

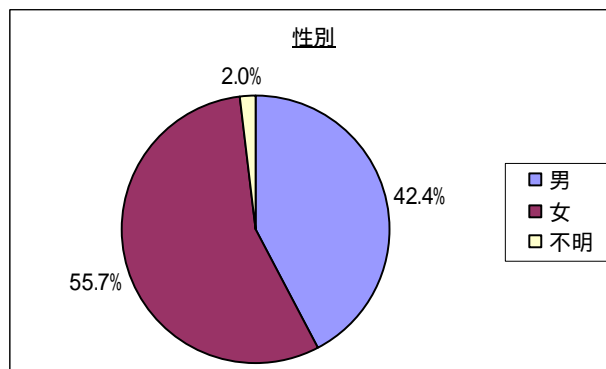
# 市民満足度アンケート結果

1. 目的 行政経営課では総合計画の進捗管理と結果に基づく効率的な予算執行を目的として行政評価に取り組んでいるところですが、市民の視点を基本にした行政評価とすることにより、効率的で効果的な推進や見直しを図っていくため、総合計画に基づく施策に対する市民満足度アンケートを実施しました。
2. 調査対象 市内に在住する満18歳以上の市民
3. 抽出数 1,500人
4. 抽出方法 単純無作為抽出
5. 抽出台帳 住民基本台帳
6. 調査方法 郵送配布・郵送回収による郵送調査法
7. 調査日 平成24年10月5日締め切り
8. 実施結果 回収 680部 (うち無効 19部)  
有効回答数 661部 有効回答率 44.1%

## 問1 あなたの性別は

回答者の男女別では、男性が42.3%で女性が55.7%と、女性の割合が若干多くなっています。

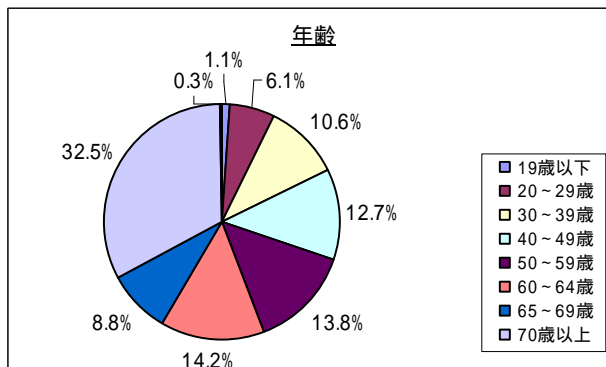
|     | 回答数 | 構成比   |
|-----|-----|-------|
| ・男  | 280 | 42.3% |
| ・女  | 368 | 55.7% |
| ・不明 | 13  | 2.0%  |
| 計   | 661 |       |



## 問2 あなたの年齢は

今回のアンケートでは、調査対象を完全無作為抽出としたため、篠山市の人口構成において高い割合を占めている60歳以上の回答率が全体の55.5%と高くなっており、なかでも70歳以上の高齢者の回答率が全体の32.5%を占めています。また、年代が若くなるほど回答率が低くなる傾向にあります。

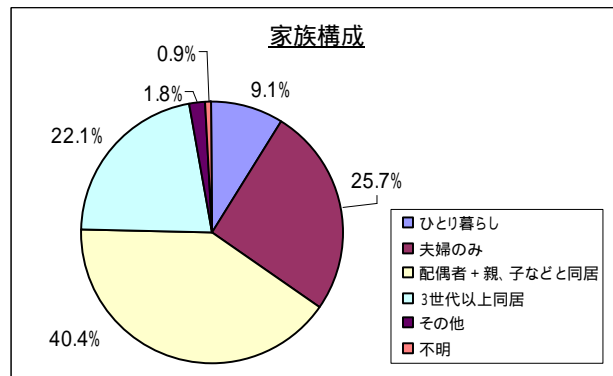
|         | 回答数 | 構成比   |
|---------|-----|-------|
| ・19歳以下  | 7   | 1.1%  |
| ・20～29歳 | 40  | 6.1%  |
| ・30～39歳 | 70  | 10.6% |
| ・40～49歳 | 84  | 12.7% |
| ・50～59歳 | 91  | 13.8% |
| ・60～64歳 | 94  | 14.2% |
| ・65～69歳 | 58  | 8.8%  |
| ・70歳以上  | 215 | 32.5% |
| ・不明     | 2   | 0.3%  |
| 計       | 661 |       |



