令和２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 26

（８）総括 36

資　料　編 39

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２年８月 19 日（水）から９月２日（水）まで

（３）回収結果

ア　有効回収数　1,138 人
イ　回収率　　37.9%

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）から一部を抽出した標本（サンプル）の比率等から母集団の比率等を推測する、いわゆる「標本調査」を行っている。したがって、母集団に対する標本誤差が生じることがある。標本誤差は、次式で統計学的に得られ、①比率算出の基数（ｎ）、②回答の比率（ｐ）によって誤差幅が異なる。

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

N=母数団数113，938人
※令和2年7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
p=回答の比率（%）

（注）$\frac{N-n}{N-1} \fallingdotseq 1$

今回の調査結果の標本誤差は、次表のようになる。

回答比率（p）／基数（n）	回答比率				
	90%又は 10%	80%又は 20%	70%又は 30%	60%又は 40%	50%
1,138 票	±1.73	±2.31	±2.65	±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見ると、「総合満足度」の設問に関して、回答者数が 1,138 人で、そのうち、「満足」の回答比率が 10.5%であったことから、標本誤差は、±1.73%となり、この設問の「満足」に対する回答比率は、8.77%～12.23%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	1,474	433	29.4	38.0
女性	1,526	595	39.0	52.3
（無回答）	―	110	―	9.7
全体	3,000	1,138	37.9	100.0

（２）年代

区分	発送数（人）	回答者数（人）	回収率（%）	構成比（%）
10 代	70	11	15.7	1.0
20 代	315	67	21.3	5.9
30 代	358	82	22.9	7.2
40 代	511	157	30.7	13.8
50 代	469	177	37.7	15.6
60 代	556	272	48.9	23.9
70 代	593	288	48.6	25.3
80 代以上	128	63	49.2	5.5
（無回答）	―	21	―	1.8
全体	3,000	1,138	37.9	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	2,127	762	35.8	67.0
由宇地域	188	75	39.9	6.6
周東・玖珂地域	516	201	39.0	17.7
錦・美川地域	71	36	50.7	3.1
美和・本郷地域	98	45	45.9	3.9
（無回答）	―	19	―	1.7
全体	3,000	1,138	37.9	100.0

（４）居住年数

区分	回答者数（人）	構成比（%）
１年未満	18	1.5
１年以上３年未満	28	2.5
３年以上５年未満	26	2.3
５年以上 10 年未満	50	4.4
10 年以上 20 年未満	102	9.0
20 年以上	896	78.7
（無回答）	18	1.6
全体	1,138	100.0

２　調査結果

（１）市の施策への満足度

ア　分野別の傾向（図表１・図表２）

満足度について見ると、満足している人の割合（「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）

（ァ）　満足している人の割合

満足している人の割合が高い順に見ると、「子育て環境の充実（63.3%）」が最も高く、次いで、「消防・救急体制の充実（58.7%）」、「健康づくりの推進（49.0%）」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２項目である。

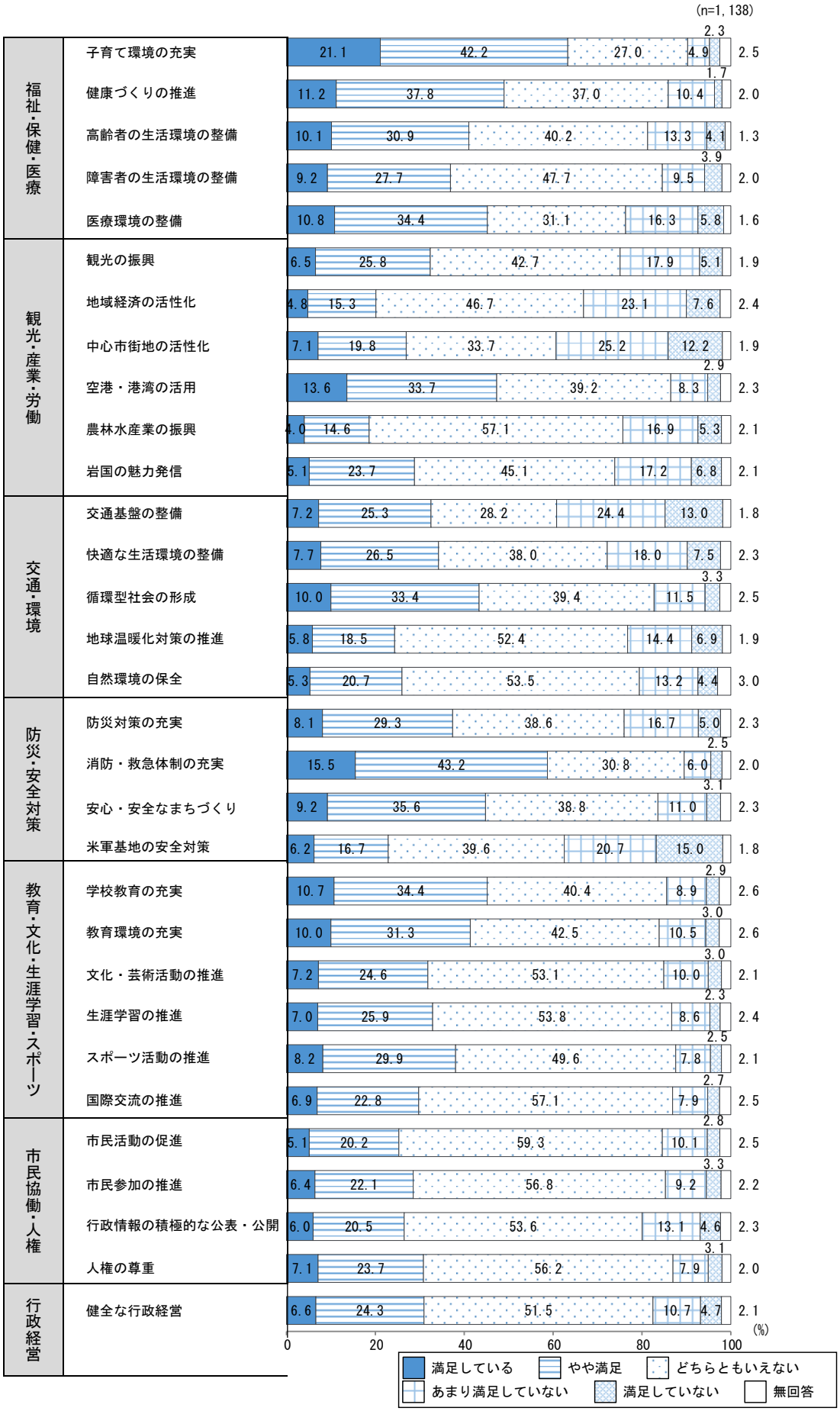
満足している人の割合が低い順に見ると、「農林水産業の振興（18.6%）」が最も低く、次いで、「地域経済の活性化（20.1%）」、「米軍基地の安全対策（22.9%）」となっている。

（ィ）　満足していない人の割合

満足していない人の割合が高い順に見ると、「中心市街地の活性化（37.4%）」と「交通基盤の整備（37.4%）」がともに高く、次いで「米軍基地の安全対策（35.7%）」となっている。

満足していない人の割合が低い順に見ると、「子育て環境の充実（7.2%）」が最も低く、次いで、「消防・救急体制の充実（8.5%）」、「スポーツ活動の推進（10.3%）」となっている。

【図表１　満足度】


(n=1,138)
福祉・保健・医療
子育て環境の充実 21.1 42.2 27.0 4.9 2.3 2.5
健康づくりの推進 11.2 37.8 37.0 10.4 1.7 2.0
高齢者の生活環境の整備 10.1 30.9 40.2 13.3 4.1 1.3
障害者の生活環境の整備 9.2 27.7 47.7 9.5 3.9 2.0
医療環境の整備 10.8 34.4 31.1 16.3 5.8 1.6
観光・産業・労働
観光の振興 6.5 25.8 42.7 17.9 5.1 1.9
地域経済の活性化 4.8 15.3 46.7 23.1 7.6 2.4
中心市街地の活性化 7.1 19.8 33.7 25.2 12.2 1.9
空港・港湾の活用 13.6 33.7 39.2 8.3 2.9 2.3
農林水産業の振興 4.0 14.6 57.1 16.9 5.3 2.1
岩国の魅力発信 5.1 23.7 45.1 17.2 6.8 2.1
交通・環境
交通基盤の整備 7.2 25.3 28.2 24.4 13.0 1.8
快適な生活環境の整備 7.7 26.5 38.0 18.0 7.5 2.3
循環型社会の形成 10.0 33.4 39.4 11.5 3.3 2.5
地球温暖化対策の推進 5.8 18.5 52.4 14.4 6.9 1.9
自然環境の保全 5.3 20.7 53.5 13.2 4.4 3.0
防災・安全対策
防災対策の充実 8.1 29.3 38.6 16.7 5.0 2.3
消防・救急体制の充実 15.5 43.2 30.8 6.0 2.5 2.0
安心・安全なまちづくり 9.2 35.6 38.8 11.0 3.1 2.3
米軍基地の安全対策 6.2 16.7 39.6 20.7 15.0 1.8
教育・文化・生涯学習・スポーツ
学校教育の充実 10.7 34.4 40.4 8.9 2.9 2.6
教育環境の充実 10.0 31.3 42.5 10.5 3.0 2.6
文化・芸術活動の推進 7.2 24.6 53.1 10.0 3.0 2.1
生涯学習の推進 7.0 25.9 53.8 8.6 2.3 2.4
スポーツ活動の推進 8.2 29.9 49.6 7.8 2.5 2.1
国際交流の推進 6.9 22.8 57.1 7.9 2.7 2.5
市民協働・人権
市民活動の促進 5.1 20.2 59.3 10.1 2.8 2.5
市民参加の推進 6.4 22.1 56.8 9.2 3.3 2.2
行政情報の積極的な公表・公開 6.0 20.5 53.6 13.1 4.6 2.3
人権の尊重 7.1 23.7 56.2 7.9 3.1 2.0
行政経営
健全な行政経営 6.6 24.3 51.5 10.7 4.7 2.1
0 20 40 60 80 100 (%)
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】

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	(1,138)	21.1	42.2	27.0	4.9	2.3	2.5	63.3	7.2	1
	健康づくりの推進	(1,138)	11.2	37.8	37.0	10.4	1.7	2.0	49.0	12.1	3
	高齢者の生活環境の整備	(1,138)	10.1	30.9	40.2	13.3	4.1	1.3	41.0	17.4	10
	障害者の生活環境の整備	(1,138)	9.2	27.7	47.7	9.5	3.9	2.0	36.9	13.4	13
	医療環境の整備	(1,138)	10.8	34.4	31.1	16.3	5.8	1.6	45.2	22.1	5
福祉・保健・医療　平均値			12.5	34.6	36.6	10.9	3.6	1.9	47.1	14.4	①
観光・産業・労働	観光の振興	(1,138)	6.5	25.8	42.7	17.9	5.1	1.9	32.3	23.0	17
	地域経済の活性化	(1,138)	4.8	15.3	46.7	23.1	7.6	2.4	20.1	30.7	30
	中心市街地の活性化	(1,138)	7.1	19.8	33.7	25.2	12.2	1.9	26.9	37.4	24
	空港・港湾の活用	(1,138)	13.6	33.7	39.2	8.3	2.9	2.3	47.3	11.2	4
	農林水産業の振興	(1,138)	4.0	14.6	57.1	16.9	5.3	2.1	18.6	22.2	31
	岩国の魅力発信	(1,138)	5.1	23.7	45.1	17.2	6.8	2.1	28.8	24.0	22
観光・産業・労働　平均値			6.9	22.2	44.1	18.1	6.7	2.1	29.0	24.8	⑥
交通・環境	交通基盤の整備	(1,138)	7.2	25.3	28.2	24.4	13.0	1.8	32.5	37.4	16
	快適な生活環境の整備	(1,138)	7.7	26.5	38.0	18.0	7.5	2.3	34.2	25.5	14
	循環型社会の形成	(1,138)	10.0	33.4	39.4	11.5	3.3	2.5	43.4	14.8	8
	地球温暖化対策の推進	(1,138)	5.8	18.5	52.4	14.4	6.9	1.9	24.3	21.3	28
	自然環境の保全	(1,138)	5.3	20.7	53.5	13.2	4.4	3.0	26.0	17.6	27
交通・環境　平均値			7.2	24.9	42.3	16.3	7.0	2.3	32.1	23.3	④
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,138)	8.1	29.3	38.6	16.7	5.0	2.3	37.4	21.7	12
	消防・救急体制の充実	(1,138)	15.5	43.2	30.8	6.0	2.5	2.0	58.7	8.5	2
	安心・安全なまちづくり	(1,138)	9.2	35.6	38.8	11.0	3.1	2.3	44.8	14.1	7
	米軍基地の安全対策	(1,138)	6.2	16.7	39.6	20.7	15.0	1.8	22.9	35.7	29
防災・安全対策　平均値			9.8	31.2	37.0	13.6	6.4	2.1	41.0	20.0	②
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	(1,138)	10.7	34.4	40.4	8.9	2.9	2.6	45.1	11.8	6
	教育環境の充実	(1,138)	10.0	31.3	42.5	10.5	3.0	2.6	41.3	13.5	9
	文化・芸術活動の推進	(1,138)	7.2	24.6	53.1	10.0	3.0	2.1	31.8	13.0	18
	生涯学習の推進	(1,138)	7.0	25.9	53.8	8.6	2.3	2.4	32.9	10.9	15
	スポーツ活動の推進	(1,138)	8.2	29.9	49.6	7.8	2.5	2.1	38.1	10.3	11
	国際交流の推進	(1,138)	6.9	22.8	57.1	7.9	2.7	2.5	29.7	10.6	21
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値			8.3	28.2	49.4	9.0	2.7	2.4	36.5	11.7	③
市民協働・人権	市民活動の促進	(1,138)	5.1	20.2	59.3	10.1	2.8	2.5	25.3	12.9	26
	市民参加の推進	(1,138)	6.4	22.1	56.8	9.2	3.3	2.2	28.5	12.5	23
	行政情報の積極的な公表・公開	(1,138)	6.0	20.5	53.6	13.1	4.6	2.3	26.5	17.7	25
	人権の尊重	(1,138)	7.1	23.7	56.2	7.9	3.1	2.0	30.8	11.0	20
市民協働・人権　平均値			6.2	21.6	56.5	10.1	3.5	2.3	27.8	13.5	⑦
行政経営	健全な行政経営	(1,138)	6.6	24.3	51.5	10.7	4.7	2.1	30.9	15.4	19
行政経営　平均値			6.6	24.3	51.5	10.7	4.7	2.1	30.9	15.4	⑤
平均値			8.4	26.9	44.5	13.0	4.9	2.2	35.3	18.0	-

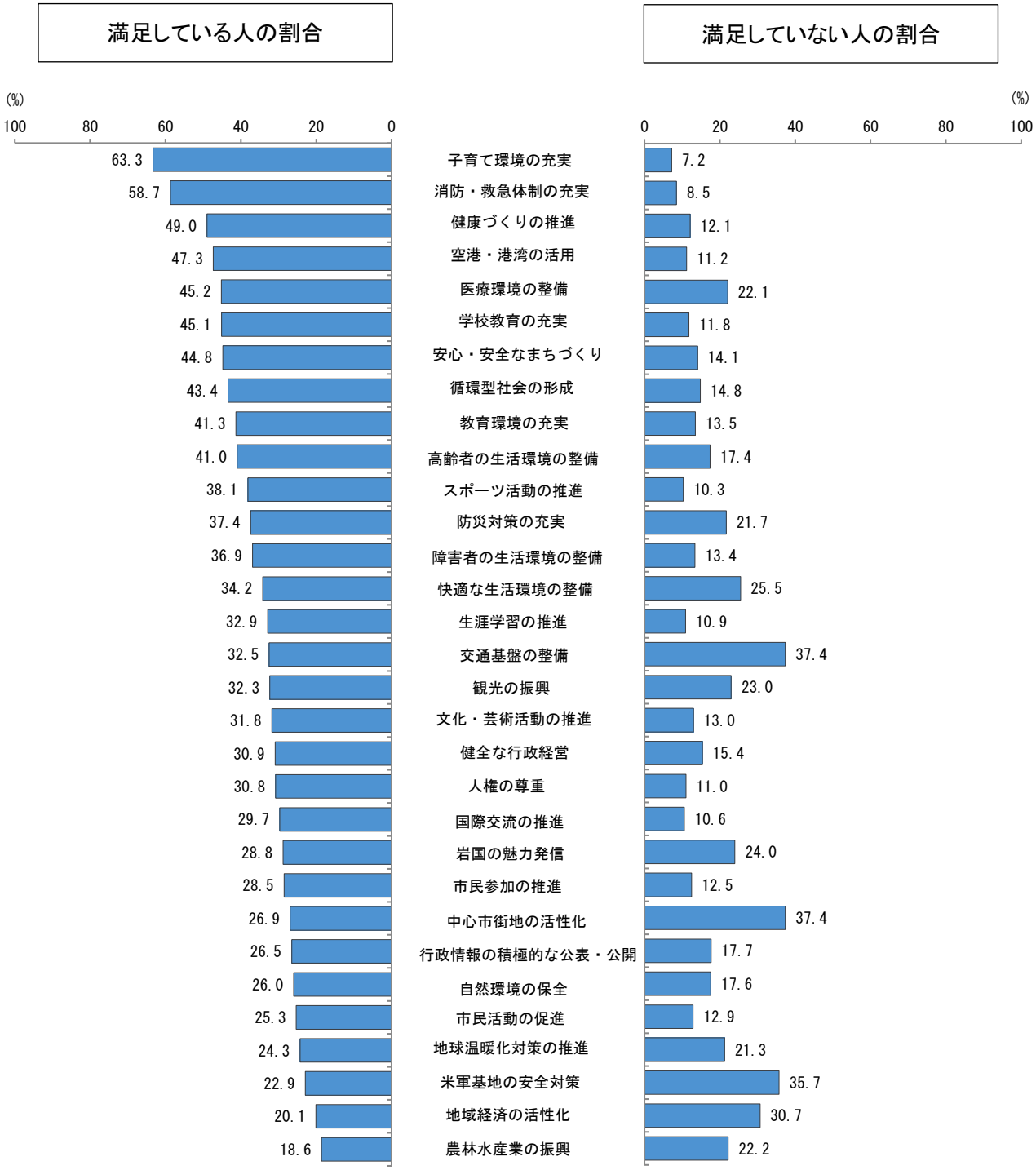
（注1）「満足している人の割合」は、「満足している」と「やや満足」の合計を示す。

（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）

重要度について見ると、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、「市民協働・人権」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）

（ァ）　重要視している人の割合

重要視している人の割合が高い順に見ると、「医療環境の整備（88.5%）」が最も高く、次いで、「消防・救急体制の充実（86.9%）」、「防災対策の充実（86.2%）」、「安心・安全なまちづくり（83.5%）」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７項目である。

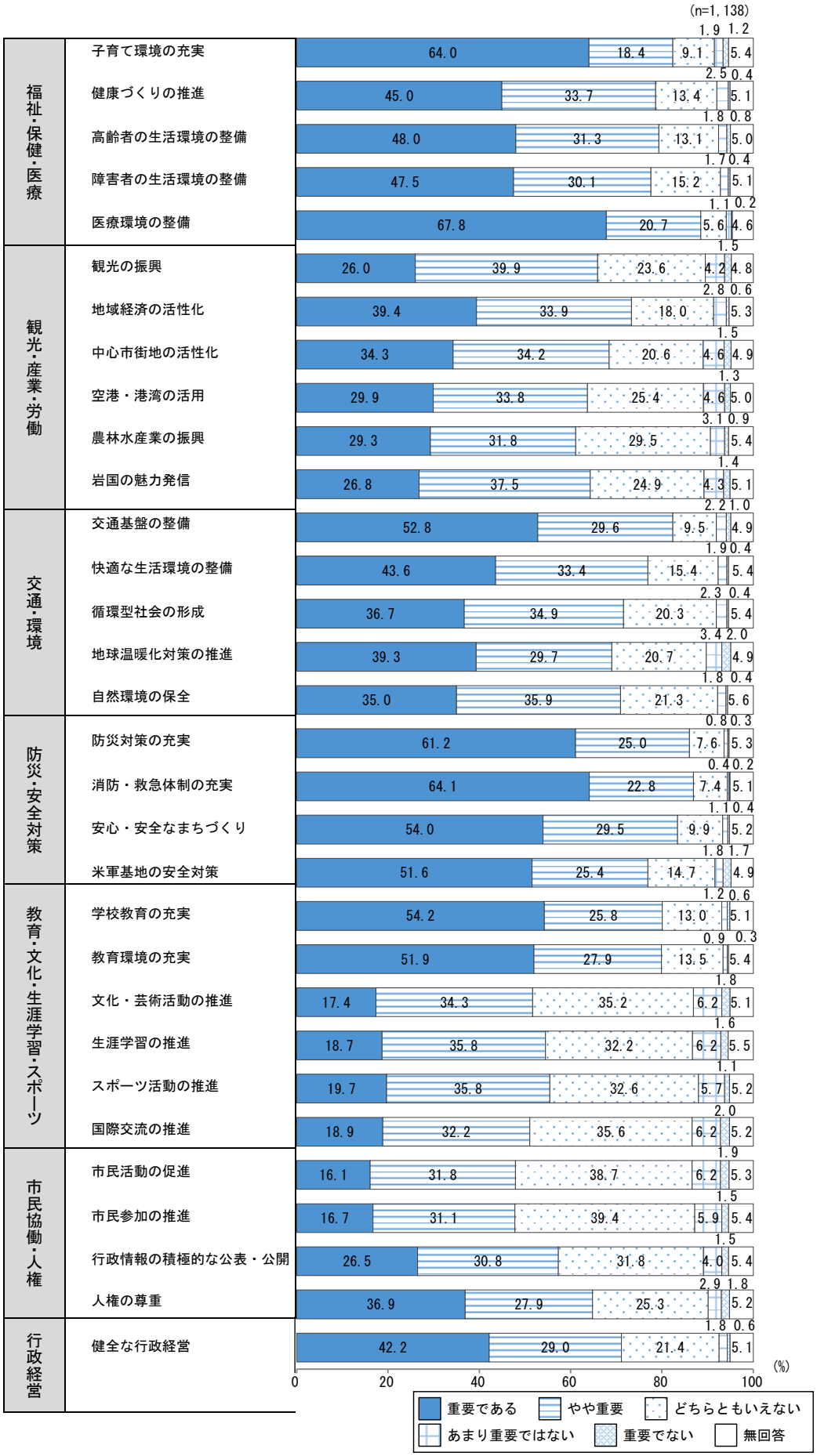
重要視している人の割合が低い順に見ると、「市民参加の推進（47.8%）」が最も低く、次いで、「市民活動の促進（47.9%）」、「国際交流の推進（51.1%）」となっている。

