平成２８年度
市民アンケート調査
報　告　書

南アルプス市 総合政策部 政策推進課

―INDEX―

第１章　調査の概要 1
　１．目的と経緯 1
　２．調査の内容 1
　３．調査仕様 2
　４．回収結果 2
　５．前回までの調査状況 3
　６．結果の活用 3
　７．報告書の見方 3
第２章　調査結果 4
　Ⅰ　基本属性 4
　Ⅱ　満足度調査の概観 10
　Ⅲ　行動調査の概観 12
　Ⅳ　意識調査の概観 14
　Ⅴ　窓口機能と接遇の概観 16
　Ⅵ　認識調査の概観 17
　Ⅶ　施策別満足度・重要度調査の概観 18
　Ⅷ　政策別にみる調査結果 21
　　（１）地域コミュニティの充実に関する調査結果 22
　　（２）市民参加のまちづくりに関する調査結果 23
　　（３）安全・安心なまちづくりに関する調査結果 24
　　（４）自然と共生する地域づくりに関する調査結果 25
　　（５）窓口サービスの向上に関する調査結果 26
　　（６）社会福祉の充実に関する調査結果 27
　　（７）保健・医療の推進に関する調査結果 28
　　（８）農林業の振興に関する調査結果 29
　　（９）商工業の振興に関する調査結果 30
　　（１０）道路・河川の整備に関する調査結果 31
　　（１１）都市空間の整備に関する調査結果 32
　　（１２）市街地・住環境の整備に関する調査結果 33
　　（１３）上下水道の整備に関する調査結果 34
　　（１４）生涯学習の振興に関する調査結果 35
　　（１５）歴史・伝統文化の振興に関する調査結果 36
　　（１６）学校教育の充実に関する調査結果 37
　　（１７）青少年の健全育成に関する調査結果 38
　　（１８）財政の健全化と行政改革の推進に関する調査結果 39

第１章　調査の概要

１．目的と経緯

市民アンケートは、6 町村が合併し本市が誕生した平成 15 年度に、“第 1 次南アルプス市総合計画”を策定するためのデータ収集を目的に第 1 回調査が実施された。以降、総合計画の進捗管理を行うとともに、市が行っている施策や事務事業・行政サービスに対して「どれだけ満足しているか（満足度調査）」、市民の方々は日常「どんなことを実践しているのか（行動調査）」、「どんなことを感じているのか（意識調査）」の項目により市民ニーズを把握し、行政資源の配分及び行政サービスの改善につなげることを目的に、平成 21 年度（第 4 回）まで隔年で実施してきた。

平成 22 年度（第 5 回）からは“第 1 次南アルプス市総合計画”の“後期計画期間”が始まり、混沌とした社会情勢や厳しさを増す財政状況の中で市民の声を施策に反映し、必要とされる施策・事務事業を推進するため、市民アンケート調査の設問を見直すとともに、調査を毎年実施することとした。

平成 27 年度（第 10 回）からは“第 2 次南アルプス市総合計画”に移行したことに伴い、「窓口機能と接遇」、「認識調査」の調査項目を加え、また、新たに政策・施策単位についても市民の方々がどのように感じているのかを把握するため「施策別満足度・重要度調査」を追加した。今年度（第 11 回）についても継続した内容で調査を実施し、アンケート結果を“第 2 次南アルプス市総合計画”の進捗管理と施策評価に活用している。

２．調査の内容

設 問 項 目	設問数	調 査 内 容
回答者の属性	6	性別、年齢、家族構成、職業、居住地区、居住年数
満足度調査	15	市の施策、事業に対する満足度に関する調査
行動調査	11	市民の行動に関する調査
意識調査	26	市民が感じていること、思っていることに関する調査
窓口機能と接遇	2	窓口の利用しやすさや窓口対応・電話対応に関する調査
認識調査	4	行政の取り組みの浸透度合いに関する調査
施策別満足度・重要度調査	31	各施策別に市民が感じる満足度と重要度の調査
合 計	95	属性調査 6 項目、アンケート調査 89 項目

３．調査仕様

仕様項目	仕　　様
調査地域	南アルプス市全域
調査対象者	市内に在住する 18 歳以上の男女
調査基準日	平成 28 年 5 月 1 日
標本数	1,500 人
抽出方法	1,500 人／層化無作為抽出 市内を 6 地区※に分割し、基準日における各地区の人口（母集団）の大きさに応じ標本数を配分し、住民基本台帳から無作為抽出
調査方法	郵送による配布・回収
調査期間	平成 28 年 5 月 23 日から平成 28 年 6 月 6 日

※　6 地区とは、八田地区、白根地区、芦安地区、若草地区、櫛形地区、甲西地区

図表1．人口と発送数の内訳　（単位：人、%）

	八田地区	白根地区	芦安地区	若草地区	櫛形地区	甲西地区	計
人口	7,188	19,901	328	13,109	18,960	12,844	72,330
構成比	9.9	27.5	0.5	18.1	26.2	17.8	100.0
発送者	148	409	20	270	389	264	1,500
構成比	9.9	27.3	1.3	18.0	25.9	17.6	100.0

※　人口は、平成 28 年 5 月 1 日現在の住民基本台帳登録者数

図表2．男女構成比　（単位：人、%）

	男性	女性
人　数	35,674	36,656
構成比	49.3	50.7

４．回収結果

有効回答　621 件（回収率　41.4%）

図表3．回収数の内訳　（単位：人、%）

	八田地区	白根地区	芦安地区	若草地区	櫛形地区	甲西地区	無記入	合計
回収数	47	151	10	106	183	110	14	621
構成比	7.6	24.3	1.6	17.1	29.5	17.7	2.3	100.0
回収率	31.8	36.9	50.0	39.3	47.0	41.7	－	41.4

５．前回までの調査状況

	調査期間			標本数	調査項目	有効回答	回収率
第1回	平成15年10月6日	～	平成15年10月31日	2,000人	30項目	859件	43.0%
第2回	平成17年9月7日	～	平成17年9月28日	1,500人	68項目	631件	42.1%
第3回	平成19年9月25日	～	平成19年10月19日	1,500人	87項目	670件	46.7%
第4回	平成21年5月20日	～	平成21年6月8日	1,500人	117項目	616件	41.1%
第5回	平成22年6月2日	～	平成22年6月21日	1,500人	68項目	586件	39.1%
第6回	平成23年6月1日	～	平成23年6月20日	1,500人	79項目	592件	39.5%
第7回	平成24年6月1日	～	平成24年6月18日	1,500人	74項目	657件	43.8%
第8回	平成25年5月24日	～	平成25年6月10日	1,500人	75項目	643件	42.9%
第9回	平成26年5月23日	～	平成26年6月9日	1,500人	79項目	633件	42.2%
第10回	平成27年5月22日	～	平成27年6月8日	1,500人	95項目	604件	40.3%

６．結果の活用

① “第２次南アルプス市総合計画”で設定したまちづくり指標に該当する項目を調査し、施策評価のデータとして活用することで、マネジメントサイクル（ＰＤＣＡサイクル・・・・plan〈計画〉-do〈実行〉-check〈評価〉-act〈改善〉 cycle）による進捗管理を行う。

② まちづくりの達成度や投資した予算の効果を数字で把握し、市民の視点に立った施策・事業等を選択する手段の一つとして活用する。

③ 継続的な観察による数値を公表することにより、行政の透明性の向上を図る。

④ 社会環境や市民の意向の変化に迅速に対応し、時代のニーズに見合った実施計画を策定する。

⑤ 否定的な回答が多い項目については、調査結果を謙虚に受け止め、市民ニーズに対応するため事務事業評価を行い、事務改善を検討する。

７．報告書の見方

① 本文及び図表の百分率（%）は、小数点以下第２位を四捨五入しているため、合計数値が 100%に達しない場合がある。

② 本文中のＳＡは単一回答（Single Answer）、ｎは回答者総数（Number）を示す。未回答については“無記入”と表記した。

③ 回答比率（%）は、原則としてその質問の未回答者を含む回答者数を基数（有効標本数 ｎ＝Number of case）として算出した。未回答者を含まない場合はその旨明記した。

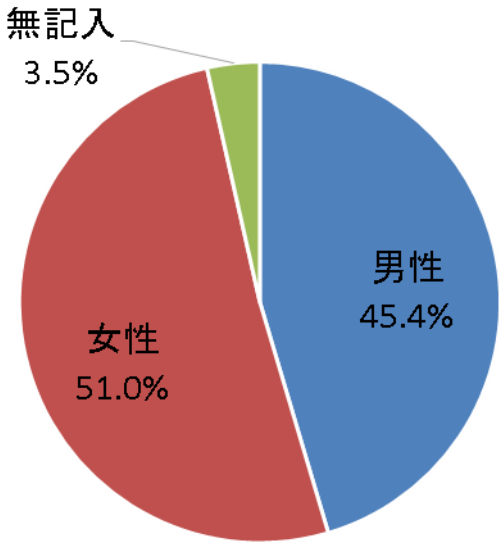
④ 本文中の質問の選択肢については、長い文章は簡略化してある。

第２章　調査結果

Ⅰ　基本属性

F1. 性別

＜図表Ⅰ－1＞性別（SA）　n＝621



回答者の性別は、「男性」が 45.4%、「女性」が 51.0%であった。なお、無記入が 3.5%であった。

回答者の男女比率は第 1 回から女性の回答割合が高いが、今回もこの傾向に変化なく、女性の回答が男性の回答を 5.6 ポイント上回った。

◆人口構成との比較

平成 28 年 5 月 1 日現在の南アルプス市の人口における性別構成と比較すると、回収したアンケートの性別構成は、男性は 3.9 ﾎﾟｲﾝﾄ低く、女性は 0.3 ﾎﾟｲﾝﾄ高かった。例年、人口における性別構成と回答者の性別構成は概ね近似しており、今回も 5 ﾎﾟｲﾝﾄ以上の開きはなかった。

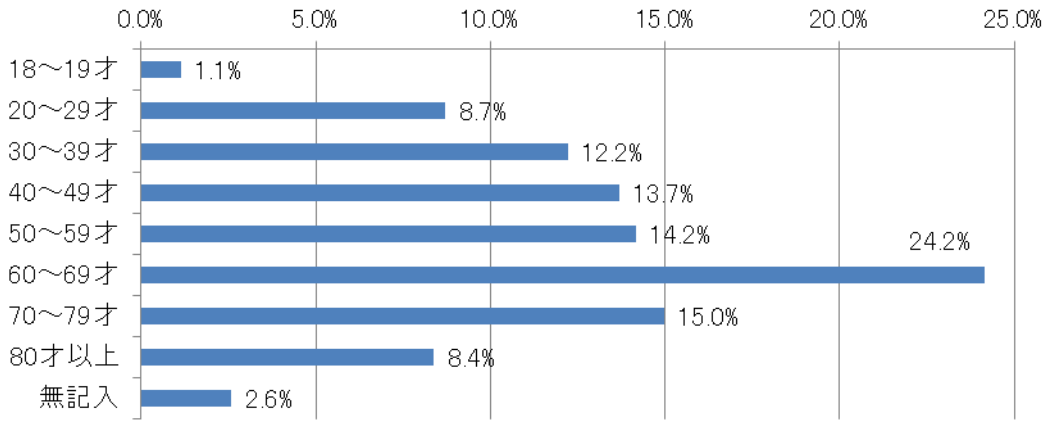
＜図表Ⅰ－2＞人口構成とアンケート回収数における性別構成

（単位：%、ﾎﾟｲﾝﾄ）

	人口構成（A）	回収数の構成（B）	（B）－（A）
男　性	49.3	45.4	△3.9
女　性	50.7	51.0	0.3

F2. 年齢

＜図表Ⅰ－3＞年齢（SA） n＝621

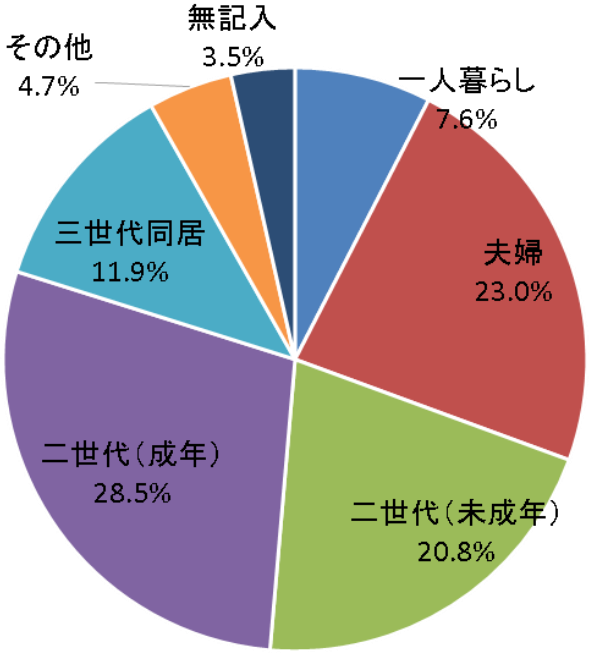


回答者の年齢層の構成を見ると、「60～69 歳」が 24.2%で最も多く、次いで「70～79 歳」の 15.0%、「50～59 歳」の 14.2%となった。

回答者の年齢層は、第 1 から 4 回までは「50～59 歳」の回答が最も多く、第 5 回は「30～39 歳」の回答割合が最多であった。第 6 回以降は「60～69 歳」の回答割合が最も多く 20%前後で推移しており、今回もその傾向に変化はなかったが、24.2%という割合は第 1 回以降で最高となり、60 代以上の回答者が 47.6%と全体の約半数を占めた。本市において高齢化が進んでいることが、アンケート回答者の年齢層の推移にも表れている。

F3. 家族構成

＜図表Ⅰ－4＞家族構成（SA） n＝621

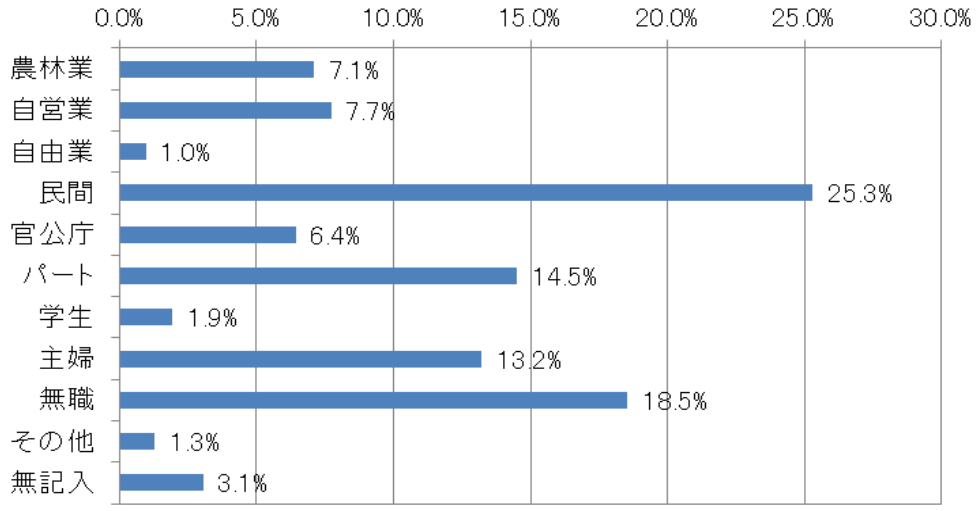


回答者の家族構成は「成年の子との二世代同居」が 28.5%と最も多く、次いで「夫婦」が 23.0%、「未成年の子との二世代同居」が 20.8%となり、この 3 つの家族構成で 7 割以上を占める。今回調査では「成年の子との二世代同居」の割合が「未成年の子との二世代同居」の割合より 7.7 ポイント高いが、「夫婦」を含めた上位3つの比率は年によって異なるため、ほぼ例年どおりの結果といえる。

また、「三世代同居」は 11.9%で、前回（11.8%）と横ばいであったものの、第 1 回（22.2%）、第 5 回（15.5%）と比較すると減少傾向であり、核家族化が進んでいるものと考えられる。

F4. 職業

＜図表Ⅰ－5＞ 職業（SA） n＝621



回答者の職業構成については、「民間企業の就労者」が 25.3%で最も多く、次いで「無職」の 18.5%、「パート」の 14.5%、「主婦（主夫）」の 13.2%となった。例年と比較しても、上位の職業に変化はない。

