



平成 30 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	3
7 報告書の見方	4
第2章 調査結果	5
1 基本属性	5
2 満足度調査の概観	9
3 行動調査の概観	10
4 意識調査の概観	11
5 窓口機能と接遇の概観	13
6 認識調査の概観	13
7 施策別満足度・重要度調査の概観	14
8 総合計画政策体系でみる調査結果	17
◇第2次総合計画の政策体系	17
◇グラフの表示	17
政策1 安全でみどり豊かな人がつながるまちの形成	18
施策1 地域コミュニティの充実	18
施策2 市民参加のまちづくり	20
施策3 安全・安心なまちづくり	22
施策4 自然と共生する地域づくり	24

施策5	生活環境の保全	25
施策6	窓口サービスの向上	25
政策2	ともに生き支えあうまちの形成	27
施策7	地域福祉の充実	27
施策8	児童福祉の充実	28
施策9	高齢者福祉の充実	29
施策10	障害者福祉の充実	29
施策11	保健・医療の推進	30
政策3	うるおいと活力のある快適なまちの形成	31
施策12	農林業の振興	31
施策13	商工業の振興	32
施策14	観光資源の保全と活用	32
施策15	道路・河川の整備	33
施策16	都市空間の整備	34
施策17	市街地・住環境の整備	35
施策18	上下水道の整備	36
政策4	心豊かな人と文化をはぐくむまちの形成	37
施策19	生涯学習の振興	37
施策20	歴史・伝統文化の振興	38
施策21	学校教育の充実	39
施策22	青少年の健全育成	39
政策5	未来をひらく経営型行政運営の形成	40
施策23	財政の健全化と行政改革の推進	40
[資料]	アンケート調査項目一覧	41

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30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
調査基準日	平成30年4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、調査基準日の各地区の人口（母集団）の大きさに応じ標本数を配分し、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30年5月9日から平成30年5月23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30年4月1日現在)

	八田	白根	芦安	若草	櫛形	甲西	計
人口(人)	7,145	19,778	302	13,189	18,848	12,618	71,880
構成比(%)	9.9	27.5	0.4	18.4	26.2	17.6	100.0
標本数(人)	148	409	20	273	389	261	1,500
構成比(%)	9.9	27.3	1.3	18.2	25.9	17.4	100.0

4 回収結果

有効回答	602 件	(40.1%)
------	-------	---------

※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)	55	150	16	112	156	101	12	602
構成比(%)	9.1	24.9	2.7	18.6	25.9	16.8	2.0	100.0
回収率(%)	37.2	36.7	80.0	41.0	40.1	38.7	-	40.1

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、平成21年度からは、市民アンケートの結果を総合計画の進捗管理と行政評価に活用するため、毎年実施しています。

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 (属性調査含む)	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%	
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%	第1次総合計画 後期基本計画 策定
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%	
平成29年度	第12回	平成29年5月22日～ 平成29年6月5日	1,500人	95項目	622件	40.9%	第2次総合計画 策定

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。



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せん。

(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。

また、グラフの数値は、文中や他の図表の数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602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

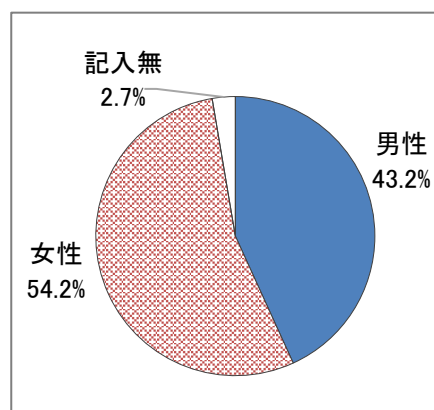
1 基本属性

F 1 性別

(S A、n=602)

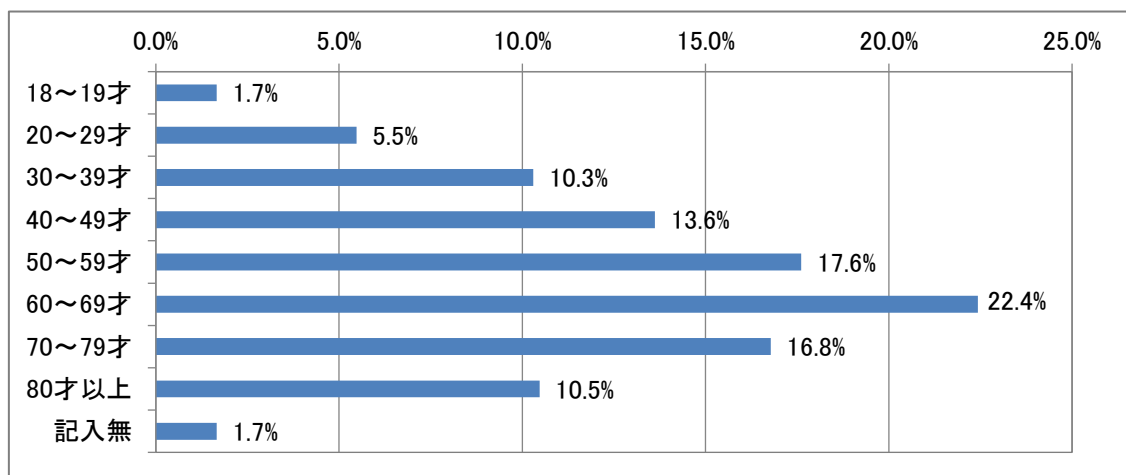
回答者の性別は、「男性」が43.2%、「女性」が54.2%でした。なお、「記入無」が2.7%でした。

基準日の人口における男女比率は、男性49.4%、女性50.6%と大きな差はありませんが、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11.0ポイント上回っています。



F 2 年齢

(S A、n=602)



回答者の年齢層の構成は、「60～69才」が最も多く22.4%、次いで「50～59才」(17.6%)、「70～79才」(16.8%)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、前回に続き、60才以上の回答者が全体の約半数を占めています。

F 3 家族構成

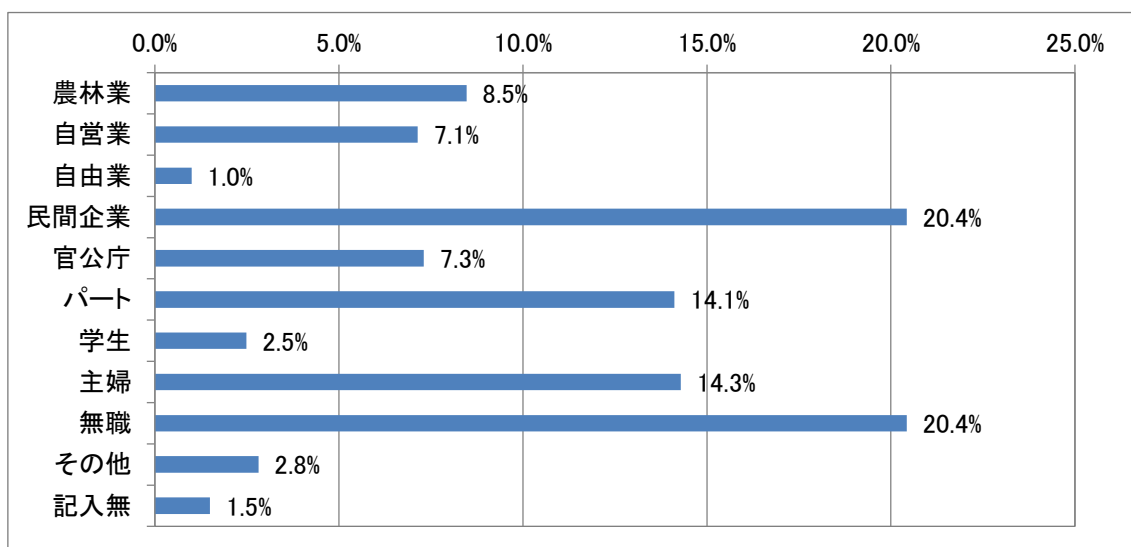
(S A、n=602)



回答者の家族構成は、「成年の子との二世世代同居」が28.9%と最も多く、僅差で「夫婦」(28.4%)、次いで「未成年の子との二世世代同居」(17.3%)となり、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=602)



回答者の職業は、「民間企業」と「無職」が最も多く20.4%、続いて「主婦」(14.3%)、「パート」(14.1%)の順でした。この4項目で全体の約7割を占めています。

「無職」が最も多く2割を超えたのは、平成26年度と前回、今回の3回だけで、それ以外は「民間企業」が単独で最も多い結果でした。

「無職」は平成15年度が14.9%、平成17年度が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。なお、

「無職」と答えた方の年齢は、60才代以降が95.5%を占めています。

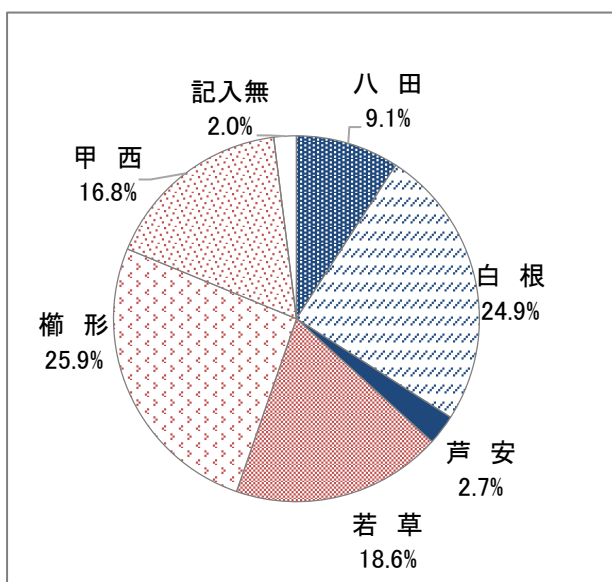
また、「主婦（主夫）」と回答した方の96.5%、「パート」と答えた方の77.7%が女性の回答者でした。一方、「民間企業」と答えた方の68.3%が男性の回答者でした。

◆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	高校生・大学(院)生・専門学校生など
主婦	主婦・主夫

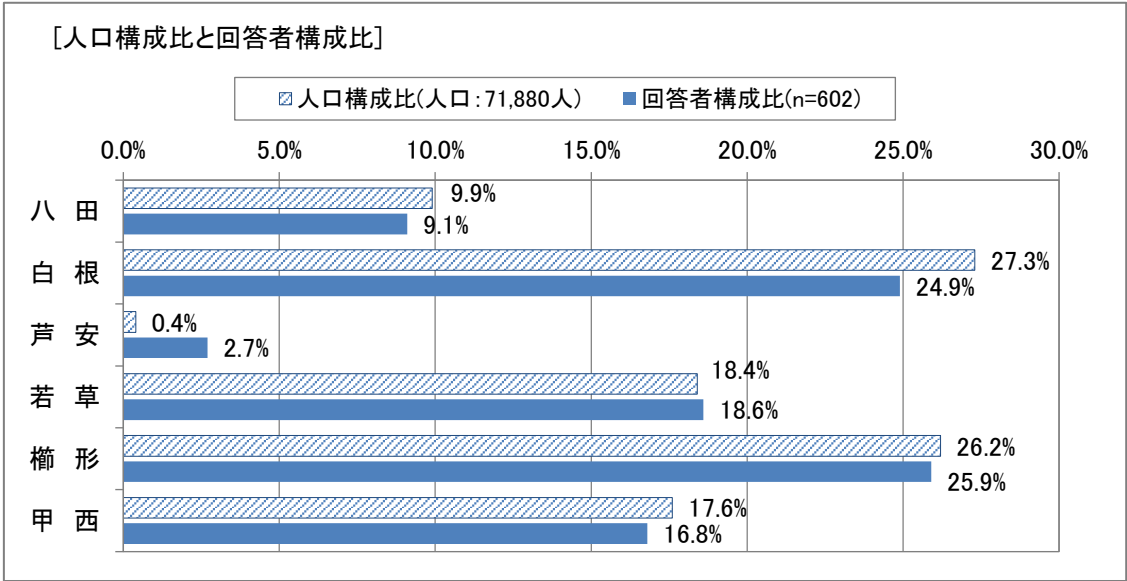
F5 居住地区

(SA、n=602)



回答者の居住地区は「白根地区」(25.9%)が最も多く、次が「甲西地区」(16.8%)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「若草地区」(18.6%)、「甲西地区」(16.8%)の2地区がそれぞれ約2割、「八田地区」が9.1%、過疎地域の「芦安地区」が2.7%でした。

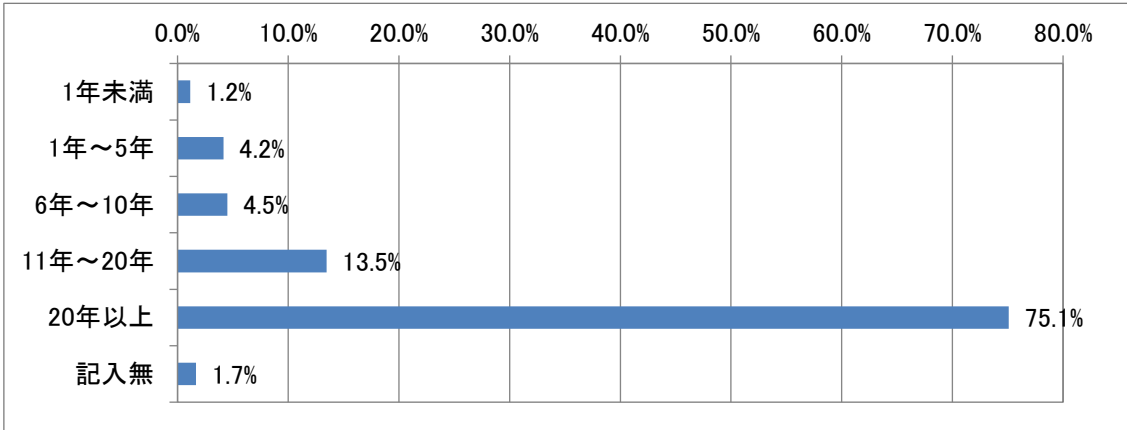


居住地区別に、基準日における人口の構成比と回答者の構成比を比較すると、白根地区の2.4ポイント差が最大で、どの地区も大きな差はありませんでした。

本調査は地区別（旧町村単位）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、居住地区別で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=602)



