



ターゲット16.6

# 第5回

## 市政アンケート調査報告書

(令和4年度実施)



田村市

○発行日 令和5年6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	属性・市政評価	9問
	(2) 市民意識調査編	市民意識・市政要望	13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	11人	10人	21人
20～29歳	48人	42人	90人
30～39歳	59人	52人	111人
40～49歳	67人	60人	127人
50～59歳	77人	75人	152人
60～69歳	104人	98人	202人
70～79歳	87人	83人	170人
80歳～	47人	80人	127人
計	500人	500人	1,000人

参考（18歳以上90歳以下）

田村市人口：29,049人

男：14,575人

女：14,474人

（令和5年1月1日現在）

### 4 実施日

令和5年2月13日から令和5年3月10日まで

### 5 回答数

	調査区分	対象者数	回答者数	回収率
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 13問

○市民サービスについて

問10 市役所職員の対応

└問10-① 市役所職員の対応で改善してほしい点

○新型コロナウイルス感染症について

問11 新型コロナウイルス感染症による生活への影響、困りごと

問12 今後、市に求める新型コロナウイルス感染症支援制度（自由記載）

○公共交通について

問13 デマンドタクシーの利用方法について

○子育て・教育について

問14 義務教育終了後に必要な支援制度

○SDGsについて

問15 SDGsの認知度

└問15-① 個人の意識や取り組みについて

○電子決済・各種手続きの電子化について

問16 電子決済の利用について

問17 市税等の支払いで電子決済を利用したいか

└問17-① 利用したくない理由

問18 各種手続きで、今後電子化を望むもの

○市政だよりについて

問19 市政だよりを読んでいるか

└問19-① どのような方法で読んでいるか

問20 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21 生活の中での困りごと（自由記載）

問22 市政運営についてのご意見・ご要望（自由記載）

※自由記載（問12、20、21、22）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5回市政アンケート調査 結果の概要 ～

本市では、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）を実施しています。

本年度も下記のとおり調査を実施し、結果がまとまりましたのでお知らせします。

### 1. 調査概要

実施期間	令和5年2月13日から令和5年3月10日まで
調査対象	住民基本台帳(18歳以上)より無作為抽出した1,000人
調査項目	(1) 市政評価編 属性・市政評価 9問 (2) 市民意識調査編 市民意識・市政要望 13問

### 2. 調査結果（回答者数 396人 回答率 39.6%）

≪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	3.04	2位	2位	29.80%	2位	2位
	★②	保健・医療	2.72	13位	8位	39.39%	1位	1位
子育て・教育	③	子育て支援	2.85	7位	2位	25.76%	6位	5位
	④	幼稚園・保育園	3.03	3位	1位	18.43%	14位	13位
	⑤	義務教育	3.09	1位	4位	21.46%	10位	6位
生涯学習	⑥	芸術・文化	2.75	11位	13位	10.10%	20位	18位
	⑦	スポーツ	2.79	8位	8位	11.36%	18位	16位
生活環境	★⑧	道路	2.56	18位	19位	27.27%	4位	3位
	⑨	水路	2.68	16位	16位	20.20%	12位	7位
	⑩	上水道・下水道	2.72	13位	14位	19.44%	13位	12位
	⑪	公園	2.57	17位	18位	16.41%	16位	15位
	⑫	緑化	2.76	10位	7位	15.66%	17位	16位
仕事	★⑬	商工業振興	2.36	21位	20位	29.29%	3位	4位
	★⑭	観光業振興（新規）	2.39	20位	-	26.77%	5位	-
	⑮	農林水産業振興	2.52	19位	17位	20.71%	11位	14位
安全	⑯	危機管理・防災対策	2.79	8位	11位	22.73%	8位	10位
	★⑰	防犯対策	2.73	12位	10位	25.51%	7位	9位
	⑱	環境対策	2.87	5位	6位	22.73%	8位	10位
地域づくり	⑲	市民協働	2.87	5位	12位	8.84%	21位	20位
	⑳	移住・定住	2.72	13位	15位	18.18%	15位	8位
広報	㉑	情報提供	3.02	4位	5位	10.61%	19位	19位
平均			2.75	-	-	20.98%	-	-

※「★」は満足度が平均未満で、期待度が平均以上の項目

※「観光業振興」は新規項目のため比較しない

※「移住・定住」は「まちづくり」からの項目変更

## 《市民満足度》

●満足～ほぼ満足 13.26% (前回 17.71%)

《満足度》全21項目の平均値 5段階評価中 2.75 (前回 2.85)

### ●満足度が高い施策

- 1位 (↑) (前回4位) 義務教育 3.09 (↓) (前回3.13)
- 2位 (ー) (前回2位) 福祉 3.04 (↓) (前回3.14)
- 3位 (↓) (前回1位) 幼稚園・保育園 3.03 (↓) (前回3.18)
- 4位 (↑) (前回5位) 情報提供 3.02 (↓) (前回3.07)
- 5位 (↑) (前回6位) 環境対策 2.87 (↓) (前回2.92)
- 5位 (↑) (前回12位) 市民協働 2.87 (↑) (前回2.84)

### ●満足度が低い施策

- 21位 (↓) (前回20位) 商工業振興 2.36 (↓) (前回2.46)
- 20位 (ー) (前回一位) 観光業振興 2.39 (ー) (前回 ー)
- 19位 (↓) (前回17位) 農林水産業振興 2.52 (↓) (前回2.65)
- 18位 (↑) (前回19位) 道路 2.56 (↓) (前回2.57)
- 17位 (↑) (前回18位) 公園 2.57 (↓) (前回2.64)

