

コミュニティ活動状況調査（住民アンケート）結果・分析報告

1. 目的

総合振興計画策定に基づく施策の住民満足度を図る指標とし、本町における課題の抽出や住民ニーズの変化などを把握し、今後の取り組みに活用すること。

2. 実施概要

- (1) 実施期間 【配布開始】令和元年 10 月 1 日（火）
 【回収締切】令和元年 10 月 15 日（火）
- (2) 対象者 町内に住んでいる 20 歳以上の 2,000 人
 （住民基本台帳による無作為抽出）
- (3) 実施方法 郵送による配布・回収

3. 結果報告

(1) 調査票回収状況

令和元年度	配布数 (A)	回収票数 (B)	回収率 (B) / (A)
	2,000	676	33.8%

〈参考：調査票回収状況 過去の実績〉

年度	配布数 (A)	回収票数 (B)	回収率 (B) / (A)
平成 29 年度	2,000	797	39.9%
平成 26 年度	2,000	900	45.0%
平成 24 年度	2,000	871	43.6%
平成 21 年度	2,000	1,050	52.5%

(2) 満足度、重要度の平均評定値（問9『町の取り組みに対する満足度・重要度』の結果）

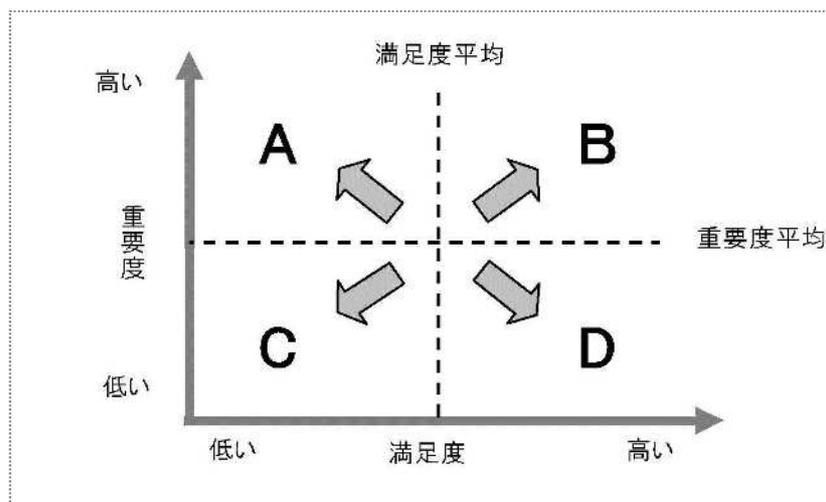
- 満足度については、「満足」「やや満足」の回答とともに、「やや不満」「不満」という選択肢もあるため、「満足度」を的確に分析するために、平均評定値（加重平均値）を算出方法で点数化することで、指標化を行う。
- この指標によって満足度・重要度の強弱を分析することができる。
- 平均評定値（加重平均値）は次の係数を設定している。
 - ・「満足」 4点
 - ・「やや満足」 3点
 - ・「やや不満」 2点
 - ・「不満」 1点
- 算出方法は次のとおり。

$$\frac{\left(\begin{array}{|c|} \hline \text{「満足」} \\ \hline \text{の回答件数} \\ \hline \end{array} \times 4 \text{点} \right) + \left(\begin{array}{|c|} \hline \text{「やや満足」} \\ \hline \text{の回答件数} \\ \hline \end{array} \times 3 \text{点} \right) + \left(\begin{array}{|c|} \hline \text{「やや不満」} \\ \hline \text{の回答件数} \\ \hline \end{array} \times 2 \text{点} \right) + \left(\begin{array}{|c|} \hline \text{「不満」} \\ \hline \text{の回答件数} \\ \hline \end{array} \times 1 \text{点} \right)}{\text{有効回答件数（回答件数－無回答件数－「わからない」）}}$$

