



平成 29 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

目 次

第1章 調査の概要	1
1 調査の目的	1
2 調査の内容	1
3 調査仕様	2
4 回収結果	2
5 前回調査までの経緯と状況	3
6 結果の活用	4
7 報告書の見方	5
第2章 調査結果	6
1 基本属性	6
2 満足度調査の概観	11
3 行動調査の概観	12
4 意識調査の概観	13
5 窓口機能と接遇の概観	15
6 認識調査の概観	16
7 施策別満足度・重要度調査の概観	17
8 総合計画政策体系でみる調査結果	20
◇第2次総合計画の政策体系	20
◇グラフの表示	20
政策1 安全でみどり豊かな人がつながるまちの形成	21
施策1 地域コミュニティの充実	21
施策2 市民参加のまちづくり	23
施策3 安全・安心なまちづくり	25
施策4 自然と共生する地域づくり	27

施策5	生活環境の保全.....	28
施策6	窓口サービスの向上.....	28
政策2	ともに生き支えあうまちの形成.....	30
施策7	地域福祉の充実.....	30
施策8	児童福祉の充実.....	31
施策9	高齢者福祉の充実.....	32
施策10	障害者福祉の充実.....	32
施策11	保健・医療の推進.....	33
政策3	うるおいと活力のある快適なまちの形成.....	34
施策12	農林業の振興.....	34
施策13	商工業の振興.....	35
施策14	観光資源の保全と活用.....	36
施策15	道路・河川の整備.....	36
施策16	都市空間の整備.....	38
施策17	市街地・住環境の整備.....	39
施策18	上下水道の整備.....	40
政策4	心豊かな人と文化をはぐくむまちの形成.....	41
施策19	生涯学習の振興.....	41
施策20	歴史・伝統文化の振興.....	43
施策21	学校教育の充実.....	44
施策22	青少年の健全育成.....	45
政策5	未来をひらく経営型行政運営の形成.....	46
施策23	財政の健全化と行政改革の推進.....	46
[資料]	アンケート調査項目一覧.....	47

第1章 調査の概要

1 調査の目的

南アルプス市では、総合計画に基づき、総合的かつ計画的にまちづくりを推進しています。

「市民アンケート調査」は、市の施策や事業に対する市民の満足度や、市民の日頃の行動・意識などを把握することで、総合計画策定のデータ収集と計画期間中の進捗管理を行い、さらに、行政サービスの改善につなげることを目的に実施します。

また、毎年調査を実施することにより、1年間の取組の成果や市民ニーズの変化を的確に捉え、必要とされる施策と事務事業を推進し、“第2次総合計画”の掲げる市の将来像『自然と文化が調和した幸せ創造都市 南アルプス—魅力ある地域資源を活かした 自立のまち—』の実現を目指します。

2 調査の内容

調査の内容は、総合計画の進捗管理を行うために継続した設問を基本としていますが、基本計画策定時を中心に、社会環境の変化に応じた見直しを行っています。

平成29年度の調査内容は、次のとおりです。

設問項目	設問数	調査内容	
属性調査	6	性別、年齢、家族構成、職業、居住地区、居住年数	
※アンケート調査	満足度調査	15	市の施策、事業に対し「どれだけ満足しているか」に関する調査
	行動調査	11	市民が日頃「どのようなことを実践しているか」に関する調査
	意識調査	26	市民が「どのようなことを感じているか、思っているか」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	行政の取組の浸透度合いに関する調査
施策別満足度・重要度調査	31	施策別に市民が感じる満足度と重要度の調査	
合計	95	属性調査6項目、アンケート調査89項目	

※アンケート調査項目の一覧は、巻末に掲載

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	市内に住民登録のある18歳以上の男女（年齢は平成29年4月1日現在）
調査基準日	平成29年5月1日
標本数	1,500人
抽出方法	層化無作為抽出 ※市内を6地区に分割し、平成29年4月1日の各地区の人口（母集団）の大きさに応じ標本数を配分し、調査基準日の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29年5月22日から平成29年6月5日まで

標本数の地区配分は、各地区の人口の大きさに応じて行っていますが、過疎地域である芦安地区の標本数が総人口の1%以上となるよう、調整しています。

※6地区の人口と標本数の配分

（人口：平成29年4月1日現在）

	八田	白根	芦安	若草	櫛形	甲西	計
人口(人)	7,124	19,878	310	13,049	18,934	12,723	72,018
構成比(%)	9.9	27.6	0.4	18.1	26.3	17.7	100.0
標本数(人)	147	410	20	270	390	263	1,500
構成比(%)	9.8	27.3	1.3	18.0	26.0	17.5	100.0

4 回収結果

有効回答	613 件	(40.9%)
------	-------	---------

※地区別有効回答

	八田	白根	芦安	若草	櫛形	甲西	無記入	合計
回収数(件)	57	153	6	109	158	124	6	613
構成比(%)	9.3	25.0	1.0	17.8	25.8	20.2	1.0	100.0
回収率(%)	38.8	37.3	30.0	40.4	40.5	47.1	-	40.9

5 前回調査までの経緯と状況

「市民アンケート調査」は、6町村が合併して南アルプス市が誕生した平成15年度に、“第1次総合計画”策定のためのデータ収集を目的として初めて実施し、以後、平成20年度まで隔年で実施しました。

平成21年度に、“第1次総合計画”後期基本計画の策定を行うにあたり、市民アンケートの結果を行政評価に活用するため、隔年で行ってきた調査を毎年実施することとしました。

平成26年度に策定した“第2次総合計画”においても、計画策定の基礎データとして市民アンケートの結果を活用するとともに、進捗状況を測る“まちづくり指標”に市民アンケートの項目を数多く採用しています。

“第2次総合計画”の計画期間がスタートした平成27年度からは、結果のさらなる活用を目指し、「施策別満足度・重要度調査」を追加しました。

年度	市民アンケート調査						総合計画
	回	調査期間	標本数	調査項目	有効回答	回収率	
平成15年度	第1回	平成15年10月6日～ 平成15年10月31日	2,000人	30項目	859件	43.0%	第1次総合計画策定
平成17年度	第2回	平成17年9月7日～ 平成17年9月28日	1,500人	68項目	631件	42.1%	第1次総合計画
平成19年度	第3回	平成19年9月25日～ 平成19年10月19日	1,500人	87項目	670件	46.7%	
平成21年度	第4回	平成21年5月20日～ 平成21年6月8日	1,500人	117項目	616件	41.1%	
平成22年度	第5回	平成22年6月2日～ 平成22年6月21日	1,500人	68項目	586件	39.1%	
平成23年度	第6回	平成23年6月1日～ 平成23年6月20日	1,500人	79項目	592件	39.5%	
平成24年度	第7回	平成24年6月1日～ 平成24年6月18日	1,500人	74項目	657件	43.8%	
平成25年度	第8回	平成25年5月24日～ 平成25年6月10日	1,500人	75項目	643件	42.9%	
平成26年度	第9回	平成26年5月23日～ 平成26年6月9日	1,500人	79項目	633件	42.2%	
平成27年度	第10回	平成27年5月22日～ 平成27年6月8日	1,500人	95項目	604件	40.3%	
平成28年度	第11回	平成28年5月23日～ 平成28年6月6日	1,500人	95項目	621件	41.4%	
							第2次総合計画

6 結果の活用

“第2次総合計画”の進捗状況を測る“まちづくり指標”に該当する項目を調査し、行政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サイクル）による進捗管理を行い、行政サービス改善の資料として活用します。

また、本報告書を継続的に公表することで、行政の透明性の確保を図ります。

◆否定的な回答が多い項目や結果が悪化した項目は、調査結果を謙虚に受け止め、事務事業の改善を検討するために活用します。

◆総合計画策定時には、基礎データとして活用します。

◆社会環境や市民の意向の変化に迅速に対応し、時代のニーズに合った実施計画を策定するために活用します。



◆まちづくりの達成度や予算の効果を数字で把握し、市民の視点に立った施策・事業を選択する手段として活用します。

◆アンケートの結果を活用して策定した計画や関連する事業を実行します。

7 報告書の見方

(1) 集計方法

- ◆ 本調査では、有効回答総数を集計した「単純集計」のほか、居住地区などの属性ごとに区分して集計した※「クロス集計」を行っています。

※「クロス集計」については、項目によっては有効回答数が少なく、本調査の結果では本市全体における傾向と異なる可能性があることをご理解の上、調査結果をご覧ください。

- ◆ 回答比率 (%) は、原則として、その設問の無回答者を含む回答者数を基数（有効回答）として算出しています。無回答者を含めない場合は、その旨記載しています。

(2) 数値の端数処理方法

本文及び図表の百分率 (%) は、小数点以下第2位を四捨五入して端数処理を行っています。

したがって、合計数値が100%にならない場合や、内訳の合計や差が表示されている値と一致しない場合があります。

(3) 表記

- ◆ 単一回答 (Single Answer) は「SA」、有効回答数 (number) は「n」と表記します。ただし、本調査の設問はすべて単一回答で、有効回答総数は613であるため、設問ごとのこれらの表記は、省略している場合があります。
- ◆ 無回答者を含めない回答比率 (%) を算出した場合や、クロス集計を行った場合は、その集計の有効回答数 (number of case) を「n」で示しています。
- ◆ これまでの調査結果の推移を示す図表では、調査年度ごとの有効回答数は省略しています。
- ◆ 無回答は、「記入無」と表記しています。
- ◆ 図表や本文中の設問・選択肢の表記は、簡略化している場合があります。

第2章 調査結果

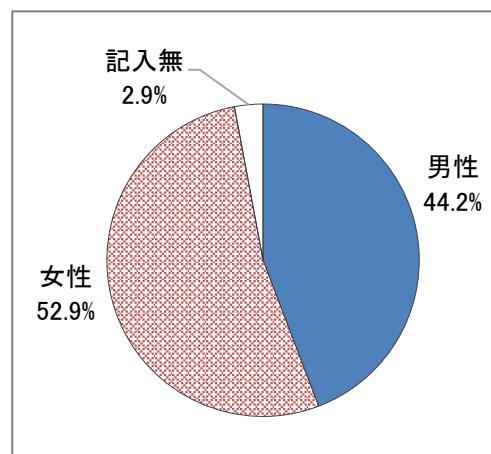
1 基本属性

F 1 性別

(S A、n=613)

回答者の性別は、「男性」が44.2%、「女性」が52.9%でした。なお、「記入無」が2.9%でした。

回答者の男女比率は、第1回から一貫して女性の割合が高く、今回も女性の回答者が男性の回答者を8.7ポイント上回っています。



[人口構成比と回答者構成比]

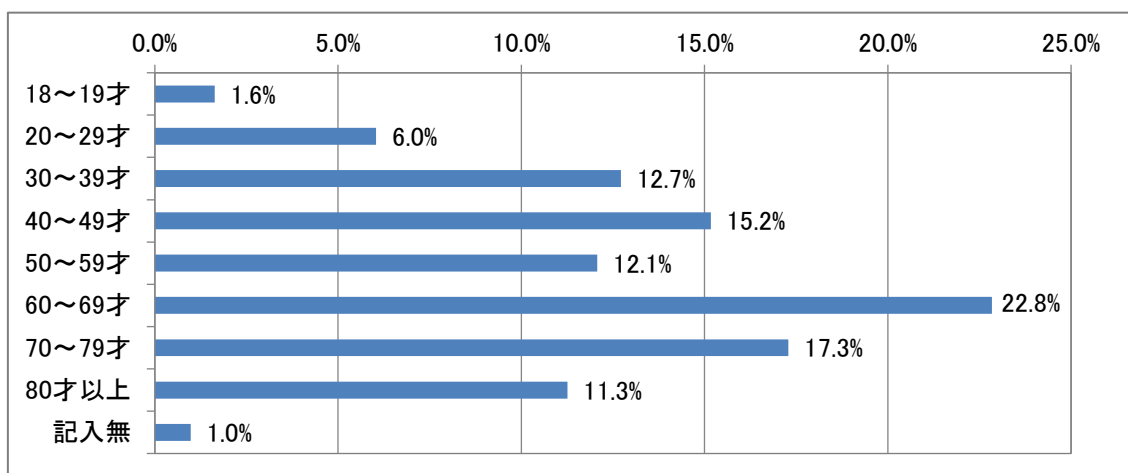
	人口構成<A> (%) (72,018人)	標本構成 (%) (1,500人)	回答者構成 (%) (613人)	<A>- (ポイント)
男性	49.4	49.1	44.2	△ 5.2
女性	50.6	50.9	52.9	2.3
(記入無)	-	-	2.9	-

平成29年4月1日現在の人口における性別構成比は、標本における性別構成比と近似しています。一方、回答者の性別構成比を、人口における性別構成比と比較すると、男性が5.2ポイント低く、女性は2.3ポイント高い結果となりました。

今回の結果では、男性より女性のほうが、アンケートに協力的であるといえます。

F 2 年齢

(S A、n=613)



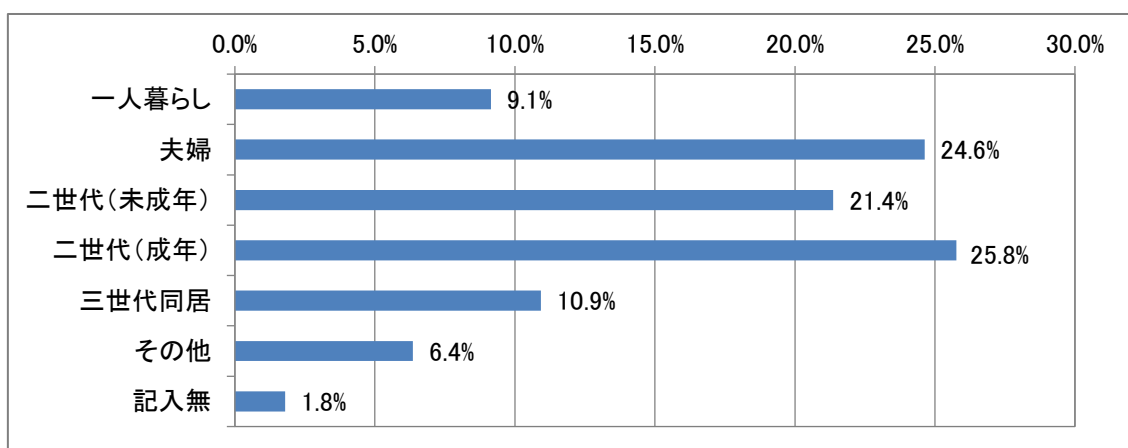
回答者の年齢層の構成は、「60～69才」が最も多く22.8%、次いで「70～79才」(17.3%)、「40～49才」(15.2%)となりました。

第1回から第4回の調査では50才代が最も多く、第5回は30才代が最多でしたが、平成23年度の第6回調査以降は、60才代の割合が最も高く、20%前後で推移しています。

また、今回は、60才以上の回答者が全体の半数以上を占めており、本市においても高齢化が進んでいることが、回答者の年齢構成にも表れているものとみられます。

F 3 家族構成

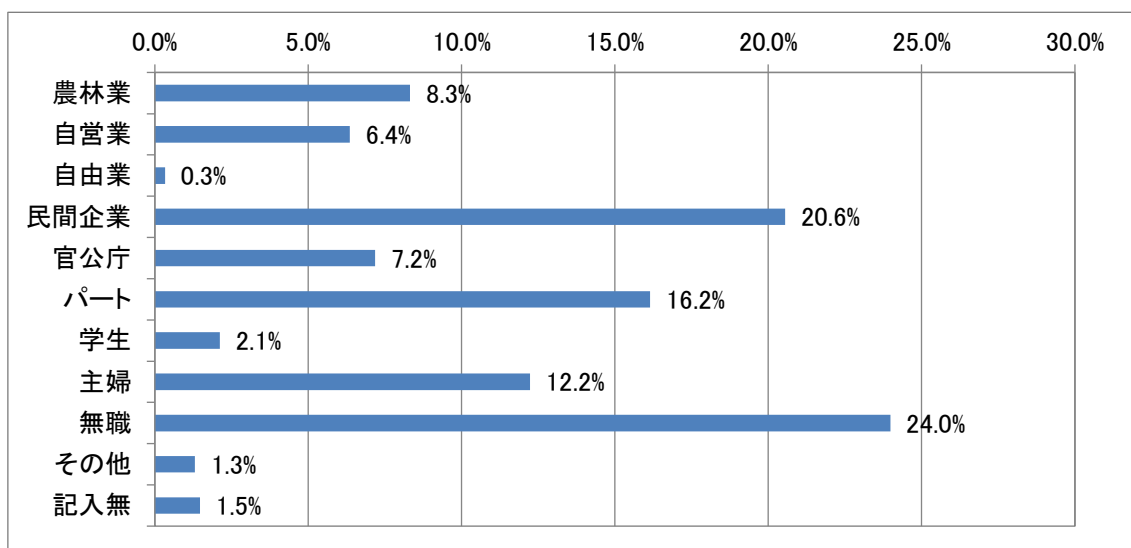
(S A、n=613)



回答者の家族構成は、「成年の子との二世世代同居」が25.8%と最も多く、次いで「夫婦」(24.6%)、「未成年の子との二世世代同居」(21.4%)と、この3つの家族構成で7割以上を占めました。例年、比率は異なるものの、この3つの家族構成が上位を占めています。

F 4 職業

(S A、n=613)



回答者の職業は、「無職」が最も多く24.0%、次いで「民間企業」(20.6%)、続いて「パート」(16.2%)、「主婦」(12.2%)の順でした。この4項目で全体の7割を占めています。

「無職」が最も多く2割を超えたのは、今回と第9回だけで、それ以外は「民間企業」が最も多い結果でした。「無職」は第1回が14.9%、第6回が16.6%で、平成24年度の第7回調査以降は18%を超えています。本市においても高齢化が進行し、回答者の年齢層においても60才以上の割合が高くなってきていることから、無職の方の割合も上昇傾向にあると考えられます。

なお、「農林業」と回答した人の年齢層の内訳は、60才以上の回答者が96.2%を占めました。「主な職業」として単一回答であるため、民間企業や官公庁への勤務や自営業の傍ら農業に従事している人は別の回答をしたと考えられるものの、本市の基幹産業である農業の後継者不足や農家の高齢化という課題が、アンケート結果からもうかがえます。

