

政策分布図及び施策毎の満足度・重要度・住民ニーズ・不認知度の算出方法

満足度及び重要度の算出

満足度＝その施策の実施水準にどれだけ満足しているか。

重要度＝その施策をどれだけ重要と考えるか。

各施策の細項目に対して、「満足度」と「重要度」を、それぞれに「満足、やや満足、やや不満、不満、わからない」と「重要、少し重要、あまり重要でない、重要でない、わからない」の5段階で回答していただきました。

それぞれの回答者数に、「満足」「重要」は 0.99996、「やや満足」「少し重要」は 0.66665、「やや不満」「あまり重要でない」は 0.33335、「不満」「重要でない」は 0.00004 の係数を掛けて算出した人数を、「わからない」と回答した人数を除いた合計人数で割って算出しました。

$$\text{満足度計算式} = (\text{「満足」回答者数} \times 0.99996 + \text{「やや満足」} \times 0.66665 + \text{「やや不満」} \times 0.33335 + \text{「不満」} \times 0.00004) \div (\text{全回答者数} - \text{「わからない」回答者})$$

重要度計算式＝上記と同じ

算出例

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
15	25	20	10	30

$$\begin{aligned} \text{満足度} &= (15 \times 0.99996 + 25 \times 0.66665 + 20 \times 0.33335 + 10 \times 0.00004) \div (100 - 30) \\ &= 54.8\% \end{aligned}$$

住民ニーズ(要求度)の算出

どれだけ重要と考えるかと、どれだけ満足しているかの差を、住民ニーズと捉えました。

$$\text{住民ニーズ} = \text{重要度} - \text{満足度}$$

不認知度の算出

不認知度は、それぞれの施策及び施策細項目について、周知や理解が図られていない割合と捉えました。

満足度、重要度ともに、それぞれ「わからない」と答えた回答者を全回答者数で割ったものを設問毎の不認知度とし、満足度と重要度の不認知度の平均値を、その施策及び施策細項目の不認知度としました。

$$\text{不認知度} = (\text{満足度のわからない数} \div \text{全回答者数} + \text{重要度のわからない数} \div \text{全回答者数}) \div 2$$

政策(まちづくり住民ニーズ)分布図

満足度を横軸(左が低く、右が高い)に、重要度を縦軸(上が高く、下が低い)にして、それぞれの政策体系における施策細項目の位置関係を表示してあります。

表の見方

表の左上側	第1領域	重要度が高く、満足度が低い	施策の充実が最も求められるエリア
表の右上側	第2領域	重要度も高く、満足度も高い	施策及び実施水準が高く評価されているエリア
表の左下側	第3領域	重要度は低く、満足度も低い	施策の充実を少し求められているエリア
表の右下側	第4領域	重要度は低いが、満足度は高い	施策の実施水準が評価されているエリア