

## 5 市民の意向

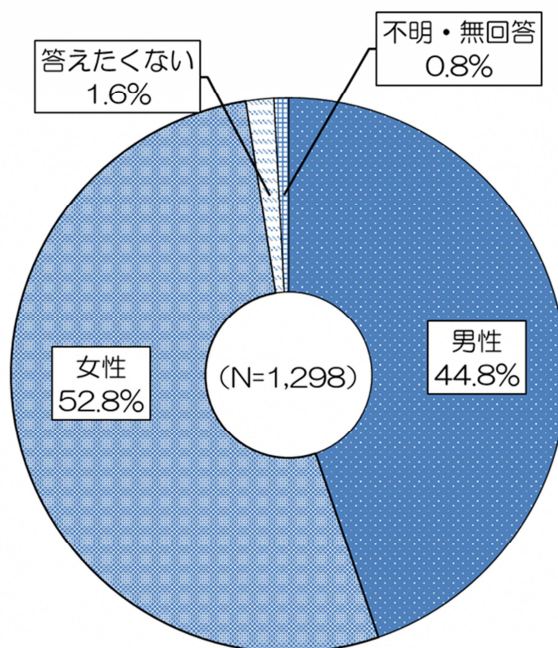
### (1) アンケート調査結果

「第6次相生市総合計画」の改定に向けて、相生市在住の18歳以上の方の中から年代を考慮して抽出した3,000人を対象に、ご意見・ご意向をお伺いし、計画の進行管理及び状況に合わせた見直しの参考とするためのアンケート調査を実施しました。

- 調査対象者：相生市に在住する18歳以上の市民
- 抽出方法：住民基本台帳より無作為抽出
- 調査期間：令和6年9月16日～10月4日
- 調査方法：郵送による配布・回収及びWebによる回答
- 回収結果：配布数3,000件／有効回収数1,298件／有効回収率43.3%

#### ◇性別

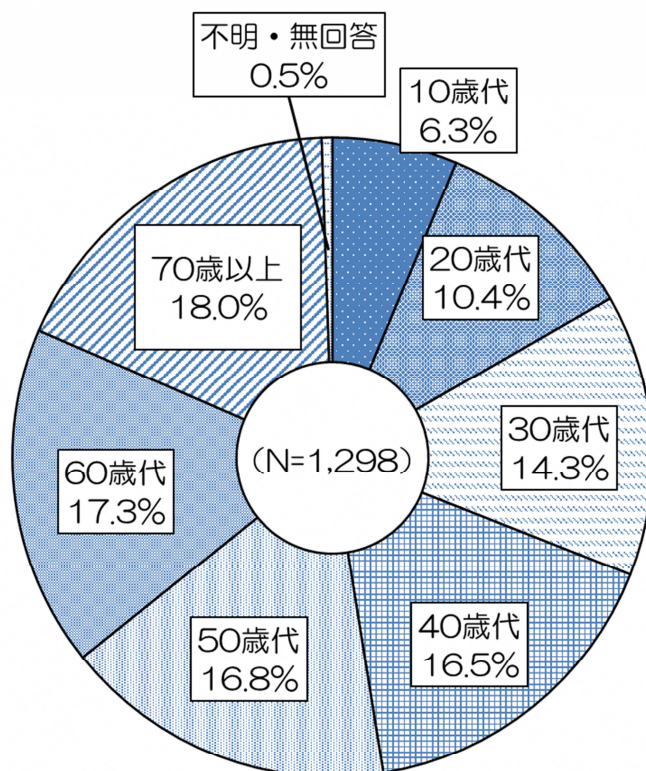
「男性」44.8%、「女性」52.8%、「答えたくない」1.6%、「不明・無回答」0.8%となっています。



項目	n	%
男性	581	44.8
女性	685	52.8
答えたくない	21	1.6
不明・無回答	11	0.8
総数【全体】	1,298	100.0

### ◇年齢

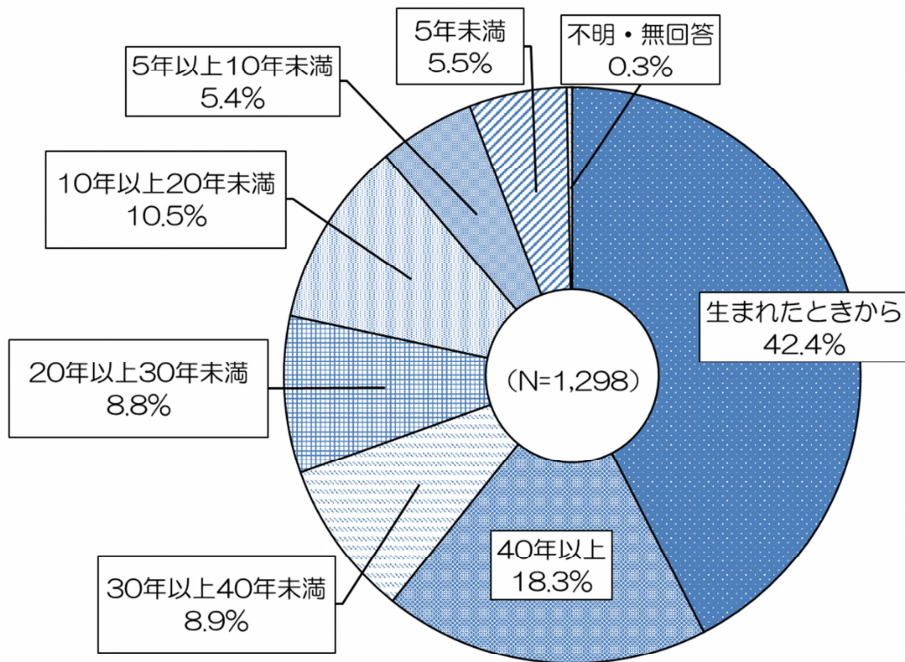
年齢については、「70歳以上」18.0%が最も多く、次いで「60歳代」17.3%、「50歳代」16.8%の順となっています。



