

# 市民満足度調査 報告書



平成 19 年度

南アルプス市企画部企画課

# 目 次

<b>第1章 調査の概要</b> .....	<b>1</b>
1. 目的 .....	1
2. 調査の内容.....	1
3. 調査仕様 .....	1
4. 回収結果 .....	2
5. 前2回の調査状況.....	2
6. 結果の活用.....	3
7. 報告書の見方 .....	3
8. 調査の精度.....	4
<b>第2章 調査結果</b> .....	<b>5</b>
<b>基本属性</b> .....	<b>5</b>
<b>満足度の概観</b> .....	<b>11</b>
1. 満足度全般.....	11
<b>実践度（利用度）・理想度</b> .....	<b>23</b>
1. 実践度（利用度） .....	23
2. 理想度.....	25
3. 実践度（利用度）と理想度のクロス分析.....	26
<b>基本政策・政策別の満足度</b> .....	<b>31</b>
基本政策1 情報と連携の都市づくりについて .....	31
基本政策2 にぎわいと活力あふれる都市づくりについて .....	39
基本政策3 うるおいと利便性のある都市づくりについて .....	43
基本政策4 快適で心のかよいあう都市づくりについて .....	49
基本政策5 個性と文化を育む都市づくりについて .....	55

## 第1章 調査の概要

### 1. 目的

市役所で行っている事務事業や市民が利用した行政サービスに対して「どれだけ満足しているか」「どんなことを実践しているのか」など市民ニーズを的確に把握し、行政資源の配分及び行政サービスの改善につなげるため実施する。

なお、調査項目について経年変化を把握する（長期的な視点から分析する必要がある）ため、本調査を隔年で実施することとしており、今回は3回目となる。

### 2. 調査の内容

設問分野	設問数	調査内容
回答者の属性	6	性別、年齢、家族構成、職業、住居の所在地区、居住年数
市民の満足度	63	市政に関すること
日頃の行動と理想の行動	18	市民がどのような行動を行っているかまた、理想とする行動はどのように考えているか

### 3. 調査仕様

仕様項目	仕様
調査地域	南アルプス市全域
調査対象者	市内に在住する18歳以上の男女58,709人(平成19年度10月1日現在)
調査基準日	平成19年10月1日
標本数	1,500人
抽出方法	1,500人/層化二段無作為抽出法 市内を6地区*に分割し、基準日における各地区の人口(母集団)の大きさに応じ標本数を配分し、住民基本台帳から無作為抽出
調査方法	郵送による配付・回収
調査期間	平成19年9月25日～同年10月19日

\* 6地区とは八田地区、白根地区、芦安地区、若草地区、楡形地区及び甲西地区である。

図表1 人口と発送数の内訳 (単位：人、%)

	八田地区	白根地区	芦安地区	若草地区	楡形地区	甲西地区	合計
人 口	7,477	19,836	461	12,356	19,584	13,113	72,827
構 成 比	10.3	27.2	0.6	17.0	26.9	18.0	100.0
発 送 数	173	378	57	254	372	266	1,500
構 成 比	11.5	25.2	3.8	16.9	24.8	17.7	100.0

\* 人口は平成19年10月1日現在

図表2 男女性比 (単位：人、%)

	男性	女性
人 数	35,956	36,871
男女性比	49.4	50.6

#### 4. 回収結果

有効回答 670件 (回収率46.7%)

図表3 回収数の内訳 (単位：人、%)

	八田地区	白根地区	芦安地区	若草地区	楡形地区	甲西地区	不明	合計
回収数	70	171	25	115	180	95	14	670
構成比	10.4	25.5	3.7	17.2	26.9	14.2	2.1	100.0

#### 5. 前2回の調査状況

##### 第1回

調査期間：平成15年10月6日～10月31日

標本数：2,000

調査項目数：30項目

有効回答：859件

回収率：43.0%

## 第2回

調査期間：平成17年9月7日～28日

標本数：1,500

調査項目数：68項目

有効回答：631件

回収率：42.1%

## 6. 結果の活用

- ①アルプスプランで設定したまちづくり指標を定量的に評価することで、政策マネジメントサイクル（PDCA）による進行管理を行う
- ②まちづくりの達成度や投資した予算の効果が数字で把握でき、市民の視点に立った施策・事業等の選択の手段の一つとして活用する
- ③継続的な観察による数値を公表することにより行政の透明性の向上や事業などの協働を市民と進める
- ④社会環境や市民意向の変化に迅速に対応した実施計画を策定する
- ⑤不満傾向が高い事象や実践度と理想度のギャップが把握できるので、そこを改善するための事務事業を検討する

## 7. 報告書の見方

- (1) 本文及び図表の百分率（%）は、小数点第2位を四捨五入した結果、合計数値が100%にならない場合がある。
- (2) 本文中の（n）は回答者総数を示す。回答を得られなかった回答者は（不明）として示した。
- (3) 本調査は全ての項目がSA(Single Answer)で1項目1回答であるため、複数回答については無効とした。
- (4) 回答比率（%）はその質問の不明者を含む回答者数を基数（有効標本数  $n = \text{Number of case}$ ）として算出した。
- (5) 本文中の質問の選択肢については、長い文は簡略化してある。

## 8. 調査の精度

全体（母集団）から一部を抽出して行う標本調査では、全体を対象に行った調査と比べ、調査結果に差が生じることがあり、その誤差のことを標本誤差という。この誤差は、標本抽出方法や標本数によって異なるが、今回の調査に当てはめて算出すると近似値は次のようになる。なお、信頼度は95%とする。

図表4 今回調査の標本誤差一覧表

回答比率 (P) \ 標本数 (n)	10%または 90%前後	20%または 80%前後	30%または 70%前後	40%または 60%前後	50%前後
670	2.3%	3.0%	3.5%	3.7%	3.8%

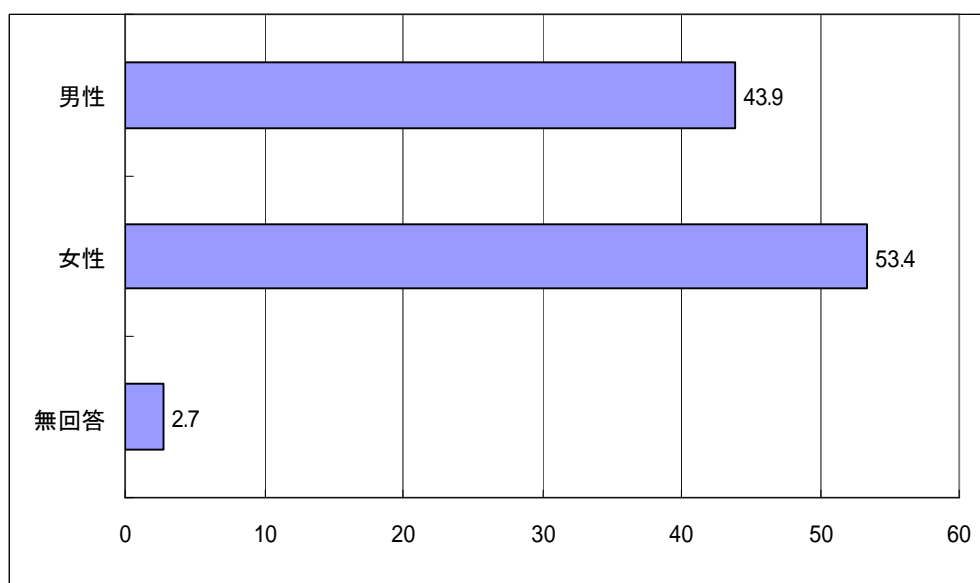
※これは、「ある設問の回答者数が670人であり、その設問中の選択肢の回答比率が50%であった場合、その回答比率には±3.8%程度の誤差がありうる」ことを示す。つまり、実際の比率(母集団)は $(50.0 - 3.8)\% = 46.2\%$ から $(50.0 + 3.8)\% = 53.8\%$ の間にある。信頼度95%というのは、同じ方法で100回調査すれば、95回は母集団の真の値から、誤差の範囲内に入るということである。

## 第2章 調査結果

### 基本属性

#### F1 性別

図表 - 1 性別 (SA) n=670 (単位: %)



#### [調査結果]

回答者に性別を尋ねたところ、「男性」は43.9%、「女性」は53.4%であった。なお、「無回答」が2.7%あった。

アンケート調査の対象者抽出にあたり、平成19年度10月1日現在の南アルプス市の人口における性別構成(男性49.4%、女性50.6%)を基に、1,500人(男性49.2%、女性50.8%)を抽出した。回収数の構成は「無回答」(2.7%)を除いた数値ではあるが、人口構成と比べて、男性は5.5ポイント少なく、女性は2.8ポイント多い。

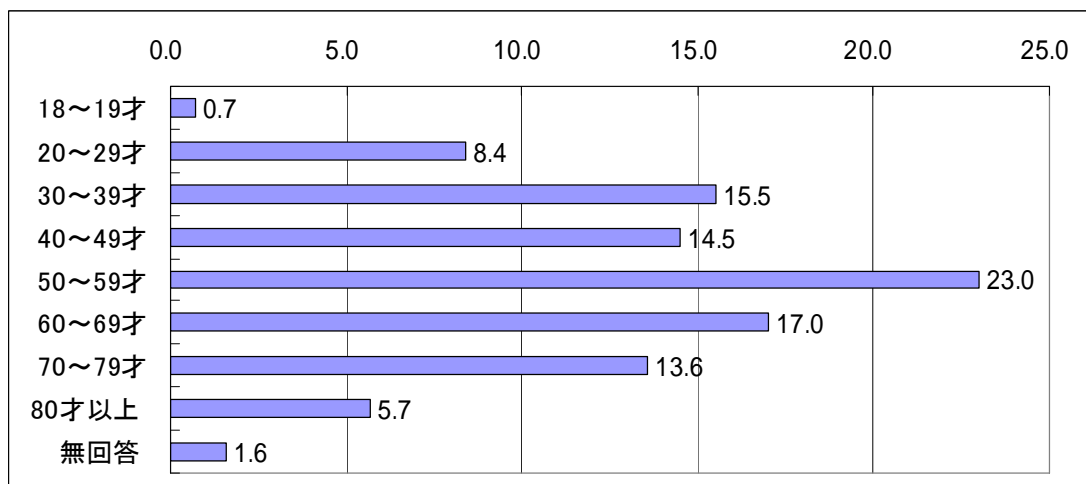
図表 - 2 アンケート対象者抽出過程における性別構成 (単位: %, ポイント)

	人口構成 (A)	発送数の構成	回収数の構成	(A) との格差
男性	49.4	49.2	43.9	5.5
女性	50.6	50.8	53.4	2.8

\* 人口は平成19年10月1日

## F2 年齢

図表 - 3 年齢 (SA) n=670 (単位: %)



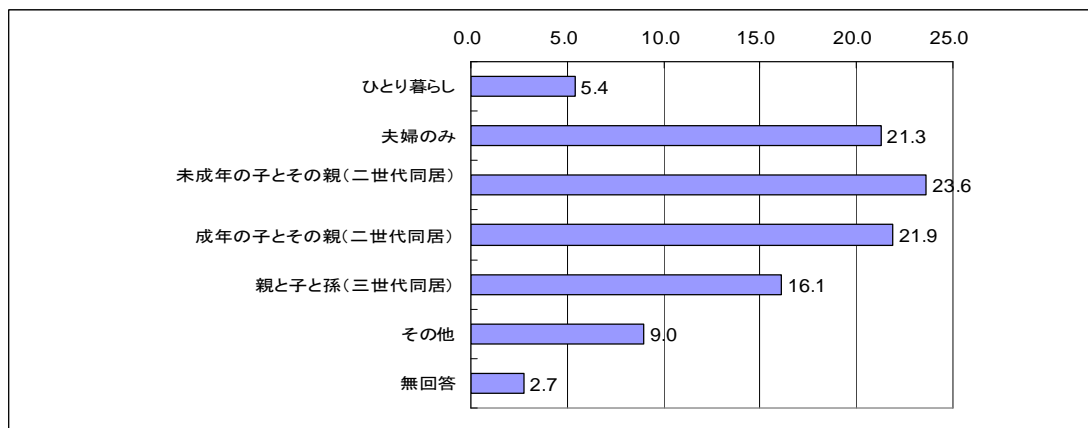
### [調査結果]

回答者に年齢を尋ねたところ、全体では「50~59才」(23.0%)が最も多かった。次いで、「60~69才」(17.0%)、「30~39才」(15.5%)、「40~49才」(14.5%)、「70~79才」(13.6%)、「20~29才」(8.4%)、「80才以上」(5.7%)、「18~19才」(0.7%)の順であった。なお、「無回答」が1.6%あった。



### F3 家族構成

図表 - 3 家族構成 (SA) n = 670 (単位 : %)

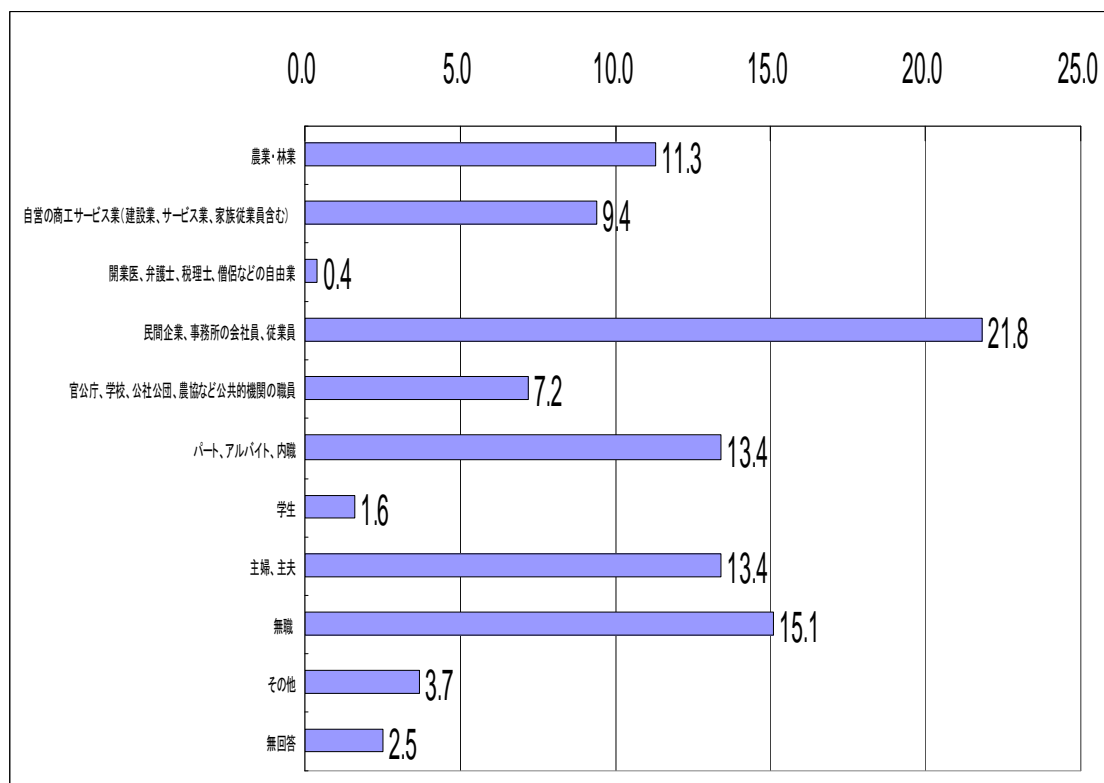


#### [調査結果]

回答者に家族構成を尋ねたところ、全体では「未成年の子とその親（二世代同居）」（23.6%）が最も多かった。次いで、「成年の子とその親（二世代同居）」（21.9%）、「夫婦のみ」（21.3%）、「親と子と孫（三世代同居）」（16.1%）、「その他」（9.0%）、「ひとり暮らし」（5.4%）の順であった。なお、「無回答」が2.7%あった。

## F4 職業

図表 - 4 職業 (SA) n = 670 (単位 : %)

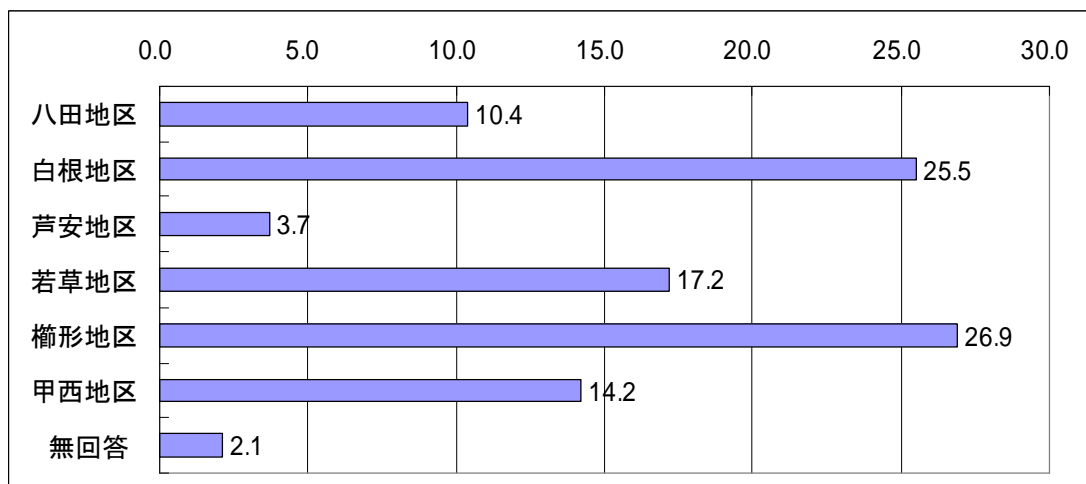


### [調査結果]

回答者に職業を尋ねたところ、全体では「民間企業、事務所の会社員、従業員」(21.8%)が最も多かった。次いで、「無職」(15.1%)、「パート、アルバイト、内職」及び「主婦、主夫」(同率で各13.4%)、「農業・林業」(11.3%)、「自営の商工サービス業(建設業、サービス業、家族従業員を含む。)」(9.4%)、「官公庁、学校、公社公団、農協など公共的機関の職員」(7.2%)、「その他」(3.7%)、「学生」(1.6%)「開業医、弁護士、税理士、僧侶などの自由業」(0.4%)の順であった。なお、「無回答」が2.5%あった。

## F5 お住まい

図表 F5 お住まい (SA) n=670 (単位: %)



### [調査結果]

回答者に居住地を尋ねたところ、全体では「楡形地区」(26.9%)が最も多かった。次いで、「白根地区」(25.5%)、「若草地区」(17.2%)、「甲西地区」(14.2%)、「八田地区」(10.4%)、「芦安地区」(3.7%)の順であった。なお、「無回答」が2.1%あった。

