

町民・職員アンケート調査結果の概要

調査概要

1 調査目的

町では、現在、第6次総合計画に基づき計画的なまちづくりを推進していますが、前期計画の目標年次が近づいてきたことから、令和4年度から5年間を計画期間とする新たな後期基本計画を策定することになりました。町民の皆さんのご意見を、新たな第6次総合計画後期基本計画に反映させるため、アンケート調査を行いました。あわせて、町職員を対象にした調査も行いました。

2 調査項目

調査項目	町民アンケート	職員アンケート
1 あなたについて	○	○
2 満足度について	○	○
3 定住意向について	○	－
4 分野別のまちづくりについて	○	○
5 産業政策について	○	○
6 防災対策について	○	－
7 新型コロナウイルス感染症について	○	－
8 SDGs(エス・ディ・ジー・ズ)について	○	○
9 仕事のやりがい、職場の活力を高める方策について	－	○
10 定員管理、組織運営の課題等について	－	○

3 調査方法

	町民アンケート	職員アンケート
調査対象	町内在住の18歳以上の方1,500人 (無作為抽出)	箱根町役場職員
調査方法	郵送配布・郵送回収	WEB調査
調査期間	令和2年9月14日～9月30日	令和2年10月1日～10月15日

4 回収状況

	町民アンケート	職員アンケート
調査数	1,500	372
有効回収数	632	285
有効回収率	42.1%	76.6%

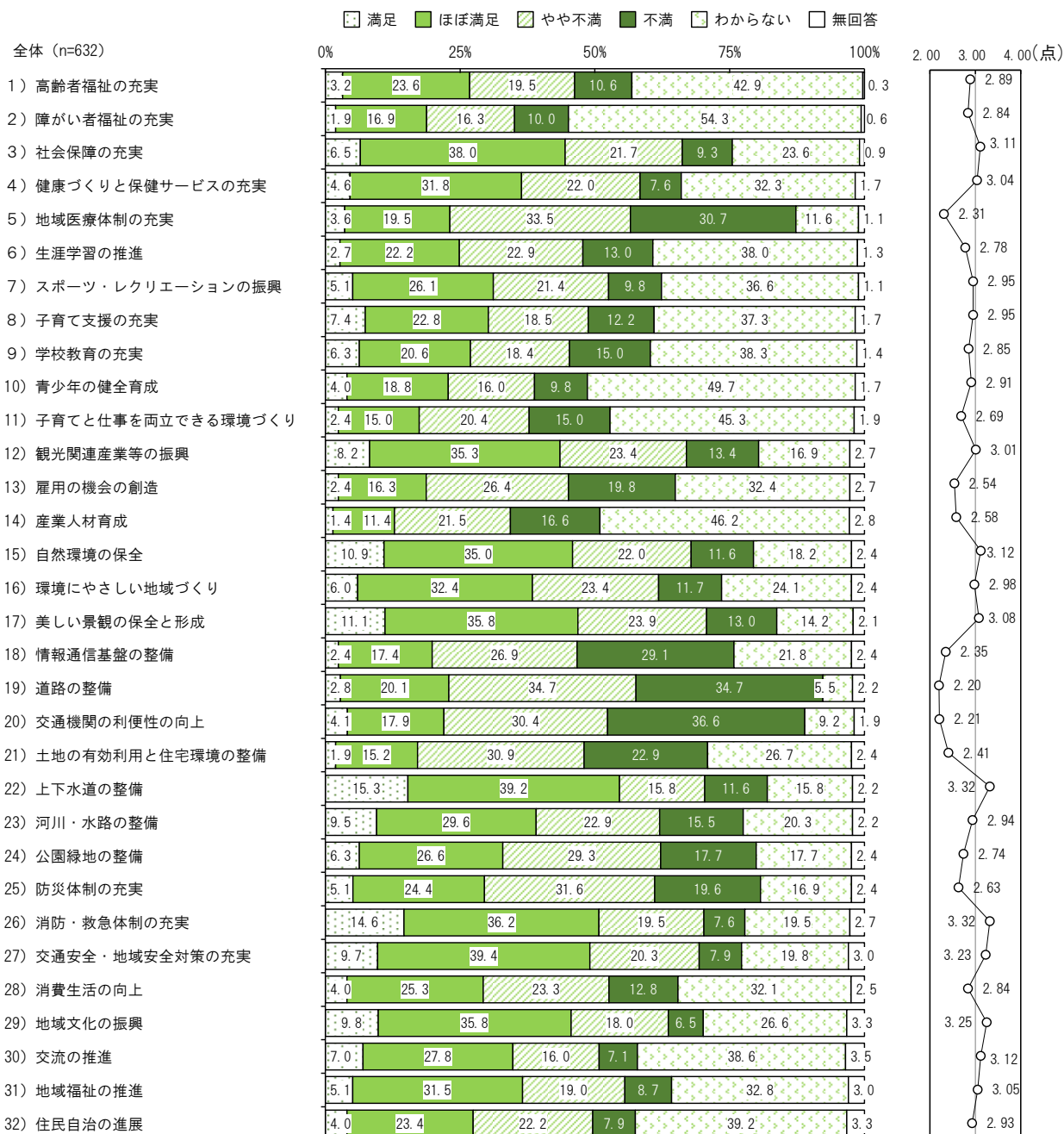
調査結果（抜粋）

分野別のまちづくりについて

◇次の1)～32)について、あなたが考える満足度をお答えください。

【町Q3・職Q2】

【町民】満足度



【町民】「満足」と「ほぼ満足」を合わせた『満足』は、22) 上下水道の整備54.5% (3.32点) が最も多く、以下、26) 消防・救急体制の充実50.8% (3.32点)、27) 交通安全・地域安全対策の充実49.1% (3.23点) となっています。

