

○市民意識調査における施策評価の得点化による分析

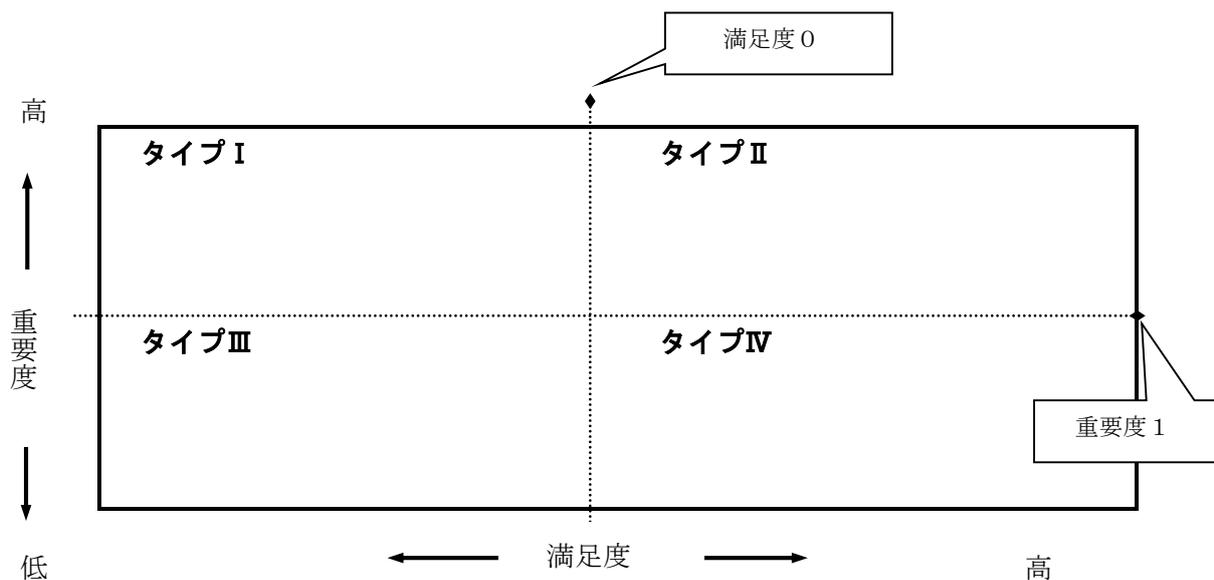
各施策に対する市民の評価を得点化し、満足度スコアと重要度スコアの2つの指標に集約することで、市民からみた施策の位置づけを示すとともに、前回調査との比較を行います。

得点化の方法は以下の通りです。

■スコア値の算出方法						
回答肢	満足度	とても満足している	ある程度満足している	普通	あまり満足していない	全く満足していない
	重要度	とても重要である	ある程度重要である	普通	あまり重要ではない	全く重要ではない
スコア値		+2点	+1点	0点	-1点	-2点

各回答を上表に基づいて得点化し、施策ごとに平均点を算出することで、各施策の満足度スコア、重要度スコアを算出します。

得られた二つのスコアに基づき、「満足度0」、「重要度1」を基準として、それぞれのスコア値を4つのセグメントに分類することで、市民からの評価に基づく各施策の位置づけを示すことができます。なお、重要度スコアの基準を「0（ゼロ）」としていないのは、重要度については「まったく重要ではない」、「あまり重要ではない」という回答が全体的に少なく、「0」を基準にするとすべての施策がプラスの象限に含まれてしまうことによります。



