平成 29 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　満足度と重要度の関係から見た分類 16

⑸　項目別ニーズ得点 18

⑹　前年度調査との比較 22

⑺　総括 32

資料編 35

第１　調査の概要

１　調査の目的

本調査は、市の施策や事業に関する市民の満足度・重要度の調査、集計及び分析を行うことによって、今後の市政運営、岩国市総合計画の進行管理及び後期基本計画策定の基礎資料等とすることを目的とする。

２　調査の概要

⑴　調査項目

次の７分野31項目と総合満足度１項目を合わせた32項目について、満足度・重要度を調査した。

ア　福祉・保健・医療（設問５問）
イ　観光・産業・労働（設問６問）
ウ　交通・環境（設問５問）
エ　防災・安全対策（設問４問）
オ　教育・文化・生涯学習・スポーツ（設問６問）
カ　市民協働・人権（設問４問）
キ　行政経営（設問１問）
※　総合満足度　（各調査項目の様々な施策の取組を総合的に判断する。）

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	平成29年５月19日（金）から６月４日（日）まで

⑶　回収結果

ア	有効回収数	1,155人
イ	回収率	38.50％

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　117,064 人
※平成 29 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%
1,155票	±1.72	±2.29	±2.63	±2.81	±2.86
1,000票	±1.85	±2.47	±2.83	±3.03	±3.09
500票	±2.63	±3.50	±4.01	±4.29	±4.38
300票	±3.39	±4.52	±5.18	±5.54	±5.65
100票	±5.88	±7.84	±8.98	±9.60	±9.80

（この表の計算式の信頼度は95%である。）

※　本調査の実際の設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1,155人で、そのうち、「満足」の回答比率が6.2%であったことから、標本誤差は、±1.38%となり、この設問の「満足」に対する回答比率は、4.82%～7.58%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	1,428	454	31.79	39.3
女性	1,572	644	40.97	55.8
（無回答）	－	57	－	4.9
全体	3,000	1,155	38.50	100.0

⑵　年代

区分	発送数（人）	回答者数（人）	回収率（％）	構成比（％）
10代	67	11	16.42	1.0
20代	280	61	21.79	5.3
30代	339	102	30.09	8.8
40代	460	154	33.48	13.3
50代	405	148	36.54	12.8
60代	560	256	45.71	22.2
70代	457	224	49.02	19.4
80代以上	432	160	37.04	13.9
（無回答）	－	39	－	3.4
全体	3,000	1,155	38.50	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	2,118	794	37.49	68.7
由宇地域	187	68	36.36	5.9
玖珂地域	238	84	35.29	7.3
本郷地域	16	4	25.00	0.3
周東地域	279	108	38.71	9.4
錦地域	55	20	36.36	1.7
美川地域	22	7	31.82	0.6
美和地域	85	32	37.65	2.8
（無回答）	－	38	－	3.3
全体	3,000	1,155	38.50	100.0

⑷　居住年数

区分	回答者数（人）	構成比（％）
１年未満	11	1.0
１年以上３年未満	23	2.0
３年以上５年未満	23	2.0
５年以上10年未満	43	3.7
10年以上20年未満	109	9.4
20年以上	902	78.1
（無回答）	44	3.8
全体	1,155	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、「防災・安全対策」分野で高く、「市民協働・人権」分野で低くなっている。

満足していない人の割合（「あまりそう思わない」と「そう思わない」の合計）が高いのは、「観光・産業・労働」分野で、割合が低いのは、「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野である。

イ　項目別の傾向（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（65.6％）」が最も高く、「空港・港湾の活用（65.2％）」「循環型社会の形成（60.7％）」「子育て環境の充実（51.3％）」「健康づくりの推進（50.3％）」が続いている。満足している人の割合が５割を上回っている項目は、５項目である。

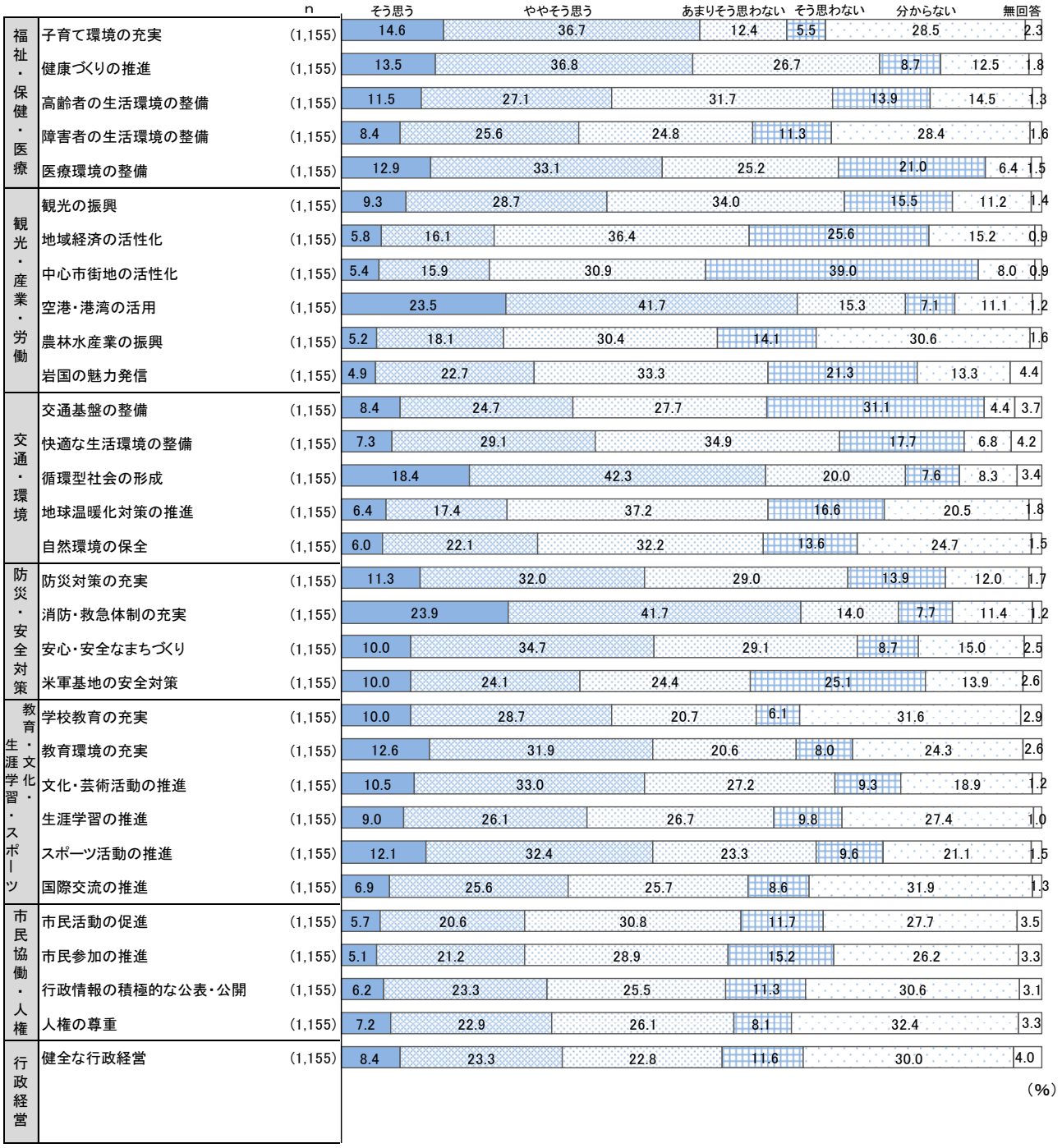
満足している人の割合が低い順に見ると、「中心市街地の活性化（21.3％）」が最も低く、「地域経済の活性化（21.9％）」「農林水産業の振興（23.3％）」「地球温暖化対策の推進（23.8％）」が続いている。

(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、「中心市街地の活性化（69.9％）」が最も高く、「地域経済の活性化（62.0％）」「交通基盤の整備（58.8％）」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（17.9％）」が最も低く、「消防・救急体制の充実（21.7％）」「空港・港湾の活用（22.4％）」が続いている。

図表１　満足度


n
そう思う
ややそう思う
あまりそう思わない
そう思わない
分からない
無回答
福祉・保健・医療
子育て環境の充実 (1,155) 14.6 36.7 12.4 5.5 28.5 2.3
健康づくりの推進 (1,155) 13.5 36.8 26.7 8.7 12.5 1.8
高齢者の生活環境の整備 (1,155) 11.5 27.1 31.7 13.9 14.5 1.3
障害者の生活環境の整備 (1,155) 8.4 25.6 24.8 11.3 28.4 1.6
医療環境の整備 (1,155) 12.9 33.1 25.2 21.0 6.4 1.5
観光・産業・労働
観光の振興 (1,155) 9.3 28.7 34.0 15.5 11.2 1.4
地域経済の活性化 (1,155) 5.8 16.1 36.4 25.6 15.2 0.9
中心市街地の活性化 (1,155) 5.4 15.9 30.9 39.0 8.0 0.9
空港・港湾の活用 (1,155) 23.5 41.7 15.3 7.1 11.1 1.2
農林水産業の振興 (1,155) 5.2 18.1 30.4 14.1 30.6 1.6
岩国の魅力発信 (1,155) 4.9 22.7 33.3 21.3 13.3 4.4
交通・環境
交通基盤の整備 (1,155) 8.4 24.7 27.7 31.1 4.4 3.7
快適な生活環境の整備 (1,155) 7.3 29.1 34.9 17.7 6.8 4.2
循環型社会の形成 (1,155) 18.4 42.3 20.0 7.6 8.3 3.4
地球温暖化対策の推進 (1,155) 6.4 17.4 37.2 16.6 20.5 1.8
自然環境の保全 (1,155) 6.0 22.1 32.2 13.6 24.7 1.5
防災・安全対策
防災対策の充実 (1,155) 11.3 32.0 29.0 13.9 12.0 1.7
消防・救急体制の充実 (1,155) 23.9 41.7 14.0 7.7 11.4 1.2
安心・安全なまちづくり (1,155) 10.0 34.7 29.1 8.7 15.0 2.5
米軍基地の安全対策 (1,155) 10.0 24.1 24.4 25.1 13.9 2.6
教育・文化・生涯学習・スポーツ
学校教育の充実 (1,155) 10.0 28.7 20.7 6.1 31.6 2.9
教育環境の充実 (1,155) 12.6 31.9 20.6 8.0 24.3 2.6
文化・芸術活動の推進 (1,155) 10.5 33.0 27.2 9.3 18.9 1.2
生涯学習の推進 (1,155) 9.0 26.1 26.7 9.8 27.4 1.0
スポーツ活動の推進 (1,155) 12.1 32.4 23.3 9.6 21.1 1.5
国際交流の推進 (1,155) 6.9 25.6 25.7 8.6 31.9 1.3
市民協働・人権
市民活動の促進 (1,155) 5.7 20.6 30.8 11.7 27.7 3.5
市民参加の推進 (1,155) 5.1 21.2 28.9 15.2 26.2 3.3
行政情報の積極的な公表・公開 (1,155) 6.2 23.3 25.5 11.3 30.6 3.1
人権の尊重 (1,155) 7.2 22.9 26.1 8.1 32.4 3.3
行政経営
健全な行政経営 (1,155) 8.4 23.3 22.8 11.6 30.0 4.0
（%）

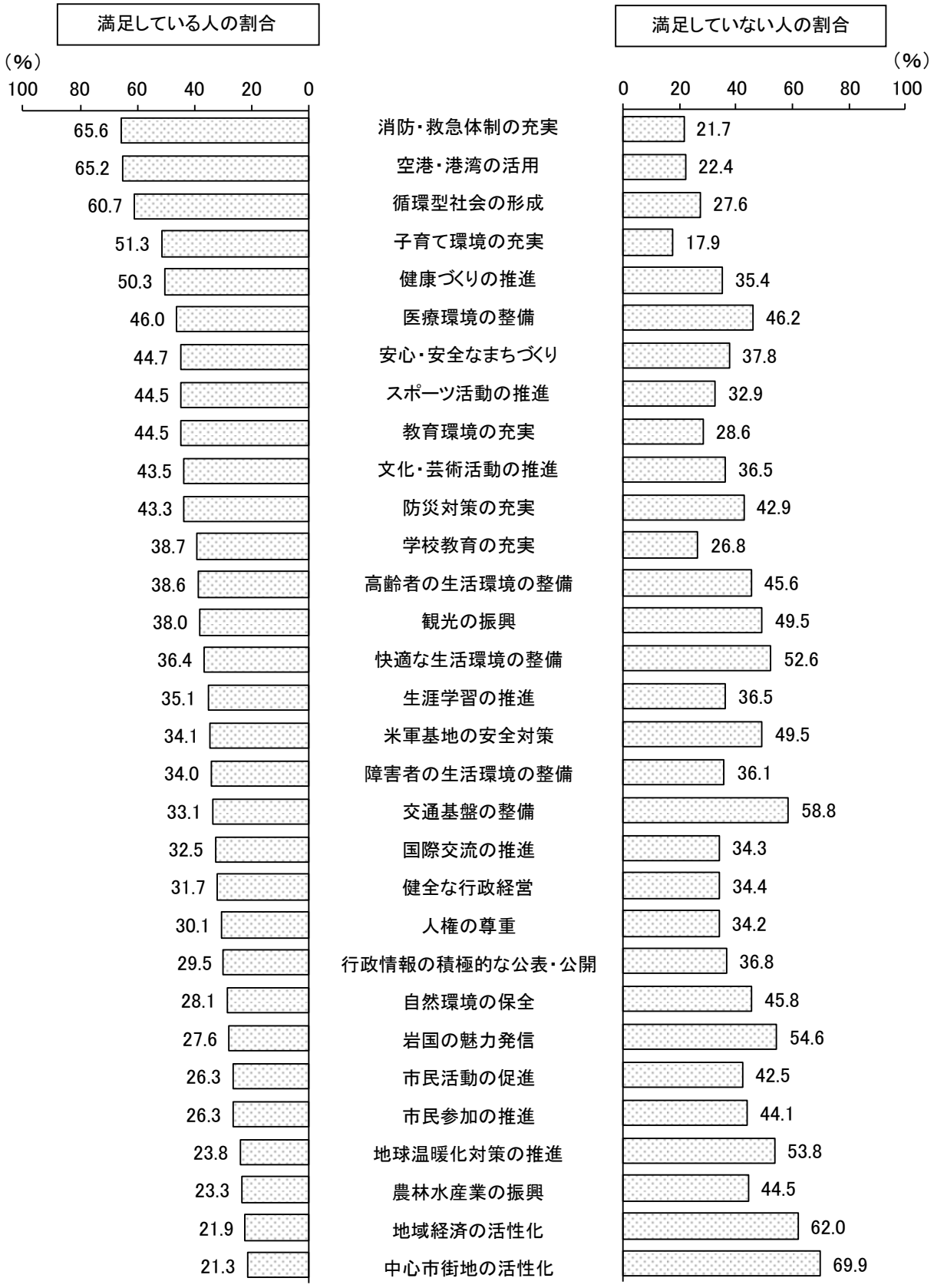
図表２　満足度　詳細

（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	(1,155)	14.6	36.7	12.4	5.5	28.5	2.3	51.3	17.9	4
	健康づくりの推進	(1,155)	13.5	36.8	26.7	8.7	12.5	1.8	50.3	35.4	5
	高齢者の生活環境の整備	(1,155)	11.5	27.1	31.7	13.9	14.5	1.3	38.6	45.6	13
	障害者の生活環境の整備	(1,155)	8.4	25.6	24.8	11.3	28.4	1.6	34.0	36.1	18
	医療環境の整備	(1,155)	12.9	33.1	25.2	21.0	6.4	1.5	46.0	46.2	6
福祉・保健・医療　平均値			12.2	31.9	24.2	12.1	18.1	1.7	44.0	36.2	②
観光・産業・労働	観光の振興	(1,155)	9.3	28.7	34.0	15.5	11.2	1.4	38.0	49.5	14
	地域経済の活性化	(1,155)	5.8	16.1	36.4	25.6	15.2	0.9	21.9	62.0	30
	中心市街地の活性化	(1,155)	5.4	15.9	30.9	39.0	8.0	0.9	21.3	69.9	31
	空港・港湾の活用	(1,155)	23.5	41.7	15.3	7.1	11.1	1.2	65.2	22.4	2
	農林水産業の振興	(1,155)	5.2	18.1	30.4	14.1	30.6	1.6	23.3	44.5	29
	岩国の魅力発信	(1,155)	4.9	22.7	33.3	21.3	13.3	4.4	27.6	54.6	25
観光・産業・労働　平均値			9.0	23.9	30.1	20.4	14.9	1.7	32.9	50.5	⑤
交通・環境	交通基盤の整備	(1,155)	8.4	24.7	27.7	31.1	4.4	3.7	33.1	58.8	19
	快適な生活環境の整備	(1,155)	7.3	29.1	34.9	17.7	6.8	4.2	36.4	52.6	15
	循環型社会の形成	(1,155)	18.4	42.3	20.0	7.6	8.3	3.4	60.7	27.6	3
	地球温暖化対策の推進	(1,155)	6.4	17.4	37.2	16.6	20.5	1.8	23.8	53.8	28
	自然環境の保全	(1,155)	6.0	22.1	32.2	13.6	24.7	1.5	28.1	45.8	24
交通・環境　平均値			9.3	27.1	30.4	17.3	12.9	2.9	36.4	47.7	④
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,155)	11.3	32.0	29.0	13.9	12.0	1.7	43.3	42.9	11
	消防・救急体制の充実	(1,155)	23.9	41.7	14.0	7.7	11.4	1.2	65.6	21.7	1
	安心・安全なまちづくり	(1,155)	10.0	34.7	29.1	8.7	15.0	2.5	44.7	37.8	7
	米軍基地の安全対策	(1,155)	10.0	24.1	24.4	25.1	13.9	2.6	34.1	49.5	17
防災・安全対策　平均値			13.8	33.1	24.1	13.9	13.1	2.0	46.9	38.0	①
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	(1,155)	10.0	28.7	20.7	6.1	31.6	2.9	38.7	26.8	12
	教育環境の充実	(1,155)	12.6	31.9	20.6	8.0	24.3	2.6	44.5	28.6	8
	文化・芸術活動の推進	(1,155)	10.5	33.0	27.2	9.3	18.9	1.2	43.5	36.5	10
	生涯学習の推進	(1,155)	9.0	26.1	26.7	9.8	27.4	1.0	35.1	36.5	16
	スポーツ活動の推進	(1,155)	12.1	32.4	23.3	9.6	21.1	1.5	44.5	32.9	8
	国際交流の推進	(1,155)	6.9	25.6	25.7	8.6	31.9	1.3	32.5	34.3	20
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値			10.2	29.6	24.0	8.6	25.9	1.8	39.8	32.6	③
市民協働・人権	市民活動の促進	(1,155)	5.7	20.6	30.8	11.7	27.7	3.5	26.3	42.5	26
	市民参加の推進	(1,155)	5.1	21.2	28.9	15.2	26.2	3.3	26.3	44.1	26
	行政情報の積極的な公表・公開	(1,155)	6.2	23.3	25.5	11.3	30.6	3.1	29.5	36.8	23
	人権の尊重	(1,155)	7.2	22.9	26.1	8.1	32.4	3.3	30.1	34.2	22
市民協働・人権　平均値			6.1	22.0	27.8	11.6	29.2	3.3	28.1	39.4	⑦
行政経営	健全な行政経営	(1,155)	8.4	23.3	22.8	11.6	30.0	4.0	31.7	34.4	21
行政経営　平均値			8.4	23.3	22.8	11.6	30.0	4.0	31.7	34.4	⑥
平均値			10.0	27.7	26.7	14.0	19.3	2.2	37.7	40.7	－

（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、「防災・安全対策」分野が最も低くなっている。

イ　項目別の傾向（図表６）

(ｱ)　重要視している人の割合

重要視している人の割合が高い順に見ると、「消防・救急体制の充実(95.5%)」が最も高く、「医療環境の整備（94.5%）」「防災対策の充実（92.9%）」「安心・安全なまちづくり（91.3%）」「交通基盤の整備（90.1%）」が続いている。

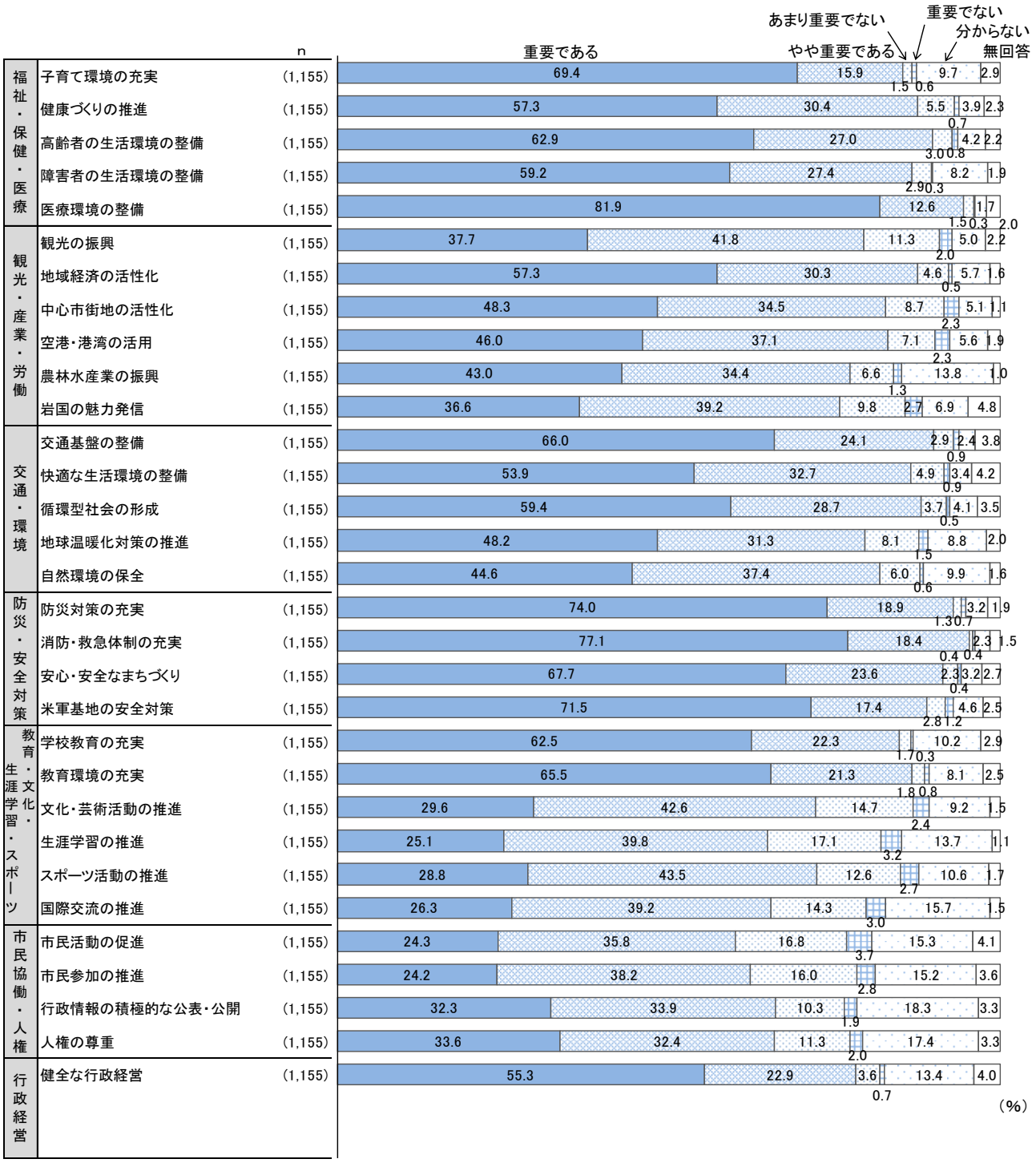
重要視している人の割合が低い順に見ると、「市民活動の促進（60.1%）」が最も低く、「市民参加の推進（62.4%）」「生涯学習の推進（64.9%）」「国際交流の推進（65.5%）」「人権の尊重（66.0%）」が続いている。

