

西宮市まちづくり評価アンケート 結果分析報告書

(平成21年、22年、24年実施分)

平成25年2月

西宮市 政策総括室

1	概要	1
	(1) はじめに	1
	(2) 調査設計	1
	(3) 調査項目	1
	(4) 回収結果	2
	(5) 調査内容	2
2	全施策の結果について	4
	(1) A票	4
	(2) B票	8
3	分析する施策の選択の基準及び対象施策について	11
	(1) 分析する施策の基準	11
	(2) 分析対象となった施策	11
4	各施策の結果について	12
	(1) 「10 子育て支援の充実」	12
	(2) 「16 高齢者福祉の充実」	14
	(3) 「20 医療サービスの充実」	16
	(4) 「21 医療保険・医療費助成・年金制度の安定」	18
	(5) 「22 災害・危機に強いまちづくり」	20
	(6) 「24 道路の整備」	24
	(7) 「29 交通安全対策と駐車対策」	27
	西宮市まちづくり評価アンケート結果分析報告についてのコメント	30

1 概要

(1) はじめに

本市では、第4次総合計画を推進するにあたり、市政に対する満足度(施策の進み具合)などを把握し、行政評価における結果の活用など、これからの事業展開や今後の市政運営の基礎資料として役立てることを目的として平成21年度に「西宮市まちづくり評価アンケート」を実施した。

その後、市民の意識や行動の進捗をはかるため平成22年度、平成24年度にも同アンケートを実施した。

過去3回の結果を踏まえ、第4次西宮市総合計画で定めている50の施策について、期待度や満足度、及びそれらの差から算出されるギャップ値、また、市民の行動や感じ方を数値化した指標値を経年比較し、その中でギャップ値が大きい施策や、指標値の上がり幅、下がり幅が大きい施策、その他自由意見が多い施策の分析を行った。

(2) 調査設計

ア 調査地域

市内全域

イ 調査対象

市内在住の満20歳以上の市民

ウ 標本数

5,000名(住民基本台帳及び外国人登録原票より無作為抽出)

但し、A票2,500名、B票2,500名とする。

エ 調査方法

郵送配布・回収による調査

オ 調査期間/調査基準日

(ア) 平成21年度

平成21年4月24日～5月25日/平成21年4月3日

(イ) 平成22年度

平成22年10月25日～11月25日/平成22年10月1日

(ウ) 平成24年度

平成24年6月20日～7月20日/平成24年6月1日

(3) 調査項目

調査は、A票・B票の2組に分けて実施した。

A票では、施策に対する市民の「受け止め方」を把握するため、施策ごとに今後のまちづくりへの期待度と現状への満足度についての質問を、B票では、施策に関係する市民の「行動・感じ方」を把握するための質問を行った。

調査票	設問内容	設問数		
		H21	H22	H24
A票	施策に対する市民の「受け止め方」を把握する設問	50問	50問	50問
B票	施策に関する市民の「行動・感じ方」を把握する設問	56問	57問	57問
A票・B票	回答者の属性	14問	14問	14問
	自由意見	1問	1問	1問

(4) 回収結果

	発送数	H 2 1		H 2 2		H 2 4	
		回収数	回収率	回収数	回収率	回収数	回収率
A票	2,500	1,106	44.24%	1,108	44.32%	961	38.44%
B票	2,500	1,342	53.68%	1,315	52.60%	1,185	47.40%
全体	5,000	2,448	48.96%	2,423	48.46%	2,146	42.92%

(5) 調査内容

ア A票

A票では行政が取り組んでいる各施策に対して、市民が「どの程度期待しているのか」、「どの程度満足しているのか」を把握することを目的としている。

集計方法は、「西宮市に今後期待すること（期待度）」、「今の西宮市の状況に対する満足度（満足度）」のどちらかの回答が、「わからない」、「エラー回答（二重回答、無回答、判読不能）」となったものは、無効回答としている。なお、分析に用いた算出方法とその定義は以下のとおり。

(ア) 期待度

「西宮市に今後期待すること（期待度）」への回答「とても期待する」を6点、「期待する」を5点、「まあ期待する」を4点、「あまり期待しない」を3点、「期待しない」を2点、「まったく期待しない」を1点としてポイントに置き換えたものの平均値となっている。

(イ) 満足度

「今の西宮市の状況に対する満足度（満足度）」への回答「とても満足している」を6点、「満足している」を5点、「まあ満足している」を4点、「あまり満足していない」を3点、「満足していない」を2点、「まったく満足していない」を1点としてポイントに置き換えたものの平均値となっている。

(ウ) ギャップ

期待度と満足度との差をとっている（算式は「期待度」 - 「満足度」）。

イ B票

B票では各施策に係る市民の「行動」、「感じ方」を把握する質問を設定し、「～をしている市民の割合」、「～と感じている市民の割合」のように市民の行動・感じ方を定量化している。なお、各設問に対し「エラー回答（二重回答、無回答、判読不能）」となったものは、無効回答としている。

B票、問29など「複数回答可」としている設問を除く。

2 全施策の結果について

過去3回行ったアンケートの結果について、A票より算出された期待度、満足度、ギャップ、順位、及びB票より判明した指標値は次の表の通りである。

(1) A票

施策No.	施策名	平成21年度アンケート結果						平成22年度アンケート結果					
		ギャップ順位	ギャップ	期待度順位	期待度	満足度順位	満足度	ギャップ順位	ギャップ	期待度順位	期待度	満足度順位	満足度
1	人権問題の解決	45	0.92	44	4.56	13	3.64	47	0.82	45	4.51	11	3.69
2	男女共同参画社会の実現	46	0.91	45	4.48	17	3.57	42	0.95	41	4.57	19	3.62
3	多文化共生社会の構築と国際交流の推進	48	0.81	46	4.45	12	3.64	48	0.72	47	4.38	15	3.66
4	平和施策の推進	38	1.07	33	4.72	11	3.65	41	0.97	39	4.66	11	3.69
5	市民活動の支援	47	0.86	43	4.57	8	3.71	46	0.84	42	4.56	9	3.72
6	生涯学習の支援	39	1.07	37	4.67	16	3.60	36	1.04	37	4.70	15	3.66
7	公民館・図書館機能の充実	37	1.11	15	4.89	5	3.78	37	1.02	18	4.88	5	3.86
8	芸術・文化の振興	44	0.92	24	4.81	4	3.89	43	0.89	23	4.82	4	3.93
9	スポーツ・レクリエーション活動の推進	26	1.30	31	4.73	31	3.43	22	1.29	35	4.76	33	3.47
10	子育て支援の充実	9	1.67	2	5.20	20	3.53	10	1.49	3	5.10	20	3.61
11	家庭教育の支援と青少年の健全育成	35	1.15	39	4.64	22	3.49	38	1.02	43	4.54	29	3.52
12	学校教育の充実	15	1.48	10	4.96	23	3.48	19	1.34	14	4.95	20	3.61
13	信頼される学校づくり	28	1.27	29	4.76	21	3.49	28	1.20	33	4.77	25	3.57
14	計画的・効率的な学校施設運営	12	1.53	8	5.06	19	3.53	12	1.38	8	5.01	18	3.63
15	地域福祉の推進	14	1.49	21	4.85	37	3.36	16	1.37	21	4.85	31	3.48
16	高齢者福祉の充実	3	1.82	4	5.14	41	3.32	4	1.66	6	5.07	40	3.41
17	障害のある人の福祉の充実	8	1.68	18	4.88	45	3.20	8	1.58	21	4.85	45	3.27
18	生活自立の援助	13	1.52	40	4.62	48	3.10	17	1.36	44	4.52	48	3.16
19	健康増進と公衆衛生の向上	19	1.38	27	4.78	33	3.40	21	1.32	27	4.80	31	3.48
20	医療サービスの充実	2	1.85	1	5.23	34	3.38	3	1.66	1	5.20	27	3.54
21	医療保険・医療助成・年金制度の安定	1	1.95	5	5.11	47	3.16	2	1.71	5	5.08	42	3.37
22	災害・危機に強いまちづくり	10	1.63	6	5.10	24	3.47	11	1.47	7	5.05	24	3.58
23	消防・救急救助体制の充実	16	1.47	3	5.16	9	3.69	20	1.33	2	5.12	6	3.79
24	道路の整備	11	1.58	11	4.94	36	3.36	9	1.51	11	4.96	35	3.45
25	公共交通の利便性向上	36	1.12	22	4.84	7	3.72	30	1.18	11	4.96	7	3.78

平成24年度アンケート結果						平成21年度と22年度の差			平成22年度と24年度の差		
ギャップ 順位	ギャップ	期待度 順位	期待度	満足度 順位	満足度	ギャップ	期待度	満足度	ギャップ	期待度	満足度
46	0.85	42	4.54	13	3.69	-0.10	-0.05	+0.05	+0.03	+0.03	±0
43	0.91	43	4.54	20	3.62	+0.04	+0.09	+0.05	-0.04	-0.03	+0.00
47	0.80	45	4.47	16	3.67	-0.09	-0.07	+0.02	+0.08	+0.09	+0.01
38	1.01	38	4.66	18	3.65	-0.10	-0.06	+0.04	+0.04	-0.00	-0.04
48	0.68	44	4.49	7	3.80	-0.02	-0.01	+0.01	-0.16	-0.07	+0.08
42	0.94	40	4.64	12	3.70	-0.03	+0.03	+0.06	-0.10	-0.06	+0.04
32	1.07	17	4.89	5	3.82	-0.09	-0.01	+0.08	+0.05	+0.01	-0.04
45	0.88	23	4.79	4	3.91	-0.03	+0.01	+0.04	-0.01	-0.03	-0.02
25	1.27	32	4.74	34	3.47	-0.01	+0.03	+0.04	-0.02	-0.02	±0
10	1.47	2	5.13	17	3.66	-0.18	-0.10	+0.08	-0.02	+0.03	+0.05
39	1.01	41	4.60	23	3.59	-0.13	-0.10	+0.03	-0.01	+0.06	+0.07
15	1.34	14	4.92	25	3.58	-0.14	-0.01	+0.13	-0.00	-0.03	-0.03
30	1.14	33	4.74	22	3.60	-0.07	+0.01	+0.08	-0.06	-0.03	+0.03
11	1.46	7	5.04	24	3.58	-0.15	-0.05	+0.10	+0.08	+0.03	-0.05
16	1.34	21	4.82	33	3.48	-0.12	±0	+0.12	-0.03	-0.03	±0
9	1.54	8	5.02	32	3.48	-0.16	-0.07	+0.09	-0.12	-0.05	+0.07
12	1.46	29	4.76	44	3.30	-0.10	-0.03	+0.07	-0.12	-0.09	+0.03
27	1.17	46	4.43	47	3.27	-0.16	-0.10	+0.06	-0.19	-0.09	+0.11
24	1.27	31	4.76	29	3.49	-0.06	+0.02	+0.08	-0.05	-0.04	+0.01
7	1.59	1	5.15	26	3.56	-0.19	-0.03	+0.16	-0.07	-0.05	+0.02
4	1.65	6	5.06	38	3.41	-0.24	-0.03	+0.21	-0.06	-0.02	+0.04
3	1.68	5	5.07	41	3.39	-0.16	-0.05	+0.11	+0.21	+0.02	-0.19
20	1.31	4	5.08	9	3.76	-0.14	-0.04	+0.10	-0.02	-0.04	-0.03
8	1.57	12	4.96	40	3.39	-0.07	+0.02	+0.09	+0.06	-0.00	-0.06
31	1.10	16	4.92	6	3.82	+0.06	+0.12	+0.06	-0.08	-0.04	+0.04

