

令和3年度桑名市民満足度 調査結果について



本物力こそ桑名力

1. 調査目的

○市民の市政に対する満足度やニーズを把握し、施策の企画立案及び実施に当たっての基礎資料とするため、総合計画の施策体系に沿った市民満足度調査を実施。

○平成27年度より運用している10年間の総合計画について、後期5年間の基本計画が令和2年度からスタートしており、各施策の方向性や進捗を確認するために実施。



2. 調査概要

調査期間 : 令和3年9月30日～10月18日
調査方法 : 郵送による配布・回収(WEB回答可)
調査対象 : 市内在住の15歳以上の市民3,500人(無作為抽出)
有効回答数 : 1,422件(内WEB回答数:297件)
有効回収率 : 40.1%

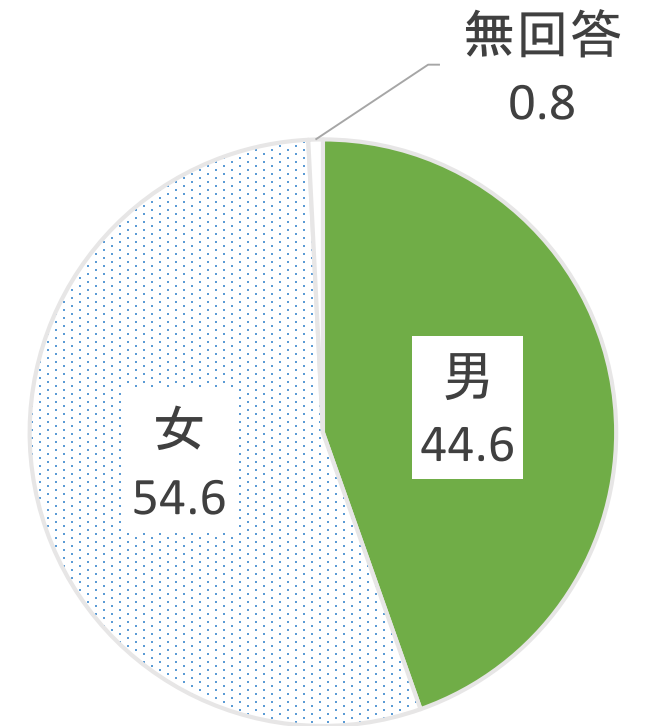
(参考)

○前回調査は平成30年6月～7月に実施(有効回答数:1,333件、有効回収率:38.1%)

3-1. 回答者の属性(性別)

回答数／性別	男性	女性	無回答
N=1,422	634	774	12
	44.6%	54.6%	0.8%

※回答者の性別は、「男性」が44.6%、
「女性」が54.6%となっています。



N=1,422

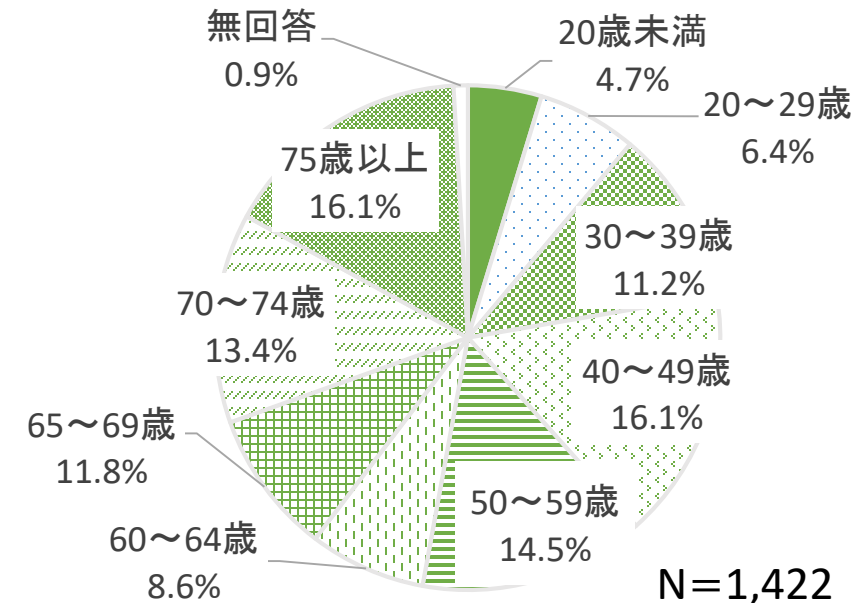


3-2. 回答者の属性(年齢)

