

市民満足度調査の結果をお知らせします

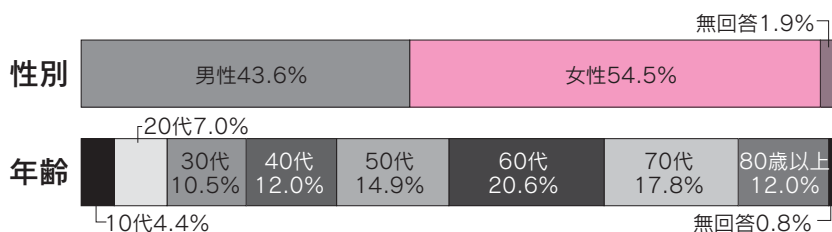
市では、市の取り組み項目について、「市民の皆さんがどの程度満足を感じているか」「何を重要と感じているか」を把握するため郵送によるアンケート調査を実施しています。今回の調査も大変多くの皆さんにご協力いただき、ありがとうございました。今月号では、その調査結果をお知らせします。

結果のポイント

- ・市民満足度の高い項目は、「汚水処理施設の整備」「市民の健康支援」「ごみ対策・衛生対策の推進」
- ・市民満足度の低い項目は、「企業立地の促進」「雇用の促進」「市立病院の充実」
- ・重要度が高い項目には、「市立病院の充実」「雇用の促進」「子育て支援の充実」
- ・重要度が高く満足度の低い「重点化ゾーン」（今後市が重点的に取り組むべきと考えられる項目）には、「雇用の促進」を筆頭に地域経済に関連する項目と「市立病院の充実」が該当

調査票回答数・回答率

調査時期 平成27年2月～3月
 配布数 2,000件（満16歳以上の市民の皆さんから無作為抽出）
 回答数 1,025件 回答率 51.25%



取り組み項目と重要度・満足度の評価点

「環境」分野

- ① 森林の保全と活用
- ② 河川の保全
- ③ ごみ対策の推進
- ④ 公害対策の推進
- ⑤ 衛生対策の推進
- ⑥ 環境保全意識の育成

「安全・快適」分野

- ⑦ 道路交通網の整備
- ⑧ まちなみ・公園の整備
- ⑨ 上水道の整備
- ⑩ 汚水処理施設の整備
- ⑪ 情報通信網の整備
- ⑫ 防災力の強化
- ⑬ 防犯対策の強化
- ⑭ 消費者行政の充実

「健康・福祉」分野

- ⑮ 市民の健康支援
- ⑯ スポーツの振興
- ⑰ 市立病院の充実
- ⑱ 国民健康保険の運営
- ⑲ 生活困窮者への支援
- ⑳ 高齢者福祉の充実
- ㉑ 障がい者(児)福祉の充実

「観光・歴史・文化」分野

- ⑳ 観光誘客の推進
- ㉑ 交流活動の促進
- ㉒ 伝統文化の支援
- ㉓ 歴史的資源の活用
- ㉔ 芸術文化の振興

「商工業・農林水産業」分野

- ㉕ 労働環境の改善支援
- ㉖ 雇用の促進
- ㉗ 企業立地の促進
- ㉘ 商工業事業者への支援
- ㉙ 中心市街地の活性化
- ㉚ 農林水産業の育成支援

「教育・子育て」分野

- ㉛ 子育て支援の充実
- ㉜ 家庭・地域の教育力の向上
- ㉝ 学校教育の充実
- ㉞ 生涯学習の充実

「市民参加・行財政改革」分野

- ㉟ 市民参加の推進
- ㊱ 行財政改革の推進

重要度が高く、満足度の低い重点課題（上記「4つのゾーンの考え方」④の部分）に該当した「雇用の促進」「市立病院の充実」「企業立地の促進」は、過去の調査でも同様の結果となっており、満足度の向上につながるよう、今後も重点的に取り組む必要があります。