(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、「市民活動の促進（20.5%）」が最も高く、「生涯学習の推進（20.3%）」「市民参加の推進（18.8%）」「国際交流の推進（17.3%）」が続いている。これらの項目は、重要視している人の割合が低い項目でもあり、文化施策など、医療環境や消防・救急体制などに比べると日常生活に直結しているとは言えない施策については、重要度が低いと評価される傾向にある。

重要視していない人の割合が低い順に見ると、「消防・救急体制の充実（0.8%）」が最も低く、「医療環境の整備（1.8%）」「防災体制の充実（2.0%）」「学校教育の充実（2.0%）」が続いている。

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 (1,155) 69.4 15.9 1.5 0.6 9.7 2.9
健康づくりの推進 (1,155) 57.3 30.4 5.5 3.9 2.3 0.7
高齢者の生活環境の整備 (1,155) 62.9 27.0 3.0 0.8 4.2 2.2
障害者の生活環境の整備 (1,155) 59.2 27.4 2.9 0.3 8.2 1.9
医療環境の整備 (1,155) 81.9 12.6 1.5 0.3 1.7 2.0
観光・産業・労働
観光の振興 (1,155) 37.7 41.8 11.3 2.0 5.0 2.2
地域経済の活性化 (1,155) 57.3 30.3 4.6 0.5 5.7 1.6
中心市街地の活性化 (1,155) 48.3 34.5 8.7 2.3 5.1 1.1
空港・港湾の活用 (1,155) 46.0 37.1 7.1 2.3 5.6 1.9
農林水産業の振興 (1,155) 43.0 34.4 6.6 1.3 13.8 1.0
岩国の魅力発信 (1,155) 36.6 39.2 9.8 2.7 6.9 4.8
交通・環境
交通基盤の整備 (1,155) 66.0 24.1 2.9 0.9 2.4 3.8
快適な生活環境の整備 (1,155) 53.9 32.7 4.9 0.9 3.4 4.2
循環型社会の形成 (1,155) 59.4 28.7 3.7 0.5 4.1 3.5
地球温暖化対策の推進 (1,155) 48.2 31.3 8.1 1.5 8.8 2.0
自然環境の保全 (1,155) 44.6 37.4 6.0 0.6 9.9 1.6
防災・安全対策
防災対策の充実 (1,155) 74.0 18.9 1.3 0.7 3.2 1.9
消防・救急体制の充実 (1,155) 77.1 18.4 0.4 0.4 2.3 1.5
安心・安全なまちづくり (1,155) 67.7 23.6 2.3 0.4 3.2 2.7
米軍基地の安全対策 (1,155) 71.5 17.4 2.8 1.2 4.6 2.5
教育・文化・生涯学習・スポーツ
学校教育の充実 (1,155) 62.5 22.3 1.7 0.3 10.2 2.9
教育環境の充実 (1,155) 65.5 21.3 1.8 0.8 8.1 2.5
文化・芸術活動の推進 (1,155) 29.6 42.6 14.7 2.4 9.2 1.5
生涯学習の推進 (1,155) 25.1 39.8 17.1 3.2 13.7 1.1
スポーツ活動の推進 (1,155) 28.8 43.5 12.6 2.7 10.6 1.7
国際交流の推進 (1,155) 26.3 39.2 14.3 3.0 15.7 1.5
市民協働・人権
市民活動の促進 (1,155) 24.3 35.8 16.8 3.7 15.3 4.1
市民参加の推進 (1,155) 24.2 38.2 16.0 2.8 15.2 3.6
行政情報の積極的な公表・公開 (1,155) 32.3 33.9 10.3 1.9 18.3 3.3
人権の尊重 (1,155) 33.6 32.4 11.3 2.0 17.4 3.3
行政経営
健全な行政経営 (1,155) 55.3 22.9 3.6 0.7 13.4 4.0
(%)

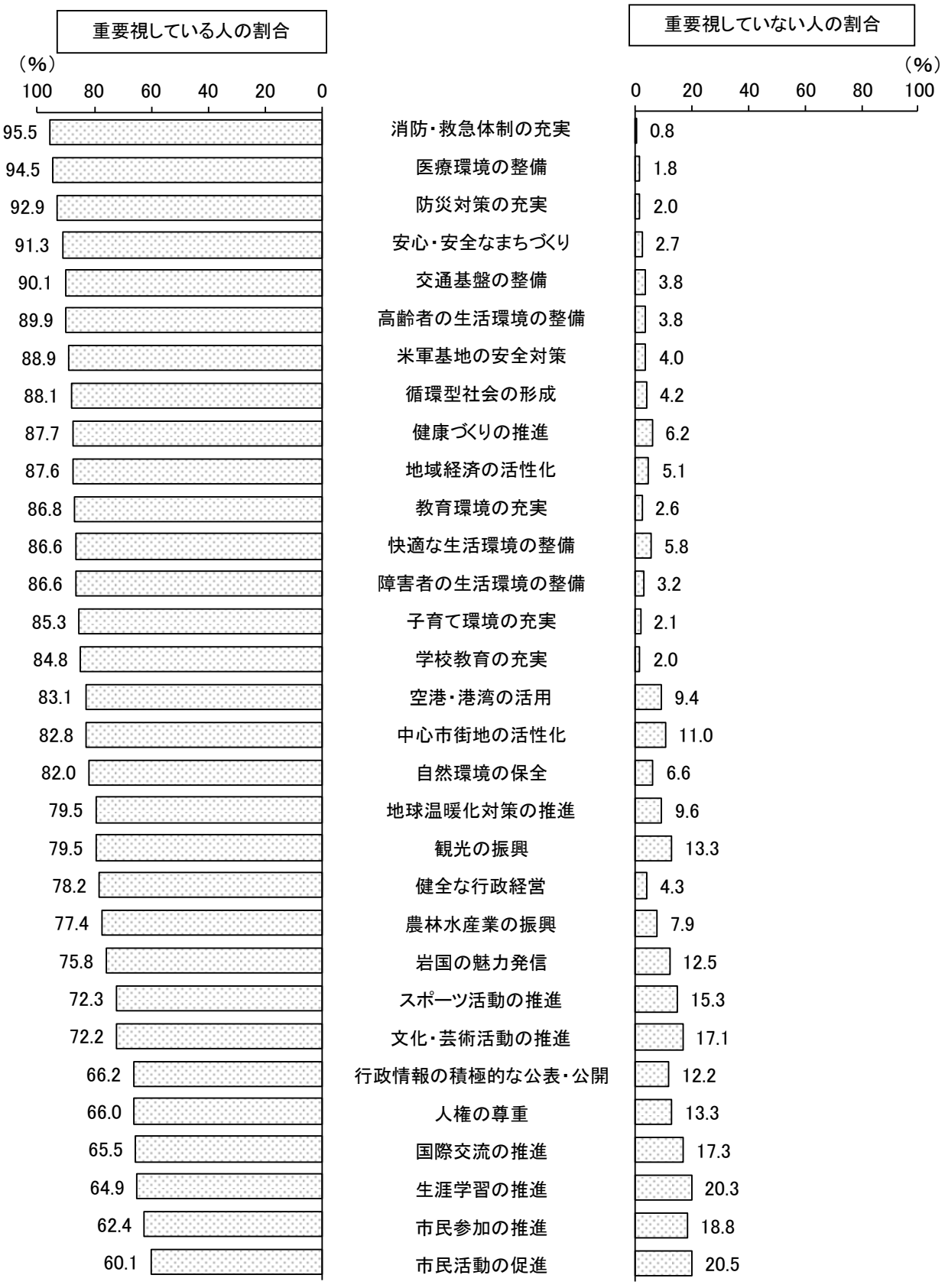
図表５　重要度　詳細

（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	(1,155)	69.4	15.9	1.5	0.6	9.7	2.9	85.3	2.1	14
	健康づくりの推進	(1,155)	57.3	30.4	5.5	0.7	3.9	2.3	87.7	6.2	9
	高齢者の生活環境の整備	(1,155)	62.9	27.0	3.0	0.8	4.2	2.2	89.9	3.8	6
	障害者の生活環境の整備	(1,155)	59.2	27.4	2.9	0.3	8.2	1.9	86.6	3.2	12
	医療環境の整備	(1,155)	81.9	12.6	1.5	0.3	1.7	2.0	94.5	1.8	2
福祉・保健・医療　平均値			66.1	22.7	2.9	0.5	5.5	2.3	88.8	3.4	②
観光・産業・労働	観光の振興	(1,155)	37.7	41.8	11.3	2.0	5.0	2.2	79.5	13.3	19
	地域経済の活性化	(1,155)	57.3	30.3	4.6	0.5	5.7	1.6	87.6	5.1	10
	中心市街地の活性化	(1,155)	48.3	34.5	8.7	2.3	5.1	1.1	82.8	11.0	17
	空港・港湾の活用	(1,155)	46.0	37.1	7.1	2.3	5.6	1.9	83.1	9.4	16
	農林水産業の振興	(1,155)	43.0	34.4	6.6	1.3	13.8	1.0	77.4	7.9	22
	岩国の魅力発信	(1,155)	36.6	39.2	9.8	2.7	6.9	4.8	75.8	12.5	23
観光・産業・労働　平均値			44.8	36.2	8.0	1.9	7.0	2.1	81.0	9.9	④
交通・環境	交通基盤の整備	(1,155)	66.0	24.1	2.9	0.9	2.4	3.8	90.1	3.8	5
	快適な生活環境の整備	(1,155)	53.9	32.7	4.9	0.9	3.4	4.2	86.6	5.8	12
	循環型社会の形成	(1,155)	59.4	28.7	3.7	0.5	4.1	3.5	88.1	4.2	8
	地球温暖化対策の推進	(1,155)	48.2	31.3	8.1	1.5	8.8	2.0	79.5	9.6	19
	自然環境の保全	(1,155)	44.6	37.4	6.0	0.6	9.9	1.6	82.0	6.6	18
交通・環境　平均値			54.4	30.8	5.1	0.9	5.7	3.0	85.3	6.0	③
防災・安全対策	防災対策の充実	(1,155)	74.0	18.9	1.3	0.7	3.2	1.9	92.9	2.0	3
	消防・救急体制の充実	(1,155)	77.1	18.4	0.4	0.4	2.3	1.5	95.5	0.8	1
	安心・安全なまちづくり	(1,155)	67.7	23.6	2.3	0.4	3.2	2.7	91.3	2.7	4
	米軍基地の安全対策	(1,155)	71.5	17.4	2.8	1.2	4.6	2.5	88.9	4.0	7
防災・安全対策　平均値			72.6	19.6	1.7	0.7	3.3	2.2	92.2	2.4	①
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	(1,155)	62.5	22.3	1.7	0.3	10.2	2.9	84.8	2.0	15
	教育環境の充実	(1,155)	65.5	21.3	1.8	0.8	8.1	2.5	86.8	2.6	11
	文化・芸術活動の推進	(1,155)	29.6	42.6	14.7	2.4	9.2	1.5	72.2	17.1	25
	生涯学習の推進	(1,155)	25.1	39.8	17.1	3.2	13.7	1.1	64.9	20.3	29
	スポーツ活動の推進	(1,155)	28.8	43.5	12.6	2.7	10.6	1.7	72.3	15.3	24
	国際交流の推進	(1,155)	26.3	39.2	14.3	3.0	15.7	1.5	65.5	17.3	28
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値			39.6	34.8	10.4	2.1	11.3	1.9	74.4	12.4	⑥
市民協働・人権	市民活動の促進	(1,155)	24.3	35.8	16.8	3.7	15.3	4.1	60.1	20.5	31
	市民参加の推進	(1,155)	24.2	38.2	16.0	2.8	15.2	3.6	62.4	18.8	30
	行政情報の積極的な公表・公開	(1,155)	32.3	33.9	10.3	1.9	18.3	3.3	66.2	12.2	26
	人権の尊重	(1,155)	33.6	32.4	11.3	2.0	17.4	3.3	66.0	13.3	27
市民協働・人権　平均値			28.6	35.1	13.6	2.6	16.6	3.6	63.7	16.2	⑦
行政経営	健全な行政経営	(1,155)	55.3	22.9	3.6	0.7	13.4	4.0	78.2	4.3	21
行政経営　平均値			55.3	22.9	3.6	0.7	13.4	4.0	78.2	4.3	⑤
平均値			50.6	30.2	6.9	1.4	8.3	2.5	80.8	8.4	－

（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

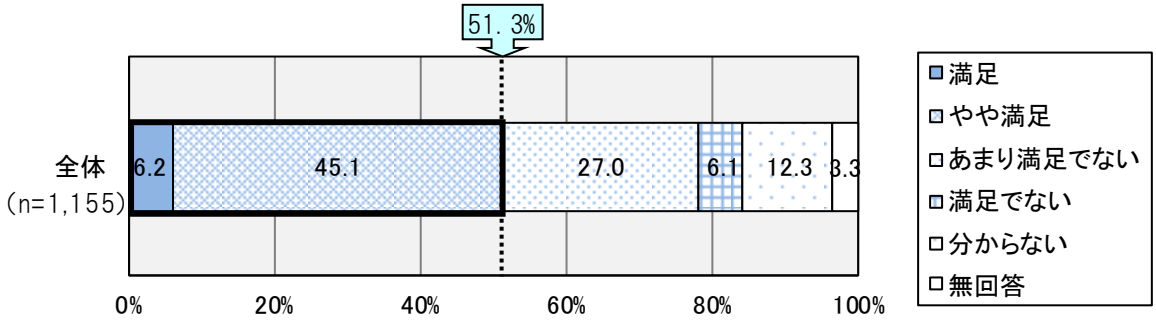


⑶　総合満足度（図表７－１）

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（6.2%）」と「やや満足（45.1%）」の合計が51.3%という結果となった。

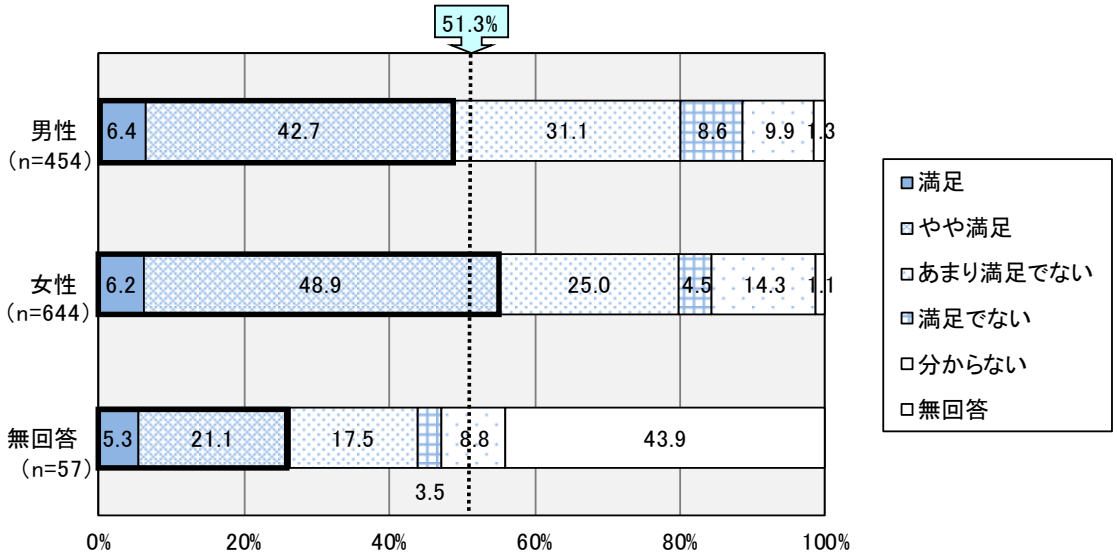
図表７－１　総合満足度



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（49.1%）が、「女性」は全体の結果を上回った（55.1%）。

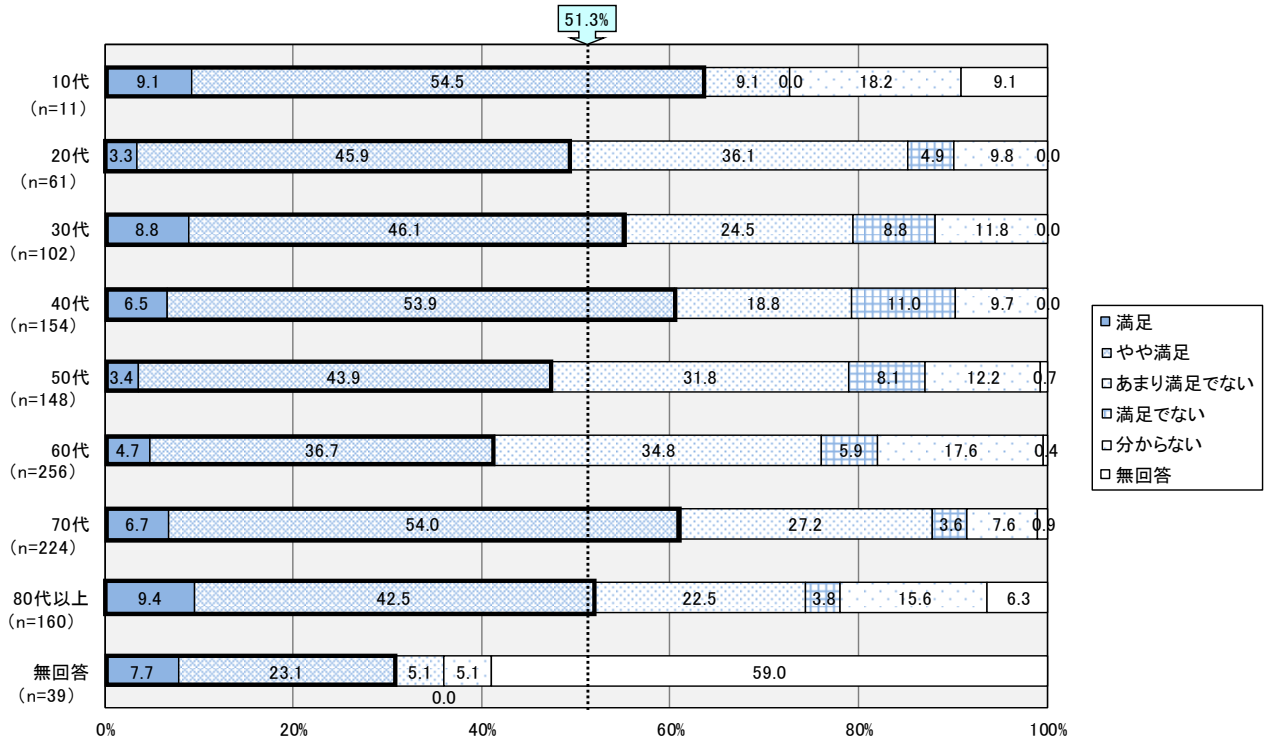
図表７－２　総合満足度（性別）



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」「30代」「40代」「70代」は、全体の結果を上回り、「20代」「50代」「60代」は、全体の結果を下回った。「80代以上」については、全体の結果とほぼ同様であった。

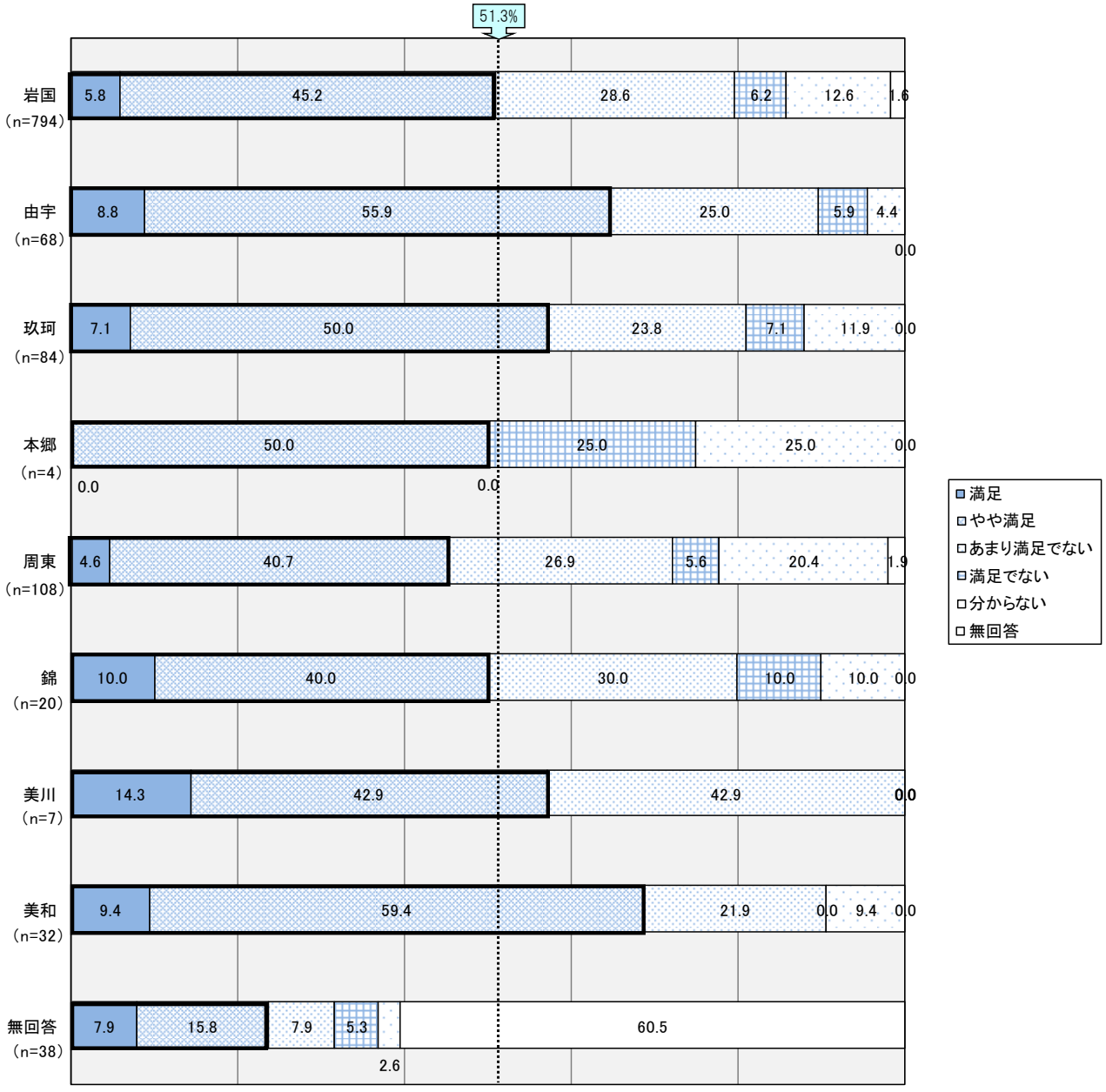
図表７－３　総合満足度（年代別）



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」「美川」「美和」は、全体の結果を上回り、「周東」は、全体の結果を下回った。「岩国」「本郷」「錦」は、全体の結果とほぼ同様であった。

