

町民重要度・満足度調査 結果報告書

I 調査の概要

1. 調査目的

まちづくりの施策に対する町民の評価を確認し、町民ニーズを的確に把握しながら、施策を見直し、町民に満足していただける行政サービスの実現を図っていくため、本調査を実施しました。また、現在策定中の第6次総合計画で掲げる「まちづくり」の成果・効果を確認するための成果指標として、3年ごとに本調査を実施していきます。

2. 実施期間

令和2年1月6日（月）～令和2年1月31日（金）

3. 対象者

1, 000名（令和元年12月24日時点の住民基本台帳より無作為抽出）

4. 抽出方法

男女、年齢等の属性を考慮し、外国人を除く20歳から80歳までの町民。

5. 調査方法

郵送配布・郵送回収による。

6. 回答者の属性調査

調査票の設問構成は次のとおり。

(1) 性別は？	1. 男	2. 女				
(2) 年齢は？	1. 20歳代	2. 30歳代	3. 40歳代	4. 50歳代	5. 60歳代	6. 70歳以上
(3) ご職業は？	1. 勤めている（常勤）	2. 勤めている（パート、アルバイト）	3. 自営（農業、商工業など）	4. 主婦	5. 学生	6. 無職
(4) 家族構成は？	1. 単身世帯	2. 夫婦のみの世帯	3. 2世代家族（親と子の世帯）	4. 3世代家族（親と子と孫の世帯）	5. その他	
(5) 玉村町での居住年数は？	1. 1年未満	2. 1～5年未満	3. 5～10年未満	4. 10～20年未満	5. 20～30年未満	6. 30年以上
(6) 今後も玉村町に住み続けたいと思いますか？	1. ずっと住み続けたい	2. 当分は住みたい	3. いずれ転居したい	4. すぐにでも転居したい		

7. 施策の評価に関する調査

町の施策30項目に対する重要度・満足度を6段階で評価。

II 属性調査結果

1. アンケート回収結果

- (1) 配布数 1,000枚 (うち対象者に未送達4件)
- (2) 回答数 470枚
- (3) 回答率 47.2% [470人/(1,000人-4人)]

年代	配布数-未送達(4)	回答数	回答率
20歳代	137	33	24.1%
30歳代	132	48	36.4%
40歳代	190	70	36.8%
50歳代	197	95	48.2%
60歳代	190	121	63.7%
70歳以上	150	94	62.7%
年代無回答者	-	9	-
全年代合計	996	470	47.2%

※未送達1人

※未送達3人

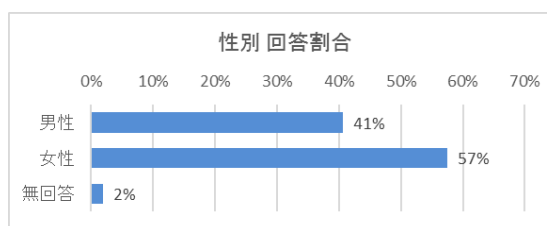
2. 回答者の構成割合

本アンケート調査の回答者470人について、属性別の件数及び構成割合を示します。

(1) 性別

回答者470人の性別の構成割合です。

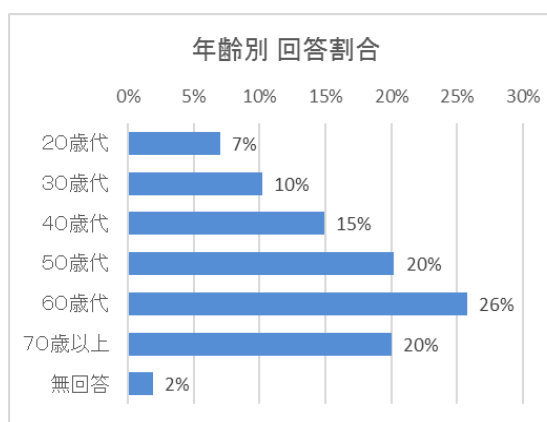
性別	回答者数	割合
男性	191	41%
女性	270	57%
無回答	9	2%
合計	470	100%



(2) 年齢別

回答者470人の年齢別の構成割合です。

年齢	回答者数	割合
20歳代	33	7%
30歳代	48	10%
40歳代	70	15%
50歳代	95	20%
60歳代	121	26%
70歳以上	94	20%
無回答	9	2%
合計	470	100%

