

4 東郷町の取り組みについて

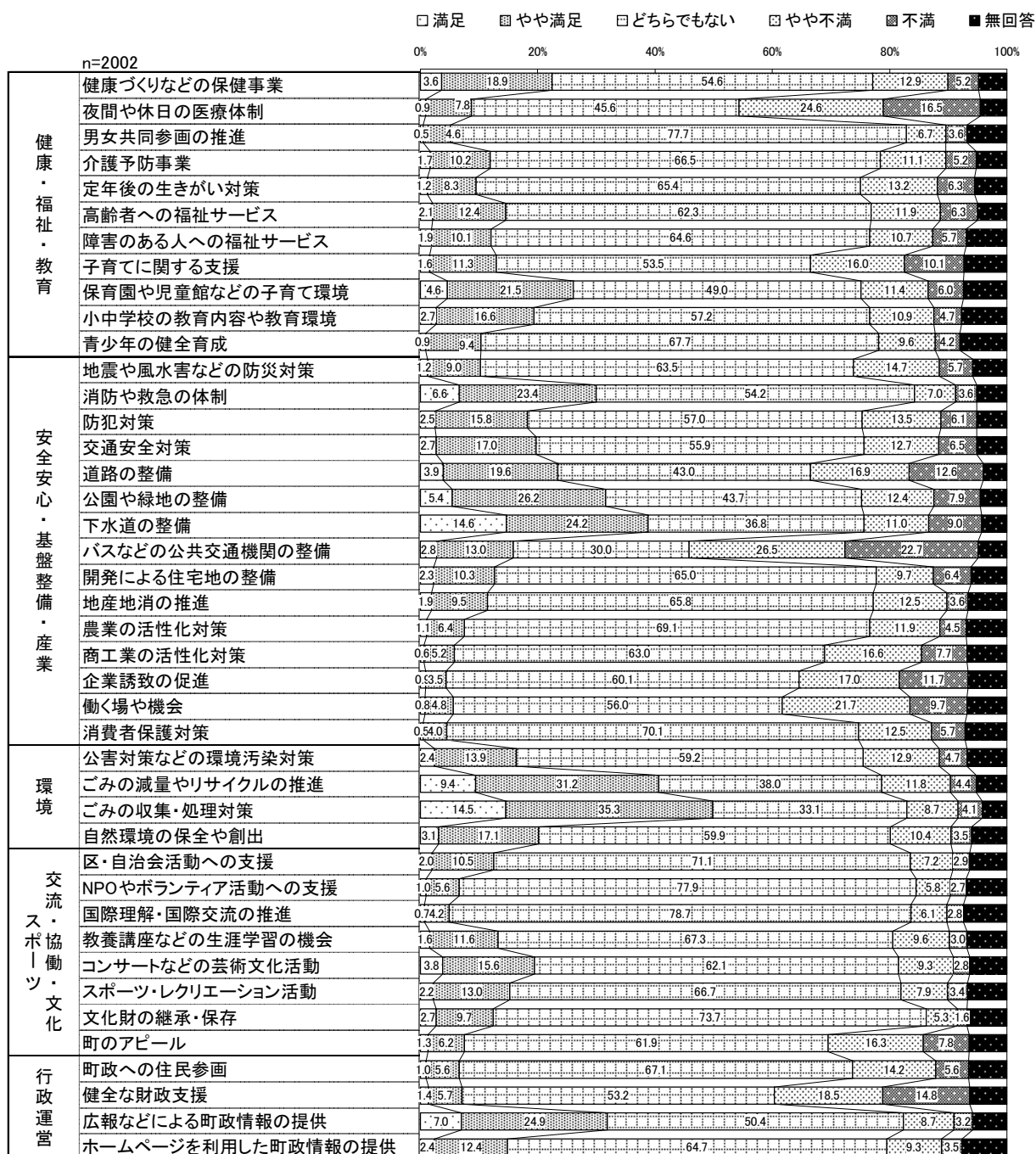
4-1 東郷町の取り組みについての重要度・満足度

問6 東郷町の取り組みについて具体的にお伺いします。それぞれの項目についてどの程度満足していますか。また、どの程度重要だとお考えですか？

満足度と重要度について、今のお気持ちに最も近い番号をそれぞれ1つずつ選んでください。

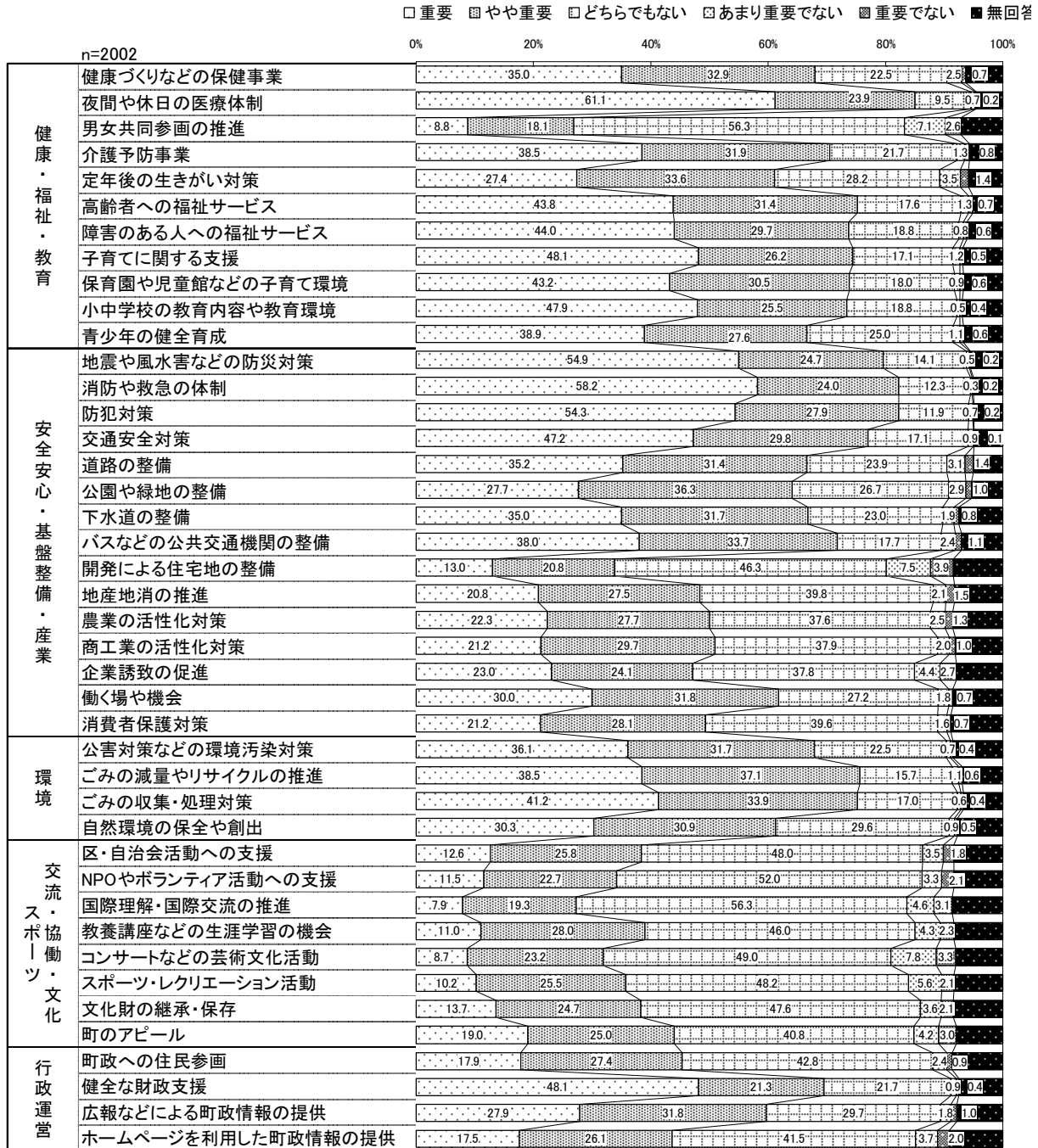
【満足度】

◆ 東郷町の取り組みについての各項目の満足度をみると、“満足している”（「満足」+「やや満足」）人が最も多い項目は「ごみの収集・処理対策」で約5割（49.8%）となっている。一方、“不満である”人が最も多い項目は「バスなどの公共交通機関の整備」で約5割（49.2%）となっている。



【重要度】

◆ 東郷町の取り組みについての各項目の重要度をみると、“重要である”（「重要」+「やや重要」）と回答した人が最も多かった項目は、「夜間や休日の医療体制」で8割以上（85.0%）を占めている。次いで、「消防や救急の体制」（82.2%）、「防犯対策」（82.2%）の順となっている。



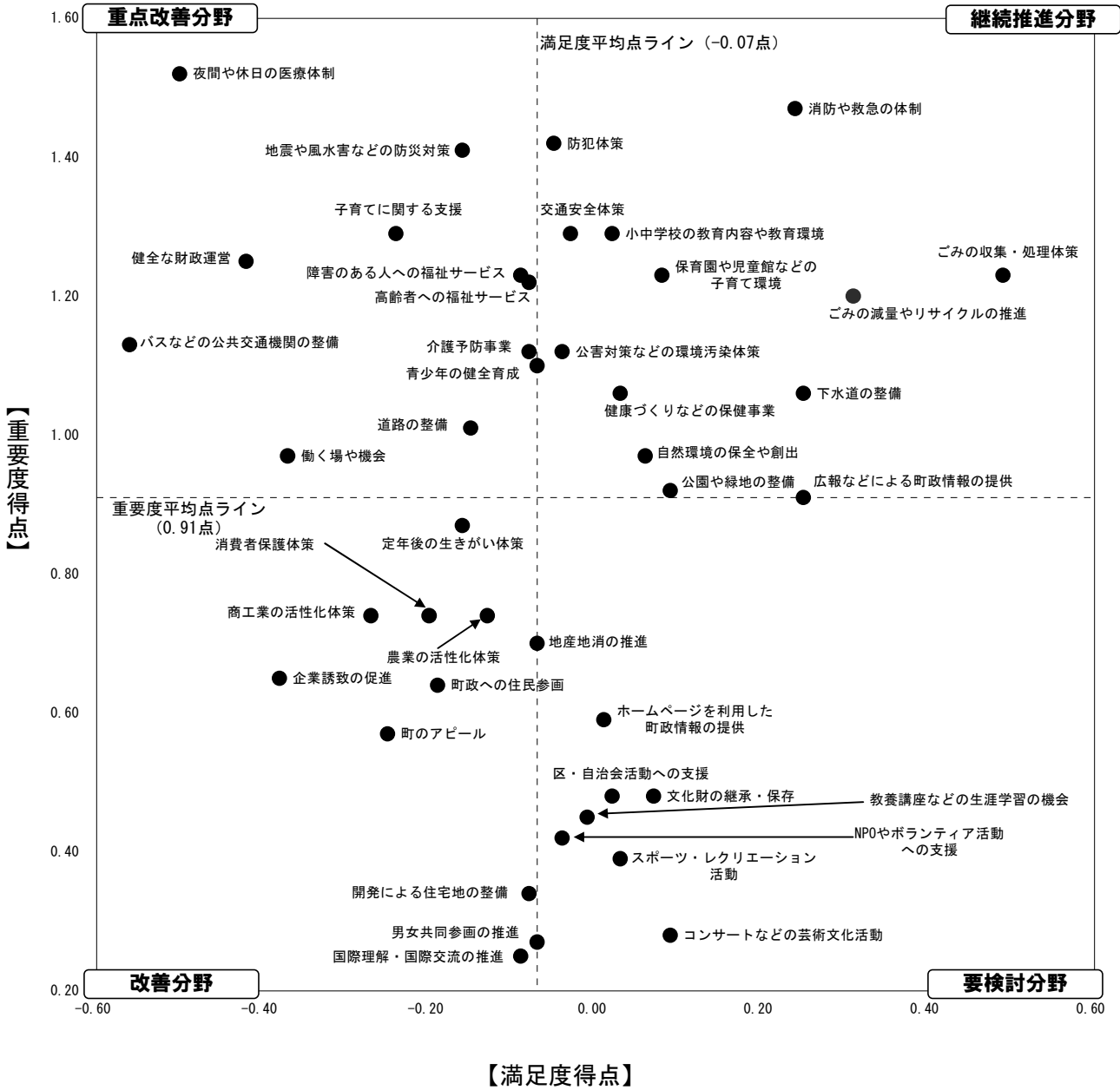
【満足度得点と重要度得点の関係】

- ◆ 問6について、各施策についてのアンケートの集計結果を、下表の点数に換算し加重平均をとることで、「現在の満足度」と「今後の重要度」を点数化した。