## 《期待度》

全20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 (ー) (前回1位) 保健・医療 39.39% (↑) (前回38.77%)
- 2位 (ー) (前回2位) 福祉 29.80% (↑) (前回27.16%)
- 3位 (↑) (前回4位) 商工業振興 29.29% (↑) (前回25.93%)
- 4位 (↓) (前回3位) 道路 27.27% (↑) (前回26.67%)
- 5位 (ー) (前回一位) 観光業振興 26.77% (ー) (前回ー%)

## 《市民から求められている施策》

満足度が低く、期待度が高い項目は、市民から求められている施策と言えます。  
満足度が平均以下で、期待度が平均以上の項目は下記のとおりでした。

- 保健・医療
- 道路
- 商工業振興
- 観光業振興
- 防犯対策



## 《特記事項》

### 【市政評価編について】

#### ●田村市の住みやすさについて

住みやすい（どちらかと言えば住みやすい） 71.7% （前回 66.7%）

#### ●満足度について

全21項目の平均値は、前回の2.85から2.75に下がりました。

全21項目のうち、前回と比較して満足度の数値が上がった項目は2項目でした。

##### ◇満足度が最も上がった項目

「市民協働」で満足度が2.84から2.87に、順位も12位から5位に上がりました。

##### ◇満足度が最も下がった項目

「子育て」で満足度が3.14から2.85に、順位も2位から7位に下がりました。

#### ●期待度について

##### ◇期待度が最も上がった項目

「防犯」が19.51%から25.51%に、6%増加しました。

##### ◇期待度が最も下がった項目

「移住定住」が19.75%から18.18%に、-1.57%減少しました。

### 【市民意識調査編について】

#### ●市職員の対応

「満足・ほぼ満足」と答えた割合が、36.8%から35.6%に下がりました。

「不満・やや不満」と答えた割合が、17.7%から15.9%に下がりました。

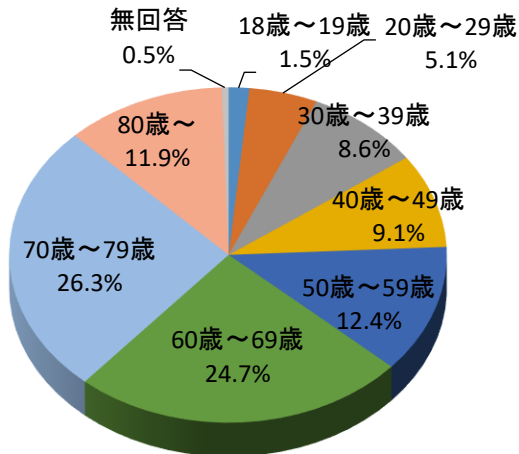
◇改善すべき点多かった意見としては、前回と同様「接客態度、説明能力、待ち時間・スピード感」が多くあげられました。

