

Ⅱ 調査結果の分析

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「消防・救急救命対策」は、満足度でも第1位という高評価

point

- 重要度第1位は3年連続で「消防・救急救命対策」。
- 満足度第1位は昨年も1位だった「四季のイベントの振興」のほか、重要度1位の「消防・救急救命対策」も同点で並んでいる。

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	93.9	1.5	3.2	5.68	1
(20) 地域医療体制の充実	94.2	1.5	2.5	5.58	2
(5) 防災対策	89.4	3.8	5.4	5.48	3
(7) 防犯対策	94.0	2.9	1.9	5.47	4
(4) 生活排水処理の整備	90.4	3.8	4.5	5.44	5
(9) ごみ処理対策	93.8	2.5	2.4	5.42	6
(2) 生活道路や側溝の整備	91.5	4.4	2.8	5.39	7
(22) 高齢者福祉の充実	90.3	3.5	5.0	5.37	8
(27) 労働・雇用対策	89.9	2.8	5.1	5.33	9
(17) 子育て支援体制の充実	87.1	3.9	7.6	5.27	10
(18) 青少年健全育成	88.1	3.8	5.9	5.26	11
(33) 市民サービスの向上や効率的な行財政改革	84.2	4.9	8.5	5.16	12
(19) 健康づくり対策	89.0	5.5	3.3	5.15	13
(21) 障害者福祉の充実	86.2	4.8	7.5	5.12	14
(26) 農業振興対策	82.3	6.0	9.8	5.08	15
(11) バリアフリー化対策	86.1	6.6	5.6	5.00	16
(8) 環境美化対策	88.7	6.2	3.1	4.99	17
(3) 水辺空間の整備	81.1	9.3	7.9	4.87	18
(30) 公共交通網の整備	83.4	10.2	4.4	4.77	19
(12) 基本的な人権確立施策の充実	69.8	10.2	17.5	4.74	20
(32) 市民と行政の協働によるまちづくりの推進	74.4	9.5	13.1	4.72	21
(24) 商工業振興対策	72.2	11.1	14.6	4.62	22
(23) 広域幹線道路の整備	77.1	15.7	5.2	4.58	23
(25) 企業の育成・誘致	70.7	12.7	14.8	4.55	24
(10) 公園や広場の整備・充実	78.0	15.9	4.7	4.47	25
(1) 四季のイベントの振興	69.9	17.2	10.5	4.31	26
(14) 市民自らが進めるまちづくり活動の振興	69.7	15.8	12.6	4.26	27
(13) 男女共同参画社会づくり施策の充実	61.7	18.1	17.9	4.19	28
(16) スポーツ・レクリエーション推進体制の充実	69.6	18.5	10.0	4.16	29
(28) 大学や研究機関の整備	61.8	19.3	16.2	4.11	30
(15) 文化芸術活動の振興	61.3	21.9	14.9	3.94	31
(31) 高度情報都市づくり	59.4	24.6	13.5	3.89	32
(29) 観光・コンベンションの振興	56.1	26.2	15.1	3.77	33

33 項目すべてで、『重要』(「重要」「やや重要」と回答した割合が5割を上回っている。

「ごみ処理対策」は、男性(5.29)と比べて、特に女性(5.52)のポイントが高い。

「労働・雇用対策」は、特に 20 歳代(5.47)で高い。(第3位)

重要度【平均値】
4.85

昨年までと違い、「わからない」の割合が2割を超える項目は1つもない。

『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」

<p>重要度得点の属性別特徴</p>	<p>●性別による特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> 性別で見ると、女性より男性の方で重要度得点の値が高くなっているのは、「(23)広域幹線道路の整備」(男性 4.68; 女性 4.50)のみである。 <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 30 歳代以上では「(6)消防・救急救命対策」が第 1 位だが、20 歳代では「(20)地域医療体制の充実」が 5.63 で最も高くなっている。その他、「(17)子育て支援体制の充実」は 20～30 歳代では重要度 5 位に入っているが、40 歳代以上では 10 位以下となっている。 40 歳代の中で重要度 2 位は「(7)防犯対策」、50 歳代で重要度 2 位は「(5)防災対策」である。どちらも、他の年代と比べ重要度得点の値は高くなっている。 「(4)生活排水処理の整備」は若年層より高年齢層で重要度得点の値が高く、50 歳代以上ではいずれも第 3 位に入っている。その他、70 歳以上では「(22)高齢者福祉の充実」が「(5)防災対策」と同じ第 4 位に入っている。
---------------------------	---

■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	55.7	16.5	22.7	3.79	1
(6) 消防・救急救命対策	53.4	17.7	24.5	3.79	1
(5) 防災対策	39.4	23.0	33.7	3.29	3
(20) 地域医療体制の充実	48.6	31.4	15.0	3.29	3
(19) 健康づくり対策	43.5	28.4	22.7	3.25	5
(15) 文化芸術活動の振興	36.2	21.2	38.2	3.21	6
(4) 生活排水処理の整備	48.3	34.0	14.4	3.20	7
(14) 市民自らが進めるまちづくり活動の振興	34.5	24.6	36.2	3.15	8
(9) ごみ処理対策	48.6	36.5	11.3	3.15	8
(3) 水辺空間の整備	45.1	32.6	17.9	3.11	10
(16) スポーツ・レクリエーション推進体制の充実	38.3	29.1	28.5	3.04	11
(8) 環境美化対策	46.0	36.6	13.6	3.04	11
(12) 基本的な人権確立施策の充実	27.4	22.7	44.7	3.00	13
(13) 男女共同参画社会づくり施策の充実	26.5	23.2	45.3	2.98	14
(10) 公園や広場の整備・充実	42.9	38.8	14.8	2.95	15
(30) 公共交通網の整備	42.2	38.3	14.0	2.91	16
(28) 大学や研究機関の整備	23.9	21.9	48.4	2.90	17
(31) 高度情報都市づくり	25.8	26.3	42.1	2.82	18
(21) 障害者福祉の充実	26.9	29.3	39.1	2.79	19
(29) 観光・コンベンションの振興	22.6	27.4	44.2	2.71	20
(7) 防犯対策	36.6	45.0	14.7	2.69	21
(23) 広域幹線道路の整備	36.6	41.4	16.7	2.66	22
(17) 子育て支援体制の充実	27.1	37.8	30.6	2.54	23
(32) 市民と行政の協働によるまちづくりの推進	22.1	32.6	38.6	2.53	24
(2) 生活道路や側溝の整備	36.4	55.0	5.1	2.43	25
(22) 高齢者福祉の充実	23.4	38.9	33.0	2.42	26
(25) 企業の育成・誘致	19.2	32.2	43.4	2.39	27
(11) バリアフリー化対策	26.9	47.5	21.8	2.33	28
(33) 市民サービスの向上や効率的な行財政改革	27.1	42.9	24.4	2.33	28
(18) 青少年健全育成	21.0	40.8	32.6	2.32	30
(26) 農業振興対策	21.2	36.3	37.1	2.31	31
(24) 商工業振興対策	16.1	42.0	36.8	1.97	32
(27) 労働・雇用対策	16.0	52.9	25.2	1.85	33

『満足』と回答した割合が半数を超えているのは、「四季のイベントの振興」と「消防・救急救命対策」の2項目。

『満足』『不満』よりも「わからない」の割合が高い項目は、昨年の16から今回は11へと減少している。

33項目中17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】
2.82

※少数点第3位までみると、「(31)高度情報都市づくり」の満足度得点は2.822であり、平均値2.824をわずかに下回っている。

『不満』の割合が半数を超えているのは2項目。「生活道路や側溝の整備」では特に40歳代で『不満』(60.4%)が6割を超える。「労働・雇用対策」では50歳代で『不満』の割合が59.5%と最も高い。

『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

- 性別でみると、満足度得点の平均値は男性(2.79)より女性(2.86)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」(3.74)、女性の満足度1位は「(1)四季のイベントの振興」(3.89)だが、「(6)消防・救急救命対策」の満足度得点は女性(3.84)の方が男性よりも高い。
- 「(11)バリアフリー化対策」の満足度得点は男性2.49に対し女性は2.19と低く、女性だけでみると下から3番目に低い。一方、「(18)青少年健全育成」は女性2.43に対し男性の方が2.20と低く、男性だけでみると下から3番目になっている。

●年齢別による特徴

- 年齢別でみると、満足度得点の平均値は70歳代以上では3.15となっており、得点化にあたっての中間点(3点)を超えている。特に、「(1)四季のイベントの振興」(4.15)、「(6)消防・救急救命対策」「(19)健康づくり対策」(ともに4.00)では4点に達している。
- 高齢層と若年層で大きな意識の違いが生じている。

満足度5位「(19)健康づくり対策」	70歳以上 4.00[2位]	20歳代(2.83)、30歳代(2.88)
満足度8位「(9)ごみ処理対策」	70歳以上 3.92[4位]	20歳代 2.70[19位]
「(33)市民サービスの向上や効率的な行財政改革」	70歳以上 3.28[14位]	20歳代 1.97[31位]
「(3)水辺空間の整備」	70歳以上 2.89[24位]	20歳代 3.44[4位]

1-2 重要度・満足度の経年比較

◆この3年間で、重要度は「男女共同参画」、満足度は「広域幹線道路」の得点が最も上昇

point

- 昨年度と比較して、重要度では「効率的な行財政改革」がやや上昇し、満足度では「生活道路や側溝の整備」がやや低下しているが、全体的にはあまり大きな変化はみられない。
- 昨年度大きく上昇した「広域幹線道路」、「防犯対策」の満足度は、今年度も微増または同水準で推移している。