満足度		重要度	
1. 満足	2点	1. 重要	2点
2. やや満足	1点	2. やや重要	1点
3. どちらでもない	0点	3. どちらでもない	0点
4. やや不満	-1点	4. あまり重要でない	-1点
5. 不満	-2点	5. 重要でない	-2点
無回答	除外	無回答	除外

- ◆ 上記の内容で点数化した結果の散布図を次頁に示す。
また、全施策の「満足度」の平均点は-0.07点、「重要度」の平均点は0.91点であった。
施策は満足度と重要度の点数から、大きく次の4種類に分類することができる
- ① **満足度も重要度も高い施策の方向性【継続推進分野】**
住民ニーズは大きいですが、ほぼそれに見合った行政サービスが提供されており、今後とも現在の水準を維持していく。
- ② **満足度が高く、重要度が低い施策の方向性【要検討分野】**
住民ニーズはそれほど大きくないが、行政サービスは十分提供されている。今後は、住民ニーズの動向に注視しながら、施策の力の入れ方の増減を図る必要がある。
- ③ **満足度が低く、重要度が高い施策の方向性【重点改善分野】**
住民ニーズは大きいですが、行政サービスがそれに追いついていない。今後は、重点的に資源を投入していく必要がある。
- ④ **満足度も重要度も低い施策の方向性【改善分野】**
住民ニーズはそれほど小さくなく、満足度も低い。今後は、施策の方向性や必要性、また、行政が自らサービスすべきか、企業、地域、個人がすべきかなど、その役割分担について検討する必要がある。