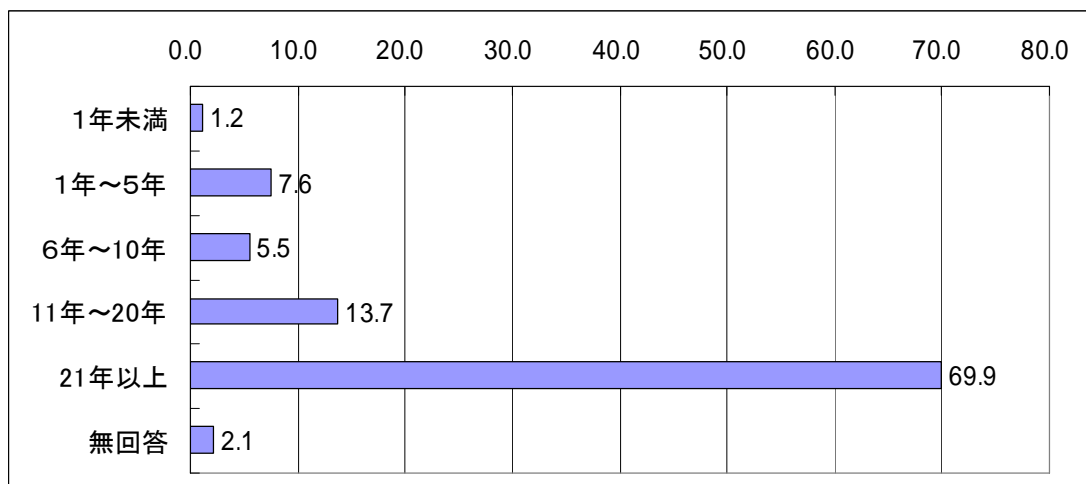
また、図表 F5-2 居住区別人口と比較しても、その割合は概ね近似していた。

図表 2-6 居住区別人口 (平成 19 年 10 月 1 日現在、単位: 人、%)

	八田地区	白根地区	芦安地区	若草地区	楡形地区	甲西地区	合計
人口	7,477	19,836	461	12,356	19,584	13,113	72,827
構成比	10.3	27.2	0.6	17.0	26.9	18.0	100.0

## F6 居住年数

図表 - 7 居住年数 (SA) n = 670 (単位 : %)



### [調査結果]

回答者に南アルプス市における居住年数（合併前の旧町村分を通算する。）を尋ねたところ、全体では「21年以上」（69.9%）が最も多かった。次いで、「11年~20年」（13.7%）となり、この2つを合わせた「11年以上」が83.6%を占めた。

続いて、「1年~5年」（7.6%）、「6年~10年」（5.5%）、「1年未満」（1.2%）の順であった。なお、「無回答」が2.1%あった。

## 満足度の概観

### 1. 満足度全般

#### (1) 満足傾向と不満傾向の全体比較

各項目を「満足している」と「やや満足している」を合わせた『満足傾向』と「不満である」と「やや不満である」を合わせた『不満傾向』として分析してみた。(図表 ー 1 参照)

満足傾向をみると、全 63 項目中で最も高いのが「広報南アルプスの内容」の 57.3%で、ついで「買い物の便利さ」の 55.4%、「南アルプス市の住みやすさ」の 52.3%「良質な水の確保や安定供給」の 51.4%の順で、この 4 項目が 5 割を超えていた。

一方、最も低かったのは、「就職の機会」の 6.3%で、ついで「林業の振興」及び「地域に住む外国人との共生」の 7.0%、「経済的に困っている人の支援」の 8.4%、「高齢者や心身障害者の移動のしやすさ」の 9.5%の順で、この 5 項目が 1 割以下であった。

不満傾向をみると、最も不満としているのが「バスなどの交通機関の便利さ」の 66.3%で、この項目だけが 6 割を超えており、次いで高い「高齢者等の移動のしやすさ」(49.7%)を 16.6 ポイント上回っていた。

一方、不満傾向が低いのは、「市のホームページの内容」の 8.5%で、ついで、「広報南アルプスの内容」の 8.7%、「姉妹都市との国際交流活動」の 9.7%の順となっており、この 3 項目が 1 割以下であった。

満足傾向から不満傾向を減じてみると、満足傾向が上回っていたのは 63 項目中 37 項目で、最も差が大きかったのは「広報南アルプスの内容」の 48.6 ポイント、ついで「南アルプス市の住みやすさ」の 34.8 ポイント、「良質な水の確保や安定供給」の 32.6 ポイント、「図書館や美術館等の文化施設の利用のしやすさ」の 32.5 ポイント、「各種健康診断などの健康づくり」の 30.5 ポイントの順であった。

一方、不満傾向が満足傾向を上回ったのは 26 項目で、最も差が大きかったのが「バスなどの交通機関の便利さ」の 54.4 ポイント、ついで、「高齢者や心身障害者の移動のしやすさ」の△40.2 ポイント、「就職の機会」の△35.5 ポイント、「合併後の市内他地区との一体感」の△22.6 ポイントとなっていた。

構成比にウエイトを付けるため評価点（5 から 1 点）を乗じて加え、合計点（得点化）を出し、その平均値を 50 点とする偏差値を算出したうえで、8 段階にランク付けした。

これをみると、AAAにランクされたのは、「広報南アルプスの内容」の 1 項目で、ついで、AAにランクされた「南アルプス市の住みやすさ」「文化施設の利用のしやすさ」「良質な水の確保や安定供給」「健康づくり」の 4 項目の順であった。

一方、最も評価が低かったのはEEにランクされた「交通機関の便利さ」で、ついで、Eランクの「就職の機会」及び「高齢者等の移動のしやすさ」の 2 項目の順であった。

図表 - 1 「満足傾向×不満傾向」の比較

(単位:%)

	満足傾向	不満傾向	満足 - 不満	得点	偏差値	評価
Q 9 「広報南アルプス」の内容について	57.3	8.7	48.6	3.565	74.25	A A A
Q 39 南アルプス市の住みやすさについて	52.3	17.5	34.8	3.382	67.31	A A
Q 56 図書館や美術館等の文化施設の利用のしやすさについて	46.7	14.2	32.5	3.339	65.68	A A
Q 37 良質な水の確保や安定供給について	51.4	18.8	32.6	3.335	65.53	A A
Q 46 各種健康診断などの健康づくりについて	47.2	16.7	30.5	3.329	65.30	A A
Q 23 買い物の便利さについて	55.4	29.2	26.2	3.312	64.66	A
Q 51 住まいの快適さについて	46.1	16.4	29.7	3.255	62.50	A
Q 5 地区公会堂や集会場の利用のしやすさについて	42.0	21.1	20.9	3.222	61.25	A
Q 50 ごみの収集方法や収集回数について	49.3	30.9	18.4	3.163	59.01	B
Q 55 市役所、消防本部、企業局等の電話対応について	37.0	16.5	20.5	3.149	58.48	B
Q 1 市役所が行っている各種サービスの提供について	35.3	16.3	19.0	3.145	58.33	B
Q 59 学校施設の整備について	33.1	11.3	21.8	3.134	57.91	B
Q 57 生涯学習教室や講座の開催について	32.1	11.3	20.8	3.127	57.64	B
Q 10 有線放送テレビ(CATV)の行政番組の内容について	33.9	15.8	18.1	3.100	56.62	B
Q 30 公共温泉施設の利用のしやすさについて	39.5	26.2	13.3	3.092	56.32	B
Q 53 市役所支所の利用のしやすさについて	37.3	19.8	17.5	3.091	56.28	B
Q 7 ボランティアや自主活動グループなどの地域活動について	26.9	14.3	12.6	3.080	55.86	B
Q 20 安全指導や啓発活動などの交通安全対策について	37.2	20.5	16.7	3.080	55.86	B
Q 48 美しい自然環境の保全について	32.9	18.5	14.4	3.077	55.75	B
Q 58 保育所、幼稚園、小学校、中学校の保育や教育内容について	29.4	14.2	15.2	3.065	55.29	B
Q 54 市役所、消防本部、企業局等の窓口対応について	31.4	19.2	12.2	3.046	54.57	B
Q 62 スポーツ教室や講座の開催について	27.9	14.6	13.3	3.034	54.12	B
Q 42 児童館などの園児や児童のための施設整備について	33.9	21.5	12.4	3.032	54.04	B
Q 32 道路の整備について	44.0	33.8	10.2	3.030	53.96	B
Q 62 体育館などのスポーツ施設の利用のしやすさについて	28.7	16.4	12.3	3.012	53.28	B
Q 33 河川や水路の整備について	36.4	30.0	6.4	2.994	52.60	B
Q 61 文化財や伝統芸能(お祭りなど)の保護について	27.8	17.0	10.8	2.994	52.60	B
Q 6 自治会やサークル活動などの地域活動について	25.4	17.6	7.8	2.993	52.56	B
Q 11 市のホームページの内容について	22.2	8.5	13.7	2.957	51.20	B
Q 14 海外姉妹都市との国際交流活動について	15.1	9.7	5.4	2.954	51.08	B
Q 17 災害時の防災安全対策について	32.7	27.7	5.0	2.942	50.63	B
Q 60 家庭や地域ぐるみの青少年教育について	22.6	16.5	6.1	2.925	49.98	C
Q 3 現在の生活や暮らしについて	35.3	34.1	1.2	2.917	49.68	C
Q 12 住民参画への取組みについて	15.7	15.5	0.2	2.917	49.68	C
Q 21 法律相談や消費生活相談などの生活全般に関わる相談体制について	22.0	18.6	3.4	2.904	49.19	C
Q 8 地域のお祭りやイベントについて	32.1	30.6	1.5	2.890	48.66	C
Q 35 街並み景観の美しさについて	30.9	30.4	0.5	2.890	48.66	C
Q 18 防災行政無線について	29.1	30.3	1.2	2.861	47.56	C
Q 22 市役所のまちづくりへの総合的な取組み状況について	21.6	23.4	1.8	2.856	47.37	C
Q 43 安心して子育てができる環境について	25.9	26.4	0.5	2.854	47.29	C
Q 16 男女共同参画社会実現に向けた活動の機会について	13.4	15.1	1.7	2.848	47.06	C
Q 13 地域の自発的・主体的な活動への支援について	17.3	20.6	3.3	2.847	47.03	C
Q 47 救急医療体制について	26.0	31.4	5.4	2.837	46.65	C
Q 52 市役所本庁の利用のしやすさについて	25.7	30.8	5.1	2.834	46.53	C
Q 49 地球環境問題への取組みについて	20.0	24.4	4.4	2.818	45.93	C
Q 34 公園や子どもの遊び場について	30.6	34.8	4.2	2.804	45.39	C
Q 36 道路沿いに設置された看板や表示板について	20.3	29.4	9.1	2.789	44.83	C
Q 29 特産品などのブランド化への取組みについて	19.6	27.2	7.6	2.785	44.67	C
Q 38 下水道などの生活排水施設の整備について	27.2	36.0	8.8	2.777	44.37	C
Q 15 地域に住む外国人との共生への取組みについて	7.0	15.9	8.9	2.766	43.95	C
Q 44 高齢者や心身障害者などへの支援について	18.8	31.9	13.1	2.721	42.25	C
Q 19 街路灯の設置などの防犯対策について	31.2	44.8	13.6	2.677	40.58	C
Q 26 農業の振興について	15.5	32.6	17.1	2.660	39.93	D
Q 28 観光の振興について	15.8	34.0	18.2	2.654	39.71	D
Q 25 工業の振興について	13.3	32.1	18.8	2.644	39.33	D
Q 4 行政改革への取組みについて	15.3	31.8	16.5	2.636	39.02	D
Q 24 商業の振興について	16.9	38.3	21.4	2.622	38.49	D
Q 27 林業の振興について	7.0	25.0	18.0	2.617	38.30	D
Q 45 経済的に困っている人の支援について	8.4	29.0	20.6	2.613	38.15	D
Q 2 合併後の市内他地区との一体感について	16.7	39.3	22.6	2.591	37.32	D
Q 31 就職の機会について	6.3	41.8	35.5	2.374	29.09	E
Q 41 高齢者や心身障害者の移動のしやすさについて	9.5	49.7	40.2	2.288	25.83	E
Q 40 バスなどの交通機関の便利さについて	11.9	66.3	54.4	2.057	17.07	E E

\*評価点：満足している：5点、やや満足している：4点、どちらともいえない：3点、  
やや不満である：2点、不満である：1点で算出

\*評価：偏差値 70.00 以上→AAA, 65.00~69.99 AA、60.00~64.99 A、

50.00~59.99 B、40.00~49.99 C、30.00~39.99 D、20.00~29.99 E、

20.00 以下→E Eの8段階でランク付け

質問項目を政策体系に分け、満足傾向から不満傾向を減じた値をみると、満足傾向が全ての項目で上回ったのが、「個性と文化を育む都市づくり」だけであった。一方、「にぎわいと活力あふれる都市づくり」は9項目中「買い物の便利さについて」と「公共温泉施設の利用のしやすさ」の2項目だけであり、全体的に満足傾向が低い値であることから満足傾向を高める必要がある政策だと考えられる。(図表 ー 2 参照)

(図表 ー 2 参照) 政策別の比較(満足傾向 - 不満傾向) (単位: 件、%)

基本政策名	項目数 (a)	満足傾向が不満傾向 を上回った項目数 (b)	割合 (b)/(a)
情報と連携の都市づくり	22	14	63.6
にぎわいと活力あふれる都市づくり	9	2	22.2
うるおいと利便性の都市づくり	10	5	50.0
快適で心のかよいう都市づくり	14	8	57.1
個性と文化を育む都市づくり	8	8	100.0
合計	63	37	58.7

横軸に『満足傾向』、縦軸に『不満傾向』をとり、各項目をプロットした。

(図表 ー 3 参照)

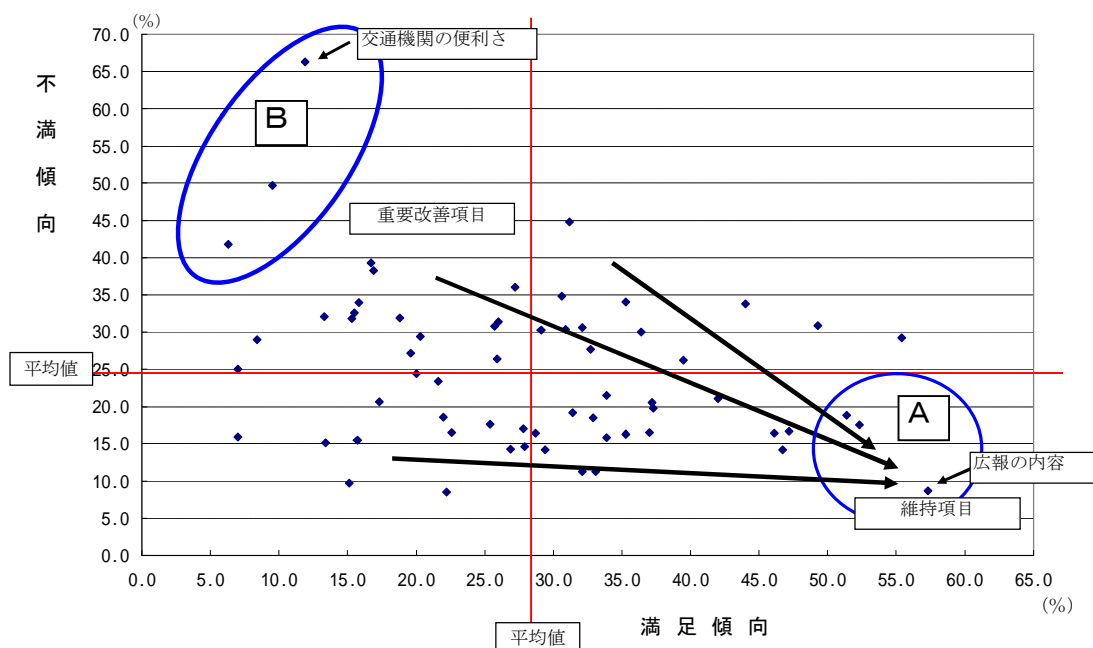
- ・両傾向の平均値を基準にみると、4つの領域に分けることが出来る。これをみると、最優先で改善(重点改善項目)しなければならないのが、満足傾向が低くかつ不満傾向が高い左上の網掛け内にプロットされている18項目である。
- ・これらの項目については、満足傾向が高くかつ不満傾向が低い、好ましい状況である「広報南アルプスの内容」などのAグループに近づけていかなければならない。特に、「交通機関の便利さ」「高齢者等の移動のしやすさ」「就職の機会」のBグループは、満足傾向の増加と不満傾向の低減を進める必要があるが、満足傾向と不満傾向の関係が片方が下がれば片方が上がるといった単純な関係でないことから、まず、どちらか一方の改善に努め、結果を得た



上で他方についても改善していかなければならない。

- ・また、重点改善項目以外の領域にある項目についても、Aグループに近づけるように推移に注目していかなければならない。

図表 ー 3 満足傾向×不満傾向



## (2) 時系列による比較

### ア. 1回から3回までの比較 (今回調査項目中の30項目が対象)

各項目を「満足している」と「やや満足している」を合わせた『満足傾向』と「不満である」と「やや不満である」を合わせた『不満傾向』として比較した。  
(図表 ー 4 参照)

満足傾向についてみると、3回とも「広報南アルプスの内容」が最も高かった。また、最も低いのも連続して「バスなどの交通機関の便利さ」であった。

不満傾向についてみると、最も高いのが「バスなどの交通機関の便利さ」で、反面、最も低いのが「市のホームページの内容」で満足傾向と同様に3回とも同じ項目であった。

「満足傾向」から「不満傾向」を減じてみると、満足傾向が上回った項目で最も差が大きかったのが「広報南アルプスの内容」で、反面、「不満傾向」が「満足傾向」を上回った項目で最も差が大きかったのは、「バスなどの交通機関の便利さ」で、これについても3回とも同じ項目であった。

30項目を同じ系統のものに分類してみると、7分類することが出来た。

- ・ 1の分類は、最も望ましい状況であるといえる「満足傾向が増加し不満傾向は減少している項目」で、これには「広報南アルプスの内容」と「防犯対策」の2項目が該当した。
- ・ 2の分類は、両傾向が増加していることからあまり好ましい状況ではない「満足傾向及び不満傾向が増加している項目」で、これには「地区公会堂や集会場の利用のしやすさ」と「交通安全対策」の2項目が該当した。
- ・ 3の分類は、満足傾向が増加していることからどちらかという好ましい状況だといえる「満足傾向は増加し不満傾向は増減している項目」で、これには「市役所本庁の利用のしやすさ」や「防災安全対策」など、分類中で最も多い9項目が該当した。
- ・ 4の分類は、最も望ましくない状況であるといえる「満足傾向が減少し不満傾向は増加している項目」で、これには「現在の生活や暮らし」と「CATV番組の内容」の2項目が該当した。
- ・ 5の分類は、不満傾向が増加していることからあまり好ましい状況ではない「満足傾向は増減し不満傾向は増加している項目」で、これには「市の住みやすさ」や「健康診断などの健康づくり」など5項目が該当した。
- ・ 6の分類は、不満傾向が減少していることからどちらかという好ましい状況である「満足傾向は増減し不満傾向は減少している項目」で、これには「生活排水施設の整備」と「スポーツ施設の利用のしやすさ」の2項目が該当した。
- ・ 7の分類は、両傾向が調査ごとに増減している「満足傾向及び不満傾向とも増減している項目」で、これには「ホームページの内容」や「市役所等の窓口対応」など8項目が該当した。