二つのスコアによって位置づけられたそれぞれの施策は、象限によって以下のように分類されます。

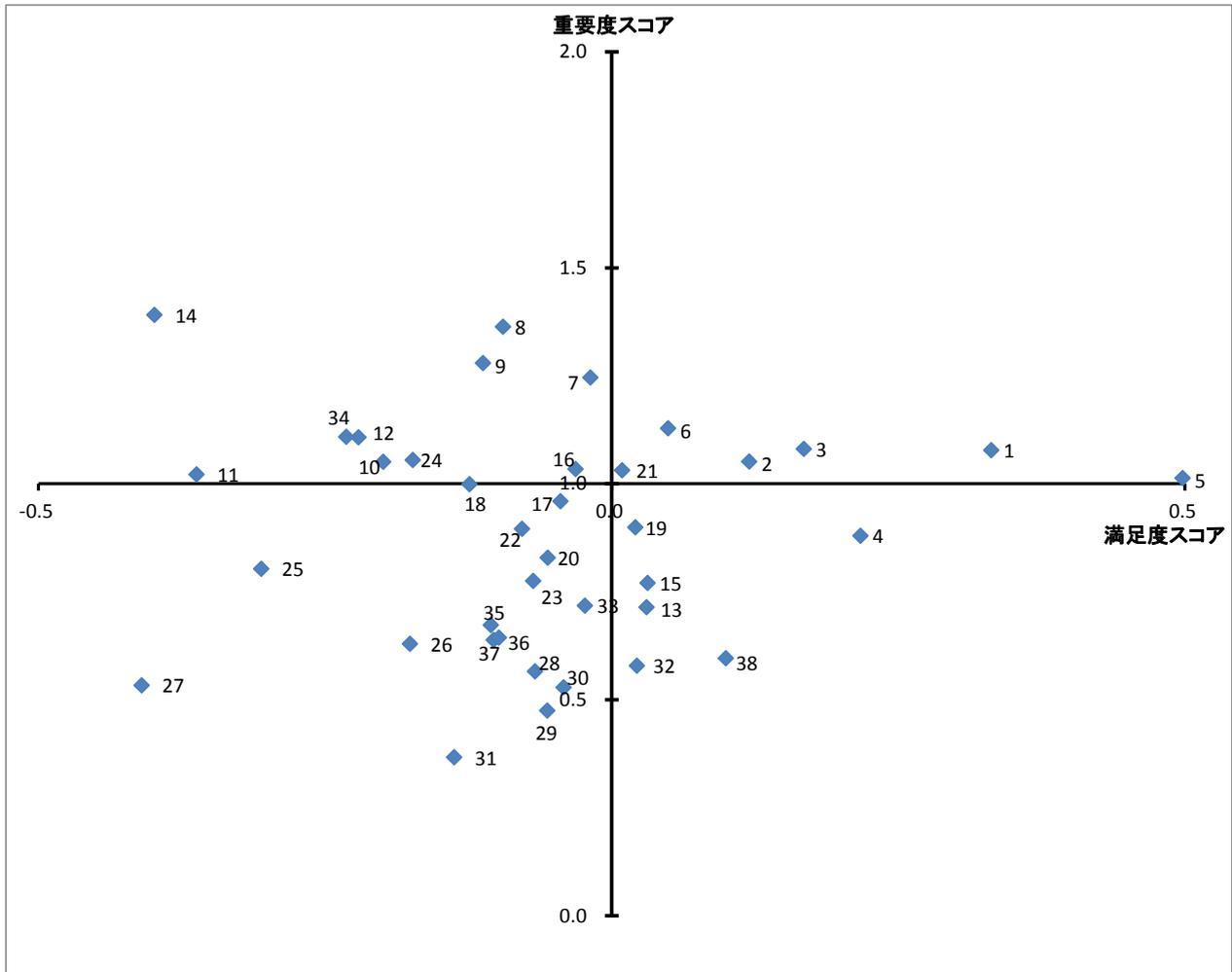
タイプⅠ：タイプⅠは、満足度が低いが、重要度は高くなっています。市民のニーズが高く、今後の取組が特に求められている施策です。

