

第1章 行政施策

1-1 施策の重要度・満足度の得点化

◆重要度得点が最も高いのは4年連続で「消防・救急救命対策」で、満足度でも第2位。

point

- 重要度得点が最も高いのは4年連続で「消防・救急救命対策」。
- 満足度得点が最も高いのは4年連続で「四季のイベントの振興」。昨年同率一位だった「消防・救急救命対策」は今回は第2位。

問1 久留米市では、市民のニーズを的確に把握し政策へと反映させるまちづくりを進めています。そこで、次の(1)～(33)の市の取り組みについておたずねします。

(A) あなたは、この取り組みがどの程度重要だと思いますか。

(B) あなたは、この取り組みにどの程度満足していますか。

それぞれについて、あてはまるものを1つずつ選び、番号に○印をつけてください。

33項目の行政施策について、「どの程度重要だと思うか」、「どの程度満足しているか」を5つの選択肢の中から回答してもらい、下記の手順で得点化し分析を行った。

■重要度・満足度の得点化の手順■

重要度	得点	満足度	得点
1. 重要	→ 6点	1. 満足	→ 6点
2. やや重要	→ 4点	2. やや満足	→ 4点
3. あまり重要でない	→ 2点	3. やや不満	→ 2点
4. 重要でない	→ 0点	4. 不満	→ 0点
5. わからない (無回答)	→ 欠損値 (得点計算の対象外)	5. わからない (無回答)	→ 欠損値 (得点計算の対象外)

$$\text{重要度 (満足度) 得点} = \frac{(\text{選択肢1}) \times 6 + (\text{選択肢2}) \times 4 + (\text{選択肢3}) \times 2 + (\text{選択肢4}) \times 0}{(\text{選択肢1} \sim \text{選択肢4の回答者数})}$$

※例えば、仮に全員が「2. やや重要」を選んだ場合、その施策の重要度得点は4点となります。

■表1-1 行政施策の重要度

	回答者の割合(%)			重要度	
	『重要』	『重要でない』	『わからない』	重要度得点	順位
(6) 消防・救急救命対策	92.4	1.8	4.8	5.63	1
(20) 地域医療体制の充実	92.4	2.5	3.7	5.49	2
(7) 防犯対策	92.8	2.5	3.7	5.44	3
(5) 防災対策	86.8	4.3	7.7	5.41	4
(4) 生活排水処理の整備	88.4	4.1	6.2	5.39	5
(9) ごみ処理対策	92.4	3.6	3.3	5.33	6
(22) 高齢者福祉の充実	88.4	4.0	6.2	5.26	7
(27) 労働・雇用対策	86.2	4.8	6.8	5.21	8
(2) 生活道路や側溝の整備	89.8	5.8	3.3	5.20	9
(17) 子育て支援体制の充実	85.2	4.3	9.4	5.19	10
(26) 農業振興対策	83.1	5.3	9.3	5.18	11
(18) 青少年健全育成	85.4	5.9	6.8	5.09	12
(21) 障害者福祉の充実	84.2	5.5	8.8	5.00	13
(19) 健康づくり対策	86.1	6.7	5.0	4.96	14
(33) 市民サービスの向上や効率的な行財政改革	78.4	7.6	12.0	4.93	15
(8) 環境美化対策	88.4	6.4	4.0	4.90	16
(11) バリアフリー化対策	82.9	8.8	7.1	4.84	17
(3) 水辺空間の整備	78.4	10.1	10.2	4.76	18
(30) 公共交通網の整備	78.0	12.9	7.1	4.68	19
(12) 基本的な人権確立施策の充実	63.9	11.7	22.5	4.54	20
(32) 市民と行政の協働によるまちづくりの推進	67.3	11.9	18.2	4.51	21
(24) 商工業振興対策	69.2	12.5	16.1	4.48	22
(25) 企業の育成・誘致	66.6	14.9	16.2	4.45	23
(10) 公園や広場の整備・充実	77.6	15.9	5.6	4.40	24
(1) 四季のイベントの振興	68.0	16.3	13.6	4.31	25
(14) 市民自らが進めるまちづくり活動の振興	62.3	18.4	17.5	4.06	26
(23) 広域幹線道路の整備	66.6	25.1	6.4	4.06	27
(13) 男女共同参画社会づくり施策の充実	56.3	20.4	21.6	4.04	28
(16) スポーツ・レクリエーション推進体制の充実	64.2	20.2	14.1	4.00	29
(28) 大学や研究機関の整備	55.9	22.9	19.1	3.89	30
(15) 文化芸術活動の振興	55.0	23.7	19.5	3.81	31
(31) 高度情報都市づくり	51.7	28.3	17.5	3.66	32
(29) 観光・コンベンションの振興	49.4	29.1	19.0	3.53	33

33 項目すべてで、『重要』(「重要」「やや重要」と回答した割合が『重要でない』(「あまり重要でない」「重要でない」と回答した割合を上回っている。

重要度【平均値】
4.72

「わからない」の割合が2割を超えているのは、「基本的人権」と「男女共同参画」の2項目のみ。

『重要』=「重要」+「やや重要」
『重要でない』=「あまり重要でない」+「重要でない」

重要度得点の属性別特徴	<p>●性別による特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> 性別で見ると、全体的に重要度得点は男性より女性の方が高く、特に「(11)バリアフリー化対策」は男性 4.56 に対し女性は 5.08 と、女性の関心の高さを示している。 「(23)広域幹線道路の整備」では唯一男性の重要度得点(4.07)が女性(4.06)より高くなっている。
	<p>●年齢別による特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> 年齢別で見ると、重要度得点は各年代とも「(6)消防・救急救命対策」が第1位。続いて、40歳代では「(7)防犯対策」(5.42)が、60歳代では「(4)生活排水処理の整備」(5.63)がそれぞれ第2位。他の年代では「(20)地域医療体制の充実」が第2位となっている。 重要度第3位は、20歳代・30歳代は「(7)防犯対策」、40歳代では「(5)防災対策」、50歳代と70歳以上では「(4)生活排水処理の整備」、60歳代では「(20)地域医療体制の充実」となっている。 「(17)子育て支援体制の充実」や「(1)四季のイベントの振興」は若い世代で重要度得点の順位が高い傾向にある。一方、「(26)農業振興対策」や「(28)大学や研究期間の整備」は若年層と比べ高齢層で比較的重要度得点が高い。