項目	n	%
10歳代	82	6.3
20歳代	135	10.4
30歳代	185	14.3
40歳代	214	16.5
50歳代	218	16.8
60歳代	224	17.3
70歳以上	233	18.0
不明・無回答	7	0.5
総数【全体】	1,298	100.0

## ◇居住歴

居住歴については、「生まれたときから」42.4%が最も多くなっています。次いで、「40年以上」18.3%、「10年以上20年未満」10.5%、「30年以上40年未満」8.9%となっています。



項目	n	%
生まれたときから	551	42.4
40年以上	237	18.3
30年以上40年未満	115	8.9
20年以上30年未満	114	8.8
10年以上20年未満	136	10.5
5年以上10年未満	70	5.4
5年未満	71	5.5
不明・無回答	4	0.3
総数【全体】	1,298	100.0

## 【 NPS (Net Promoter Score) とは 】

NPSは顧客ロイヤルティ（企業に対する信頼や愛着の大きさ）や推奨の意向を測るための指標です。顧客に「あなたはこの商品・サービスをどの程度、友人や同僚に勧めますか？」というアンケート項目（質問）を投げかけます。

この質問に0～10の11段階で答えてもらった結果を数値化して求めます。

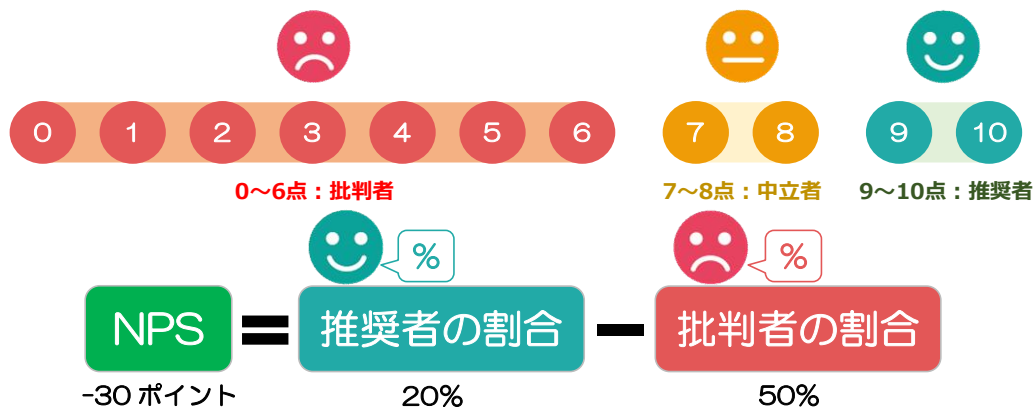
回答された数値によって、顧客を3グループ（批判者、中立者、推奨者）に分けます。

- 推奨者：9～10点の数値を答えた顧客。商品・サービスを愛用してくれ、周囲にも勧めてくれる層です。
- 中立者：7～8点の数値を答えた顧客。特に商品・サービスを周囲に勧めることもない代わりに、悪い口コミも広げませんが、何かのきっかけで競合の商品・サービスへ移りやすい層です。（NPSスコア計算には含めません。）
- 批判者：0～6点の数値を答えた顧客。商品・サービスに対する悪い口コミを広げる可能性の高い層です。

回答者全体に占める「推奨者」「中立者」「批判者」の割合を算出し、推奨者の割合（％）から批判者の割合（％）を引いた数値がNPSの値となり、-100～100の間で表されます。

例えば、100人中、「9～10点」の数値を答えた推奨者が20人、「0～6点」の数値を答えた批判者が50人だとすれば、NPS値は（推奨者20%－批判者50%＝-30ポイント）になります。

