

# 県土木行政満足度調査

## 集計結果（暫定版）

平成 19 年 1 月

宮城県土木部土木総務課

## 目 次

1. 県土木行政満足度調査の概要.....	3
2. 調査結果.....	4
(1) 「道路」分野の満足度.....	4
(2) 「県土保全」分野の満足度.....	5
(3) 「港湾・空港」分野の満足度.....	6
(4) 「都市計画」分野の満足度.....	7
(5) 土木行政分野の重要度.....	8
(6) CS 調査（顧客満足度調査）.....	10

## 1. 県土木行政満足度調査の概要

### ◆目的

宮城県土木行政推進計画にあたり、現状の土木行政に対する県民満足度を把握すると伴い県民からの意見をもらうもの。

### ◆実施期間

平成18年度11月1日（水）～平成18年11月13日（月）

### ◆調査内容

県土木部が取り組んでいる道路、県土保全、港湾・空港、都市計画の4分野、15施策（事業区分）についての※1）満足度、※2）重要度等を調査しました。

### ◆調査方法

平成18年9月現在宮城県内に在住する満20歳以上の方を対象に、5,200名に対して調査票を送付、郵送により、回収を行った。さらに、地域づくり懇談会委員100名分を追加送付した。

### ◆配布・回収状況

回収率 28.4%

表 アンケート票の配布・回収状況

	配布数 (a)	宛先不明等無効 票 (b)	回収数 (c)	回収率 (%) (d=c/(a-b))
県内	5300	20	1498	28.37

### ※1）満足度とは

土木行政の各分野の現状、これまでの取り組みに対し、県民が満足している度合

### ※2）重要度とは

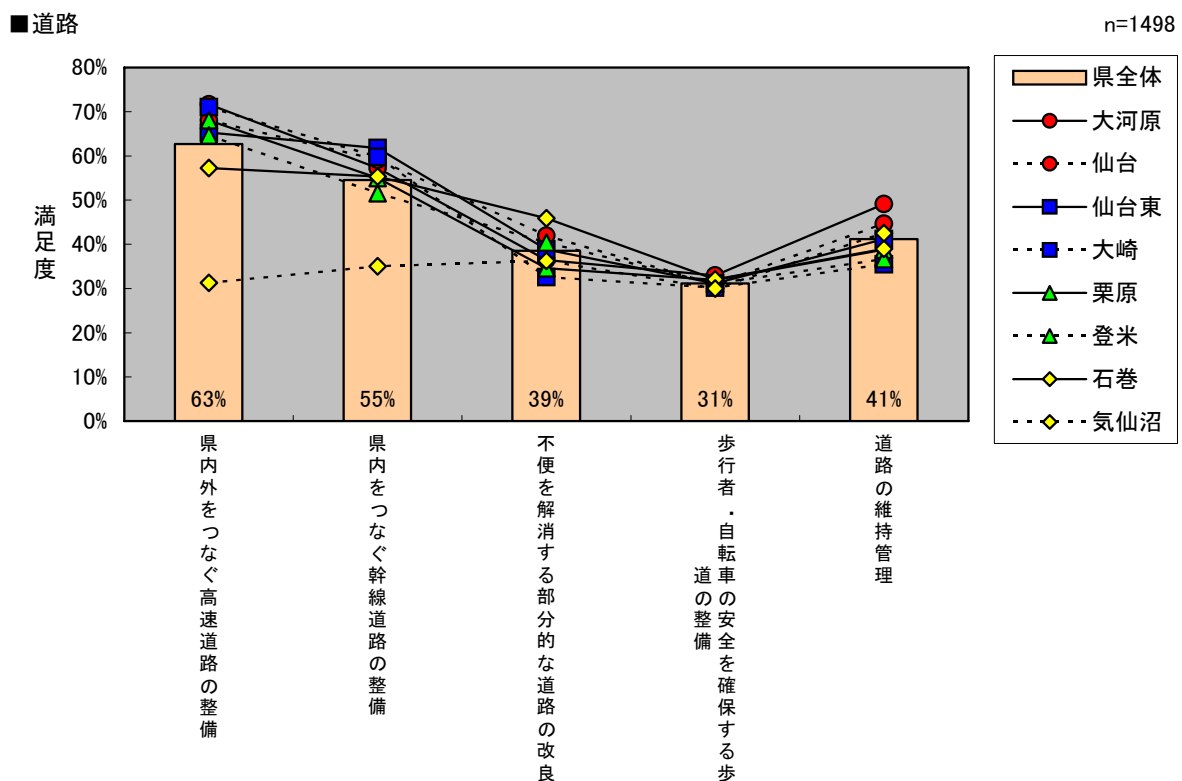
土木行政の各分野の事業を展開する上で、何の事業を重要と感じているか、県民が重要と感じている度合

