

今号の主な記事

- ◇新型インフルエンザのワクチン接種……………2面
- ◇市職員の募集……………4面
- ◇外来医療の助成対象を 中学3年までに……………4面



「子育て支援の充実」は皆さんの期待度が高い施策のひとつ。安心して子どもを生み、健やかに子育てができる環境の充実に今後も取り組んでいきます

# 「まちづくり評価アンケート」結果 市民志向のまちづくりへ

## 市民満足度の高い 市政の実現へ

市は、市民の価値観やニーズを的確にとらえ、これまでのまちづくりの成果をさらに発展させるために「まちづくり評価アンケート」を実施しました。ここでは、アンケート結果の概要をお知らせします。問合せは行政経営・改善グループ(0798・35・3485)へ。結果の詳細については、市のホームページ(アドレスはページ下参照)に掲載します。

市は市民志向の行政経営を目指し、皆さんの価値観などをとらえ分析しようと、まちづくり評価アンケートを行いました。アンケートは4月にスタートした「第4次西宮市総合計画」を推進するにあたり、地域の問題や今後のまちづくりなどについて、皆さんの視点で評価してもらうとともに、考え方や日常の行動についても尋ねました。今後はアンケート結果を、これからの市政運営の基礎資料としてさらに分析を行い、市民の皆さんに満足してもらえ、市政の実現に努めます。

## アンケート 概要と集計

アンケートは20歳以上の市民

表2 施策の期待度

1	医療サービスの充実
2	子育て支援の充実
3	消防・救急救助体制の充実
4	高齢者福祉の充実
5	医療保険・医療費助成・年金制度の安定
46	多文化共生社会の構築と国際交流の推進
47	都市農業の展開
48	産業の振興
49	大学との連携・交流
50	都市型観光の振興

表1 施策の満足度

1	水の安定供給
2	下水道・河川の整備
3	良好な住宅・住環境の整備
4	芸術・文化の振興
5	公民館・図書館機能の充実
46	都市農業の展開
47	医療保険・医療費助成・年金制度の安定
48	生活自立の援助
49	健全な財政運営
50	組織の活性化と職員の育成

表3 施策のギャップ

1	医療保険・医療費助成・年金制度の安定
2	医療サービスの充実
3	高齢者福祉の充実
4	健全な財政運営
5	戦略的な行政経営体制の確立
46	男女共同参画社会の実現
47	市民活動の支援
48	多文化共生社会の構築と国際交流の推進
49	大学との連携・交流
50	都市型観光の振興

※ギャップの大きい(期待度が高く、満足度が低い)施策は、市民の皆さんが取り組むべき必要性が高いと思われることを表しています

表1 アンケート集計

	発送数	有効回収数	有効回収率
全体	5,000	2,448	48.96%
A票	2,500	1,106	44.24%
B票	2,500	1,342	53.68%



高齢化の進展や医療の高度化に伴い、医療サービスの充実が求められています

の皆さん5000人(市内全域無作為抽出)に対して4月24日から5月25日まで行いました。回収状況などは表1参照。アンケートは「第4次西宮市総合計画」の各施策(50施策)について、A票では施策に対する市民の「受け止め方」を、B票では施策に関する市民の「行動」を把握するために「期待度」「満足度」を7段階(0点〜6点)で答えてもらいました。それぞれ点数化した合計点を有効回収数で除した平均値をギャップ値(期待度の平均値-満足度の平均値)としてとらえ、当該施策に関する市民の認識のギャップを明確にしました。B票は各施策に対応するさまざまな設問について回答を選択してもらいました。施策の目指すべき方向性を示す回答数を有効回収数で除した平均値(指標値)を施策の効果(施策の進み具合)としてとらえました。

「行動」を把握するために「期待度」「満足度」を7段階(0点〜6点)で答えてもらいました。それぞれ点数化した合計点を有効回収数で除した平均値をギャップ値(期待度の平均値-満足度の平均値)としてとらえ、当該施策に関する市民の認識のギャップを明確にしました。B票は各施策に対応するさまざまな設問について回答を選択してもらいました。施策の目指すべき方向性を示す回答数を有効回収数で除した平均値(指標値)を施策の効果(施策の進み具合)としてとらえました。

期待度の高い施策については「医療サービスの充実」や「子育て支援の充実」などがあがっています(表2参照)。一方で都市型観光の振興、「大学との連携・交流」といった施策の期待度が低くなっています。満足度については「水の安定供給」「下水道・河川の整備」などが高くなっています。一方で「組織の活性化と職員の育成」「健全な財政運営」といった施策が低くなっています。ギャップの大きい施策が取り組むべき必要性の高い施策を意味します。結果を見ると「医療保険・医療費助成・年金制度の安定」「医療サービスの充実」といった施策のギャップが大きくなっています。これは、市民の皆さんが日々の生活の安定や生命にかかわる重要な施策であると期待している反面、複雑な医療制度など社会福祉に対して満足していない現状が見えてきます。

また、市民の皆さんの日々の行動や感じていることを係数として表し、施策の効果の浸透度などの程度かを、各施策ごとに測ることができました。今後、施策ごとに市民のニーズや効果を把握し、第4次西宮市総合計画の展開に反映するために分析を行っていきます。

## アンケート結果

### 市長からのメッセージ



知 少子高齢化の進行など、社会情勢が変化し、市民の価値観やニーズが多様化しています。そのような中、これまでの行政運営では十分な対応ができてなくなってきた。

今後は、質の高い行政サービスを提供するために、的確に情報を収集していくことがますます重要になっていきます。私は、まちづくりの主役である市民の皆さんの声を積極的に聞き、市は皆さんのパートナーとして、まちづくりを進めることを基本姿勢にしました。今回実施しました「まちづくり評価アンケート」は、これまでのまちづくりの成果をさらに発展させる際の大切な資料とするために、市民の皆さんの視点から、市の施策の「期待度」や「満足度」とともに施策の進み具合を評価していただいたものです。このアンケート結果を貴重な資料として、「西宮に住んでよかった」と思える心豊かなまちの実現に向け、効果的・効率的にまちづくりを進めていきます。