回答者の居住年数は、「20年以上」が圧倒的に多く75.1%、次いで「11年～20年」の13.5%、続いて「6年～10年」（4.5%）、「1年～5年」（4.2%）、「1年未満」（1.2%）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。

例年と同様に、11年以上居住している回答者が8割を超え、特に今回は約9割となり、定住者が多い市であることがうかがえます。

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 (%)
12	各種健康診断などの健康づくり対策	59.8	8.3
3	「広報南アルプス」の内容	59.6	5.2
1	市役所が行っている各種サービス	47.3	9.0
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	44.7	24.9
13	医療機関の救急医療体制	41.5	15.3
9	市内の道路の整備状況	39.2	33.2
2	自治会(地域コミュニティ)の活動やイベント	39.0	11.5
15	文化財や伝統芸能の保護や継承活動	35.7	4.3
10	公園など子どもの遊び場の整備状況	35.1	23.8
14	小学校・中学校の教育の内容	34.9	8.8
5	市のホームページの内容	34.6	8.3
4	CATVの行政番組の内容	33.2	11.8
11	路線バスなど公共交通機関の運行状況	22.8	41.5
7	国内姉妹都市(津別町、穴水町、小笠原村)との交流活動	21.9	6.2
6	海外姉妹都市との訪問や受入などの国際交流活動	20.6	5.7

<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。

「各種健康診断などの健康づくり対策」と「広報南アルプスの内容」の満足度は、例年高い傾向ですが、今回も約 6 割で、継続して満足傾向が高くなっています。

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」は前回に続いて唯一、不満傾向が満足傾向を上回っており、前回との比較で不満傾向が 7.2 ポイント増加したことから、市民ニーズに対応した公共交通の充実が求められていることがうかがえます。

また、回答者周辺の状況により回答が分散する「防犯対策」「道路整備」「公園整備」は満足傾向・不満傾向が二極化していることなど、全体の傾向はこれまでの調査と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	86.1	7.8
19	住宅用火災警報器の設置 ◇	73.9	21.6
24	地域の子どもたちに、あいさつや声かけ	66.8	17.4
20	地元農産物の購入(地産地消)	57.5	18.4
17	地域(コミュニティ)活動への参加(家族)	52.5	34.9
18	地震等の災害に備えて備蓄や避難所の確認など	52.2	28.1
16	地域(コミュニティ)活動への参加(本人)	40.0	49.0
26	習慣化したスポーツ・レクリエーション活動	34.1	53.3
23	趣味や娯楽など生涯学習活動	29.4	59.0
22	過去1年間での路線バス利用	12.1	85.4
25	過去1年間の史跡探索や伝統芸能の体験活動	8.6	84.2

<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」

◇「住宅用火災報知機の設置」のみ2択
実行傾向…「行っている」
非実行傾向…「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」で約9割でした。次いで「火災警報器の設置」(73.9%)、「子どもたちにあいさつや声かけ」(66.8%)となりました。

非実行傾向では、「路線バス利用」(85.4%)と「史跡探索・伝統芸能の体験活動」(84.2%)は、8割を超える回答者が過去1年の間に「(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」(59.0%)と「スポーツ・レクリエーション活動」(53.3%)も、5割以上の回答者が非実行傾向を示しています。

前回との比較では、「子どもたちにあいさつや声かけ」の実行傾向が前回(61.8%)を5ポイント上回りました。行動調査全体の傾向としては、これまで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	81.6	6.2
40	南アルプス市は、住みやすい地域だ	70.6	9.5
38	水道の「水」は、おいしい	66.0	14.5
36	市内の街並みや景観は、美しい	57.3	15.8
35	住んでいる地域は、水害の心配はない	55.8	25.4
37	自然環境が良好に保たれている	55.3	14.8
32	南アルプス市は、買い物に便利な地域だ	54.2	29.4
43	安心して子育てができる環境が整っている	53.2	9.0
34	道路が整備され目的地までの時間が短縮された	52.7	20.1
50	窓口サービスセンターは、利用しやすい ※	51.7	13.3
28	市の職員は、信頼がおける	46.4	19.6
31	仕事と生活のバランスが取れている	42.0	21.6
44	老後も安心して暮らせる	42.0	20.3
51	市の文化施設(図書館・美術館など)は、利用しやすい ※	40.5	6.5
49	市役所本庁は、利用しやすい ※	38.5	21.9
47	景観を守る活動に参加したい	36.9	20.9
42	地域の福祉サービスが安心して受けられる	36.5	20.3
41	路線バスなど公共交通機関を利用したい	33.6	48.3
45	高齢者や障害者などの支援対策は十分だ	30.4	17.8
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	30.4	18.3
52	市のスポーツ施設(体育館など)は、利用しやすい ※	26.1	7.6
30	職場や地域で男女差別を感じる	25.1	44.4
27	市内の一体感が図られた	19.3	40.2
29	家庭内で男女差別を感じる	18.9	57.0
39	市内の開発行為(土地利用)は、問題がない	18.9	31.4
33	市内の就職の機会は、十分だ	7.5	49.3

<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 81.6%でした。続いて「住みやすい地域」(70.6%)、「水道の水はおいしい」(66.0%)、「街並みや景観は美しい」(57.3%)、「住んでいる地域は水害の心配がない」(55.8%)「自然環境が良好に保たれている」(55.3%)の順でした。例年どおり、肯定傾向が高い項目はいずれも市の文化や自然、環境などに関係するものでした。

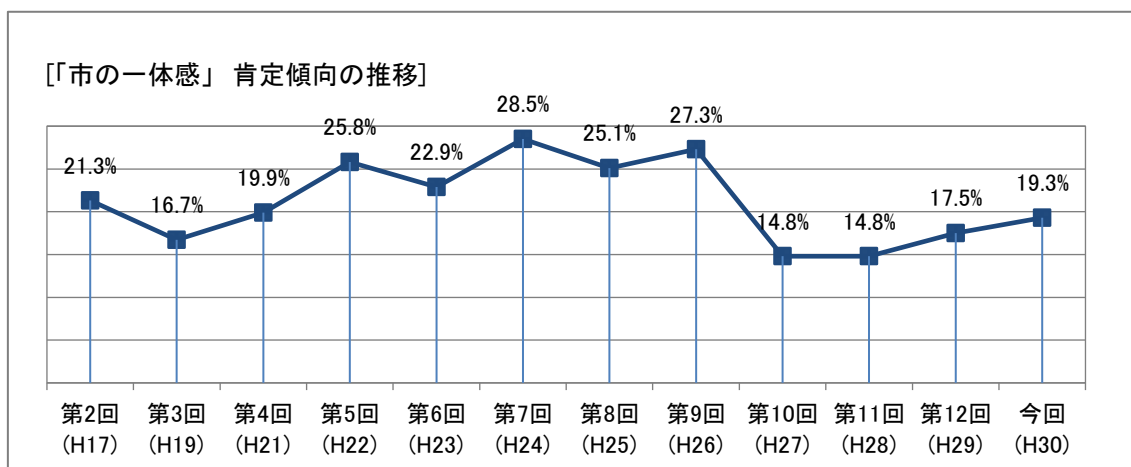
否定傾向では、「(あまり)感じない」ほうがよい「家庭内で男女差別を感じる」(57.0%)と「職場や地域で男女差別を感じる」(44.4%)の 2 項目を除くと、「市内の就職の機会は十分だ」(49.3%)と「移動手段として路線バスなどの公共交通を利用したい」(48.3%)で、前回に続いて約半数の回答者が否定傾向を示しました。

前回との比較では、「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」「水道の水はおいしい」「市内の土地利用は問題がない」で肯定傾向が 5 ポイント以上の増となりました。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」

南アルプス市は平成 30 年 4 月 1 日で合併から 15 周年を迎えましたが、「市の一体感が図られたと(まあまあ)感じる」回答者は約 2 割でした。

今年度は、市制 15 周年を記念し、本市らしさを描き出す「市のシンボル」として、市の木(モモ)・花(アヤメ)・鳥(ライチョウ)・山(北岳)が決定しました。これからも、6 町村ごとに培った伝統文化や豊かな自然環境を大切にしつつ、一つの市としての発展が図られるよう、市域全体に目配りを続けていく必要があります。



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>	71.4	23.9
54	市役所の窓口対応や電話対応に満足<接遇>	71.4	23.1

市役所の窓口機能と接遇については、「窓口機能」「職員の接遇」とともに71.4%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」が3.8ポイント減、「職員の接遇」がほぼ横ばいの1.2ポイント減となりましたが、「窓口機能」については平成27年度調査と比較すると5.7ポイント高い結果でした。

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	57.0	10.6
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	34.6	27.2
57	ユネスコエコパークについて知っている	33.2	24.1
56	「協働」や「協働のまちづくり」の意味を知っている	21.6	43.5

選択肢は「知っている」「聞いたことがある」「知らない」の3つ

「バリアフリーやユニバーサルデザイン」は、「知っている」が57.0%で、前回(50.4%)を6.6ポイント上回り、前々回と同じ割合に回復しました。「地域の災害の危険性の認識」は、肯定34.6%、否定27.2%で、前回(肯定38.2%、否定25.9%)よりやや悪化しました。「ユネスコエコパーク」は、「知っている」が33.2%で、前回(32.3%)から横ばいでした。「協働や協働のまちづくり」については「知っている」と回答した割合(21.6%)が、前回(18.6%)から若干上がったものの、ほぼ横ばいでした。

認識調査は、第9回(平成22年度)調査から導入され、それぞれ周知をしていますが、認識を広めていくために、毎年行っているPRや行事なども、工夫が求められます。

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	65.3	1	77.4	1
69	ごみ処理・環境美化の推進	56.2	2	77.1	3
70	窓口サービスの充実	47.5	3	62.1	17
83	下水道などの排水処理施設の整備	45.5	4	71.3	8
75	保健・医療の充実	42.2	5	77.2	2
65	防災体制の充実	38.5	6	75.4	6
80	公園整備、景観の保全	38.5	7	57.3	20
68	自然環境の保全	38.2	8	64.8	15
71	地域福祉の充実	37.4	9	68.9	10
67	交通安全対策の推進	36.7	10	72.1	7
79	道路・河川の整備	35.2	11	68.3	12
86	学校教育の充実	34.7	12	70.6	9
72	子育て支援の充実	34.4	13	68.9	11
85	文化遺産の保存、地域文化の継承	34.4	14	48.7	25
84	生涯学習の推進、文化・スポーツの振興	33.1	15	43.2	26
73	高齢者福祉の充実	32.6	16	75.6	5
59	地域コミュニティの充実	30.9	17	51.7	21
66	防犯体制の充実	28.6	18	76.3	4
87	青少年の健全育成	27.6	19	66.0	14
74	障害者福祉の充実	25.9	20	67.9	13
60	NPOなど市民活動の支援	23.1	21	35.2	28
88	開かれた行政の推進	22.6	22	60.5	18
61	公共交通機関の充実	21.1	23	59.1	19
81	公営住宅や宅地の整備	20.3	24	39.0	27
78	地域資源を活かした観光振興	19.9	26	50.7	23
64	交流活動の充実	19.9	25	29.7	31
63	男女共同参画の推進	19.8	27	33.4	29
89	行財政運営の効率化	18.9	28	62.3	16
76	地域特性のある農業・林業の振興	18.8	29	51.5	22
62	協働のまちづくりの推進	15.6	30	31.6	30
77	魅力ある商工業の振興	14.1	31	49.3	24

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 31 項目の、満足傾向と重要視傾向について、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』（65.3%）、次いで『ごみ処理・環境美化の推進』（56.2%）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』（47.5%）で、上位3項目は、前回と変わりませんでした。続く『下水道などの排水処理施設の整備』（45.5%）は、前回（40.6%）より約5ポイント上昇しました。

最も満足傾向が低かったのは『魅力ある商工業の振興』（14.1%）、次いで『協働のまちづくりの推進』（15.6%）となりました。下位2項目は前回と同じでした。

● 重要視傾向

重要視傾向が最も高かったのは、『水道の安定供給』（77.4%）、続いて『保健・医療の充実』（77.2%）、『ごみ処理・環境美化の推進』（77.1%）の順で、前回最も高かった『防犯体制の充実』（76.3%）は4番目でした。以下、『高齢者福祉の充実』『防災体制の充実』『交通安全対策の推進』『下水道などの排水処理施設の整備』『学校教育の充実』で7割を超えました。

一方、『交流活動の充実』『協働のまちづくりの推進』『男女共同参画の推進』『NPOなど市民活動の支援』『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。

次に、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、満足傾向・重要視傾向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一定の評価を得ている施策だといえます。

