

3. 町政等の満足度と重要度について

大口町の施策に関する各項目の満足度及び重要度について、下記の方法により4段階の得点を付け、平均得点を算出しました。この評点を指標として、満足度と重要度の分析を行いました。平均得点は、+2点に近いほど満足度または重要度が高いことを示し、逆に-2点に近いほど満足度が低い(不満度が高い)、または重要度が低いことを示しています。

【満足度・重要度の平均得点の算出方法】

満足度	重要度	得点(評点)
満足	非常に重要	+2点
やや満足	重要	+1点
やや不満	あまり重要でない	-1点
不満	重要でない	-2点

満足度の平均得点

$$= \{ \text{「満足」の回答数} \times (+2\text{点}) + \text{「やや満足」の回答数} \times (+1\text{点}) + \text{「やや不満」の回答数} \times (-1\text{点}) + \text{「不満」の回答数} \times (-2\text{点}) \} \div \text{総回答数}$$

重要度の平均得点

$$= \{ \text{「非常に重要」の回答数} \times (+2\text{点}) + \text{「重要」の回答数} \times (+1\text{点}) + \text{「あまり重要でない」の回答数} \times (-1\text{点}) + \text{「重要でない」の回答数} \times (-2\text{点}) \} \div \text{総回答数}$$

3 町政等の満足度と重要度について（問4）

問4 町で行う様々な地域づくりや施策・事業の現状について、あなたはどの程度満足していますか。また、どの程度重要であるとお考えですか。次の(1)～(34)の各項目について「満足度」「重要度」ごとにあてはまる番号に○印をつけてください。

【回答数：○印を「満足度」「重要度」ごとにそれぞれ1つずつ】

3-1 満足度の評価

【全体】（図3-1-1）

○プラスの評価の項目は、34項目全てがプラス評価で、その中でも満足度が高い項目トップ10は、下表のとおりです。

満足度（ベスト10）			
①五条川や桜並木などの整備・維持管理状況	(1.06)	⑥健康診断・保健指導などの健康づくり	(0.80)
②消防・救急体制	(1.01)	⑦受付・窓口などにおける町職員の対応	(0.76)
③町による家庭ごみの収集回数	(0.97)	⑦保育サービスや相談窓口などの子育て支援	(0.76)
④広報おおぐちによる町の情報提供	(0.84)	⑨ごみの分別やごみ出しのルールが守られている状況	(0.66)
⑤安心して子どもを産み育てられるまちとしての魅力	(0.83)	⑨緑地・公園などの憩いの空間	(0.66)

○一方、マイナスの評価の項目はなく、その中でも満足度が低い（不満度の高い）項目ワースト10は下表のとおりです。

満足度（ワースト10）			
①巡回バスの利便性	(0.03)	⑥交通事故からの安全性	(0.25)
②段差解消や道幅の確保など歩道の歩きやすさ・安全性	(0.13)	⑦大口町議会の活動	(0.29)
②町民の交通ルールやマナーを守る意識	(0.13)	⑧道路や交通安全施設の維持補修の状況	(0.32)
④地域に住む外国人との交流・共生	(0.24)	⑨町立図書館の規模、運営	(0.33)
④地震や水害など防災に対する安心感	(0.24)	⑩犯罪にあうことのない安心感	(0.35)

【前回・前々回との評点比較】（図3-1-1）

○評価項目34項目中、「町による家庭ごみの収集回数」の1項目を除く残り全てが平成27年調査と平成17年調査（平成17年調査の同じ項目は19項目）の結果に比べて満足度の評点がポイントアップしています。

○中でも、平成27年調査との比較では「街灯や道路の花壇など住みやすい住宅地環境」（0.34ポイント：0.15⇒0.49）や「緑地・公園などの憩いの空間」（0.33ポイント：0.33⇒0.66）などの満足度が大幅にポイントアップしています。