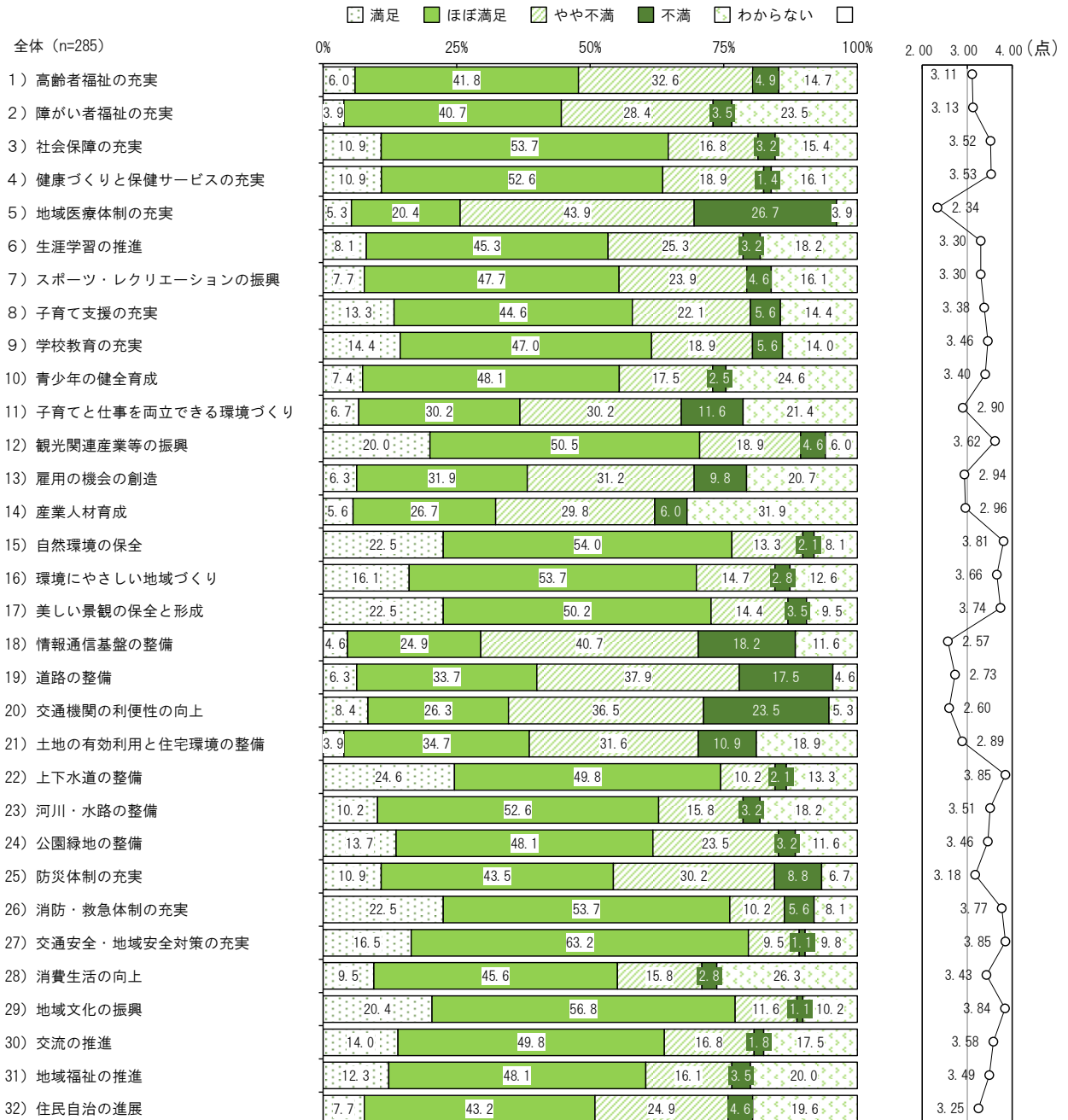
加点方法は以下の通り

満足度—満足：5点 ほぼ満足：4点 やや不満：2点 不満：1点 わからない：3点

重要度—重要である：3点 あまり重要でない：2点 重要でない：1点

※前期計画策定時の調査結果との比較が可能ないように、同様の加点方法を再証しています。

【職員】満足度

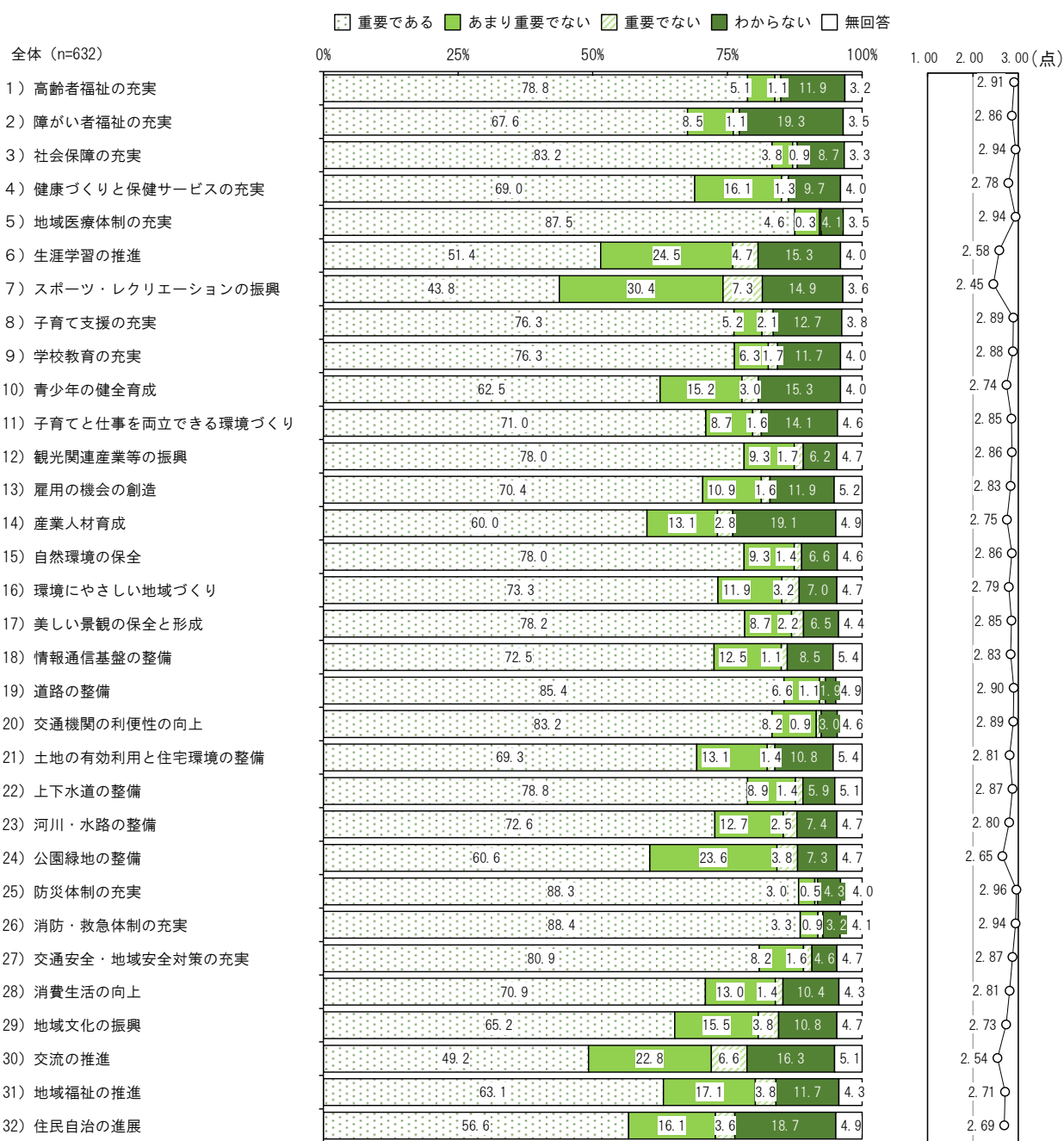


【職員】「満足」と「ほぼ満足」を合わせた『満足』は、27) 交通安全・地域安全対策の充実79.7% (3.85点)、29) 地域文化の振興77.2% (3.84点)、15) 自然環境の保全76.5% (3.81点) となっています。