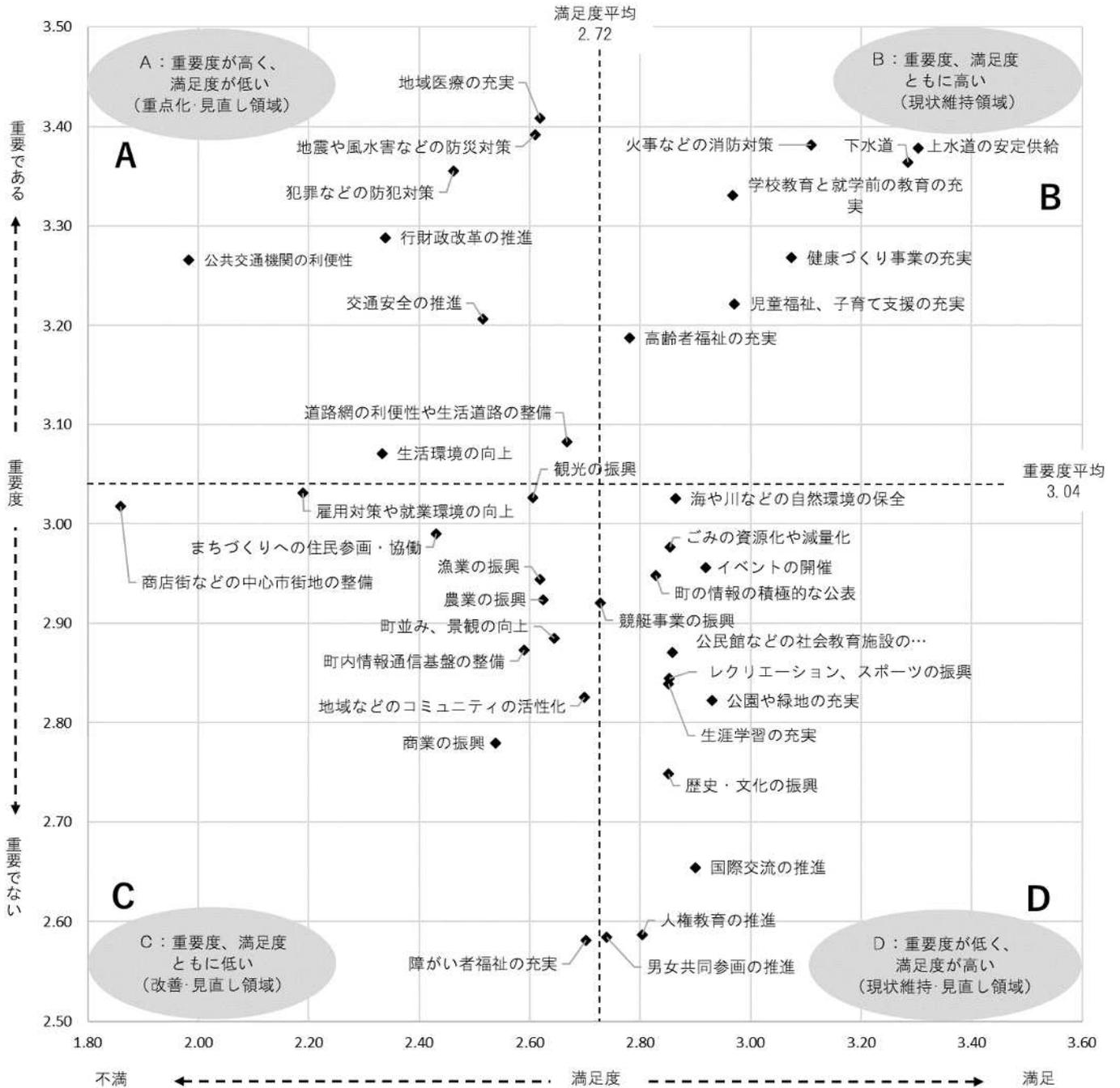
ア) 満足度と重要度の相関図

満足度と重要度それぞれの平均評定値をもとに、縦軸に重要度、横軸に満足度を設定し、アンケートに計上している39の項目を散布図上に相関図として示すことで分析を行った。

満足度と重要度を4つの区画上に示すことで、各項目の位置づけを整理するもので、次のような傾向を示している。



【満足度と重要度の相関図】



【区画の説明】

- A区画：重要度が高いが、満足度が相対的に低く、項目の重点化や抜本的な見直しなども含め満足度を高める必要がある。
- B区画：重要度も満足度も高く、現時点での満足度の水準を維持していく必要がある。
- C区画：重要度も満足度も低く、項目の目的やニーズを再確認するとともに、項目のあり方や進め方そのものをあらためて見直す必要がある。
- D区画：重要度は低いものの満足度が高く、満足度の水準を維持していくか、あるいは項目のあり方を含めて見直す必要がある。

