

令和元年度 市民満足度・重要度 アンケート調査報告書



令和2年4月
天童市総務部市長公室

目 次

I アンケート調査の概要	
1 調査の目的等	1
2 調査の実施概要	1
3 調査票の回収状況	1
4 調査の内容	1
II アンケート調査結果	
1 あなた自身のことについて	2
2 施策の満足度・重要度について	4

凡 例

1 施策の満足度・重要度について

(1) 満足度・重要度の得点配分方法

満足度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
重要度	極めて重要	重要	普通	重要でない	全く重要でない
得点	5	4	3	2	1

I-1 調査の目的等

市の施策に対する市民の満足度及び重要度を調査し、行政指標の一つとして活用するとともに、今後の市の資源配分や施策の見直し、展開に役立てるために実施した。

I-2 調査の実施概要

(1) 調査対象

(ア)母集団……令和2年1月15日現在で、天童市に居住する20歳以上の男女

(イ)標本数……3,000人 住民基本台帳から無作為抽出

(2) 調査方法……郵送方式

(3) 調査日程 郵送日:1月31日(金) 締切日:2月25日(火)

I-3 調査票の回収状況

下段()内は前回実施分

母集団 (A)	標本数 (B)	回収数 (C)	抽出率 (B)/(A)	回収率 (C)/(B)
51,061人 (50,939人)	3,000人 (3,000人)	1,276人 (1,058人)	5.9% (5.9%)	42.5% (35.3%)

I-4 調査の内容

◇ あなた自身のことについて

1 性別 2 年齢 3 居住地 4 居住年数 5 職業 6 居住意向

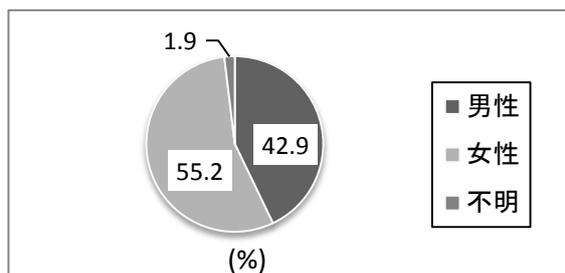
◇ 施策の満足度・重要度について(括弧内は略称)

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1 地域福祉の充実(地域福祉) | 24 河川施設の整備(河川) |
| 2 高齢者福祉の充実(高齢者福祉) | 25 公共交通の充実(公共交通) |
| 3 障がい者福祉の充実(障がい者福祉) | 26 水道事業の運営(水道事業) |
| 4 子育て支援の充実(子ども・子育て支援) | 27 下水道事業の運営(下水道事業) |
| 5 健康づくりの推進(健康づくり) | 28 公園・緑地の整備(公園・緑地) |
| 6 母子保健の充実(母子保健) | 29 防災体制の確立(防災) |
| 7 地域医療体制の充実(地域医療) | 30 消防体制の充実(消防) |
| 8 国民健康保険等の健全運営(公的医療保険・国民年金) | 31 防犯活動の充実(防犯) |
| 9 低所得者福祉の充実(低所得者福祉) | 32 消費者被害の防止(消費生活) |
| 10 農業の振興(農業) | 33 交通安全の推進(交通安全) |
| 11 林業の振興(林業) | 34 学校教育の充実(学校教育) |
| 12 工業の振興(工業) | 35 家庭教育の推進(家庭教育) |
| 13 将棋駒産業の振興(将棋駒) | 36 社会教育の充実(社会教育) |
| 14 企業誘致と雇用の創出(企業誘致・産業創出) | 37 生涯学習の推進(生涯学習) |
| 15 観光誘客の促進(観光) | 38 芸術・文化の振興(芸術・文化) |
| 16 商業の振興(商業) | 39 文化財の保護と活用(文化財) |
| 17 雇用機会の拡大と労働環境の充実(雇用・労働環境) | 40 スポーツの振興(スポーツ) |
| 18 環境の保全(環境保全) | 41 健全な行財政運営の推進(行財政運営) |
| 19 環境衛生の推進(環境衛生) | 42 広域行政の展開(広域行政) |
| 20 市街地の整備(市街地) | 43 広報・広聴の推進(広報・広聴) |
| 21 田園集落の整備(田園集落) | 44 市民参画のまちづくりの推進(市民参画) |
| 22 幹線道路の整備(幹線道路) | 45 男女共同参画社会の推進(男女共同参画) |
| 23 生活道路の整備(生活道路) | 46 国際交流・国内交流の推進(交流) |
| | 47 移住・定住の促進(移住定住) |