【満足度得点と重要度得点の散布図】



◆ 前頁散布図内の項目全ての満足度得点、および重要度得点は右の表の通りである。

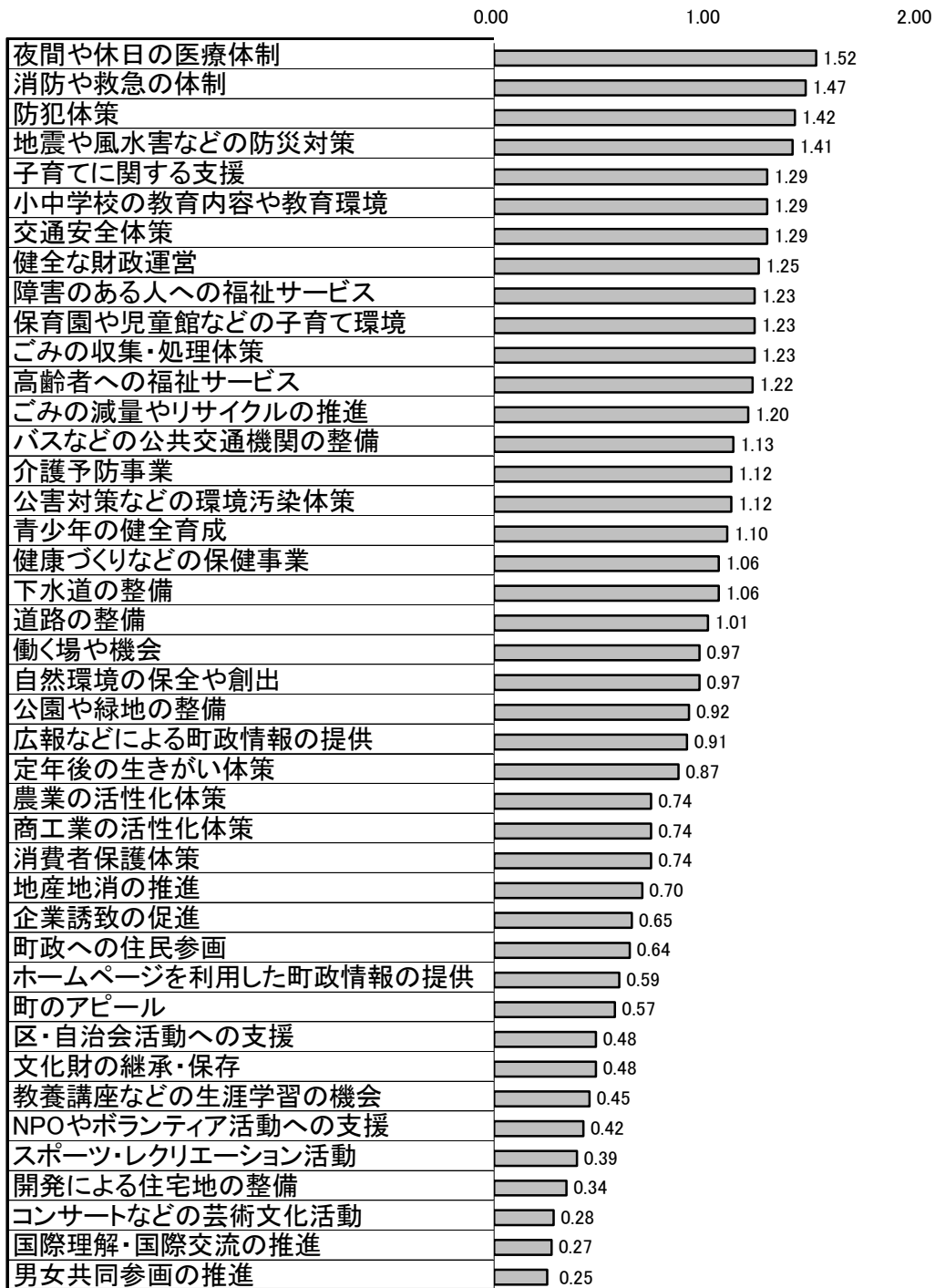
分類	項目	満足度得点	重要度得点
健康・福祉・教育	健康づくりなどの保健事業	0.03	1.06
	夜間や休日の医療体制	-0.50	1.52
	男女共同参画の推進	-0.09	0.25
	介護予防事業	-0.08	1.12
	定年後の生きがい体策	-0.16	0.87
	高齢者への福祉サービス	-0.08	1.22
	障害のある人への福祉サービス	-0.09	1.23
	子育てに関する支援	-0.24	1.29
	保育園や児童館などの子育て環境	0.08	1.23
	小中学校の教育内容や教育環境	0.02	1.29
	青少年の健全育成	-0.07	1.10
安全安心・基盤整備・産業	地震や風水害などの防災対策	-0.16	1.41
	消防や救急の体制	0.24	1.47
	防犯体策	-0.05	1.42
	交通安全体策	-0.03	1.29
	道路の整備	-0.15	1.01
	公園や緑地の整備	0.09	0.92
	下水道の整備	0.25	1.06
	バスなどの公共交通機関の整備	-0.56	1.13
	開発による住宅地の整備	-0.08	0.34
	地産地消の推進	-0.07	0.70
	農業の活性化体策	-0.13	0.74
	商工業の活性化体策	-0.27	0.74
	企業誘致の促進	-0.38	0.65
環境	働く場や機会	-0.37	0.97
	消費者保護体策	-0.20	0.74
	公害対策などの環境汚染体策	-0.04	1.12
	ごみの減量やリサイクルの推進	0.31	1.20
交流・協働・文化	ごみの収集・処理体策	0.49	1.23
	自然環境の保全や創出	0.06	0.97
	区・自治会活動への支援	0.02	0.48
	NPOやボランティア活動への支援	-0.04	0.42
	国際理解・国際交流の推進	-0.07	0.27
	教養講座などの生涯学習の機会	-0.01	0.45
	コンサートなどの芸術文化活動	0.09	0.28
	スポーツ・レクリエーション活動	0.03	0.39
行政運営	文化財の継承・保存	0.07	0.48
	町のアピール	-0.25	0.57
	町政への住民参画	-0.19	0.64
	健全な財政運営	-0.42	1.25
	広報などによる町政情報の提供	0.25	0.91
	ホームページを利用した町政情報の提供	0.01	0.59

【各項目の満足度得点（降順）】



◆ 各項目の満足度得点を降順でグラフ化した。最も満足度得点が高い項目は「ごみ収集・処理対策」となっている。一方、最も満足度得点が高い項目が、「バスなどの公共交通機関の整備」となっている。