◇次の1)～32)について、あなたが考える重要度をお答えください。

【町Q3・職Q2】

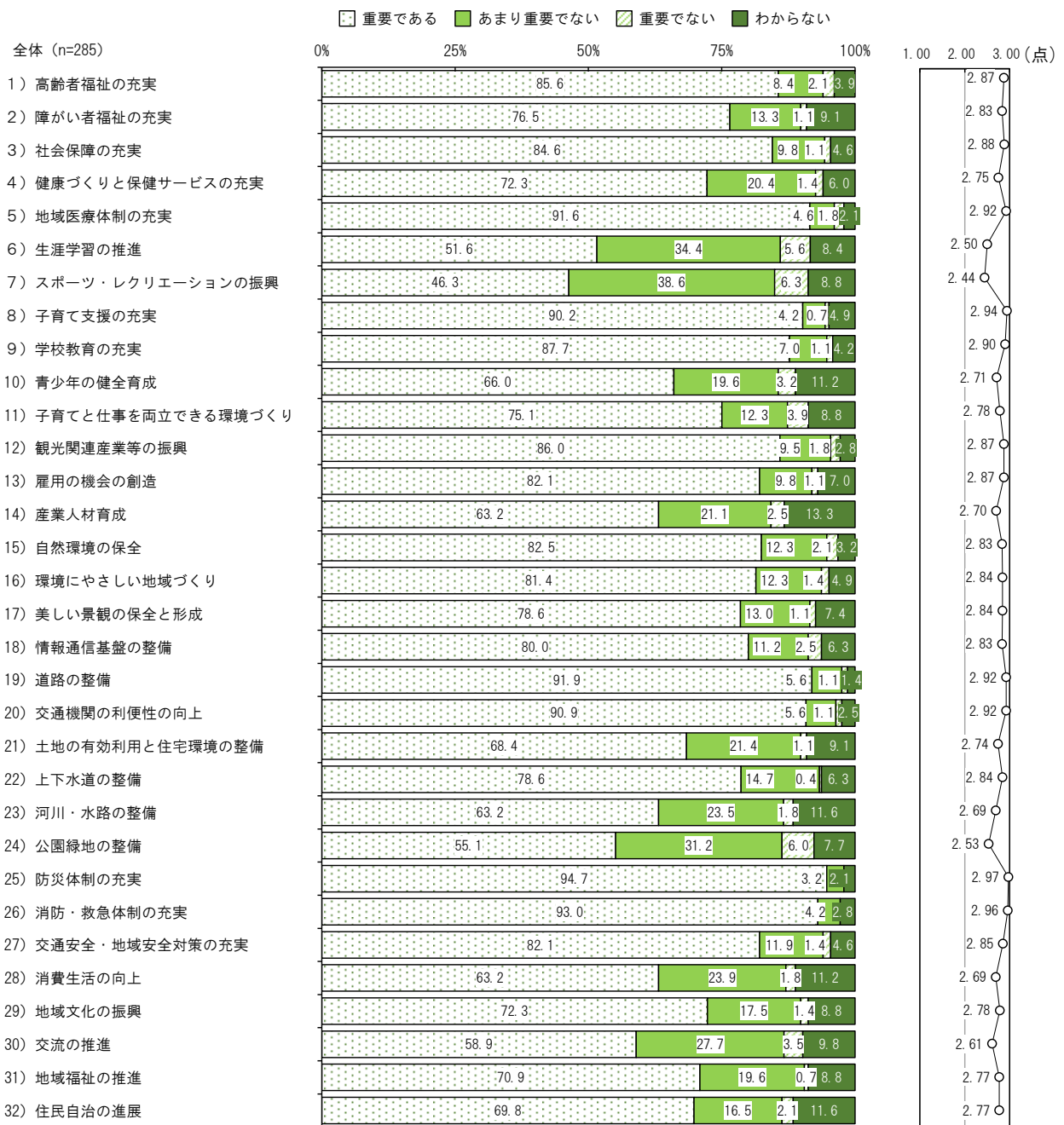
【町民】重要度



【町民】「重要である」は、26) 消防・救急体制の充実88.4% (2.94点) が最も多く、以下、25) 防災体制の充実88.3% (2.96点)、5) 地域医療体制の充実87.5% (2.94点) となっています。

一方、「あまり重要でない」と「重要でない」を合わせた『重要でない』は、7) スポーツ・レクリエーションの振興37.7% (2.45点) が最も多くなっています。

【職員】重要度



【職員】「重要である」は、25) 防災体制の充実94.7% (2.97点)、26) 消防・救急体制の充実93.0% (2.96点)、19) 道路の整備91.9% (2.92点) となっています。

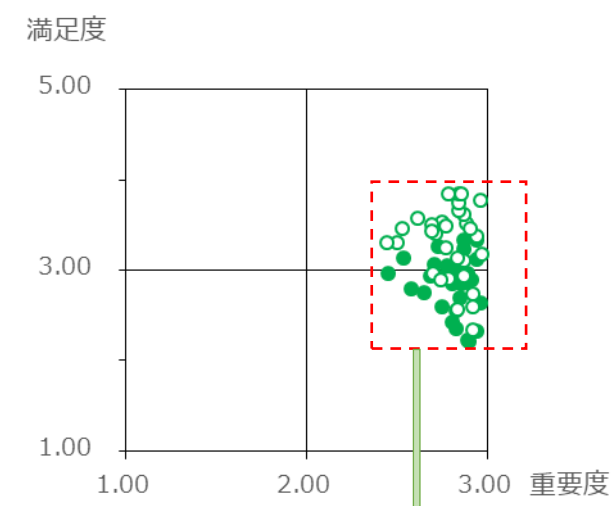
一方、「あまり重要でない」と「重要でない」を合わせた『重要でない』は、7) スポーツ・レクリエーションの振興44.9% (2.44点) が最も多くなっています。

