

「市民満足度調査」

集計・分析結果報告書

平成20年8月

千 曲 市

1. 調査の概要

1 調査の目的

平成17年9月に、市民の皆さんのまちづくりに対する意識や市政に対する認識などを広く把握するために「市民意識調査」を実施し、それを踏まえ、平成19年4月にまちづくりの目標を定めた「千曲市総合計画」を策定しました。

この度、総合計画に掲げた目標に対し、市民の皆さんがどの程度重要と考えているか、また、現状に対する満足度はどの程度かをお聴きし、今後の市政運営に役立てるために「市民満足度調査」を実施します。

2 調査方法

- (1) 調査対象 満18歳以上の市民
- (2) 標本数 3,000人
- (3) 調査区域 千曲市全域
- (4) 抽出方法 住民基本台帳から無作為抽出
- (5) 調査方法 郵送方式（料金受取人払いの返信用封筒を添えて郵送）
- (6) 調査期日 平成20年6月30日

3 調査票の配付及び回収結果

- (1) 調査票配付数 3,000票
- (2) 有効回収数 1,061票
- (3) 有効回収率 35.4%

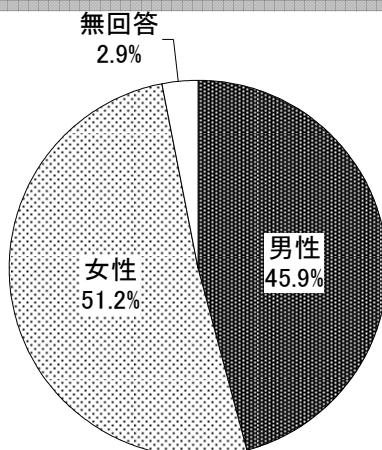
4 結果利用上の注意

- (1) 結果は百分率で表示し、個々の項目はそれぞれ少数第2位を四捨五入して算出した。したがって、比率の合計が必ずしも100%にならないことがある。

2. 回答者の属性

(1) 性別

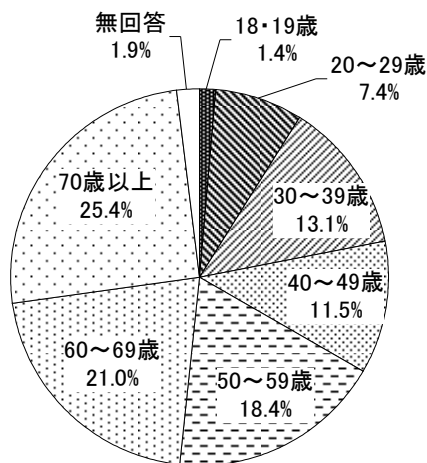
男性が45.9%、女性が51.2%で、女性の回答者の方が多い。



(n=1,061)

(2) 年齢

70歳以上が25.4%、60～69歳が21.0%、50～59歳が18.4%で、高い年代の回答者の割合が多く、50歳以上でほぼ2/3を占めている。



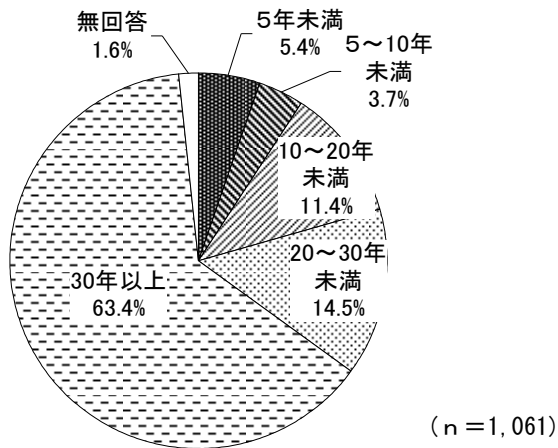
(n=1,061)

性別にみると、女性の方が男性より高い年代の回答者の占める割合が高い。

【性別】	n	年齢							無回答 (%)
		18・19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	
全体	(1,061)	1.4	7.4	13.1	11.5	18.4	21.0	25.4	1.9
男性	(487)	1.8	8.2	13.3	11.5	19.3	22.0	23.8	0.0
女性	(543)	1.1	6.8	13.4	12.0	18.4	20.6	27.1	0.6

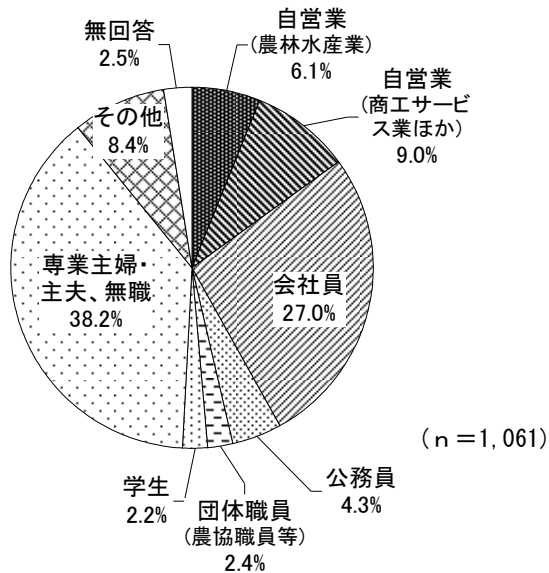
(3) 居住年数

30年以上の居住者が63.4%と多くなっている。5年未満の短期居住者は5.4%となっている。平成17年調査の結果と比較すると、30年以上の居住者の割合は3.6ポイント増加しており、5年未満の短期居住者の割合はほぼ同じとなっている。



(4) 職業

農林水産業と商工サービス業ほかを合わせた“自営業”は15.1%、会社員、公務員、団体職員を合わせた“勤め人”は33.6%、専業主婦・主夫、無職は38.2%となっている。平成17年調査の結果と比較すると、各職業ともほぼ同じ割合になっている。



3. 調査の結果

(1) 市政への満足度と重要度

問1 以下の項目は、総合計画に掲げる事項で、千曲市の目指す状態を記載しています。千曲市にとってどの程度重要か、また、目指す状態と比較して、現状はどの程度満足しているかについて、あなたが感じている程度に近いものに1つ○をつけてください。

