

# 平成27年度 伊勢原市市民意識調査結果概要

## 【調査の概要】

- (1) 調査対象：3,000人（無作為抽出による伊勢原市に居住する18歳以上の市民）
- (2) 調査方法：郵送によるアンケート調査
- (3) 調査期間：平成28年1月12日（火）～1月29日（金）
- (4) 調査項目 ①回答者属性  
②伊勢原市のまちづくり施策  
③地域福祉  
④幸福実感  
⑤市政情報の入手方法など  
⑥伊勢原に対する愛着や誇りなど
- (5) 回収状況：発送数 3,000件 回収数（率）1,430件（47.7%）

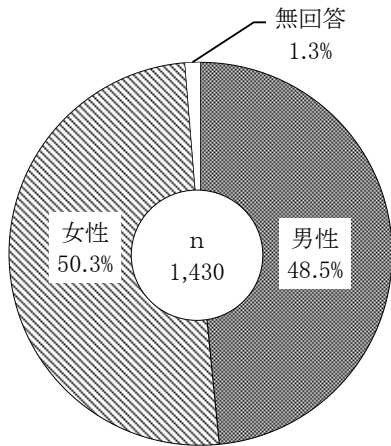
## 【概要書の見方】

- ・ 図表中のnとは回答者数のことである。
- ・ 本文、表、グラフなどに使われる「n」は、各設問に対する回答者数である。
- ・ 百分率（%）の計算は、小数第2位を四捨五入し、小数第1位まで表示した。したがって、単数回答（1つだけ選ぶ問）においても、四捨五入の影響で、%を足し合わせて100%にならない場合がある。
- ・ 複数回答（2つ以上選んでよい問）においては、%の合計が100%を超える場合がある。