（ィ）　重要視していない人の割合

重要視していない人の割合が高い順に見ると、「国際交流の推進（8.2%）」が最も高く、次いで「市民活動の促進（8.1%）」、「文化・芸術活動の推進（8.0%）」となっている。

重要視していない人の割合が低い順に見ると、「消防・救急体制の充実（0.6%）」が最も低く、次いで、「防災対策の充実（1.1%）」、「教育環境の充実（1.2%）」となっている。

【図表４　重要度】


(n=1,138)
福祉・保健・医療
子育て環境の充実 64.0 18.4 9.1 1.9 1.2 5.4
健康づくりの推進 45.0 33.7 13.4 2.5 0.4 5.1
高齢者の生活環境の整備 48.0 31.3 13.1 1.8 0.8 5.0
障害者の生活環境の整備 47.5 30.1 15.2 1.7 0.4 5.1
医療環境の整備 67.8 20.7 5.6 1.1 0.2 4.6
観光・産業・労働
観光の振興 26.0 39.9 23.6 4.2 1.5 4.8
地域経済の活性化 39.4 33.9 18.0 2.8 0.6 5.3
中心市街地の活性化 34.3 34.2 20.6 4.6 1.5 4.9
空港・港湾の活用 29.9 33.8 25.4 4.6 1.3 5.0
農林水産業の振興 29.3 31.8 29.5 3.1 0.9 5.4
岩国の魅力発信 26.8 37.5 24.9 4.3 1.4 5.1
交通・環境
交通基盤の整備 52.8 29.6 9.5 2.2 1.0 4.9
快適な生活環境の整備 43.6 33.4 15.4 1.9 0.4 5.4
循環型社会の形成 36.7 34.9 20.3 2.3 0.4 5.4
地球温暖化対策の推進 39.3 29.7 20.7 3.4 2.0 4.9
自然環境の保全 35.0 35.9 21.3 1.8 0.4 5.6
防災・安全対策
防災対策の充実 61.2 25.0 7.6 0.8 0.3 5.3
消防・救急体制の充実 64.1 22.8 7.4 0.4 0.2 5.1
安心・安全なまちづくり 54.0 29.5 9.9 1.1 0.4 5.2
米軍基地の安全対策 51.6 25.4 14.7 1.8 1.7 4.9
教育・文化・生涯学習・スポーツ
学校教育の充実 54.2 25.8 13.0 1.2 0.6 5.1
教育環境の充実 51.9 27.9 13.5 0.9 0.3 5.4
文化・芸術活動の推進 17.4 34.3 35.2 6.2 1.8 5.1
生涯学習の推進 18.7 35.8 32.2 6.2 1.6 5.5
スポーツ活動の推進 19.7 35.8 32.6 5.7 1.1 5.2
国際交流の推進 18.9 32.2 35.6 6.2 2.0 5.2
市民協働・人権
市民活動の促進 16.1 31.8 38.7 6.2 1.9 5.3
市民参加の推進 16.7 31.1 39.4 5.9 1.5 5.4
行政情報の積極的な公表・公開 26.5 30.8 31.8 4.0 1.5 5.4
人権の尊重 36.9 27.9 25.3 2.9 1.8 5.2
行政経営
健全な行政経営 42.2 29.0 21.4 1.8 0.6 5.1
0
20
40
60
80
100
(%)
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】

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+E)	満足度順位
福祉・保健・医療	子育て環境の充実	(1,138)	64.0	18.4	9.1	1.9	1.2	5.4	82.4	3.1	5
	健康づくりの推進	(1,138)	45.0	33.7	13.4	2.5	0.4	5.1	78.7	2.9	10
	高齢者の生活環境の整備	(1,138)	48.0	31.3	13.1	1.8	0.8	5.0	79.3	2.6	9
	障害者の生活環境の整備	(1,138)	47.5	30.1	15.2	1.7	0.4	5.1	77.6	2.1	11
	医療環境の整備	(1,138)	67.8	20.7	5.6	1.1	0.2	4.6	88.5	1.3	1
福祉・保健・医療　平均値			54.5	26.8	11.3	1.8	0.6	5.0	81.3	2.4	②
観光・産業・労働	観光の振興	(1,138)	26.0	39.9	23.6	4.2	1.5	4.8	65.9	5.7	20
	地域経済の活性化	(1,138)	39.4	33.9	18.0	2.8	0.6	5.3	73.3	3.4	14
	中心市街地の活性化	(1,138)	34.3	34.2	20.6	4.6	1.5	4.9	68.5	6.1	19
	空港・港湾の活用	(1,138)	29.9	33.8	25.4	4.6	1.3	5.0	63.7	5.9	23
	農林水産業の振興	(1,138)	29.3	31.8	29.5	3.1	0.9	5.4	61.1	4.0	24
	岩国の魅力発信	(1,138)	26.8	37.5	24.9	4.3	1.4	5.1	64.3	5.7	22
観光・産業・労働　平均値			31.0	35.2	23.7	3.9	1.2	5.1	66.1	5.1	⑤
交通・環境	交通基盤の整備	(1,138)	52.8	29.6	9.5	2.2	1.0	4.9	82.4	3.2	5
	快適な生活環境の整備	(1,138)	43.6	33.4	15.4	1.9	0.4	5.4	77.0	2.3	12
	循環型社会の形成	(1,138)	36.7	34.9	20.3	2.3	0.4	5.4	71.6	2.7	15
	地球温暖化対策の推進	(1,138)	39.3	29.7	20.7	3.4	2.0	4.9	69.0	5.4	18
	自然環境の保全	(1,138)	35.0	35.9	21.3	1.8	0.4	5.6	70.9	2.2	17
交通・環境　平均値			41.5	32.7	17.4	2.3	0.8	5.2	74.2	3.2	③
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,138)	61.2	25.0	7.6	0.8	0.3	5.3	86.2	1.1	3
	消防・救急体制の充実	(1,138)	64.1	22.8	7.4	0.4	0.2	5.1	86.9	0.6	2
	安心・安全なまちづくり	(1,138)	54.0	29.5	9.9	1.1	0.4	5.2	83.5	1.5	4
	米軍基地の安全対策	(1,138)	51.6	25.4	14.7	1.8	1.7	4.9	77.0	3.5	12
防災・安全対策　平均値			57.7	25.7	9.9	1.0	0.7	5.1	83.4	1.7	①
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	(1,138)	54.2	25.8	13.0	1.2	0.6	5.1	80.0	1.8	7
	教育環境の充実	(1,138)	51.9	27.9	13.5	0.9	0.3	5.4	79.8	1.2	8
	文化・芸術活動の推進	(1,138)	17.4	34.3	35.2	6.2	1.8	5.1	51.7	8.0	28
	生涯学習の推進	(1,138)	18.7	35.8	32.2	6.2	1.6	5.5	54.5	7.8	27
	スポーツ活動の推進	(1,138)	19.7	35.8	32.6	5.7	1.1	5.2	55.5	6.8	26
	国際交流の推進	(1,138)	18.9	32.2	35.6	6.2	2.0	5.2	51.1	8.2	29
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値			30.1	32.0	27.0	4.4	1.2	5.3	62.1	5.6	⑥
市民協働・人権	市民活動の促進	(1,138)	16.1	31.8	38.7	6.2	1.9	5.3	47.9	8.1	30
	市民参加の推進	(1,138)	16.7	31.1	39.4	5.9	1.5	5.4	47.8	7.4	31
	行政情報の積極的な公表・公開	(1,138)	26.5	30.8	31.8	4.0	1.5	5.4	57.3	5.5	25
	人権の尊重	(1,138)	36.9	27.9	25.3	2.9	1.8	5.2	64.8	4.7	21
市民協働・人権　平均値			24.1	30.4	33.8	4.8	1.7	5.3	54.5	6.4	⑦
行政経営	健全な行政経営	(1,138)	42.2	29.0	21.4	1.8	0.6	5.1	71.2	2.4	16
行政経営　平均値			42.2	29.0	21.4	1.8	0.6	5.1	71.2	2.4	④
平均値			39.2	30.8	20.8	3.1	1.0	5.2	70.0	4.1	-

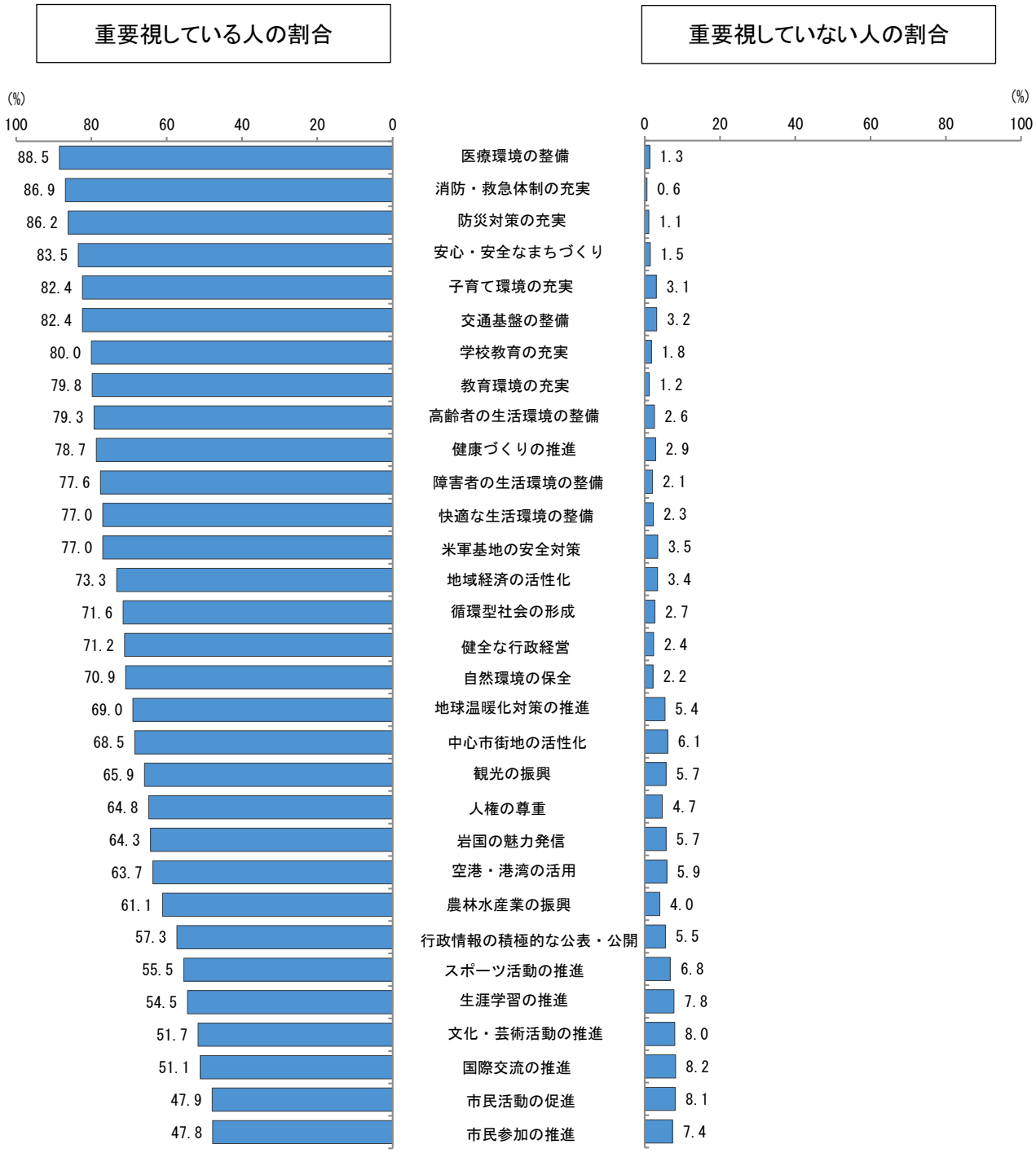
（注1）「重要視している人の割合」は、「重要である」と「やや重要」の合計を示す。

（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。

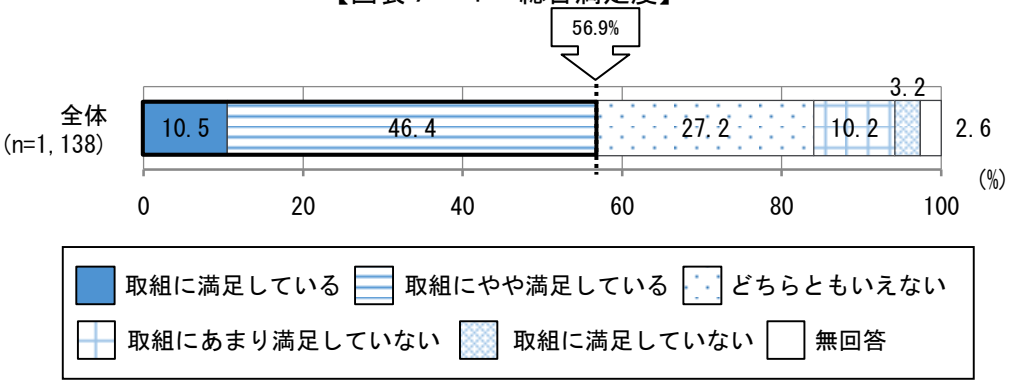
【図表６　重要度　重要視している人の割合順】



（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（10.5%）」と「取組にやや満足している（46.4%）」を足した合計が 56.9%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。

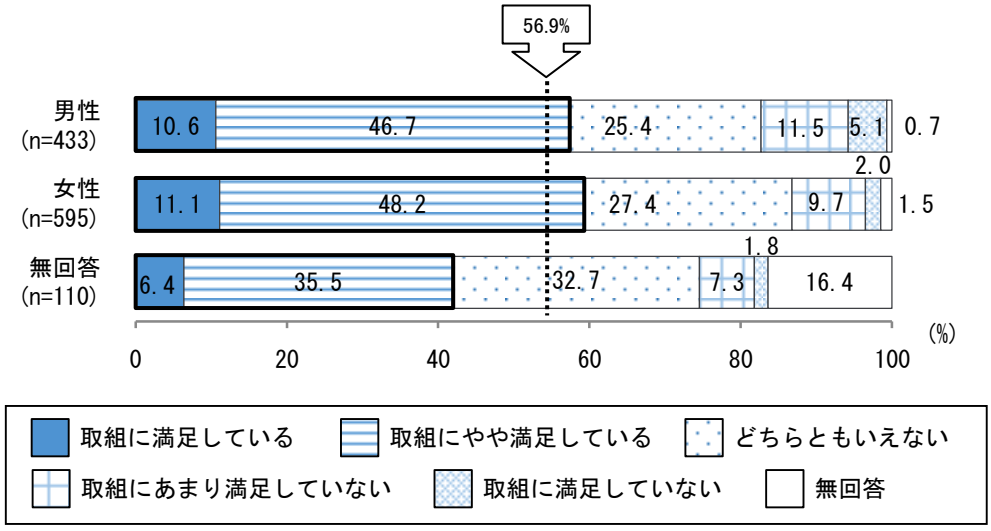
【図表７－１　総合満足度】



ア　性別に見た総合満足度（図表７－２）

性別で見ると、あまり大きな差はみられない。

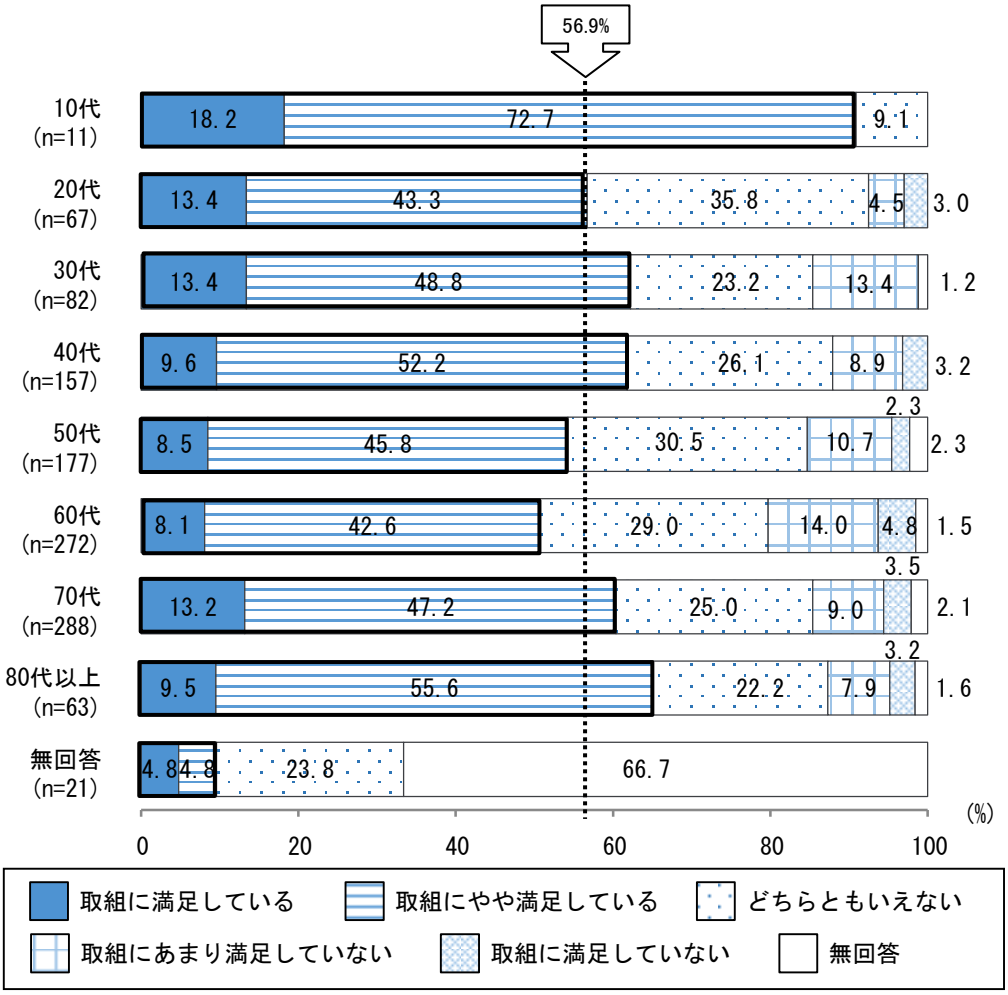
【図表７－２　総合満足度（性別）】



イ　年代別に見た総合満足度（図表７－３）

年代別で見ると、『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 65.1％と高くなっている。

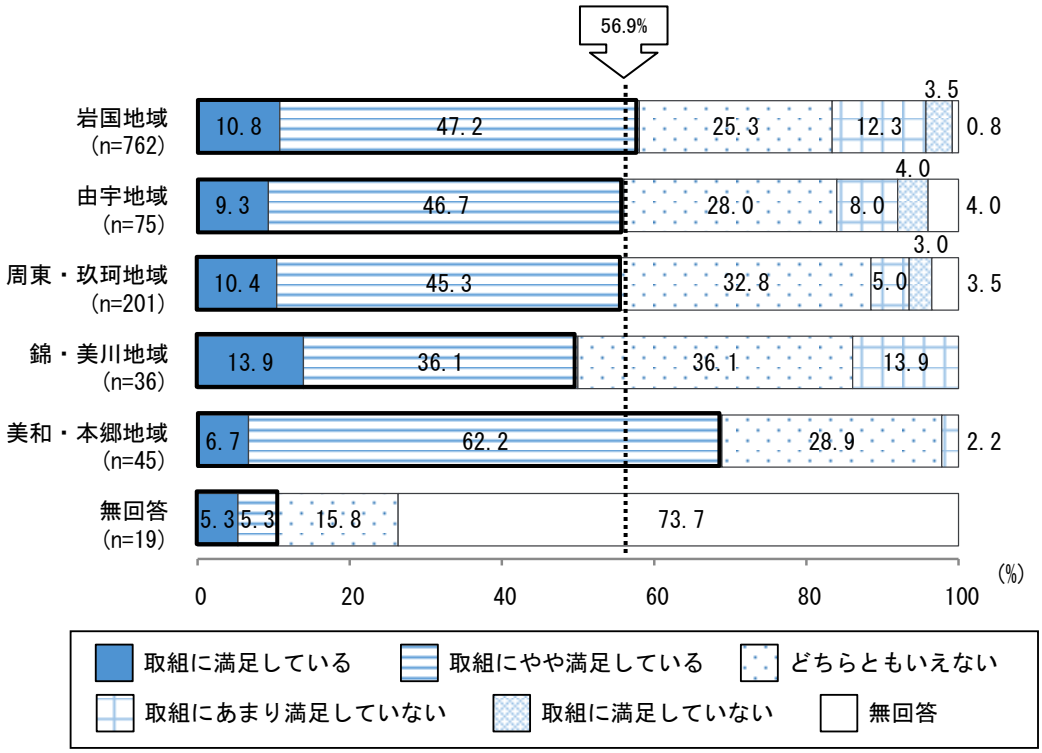
【図表７－３　総合満足度（年代別）】



ウ　居住地域別に見た総合満足度（図表７－４）

居住地域別で見ると、『岩国地域』『美和・本郷地域』が全体の結果を上回っており、特に美和・本郷地域が全体の結果と比べ68.9%と高くなっている。

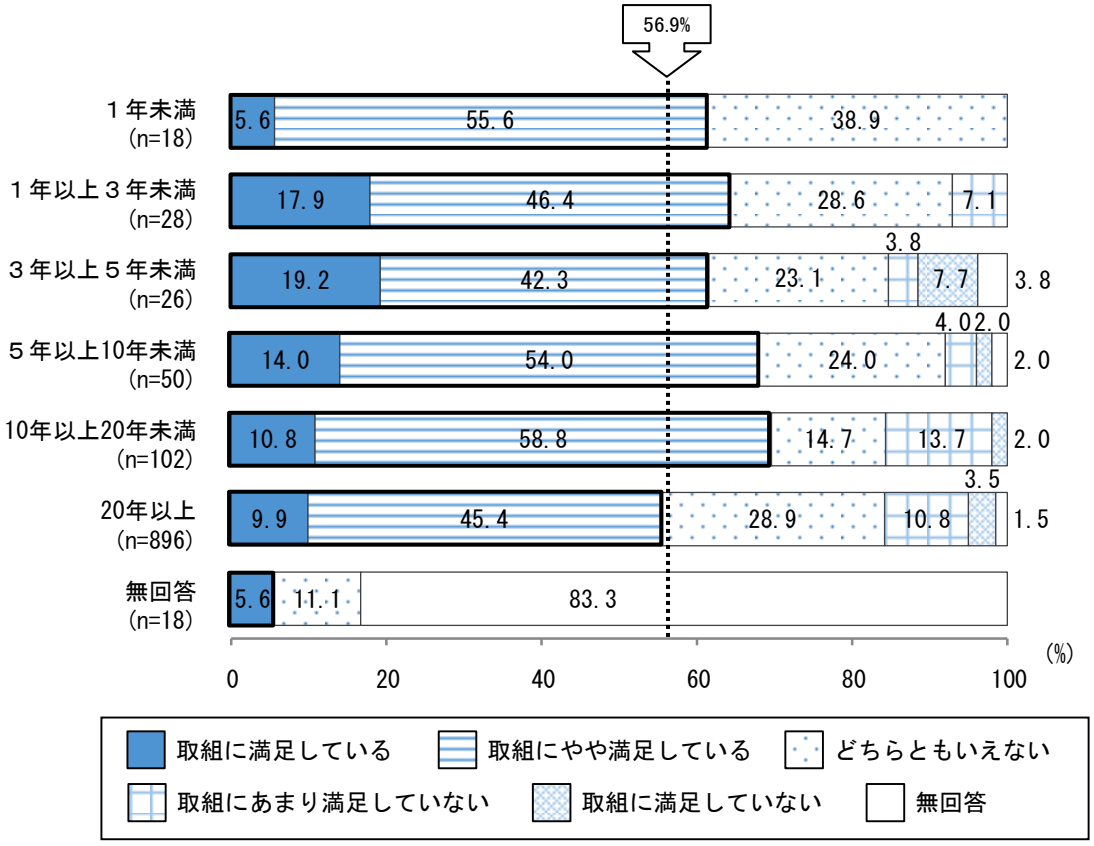
【図表７－４　総合満足度（居住地域別）】



エ　居住年数別に見た総合満足度（図表７－５）

居住年数別で見ると、『20 年以上』を除いた全ての居住年数が全体の結果を上回っており、特に 10 年以上 20 年未満が全体の結果と比べ 69.6%と高くなっている。