<市政にとっての重要度>

「重要である」の割合が最も高いのは、保健・医療(71.7%)である。上下水道(69.8%)、ごみ処理(66.5%)、安全・安心(63.2%)の3項目が6割を超え、地球環境保全(58.5%)、教育(55.2%)、子育て(54.5%)、広域行政(54.1%)、移住・定住(52.3%)の5項目が5割を超えている。

一方、重要度の低い項目を見ると、国際交流(13.1%)は「重要である」の割合が最も低く、次いで、情報コミュニケーション(20.6%)、歴史・文化財(23.8%)、生涯学習・スポーツ・文化芸術(25.5%)、市民交流(26.8%)などの順となっている。

<市政への満足度>

「満足している」と「まあ満足している」の2つを合わせた“満足”の割合が最も高いのは、上下水道(59.0%)である。次いで、歴史・文化財(56.2%)、食文化(54.3%)、公園・緑地(49.1%)、安全・安心(48.2%)などの順となっている。

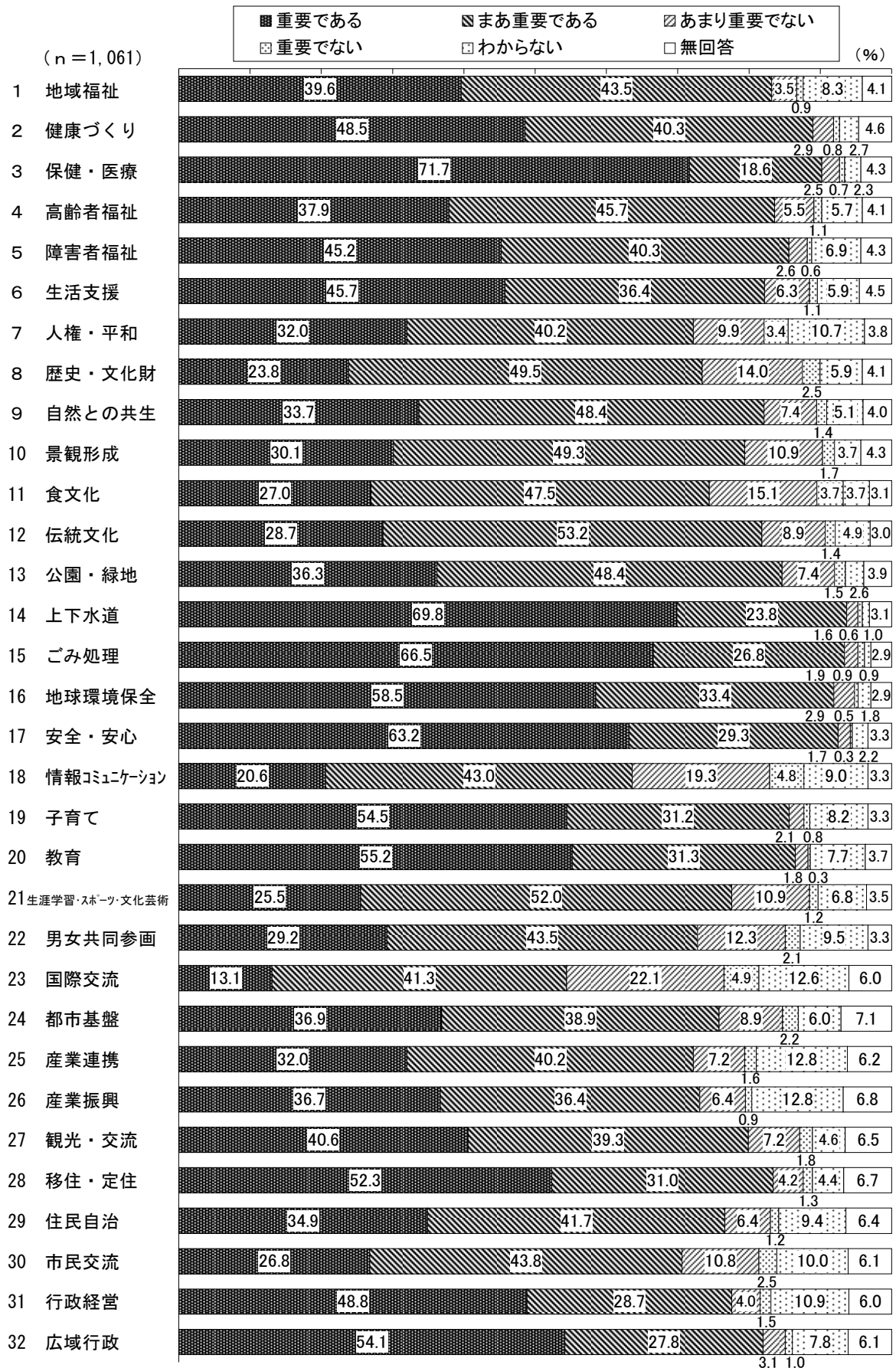
「あまり満足していない」と「満足していない」の2つを合わせた“不満”の割合が最も高いのは、保健・医療(63.3%)である。次いで、観光・交流(59.7%)、移住・定住(58.9%)、産業振興(54.6%)、市民交流(53.8%)などの順となっている。

<市政への満足度の経年変化>

市政への満足度についての平成17年調査との比較は、平成17年調査で設けていた「普通」の選択肢を今回調査では削除しているため、単純には比較ができず参考にとどまるが、“満足”の割合が大きく増加しているのは、食文化(+43.4ポイント)、安全・安心(防犯対策の充実に対して+41.5ポイント)、地球環境保全(+40.9ポイント)、自然との共生(+40.6ポイント)、公園・緑地(+40.5ポイント)などとなっている。

一方、“不満”の割合が大きく増加しているのは、ごみ処理(+34.5ポイント)、産業振興(農林業振興に対して+33.9ポイント)、観光・交流(千曲川・冠着山等自然資源の活用に対して+29.7ポイント)、景観形成(文化財・自然環境の保全に対して+29.3ポイント)、保健・医療(+27.8ポイント)などとなっている。