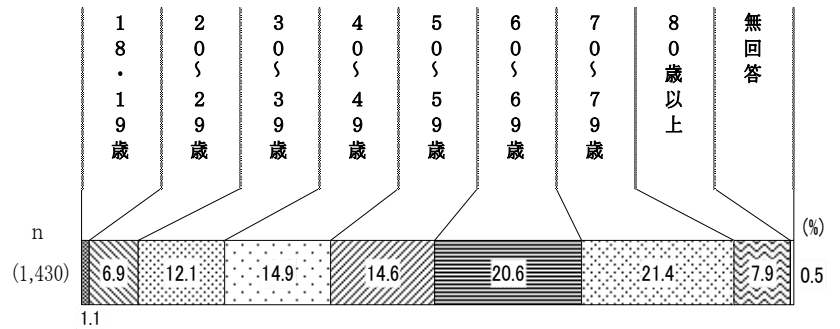


# 1. 調査回答者の属性

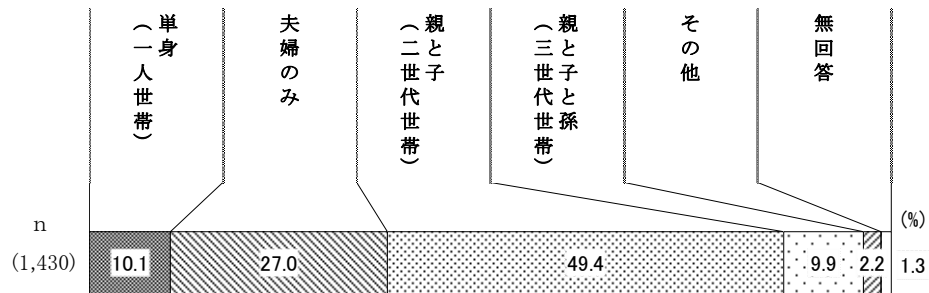
(1) 性別



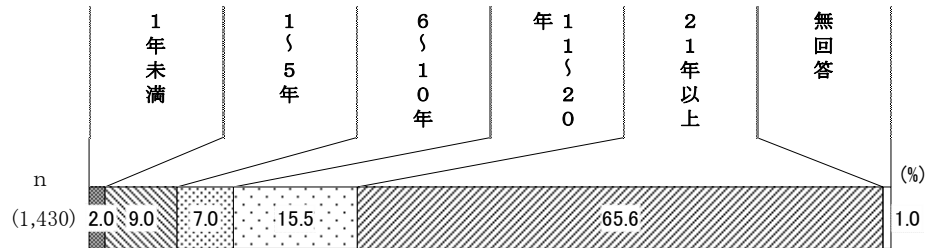
(2) 年齢



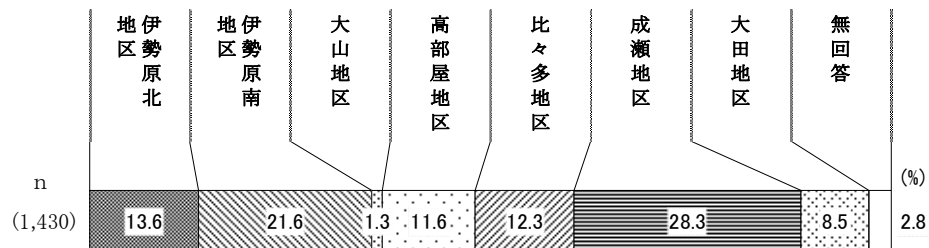
(3) 世帯の状況



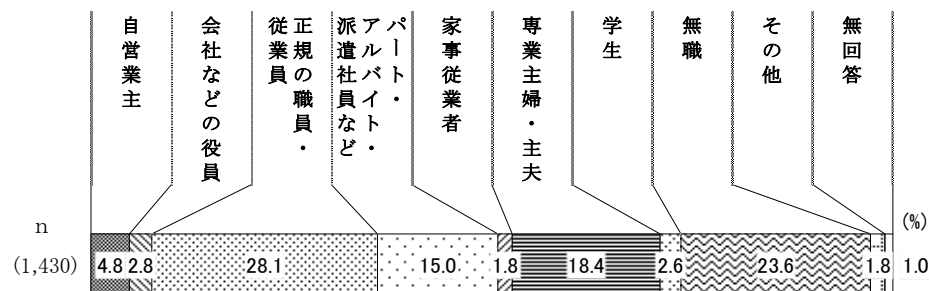
(4) 本市での居住年数



(5) 居住地域



(6) 職業



## 2. 伊勢原市のまちづくりの取組について〔37本の施策〕

本市では「伊勢原市第5次総合計画」に基づくまちづくりを計画的に進めるために、平成25年度から平成29年度までの5年間について、「前期基本計画」を定めて、37本の施策を重点的に行っており、それぞれ満足度および重要度を聞いた。

### (1) 集計方法

調査では、37本の施策について、現状の満足度及び今後の重要度をそれぞれ4段階評価で聞いた。この4段階評価に「+2点」、「+1点」、「-1点」、「-2点」とし、項目ごとに算出した平均点を評価点とした。

※評価点は-2.00点～2.00点の間に分布し、0.00点が中間点、2.00点に近いほど評価は良く、逆に-2.00点に近いほど評価が悪いことを表す。

### (2) 「満足度」の上位10項目及び下位10項目

満足度評価点の上位10項目及び下位各10項目

順位	上位項目	満足度 評価点	順位	下位項目	満足度 評価点
1位	安心できる地域医療体制の充実	0.96	37位	交流がひろがる拠点の形成	-0.31
2位	迅速で適切な消防・救急体制の充実	0.80	36位	地域の個性あふれるまちづくりの推進	-0.20
3位	歴史・文化遺産の継承	0.58	35位	地域を支える商業・工業の振興	-0.10
4位	多様な働き方が選択できる保育の充実	0.52	34位	健全で安定した財政運営	0.03
5位	安全で快適な教育環境の整備	0.52	33位	被害を最小限に抑える減災対策の推進	0.12
6位	伊勢原ならではの観光魅力づくり	0.48	32位	バリアフリー対策の推進	0.17
7位	障害者の地域生活支援の充実	0.45	31位	地域とつながる都市農業・森林づくりの推進/ 移動しやすい交通対策の推進	0.21
8位	みんなで取り組む地域防災力の強化	0.44			
9位	市民に身近な市役所づくり	0.44	29位	互いに尊重し合うまちづくりの推進	0.22
10位	いせはらシティセールスの推進	0.42	28位	公共施設の効率的な活用と維持管理・保全の推進	0.24