### 問3 現在、あなたはどなたと一緒に暮らされていますか

家族構成では、配偶者に加えて親や子と同居している場合が全体の40.4%と最も高くなっており、次に夫婦のみの家庭が25.7%、3世代以上の家庭が22.1%となりました。また、ひとり暮らしのうち70歳以上の方が約7割を占めています。

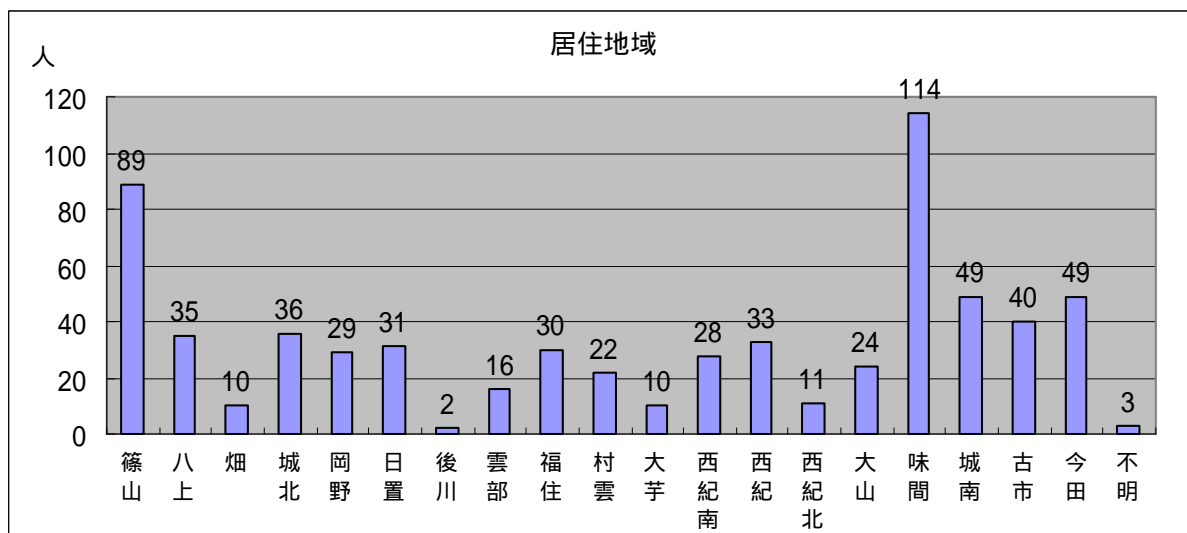
|              | 回答数 | 構成比   |
|--------------|-----|-------|
| ・ひとり暮らし      | 60  | 9.1%  |
| ・夫婦のみ        | 170 | 25.7% |
| ・配偶者+親、子など同居 | 267 | 40.4% |
| ・3世代以上同居     | 146 | 22.1% |
| ・その他         | 12  | 1.8%  |
| ・不明          | 6   | 0.9%  |
| 計            | 661 |       |



### 問4 今、住まれている地区は

地域別の回答数は、先に述べたとおり完全無作為抽出としたことにより、ほぼ篠山市の構成比率に比例した結果となっています。

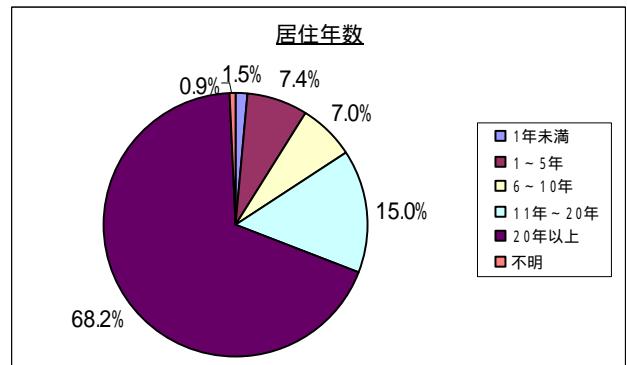
|     | 回答数 | 構成比   |      | 回答数 | 構成比   |
|-----|-----|-------|------|-----|-------|
| ・篠山 | 89  | 13.5% | ・大芋  | 10  | 1.5%  |
| ・八上 | 35  | 5.3%  | ・西紀南 | 28  | 4.2%  |
| ・畑  | 10  | 1.5%  | ・西紀  | 33  | 5.0%  |
| ・城北 | 36  | 5.4%  | ・西紀北 | 11  | 1.7%  |
| ・岡野 | 29  | 4.4%  | ・大山  | 24  | 3.6%  |
| ・日置 | 31  | 4.7%  | ・味間  | 114 | 17.2% |
| ・後川 | 2   | 0.3%  | ・城南  | 49  | 7.4%  |
| ・雲部 | 16  | 2.4%  | ・古市  | 40  | 6.1%  |
| ・福住 | 30  | 4.5%  | ・今田  | 49  | 7.4%  |
| ・村雲 | 22  | 3.3%  | ・不明  | 3   | 0.5%  |
|     |     |       | 計    | 661 |       |