◆職業分類の詳細

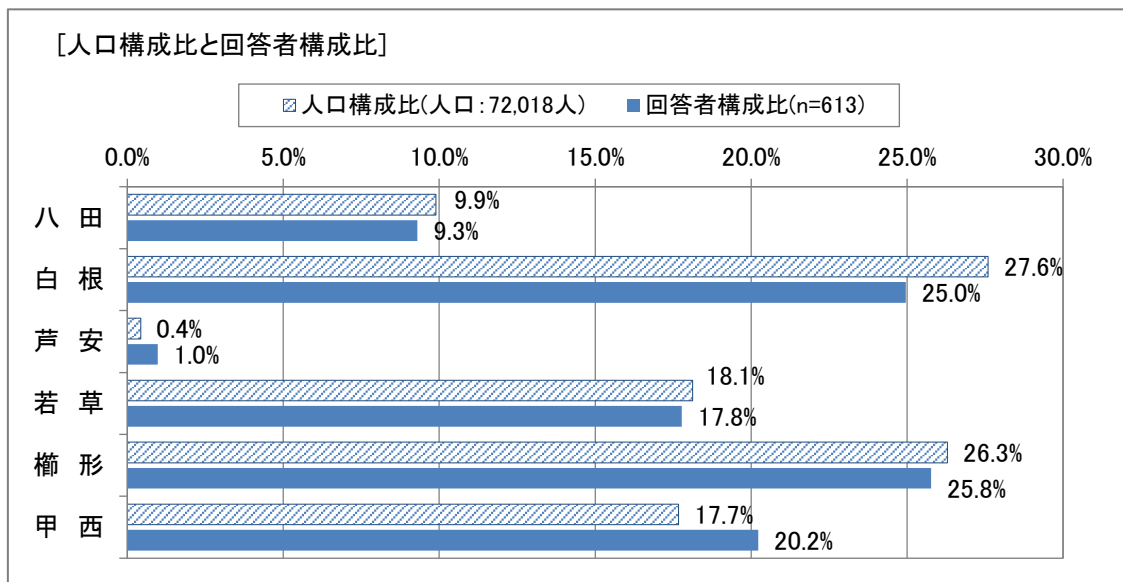
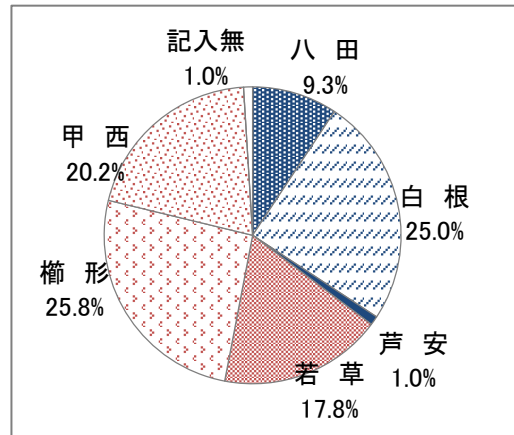
職業分類	詳細
農林業	農業・林業
自営業	自営の商・工・サービス業(建設業、家族従業員を含む。)
自由業	開業医・弁護士・税理士・僧侶などの自由業
民間	民間企業・事務所の会社員、従業員
官公庁	官公庁・学校・公社公団・農協など公共的機関の職員
パート	パート・アルバイト・内職
学生	学生・大学院生
主婦	主婦・主夫

F 5 居住地区

(S A、n=613)

回答者の居住地区は「櫛形地区」(25.8%)が最も多く、次が「白根地区」(25.0%)で、この2地区を合わせると全体の約半数を占めています。

続いて「甲西地区」(20.2%)、「若草地区」(17.8%)の2地区がそれぞれ2割前後、「八田地区」が9.3%、過疎地域の「芦安地区」が1.0%となりました。

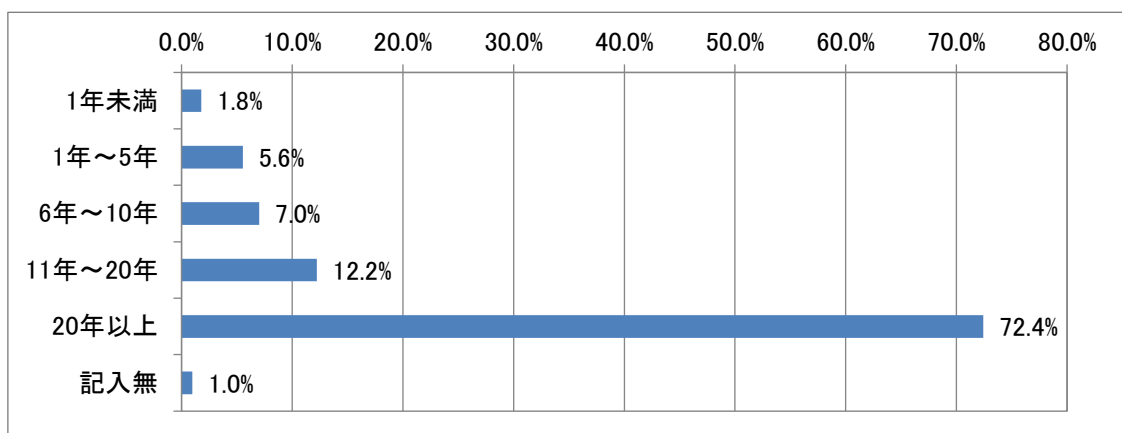


居住地区別に、平成29年4月1日現在の人口の構成比と回答者の構成比を比較すると、3ポイント以上の差がある地区はありませんでした。

本調査は、地区別の人口に応じて標本数を配分する仕様となっているため、居住地区別の人口構成比と回答者構成比は、例年、近似した結果となっています。

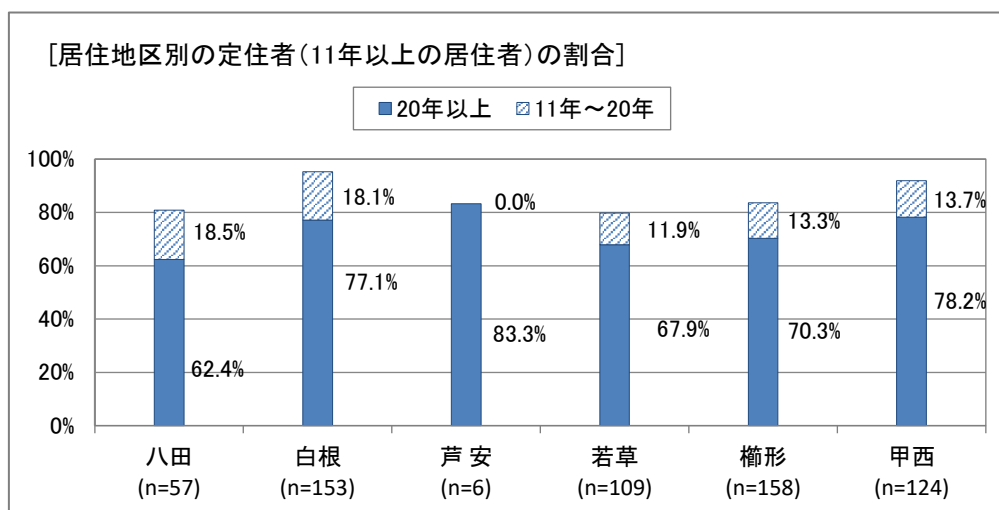
F 6 居住年数

(S A、n=613)



回答者の居住年数は、「20年以上」が圧倒的に多く72.4%、次いで「11年～20年」で12.2%となり、続いて「6年～10年」(7.0%)、「1年～5年」(5.6%)、「1年未満」(1.8%)の順で、居住年数が長い順に、割合が高い結果となりました。

この傾向は例年と同様で、今回も11年以上居住している回答者が8割を超えており、定住人口が多い市であるといえますが、人口減少時代に突入していることは本市においても例外ではないため、新たな移住者・定住者を増やす取組が必要だといえます。



11年以上居住している回答者の割合を居住地区別で見ると、最も少ない若草地区がおおよそ8割、他の5地区では8割を超えており、6地区すべてで定住人口が多い市であるといえます。

2 満足度調査の概観

[満足傾向と不満傾向の比較（満足傾向の高い順）]

No.	質問項目	満足傾向 (%)	不満傾向 (%)
3	「広報南アルプス」の内容	59.2	4.2
12	各種健康診断などの健康づくり対策	58.9	5.7
1	市役所が行っている各種サービス	47.6	9.3
8	街路灯や防犯灯の設置、青色パトロールカーの巡回など防犯対策	45.5	25.3
13	医療機関の救急医療体制	40.8	15.5
9	市内の道路の整備状況	40.0	31.7
15	文化財や伝統芸能の保護や継承活動	38.8	4.6
2	自治会(地域コミュニティ)の活動やイベント	37.5	10.6
14	小学校・中学校の教育の内容	32.8	8.7
5	市のホームページの内容	32.6	7.2
10	公園など子どもの遊び場の整備状況	32.5	26.1
4	CATVの行政番組の内容	32.3	9.5
7	国内姉妹都市(津別町、穴水町、小笠原村)との交流活動	25.3	5.2
11	路線バスなど公共交通機関の運行状況	24.3	34.3
6	海外姉妹都市との訪問や受入などの国際交流活動	20.7	6.2

<区分> 満足傾向…「満足している」「やや満足している」
 不満傾向…「やや不満である」「不満である」

満足度調査 15 項目を、満足傾向と不満傾向に区分して、分析しました。

満足傾向が最も高いのは「広報南アルプスの内容」(59.2%)、次いで「各種健康診断などの健康づくり」(58.9%)で、この2項目は前回の調査に続いて6割近い満足傾向となりました。不満傾向も低く、多くの市民が満足している項目であるといえます。

一方、不満傾向が最も高い「路線バスなど公共交通機関の運行状況」(34.3%)は、前回に続いて、唯一、不満傾向が満足傾向を上回りました。

「防犯対策」「道路整備」「公園整備」は、例年、満足傾向・不満傾向が二極化する傾向にあり、回答者の周辺での防犯パトロールの実施状況や防犯灯、道路、公園の整備状況により、回答が分散するものと考えられています。

前回との比較では、「文化財などの保護・継承活動」の満足傾向に5ポイント以上の伸びが見られましたが、満足度調査全体の傾向としては、大きな変化はありませんでした。

3 行動調査の概観

[実行傾向と非実行傾向の比較（実行傾向の高い順）]

No.	質問項目	実行傾向 (%)	非実行傾向 (%)
21	市内の商店やショッピングセンターなどでの買い物	84.2	9.1
19	住宅用火災警報器の設置	76.2	17.9
24	地域の子どもたちに、あいさつや声かけ	61.8	18.4
20	地元農産物の購入(地産地消)	55.6	16.8
18	地震等の災害に備えて備蓄や避難所の確認など	53.0	28.6
17	地域(コミュニティ)活動への参加(家族)	51.2	35.2
16	地域(コミュニティ)活動への参加(本人)	36.4	49.8
26	習慣化したスポーツ・レクリエーション活動	33.0	56.1
23	趣味や娯楽など生涯学習活動	31.2	56.6
22	過去1年間での路線バス利用	11.6	87.1
25	過去1年間の史跡探索や伝統芸能の体験活動	9.5	83.9

<区分> 実行傾向…「行っている」「どちらかというに行っている」
非実行傾向…「あまり行っていない」「行っていない」

行動調査 11 項目を、実行傾向と非実行傾向に区分して、分析しました。

実行傾向が最も高かったのは、「市内での買い物」で8割を超えました。次いで「火災警報器の設置」(76.2%)、「子どもたちにあいさつや声かけ」(61.8%)となりました。

非実行傾向では、「路線バス利用」(87.1%)と「史跡探索・伝統芸能の体験活動」(83.9%)は、8割を超える回答者が過去1年間に「(あまり)行っていない」という結果でした。また、「生涯学習活動」(56.6%)と「スポーツ・レクリエーション活動」(56.1%)も、6割近い回答者が非実行傾向を示しています。

行動調査全体の傾向としては、前回の調査と比較して大きな変化はありませんでした。

4 意識調査の概観

[肯定傾向と否定傾向の比較（肯定傾向の高い順）]

No.	質問項目	肯定傾向 (%)	否定傾向 (%)
48	市の伝統文化を次世代に伝えていくことは重要だ	79.5	2.9
40	南アルプス市は、住みやすい地域だ	70.2	11.3
38	水道の「水」は、おいしい	61.0	13.9
36	市内の街並みや景観は、美しい	55.6	17.5
37	自然環境が良好に保たれている	54.5	15.0
35	住んでいる地域は、水害の心配はない	53.5	25.3
43	安心して子育てができる環境が整っている	52.9	8.0
34	道路が整備され目的地までの時間が短縮された	52.0	19.9
32	南アルプス市は、買い物に便利な地域だ	50.1	28.4
50	窓口サービスセンターは、利用しやすい ※	48.3	12.2
28	市の職員は、信頼がおける	45.0	18.1
44	老後も安心して暮らせる	42.3	21.9
51	市の文化施設(図書館・美術館など)は、利用しやすい ※	40.3	5.2
31	仕事と生活のバランスが取れている	38.5	24.3
49	市役所本庁は、利用しやすい ※	36.1	20.6
42	地域の福祉サービスが安心して受けられる	35.1	17.9
47	景観を守る活動に参加したい	35.1	21.9
41	路線バスなど公共交通機関を利用したい	30.7	48.5
45	高齢者や障害者などの支援対策は十分だ	27.7	19.4
52	市のスポーツ施設(体育館など)は、利用しやすい ※	25.3	6.5
30	職場や地域で男女差別を感じる	23.5	44.5
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	22.8	19.3
29	家庭内で男女差別を感じる	17.8	58.7
27	市内の一体感が図られた	17.5	39.6
39	市内の開発行為(土地利用)は、問題がない	12.4	35.2
33	市内の就職の機会は、十分だ	8.8	48.9

<区分> 肯定傾向・・・「思う(感じる)」「まあまあ思う(まあまあ感じる)」
否定傾向・・・「あまり思わない(あまり感じない)」「思わない(感じない)」

※ 文末に「※」印のある設問は、1年以内に利用した人への設問(集計には記入無も含む)

意識調査 26 項目を、肯定傾向と否定傾向に区分して、分析しました。

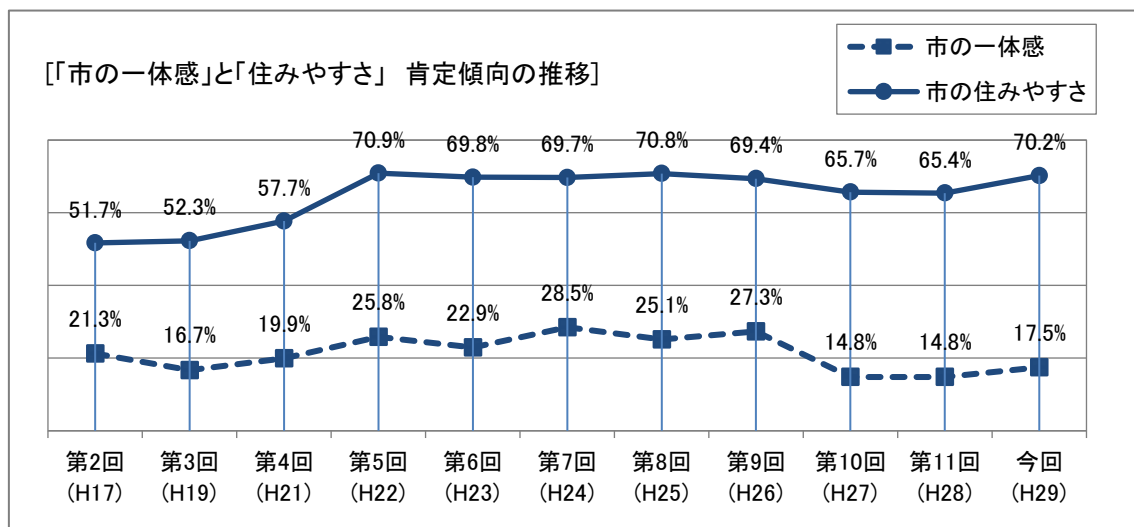
肯定傾向が最も高かったのは、前回に続き、「市の伝統文化を次世代に伝えていくことは重要」の 79.5%でした。次いで「住みやすい地域」(70.2%)、「水道の水はおいしい」(61.0%)の順で、本市の伝統文化を大切に思い、水がおいしく住みやすい地域であると感じている回答者の割合が高いことがわかります。続いて、「街並みや景観は美しい」(55.6%)、「自然環境が良好に保たれている」(54.5%)の順でした。

否定傾向が最も高かったのは「家庭内で男女差別を感じる」(58.7%)ですが、「職場や地域で男女差別を感じる」(44.5%)とともに、「(あまり)感じない」ということは、男女差別が解消されつつあるといえます。この2項目を除くと、「市内の就職の機会は十分だ」(48.9%)と「移動手段として路線バスなどの公共交通を利用したい」(48.5%)で、前回に続いて否定傾向が約半数を占めました。

前回との比較では、「安心して子育てができる」の肯定傾向(52.9%)で6.2ポイント増と大幅な伸びがみられましたが、意識調査全体の傾向には大きな変化はありませんでした。

◆「市の一体感が図られた」と「住みやすい地域だ」

「市の一体感」と「住みやすさ」は、肯定傾向の割合には差がありますが、推移は類似しています。本市の印象を示しているといえそうです。「伝統文化を次世代に伝えていくことは重要」の肯定傾向が約8割と高いことからわかるように、市域の広い本市においては、合併前の6町村ごとに培った文化も多いため、「住みやすい」という共通認識が地域を超えて「市の一体感」につながるには、長い年月がかかることがうかがえます。

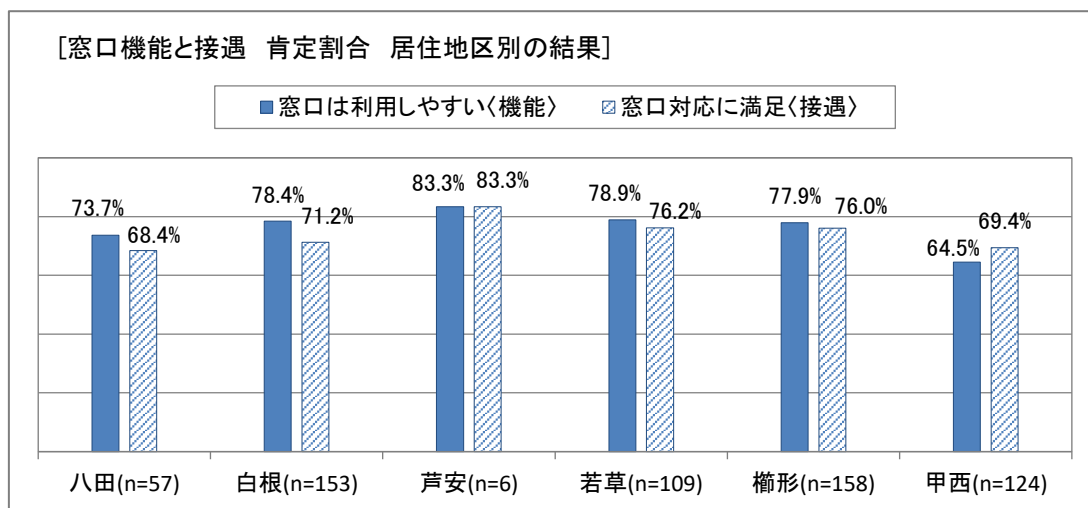


5 窓口機能と接遇の概観

[肯定と否定の比較]