※数値の表記は都合上小数点第2位までであるが、順位づけは小数点第5位までみて行った。上記の場合、下位31位の2項目は小数点第5位まで同率である。

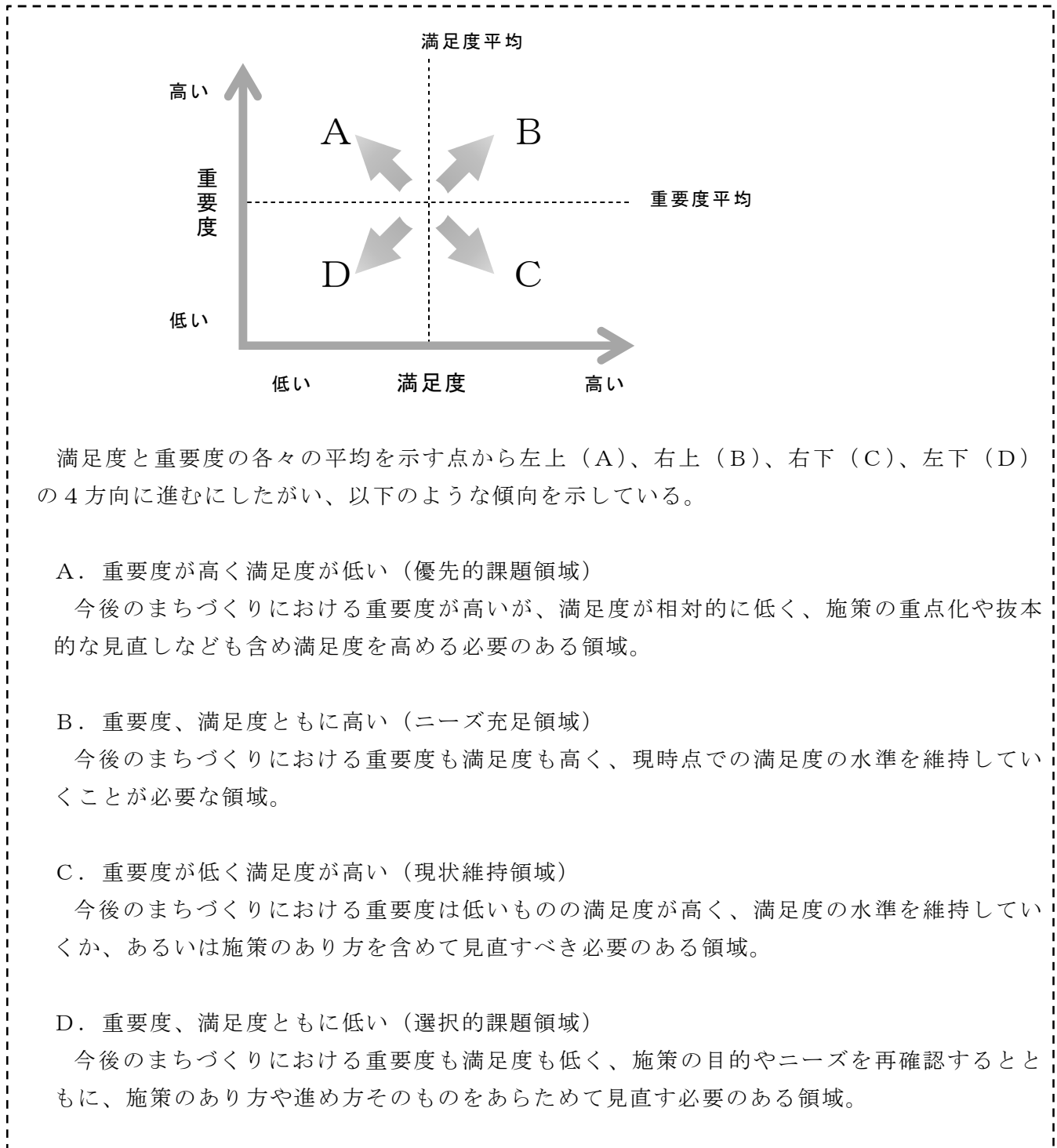
(3) 「重要度」の上位10項目及び下位10項目

重要度評価点の上位、下位各10項目

順位	上位項目	重要度 評価点	順位	下位項目	重要度 評価点
1位	安心できる地域医療体制の充実	1.67	37位	市民や様々な団体との市民協働の推進	0.62
2位	地域とともに取り組む防犯対策の推進	1.61	35位	学習成果を生かせる生涯学習の推進 ／地域の個性あふれるまちづくりの推進	0.65
3位	いざという時の危機対応力の強化	1.60			
4位	被害を最小限に抑える減災対策の推進	1.58	34位	多様なつながりで支える地域運営の推進	0.69
5位	みんなで取り組む地域防災力の強化	1.57	33位	いせはらシティセールスの推進	0.78
6位	迅速で適切な消防・救急体制の充実	1.54	32位	歴史・文化遺産の継承	0.93
7位	子育て家庭への支援の充実	1.48	31位	地域を支える商業・工業の振興	0.95
8位	バリアフリー対策の推進	1.44	30位	市民に身近な市役所づくり	1.04
9位	多様な働き方が選択できる保育の充実	1.42	29位	地域特性を生かした新たな産業基盤の創出	1.05
10位	きめ細やかな教育の推進	1.37	28位	地域とつながる都市農業・森林づくりの推進	1.07

