

# 市民満足度調査の結果をお知らせします

平成28年に第2次秩父市総合振興計画が策定されました。市では、新しい総合振興計画に基づく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ました。今回の調査でも、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】

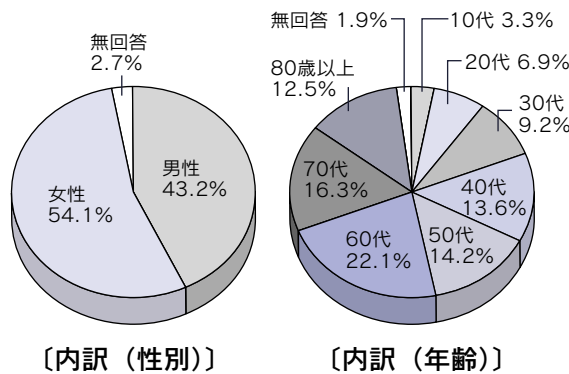
- ・市民満足度の高い項目は、「ごみ対策の推進」「安心安全な市民生活」「防災力・防犯対策の強化」「上水道の整備」
- ・市民満足度の低い項目は、「雇用の促進」「企業立地の推進」「労働環境の充実」
- ・重要度が高い項目には、「医療体制の整備」「雇用の促進」「労働環境の充実」
- ・重要度が高く満足度の低い「重点化ゾーン」（今後市が重点的に取り組むべきと考えられる項目）には、「雇用の促進」を筆頭に地域経済に関連する項目と「市立病院の充実」が該当

## 【調査票回答数・回答率】

調査時期  
平成29年1月～2月

配布数	2,000件※
回答数	1,018件
回答率	50.90%

※満16歳以上の市民の皆さんから無作為抽出



## 【取り組み項目ごとの重要度・満足度の評価点】

<p>♣「産業経済」分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①労働環境の充実</li> <li>②雇用の促進</li> <li>③起業の支援</li> <li>④企業立地の推進</li> <li>⑤商工業事業者の支援</li> <li>⑥中心市街地の活性化</li> <li>⑦観光誘客の推進</li> <li>⑧観光産業の育成</li> <li>⑨農業水産業の育成支援</li> <li>⑩森林・林業・木材産業の育成と森林保全</li> </ul>	<p>♥「医療・福祉・保健」分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑪医療体制の整備</li> <li>⑫市立病院の充実</li> <li>⑬国保・保険年金の運営</li> <li>⑭社会福祉の充実</li> <li>⑮高齢者福祉の充実</li> <li>⑯障がい者福祉の充実</li> <li>⑰市民の健康支援</li> <li>⑱健康な長寿社会</li> </ul>	<p>●「子育て・教育」分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑲子育て支援体制の推進</li> <li>⑳子育て支援環境の充実</li> <li>㉑教育環境の充実</li> <li>㉒教育内容の充実</li> <li>㉓特色ある教育の実施</li> <li>㉔家庭・地域の教育力の向上</li> <li>㉕生涯学習の充実</li> <li>㉖歴史文化の活用・支援</li> <li>㉗芸術文化・スポーツの振興</li> </ul>	<p>■「環境」分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>㉘生物多様性の保全</li> <li>㉙地球環境の保全</li> <li>㉚ごみ対策の推進</li> <li>㉛生活環境保全対策の推進</li> <li>㉜衛生対策の推進</li> </ul>	<p>◆「社会基盤」分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>㉝防災力・防犯対策の強化</li> <li>㉞安心安全な市民生活</li> <li>㉟上水道の整備</li> <li>㊱汚水処理施設の整備</li> <li>㊲道路等の整備</li> <li>㊳まちなみ・住環境の整備</li> </ul> <p>★「行財政運営」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>㊴行政運営</li> <li>㊵財政運営</li> </ul>
---	---	--	--	--

上記の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。

## 【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、全て担当に伝え、施策検討の際の参考にしていきます。今後も継続的にこの調査を実施し、市民の皆さんの満足度の把握をしていく予定です。

☎改革推進課 ☎22-2202

重要度			満足度		
順位	取り組み項目	ポイント	順位	取り組み項目	ポイント
上位	1	医療体制の整備	上位	1	ごみ対策の推進
	2	雇用の促進		1	安心安全な市民生活
	3	労働環境の充実		3	防災力・防犯対策の強化
	4	市立病院の充実		3	上水道の整備
	5	安心安全な市民生活		5	汚水処理施設の整備
下位	36	商工業事業者の支援	下位	35	中心市街地の活性化
					医療体制の整備
	37	生涯学習の充実		37	市立病院の充実
	38	芸術文化・スポーツの振興		38	労働環境の充実
	39	歴史文化の活用・支援		39	企業立地の推進
	40	生物多様性の保全		40	雇用の促進