加点方法によって算出した満足度得点と重要度得点は以下の通りです。

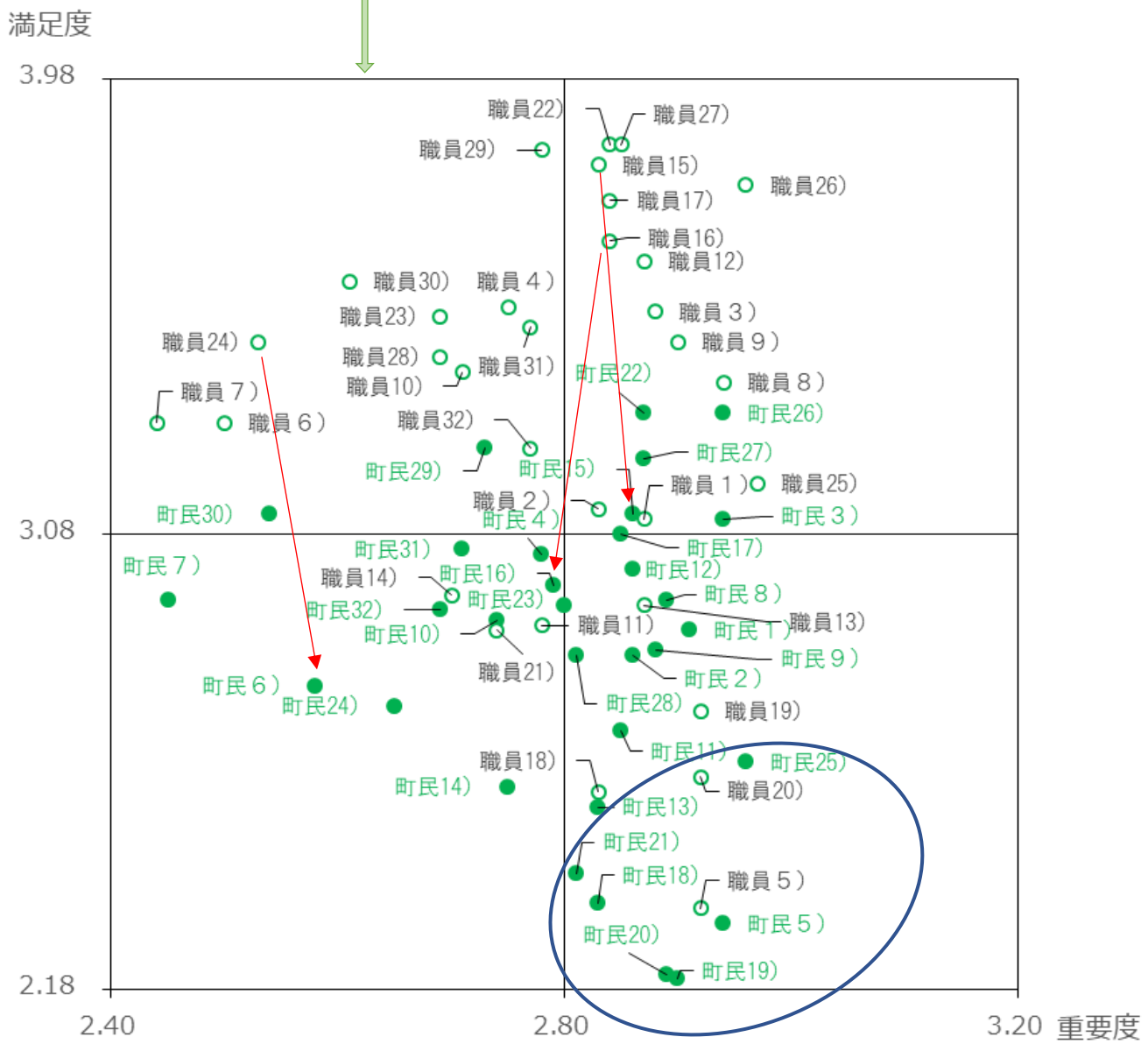
(点)	町民(n=632)		職員(n=285)		差	
	満足度	重要度	満足度	重要度	満足度	重要度
1) 高齢者福祉の充実	2.89	2.91	3.11	2.87	0.22	-0.04
2) 障がい者福祉の充実	2.84	2.86	3.13	2.83	0.29	-0.03
3) 社会保障の充実	3.11	2.94	3.52	2.88	0.41	-0.06
4) 健康づくりと保健サービスの充実	3.04	2.78	3.53	2.75	0.49	-0.03
5) 地域医療体制の充実	2.31	2.94	2.34	2.92	0.03	-0.02
6) 生涯学習の推進	2.78	2.58	3.30	2.50	0.52	-0.08
7) スポーツ・レクリエーションの振興	2.95	2.45	3.30	2.44	0.35	-0.01
8) 子育て支援の充実	2.95	2.89	3.38	2.94	0.43	0.05
9) 学校教育の充実	2.85	2.88	3.46	2.90	0.61	0.02
10) 青少年の健全育成	2.91	2.74	3.40	2.71	0.49	-0.03
11) 子育てと仕事を両立できる環境づくり	2.69	2.85	2.90	2.78	0.21	-0.07
12) 観光関連産業等の振興	3.01	2.86	3.62	2.87	0.61	0.01
13) 雇用の機会の創造	2.54	2.83	2.94	2.87	0.40	0.04
14) 産業人材育成	2.58	2.75	2.96	2.70	0.38	-0.05
15) 自然環境の保全	3.12	2.86	3.81	2.83	0.69	-0.03
16) 環境にやさしい地域づくり	2.98	2.79	3.66	2.84	0.68	0.05
17) 美しい景観の保全と形成	3.08	2.85	3.74	2.84	0.66	-0.01
18) 情報通信基盤の整備	2.35	2.83	2.57	2.83	0.22	0.00
19) 道路の整備	2.20	2.90	2.73	2.92	0.53	0.02
20) 交通機関の利便性の向上	2.21	2.89	2.60	2.92	0.39	0.03
21) 土地の有効利用と住宅環境の整備	2.41	2.81	2.89	2.74	0.48	-0.07
22) 上下水道の整備	3.32	2.87	3.85	2.84	0.53	-0.03
23) 河川・水路の整備	2.94	2.80	3.51	2.69	0.57	-0.11
24) 公園緑地の整備	2.74	2.65	3.46	2.53	0.72	-0.12
25) 防災体制の充実	2.63	2.96	3.18	2.97	0.55	0.01
26) 消防・救急体制の充実	3.32	2.94	3.77	2.96	0.45	0.02
27) 交通安全・地域安全対策の充実	3.23	2.87	3.85	2.85	0.62	-0.02
28) 消費生活の向上	2.84	2.81	3.43	2.69	0.59	-0.12
29) 地域文化の振興	3.25	2.73	3.84	2.78	0.59	0.05
30) 交流の推進	3.12	2.54	3.58	2.61	0.46	0.07
31) 地域福祉の推進	3.05	2.71	3.49	2.77	0.44	0.06
32) 住民自治の進展	2.93	2.69	3.25	2.77	0.32	0.08