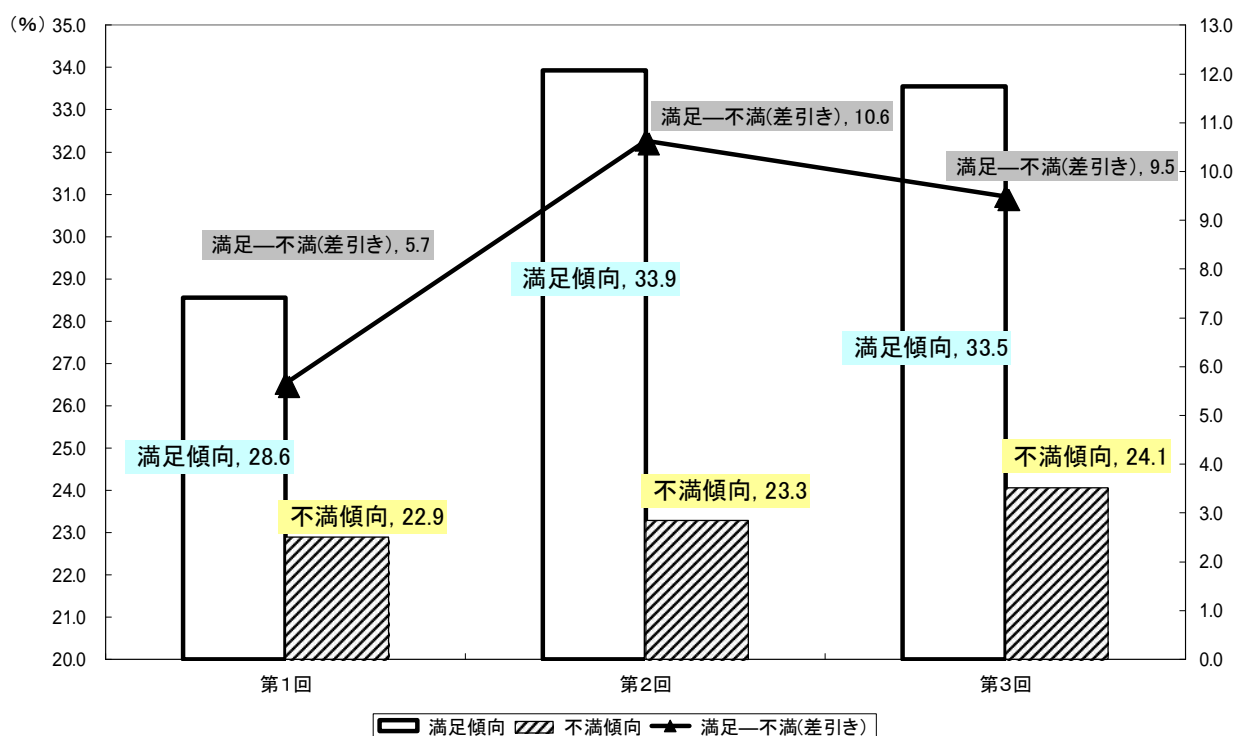
図表 - 4 第1回から第3回調査までの比較

(単位:%)

分類番号		第1回			第2回			第3回		
		満足傾向	不満傾向	満足 不満	満足傾向	不満傾向	満足 不満	満足傾向	不満傾向	満足 不満
1	Q 9 「広報南アルプス」の内容について	54.4	11.1	43.3	56.7	10.5	46.2	57.3	8.7	48.6
1	Q 19 街路灯の設置などの防犯対策について	18.1	48.9	30.8	29.5	47.8	18.3	31.2	44.8	13.6
2	Q 5 地区公会堂や集会場の利用のしやすさについて	41.3	14.7	26.6	41.5	18.7	22.8	42.0	21.1	20.9
2	Q 20 安全指導や啓発活動などの交通安全対策について	21.2	18.5	2.7	37.0	20.0	17.0	37.2	20.5	16.7
3	Q 6 自治会やサークル活動などの地域活動について	20.6	13.4	7.2	25.3	19.5	5.8	25.4	17.6	7.8
3	Q 17 災害時の防災安全対策について	10.5	29.6	19.1	27.9	30.4	2.5	32.7	27.7	5.0
3	Q 23 買い物の利便さについて	36.9	37.7	0.8	54.7	25.8	28.9	55.4	29.2	26.2
3	Q 32 道路の整備について	35.6	37.8	2.2	40.7	31.0	9.7	44.0	33.8	10.2
3	Q 42 児童館などの園児や児童のための施設整備について	22.8	23.4	0.6	28.5	23.6	4.9	33.9	21.5	12.4
3	Q 50 ごみの収集方法や収集回数について	42.3	29.2	13.1	48.5	31.7	16.8	49.3	30.9	18.4
3	Q 52 市役所本庁の利用のしやすさについて	17.7	27.2	9.5	21.3	34.6	13.3	25.7	30.8	5.1
3	Q 55 市役所、消防本部、企業局等の電話対応について	29.1	16.9	12.2	36.3	14.6	21.7	37.0	16.5	20.5
3	Q 56 図書館や美術館等の文化施設の利用のしやすさについて	37.4	14.6	22.8	44.8	10.6	34.2	46.7	14.2	32.5
4	Q 3 現在の生活や暮らしについて	45.6	17.6	28.0	39.9	29.8	10.1	35.3	34.1	1.2
4	Q 10 有線放送テレビ(CATV)の行政番組の内容について	35.5	13.6	21.9	35.1	15.8	19.3	33.9	15.8	18.1
5	Q 16 男女共同参画社会実現に向けた活動の機会について	11.8	12.4	0.6	14.7	14.0	0.7	13.4	15.1	1.7
5	Q 39 南アルプス市の住みやすさについて	52.6	11.7	40.9	51.7	17.2	34.5	52.3	17.5	34.8
5	Q 44 高齢者や心身障害者などへの支援について	18.3	24.5	6.2	25.5	31.0	5.5	18.8	31.9	13.1
5	Q 46 各種健康診断などの健康づくりについて	44.1	11.9	32.2	48.6	13.9	34.7	47.2	16.7	30.5
5	Q 61 文化財や伝統芸能(お祭りなど)の保護について	28.8	11.2	17.6	30.6	15.7	14.9	27.8	17.0	10.8
6	Q 38 下水道などの生活排水施設の整備について	22.3	41.3	19.0	27.9	36.4	8.5	27.2	36.0	8.8
6	Q 62 体育館などのスポーツ施設の利用のしやすさについて	24.5	24.4	0.1	30.0	17.4	12.6	28.7	16.4	12.3
7	Q 11 市のホームページの内容について	18.1	9.0	9.1	25.7	9.5	16.2	22.2	8.5	13.7
7	Q 14 海外姉妹都市との国際交流活動について	15.3	9.2	6.1	17.3	11.6	5.7	15.1	9.7	5.4
7	Q 34 公園や子どもの遊び場について	30.4	36.2	5.8	30.1	34.4	4.3	30.6	34.8	4.2
7	Q 40 バスなどの交通機関の利便さについて	10.1	61.5	51.4	13.1	58.9	45.8	11.9	66.3	54.4
7	Q 47 救急医療体制について	23.2	25.9	2.7	34.1	22.3	11.8	26.0	31.4	5.4
7	Q 53 市役所支所の利用のしやすさについて	35.1	18.7	16.4	38.7	20.7	18.0	37.3	19.8	17.5
7	Q 54 市役所、消防本部、企業局等の窓口対応について	26.3	19.2	7.1	32.2	19.2	13.0	31.4	19.2	12.2
7	Q 58 保育所、幼稚園、小学校、中学校の保育や教育内容について	26.9	15.8	11.1	29.9	12.2	17.7	29.4	14.2	15.2
平均		28.6	22.9	5.7	33.9	23.3	10.6	33.5	24.1	9.5
標準偏差		11.9	12.6	19.9	11.0	11.3	18.0	11.7	12.0	18.6
最大値		54.4	61.5	43.3	56.7	58.9	46.2	57.3	66.3	48.6
最小値		10.1	9.0	51.4	13.1	9.5	45.8	11.9	8.5	54.4

平均値をみると、満足傾向は第1回調査が28.6%で第3回が33.5%となっており4.9ポイント増加している。一方、不満傾向は第1回が22.9%で第3回が24.1%となっており1.2ポイント増加している。増加率は満足傾向の方が高いものの、満足傾向が第2回と第3回において、0.4ポイント減少しているのに対し、不満傾向は毎回増加している。(図表-5参照)

図表 - 5 平均値の推移



○総じて、過去の調査から通じて満足傾向および不満傾向とも同一項目が占めており大きな変動が見られないことから、要因を分析し改善を図る必要がある。

#### イ. 前回との比較

満足傾向について今回調査から前回調査を減じると、23項目で増加が見られた。

一方、減少した項目は増加項目より8項目多い31項目であった。(今回調査項目中の54項目が対象) (図表 - 6参照)

- ・最も増加したのが「河川や水路の整備」の6.2ポイント、ついで「園児や児童のための施設整」の5.4ポイント、「防災安全対策」の4.8ポイント、「市役所本庁の利用のしやすさ」の4.4ポイントの順であった
- ・一方、最も減少したのは「救急医療体制」の△8.1ポイント、ついで「高齢者等などへの支援」の△6.7ポイント、「自然環境の保全」の△0.4ポイント、「公共温泉の利用のしやすさ」の△6.5ポイント、「スポーツ教室や講座の開催」の5.1ポイントの順であった。
- ・最大値をみると、前は56.7%であったが、今回は57.3%と0.6ポイント、また、最小値をみると、前は4.4%であったが、今回は6.3%と1.9ポイントそれぞれ増加しており、全体的に底上げされているようである。

不満傾向について今回調査から前回調査を減じると、31項目(増減なしの項目含む)で増加(好ましくない方向)が見られた。一方、減少した項目は23項目であった。

- ・最も増加したのが「救急医療体制」の9.1ポイント、ついで「合併後の市内他地区との一体感」の9.0ポイント、「地域のお祭りやイベント」の8.1ポイント、「交通機関の便利さ」の7.4ポイントの順であった。
- ・一方、最も減少(好ましい方向)したのは「市役所のまちづくりへの総合的な取り組み」の△5.4ポイント、ついで「安心して子育てができる環境」の△4.2ポイント、「河川や水路の整備」の△4.1ポイント、「市役所本庁の利用のしやすさ」の△3.8ポイントの順であった。
- ・最大値をみると、前は58.9%であったが、今回は66.3%と7.4ポイント高まった。一方、最小値をみると、前は9.5%であったが、今回は8.5%と1.0ポイント減少している。
- ・また、平均をみると満足傾向では0.6ポイント減少しているが、不満傾向では、前回調査が23.6%、今回は24.6%となっており1.0ポイント増加している。

54項目を同じ系統のものに分類してみると、5分類することが出来た。

- ・ 1の分類は、最も望ましい状況であるといえる「満足傾向が増加し不満傾向は減少している項目」で、これには「ブランド化への取組」「園児や児童のための施設整備」「防災安全対策」「家庭や地域ぐるみの青少年教育」など11項目が該当した。
- ・ 2の分類は、両傾向が増加していることからあまり好ましい状況ではない「満足傾向及び不満傾向が増加している項目」で、これには「道路の整備」「河川や水路の整備」「工業の振興」「買い物の便利さ」「地区公会堂などの利用のしやすさ」など12項目が該当した。
- ・ 3の分類は、最も望ましくない状況であるといえる「満足傾向が減少し不満傾向は増加している項目」で、これには「交通機関の便利さ」「高齢者等への支援」「観光の振興」「農業の振興」「商業の振興」など18項目が該当した。
- ・ 4の分類は、明確な意思表示ができなくなった人が増加したと思われる「満足傾向及び不満傾向が減少している項目」で、これには「美しい自然環境の保全」「市役所のまちづくりへの総合的な取組」「市のホームページの内容」「姉妹都市との国際交流活動」「住まいの快適さ」など11項目が該当した。
- ・ 5の分類は、3の分類よりも不満傾向が増加しないだけ良いといえる「満足傾向は減少し不満傾向は変わらない項目」で、これには「CATVの行政番組の内容」と「市役所等の窓口対応」の2項目が該当した。(図表-4参照)

○総じて、不満傾向が高まってきているようである。満足傾向と不満傾向には負の弱い相関がみられるので、満足傾向を増加させることで不満傾向も減少することができる関係ともいえるので、満足傾向を向上させるような改善が必要だと思われる。

図表 - 6 第2回と第3回との比較

(単位：%)

分類番号	第2回(前回)			第3回(今回)			差(第3回-第2回)		
	満足傾向	不満傾向	満足 不満	満足傾向	不満傾向	満足 不満	満足傾向	不満傾向	満足 不満
1 Q6	25.3	19.5	5.8	25.4	17.6	7.8	0.1	1.9	2.0
1 Q9	56.7	10.5	46.2	57.3	8.7	48.6	0.6	1.8	2.4
1 Q17	27.9	30.4	2.5	32.7	27.7	5.0	4.8	2.7	7.5
1 Q19	29.5	47.8	18.3	31.2	44.8	13.6	1.7	3.0	4.7
1 Q29	15.7	27.4	11.7	19.6	27.2	7.6	3.9	0.2	4.1
1 Q31	4.4	42.9	38.5	6.3	41.8	35.5	1.9	1.1	3.0
1 Q42	28.5	23.6	4.9	33.9	21.5	12.4	5.4	2.1	7.5
1 Q43	22.3	30.6	8.3	25.9	26.4	0.5	3.6	4.2	7.8
1 Q50	48.5	31.7	16.8	49.3	30.9	18.4	0.8	0.8	1.6
1 Q52	21.3	34.6	13.3	25.7	30.8	5.1	4.4	3.8	8.2
1 Q80	20.6	16.6	4.0	22.6	16.5	6.1	2.0	0.1	2.1
2 Q5	41.5	18.7	22.8	42.0	21.1	20.9	0.5	2.4	1.9
2 Q7	26.7	12.6	14.1	26.9	14.3	12.6	0.2	1.7	1.5
2 Q20	37.0	20.0	17.0	37.2	20.5	16.7	0.2	0.5	0.3
2 Q23	54.7	25.8	28.9	55.4	29.2	26.2	0.7	3.4	2.7
2 Q25	12.1	27.7	15.6	13.3	32.1	18.8	1.2	4.4	3.2
2 Q27	5.6	21.0	15.4	7.0	25.0	18.0	1.4	4.0	2.6
2 Q32	40.7	31.0	9.7	44.0	33.8	10.2	3.3	2.8	0.5
2 Q33	30.2	34.1	3.9	36.4	30.0	6.4	6.2	4.1	10.3
2 Q34	30.1	34.4	4.3	30.6	34.8	4.2	0.5	0.4	0.1
2 Q39	51.7	17.2	34.5	52.3	17.5	34.8	0.6	0.3	0.3
2 Q55	36.3	14.6	21.7	37.0	16.5	20.5	0.7	1.9	1.2
2 Q56	44.8	10.6	34.2	46.7	14.2	32.5	1.9	3.6	1.7
3 Q2	21.3	30.3	9.0	16.7	39.3	22.6	4.6	9.0	13.6
3 Q3	39.9	29.8	10.1	35.3	34.1	1.2	4.6	4.3	8.9
3 Q8	36.5	22.5	14.0	32.1	30.6	1.5	4.4	8.1	12.5
3 Q16	14.7	14.0	0.7	13.4	15.1	1.7	1.3	1.1	2.4
3 Q21	22.5	18.4	4.1	22.0	18.6	3.4	0.5	0.2	0.7
3 Q24	17.1	33.6	16.5	16.9	38.3	21.4	0.2	4.7	4.9
3 Q26	17.8	25.4	7.6	15.5	32.6	17.1	2.3	7.2	9.5
3 Q28	16.6	27.9	11.3	15.8	34.0	18.2	0.8	6.1	6.9
3 Q30	46.0	24.1	21.9	39.5	26.2	13.3	6.5	2.1	8.6
3 Q35	33.4	25.3	8.1	30.9	30.4	0.5	2.5	5.1	7.6
3 Q37	52.5	16.5	36.0	51.4	18.8	32.6	1.1	2.3	3.4
3 Q40	13.1	58.9	45.8	11.9	66.3	54.4	1.2	7.4	8.6
3 Q44	25.5	31.0	5.5	18.8	31.9	13.1	6.7	0.9	7.6
3 Q46	48.6	13.9	34.7	47.2	16.7	30.5	1.4	2.8	4.2
3 Q47	34.1	22.3	11.8	26.0	31.4	5.4	8.1	9.1	17.2
3 Q58	29.9	12.2	17.7	29.4	14.2	15.2	0.5	2.0	2.5
3 Q61	30.6	15.7	14.9	27.8	17.0	10.8	2.8	1.3	4.1
3 Q83	33.0	12.7	20.3	27.9	14.6	13.3	5.1	1.9	7.0
4 Q11	25.7	9.5	16.2	22.2	8.5	13.7	3.5	1.0	2.5
4 Q14	17.3	11.6	5.7	15.1	9.7	5.4	2.2	1.9	0.3
4 Q22	22.7	28.8	6.1	21.6	23.4	1.8	1.1	5.4	4.3
4 Q36	20.8	30.7	9.9	20.3	29.4	9.1	0.5	1.3	0.8
4 Q38	27.9	36.4	8.5	27.2	36.0	8.8	0.7	0.4	0.3
4 Q48	39.5	22.0	17.5	32.9	18.5	14.4	6.6	3.5	3.1
4 Q51	49.0	17.6	31.4	46.1	16.4	29.7	2.9	1.2	1.7
4 Q53	38.7	20.7	18.0	37.3	19.8	17.5	1.4	0.9	0.5
4 Q57	34.5	12.2	22.3	32.1	11.3	20.8	2.4	0.9	1.5
4 Q59	33.8	12.4	21.4	33.1	11.3	21.8	0.7	1.1	0.4
4 Q82	30.0	17.4	12.6	28.7	16.4	12.3	1.3	1.0	0.3
5 Q10	35.1	15.8	19.3	33.9	15.8	18.1	1.2	0.0	1.2
5 Q54	32.2	19.2	13.0	31.4	19.2	12.2	0.8	0.0	0.8
平均	30.6	23.6	7.0	30.0	24.6	5.4	0.6	1.0	1.7