◆男女別の比較

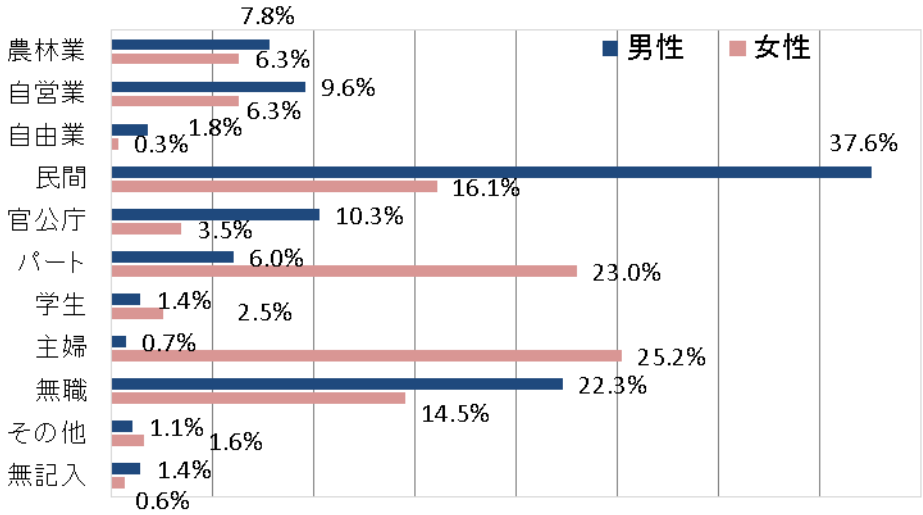
職業構成を男女別で比較すると、男性は「民間企業の就業者」が最も多く 37.6%と約 4 割を占めた。一方、女性は「主婦」が 25.2%、僅差で「パート」が 23.0%であり、この 2 つで約 5 割を占めている。

就業の状況は、男女で大きな違いがあるといえる。

※ 職業分類の詳細

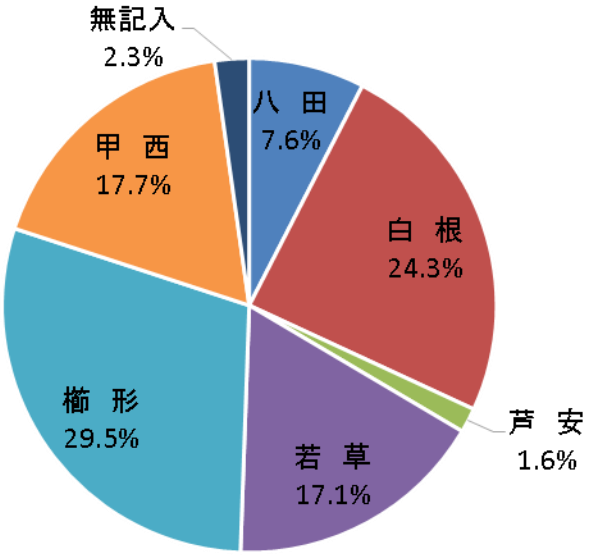
職業分類	詳　　細
農林業	農業・林業
自営業	自営の商・工・サービス業（建設業、家族従業員を含む。）
自由業	開業医・弁護士・税理士・僧侶などの自由業
民　間	民間企業・事務所の会社員、従業員
官公庁	官公庁・学校・公社公団・農協など公共的機関の職員
パート	パート・アルバイト・内職
学　生	学生・大学院生
主　婦	主婦・主夫

＜図表Ⅰ－6＞ 【男女別】職業構成



F5. 居住地

＜図表Ⅰ－7＞ 居住地（SA） n＝621

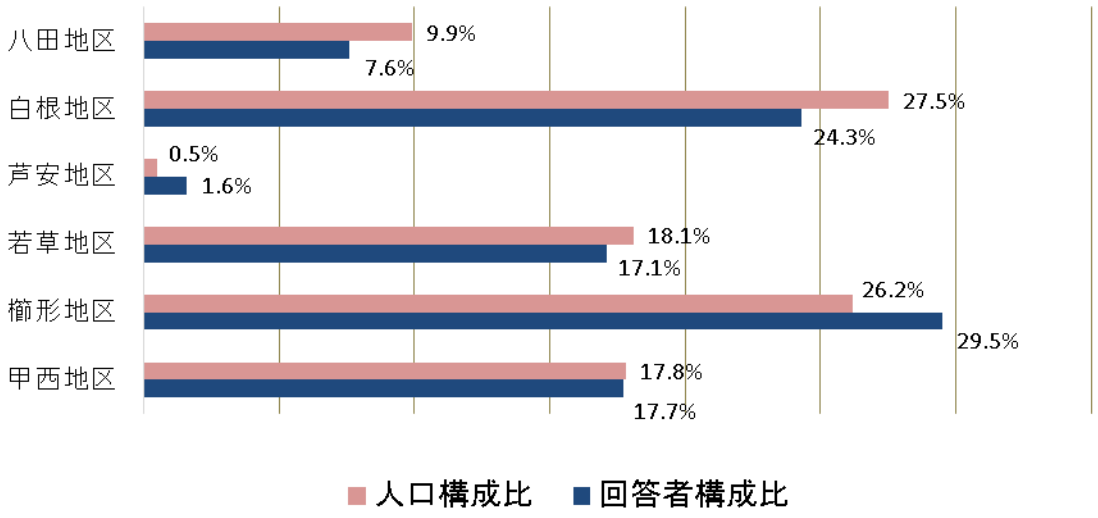


回答者の居住地については「櫛形地区」が 29.5%と最も多く、次いで「白根地区」の 24.3%、「甲西地区」の 17.7%、「若草地区」「八田地区」「芦安地区」の順となった。

◆地区別で見る人口構成比との比較

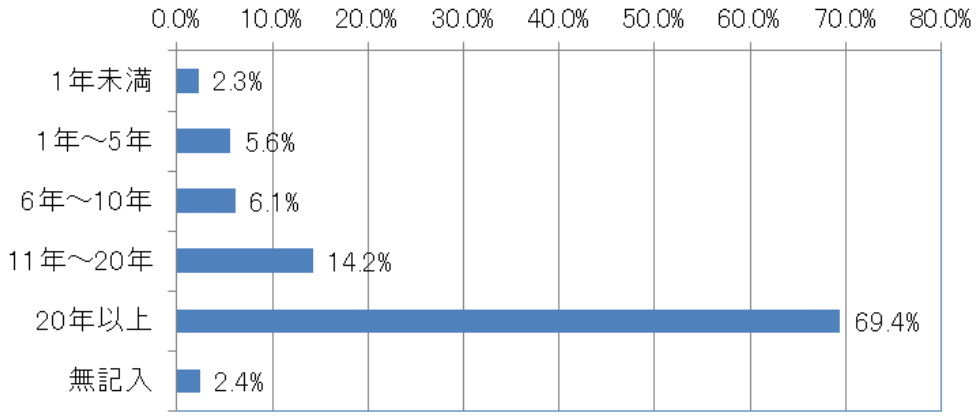
平成 28 年 5 月 1 日現在の地区ごとの人口の構成比と回答者の居住地の構成比を比較してみると、櫛形地区は回答者構成比が 3.3 ﾎﾟｲﾝﾄ高く、白根地区は回答者構成比が 3.2 ﾎﾟｲﾝﾄ低かったものの、5 ﾎﾟｲﾝﾄを超える差が見られる地区はなく、人口構成比と回答者構成比は概ね近似しているといえる。

＜図表Ⅰ－8＞ 【地区別】人口構成比と回答者構成比



F6. 居住年数

＜図表Ⅰ－9＞ 居住年数（SA） n＝621



回答者の居住年数については、「20 年以上」が 69.4%と圧倒的に多く、次いで「11 年～20 年」の 14.2%となり、「6 年～10 年」、「1 年～5 年」、「1 年未満」の順となった。

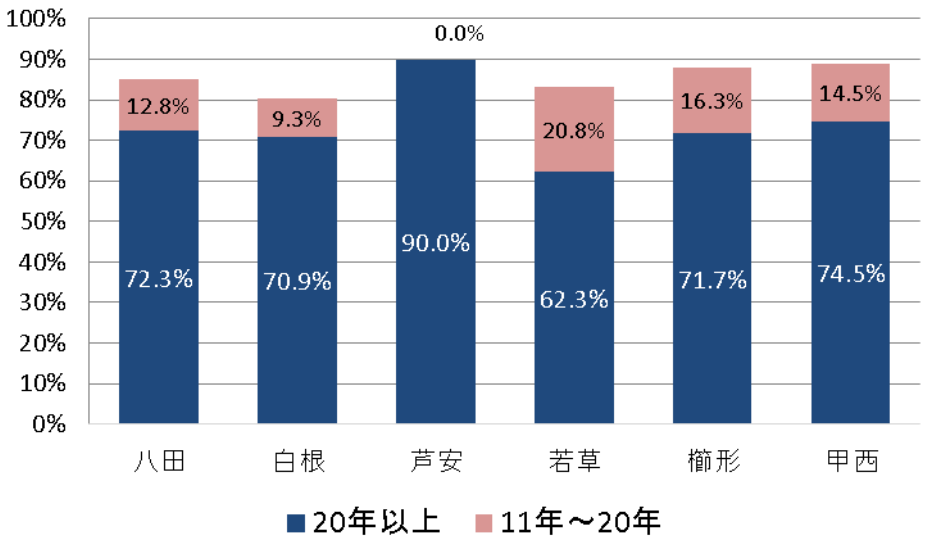
南アルプス市内に 11 年以上居住していると回答した方が 8 割以上を占めており、定住人口が多い地域といえる。

◆地区別で見る定住人口

居住年数が「11 年～20 年」「20 年以上」と回答した割合を、居住地区別で比較した。

「20 年以上」と回答した割合を地区別で見ると、最も高い芦安地区が 90.0%、次いで甲西地区、八田地区、櫛形地区、白根地区でいずれも 70%を超えており、最も低い若草地区が 62.3%である。本市のなかでは若草地区の回答者の居住年数が他地区より短いといえるが、「11～20 年」を含めるとすべての地区で 8 割を超えており、全体として定住人口が多い市であるといえる。

＜図表Ⅰ－10＞ 【地区別】10 年以上居住していると回答した割合



Ⅱ　満足度調査の概観

満足傾向と不満傾向の比較

各設問を「満足している」「やや満足している」を合わせた『満足傾向』と、「不満である」「やや不満である」を合わせた『不満傾向』に区分して分析を行った。

＜図表Ⅱ－1＞　満足傾向－不満傾向の比較

No.	質　問　項　目	満足傾向（%）	不満傾向（%）	満足－不満（ポイント）
12	各種健康診断などの健康づくり対策	57.5	10.0	47.5
3	「広報南アルプス」の内容	56.0	6.8	49.2
1	市役所が行っている各種サービス	44.1	9.5	34.6
8	街路灯や防犯灯の設置、青色パトロールカーの巡回など防犯対策	42.8	27.4	15.4
13	医療機関の救急医療体制	41.1	17.6	23.5
9	市内の道路の整備状況	39.0	35.8	3.2
2	自治会（地域コミュニティ）の活動やイベント	35.4	10.8	24.6
10	公園など子どもの遊び場の整備状況	33.3	30.3	3.0
15	文化財や伝統芸能の保護や継承活動	33.2	6.9	26.3
14	保育所・幼稚園・小学校・中学校の保育や教育の内容	32.2	13.0	19.2
4	CATVの行政番組の内容	31.1	11.9	19.2
5	市のホームページの内容	30.1	10.3	19.8
11	路線バスなど公共交通機関の運行状況	20.3	40.9	−20.6
7	国内姉妹都市（津別町、穴水町、小笠原村）との交流活動	19.5	7.1	12.4
6	海外姉妹都市との訪問や受入などの国際交流活動	18.0	6.9	11.1

①　満足傾向

◆「各種健康診断などの健康づくり対策」（57.5%）・「広報南アルプスの内容」（56.0%）

この 2 項目は前回の調査においても満足傾向が 50%を超え上位であった。例年満足傾向が高く不満傾向が低いことから、安定して市民の満足度が高い項目といえる。

◆「街路灯や防犯灯の設置、青色パトロールカーの巡回など防犯対策」（42.8%）

前回に続き、満足傾向が 4 割を超えているが不満傾向も約 3 割となり、回答者の近隣での防犯灯の設置状況や巡回の有無が回答に影響しているものと思われる。

◆交流活動に関する設問「海外姉妹都市」(18.0%)・「国内姉妹都市」(19.5%)

この 2 項目は満足傾向 20%を割っているが、不満傾向も低く、『どちらともいえない』が 7 割を超えていることから、市民の関心が薄い項目といえる。例年、類似した結果であり、具体的に交流活動に関わる市民が少ないことが要因であると考えられる。

◆「路線バスなどの公共交通期間の運行状況」(20.3%)

前回(11.4%)と比較すると大幅に満足傾向の割合が伸びている。昨年、コミュニティバスの運行を開始したことが一定の評価を得ている可能性も考えられる。

◆「市のホームページの内容」(30.1%)・「CATVの行政番組の内容」(31.1%)

満足傾向 3 割と高くないが、不満傾向が 1 割程度と低く、広報誌と比較するとホームページ・CATVの行政番組に触れる市民の数が少ないため、『どちらともいえない』の割合が高いと思われる。

② 不満傾向

◆「路線バスなど公共交通機関の運行状況」(40.9%)

前回調査に続いて最も不満傾向が高い結果となったが、前回(52.9%)より改善している。

◆「市内の道路の整備状況」(35.8%)・「公園など子どもの遊び場の整備」(30.3%)

この 2 項目は不満傾向、満足傾向ともに 30%以上であり、回答の二極化が生じている。“自分の近所や利用する道路が開通・改良した/修繕に不満がある”“近所に公園がある/ない”で満足・不満の感じ方が二分される傾向にあるため、例年二極化しているものと思われる。

◆「広報南アルプスの内容」(6.8%)

不満傾向が 6.8%と最も低く、満足傾向の高さと併せて広報南アルプスは好評であるといえる。

◆「文化財や伝統芸能の保護や継承活動」(6.9%)

不満傾向が 10%以下と低いが、『どちらともいえない』が 52.7%と半数を超えており、歴史文化に関する体験活動に非実行傾向が強いことが要因であると考えられる。

③ 満足傾向と不満傾向との比較

◆「路線バスなど公共交通機関の運行状況」(−20.6 ﾎﾟｲﾝﾄ)

唯一満足傾向が不満傾向を下回っていたが、前回は−41.5 ﾎﾟｲﾝﾄ、今回が−20.6 ﾎﾟｲﾝﾄと改善されており、コミュニティバス運行開始の好影響も考えられる。しかし、意識調査において半数以上の市民が「路線バスなどの利用」について否定的であることが、不満傾向の強さに繋がっていると思われる。

◆「医療機関の救急医療体制」(23.5 ﾎﾟｲﾝﾄ)

前回より 9.1 ﾎﾟｲﾝﾄ改善し、20 ﾎﾟｲﾝﾄ代に回復した。例年、25 ﾎﾟｲﾝﾄ前後となっており、前回が一時的に低かった可能性もあるが、今後の推移を注視する必要がある。

Ⅲ　行動調査の概観

実行傾向と非実行傾向の全体比較

各設問を「行っている」「どちらかというと行っている」を合わせた『実行傾向』と、「行っていない」「あまり行っていない」を合わせた『非実行傾向』に区分けして分析した。

＜図表Ⅲ－1＞　実行傾向－非実行傾向の比較

No.	質問項目	実行傾向（%）	非実行傾向（%）	実行－非実行（ﾎﾟｲﾝﾄ）
21	市内の商店やショッピングセンターなどでの買い物	82.0	12.2	69.8
19	住宅用火災警報器の設置	74.4	19.7	54.7
24	地域の子どもたちに、あいさつや声かけ	65.4	19.5	45.9
17	地域（コミュニティ）活動への参加（家族）	54.3	36.4	17.9
20	地元農産物の消費（地産地消）	54.1	18.8	35.3
18	地震等の災害に備えての対策	49.6	29.0	20.6
16	地域（コミュニティ）活動への参加（本人）	38.8	50.2	−11.4
26	習慣化したスポーツ・レクリエーション活動	34.3	56.0	−21.7
23	趣味や娯楽など生涯学習活動	29.0	59.3	−30.3
22	過去1年間での路線バス利用	12.2	86.2	−74.0
25	過去1年間の史跡探索や伝統芸能の体験活動	10.6	83.6	−73.0