■表1-2 行政施策の満足度

	回答者の割合(%)			満足度	
	『満足』	『不満』	わからない	満足度 得点	順位
(1) 四季のイベントの振興	50.9	15.3	28.3	3.76	1
(6) 消防・救急救命対策	49.5	19.2	26.5	3.69	2
(4) 生活排水処理の整備	48.7	29.4	17.1	3.33	3
(5) 防災対策	35.5	21.8	37.7	3.30	4
(20) 地域医療体制の充実	47.0	30.8	17.1	3.26	5
(9) ごみ処理対策	48.7	32.3	14.8	3.22	6
(15) 文化芸術活動の振興	30.2	21.1	43.5	3.18	7
(8) 環境美化対策	46.1	32.4	16.8	3.15	8
(19) 健康づくり対策	41.2	29.6	23.3	3.14	9
(14) 市民自らが進めるまちづくり活動の振興	30.5	22.6	41.3	3.12	10
(3) 水辺空間の整備	41.7	31.3	22.3	3.10	11
(12) 基本的人権確立施策の充実	26.4	20.6	47.4	3.07	12
(10) 公園や広場の整備・充実	41.0	35.0	19.5	2.99	13
(13) 男女共同参画社会づくり施策の充実	24.2	21.6	48.4	2.98	14
(16) スポーツ・レクリエーション推進体制の充実	32.7	28.4	33.7	2.97	15
(31) 高度情報都市づくり	24.1	24.0	45.1	2.90	16
(28) 大学や研究機関の整備	22.1	21.6	49.9	2.89	17
(30) 公共交通網の整備	39.7	36.9	17.3	2.89	17
(23) 広域幹線道路の整備	37.2	36.3	20.6	2.85	19
(29) 観光・コンベンションの振興	21.7	23.5	48.1	2.79	20
(21) 障害者福祉の充実	24.1	27.9	42.8	2.70	21
(2) 生活道路や側溝の整備	40.8	47.2	7.7	2.69	22
(7) 防犯対策	35.1	43.5	16.7	2.66	23
(17) 子育て支援体制の充実	26.3	33.7	34.4	2.61	24
(32) 市民と行政の協働によるまちづくりの推進	21.2	29.4	42.9	2.57	25
(33) 市民サービスの向上や効率的な行財政改革	29.1	37.1	27.8	2.53	26
(18) 青少年健全育成	22.8	37.7	33.8	2.46	27
(22) 高齢者福祉の充実	22.8	37.2	34.9	2.41	28
(11) バリアフリー化対策	25.6	43.3	26.3	2.40	29
(25) 企業の育成・誘致	17.1	31.6	45.2	2.33	30
(24) 商工業振興対策	16.0	40.2	37.8	2.02	31
(26) 農業振興対策	15.8	42.9	35.1	1.93	32
(27) 労働・雇用対策	15.6	50.4	27.9	1.80	33

、「四季のイベントの振興」では唯一、『満足』(「満足」+「やや満足」と回答した割合が半数を超えている。

満足度得点は平均より上位だが、「わからない」の割合が4割を超えるため、『満足』と回答した割合は2割台にとどまっている。

33項目中19位までは、『満足』の割合が『不満』の割合を上回っている。

満足度【平均値】
2.84

『満足』と回答した割合は4割を超えているが、『不満』の割合がそれを上回っているため、満足度得点の順位は平均以下となっている。

「労働・雇用対策」では33項目中唯一、『不満』の割合が半数を超えている。

『満足』=「満足」+「やや満足」、『不満』=「やや不満」+「不満」
『満足』『不満』『わからない』のうち、各項目で最も割合が高いものを太字で示している。

満足度得点の属性別特徴

- 性別による特徴
 - ・性別で見ると、満足度得点の平均値は男性(2.79)より女性(2.89)の方がやや高い。男性の満足度1位は「(6)消防・救急救命対策」(3.64)、女性の満足度1位は「(1)四季のイベントの振興」(3.92)だが、「(6)消防・救急救命対策」の満足度得点は女性(3.73)の方が男性よりも高い。
 - ・「(4)生活排水処理の整備」の満足度得点は女性3.49に対し男性は3.17と低く、女性は全体3位なのに対し男性は5位となっている。一方「(11)バリアフリー化対策」の満足度得点は男性2.48に対し女性は2.32と低く、女性だけでみると満足度得点順位は下から4番目に低い。
- 年齢別による特徴
 - ・年齢別で見ると、満足度得点の平均値は70歳以上(3.11)、60歳代(3.10)では得点化にあたっての中間点(3点)を超えており、特に「(6)消防・救急救命対策」(70歳以上:4.04、60歳代:4.02)では4点に達している。
 - ・一方、満足度得点の平均値は20歳代(2.60)、40歳代(2.66)で比較的低くなっており、特に「(20)地域医療体制の充実」(20歳代:2.52)や「(33)市民サービスの向上や効率的な行財政改革」(20歳代:2.12、40歳代:2.14)などでその傾向が強くなっている。

1-2 重要度・満足度の経年比較

◆「農業振興対策」の重要度は上昇を続け、満足度は減少を続けている。

point

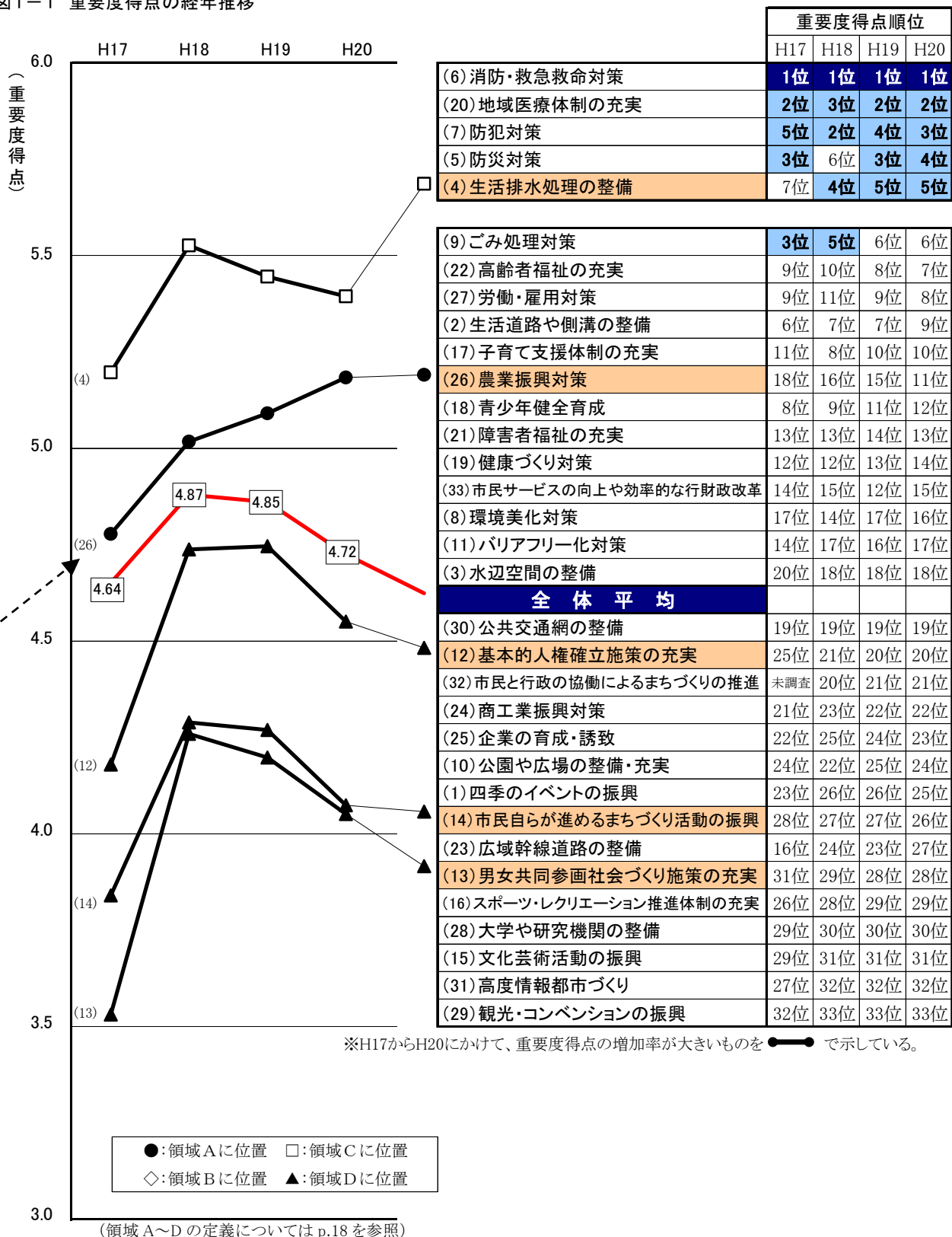
- 昨年度と比較して、重要度得点の全体平均はやや低下。その中で、「農業振興対策」の重要度上昇がめだっている。
- 平成 17 年度調査より満足度が一貫して低いのは「労働・雇用対策」で、18 年度以降は 3 年連続して最下位となっている。

