

塩尻

# 平成17年度 市民満足度調査報告書

「ともに築く  
自立と創造の田園都市」  
実現に向けて

## はじめに ～本調査の狙いと活用する方法について～

市民のニーズが多様化する一方で、財政状況は年々厳しさを増しており、行政が実施する施策にも、重点化や効率性の向上、行政の役割分担の明確化などが求められています。

行政の施策は総花的になりがちであると指摘されてきましたが、そこにメリハリをつけるためには、現状の取組みに対する“評価”が必要となります。

評価には、大きく分けて内部評価と外部評価がありますが、本報告書で扱うのは、行政サービスの対象者である市民による市政の外部評価であり、企業の行う顧客満足度調査の市民版というべきものです。

本調査の満足度の評価項目の設定にあたっては、市の第四次総合計画の前期基本計画の体系を利用しました。これにより、計画の施策体系に沿った形で、市民の評価を数値として把握することが可能となります。

また、あわせて、協働のまちづくりや公共サービスの提供主体に対する市民の認識についても調査しておりますので、協働の実践の参考にしていただければ幸いです。なお、本調査は、今後、継続的に実施される予定であり、本報告書は、その第1弾となるものです。前期基本計画策定時に設定した各部署のミッション・数値目標の達成度、実施事業の効果などを検証し、改善に役立てるための参考資料として活用してください。

# 目次

目次	P 1
この報告書の利用にあたって	P 2
総合評価	P 3 P 6
問1.教育文化のまちづくりについて	P 7
各項目に対する現状評価と満足度評価	P 8
満足度を高める要因分析	P 9 - P 10
問2.健康・福祉のまちづくりについて	P 11
各項目に対する現状評価と満足度評価	P 12
満足度を高める要因分析	P 13 P 14
問3.環境と共生するまちづくりについて	P 15
各項目に対する現状評価と満足度評価	P 16
満足度を高める要因分析	P 17 P 18
問4.安全で機能的なまちづくりについて	P 19
各項目に対する現状評価と満足度評価	P 20
満足度を高める要因分析	P 21 P 22
問5.創造性に富んだ産業のまちづくりについて	P 23
各項目に対する現状評価と満足度評価	P 24
満足度を高める要因分析	P 25 P 26
問6.自立と自治のまちづくりについて	P 27
各項目に対する現状評価と満足度評価	P 28
満足度を高める要因分析	P 29 P 30
問7.協働のまちづくりについて	P 31
各項目に対する現状評価と満足度評価	P 32
満足度を高める要因分析	P 33 P 34
問8.行政の業務改革について	P 35
行政の業務改革について 結果の一覧-	P 36
詳細分析	P 37 P 38

# この報告書の利用にあたって

## 重回帰分析(Multiple Regression Analysis)とは？

分析結果に関連して示される統計用語は各章の最初のページで説明しています

例えば、自身の住んでいる地域を「住み良い」と判断する際には、ひとつの要因だけではなく、多くの日常生活要因が絡み合っています。自然環境や教育環境、あるいは商業環境、美化環境、防犯、防災環境などです。しかし、これら多くの要因はそれぞれ「住み良さ」の判断に等しい影響力を持つわけではありません。下図の例のように自然環境が最も住み良さの判断に影響を与えているかもしれませんが、商業環境が最も強い影響を与えているかもしれません。

効率的・効果的に住民皆様の「住み良さ」を高めていくためには、様々な要因がどのように絡み合っており、「住み良さ」が判断されているかを把握する必要があります。

そこで、ある「結果」(例:住み良さ)が生じる理由を、複数の「要因」(例:自然環境や教育環境など)で予測・説明する方法として重回帰分析と呼ばれる統計的な分析手法があります。

重回帰分析を利用しますと右図のような結果とその要因の関連性が明らかになるため、どのような日常の要因がどの程度住み良さに関わっているのかをそれぞれの要因ごとに知ることができます。

より良い地域づくりのために有効なデータを得る手法として、本アンケートの集計・分析ではこの重回帰分析を利用しました。

重回帰分析の結果は、右に示すマトリクスに従って活用することができます。(1)例えば「自然環境」の評価が、「住み良さ」の評価に強い影響を与えることが分かったとします。(2)次に、自然環境の現状評価がどのような評価になっているのかを確認します。(3) (1)と(2)を踏まえて、マトリクスを確認します。

現状で自然環境の評価が高い場合は、今後も現状を基準にさらに注力していくことが必要となり(マトリクス内セルB)、現状評価が低い場合は、今後は現状を大きく改善し、自然環境を向上させ、生活満足度を高めるようにしていくことが特に必要になります(マトリクス内セルA)。このように、重回帰分析の結果は、今後必要な取組みとして優先順位や重要度を決定するための指標とすることができます。