施策 No.	施策名	平成21年度アンケート結果						平成22年度アンケート結果					
		ギャップ 順位	ギャップ	期待度 順位	期待度	満足度 順位	満足度	ギャップ 順位	ギャップ	期待度 順位	期待度	満足度 順位	満足度
26	水の安定供給	41	1.01	7	5.08	1	4.07	44	0.88	3	5.10	1	4.22
27	下水道・河川の整備	43	0.97	13	4.92	2	3.95	45	0.87	9	4.98	2	4.11
28	良好な住宅・住環境の整備	42	1.00	13	4.92	3	3.92	40	0.98	10	4.97	3	3.99
29	交通安全対策と駐車対策	7	1.68	15	4.89	44	3.21	6	1.63	18	4.88	46	3.25
30	防犯対策の推進	18	1.40	20	4.86	28	3.46	15	1.37	20	4.86	30	3.49
31	消費生活の安定と向上	30	1.22	18	4.88	10	3.66	29	1.19	17	4.90	10	3.71
32	環境学習都市の推進	34	1.16	41	4.61	30	3.45	39	0.99	40	4.58	23	3.59
33	緑の保全と創造	22	1.34	9	4.97	14	3.63	23	1.27	11	4.96	11	3.69
34	資源循環型社会の形成	25	1.30	29	4.76	27	3.46	27	1.23	30	4.78	26	3.55
35	快適な生活環境の確保	17	1.44	25	4.79	38	3.35	26	1.25	37	4.70	35	3.45
36	美しい都市景観の形成	29	1.26	23	4.82	18	3.56	32	1.17	30	4.78	20	3.61
37	良好な市街地の形成	33	1.17	25	4.79	15	3.62	33	1.14	26	4.81	14	3.67
38	大学との連携・交流	49	0.47	49	4.23	6	3.76	49	0.54	49	4.29	8	3.75
39	都市型観光の振興	50	0.34	50	3.80	26	3.46	50	0.43	50	3.88	35	3.45
40	産業の振興	40	1.06	48	4.35	42	3.29	31	1.18	46	4.47	44	3.29
41	勤労者福祉の向上	24	1.31	36	4.71	32	3.40	14	1.38	33	4.77	41	3.39
42	都市農業の展開	31	1.21	47	4.38	46	3.17	35	1.13	48	4.37	47	3.24
43	戦略的な行政経営体制の確立	5	1.72	11	4.94	43	3.22	7	1.60	14	4.95	43	3.35
44	組織の活性化と職員の育成	6	1.70	33	4.72	50	3.02	5	1.65	30	4.78	49	3.13
45	ICT（情報通信技術）の整備と活用	27	1.28	42	4.60	40	3.32	25	1.26	36	4.71	35	3.45
46	健全な財政運営	4	1.80	15	4.89	49	3.09	1	1.83	16	4.93	50	3.10
47	市税の賦課・徴収体制の強化	32	1.20	38	4.65	29	3.45	34	1.13	28	4.79	15	3.66
48	計画的な施設の整備・保全	21	1.36	31	4.73	35	3.37	13	1.38	23	4.82	39	3.44
49	広報・広聴活動の充実	23	1.31	28	4.77	25	3.46	24	1.26	28	4.79	28	3.53
50	市保有情報の公開と個人情報保護	20	1.38	33	4.72	39	3.34	18	1.35	23	4.82	33	3.47

平成24年度アンケート結果						平成21年度と22年度の差			平成22年度と24年度の差		
ギャップ 順位	ギャップ	期待度 順位	期待度	満足度 順位	満足度	ギャップ	期待度	満足度	ギャップ	期待度	満足度
44	0.90	3	5.11	1	4.20	-0.13	+0.02	+0.15	+0.02	+0.01	-0.02
40	0.95	9	5.00	2	4.04	-0.10	+0.06	+0.16	+0.08	+0.02	-0.07
41	0.97	10	4.97	3	4.01	-0.02	+0.05	+0.07	-0.01	+0.00	+0.02
1	1.74	11	4.96	48	3.22	-0.05	-0.01	+0.04	+0.11	+0.08	-0.03
18	1.33	18	4.89	27	3.56	-0.03	±0	+0.03	-0.04	+0.03	+0.07
28	1.15	20	4.88	10	3.73	-0.03	+0.02	+0.05	-0.04	-0.02	+0.02
36	1.03	39	4.64	21	3.61	-0.17	-0.03	+0.14	+0.04	+0.06	+0.02
22	1.27	13	4.95	15	3.68	-0.07	-0.01	+0.06	±0	-0.01	-0.01
23	1.28	24	4.78	28	3.51	-0.07	+0.02	+0.09	+0.05	+0.00	-0.04
26	1.24	34	4.74	30	3.49	-0.19	-0.09	+0.10	-0.01	+0.04	+0.04
29	1.15	27	4.78	19	3.63	-0.09	-0.04	+0.05	-0.02	-0.00	+0.02
37	1.01	36	4.70	14	3.69	-0.03	+0.02	+0.05	-0.13	-0.11	+0.02
49	0.51	49	4.28	8	3.77	+0.07	+0.06	-0.01	-0.03	-0.01	+0.02
50	0.45	50	3.93	31	3.48	+0.09	+0.08	-0.01	+0.02	+0.05	+0.03
33	1.07	47	4.39	43	3.32	+0.12	+0.12	±0	-0.11	-0.08	+0.03
14	1.36	28	4.77	39	3.41	+0.07	+0.06	-0.01	-0.02	±0	+0.02
35	1.04	48	4.31	46	3.27	-0.08	-0.01	+0.07	-0.09	-0.06	+0.03
5	1.64	15	4.92	45	3.28	-0.12	+0.01	+0.13	+0.04	-0.03	-0.07
6	1.60	35	4.71	50	3.11	-0.05	+0.06	+0.11	-0.05	-0.07	-0.02
21	1.30	37	4.67	42	3.37	-0.02	+0.11	+0.13	+0.04	-0.04	-0.08
2	1.72	19	4.89	49	3.16	+0.03	+0.04	+0.01	-0.11	-0.04	+0.06
34	1.06	30	4.76	11	3.70	-0.07	+0.14	+0.21	-0.07	-0.03	+0.04
19	1.33	25	4.78	36	3.45	+0.02	+0.09	+0.07	-0.05	-0.04	+0.01
17	1.34	22	4.79	35	3.45	-0.05	+0.02	+0.07	+0.08	±0	-0.08
13	1.36	26	4.78	37	3.42	-0.03	+0.10	+0.13	+0.01	-0.04	-0.05

(2) B票

No.	施策 No.	設問 No.	指標名	指標 の目 指す 方向	全体				
					H21	H22	H24	H22-H21	H24-22
1	1	問1	この1年間に差別を受けたと感じている市民の割合	↓	2.93%	3.14%	2.98%	0.21%	-0.16%
2	2	問2	日常生活で性別に関わりなく自分の個性や能力を発揮できていると感じている市民の割合	↑	4.21%	5.13%	68.86%	0.92%	63.73%
			【H24指標変更あり：(前)この1年間に性別を理由にいやな思いをしたと感じている市民の割合】	↓					
3	3	問3	現在、外国籍の友人がいる市民の割合	↑	28.78%	31.11%	27.23%	2.33%	-3.88%
4	4	問4	この1年間に平和意識を高めるための啓発イベントに参加した市民の割合	↑	1.20%	1.91%	1.53%	0.71%	-0.38%
5	5	問5	この1年間に地域のコミュニティ活動やボランティア活動に参加した市民の割合	↑	23.59%	25.73%	28.43%	2.14%	2.70%
6	6	問6	現在、自発的な学習に取り組んだり、趣味の会やサークル活動に参加している市民の割合	↑	35.61%	37.22%	36.02%	1.61%	-1.20%
7	7	問7	この1年間に公民館を利用したことのある市民の割合	↑	28.51%	28.76%	28.07%	0.25%	-0.69%
8		問8	この1年間に図書館を利用したことのある市民の割合	↑	38.91%	40.47%	38.51%	1.56%	-1.96%
9	8	問9	この1年間に、芸術・文化に直接触れたことのある市民の割合	↑	54.53%	58.73%	50.81%	4.20%	-7.92%
10	9	問10	週に1回以上、スポーツやレクリエーション活動に取り組んでいる市民の割合	↑	30.86%	31.90%	31.21%	1.04%	-0.69%
11	10	問11	子育てで困ったときなどに相談できる相手(相談機関含む)がいる市民の割合	↑	70.31%	69.74%	68.93%	-0.57%	-0.81%
12	11	問12	この1年間に青少年や家族を対象とした活動に子どもが参加したことのある市民の割合	↑	9.77%	41.59%	44.98%	31.82%	3.39%
13		問13	この1年間に青少年や家族を対象とした活動にボランティアとして参加したことのある市民の割合	↑	9.37%	9.14%	10.22%	-0.23%	1.08%
14	12	問14	学校教育に満足している市民の割合	↑	8.77%	8.02%	10.37%	-0.75%	2.35%
15	13	問15	この1年間に地域の学校行事や学校への支援活動に参加・協力したことのある市民の割合	↑	22.64%	25.92%	23.40%	3.28%	-2.52%
16	14	問16	今住んでいる地域の学校の施設や建物が安全であると感じている市民の割合	↑	15.54%	21.13%	22.04%	5.59%	0.91%
17	15	問17	近所であいさつをする市民の割合	↑	96.08%	96.46%	96.43%	0.38%	-0.03%
18	16	問18	この1年間に高齢者に手助けをしたことのある市民の割合	↑	58.19%	61.73%	62.13%	3.54%	0.40%
19	17	問19	この1年間に障害のある人に手助けをしたことのある市民の割合	↑	35.20%	35.68%	35.43%	0.48%	-0.25%
20	18	問20	生活保護の制度が必要であると感じている市民の割合	↑	7.51%	62.15%	65.36%	54.64%	3.21%
21	19	問21	健康のために食生活に気をつけている市民の割合	↑	88.28%	88.67%	89.93%	0.39%	1.26%
22	20	問22	かかりつけ医がいる市民の割合	↑	66.77%	65.20%	67.21%	-1.57%	2.01%
23	21	問23	医療保険制度を理解している市民の割合	↑	14.71%	16.06%	18.69%	1.35%	2.63%

