

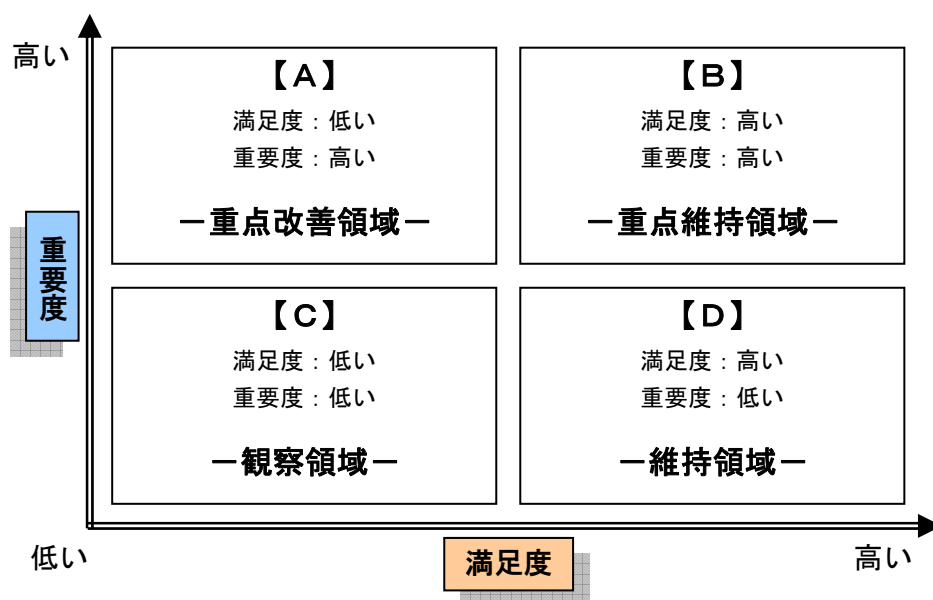
## 調査結果の活用方法

施策ごとに7段階で調査した結果をもとに、各施策の「満足度」と「重要度」の偏差を求め算出しました。この施策ごとに出した偏差値を「満足度」と「重要度」からなる散布状況を図示することで、玉名市が推進する施策が市民の満足度・重要度の視点からどのように位置付けられているのかを視覚的に捉えることができます。

2回目となる今回の調査では、平成25年に行なった1回目の調査で得られた市民の満足度・重要度と比較し、散布図領域の変動や市民の満足度・重要度の推移を確認し、各施策の進捗状況や市民ニーズを把握します。

各課では、所管する施策の領域、他の施策との位置関係等を分析し、現状を新たに認識し直すとともに、施策の方向性を再検証し、事務事業の改善・見直しにつなげます。

### 散布図による分析のイメージ図



予算配分の重点度 ⇒ 領域A > 領域B > 領域C > 領域D

- 【A領域】・・・施策の重要性の認識は高いが満足していない現状であり、満足度を向上させるための施策の改善・充実が最も望まれている。
- 【B領域】・・・施策の満足度は高いが重要性の認識も高いため、満足度を低下させないで効率化を図る必要がある。
- 【C領域】・・・施策の満足度は低いが重要性の認識も低いため、今後の重要度の変化を見極めながら満足度を向上させるための施策の改善・見直しを図る必要がある。
- 【D領域】・・・施策の重要性の認識は低いが高満足している現状であり、現状維持しながら必要以上の事業を実施していないか検討する必要がある。

## 今回調査結果の分析

調査結果の分析に当たり、地域や性別間の比較を行うために玉名市全域、男女別、自治区別の計7分類の散布図を用意しました。

### 【重点改善領域の分析】

まず、各分類において、『施策の重要性の認識は高いが満足していない現状であり、満足度を向上させるための施策の改善・充実が最も望まれている【A】領域』に該当する項目に注目して分析しました。