タイプⅡ：タイプⅡは、満足度が高く、重要度も高くなっています。現在の水準が維持できるよう、継続的に施策を推進してゆくことが求められています。

タイプⅢ：タイプⅢは、満足度が低く、重要度も低くなっています。行政としての施策の実施・継続の必要性について検証するとともに、必要に応じて市民への周知が求められます。

タイプⅣ：タイプⅣは、満足度が高いが、重要度は低くなっています。水準の維持が求められますが、市民からみた優先度は高くない分野と言えます。

施策の満足度・重要度スコアによるマトリクス化



■施策別タイプ・スコア一覧

施策	番号	タイプ別	取り組み内容	満足度スコア	重要度スコア
自然・環境	1	タイプⅡ	ゴミの減量化とリサイクルの推進	0.33	1.08
	2	タイプⅡ	環境問題への取り組み強化	0.12	1.05
	3	タイプⅡ	自然環境（緑地）の保護	0.17	1.08
	4	タイプⅣ	住環境（景観）の保全	0.22	0.88
	5	タイプⅡ	上水道の整備	0.50	1.01
	6	タイプⅡ	下水道の整備	0.05	1.13
安全・安心	7	タイプⅠ	災害対策の充実	-0.02	1.25
	8	タイプⅠ	防犯活動の強化	-0.09	1.36
	9	タイプⅠ	交通安全対策の強化	-0.11	1.28
都市基盤	10	タイプⅠ	良好な新市街地の形成（公共バス・バリアフリー等）	-0.20	1.05
	11	タイプⅠ	駅を中心とした拠点機能充実	-0.36	1.02
	12	タイプⅠ	道路整備の充実	-0.22	1.11
健康・福祉	13	タイプⅣ	地域福祉の推進（ボランティア推進・生きがいづくり等）	0.03	0.71
	14	タイプⅠ	医療体制の充実	-0.40	1.39
	15	タイプⅣ	市民の健康づくりの推進	0.03	0.77
	16	タイプⅠ	高齢者福祉の充実	-0.03	1.03
	17	タイプⅢ	障害者福祉の充実	-0.04	0.96
	18	タイプⅢ	社会保障制度の安定的運用の推進	-0.12	1.00
子育て・教育	19	タイプⅣ	家庭・地域の教育力の向上	0.02	0.90
	20	タイプⅢ	就学前教育の充実	-0.06	0.83
	21	タイプⅡ	学校教育の充実	0.01	1.03
	22	タイプⅢ	子ども・若者のフォローアップ（青少年の健全育成）	-0.08	0.90
	23	タイプⅢ	「だれでも・どこでも・いつでも」学び、楽しめる環境の充実（生涯学習・スポーツ）	-0.07	0.77
	24	タイプⅠ	子育てと仕事の調和（保育サービス・子育て支援）	-0.17	1.05
産業・文化・連携	25	タイプⅢ	産業の振興	-0.31	0.80
	26	タイプⅢ	農業の振興	-0.18	0.63
	27	タイプⅢ	観光の振興	-0.41	0.53
	28	タイプⅢ	あらゆる人権を守る社会づくりの確立	-0.07	0.57
	29	タイプⅢ	男女が共同参画できる地域づくり	-0.06	0.47
	30	タイプⅢ	地域コミュニティの充実・醸成	-0.04	0.53
	31	タイプⅢ	文化・国際交流への取り組みの推進	-0.14	0.37
	32	タイプⅣ	歴史文化財の保存と継承・展開	0.02	0.58
行政経営	33	タイプⅢ	地域経営システムの確立（窓口サービスの充実）	-0.02	0.72
	34	タイプⅠ	財政運営の健全化	-0.23	1.11
	35	タイプⅢ	組織活性化の推進	-0.11	0.67
	36	タイプⅢ	IT（情報通信技術）の活用	-0.10	0.64
	37	タイプⅢ	市税等の賦課・徴収の強化	-0.10	0.64
	38	タイプⅣ	広報・広聴の充実	0.10	0.60