No.	施策 No.	設問 No.	指標名	指標の目指す方向	全体				
					H21	H22	H24	H22-H21	H24-H22
24		問24	特定健康診査を知っている市民の割合	↑	50.26%	50.43%	50.81%	0.17%	0.38%
25	22	問25	災害の際の指定避難場所を知っている市民の割合	↑	67.62%	65.64%	66.16%	-1.98%	0.52%
26		問26	家庭で防災対策をとっている市民の割合	↑		21.08%	29.84%		8.76%
27	23	問27	この1年間に防災訓練、各種消防訓練に参加した市民の割合	↑	16.34%	17.54%	22.84%	1.20%	5.30%
28		問28	応急手当の講習会に参加した市民の割合	↑	32.05%	34.31%	36.68%	2.26%	2.37%
29	24	問29	事故や渋滞があると感じている市民の割合	↓	25.17%	30.95%	23.32%	5.78%	-7.63%
30		問29	安全に歩くことができないと感じている市民の割合	↓	25.48%	23.50%	24.35%	-1.98%	0.85%
31		問29	道路整備が不十分な箇所があると感じている市民の割合	↓	49.66%	52.09%	56.37%	2.43%	4.28%
32		問29	道路に不便を感じていない市民の割合	↑	30.21%	24.26%	26.59%	-5.95%	2.33%
33		問30	家の前の道路の清掃をしている市民の割合	↑	28.31%	30.72%	25.21%	2.41%	-5.51%
34		問30	自治会などの清掃活動に参加している市民の割合	↑	25.19%	26.54%	29.64%	1.35%	3.10%
35		問30	危険・破損箇所の通報をしたことがある市民の割合	↑	8.07%	8.14%	8.18%	0.07%	0.04%
36		問30	清掃・通報をしたことがない市民の割合	↓	53.27%	48.75%	52.56%	-4.52%	3.81%
37	25	問31	市内の路線バスを利用している市民の割合	↑	16.47%	17.86%	19.08%	1.39%	1.22%
38	26	問32	水道の水を安心して飲んでいる市民の割合	↑	61.23%	63.73%	66.09%	2.50%	2.36%
39	27	問33	西宮市の川がきれいだと感じている市民の割合	↑	21.46%	25.83%	27.37%	4.37%	1.54%
40		問34	西宮市は大雨に対して安全だと感じている市民の割合	↑	16.20%	13.06%	16.30%	-3.14%	3.24%
41	28	問35	現住居に安心して住めると感じている市民の割合	↑	51.24%	52.68%	52.87%	1.44%	0.19%
42	29	問36	西宮市に駐輪場が十分あると感じている市民の割合	↑	10.35%	10.11%	12.23%	-0.24%	2.12%
43	30	問37	夕方以降一人で安心して外出できると感じている市民の割合	↑	62.71%	64.49%	70.77%	1.78%	6.28%
44	31	問38	この1年間に何らかの消費者トラブルにあった市民の割合	↓	5.48%	4.59%	4.44%	-0.89%	-0.15%
45	32	問39	環境学習活動を行っている市民の割合 【H22指標変更あり：(前)環境学習活動を推進している市民の割合】	↑	9.69%	7.44%	7.20%	-2.25%	-0.24%
46	33	問40	花や木々を植えるなど、緑化活動を行っている市民の割合	↑	60.77%	59.57%	59.95%	-1.20%	0.38%
47	34	問41	ごみ捨ての分別や指定日のルールを守っている市民の割合	↑	97.90%	97.09%	97.69%	-0.81%	0.60%
48	35	問42	省エネルギーに気をつけている市民の割合	↑	91.33%	91.10%	93.17%	-0.23%	2.07%
49	36	問43	西宮にある建物や風景(市内から見える山並みなどの風景)で、誇れるものまたは推薦できるものがあると感じている市民の割合	↑	80.33%	80.17%	80.56%	-0.16%	0.39%

No.	施策 No.	設問 No.	指標名	指標の目指す方向	全体				
					H21	H22	H24	H22-H21	H24-H22
50	37	問44	西宮の街並みが好きな市民の割合	↑	73.91%	75.06%	77.75%	1.15%	2.69%
51	38	問45	この1年間で市内の大学・短大や大学交流センターで開催された公開講座や学生主催のイベントに参加したことがある、あるいは市内大学生と連携して地域活動を行ったことがある市民の割合 【H22指標変更あり：(前)この1年間で市内の大学・短大や大学交流センターで開催された公開講座やイベントに参加したことがある、あるいは市内大学生が出演するイベント等を観覧・観戦したことがある市民の割合】	↑	9.47%	7.28%	7.26%	-2.19%	-0.02%
52	39	問46	西宮には自慢できる観光資源があると感じている市民の割合	↑	80.23%	77.80%	78.37%	-2.43%	0.57%
53	40	問47	週に1回以上市内で買い物をされている市民の割合	↑	93.26%	93.73%	94.28%	0.47%	0.55%
54	41	問48	この1年間に勤労者福祉施設を利用したことのある市民の割合	↑	9.03%	9.33%	10.52%	0.30%	1.19%
55	42	問49	地元産の農産物を購入することを心がけている市民の割合	↑	28.81%	28.02%	33.16%	-0.79%	5.14%
56	43	問50	市の行政運営に対し満足している市民の割合	↑	8.58%	6.88%	10.37%	-1.70%	3.49%
57	44	問51	市の組織づくりや職員の人材育成、人事管理が適切に行われていると思う市民の割合	↑	4.27%	2.91%	5.06%	-1.36%	2.15%
58	45	問52	インターネットでショッピング・インターネットバンキング・各種予約(施設・サービス等)・各種手続(行政機関以外も含む)などを利用したことがある市民の割合 【H24指標変更あり：(前)インターネット(携帯含む)でショッピング・インターネットバンキング・各種予約(施設・サービス等)・各種手続(行政機関以外も含む)などを利用したことがある市民の割合】	↑	53.95%	57.07%	60.15%	3.12%	3.08%
59	46	問53	西宮市の税金が、有効に使われていると思う市民の割合	↑	4.75%	3.60%	5.06%	-1.15%	1.46%
60	47	問54	市税の役割を理解し、納税が大切だと感じている市民の割合 【H24指標変更あり：(前)市税の役割を理解し、納めることが大切だと感じている市民の割合】	↑	64.63%	65.52%	65.03%	0.89%	-0.49%
61	48	問55	西宮市の公共施設が使いやすいと感じている市民の割合	↑	24.74%	24.98%	26.29%	0.24%	1.31%
62	49	問56	市政ニュースなどの広報紙を活用した市民の割合	↑	60.20%	57.94%	58.38%	-2.26%	0.44%
63	50	問57	情報公開請求ができることを知っている市民の割合	↑	31.90%	31.70%	31.90%	-0.20%	0.20%

3 分析する施策の選択の基準及び対象施策について

分析を行うにあたり、「いきがい・つながり」「すこやか・はぐくみ」「あんしん・あんぜん」「うるおい・かいてき」「にぎわい・そうぞう」以上5つの施策大綱の中から、下記の基準で分析する施策を選択し、その結果7施策が対象となった。

(1) 分析する施策の基準

ア A票

・過去3回、ギャップ値が最も高かった施策

21．医療保険・医療助成・年金制度の安定

29．交通安全対策と駐車対策

・過去2回以上、ギャップ値の順位が5位以内となった施策

16．高齢者福祉の充実

20．医療サービスの充実

21．医療保険・医療助成・年金制度の安定

イ B票

・指標の動きが目指すべき方向と一致しており、かつ動きが最も大きい施策

22．災害・危機に強いまちづくり

・過去3回、指標の動きが目指すべき方向と一致していない施策

10．子育て支援の充実

24．道路の整備

ウ 自由意見

・過去3回、100件を越えている施策

10．子育て支援の充実

24．道路の整備

(2) 分析対象となった施策

10．子育て支援の充実

16．高齢者福祉の充実

20．医療サービスの充実

21．医療保険・医療助成・年金制度の安定

22．災害・危機に強いまちづくり

24．道路の整備

29．交通安全対策と駐車対策

4 各施策の結果について

(1) 「 10 子育て支援の充実」

【特徴】

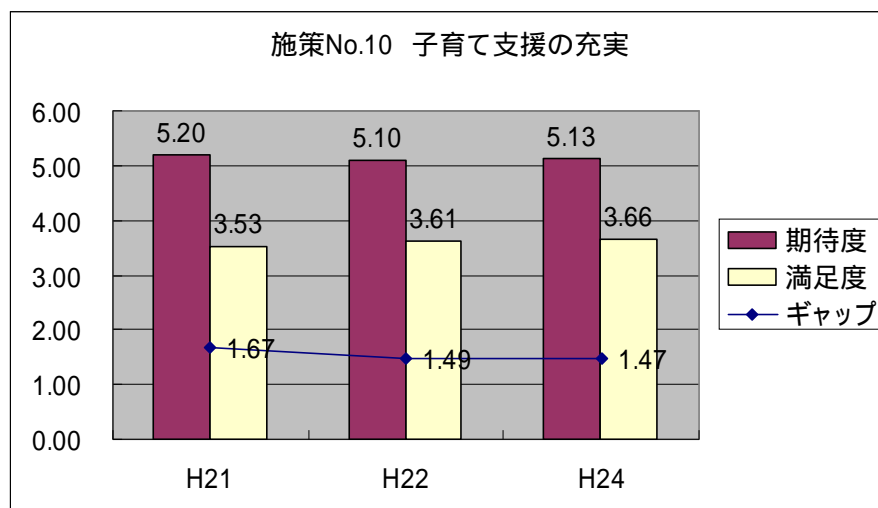
A票

- ・平成 21・24 年度の期待値は高く、平成 21 年、24 年ともに 50 施策中 2 番目に高い。(図 1 - 1)
- ・ギャップ値について、平成 21 年から 24 年にかけて徐々に下がってきている。(図 1 - 1)
- ・満足度について、平成 21 年から 24 年かけて上昇しているが、子どもがいる属性で見ると、平成 22 年から 24 年にかけて下がっている。また、小学生未満の子どもがいる属性では、平成 21 年から 22 年にかけて、上昇幅が大きい。(図 1 - 2)

B票

- ・子育てで困ったときなどに相談できる相手(相談機関含む)がいる市民の割合について、平成 21 年から 24 年まで下がっている。(図 1 - 3)
- ・子どもがいる属性別で見ると、中学生の子ども、高校生以上の子どもがいる属性で、平成 21 年から 24 年にかけて下がっている。(図 1 - 4)
- ・過去 3 回、自由意見は 100 件以上あり、そのうち半数以上は保育所(園)・幼稚園の充実に関するものになっている。

(図 1 - 1)