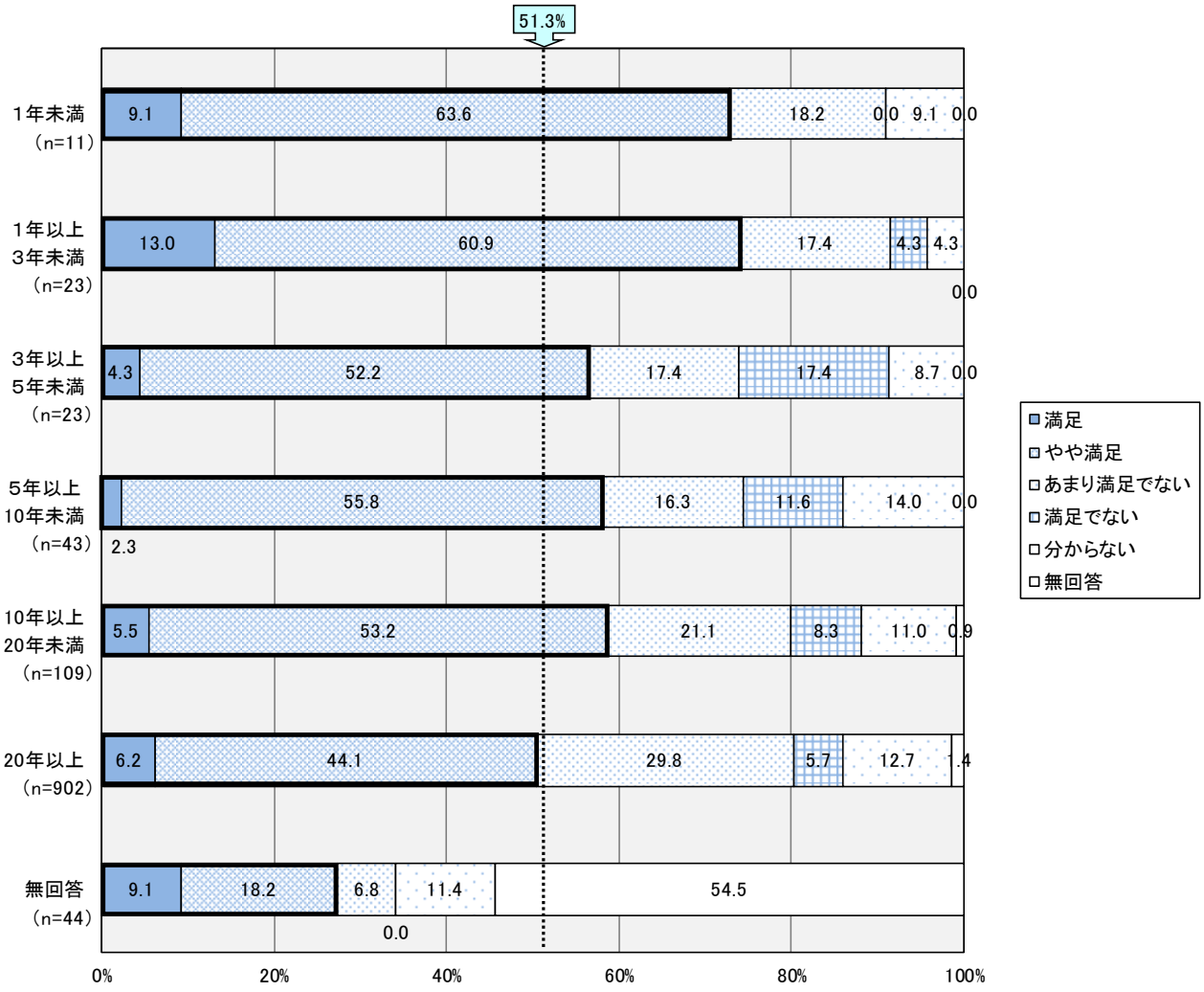
図表７－４　総合満足度（居住地域別）



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、全体の結果とほぼ同様であった。

図表７－５　総合満足度（居住年数別）



⑷　満足度と重要度の関係から見た分類（図表８－１・図表８－２）

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 1,155 人で、そのうち、「重要である」が 662 人、「やや重要である」が 350 人、「あまり重要でない」が 53 人、「重要でない」が６人、「わからない」が 66 人、「無回答」が 18 人であったことから、計算式は、

$$\frac{(662人×2点)＋(350人×1点)＋(53人×－1点)＋(6人×－2点)＋(66人×0点)}{1,155人－18人}＝1.415$$

となり、「地域経済の活性化」の重要度の点数は、1.415 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。

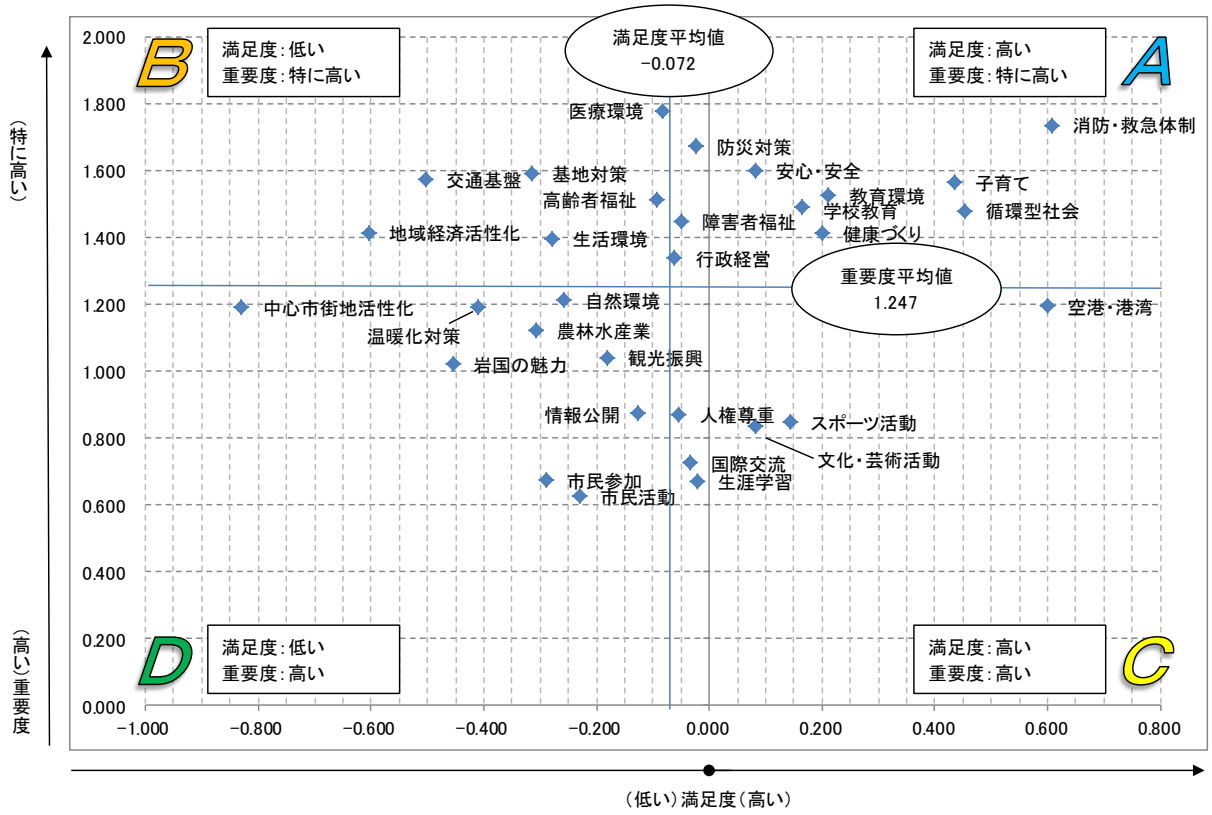
31項目の市の施策について分類を見ると、満足度が高く、重要度が特に高い項目としては、「子育て環境の充実」「健康づくりの推進」「障害者の生活環境の整備」「循環型社会の形成」「防災対策の充実」などの10項目が該当している。

満足度が低く、重要度が特に高い項目としては、「高齢者の生活環境の整備」「医療環境の整備」「地域経済の活性化」などの６項目が該当している。この分類については、今後、重点的な取組が必要と考えられる。

満足度及び重要度ともに高い項目としては、「空港・港湾の活用」「文化・芸術活動の推進」「生涯学習の推進」などの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」などの９項目が該当している。

図表８－１　満足度と重要度の関係から見た分類



図表８－２　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	0.435	1.566
	健康づくりの推進	健康づくり	0.200	1.414
	障害者の生活環境の整備	障害者福祉	−0.049	1.449
	循環型社会の形成	循環型社会	0.454	1.480
	防災対策の充実	防災対策	−0.024	1.674
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.608	1.737
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.083	1.601
	学校教育の充実	学校教育	0.165	1.492
	教育環境の充実	教育環境	0.212	1.527
	健全な行政経営	行政経営	−0.061	1.339
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	−0.094	1.514
	医療環境の整備	医療環境	−0.083	1.780
	地域経済の活性化	地域経済活性化	−0.604	1.415
	交通基盤の整備	交通基盤	−0.503	1.574
	快適な生活環境の整備	生活環境	−0.279	1.397
	米軍基地の安全対策	基地対策	−0.315	1.592
満足度：高い 重要度：高い C	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.600	1.195
	文化・芸術活動の推進	文化・芸術活動	0.083	0.835
	生涯学習の推進	生涯学習	−0.022	0.673
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.143	0.848
	国際交流の推進	国際交流	−0.034	0.726
	人権の尊重	人権尊重	−0.054	0.871
満足度：低い 重要度：高い D	観光の振興	観光振興	−0.181	1.041
	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	−0.829	1.192
	農林水産業の振興	農林水産業	−0.306	1.123
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	−0.454	1.022
	地球温暖化対策の推進	温暖化対策	−0.410	1.191
	自然環境の保全	自然環境	−0.257	1.213
	市民活動の促進	市民活動	−0.230	0.627
	市民参加の推進	市民参加	−0.289	0.674
	行政情報の積極的な公表・公開	情報公開	−0.126	0.873
	平均値		−0.072	1.247
	（参考）前年度調査平均値		0.032	1.169

（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。

⑸　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９－１）。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＝1.556×（3－0.435）＝4.017

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９－１　ニーズ得点

分　野	項　目	平成29年度		平成28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	4.017	16	4.164	10
	健康づくりの推進	**3.959**	**17**	**3.737**	**16**
	高齢者の生活環境の整備	**4.684**	**6**	**4.276**	**7**
	障害者の生活環境の整備	**4.418**	**10**	**4.182**	**9**
	医療環境の整備	**5.488**	**2**	**4.890**	**2**
観光・産業・労働	**観光の振興**	**3.311**	**22**	**2.826**	**22**
	地域経済の活性化	**5.100**	**4**	**4.857**	**3**
	中心市街地の活性化	**4.564**	**9**	**4.095**	**11**
	空港・港湾の活用	**2.868**	**23**	**2.413**	**25**
	農林水産業の振興	**3.713**	**20**	**3.360**	**20**
	岩国の魅力発信	**3.530**	**21**	**3.177**	**21**
交通・環境	**交通基盤の整備**	**5.514**	**1**	**5.057**	**1**
	快適な生活環境の整備	**4.581**	**8**	**4.258**	**8**
	循環型社会の形成	**3.768**	**19**	**3.391**	**19**
	地球温暖化対策の推進	**4.061**	**15**	**3.622**	**17**
	自然環境の保全	**3.951**	**18**	**3.567**	**18**
防災・安全対策	**防災対策の充実**	**5.062**	**5**	**4.594**	**4**
	消防・救急体制の充実	**4.155**	**13**	**3.939**	**15**
	安心・安全なまちづくり	**4.670**	**7**	**4.303**	**6**
	米軍基地の安全対策	**5.277**	**3**	**4.455**	**5**
教育・文化・生涯学習・スポーツ	**学校教育の充実**	**4.230**	**12**	**3.959**	**14**
	教育環境の充実	**4.257**	**11**	**4.007**	**13**
	文化・芸術活動の推進	**2.436**	**26**	**1.622**	**30**
	生涯学習の推進	**2.034**	**30**	**1.676**	**29**
	スポーツ活動の推進	**2.423**	**27**	**1.821**	**26**
	国際交流の推進	**2.203**	**29**	**1.700**	**28**
市民協働・人権	**市民活動の促進**	**2.025**	**31**	**1.492**	**31**
	市民参加の推進	**2.217**	**28**	**1.736**	**27**
	行政情報の積極的な公表・公開	2.729	24	2.803	23
	人権の尊重	2.660	25	2.778	24
行政経営	**健全な行政経営**	**4.099**	**14**	**4.029**	**12**

（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、平成29年度ニーズ得点が、平成28年度ニーズ得点と比べて上昇した項目を示す。

図表９－２　福祉・保健・医療

順位	項　目	ニーズ得点
1	医療環境の整備	5.488
2	高齢者の生活環境の整備	4.684
3	障害者の生活環境の整備	4.418
4	子育て環境の充実	4.017
5	健康づくりの推進	3.959

「福祉・保健・医療」分野について見ると、「医療環境の整備」（5.488）のニーズ得点が最も高く、「高齢者の生活環境の整備」（4.684）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９－３　観光・産業・労働

順位	項　目	ニーズ得点
1	地域経済の活性化	5.100
2	中心市街地の活性化	4.564
3	農林水産業の振興	3.713
4	岩国の魅力発信	3.530
5	観光の振興	3.311
6	空港･港湾の活用	2.868

「観光・産業・労働」分野について見ると、「地域経済の活性化」（5.100）のニーズ得点が最も高く、「中心市街地の活性化」（4.564）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４位となっている。

図表９－４　交通・環境

順位	項　目	ニーズ得点
1	交通基盤の整備	5.514
2	快適な生活環境の整備	4.581
3	地球温暖化対策の推進	4.061
4	自然環境の保全	3.951
5	循環型社会の形成	3.768

「交通・環境」分野について見ると、「交通基盤の整備」（5.514）のニーズ得点が最も高く、「快適な生活環境の整備」（4.581）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９－５　防災・安全対策

順位	項　目	ニーズ得点
1	米軍基地の安全対策	5.277
2	防災対策の充実	5.062
3	安心・安全なまちづくり	4.670
4	消防・救急体制の充実	4.155

「防災・安全対策」分野について見ると、「米軍基地の安全対策」（5.277）のニーズ得点が最も高く、「防災対策の充実」（5.062）が続いている。

「米軍基地の安全対策」のニーズ得点は、31項目中第３位、「防災対策の充実」は、第５位となっている。

図表９－６　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	4.257
2	学校教育の充実	4.230
3	文化･芸術活動の推進	2.436
4	スポーツ活動の推進	2.423
5	国際交流の推進	2.203
6	生涯学習の推進	2.034

「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」（4.257）のニーズ得点が最も高く、「学校教育の充実」（4.230）が続いている。

「スポーツ活動の推進」（2.423）のニーズ得点は31項目中第27位、「国際交流の推進」（2.203）は第29位、「生涯学習の推進」（2.034）は第30位となっている。

図表９－７　市民協働・人権

順位	項　目	ニーズ得点
1	行政情報の積極的な公表･公開	2.729
2	人権の尊重	2.660
3	市民参加の推進	2.217
4	市民活動の促進	2.025

「市民協働･人権」分野について見ると､「行政情報の積極的な公表･公開」(2.729)のニーズ得点が最も高く、「人権の尊重」（2.660）が続いている。

「市民参加の推進」（2.217）のニーズ得点は31項目中第第28位、「市民活動の促進」（2.025）は最下位となっている。

図表９－８　行政経営

順位	項　目	ニーズ得点
1	健全な行政経営	4.099

⑹　前年度調査との比較

ア　満足度の比較（図表10・図表11）

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「子育て環境の充実」（＋4.5ポイント）となっており、「循環型社会の形成」（＋2.8)、「国際交流の推進」（＋1.9)、「消防・防災体制の充実」（＋1.7)、「文化・芸術活動の推進」（＋1.0）が続いている。

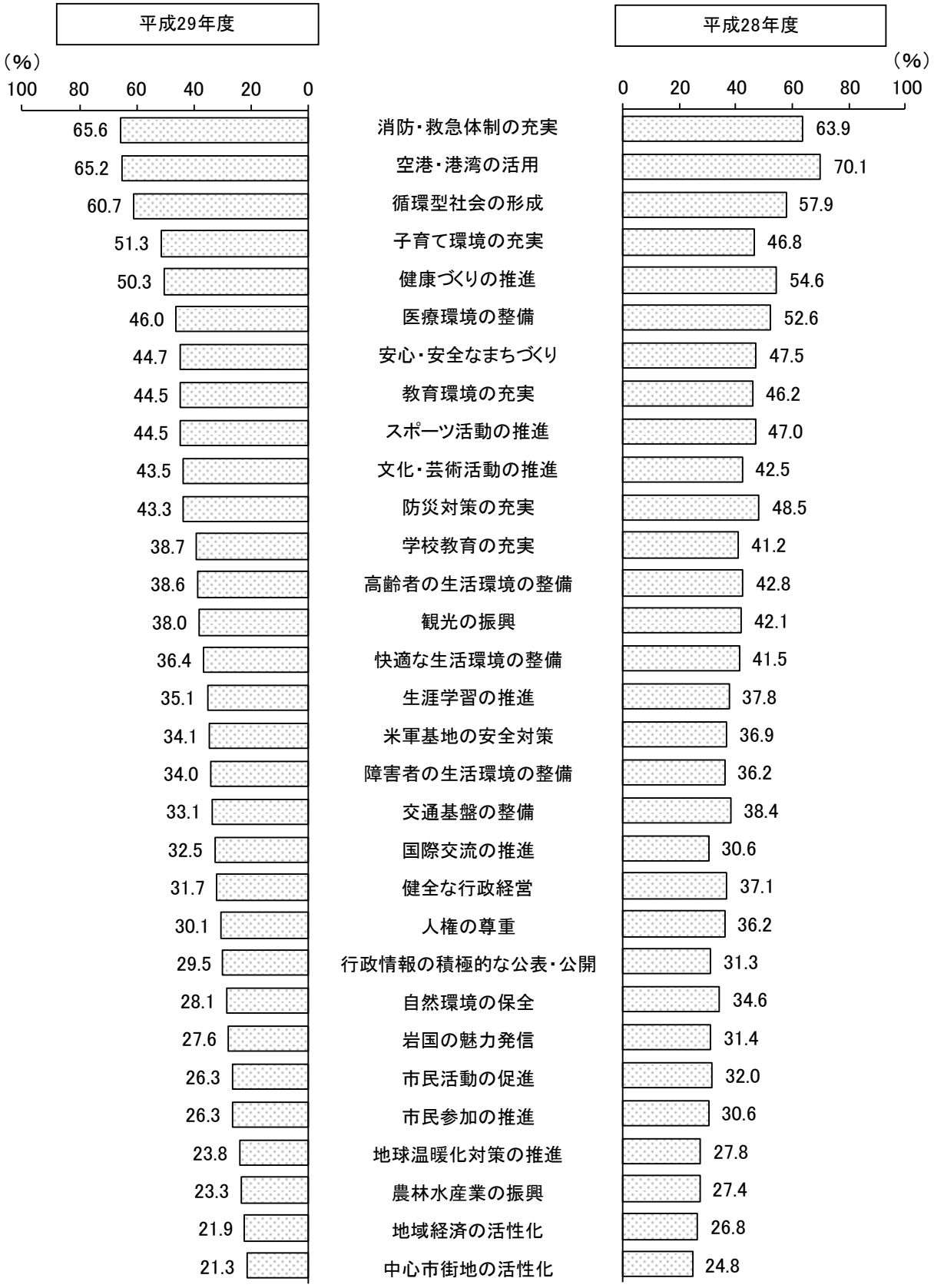
また、最も低下している項目は「医療環境の整備」（－6.6ポイント）となっており、「自然環境の保全」（－6.5)、「人権の尊重」（－6.1）が続いている。

図表10　満足度　前年度調査との比較

分野	項　目	平成29年度 満足度(%)	平成28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	51.3	46.8	4.5	1
	健康づくりの推進	50.3	54.6	－ 4.3	20
	高齢者の生活環境の整備	38.6	42.8	－ 4.2	19
	障害者の生活環境の整備	34.0	36.2	－ 2.2	8
	医療環境の整備	46.0	52.6	－ 6.6	31
福祉・保健・医療　平均値		44.0	46.6	－ 2.6	③
観光・産業・労働	観光の振興	38.0	42.1	－ 4.1	17
	地域経済の活性化	21.9	26.8	－ 4.9	22
	中心市街地の活性化	21.3	24.8	－ 3.5	14
	空港・港湾の活用	65.2	70.1	－ 4.9	22
	農林水産業の振興	23.3	27.4	－ 4.1	17
	岩国の魅力発信	27.6	31.4	－ 3.8	15
観光・産業・労働　平均値		32.9	37.1	－ 4.2	⑤
交通・環境	交通基盤の整備	33.1	38.4	－ 5.3	26
	快適な生活環境の整備	36.4	41.5	－ 5.1	24
	循環型社会の形成	60.7	57.9	2.8	2
	地球温暖化対策の推進	23.8	27.8	－ 4.0	16
	自然環境の保全	28.1	34.6	－ 6.5	30
交通・環境　平均値		36.4	40.0	－ 3.6	④
防災・安全対策	防災対策の充実	43.3	48.5	－ 5.2	25
	消防・救急体制の充実	65.6	63.9	1.7	4
	安心・安全なまちづくり	44.7	47.5	－ 2.8	12
	米軍基地の安全対策	34.1	36.9	－ 2.8	12
防災・安全対策　平均値		46.9	49.2	－ 2.3	②
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	38.7	41.2	－ 2.5	9
	教育環境の充実	44.5	46.2	－ 1.7	6
	文化・芸術活動の推進	43.5	42.5	1.0	5
	生涯学習の推進	35.1	37.8	－ 2.7	11
	スポーツ活動の推進	44.5	47.0	－ 2.5	9
	国際交流の推進	32.5	30.6	1.9	3
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値		39.8	40.9	－ 1.1	①
市民協働・人権	市民活動の促進	26.3	32.0	－ 5.7	28
	市民参加の推進	26.3	30.6	－ 4.3	20
	行政情報の積極的な公表・公開	29.5	31.3	－ 1.8	7
	人権の尊重	30.1	36.2	－ 6.1	29
市民協働・人権　平均値		28.1	32.5	－ 4.4	⑥
行政経営	健全な行政経営	31.7	37.1	－ 5.4	27
行政経営　平均値		31.7	37.1	－ 5.4	⑦
全項目平均値		37.7	40.8	－ 3.1	－

（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11　満足度　平成29年度満足度の高い順



イ　重要度の比較（図表12・図表13）

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、最も上昇している項目は「文化・芸術活動の推進」（＋9.8ポイント）となっており、「国際交流の推進」（＋6.9)、「スポーツ活動の推進」（＋6.0）が続いている。