また、重回帰分析は活用方法によっては目標値などの推計をおこなうこともできます。分析の概要をつかむことができれば、様々な用途に利用できる分析です。

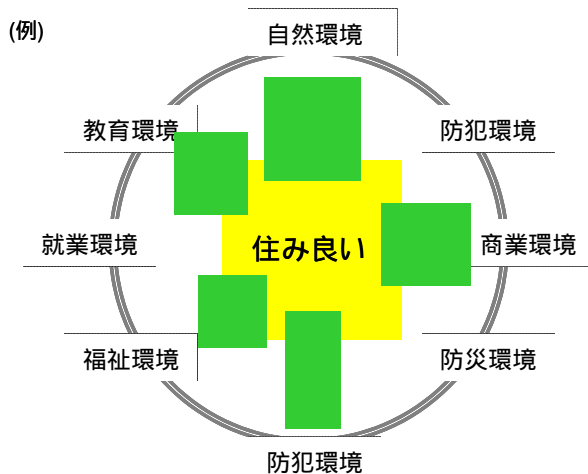


図:「住み良さ」とその説明要因の関係性の太さは影響力の大きさを表す

表:現状評価と満足度の関係性から見る施策の展開方向  
例 (取組み方針検討のマトリクス)

		現状評価	
		低い評価	高い評価
満足度への影響	大	<b>A</b> 現状の大幅な改善が、早急に必要である	<b>B</b> 現状を基準にさらに満足度向上を目指す
	小	<b>C</b> 現状評価の向上が必要	<b>D</b> 現状維持

評価の一例  
(1)満足度を優先した場合、  
優先順位1:セルA  
優先順位2:セルB  
優先順位3:セルC  
優先順位4:セルD

評価の一例  
(2)現状評価を優先した場合  
優先順位1:セルA  
優先順位2:セルC  
優先順位3:セルB  
優先順位4:セルD

# 総合評価

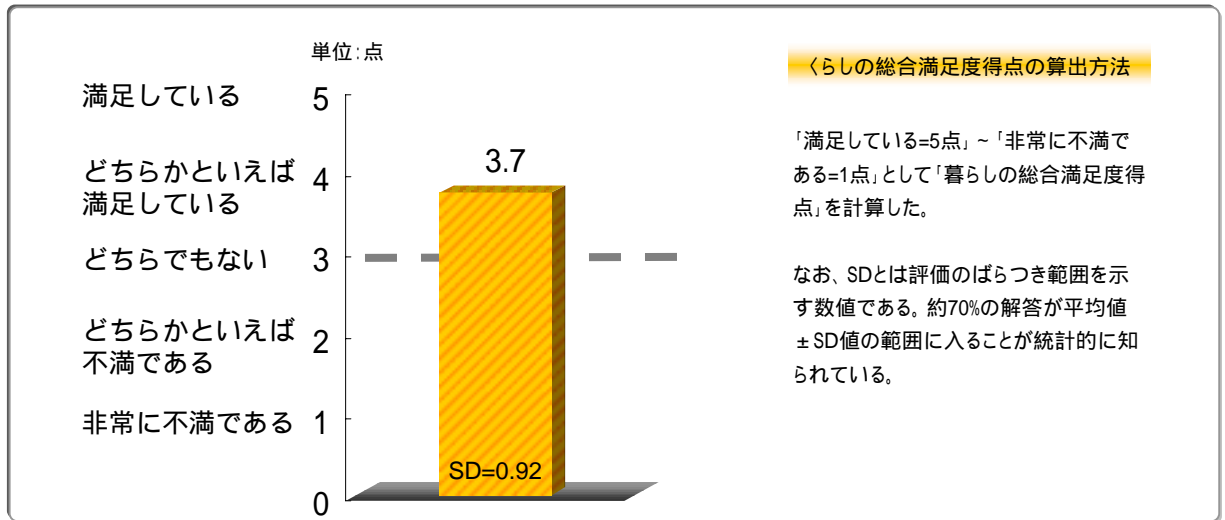
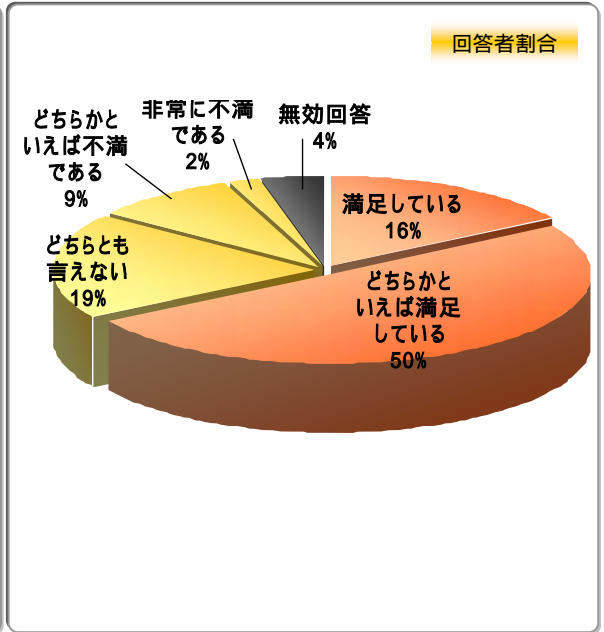
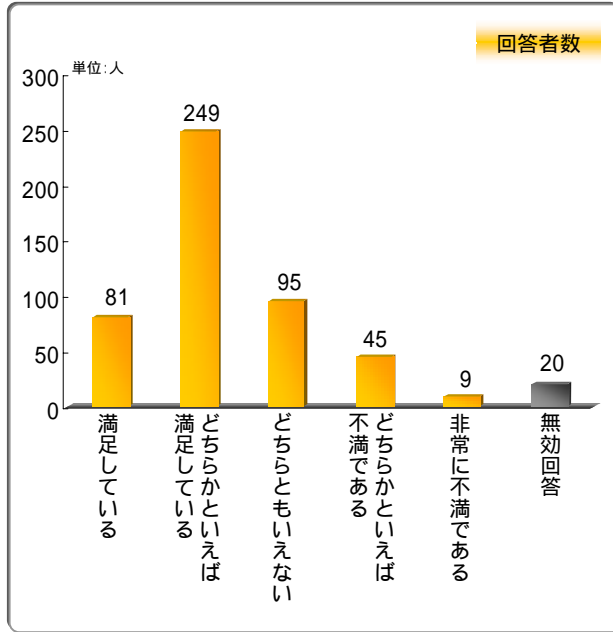
---

