令和元年度岩国市民満足度調査報告書

岩　　国　　市

目次

第１　調査の概要

１　調査の目的 1

２　調査の概要

⑴　調査項目 1

⑵　調査設計 1

⑶　回収結果 1

３　報告書の見方 1

４　標本誤差 2

第２　調査結果

１　回答者の属性

⑴　性別 3

⑵　年代 3

⑶　居住地域 3

⑷　居住年数 3

２　調査結果

⑴　市の施策への満足度 4

⑵　市の施策の重要度 8

⑶　総合満足度 12

⑷　愛着度 16

⑸　満足度と重要度の関係から見た分類 20

⑹　項目別ニーズ得点 22

⑺　前年度調査との比較 26

⑻　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

⑴　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

⑵　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	令和元年５月20日（月）から６月７日（金）まで

⑶　回収結果

ア	有効回収数	1,025人
イ	回収率	34.17％

３　報告書の見方

⑴　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。
⑵　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。
⑶　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。
⑷　本文や図表中の選択肢表記は、語句を短縮・簡略化している場合がある。

４ 標本誤差

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

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

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

（注） $\dfrac{N-n}{N-1} \fallingdotseq 1$

Ｎ＝母集団数　114,822 人
※令和元年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（％）

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％
1,025票	±1.83	±2.44	±2.79	±2.99	±3.05
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1,025人で、そのうち、「満足」の回答比率が8.9％であったことから、標本誤差は、±1.74％となり、この設問の「満足」に対する回答比率は、7.16％～10.64％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

⑴　性別

区分	発送数（人）	回答者数（人）	回収率（%）	構成比（%）
男性	1,437	357	24.84	34.8
女性	1,563	505	32.31	49.3
（無回答）	－	163	－	15.9
全体	3,000	1,025	34.17	100.0

⑵　年代

区分	発送数（人）	回答者数（人）	回収率（%）	構成比（%）
10代	59	5	8.47	0.5
20代	274	54	19.71	5.3
30代	317	83	26.18	8.1
40代	444	131	29.50	12.8
50代	404	138	34.16	13.5
60代	506	200	39.53	19.5
70代	491	211	42.97	20.6
80代以上	505	181	35.84	17.7
（無回答）	－	22	－	2.1
全体	3,000	1,025	34.17	100.1

⑶　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	2,126	696	32.74	67.9
由宇地域	186	68	36.56	6.6
玖珂地域	241	83	34.44	8.1
本郷地域	16	6	37.50	0.6
周東地域	275	91	33.09	8.9
錦地域	53	19	35.85	1.9
美川地域	20	6	30.00	0.6
美和地域	83	31	37.35	3.0
（無回答）	－	25	－	2.4
全体	3,000	1,025	34.17	100.0

⑷　居住年数

区分	回答者数（人）	構成比（%）
１年未満	10	1.0
１年以上３年未満	28	2.7
３年以上５年未満	13	1.3
５年以上10年未満	38	3.7
10年以上20年未満	93	9.1
20年以上	822	80.2
（無回答）	21	2.0
全体	1,025	100.0

２　調査結果

⑴　市の施策への満足度

ア　分野別の傾向（図表１・図表２）

満足度について見ると、満足している人の割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計）は、「福祉・保健・医療」分野で高く、「観光・産業・労働」分野で低くなっている。

満足していない人の割合（「あまりそう思わない」と「そう思わない」の合計）は、「観光・産業・労働」分野が最も高く、「交通・環境」分野が続いている。

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見ると、「消防・救急体制の充実（58.9％）」が最も高く、「健康づくりの推進（55.9％）」「空港・港湾の活用（55.6％）」「子育て環境の充実（51.5％）」「スポーツ活動の推進（47.6％）」が続いている。満足している人の割合が５割を上回っている項目は、４項目である。

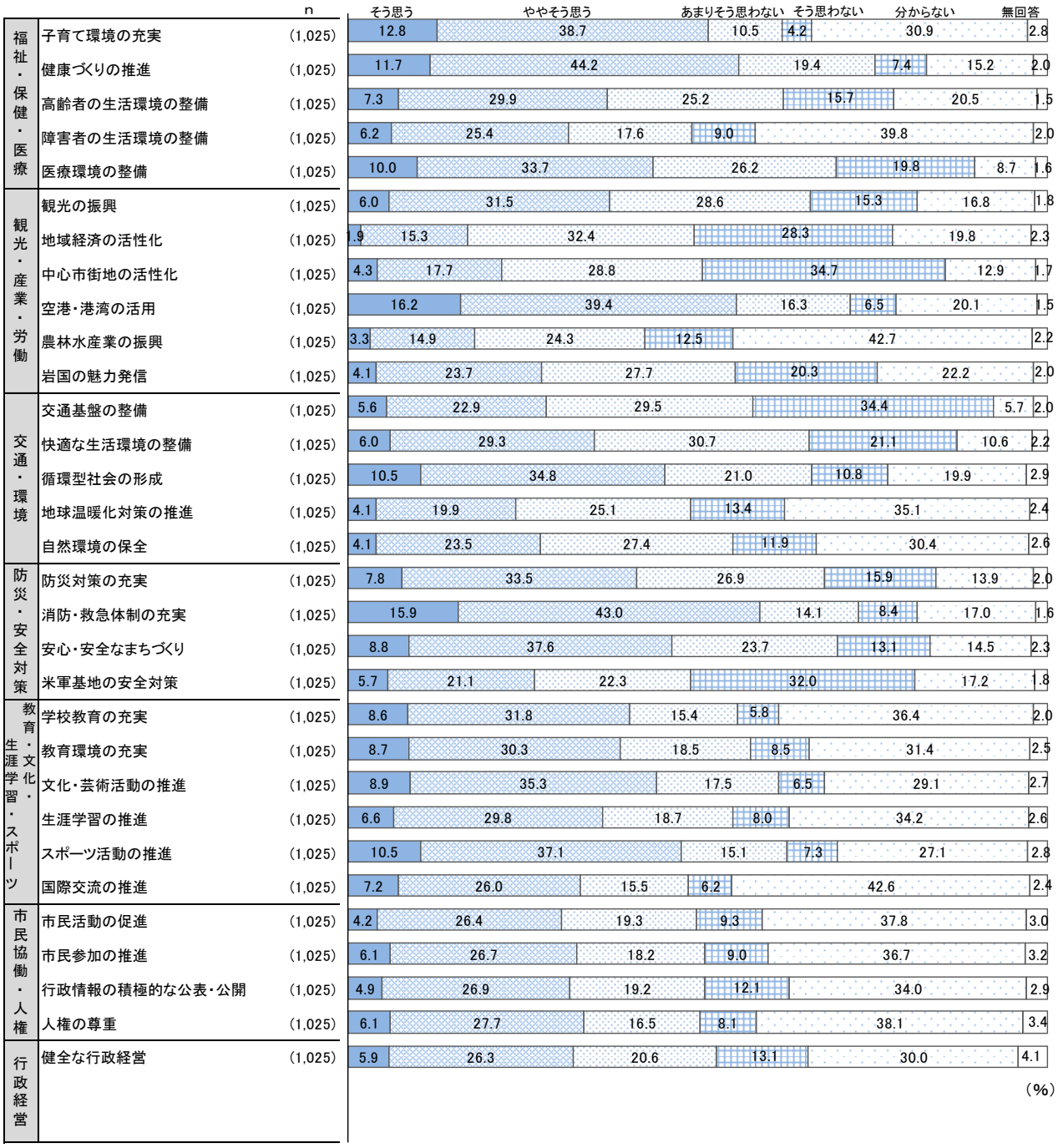
満足している人の割合が低い順に見ると、「地域経済の活性化（17.2％）」が最も低く、「農林水産業の振興（18.2％）」「中心市街地の活性化（22.0％）」「地球温暖化対策の推進（24.0％）」「米軍基地の安全対策（26.8％）」が続いている。

(ｲ)　満足していない人の割合

満足していない人の割合が高い順に見ると、「交通基盤の整備（63.9％）」が最も高く、「中心市街地の活性化（63.5％）」「地域経済の活性化（60.7％）」が続いている。

満足していない人の割合が低い順に見ると、「子育て環境の充実（14.7％）」が最も低く、「学校教育の充実（21.2％）」「国際交流の推進（21.7％）」が続いている。

図表１　満足度


n
そう思う
ややそう思う
あまりそう思わない
そう思わない
分からない
無回答
福祉・保健・医療
子育て環境の充実 (1,025) 12.8 38.7 10.5 4.2 30.9 2.8
健康づくりの推進 (1,025) 11.7 44.2 19.4 7.4 15.2 2.0
高齢者の生活環境の整備 (1,025) 7.3 29.9 25.2 15.7 20.5 1.5
障害者の生活環境の整備 (1,025) 6.2 25.4 17.6 9.0 39.8 2.0
医療環境の整備 (1,025) 10.0 33.7 26.2 19.8 8.7 1.6
観光・産業・労働
観光の振興 (1,025) 6.0 31.5 28.6 15.3 16.8 1.8
地域経済の活性化 (1,025) 1.9 15.3 32.4 28.3 19.8 2.3
中心市街地の活性化 (1,025) 4.3 17.7 28.8 34.7 12.9 1.7
空港・港湾の活用 (1,025) 16.2 39.4 16.3 6.5 20.1 1.5
農林水産業の振興 (1,025) 3.3 14.9 24.3 12.5 42.7 2.2
岩国の魅力発信 (1,025) 4.1 23.7 27.7 20.3 22.2 2.0
交通・環境
交通基盤の整備 (1,025) 5.6 22.9 29.5 34.4 5.7 2.0
快適な生活環境の整備 (1,025) 6.0 29.3 30.7 21.1 10.6 2.2
循環型社会の形成 (1,025) 10.5 34.8 21.0 10.8 19.9 2.9
地球温暖化対策の推進 (1,025) 4.1 19.9 25.1 13.4 35.1 2.4
自然環境の保全 (1,025) 4.1 23.5 27.4 11.9 30.4 2.6
防災・安全対策
防災対策の充実 (1,025) 7.8 33.5 26.9 15.9 13.9 2.0
消防・救急体制の充実 (1,025) 15.9 43.0 14.1 8.4 17.0 1.6
安心・安全なまちづくり (1,025) 8.8 37.6 23.7 13.1 14.5 2.3
米軍基地の安全対策 (1,025) 5.7 21.1 22.3 32.0 17.2 1.8
教育・文化・生涯学習・スポーツ
学校教育の充実 (1,025) 8.6 31.8 15.4 5.8 36.4 2.0
教育環境の充実 (1,025) 8.7 30.3 18.5 8.5 31.4 2.5
文化・芸術活動の推進 (1,025) 8.9 35.3 17.5 6.5 29.1 2.7
生涯学習の推進 (1,025) 6.6 29.8 18.7 8.0 34.2 2.6
スポーツ活動の推進 (1,025) 10.5 37.1 15.1 7.3 27.1 2.8
国際交流の推進 (1,025) 7.2 26.0 15.5 6.2 42.6 2.4
市民協働・人権
市民活動の促進 (1,025) 4.2 26.4 19.3 9.3 37.8 3.0
市民参加の推進 (1,025) 6.1 26.7 18.2 9.0 36.7 3.2
行政情報の積極的な公表・公開 (1,025) 4.9 26.9 19.2 12.1 34.0 2.9
人権の尊重 (1,025) 6.1 27.7 16.5 8.1 38.1 3.4
行政経営
健全な行政経営 (1,025) 5.9 26.3 20.6 13.1 30.0 4.1
(%)

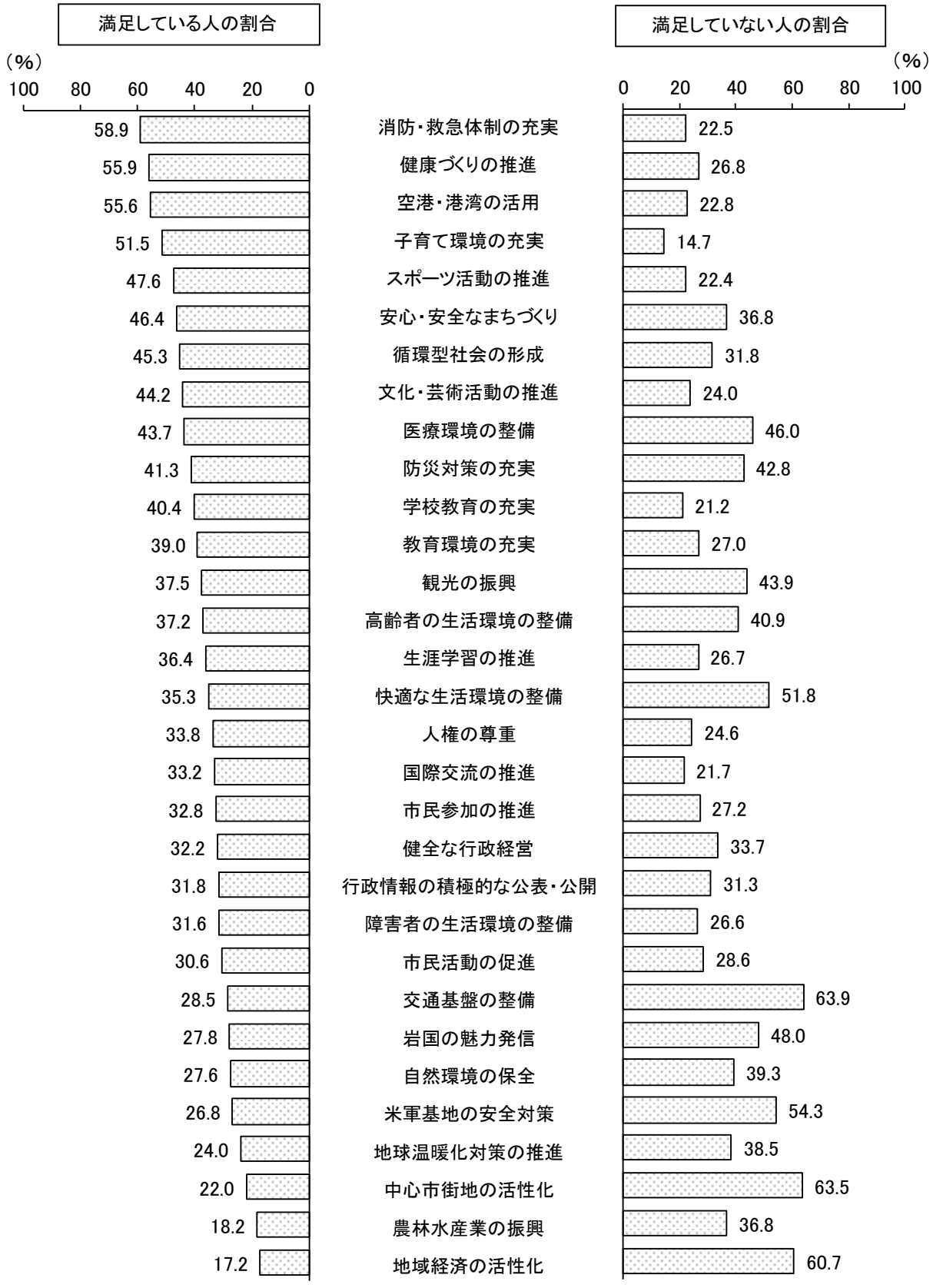
図表２　満足度　詳細

（単位：%）

分野	項目	n	そう思う (A)	ややそう思う (B)	あまりそう思わない (C)	そう思わない (D)	分からない (E)	無回答 (F)	満足している (A+B)	満足していない (C+D)	満足度順位
福祉・保健・医療	子育て環境の充実	(1,025)	12.8	38.7	10.5	4.2	30.9	2.8	51.5	14.7	4
	健康づくりの推進	(1,025)	11.7	44.2	19.4	7.4	15.2	2.0	55.9	26.8	2
	高齢者の生活環境の整備	(1,025)	7.3	29.9	25.2	15.7	20.5	1.5	37.2	40.9	14
	障害者の生活環境の整備	(1,025)	6.2	25.4	17.6	9.0	39.8	2.0	31.6	26.6	22
	医療環境の整備	(1,025)	10.0	33.7	26.2	19.8	8.7	1.6	43.7	46.0	9
福祉・保健・医療　平均値			9.6	34.4	19.8	11.2	23.0	2.0	44.0	31.0	①
観光・産業・労働	観光の振興	(1,025)	6.0	31.5	28.6	15.3	16.8	1.8	37.5	43.9	13
	地域経済の活性化	(1,025)	1.9	15.3	32.4	28.3	19.8	2.3	17.2	60.7	31
	中心市街地の活性化	(1,025)	4.3	17.7	28.8	34.7	12.9	1.7	22.0	63.5	29
	空港・港湾の活用	(1,025)	16.2	39.4	16.3	6.5	20.1	1.5	55.6	22.8	3
	農林水産業の振興	(1,025)	3.3	14.9	24.3	12.5	42.7	2.2	18.2	36.8	30
	岩国の魅力発信	(1,025)	4.1	23.7	27.7	20.3	22.2	2.0	27.8	48.0	25
観光・産業・労働　平均値			6.0	23.8	26.4	19.6	22.4	1.9	29.7	46.0	⑦
交通・環境	交通基盤の整備	(1,025)	5.6	22.9	29.5	34.4	5.7	2.0	28.5	63.9	24
	快適な生活環境の整備	(1,025)	6.0	29.3	30.7	21.1	10.6	2.2	35.3	51.8	16
	循環型社会の形成	(1,025)	10.5	34.8	21.0	10.8	19.9	2.9	45.3	31.8	7
	地球温暖化対策の推進	(1,025)	4.1	19.9	25.1	13.4	35.1	2.4	24.0	38.5	28
	自然環境の保全	(1,025)	4.1	23.5	27.4	11.9	30.4	2.6	27.6	39.3	26
交通・環境　平均値			6.1	26.1	26.7	18.3	20.3	2.4	32.1	45.1	⑥
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,025)	7.8	33.5	26.9	15.9	13.9	2.0	41.3	42.8	10
	消防・救急体制の充実	(1,025)	15.9	43.0	14.1	8.4	17.0	1.6	58.9	22.5	1
	安心・安全なまちづくり	(1,025)	8.8	37.6	23.7	13.1	14.5	2.3	46.4	36.8	6
	米軍基地の安全対策	(1,025)	5.7	21.1	22.3	32.0	17.2	1.8	26.8	54.3	27
防災・安全対策　平均値			9.6	33.8	21.8	17.4	15.7	1.9	43.4	39.1	②
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	(1,025)	8.6	31.8	15.4	5.8	36.4	2.0	40.4	21.2	11
	教育環境の充実	(1,025)	8.7	30.3	18.5	8.5	31.4	2.5	39.0	27.0	12
	文化・芸術活動の推進	(1,025)	8.9	35.3	17.5	6.5	29.1	2.7	44.2	24.0	8
	生涯学習の推進	(1,025)	6.6	29.8	18.7	8.0	34.2	2.6	36.4	26.7	15
	スポーツ活動の推進	(1,025)	10.5	37.1	15.1	7.3	27.1	2.8	47.6	22.4	5
	国際交流の推進	(1,025)	7.2	26.0	15.5	6.2	42.6	2.4	33.2	21.7	18
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値			8.4	31.7	16.8	7.1	33.5	2.5	40.1	23.8	③
市民協働・人権	市民活動の促進	(1,025)	4.2	26.4	19.3	9.3	37.8	3.0	30.6	28.6	23
	市民参加の推進	(1,025)	6.1	26.7	18.2	9.0	36.7	3.2	32.8	27.2	19
	行政情報の積極的な公表・公開	(1,025)	4.9	26.9	19.2	12.1	34.0	2.9	31.8	31.3	21
	人権の尊重	(1,025)	6.1	27.7	16.5	8.1	38.1	3.4	33.8	24.6	17
市民協働・人権　平均値			5.3	26.9	18.3	9.6	36.7	3.1	32.3	27.9	④
行政経営	健全な行政経営	(1,025)	5.9	26.3	20.6	13.1	30.0	4.1	32.2	33.7	20
行政経営　平均値			5.9	26.3	20.6	13.1	30.0	4.1	32.2	33.7	⑤
平均値			7.4	29.2	21.7	13.8	25.5	2.3	36.6	35.5	－

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

図表３　満足度　満足している人の割合順



⑵　市の施策の重要度

ア　分野別の傾向（図表４・図表５）

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

重要視していない人の割合（「あまり重要でない」と「重要でない」の合計）は、「市民協働・人権」分野が最も高く、「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野が続いている。

イ　項目別の傾向（図表６）

(ｱ)　重要視している人の割合

重要視している人の割合が高い順に見ると、「医療環境の整備（87.7%）」が最も高く、「防災対策の充実（86.4%）」「交通基盤の整備（86.2%）」「消防・救急体制の充実（85.6%）」「安心・安全なまちづくり（84.6%）」が続いている。

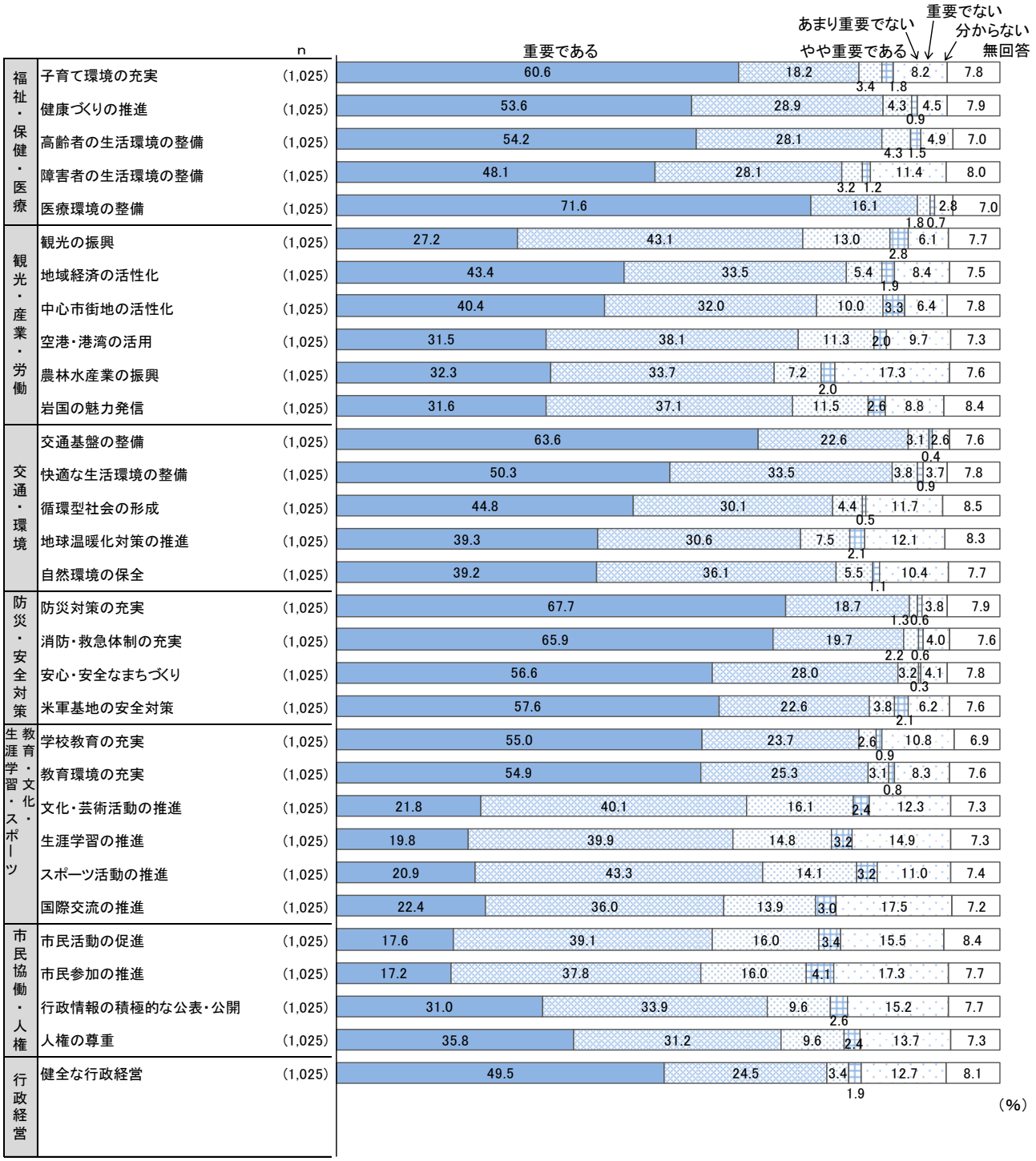
重要視している人の割合が低い順に見ると、「市民参加の推進（55.0%）」が最も低く、「市民活動の促進（56.7%）」「国際交流の推進（58.4%）」「生涯学習の推進（59.7%）」「文化・芸術活動の推進（61.9%）」が続いている。