①　実行傾向

◆「市内の商店やショッピングセンターなどでの買い物」（82.0%）

前回に続き唯一 8 割を超え最も高く、例年実行傾向が高い項目であり、多くの市民が市内で買い物をしているといえる。

◆「地震等の災害に備えての対策」（49.6%）

前回 60.0%と比較して、10 ﾎﾟｲﾝﾄと大幅に低下したが、過去 5 年間を見ると、弟 6 回（H23）から第 9 回（H26）までは 40%台で推移しており、前回が一時的に高かったことも考えられる。

②　非実行傾向

◆「過去1年間での路線バス利用」（86.2%）

前回に続いて非実行傾向が最も高く、9 割近い回答者が過去 1 年間で路線バスを『（ほとんど）利用していない』という結果となった。

◆「過去 1 年間の史跡探索や伝統芸能の体験活動」(83.6%)

前回に続き非実行傾向が 8 割を超え、歴史文化に触れる機会のない市民が多いことが伺える。

③ 実行傾向と非実行傾向との比較

◆実行傾向が上回った項目

「市内の商店やショッピングセンターなどでの買い物」、「住宅用火災警報器の設置」、「地域の子どもたちへの、あいさつや声かけ」、「地元農産物の消費(地産地消)」、「地震等への災害に備えての対策」、「地域(コミュニティ)活動への参加(家族)」の 6 項目は、前回に続いて実行傾向が上回った。多くの市民が継続して実行している項目であるといえる。

◆地域コミュニティ活動への参加「本人」(-11.4 ﾎﾟｲﾝﾄ)、「家族」(17.9 ﾎﾟｲﾝﾄ)

地域コミュニティ活動への参加状況は、回答者「本人」より「家族」が上回り、“家族の誰かが代表で参加”しているケースが多いことが伺える。

◆「地震等の災害に備えての対策」(20.6 ﾎﾟｲﾝﾄ)

実行傾向の低下もあり、非実行傾向との比較でも前回より 14.9 ﾎﾟｲﾝﾄと大幅に低下している。行政の施策の中でも命に関わる重要な項目であるといえるため、高い実行傾向が定着するよう市民の防災意識向上に努める必要がある。

◆「過去1年間での路線バス利用」(-74.0 ﾎﾟｲﾝﾄ)

昨年コミュニティバスの運行が開始されたが、実行傾向・非実行傾向とも前回と大きな変化はなかった。

Ⅳ　意識調査の概観

肯定的回答と否定的回答の全体比較

各設問を「思う（感じる）」「まあまあ思う（まあまあ感じる）」を合わせた『肯定的回答』と、「思わない（感じない）」「あまり思わない（あまり感じない）」を合わせた『否定的回答』に区分して分析した。

＜図表Ⅳ-1＞ 「肯定的」－「否定的」の比較

No.	質 問 項 目	肯定的（%）	否定的（%）	肯定－否定（ﾎﾟｲﾝﾄ）
48	市の伝統文化を次世代に伝えていくことは重要だと思いますか	79.2	6.0	73.2
40	南アルプス市は、住みやすい地域だと感じますか	65.4	11.8	53.6
38	水道の「水」は、おいしいと感じますか	63.9	15.6	48.3
34	道路が整備され目的地までの時間が短縮されたと感じますか	56.4	20.3	36.1
36	市内の街並みや景観は、美しいと感じますか	55.7	19.8	35.9
35	住んでいる地域は、水害の心配はないと思いますか	55.1	22.9	32.2
37	自然環境が良好に保たれていると感じますか	54.3	15.1	39.2
32	南アルプス市は、買い物に便利な地域だと思いますか	54.0	28.8	25.2
50	支所は、利用しやすいと感じましたか	47.7	16.3	31.4
43	安心して子育てができる環境が整っていると思いますか	46.7	12.4	34.3
28	市の職員は、信頼がおけると感じますか	44.1	26.3	17.8
44	老後も安心して暮らせると思いますか	41.2	24.0	17.2
31	仕事と生活のバランスが取れていると思いますか	39.6	23.5	16.1
47	景観を守る活動に参加したいと思いますか	38.2	21.9	16.3
51	市の文化施設は、利用しやすいと感じましたか	34.9	6.9	28.0
49	市役所本庁は、利用しやすいと感じましたか	34.8	24.2	10.6
42	地域の福祉サービスが安心して受けられると思いますか	31.6	24.5	7.1
41	路線バスなど公共交通機関を利用したいと思いますか	31.1	52.2	−21.1
45	高齢者や障害者などの支援対策は十分だと思いますか	27.7	24.2	3.5
30	職場や地域で男女差別を感じていますか	27.5	45.1	−17.6
52	市のスポーツ施設は、利用しやすいと感じましたか	25.0	9.2	15.8
46	家庭や地域で健全育成のための青少年教育が行われていると感じますか	24.3	22.5	1.8
29	家庭内で男女差別を感じていますか	20.0	57.3	−37.3
39	市内の開発行為は、問題がないと思いますか	16.1	36.7	−20.6
27	市内の一体感が図られたと感じますか	14.8	47.8	−33.0
33	市内の就職の機会は、十分だと思いますか	6.0	52.7	−46.7

① 肯定的回答

◆60%以上が「(まあまあ)思う、感じる」と回答した項目

「伝統文化を次世代に伝えていくことは重要だと思いますか」、「南アルプス市は住みやすい地域だと感じますか」「水道の『水』は、おいしいと感じますか」の 3 項目で、前回に続いて肯定的回答が60%以上となった。

② 否定的回答

◆50%以上が「(あまり)思わない、感じない」と回答した項目

「市内の就職の機会は十分だと思いますか」、「路線バスなど公共交通機関を利用したいと思いますか」で、半数を超える回答者が否定的な意識を持っているという結果となった。

「家庭内で男女差別を感じていますか」も 57.3%だが、『感じていない』割合が高いことから家庭内における男女差は解消されつつあるといえる。

③ 肯定と否定の比較

◆「伝統文化を次世代に伝えていくことは重要だと思いますか」(73.2 ﾎﾟｲﾝﾄ)

肯定的割合が最も高く、否定的割合が最も低かった。多くの市民が重要であると感じているといえる。

◆「市内の就職の機会は、十分だと思いますか」(-46.7 ﾎﾟｲﾝﾄ)

本市においては、甲府市をはじめ、市外への通勤者も多く、市内における就業は依然として厳しい状況であるため、例年否定的な回答が多くなっている。

◆男女差別を感じていますか 「家庭内」(-37.3 ﾎﾟｲﾝﾄ)・「職場や地域」(-17.6 ﾎﾟｲﾝﾄ)」

「家庭内」でも「職場や地域」でも男女差別を感じていない割合が感じている割合を上回っているが、「家庭内」より「職場や地域」でのほうが未だ男女差別を感じている割合が高かった。

◆「路線バスなどの公共交通機関を利用したいと思いますか」(-21.1 ﾎﾟｲﾝﾄ)

前回調査より 9.2 ポイントと大きく低下した。満足度調査、行動調査においても路線バスに関する項目は低調であった。

◆「市内の一体感が図られたと感じますか」(-33.0 ﾎﾟｲﾝﾄ)

前回、肯定的回答の割合が大幅に低下したが、今回も肯定(14.8%)・否定(47.8%)ともに前回と大きな変化は見られなかった。

市域の広い本市においては、合併前の旧町村や地域ごとに培った文化なども多く、市内の一体感を醸成するには長い年月がかかるといえる。

Ⅴ　窓口機能と接遇の概観

肯定と否定の全体比較

各設問を「はい」の『肯定』と「いいえ」の『否定』に区分けして分析した。

＜図表Ⅴ－1＞　肯定－否定の比較

No.	質　問　項　目	肯定（%）	否定（%）	肯定－否定（ﾎﾟｲﾝﾄ）
54	市役所の窓口対応や電話対応に満足していますか	68.4	25.0	43.4
53	市役所の窓口は利用しやすいと思いますか	67.5	25.4	42.1

◆窓口の「機能」と「接遇」

窓口の機能に関する「市役所の窓口は利用しやすいと思いますか」、接遇に関する「市役所の窓口対応や電話対応に満足していますか」の 2 項目とも、肯定が 7 割弱、否定が約 2.5 割と近似した結果となった。

また、窓口機能について肯定した回答者の 90%が接遇についても肯定し、接遇について肯定した回答者の 90%が機能についても肯定しており、“市役所の窓口全般”に満足している人と、そうでない人に二分されている傾向が見られる。

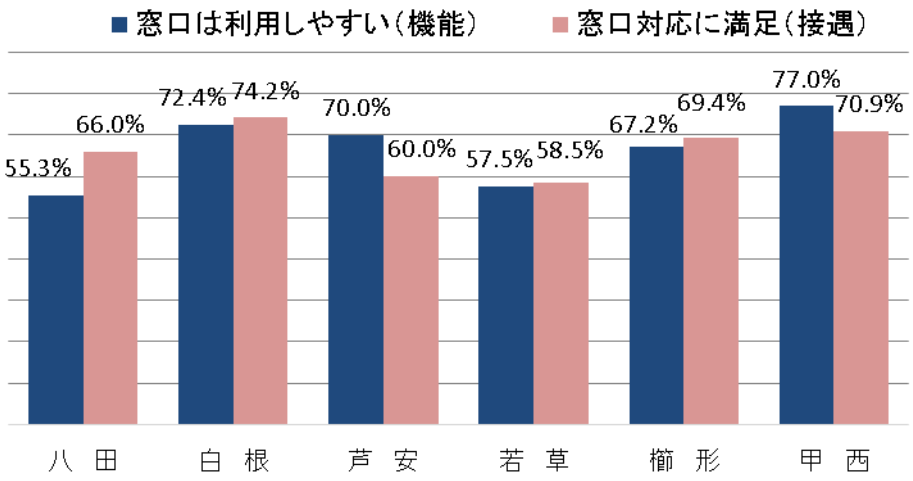
◆地区別の比較

窓口機能と接遇について肯定のした回答者の割合を、居住地区別で比較した。

肯定割合が最も高いのは、窓口機能が甲西地区で 77.0%、接遇が白根地区で 74.2%だった。この 2 地区は機能・接遇ともに肯定が7割を超え、地区住民の窓口全般に対する満足度が高いといえる。

一方、肯定割合が低かった若草地区は機能・接遇とも 60%に届かなかった。八田地区は機能面での肯定割合が 55.3%と最も低かった。

＜図表Ⅴ－2＞　【地区別】窓口機能・接遇の肯定割合



Ⅵ　認識調査の概観

肯定と否定の全体比較

各設問を「知っている」の『肯定』と「知らない」の『否定』に区分けして分析した。

＜図表Ⅵ－１　肯定－否定の比較＞

No.	質　問　項　目	肯定（%）	否定（%）	肯定－否定（ﾎﾟｲﾝﾄ）
55	「バリアフリー」や「ユニバーサルデザイン」をご存知ですか	57.0	14.0	43.0
57	自然と共生を目的としたユネスコエコパークをご存知ですか	38.3	24.5	13.8
58	ハザードマップで地域の災害時の危険性を認識していますか	35.8	31.1	4.7
56	「協働」や「協働のまちづくり」をご存知ですか	21.3	47.7	−26.4

◆「『バリアフリー』や『ユニバーサルデザイン』をご存知ですか」

肯定が 57.0%、否定は 14%で認識傾向が強いが、肯定が前年より 3.0 ﾎﾟｲﾝﾄ低下、否定が 4 ﾎﾟｲﾝﾄ増加しており、前回よりわずかながら認識度が下がっている。

◆「自然と共生を目的としたユネスコエコパークをご存知ですか」

平成 26 年 6 月に登録されたユネスコエコパークの認知度については、前回調査では前々回と比較して肯定が 12.9 ﾎﾟｲﾝﾄ増加、否定が 17.5 ﾎﾟｲﾝﾄ減少し、市民の認識は高まりつつあったが、今回は前回とほぼ同水準で、さらなる伸びは見られなかった。

◆「ハザードマップで地域の災害時の危険性を認識していますか」

前回調査からの設問だが、結果は前回とほぼ同水準であった。

◆「『協働』や『協働のまちづくり』をご存知ですか」

前回調査では前々回と比較して認識している割合が大きく伸びたが、今回は肯定割合は大きな変化は見られず、否定が 5 ﾎﾟｲﾝﾄ上昇していることから、認識度はやや低下したといえる。

Ⅶ　施策別満足度・重要度調査の概観

施策別満足度・重要度の各設問を「満足している」と「やや満足している」を合わせた『満足傾向』と、「きわめて重要である」と「かなり重要である」を合わせた『重要視傾向』に区分けして分析した。

＜図表Ⅶ－1＞　満足傾向と重要視傾向の比較

No.	施策名	満足傾向（%）	重要視傾向（%）	満足傾向－重要視傾向（ﾎﾟｲﾝﾄ）
82	水道の安定供給	65.7%	76.7%	△ 11.0
69	ごみ処理・環境美化の推進	48.2%	76.3%	△ 28.2
70	窓口サービスの充実	44.8%	61.8%	△ 17.1
75	保健・医療の充実	40.7%	77.3%	△ 36.6
83	下水道などの排水処理施設の整備	39.6%	67.8%	△ 28.2
68	自然環境の保全	36.4%	64.1%	△ 27.7
65	防災体制の充実	34.8%	76.2%	△ 41.4
79	道路・河川の整備	34.6%	68.6%	△ 34.0
67	交通安全対策の推進	34.3%	70.9%	△ 36.6
80	公園整備、景観の保全	33.5%	57.0%	△ 23.5
71	地域福祉の充実	32.1%	67.3%	△ 35.3
86	学校教育の充実	31.7%	70.1%	△ 38.3
72	子育て環境の充実	30.3%	69.4%	△ 39.1
84	生涯学習の推進、文化・スポーツの振興	30.1%	42.5%	△ 12.4
66	防犯体制の充実	29.8%	75.0%	△ 45.3
85	文化遺産の保存、地域文化の継承	29.3%	46.9%	△ 17.6
59	地域コミュニティの充実	27.4%	45.1%	△ 17.7
73	高齢者福祉の充実	27.1%	74.4%	△ 47.4
87	青少年の健全育成	26.9%	66.5%	△ 39.6
74	障害者福祉の充実	21.7%	66.0%	△ 44.3
88	開かれた行政の推進	20.0%	62.6%	△ 42.7
81	公営住宅や宅地の整備	19.3%	40.6%	△ 21.3
64	交流活動の充実	19.2%	32.7%	△ 13.5
60	NPOなど市民活動の支援	17.6%	30.9%	△ 13.4
78	地域資源を活かした観光振興	17.6%	54.1%	△ 36.6
61	公共交通機関の充実	17.1%	57.0%	△ 39.9
89	行財政運営の効率化	16.8%	66.5%	△ 49.8
63	男女共同参画の推進	16.1%	32.5%	△ 16.4
76	地域特性のある農業・林業の振興	14.7%	48.8%	△ 34.1
62	協働のまちづくりの推進	13.9%	34.8%	△ 20.9
77	魅力ある商工業の振興	11.1%	47.5%	△ 36.4

① 満足傾向

◆<u>満足傾向の高い施策</u>

前回に続き、最も満足傾向の高かった施策は「水道の安定供給」で、唯一 6 割を超えている。次いで前回より 5.8 ﾎﾟｲﾝﾄ下がったものの「ごみ処理・環境美化の推進」（48.2%）、続いて「窓口サービスの充実」（44.8%）、「保健・医療の充実」（40.7%）で、この 4 項目が 40%を超えた。

◆<u>満足傾向の低い施策</u>

前回は「魅力ある商工業の充実」「公共交通機関の充実」が 10%に届かなかったが、今回はすべての項目が満足傾向 10%を超えた。最も低かったのが前回に続いて「魅力ある商工業の充実」（11.1%）、次いで「協働のまちづくりの推進」（13.9%）となった。「公共交通機関の充実」（17.1%）は、満足傾向は低いものの前回より 7.7 ﾎﾟｲﾝﾄ改善した。昨年のコミュニティバス導入が満足度に繋がった可能性がある。

② 重要視傾向

◆<u>重要視傾向の高い施策</u>

最も重要視傾向が高かったのが「保健・医療の充実」（77.3%）、次いで「水道の安定供給」76.7%、「ごみ処理・環境美化の推進」（76.3%）、「防災体制の充実」（76.2%）、「防犯体制の充実」（75.0%）となり、この 5 項目が 75%を超え、前回と順位は異なるものの上位の施策に大きな変化はなかった。