## 2. 調査結果

### (1) 「道路」分野の満足度

- ・「高速道路の整備」や「幹線道路の整備」は5～6割の県民が満足している。
- ・一方、「歩道の整備」や「道路改良」に満足している県民は3～4割に止まっている。
- ・地区別には、気仙沼地区での「高速道路の整備」や「幹線道路の整備」に対する満足度の低い点が特徴的である。

図 「道路」分野の満足度



注) 満足度=(満足+やや満足)の回答者数÷全回答者数

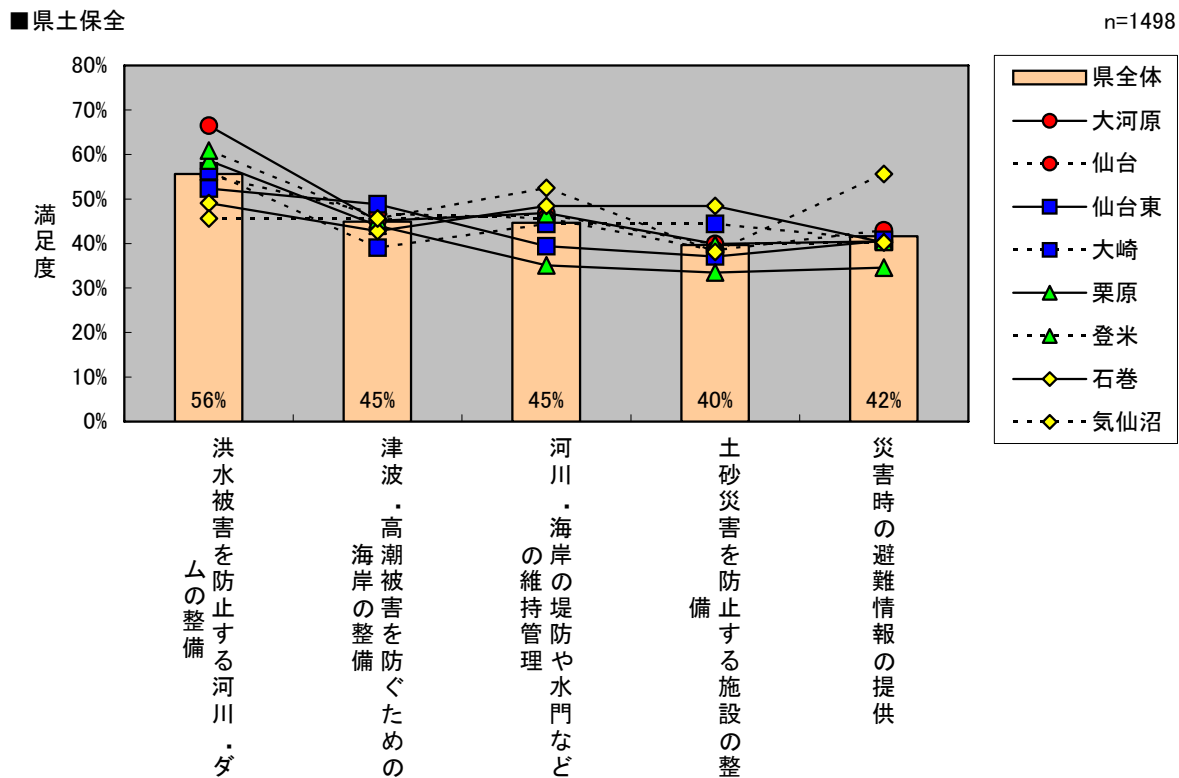
#### 〔主な意見 (多数のもの)〕

- ・ 高速道路の早期実現 (利便性向上等)
- ・ 利便性・安全性を高めるための道路拡幅や見通しの悪い道路の改良
- ・ 渋滞対策 (工事中による渋滞、通勤時の渋滞等)
- ・ 舗装のひび割れ、段差解消、わだちの解消等の路面補修
- ・ 冬期の交通確保 (除雪)
- ・ 除草、剪定 (安全性確保等)
- ・ 適切な工事等の遂行 (年末の工事が多い・必要なものを計画的に実施等)
- ・ 地域間格差の是正