(ｲ)　重要視していない人の割合

重要視していない人の割合が高い順に見ると、「市民参加の推進（20.1%）」が最も高く、「市民活動の促進（19.4%）」「文化・芸術活動の推進（18.5%）」が続いている。これらの項目は、重要視している人の割合が低い項目でもあり、生命や生活利便性に直結しているとは言えない施策については、重要度が低いと評価される傾向にある。

重要視していない人の割合が低い順に見ると、「防災対策の充実（1.9%）」が最も低く、「医療環境の整備（2.5%）」「消防・救急体制の充実（2.8%）」が続いている。これらの生命に直結する項目は、重要視している人の割合が高い項目でもある。

図表４　重要度


重要である
やや重要である
あまり重要でない
重要でない
分からない
無回答
n
福祉・保健・医療
子育て環境の充実 (1,025) 60.6 18.2 3.4 1.8 8.2 7.8
健康づくりの推進 (1,025) 53.6 28.9 4.3 0.9 4.5 7.9
高齢者の生活環境の整備 (1,025) 54.2 28.1 4.3 1.5 4.9 7.0
障害者の生活環境の整備 (1,025) 48.1 28.1 3.2 1.2 11.4 8.0
医療環境の整備 (1,025) 71.6 16.1 1.8 0.7 2.8 7.0
観光・産業・労働
観光の振興 (1,025) 27.2 43.1 13.0 2.8 6.1 7.7
地域経済の活性化 (1,025) 43.4 33.5 5.4 1.9 8.4 7.5
中心市街地の活性化 (1,025) 40.4 32.0 10.0 3.3 6.4 7.8
空港・港湾の活用 (1,025) 31.5 38.1 11.3 2.0 9.7 7.3
農林水産業の振興 (1,025) 32.3 33.7 7.2 2.0 17.3 7.6
岩国の魅力発信 (1,025) 31.6 37.1 11.5 2.6 8.8 8.4
交通・環境
交通基盤の整備 (1,025) 63.6 22.6 3.1 0.4 2.6 7.6
快適な生活環境の整備 (1,025) 50.3 33.5 3.8 0.9 3.7 7.8
循環型社会の形成 (1,025) 44.8 30.1 4.4 0.5 11.7 8.5
地球温暖化対策の推進 (1,025) 39.3 30.6 7.5 2.1 12.1 8.3
自然環境の保全 (1,025) 39.2 36.1 5.5 1.1 10.4 7.7
防災・安全対策
防災対策の充実 (1,025) 67.7 18.7 1.3 0.6 3.8 7.9
消防・救急体制の充実 (1,025) 65.9 19.7 2.2 0.6 4.0 7.6
安心・安全なまちづくり (1,025) 56.6 28.0 3.2 0.3 4.1 7.8
米軍基地の安全対策 (1,025) 57.6 22.6 3.8 2.1 6.2 7.6
教育・文化・生涯学習・スポーツ
学校教育の充実 (1,025) 55.0 23.7 2.6 0.9 10.8 6.9
教育環境の充実 (1,025) 54.9 25.3 3.1 0.8 8.3 7.6
文化・芸術活動の推進 (1,025) 21.8 40.1 16.1 2.4 12.3 7.3
生涯学習の推進 (1,025) 19.8 39.9 14.8 3.2 14.9 7.3
スポーツ活動の推進 (1,025) 20.9 43.3 14.1 3.2 11.0 7.4
国際交流の推進 (1,025) 22.4 36.0 13.9 3.0 17.5 7.2
市民協働・人権
市民活動の促進 (1,025) 17.6 39.1 16.0 3.4 15.5 8.4
市民参加の推進 (1,025) 17.2 37.8 16.0 4.1 17.3 7.7
行政情報の積極的な公表・公開 (1,025) 31.0 33.9 9.6 2.6 15.2 7.7
人権の尊重 (1,025) 35.8 31.2 9.6 2.4 13.7 7.3
行政経営
健全な行政経営 (1,025) 49.5 24.5 3.4 1.9 12.7 8.1
（%）

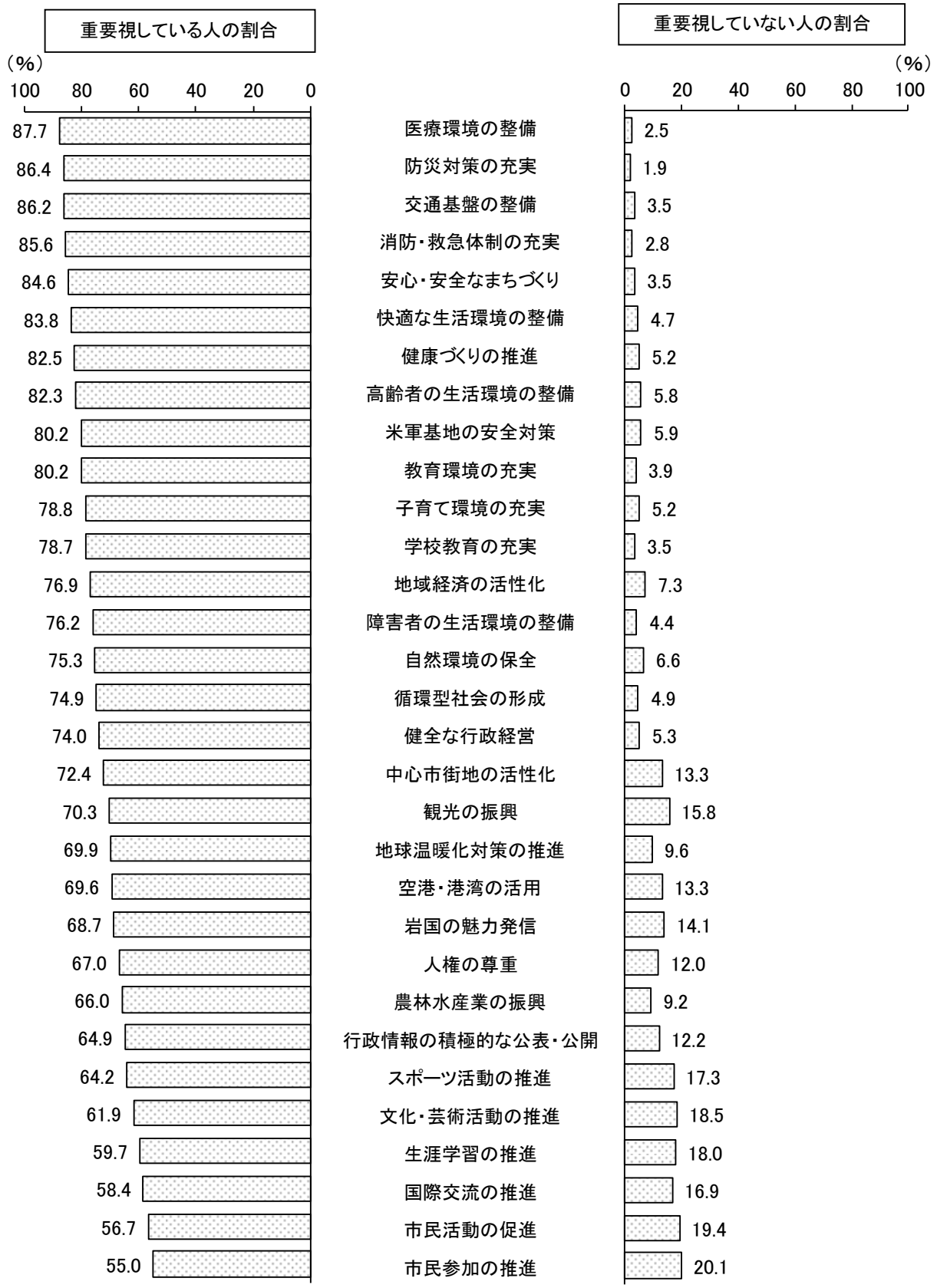
図表５　重要度　詳細

（単位：%）

分野	項目	n	重要である (A)	やや重要である (B)	あまり重要でない (C)	重要でない (D)	分からない (E)	無回答 (F)	重要視している (A+B)	重要視していない (C+D)	重要度順位
福祉・保健・医療	子育て環境の充実	(1,025)	60.6	18.2	3.4	1.8	8.2	7.8	78.8	5.2	11
	健康づくりの推進	(1,025)	53.6	28.9	4.3	0.9	4.5	7.9	82.5	5.2	7
	高齢者の生活環境の整備	(1,025)	54.2	28.1	4.3	1.5	4.9	7.0	82.3	5.8	8
	障害者の生活環境の整備	(1,025)	48.1	28.1	3.2	1.2	11.4	8.0	76.2	4.4	14
	医療環境の整備	(1,025)	71.6	16.1	1.8	0.7	2.8	7.0	87.7	2.5	1
福祉・保健・医療　平均値			57.6	23.9	3.4	1.2	6.4	7.5	81.5	4.6	②
観光・産業・労働	観光の振興	(1,025)	27.2	43.1	13.0	2.8	6.1	7.7	70.3	15.8	19
	地域経済の活性化	(1,025)	43.4	33.5	5.4	1.9	8.4	7.5	76.9	7.3	13
	中心市街地の活性化	(1,025)	40.4	32.0	10.0	3.3	6.4	7.8	72.4	13.3	18
	空港・港湾の活用	(1,025)	31.5	38.1	11.3	2.0	9.7	7.3	69.6	13.3	21
	農林水産業の振興	(1,025)	32.3	33.7	7.2	2.0	17.3	7.6	66.0	9.2	24
	岩国の魅力発信	(1,025)	31.6	37.1	11.5	2.6	8.8	8.4	68.7	14.1	22
観光・産業・労働　平均値			34.4	36.3	9.7	2.4	9.5	7.7	70.7	12.2	⑤
交通・環境	交通基盤の整備	(1,025)	63.6	22.6	3.1	0.4	2.6	7.6	86.2	3.5	3
	快適な生活環境の整備	(1,025)	50.3	33.5	3.8	0.9	3.7	7.8	83.8	4.7	6
	循環型社会の形成	(1,025)	44.8	30.1	4.4	0.5	11.7	8.5	74.9	4.9	16
	地球温暖化対策の推進	(1,025)	39.3	30.6	7.5	2.1	12.1	8.3	69.9	9.6	20
	自然環境の保全	(1,025)	39.2	36.1	5.5	1.1	10.4	7.7	75.3	6.6	15
交通・環境　平均値			47.4	30.6	4.9	1.0	8.1	8.0	78.0	5.9	③
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,025)	67.7	18.7	1.3	0.6	3.8	7.9	86.4	1.9	2
	消防・救急体制の充実	(1,025)	65.9	19.7	2.2	0.6	4.0	7.6	85.6	2.8	4
	安心・安全なまちづくり	(1,025)	56.6	28.0	3.2	0.3	4.1	7.8	84.6	3.5	5
	米軍基地の安全対策	(1,025)	57.6	22.6	3.8	2.1	6.2	7.6	80.2	5.9	9
防災・安全対策　平均値			62.0	22.3	2.6	0.9	4.5	7.7	84.2	3.5	①
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	(1,025)	55.0	23.7	2.6	0.9	10.8	6.9	78.7	3.5	12
	教育環境の充実	(1,025)	54.9	25.3	3.1	0.8	8.3	7.6	80.2	3.9	9
	文化・芸術活動の推進	(1,025)	21.8	40.1	16.1	2.4	12.3	7.3	61.9	18.5	27
	生涯学習の推進	(1,025)	19.8	39.9	14.8	3.2	14.9	7.3	59.7	18.0	28
	スポーツ活動の推進	(1,025)	20.9	43.3	14.1	3.2	11.0	7.4	64.2	17.3	26
	国際交流の推進	(1,025)	22.4	36.0	13.9	3.0	17.5	7.2	58.4	16.9	29
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値			32.5	34.7	10.8	2.3	12.5	7.3	67.2	13.0	⑥
市民協働・人権	市民活動の促進	(1,025)	17.6	39.1	16.0	3.4	15.5	8.4	56.7	19.4	30
	市民参加の推進	(1,025)	17.2	37.8	16.0	4.1	17.3	7.7	55.0	20.1	31
	行政情報の積極的な公表・公開	(1,025)	31.0	33.9	9.6	2.6	15.2	7.7	64.9	12.2	25
	人権の尊重	(1,025)	35.8	31.2	9.6	2.4	13.7	7.3	67.0	12.0	23
市民協働・人権　平均値			25.4	35.5	12.8	3.1	15.4	7.8	60.9	15.9	⑦
行政経営	健全な行政経営	(1,025)	49.5	24.5	3.4	1.9	12.7	8.1	74.0	5.3	17
行政経営　平均値			49.5	24.5	3.4	1.9	12.7	8.1	74.0	5.3	④
平均値			42.8	30.8	7.4	1.8	9.6	7.7	73.5	9.2	－

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

図表６　重要度　重要視している人の割合順

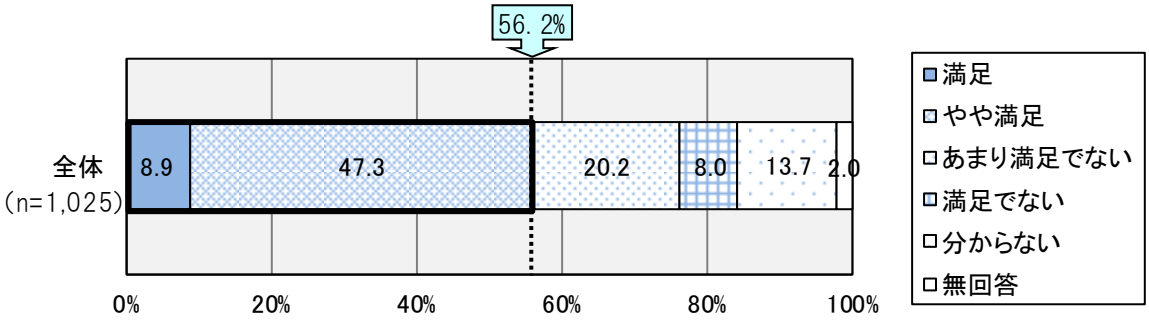


⑶　総合満足度（図表７－１）

施策の取組を総合的に判断するための総合満足度について調査した。

各施策を総合的に見た満足度については、「満足（8.9%）」と「やや満足（47.3%）」の合計が56.2%という結果となった。

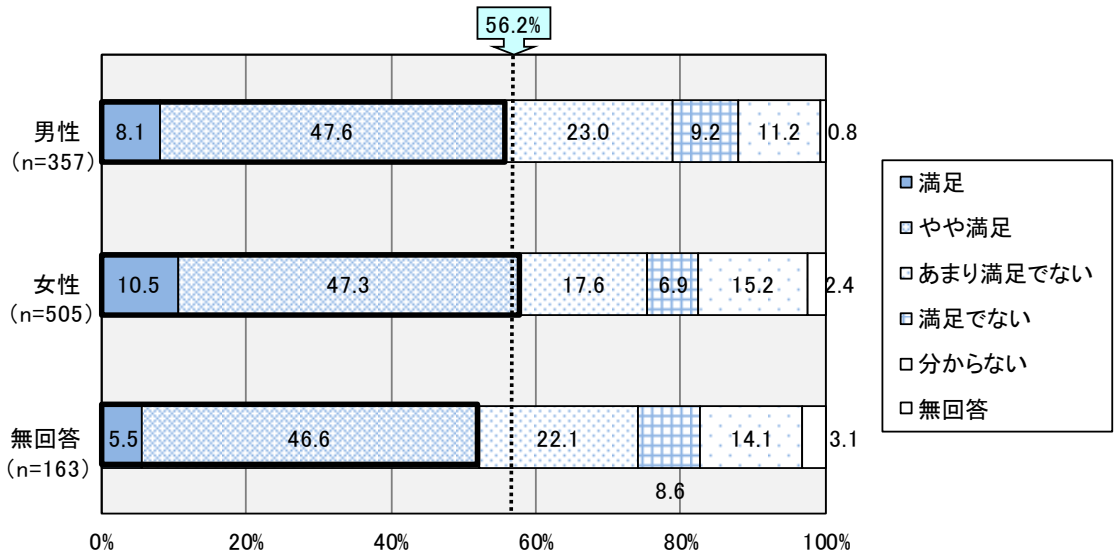
図表７－１　総合満足度



ア　性別に見た総合満足度（図表７－２）

性別に「満足」と「やや満足」の合計を見ると、「男性」は全体の結果を下回った（55.7%）が、「女性」は全体の結果を上回った（57.8%）。

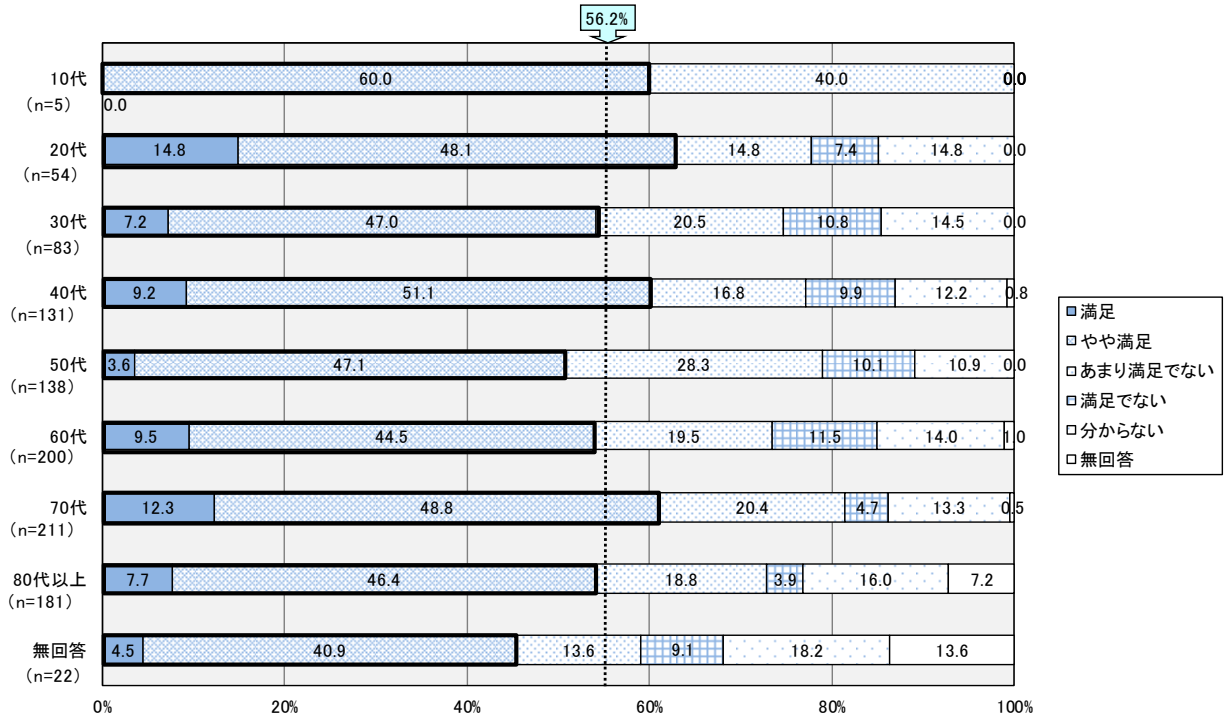
図表７－２　総合満足度（性別）



イ　年代別に見た総合満足度（図表７－３）

年代別に「満足」と「やや満足」の合計を見ると、「10代」「20代」「40代」「70代」は、全体の結果を上回り、「30代」「50代」「60代」「80代以上」は、全体の結果を下回った。