例：回答者（100人）、批判者（50人）、中立者（30人）、推奨者（20人）



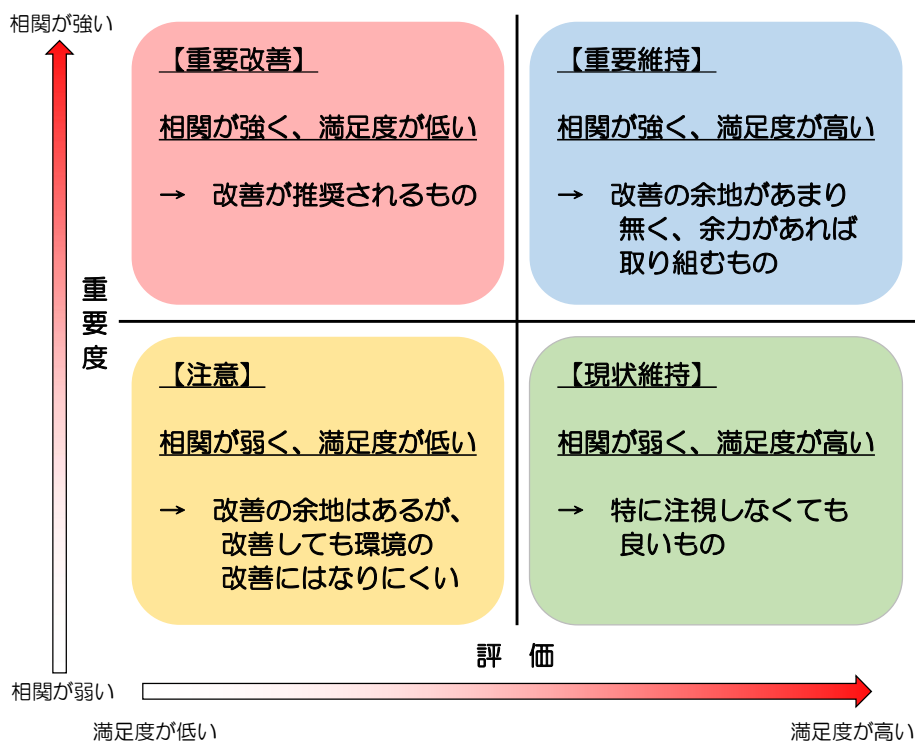
NPS調査において批判者が0～6点と広いのに対し、推奨者が9～10点に限られることに加え、日本人は、評価を行うようなアンケート調査で複数の選択肢がある場合、中間の選択肢を選ぶ傾向が見られます。これを「回答中心化傾向」といい、自分の意見を簡潔・率直に伝えるよりも、曖昧にぼかして伝えることで、相手に嫌われたり集団の中で浮いたりするのを避けようとするためだと考えられます。このため、日本の消費者を対象に調査したNPSはマイナスになることが多くなっています。

（参考：NPS 業界別ランキングトップ企業 2023 NTT コムオンラインによる）

- ・電力（西日本）部門 （第1位 NPS -39.9pt 業界平均：-53.1pt）
- ・都市ガス部門 （第1位 NPS -30.5pt 業界平均：-42.3pt）
- ・銀行部門 （第1位 NPS -16.7pt 業界平均：-42.7pt）

【4象限分析（キードライバー分析）について】

アンケートでお答えいただいた各要素の満足度と、推奨度（NPS）との相関値を算出し、散布図を作成します。縦軸を重要度（推奨度）、横軸を満足度とし、散布図内は「重要維持項目（右上）」「重要改善項目（左上）」「現状維持項目（右下）」「注意観察項目（左下）」に分類します。



【重要維持】：右上部分

この項目は、強みを表しています。強みは、満足度と推奨度に大きく影響するものです。

今現在、支持を得ており、さらにそれがリピートや、口コミ、友人や家族に勧める動機にもなっていることを示します。つまり、他と比較した場合に、選ばれている理由、強みがわかる項目といえます。今後も、この項目については重点的な維持が必要です。

【重要改善】：左上部分

推奨度との相関値は高いものの、与えている実際の満足度は低い部分、すなわち弱みに該当します。チャートのなかで、位置が左上に寄っているほど、緊急性が高い項目であるともいえます。少しの改善で、満足度が上がるポイントでもあるため、優先的な対策が必要です。