図3-1-1 前回・前々回との評点比較「満足度の評価」

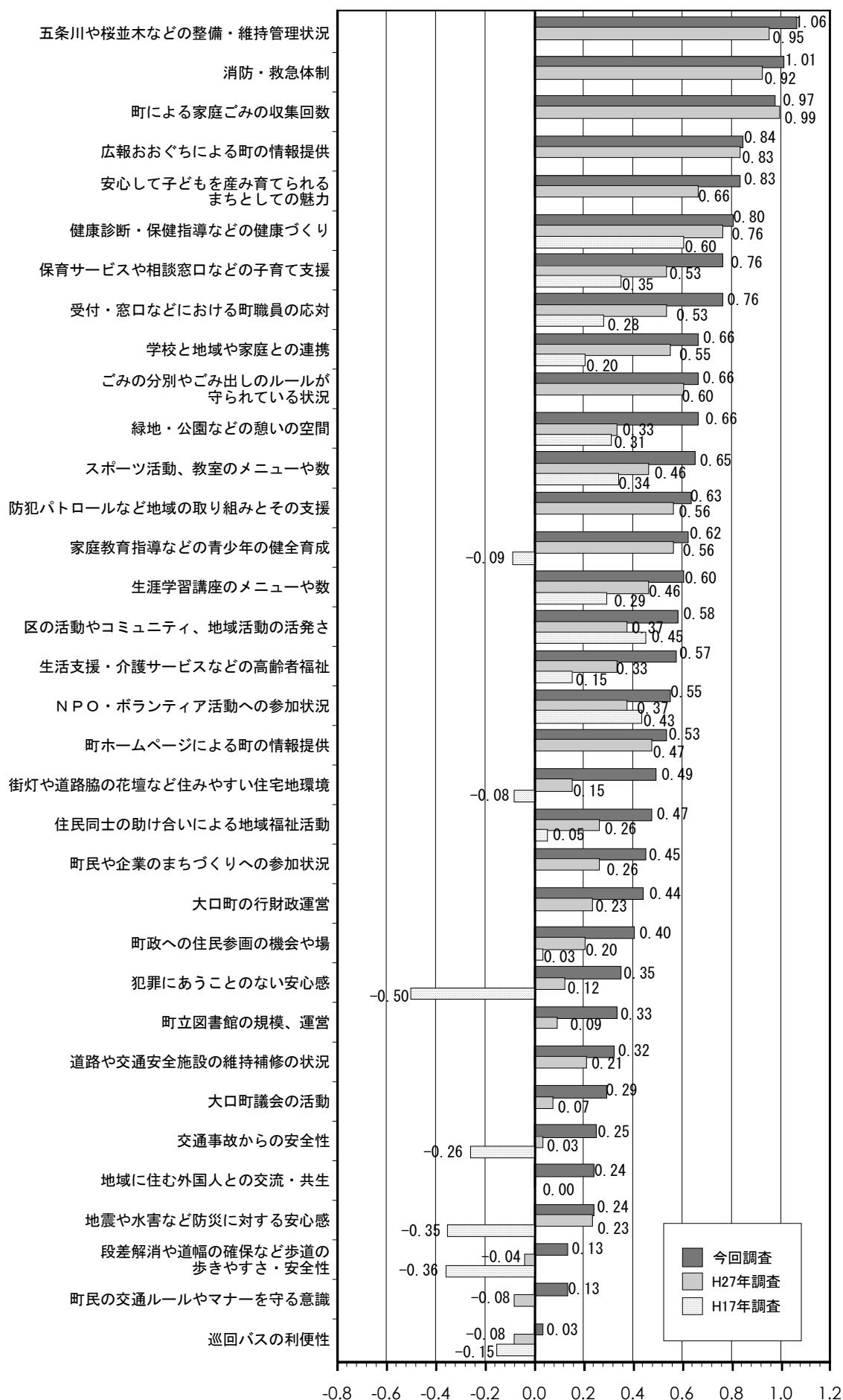
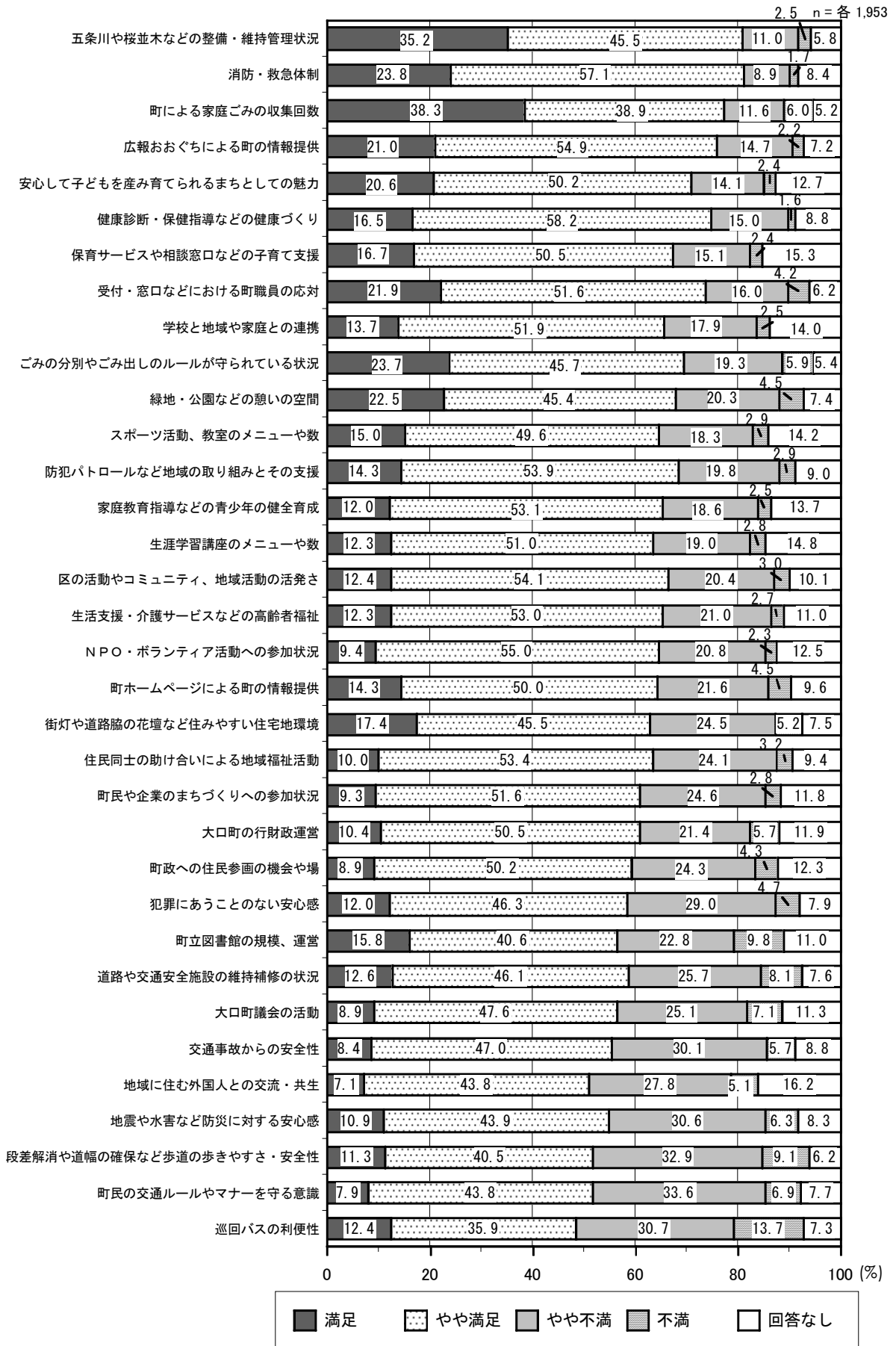


図 3-1-2 満足度 (%表示)



【年齢別】 (図 3-1-3)

- 年齢によって満足度の評点格差が大きい項目についてその特徴について記述すると、まず、満足度が一番高い「町による家庭ごみの収集回数」については、70 歳代以上における満足度が高くなっていますが、30 歳代における満足度は低くなっています。
- 「段差解消や道幅の確保など歩道の歩きやすさ・安全性」については、20 歳代で比較的満足度が高くなっていますが、60 歳代では他の項目の中でも最も低いマイナス評価になっています。
- 「地震や水害など防災に対する安心感」については、20 歳代で比較的満足度が高くなっていますが、60 歳代ではマイナス評価で低くなっています。
- 「受付・窓口などにおける町職員の対応」については、70 歳代以上で満足度が高くなっていますが、50 歳代では低くなっています。
- 「NPO・ボランティア活動などへの支援」については、20 歳代で満足度が高くなっていますが、60 歳代では低くなっています。
- 「町民や企業のまちづくりへの参加」についても、20 歳代で満足度が高くなっています。逆に、60 歳代では低くなっています。
- 「緑地・公園などの憩いの空間」についても、20 歳代で満足度が高くなっています。逆に、60 歳代で満足度が低くなっています。

【居住地域別】 (図 3-1-4)

- 居住地区別の満足度については、項目によっては地域性が見受けられます。
 - 評点格差が大きい項目についてその特徴についてみると、「巡回バス（大口町コミュニティバス）の利便性」については、中地域自治組織における満足度がプラス評価で高くなっており、逆に他地域自治組織の満足度はどちらもマイナス評価で低くなっています。
 - また、「緑地・公園など憩いの空間」についても、中地域自治組織における満足度が他地域に比べてかなり高くなっています。一方、南地域自治組織ではプラス評価ではあるものの他の 2 地域と比べて目立って評点が低くなっています。
 - さらに「段差解消や道幅の確保など歩道の歩きやすさ・安全性」、「街灯や道路脇の花壇など住みやすい住宅地環境」、「道路や交通安全施設の維持補修の状況」についても、中地域自治組織における満足度は、他地域に比べて高くなっています。
-