◆<u>重要視傾向の低い施策</u>

重要視傾向の低い順に「NPO など市民活動の支援」（30.9%）「男女共同参画の推進」（32.5%）、「交流活動の充実」（32.7%）、「協働のまちづくりの推進」（34.8%）で、40%を下回った。この 4 つはいずれも『市民参加のまちづくり』に関する項目であり、重要だと感じる市民が少ない結果が浮き彫りとなった。

③ 満足傾向と重要視傾向の比較

◆<u>満足傾向と重要視傾向の差が少ない施策</u>

「水道の安定供給」は満足傾向・重要視傾向いずれも高く、重要だと感じている多くの市民の要請に応えることができているといえる。次いで「生涯学習の推進、文化・スポーツの振興」は『どちらちともいえない』が 6 割近くと多かったために満足傾向と重要視傾向の差が少なくなったことから、習慣的に生涯学習やスポーツに触れることの少ない市民にとっては満足度・重要度を判断しづらい傾向にあるといえる。

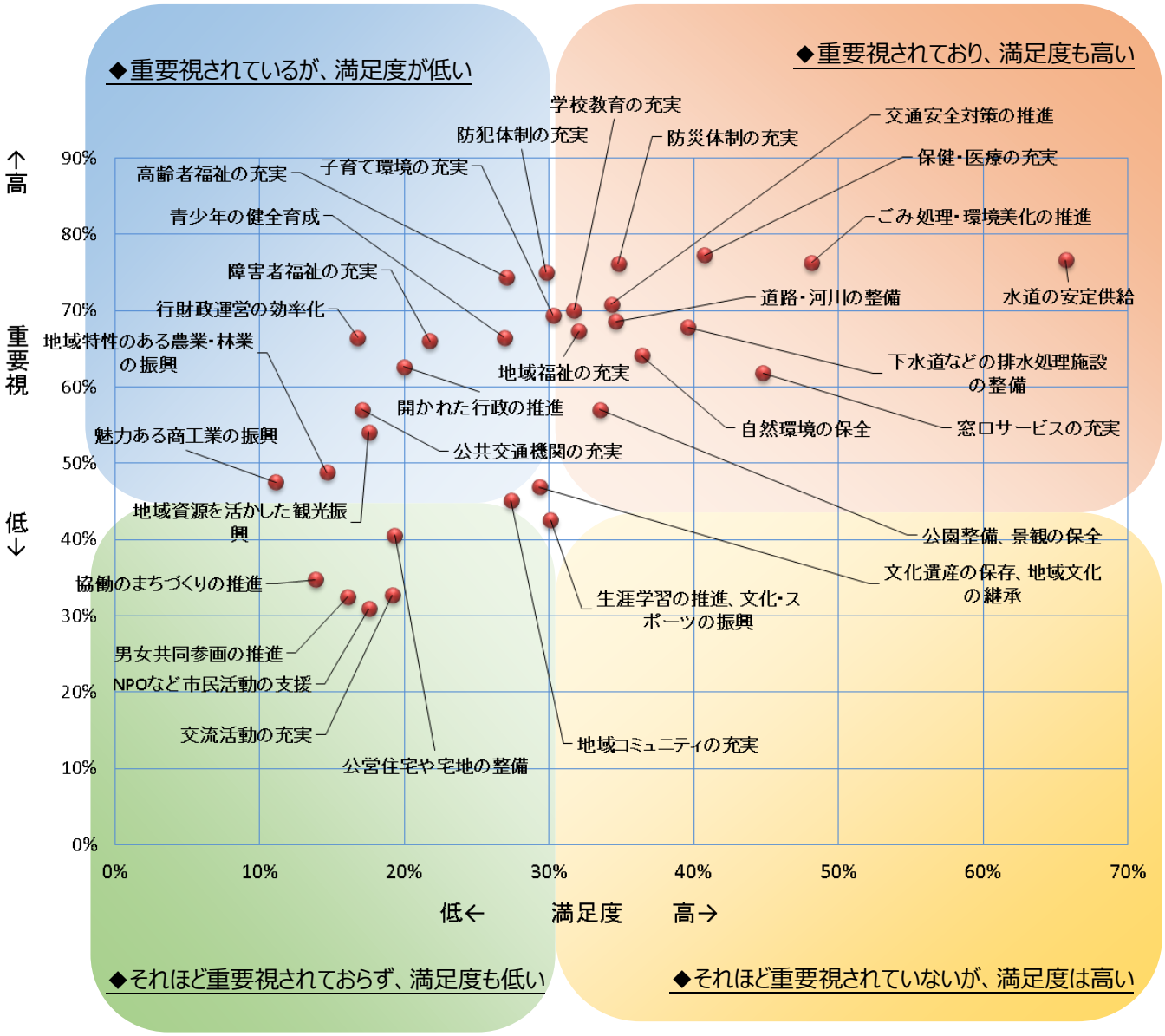
◆<u>満足傾向と重要視傾向の差が大きい施策</u>

「行政運営の効率化」は 7 割近くが重要視しているものの満足傾向は 2 割に満たず、多くの市民が現行の行政運営はさらなる効率化の余地があると判断している。「開かれた行政の推進」と併せて、行政運営の効率化・透明性の確保を目指す行政改革を継続していく必要がある。

「高齢者福祉の充実」「障害者福祉の充実」についても重要視傾向が高いものの満足傾向が低く、弱者に対する福祉の充実を望む声が大きいといえる。

「防犯体制の充実」「防災体制の充実」は、満足傾向も上位であったが、重要視傾向は 75%を超えており、生命に関わる防災・防犯体制の強化を多くの市民が求めているといえる。

＜図表Ⅶ－２　満足傾向×重要視傾向　散布図＞



◆重要視されており、満足度も高い施策（右上）

「水道の安定供給」「ごみ処理・環境美化の推進」は、高い重要視傾向に対して満足度も高く、重要だと感じている市民から施策の成果が一定の評価を得ているといえる。

◆重要視されているが、満足度の低い施策（左上）

「行政運営の効率化」「開かれた行政運営」は重要だと思う市民が多い反面、満足度は低かった。また、「障害者福祉の充実」「高齢者福祉の充実」の福祉施策や、「公共交通機関の充実」「地域資源を活かした観光振興」も重要視傾向が高いが満足度は低く、市民が厳しい目で見ている施策といえる。

◆それほど重要視されておらず、満足度も低い（左下）

「協働のまちづくりの推進」「男女共同参画の推進」「NPO など市民活動の支援」「交流活動の充実」は、満足度が低いが、それほど重要視されておらず、市民の関心が薄い施策であるといえる。周知・啓発を強化する必要がある。

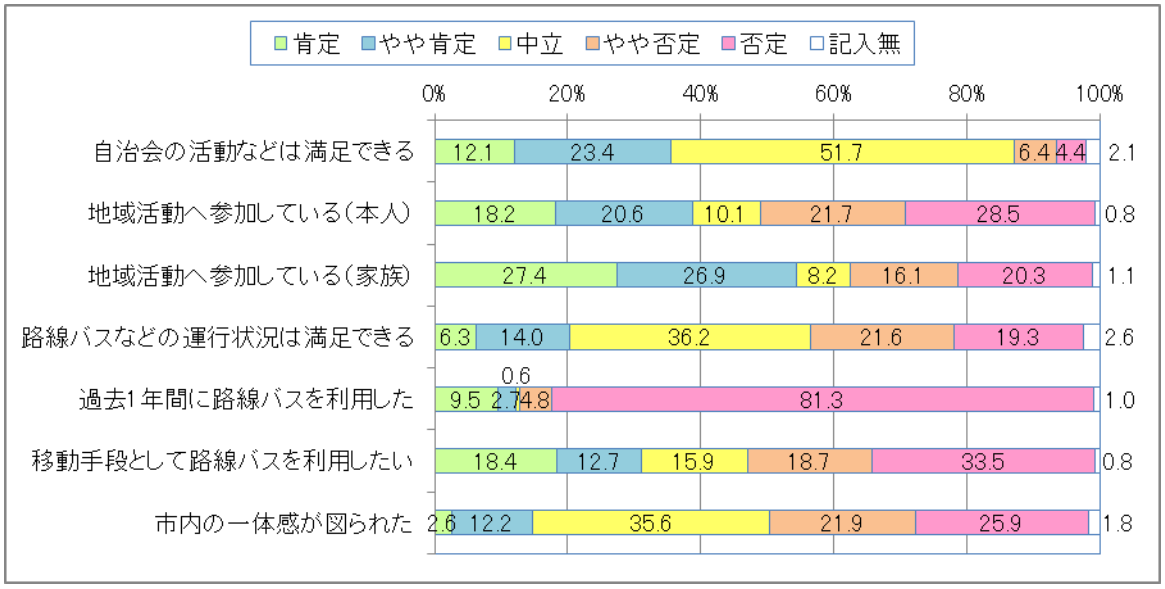
Ⅷ　政策別にみる調査結果

市民アンケートの設問を政策別に分類し、分析をした。

＜図表Ⅶ-1＞　グラフの表示

グラフ区分	満足度調査	行動調査	意識調査	窓口機能と接遇	認識調査	色区分
肯定	満足している	行っている	思う （感じる）	はい	知っている	緑
やや肯定	やや満足している	どちらかというと 行っている	まあまあ思う （まあまあ感じる）	―	―	青
中立	どちらともいえない	どちらともいえない	どちらともいえない	―	聞いたことがある	黄
やや否定	やや不満である	あまり行っていない	あまり思わない （あまり感じない）	―	―	オレンジ
否定	不満である	行っていない	思わない （感じない）	いいえ	知らない	ピンク
記入無						白

（1）地域コミュニティの充実に関する調査結果



◆<u>自治会・地域活動</u>

自治会活動の満足度は、前回と比べて肯定的回答は 1.5 ポイント増でほぼ横ばいとなった一方、否定的回答が 3.9 ポイント増加した。

地域活動への参加については、「本人の参加」が 38.8%、「（本人または）家族のだれかが参加」が 54.3%となり、世帯としては地域の活動に概ね参加している状況といえるものの、「本人の参加」「家族の参加」ともにしていないとの回答者も約 3 割いた。

◆<u>路線バス</u>

路線バスの運行状況に対する満足度は、肯定的回答が 20.3%（前回比＋8.9）、否定的回答が 40.9%（前回比－12.1）と前回より改善したが、「過去 1 年間に路線バスを利用した」との設問では肯定的回答が 12.2%で、肯定・否定とも前回とほぼ横ばいであった。依然としてバスの利用者は少ない状況である。

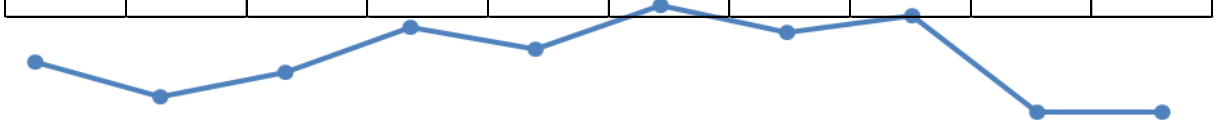
バスの利用意向については「利用したい」が 31.1%（前回比－3.5）、「利用したくない」が 52.2%（前回比＋5.7）であり、否定的回答の割合が前回より増えている。年代別で見ると、利用意向が最も高かったのが 80 代で 39.8%、次いで 40 代の 34.1%、50 代 28.4%、18 才～20 代 27.2%となった。

◆<u>市内の一体感</u>

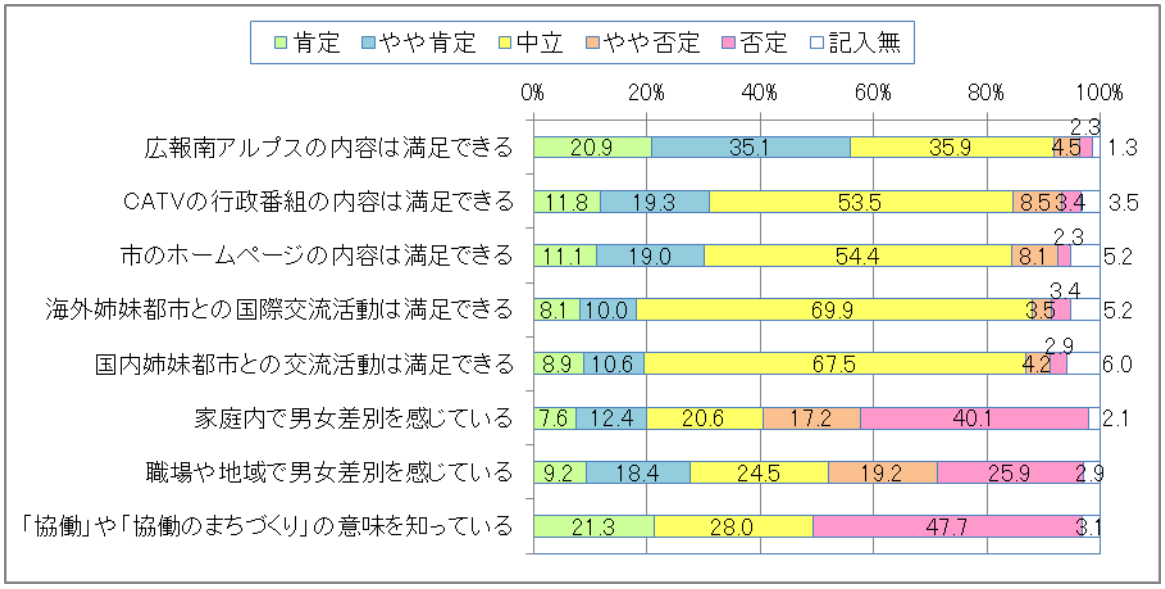
「市の一体感は図られた」について、肯定的回答の割合は前回と横ばいで、ピーク時の第 7 回（H24）より 13.7 ﾎﾟｲﾝﾄ低い結果となった。

＜市の一体感　肯定的回答割合の推移（第 2 回以降）＞　（単位：%）

第2回（H17）	第3回（H19）	第4回（H21）	第5回（H22）	第6回（H23）	第7回（H24）	第8回（H25）	第9回（H26）	第10回（H27）	今回（H28）
21.3	16.7	19.9	25.8	22.9	28.5	25.1	27.3	14.8	14.8



（2）市民参加のまちづくりに関する調査結果



◆<u>広報南アルプス、CATVの行政番組、ホームページ</u>

広報南アルプスの内容については、肯定的回答が5割を超え、第1回調査から継続して満足度の高い項目である。CATV の行政番組、ホームページについては、50%以上が『どちらともいえない』と回答しており、広報誌と比較して習慣的に視聴・閲覧する市民が限られていることが背景にあると考えられる。

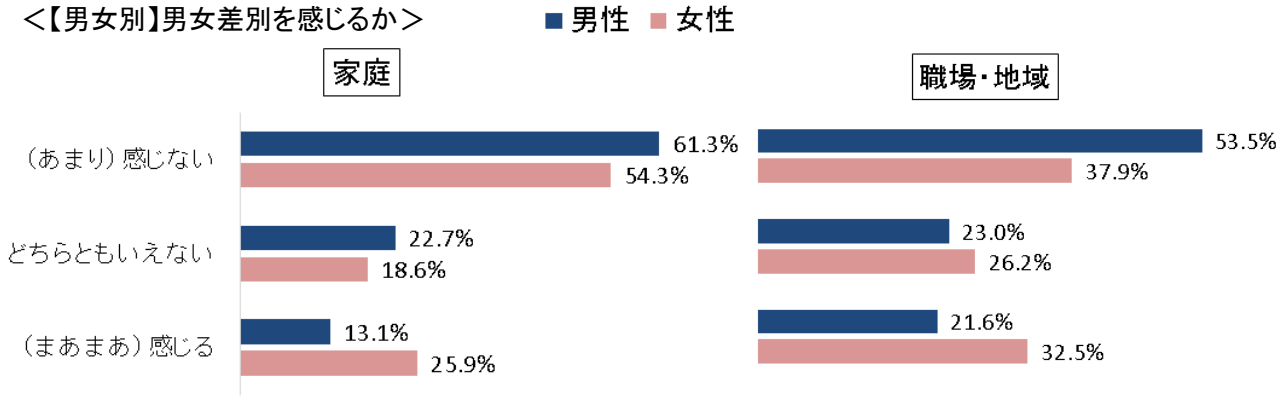
◆<u>国際・国内交流活動</u>

「海外姉妹都市」「国内姉妹都市」いずれも例年どおり中立的回答が大半を占めた。交流事業を実際に体験する市民が限られているため、関心の薄い市民が多いことはやむを得ない結果といえる。