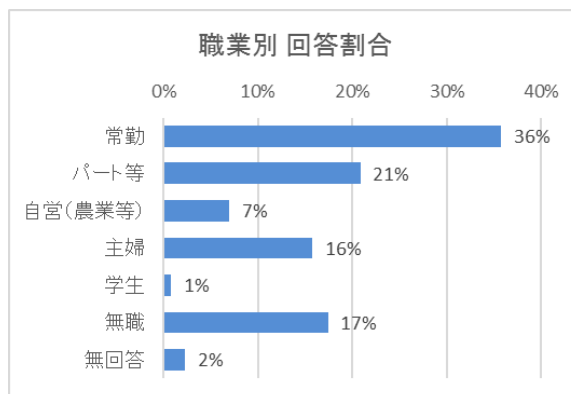


50歳代から70歳以上の回答割合が高く、20歳代、30歳代の若い世代の回答割合が低い結果となった。比較的年齢が高い層からの意見結果と言える。

(3) 職業別

回答者 470 人の職業別の構成割合です。

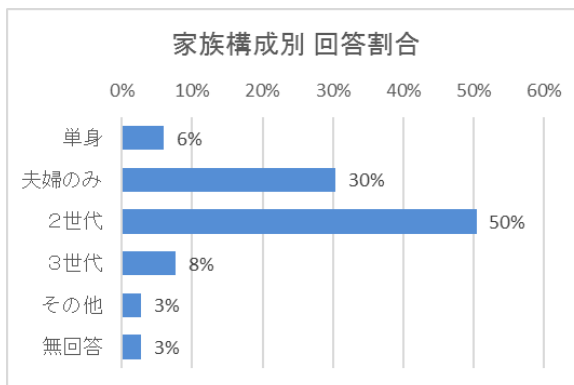
職業	回答者数	割合
常勤	168	36%
パート等	98	21%
自営(農業等)	33	7%
主婦	74	16%
学生	4	1%
無職	82	17%
無回答	11	2%
合計	470	100%



(4) 家族構成別

回答者 470 人の家族構成別の構成割合です。

構成	回答者数	割合
単身	28	6%
夫婦のみ	143	30%
2世代	237	50%
3世代	36	8%
その他	13	3%
無回答	13	3%
合計	470	100%

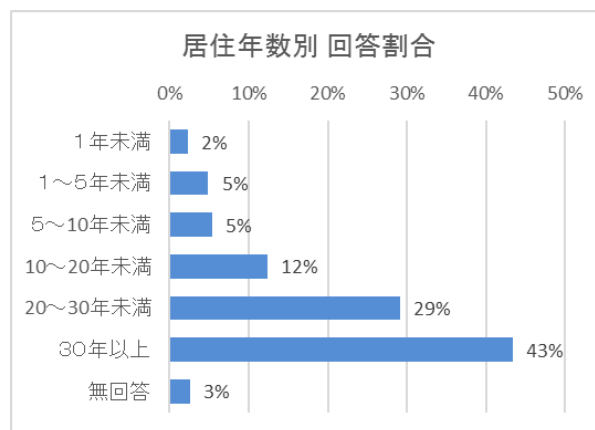


2世代、夫婦のみの世帯で全体の8割を占めており、核家族の家庭が多いことがわかる。

(5) 定住年数別

回答者 470 人の定住年数別の構成割合です。

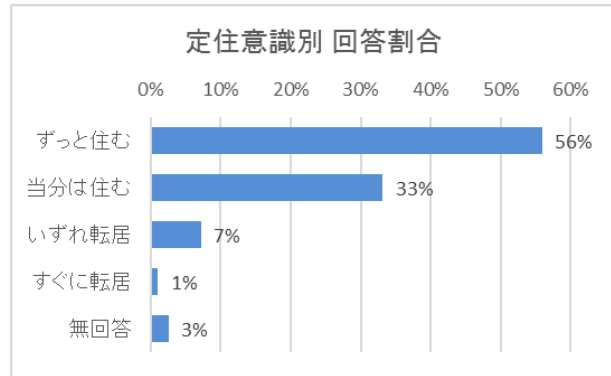
定住年数	回答者数	割合
1年未満	11	2%
1～5年未満	23	5%
5～10年未満	25	5%
10～20年未満	58	12%
20～30年未満	137	29%
30年以上	204	43%
無回答	12	3%
合計	470	100%



(6) 定住意識別

回答者 470 人の定住意識別の構成割合です。

定住意識	回答者数	割合
ずっと住む	263	56%
当分は住む	156	33%
いずれ転居	34	7%
すぐに転居	5	1%
無回答	12	3%
合計	470	100%