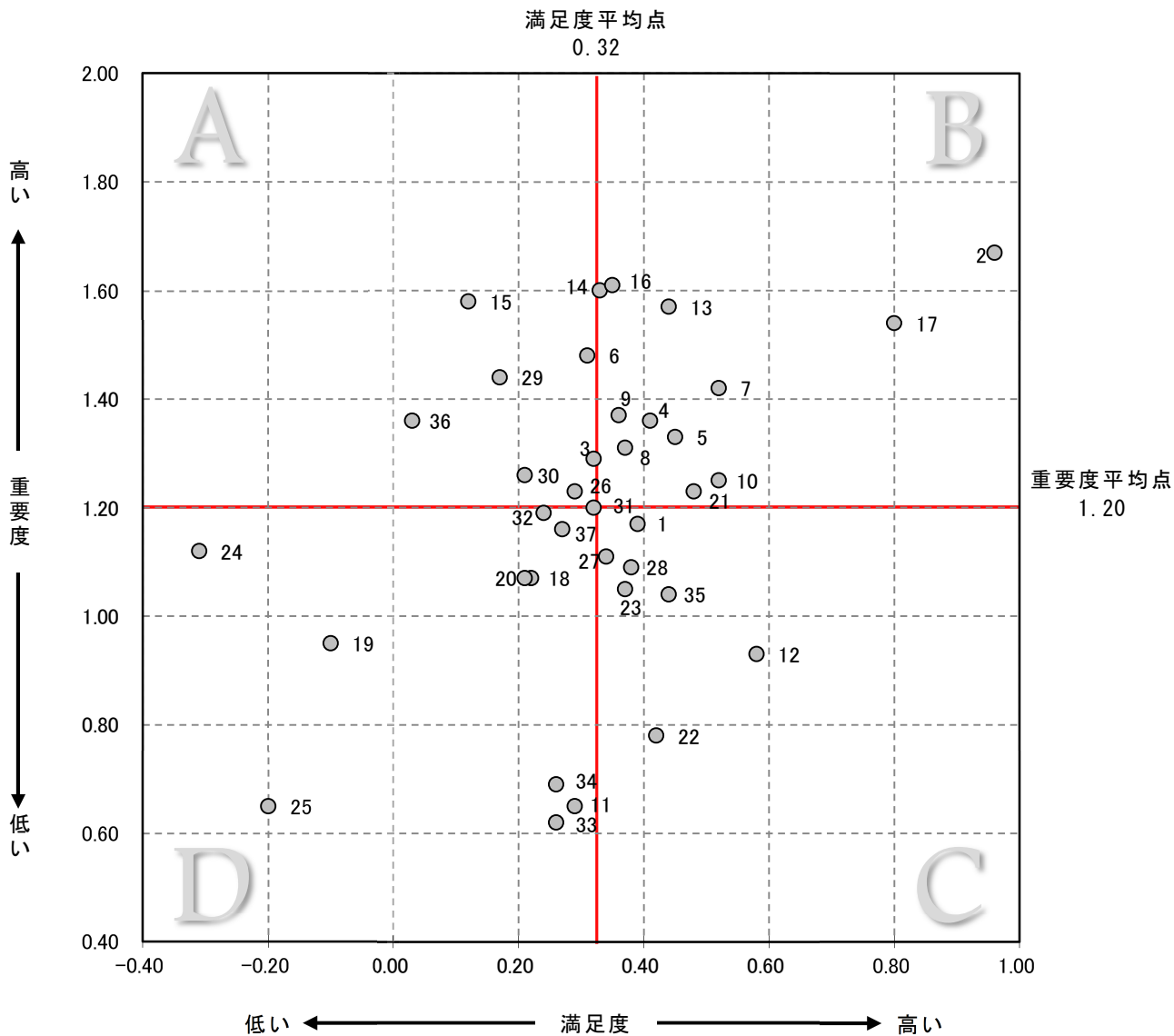
#### (4) 満足度と今後の重要度の相関図による分析

「満足度」と「重要度」の評価点を用い、縦軸に重要度、横軸に満足度をとった相関図では、満足度と重要度をマトリクス上に示すことで、各分野の位置付けを以下のように整理することができる。