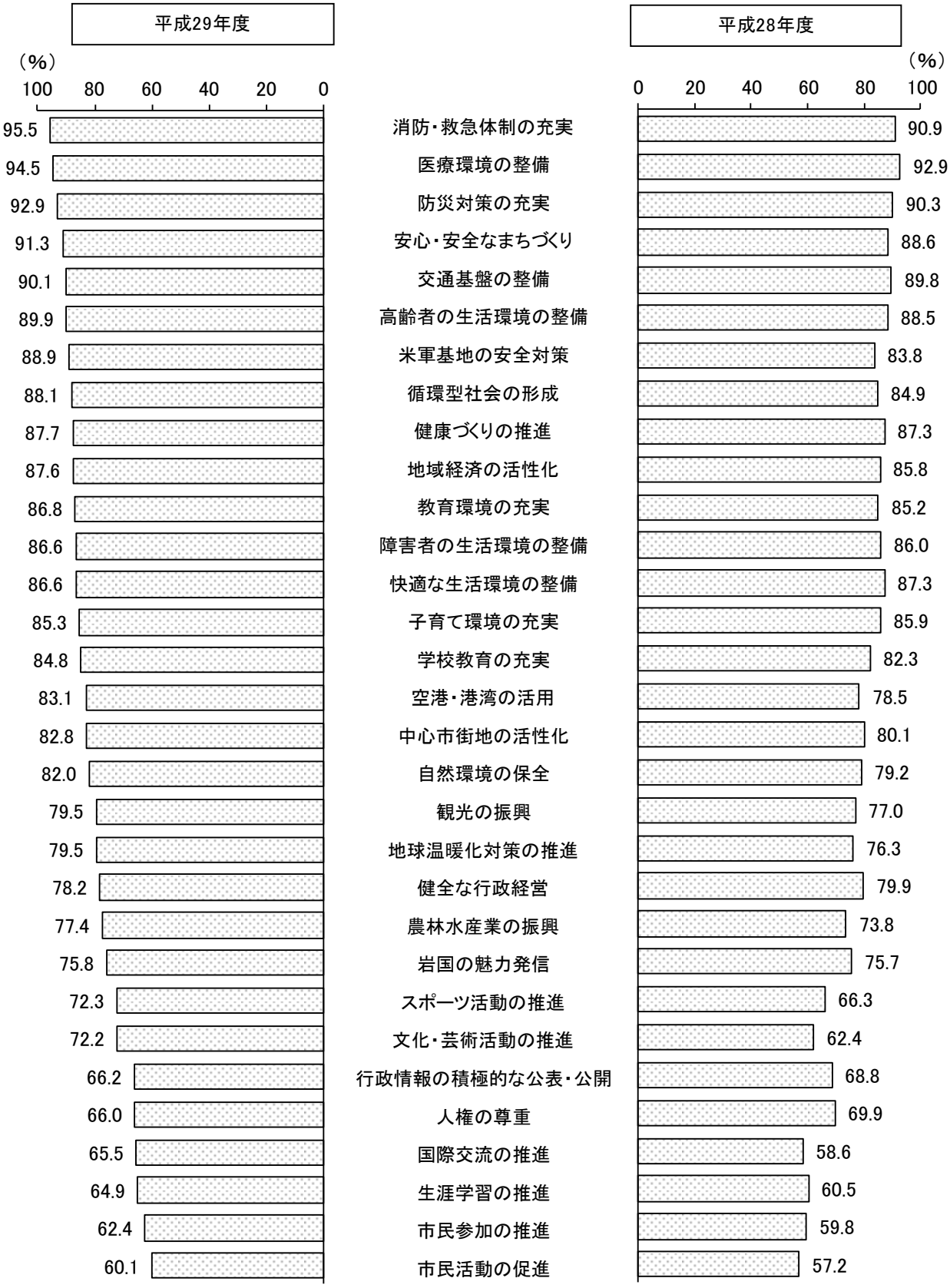
また、最も低下している項目は「人権の尊重」（－3.9ポイント）となっており、「行政情報の積極的な公表・公開」（－2.6)、「健全な行政経営」（－1.7）が続いている。

図表12　重要度　前年度調査との比較

分野	項　目	平成29年度 重要度(%)	平成28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	85.3	85.9	－ 0.6	27
	健康づくりの推進	87.7	87.3	0.4	24
	高齢者の生活環境の整備	89.9	88.5	1.4	22
	障害者の生活環境の整備	86.6	86.0	0.6	23
	医療環境の整備	94.5	92.9	1.6	20
福祉・保健・医療　平均値		88.8	88.1	0.7	⑤
観光・産業・労働	観光の振興	79.5	77.0	2.5	17
	地域経済の活性化	87.6	85.8	1.8	19
	中心市街地の活性化	82.8	80.1	2.7	13
	空港・港湾の活用	83.1	78.5	4.6	5
	農林水産業の振興	77.4	73.8	3.6	8
	岩国の魅力発信	75.8	75.7	0.1	26
観光・産業・労働　平均値		81.0	78.5	2.5	③
交通・環境	交通基盤の整備	90.1	89.8	0.3	25
	快適な生活環境の整備	86.6	87.3	－ 0.7	28
	循環型社会の形成	88.1	84.9	3.2	9
	地球温暖化対策の推進	79.5	76.3	3.2	9
	自然環境の保全	82.0	79.2	2.8	12
交通・環境　平均値		85.3	83.5	1.8	④
防災・安全対策	防災対策の充実	92.9	90.3	2.6	15
	消防・救急体制の充実	95.5	90.9	4.6	5
	安心・安全なまちづくり	91.3	88.6	2.7	13
	米軍基地の安全対策	88.9	83.8	5.1	4
防災・安全対策　平均値		92.2	88.4	3.8	②
教育・文化・生涯学習・スポーツ	学校教育の充実	84.8	82.3	2.5	17
	教育環境の充実	86.8	85.2	1.6	20
	文化・芸術活動の推進	72.2	62.4	9.8	1
	生涯学習の推進	64.9	60.5	4.4	7
	スポーツ活動の推進	72.3	66.3	6.0	3
	国際交流の推進	65.5	58.6	6.9	2
教育・文化・生涯学習・スポーツ　平均値		74.4	69.2	5.2	①
市民協働・人権	市民活動の促進	60.1	57.2	2.9	11
	市民参加の推進	62.4	59.8	2.6	15
	行政情報の積極的な公表・公開	66.2	68.8	－ 2.6	30
	人権の尊重	66.0	69.9	－ 3.9	31
市民協働・人権　平均値		63.7	63.9	－ 0.2	⑥
行政経営	健全な行政経営	78.2	79.9	－ 1.7	29
行政経営　平均値		78.2	79.9	－ 1.7	⑦
全項目平均値		80.8	78.5	2.3	－

（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13　重要度　平成29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14－１～図表14－３）

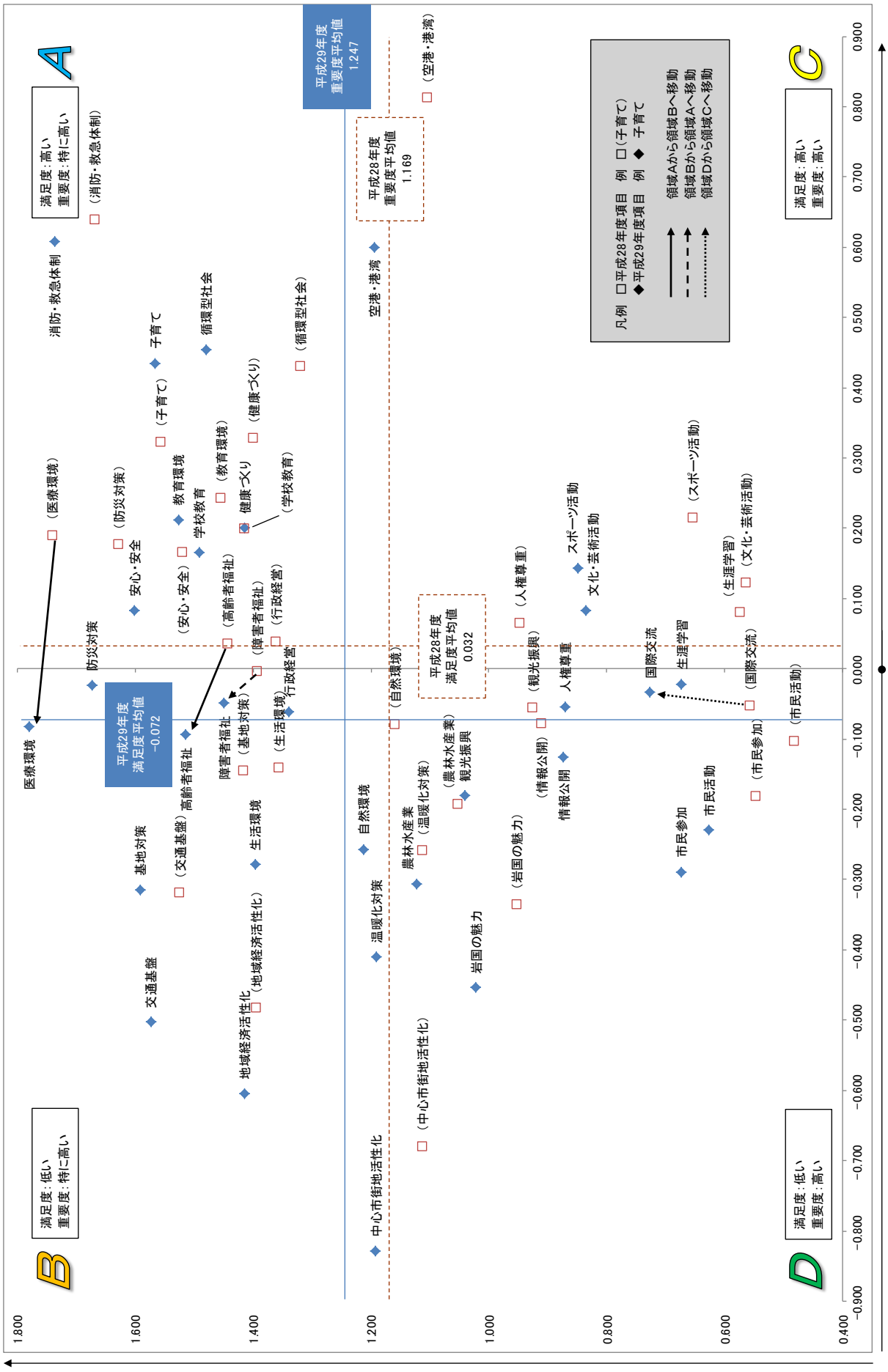
満足度と重要度の点数を前年度調査と比較すると、満足度は、31項目のうち28項目が低下し、平均値は0.104ポイント低下した。重要度は、31項目のうち28項目が上昇し、平均値は0.078ポイント上昇した。

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」と「医療環境の整備」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。なお、「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」「米軍基地の安全対策」は、変わらずＢ分類となっている。

「障害者の生活環境の整備」は満足度と重要度の点数に大きな変化はなかったが、満足度の平均が低下したことから、Ｂ分類からＡ分類に移動した。

「国際交流の推進」は満足度の点数に大きな変化はなかったが、満足度の平均が低下したことから、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14－１　満足度と重要度の関係から見た分類の比較



図表14－２　各項目の満足度と重要度を点数化した一覧（平成29年度）

【平成29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	0.435	1.566
	健康づくりの推進	健康づくり	0.200	1.414
	障害者の生活環境の整備 B→A	障害者福祉	−0.049	1.449
	循環型社会の形成	循環型社会	0.454	1.480
	防災対策の充実	防災対策	−0.024	1.674
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.608	1.737
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.083	1.601
	学校教育の充実	学校教育	0.165	1.492
	教育環境の充実	教育環境	0.212	1.527
	健全な行政経営	行政経営	−0.061	1.339
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	−0.094	1.514
	医療環境の整備 A→B	医療環境	−0.083	1.780
	地域経済の活性化	地域経済活性化	−0.604	1.415
	交通基盤の整備	交通基盤	−0.503	1.574
	快適な生活環境の整備	生活環境	−0.279	1.397
	米軍基地の安全対策	基地対策	−0.315	1.592
満足度：高い 重要度：高い C	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.600	1.195
	文化・芸術活動の推進	文化・芸術活動	0.083	0.835
	生涯学習の推進	生涯学習	−0.022	0.673
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.143	0.848
	国際交流の推進 D→C	国際交流	−0.034	0.726
	人権の尊重	人権尊重	−0.054	0.871
満足度：低い 重要度：高い D	観光の振興	観光振興	−0.181	1.041
	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	−0.829	1.192
	農林水産業の振興	農林水産業	−0.306	1.123
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	−0.454	1.022
	地球温暖化対策の推進	温暖化対策	−0.410	1.191
	自然環境の保全	自然環境	−0.257	1.213
	市民活動の促進	市民活動	−0.230	0.627
	市民参加の推進	市民参加	−0.289	0.674
	行政情報の積極的な公表・公開	情報公開	−0.126	0.873
	平均値		−0.072	1.247

（注1）項目の網掛けは、平成29年度と平成28年度で分類に移動があったことを示す。

（注2）満足度と重要度の数値の網掛けは、それぞれの平均値を下回っていることを示す。

図表14－３　各項目の満足度と重要度を点数化した一覧（平成28年度）

【平成28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	0.324	1.556
	健康づくりの推進	健康づくり	0.329	1.399
	高齢者の生活環境の整備	高齢者福祉	0.037	1.443
	医療環境の整備	医療環境	0.191	1.741
	循環型社会の形成	循環型社会	0.431	1.320
	防災対策の充実	防災対策	0.178	1.628
	消防・救急体制の充実	消防・救急体制	0.640	1.669
	安心・安全なまちづくり	安心・安全	0.167	1.519
	学校教育の充実	学校教育	0.200	1.414
	教育環境の充実	教育環境	0.244	1.454
	健全な行政経営	行政経営	0.040	1.361
満足度：低い 重要度：特に高い B	障害者の生活環境の整備	障害者福祉	−0.002	1.393
	地域経済の活性化	地域経済活性化	−0.482	1.395
	交通基盤の整備	交通基盤	−0.318	1.524
	快適な生活環境の整備	生活環境	−0.140	1.356
	米軍基地の安全対策	基地対策	−0.144	1.417
満足度：高い 重要度：高い C	空港・港湾の活用	空港・港湾	0.814	1.104
	文化・芸術活動の推進	文化・芸術活動	0.124	0.564
	生涯学習の推進	生涯学習	0.081	0.574
	スポーツ活動の推進	スポーツ活動	0.216	0.654
	人権の尊重	人権尊重	0.066	0.947
満足度：低い 重要度：高い D	観光の振興	観光振興	−0.055	0.925
	中心市街地の活性化	中心市街地活性化	−0.679	1.113
	農林水産業の振興	農林水産業	−0.191	1.053
	岩国の魅力発信	岩国の魅力	−0.334	0.953
	地球温暖化対策の推進	温暖化対策	−0.257	1.112
	自然環境の保全	自然環境	−0.078	1.159
	国際交流の推進	国際交流	−0.052	0.557
	市民活動の促進	市民活動	−0.102	0.481
	市民参加の推進	市民参加	−0.180	0.546
	行政情報の積極的な公表・公開	情報公開	−0.077	0.911
	平均値		0.032	1.169

（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。

⑺　総括

本調査は、「岩国市総合計画」の前期基本計画に基づいて市が行っている施策について、市民の皆様がどのくらい満足されているか、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、「防災・安全対策」「福祉・保健・医療」「教育・文化・生涯学習・スポーツ」「交通・環境」「観光・産業・労働」「行政経営」「市民協働・人権」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」「空港・港湾の活用」「循環型社会の形成」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としては、いわくに消防防災センターの運用開始に伴い、最新鋭の高機能通信指令システムが整備されるなど、消防力及び救命・救急体制の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、「中心市街地の活性化」「地域経済の活性化」「農林水産業の振興」の順となっている。

「中心市街地の活性化」「地域経済の活性化」については、引き続き創業支援や空き店舗対策事業を実施するとともに、岩国駅周辺整備事業により整備される東西自由通路や東西駅前広場等を活用したにぎわいの創出等に取り組んでいく必要がある。

前年度調査との比較（23ページ参照）においては、31項目のうち５項目が上昇し、26項目が低下している。

満足度が最も上昇した項目は、「子育て環境の充実」となっており、その要因としては、平成28年10月から、子どもの予防接種費用の助成対象にインフルエンザを追加するとともに、乳幼児医療費助成制度とこども医療費助成制度について、所得制限を撤廃し対象年齢を中学生まで拡大することにより、子育て世帯の経済的な負担が軽減され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、「医療環境の整備」となっている。その要因としては、本年４月１日から岩国市医療センター医師会病院の救急センターの診療時間が変更され、夜間の診療が午後11時までとされたこと等が考えられる。

なお、総合満足度（12ページ参照）は「満足（6.2％）」と「やや満足（45.1％）」の合計が51.3％となっており、前年度調査の50.7％と比較すると、0.6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、最近の緊迫する北朝鮮情勢を踏まえ、本調査の自由意見においても、ミサイル問題に関する意見が多数寄せられており、安心・安全に対する市民の関心が高まっていることが考えられる。「福祉・保健・医療」については、前回調査と同様に高くなっており、少子高齢化が進行する中、子どもから高齢者まで誰もが健康で暮らし続けられる環境を引き続き整備していく必要がある。

また、「市民協働・人権」については昨年に続き低い結果となっており、平成28年９月に策定した「岩国市協働のまちづくり促進計画」に基づき、市民が積極的に市政に参加・参画できる機会及び互助・共助を進める体制の整備を行い、市民にとって分かりやすい協働のまちづくりを進めていく必要がある。

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

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

前年度調査との比較（26ページ参照）においては、31項目のうち26項目が上昇し、５項目が低下している。

重要度が最も上昇した項目は、「文化・芸術活動の推進」となっている。これは、平成28年３月19日に行った「岩国市文化芸術創造都市宣言」のもと、「岩国市文化芸術振興プラン」を策定し、文化芸術が彩るこころ豊かなまちづくりに向け取組を進めていることが、市民の文化・芸術への関心を高めているものと考えられる。

また、重要度が最も低下した項目は、「人権の尊重」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（17ページ・18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項目のうちの「防災対策の充実」「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６項目はニーズ得点が高いことから、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６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」「米軍基地の安全対策」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

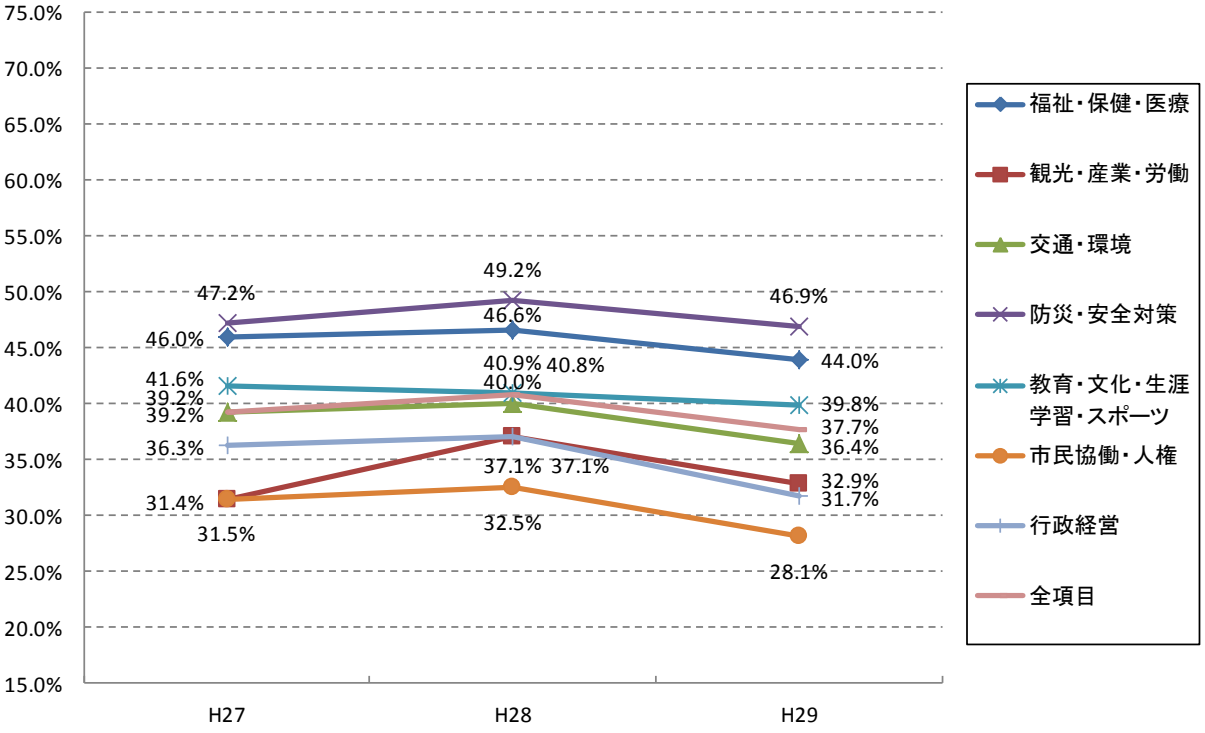
1　市の施策に対する満足度の経年変化（平成 27 年度～平成 29 年度）
⑴　満足度の経年変化（分野別）..... 36
⑵　満足度の経年変化（項目別）..... 40
⑶　満足していない人の割合..... 46

2　市の施策に対する重要度の経年変化（平成 27 年度～平成 29 年度）
⑴　重要度の経年変化（分野別）..... 47
⑵　重要度の経年変化（項目別）..... 51
⑶　重要視していない人の割合..... 57