【図表７－５　総合満足度（居住年数別）】

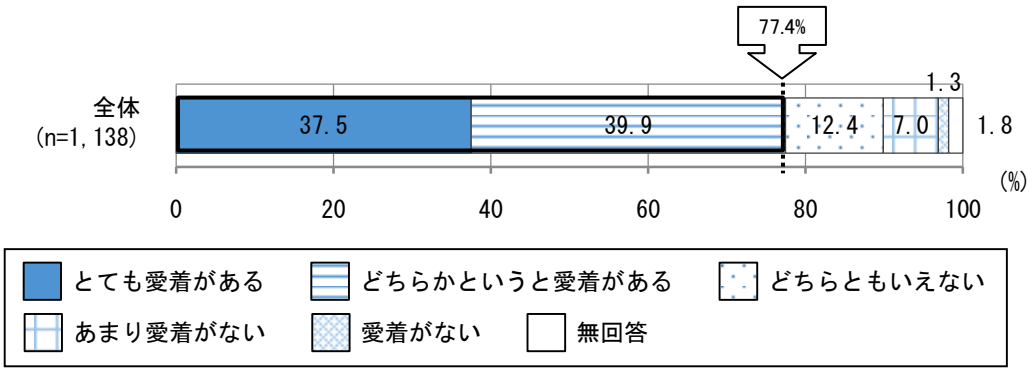


（４）愛着度（図表８－１）

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（37.5%）」と「どちらかというと愛着がある（39.9%）」を足した合計が 77.4%となっており、全体の約８割の人が愛着があると回答している。

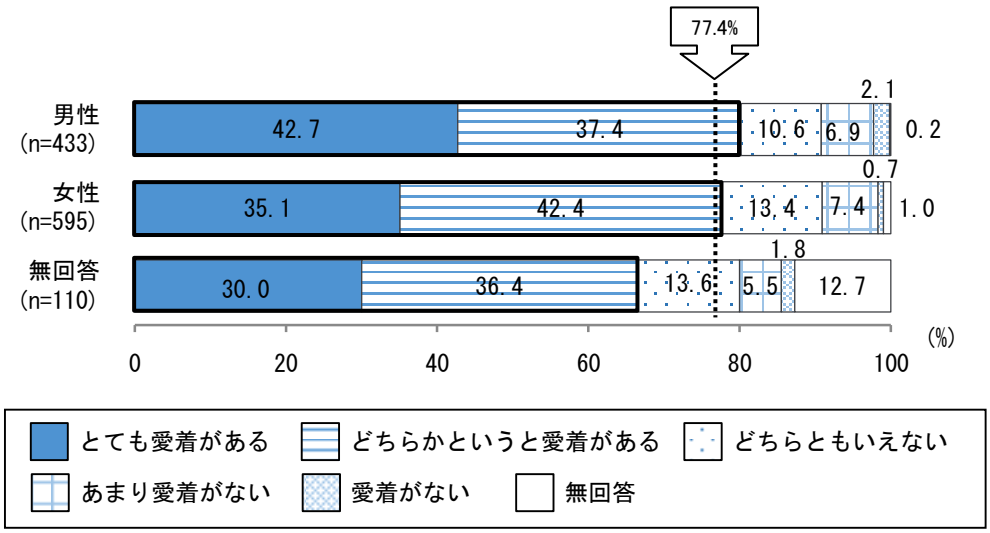
【図表８－１　愛着度】



ア　性別に見た愛着度（図表８－２）

性別で見ると、あまり大きな差はみられない。

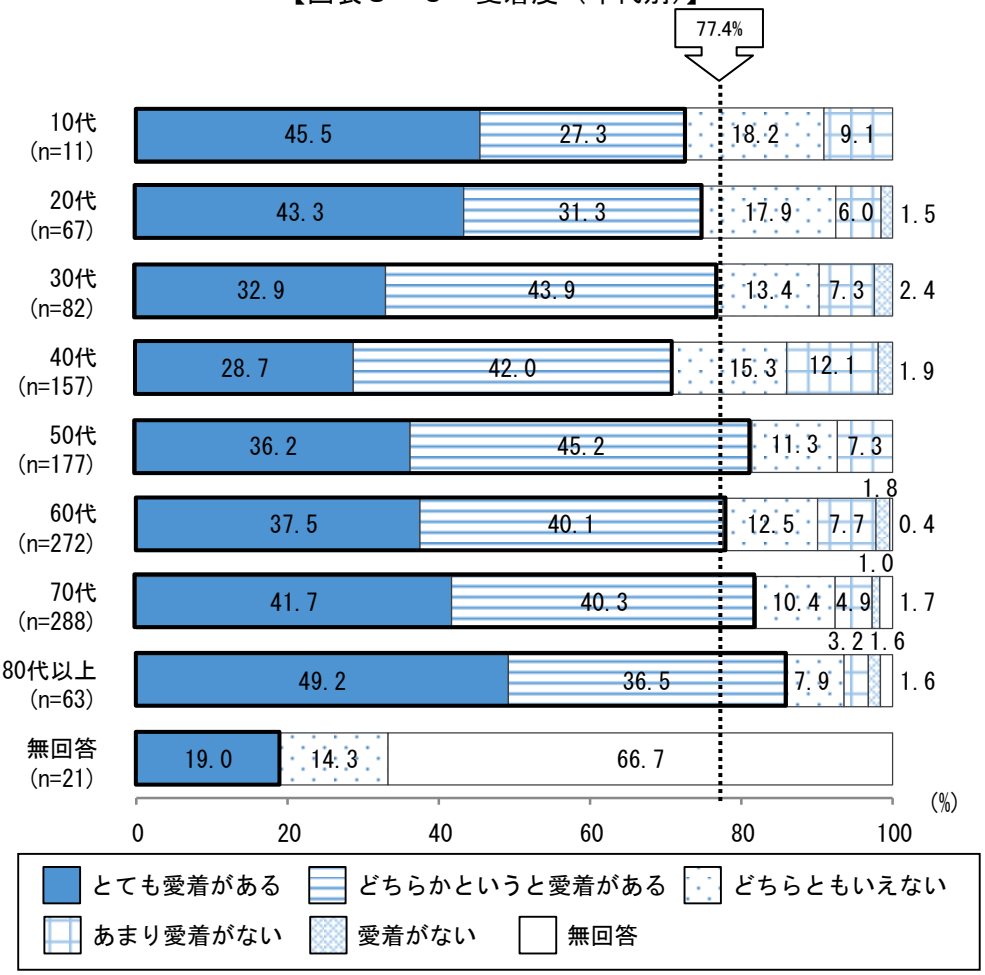
【図表８－２　愛着度（性別）】



イ　年代別に見た愛着度（図表８－３）

年代別で見ると、『50 代』『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 85.7%と高くなっている。

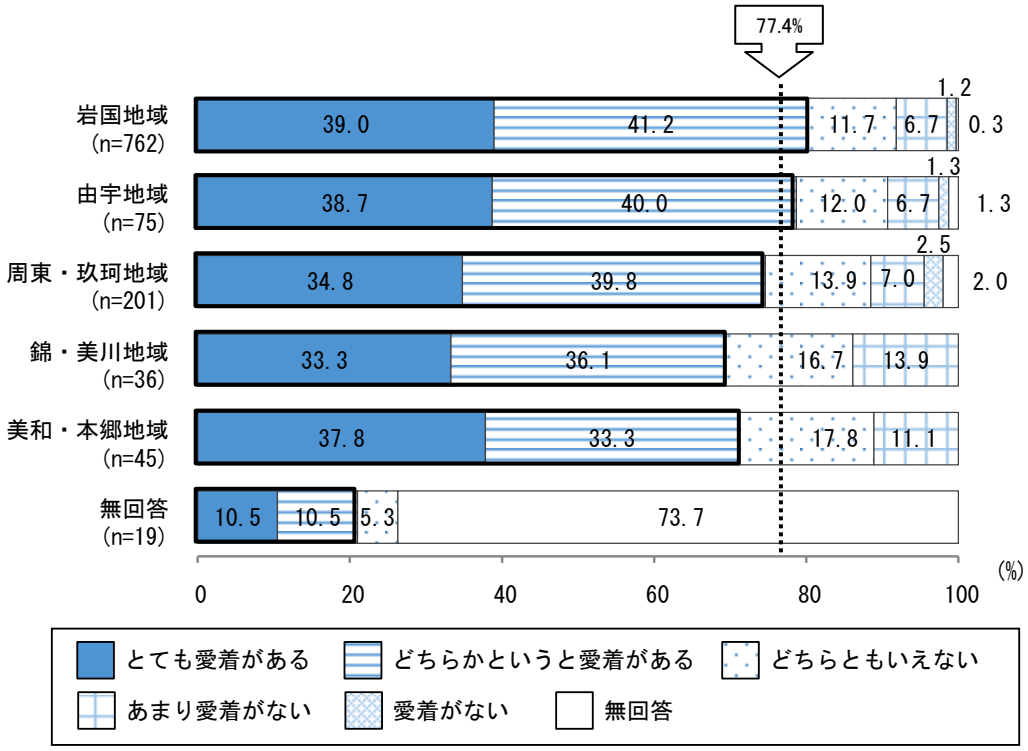
【図表８－３　愛着度（年代別）】



ウ　居住地域別に見た愛着度（図表８－４）

居住地域別で見ると、『岩国地域』『由宇地域』が全体の結果を上回っており、特に岩国地域が全体の結果と比べ80.2%と高くなっている。

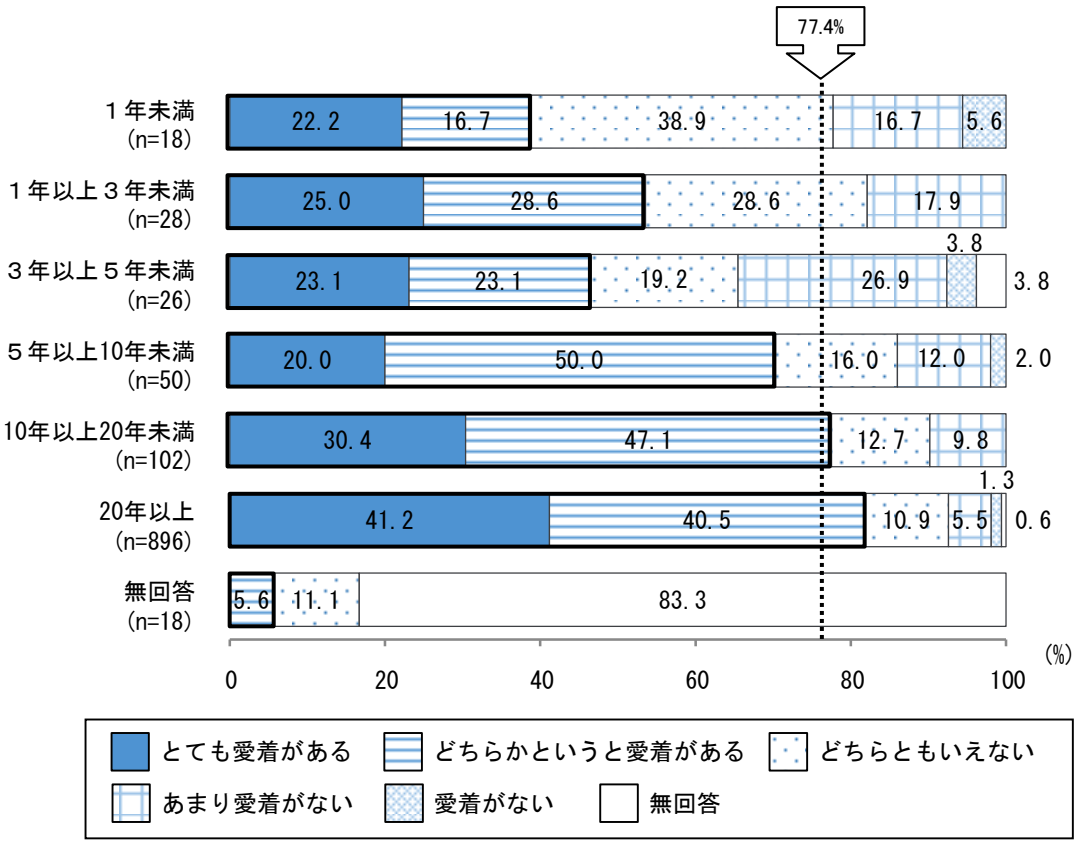
【図表８－４　愛着度（居住地域別）】



エ　居住年数別に見た愛着度（図表８－５）

居住年数別で見ると、『10 年以上 20 年未満』『20 年以上』が全体の結果を上回っており、特に 20 年以上が全体の結果と比べ 81.7％と高くなっている。

【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 1,138 人で、そのうち、「重要である」が 448 人、「やや重要」が 386 人、「あまり重要ではない」が 32 人、「重要でない」が 7 人、「どちらともいえない」が 205 人、「無回答」が 60 人であったことから、計算式は、

$$\frac{(448\text{人}\times 2\text{点})+(386\text{人}\times 1\text{点})+(32\text{人}\times -1\text{点})+(7\text{人}\times -2\text{点})+(205\text{人}\times 0\text{点})}{1{,}138\text{人}-60\text{人}}=1.147$$

となり、「地域経済の活性化」の重要度の点数は、1.147 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。

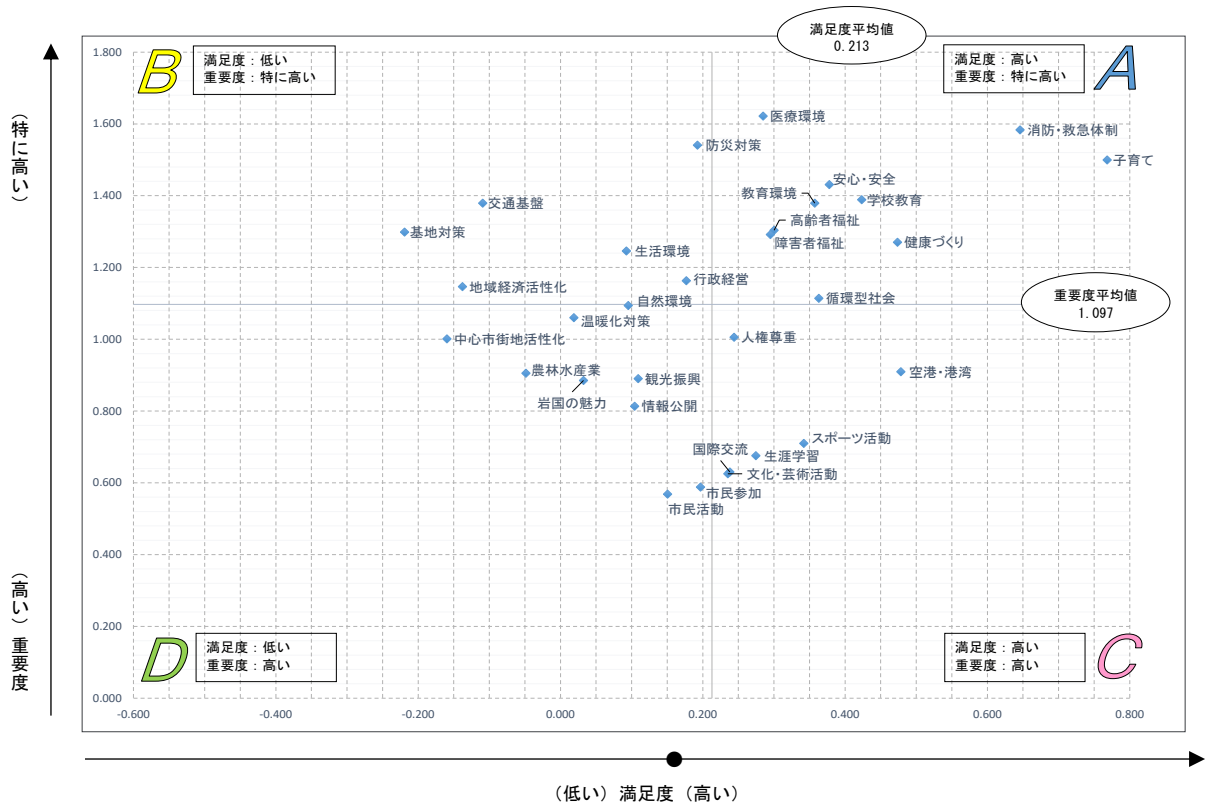
31 項目の市の施策について分類を見ると、満足度が高く、重要度が特に高い項目としては、「子育て環境の充実」「健康づくりの推進」「高齢者の生活環境の整備」「障害者の生活環境の整備」「医療機関の整備」「循環型社会の形成」「消防・救急体制の充実」「安心・安全なまちづくり」「学校教育の充実」「教育環境の充実」の 10 項目が該当している。

満足度が低く、重要度が特に高い項目としては、「地域経済の活性化」「交通基盤の整備」「快適な生活環境の整備」「防災対策の充実」「米軍基地の安全対策」「健全な行政経営」の６項目が該当している。この分類については、今後、重点的な取組が必要と考えられる。

満足度及び重要度ともに高い項目としては、「空港・港湾の活用」「文化・芸術活動の推進」「生涯学習の推進」「スポーツ活動の推進」「国際交流の推進」「人権の尊重」の６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」「自然環境の保全」「市民活動の促進」「市民参加の推進」「行政情報の積極的な公表・公開」の９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	0.768	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
	（参考）前年度調査平均値		-0.054	1.139

（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＝1.500×（3－0.768）＝3.347

※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２年度		令和元年度	
		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	3.347	13	3.640	17
	健康づくりの推進	3.210	15	3.752	15
	高齢者の生活環境の整備	3.519	11	4.344	8
	障害者の生活環境の整備	3.494	12	3.842	14
	医療環境の整備	4.403	1	5.247	2
観光・産業・労働	観光の振興	2.573	23	2.701	23
	地域経済の活性化	3.598	9	4.470	6
	中心市街地の活性化	3.162	17	3.889	12
	空港・港湾の活用	2.293	25	2.376	25
	農林水産業の振興	2.760	21	3.096	20
	岩国の魅力発信	2.627	22	3.074	21
交通・環境	交通基盤の整備	4.287	3	5.776	1
	快適な生活環境の整備	3.623	8	4.634	5
	循環型社会の形成	2.938	19	3.576	18
	地球温暖化対策の推進	3.160	18	3.447	19
	自然環境の保全	3.178	16	3.709	16
防災・安全対策	防災対策の充実	4.326	2	5.104	3
	消防・救急体制の充実	3.728	6	4.092	9
	安心・安全なまちづくり	3.752	5	4.390	7
	米軍基地の安全対策	4.180	4	4.979	4
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	3.579	10	3.857	13
	教育環境の充実	3.645	7	4.060	10
	文化・芸術活動の推進	1.728	29	1.871	28
	生涯学習の推進	1.841	27	1.831	29
	スポーツ活動の推進	1.887	26	1.887	27
	国際交流の推進	1.741	28	1.888	26
市民協働・人権	市民活動の促進	1.620	31	1.700	30
	市民参加の推進	1.649	30	1.542	31
	行政情報の積極的な公表・公開	2.355	24	2.695	24
	人権の尊重	2.771	20	2.789	22
行政経営	健全な行政経営	3.283	14	3.910	11