■表 1-5 重要度得点・満足度得点の経年推移

【重要度得点】の経年推移						【満足度得点】の経年推移				
H20	H19	H18	H17	得点差 H20- H17		H20	H19	H18	H17	得点差 H20- H17
4.31	4.31	4.44	4.34	-0.03	(1)四季のイベントの振興	3.76	3.79	3.88	3.84	-0.08
5.20	5.39	5.37	5.25	-0.05	(2)生活道路や側溝の整備	2.69	2.43	2.68	2.16	0.53
4.76	4.87	4.96	4.60	0.16	(3)水辺空間の整備	3.10	3.11	3.08	2.88	0.22
5.39	5.44	5.52	5.19	0.20	(4)生活排水処理の整備	3.33	3.20	3.21	2.85	0.48
5.41	5.48	5.44	5.38	0.03	(5)防災対策	3.30	3.29	3.45	2.89	0.41
5.63	5.68	5.69	5.55	0.08	(6)消防・救急救命対策	3.69	3.79	3.77	3.51	0.18
5.44	5.47	5.59	5.31	0.13	(7)防犯対策	2.66	2.69	2.65	2.20	0.46
4.90	4.99	5.04	4.78	0.12	(8)環境美化対策	3.15	3.04	3.14	2.84	0.31
5.33	5.42	5.45	5.38	-0.05	(9)ごみ処理対策	3.22	3.15	3.33	2.87	0.35
4.40	4.47	4.63	4.27	0.13	(10)公園や広場の整備・充実	2.99	2.95	2.90	2.96	0.03
4.84	5.00	4.98	4.81	0.03	(11)バリアフリー化対策	2.40	2.33	2.34	2.22	0.18
4.54	4.74	4.73	4.17	0.37	(12)基本的人権確立施策の充実	3.07	3.00	3.08	3.00	0.07
4.04	4.19	4.25	3.52	0.52	(13)男女共同参画社会づくり施策の充実	2.98	2.98	2.91	2.98	0.00
4.06	4.26	4.28	3.83	0.23	(14)市民自らが進めるまちづくり活動の振興	3.12	3.15	3.15	3.14	-0.02
3.81	3.94	4.06	3.70	0.11	(15)文化芸術活動の振興	3.18	3.21	3.24	3.17	0.01
4.00	4.16	4.27	3.95	0.05	(16)スポーツ・レクリエーション推進体制の充実	2.97	3.04	2.93	2.97	0.00
5.19	5.27	5.36	5.04	0.15	(17)子育て支援体制の充実	2.61	2.54	2.46	2.35	0.26
5.09	5.26	5.31	5.15	-0.06	(18)青少年健全育成	2.46	2.32	2.31	2.08	0.38
4.96	5.15	5.24	4.97	-0.01	(19)健康づくり対策	3.14	3.25	3.25	3.13	0.01
5.49	5.58	5.53	5.39	0.10	(20)地域医療体制の充実	3.26	3.29	3.24	3.22	0.04
5.00	5.12	5.14	4.94	0.06	(21)障害者福祉の充実	2.70	2.79	2.75	2.71	-0.01
5.26	5.37	5.29	5.14	0.12	(22)高齢者福祉の充実	2.41	2.42	2.52	2.52	-0.11
4.06	4.58	4.59	4.79	-0.73	(23)広域幹線道路の整備	2.85	2.66	2.66	1.97	0.88
4.48	4.62	4.62	4.44	0.04	(24)商工業振興対策	2.02	1.97	2.11	2.27	-0.25
4.45	4.55	4.50	4.38	0.07	(25)企業の育成・誘致	2.33	2.39	2.28	2.24	0.09
5.18	5.08	5.01	4.77	0.41	(26)農業振興対策	1.93	2.31	2.30	2.42	-0.49
5.21	5.33	5.28	5.14	0.07	(27)労働・雇用対策	1.80	1.85	1.91	1.80	0.00
3.89	4.11	4.12	3.70	0.19	(28)大学や研究機関の整備	2.89	2.90	2.86	2.86	0.03
3.53	3.77	3.66	3.35	0.18	(29)観光・コンベンションの振興	2.79	2.71	2.78	2.87	-0.08
4.68	4.77	4.76	4.68	0.00	(30)公共交通網の整備	2.89	2.91	2.91	2.82	0.07
3.66	3.89	3.89	3.86	-0.20	(31)高度情報都市づくり	2.90	2.82	2.91	2.80	0.10
4.51	4.72	4.75	未調査	-	(32)市民と行政の協働によるまちづくりの推進	2.57	2.53	2.55	未調査	-
4.93	5.16	5.02	4.81	0.12	(33)市民サービスの向上や効率的な行財政改革	2.53	2.33	2.49	2.45	0.08
4.72	4.85	4.87	4.64	0.07	【全体平均】	2.84	2.82	2.85	2.72	0.12

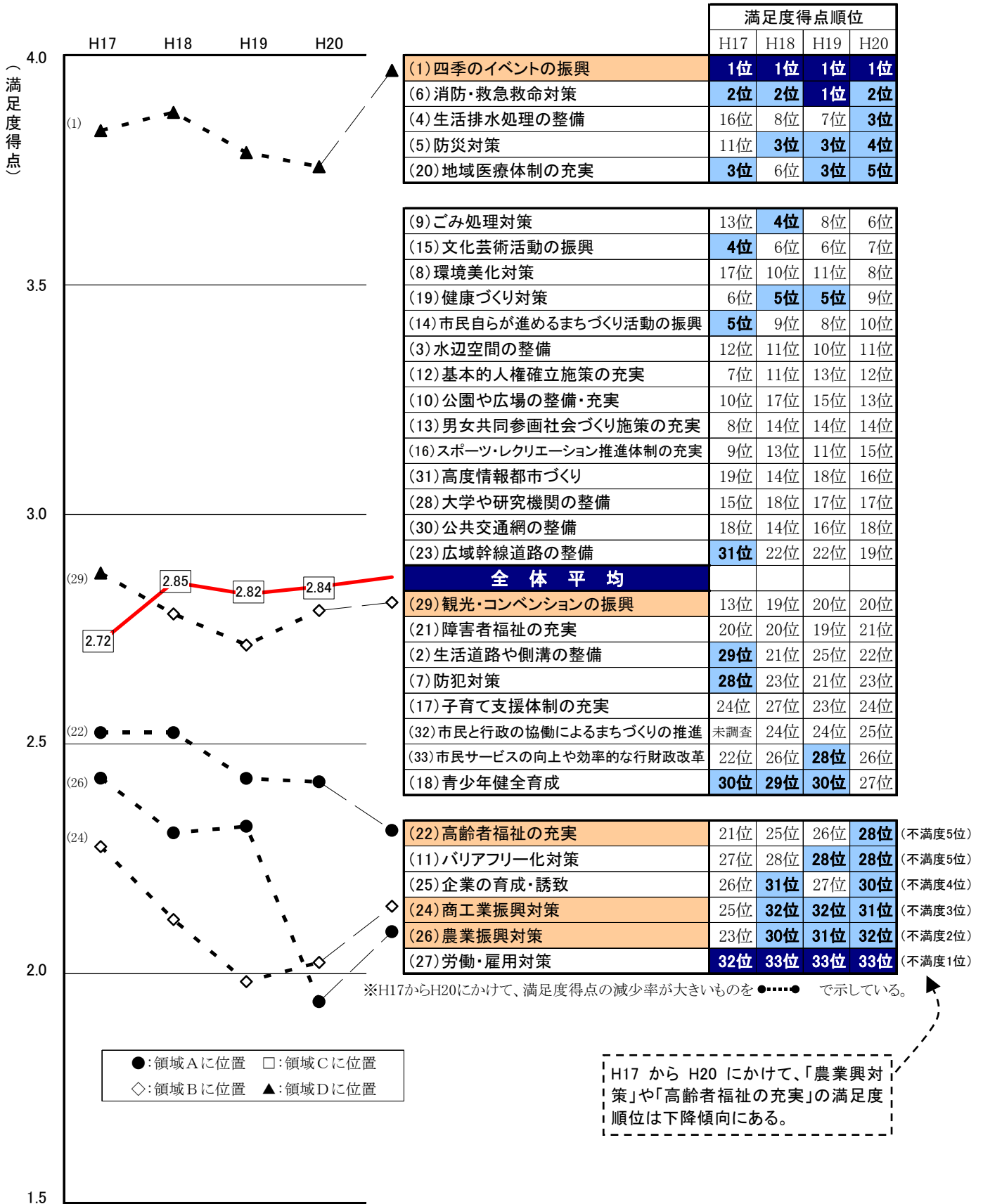
※ 得点差では、重要度・満足度の上昇幅の大きいものを白抜きで、満足度の減少幅の大きいものを太字で表示している。

