



ターゲット16.6

第6回

市政アンケート調査報告書

(令和5年度実施)



○発行日 令和6年7月

○発行 田村市 総務部 総務課 秘書広報広聴係
〒963-4393 田村市船引町船引字畑添76番地2
メール : info@city.tamura.lg.jp
電話 : 0247-81-2117 FAX : 0247-82-5577

I 調査の概要

1 実施目的

市民が将来にわたり、安全で安心して暮らせる地域社会を目指し、さらに住みよいまちを目指す施策づくりのための資料として田村市政アンケート（市民満足度調査）を実施する。

2 調査項目

調査項目	(1) 市政評価編 (2) 市民意識調査編	属性・市政評価 市民意識・市政要望	9問 18問
------	--------------------------	----------------------	-----------

3 調査対象

(1) 住民基本台帳（18歳以上）より無作為抽出した調査対象者1,000人

	男性	女性	計
18～19歳	61人	60人	121人
20～29歳	62人	61人	123人
30～39歳	62人	61人	123人
40～49歳	62人	61人	123人
50～59歳	63人	64人	127人
60～69歳	65人	65人	130人
70～79歳	64人	64人	128人
80歳～	61人	64人	125人
計	500人	500人	1,000人

参考（18歳以上90歳以下）

田村市人口：28,585人

男：14,384人

女：14,201人

（令和6年1月1日現在）

4 実施日

令和6年2月2日から令和6年2月29日まで

5 回答数

	調査区分	対象者数	回答者数	回収率
第6回(R5)	アンケート調査票	1,000人	356人	35.60%
第5回(R4)	アンケート調査票	1,000人	396人	39.60%
第4回(R3)	アンケート調査票	1,000人	405人	40.50%
第3回(R2)	アンケート調査票	1,000人	414人	41.40%
第2回(R1)	アンケート調査票	1,000人	443人	44.30%
第1回(H30)	アンケート調査票	1,000人	444人	44.40%

6 担当 田村市 総務部 総務課 秘書広報広聴係

7 調査内容

(1) 市政評価編 9問

○回答者の属性・田村市の住みやすさ

問1～5 属性（年齢、性別、居住地域、家族の人数、職業）

問6 田村市に住み続けてからの年数

問7 田村市の住みやすさ

○市政各分野における満足度と期待度

問8 市政各分野の施策について、日ごろ感じられる満足度

問9 市政各分野における期待度（今後、力を入れてほしい施策）

(2) 市民意識調査編 18問

○市民サービスについて

問10 市役所職員の対応

Ｌ問10-① 市役所職員の対応で改善してほしい点

○市指定ごみ袋について

問11 今後のごみのあり方について

○公共交通について

問12 デマンドタクシーの利用方法について

○田村スマートインターチェンジについて

問13 田村スマートインターチェンジの認知度

Ｌ問13-① 田村スマートインターチェンジの利用について

問14 利用した方面

問15 利用しない理由

○SDGsについて

問16 SDGsの認知度

Ｌ問16-① 個人の意識や取り組みについて

○地域活動について

問17 参加したことがある地域・市民活動

問18 今後参加したい地域・市民活動

○個人番号（マイナンバー）カードについて

問19 個人番号（マイナンバー）カードの所有について

Ｌ問19-① 個人番号（マイナンバー）カードの利用について

○電子決済・各種手続きの電子化について

問20 電子決済の利用について

問21 市税等の支払いでの電子決済の利用について

Ｌ問21-① 利用したくない理由

問22 各種手続きで、今後電子化を望むもの

○スマートフォンの活用について

問23 世帯でのスマートフォンの所有および台数

└問23-① 年齢層別の利用している機能・サービス

○市政だよりについて

問24 市政だよりを読んでいるか

└問24-① どのような方法で読んでいるか

└問24-② 読まない理由

問25 取り上げてほしい内容と不必要な内容（自由記載）

○その他

問26 生活の中での困りごと（自由記載）

問27 市政運営についてのご意見・ご要望（自由記載）

※自由記載（問25、26、27）は、
本報告書には掲載しておりません。

8 集計の見方

- (1) 集計中の「n」は、回答者総数です。該当する回答を複数答える質問については、該当者数で、100%が何人の回答に相当するかを示す比率算出の基数です。
- (2) 図表および本文中の数値（%）は、原則として小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100%にならない場合があります。
- (3) 本報告書中、表やグラフなどの見出しおよび文章中での回答選択肢は、本来の意味を損なわない程度に省略して掲載している場合があります。
- (4) 満足度、期待度の示し方については、下記のとおりです。

《市民満足度の示し方》

全体的な市民満足度については、「満足」＋「ほぼ満足」の回答者数を、全回答数から「わからない」・無回答数を差し引いた値で割って算出しています。

●市民満足度（割合 %）

$$\frac{\text{「満足」} + \text{「ほぼ満足」回答者数}}{\text{全回答数（n）} - \text{「わからない」} - \text{無回答数}}$$

《満足度の示し方》

各項目の満足度については、満足度のそれぞれの選択肢に、下記に示すような点数をつけ、合計を回答数で割って算出しました。

回答数は全回答数から「わからない」・無回答数を差し引いた値です。

●各項目の満足度（5段階評価）

$$\frac{\text{「満足」} \times 5 + \text{「ほぼ満足」} \times 4 + \text{「ふつう」} \times 3 + \text{「やや不満」} \times 2 + \text{「不満」} \times 1}{\text{全回答数（n）} - \text{「わからない」} - \text{無回答数}}$$

《期待度（今後、力を入れて欲しい施策）の示し方》

各項目の期待度については、「何よりも先に力を入れて欲しい」「かなり力を入れてほしい」を選んでいただいた人の割合（%）を算出しました。

●期待度（割合 %）

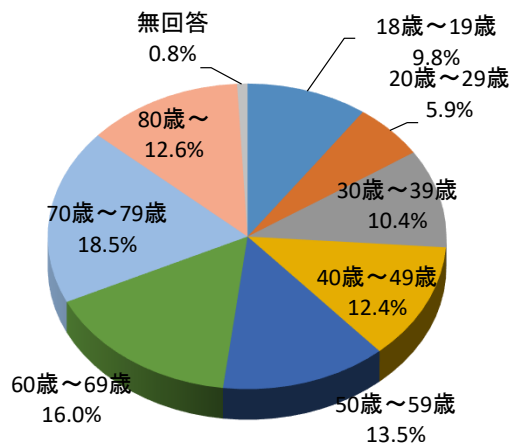
$$\frac{\text{「何よりも先に力を入れて欲しい」} + \text{「かなり力を入れて欲しい」回答者数}}{\text{全回答数（n）}}$$