1. 塩尻市における暮らしの総合満足度	P 4
2. 塩尻市への定住意向	P 5
3. 塩尻市に住み続けたい理由	P 6
4. 塩尻市の誇れるところ	P 6
5. 回答者属性のまとめ	P 6





# 1.塩尻市におけるくらしの総合満足度

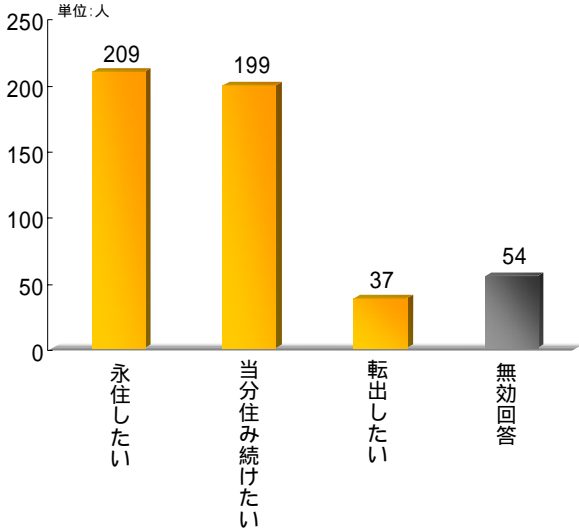


66%の回答者が「塩尻市の暮らしに満足している」と評価  
 「満足している」と明確に評価した割合は約16%  
 全体傾向としては、得点にも示されるように「どちらかといえば満足している」に近い評価として捉えることができる