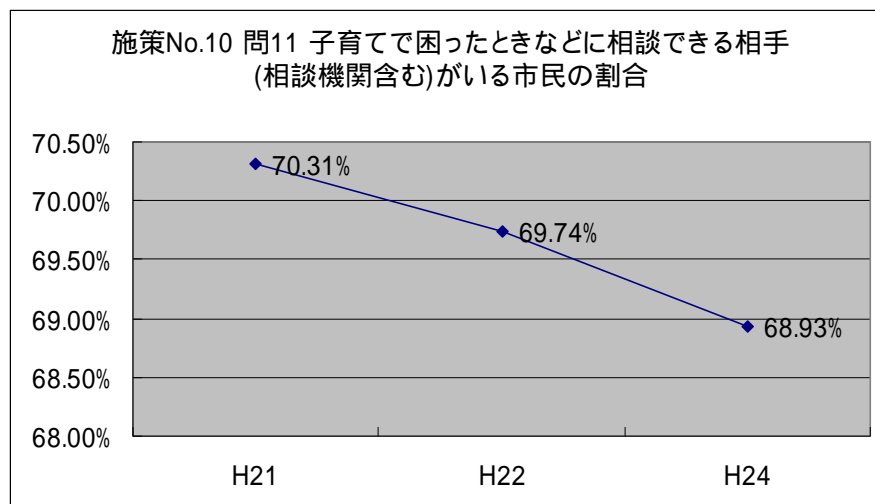


(図 1 - 2)

満足度[子どもがいる属性]

施策No.	施策名	子どもがいる(全体)					
		H21		H22		H24	
10	子育て支援の充実	3.37		3.59		3.56	
		小学生未満の子どもがいる			小学生の子どもがいる		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.09	3.58	3.45	3.33	3.52	3.54
		中学生の子どもがいる			高校生以上の子どもがいる		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24
3.52	3.52	3.68	3.66	3.66	3.59		

(図 1 - 3)



(図 1 - 4)

指標値[子どもがいる属性]

施策No.	設問No.	指標名	子どもがいる(全体)					
			H21		H22		H24	
10	問11	子育てで困ったときなどに相談できる相手(相談機関含む)がいる市民の割合	86.81%		84.73%		82.67%	
			小学生未満の子どもがいる			小学生の子どもがいる		
			H21	H22	H24	H21	H22	H24
			91.11%	89.31%	91.96%	86.09%	85.92%	88.50%
			中学生の子どもがいる			高校生以上の子どもがいる		
			H21	H22	H24	H21	H22	H24
85.37%	80.95%	80.56%	83.67%	79.70%	71.21%			

(2) 「 16 高齢者福祉の充実」

【特徴】

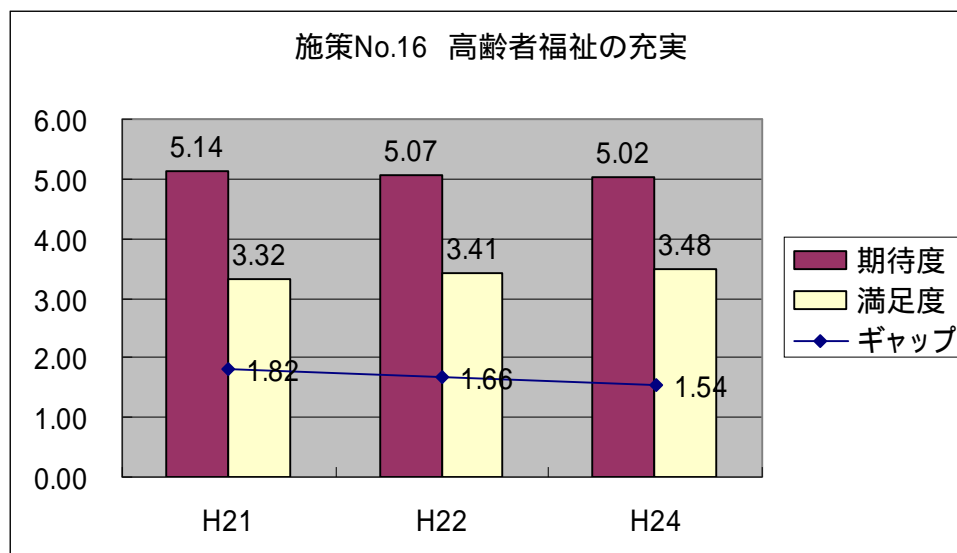
A票

- ・ギャップ値が高く、平成 21 年は 50 施策中 3 番目、平成 22 年は 50 施策中 4 番目に高い。
- ・期待度が徐々に下り、満足度が徐々に上がってきている。(図 2 - 1)

B票

- ・年代別属性で見ると、平成 21 年から 24 年にかけて上っている属性は 20 代、40 代、70 代以上であり、その内 20 代の満足度の上がり幅は大きい。(図 2 - 2)
- ・この 1 年間に高齢者に手助けをしたことのある市民の割合は、平成 21 年から 24 年まで上昇しており、年代別属性では、20 代、30 代で上昇している。(図 2 - 3、図 2 - 4)

(図 2 - 1)

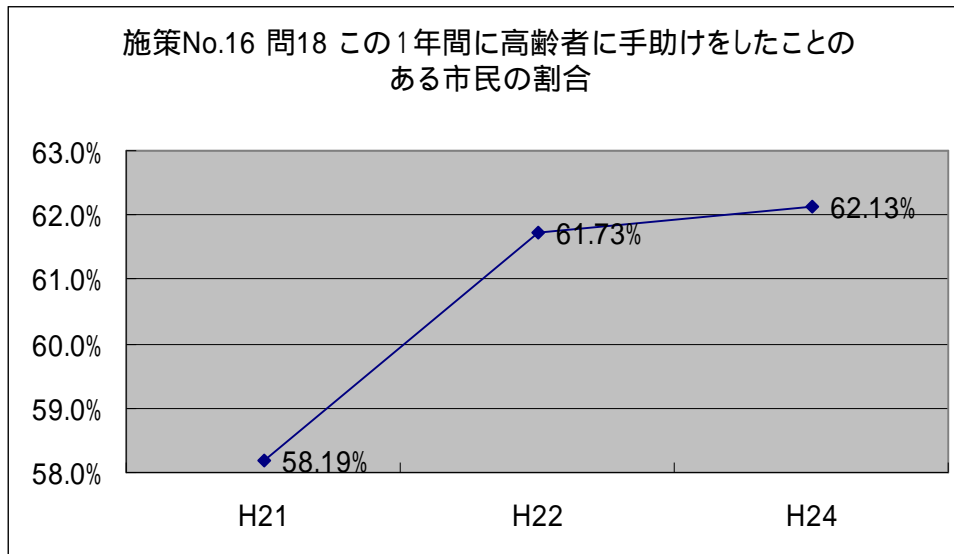


(図 2 - 2)

満足度[年代別属性]

施策 No.	施策名	20代			30代		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24
16	高齢者福祉の充実	3.36	3.47	3.77	3.27	3.55	3.50
		40代			50代		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.24	3.35	3.49	3.21	3.30	3.28
		60代			70代~		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.21	3.18	3.26	3.63	3.68	3.70

(図 2 - 3)



(図 2 - 4)

指標値[年代別属性]

施策 No.	設問 No.	指標名	20代			30代		
			H21	H22	H24	H21	H22	H24
16	問18	この1年間に高齢者に手助けをしたことのある市民の割合	49.58%	61.11%	67.37%	49.81%	55.93%	57.85%
			40代			50代		
			H21	H22	H24	H21	H22	H24
			59.82%	69.57%	59.50%	66.95%	71.78%	69.19%
			60代			70代～		
			H21	H22	H24	H21	H22	H24
63.01%	60.07%	65.32%	56.60%	53.07%	56.95%			

(3) 「 20 医療サービスの充実」

【特徴】

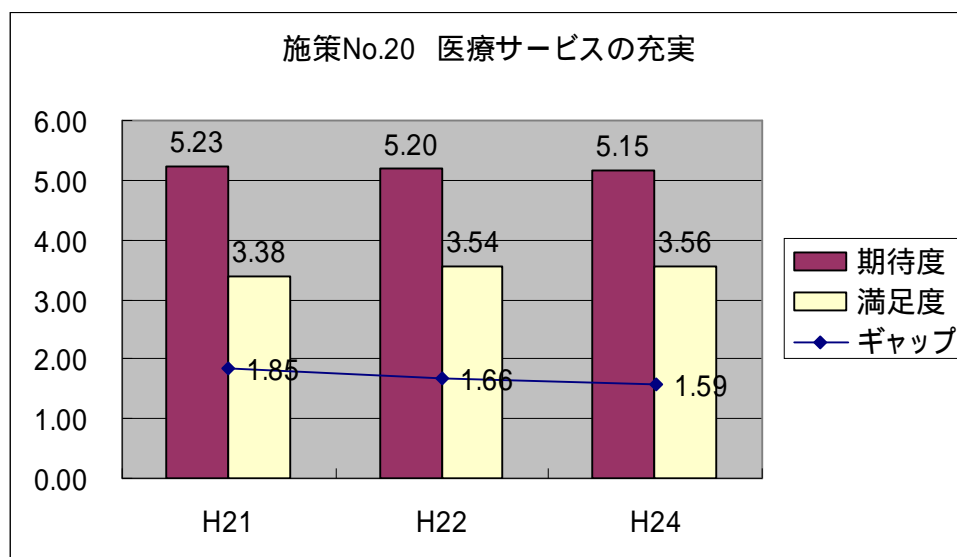
A票

- ・ギャップ値が平成 21 年は 50 施策中 2 番目、平成 22 年は 3 番目に高い。
- ・期待値が過去 3 回、50 施策中最も高い。一方満足度は低いが、徐々に上っている。(図 3 - 1)
- ・満足度について、年代別属性で見ると、20 代、70 代以外の年代では平成 21 年から 24 年にかけて上昇している。(図 3 - 2)

B票

- ・かかりつけ医がいる市民の割合は、平成 21 年から平成 22 年にかけて下がっているが、22 年から 24 年にかけては上っている。(図 3 - 3)
- ・年代別属性で見ると、平成 21 年から 24 年にかけて、30 代では上っているが、40 代と 70 代以上では下がっている。(図 3 - 4)

(図 3 - 1)

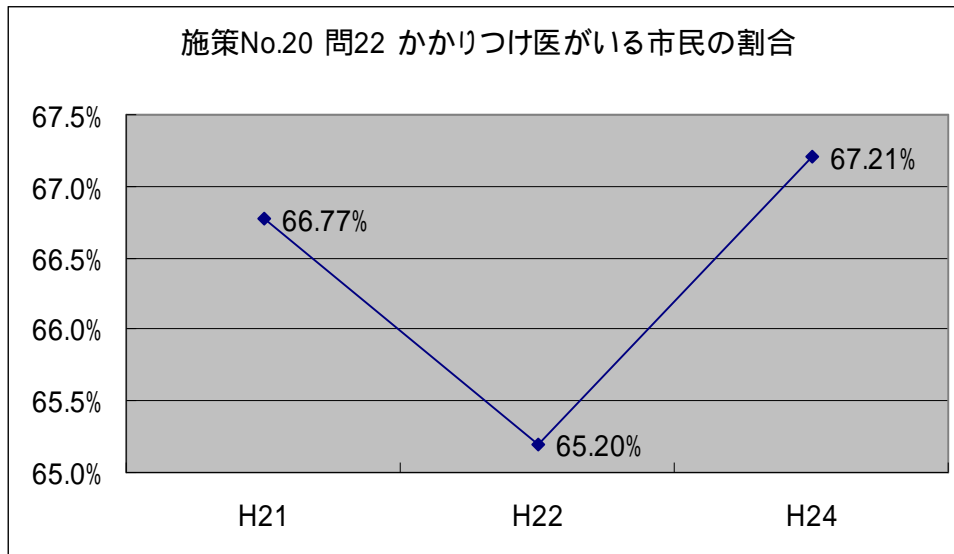


(図 3 - 2)