※マトリクス表には各施策の番号を表示しています。

○満足度スコア・重要度スコア・前回との比較の上位・下位項目

各施策の満足度スコアと重要度スコアを比較すると、それぞれの上位は以下のようになります。

【現在の満足度】

上位5項目	スコア値
上水道の整備	0.50
ゴミの減量化とリサイクルの推進	0.33
住環境（景観）の保全	0.22
自然環境（緑地）の保護	0.17
環境問題への取り組み強化	0.12

下位5項目	スコア値
観光の振興	-0.41
医療体制の充実	-0.40
駅を中心とした拠点機能充実	-0.36
産業の振興	-0.31
財政運営の健全化	-0.23

【今後の重要度】

上位5項目	スコア値
医療体制の充実	1.39
防犯活動の強化	1.36
交通安全対策の強化	1.28
災害対策の充実	1.25
下水道の整備	1.13

下位5項目	スコア値
文化・国際交流への取り組みの推進	0.37
男女が共同参画できる地域づくり	0.47
地域コミュニティの充実・醸成	0.53
観光の振興	0.53
あらゆる人権を守る社会づくりの確立	0.57

また、それぞれのスコアの前回調査からの変化量をみると、それぞれの上位は以下のようになります。

【満足度スコア】

H21年調査との比較でのポイントが上がったもの	今回	H21年	ポイント差
環境問題への取り組み強化 ※1	0.12	-0.08	0.20
ゴミの減量化とリサイクルの推進 ※2	0.33	0.17	0.16
下水道の整備	0.05	-0.09	0.14
学校教育の充実	0.01	-0.07	0.08
高齢者福祉の充実	-0.03	-0.11	0.08

H21年調査との比較でポイントが下がったもの	今回	H21年	ポイント差
医療体制の充実 ※3	-0.40	-0.15	-0.25
観光の振興	-0.41	-0.34	-0.07
産業の振興 ※4	-0.31	-0.27	-0.04
上水道の整備	0.50	0.52	-0.02
あらゆる人権を守る社会づくりの確立 ※5	-0.07	-0.06	-0.01

【今後の重要度】

H21年調査との比較でのポイントが上がったもの	今回	H21年	ポイント差
観光の振興	0.53	0.37	0.16
産業の振興 ※4	0.80	0.64	0.16
駅を中心とした拠点機能充実 ※6	1.02	0.90	0.12
あらゆる人権を守る社会づくりの確立 ※5	0.57	0.52	0.05
医療体制の充実 ※3	1.39	1.35	0.04

H21年調査との比較でポイントが下がったもの	今回	H21年	ポイント差
ゴミの減量化とリサイクルの推進 ※2	1.08	1.40	-0.32
地域経営システムの確立（窓口サービスの充実） ※7	0.72	1.01	-0.29
環境問題への取り組み強化 ※1	1.05	1.34	-0.29
高齢者福祉の充実	1.03	1.31	-0.28
障害者福祉の充実	0.96	1.16	-0.20

※1 H21年項目名は「地球に優しい環境への配慮（地球環境への配慮）」

※2 H21年項目名は「ごみ処理やリサイクル問題への対応」

※3 H21年項目名は「日常の医療体制の充実」

※4 H21年項目名は「商工業の振興」

※5 H21年項目名は「あらゆる人権を守る社会づくりと意識啓発」

※6 H21年項目名は「駅前再開発や駅を中心とした拠点機能の充実」

※7 H21年項目名は「市役所の窓口サービスの充実」

○政策別にみた分析と過去の調査との比較

①自然・環境

満足度が高く、重要度も高いタイプⅡに分類される施策が多くなっています。

過去の調査と比較すると、満足度が上昇している項目が多く、それに伴って重要度が下がってきており、施策の充実とともに市民の問題意識も下がってきていることがうかがえます。

