

「市民満足度・重要度調査」の結果に基づく「市民の選ぶ予算の使い道制度」及び「市民満足度向上行動計画」

神奈川県小田原市

人口：197,393 人

面積：114.09 km²

平成18年度事例集、5項 No4 掲載事例

取組の概要

行政の取り組みに対する市民の満足度と重要度を調査（市民満足度・重要度調査）

- ・ 市政の32の事業分野について、市内在住の18歳以上の男女3,000人を無作為抽出して実施
- ・ 直近では平成19年度分を実施（平成19年11月16～30日）、回収数は1,818人（回収率60.6%）

⇒ ①市民が選ぶ予算の使い道制度（市民の選択による予算配分システム）

- ・ 「重要度が高く満足度が低い」分野のうち、どの分野に優先的に予算配分すべきかについてアンケート調査を行い、対象となった事業分野の回答割合に応じて市民税1%相当額（約1億円）を重点的に配分
- ・ 直近の平成19年度当初予算における重点配分事業は、災害・防災情報提供事業など、15事業・102,434千円

②市民満足度向上行動計画

- ・ 「不満の理由」として挙げられた項目を解消する事業を企画立案、実施
- ・ 直近の平成19年度は、地域安心安全道づくり事業など54事業を実施予定（「部局長の事業マニフェスト」の一部として位置づけ）

取組の紹介

1 その後の状況

※平成18年度の一連の取り組みが完了

(1) 平成17年度市民満足度・重要度調査

- ・ 調査期間：平成18年1月26日～2月9日
- ・ 調査対象者：市内在住の18歳以上の男女3,000人を無作為に抽出
- ・ 有効回収数：1,862人（回収率62.1%）

(2) 市民が選ぶ予算の使い道制度（市民の選択による予算配分システム）

- ・調査時期：平成 18 年 8 月（平成 19 年度当初予算に反映）
- ・調査対象者：（1）の平成 17 年度市民満足度・重要度調査の対象者
（アンケート実施時点で市内在住者は 2,916 人）
- ・有効回収数：1,572 人（回収率 53.9%）
- ・アンケート結果

分野	得票数	割合
高齢者福祉の充実	982	20.9%
防災対策の推進	603	12.9%
市立病院の運営	602	12.8%
防犯対策の充実	538	11.5%
子育て支援策の充実	509	10.8%
障害者福祉の充実	443	9.5%
学校教育の充実	393	8.4%
魅力ある都市づくりの推進	315	6.7%
道路の整備	303	6.5%

- ・平成 19 年度当初予算重点配分事業

分野	事業	予算額
高齢者福祉の充実 障害者福祉の充実	バリアフリー化推進事業、ほか 4 事業	2,784 万円
市立病院の運営	患者サービス改革事業	1,300 万円
防犯対策の充実	灯の明るいまちづくり事業	1,270 万円
防災対策の推進	災害・防災情報提供事業、ほか 2 事業	1,206 万円
子育て支援策の充実	子育てにやさしく快適な施設整備 事業、ほか 2 事業	1,198 万円
学校教育の充実	学校インターホン設置事業	786 万円
魅力ある都市づくりの推 進	市道修景施設整備事業	700 万円
道路の整備	地域安心安全道づくり事業	1,000 万円

(3) 市民満足度向上行動計画（平成 18 年度実施分、部局長の「市長との約束」の一部）

- ・事業数：88 事業（うちゼロ予算事業が 46 事業）
- ・事業の具体例

事業分野	窓口サービスの向上
不満の理由	職員の対応など、窓口における対応が悪い。
不満を解消するための事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口で発生したトラブルなどの事例を支所長会議等で共有 ・ 窓口業務の知識向上や接遇の研修の実施 ・ 窓口サービスの均一化のための窓口事務マニュアルの作成

事業分野	子育て支援策の充実
不満の理由	情報が伝わらない。相談の場がない。
不満を解消するための事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 川東タウンセンターマロニエ（地域センター）に子育て支援センターを開設し、相談、情報提供機能を拡充

2 前回からの取組効果

- ・ 立案、実施されたそれぞれの事業で一定の効果をあげている。
例) この仕組みに基づき実施された「地域安心安全道づくり事業」では、実施した地区の自治会長に対するアンケート調査によると満足度（1～5）が上昇（3.32→3.55）した。

3 新たな課題・問題点

- ・ 「市民満足度・重要度調査」の結果が各事業の企画、立案のベースとなることから、その有効性を確保するために、調査の回収率を高める必要がある。
- ・ 「重要度が高く満足度が低い」分野や「不満の理由」は、年度によって変動することがあまりないため、毎年度、各分野における実効性を確保するための工夫が必要となってくる。
- ・ 社会経済情勢など、満足度に影響を与えている市の施策以外の要素を排除することができていない。

4 住民（職員）の反応・評価

- ・ この仕組み全体というよりも、この仕組みにより立案、実施された事業それぞれにおいて、一定の評価がされている。（2の「地域安心安全道づくり事業」の事例のとおり）

5 今後取り組む自治体に向けた助言

- ・ 「市民満足度・重要度調査」の回収率を高めるための工夫が必要となる。
- ・ 本市では、「市民満足度・重要度調査」のアンケートを送付後、一定期間をあけて、回答をお願いするハガキを再度送付している。(これまでの6回の回収率はいずれも60%以上)

(参考) 当該取組内容の関連ホームページ

市民満足度・重要度調査

<http://www.city.odawara.kanagawa.jp/field/informatio/administra/si-research.html>

市民が選ぶ予算の使い道制度

<http://www.city.odawara.kanagawa.jp/field/informatio/administra/siminsentakku.html>

市民満足度向上行動計画

http://www.city.odawara.kanagawa.jp/field/informatio/administra/yakusoku/t_yakusoku.html

担当部署：行政経営室