【注意】：左下部分

満足度への影響は小さいが、推奨度が低い項目です。優先度は下がりますが改善に努める必要がある項目です。

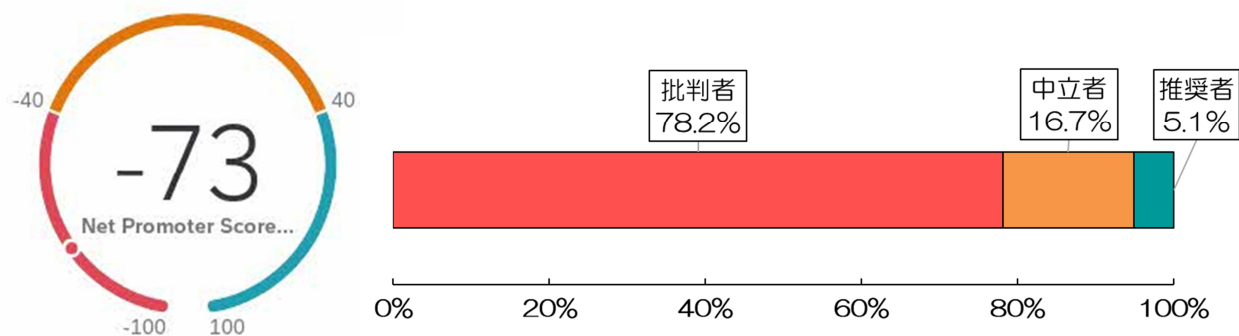
【現状維持】：右下部分

満足度は高いが、推奨度は高くない項目です。ただし、「満足できて当たり前」と認識している可能性もあります。優先度を下げた結果、満足度が落ちてしまうおそれもあるため、質を落とさないように維持することが必要です。

### ◇相生市への移住のお勧め

「批判者」の割合が78.2%、「中立者」の割合が16.7%、「推奨者」の割合が5.1%となっており、NPSスコアは-73です。

### ◆NPS（Net Promoter Score）分析の結果



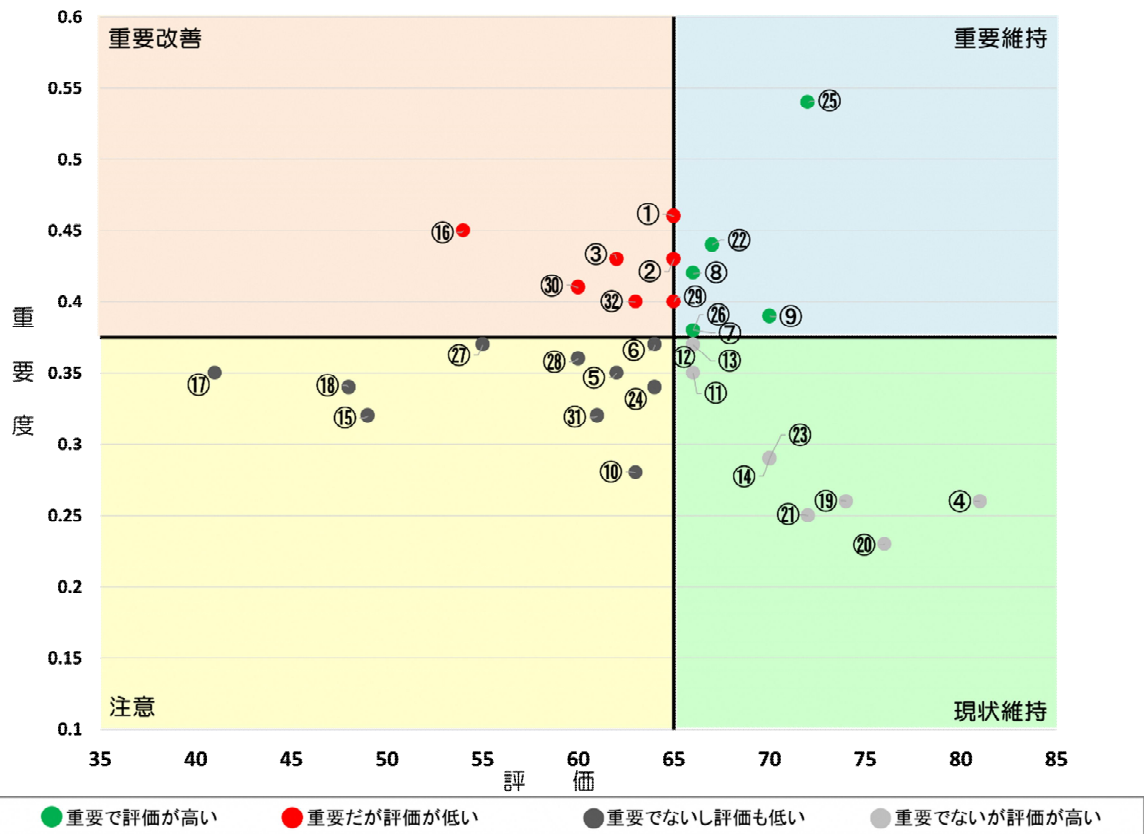
- ・ 回答者（1273人）、批判者（995人）、中立者（213人）、推奨者（65人）
- ・ 推奨者の割合（5.1%）－批判者の割合（78.2%）＝NPS（-73.1%≒-73%）となります。

項目	n	%	分類	n	%
0点（まったく勧めない）	160	12.6	批判者	995	78.2
1点	62	4.9			
2点	91	7.1			
3点	173	13.6			
4点	78	6.1			
5点	331	26.0			
6点	100	7.9	中立者	213	16.7
7点	115	9.0			
8点	98	7.7			
9点	24	1.9	推奨者	65	5.1
10点（強く勧める）	41	3.2			
有効回答数	1,273	100.0	計	1,273	100.0
不明・無回答	25				
総数【全体】	1,298				

