

「市民満足度重要度調査」及び 「市民の選択による予算配分システム」

小田原市

○ 取組の概要

限りある行政資源を効果的に活用することを目的として、行政の取組に対する市民の満足度と重要度を調査し、その結果を計画や予算に反映。また、市民の納税意識と地域への連帯意識の向上と、市民との協働によるまちづくりを推進するための新たな試みとして、本調査結果において「満足度が低く重要度が高い分野（重点改善分野）」のうち、どの分野に優先的に予算配分すべきかについて再度アンケート調査を実施し、回答が多い3つの分野に市民税1%相当額（約1億円）を重点的に配分。

○ 小田原市の概要



小田原市の概要

市役所所在地

●神奈川県小田原市荻窪300番地

人口

●197,644人

※H17.3.31現在（住民基本台帳人口）

○ 取組について

1. 取組の背景

目まぐるしく変化する社会経済情勢や多様化する市民ニーズを踏まえ、限りある行政資源を効果的に活用するための方策として、「市民満足度重要度調査」及び「市民の選択による予算配分システム」を実施した。

2. 取組の具体的内容

「平成 14 年度市民満足度重要度調査」

- ・ 調査期間：平成 14 年 7 月 30 日～ 8 月 16 日
- ・ 調査対象者：市内在住の 18 歳以上の男女 3,000 人を無作為に抽出し、郵送方式で実施
- ・ 有効回収数：1,934 人（回収率 64. 5 %）

「平成 15 年度市民満足度重要度調査」

- ・ 調査期間：平成 16 年 1 月 8 日～ 1 月 23 日
- ・ 調査対象者：14 年度と同様の手法で実施
- ・ 有効回収数：1,982 人（回収率 66. 1 %）

15 年度調査で「満足度が低く重要度が高い分野（重点改善分野）」のうち、重点配分に適する 7 分野を対象に、再度アンケートを実施した。

「市民の選択による予算配分システム」

- ・ 調査期間：平成 17 年 1 月 4 日～ 1 月 17 日
- ・ 調査対象者：平成 15 年度市民満足度重要度調査対象者
（アンケート実施時点で市内在住者は 2,886 人）
- ・ 有効回収数：1,775 人（回収率 61. 5 %）
- ・ 7 つの分野から 3 分野を選択

	分野名	得票数	得票割合
1	高齢者福祉の充実	1,187	22.5%
2	介護保険サービスの充実	934	17.7%
3	子育て支援策の充実	777	14.7%

4	学校教育の充実	763	14.5%
5	魅力ある都市・まちなみづくりの推進	691	13.1%
6	道路の整備	560	10.6%
7	商工業の振興	365	6.9%

「平成 17 年度当初予算重点配分事業（1 億 6 百万円）」

- ・ 高齢者福祉充実・介護保険サービスの充実
 - ① 高齢者相談機能強化事業（2,500 万円）
介護保険相談の強化と高齢者向け健康づくり情報の提供
 - ② 高齢者筋力向上トレーニング事業（2,400 万円）
介護予防の観点から高齢者向け筋力トレーニング機器を市内の施設に配置
- ・ 子育て支援策の充実
 - ③ 小児医療助成事業（3,000 万円）
17 年 10 月から、助成対象者を 5 歳未満から 6 歳未満に拡大
- ・ 学校教育の充実
 - ④ 保健室空調設備整備事業（2,700 万円）
児童生徒の健康を重視した教育環境づくりのため、全小中学校の保健室の冷暖房機を設置

3. 取組にかかる事業費

- ・ 「平成 14 年度市民満足度重要度調査」
行政評価システムの支援委託料の一部で実施
- ・ 「平成 15 年度市民満足度重要度調査」
郵送料 590,917 円 分析委託料 1,785,000 円 計 2,375,917 円
- ・ 「市民の選択による予算配分システム」に関するアンケート
郵送料 257,725 円

4. 取組の体制

アンケートの調査項目の設定、アンケート票の作成、アンケート票の郵送等は全て行政経営室（室長以下 4 名）で行い、調査結果の集計及び分析については外部委託した。

5. 取組の成果

市民満足度重要度調査の結果を踏まえ、各部局が既存事業の改善や新たな事業を立案することにより、市民満足度の向上に努めてきた。その結果、平成 15 年度の調査結果では、小田原駅東西自由連絡通路・アークロードの開通を始めとした「駅周辺の整備」と、総合案内機能の充実を図った「窓口サービスの向

上」において満足度の数値が大幅に向上した。

6. 今後の課題

行政の取組に対する市民の評価を向上させるため、取組内容等をいかに市民に理解してもらうか、情報発信のあり方を研究・検討する必要がある。