全体的にみると、「新規企業の誘致」「就業対策の推進」「障がい者支援の充実」「行政施設の整備と有効活用」がすべての分類において【A】領域に該当し、重点改善項目として捉えられています。特に「新規企業の誘致」「就業対策の推進」については、2回行った調査ともにすべての分類で【A】領域に該当しており、地域経済の活性化や若者・失業者の就業対策（安定した雇用の確保）は市全域に改善・充実が最も望まれている施策と言えます。

#### 平成25年、平成27年の調査ともに全ての分類で【A】領域に該当した施策区分

基本目標	主要施策	施策区分
活力とにぎわいのある産業のまちづくり	製造業・工業の振興	(4-シ) 新規企業の誘致 (4-セ) 就業対策の推進
いきいきと暮らせる福祉のまちづくり	社会福祉の充実	(5-オ) 障がい者支援の充実
みんなで進める協働のまちづくり	行財政運営の効率化	(6-シ) 行政施設の整備と有効活用

また、「農業経営者の育成と受け皿づくり」「低所得者福祉の充実」「職員の計画的人事配置と育成」も6分類において【A】領域に該当しています。平成25年の調査時に6分類以上で【A】領域だった「医療体制の充実」「国民年金制度の啓発」は、平成27年の調査において高い重要度を維持したまま満足度が上昇したため、『重要度が高く、かつ満足度も高い』【B】領域に該当しました。今後は満足度を低下させることなく、効率化を図る必要があります。

#### 平成25年、平成27年いずれかの調査で6分類以上が【A】領域に該当した施策区分

基本目標	主要施策	施策区分
活力とにぎわいのある産業のまちづくり	農林業の振興	(4-オ) 農業経営者の育成と受け皿づくり
いきいきと暮らせる福祉のまちづくり	保健医療体制の充実	(5-イ) 医療体制の充実
	社会保障の充実	(5-サ) 国民年金制度の啓発 (5-シ) 低所得者福祉の充実
みんなで進める協働のまちづくり	行財政運営の効率化	(6-サ) 職員の計画的人事配置と育成

男女別にみると、「バス路線網の整備」「就学前教育の充実」といった項目が唯一男性のみで重点改善項目として該当していることが特徴です。「バス路線網の整備」については、平成25年の調査では玉名市全域及び女性も【A】領域に該当していたものの、平成27年の調査ではいずれも満足度が上昇し【B】領域に該当しました。また、女性においては、玉名市全域と似た分布を示しているものの、玉名市全域及び男性で2回の調査とも【A】領域に該当している「農産物の振興」「健全な財政の運営」が【C】領域に、「子育て支援の充実」が【B】領域に該当しています。「農産物の振興」と「健全な財政の運営」については、男女間で重要度の差はあるものの、ともに満足度が低いため、満足度を向上させるための施策の改善・充実を図る必要があります。

性別間のみで【A】領域に該当した施策区分

基本目標	主要施策	施策区分
便利で快適なまちづくり	公共交通の充実	(1-オ) バス路線網の整備
人をはぐくむまちづくり	学校教育の充実	(3-7) 就学前教育の充実

自治区別にみると、玉名自治区はほぼ玉名市全域と同じ項目が【A】領域に該当しており、「地場企業・起業家の支援」は、自治区間で唯一2回行なった調査とも【A】領域に該当しています。岱明自治区も玉名市全域と似た分布を示していますが、「高齢者支援の充実」「広域観光ネットワークの推進」が【A】領域に該当しています。「高齢者支援の充実」は、平成25年の調査では【B】領域に該当しており、今回の調査で満足度が低下したことによる領域の移動がみられました。横島自治区は「国際感覚豊かな人材の育成」「漁場環境の保全」「国民年金制度の啓発」「市民協働の推進」「情報公開の充実」が【A】領域に該当しているのが特徴であり、「市民協働の推進」と「情報公開の充実」については、今以上に地域の声を行政に反映させたい、市政に参加したいという地域の意思が表れたものと考えられます。

