

平成27年度
市民アンケート調査
報告書

南アルプス市 総合政策部 政策推進課

—INDEX—

第1章 調査の概要	1
1. 目的と経緯	1
2. 調査の内容	1
3. 調査仕様	2
4. 回収結果	2
5. 前回までの調査状況	3
6. 結果の活用	3
7. 報告書の見方	3
第2章 調査結果	4
I 基本属性	4
II 満足度調査の概観	9
III 行動調査の概観	11
IV 意識調査の概観	13
V 窓口機能と接遇の概観	15
VI 認識調査の概観	16
VII 政策別にみる調査結果	17
(1) 地域コミュニティの充実にに関する調査結果	18
(2) 市民参加のまちづくりにに関する調査結果	19
(3) 安全・安心なまちづくりにに関する調査結果	20
(4) 自然と共生する地域づくりにに関する調査結果	21
(5) 窓口サービスの向上に関する調査結果	22
(6) 社会福祉の充実にに関する調査結果	23
(7) 保健・医療の推進に関する調査結果	24
(8) 農林業の振興に関する調査結果	25
(9) 商工業の振興に関する調査結果	26
(10) 道路・河川の整備に関する調査結果	27
(11) 都市空間の整備に関する調査結果	28
(12) 市街地・住環境の整備に関する調査結果	29
(13) 上下水道の整備に関する調査結果	30
(14) 生涯学習の振興に関する調査結果	31
(15) 歴史・伝統文化の振興に関する調査結果	32
(16) 学校教育の充実にに関する調査結果	33
(17) 青少年の健全育成に関する調査結果	34
(18) 財政の健全化と行政改革の推進に関する調査結果	35

VIII 施策別満足度・重要度の結果.....	36
(1) 満足傾向と重要視傾向の全体比較.....	36
(2) 満足傾向と重要視傾向 各施策散布図.....	37

第1章 調査の概要

1. 目的と経緯

市民アンケートは、平成 15 年度に「第 1 次南アルプス市総合計画」を策定するためのデータ収集を目的に実施され、以降、総合計画の進捗管理を行うとともに、市が行っている施策や事務事業・行政サービスに対して「どれだけ満足しているか(満足度調査)」、市民の方々は日常「どんなことを実践しているのか(行動調査)」、「どんなことを感じているのか(意識調査)」の項目により市民ニーズを把握し、行政資源の配分及び行政サービスの改善につなげることを目的に隔年で実施してきた。

平成 22 年度からは第 1 次総合計画後期期間が始まり、混沌とした社会情勢や厳しさを増す財政状況の中で“市民の声”を施策に反映し、最も必要とされる施策・事務事業を推進するため、市民アンケート調査の設問を見直し、調査を毎年実施することとした。

平成 27 年度からは総合計画が第 2 次計画に移行したことに伴い、「窓口機能と接遇」、「認識調査」の調査項目を加え、また、新たに政策・施策単位についても市民の方々がどのように感じているのかを把握するため、「施策別満足度・重要度調査」を追加した。

2. 調査の内容

設問項目	設問数	調査内容
回答者の属性	6	性別、年齢、家族構成、職業、居住地区、居住年数
満足度調査	15	市の施策、事業に対する満足度に関する調査
行動調査	11	市民の行動に関する調査
意識調査	26	市民が感じていること、思っていることに関する調査
窓口機能と接遇	2	窓口の利用しやすさや窓口対応・電話対応に関する調査
認識調査	4	行政の取り組みの浸透度合いに関する調査
施策別満足度・重要度	31	各施策別に市民が感じる満足度と重要度の調査

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
調査基準日	平成 27 年 5 月 1 日
標本数	1,500 人
抽出方法	1,500 人／層化無作為抽出 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	郵送による配布・回収
調査期間	平成 27 年 5 月 22 日から平成 27 年 6 月 8 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、甲西地区

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	計
人口	7,253	19,934	346	13,031	19,187	12,944	72,695
構成比	10.0	27.4	0.5	17.9	26.4	17.8	100.0
発送者	147	408	23	265	393	264	1,500
構成比	9.8	27.2	1.5	17.7	26.2	17.6	100.0

※ 人口は、平成 27 年 5 月 1 日現在の住民基本台帳登録者数

図表 2. 男女構成比

(単位:人、%)

	男性	女性
人 数	35,866	36,829
構成比	49.3	50.7

4. 回収結果

有効回答 604 件(回収率 40.3%)

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	無記入	合計
回収数	53	153	10	121	163	98	6	604
構成比	8.8	25.3	1.7	20.0	27.0	16.2	1.0	100.0
地区別回収率	36.1	37.5	43.5	45.7	41.5	37.1	-	40.3

5. 前回までの調査状況

	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8回	第9回
調査期間	H15.10.6 S	H17.9.7 S	H19.9.25 S	H21.5.20 S	H22.6.2 S	H23.6.1 S	H24.6.1 S	H25.5.24 S	H26.5.23 S
	H15.10.31	H17.9.28	H19.10.19	H21.6.8	H22.6.21	H23.6.20	H24.6.18	H25.6.10	H26.6.9
標本数	2,000人	1,500人	1,500人	1,500人	1,500人	1,500人	1,500人	1,500人	1,500人
調査項目	30項目	68項目	87項目	117項目	68項目	79項目	74項目	75項目	79項目
有効回答	859件	631件	670件	616件	586件	592件	657件	643件	633件
回収率	43.0%	42.1%	46.7%	41.1%	39.1%	39.5%	43.8%	42.9%	42.2%

6. 結果の活用

- ① 「第2次南アルプス市総合計画」で設定したまちづくり指標に該当する項目を調査し、施策評価のデータとして活用することで、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を数字で把握し、市民の視点に立った施策・事業等を選択する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を図る。
- ④ 社会環境や市民の意向の変化に迅速に対応し、時代のニーズに見合った実施計画を策定する。
- ⑤ 否定的な回答が高い項目については、調査結果を顕著に受け止め、市民ニーズに対応するため事務事業評価を行い、事務改善を検討する。

7. 報告書の見方

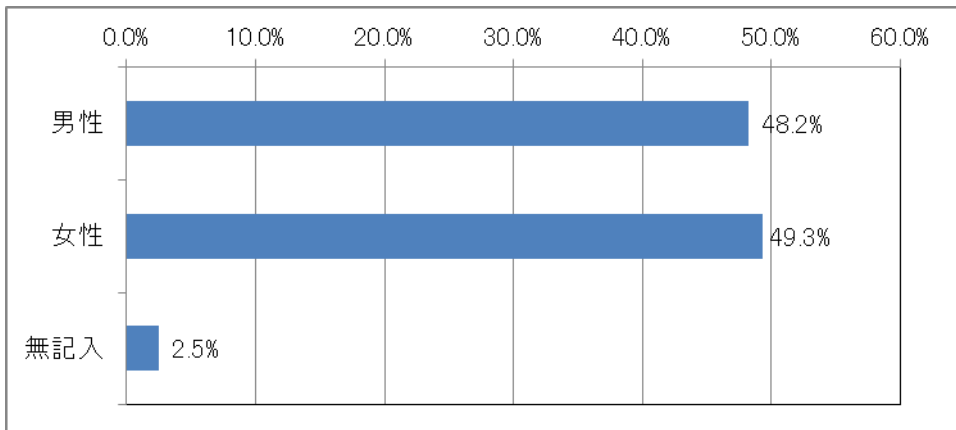
- ① 本文及び図表の百分率(%)は、小数点第2位を四捨五入しているため、合計数値が100%に達しない場合がある。
- ② 本文中の(n)は、回答者総数を示す。また、未回答については、“記入無”として示した。
- ③ 回答比率(%)は、その質問の未回答者を含む回答者数を基数(有効標本数 n=Number of case)として算出した。
- ④ 本文中の質問の選択肢については、長い文は簡略化してある。

第2章 調査結果

I 基本属性

F1. 性別

図表 I - 1. 性別(SA) n=604



〔調査結果〕

回答者の性別を尋ねたところ、「男性」が 48.2%、「女性」が 49.3%であった。なお、性別の記入の無かった回答者が 2.5%であった。

回答者の男女別比率は、第 1 回目のアンケート調査から女性の回答割合が高くなっており、今年度についても女性の回答が男性の回答より 1.1 ポイント多くなっている。

また、平成 27 年 5 月 1 日現在の南アルプス市の人口における性別構成と比較すると、回収したアンケートの性別構成は、男性が 1.1 ポイント少なく、女性は 1.4 ポイント少ない。

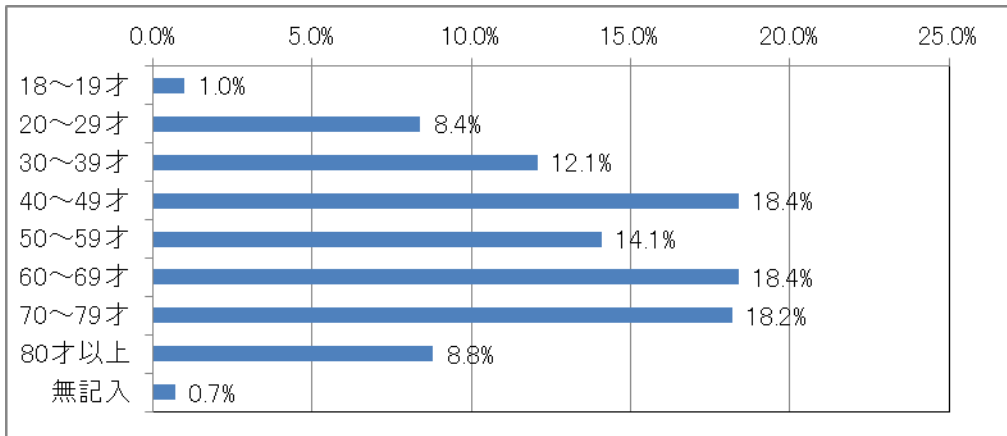
図表 I - 2. アンケート対象者と回収数における性別構成

(単位: %、ポイント)

	人口構成(A)	回収数の構成(B)	(B) - (A)
男性	49.3	48.2	△1.1
女性	50.7	49.3	△1.4

F2. 年齢

図表 I -3. 年齢(SA) n=604



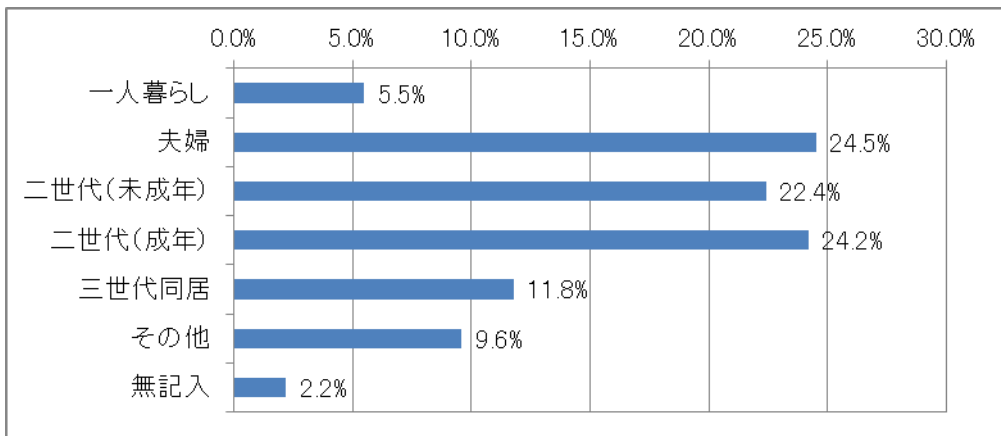
〔調査結果〕

回答者の年齢層の構成を見ると、「40~49歳」と「60~69歳」が18.4%で最も多く、次いで「70~79歳」の18.2%、「50~59歳」の14.1%となっている。

回答者の年齢層については、第1から4回までは「50~59歳」の回答が一番多く、第5回は「30~39歳」の回答割合が多かった。また、第6回以降は「60~69歳」の回答割合が最も多くなっている。