（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2年度ニーズ得点が、令和元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	4.403
２	高齢者の生活環境の整備	3.519
３	障害者の生活環境の整備	3.494
４	子育て環境の充実	3.347
５	健康づくりの推進	3.210

「福祉・保健・医療」分野について見ると、「医療環境の整備」（4.403）のニーズ得点が最も高く、「高齢者の生活環境の整備」（3.519）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	3.598
２	中心市街地の活性化	3.162
３	農林水産業の振興	2.760
４	岩国の魅力発信	2.627
５	観光の振興	2.573
６	空港･港湾の活用	2.293

「観光・産業・労働」分野について見ると、「地域経済の活性化」（3.598）のニーズ得点が最も高く、「中心市街地の活性化」（3.162）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	交通基盤の整備	4.287
２	快適な生活環境の整備	3.623
３	自然環境の保全	3.178
４	地球温暖化対策の推進	3.160
５	循環型社会の形成	2.938

「交通・環境」分野について見ると、「交通基盤の整備」（4.287）のニーズ得点が最も高く、「快適な生活環境の整備」（3.623）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３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	4.326
２	米軍基地の安全対策	4.180
３	安心･安全なまちづくり	3.752
４	消防･救急体制の充実	3.728

「防災・安全対策」分野について見ると、「防災対策の充実」（4.326）のニーズ得点が最も高く、「米軍基地の安全対策」（4.180）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	3.645
2	学校教育の充実	3.579
3	スポーツ活動の推進	1.887
4	生涯学習の推進	1.841
5	国際交流の推進	1.741
6	文化･芸術活動の推進	1.728

「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」（3.645）のニーズ得点が最も高く、「学校教育の充実」（3.579）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７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	2.771
2	行政情報の積極的な公表･公開	2.355
3	市民参加の推進	1.649
4	市民活動の促進	1.620

「市民協働・人権」分野について見ると、「人権の尊重」（2.771）のニーズ得点が最も高く、「行政情報の積極的な公表・公開」（2.355）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	3.283

（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「子育て環境の充実」（＋11.8 ポイント）となっており、「障害者の生活環境の整備」（＋5.3)、「中心市街地の活性化」（＋4.9)、「学校教育の充実」（＋4.7)、「交通基盤の整備」（＋4.0）が続いている。

また、最も低下している項目は「文化・芸術活動の推進」（－12.4 ポイント）となっており、「スポーツ活動の推進」（－9.5)、「空港・港湾の利用」（－8.3）が続いている。

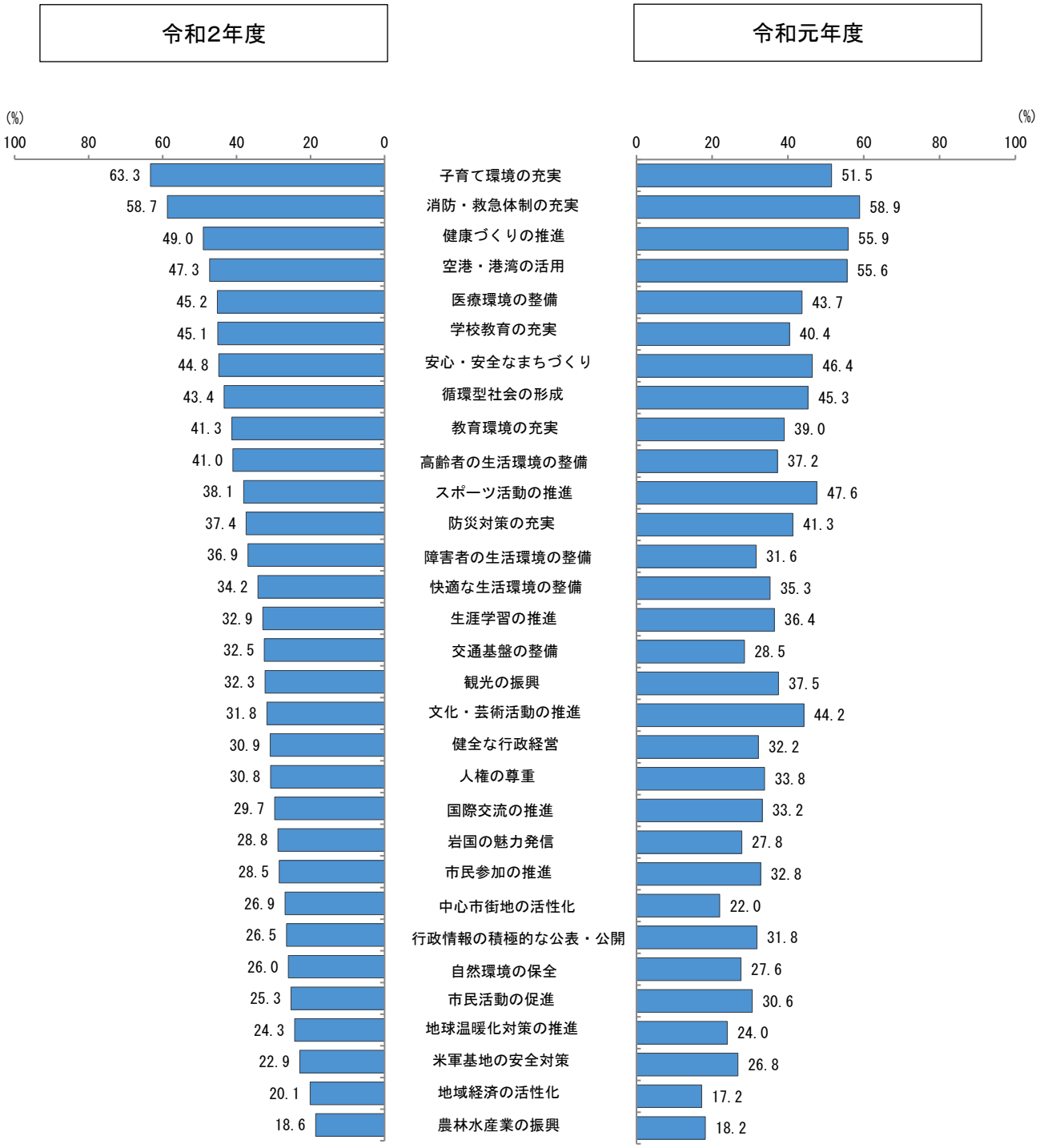
【図表 11　満足度　前年度調査との比較】

分野	項　目	令和２年度 満足度（%）	令和元年度 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	63.3	51.5	11.8	1
	健康づくりの推進	49.0	55.9	-6.9	28
	高齢者の生活環境の整備	41.0	37.2	3.8	6
	障害者の生活環境の整備	36.9	31.6	5.3	2
	医療環境の整備	45.2	43.7	1.5	9
福祉・保健・医療　平均値		47.1	44.0	3.1	①
観光・産業・労働	観光の振興	32.3	37.5	-5.2	25
	地域経済の活性化	20.1	17.2	2.9	7
	中心市街地の活性化	26.9	22.0	4.9	3
	空港・港湾の活用	47.3	55.6	-8.3	29
	農林水産業の振興	18.6	18.2	0.4	11
	岩国の魅力発信	28.8	27.8	1.0	10
観光・産業・労働　平均値		29.0	29.7	-0.7	③
交通・環境	交通基盤の整備	32.5	28.5	4.0	5
	快適な生活環境の整備	34.2	35.3	-1.1	14
	循環型社会の形成	43.4	45.3	-1.9	18
	地球温暖化対策の推進	24.3	24.0	0.3	12
	自然環境の保全	26.0	27.6	-1.6	16
交通・環境　平均値		32.1	32.1	0.0	②
防災・安全対策	防災対策の充実	37.4	41.3	-3.9	22
	消防・救急体制の充実	58.7	58.9	-0.2	13
	安心・安全なまちづくり	44.8	46.4	-1.6	16
	米軍基地の安全対策	22.9	26.8	-3.9	22
防災・安全対策　平均値		41.0	43.4	-2.4	⑤
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	45.1	40.4	4.7	4
	教育環境の充実	41.3	39.0	2.3	8
	文化・芸術活動の推進	31.8	44.2	-12.4	31
	生涯学習の推進	32.9	36.4	-3.5	20
	スポーツ活動の推進	38.1	47.6	-9.5	30
	国際交流の推進	29.7	33.2	-3.5	20
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値		36.5	40.1	-3.6	⑥
市民協働・人権	市民活動の促進	25.3	30.6	-5.3	26
	市民参加の推進	28.5	32.8	-4.3	24
	行政情報の積極的な公表・公開	26.5	31.8	-5.3	26
	人権の尊重	30.8	33.8	-3.0	19
市民協働・人権　平均値		27.8	32.3	-4.5	⑦
行政経営	健全な行政経営	30.9	32.2	-1.3	15
行政経営　平均値		30.9	32.2	-1.3	④
平均値		35.3	36.6	-1.3	-

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

（注2）網掛けは、「比較順位」の上位5位までの項目を示す。

【図表 12　満足度　令和２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「子育て環境の充実」（＋3.6 ポイント）となっており、「障害者の生活環境の整備」（＋1.4）、「学校教育の充実」「消防・救急体制の充実」（＋1.3）、「医療環境の整備」（＋0.8）が続いている。

また、最も低下している項目は「文化・芸術活動の推進」（－10.2 ポイント）となっており、「市民活動の促進」（－8.8）、「スポーツ活動の推進」（－8.7）が続いている。

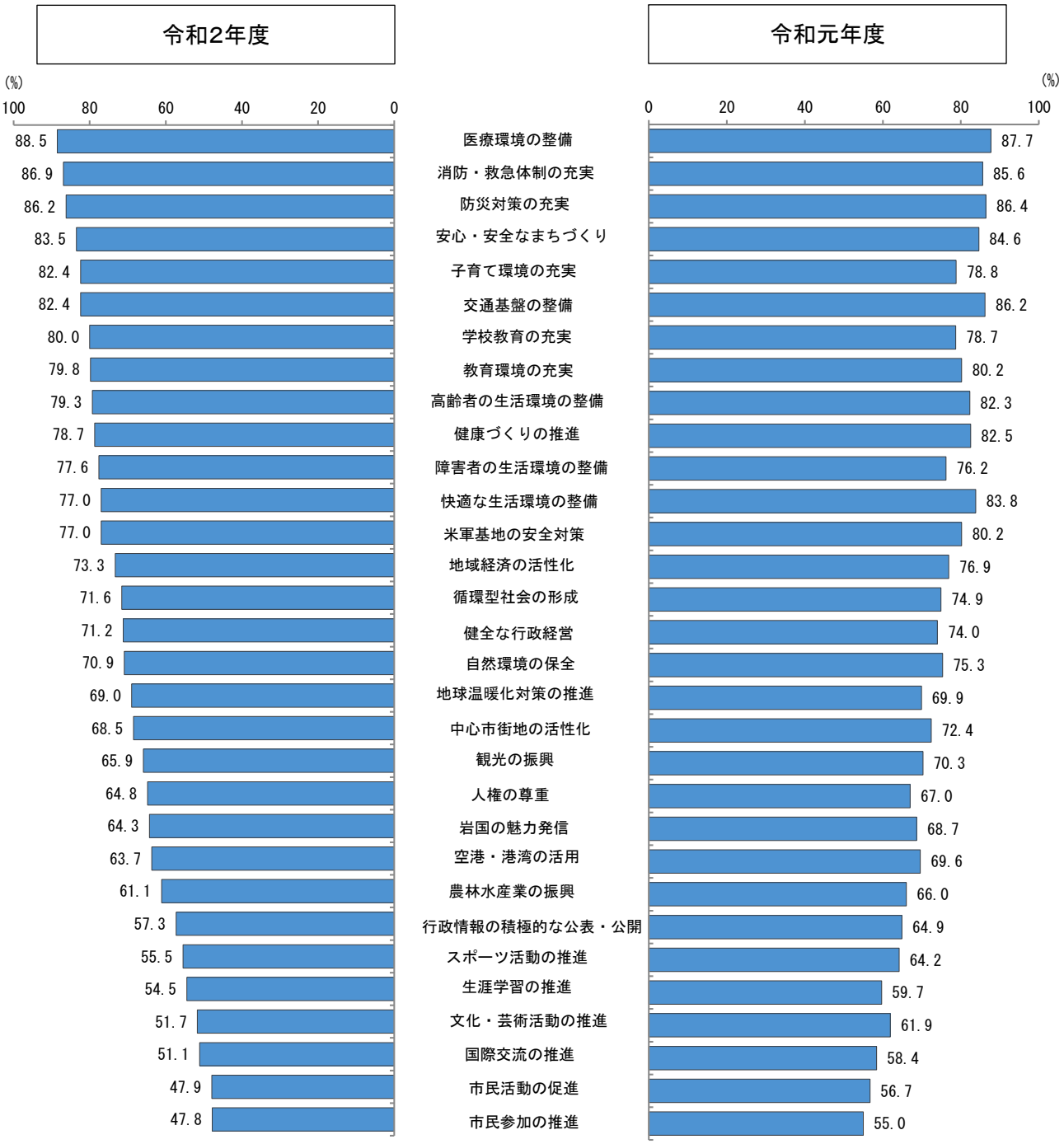
【図表 13　重要度　前年度調査との比較】

分野	項　目	令和２年度 重要度（%）	令和元年度 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	82.4	78.8	3.6	1
	健康づくりの推進	78.7	82.5	-3.8	16
	高齢者の生活環境の整備	79.3	82.3	-3.0	12
	障害者の生活環境の整備	77.6	76.2	1.4	2
	医療環境の整備	88.5	87.7	0.8	5
福祉・保健・医療　平均値		81.3	81.5	-0.2	①
観光・産業・労働	観光の振興	65.9	70.3	-4.4	19
	地域経済の活性化	73.3	76.9	-3.6	15
	中心市街地の活性化	68.5	72.4	-3.9	18
	空港・港湾の活用	63.7	69.6	-5.9	24
	農林水産業の振興	61.1	66.0	-4.9	22
	岩国の魅力発信	64.3	68.7	-4.4	21
観光・産業・労働　平均値		66.1	70.7	-4.6	⑤
交通・環境	交通基盤の整備	82.4	86.2	-3.8	16
	快適な生活環境の整備	77.0	83.8	-6.8	25
	循環型社会の形成	71.6	74.9	-3.3	14
	地球温暖化対策の推進	69.0	69.9	-0.9	8
	自然環境の保全	70.9	75.3	-4.4	19
交通・環境　平均値		74.2	78.0	-3.8	④
防災・安全対策	防災対策の充実	86.2	86.4	-0.2	6
	消防・救急体制の充実	86.9	85.6	1.3	3
	安心・安全なまちづくり	83.5	84.6	-1.1	9
	米軍基地の安全対策	77.0	80.2	-3.2	13
防災・安全対策　平均値		83.4	84.2	-0.8	②
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	80.0	78.7	1.3	3
	教育環境の充実	79.8	80.2	-0.4	7
	文化・芸術活動の推進	51.7	61.9	-10.2	31
	生涯学習の推進	54.5	59.7	-5.2	23
	スポーツ活動の推進	55.5	64.2	-8.7	29
	国際交流の推進	51.1	58.4	-7.3	27
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値		62.1	67.2	-5.1	⑥
市民協働・人権	市民活動の促進	47.9	56.7	-8.8	30
	市民参加の推進	47.8	55.0	-7.2	26
	行政情報の積極的な公表・公開	57.3	64.9	-7.6	28
	人権の尊重	64.8	67.0	-2.2	10
市民協働・人権　平均値		54.5	60.9	-6.4	⑦
行政経営	健全な行政経営	71.2	74.0	-2.8	11
行政経営　平均値		71.2	74.0	-2.8	③
平均値		70.0	73.5	-3.5	-

（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２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）

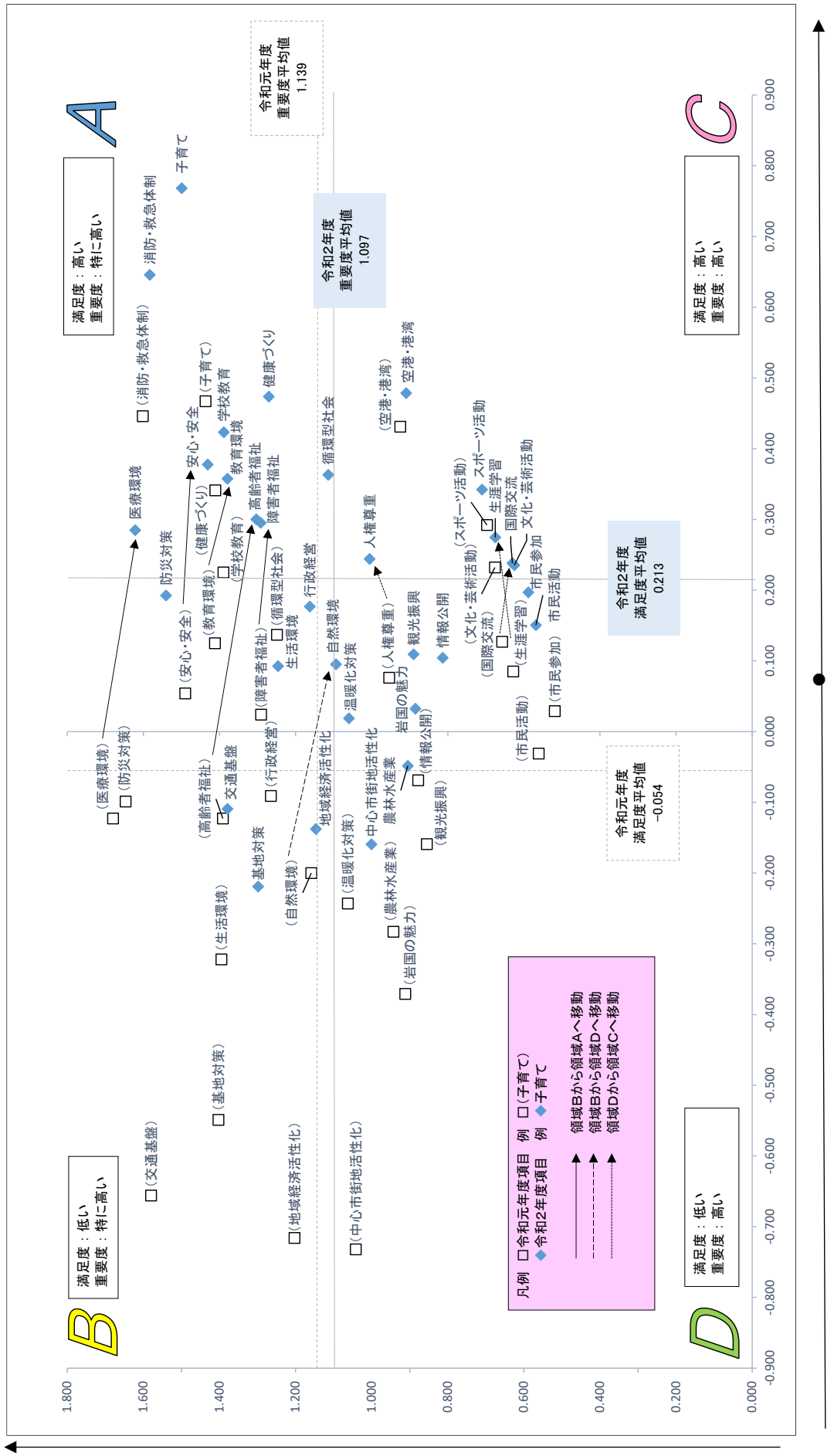
満足度と重要度の点数を前年度調査と比較すると、満足度は、31 項目のうち低下した項目はなく、平均値は 0.267 ポイント上昇した。重要度は、31 項目のうち８項目上昇し、平均値は 0.042 ポイント低下した。

項目について分類間の移動を見ると、「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」「安心・安全なまちづくり」「教育環境の充実」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。

「生涯学習の推進」「国際交流の推進」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。

「自然環境の保全」は、重要度の点数が低下したことから、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 B→A	高齢者福祉	0.300	1.303
	障害者の生活環境の整備 B→A	障害者福祉	0.295	1.292
	医療環境の整備 B→A	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 B→A	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 B→A	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 D→C	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 D→C	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 B→D	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。

【図表 15－３　各項目の満足度と重要度を点数化した一覧（令和元年度）】

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	0.467	1.437
	健康づくりの推進	健康づくり	0.341	1.411
	障害者の生活環境の整備	障害者福祉	0.024	1.291
	循環型社会の形成	循環型社会	0.137	1.249
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.446	1.602
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.054	1.490
	学校教育の充実	学校教育	0.225	1.390
	教育環境の充実	教育環境	0.125	1.412
満足度：低い 重要度：特に高い B	高齢者の生活環境の整備	高齢者福祉	-0.123	1.391
	医療環境の整備	医療環境	-0.123	1.680
	防災対策の充実	防災対策	-0.099	1.647
	地域経済の活性化	地域経済活性化	-0.716	1.203
	交通基盤の整備	交通基盤	-0.656	1.580
	快適な生活環境の整備	生活環境	-0.322	1.395
	自然環境の保全	自然環境	-0.200	1.159
	米軍基地の安全対策	基地対策	-0.549	1.403
	健全な行政経営	行政経営	-0.091	1.265
満足度：高い 重要度：高い C	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.431	0.925
	文化・芸術活動の推進	文化・芸術活動	0.232	0.676
	生涯学習の推進	生涯学習	0.085	0.628
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.292	0.697
	国際交流の推進	国際交流	0.127	0.657
	市民活動の促進	市民活動	-0.031	0.561
	市民参加の推進	市民参加	0.029	0.519
	人権の尊重	人権尊重	0.076	0.954
満足度：低い 重要度：高い D	観光の振興	観光振興	-0.159	0.855
	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	-0.732	1.042
	農林水産業の振興	農林水産業	-0.283	0.943
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	-0.371	0.912
	地球温暖化対策の推進	温暖化対策	-0.243	1.063
	行政情報の積極的な公表・公開	情報公開	-0.069	0.878
	平均値		-0.054	1.139