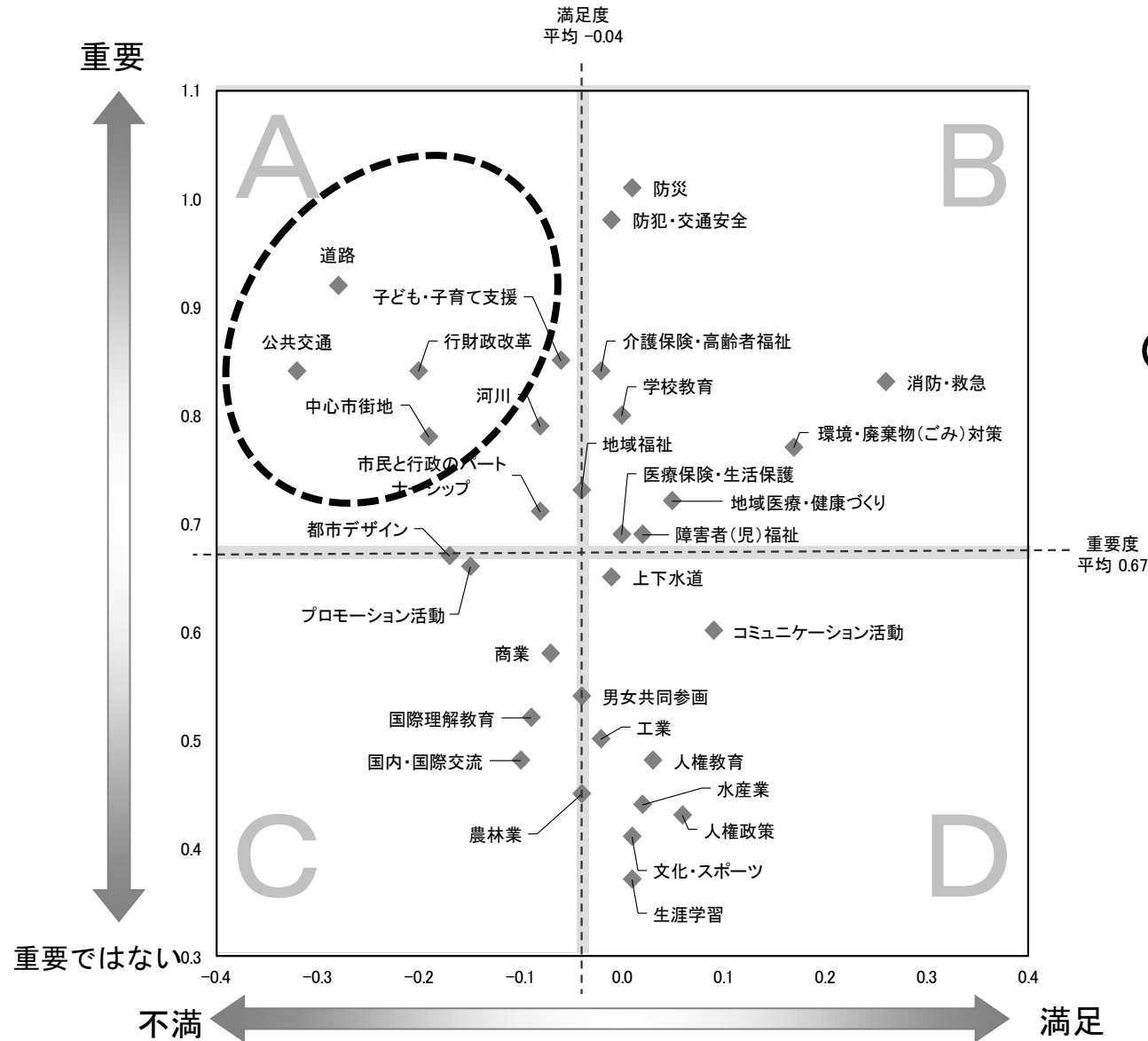
回答数/年齢	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75歳以上	無回答
N=1,422	67	91	159	229	206	106	131	191	229	13
	4.7%	6.4%	11.2%	16.1%	14.5%	7.5%	9.2%	13.4%	16.1%	0.9%