F3. 家族構成

図表 I -4. 家族構成(SA) n=604



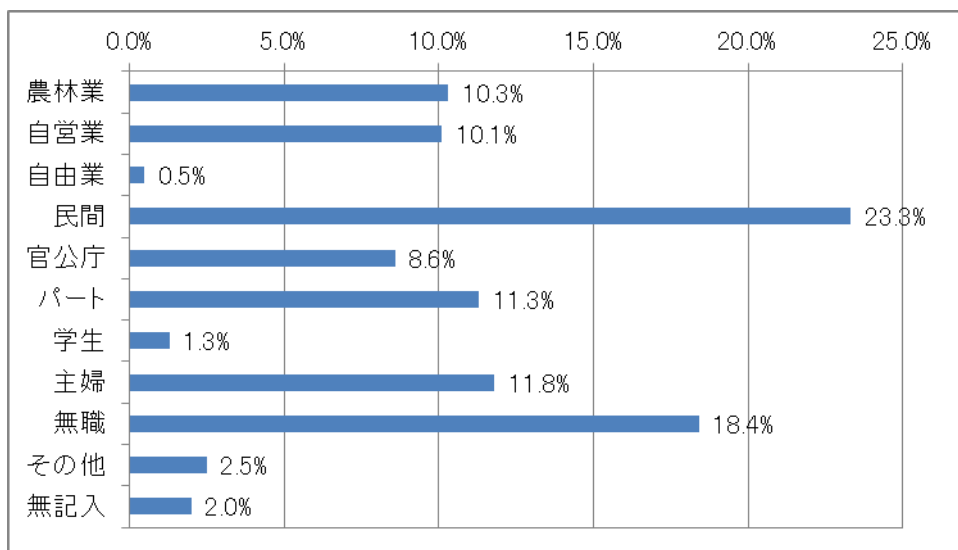
〔調査結果〕

回答者の家族構成については、「夫婦のみ」が24.5%と最も多く、次いで「成年の子との二世世代同居」が24.2%、「未成年の子との二世世代同居」が22.4%となり、この3つの家族構成で7割以上を占めている。

また、「三世世代同居」は第1回22.2%、第5回15.5%、今回11.8%と減少傾向であり、夫婦のみ及び二世世代同居の家族構成が多いことから、世帯の核家族化が進んでいるものと考察される。

F4. 職業

図表 I -5 職業(SA) n=604



※ 職業分類の詳細

職業分類	詳細
農林業	農業・林業
自営業	自営の商・工・サービス業(建設業、家族従業員を含む。)
自由業	開業医・弁護士・税理士・僧侶などの自由業
民間	民間企業・事務所の会社員、従業員
官公庁	官公庁・学校・公社公団・農協など公共的機関の職員
パート	パート・アルバイト・内職
学生	学生・大学院生
主婦	主婦・主夫

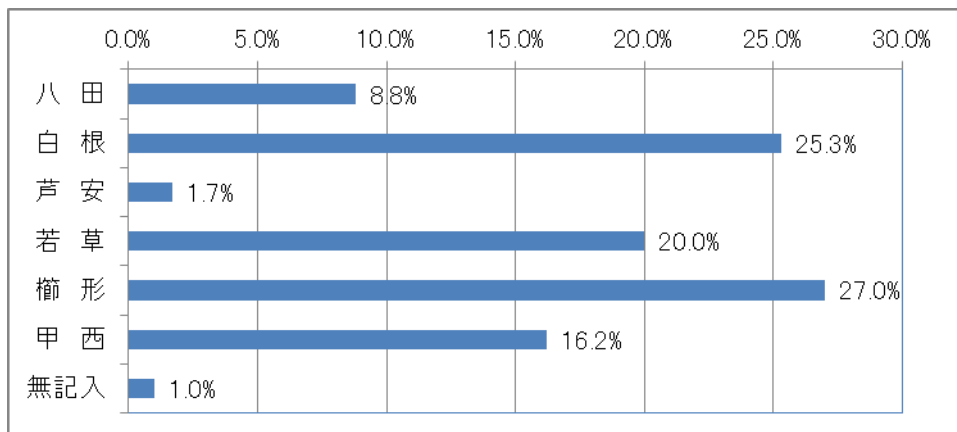
〔調査結果〕

回答者の職業構成については、「民間企業の就業者」の回答率が 23.3%で最も多く、次いで「無職」が 18.4%、「主婦」の 11.8%、「パート」の 11.3%となっている。

例年に比べ上位の職業に変化はないものの、「パート」「主婦」「無職」の回答割合が減少し「民間企業の就業者」が増加している。

F5. 居住地

図表 I - 6 居住地(SA) n=604



〔調査結果〕

回答者の居住地については「榊形地区」が 27.0%と最も多く、次いで「白根地区」の 25.3%、「若草地区」の 20.0%、「甲西地区」「八田地区」「芦安地区」の順となった。

地区毎の人口の構成比と回答者の居住地の構成比を比較してみると、概ね近似しているといえる。

図表 I - 7 居住地区別人口

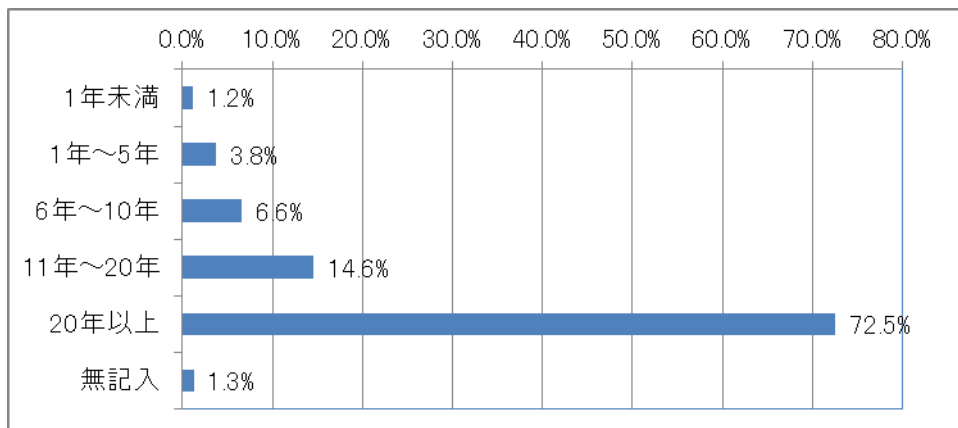
(単位:人、%)

	八田地区	白根地区	芦安地区	若草地区	榊形地区	甲西地区	計
人口	7,253	19,934	346	13,031	19,187	12,944	72,695
構成比	10.0	27.4	0.5	17.9	26.4	17.8	100.0
回答者 構成比	8.8	25.3	1.7	20.0	27.0	16.2	-

※ 平成 27 年 5 月 1 日現在

F6. 居住年数

図表 I - 8 居住年数(SA) n=604



〔調査結果〕

回答者の居住年数については、「20年以上」が72.5%と圧倒的に多く、次いで「11年～20年」の14.6%となり、「6年～10年」、「1年～5年」、「1年未満」の順となった。

南アルプス市内に11年以上居住していると回答した方が8割以上を占めており、定住人口が多い地域といえる。

II 満足度調査の概観

満足傾向と不満傾向の全体比較

各設問を「満足している」「やや満足している」を合わせた『満足傾向』と、「不満である」「やや不満である」を合わせた『不満傾向』に区分して分析を行った。

図表 II - 1 満足傾向－不満傾向の比較

No.	質問項目	満足傾向 (%)	不満傾向 (%)	満足－不満 (ポイント)
2	「広報南アルプス」の内容	54.7	6.9	47.8
3	各種健康診断などの内容	52.8	10.4	42.4
1	市役所が行っている各種サービス	40.6	12.7	27.9
15	文化財や伝統芸能の保護や継承	35.9	8.1	27.8
14	自治会(地域コミュニティ)の活動やイベント	34.0	14.7	19.3
13	保育所・幼稚園・小学校・中学校の保育や教育の内容	34.1	15.8	18.3
12	市のホームページの内容	28.5	10.2	18.3
11	CATVの行政番組の内容	30.5	14.2	16.3
10	国内姉妹都市との交流活動	22.8	6.9	15.9
9	医療機関の救急医療体制	37.6	23.2	14.4
8	街路灯設置や青色パト巡回などの防犯対策	42.7	29.2	13.5
7	海外姉妹都市との訪問や受入などの国際交流活動	19.0	7.6	11.4
6	公園などの子どもの遊び場の整備状況	32.1	29.0	3.1
5	市内の道路の整備状況	37.7	35.6	2.1
4	路線バスなど公共交通機関の運行	11.4	52.9	-41.5

① 満足傾向

満足傾向をみると、設問中で最も高い項目は「広報南アルプスの内容」の 54.7%で、次いで「各種健康診断などの内容」の 52.8%となっている。この設問は昨年の調査においても上位にランクされている。なお、上記の設問と合わせ「街路灯設置や青色パト巡回などの防犯対策」(42.7%)と、「市役所が行っている各種サービス」(40.6%)の4項目の満足傾向が 40%を超えている。

一方、満足傾向が低い項目は、「路線バスなど公共交通機関の運行」の 11.4%、「海外姉妹都市との訪問や受入などの国際交流活動」の 19.0%、「国内姉妹都市との交流活動」の 22.8%、「市のホームページの内容」の 28.5%であり、この4項目が満足度 30%未満となった。

しかし、「海外姉妹都市との訪問や受入などの国際交流活動」、「国内姉妹都市との交流活動」の2項目については、「どちらともいえない」との回答が 60%を超えており、積極的に参加する市民に限られ、市民全般にとって関心が薄いものと考えられる。

② 不満傾向

不満傾向が高い項目をみると、「路線バスなど公共交通機関の運行」の 52.9%、「市内の道路の整備状況」の 35.6%、「街路灯設置や青色パト巡回などの防犯対策」の 29.2%「公園など子どもの遊び場の整備」の 29.0%、「医療機関の救急医療体制」の 23.2%の順となっており、この5項目が不満傾向 20%を超えている。

しかし、「市内の道路の整備状況」、「街路灯設置や青色パト巡回などの防犯対策」は満足傾向も高くなっており、回答の二極化が生じていると考えられる。市内の道路の整備状況については、幹線道路の整備などにより利便性が向上したことで満足傾向が高くなるが、身近な集落内の道路整備などに不便な面があれば不満傾向が高くなると推察される。また、防犯対策についても街路灯の設置や青色パト巡回など目にする機会が多く全体的に整備されているが、“家の周りにはない”などの局所的な見解で不満傾向も高くなったものと考えられる。

一方、不満傾向が低かった項目は、「国内姉妹都市との交流活動」と「広報南アルプスの内容」の 6.9%、「海外姉妹都市との訪問や受入などの国際交流活動」の 7.6%、「文化財や伝統芸能の保護や継承」の 8.1%の順となり、4項目が不満傾向 10%未満となった。不満傾向の低い項目は、日常的に市民が関連しない施策が多く、「どちらともいえない」という回答も高くなる傾向を示している。

③ 満足傾向と不満傾向との比較

満足傾向が不満傾向を上回っていたのは、15 項目中 14 項目となった。唯一「路線バスなど公共交通機関の運行」は不満傾向が満足傾向を上回っていた。路線バスの利用者は年々減少傾向であり、これに合わせ山梨交通のバス路線も減便や路線の廃止が行われていることから、不満傾向が5割近くを占める状況になったと考えられる。

また、「医療機関の救急医療体制」は前回調査から満足傾向が 9.8 ポイント減少し、不満傾向が 8.1 ポイント増加していることから、市民の救急医療体制の充実を求める意識が高まりつつあると考えられる。

Ⅲ 行動調査の概観

実行傾向と非実行傾向の全体比較

各設問を「行っている」「どちらかというに行っている」を合わせた『実行傾向』と、「行っていない」「あまり行っていない」を合わせた『非実行傾向』に区分けして分析した。