【各項目の重要度得点（降順）】



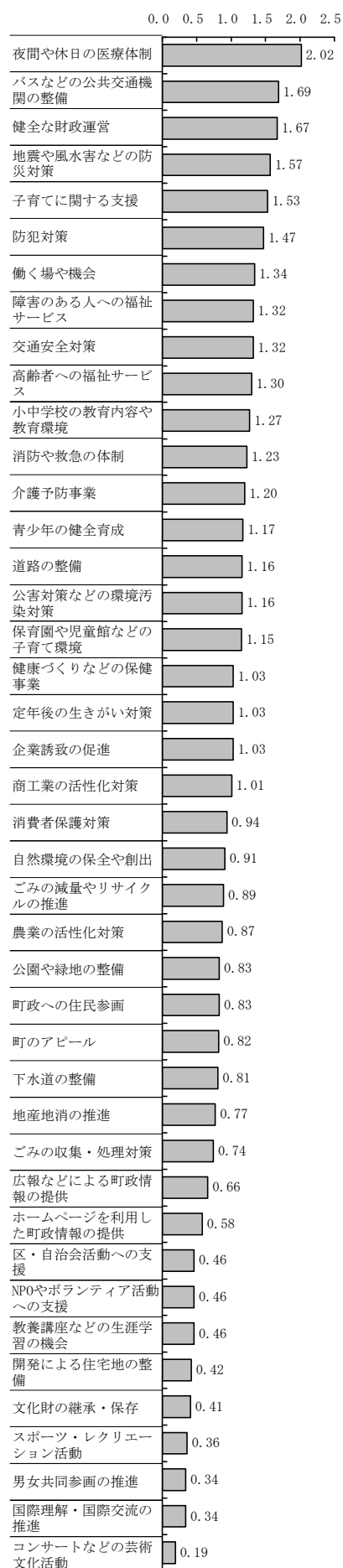
◆ 各項目の重要度得点を降順でグラフ化した。最も重要度得点が高い項目は「夜間や休日の医療体制」となっている。一方、最も重要度得点が高い項目が、「男女共同参画の推進」となっている。

【満足度と重要度の認識の差】

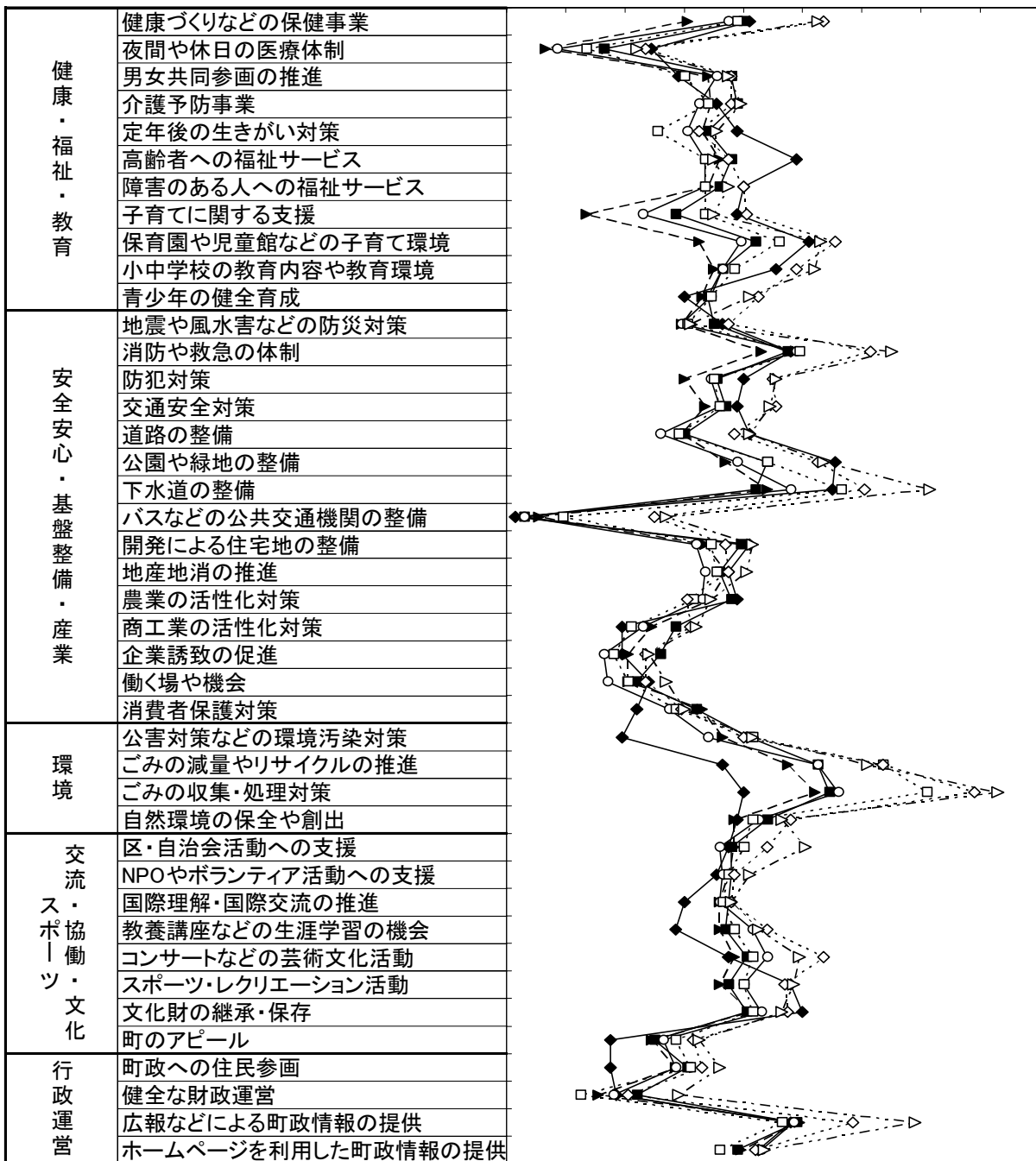
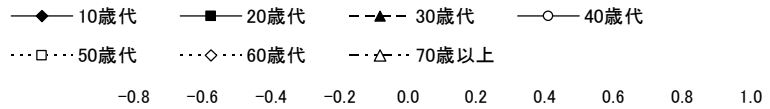
- ◆ 問6の各項目に関して、満足度と重要度の認識の差について比較するため、以下の手順で認識の差を示す数値を算出した。

$$\text{重要度得点} - \text{満足度得点} = \text{満足度と重要度の認識の差}$$

- ◆ 重要度得点が高く、満足度得点が低いほど認識の差の数値が高くなる結果となる。
- ◆ 最も認識の差の数値が高かった（重要度が高いが満足度は低い）項目は「夜間や休日の利用体制」で2.02点となっている。次いで「バスなどの公共交通機関の整備」（1.69点）、「健全な財政運営」（1.67点）、「地震や風水害などの防災対策」（1.57点）、「子育てに関する支援」（1.53点）の順となっている。