「ずっと住みたい」「当分は住む」と回答した方が 89%となり、玉村町に住み続けたいと思う人の割合は高い結果となった。

Ⅲ 重要度・満足度の評価

1. 調査内容及び基準

(1) 町の施策に関する調査内容【設問30項目】

設 問	施策項目	概 要
問 1	保育所・幼稚園・児童館	子育て支援、子育て情報の提供、子どもの活動の場づくり
問 2	高齢者福祉	介護予防、認知症予防、介護者支援、老人福祉センター
問 3	障害者福祉	居住・施設サービス、医療費助成、生活支援、就業支援
問 4	保健・健診	各種健診、健康づくり、健康増進事業、母子保健事業、食育
問 5	地域医療	産科・小児科診療、精神科診療、災害・感染症発生時の体制
問 6	小中学校	学校教育の充実、開かれた学校づくり、教育環境の整備
問 7	生涯学習	生涯学習環境の充実、自主的な活動の支援
問 8	文化財・郷土芸能	埋蔵文化財の保護・活用、郷土芸能・伝統技術の保存・伝承
問 9	町営文化施設	文化センター、図書館、公民館、歴史資料館など
問 10	町営スポーツ施設	社会体育館、海洋センター、サッカー場、野球場など
問 11	公園・緑地	北部公園、総合運動公園、東部スポーツ広場、水辺の森など
問 12	ごみ処理	ごみの分別収集、リサイクルの推進、クリーンセンター
問 13	防災	地域防災体制、災害時の相互支援体制、耐震化
問 14	消防・防犯・交通安全	消防署、消防団、防犯パトロール、カーブミラー、道路照明
問 15	商業振興	地域商業の活性化、魅力ある商業施設の形成
問 16	消費生活	消費生活センター、消費者意識の啓発、情報提供
問 17	観光	観光振興、魅力あるイベントの開催、特産品づくり
問 18	移住・定住	住環境の整備、シティセールス、各種補助金
問 19	町営住宅	低所得者や高齢者向けに良質な住宅の提供、維持管理
問 20	道路	幹線道路や身近な道路の整備歩行者空間の整備
問 21	公共交通	路線バス、乗合タクシー「たまりん」
問 22	上水道	おいしく安全で安定的な水道水の供給
問 23	下水道	快適な生活のための公共下水道の整備
問 24	住民自治のまちづくり	住民参加の促進、協働によるまちづくりの推進
問 25	人権・男女共同参画	人権意識の啓発・普及、男女共同参画の推進
問 26	広報	広報たまむら、ホームページ、FM放送などでの情報提供
問 27	広聴	愛町箱、メール、意見ハガキなどの活用
問 28	議会	開かれた議会づくりのための傍聴、議会広報、ホームページ
問 29	開館時間、休館日	公共施設の利用可能時間帯や休館日
問 30	窓口サービス	役場、各施設における窓口対応、電話対応

(2) 評価基準

上記、設問30項目についての重要度・満足度を以下の基準で評価していただきました。

評価点	6	5	4	3	2	1	0
重要度	とても重要	重要	やや重要	あまり重要でない	重要でない	全く重要でない	わからない
満足度	とても満足	満足	やや満足	やや不満	不満	とても不満	わからない

(3) 集計の定義と計算式

① 各項目の重要度の平均値。計算式は以下のとおり。

$$\text{重要度の平均値} = \frac{\text{「とても重要」} \times 6 \text{点} \quad \text{「重要」} \times 5 \text{点} \quad \text{「やや重要」} \times 4 \text{点} \quad \text{「あまり重要でない」} \times 3 \text{点} \quad \text{「重要でない」} \times 2 \text{点} \quad \text{「全く重要でない」} \times 1 \text{点}}{\text{回答者数} - (\text{「わからない」} + \text{無回答})}$$

② 各項目の満足度の平均値。計算式は以下のとおり。

$$\text{満足度の平均値} = \frac{\text{「とても満足」} \times 6 \text{点} \quad \text{「満足」} \times 5 \text{点} \quad \text{「やや満足」} \times 4 \text{点} \quad \text{「やや不満」} \times 3 \text{点} \quad \text{「不満」} \times 2 \text{点} \quad \text{「とても不満」} \times 1 \text{点}}{\text{回答者数} - (\text{「わからない」} + \text{無回答})}$$