◎ 調査結果からの課題 ◎

町民の満足度得点の1～3位は「22) 上下水道の整備」「26) 消防・救急体制の充実」「29) 地域文化の振興」で、職員の1～3位は「22) 上下水道の整備」「27) 交通安全・地域安全対策の充実」「29) 地域文化の振興」であった。満足度得点において職員得点と町民得点の差をみると、「24) 公園緑地の整備」「15) 自然環境の保全」「16) 環境にやさしい地域づくり」の順に差が大きく、職員の満足度得点に比べて、町民の満足度得点が低いことが判明した。また、防災、消防・救急の重要性は、町民にも職員にも一致して高いことから、注力していく分野と言える。



◎ 調査結果からの課題 ◎
 全般に町民の満足度と職員の満足度が上下に分かれる結果となっている。
 また、右下に位置する項目は、重要なのに満足されていない項目である。町民、職員ともに「5) 地域医療体制の充実」と「20) 交通機関の利便性の向上」がこの枠に入っており、重点的に取り組む必要のある項目と言える。

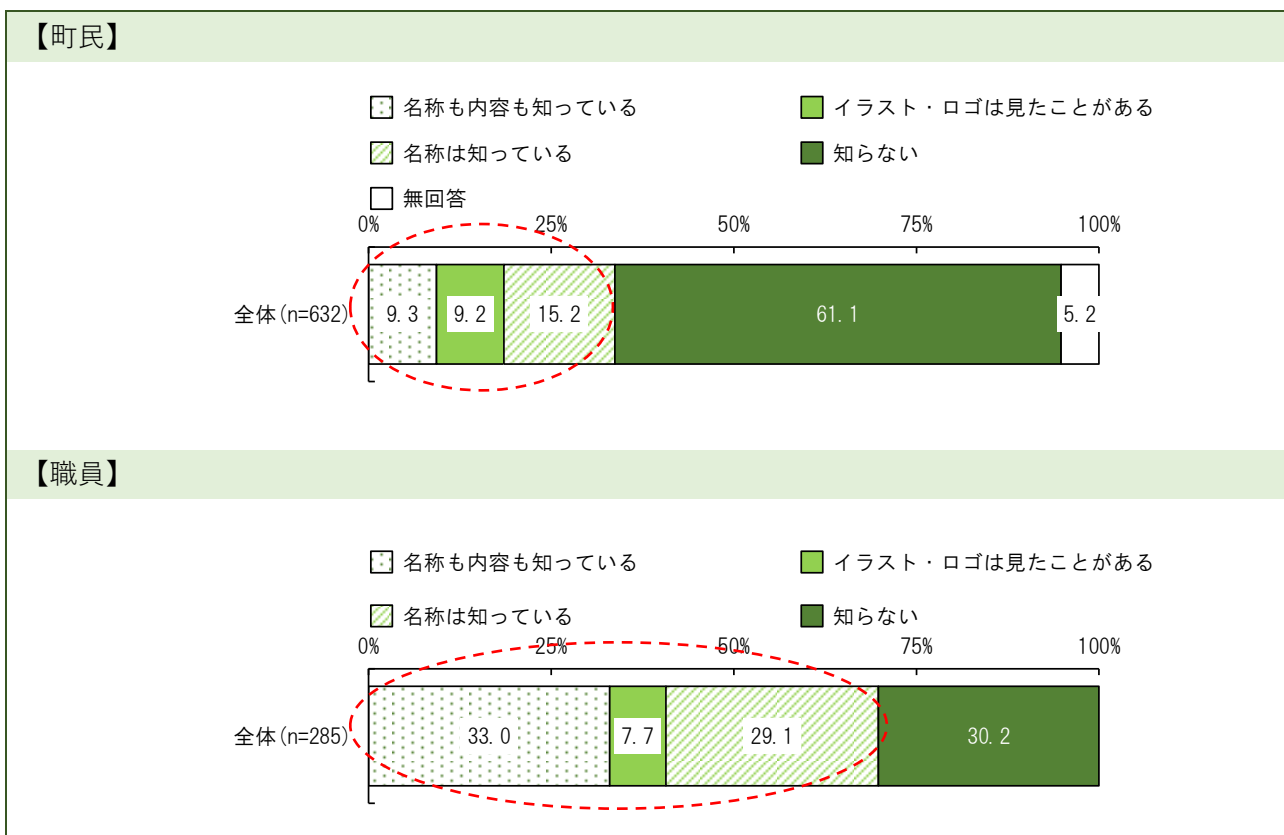


※省略して項目番号を記載しています。項目内容は、前ページの表をご覧ください。

SDGs(エス・ディ・ジー・ズ)について

◇2015年9月の国連サミットで採択されたSDGs（持続可能な開発目標）を知っていますか。

(〇はひとつ)【町Q24・職Q9】



【町民】SDGs（持続可能な開発目標）を知っているかでは、「知らない」61.1%が最も多く、以下「名称は知っている」15.2%、「名称も内容も知っている」9.3%、「イラスト・ロゴは見たことがある」9.2%となっています。

【職員】SDGs（持続可能な開発目標）を知っているかでは、「名称も内容も知っている」33.0%が最も多く、以下「知らない」30.2%、「名称は知っている」29.1%、「イラスト・ロゴは見たことがある」7.7%となっています。