4. 満足度と重要度の分析

(1) 満足度と重要度の相関関係の分析

【主な施策】

<p>A. 重要度が<u>高く</u>、満足度が<u>低い</u> (項目の重点化や抜本的な見直しなども含め満足度を高める必要がある。)</p>	<p>B. 重要度、満足度<u>ともに高い</u> (現時点での満足度の水準を維持していく必要がある。)</p>
<p>【該当する主な施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共交通機関の利便性 ・行財政改革の推進 ・犯罪などの防犯対策 ・交通安全の推進 ・地震や風水害などの防災対策 ・地域医療の充実 	<p>【該当する主な施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者福祉の充実 ・児童福祉・子育て支援の充実 ・学校教育と就学前の教育の充実 ・健康づくり事業の充実 ・火事などの消防対策 ・下水道 ・上水道の安定供給
<p>C. 重要度、満足度<u>ともに低い</u> (項目の目的やニーズを再確認するとともに、項目のあり方や進め方そのものをあらためて見直す必要がある。)</p>	<p>D. 重要度が<u>低く</u>、満足度が<u>高い</u> (満足度の水準を維持していくか、あるいは項目のあり方を含めて見直す必要がある。)</p>
<p>【該当する主な施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・漁業の振興 ・農業の振興 ・町並み、景観の向上 ・町内情報通信基盤の整備 ・商業の振興 	<p>【該当する主な施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ごみの資源化や減量化 ・イベントの開催 ・町の情報の積極的な公表 ・公民館などの社会教育施設の充実 ・レクリエーション、スポーツの振興 ・生涯学習の充実 ・公園や緑地の充実 ・歴史・文化の振興 ・国際交流の推進 ・人権教育の推進

(2) 満足度の過年度比較による分析

平成21年度から実施しているコミュニティ活動状況調査（住民意識調査）の満足度と重要度の結果と、今回の結果を比較し分析を行った。

【平成 21 年度から令和元年度の満足度と重要度】

	満足度					重要度				
	H21	H24	H26	H29	R1	H21	H24	H26	H29	R1
平均評定値	2.65	2.69	2.70	2.73	2.72	3.00	3.01	2.99	3.00	3.04
1.公共交通機関の利便性	2.25	2.16	1.99	2.00	1.98	3.18	3.16	3.21	3.22	3.27
2.道路網の利便性や生活道路の整備	2.80	2.81	2.72	2.62	2.67	2.97	3.07	3.05	3.03	3.08
3.交通安全の推進	2.73	2.71	2.59	2.51	2.52	3.14	3.22	3.19	3.16	3.21
4.上水道の安定供給	3.25	3.27	3.22	3.35	3.30	3.25	3.27	3.26	3.26	3.38
5.下水道	3.27	3.27	3.23	3.31	3.28	3.28	3.32	3.27	3.28	3.36
6.地震や風水害などの防災対策	2.49	2.48	2.56	2.63	2.61	3.35	3.45	3.38	3.37	3.39
7.火事などの消防対策	3.02	2.96	3.06	3.09	3.11	3.31	3.37	3.34	3.37	3.38
8.犯罪などの防犯対策	2.53	2.51	2.58	2.47	2.46	3.33	3.31	3.32	3.32	3.36
9.町並み、景観の向上	2.58	2.61	2.74	2.77	2.64	2.80	2.82	2.82	2.88	2.88
10.公園や緑地の充実	2.40	2.39	2.61	2.85	2.93	2.97	2.91	2.81	2.79	2.82
11.ごみの資源化や減量化	2.76	2.85	2.93	2.83	2.85	3.21	3.13	2.90	2.92	2.98
12.海や川などの自然環境の保全	2.69	2.68	2.81	2.82	2.86	3.16	3.09	3.01	2.96	3.03
13.生活環境の向上	2.40	2.41	2.32	2.30	2.33	3.09	3.08	3.09	3.04	3.07
14.農業の振興	2.78	2.81	2.83	2.66	2.62	2.85	2.91	2.80	2.91	2.92
15.漁業の振興	2.74	2.74	2.78	2.70	2.62	2.83	2.91	2.82	2.88	2.94
16.商業の振興	2.46	2.52	2.63	2.63	2.54	2.90	2.91	2.76	2.69	2.78
17.商店街などの中心市街地の整備	2.05	2.35	2.08	1.91	1.86	3.08	2.92	3.02	3.00	3.02
18.観光の振興	2.62	2.58	2.49	2.56	2.61	2.95	2.95	3.00	2.96	3.03
19.イベントの開催	2.51	2.94	2.73	2.84	2.92	2.93	2.87	2.94	2.91	2.96
20.地域医療の充実	2.56	2.52	2.22	2.59	2.62	3.46	3.39	3.38	3.38	3.41
21.健康づくり事業の充実	2.82	2.94	2.98	3.02	3.07	3.24	3.19	3.20	3.19	3.27
22.高齢者福祉の充実	2.76	2.78	2.74	2.86	2.78	3.14	3.15	3.17	3.19	3.19
23.障がい者福祉の充実	2.75	2.80	2.79	2.81	2.70	3.06	3.08	3.14	3.19	2.58
24.児童福祉、子育て支援の充実	2.72	2.82	2.83	2.91	2.97	3.08	3.12	3.19	3.25	3.22
25.学校教育と就学前の教育の充実	2.85	2.84	2.86	2.89	2.97	3.06	3.20	3.26	3.25	3.33
26.生涯学習の充実	2.80	2.86	2.83	2.86	2.85	2.68	2.78	2.81	2.85	2.84
27.公民館などの社会教育施設の充実	2.72	2.82	2.86	2.83	2.86	2.73	2.94	2.88	2.88	2.87
28.人権教育の推進	2.80	2.82	2.83	2.93	2.80	2.62	2.69	2.60	2.67	2.59
29.地域などのコミュニティの活性化	2.64	2.66	2.71	2.75	2.70	2.57	2.62	2.72	2.85	2.83
30.レクリエーション、スポーツの振興	2.75	2.78	2.86	2.83	2.85	2.55	2.63	2.73	2.74	2.84
31.歴史・文化の振興	2.79	2.85	2.82	2.91	2.85	2.61	2.68	2.66	2.72	2.75
32.国際交流の推進	2.77	2.84	2.90	2.94	2.90	2.60	2.66	2.64	2.63	2.65
33.男女共同参画の推進	2.64	2.70	2.77	2.84	2.74	2.46	2.59	2.58	2.60	2.58
34.雇用対策や就業環境の向上	2.15	2.24	2.40	2.34	2.19	3.18	3.13	3.04	2.97	3.03
35.町内情報通信基盤の整備	2.44	2.48	2.55	2.60	2.59	2.87	2.90	2.80	2.79	2.87
36.町の情報の積極的な公表	2.80	2.75	2.78	2.91	2.83	2.98	3.01	2.93	2.93	2.95
37.まちづくりへの住民参画・協働	2.46	2.47	2.50	2.49	2.43	3.03	3.07	2.95	2.94	2.99
38.競艇事業の振興	2.38	2.51	2.67	2.76	2.73	2.79	2.75	2.78	2.85	2.92
39.行財政改革の推進	2.32	2.36	2.41	2.42	2.34	3.14	3.15	3.21	3.28	3.29