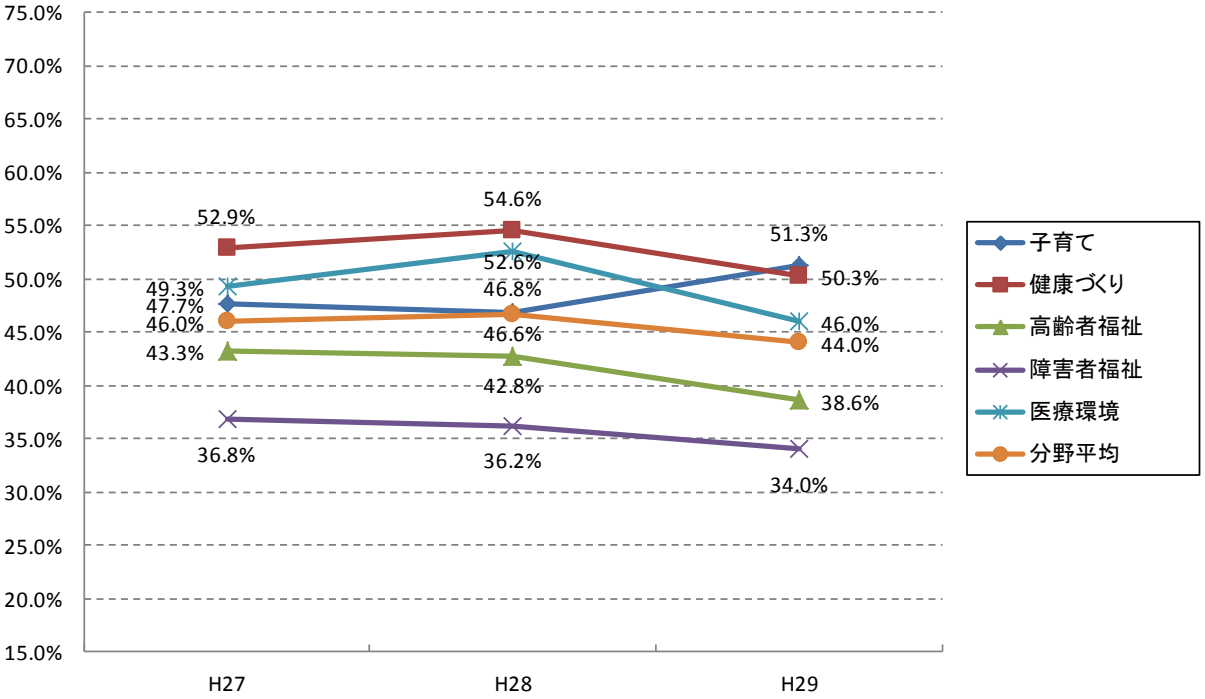
1　市の施策に対する満足度の経年変化（平成27年度～平成29年度）

⑴　満足度の経年変化（分野別）【６ページ参照】

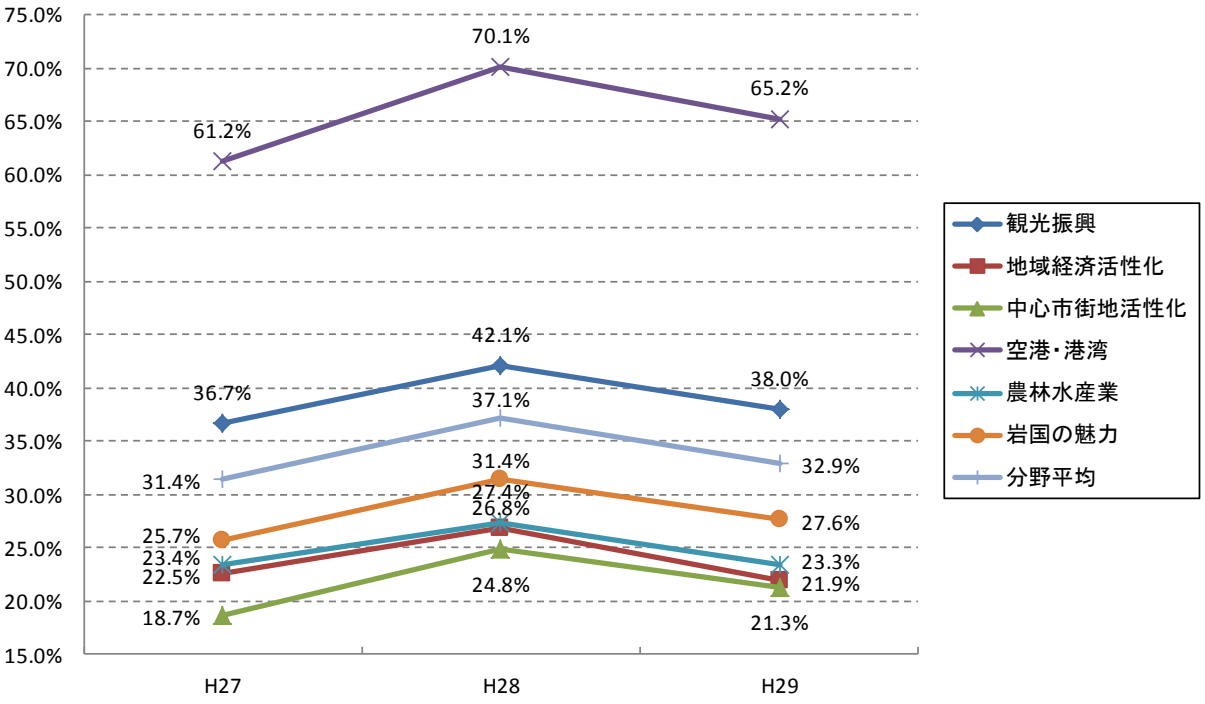
図表15－１　分野平均



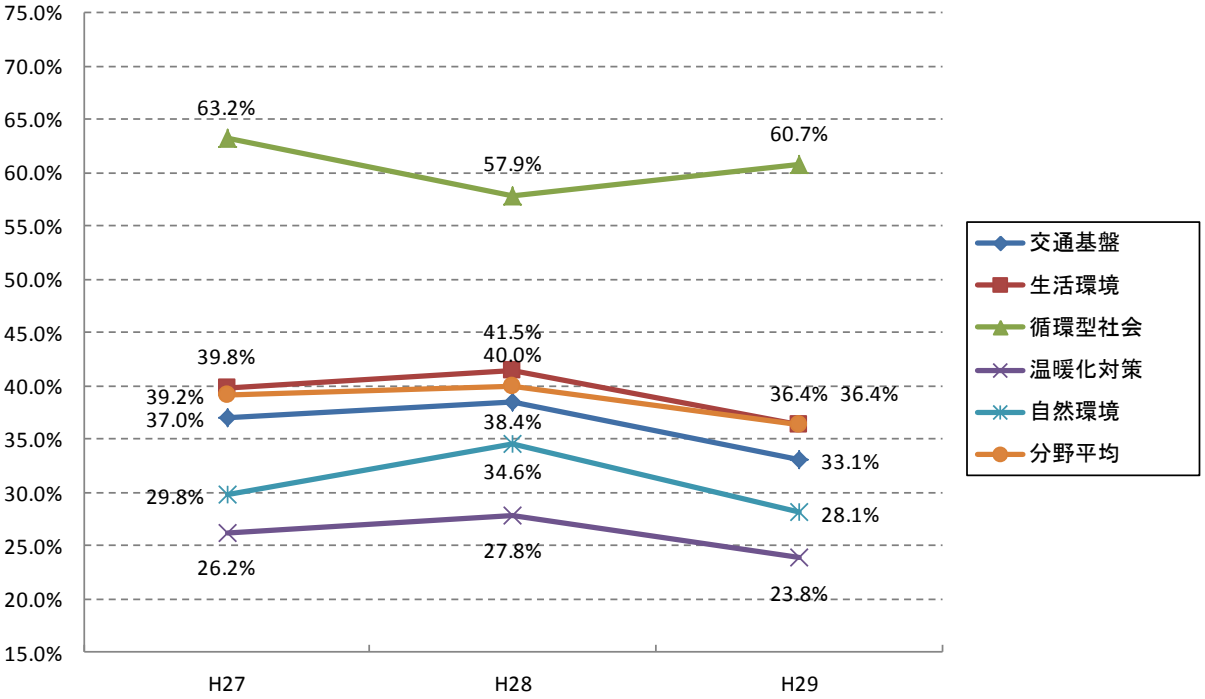
図表15－２　「福祉・保健・医療」分野



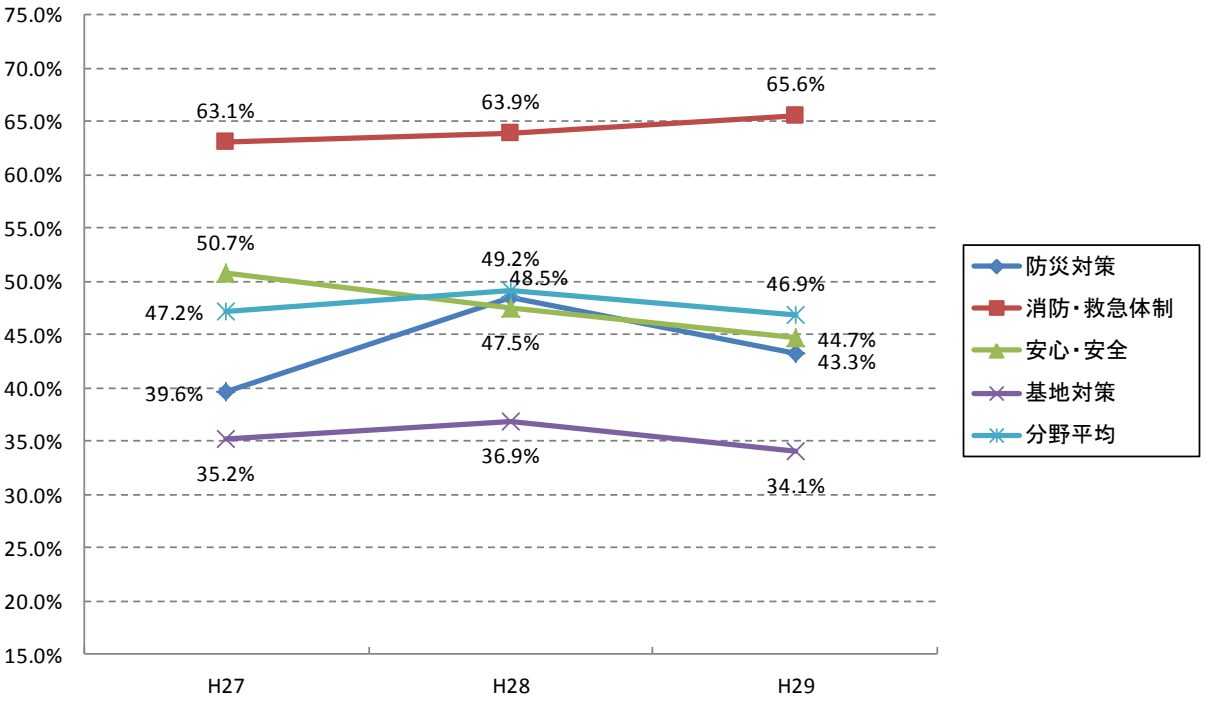
図表15－３　「観光・産業・労働」分野



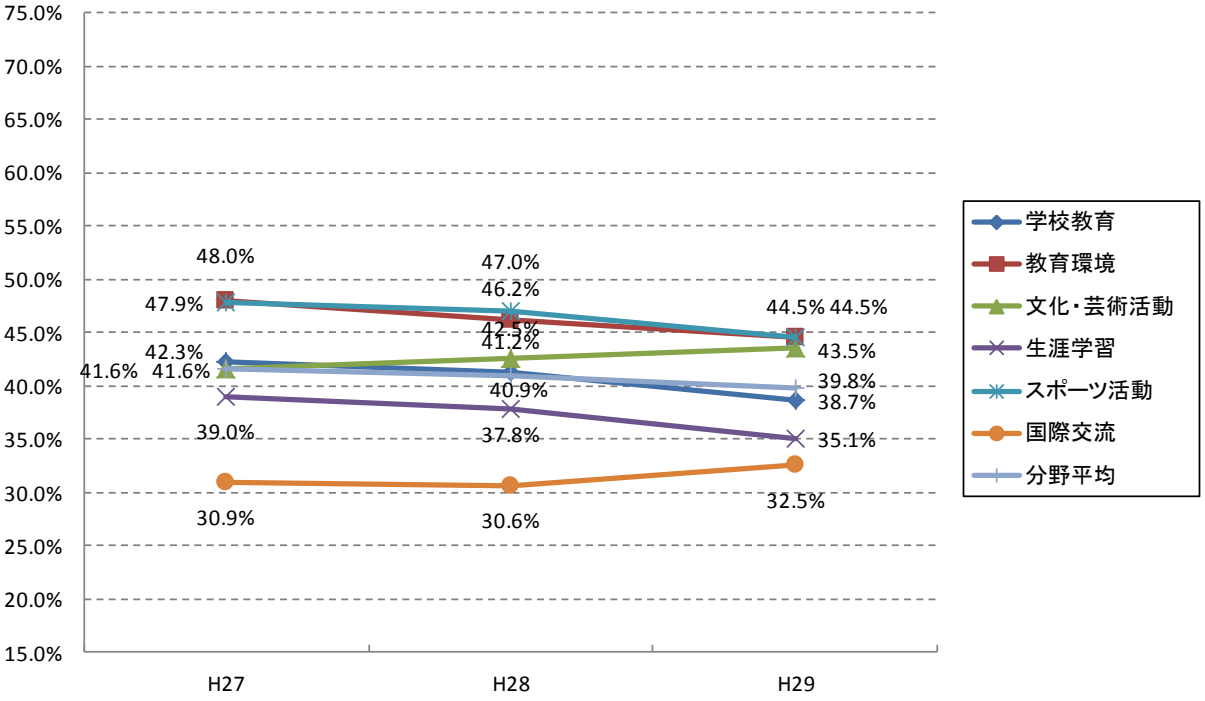
図表15－４　「交通・環境」分野



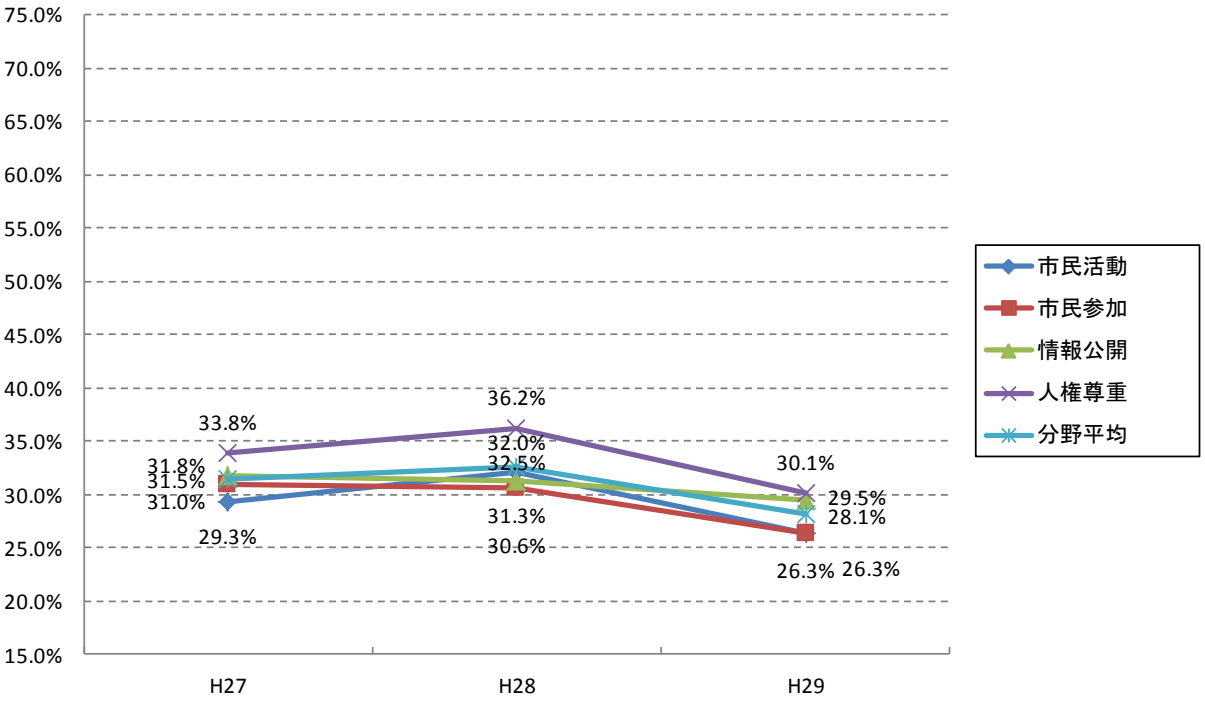
図表15－５　「防災・安全対策」分野



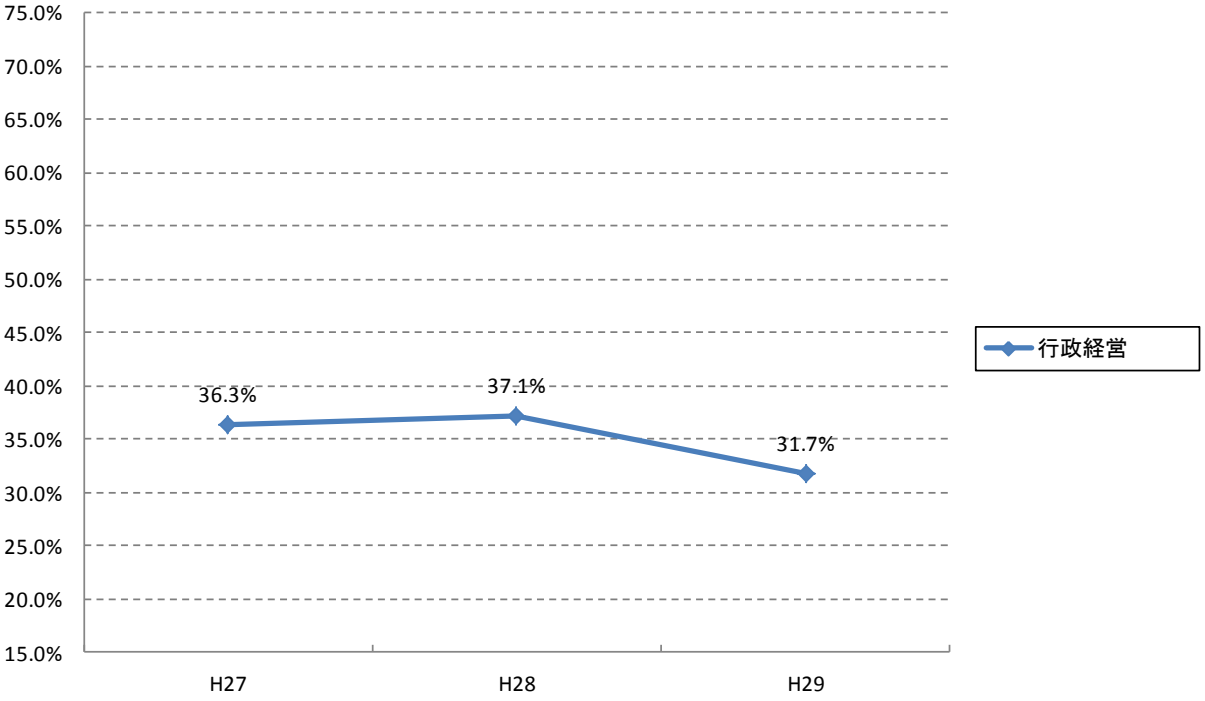
図表15－６　「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野