Ⅱ-1 あなた自身のことについて

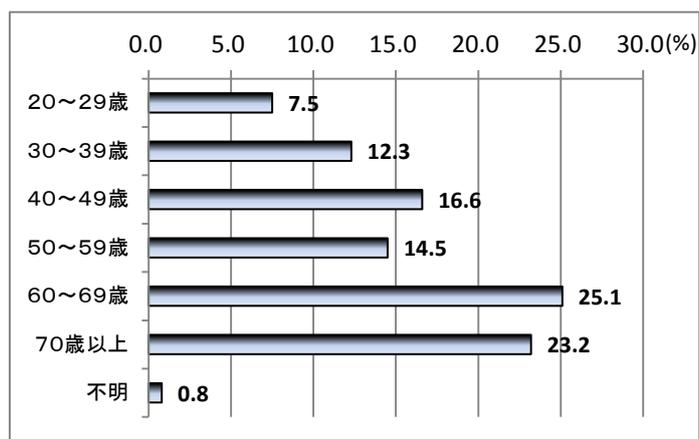
1 性別

区分	件数	割合(%)
男性	548	42.9
女性	704	55.2
不明	24	1.9
調査数	1,276	100.0



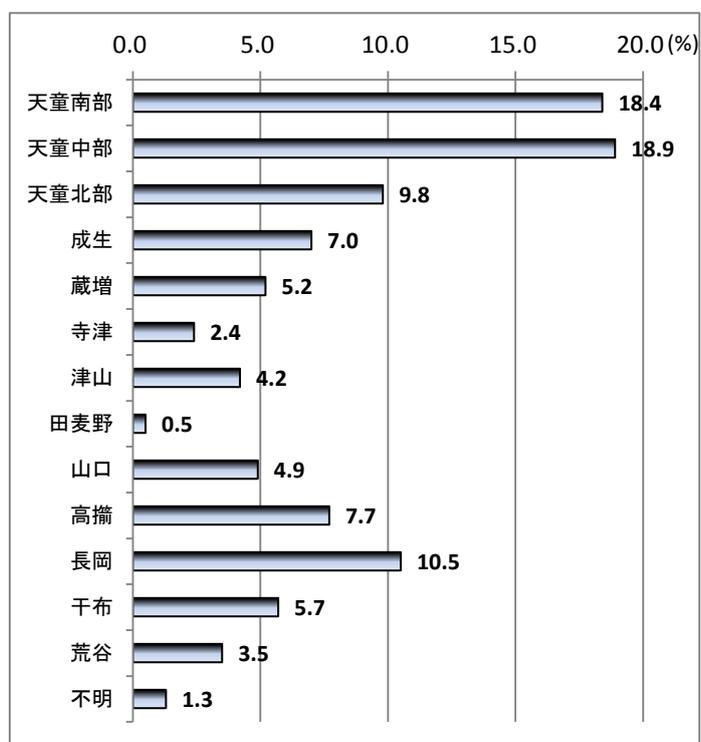
2 年齢

区分	件数	割合(%)
20～29歳	96	7.5
30～39歳	157	12.3
40～49歳	212	16.6
50～59歳	185	14.5
60～69歳	320	25.1
70歳以上	296	23.2
不明	10	0.8
調査数	1,276	100.0