【満足度が増加・減少した主な項目】

増加した主な項目	減少した主な項目
①公園や緑地の充実 ②イベントの開催 ③地域医療の充実 ④健康づくり事業の充実 ⑤児童福祉、子育て支援の充実 ⑥競艇事業の振興	①公共交通機関の利便性 ②交通安全の推進 ③農業の振興 ④商店街などの中心市街地の整備

ア) 満足度の平均評定値について

「満足」4点、「不満」1点の設定であるため、平均は2.5点である。

平成21年度から令和元年度の満足度の平均評定値を見ると、全年度において2.5点を上回っており、全設間を通した満足度は比較的高いと考えられる。

また、満足度の平均評定値は平成29年度から令和元年度にかけて横ばいとなっているものの、平成21年度以降年々増加している。これは第5次総合振興計画（平成23年度から令和2年度）に基づき、取り組んできた各種事業が評価され、一定の成果をあげたためと考えられる。



イ) 満足度が増加した主な項目について

①公園や緑地の充実

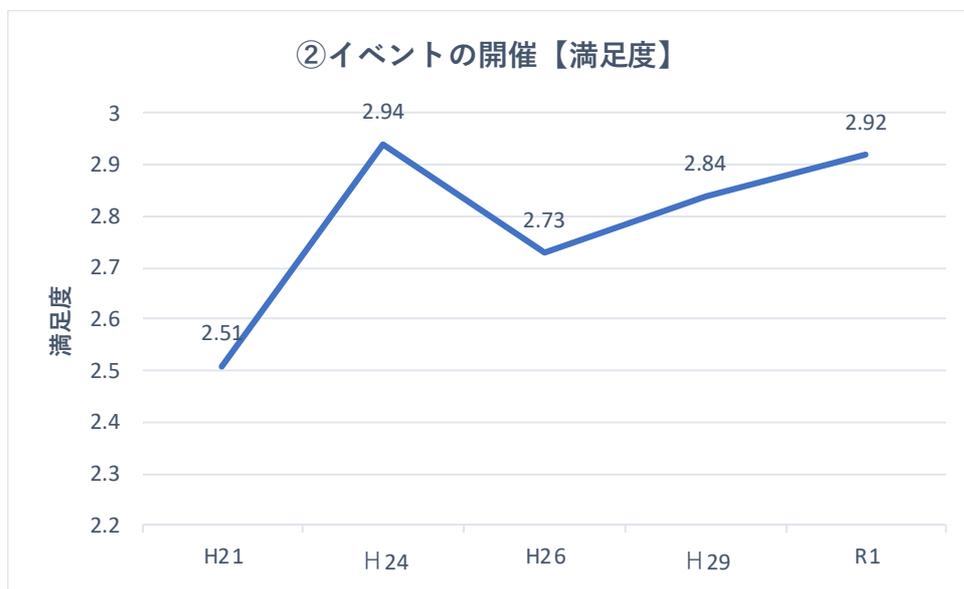
平成 24 年から令和元年にかけて満足度が増加している。その理由は以下の事業の効果と考えられる。