**問5 今の地区に住まれて何年になりますか**

居住年数では、20年以上住み続けておられる方が全体の68.3%と最も高くなっており、続いて11～12年が15.0%で、合わせると8割強となり、比較的長く居住されている方が多いことが見受けられます。

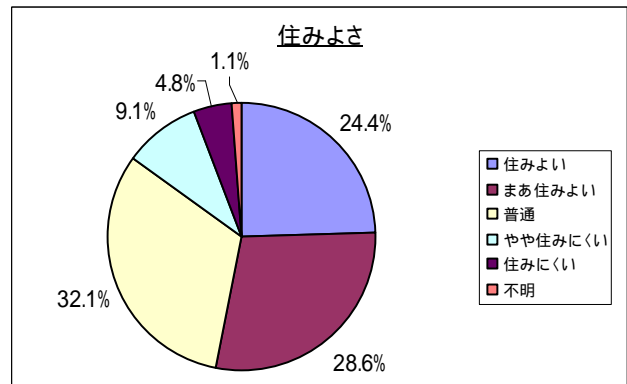
|         | 回答数 | 構成比   |
|---------|-----|-------|
| ・1年未満   | 10  | 1.5%  |
| ・1～5年   | 49  | 7.4%  |
| ・6～10年  | 46  | 7.0%  |
| ・11～20年 | 99  | 15.0% |
| ・20年以上  | 451 | 68.2% |
| ・不明     | 6   | 0.9%  |
| 計       | 661 |       |



**問6 篠山市は住みよいまちですか**

まちの印象では、『住みよい』『まあ住みよい』と答えられた方が51.1%、『やや住みにくい』『住みにくい』が14.1%となり、比較的住みよいと思われる方が多くなっています。

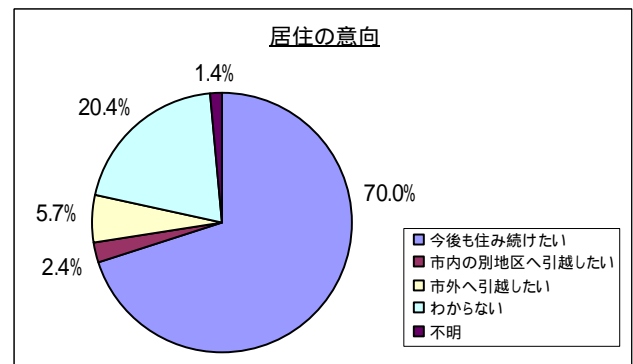
|          | 回答数 | 構成比   |
|----------|-----|-------|
| ・住みよい    | 161 | 24.4% |
| ・まあ住みよい  | 189 | 28.6% |
| ・普通      | 212 | 32.1% |
| ・やや住みにくい | 60  | 9.1%  |
| ・住みにくい   | 32  | 4.8%  |
| ・不明      | 7   | 1.1%  |
| 計        | 661 |       |



**問7 今後も篠山市に住み続けたいと思いますか**

居住の意向は、『今後も住み続けたい』と思われる方が全体の70%となっており、『市外へ引っ越したい』の5.9%を大きく上回っており、篠山市に対して比較的良い印象を持っていただいているように推察されます。

|                | 回答数 | 構成比   |
|----------------|-----|-------|
| ・今後も住み続けたい     | 463 | 70.0% |
| ・市内の別地区へ引っ越したい | 16  | 2.4%  |
| ・市外へ引っ越したい     | 38  | 5.7%  |
| ・わからない         | 135 | 20.4% |
| ・不明            | 9   | 1.4%  |
| 計              | 661 |       |