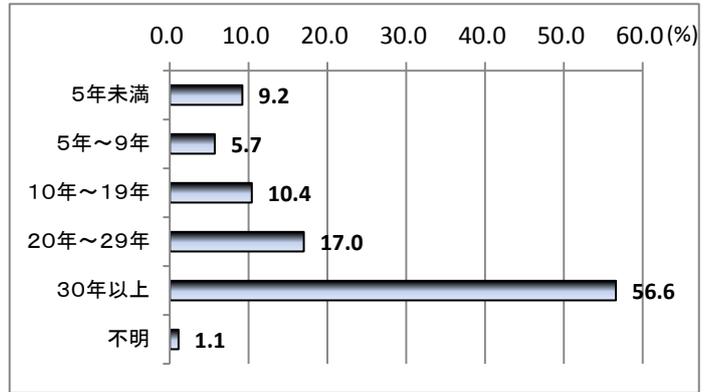
3 居住地

区分	件数	割合(%)
天童南部	234	18.4
天童中部	241	18.9
天童北部	125	9.8
成生	89	7.0
蔵増	66	5.2
寺津	30	2.4
津山	54	4.2
田麦野	7	0.5
山口	63	4.9
高掬	98	7.7
長岡	134	10.5
干布	73	5.7
荒谷	45	3.5
不明	17	1.3
調査数	1,276	100.0



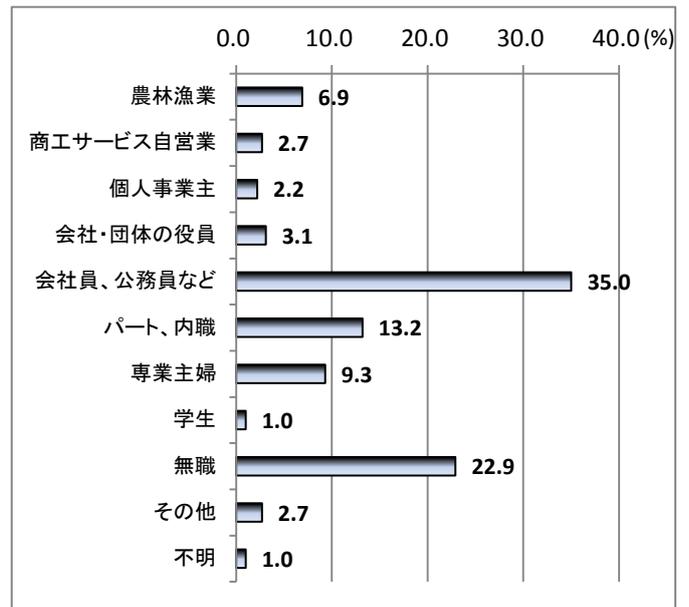
4 居住年数

区 分	件数	割合(%)
5年未満	118	9.2
5年～9年	72	5.7
10年～19年	133	10.4
20年～29年	217	17.0
30年以上	722	56.6
不明	14	1.1
調査数	1,276	100.0



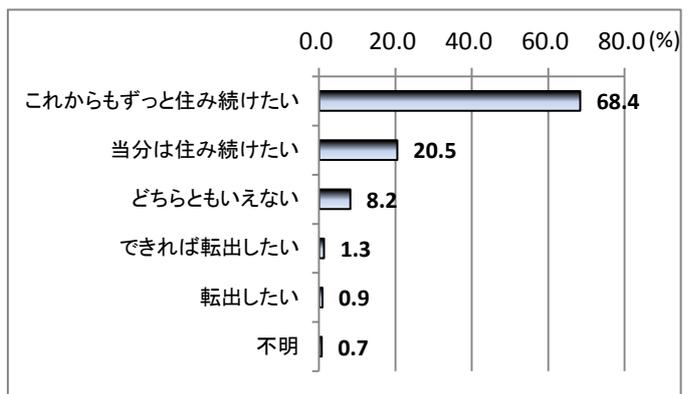
5 職業

区 分	件数	割合(%)
農林漁業	88	6.9
商工サービス自営業	34	2.7
個人事業主	28	2.2
会社・団体の役員	40	3.1
会社員、公務員など	447	35.0
パート、内職	169	13.2
専業主婦	118	9.3
学生	13	1.0
無職	292	22.9
その他	35	2.7
不明	12	1.0
調査数	1,276	100.0