～ 第6回市政アンケート調査 結果の概要・分析 ～

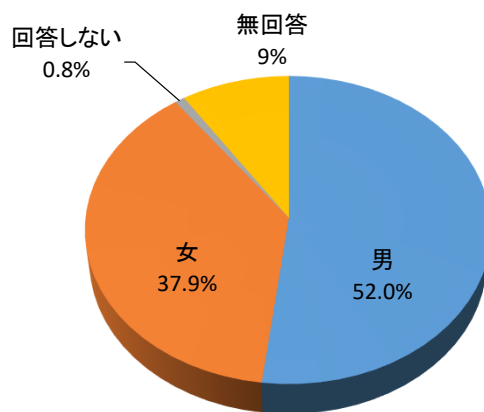
《市政評価編》

○回答者の属性・田村市の住みやすさ

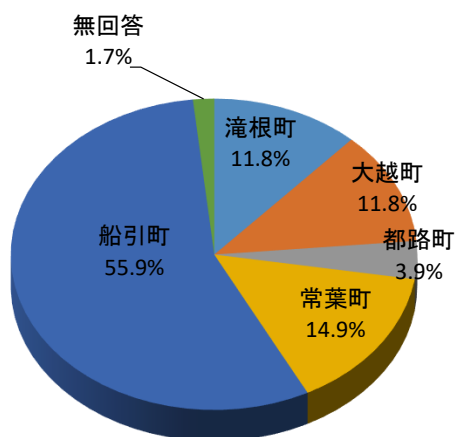
問1 年齢（年代別）（n=356）



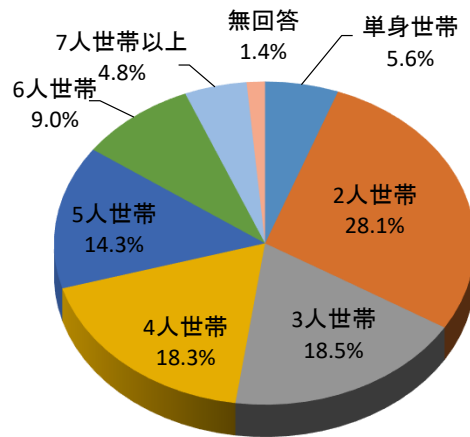
問2 性別（n=356）



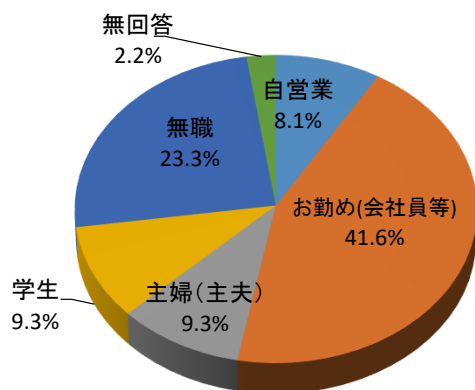
問3 居住地域（n=356）



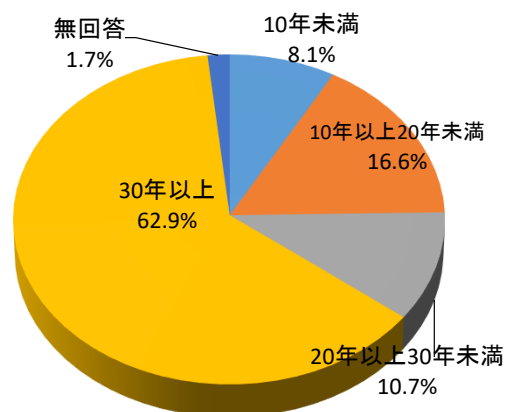
問4 家族の人数（n=356）



問5 職業（n=356）



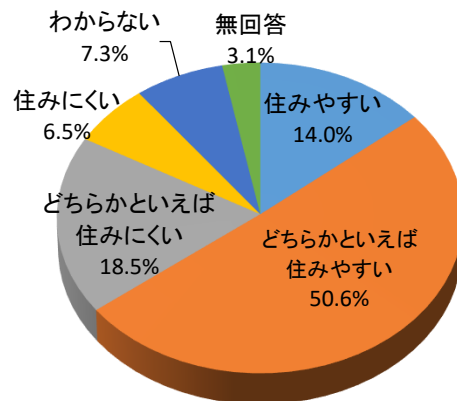
問6 田村市に住み続けてからの年数（n=356）



問7 田村市の住みやすさについて、あてはまるもの1つに○をつけてください。

「住みやすい（どちらかといえば住みやすい）」が60%を超えるが、前年より7.1%減少し、「住みにくい（どちらかといえば住みにくい）」が前回より1.8%増加した

住みやすい（どちらかといえば住みやすい）	64.6%	（前回 71.7%）
住みにくい（どちらかといえば住みにくい）	25.0%	（前回 23.2%）
わからない	7.3%	（前回 4.5%）
無回答	3.1%	（前回 0.5%）



(n=356)

○市政各分野における満足度と期待度

問8 市政各分野の施策について、日ごろ感じられる満足度

問9 市政各分野における期待度（今後、力を入れてほしい施策）

市が行う施策や事業について、22項目に分類し、5段階で評価していただきました。

また、同じ22項目で今後、力を入れてほしい施策について選んでいただきました。

《市政各分野における満足度・期待度》

分野	項目		満足度(5段階評価)			期待度(割合)		
			評価	順位		割合	順位	
				今回	前回		今回	前回
医療福祉	①	福祉	3.02	4位	2位	29.21%	3位	2位
	★②	保健・医療	2.78	14位	13位	41.85%	1位	1位
子育て・教育	③	子育て支援	2.87	7位	7位	30.06%	2位	6位
	④	幼稚園・保育園	3.09	2位	3位	21.91%	9位	14位
	⑤	義務教育	3.10	1位	1位	21.91%	9位	10位
生涯学習	⑥	芸術・文化	2.81	12位	11位	9.83%	22位	20位
	⑦	スポーツ	2.88	6位	8位	10.67%	21位	18位
生活環境	★⑧	道路	2.62	18位	18位	26.40%	5位	4位
	⑨	水路	2.78	14位	16位	19.38%	11位	12位
	⑩	上水道・下水道	2.83	9位	13位	17.98%	14位	13位
	⑪	公園	2.65	17位	17位	16.57%	17位	16位
	⑫	緑化	2.79	13位	10位	11.80%	19位	17位
	★⑬	公共交通（新規）	2.55	19位	－	27.53%	4位	－
	⑭	環境対策	2.86	8位	5位	17.98%	14位	8位
仕事	★⑮	商工業振興	2.55	19位	21位	22.47%	6位	3位
	⑯	観光業振興	2.70	16位	20位	18.82%	13位	5位
	⑰	農林水産業振興	2.55	19位	19位	19.10%	12位	11位
安全	⑱	危機管理・防災対策	2.83	9位	8位	22.19%	7位	8位
	⑲	防犯・交通安全対策	2.91	5位	12位	17.70%	16位	7位
地域づくり	⑳	市民協働	2.83	9位	5位	12.36%	18位	21位
	★㉑	移住・定住	2.53	22位	13位	22.19%	7位	15位
広報	㉒	情報提供	3.06	3位	4位	11.24%	20位	19位
平均			2.80	－	－	20.42%	－	－

※「★」は満足度が平均未満で、期待度が平均以上の項目

※「公共交通」は新規項目のため比較しない

《市民満足度》

●満足～ほぼ満足 15.43% (前回 13.26%)

《満足度》 全22項目の平均値 5段階評価中 2.80 (前回 2.75)

●満足度が高い施策

- 1位 (一) (前回1位) 義務教育 3.10 (↑) (前回3.09)
- 2位 (↑) (前回3位) 幼稚園・保育園 3.09 (↑) (前回3.03)
- 3位 (↑) (前回4位) 情報提供 3.06 (↑) (前回3.02)
- 4位 (↓) (前回2位) 福祉 3.02 (↓) (前回3.04)
- 5位 (↑) (前回12位) 防犯・交通安全対策 2.91 (↑) (前回2.73)

●満足度が低い施策

- 22位 (↓) (前回13位) 移住・定住 2.53 (↓) (前回2.72)
- 19位 (一) (新規) 公共交通 2.55 (一) (前回一)
- 19位 (一) (前回21位) 商工業振興 2.55 (↑) (前回2.36)
- 19位 (一) (前回19位) 農林水産業振興 2.55 (↑) (前回2.52)
- 18位 (一) (前回18位) 道路 2.62 (↑) (前回2.56)

《期待度》

全22項目中「何よりも力を入れてほしい/かなり力を入れて欲しい」と回答した割合が高い施策。

●期待度が高い施策

- 1位 (一) (前回1位) 保健・医療 41.85% (↑) (前回39.39%)
- 2位 (↑) (前回6位) 子育て支援 30.06% (↑) (前回25.76%)
- 3位 (↓) (前回2位) 福祉 29.21% (↓) (前回29.80%)
- 4位 (一) (新規) 公共交通 27.53% (一) (前回一%)
- 5位 (↓) (前回4位) 道路 26.40% (↓) (前回27.27%)

○満足度・期待度（今後、力を入れてほしい施策）の傾向について

全22項目の満足度の平均は2.80となり、前回の2.75と比較すると若干上がりました。
前回より満足度が上がった項目は17項目あり、上昇幅の大きかった項目としては、
「観光業振興」(+0.31)、「商工業振興」(+0.19)、「防犯・交通安全対策」(+0.18)でした。
一方、下降幅の大きかった項目は「移住・定住」(-0.19)、「市民協働」(-0.04)、「福祉」(-0.02)でした。