③ 全項目の重要度の平均値。計算式は以下のとおり。

$$\text{全設問の重要度の平均値} = \frac{\text{各項目の重要度の平均値 (問1～問30) の合計}}{\text{項目数}}$$

④ 全項目の満足度の平均値。計算式は以下のとおり。

$$\text{全設問の満足度の平均値} = \frac{\text{各項目の満足度の平均値 (問1～問30) の合計}}{\text{項目数}}$$

2. 集計結果

(1) 重要度の調査結果

各施策の重要度平均値及び前回（H24）調査との比較。

各設問の重要度を今回調査の平均値が高い順に図表3-1に示しました。

結果を見ると施策に対する町民の関心は、生活に密着した施策について重要と考えていることが推察されます。

図表3-1 重要度平均値

設問	重要度の平均値 (R1)	順位 (R1)	重要度の平均値 (H24)	順位 (H24)	数値推移 (重要度)	順位推移 (重要度)
問22 上水道	5.46	1	5.48	1	△ 0.02	—
問13 防災	5.45	2	5.30	4	0.15	↑
問12 ごみ処理	5.37	3	5.36	2	0.01	↓
問2 高齢者福祉	5.28	4	5.32	3	△ 0.04	↓
問23 下水道	5.27	5	5.27	5	0.00	—
問14 消防・防犯・交通安全	5.26	6	5.27	6	△ 0.01	—
問5 地域医療	5.23	7	5.20	7	0.03	—
問20 道路	5.13	8	5.06	8	0.07	—
問4 保健・健診	5.12	9	5.06	9	0.06	—
問6 小中学校	5.08	10	5.00	11	0.08	↑
問1 保育所・幼稚園・児童館	4.99	11	5.05	10	△ 0.06	↓
問3 障害者福祉	4.99	12	4.97	12	0.02	—
問30 窓口サービス	4.99	13	4.91	13	0.08	—
問15 商業振興	4.69	14	4.56	15	0.13	↑
問21 公共交通	4.69	15	4.32	20	0.37	↑
問11 公園・緑地	4.64	16	4.58	14	0.06	↓
問9 町営文化施設	4.61	17	4.55	16	0.06	↓
問18 移住・定住	4.51	18	4.51	17	0.00	↓
問10 町営スポーツ施設	4.41	19	4.42	18	△ 0.01	↓
問7 生涯学習	4.40	20	4.24	26	0.16	↑
問26 広報	4.40	21	4.30	23	0.10	↑
問19 町営住宅	4.30	22	4.38	19	△ 0.08	↓
問24 住民自治のまちづくり	4.29	23	4.26	25	0.03	↑
問29 開館時間、休館日	4.29	24	4.30	24	△ 0.01	—
問28 議会	4.28	25	4.32	21	△ 0.04	↓
問16 消費生活	4.28	26	4.31	22	△ 0.03	↓
問25 人権・男女共同参画	4.27	27	4.00	29	0.27	↑
問8 文化財・郷土芸能	4.15	28	4.08	28	0.07	—
問17 観光	4.15	29	4.20	27	△ 0.05	↓
問27 広聴	3.93	30	3.92	30	0.01	—
全項目の平均値	4.73	—	4.68	—	0.05	—

前回（H24）調査と比較して重要度が上がり、町民の関心が高まっているもの（上位4つ）

- | | |
|--------------|--------------------|
| 1位 公共交通 | 0.37増（15位）←（前回20位） |
| 2位 人権・男女共同参画 | 0.27増（27位）←（前回29位） |
| 3位 生涯学習 | 0.16増（20位）←（前回26位） |
| 4位 防災 | 0.15増（2位）←（前回4位） |

(2) 満足度の調査結果

各施策の満足度平均値及び前回（H24）調査との比較

各設問の満足度を今回調査の平均値が高い順に図表3-2に示しました。

前回（H24）調査と比較して全体的に満足度が下がりました。特に「防災」「公共交通」施策への満足度が大きく下がっており、甚大化する災害への不安や公共交通への不便さを感じていることが推察されます。