	施策名	満足度スコア			重要度スコア		
		H21年	H25年	H27年	H21年	H25年	H27年
1	ゴミの減量化とリサイクルの推進	0.17	0.28	0.33	1.40	1.16	1.08
2	環境問題への取り組み強化	-0.08	0.06	0.12	1.34	1.15	1.05
3	自然環境（緑地）の保護	—	0.03	0.17	—	1.14	1.08
4	住環境（景観）の保全	—	0.10	0.22	—	0.93	0.88
5	上水道の整備	0.52	0.46	0.50	1.09	0.98	1.01
6	下水道の整備	-0.09	0.06	0.05	1.24	1.15	1.13
参考	自然の保護・再生	-0.01	—	—	1.15	—	—
参考	公園緑地の整備	-0.07	—	—	1.00	—	—

②安全・安心

いずれの施策も満足度が低く、重要度が高いタイプⅠに分類されます。市民のニーズが非常に高い分野と言えます。ただ、いずれの施策についても、満足度は徐々に上昇しており、重要度は横ばいもしくは微減となっています。依然ニーズは高いものの、市の取り組みが徐々に評価されていることがうかがえます。

	施策名	満足度スコア			重要度スコア		
		H21年	H25年	H27年	H21年	H25年	H27年
7	災害対策の充実	-0.09	-0.14	-0.02	1.37	1.35	1.25
8	防犯活動の強化	-0.16	-0.12	-0.09	1.39	1.32	1.36
9	交通安全対策の強化	-0.17	-0.13	-0.11	1.27	1.23	1.28

③都市基盤

満足度が低く、重要度の高いタイプⅡに分類される施策が多くなっています。

過去の調査と比較すると、満足度・重要度共にほぼ横ばいとなっており、引き続き市民ニーズが高く、施策の充実が求められる政策分野となっています。

	施策名	満足度スコア			重要度スコア		
		H21年	H25年	H27年	H21年	H25年	H27年
10	良好な新市街地の形成（公共バス・バリアフリー等）	—	-0.30	-0.20	—	1.07	1.05
11	駅を中心とした拠点機能充実	-0.43	-0.37	-0.36	0.90	1.00	1.02
12	道路整備の充実	—	-0.23	-0.22	—	1.04	1.11
参考	公共交通の整備・充実（鉄道）	0.06	—	—	0.96	—	—
参考	公共交通の整備・充実（バス）	-0.37	—	—	0.93	—	—
参考	駅前再開発や駅を中心とした拠点機能の充実	-0.43	—	—	0.90	—	—
参考	主要幹線道路の整備	-0.24	—	—	0.97	—	—
参考	バリアフリーのまちづくりの推進	-0.41	—	—	1.10	—	—

④健康・福祉

「医療体制の充実」については、特に満足度が下から2番目で、重要度が最も高いとなっており、市民の評価としてはほぼ最重要課題に位置づけられる施策となっています。「高齢者福祉の充実」、「障害者福祉の充実」については満足度はほぼ横ばいですが、重要度はやや下がってきています。

	施策名	満足度スコア			重要度スコア		
		H21年	H25年	H27年	H21年	H25年	H27年
13	地域福祉の推進 （ボランティア推進・生きがいづくり等）		0.00	0.03		0.74	0.71
14	医療体制の充実	-0.15	-0.31	-0.40	1.35	1.41	1.39
15	市民の健康づくりの推進		0.00	0.03		0.79	0.77
16	高齢者福祉の充実	-0.11	-0.06	-0.03	1.31	1.04	1.03
17	障害者福祉の充実	-0.10	-0.07	-0.04	1.16	0.94	0.96
18	社会保障制度の安定的運用の推進		-0.13	-0.12		1.04	1.00
参考	検診や健康相談等の保健サービスの充実	0.04		—	1.10		—
参考	夜間・休日・事故などの救急医療体制の充実	-0.43		—	1.54		—