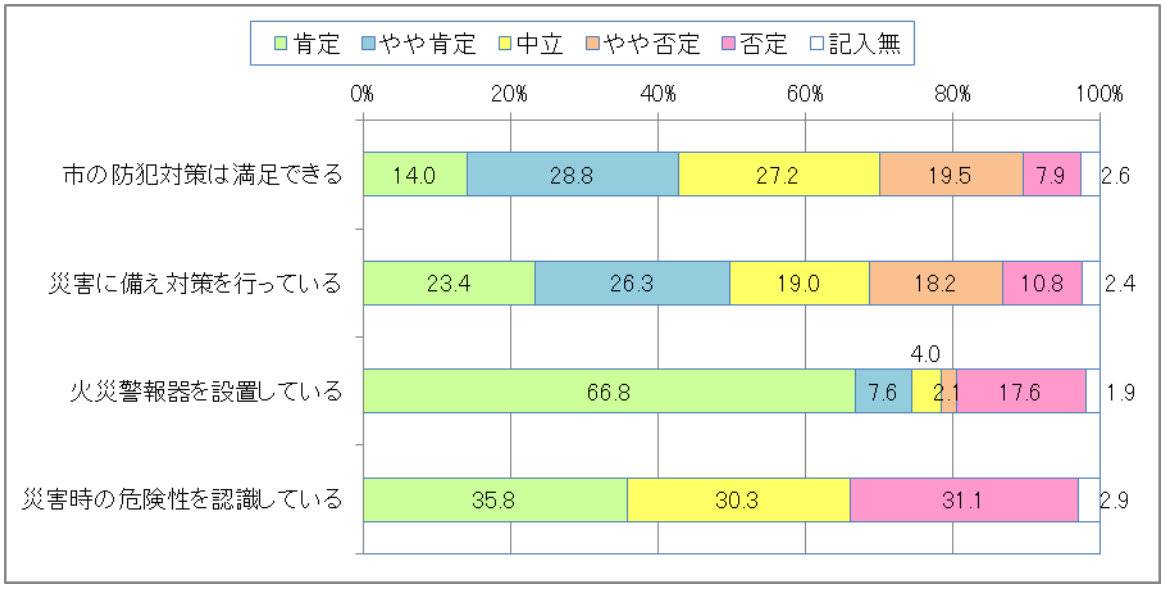
◆<u>男女共同参画</u>

男女差別を感じていない人の割合は、「家庭」が 57.3%、「職場・地域」が 45.1%となり、前回と比較して大きな変化は見られなかった。

なお、回答を男女別に比較したところ、「家庭」「職場・地域」双方において男性のほうが男女差別を感じていない割合が高かった。「職場・地域」での女性の回答割合は、「感じる」と「感じない」の差が 5.4 ﾎﾟｲﾝﾄにとどまった。



（3）安全・安心なまちづくりに関する調査結果



◆防犯対策（街路灯・防犯灯、青色パトロールカー巡回など）

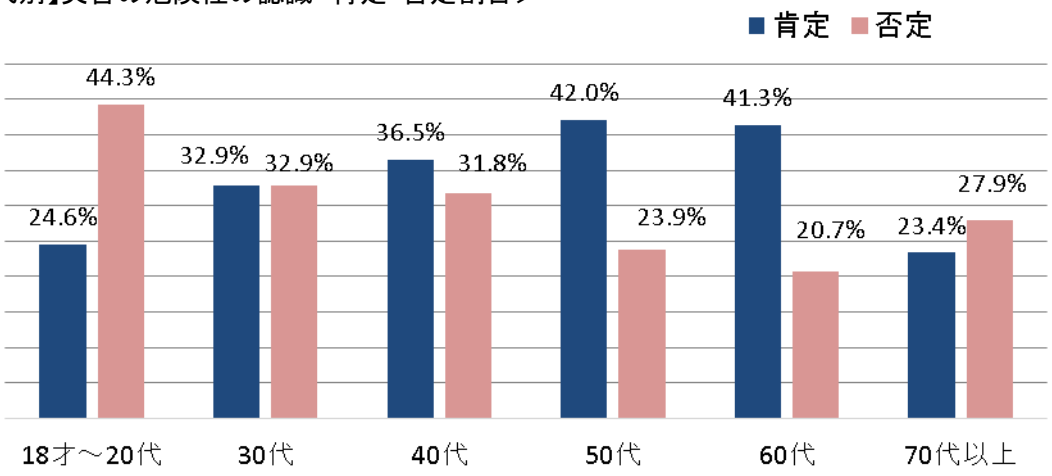
防犯対策については、否定的回答が 27.4%あるものの、肯定的回答が 42.8%と否定的回答を上回っており、前回と比較してもほぼ横ばいとなっている。

◆災害・火災への備え

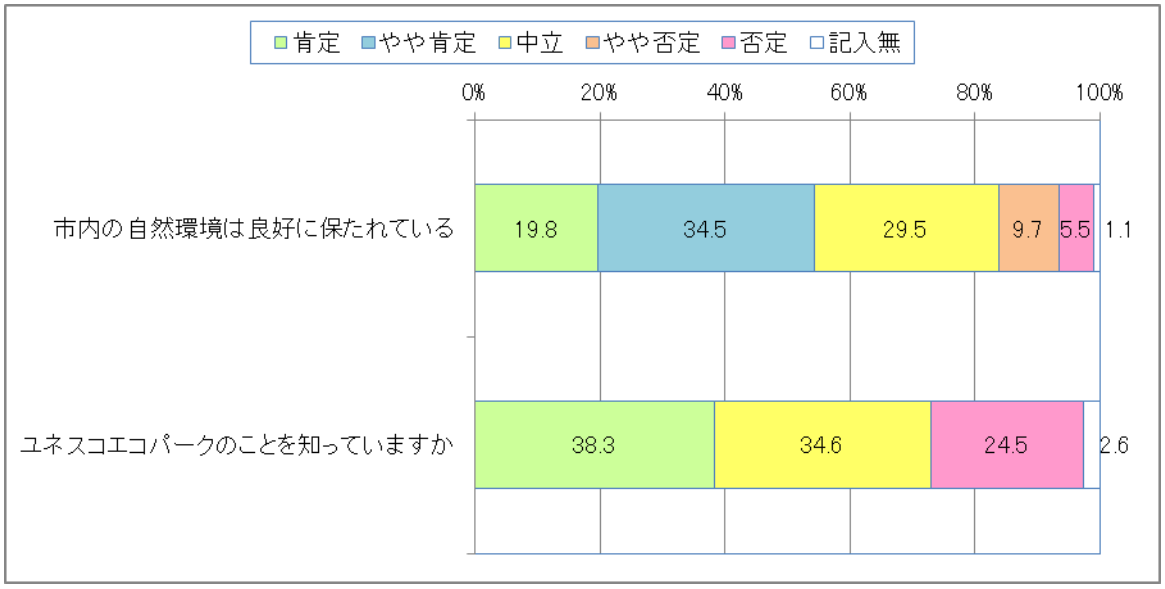
「災害に備え対策（備蓄や避難所の確認）を行っている」割合は約 5 割、「火災警報器設置」については約 7 割となっているが、いずれも前回調査より下がっている。特に「災害に備え対策を行っている」割合は前回より 10 ポイント低下した。“平時から備えることの重要性”を継続して周知徹底する必要がある。

「（ハザードマップなどで）地域の災害時の危険性を認識しているか」の設問では、31.1%が「していない」と回答した。否定の割合を年代別に見ると、18 才～20 代で 44.2%と突出している。若年層は、地域での防災訓練への参加など“災害の危険性を認識する機会”が少ないことが要因と考えられる。

＜【年代別】災害の危険性の認識　肯定・否定割合＞



（4）自然と共生する地域づくりに関する調査結果



◆市内の自然環境

「市内の自然環境は良好に保たれている」と感じるとの回答割合が半数以上を占めており、否定的回答は 15%と少ないことから、多くの市民が市内の自然環境に好感を抱いているといえる。例年、「保たれている」と感じる市民の割合が高く、本市には南アルプス山系をはじめとする緑豊な自然環境が多く存在していることが肯定的回答割合の高さに繋がっていると考えられる。

◆平成 26 年 6 月に認定されたユネスコエコパークの認知度

「ユネスコエコパークの認知度」については、前回調査では“知っている”との回答割合が前年比 12 ﾎﾟｲﾝﾄ増と大幅に伸びたが、今回は前回とほぼ横ばいの 38.3%となった。また、“聞いたことがある”は前回より 3.7 ﾎﾟｲﾝﾄ減って 34.6%、“知っている” “聞いたことがある”を合わせても 72.9%となり、逆に“知らない”が前回より 3.3 ﾎﾟｲﾝﾄ増の 24.5%となった。

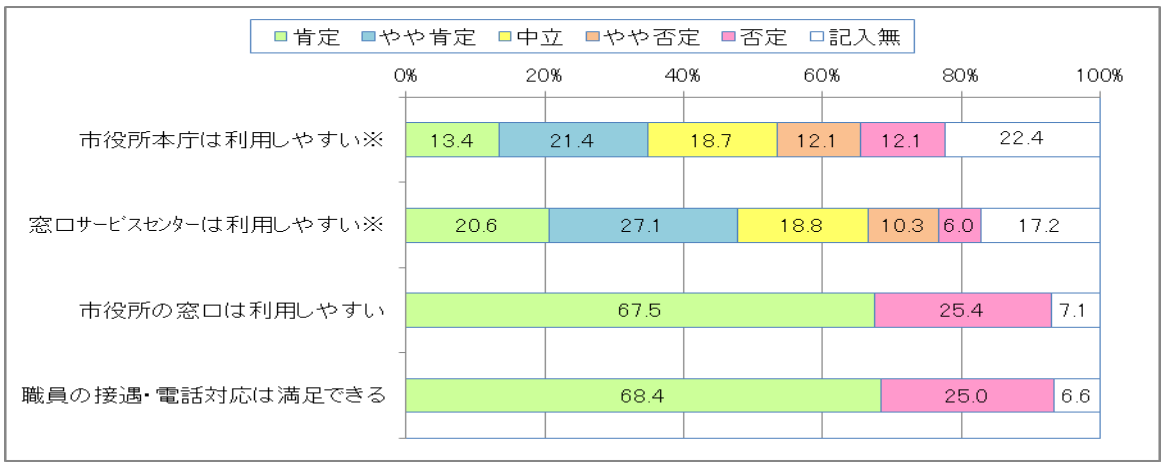
平成 26 年 6 月の登録から 2 年が経過し、7 割の市民がユネスコエコパークについて“知っている”または“聞いたことがある”と回答したものの、認知度は伸びなかった。

＜ユネスコエコパークのことを知っている割合
第 9 回からの推移＞

第9回 H26	第10回 H27	今回 H28
26.5%	39.4%	38.3%

“南アルプスユネスコエコパーク”のロゴマーク

(5)窓口サービスの向上に関する調査結果



※は、1 年以内に利用したことのある人が対象の設問。「記入無」≒利用していない

◆本庁・窓口サービスセンター(窓口 SC)の「利用しやすさ」の推移

例年と同様、本庁より窓口 SC に対する肯定的回答割合が高かった。

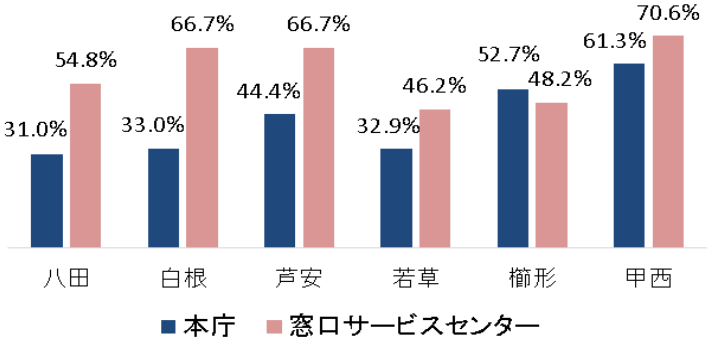
＜利用しやすさ　第 6 回以降の調査結果(肯定的回答割合)の推移＞

設　問	第6回(H25)	第7回(H26)	第8回(H25)	第9回(H26)	第10回(H27)	今回(H28)
本庁の利用しやすさ	34.3%	32.0%	39.5%	40.8%	31.5%	34.8%
窓口サービスセンターの利用のしやすさ	43.6%	49.0%	49.8%	53.2%	50.5%	47.7%

◆地区別の肯定的回答割合(1 年以内の利用者)

「1 年以内に窓口を利用した回答者(無記入以外の回答者)」を基数に、肯定的回答割合を居住地区別で比較した。

＜【地区別】利用者の肯定的回答割合)＞



「本庁」では最多が甲西(61.3%)、次いで櫛形(52.7%)で 5 割を超えたが、八田・白根・若草では 3 割程度にとどまった。「窓口 SC」でも最多が甲西、続いて白根・芦安で 7 割近く、最も低い若草は 46.2%となった。

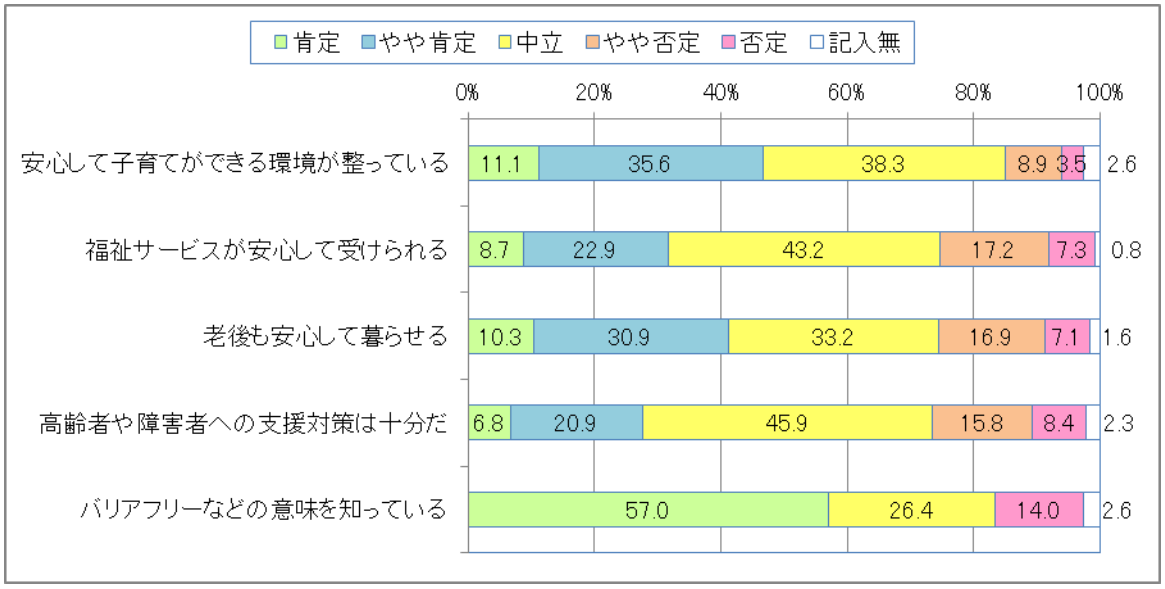
「本庁」「窓口 SC」の比較では、地区内に窓口 SC のある 5 地区では窓口 SC が高く、地区内に本庁がある櫛形地区では本庁が高かった。

◆地区別の 1 年以内の利用割合

「1 年以内に利用した回答者(無記入以外の回答者)」の割合でも、「窓口 SC」のある 5 地区のうち、調査母数の少ない芦安以外の 4 地区で「窓口 SC」の利用割合が「本庁」を上回り、芦安地区は「本庁」「窓口 SC」が同じ割合、「本庁」の利用割合が上回ったのは、「本庁」のある櫛形地区のみであった。