期待度（今後、力を入れてほしい施策）については、全22項目の平均が20.42%で、前回の20.98%より若干下がりました。

上昇幅の大きかった項目としては、「子育て」(+4.30%)、「移住・定住」(+4.01%)、「市民協働」(+3.52%)でした。

一方、下降幅の大きかった項目は「観光業振興」(-7.95%)、「防犯・交通安全対策」(-7.81%)、「商工業振興」(-6.82%)でした。

上記の満足度及び期待度の昇降幅上位3位より、総じて満足度が大きく上昇したものは期待度が減少し、満足度が大きく下降したものは期待度が上昇している傾向が読み取れる。
このことから、満足度と期待度には相関関係があると考えられ、次ページで示す4つの分類に分けることができる。

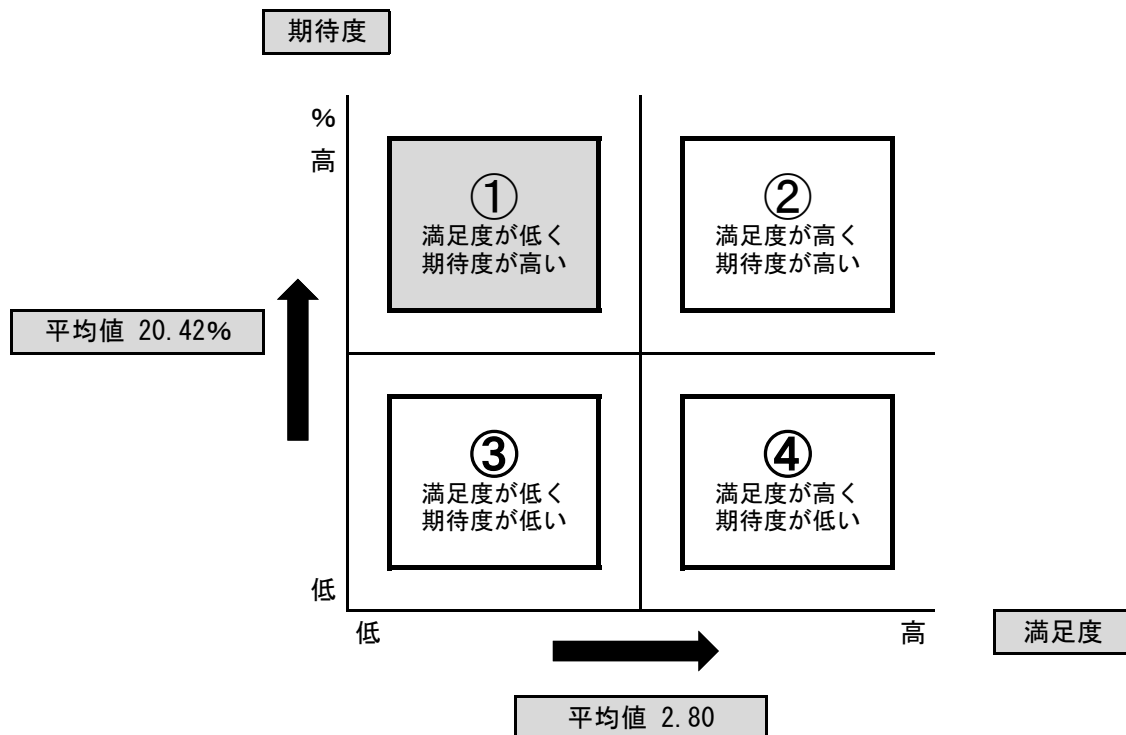
○市民から求められている施策について

市民から求められている施策について分析しました。

《分析方法》

●各項目の判定基準

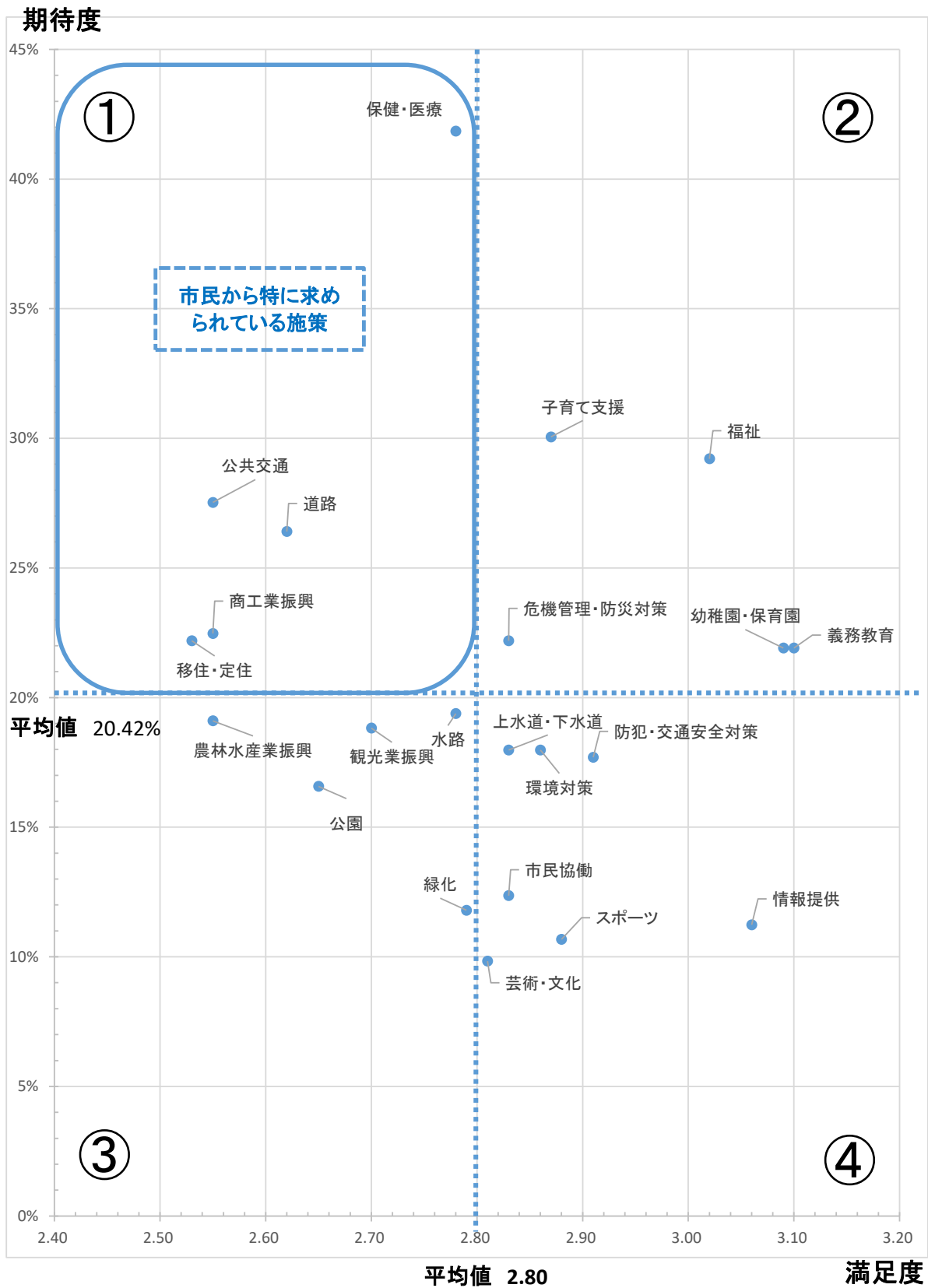
- ・満足度 全22項目の平均値 2.80
- ・期待度 全22項目の平均値 20.42%



満足度が低く、期待度が高い項目は、市民から特に求められている施策と考えることができます。

1 満足度が低く期待度が高い	⇒	市民から特に求められている施策
2 満足度が高く期待度が高い	⇒	市民から求められている施策
3 満足度が低く期待度が低い	⇒	事業の検討が求められている施策
4 満足度が高く期待度が低い	⇒	一定の成果がみられる施策