No.	質問項目	肯定[はい] (%)	否定[いいえ] (%)
53	市役所の窓口は利用しやすい<機能>	75.2	18.8
54	市役所の窓口対応や電話対応に満足<接遇>	72.6	20.4

市役所の窓口機能と接遇については、「窓口機能」が75.2%、「職員の接遇」が72.6%と、いずれも7割を超える回答者が「利用しやすい」「満足している」と回答しました。「はい」と回答した割合を前回と比較すると、「窓口機能」は7.7ポイントと大きく上昇し、「職員の接遇」でも4.2ポイント上昇しました。



「はい」と回答した割合の居住地区別の結果は、過疎地域で有効回答数が少ないものの、「窓口機能」「接遇」ともに芦安地区が最も高く、83.3%でした。他の5地区をみると、「窓口機能」については、甲西以外の4地区で7割を超える回答者が「はい」と回答しました。「接遇」では、若草・楡形地区が8割近く、八田・白根・甲西地区でも約7割の回答者が「はい」と回答しました。

設問は「市役所の…」と聞いており、本市では、居住地区にかかわらず本庁・窓口サービスセンターのどの窓口でもほとんどの手続きができるため、居住地区別の結果が必ずしもその地区の窓口の印象とはいえませんが、継続的な結果の観察を続け、すべての部署や施設において、公平で心をこめた窓口サービスが提供できるよう努めていかなければなりません。

6 認識調査の概観

[肯定と否定の比較（肯定割合の高い順）]

No.	質問項目	肯定 [知っている] (%)	否定 [知らない] (%)
55	「バリアフリー」や「ユニバーサルデザイン」の意味を知っている	50.4	12.9
58	ハザードマップなどで地域の災害時の危険性を認識している	38.2	25.9
57	ユネスコエコパークについて知っている	32.3	22.0
56	「協働」や「協働のまちづくり」の意味を知っている	18.6	47.8

認識調査4項目について、傾向を分析しました。

「バリアフリーやユニバーサルデザイン」は、「知っている」が50.4%と半数を超えましたが、前回より6.6ポイント減少し、前々回との比較では10ポイント近く下がっています。

「ハザードマップなどでの地域の災害の危険性の認識」は、肯定が38.2%で前回からほぼ横ばいでしたが、「認識していない」と回答した割合(25.9%)は前回より5.2ポイント改善しました。

「ユネスコエコパークについて知っている」は、肯定が32.3%で、前回より6.0ポイントと大きく低下しました。南アルプスがユネスコエコパークに登録された第9回(平成26年)の調査(26.5%)よりは5.8ポイント高いものの、第10回(39.4%)をピークに徐々に「知っている」の割合が低下し、ピーク時から7.1ポイント減少しています。

「協働や協働のまちづくり」は「知っている」と答えた割合が18.6%で、前回(21.3%)よりやや低下しました。

認識調査全体としては、「災害の危険性の認識」以外の3項目で前回より肯定の割合が下がり、特に「バリアフリーやユニバーサルデザイン」「ユネスコエコパーク」では5ポイント以上減となるなど、市の取組の浸透度が低下しています。認識調査は、話題になった当初や関連するニュースがあった際には自然と肯定の割合が上昇しますが、そうでないときにも工夫して周知啓発を行うことで、認識を高めていく必要があります。

7 施策別満足度・重要度調査の概観

[施策満足傾向・重要視傾向（満足傾向の高い順）]

No.	質問項目	○満足傾向		●重要視傾向	
		(%)	順位	(%)	順位
82	水道の安定供給	65.6	1	75.9	7
69	ごみ処理・環境美化の推進	55.3	2	78.8	3
70	窓口サービスの充実	49.4	3	65.9	16
75	保健・医療の充実	46.5	4	80.1	2
68	自然環境の保全	42.1	5	71.0	11
83	下水道などの排水処理施設の整備	40.6	6	67.7	14
65	防災体制の充実	37.5	7	78.1	4
86	学校教育の充実	37.5	8	73.1	10
79	道路・河川の整備	36.5	9	67.9	13
72	子育て支援の充実	36.1	10	73.6	8
80	公園整備、景観の保全	36.1	11	59.5	20
67	交通安全対策の推進	35.1	12	76.5	5
73	高齢者福祉の充実	33.4	13	76.0	6
71	地域福祉の充実	33.1	14	73.6	9
85	文化遺産の保存、地域文化の継承	32.3	15	48.8	25
66	防犯体制の充実	32.0	16	80.3	1
84	生涯学習の推進、文化・スポーツの振興	32.0	17	43.6	26
59	地域コミュニティの充実	30.7	18	50.7	23
87	青少年の健全育成	27.6	19	69.2	12
74	障害者福祉の充実	26.3	20	67.1	15
88	開かれた行政の推進	22.2	21	61.3	19
60	NPOなど市民活動の支援	21.7	22	34.9	30
63	男女共同参画の推進	21.4	23	35.1	29
64	交流活動の充実	21.4	24	34.4	31
61	公共交通機関の充実	21.2	25	63.0	18
76	地域特性のある農業・林業の振興	19.6	26	49.3	24
78	地域資源を活かした観光振興	19.3	27	52.7	21
81	公営住宅や宅地の整備	18.9	28	39.3	27
89	行財政運営の効率化	18.6	29	64.6	17
77	魅力ある商工業の振興	16.0	30	52.7	22
62	協働のまちづくりの推進	15.5	31	36.5	28

区分 満足傾向・・・「満足している」「やや満足している」
重要視傾向・・・「きわめて重要である」「かなり重要である」

◎「施策別満足度・重要度調査」の設問における施策は、“第2次総合計画”の23施策(20ページ)を基に、詳細な分析のため31項目に分類し、回答者が満足度・重要度を判断しやすい施策名にしています。

施策別満足度・重要度調査 31 項目を、満足傾向と重要視傾向に区分して、分析しました。

○ 満足傾向

満足傾向が最も高かったのは「水道の安定供給」(65.6%)、次いで「ごみ処理・環境美化の推進」(55.3%)となり、この2項目は半数以上の回答者が満足傾向を示しています。続いて「窓口サービスの充実」(49.4%)、「保健・医療の充実」(46.5%)の順で、上位4項目は、前回と変わりませんでした。

最も満足傾向が低かったのは「協働のまちづくりの推進」(15.5%)、次いで「魅力ある商工業の振興」(16.0%)となりました。また、「行政運営の効率化」「公営住宅や宅地の整備」「地域資源を活かした観光振興」「地域特性のある農業・林業の振興」も、満足傾向が20%を下回りました。

前回との比較では、「男女共同参画の推進」「自然環境の保全」「ごみ処理・環境美化の推進」「子育て支援の充実」「高齢者福祉の充実」「保健・医療の充実」「学校教育の充実」の7項目で、5ポイントを超える上昇がみられました。

● 重要視傾向

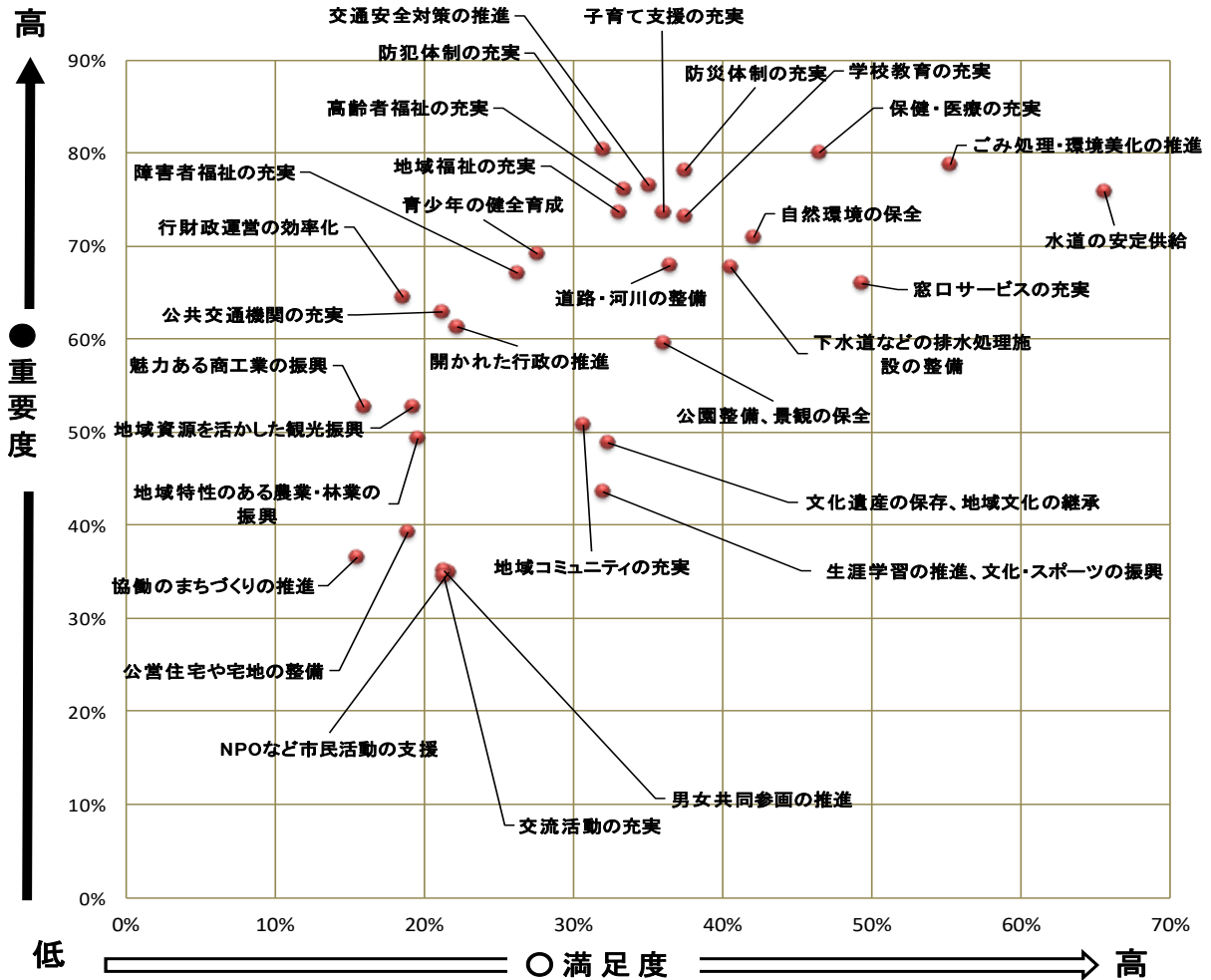
重要視傾向が最も高かったのは、前回5番目だった「防犯体制の充実」(80.3%)、次いで「保健・医療の充実」(80.1%)、「ごみ処理・環境美化の推進」(78.8%)、「防災体制の充実」(78.1%)、「交通安全対策の推進」(76.5%)となりました。以下、「高齢者福祉の充実」「水道の安定供給」「子育て支援の充実」「地域福祉の充実」「学校教育の充実」「自然環境の保全」で、7割を超える回答者が「きわめて(かなり)重要である」と回答し、上位の施策は前回と大きな変化はありませんでした。

一方、「交流活動の充実」「NPOなど市民活動の支援」「男女共同参画の推進」「協働のまちづくりの推進」「公営住宅や宅地の整備」は、重要視傾向が4割を下回りました。重要視傾向の低い施策についても、前回と大きな変化はありませんでした。

なお、「地域コミュニティの充実」「公共交通機関の充実」「防犯体制の充実」「交通安全対策の充実」「自然環境の保全」「地域福祉の充実」「魅力ある商工業の振興」の7項目で、前回比5ポイント以上の上昇となりました。

平成27年度調査から導入した施策別満足度・重要度調査ですが、今回は全体的に肯定的回答の割合が高く、過去2回と比較して大きく低下した項目はありませんでした。

[施策満足傾向・重要視傾向散布図]



施策満足傾向・重要視傾向の散布図により、傾向を分析しました。

右上の、満足度・重要度ともに高い施策としては、「水道の安定供給」「ごみ処理・環境美化の推進」などで、重要だと考える市民から評価を得ている施策だといえます。

左上の、重要視されているものの満足度が低い施策は、今回は全体的に満足傾向が高かったことから、目立った施策はありませんでしたが、「行財政運営の効率化」は、前回に続き6割以上の回答者が重要視しながら、満足傾向が2割に満たない結果でした。

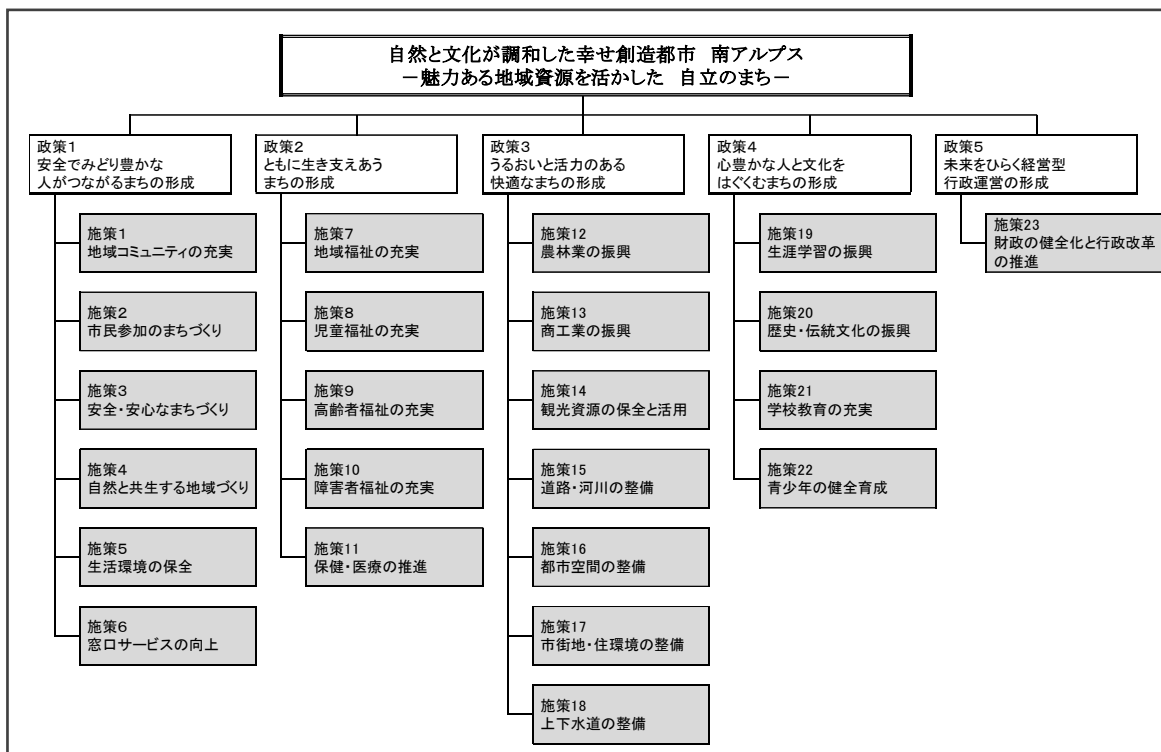
左下の、満足度・重要度ともに低い結果となった施策は、前回に続き、「NPOなど市民活動の支援」「交流活動の充実」「男女共同参画の推進」「協働のまちづくりの推進」「公営住宅や宅地の整備」となりました。

散布図全体の傾向としては、過去の調査と比較して大きな変化はありませんでした。

8 総合計画政策体系でみる調査結果

◇第2次総合計画の政策体系

“第2次総合計画”は、5つの政策、23の施策で構成されています。次ページから、政策体系に基づき、施策別に調査結果を分析します。



◇グラフの表示

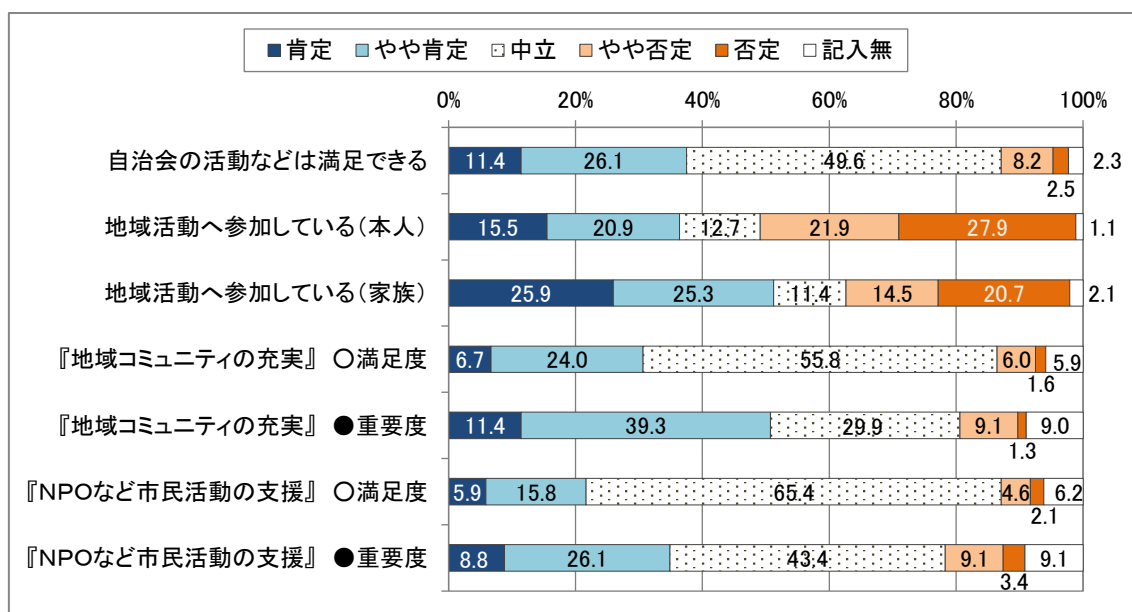
調査結果を示す横棒グラフの区分と色は、次のとおりです。 (すべてSA、n=613)

調査項目	グラフ区分		色				記入無 (白)
	肯定	やや肯定	中立	やや否定	否定		
満足度調査	満足している	やや満足している	どちらともいえない	やや不満である	不満である		
行動調査	行っている	どちらかという 行っている	どちらともいえない	あまり行っていない	行っていない		
意識調査	思う (感じる)	まあまあ思う (まあまあ感じる)	どちらともいえない	あまり思わない (あまり感じない)	思わない (感じない)		
窓口機能と接遇	はい	—	—	—	いいえ		
認識調査	知っている	—	聞いたことがある	—	知らない		
重要度調査・ 満足度・ 施策別	○満足度	満足している	やや満足している	どちらともいえない	やや不満である	不満である	
	●重要度	きわめて 重要である	かなり重要である	どちらともいえない	まあ重要である	あまり重要ではない	