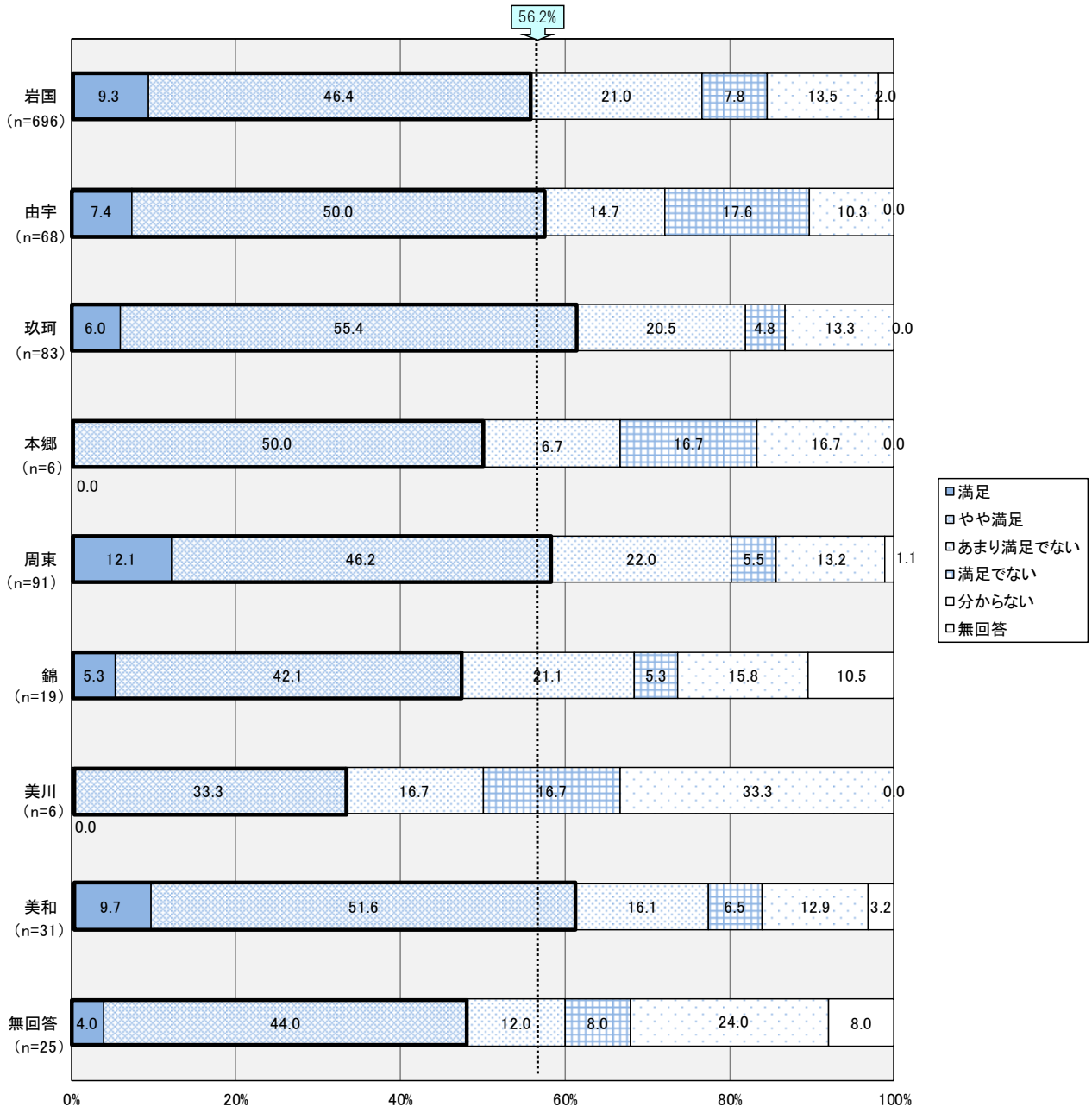
図表７－３　総合満足度（年代別）



ウ　居住地域別に見た総合満足度（図表７－４）

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

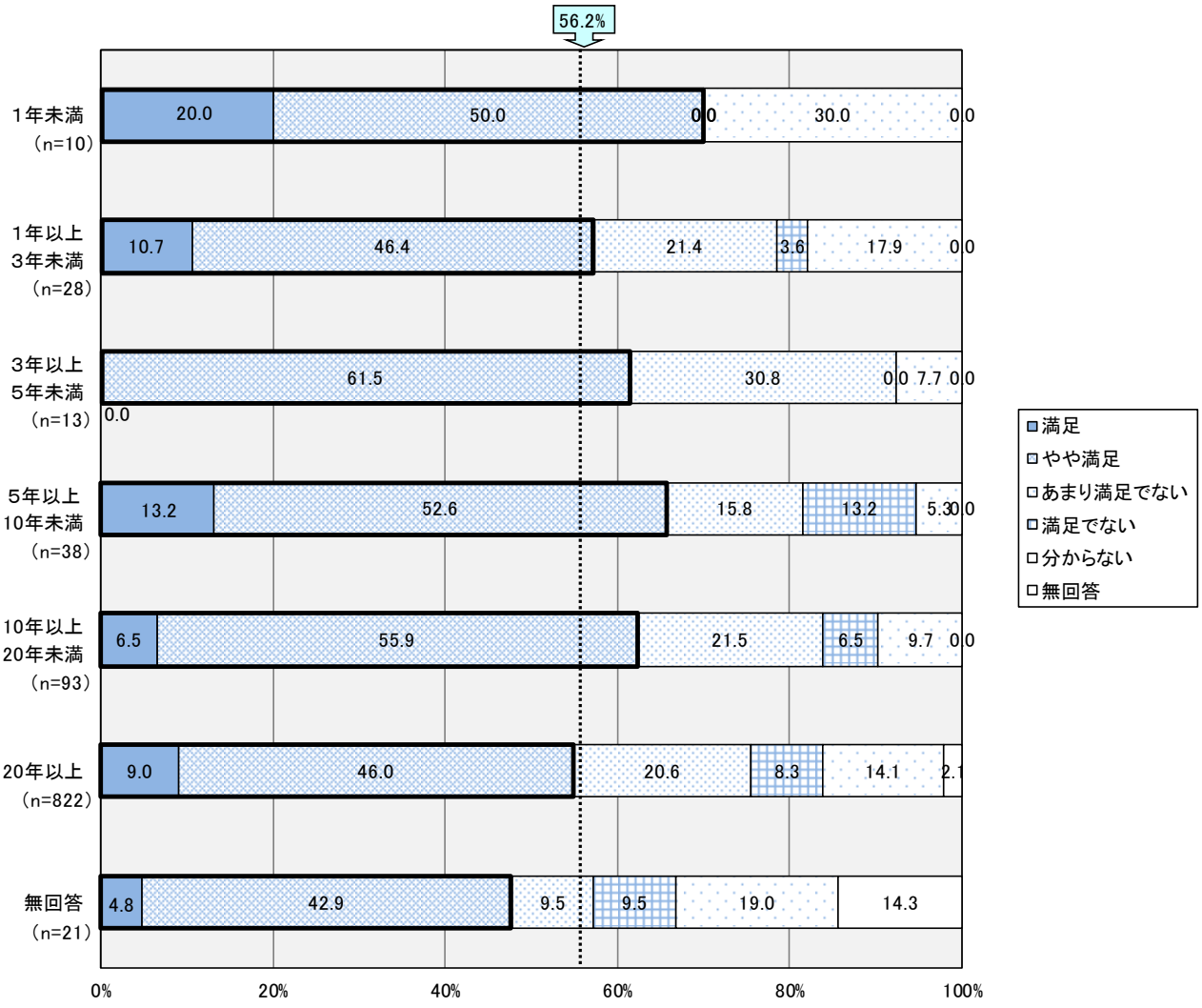
図表７－４　総合満足度（居住地域別）



エ　居住年数別に見た総合満足度（図表７－５）

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

図表７－５　総合満足度（居住年数別）

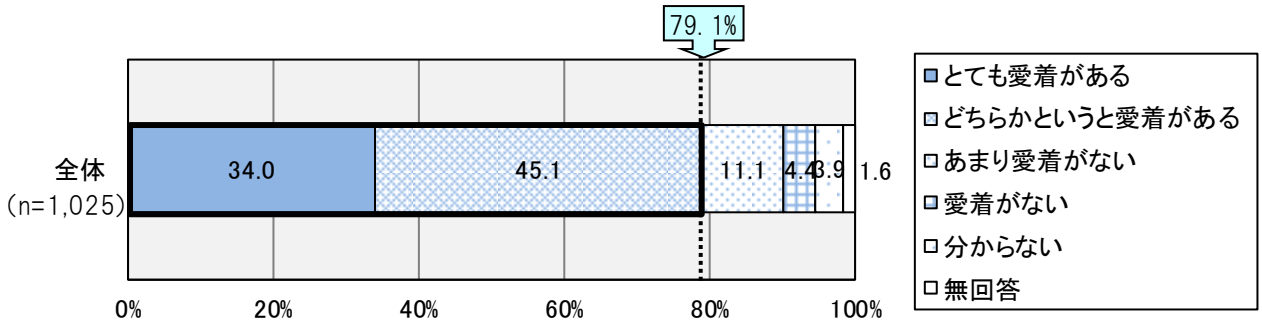


⑷　愛着度（図表８－１）

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は、「とても愛着がある（34.0%）」と「どちらかというと愛着がある（45.1%）」の合計が79.1%という結果となった。

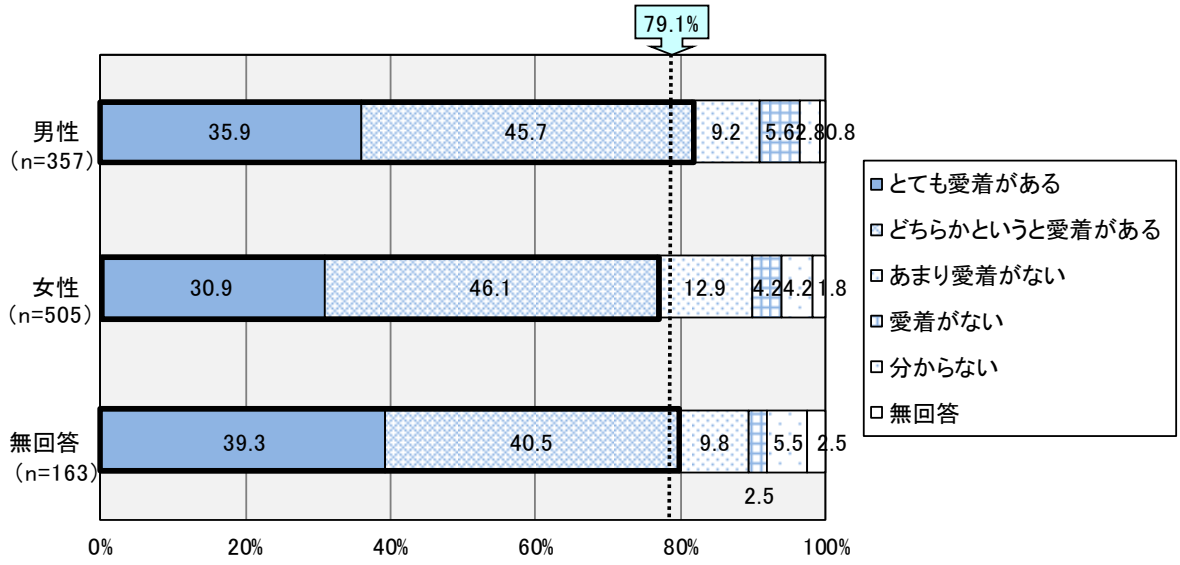
図表８－１　愛着度



ア　性別に見た愛着度（図表８－２）

性別に「とても愛着がある」と「どちらかというと愛着がある」の合計を見ると、「男性」は全体の結果を上回り(81.6%)、「女性」は全体の結果を下回った(77.0%)。

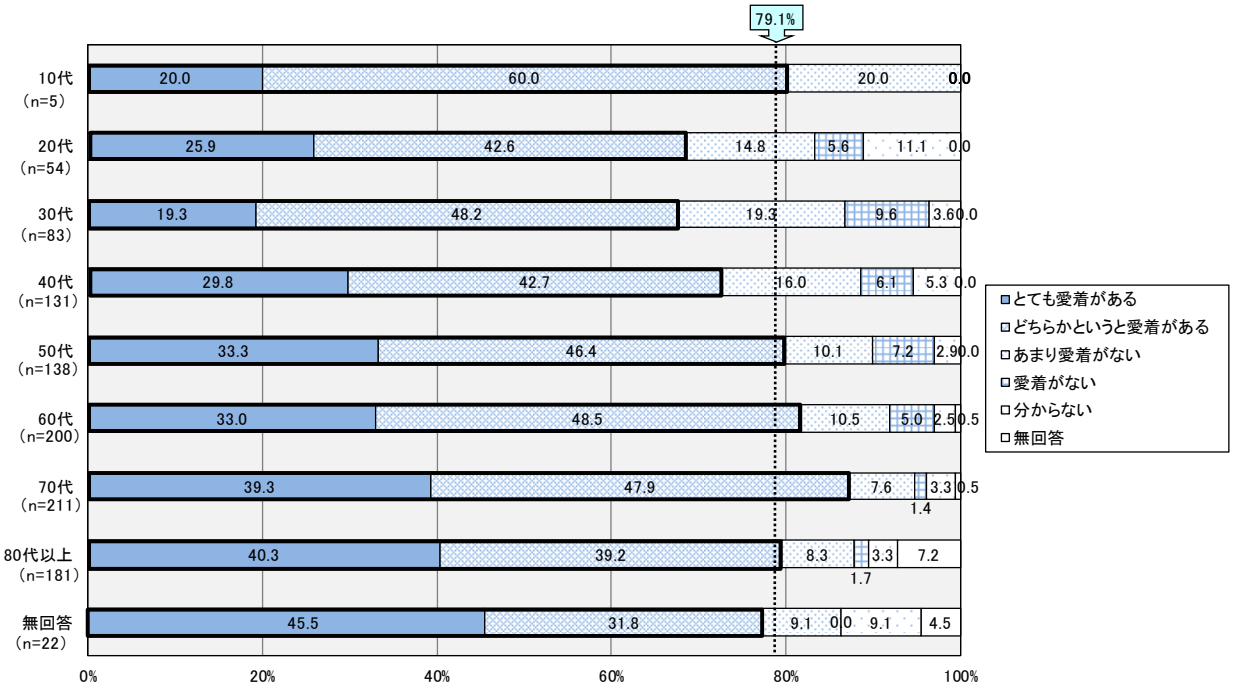
図表８－２　愛着度（性別）



イ　年代別に見た愛着度（図表８－３）

年代別に「とても愛着がある」と「どちらかというと愛着がある」の合計を見ると、「10代」及び50代以上は、全体の結果を上回り、「20代」「30代」「40代」は、全体の結果を下回った。

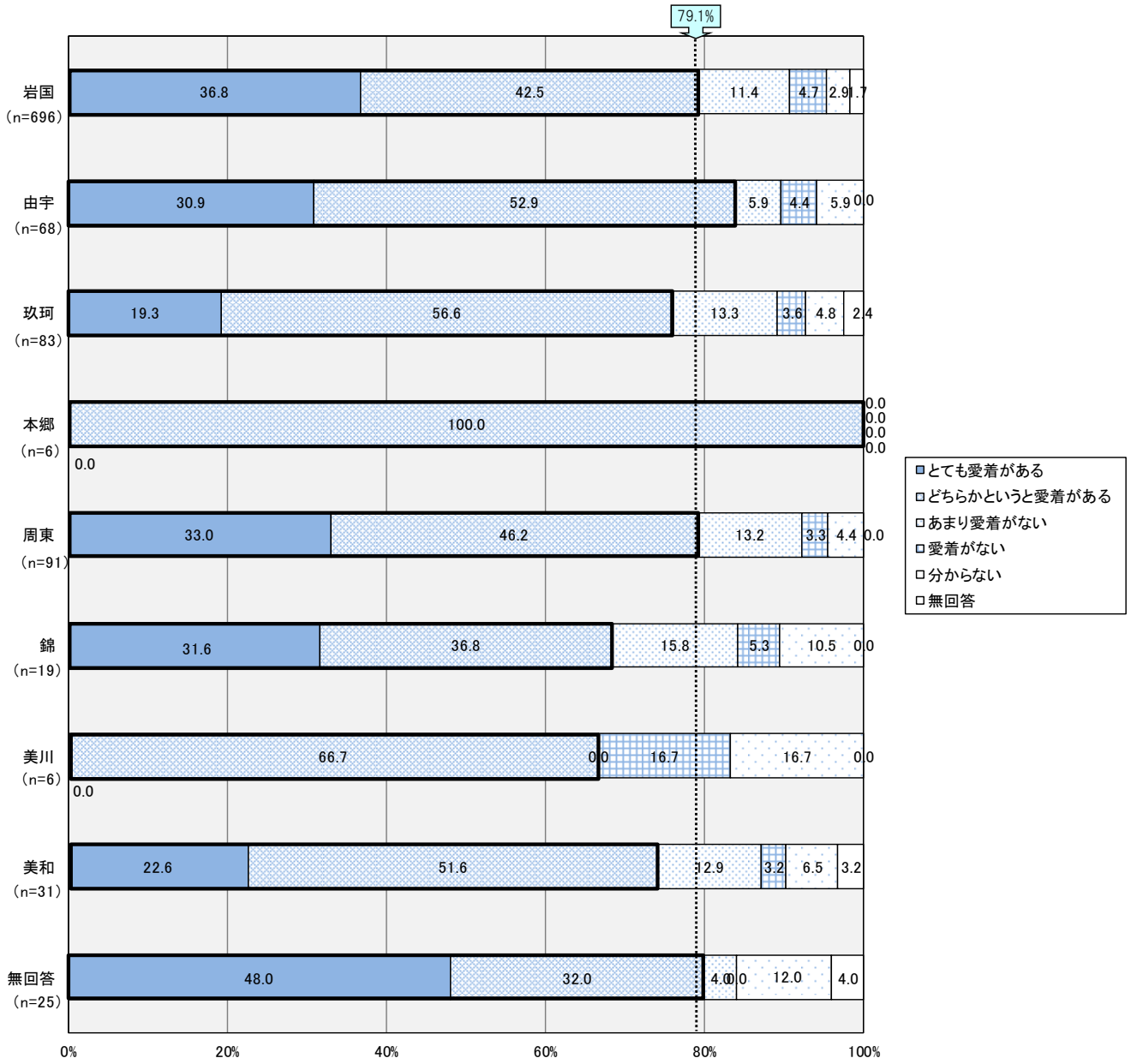
図表８－３　愛着度（年代別）



ウ　居住地域別に見た愛着度（図表８－４）

居住地域別に「とても愛着がある」と「どちらかというと愛着がある」の合計を見ると、「岩国」「由宇」「本郷」「周東」は、全体の結果を上回り、「玖珂」「錦」「美川」「美和」は、全体の結果を下回った。

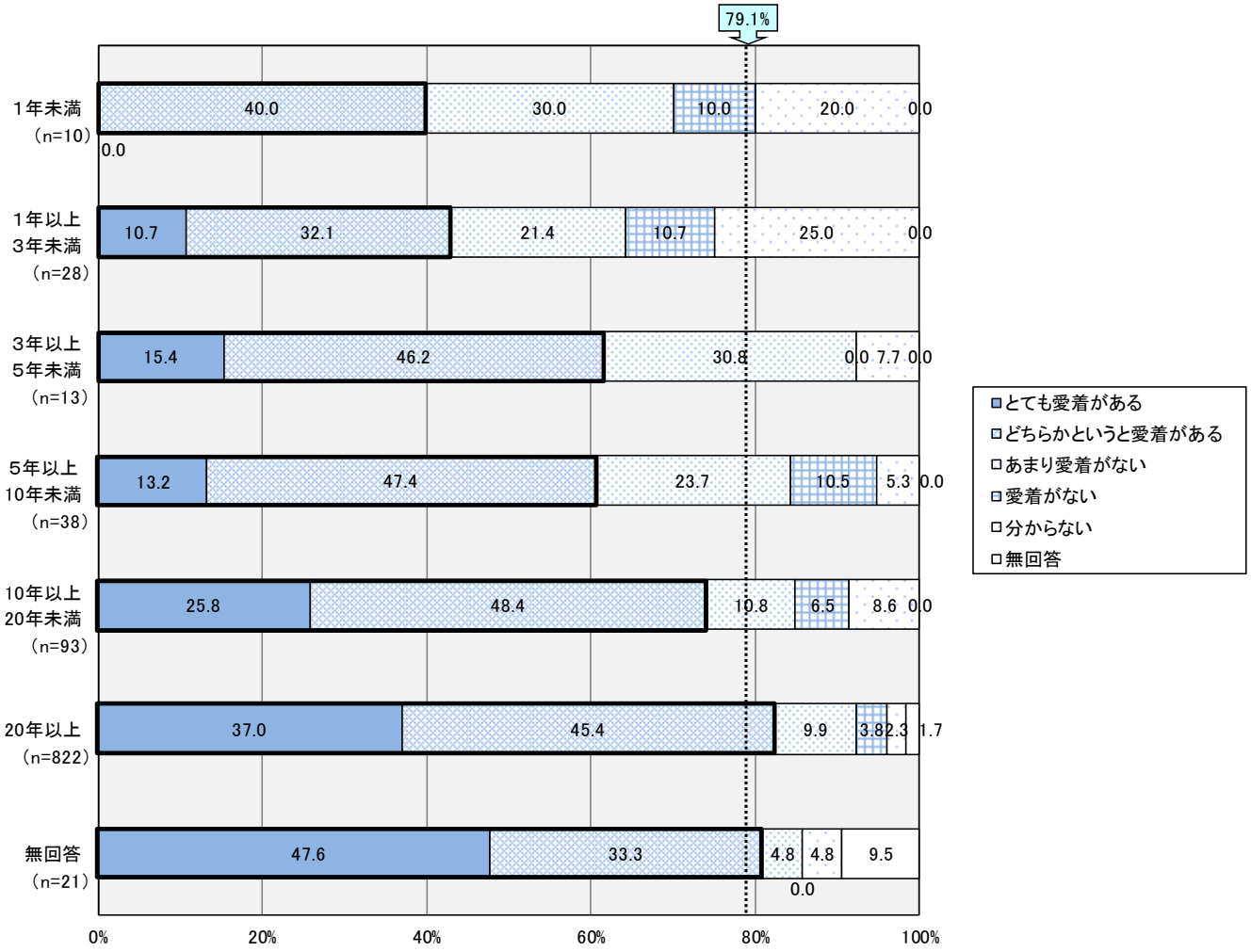
図表８－４　愛着度（居住地域別）



エ　居住年数別に見た愛着度（図表８－５）

居住年数別に「とても愛着がある」と「どちらかというと愛着がある」の合計を見ると、全体の結果を上回ったのは「20年以上」のみであった。

図表８－５　愛着度（居住年数別）



⑸　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

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

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

（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 1,025 人で、そのうち、「重要である」が 445 人、「やや重要である」が 343 人、「あまり重要でない」が 55 人、「重要でない」が 19 人、「わからない」が 86 人、「無回答」が 77 人であったことから、計算式は、

$$\frac{(445人×2点)＋(343人×1点)＋(55人×－1点)＋(19人×－2点)＋(86人×0点)}{1,025人－77人}＝1.203$$

となり、「地域経済の活性化」の重要度の点数は、1.203 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。

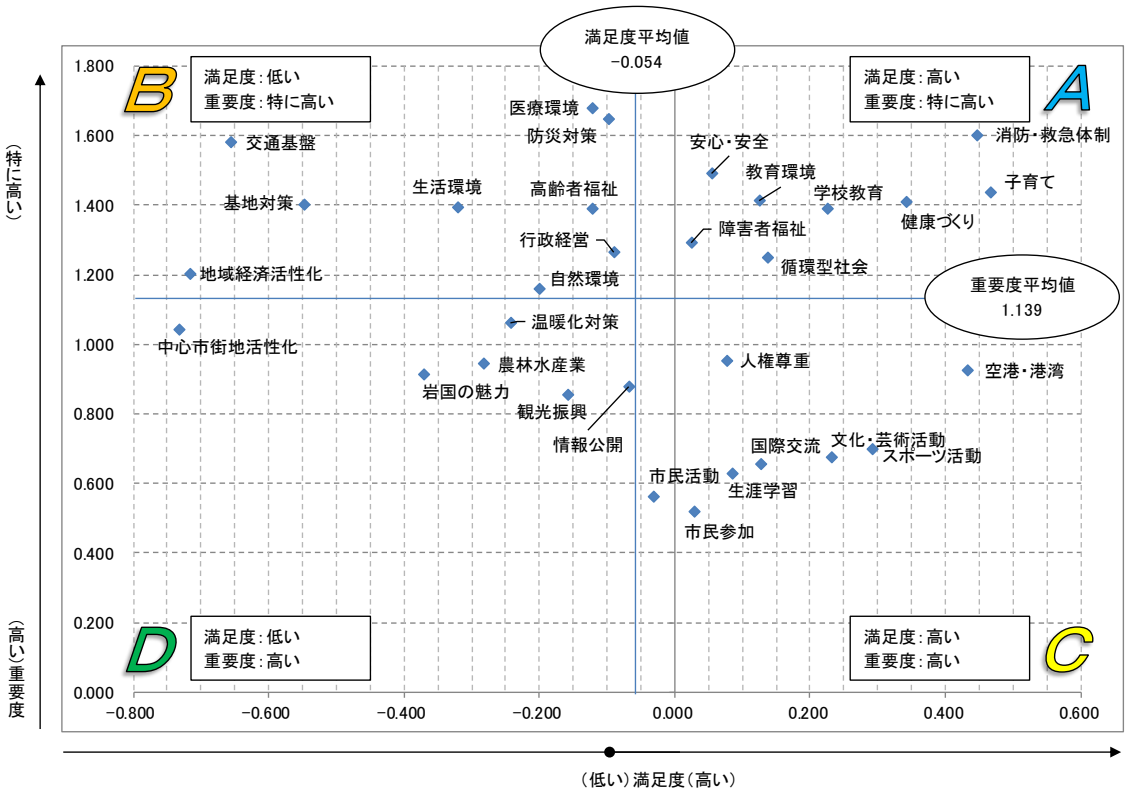
31項目の市の施策について分類を見ると、満足度が高く、重要度が特に高い項目としては、「子育て環境の充実」「健康づくりの推進」「障害者の生活環境の整備」「循環型社会の形成」「消防・救急体制の充実」などの８項目が該当している。

満足度が低く、重要度が特に高い項目としては、「高齢者の生活環境の整備」「医療環境の整備」「防災対策の充実」などの９項目が該当している。この分類については、今後、重点的な取組が必要と考えられる。

満足度及び重要度ともに高い項目としては、「空港・港湾の活用」「文化・芸術活動の推進」「生涯学習の推進」などの８項目が該当している。

満足度が低く、重要度が高い項目としては、「観光の振興」「中心市街地の活性化」「農林水産業の振興」「岩国の魅力発信」「地球温暖化対策の推進」などの６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	0.467	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
	（参考）前年度調査平均値		−0.072	1.264

（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。

⑹　項目別ニーズ得点

今後重点的な取組が必要と思われる項目を抽出するため、31項目についてニーズ得点を求める（図表10－１）。ニーズ得点は、次の式により算出される回答者ごとの得点の全体平均である。満足度が低く、重要度が高いほど高得点となることから得点の高い項目ほど、その施策実施に対する住民ニーズが相対的に高いと考えることができる。

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＝1.437×（3－0.467）＝3.640

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	令和元年度		平成30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	3.640	17	3.952	18
	健康づくりの推進	3.752	15	3.995	17
	高齢者の生活環境の整備	4.344	8	4.660	8
	障害者の生活環境の整備	3.842	14	4.443	9
	医療環境の整備	5.247	2	5.506	2
観光・産業・労働	観光の振興	2.701	23	3.368	22
	地域経済の活性化	4.470	6	5.058	5
	中心市街地の活性化	3.889	12	4.243	12
	空港・港湾の活用	2.376	25	2.842	25
	農林水産業の振興	3.096	20	3.861	19
	岩国の魅力発信	3.074	21	3.639	21
交通・環境	**交通基盤の整備**	**5.776**	**1**	**5.397**	**3**
	快適な生活環境の整備	4.634	5	4.747	7
	循環型社会の形成	3.576	18	3.832	20
	地球温暖化対策の推進	3.447	19	4.100	16
	自然環境の保全	3.709	16	4.107	15
防災・安全対策	**防災対策の充実**	**5.104**	**3**	**5.097**	**4**
	消防・救急体制の充実	4.092	9	4.293	11
	安心・安全なまちづくり	4.390	7	4.862	6
	米軍基地の安全対策	4.979	4	5.654	1
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	3.857	13	4.219	14
	教育環境の充実	4.060	10	4.338	10
	文化・芸術活動の推進	1.871	28	2.347	28
	生涯学習の推進	1.831	29	2.020	31
	スポーツ活動の推進	1.887	27	2.165	30
	国際交流の推進	1.888	26	2.350	26
市民協働・人権	市民活動の促進	1.700	30	2.208	29
	市民参加の推進	1.542	31	2.349	27
	行政情報の積極的な公表・公開	2.695	24	2.999	23
	人権の尊重	2.789	22	2.889	24
行政経営	健全な行政経営	3.910	11	4.226	13