○満足度と期待度の分布図について



○満足度と期待度（今後、力を入れてほしい施策）の数値を分析した結果、下記のとおりとなりました。

①市民から特に求められている施策（満足度が低く、期待度が高い） 5項目

- 保健・医療
- 公共交通
- 道路
- 商工業振興
- 移住・定住

②市民から求められている施策（満足度が高く、期待度が高い） 5項目

- 子育て支援
- 福祉
- 危機管理・防災対策
- 義務教育
- 幼稚園・保育所

③事業の検討が求められている項目（満足度が低く、期待度が低い） 5項目

- 水路
- 農林水産業振興
- 観光業振興
- 公園
- 緑化

④一定の成果がみられる項目（満足度が高く、期待度が低い） 7項目

- 環境対策
- 上水道・下水道
- 防犯・交通安全対策
- 市民協働
- 情報提供
- スポーツ
- 芸術・文化

《市民意識調査編》

○市民サービスについて

問10 市役所職員の対応についてどう思われますか。

あてはまるもの1つに○をつけてください。

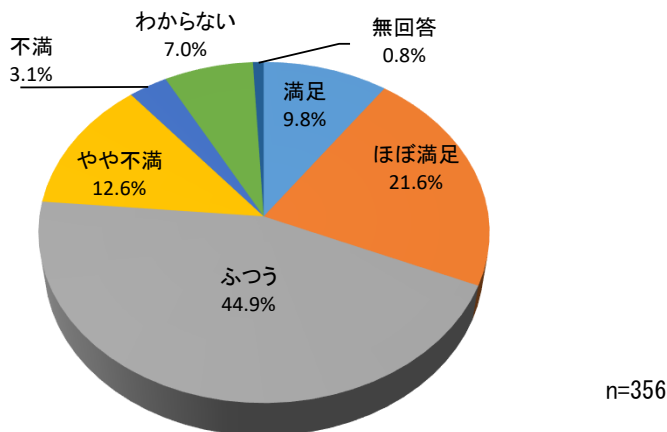
「満足（ほぼ満足）」が30%を超える、「不満（やや不満）」が約15%

○満足（ほぼ満足）は31.5%で、前回の35.6%より4.1%減少し、不満（やや不満）は15.7%で、前回の15.9%より0.2%減少しました。

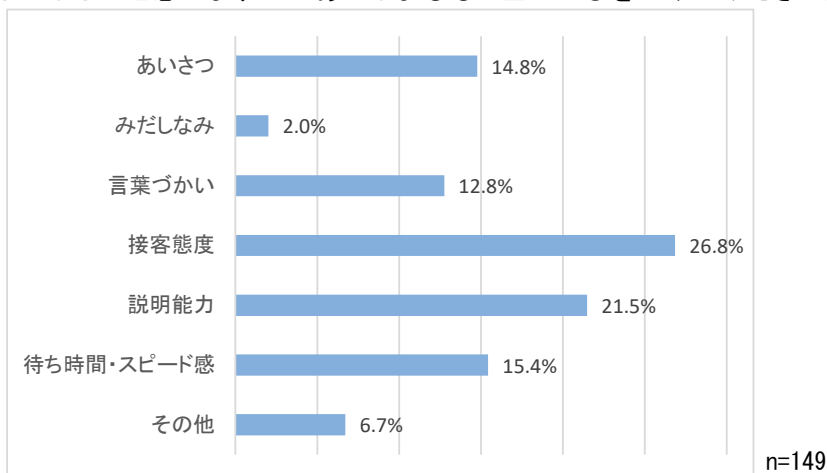
一方、ふつうは44.9%で、前回の42.7%より2.2%増加しております。

○満足（ほぼ満足）及び不満（やや不満）と答える方の減少率とふつうと答える方の増加率を比較すると、職員の意識や対応に改善が見られているが、より水準の高い対応が求められていると考えられます。

今後も職員の意識改革・教育に努め、不満（やや不満）が少しでも減少し、市職員として市民の皆さんにより満足いただけるような行政サービスに努めます。



問10-① 「やや不満」「不満」とお答えした方にお聞きします。市役所職員の対応のどこを改善してほしいと思いますか？あてはまるもの全てに○をつけてください。

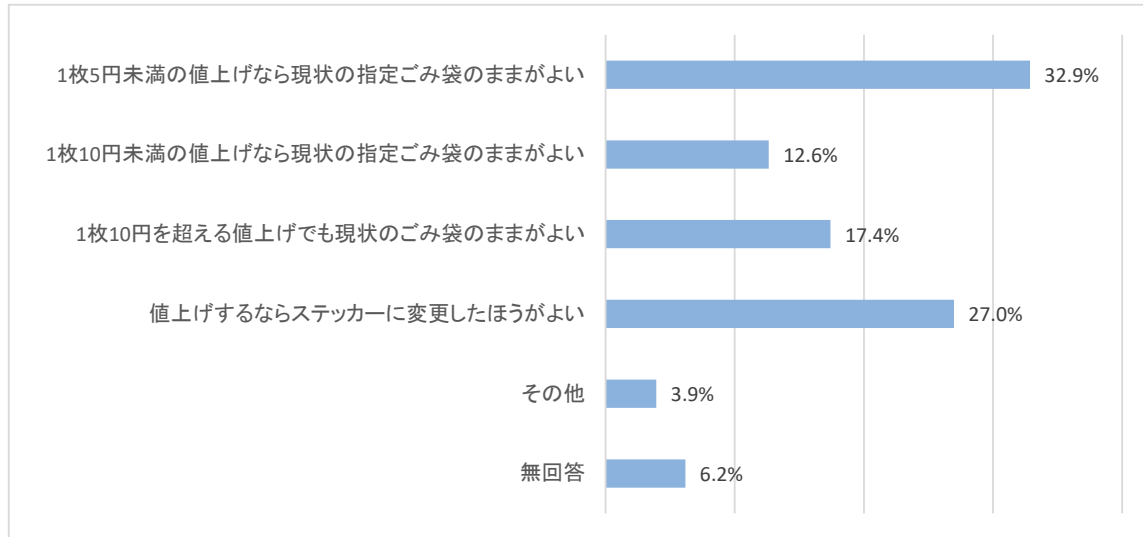


○今回も職員の対応で改善すべき点について、接客態度、説明能力が多くあげられています。引き続き改善に向けて職員の意識改革、教育に努めます。

〇市指定ごみ袋について

問11 今後のごみ袋のあり方について、どのように考えますか。
あてはまるもの1つに〇をつけてください。

「1枚5円未満の値上げなら現状の指定ごみ袋のままだがよい」との回答が多い



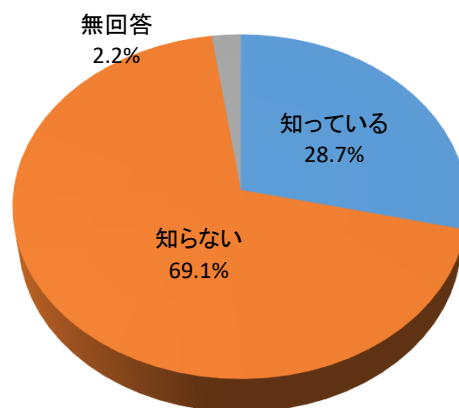
n=356

〇市指定ごみ袋について、現状の価格帯からの大幅な値上げを望まない回答が50%を超えております。ごみ処分量（処理費用）の削減を行うため、ごみの減量化・リサイクルの周知・支援等に努め、今後もごみ処理のあり方を検討してまいります。

〇公共交通について

問12 デマンドタクシー（田村らくらくタクシー）の利用の仕方（予約や乗り方など）を知っていますか。あてはまるもの1つに〇をつけてください。

「知らない」が60%を超え、「知っている」は約30%にとどまる



n=356

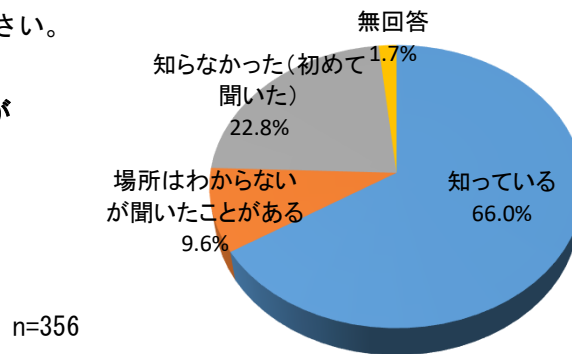
〇「知らない」と答えた方が半数以上となり、周知が行き届いていないことがわかります。利用する場面が少ないためか、特に若年層の認知度が低い傾向にあります。公共交通の手段があることを認識してもらうため、今後も幅広い周知に努めていきます。