図 3-1-3 年齢別「満足度の評価」

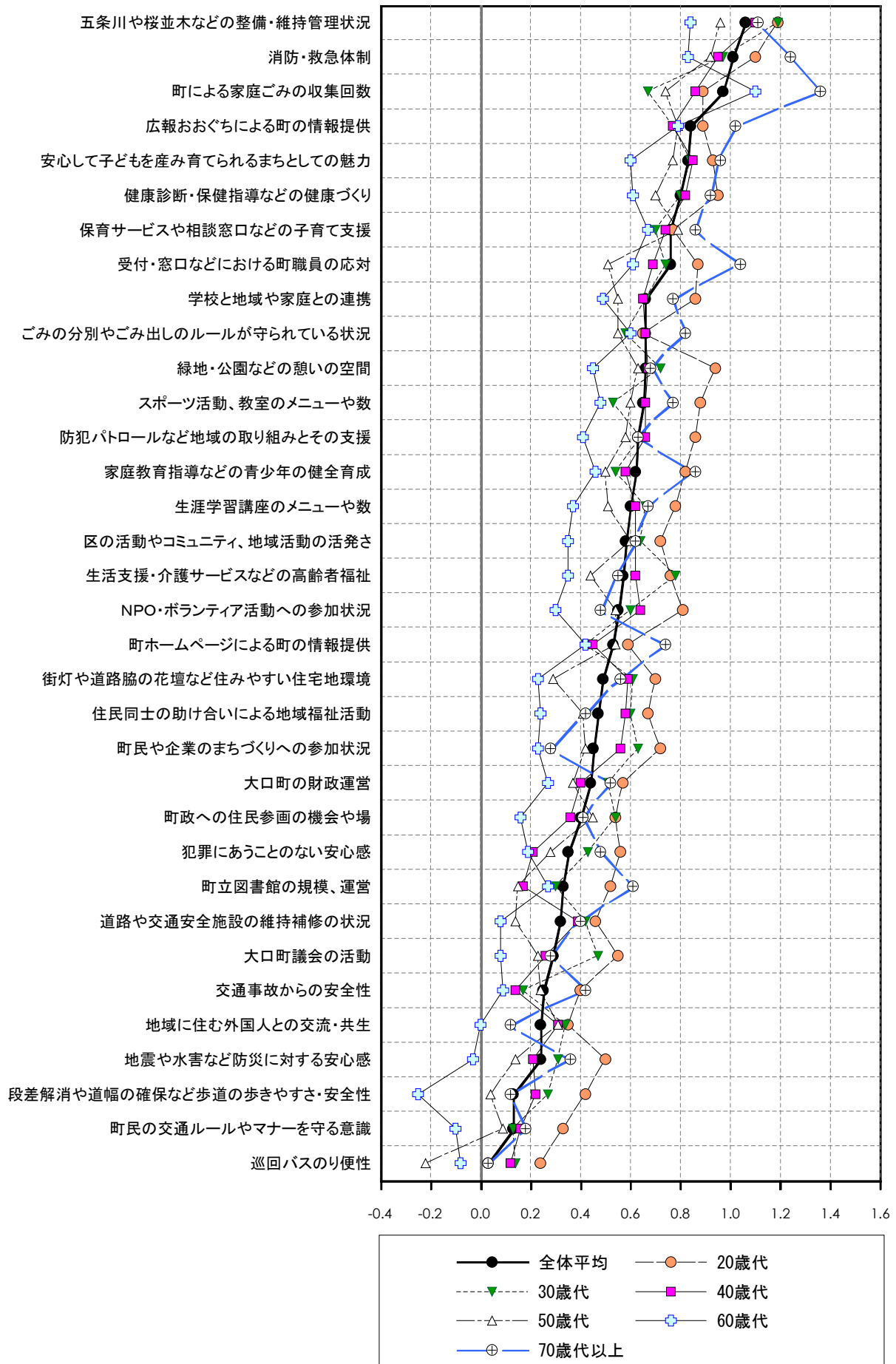
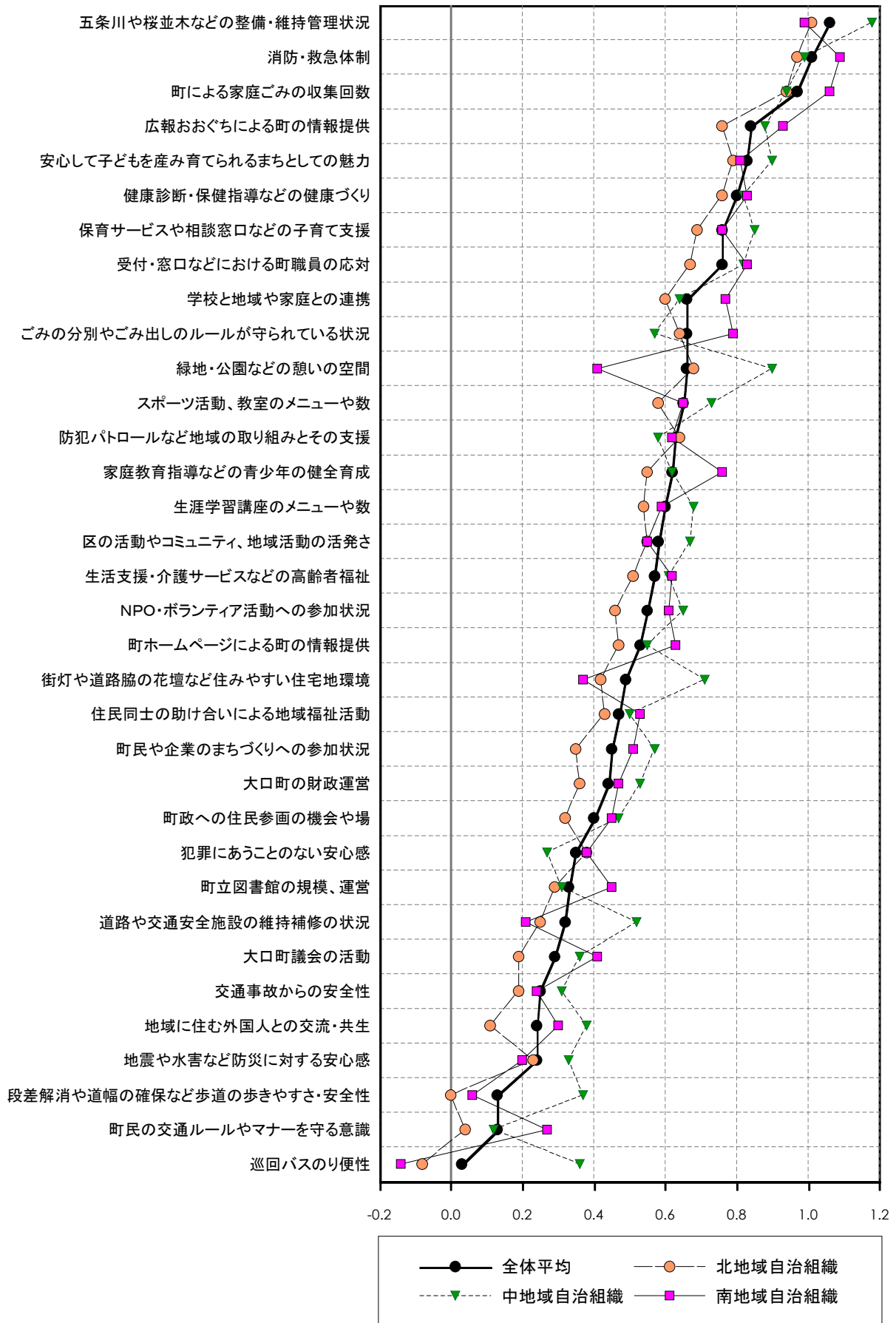