## ～ 第5回市政アンケート調査 結果の分析 ～

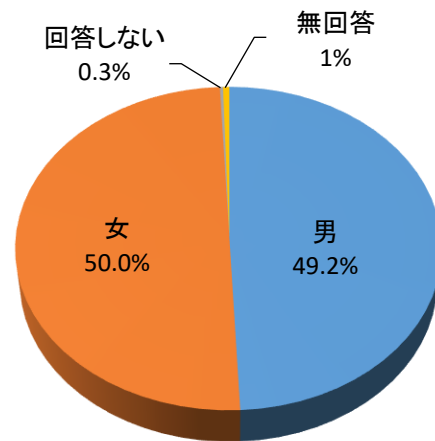
### 《市政評価編》

#### ○回答者の属性・田村市の住みやすさ

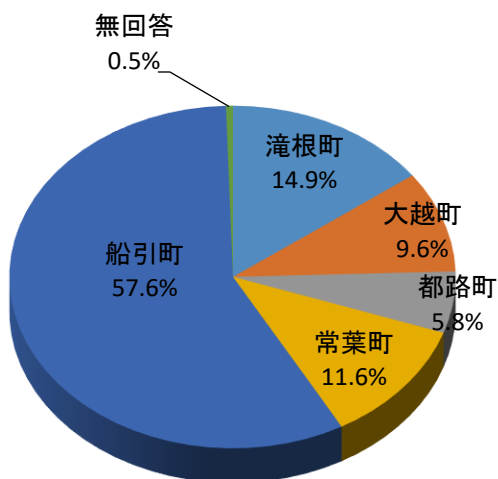
問1 年齢（年代別）（n=396）



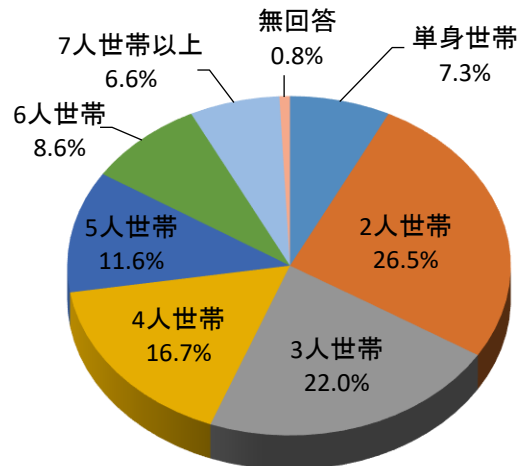
問2 性別（n=396）



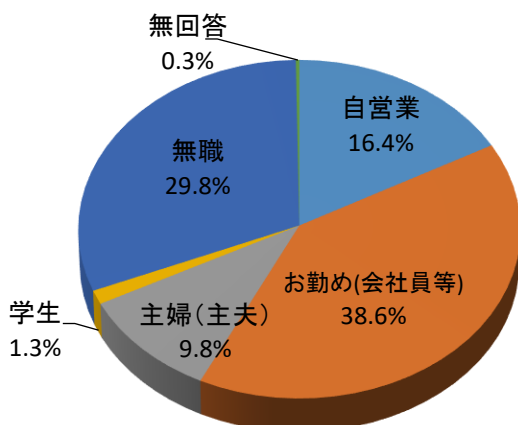
問3 居住地域（n=396）



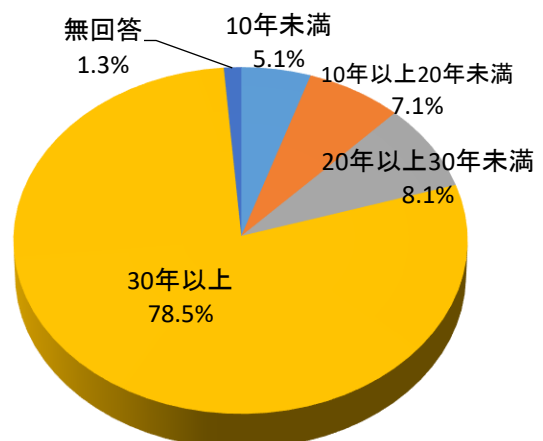
問4 家族の人数（n=396）



問5 職業（n=396）



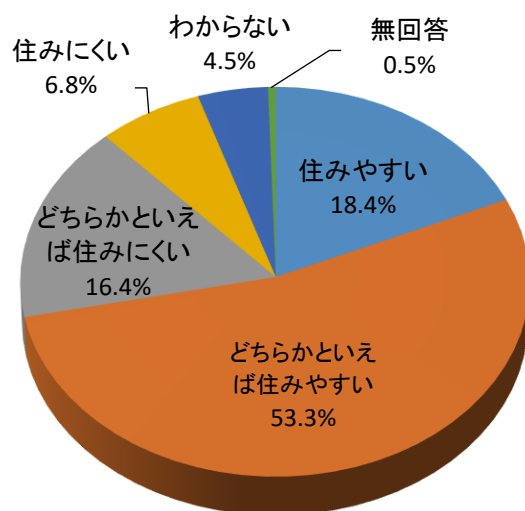
問6 田村市に住み続けてからの年数（n=396）



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7割を超える  
「住みにくい（どちらかといえば住みにくい）」が前回より0.5%減少した

住みやすい（どちらかといえば住みやすい）	71.7%	（前回 66.7%）
住みにくい（どちらかといえば住みにくい）	23.2%	（前回 23.7%）
わからない	4.5%	（前回 6.7%）
無回答	0.5%	（前回 3.0%）



(n=396)

## ○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、21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21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。

### ～ 市民満足度 ～

●満足～ほぼ満足 13.26% （前回 17.71%）

### ～ 満足度と期待度（全21項目） ～

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	3.04	2位	2位	29.80%	2位	2位
	★②	保健・医療	2.72	13位	8位	39.39%	1位	1位
子育て・教育	③	子育て支援	2.85	7位	2位	25.76%	6位	5位
	④	幼稚園・保育園	3.03	3位	1位	18.43%	14位	13位
	⑤	義務教育	3.09	1位	4位	21.46%	10位	6位
生涯学習	⑥	芸術・文化	2.75	11位	13位	10.10%	20位	18位
	⑦	スポーツ	2.79	8位	8位	11.36%	18位	16位
生活環境	★⑧	道路	2.56	18位	19位	27.27%	4位	3位
	⑨	水路	2.68	16位	16位	20.20%	12位	7位
	⑩	上水道・下水道	2.72	13位	14位	19.44%	13位	12位
	⑪	公園	2.57	17位	18位	16.41%	16位	15位
	⑫	緑化	2.76	10位	7位	15.66%	17位	16位
仕事	★⑬	商工業振興	2.36	21位	20位	29.29%	3位	4位
	★⑭	観光業振興（新規）	2.39	20位	-	26.77%	5位	-
	⑮	農林水産業振興	2.52	19位	17位	20.71%	11位	14位
安全	⑯	危機管理・防災対策	2.79	8位	11位	22.73%	8位	10位
	★⑰	防犯対策	2.73	12位	10位	25.51%	7位	9位
	⑱	環境対策	2.87	5位	6位	22.73%	8位	10位
地域づくり	⑲	市民協働	2.87	5位	12位	8.84%	21位	20位
	⑳	移住・定住	2.72	13位	15位	18.18%	15位	8位
広報	㉑	情報提供	3.02	4位	5位	10.61%	19位	19位
平均			2.75	-	-	20.98%	-	-

※「★」は満足度が平均未満で、期待度が平均以上の項目

※「観光業振興」は新規項目のため比較しない

※「移住・定住」は「まちづくり」からの項目変更

～ 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21項目の満足度の平均は2.75となり、前回の2.85と比較すると若干下がりました。前回より満足度が上がった項目は2項目あり、中でも上昇幅の大きかった項目としては、「市民協働」（+0.03）、「移住定住」（+0.01）でした。一方、下降幅の大きかった項目は「子育て」（-0.29）でした。

