

令和 3 年度 市民満足度調査結果 概要

【 P1-3 】 調査概要・調査票発送・回答状況

- 調査対象：R3. 5. 1 現在の市内在住「満年齢 18 歳以上の男女 3, 000 人」
- 回答数：1, 266 人（調査表回答：1145 人、IT 回答数：121 人）
- 回答率：42. 2% ⇒ 年齢が高いほど回答率が高い傾向にある。
- 新規項目として、「市からの情報発信に関する状況」と「価値観の変化や社会構造の変革に対応するための取り組み」の項目を追加。

【 P4-5 】 今後の居留意向

- 「今住んでいる場所に住み続けたい」「市内の別の場所に移り住みたい」：86. 7%（※前回 86. 1%）
⇒ 年齢が高いほど、居住年数が長いほど、市内に住み続けたい意向が高い。

【 P6-7 】 暮らしの満足度・重要度

- 黄色のセル：「満足度が平均値（3. 27）以下」かつ「重要度が平均値（4. 22）以上」の項目
- 満足度・重要度：全体として満足度は前回調査から増加傾向。重要度には大きな変化なし。
（満足度平均値 3. 18 ⇒ 3. 27 重要度平均値 4. 23 ⇒ 4. 22）
- 大項目別では、「(2) 安全性・安心度」、「(3) 便利さ」、「(5) 都市基盤整備」、「(7) 福祉・子育て・健康・消費生活」において、重要度と満足度の差が大きい（前回調査と同じ傾向）。

【 P8-9 】 暮らしの満足度・重要度【満足度ポイントの高い順】

- (10) ②市職員の窓口対応に好感を持つことができる：前回 29 位 ⇒ 今回 16 位（13 位↑）
- (2) ①夜間でも安心して出歩くことができる：前回 44 位 ⇒ 今回 20 位（24 位↑）
- (4) ⑤男女が等しく地域活動に参加することができる：前回 18 位 ⇒ 今回 30 位（12 位↓）
- (4) ③ボランティアや NPO が活動しやすい：前回 32 位 ⇒ 42 位（10 位↓）
- 上記以外は、総体的に大きな順位変化は少なく、上位 4 項目は順位変化なし。

【 P10-11 】 暮らしの満足度・重要度【重要度ポイントの高い順】

- (10) ②市職員の窓口対応に好感を持つことができる：前回 39 位 ⇒ 今回 21 位（18 位↑）
- (9) ②子どもたちが遊び場や公園などで遊んでいる：前回 32 位 ⇒ 今回 23 位（9 位↑）
- (1) ④駒ヶ根市に愛着を感じる：前回 28 位 ⇒ 今回 39 位（11 位↓）
- 上記以外は、総体的に大きな順位変化は少なく、暮らしに直結している項目の順位が高い傾向にある。

【 P12-25 】 分野別ポートフォリオ分析

- 「縦軸：満足度」、「横軸：重要度」に設定し、当該項目がどこに位置しているかを分かりやすく表示
- 満足度・重要度の平均値を「青・赤ライン」で表示し、取り組みの方向性を判断する目安とする。
- (例) P13 「(2) 安全性・安心度 ⑤高齢者や障がい者が安心して暮せる」
⇒ 「重要度：4. 6」は平均値以上であるが、「満足度：3. 1」は平均値以下となっているため、今後満足度をどのように高めていくかが課題となる。

【 P26-27 】 総合満足度

- 「満足している」「どちらかといえば満足している」：70.1%（前回 67.5%）
- 「満足している」「どちらかといえば満足している」の合計比率は、性別では男女間に大きな差はなく、年齢別では10代や20代の割合が大きくなっている。

【 P28-29 】 中心市街地の行き先

- 訪問頻度は「10回以上」が34%を占めており、女性の方が訪問頻度が高い。
- 行き先は、「金融機関」が最も多く、次いで「商店」「飲食店」となっている。

【 P30-32 】 市からの情報発信（※新規項目）

- 市からの情報を収集する媒体は「市報こまがね」が88.4%と最も高い。「Facebook」や「Twitter」については、全体でみると割合が少ない。
- 性別では全体として男女間に大きな差は見られないものの、「メール配信サービス」から市の情報を収集する割合は女性の方が高い。
- 年代別にみると、「市報こまがね」、「市議会だより」、「行政番組（CATV）」について、年代があがるにつれて割合が上がる。一方、「ホームページ」、「Facebook」、「Twitter」については、年代があがるにつれて割合が下がる。

【 P34-36 】 価値観の変化や社会構造の変革に対応するための取り組み（※新規項目）

- 「④ 年齢・国籍・障がいの有無等の多様性を尊重し、誰もが活躍できる社会の実現」、「⑤ 新しい技術を活用したこれまでにない地域公共交通の整備」、「⑫ あらゆる人たちの孤立化を防ぐための取り組み」を重要と考える方の割合が高い。
- 性別では、項目ごとに男女間の差が見られる。
 - ・ 全体平均と比較すると「男性」の方が顕著に割合が高い項目
 - ② インターネット等の新しい技術を活用し、自宅でも行政手続きができるための取り組み
 - ⑥ 新たな事業創出や技術革新を加速させるための取り組み
 - ・ 全体平均と比較すると「女性」の方が顕著に割合が高い項目
 - ④ 年齢・国籍・障がいの有無等の多様性を尊重し、誰もが活躍できる社会の実現
 - ⑫ あらゆる人たちの孤立化を防ぐための取り組み
- 年代別では、項目ごとに年代間の差が見られる。
 - ・ 年代があがるにつれて割合が上がる項目
 - ③ 「脱炭素社会」の実現に向けた再生可能エネルギーの普及拡大
 - ④ 年齢・国籍・障がいの有無等の多様性を尊重し、誰もが活躍できる社会の実現
 - ⑫ あらゆる人たちの孤立化を防ぐための取り組み
 - ・ 年代があがるにつれて割合が下がる項目
 - ② インターネット等の新しい技術を活用し、自宅でも行政手続きができるための取り組み
 - ⑨ インターネット等の新しい技術を活用し、自宅にいながら診療や服薬指導を受けられる環境整備の支援
 - ⑩ 新しい働き方やライフスタイルを求める都市住民との交流