6 居住意向

区 分	件数	割合(%)
これからもずっと住み続けたい	873	68.4
当分は住み続けたい	261	20.5
どちらともいえない	105	8.2
できれば転出したい	16	1.3
転出したい	12	0.9
不明	9	0.7
調査数	1,276	100.0



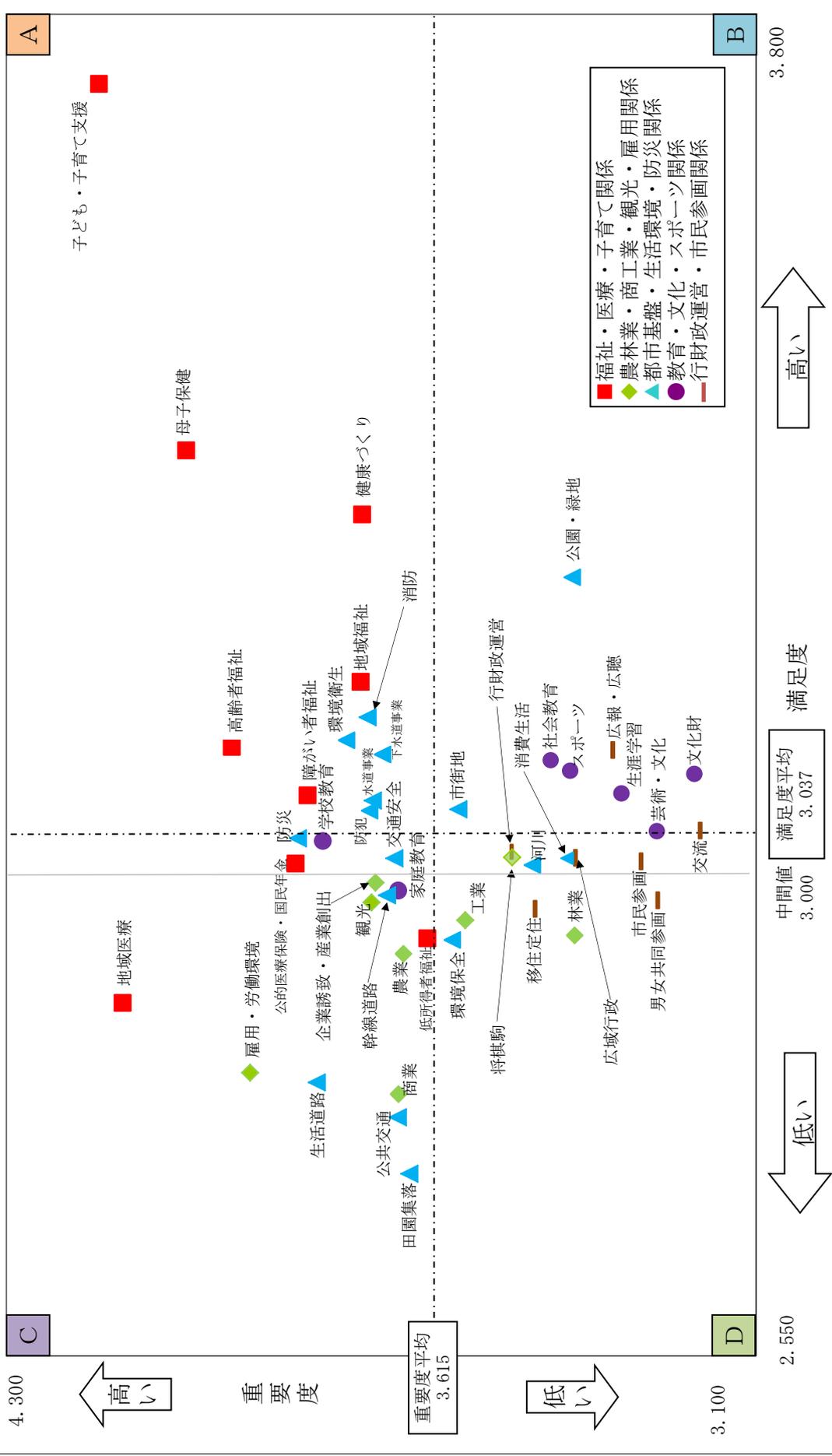
Ⅱ-2 施策の満足度・重要度について

(回答数)