◆全体として、“身近な窓口”を利用しやすいと感じ、実際に利用する割合も高いといえる。

（6）社会福祉の充実に関する調査結果

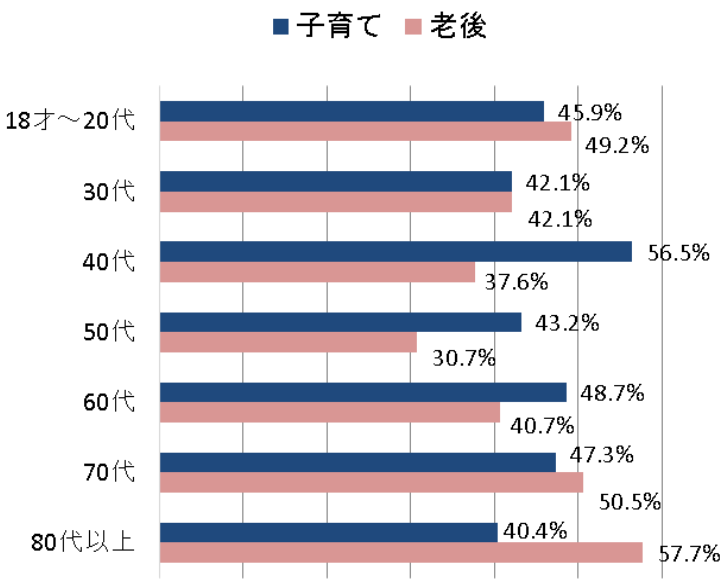


◆「子育て」と「老後」の安心感

「安心して子育てができる環境」の否定的回答は 12.4%と少なく、子育てに関してはある程度充実しているものと考えられる。一方、「老後も安心して暮らせる」については、否定的回答が 24%で、「子育て環境」より「老後の生活」に不安を持つ市民の割合が高い結果となった。

年代別に見ると、「子育て環境」に安心感を抱いている人の割合が多いのは、40 代が最も高く 56.5%、次いで 60 代の 48.7%で、すべての世代で 4 割を超えた。「老後」については、“すでに老後といえる年代”の 80 代以上と 70 代で肯定的回答が多く 5 割を超えたが、最も低い 50 代で 3 割、次に低い 40 代が約 4 割で、“老後の生活プランを立てる世代”で肯定的な見方が少ないといえる。

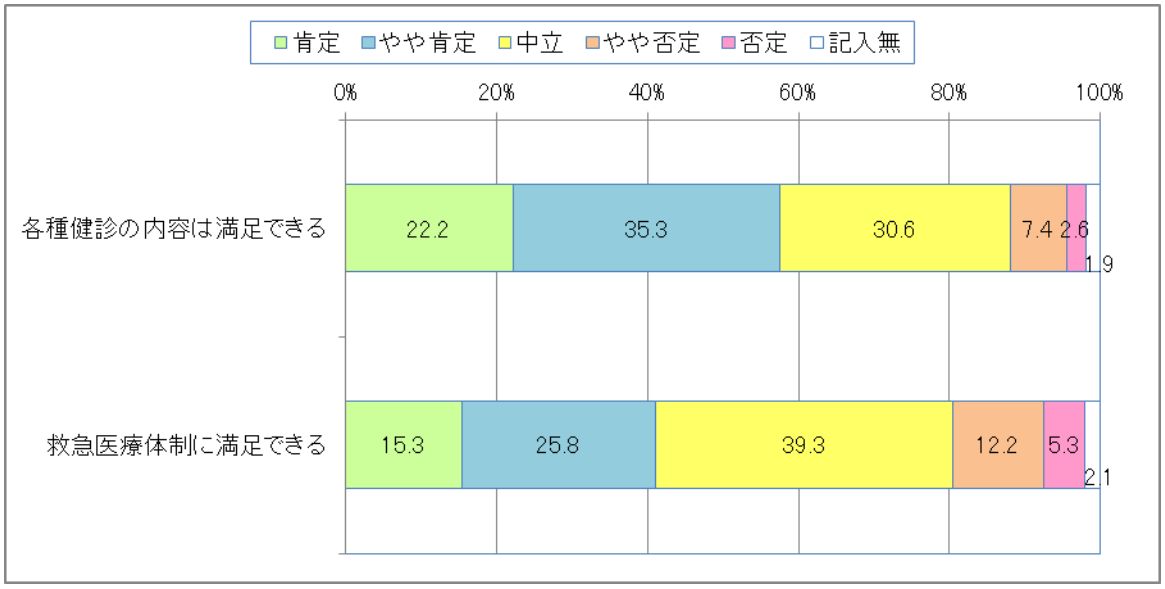
＜【年代別】「子育て環境」「老後の生活」の安心感
肯定的回答割合＞



◆「福祉サービス」「高齢者・障害者支援」

「福祉サービスが安心して受けられる」「高齢者や障害者への支援対策は十分だ」では、中立的回答が 4 割以上と多く、本人や家族が実際にサービスや支援を受けたことのない人が中立的回答となったものと思われる。

（7）保健・医療の推進に関する調査結果



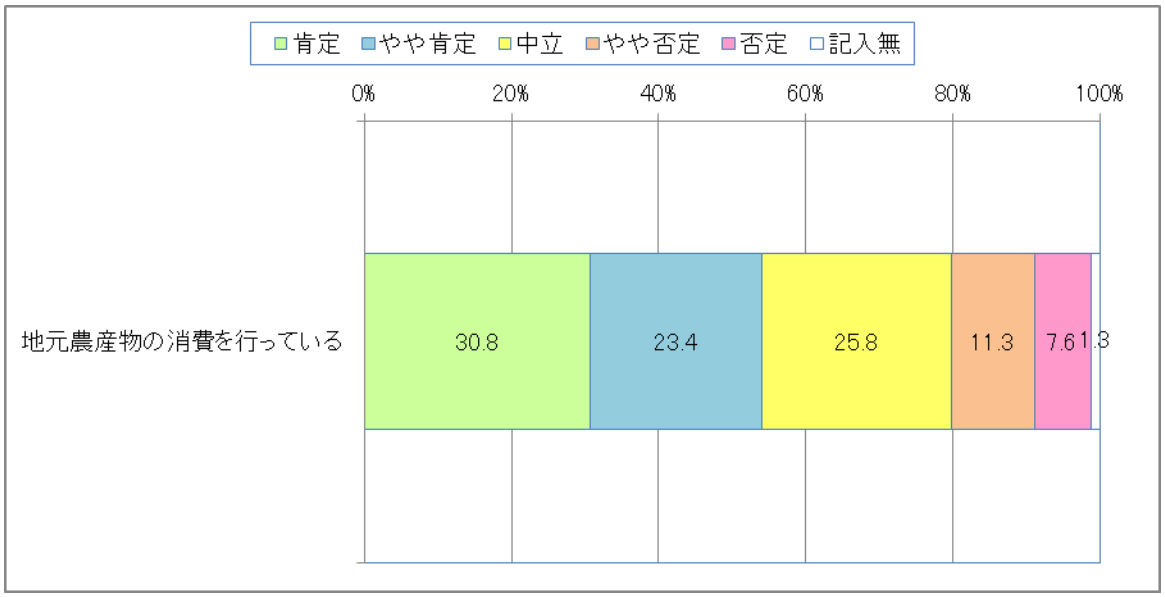
◆<u>各種健診</u>

「各種健康診断の内容」については、例年市民の満足度が高い項目であり、今回も 57.5%と 6 割近くの市民が満足傾向で、不満傾向も 10%と低いことから、健康増進計画等に基づき実施している本市の各種健診は充実していると判断できる。

◆<u>救急医療体制</u>

「救急医療体制」についても肯定的回答 41.1%に対し、否定的回答は 17.5%と満足傾向が不満傾向を上回っていることから、市内の救急医療体制の整備についてはある程度理解を得られているものと考えられる。

（8）農林業の振興に関する調査結果



◆地元農産物の消費

地元農産物の消費を行っていると回答した人の割合は、54.2%で半数を超えている。

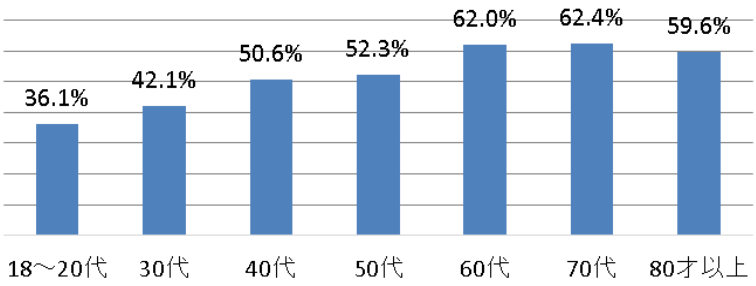
第 3 回からの推移を見ても、肯定的回答割合は 5 割前後となっており、地元農産物のニーズは安定して高いといえる。

肯定的回答割合を年代別で比較すると、60 代以上は肯定的回答の割合が 6 割程度と高く、50 代以下では年代が下がるにつれ肯定的回答の割合が減っている。50 代以下は、子育て・仕事で時間的余裕が少なく、自家消費を含めた農業に携る人が少ないこと、営業時間が長い大型店舗等で購入する機会が多いことなどが背景にあると考えられる。

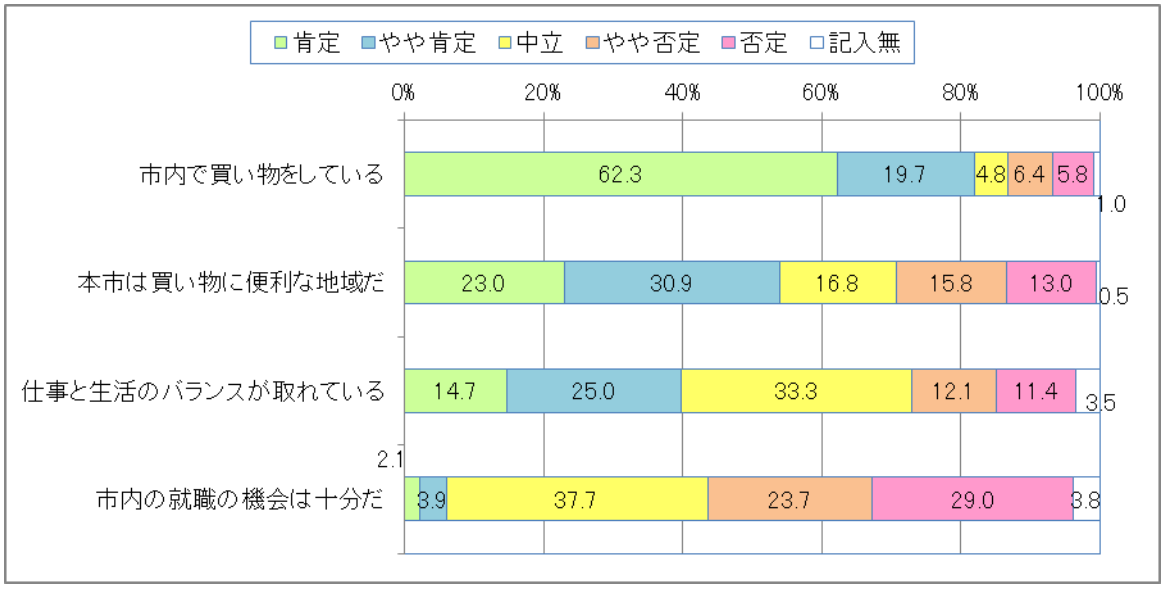
＜地元農産物の消費　肯定的回答割合
第 3 回からの推移＞　単位：%、ﾎﾟｲﾝﾄ

調査区分	肯定的回答割合	否定的回答割合	肯定－否定
第3回（H19）	53.6	15.3	38.3
第4回（H21）	47.0	17.9	29.1
第5回（H22）	46.1	32.8	13.3
第6回（H23）	52.9	24.8	28.1
第7回（H24）	51.3	22.8	28.5
第8回（H25）	46.0	28.6	17.4
第9回（H26）	50.4	20.2	30.2
第10回（H27）	53.0	19.9	33.1
今回（H28）	54.2	18.9	35.3

＜【年代別】地元農産物の消費　肯定的回答割合＞



（9）商工業の振興に関する調査結果



◆買い物

「市内で買い物をしている」人の割合は今回も 8 割を超え、例年どおり高い割合であるが、前回より 4.1 ポイント低下した。一方、「買い物に便利な地域かどうか」を聞くと、便利だと思う人は前年とほぼ横ばいの約 5 割となった。

◆ワークライフバランス（仕事と生活のバランス）

「仕事と生活のバランスが取れているか」の肯定的回答は 39.7%で、第 4 回から 4 割前後で推移している。“ワークライフバランス”についての認識は市民に浸透しつつあるものの、肯定的な回答は伸びてはおらず、長時間労働や過労死などが社会問題化しているため、今後の推移を注視する必要がある。

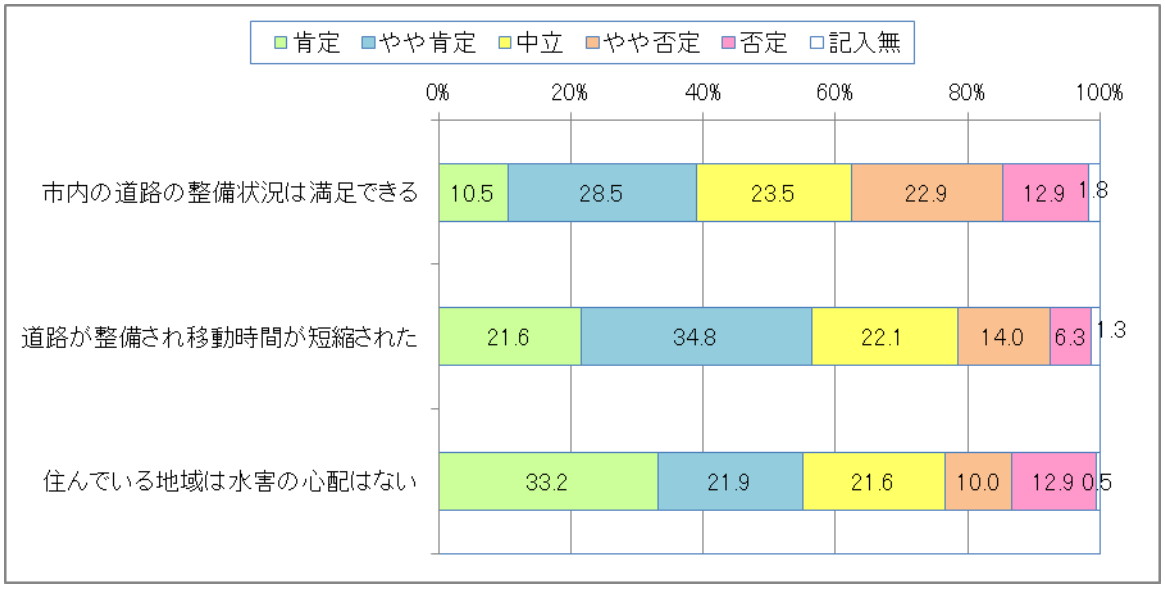
＜ワークライフバランス
第 4 回からの推移＞（単位：%、ﾎﾟｲﾝﾄ）

調査区分	肯定的回答割合	否定的回答割合	肯定－否定	中立
第4回(H21)	37.0	25.4	11.6	37.6
第5回(H22)	39.6	30.7	8.9	29.7
第6回(H23)	41.6	27.9	13.7	30.6
第7回(H24)	40.3	27.1	13.2	32.6
第8回(H25)	37.3	26.3	11.0	36.4
第9回(H26)	35.1	29.4	5.7	35.6
第10回(H27)	44.0	22.2	21.8	29.3
今回(H28)	39.7	23.5	16.2	22.2

◆市内の就労機会

市内の就労機会に関しては、十分だと思っている人が少なく、否定的回答が 5 割を超えている。企業誘致等や企業ガイダンスの開催など、地元雇用を推進しているものの、希望する職種とのマッチングの問題や、既存企業の求人数の伸び悩み等もあり、調査開始以降常に否定的回答の割合が高くなっている。

（10）道路・河川の整備に関する調査結果



◆道路の整備

＜道路の整備状況　第 1 回からの推移＞(単位：%、ﾎﾟｲﾝﾄ)

調査区分	肯定的回答割合	否定的回答割合	肯定－否定
第1回(H15)	35.6	37.8	-2.2
第2回(H17)	40.7	31.0	9.7
第3回(H19)	44.0	33.8	10.2
第4回(H21)	45.7	29.6	16.1
第5回(H22)	44.8	34.0	10.8
第6回(H23)	40.7	32.1	8.6
第7回(H24)	42.2	30.3	11.9
第8回(H25)	38.9	32.0	6.9
第9回(H26)	43.4	30.2	13.2
第10回(H27)	37.7	35.6	2.1
今回(H28)	39.0	35.8	3.2