図表Ⅲ－１ 実行傾向－非実行傾向の比較

No.	質問項目	実行傾向 (%)	非実行傾向 (%)	実行－非実行 (ポイント)
21	市内の商店やショッピングセンターなどでの買い物	86.1	7.3	78.8
19	住宅用火災警報器の設置	71.7	22.5	49.2
24	地域の子どもたちに、あいさつや声かけ	67.1	17.9	49.2
18	地震等の災害に備えての対策	60.0	24.5	35.5
20	地元農産物の消費(地産地消)	53.0	19.8	33.2
17	地域(コミュニティ)活動への参加(家族)	56.8	32.3	24.5
16	地域(コミュニティ)活動への参加(本人)	40.8	47.2	-6.4
26	習慣化したスポーツ・レクリエーション活動	37.4	50.9	-13.5
23	趣味や娯楽など生涯学習活動	33.1	53.5	-20.4
25	過去1年間の史跡探索や伝統芸能の体験活動	14.2	79.8	-65.6
22	過去1年間での路線バス利用	12.9	84.2	-71.3

① 実行傾向

実行傾向をみると、上位4項目(「市内の商店やショッピングセンターなどでの買い物」、「住宅用火災警報器の設置」、「地域の子どもたちへの、あいさつや声かけ」、「地震等の災害に備えての対策」)が60%以上となっており、下位の項目についても10%以下の項目はない。

「市内の商店やショッピングセンターなどでの買い物」は86.1%と高い数値となっており、市内での購買条件が整っていることが伺える。

また、「住宅用火災警報器の設置」についても71.7%となっており、消防署の周知啓蒙活動の成果と考えられる。

② 非実行傾向

非実行傾向をみると、「過去1年間での路線バスの利用」が84.2%、「過去1年間の史跡探索や伝統芸能の体験活動」が79.8%、「趣味や娯楽など生涯学習活動」が53.5%、「習慣化したスポーツ・レクリエーション活動」が50.9%となり、この4項目の非実行傾向が5割以上となっている。

③ 実行傾向と非実行傾向との比較

実行傾向から非実行傾向を減じると、実行傾向が上回った項目は、「市内の商店やショッピングセンターなどでの買い物」、「住宅用火災警報器の設置」、「地域の子どもたちへの、あいさつや声かけ」、「地震等の災害に備えての対策」、「地元農産物の消費(地産地消)」、「地域(コミュニティ)活動への参加(家族)」の6項目となっている。

一方、非実行傾向が上回っていた項目の中で、「過去1年間での路線バス利用」については、山梨交通路線バスの路線短縮や減便により、バスを利用出来ない状況が増えたことが要因と推察される。

IV 意識調査の概観

肯定的回答と否定的回答の全体比較

各設問を「思う(感じる)」「まあまあ思う(まあまあ感じる)」を合わせた『肯定的回答』と、「思わない(感じない)」「あまり思わない(あまり感じない)」を合わせた『否定的回答』に区分して分析した。

図表IV-1 「肯定的」-「否定的」の比較

No.	質問項目	肯定 (%)	否定 (%)	肯定-否定 (ポイント)
48	市の伝統文化を次世代に伝えていくことは重要だと思いますか？	83.9	4.6	79.3
40	南ア市は、住みやすい地域だと感じますか？	65.7	12.7	53.0
38	水道の「水」は、おいしいと感じますか？	66.2	17.2	49.0
34	道路が整備され目的地までの時間が短縮されたと感じますか？	58.3	19.2	39.1
50	支所は、利用しやすいと感じましたか？	50.5	13.0	37.5
35	住んでいる地域は、水害の心配はないと思いますか？	59.4	22.5	36.9
37	自然環境が良好に保たれていると感じますか？	49.8	18.5	31.3
36	市内の街並みや景観は、美しいと感じますか？	50.8	19.6	31.2
51	市の文化施設は、利用しやすいと感じましたか？	38.6	7.9	30.7
43	安心して子育てができる環境が整っていると思いますか？	41.9	16.2	25.7
32	南ア市は、買い物に便利な地域だと思いますか？	53.6	29.3	24.3
31	仕事と生活のバランスが取れていると思いますか？	44.0	22.2	21.8
28	市の職員は、信頼がおけると感じますか？	42.9	24.5	18.4
52	市のスポーツ施設は、利用しやすいと感じましたか？	26.8	8.4	18.4
47	景観を守る活動に参加したいと思いますか？	40.1	22.9	17.2
44	老後も安心して暮らせると感じますか？	36.7	23.6	13.1
49	市役所本庁は、利用しやすいと感じましたか？	31.5	25.3	6.2
42	地域の福祉サービスが安心して受けられると思いますか？	29.6	23.7	5.9
45	高齢者や障害者などの支援対策は十分だと思いますか？	26.0	24.5	1.5
46	家庭や地域で健全育成のための青少年教育が行われていると感じますか？	23.7	24.9	-1.2
41	路線バスなど公共交通機関を利用したいと感じますか？	34.6	46.5	-11.9
30	職場や地域で男女差別を感じていますか？	25.8	42.8	-17.0
39	市内の開発行為は、問題がないと思いますか？	16.4	35.4	-19.0
29	家庭内で男女差別を感じていますか？	19.9	55.1	-35.2
27	市内の一体感が図られたと感じますか？	14.7	50.3	-35.6
33	市内の就職の機会は、十分だと思いますか？	6.1	52.3	-46.2

① 肯定的回答

肯定的回答が多い項目は、「伝統文化を次世代に伝えていくことは重要だと思いますか?」、「水道の「水」は、おいしいと感じますか?」、「南アルプス市は住みやすい地域だと感じますか?」の3項目で肯定的回答が60%以上となっている。

買物の便利さや道路網の整備など生活環境が整っていること、また景観や自然環境の豊かさから住みやすい地域と回答する市民が多くなっていると考えられる。

② 否定的回答

否定的回答が多い項目は、「家庭内で男女差別を感じていますか?」、「市内の就職の機会は、十分だと思いますか?」、「市内の一体感が図られたと感じますか?」の3項目で否定的回答が50%以上となっている。

「家庭内で男女差別を感じていますか?」については、質問内容から否定的回答が多くなるのが望ましく、差別は解消すべきという考えが浸透しつつあると推察される。

また、「市内の就職の機会は、十分だと思いますか?」については、経済情勢の低迷による求人倍率の低下など、市内における就業も依然として厳しい状況であるため否定的な回答が多くなっていると考えられる。

③ 市内の一体感

「市内の一体感が図られたと感じますか?」については、肯定的回答が14.7%で前回の27.3%から12.6ポイント減少、否定的回答も前回の41.1%から50.3%と9.2ポイント上昇となっており、一体感を感じられないと回答している市民が5割以上を占めている。

肯定的回答の大幅な減少の要因には、今回調査の時期が首長選挙の直後であったことも推察される。

また、市域の広い本市においては、合併前の旧町村や地域毎に培った文化なども多く、市内の一体感を醸成し、市民の意識を大きく変えるにはまだまだ時間がかかるものと考えられる。

V 窓口機能と接遇の概観

肯定と否定の全体比較

各設問を「はい」の『肯定』と「いいえ」の『否定』に区分けして分析した。

図表V-1 肯定－否定の比較

No.	質問項目	肯定 (%)	否定 (%)	肯定－否定 (ポイント)
54	市役所の窓口対応や電話対応に満足していますか？	70.4	22.7	47.7
53	市役所の窓口は利用しやすいと思いますか？	65.7	26.8	38.9

職員の接遇について問う「市役所の窓口対応や電話対応に満足していますか？」については、70%以上が肯定している。

一方、窓口機能について問う「市役所の窓口は利用しやすいと思いますか？」については、肯定が65.7%が、否定が26.8%となっており、職員の「接遇」と比べると庁舎の「機能」については改善を求める市民の割合が多いことがうかがえる。

VI 認識調査の概観

肯定と否定の全体比較

各設問を「知っている」の『肯定』と「知らない」の『否定』に区分けして分析した。

図表VI-1 肯定－否定の比較

No.	質問項目	肯定 (%)	否定 (%)	肯定－否定 (ポイント)
55	「バリアフリー」や「ユニバーサルデザイン」をご存知ですか？	61.1	9.9	51.2
57	自然と共生を目的としたユネスコエコパークをご存知ですか？	39.4	21.2	18.2
58	ハザードマップで地域の災害時の危険性を認識していますか？	37.1	29.1	8.0
56	「協働」や「協働のまちづくり」をご存知ですか？	23.5	42.7	-19.2

「「バリアフリー」や「ユニバーサルデザイン」をご存知ですか？」については、肯定が 60%を上回り、否定は 10%を下回っている。

ユネスコエコパークの認知度については、平成 26 年 6 月の登録もあり、前回調査から肯定が 12.9 ポイント増加、否定が 17.5 ポイント減少し、市民の認識は高まりつつある。

「ハザードマップで地域の災害時の危険性を認識していますか？」については、今回調査からの設問であり経年比較はできないが、肯定の割合が高いとはいえ、不断の啓もう・啓発が求められる。

協働のまちづくりについては、前回調査から肯定が 12.8 ポイント増加、否定が 13.9 ポイント減少し、啓もう活動や実施事業が一定の成果をあげていると推察されるが、依然として市民の認識は低い。

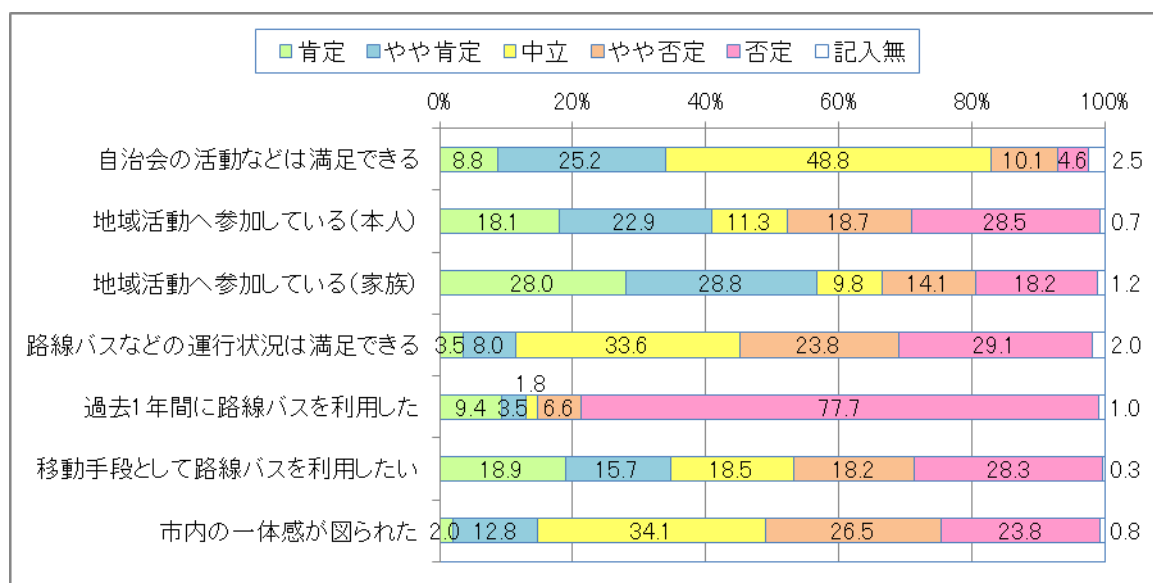
VII 政策別にみる調査結果

市民アンケートの設問を政策別に分類し、分析をした。

図表VII-1 グラフの表示

グラフ区分	満足度調査	行動調査	意識調査	窓口機能と接遇	認識調査	色区分
肯定	満足している	行っている	思う (感じる)	はい	知っている	緑
やや肯定	やや満足している	どちらかという 行っている	まあまあ思う (まあまあ感じる)	—	—	青
中立	どちらともいえない	どちらともいえない	どちらともいえない	—	聞いたことがある	黄
やや否定	やや不満である	あまり行っていない	あまり思わない (あまり感じない)	—	—	オレンジ
否定	不満である	行っていない	思わない (感じない)	いいえ	知らない	ピンク
記入無						白