<市政にとっての重要度>



< 市政への満足度 >



<重要度の平均スコア>

32 項目の市政にとっての重要度について、「重要である」に+10 点、「まあ重要である」に+5 点、「あまり重要でない」に-5 点、「重要でない」に-10 点の点数を与え、平均スコアを求めた。これによると、平均スコアの最大は+10 点、最小は-10 点であり、点数が大きいほど重要度が高いことになる。

平均スコアが最も高いのは、上下水道 (8.04) である。次いで、保健・医療 (7.91)、ごみ処理 (7.80)、安全・安心 (7.68)、地球環境保全 (7.33) などの順となっている。

平均スコアが最も低いのは、国際交流 (1.78) である。次いで、情報コミュニケーション (2.77)、歴史・文化財 (3.90)、食文化 (3.95)、市民交流 (4.08) などの順となっている。

<満足度の平均スコア>

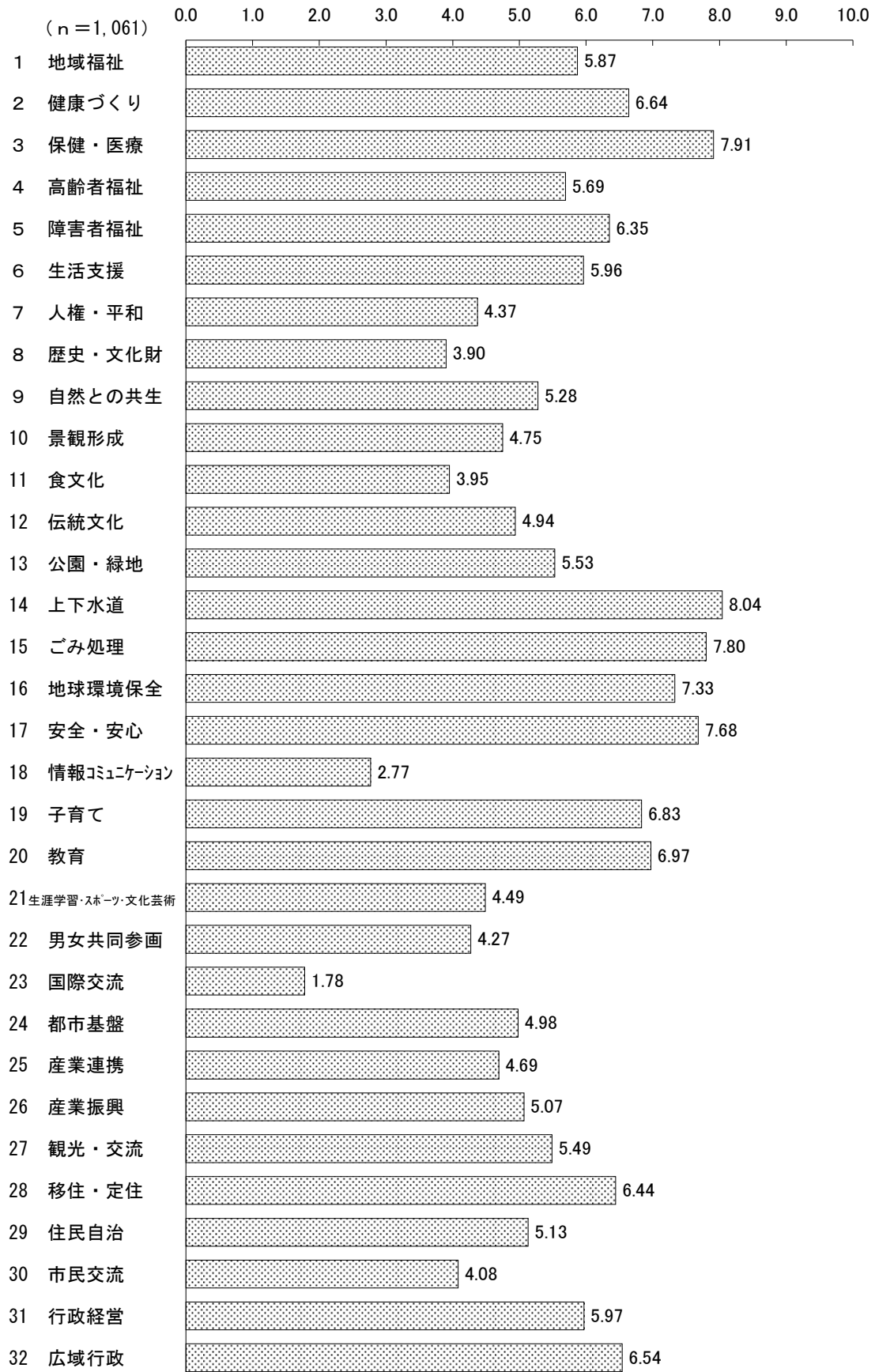
重要度と同様に、市政への満足度についても、32 項目ごとに「満足している」に+10 点、「まあ満足している」に+5 点、「あまり満足していない」に-5 点、「満足していない」に-10 点の点数を与え、平均スコアを求めた。

平均スコアが最も高いのは、歴史・文化財 (1.69) である。次いで、上下水道 (1.45)、食文化 (1.27)、生涯学習・スポーツ・文化芸術 (0.43)、安全・安心 (0.36)、自然との共生 (0.30) などの順となっている。