## 実践度（利用度）・理想度

### 1. 実践度（利用度）

各項目を「実践(利用)している」と「やや実践(利用)している」を合わせた『実行傾向』と「実践(利用)していない」と「どちらかという実践（利用）していない」を合わせた『非実行傾向』として比較した。（図表 ー 1 参照）

実行傾向をみると、全 18 項目中で最も高いのが「隣近所での協力」で 64.2%、ついで「地元農産物の消費」が 53.6%、「地元商店街での買い物」が 49.1%、「地域活動への参加」が 46.0%、「地球環境への取組」の順となっており、「隣近所での協力」が他の項目を 10 ポイント以上上回っている。

一方、最も低かったのは、「路線バスの利用」の 9.9%、ついで「市政への直接参加」の 10.4%、「防犯対策」の 11.0%の順となっており、1 割を下回ったのは「路線バスの利用」だけであった。

非実行傾向をみると、最も実行していないのが「路線バスの利用」で 76.7%、ついで「市政への直接参加」の 59.9%、「市役所の窓口延長時間の利用」の 56.8%、「防犯対策」の 56.6%「自主的なボランティア活動」及び「市営スポーツ施設の利用」の各 51.8%で、この 6 項目が 5 割を超えていた。

「実行傾向」から「非実行傾向」を減じてみると、「実行傾向」が上回っていたのは 8 項目で、最も差が大きかったのは「隣近所での協力」の 48.6 ポイント、ついで「地元農産物の消費」の 38.3 ポイント、「地元商店街での買い物」の 21.4 ポイントの順となっている。

一方、「非実行傾向」が「実行傾向」を上回ったのは 10 項目で、最も差が大きかったのが「路線バスの利用」の 66.8 ポイント、ついで、「市政への直接参加」の△49.5 ポイント、「防犯対策」の△45.6 ポイントの順となっている。



「実行傾向」と「非実行傾向」の平均をみると、実行傾向は 33.1%、非実行傾向は 39.4%で、非実行傾向が 6.3 ポイント上回っている。

総じて、実行傾向が非実行傾向を上回っているのは 8 項目で、非実行傾向が実行傾向を上回ったのは 10 項目、また、回答者数で比べると非実行傾向の方が合計で 756 人(1.18 倍)上回っていることなどから、実行(利用)していない人の方が実行している人よりも多いことが伺える。なお、どちらともいえないと回答したのが平均で 4 人に 1 人、最大で 10 人に 3.6 人おり、明確な意思表示が行えなかった率も比較的が多いと思われる。

加えて、「路線バスの利用」と満足度で聞いた「バスなどの交通機関の便利さ」と比べてみると、満足傾向(11.9%)と実行傾向(9.9%)で差が 2 ポイントと近似していた。このことから、満足していると答えている人の多くが路線バスを利用していると考えられ、実行傾向にある人には満足傾向が高いことが伺える。

図表 - 1 「実行傾向」 - 「非実行傾向」の比較 (単位：%)

	実行傾向	非実行傾向	実行 - 非実行
Q66 隣近所での協力(いわゆる「向う三軒両隣」の範囲程度)	64.2	12.6	51.6
Q72 地元農産物の消費(地産地消)	53.6	15.3	38.3
Q73 地元の商店街での買い物	49.1	27.7	21.4
Q71 地球環境保全への取組み	40.6	20.1	20.5
Q74 緑の保全と緑化の推進	39.6	20.4	19.2
Q67 地域ぐるみでの道徳教育(子供をしかる、声をかける等)	40.0	24.4	15.6
Q64 地域活動への参加	46.0	30.9	15.1
Q69 地震等の災害対策	33.1	31.4	1.7
Q80 市営温泉の利用	39.3	42.4	3.1
Q68 インターネットによる情報収集	32.9	42.4	9.5
Q79 市営図書館の利用	34.3	47.6	13.3
Q75 生涯学習活動	23.8	39.7	15.9
Q81 市営スポーツ施設の利用	25.2	51.8	26.6
Q65 自主的なボランティア活動	20.9	51.8	30.9
Q78 市役所の窓口業務延長時間の利用(水曜日午後7時まで)	21.9	56.8	34.9
Q70 防犯対策(防犯カメラの設置など)	11.0	56.6	45.6
Q76 市政への直接参加(行政委員への応募、懇談会への参加等)	10.4	59.9	49.5
Q77 路線バスの利用	9.9	76.7	66.8
平均	33.1	39.4	6.3

## 2. 理想度

実践度（利用度）と同様な項目を「実践すべきである」と「どちらかという与实践すべきである」を合わせた『必要と考える傾向』と「実践する必要がない」と「どちらかという与实践する必要がない」を合わせた『不要と考える傾向』として比較した。（図表 ー 2 参照）

必要と考える傾向をみると、全 18 項目中で最も高いのが「地震等の災害対策」で 82.8%、ついで「地球環境保全への取組」の 76.5%、「緑の保全と緑化の推進」が 76.3%、「地域ぐるみでの道徳教育」が 76.1%、「隣近所での協力」の 75.4%の順となっている。

一方、最も低かったのは、「路線バスの利用」の 37.1%で、ついで低い「市政への直接参加」の 48.1%を 11 ポイント下回っている。なお、この 2 項目だけが 5 割を下回っている。

不要と考える傾向をみると、最も高いのが「路線バスの利用」の 16.1%、ついで「インターネットによる情報収集」の 9.7%、「市役所の窓口業務延長時間の利用」の 9.1%の順となっており、「路線バスの利用」だけが 10%を超えていた。

「必要と考える傾向」から「不要と考える傾向」を減じてみると、全ての項目が「必要と考える傾向」が上回っていた。しかし、最も差が小さかった「路線バスの利用」（21 ポイント）は、最も差の大きかった「地震等の災害対策」（81.5 ポイント）のおよそ 4 分の 1 であり、2 番目に差が小さい「市政への参加」（41.3 ポイント）のおよそ半数となっている。

「必要と考える傾向」と「不要と考える傾向」の平均をみると、必要と考える傾向は 63.8%、不要と考える傾向は 5.3%で、必要と考える傾向が 58.5 ポイント上回っていた。

総じて、回答者の理想的な状況としては、必要だと考えている傾向の平均値が 63.8%で、不要と考えている傾向の 12 倍となっており、必要だと感じている傾向が強いと思われる。加えて、どちらともいえないの平均は 21%であり実践度（利用度）と同様に明確な意思表示を行えない人が 5 人に 1 人いた。なお、他の項目と比べ、必要と考える傾向と不要と考える傾向ともに「路線バスの利用」の割合が飛びぬけている。

図表 ー 2 「必要と考える傾向」ー「不要と考える傾向」の比較 (単位:%)

	必要と考える傾向	不要と考える傾向	必要ー不要
Q69 地震等の災害対策	82.8	1.3	81.5
Q74 緑の保全と緑化の推進	76.3	1.6	74.7
Q71 地球環境保全への取組み	76.5	1.9	74.6
Q67 地域ぐるみでの道徳教育（子供をしかる、声をかける等）	76.1	2.8	73.3
Q66 隣近所での協力（いわゆる「向う三軒両隣」の範囲程度）	75.4	2.8	72.6
Q72 地元農産物の消費（地産地消）	72.7	2.8	69.9
Q79 市営図書館の利用	64.6	4.4	60.2
Q64 地域活動への参加	66.7	7.0	59.7
Q65 自主的なボランティア活動	63.6	4.5	59.1
Q75 生涯学習活動	62.2	3.3	58.9
Q70 防犯対策（防犯カメラの設置など）	62.9	4.2	58.7
Q73 地元の商店街での買い物	62.4	4.5	57.9
Q80 市営温泉の利用	57.0	6.1	50.9
Q81 市営スポーツ施設の利用	57.9	7.1	50.8
Q78 市役所の窓口業務延長時間の利用（水曜日午後 7 時まで）	54.5	9.1	45.4
Q68 インターネットによる情報収集	51.5	9.7	41.8
Q76 市政への直接参加（行政委員への応募、懇談会への参加等）	48.1	6.8	41.3
Q77 路線バスの利用	37.1	16.1	21.0
平均	63.8	5.3	58.5

### 3. 実践度（利用度）と理想度のクロス分析

実践度(利用度)と理想度の構成比における各傾向間の相関をみたところ、非実行傾向と必要と考える傾向の間に負の強い相関( 0.843)があり、また、非実行傾向と不要と考える傾向の間に正の強い相関(0.753)がある。

- ・つまり、非実行傾向が増加すれば必要と考える傾向が減少し、反面、不要と考える傾向が増加するという関係が強いということになるので、非実行傾向を減少させることが、必要と考える傾向を増やし、不要と考える傾向を減らすことができる。
- ・また、実行傾向から必要と考えている傾向を減じると全ての項目が必要と考

えている傾向が上回り、一方、非実行傾向から不要と考えている傾向を減じると、全ての項目で不要と考えている傾向が上回っている。

- ・理想的には各項目とも必要であると考えている傾向が強いことが伺えるが、これを実践に移すとなると、実行傾向が下回っていることから自身の行動が伴っていないことが伺える。
- ・したがって、実行していなくても理想的には必要と考えている人が多くいること(理想と現実とのずれ)、若しくは、必要であると感じているが、物理的、経済的など何らかの理由で実行したくても実行できない状態にある人がいることが伺える。(図表 ー 3 参照)

図表 ー 3 実践度(利用度)と理想度の比較 (単位: %)

	利用度				理想度				実行傾向ー必要	非実行傾向ー不要
	実行傾向	非実行傾向	どちらともいえない	実行ー非実行	必要傾向	不要傾向	どちらともいえない	必要ー不要		
Q64 地域活動への参加	46.0	30.9	21.0	15.1	66.7	7.0	16.7	59.7	20.7	23.9
Q65 自主的なボランティア活動	20.9	51.8	24.2	30.9	63.6	4.5	22.2	59.1	42.7	47.3
Q66 隣近所での協力(いわゆる「向う三津町隣」の範囲程度)	64.2	12.6	21.3	51.6	75.4	2.8	11.6	72.6	11.2	9.8
Q67 地域ぐるみでの道徳教育(子供をしかる、声をかける等)	40.0	24.4	33.3	15.6	76.1	2.8	11.8	73.3	36.1	21.6
Q68 インターネットによる情報収集	32.9	42.4	20.4	9.5	51.5	9.7	27.6	41.8	18.6	32.7
Q69 地震等の災害対策	33.1	31.4	32.1	1.7	82.8	1.3	7.3	81.5	49.7	30.1
Q70 防犯対策(防犯カメラの設置など)	11.0	56.6	29.0	45.6	62.9	4.2	23.4	58.7	51.9	52.4
Q71 地球環境保全への取組み	40.6	20.1	35.1	20.5	76.5	1.9	11.9	74.6	36.9	18.2
Q72 地元農産物の消費(地産地消)	53.6	15.3	27.6	38.3	72.7	2.8	14.6	69.9	19.1	12.5
Q73 地域の商店街での買物	49.1	27.7	20.7	21.4	62.4	4.5	24.0	57.9	13.3	23.2
Q74 緑の保全と緑化の推進	39.6	20.4	36.3	19.2	76.3	1.6	13.0	74.7	36.7	18.8
Q75 生涯学習活動	23.8	39.7	33.0	15.9	62.2	3.3	25.1	58.9	38.4	36.4
Q76 市政への直接参加(行政委員への応募、懇談会への参加)	10.4	59.9	26.3	49.5	48.1	6.8	34.9	41.3	37.7	53.1
Q77 路線バスの利用	9.9	76.7	10.6	66.8	37.1	16.1	36.7	21.0	27.2	60.6
Q78 市役所の窓口業務延長時間(水曜日午後7時まで)	21.9	56.8	18.2	34.9	54.5	9.1	26.7	45.4	32.6	47.7
Q79 市営図書館の利用	34.3	47.6	15.7	13.3	64.6	4.4	21.3	60.2	30.3	43.2
Q80 市営温泉の利用	39.3	42.4	16.4	3.1	57.0	6.1	26.9	50.9	17.7	36.3
Q81 市営スポーツ施設の利用	25.2	51.8	20.7	26.6	57.9	7.1	25.1	50.8	32.7	44.7
平均	33.1	39.4	24.6	6.3	63.8	5.3	21.2	58.5	30.7	34.0

実践度（利用度）と理想度の構成比にウエイトを付けるため評価点（5 から 1 点）を乗じて得点を算出し、その平均値を 50 点とする偏差値を算出した。（図表 ー 4 参照）

- ・これをみると、実践度(利用度) では、最も高いのが「隣近所での協力」で、ついで、「地元農産物の消費」、「地元の商店街での買い物」の順であった。一方、最も評価が低かったのは「路線バスの利用」で、ついで、「市政への直接参加」「防犯対策」となった。
- ・実践度が高いのは、日常的に行動（必要）する項目であり、低いのは、日頃関係（必要）することではなく、必要に迫られた時（該当した時）にしか考えない項目だと思われる。
- ・理想度で最も高いのは「地震等の災害対策」で、ついで、「地球環境保全への取組」み、「緑の保全と緑化の推進」の順であった。一方、最も評価が低かったのは「路線バスの利用」で、ついで、「市政への直接参加」、「インターネットによる情報収集」となった。
- ・理想度が高いのは、個人的な取組みよりも、もっと大きな範囲で取組んだ方が成果が高いと思われる項目であり、低いのは、どちらかという個人で対応（実行）できる項目である。
- ・総じて、偏差値が高いのは、個人で対応できるといった項目よりも、地域など全体で対応していく必要がある地域のコミュニティや食や生活の安全安心といった項目が見られ、特に理想度においては、その傾向は顕著である。

図表 ー 4 総合評価

(単位：点)

	得点		偏差値	
	実践度	理想度	実践度	理想度
Q66 隣近所での協力 (いわゆる「向う三軒両隣」の範囲程度)	3.678	3.882	68.72	59.01
Q72 地元農産物の消費 (地産地消)	3.397	3.863	63.27	58.35
Q69 地震等の災害対策	2.864	4.148	52.94	68.25
Q71 地球環境保全への取組み	3.067	3.989	56.87	62.73
Q74 緑の保全と緑化の推進	3.104	3.950	57.59	61.38
Q67 地域ぐるみでの道徳教育 (子供をしかる、声をかける等)	3.075	3.883	57.03	59.05
Q73 地元の商店街での買い物	3.241	3.667	60.25	51.55
Q64 地域活動への参加	3.094	3.588	57.40	48.81
Q79 市営図書館の利用	2.641	3.625	48.61	50.09
Q80 市営温泉の利用	2.779	3.478	51.29	44.99
Q75 生涯学習活動	2.556	3.595	46.96	49.05
Q65 自主的なボランティア活動	2.343	3.527	42.84	46.69
Q81 市営スポーツ施設の利用	2.405	3.462	44.04	44.43
Q70 防犯対策 (防犯カメラの設置など)	2.073	3.611	37.60	49.60
Q68 インターネットによる情報収集	2.618	3.273	48.17	37.87
Q78 市役所の窓口業務延長時間の利用 (水曜日午後7時まで)	2.221	3.450	40.47	44.01
Q76 市政への直接参加 (行政委員への応募、懇談会への参加等)	2.016	3.242	36.50	36.79
Q77 路線バスの利用	1.654	2.970	29.48	27.35

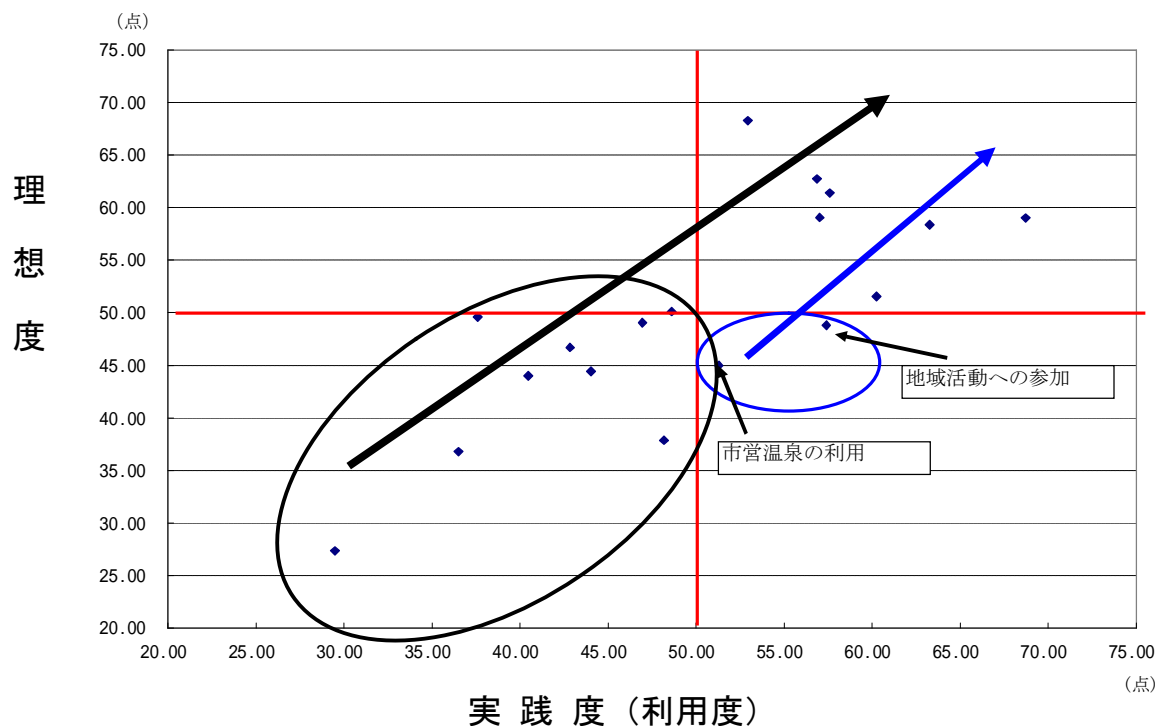
\*評価点：実践（利用）している及び実践すべきである各5点、どちらかという  
 実践（利用）している及びどちらかというと実践すべきである各4点どちらともい  
 えない各3点、どちらかというと実践（利用）していない及びどちらかというと実  
 践する必要がない各2点、実践していない及び実践する必要がない各1点で算出

③縦軸に『理想度』、横軸に『実践度（利用度）』とし偏差値をプロットした。

（図表 ー 5 参照）

- ・ 平均値（50 点）を基準に 4 つの領域に分けると、理想度の偏差値が高くなれば実践度（利用度）の偏差値も高くなる傾向がみられた。よって、理想度と実践度（利用度）に正の相関関係があると考えられる。
- ・ 今回の設問は行政とすれば、実践（利用）して欲しい人を増加させたいと思われる項目を聞いたものである。
- ・ そこで、「路線バスの利用」など理想度かつ実践度（利用度）が低い領域の 9 項目については、両度合いを高め右上に近づける必要がある。
- ・ また、「市営温泉の利用」と「地域活動への参加」については、実践度（利用度）を高める必要がある。
- ・ したがって、これらのことから実践してもらう人を増やすには、市民の意識の変革を求める事業や啓発活動により理想度を向上させていけば、実践する人が増えると考えられる。