満足度[年代別属性]

施策 No.	施策名	20代			30代		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24
20	医療サービスの充実	3.47	3.66	3.52	3.13	3.53	3.55
		40代			50代		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.25	3.45	3.49	3.38	3.45	3.50
		60代			70代~		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.37	3.40	3.47	3.72	3.83	3.83

(図 3 - 3)



(図 3 - 4)

指標値[年代別属性]

施策 No.	設問 No.	指標名	20代			30代		
			H21	H22	H24	H21	H22	H24
20	問22	かかりつけ医がいる市民の割合	44.54%	40.74%	43.16%	45.15%	46.19%	48.66%
			40代			50代		
			H21	H22	H24	H21	H22	H24
			60.45%	57.21%	56.78%	63.95%	62.87%	68.28%
			60代			70代～		
			H21	H22	H24	H21	H22	H24
			84.62%	75.55%	78.83%	93.42%	92.86%	92.38%

(4) 「 21 医療保険・医療費助成・年金制度の安定」

【特徴】

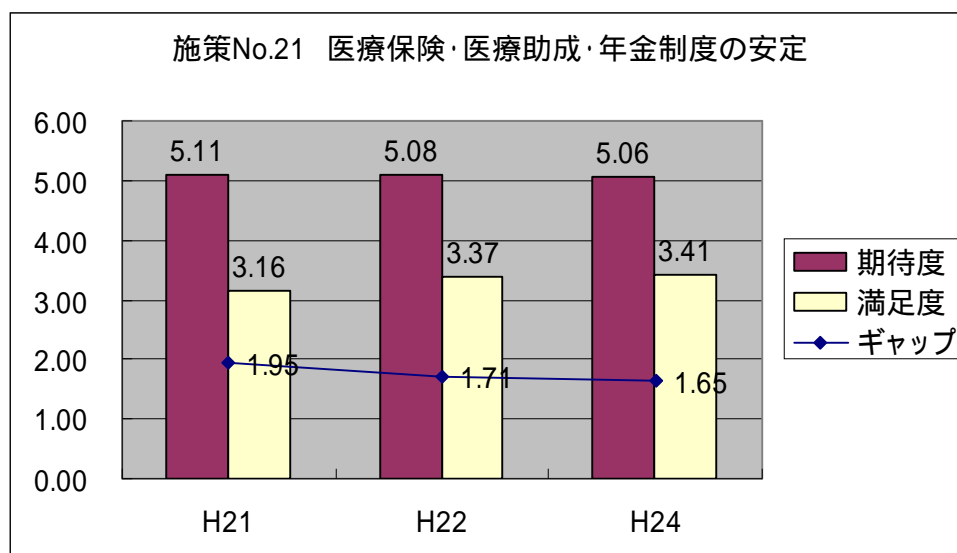
A票

- ・ギャップ値が平成 21 年は 50 施策中最も高く、平成 22 年は 2 番目に、平成 24 年度は 4 番目に高い。
- ・期待値は 3 回とも高いが、満足度は低い。しかし、徐々に満足度は上ってきている（図 4 - 1）
- ・満足度について、子どもがいる属性で見ると、平成 21 年度から 22 年度にかけて上昇しており、全ての区分において、上昇している。（図 4 - 2）

B票

- ・医療保険制度を理解している市民の割合、及び特定健康診査を知っている市民の割合は毎年微増している。（図 4 - 3、4 - 4）

(図 4 - 1)

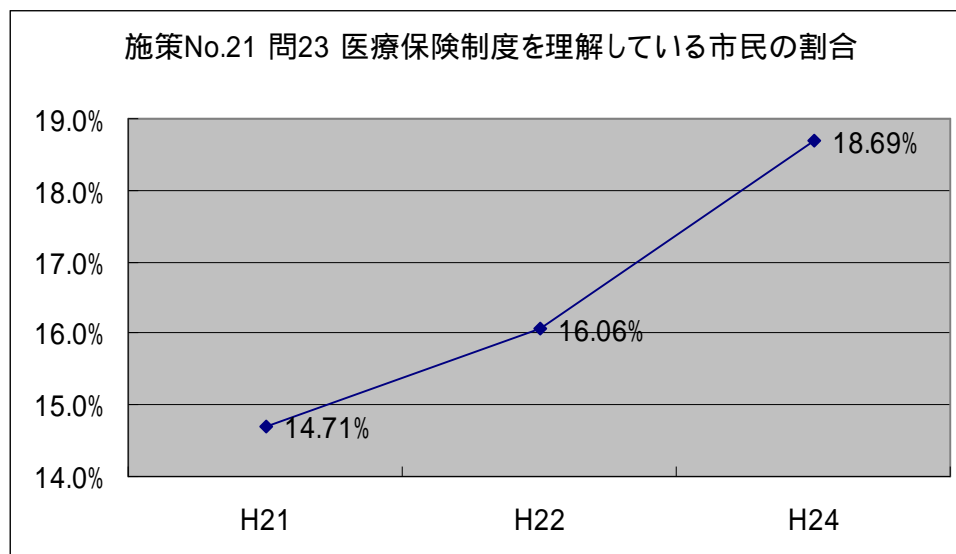


(図 4 - 2)

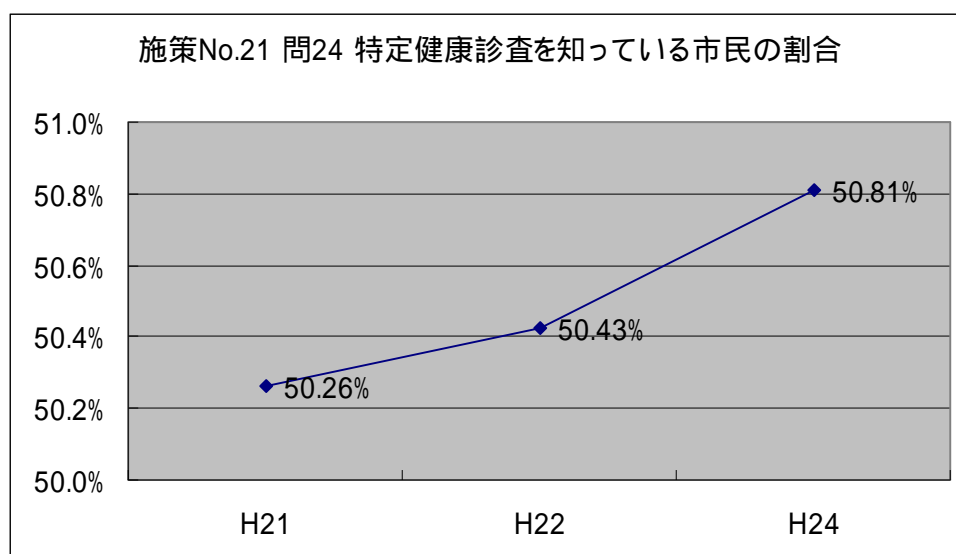
満足度[子どもがいる属性]

施策 No.	施策名	子どもがいる（全体）					
		H21		H22		H24	
21	医療保険・医療助成・年金制度の安定	2.90		3.45		3.42	
		小学生未満の子どもがいる			小学生の子どもがいる		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24
		2.85	3.61	3.46	2.85	3.45	3.33
		中学生の子どもがいる			高校生以上の子どもがいる		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24
2.86	3.38	3.62	3.04	3.31	3.43		

(図 4 - 3)



(図 4 - 4)



(5) 「 22 災害・危機に強いまちづくり」

【特徴】

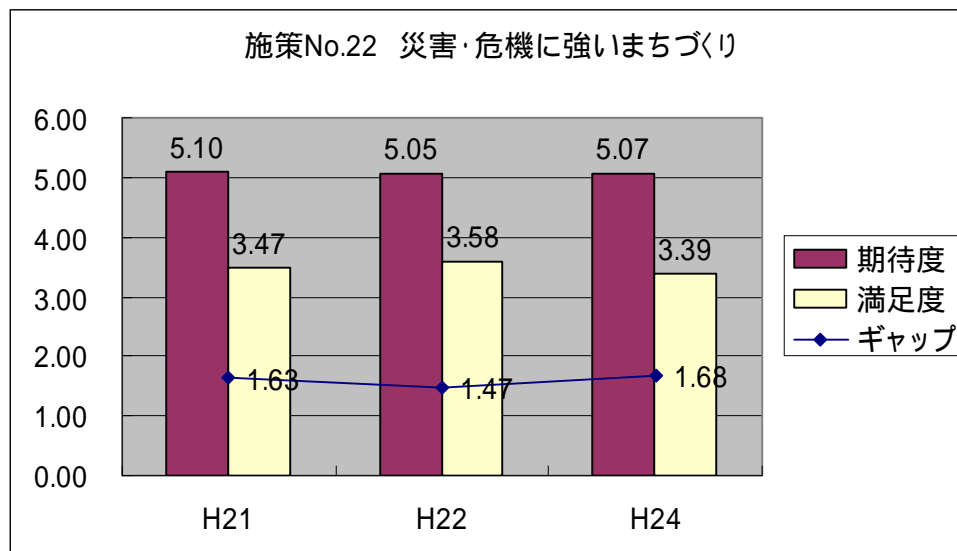
A票

- ・満足度について、平成 21 年から平成 22 年にかけて上っているが、平成 22 年から 24 年にかけて下がっている。(図 5 - 1)
- ・一方で、期待値については、平成 21 年から平成 22 年にかけて下がっているが、平成 22 年から 24 年にかけて上っている。(図 5 - 1)
- ・満足度について、コミュニティ別属性で見ると、平成 22 年から 24 年にかけて、市北部地域においては上昇しているが、南部地域においては、下降傾向にある。(図 5 - 2)

B票

- ・災害の際の指定避難場所を知っている市民の割合は、平成 21 年から 22 年にかけて下がっているが、平成 22 年から 24 年にかけて上っている。(図 5 - 3)
- ・コミュニティ別属性では、用海や津門、今津といった海沿いの地域で平成 21 年から 24 年にかけて指標値が上昇している。(図 5 - 4)
- ・家庭で防災対策をとっている市民の割合は、平成 22 年から平成 24 年にかけて上昇しており、50 施策中最も大きい。(図 5 - 5)
- ・コミュニティ別属性では、図 5 - 4 と同様、用海や津門、今津といった地域で指標値の上昇幅が大きい。(図 5 - 6)

(図 5 - 1)