市の取り組みとして、「市立病院の充実」

調査結果と市の取り組み

重要度				満足度			
順位	取り組み項目	ポイント	前回の順位	順位	取り組み項目	ポイント	前回の順位
上位	1 市立病院の充実	5.54	1 市立病院の充実	上位	1 汚水処理施設の整備	4.02	1 上水道の整備
	2 雇用の促進	5.53	2 雇用の促進		2 市民の健康支援	4.00	2 汚水処理施設の整備
	3 子育て支援の充実	5.38	3 防災力の強化		3 ごみ対策の推進 衛生対策の推進	3.99	3 ごみ対策の推進
下位	36 芸術文化の振興	4.45	36 芸術文化の振興	下位	36 市立病院の充実	3.20	36 市立病院の充実
	37 交流活動の促進	4.40	37 スポーツの振興		37 雇用の促進	3.03	37 企業立地の促進
	38 スポーツの振興	4.31	38 交流活動の促進		38 企業立地の促進	3.02	38 雇用の促進

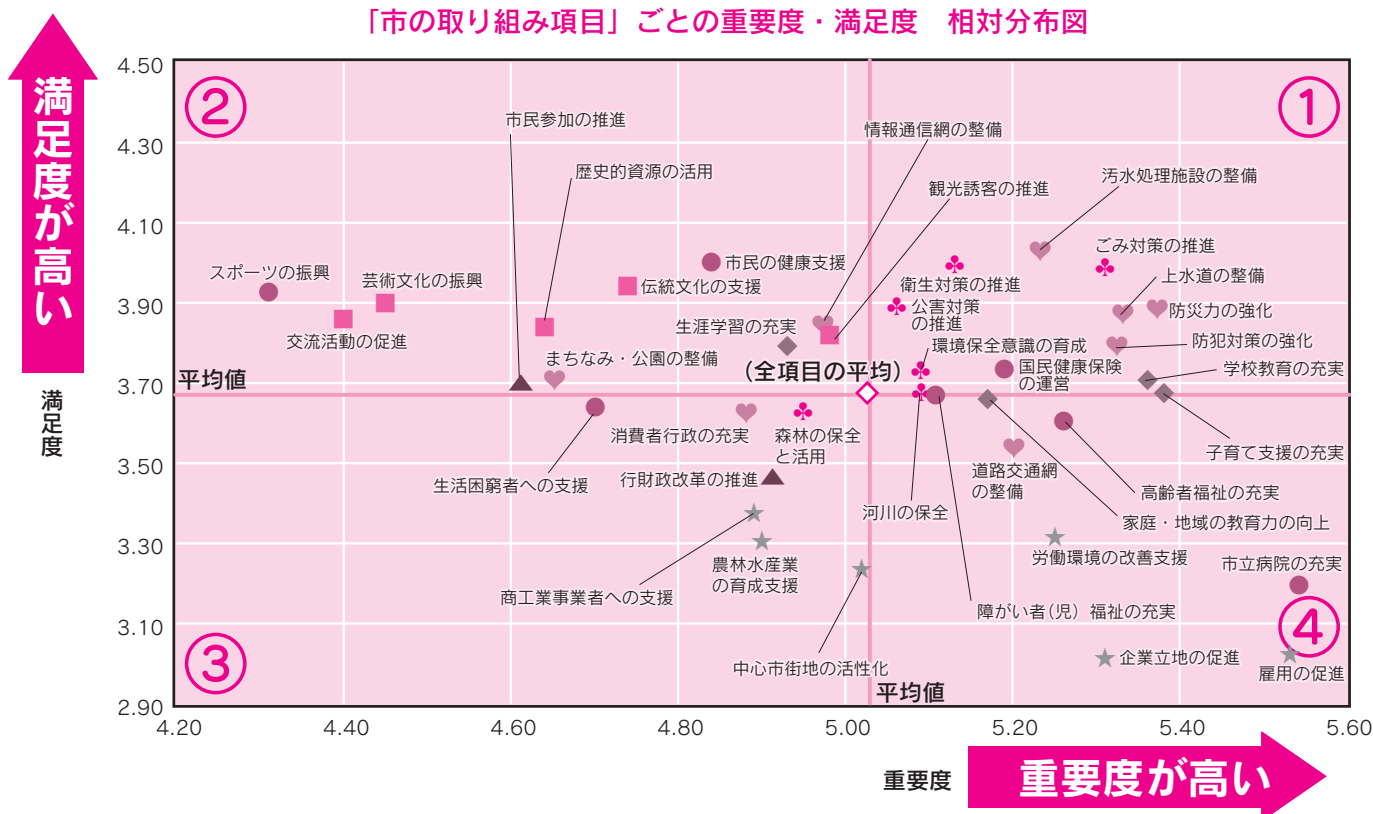
取り組み項目ごとの「重要度」・「満足度」とクロス分析

市の取り組み項目ごとの「重要度」(市全体のことを考えて、今後、市が取り組むことがどのくらい重要だと思うか)、「満足度」(日常生活場面を思い出して、現状の市の取り組み状況に、どの程度満足しているか)について、それぞれ6点満点で評価していただきました。ポイントについては、評価点ごとに回答数をかけ、その合計を回答実数で割って求めています。重要度の評価ポイントを横軸、満足度の評価ポイントを縦軸にとり、市の取り組み項目のクロス分析を行いました。皆さんに判断していただいた重要度・満足度の高低により、右の図のように平均値で4つのゾーンに区分し、市民意識の傾向と今後の施策の取り組みについて整理しました。

4つのゾーンの考え方

②	重要度 低 満足度 高	①	重要度 高 満足度 高