- ・平成 26 年度から平成 30 年度に街区公園の樹木伐倒・剪定を行った。
- ・平成 27 年度に海浜公園の遊具を充実させた。
- ・平成 29 年度に中央公園のリニューアルを行った。



②イベントの開催

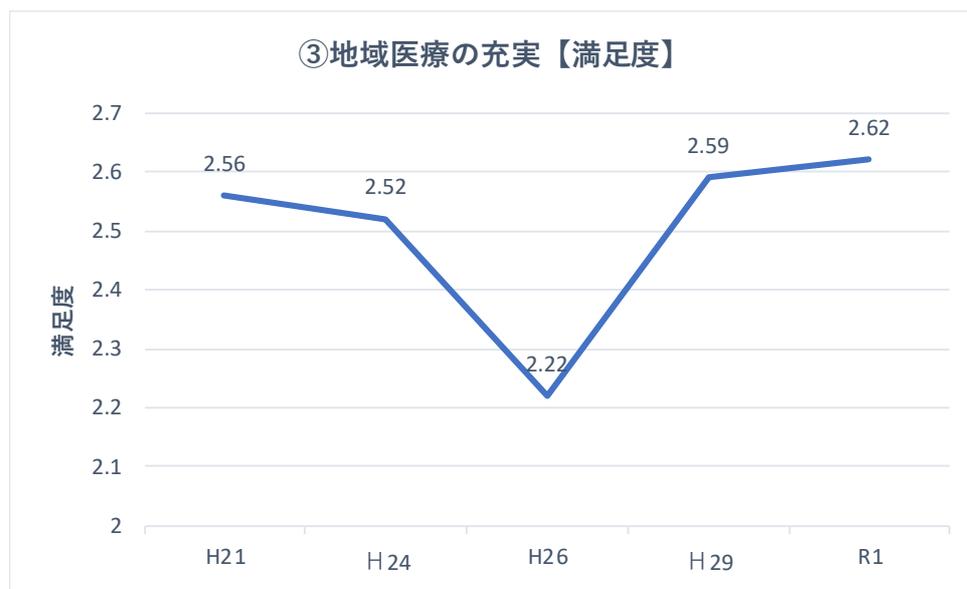
平成 24 年度に満足度が一時的に増加し、平成 26 年度に減少し、それ以降は増加し続けている。平成 24 年度の満足度の増加については大きなイベントを実施していないため原因は不明であるが、平成 26 年度以降の増加については、平成 26 年度の砂像展の再開によるものと考えられる。