図表 ー 5 理想度と実践（利用）度の散布図

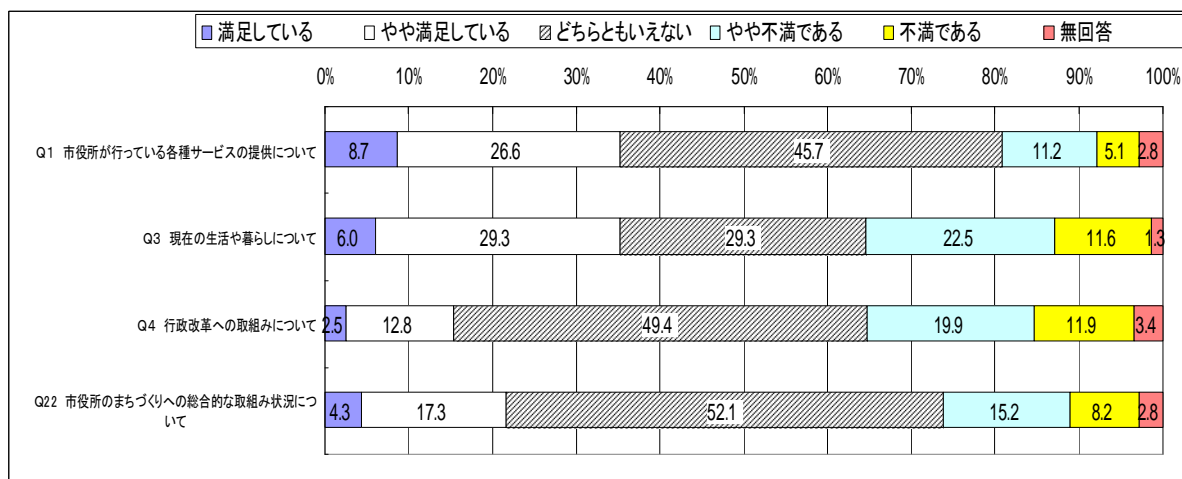


## 基本政策・政策別の満足度

### 基本政策 1 情報と連携の都市づくりについて

#### 1-1. 行政改革の推進

図表IV-1 行政改革の推進に関する満足度 (SA) n=670 (単位: %)



#### [調査結果]

基本政策、情報と連携の都市づくりにおける政策のうち、行政改革の推進について尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が26.9%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は26.4%で「満足傾向」が「不満傾向」を0.5ポイント上回っていた。

なお、「どちらともいえない」は44.1%、「無回答」は2.6%であった。

設問毎にみると「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が最も高かった設問は、「市役所が行っている各種サービスの提供」及び「現在の生活や暮らし」(同率35.3%)であった。次いで、「市役所のまちづくりへの総合的な取組み状況」(21.6%)、「行政改革への取組み」(15.3%)の順であった。

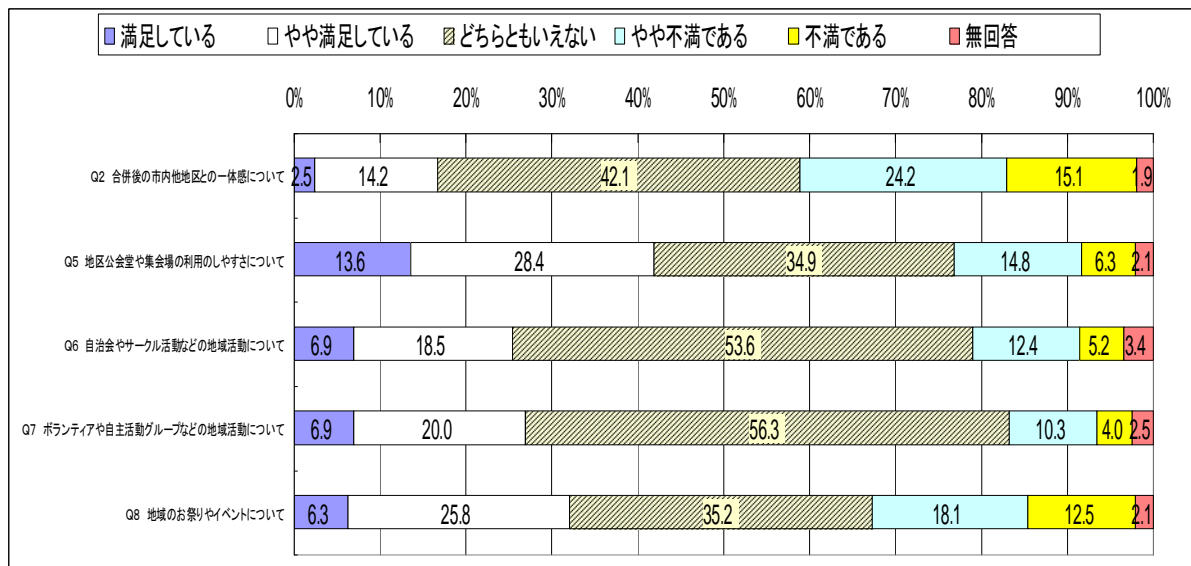
一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」が最も高かった設問は「現在の生活や暮らし」で34.1%であった。次いで、「行政改革への取組み」(31.8%)、「市役所のまちづくりへの総合的な取組み状況」(23.4%)、「市役所が行っている各種サービスの提供」(16.3%)の順であった。

設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「市役所が行っている各種サービスの提供」が19ポイントで最も高く、次いで「現在の生活や暮らし」の1.2ポイント、「市役所のまちづくりへの総合的な取組み状況」△1.8ポイント、「行政改革への取組み」△16.5ポイントの順であった。



## 1-2. 地域ネットワークの充実

図表IV-2 地域ネットワークの充実に関する満足度 (SA) n=670 (単位: %)



### 【調査結果】

地域ネットワークの充実に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が28.6%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は24.6%で「満足傾向」が「不満傾向」を4ポイント上回っていた。

なお、「どちらともいえない」は44.4%、「無回答」は2.4%であった。

設問毎にみると、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が最も多かったのは、「地区公会堂や集会場の利用のしやすさ」(42.0%)、次いで、「地域のお祭りや、イベント」(32.1%)「ボランティア、自主活動グループなどの地域活動」(26.9%)、「自治会やサークル活動などの地域活動」(25.4%)、「合併後の市内他地区との一体感」(16.7%)の順であった。

居住地別でみると、「満足傾向」が最も多かった「地区公会堂や集会場の利用のしやすさ」(42.0%)では、「楡形地区」の「満足傾向」が49.4%で全体を7.4ポイント上回った。次いで「八田地区」45.7%、「白根地区」43.9%、「甲西地区」41.0%、「芦安地区」32.0%、「若草地区」25.2%の順であった。

まちづくり指標における平成21年度目標値については、「地区公会堂や集会場の利用のしやすさ」が目標値50%に対し42%（進捗率8%）、「自治会やサークル活動などの地域活動」は目標値25%に対し25.4%（進捗率109%）であった。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」が最も多かったのは、

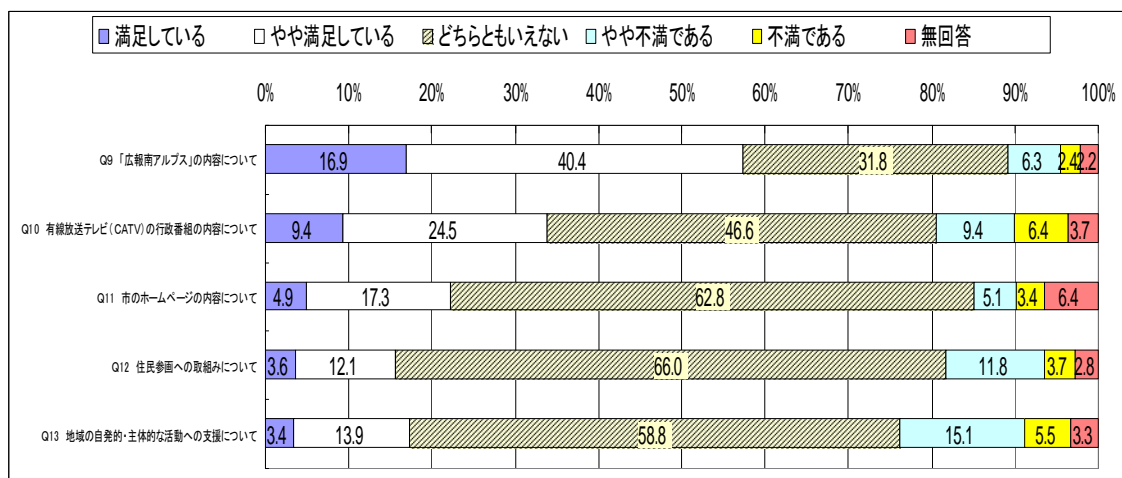
「合併後の市内他地区との一体感」(39.3%)であった。次いで、「地域のお祭りやイベント」(30.6%)、「地区公会堂や集会場の利用のしやすさ」(21.1%)、「自治会やサークル活動などの地活動」(17.6%)、「ボランティア、自主活動グループなどの地域活動」(14.3%)の順であった。

また、「不満傾向」が最も多かった「合併後の市内他地区との一体感」(39.3%)では、「八田地区」の「不満傾向」が64.3%で全体を25ポイント上回っていた。次いで、「芦安地区」60.0%、「白根地区」46.8%、「若草地区」32.2%、「甲西地区」、31.6%、「楡形地区」27.2%の順であった。

設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「地区公会堂や集会場の利用のしやすさ」が20.9ポイントで最も高く、次いで「ボランティアや自主活動グループなどの地域活動」の12.6ポイント、「自治会やサークル活動などの地域活動」7.8ポイント、「地域のお祭りやイベント」1.5ポイント、「合併後の市内他地区との一体感」△22.6ポイントの順であった。

### 1-3. 市民参加システムの構築

図表IV-3 市民参加システムの構築に関する満足度 (SA) n=670 (単位: %)



#### 【調査結果】

市民参加システムの構築に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が29.3%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は13.8%で「満足傾向」が「不満傾向」を15.5ポイント上回っていた。

なお、「どちらともいえない」は53.2%、「無回答」は3.7%であった。

設問毎にみると、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が最も多かったのは、「広報南アルプスの内容」(57.3%)、次いで、「有線放送テレビ(C

ATV)の行政番組内容」(33.9%)「市のホームページの内容」(22.2%)、「地域の自発的・主体的な活動への支援」(17.3%)、「住民参画への取組み」(15.7%)の順であった。

「満足傾向」が最も多かった「広報南アルプスの内容」を性別で見ると男性の「満足傾向」は53.4%であるのに対し、女性の「満足傾向」は60.6%で7.2ポイント上回っていた。

同様に年代別では、「70～79才」の「満足傾向」が最も多く、74.7%を「満足傾向」が占めており、これは、全体の「満足傾向」(57.3%)より17.4ポイント上回っていた。

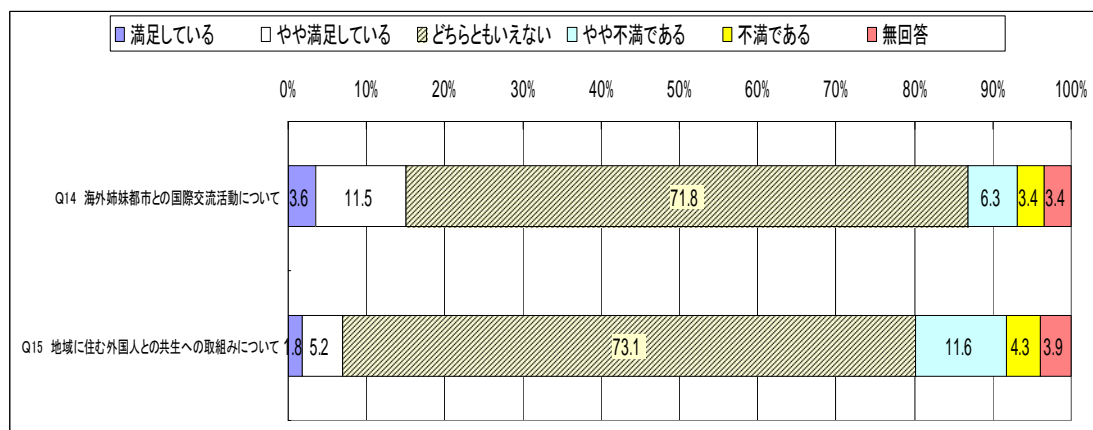
まちづくり指標における平成21年度目標値については、「広報南アルプスの内容」が目標値58%に対し57.3%(進捗率81%)、「有線放送テレビ(CATV)の行政番組内容」は目標値42%に対し33.9%(進捗率-25%)、「市のホームページの内容」は目標値20%に対し22.2%(進捗率216%)であった。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」が最も多かったのは、「地域の自発的・主体的な活動への支援」(20.6%)であった。次いで、「有線放送テレビ(CATV)の行政番組内容」(15.8%)、「住民参画への取組み」(15.5%)、「広報南アルプスの内容」(8.7%)、「市のホームページの内容」(8.5%)の順であった。

設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「広報南アルプスの内容」が48.6ポイントで最も高く、次いで、「有線放送テレビ(CATV)の行政番組内容」の18.1ポイント、「市のホームページの内容」13.7ポイント、「住民参画への取組み」0.2ポイント、「地域の自発的・主体的な活動への支援」3.3ポイントの順であった。

## 1-4. 国際交流・地域間交流の推進

図表IV-4 国際交流・地域間交流の推進に関する満足度 (SA) n=670 (単位: %)



### [調査結果]

国際交流・地域間交流の推進に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が11.1%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は12.8%で「満足傾向」が「不満傾向」を1.7ポイント下回っていた。

なお、「どちらともいえない」は72.5%、「無回答」は3.6%であった。

設問毎では、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が「海外姉妹都市との国際交流活動」(15.1%)、「地域に住む外国人との共生」(7.0%)であった。

「海外姉妹都市との国際交流活動」の「満足傾向」を年代別にみると、「40～49才」が22.6%で最も多く、全体の「満足傾向」(15.1%)を7.5ポイント上回っていた。同様に「地域に住む外国人との共生」でも、「80才以上」が10.5%で最も多く、全体の「満足傾向」(7.0%)を3.5ポイント上回っていた。

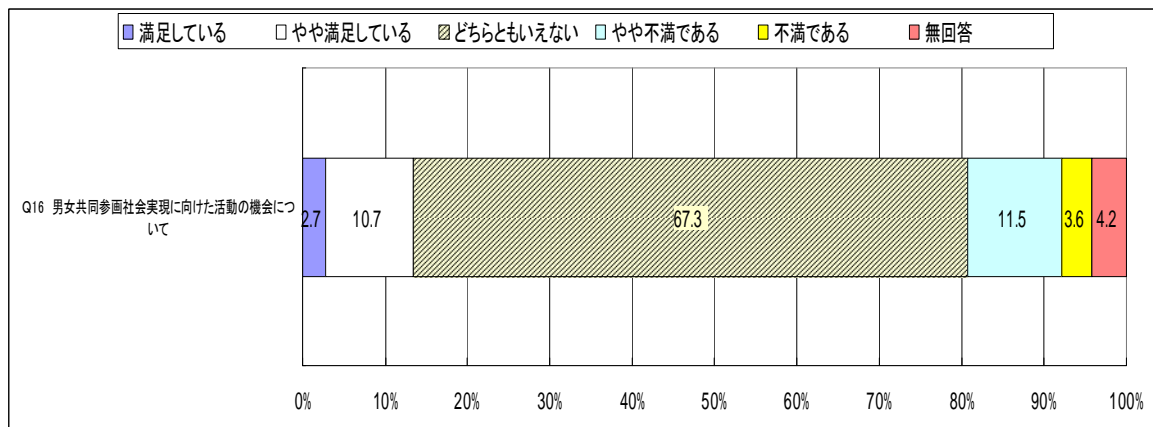
まちづくり指標における平成21年度目標値については、「海外姉妹都市との国際交流活動」の目標値20%に対し15.1%（進捗率 -4%）であった。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は、「地域に住む外国人との共生」(15.9%)、「海外姉妹都市との国際交流活動」(9.7%)であった。

また、設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「海外姉妹都市との国際交流活動」が5.4ポイントで、「地域に住む外国人との共生」は8.9ポイントであった。

## 1-5. 男女共同参画社会づくりの推進

図表IV-5 男女共同参画社会づくりの推進に関する満足度 (SA) n=670 (単位: %)



### 【調査結果】

男女共同参画社会づくりの推進に関する満足度を尋ねたところ、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」は 13.4%で、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は 15.1%であった。

なお、「どちらともいえない」は 67.3%、「無回答」は 4.2%あった。

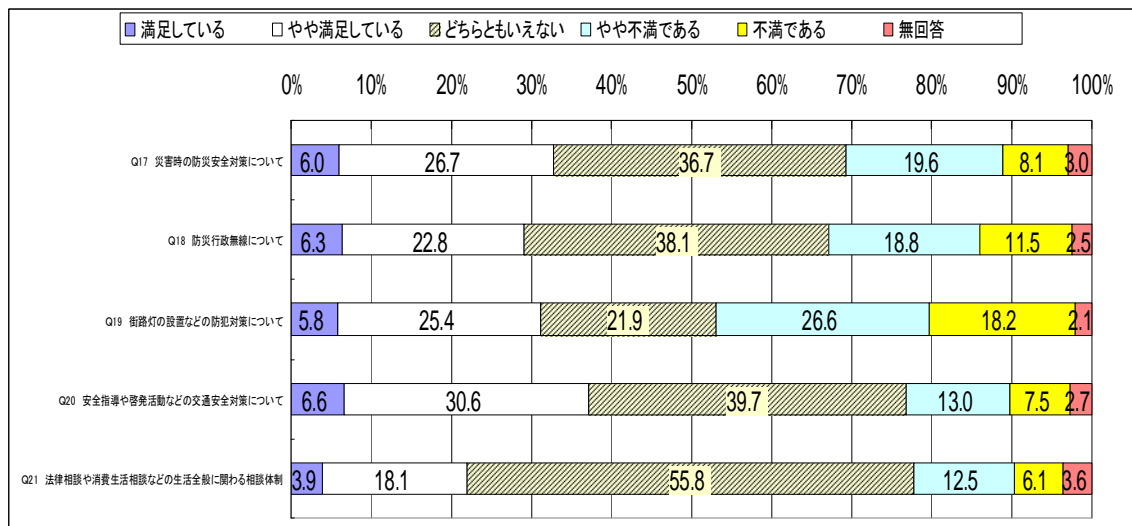
また、「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、 $\Delta 1.7$ ポイントであった。

