資料２

市民生活の現状および満足度についての

アンケート調査報告書

平成２３年６月　　熊谷市総合政策部企画課

１　調査の趣旨

本市では、平成 20 年４月から「川と川　環境共生都市　熊谷」を将来都市像とし、計画的な行政運営を示した「総合振興計画」がスタートしています。

この総合振興計画の特徴は、計画づくりの初期の段階から市民参加により計画策定を進めたことと、まちづくりの進み具合を測るための「ものさし」として成果指標を設定したことです。

成果指標には、統計などの客観的なデータから把握する数値と、市民アンケートにより把握する数値があります。

このたび、市民アンケートにより把握する数値について、それぞれの施策の重要度、満足度をおたずねし、熊谷市のまちづくりに活かすための資料とさせていただきました。

なお、本アンケート調査は、「平成 22 年度 熊谷市民意識調査」と併せて実施いたしました。

２　調査の概要

平成 22 年 11 月、20 歳以上の市民から無作為に抽出した 3,000 人及び 30 人の市政モニターにアンケート調査表を郵送し、返信用封筒による郵送で回収しました。アンケートの回収数は 2,011 通、回収率は 66.4％でした。

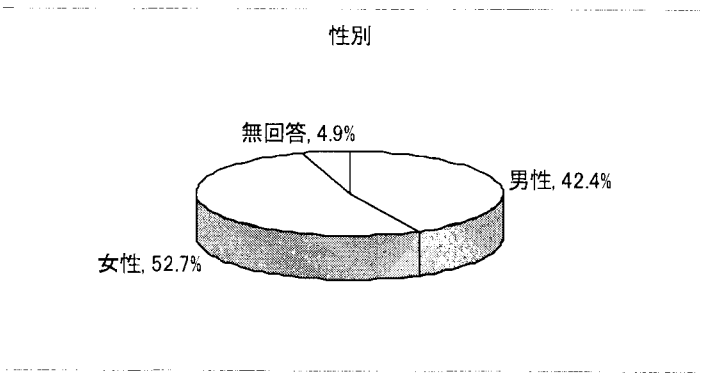
※注１　割合を四捨五入して表示しているため合計が 100%にならない項目があります。

※注２　表の数値及びグラフの単位の記載の無い数値は人数です。

３　回答者属性について

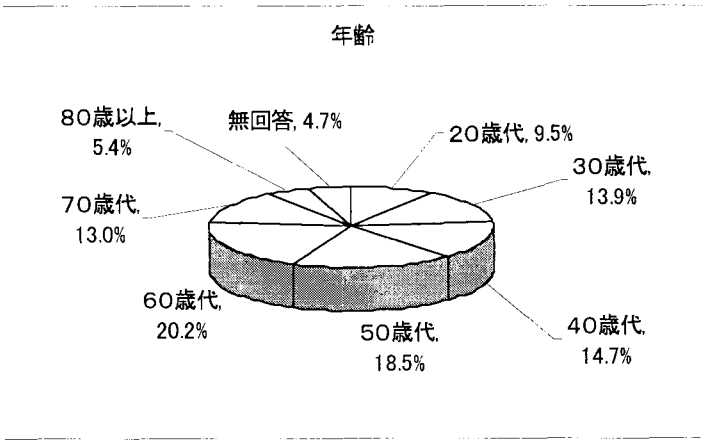
(1)　性別

男性	852
女性	1,060
無回答	99
合計	2,011



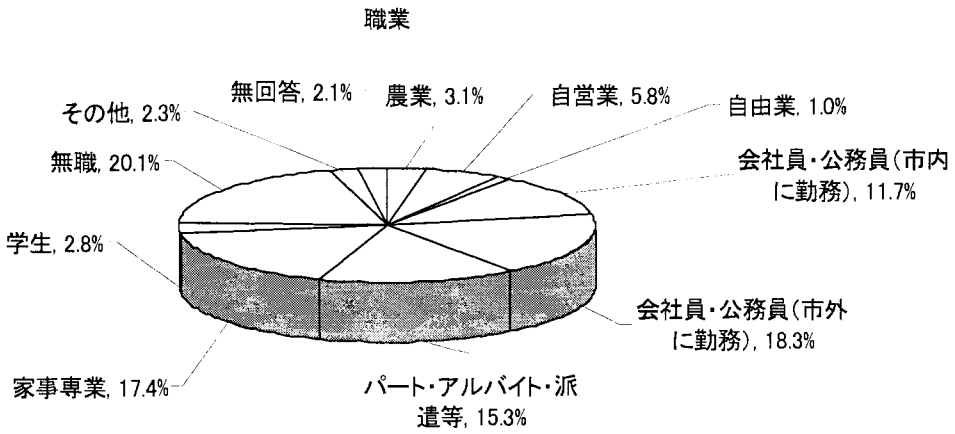
(2) 年齢

２０歳代	192
３０歳代	279
４０歳代	296
５０歳代	373
６０歳代	406
７０歳代	262
８０歳以上	109
無回答	94
合計	2,011



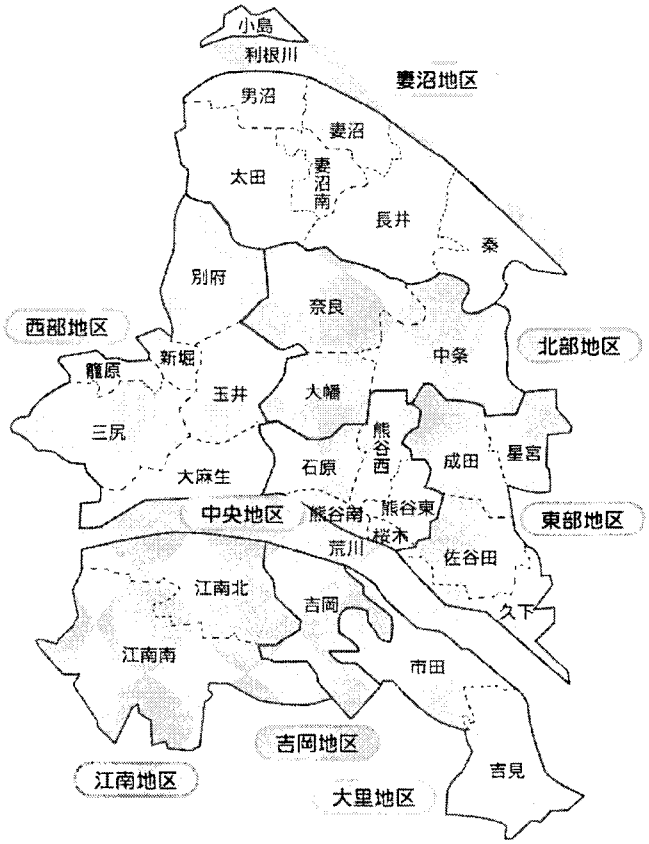
(3) 職業

農業	63	パート・アルバイト	308
自営業	117	学生	56
自由業	20	無職	405
会社員・公務員（市内に勤務）	236	その他	46
会社員・公務員（市外に勤務）	368	無回答	42
家事専業	350	合計	2,011



(4) 居住地区

中央地区Ⅰ	258	西部地区Ⅱ	238	妻沼地区	275
中央地区Ⅱ	257	北部地区	195	江南地区	107
東部地区	246	吉岡地区	63	わからない	3
西部地区Ⅰ	211	大里地区	105	無回答	53
				合計	2,011

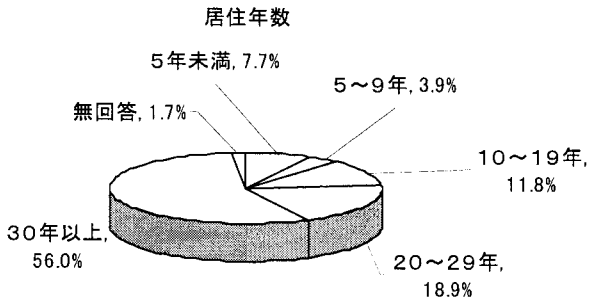


※この地図は、市内各小学校の校区で区分してあります。

地　区	小学校区
中央地区Ⅰ	熊谷東・熊谷西小学校区
中央地区Ⅱ	熊谷南・石原・桜木小学校区
東部地区	成田・佐谷田・久下・星宮小学校区
西部地区Ⅰ	玉井・別府・新堀小学校区
西部地区Ⅱ	大麻生・三尻・籠原小学校区
北部地区	大幡・中条・奈良小学校区
吉岡地区	吉岡小学校区
大里地区	市田・吉見小学校区
妻沼地区	妻沼・男沼・太田・長井・秦・小島・妻沼南小学校区
江南地区	江南北・江南南小学校区

(5) 居住年数

５年未満	154
５～９年	79
１０～１９年	238
２０～２９年	380
３０年以上	1,126
無回答	34
合計	2,011



4　アンケート集計結果

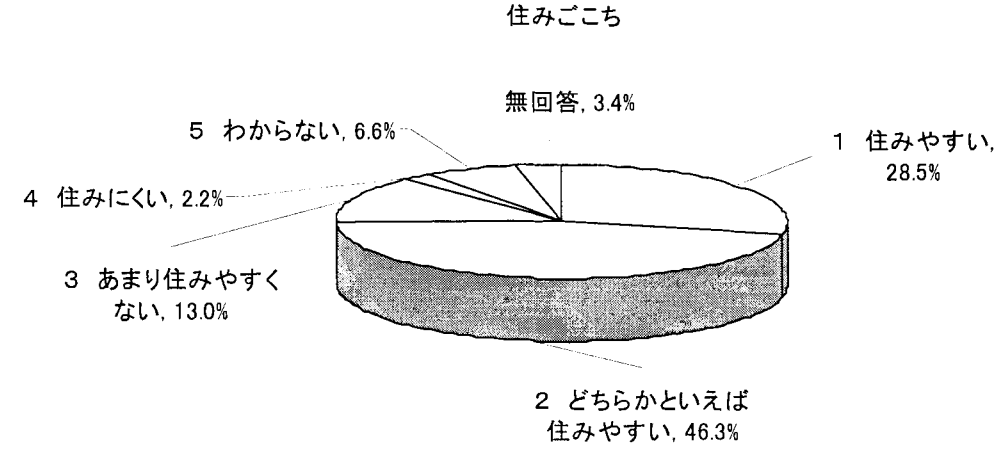
Ⅰ　住みごこちや市政等についておたずねします

概要

・「住みやすい」と「どちらかといえば住みやすい」を合わせると、74.8%の人が住みやすいと感じており、「続けて住みたい」と「できれば続けて住みたい」を合わせると、77.3%の方が続けて住みたいと考えています。
・続けて住みたいと思う理由は、「永年住みなれているから（884人）」や「友人・知人・親戚が多いから（409人）」という定住系であり、「教育環境がよいから」を挙げた人は12人で最も少なくなっています。
・転居したい理由の上位に、「交通の便が悪いから」や「生活環境が悪いから」が挙げられています。
・市政に関心がある人は60.0%であり、そのうち、「自分の暮らしに直接関係があるから」とする理由が69.6%となっています。
・市政に関心がない人の44.1%は、「個人の意見が反映されにくい」とする理由を挙げています。
・本市の行政運営に対しては、「無駄の削減などの行政改革や健全な財政運営」を望む人が最も多くなっています。
・今後の行政サービスのあり方については、「行政サービスの水準は上げて欲しいが、負担が増えるなら現在と同じ程度でよい」とする意見が最も多く、次いで、「行政サービスの水準が多少低下しても、税などの市民負担は軽いほうがよい」とする意見が多くなっています。