【年齢別満足度得点】

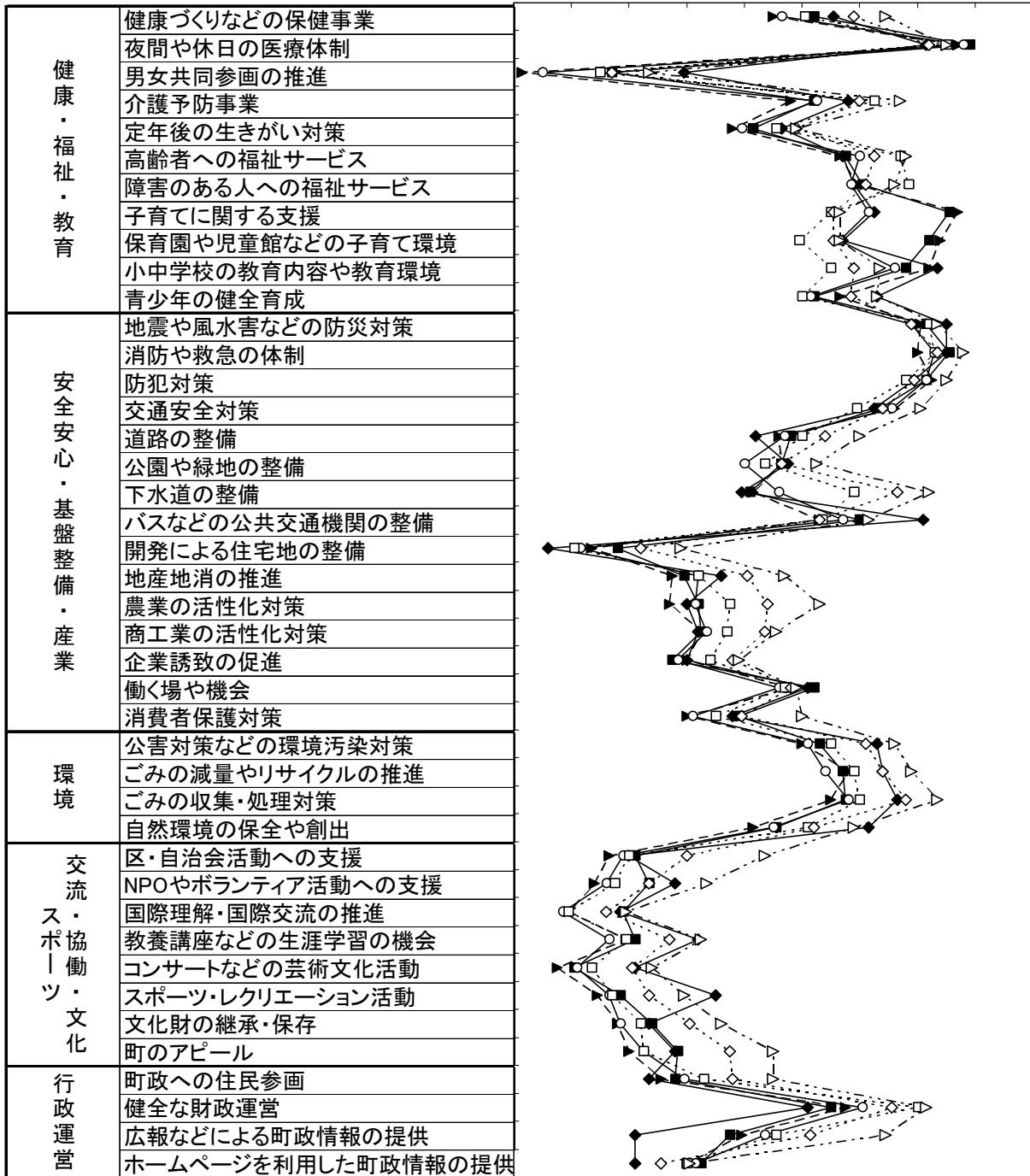
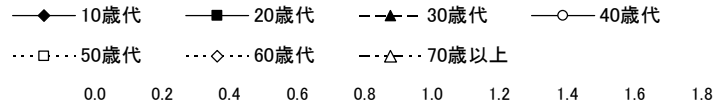


◆ 東郷町の取り組みについての年代別の満足度得点を、グラフと次頁の表で示した。次頁の表については、各年代で最も満足度得点が低かった項目は網掛けとして示してある。

「バスなどの公共交通機関の整備」については「10～50歳代」において最も満足度得点が低くなっている。また、「60歳代」では「健全な財政運営」、「70歳以上」では「夜間や休日の医療体制」において、最も満足度得点が低くなっている。

満足度		10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
健康・福祉・教育	健康づくりなどの保健事業	0.02	0.00	-0.19	-0.05	-0.02	0.27	0.25
	夜間や休日の医療体制	-0.31	-0.47	-0.67	-0.63	-0.53	-0.33	-0.36
	男女共同参画の推進	-0.22	-0.04	-0.12	-0.09	-0.20	-0.04	-0.05
	介護予防事業	-0.09	-0.02	-0.11	-0.15	-0.12	-0.04	-0.01
	定年後の生きがい対策	-0.02	-0.12	-0.14	-0.19	-0.29	-0.15	-0.09
	高齢者への福祉サービス	0.18	-0.04	-0.08	-0.13	-0.13	-0.05	-0.10
	障害のある人への福祉サービス	0.00	-0.08	-0.12	-0.13	-0.13	0.00	-0.05
	子育てに関する支援	-0.02	-0.23	-0.53	-0.34	-0.13	0.01	-0.10
	保育園や児童館などの子育て環境	0.22	0.04	-0.15	-0.01	0.12	0.31	0.26
	小中学校の教育内容や教育環境	0.11	-0.07	-0.10	-0.07	-0.03	0.18	0.24
青少年の健全育成	-0.20	-0.12	-0.14	-0.11	-0.11	0.05	0.02	
安全安心・基盤整備・産業	地震や風水害などの防災対策	-0.07	-0.10	-0.21	-0.21	-0.19	-0.05	-0.18
	消防や救急の体制	0.16	0.15	0.06	0.18	0.19	0.43	0.50
	防犯対策	0.00	-0.09	-0.20	-0.11	-0.10	0.10	0.11
	交通安全対策	-0.02	-0.06	-0.13	-0.08	-0.08	0.11	0.09
	道路の整備	0.02	-0.20	-0.21	-0.28	-0.22	-0.03	0.02
	公園や緑地の整備	0.31	0.08	-0.06	-0.02	0.08	0.25	0.27
	下水道の整備	0.30	0.04	0.08	0.16	0.33	0.41	0.63
	バスなどの公共交通機関の整備	-0.77	-0.74	-0.69	-0.74	-0.61	-0.30	-0.26
	開発による住宅地の整備	0.02	-0.01	-0.13	-0.16	-0.11	-0.06	0.03
	地産地消の推進	-0.05	-0.08	-0.06	-0.13	-0.09	-0.05	0.01
	農業の活性化対策	-0.02	-0.04	-0.11	-0.14	-0.17	-0.19	-0.11
	商工業の活性化対策	-0.41	-0.23	-0.31	-0.34	-0.38	-0.18	-0.16
	企業誘致の促進	-0.41	-0.28	-0.39	-0.47	-0.44	-0.33	-0.32
働く場や機会	-0.32	-0.36	-0.39	-0.46	-0.39	-0.33	-0.26	
消費者保護対策	-0.36	-0.16	-0.14	-0.25	-0.23	-0.21	-0.20	
環境	公害対策などの環境汚染対策	-0.41	0.02	-0.07	-0.12	0.03	0.00	0.03
	ごみの減量やリサイクルの推進	-0.07	0.25	0.15	0.25	0.47	0.47	0.42
	ごみの収集・処理対策	0.00	0.29	0.24	0.32	0.62	0.78	0.86
	自然環境の保全や創出	-0.02	0.08	-0.03	0.05	0.03	0.16	0.13
交流・スポーツ・協働・文化	区・自治会活動への支援	-0.05	-0.04	-0.03	-0.08	0.00	0.08	0.21
	NPOやボランティア活動への支援	-0.09	-0.04	-0.05	-0.07	-0.05	-0.03	0.02
	国際理解・国際交流の推進	-0.20	-0.05	-0.08	-0.08	-0.07	-0.04	-0.04
	教養講座などの生涯学習の機会	-0.23	-0.06	-0.08	0.03	-0.03	0.08	0.05
	コンサートなどの芸術文化活動	-0.05	0.01	-0.03	0.08	0.03	0.27	0.19
	スポーツ・レクリエーション活動	0.16	-0.05	-0.08	0.00	0.00	0.14	0.17
行政運営	文化財の継承・保存	0.20	0.01	0.02	0.06	0.03	0.15	0.13
	町のアピール	-0.45	-0.30	-0.31	-0.27	-0.23	-0.17	-0.15
	町政への住民参画	-0.45	-0.19	-0.23	-0.23	-0.18	-0.14	-0.08
	健全な財政運営	-0.43	-0.36	-0.49	-0.44	-0.55	-0.39	-0.22
広報などによる町政情報の提供	0.16	0.18	0.19	0.17	0.13	0.37	0.58	
ホームページを利用した町政情報の提供	0.05	-0.02	-0.01	0.06	-0.08	0.04	0.07	