(1) 地域コミュニティの充実に関する調査結果



自治会活動の満足度は、前回と比べて肯定的回答が 2.9 ポイント減少し 34%、否定的回答が 3 ポイント増加し 14.7%となっている。

「地域活動への参加」については、回答した「本人の参加」が 41%、「家族のだれかが参加」が 56.8%となっており、世帯としては地域の活動に概ね参加している状況が伺える。

路線バスの運行状況に対する満足度は肯定的回答が 11.5%、「過去 1 年間に路線バスを利用した」との設問で肯定的回答が 12.9%となっており、ほとんどの市民がバスを利用していない状況である。

一方、バスの利用意向については肯定的回答(利用したい)は 34.6%であり、これを年代別に見ると、60代で 36%、70代で 40%、80代以上で 45.3%と年齢層が高くなるにつれて肯定的回答の割合が高まる傾向となっている。

市としての一体感については、肯定的回答が前回調査から 12.5 ポイント低い 14.8%となっている。

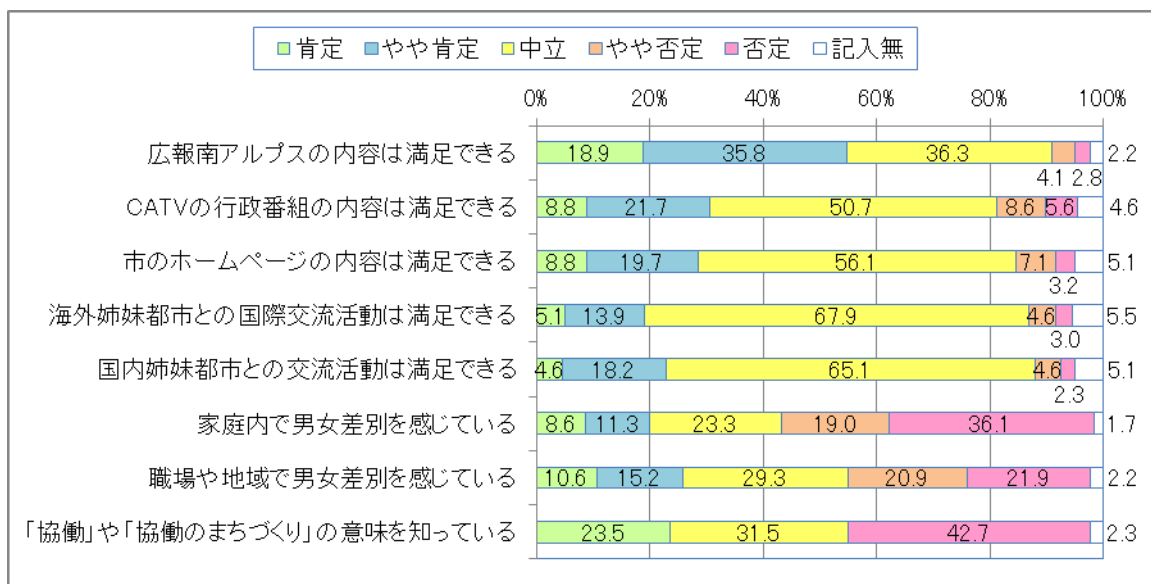
◆バス利用意向に関する調査結果の比較

設問	年代	肯定的	否定的
移動手段として路線バスを利用したい	50代	29.4%	54.1%
	60代	36.0%	40.5%
	70代	40.0%	40.9%
	80代	45.3%	39.6%

◆「市内の一体感」についての調査結果の比較

	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8回	第9回	今回
肯定的回答割合(%)	21.3	16.7	19.9	25.8	22.9	28.5	25.1	27.3	14.8

(2) 市民参加のまちづくりに関する調査結果



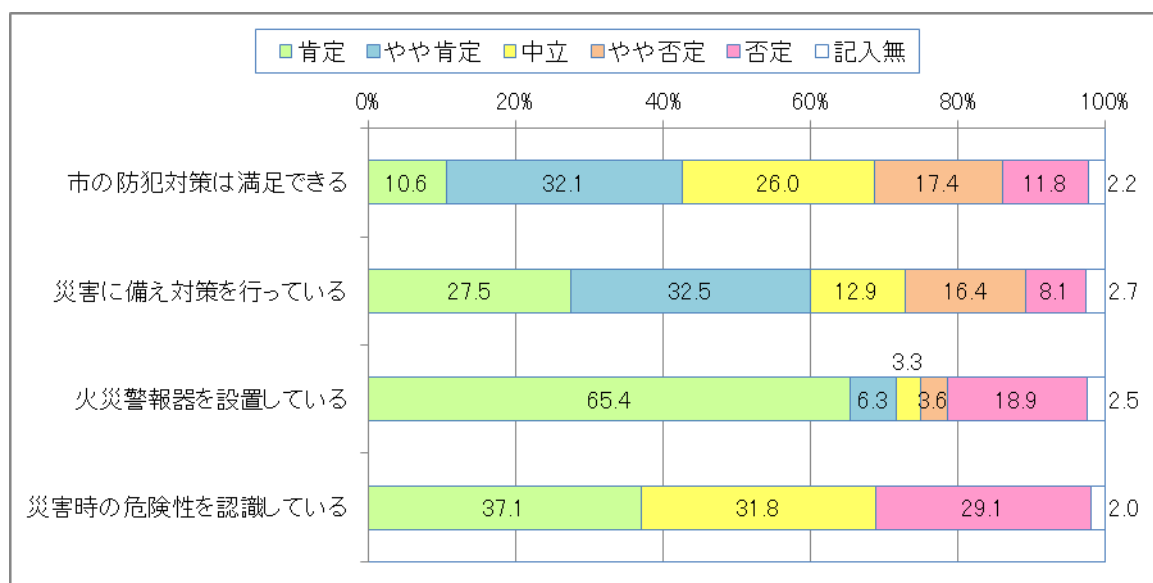
「広報紙」「CATV の行政番組」「ホームページ」に関する設問に対しては否定的回答の割合がいずれも 10%前後と低いことから、情報の発信・伝達については充実しているものと考えられる。なかでも、「広報南アルプス」については、第 1 回目の調査から満足傾向が高い回答となっている。

海外姉妹都市との国際交流活動、国内姉妹都市との交流活動については、いずれも中立(どちらともいえない)の回答割合が多く、市民にとって体験(経験)する機会が少ないものと考えられる。

男女差別についての設問では、「家庭内」では 55.1%が、「職場や地域」では 42.8%が差別を感じていないという結果となっている。

「協働」や「協働のまちづくり」の意味を知っているとの回答割合は 23.5%となっており、依然として高いとはいえ、第 2 次総合計画でもまちづくりの課題として位置づけている「市民協働によるまちづくりの推進」を実現するためには、多種多様な取り組みを講じる必要がある。

(3)安全・安心なまちづくりに関する調査結果



本市が実施している「防犯対策」については、42.7%が肯定的で否定的回答を 13.5 ポイント上回っている。

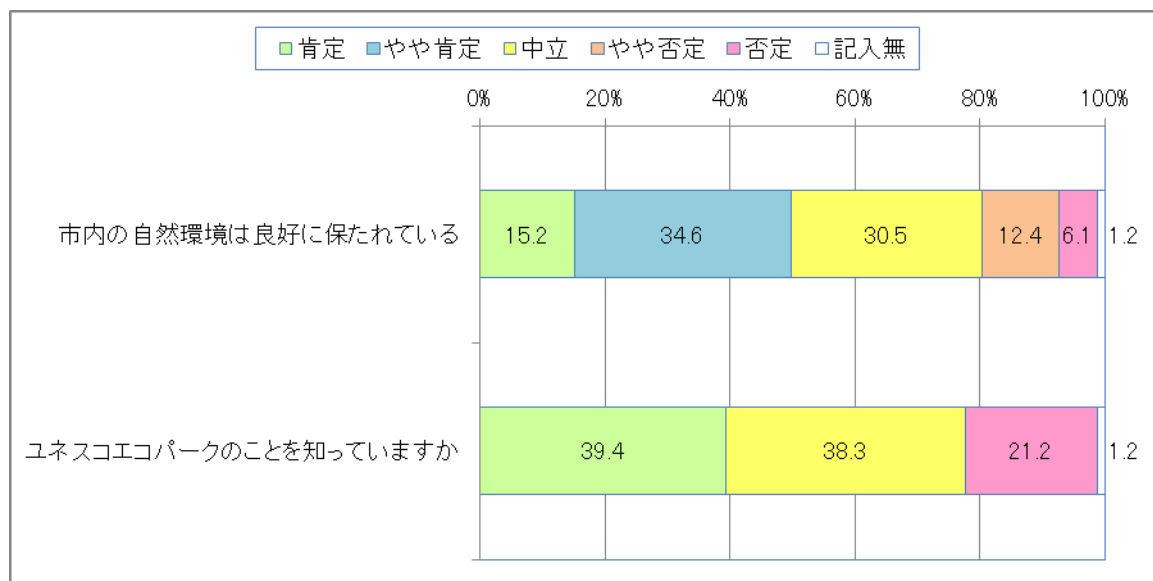
また、「災害に備え対策を行っている」割合は 6 割、「火災警報器設置」については 7 割以上となっており、市民が個人でも取り組みを行っていることが確認できる。

しかし、「地域の災害時の危険性を認識しているか」の設問では 29.1%の否定的回答（認識していない）がある。この設問を年代別に見ると、20代の否定的回答は41.2%、30代の否定的回答は46.6%となっており、若年層では地域で考えられる災害時の危険性を認識していない割合が高くなっている。

◆災害時の危険性の認識に関する調査結果の比較

設問	年代	肯定的	否定的
地域で考えられる災害時の危険性を認識している	20代	21.6%	41.2%
	30代	19.2%	46.6%
	40代	39.6%	26.1%
	50代	42.4%	20.0%

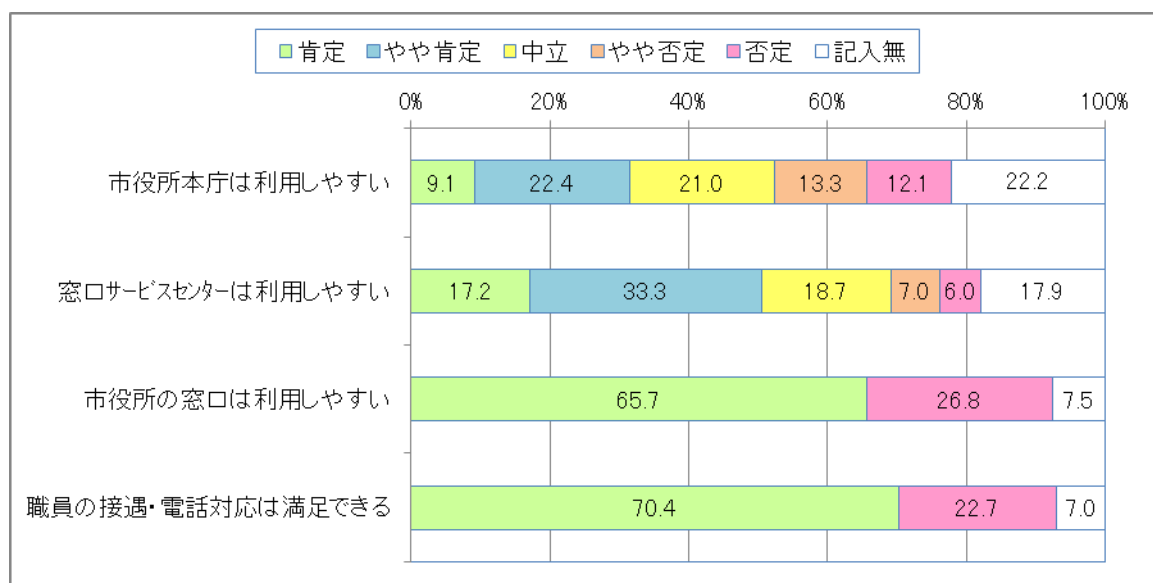
(4) 自然と共生する地域づくりに関する調査結果



本市の自然環境に対する認識は半数が肯定的な回答となり、否定的回答は 2 割以下となっている。南アルプス山系など、本市には緑豊かな自然環境が多く存在していることが肯定的回答の高さに繋がったものと考えられる。しかし、市街地においての緑地の少なさや遊休農地の増加など、身近な自然環境は減少傾向となっており、調査結果を維持向上させるためにも山岳地域・里山地域・市街地が一体となった自然環境の保全が必要となる。