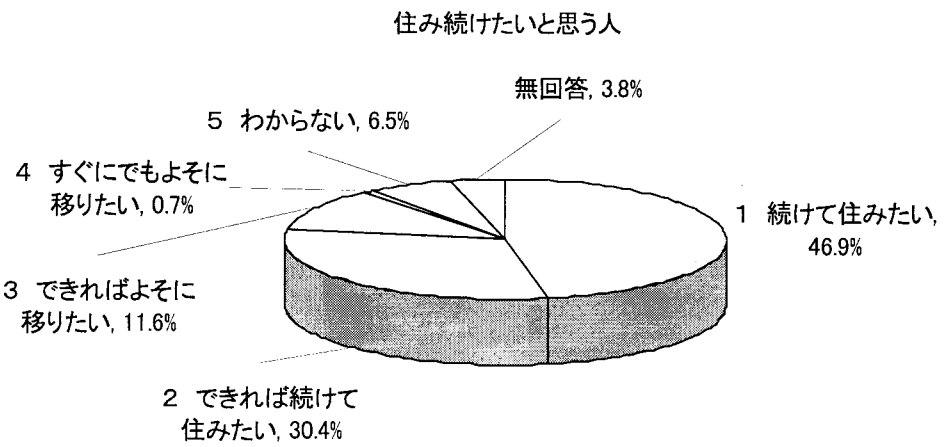
問1　熊谷市の住みごこちはどうですか。1つ選んでください。

1　住みやすい	573	4　住みにくい	44
2　どちらかといえば住みやすい	931	5　わからない	132
3　あまり住みやすくない	262	無回答	69



問２　あなたは、熊谷市にこれからも住み続けたいと思いますか。１つ選んでください。

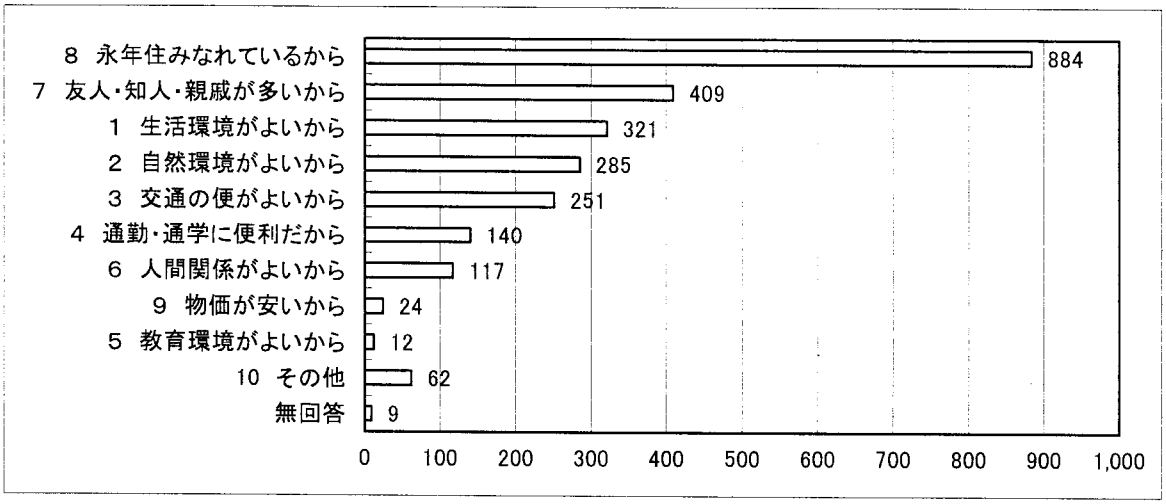
1 続けて住みたい	944	4 すぐにでもよそに移りたい	15
2 できれば続けて住みたい	612	5 わからない	131
3 できればよそに移りたい	233	無回答	76



〔問２で「１」または「２」を選んだ方におたずねします。〕

問２－１　続けて住みたいと思う理由は何ですか。２つまで選んでください。

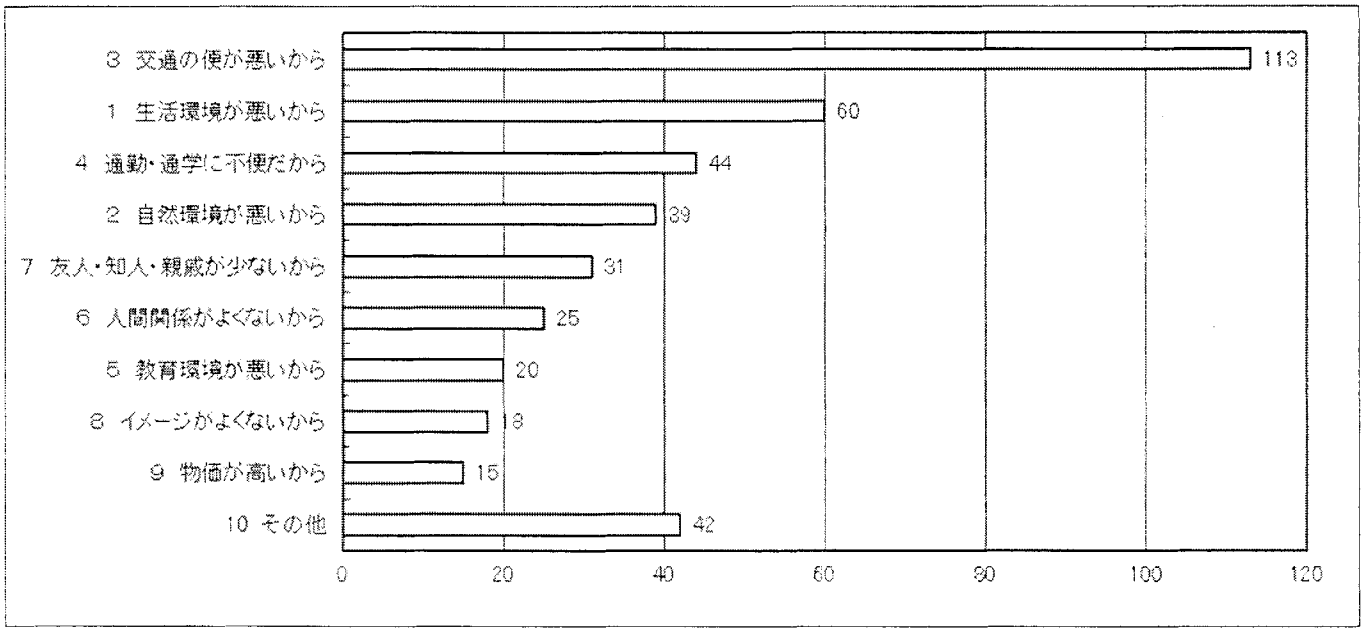
1 生活環境がよいから	321	6 人間関係がよいから	117
2 自然環境がよいから	285	7 友人・知人・親戚が多いから	409
3 交通の便がよいから	251	8 永年住みなれているから	884
4 通勤・通学に便利だから	140	9 物価が安いから	24
5 教育環境がよいから	12	10 その他	62
		無回答	9



〔問２で「３」または「４」を選んだ方におたずねします。〕

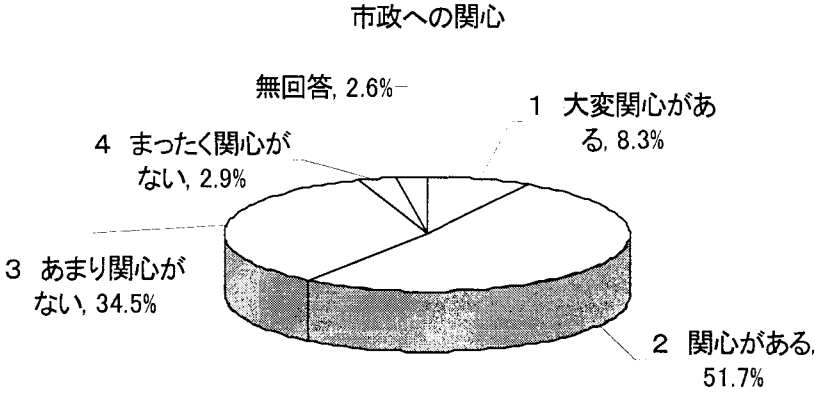
問２－２　よそに移りたいと思う理由は何ですか。２つまで選んでください。

1　生活環境が悪いから	60	6　人間関係がよくないから	25
2　自然環境が悪いから	39	7　友人・知人・親戚が少ないから	31
3　交通の便が悪いから	113	8　イメージがよくないから	18
4　通勤・通学に不便だから	44	9　物価が高いから	15
5　教育環境が悪いから	20	10 その他	42



問３　あなたは、市政について関心がありますか。１つ選んでください。

1　大変関心がある	167
2　関心がある	1,040
3　あまり関心がない	693
4　まったく関心がない	59
無回答	52

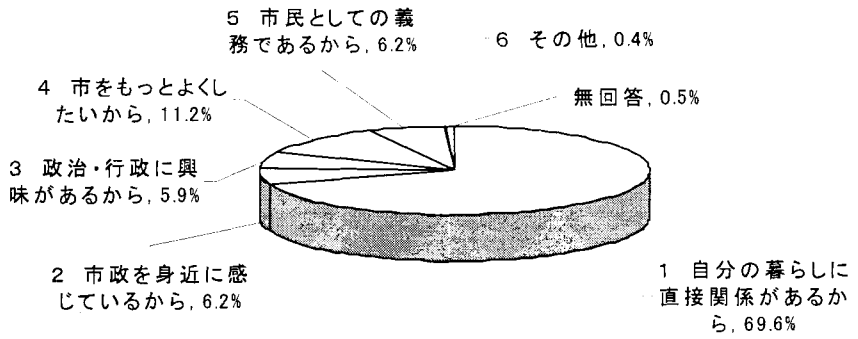


〔問３で「１」または「２」を選んだ方におたずねします。〕

問３－１　市政に関心を持つのはどんな理由からですか。１つ選んでください。

1　自分の暮らしに直接関係があるから	840
2　市政を身近に感じているから	75
3　政治・行政に興味があるから	71
4　市をもっとよくしたいから	135
5　市民としての義務であるから	75
6　その他	5
無回答	6

市政に関心がある理由

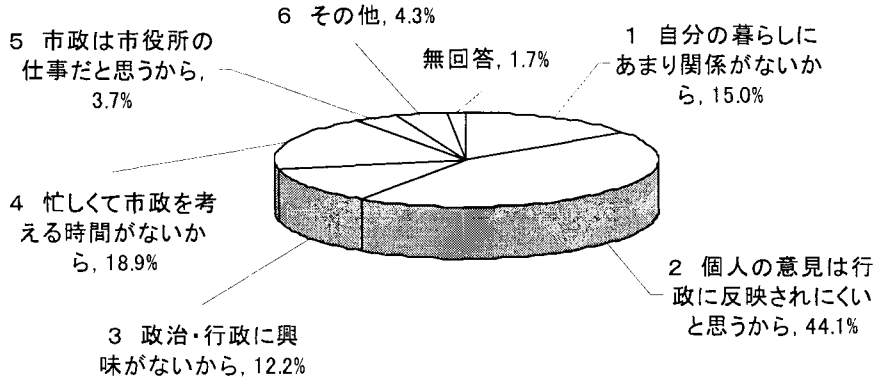


〔問３で「３」または「４」を選んだ方におたずねします。〕

問３－２　市政に関心がないのはどんな理由からですか。１つ選んでください。

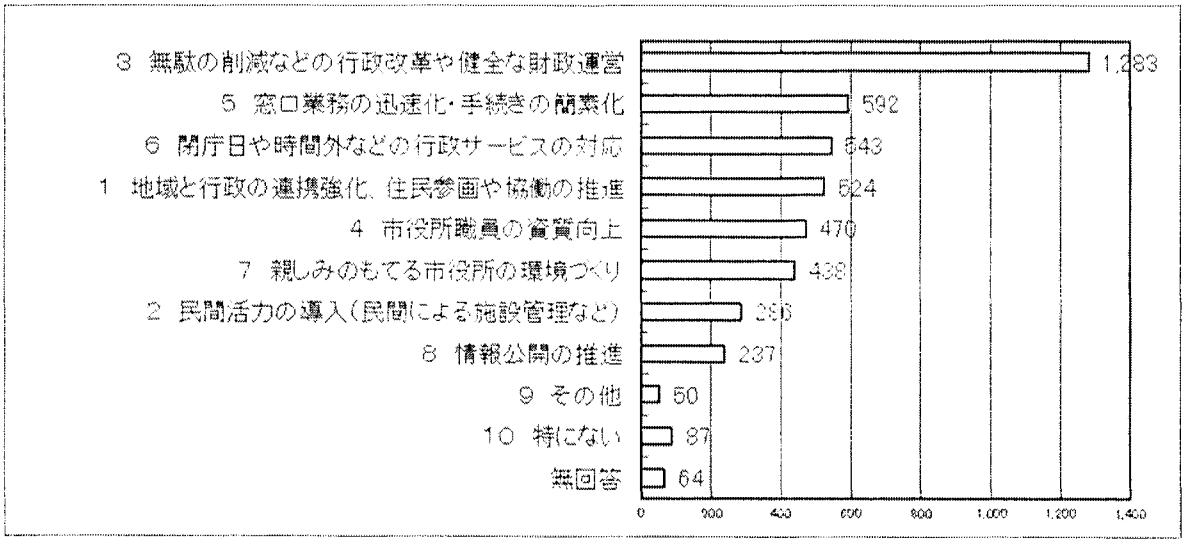
1　自分の暮らしにあまり関係がないから	113
2　個人の意見は行政に反映されにくいと思うから	332
3　政治・行政に興味がないから	92
4　忙しくて市政を考える時間がないから	142
5　市政は市役所の仕事だと思うから	28
6　その他	32
無回答	13