（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」「教育・文化・生涯学習・スポーツ」「交通・環境」「行政経営」「観光・産業・労働」「市民協働・人権」となっている。

満足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、「子育て環境の充実」「消防・救急体制の充実」「健康づくりの推進」の順となっている。

「子育て環境の充実」の満足度が高い要因については、第１子から対象となる子宝給付金等の支給や、こども医療費・給食費・予防接種費の助成など、妊娠・出産期から子育て期にわたる切れ目のない支援を継続的に実施して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」と「交通基盤の整備」が同割合で、次いで「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（27 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 項目が下降している。

満足度が最も上昇した項目は、「子育て環境の充実」で、前年度と比べ 11.8 ポイント上昇している。このことは、前述の支援が浸透してきたことの表れと考えられる。

一方、満足度が最も下降した項目は、「文化・芸術活動の推進」で、前年度と比べ 12.4 ポイント下降している。

新型コロナウイルス感染拡大防止のために、各種イベント等が中止・延期を余儀なくされている中、この項目をはじめ、「観光の振興」「空港・港湾の活用」「スポーツ活動の推進」「市民活動の促進」など、主に余暇の活動として分類できる項目は、押しなべて満足度が下降している。新型コロナウイルス感染拡大防止のために、各種イベント等が延期・中止を余儀なくされているなど、余暇の活動範囲の制約がそのまま満足度の下降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（10.5%）」と「取組にやや満足している（46.4%）」の合計が 56.9%となっており、前年度調査の 56.2%と比較すると、0.7 ポイント上昇している。

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」で平均値と比べて 10 ポイント以上低くなっており、前年度調査と同様の傾向を示している。

「防災・安全対策」分野では、近年、全国的に地震や台風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だといえる。本市では「防災ガイドブック」の発行のほか、ポンプ場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に取り組んでいるが、引き続き計画的な整備の推進や市民の危機管理意識向上のための情報発信が必要である。

「市民協働・人権」分野については、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。

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、「医療環境の整備」「消防・救急体制の充実」「防災対策の充実」の順となっている。

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、「国際交流の推進」「市民活動の促進」「文化・芸術活動の推進」の順となっている。

前年度調査との比較（30 ページ）においては、31 項目のうち５項目が前年度と比べ上昇し、26 項目が下降している。

重要度が最も上昇した項目は、「子育て環境の充実」で、前年度と比べ 3.6 ポイント上昇している。

重要度が最も下降した項目は、「文化・芸術活動の推進」で、前年度と比べ 10.2 ポイント下降している。

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 10 項目のうちニーズ得点が特に高い「医療環境の整備」「安心・安全なまちづくり」の２項目と、Ｂ分類（満足度が低く、重要度が特に高い分類）の全６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「防災対策の充実」「交通基盤の整備」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

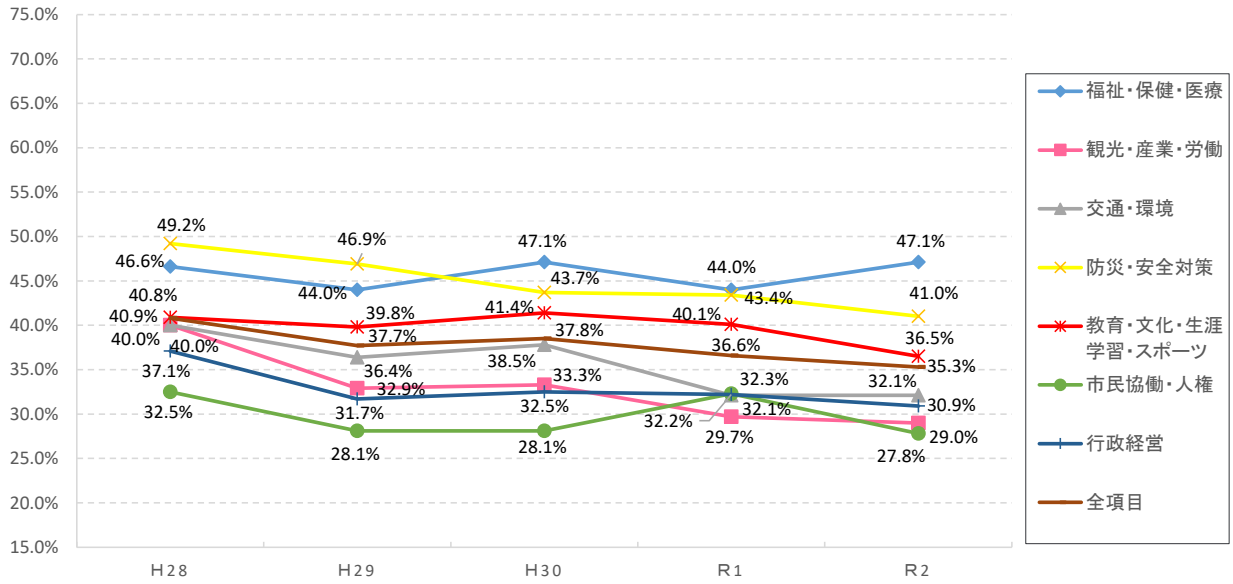
1　市の施策に対する満足度の経年変化（平成 28 年度～令和２年度）
（１）　満足度の経年変化（分野別）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・40
（２）　満足度の経年変化（項目別）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・44
（３）　満足していない人の割合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・50

2　市の施策に対する重要度の経年変化（平成 28 年度～令和２年度）
（１）　重要度の経年変化（分野別）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・51
（２）　重要度の経年変化（項目別）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・55
（３）　重要視していない人の割合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・61

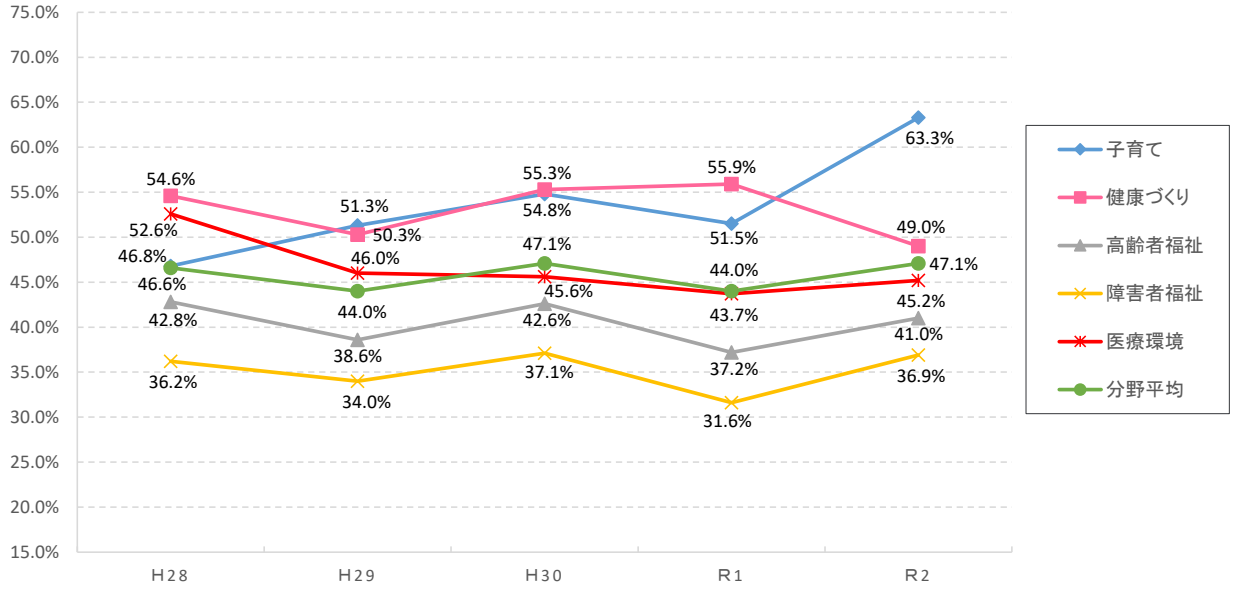
1　市の施策に対する満足度の経年変化（平成 28 年度～令和２年度）

（１）満足度の経年変化（分野別）【６ページ参照】

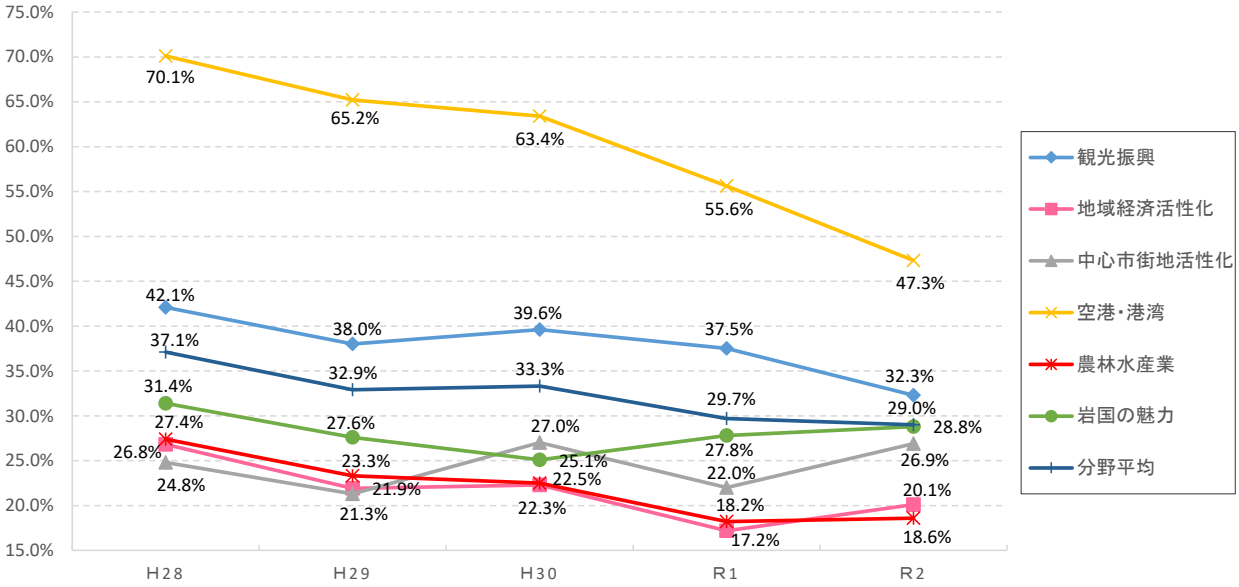
【図表 16－１　分野平均】



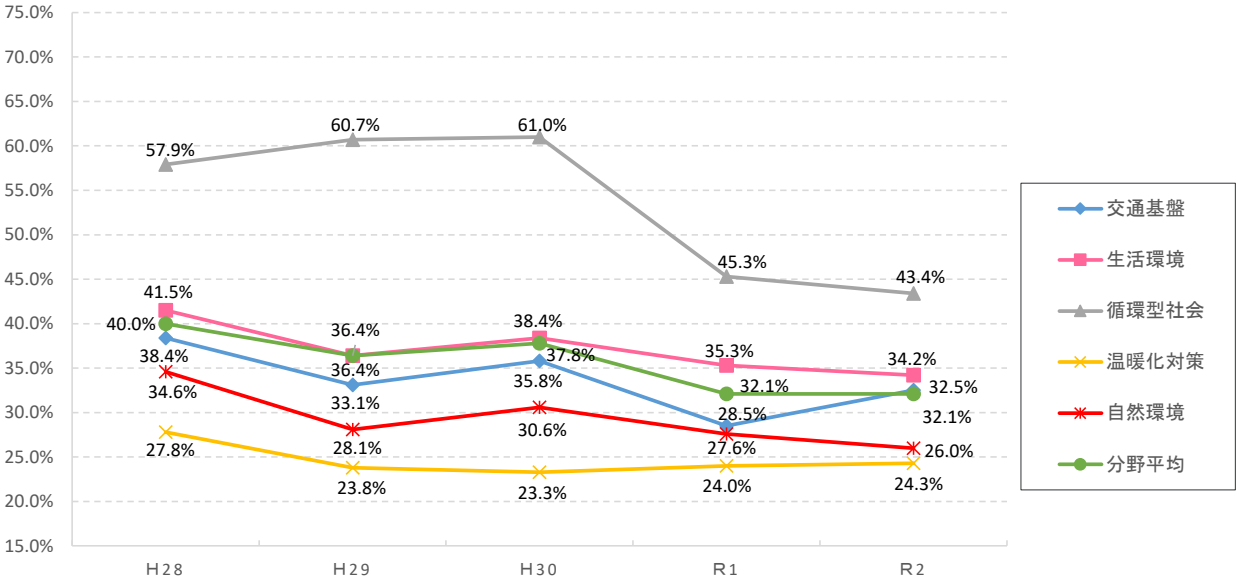
【図表 16－２　「福祉・保健・医療」分野】



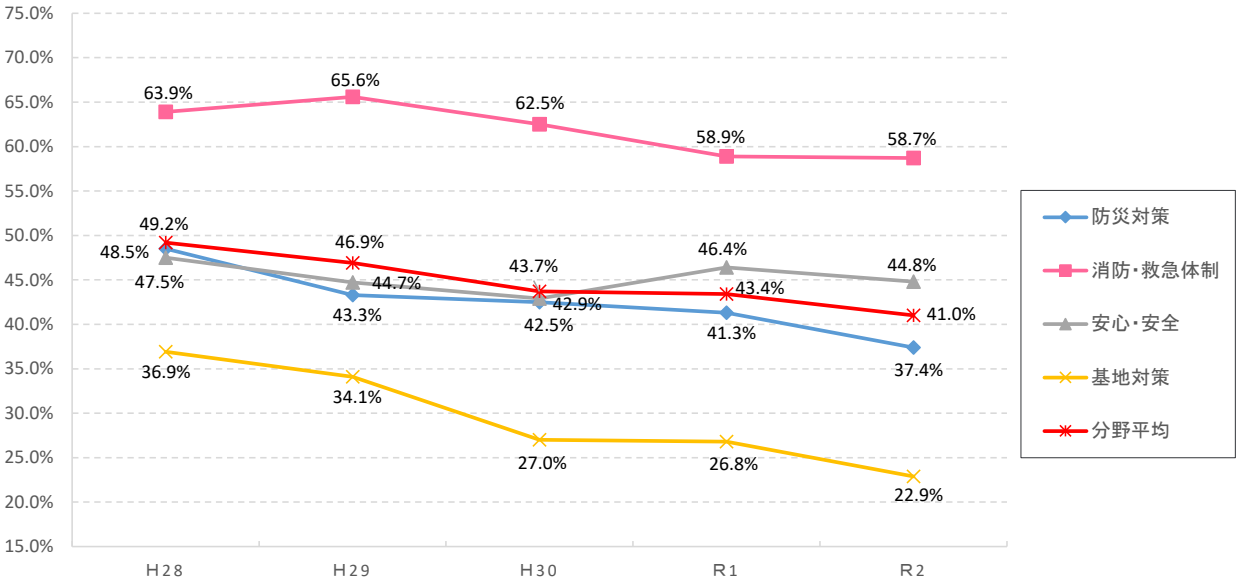
【図表 16－３　「観光・産業・労働」分野】



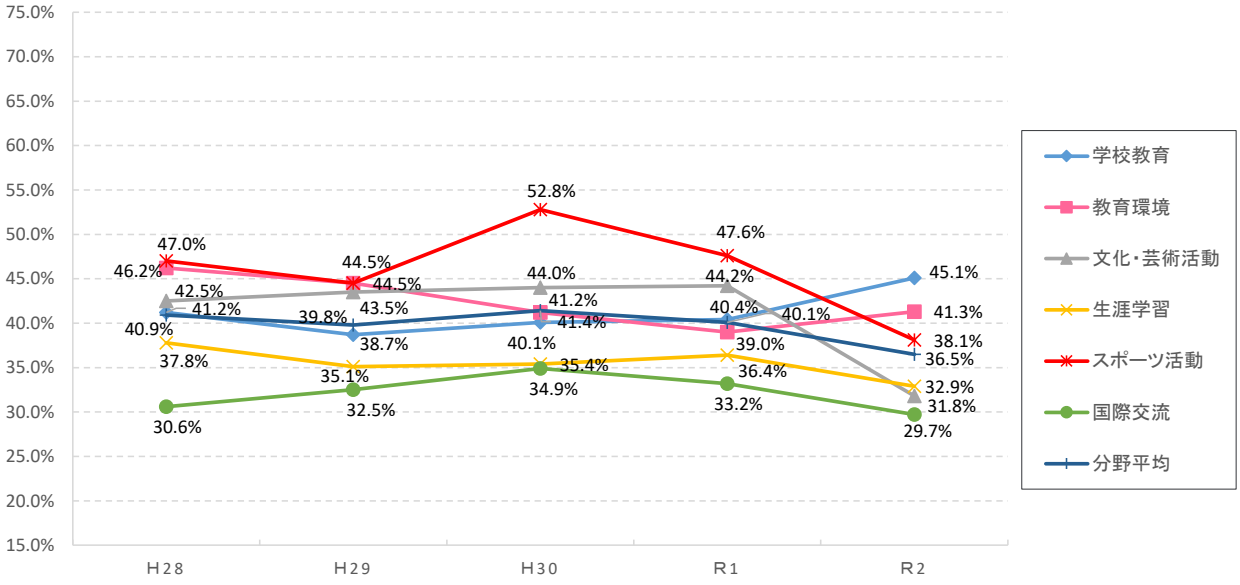
【図表 16－４　「交通・環境」分野】



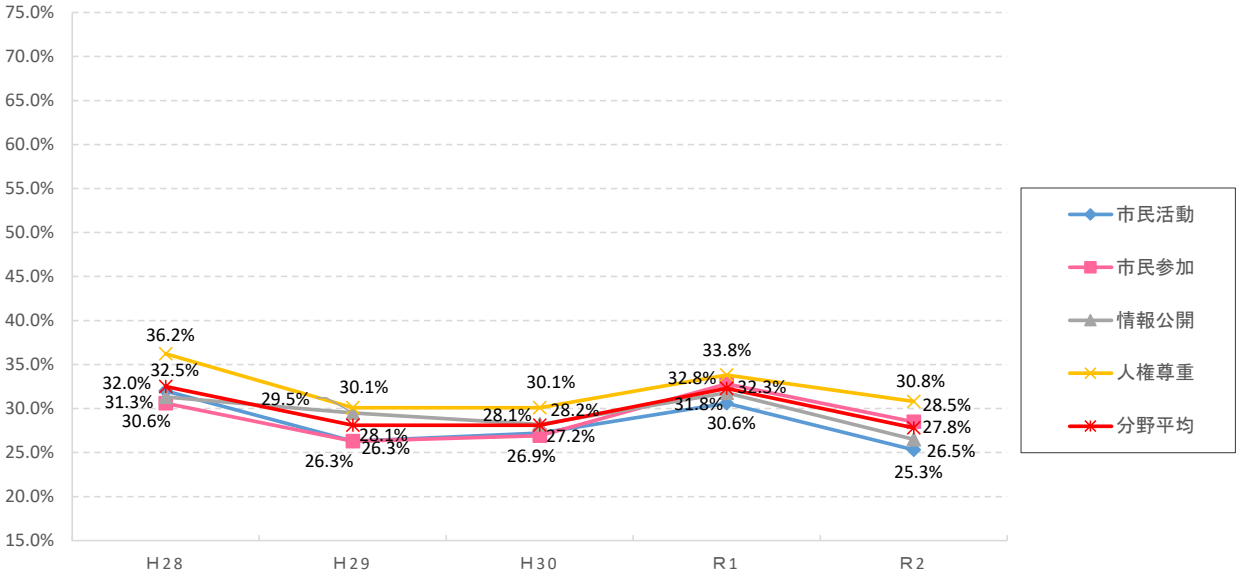
【図表 16－５　「防災・安全対策」分野】



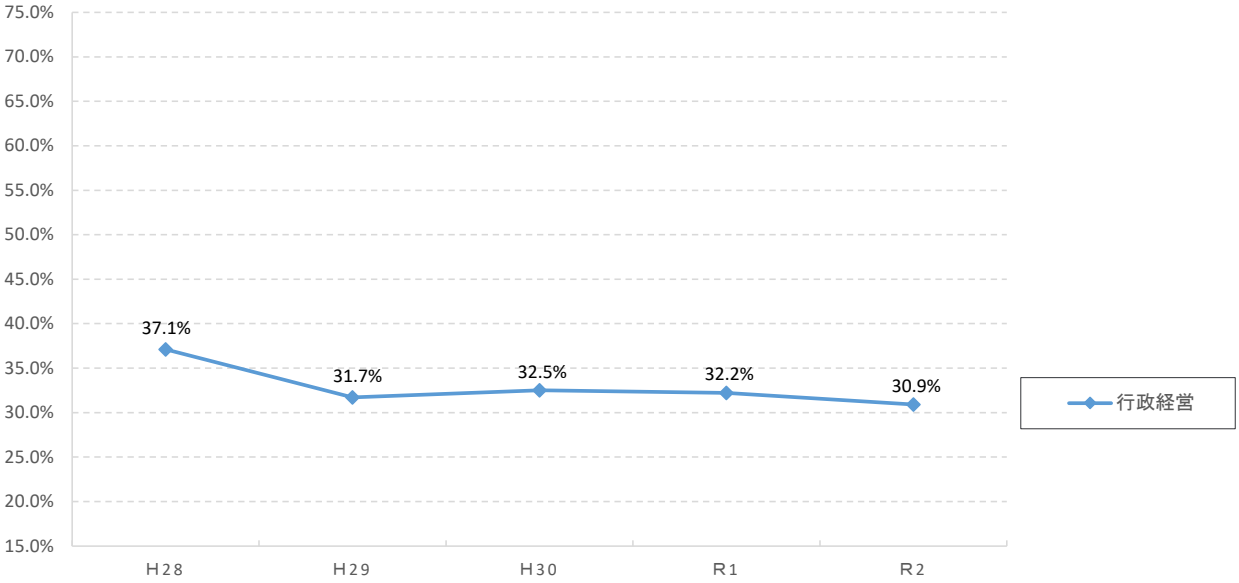
【図表 16－６　「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野】