## 問8 市の主な取り組みに対する【満足度】【重要度】について

市が行っている施策(事務や事業)について、『満足している』『重要である』を1.00とし、以下1ポイントずつ上がって、『不満である』『重要でない』を5.00として各項目を評価しました。3.00を『満足度』と『重要度』の“標準(普通)”として、数値が低いほど『満足度』や『重要度』が高く、数値が高いほど『不満』『重要でない』を表していることとなります。

市が行っている施策について、『満足度』が高かったのは「21:環境にやさしい暮らしをつくる」「17:子ども達が安心して学べる環境をつくる」「2:健康!ふれあい!笑顔をつくる」で、『重要度』が高かったのは「1:安心して受けられる地域医療を守り、育てる」「11:上水道・下水道事業を安定させる」「9:安心安全な暮らしにむけ、地域の防災力を高める」が、それぞれ上位3施策となりました。

一方、『満足度』が低かったのは、「30:企業振興・誘致で雇用を生み出し、働く人材を結ぶ」、『重要度』が低かったのは「26:芸術や文化資産を生かしてまちをつくる」で、両方で低かったのが「24:丹波篠山スタイルの住まいをつくる」「7:人権を尊重し、あたたかいまちをつくる」となりましたが、いずれも『普通』となる3.00前後で、大きく『不満』『重要でない』と判断された施策はありませんでした。

今後重点的な取り組みが必要と考えられる、『満足度』が低く『重要度』が高い施策としては、「30:企業振興・誘致で雇用を生み出し、働く人材を結ぶ」「27:農地を守り、農業を継承する」「28:農業を担う意欲ある担い手を育てる」などの施策となりました。

また、「分からない」の回答を別集計としていますが、施策によっては30%を超えるものが見られ、取り組みの内容を市民へ分かりやすく周知するための方法などを再検討する必要があります。