■表1-3 重要度得点・満足度得点の経年推移

17年度から18年度にかけて得点は大きく上昇したが、今年度はやや満足度を下げている。

重要度得点					満足度得点			
H19	H18	H17	得点差 H19- H17		H19	H18	H17	得点差 H19- H17
4.31	4.44	4.34	-0.03	(1) 四季のイベントの振興	3.79	3.88	3.84	-0.05
5.39	5.37	5.25	0.14	(2) 生活道路や側溝の整備	2.43	2.68	2.16	0.27
4.87	4.96	4.60	0.27	(3) 水辺空間の整備	3.11	3.08	2.88	0.23
5.44	5.52	5.19	0.25	(4) 生活排水処理の整備	3.20	3.21	2.85	0.35
5.48	5.44	5.38	0.10	(5) 防災対策	3.29	3.45	2.89	0.40
5.68	5.69	5.55	0.13	(6) 消防・救急救命対策	3.79	3.77	3.51	0.28
5.47	5.59	5.31	0.16	(7) 防犯対策	2.69	2.65	2.20	0.49
4.99	5.04	4.78	0.21	(8) 環境美化対策	3.04	3.14	2.84	0.20
5.42	5.45	5.38	0.04	(9) ごみ処理対策	3.15	3.33	2.87	0.28
4.47	4.63	4.27	0.20	(10) 公園や広場の整備・充実	2.95	2.90	2.96	-0.01
5.00	4.98	4.81	0.19	(11) バリアフリー化対策	2.33	2.34	2.22	0.11
4.74	4.73	4.17	0.57	(12) 基本的な権確立施策の充実	3.00	3.08	3.00	0.00
4.19	4.25	3.52	0.67	(13) 男女共同参画社会づくり施策の充実	2.98	2.91	2.98	0.00
4.26	4.28	3.83	0.43	(14) 市民自らが進めるまちづくり活動の振興	3.15	3.15	3.14	0.01
3.94	4.06	3.70	0.24	(15) 文化芸術活動の振興	3.21	3.24	3.17	0.04
4.16	4.27	3.95	0.21	(16) スポーツ・レクリエーション推進体制の充実	3.04	2.93	2.97	0.07
5.27	5.36	5.04	0.23	(17) 子育て支援体制の充実	2.54	2.46	2.35	0.19
5.26	5.31	5.15	0.11	(18) 青少年健全育成	2.32	2.31	2.08	0.24
5.15	5.24	4.97	0.18	(19) 健康づくり対策	3.25	3.25	3.13	0.12
5.58	5.53	5.39	0.19	(20) 地域医療体制の充実	3.29	3.24	3.22	0.07
5.12	5.14	4.94	0.18	(21) 障害者福祉の充実	2.79	2.75	2.71	0.08
5.37	5.29	5.14	0.23	(22) 高齢者福祉の充実	2.42	2.52	2.52	-0.10
4.58	4.59	4.79	-0.21	(23) 広域幹線道路の整備	2.66	2.66	1.97	0.69
4.62	4.62	4.44	0.18	(24) 商工業振興対策	1.97	2.11	2.27	-0.30
4.55	4.50	4.38	0.17	(25) 企業の育成・誘致	2.39	2.28	2.24	0.15
5.08	5.01	4.77	0.31	(26) 農業振興対策	2.31	2.30	2.42	-0.11
5.33	5.28	5.14	0.19	(27) 労働・雇用対策	1.85	1.91	1.80	0.05
4.11	4.12	3.70	0.41	(28) 大学や研究機関の整備	2.90	2.86	2.86	0.04
3.77	3.66	3.35	0.42	(29) 観光・コンベンションの振興	2.71	2.78	2.87	-0.16
4.77	4.76	4.68	0.09	(30) 公共交通網の整備	2.91	2.91	2.82	0.09
3.89	3.89	3.86	0.03	(31) 高度情報都市づくり	2.82	2.91	2.80	0.02
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	2.53	2.55	未調査	-
5.16	5.02	4.81	0.35	(33) 市民サービスの向上や効率的な行財政改革	2.33	2.49	2.45	-0.12
4.85	4.87	4.64	0.21	【全体平均】	2.82	2.85	2.72	0.10