下図は、現状の評価と今後の重要度の相関図における37本の施策が位置する領域を示している。

現状の評価と今後の重要度の相関図



3	多様な連携による地域福祉の推進	A
6	子育て家庭への支援の充実	
15	被害を最小限に抑える減災対策の推進	
26	生活環境美化の推進	
29	バリアフリー対策の推進	
30	移動しやすい交通対策の推進	
31	都市の機能を高める基盤施設整備の推進	
36	健全で安定した財政運営	
2	安心できる地域医療体制の充実	B
4	高齢者の地域生活支援の充実	
5	障害者の地域生活支援の充実	
7	多様な働き方が選択できる保育の充実	
8	次代を担う子ども・若者の育成支援の推進	
9	きめ細やかな教育の推進	
10	安全で快適な教育環境の整備	
13	みんなで取り組む地域防災力の強化	
14	いざという時の危機対応力の強化	
16	地域とともに取り組む防犯対策の推進	
17	迅速で適切な消防・救急体制の充実	
21	伊勢原ならではの観光魅力づくり	

1	自ら取り組む健康づくりの推進	C
12	歴史・文化遺産の継承	
22	いせはらシティセールスの推進	
23	地域特性を生かした新たな産業基盤の創出	
27	自然共生社会の構築	
28	低炭素・循環型社会の構築	
35	市民に身近な市役所づくり	
11	学習成果を生かせる生涯学習の推進	D
18	互いに尊重し合うまちづくりの推進	
19	地域を支える商業・工業の振興	
20	地域とつながる都市農業・森林づくりの推進	
24	交流がひろがる拠点の形成	
25	地域の個性あふれるまちづくりの推進	
32	公共施設の効率的な活用と維持管理・保全の推進	
33	市民や様々な団体との市民協働の推進	
34	多様なつながりで支える地域運営の推進	
37	市民に信頼される市政の推進	

## (5) 市民意識調査結果の考察

今回の市民意識調査の結果のうち、現状の満足度が高かった施策と低かった施策を中心に推察される市民の評価と、今後の施策展開に向けての考察をまとめる。

### □ 暮らし力 — 誰もが明るく暮らせるまち

施策「2 安心できる地域医療の充実」は、37本の施策中で満足度、重要度ともに最も高い結果となり、前回調査との比較では、満足度が大幅に向上していることから市民の医療ニーズを市域内で満たすことができる医療環境に恵まれていること、更には、伊勢原協同病院の移転新築支援の取組等が一定の評価を受けていることが推察される。

施策「4 高齢者の地域生活支援の充実」、「5 障害者の地域生活支援の充実」は、満足度、重要度ともに平均値よりも高い結果となっており、少子高齢社会に対応した様々な福祉サービスの充実が一定の評価を受けていることが推察される。

施策「7 多様な働き方が選択できる保育の充実」は、満足度、重要度ともに平均値よりも高い結果となっており、病児・病後児保育等の保育サービスの充実や、子ども・子育て支援の取組が一定の評価を受けていることが推察される。

施策「10 安全で快適な教育環境の整備」は満足度、重要度ともに平均値よりも高い結果となっており、計画的な施設改修等が一定の評価を受けていることが推察される。

施策「12 歴史・文化遺産の継承」の重要度は平均値より低かったが、満足度は平均値より高くなっており、本市の歴史や文化財を次代に伝え残していく取組等が一定の評価を受けていることが推察される。

その一方で、施策「6 子育て家庭への支援の充実」の重要度は平均値より高かったが、満足度は平均値より低くなっており、子どもを産み育てやすい環境のまちをつくるための施策、取組の充実や見直しが求められていると推察される。

### □ 安心力 — 地域で助け合う安全で安心なまち

施策「13 みんなで取り組む地域防災力の強化」、施策「17 迅速で適切な消防・救急体制の充実」が、満足度、重要度ともに平均値よりも高い結果となっており、大規模地震や集中豪雨など、市民の生命や生活に影響する大規模な自然災害に対する不安感の表れと、本市の防災教育や防災訓練等による地域の防災力の強化や、消防・救急体制の充実・強化の取組が一定の評価を受けていることが推察される。