集計結果表

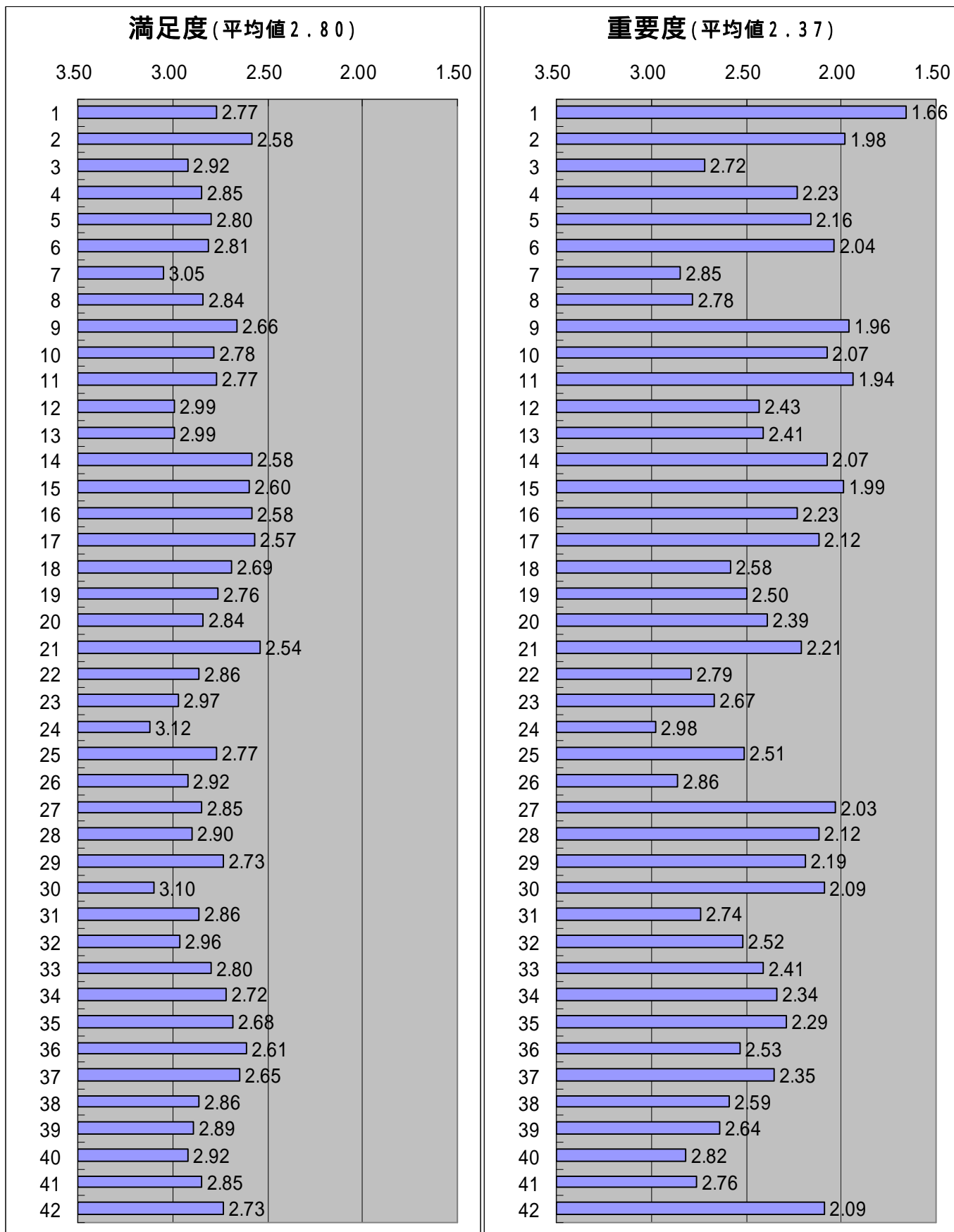
| 番号 | 施策名  | 満足度(平均値2.80) |        | 重要度(平均値2.37) |        |
|----|--|--------------|--------|--------------|--------|
|    |  | 平均値          | わからない率 | 平均値          | わからない率 |
| 1  | <b>安心して受けられる地域医療を守り、育てる</b><br>・病院への医師確保や、緊急時の救急医療体制を維持しました。<br>・休日診療所、歯科休日診療当番制を維持しました。<br>・東雲、後川、草山、今田各直営診療所の診療体制を充実しました。      | 2.77         | 8.4%   | 1.66         | 5.2%   |
| 2  | <b>健康!ふれあい!笑顔!をつくる</b><br>・各種予防接種を行いました。<br>・特定健診、ガン検診などを行いました。<br>・出前健康教室や市民健康大学などを開催しました。                                      | 2.58         | 9.8%   | 1.98         | 5.7%   |
| 3  | <b>“食育”で人を育み、まちをつくる</b><br>・「食育推進大会」を開催しました。<br>・保育園での食育体験事業を行いました。<br>・いずみ会(食生活改善推進活動)の活動を支援しました。                               | 2.92         | 27.5%  | 2.72         | 17.5%  |
| 4  | <b>いつまでも健康で安心して地域で暮らす</b><br>・ふくし総合相談窓口をオープンしました。<br>・高齢者虐待や成年後見制度の研修、権利擁護支援の周知などを行いました。<br>・地域での見守りや相談などを行う民生委員児童委員等の活動を支援しました。 | 2.85         | 20.8%  | 2.23         | 11.3%  |