年齢は、「40～49歳」「75歳以上」の回答数が16.1%と高く、次いで「70～74歳」(13.4%)、「50歳～59歳」(14.5%)、「30～39歳」(11.2%)、「65～69歳」(9.2%)の順で高くなっています。

※前回調査と比較すると、「70～74歳」の回答者が9.3%から13.4%となり、高い割合となっています。



4. 満足度・重要度の平均値分布図



○調査結果の特徴

分布図の**左上(A)部分**が、**重要度が高く、満足度が低い**領域となります。
 今回の調査結果では、「公共交通」「道路」「行財政改革」「中心市街地」施策等が該当しています。

5. 調査結果(ポイント)

調査結果(ポイント)

👉 ポイント ①

◎総合計画において掲げる基本計画のほぼすべてにおいて、満足度が上昇
重要度も上昇傾向

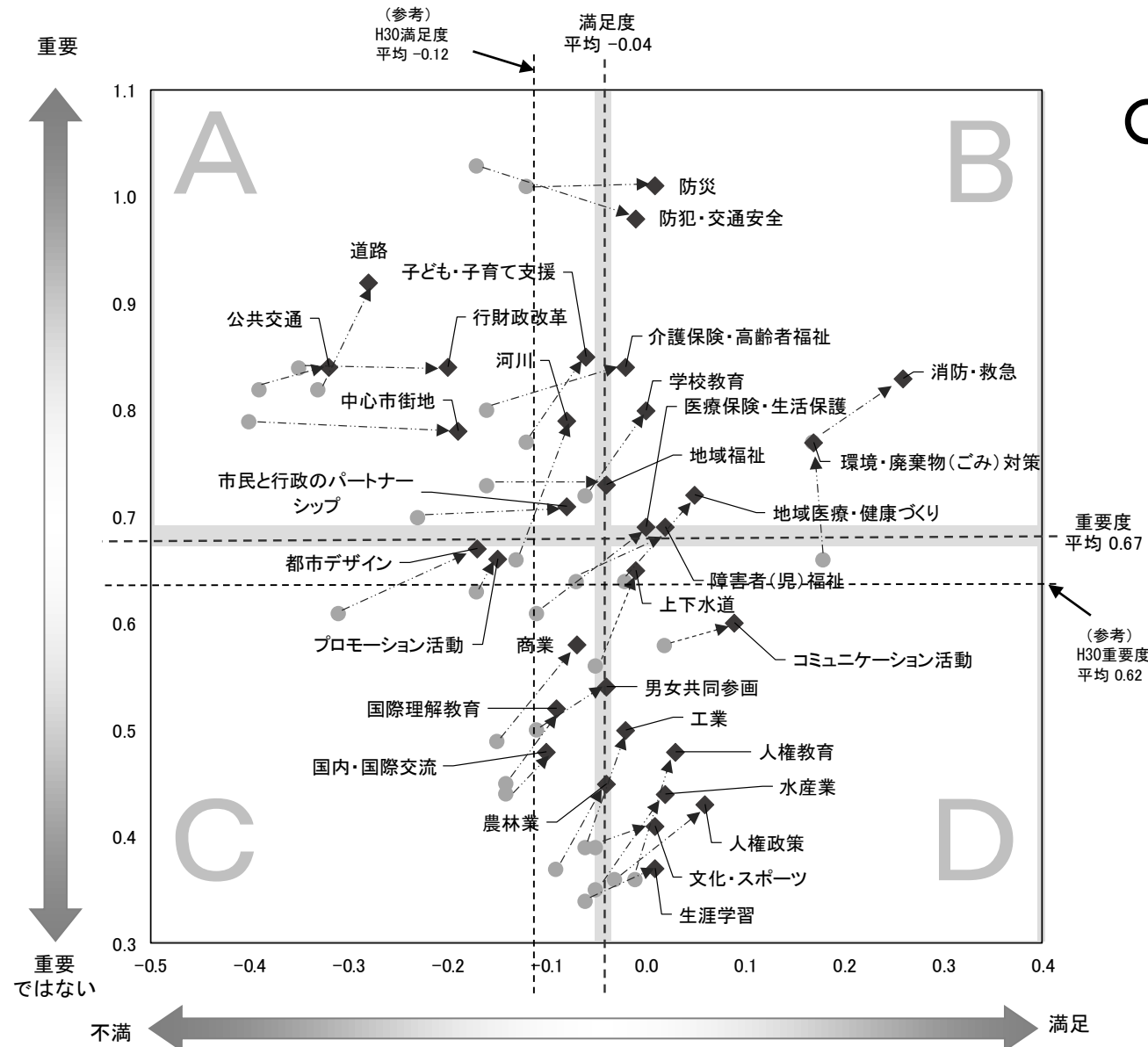
👉 ポイント ②

◎個別の施策については、「中心市街地」「市民と行政のパートナーシップ」
で満足度の増加率が高い

👉 ポイント ③

◎後期基本計画に位置付けた、3つのミッション「公共交通」・「道路」・「防犯・交通安全」
について、満足度は上昇。引き続き重点的に取り組みを進めていく。