市政に関心がない理由



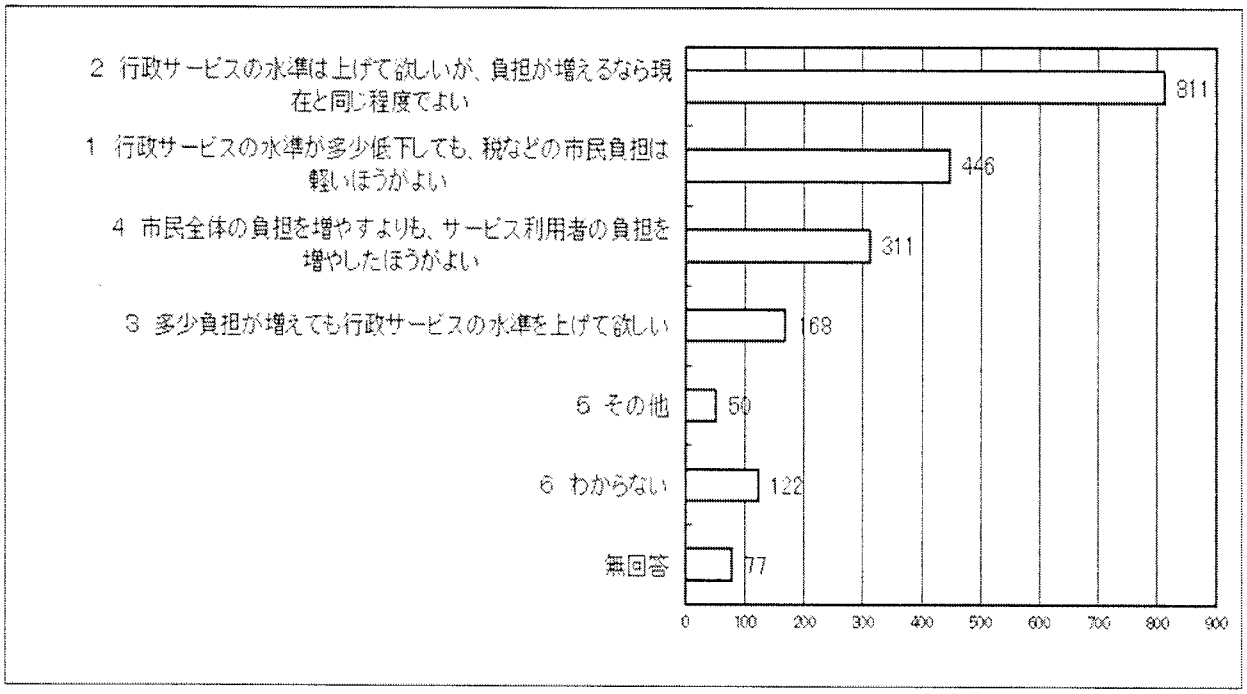
問４　熊谷市の行政運営に対して特にどのようなことを望みますか。(3つまで選択可)

1　地域と行政の連携強化、住民参画や協働の推進	524
2　民間活力の導入（民間による施設管理など）	286
3　無駄の削減などの行政改革や健全な財政運営	1,283
4　市役所職員の資質向上	470
5　窓口業務の迅速化・手続きの簡素化	592
6　閉庁日や時間外などの行政サービスの対応	543
7　親しみのもてる市役所の環境づくり	438
8　情報公開の推進	237
9　その他	50
10　特にない	87
無回答	64



問５　今後の行政サービスのあり方について、あなたの意見に近いものは次のどれですか。

1　行政サービスの水準が多少低下しても、税などの市民負担は軽いほうがよい	446
2　行政サービスの水準は上げて欲しいが、負担が増えるなら現在と同じ程度でよい	811
3　多少負担が増えても行政サービスの水準を上げて欲しい	168
4　市民全体の負担を増やすよりも、サービス利用者の負担を増やしたほうがよい	311
5　その他	76
6　わからない	122
無回答	77



Ⅱ　市民生活についておたずねします（経年比較結果）

過去の調査と各項目の肯定（「はい」）を比較すると、「雪くまを知っている」、「子育てがしやすいと思う」、「自分自身が健康である」、「マイバックを利用している」、「熊谷駅周辺がにぎやかだと思う」、「市報くまがやの読みやすさに満足」の６項目で、今回の調査結果が最も高い割合を示しています。

一方、「ミニくまを知っている」、「地域コミュニティ活動に参加している」、「人権尊重の意識が向上している」、「地域防災計画を知っている」、「自然環境を大切にする活動に参加している」、「熊谷市は星がよく見え、空がきれいだ」、「市の施設が利用しやすいと思う」の７項目で、過去の調査と比較して５％以上の減少となっています。

※肯定（「はい」）のみの比較　　単位：（%）	平成20年度	平成21年度	平成22年度
「ミニくま」を知っている	45.8	44.7	39.7
「雪くま」を知っている	82.5	81.4	84.1
校区連絡会や自治会などが行う地域コミュニティ活動に参加している	40.5	34.7	16.9
人権尊重の意識が向上している	49.2	52.5	37.0
男女共同参画が進んでいる	46.8	48.6	44.1
地域防災計画を知っている	34.7	34.4	28.4
避難すべき避難場所を知っている	72.2	73.9	68.4
子育てがしやすいと思う	49.3	50.6	55.9
自分自身が健康である	74.0	74.5	75.0
自然環境を大切にする活動に参加している	19.4	17.2	5.9
熊谷市は星がよく見え、空がきれいだ	72.1	70.3	64.2
マイバッグを利用している	48.4	47.0	49.1
省エネ活動や、ごみの分別・減量を実践している	88.7	89.6	88.6
熊谷駅周辺がにぎやかだと思う	36.4	35.2	38.0
熊谷の景観を美しいと思う	47.7	49.0	48.1
ユニバーサルデザインによるまちづくりが進んでいる	19.9	19.5	18.7
生活道路に満足している	42.0	41.3	40.7
公共交通に満足している	48.1	45.3	42.5
水道水のおいしさに満足している	56.3	62.2	59.6
ノーマライゼーションについて理解している	64.7	64.9	60.5
定期的にスポーツに親しんでいる	35.4	35.9	35.4
「市報くまがや」の読みやすさに満足している	67.6	69.4	79.4
市の施設が利用しやすいと思う	50.0	49.9	42.4
自治基本条例を制定していることを知っている	17.3	15.8	16.4
パブリックコメントなどが行われていることを知っている	13.8	13.6	10.1

※本調査結果は、「無回答」を除いた割合を表示しています。

Ⅲ　施策の重要度、満足度についておたずねします

概要

本市の総合振興計画に掲げる、４５の施策と３つのリーディング・プロジェクトの重要度及び満足度について、それぞれの回答結果を点数化し集計を行いました。

重要度	重要	やや重要	普通である	あまり重要でない	重要でない
採点	5	4	3	2	1
満足度	満足	ほぼ満足	普通である	やや不満	不満

・重要度の最上位は「犯罪の起こらない環境整備」、最下位は「市営住宅整備」でした。
・満足度の最上位は「あっぱれ熊谷流」、最下位は「商業の活性化」でした。

【重要度順】

上位5項目	1　犯罪の起こらない環境整備	下位5項目	44　人にやさしいユニバーサルデザインのまち
	2　医療体制の充実		45　男女共同参画社会の確立
	3　災害に強いまち		46　歴史再発見のまちを推進
	4　交通事故の減少・防止		47　国際交流・国際理解
	5　健全な財政運営		48　市営住宅整備

【満足度順】

上位5項目	1　あっぱれ熊谷流	下位5項目	44　医療体制の充実
	2　消防力の強化		45　生活道路の整備
	3　平和なまちをつくる		46　農業の担い手育成
	4　スポーツ・文化に熱中できる場をつくる		47　企業活力を高める
	5　全国に発信できる特色をつくる		48　商業の活性化

施策の重要度、満足度について

（1）施策重要度

問26　市が取り組む以下の施策とリーディング･プロジェクトの、今後の重要度について、以下の中からそれぞれ該当する番号を１つずつ選び、○で囲んでください。

※将来都市像「川と川　環境共生都市　熊谷」を実現するため、特に重要性と先導性の高い横断的な政策として、リーディング・プロジェクトを位置づけています。

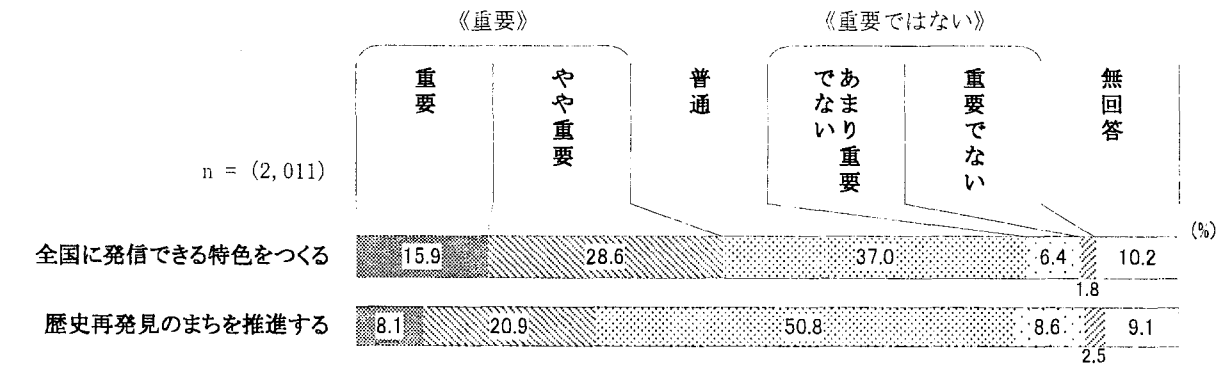
犯罪防止、医療体制、災害防止、交通事故減少・防止などの重要度が高い。

市が取り組む施策とリーディング・プロジェクトについて、分野別に各施策の重要度をみたのが次のグラフである。

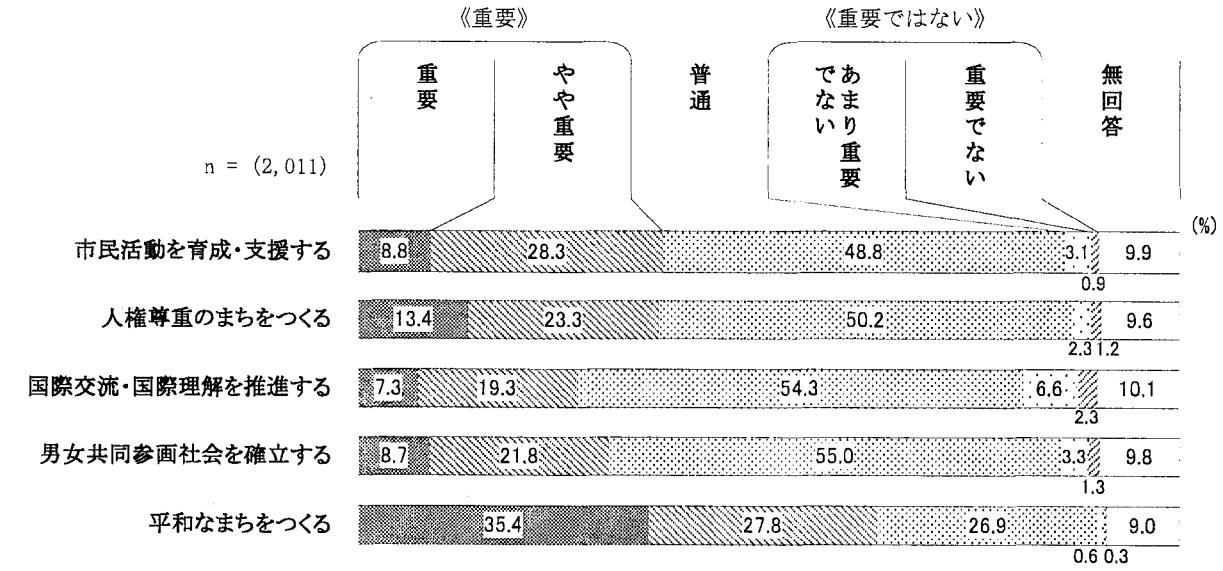
《重要》の割合の高いものをみると、「犯罪の起こらない環境を整備する」、「医療体制を充実する」、「災害に強いまちをつくる」、「交通事故の減少・防止を図る」が７割台で多くなっており、「高齢者が元気に暮らせる環境をつくる」、「楽しく子育てできる環境をつくる」、「障害者が暮らしやすい環境をつくる」、「平和なまちをつくる」、「健全な財政運営を行う」、「子育て応援プロジェクト」、「商業を活性化する」でも６割台となっている。