その一方で、施策「15 被害を最小限に抑える減災対策の推進」は重要度が平均値よりも高いが、満足度は平均値よりも低い結果となった。更なるライフラインの計画的な耐震化や、土砂災害・浸水対策を推進するなど、自然災害による被害が最小限に抑えられるまちをつくるための施策、取組の充実や見直しが求められていると推察される。



## □ 活力 — 個性豊かで活力あるまち

施策「21 伊勢原ならではの観光魅力づくり」は、満足度、重要度ともに平均値よりも高い結果であり、前回調査と比較すると満足度、重要度ともに高くなっている。ここからは、歴史的観光地「大山」の地域ならではの魅力等を活用した「平成大山講プロジェクト」の推進による観光振興の取組が一定の評価を受けていることが推察される。

施策「22 いせはらシティセールスの推進」については、重要度は平均値よりも低かったが、満足度は平均値よりも高い結果となった。ここからは、市の公式イメージキャラクター「クルリン」の導入、イベントへの積極的な参加等によるシティプロモーションの取組が一定評価を受けていることが推察される。

その一方で、施策「19 地域を支える商業・工業の振興」、「24 交流がひろがる拠点の形成」は、満足度、重要度ともに平均値よりも低い結果となっている。また、施策「24 交流がひろがる拠点の形成」は前回調査との比較でも満足度が低下していることから、本市の中心拠点である伊勢原駅周辺地区については、商業の集積や交通の結節点として、市内外から多くの人が集う玄関口にふさわしい、賑わいのある拠点の形成を図る等、魅力あるまちをつくるための施策、取組の充実や見直しが求められていると推察される。

## □ 都市力 — 住み続けたい快適で魅力あるまち

施策「25 地域の個性あふれるまちづくりの推進」が、満足度、重要度ともに平均値よりも低い結果となっている。本施策は、前回の調査からの経年変化を見ても他の施策と比べ相対的な重要度は低くなる傾向にあるが、市民の満足度の向上を図るため、地域の特性や資源をまちづくりに生かすなど、地域への愛着を高め、誰もが住み続けたいと思えるまちをつくるための施策、取組の充実や見直しが求められていると思われる。

また、施策「29 バリアフリー対策の推進」、施策「30 移動しやすい交通対策の推進」は、重要度は平均値よりも高かったが、満足度は平均値よりも低い結果となっており、超高齢社会の更なる進展等を見据え、安全で円滑に移動できるまちをつくるための施策、取組の充実や見直しが求められていると推察される。

## □ 自治力 — みんなで考え行動するまち

施策「35 市民に身近な市役所づくり」は、重要度は平均値よりも低かったが、満足度は平均値よりも高い結果となっており、本市の市政に関する情報の共有化や透明性の高い市役所づくり等の取組が一定の評価を受けていると推察される。

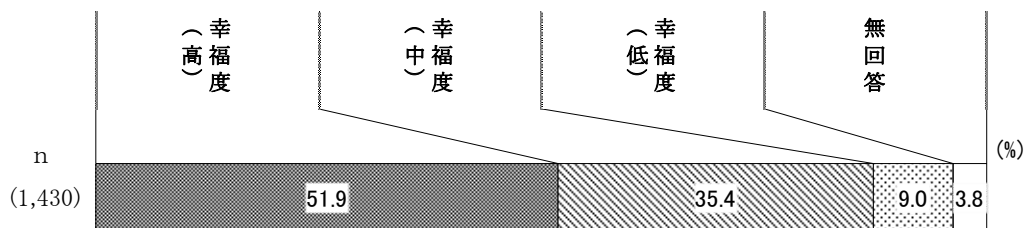
その一方で、施策「36 健全で安定した財政運営」は、満足度、重要度ともに平均値よりも低い結果となっており、社会環境や市民ニーズの変化などに柔軟に対応した確かな行政運営ができるまちをつくるための施策、取組の充実や見直しが求められていると推察される。