③地域医療の充実

平成 24 年度から平成 26 年度にかけて満足度が減少し、平成 26 年度から令和元年度にかけて増加している。

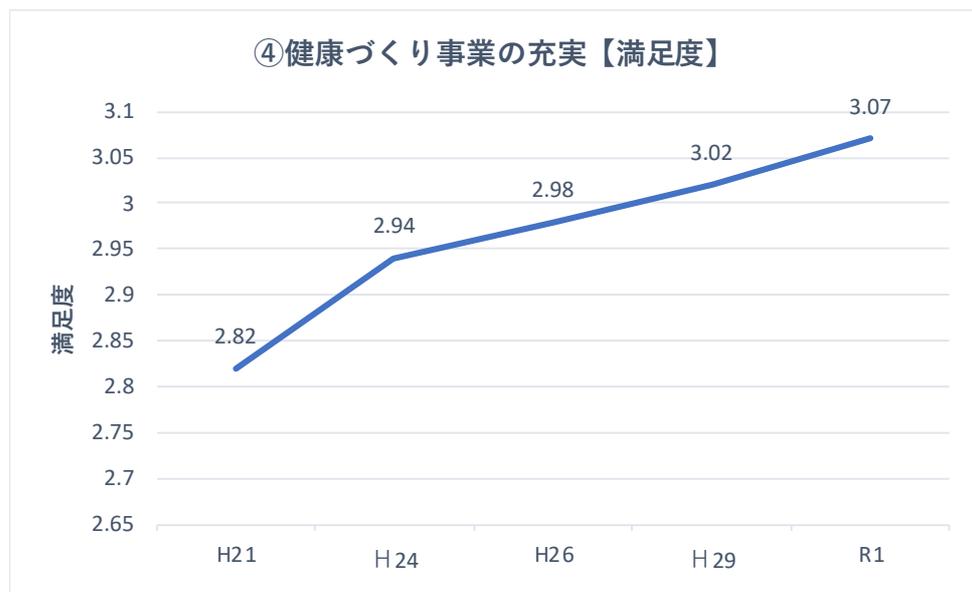
平成 24 年度から平成 26 年度の満足度の減少は、平成 27 年度に芦屋中央病院が町立から地方独立行政法人に変わるため、住民の不安感が強かったと考えられる。平成 26 年度から平成 29 年度の満足度の増加は、芦屋中央病院が地方独立行政法人となっても、変わらず医療の充実が図られていると住民が感じたからだと考えられる。



④健康づくり事業の充実

平成 21 年度から令和元年度にかけて満足度が増加している。その理由は以下の事業の効果と考えられる。

- ・平成 30 年度から特定健診を北九州市内の医療機関でも受診可能になった。
- ・平成 30 年度から芦屋中央病院での健康診断やがん検診が、曜日に関係なく平日に受診可能になった。
- ・健康診断の受診勧奨や保健指導・栄養指導の充実に努め、健康教室で参加者へアンケートを実施し内容の見直しを行った。



⑤児童福祉・子育て支援の充実

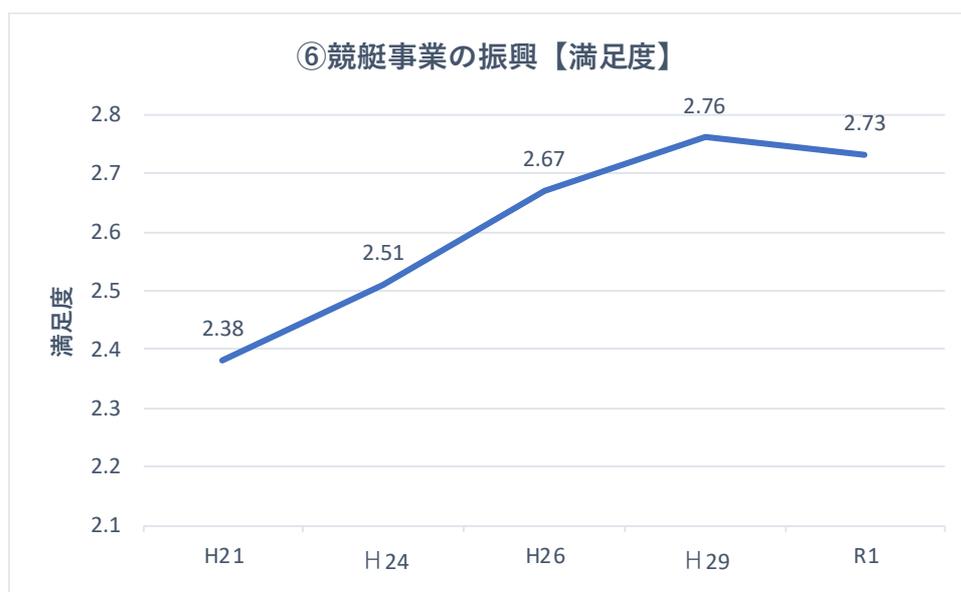
平成 21 年度から令和元年度にかけて満足度が増加している。その理由は以下の事業の効果と考えられる。

- ・平成 20 年度、平成 24 年度、平成 26 年度に町の独自制度で子ども医療制度を拡大した。平成 28 年 10 月からは、県の制度拡大に伴いさらに町の独自制度を拡大したことで、0 歳から中学 3 年生までの通院・入院が無料となっている。
- ・平成 22 年度に子育て支援センターたんぽぽを開設した。
- ・平成 27 年度に出産祝金・子育て世帯賃貸住宅家賃補助金を創設した。
- ・平成 28 年度に子育て世代包括支援センターを開設した。