（注1）順位は、ニーズ得点の大きい順に第1位～第31位の順位を示す。
（注2）網掛けは、ニーズ得点の上位5位までの項目を示す。
（注3）太字は、令和元年度ニーズ得点が、平成30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	5.247
2	高齢者の生活環境の整備	4.344
3	障害者の生活環境の整備	3.842
4	健康づくりの推進	3.752
5	子育て環境の充実	3.640

「福祉・保健・医療」分野について見ると、「医療環境の整備」（5.247）のニーズ得点が最も高く、「高齢者の生活環境の整備」（4.344）が続いている。

「医療環境の整備」のニーズ得点は、31項目中第２位となっている。

図表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	4.470
2	中心市街地の活性化	3.889
3	農林水産業の振興	3.096
4	岩国の魅力発信	3.074
5	観光の振興	2.701
6	空港･港湾の活用	2.376

「観光・産業・労働」分野について見ると、「地域経済の活性化」（4.470）のニーズ得点が最も高く、「中心市街地の活性化」（3.889）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６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	5.776
2	快適な生活環境の整備	4.634
3	自然環境の保全	3.709
4	循環型社会の形成	3.576
5	地球温暖化対策の推進	3.447

「交通・環境」分野について見ると、「交通基盤の整備」（5.776）のニーズ得点が最も高く、「快適な生活環境の整備」（4.634）が続いている。

「交通基盤の整備」のニーズ得点は、31項目中第１位となっている。

図表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	5.104
2	米軍基地の安全対策	4.979
3	安心・安全なまちづくり	4.390
4	消防・救急体制の充実	4.092

「防災・安全対策」分野について見ると、「防災対策の充実」（5.104）のニーズ得点が最も高く、「米軍基地の安全対策」（4.979）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	4.060
2	学校教育の充実	3.857
3	国際交流の推進	1.888
4	スポーツ活動の推進	1.887
5	文化･芸術活動の推進	1.871
6	生涯学習の推進	1.831

「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野について見ると、「教育環境の充実」（4.060）のニーズ得点が最も高く、「学校教育の充実」（3.857）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	2.789
2	行政情報の積極的な公表･公開	2.695
3	市民活動の促進	1.700
4	市民参加の推進	1.542

「市民協働・人権」分野について見ると、「人権の尊重」（2.789）のニーズ得点が最も高く、「行政情報の積極的な公表・公開」（2.695）が続いている。
「人権の尊重」のニーズ得点は、31項目中第22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	3.910

⑺　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（「そう思う」と「ややそう思う」の合計）を前年度調査と比較すると、最も上昇している項目は「市民参加の推進」（＋5.9ポイント）となっており、「人権の尊重」（＋3.7)、「行政情報の積極的な公表・公開」（＋3.6)、「安心・安全なまちづくり」（＋3.5)、「市民活動の促進」（＋3.4）が続いている。

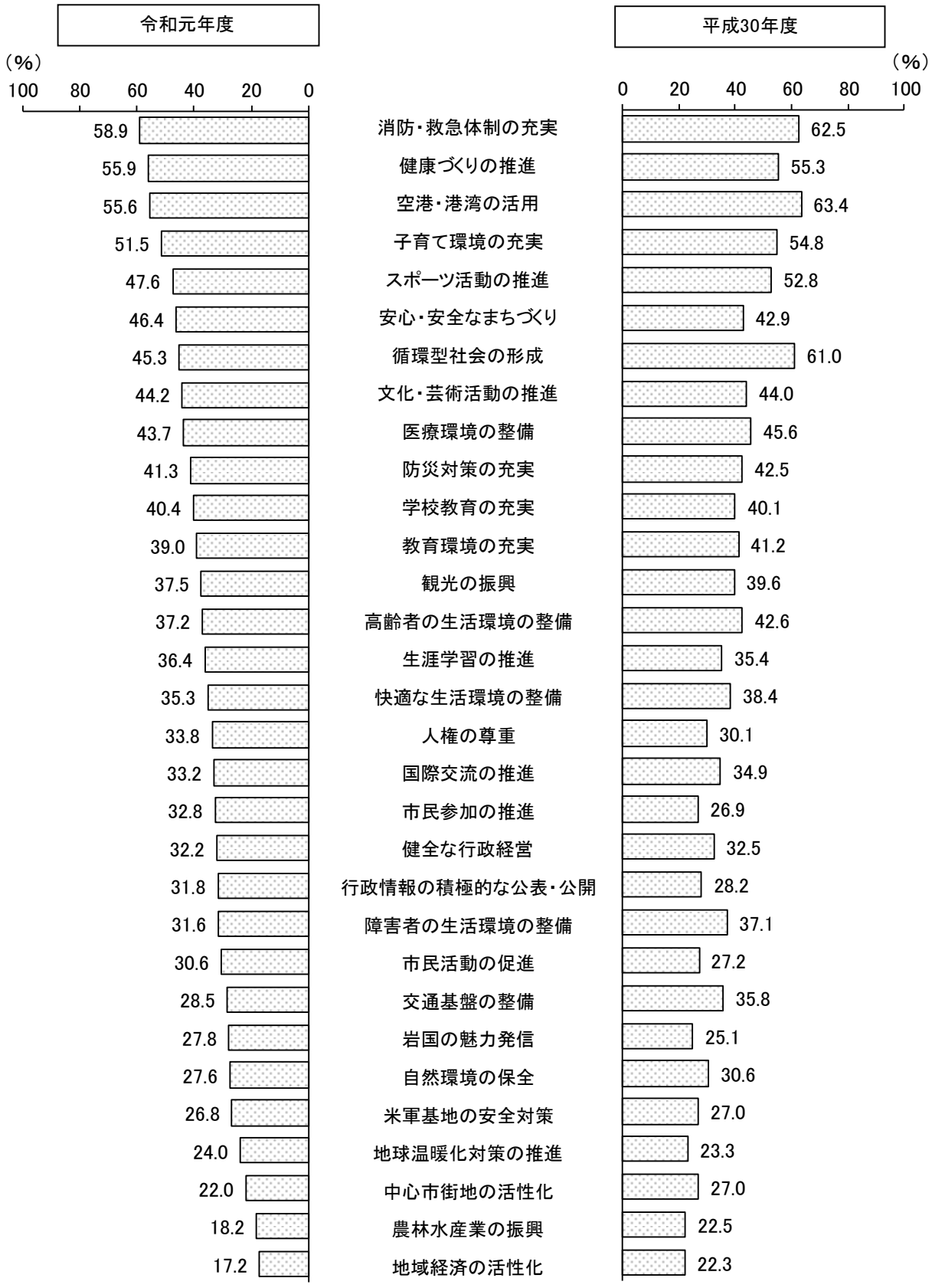
また、最も低下している項目は「循環型社会の形成」（-15.7ポイント）となっており、「空港・港湾の活用」（- 7.8)、「交通基盤の整備」（- 7.3）が続いている。

図表11　満足度　前年度調査との比較

分野	項　目	令和元年度 満足度（%）	平成30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	51.5	54.8	－ 3.3	21
	健康づくりの推進	55.9	55.3	0.6	9
	高齢者の生活環境の整備	37.2	42.6	－ 5.4	27
	障害者の生活環境の整備	31.6	37.1	－ 5.5	28
	医療環境の整備	43.7	45.6	－ 1.9	16
福祉・保健・医療　平均値		44.0	47.1	－ 3.1	⑤
観光・産業・労働	観光の振興	37.5	39.6	－ 2.1	17
	地域経済の活性化	17.2	22.3	－ 5.1	25
	中心市街地の活性化	22.0	27.0	－ 5.0	24
	空港・港湾の活用	55.6	63.4	－ 7.8	30
	農林水産業の振興	18.2	22.5	－ 4.3	23
	岩国の魅力発信	27.8	25.1	2.7	6
観光・産業・労働　平均値		29.7	33.3	－ 3.6	⑥
交通・環境	交通基盤の整備	28.5	35.8	－ 7.3	29
	快適な生活環境の整備	35.3	38.4	－ 3.1	20
	循環型社会の形成	45.3	61.0	－15.7	31
	地球温暖化対策の推進	24.0	23.3	0.7	8
	自然環境の保全	27.6	30.6	－ 3.0	19
交通・環境　平均値		32.1	37.8	－ 5.7	⑦
防災・安全対策	防災対策の充実	41.3	42.5	－ 1.2	14
	消防・救急体制の充実	58.9	62.5	－ 3.6	22
	安心・安全なまちづくり	46.4	42.9	3.5	4
	米軍基地の安全対策	26.8	27.0	－ 0.2	12
防災・安全対策　平均値		43.4	43.7	－ 0.3	③
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	40.4	40.1	0.3	10
	教育環境の充実	39.0	41.2	－ 2.2	18
	文化・芸術活動の推進	44.2	44.0	0.2	11
	生涯学習の推進	36.4	35.4	1.0	7
	スポーツ活動の推進	47.6	52.8	－ 5.2	26
	国際交流の推進	33.2	34.9	－ 1.7	15
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値		40.1	41.4	－ 1.3	④
市民協働・人権	市民活動の促進	30.6	27.2	3.4	5
	市民参加の推進	32.8	26.9	5.9	1
	行政情報の積極的な公表・公開	31.8	28.2	3.6	3
	人権の尊重	33.8	30.1	3.7	2
市民協働・人権　平均値		32.3	28.1	4.2	①
行政経営	健全な行政経営	32.2	32.5	－ 0.3	13
行政経営　平均値		32.2	32.5	－ 0.3	②
全項目平均値		36.6	38.5	－ 1.9	－

（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　令和元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「やや重要である」の合計）を前年度調査と比較すると、上昇している項目はなかった。

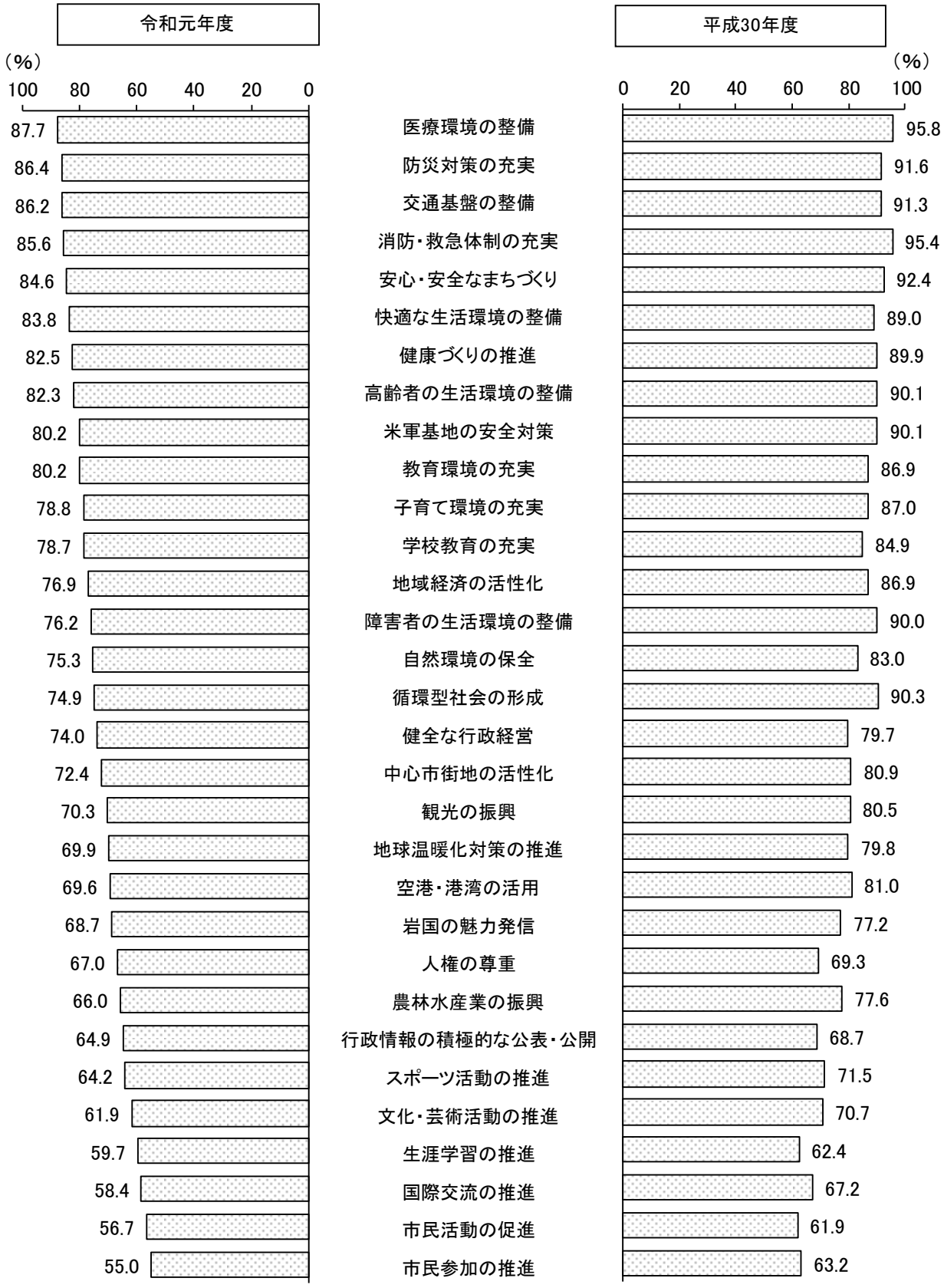
最も低下している項目は「循環型社会の形成」(-15.4ポイント）となっており、「障害者の生活環境の整備」(-13.8)、「農林水産業の振興」(-11.6）が続いている。

図表13　重要度　前年度調査との比較

分野	項　目	令和元年度 重要度(%)	平成30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	78.8	87.0	－ 8.2	17
	健康づくりの推進	82.5	89.9	－ 7.4	12
	高齢者の生活環境の整備	82.3	90.1	－ 7.8	14
	障害者の生活環境の整備	76.2	90.0	－13.8	30
	医療環境の整備	87.7	95.8	－ 8.1	16
福祉・保健・医療　平均値		81.5	90.6	－ 9.1	⑥
観光・産業・労働	観光の振興	70.3	80.5	－10.2	27
	地域経済の活性化	76.9	86.9	－10.0	26
	中心市街地の活性化	72.4	80.9	－ 8.5	19
	空港・港湾の活用	69.6	81.0	－11.4	28
	農林水産業の振興	66.0	77.6	－11.6	29
	岩国の魅力発信	68.7	77.2	－ 8.5	19
観光・産業・労働　平均値		70.7	80.7	－10.0	⑦
交通・環境	交通基盤の整備	86.2	91.3	－ 5.1	4
	快適な生活環境の整備	83.8	89.0	－ 5.2	5
	循環型社会の形成	74.9	90.3	－15.4	31
	地球温暖化対策の推進	69.9	79.8	－ 9.9	24
	自然環境の保全	75.3	83.0	－ 7.7	13
交通・環境　平均値		78.0	86.7	－ 8.7	⑤
防災・安全対策	防災対策の充実	86.4	91.6	－ 5.2	5
	消防・救急体制の充実	85.6	95.4	－ 9.8	23
	安心・安全なまちづくり	84.6	92.4	－ 7.8	14
	米軍基地の安全対策	80.2	90.1	－ 9.9	24
防災・安全対策　平均値		84.2	92.4	－ 8.2	④
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	78.7	84.9	－ 6.2	9
	教育環境の充実	80.2	86.9	－ 6.7	10
	文化・芸術活動の推進	61.9	70.7	－ 8.8	21
	生涯学習の推進	59.7	62.4	－ 2.7	2
	スポーツ活動の推進	64.2	71.5	－ 7.3	11
	国際交流の推進	58.4	67.2	－ 8.8	21
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値		67.2	73.9	－ 6.7	③
市民協働・人権	市民活動の促進	56.7	61.9	－ 5.2	5
	市民参加の推進	55.0	63.2	－ 8.2	17
	行政情報の積極的な公表・公開	64.9	68.7	－ 3.8	3
	人権の尊重	67.0	69.3	－ 2.3	1
市民協働・人権　平均値		60.9	65.8	－ 4.9	①
行政経営	健全な行政経営	74.0	79.7	－ 5.7	8
行政経営　平均値		74.0	79.7	－ 5.7	②
全項目平均値		73.5	81.5	－ 8.0	－

（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　令和元年度重要度の高い順



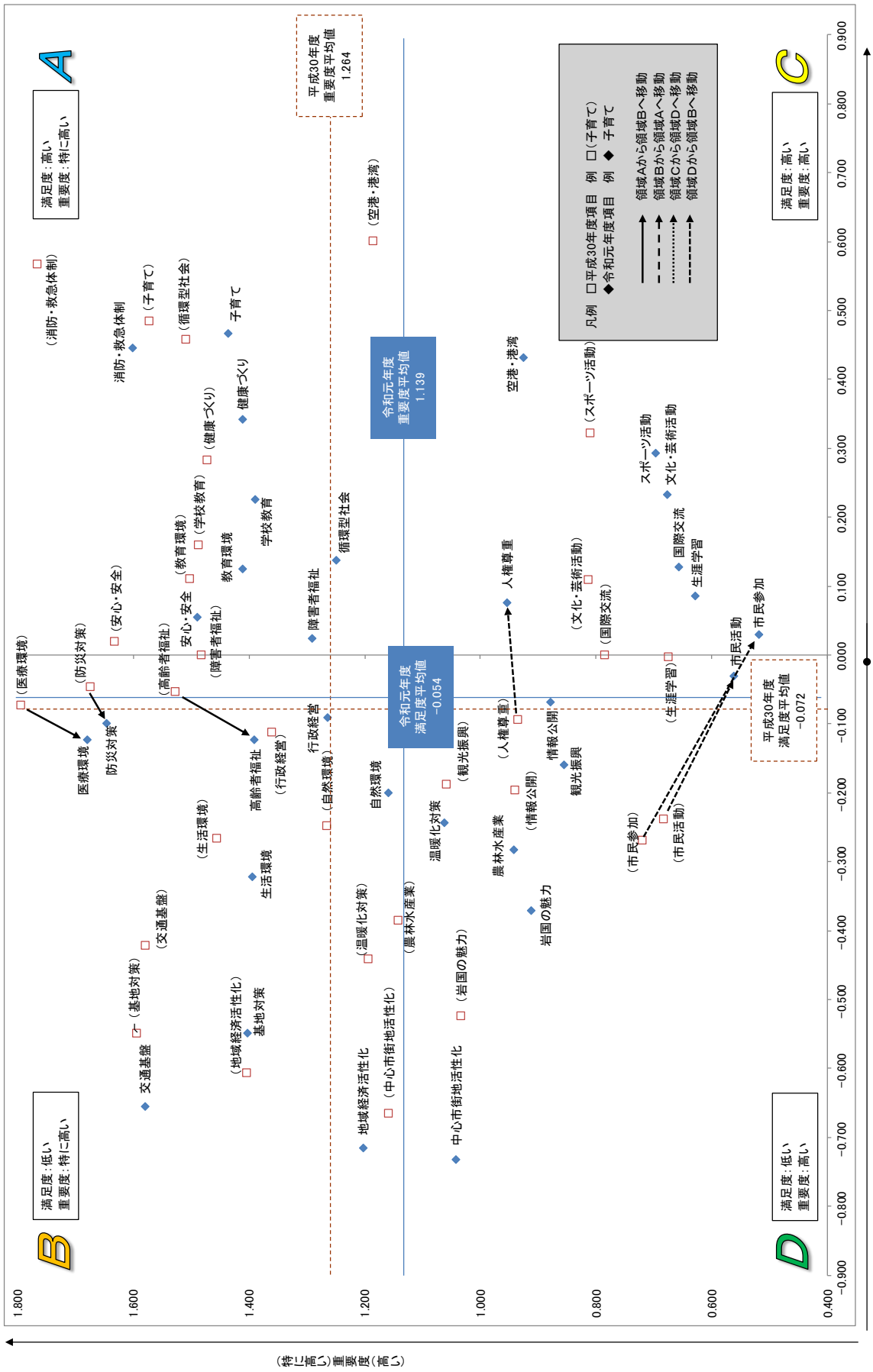
ウ　満足度と重要度の関係から見た分類の比較（図表15－１～図表15－３）

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13項目が低下し、平均値は0.018ポイント上昇した。重要度は、31項目のうち２項目が上昇し、平均値は0.125ポイント低下した。

今後重点的な取組が必要なＢ分類（満足度が低く、重要度が特に高い分類）の項目について分類間の移動を見ると、「高齢者の生活環境の整備」「医療環境の整備」「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、満足度の点数が低下したことから、Ａ分類（満足度が高く、重要度が特に高い分類）からＢ分類に移動した。

「市民活動の促進」「市民参加の推進」「人権の尊重」は、重要度の点数に大きな変化はなかったが、満足度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。

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（令和元年度）

【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 A→B	高齢者福祉	−0.123	1.391
	医療環境の整備 A→B	医療環境	−0.123	1.680
	防災対策の充実 A→B	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 D→C	市民活動	−0.031	0.561
	市民参加の推進 D→C	市民参加	0.029	0.519
	人権の尊重 D→C	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

図表15－３　各項目の満足度と重要度を点数化した一覧（平成30年度）

【平成30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	0.486	1.572
	健康づくりの推進	健康づくり	0.284	1.471
	高齢者の生活環境の整備	高齢者福祉	−0.052	1.527
	障害者の生活環境の整備	障害者福祉	0.002	1.482
	医療環境の整備	医療環境	−0.071	1.793
	循環型社会の形成	循環型社会	0.459	1.508
	防災対策の充実	防災対策	−0.045	1.674
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.569	1.766
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.021	1.632
	学校教育の充実	学校教育	0.161	1.486
	教育環境の充実	教育環境	0.112	1.502
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	−0.605	1.403
	交通基盤の整備	交通基盤	−0.420	1.578
	快適な生活環境の整備	生活環境	−0.265	1.454
	自然環境の保全	自然環境	−0.247	1.265
	米軍基地の安全対策	基地対策	−0.547	1.594
	健全な行政経営	行政経営	−0.110	1.359
満足度：高い 重要度：高い C	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.602	1.185
	文化・芸術活動の推進	文化・芸術活動	0.110	0.812
	生涯学習の推進	生涯学習	−0.001	0.673
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.324	0.809
	国際交流の推進	国際交流	0.002	0.784
満足度：低い 重要度：高い D	観光の振興	観光振興	−0.186	1.057
	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	−0.664	1.158
	農林水産業の振興	農林水産業	−0.384	1.141
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	−0.523	1.033
	地球温暖化対策の推進	温暖化対策	−0.440	1.192
	市民活動の促進	市民活動	−0.237	0.682
	市民参加の推進	市民参加	−0.267	0.719
	行政情報の積極的な公表・公開	情報公開	−0.194	0.939
	人権の尊重	人権尊重	−0.093	0.934
	平均値		−0.072	1.264

（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。

⑻　総括

本調査は、「岩国市総合計画」の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されているか、どのくらい重要と考えておられるか把握することを目的に実施した。

ア　満足度について

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」「市民協働・人権」「行政経営」「交通・環境」「観光・産業・労働」となっている。

満足度が高い項目（６ページ・７ページ参照）は、「消防・救急体制の充実」「健康づくりの推進」「空港・港湾の活用」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、高機能消防指令センターの整備や消防車両等の更新・整備といったハード面と合わせ、救命講習会の実施などソフト面についても強化が図られていること等が考えられる。

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

「地域経済の活性化」の満足度は、過去５年間で最も低く、１割台にまで落ち込んでいる。融資制度の充実を図るなどして、積極的な企業誘致や起業支援に取り組んでいるが、こうした取組や取組の成果に関する情報発信にも、力を入れていくことが必要と思われる。

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11項目が上昇し、20項目が低下している。

満足度が最も上昇した項目は、「市民参加の推進」で、満足度の順位も昨年度の27位から19位に上がっている。その要因としては、市民Newsアプリによる市政情報の配信などにより、市政情報へのアクセスがタイムリーかつ容易になったこと等が考えられる。