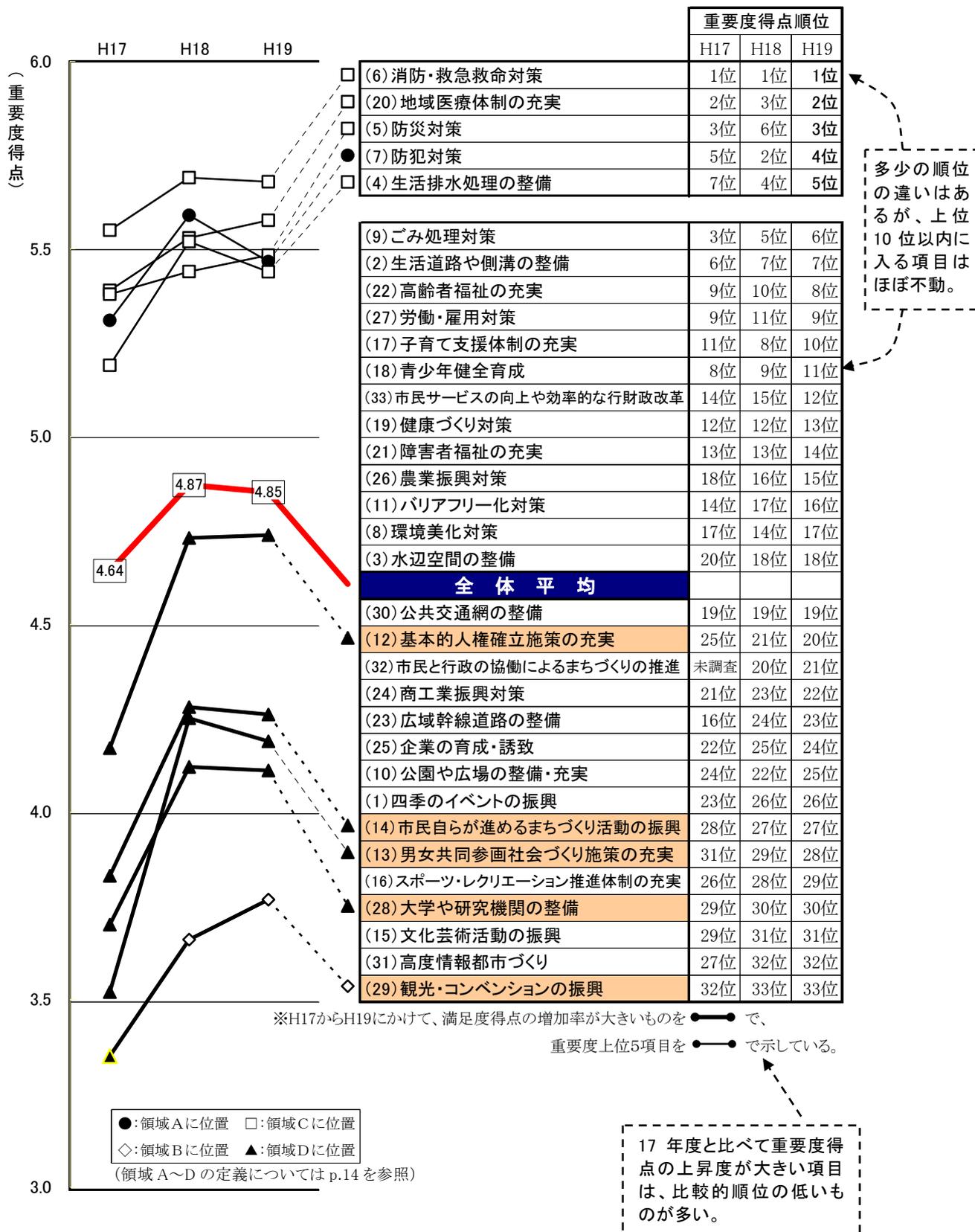
※ 得点差では、重要度・満足度の上昇幅の高いものを白抜きで表示している。

去年と比較して重要度得点が最も上昇

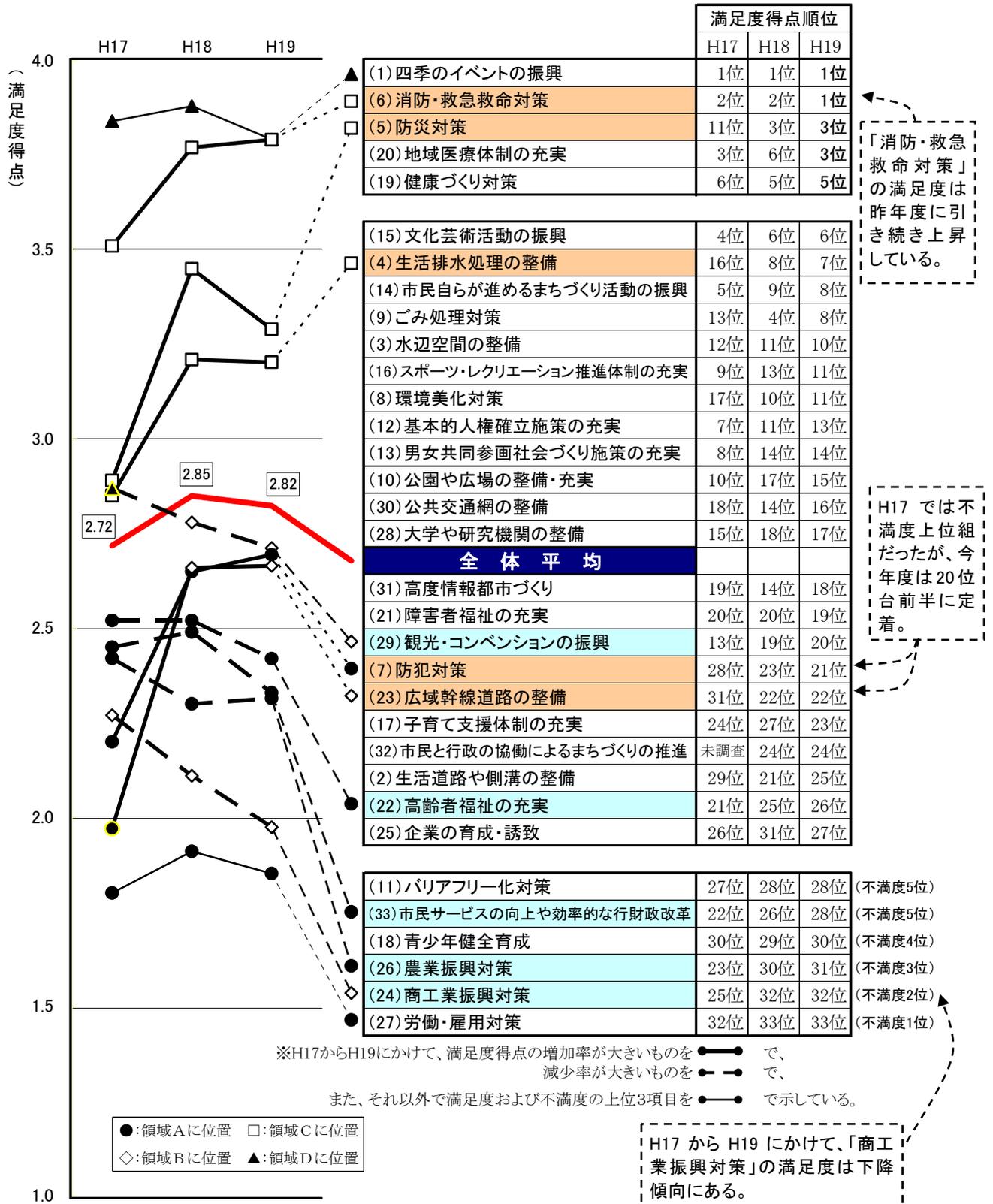
満足度得点の上昇度が高い

満足度得点の下げ幅が大きい

■ 図1-1 重要度得点の経年推移



■ 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

◆今年も「労働・雇用対策」が最重要課題

point

- 33 項目の重要度得点の全体平均は 4.85 で中間値 (3.0) を大きく上回り、満足度得点の全体平均 (2.82) 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) に該当するのは 10 項目で、昨年と同数である。

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

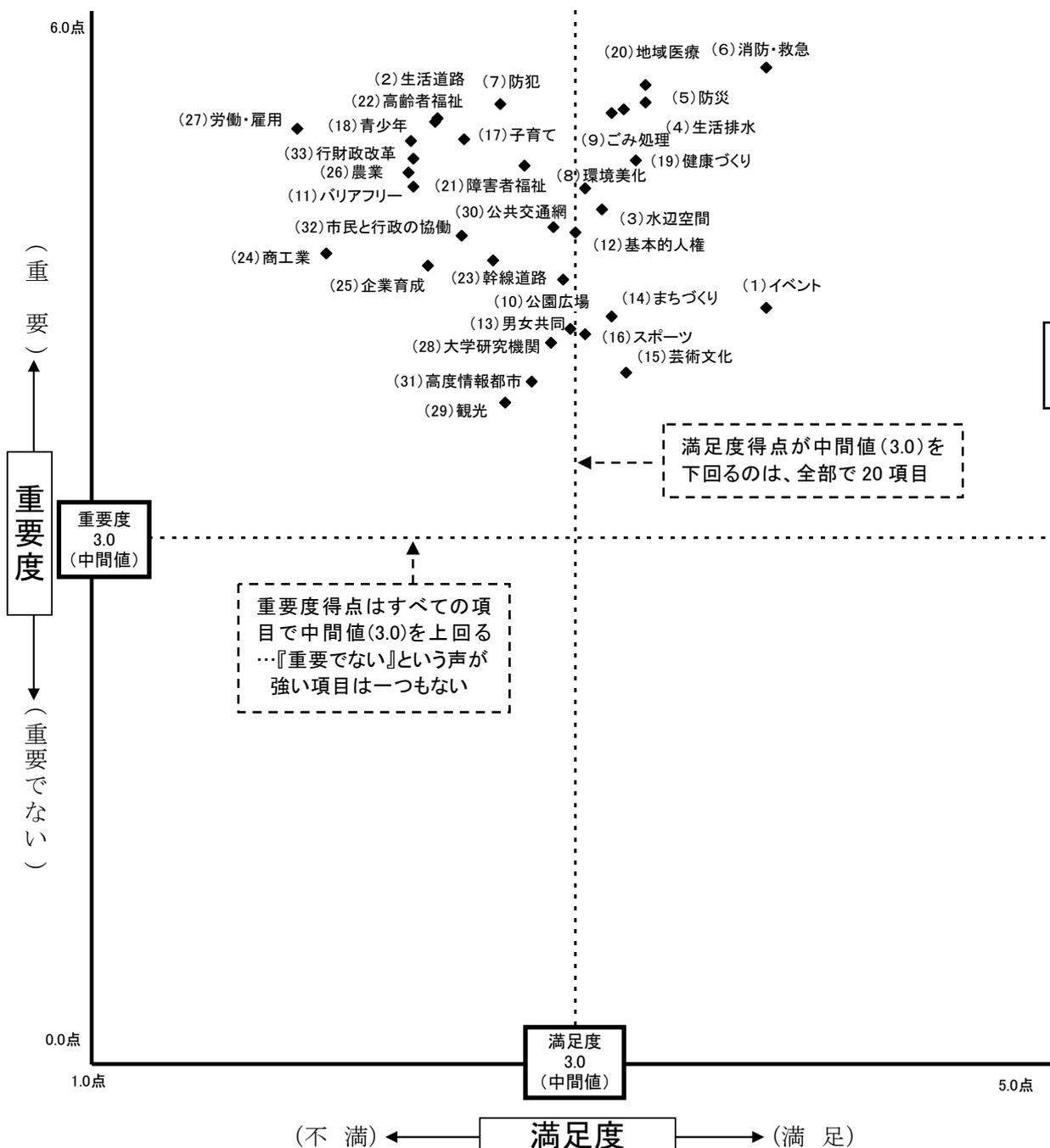
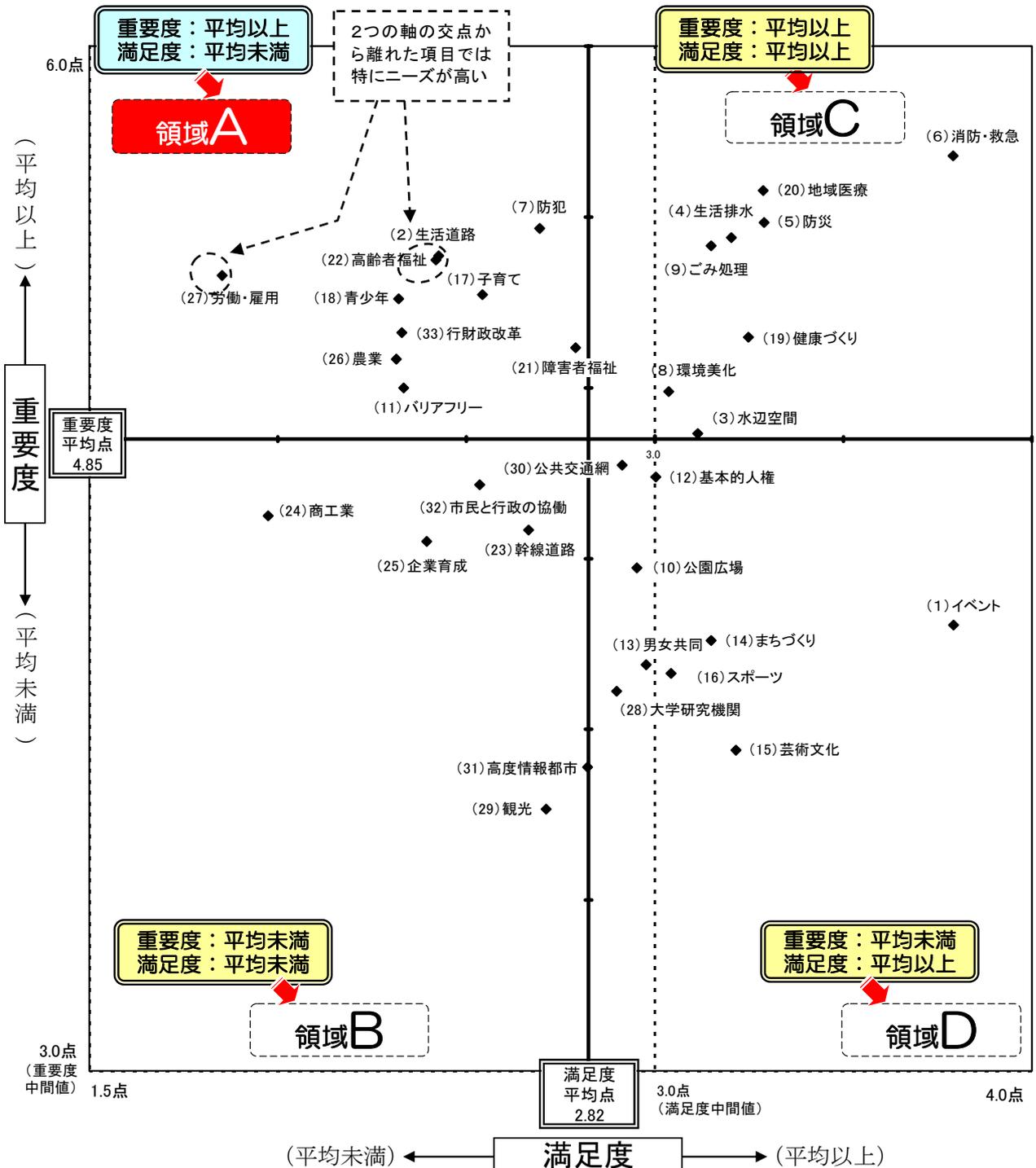