男女別にみると、男性の「満足傾向」が 10.9%、女性の「満足傾向」は 14.2%であり、女性の「満足傾向」が男性の「満足傾向」を 3.3ポイント上回っていた。

まちづくり指標における平成 21 年度目標値については、「男女共同参画社会実現に向けた活動」の目標値 20%に対し 13.4%（進捗率 20%）であった。

## 1-6. 安全な環境づくり

図表IV-6 安全な環境づくりに関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



### 【調査結果】

安全な環境づくりに関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が30.4%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は28.4%で「満足傾向」が「不満傾向」を2ポイント上回っていた。

なお、「どちらともいえない」は38.4%、「無回答」は2.8%であった。

設問毎にみると、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が最も多かったのは、「安全指導や啓発活動などの交通安全対策」(37.2%)、次いで、「災害時の防災安全対策」(32.7%)「街路灯の設置などの防犯対策」(31.2%)、「防災行政無線」(29.1%)、「法律相談や消費生活相談などの生活全般に関する相談体制」(22.0%)の順であった。

「満足傾向」が最も多かった「安全指導や啓発活動などの交通安全対策」を性別でみると、男性の「満足傾向」が33.7%であるのに対し、女性の「満足傾向」は38.8%で5.1ポイント上回った。

まちづくり指標における平成21年度目標値については、「災害時の防災安全対策」が目標値15%に対し32.7%（進捗率493%）、「街路灯の設置などの防犯対策」は目標値23%に対し31.2%（進捗率267%）、「安全指導や啓発活動などの交通安全対策」は目標値25%に対し37.2%（進捗率421%）であり、安全な環境づくりに関するまちづくり指標については、設定された全ての項目が平成21年度の目標値をクリアしていた。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」が最も多かったのは、

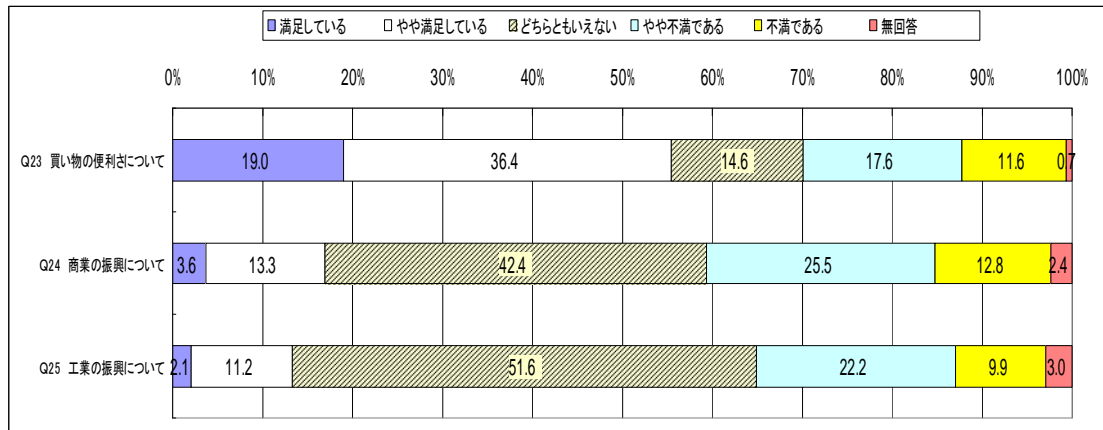
「街路灯の設置などの防犯対策」(44.8%)であった。次いで、「防災行政無線」(30.3%)、「災害時の防災安全対策」(27.7%)、「安全指導や啓発活動などの交通安全対策」(20.5%)、「法律相談や消費生活相談などの生活全般に関する相談体制」(18.6%)の順であった。

設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「安全指導や啓発活動などの交通安全対策」が16.7ポイントで最も高く、次いで、「災害時の防災安全対策」の5.0ポイント、「法律相談や消費生活相談などの生活全般に関する相談体制」3.4ポイント、「防災行政無線」1.2ポイント、「街路灯の設置などの防犯対策」13.6ポイントの順であった。

## 基本政策2 にぎわいと活力あふれる都市づくりについて

### 2-1. 商工業の振興

図表IV-7 商工業の振興に関する満足度について (SA) n=631 (単位: %)



#### 【調査結果】

商工業の振興に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が28.5%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は33.2%で「満足傾向」が「不満傾向」を4.7ポイント下回っていた。

なお、「どちらともいえない」は36.2%、「無回答」は2.1%であった。

設問毎にみると、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が最も多かったのは、「買い物の便利さ」(55.4%)、次いで、「商業の振興」(16.9%)、「工業の振興」(13.3%)の順であった。

居住地域別でみると、「満足傾向」が最も多かった「買い物の便利さ」(55.4%)では、「楡形地区」の「満足傾向」が65.0%で最も多く、次いで「甲西地区」60.0%、「白根地区」59.6%、「若草地区」53.0%、「八田地区」32.8%、「芦安地区」20.0%の順であった。

まちづくり指標における平成21年度目標値については、「買い物の便利さ」が目標値40%に対し55.4%（進捗率597%）であった。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」が最も多かったのは、「商業の振興」(38.3%)であった。次いで、「工業の振興」(32.1%)、「買い物の便利さ」(29.2%)の順であった。

また、居住地域別でみると、「不満傾向」が最も多かった「商業の振興」(38.3%)では、「八田地区」の「不満傾向」は57.2%で、全体を18.9ポイント上回った。

設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「買い

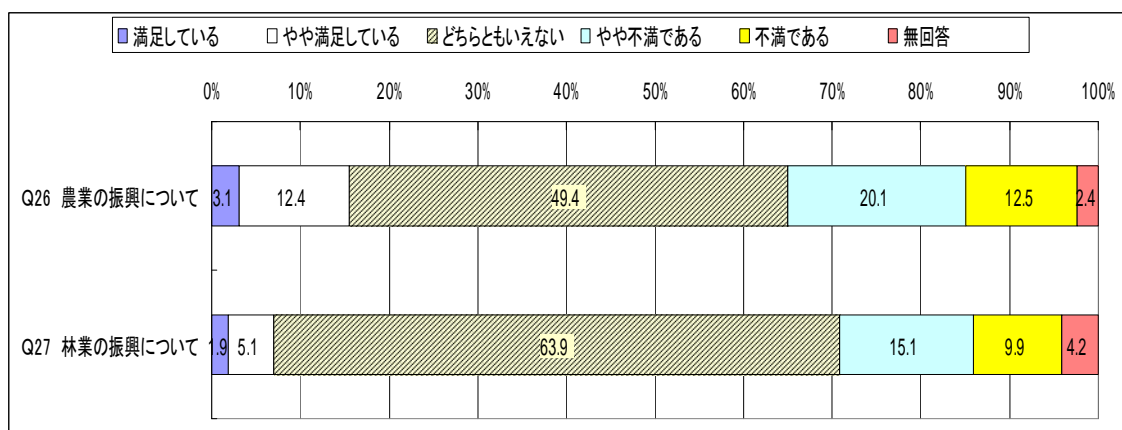


物の便利さ」が 26.2 ポイントで最も高く、次いで、「工業の振興」△18.8 ポイント、「商業の振興」 21.4 ポイントの順であった。

なお、「自営の商工サービス業」を営む人の「商業の振興」に対する「満足傾向」は 12.7%であり「不満傾向」は 52.4%、「工業の振興」に対する「満足傾向」は 7.9%、「不満傾向」は 46.1%であった。

## 2-2. 農林水産業の振興

図表IV-8 農林水産業の振興に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



### [調査結果]

農林水産業の振興に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が 11.3%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は 28.8%で「満足傾向」が「不満傾向」を 17.4 ポイント下回っていた。

なお、「どちらともいえない」は 56.6%、「無回答」は 3.3%であった。

設問毎では、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が「農業の振興」(15.5%)、「林業の振興」(7.0%)であった。

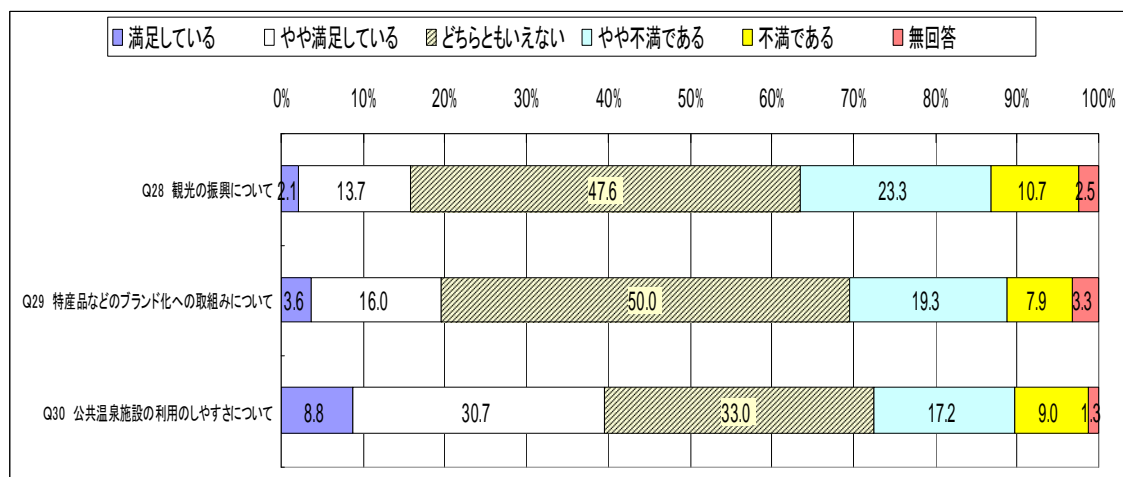
一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は、「農業の振興」(32.6%)、「林業の振興」(25.0%)であった。

また、設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「農業の振興」が△17.1 ポイントで、「林業の振興」は△18.0 ポイントであった。

なお、「農業・林業」を営む人の「農業の振興」に対する「満足傾向」は 11.8%であり「不満傾向」は 59.2%で、「林業の振興」に対する「満足傾向」は 7.9%、「不満傾向」は 29.0%であった。

## 2-3. 地域資源を活かした観光の振興

図表IV-9 地域資源を活かした観光の振興に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



### 【調査結果】

地域資源を活かした観光の振興に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が25.0%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は29.1%で「満足傾向」が「不満傾向」を4.1ポイント下回っていた。

なお、「どちらともいえない」は43.5%、「無回答」は2.4%であった。

設問毎にみると、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が最も多かったのは、「公共温泉施設の利用のしやすさ」(39.5%)、次いで、「特産品などのブランド化への取組み」(19.6%)、「観光の振興」(15.8%)の順であった。

居住地域別でみると、「満足傾向」が最も多かった「公共温泉施設の利用のしやすさ」(39.5%)では、「甲西地区」の「満足傾向」が51.6%で全体を12.1ポイント上回った。次いで「楡形地区」43.4%、「若草地区」40.8%、「八田地区」35.7%、「芦安地区」32.0%、「白根地区」30.4%の順であった。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」が最も多かったのは、「観光の振興」(34.0%)であった。次いで、「特産品などのブランド化への取組み」(27.2%)、「公共温泉施設の利用のしやすさ」(26.2%)の順であった。

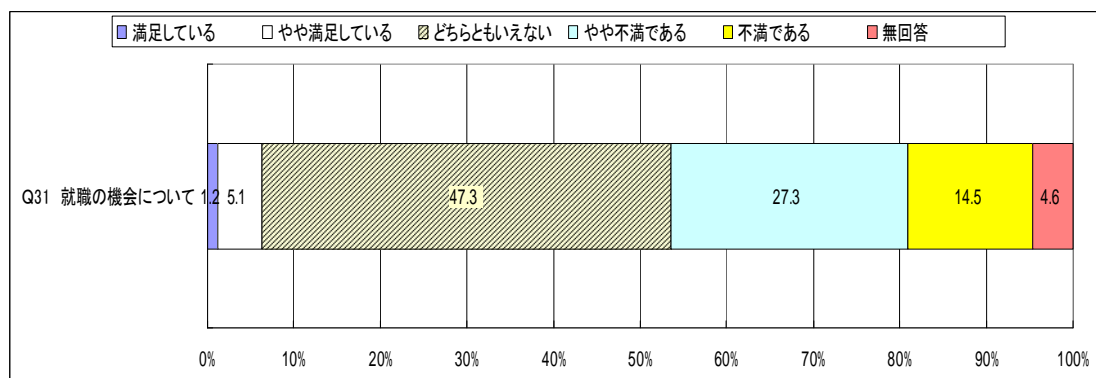
また、居住地域別でみると、「不満傾向」が最も多かった「観光の振興」(34.0%)では、「八田地区」の「不満傾向」は50.0%で、全体を16.0ポイント上回った。

設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「公共温泉施設の利用のしやすさ」が13.3ポイントで最も高く、次いで、「特産品などのブランド化への取組み」△7.6ポイント、「観光の振興」18.2ポイントの順であった。

なお、「自営の商工サービス業」を営む人の「観光の振興」に対する「満足傾向」は15.9%であり「不満傾向」は44.4%で、「不満傾向」が28.5ポイント上回っていた。

## 2-4. 労働環境の整備

図表IV-10 労働環境の整備に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



### 【調査結果】

労働環境の整備に関する満足度を尋ねたところ、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」は6.3%で、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は41.8%であった。

なお、「どちらともいえない」は47.3%、「無回答」は4.6%あった。

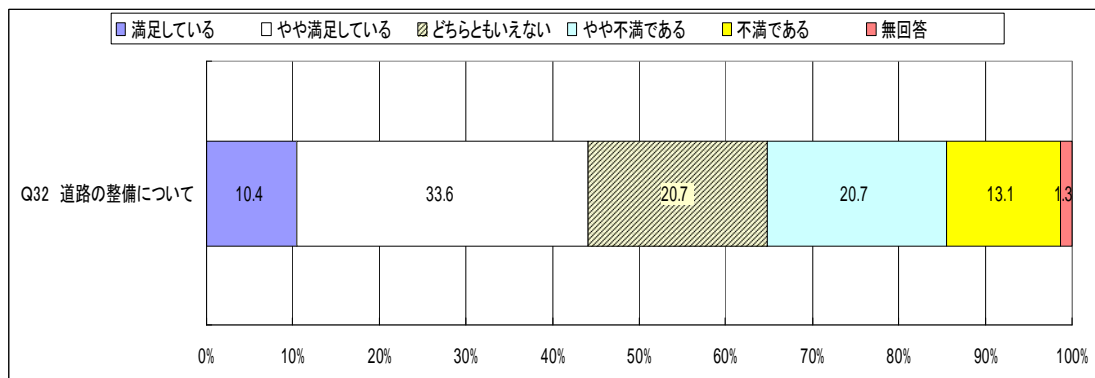
また、「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、△35.5ポイントであった。

「不満傾向」を性別で見ると、「男性」は48.0%、「女性」は36.8%で、「男性」が「女性」を11.2ポイント上回っていた。

## 基本政策3 うるおいと利便性のある都市づくりについて

### 3-1. 道路網の整備

図表IV-11 道路網の整備に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



#### [調査結果]

道路網の整備に関する満足度を尋ねたところ、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」は 44.0%で、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は 33.8%であった。

なお、「どちらともいえない」は 20.7%、「無回答」は 1.3%であった。

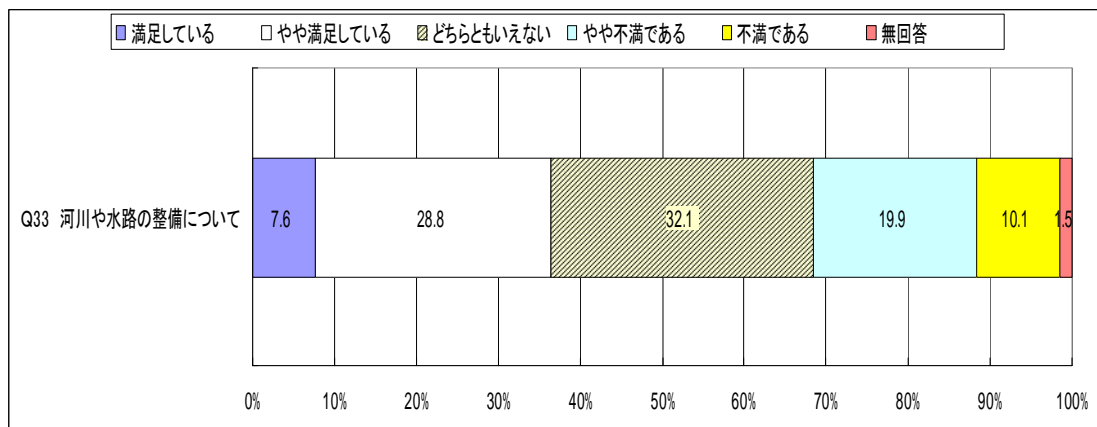
また、「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、10.2ポイントであった。

まちづくり指標における平成21年度目標値については、「道路の整備」が目標値43%に対し 44.0%（進捗率114%）であった。

居住地域別にみると、「楡形地区」(56.1%)が最も多く、次いで、「白根地区」(47.3%)、「八田地区」(42.9%)、「甲西地区」(39.0%)、「若草地区」(29.6%)、「芦安地区」(28.0%)の順であった。

### 3-2. 治水対策の河川等の整備

図表IV-12 治水対策の河川等の整備に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



#### 【調査結果】

治水対策の河川等の整備に関する満足度を尋ねたところ、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」は **36.4%**で、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は **30.0%**であった。

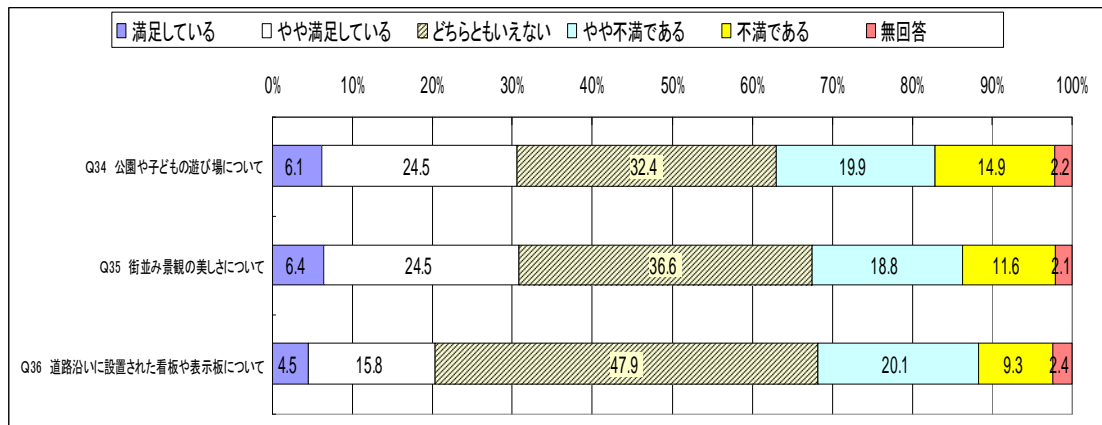
なお、「どちらともいえない」は **32.1%**、「無回答」は **1.5%**であった。