【年齢別重要度得点】



◆ 東郷町の取り組みについての年代別の重要度得点を、グラフと次頁の表で示した。次頁の表については、各年代で最も重要度得点が高かった項目は網掛けとして示してある。

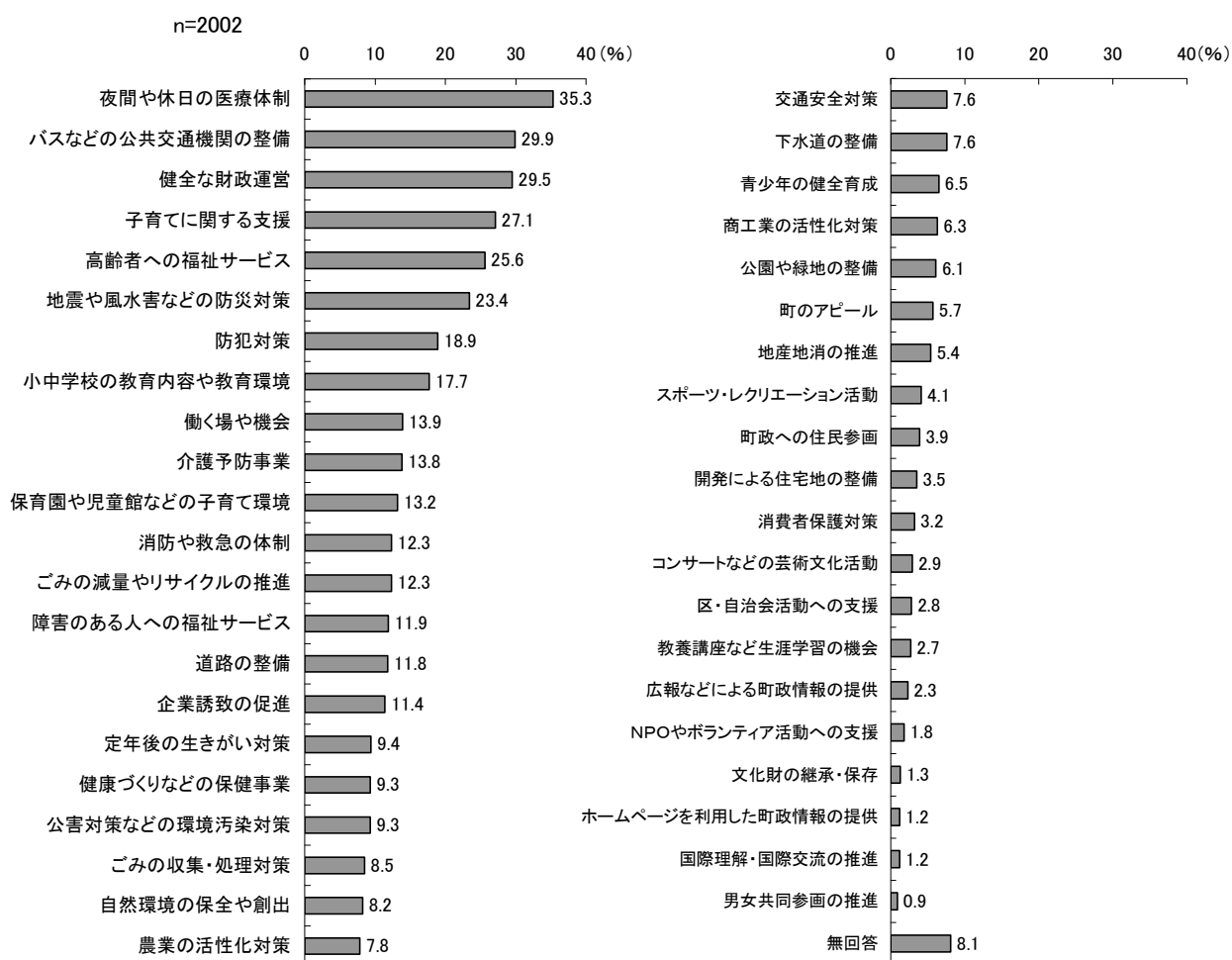
「夜間や休日の医療体制」については「20～50歳代」において最も重要度得点が高くなっている。また、「10歳代」では「消防や救急の体制」と「地震や風水害などの防災対策」、「60～70歳以上」では「消防や救急の体制」において、最も重要度得点が高くなっている。