## 4. 幸福実感について

### (1) 幸福の実感

現在の幸福の実感の平均点は6.38であった。

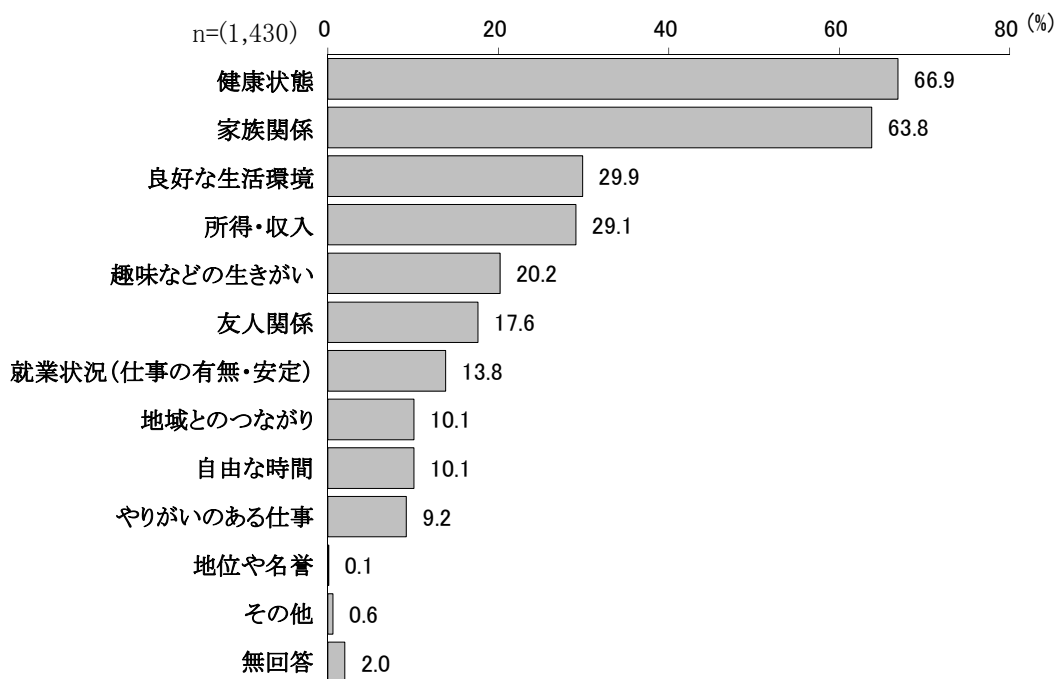
つけていただいた点数のうち、10～7点を「幸福度（高）」、6～4点を「幸福度（中）」、3～0点を「幸福度（低）」の3段階の区分で算出すると、「幸福度（高）」は51.9%、「幸福度（中）」は35.4%、「幸福度（低）」は9.0%となっている。



### (2) 幸福実感を判断する上で重視した事項（複数回答）

幸福実感を判断する上で重視した事項は、「健康状態」（66.9%）、「家族関係」（63.8%）の2項目が6割台で特に多く、以下、「良好な生活環境」（29.9%）、「所得・収入」（29.1%）、「趣味などの生きがい」（20.2%）が2割台が続いている。

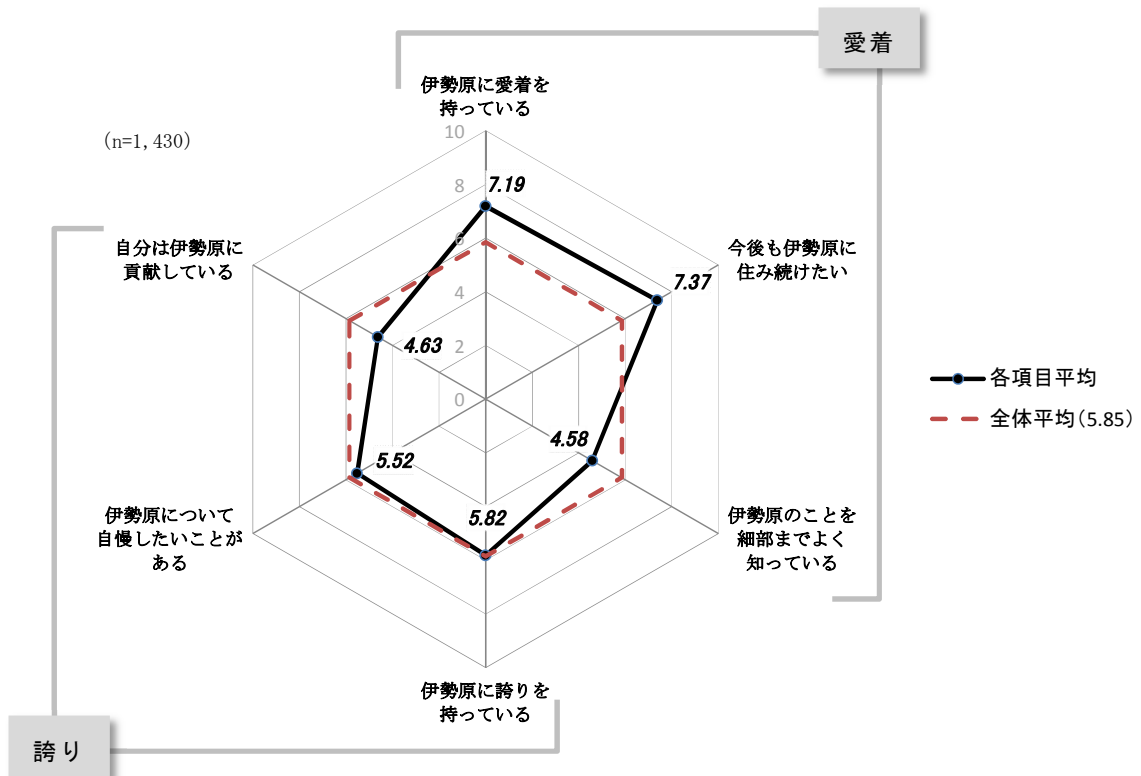
「健康状態」や「家族関係」の項目が高いことから、本市においては、健康づくりや誰もが快適で安心して暮らせるまちづくりを進めることが、幸福の実感に対してプラスの影響を与えていくものと考えられる。