図3-1-4 居住地域別「満足度の評価」



3-2 重要度の評価

【全体】 (図 3-2-1)

○34 項目すべてがプラス得点となっています。その中でも満足度が高い項目トップ 10 は、下表のとおりです。

○防災や防犯、消防救急体制などの安全・安心に関する施策項目や子育て支援に関する施策項目などの重要度が高くなっています。

重要度 (ベスト 10)			
①地震や水害など防災に対する安心感	(1.52)	⑥町民の交通ルールやマナーを守る意識	(1.39)
②犯罪にあうことのない安心感	(1.51)	⑦保育サービスや相談窓口などの子育て支援	(1.37)
③消防・救急体制	(1.49)	⑧町による家庭ごみの収集回数	(1.37)
④交通事故からの安全性	(1.47)	⑨ごみの分別やごみ出しのルールが守られている状況	(1.33)
⑤安心して子どもを産み育てられるまちとしての魅力	(1.45)	⑩段差解消や道幅の確保など歩道の歩きやすさ・安全性	(1.28)

【前回との評点比較】 (図 3-2-1)

○平成 27 年調査の結果に比べて 34 項目中、27 項目の重要度がポイントアップしています。中でも、「町ホームページによる町の情報提供」(0.24 ポイント : 0.69⇒0.93) や「緑地・公園などの憩いの空間」(0.18 ポイント (0.78⇒0.96)) の重要度がポイントアップしています。

○逆に、平成 27 年調査の結果に比べて 5 項目が重要度の得点がポイントダウンしています。中でも、「家庭教育指導などの青少年の健全育成」(-0.09 ポイント (1.11⇒1.20)) や「住民同士の助け合いによる地域福祉活動」(-0.07 ポイント : 0.94⇒0.87) の重要度が若干、ポイントダウンしています。

【年齢別】 (図 3-2-2)

○満足度 (図 3-1-3) に比べると、全般的に年齢による評点格差は小さくなっています。

○評点格差が比較的大きい項目についてその特徴について記述すると、「区の活動やコミュニティ、地域活動の活発さ」と「広報おおぐちによる町の情報提供」については、70 歳代以上における重要度が高くなっていますが、前者は、30 歳代、後者は 20 歳代における重要度が若干低くなっています。

【居住地域別】 (図 3-2-3)

