

市民満足度アンケート分析結果

- ・調査年度:平成26年度
- ・調査対象者:市内在住の18歳以上の男女
- ・調査対象者数:2,000人(住民基本台帳に基づく無作為抽出)
- ・調査項目:長期総合計画における施策項目(28項目)

★調査結果

☑道路整備の充実 満足度28位(平成25年度は28位)
重要度 4位(平成25年度は 6位)

☑防災対策の充実 満足度24位(平成25年度は21位)
重要度 2位(平成25年度は1位)

「道路整備の充実」及び「防災対策の充実」とも重要度が高い一方で満足度が低いという結果である。「道路整備の充実」については前回の調査でも満足度は最下位であった。

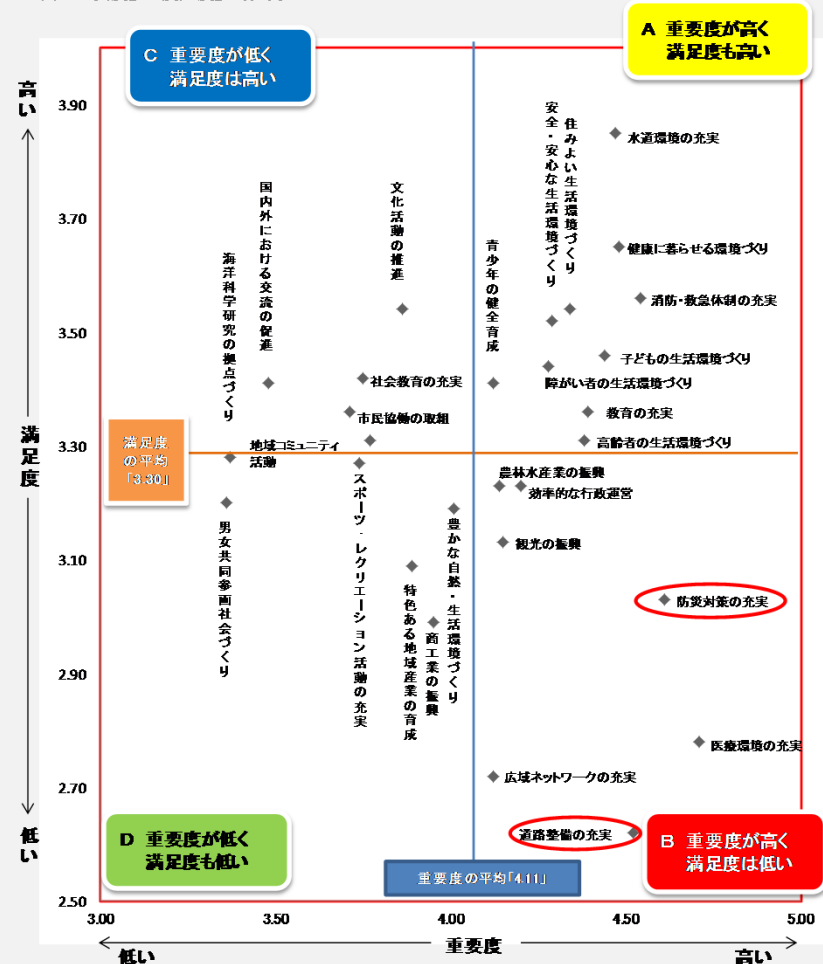
優先度の高い分野

「道路整備の充実」及び「防災対策の充実」の両項目において、避難経路の確保等を訴える声が多い。

【自由意見の一例】

- 災害時の避難道路の早期完成に力を注いで欲しい。
- 避難道路、避難所の整備が先決です。
- 自主避難できる環境整備(道路、食料、電源等)。
- 孤立しないむつ市を考えるべき。