また、昨年度認定された「ユネスコエコパークの認知度」については、“知っている”との回答が前回調査の 26.5%から 39.4%と 12.9 ポイント増加し、“聞いたことがある”を含めると 8 割近くの市民がユネスコエコパークについて認識をしている結果となっており、周知活動の成果が表われたものと推察する。

(5) 窓口サービスの向上に関する調査結果



市役所等の窓口対応及び電話対応は直接市民と接する「市の顔」であり、行政サービスの根幹となるところである。

「窓口の利用しやすさ」、「職員の接遇・電話対応」はいずれも肯定回答が 65%以上となっており、来庁者の利便性向上への取り組みや職員研修等の成果が表われてきていると考えられる。

また、「本庁や窓口サービスセンターの利用のしやすさ」については、窓口サービスセンターの利用のしやすさの肯定的回答が5割を超える一方で、本庁の利用のしやすさについては、肯定的回答が3割程度にとどまっている。

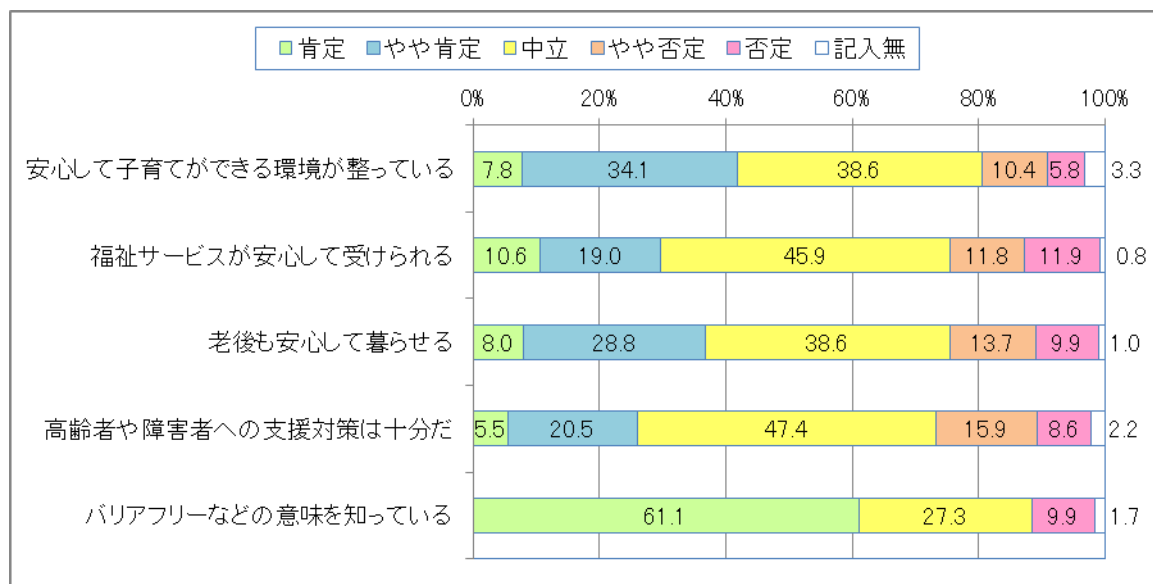
◆第6回以降の調査結果(肯定的回答)の比較

設 問	第 6 回	第 7 回	第 8 回	第 9 回	今回
本庁の利用しやすさ	34.3%	32.0%	39.5%	40.8%	31.5%
窓口サービスセンターの利用のしやすさ	43.6%	49.0%	49.8%	53.2%	50.5%

なお、本庁は利用しやすいと回答した内訳を地区毎に表すと次のとおりとなる。

地 区	肯定系回答割合
八田	22.6%
白根	22.2%
芦安	30.0%
若草	22.3%
楯形	48.5%
甲西	33.7%

(6) 社会福祉の充実に関する調査結果

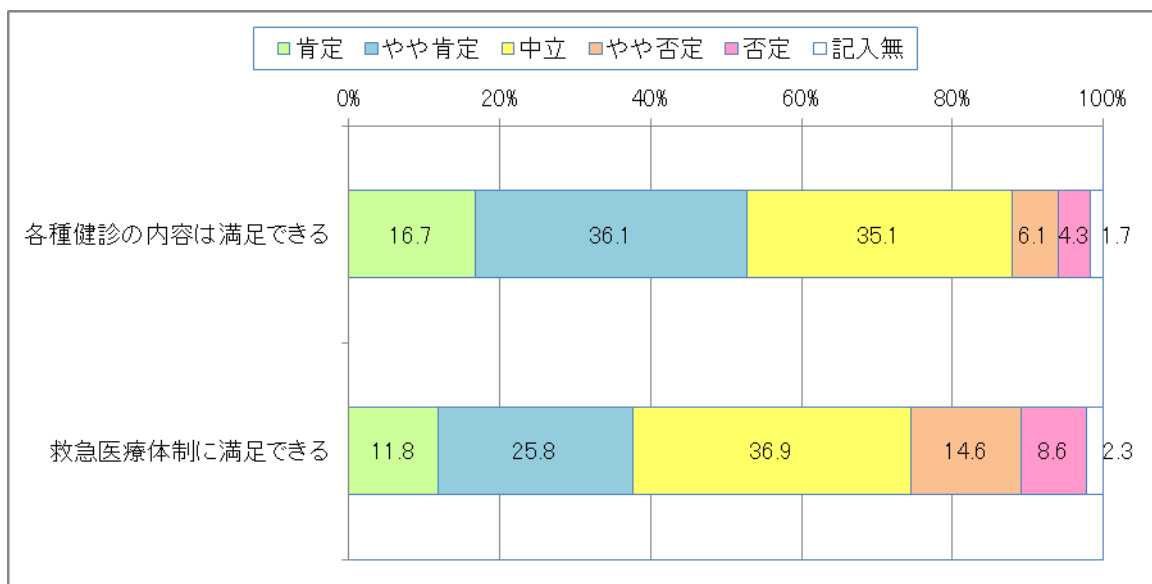


「安心して子育てができる」の設問では否定系の回答割合が 20%以下と低く、子育てに関してはある程度充実しているものと考えられる。

しかし、「福祉サービスが安心して受けられる」の設問では肯定系の回答割合と否定系の回答割合の差が少なくなり、「高齢者や障害者への支援」の設問では、肯定系と否定系の回答割合がほぼ同数となっている。

児童福祉に比べると、障害者を含む高齢者等の社会生活弱者に対する福祉施策に対して否定系の回答割合が多くなっている。

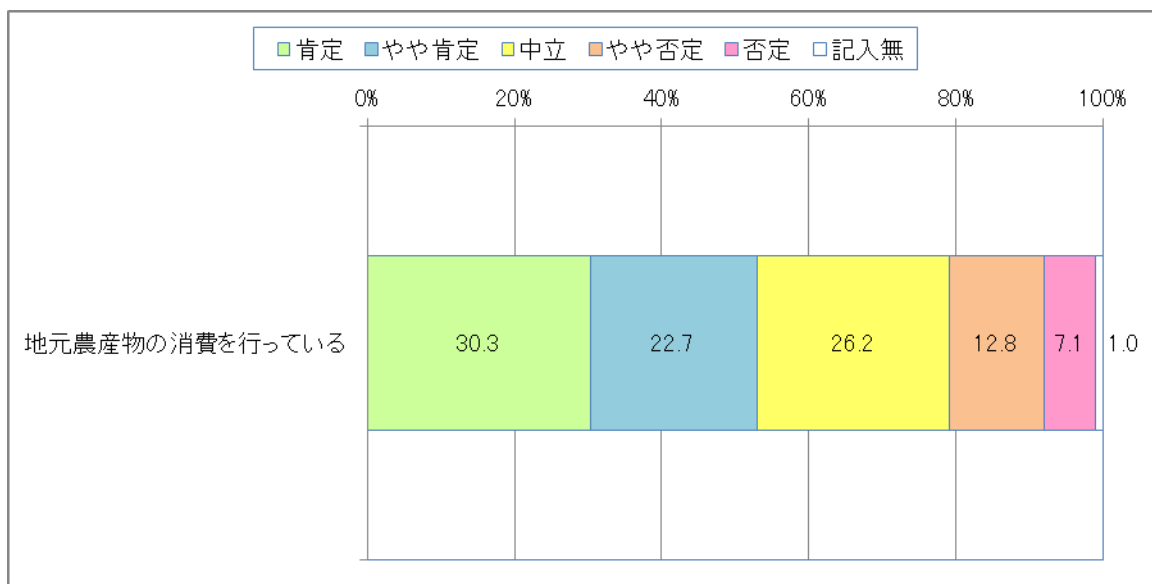
(7) 保健・医療の推進に関する調査結果



今回の調査においても「各種健康診断の内容」についての満足度が 50%以上となり、不満傾向も 10%程度と低いことから、健康増進計画等に基づき実施している本市の各種検診は充実していると判断できる。

「救急医療体制」についても肯定的回答は 37.8%に対し否定的回答は 23.2%と満足傾向が不満傾向を 14.6 ポイント上回っていることから、市内の救急医療体制の整備についてはある程度理解を得られているものと考えられる。

(8) 農林業の振興に関する調査結果

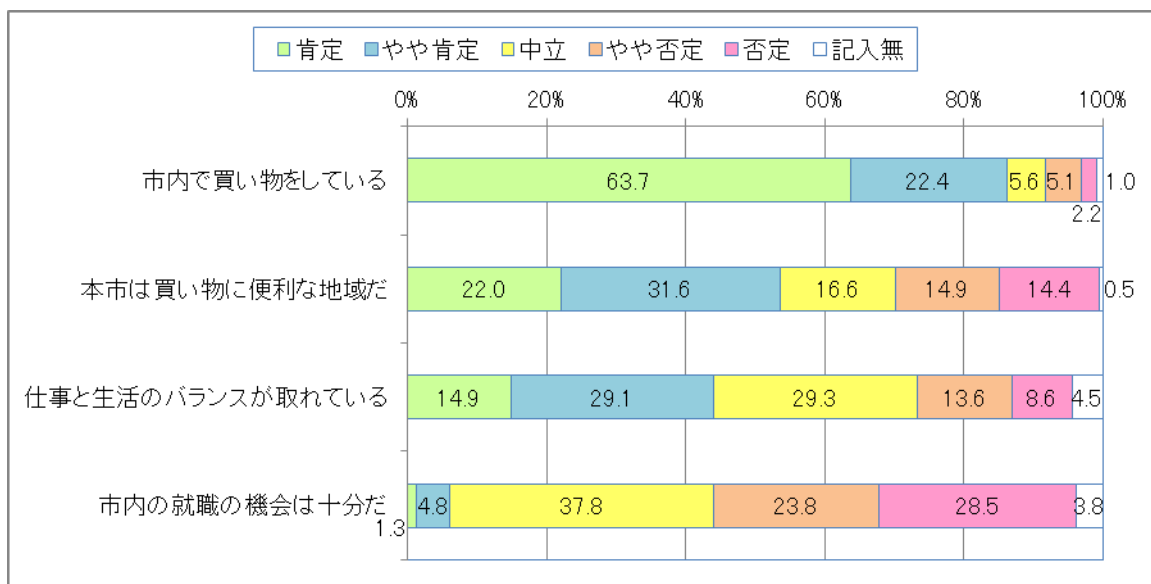


◆地産地消に関する調査結果の比較

調査区分	肯定的回答割合	否定的回答割合	肯定－否定
第3回	53.6%	15.3%	38.3ポイント
第4回	47.0%	17.9%	29.1ポイント
第5回	46.1%	32.8%	13.3ポイント
第6回	52.9%	24.8%	28.1ポイント
第7回	51.3%	22.8%	28.5ポイント
第8回	46.0%	28.6%	17.4ポイント
第9回	50.4%	20.2%	30.2ポイント
今回	53.0%	19.9%	33.1ポイント