| 5  | <b>障がいのある人が安心して暮らす</b><br>・障がいのある人の就労や生活、また外出や通院を支援しました。<br>・補装具や日常生活用具を給付しました。<br>・障害者スポーツ大会やレクリエーション教室を開催しました。                 | 2.80         | 23.8%  | 2.16         | 8.7%   |
| 6  | <b>セーフティネットで生活を保障する</b><br>・乳幼児等、母子家庭等、障害、老人医療費助成の給付を行いました。<br>・生活保護費の適正な給付を行いました。<br>・国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険の各制度を適正に実施しました。        | 2.81         | 13.3%  | 2.04         | 6.1%   |
| 7  | <b>人権を尊重し、あたたかいまちをつくる</b><br>・各自治会での住民学習や、研究大会を開催しました。<br>・市内外国人住民を支援しました。   | 3.05         | 26.4%  | 2.85         | 15.7%  |
| 8  | <b>誰もが生きがいをもって地域社会に参画する</b><br>・図書館アドバイザーを配置しました。<br>・スポーツクラブ21の活動を支援しました。<br>・高齢者大学を開設しました。                                     | 2.84         | 20.2%  | 2.78         | 11.9%  |
| 9  | <b>安心安全な暮らしにむけ、地域の防災力を高める</b><br>・救急業務の迅速かつ的確な対応に取り組みました。<br>・いのちを守る防災マップづくりに取り組みました。<br>・防火啓発や、有事の際における消防団活動に取り組みました。           | 2.66         | 9.1%   | 1.96         | 4.2%   |