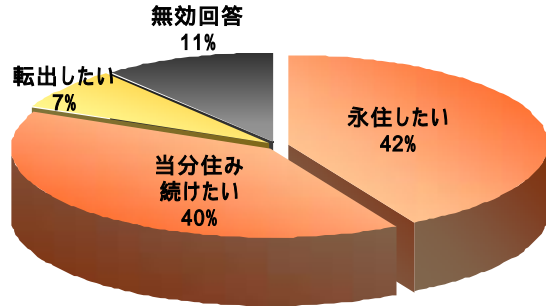


## 2.塩尻市への定住意向

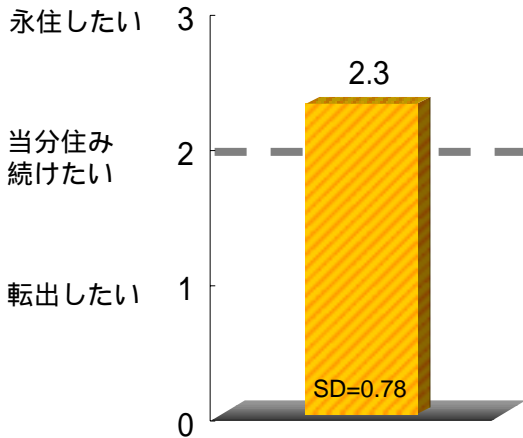
回答者数



回答者割合



単位:点



定住意向得点の算出方法

「永住したい=3点」～「転出したい=1点」として「定住意向得点」を計算した。

なお、SDとは評価のばらつき範囲を示す数値である。約70%の解答が平均値±SD値の範囲に入ることが統計的に知られている。



82%の回答者が「塩尻市に住み続ける意向がある」と回答  
 「永住したい」と明確に評価した割合は約42%であり、半数近いことが分かる  
 全体傾向としては、得点にも示されるように「当分住み続けたい」に近い評価が得られていると捉えることができる



### 3. 塩尻市に住み続けたい理由

塩尻に住み続けたい理由の 카테고리化をおこなったところ下記のような項目が挙げられた。

#### 【肯定的意見】

- 出身地 : 生まれ育ったところだから ・実家があるから  
: 家を建てたから ・先祖代々の地であるから
- 仕事 : 仕事の移動で ・関東・中部の中間点だから
- 生活環境 : 災害が少ない ・四季豊かな自然がある  
: 空気がきれい ・水や食べ物(果実)がおいしい  
: まちの規模や環境がコンパクトでちょうどいい  
: 交通の便が良い(地理的に) ・人柄が良い  
: 行政サービスが良い(福祉・育児)  
: 静かで、落ち着いた住環境
- その他 : 不満がないから

#### 【否定的意見】

- 生活環境 : 寒い ・店が少ない ・地域付き合いが面倒  
: 移動が不便

#### まとめ

住み続けたい理由として「生まれの地」であることを挙げる回答者が多かった。また、塩尻での暮らしの側面からの評価では、他地域への「アクセスや交通環境の良さ」、災害も少なく、自然の中で「落ち着いて暮らせる」、都市の規模・機能としての「まとまりの良さ」が挙げられた。



### 4. 塩尻市の誇れるところ

- 食品 : ワイン ・ブドウ ・りんご ・なし ・レタス ・水
- 伝統工芸 : 木曾漆器 ・洗馬焼
- 文化芸術 : 短歌 ・著名な歌人の輩出
- 名所旧跡 : 平出遺跡 ・タカボッチ高原 ・奈良井宿  
: 分水嶺 ・アルプスを望む景観
- 地理環境 : 交通の要衝(鉄道・高速)  
: アクセスのよさ
- 住民意識 : 新旧住民の親和性の高さ、
- 居住環境 : 自然豊か、自然との調和  
: 子育て・福祉の充実  
: 静かな居住環境、必要なものがまとまった地域
- 行政組織 : 市長が元気
- 総合評価 : 生活環境の良さ

#### 【否定的な意見】

- ・誇れるところはない ・分からない ・よく知らない
- ・田舎のイメージ

#### まとめ

最も多かった評価は「生活環境の良さ」という表記であった。具体的には上記に挙げられたような個別の産品から生活する上での人々の意識・地域の子育て・福祉体制などがあげられていた。なお工業分野における評価は特に見られなかった。

上記に示された項目は代表例・集約結果であり、全ての項目については資料参照

## 5. 回答者の特徴(まとめ)

具体的な数値については、本報告書を参考

回答者の性別構成は、女性が約6割、男性が4割と女性の回答割合がやや多かった。

アンケート回答者の年齢は30～60代の現役世代を中心に適度にばらつきがあり、世代ごとの意向を捉える上で適したデータが得られている。

居住地域については、地区別の配布数は異なるものの、地区別の回収率はどの地域も概ね同程度であり、地区による回答(評価)の違いも統計的に分析することが可能である。

家族構成としては単身世帯や夫婦二世帯に偏っておらず、家族に関わる問題なども十分に理解した上での回答(評価)が得られていると考えられる。

職業構成としては会社員が3割を占めているが、適度にばらつきがあり、産業や就業環境などに関する回答も的確に評価されていると考えられる。

以上の回答者の属性分析の結果から、本アンケートの回答は塩尻市の現状評価をおこなう上で十分に有効なデータであると判断できる。