図表3-2 満足度の平均値

設問	満足後平均値 (R1)	順位 (R1)	満足度平均値 (H24)	順位 (H24)	数値推移 (満足度)	順位推移 (満足度)
問12 ごみ処理	4.22	1	4.22	1	0.00	—
問11 公園・緑地	4.13	2	4.15	4	△ 0.02	↑
問4 保健・健診	4.11	3	4.13	5	△ 0.02	↑
問22 上水道	4.10	4	4.10	7	0.00	↑
問9 町営文化施設	4.09	5	4.18	2	△ 0.09	↓
問1 保育所・幼稚園・児童館	4.07	6	4.12	6	△ 0.05	↑
問8 文化財・郷土芸能	4.02	7	4.17	3	△ 0.15	↓
問23 下水道	4.00	8	3.90	12	0.10	↑
問6 小中学校	3.96	9	3.95	11	0.01	↑
問26 広報	3.91	10	4.06	8	△ 0.15	↓
問30 窓口サービス	3.89	11	4.00	10	△ 0.11	↓
問10 町営スポーツ施設	3.85	12	4.04	9	△ 0.19	↓
問7 生涯学習	3.84	13	3.82	14	0.02	↑
問29 開館時間、休館日	3.77	14	3.89	13	△ 0.12	↓
問25 人権・男女共同参画	3.67	15	3.80	15	△ 0.13	—
問3 障害者福祉	3.66	16	3.74	18	△ 0.08	↑
問2 高齢者福祉	3.63	17	3.76	16	△ 0.13	↓
問27 広聴	3.63	18	3.65	20	△ 0.02	↑
問28 議会	3.62	19	3.76	17	△ 0.14	↓
問24 住民自治のまちづくり	3.55	20	3.70	19	△ 0.15	↓
問14 消防・防犯・交通安全	3.49	21	3.53	21	△ 0.04	—
問16 消費生活	3.40	22	3.48	23	△ 0.08	↑
問5 地域医療	3.36	23	3.45	24	△ 0.09	↑
問18 移住・定住	3.36	24	3.32	25	0.04	↑
問13 防災	3.24	25	3.53	22	△ 0.29	↓
問19 町営住宅	3.22	26	3.22	26	0.00	—
問20 道路	3.13	27	3.16	28	△ 0.03	↑
問17 観光	3.09	28	3.18	27	△ 0.09	↓
問15 商業振興	2.95	29	3.03	30	△ 0.08	↑
問21 公共交通	2.68	30	3.12	29	△ 0.44	↓
全項目の平均値	3.65	—	3.74	—	△ 0.09	—

前回（H24）調査と比較して満足度が下がり、町民の不満が高まっているもの（上位4つ）

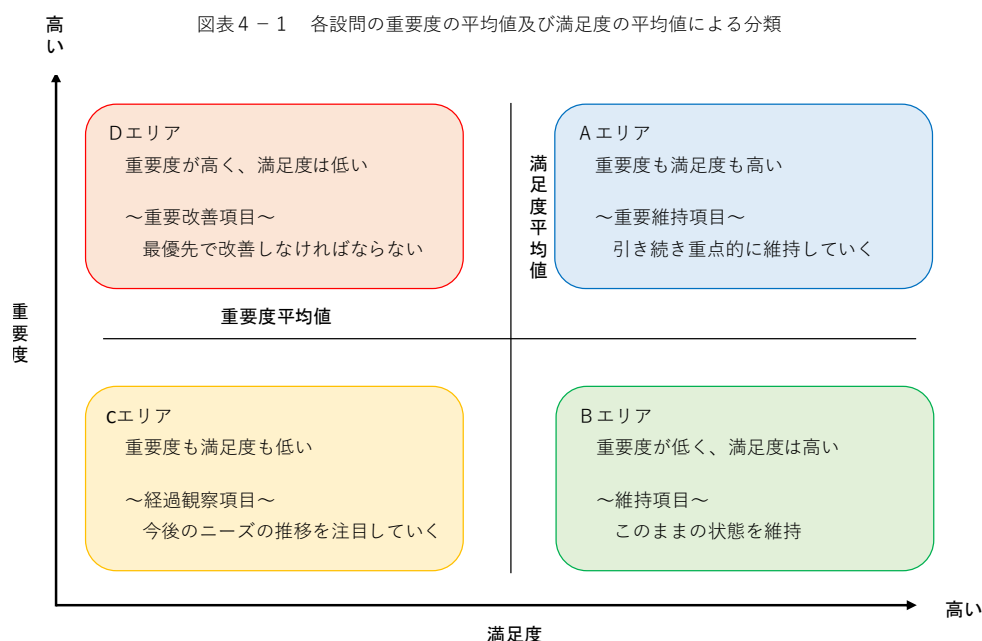
- 1位 公共交通 △ 0. 4 4減（30位）←（前回29位）
- 2位 防災 △ 0. 2 9減（25位）←（前回22位）
- 3位 町営スポーツ施設 △ 0. 1 9減（12位）←（前回9位）
- 4位 広報 △ 0. 1 5減（10位）←（前回8位）
- 文化財・郷土芸能 △ 0. 1 5減（7位）←（前回3位）

IV 重要度と満足度の分布状況（散布図）

1. 散布図結果

重要度を縦軸、満足度を横軸とし各施策の分布状況を示します。

各施策が他の施策との関係においてどのような位置づけにあるかを把握するため、各施策の重要度、満足度それぞれの平均値を基準としてグラフを4分割することにより、各施策を以下の4つの領域に分類しました。