期待度（今後、力を入れてほしい施策）については、全20項目の平均が20.98%で、前回の19.06%より若干上がりました。

上昇幅の大きかった項目としては、「防犯対策」（+6%）、「緑化」（+3.81%）、「農林水産業振興（+3.67%）」でした。

一方、下降幅の大きかった項目は「移住定住」（-1.57%）、「芸術・文化」（-0.52%）、「スポーツ」（-0.49%）でした。

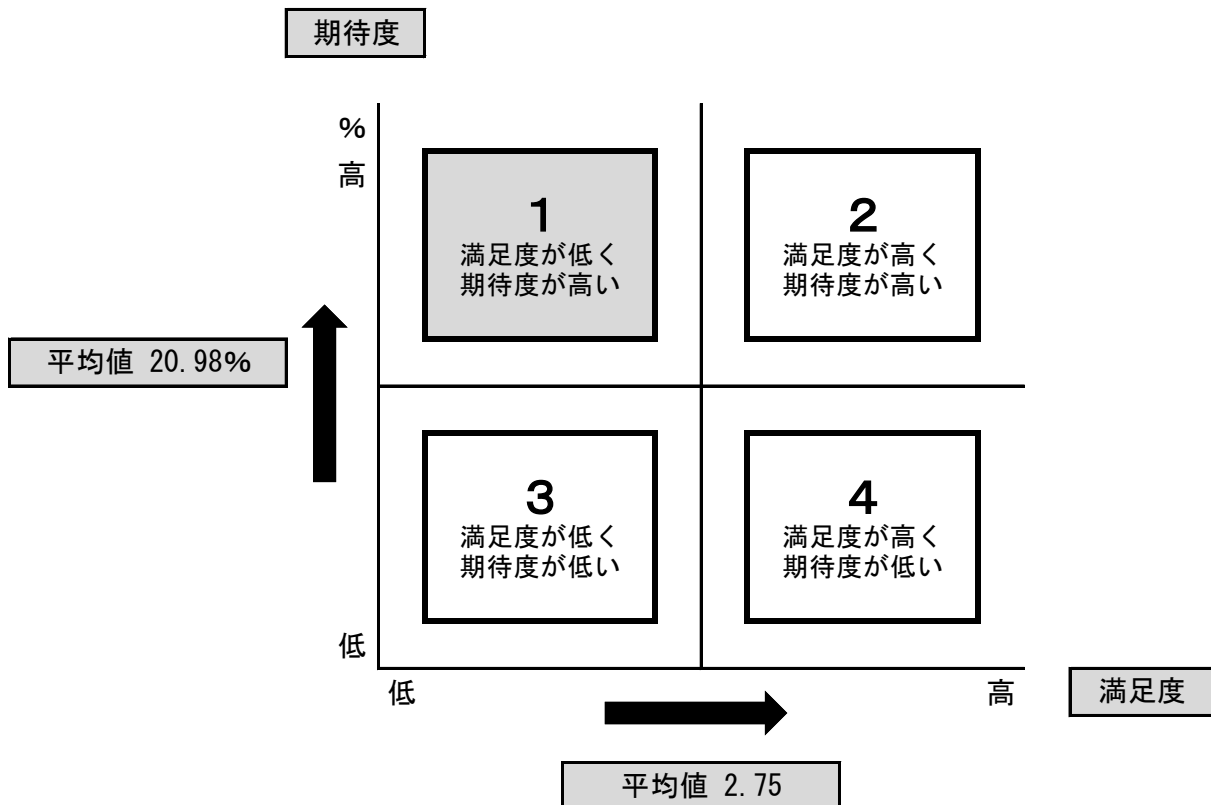
～ 市民から求められている施策について ～

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21項目の平均値 2.75
- ・期待度 全21項目の平均値 20.98%