地産地消については、“食の安心・安全”を確保するために推進されているが、過去8回の調査においても約50%前後で推移しており、地域農産物のニーズは高いと推察される。

(9) 商工業の振興に関する調査結果



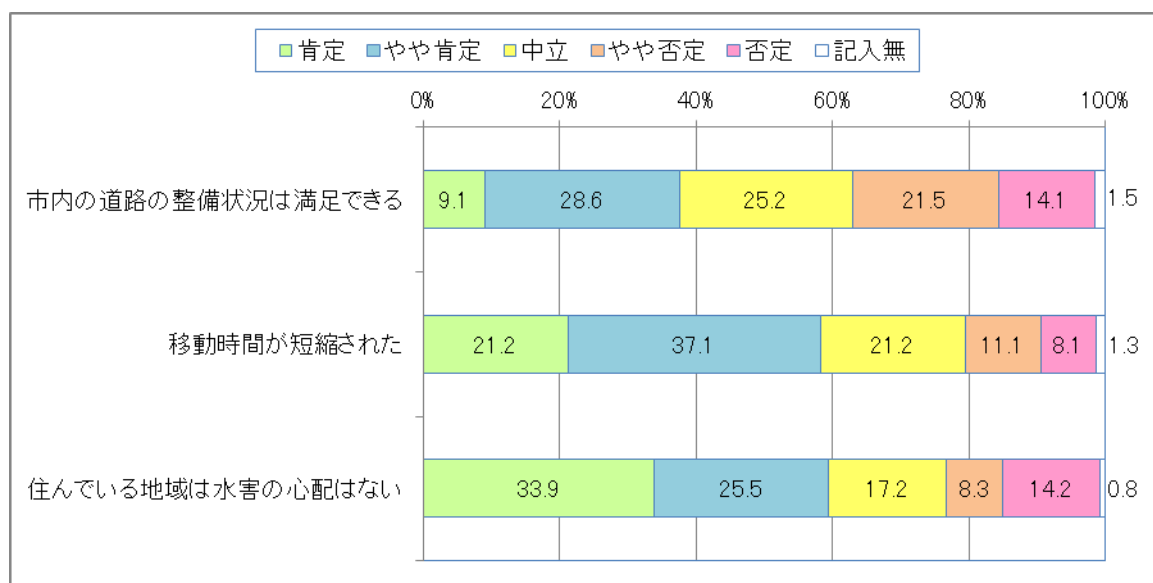
◆ワークライフバランスに関する調査結果の比較

調査区分	肯定的回答割合	否定的回答割合	肯定－否定	中立等
第4回	37.0%	25.4%	11.6ポイント	37.6%
第5回	39.6%	30.7%	8.9ポイント	29.7%
第6回	41.6%	27.9%	13.7ポイント	30.6%
第7回	40.3%	27.1%	13.2ポイント	32.6%
第8回	37.3%	26.3%	11.0ポイント	36.4%
第9回	35.1%	29.4%	5.7ポイント	35.6%
今回	44.0%	22.2%	21.8ポイント	29.3%

「仕事と生活のバランスが取れている」という設問については、肯定的回答割合は40%前後で推移しており、否定的回答も減少傾向といえ“ワークライフバランス”についての認識は市民に浸透しつつあると推察される。

また、「市内の就労機会」については、企業誘致等による地元雇用の創出を推進しているものの、希望する職種とのマッチングの問題や、既存企業の求人数の減少等もあり調査開始以降、常に否定的回答の割合が高くなっている。

(10)道路・河川の整備に関する調査結果



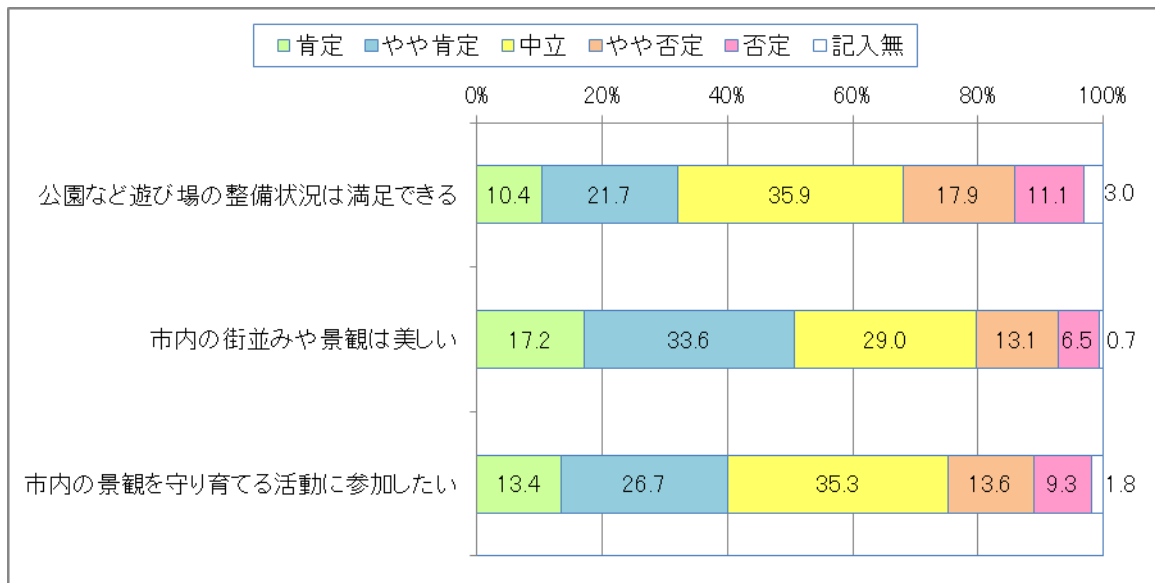
◆道路整備の状況に関する調査結果の比較

調査区分	肯定的回答割合	否定的回答割合	肯定－否定
第1回	35.6%	37.8%	△ 2.2ポイント
第2回	40.7%	31.0%	9.7ポイント
第3回	44.0%	33.8%	10.2ポイント
第4回	45.7%	29.6%	16.1ポイント
第5回	44.8%	34.0%	10.8ポイント
第6回	40.7%	32.1%	8.6ポイント
第7回	42.2%	30.3%	11.9ポイント
第8回	38.9%	32.0%	6.8ポイント
第9回	43.4%	30.2%	13.2ポイント
今回	37.7%	35.6%	2.1ポイント

「市内の道路整備状況の満足度」については、肯定的回答割合と否定的回答割合の差が少ない数値となったものの、「移動時間が短縮された」という設問の肯定的回答が60%程度あることから、幹線道路の整備が進み、市民の利便性が高まっているものと推察される。

また、「水害の心配はない」については肯定的回答が59.4%と高く、河川改修事業や水路改修事業の成果により市内での水害が減少していることが要因と思われる。

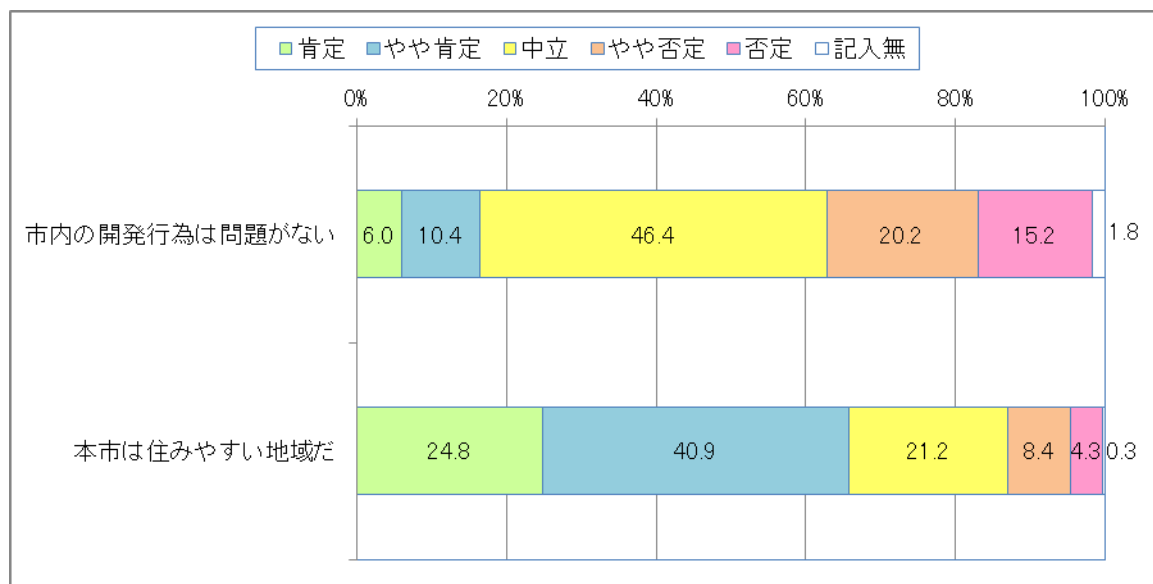
(11) 都市空間の整備に関する調査結果



「公園などの遊び場の整備状況」については、肯定的回答と否定的回答が同等の割合となっている。本市には楯形総合公園をはじめ、都市公園・農村公園・地区公園が各地域に点在し、数的には充足しているものの、公園内の設備の状況や徒歩で通える身近な公園の有無が満足度に対する回答を左右していると思われる。

「街並みや景観」を美しいと感じる市民の割合は 50% 以上で、否定的回答の 20% 未満を大きく上回っている。しかし、「景観を守る活動に参加したい」という設問になると肯定的回答は 40.1%、否定的回答は 22.9% となっている。

(12)市街地・住環境の整備に関する調査結果



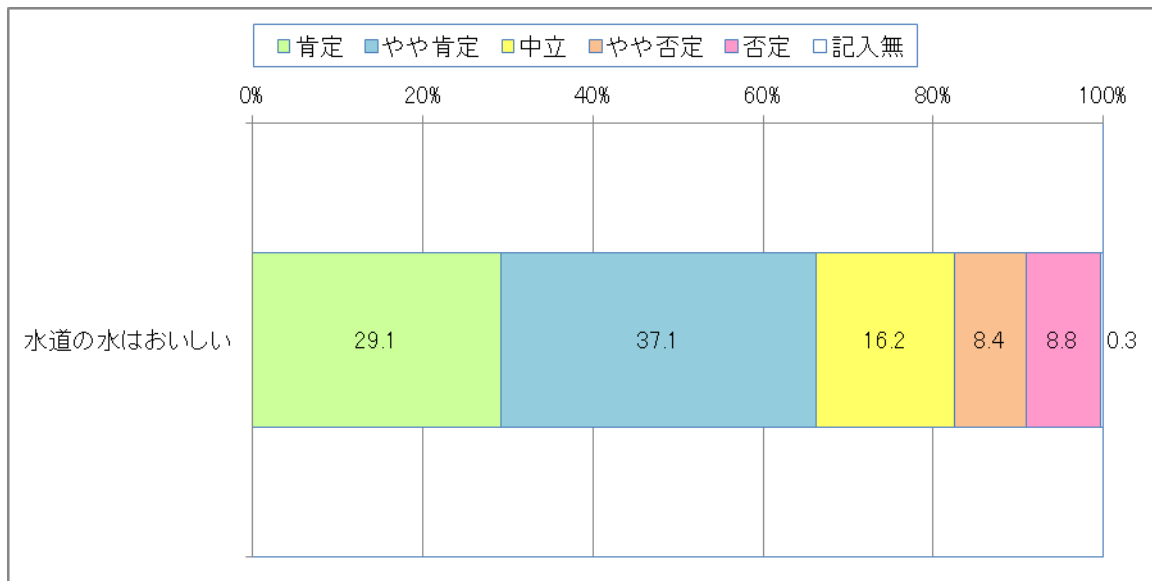
◆本市の住みやすさに関する調査結果の比較

調査区分	肯定的回答割合	否定的回答割合	肯定－否定
第1回	52.6%	11.7%	40.9ポイント
第2回	51.7%	17.2%	34.5ポイント
第3回	52.3%	17.5%	34.8ポイント
第4回	57.7%	13.3%	44.4ポイント
第5回	70.9%	11.6%	59.3ポイント
第6回	69.8%	10.6%	59.1ポイント
第7回	69.7%	9.0%	60.7ポイント
第8回	70.8%	9.5%	61.3ポイント
第9回	69.4%	10.6%	58.8ポイント
今回	65.7%	12.7%	53.0ポイント