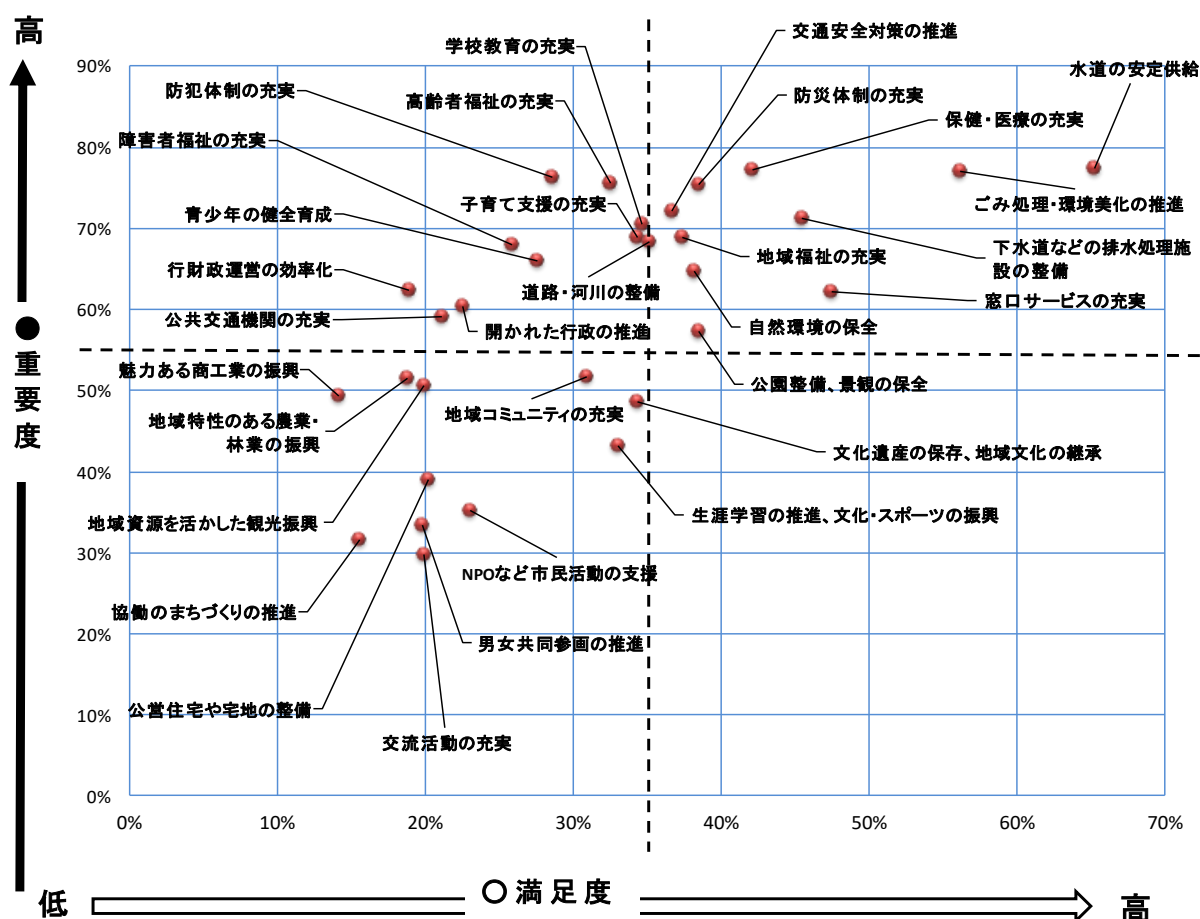
左上の、重要視されているものの満足度が低い施策については、『行財政運営の効率化』が、前回に続き6割以上の回答者が重要視しながら、満足傾向が2割に満たない結果でした。また、『防犯体制の充実』や『高齢者福祉の充実』『障害者福祉の充実』など

は、重要視傾向が上位であるものの、満足傾向が半分より下に位置しており、市民の期待が大きい一方で現状に対する満足度が低い施策であるといえます。

左下の、満足傾向・重要視傾向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。市民の期待水準があまり高くない施策ともいえますが、『水道』や『保健・医療』『ごみ処理』などと比較すると、日常的に触れる機会が少なく、満足度・重要度を判断しづらいことも要因の一つだと思われます。

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。

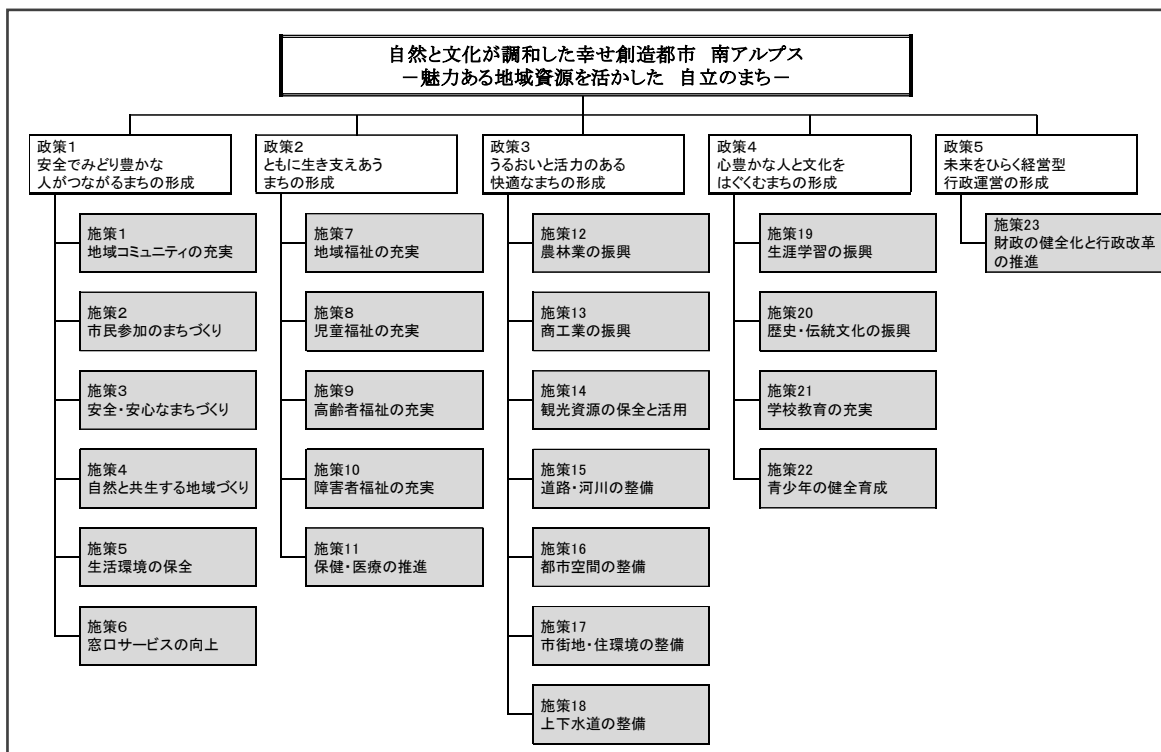
[施策満足傾向・重要視傾向散布図]



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。次のページから、政策体系に基づき、施策別に調査結果を掲載します。



◇グラフの表示

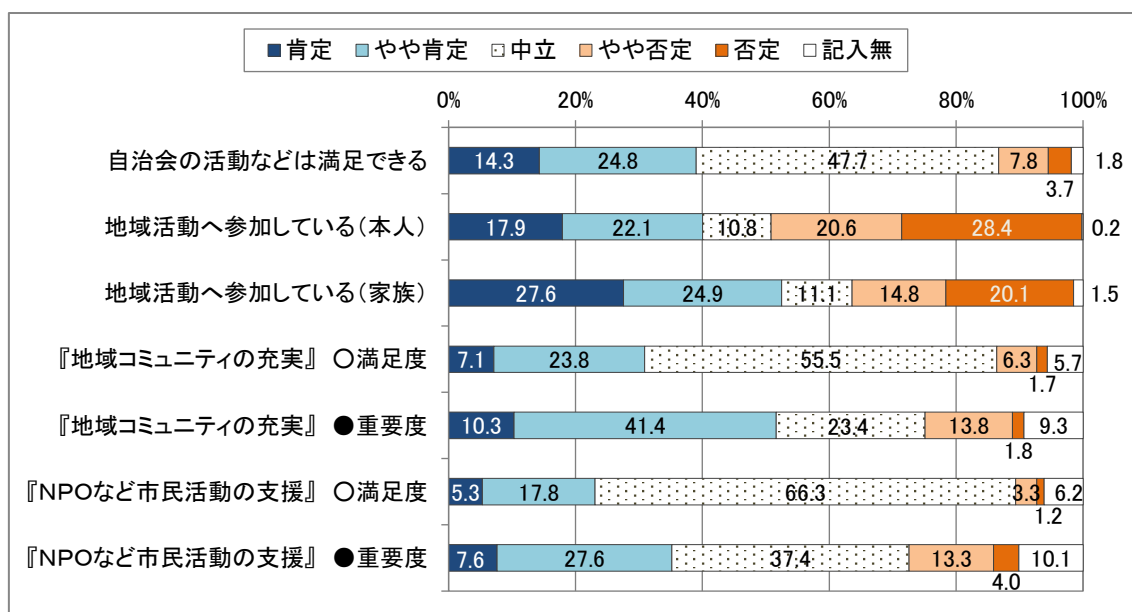
調査結果を示す横棒グラフの区分と色は、次のとおりです。 (すべてSA、n=602)

グラフ区分 調査項目	色	肯定	やや肯定	中立	やや否定	否定	記入無
		(白)					
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 満足度・ 施策別 調査	○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

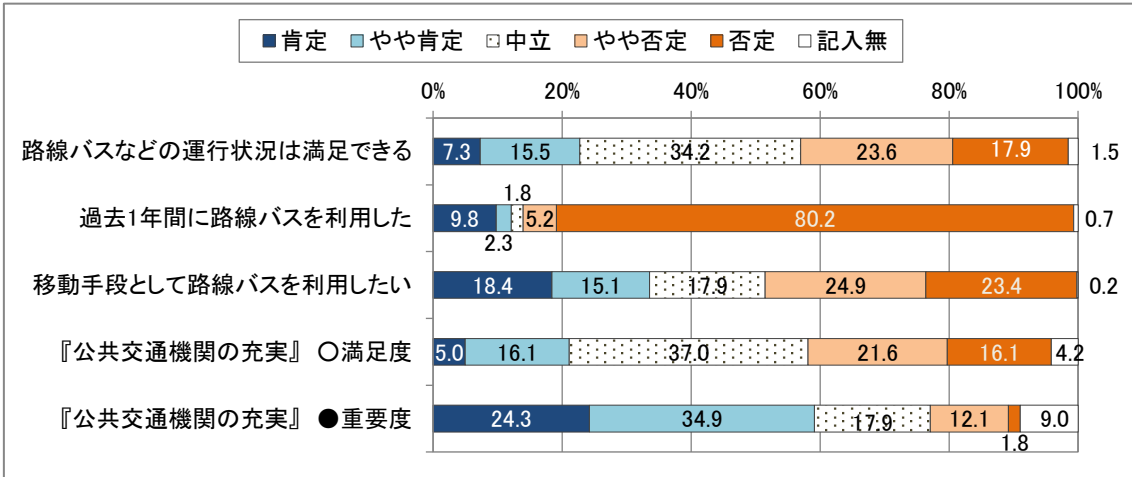


『地域コミュニティの充実』に対しては、51.7%と約半数の回答者が重要視傾向を示していますが、施策別で比較すると31項目中21位と高くない状況です。また、『NPOなどの市民活動の支援』の重要視傾向(35.2%)は28位とさらに低い結果でした。

一方、「自治会の活動などは満足できる」については、約4割が「(やや)満足している」と回答し、平成15年度の調査以来最も高い結果となりました。しかし、「家族の誰かが地域活動へ(まあまあ)参加している」回答者の割合は約5割、「本人が地域活動に(まあまあ)参加している」回答者の割合は4割と、横ばいとなっています。結果が伸び悩んでいる状況は、自治会への加入割合が横ばいとなっている現状と一致しています。

自治会の活動などの『地域コミュニティの充実』は、災害時の助け合いやごみ収集、高齢者や子どもへの見守りなど、市民が重要だと捉えている問題につながる、最も身近な施策だといえます。合併から15年が経過し、少子高齢化に伴う単身世帯の増加など、自治会を取り巻く状況は大きく変化しています。住民が自ら考え実践する自治組織の構築に向けた取組などを検討していく必要があるといえます。

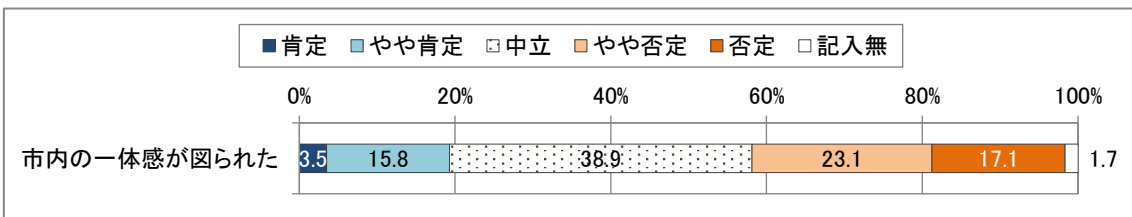
◆ 公共交通



現在のコミュニティバスは、平成27年の運行開始以来、利便性を高めるため、利用者の要望を踏まえ路線の見直しを進めてきました。その結果、平成27年度に11.4%だった「路線バスなどの運行状況に(やや)満足」している回答者の割合は、今回の調査では22.8%と倍増していますが、『公共交通機関の充実』とともに、満足傾向は2割程度にとどまっており、今後もさらに公共交通の充実が求められていることがうかがえます。

鉄道駅がなくマイカー利用者が多い本市では、「過去1年間に路線バスを利用」していない回答者が80.2%に上りますが、一方で『公共交通機関の充実』は約6割の回答者が重要視傾向を示しています。高齢化が進み、運転免許証の自主返納者など交通弱者の増加が見込まれる中、公共交通の必要性が高まっており、特に、市民にとって最も身近な公共交通であるコミュニティバスのさらなる利便性向上を図っていく必要があるといえます。

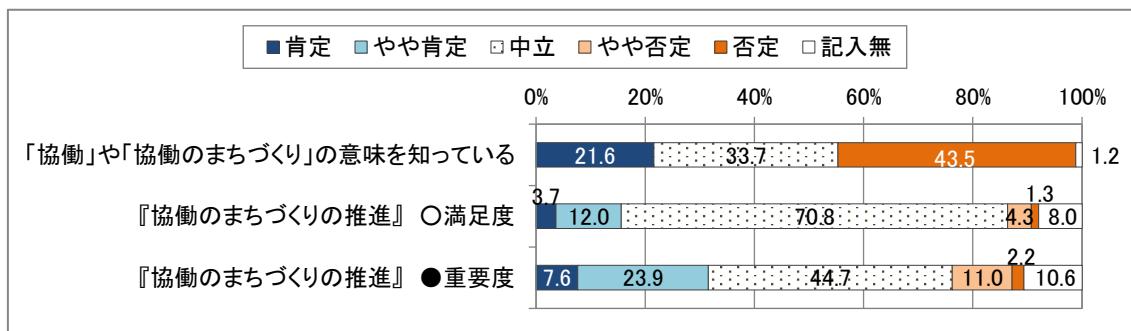
◆ 市の一体感



「市の一体感」が「(まあまあ)図られた」と回答した割合は、合併後、最初にアンケート項目とした平成17年度が21.3%、今回の調査が19.3%でした。今年度で合併15周年を迎えましたが、増減を繰り返しながら、平均で2割程度という状況です。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つつ、市民が“南アルプス市”を実感できるような取組を続けていく必要があるといえます。