天水自治区は「農業基盤整備の推進」「広域観光ネットワークの推進」が【A】領域に該当しています。「広域観光ネットワークの推進」は、岱明自治区と比較すると満足度が改善傾向にあり、他自治区も併せて今後も満足度の向上に向け施策に取り組む必要があります。

自治区間で特徴がみられた【A】領域に該当する施策

基本目標	主要施策	施策区分
人をはぐくむまちづくり	国際交流の推進	(3-ク) 国際感覚豊かな人材の育成
活力とにぎわいのある産業のまちづくり	農林業の振興	(4-ウ) 農業基盤整備の推進
	水産業の振興	(4-コ) 漁場環境の保全
	製造業・工業の振興	(4-ス) 地場企業・起業家の支援
	観光の振興	(4-ツ) 広域観光ネットワークの推進
いきいきと暮らせる福祉のまちづくり	社会福祉の充実	(5-カ) 高齢者支援の充実
	社会保障の充実	(5-サ) 国民年金制度の啓発
みんなで進める協働のまちづくり	協働のまちづくり	(6-7) 市民協働の推進
	情報公開の推進	(6-カ) 情報公開の充実

### 【満足度、重要度の回答割合に関する分析】

先に記載した領域ごとの分析については、偏差値を使用したため、1つの施策に対する絶対的な評価とならず、あくまでも調査を行った96項目の施策全体からみた領域の位置づけとなっています。2回目の調査を行った今回から分布領域の分析と併せて『満足度、重要度の回答割合』に関する分析を行い、施策ごとの満足度と重要度の変化を捉えることで、1つ1つの施策を分析しました。

まず、重要度に関しては、2回の調査とも各施策に対して「重要（やや重要、重要、大いに重要）」とされている方が「重要でない（あまり重要でない、重要でない、全く重要でない）」と思われる方を下回る項目が1つありませんでした。この結果は、調査を行った96項目の全ての施策が、玉名市全域の市民にとって高い水準で重要性を持った施策であると言えます。

満足度については、「基本目標3. 人をはぐくむまちづくり」に該当する「就学前教育の充実」「生涯学習の推進」「文化交流活動の推進」などの全ての施策において、「満足（やや満足、満足、非常に満足）」と答えた方が「不満（やや不満、不満、非常に不満）」と答えた方を上回りました。反対に「基本目標4. 活力とにぎわいのある産業のまちづくり」に該当する「農産物の振興」「農業基盤整備の推進」「農業経営者の育成と受け皿づくり」「新規企業の誘致」「地場企業・起業家の支援」「就業対策の推進」「商店街・商業者の支援」などの施策においては、ほぼ全ての分類で「満足」が「不満」を下回りました。重点改善領域の分析と同じように景気や雇用に対する施策の改善・充実は多くの市民に求められています。

また、「バス路線網の整備」「医療体制の充実」については、偏差値による分布で【B】領域に該当したものの、回答割合ではほぼ全ての分類で「満足」が「不満」を下回っています。これは、「不満」と答えた方の回答割合が前回の調査より減少しましたが、今回の調査から回答項目に追加した「わからない」の回答割合が多かったことと、偏差値による他の施策の影響を受けたものと考えられます。そのため、重点改善領域と同様の改善・充実が図られるべき施策と考えます。

※データについては『7分類における「重要度・満足度割合」比較表』（PDFファイル）をご参照ください。

### 【市民意識調査について】

平成27年の調査から、回答項目に「わからない」を追加した7段階の評価を行ったところ、施策によっては満足度が「わからない」という回答が5割を超えるものがありました。

また、調査自体についても96項目の施策評価や基本情報をお答えいただくため、「調査の内容が多すぎる」や「内容が難しすぎて理解できない」といったご意見もありました。

今後市民意識調査を継続するにあたっては、より精度の高い回答を得られるよう、各質問の補足や調査対象者にとって簡潔な調査となるような改善を図っていきます。