

市民の視点から見た鹿沼市への要望と想いを
捉えるために進めた市民マーケティング調査の

報告と提言

2021年10月1日

鹿沼市議会
市民マーケティング調査特別委員会

目 次

1. はじめに	P1
2. マーケティングについての基礎理論	P2
3. 市民マーケティング調査の経過	P3
4. 市民マーケティング調査	P4
① 調査票	P5～P15
② 調査票の集約～集計	P16～P33
③ 分析結果	P34～P44
5. 考 察	P45
6. 提 言	P46 - P47
7. 終わりに	P48

1.はじめに

市民のために働く議会、市民のために役立つ議会の実践。

市民の皆さんが鹿沼市のまちづくりや、市政に対する考えや要望など、特に若い世代の意見をくみ取るために、マーケティング調査の手法によりの確に捉えていきながら、行政運営に向けた提言書をまとめ、市民の声が反映した、市民のための鹿沼市政の推進を図っていくことを目的に、議長の諮問を受け、鹿沼市議会市民マーケティング調査特別委員会を設置しました。

マーケティング調査とは、本来、企業が製品の開発やサービスの提供などにおいて、消費者や社会のニーズに合わせて経済・流通・営業戦略に対する分析と計画をする経営方法ですが、その手法を基に、市民生活から見た鹿沼のまちに対する課題や要望など、肝要な点を確実に捉えていくことを目指しています。

さらに、そうした事を踏まえて、鹿沼市の将来像を具体的にすることや、市民の暮らしやすさや、鹿沼市に夢を描き希望ある未来をつくるために、鹿沼市議会としての提言書をまとめ、今後の行政運営、鹿沼市総合計画への反映と、議会の今後の活動に活かしたいと考えます。

委員会では、市民が、今、求めている暮らしや地域の課題などに対する要望などを、子育てに関わる世代、団体、市民の皆様がどのような思いがあるのかを、くみ取るためアンケート調査の実施いたしました。

アンケートは、子育て世代の方たちが在籍している、市内の団体などを通して依頼するために、1000人分のアンケート用紙を準備しました。

依頼した市民の皆さんが積極的に協力をいただき、配布した1000人分のアンケートを各団体によっては、会員の数に合わせるようコピーで増刷し、拡散していただいたところもあり、回収率は112%と、想定外の結果となりました。

アンケートの質問内容では、各項目での自由に書き込める意見欄と、市政、市議会についての自由意見欄を設置しました。また、市政に対する重要度として、鹿沼市の施策や生活環境を45のテーマに分けての五段階評価も設定しました。また、市民から見た行政や議会のあり方などに対しても、率直な意見を聞かせていただきました。

ご協力をいただいた市民の皆さんの、一つ一つの設問に対する、丁寧な回答には市民の願いが込められていると考えています。この貴重なデータを市民マーケティング調査特別委員会で分析と集約を進め、報告書と市政に対する提言書としてまとめました。

2. マーケティングについての基本理論から

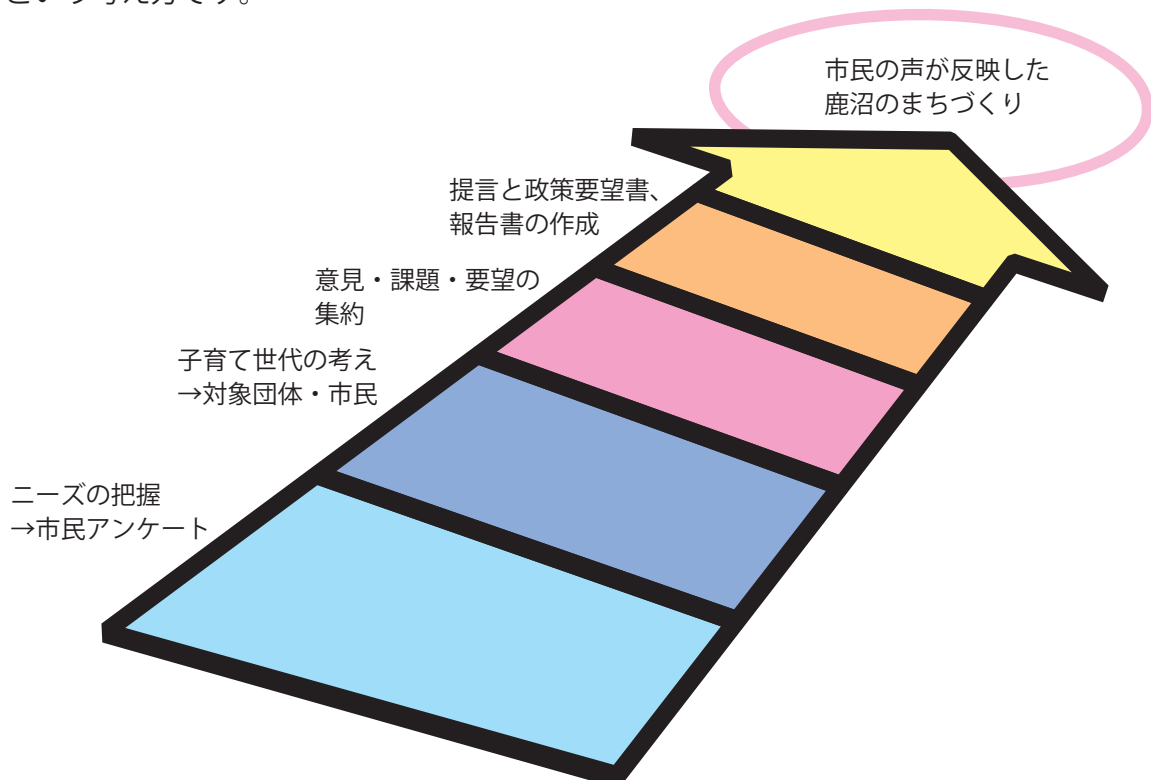
経済・流通・営業戦略においてマーケティングとは世の中の動きを察知して、それに合う製品やサービスを提供すること。