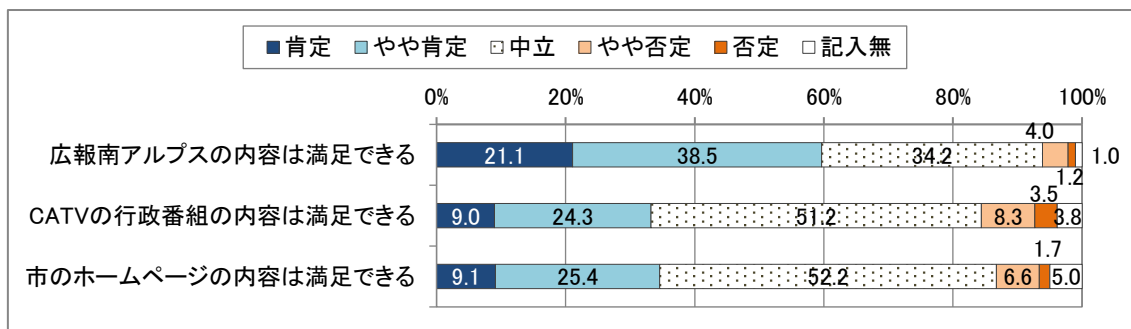
施策 2 市民参加のまちづくり

◆ 協働のまちづくり



「協働や協働のまちづくりの意味」を「知らない」と回答した人は43.5%で、「知っている」の21.6%を大きく上回っています。また、『協働のまちづくりの推進』は、施策別満足傾向・重要視傾向ともに31項目中30位で、「どちらともいえない」が多い状況となっています。第2次総合計画では、市民や事業者などと行政が一丸となってまちづくりに取り組む必要性が明記されており、「協働」は総合計画全体に関わる重要な項目です。市民が主役のまちづくりを進めるため、よりわかりやすい啓発が求められます。

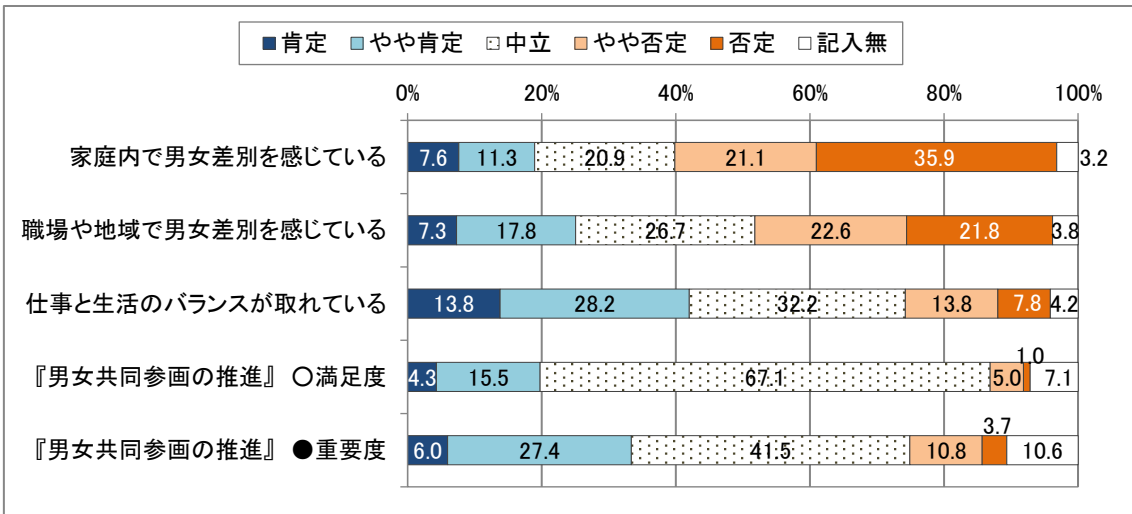
◆ 広報・広聴



例年、安定して満足傾向が高い「広報南アルプスの内容」は、今回も6割近い満足傾向を維持しており、新聞折込などで多くの市民に配布され、目にする機会の多い広報誌は、継続して市民に好評であるといえます。

一方、個人によって視聴や閲覧の機会に差がある「CATVの行政番組」と「ホームページ」の満足度は、約半数が「どちらともいえない」と回答しています。情報化が進み、市民が触れる機会が多くなることが予想されるため、昨年度、CATVについては平準化に向けた検討会を開催し、ホームページはリニューアルしています。これからも、それぞれの特性を生かした情報提供を図っていくことが求められます。

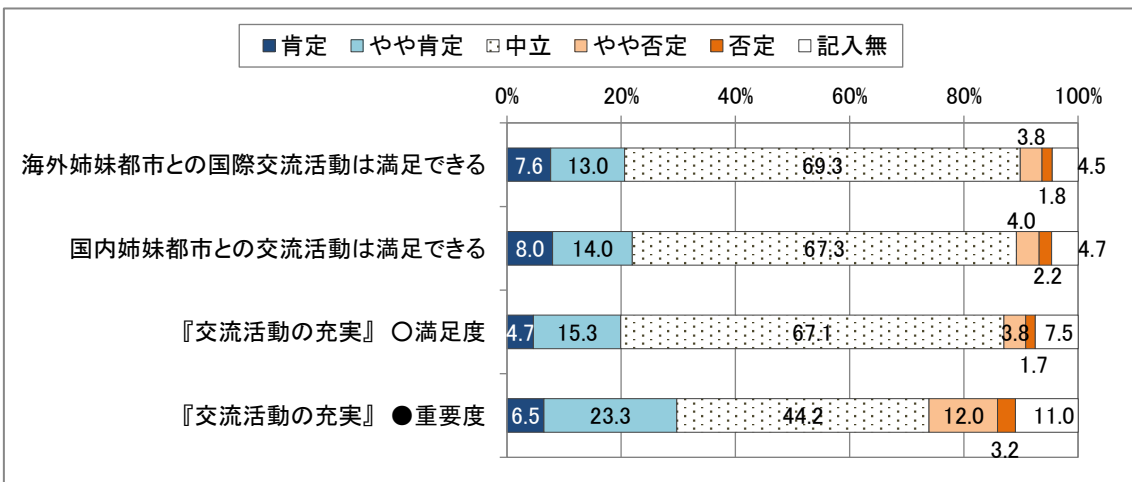
◆ 男女共同参画



「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ています。しかし、「(まあまあ)感じる」の割合を男女別にみると、「家庭」(男性 11.9%、女性 25.2%)、「職場・地域」(男性 22.7%、女性 28.2%)の両方で女性が男性を大幅に上回っています。引き続き、女性が社会参加しやすい環境づくりなどに取り組んでいく必要があるといえます。

また、家庭や地域における男女共同参画の実現のために重要な「仕事と生活のバランス」に対する肯定的回答は、4割前後で横ばいの状況となっています。

◆ 交流活動

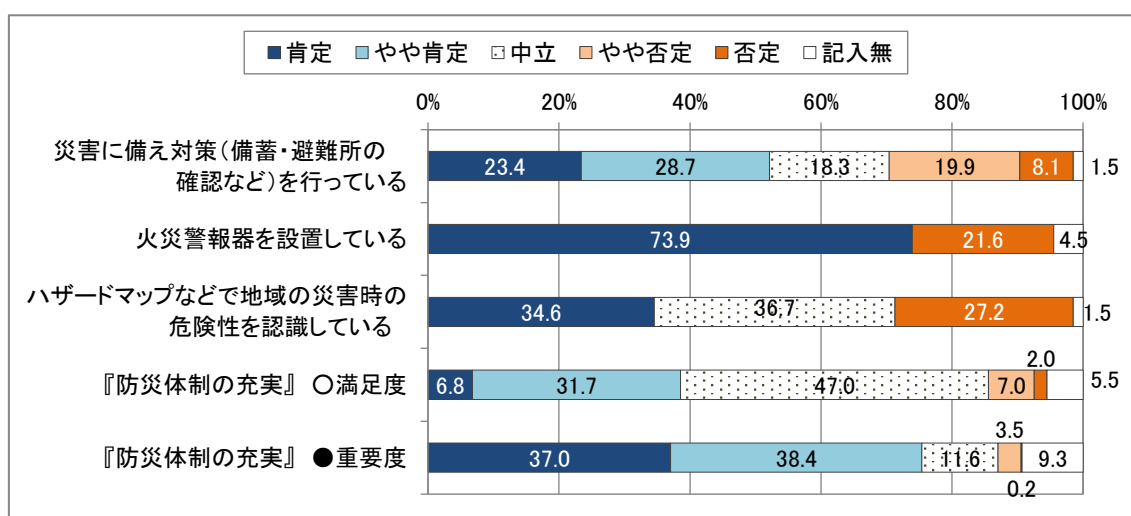


交流活動は、海外・国内・施策別の満足度すべてで中立的回答が約7割を占め、施策重要視傾向では前回に続き全施策中最も低い結果でした。時代の変化により、市民自らが国

内外への旅行はもちろん、インターネットなどで情報発信・交流をすることが当たり前になるなど、行政が行う従来の交流活動への市民の期待は高くない状況になってきています。必要な事業を残しつつ、市民ニーズに合った内容への転換が求められます。

施策3 安全・安心なまちづくり

◆ 防災対策

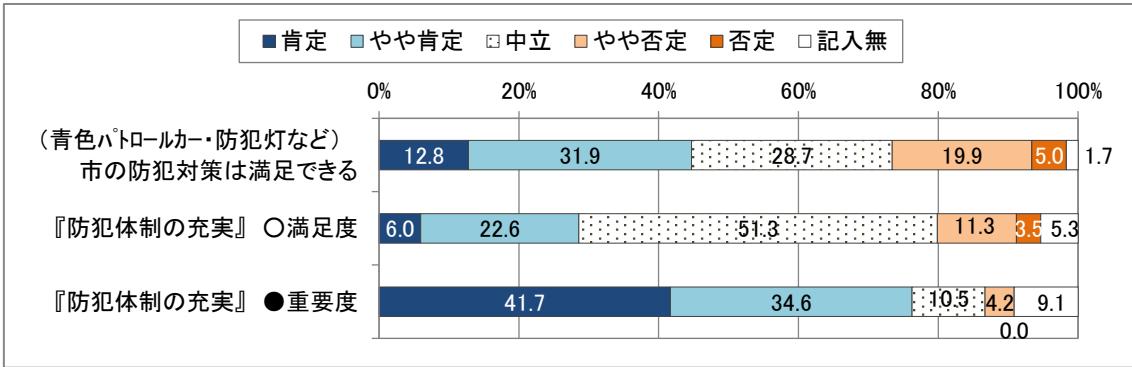


『防災体制の充実』は、75.4%が「(かなり・きわめて)重要である」と回答しており、多くの市民が行政に期待している施策であるといえます。

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)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34.6%にとどまっています。災害への備えは、行政が必要な準備を行うことはもちろんですが、市民ひとりひとりが実践する必要があります。しかし、アンケートの結果では、日頃から備えている回答者の割合は伸びない状況です。特に、「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」回答者の割合は、平成26年度調査(45.7%)と比較すると10ポイント減少しており、近年、全国的に地震や豪雨、台風の被害が増えていることから、ハザードマップや日頃の備えについて、継続した周知の必要があるといえます。

「火災報知機の設置」については、今回の調査から「行っている・行っていない」の2択となりましたが、「行っている」回答者の割合は73.9%で、前回の71.5%（「どちらかという」を含めると76.2%）からほぼ横ばいでした。

◆ 防犯対策

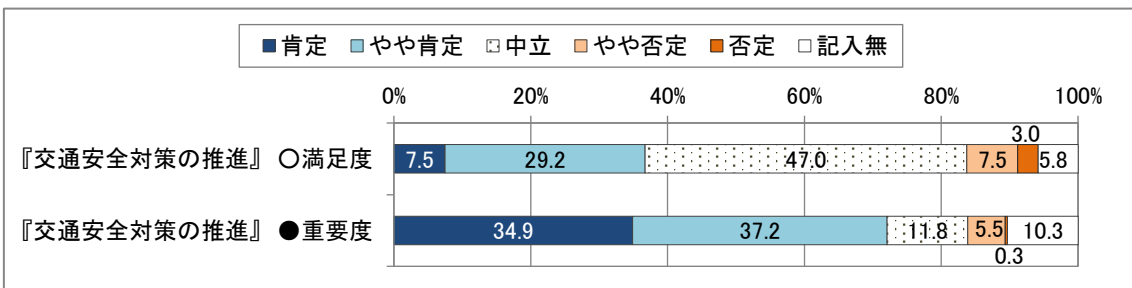


『防犯体制の充実』について「重要でない」と回答した人は1人もおらず、重要視傾向(76.3%)は31施策中4番目と高い結果でしたが、満足傾向(28.6%)は18番目で、「どちらともいえない」が約5割を占めました。行政による防犯対策に期待する市民が多いといえますが、一方で市が行っている『防犯体制の充実』の満足度を判断しづらい状況がうかがえます。

「(街路灯や防犯灯の設置、青色パトローカーの巡回など)市の防犯対策」という具体的な質問については、「(やや)満足できる」が44.7%でした。「(やや)満足できる」が5割を超えたのは、平成22年度と平成26年度だけで、おおむね45%前後で推移しています。