⑤子育て・教育

「学校教育の充実」については、満足度がやや上がってきており、それに伴って重要度がやや下がってきています。「就学前教育の充実」、「子ども・若者のフォローアップ」や、前回調査までの施策評価を見ても、全体的に子育て・教育に関する施策については、重要度スコアが微減傾向となっています。市民の年齢構成の高齢化が影響している可能性もあります。

	施策名	満足度スコア			重要度スコア		
		H21年	H25年	H27年	H21年	H25年	H27年
19	家庭・地域の教育力の向上		-0.02	0.02		0.93	0.90
20	就学前教育の充実	-0.05	-0.04	-0.06	0.91	0.81	0.83
21	学校教育の充実	-0.07	-0.04	0.01	1.19	1.11	1.03
22	子ども・若者のフォローアップ(青少年の健全育成)	-0.09	-0.12	-0.08	0.94	0.94	0.90
23	「だれでも・どこでも・いつでも」学び、楽しめる環境の充実(生涯学習・スポーツ)		-0.13	-0.07		0.83	0.77
24	子育てと仕事の調和(保育サービス・子育て支援)		-0.15	-0.17		1.02	1.05
参考	保育所サービスの充実	-0.06	—	—	1.07	—	—
参考	学童保育サービスの充実	-0.08	—	—	1.03	—	—
参考	子どもを巡る安全な生活環境の整備	-0.08	—	—	1.31	—	—
参考	ひとり親家庭の子育て支援	-0.09	—	—	0.90	—	—

⑥産業・文化・連携

満足度・重要度が共に低いタイプⅢに分類される施策が多くなっています。満足度・重要度ともに前回調査との比較では概ね横ばいのものが増えていますが、「産業の振興」、「観光の振興」については、満足度スコアが特に低くなっており、重要度スコアはやや上昇しています。

	施策名	満足度スコア			重要度スコア		
		H21年	H25年	H27年	H21年	H25年	H27年
25	産業の振興	-0.27	-0.38	-0.31	0.64	0.91	0.80
26	農業の振興	-0.20	-0.19	-0.18	0.62	0.66	0.63
27	観光の振興	-0.34	-0.40	-0.41	0.37	0.53	0.53
28	あらゆる人権を守る社会づくりの確立	-0.06	-0.05	-0.07	0.52	0.64	0.57
29	男女が共同参画できる地域づくり	-0.07	-0.04	-0.06	0.52	0.50	0.47
30	地域コミュニティの充実・醸成		-0.07	-0.04		0.58	0.53
31	文化・国際交流への取り組みの推進		-0.16	-0.14		0.43	0.37
32	歴史文化財の保存と継承・展開	0.02	0.06	0.02	0.57	0.63	0.58
参考	地域の特性を活かした個性豊かな地域づくり(新しい地域文化の創造)	-0.16	—	—	0.57	—	—

⑦行政経営

満足度・重要度ともに低いタイプⅢに位置づけられる施策が多くなっていますが、「財政運営の健全化」については満足度が低い一方で重要度が高くなっており、市民の関心が強い施策であることがうかがえます。「地域経営システムの確立」については、満足度がやや上昇している一方で、重要度は減少しています。

	施策名	満足度スコア			重要度スコア		
		H21年	H25年	H27年	H21年	H25年	H27年
33	地域経営システムの確立（窓口サービスの充実）	-0.05	-0.06	-0.02	1.01	0.72	0.72
34	財政運営の健全化		-0.36	-0.23		1.15	1.11
35	組織活性化の推進		-0.18	-0.11		0.75	0.67
36	IT（情報通信技術）の活用		-0.18	-0.10		0.70	0.64
37	市税等の賦課・徴収の強化		-0.14	-0.10		0.69	0.64
38	広報・広聴の充実		0.06	0.10		0.59	0.60
参考	情報通信基盤の整備	-0.11	—	—	0.67	—	—
参考	行政の透明性の向上	-0.30	—	—	1.09	—	—