■ 図1-1 重要度得点の経年推移



昨年度より重要度得点を下げた項目が多い中で、「農業振興対策」のみ重要度得点は上昇を続けている。

■ 図 1-2 満足度得点の経年推移



1-3 重要度・満足度のフロッツ図

◆「労働・雇用対策」と「農業振興対策」が特に重要課題

point

- 33 項目の重要度得点の全体平均は 4.72 で中間値 (3.0) を大きく上回り、満足度得点の全体平均 (2.84) は中間値をやや下回っている。
- 【領域 A】 (重要度が高く、満足度が低い項目) には 10 項目が該当し、顔ぶれは昨年と同様。

各施策の重要度と満足度をそれぞれ縦軸と横軸にとり、33 項目を図示したのが図 1-3 である。重要度・満足度それぞれ中間値 (3.0) を境界にして領域を 4 つに分けると、33 項目はすべて重要度がプラスであるため、33 項目はどれも散布図の上半分には位置している。

■ 図 1-3 重要度・満足度のプロット図

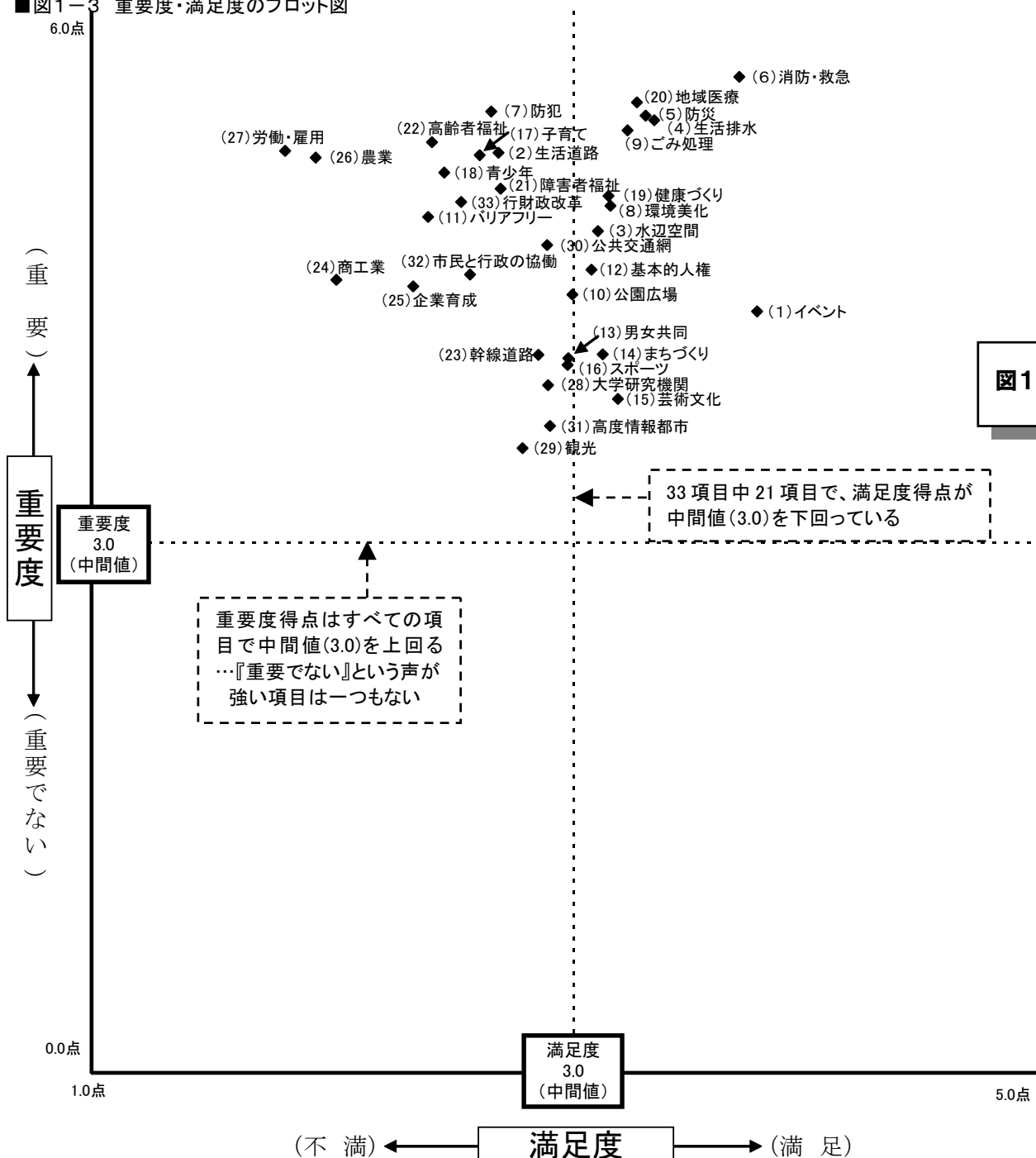
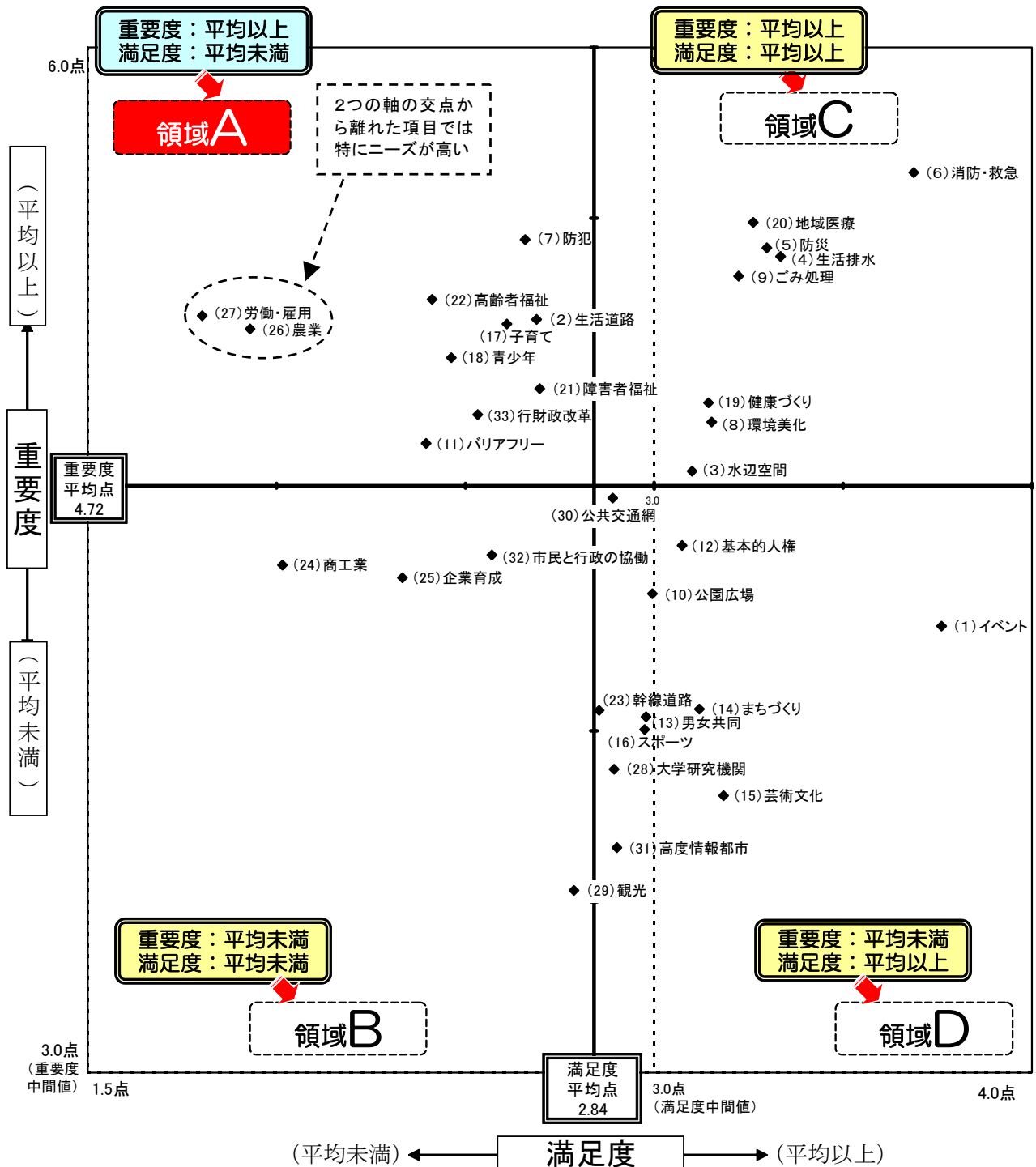