## (2) 「県土保全」分野の満足度

- ・「洪水被害防止のための河川・ダム整備」は、県民の約6割弱が満足している。
- ・その他の分野については、満足度が4割台となっている。

図 「県土保全」分野の満足度



注) 満足度=(満足+やや満足)の回答者数÷全回答者数

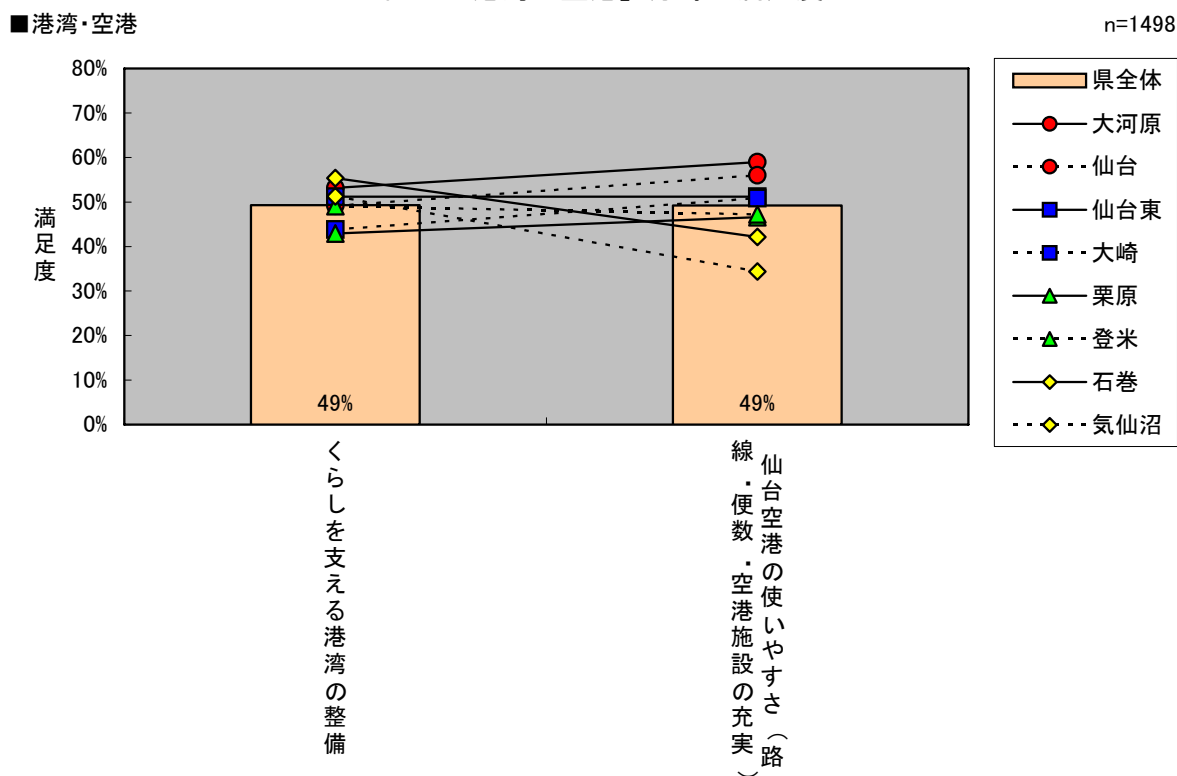
### 〔主な意見（多数のもの）〕

- ・河川のゴミや砂利の撤去、中州の撤去
- ・河川の氾濫対策、洪水対策
- ・海岸の浸食に対する整備
- ・津波、高潮被害を防ぐための海岸整備
- ・水門の維持管理（災害時の機能確保）
- ・土砂災害を防止するための調査等（危険箇所の事前調査、状況確認等）
- ・災害時の避難情報の提供を希望
- ・パソコン以外での避難情報の提供を希望

### (3) 「港湾・空港」分野の満足度

- ・「港湾の整備」、「仙台空港の使いやすさ」のいずれも、約5割の県民は満足している。
- ・「仙台空港の使いやすさ」については、仙台空港までの所要時間が短い地区ほど満足度が高くなる傾向がある。