道路網の整備や土地開発については、都市計画法や農振法の適用範囲内で実施されている。しかし、近年では否定的回答割合が増加傾向で、今回は 35.4%と3人に1人以上が本市の土地利用に問題があると感じている。

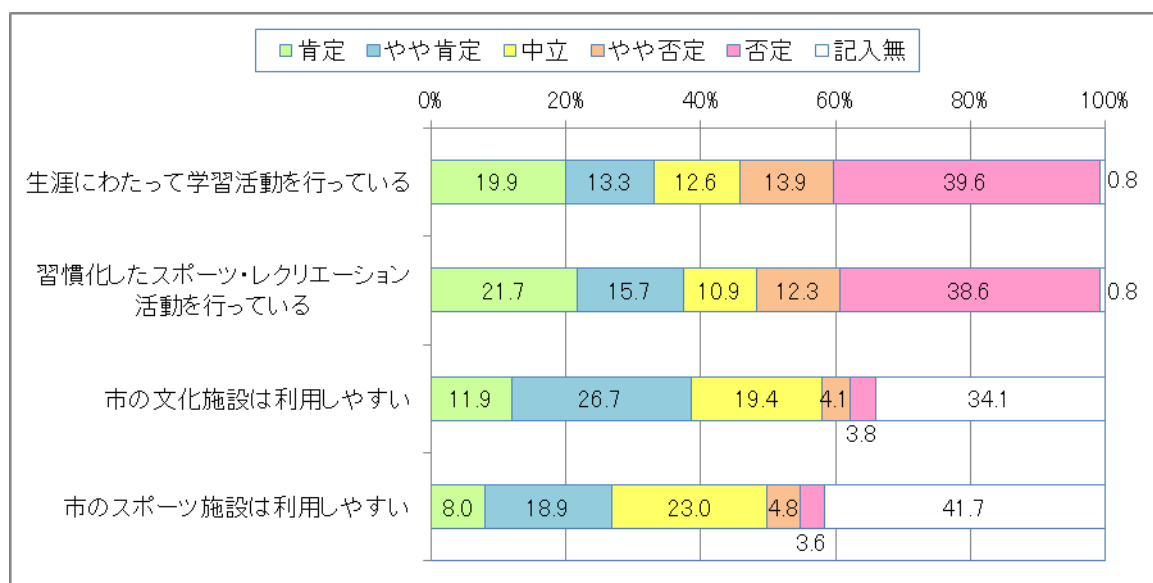
一方、「本市の住みやすさ」については、肯定的回答割合が6年連続で65%以上と高い数値で推移しており、否定的回答割合も10%程度となっている。道路などの基盤や買い物の便利さなど、様々な面で整備が進んでいることが要因と考えられる。

(13)上下水道の整備に関する調査結果



本市の上水道・簡易水道・小規模水道は企業局において一括管理されており、「水道の水はおいしい」については肯定的な回答が 65%以上と高くなっている。施設等の計画的な整備改修を行うことで、引き続き肯定的回答が維持向上されることが考えられる。

(14)生涯学習の振興に関する調査結果



◆生涯学習、スポーツ・レクリエーションに関する調査結果の比較

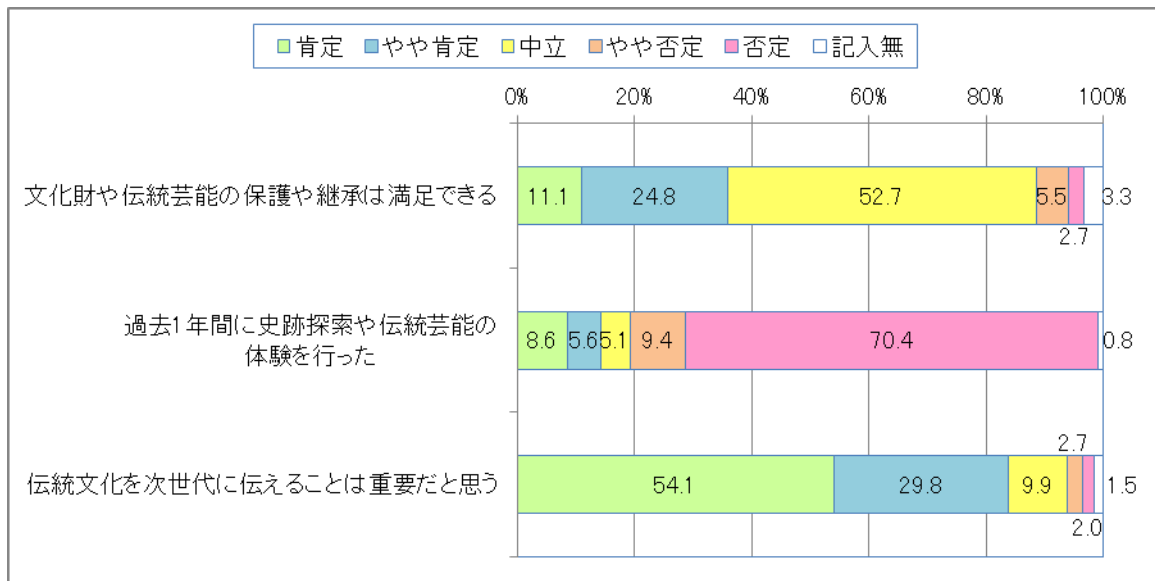
設問	年代	肯定的	否定的	設問	年代	肯定的	否定的
生涯にわたって学習活動を行っている	20代	35.3%	47.1%	習慣化したスポーツ・レクリエーション活動を行っている	20代	29.4%	58.8%
	30代	24.7%	61.6%		30代	19.2%	71.2%
	40代	27.0%	59.5%		40代	36.9%	51.4%
	50代	30.6%	58.8%		50代	45.9%	44.7%
	60代	41.4%	46.9%		60代	44.1%	41.4%
	70代	33.6%	52.7%		70代	41.8%	48.2%
	80代	37.7%	45.3%		80代	30.2%	50.9%

「生涯学習を行っている」、「習慣化したスポーツ等をおこなっている」の設問は、共に肯定的回答が否定的回答を下回っている。これを年代別に見ると、若年層でその傾向が高く、30代がもっとも否定的回答の割合が多い。市民生活の基本となる健康づくりや、生きがい等にも関連しているところなので、否定的回答割合の数字をどのように減少させていくかが課題となる。

「市の文化施設・スポーツ施設の利用のしやすさ」の設問については、“過去1年間に利用した人”からの回答であり、文化施設・スポーツ施設共に肯定的回答割合が否定的回答割合を大きく上回っており施設の利用環境自体は充実しているものと推察される。

一方で、回答なし(過去1年間に利用なし)の割合も一定数いることから、生涯学習やスポーツの推進施策とあわせて検討していく必要もあると思われる。

(15) 歴史・伝統文化の振興に関する調査結果

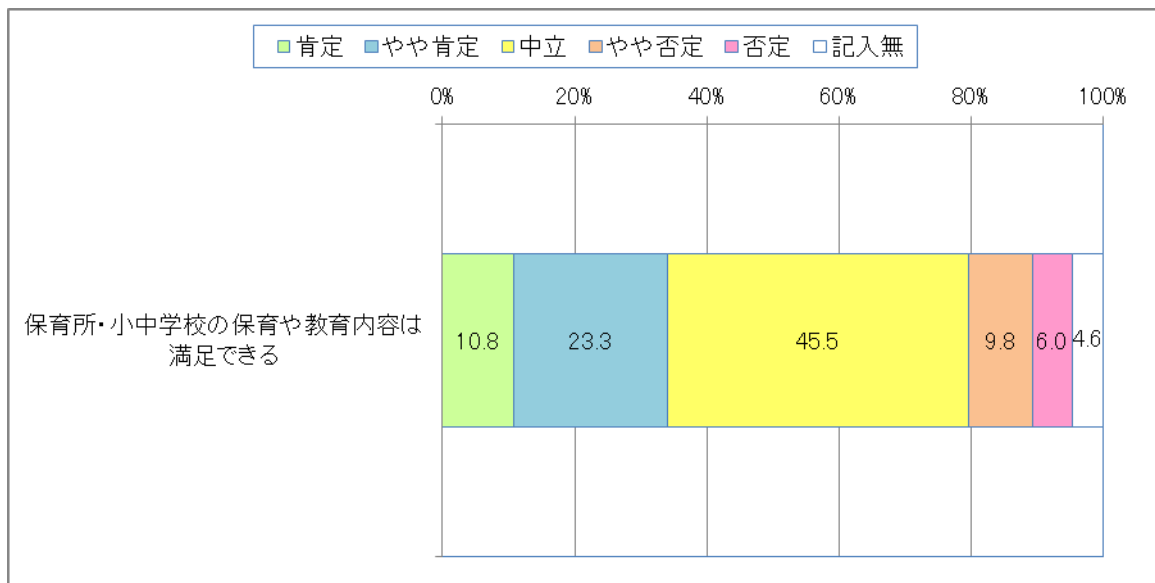


「文化財や伝統芸能の保護や継承に満足できる」については、肯定的回答が否定的回答を上回っているものの、中立(どちらともいえない)の回答割合が5割を超えており、文化財や伝統芸能に関して市民の関心が高いとはいえないと推察される。

一方、「伝統文化を次世代に伝えることの重要性」については肯定的回答が8割を超え、伝統文化の保存・伝承の意識は非常に高いことが伺える。

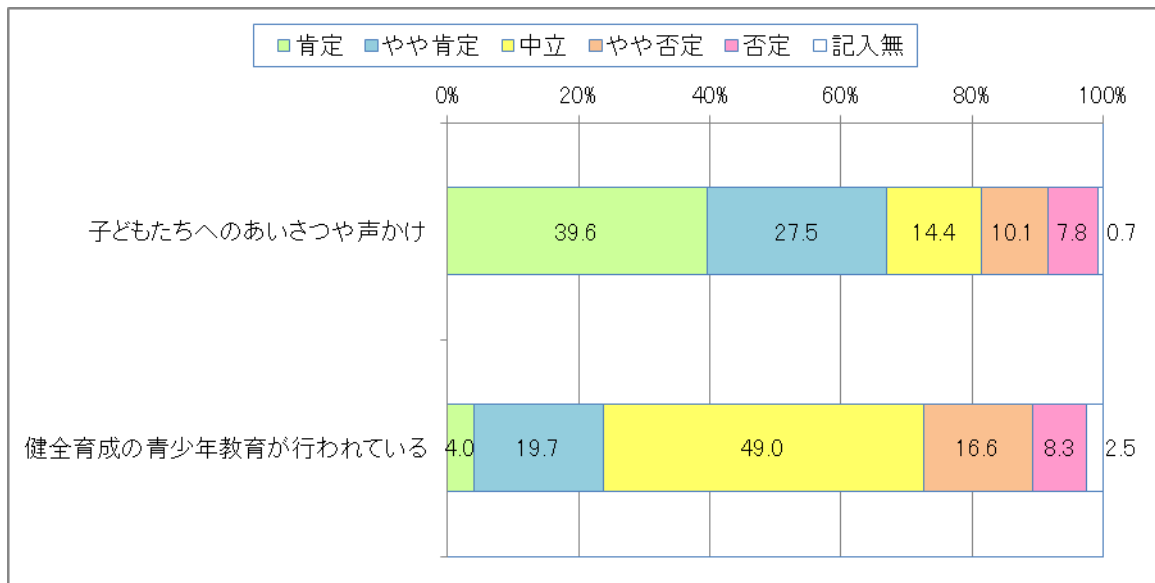
「過去1年間に史跡探索や伝統芸能体験を行った」については79.8%が“行っていない”と回答しており、市民が気軽に参加・体験できる機会の充実が必要といえる。