図 1-4 では、重要度得点・満足度得点の平均値を境界として、A、B、C、D の 4 つの領域に区分したプロット図を作成した。各領域に該当する項目には、次のような特徴が見いだせる。

各領域 該当 項目の 特徴	【領域A】	重要度・高 満足度・低	今後改善の優先度が高い(行政的ニーズが大きい)
	【領域B】	重要度・低 満足度・低	施策の重要性を理解してもらったと同時に満足度をあげていく必要がある
	【領域C】	重要度・高 満足度・高	地域によっては満足度が低く、【領域A】に相当する場合もみられる
	【領域D】	重要度・低 満足度・高	重要度・満足度ともに「わからない」の割合が高い項目が多くみられる

■ 図 1-4 重要度・満足度のプロット図(領域別)



■表1-6 行政施策の重要度×満足度

今後改善の優先度が高い項目 項目	重要度			満足度			重要度×満足度			
	重要度 得点	全体 平均 との差	順位	満足度 得点	全体 平均 との差	順位	H20	H19	H18	H17
(27)労働・雇用対策	5.21	0.50	8	1.80	▲ 1.04	33	A	A	A	A
(26)農業振興対策	5.18	0.46	11	1.93	▲ 0.91	32	A	A	A	A
(22)高齢者福祉の充実	5.26	0.55	7	2.41	▲ 0.43	28	A	A	A	A
(7)防犯対策	5.44	0.72	3	2.66	▲ 0.18	23	A	A	A	A
(18)青少年健全育成	5.09	0.37	12	2.46	▲ 0.38	27	A	A	A	A
(17)子育て支援体制の充実	5.19	0.47	10	2.61	▲ 0.23	24	A	A	A	A
(2)生活道路や側溝の整備	5.20	0.49	9	2.69	▲ 0.15	22	A	A	A	A
(11)バリアフリー化対策	4.84	0.12	17	2.40	▲ 0.44	29	A	A	A	A
(33)市民サービスの向上や効率的な行財政改革	4.93	0.21	15	2.53	▲ 0.31	26	A	A	A	A
(21)障害者福祉の充実	5.00	0.28	13	2.70	▲ 0.14	21	A	A	A	A
(24)商工業振興対策	4.48	▲ 0.23	22	2.02	▲ 0.82	31	B	B	B	B
(25)企業の育成・誘致	4.45	▲ 0.27	23	2.33	▲ 0.51	30	B	B	B	B
(32)市民と行政の協働によるまちづくりの推進	4.51	▲ 0.20	21	2.57	▲ 0.27	25	B	B	B	-
(29)観光・コンベンションの振興	3.53	▲ 1.18	33	2.79	▲ 0.05	20	B	B	B	D
(20)地域医療体制の充実	5.49	0.77	2	3.26	0.42	5	C	C	C	C
(5)防災対策	5.41	0.70	4	3.30	0.46	4	C	C	C	C
(9)ごみ処理対策	5.33	0.61	6	3.22	0.38	6	C	C	C	C
(4)生活排水処理の整備	5.39	0.67	5	3.33	0.49	3	C	C	C	C
(6)消防・救急救命対策	5.63	0.92	1	3.69	0.85	2	C	C	C	C
(19)健康づくり対策	4.96	0.24	14	3.14	0.30	9	C	C	C	C
(8)環境美化対策	4.90	0.19	16	3.15	0.31	8	C	C	C	C
(3)水辺空間の整備	4.76	0.04	18	3.10	0.26	11	C	C	C	D
(30)公共交通網の整備	4.68	▲ 0.04	19	2.89	0.05	18	D	D	D	C
(12)基本的人権確立施策の充実	4.54	▲ 0.17	20	3.07	0.23	12	D	D	D	D
(10)公園や広場の整備・充実	4.40	▲ 0.32	24	2.99	0.15	13	D	D	D	D
(23)広域幹線道路の整備	4.06	▲ 0.66	27	2.85	0.01	19	D	B	B	A
(13)男女共同参画社会づくり施策の充実	4.04	▲ 0.68	28	2.98	0.14	14	D	D	D	D
(16)スポーツ・レクリエーション推進体制の充実	4.00	▲ 0.71	29	2.97	0.13	15	D	D	D	D
(28)大学や研究機関の整備	3.89	▲ 0.83	30	2.89	0.05	17	D	D	D	D
(14)市民自らが進めるまちづくり活動の振興	4.06	▲ 0.65	26	3.12	0.28	10	D	D	D	D
(31)高度情報都市づくり	3.66	▲ 1.06	32	2.90	0.06	16	D	B	D	D
(15)文化芸術活動の振興	3.81	▲ 0.91	31	3.18	0.34	7	D	D	D	D
(1)四季のイベントの振興	4.31	▲ 0.41	25	3.76	0.92	1	D	D	D	D
【全体平均】	4.72			2.84						

《重要度×満足度》領域 A:【重要度】平均以上【満足度】平均未満、領域 B:【重要度】【満足度】ともに平均未満、
領域 C:【重要度】【満足度】ともに平均以上、領域 D:【重要度】平均未満【満足度】平均以上