図 1-4 へ

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うととも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1-4 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	H19	H18	H17
(27)労働・雇用対策	5.33	0.48	9	1.85	▲0.97	33	A	A	A
(2)生活道路や側溝の整備	5.39	0.53	7	2.43	▲0.40	25	A	A	A
(22)高齢者福祉の充実	5.37	0.52	8	2.42	▲0.40	26	A	A	A
(18)青少年健全育成	5.26	0.41	11	2.32	▲0.50	30	A	A	A
(33)市民サービスの向上や効率的な行財政改革	5.16	0.31	12	2.33	▲0.49	28	A	A	A
(7)防犯対策	5.47	0.61	4	2.69	▲0.13	21	A	A	A
(26)農業振興対策	5.08	0.23	15	2.31	▲0.51	31	A	A	A
(17)子育て支援体制の充実	5.27	0.42	10	2.54	▲0.28	23	A	A	A
(11)バリアフリー化対策	5.00	0.15	16	2.33	▲0.49	28	A	A	A
(21)障害者福祉の充実	5.12	0.26	14	2.79	▲0.03	19	A	A	A
(24)商工業振興対策	4.62	▲0.23	22	1.97	▲0.85	32	B	B	B
(32)市民と行政の協働によるまちづくりの推進	4.72	▲0.14	21	2.53	▲0.29	24	B	B	-
(25)企業の育成・誘致	4.55	▲0.30	24	2.39	▲0.43	27	B	B	B
(23)広域幹線道路の整備	4.58	▲0.27	23	2.66	▲0.16	22	B	B	A
(31)高度情報都市づくり	3.89	▲0.96	32	2.82	▲0.00	18	B	D	D
(29)観光・コンベンションの振興	3.77	▲1.09	33	2.71	▲0.11	20	B	B	D
(20)地域医療体制の充実	5.58	0.72	2	3.29	0.46	3	C	C	C
(9)ごみ処理対策	5.42	0.56	6	3.15	0.33	8	C	C	C
(4)生活排水処理の整備	5.44	0.59	5	3.20	0.38	7	C	C	C
(5)防災対策	5.48	0.63	3	3.29	0.47	3	C	C	C
(8)環境美化対策	4.99	0.14	17	3.04	0.21	11	C	C	C
(19)健康づくり対策	5.15	0.30	13	3.25	0.42	5	C	C	C
(6)消防・救急救命対策	5.68	0.83	1	3.79	0.97	1	C	C	C
(3)水辺空間の整備	4.87	0.01	18	3.11	0.29	10	C	C	D
(30)公共交通網の整備	4.77	▲0.08	19	2.91	0.09	16	D	D	C
(12)基本的人権確立施策の充実	4.74	▲0.11	20	3.00	0.18	13	D	D	D
(10)公園や広場の整備・充実	4.47	▲0.38	25	2.95	0.13	15	D	D	D
(28)大学や研究機関の整備	4.11	▲0.74	30	2.90	0.07	17	D	D	D
(13)男女共同参画社会づくり施策の充実	4.19	▲0.66	28	2.98	0.15	14	D	D	D
(16)スポーツ・レクリエーション推進体制の充実	4.16	▲0.69	29	3.04	0.22	11	D	D	D
(14)市民自らが進めるまちづくり活動の振興	4.26	▲0.59	27	3.15	0.33	8	D	D	D
(15)文化芸術活動の振興	3.94	▲0.91	31	3.21	0.39	6	D	D	D
(1)四季のイベントの振興	4.31	▲0.55	26	3.79	0.97	1	D	D	D
【全体平均】	4.85			2.82					

《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)。

昨年と比べ、4つ
の領域の区分に
ほとんど変化はみ
られない。

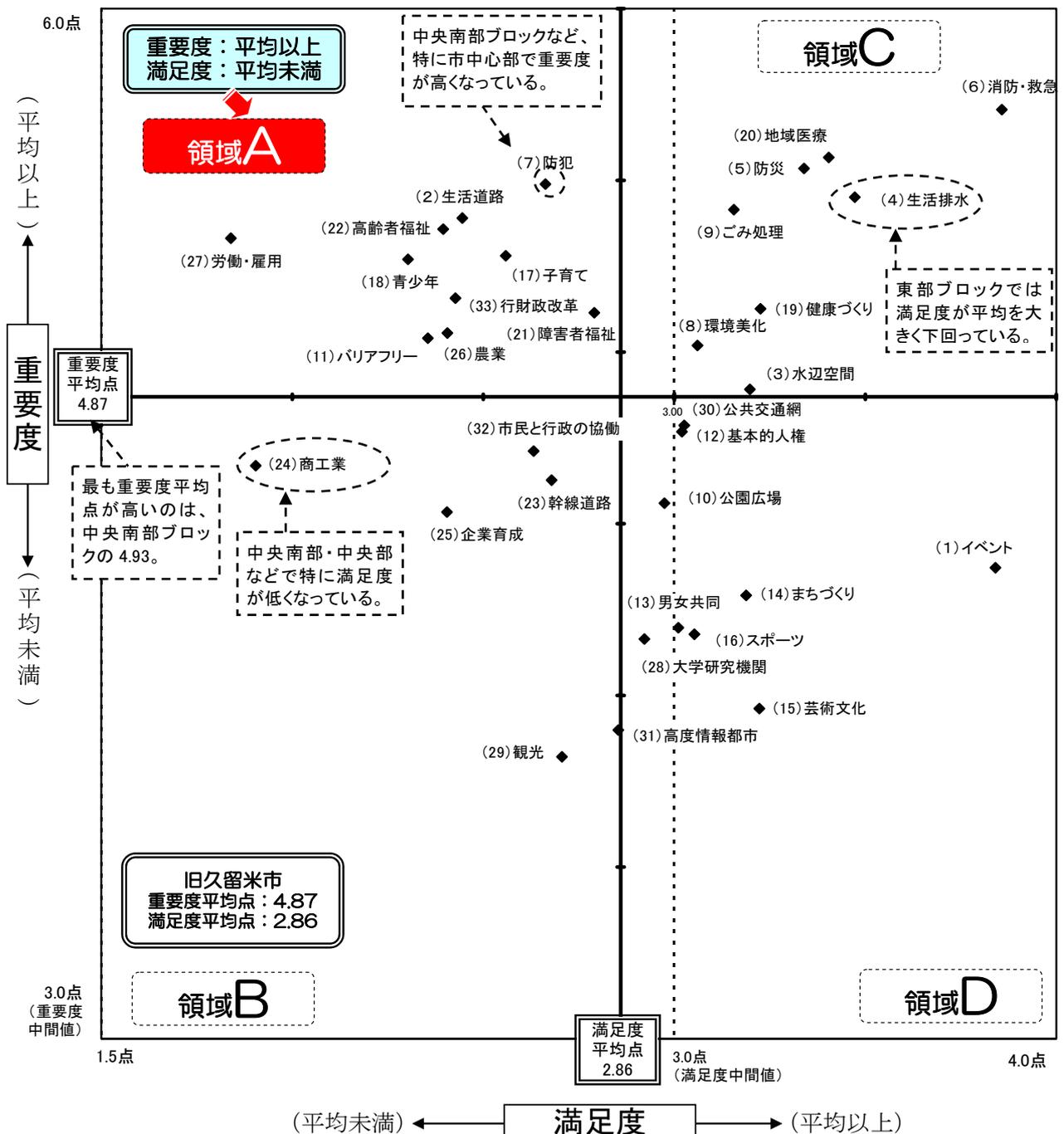
1-4 旧1市4町別にみた重要度・満足度のプロット図

◆旧4町地域では、特に「農業振興政策」、「生活排水処理の整備」などへのニーズが高い

旧久留米市

- 全 33 項目の重要度・満足度平均点は、特に市中心部において全体よりやや高い傾向にある。
- 旧久留米市の中でも、東部ブロックでは「生活道路や側溝」、「生活排水」の満足度が低いなど、一部の生活基盤整備項目では評価が分かれている。

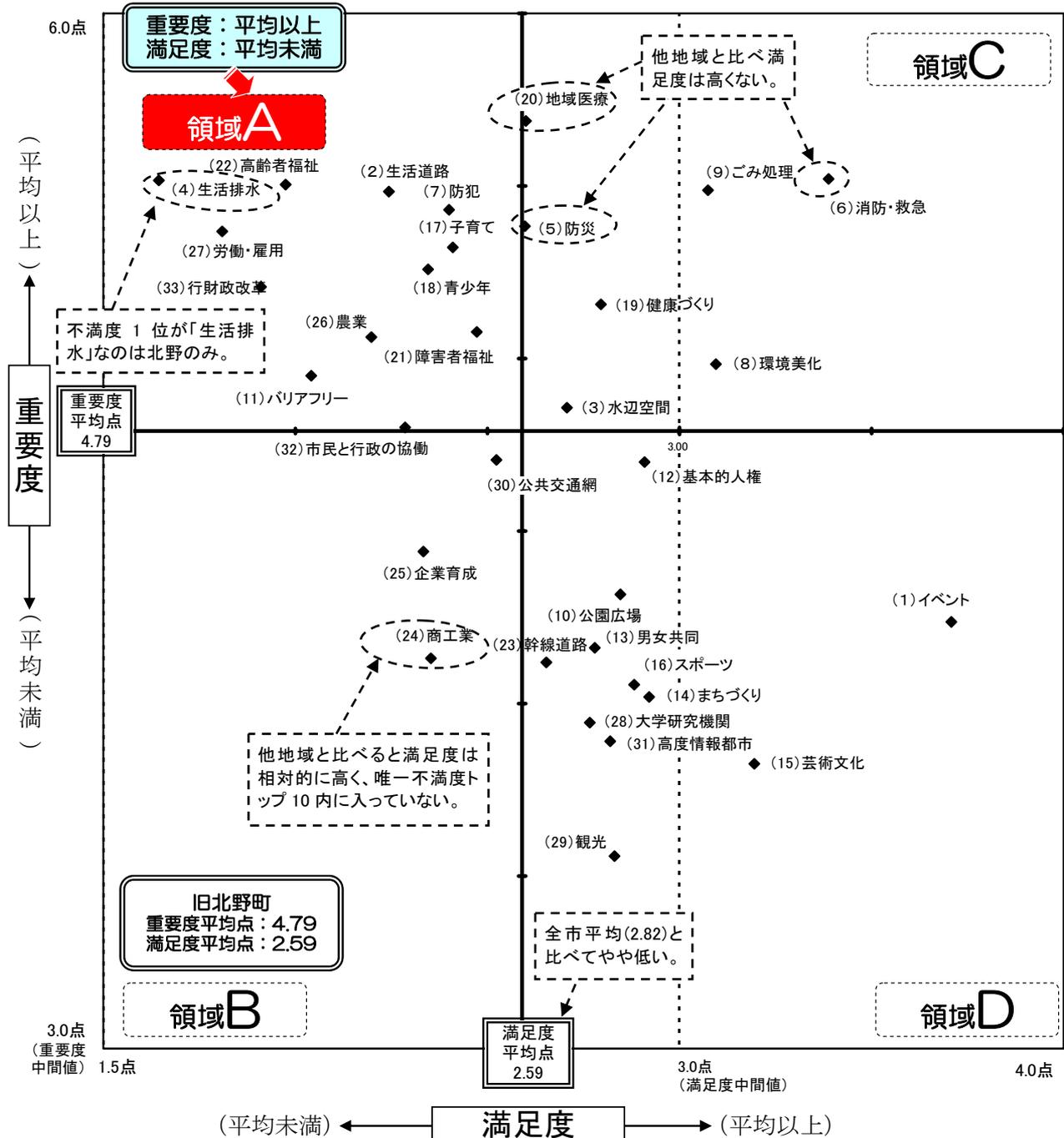
■図1-5 重要度・満足度のプロット図(旧久留米市)