一方、満足度が最も低下した項目は、「循環型社会の形成」となっている。サンライズクリーンセンターの本格稼働により、市内の焼却ごみの集約処理と、循環型社会の形成へ向けての取組が前進しているが、市民には、実感として伝わっていない可能性がある。

なお、総合満足度（12ページ参照）は「満足（8.9％）」と「やや満足（47.3％）」の合計が56.2％となっており、前年度調査の52.0％と比較すると、4.2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」で高く、「市民協働・人権」で低くなっている。

「防災・安全対策」が高い要因は、地震や豪雨等による自然災害が全国で頻発しており、平成30年７月豪雨では多大な被害が出たことから、防災・減災対策に関する市民の関心が高いことや、米軍基地の安全対策に引き続き取り組んでいくことが求められていると考えられる。

「市民協働・人権」については、過去３年間低い結果となっているが、活力ある地域社会の実現に向け、市民や市民活動団体が積極的に市政に参加・参画することや、互助・共助に取り組んでいくことの重要性について、意識啓発を図っていくことが求められる。

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

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

前年度調査との比較（30ページ参照）においては、31項目のうち全ての項目が低下している。

重要度が最も低下した項目は、「循環型社会の形成」となっている。

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８項目のうちのニーズ得点が高い「消防・救急体制の充実」「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９項目は、今後も継続的に施策を展開していく必要がある。

中でも、Ｂ分類の９項目のうち、ニーズ得点が特に高い「交通基盤の整備」「医療環境の整備」「防災対策の充実」の３項目については、重点的に施策を展開し、満足度を高めていく必要がある。

資　料　編

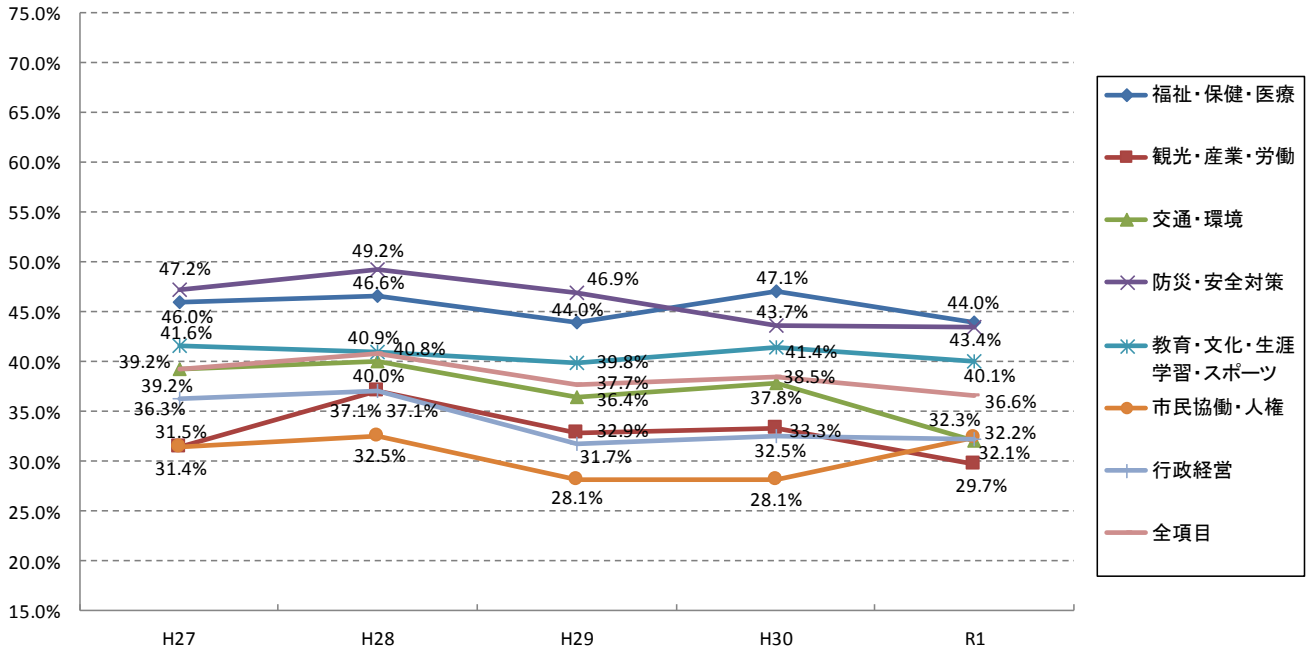
1　市の施策に対する満足度の経年変化（平成 27 年度～令和元年度）
⑴　満足度の経年変化（分野別）..... 40
⑵　満足度の経年変化（項目別）..... 44
⑶　満足していない人の割合..... 50

2　市の施策に対する重要度の経年変化（平成 27 年度～令和元年度）
⑴　重要度の経年変化（分野別）..... 51
⑵　重要度の経年変化（項目別）..... 55
⑶　重要視していない人の割合..... 61

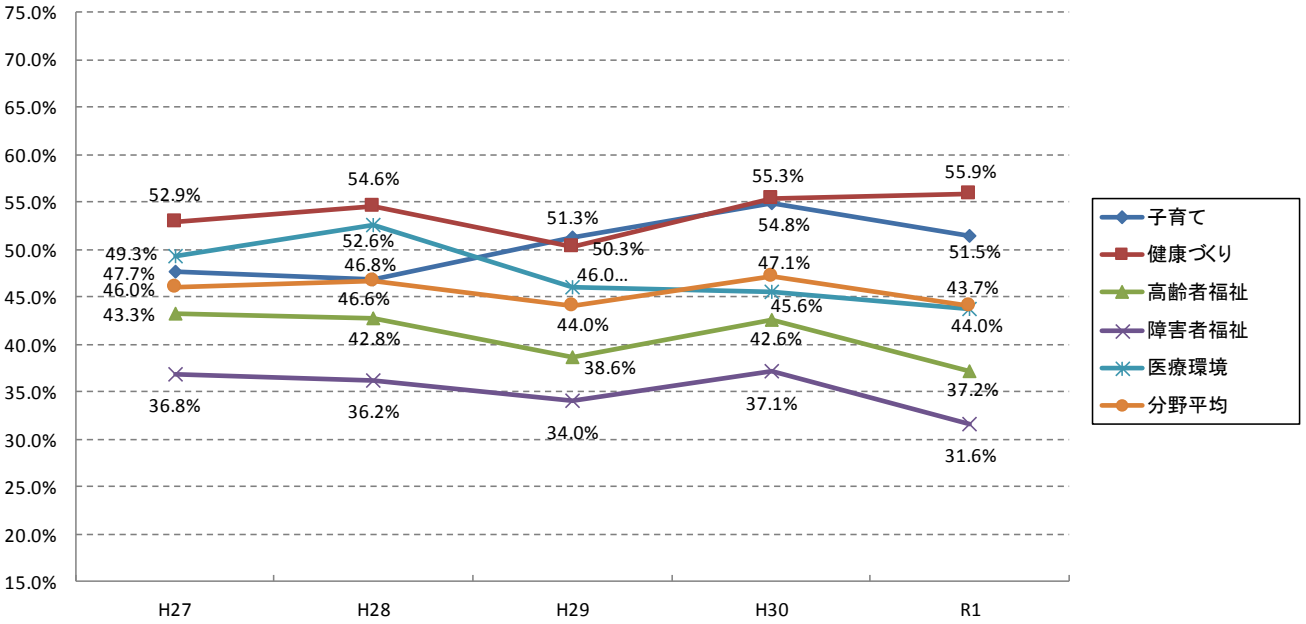
1　市の施策に対する満足度の経年変化（平成27年度～令和元年度）

⑴　満足度の経年変化（分野別）【６ページ参照】

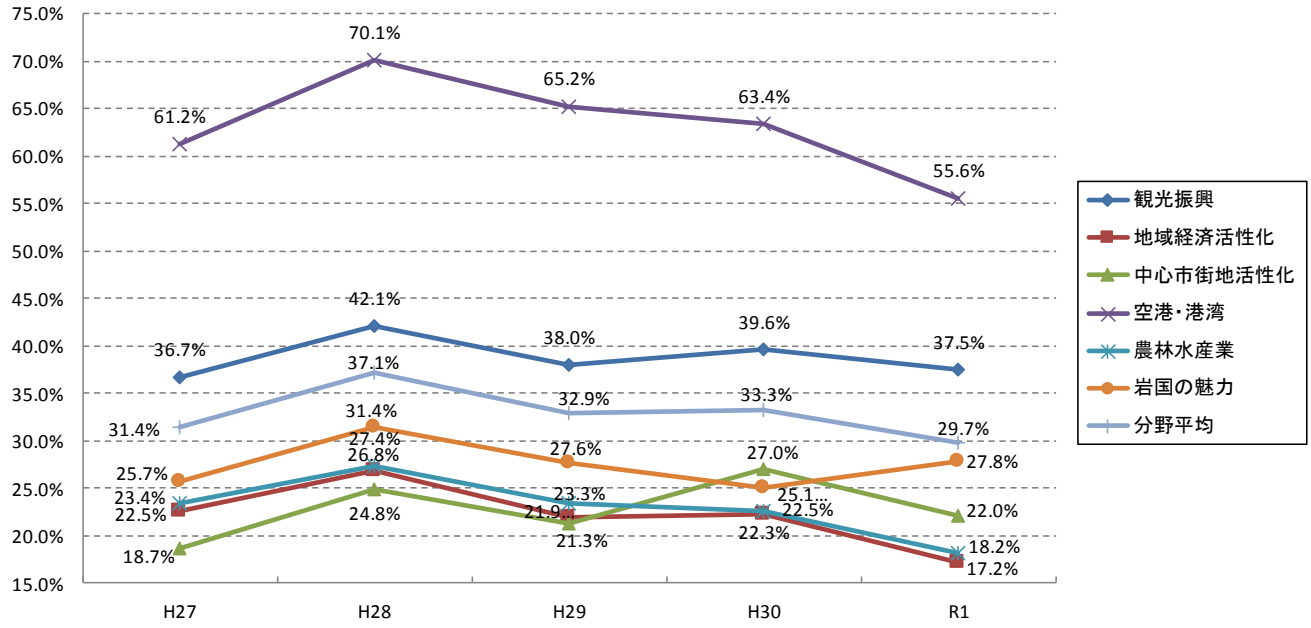
図表16－１　分野平均



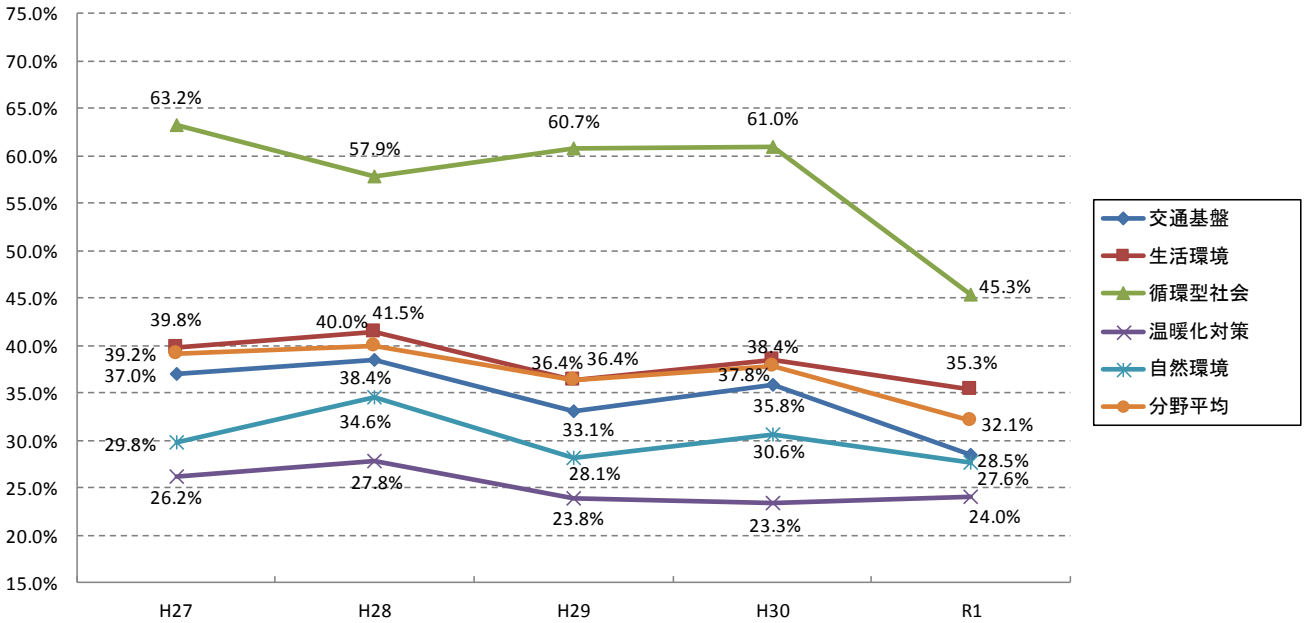
図表16－２　「福祉・保健・医療」分野



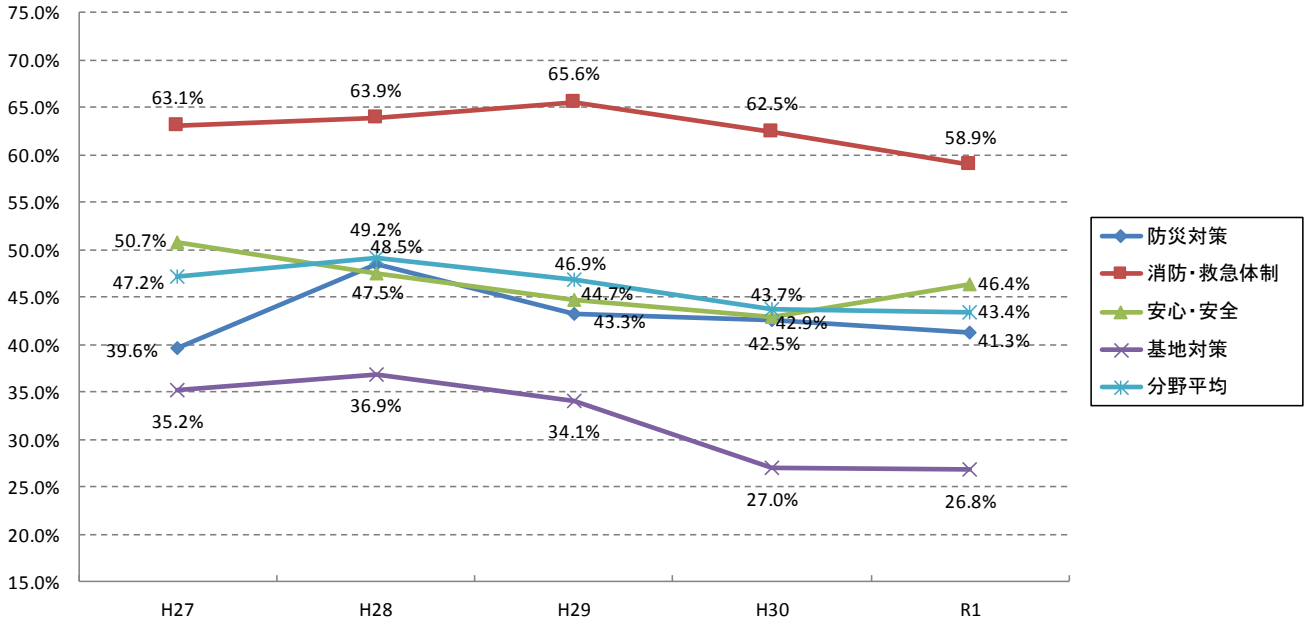
図表16－３　「観光・産業・労働」分野



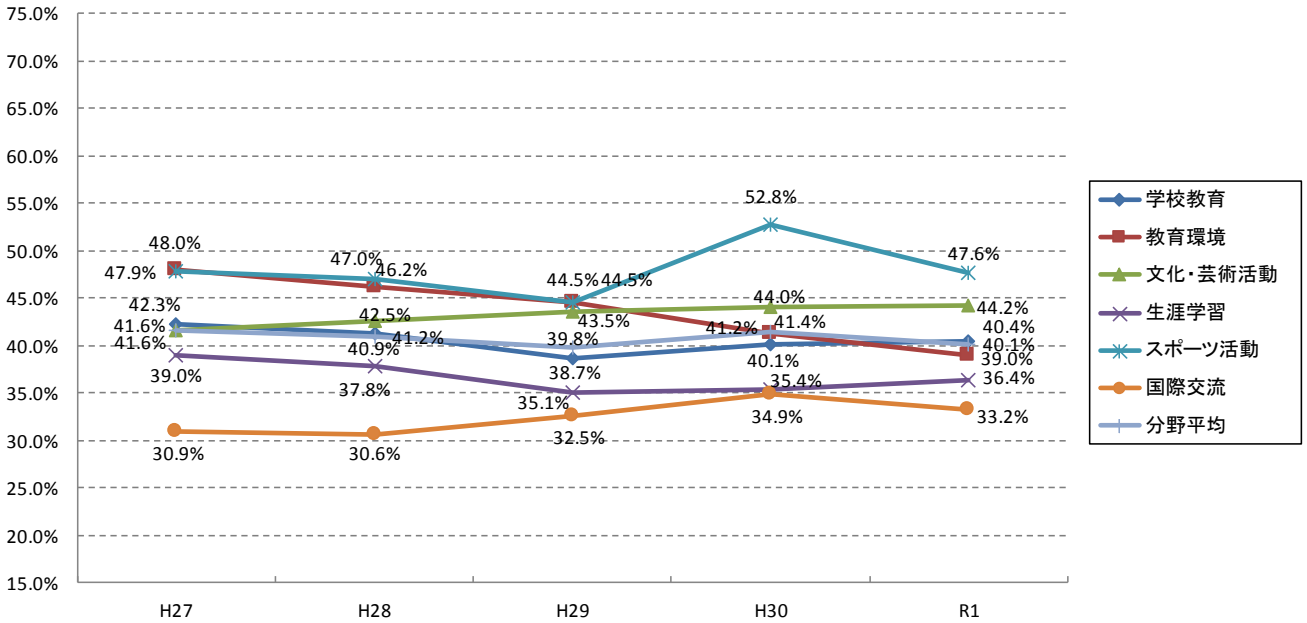
図表16－４　「交通・環境」分野



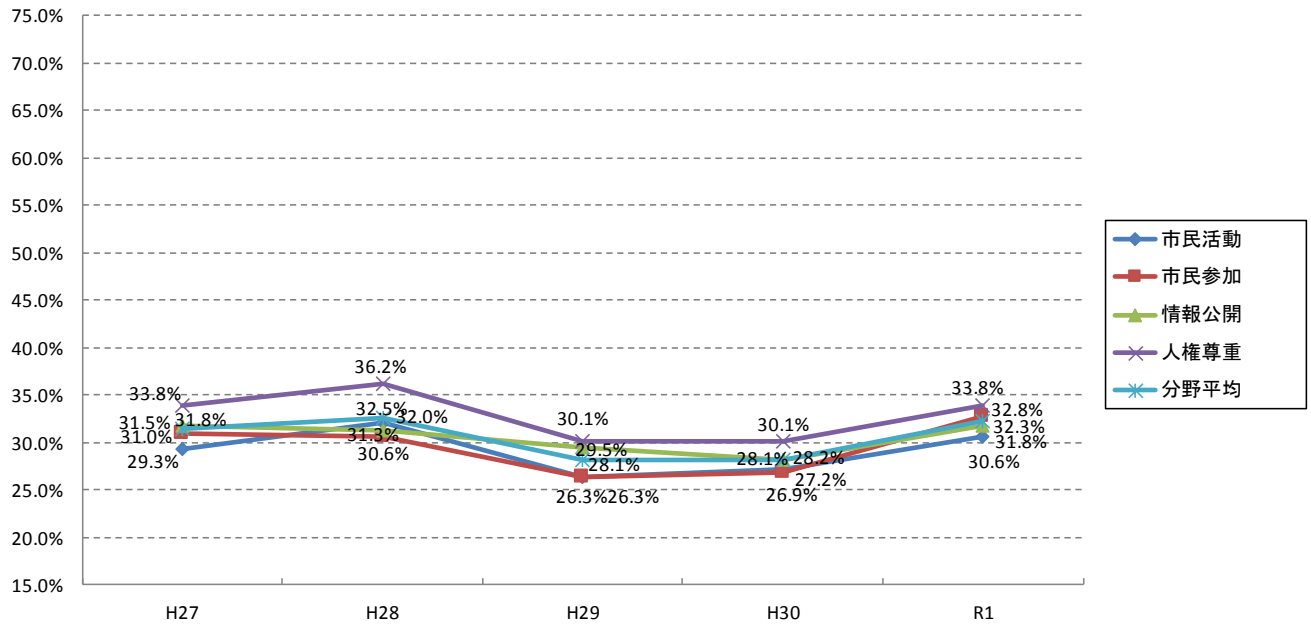
図表16－５　「防災・安全対策」分野



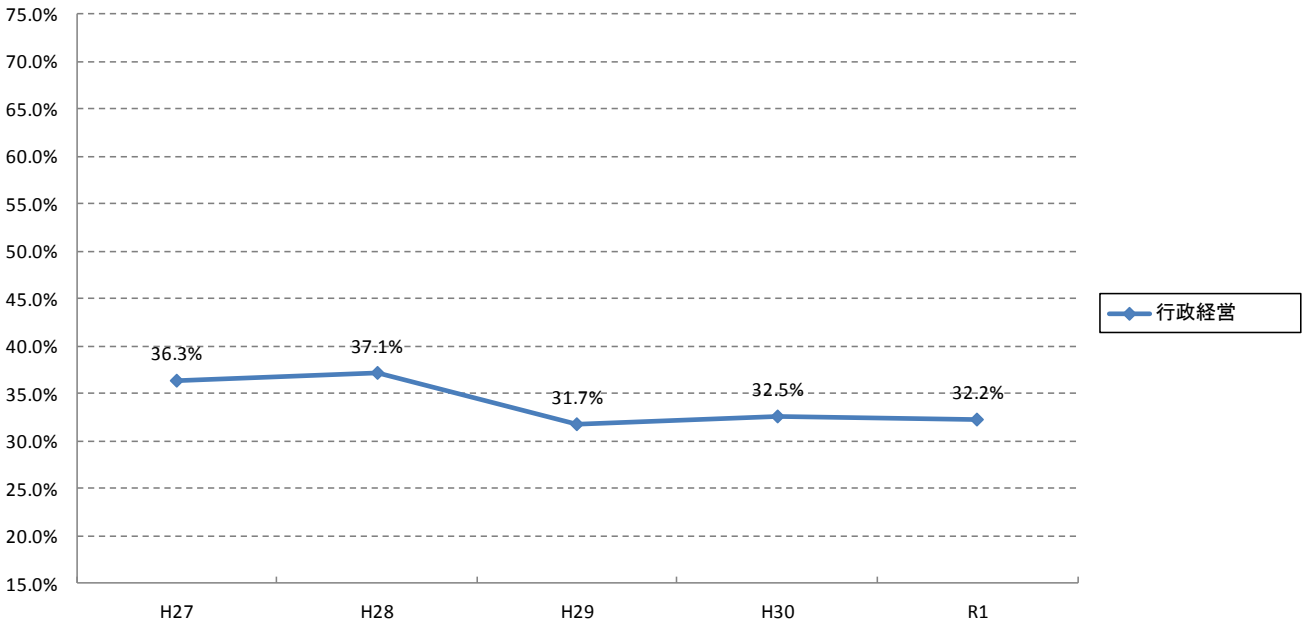
図表16－６　「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野