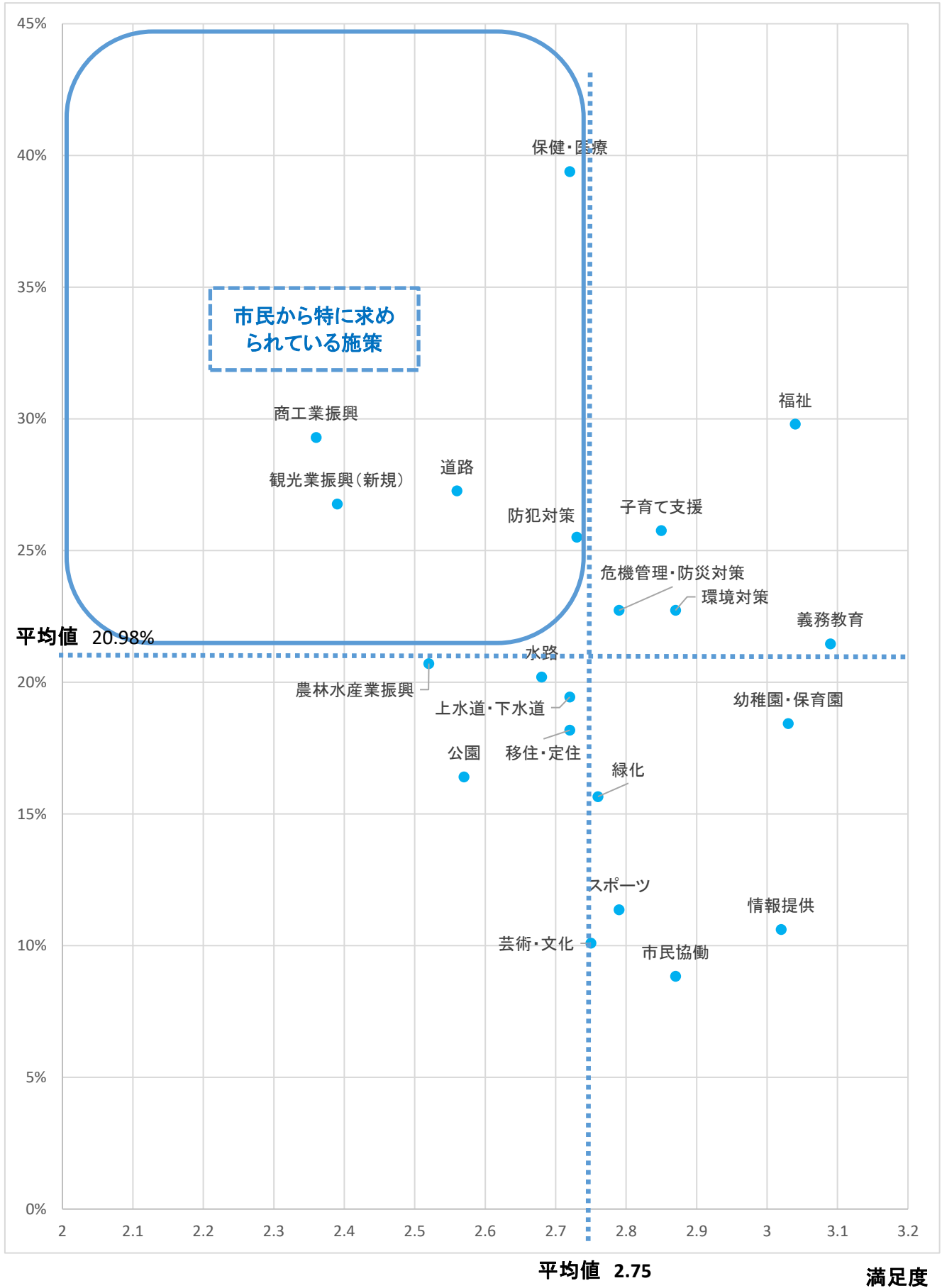


満足度が低く、期待度が高い項目は、市民から特に求められている施策と考えることができます。

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 ～

期待度



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。

**◆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
- 道路
- 商工業振興
- 観光業振興
- 防犯対策

**◆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） 4項目**

- 福祉
- 子育て支援
- 義務教育
- 危機管理・防災対策
- 環境対策

**◆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**

- 芸術文化
- 水路
- 上水道・下水道
- 公園
- 農林水産業振興
- 移住・定住

**◆一定の成果がみられる項目（満足度が高く、期待度が低い） 4項目**

- 幼稚園・保育園
- スポーツ
- 緑化
- 市民協働
- 情報提供



## 《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。

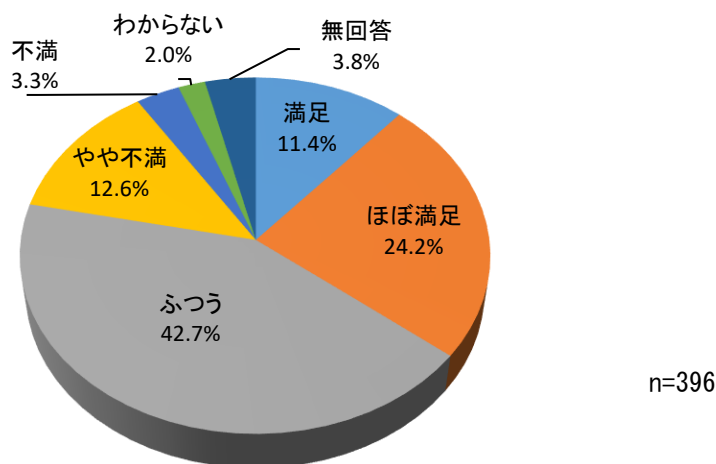
「満足（ほぼ満足）」が3割を超える、「不満（やや不満）」が約2割

○満足（ほぼ満足）は35.6%で、前回の36.8%より1.2%減少しました。

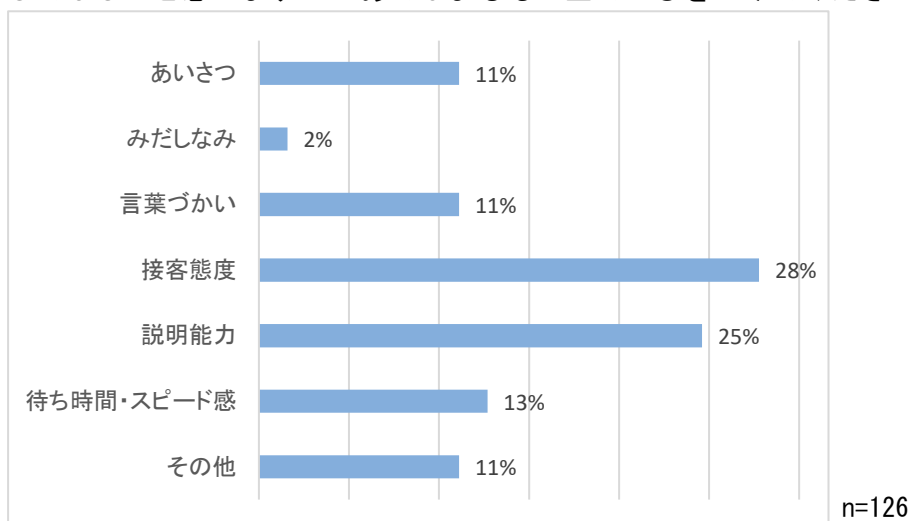
一方、不満（やや不満）は15.9%で、前回の17.7%より1.8%減少しました。

○満足（ほぼ満足）と答える方は前回より減りましたが、不満（やや不満）と答える方も減っており、職員の意識や対応に改善が見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）が少しでも減り、市職員として市民の皆さんに満足いただけるような行政サービスに努めます。