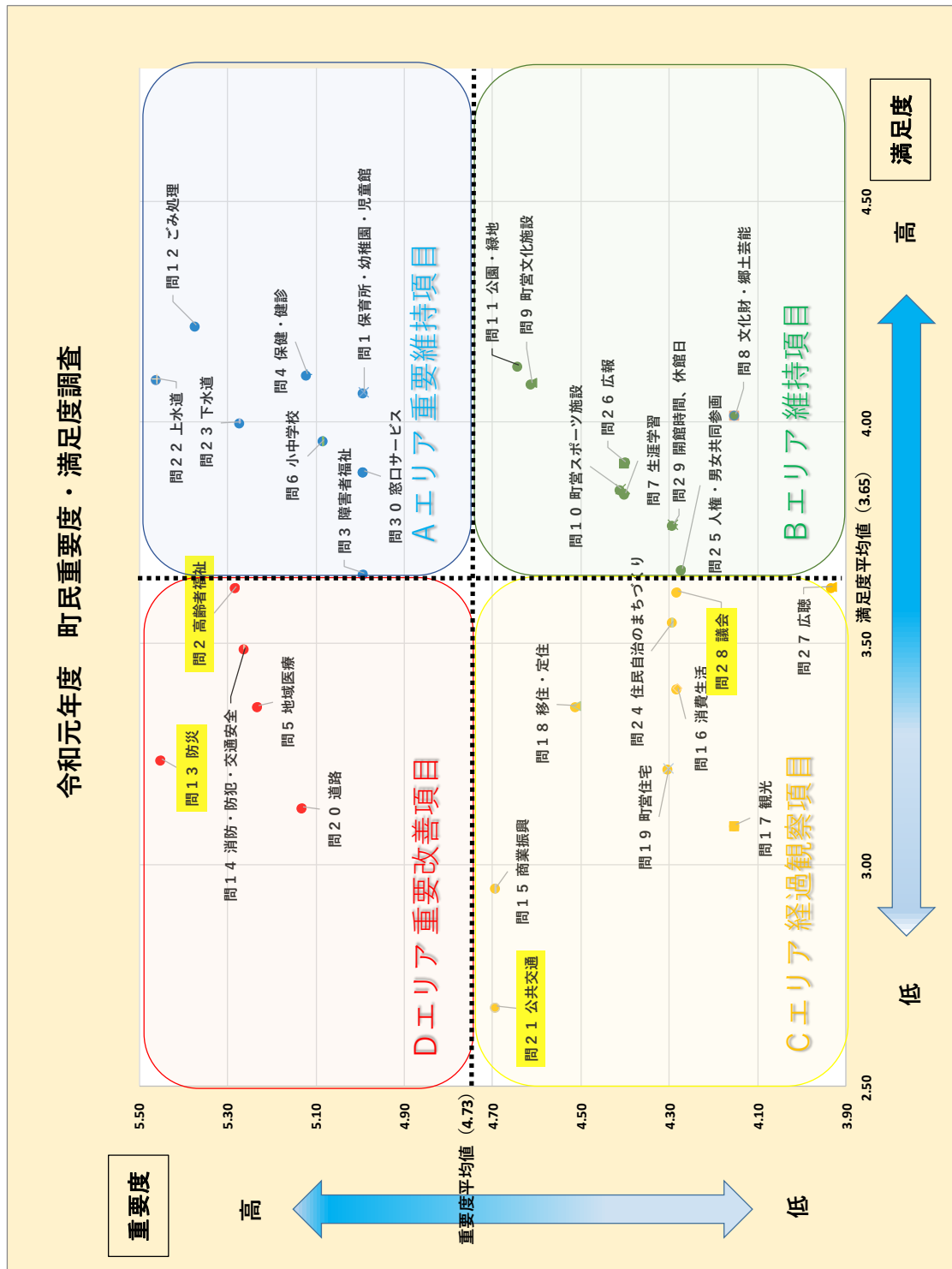


設問項目	重要度 (R1)	満足度 (R1)	分類 (R1)	重要度 (H24)	満足度 (H24)	分類 (H24)
問1 保育所・幼稚園・児童館	4.99	4.07	A	5.05	4.12	A
問2 高齢者福祉	5.28	3.63	D	5.32	3.76	A
問3 障害者福祉	4.99	3.66	A	4.97	3.74	A
問4 保健・健診	5.12	4.11	A	5.06	4.13	A
問5 地域医療	5.23	3.36	D	5.20	3.45	D
問6 小中学校	5.08	3.96	A	5.00	3.95	A
問7 生涯学習	4.40	3.84	B	4.24	3.82	B
問8 文化財・郷土芸能	4.15	4.02	B	4.08	4.17	B
問9 町営文化施設	4.61	4.09	B	4.55	4.18	B
問10 町営スポーツ施設	4.41	3.85	B	4.42	4.04	B
問11 公園・緑地	4.64	4.13	B	4.58	4.15	B
問12 ごみ処理	5.37	4.22	A	5.36	4.22	A
問13 防災	5.45	3.24	D	5.30	3.53	D
問14 消防・防犯・交通安全	5.26	3.49	D	5.27	3.53	D
問15 商業振興	4.69	2.95	C	4.56	3.03	C
問16 消費生活	4.28	3.40	C	4.31	3.48	C
問17 観光	4.15	3.09	C	4.20	3.18	C
問18 移住・定住	4.51	3.36	C	4.51	3.32	C
問19 町営住宅	4.30	3.22	C	4.38	3.22	C
問20 道路	5.13	3.13	D	5.06	3.16	D
問21 公共交通	4.69	2.68	C	4.32	3.12	C
問22 上水道	5.46	4.10	A	5.48	4.10	A
問23 下水道	5.27	4.00	A	5.27	3.90	A
問24 住民自治のまちづくり	4.29	3.55	C	4.26	3.70	C
問25 人権・男女共同参画	4.27	3.67	B	4.00	3.80	B
問26 広報	4.40	3.91	B	4.30	4.06	B
問27 広聴	3.93	3.63	C	3.92	3.65	C
問28 議会	4.28	3.62	C	4.32	3.76	B
問29 開館時間・休館日	4.29	3.77	B	4.30	3.89	B
問30 窓口サービス	4.99	3.89	A	4.91	4.00	A
全項目の平均値	4.73	3.65	—	4.68	3.74	—