図表16－７　「市民協働・人権」分野

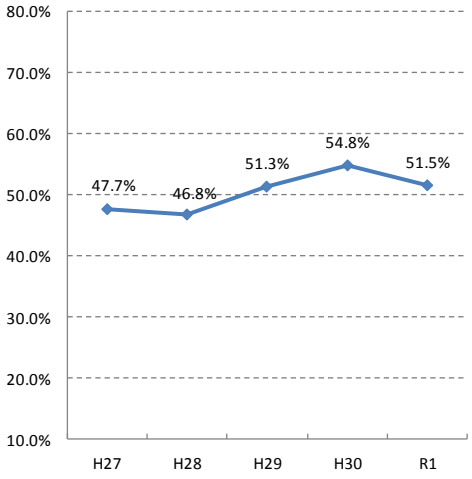


図表16－８　「行政経営」分野

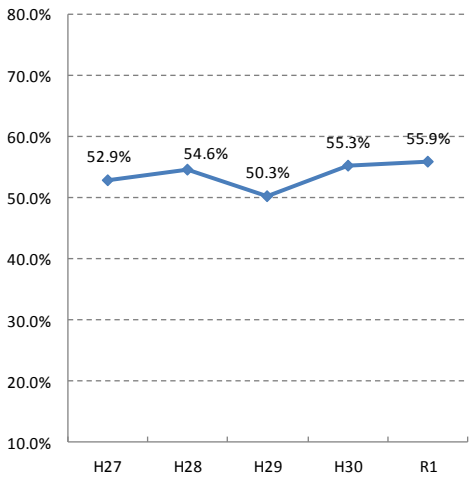


⑵　満足度の経年変化（項目別）【６ページ参照】

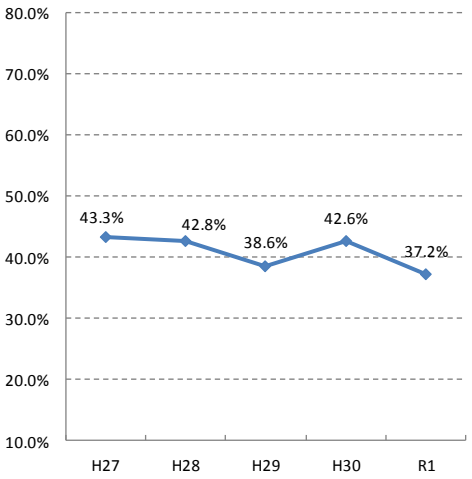
図表17－１　子育て



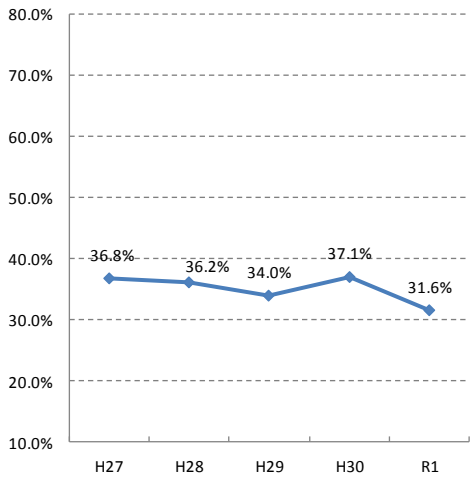
図表17－２　健康づくり



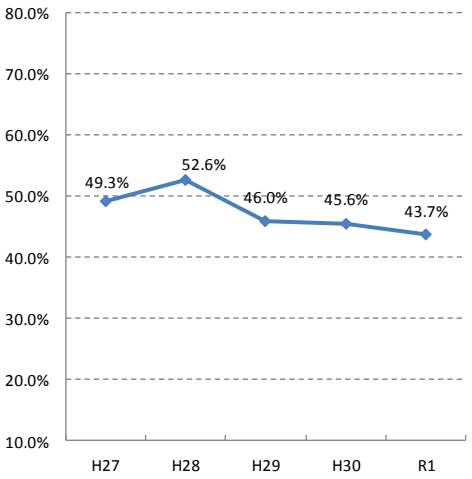
図表17－３　高齢者福祉



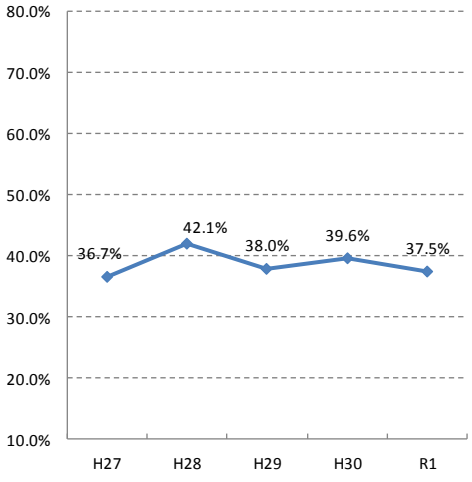
図表17－４　障害者福祉



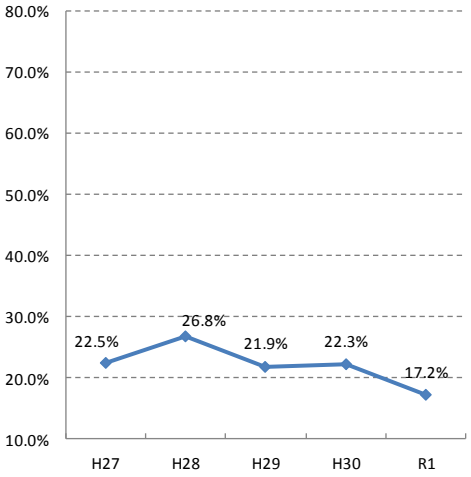
図表17－５　医療環境



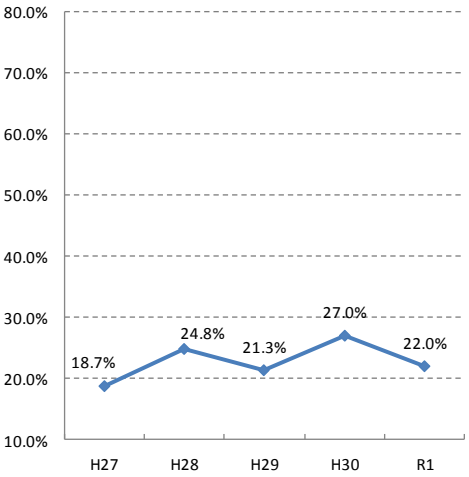
図表17－６　観光振興



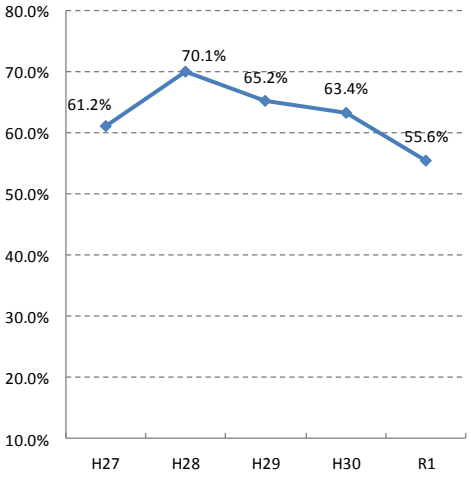
図表17－７　地域経済活性化



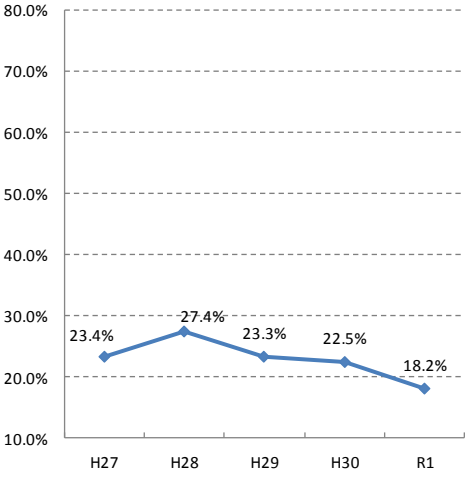
図表17－８　中心市街地活性化



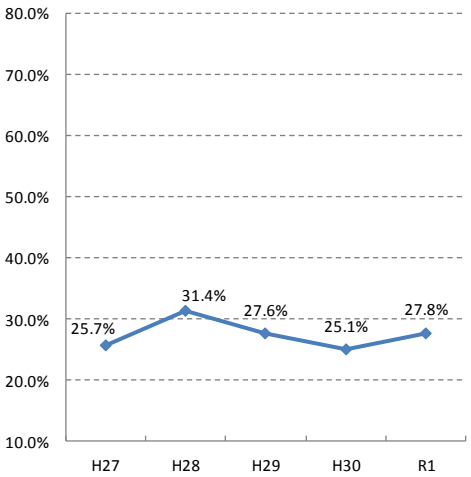
図表17－９　空港・港湾



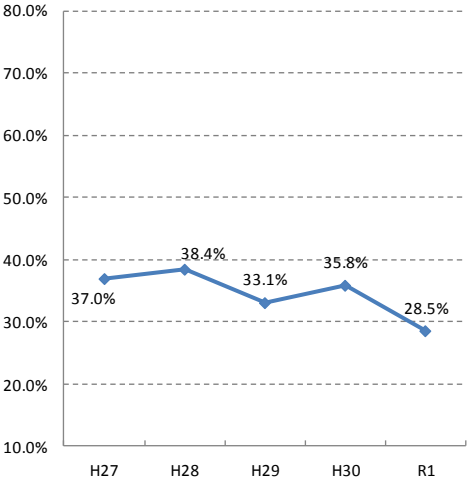
図表17－10　農林水産業



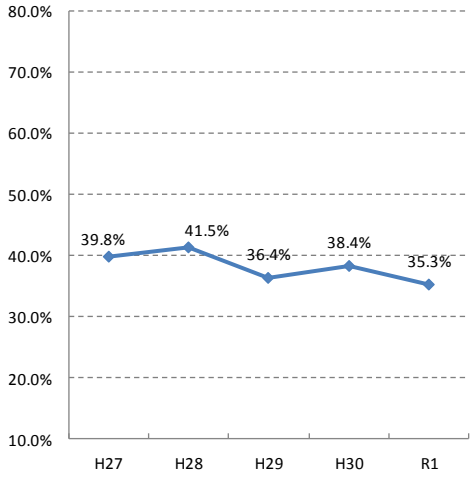
図表17－11　岩国の魅力



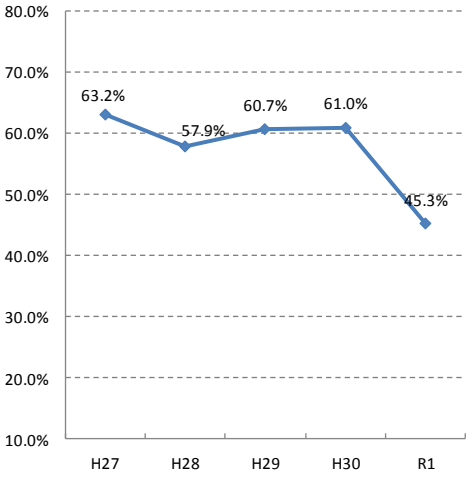
図表17－12　交通基盤



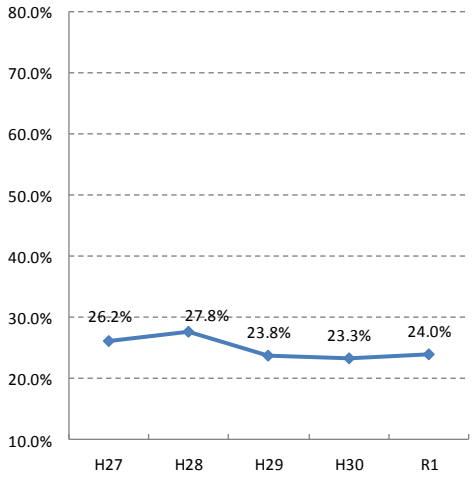
図表17－13　生活環境



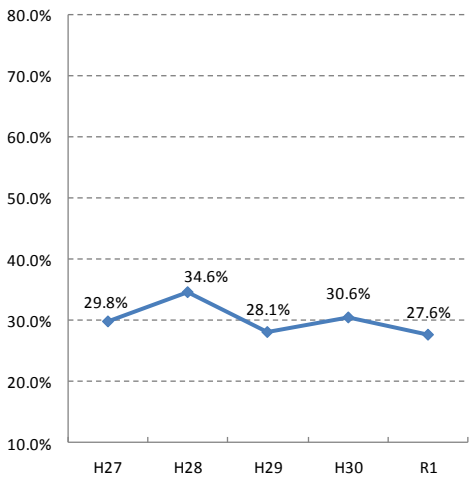
図表17－14　循環型社会



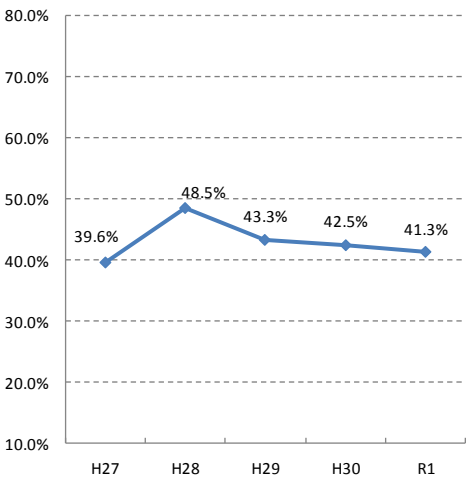
図表17－15　温暖化対策



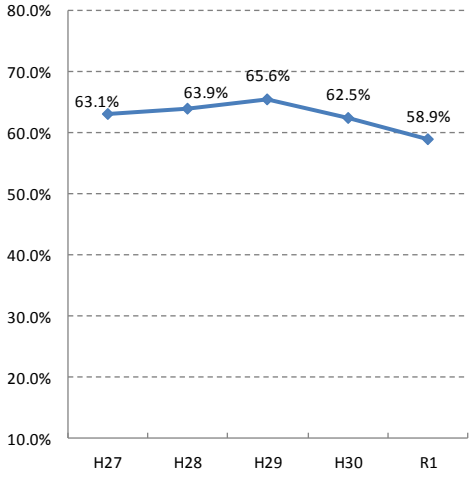
図表17－16　自然環境



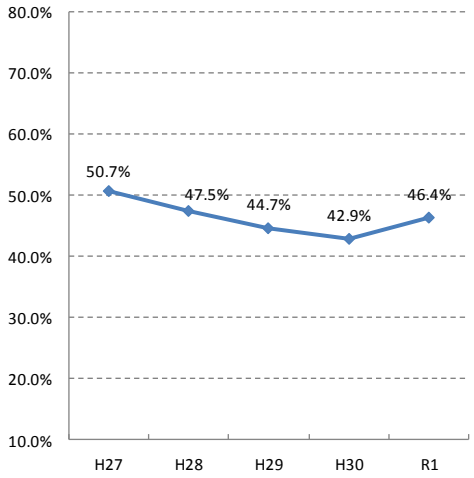
図表17－17　防災対策



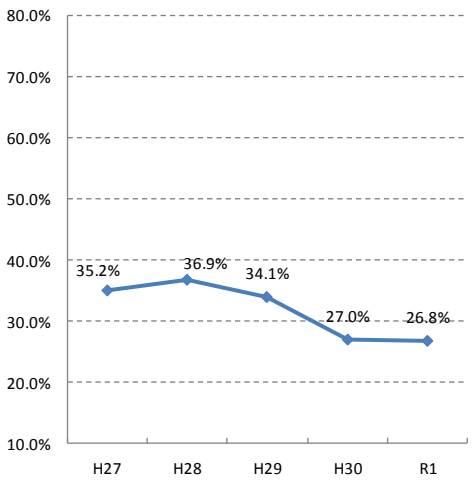
図表17－18　消防・救急体制



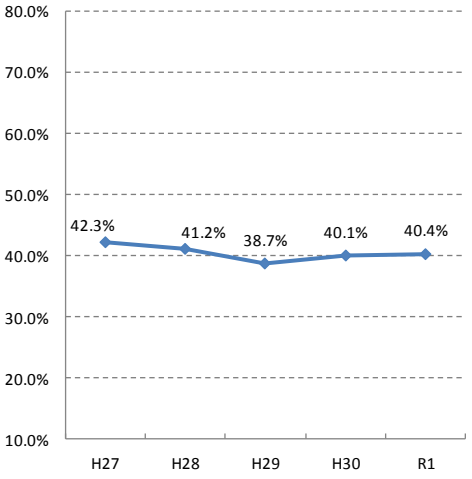
図表17－19　安心・安全



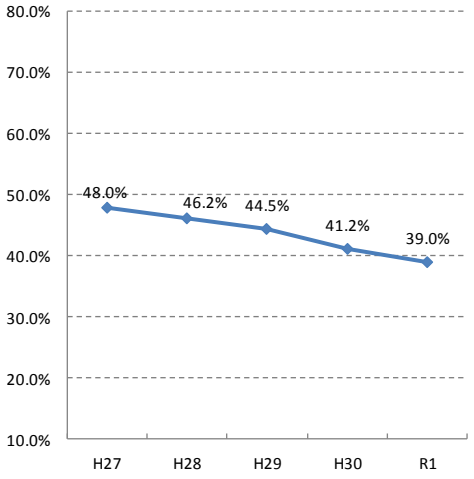
図表17－20　基地対策