市民の重要度を踏まえた満足度の確保に向けて、事務事業の改善(費用対効果の見直しなど)が求められる施策		市民の満足度を維持しながら、より効率的な事務事業の執行が求められる施策	
③	重要度 低 満足度 低	④	重要度 高 満足度 低
市民の重要度、満足度を踏まえて、事務事業の充実や施策の見直しを求める施策		市民の満足度を高めるため、重点的な取り組みが求められる施策	

「市の取り組み項目」ごとの重要度・満足度 相対分布図



♣「環境」分野 ♥「安全・快適」分野 ●「健康・福祉」分野 ■「観光・歴史・文化」分野
 ★「商工業・農林水産業」分野 ◆「教育・子育て」分野 ▲「市民参加・行財政改革」分野

調査結果の活用について

クロス分析の結果については、各取り組み項目が相対分布図のどの位置にあるのかを参考とし、今後の施策の展開に活用していきます。また、自由記述欄に記入された要望・意見については、すべて担当に伝え、施策検討の際の参考にしていきます。調査結果はほかにも今年度策定準備を進める第2次秩父市総合振興計画の基礎資料に活用します。

調査結果の活用について

「雇用の促進」「企業立地の促進」に対しては、秩父地域1市4町が共同で作成した「秩父地域企業立地ガイド」の活用による積極的な企業誘致への取り組みや高等学校・ハローワーク・企業等と連携して雇用就業対策事業を実施することで若者の就業機会の拡大に取り組みます。また、厚生労働省の「実践型地域雇用創造事業」により観光とモノづくりの分野で新たな雇用を産み出すべく、商品開発に取り組みとともに、求職者への職業セミナーや就職面接会を通じて就業支援を行います。

対しては、本年1月から地域包括ケア病棟を開設し急性期治療後のリハビリ、在宅復帰を支援するとともに、4月から専門医による「消化器内科」を開設しました。また、頼られる市立病院となるよう、地域医療連携室の機能を充実させ、民間医療機関との連携を強化します。今年度中には「電子カルテ」の導入により、業務の効率化と患者サービスの向上を図る予定です。