6-1. 調査結果(全体)



○満足度・重要度平均値分布図 経年比較

全体的に施策の**満足度**及び**重要度**が、
前回調査時に比べて**向上**した。
その結果、満足度及び重要度の**平均
値**がともに**上昇**した。

6-2. 調査結果(全体)

満足度

総合計画における各施策を推進することに対して、一定の評価をいただいた。



満足度の上昇につながった。

重要度

コロナ禍で、行政サービスに触れる機会が増え、行政を身近に感じるきっかけとなった。



重要度の上昇につながった。

日々変わりゆく多種多様な課題に対して、迅速に対応してきた行政運営に一定の評価をいただいた。

◎総合計画において目指す**市の将来像の実現に向けて、着実に前進**しており、市民の皆様の**思いと一致**した。

市

後期基本計画の推進

目指す方向性の
一致

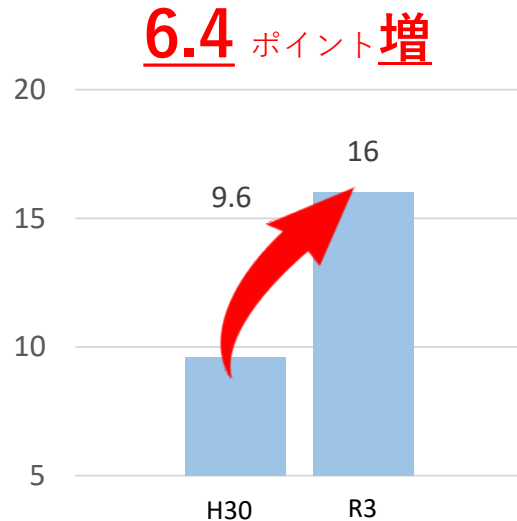
市民

市政に対する市民のニーズ

全庁的にこの結果を共有し、各施策のさらなる実施を促し、引き続き、総合計画を推進していく

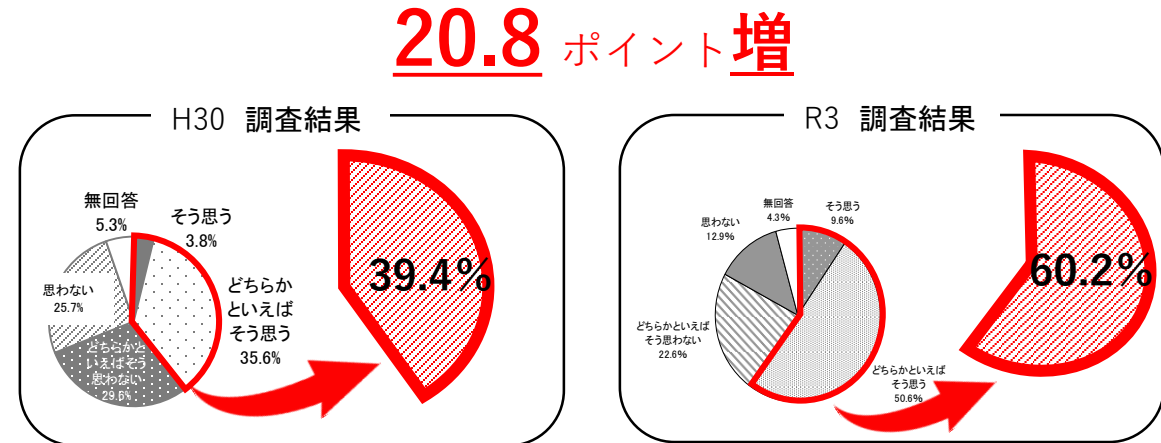
7-1. 調査結果の分析(中心市街地)