《全体平均》>33 施策の重要度得点、満足度得点をそれぞれ単純平均

なお4領域ごとに、散布図において重要度平均と満足度平均が交わった地点から遠いところにある順に並べている
(前頁参照)。

1-4 特に力を入れて欲しいもの

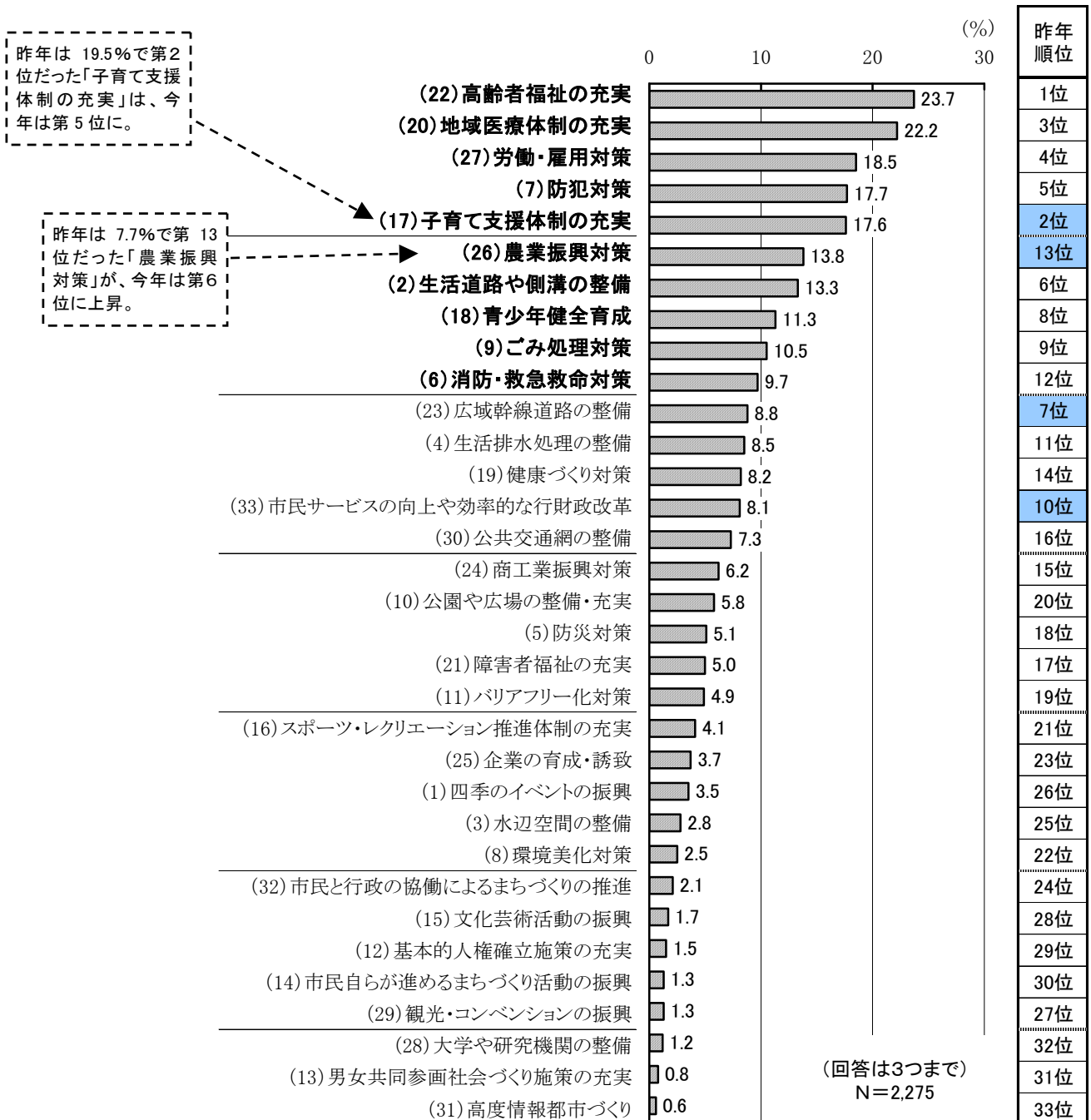
◆特に力を入れてほしいものでも「農業振興対策」が上位に

point

- 特に力を入れて欲しいものは「高齢者福祉の充実」、「地域医療体制の充実」が上位 2 項目。
- 年齢別では、30 歳代で「子育て支援体制」が 1 位に、「公園や広場の充実」が 5 位に。
- 東部 A・B, 北部 B では今年も「生活排水処理の整備」が上位に来ている。

問 2 問 1 で聞いた (1) ~ (33) の行政施策の中で、「特に力を入れて欲しいもの」を 3 つまで (1 つでも 2 つでもよいです) 選び、その項目の番号を下の 内に記入してください。

■図 1-5 特に力を入れて欲しいもの

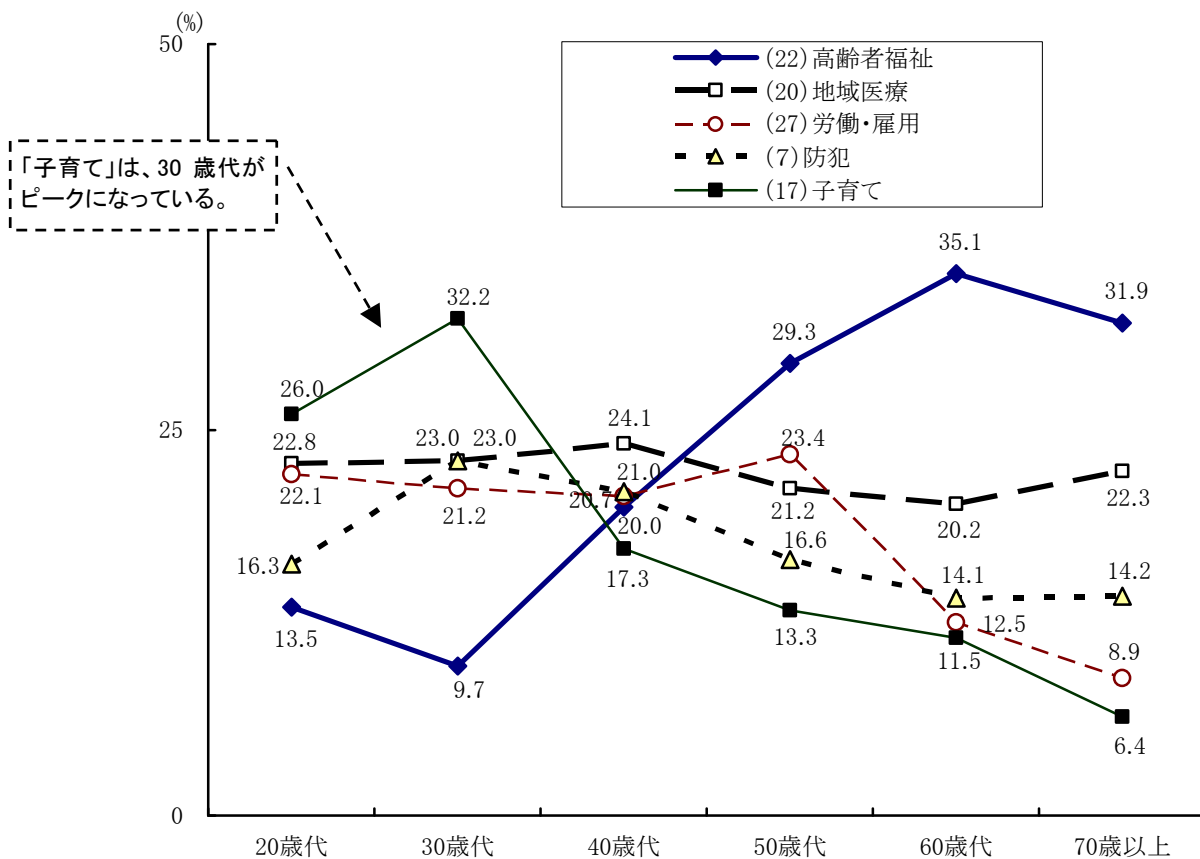


※『重要』は「重要」と「やや重要」の割合の合計。『不満』は「やや不満」と「不満」の割合の合計。それぞれ上位 5 項目を太字にしている。

■表 1-8 性別にみた特に力を入れて欲しいもの(男性・女性の上位 10 位)