政策 1 安全でみどり豊かな 人がつながるまちの形成

施策 1 地域コミュニティの充実

◆ 自治会・地域活動・市民活動

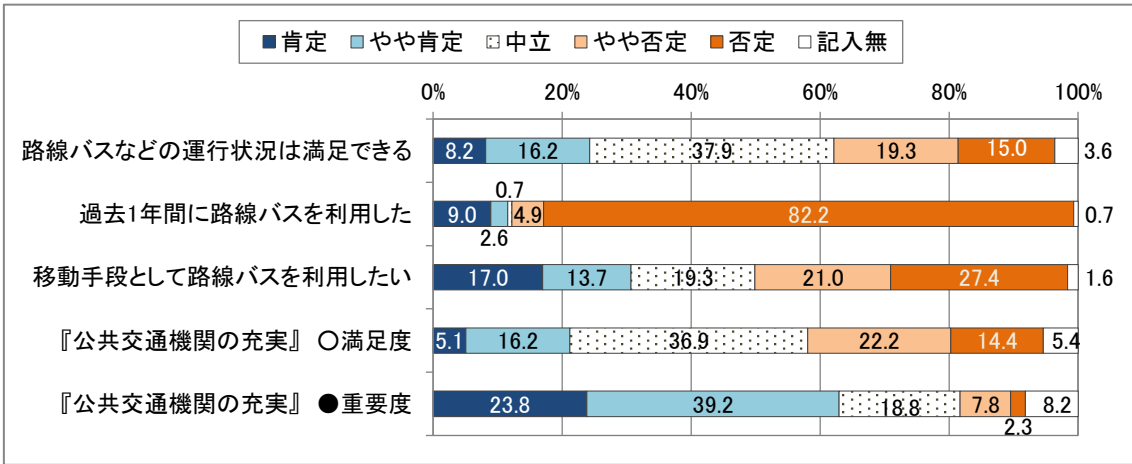


地域コミュニティの要となる「自治会の活動」については、満足傾向が約4割でした。また、「地域活動へ参加している」の肯定的回答割合は、「本人」が36.4%、「本人または家族の誰か」が51.2%で、自治会などの活動に参加している世帯は約半数、という現状です。

『地域コミュニティの充実』は、前回比5.6ポイント増となる50.7%の回答者が重要視傾向を示しているものの、施策別で比較すると31項目中23位で、重要だと考える回答者は多くない状況です。平成27年度に施策別満足度・重要度調査を導入して以来、この傾向に変化はありませんが、『地域コミュニティの充実』は、防災や地域福祉、環境美化、青少年健全育成など、他の施策の推進の基礎ともなる施策です。その重要性を理解してもらいながら、自治会などの自主性の向上と、人材育成の支援を図っていく必要があります。

『NPOなど市民活動の支援』は、重要視傾向(34.9%)が全施策中2番目に低く、「どちらともいえない」が約4割を占めています。NPOなどの活動に触れる機会が少なく、重要度を判断しづらい回答者が多いことが要因だと考えられます。まず、市民活動について知ってもらう取組が必要だといえます。

◆ 公共交通

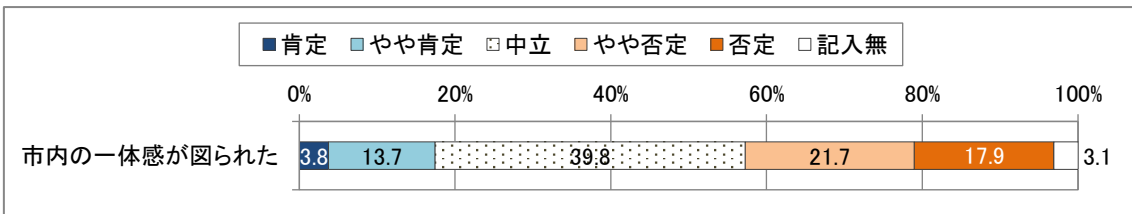


鉄道駅がない本市では、マイカー利用者が多く、82.2%の回答者が「1年間に路線バスを利用していない」という現状です。「移動手段として路線バスを利用したい」では、肯定的回答が30.7%で、否定的回答が約5割、という状況です。

一方、「路線バスなどの運行状況」と『公共交通機関の充実』の満足傾向は、約2割と高くないものの、平成27年度調査と比較すると、ともに右肩上がりです。10ポイント以上上昇しており、コミュニティバス運行の好影響が考えられます。

高齢化の進行に伴い、運転免許の自主返納者など交通弱者が増加していくことが想定される中、『公共交通の充実』の重要視傾向は、前回比6.0ポイント増で6割を超え、今後もさらに重要性が高まるものと予想されます。コミュニティバスは、運行開始後も要望等を踏まえながら路線の見直しなどの改善を進めてきましたが、今だけでなく将来のニーズを見据え、より利用しやすい公共交通サービスの確立に取り組んでいく必要があります。

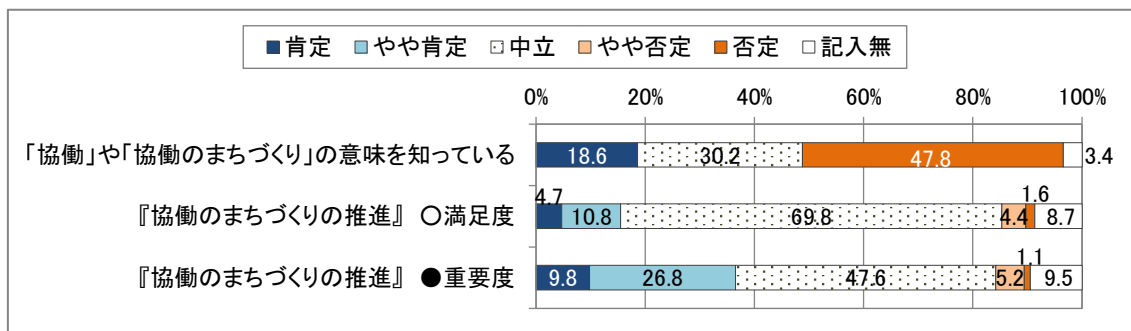
◆ 市の一体感



前回との比較では、肯定的回答が2.7ポイントと微増、否定的回答は8.2ポイント減と改善しました。来年度は、合併15周年を迎えます。それぞれの地域が培った文化やコミュニティを大切にしながら、“新市”“合併市”ではなく“ひとつの市”と感じられるよう、市が最も身近な自治体として、市域全体に目配りを続けていかなければなりません。

施策 2 市民参加のまちづくり

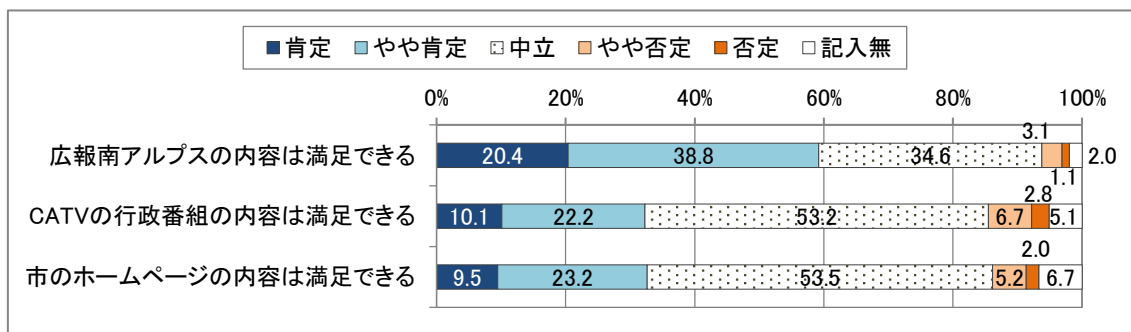
◆ 協働のまちづくり



「協働や協働のまちづくりの意味を知っている」と回答した人は18.6%で、2割に満たず、平成27年度調査と比較すると4.9ポイント低下しています。

施策別満足度・重要度調査の『協働のまちづくりの推進』においても、「どちらともいえない」の割合が高く、市民が主役のまちづくりを進めるためには、まず、協働の意味やその必要性を知ってもらう取組が必要だといえます。

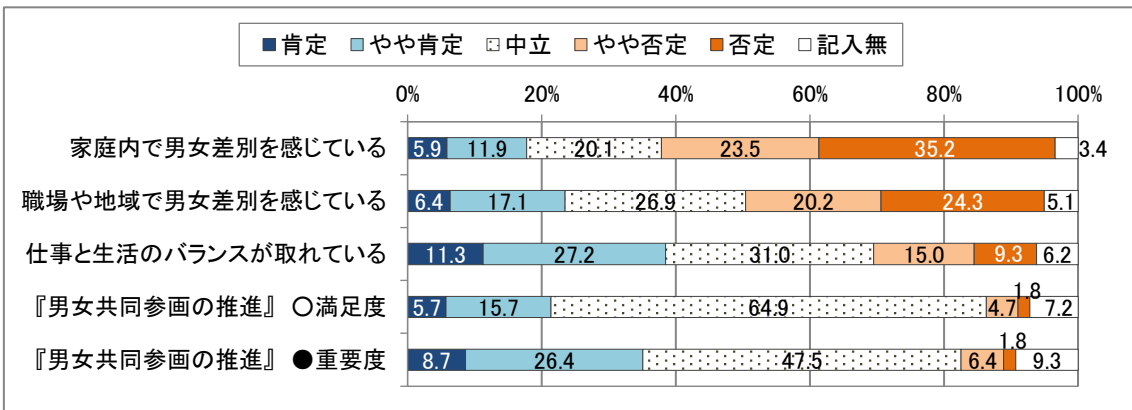
◆ 広報・広聴



「広報南アルプスの内容」の満足傾向は59.2%で、満足度調査項目の中で最も高い結果でした。例年、安定して満足傾向が高く、市民に愛される広報紙であるといえます。

一方、「CATVの行政番組」と「ホームページ」の満足度については、5割以上の回答者が「どちらともいえない」と回答しています。視聴・閲覧の機会が少ない市民にとっては満足度を判断しづらいことが、中立的回答が半数以上を占めた要因であると思われます。「CATVの行政番組」による行事やイベントのお知らせ、「ホームページ」による南アルプス市の魅力の発信、迅速な幅広い多くの情報提供は、市民参加のまちづくりのために今後さらに重要性が増すものと考えられます。

◆ 男女共同参画



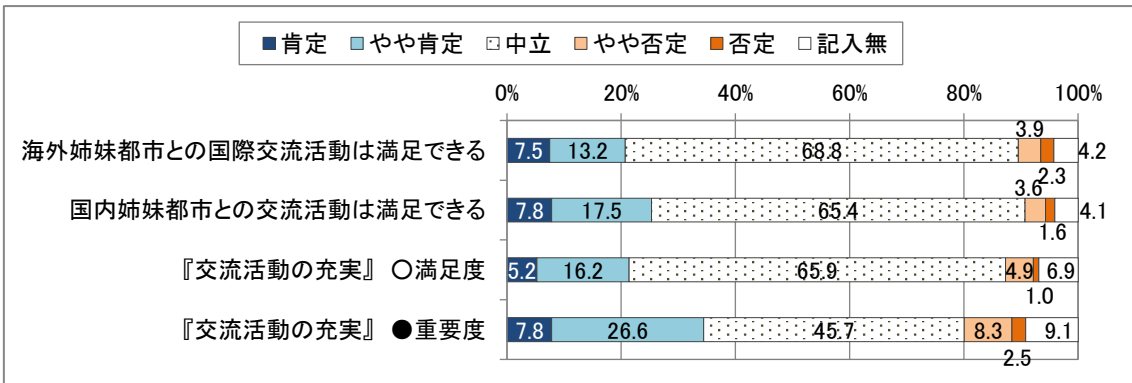
「男女差別」は、「家庭」「職場・地域」とも「(あまり)感じない」の割合が「(まあまあ)感じる」の割合を大幅に超え、男女共同参画が浸透してきているといえます。ただし、「職場・地域」では「(あまり)感じていない」が5割を下回っており、これからも、男女が共に参画する地域づくりを継続していく必要があります。

「仕事と生活のバランス」の肯定的回答は、第4回調査から4割前後で安定しています。昨今、国の施策として働き方改革が叫ばれ、男女共同参画の推進においても重要な要素だと考えられています。本市においても、ワークライフバランスに関する啓発の強化などの取組が求められます。

【仕事と生活のバランス
(ワークライフバランス) 推移】 (単位:%)

調査区分	肯定的	中立	否定的
第4回(H21)	37.0	37.6	25.4
第5回(H22)	39.6	29.7	30.7
第6回(H23)	41.6	30.6	27.9
第7回(H24)	40.3	32.6	27.1
第8回(H25)	37.3	36.4	26.3
第9回(H26)	35.1	35.6	29.4
第10回(H27)	44.0	29.3	22.2
第11回(H28)	39.6	22.2	23.5
今回(H29)	38.5	31.0	24.3

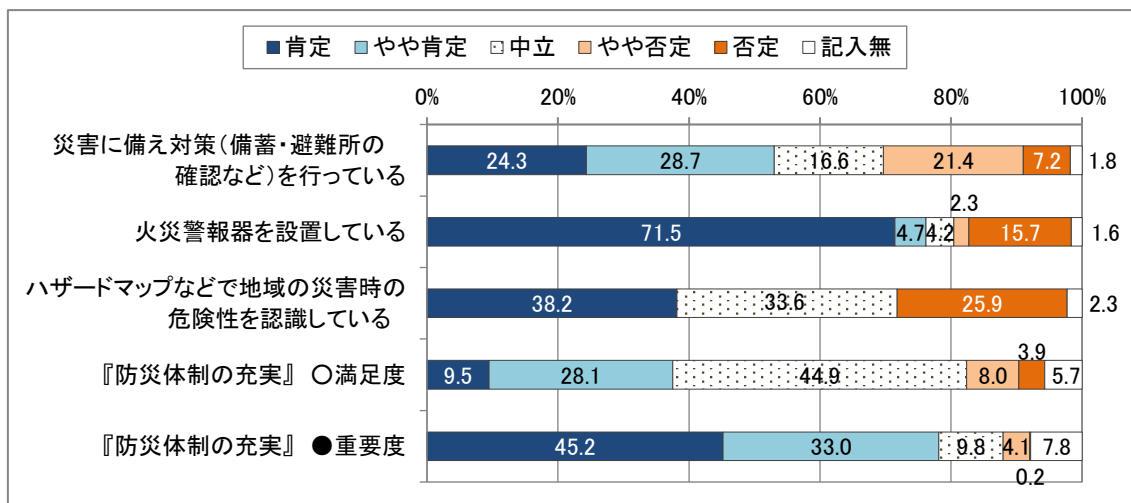
◆ 交流活動



交流活動は、海外・国内・施策別の満足度すべてで「どちらともいえない」が7割近くを占め、施策重要視傾向では全施策中最も低い結果でした。交流事業に参加する市民が限られているため、例年、中立的回答が多数を占める状況となっています。

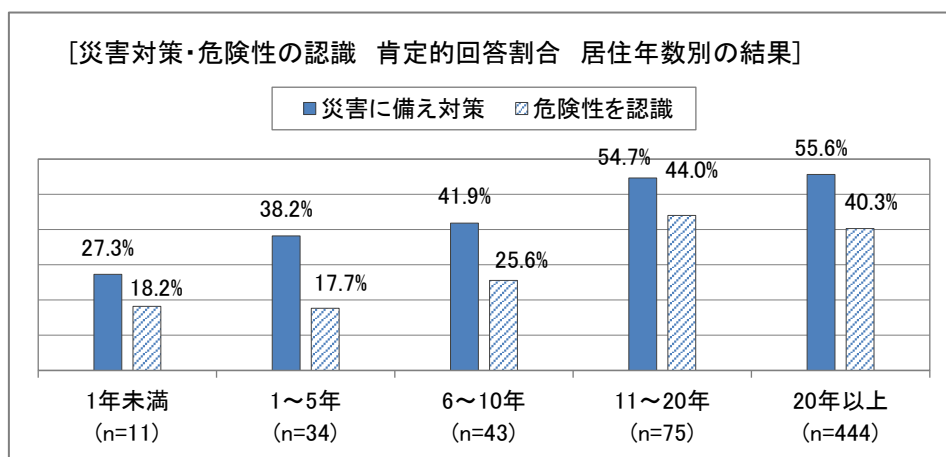
施策3 安全・安心なまちづくり

◆ 防災対策



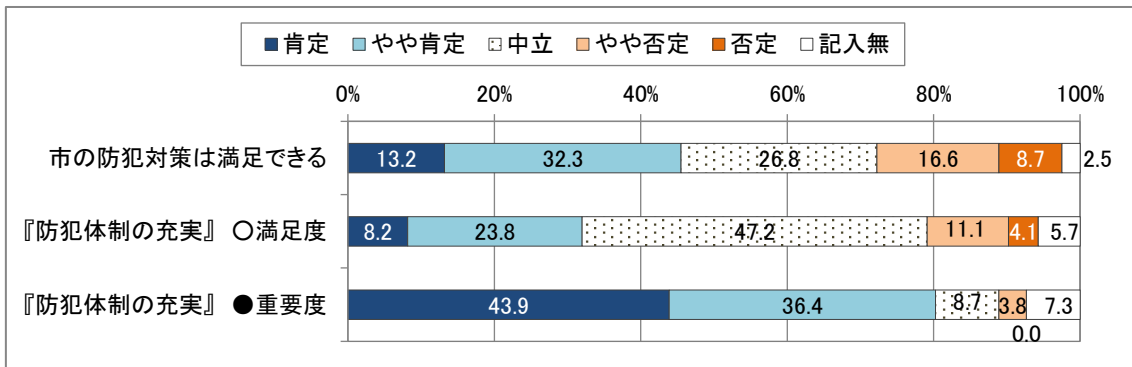
『防災体制の充実』は、命に関わる問題として、8割近い回答者が重要視しています。

一方、「災害に備え備蓄や避難所の確認などを(どちらかというと)行っている」回答者は5割程度、「ハザードマップなどで地域の災害時の危険性を認識している」回答者は4割程度にとどまっています。



「災害に備え対策(備蓄・避難所の確認など)を行っている」「ハザードマップなどで地域の災害時の危険性を認識している」の肯定的回答割合を、居住年数別で比較すると、11年以上居住しているいわゆる「定住者」は高く、居住年数が少ない回答者は低い結果となっています。本市では、地域防災リーダーの養成や防災講習会の開催など、地域防災力の向上を図る取組をしていますが、居住年数が少ない市民にも防災に関する情報が伝わりやすいよう、工夫が必要だといえます。