また、「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、**6.4** ポイントであった。

居住地域別にみると、「楡形地区」(**51.7%**)が最も多く、次いで、「甲西地区」(**35.8%**)、「白根地区」(**35.1%**)、「八田地区」(**28.5%**)、「若草地区」(**22.6%**)、「芦安地区」(**16.0%**)の順であった。

### 3-3. 都市空間の整備

図表IV-13 都市空間の整備に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



#### [調査結果]

都市空間の整備に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が27.3%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は31.5%で「満足傾向」が「不満傾向」を4.2ポイント下回っていた。

なお、「どちらともいえない」は39.0%、「無回答」は2.2%であった。

設問毎にみると、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が最も多かったのは、「街並み景観の美しさ」(30.9%)、次いで、「公園や子どもの遊び場」(30.6%)、「道路沿いに設置された看板や表示板」(20.3%)の順であった。

居住地域別でみると、「満足傾向」が最も多かった「街並み景観の美しさ」(30.9%)では、「楡形地区」の「満足傾向」が52.2%で全体を21.3ポイント上回っていた。

また、「公園や子どもの遊び場」(30.6%)についても「楡形地区」の「満足傾向」が多く、51.7%で、全体を21.1ポイント上回っていた。

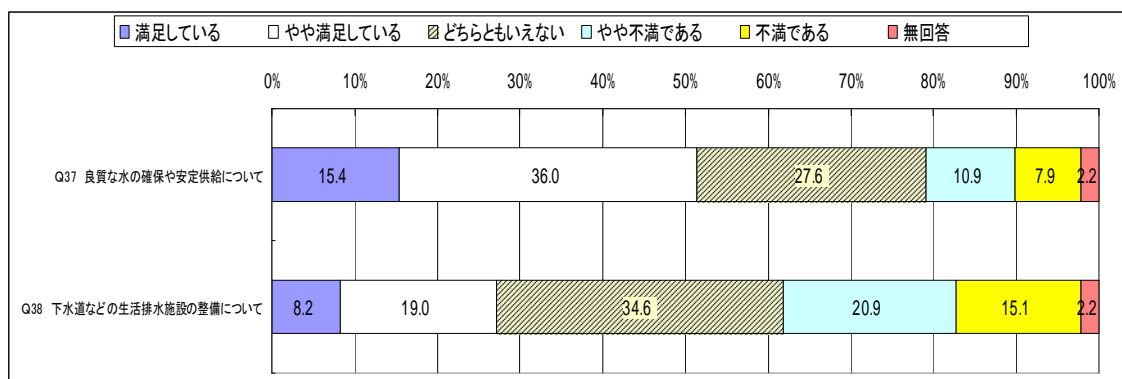
まちづくり指標における平成21年度目標値については、「公園や子どもの遊び場について」の目標値33%に対し30.6%(進捗率8%)であった。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」が最も多かったのは、「公園や子どもの遊び場について」(34.8%)であった。次いで、「街並み景観の美しさ」(30.4%)、「道路沿いに設置された看板や表示板」(29.4%)の順であった。

設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「街並み景観の美しさ」が0.5ポイントで最も高く、次いで、「公園や子どもの遊び場について」△4.2ポイント、「道路沿いに設置された看板や表示板」9.1ポイントの順であった。

### 3-4. 上下水道の整備

図表IV-14 上下水道の整備に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



#### [調査結果]

上下水道の整備に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が**39.3%**であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は**27.4%**で「満足傾向」が「不満傾向」を**11.9**ポイント上回っていた。

なお、「どちらともいえない」は**31.1%**、「無回答」は**2.2%**であった。

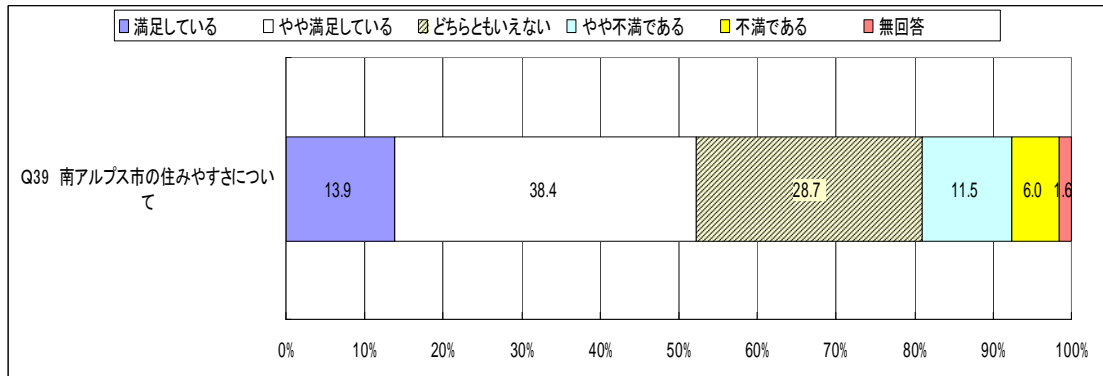
設問毎では、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が「下水道などの生活排水施設の整備」(**27.2%**)、「良質な水の確保や安定供給」(**51.4%**)であった。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は、「良質な水の確保や安定供給」(**18.8%**)、「下水道などの生活排水施設の整備」(**36.0%**)であった。

また、設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「良質な水の確保や安定供給」が**32.6**ポイントで、「下水道などの生活排水施設の整備」は**△8.8**ポイントであった。

### 3-5. 市街地・住環境の整備

図表IV-15 市街地・住環境の整備に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



#### 【調査結果】

市街地・住環境の整備に関する満足度を尋ねたところ、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」は 52.3%で、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は 17.5%であった。

なお、「どちらともいえない」は 28.7%、「無回答」は 1.5%であった。

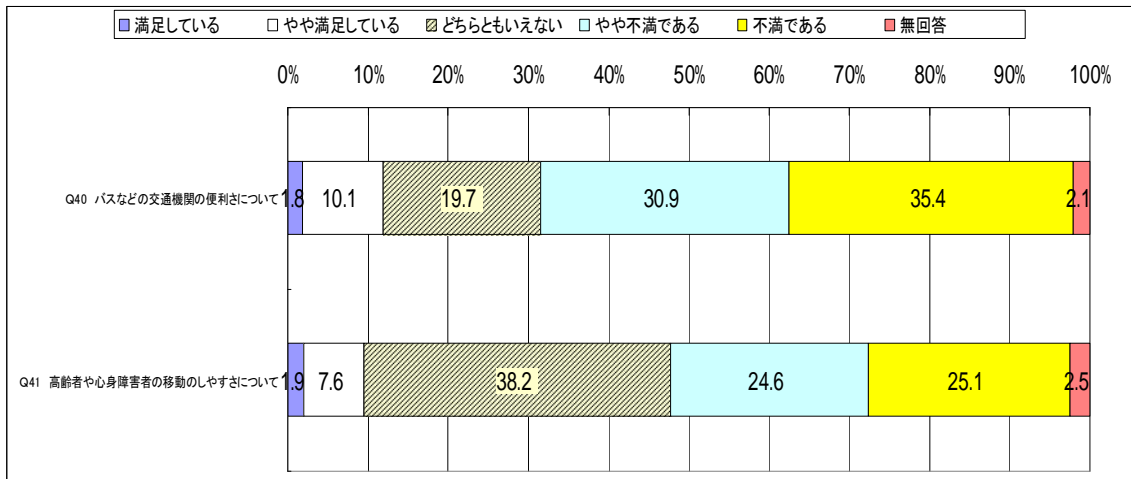
また、「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、34.8ポイントであった。

居住地域別にみると、「楡形地区」(69.5%)が最も多く、次いで、「甲西地区」(57.9%)、「白根地区」(48.5%)、「若草地区」(46.1%)、「芦安地区」(32.0%)、「八田地区」(27.1%)の順であった。



### 3-6. 公共交通の整備

図表IV-16 公共交通の整備に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



#### [調査結果]

公共交通の整備に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が10.7%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は58.0%で「満足傾向」が「不満傾向」を47.3ポイントと大きく下回っていた。

なお、「どちらともいえない」は29.0%、「無回答」は2.3%であった。

設問毎では、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が「バスなどの交通機関の便利さ」(11.9%)、「高齢者や心身障害者の移動のしやすさ」(9.5%)であった。

まちづくり指標における平成21年度目標値については、「バスなどの交通機関の便利さ」が目標値20%に対し11.9%（進捗率18%）であった。

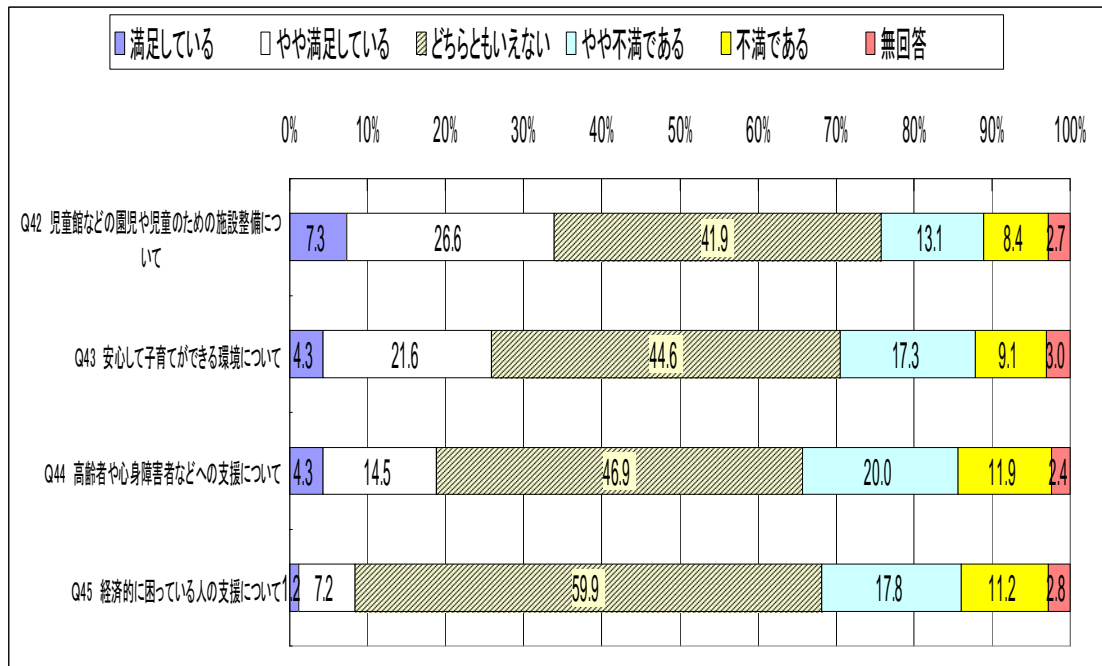
一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は「バスなどの交通機関の便利さ」(66.3%)、「高齢者や心身障害者の移動のしやすさ」(49.7%)であった。

また、設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「バスなどの交通機関の便利さ」が△54.4ポイントで、「高齢者や心身障害者の移動のしやすさ」は△40.2ポイントであった。

## 基本政策4 快適で心のかよあう都市づくりについて

### 4-1. 社会福祉の充実

図表IV-17 社会福祉の充実に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



#### 【調査結果】

社会福祉に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が21.8%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は27.2%で「満足傾向」が「不満傾向」を5.4ポイント下回っていた。なお、「どちらともいえない」は48.3%、「無回答」は2.7%であった。

設問毎にみると、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が最も多かったのは、「児童館などの園児や児童のための施設整備」(33.9%)、次いで、「安心して子育てができる環境」(25.9%)「高齢者や心身障害者などへの支援」(18.8%)、「経済的に困っている人への支援」(8.4%)の順であった。

「満足傾向」が最も多かった「児童館などの園児や児童のための施設整備」を性別で見ると、男性の「満足傾向」が31.3%であるのに対し、女性の「満足傾向」は36.1%で4.8ポイント上回った。

次に、居住地域別で見ると、「楡形地区」の「満足傾向」が45.0%で最も多く、次いで「八田地区」44.3%、「若草地区」31.3%、「甲西地区」28.4%、「白根地区」26.3%、「芦安地区」16.0%の順であった。

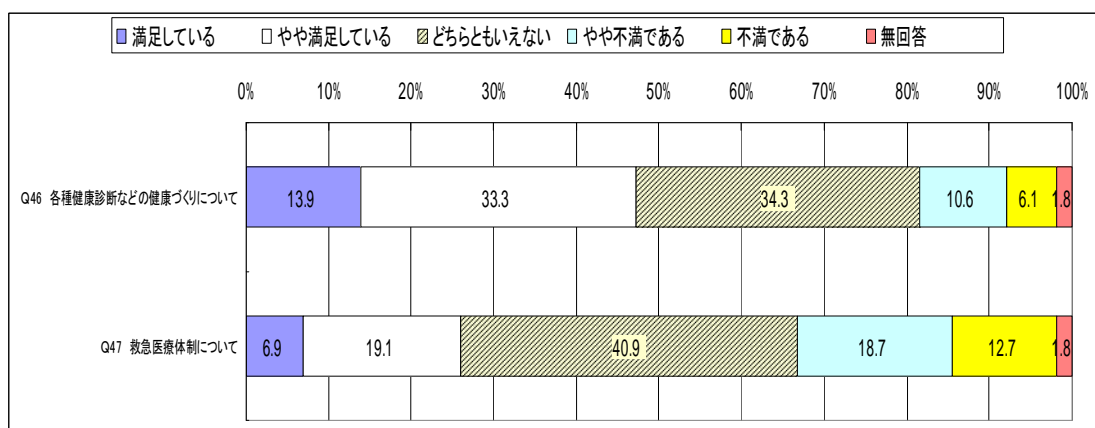
まちづくり指標における平成 21 年度目標値については、「児童館などの施設整備」が目標値 28%に対し 33.9%（進捗率 213%）、「高齢者や心身障害者などへの支援」は目標値 25%に対し 18.8%（進捗率 7%）であった。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」が最も多かったのは、「高齢者や心身障害者などへの支援」（31.9%）であった。次いで、「経済的に困っている人への支援」（29.0%）、「安心して子育てができる環境」（26.4%）、「児童館などの園児や児童のための施設整備」（21.5%）の順であった。

設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「児童館などの園児や児童のための施設整備」が 12.4 ポイントで最も高く、次いで、「安心して子育てができる環境」△0.5 ポイント、「高齢者や心身障害者などへの支援」 13.1 ポイント、「経済的に困っている人への支援」 △20.6 ポイントの順であった。

#### 4-2. 健康づくりの推進

図表IV-18 健康づくりの推進に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



#### 【調査結果】

健康づくりの推進に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が 36.6%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は 24.0%で「満足傾向」が「不満傾向」を 12.6 ポイント上回っていた。

なお、「どちらともいえない」は 37.6%、「無回答」は 1.8%であった。

設問毎では、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が「各種健康診断などの健康づくり」（47.2%）、「救急医療体制」（26.0%）であった。

「各種健康診断などの健康づくり」の「満足傾向」を年齢別にみると、「80 才以上」が 71.0%で最も多く、次いで、「70~79 才」の 60.5%であった。

まちづくり指標における平成 21 年度目標値については、「各種健康診断などの健康

づくり」が目標値 48%に対し 47.2%（進捗率 79%）、「救急医療体制」は目標値 30%に対し 26.0%（進捗率 41%）であった。

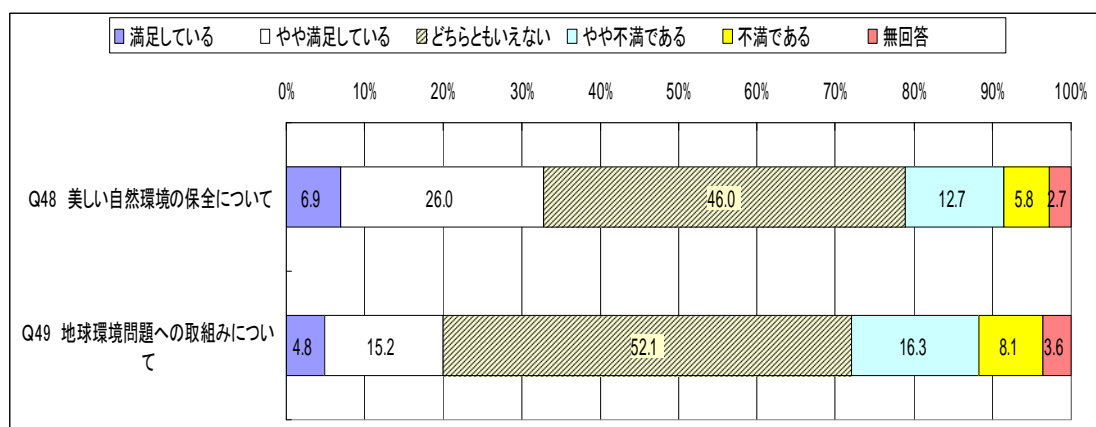
一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は「各種健康診断などの健康づくり」（16.7%）、「救急医療体制」（31.4%）であった。

「救急医療体制」の「不満傾向」を年齢別にみると、「30～39 才」が 51.9%で最も多く、次いで、「40～44 才」の 44.4%であった。

また、設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「各種健康診断などの健康づくり」が 30.5 ポイントで、「救急医療体制」は△5.4 ポイントであった。

### 4-3. 自然環境の保全と活用

図表IV-19 自然環境の保全と活用に関する満足度について (SA) n=670 (単位：%)



#### [調査結果]

自然環境の保全と活用に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が 26.5%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は 21.4%で「満足傾向」が「不満傾向」を 5.1 ポイント上回っていた。

なお、「どちらともいえない」は 49.0%、「無回答」は 3.1%であった。

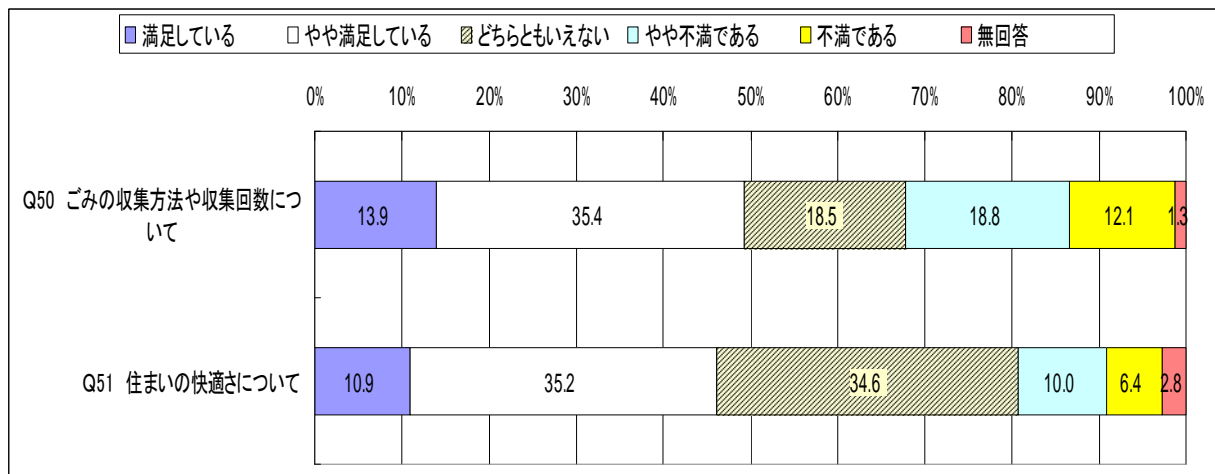
設問毎では、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が「美しい自然環境の保全」（32.9%）、「地球環境問題への取組み」（20.0%）であった。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は「美しい自然環境の保全」（18.5%）、「地球環境問題への取組み」（24.4%）であった。