《男性》 (%)			《女性》 (%)		
第1位	(22) 高齢者福祉	22.1	第1位	(22) 高齢者福祉	25.1
第2位	(20) 地域医療	20.5	第2位	(20) 地域医療	23.6
第3位	(27) 労働・雇用	16.6	第3位	(27) 労働・雇用	20.2
第4位	(7) 防犯	16.2	第4位	(17) 子育て	19.1
第5位	(17) 子育て	15.8	第5位	(7) 防犯	18.9
第6位	(2) 生活道路	15.5	第6位	(26) 農業振興	13.1
第7位	(26) 農業振興	14.6	第7位	(9) ごみ処理	11.8
第8位	(23) 幹線道路	12.1	第8位	(2) 生活道路	11.4
第9位	(18) 青少年	11.2	第9位	(18) 青少年	11.3
第10位	(4) 生活排水	10.4	第10位	(6) 消防・救急	9.1

■図 1-6 年齢別にみた特に力を入れて欲しいもの(上位5位)





— 行政施策の重要度・満足度について —

■重要度の高い項目が固定化

「重要度得点」の平均は、前回 4.85 から今回 4.72 と 0.1 ポイントほど下がった。上位の 10 項目は前回とまったく同じで、前は第 10 位の得点が 5.29 であったが、今回は 0.1 ポイント低くなっている。上位 10 位 (5.19 以上) にランクされた行政施策をみると、「防災・防犯」分野に関わるものが「消防・救急救命対策」「防災対策」「防犯対策」の 3 項目、「福祉・保健」分野が「地域医療体制の充実」「高齢者福祉の充実」「子育て支援体制の充実」の 3 項目、「生活基盤」分野が「生活排水処理の整備」「ごみ処理対策」「生活道路や側溝の整備」の 3 項目、このほか「経済」分野の「労働・雇用対策」が入っている。その他では、11 位に、前回の「青少年健全育成」を抑えて「農業振興対策」(前回 15 位)が入った。これは昨今の食の偽装問題を背景とした、食の安全・安心を求める意識が背景のひとつにあると推察される。

また、「市民と行政の協働によるまちづくりの推進」(第 21 位)、「市民自らが進めるまちづくり活動の振興」(第 26 位)、「文化芸術活動の振興」(第 31 位)など、いわゆる「パートナーシップ(協働)」分野に関わる項目が低位に集中しているのは、この 4 年間ほとんど変わらない。

◆重要度・満足度(上位10位)

＜重要度＞順位			分野	得点	＜満足度＞順位			分野	得点
第1位	消防・救急救命対策	【防災・防犯】	5.63	→満足度23位	第1位	四季のイベントの振興	【文化】	3.76	
第2位	地域医療体制の充実	【福祉・保健】	5.49		第2位	消防・救急救命対策	【防災・防犯】	3.69	
第3位	防犯対策	【防災・防犯】	5.44		第3位	生活排水処理の整備	【生活基盤】	3.33	
第4位	防災対策	【防災・防犯】	5.41		第4位	防災対策	【防災・防犯】	3.30	
第5位	生活排水処理の整備	【生活基盤】	5.39		第5位	地域医療体制の充実	【福祉・保健】	3.26	
第6位	ごみ処理対策	【生活基盤】	5.33		第6位	ごみ処理対策	【生活基盤】	3.22	
第7位	高齢者福祉の充実	【福祉・保健】	5.26		→満足度28位	第7位	文化芸術活動の振興	【文化】	3.18
第8位	労働・雇用対策	【経済】	5.21		→満足度33位	第8位	環境美化対策	【生活基盤】	3.15
第9位	生活道路や側溝の整備	【生活基盤】	5.20		→満足度22位	第9位	健康づくり対策	【福祉・保健】	3.14
第10位	子育て支援体制の充実	【福祉・保健】	5.19		→満足度24位	第10位	市民自らが進める まちづくり活動の振興	【行政】	3.12

■重要度上位項目の満足度が高い値で固定化

「満足度得点」をみてみよう。第 2 位に「消防・救急救命対策」、第 3 位に「生活排水処理の整備」、第 4 位に「防災対策」、第 5 位に「地域医療体制の充実」、第 6 位に「ごみ処理対策」が入るなど、重要度得点の上位 6 位のうち「防犯対策」(満足度 23 位)を除く 5 項目があがっている。上位の 10 項目は、昨年 10 位の「水辺空間の整備」が 11 位に下がり、代わって昨年 11 位の「環境美化対策」が 8 位に入っただけで、後はまったく変化がない。市民の基本的な行政ニーズに対応する項目に重点化した行政施策の計画的推進の結果、上位の満足度得点がきわめて高くなっており、特に平成 18 年以降は固定化傾向にあると思われる。

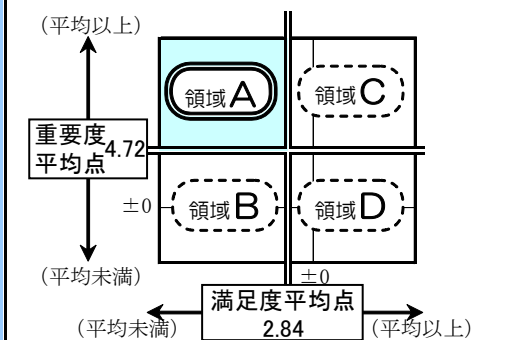
満足度得点の下位施策項目をみてみよう。「労働・雇用対策」「農業振興対策」「商工業振興対策」「企業の育成・誘致」の4項目は、「満足」の合計値が20%以下ときわめて低く、「経済」分野に関わる施策に市民の「不満度」が集中している。この傾向は前回、前々回と同様である。

市民の行政要望を的確に把握するため、重要度と満足度を組み合わせたプロット図をみてみよう。限られた予算をどのような優先順位で執行するか、政策の計画・執行・評価のプロセスが問われている。優先されるべきは「領域A」、すなわち「市民の重要度認識は高いものの、現実には十分な満足度をみしていない項目」である。このなかで、「労働・雇用対策」は特に早急な改善が求められている項目で、「農業振興対策」が続き、さらに「高齢者福祉の充実」「防犯対策」「青少年健全育成」「子育て支援体制の充実」など、「安全・安心」分野で改善の必要がある。

◆不満度・上位10位(満足度下位10位)

	<不満度>順位	分野	得点	昨年順位
第1位	労働・雇用対策	【経済】	1.80	第1位
第2位	農業振興対策	【経済】	1.93	第3位
第3位	商工業振興対策	【経済】	2.02	第2位
第4位	企業の育成・誘致	【経済】	2.33	第5位
第5位	バリアフリー化対策	【生活基盤・福祉・保健】	2.40	第5位
第6位	高齢者福祉の充実	【福祉・保健】	2.41	第8位
第7位	青少年健全育成	【福祉・保健】	2.46	第5位
第8位	市民サービスの向上や効率的な行財政改革	【行政システム】	2.53	第9位
第9位	市民と行政の協働によるまちづくりの推進	【行政システム】	2.57	第10位
第10位	子育て支援体制の充実	【福祉・保健】	2.61	第11位

◆重要度・満足度プロット図をもとにした領域分け



◆特に力を入れて欲しいもの(上位10位)