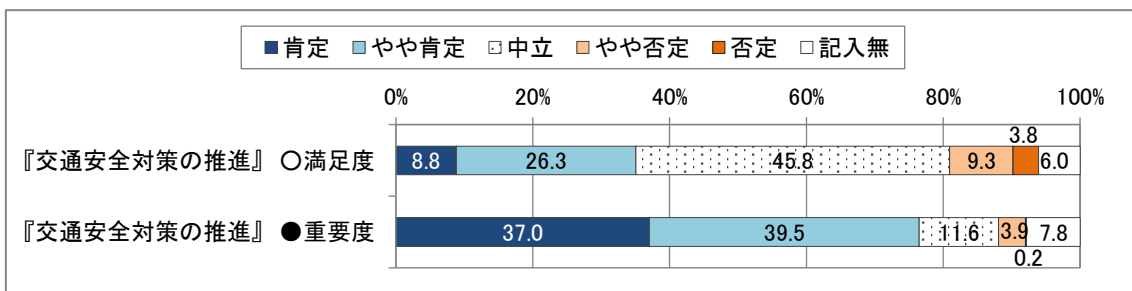
◆ 防犯対策



「防犯灯や青色パトロールカーなど、市の防犯対策」は、満足傾向が45.5%でした。

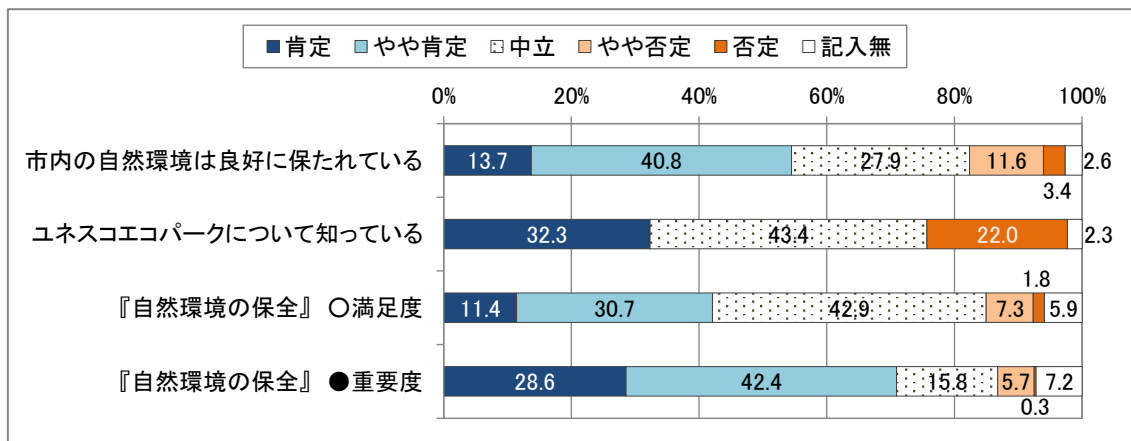
『防犯体制の充実』の重要視傾向(80.3%)は、前回比5.3ポイント増で、全施策で最も高い結果となりました。子どもなど弱者が犠牲となる痛ましい事件や事故が報じられる中で、行政の防犯対策に寄せる市民の期待が大きくなっているものと考えられます。

◆ 交通安全対策



『交通安全対策の推進』は、8割近い回答者が重要視傾向を示す一方、満足度では「どちらともいえない」が45.8%を占める結果となりました。

施策4 自然と共生する地域づくり



『自然環境の保全』は、71.0%の回答者が重要視傾向を示しています。また、満足傾向(42.1%)は全施策中5番目に高く、「自然環境は良好に保たれている」に否定的な回答者は15.0%にとどまるなど、豊かな自然環境に市民が関心を寄せ、一定の満足度を得られているといえます。

この恵まれた南アルプス山麓の自然環境を守り、活かしていくため、平成26年6月に南アルプスがユネスコエコパークに登録されました。しかし、「ユネスコエコパークについて知っている」と回答した割合は、平成27年度調査をピークに下降し、今回は32.3%という結果でした。ユネスコエコパークは、世界自然遺産に比べ、一般の認知度が低いのが現状です。南アルプスユネスコエコパークをまちづくりに活かしていくためには、PR活動や自然教育を強化し、行政として市民の間での盛り上がりを後押しする取組が必要だといえます。

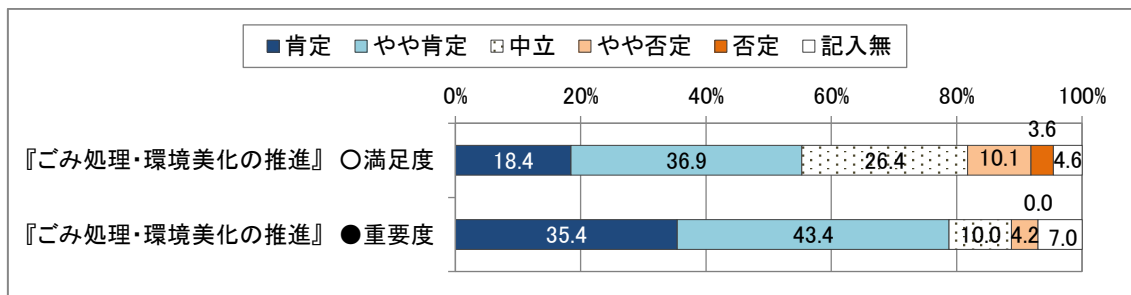
[ユネスコエコパークについて
知っている割合 推移]

調査区分	知っている
第9回(H26)	26.5%
第10回(H27)	39.4%
第11回(H28)	38.3%
今回(H29)	32.3%



“南アルプスユネスコエコパーク”のロゴマーク

施策5 生活環境の保全

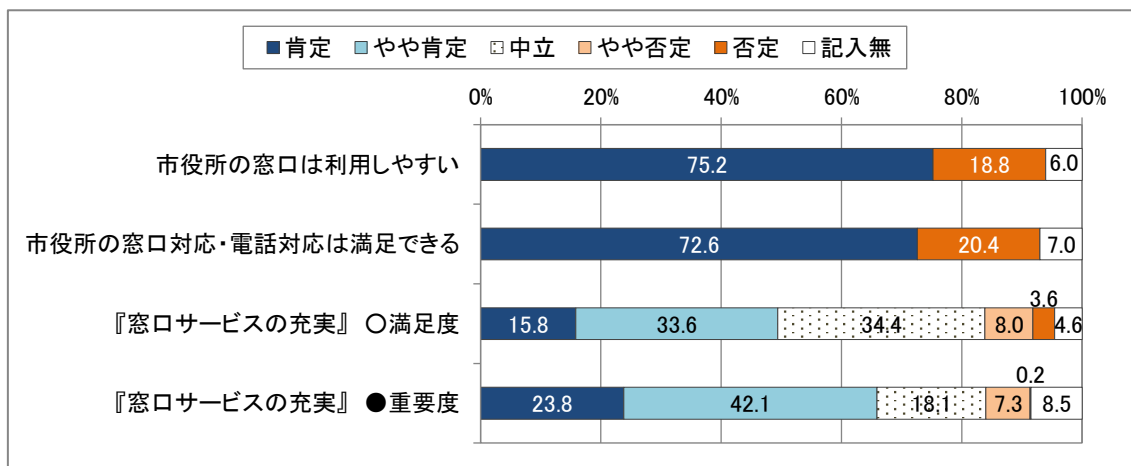


『ごみ処理・環境美化の推進』は、全施策中、満足傾向(55.3%)が2番目、重要視傾向(78.8%)は3番目に高い結果でした。

ごみ処理・環境美化は、市民の関心が高く、平成27年度に施策別満足度・重要度調査を導入して以来、一貫して満足度・重要度とも高い結果となっています。特に、今回は、満足度が前回より7.1ポイントと大きく上昇しており、資源回収センターが市民に定着し、利便性が向上したことなどが要因であると考えられます。

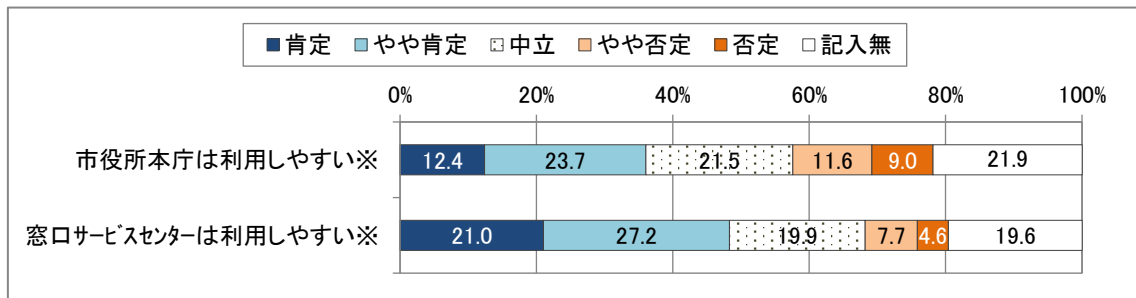
一方で、ごみ収集や不法投棄などについては、身近な問題として、本調査の自由意見欄においても回答者から多くの意見や要望が寄せられています。これからも、市民の利便性の向上を図りつつ、ゴミの減量化と3R（リデュース、リユース、リサイクル）の推進を図る取組を継続していく必要があります。

施策6 窓口サービスの向上



「市役所の窓口は利用しやすい」「市役所の窓口対応・電話対応に満足」では、7割を超える回答者が「はい」と回答し、選択肢が「はい」「いいえ」の2択となった平成27年度調査以降、最も高い結果でした。また、『窓口サービスの充実』の満足傾向(49.4%)は、全施策中3番目に高く、市民から一定の評価を得ている施策だといえます。

※1年以内に利用した人への設問



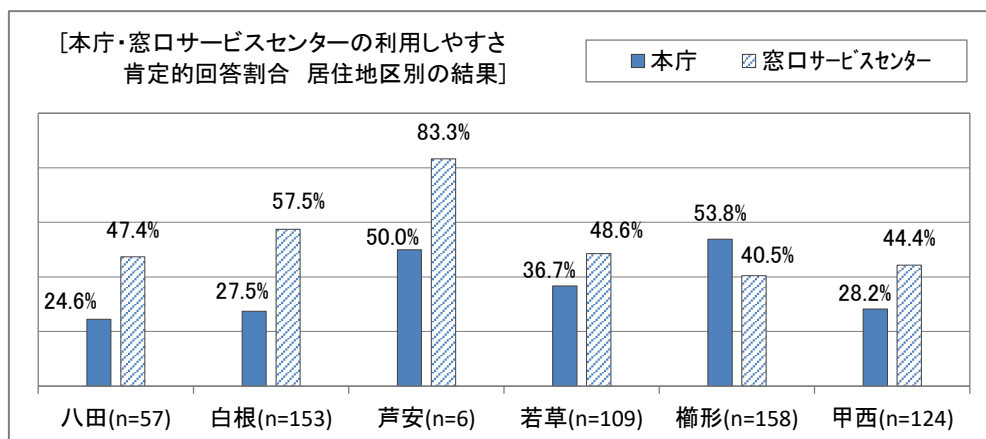
[本庁・窓口サービスセンターの利用しやすさ 肯定的回答割合 推移]

調査区分	本庁	窓口サービスセンター
第6回(H23)	34.3%	43.6%
第7回(H24)	32.0%	49.0%
第8回(H25)	39.5%	49.8%
第9回(H26)	40.8%	53.2%
第10回(H27)	31.5%	50.5%
第11回(H28)	34.8%	47.7%
今回(H29)	36.1%	48.2%

「本庁」「窓口サービスセンター」を1年以内に利用した回答者(「記入無」以外)の割合は、双方とも8割前後で大きな開きはありませんでしたが、「(まあまあ)利用しやすい」と回答した割合では、「窓口サービスセンター」が「本庁」を12.1ポイント上回りました。これまでの調査の結果でも、例年、「窓口サービスセンター」が「本庁」を大きく上回っています。

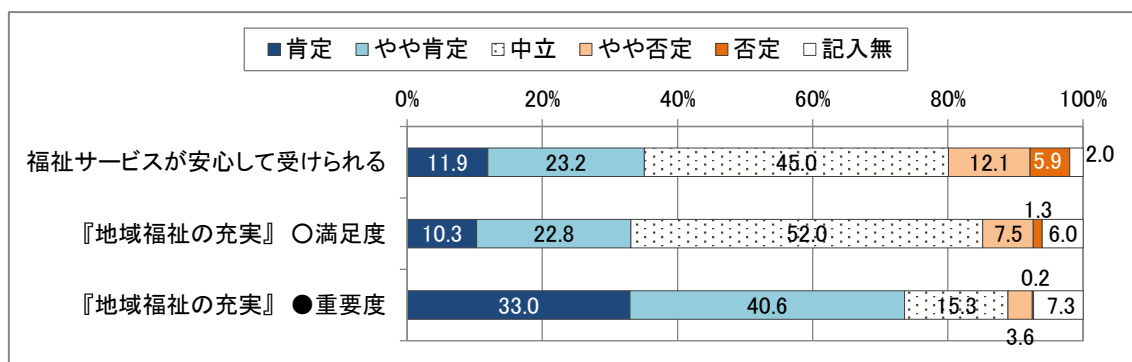
しかし、居住地区別の結果をみると、「本庁」の所在地である楡形地区の肯定的回答割合は、「本庁」が「窓口サービスセンター」を13.3ポイント上回っています。

多くの市民が身近な窓口を「利用しやすい」と感じているといえます。



政策2 とともに生き支えあうまちの形成

施策7 地域福祉の充実

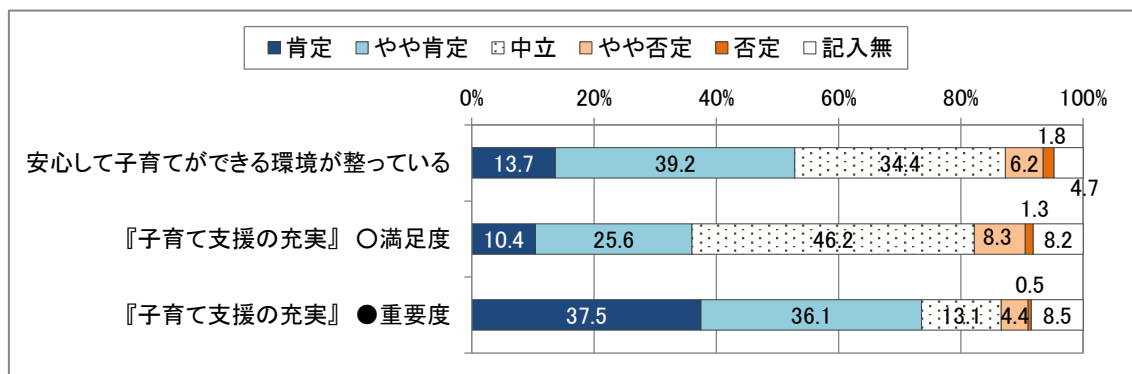


『地域福祉の充実』の重要視傾向(73.6%)は、前回より6.3ポイント上昇し、施策別重要度調査の上位10項目に入っていることから、少子高齢化の進行や雇用環境の変化などにより、不安を抱えた市民が増加し、地域福祉に関する行政への期待が高まっていることがうかがえます。

一方、『地域福祉の充実』の満足度では、約半数の回答者が「どちらともいえない」と回答しています。「福祉サービスが安心して受けられる」においても、45.0%が「どちらともいえない」と答えており、本人や家族が福祉サービスを受ける機会がある回答者が限られていることから、中立的回答が大半を占めたものと考えられます。

市の施策として地域福祉を重要視している市民が、福祉を限られた一部の人たちだけのことではなく、誰でもある身近な“自分事”として捉えることができるような地域づくりを継続することが求められます。

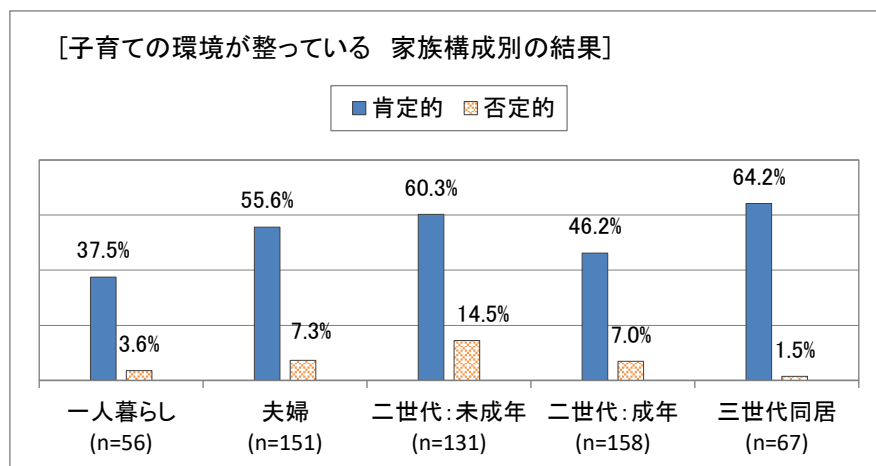
施策 8 児童福祉の充実



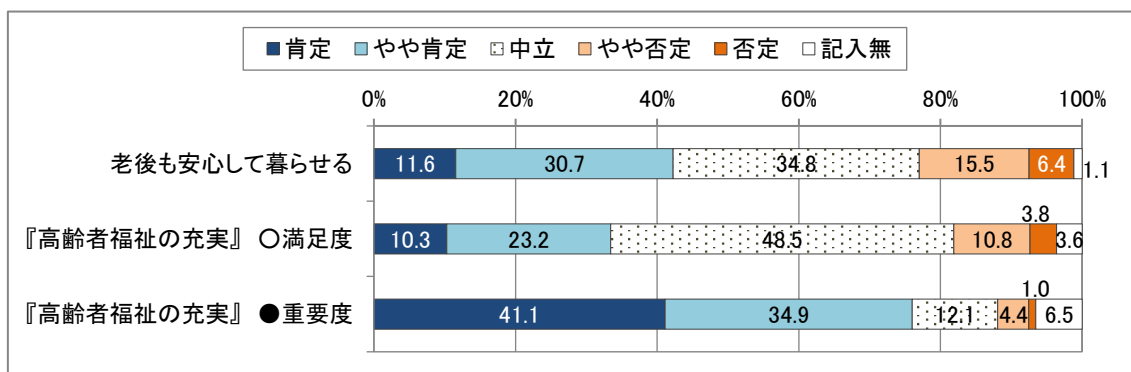
「安心して子育てができる環境が整っている」の肯定的回答割合(52.9%)は、前回より6.2ポイント上昇し、施策別『子育て支援の充実』の満足傾向も、前回比5.8ポイント増の36.0%となりました。ともに、平成27年度調査と比較すると、右肩上がり10ポイント以上上昇しています。

また、「子育ての環境が(まあまあ)整っている」と感じる回答者の割合を家族構成別にみると、「三世同居」(64.2%)と「未成年の子がいる二世同居」(60.3%)で6割を超えました。子どものいる世帯や子育て世代から、特に評価を得ていることがわかります。本市では、“子育てするなら南アルプス市”を目指し、子ども医療費窓口無料化の対象を平成28年度に中学生まで拡大し、今年度からさらに18歳まで拡大したほか、さまざまな子育て支援の取組を行っており、その成果が表れているものと考えられます。

一方、「未成年の子がいる二世同居」では「(あまり)整っていない」(14.5%)との回答割合も他の家族構成と比較して高いことから、保育施設の受入体制の確保など、子育て世代のニーズに合った適切な支援を継続し、さらに改善していく必要があるといえます。

