

和地ひとみレポート No.287

市民意識調査結果報告書

結果をどう分析し事業に活かすのか



■市民意識調査

…7月に東大和市は「市民意識調査報告書」をまとめました。この調査は平成24年に改訂された『第二次基本構想』と『第四次基本計画』が策定されたことを受け実施されているもので、今回は5回目の調査となっています。調査については、今年2月1日現在に市内に在住している18歳以上の市民を無作為に2,000人抽出し調査票を郵送され、1か月間の回答受付期間を設けて実施。最終的な回答者は761人(38.1%)でした。回答した人については、各地区ともほぼ同人数で回答者の5%前後。また、男女比については男性44.2%、女性55.2%(性別無回答0.7%)、年代別比率については下記の通りです。

【回答者の年代別割合】

	件数(回答者数)	%
18～19歳	6	0.8
20～29歳	70	9.2
30～39歳	104	13.7
40～49歳	156	20.5
50～59歳	136	17.9
60～64歳	76	10.0
65歳以上	208	27.3
無回答	5	0.7

■各テーマの調査結果の概要

…調査は①あなた自身のことについて ②定住意向について ③東大和市の施策について ④生活環境について ⑤東大和市の行政サービス及び行財政運営の取組みについて ⑥広報広聴及び情報公開について ⑦情報化施策について ⑧子育て環境について ⑨公園の利用状況等について ⑩地域活動・地域コミュニティについて ⑪健康・医療について ⑫消費生活センターについて ⑬マイナンバーカードについて ⑭東大和市の商店街について ⑮ちよこバスについて ⑯東大和ゆうゆう体操について ⑰家庭廃棄物について ⑱公民館について ⑲東大和市のブランド・メッセージについての19のテーマについて実施されました。各テーマの調査結果は項目ごとの詳細も公表されていますが、これら回答結果についてどのような傾向が見られたか等の概要もまとめられています。その中で、いくつか気になった部分を抜粋し、私のコメント(⇒で表示)も含め、以下、紹介します。

※今回の調査報告書の全内容は市のホームページで閲覧できます。

(1)あなた自身のことについて

前回調査(H29年2月実施)と比較し、概ね回答者の各属性に変化は見られない。ただし、本人を含む家族に「小学校入学前の児童がいる」と回答した方の割合は16.8%と、前回調査よりも3.2ポイント増加している。

⇒子育て世代が増加しているような印象を受ける分析だが、無作為に抽出した人の中の回答者の割合。家族に小学生以下の子どもがいる人の市政への関心が高いため、アンケートに回答する割合が増えたというところではないか。

(2)定住意向について

定住意向については、前回調査と同様、「今の場所に住み続けたい」が6割を超え、年齢層が上がるほどその割合が高い傾向となっている。また、居住開始時期が早いほど、定住意向が高い傾向がみられる。定住を望む理由としては、「種変の居住環境がよいため」、「家や土地を持っているから」、「住み慣れているから」、「日常の買い物が便利だから」の4つが4割以上と高くなっている。一方、転出を望む理由としては、「通勤・通学に不便だから」、「愛着を感じないから」、「各種施設が不足しているから」が多く挙げられている。

⇒定住意向が高い人の分析「居住開始時期が早いほど」「年齢層が上がるほど」というのは、分析するまでもないことと思う。定住意向が高い人の意見は行政サービス以外に起因したことだが、一方、転出を望む理由で挙げられている「各種施設が不足している」は行政に関係すること。この点に対して、今後、どう改善するかがポイントだと思う。

(4)生活環境について

生活環境の満足度について、「非常に満足」と「満足」を合わせた「満足している」は「水や緑、公園等、自然環境のよさ」、「日当たりや風通しのよさ」、「日常の買い物の便利さ」、「住宅の広さ」がそれぞれ6割を超え高くなっている。また、「非常に不満」と「不満」を合わせた「不満である」は「電車・バスなどの交通の便利さ」が3割を超え高くなっている。年齢別では【40～49歳】で「小・中学校の教育環境」の満足度が最も低くなっている。