※0～10点の11段階評価で数値化する為、「不明・無回答」は含まない。

#### ◇ 4象限分析（キードライバー分析）の結果

「重要で評価が高い」のは、⑦「地域福祉活動が充実している」、⑧「不安感や負担感などを感じず、子育てができる環境である」、⑨「子育て支援サービスが充実している」⑫「快適に暮らせる住環境が整っている」、⑮「相生市に住み続けたいと思う」、⑯「十分な市民サービスが提供できる役所である」となっています。

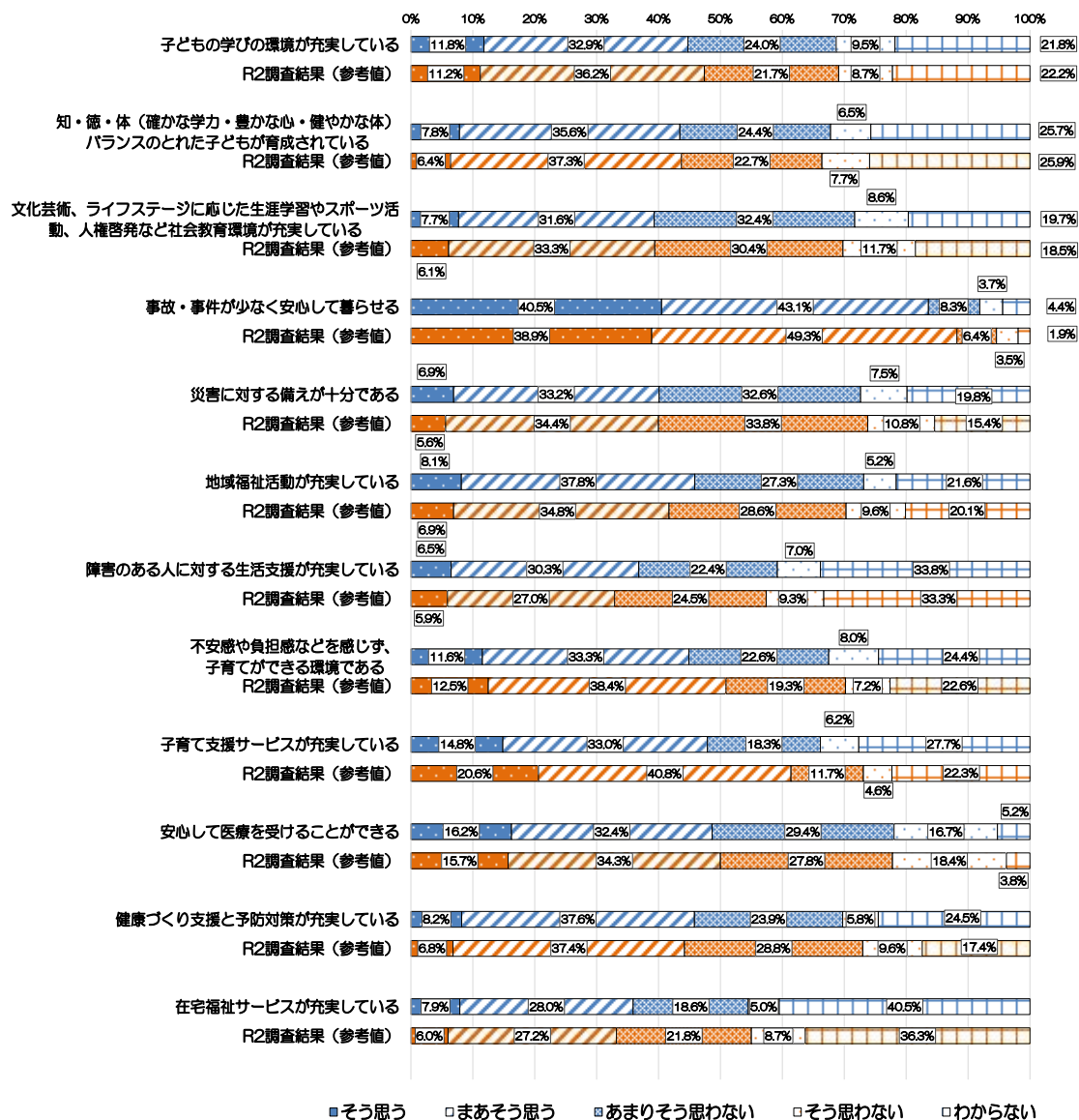


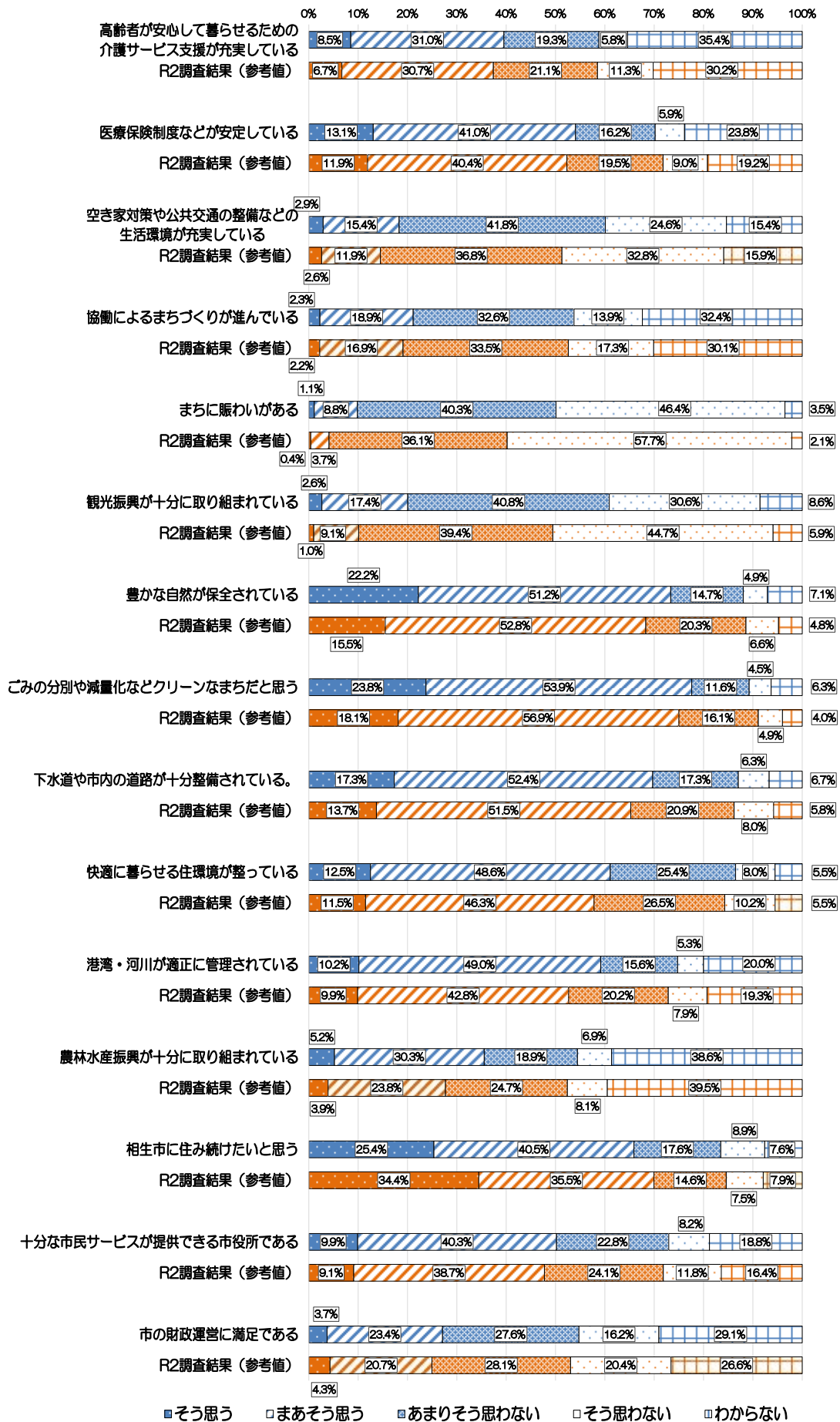
No.	設問	4象限
①	子どもの学びの環境が充実している	重要だが評価が低い
②	知・徳・体（確かな学力・豊かな心・健やかな体）バランスのとれた子どもが育成されている	重要だが評価が低い
③	文化芸術、ライフステージに応じた生涯学習やスポーツ活動、人権啓発など社会教育環境が充実している	重要だが評価が低い
④	事故・事件が少なく安心して暮らせる	重要でないが評価が高い
⑤	災害に対する備えが十分である	重要でないし評価も低い
⑥	障害のある人に対する生活支援が充実している	重要でないし評価も低い
⑦	地域福祉活動が充実している	重要で評価が高い
⑧	不安感や負担感などを感じず、子育てができる環境である	重要で評価が高い
⑨	子育て支援サービスが充実している	重要で評価が高い
⑩	安心して医療を受けることができる	重要でないし評価も低い
⑪	健康づくり支援と予防対策が充実している	重要でないが評価が高い