(3)「重要度」と「満足度」の散布図



Aの領域:重要度が高く、満足度も高い

市民が概ね満足・納得している部分であり、現在の水準を維持していく項目と捉えることができます。

Bの領域:重要度が高く、満足度は低い

事業手法等を検討し、重点的に改善していかなければならない項目と捉えることができます。

Cの領域:重要度が低く、満足度は高い

現在の水準を維持しながら、事業PR等を検討していく項目と捉えることができます。

Dの領域:重要度が低く、満足度も低い

推移を注目しながら、事業手法や事業PR等を検討していく項目と捉えることができます。

ソフトVEによる検証内容について

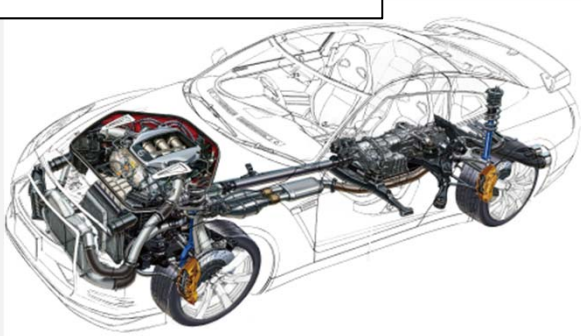
【ソフトVEとは？】

- ・VE（※1）手法を計画策定（ソフト事業）に用いたもので、計画の果たすべき「機能」にたちかえり、「**（市民の）人命を守る**」ことを**最上位機能**と位置づけ、その機能達成するための方法を考えていく手法。・・・機能を抽出する技法（ファンクショナル・アプローチ）
- ・災害発生直後の初動体制を「**主要行動**」に分解し、その主要行動が市民に対して果たそうとしている「**機能**」を定義する。
- ・機能とは、物事の「はたらき」あるいは「目的」であり、名詞と動詞の二語を使って簡潔に表現する。また、抽出された機能を「**目的手段型**」と呼ばれる手法で系統的に整理したものが「**機能系統図（参-4参照）**」と呼ばれるもので、対象を機能という観点から抽象化してとらえることができ、発想の転換や拡大がしやすくなる。アイデア発想の原点になるもの。

※1）VE：Value Engineering（バリューエンジニアリング）の略で、価値工学とも呼ばれている。製品や役務（サービス）などを「機能」の視点で捉える体系的手法。この手法を計画（ソフト）策定に用いたもの。

「機能」で考えるとどうゆうことか？

（例）自動車の部品数は約3万個



約3万個にも及ぶ全部品の存在や使い方をユーザー（運転者）が知ることは困難。なぜ知らなくても大丈夫なのか？



約3万個の部品は何のために存在するのか？約3万個の部品の目的は何か？

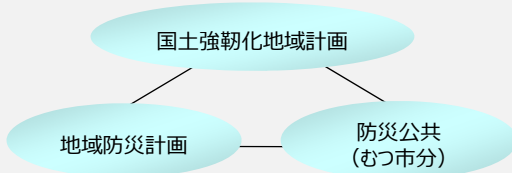


自動車はユーザー（運転者）に部品を提供しているのではなく、「走る」、「止まる」、「曲がる」という**機能**を提供している。

（結論）ユーザー（運転者）に「走る」、「止まる」、「曲がる」という**機能**を確実に提供し、その品質や性能を向上させることがユーザー（運転者）の満足度につながる。部品数やその使い方はユーザー（運転者）にとってどちらかと言えば不要な情報。