一方、《重要ではない》の割合の高いものは「歴史再発見のまちを推進する」、「あっぱれ！熊谷流プロジェクト」が１割強である以外は、すべて１割未満となっている。

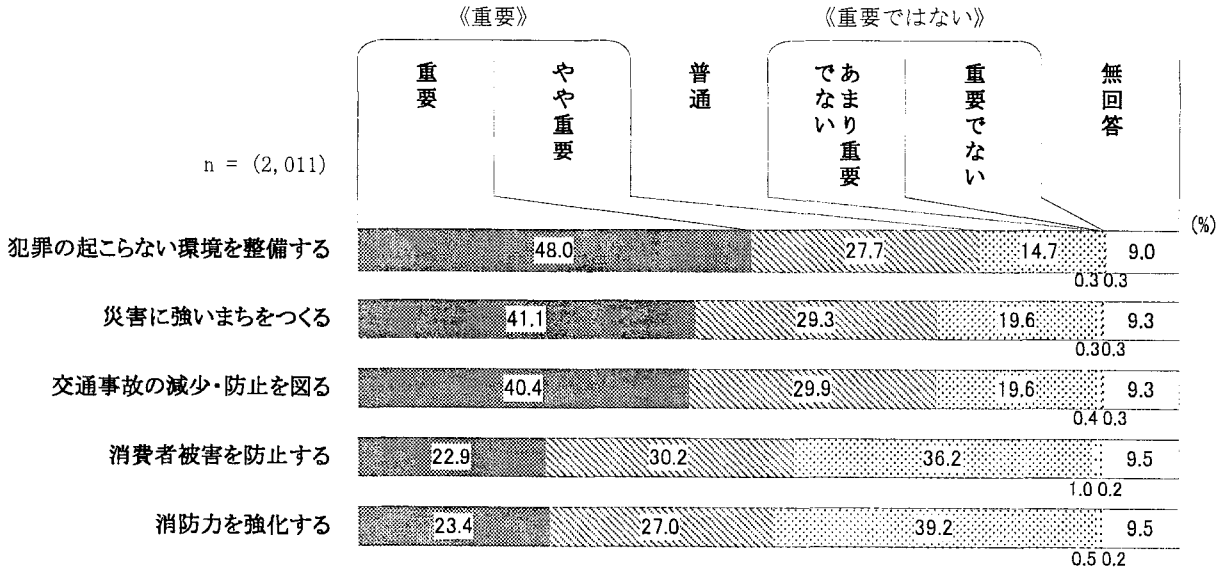
魅力ある郷土をほこれるまち



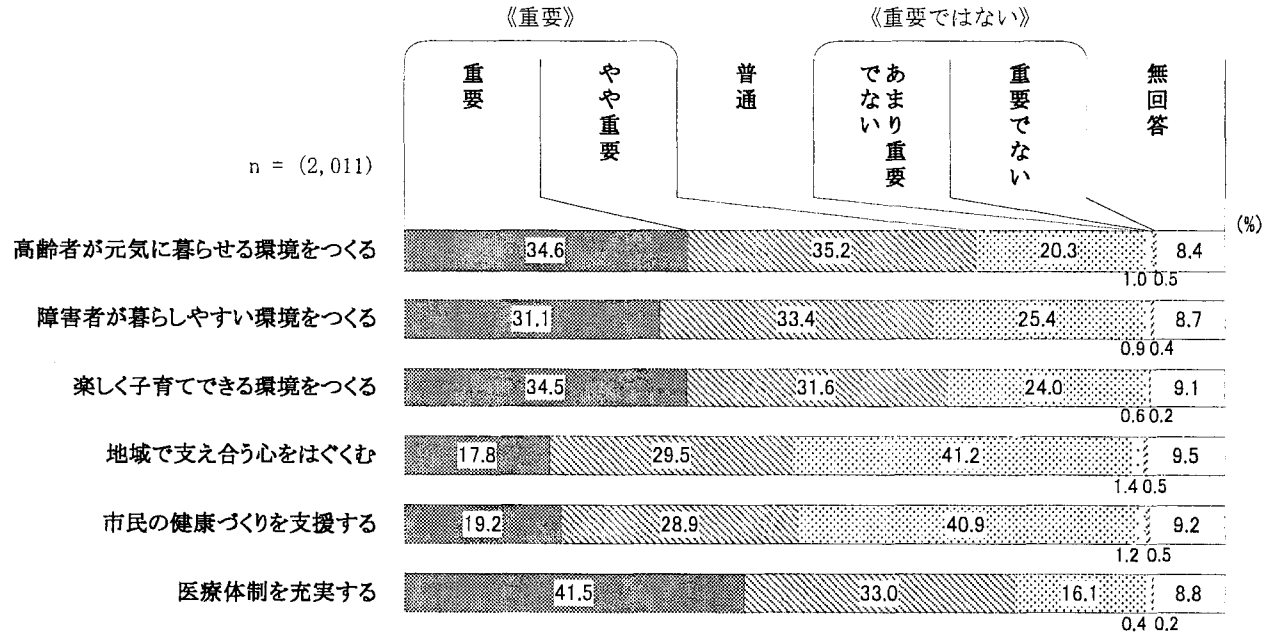
市民と行政が協働するまち



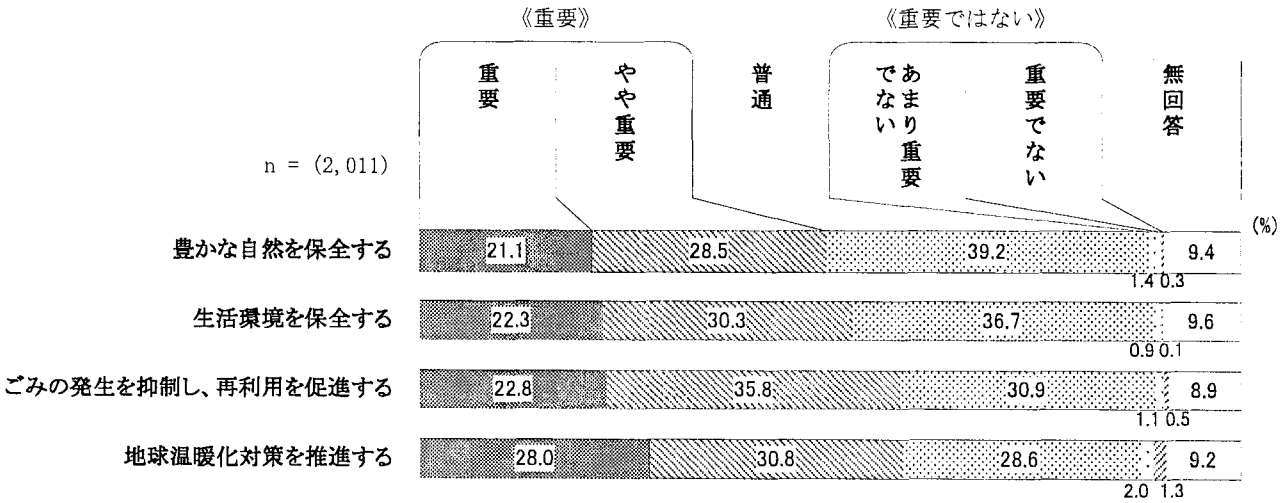
みんなで創る安全なまち



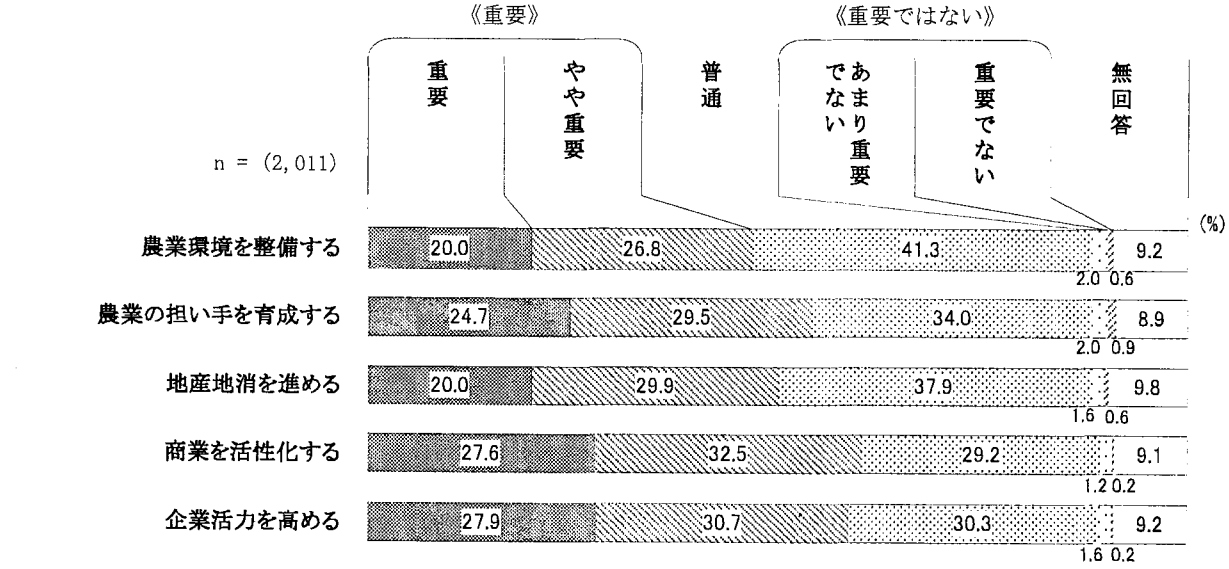
だれもが安心して健康に暮らせるまち



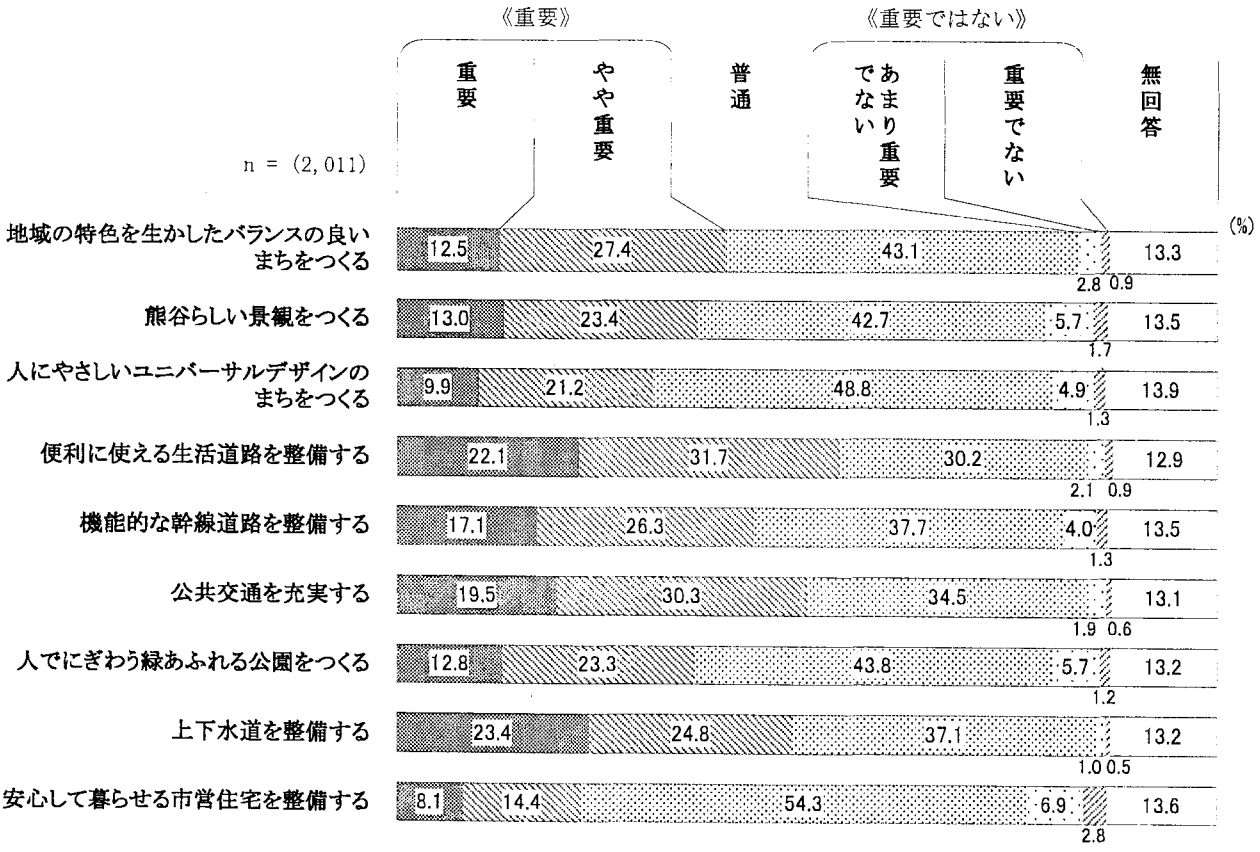
自然の豊かさがあふれるまち



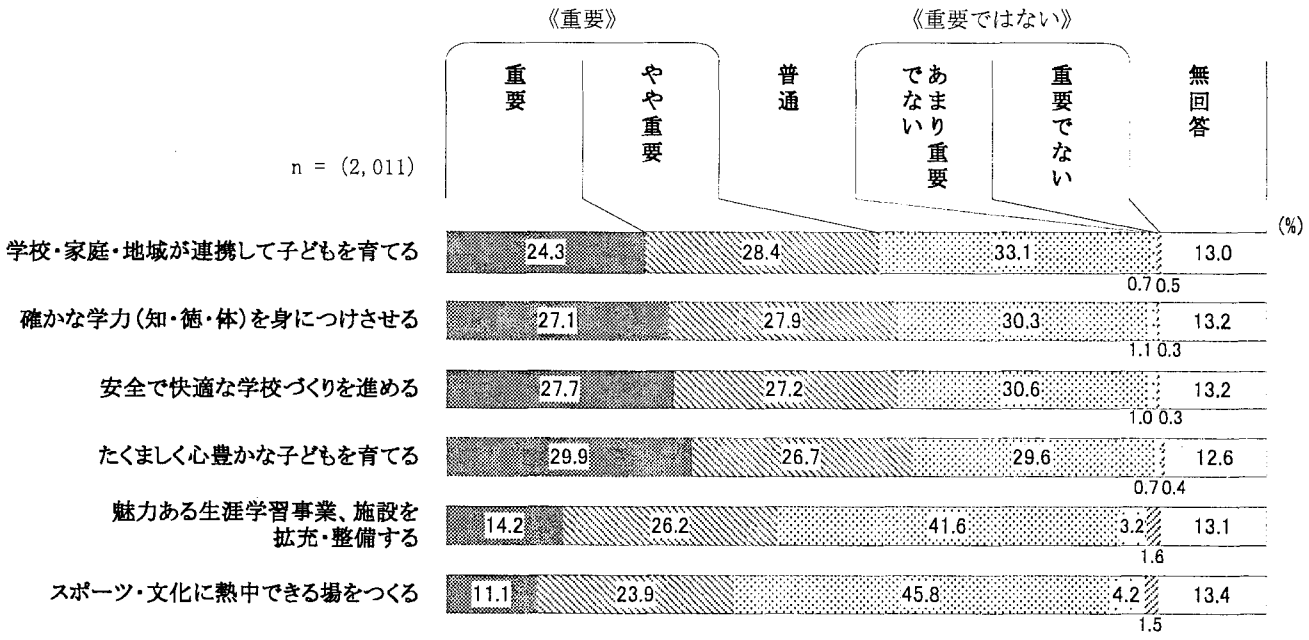
活力ある産業が育つまち



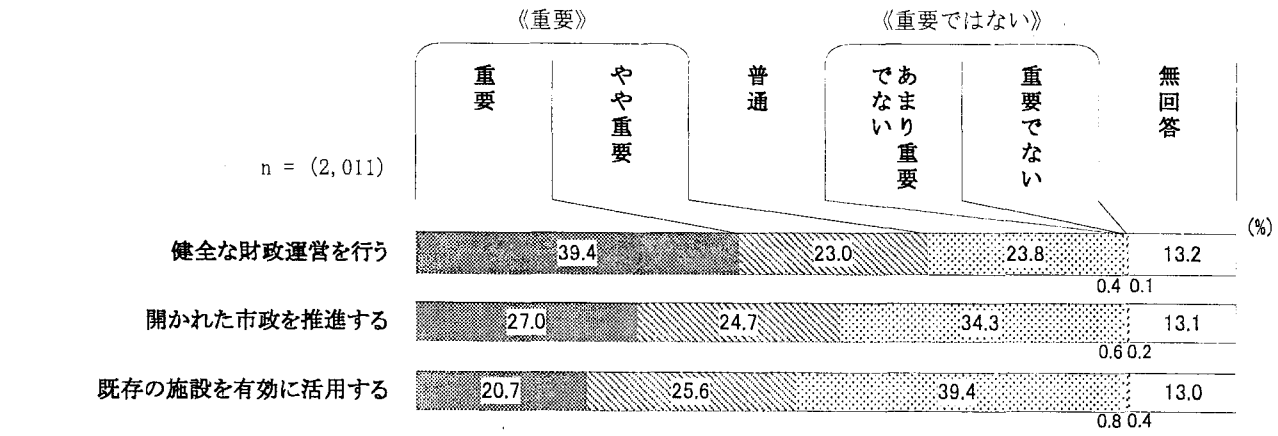
便利で快適な人にやさしいまち



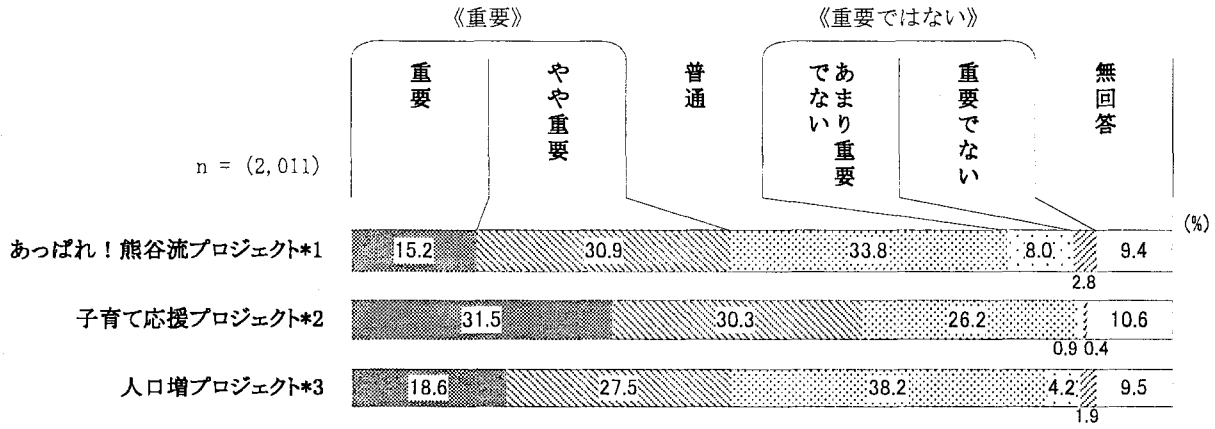
地域に根ざした教育・文化のまち



効率的でわかりやすい行財政



リーディング・プロジェクト



＊１：「あつさ はればれ 熊谷流」（あっぱれ！熊谷流）プロジェクト

熱中症予防情報の発信、冷却ミスト装置の設置、壁面緑化など、本市ならではの健康対策、暑さ対策や、かき氷「雪くま」などの地域資源の活用事業を取り入れた「あつさ はればれ 熊谷流（あっぱれ！熊谷流）プロジェクト」を推進する。

＊２：“子育てするなら熊谷市”子育て応援プロジェクト

