

# 平成18年度市民満足度調査結果 をお知らせします

問行政改革推進室 ☎22-1561

市では、行政運営の中に「行政評価」を導入し、市が行っているさまざまな事務や事業について、その実施内容を検証して改善に結び付けようと、平成17年度から検討・試行を行っています。

この「行政評価」を行うに当たり、評価資料の一つとなるものが「市民満足度」です。行政施策について市民の皆さんの声を直接伺うことで、より満足度の高い市政運営を目指していくというものです。

今回は、昨年12月に実施しました市民満足度調査の結果について、その概略をお知らせします。

## 調査の概要

● 調査対象  
20歳以上の市民1,000人

● 抽出方法  
平成18年11月7日現在の住民基本台帳から無作為抽出

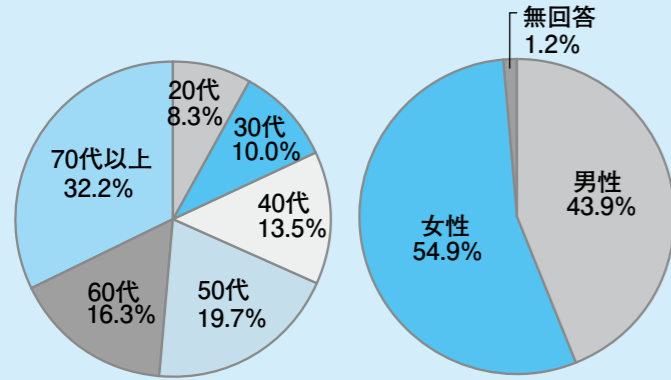
● 調査方法  
郵送による調査票の配布・回収

● 調査期間  
平成18年12月1日～11日

● 調査項目  
20問

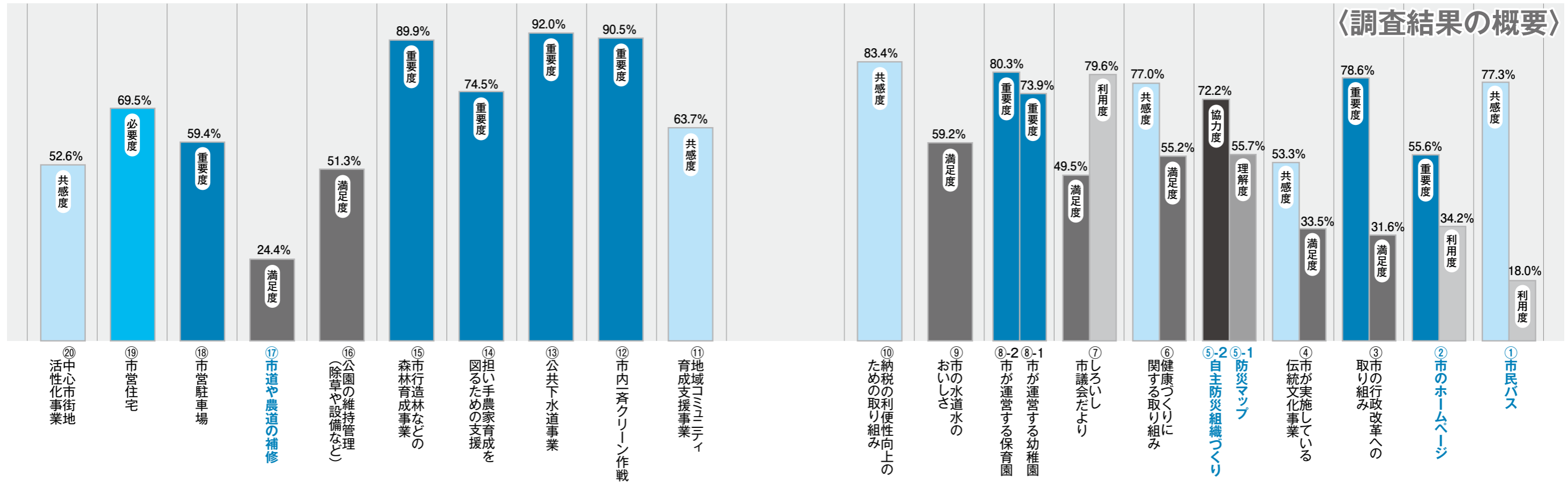
● 回答者数  
503人(回収率50・3%)

● 回答者の構成



**調査結果についての留意事項** 調査結果の値は、その傾向を示した回答者の割合となっています。例えば、「共感度」については、5つある回答（「大変よいことである」、「必要なことである」、「どちらともいえない」、「あまり共感できない」、「共感できない」）のうち、「大変よいことである」または「必要なことである」と回答した人の割合を表しています。また、「わからない」および無回答については調査結果から除いています。

## 〈調査結果の概要〉



## 調査結果の解説(抜粋)

①市民バス  
市民バスの利用度については、「よく利用している」、「ときどき利用している」、「何回か利用したことがある」と回答した人を合わせると、18・0%の人が利用したことがあると回答しています。

一方、共感度については「大変よいことである」、「必要なことである」と回答した人を合わせ、77・3%の人が共感傾向を示す回答しており、市民バスの利用度と比較してかなり高い傾向を示しています。

②市のホームページ  
市のホームページの利用度については、「よく見ている」、「ときどき見ている」、「何回か見たことがある」と回答した人を合わせると、34・2%の人が見たことがあると回答しています。

一方、ホームページによる情報発信の重要度については「とても重要である」、「やや重要である」と回答した人を合わせ、55・6%の人が重要傾向を示す回答をしています。

⑤防災マップと自主防災組織づくり  
平成17年に全世帯へ配布した防災マップの理解度については「理解している」、「やや理解している」と回答した人を合わせると、55・7%の人がある程度以上理解していると回答しています。

重要とされている人が5割以上で、実際に見たことがある人は3割強という結果ですが、発展性のある分野であり、将来の市政情報発信の中核を担う手段として、今後も情報内容の充実や分かりやすいホームページ作成に取り組んでいく必要があると思われます。

⑦市道や農道の補修  
舗装の穴埋めなど、市道や農道の補修の満足度については「期待以上に早い補修が行われている」、「満足はいく補修が行われている」と回答した人を合わせると、24・4%の人が満足していると回答しています。

一方、「補修に時間がかかりがちだ」、「納得のいく補修が行われていない」と回答した人は計44・1%となっており、今後もより満足度を高めるための方策が求められています。

市では、今回の調査結果を該当する事務や事業を評価する際の指標とするとともに、今後の行政施策を展開するに当たっての貴重な資料として活用していきたいと考えています。調査にご協力いただいた市民の皆様には、厚くお礼申し上げます。

なお、調査結果の詳細は行政改革推進室ホームページに掲載していますので、ぜひご覧ください。

● ホームページURL  
<http://www.city.shiroishi.niagari.jp/section/gyoukaku/>