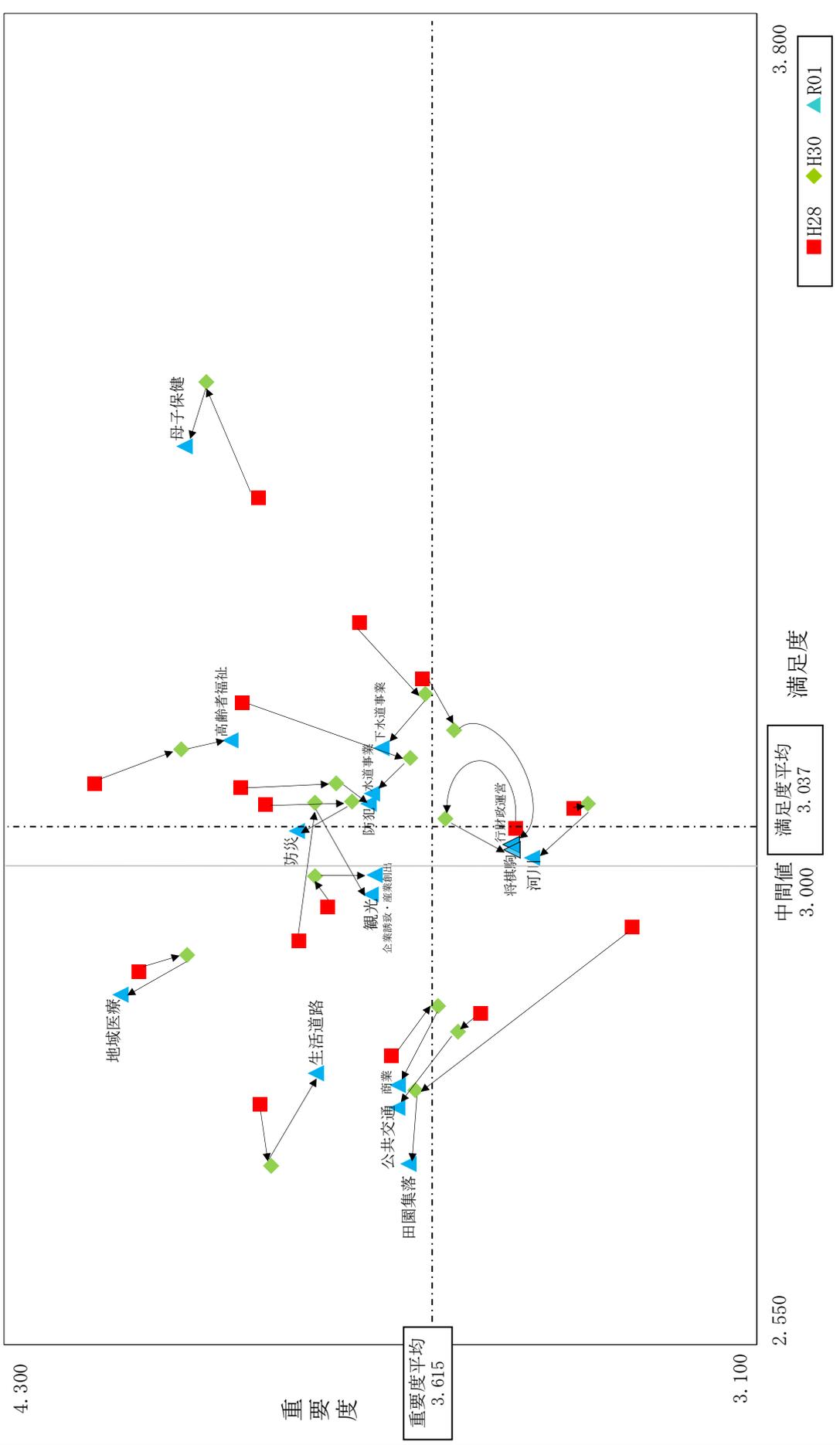
施 策	満足度					重要度				
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	極めて重要	重要	普通	重要でない	全く重要でない
地域福祉の充実(地域福祉)	89	170	791	98	21	183	501	417	22	8
高齢者福祉の充実(高齢者福祉)	75	190	729	141	31	305	496	299	24	9
障がい者福祉の充実(障がい者福祉)	69	122	915	108	31	232	558	425	11	3
子育て支援の充実(子ども・子育て支援)	318	405	436	79	19	492	469	243	22	6
健康づくりの推進(健康づくり)	127	262	796	64	15	213	509	496	15	7
母子保健の充実(母子保健)	155	280	729	62	19	373	510	330	11	2
地域医療体制の充実(地域医療)	61	188	647	269	97	433	535	249	14	5
国民健康保険等の健全運営(公的医療保険・国民年金)	62	161	812	176	49	295	461	451	16	4
低所得者福祉の充実(低所得者福祉)	41	99	905	149	54	210	427	530	57	9
農業の振興(農業)	32	90	896	183	32	186	474	531	20	8
林業の振興(林業)	24	47	1001	126	20	101	345	701	49	13
工業の振興(工業)	24	93	940	143	26	135	463	573	29	10
将棋駒産業の振興(将棋駒)	47	139	858	163	26	147	410	569	67	21
企業誘致と雇用の創出(企業誘致・産業創出)	41	169	806	166	48	216	486	474	38	7
観光誘客の促進(観光)	43	206	723	212	57	205	522	450	35	11
商業の振興(商業)	30	98	766	264	74	189	498	496	29	12
雇用機会の拡大と労働環境の充実(雇用・労働環境)	29	71	841	240	60	293	558	358	11	8
環境の保全(環境保全)	28	92	943	140	43	149	476	556	35	10
環境衛生の推進(環境衛生)	55	226	822	123	29	200	549	477	8	3
市街地の整備(市街地)	50	187	833	141	36	133	483	582	29	5
田園集落の整備(田園集落)	21	55	789	314	66	169	528	487	37	11
幹線道路の整備(幹線道路)	48	180	772	196	53	194	502	506	26	6