防災関連計画に置き換えると・・・

防災関連計画は3つ（HP公開中）



3計画を合わせると合計数百ページにも及ぶ内容。高齢者も含む全市民がその内容を理解することは難しい。知らなくても大丈夫なのか？



3計画（合計数百ページ）は何のために存在するのか？数百ページもの記載内容が目的とするものは何か？



3計画（合計数百ページ）は「市民の生命と財産を守る」ことを最大の目的として存在するもの。

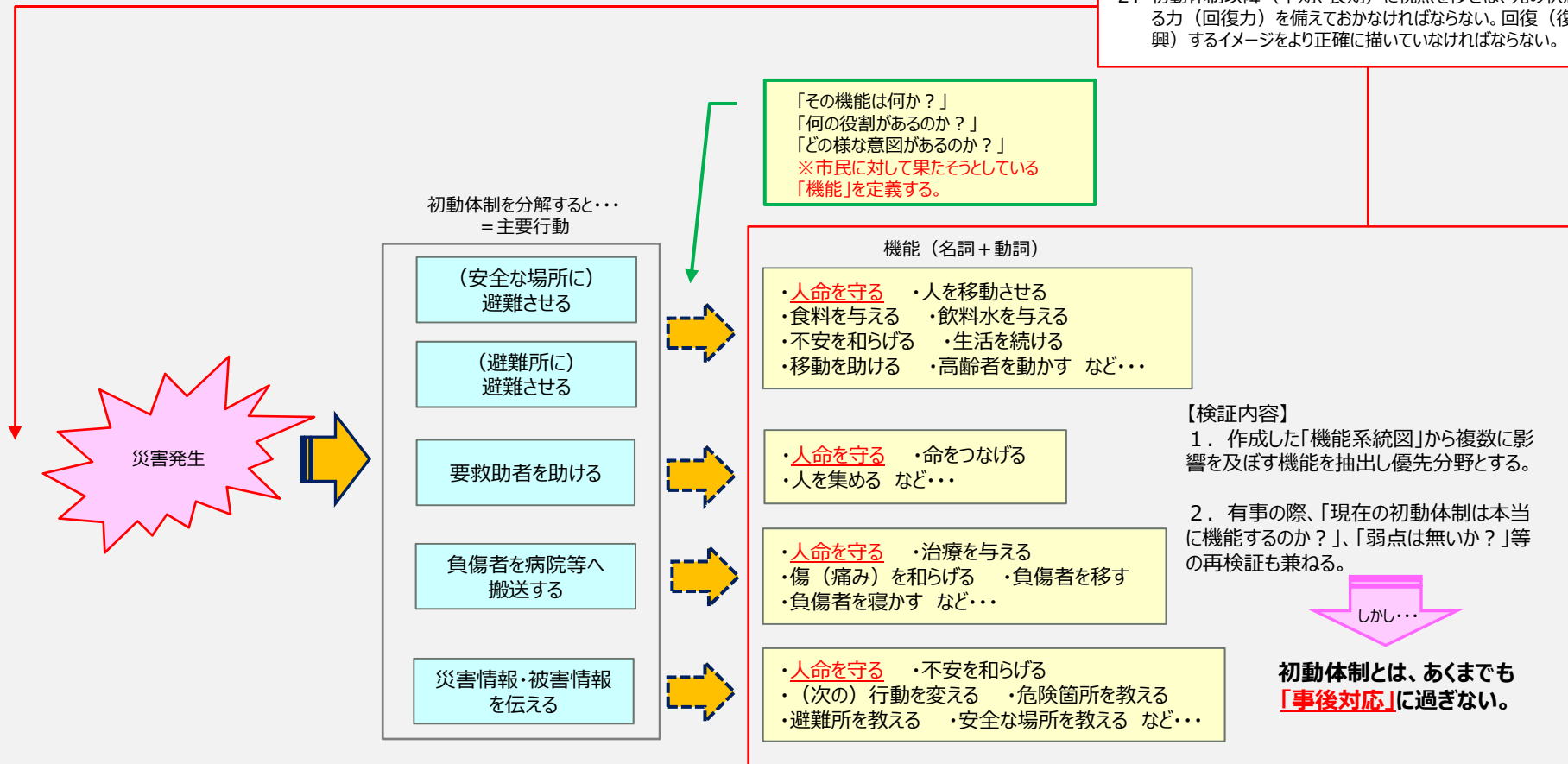
（結論）「**市民の人命と財産を守る**」という**機能**を確実に提供し、その分かりやすさ、機能性、実効性等を向上させることが市民の満足度につながる。「防災対策に関する大切な（記載）内容が市民に正確に伝わっていなければ意味がない」、「いざという時に機能しなければ意味がない」と言い換えることができ、地域特性に合わせた避難訓練など、機能性を再検証することが大切。