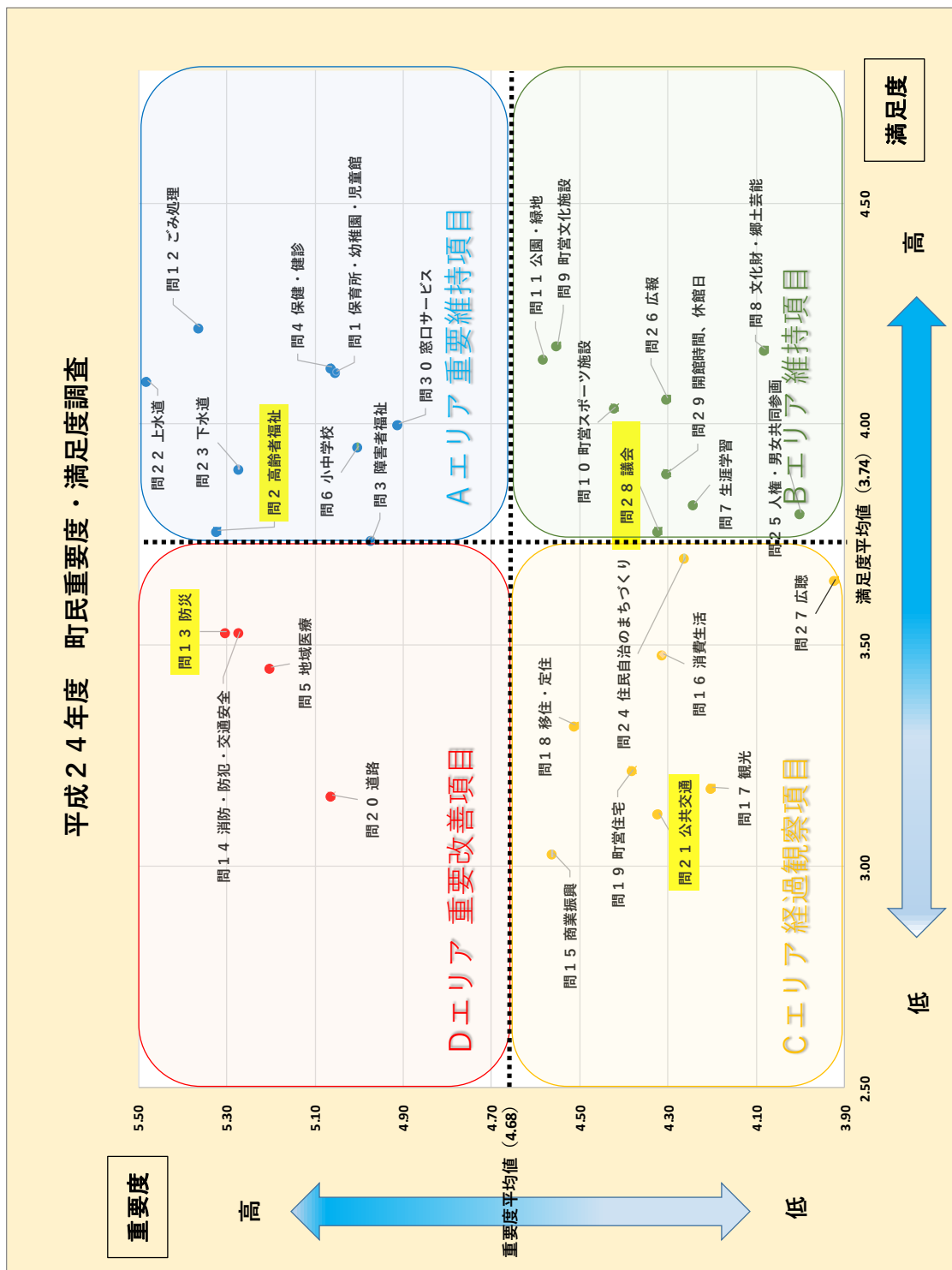
重要度・満足度の平均値 散布図

令和元年度調査と平成24年度調査

図表 4-2 各設問の重要度・満足度の平均値の散布図



図表 4-2 各設問の重要度・満足度の平均値の散布図



2. 分析結果

Aエリア（重点維持項目）

町民の重要度も満足度も高い施策です。前回（H24）調査同様に、「ごみ処理」「上水道」「下水道」等生活に密着している施策について、重要と考えおおむね満足をいただいている結果となっており、継続的に取り組んでいく必要があります。また、「高齢者福祉」の施策については、満足度が平均値を下回り**Dエリア（重要改善項目）**へ移行したため、改善が必要と考えます。

問2 高齢者福祉（Dエリア：重要改善項目）

【重要度結果】

2328点/441人 = 5.28点（平均）

とても重要（6点）	215人
重要（5点）	162人
やや重要（4点）	45人
あまり重要ではない（3点）	13人
重要ではない（2点）	3人
全く重要ではない（1点）	3人
わからない	29人
回答数	470人

【満足度結果】

972点/268人 = 3.63点（平均）

とても満足（6点）	5人
満足（5点）	51人
やや満足（4点）	103人
やや不満（3点）	70人
不満（2点）	26人
とても不満（1点）	13人
わからない	202人
回答数	470人

Bエリア（維持項目）

町民の重要度が低く、満足度は高い施策です。行政需要にある程度対応していると判断できるため、このまま維持していく項目となります。前回調査同様に「町営スポーツ施設」「文化財・郷土芸能」「公園・緑地」等の施策がここに位置しています。

Cエリア（経過観察項目）

町民の重要度も満足度も低い施策です。特筆する点は、「公共交通」施策については、前回（H24）調査と比較すると、重要度が上がり、満足度が最下位となり同じCエリア内ではあるが、大きく変動している。高齢化の進行により高齢者が車の運転に不安を感じ、移動手段となる「公共交通」施策への関心が高まっていると考えられます。