生活道路の整備(生活道路)	41	136	696	303	80	226	560	437	12	3
河川施設の整備(河川)	32	99	989	102	26	127	365	696	41	6
公共交通の充実(公共交通)	40	113	715	274	101	186	502	501	36	5
水道事業の運営(水道事業)	69	148	858	136	33	202	485	529	11	1
下水道事業の運営(下水道事業)	63	182	856	111	30	195	480	543	10	1
公園・緑地の整備(公園・緑地)	88	280	776	82	16	83	381	701	49	8
防災体制の確立(防災)	44	135	895	139	22	271	493	446	10	3
消防体制の充実(消防)	69	160	910	86	16	217	473	521	13	4
防犯活動の充実(防犯)	48	154	892	120	29	218	464	529	14	2
消費者被害の防止(消費生活)	34	68	1031	93	13	95	352	728	39	6
交通安全の推進(交通安全)	47	125	909	134	34	195	473	543	18	4
学校教育の充実(学校教育)	37	142	874	138	21	242	504	443	17	5
家庭教育の推進(家庭教育)	28	97	936	135	19	171	501	511	20	5
社会教育の充実(社会教育)	45	155	912	99	9	101	390	660	45	14
生涯学習の推進(生涯学習)	41	113	968	81	12	86	307	728	74	12
芸術・文化の振興(芸術・文化)	40	105	944	104	17	60	289	773	69	14
文化財の保護と活用(文化財)	47	104	993	58	14	56	250	800	82	20
スポーツの振興(スポーツ)	38	153	932	81	16	104	366	660	67	13
健全な行財政運営の推進(行財政運営)	41	130	887	140	24	133	387	637	40	10
広域行政の展開(広域行政)	25	93	991	94	16	83	368	703	44	10
広報・広聴の推進(広報・広聴)	58	146	915	86	18	70	320	764	46	8
市民参画のまちづくりの推進(市民参画)	29	82	1006	81	23	67	299	769	58	16
男女共同参画社会の推進(男女共同参画)	27	62	1004	97	25	62	295	759	73	18
国際交流・国内交流の推進(交流)	29	79	1030	67	11	60	247	780	102	18
移住・定住の促進(移住定住)	34	56	986	123	21	115	377	668	34	13