⑥競艇事業の振興

平成 21 年度から平成 29 年度にかけて満足度は増加し、令和元年度は横ばいとなっている。これは、平成 22 年度から競艇事業の運用を、芦屋町外二カ町競艇施行組合から芦屋町単独としたことや、モーニングレースの実施、電話投票の拡大施策などにより、売上を伸ばしているためと考えられる。また、ファミリー向けの場内イベントを充実させ、誰もが楽しめるボートレース場になるよう努めてきたことも、その要因の 1 つと考えられる。



ウ) 満足度が減少した主な項目について

①公共交通機関の利便性

平成 21 年度から平成 26 年度にかけて満足度は減少し、平成 26 年度から令和元年度にかけて横ばいとなっている。平成 21 年度から平成 26 年度までの満足度の減少は、タウンバスのダイヤが J R のダイヤ改正へ対応していなかったことや、平成 25 年度から北九州市営バスのはまゆう路線の廃止が主な要因と考えられる。平成 26 年度から令和元年度まで満足度が横ばいとなっているのは、タウンバスのダイヤが J R のダイヤ改正に対応したことや、それまで継続的に実施してきたバス停の整備事業などが影響していると考えられる。



②交通安全の推進

平成 21 年度から平成 29 年度にかけて満足度は減少している。これは芦屋町の交通事故は減少傾向にあるため、国内で起こっている、登校中の児童の列への居眠り運転での突入事故や、高速道路でのあおり運転事故などの報道により満足度が下がったと考えられる。平成 29 年度から令和元年度にかけて横ばいとなっているのは、防護柵の設置や道路区画線の整備など交通安全施設の改修などを行ったためと考えられる。



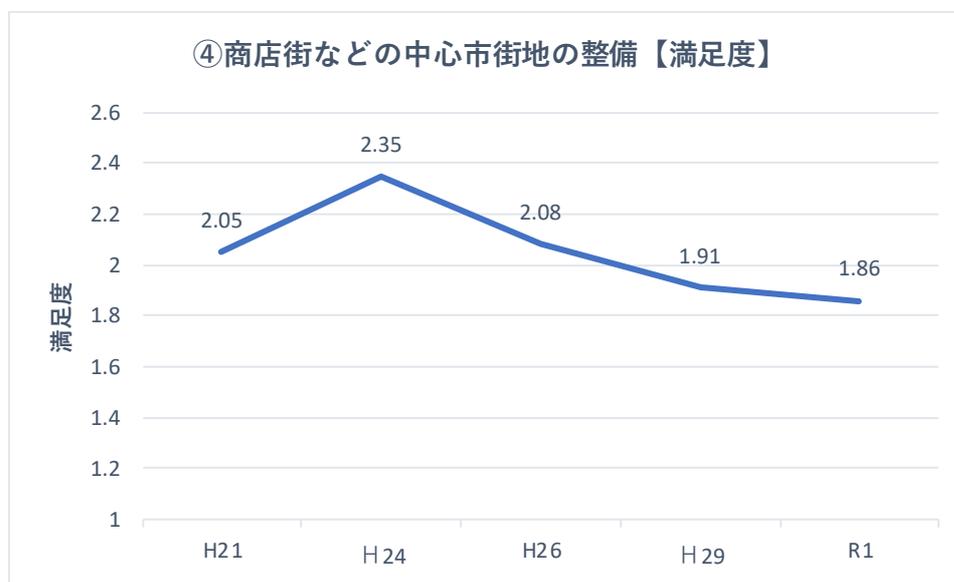
③農業の振興

平成 21 年度から平成 26 年度にかけて満足度は横ばいで、平成 26 年度から令和元年度にかけて減少している。平成 26 年度からの減少の要因は、汐入川の整備事業等を継続的に実施しており、耕作者への作付等の一部制限や、農業者減少が要因と考えられる。