(16)学校教育の充実に関する調査結果



「保育や教育内容」については肯定的回答が34.1%となっており、否定的回答の15.8%を18.3ポイント上回っている。本市では独自に教員を増員し、教科や学年によっては複数の教員を配置するなど学習面の支援を行っていることも要因の一つと推察される。

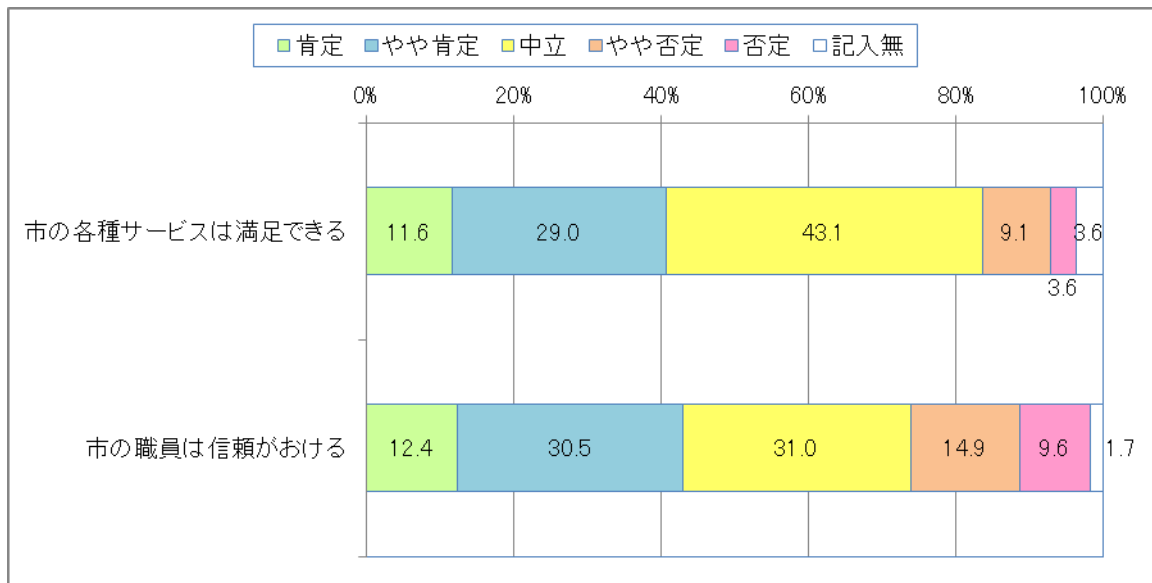
(17) 青少年の健全育成に関する調査結果



「子どもたちへの声かけ」については、育成会や地区民会議などの熱心な活動が市民に浸透した結果として、肯定的回答割合が 67.1%と高い数値になったものと考えられる。

一方、「健全育成のための青少年教育」については、中立(どちらともいえない)の回答が 5 割近くを占めており、「青少年教育」についての具体的な活動がわかりにくいことが中立の回答割合が多くなった要因と推察される。

(18) 財政の健全化と行政改革の推進に関する調査結果



市の行政サービスの満足度及び市職員への信頼については、それぞれ肯定的回答が 40%を超えている。

行政改革による行政サービスの見直しや、職員研修などによる職員資質の向上を継続し、多様化する市民ニーズに対応するため、今後も公平性・公共性及び必要性を的確に把握し、低コストで高水準な行政運営に努める。

VIII 施策別満足度・重要度の結果

(1) 満足傾向と重要視傾向の全体比較

施策別満足度・重要度の各設問を「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、「きわめて重要である」と「かなり重要である」を合わせた『重要視傾向』に区分けして分析した。

図表Ⅷ-1 満足傾向×重要視傾向の比較 満足傾向降順

No.	設問項目	満足傾向 (%)	重要視傾向 (%)
82	水道の安定供給	62.1	77.3
69	ごみ処理・環境美化の推進	54.0	80.3
70	窓口サービスの充実	43.1	64.4
83	下水道などの排水処理施設の整備	37.8	68.7
67	交通安全対策の推進	35.9	75.3
65	防災体制の充実	34.4	78.5
75	保健・医療の充実	34.3	80.3
68	自然環境の保全	33.9	65.2
80	公園整備、景観の保全	31.6	51.5
79	道路・河川の整備	31.1	63.4
85	文化遺産の保存、地域文化の継承	30.1	49.2
84	生涯学習の推進、文化・スポーツの振興	28.3	38.9
86	学校教育の充実	27.3	73.7
66	防犯体制の充実	26.8	79.3
71	地域福祉の充実	26.7	71.2
72	子育て環境の充実	26.5	73.5
73	高齢者福祉の充実	26.5	75.8
59	地域コミュニティの充実	23.2	45.5
87	青少年の健全育成	21.7	71.2
74	障害者福祉の充実	20.7	64.2
88	開かれた行政の推進	16.9	63.7
78	地域資源を活かした観光振興	16.4	53.0
81	公営住宅や宅地の整備	16.4	36.3
64	交流活動の充実	15.7	27.7
89	行財政運営の効率化	14.4	66.4
76	地域特性のある農業・林業の振興	14.1	50.3
63	男女共同参画の推進	13.7	30.5
60	NPOなど市民活動の支援	13.4	29.8
62	協働のまちづくりの推進	10.8	29.8
61	公共交通機関の充実	9.4	57.1
77	魅力ある商工業の振興	8.8	53.0

①満足傾向をみると、全項目中で最も高い項目が「水道の安定供給」の 62.1%、次いで、「ごみ処理・環境美化の推進」の 54.0%で、この 2 項目が満足度が 50%を超えている。

一方、満足傾向が低かった項目は、「魅力ある商工業の振興」の 8.8%、次いで、「公共交通機関の充実」の 9.4%で、この 2 項目は満足傾向が 10%未満となっている。

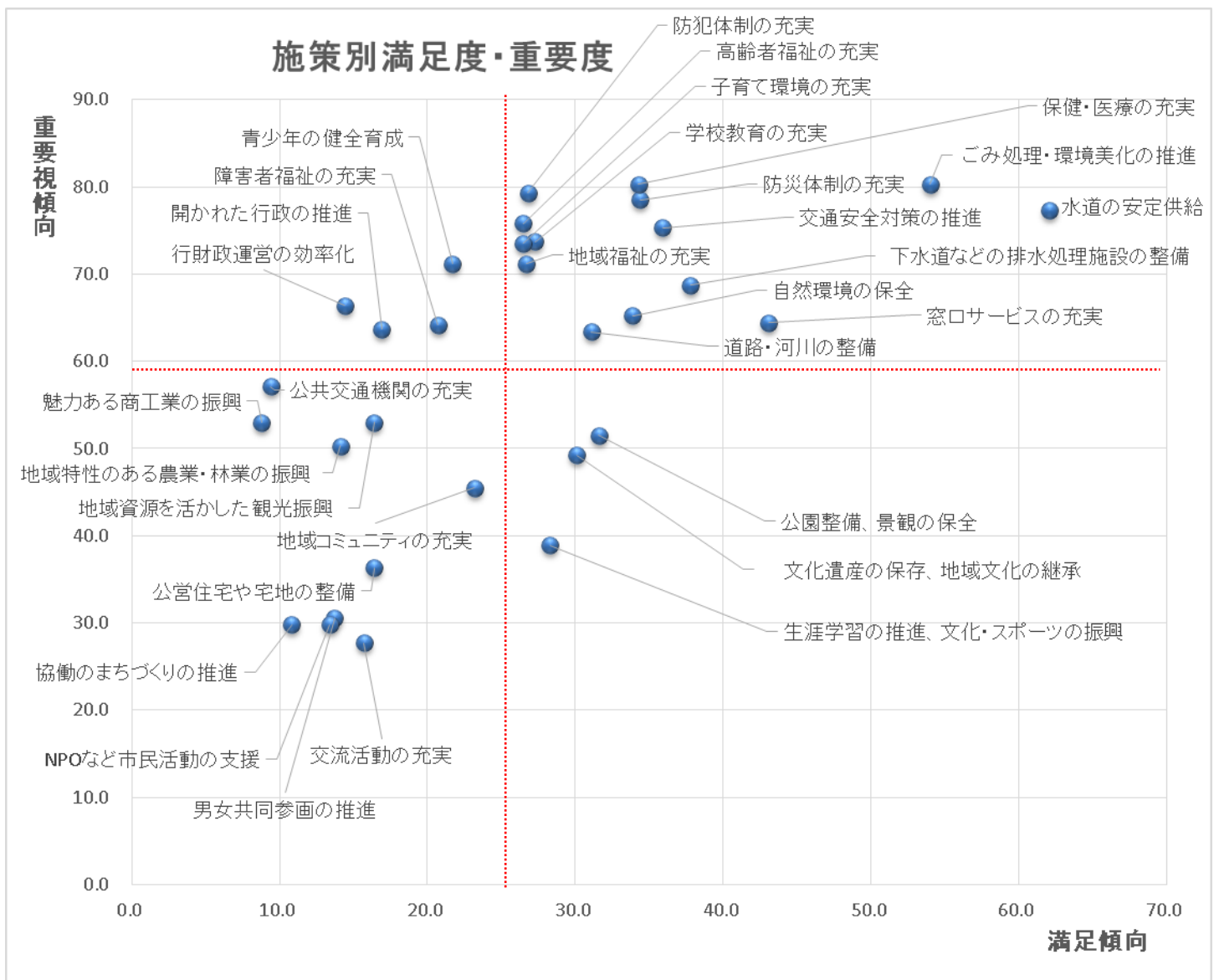
②重要視傾向をみると、数値が高い順に、「ごみ処理・環境美化の推進」(80.3%)、「保健・医療の充実」(80.3%)、「防犯体制の充実」(79.3%)、「防災体制の充実」(78.5%)、「水道の安定供給」(77.3%)、「高齢者福祉の充実」(75.8%)、「交通安全対策の推進」(75.8%)となっており、これら6項目は75%を超えている。

一方、重要視傾向が低かった項目は、「交流活動の充実」の27.7%、「協働のまちづくりの推進」の29.8%、「NPOなど市民活動の支援」の29.8%の順となり、この3項目は重要視傾向が3割未満となっている。

(2) 満足傾向と重要視傾向 各施策散布図

縦軸に『重要度傾向』、横軸に『満足傾向』をとり、各項目を描画した。

図表Ⅷ-2 満足傾向×重要視傾向



・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できる。左上の領域は重要視傾向が高く満足傾向が低い項目、右上は重要視傾向・満足傾向ともに高い項目、右下は重要視傾向が低く満足傾向が高い項目、左下は重要視傾向・満足傾向ともに低い項目が割振られている。

・右上の領域が好ましい状況で、ここには「水道の安定供給」や「ごみ処理・環境美化の推進」などが割振られている。日々の水道施設の適正管理や資源回収センター開設の取り組み等が評価されていると推察される。

・相対の位置となる左下の領域は優先的に改善に取り組むべき状況であるといえる。ここには「交流活動の充実」や「協働のまちづくりの推進」などが割振られた。満足傾向とともに重要視傾向も低い項目の現状の問題点として“係る人が限定的”、“広報や周知不足”等があると思われる。また、重要視傾向の数値は平均に近いにも係らず満足傾向が低い「公共交通機関の充実」や「魅力ある商工業の振興」は最優先で力を入れていく必要がある。

・左上の領域についても、市民の多くが重要視している項目であるが、満足傾向は平均以下となっていることから、右上の領域に近づけるように改善策を講じる必要がある。