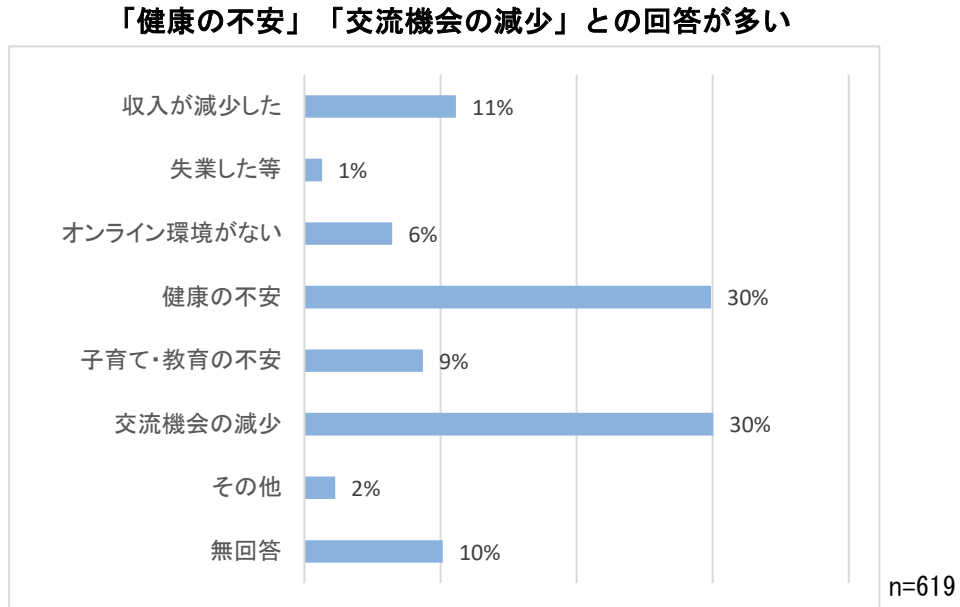
問10-① 「やや満足」「不満」とお答えした方にお聞きします。市役所職員の対応のどこを改善してほしいと思いますか？あてはまるもの全てに○をつけてください。



○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。

## ○新型コロナウイルス感染症について

問11 新型コロナウイルス感染症による生活への影響、困りごとについてお聞きします。  
あてはまるものすべてに○をつけてください。

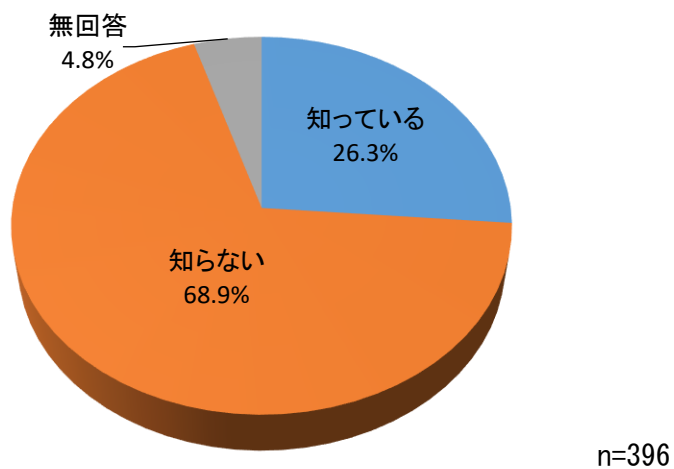


問12 今後、市に求める新型コロナウイルス感染症支援制度（自由記載） ※掲載なし

## ○公共交通について

問13 デマンド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○をつけてください。

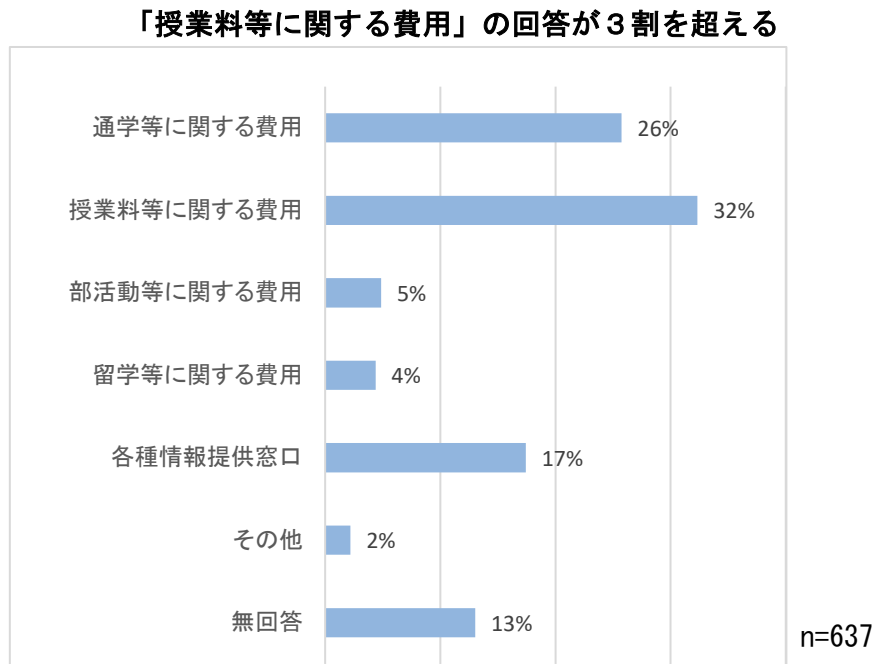
「知らない」が6割を超え、「知っている」は約2割にとどまる



○「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。  
認知度向上のため、周知方法を検討していきます。