図 「港湾・空港」分野の満足度



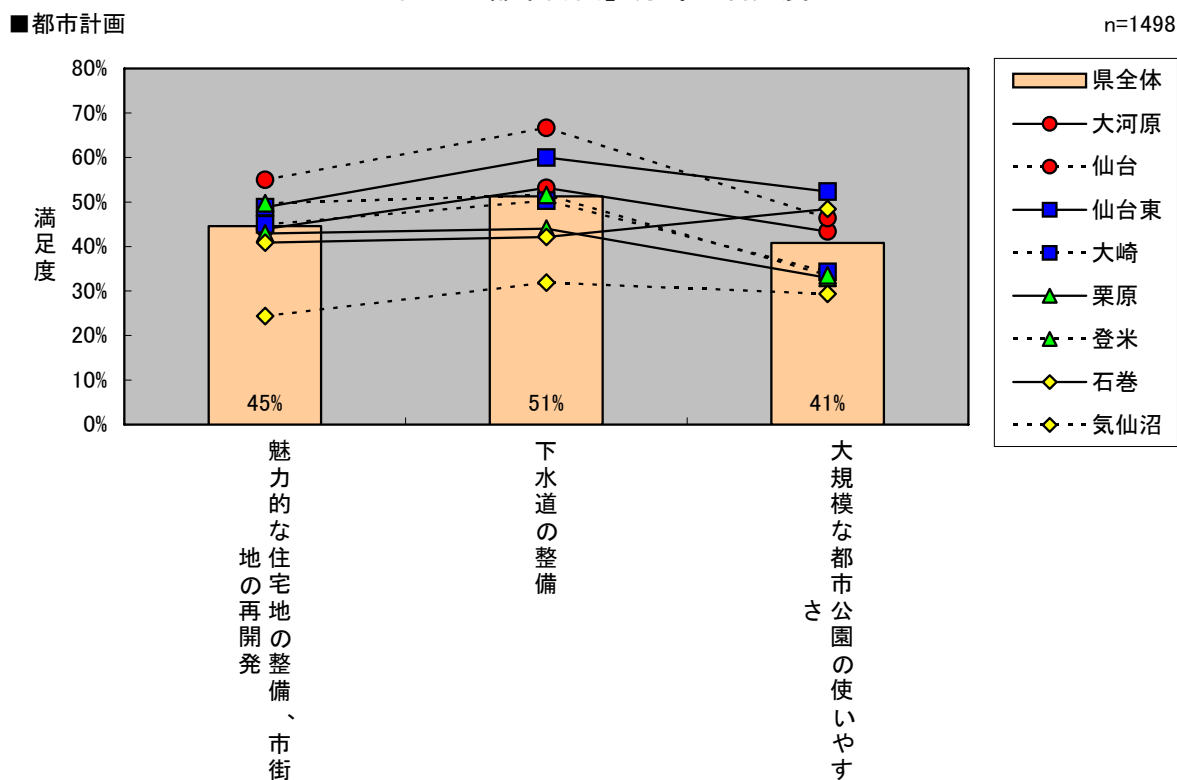
#### 〔主な意見 (多数のもの)〕

- ・港湾施設の整備・拡充の推進 (物流拠点の整備等)
- ・空港そのものを楽しめる施設づくり (旅客機利用時以外の利用)
- ・仙台空港の国際定期便、国内定期便の増強
- ・仙台空港アクセス鉄道に期待

#### (4) 「都市計画」分野の満足度

- ・「下水道の整備」は5割強の県民が満足している。
- ・「住宅地の整備・市街地の再開発」は5割弱の県民が満足している。
- ・「都市公園の使いやすさ」は、4割強の県民が満足している。

図 「都市計画」分野の満足度



注) 満足度=(満足+やや満足)の回答者数÷全回答者数

#### 〔主な意見 (多数のもの)〕

- ・ 地方都市の整備の推進 (商店街の整備等)
- ・ 自然と共生した都市整備の推進 (自然保護等)
- ・ 下水道の整備の推進 (住みよい環境・水環境向上等)
- ・ 都市公園へのアクセス網、駐車場の整備