施 策	満足度					重要度				
	得点			順位		得点			順位	
	平成30年度	令和元年度	変動	前回	今回	平成30年度	令和元年度	変動	前回	今回
地域福祉	3.207	3.178	↓	5	5	3.789	3.733	↓	10	12
高齢者福祉	3.109	3.117	↑	14	8	4.017	3.939	↓	2	4
障がい者福祉	3.099	3.072	↓	16	15	3.860	3.818	↓	7	8
子ども・子育て支援	3.684	3.735	↑	1	1	4.124	4.152	↑	1	1
健康づくり	3.352	3.334	↓	3	3	3.681	3.731	↑	19	13
母子保健	3.454	3.394	↓	2	2	3.977	4.012	↑	4	3
地域医療	2.916	2.879	↓	42	42	4.008	4.114	↑	3	2
公的医療保険・国民年金	3.033	3.009	↓	32	29	3.782	3.837	↑	11	6
低所得者福祉	2.993	2.939	↓	38	39	3.583	3.626	↑	28	27
農業	3.002	2.925	↓	37	41	3.638	3.664	↑	23	25
林業	2.986	2.942	↓	41	38	3.399	3.390	↓	38	39
工業	3.018	2.956	↓	35	37	3.608	3.565	↓	26	30
将棋駒	3.044	3.015	↓	28	24	3.596	3.490	↓	27	32
企業誘致・産業創出	2.990	2.991	↑	39	31	3.804	3.709	↓	9	18
観光	3.059	2.973	↓	24	35	3.804	3.715	↓	8	16
商業	2.868	2.794	↓	43	45	3.608	3.672	↑	25	24
雇用・労働環境	2.855	2.814	↓	44	43	3.892	3.910	↑	5	5
環境保全	3.012	2.937	↓	36	40	3.551	3.586	↑	32	28
環境衛生	3.166	3.124	↓	7	7	3.697	3.756	↑	17	11
市街地	3.086	3.059	↓	17	17	3.579	3.576	↓	30	29
田園集落	2.789	2.720	↓	46	47	3.644	3.655	↑	22	26
幹線道路	3.039	2.979	↓	30	33	3.674	3.690	↑	20	20
生活道路	2.718	2.805	↑	47	44	3.874	3.803	↓	6	9
河川	3.058	3.007	↓	25	30	3.369	3.458	↑	40	33
公共交通	2.844	2.772	↓	45	46	3.576	3.673	↑	31	22
水道事業	3.101	3.068	↓	15	16	3.652	3.713	↑	21	17
下水道事業	3.161	3.110	↓	8	10	3.628	3.698	↑	24	19
公園・緑地	3.298	3.275	↓	4	4	3.440	3.394	↓	34	38
防災	3.060	3.032	↓	23	21	3.745	3.833	↑	14	7
消防	3.206	3.145	↓	6	6	3.701	3.721	↑	16	14
防犯	3.077	3.058	↓	21	18	3.770	3.719	↓	13	15
消費生活	3.053	3.014	↓	27	26	3.394	3.402	↑	39	36
交通安全	3.085	3.014	↓	19	27	3.715	3.679	↓	15	21
学校教育	3.084	3.030	↓	20	22	3.776	3.794	↑	12	10
家庭教育	3.028	2.984	↓	33	32	3.686	3.673	↓	18	23
社会教育	3.135	3.105	↓	10	11	3.437	3.429	↓	35	35
生涯学習	3.054	3.074	↑	26	14	3.324	3.316	↓	43	42
芸術・文化	3.085	3.039	↓	18	20	3.313	3.259	↓	44	44
文化財	3.127	3.092	↓	12	13	3.268	3.199	↓	46	46
スポーツ	3.114	3.095	↓	13	12	3.430	3.398	↓	36	37
行財政運営	3.127	3.020	↓	11	23	3.582	3.491	↓	29	31
広域行政	3.073	3.014	↓	22	25	3.416	3.389	↓	37	40
広報・広聴	3.154	3.114	↓	9	9	3.360	3.329	↓	41	41
市民参画	3.038	3.011	↓	31	28	3.337	3.284	↓	42	43
男女共同参画	3.043	2.974	↓	29	34	3.300	3.257	↓	45	45
交流	3.025	3.039	↑	34	19	3.228	3.190	↓	47	47
移住定住	2.989	2.966	↓	40	36	3.445	3.453	↑	33	34
平均	3.074	3.037				3.619	3.615			