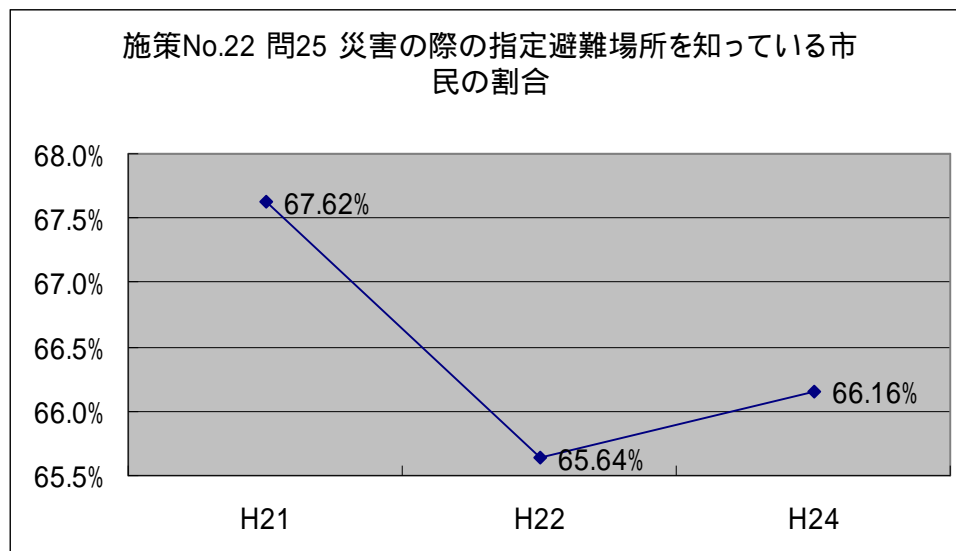


(図 5 - 2)

満足度[コミュニティ別属性]

施策 No.	施策名	香炉園			浜脇			用海			津門		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
22	災害・危機に強いまちづくり	3.38	4.04	3.54	3.54	3.46	3.33	3.46	3.50	3.44	3.31	3.72	3.38
		春風			今津			夙川			越木岩		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.46	3.62	3.67	3.54	3.65	3.55	3.80	3.47	3.69	3.29	3.89	3.79
		苔楽園			安井			大社			神原		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.23	3.64	3.80	3.65	3.69	3.38	3.74	3.81	3.67	3.42	3.58	3.19
		甲陽			芦原			平木			広田		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.67	3.53	3.33	3.29	4.00	3.33	3.17	4.25	3.14	3.43	3.41	3.54
		上ヶ原			甲東1			甲東2			北口		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.33	3.72	3.55	3.33	3.86	3.31	3.54	3.60	3.26	3.76	3.47	3.47
		瓦木			甲子園口			鳴尾1			鳴尾2		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
3.65	3.22	3.21	3.41	3.43	3.45	3.38	3.77	3.32	3.52	3.68	3.29		
鳴尾3			名塩			生瀬			山口				
H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24		
3.42	3.35	3.15	3.56	3.29	3.33	3.47	3.00	3.06	3.53	3.25	3.40		

(図 5 - 3)

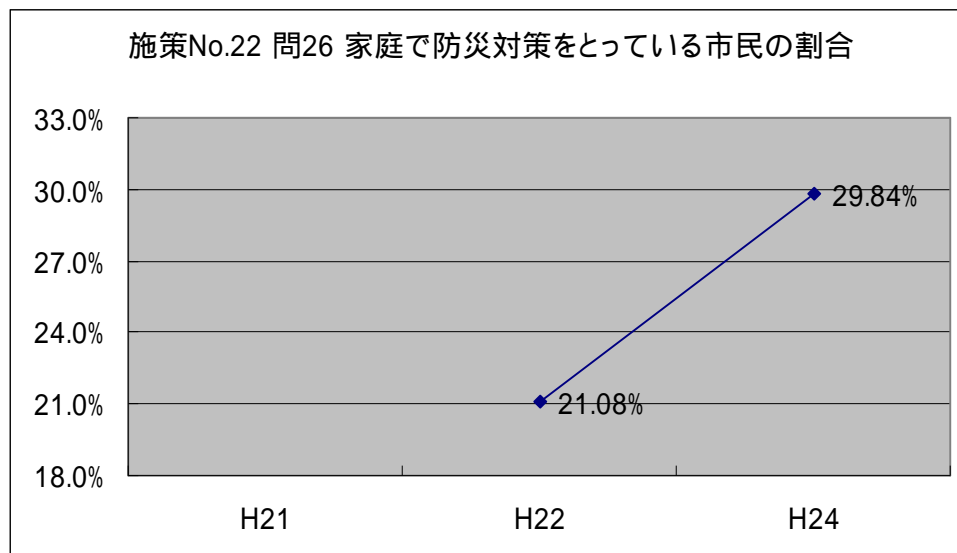


(図5 - 4)

指標値[コミュニティ別属性]

施策No.	設問No.	指標名	香炉園			浜脇			用海			津門		
			H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
22	問25	災害の際の指定避難場所を知っている市民の割合	75.61%	68.42%	75.86%	71.88%	60.34%	66.67%	55.17%	57.69%	70.37%	66.67%	73.81%	77.42%
			春風			今津			夙川			越木岩		
			87.10%	75.00%	77.42%	63.16%	67.74%	68.75%	77.27%	69.57%	65.52%	81.25%	75.86%	59.46%
			苦楽園			安井			大社			神原		
			38.46%	66.67%	61.54%	64.52%	47.62%	70.97%	67.50%	75.76%	76.00%	71.43%	50.00%	66.67%
			甲陽			芦原			平木			広田		
			55.26%	68.42%	56.41%	50.00%	25.00%	37.50%	46.67%	60.00%	54.55%	68.75%	76.47%	72.22%
			上ヶ原			甲東1			甲東2			北口		
			81.25%	78.33%	58.54%	72.34%	77.50%	53.13%	61.43%	58.82%	64.62%	72.41%	76.60%	76.79%
			瓦木			甲子園口			鳴尾1			鳴尾2		
			52.38%	53.13%	52.31%	78.13%	69.23%	66.67%	74.36%	65.79%	62.12%	67.23%	66.39%	74.75%
			鳴尾3			名塩			生瀬			山口		
			62.71%	61.22%	63.89%	66.04%	68.29%	73.91%	70.83%	81.82%	65.22%	81.08%	65.85%	58.54%

(図5 - 5)



(図 5 - 6)

指標値[コミュニティ別属性]

施策 No.	設問No.	指標名	香炉園		浜脇		用海		津門	
			H22	H24	H22	H24	H22	H24	H22	H24
22	問26	家庭で防災対策をとっている市民の割合	18.42%	10.34%	20.69%	29.41%	11.54%	29.63%	11.90%	35.48%
			春風		今津		夙川		越木岩	
			H22	H24	H22	H24	H22	H24	H22	H24
			24.32%	22.58%	0.00%	21.21%	21.74%	27.59%	31.03%	15.79%
			苦楽園		安井		大社		神原	
			H22	H24	H22	H24	H22	H24	H22	H24
			27.78%	38.46%	33.33%	32.26%	18.18%	32.00%	35.00%	41.67%
			甲陽		芦原		平木		広田	
			H22	H24	H22	H24	H22	H24	H22	H24
			20.51%	37.50%	37.50%	12.50%	25.00%	27.27%	27.45%	25.00%
			上ヶ原		甲東 1		甲東 2		北口	
			H22	H24	H22	H24	H22	H24	H22	H24
			22.03%	34.15%	22.50%	28.13%	22.06%	33.85%	23.91%	31.58%
			瓦木		甲子園口		鳴尾 1		鳴尾 2	
			H22	H24	H22	H24	H22	H24	H22	H24
			16.92%	29.23%	30.77%	50.00%	26.67%	31.82%	15.83%	33.33%
			鳴尾 3		名塩		生瀬		山口	
			H22	H24	H22	H24	H22	H24	H22	H24
22.45%	27.78%	24.39%	36.96%	27.27%	31.82%	12.20%	17.50%			

問 26 は H22 年度より新設。

(6) 「 24 道路の整備」

【特徴】

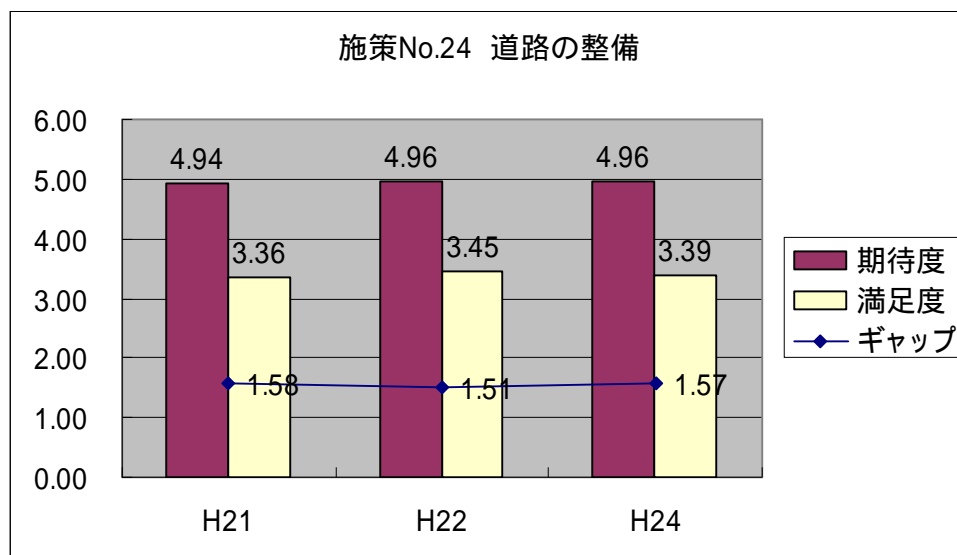
A票

- ・満足度について、平成21年から22年にかけて上っているが、平成22年から24年では下がっている。(図6-1)

B票

- ・事故や渋滞があると感じている市民の割合について、平成21年から22年にかけて、上がり幅が50施策中最も大きいのが、平成22年から24年にかけて、下がり幅が2番目に大きい。(図6-3)
- ・道路に不便を感じていない市民の割合について、平成21年から22年にかけて、下がり幅が50施策中最も大きい。(図6-4)
- ・清掃・通報をしたことがない市民の割合について、平成21年から22年にかけて下がり幅が50施策中2番目に大きい。(図6-5)
- ・過去3回、自由意見は100件以上あり、そのうち、誰もが安心して歩くことができる歩道の整備に関するものが多い。

(図6-1)