【図表 16－７　「市民協働・人権」分野】

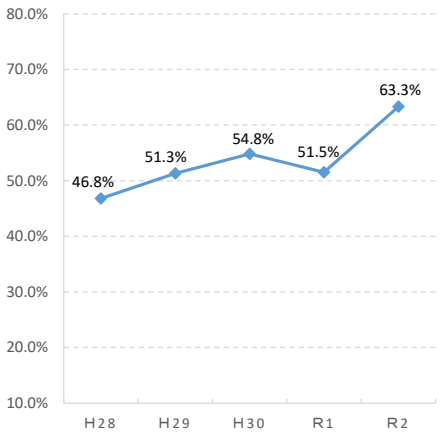


【図表 16－８　「行政経営」分野】

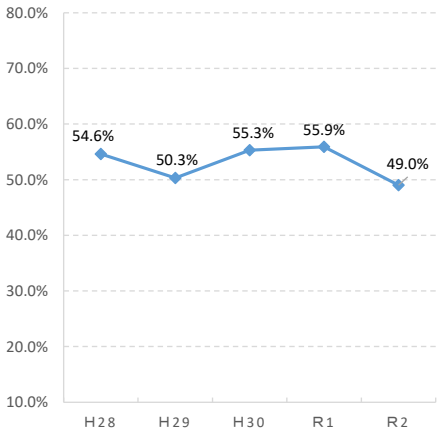


（２）満足度の経年変化（項目別）【６ページ参照】

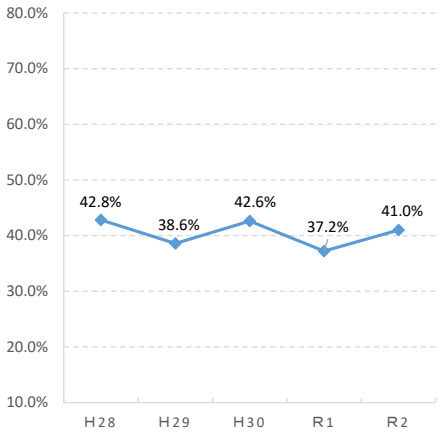
【図表 17－１　子育て】



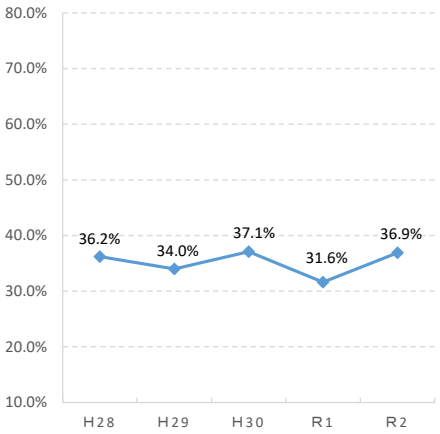
【図表 17－２　健康づくり】



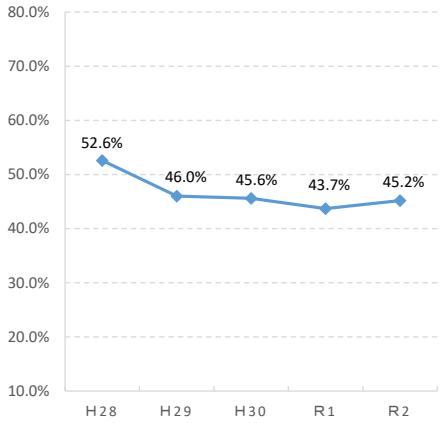
【図表 17－３　高齢者福祉】



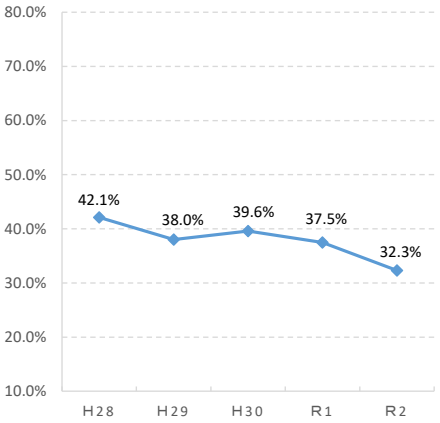
【図表 17－４　障害者福祉】



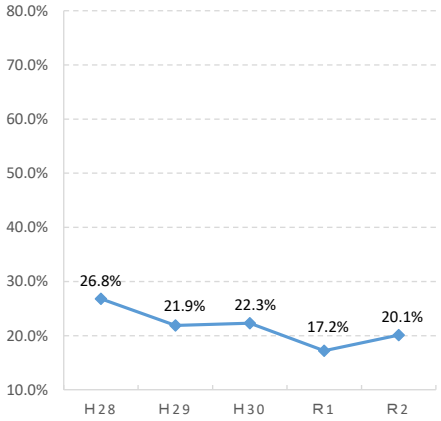
【図表 17－５　医療環境】



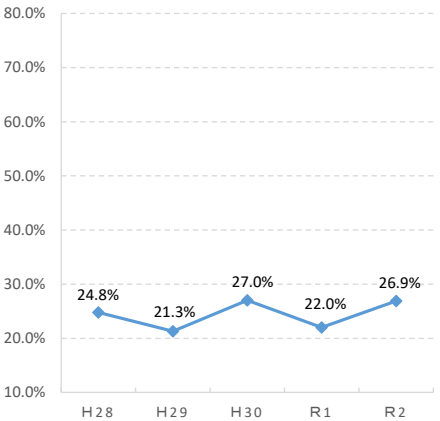
【図表 17－６　観光振興】



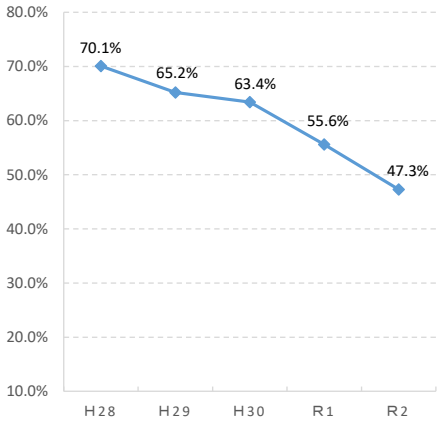
【図表 17－７　地域経済活性化】



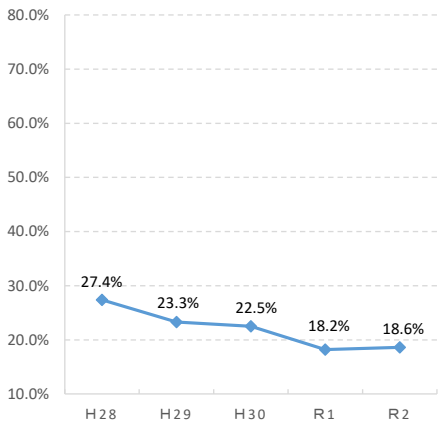
【図表 17－８　中心市街地活性化】



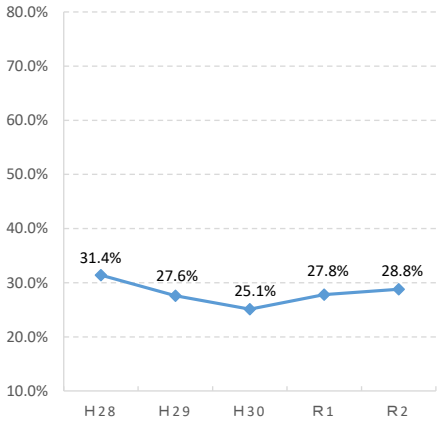
【図表 17－９　空港・港湾】



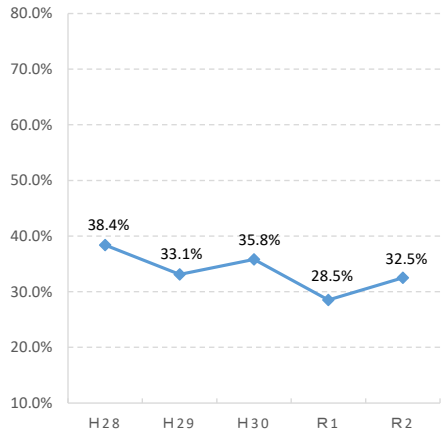
【図表 17－10　農林水産業】



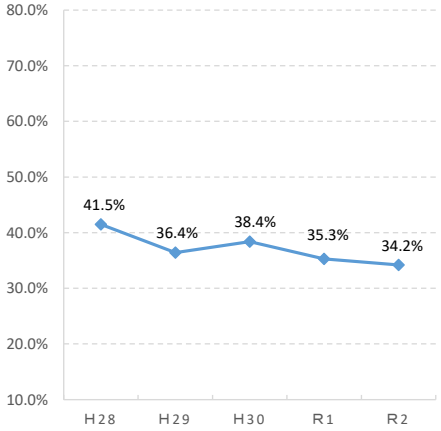
【図表 17－11　岩国の魅力】



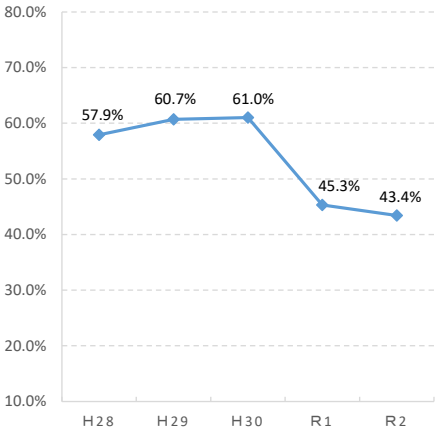
【図表 17－12　交通基盤】



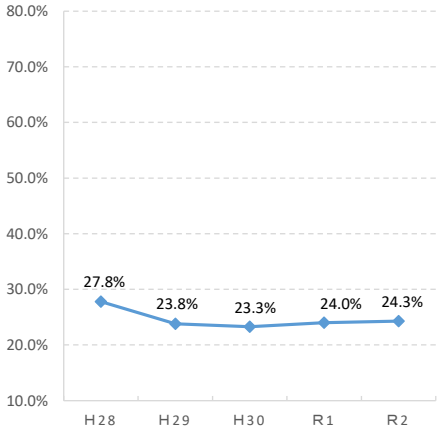
【図表 17－13　生活環境】



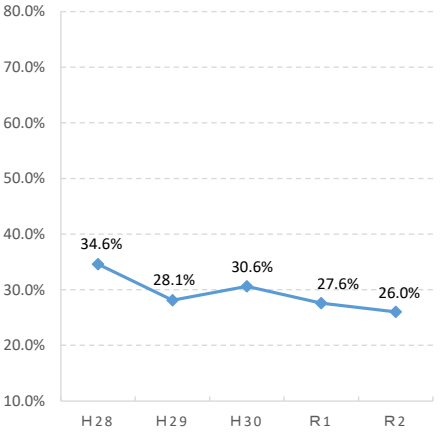
【図表 17－14　循環型社会】



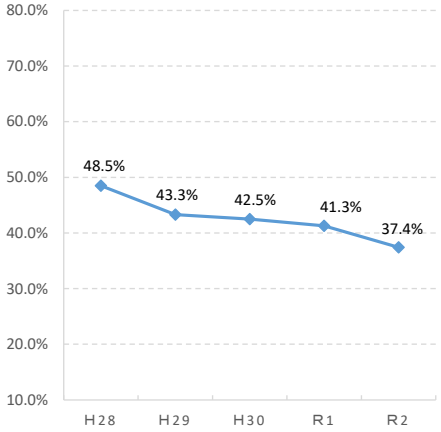
【図表 17－15　温暖化対策】



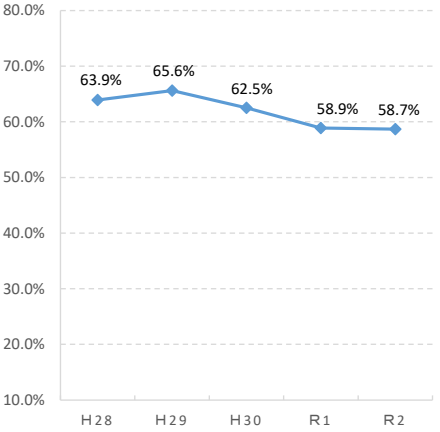
【図表 17－16　自然環境】



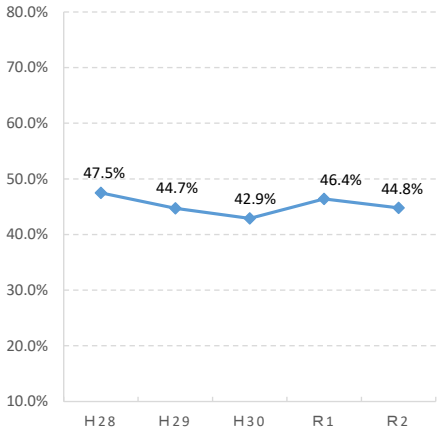
【図表 17－17　防災対策】



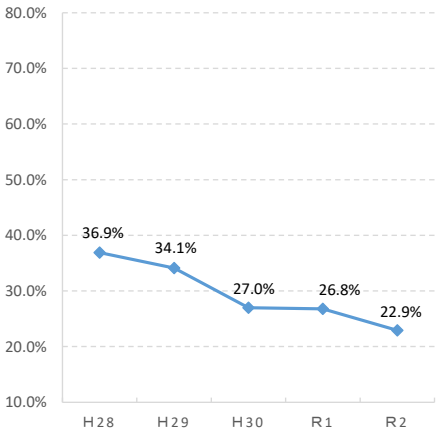
【図表 17－18　消防・救急体制】



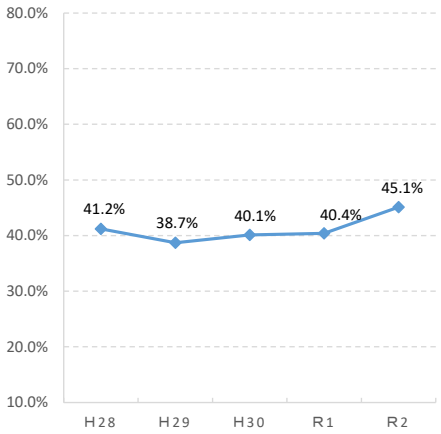
【図表 17－19　安心・安全】



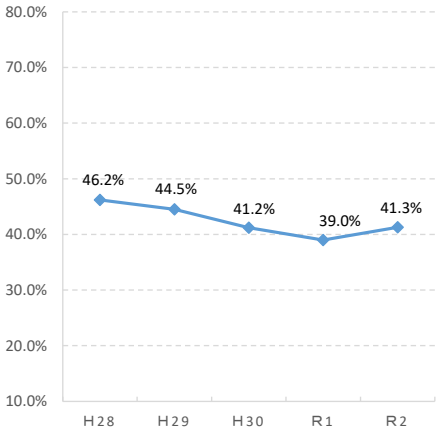
【図表 17－20　基地対策】