旧北野町

- 「生活排水処理」、「地域医療体制の充実」について、他地域と比べ重要度はやや高く、満足度は低くなっている。
- 「防災対策」、「消防・救急救命対策」の満足度の値は、他地域と比べて低くなっている。

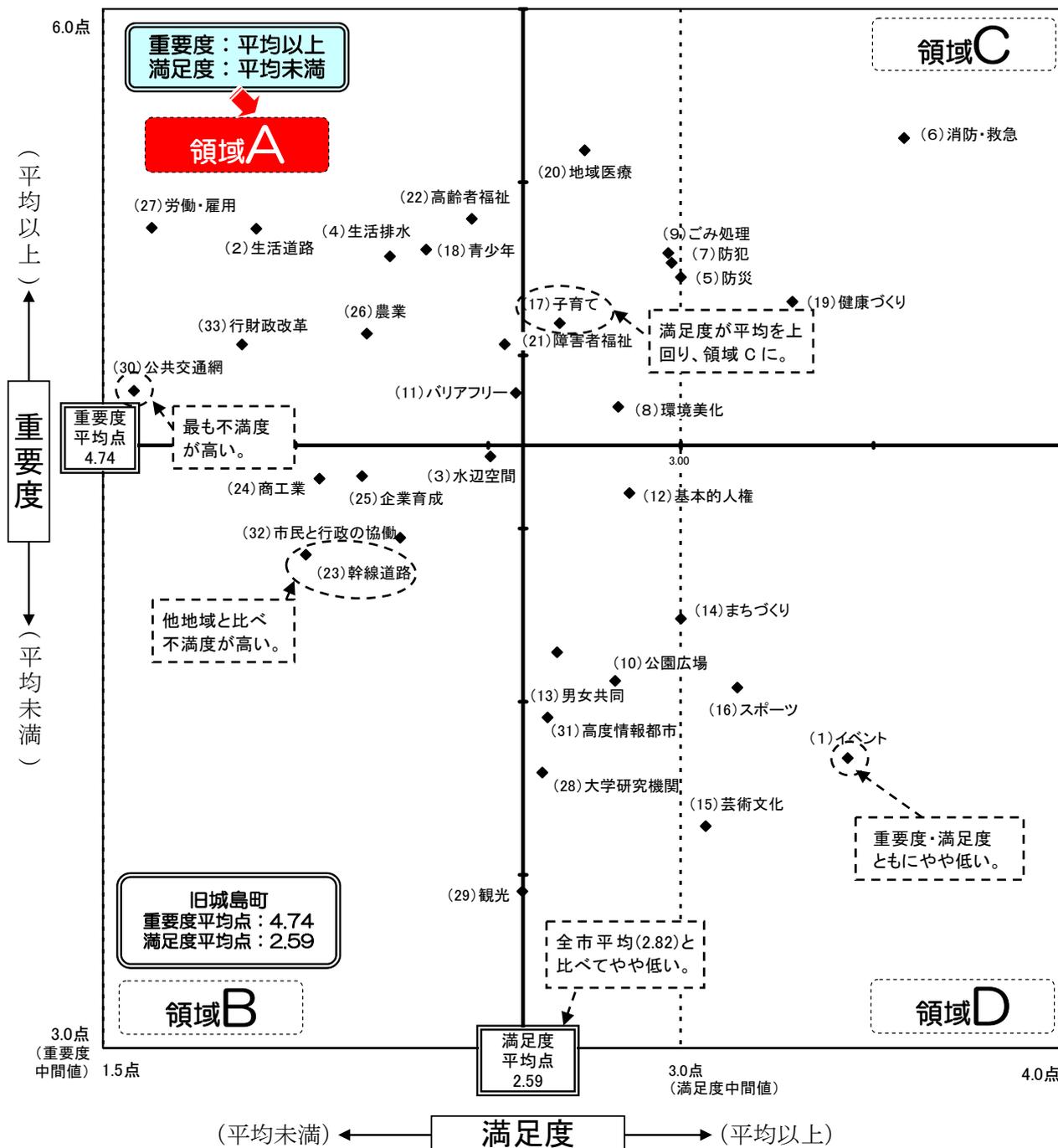
■ 図1-7 重要度・満足度のプロット図(旧北野町)



旧城島町

- 「公共交通網の整備」の満足度が他地域と比べ低く、旧市町別で唯一【領域A】に位置している。
- 一方「子育て支援体制の充実」の満足度は相対的に高く、唯一【領域C】に位置している。

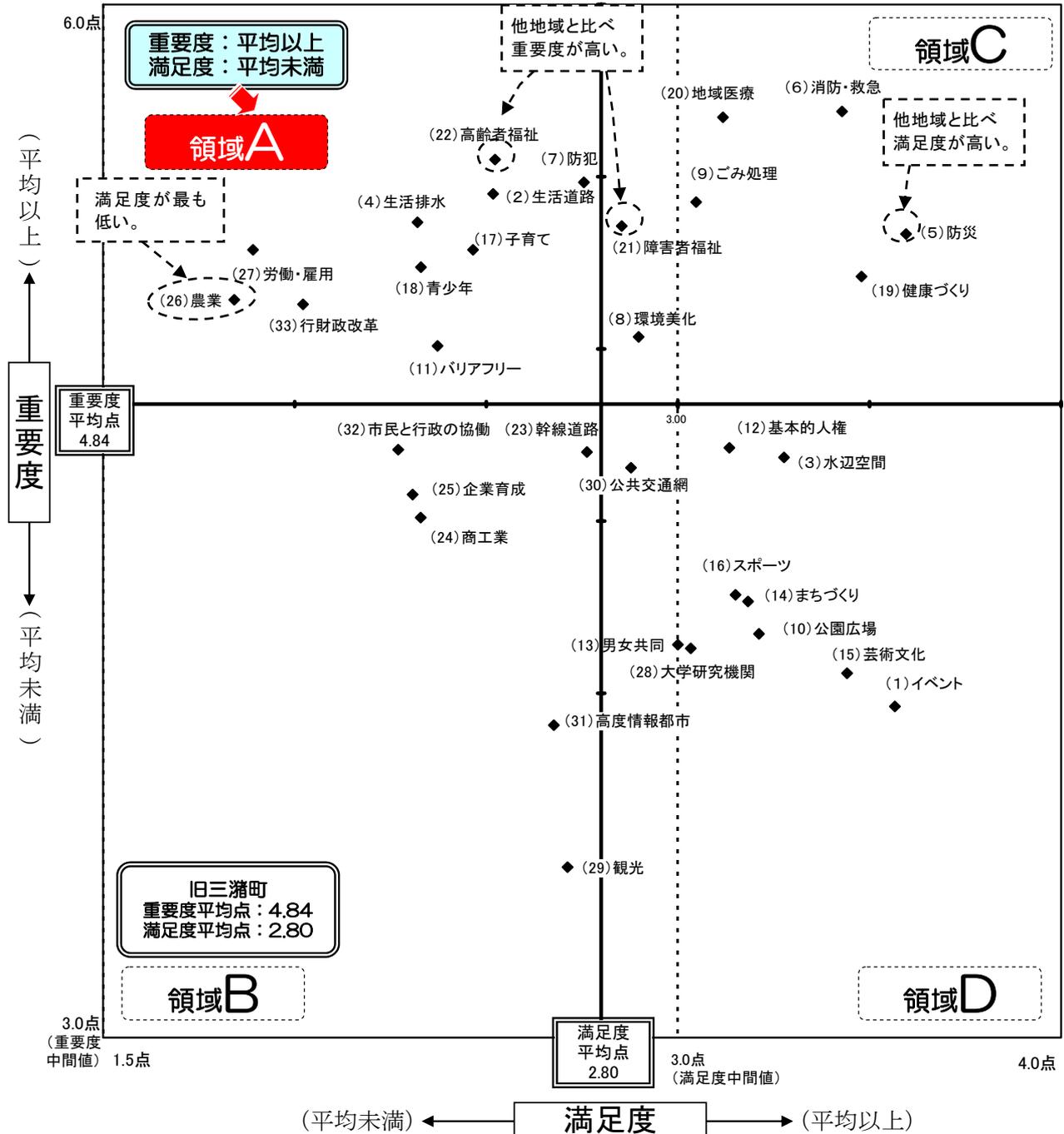
■図1-8 重要度・満足度のプロット図(旧城島町)



旧三潯町

- 他地域と比べ、「障害者福祉の充実」や「高齢者福祉の充実」の重要度が比較的高い。
- 他地域と比べ、「防災対策」の満足度が高い。一方「農業振興対策」の満足度は旧市町別でみて最も低くなっている。

■図1-9 重要度・満足度のプロット図(旧三潯町)