## 5. 伊勢原に対する愛着や誇り等について

### (1) 伊勢原に対する愛着や誇り

伊勢原に対する愛着や誇りに関する6項目の点数の平均点をグラフ化したのが以下の図である。6項目中「今後も伊勢原に住み続けたい」(7.37)や「伊勢原に愛着を持っている」(7.19)の2項目は7点台と高く、平均値以上となっている。一方、「自分は伊勢原に貢献している」(4.63)、「伊勢原のことを細部までよく知っている」(4.58)は4点台にとどまっている。



全体の平均点 : 5.85

項目		各項目平均点	分野別平均点
愛着	伊勢原に愛着を持っている	7.19	6.38
	今後も伊勢原に住み続けたい	7.37	
	伊勢原のことを細部までよく知っている	4.58	
誇り	伊勢原に誇りを持っている	5.82	5.32
	伊勢原について自慢したいことがある	5.52	
	自分は伊勢原に貢献している	4.63	

今後、「愛着」「誇り」関連項目において最も低評価であり、他の項目の評価向上に影響すると思われる「伊勢原のことを細部までよく知っている」を引き上げることに注力すべきであると考えられる。

## (2) 市外への推奨度

ネットプロモータースコア（NPS）の手法を用い、市外への「推奨度」を指標化するため、推奨意向を10（非常に薦めたい）～0（全く薦めたくない）の11段階のスケールで測定し、以下の例に基づいて「推奨者」、「中立者」、「批判者」に区分して、「推奨者－批判者」のスコアを算出する。

NPSの手法では、「推奨者」の配点構成が小さいことから、一般的に数値はマイナス寄りに算出される傾向となる。

例：設問ごとに“各点数をつけた人数”に着目し、

「推奨する立場」の人（推奨者）の構成比（8～10点をつけた割合）、

「推奨も批判もしない受動的な立場」の人（中立者）の構成比（5～7点をつけた割合）、

「批判的な立場」の人（批判者）の構成比（0～4点をつけた割合）を算出する。

このNPSの算出例に基づき、「推奨度」をみると、「伊勢原の地場産品を購入したり、観光やレジャーなどで伊勢原を訪れたりすることを、友人・知人に薦めたい」が7.8、「伊勢原に住むことを友人・知人に薦めたい」がマイナス3.8となっている。

					(推奨者－批判者)
伊勢原の地場産品を購入したり、観光やレジャーなどで伊勢原を訪れたりすることを、友人・知人に薦めたい	推奨 28.6%	中立 43.4%	批判 20.8%	無回答 7.2%	7.8
伊勢原に住むことを友人・知人に薦めたい	推奨 21.6%	中立 45.7%	批判 25.4%	無回答 7.3%	-3.8

今回初の試みとして、NPSの手法を用いて、市民による市外への「推奨度」の現状値の把握を行ったが、シティプロモーション活動の成果を検証する材料として、これらの項目について、今後の経年変化を捉えていくことも有効であると考えられる。