⑫	在宅福祉サービスが充実している	重要でないが評価が高い
⑬	高齢者が安心して暮らせるための介護サービス支援が充実している	重要でないが評価が高い
⑭	医療保険制度などが安定している	重要でないが評価が高い
⑮	空き家対策や公共交通の整備などの生活環境が充実している	重要でないし評価も低い
⑯	協働によるまちづくりが進んでいる	重要だが評価が低い
⑰	まちに賑わいがある	重要でないし評価も低い
⑱	観光振興が十分に取組まれている	重要でないし評価も低い
⑲	豊かな自然が保全されている	重要でないが評価が高い
⑳	ごみの分別や減量化などクリーンなまちだと思う	重要でないが評価が高い
㉑	下水道や市内の道路が十分整備されている	重要でないが評価が高い
㉒	快適に暮らせる住環境が整っている	重要で評価が高い
㉓	港湾・河川が適正に管理されている	重要でないが評価が高い
㉔	農林水産振興が十分に取組まれている	重要でないし評価も低い
㉕	相生市に住み続けたいと思う	重要で評価が高い
㉖	十分な市民サービスが提供できる市役所である	重要で評価が高い
㉗	市の財政運営に満足である	重要でないし評価も低い
㉘	文化に触れ、参画できる環境作りに満足している	重要でないし評価も低い
㉙	人権を尊重し、みんなで生きる社会づくりができています	重要だが評価が低い
㉚	いつでもどこでも学べる環境づくりに満足している	重要だが評価が低い
㉛	誰もが気軽に楽しめるスポーツが推進されている	重要でないし評価も低い
㉜	家庭・地域・学校が連携した健康な子どもの育成に満足している	重要だが評価が低い