○居住地区別による有意な差は認められません。

図3-2-1 前回との評点比較「重要度の評価」

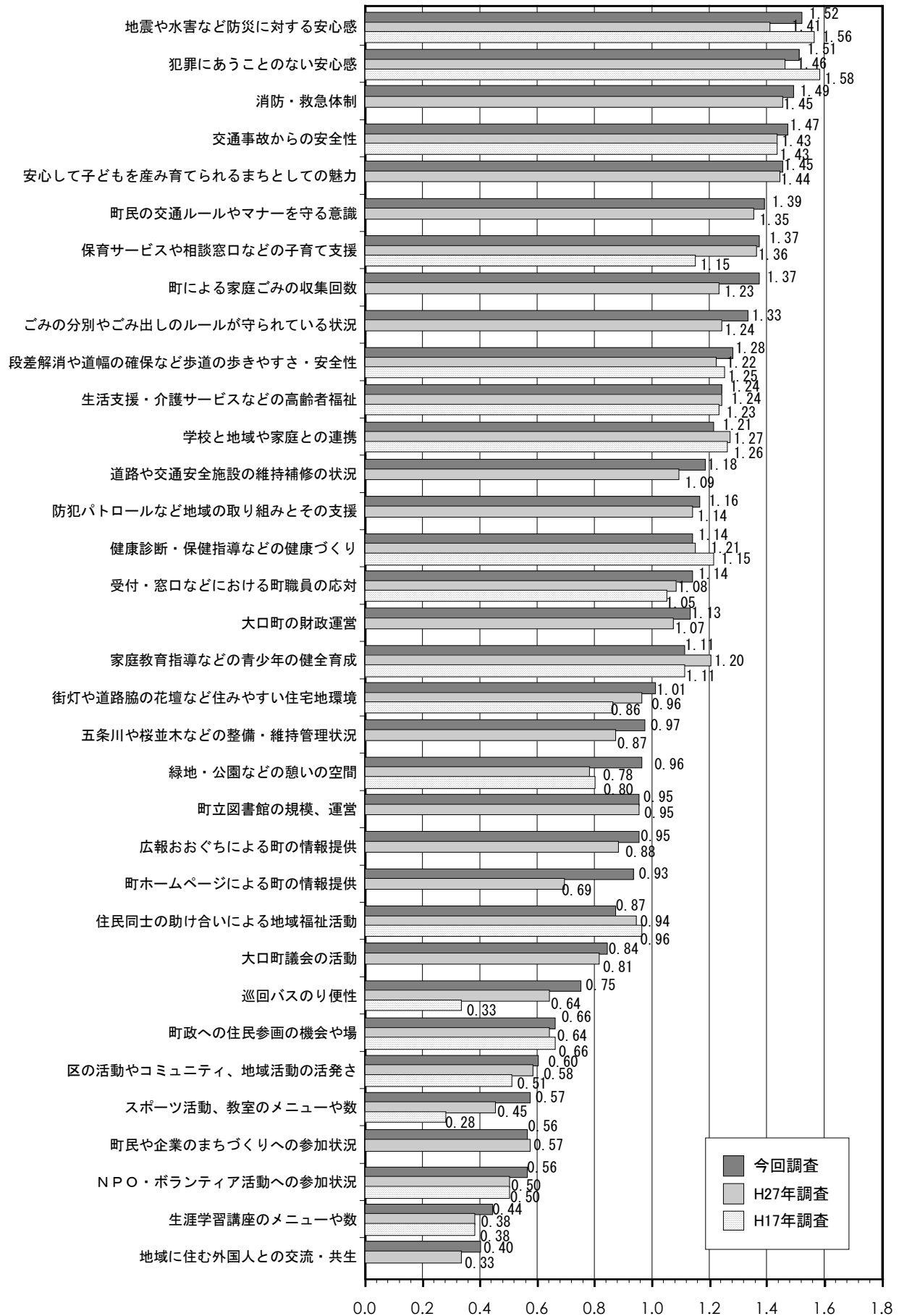


図 3-2-2 年齢別「重要度の評価」

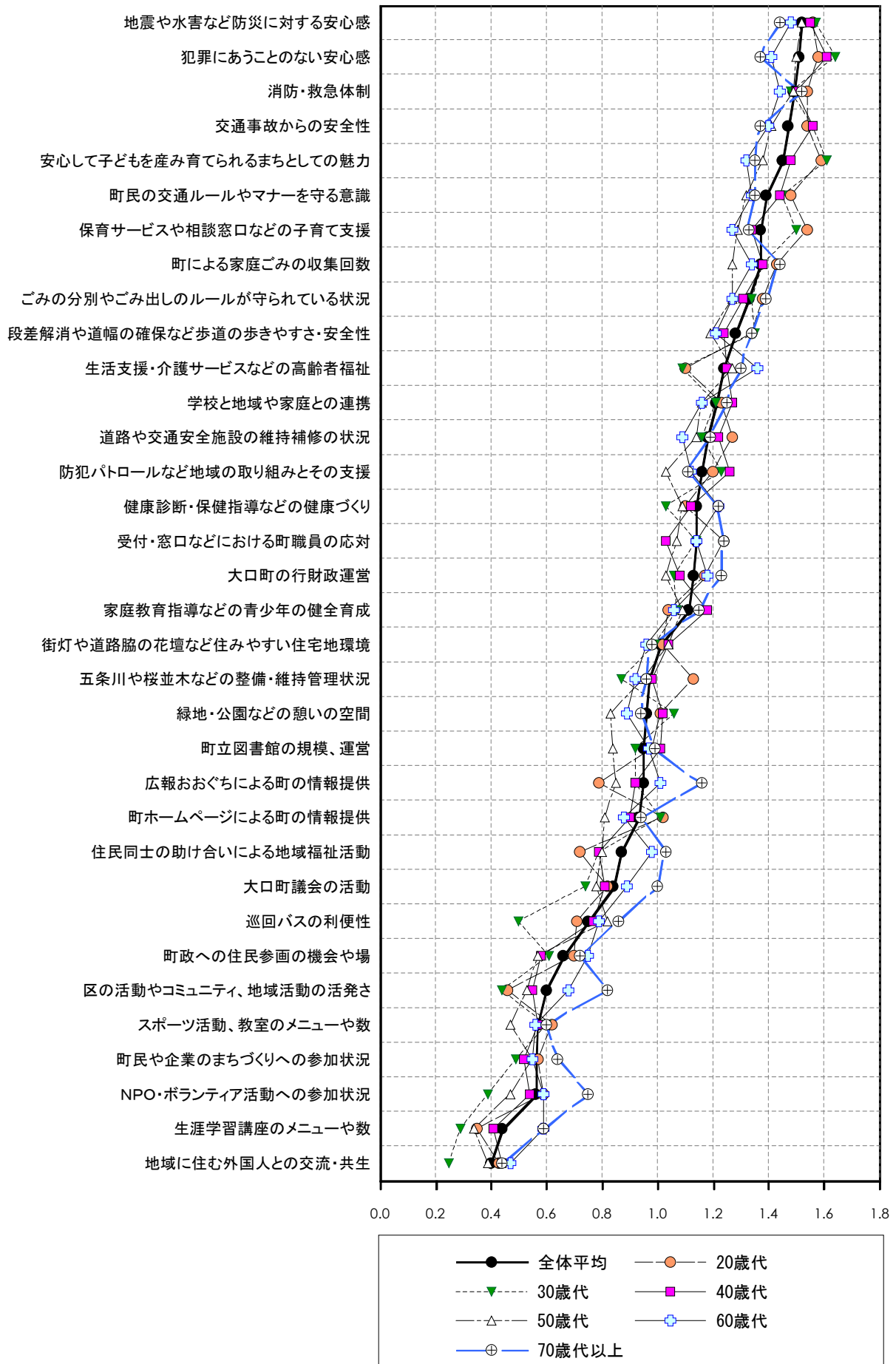
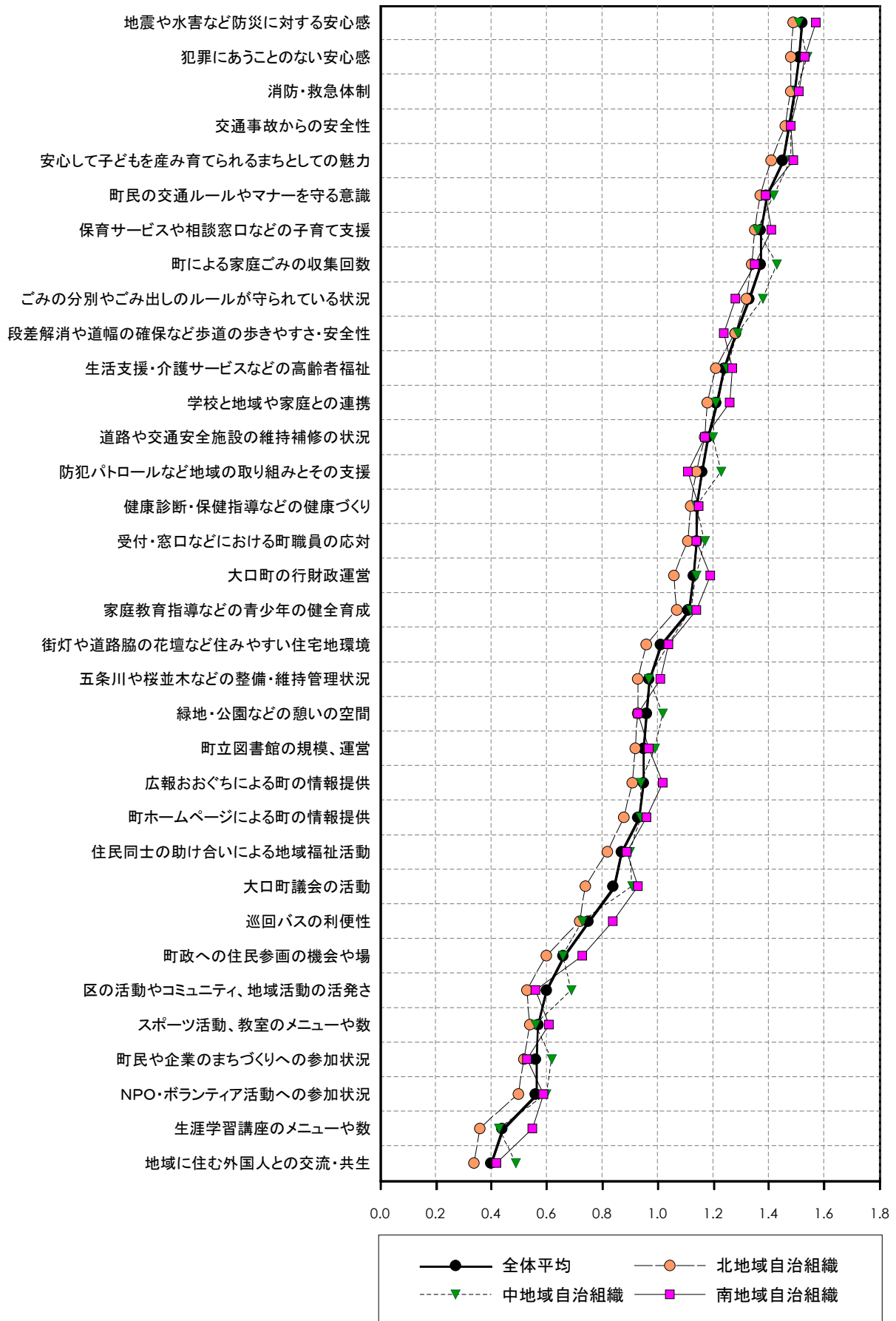