図表15－７　「市民協働・人権」分野

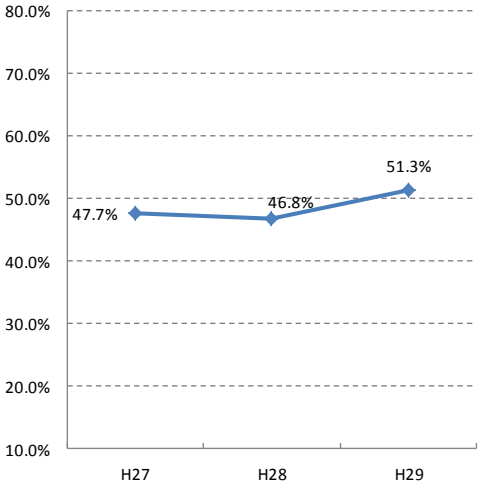


図表15－８　「行政経営」分野

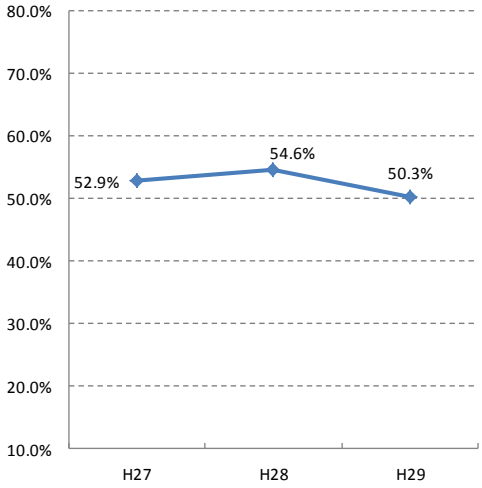


⑵　満足度の経年変化（項目別）【６ページ参照】

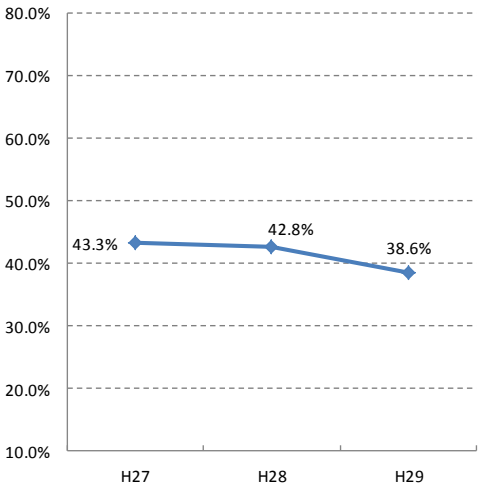
図表16－１　子育て



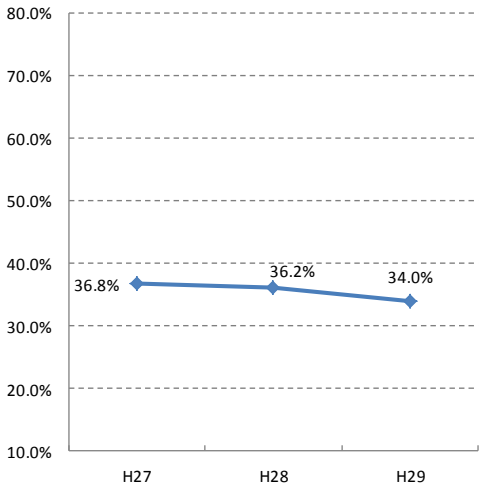
図表16－２　健康づくり



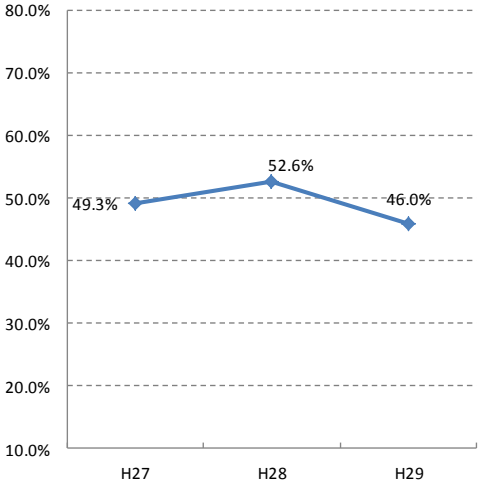
図表16－３　高齢者福祉



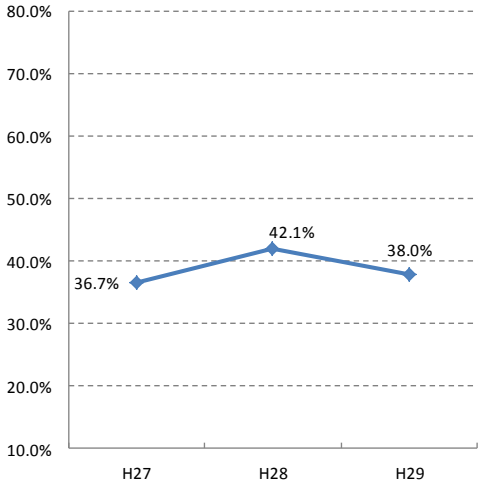
図表16－４　障害者福祉



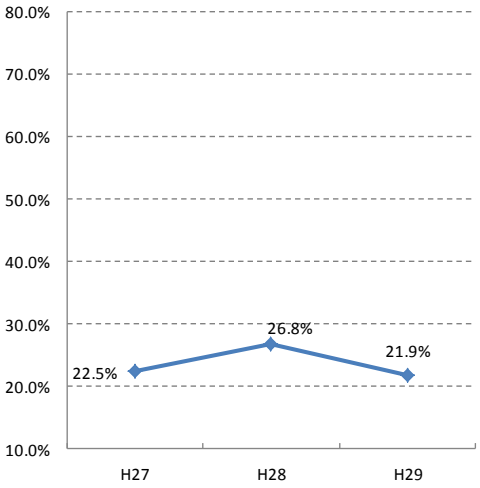
図表16－５　医療環境



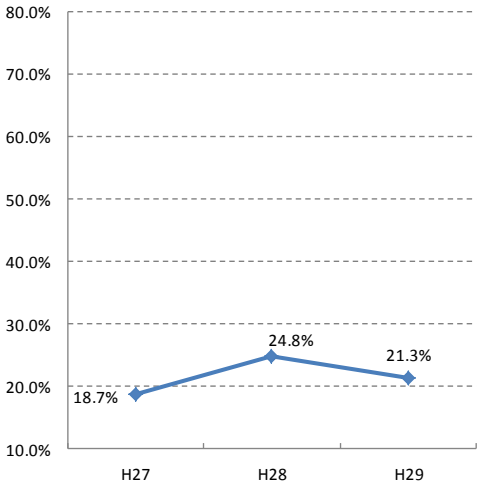
図表16－６　観光振興



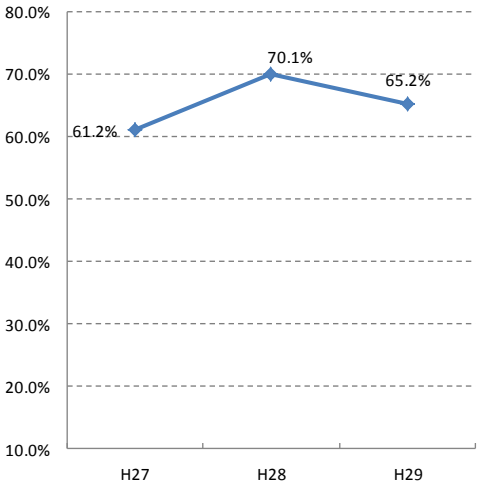
図表16－７　地域経済活性化



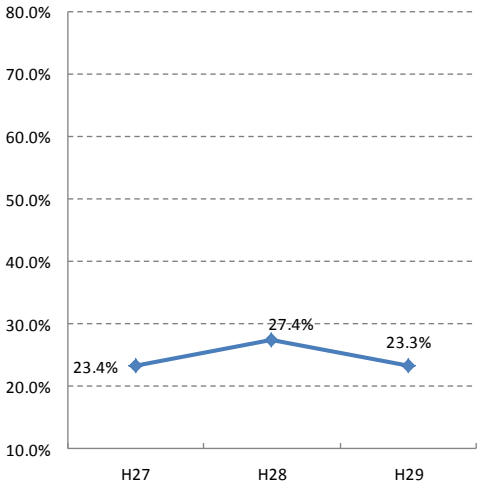
図表16－８　中心市街地活性化



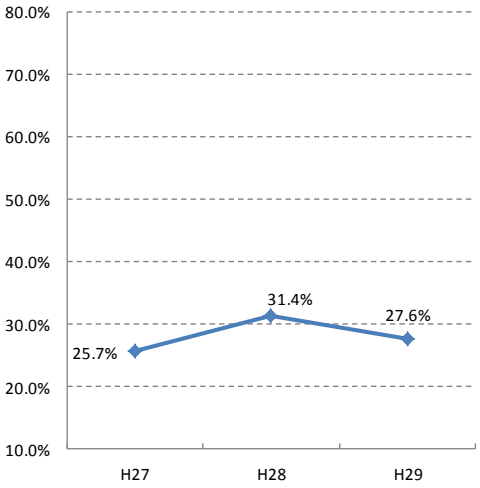
図表16－９　空港・港湾



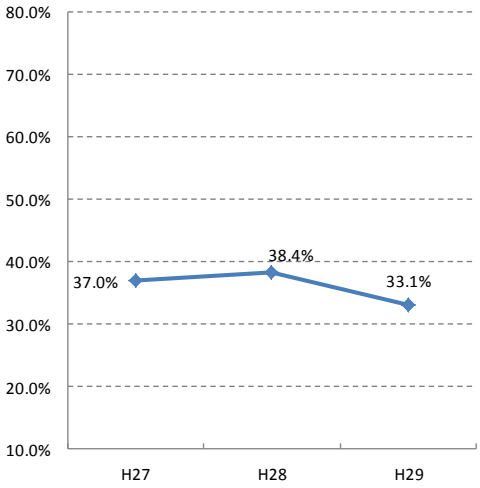
図表16－10　農林水産業



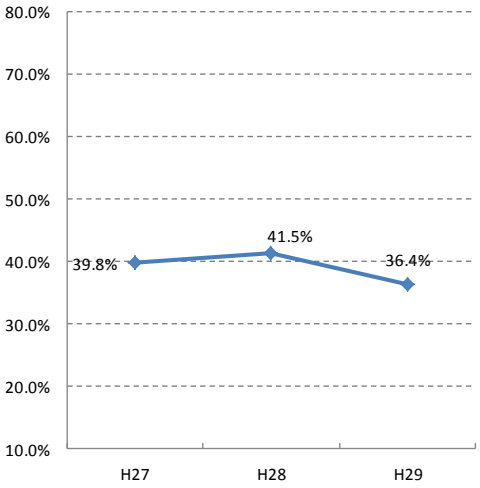
図表16－11　岩国の魅力



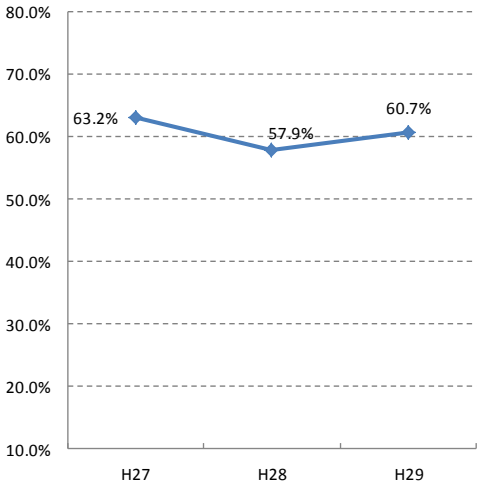
図表16－12　交通基盤



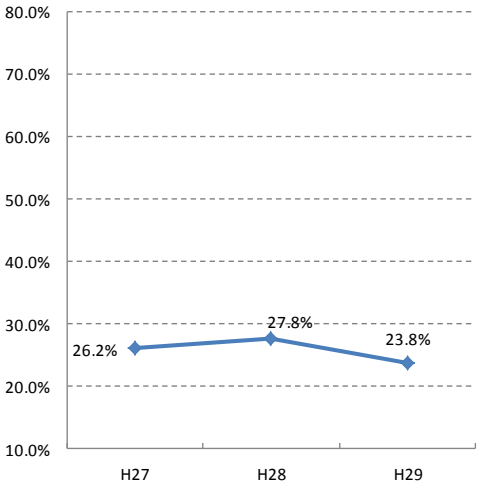
図表16－13　生活環境



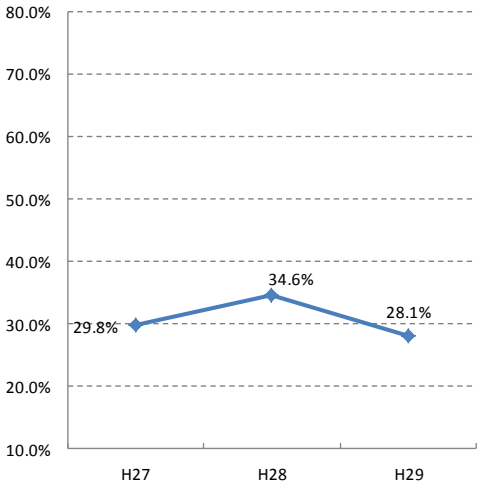
図表16－14　循環型社会



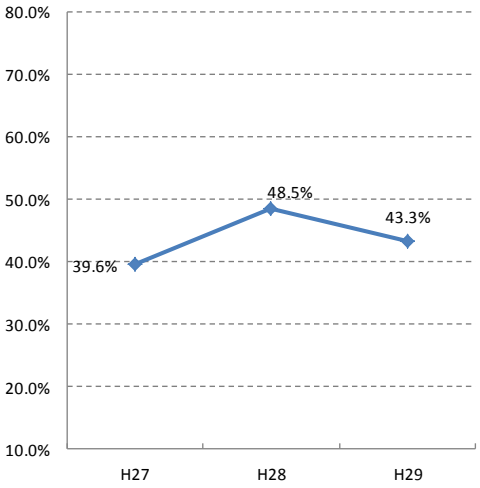
図表16－15　温暖化対策



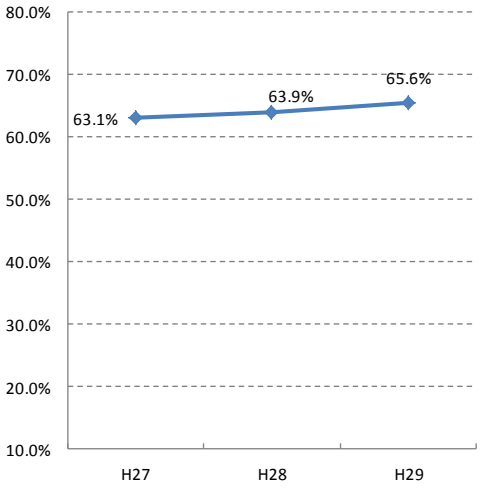
図表16－16　自然環境



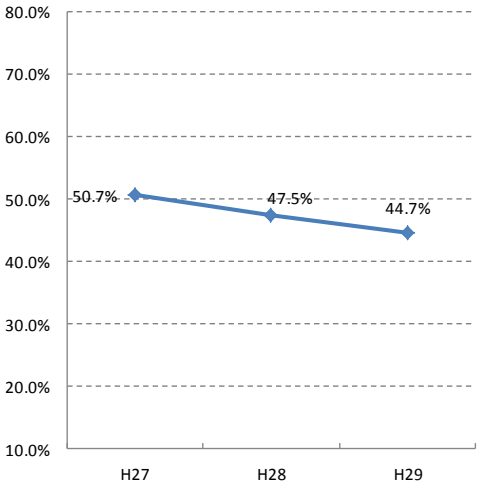
図表16－17　防災対策



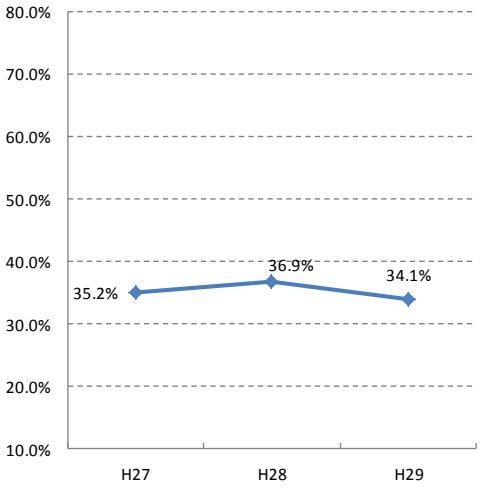
図表16－18　消防・救急体制



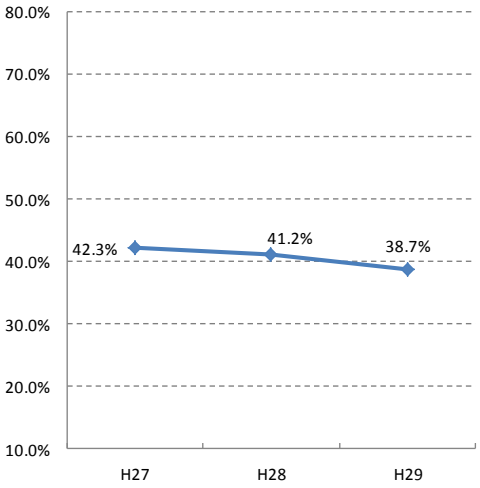
図表16－19　安心・安全



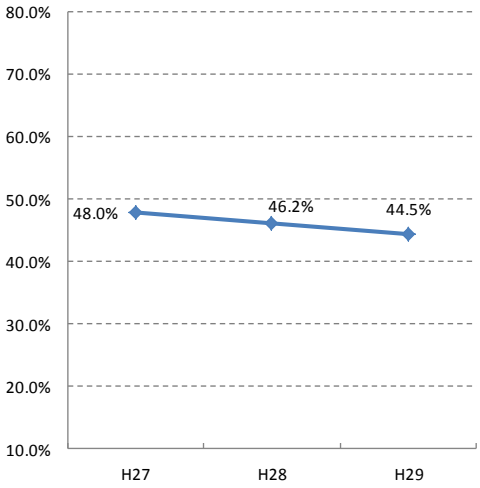
図表16－20　基地対策



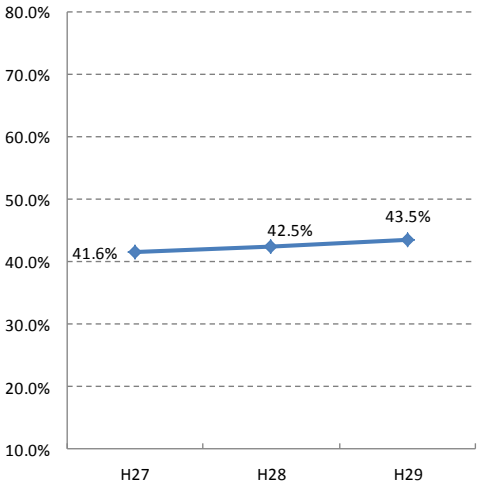
図表16－21　学校教育



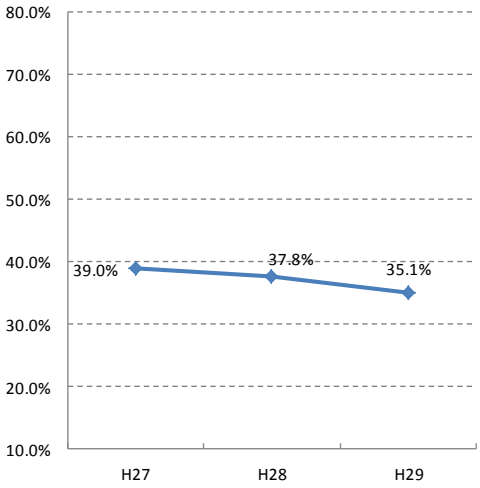
図表16－22　教育環境



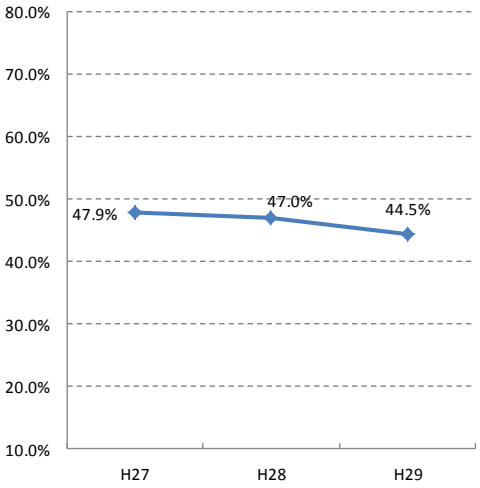