人が欲しいと思う製品やサービスを提供することであり、販売することはマーケティングの一部だと考えられています。

マーケティング論を提唱したフィリップ・コトラー博士の理論では、

「マーケティングとは個人や集団が製品および価値の創造と交換を通じて、そのニーズやウォンツを満たす社会的・管理的プロセスである」と述べています。

ニーズとは、人間が生活するうえで必要なものが欠乏している状態のことであり、ウォンツとは、特定のモノが欲しいという欲望のこと。と、定義されています。つまり、人々が必要だが欠乏しているものや、欲しいと思うものを提供する事がマーケティングと言う理論になります。こうした、マーケティングの手法から、「マーケティングニーズ/ウォンツ」を市民の声、要望を鹿沼市の市政やまちづくりの課題として置き換え、市民の要望に応えた、政策づくりを進めていくためのものという考え方です。



3. マーケティング調査の経過

令和元年 11 月	鹿沼市議会 市民マーケティング調査特別委員会設置 (定数11人)
	● 付託調査事項
	各世代の市民ニーズの把握について
	職業別・分野別の市民ニーズの把握について
	アンケート作成及び実施について
	● 委員名
	委員長 大島久幸
	副委員長 阿部 秀実
	委員 鈴木 紹平、橋本 修、藤田 義昭、石川 さやか、鈴木 毅、 大貫毅、小島 実、関口 正一、鰐原一男 (議席順)
令和2年 12月 19日	第1回 委員会 / 委員会活動について
// 1月 20日	第2回 委員会 / 各付託事項の進め方と活動方法について
// 2月 19日	第3回 委員会 / 調査内容、対象の選定について
// 6月 18日	第4回 委員会 / 委員会活動について
// 7月 1日	第5回 委員会 / 活動計画とアンケート調査について
// 7月 3日	鹿沼市幼稚園園長会議 (アンケート依頼)
// 7月 15日	第6回 委員会 / アンケート作成と調査班の編成について
// 7月 29日	鹿沼市子ども連合会会議 (アンケート依頼)
// 7月~10月	委員会各班による対象団体等へのアンケート依頼と回収
// 12月 15日	第7回 委員会 / アンケート調査結果の分析と集約
令和3年 1月~3月	アンケート自由意見の集約 (委員会各班・各自)
// 4月 28日	第8回 委員会 / 調査結果のレポート発表と討議、集約について
// 6月 15日	第9回 委員会 / 調査結果のまとめと中間報告書の作成
// 6月 18日	鹿沼市議会 6月定例議会にて中間報告
// 8月 25日	第10回 委員会 / 報告書、提言書の作成について

4. マーケティング調査

① 調査票

- ・アンケート調査票
- ・協力依頼書
- ・協力依頼団体一覧

② 調査票の集約

- ・アンケートの集約について
- ・地域別分布図 / 年齢構成 / 職業別 / 居住年数 / 所属団体
- ・アンケート集約 / 表グラフ / 市政の重要度ランキング