## ○子育て・教育について

問14 義務教育終了後（高校・大学・専門学校等）において、特にどのような支援制度が必要だと思いますか。あてはまるもの2つまで○をつけてください。

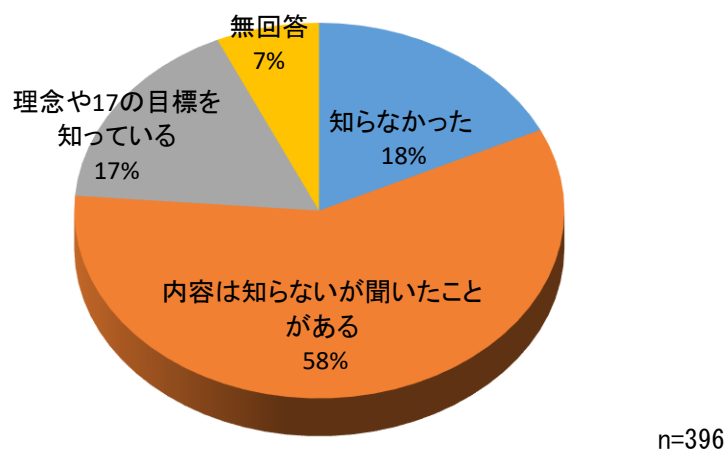


○子育て費用の中で大きな割合を占める教育費の負担軽減を図るため、支援制度を検討していきます。

## ○SDGsについて

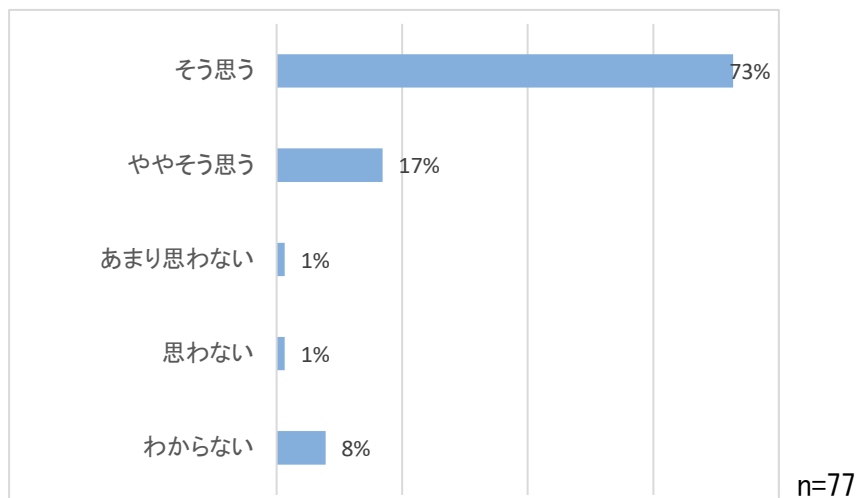
問15 SDGs（持続可能な開発目標）について知っていますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

「理念や17の目標を知っている」との回答は約2割にとどまる



○「知らなかった」「内容は知らないが聞いたことがある」が7割を占めています。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15-① 「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。あてはまるもの1つに○をつけてください。  
また、その理由があればお答えください。

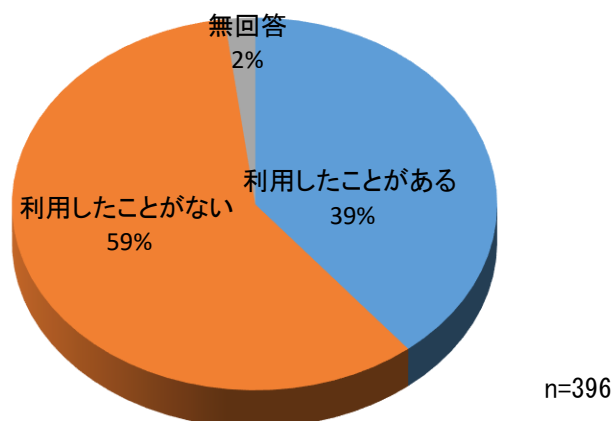


○「そう思う」理由としては、「個人の意識・実践がSDGsの達成につながる」といった意見が寄せられました。一方で、「個人で出来るものにも限界がある、組織レベルでの取り組みが必要」といった意見もありました。  
SDGs達成に向けて目標を共有し、社会全体で取り組んでいくことが重要です。

## ○電子決済・各種手続きの電子化について

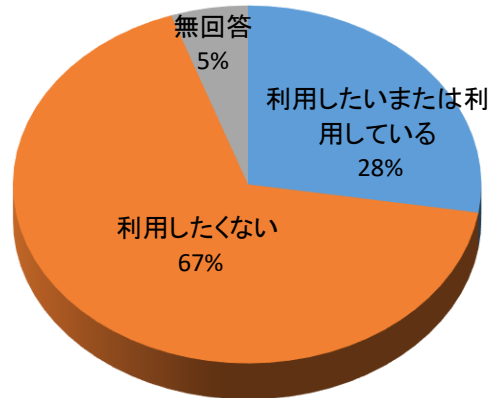
問16 各種支払い等で電子決済を利用したことがありますか。  
あてはまるもの1つに○をつけてください。

「利用したことがない」との回答が6割



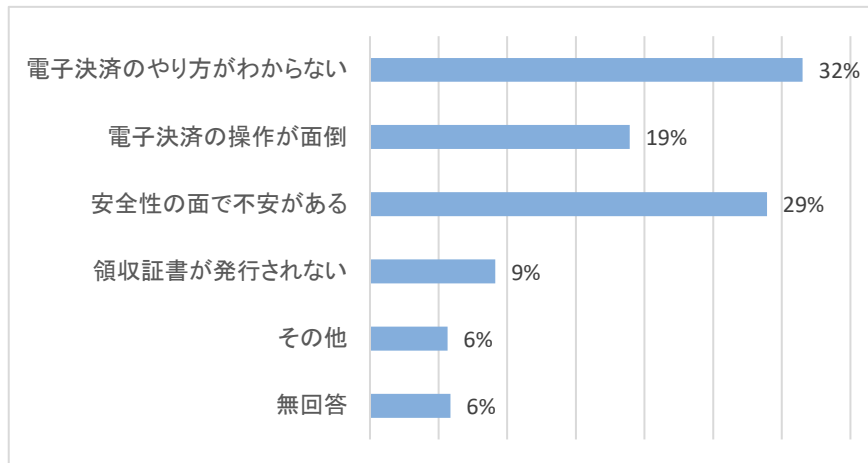
問17 市税等の支払いで電子決済を利用したいですか。  
 あてはまるもの1つに○をつけてください。