図 3-2-3 居住地域別「重要度の評価」



3-3 施策に対する満足度と重要度の評価（ポートフォリオ分析）

- 大口町の施策に対する町民の満足度の平均得点を横軸、重要度の平均得点を縦軸にして散布図を作成しました（図3-1-1）。
- 34項目全体の満足度の平均得点は、0.54となっています。図に示してある、0.54の線よりも左側にある項目は、満足度が34項目の平均よりも低い項目（相対的に満足度の低い施策項目）であり、逆に右側にある項目は平均得点よりも高い項目（相対的に満足度の高い施策項目）です。
- 一方、34項目全体の重要度の平均得点は、1.04となっています。図に示してある、1.04の線よりも下側にある項目は、重要度が34項目の平均よりも低い項目（相対的に重要度の低い施策項目）であり、逆に上側にある項目は平均得点よりも高い項目（相対的に重要度の高い施策項目）です。
- 着目すべきは、満足度が低く重要度が高い項目、すなわち、当該項目について重要と考えているにもかかわらず、現状において満足していない人が多い施策項目であり、図の左上の領域に該当する項目です（図3-3-1の下図「A：重点改善施策項目」）。
- 重要度がより高く、満足度がより低いほど、優先させて行っていく必要がある施策項目として捉えることができることから、「重要度と満足度の差（重要度－満足度）」を施策の「優先度」と定義づけ、施策の優先度を算定したものが表3-3-2です。その内、上位15位を抜粋し、優先度によって整えたものが表3-3-1です。

【優先度の高い施策項目】（図3-3-1、表3-3-1）

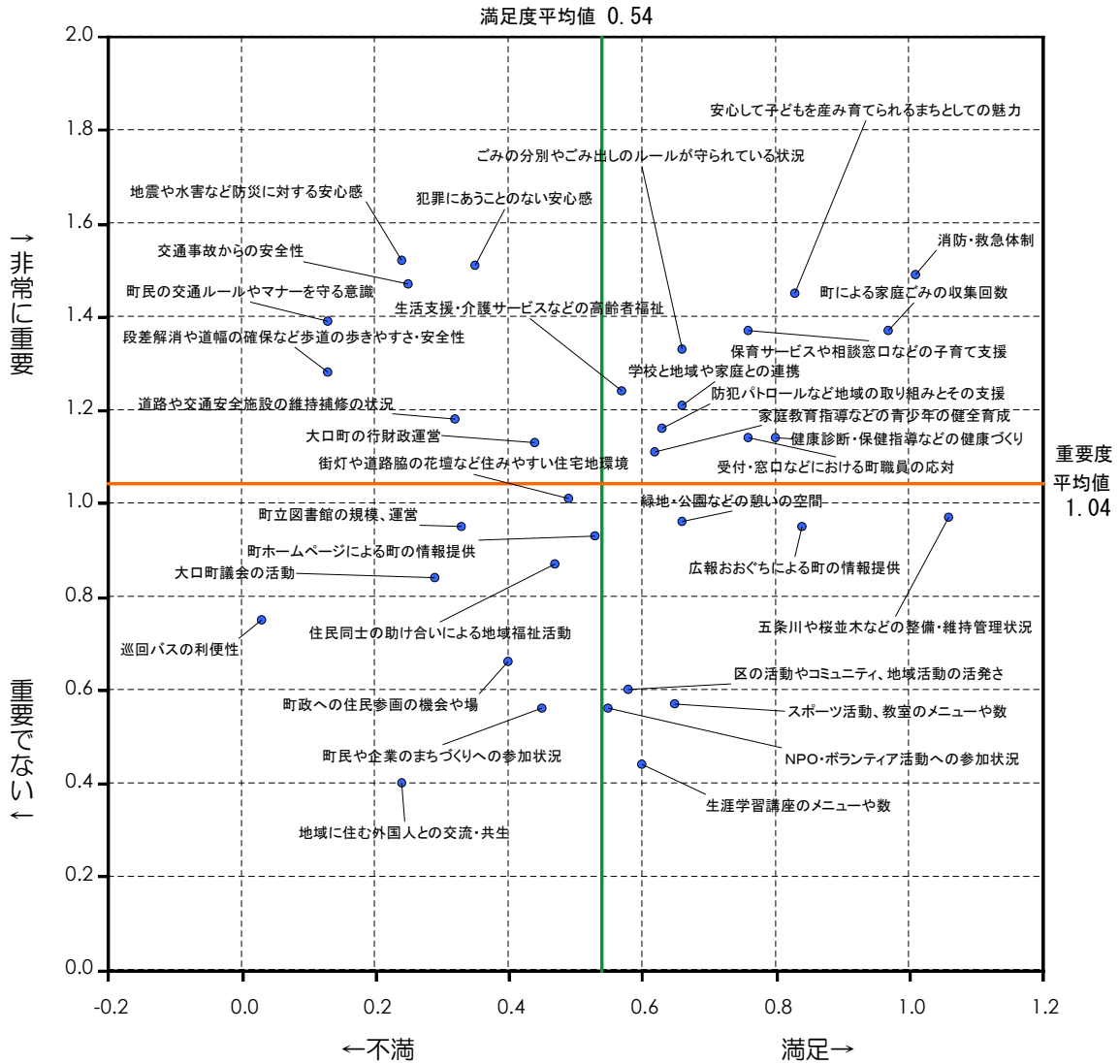
- 優先度の高い項目は、表3-3-1のとおりで、中でもゴシック文字の項目（図3-3-1の下図「A. 重点改善施策項目」の領域に該当する項目）を優先的に進めていく施策項目として位置づけることができます。
- 地震や水害などの防災や交通安全、防犯などの安全・安心に関する施策項目や歩道の整備やバリアフリーに関する施策項目、大口町の行財政運営に関する事項の優先度が高くなっています。

表3-3-1 満足度と重要度の評価（施策の優先度） トップ15

順位	項目	優先度	満足度	重要度
		重要度－満足度		
1	地震や水害など防災に対する安心感	1.28	0.24	1.52
2	町民の交通ルールやマナーを守る意識	1.26	0.13	1.39
3	交通事故からの安全性	1.22	0.25	1.47
4	犯罪にあうことのない安心感	1.16	0.35	1.51
5	段差解消や道幅の確保など歩道の歩きやすさ・安全性	1.15	0.13	1.28
6	道路や交通安全施設の維持補修の状況	0.86	0.32	1.18
7	巡回バスの利便性	0.72	0.03	0.75
8	大口町の財政運営	0.69	0.44	1.13
9	ごみの分別やごみ出しのルールが守られている状況	0.67	0.66	1.33
9	生活支援・介護サービスなどの高齢者福祉	0.67	0.57	1.24
11	安心して子どもを産み育てられるまちとしての魅力	0.62	0.83	1.45
11	町立図書館の規模、運営	0.62	0.33	0.95
13	保育サービスや相談窓口などの子育て支援	0.61	0.76	1.37
14	大口町議会の活動	0.55	0.29	0.84
14	学校と地域や家庭との連携	0.55	0.66	1.21