順位	特に力を入れて欲しいもの	(%)	領域
1位	高齢者福祉の充実	23.7	A
2位	地域医療体制の充実	22.2	C
3位	労働・雇用対策	18.5	A
4位	防犯対策	17.7	A
5位	子育て支援体制の充実	17.6	A
6位	農業振興対策	13.8	A
7位	生活道路や側溝の整備	13.3	A
8位	青少年健全育成	11.3	A
9位	ごみ処理対策	10.5	C
10位	消防・救急救命対策	9.7	C

このことは、市民自身にも十分認識されている。「特に力を入れて欲しいもの」(力点施策)を3つまで尋ねた質問の結果は、上位10位までに「領域A」に分類された10項目のうち7項目が入っている。「領域A」に分類された10項目は、この分析が始まった平成17年度からまったく同じ施策項目であり、「安全・安心」に関わる政策キーワードとして「久留米市政の基本課題」と位置づけられる。このなかで、「領域A」に分類されながらも力点施策から外れた3項目をみると、「市民サービスの向上や効率的な行財政改革」の14位はともかく、「障害者福祉の充実」は19位、「バリアフリー化施策」も20位と数値が低く、同じ福祉分野に属する「高齢者福祉の充実」「子育て支援体制の充実」などとは異なった結果がみられることはこれからの課題として指摘しておきたい。

■力点施策で「農業振興対策」が上位に

力点施策の動向をみておこう。前回の結果と比べると、上位の10項目のなかでの順位の変化は「子育て支援体制の充実」が2位から5位への低下、「農業振興対策」が13位から6位への上昇の2点が目立っている。前回の上位10項目では、「広域幹線道路の整

備」が7位から 11 位へ、「市民サービスの向上や効率的な行財政改革」が 10 位から 14 位へ、それぞれ低下している。

こうした傾向からは、力点施策を判断する市民の評価尺度には、「農業振興対策」「青少年健全育成」といった項目のように、社会の急激な変化や社会問題化にともない現状への不満が増大しその解決・改善ニーズとして位置づけられるタイプと、「高齢者福祉の充実」「地域医療体制の充実」といった項目のように、市民生活に関わる基本的な行政ニーズとしてもともと強い要望をもつタイプの、2つの尺度があることがうかがわれる。

ひとこと

市民意識調査の役割は、施策や行政サービスについて市民がどのようなニーズをもち、どれだけ満足しているかを明らかにすることにある。そういう意味では、「特に力を入れて欲しいもの」が一番シンプルでわかりやすい質問である。

昭和 52 年にスタートした久留米市民意識調査は今回の調査で 32 回を数えるが、平成になってからも 20 回実施されたことになる。そこで、平成元年、10 年、そして 20 年の3時点をとって、「力点施策」の動向を振り返ってみることにする。

行政施策に関する質問については、平成 17 年度調査までは全部で 50 項目の選択肢で尋ねていたものを回答のわかりやすさに配慮、18 年度に 33 項目に精選した。そうした変更はあるものの、この 20 年間の全体傾向の推移の把握としてこの 3 年次の経年比較は意味がある。

平成元年7月の第 13 回調査は、「新しい久留米市像を求めて」というテーマを掲げて実施された。調査報告書は、「昭和 62 年から連続して3年間(上位 10 位中)に入っている項目は、『消費生活対策』(1 位)、『下水道の整備』(2 位)、『小中学校の教育環境整備』(3 位)、『労働・雇用対策』(4 位)、『幹線道路の整備』(5 位)および『防犯対策』(10 位)の6項目である。このうち、最初の5項目(略)は、毎年上位に入ってくる要望の強い施策であり、住民生活の最も基本的なニーズである。」と分析している。

平成 10 年7月の第 22 回調査は、「市民生活優先の都市づくりをめざして」をテーマに実施された。第 13 回調査と比べると、「市民運動への取り組み」「高齢者福祉の充実」「福祉のまちづくりの推進」の3項目が上位 10 位に入り、「下水道の整

◆平成元年・平成10年・平成20年の「力点施策」トップ10の推移

平成元年		平成10年		平成20年（今回）	
第1位	消費生活対策	第1位	幹線道路整備	第1位	高齢者福祉の充実
第2位	下水道の整備	第2位	労働・雇用対策	第2位	地域医療体制の充実
第3位	小中学校の教育環境整備	第3位	自然保護政策	第3位	労働・雇用対策
第4位	労働・雇用対策	第4位	消費生活対策	第4位	防犯対策
第5位	幹線道路の整備	第5位	青少年の健全育成	第5位	子育て支援体制の充実
第6位	自然保護政策	第6位	小中学校の教育環境整備	第6位	農業振興対策
第7位	青少年の健全育成	第7位	公害対策	第7位	生活道路や側溝の整備
第8位	環境衛生対策	第8位	市民運動への取り組み	第8位	青少年健全育成
第9位	公害対策	第9位	高齢者福祉の充実	第9位	ごみ処理対策
第10位	防犯対策	第10位	福祉のまちづくりの推進	第10位	消防・救急救命対策

(注)平成元年調査では41項目、平成10年調査では50項目の選択肢を設定していた(今回調査は33項目)。

また、一部項目では選択肢の表現等がそれぞれ異なっている。

備」(18 位)、「環境衛生対策」(12 位)、「防犯対策」(11 位)が 10 位から低下した。

そして、平成 10 年と今回の上位 10 位をみると、「地域医療体制の充実」「防犯対策」「子育て支援体制の充実」「農業振興対策」などが新たに上がってきた項目ということがうかがわれる。

この 20 年間を通観するだけでも、「消費生活対策」「下水道の整備」「幹線道路の整備」が最重要視された昭和末期から平成初期、「市民運動への取り組み」にスポットライトが当たりはじめ、「高齢者福祉の充実」「福祉のまちづくりの推進」が重視されるようになった平成 10 年ごろ、そして、「地域医療体制の充実」「防犯対策」「子育て支援体制の充実」の3つが新たに重要行政施策と位置付く現代が、はっきりと区分される。

こうした結果からは、今後の久留米市の取り組むべき基本的方向として「久留米市新総合計画」がうたう「協働を基本視点とした都市づくり」の推進上の課題とその重要性があらためて明らかになっている。

すなわち、推進上の課題とは、「市民と行政の協働によるまちづくりの推進」が重要度では 33 項目中 21 位、満足度は 25 位と、この項目を設問に加えた平成 18 年度以来ずっと下位グループに位置しているという、調査結果の評価である。「市

民との協働」を進めるパートナーシップ型施策の評価が市民の側で低いことは、行政課題を解決する推進システムの構築に関わる重要な問題である。今後、久留米市が「成熟した都市づくり」を進めていくことができるかどうかは、まさにパートナーシップの理念に立って、まちづくりや教育・福祉、防犯・防災、環境保全など、市民生活の諸課題の解決を「自分自身の役割」として参画する市民の形成がカギとなっているからである。そうした市民生活の具体的な諸課題は、社会状況や地域生活の変化を反映した結果だけに、適切なタイミングで有効な対応が求められている。

今回調査で、食の安全・安心に関する不安の増大に対応した「農業振興対策」、暴力や非行・犯罪への不安の増大を背景とする「青少年健全育成」が上位に登場したことの意味は重大である。こうした行政ニーズの高まりに対して、久留米市は生産者の顔の見える「地産地消」による消費者への食の提供システムや市内各校区コミュニティ組織が取り組んでいる青少年健全育成活動、高齢者世代と子ども世代を結ぶ世代を超えた交流促進、防犯のまちづくり運動など、市民を巻き込むパートナーシップ型の施策展開をはかってその解決・改善に取り組んでいるが、こうした要請は今後ますます大きくなっていくことだろう。