また、設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「美しい自然環境の保全」が 14.4 ポイントで、「地球環境問題への取組み」は△4.4 ポイントであった。

#### 4-4. 快適生活環境の整備

図表IV-20 快適生活環境の整備に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



#### 【調査結果】

快適生活環境の整備に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が47.7%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は23.7%で「満足傾向」が「不満傾向」を24ポイント上回っていた。

なお、「どちらともいえない」は26.5%、「無回答」は2.1%であった。

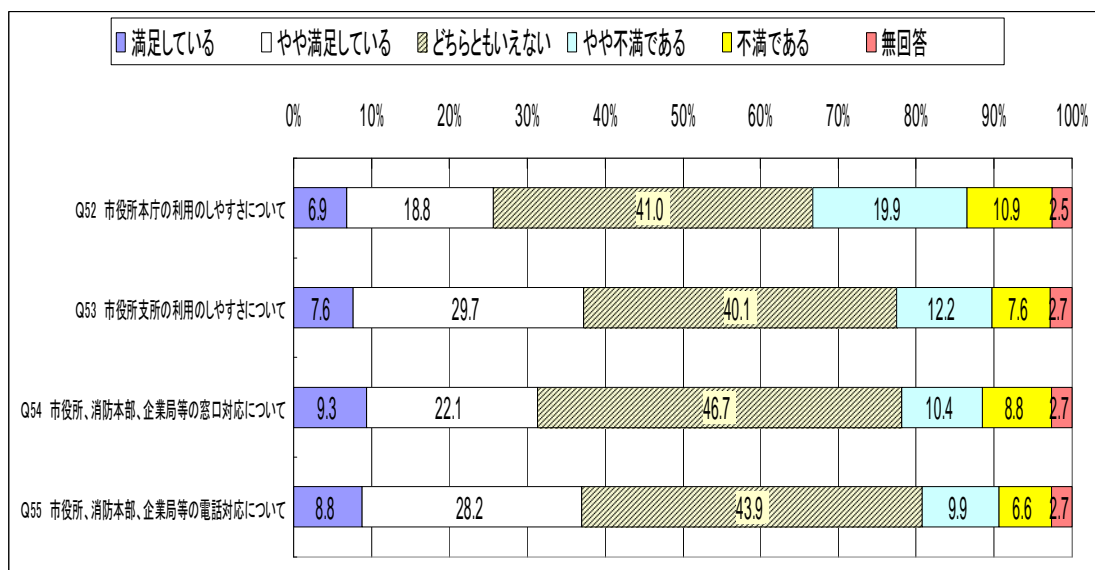
設問毎では、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が「ごみの収集方法や収集回数」(49.3%)、「住まいの快適さ」(46.1%)、であった。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は「ごみの収集方法や収集回数」(30.9%)、「住まいの快適さ」(16.4%)であった。

また、設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「ごみの収集方法や収集回数」が18.4ポイントで、「住まいの快適さ」は29.7ポイントであった。

#### 4-5. 窓口サービスの拡充

図表IV-21 窓口サービスの拡充に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



#### 【調査結果】

窓口サービスの拡充に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が32.9%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は21.6%で「満足傾向」が「不満傾向」を11.3ポイント上回っていた。

なお、「どちらともいえない」は42.9%、「無回答」は2.6%であった。

設問毎にみると、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が最も多かったのは、「市役所支所の利用のしやすさ」(37.3%)、次いで、「市役所、消防本部、企業局等の電話対応」(37.0%)「市役所、消防本部、企業局等の窓口対応」(31.4%)、「市役所本庁の利用のしやすさ」(25.7%)の順であった。

「満足傾向」が最も多かった「市役所支所の利用のしやすさ」を居住地域別でみると、「芦安地区」が48.0%で最も多く、次いで「甲西地区」46.3%、「白根地区」36.8%、「若草地区」36.6%、「八田地区」35.7%、「楡形地区」32.8%の順であった。

まちづくり指標における平成21年度目標値については、「市役所本庁の利用のしやすさ」は目標値33%に対し25.7%（進捗率52%）、「市役所支所の利用のしやすさ」は目標値36%に対し37.3%（進捗率244%）、「市役所、消防本部、企業局等の窓口対応」は目標値33%に対し31.4%（進捗率76%）、「市役所、消防本部、企業局等の電話対応」は目標値33%に対し37.0%（進捗率203%）であった。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」が最も多かったのは、

「市役所本庁の利用のしやすさ」(30.8%)であった。次いで、「市役所支所の利用のしやすさ」(19.8%)、「市役所、消防本部、企業局等の窓口対応」(19.2%)、「市役所、消防本部、企業局等の電話対応」(16.5%)の順であった。

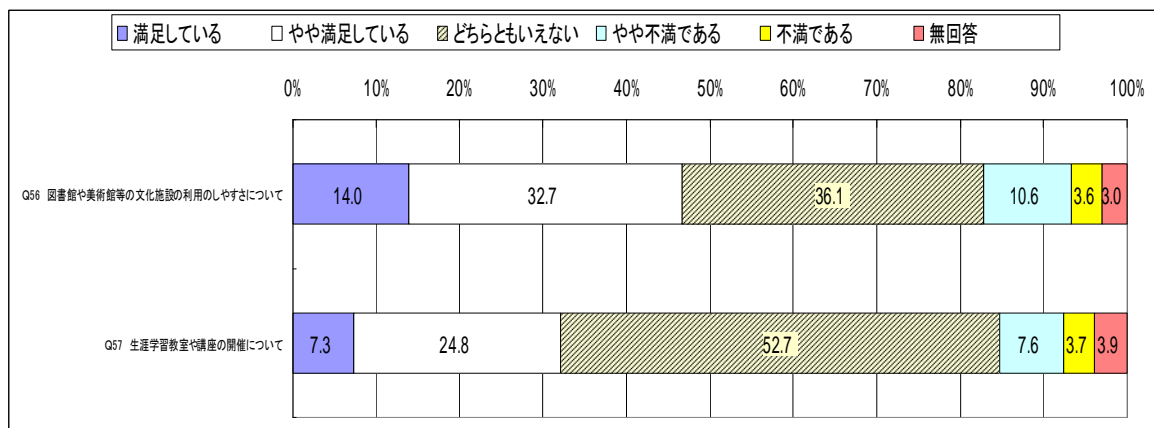
この4項目のうち「不満傾向」が最も多かった「市役所本庁の利用のしやすさ」を居住地域別でみると、「八田地区」の「不満傾向」が45.8%で最も多く、次いで「白根地区」37.4%、「芦安地区」36.0%、「若草地区」及び「八田地区」29.5%、「楡形地区」17.8%の順であった。

設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「市役所、消防本部、企業局等の電話対応」が20.5ポイントで最も高く、次いで、「市役所支所の利用のしやすさ」17.5ポイント、「市役所、消防本部、企業局等の窓口対応」12.2ポイント、「市役所本庁の利用のしやすさ」△5.1ポイントの順であった。

## 基本政策5 個性と文化を育む都市づくりについて

### 5-1. 生涯学習ネットワークの整備充実

図表IV-2.2 生涯学習ネットワークの整備充実に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



#### 【調査結果】

生涯学習ネットワークの整備充実に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が**39.4%**であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は**12.7%**で「満足傾向」が「不満傾向」を**26.6**ポイント上回っていた。

なお、「どちらともいえない」は**44.4%**、「無回答」は**3.5%**であった。

設問毎では、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が「図書館や美術館等の文化施設の利用のしやすさ」(**46.7%**)、「生涯学習教室や講座の開催」(**32.1%**)であった。

まちづくり指標における平成**21**年度目標値については、「図書館や美術館等の文化施設の利用のしやすさ」が目標値**40%**に対し**46.7%**(進捗率**358%**)であった。

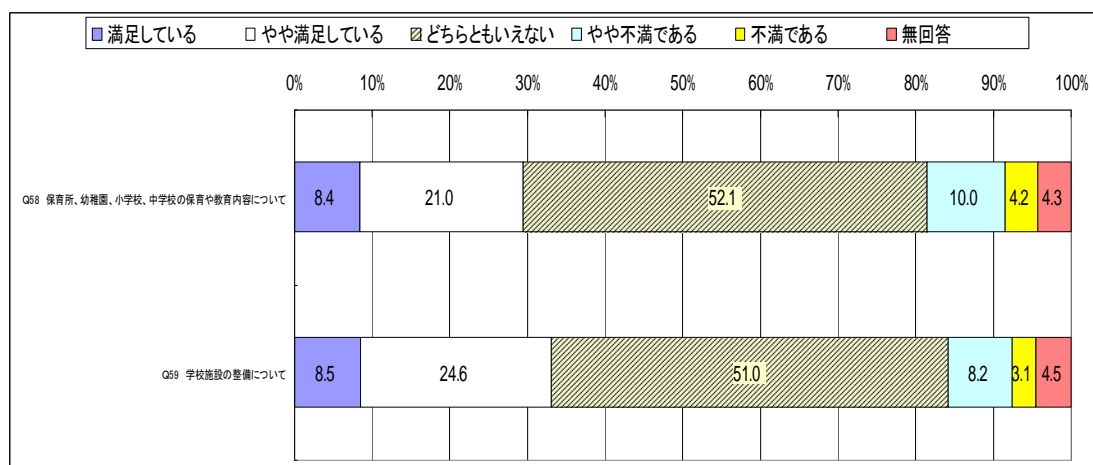
一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は「図書館や美術館等の文化施設の利用のしやすさ」(**14.2%**)、「生涯学習教室や講座の開催」(**11.3%**)であった。

また、設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「図書館や美術館等の文化施設の利用のしやすさ」が**32.5**ポイントで、「生涯学習教室や講座の開催」は**20.8**ポイントであった。



## 5-2. 学校教育の充実

図表IV-23 学校教育の充実に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



### 【調査結果】

学校教育の充実に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が31.3%であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は12.8%で「満足傾向」が「不満傾向」を18.5ポイント上回っていた。

なお、「どちらともいえない」は51.5%、「無回答」は4.4%であった。

設問毎では、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が「学校施設の整備」(33.1%)、「保育所、幼稚園、小学校、中学校の保育や教育内容」(29.4%)であった。

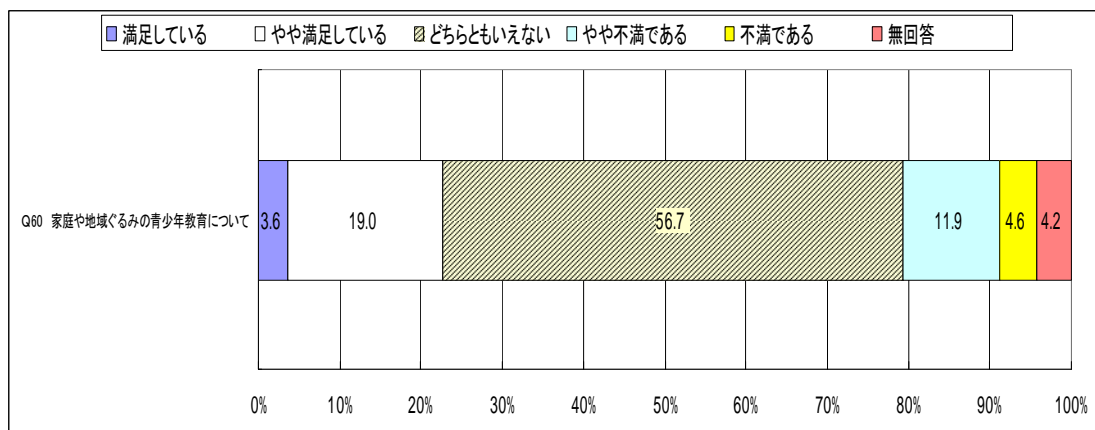
まちづくり指標における平成21年度目標値については、「保育所、幼稚園、小学校、中学校の保育や教育内容」が目標値40%に対し29.4%（進捗率19%）であった。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は「保育所、幼稚園、小学校、中学校の保育や教育内容」(14.2%)、「学校施設の整備」(11.3%)であった。

また、設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「学校施設の整備」が21.8ポイントで、「保育所、幼稚園、小学校、中学校の保育や教育内容」は15.2ポイントであった。

### 5-3. 青少年の健全育成

図表IV-24 青少年の健全育成に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



#### 【調査結果】

青少年の健全育成に関する満足度を尋ねたところ、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」は **22.6%**で、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は **16.5%**であった。

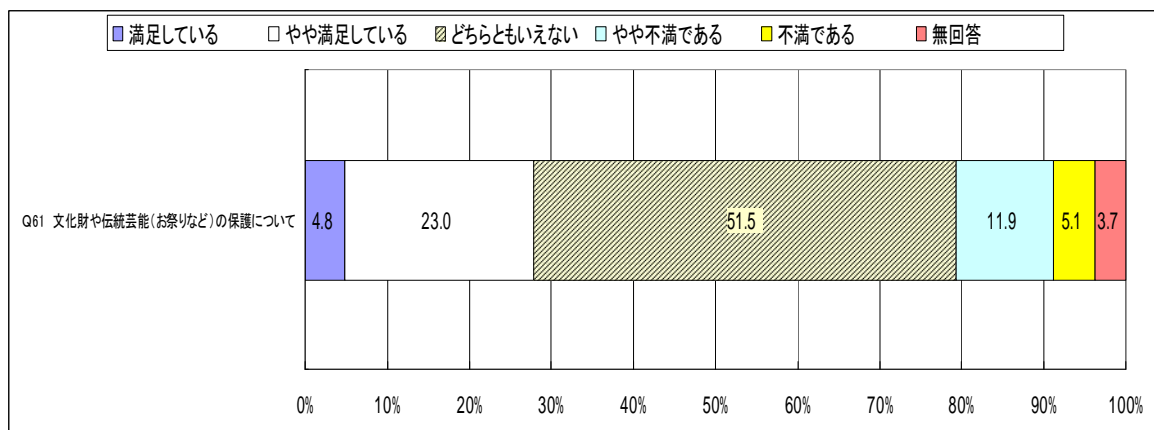
なお、「どちらともいえない」は **56.7%**、「無回答」は **4.2%**であった。

また、「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、**6.1**ポイントであった。

「満足傾向」を居住地域別にみると、「芦安地区」(**40.0%**)が最も多く、次いで、「楡形地区」(**30.0%**)、「八田地区」(**21.5%**)、「甲西地区」(**20.0%**)、「白根地区」(**18.1%**)、「若草地区」(**15.6%**)の順であった。

## 5-4. 文化づくりの推進

図表IV-25 文化づくりの推進に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



### 【調査結果】

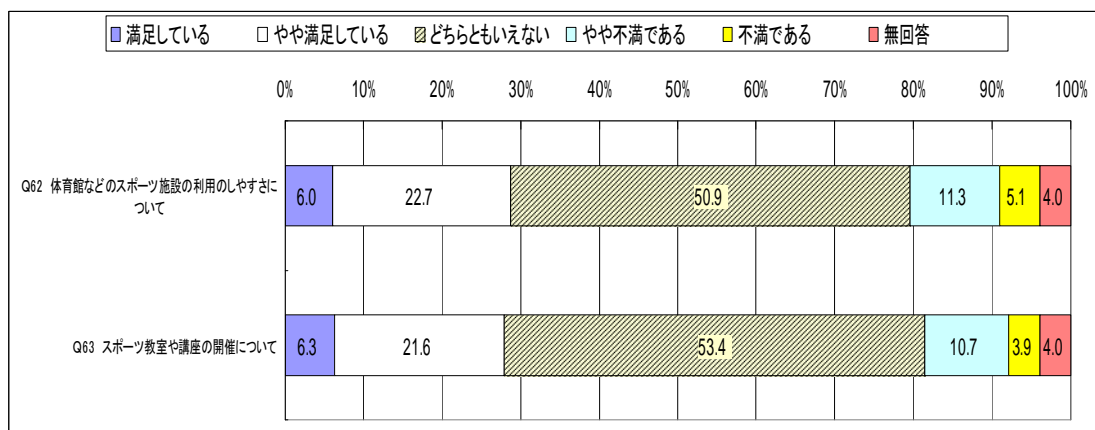
文化づくりの推進に関する満足度を尋ねたところ、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が**27.8%**であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は**17.0%**で「満足傾向」が「不満傾向」を**10.8**ポイント上回っていた。

なお、「どちらともいえない」は**51.5%**、「無回答」は**3.7%**であった。

まちづくり指標における平成21年度目標値については、「文化財や伝統芸能の保護」の目標値**32%**に対し**27.8%**（進捗率**27.8%**）であった。

## 5-5. スポーツ・レクリエーションの振興

図表IV-26 スポーツ・レクリエーションの振興に関する満足度について (SA) n=670 (単位: %)



### [調査結果]

スポーツ・レクリエーションの振興に関する満足度を尋ねたところ、全体では「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が**28.3%**であった。また、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は**15.5%**で「満足傾向」が「不満傾向」を**12.8**ポイント上回っていた。

なお、「どちらともいえない」は**52.2%**、「無回答」は**4.0%**であった。

設問毎では、「満足している」と「やや満足している」を合わせた「満足傾向」が「体育館などのスポーツ施設の利用のしやすさ」(**28.7%**)、「スポーツ教室や講座の開催」(**27.9%**)であった。

まちづくり指標における平成21年度目標値については、「体育館などのスポーツ施設の利用のしやすさ」が目標値**33%**に対し**28.7%**(進捗率**49%**)であった。

一方、「不満である」と「やや不満である」を合わせた「不満傾向」は「体育館などのスポーツ施設の利用のしやすさ」(**16.4%**)、「スポーツ教室や講座の開催」(**14.6%**)であった。

また、設問毎に「満足傾向」のポイントから「不満傾向」のポイントを引いてみると、「スポーツ教室や講座の開催」が**13.3**ポイントで、「体育館などのスポーツ施設の利用のしやすさ」は**12.3**ポイントであった。