◇施策ごとの重要度・満足度比較



◇変動の大きかった施策



【全体】

- ・回収率は前回と比較し7.2ポイント増加し、これまでの減少傾向から増加に転じた。(H30:35.3%→R2:42.5%)
- ・満足度の平均値は3.037となっており、中間値の3.000を若干上回り、前回から0.037ポイント低下している。(H30:3.074→R02:3.037)
- ・重要度は、平均値が3.615で、なおかつ全ての施策が3.000を上回っていることから、全ての施策が重要と認識されている。前回から0.004ポイント低下している。(H30:3.619→R02:3.615)

【施策ごとの傾向】

- ★A象限(満足度:高、重要度:高)
 - ・子ども・子育て支援の満足度・重要度は、ともに1位で依然として著しく高い。医療費無料化等への支援の効果が反映されているものと考えられる。
 - ・母子保健は満足度が2位、重要度が3位と高い順位となっている。
 - ・福祉・健康・子育て関係の項目は、多くが満足度が高く、重要度が高い。
- ★B象限(満足度:高、重要度:低)
 - ・公園・緑地、社会教育、文化財、スポーツ等については、重要度が平均を下回っているもの、満足度は比較的高いことから、ある程度充足されていることが想定される。
- ★C象限(満足度:低、重要度:高)
 - ・地域医療の重要度が特に高くなっている。
 - ・田園集落や公共交通、商業、雇用・労働環境の満足度が低く、更なる取組みが必要な施策分野となっている。
 - ・生活道路は、満足度が低くなっており、除雪に対する評価が要因と想定される。
- ★D象限(満足度:低、重要度:低)
 - ・満足度・重要度ともに著しく低い項目はない。
 - ・重要度については、市民参画や男女共同参画が低位にある。
 - ・移住定住は、新たに質問項目を設定した平成30年度同様に満足度・重要度のいずれも平均を下回る結果となった。

【前回と比較し変動が大きかった施策】

- ・高齢者福祉は、重要度は低下し、満足度は緩やかに上昇しており、地域の居場所づくりや介護施設の整備などの施策に対する評価と想定される。
- ・母子保健については、重要度が上昇しているが、満足度が平成30年から令和元年で低下していることから、妊娠・出産・育児・育児における、支援のニーズの高まりがあると想定される。
- ・地域医療は、満足度の低下と重要度の上昇が見られる。
- ・観光は、これまで毎回、満足度が上昇していたが令和元年度では低下し、中間値の3,000を下回る結果となった。
- ・田園集落は、満足度の低下と重要度の上昇が見られる。市街地と集落部の環境整備に対する評価が要因と想定される。
- ・生活道路の満足度が令和元年度に上昇し、重要度が低下している。令和元年度の積雪が少なく除雪への不満が少なかったことが要因と想定される。
- ・防災及び河川の重要度が上昇しており、令和元年6月に山形県沖で発生した地震や10月の台風19号による豪雨被害が発生したことによる関心の高まりと想定される。
- ・公共交通は、満足度の低下と重要度の上昇が見られる。高齢者の運転免許後の交通手段確保のニーズの高まりが要因と想定される。
- ・行財政運営の満足度、重要度のいずれも低下している。