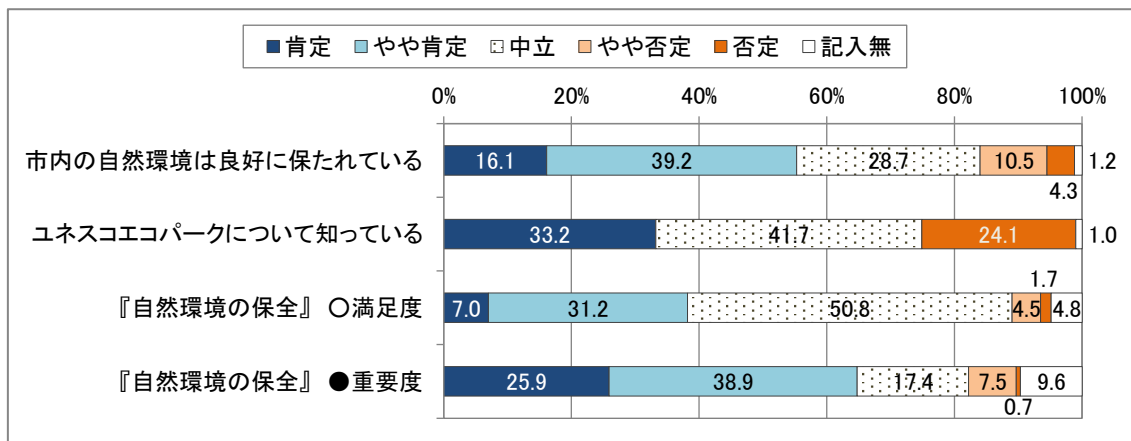
子どもが犠牲となる事件や事故のほか、近年、高齢者を中心に消費者被害、詐欺被害などが増加しています。街路灯や防犯灯の設置、青色パトローカーの巡回など従来の取組のほか、犯罪被害防止の啓発活動なども含めて『防犯体制の充実』が求められます。

◆ 交通安全対策



『交通安全対策の推進』は、7割を超える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47.0%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



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、第 2 次総合計画にも、ユネスコエコパークの周知活動の推進やその理念に基づいた地域振興が重点事業として掲げられています。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、登録された約 1 年後の調査である平成 27 年度 (39.4%) をピークに下降し、前回 (32.3%) からほぼ横ばいの 33.2% という結果でした。

[ユネスコエコパークについて知っている割合 推移]

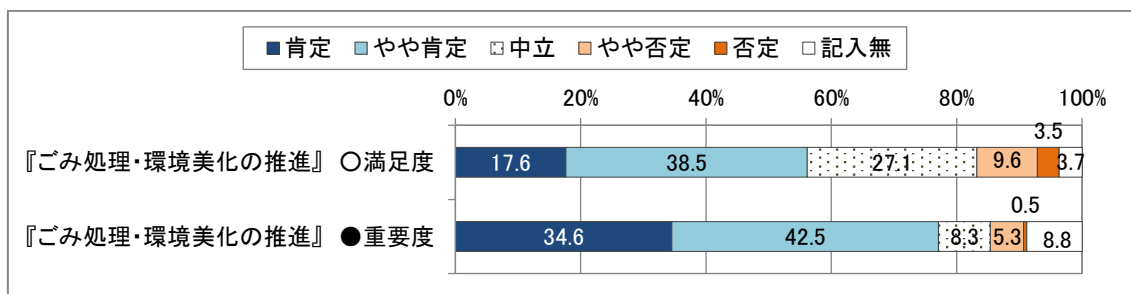
調査区分	知っている
第9回 (H26)	26.5%
第10回 (H27)	39.4%
第11回 (H28)	38.3%
第12回 (H29)	32.3%
今回 (H30)	33.2%

「自然環境は良好に保たれている」の肯定的回答割合は 55.3% と半数を超え、『自然環境の保全』が「(きわめて・かなり)重要」だと感じる回答者が 64.8% に上るなど、市民が本市の自然環境に寄せる関心、好感度は決して低くありません。

こうした市民の関心を背景に、人と自然の結びつきを大切にし、持続可能な地域社会の発展へつなげていくために、ユネスコエコパークの普及啓発活動などを工夫していくことが必要だといえます。



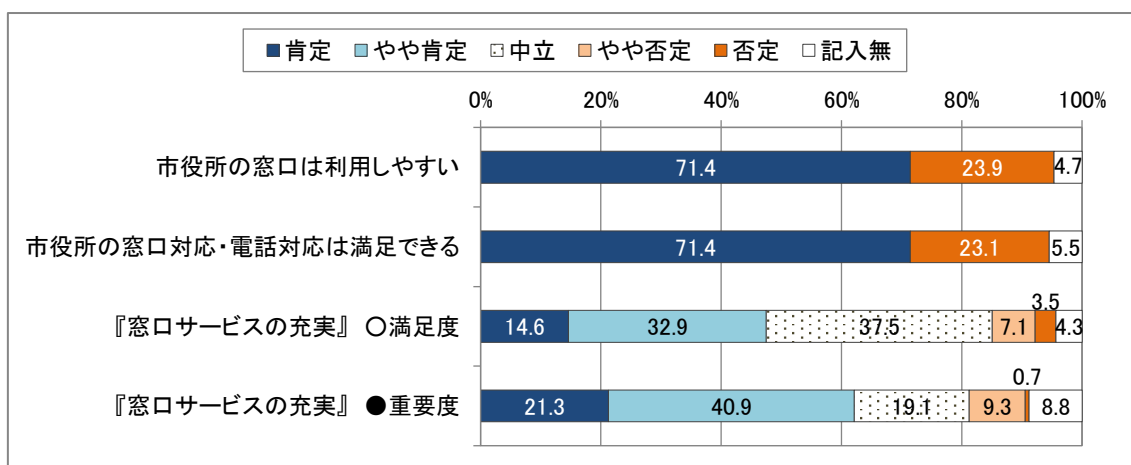
施策5 生活環境の保全



『ごみ処理・環境美化の推進』は、全施策中、満足傾向(56.1%)が2番目、重要視傾向(77.1%)は3番目に高い結果で、いずれも前回からほぼ横ばいでした。

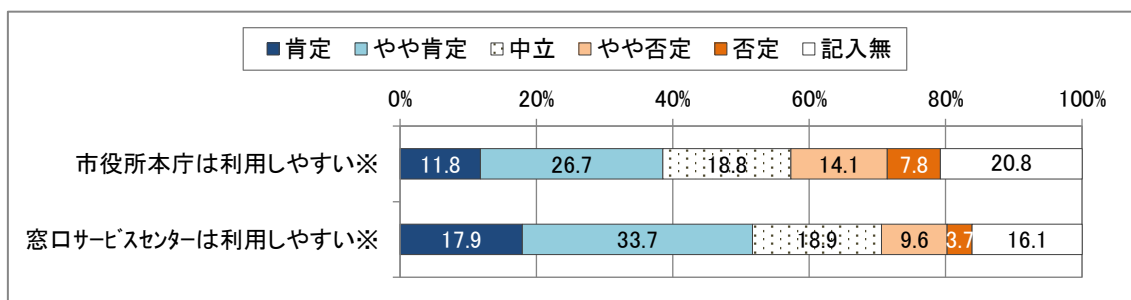
ごみ処理・環境美化は、平成27年度に施策別満足度・重要度調査を導入して以来、継続して高い結果で、身近な問題として市民の関心が高く、本調査の自由意見欄においても回答者から多くの意見や要望が寄せられています。これからも、市民の利便性の向上を図りつつ、ゴミの減量化と3R（リデュース、リユース、リサイクル）の推進を図る取組を継続していくことが求められます。

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」は、双方とも「はい」と回答した人が71.4%でした。「市役所の窓口」については前回(75.2%)より若干低下していますが、いずれも7割を維持しています。また、『窓口サービスの充実』の満足度は全施策中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



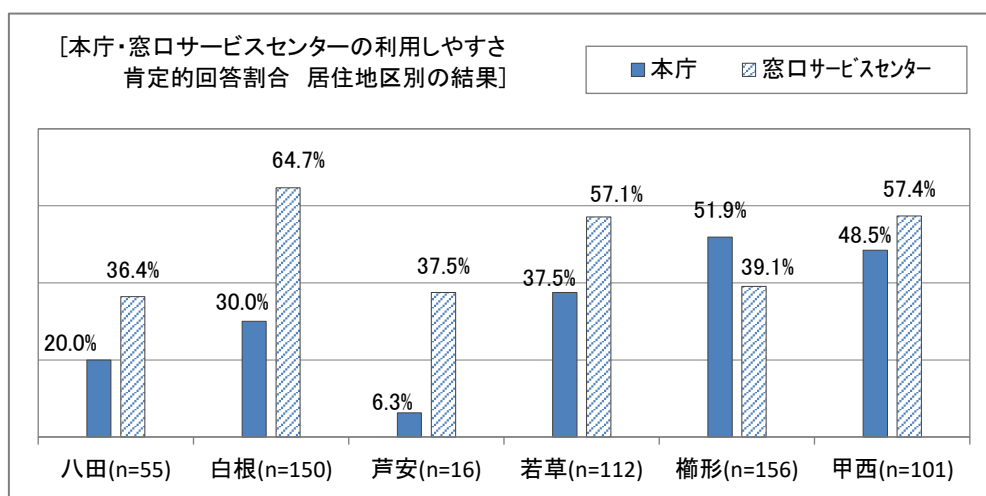
「本庁」「窓口サービスセンター」を1年以内に利用した回答者（「記入無」以外）の割合は、双方とも8割前後で大きな開きはなく、例年の結果と比較しても大きな違いは見られませんでした。

また、「(まあまあ)利用しやすい」と回答した割合は、「窓口サービスセンター」が「本庁」を13.1ポイント上回っており、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。

[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]

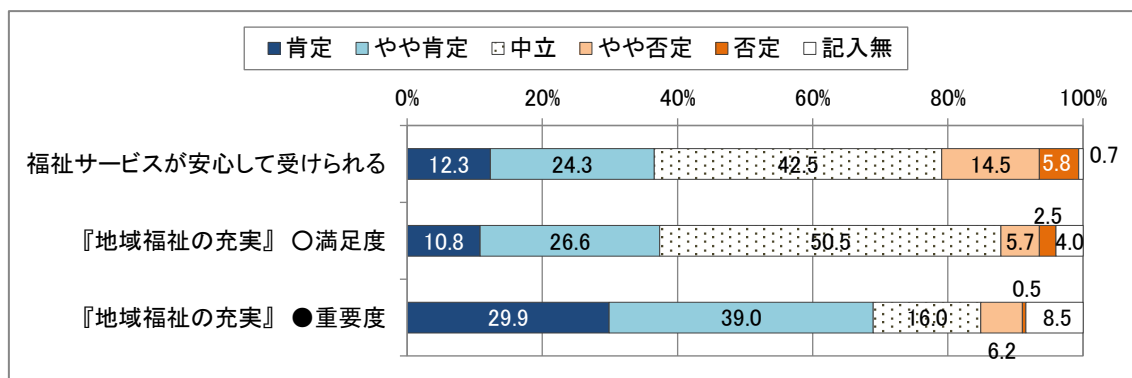
調査区分	本庁	窓口サービスセンター
第6回(H23)	34.3%	43.6%
第7回(H24)	32.0%	49.0%
第8回(H25)	39.5%	49.8%
第9回(H26)	40.8%	53.2%
第10回(H27)	31.5%	50.5%
第11回(H28)	34.8%	47.7%
第12回(H29)	36.1%	48.2%
今回(H30)	38.5%	51.6%

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12.8ポイント上回っています。この結果は、前回の調査と同様の傾向であり、多くの市民が身近な窓口を「利用しやすい」と感じていることがうかがえます。



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

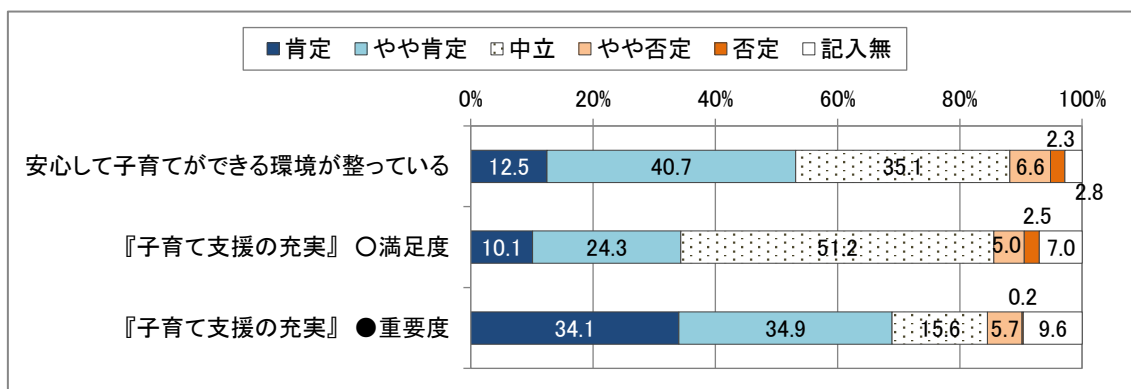


『地域福祉の充実』の満足傾向は37.4%、「福祉サービスが安心して受けられる」の肯定傾向は36.6%で、いずれも過去最高の結果となりました。本市が福祉総合相談課を設置して6年が経過しており、関係者や当事者への啓発活動などの成果がうかがえます。

また、『地域福祉の充実』の重要視傾向は68.9%で、継続して施策別重要度調査の上位10項目に入っており、少子高齢化の進行や雇用環境の変化などにより、将来への不安や生きづらさを感じる市民が増加し、地域福祉に関する行政への期待が高いことがわかります。しかし、前回(73.6%)より4.7ポイント低下していることを踏まえ、引き続き重要性の理解を促していく必要があるといえます。