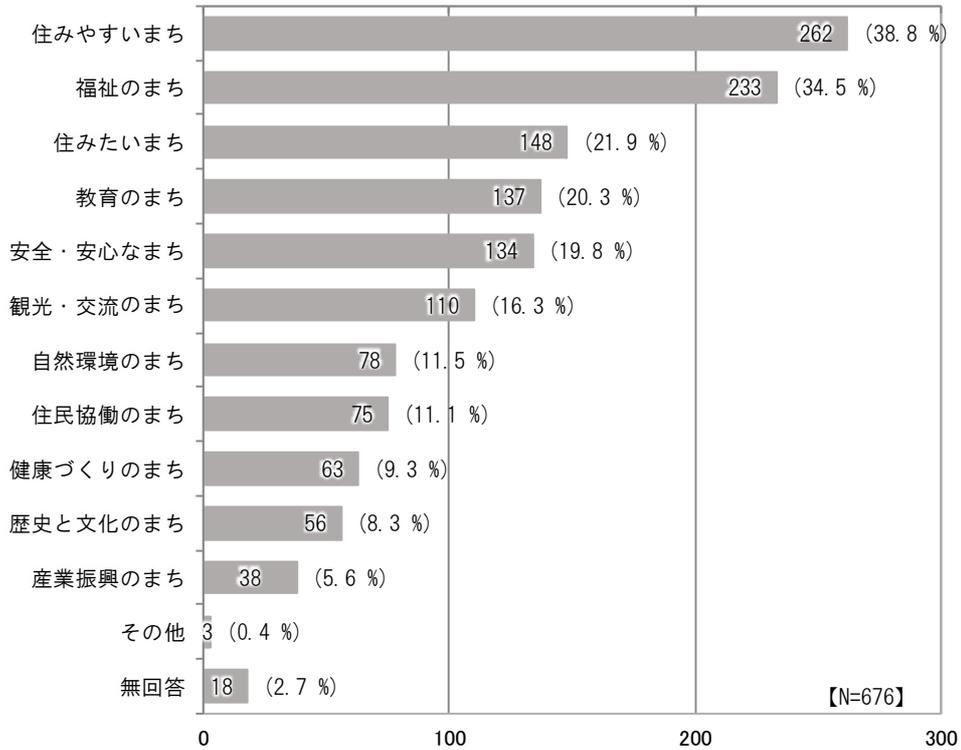
④商店街などの中心市街地の整備

平成 21 年度から平成 24 年度にかけて満足度は増加し、平成 26 年度から令和元年度にかけて減少している。これは平成 24 年度にスーパーはまゆうがオープンしたことで満足度が増加し、平成 24 年度以降は、郊外型の大型店舗等が増える中、商店街の空き店舗の増加等を懸念する方が多くなったことから、徐々に満足度が下がったと考えられる。



(3) 今後 10 年間のまちづくりで、特に力を入れるべきこと（問 23『芦屋町が今後 10 年間のまちづくりで特に力を入れるべきこと』の結果）

今後 10 年間のまちづくりで、特に力を入れるべきことについては、「住みやすいまち」、「福祉のまち」がいずれの年齢層や性別においても最も高い傾向にあるが、30 歳代のみ、「教育のまち」が最も高くなっている。



単位：%

	住民協働のまち	安全・安心なまち	教育のまち	福祉のまち	健康づくりのまち	産業振興のまち	観光・交流のまち	歴史と文化のまち	自然環境のまち	住みやすいまち	住みたいまち	その他	無回答	
全体 (N=676)	11.1	19.8	20.3	34.5	9.3	5.6	16.3	8.3	11.5	38.8	21.9	0.4	2.7	
小学校区別	芦屋小学校区 (N=208)	9.1	17.8	15.4	38.9	6.7	6.3	15.4	10.1	46.6	18.3	0.5	2.9	
	芦屋東小学校区 (N=176)	11.9	21.0	24.4	34.1	9.7	6.3	17.0	10.8	30.1	29.0	0.6	1.7	
	山鹿小学校区 (N=280)	11.8	20.7	21.4	30.0	10.4	5.0	16.8	9.6	12.9	39.6	19.6	0.4	3.2
性別	男性 (N=287)	12.5	20.9	17.1	37.6	9.1	5.6	15.7	10.5	13.9	35.5	22.6	0.7	1.7
	女性 (N=384)	10.2	19.0	22.9	31.3	9.6	5.7	16.9	6.5	9.6	41.4	21.6	0.3	3.4
年齢別	20歳代 (N=72)	5.6	20.8	26.4	27.8	6.9	1.4	19.4	8.3	9.7	41.7	27.8	0.0	1.4
	30歳代 (N=83)	6.0	21.7	51.8	14.5	4.8	7.2	19.3	13.3	6.0	30.1	25.3	1.2	1.2
	40歳代 (N=87)	2.3	18.4	23.0	28.7	8.0	4.6	21.8	13.8	9.2	43.7	18.4	0.0	1.1
	50歳代 (N=104)	9.6	20.2	15.4	35.6	8.7	6.7	17.3	6.7	15.4	33.7	28.8	0.0	2.9
	60歳代 (N=156)	13.5	25.6	9.6	38.5	13.5	3.8	12.8	4.5	16.0	38.5	19.9	0.0	1.9
	70歳以上 (N=167)	19.8	14.4	13.8	44.9	10.2	8.4	13.2	7.2	9.6	41.9	17.4	1.2	5.4

■ 最も%が高い ■ 2番目に%が高い