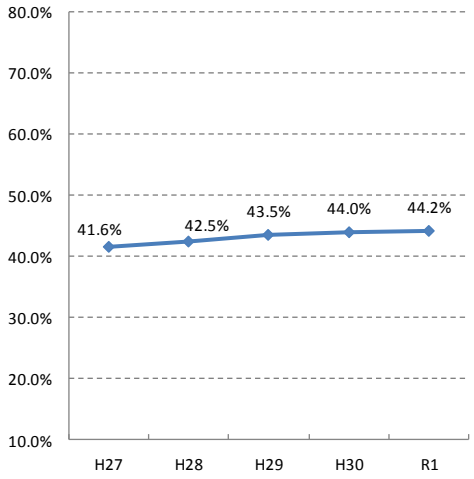
図表17－21　学校教育



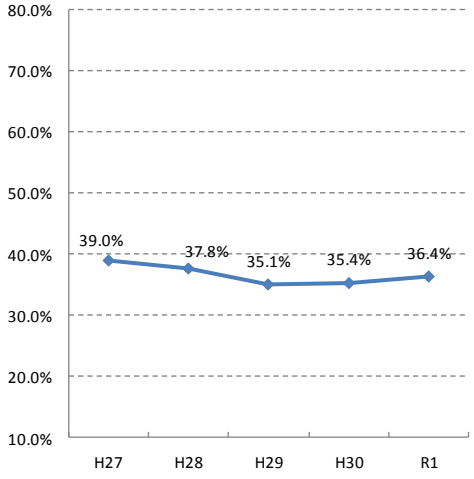
図表17－22　教育環境



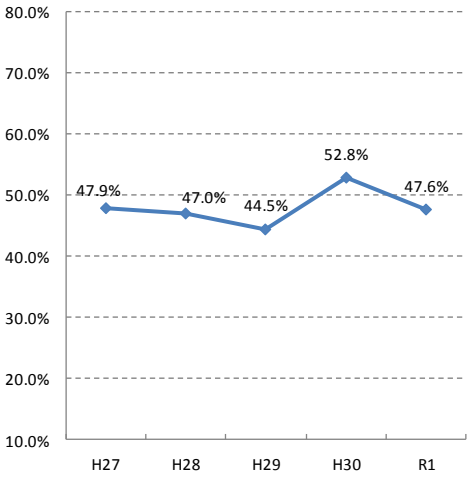
図表17－23　文化・芸術活動



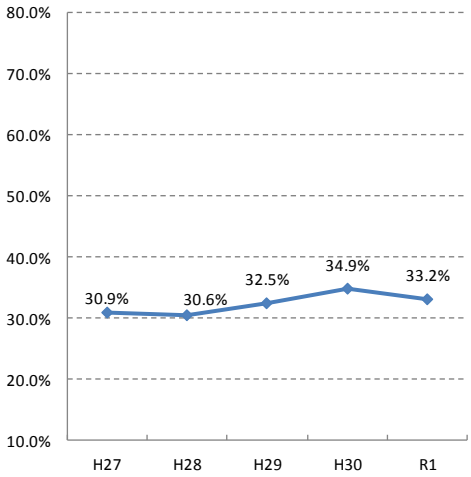
図表17－24　生涯学習



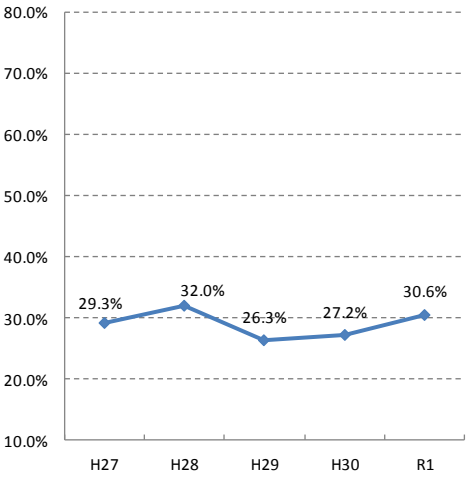
図表17－25　スポーツ活動



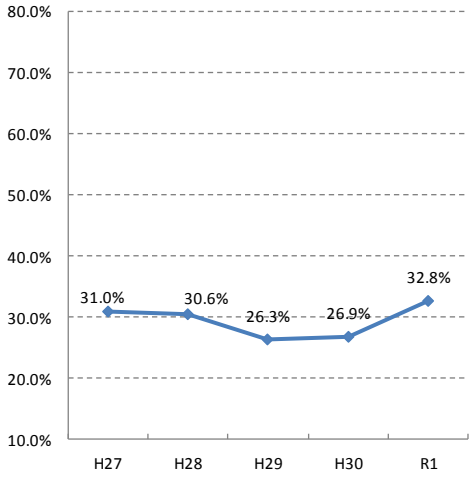
図表17－26　国際交流



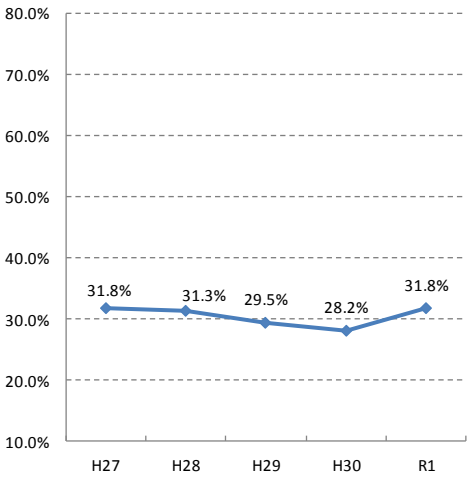
図表17－27　市民活動



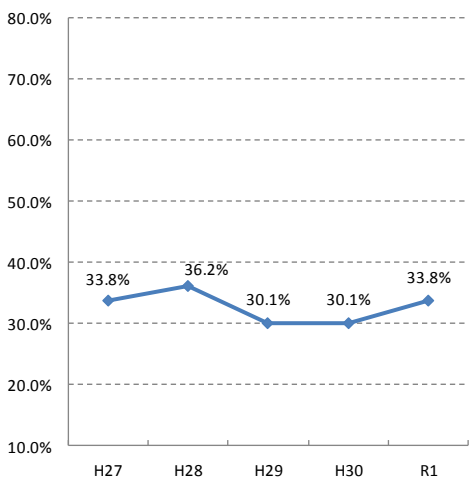
図表17－28　市民参加



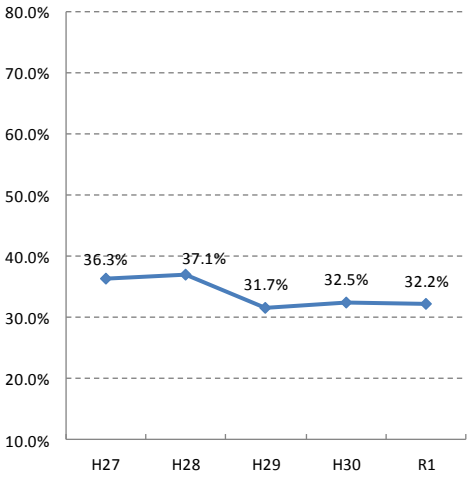
図表17－29　情報公開



図表17－30　人権尊重

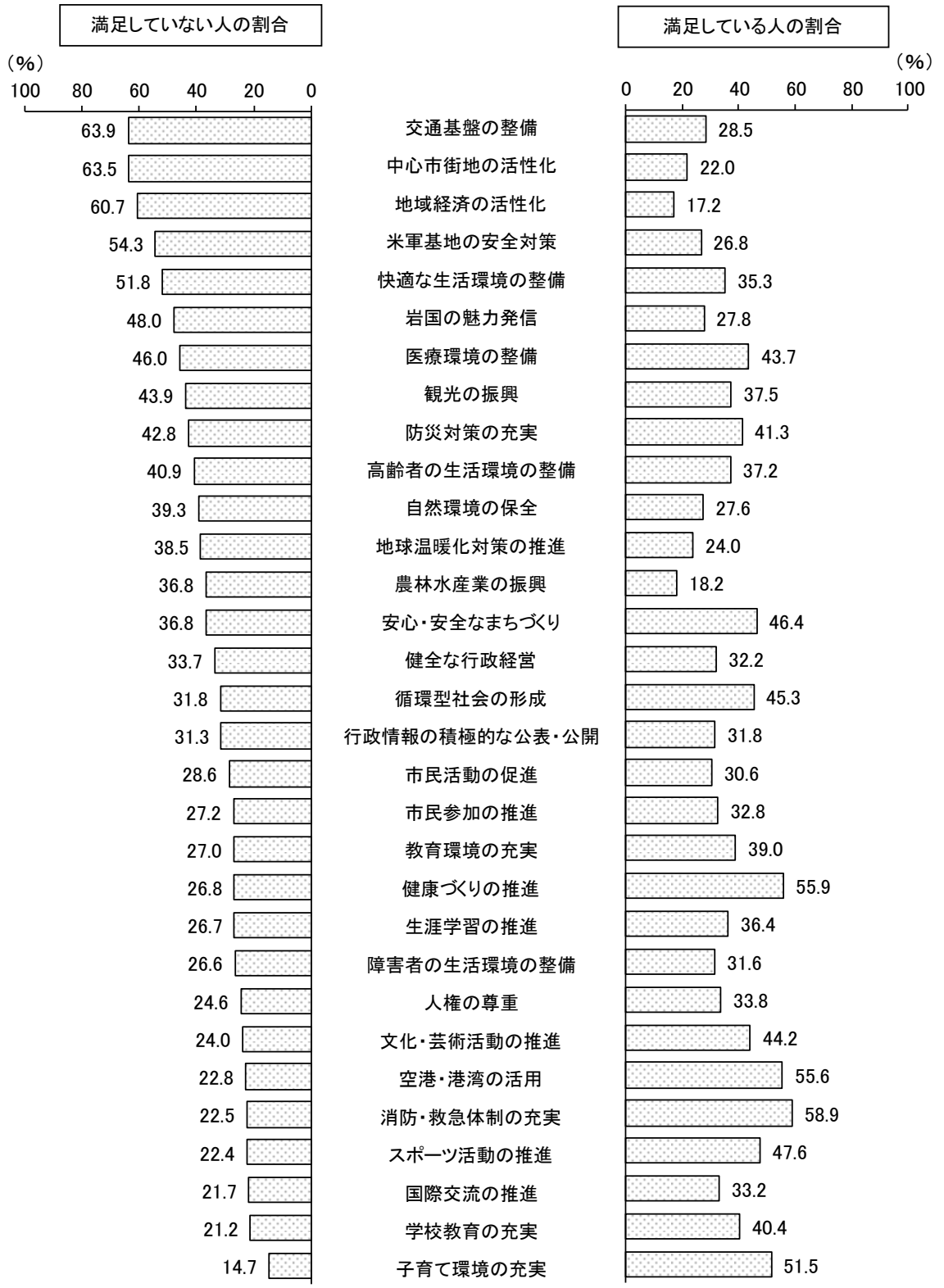


図表17－31　行政経営


80.0%
70.0%
60.0%
50.0%
40.0%
30.0%
20.0%
10.0%
36.3%
37.1%
31.7%
32.5%
32.2%
H27
H28
H29
H30
R1

⑶　満足していない人の割合【７ページ参照】

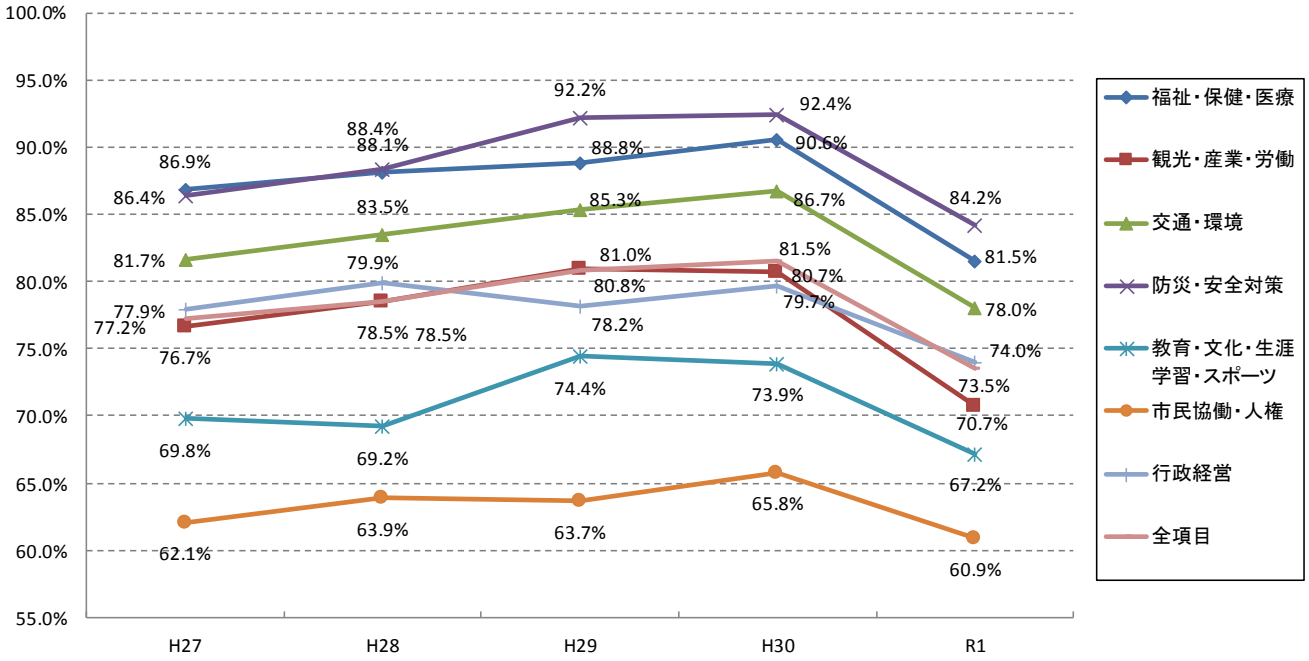
図表18　満足度　満足していない人の割合順



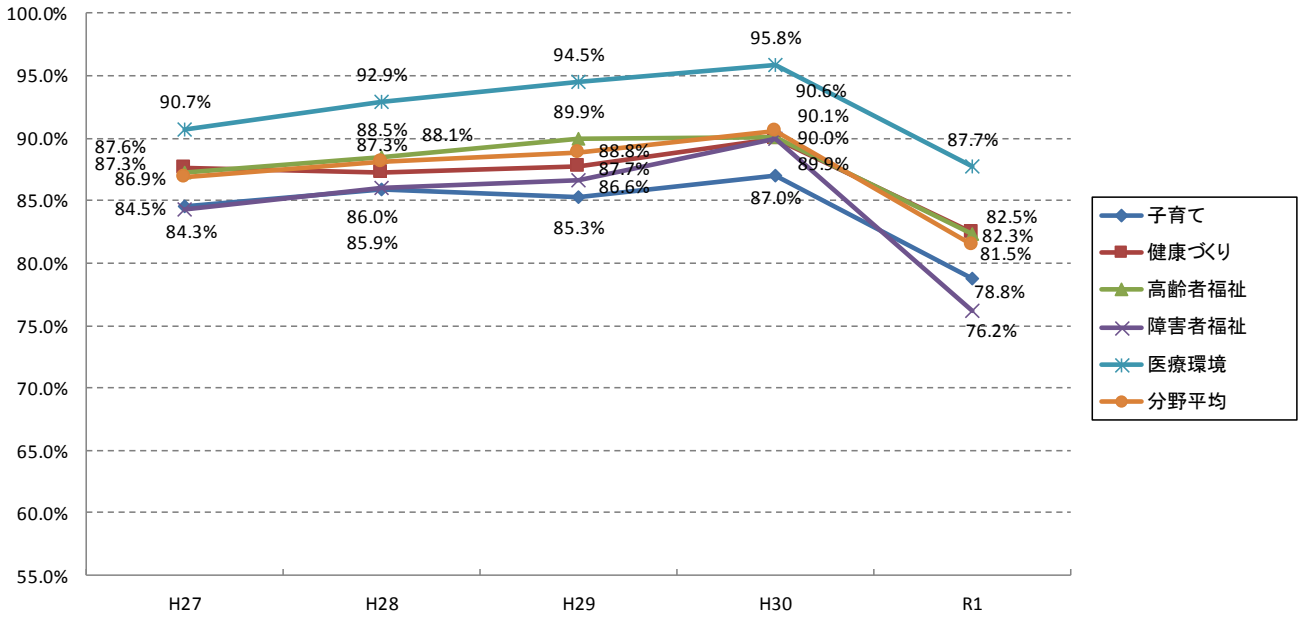
2　市の施策に対する重要度の経年変化（平成27年度～平成30年度）

⑴　重要度の経年変化（分野別）

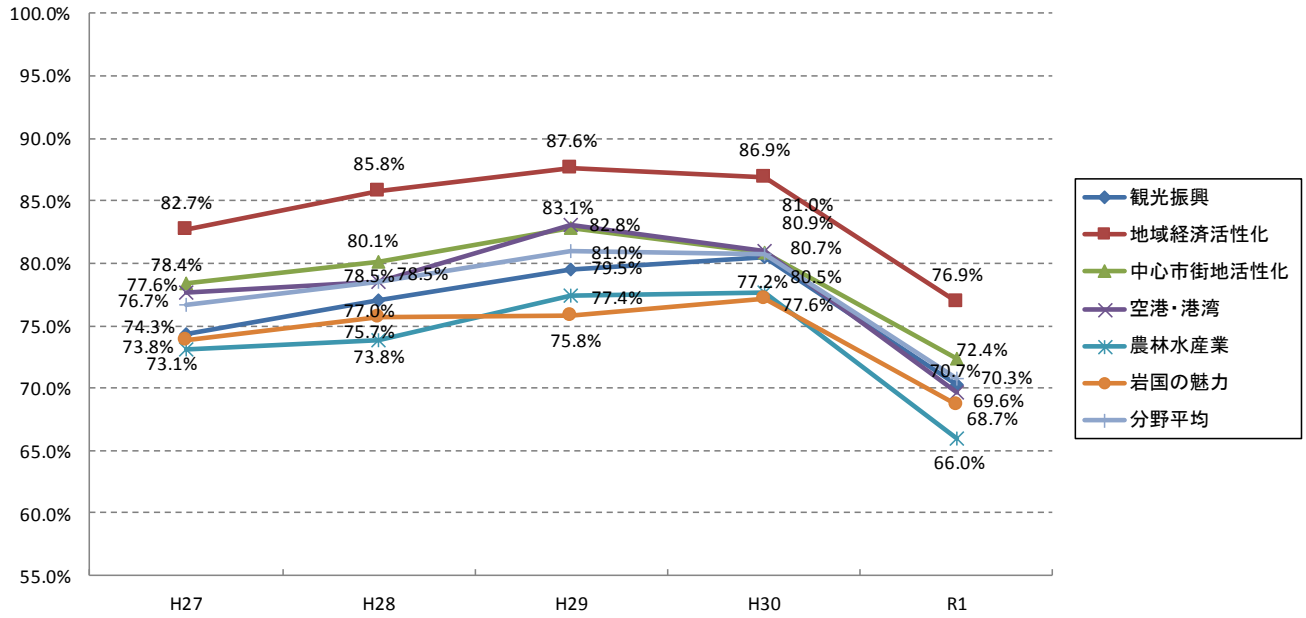
図表19－１　分野平均



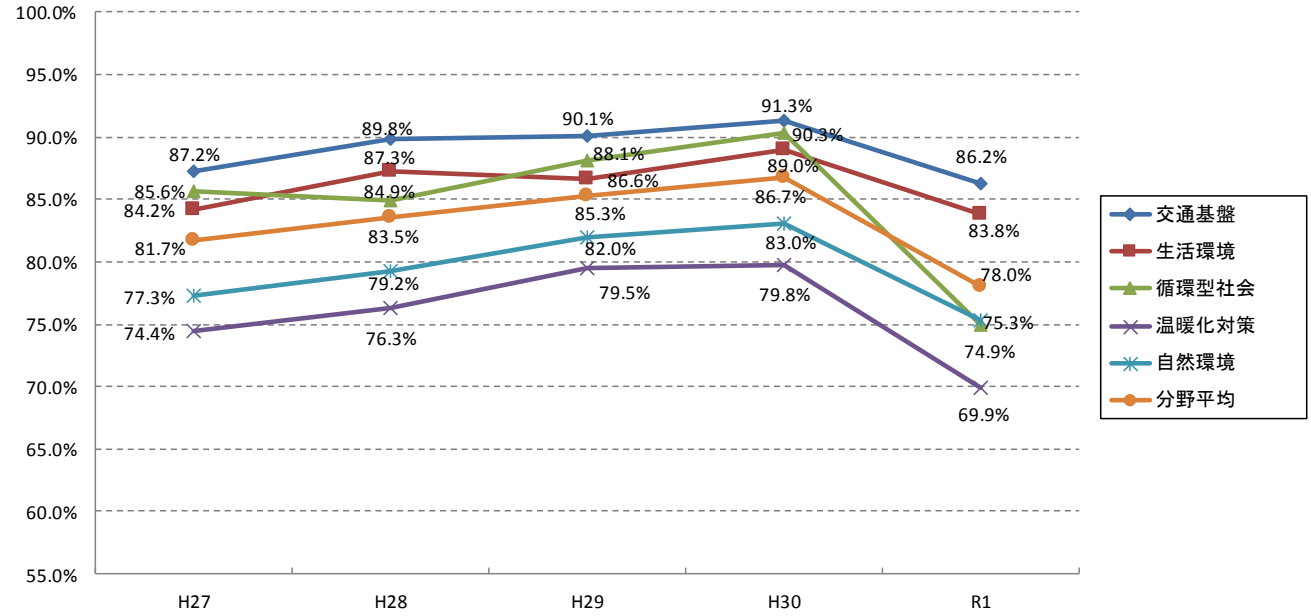
図表19－２　「福祉・保健・医療」分野



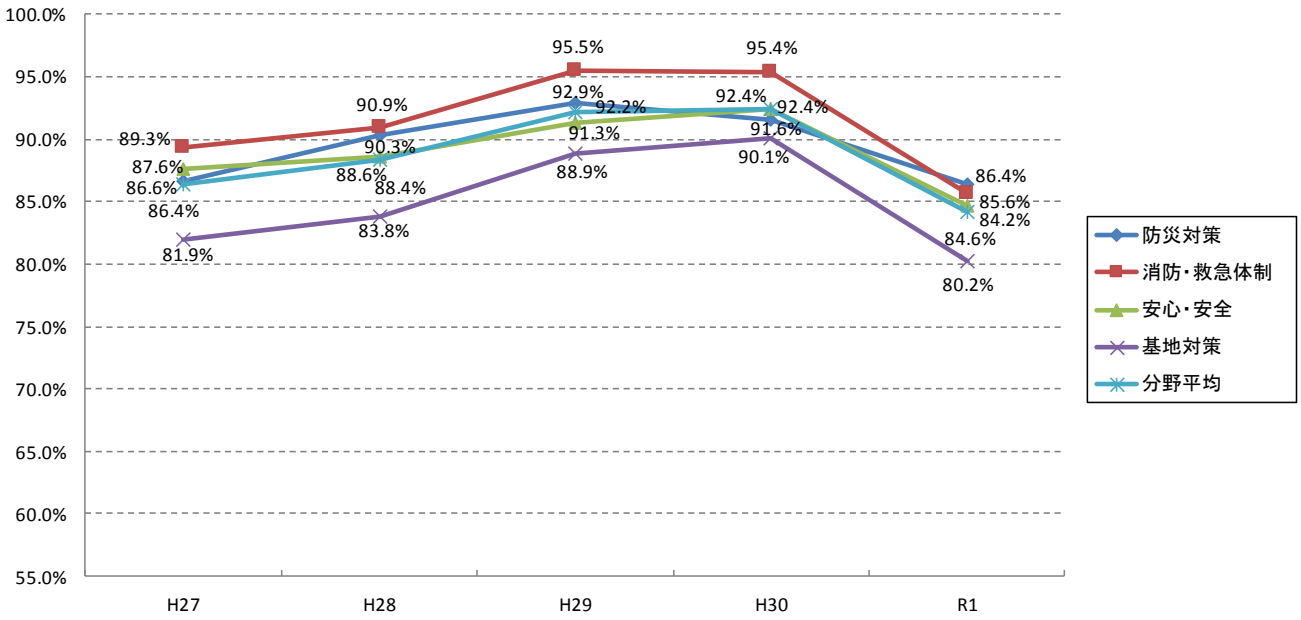
図表19－３　「観光・産業・労働」分野



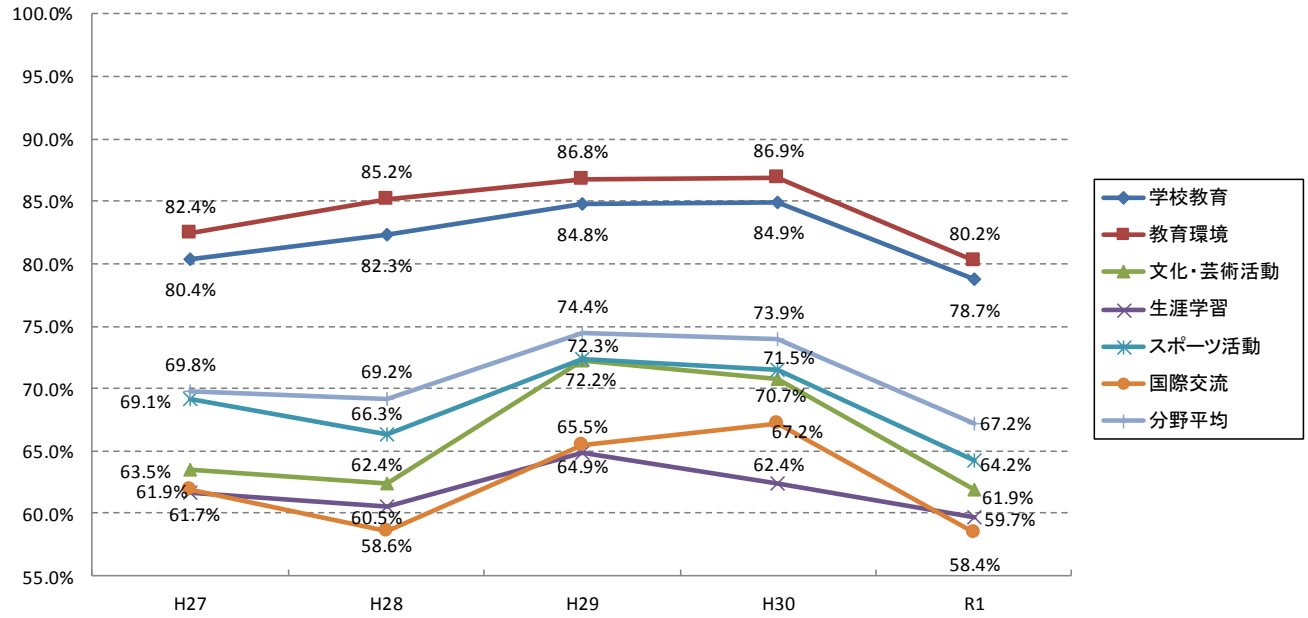
図表19－４　「交通・環境」分野



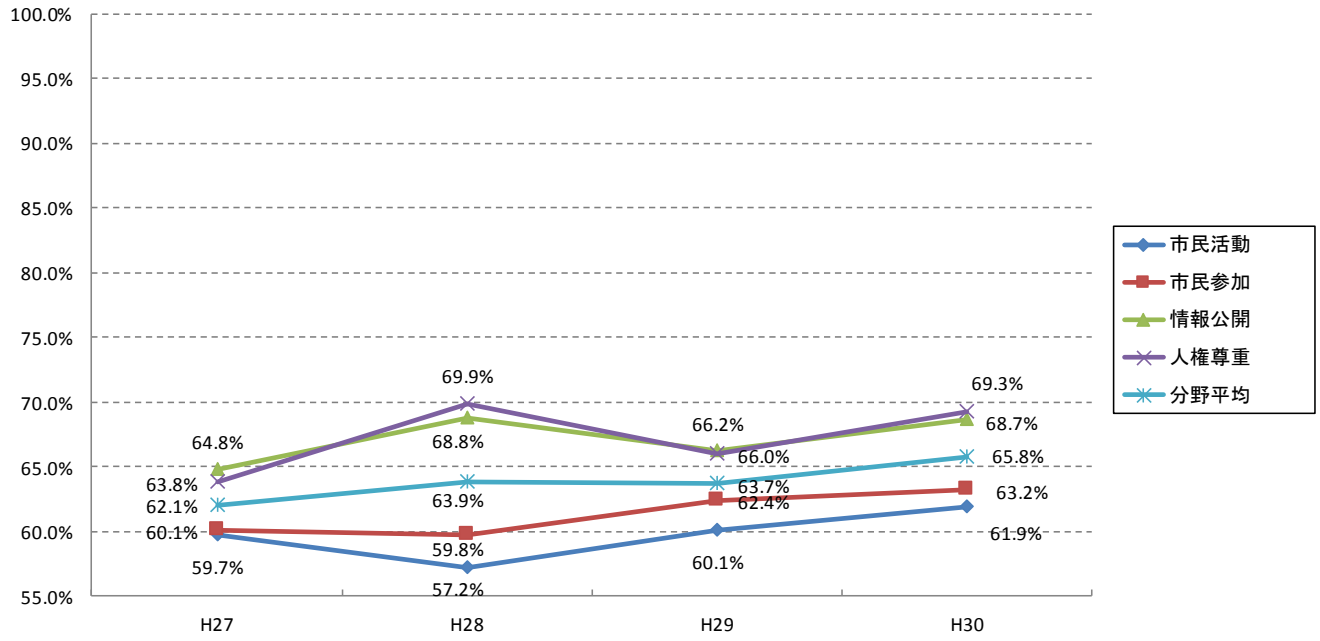
図表19－５　「防災・安全対策」分野



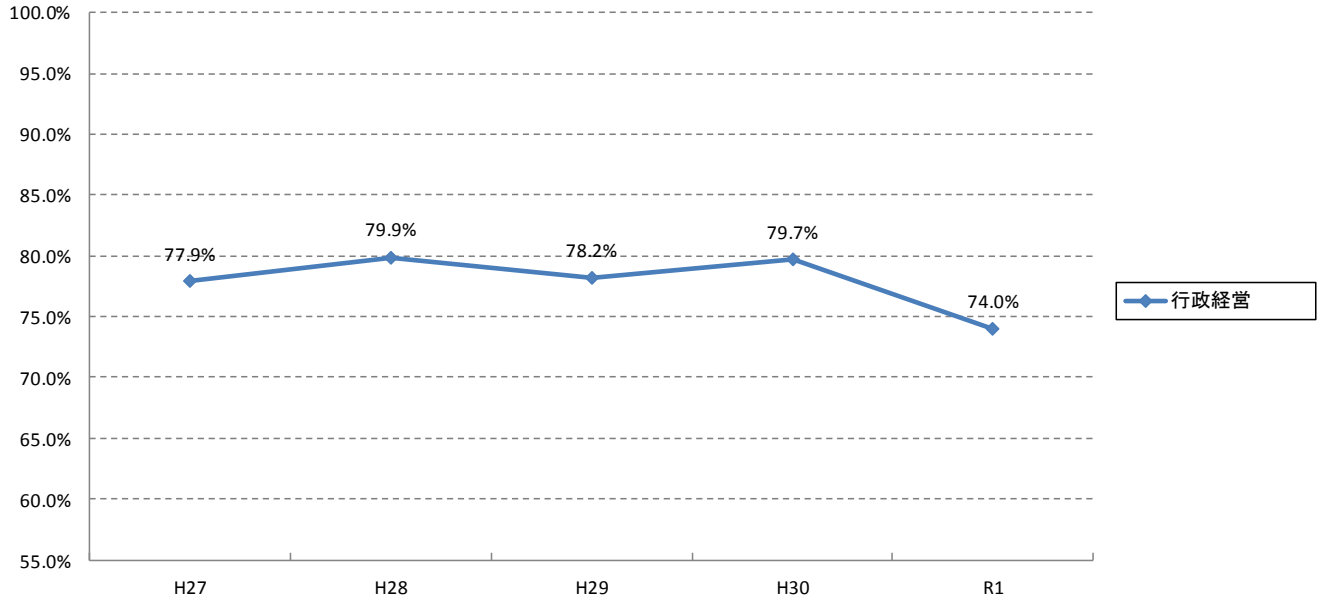
図表19－６　「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野