⇒この結果についても(3)と同様に感じる。

(5)東大和市の行政サービスおよび行財政運営の取組みについて

市職員の接遇については、「そう思う」と「ややそう思う」を合わせた「そう思う」は「身だしなみがきちんとしている」、「全体として対応に満足している」、「言葉づかいがよい」、「すぐに対応してくれる」がそれぞれ5割を超えている。市の行財政運営の取組みに対する評価は、「よく取り組んでいると思う」と「ある程度取り組んでいると思う」を合わせた「取り組んでいると思う」が、「努力が足りないと思う」と「やや努力が足りないと思う」を合わせた「努力が足りないと思う」と比較して高くなっている。

⇒市職員の対応(≒接遇)に対して良しとしている人が5割を超えているとしているが、これは残りの5割は不満という結果に注目すべき。(裏面に続く)

(6) 広報広聴及び情報公開について

市政情報の入手方法は、「東やまと市報」が最も高く、【65歳以上】で9割台半ばとなっている。Youtube「東大和市公式動画チャンネル」の視聴経験は、「まったく知らない」が7割台半ばと最も高くなっている。《肯定的な意見》は「市報を毎号読んでいます」、「市の情報公開に関心がある」がそれぞれ6割近くと高くなっている。一方、《否定的な意見》は「市のツイッター、フェイスブックに関心がある」、「Youtubeの市の公式動画チャンネルに関心がある」がそれぞれ5割を超えて高くなっている。

⇒Youtube「東大和市公式動画チャンネル」は移住促進を第一義としているため、市外での評判が重要。もちろん、市民の関心からの口コミ、転出抑制にはつながるかもしれないが…。市民意識調査の結果を活かすなら、市報の内容を充実させて、そこから、市外への口コミにつなげるということか。

(8) 子育て環境について(問 26～問 29)

市の子育て環境に対する意見について「そう思う」と「ややそう思う」を合わせた《そう思う》は、「自然環境が良い」が6割を占めている。また「治安が良い」、「子育てしやすいまちだと思ふ」が、それぞれ4割を超えて高くなっている。一方、「あまりそう思わない」と「そう思わない」を合わせた《そう思わない》(理由として)は「子どもが遊べる公園が充実している」、「産婦人科、小児科、病児保育が充実している」が2割を超えて高くなっている。東大和市中で子どもを産み育てたいかについては「思う」が6割台半ばとなっている。保育施設の利用にあたり重視することは「自宅からの距離」が6割台半ばと最も高くなっている。実施してほしい子育て支援事業は「子どもの居場所」、「無料の学習支援」が4割を超えて高くなっている。

⇒半分以上の6割が肯定的な意見となったのは「自然環境の良さ」という点は、自然環境を維持するという点では市の今後の施策に反映させるべきだが、現時点で満足度の低い項目に対してどうするかがポイント。

(9) 公園の利用状況について(問 21～問 25)

公園の利用頻度は「ほとんど利用していない」が5割近くと最も高く、次いで「週に1回以上」、「月に1回以上」がそれぞれ1割台半ばとなっている。市内の公園施設(遊具等)に対する意見は「満足している」が3割台半ばと最も高くなっており、それらに不満に思うことは「遊具が少ない」が1割台半ばとなっている。一方、「特に不満はない」が4割台半ばとなっている。市内の公園への要望は「既存の公園を改修してほしい」が1割台半ばとなっている。一方、「特に要望はない」が6割近くとなっている。公園の新設や改修を望む方に、希望する公園を尋ねたところ「未就学児童が安全に遊べる公園」が6割近くと最も高くなっており、次いで「サッカーや野球などの球技ができる公園」が3割台半ば、「高齢者が利用できる健康遊具を設置した公園」が2割台半ばとなっている。家族に小学生以下のお子さんがある方に、子どもの外遊びの利用場所をたずねたところ「公園」が6割を超えて最も高くなっており、次いで「サッカーや野球などの球技ができる公園」が3割台半ば、

「高齢者が利用できる健康遊具を設置した公園」が2割台半ばとなっている。家族に小学生以下のお子さんがある方に、子どもの外遊びの利用場所をたずねたところ「公園」が6割を超えて最も高くなっており、次いで「自宅の庭」が3割台半ば、「商業施設」が2割台半ばとなっている。