※ゴシック体の太字は図3-3-1の下図「A. 重点改善施策項目」にあたる項目を示しています。

図3-3-1 ポートフォリオ分析



ポートフォリオ分析図の見方

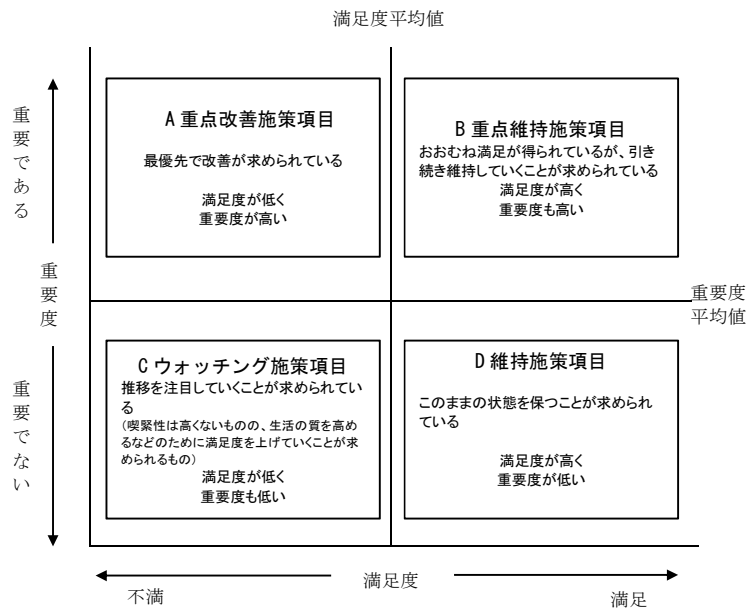


表 3-3-2 満足度と重要度の評価（施策の優先度）

項目	満足度	順位	重要度	順位	優先度	
					重要度－満足度	順位
1 家庭教育指導などの青少年の健全育成	0.62	14	1.11	18	0.49	18
2 学校と地域や家庭との連携	0.66	9	1.21	12	0.55	15
3 生涯学習講座のメニューや数	0.60	15	0.44	33	-0.16	34
4 スポーツ活動、教室のメニューや数	0.65	12	0.57	30	-0.08	32
5 町立図書館の規模、運営	0.33	26	0.95	22	0.62	12
6 地域に住む外国人との交流・共生	0.24	30	0.40	34	0.16	27
7 安心して子どもを産み育てられるまちとしての魅力	0.83	5	1.45	5	0.62	11
8 保育サービスや相談窓口などの子育て支援	0.76	7	1.37	7	0.61	13
9 町による家庭ごみの収集回数	0.97	3	1.37	7	0.40	20
10 ごみの分別やごみ出しのルールが守られている状況	0.66	9	1.33	9	0.67	9
11 五条川や桜並木などの整備・維持管理状況	1.06	1	0.97	20	-0.09	33
12 緑地・公園などの憩いの空間	0.66	9	0.96	21	0.30	25
13 街灯や道路脇の花壇など住みやすい住宅地環境	0.49	20	1.01	19	0.52	17
14 巡回バスのり便性	0.03	34	0.75	27	0.72	7
15 道路や交通安全施設の維持補修の状況	0.32	27	1.18	13	0.86	6
16 段差解消や道幅の確保など歩道の歩きやすさ・安全性	0.13	32	1.28	10	1.15	5
17 住民同士の助け合いによる地域福祉活動	0.47	21	0.87	25	0.40	21
18 生活支援・介護サービスなどの高齢者福祉	0.57	17	1.24	11	0.67	9
19 健康診断・保健指導などの健康づくり	0.80	6	1.14	15	0.34	24
20 地震や水害など防災に対する安心感	0.24	30	1.52	1	1.28	1
21 消防・救急体制	1.01	2	1.49	3	0.48	19
22 防犯パトロールなど地域の取り組みとその支援	0.63	13	1.16	14	0.53	16
23 犯罪にあうことのない安心感	0.35	25	1.51	2	1.16	4
24 交通事故からの安全性	0.25	29	1.47	4	1.22	3
25 町民の交通ルールやマナーを守る意識	0.13	32	1.39	6	1.26	2
26 区の活動やコミュニティ、地域活動の活発さ	0.58	16	0.60	29	0.02	30
27 町民や企業のまちづくりへの参加状況	0.45	22	0.56	31	0.11	28
28 NPO・ボランティア活動への参加状況	0.55	18	0.56	31	0.01	31
29 町ホームページによる町の情報提供	0.53	19	0.93	24	0.40	21
30 広報おおぐちによる町の情報提供	0.84	4	0.95	22	0.11	29
31 町政への住民参画の機会や場	0.40	24	0.66	28	0.26	26
32 大口町議会の活動	0.29	28	0.84	26	0.55	14
33 大口町の財政運営	0.44	23	1.13	17	0.69	8
34 受付・窓口などにおける町職員の対応	0.76	7	1.14	15	0.38	23