1-5 特に力を入れて欲しいもの

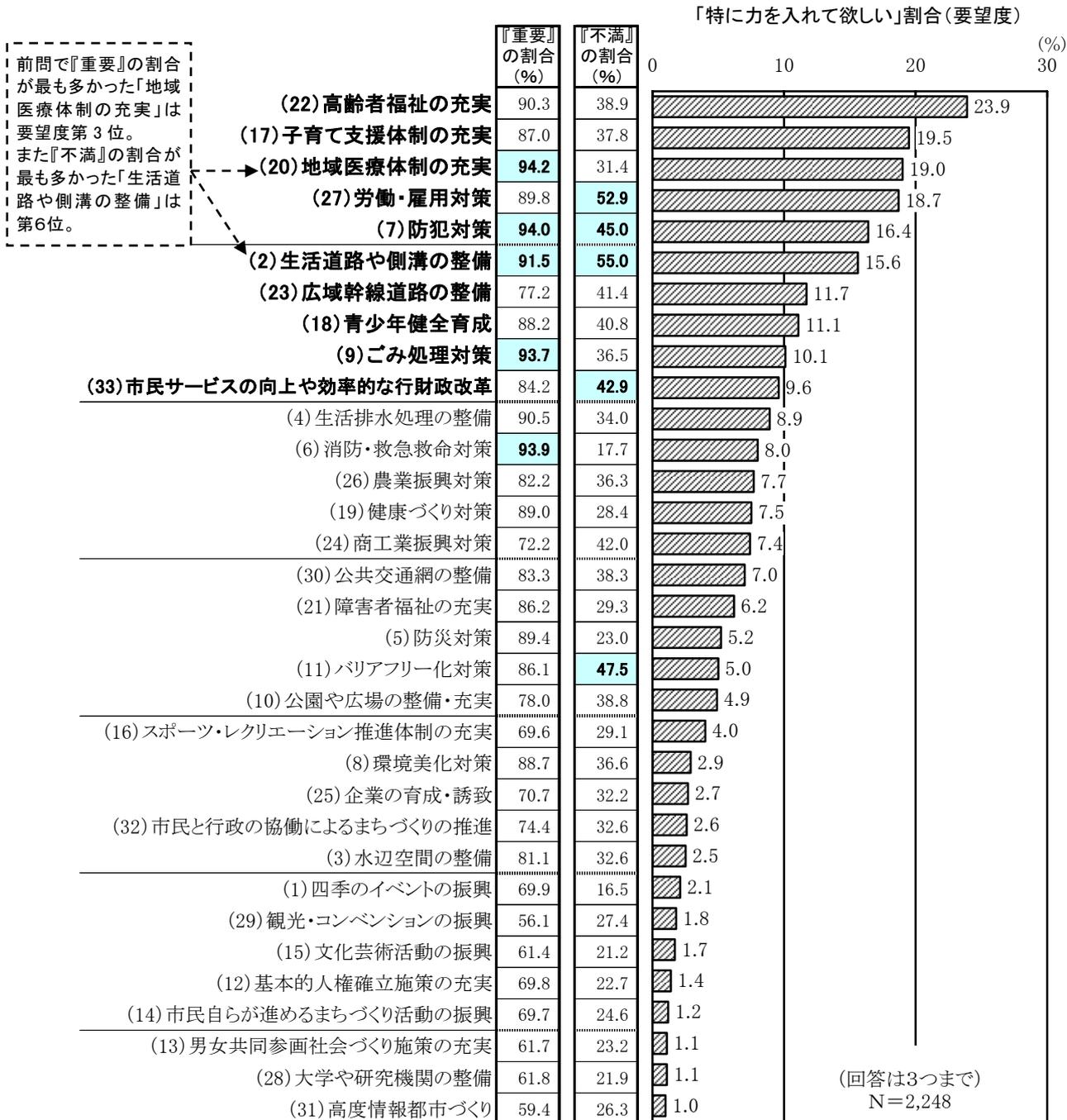
◆「高齢者福祉」、「子育て支援」、「地域医療体制」といった福祉関連への要望が上位に

point

- 特に力を入れて欲しいものは「高齢者福祉の充実」が第1位。昨年度1位の「防犯対策」は、今年度は第5位となっている。
- 旧4町のうち、東部Bや北部B、西部Bでは「生活排水処理の整備」が上位にきている。

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1-10 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 1-5 ブロック別にみた特に力を入れて欲しいもの

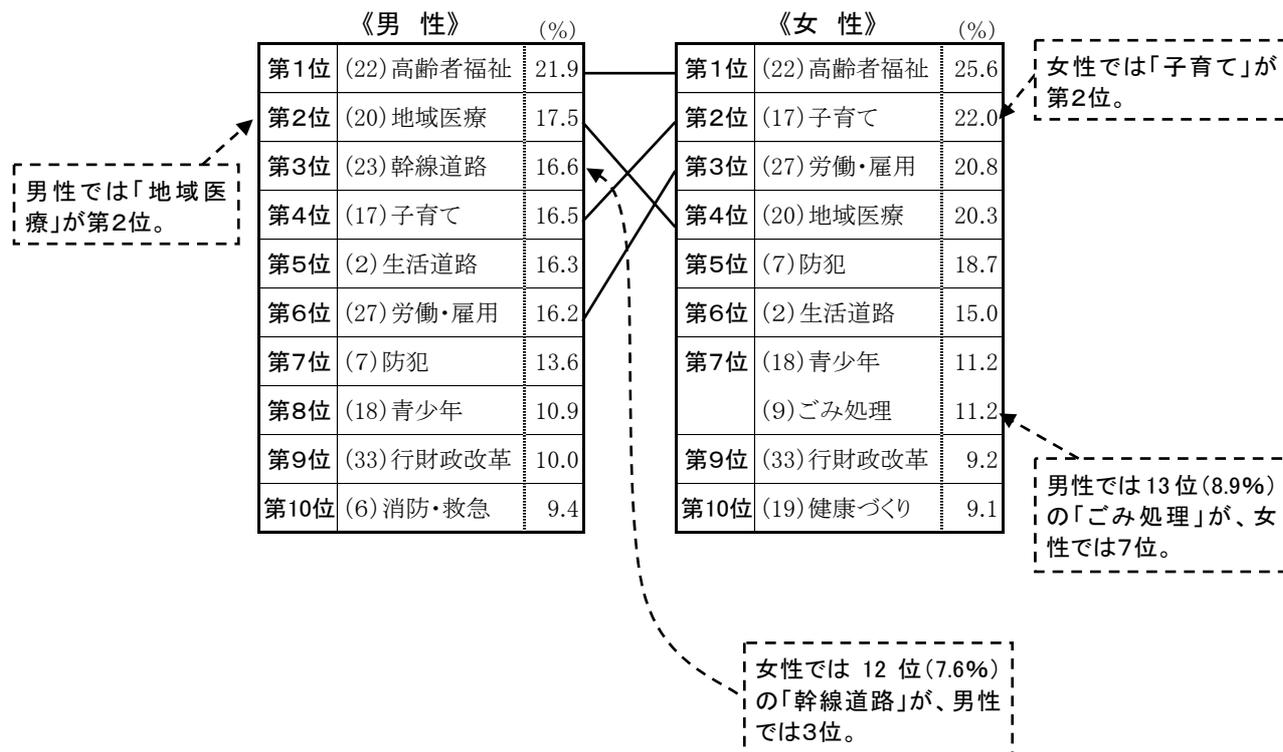
(左列: % / 右列: 順位)