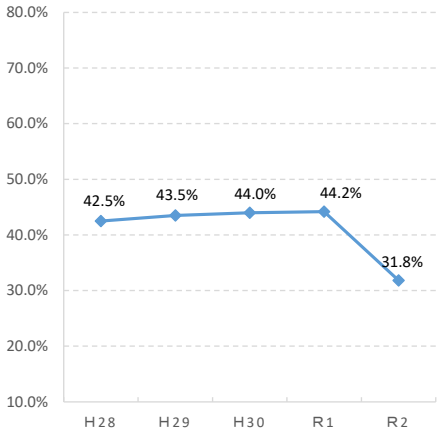
【図表 17－21　学校教育】



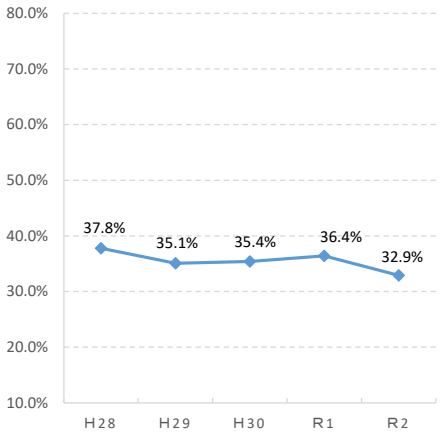
【図表 17－22　教育環境】



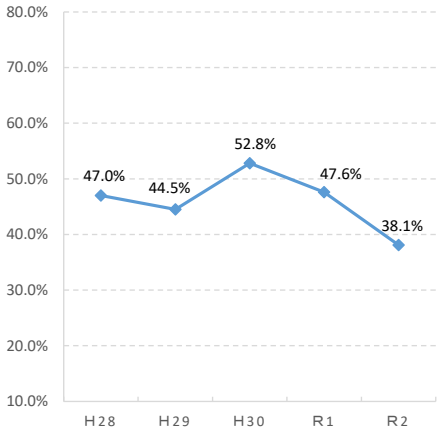
【図表 17－23　文化・芸術活動】



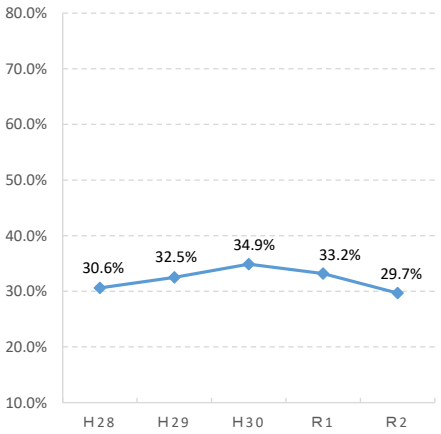
【図表 17－24　生涯学習】



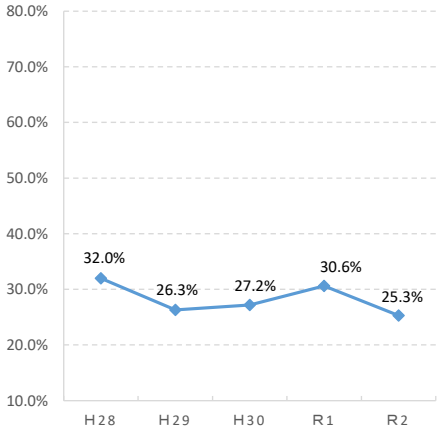
【図表 17－25　スポーツ活動】



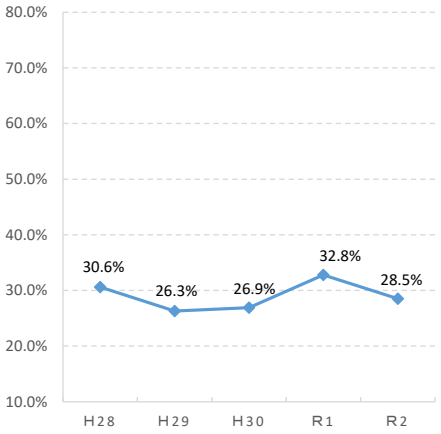
【図表 17－26　国際交流】



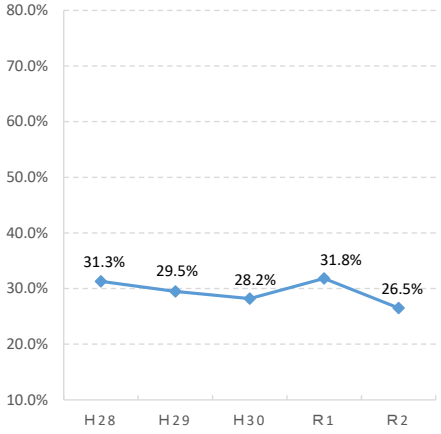
【図表 17－27　市民活動】



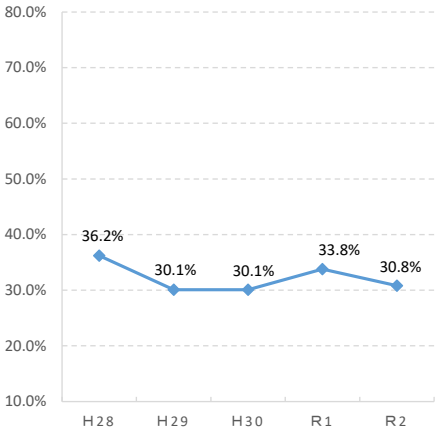
【図表 17－28　市民参加】



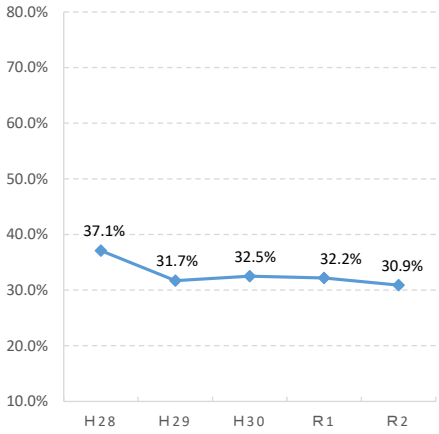
【図表 17－29　情報公開】



【図表 17－30　人権尊重】

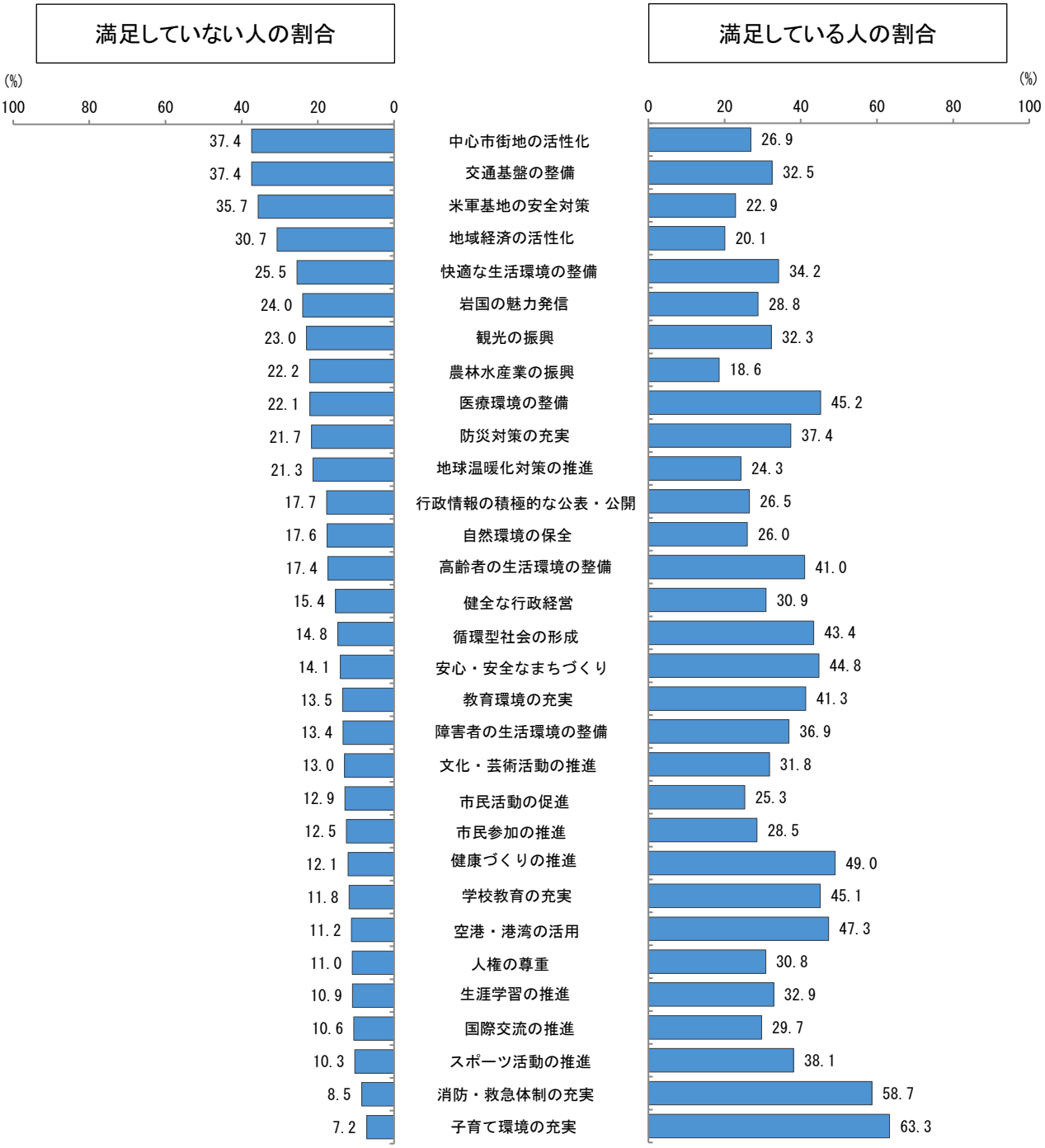


【図表 17－31　行政経営】


80.0%
70.0%
60.0%
50.0%
40.0%
30.0%
20.0%
10.0%
37.1%
31.7%
32.5%
32.2%
30.9%
H28
H29
H30
R1
R2

（３）満足していない人の割合【７ページ参照】

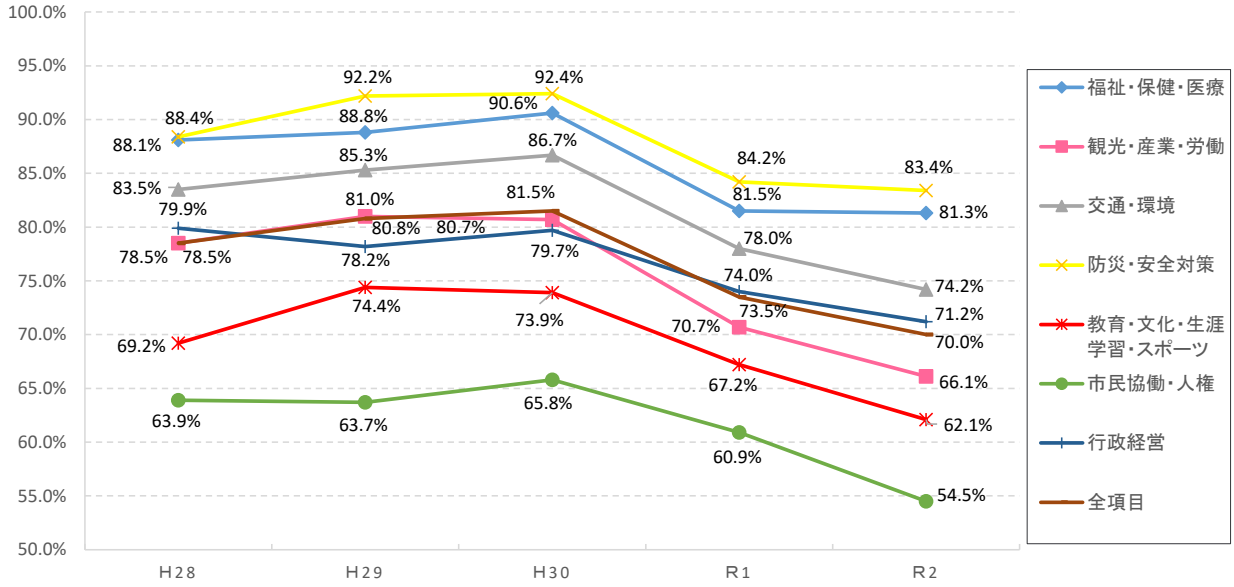
【図表 18　満足度　満足していない人の割合順】



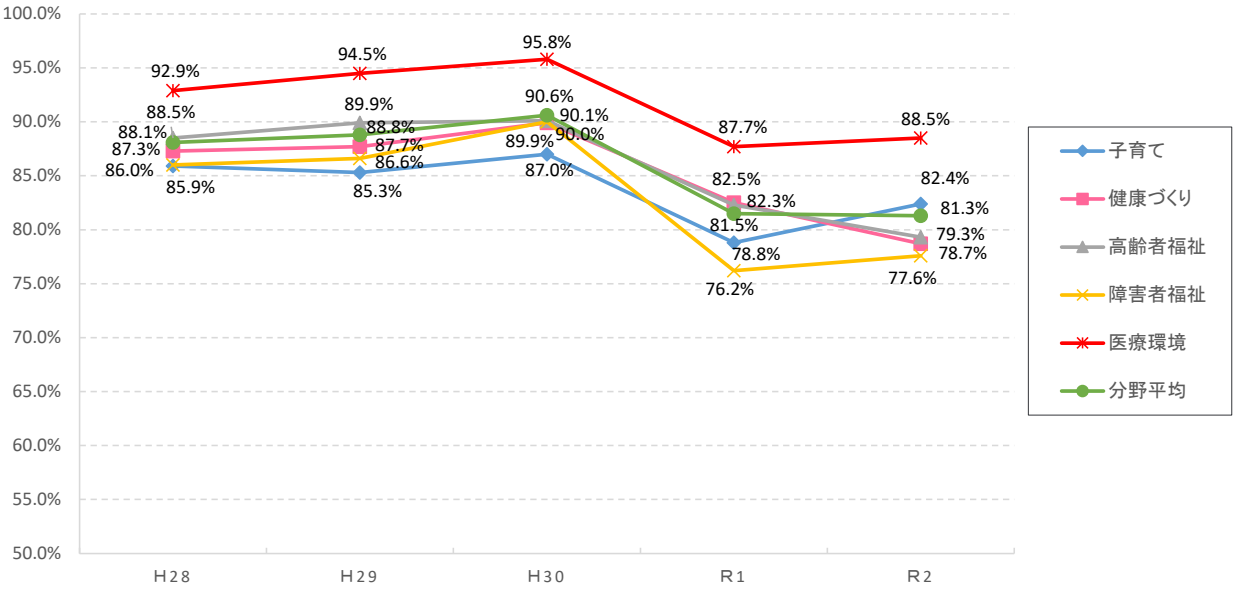
２　市の施策に対する重要度の経年変化（平成 28 年度～令和２年度）

（１）重要度の経年変化（分野別）【10 ページ参照】

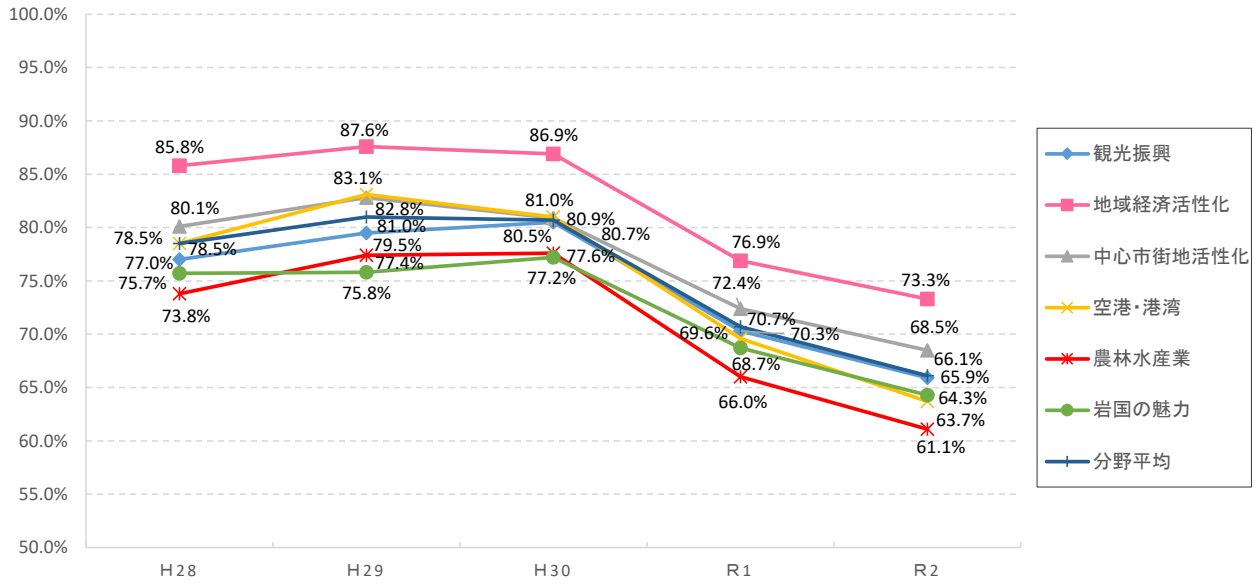
【図表 19－１　分野平均】



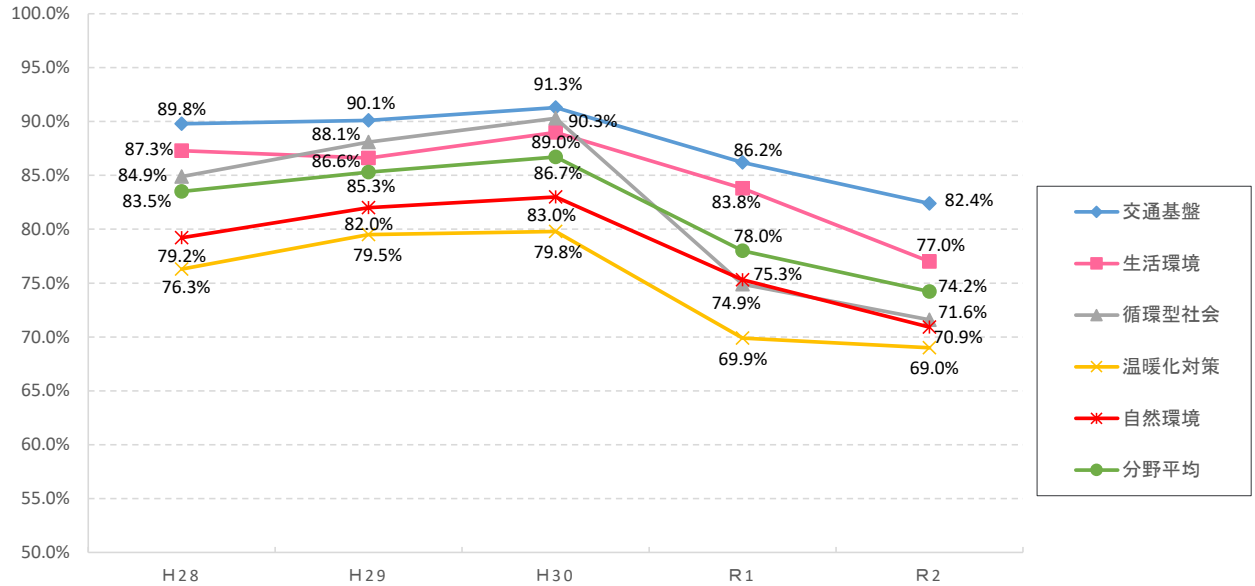
【図表 19－２　「福祉・保健・医療」分野】



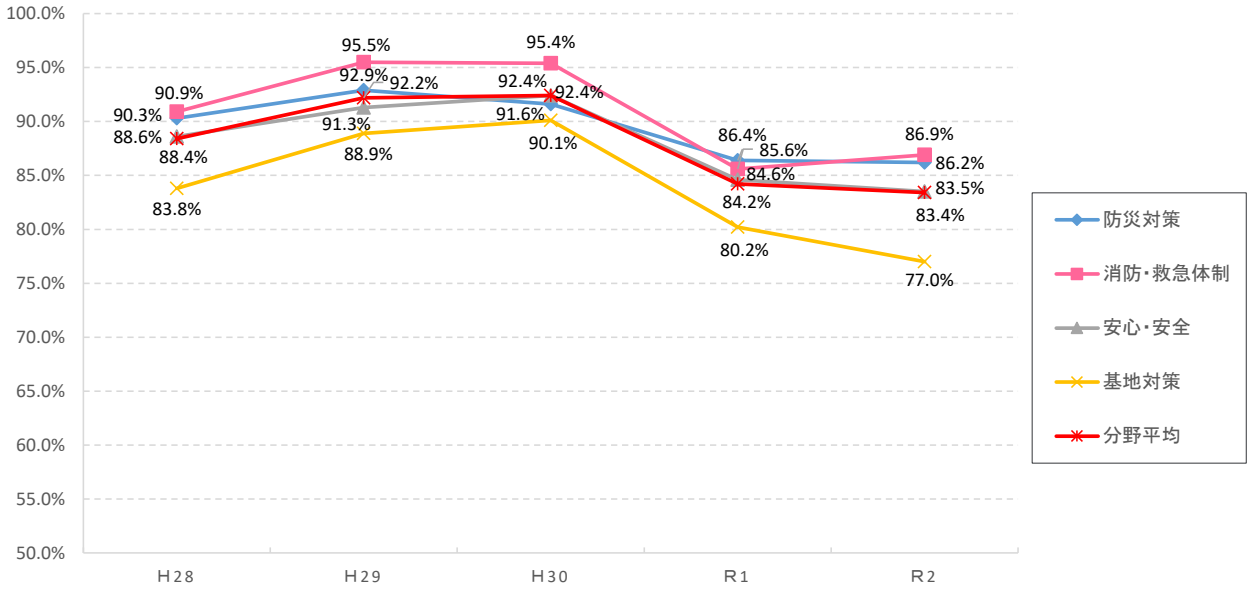
【図表 19－３　「観光・産業・労働」分野】



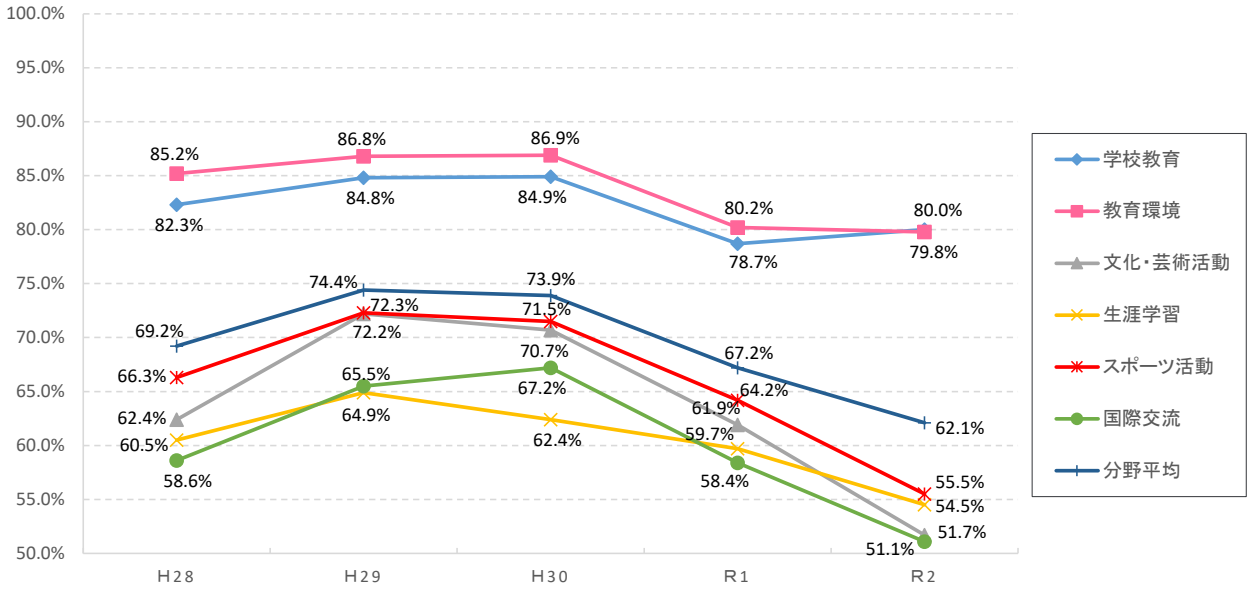
【図表 19－４　「交通・環境」分野】



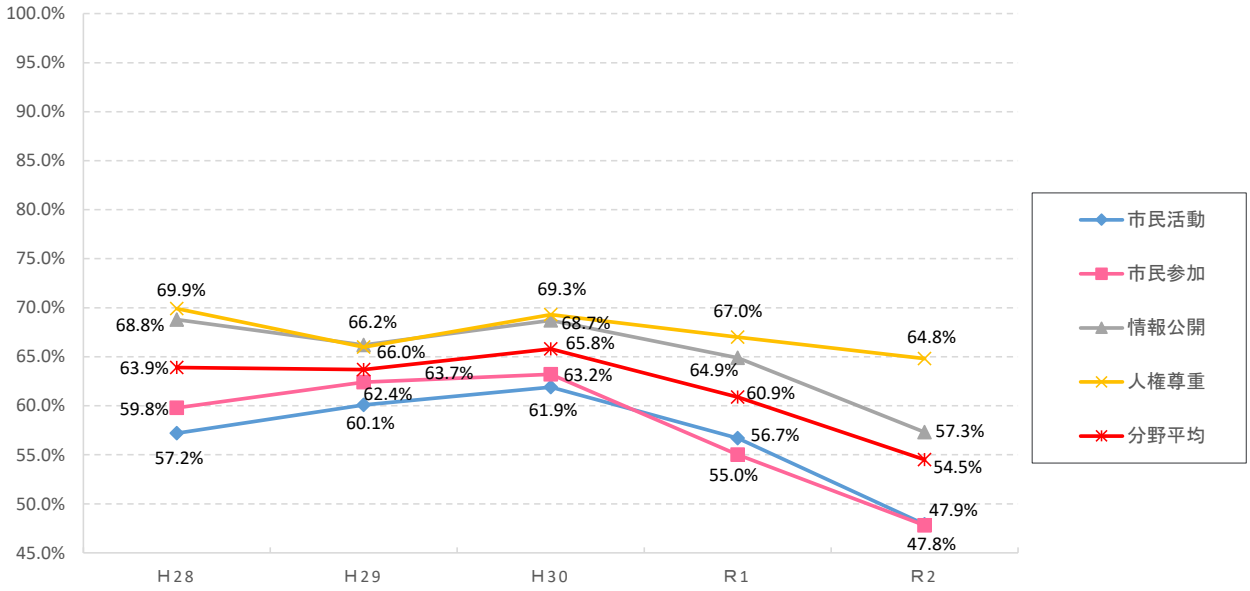
【図表 19－５　「防災・安全対策」分野】



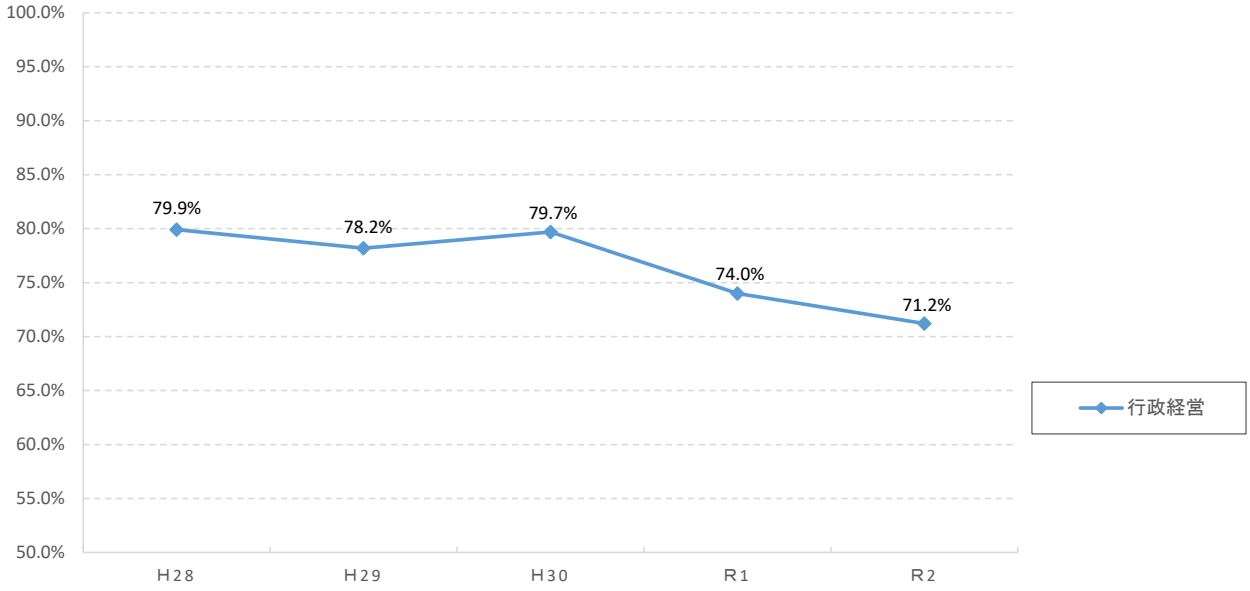
【図表 19－６　「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野】