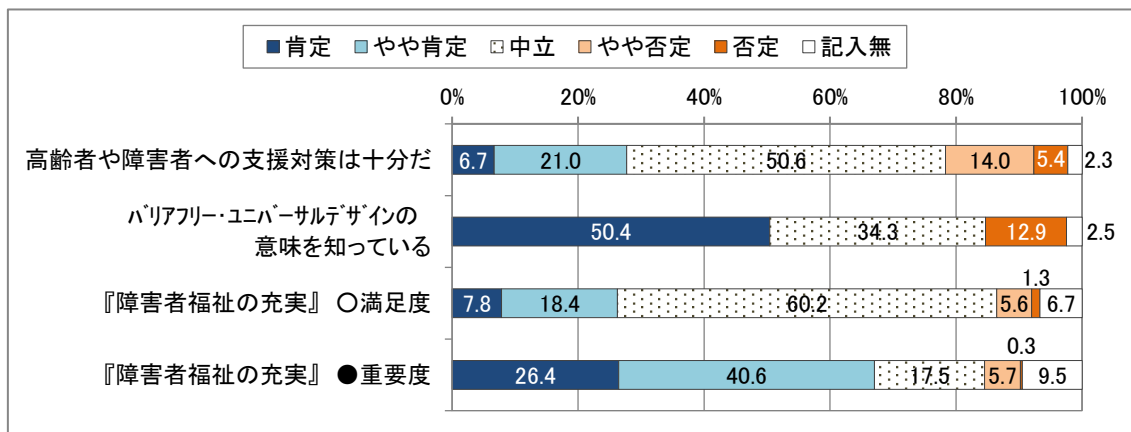


施策 9 高齢者福祉の充実



「老後も安心して暮らせる」に肯定的回答をした割合は42.3%で、前回からほぼ横ばいでしたが、『高齢者福祉の充実』では、満足傾向が前回より6.3ポイント増の33.5%となりました。『高齢者福祉の充実』の重要視傾向は、全施策中6番目に高い76.0%で、高齢化が進む中、多くの市民が重要視している施策であり、高齢者が自立し、地域で安心して生活を送ることができるよう、行政として必要な支援が求められているといえます。

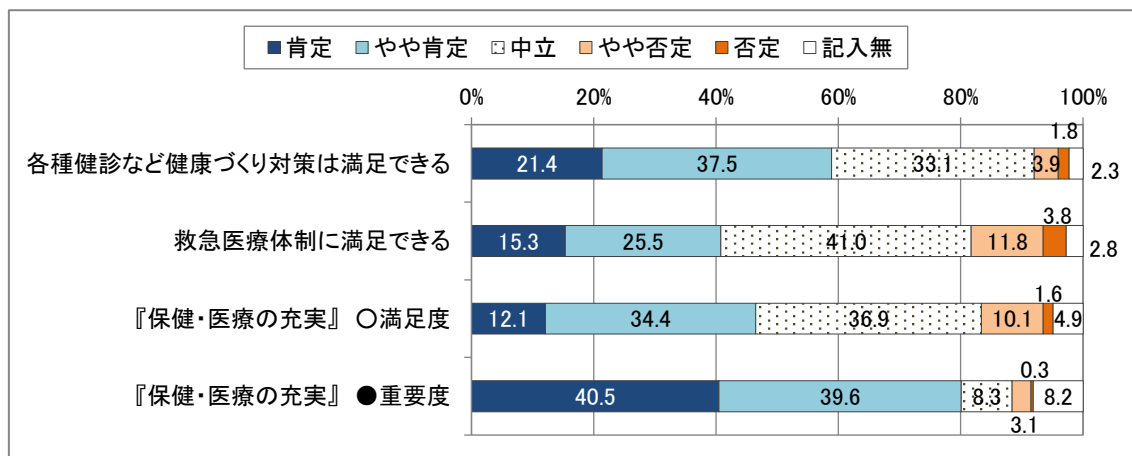
施策 10 障害者福祉の充実



高齢者福祉の充実と共通した設問である「高齢者や障害者への支援対策は十分だ」と、施策別『障害者福祉の充実』の満足度は、中立的回答が半数以上を占めています。地域福祉の充実と同様、福祉サービスの利用者が限られていることが要因だと思われます。

「バリアフリー・ユニバーサルデザインの意味を知っている」では、「知っている」と回答した割合が50.4%で、前回より6.6ポイント低下しました。障害の有無にかかわらず社会参加が可能な社会の実現を図るため、継続的な周知の必要があるといえます。

施策 11 保健・医療の推進



「各種健診などの健康づくり対策」は、58.9%と多くの回答者が「(やや)満足している」と回答し、満足度調査項目の中で2番目に高い結果となりました。また、『保健・医療の充実』は、施策別満足度が5番目に高く、5割近い回答者が満足傾向を示しており、市民から評価を得ている施策だといえます。

「救急医療体制」の満足傾向(40.8%)は、平成26年度調査では47.4%でしたが、その後40%前後となっています。救急医療体制が縮小されたわけではないことから、救急医療に対する市民の要請が高まっていることが背景にあると考えられます。

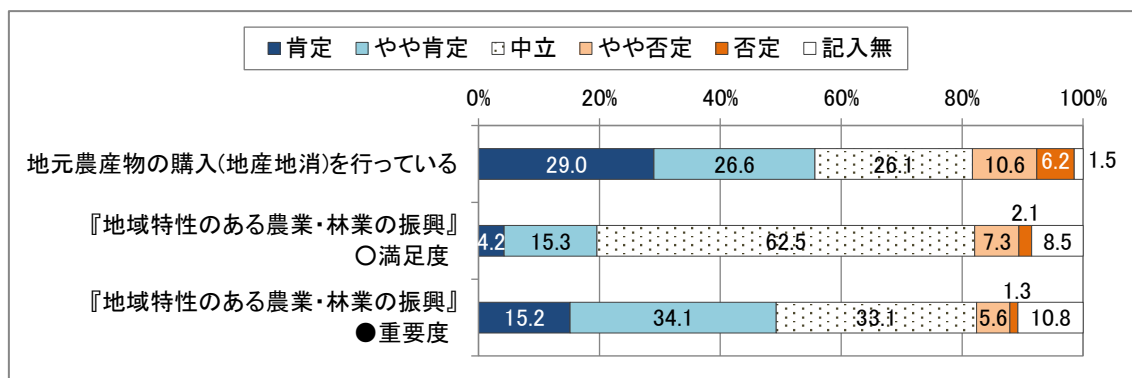


“幸せ実感！南アルプス市健康リーグ”
のロゴマーク

『保健・医療の充実』の重要視傾向(80.1%)は全施策の中で2番目に高く、否定的回答も3.4%にとどまるなど、市民の関心の高さがうかがえます。一方で、健康無関心層の固定化や、生活習慣病の割合が高いなどの課題も多くあります。今年度から健康ポイント制を導入した“幸せ実感！南アルプス市健康リーグ”をスタートさせるなど、健康意識の向上を図るさまざまな事業を展開しており、今後も継続した取組が必要だといえます。

政策3 うるおいと活力のある快適なまちの形成

施策12 農林業の振興



果樹をはじめとする田畑が広がり、農業を基幹産業とする本市において、「地元農産物の購入を(どちらかというと)行っている」と回答した割合は、平成19年度調査から5割前後で推移しています。特に今回は、55.6%とこれまでで最も高い実行傾向となりました。多くの市民に農産物の地産地消が根付いているといえます。

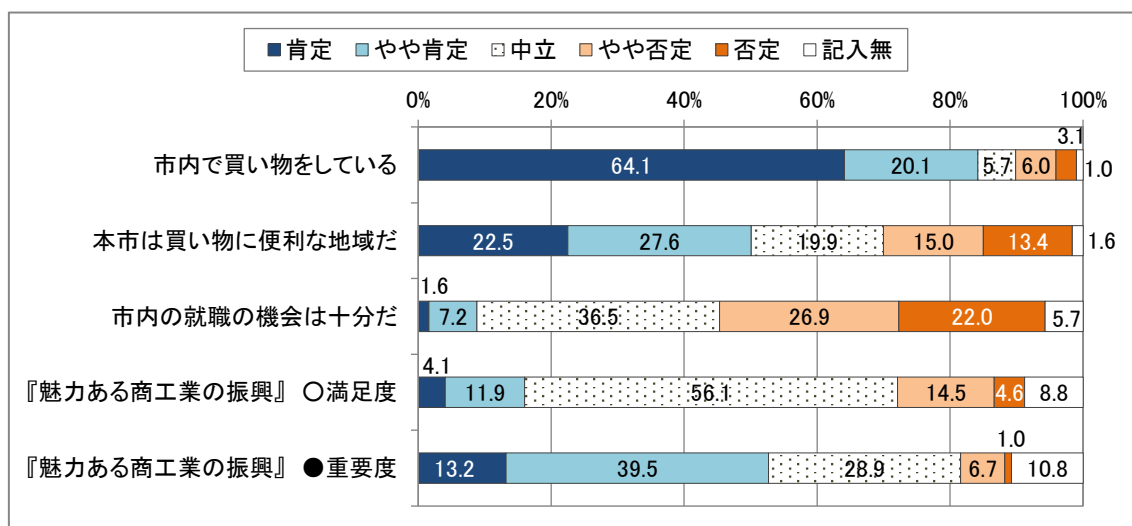
また、施策別『地域特性のある農業・林業の振興』も、約5割の回答者が重要視傾向を示してしています。

一方、『地域特性のある農業・林業の振興』の満足傾向は19.5%にとどまり、「どちらともいえない」が62.5%を占めています。本市では、“南アルプスブランド”の確立など、農業の振興を図るさまざまな取組を行っていますが、市民へのわかりやすい情報発信が求められます。

[地元農産物の購入(地産地消) 推移] (単位: %)

調査区分	肯定的	否定的
第3回(H19)	53.6	15.3
第4回(H21)	47.0	17.9
第5回(H22)	46.1	32.8
第6回(H23)	52.9	24.8
第7回(H24)	51.3	22.8
第8回(H25)	46.0	28.6
第9回(H26)	50.4	20.2
第10回(H27)	53.0	19.9
第11回(H28)	54.1	18.9
今回(H29)	55.6	16.8

施策 13 商工業の振興



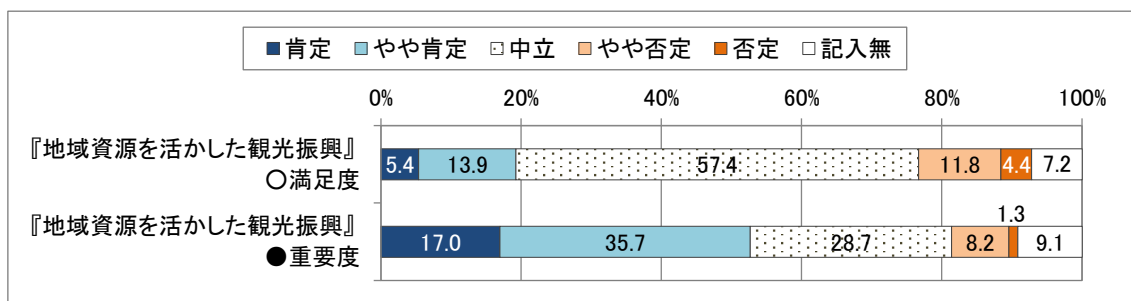
「市内で買い物をしている」回答者は64.1%に上り、「どちらかという」とを含めると84.2%の回答者が「市内の商店やショッピングセンターで買い物をしている」という現状です。行動調査項目の中で最も高い実行傾向であり、多くの市民が地元のお店で買い物をしていることがわかります。「買い物に便利な地域だと(まあまあ)思う」回答者も半数を占め、本市は大半の市民にとって、買い物の利便性のある地域であるといえます。

「市内の就職の機会」では、48.9%と半数近い回答者が「(あまり)十分ではない」と感じており、「(まあまあ)十分だ」と感じている回答者は8.8%にとどまりましたが、6%台で推移していた過去3年間と比較すると、わずかに改善しました。

また、施策別『魅力ある商工業の振興』は、前回と比較して満足傾向(16.0%)が4.9ポイント、重要視傾向(52.7%)は5.2ポイント上昇しました。

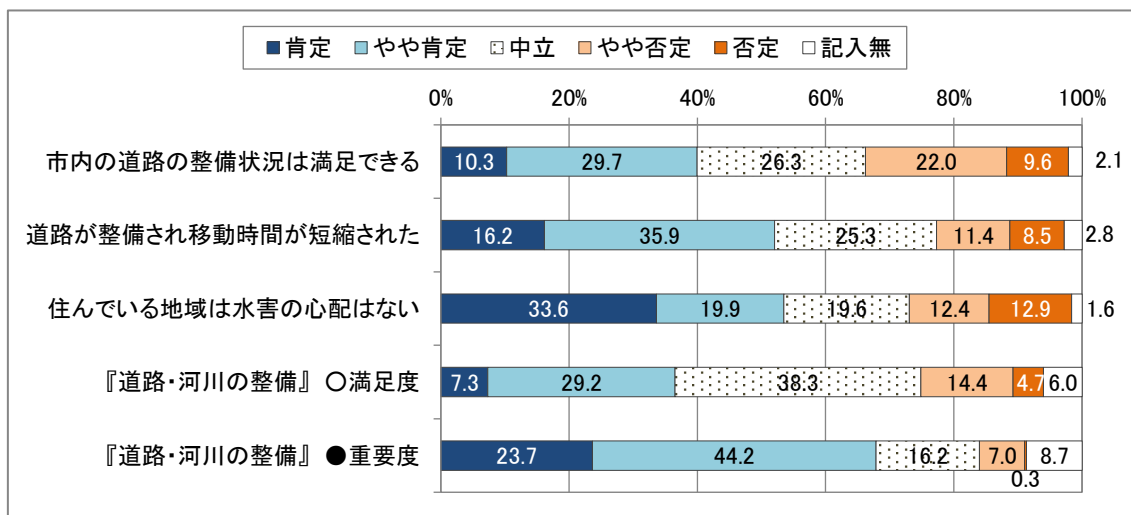
企業ガイダンスや創業支援、雇用創出などの取組は、短期間で市民アンケートの結果に直結することは難しいものと思われませんが、事業内容を工夫しながら、継続して地域商工業の活性化を図っていく必要があるといえます。

施策 14 観光資源の保全と活用



『地域資源を活かした観光振興』については、満足傾向(19.3%)、重要視傾向(52.7%)とも、前回から大きな変化はありませんでした。満足度では、「どちらともいえない」が6割近くを占めており、恵まれた自然環境や果樹生産をはじめとする魅力ある観光資源を市民に知ってもらい、市内外に発信する取組を継続していくことが求められます。

施策 15 道路・河川の整備



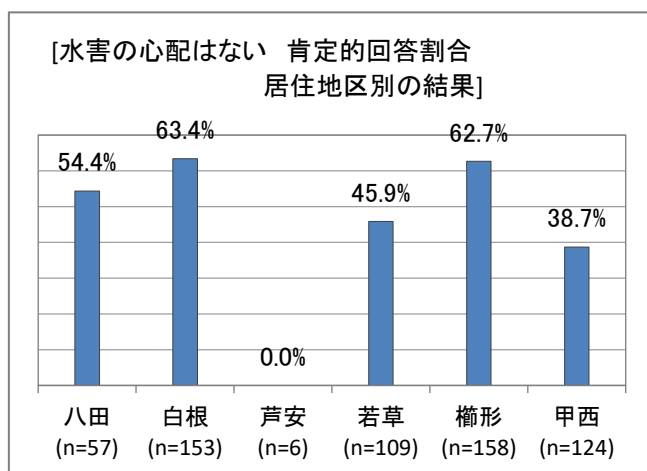
「道路の整備状況」と施策別『道路・河川の整備』では、ともに満足傾向は4割程度となりました。「道路が整備され移動時間が短縮された」「水害の心配はない」の2項目は、「(まあまあ)思う」が約5割でした。施策の傾向としては、前回と比較して大きな増減はありませんでした。

「道路の整備状況」は、第1回調査から、満足傾向が4割前後、不満傾向も3～4割で推移しています。例年、満足傾向と不満傾向が二極化する傾向にあり、回答が分散するのは、回答者の周辺での道路整備や供用開始が、満足度に直結するためだと考えられています。今回の結果でも、その傾向に変化はなかったものの、満足傾向と不満傾向の比較では、前回より5.2ポイント改善しました。

[道路の整備状況に満足 推移](単位:%)

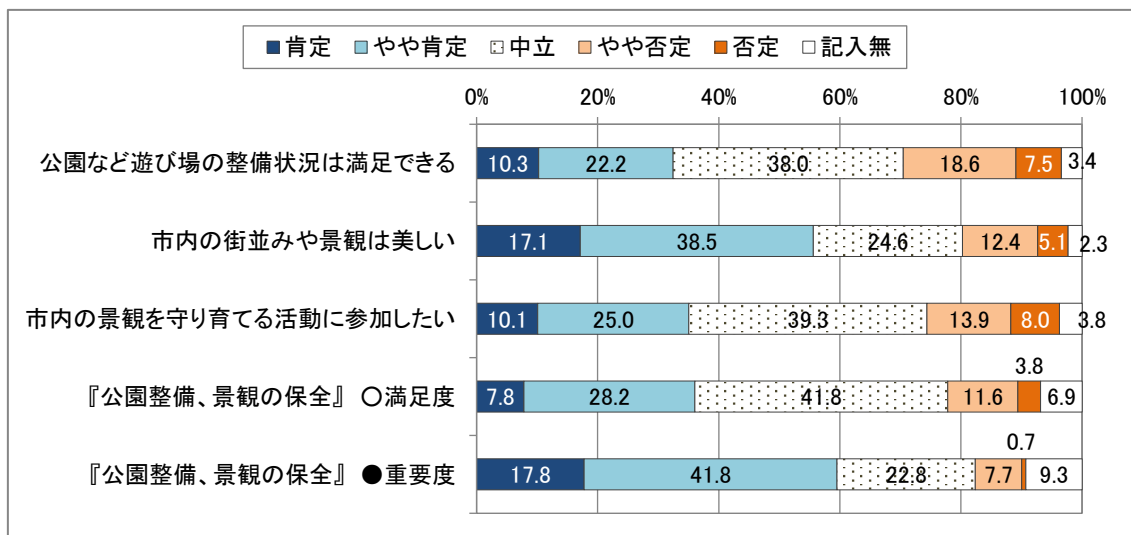
調査区分	肯定的	否定的
第1回(H15)	35.6	37.8
第2回(H17)	40.7	31.0
第3回(H19)	44.0	33.8
第4回(H21)	45.7	29.6
第5回(H22)	44.8	34.0
第6回(H23)	40.7	32.1
第7回(H24)	42.2	30.3
第8回(H25)	38.9	32.0
第9回(H26)	43.4	30.2
第10回(H27)	37.7	35.6
第11回(H28)	39.0	35.8
第12回(H29)	40.0	31.6