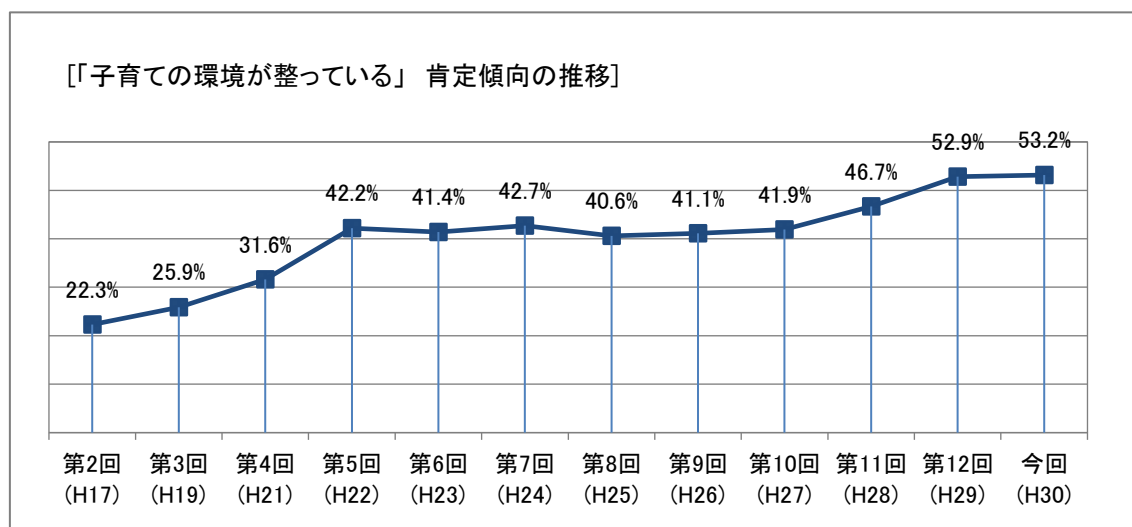
福祉に関しては、本人や家族が福祉サービスを受けた経験のある回答者が限られていることから、「福祉サービスが安心して受けられる」と『地域福祉の充実』の満足度については、例年、中立的回答が大半を占める傾向にあります。福祉を限られた一部の人たちだけのことでなく、誰でもある身近な“自分事”として捉えることができるような地域づくりを継続することが求められます。

施策 8 児童福祉の充実



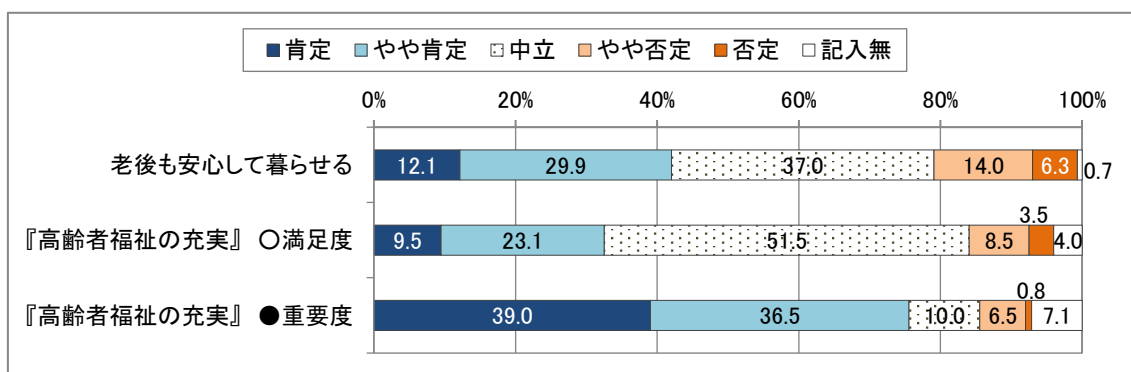
「安心して子育てができる環境が整っている」の肯定的回答割合は53.2%で、過去最高となりました。平成22年度から27年度までは4割程度で推移していましたが、平成28年度(46.7%)、29年度(52.9%)と大幅に伸び、今回も5割を維持しています。

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、平成29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。



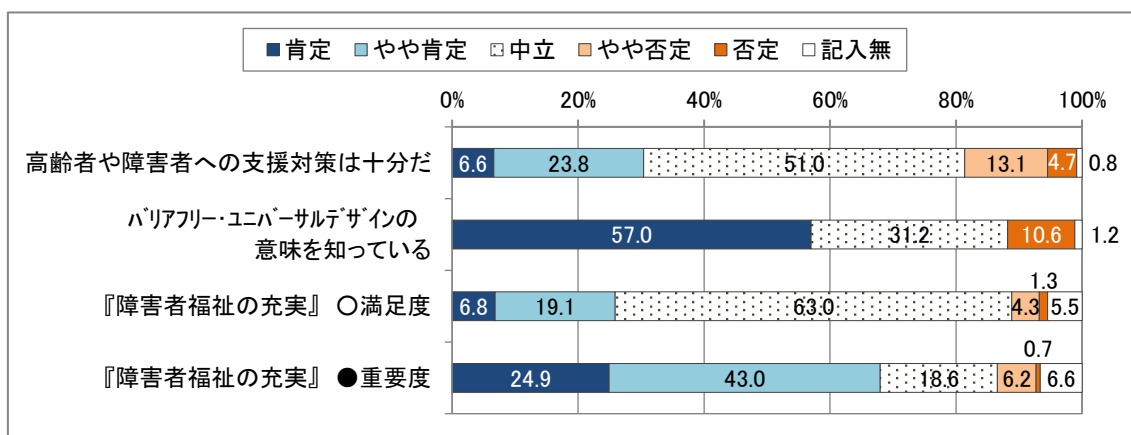
また、「子育ての環境が整っている」の家族構成別の結果では、前回と同様、「未成年の子との二世帯同居」(肯定的回答71.2%、否定的回答8.7%)と「三世帯同居」(肯定的回答64.3%、否定的回答8.6%)で「(まあまあ)整っている」との回答が特に多く、否定的回答も少ないことから、子育て世帯を中心に評価を得ていることがうかがえます。

施策 9 高齢者福祉の充実



『高年齢者福祉の充実』は、31項目中、重要視傾向(75.5%)が5番目に高いですが、満足傾向(32.6%)は16番目と中位に位置しており、高齢化社会の進展に伴う市民の行政への期待がうかがえます。「老後も安心して暮らせる」は肯定傾向が42.0%で、平成28年度調査から3回連続で4割を超えました。高齢になっても住み慣れた地域で自分らしく安心して暮らし続けられるための体制づくりを継続していくことが求められます。

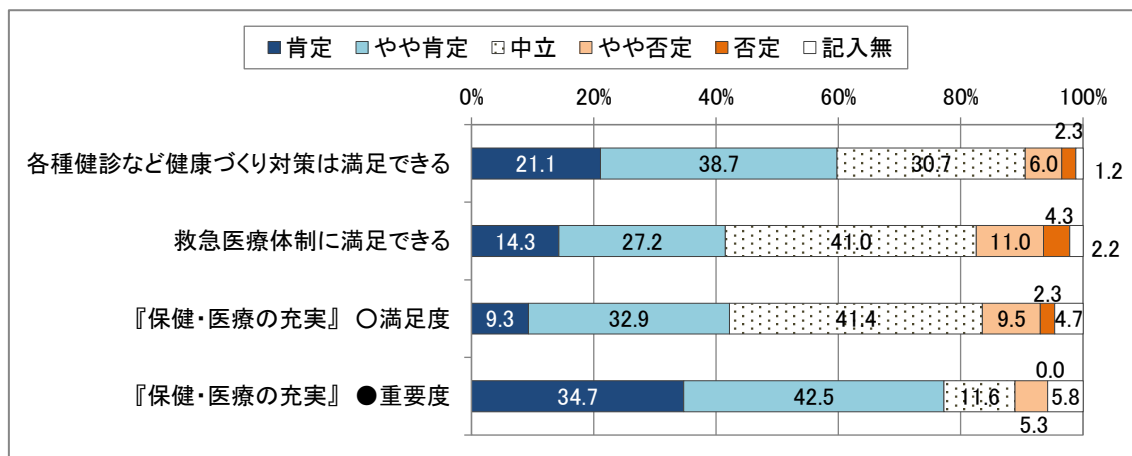
施策 10 障害者福祉の充実



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」の肯定的回答割合は、平成15年度の第1回調査以来、初めて3割を超えました。

「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57.0%で、大きく低下した前回(50.4%)から6.6ポイント回復しました。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、さまざまな取組について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、例年、満足傾向が高く、今回(59.8%)も満足度調査 15 項目の中で最も高い結果となりました。また、『保健・医療の充実』の施策満足傾向(42.2%)も、31 項目中 5 番目に高く、不満傾向も低いことから、市民から評価を得ている施策だといえます。

また、『保健・医療の充実』の重要視傾向(77.2%)は、全施策中 2 番目に高く、期待も大きいことがうかがえます。本市では、昨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” をスタートさせましたが、今後もこうした取組を通じて、継続して健康意識の向上を図っていく必要があるといえます。

「救急医療体制」の満足傾向(41.5%)は、平成 26 年度調査では 47.4%でしたが、その後 4 割前後に低下し、横ばいの状況となっています。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。市ができる取組として、初期救急医療の強化などを図っていくことが求められます。

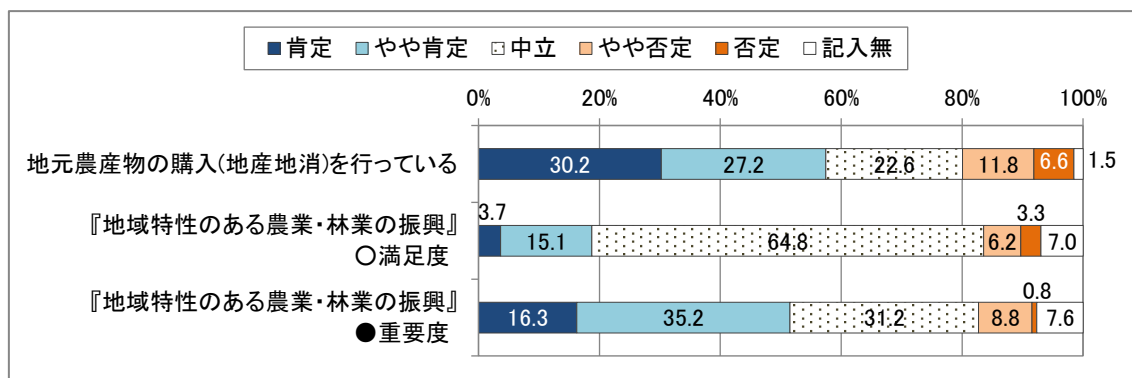


幸せ実感！

南アルプス市健康リーグ

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



『地域の特性のある農業・林業の振興』は、満足傾向(18.8%)が31項目中29番目と低く、「どちらともいえない」が64.8%と大半を占めています。本市は、果樹栽培が盛んで、古くから農業を基幹産業としている地域ですが、社会構造の変化などで農業に触れる機会が少ない市民が増え、満足度を判断できない回答者が多いものと考えられます。

[地元農産物の購入(地産地消) 推移]
(単位:%)

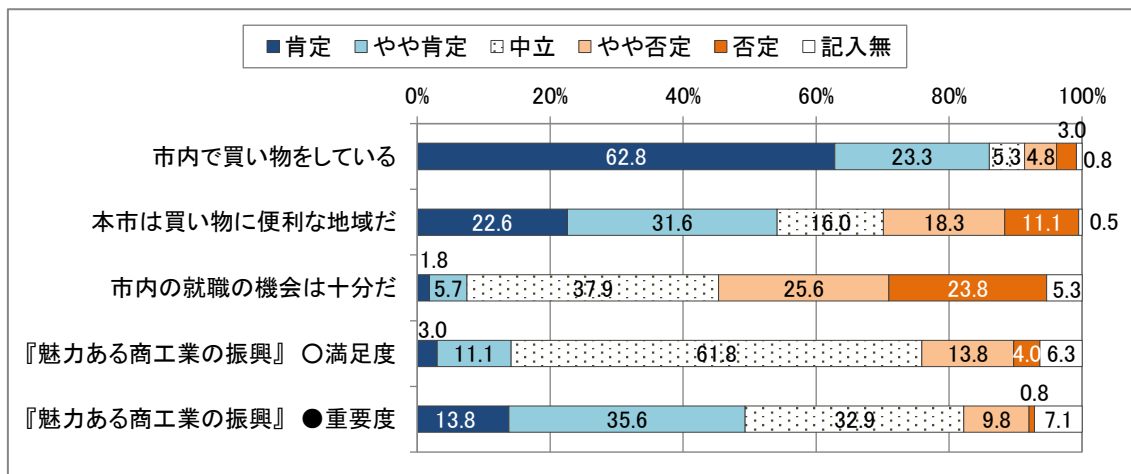
調査区分	肯定的	否定的
第3回(H19)	53.6	15.3
第4回(H21)	47.0	17.9
第5回(H22)	46.1	32.8
第6回(H23)	52.9	24.8
第7回(H24)	51.3	22.8
第8回(H25)	46.0	28.6
第9回(H26)	50.4	20.2
第10回(H27)	53.0	19.9
第11回(H28)	54.1	18.9
第12回(H29)	55.6	16.8
今回(H30)	57.4	18.4

一方で、「地元農産物の購入(地産地消)」については、「(どちらかという)行っている」が約6割を占めており、10年前の平成21年度調査(47.0%)と比較すると10ポイント上昇しています。「(あまり)行っていない」が約2割と少ないことから、地域に地産地消が根付いてきていることがうかがえます。

今後も“南アルプスブランド”の確立などにより、市内外に本市の農産物の魅力を発信していくことが求められます。



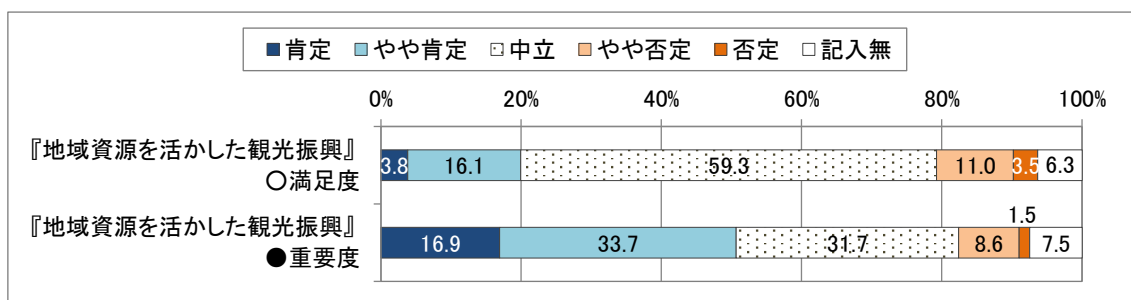
施策 13 商工業の振興



「市内で(どちらかというと)買い物をしている」回答者は86.1%に上り、これまでと同様、行動調査の中で最も高い実行傾向となりました。「買い物に便利な地域だと(まあまあ)思う」回答者も半数以上を占めています。