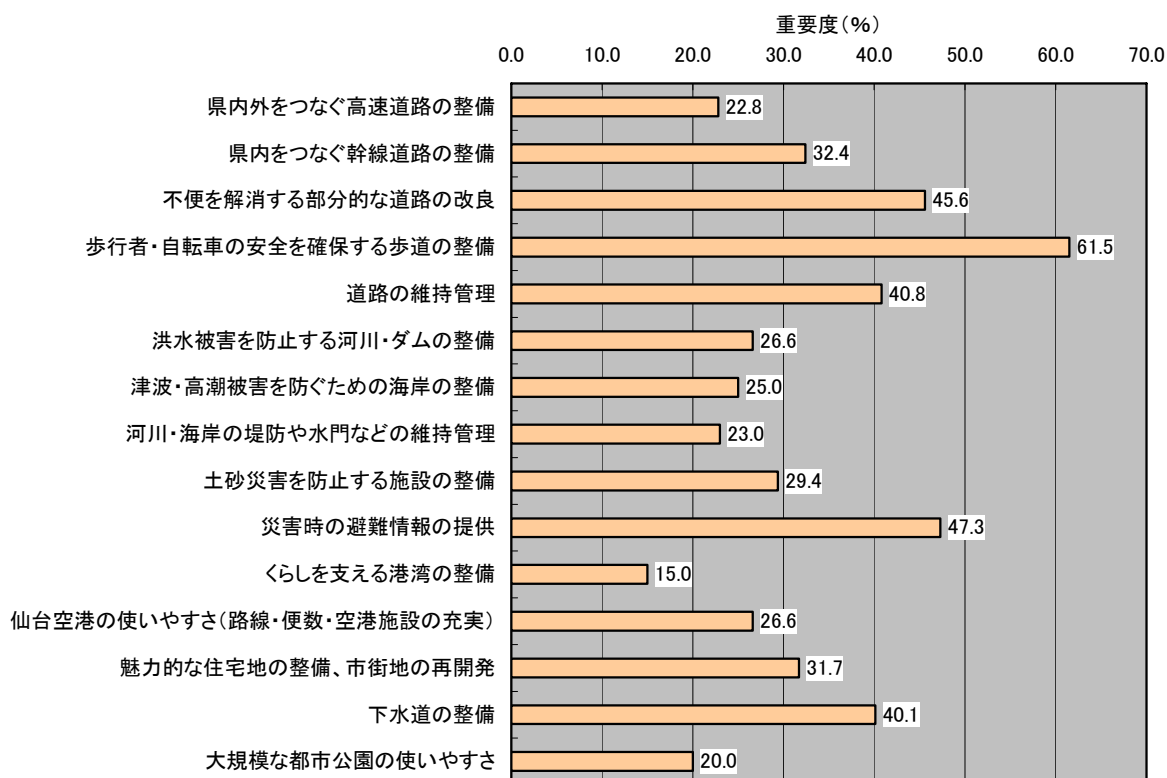
## (5) 土木行政分野の重要度

- ・「歩道の整備」、「災害時の非難情報提供」、「道路改良」、「下水道の整備」を重要視している。
- ・一方、「港湾の整備」、「高速道路の整備」、「都市公園の使いやすさ」については、重要度は低くなっている。
- ・地区別にみると、気仙沼地区だけは大きく異なる傾向を示している。重要視している分野は「高速道路の整備」、「海岸の整備」、「幹線道路の整備」である。

図 重要と考える土木行政分野（県全体）

■ 県全体

n=1498



注) 重要度 = 当該分野について、重要であると回答した者数 ÷ 全回答者数



表 重要と考える土木行政分野（地区別：上位3位）

【重要度上位3位の事業分野】

		1位	2位	3位
県全体 (n=1498)		歩行者・自転車の安全を確保する歩道の整備 (61.2%)	災害時の避難情報の提供 (47.3%)	不便を解消する部分的な道路改良 (45.6%)
地区別	大河原地区 (n=173)	歩行者・自転車の安全を確保する歩道の整備 (60.1%)	不便を解消する部分的な道路改良 (54.9%)	下水道の整備 (45.1%)