	重要度－満足度のトップ 1～10
	重要度－満足度のトップ 11～20

※ゴシック体の太字は図 3-3-1 の下図「A. 重点改善施策項目」にあたる項目を示しています。

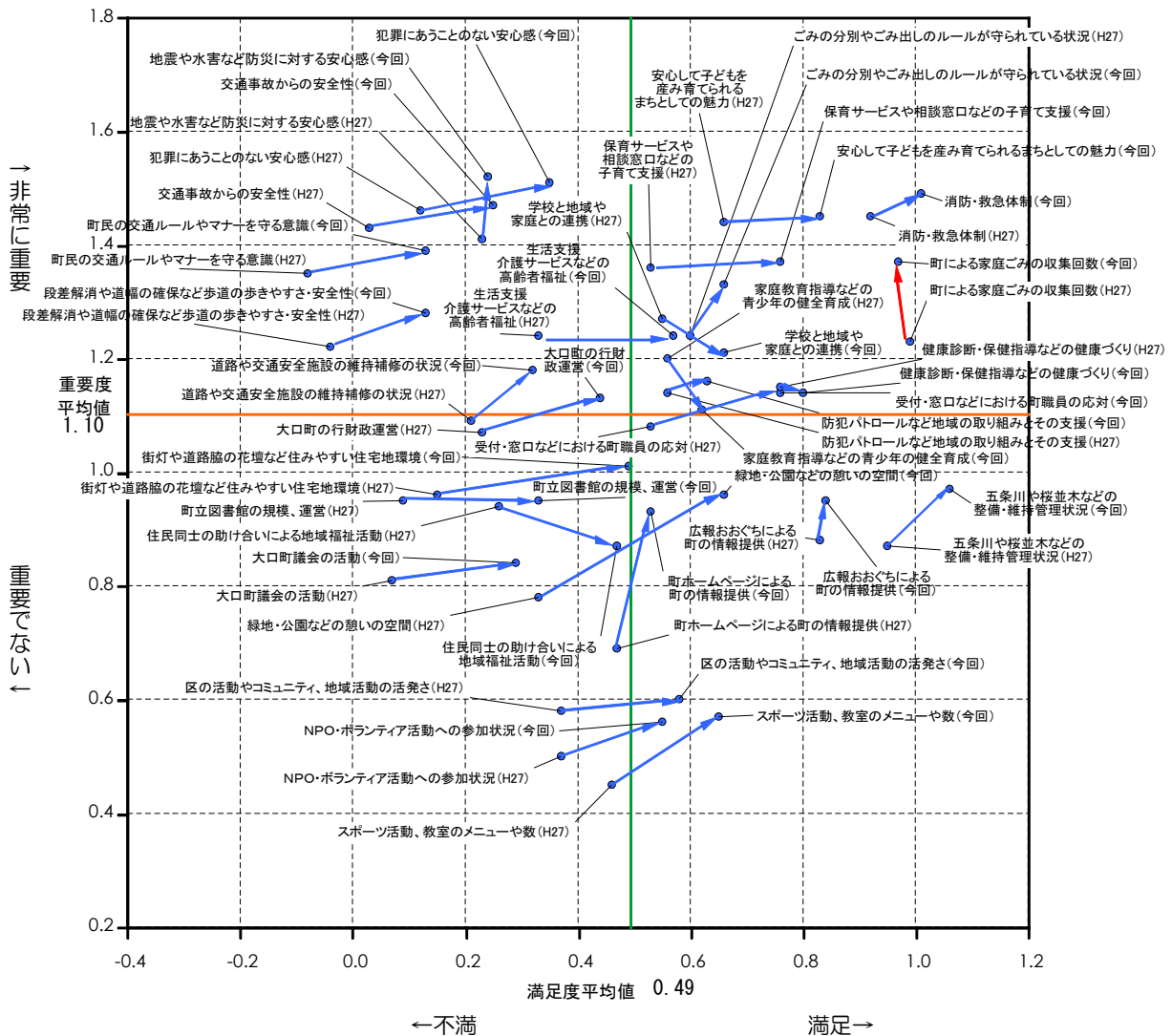
【満足度と重要度（施策の優先度）の前回比較】（図 3-3-2）

- 重点改善施策項目（表 3-3-1：ゴシック体の太字）については、平成 27 年調査では 8 項目ありましたが、この中で「生活支援・介護サービスなどの高齢者福祉」は優先度順位が 9 位（前回調査では 6 位）にランクダウンしたことから、今回調査では 7 項目となっています。
- また、「地震や水害など防災に対する安心感」前回調査の 5 位から 1 位に浮上していることが特徴としてみられます。近年、台風や豪雨、地震などの災害が頻繁にみられることから重要度が高まったと考えられる。

【居住地区別の施策の優先度】（表 3-3-3）

○居住地域別の施策の優先度は、表 3-3-3 のとおりで、地域によって優先順位に多少の差異がみられます。

図 3-3-2 ポートフォリオ分析（前回比較）



※34 項目中、今回調査で満足度と重要度の高い値、29 項目を表示しています。

表 3-3-3 各居住地域の優先度順位

項目	全体	順位	北地域	順位	中地域	順位	南地域	順位
地震や水害など防災に対する安心感	1.28	1	1.26	4	1.18	3	1.37	1
町民の交通ルールやマナーを守る意識	1.26	2	1.33	1	1.30	1	1.12	5
交通事故からの安全性	1.22	3	1.27	3	1.17	4	1.24	2
犯罪にあうことのない安心感	1.16	4	1.10	5	1.27	2	1.15	4
段差解消や道幅の確保など歩道の歩きやすさ・安全性	1.15	5	1.28	2	0.92	5	1.18	3
道路や交通安全施設の維持補修の状況	0.86	6	0.92	6	0.68	7	0.96	7
巡回バスのり便性	0.72	7	0.80	7	0.37	21	0.98	6
大口町の財政運営	0.69	8	0.70	8	0.61	11	0.72	8
生活支援・介護サービスなどの高齢者福祉	0.67	9	0.70	9	0.64	10	0.65	11
ごみの分別やごみ出しのルールが守られている状況	0.67	9	0.68	10	0.81	6	0.49	17
安心して子どもを産み育てられるまちとしての魅力	0.62	11	0.62	13	0.58	12	0.68	9
町立図書館の規模、運営	0.62	12	0.63	12	0.68	7	0.52	13
保育サービスや相談窓口などの子育て支援	0.61	13	0.66	11	0.51	15	0.65	12
大口町議会の活動	0.55	14	0.55	15	0.55	14	0.52	13
学校と地域や家庭との連携	0.55	15	0.58	14	0.57	13	0.49	17
防犯パトロールなど地域の取り組みとその支援	0.53	16	0.50	19	0.65	9	0.49	16
街灯や道路脇の花壇など住みやすい住宅地環境	0.52	17	0.54	16	0.33	23	0.67	10
家庭教育指導などの青少年の健全育成	0.49	18	0.52	17	0.50	17	0.38	20
消防・救急体制	0.48	19	0.51	18	0.51	16	0.42	19
町による家庭ごみの収集回数	0.40	20	0.40	22	0.49	18	0.29	25
住民同士の助け合いによる地域福祉活動	0.40	21	0.39	23	0.40	19	0.36	21
町ホームページによる町の情報提供	0.40	21	0.41	21	0.39	20	0.33	22
受付・窓口などにおける町職員の応対	0.38	23	0.44	20	0.35	22	0.31	24
健康診断・保健指導などの健康づくり	0.34	24	0.36	24	0.32	24	0.32	23
緑地・公園などの憩いの空間	0.30	25	0.25	26	0.12	26	0.52	13
町政への住民参画の機会や場	0.26	26	0.28	25	0.19	25	0.28	26
地域に住む外国人との交流・共生	0.16	27	0.23	27	0.11	27	0.12	27
町民や企業のまちづくりへの参加状況	0.11	28	0.17	28	0.05	29	0.02	29
広報おおぐちによる町の情報提供	0.11	29	0.15	29	0.06	28	0.09	28
区の活動やコミュニティ、地域活動の活発さ	0.02	30	-0.02	31	0.02	30	0.01	31
NPO・ボランティア活動への参加状況	0.01	31	0.04	30	-0.05	31	-0.02	32
スポーツ活動、教室のメニューや数	-0.08	32	-0.04	32	-0.17	32	-0.04	34
五条川や桜並木などの整備・維持管理状況	-0.09	33	-0.08	33	-0.21	33	0.02	29
生涯学習講座のメニューや数	-0.16	34	-0.18	34	-0.25	34	-0.04	33