## ◇めざそう値設定項目の市民満足度について

めざそう値設定項目について、「事故・事件が少なく安心して暮らせる」に対する「そう思う」「まあそう思う」の回答が83.6%で半数を超えており、最も満足度が高い項目となっています。次いで「ごみの分別や減量化などクリーンなまちだと思ふ」77.7%、「豊かな自然が保全されている」73.4%の順となっています。

「そう思わない」「あまりそう思わない」が最も多く、満足度が低い項目は「まちに賑わいがある」86.7%となっています。次いで「観光振興が十分に取組まれている」71.4%、「空き家対策や公共交通の整備などの生活環境が充実している」66.3%の順となっています。

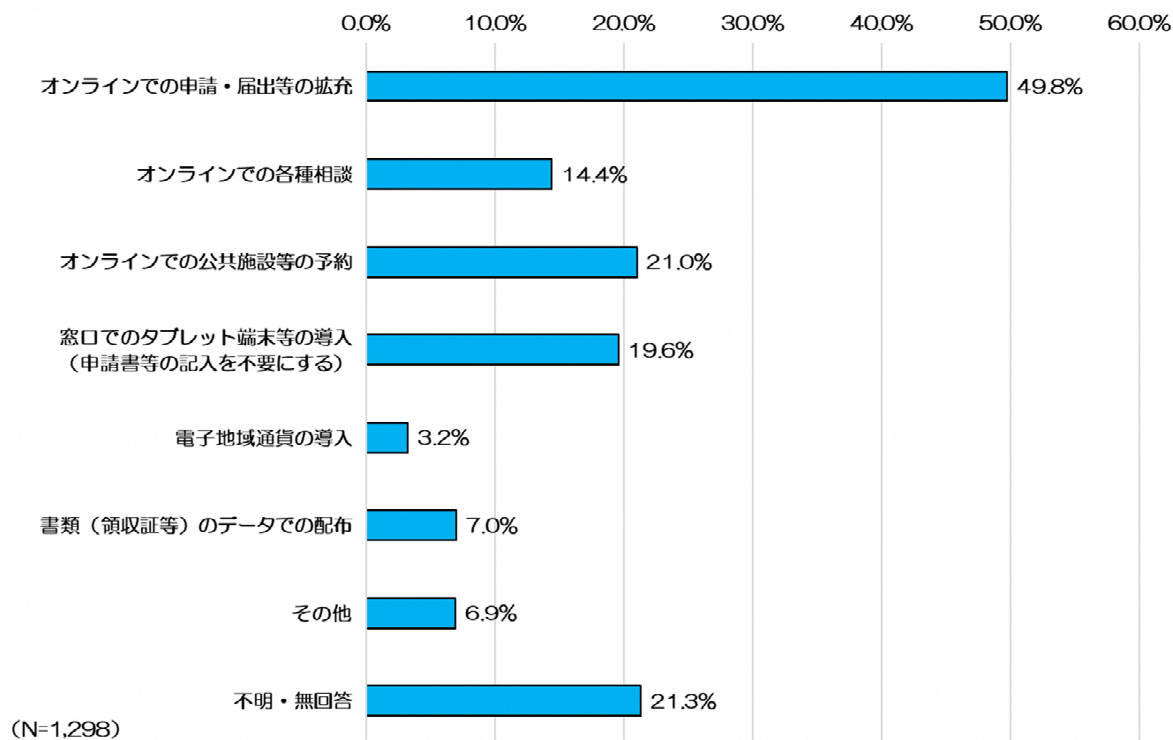




### ◇今後、相生市でデジタル化を期待する手続きやサービス

今後、相生市でデジタル化を期待する手続きやサービスについては、対象者のうち49.8%が「オンラインでの申請・届出等の拡充」を選択し、回答の割合が最も多くなっています。次いで「オンラインでの公共施設等の予約」21.0%、「窓口でのタブレット端末等の導入(申請書等の記入を不要にする)」19.6%の順となっています。