	仙台地区 (n=291)	歩行者・自転車の安全を確保する歩道の整備 (68.7%)	災害時の避難情報の提供 (47.4%)	不便を解消する部分的な道路改良 (38.8%)
	仙台東地区 (n=170)	歩行者・自転車の安全を確保する歩道の整備 (68.2%)	災害時の避難情報の提供 (53.5%)	不便を解消する部分的な道路改良 (48.2%)
	大崎地区 (n=169)	歩行者・自転車の安全を確保する歩道の整備 (62.7%)	災害時の避難情報の提供 (52.1%)	道路の維持管理 (51.5%)
	栗原地区 (n=191)	歩行者・自転車の安全を確保する歩道の整備 (67.0%)	下水道の整備 (51.8%)	不便を解消する部分的な道路改良 (46.1%)
	登米地区 (n=161)	歩行者・自転車の安全を確保する歩道の整備 (61.5%)	災害時の避難情報の提供 (54.7%)	不便を解消する部分的な道路改良 (51.6%)
	石巻地区 (n=159)	歩行者・自転車の安全を確保する歩道の整備 (64.2%)	下水道の整備 (47.8%)	災害時の避難情報の提供 (43.4%)
	気仙沼地区 (n=160)	県内外をつなぐ高速道路の整備 (58.8%)	津波・高潮被害を防ぐための海岸の整備 (56.9%)	県内をつなぐ幹線道路の整備 (55.6%)