平成15年の合併以来、道路整備プログラムを基本に整備などが行われてきていますが、現在では、既存路線の維持管理や道路構造物（舗装・橋梁）長寿命化などの事業が中心となってきています。維持管理や長寿命化などは、新規路線の整備と比べると市民アンケートの結果には直結しづらく、「道路の整備状況」の推移をみても、満足傾向は平成21年度(45.7%)がピークとなっています。しかし、施策別『道路・河川の整備』は67.9%の回答者が重要視傾向を示し、各地区からの要望も多く寄せられているため、生活道路の整備や道路整備プログラムによる計画的な幹線道路の整備が必要だといえます。



「住んでいる地域は水害の心配はない」で、「(まあまあ)思う」と回答した人の割合を居住地区別で見ると、有効回答数が少ないものの、土砂災害特別警戒区域の多い芦安地区で0%、河川が多く冠水が頻発する甲西地区で38.7%と、他の地区と比較して低く、前回と同様、地域性を反映した結果となりました。

施策 16 都市空間の整備

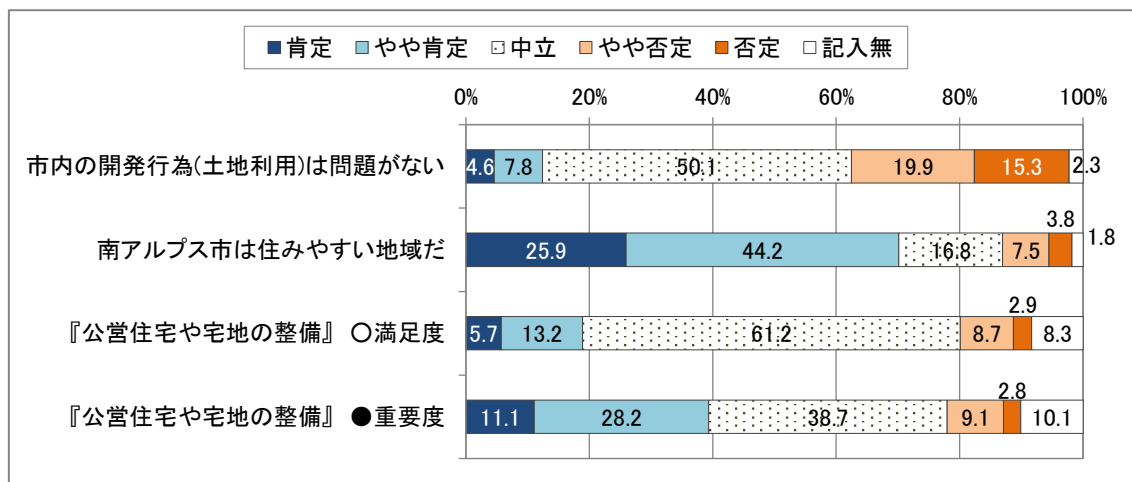


「公園など子どもの遊び場の整備状況」は、第2次総合計画策定後、公園の整備状況に大きな変化がないため、満足傾向は32%～33%で横ばいとなっています。また、不満傾向(26.1%)は、前回(30.3%)からやや改善したものの、3割近くとなっており、例年、肯定的回答と否定的回答が二極化する傾向にあります。本調査の自由意見欄において、身近な公園の整備に対する要望が見受けられることから、回答者周辺での公園の有無や公園の施設状況が回答に直結するため、満足傾向と不満傾向に分かれるものと考えられます。

「市内の街並みや景観は美しい」は、前回とほぼ横ばいで、55.6%が「(まあまあ)思う」と回答しました。

「市内の景観を守り育てる活動に参加したい」では、約4割が「どちらともいえない」と回答しており、街並みや景観を保ち、さらに良好なものとするためには、市民協働による景観づくりや花壇の維持管理への参加を促すPR活動の充実を図っていく必要があるといえます。

施策 17 市街地・住環境の整備



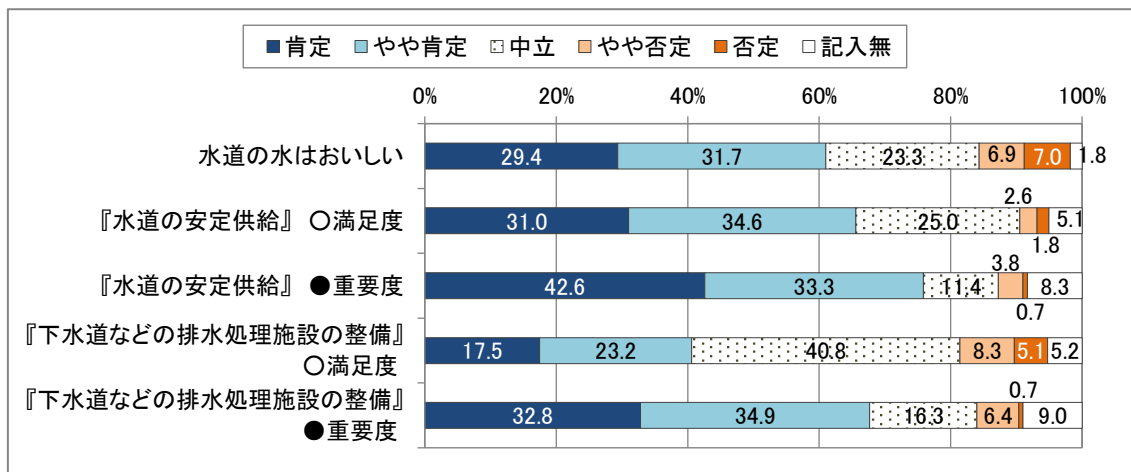
「南アルプス市は住みやすい地域だと(まあまあ)思う」回答者の割合は7割で、多くの市民が住みやすいと感じています。

一方、「開発行為(土地利用)は問題ない」では、「どちらともいえない」が50.1%と半数を占め、肯定的回答(12.4%)と否定的回答(35.2%)の比較では、否定的回答の割合が多くなっています。開発行為については、都市計画法や開発指導要綱に基づき適切な指導を行っていますが、指導要綱の及ばない小規模な宅地分譲なども含め、土地利用全般について否定的な印象が一定数あるといえます。

「住みやすい地域だと思う」の第1回調査からの推移をみると、平成15年の合併直後に5割程度だった肯定的回答の割合が、平成22年度から26年度まで7割前後となり、その後65%台となりましたが、今回は70%を超えました。

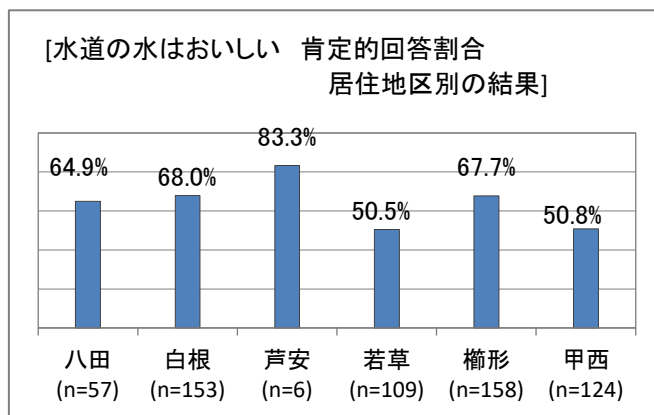
調査区分	肯定的	否定的
第1回(H15)	52.6	11.7
第2回(H17)	51.7	17.2
第3回(H19)	52.3	17.5
第4回(H21)	57.7	13.3
第5回(H22)	70.9	11.6
第6回(H23)	69.8	10.6
第7回(H24)	69.7	9.0
第8回(H25)	70.8	9.5
第9回(H26)	69.4	10.6
第10回(H27)	65.7	12.7
第11回(H28)	65.4	11.8
第12回(H29)	70.2	11.3

施策 18 上下水道の整備



「水道の水」は、例年、多くの方から「(まあまあ)おいしい」との回答が得られます。今回も、「水道の水はおいしい」と『水道の安定供給』の満足度は、ともに肯定的回答が6割を超えており、ほぼ例年並みの結果となりました。

なお、無味・無臭を基本とする水道水ですが、「水道の水はおいしい」の肯定的回答割合を居住地区別にみると、若草・甲西地区で5割程度にとどまっています。今回の結果では地域によって差がみられ、これからも、より安全安心な供給への努力が求められます。

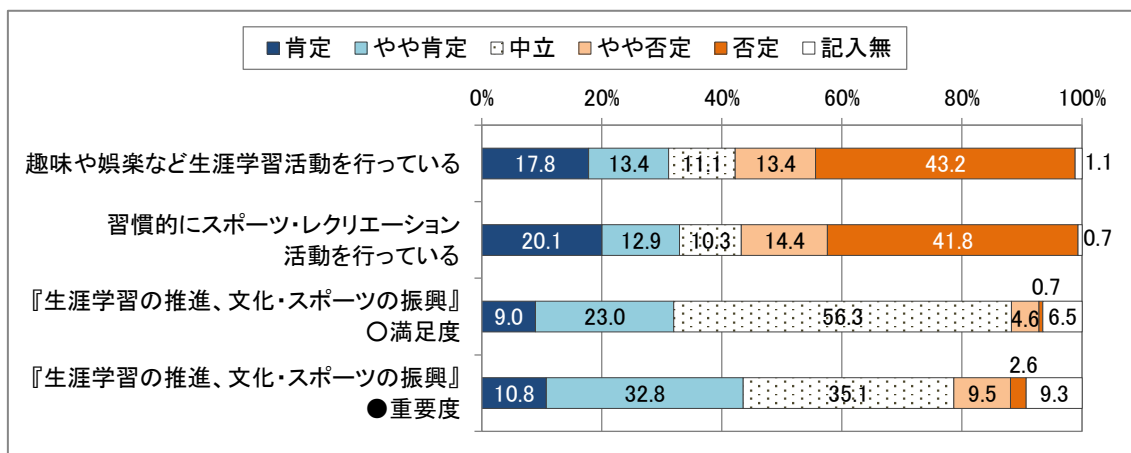


『水道の安定供給』の重要視傾向は75.9%と高く、否定的回答は5%に満たないことから、ライフラインである水道については、ほとんどの回答者が重要だと捉えており、市民が望む安定供給のためには、計画的な施設の更新や耐震化が不可欠だといえます。

『下水道などの排水処理施設の整備』は、満足傾向(40.7%)、重要視傾向(67.7%)ともに平成27年度調査からほぼ横ばいとなっています。下水道整備は、公共用水域の水質を保全し、快適な生活環境を確保するために必要な施策です。その重要性を周知しながら、汚水処理施設整備基本構想に基づき計画的な下水道整備を進めていくことが求められます。

政策 4 心豊かな人と文化をはぐくむまちの形成

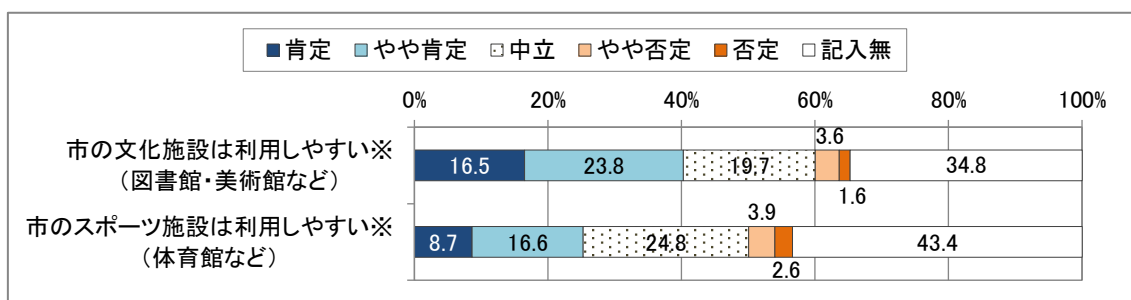
施策 19 生涯学習の振興



「趣味や娯楽なども含め、生涯学習活動を行っていますか」と「習慣的にスポーツ・レクリエーション活動を行っていますか」の設問は、ともに肯定的回答が3割程度に対して、否定的回答は6割近くで非実行傾向が高く、第2次総合計画策定後もほぼ横ばいで推移しています。『生涯学習の推進、文化・スポーツの振興』においても、満足度では56.3%、重要度では35.1%が「どちらともいえない」と回答しており、関心を持つ市民が多くない状況となっています。

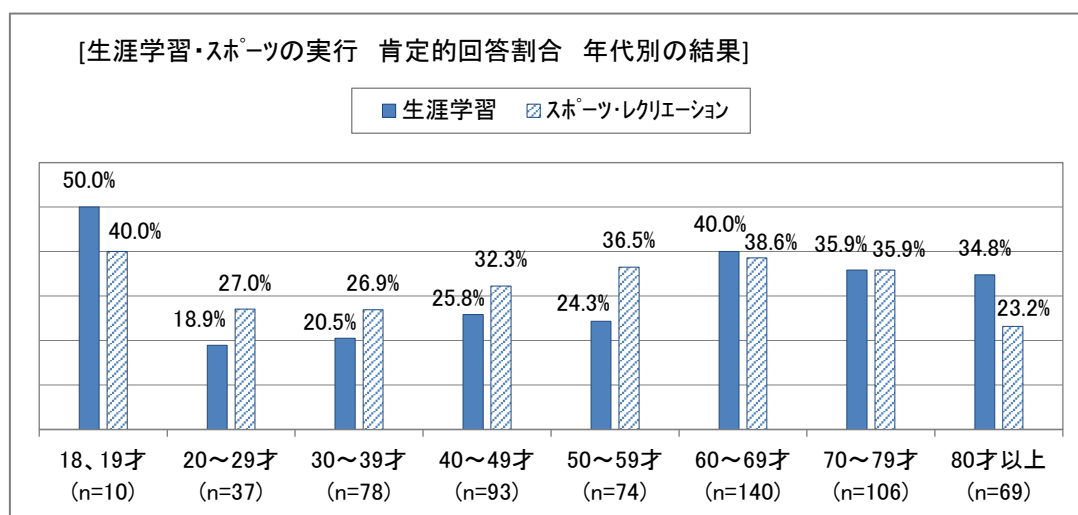
生涯学習やスポーツ・レクリエーションの習慣化は、生きがいを見つけることや人とのふれあい、体力づくり、認知症予防など、心身の健康につながるため、その必要性や魅力を継続して発信していく必要があります。

※1年以内に利用した人への設問



1年以内に施設を利用した回答者（「記入無」以外）の割合は、「（図書館・美術館など）文化施設」が65.2%、「（体育館など）スポーツ施設」が56.6%で、施設については多くの回答者が利用しています。また、「利用しやすさ」は、「文化施設」「スポーツ施設」ともに、肯定的回答が否定的回答を大きく上回りました。特に、「文化施設」では、肯定的回答が前回は5.4ポイント上回り、1年以内に利用した回答者のうち、半数以上が「（まあまあ）利用しやすい」と回答しました。昨年度の市立図書館のリニューアルなども、好影響になっていると考えられます。

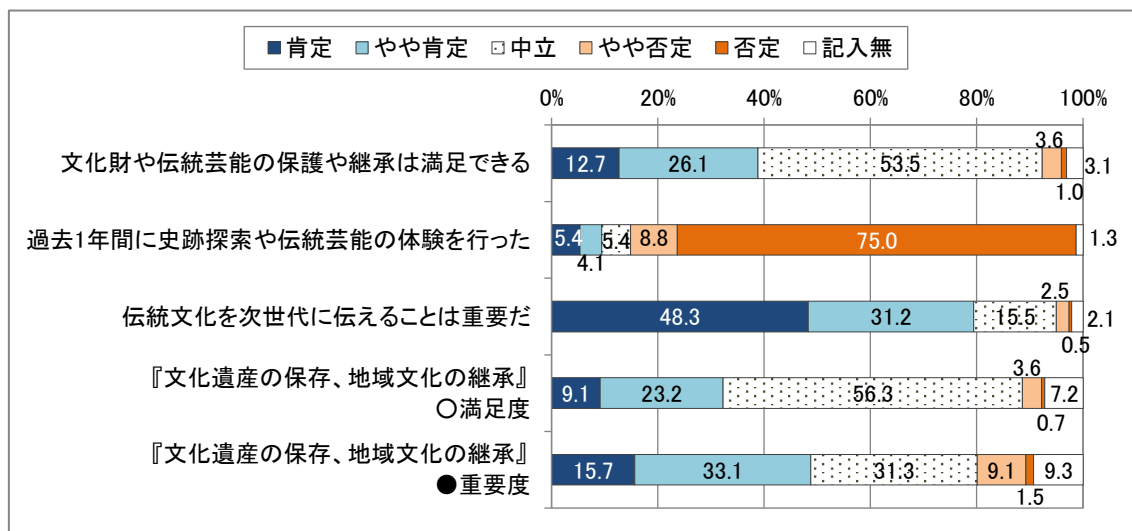
「文化施設」「スポーツ施設」は、適切な維持管理や計画的な整備・改修を行うことで、市民が安全で快適に利用できる環境を提供することはもちろん、施設の利用を促す情報発信や、施設を活用した事業の積極的な展開などにより、習慣的に趣味や娯楽を含めた生涯学習活動、スポーツを行う市民を増やしていくことが重要です。



なお、「生涯学習」「スポーツ・レクリエーション」の実行傾向を、年代別で比較すると、有効回答数が少ないものの、いずれも「18、19才」が最も高い結果でした。20才以上の結果をみると、「生涯学習」では20才代～50才代で低く約2割～2.5割、60才代以降では3.5割～4割となっています。「スポーツ・レクリエーション」では20才代～40才代が3割前後、50才代～70才代は4割弱となっています。

仕事や子育てで多忙な年代は、時間的制約もあり、生涯学習やスポーツ・レクリエーションを実践し、さらに習慣となることは、難しい面もあるものと思われます。60才代以降になると、時間に余裕もあり、充実した生活や健康のために生涯学習やスポーツに触れる機会を持つようになると考えられますが、若いうちから機会を持つことで老後に至るまで習慣化しやすくなるため、若い世代への働きかけに工夫が必要だといえます。

施策 20 歴史・伝統文化の振興



「文化財や伝統文化を地域の宝として次世代に伝えていくことは重要だと思いますか」には、約8割の回答者が「(まあまあ)思う」と回答し、意識調査項目の中で最も多くの回答者が肯定的な見方をしています。