市民が安心して子どもを生み、育てられる環境を整えるため、こども医療費給付事業の対象を中学校卒業まで拡大、放課後児童対策として児童クラブの整備など、福祉・医療・教育からなる包括的な「子育て応援プロジェクト」を推進する。

＊３：人口増プロジェクト

魅力的で活力ある地域には人が集まる。これからも県北地域最大の都市として輝き続けるため、総合振興計画の施策とリーディング・プロジェクト実施の相乗効果による人口増を目指す。

（2）施策満足度

問26　市が取り組む以下の施策とリーディング･プロジェクトの、現在の満足度について、以下の中からそれぞれ該当する番号を１つずつ選び、○で囲んでください。

※将来都市像「川と川　環境共生都市　熊谷」を実現するため、特に重要性と先導性の高い横断的な政策として、リーディング・プロジェクトを位置づけています。

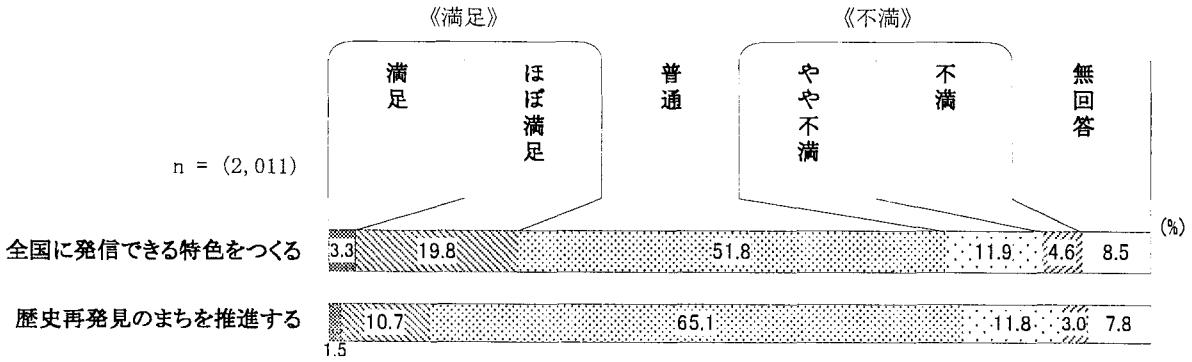
「普通」という評価が多い。

市が取り組む施策とリーディング・プロジェクトについて、分野別に各施策の満足度をみたのが次のグラフである。

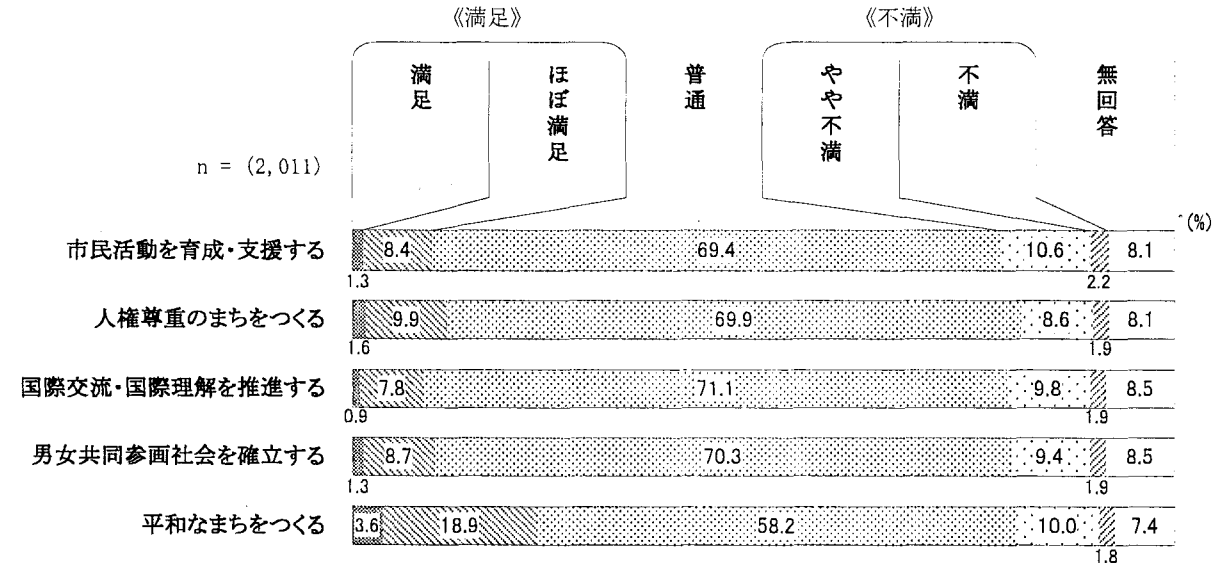
多くの項目で「普通」が大半を占めているが、その中で《満足》の割合の高いものをみると、「あっぱれ！熊谷流プロジェクト」、「全国に発信できる特色をつくる」、「平和なまちをつくる」が２割台、「子育て応援プロジェクト」、「消防力を強化する」、「豊かな自然を保全する」が１割半ばを超えている。

一方、《不満》の割合の高いものは、「商業を活性化する」（31.1%）の他、「医療体制を充実する」、「企業活力を高める」、「便利に使える生活道路を整備する」などで２割台となっている。