図表16－23　文化・芸術活動



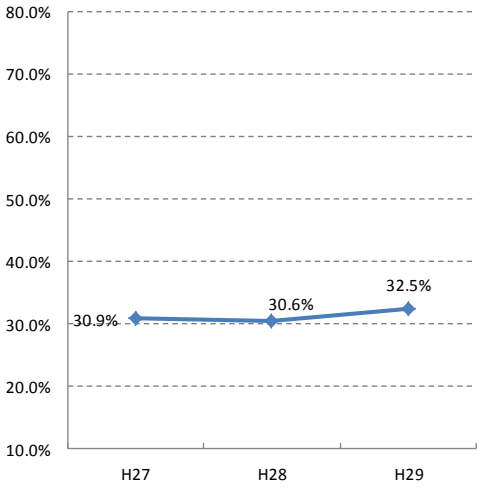
図表16－24　生涯学習



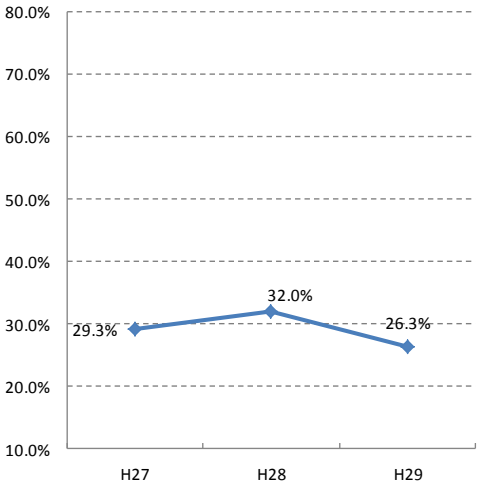
図表16－25　スポーツ活動



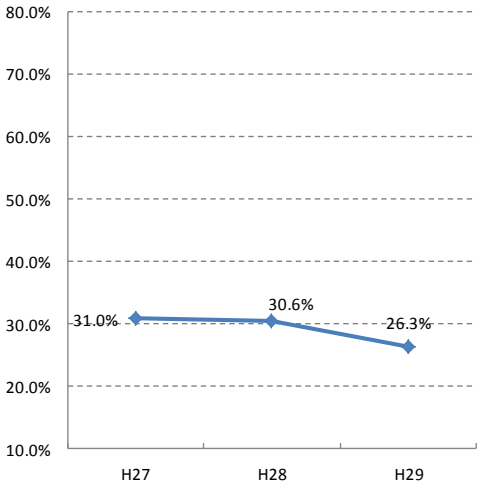
図表16－26　国際交流



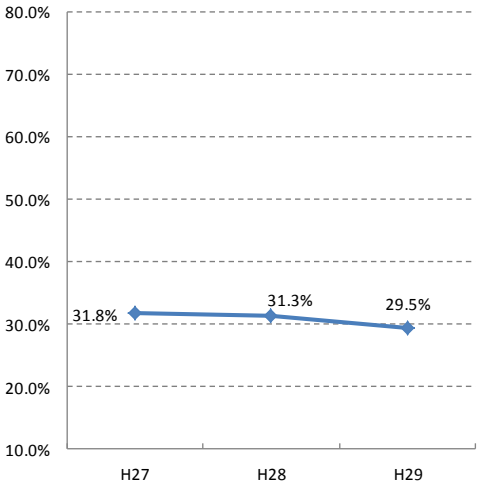
図表16－27　市民活動



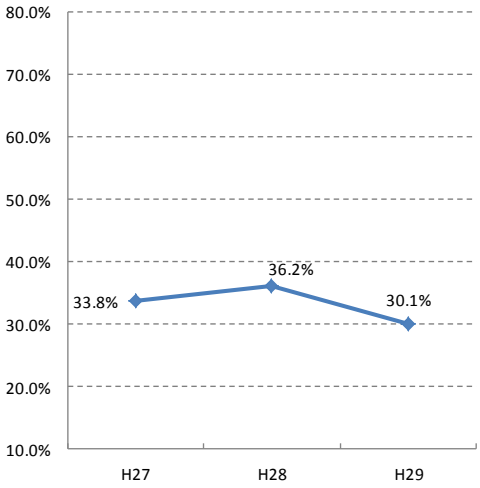
図表16－28　市民参加



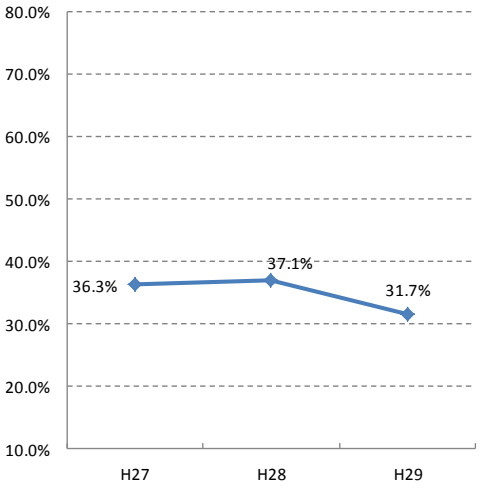
図表16－29　情報公開



図表16－30　人権尊重

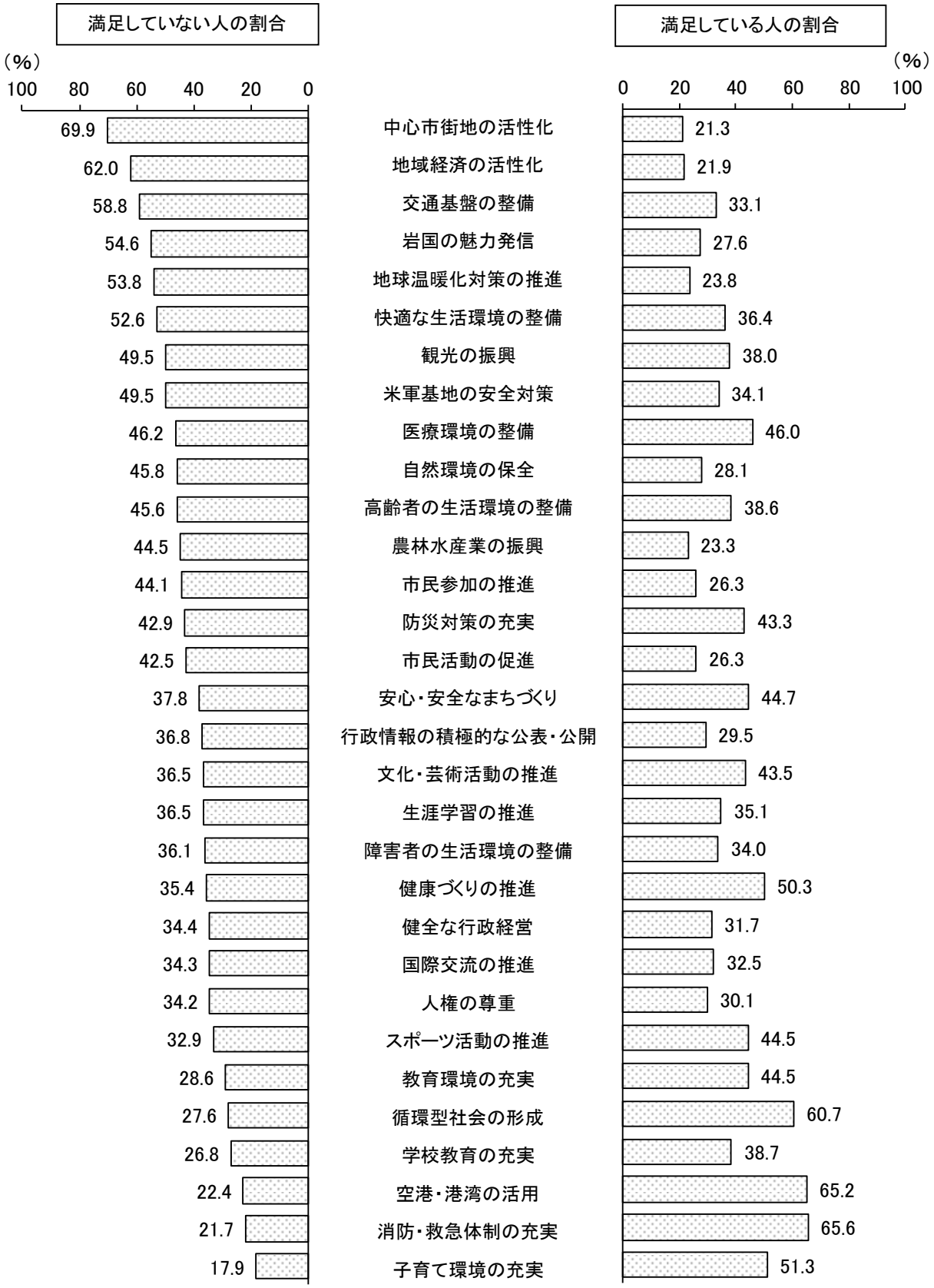


図表16－31　行政経営



⑶　満足していない人の割合【７ページ参照】

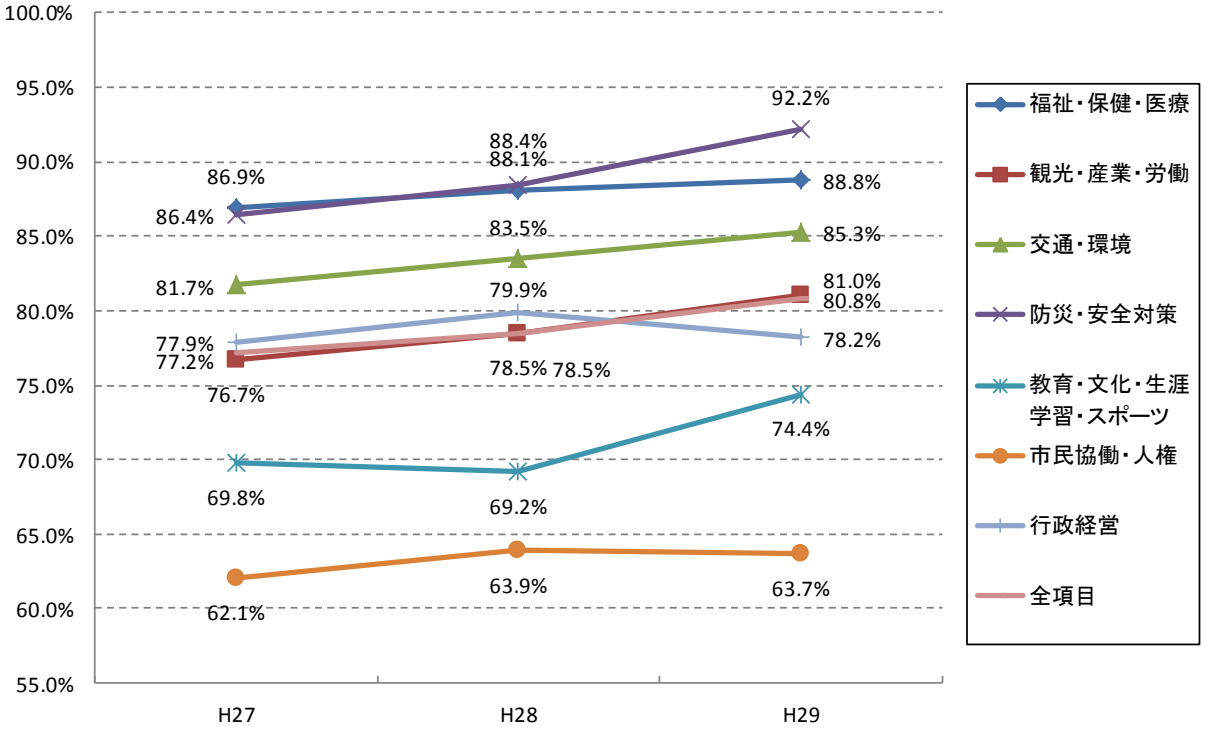
図表17　満足度　満足していない人の割合順



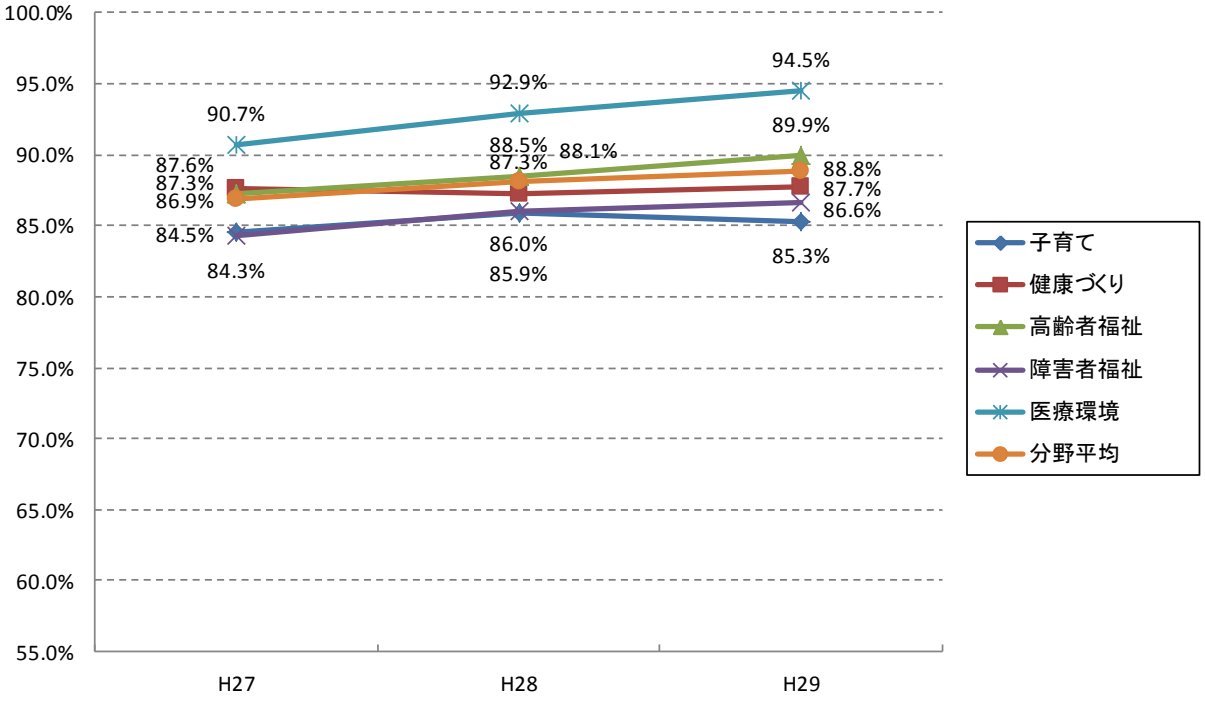
2　市の施策に対する重要度の経年変化（平成27年度～平成29年度）

⑴　重要度の経年変化（分野別）

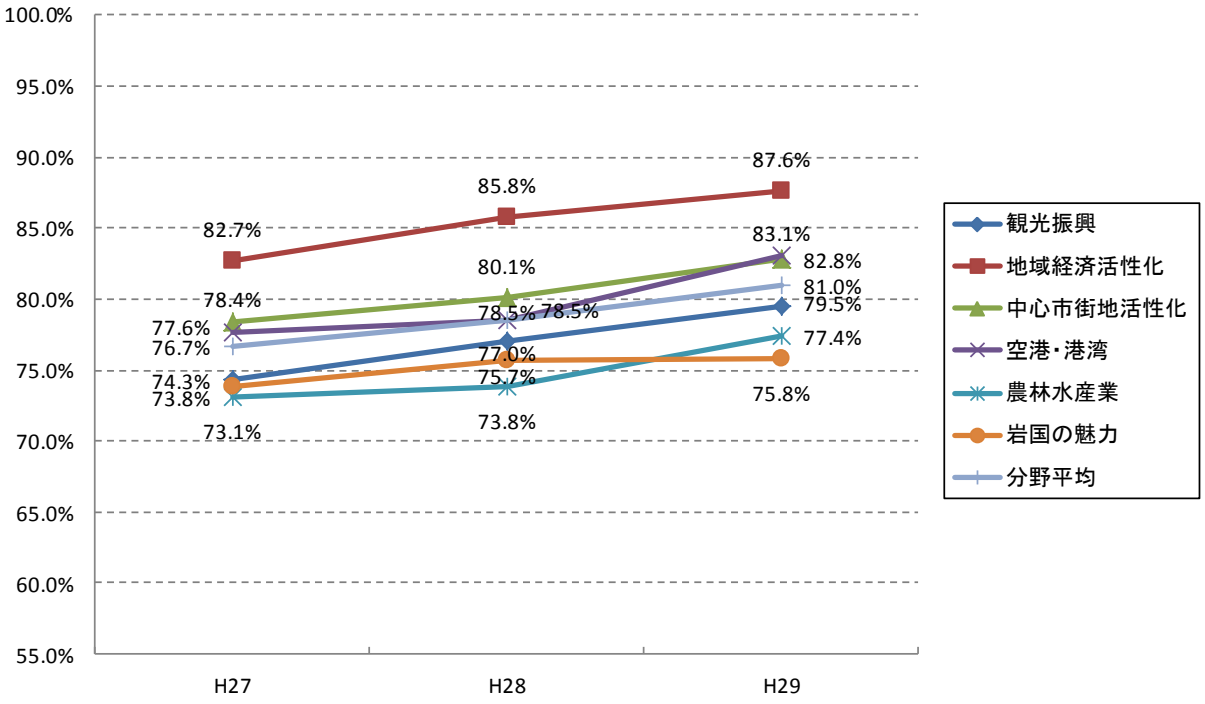
図表18－１　分野平均



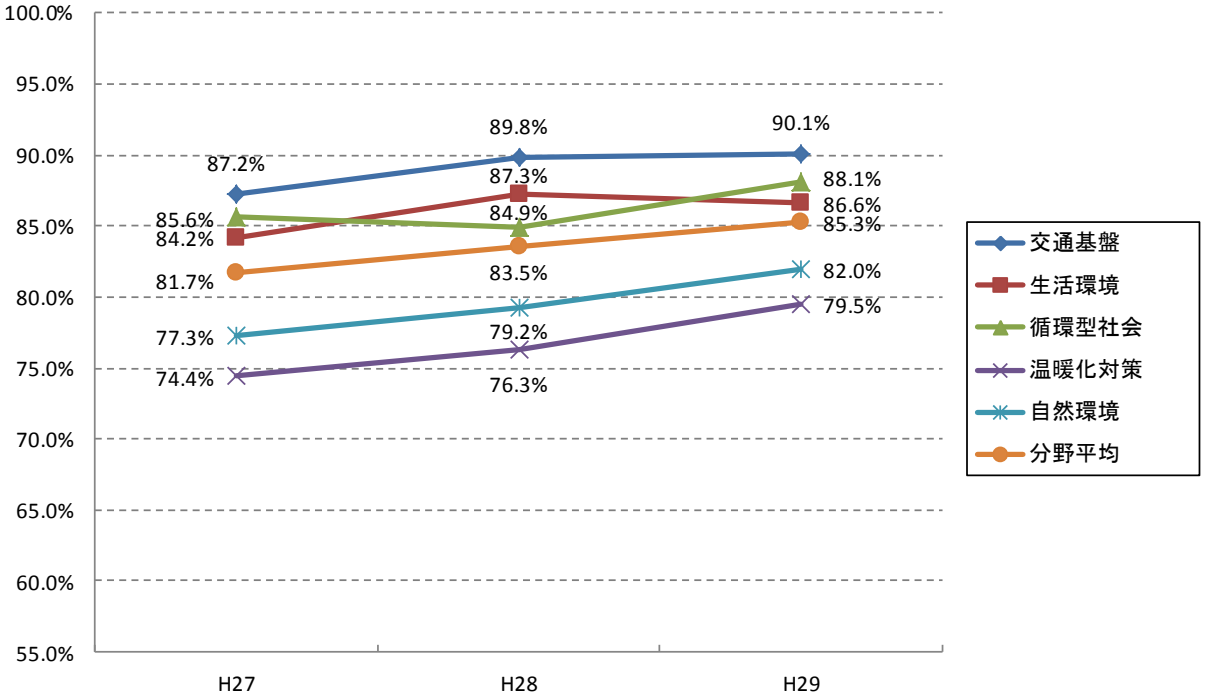
図表18－２　「福祉・保健・医療」分野



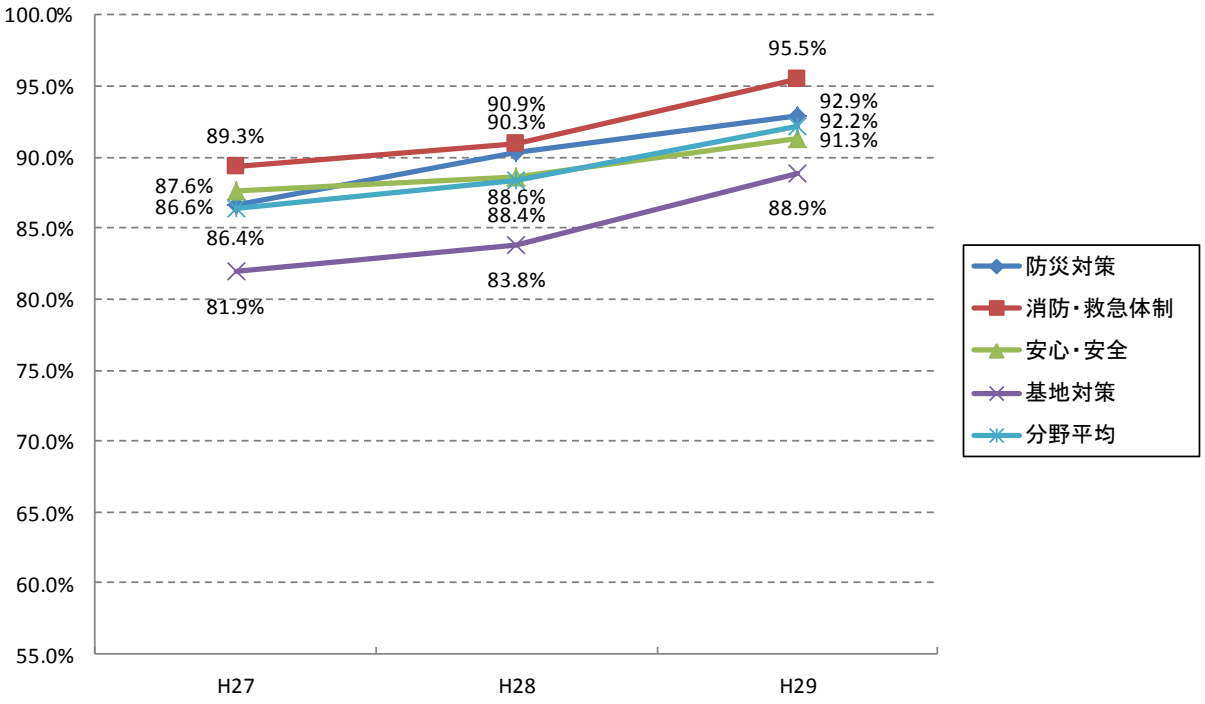
図表18－３　「観光・産業・労働」分野



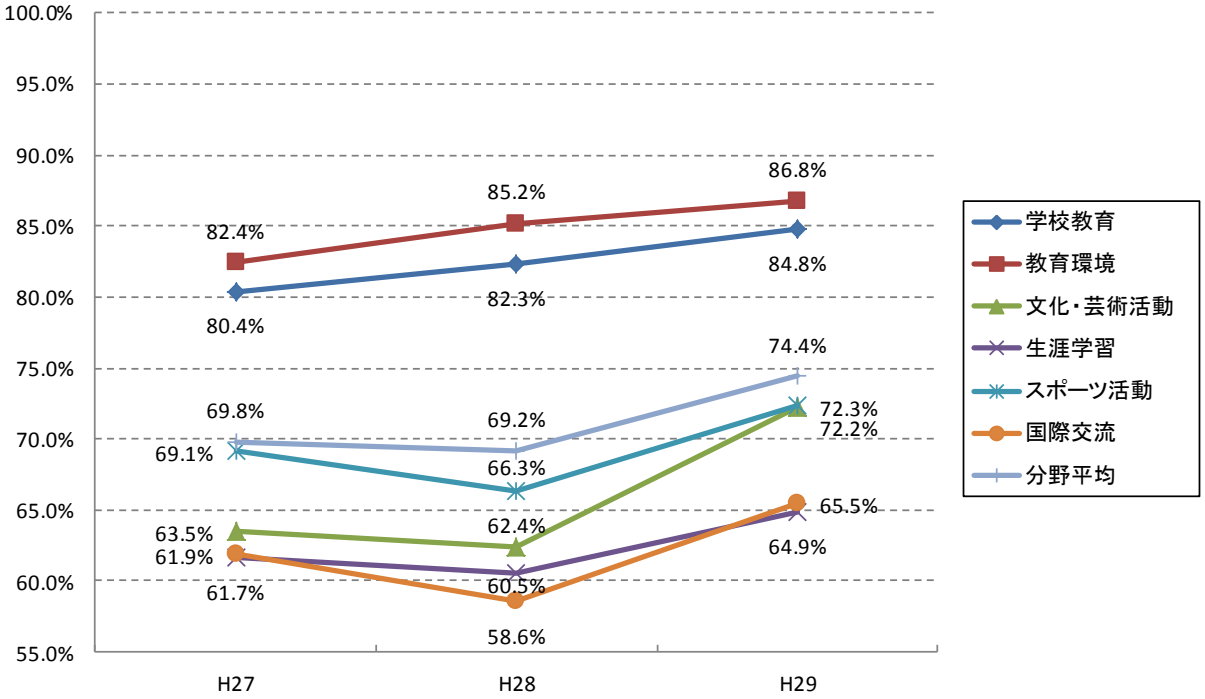
図表18－４　「交通・環境」分野



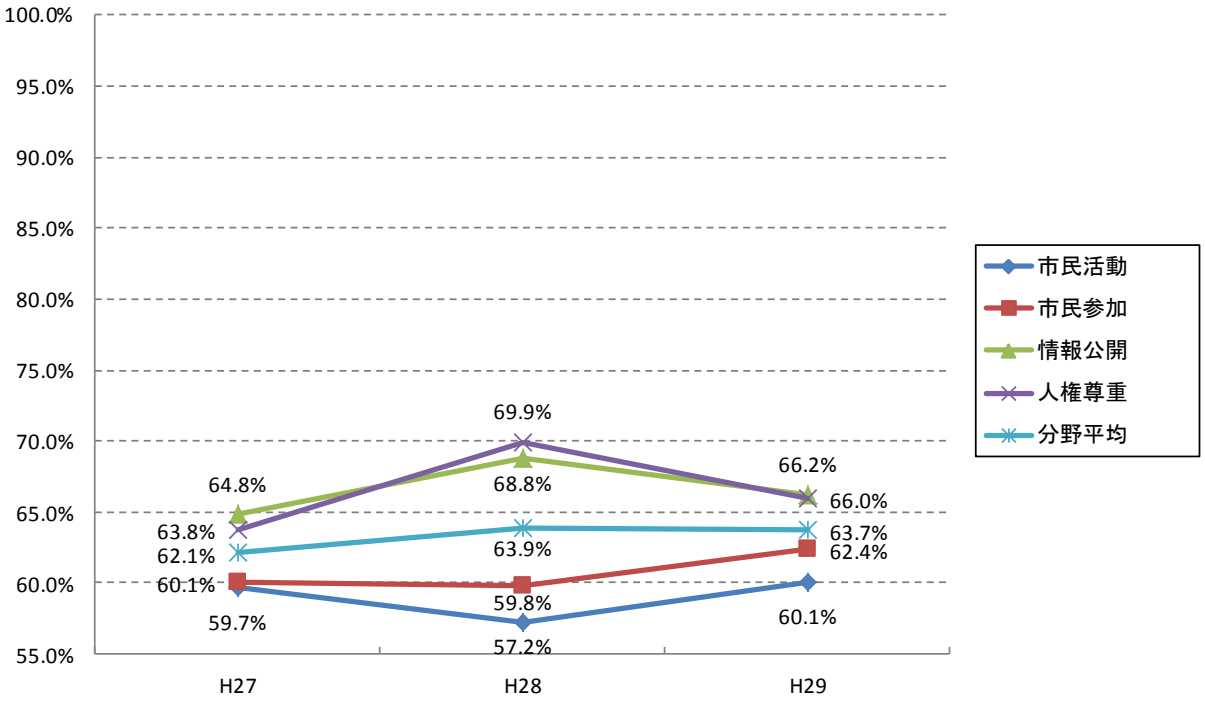
図表18－５　「防災・安全対策」分野



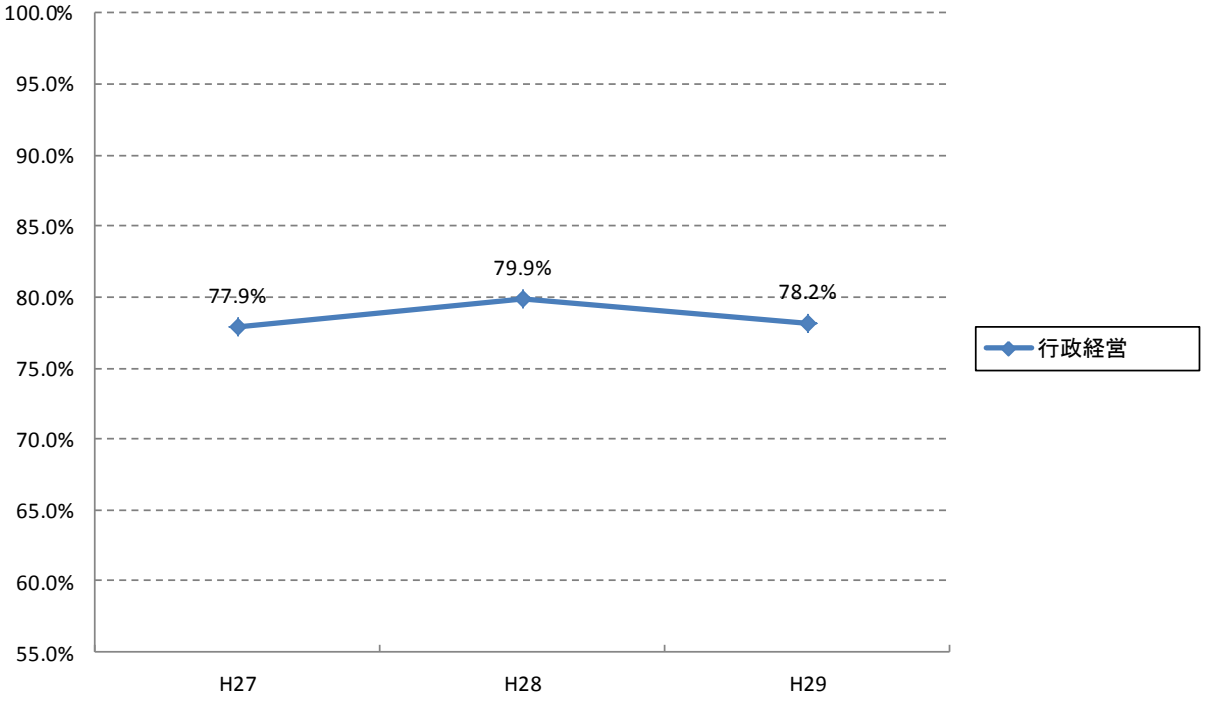
図表18－６　「教育・文化・生涯学習・スポーツ」分野



図表18－７　「市民協働・人権」分野

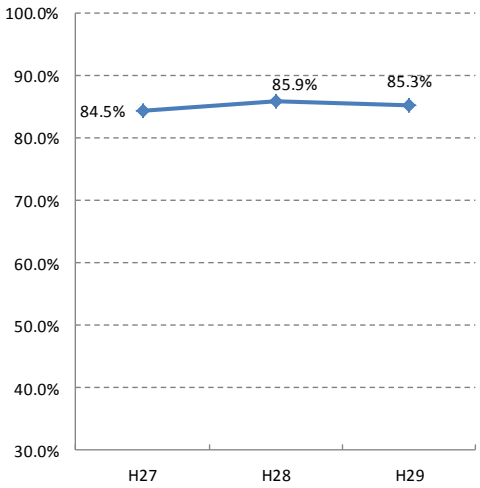


図表18－８　「行政経営」分野

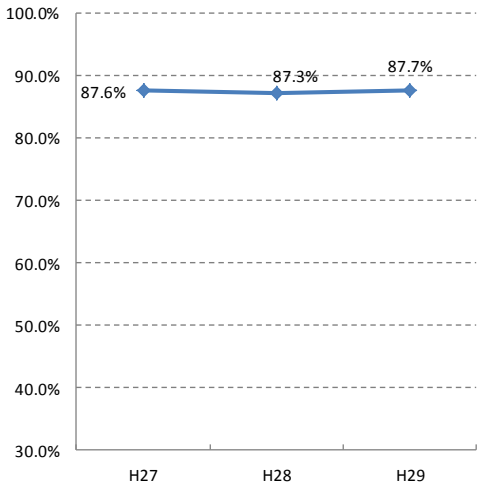


⑵　重要度の経年変化（項目別）【10ページ参照】

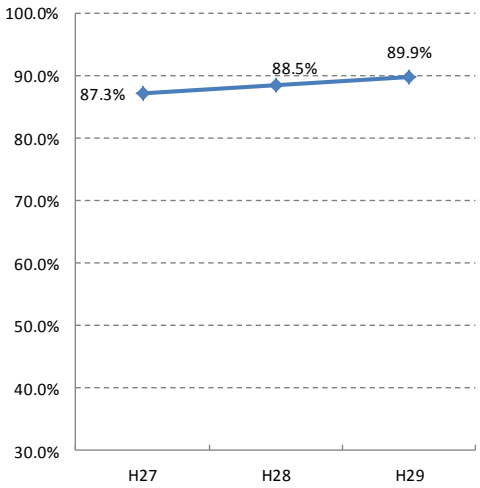
図表19－１　子育て



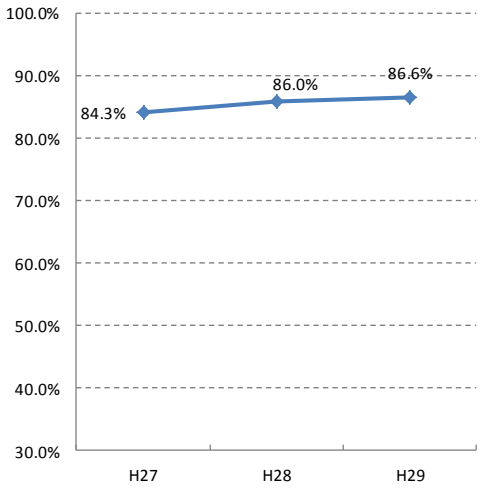
図表19－２　健康づくり



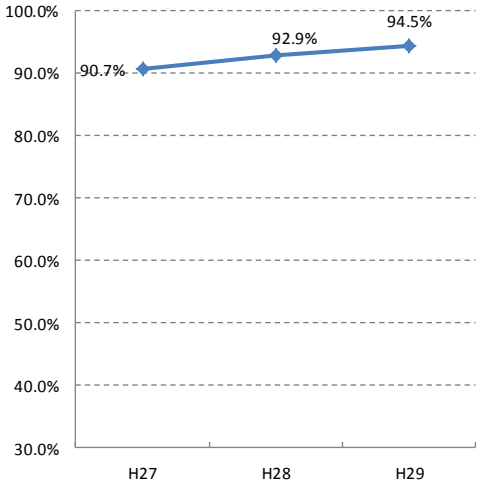
図表19－３　高齢者福祉



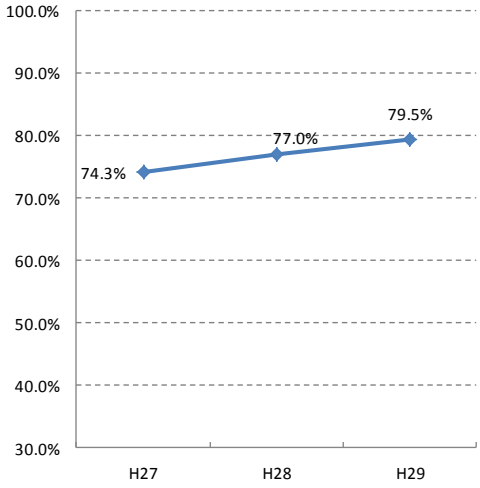
図表19－４　障害者福祉



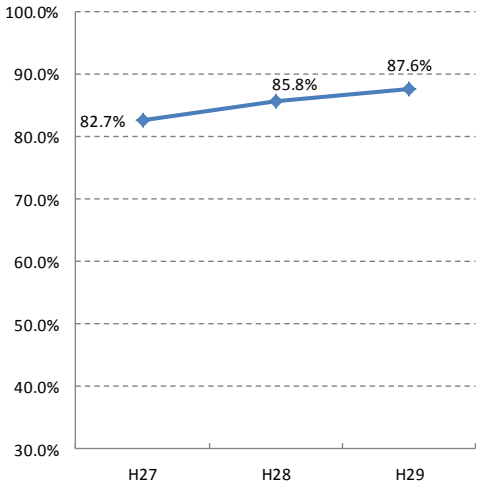
図表19－５　医療環境