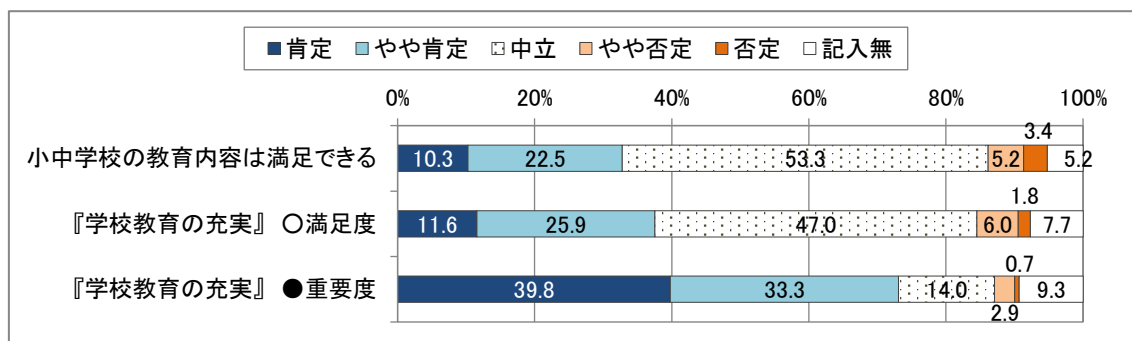
その一方で、「過去1年間に史跡探索や伝統芸能の体験を行った」では、「行っていない」が75.0%で、「どちらかというに行っていない」と合わせると、8割以上の回答者が過去1年間に歴史・伝統文化に触れる体験をしていない、という現状です。

「文化財や伝統芸能の保護や継承に満足」では、肯定的回答(38.8%)が前回と比較して5.8ポイント上昇したものの、施策別『文化遺産の保存、地域文化の継承』の満足度とともに、「どちらともいえない」が半数以上を占めています。満足度を判断できない回答者が多いのは、実際に体験していないことが要因であると考えられます。

こうした傾向は、これまでの調査で大きな変化はみられず、施策の推進を図るためには、「伝統文化を次世代に伝えることは重要だ」と感じている市民に向けて、いかにアピールして体験してもらうかがカギとなります。

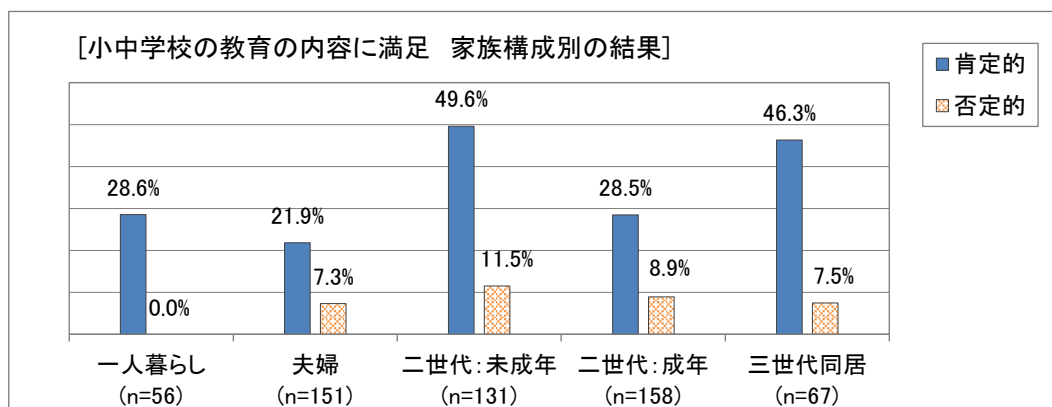
今年度から本格的に実施している“ふるさと^{まるまる}博物館(フィールドミュージアム)”事業の展開により、市民が歴史的・文化的資産に気付くきっかけをつくり、体験する機会につながることを期待されます。

施策 21 学校教育の充実



「小学校・中学校の教育内容は満足できる」と、施策別『学校教育の充実』の満足傾向は、ともに肯定的回答が30%台で、否定的回答は10%以下でした。

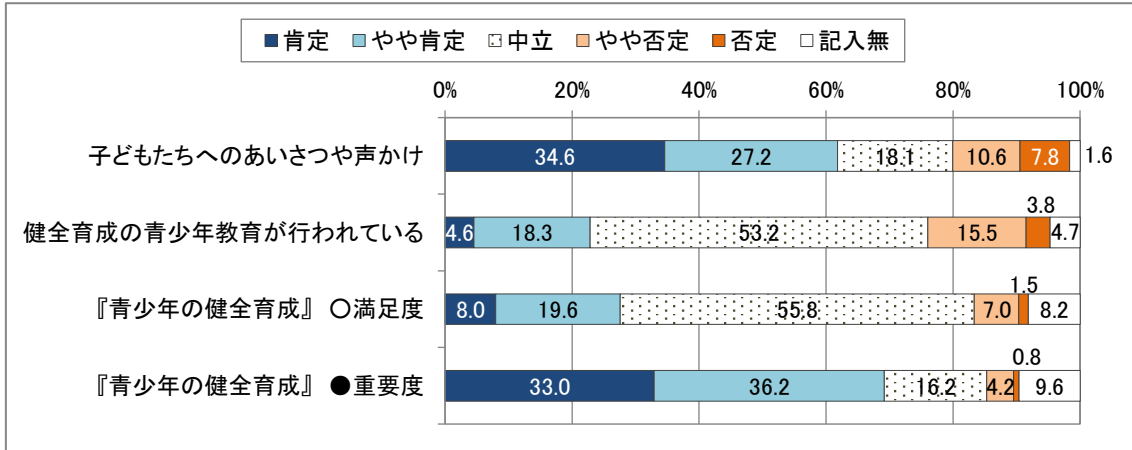
「小中学校の教育の内容に満足」の結果を家族構成別で比較すると、「未成年の子との二世帯同居」と「三世帯同居」で満足傾向が約5割と他の家族構成より高く、不満傾向は約1割で他の家族構成と差が少ないことから、子どものいる世帯や子育て世代を中心に、ある程度評価を得ているといえます。全体でみると中立的回答が多いのは、家族や身近に小中学生がいないなど、満足度を判断しづらい回答者が多いことが要因だと思われます。



なお、『学校教育の充実』の満足傾向(37.5%)は、平成27年度調査(27.3%)から右肩上がりであり10.2ポイント上昇しています。本市独自での教員の増員などによる児童生徒へのきめ細かな対応や、体験活動を重視した特色のある教育指導の充実と、空調設備の設置、トイレの洋式化などの学校施設の整備、双方の取組の成果が表れたものと考えられます。

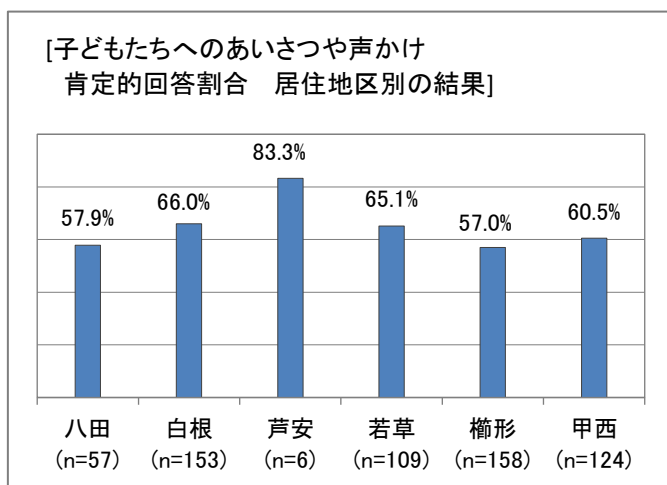
『学校教育の充実』は、73.1%と多くの回答者が重要視傾向を示しています。前ページの「伝統文化を次世代に伝えることは(まあまあ)重要」と感じる回答者が約8割と多いことから、今後も郷土の文化や特性を活かしつつ、時代の変化に対応した計画的な教育環境の整備を行っていくことが求められます。

施策 22 青少年の健全育成



「健全育成の青少年教育が行われていると感じますか」と施策別『青少年の健全育成』の満足度は、半数以上が「どちらともいえない」と回答しています。学校教育の充実と同様、家族や身近に青少年がいない回答者にとっては、青少年教育の状況や満足度を判断しづらいことが、中立的回答が多い要因だと考えられます。

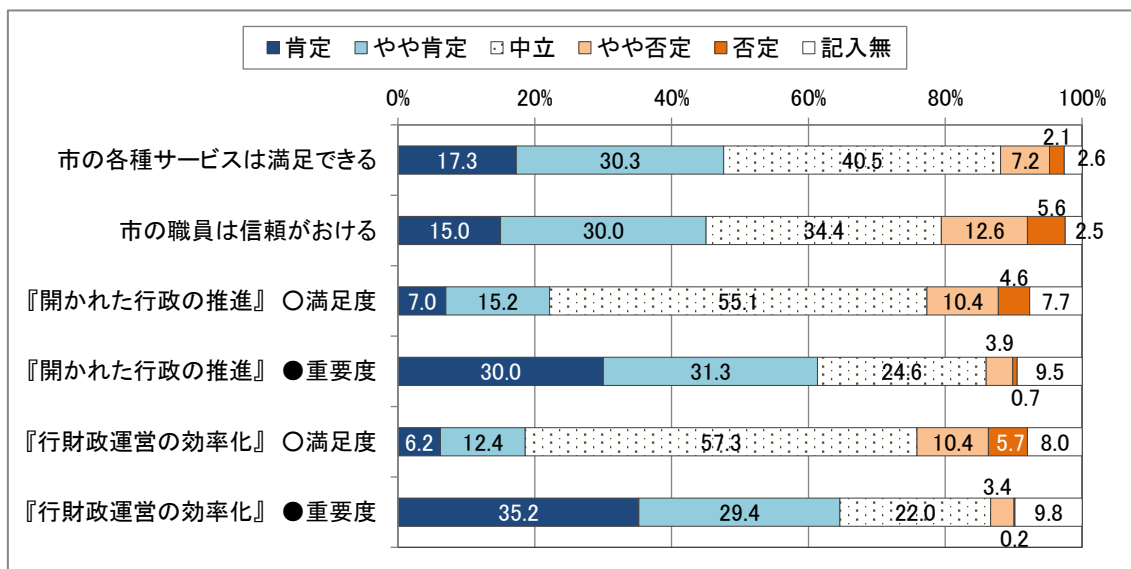
一方、「子どもたちへのあいさつや声かけ」では、61.8%が実行傾向を示しており、「健全育成」という意識をしなくても、地域において自然と子どもたちへの声かけを行っている市民の姿がうかがえます。しかし、「子どもたちへのあいさつや声かけ」の実行傾向は、前回より3.6ポイント、平成26年度調査と比べると7.1ポイント低下しています。社会環境の変化により、面識のない子どもに声をかけることがためられることもありますが、地域で日頃からあいさつを交わすことで、青少年が事件に巻き込まれることを防ぐ効果も期待されます。



「子供たちへのあいさつや声かけ」の実行傾向の居住地区別の結果は、前回とおおむね類似した傾向で、やや地域差がみられました。全市にあいさつの輪を広げるために、青少年育成市民会議の各支部を中心として、「声かけ・あいさつ運動」を継続していく必要があります。

政策5 未来をひらく経営型行政運営の形成

施策23 財政の健全化と行政改革の推進



『開かれた行政の推進』『行財政運営の効率化』の重要視傾向は、ともに6割を超え、否定的回答は5%以下であることから、多くの市民が市政に“見える化”“効率化”を求めているといえます。一方、満足度においては、6割近い回答者が「どちらともいえない」を選択しており、市民にとって具体的なイメージを持ちにくい施策であるともいえますが、具体的な設問である「市の各種サービスは満足できる」と「市の職員は信頼がおける」では、ともに約半数の回答者が肯定的回答をしています。

「市の職員は信頼がおける」の肯定的回答割合は、第5回調査からおおむね4割台で推移しており、今回は第9回に次いで高い結果でした。また、否定的回答も、前回より8.2ポイント減と大きく改善しました。

本市では研修や人事評価の実施など、人材育成を推進していますが、職員ひとりひとりが接遇や専門知識の向上に努め、市民に信頼されるよう努力を続けていくことが求められます。

【市の職員は信頼がおける 推移】(単位:%)

調査区分	肯定的	否定的
第4回(H21)	37.8	26.3
第5回(H22)	42.4	21.4
第6回(H23)	43.8	17.6
第7回(H24)	42.2	16.3
第8回(H25)	41.1	18.4
第9回(H26)	49.3	15.6
第10回(H27)	42.9	24.5
第11回(H28)	44.1	26.3
今回(H29)	45.0	18.1

〔資料〕 アンケート調査項目一覧

分類	No.	質問内容	選択肢
満足度調査	1	市役所が行っている各種サービスに満足していますか。	1 2 3 4 5 満 や ど や 不 足 や ち や 満 し 満 ら や 不 て 足 と 満 だ い し も である る て い ある い える る ない
	2	自治会(地域コミュニティ)の活動やイベントなどに満足していますか。	
	3	「広報南アルプス」の内容に満足していますか。	
	4	CATVの行政番組の内容に満足していますか。	
	5	市のホームページの内容に満足していますか。	
	6	海外姉妹都市との訪問や受入などの国際交流活動に満足していますか。	
	7	国内姉妹都市(津別町、穴水町、小笠原村)との交流活動に満足していますか。	
	8	街路灯や防犯灯の設置、青色パトロールカーの巡回など防犯対策について満足していますか。	
	9	市内の道路の整備状況に満足していますか。	
	10	公園など子どもの遊び場の整備状況に満足していますか。	
	11	路線バスなど公共交通機関の運行状況に満足していますか。	
	12	各種健康診断などの健康づくり対策に満足していますか。	
	13	医療機関の救急医療体制に満足していますか。	
	14	小学校・中学校の教育の内容に満足していますか。	
	15	文化財や伝統芸能の保護や継承活動に満足していますか。	
行動調査	16	あなた自身が地域(コミュニティ)活動に参加していますか。	1 2 3 4 5 行 ど ど あ 行 つ ち ち ま っ て ら ら り て い か と 行 い る と も つ な い て い う う え い と な い 行 い っ て い る
	17	あなた自身またはご家族のどなたかが地域(コミュニティ)活動に参加していますか。	
	18	地震等の災害に備えて備蓄や避難所の確認などを行っていますか。	
	19	住宅用火災警報器を設置していますか。	
	20	普段の買い物で積極的に地元農産物を購入(地産地消)していますか。	
	21	市内の商店やショッピングセンターなどで買い物をしていますか。	
	22	過去1年間に路線バスを利用しましたか。	
	23	趣味や娯楽なども含め、生涯学習活動を行っていますか。	
	24	地域の子どもたちに、あいさつや声かけなどを行っていますか。	
	25	過去1年間に市内の史跡探索や伝統芸能の体験活動を行いましたか。	
	26	習慣的にスポーツやレクリエーション活動を行っていますか。	
意識調査	27	市内の一体感が図られたと感じますか。	1 2 3 4 5 思 ま ど あ 思 う あ ち ら わ (ま ら り ない 感 あ と 思 い じ る う も わ (え い ない ま ない あ ま ない あ ま ない 感 あ ま り じ る 感 じ る ない)
	28	市の職員は、信頼がおけると感じますか。	
	29	家庭内で男女差別を感じていますか。	
	30	職場や地域で男女差別を感じていますか。	
	31	仕事と生活のバランスが取れていると思いますか。	
	32	南アルプス市は、買い物に便利な地域だと思いますか。	
	33	市内の就職の機会は、十分だと思いますか。	
	34	道路が整備されているため、目的地までの移動時間が短縮されたと感じますか。	
	35	住んでいる地域は、水害の心配はないと思いますか。	
	36	市内の街並みや景観は、美しいと感じますか。	
	37	山林や緑地、河川など市内の自然環境は良好に保たれていると感じますか。	
	38	水道の「水」は、おいしいと感じますか。	
	39	市内の開発行為(土地利用)は、問題がないと思いますか。	
	40	南アルプス市は、住みやすい地域だと感じますか。	
	41	移動手段として路線バスなどの公共交通機関を、利用したいと思いますか。	
	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。	
	43	南アルプス市は、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。	
	44	南アルプス市は、老後も安心して暮らせると感じますか。	
	45	南アルプス市の高齢者や心身障害者などへの支援対策は、十分だと思いますか。	

分類	No.	質問内容	選択肢	
意識調査	46	家庭や地域において、健全育成のための青少年教育が行なわれていると感じますか。		
	47	市内の景観を守り、育てるための活動に参加したいと思いませんか。		
	48	市の文化財や伝統文化を地域の宝として次世代に伝えていくことは重要だと思いませんか。		
	49	過去1年間に市役所本庁に訪れたことのある方にお聞きします。市役所本庁は、利用しやすいと感じましたか。		
	50	過去1年間に支所(窓口サービスセンター)に訪れたことのある方にお聞きします。支所(窓口サービスセンター)は、利用しやすいと感じましたか。		
	51	過去1年間に図書館や美術館等の文化施設を利用した方にお聞きします。市の文化施設は、利用しやすいと感じましたか。		
	52	過去1年間に体育館などのスポーツ施設を利用した方にお聞きします。市のスポーツ施設は、利用しやすいと感じましたか。		
窓口機能と接遇	53	市役所の窓口は利用しやすいと思いませんか。	1 はい 2 いいえ	
	54	市役所の窓口対応や電話対応に満足していますか。		
認識調査	55	「バリアフリー」や「ユニバーサルデザイン」の意味をご存知ですか。	1 2 3 知 聞 知 つ 聞 知 て た な い が こ い る あ と る	
	56	「協働」や「協働のまちづくり」の意味をご存知ですか。		
	57	平成26年6月に「南アルプス」がユネスコエコパークに登録されました。あなたは、ユネスコエコパークについてご存知ですか。		
	58	ハザードマップなどで、お住まいの地域で考えられる災害時の危険性を認識していますか。		
施策別満足度・重要度調査	59	地域コミュニティの充実	○満足度 1 2 3 4 5 満 や ど や 不 足 や ち や 満 し 満 ら 不 だ て 足 と 満 有 い し も で る る て い 有 る い 有 る ない	
	60	NPOなど市民活動の支援		
	61	公共交通機関の充実		
	62	協働のまちづくりの推進		
	63	男女共同参画の推進		
	64	交流活動の充実		
	65	防災体制の充実		
	66	防犯体制の充実		
	67	交通安全対策の推進		
	68	自然環境の保全		
	69	ごみ処理・環境美化の推進		
	70	窓口サービスの充実		
	71	地域福祉の充実		
	72	子育て支援の充実		
	73	高齢者福祉の充実		
	74	障害者福祉の充実		
	75	保健・医療の充実		
	76	地域特性のある農業・林業の振興		●重要度 A B C D E き か ど ま あ わ な ち あ ま め り ら 重 り て 重 と 重 要 重 要 も で 要 要 で い 有 で あ る は あ る ない
	77	魅力ある商工業の振興		
	78	地域資源を活かした観光振興		
	79	道路・河川の整備		
80	公園整備、景観の保全			
81	公営住宅や宅地の整備			
82	水道の安定供給			
83	下水道などの排水処理施設の整備			
84	生涯学習の推進、文化・スポーツの振興			
85	文化遺産の保存、地域文化の継承			
86	学校教育の充実			
87	青少年の健全育成			
88	開かれた行政の推進			
89	行財政運営の効率化			