| 番号 | 施策名  | 満足度(平均値2.80) |        | 重要度(平均値2.37) |        |
|----|--|--------------|--------|--------------|--------|
|    |  | 平均値          | わからない率 | 平均値          | わからない率 |
| 10 | <u>交通安全と防犯対策で市民の安全を守る</u><br>・交通指導員などによる交通安全指導を行いました。<br>・街灯やカーブミラーを設置しました。<br>・地域防犯組織の育成や支援を行いました。  | 2.78         | 9.0%   | 2.07         | 3.4%   |
| 11 | <u>上水道・下水道事業を安定させる</u><br>・上、下水道施設の維持、管理を行いました。<br>・西紀ダムの建設など水源の確保や、定期的な施設等の更新を行いました。<br>・水道料金は値上げせず、現状維持に取り組みました。                         | 2.77         | 7.5%   | 1.94         | 3.9%   |
| 12 | <u>道路・河川・住宅・公園など、都市の基盤を整える</u><br>・道路、河川の維持、管理を行いました。<br>・公園の維持、管理を行いました。<br>・市営住宅の維持、管理を行いました。  | 2.99         | 15.4%  | 2.43         | 9.4%   |
| 13 | <u>交通網と情報網で地域をつなぐ</u><br>・市内路線バスを維持するため、バス会社へ補助を行いました。<br>・コミュニティバスを運行しました。<br>・乗り合いタクシーへ運行補助を行いました。                                       | 2.99         | 14.8%  | 2.41         | 7.7%   |
| 14 | <u>地域みんなで子どもの健やかな成長を支える</u><br>・妊婦健康診査費の助成を行いました。<br>・乳幼児健診、相談を行いました。<br>・子育てふれあいセンターを運営しました。  | 2.58         | 20.8%  | 2.07         | 10.3%  |
| 15 | <u>多様化する子育て環境に応じた保育・教育を目指す</u><br>・預かり保育、学童保育などを行いました。<br>・家庭児童相談室を設置しました。<br>・幼稚園での子育て相談を行いました。   | 2.60         | 22.9%  | 1.99         | 11.1%  |
| 16 | <u>子どもたちの生きる力を培い、創造性を伸ばす</u><br>・学校に教育支援員や介助員などを配置しました。<br>・英語教育を行う外国語指導助手(ALT)を配置しました。<br>・市内の中学2年生を対象にトライやるウィークを行いました。                   | 2.58         | 19.3%  | 2.23         | 9.4%   |
| 17 | <u>子どもたちが安心して学べる環境をつくる</u><br>・学校園の管理運営や施設の改修、耐震化などを行いました。<br>・小学6年生を対象としたトライしようDAYや、通学合宿を行いました。<br>・スクールバスを運行しました。                        | 2.57         | 20.3%  | 2.12         | 9.4%   |
| 18 | <u>ふるさとを愛し、新しい時代を担う人材を育成する</u><br>・ふるさとガイドブックを作成しました。<br>・体験型環境学習を行いました。<br>・篠山産コシヒカリを学校給食に使用しました。   | 2.69         | 18.4%  | 2.58         | 8.6%   |
| 19 | <u>環境を守る“こころ”を育み未来につなぐ</u><br>・生き物の生息環境を保全するため、森の学校大作戦を行いました。<br>・学校への出前講座など環境学習を進めました。<br>・資源ごみの集団回収への奨励金を交付しました。                         | 2.76         | 20.0%  | 2.50         | 9.7%   |
| 20 | <u>自然の豊かな恵みを守り、育てる</u><br>・間伐、除伐、防災林整備など、森林の保全と育成に取り組みました。<br>・間伐材の買い上げやペレット化など、森林バイオマス利活用の普及啓発を行いました。<br>・里山彩園、里山スクールなど、地域での里山整備を支援しました。  | 2.84         | 26.9%  | 2.39         | 14.0%  |
| 21 | <u>環境にやさしい暮らしをつくる</u><br>・クリーン作戦を行いました。<br>・ごみの収集運搬と処分を行いました。<br>・資源ごみの拠点回収を行いました。   | 2.54         | 5.7%   | 2.21         | 3.6%   |
| 22 | <u>美しい景観を資産として守り、育み、育てる</u><br>・篠山市景観条例、篠山市景観計画を定め、適切な運用を行いました。<br>・景観フォーラム、景観写真コンクールを行いました。<br>・屋外広告物の規制・誘導に取り組みました。                      | 2.86         | 23.6%  | 2.79         | 13.0%  |
| 23 | <u>土地や景観を大切に、計画的にまちをつくる</u><br>・まちづくり条例や景観条例などによる、環境に適した開発行為を誘導しました。<br>・緑条例に基づき、地域のルールとなる地区整備計画策定に向け支援をしました。<br>・2地区で、里づくり計画策定に向け支援をしました。 | 2.97         | 29.5%  | 2.67         | 21.5%  |
| 24 | <u>丹波篠山スタイルの住まいをつくる</u><br>・篠山市住生活基本計画を策定しました。<br>・ハートピア北条団地の分譲に取り組みました。   | 3.12         | 37.2%  | 2.98         | 26.1%  |
| 25 | <u>歴史や文化資産を生かしてまちをつくる</u><br>・歴史4館(歴史美術館など)を運営しました。<br>・篠山城跡を整備しました。<br>・歴史的な町並みの保存、活用に取り組みました。  | 2.77         | 12.3%  | 2.51         | 7.1%   |