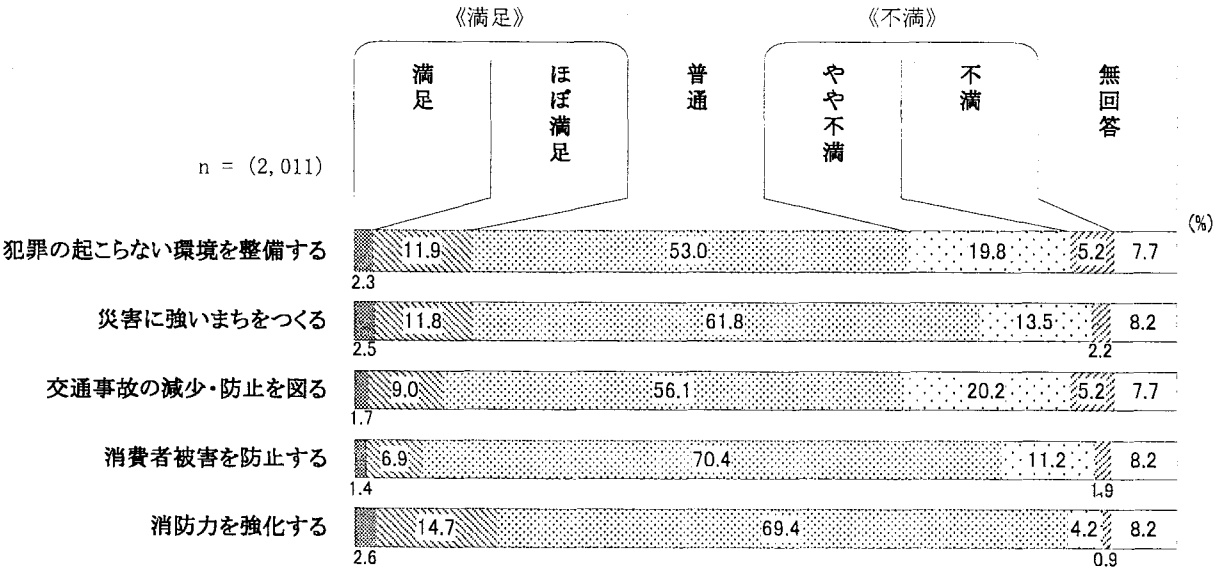
魅力ある郷土をほこれるまち



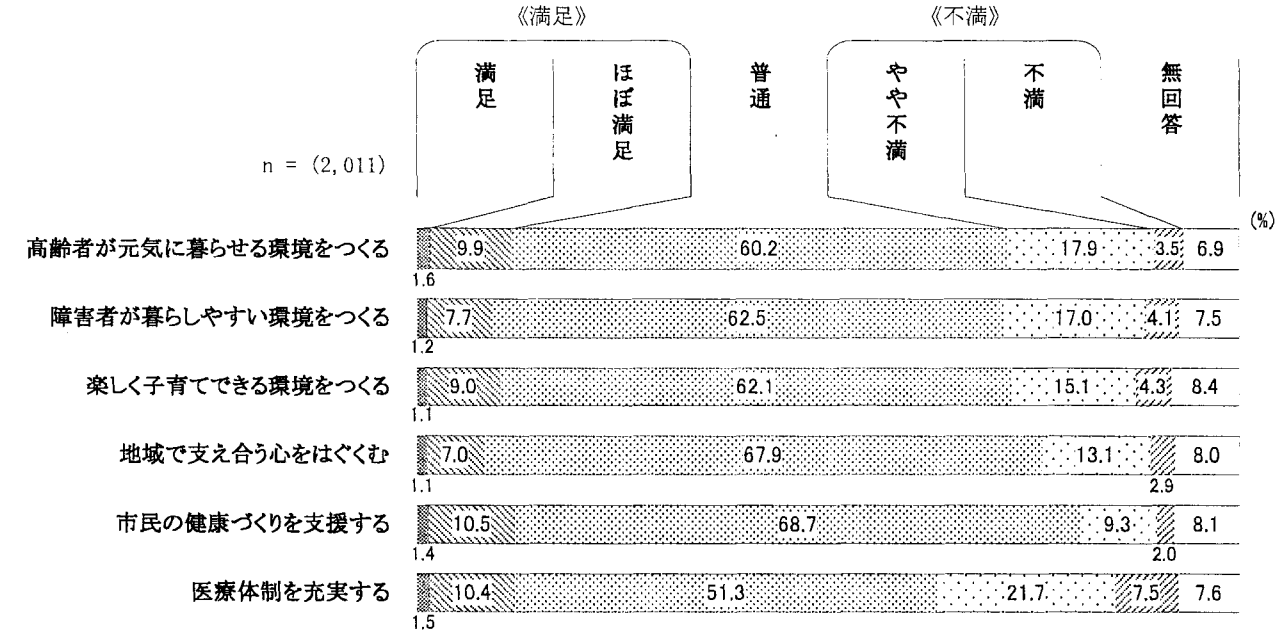
市民と行政が協働するまち



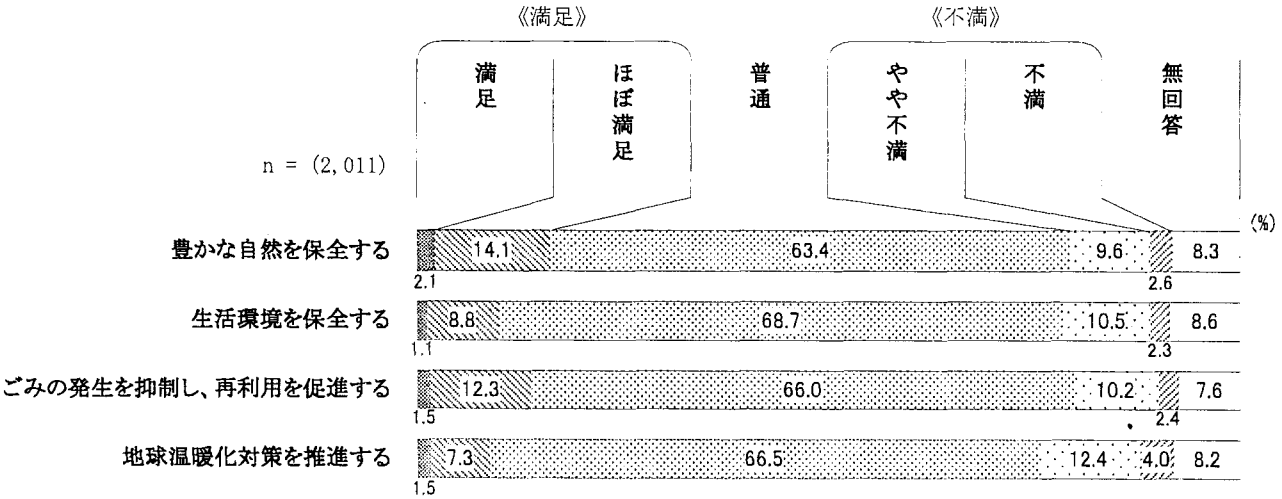
みんなで創る安全なまち



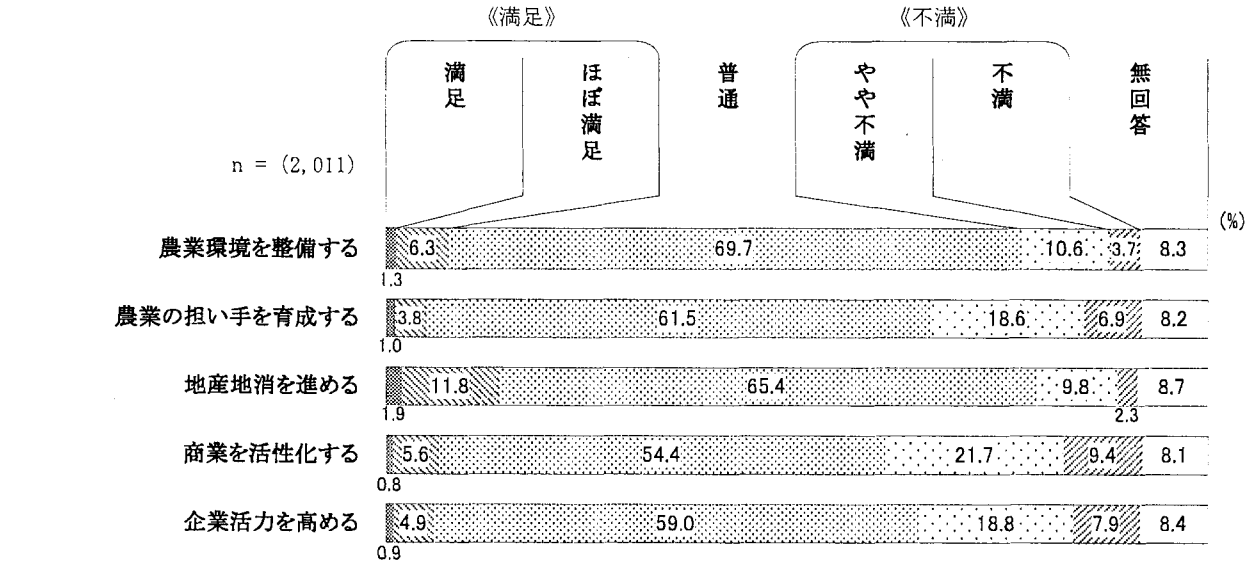
だれもが安心して健康に暮らせるまち



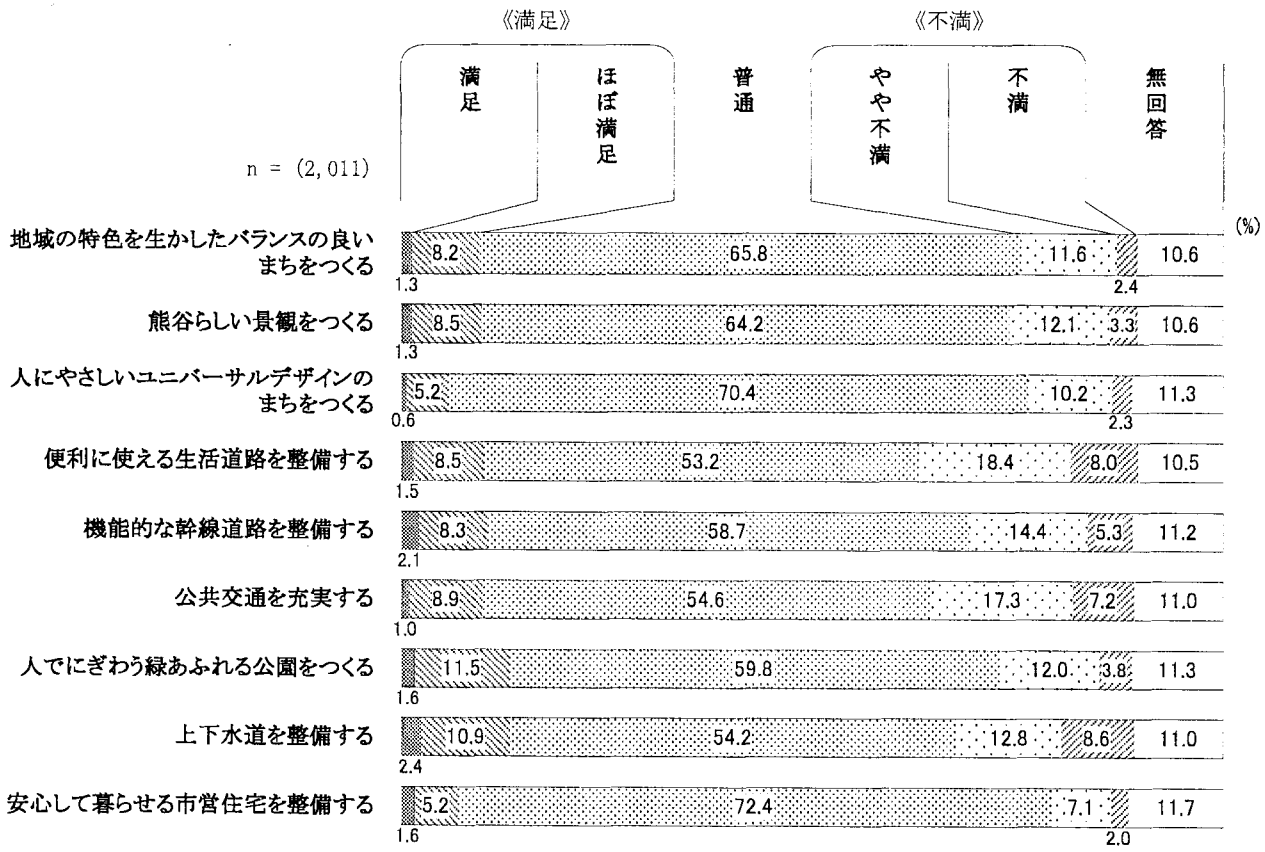
自然の豊かさがあふれるまち



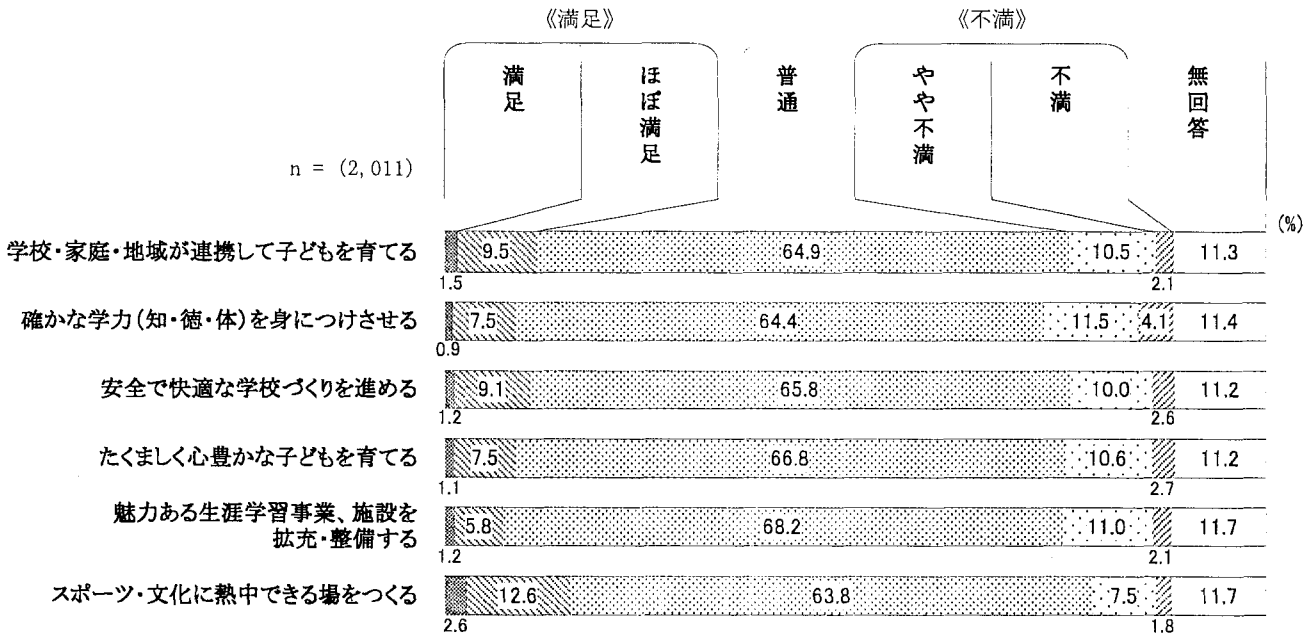
活力ある産業が育つまち



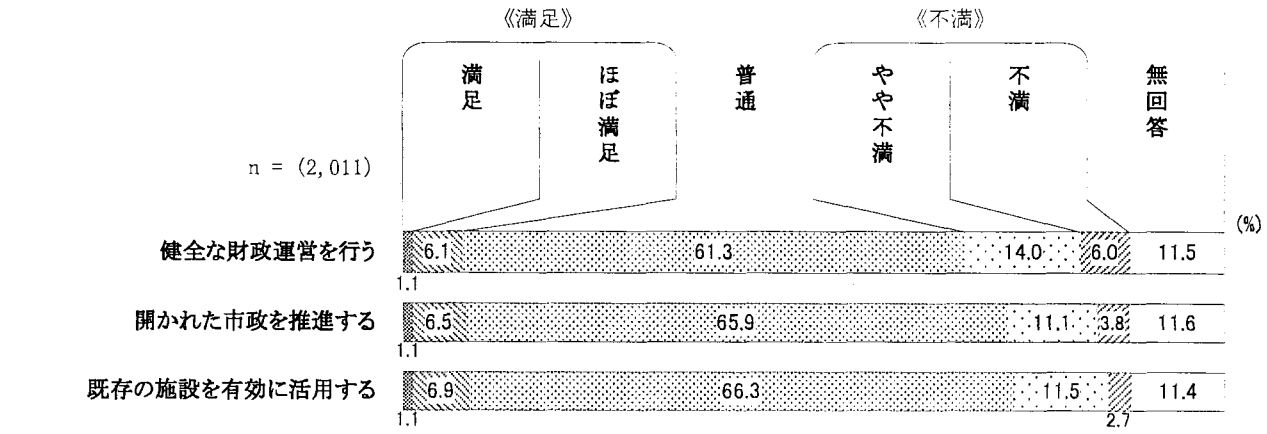
便利で快適な人にやさしいまち



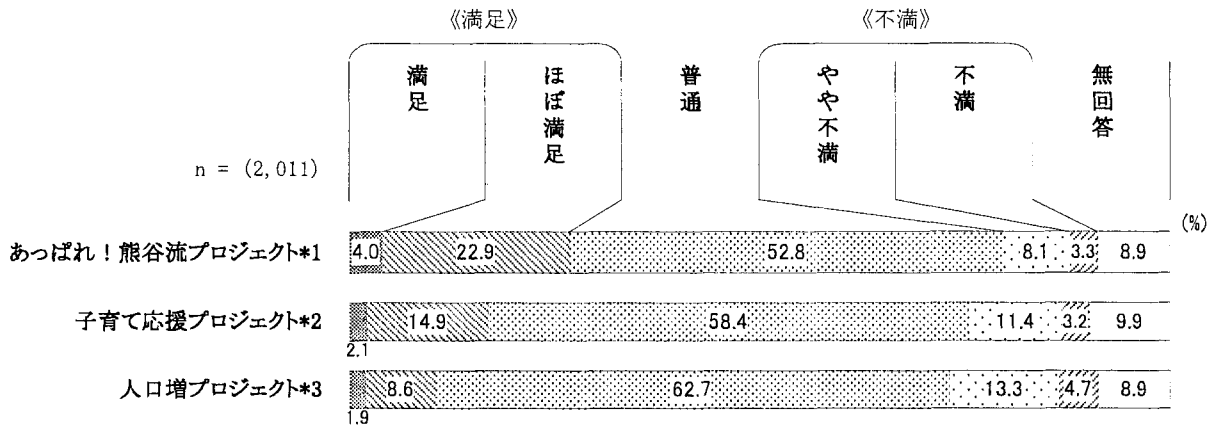
地域に根ざした教育・文化のまち



効率的でわかりやすい行財政



リーディング・プロジェクト



＊１：「あつさ はればれ 熊谷流」（あっぱれ！熊谷流）プロジェクト

熱中症予防情報の発信、冷却ミスト装置の設置、壁面緑化など、本市ならではの健康対策、暑さ対策や、かき氷「雪くま」などの地域資源の活用事業を取り入れた「あつさ はればれ 熊谷流（あっぱれ！熊谷流）プロジェクト」を推進する。

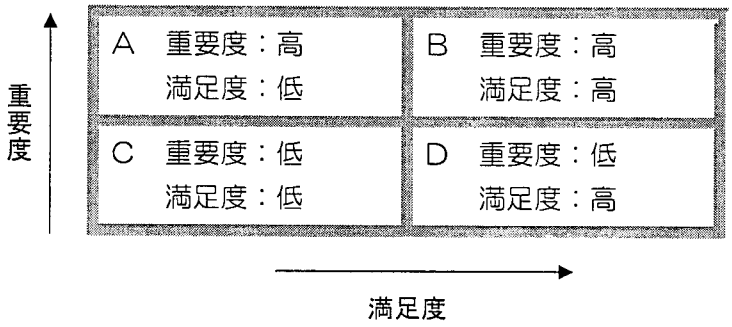
＊２：“子育てするなら熊谷市”子育て応援プロジェクト

市民が安心して子どもを生み、育てられる環境を整えるため、こども医療費給付事業の対象を中学校卒業まで拡大、放課後児童対策として児童クラブの整備など、福祉・医療・教育からなる包括的な「子育て応援プロジェクト」を推進する。

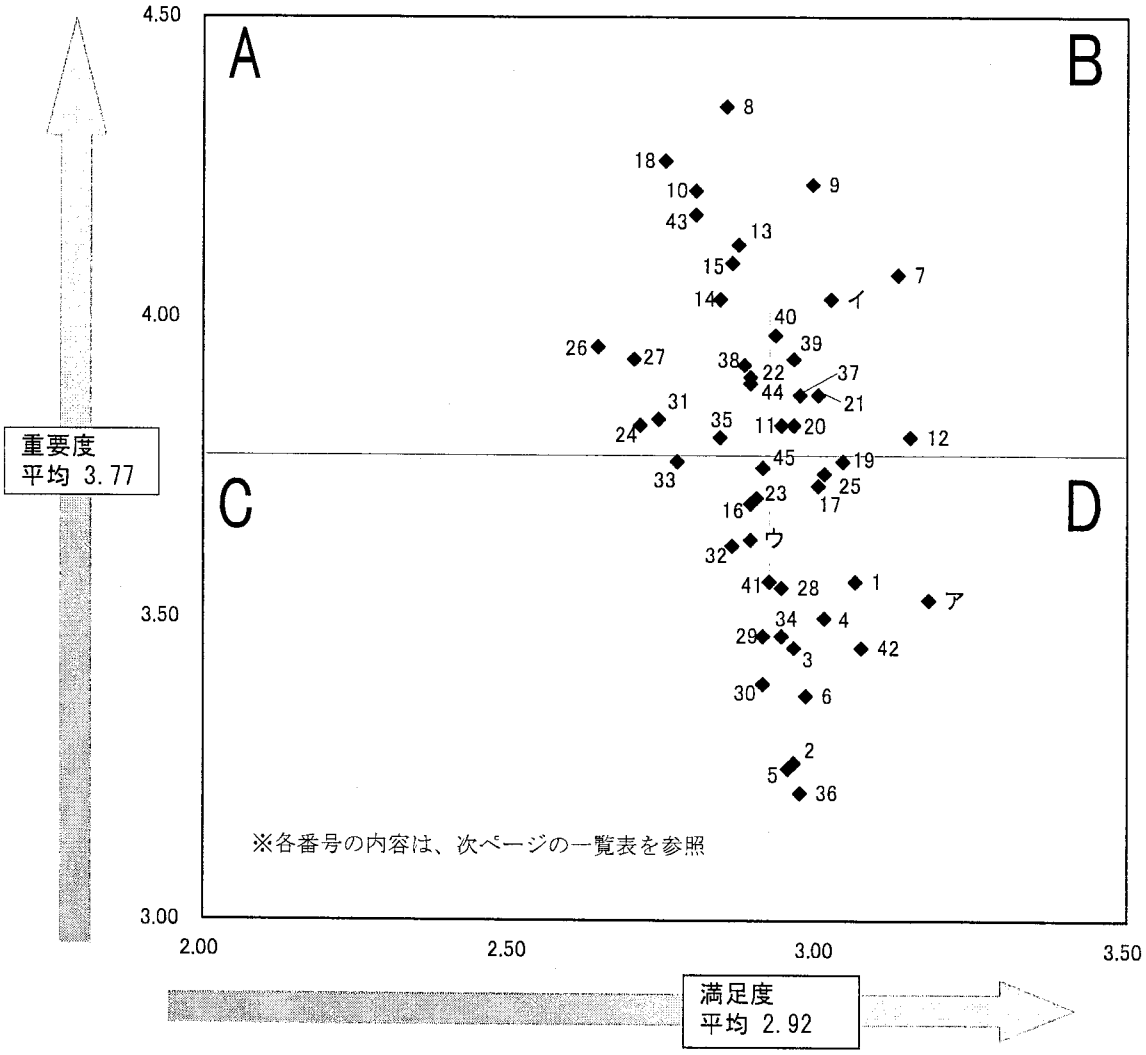
＊３：人口増プロジェクト

魅力的で活力ある地域には人が集まる。これからも県北地域最大の都市として輝き続けるため、総合振興計画の施策とリーディング・プロジェクト実施の相乗効果による人口増を目指す。