「道路整備状況の満足度」の肯定的回答は、第 1 回から 35%以上で推移しており、今回も約 4 割となった。

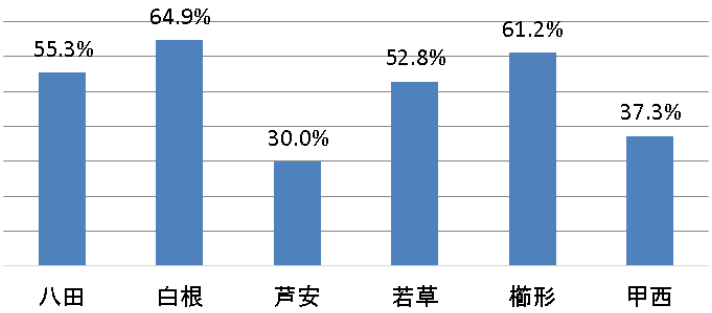
「移動時間が短縮された」では 6 割近くの回答者が肯定的な見方を示したものの、「道路整備状況の満足度」で肯定から否定を引いた満足傾向は、第 1 回、前回に次いで 3 番目の低さとなった。

◆水害の心配

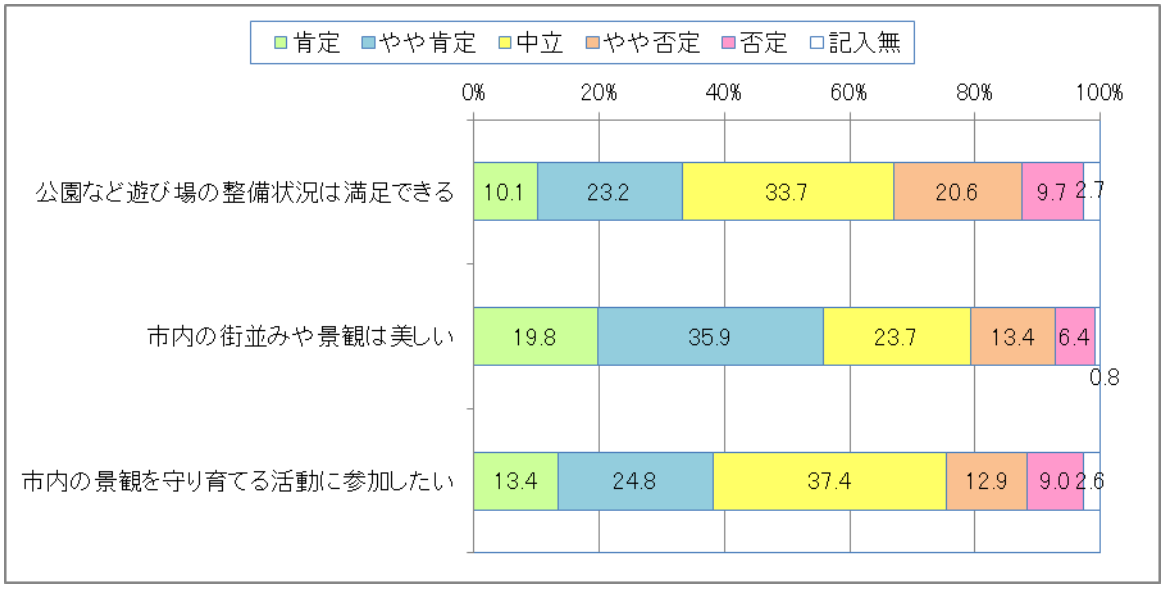
「水害の心配はない」については肯定的回答が 5 割を超え、河川・水路改修は一定の成果が出ているといえる。

肯定的回答の割合を居住地区別で比較したところ、過去に台風の大きな被害があり、急傾斜地の多い山間地域の芦安地区、河川が多く冠水が頻発する地形の甲西地区で肯定的回答が 3 割代と低かった。

＜【地区別】水害の心配はない
肯定的回答割合＞



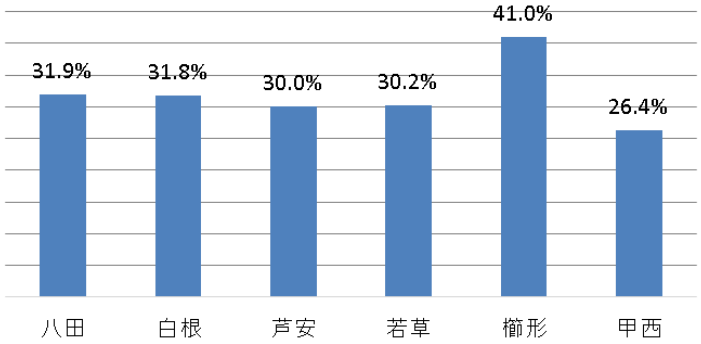
（11）都市空間の整備に関する調査結果



◆<u>公園・子どもの遊び場</u>

「公園などの遊び場の整備状況」については、肯定的回答と否定的回答が同等の割合となっている。本市には都市公園・農村公園・地区公園が各地域に点在し、数的には充足しているものの、公園内の設備の状況や徒歩で通える身近な公園の有無が満足度に対する回答を左右していると思われる。

＜【地区別】公園などの整備状況　肯定的回答割合＞

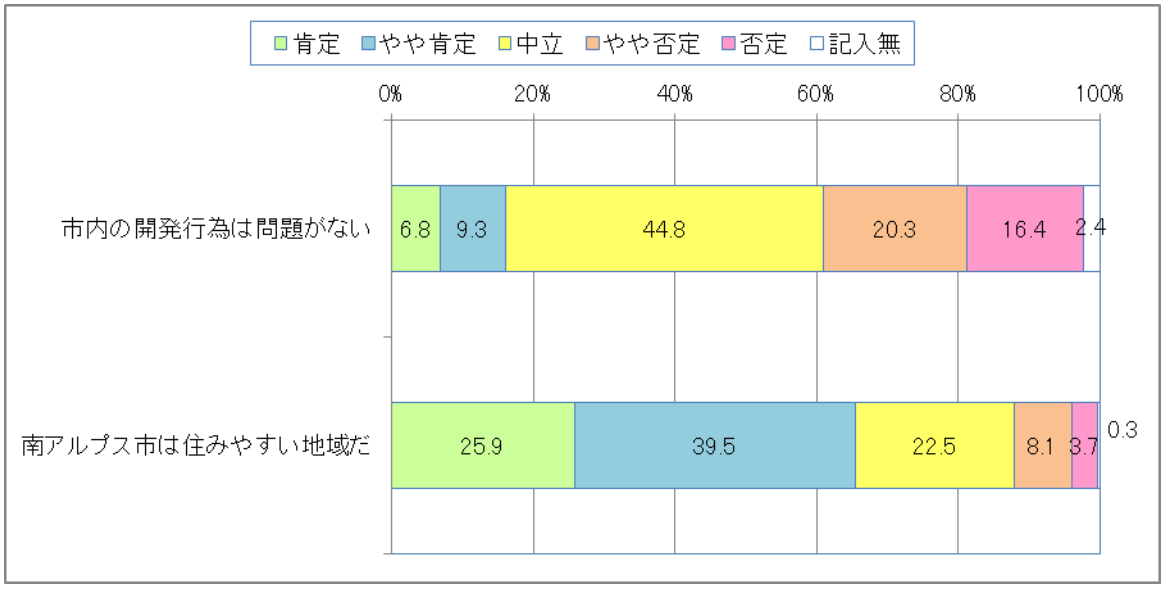


居住地区別に肯定的回答の割合を比較すると、最も高かったのが面積・設備ともに充実した“櫛形総合公園”のある櫛形地区で4割と突出して高く、他の5地区では甲西地区で 26.4%とやや低かったものの概ね 3 割前後で大きな差はなかった。

◆<u>街並み・景観</u>

「街並みや景観」を美しいと感じる市民の割合は 55.7%で、否定的回答の 19.8%を大きく上回っている。一方、「景観を守る活動に参加したい」という設問になると肯定的回答は 38.2%、否定的回答は 21.9%となっている。これは、前回と同様の傾向であり、多くの市民が景観を“美しい”と思う気持ちが、景観を守り育てる活動に参加する意欲には繋がっていないといえる。

（12）市街地・住環境の整備に関する調査結果



◆<u>開発行為（土地利用）</u>

道路網の整備や土地開発については、都市計画法や農振法など、法令の適用範囲内で実施されており、中立的回答が 44.8%と最も高くなった。しかし、今回は否定的回答が 36.7%と、前回に続き 3 人に 1 人以上が「問題あり」と感じている。本市においては、いわゆる「開発行為」については指導要綱に基づき適切な指導を行なっているが、要綱に該当しない小規模な宅地分譲など指導の及ばない案件もあり、市民にとっては区別なく「土地利用全般」について否定的な印象が一定数あるといえる。

◆<u>住みやすさ</u>

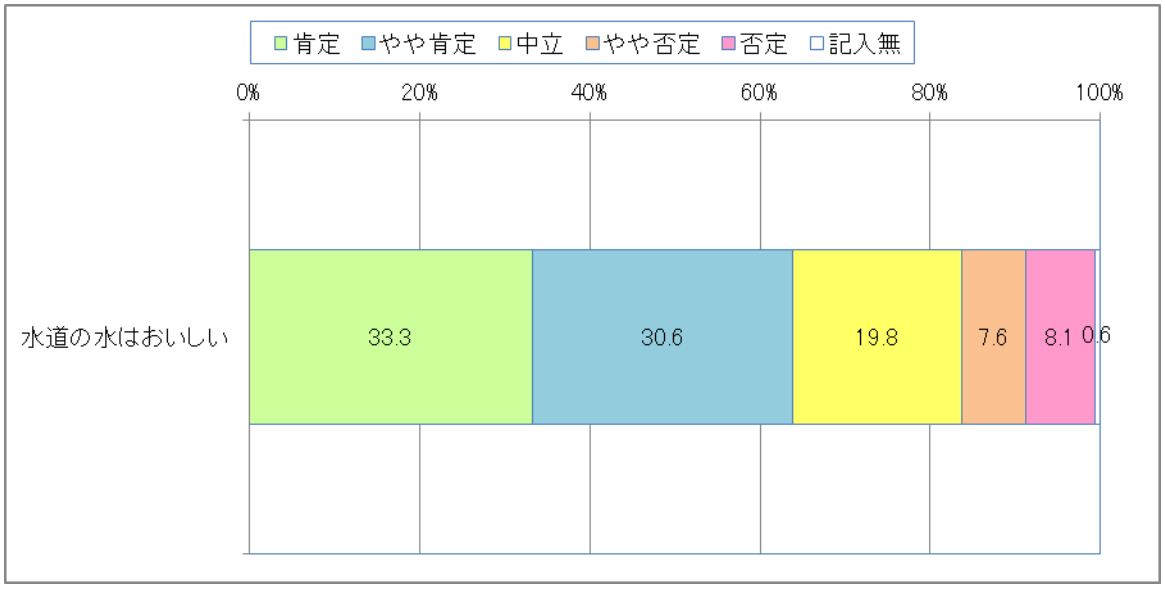
「住みやすさ」については、肯定的回答割合が 7 年連続で 65%以上と高い数値で推移している。南アルプス山系をはじめとする緑豊かな景観に恵まれ、道路整備による買い物の利便性も向上しており、様々な面で「住みやすさ」を感じられる市であるといえる。

しかし、肯定と否定の比較では、第 5 回から第 9 回までは 60 ﾎﾟｲﾝﾄ前後で推移しており、前回と今回は 53 ﾎﾟｲﾝﾄ程度となった。「住みやすさ」という抽象的な質問であり、具体的に何が回答結果に影響を与えるか特定することは難しいが、回答者が様々な視点から判断した結果といえる。「住みやすさ」は「市の一体感」とともに、市民にとっての『南アルプス市の印象』を示しているといえるかもしれない。

＜住みやすさ　第 1 回からの推移＞　　（単位：%、ﾎﾟｲﾝﾄ）

調査区分	肯定的回答割合	否定的回答割合	肯定－否定
第1回(H15)	52.6	11.7	40.9
第2回(H17)	51.7	17.2	34.5
第3回(H19)	52.3	17.5	34.8
第4回(H21)	57.7	13.3	44.4
第5回(H22)	70.9	11.6	59.3
第6回(H23)	69.8	10.6	59.2
第7回(H24)	69.7	9.0	60.7
第8回(H25)	70.8	9.5	61.3
第9回(H26)	69.4	10.6	58.8
第10回(H27)	65.7	12.7	53.0
今回(H28)	65.4	11.8	53.6

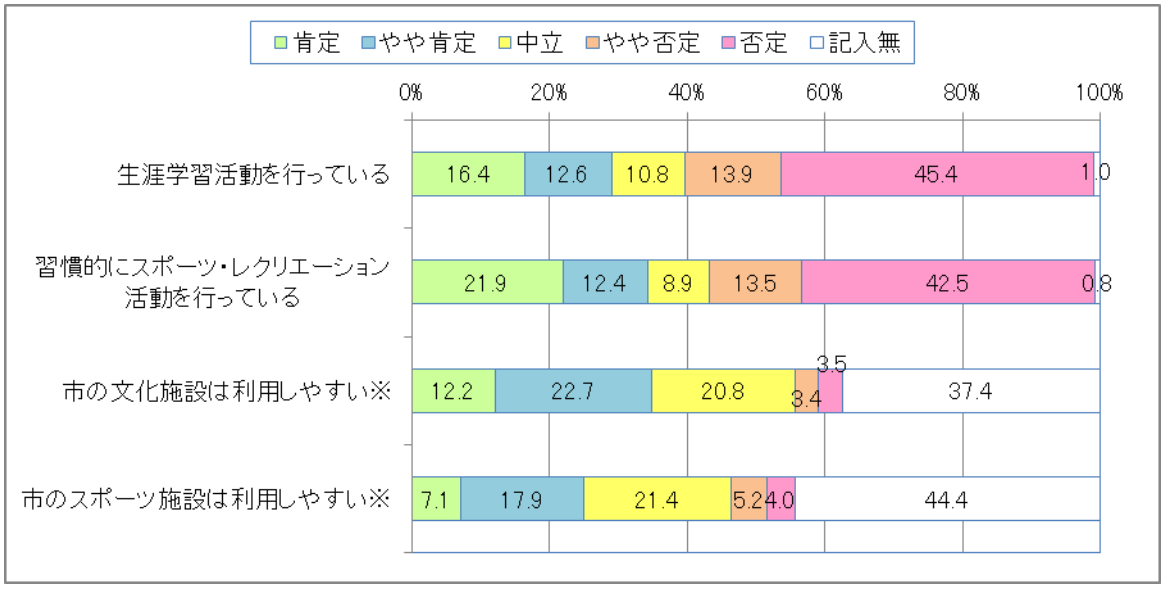
（13）上下水道の整備に関する調査結果



◆<u>水道</u>

本市の上水道・簡易水道・小規模水道は企業局において一括管理されており、「水道の水はおいしい」については肯定的な回答が 60%以上と高くなっている。例年、水道に関しては肯定的回答の割合が高く、多くの市民が日頃から水道の水をおいしいと感じているといえる。

（14）生涯学習の振興に関する調査結果



※は、1 年以内に利用したことのある人が対象の設問。「記入無」≒利用していない

◆生涯学習、スポーツ・レクリエーション

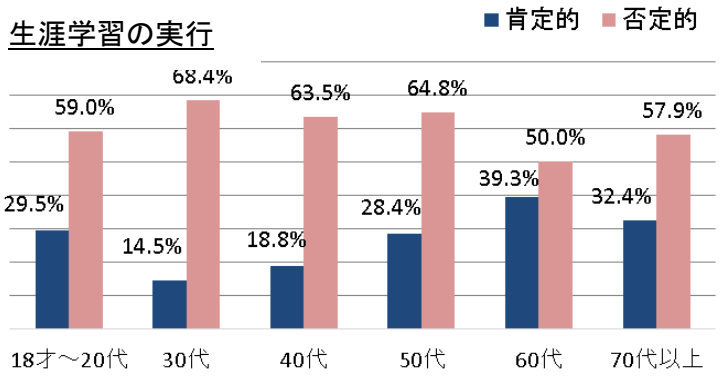
「生涯学習活動を行なっている」「習慣的にスポーツ・レクリエーションを行っている」は、ともに否定的回答割合が肯定的回答割合を上回った。