ソフトVEによる検証内容について

【災害発生直後の流れ（初動体制）】

事前の「備え」へフィードバック＝「国土強靱化基本法」、「国土強靱化基本計画」の本質

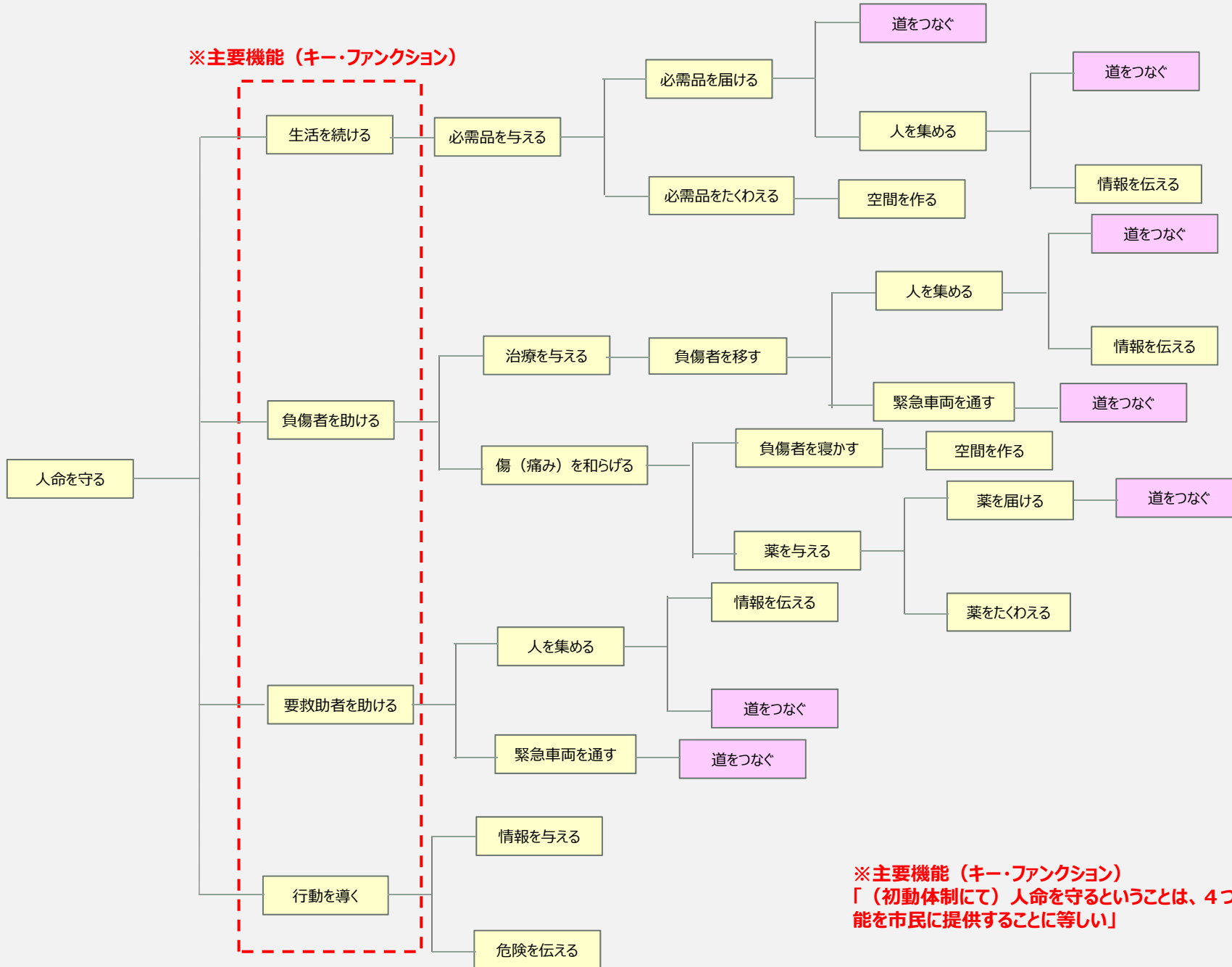
1. 初動体制が円滑に進むように事前に備えておくべきことはないか？
2. 初動体制以降（中期、長期）に視点を移せば、元の状態に戻る力（回復力）を備えておかなければならない。回復（復旧・復興）するイメージをより正確に描いていなければならない。



【機能の系統的な整理】

(目的)

(手段)



※主要機能 (キー・ファンクション)

※主要機能 (キー・ファンクション)

「(初動体制にて) 人命を守るということは、4つの主要な機能を市民に提供することに等しい」

※必需品 (食料、飲料水、燃料等)