○田村スマートインターチェンジについて

問13 田村スマートインターチェンジを知っていますか。

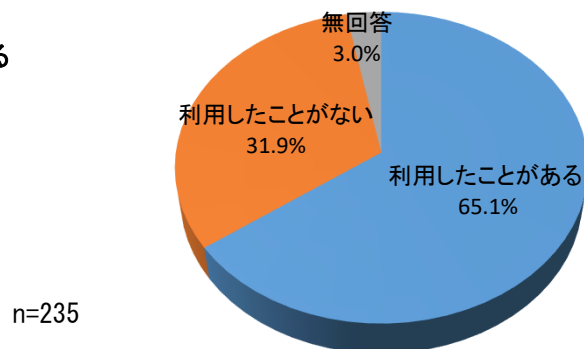
あてはまるもの1つに○をつけてください。

「存在を認知」（知っている・聞いたことがある）は70%を超える



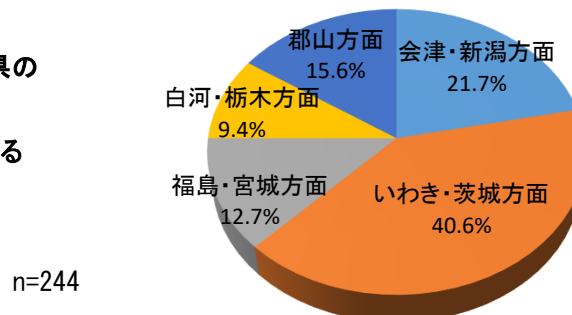
問13-① 「知っている」とお答えした方にお聞きします。田村スマートインターチェンジを利用したことがありますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

「知っている」方の60%以上が利用している



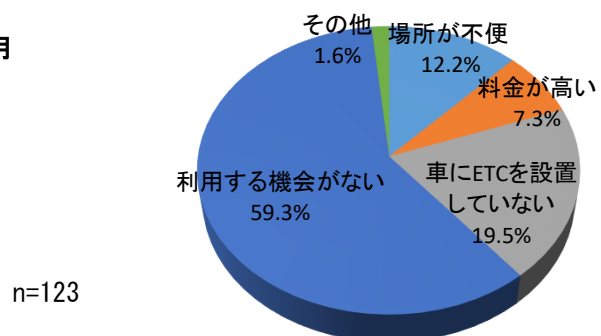
問14 「利用したことがある」とお答えした方にお聞きします。どちら方面での利用でしたか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

「利用したことがある」方の約60%が福島県の東西方面（関東含む）への移動に利用。
また、近隣の郡山方面への移動も約15%ある



問15 「利用したことがない」とお答えした方にお聞きします。利用しない理由は何ですか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

「利用したことがない」方の約60%が「利用する機会がない」と回答

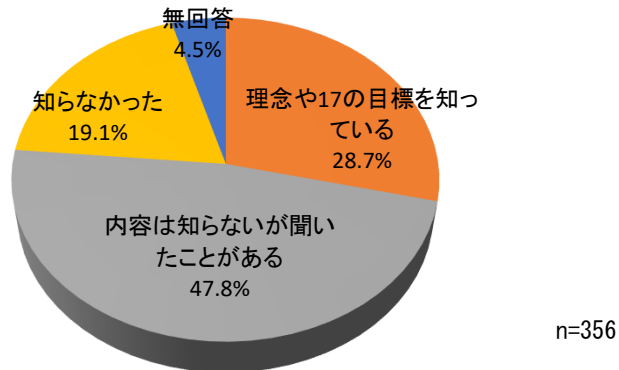


○田村スマートインターチェンジを「利用したことがある（知っている方）」との回答が全体（n=356）の42%を占める一方、「利用したことがない方」が50%を超えている。
今後も皆様に利用していただけるよう利用促進に努めてまいります。

OSDGsについて

問16 SDGs（持続可能な開発目標）について知っていますか。
あてはまるもの1つに○をつけてください。

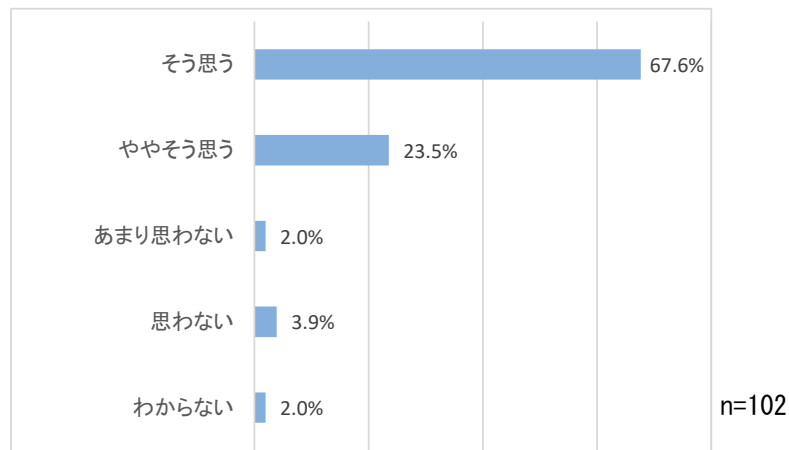
「理念や17の目標を知っている」との回答は約30%にとどまる



○「知らなかった」「内容は知らないが聞いたことがある」が約65%を占めています。
特に10代～30代の世代の認知度が高い傾向にありました。
持続可能な社会の実現のため、より多くの方に関心を持っていただけるような取り組みが必要です。

問16-① 「理念や17の目標について知っている」とお答えした方にお聞きします。
SDGs達成のためには個人の意識や取り組みが重要だと考えますが、どう思いますか。
また、その理由があればお答えください。

「理念や17の目標について知っている」方の約70%が「そう思う」と回答

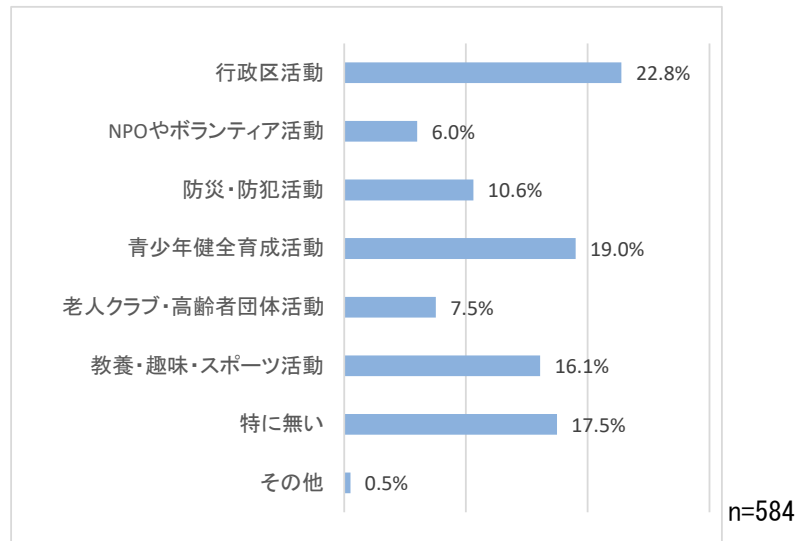


○「そう思う」理由として、「個人の意識・実践がSDGs達成につながる」といった意見が寄せられた一方で、「個人で出来るものにも限界がある、組織レベルでの取り組みや支援が必要」といった意見もありました。
SDGs達成に向け目標を共有し、個人や組織等社会全体で取り組んでいくことが大切です。
皆様のご協力のほどよろしくお願いいたします。