	全体		東部A		東部B		北部A		北部B		中央東部	
(22)高齢者福祉の充実	23.9	1	26.4	1	20.4	2	23.0	1	24.4	1	23.2	1
(17)子育て支援体制の充実	19.5	2	18.4	5	15.8	4	23.0	1	17.3	4	18.7	4
(20)地域医療体制の充実	19.0	3	12.3	8	19.7	3	12.8	7	21.3	2	22.2	2
(27)労働・雇用対策	18.7	4	19.0	3	11.2	8	21.9	3	15.0	6	17.6	5
(7)防犯対策	16.4	5	14.1	6	13.2	6	16.8	4	13.4	8	20.1	3
(2)生活道路や側溝の整備	15.6	6	22.1	2	9.2	12	16.3	5	16.5	5	16.2	6
(23)広域幹線道路の整備	11.7	7	13.5	7	9.2	12	14.3	6	5.5	15	14.1	7
(18)青少年健全育成	11.1	8	9.2	10	10.5	9	12.8	7	7.9	13	13.4	8
(9)ごみ処理対策	10.1	9	7.4	12	10.5	9	10.7	9	13.4	8	7.0	12
(33)市民サービスの向上や効率的な行財政改革	9.6	10	4.3	19	12.5	7	8.7	10	14.2	7	7.7	10
(4)生活排水処理の整備	8.9	11	19.0	3	23.7	1	5.6	16	20.5	3	3.2	23
(6)消防・救急救命対策	8.0	12	3.7	21	9.9	11	6.6	13	8.7	11	9.9	9
(26)農業振興対策	7.7	13	10.4	9	15.8	4	6.6	13	7.9	13	3.5	21
(19)健康づくり対策	7.5	14	7.4	12	7.9	14	5.1	17	9.4	10	7.0	12
(24)商工業振興対策	7.4	15	7.4	12	5.3	17	7.7	11	1.6	24	6.3	15
(30)公共交通網の整備	7.0	16	5.5	15	5.3	17	6.6	13	4.7	16	7.4	11
(21)障害者福祉の充実	6.2	17	8.6	11	5.3	17	3.1	23	8.7	11	6.7	14
(5)防災対策	5.2	18	4.9	16	6.6	15	7.7	11	4.7	16	4.9	17
(11)バリアフリー化対策	5.0	19	4.9	16	5.9	16	4.1	20	3.9	19	3.9	19
(10)公園や広場の整備・充実	4.9	20	3.7	21	3.3	24	5.1	17	0.8	28	6.0	16
(16)スポーツ・レクリエーション推進体制の充実	4.0	21	4.9	16	3.9	21	3.6	22	4.7	16	4.2	18
(8)環境美化対策	2.9	22	3.1	24	3.9	21	4.1	20	2.4	21	3.5	21
(25)企業の育成・誘致	2.7	23	4.3	19	0.7	30	2.6	26	0.8	28	2.8	24
(32)市民と行政の協働によるまちづくりの推進	2.6	24	3.1	24	5.3	17	3.1	23	2.4	21	2.8	24
(3)水辺空間の整備	2.5	25	0.6	29	3.9	21	5.1	17	2.4	21	0.7	31
(1)四季のイベントの振興	2.1	26	0.6	29	2.6	25	3.1	23	-	32	3.9	19
(29)観光・コンベンションの振興	1.8	27	-	32	1.3	28	2.6	26	0.8	28	1.8	28
(15)文化芸術活動の振興	1.7	28	3.7	21	2.6	25	0.5	33	-	32	2.8	24
(12)基本的人権確立施策の充実	1.4	29	1.8	26	2.6	25	1.0	31	3.1	20	0.7	31
(14)市民自らが進めるまちづくり活動の振興	1.2	30	0.6	29	0.7	30	1.5	29	1.6	24	2.5	27
(13)男女共同参画社会づくり施策の充実	1.1	31	1.8	26	0.7	30	2.0	28	1.6	24	-	33
(28)大学や研究機関の整備	1.1	31	1.2	28	1.3	28	1.0	31	1.6	24	1.1	30
(31)高度情報都市づくり	1.0	33	-	32	-	33	1.5	29	0.8	28	1.4	29
	南東部		中央部		中央南部		南西部		西部A		西部B	
(22)高齢者福祉の充実	23.4	1	27.6	1	23.9	1	20.3	3	21.3	1	28.8	1
(17)子育て支援体制の充実	14.7	7	20.7	2	22.8	2	18.9	4	18.5	4	21.6	2
(20)地域医療体制の充実	23.4	1	17.9	3	21.7	3	15.1	5	19.4	3	20.8	3
(27)労働・雇用対策	17.9	5	17.6	4	21.2	4	22.6	1	21.3	1	16.8	5
(7)防犯対策	18.8	4	17.6	4	18.5	5	13.7	7	13.0	6	11.2	11
(2)生活道路や側溝の整備	16.1	6	13.8	6	11.5	8	22.6	1	14.8	5	15.2	6
(23)広域幹線道路の整備	20.6	3	10.0	9	8.3	11	10.8	8	3.7	20	15.2	6
(18)青少年健全育成	7.8	10	11.7	8	11.0	9	14.6	6	7.4	12	11.2	11
(9)ごみ処理対策	12.8	8	8.6	12	12.1	6	8.0	13	11.1	7	12.0	10
(33)市民サービスの向上や効率的な行財政改革	7.8	10	9.7	10	11.8	7	7.1	15	10.2	9	14.4	8
(4)生活排水処理の整備	5.5	17	2.4	23	4.8	18	9.4	10	7.4	12	18.4	4
(6)消防・救急救命対策	6.0	13	9.3	11	7.5	12	9.0	11	5.6	15	10.4	13
(26)農業振興対策	6.0	13	4.1	20	6.4	16	9.9	9	9.3	10	14.4	8
(19)健康づくり対策	9.2	9	8.3	13	5.6	17	7.1	15	8.3	11	10.4	13
(24)商工業振興対策	6.9	12	12.4	7	8.6	10	8.5	12	6.5	14	2.4	21
(30)公共交通網の整備	6.0	13	7.9	14	6.7	14	8.0	13	11.1	7	8.0	15
(21)障害者福祉の充実	4.1	20	5.9	17	6.7	14	7.1	15	5.6	15	7.2	16
(5)防災対策	5.5	17	5.9	17	3.8	21	4.7	20	3.7	20	5.6	17
(11)バリアフリー化対策	2.8	22	6.6	15	7.2	13	5.2	19	1.9	24	5.6	17
(10)公園や広場の整備・充実	6.0	13	6.6	15	4.6	19	6.6	18	5.6	15	1.6	25
(16)スポーツ・レクリエーション推進体制の充実	5.0	19	4.5	19	3.2	22	4.2	21	0.9	25	3.2	19
(8)環境美化対策	1.8	27	2.1	25	4.6	19	1.4	28	0.9	25	2.4	21
(25)企業の育成・誘致	2.3	23	1.7	26	3.2	22	3.8	22	5.6	15	2.4	21
(32)市民と行政の協働によるまちづくりの推進	0.9	28	2.4	23	2.7	24	1.9	25	3.7	20	0.8	28
(3)水辺空間の整備	0.5	31	4.1	20	2.1	25	2.8	23	5.6	15	1.6	25
(1)四季のイベントの振興	3.2	21	1.7	26	1.3	29	1.9	25	0.9	25	3.2	19
(29)観光・コンベンションの振興	2.3	23	3.1	22	1.9	27	2.4	24	-	30	1.6	25
(15)文化芸術活動の振興	2.3	23	1.7	26	1.3	29	1.9	25	0.9	25	-	32
(12)基本的人権確立施策の充実	0.9	28	1.0	31	2.1	25	1.4	28	-	30	0.8	28
(14)市民自らが進めるまちづくり活動の振興	0.5	31	1.4	29	1.3	29	1.4	28	-	30	0.8	28
(13)男女共同参画社会づくり施策の充実	0.5	31	0.3	33	1.6	28	1.4	28	-	30	2.4	21
(28)大学や研究機関の整備	0.9	28	1.4	29	0.8	32	1.4	28	0.9	25	0.8	28
(31)高度情報都市づくり	2.3	23	0.7	32	0.8	32	0.5	33	2.8	23	-	32

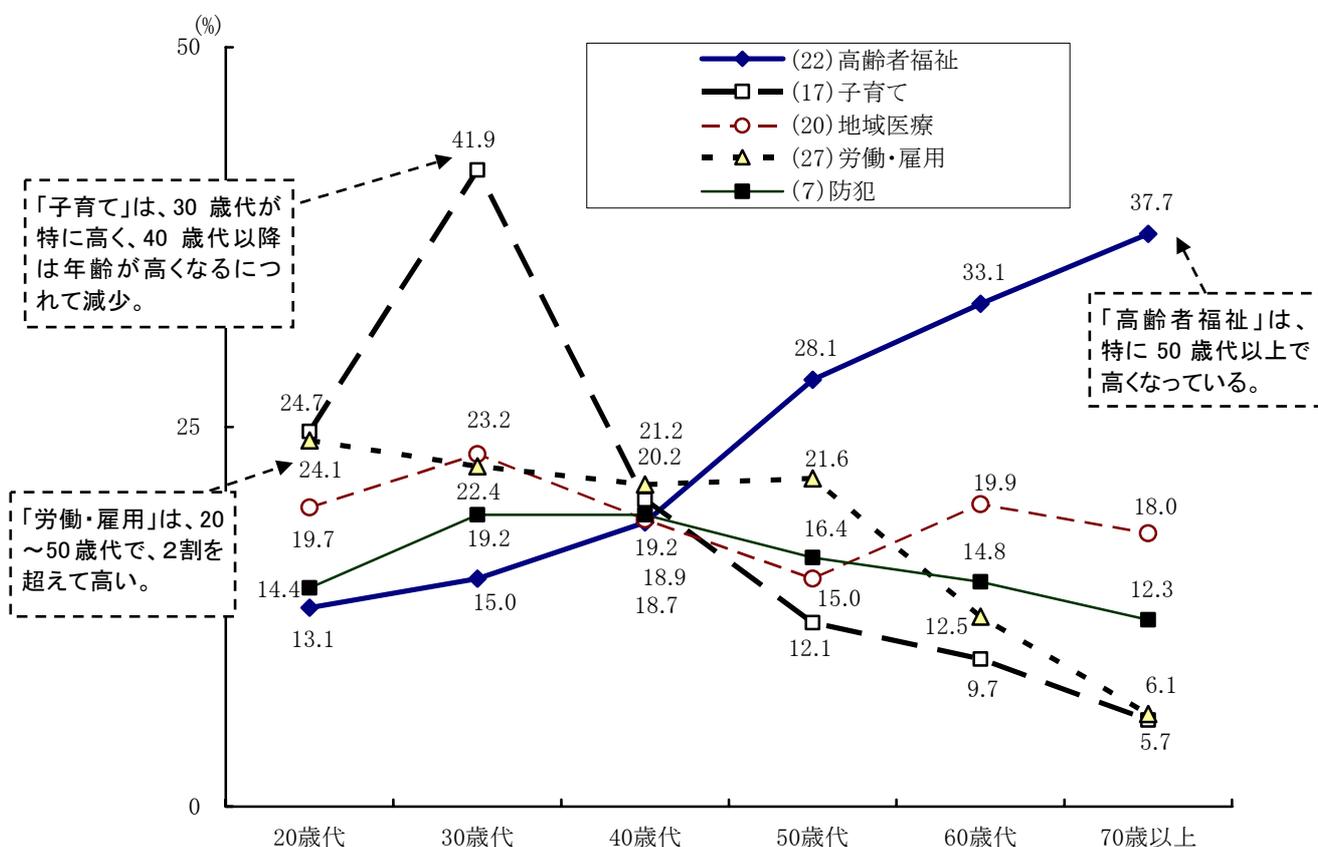
東部 B では「生活排水処理の整備」が第 1 位。

南西部では「労働・雇用対策」と「生活道路や側溝の整備」が同率 1 位。

■表1-6 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)



■図1-11 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 —

■満足度の高い項目が固定化し、不満度の高い項目との「満足度格差」が進行している

「重要度得点」の上位 10 位 (5.27 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。昨年度の調査結果では、第 10 位の得点が 5.29 と今年度と同水準であるが、「福祉・保健」分野の「青少年健全育成」が昨年度 9 位から 11 位に下がり、「労働・雇用対策」が 9 位に入った。