その他の意見は、「使い方がわからない」「正直お年寄りには難しいと思う」等となっています。

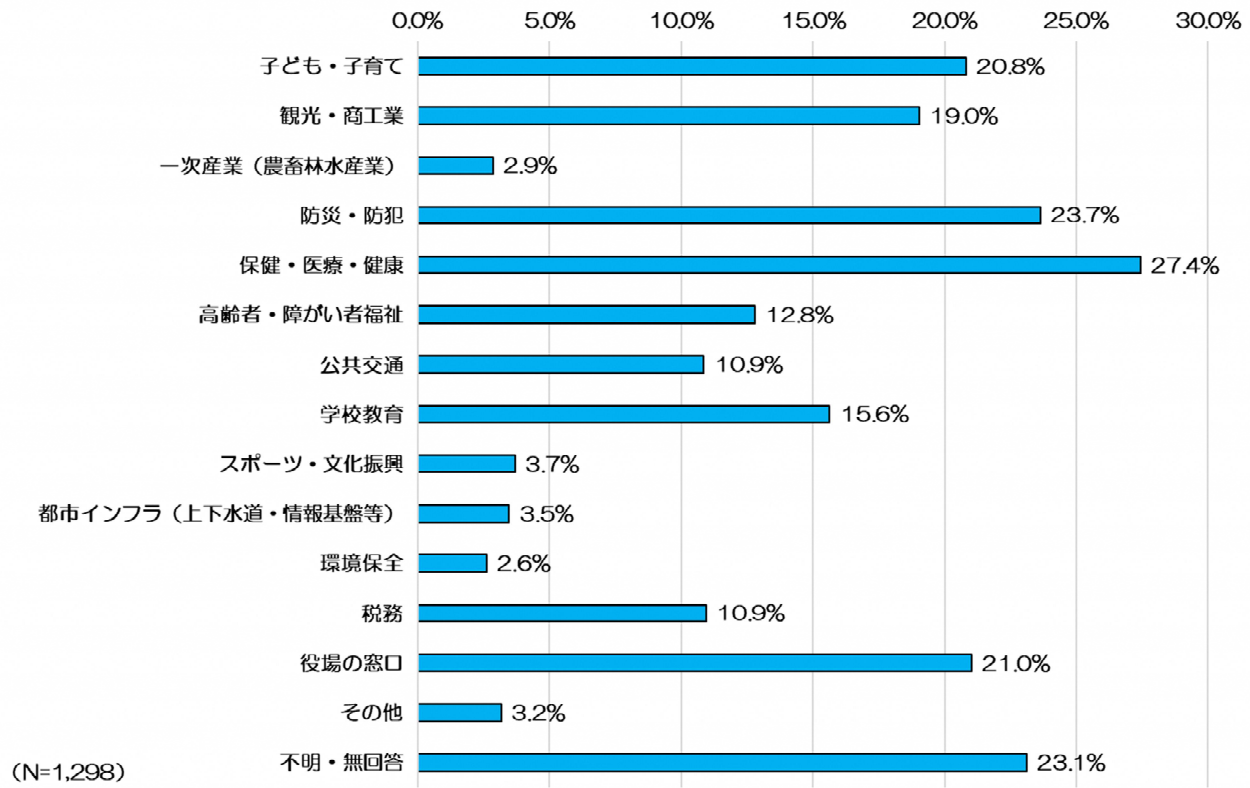


※複数回答のため合計が100%にならない。

項目	n	%
オンラインでの申請・届出等の拡充	646	49.8%
オンラインでの各種相談	187	14.4%
オンラインでの公共施設等の予約	273	21.0%
窓口でのタブレット端末等の導入 (申請書等の記入を不要にする)	254	19.6%
電子地域通貨の導入	42	3.2%
書類(領収証等)のデータでの配布	91	7.0%
その他	90	6.9%
不明・無回答	277	21.3%
計	1,860	-
総数【全体】	1,298	-

◇今後、相生市が進めるべきデジタル化の分野

今後、相生市が進めるべきデジタル化の分野については、対象者のうち27.4%が「保健・医療・健康」を選択し、回答の割合が最も多くなっています。次いで、「防災・防犯」23.7%の順となっています。その他の意見は、「自治会活動」、「必要ない」等となっています。



※複数回答のため合計が100%にならない。

項目	n	%	項目	n	%
子ども・子育て	270	20.8%	都市インフラ（上下水道・情報基盤等）	45	3.5%
観光・商工業	247	19.0%	環境保全	34	2.6%
一次産業（農畜林水産業）	37	2.9%	税務	142	10.9%
防災・防犯	307	23.7%	役場の窓口	273	21.0%
保健・医療・健康	356	27.4%	その他	41	3.2%
高齢者・障がい者福祉	166	12.8%	不明・無回答	300	23.1%
公共交通	141	10.9%	計	2,610	-
学校教育	203	15.6%	総数【全体】	1,298	-
スポーツ・文化振興	48	3.7%			