【図表 19－７　「市民協働・人権」分野】

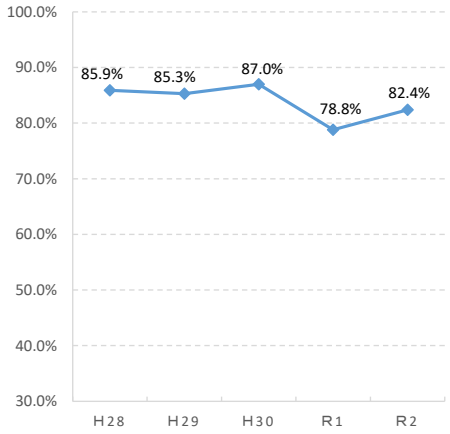


【図表 19－８　「行政経営」分野】

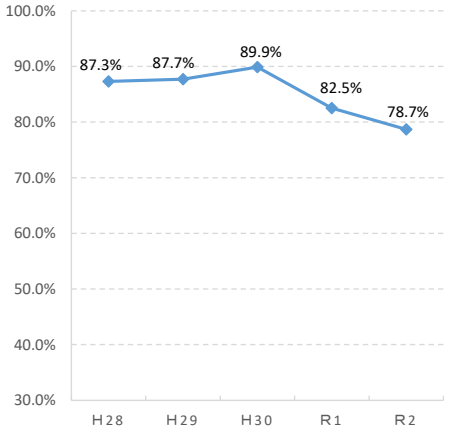


（２）重要度の経年変化（項目別）【10 ページ参照】

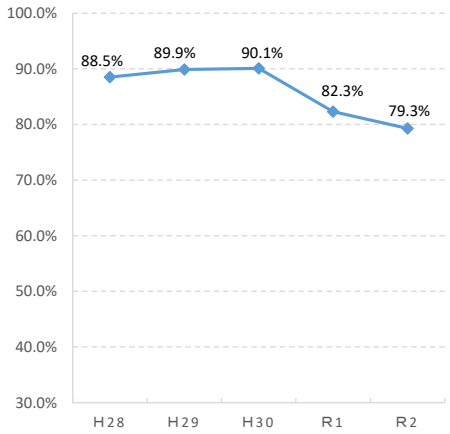
【図表 20－１　子育て】



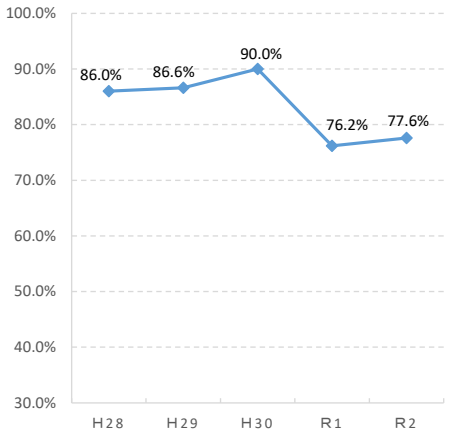
【図表 20－２　健康づくり】



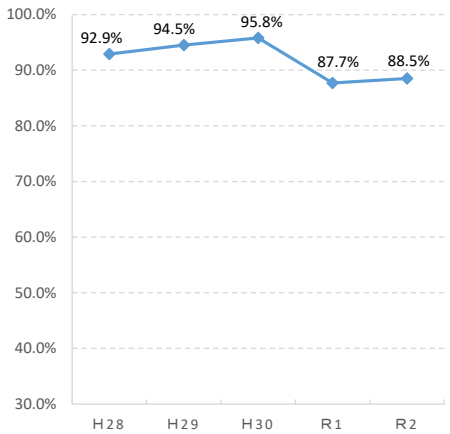
【図表 20－３　高齢者福祉】



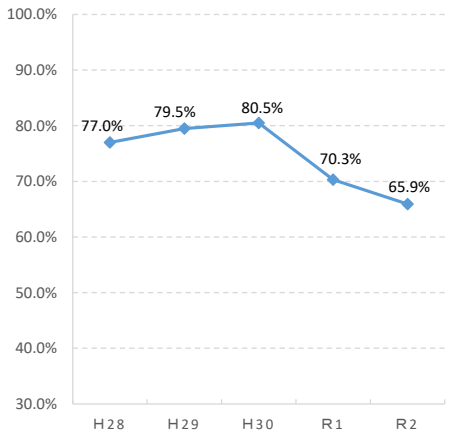
【図表 20－４　障害者福祉】



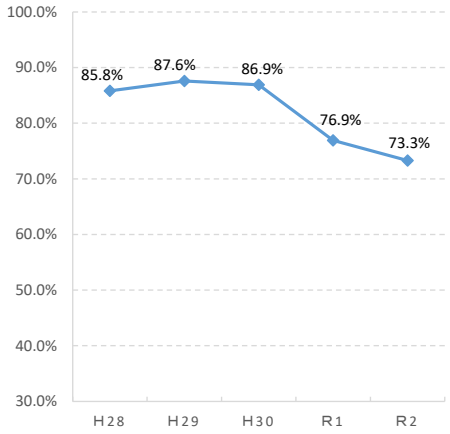
【図表 20－５　医療環境】



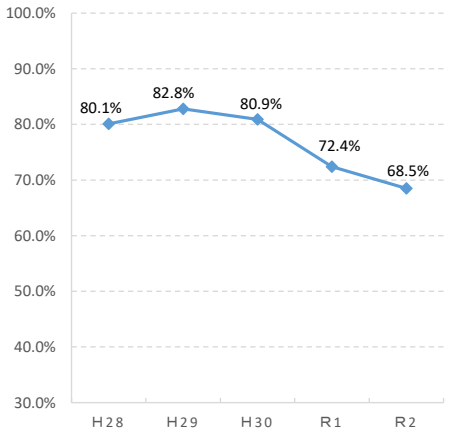
【図表 20－６　観光振興】



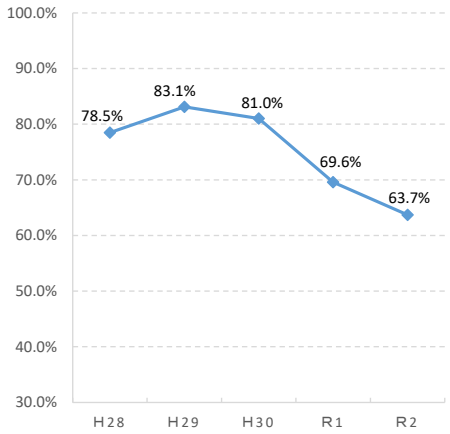
【図表 20－７　地域経済活性化】



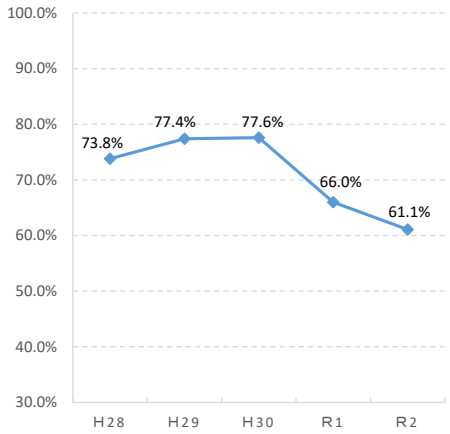
【図表 20－８　中心市街地活性化】



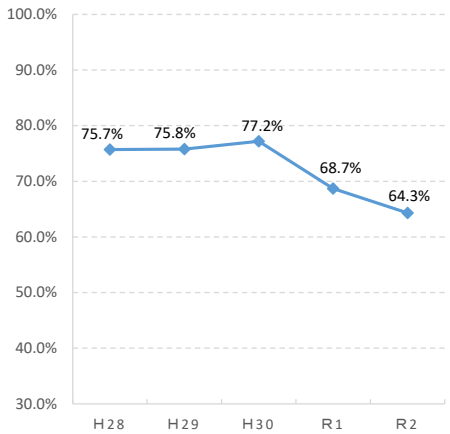
【図表 20－９　空港・港湾】



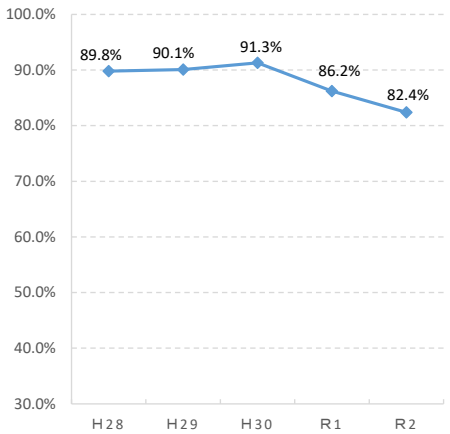
【図表 20－10　農林水産業】



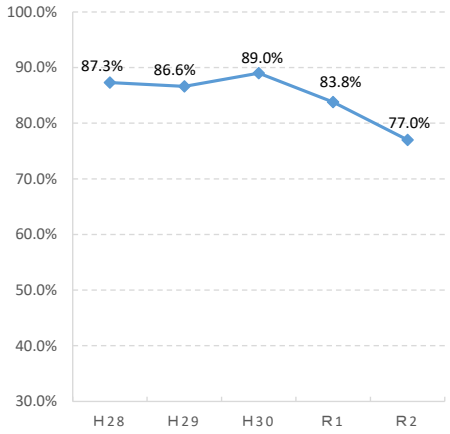
【図表 20－11　岩国の魅力】



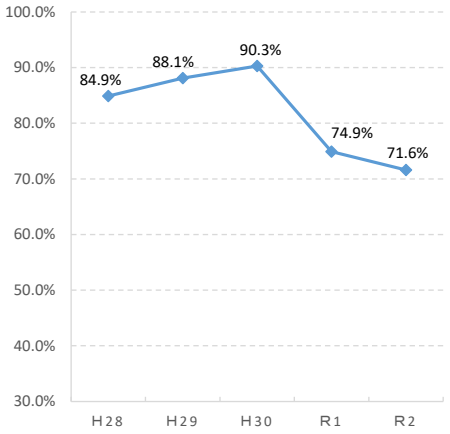
【図表 20－12　交通基盤】



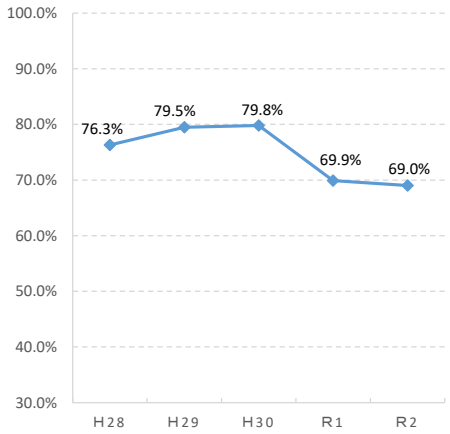
【図表 20－13　生活環境】



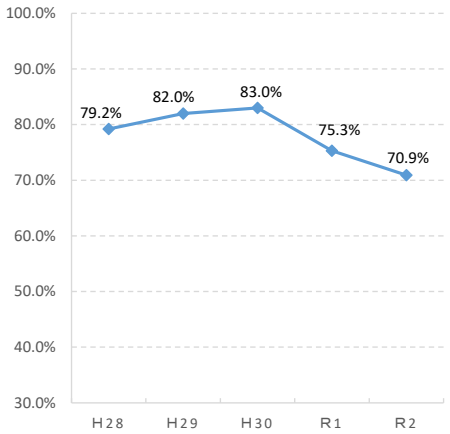
【図表 20－14　循環型社会】



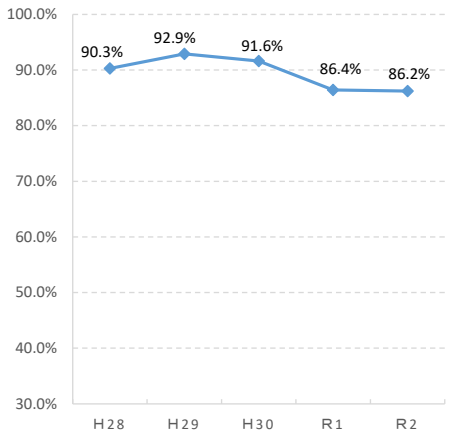
【図表 20－15　温暖化対策】



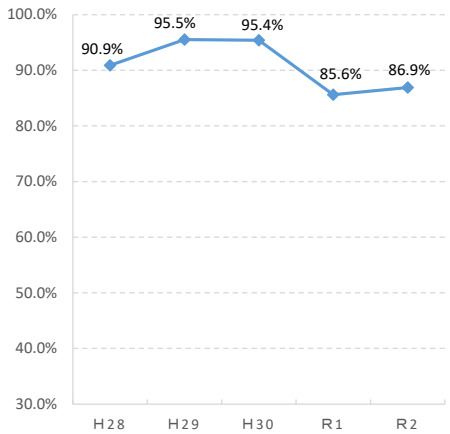
【図表 20－16　自然環境】



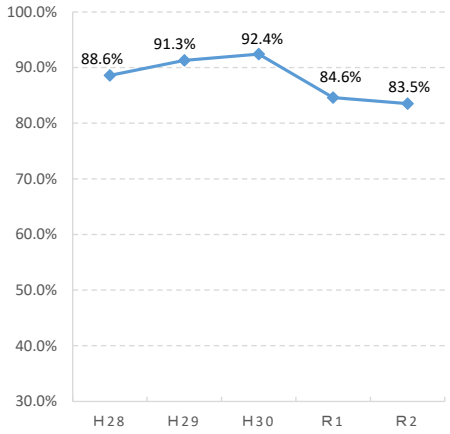
【図表 20－17　防災対策】



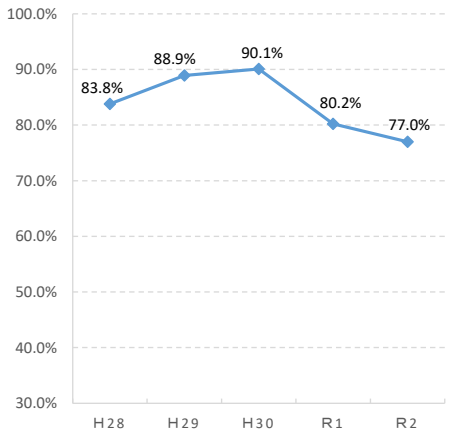
【図表 20－18　消防・救急体制】



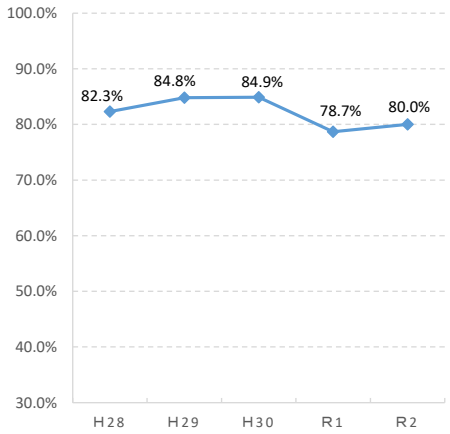
【図表 20－19　安心・安全】



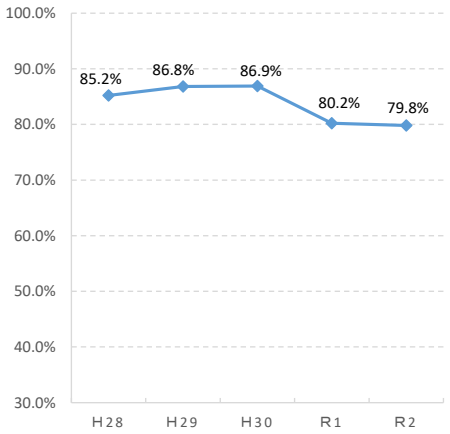
【図表 20－20　基地対策】



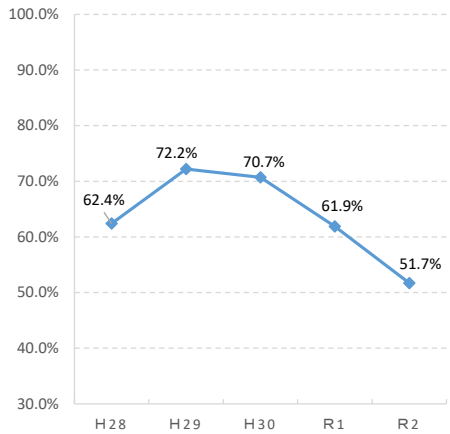
【図表 20－21　学校教育】



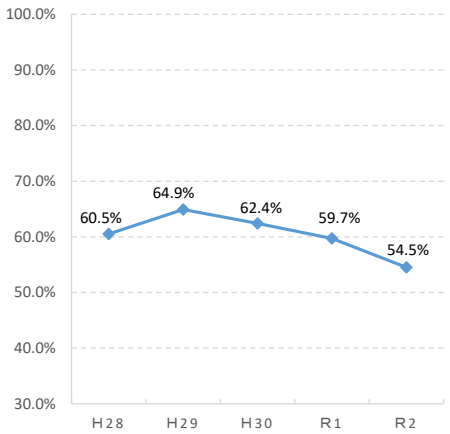
【図表 20－22　教育環境】



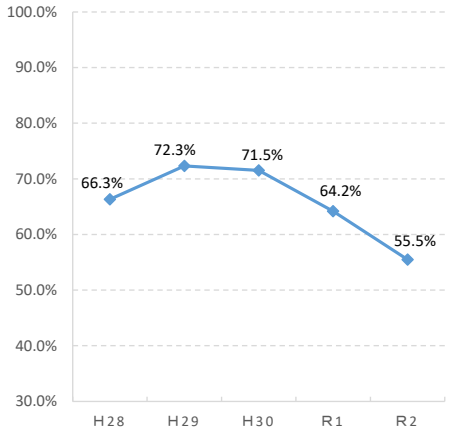
【図表 20－23　文化・芸術活動】



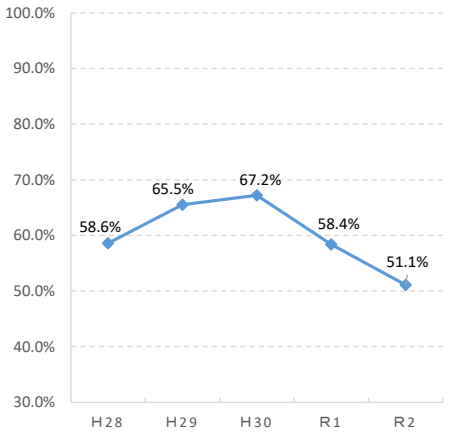
【図表 20－24　生涯学習】



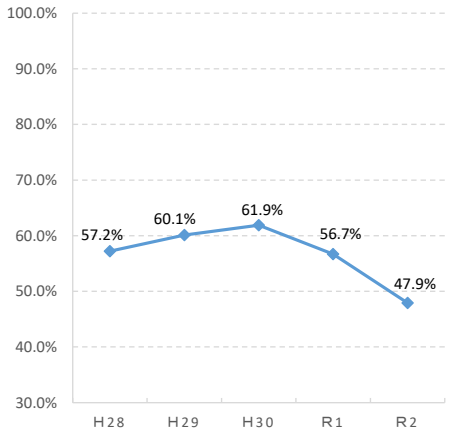
【図表 20－25　スポーツ活動】



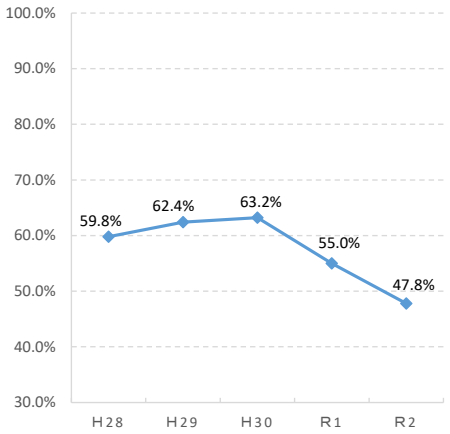
【図表 20－26　国際交流】



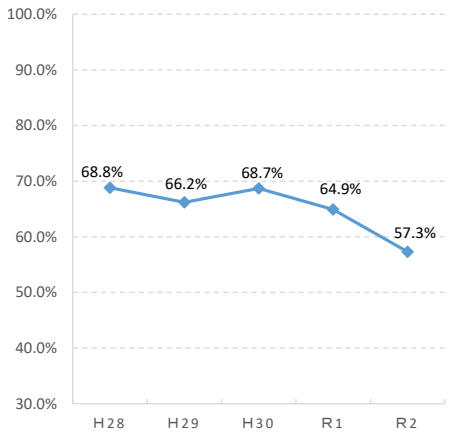
【図表 20－27　市民活動】



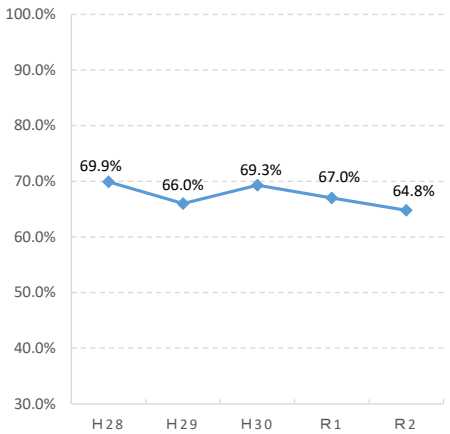
【図表 20－28　市民参加】



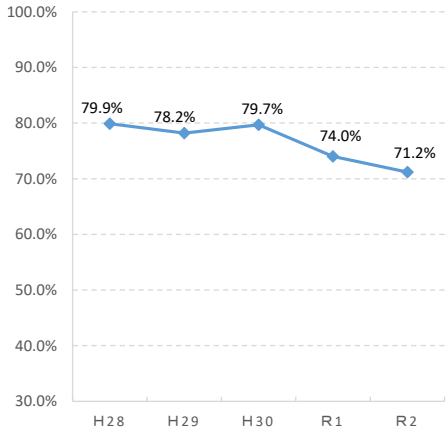
【図表 20－29　情報公開】



【図表 20－30　人権尊重】



【図表 20－31　行政経営】


100.0%
90.0%
80.0%
70.0%
60.0%
50.0%
40.0%
30.0%
79.9%
78.2%
79.7%
74.0%
71.2%
H28
H29
H30
R1
R2

（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】