重要度		10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
健康・福祉・教育	健康づくりなどの保健事業	1.11	1.04	0.90	0.93	1.01	1.18	1.29
	夜間や休日の医療体制	1.43	1.58	1.54	1.56	1.50	1.44	1.50
	男女共同参画の推進	0.59	0.34	0.03	0.10	0.30	0.34	0.47
	介護予防事業	1.16	1.04	0.96	1.05	1.25	1.20	1.34
	定年後の生きがい対策	0.93	0.83	0.76	0.79	0.91	0.98	0.98
	高齢者への福祉サービス	1.14	1.15	1.13	1.20	1.34	1.25	1.36
	障害のある人への福祉サービス	1.18	1.21	1.19	1.17	1.37	1.22	1.32
	子育てに関する支援	1.25	1.51	1.54	1.23	1.10	1.11	1.13
	保育園や児童館などの子育て環境	1.14	1.44	1.48	1.13	0.99	1.11	1.13
	小中学校の教育内容や教育環境	1.47	1.36	1.44	1.32	1.10	1.18	1.27
	青少年の健全育成	1.26	1.04	1.13	1.03	1.00	1.17	1.26
安全安心・基盤整備・産業	地震や風水害などの防災対策	1.50	1.43	1.41	1.38	1.44	1.38	1.47
	消防や救急の体制	1.50	1.51	1.40	1.46	1.46	1.47	1.56
	防犯対策	1.39	1.43	1.45	1.43	1.36	1.39	1.50
	交通安全対策	1.25	1.27	1.32	1.31	1.19	1.28	1.41
	道路の整備	0.84	0.96	0.92	0.94	1.00	1.08	1.20
	公園や緑地の整備	0.95	0.93	0.93	0.80	0.87	0.93	1.05
	下水道の整備	0.79	0.82	0.83	0.92	1.18	1.33	1.44
	バスなどの公共交通機関の整備	1.42	1.20	1.06	1.14	1.07	1.06	1.23
	開発による住宅地の整備	0.12	0.36	0.27	0.23	0.21	0.44	0.58
	地産地消の推進	0.72	0.59	0.55	0.64	0.64	0.81	0.94
	農業の活性化対策	0.60	0.64	0.54	0.63	0.75	0.88	1.06
	商工業の活性化対策	0.64	0.65	0.65	0.67	0.74	0.87	0.91
	企業誘致の促進	0.60	0.55	0.60	0.57	0.68	0.76	0.78
	働く場や機会	1.02	1.04	0.96	0.92	0.94	0.96	0.98
消費者保護対策	0.76	0.78	0.60	0.62	0.70	0.79	1.00	
環境	公害対策などの環境汚染対策	1.26	1.06	1.00	1.02	1.10	1.22	1.32
	ごみの減量やリサイクルの推進	1.28	1.14	1.16	1.08	1.18	1.28	1.38
	ごみの収集・処理対策	1.33	1.15	1.10	1.16	1.20	1.36	1.47
	自然環境の保全や創出	1.23	0.91	0.83	0.90	1.02	1.04	1.18
交流・スポーツ・協働・文化	区・自治会活動への支援	0.40	0.42	0.33	0.38	0.40	0.60	0.87
	NPOやボランティア活動への支援	0.56	0.47	0.28	0.32	0.35	0.47	0.67
	国際理解・国際交流の推進	0.37	0.38	0.19	0.17	0.19	0.32	0.39
	教養講座などの生涯学習の機会	0.64	0.42	0.39	0.33	0.39	0.54	0.65
	コンサートなどの芸術文化活動	0.42	0.21	0.15	0.22	0.27	0.41	0.48
	スポーツ・レクリエーション活動	0.70	0.37	0.29	0.33	0.34	0.47	0.59
	文化財の継承・保存	0.47	0.48	0.36	0.37	0.44	0.61	0.72
町のアピール	0.56	0.57	0.40	0.45	0.45	0.75	0.90	
行政運営	町政への住民参画	0.47	0.56	0.51	0.59	0.66	0.76	0.90
	健全な財政運営	1.02	1.10	1.15	1.21	1.40	1.31	1.43
	広報などによる町政情報の提供	0.42	0.75	0.79	0.87	0.91	1.03	1.29
	ホームページを利用した町政情報の提供	0.42	0.65	0.60	0.63	0.60	0.51	0.61

4-2 特に重点的に取り組むべきだと思うこと

問7 「問6（前問）」でお答えいただいた質問項目の中で、今後、特に重点的に取り組むべきだと思うことは何ですか？
前問1～42の項目の中から5つまでを選んで、番号でご記入ください。

- ◆ 東郷町の取り組みについて、特に重点的に取り組むべきだと思う項目をたずねたところ、もっとも回答が多かった項目が「夜間や休日の医療体制」で約4割（35.3%）となっており、次いで「バスや公共交通機関の整備」（29.9%）、「健全な財政運営」（29.5%）、「子育てに関する支援」（27.1%）の順となっている。



【東郷町の取り組みに関する考察】

- ◆ 問6、問7における、東郷町の取り組みに関して重点的に取り組むべき項目に関する分析結果の一覧は以下の通りとなっている。

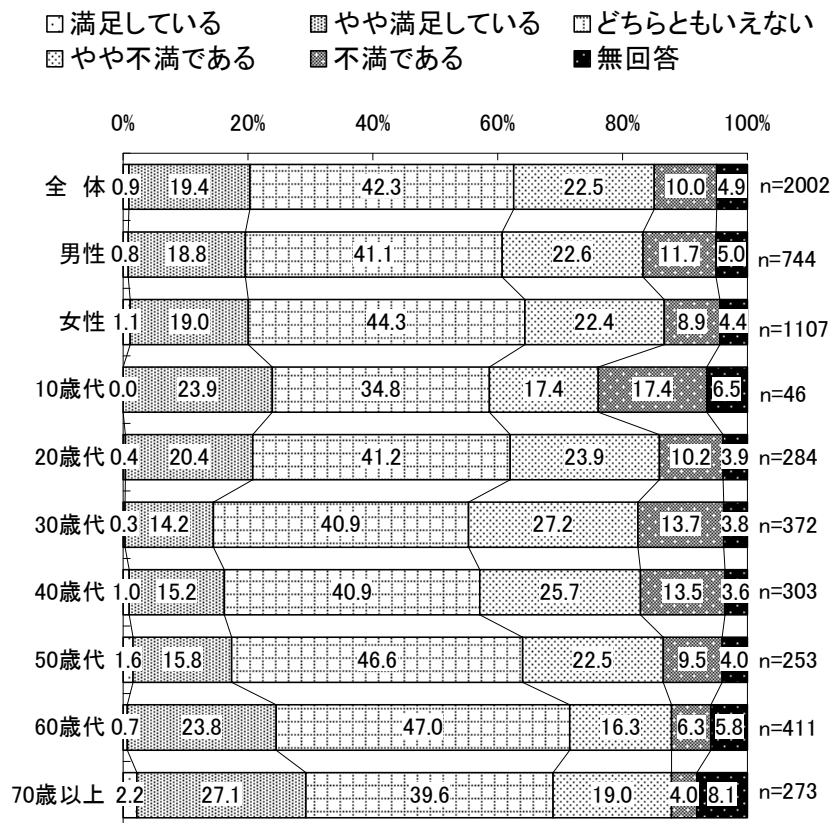
重点改善分野に位置する項目	重要度と満足度の差において数値が高かった項目	住民が「特に重点的に取り組むべき」と考えている項目
夜間や休日の医療体制	夜間や休日の医療体制	夜間や休日の医療体制
健全な財政運営	バスなどの公共交通機関の整備	バスなどの公共交通機関の整備
地震や風水害などの防災対策	健全な財政運営	健全な財政運営
バスなどの公共交通機関の整備	地震や風水害などの防災対策	子育てに関する支援
子育てに関する支援	子育てに関する支援	高齢者への福祉サービス
障害のある人への福祉サービス	防犯対策	地震や風水害などの防災対策
高齢者への福祉サービス	働く場や機会	防犯対策
働く場や機会	障害のある人への福祉サービス	小中学校の教育内容や教育環境
介護予防事業	交通安全対策	働く場や機会
道路の整備	高齢者への福祉サービス	介護予防事業
青少年の健全育成	小中学校の教育内容や教育環境	保育園や児童館などの子育て環境