### 【重要度・満足度のクロス分析】

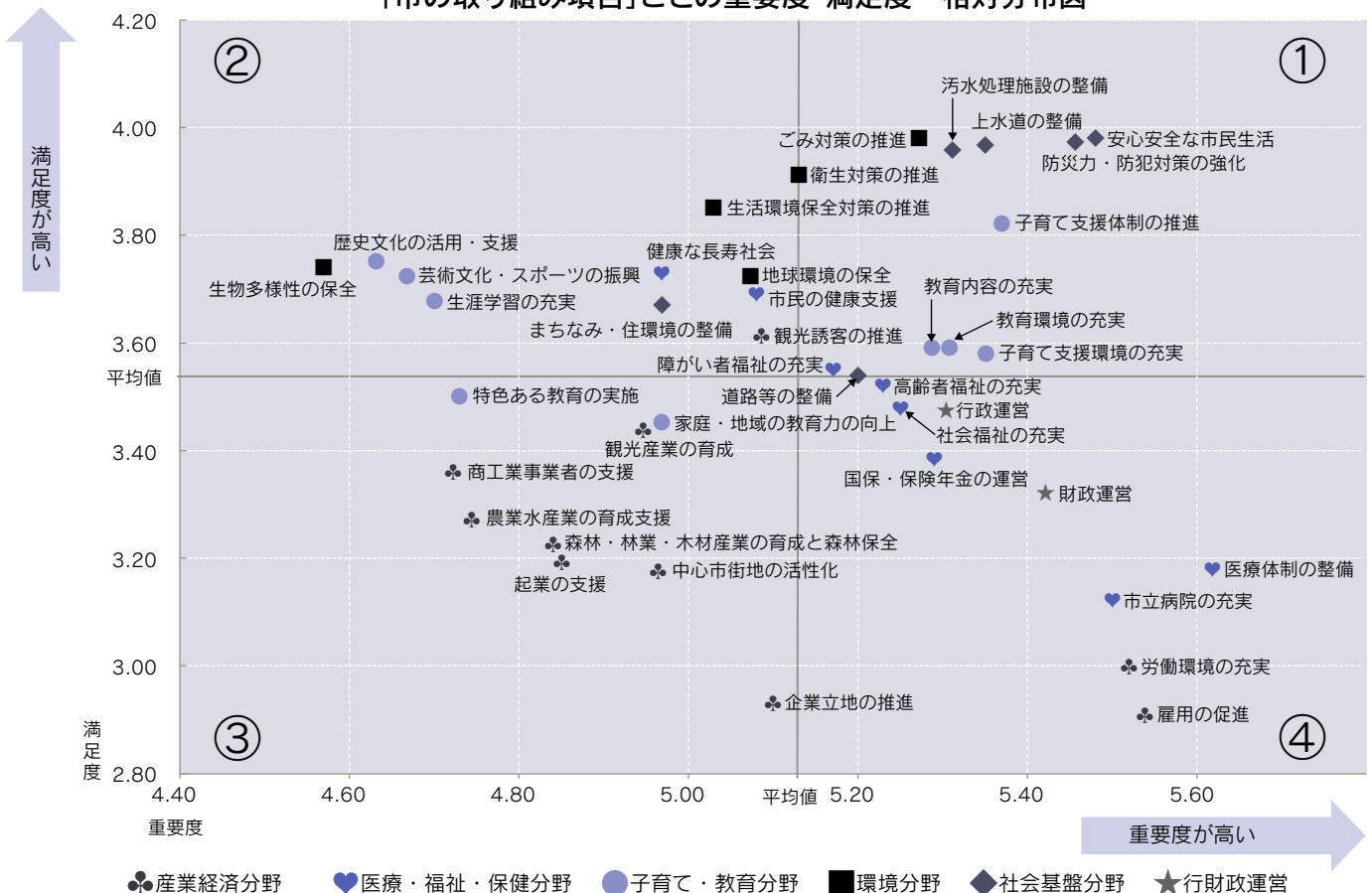
重要度の評価ポイントを横軸、満足度の評価ポイントを縦軸にとり、市の取り組み項目のクロス分析を行いました。皆さんに判断していただいた重要度・満足度の高低により、4つのゾーンに区分し、市民意識の傾向と今後の施策の取り組みについて整理しました。

4つのゾーンのそれぞれの考え方は次のとおりです。

#### 4つのゾーンの考え方

<p>② 満足度 <b>高</b> 重要度 <b>低</b></p> <p>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</p>	<p>① 満足度 <b>高</b> 重要度 <b>高</b></p> <p>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</p>
<p>③ 満足度 <b>低</b> 重要度 <b>低</b></p> <p>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が求められる施策</p>	<p>④ 満足度 <b>低</b> 重要度 <b>高</b></p> <p>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</p>

「市の取り組み項目」ごとの重要度・満足度 相対分布図



③ 市報ちちぶは、町会の皆様のご協力で配られています。市役所総合窓口、吉田・大滝・荒川総合支所、各公民館、秩父保健センター、スポーツ健康センター、文化体育センター、吉田生涯学習センター、地場産センター、市立病院でも配布しています。