芸術活動】



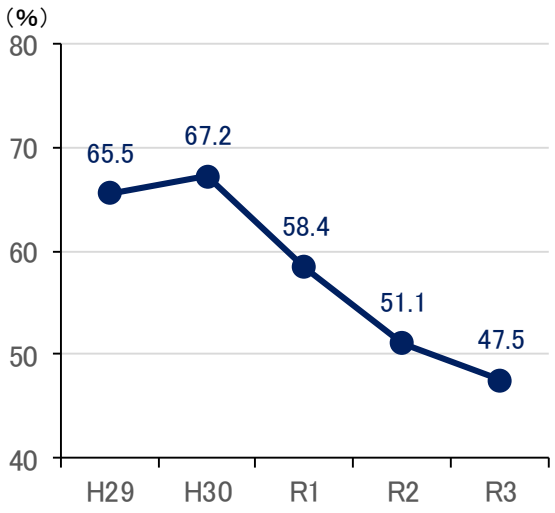
【図表 20－24　生涯学習】



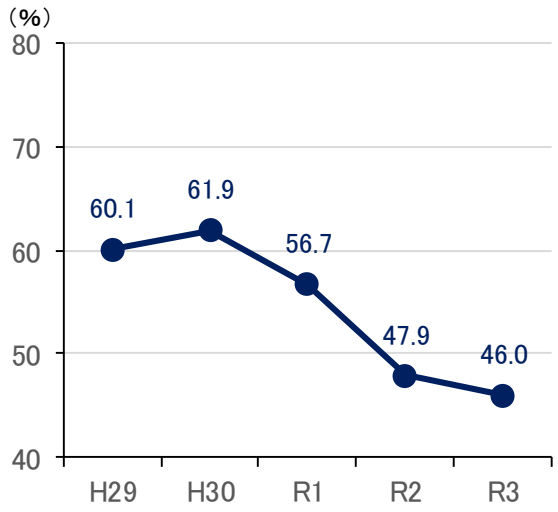
【図表 20－25　スポーツ活動】



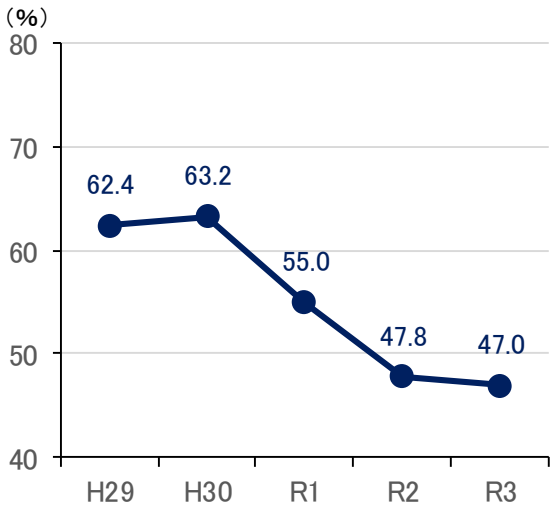
【図表 20－26　国際交流】



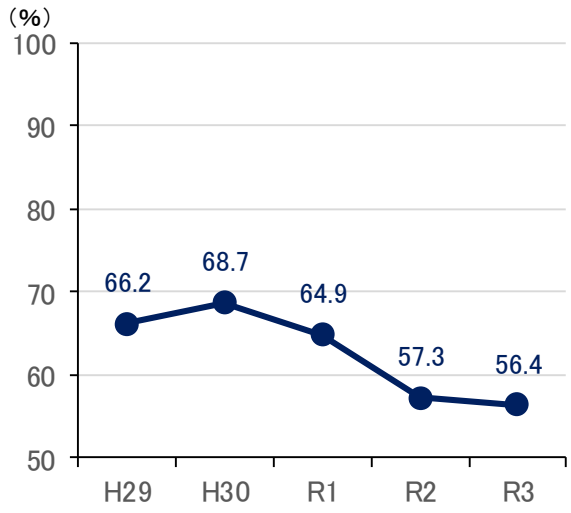
【図表 20－27　市民活動】



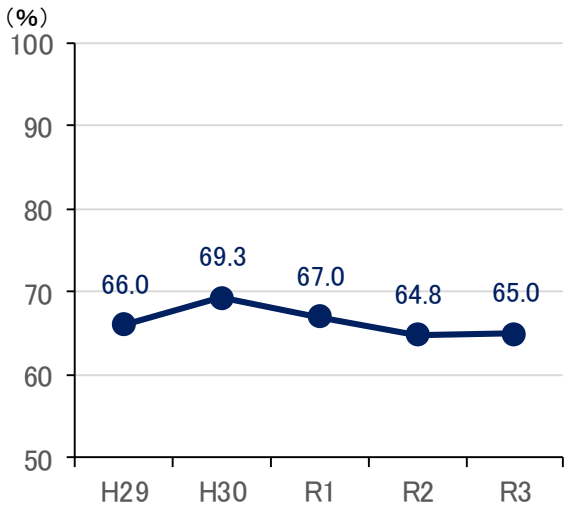
【図表 20－28　市民参加】



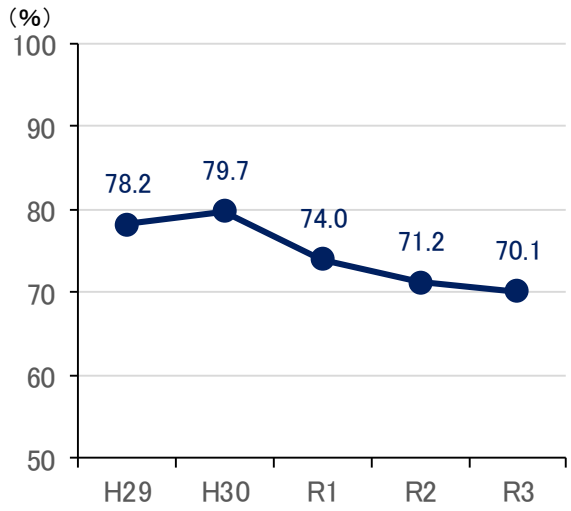
【図表 20－29　情報公開】



【図表 20－30　人権尊重】



【図表 20－31　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】