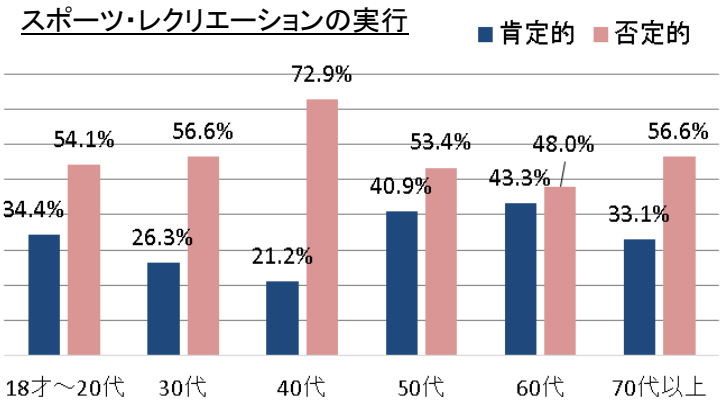
「生涯学習」「スポーツ」を行っている割合を年代別で見ると、仕事や子育てに忙しい 20 代～50 代で否定的回答が多かった。

また、1 年以内に「文化施設」「スポーツ施設」を利用した人を対象に利用しやすさについて聞いたところ、利用した人には概ね好評であったが、利用していない人（記入無）の割合がともに 4 割程度あった。

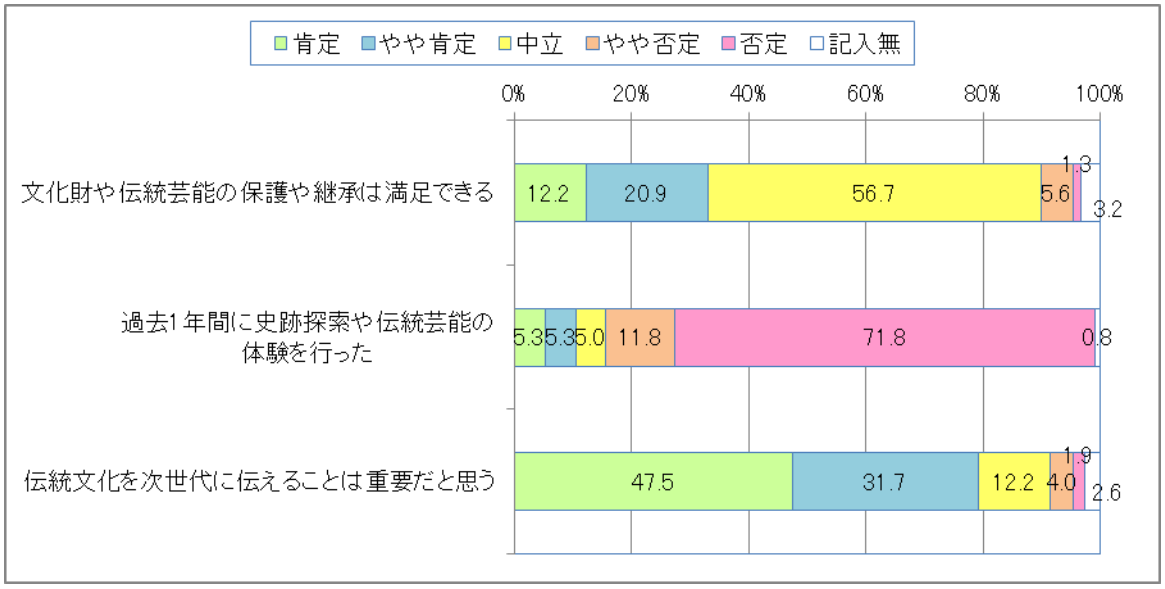
「生涯学習」「スポーツ」ともに、特定の人以外には習慣化していないといえる。

＜【年代別】肯定的・否定的回答割合＞





（15）歴史・伝統文化の振興に関する調査結果



◆<u>文化財・伝統文化の継承</u>

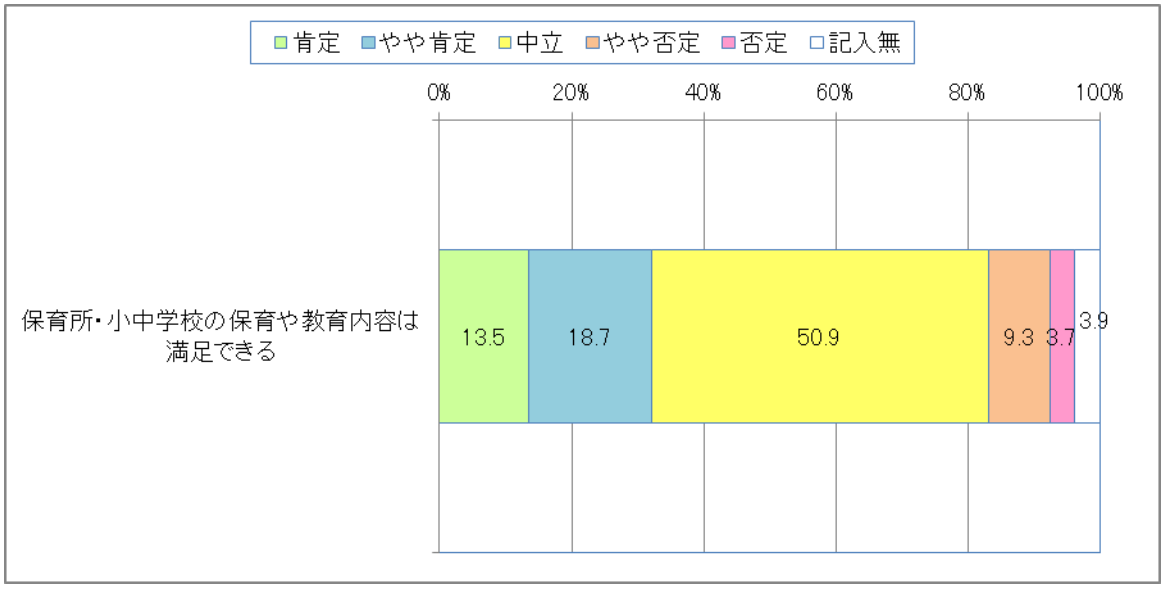
「文化財や伝統芸能の保護や継承に満足できる」については、肯定的回答が否定的回答を上回っているものの、中立（どちらともいえない）の回答割合が 5 割を超えており、文化財や伝統芸能に関して満足度を判断できない、触れる機会の少ない市民が多いといえる。

また、「過去 1 年間に史跡探索や伝統芸能体験を行った」については 83.6%が“（ほとんど）行っていない”と回答している。ここでも、市民が体験する機会の少なさを示す結果となった。

一方、「伝統文化を次世代に伝えることの重要性」については肯定的回答が 8 割近く、否定的回答の割合も 16.2%と低いことから、伝統文化の保存・伝承の意識は非常に高いことが伺える。多くの市民が「伝統文化を次世代に伝えることが重要」だと思っているものの、史跡探索・文化体験の実践には直結していないといえる。

“鋳物師屋遺跡 円錐型土偶”と、土偶キャラ“子宝の女神ラヴィ”

（16）学校教育の充実に関する調査結果

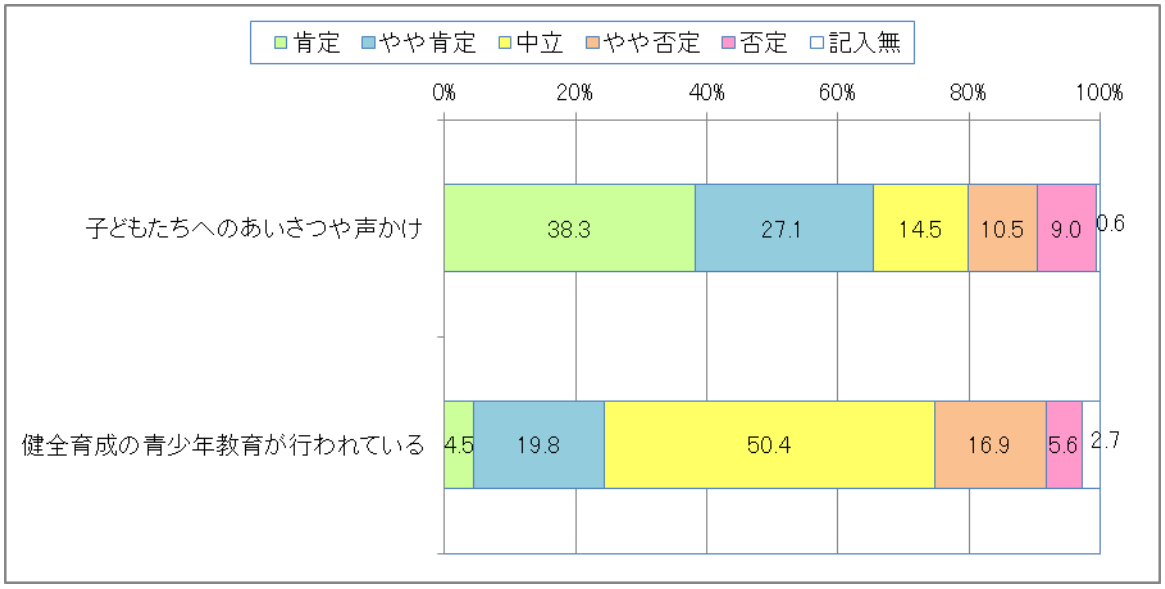


◆<u>教育の内容</u>

「保育や教育内容」については、中立的回答の割合が 5 割となり、背景には義務教育の内容は国・県の施策であるという印象があるものと思われる。また、設問の内容が、「保育所・小中学校」となっており、回答しづらかった面もあるかもしれない。

しかし、肯定的回答が 32.2%と否定的回答の 13%を 19.2 ﾎﾟｲﾝﾄ上回っており、満足か満足でないかを判断した回答者には、肯定的な見方が多かった。本市では独自に教員を増員し、教科や学年によっては複数の教員を配置するなど学習面の支援を行っていることも要因の一つと考えられる。

（17）青少年の健全育成に関する調査結果



◆<u>子どもたちへの声かけ、青少年教育</u>

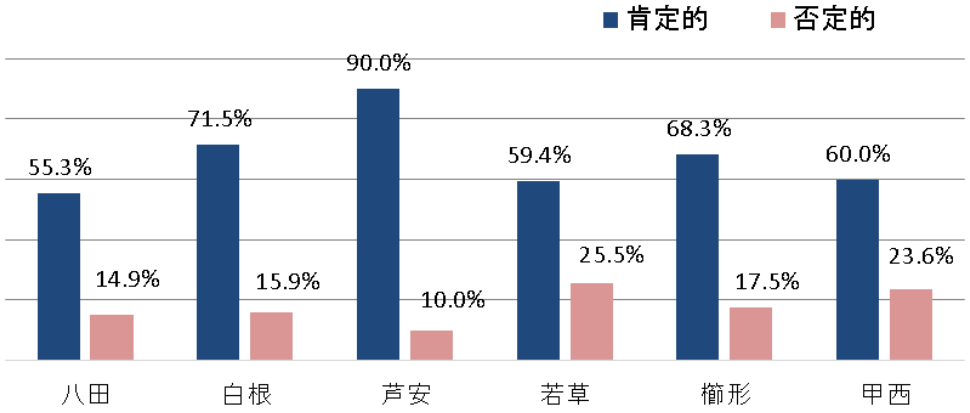
「子どもたちへのあいさつや声かけ」に関する肯定的回答の割合は 65.4%と高く、“青少年育成南アルプス市民会議”による声かけ・あいさつ運動や、“育成会”“子どもクラブ”などの日頃の活動が市民に浸透した結果と考えられる。

一方、「健全育成のための青少年教育」については、中立的回答が 5 割近くを占めており、具体的な活動がわかりにくいことが要因と考えられる。

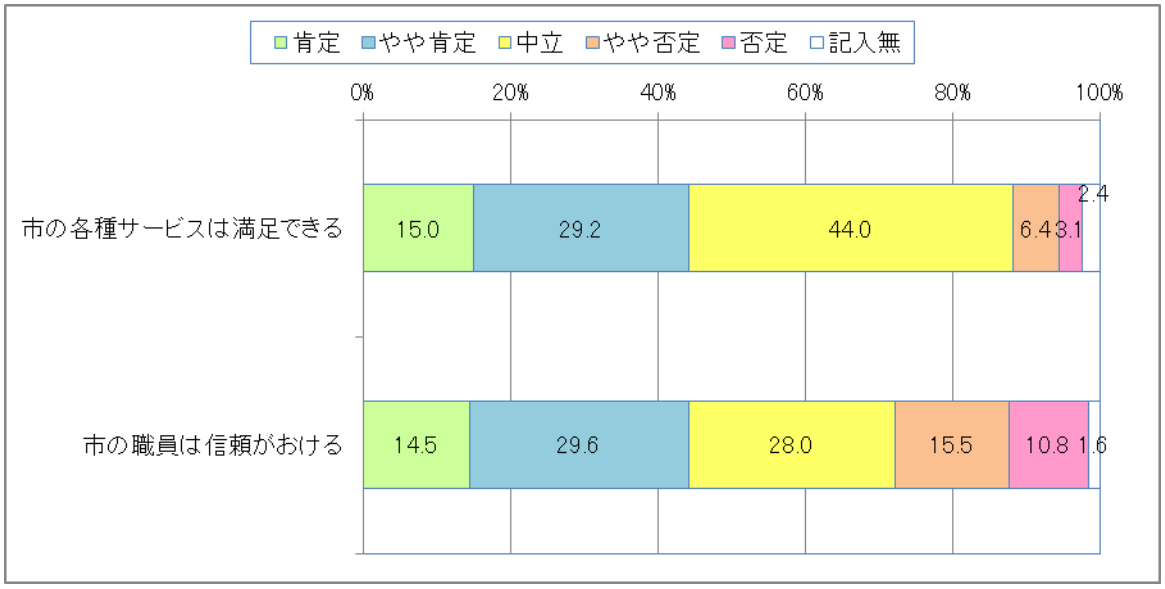
「子どもたちへの声かけ・あいさつ」を実行しているかどうかを回答者の居住地区別で比較した。

最も肯定的回答割合が高かったのが芦安地区で 9 割、次いで白根地区、櫛形地区で 7 割前後となった。一方、八田・若草・甲西地区では 6 割程度となり、若草・甲西地区では否定的回答が 2 割を超えるなど、地域で実行傾向に差が見られた。

＜【地区別】声かけ・あいさつの実行　肯定的・否定的回答割合＞



（18）財政の健全化と行政改革の推進に関する調査結果



◆行政サービス

「市の各種サービスは満足できる」での肯定的回答の割合は 44.2%、否定的回答割合が 9.5%で、肯定的回答が大きく上回っている。行政改革により行政運営を効率化する一方、行政サービスの低下とならないよう常に見直し・合理化に取り組んでおり、その成果が表れているといえる。

◆職員の信頼度

「市の職員は信頼がおける」については、肯定的回答は「各種サービス」と同程度の 44.1%であったが、否定的回答割合が 26.3%と、3 割近くの回答者が「市職員は信頼できない」と感じている結果となった。

第 4 回からの推移を見ても、今回は肯定と否定の差で 7 年前に次いで低い結果となり、信頼度が大幅に低下した前回とほぼ同水準となった。

また、最も信頼度が高かったといえる第 9 回（H26）は肯定的回答が今回より 5 ポイント高く 5 割近くあり、否定的回答は今回より 10 ポイント低い 15.6%であった。

＜職員の信頼度
第 4 回からの推移＞ （単位：%、ポイント）

調査区分	肯定的回答割合	否定的回答割合	肯定－否定
第4回(H21)	37.8	26.3	11.5
第5回(H22)	42.4	21.4	21.0
第6回(H23)	43.8	17.6	26.2
第7回(H24)	42.2	16.3	25.9
第8回(H25)	41.1	18.4	22.7
第9回(H26)	49.3	15.6	33.7
第10回(H27)	42.9	24.5	18.4
今回(H28)	44.1	26.3	17.8

市民ニーズの多様化などにより、“市民に信頼される職員”であることは難しさを増している。アンケート結果を踏まえ、市として各種研修など職員の接遇や専門能力の向上に継続して取り組んでいくとともに、ひとりひとりが信頼される職員を目指し努力していく必要がある。