重要度と満足度の平均評価点の関係をみるために、重要度を縦軸に、満足度を横軸にとって各項目の平均評価点をプロットしたのが下の図である。また、この図はそれぞれの平均値（重要度平均値3.77、満足度平均値2.92）を境として、４つの領域に分類できる。



重要度、現状評価（満足度）のプロット図



1	全国に発信できる特色をつくる	25	地産地消を進める
2	歴史再発見のまちを推進する	26	商業を活性化する
3	市民活動を育成・支援する	27	企業活力を高める
4	人権尊重のまちをつくる	28	地域の特色を生かしたバランスの良いまちをつくる
5	国際交流・国際理解を推進する	29	熊谷らしい景観をつくる
6	男女共同参画社会を確立する	30	人にやさしいユニバーサルデザインのまちをつくる
7	平和なまちをつくる	31	便利に使える生活道路を整備する
8	犯罪の起こらない環境を整備する	32	機能的な幹線道路を整備する
9	災害に強いまちをつくる	33	公共交通を充実する
10	交通事故の減少・防止を図る	34	人でにぎわう緑あふれる公園をつくる
11	消費者被害を防止する	35	上下水道を整備する
12	消防力を強化する	36	安心して暮らせる市営住宅を整備する
13	高齢者が元気に暮らせる環境をつくる	37	学校・家庭・地域が連携して子どもを育てる
14	障害者が暮らしやすい環境をつくる	38	確かな学力（知・徳・体）を身につけさせる
15	楽しく子育てできる環境をつくる	39	安全で快適な学校づくりを進める
16	地域で支え合う心をはぐくむ	40	たくましく心豊かな子どもを育てる
17	市民の健康づくりを支援する	41	魅力ある生涯学習事業、施設を拡充・整備する
18	医療体制を充実する	42	スポーツ・文化に熱中できる場をつくる
19	豊かな自然を保全する	43	健全な財政運営を行う
20	生活環境を保全する	44	開かれた市政を推進する
21	ごみの発生を抑制し、再利用を促進する	45	既存の施設を有効に活用する
22	地球温暖化対策を推進する	ア	「あつさ はればれ 熊谷流」(あっぱれ！熊谷流)ﾌﾟﾛｼﾞｪｸﾄ
23	農業環境を整備する	イ	“子育てするなら熊谷市”子育て応援ﾌﾟﾛｼﾞｪｸﾄ
24	農業の担い手を育成する	ウ	人口増プロジェクト