## (6) CS 調査（顧客満足度調査）結果

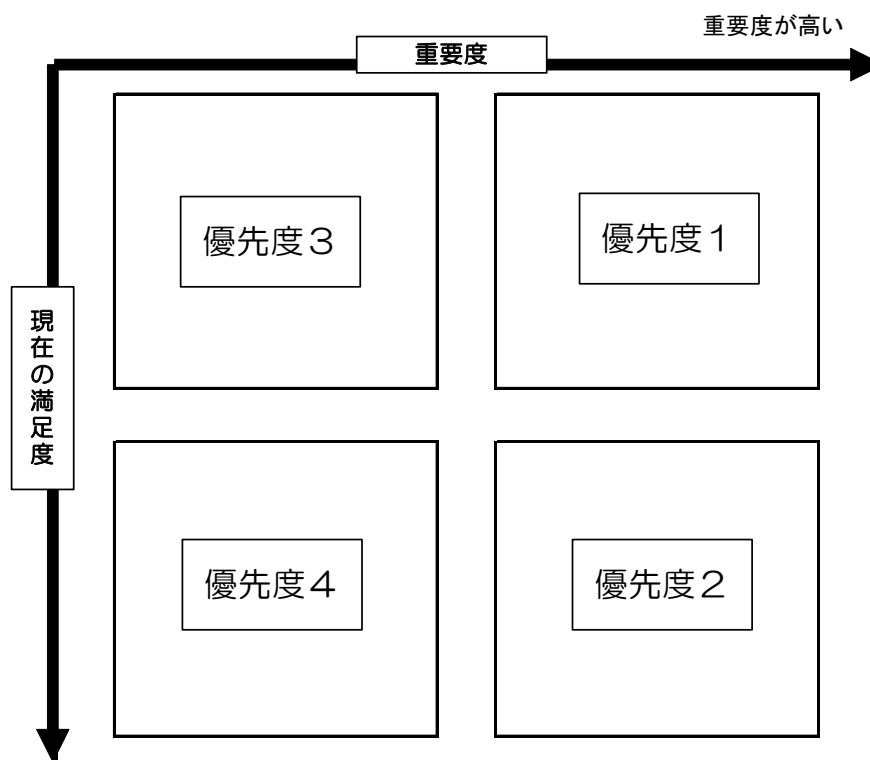
### CS調査の概要とCSマトリクス図の見方

#### ■CS調査の概要

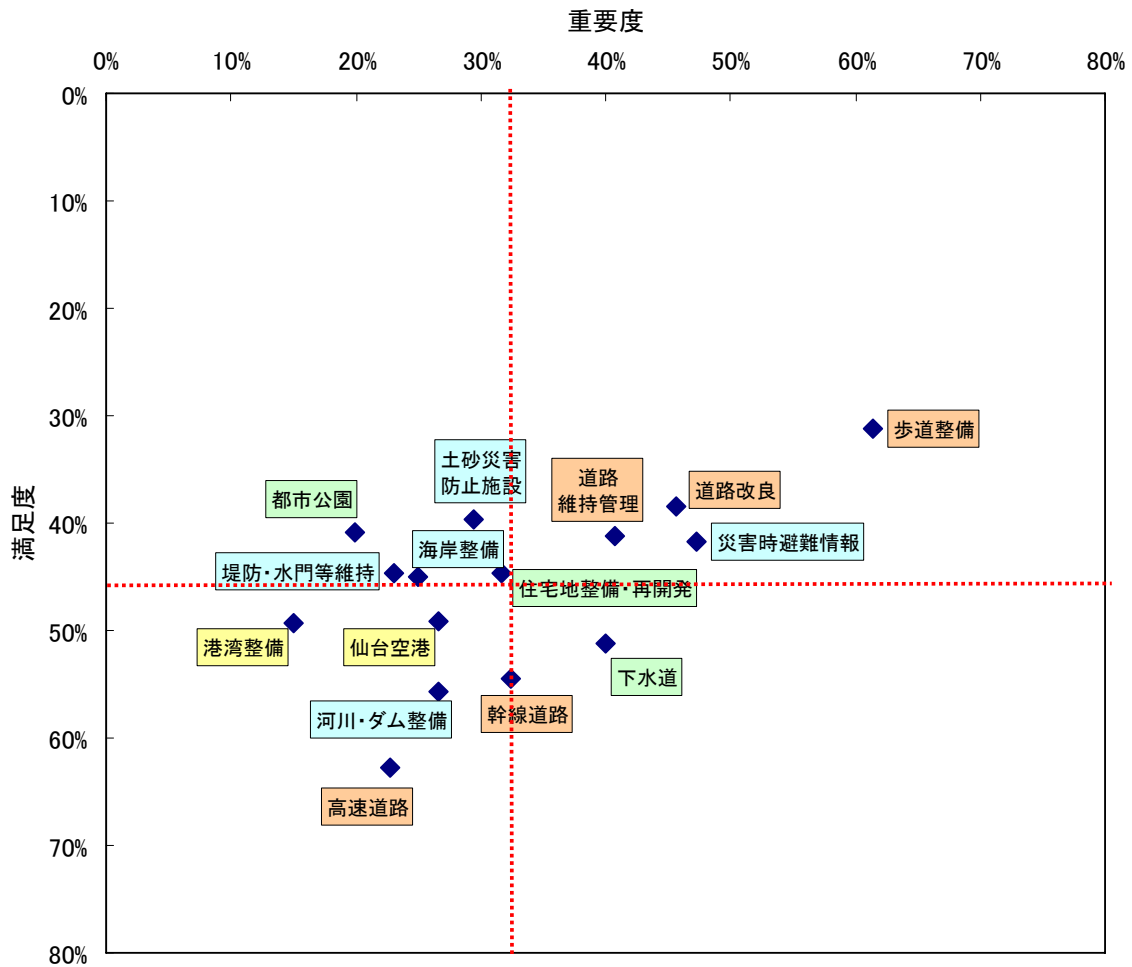
- ・CSとは、「Customer Satisfaction」の略で、「顧客満足」と訳します。
- ・CS調査とは、民間企業が顧客満足度を高めようとした場合に、どのような取組みを優先的に進めることが有効であるかを測定するために行なわれています。  
(あるメーカーで例えると、「良い製品」、「メンテナンス」、「販売価格」、「営業マンの対応」、「企業ブランド」等のうち、どの要素が顧客満足度に影響しているのかを明らかにします。)
- ・今回の土木行政満足度調査は、県政の顧客として位置付けられる県民の方々を対象として、満足度を高めるために土木行政のどの分野に力を入れるべきかを測定するために実施しました。

#### ■CSマトリクス図の見方

- ・CS調査では、現在の満足度と重要度の2軸からなるCSマトリクスを用いて、各要素の優先度を判定します。