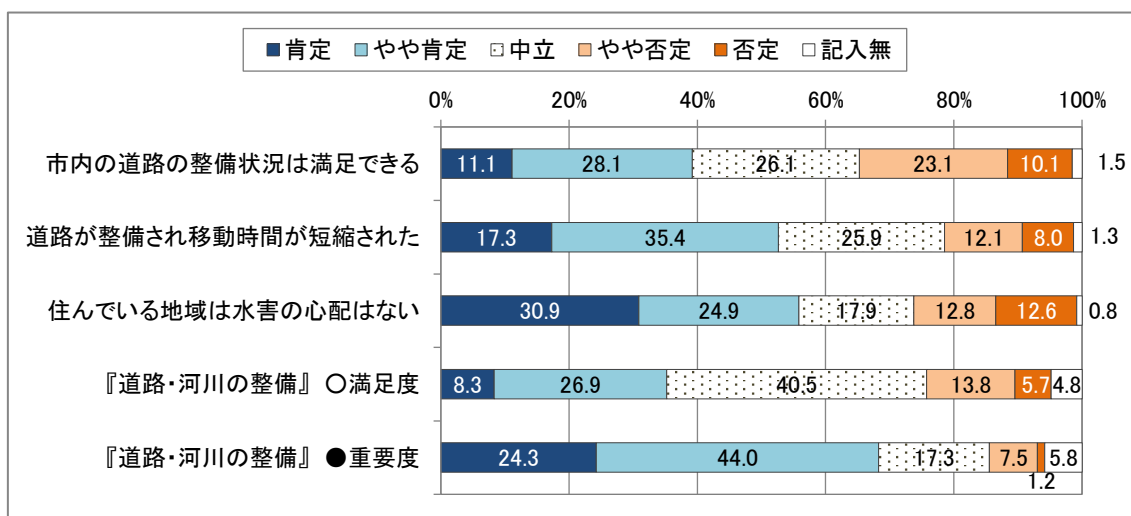
「市内の就職の機会」は、約半数の回答者が「(あまり)十分ではない」と回答し、「(まあまあ)十分だ」は7.5%にとどまりました。本市は甲府市などへの通勤圏内に位置していますが、「市内」と限定すると、「十分」との回答は少ない状況にあります。

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(19.9%)、重要視傾向(50.6%)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栽培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。

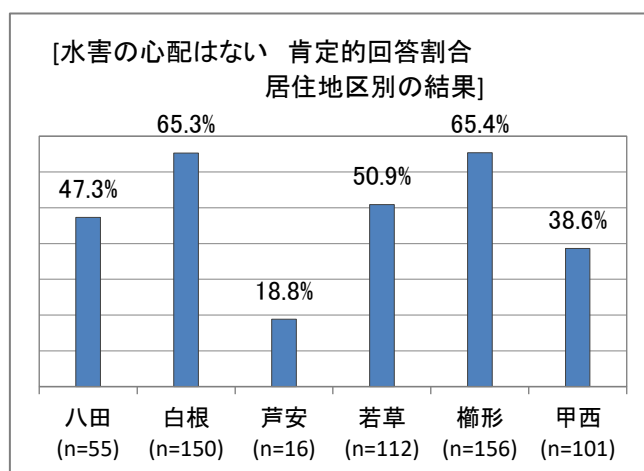
施策 15 道路・河川の整備



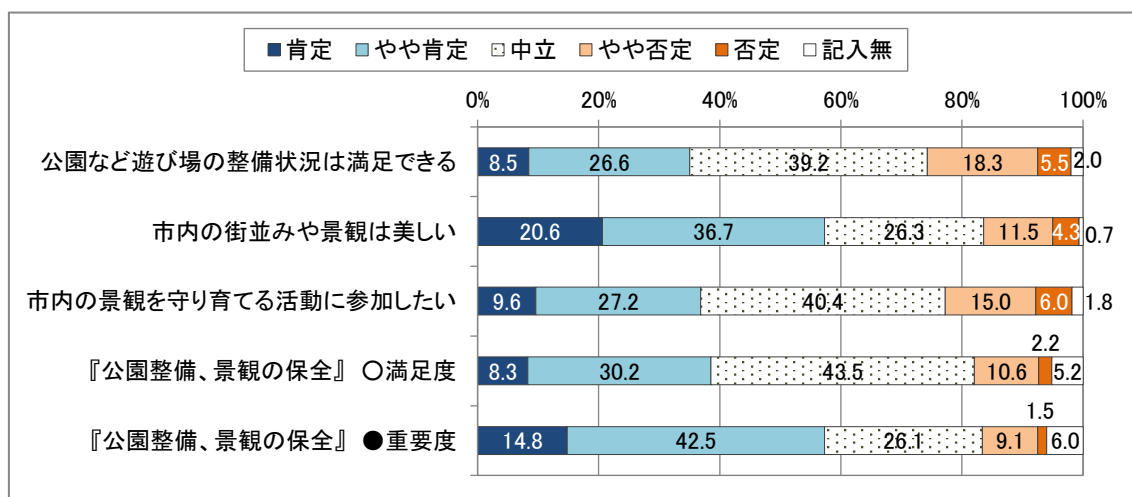
「道路の整備状況」は、第1回調査から、満足傾向が4割前後、不満傾向も3～4割で推移しています。例年、満足傾向と不満傾向が二極化する傾向にあり、回答が分散するのは、回答者の周辺での道路整備や供用開始が、満足度に直結するためと考えられます。特に現在では、修繕や道路構造物の長寿命化などの事業が中心となってきているため、満足度が上昇することは難しい状況ですが、適切な維持管理を行うことで満足度を維持している現状がうかがえます。

一方、『道路・河川の整備』の重要視傾向は68.3%で、『子育て支援の充実』(68.9%)や『障害者福祉の充実』(67.9%)などの福祉施策と同水準に市民が重要視していることがうかがえます。今後も、必要な生活道路の整備などが求められます。

「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、前回同様、最も低いのは土砂災害特別警戒区域が多い芦安地区(18.8%)、次いで河川が多く冠水が頻発する甲西地区(38.6%)という結果でした。大雨時などの冠水箇所を把握し、適切な対応を取ることが求められます。



施策 16 都市空間の整備

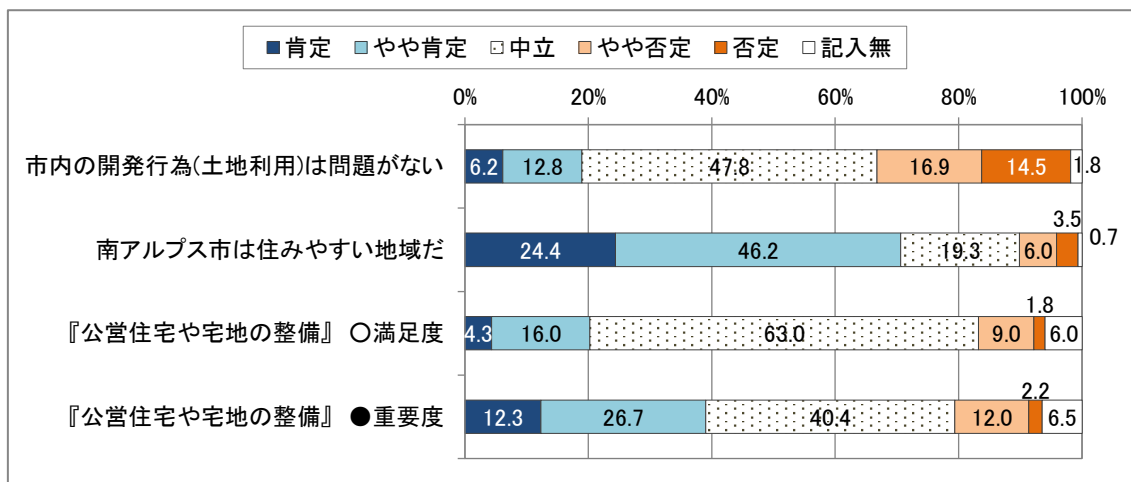


「公園など子どもの遊び場の整備状況は満足できる」は、平成15年度調査から継続した設問ですが、「道路の整備状況」と同様に、例年、肯定的回答と否定的回答が二極化する傾向にあります。今回も、この傾向に変化はなく、回答者周辺での公園の有無や公園の施設状況が回答に直結するため、満足傾向と不満傾向に分かれるものと考えられます。今回の調査では、肯定的回答割合が35.1%で、前回(32.5%)を2.6ポイント上回りましたが、合併後の経過をみると、大きな公園の新設などがないため、相対的にはほぼ横ばいとなっています。長寿化対策や積極的な地元の維持管理の増加などにより、公園の利便性・安全性の向上や適切な管理を図っていることにより、満足度を維持している状況がうかがえます。

「市内の街並みや景観は美しい」は、意識調査の中でも安定して肯定傾向が高い項目ですが、今回は57.3%で、これまでで最も高い結果でした。景観計画の啓発活動や指導、違法屋外広告物の是正などの成果が表れているものと考えられます。

一方、「市内の景観を守り育てる活動に参加したい」では、前回と同様、約4割が「どちらともいえない」と回答しています。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活動を継続し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



[住みやすさ 推移]

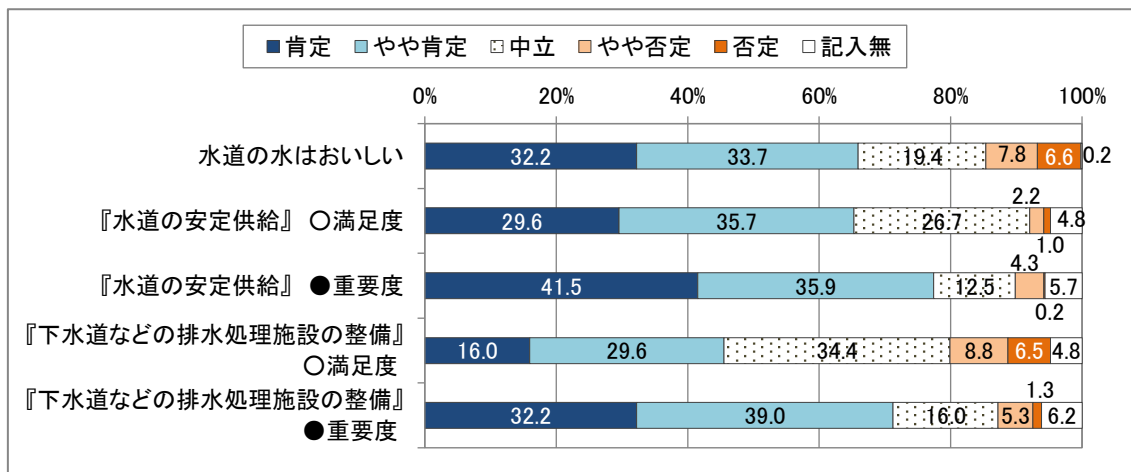
(単位:%)

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
今回(H30)	70.6	9.5

「南アルプス市は住みやすい地域だ」と「(まあまあ)感じる」回答者の割合は約7割で、「(あまり)住みやすいと感じない」回答者の割合は1割程度であることから、本市は多くの回答者にとって、ある程度住みやすさを感じられる地域だといえます。平成15年度調査では約5割だった肯定的回答割合が、平成22年度に約7割となり、その後はやや低下した年度もありましたが、相対的に横ばいとなっています。

「開発行為(土地利用)は問題ない」では、例年どおり「どちらともいえない」が47.8%と半数を占めていますが、前回12.4%だった肯定的回答が、約2割に回復しました。平成22年度調査から継続している設問ですが、前回以外は約15~20%で推移しており、横ばいの状況です。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、回答者にとっては、指導要綱の及ばない小規模な宅地分譲なども含めた「土地利用」全般について、否定的回答割合(31.4%)が肯定的回答割合を上回る状況が続いています。

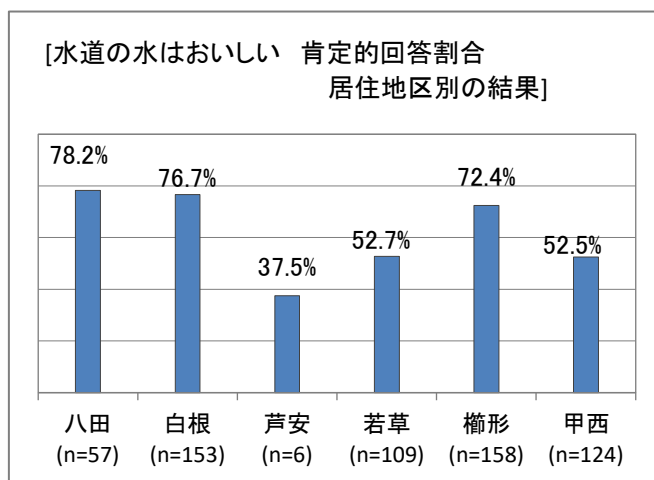
施策 18 上下水道の整備



『水道の安定供給』の重要視傾向は77.4%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います。

「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」は肯定的回答が66.0%で、前回(61.0%)から5ポイント上昇し、これまでの調査で最も高かった平成27年度(66.2%)と同水準でした。

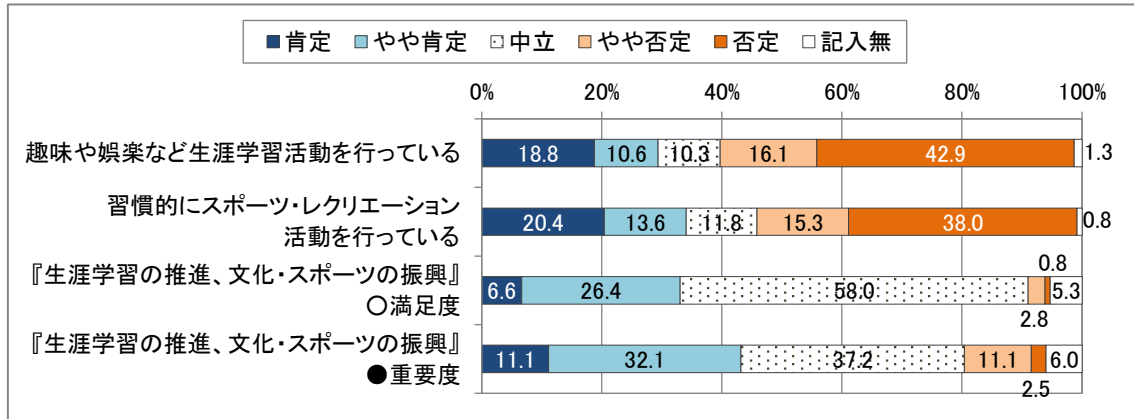
「水道の水はおいしい」の肯定的回答割合を居住地区別にみると、若草・甲西地区で5割程度にとどまりました。芦安地区は、調査母数が少ないこともあり、前回の結果と大きく異なっていますが、他の5地区の傾向は、前回と類似しており、無味・無臭を基本とする水道水ですが、地域によって印象に差があることがうかがえます。