また、「市民と行政の協働によるまちづくりの推進」こそ第 21 位とそこそこの重要度ではあるが、「市民自らが進めるまちづくり活動の振興」(第 27 位)、「男女共同参画社会づくり施策の充実」(第 28 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、一昨年度、昨年度と同様の傾向である。[11 ページ・図 1-1]

◆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】	5.68	→	第1位	四季のイベントの振興	【文化】	3.79	
第2位	地域医療体制の充実	【福祉・保健】	5.58		第3位	消防・救急救命対策	【防災・防犯】	3.29	
第3位	防災対策	【防災・防犯】	5.48		第5位	防災対策	【防災・防犯】	3.25	
第4位	防犯対策	【防災・防犯】	5.47		→満足度21位	第6位	地域医療体制の充実	【福祉・保健】	3.21
第5位	生活排水処理の整備	【生活基盤】	5.44		第7位	健康づくり対策	【福祉・保健】	3.20	
第6位	ごみ処理対策	【生活基盤】	5.42		→満足度25位	第8位	文化芸術活動の振興	【文化】	3.15
第7位	生活道路や側溝の整備	【生活基盤】	5.39		→満足度26位	第10位	生活排水処理の整備	【生活基盤】	3.11
第8位	高齢者福祉の充実	【福祉・保健】	5.37		→満足度33位		市民自らが進めるまちづくり活動の振興	【行政】	
第9位	労働・雇用対策	【経済】	5.33				ごみ処理対策	【生活基盤】	
第10位	子育て支援体制の充実	【福祉・保健】	5.27		→満足度23位		水辺空間の整備	【生活基盤】	

「満足度得点」をみてみよう。第 1 位に「消防・救急救命対策」、第 3 位に「防災対策」と「地域医療体制の充実」が入るなど、「重要度得点」の上位 6 位のうち 5 項目があがっている。上位にあがった 10 項目は、昨年 10 位の「環境美化対策」が 11 位になり、替わって昨年 11 位の「水辺空間の整備」が 10 位に入ってきただけで、後はまったく変化がないことが特徴的である [12 ページ・図 1-2]。

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、他の施策項目との間の「満足度格差」が固定したかたちである。そうしたなかで、昨年同様、重要度得点では下位にある「四季のイベントの振興」が第 1 位、「文化芸術活動の振興」が第 6 位と上位にあがっていることは注目される。「文化都市・久留米」の発信がそれなりの評価を受けていることをうかがわせる。

■不満度の高い項目の特徴

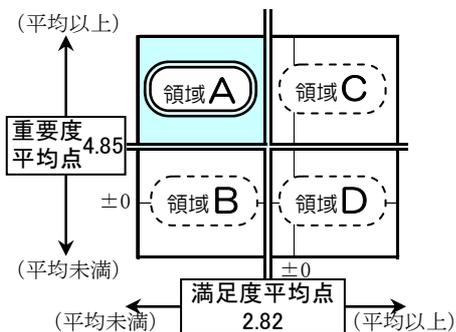
「満足度得点」の下位施策項目、換言すれば「不満度」の高い項目を行政分野で分類してその特徴をみてみよう。「労働・雇用対策」「商工業振興対策」「農業振興対策」の3項目がワースト3で並び、「経済」分野に関わる施策に市民の「不満度」が集中している。この結果は、昨年とまったく同様である。これを重要度でみると、「労働・雇用対策」が第9位と高いものの、「商工業振興対策」は22位、「農業振興対策」も15位と、それほど高くない。

なお、その他の下位の項目をみると、「青少年健全育成」「高齢者福祉の充実」など「福祉・保健」分野、「市民サービスの向上や効率的な行財政改革」「市民と行政の協働によるまちづくりの推進」など「行政システム」分野の項目が低くなっている。

◆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】	1.85	第1位
第2位	商工業振興対策	【経済】	1.97	第2位
第3位	農業振興対策	【経済】	2.31	第4位
第4位	青少年健全育成	【福祉・保健】	2.32	第5位
第5位	バリアフリー化対策	【生活基盤・福祉・保健】	2.33	第6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】	2.33	第8位
第7位	企業の育成・誘致	【経済】	2.39	第3位
第8位	高齢者福祉の充実	【福祉・保健】	2.42	第9位
第9位	生活道路や側溝の整備	【生活基盤】	2.43	第13位
第10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】	2.53	第10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	23.9	A
2位	子育て支援体制の充実	19.5	A
3位	地域医療体制の充実	19.0	C
4位	労働・雇用対策	18.7	A
5位	防犯対策	16.4	A
6位	生活道路や側溝の整備	15.6	A
7位	広域幹線道路の整備	11.7	B
8位	青少年健全育成	11.1	A
9位	ごみ処理対策	10.1	C
10位	市民サービスの向上や効率的な行財政改革	9.6	A

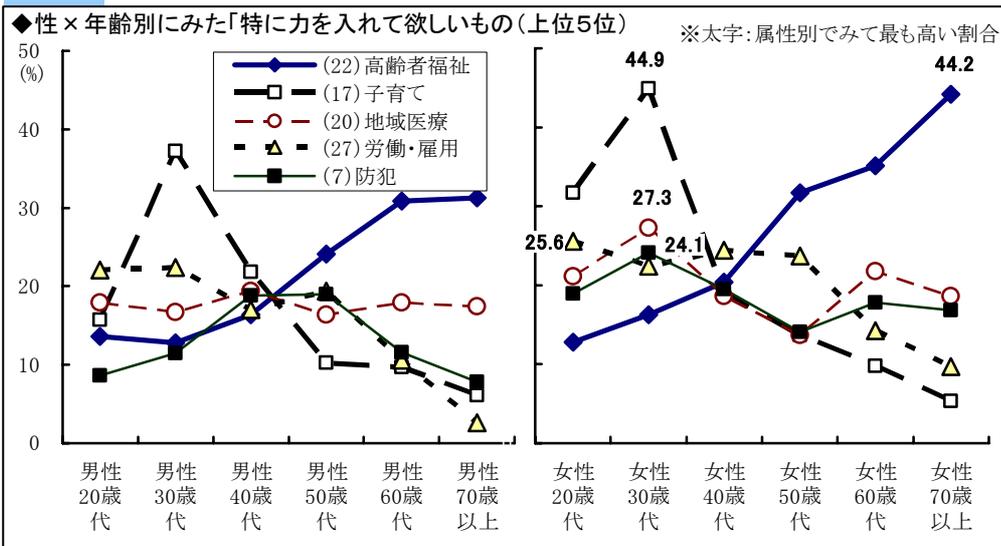
市民の行政ニーズ(要望)を的確に把握するため、重要度と満足度を組み合わせたプロット図をみてみよう。限られた予算をどのような優先順位で執行するか、政策の計画・執行・評価のプロセスが問われている。優先されるべきは「領域A」、すなわち「市民の重要度認識は高いものの、現実には十分な満足度をみていない項目」である。

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、「生活道路や側溝の整備」が次ぎ、さらに「高齢者福祉の充実」「青少年健全育成」「子育て支援体制の充実」「バリアフリー化対策」といった福祉分野で改善の必要がある。〔14ページ・図1-4, 15ページ・表1-4〕

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」を3つまで尋ねた上位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、いわば「久留米市政の基本課題」と位置づけられる。ただ、「労働・雇用対策」「広域幹線道路の整備」などは市町村には十分な財源と権限がなく、「高齢者福祉の充実」「子育て支援体制の充実」など市町村の裁量権の大きい項目とは別の尺度で、行政施策評価の結果を分析する必要がある。

■ 「特に力を入れて欲しいもの」には、各世代が抱える行政ニーズがはっきり反映



また、「特に力を入れて欲しいもの」を性別・年齢別で見ると、「高齢者福祉の充実」が女性 70 歳以上で 44.2%、「子育て支援体制の充実」が女性 30 歳代で 44.9%と突出している。「子育て支援体制の充実」は男性 30 歳代でも

37.2%と高い。それぞれの世代が抱える行政ニーズがはっきりと反映された結果である。女性 30 歳代は、「地域医療体制の充実」、「防犯対策」でも最も高い。

「第4章 地域情報化」で詳しく述べるが、女性 30 歳代は IT（情報通信技術）を活用した行政サービスの利用意向が最も高い。女性 30 歳代の関心が高い、この3項目で「行政サービスの電子化」が推進されインターネットを通じたやりとりや市民同士の意見交換が可能になれば、これまで地域活動にはあまり関心がなかった 30 歳代女性の市政参画は大きく進展するだろう。

ひとこと

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、全体としてはこの3年間の経年比較は可能である。

重要度得点をみてみよう。平成 17 年からの3年間の得点の推移、すなわち「得点差」を計算したところ、「男女共同参画社会づくり施策の充実」(0.67 アップ)と「基本的人権確立施策の充実」(0.57 アップ)の2項目が得点上昇がきわめて高く、「市民自らが進めるまちづくり活動の振興」、「観光・コンベンションの振興」、「大学や研究機関の整備」の3項目が 0.41~0.43 アップで並んでいる[10 ページ・表 1-3]。この5項目は、どうして得点上昇したのであろうか。

調査結果の全体的な傾向をみるかぎり、市民の重要度認識はそれほど大きな変化はない。そうした傾向のなかで、この5項目の変化は、3

年前までは「重要ではない」と思われていたものが、少しずつ「重要である」と認識されてきたプロセスを示すものである。しかも、分類すれば「人権」分野と「都市戦略」分野に関わる項目となっている。こうした関連項目に関する市民の認識の変容は、日常の人権啓発行政の地道な努力の成果であり、また、「中核市」に向けた新しい「都市の風格づくり」挑戦の成果と評価できよう。「久留米市新総合計画」が提案する「3つの目指す都市像」でいえば、「市民一人ひとりが輝く都市」、「地力と風格のある都市」の2つに関わる成果である。既に、もう1つの「誇りがもてる美しい都市」については、「文化都市・久留米」の発信がそれなりの評価を受けていると述べた。行政施策についての市民の理解のための広報・啓発事業、市民との協働による政策推進が少しずつではあれ、堅実な結果が生まれていることを今回の調査結果は示している。