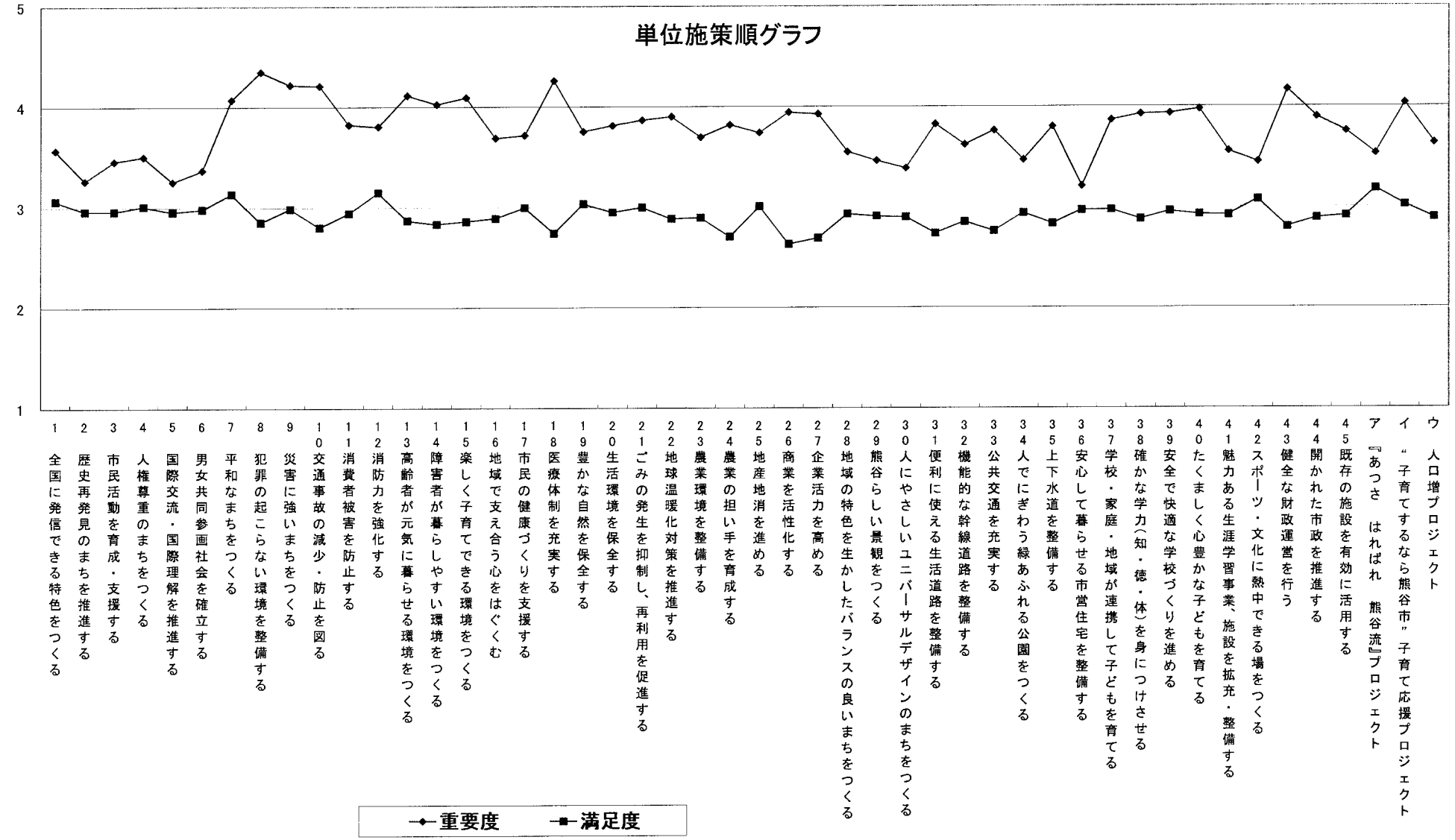
まず、重要度が高く満足度が低い領域には、「8 犯罪の起こらない環境を整備する」、「18 医療体制を充実する」、「10 交通事故の減少・防止を図る」、「43 健全な財政運営を行う」、「26 商業を活性化する」、「27 企業活力を高める」などが位置している。

一方、重要度・満足度ともに高い領域には、「7 平和なまちをつくる」、「9 災害に強いまちをつくる」、「12 消防力を強化する」などが位置しており、災害対策には一定の評価がなされていることがわかる。また、リーディング・プロジェクトからは「イ “子育てするなら熊谷市”子育て応援プロジェクト」が入っており、取り組みへの期待と評価が高くなっている。なお、「ア 『あつさ はればれ 熊谷流』（あっぱれ！熊谷流）プロジェクト」も重要度は低いものの満足度は高くなっており、十分な評価がなされているといえる。

資料2-1

●単位施策順

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	ア	イ	ウ
重要度	3.562	3.259	3.454	3.501	3.253	3.368	4.070	4.349	4.220	4.211	3.824	3.805	4.117	4.028	4.095	3.691	3.719	4.263	3.756	3.816	3.871	3.904	3.700	3.822	3.744	3.946	3.930	3.553	3.466	3.391	3.826	3.623	3.762	3.471	3.801	3.209	3.865	3.924	3.932	3.972	3.555	3.447	4.166	3.892	3.750	3.527	4.026	3.629
満足度	3.058	2.956	2.956	3.009	2.954	2.980	3.134	2.853	2.988	2.804	2.943	3.149	2.872	2.837	2.864	2.895	3.000	2.748	3.039	2.955	3.003	2.891	2.901	2.711	3.011	2.637	2.697	2.936	2.914	2.905	2.744	2.858	2.766	2.945	2.840	2.971	2.974	2.883	2.958	2.929	2.921	3.075	2.802	2.887	2.911	3.177	3.015	2.887

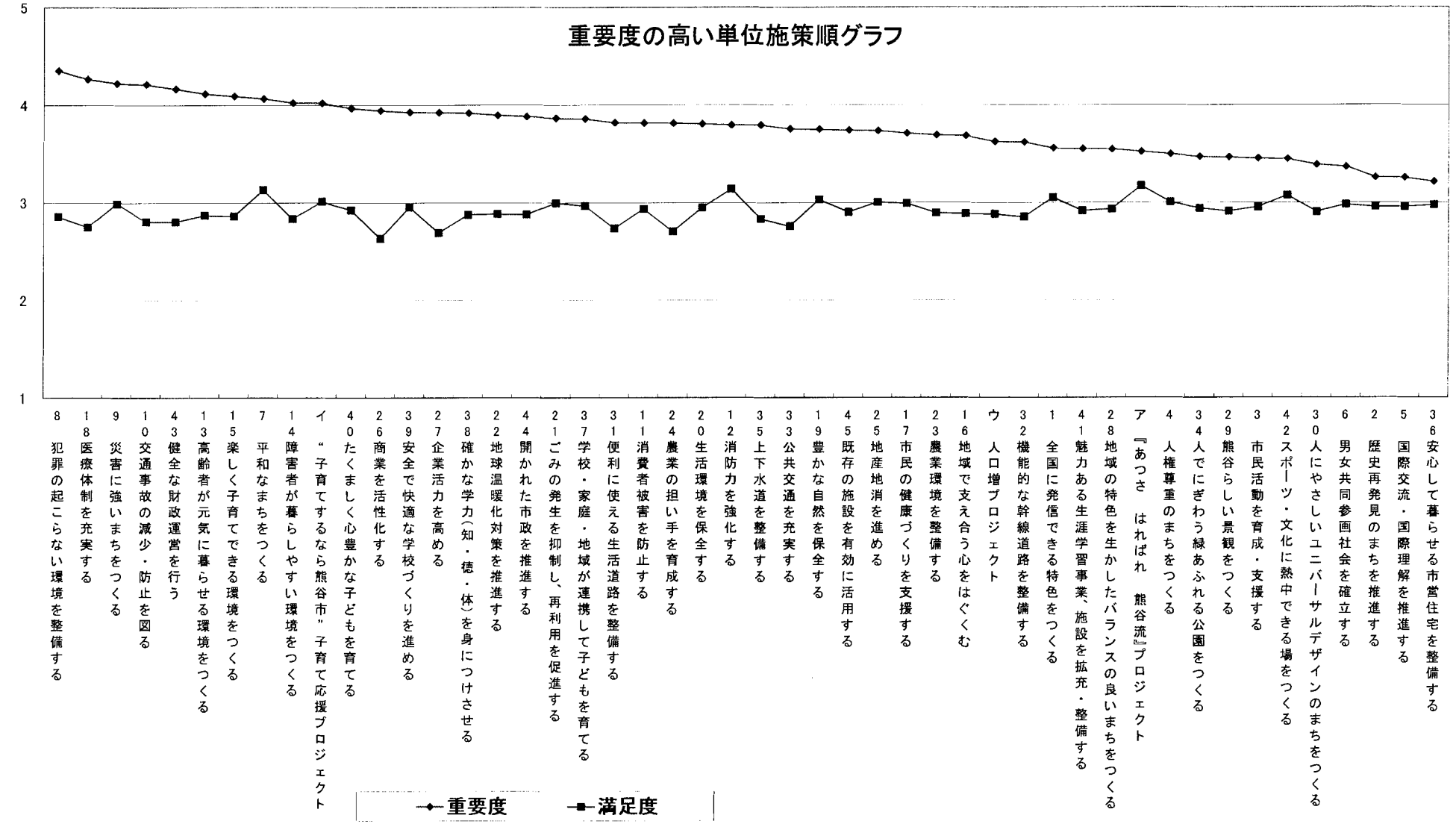


資料2-2

●重要度順

【重要度の高い単位施策順グラフ】

	8	18	9	10	43	13	15	7	14	イ	40	26	39	27	38	22	44	21	37	31	11	24	20	12	35	33	19	45	25	17	23	16	ウ	32	1	41	28	ア	4	34	29	3	42	30	6	2	5	36
重要度	4.349	4.263	4.220	4.211	4.166	4.117	4.095	4.070	4.028	4.026	3.972	3.946	3.932	3.930	3.924	3.904	3.892	3.871	3.865	3.826	3.824	3.822	3.816	3.805	3.801	3.762	3.756	3.750	3.744	3.719	3.700	3.691	3.629	3.623	3.562	3.555	3.553	3.527	3.501	3.471	3.466	3.454	3.447	3.391	3.368	3.259	3.253	3.209
満足度	2.853	2.748	2.988	2.804	2.802	2.872	2.864	3.134	2.837	3.015	2.929	2.637	2.958	2.697	2.883	2.891	2.887	3.003	2.974	2.744	2.943	2.711	2.955	3.149	2.840	2.766	3.039	2.911	3.011	3.000	2.901	2.895	2.887	2.858	3.058	2.921	2.936	3.177	3.009	2.945	2.914	2.956	3.075	2.905	2.980	2.956	2.954	2.971



資料2-3

●満足度順

【満足度の高い単位施策順グラフ】

	ア	12	7	42	1	19	イ	25	4	21	17	9	6	37	36	39	3	2	20	5	34	11	28	40	41	29	45	30	23	16	22	ウ	44	38	13	15	32	8	35	14	10	43	33	18	31	24	27	26
重要度	3.527	3.805	4.070	3.447	3.562	3.756	4.026	3.744	3.501	3.871	3.719	4.220	3.368	3.865	3.209	3.932	3.454	3.259	3.816	3.253	3.471	3.824	3.553	3.972	3.555	3.466	3.750	3.391	3.700	3.691	3.904	3.629	3.892	3.924	4.117	4.095	3.623	4.349	3.801	4.028	4.211	4.166	3.762	4.263	3.826	3.822	3.930	3.946
満足度	3.177	3.149	3.134	3.075	3.058	3.039	3.015	3.011	3.009	3.003	3.000	2.988	2.980	2.974	2.971	2.958	2.956	2.956	2.955	2.954	2.945	2.943	2.936	2.929	2.921	2.914	2.911	2.905	2.901	2.895	2.891	2.887	2.887	2.883	2.872	2.864	2.858	2.853	2.840	2.837	2.804	2.802	2.766	2.748	2.744	2.711	2.697	2.637