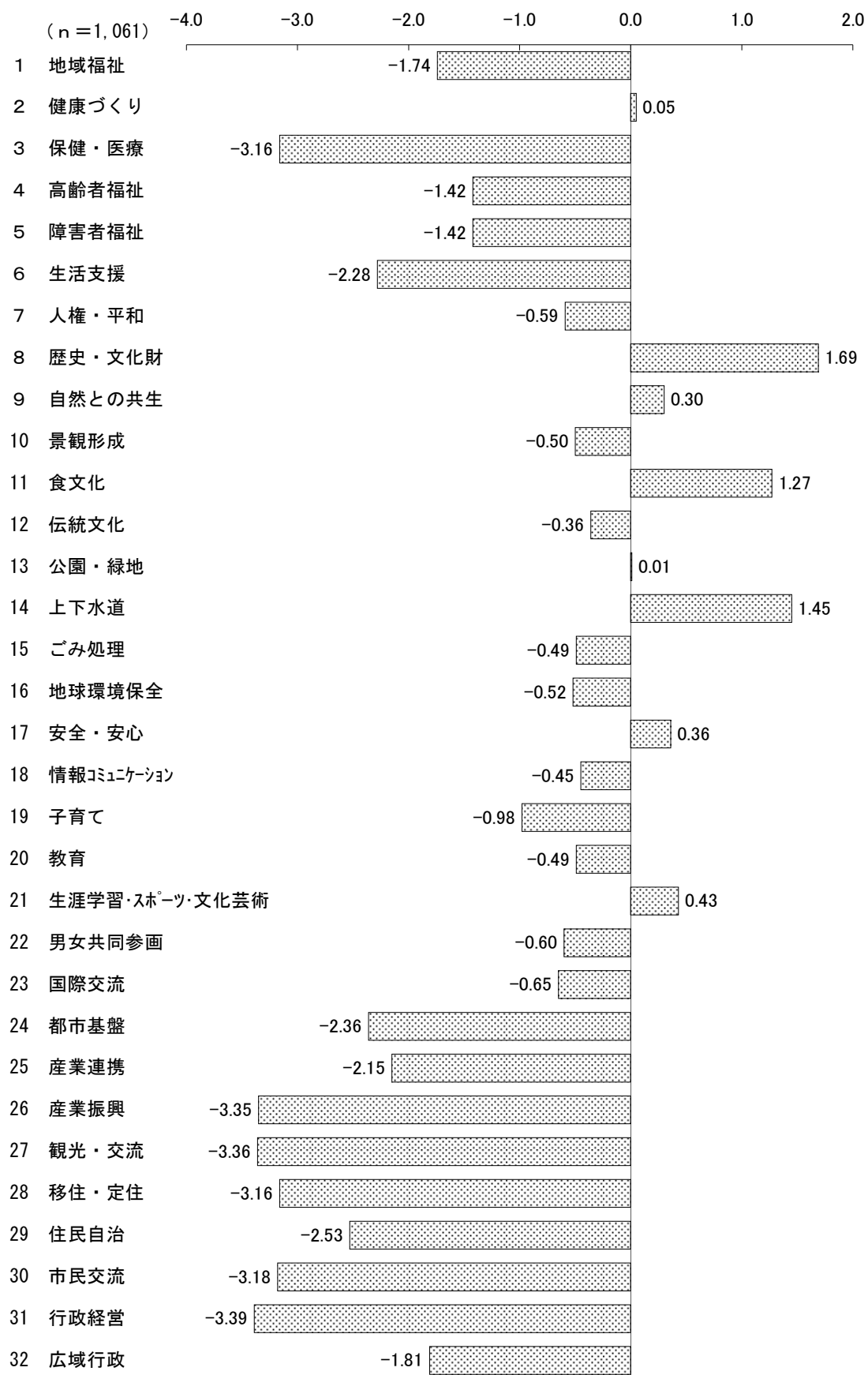
平均スコアが最も低いのは、行政経営 (-3.39) である。次いで、観光・交流 (-3.36)、産業振興 (-3.35)、市民交流 (-3.18)、保健・医療 (-3.16)、移住・定住 (-3.16) などの順となっている。