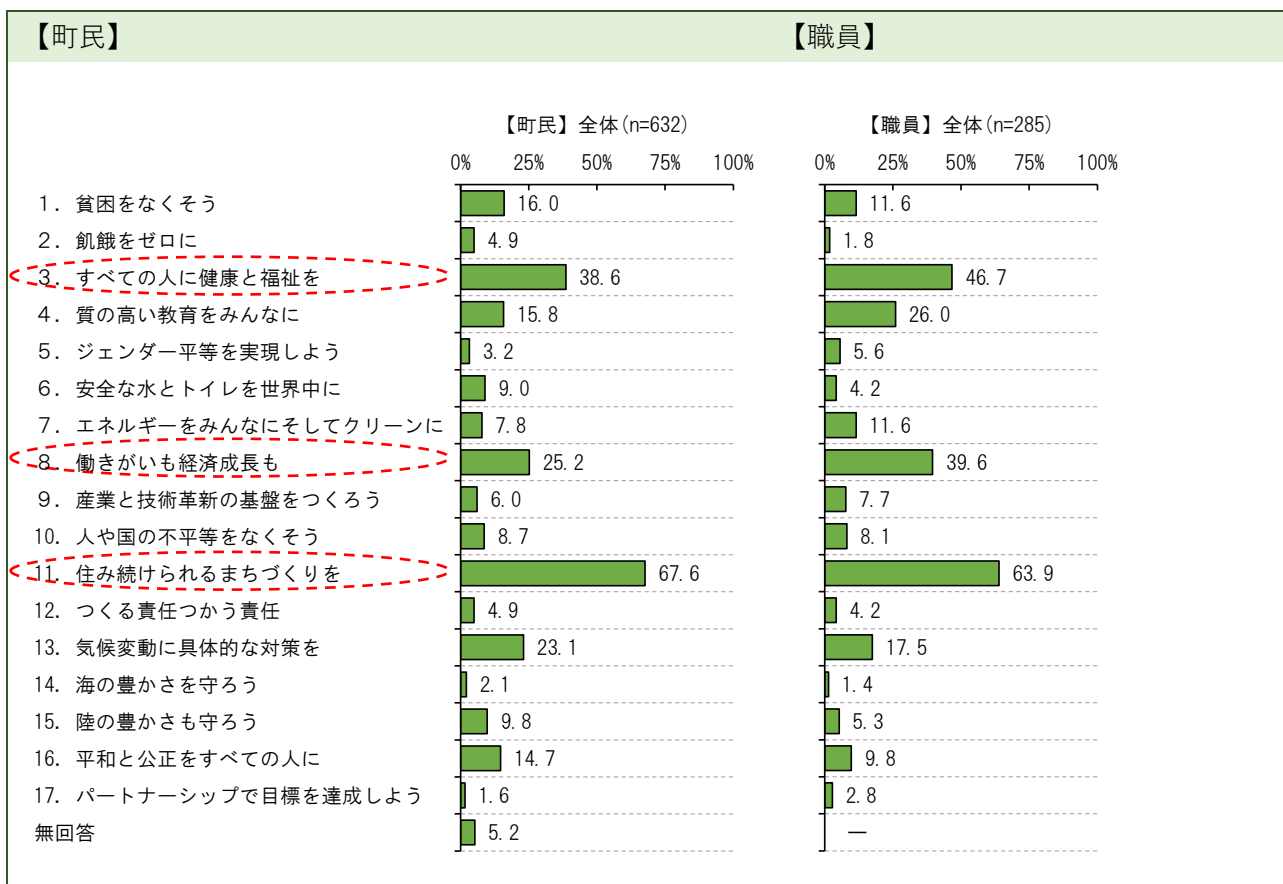
◎ 調査結果からの課題 ◎

SDGsの認知度は、町民が33.7%、職員が69.8%となっており、町民の3分の1、職員の3分の2が認知しており、認知度の高まりがうかがえる。一層の認知度向上と、総合計画と連動した取り組みが今後の課題と言える。

SDGsの17のゴールのうち箱根町が重点的に取り組むべきこと

◇17のゴールのうち、箱根町は何を重点的に取り組むべきだと思いますか。(〇は3つまで)

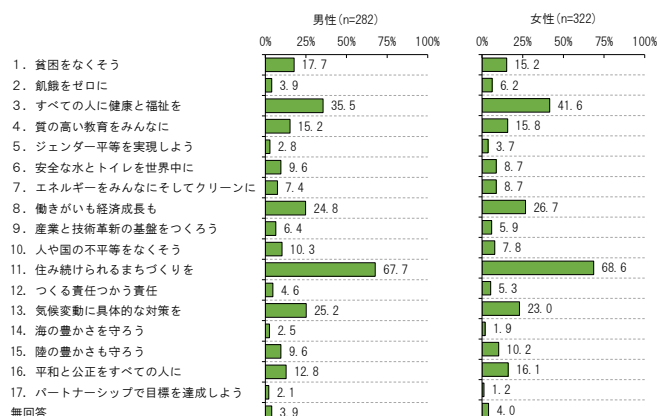
【町Q25・職Q10】



【町民】SDGsの17のゴールのうち箱根町が重点的に取り組むべきことでは、「11. 住み続けられるまちづくりを」67.6%が最も多く、以下「3. すべての人に健康と福祉を」38.6%、「8. 働きがいも経済成長も」25.2%、「13. 気候変動に具体的な対策を」23.1%、「1. 貧困をなくそう」16.0%となっています。

【職員】SDGsの17のゴールのうち箱根町が重点的に取り組むべきことでは、「11. 住み続けられるまちづくりを」63.9%が最も多く、以下「3. すべての人に健康と福祉を」46.7%、「8. 働きがいも経済成長も」39.6%、「4. 質の高い教育をみんなに」26.0%、「13. 気候変動に具体的な対策を」17.5%となっています。

【町民】クロス集計（性別）



◎ 調査結果からの課題 ◎

17のゴールのうち箱根町が重点的に取り組むべき項目については、町民、職員ともに、「11 住み続けられるまちづくりを」、「3 すべての人に健康と福祉を」、「8 働きがいも経済成長も」、の順に多い回答となった。町民の4位が「13 気候変動に具体的な対策を」で、3位との差は2.1ポイントとわずかで、男性では3位の回答であった。これらの項目を主眼において、取り組むことが課題と言える。