○地域活動について

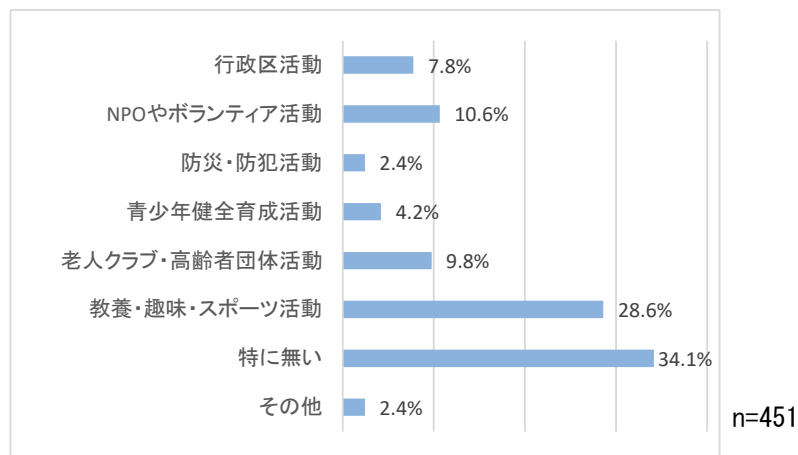
問17 現在、あるいは過去に参加したことがある地域・市民活動は何ですか。
あてはまるものすべてに○をつけてください。

「行政区活動」及び「青少年健全育成活動」との回答がそれぞれ約20%



問18 今後参加してみたい地域・市民活動は何ですか。
あてはまるものすべてに○をつけてください。

「特に無い」及び「教養・趣味・スポーツ活動」との回答がそれぞれ約30%

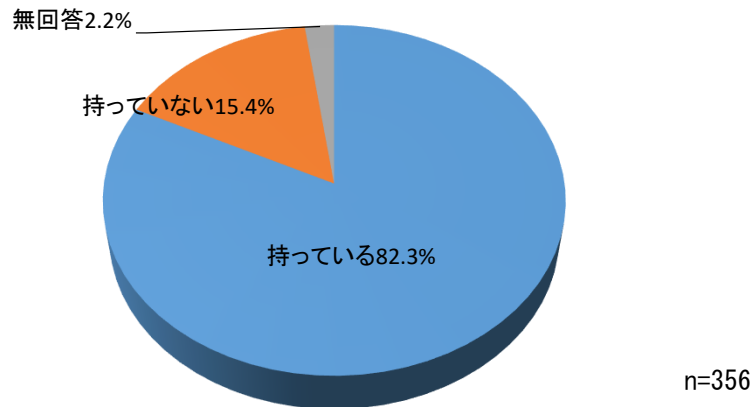


○「同世代の地域住民と交流できる場がほしい」といった意見も寄せられており、現在実施されている活動の促進のほか、地域に合った活動や支援等を検討してまいります。
地域振興に関しまして、皆様のご協力のほどよろしくお願いいたします。

○個人番号（マイナンバー）カードについて

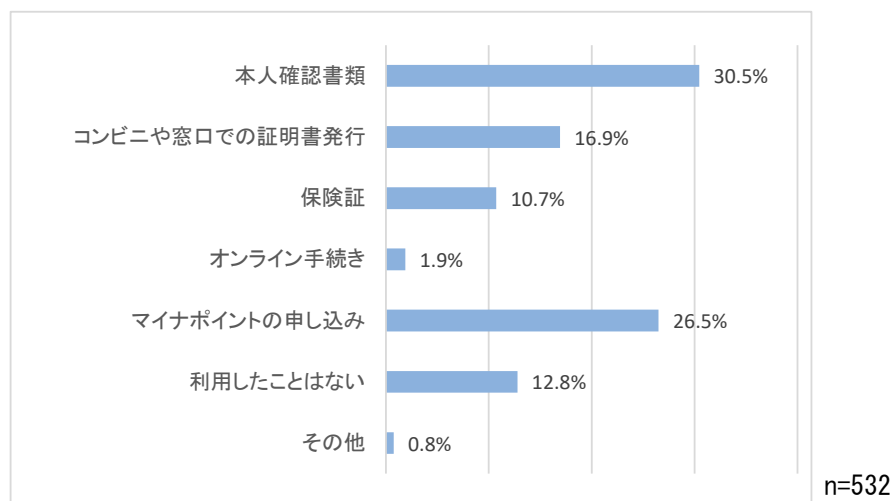
問19 個人番号（マイナンバー）カードを持っていますか。
あてはまるもの1つに○をつけてください。

「持っている」との回答が80%を超える



問19-① 「持っている」とお答えした方にお聞きします。
個人番号（マイナンバー）カードを利用したことがありますか。
あてはまるものすべてに○をつけてください。

「申請関係での利用（証明書発行・保険証等）」との回答は20%を下回る

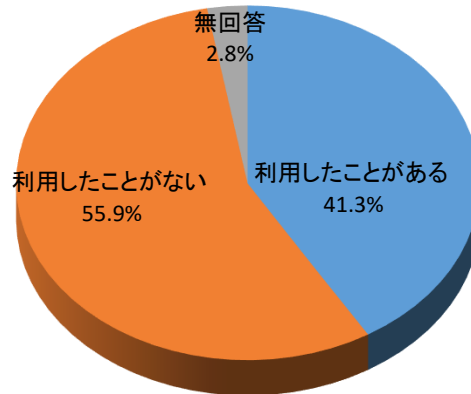


○マイナンバーカードについて、所持しているとの回答が80%を超えているが、カードを申請等で利用しているとの回答が低い傾向にあります。
利用方法を認知していただくため、今後も利用方法等の周知に努めてまいります。

○電子決済・各種手続きの電子化について

問20 各種支払い等で電子決済を利用したことがありますか。
あてはまるもの1つに○をつけてください。

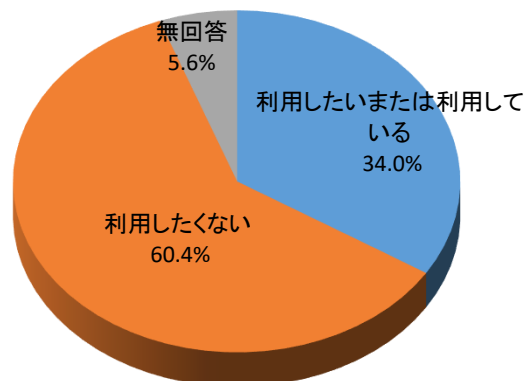
「利用したことがない」との回答が約55%



n=356

問21 市税等の支払いで電子決済を利用したいですか。
あてはまるもの1つに○をつけてください。

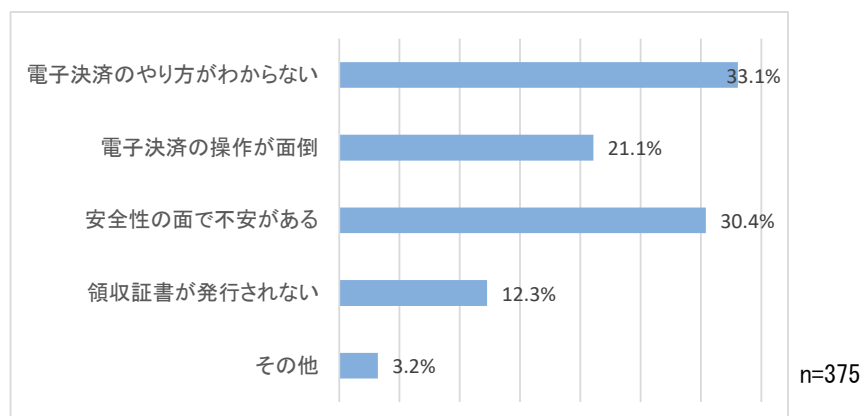
「利用したくない」との回答が60%



n=335

問21-① 「利用したくない」とお答えした方へお聞きします。
その理由について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