図表19－７　「市民協働・人権」分野

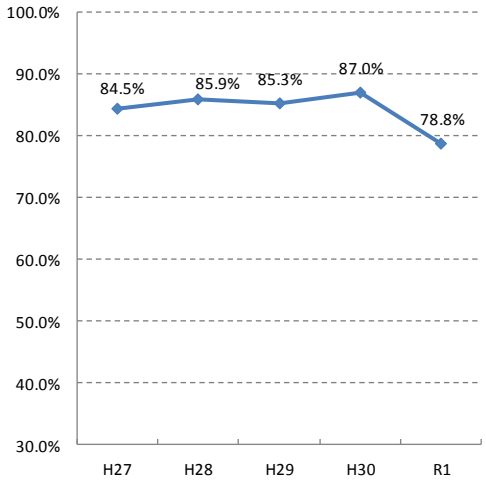


図表19－８　「行政経営」分野

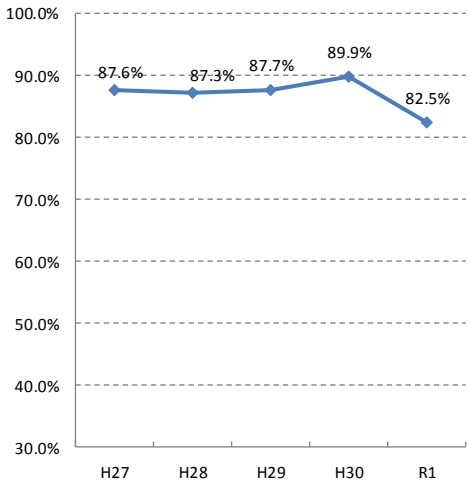


⑵　重要度の経年変化（項目別）【10ページ参照】

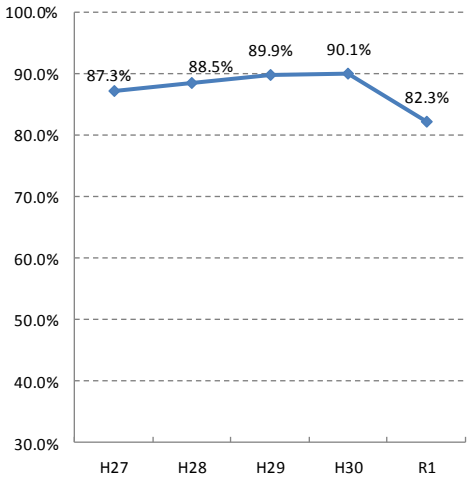
図表20－１　子育て



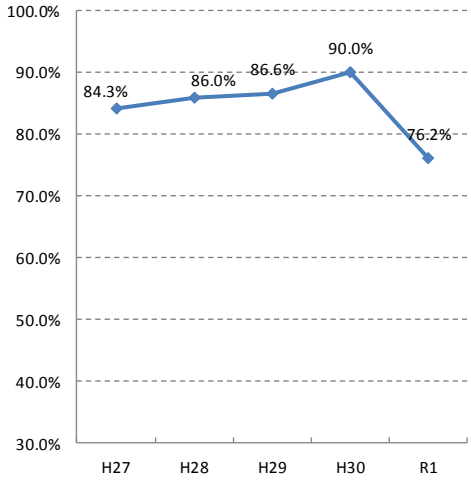
図表20－２　健康づくり



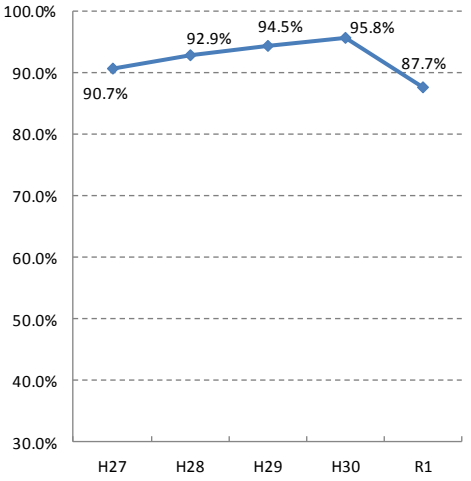
図表20－３　高齢者福祉



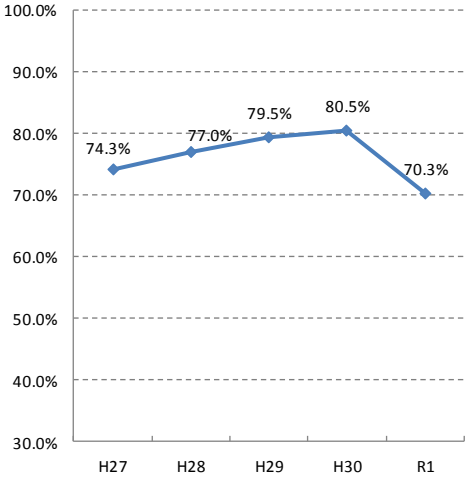
図表20－４　障害者福祉



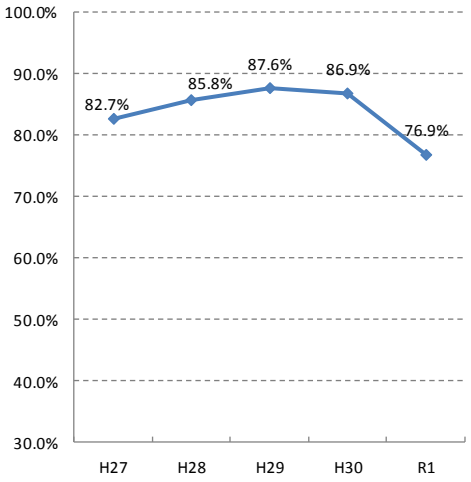
図表20－５　医療環境



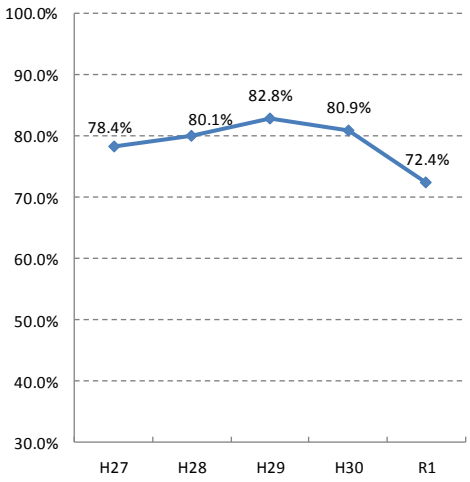
図表20－６　観光振興



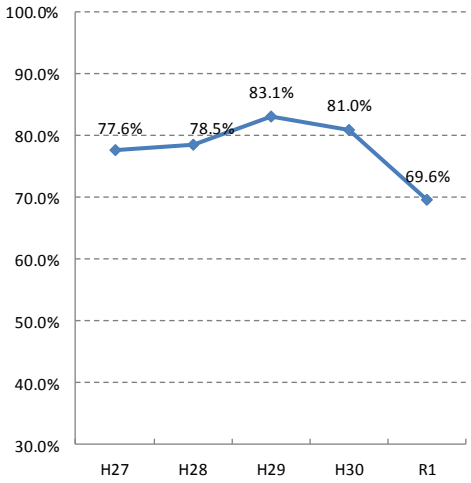
図表20－７　地域経済活性化



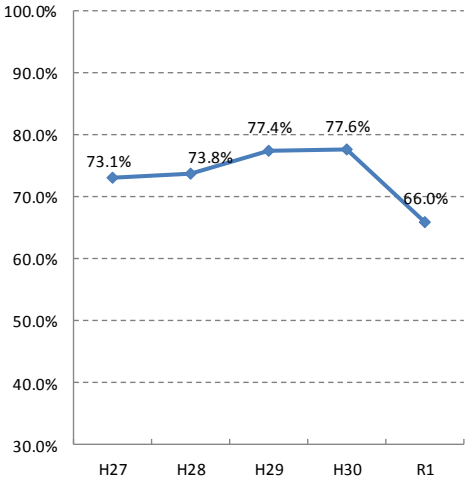
図表20－８　中心市街地活性化



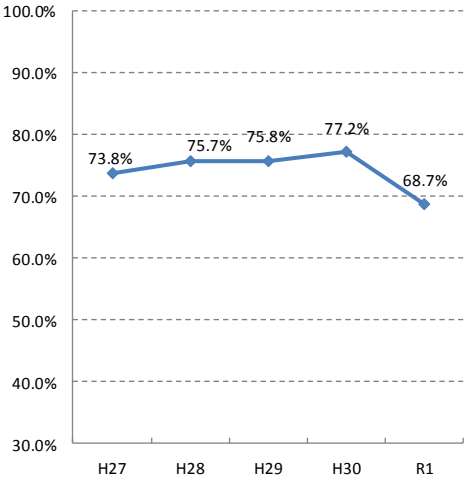
図表20－９　空港・港湾



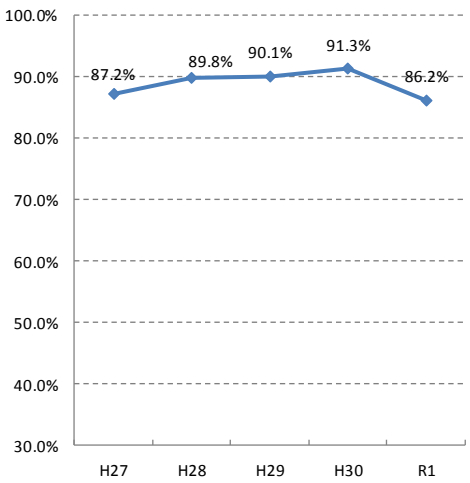
図表20－10　農林水産業



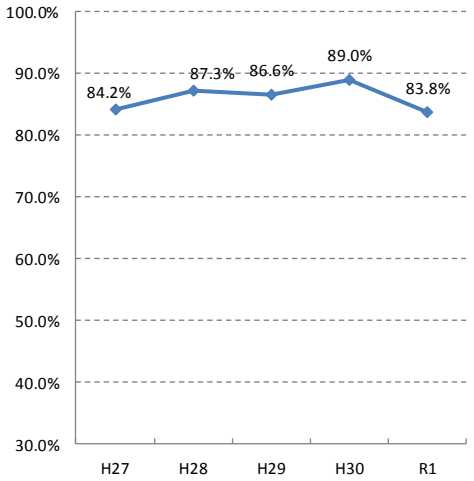
図表20－11　岩国の魅力



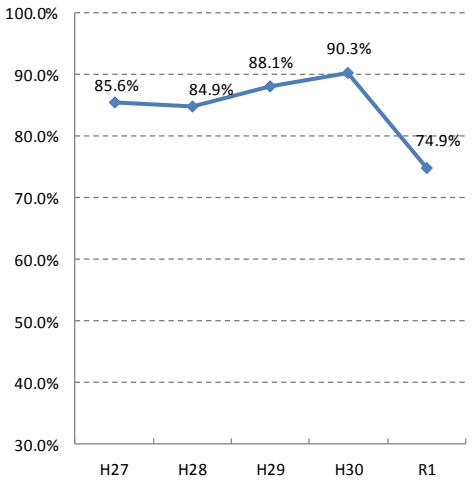
図表20-12　交通基盤



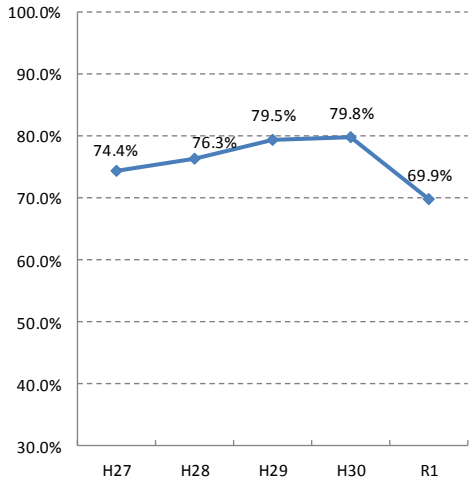
図表20－13　生活環境



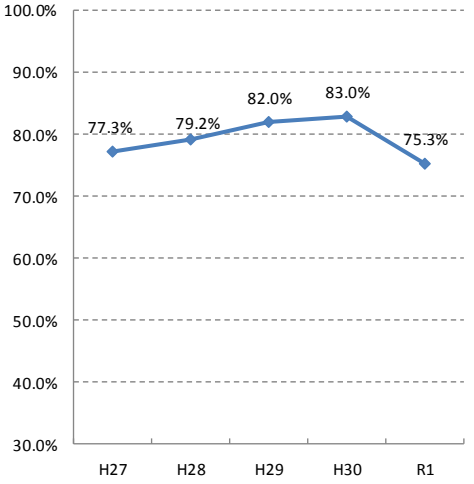
図表20－14　循環型社会



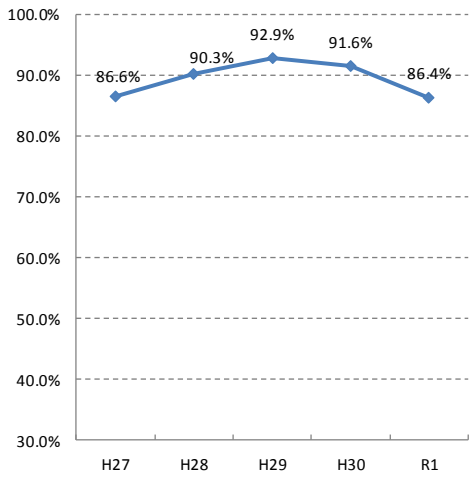
図表20－15　温暖化対策



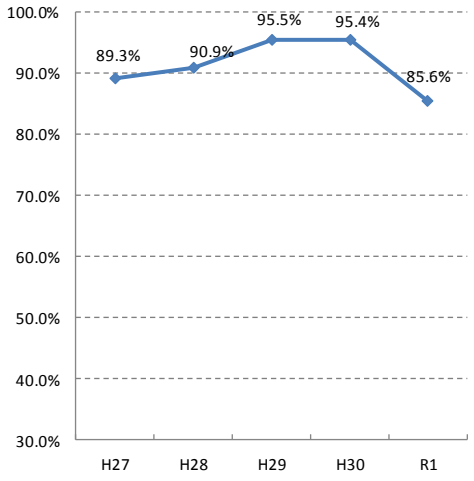
図表20－16　自然環境



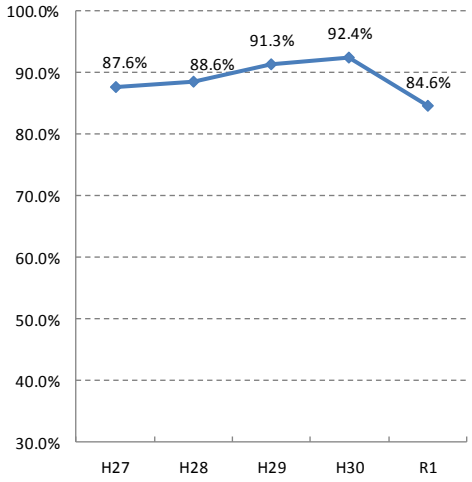
図表20－17　防災対策



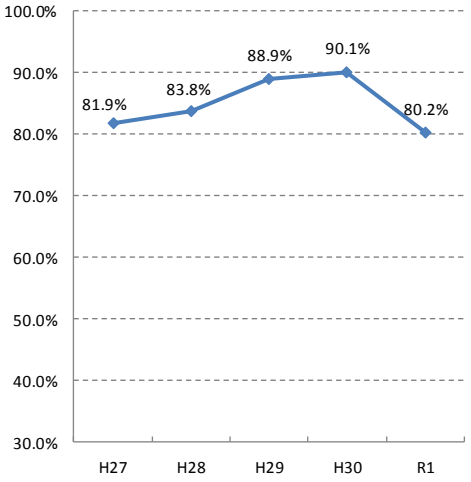
図表20－18　消防・救急体制



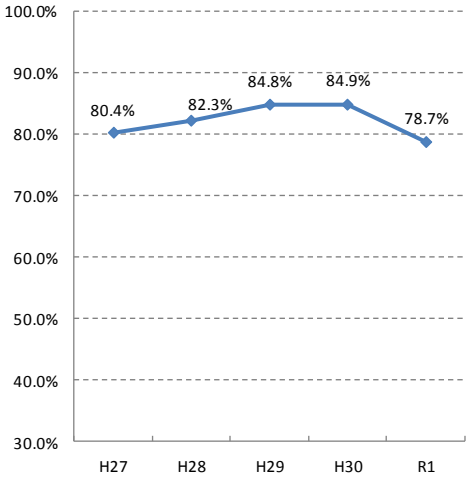
図表20－19　安心・安全



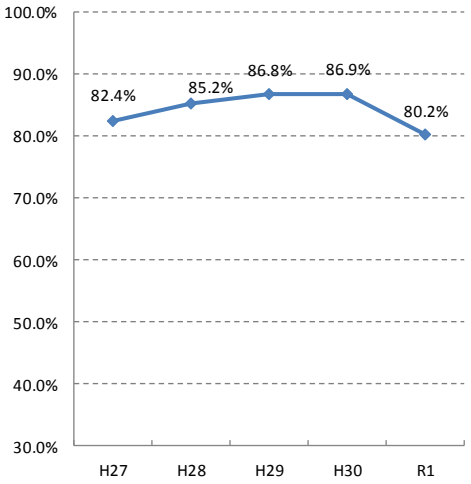
図表20－20　基地対策



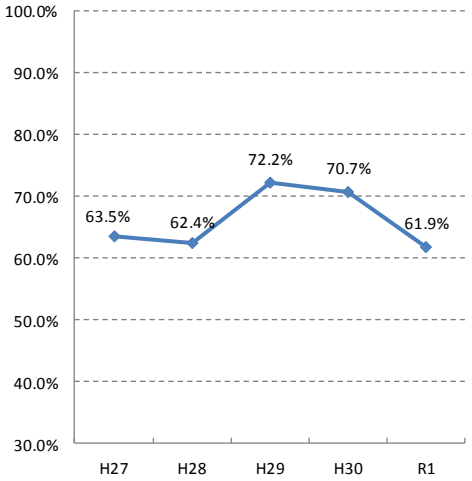
図表20－21　学校教育



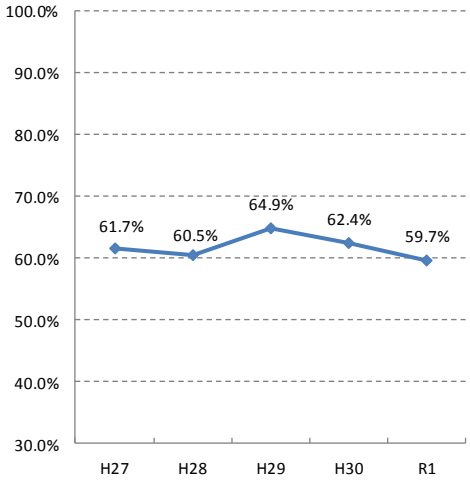
図表20－22　教育環境



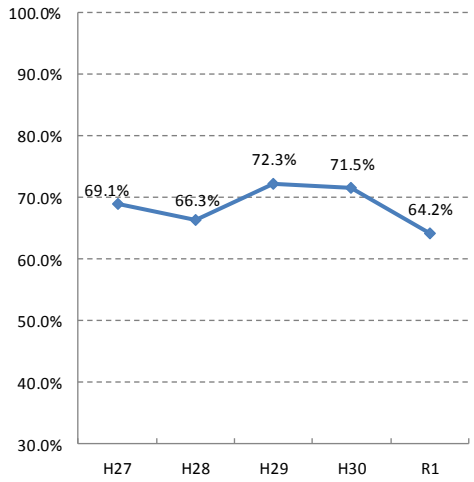
図表20－23　文化・芸術活動



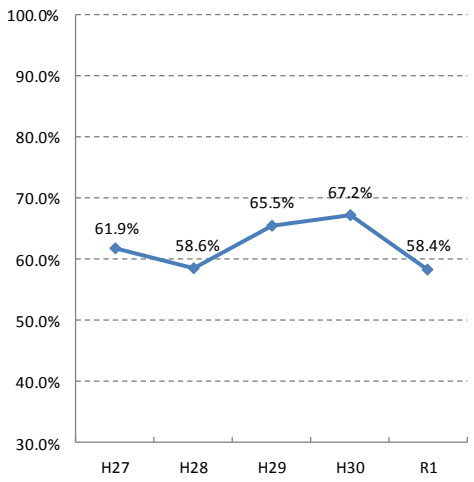
図表20－24　生涯学習



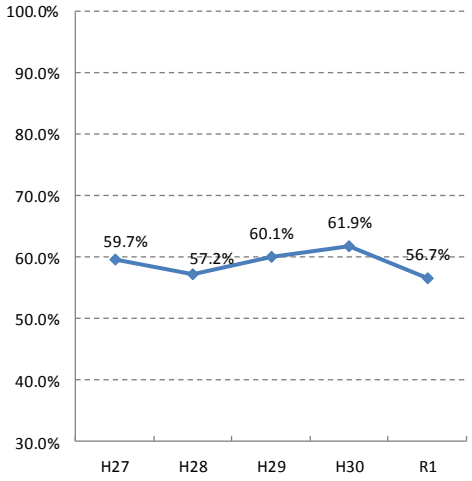
図表20－25　スポーツ活動



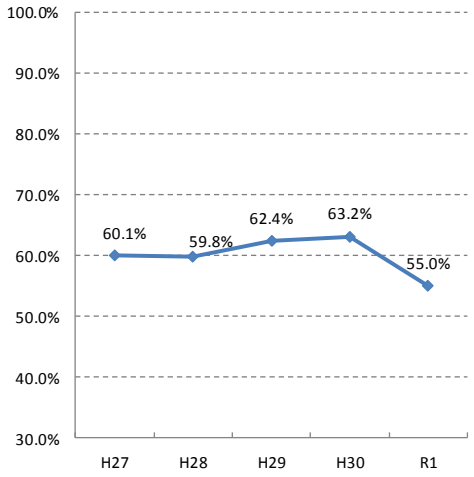
図表20－26　国際交流



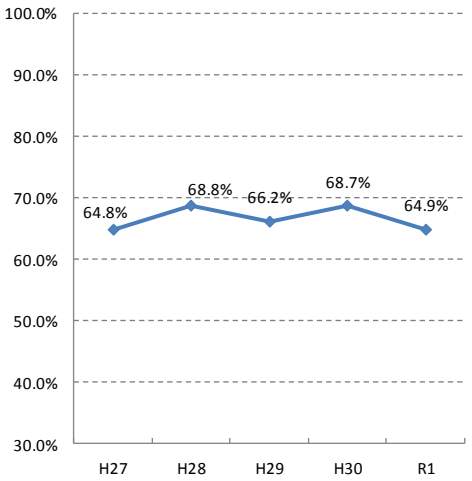
図表20－27　市民活動



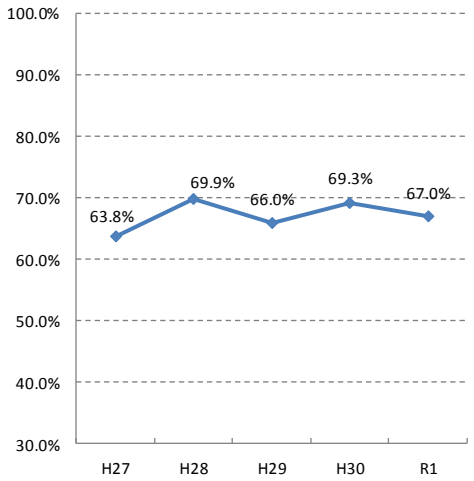
図表20－28　市民参加



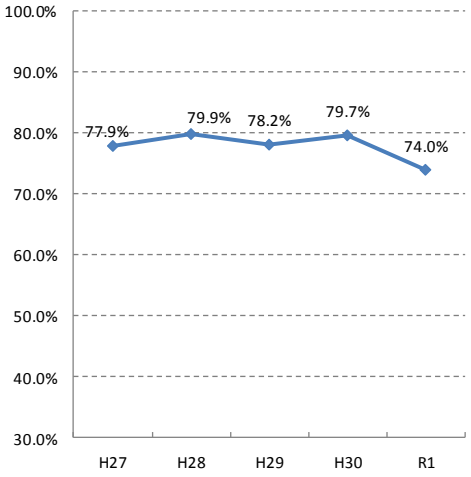
図表20－29　情報公開



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%
77.9%
79.9%
78.2%
79.7%
74.0%
H27
H28
H29
H30
R1

⑶　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