| 番号 | 施策名  | 満足度(平均値2.80) |        | 重要度(平均値2.37) |        |
|----|--|--------------|--------|--------------|--------|
|    |  | 平均値          | わからない率 | 平均値          | わからない率 |
| 26 | <u>芸術や文化振興を通してまちの創造性を育む</u><br>・篠山市展を開催しました。<br>・化石の保護、活用に取り組みました。<br>・たんば田園交響ホールで魅力的な自主事業を行いました。  | 2.92         | 18.1%  | 2.86         | 11.3%  |
| 27 | <u>農地を守り、農業を継承する</u><br>・獣害柵、サル情報、駆除活動など、有害鳥獣被害の防止に取り組みました。<br>・農地・水保全支払交付金事業など、集落による農地保全活動を支援しました。<br>・用排水路、ため池など、農業用施設を整備しました。                                   | 2.85         | 19.6%  | 2.03         | 9.7%   |
| 28 | <u>農業を担う意欲ある担い手を育てる</u><br>・集落営農組織や認定農業者を育成しました。<br>・大規模農家での研修支援など、新規就農者の確保、育成に取り組みました。<br>・担い手の育成などを支援する、担い手サポートセンターを開設しました。                                      | 2.90         | 29.4%  | 2.12         | 15.9%  |
| 29 | <u>丹波篠山ブランドを維持・拡大する</u><br>・地産地消の推進と食文化の継承に取り組みました。<br>・山の芋奨励金、原種圃等の設置など、特産物のブランド確立に取り組みました。<br>・首都圏や阪神間でのイベントなど、都市部への特産物の普及PRを行いました。                              | 2.73         | 15.7%  | 2.19         | 8.3%   |
| 30 | <u>企業振興・誘致で雇用を生み出し、働く人材を結ぶ</u><br>・市内企業の紹介などにより、市内雇用の拡大に取り組みました。<br>・企業の誘致に取り組みました。<br>・住宅リフォームの助成事業を行いました。  | 3.10         | 20.8%  | 2.09         | 10.4%  |
| 31 | <u>食と農との連携による新しい産業をつくる</u><br>・丹波篠山まるごと井など、伝統食や加工品の開発、普及啓発を行いました。<br>・ユネスコ創造都市ネットワークへの加盟推進に取り組みました。  | 2.86         | 26.7%  | 2.74         | 18.1%  |
| 32 | <u>魅力ある商と中心市街地のにぎわいを興す</u><br>・空き店舗などの活用により地域活性化を図るため、商工会へ支援しました。<br>・地域の人材を育成するためのセミナーなどに支援しました。  | 2.96         | 23.0%  | 2.52         | 14.9%  |
| 33 | <u>丹波篠山観光の魅力を引き出す</u><br>・観光冊子「明日ささやまいこうかな」を作成し、篠山市の魅力を発掘しました。<br>・駅や城下町でのレンタサイクル貸出しにより、観光エリアの拡大に取り組みました。<br>・宿泊客増加を目的に、市内温泉地専用のホームページを作成しました。                     | 2.80         | 21.0%  | 2.41         | 12.1%  |
| 34 | <u>丹波篠山観光の魅力を広げる</u><br>・観光専用のホームページで情報を発信しました。<br>・市内イベントや大阪、京都で「まるいの」による観光PRを行いました。<br>・テレビや雑誌に掲載するため、取材対応や情報提供を行いました。   | 2.72         | 16.0%  | 2.34         | 9.0%   |
| 35 | <u>おもてなしの環境を整える</u><br>・デカンショ祭や味まつり、陶器まつりなどを開催し観光集客を行いました。<br>・接客や観光案内知識を習得いただくため、おもてなし研修会を開催しました。<br>・イベント時の渋滞を緩和するため、バスの増便や誘導対策を行いました。                           | 2.68         | 10.4%  | 2.29         | 6.0%   |
| 36 | <u>市民の声を生かして効果的・効率的に行政経営する</u><br>・市内6地区で、ふるさと一番会議を開催しました。<br>・毎月1回、こんにちは市長室を開催しました。<br>・広報誌「丹波篠山」を、毎月発行しました。  | 2.61         | 11.9%  | 2.53         | 7.8%   |
| 37 | <u>市民から信頼され、親しまれる市役所をつくる</u><br>・税のコンビニ収納を開始しました。<br>・職員あがての「あいさつ運動」に取り組みました。<br>・総合窓口「ささとフロアー」など、市民サービス窓口を運営しました。   | 2.65         | 13.8%  | 2.35         | 8.7%   |
| 38 | <u>参画・協働のまちづくりの仕組みを整える</u><br>・自治基本条例の点検・見直しを行いました。<br>・住民投票条例制定に向けた検討を行いました。平成24年度も継続します。   | 2.86         | 30.7%  | 2.59         | 22.8%  |
| 39 | <u>まちづくり協議会や自治会活動を支援する</u><br>・地区ごとのまちづくりへ財政的な支援を行いました。<br>・地区コミュニティーセンターの維持、管理を行いました。<br>・まちづくり協議会を対象に情報支援を行いました。   | 2.89         | 22.8%  | 2.64         | 15.5%  |
| 40 | <u>NPOやボランティア団体などの活動を支援する</u><br>・市民プラザで市民活動の支援を行いました。<br>・市民プラザ登録団体の活動促進に取り組みました。   | 2.92         | 36.5%  | 2.82         | 26.5%  |
| 41 | <u>さまざまな地域・団体と連携してまちづくりを進める</u><br>・ふるさと応援団、ふるさと大使によるPRを行いました。<br>・自治体間ネットワークの構築を進めました。<br>・国際、国内交流の推進に取り組みました。  | 2.85         | 27.4%  | 2.76         | 19.1%  |
| 42 | <u>ふるさと篠山に住もう帰ろう運動を進める</u><br>・結婚相談室～リング～を運営しました。<br>・JR特急券補助や遠距離通学費補助の事業化に取り組みました。<br>・人口減少が進んでいる地区での、若者定住や子育て支援の事業化に取り組みました。<br>・空き家バンクや、定住相談窓口の篠山暮らし案内所を運営しました。 | 2.73         | 16.7%  | 2.09         | 7.5%   |

各項目の満足度・重要度



【満足度・重要度のクロス分析】

満足度を横軸、重要度を縦軸にとり、各施策のクロス分析を行いました。

市民のみな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つのゾーンのそれぞれの考え方は次のとおりです。

満足度 **高** 重要度 **高**

…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

満足度 **高** 重要度 **低**

…市民の重要度に見合った満足度の確保に向けて、事務事業の改善が求められる施策

満足度 **低** 重要度 **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が求められる施策

満足度 **低** 重要度 **高**

…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