32 項目全体の平均スコアは-1.11 となっている。

<重要度の平均スコア>



<満足度の平均スコア>



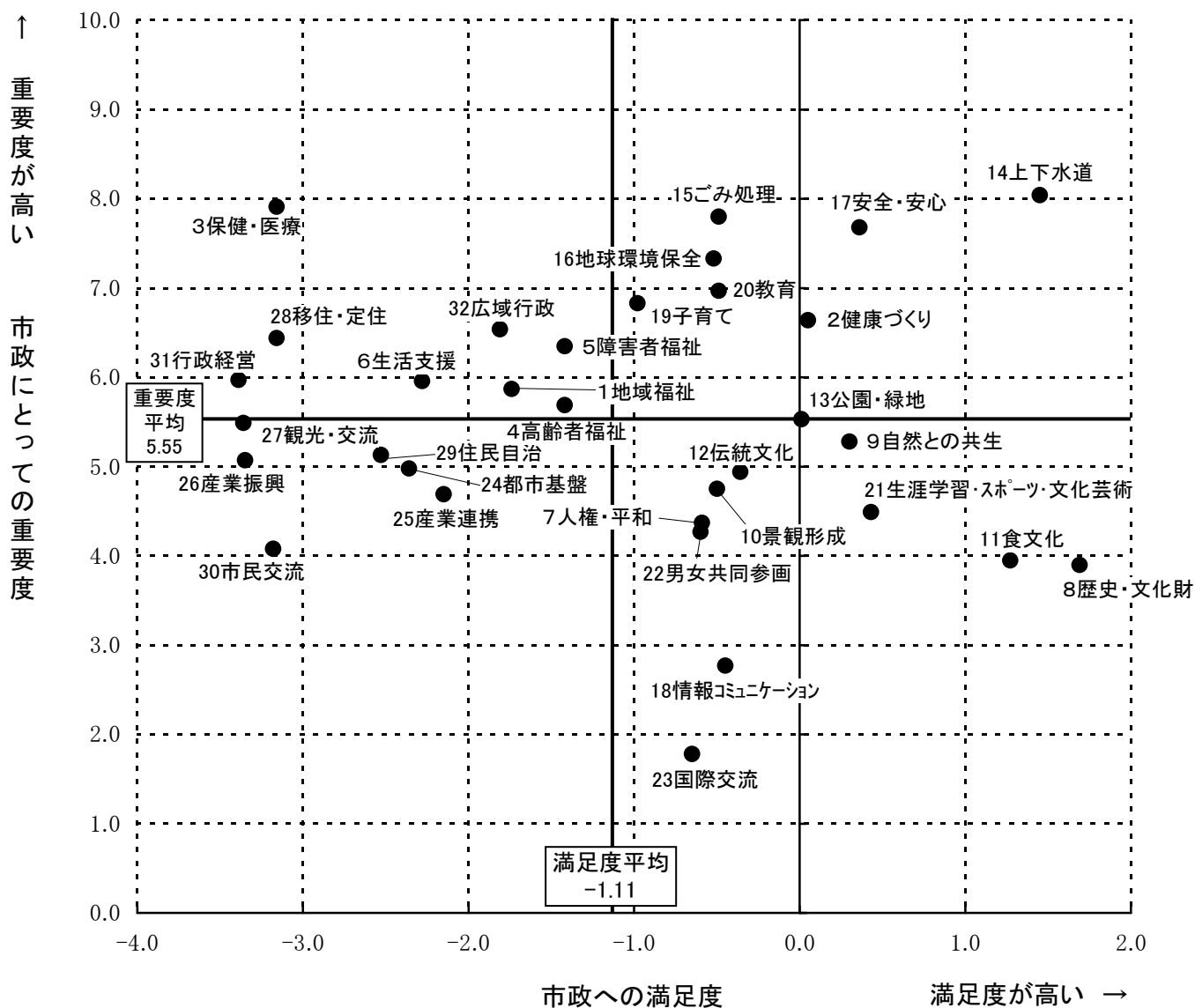
<重要度と満足度の相関>

32項目について、市政にとっての重要度の平均スコアと、市政への満足度の平均スコアの相関を示した。

この図では、より左上にある項目ほど、満足度が低くかつ重要度が高いことになり、今後の市政の重点課題になるものと考えられる。

満足度が低く、重要度が高い項目としては、保健・医療、移住・定住、行政経営などがあげられる。

また、満足度が高く、重要度も高い項目としては、上下水道、安全・安心、ごみ処理、健康づくりなどがあげられる。



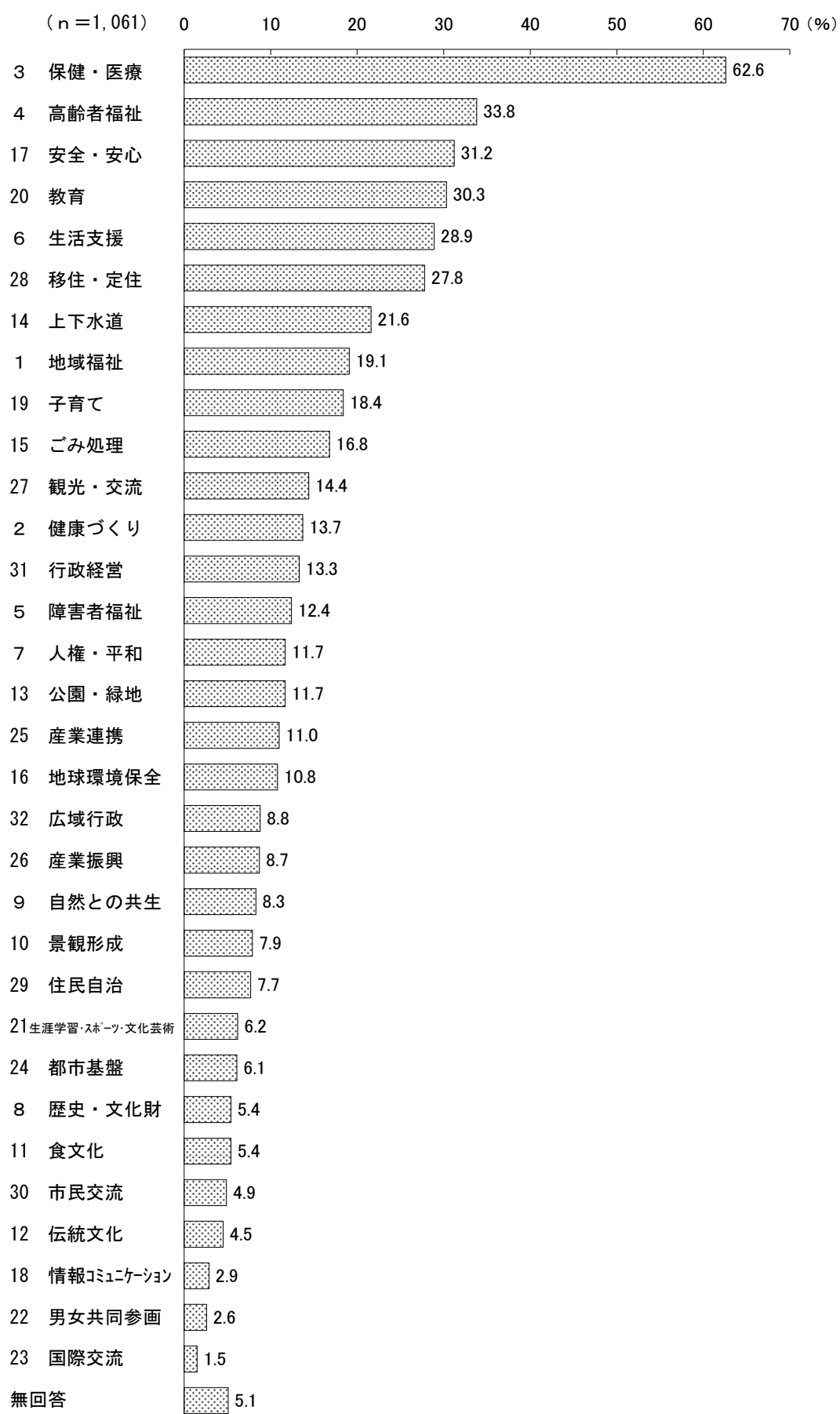
(2) 市政への要望

問2 今後、千曲市がより暮らしやすい地域になるためには、特にどのような項目が重要とお考えですか。問1の項目1～32の中から5つまで選び、下の枠の中に番号を記入してください。

特に重要だと思う施策については、「保健・医療」(62.6%)が6割を超えて特に多くなっている。次いで「高齢者福祉」(33.8%)、「安全・安心」(31.2%)、「教育」(30.3%)、「生活支援」(28.9%)、「移住・定住」(27.8%)などの順になっている。

平成17年調査との比較は、選択肢が異なるため参考にとどまるが、大きく増加しているのは、「保健・医療」(+41.5ポイント)、「安全・安心」(交通安全対策の充実に対して+22.9ポイント、安全のまちづくりに対して+21.1ポイント)、「教育」(生涯学習の活性化に対して+25.5%、学校教育の充実に対して+17.4%)、ごみ処理(+11.9ポイント)、上下水道(+11.6ポイント)などである。