- ・優先度の最も高いものは、県民が重要な取組みだと思っているが、現時点の満足度は低いエリアに入るものです。
- ・また、最も優先度の低いものは、県民の重要度は低く、また現在の満足度も高いものです。



満足度が高い



注1) 各分野のアンケート票における記述内容

道路	高速道路 幹線道路 道路改良 歩道整備 道路維持管理	県内外をつなぐ高速道路の整備 県内をつなぐ幹線道路の整備 不便を解消する部分的な道路の改良 歩行者・自転車の安全を確保する歩道の整備 道路の維持管理
県土保全	河川・ダム整備 海岸整備 堤防・水門等維持 土砂災害防止施設 災害時避難情報	洪水被害を防止する河川・ダムの整備 津波・高潮被害を防ぐための海岸の整備 河川・海岸の堤防や水門などの維持管理 土砂災害を防止する施設の整備 災害時の避難情報の提供
港湾・空港	港湾整備 仙台空港	暮らしを支える港湾の整備 仙台空港の使いやすさ(路線・便数・空港施設の充実)
都市計画	住宅地整備・再開発 下水道 都市公園	魅力的な住宅地の整備、市街地の再開発 下水道の整備 大規模な都市公園の使いやすさ

注2) 満足度 = 「満足」 + 「やや満足」の回答者数 ÷ 全回答者数

注3) 当該分野の回答者数 ÷ 全回答者数

注4) 満足度、重要度の単純平均値を点線で表示