- ◆ 3つの分析結果に全てランクインしている項目は、「夜間や休日の医療体制」、「健全な財政運営」、「地震や風水害などの防災対策」、「バスなどの公共交通機関の整備」、「子育てに関する支援」、「高齢者への福祉サービス」、「働く場や機会」の7項目となっている。

4-3 町の取り組み全般への満足感

問8 「問6・問7」でお答えいただいた内容を踏まえお伺いします。これまでの町の取り組み全般について、あなたはどの程度満足していますか？
今のお気持ちに最も近い番号を1つだけ選んでください。

- ◆ 町の取り組み全般への満足感について、“満足”（「満足している」+「やや満足している」）と回答した人は、全体の約2割（20.3%）となっている。一方、“不満”（「やや不満である」+「不満である」）と回答した人は、全体の約3割（32.5%）となっている。
- ◆ 男女別では、女性よりも男性のほうが“不満”と回答した人の割合がやや高くなっている。
- ◆ 年代別では、“満足”と回答した人の割合は、70歳以上が29.3%と最も多くなっている。一方、“不満”と回答した人の割合は、30歳代で最も多く40.9%となっている。

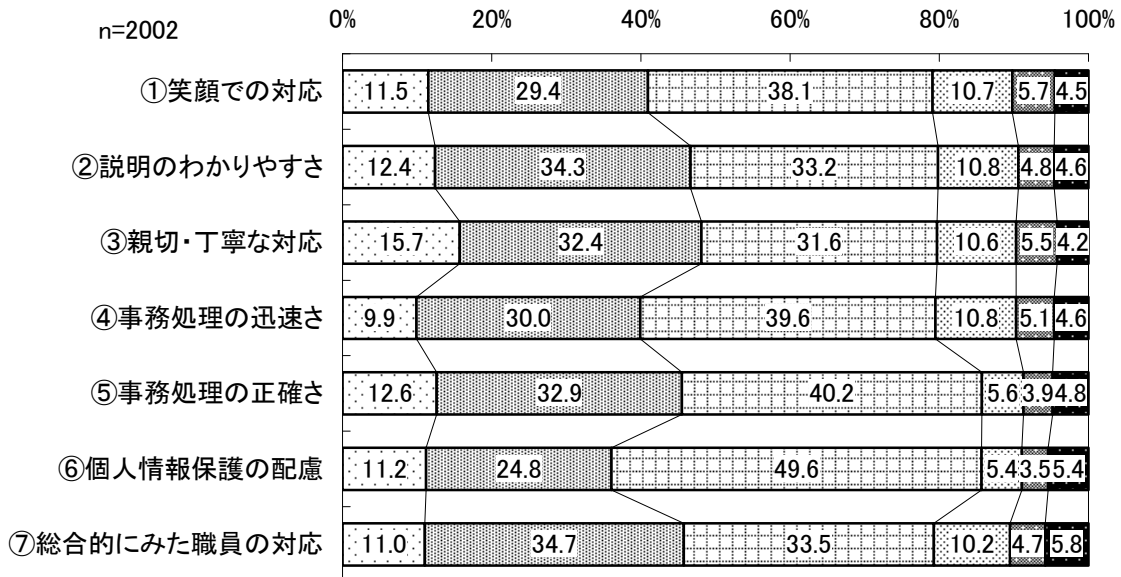


4-4 役場窓口での対応の満足感

問9 役場職員の窓口での対応に関して、あなたはどの程度満足されていますか？
今のお気持ちに最も近い番号を1つずつ選んでください。

- ◆ 役場窓口での対応（①～⑥）に関して、“満足”（「満足」+「やや満足」）と回答した人が最も多かった項目は、「③親切・丁寧な対応」で約5割（48.1%）となっている。また、「①笑顔での対応」、「②説明のわかりやすさ」、「④事務処理の正確さ」の項目は、いずれも4割以上となっている。
- ◆ 「⑦総合的にみた職員の対応」については、“満足”と回答した人が45.7%、“不満”（「やや不満」+「不満」）と回答した人が14.9%となっており、約半数の人は、窓口の対応に満足している結果となっている。

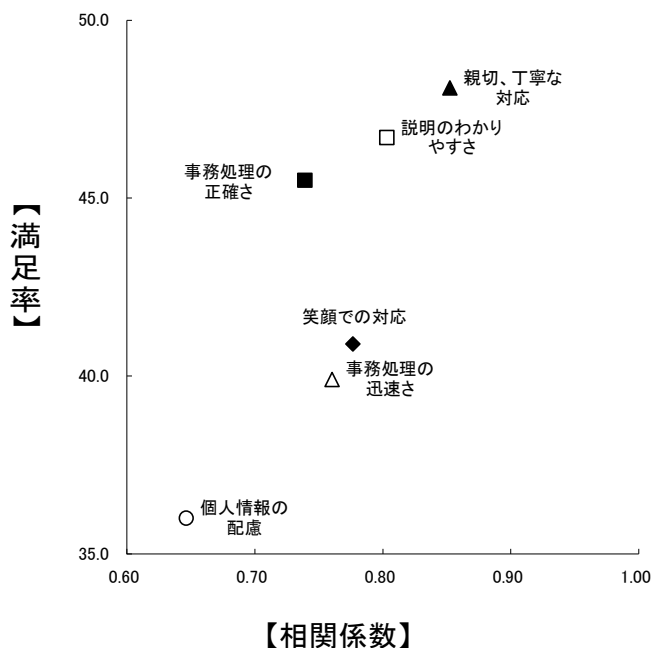
□満足 □やや満足 □どちらともいえない □やや不満 □不満 ■無回答



【各項目の総合的な満足度との相関】

- ◆ 窓口での対応に関して、個別の項目がどの程度総合的な満足感に影響しているかを分析した。各項目の満足率（「満足」+「やや満足」の割合）と、各項目の回答結果と「総合的にみた職員の対応」の回答結果との相関係数を示したものが次の表である。相関係数は0に近いほど相関が弱く（関連性が薄く）、1に近いほど強い相関がある（関連性が強い）と判断するものである。また、満足率と相関係数の関係を表したものが次の図となっている。

	相関係数	満足率
笑顔での対応	0.78	40.9
説明のわかりやすさ	0.80	46.7
親切、丁寧な対応	0.85	48.1
事務処理の迅速さ	0.76	39.9
事務処理の正確さ	0.74	45.5
個人情報の配慮	0.65	36.0



- 上記の満足率と相関係数の図において、右上にプロットされているほど、現在の満足率が高く、総合的な評価との相関が高い（項目の満足が高いほど総合的な満足も高くなる）理想的な状態といえる。
- 右下にプロットされているものは、満足率は低いにも関わらず、総合的な評価との相関が高い（項目の満足が低いほど総合的な満足も低くなる）改善が必要とされる項目である。
- ◆ 東郷町の窓口対応の満足率と総合的な評価との相関をみると、満足度が低く、総合的な評価との相関が高い項目はみられない。一方、「親切、丁寧な対応」については、他の項目の中でもっとも満足率が高く、相関が高い項目となっている。