○満足度の上昇



注) 数値は「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人の割合

○桑名駅とその周辺が玄関口としてふさわしく整備されている回答増



注)「あなたは、桑名駅とその周辺が市の玄関口としてふさわしく整備されていると思いますか。」という問いに対して、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」と回答した人の割合を『ふさわしく整備されている』割合としています。

○市民の声(自由意見より)

- ・桑名駅が綺麗になったのは大変良かったと思います。(40代 女性)
- ・毎日通勤で駅を利用するので駅が綺麗で快適で気持ち良い。帰りの心の充実はありがたい。(40代 女性)
- ・桑名駅周辺複合施設等、整備事業に期待しています。(70代 女性)

◎考察

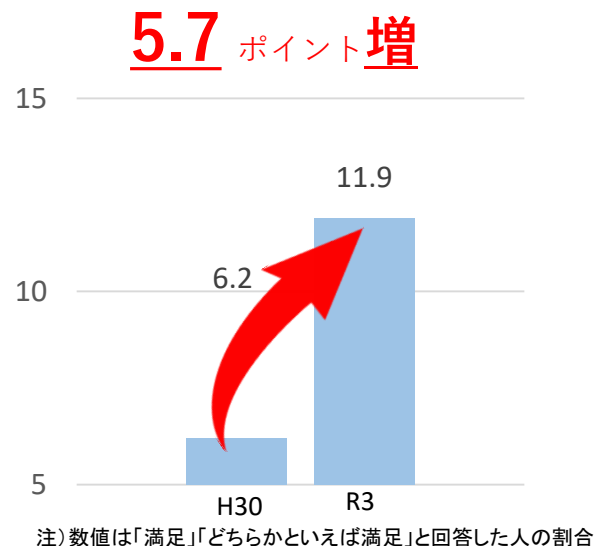
長年の課題である駅周辺の整備がようやく目に見える形となって進みだし、市民の皆様からの高い評価につながった。



今後も引き続き**駅周辺**の**整備**を進める。

7-2. 調査結果の分析(市民と行政のパートナーシップ)

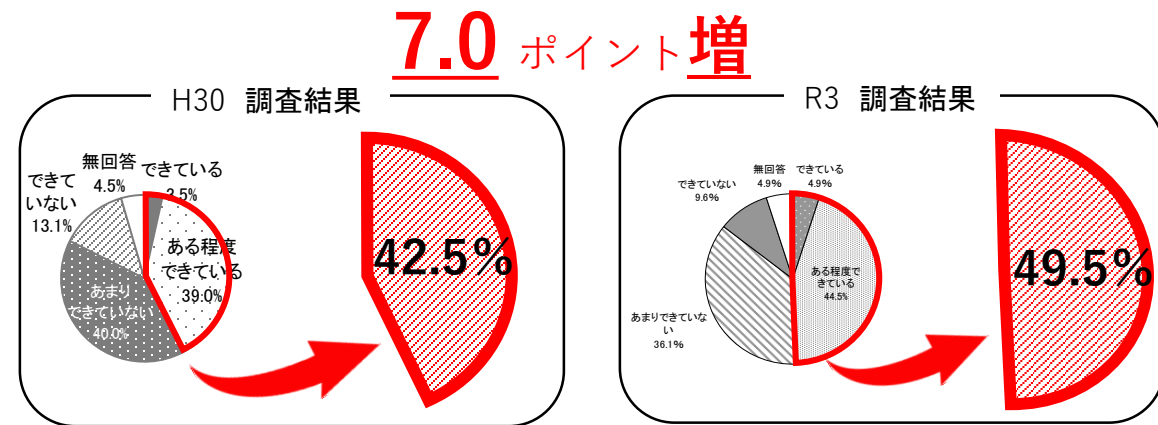
○満足度の上昇



○市民の声(自由意見)

- ・まちづくり協議会などの活動が始まっていますが、各地区に子どもも大人も気軽に集まれる場所があれば良いと思う。(60代 女性)
- ・人口減少、担い手不足の中で地域の在り方も変わってきており、協議会の設立によって、良い方向に向かってほしいと思う。(30代 男性)