⇒公園の利用頻度について「ほとんど利用していない」という回答が5割近くと最も高いという結果の中で、既存の公園に「特に要望はない」「特に不満はない」という結果をどう見るか。公園を利用しない人の理由が「時間がない」からなのか「公園に魅力を感じない」からなのかということ进行分析しないと施策に反映できないのではないかと。

(8) 健康・医療について

救急医療に関する認知度については「知っている」は「東大和市休日急患診療所」が7割台半ばと最も高くなっている。一方「知らない」は「小児初期救急平日準夜帯診療事業」が7割台半ばと最も高くなっている。

⇒「小児初期救急平日準夜帯診療事業」の認知度が低いことと、今回の回答者で小学生以下の子どもが家庭にいる人の割合が高くなっていることを考えると、広報の方法を早急に見直す必要があると感じる。

■何のために。そして、どう活かすか。

…ここで取り上げなかった他のテーマの結果についても、色々と感じることがありました。まず、何故その質問を設けたのか、どのような施策に活かすために何を把握したかったのかが不明瞭な質問もありました。また、今回の結果の概要を見て感じた私なりのコメントを書かせていただきましたが、この結果を受けて、市はどう感じているのか？ということも知りたいところです。企業でも顧客の満足度を把握するためにアンケートを取りますが、その目的は「気づき」を得るためです。よって、「気づき」が得られず、次のアクションに繋がらないアンケートは『アンケートを取っている』ということで顧客の意見を聞いているという事実を作っているに過ぎないとも言えます。アンケートでよくある失敗には「目的が曖昧」「評価の尺度が読みづらい」「質問の意図が伝わりづらい」「対象者が定まっていない」「アンケートが長い」ということが一般的に挙げられています。市の施策では「市民の満足度〇%以上」ということを目標に掲げているものも多くありますが、今回のアンケートの回答者は85,000市民のうちの700名ほど。これを市民の…というには少々無理があるようにも感じます。施策ごとにターゲットを絞ることも考えた方が良くかもしれません。また、今、某大手ハンバーガーチェーンのテレビCMでは「働く人の職場満足度が84%。まだまだです」としています。この84%という数字をどう受け止めるかがその企業の目標に対する姿勢だと思えます。今回の結果に対する市の受け止め方はどうだったのか。これを受けて次はどう活かすのか。そこを知りたいと思いました。

市政、議会について「自然体」「ざっくばらん」にレポート。駅前配布するレポートは毎回、最新号です。

【プロフィール】「私たちの身近にある市政、市議会。伝えることがスタートだと思います。」



1970年 東京都北区生まれ。父の転勤で1歳から群馬県で育つ。幼稚園からカギっ子。リーダーシップを発揮し、小学校で児童会長、中学校でも生徒会長を務める。大好きな音楽を究めようと武蔵野音楽大学に進学、卒業。卒業後は群馬の山あいの小学校で臨時教諭として担任を2年勤め、新しい試みで授業を活性化させ「元氣印の先生」として保護者・生徒から親しまれた。/「学校」の外の一般社会で挑戦しようとベンチャー企業の(株)シートゥーネットワーク(※スーパーマーケットを経営。店頭公開から一部上場、外資系企業に転換)に社長秘書として入社。のち店舗現場に異動、同社で初の女性店長となる。月刊誌『日経WOMAN』のベンチャー企業で活躍する女性特集で取り上げられる。その後、人材開発部長を拝命。/『人を活かす』経営を学ぶため一念発起しカナダに留学。外から見た日本の将来に、漠然とした不安を感じる。帰国後は、不動産投資会社にて企画業務、税理士対応、広報、社員研修、組織活性化などに従事。2011年4月、初当選。現在2期目。顔の見える議員として、日々奮闘中。

東大和市 市議会議員

和地 ひとみ

■ 連絡先 和地 ひとみ事務所 HP: <http://www.wachi1103.jp>

✉ wachi_hitomi@cocoa.ocn.ne.jp 【電話・FAX】 042-516-8546

〒207-0005 東大和市高木3-274-2-102