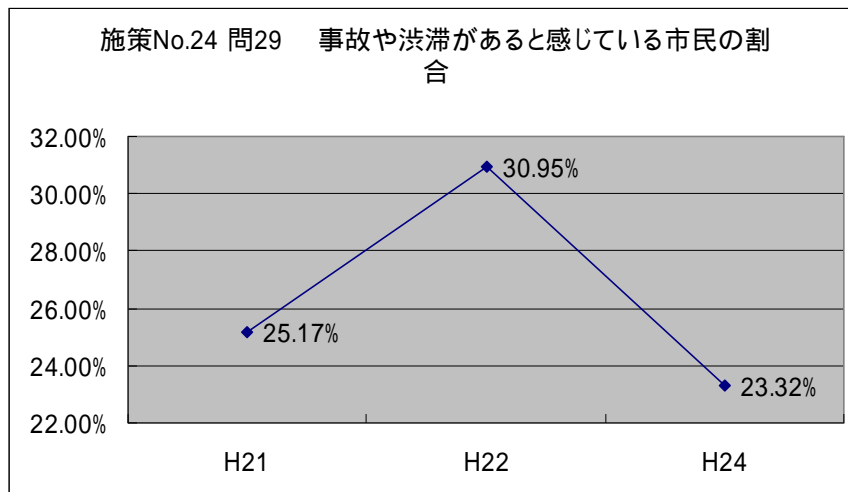


(図 6 - 2)

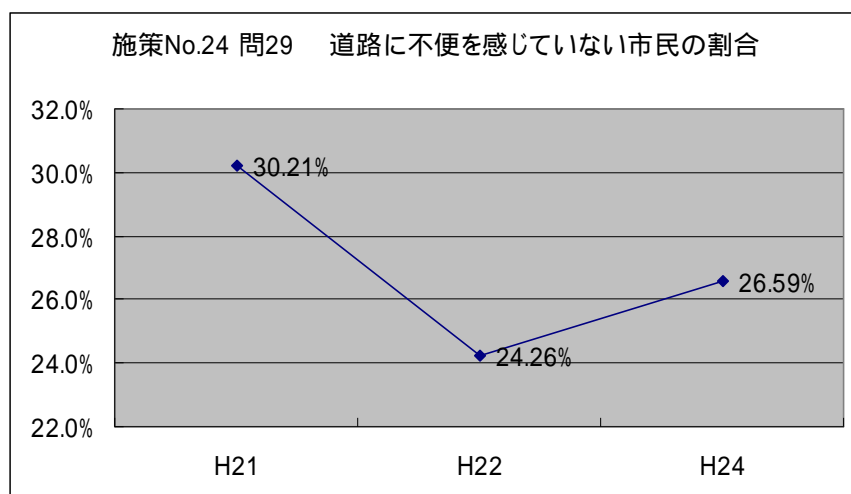
満足度[コミュニティ別属性]

施策 No.	施策名	香炉園			浜脇			用海			津門		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
24	道路の 整備	3.69	3.97	3.58	3.62	3.35	3.36	3.31	3.36	3.50	3.09	3.77	3.52
		春風			今津			夙川			越木岩		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.40	3.40	3.69	3.62	3.37	3.57	3.42	3.53	3.59	3.32	3.72	3.31
		菩薩園			安井			大社			神原		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.47	3.50	3.67	3.68	3.59	3.33	3.22	3.53	3.52	3.35	3.38	3.69
		甲陽			芦原			平木			広田		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.22	3.38	3.00	3.00	3.71	3.00	2.90	4.00	3.38	3.26	2.91	3.48
		上ヶ原			甲東1			甲東2			北口		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.04	3.30	3.31	3.39	3.31	3.45	3.43	3.52	3.18	3.50	3.39	3.36
		瓦木			甲子園口			鳴尾1			鳴尾2		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.34	3.45	3.28	3.67	3.83	3.43	3.25	3.57	3.48	3.39	3.61	3.59
鳴尾3			名塩			生瀬			山口				
H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24		
3.32	3.41	3.26	3.07	2.83	3.15	3.42	2.76	3.00	3.72	3.29	3.55		

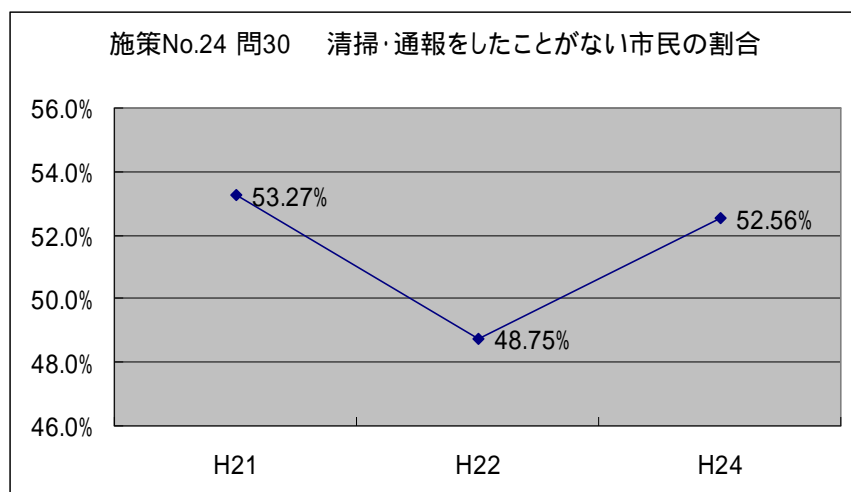
(図 6 - 3)



(図 6 - 4)



(図 6 - 5)



(7) 「 29 交通安全対策と駐車対策」

【特徴】

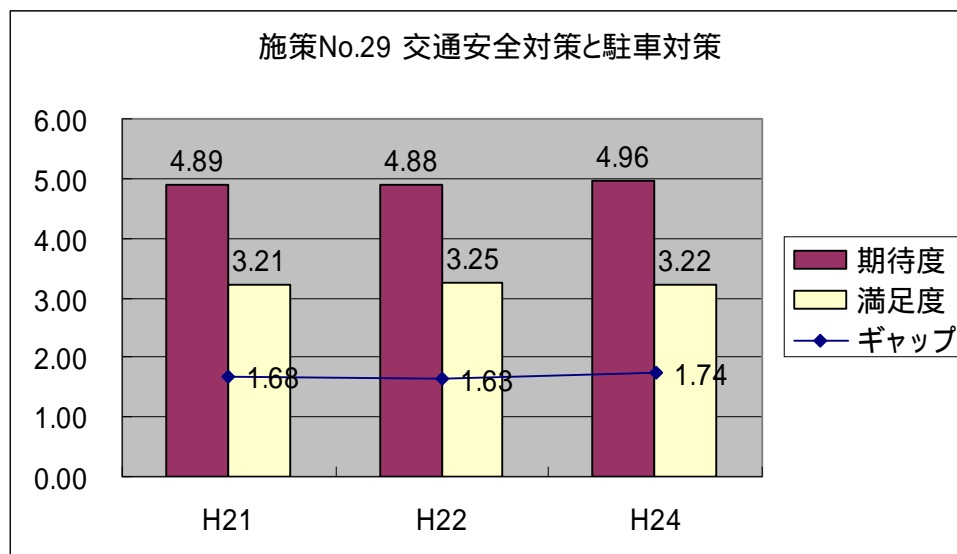
A票

- ・平成 22 年から 24 年にかけて、期待度が上がっているが、満足度は下がっている。期待度の上がり幅は 50 施策中 2 番目に高い。(図 7 - 1)
- ・ギャップ値について、平成 22 年から 24 年にかけて上っており、平成 24 年のギャップ値は 50 施策中最も高い。(図 7 - 1)
- ・コミュニティ別属性で見ると、山口地区など市北部地域において、比較的満足度が高い傾向にある。(図 7 - 2)

B票

- ・西宮市に駐輪場が十分あると感じている市民の割合について、平成 22 年から 24 年にかけて微増している(図 7 - 3)
- ・コミュニティ別属性で見ると、鳴尾 2、名塩地区で平成 21 から 24 年にかけて上昇している。(図 7 - 4)

(図 7 - 1)

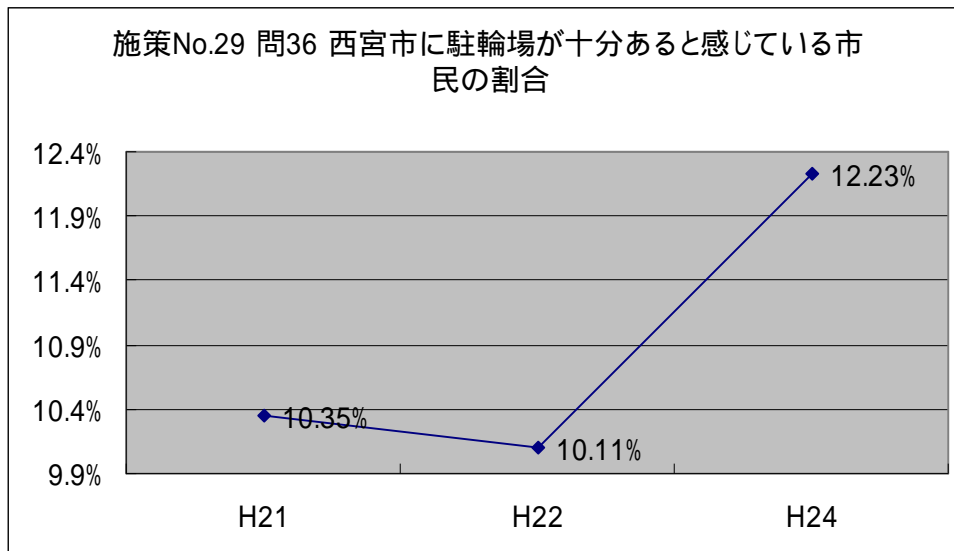


(図 7 - 2)

満足度[コミュニティ別属性]

施策 No.	施策名	香炉園			浜脇			用海			津門		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
29	交通安全 対策と駐 車対策	3.31	3.43	3.19	3.00	3.35	3.00	3.03	3.04	2.82	3.09	3.36	3.04
		春風			今津			夙川			越木岩		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.19	3.13	3.19	3.14	3.40	3.17	3.00	3.00	3.52	3.24	3.24	3.32
		苦楽園			安井			大社			神原		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.14	3.54	3.50	3.14	3.35	2.58	3.48	3.19	3.50	3.32	3.62	3.06
		甲陽			芦原			平木			広田		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.20	3.51	3.47	2.88	2.50	3.00	2.70	3.33	2.89	3.31	2.52	3.19
		上ヶ原			甲東1			甲東2			北口		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
		3.31	3.30	3.35	3.63	3.45	3.10	3.11	3.31	3.21	3.26	3.03	3.10
		瓦木			甲子園口			鳴尾1			鳴尾2		
		H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
3.52	2.98	3.66	3.26	3.24	3.50	3.18	3.30	3.11	3.04	3.24	2.99		
鳴尾3			名塩			生瀬			山口				
H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24		
2.92	3.00	2.86	3.37	3.31	3.36	3.42	3.31	3.18	3.54	3.67	3.64		

(図 7 - 3)



(図 7 - 4)

指標値[コミュニティ別属性]