「利用したくない」との回答が6割を超える



n=396

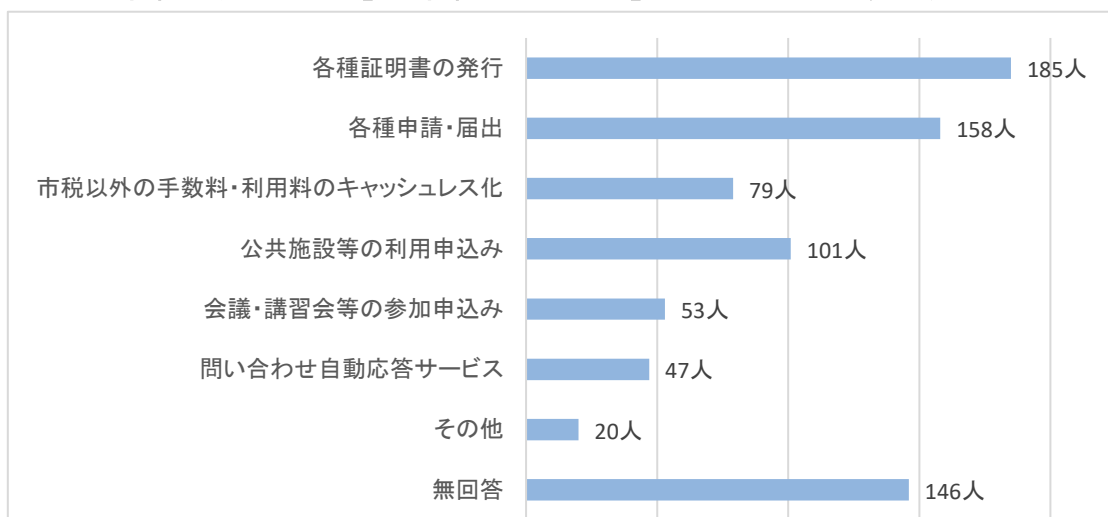
問17-① 「利用したくない」とお答えした方へお聞きします。  
 その理由について、あてはまるものすべてに○をつけてください。



n=460

問18 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」「各種申請・届出」の電子化を望む声が多い



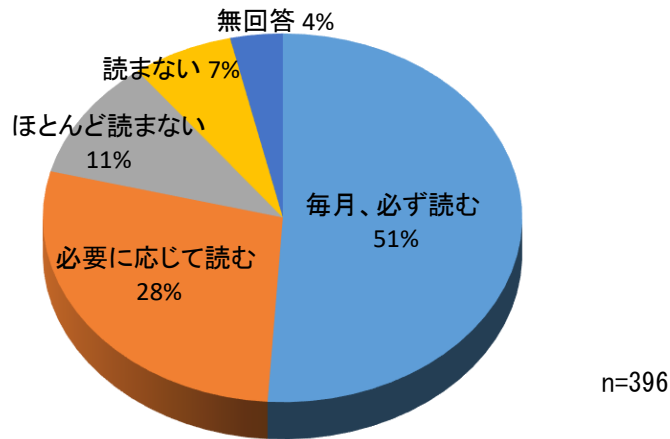
n=789

○多くの方が、時間や場所にしばられず手続きできることを望んでいます。

## ○広報紙「たむら市政だより」について

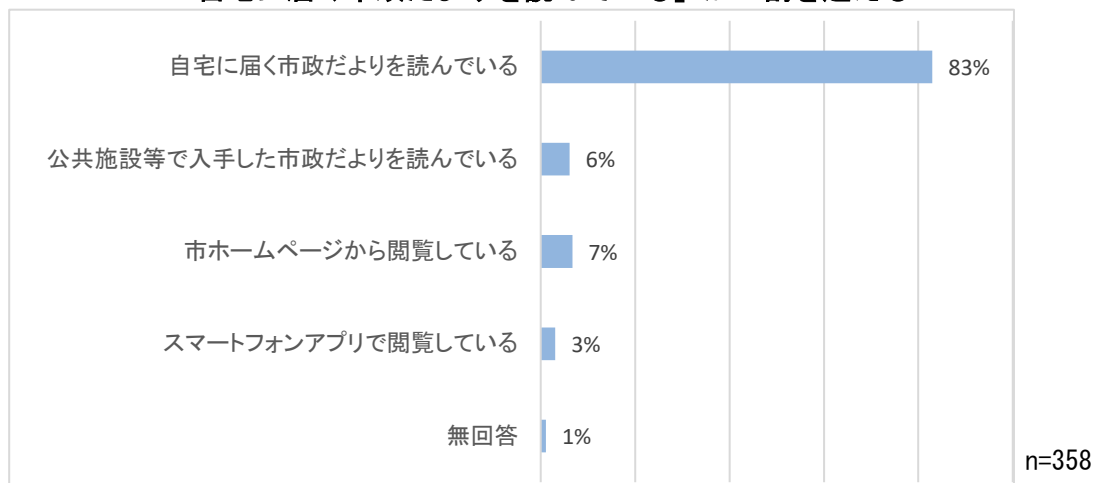
問19 「たむら市政だより」を読んでいますか。  
あてはまるもの1つに○をつけてください。

「毎月、必ず読む」との回答が5割を超える



問19-① 「必ず読む」「必要に応じて読む」とお答えした方にお聞きします。  
どのような方法で市政だよりを読んでいますか。

「自宅に届く市政だよりを読んでいる」が8割を超える



問20 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SNSの活用により、市民の皆さんが求める情報を  
迅速にわかりやすくお届けできるよう、引き続き取り組んでいきます。

## ○その他

問21 生活の中での困りごと (自由記載) ※掲載なし

問22 市政運営についての意見・要望 (自由記載) ※掲載なし