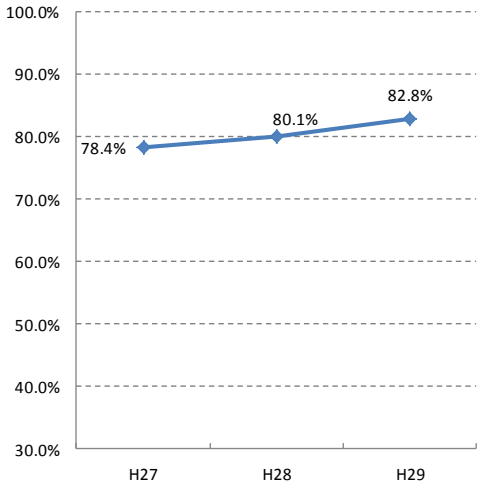
図表19－６　観光振興



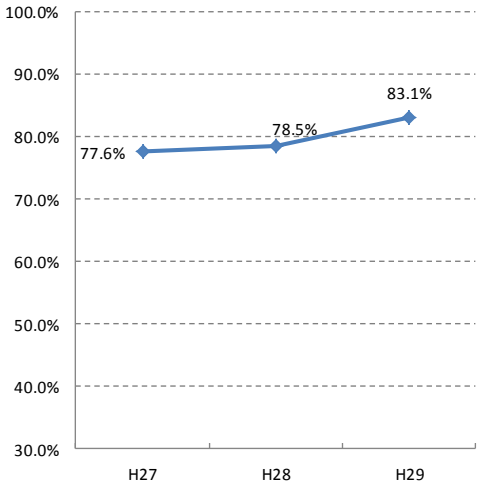
図表19－７　地域経済活性化



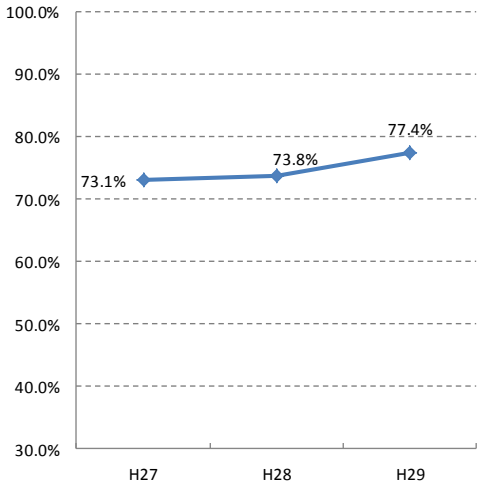
図表19－８　中心市街地活性化



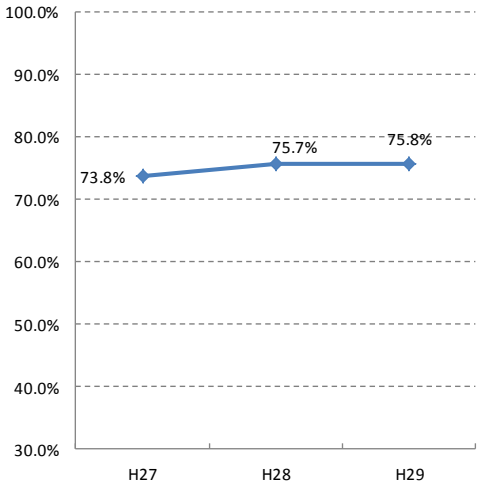
図表19－９　空港・港湾



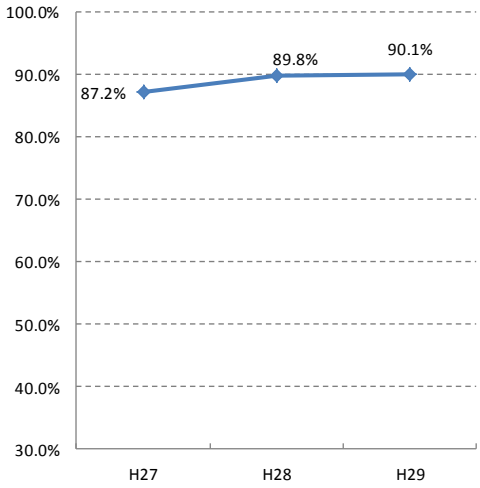
図表19－10　農林水産業



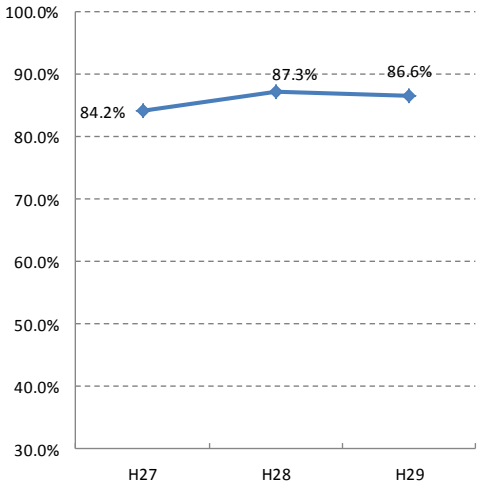
図表19－11　岩国の魅力



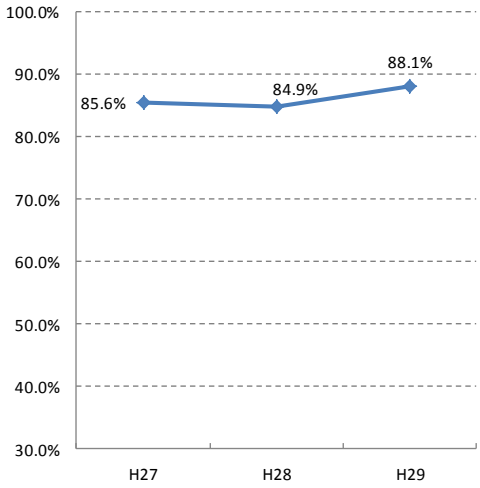
図表19-12　交通基盤



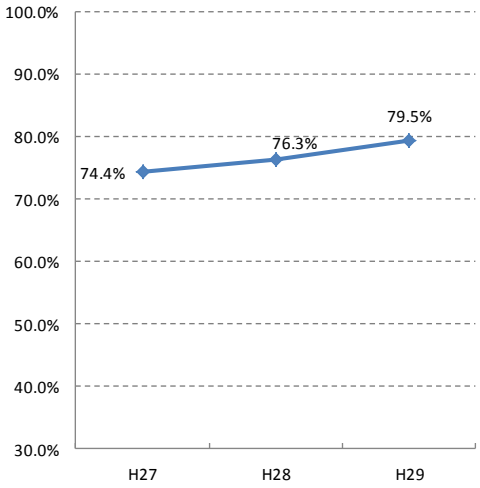
図表19－13　生活環境



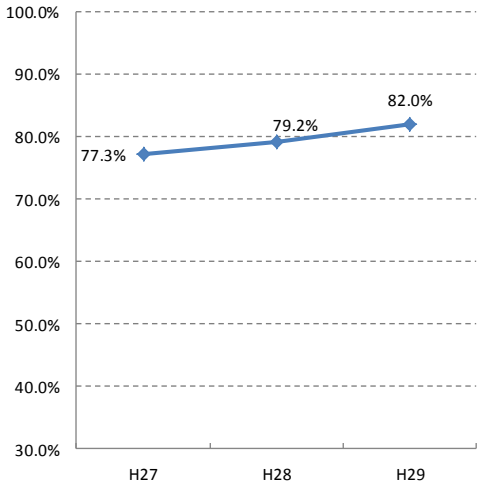
図表19－14　循環型社会



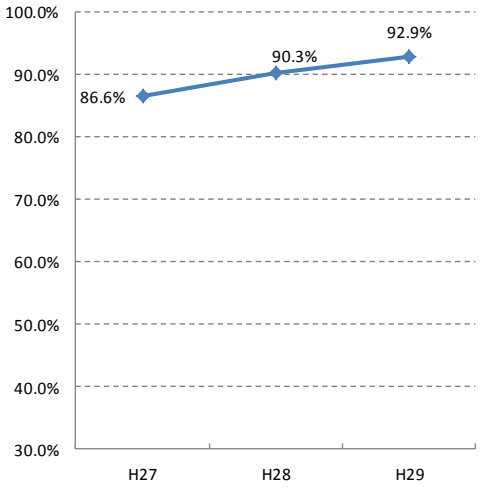
図表19－15　温暖化対策



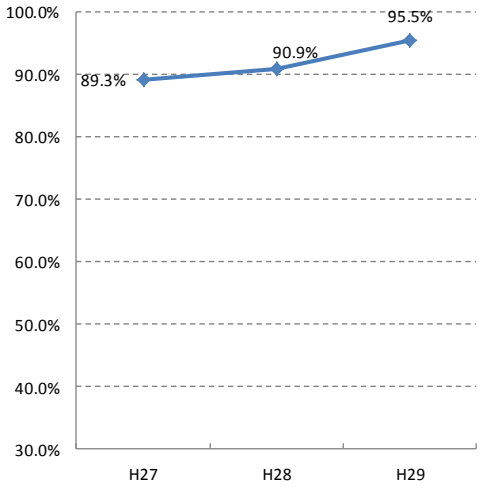
図表19－16　自然環境



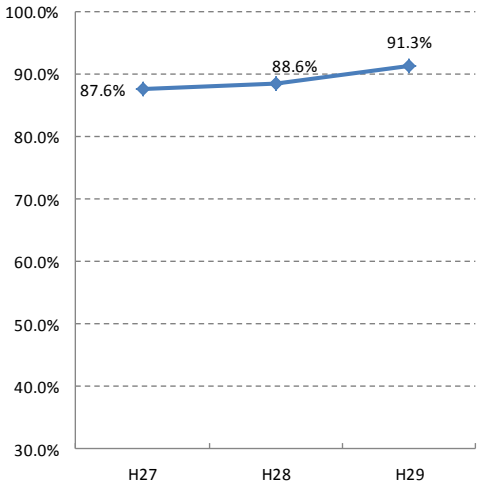
図表19－17　防災対策



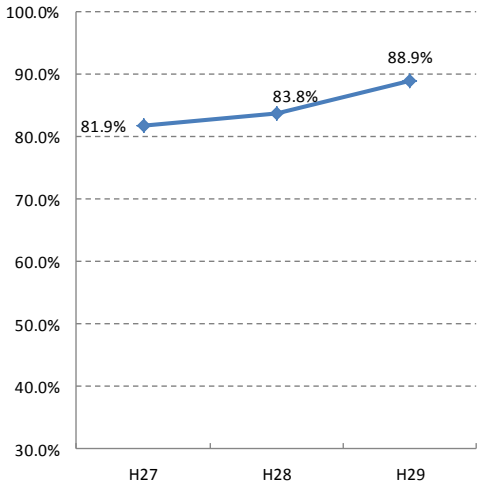
図表19－18　消防・救急体制



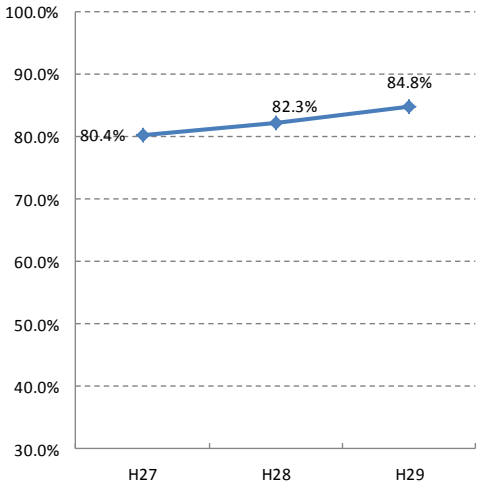
図表19－19　安心・安全



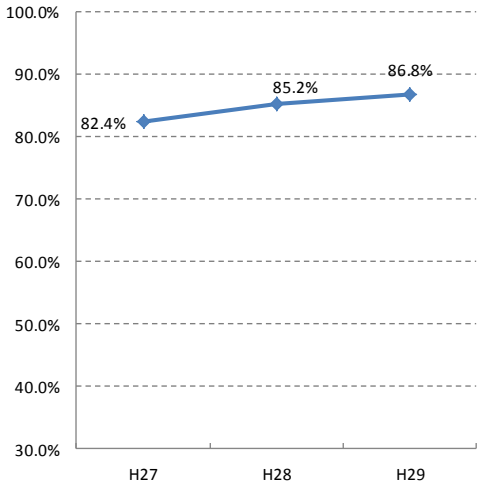
図表19－20　基地対策



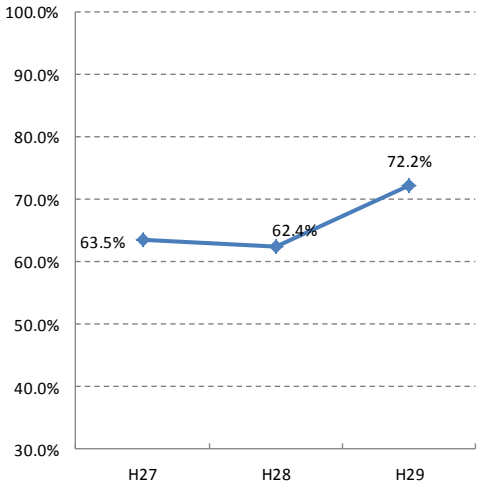
図表19－21　学校教育



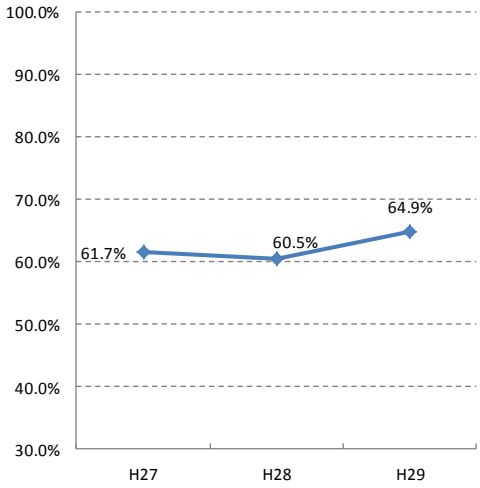
図表19－22　教育環境



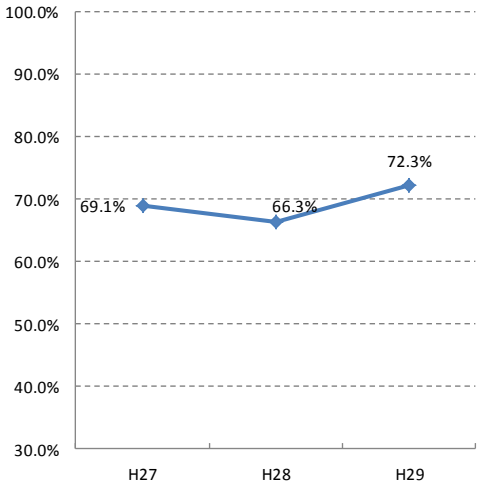
図表19－23　文化・芸術活動



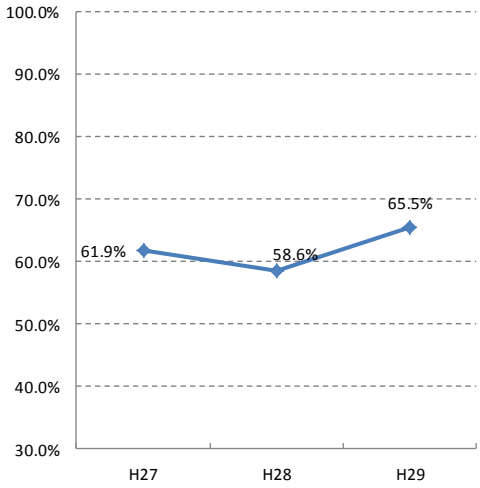
図表19－24　生涯学習



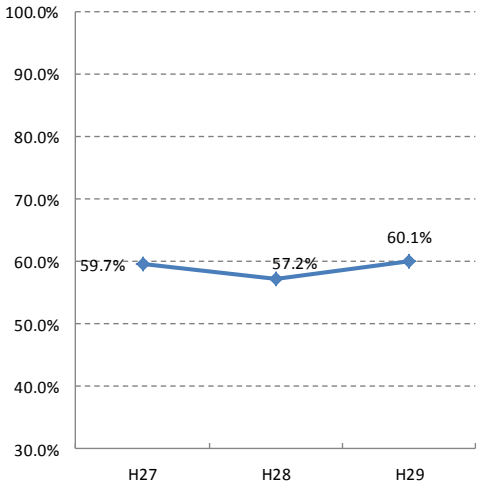
図表19－25　スポーツ活動



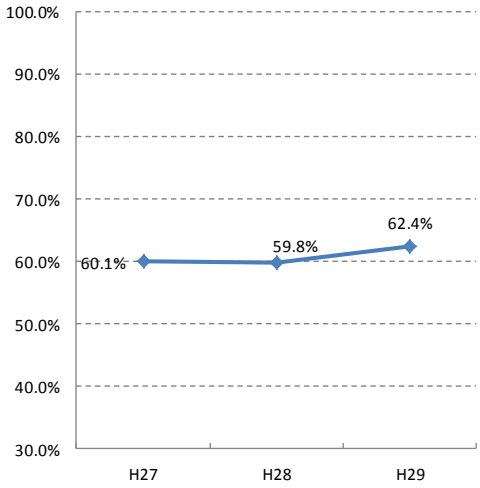
図表19－26　国際交交流



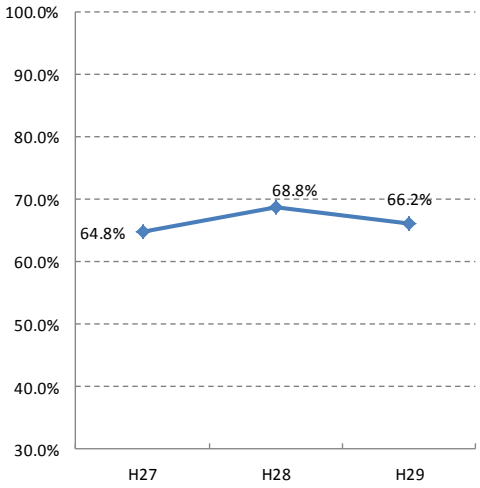
図表19－27　市民活動



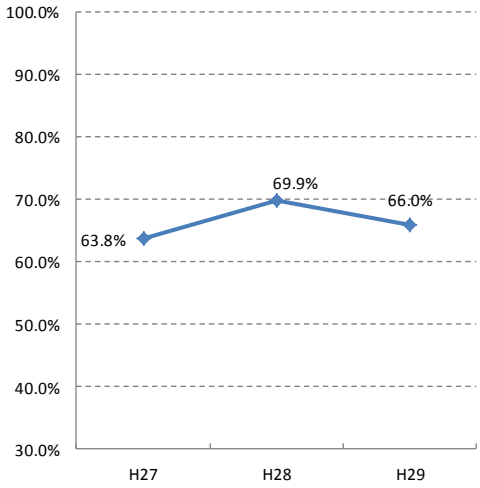
図表19－28　市民参加



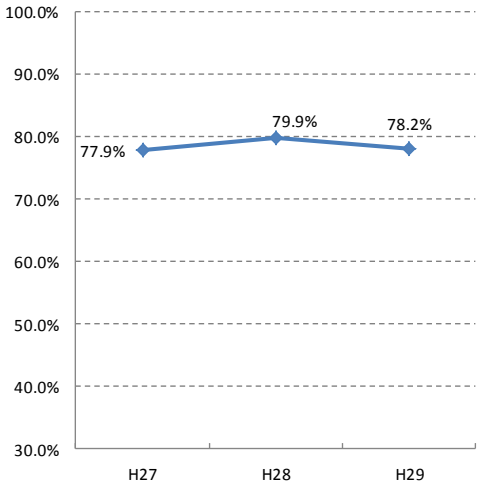
図表19－29　情報公開



図表19－30　人権尊重



図表19－31　行政経営



⑶　重要視していない人の割合【11ページ参照】

図表20　重要度　重要視していない人の割合