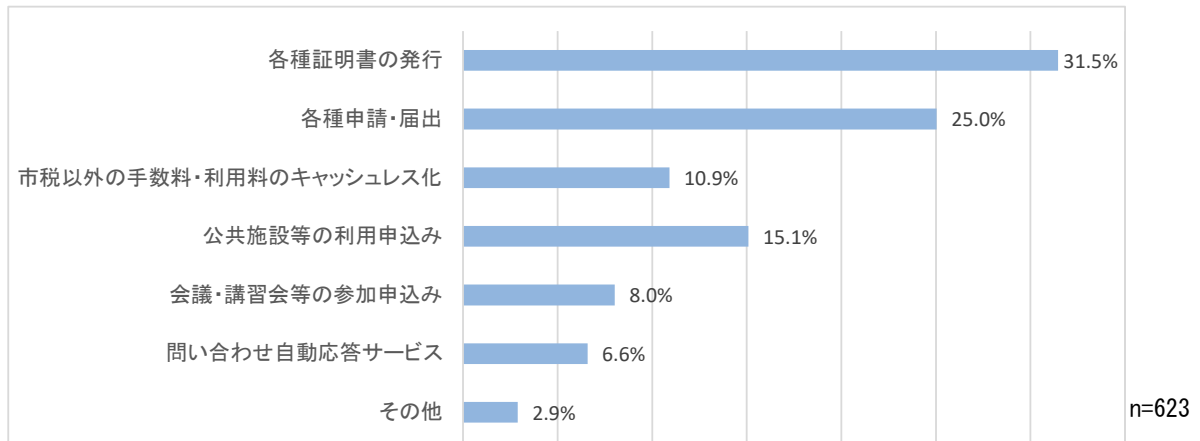
「電子決済のやり方がわからない」及び「安全性の面で不安がある」との回答が30%を超える