一方、大きく減少しているのは、「都市基盤」(生活道路の整備に対して-10.6ポイント)、「障害者福祉」(障害者福祉の充実に対して-8.2ポイント)、「公園・緑地」(-6.3ポイント)などである。



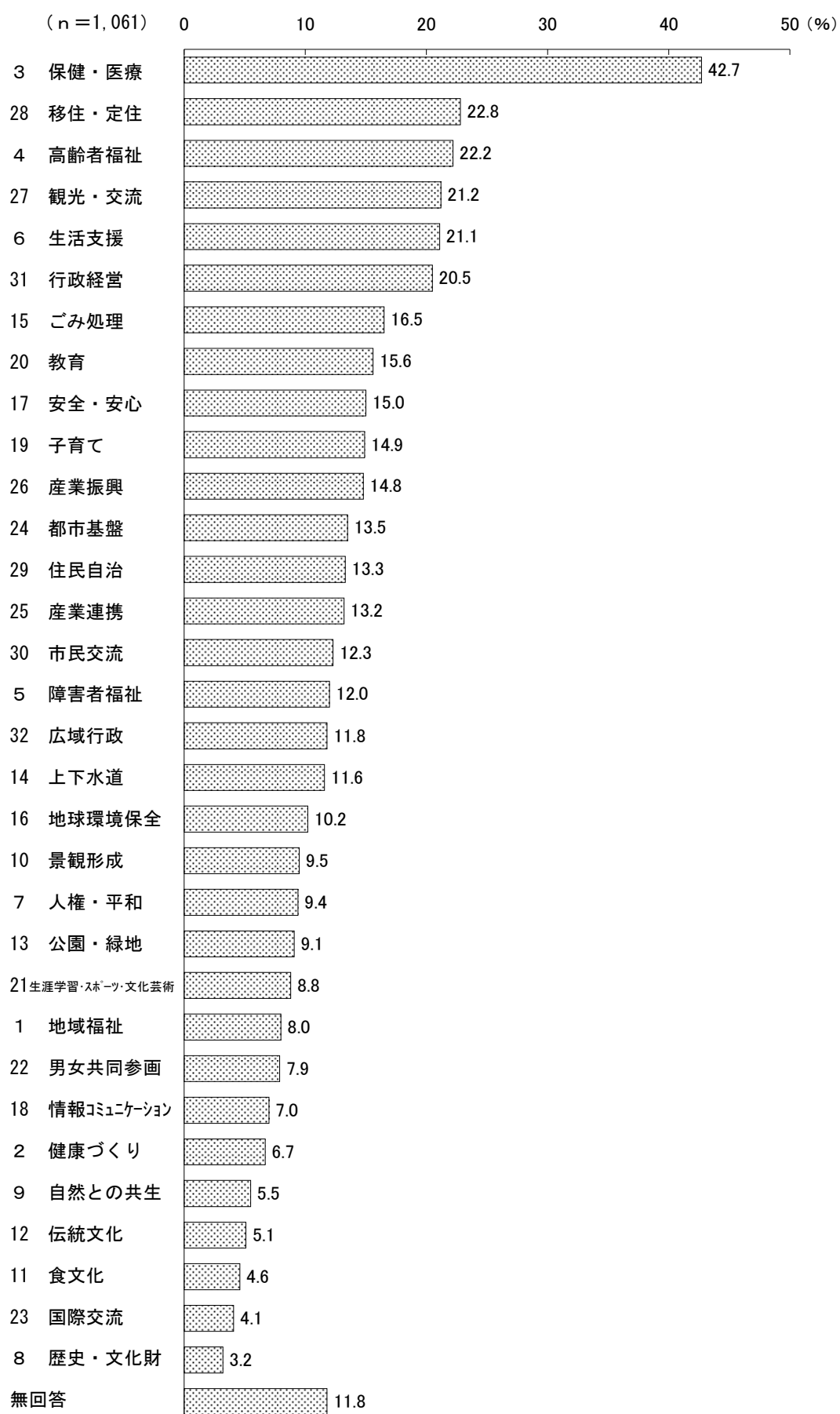
性別にみると、男女とも第1位から第5位までは同じ項目になっている。
 年齢別にみると、保健・医療はすべての年代で第1位になっている。高齢者福祉は60代と70代で2位になっている。教育は20代と30代で第2位になっており、安全・安心は18・19歳と40代で第2位になっている。

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位		
全 体 (n=1,061)	保健・医療 (62.6%)	高齢者福祉 (33.8%)	安全・安心 (31.2%)	教育 (30.3%)	生活支援 (28.9%)		
男 性 (n= 487)	保健・医療 (62.4%)	高齢者福祉 (31.8%)	安全・安心 (30.0%)	教育 (29.6%)	生活支援 (28.5%)		
女 性 (n= 543)	保健・医療 (63.9%)	高齢者福祉 (35.9%)	安全・安心 (32.6%)	教育 (31.7%)	生活支援 (29.3%)		
18・19歳 (n= 15)	保健・医療 (60.0%)	安全・安心 (33.3%)	移住・定住 (33.3%)	観光・交流 (33.3%)	高齢者福祉 (26.7%)	人権・平和 (26.7%)	歴史・文化財 (26.7%)
20 代 (n= 78)	保健・医療 (64.1%)	教育 (34.6%)	高齢者福祉 (33.3%)	安全・安心 (32.1%)	生活支援 (26.9%)	移住・定住 (26.9%)	
30 代 (n= 139)	保健・医療 (62.6%)	教育 (38.8%)	移住・定住 (36.7%)	子育て (36.0%)	安全・安心 (30.9%)		
40 代 (n= 122)	保健・医療 (63.1%)	安全・安心 (41.0%)	教育 (41.0%)	移住・定住 (36.1%)	生活支援 (32.0%)		
50 代 (n= 195)	保健・医療 (66.2%)	移住・定住 (33.3%)	安全・安心 (30.8%)	高齢者福祉 (30.3%)	教育 (30.3%)		
60 代 (n= 223)	保健・医療 (62.8%)	高齢者福祉 (40.4%)	安全・安心 (31.4%)	生活支援 (30.0%)	教育 (28.3%)		
70歳以上 (n= 269)	保健・医療 (60.6%)	高齢者福祉 (39.8%)	生活支援 (29.0%)	安全・安心 (27.9%)	地域福祉 (25.3%)		