施策 No.	設問 No.	指標名	香炉園			浜脇			用海			津門		
			H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24	H21	H22	H24
29	問36	西宮市に駐輪場が十分あると感じている市民の割合	21.95%	13.16%	13.79%	10.94%	17.24%	16.67%	6.90%	23.08%	14.81%	19.44%	14.29%	16.13%
			春風			今津			夙川			越木岩		
			5.88%	10.81%	6.67%	10.26%	0.00%	6.25%	13.04%	0.00%	17.24%	13.04%	8.62%	13.16%
			苔楽園			安井			大社			神原		
			7.69%	5.56%	0.00%	21.88%	0.00%	32.26%	15.00%	6.06%	12.00%	17.86%	15.00%	17.39%
			甲陽			芦原			平木			広田		
			7.89%	7.69%	10.26%	16.67%	28.57%	25.00%	13.33%	10.00%	18.18%	4.17%	15.69%	11.43%
			上ヶ原			甲東 1			甲東 2			北口		
			12.50%	11.86%	9.76%	10.42%	24.39%	18.75%	10.14%	8.82%	9.09%	15.25%	12.50%	14.04%
			瓦木			甲子園口			鳴尾 1			鳴尾 2		
			15.87%	13.85%	15.15%	5.88%	7.50%	0.00%	10.13%	3.90%	7.94%	5.88%	7.56%	11.11%
			鳴尾 3			名塩			生瀬			山口		
			8.20%	14.29%	10.81%	1.89%	2.44%	8.70%	8.33%	18.18%	8.33%	2.63%	2.33%	4.88%

西宮市まちづくり評価アンケート結果分析報告についてのコメント

国や自治体の施策は、通例、立案・決定・実施・終了・評価の段階を経るが、従来、立案や決定過程が重視されがちであった。「プラン偏重」の行政ともいわれてきた。しかし、近年、終了・評価の重要性の認識が高まっている。施策の成果や問題点をきちんと分析・評価し、次の施策や目標に反映させることはきわめて重要である。西宮市でも平成14年度より事務事業評価制度が導入されている。さらに平成21年度からは第4次総合計画についての市民アンケートを実施して事業展開や市政運営の基礎資料としている。

第4次総合計画についての市民アンケートは平成21年、22年、24年の3回実施され、今回、これらアンケート結果の分析報告(以下、「結果分析報告」とする)がなされている。市民アンケートはA票とB票があり、A票では第4次西宮市総合計画で定めている50の施策についての市民の「受け止め方」をたずね、B票では市民の「行動・感じ方」をたずねている。A票では、とくに施策への期待度と満足度が問われ、回答は数値化されている。B票では施策への「参加」や施策の「評価」が比率で示されている。

「結果分析報告」の検討に入る前に、まず、これら3回のアンケートへの市民の回答からみられる全般的傾向に言及しておこう。A票の施策の期待度をみてみよう。平成21年、22年、24年3回のアンケート結果の平均から市民の期待度の高い施策の傾向が明らかになる。50の施策のうちの上位10の施策をみると、もっとも高いのが、「医療サービスの充実」(3回の平均値5.19)で3回ともトップである。2番目が「子育て支援の充実」(5.14)、3番目が「消防・救急救助体制の充実」(5.12)、4番目が「水の安定供給」(5.10)、5番目が「医療保険・医療助成・年金制度の安定」(5.08)、6番目が「高齢者福祉の充実」(5.08)、7番目が「災害・危機に強いまちづくり」(5.07)、8番目が「計画的・効率的な学校施設運営」(5.04)、9番目が「下水道・河川の整備」(4.97)、10番目が「緑の保全と創造」(4.96)となっている。

「医療サービスの充実」、「医療保険・医療助成・年金制度の安定」および「消防・救急救助体制の充実」という医療にかかわる施策が3つも入っている。市民の医療への関心と期待度の高さがうかがわれる。また、子育て支援、上水道、高齢者福祉、災害・危機対応、計画的・効率的な学校施設運営、下水道・河川整備、緑化への期待が高くなっている。

次に満足度の高い施策をみてみよう。3回の平均値が高い順に10位まで取り上げよう。トップが「水の安定供給」(4.16)で、続いて「下水道・河川の整備」(4.03)、「良好な住宅・住環境の整備」(3.97)、「芸術・文化の振興」(3.91)、「公民館・図書館機能の充実」(3.82)、「公共交通の利便性

向上」(3.77)、「大学との連携・交流」(3.76)、「消防・救急救助体制の充実」(3.75)、「市民活動の支援」(3.74)、「消費生活の安定と向上」(3.70)の順である。

上水道、下水道、住宅という都市基盤整備が上位を占めている。そして芸術・文化、公民館・図書館が続いている。これらは文教住宅都市としての西宮市を特徴づける主要施策であり、市民が評価していることを示すものといえよう。とくに上水道は期待度においても第4位となっているが満足度では第1位であり、期待度と満足度の差、すなわちギャップ値が50の施策のなかでもきわめて低くなっている。

B票の各施策に係る市民の「行動・感じ方」の傾向をみてみよう。3回のアンケート調査で比率の高い順に10項目をあげると、第1位が「ごみ捨ての分別や指定日のルールを守っている市民の割合」(3回の平均97.56%)である。続いて、「近所であいさつする市民の割合」(96.32%)、「週に1回以上市内で買い物をされている市民の割合」(93.76%)、「省エネルギーに気をつけている市民の割合」(91.87%)、「健康のために食生活に気をつけている市民の割合」(88.96%)、「西宮にある建物や風景(市内から見える山並みなどの風景)で誇れるものがあると感じている市民の割合」(80.35%)、「西宮には自慢できる観光資源があると感じている市民の割合」(78.80%)、「西宮の街並みが好きな市民の割合」(75.57%)、「子育てで困ったときなどに相談できる相手(相談機関含む)がいる市民の割合」(69.66%)、「災害の際の指定避難場所を知っている市民の割合」(66.47%)の順である。

これらの項目からうかがえるのは、市民生活の基本的ルールを守り、近隣と円満な関係を保ち、快適で健康な暮らしにつとめている市民の割合が高いことである。続いて高いのは、西宮の風景や街並みに愛着をもち、それを誇りとする市民である。そして子育てで困ったときの相談相手がいたり、災害時の指定避難場所を知っていることなど生活の安心・安全を心掛けている市民の割合の順である。

さて、今回の「結果分析報告書」はとくに市民の期待度と満足度のギャップの分析に焦点をおいている。とりわけギャップの大きな7施策を取り上げている。

まず取り上げられているのが、「子育て支援の充実」である。3回のアンケート調査において期待度の平均値は5.14で2番目に高い。その一方で満足度は3回の平均値が3.60であり、ギャップ値は大きい。西宮市は阪神・淡路大震災後、人口が増加傾向にあり、ことに若い世代の流入が顕著である。そこで保育需要の増大、すなわち待機児童対策が大きな課題となっており、そのことが表れているといえよう。市もこの問題の緊急性を認識して受け入れ拡大に取り組んでおり、図1-1が示すように、平成21年、22年、24年と満足度は少しずつではあるが上昇し、ギャップ値も縮小傾向にある。その一方でやや気になるのは、B票の項目「子育てで困ったときなどに相談できる相手(相

談機関含む)がいる市民の割合」である。図1 - 3が示すように、全体として低くはないものの、3回の調査では減少傾向がみられるのである。ただし、図1 - 4から分かるとおり、小学生未満の子どもがいる世帯、小学生の子どもがいる世帯については、平成22年から24年にかけて上昇している。

「高齢者福祉の充実」も期待度の3回の平均値が5.08で6番目に高い。その一方で満足度は3回の平均値が3.40となっており、ギャップ値は大きい。アンケート調査における自由意見の記述では、高齢者用住宅や介護施設の増加・充実を求める声が多くみられる。高齢者の居住への関心が高いようである。とはいえ、図2 - 1が示すように、3回の調査ではギャップ値は縮小傾向にある。また、図2 - 3はB票における問18「この1年間に高齢者に手助けをしたことのある市民の割合」を示しているが、上昇傾向にある。少しずつ施策の効果があらわれ、市民の理解が進んできていることが反映しているようである。

「医療サービスの充実」は、期待度が3回のアンケート調査で毎回トップとなっている。その一方で満足度は低く、ギャップ値は平成21年で50施策中2番目、平成22年で3番目に高い。しかし、満足度は少しずつではあるが上昇し、ギャップ値も縮小傾向にある。とはいえ、高齢化社会において医療への関心が高まっており、医療サービスの充実が求められているといえよう。また、背景的要因として、市立中央病院の移転について、自由意見でも複数の意見があり、大きな政策課題となっていることから、そのことも反映しているのかもしれない。

「医療保険・医療費助成・年金制度の安定」は3回のアンケート調査における期待度の平均が5.08と高い。その一方で満足度は低く、50の施策中、平成21年は47番目、平成22年は42番目、平成24年は38番目である。ギャップ値も高く、平成21年はトップである。しかし、満足度は3回の調査で少しずつではあるが上昇し、ギャップ値も縮小している。平成21年から22年にかけて子どものいる世帯の満足度が上昇しており、乳幼児等医療の拡大が要因として考えられる。なお、B票において、問23で「医療保険制度を理解している市民の割合」、問24で「特定健康診査を知っている市民の割合」をたずねているが、図4 - 3と図4 - 4のように、3回の調査では少しずつ増加している。後期高齢者医療制度や特定健康診査は平成20年度より開始されており、周知が進んでいることを示している。

「災害・危機に強いまちづくり」は期待度で50の施策中、平成21年で6番目、22年で7番目、24年で5番目と上位になっている。満足度は、平成21年から22年にかけては上がっているが、平成22年度から24年度にかけては下がっている。平成22年から24年にかけての期待度の上昇と満足度の減少は、平成23年3月11日発生の東日本大震災が関係していると考えられる。市内津波被

害想定地域では満足度は低下傾向であるのに対し、市北部地域では上昇傾向にある。東日本大震災の影響がみられるのは、B票の問26「家庭で防災対策をとっている市民の割合」である。平成22年と比べ24年に急上昇しているのである。その一方で、問25「災害の際の指定避難場所を知っている市民の割合」は、平成24年で21年よりも低くなっている。さらなる周知努力が必要であろう。

「道路の整備」については、図6-1のように、期待度は平成21年で4.94、22年で4.96、24年で4.96となっているが、満足度はそれぞれ3.36、3.45、3.39であり、平成22年から24年にかけて満足度が減少している。そしてギャップ値も高くなっている。自由意見において、歩道や自転車道の整備を求める意見が多数みられ、また渋滞の緩和を訴える意見もあり、「道路の整備」には市民の関心が高い。また、災害時に消防車や救急車が通りやすい道路を整備すべきであるといった意見もあり、今後は防災や減災といった点も踏まえ、施策を進めていくことが重要であろう。

「交通安全対策と駐車対策」は平成24年のギャップ値が50の施策中最も高い。図7-1が示すように、期待値も平成21年から24年にかけて上昇している。アンケート発送前の平成24年4月頃に、登校中の児童が交通事故に巻き込まれる事件が相次いで起こったことが背景的要因として考えられる。自由意見の中に自動車、バイク、自転車のマナーに関する意見がみられ、また登校中の児童が巻き込まれる事故についての記述もあり、交通安全に対する市民の意識が高まってきている。

(関西学院大学 森脇俊雅)