n=375

問22 各種行政手続きにおいて、今後電子化を望むものはなんですか。
あてはまるものすべてに○をつけてください。

「各種証明書の発行」及び「各種申請・届出」の電子化を望む声が多い

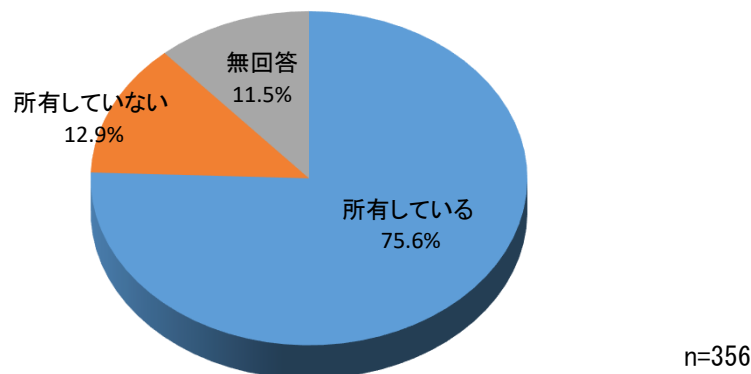


○多くの方が、時間や場所に関係なく申請や手続きを行えることを望んでいます。
今後も行政手続きの電子申請のあり方について、検討してまいります。

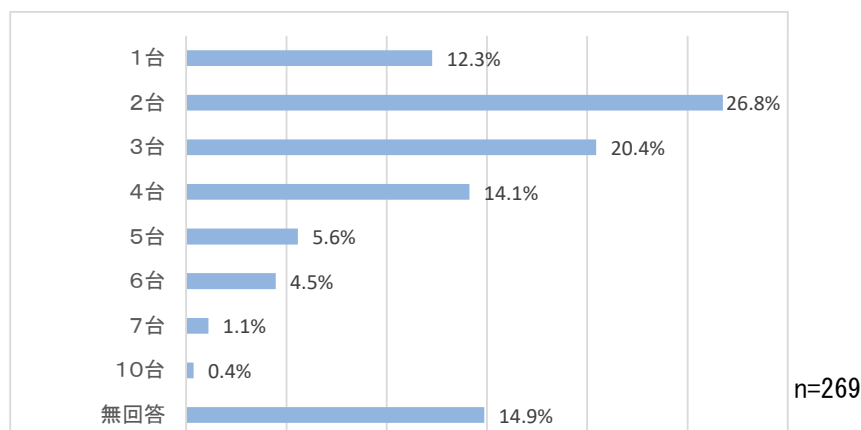
○スマートフォンの活用について

問23 おなたの世帯ではスマートフォンを所有していますか。
あてはまるもの1つに○をつけてください。
また、所有している場合には台数をお答えください。

「所有していない」との回答が約10%



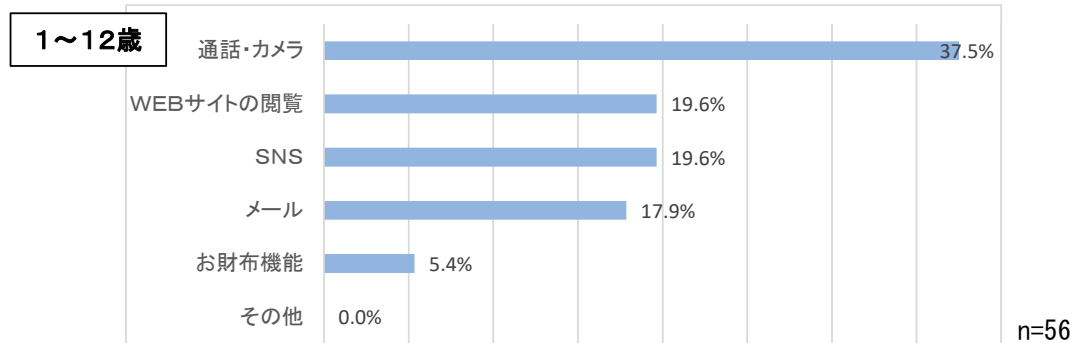
世帯ごとの保有台数は、「2台から3台」で約50%



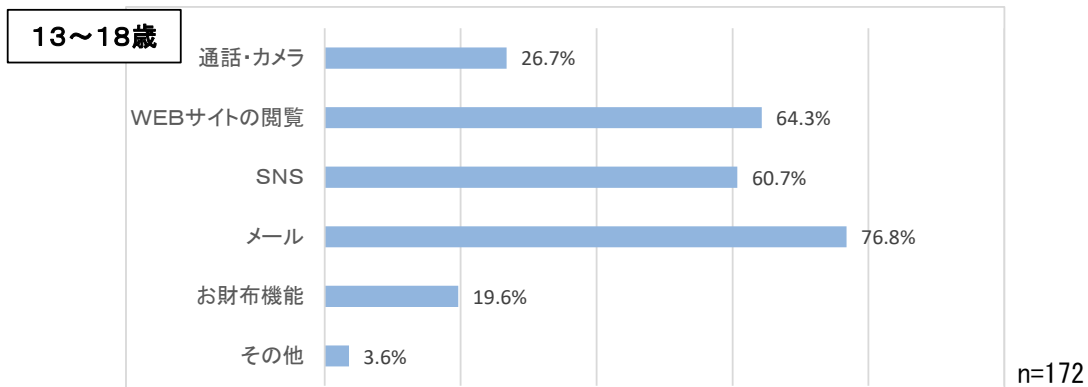
問23-① 「所有している」とお答えした方にお聞きます。

所有している年齢層別に、利用している機能・サービスにすべて○をつけてください。

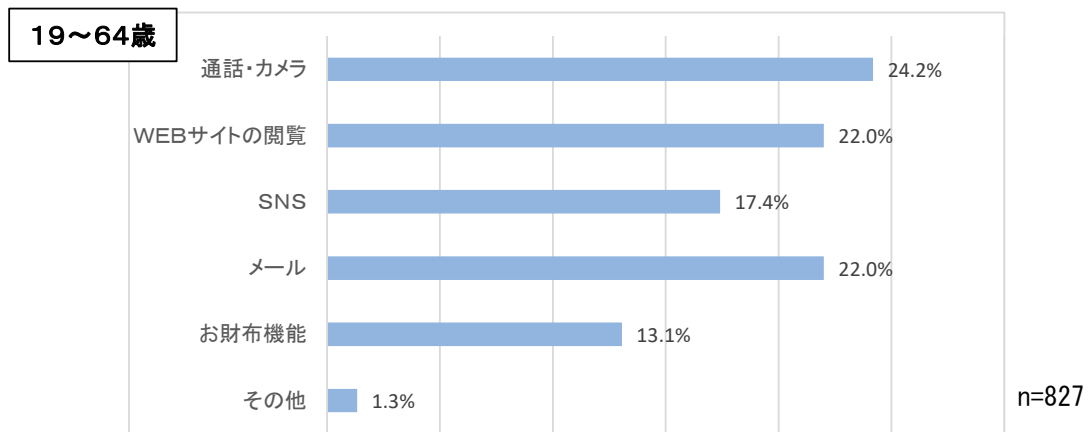
1～12歳では、「通話・カメラ」との回答が約40%



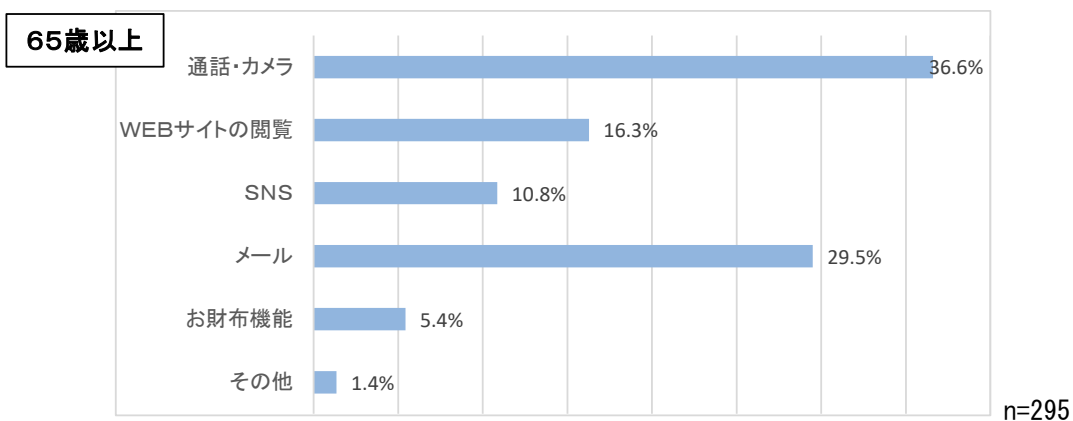
13～18歳では、「WEBサイトの閲覧」及び「SNS」、「メール」との回答がそれぞれ約60%を超える



19～64歳では、「お財布機能」以外の回答がそれぞれ約20%



65歳以上では、「通話・カメラ」との回答が30%を超え、「メール」との回答も約30%



○「所有していない」との回答が約10%と、スマートフォンが広く普及していることが伺えます。

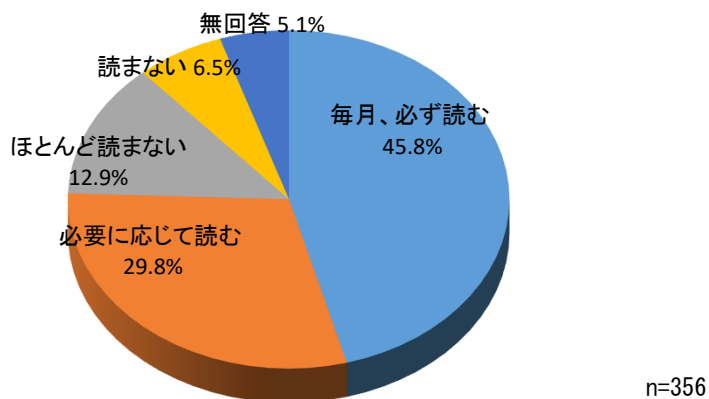
市では次世代防災行政無線のあり方について、検討を進めており、スマートフォン等を利用したシステムも含めて検討してまいります。

○広報紙「たむら市政だより」について

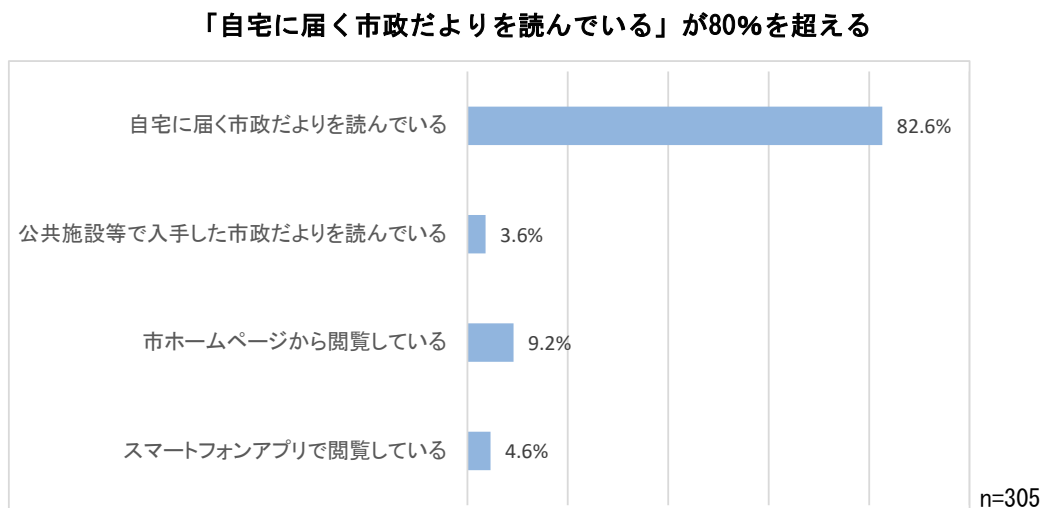
問24 「たむら市政だより」を読んでいますか。

あてはまるもの1つに○をつけてください。

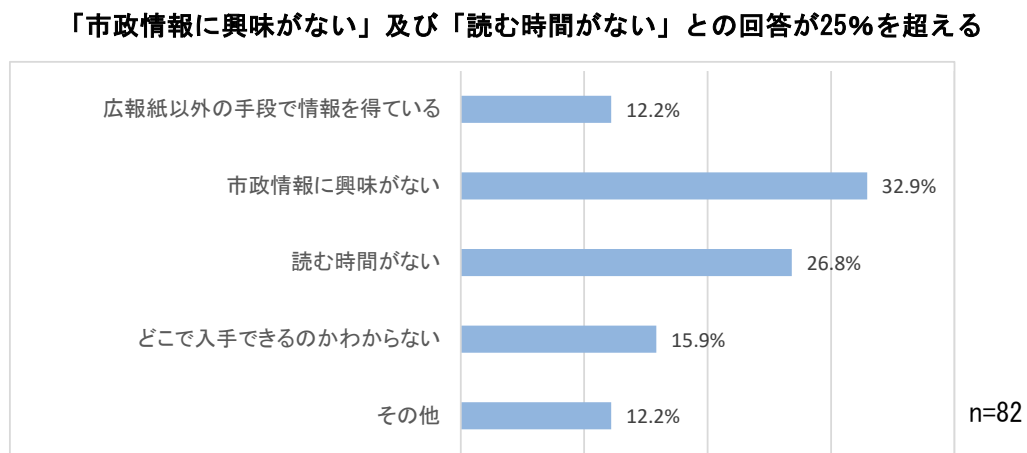
「読む（必ず読む・必要に応じて読む）」との回答が75%を超える



問24-① 「必ず読む」「必要に応じて読む」とお答えした方にお聞きます。
どのような方法で市政だよりを読んでいますか。



問24-② 「ほとんど読まない」「読まない」とお答えした方にお聞きます。
読まない理由はなんですか。あてはまるものすべてに○をつけてください。



問25 今後、市政だよりで取り上げてほしい内容と、現在の市政だよりで不必要だと思う内容（自由記載） ※掲載なし

○「たむら市政だより」のさらなる充実とイベント情報等のSNS活用により、皆さんが求める情報を迅速にわかりやすく入手できるよう、引き続き取り組んでいきます。

○その他

問26 生活の中での困りごと（自由記載） ※掲載なし

問27 市政運営についての意見・要望（自由記載） ※掲載なし