(3) 市政に対する不満

問3 現状で、特に不満を感じている項目を問2同様5つ選び、下の枠の中に番号を記入してください。

特に不満を感じている施策については、「保健・医療」(42.7%)が4割を超えて特に多くなっている。次いで「移住・定住」(22.8%)、「高齢者福祉」(22.2%)、「観光・交流」(21.2%)、「生活支援」(21.1%)、「行政経営」(20.5%)などの順になっている。



性別にみると、男女とも第1位は「保健・医療」となっているが、第2位は男性が「移住・定住」、女性が「生活支援」となっており、第3位は男性が「行政経営」、女性が「高齢者福祉」となっている。

年齢別にみると、「保健・医療」は18歳・19歳で第2位であるが、それ以外の年代ではいずれも第1位になっている。「移住・定住」は20代と40代、50代で第2位であり、「高齢者福祉」は60代と70歳以上で第2位である。「子育て」は30代で第2位である。

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位		
全 体 (n=1,061)	保健・医療 (42.7%)	移住・定住 (22.8%)	高齢者福祉 (22.2%)	観光・交流 (21.2%)	生活支援 (21.1%)		
男 性 (n= 487)	保健・医療 (40.7%)	移住・定住 (26.3%)	行政経営 (22.8%)	観光・交流 (22.4%)	高齢者福祉 (20.9%)		
女 性 (n= 543)	保健・医療 (45.5%)	生活支援 (23.9%)	高齢者福祉 (23.6%)	観光・交流 (20.6%)	移住・定住 (20.3%)		
18・19歳 (n= 15)	移住・定住 (53.3%)	保健・医療 (33.3%)	高齢者福祉 (33.3%)	観光・交流 (33.3%)	都市基盤 (26.7%)	市民交流 (26.7%)	国際交流 (26.7%)
20 代 (n= 78)	保健・医療 (42.3%)	移住・定住 (33.3%)	観光・交流 (29.5%)	生活支援 (24.4%)	ごみ処理 (23.1%)	安全・安心 (23.1%)	
30 代 (n= 139)	保健・医療 (59.0%)	子育て (28.8%)	移住・定住 (27.3%)	行政経営 (23.7%)	観光・交流 (22.3%)		
40 代 (n= 122)	保健・医療 (49.2%)	移住・定住 (27.0%)	高齢者福祉 (23.0%)	行政経営 (23.0%)	観光・交流 (21.3%)		
50 代 (n= 195)	保健・医療 (44.1%)	移住・定住 (25.6%)	行政経営 (25.1%)	高齢者福祉 (23.6%)	生活支援 (22.6%)		
60 代 (n= 223)	保健・医療 (37.7%)	高齢者福祉 (26.5%)	生活支援 (22.9%)	観光・交流 (21.5%)	行政経営 (21.5%)	ごみ処理 (21.5%)	
70歳以上 (n= 269)	保健・医療 (36.4%)	高齢者福祉 (24.2%)	観光・交流 (19.7%)	生活支援 (19.7%)	行政経営 (17.1%)		

(4) 住みやすさ

問4 千曲市の住みやすさについて、どうお感じですか。あなたの実感に近いものを1つ選んで番号に○をつけてください。

住みやすさについては、「住みやすい」(11.1%)と「まあまあ住みやすい」(62.3%)の2つを合わせた“住みやすい”(73.4%)が7割を超えている。「あまり住みやすくない」(14.2%)と「住みにくい」(4.6%)の2つを合わせた“住みにくい”(18.8%)は2割近くである。

平成17年調査との比較は、平成17年調査で設けていた「普通」の選択肢を今回調査では削除しているため、参考にとどまるが、前回調査では、“住みやすい”が24.0ポイント増加している(平成17年調査49.4%)。なお「普通」は36.3%、“住みにくい”は11.7%であった。