自由意見 町が取り組むべき施策や、提案したい事業など

◇第6次総合計画後期基本計画で町が取り組むべき施策や、提案したい事業などがありましたら、意見や提案を自由に記載してください。 【職Q27】

- ◎高すぎる理想ではなく、現実的な状況判断から実現の可能性が高い目標をおいて一つ一つクリアして達成していく。達成状況が職員に分かるようにする。町民に分かるようにする。
- ◎総合計画は町長の任期とリンクさせたい。時代の変化が大きく10年計画は長い。策定義務はもうないので、10年20年スパンの「まちづくり構想」と4年単位の「町政指針」を作るなどの工夫はいかがか
- ◎箱根町の気候、風土に適した再生可能エネルギーを活用した発電システムの研究。地球温暖化を防止するためには、二酸化炭素放出量の削減＝化石燃料の使用削減が必要である。箱根町の気候、風土に適し、なおかつ景観を損ねることのない発電システム導入を目指す必要がある。
- ◎大事をなすには、先ず足元を固めたいところであります。情けないことでありますが、職員の中には幼稚な思考回路の人間が少なからず存在する実状であり、そのもの達を動かすには「鉛と鞭」を使う人事評価のシステムを導入し民間に則した形、成果をあげやったらやっただけ適正な評価を受け、なめけたり協調性に欠ける行動を取ったら不利益を被ることを身に沁みさせる必要があるようです。
- ◎箱根町は他市町村に比べ資源等に恵まれ、観光等が発展してきたが、住民の生活において、取り巻く現状が変化してきている。財政状況が厳しい中ではあるが、特に高齢化も踏まえうえでの長寿の町としての施策がさらに必要と考える。
- ◎施設の改修は、最優先して行ってほしい。それまでの財政難の中で多くの施設の改修は先延ばしになっている。そういうことを言い出せない雰囲気もあったので、補修の必要箇所が増えていないか確認したほうがよいと思う。そうでなければ、施設廃止の検討も早くすべき。
- ◎新しい取り組みも重要だが、事業を縮小、廃止をすることも重要な要素だと思います。
- ◎高齢福祉を充実していただきたい
- ◎定住化をするために、分譲住宅地を増やし、町職員数を増やして町内に住み、町内で働く環境を作る。
- ◎町内の夜間診療可能な総合的な病院の設立
- ◎観光地の「箱根」というブランドで黙っていても客が入る状況により、企業努力の停滞した老舗企業等が多く見受けられる。外部企業を嫌い独占企業の風土が残った現状では箱根町は衰退すると思います。新しい民間企業の発想を行政としてもどんどん取り入れることを推進していく必要があるかと思えます。
- ◎まずは、職員が働きやすい職場環境づくり形成されて、町民サービスにつながる。
- ◎SDGs
- ◎消防の広域化、急務であると思います。
- ◎人口の割に、議員が多すぎる。
- ◎湯本駅前の渋滞の緩和。定住政策。子育て支援
- ◎福祉観光の充実（福祉、観光事業者双方がホスピタリティを学び、お年寄りや障がい者も楽しめる福祉観光地づくり）、夜間観光の充実（観光客を宿泊施設に囲い込む従来の方法から、箱根の自然を生かした星空教室、夜間動植物観察、各種パーティなど夜間イベントや、夜間営業の店舗を増やす政策を行い、ニーズが多様化する観光客を呼び込む）、一流企業の保養所が集う箱根で、ネットワークを構築し、新たな産業を育成する。
- ◎町立の24時間対応の病院建設
- ◎コロナ禍においては、感染拡大防止を視野に入れた「新しい生活様式」への対応が求められており、在宅勤務を可能とするテレワーク等は、その有効な手段の一つである。本町においても先に在宅勤務を実施した経緯があるが、感染拡大予防、働き方改革の推進等これからの就業形態を考えた場合、ICT等の環境整備は、必須事項と考える。また併せて、住民・事業者、観光客等に対するコワーキングスペース等の整備も必要ではないか。
- ◎人口が減少し災害が増加するなかで、取れる手段は限られていますが、定住人口や交流人口の満足度を考え、事務事業の見直しを図っていく他ないかと思えます。
- ◎徹底したコスト意識でやってもらいたい。
- ◎ここ数年での増加が顕著で、これからも増加が予想される外国人住民の生活や自治参加をサポートする雰囲気づくりが必要になってくるように思います。
- ◎基本計画や実施計画の存在が職員の事務負担にならないように、ある程度事業や施策を絞り込んで、町が特に力を入れて取り組む内容がわかるような計画にしてもらいたいです。
- ◎町民に対して交通機関の見直しや、雇用関係施設等今住んでいる人が長く住んでもらえるような事業をした方が、箱根町の発展につながると思います。
- ◎建物、施設等は、町がどうしても残したいもの、見切りをつけるべきものを政策として早く明確にし、耐震が出来ていないものは取り壊したり、売却して、危険や無駄を無くすべきである。