問2 1 公共交通（Cエリア：経過観察項目）

【重要度結果】

2011点/429人 = 4.69点（平均）

とても重要（6点）	128人
重要（5点）	130人
やや重要（4点）	109人
あまり重要ではない（3点）	42人
重要ではない（2点）	11人
全く重要ではない（1点）	9人
わからない	41人
回答数	470人

【満足度結果】

904点/337人 = 2.68点（平均）

とても満足（6点）	2人
満足（5点）	19人
やや満足（4点）	72人
やや不満（3点）	88人
不満（2点）	89人
とても不満（1点）	67人
わからない	133人
回答数	470人

Dエリア（重要改善項目）

町民の重要度が高く、満足度は低い施策です。町として、優先的に取り組まなければならない重要改善項目に位置付けられます。前回（H24）調査と同じ「防災」「消防・防犯・交通安全」「地域医療」「道路」に加え「高齢者福祉」の施策が新たに加わりました。特筆する点は、自然災害が年々甚大化していく中、前回（H24）調査より「防災」に対する重要度が増し、満足度が下がる結果となっており、町民が災害に対し不安を感じていることを示しているため、早期の対策が必要と考えられます。

問13 防災（Dエリア：重要改善項目）

【重要度結果】

2380点/437人 = 5.45点（平均）

とても重要（6点）	243人
重要（5点）	149人
やや重要（4点）	42人
あまり重要ではない（3点）	3人
重要ではない（2点）	0人
全く重要ではない（1点）	0人
わからない	33人
回答数	470人

【満足度結果】

1117点/345人 = 3.24点（平均）

とても満足（6点）	4人
満足（5点）	34人
やや満足（4点）	119人
やや不満（3点）	102人
不満（2点）	55人
とても不満（1点）	31人
わからない	125人
回答数	470人