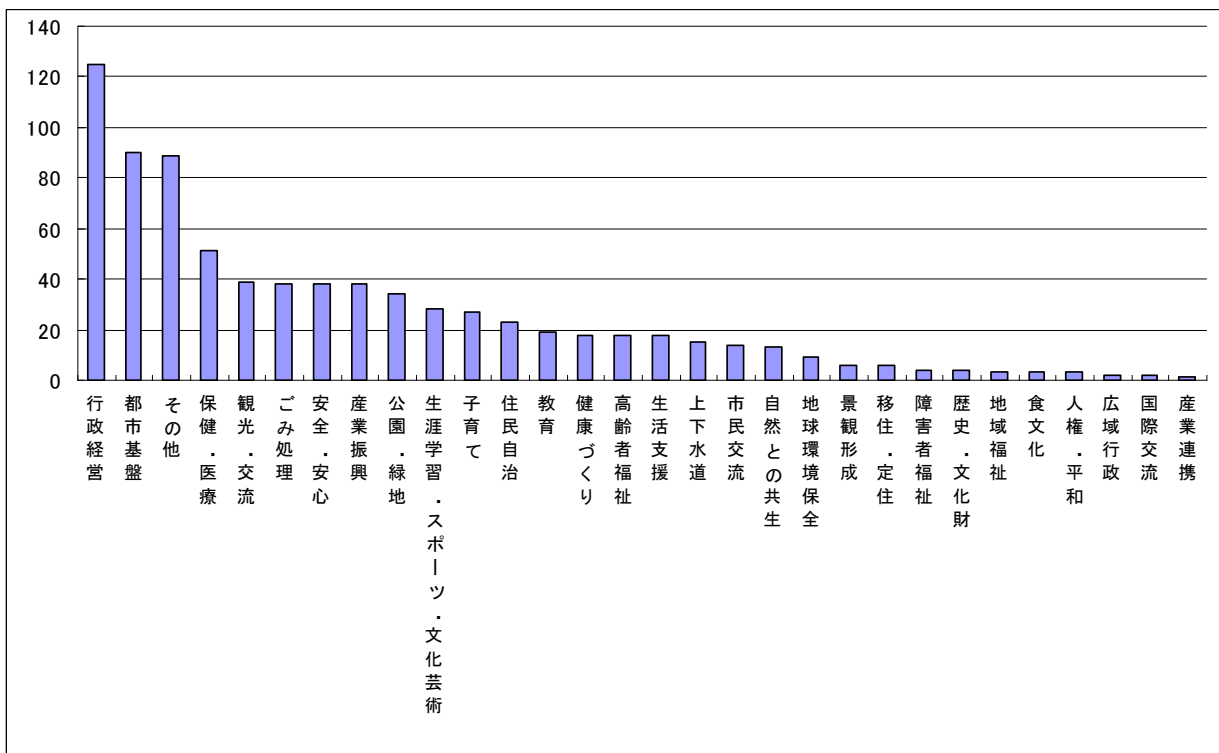
(5) まちづくり自由意見

これまでお聞きしたこと以外に、千曲市のまちづくりに対するご意見やご提案がありましたらご自由にお書きください。できれば、テーマなどを付していただくと幸いです。

自由意見の内容を大まかに分類すると、「行政経営」に関する意見が、125件と最も多かった。その内訳を見ると、「市政全般(44件)」、「市職員(30件)」などが特に多かった。

他には「循環バス(30件)」や「道路整備(29件)」など「都市基盤」についての意見が90件、「医療体制(50件)」など「保健・医療」についての意見が51件であった。

前回調査とは配布数や集計した分野が異なるため、比較は単純にはできないが、市役所などの公共施設や道路などに関する「まちづくり(527件)」、財政・税金や協働・市民活動に関する「行政(251件)」、子育てや医療に関する「福祉(227件)」がトップ3を占めており、自由意見の分野としては、ほぼ同じような結果となっている。



大分類	小分類	意見数	割合	大分類	小分類	意見数	割合	
行政経営	その他	2		教育	その他	1		
	議会	7			学校経営	10		
	広報・広聴	5			施設整備	5		
	行財政改革	9			青少年健全育成	3		
	市職員	30			教育 集計	19	2.4%	
	市政全般	44			健康づくり	その他	1	
	市庁舎	12				各種検診	12	
	税金	9				啓発・普及	2	
	地域間格差	7				白鳥園	3	
行政経営 集計	125	16.1%	健康づくり 集計	18		2.3%		
都市基盤	しなの鉄道	2		高齢者福祉	その他	2		
	しなの鉄道中間駅	5			介護	1		
	その他	6			社会参加	3		
	河川整備	2			生きがい対策	2		
	橋梁整備	1			生活支援	10		
	循環バス	30			高齢者福祉 集計	18	2.3%	
	新幹線新駅	10			生活支援	その他	2	
	土地利用	5				後期高齢者医療	3	
	道路整備	29				生活保護	4	
都市基盤 集計	90	11.6%	福祉医療	8				
その他	21		母子支援	1				
その他	まちづくり全般	47		生活支援 集計	18	2.3%		
	市民満足度調査	21		上下水道	下水道整備	10		
	その他 集計	89	11.4%		下水道料金	2		
保健・医療	医療体制	50			上水道供給	2		
	保健予防	1			上水道料金	1		
保健・医療 集計	51	6.6%	上下水道 集計		15	1.9%		
観光・交流	イベント	4		市民交流	一体感	3		
	その他	15			地域内交流	11		
	温泉	17			市民交流 集計	14	1.8%	
	観光産業	3			自然との共生	その他	1	
	観光・交流 集計	39	5.0%			外来動植物	2	
ごみ処理	ごみ焼却	4		希少動植物		3		
	ごみ袋	7		山河の保全		3		
	その他	2		千曲川の保全		4		
	収集所	4		自然との共生 集計	13	1.7%		
	循環型社会	3		地球環境保全	温暖化対策	4		
	処理施設	9			環境意識	4		
	生ごみ	3			公害防止	1		
	粗大ごみ	2			地球環境保全 集計	9	1.2%	
	不法投棄	3			景観形成	市街地景観	1	
	分別収集	1		農村景観		5		
ごみ処理 集計	38	4.9%	景観形成 集計	6	0.8%			
安全・安心	その他	7		移住・定住	企業誘致	2		
	危機管理	5			雇用対策	1		
	交通安全	7			住みたいまち	2		
	治山治水	1			住宅対策	1		
	消費者生活	2			移住・定住 集計	6	0.8%	
	消防	2		障害者福祉	その他	1		
	生活道路・河川	4			環境整備	1		
	防犯	10			自立支援	2		
	安全・安心 集計	38	4.9%		障害者福祉 集計	4	0.5%	
	産業振興	まちの賑わい	5			歴史・文化財	施設整備	2
企業誘致		7		文化財保護	2			
商業振興		5		歴史・文化財 集計	4	0.5%		
中心市街地活性化		6		地域福祉	その他	1		
農林業振興		12			ボランティア団体	1		
有害鳥獣対策		3			相談	1		
産業振興 集計	38	4.9%	地域福祉 集計		3	0.4%		
公園・緑地	公園整備	24		食文化	地産地消	3		
	緑化推進	10			食文化 集計	3	0.4%	
公園・緑地 集計	34	4.4%	人権・平和	人権 平和		2		
生涯学習・スポーツ・文化芸術	スポーツ	17					1	
	生涯学習	3				人権・平和 集計	3	0.4%
	文化芸術	8				広域行政	合併	2
生涯学習・スポーツ・文化芸術 集計	28	3.6%			広域行政 集計		2	0.3%
子育て	その他	2		国際交流	イベント	1		
	産科・小児科	5			ごみ対策	1		
	子育て支援センター	3			国際交流 集計	2	0.3%	
	支援体制	14			産業連携	地域ブランド	1	
	保育園	3				産業連携 集計	1	0.1%
子育て 集計	27	3.5%	総計		778			
住民自治	その他	2						
	モラル	4						
	市民参画・協働	13						
	役割分担	4						
	住民自治 集計	23	3.0%					