○力を合わせた地域づくり(協働)ができているという回答増



注)「桑名市は、市民、企業、行政などが共に考え、共に力を合わせた地域づくり(協働)ができていると思いますか。」という問いに対して、「できている」「ある程度できている」と回答した人の割合を『力を合わせた地域づくり(協働)ができている』割合としています。

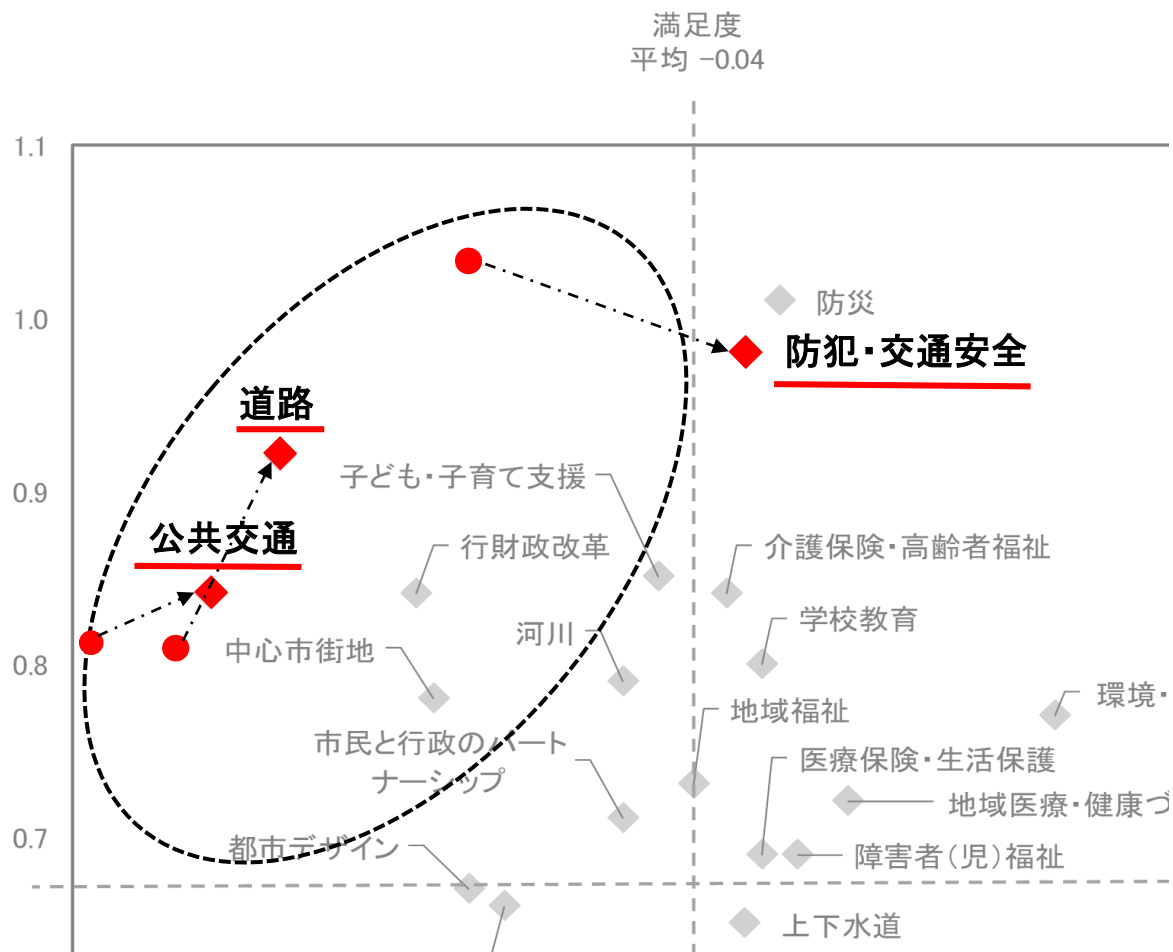
◎考察

まちづくり協議会設立に向け対話を基本とし、ニーズに合ったよりよい地域づくりを展開することができている。



今後も引き続き市民の皆様との**対話**を**基本**とした、**地域づくりを進める。**

7-3. 調査結果の分析(3つのミッション)



◎考察

3つのミッションの「防犯・交通安全」については、満足度が上昇し、左上の領域からは外れたが、「道路」「公共交通」はいずれも重要度が高く、重点的に施策を実施していく必要がある。