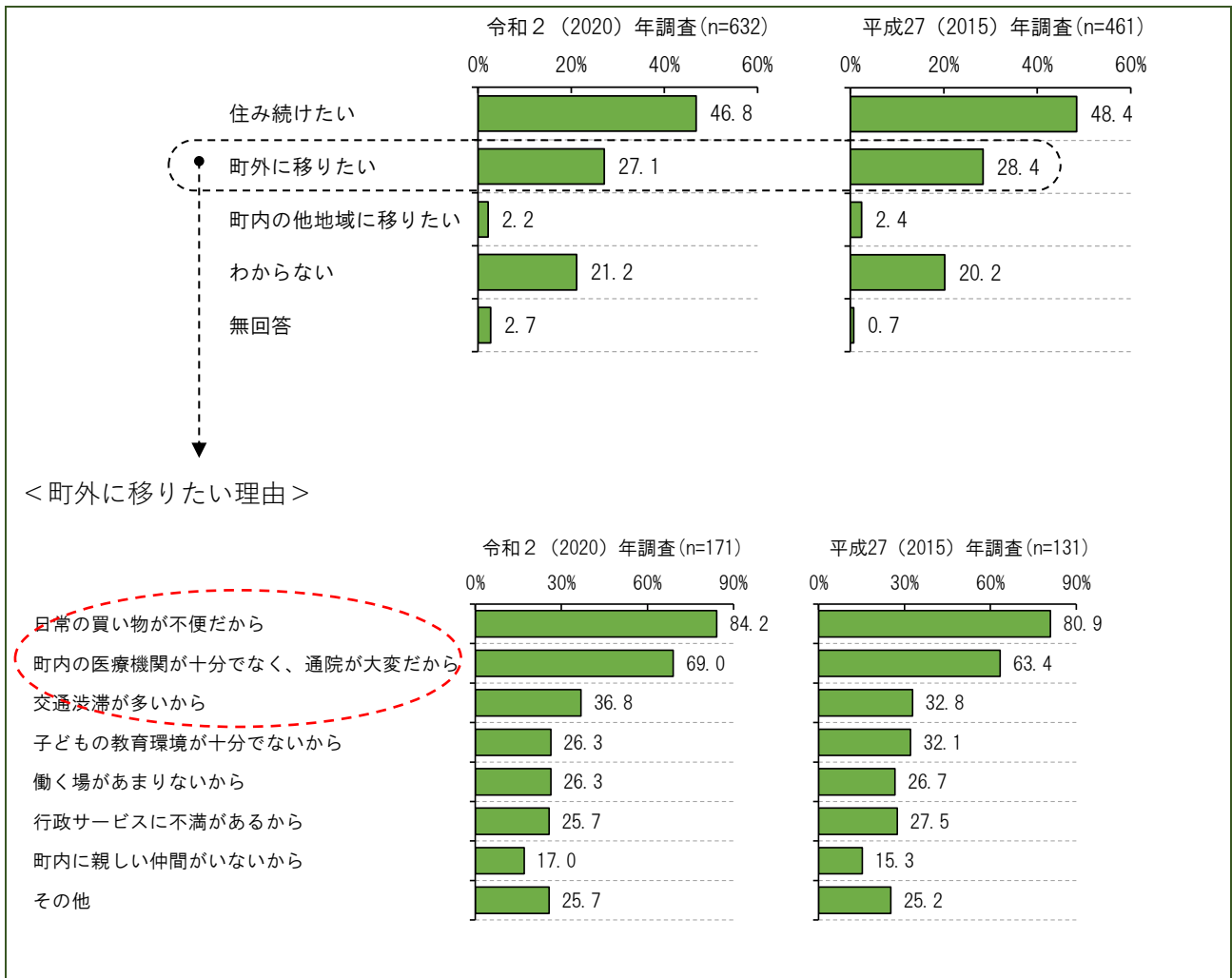
◎ 調査結果からの課題 ◎

職員による施策提言では、公共施設の整理、メリハリのある事業選択、高齢化を意識した観光や医療、などの提言があった。

定住意向について

◇あなたは、今後も現在の場所に住み続けたいですか。(○はひとつ)

【町Q2、町Q2-1】



【町民】今後も現在の場所に住み続けたいかでは、平成27 (2015) 年調査と令和2 (2020) 年調査では、大きな差はみられません。

「町外に移りたい」と答えた人の理由を、平成27 (2015) 年調査と比較すると、令和2 (2020) 年調査は、「日常の買い物が不便だから」、「町内の医療機関が十分でなく、通院が大変だから」、「交通渋滞が多いから」、「町内に親しい仲間がないから」がやや多くなっています。

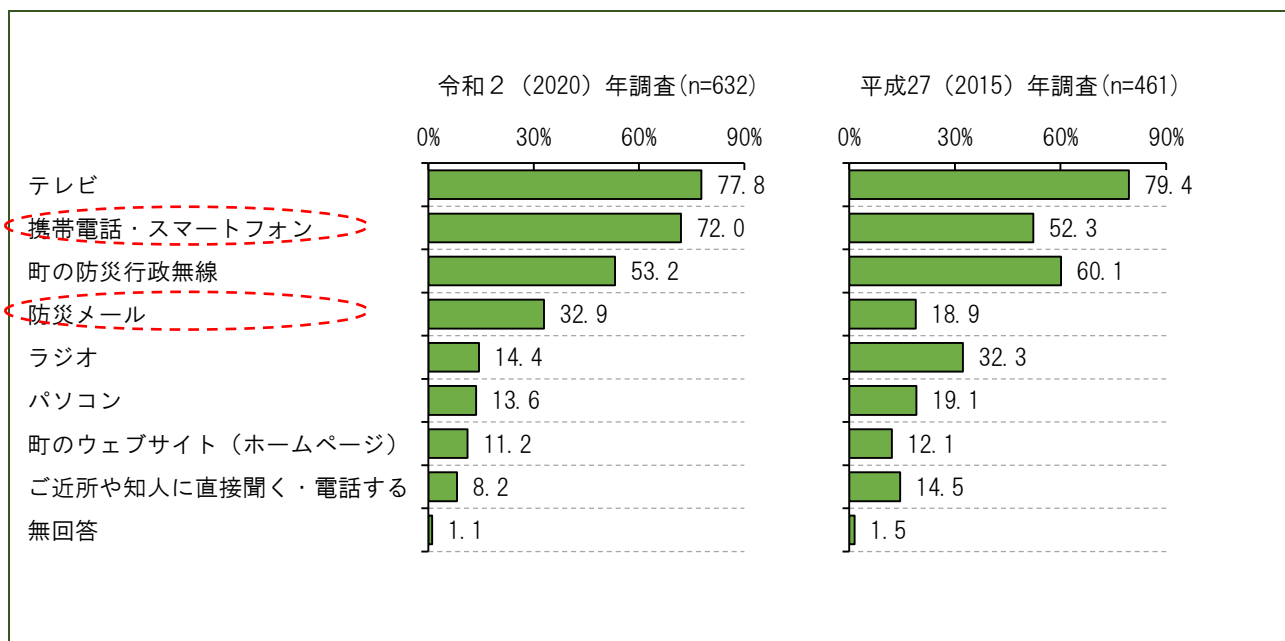
◎ 調査結果からの課題 ◎

町民の不満（転出を考える理由）は、前回同様、買物、医療、渋滞が上位であり、継続的な課題となっている。

災害時の情報入手方法

◇災害時に情報をどこから入手しますか。(○はいくつでも)

【町Q19】



【町民】平成27 (2015) 年調査と比較すると、令和2 (2020) 年調査は、「ラジオ」が17.9ポイント、「パソコン」が5.5ポイント、「ご近所や知人に直接聞く・電話する」が6.3ポイント、「町の防災行政無線」が6.9ポイント低くなっています。一方、「携帯電話・スマートフォン」は19.7ポイント、「防災メール」は14.0ポイント高くなっています。

◎ 調査結果からの課題 ◎

町民の災害時の情報入手方法として、携帯電話・スマートフォン、防災メールの利用率が高まっており、これらの活用に注力する必要がある。

まとめ

【防災、消防・救急】

- 防災、消防・救急の重要性は、町民にも職員にも一致して高いことから、注力していく分野と言える。
- 町民の災害時の情報入手方法として、携帯電話・スマートフォン、防災メールの利用率が高まっており、これらの活用に注力する必要がある。

【医療・交通・買物】

- 町民・職員ともに「地域医療体制の充実」と「交通機関の利便性の向上」は重要なのに満足されていない項目であり、重点的に取り組む必要のある項目と言える。
- 町民の不満（転出を考える理由）は、前回同様、買物、医療、渋滞が上位であり、継続的な課題となっている。

【SDGs】

- SDGsは認知度の高まりがうかがえ、一層の認知度向上と、総合計画と連動した取り組みが今後の課題と言える。
- 中でも、町民、職員ともに、「11住み続けられるまちづくりを」、「3すべての人に健康と福祉を」、「8働きがいも経済成長も」が上位3項目であり、「13気候変動に具体的な対策を」も視野にいれながら、これらの項目を主眼において、取り組むことが課題と言える。

【職員意見】

- 職員による施策提言では、公共施設の整理、メリハリのある事業選択、高齢化を意識した観光や医療、などの提言があったことから、後期基本計画の立案の中で検討が必要と言える。