『下水道などの排水処理施設の整備』は、満足傾向(45.5%)、重要視傾向(71.3%)ともに、平成27年度以降で最も高い結果でした。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、計画的な下水道整備を継続していくことが求められます。

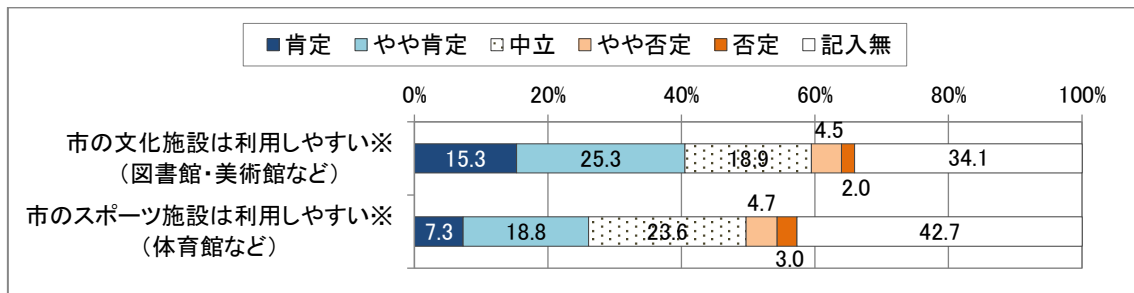
政策4 心豊かな人と文化をはぐくむまちの形成

施策19 生涯学習の振興



「生涯学習活動」の実行傾向(29.4%)は、平成22年度調査(39.3%)より約10ポイント低く、平成23年度以降は3割前後で、ほぼ横ばいの状況です。「スポーツ・レクリエーション活動」の実行傾向(34.0%)も、平成22年度から25年度が3割前後、平成26年度以降は35%前後と、直近5年間ではほぼ横ばいとなっています。

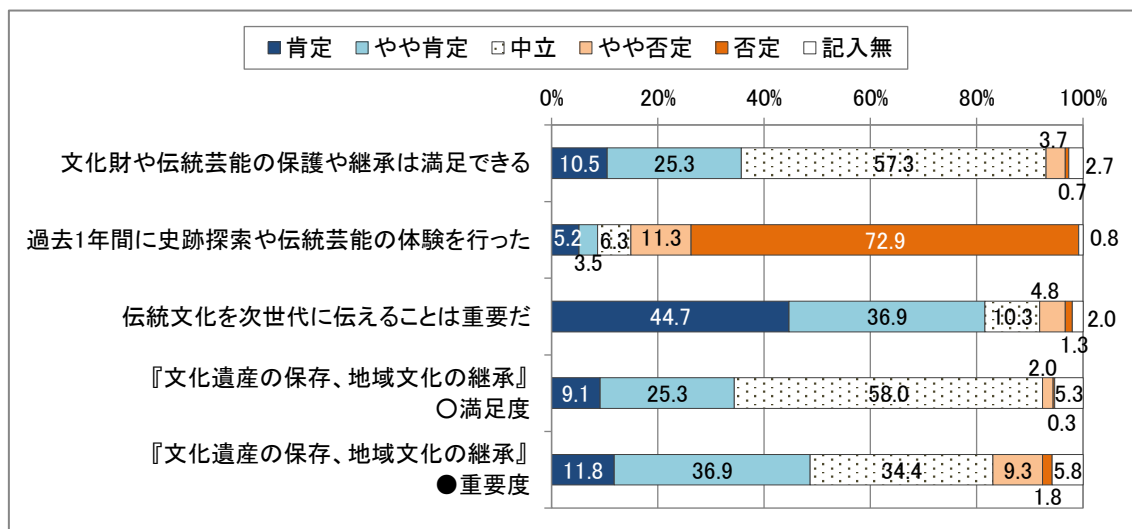
※1年以内に利用した人への設問



1年以内に施設を利用した回答者(「記入無」以外)の割合は、「文化施設」が65.9%、「スポーツ施設」が57.3%でした。「文化施設」については、前回、5年ぶりに「(まあまあ)利用しやすい」が4割を超え、今回もこれを維持しました。平成28年度の市立図書館リニューアルなどが好影響になっていることも考えられます。

文化活動やスポーツなどの生涯学習は、人とのふれあい、体力づくり、認知症予防など、心身の健康にもつながります。より多くの市民が良好な環境で生涯学習活動ができるよう、魅力の発信や適切な施設管理が求められます。

施策 20 歴史・伝統文化の振興



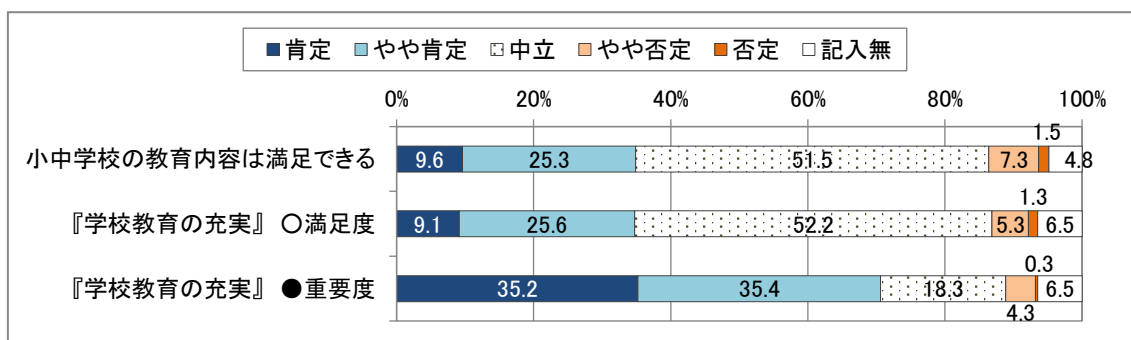
「文化財や伝統芸能の保護や継承は満足できる」は、10年間、35%前後で推移しています。今回の結果でも、施策別『文化遺産の保存、地域文化の継承』の満足度とともに、「どちらともいえない」が約6割と大半を占めています。

「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72.9%で、「どちらかというも行っていない」を合わせると、8割以上の回答者が非実行傾向を示しています。この傾向は何年も続いており、満足度において「どちらともいえない」が大半を占めている背景には、文化財に触れる機会のある市民が少ない現状があると考えられます。

一方、「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」では、81.6%の回答者が「(まあまあ)思う」と回答し、意識調査26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。例年、肯定的回答割合が8割程度と高い傾向で、文化財保護に対する市民の関心は決して低いわけではないことがわかります。

多くの回答者が必要だと感じている「文化財や伝統芸能を地域の宝として次世代に伝えていく」ことを実現するためには、行政が必要な保護施策を行うだけでなく、市民が自ら「史跡探索や伝統芸能の体験」をした上で、経験に基づき次の世代につないでいくことが重要です。昨年度から本格的にスタートした“ふるさと〇〇博物館事業”などにより、引き続き市民が体験する機会を創出していくことが求められます。

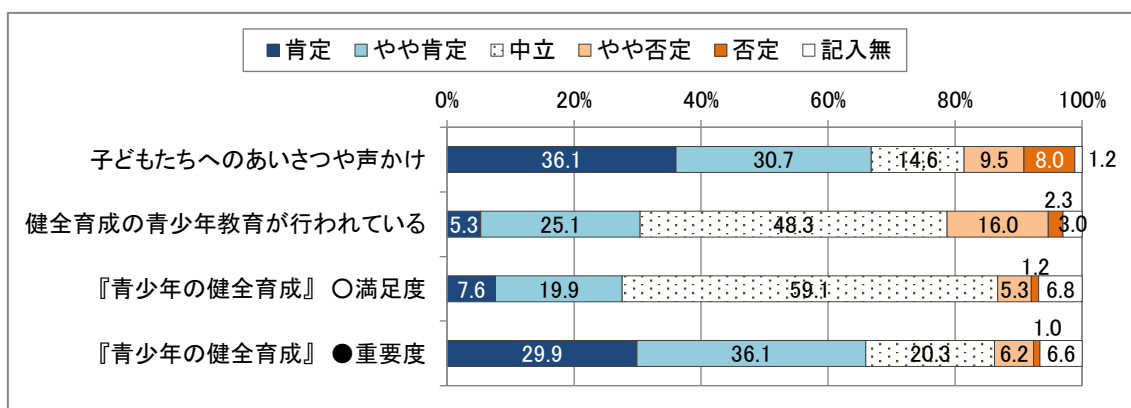
施策 21 学校教育の充実



「小中学校の教育内容は満足」の肯定的回答割合は、10年間、35%前後で推移しており、中立的回答が半数を占めている状況ですが、家族構成別では、前回同様、未成年の子がいる「二世帯同居」(49.0%)と「三世帯同居」(41.4%)で肯定的回答割合が高く、子育て世帯を中心に、約半数は満足傾向を示していることがわかります。

『学校教育の充実』の重要視傾向は、継続して約7割と高い状況です。児童・生徒の諸問題が多様化・複雑化する中、求められる教育内容も高度化していますが、時代に合った指導体制や教育環境の整備を行うことで、満足度を維持している現状がうかがえます。

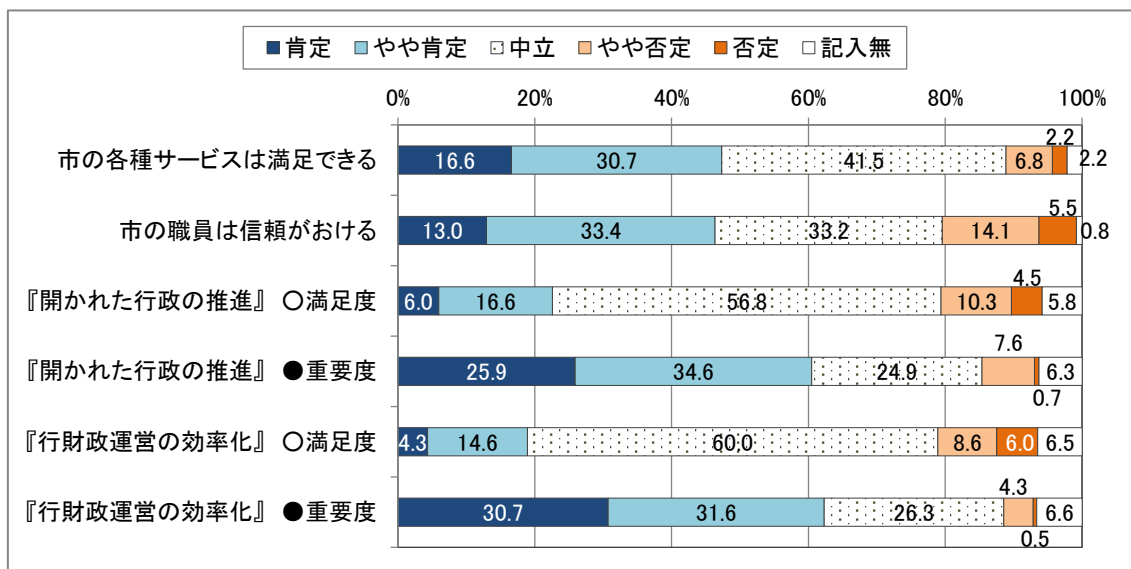
施策 22 青少年の健全育成



「子どもたちへのあいさつや声かけ」の実行傾向は66.8%で、前回(61.8%)より5ポイント上昇しました。また、「健全育成の青少年教育が行われている」の肯定的回答割合は、平成25年度以降25%前後で推移していましたが、今回(30.4%)は前回(22.8%)を大幅に上回り、約3割となりました。青少年育成市民会議の声かけ・あいさつ運動などの成果が表れていると考えられることから、これからも継続した活動が求められます。

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』は、施策全体の中でも満足傾向が低く、重要視傾向が高い状況が続いていますが、満足度は双方とも「どちらともいえない」が約6割と目立ちます。本市の財政状況は、県内13市の中でも良好な状態を維持しており、市民へのわかりやすい周知なども必要だといえます。

「市の各種サービス」は、47.3%が「(やや)満足できる」と回答しており、平成19年度以降最も高かった前回(47.6%)並みの数字を維持しています。

「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が、「(あまり)信頼がおけない」との回答も2割ある状況です。

毎年行っているこのアンケートの結果も踏まえながら、時代の変化に対応したサービスの提供や信頼される職員の育成、職員ひとりひとりの努力が求められます。

[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
第12回(H29)	45.0	18.1
今回(H30)	46.4	19.6

〔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 不 である る て い も である 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 あ 行 っ ち ち ま っ て ら ら り て い か と 行 い る と も つ な い い て い 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。 ◇1(行っている)と5(行っていない)の2択	
	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 ま わ (感 ま ら り ない じ る あ と 思 い る 思 も わ (感 う 思 い ない ま ない (感 あ い ない ま あ い あ 感 じ ない る じ 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すか。		
	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 である い し も で る て い である る い える 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 である である える は ある ない 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			

南アルプス市民憲章

緑かがやく自然を守り

なかよく美しい心を結び合い

未来にひらく豊かなまちをつくることを

アルプスの山々に誓います

平成 30 年度市民アンケート調査報告書

発行日 平成 30 年 11 月

発 行 南アルプス市役所

〒400-0395 山梨県南アルプス市小笠原 376

TEL 055-282-1111 (代) FAX 055-282-1112

<http://www.city.minami-alps.yamanashi.jp>

編 集 総合政策部政策推進課