③ 分析結果

- ・基本データからの集約
- ・個別項目の集約 A (暮らしについて / 市政について / 本市の魅力について)
- ・個別項目の集約 B (公共交通について / 本に親しむについて / 防災対策について)
- ・個別項目の集約 A~B について各委員分担によるまとめ
- ・4. 公共交通 / 5. 本に親しむ / 6. 防災対策
- ・7-1. 市政についての自由意見のまとめ
- ・7-2. 議会についての自由意見のまとめ
- ・自由意見の集約 4~7 について各委員分担によるまとめ

調 査 票

*あてはまる番号を1つ選んで○を付けてください。

1 あなたの性別と年齢を教えてください。

(性別) ①男性 ②女性 ③その他

*性的マイノリティを考慮した選択肢です。

(年齢) ①10代 ②20代 ③30代

④40代 ⑤50歳以上

2 あなたのお住まいの地区を教えてください。

地区

①鹿沼	御成橋町・泉町・睦町・戸張町・千手町・上材木町・天神町・久保町 銀座・今宮町・仲町・麻苧町・石橋町・下材木町・寺町・蓬莱町 三幸町・鳥居跡町・万町・文化橋町・朝日町・上田町・末広町 東末広町・中田町・下横町・下田町・貝島町・上野町・府所町・府中町 府所本町・西鹿沼町・日吉町・花岡町・坂田山・
②板荷	板荷
③西大芦	下大久保・上大久保・草久
④加蘇	野尻・加園・下久我・上久我
⑤北犬飼	上石川・茂呂・白桑田・深津・下石川・池ノ森・さつき町・流通センター 松原
⑥南摩	佐目町・油田町・下南摩町・西沢町・上南摩町・旭が丘
⑦南押原	楡木町・磯町・野沢町・亀和田町・北赤塚町・藤江町・南上野町 大和田町
⑧東大芦	酒野谷・下日向・上日向・深岩・笹原田・下沢・引田
⑨菊沢	玉田町・見野・下遠部・富岡・武子・下武子町・古賀志町・高谷 仁神堂町・栃窪・千渡
⑩北押原	村井町・上殿町・縦山町・塩山町・奈佐原町・日光奈良部町 下奈良部町・上奈良部町・みなみ町
⑪東部台	晃望台・東町・幸町・緑町・西茂呂・栄町
⑫粟野	口粟野・中粟野・入粟野・柏木
⑬粕尾	下粕尾・中粕尾・上粕尾
⑭永野	下永野・上永野
⑮清洲	久野・深程・北半田

3 あなたの職業をお願いします。

- ① 専門職（医師、弁護士、大学教授、僧侶等）
- ② 管理職（官公庁や事務所の重役、部課長等）
- ③ 事務・技術職（一般事務、公務員、技師、教員、看護師等）
- ④ 販売・生産・労務職（店員、工員、職人、運転手、作業員等）
- ⑤ 農林水産業従事者
- ⑥ 自営業
- ⑦ パート・アルバイト
- ⑧ 主に家事、育児をしている
- ⑨ 中学生
- ⑩ 高校生（高等専門学校生、専修学校生を含む）
- ⑪ 大学生（短大生を含む）
- ⑫ 無職
- ⑬ その他

4 あなたは、鹿沼市（旧粟野町を含む）に住んで何年ですか。（通算で）

- ① 5年以下 ② 6～10年 ③ 11～20年
- ④ 21年以上

5 あなたの所属団体を、教えて下さい。

- ① 市P連 ② 市子連 ③ 市青年会議所 ④ 市建具商組合
- ⑤ 消防団 ⑥ 上都賀農業協同組合南部青年部
- ⑦ 鹿保連 ⑧ 幼保連 ⑨ カヌマ大学 ⑩ 中小企業家同友会鹿沼日光支部

	項 目	低い ← 重要性 → 高い
9	資源エネルギー対策（再生可能エネルギーの活用促進）	1 2 3 4 5
10	区画整理事業・中心市街地の整備	1 2 3 4 5
11	公共交通機関の整備（バスや電車などの公共交通機関の充実等）	1 2 3 4 5
12	道路・歩道の整備	1 2 3 4 5
13	農業の振興（農業政策・農産物の振興・農業基盤整備等）	1 2 3 4 5
14	林業の振興（国産材や地元産材の利用、森林の適正管理等）	1 2 3 4 5
15	商工業の振興（中小企業・商店会・地域産業育成、起業支援等）	1 2 3 4 5
16	観光の振興（観光PR・観光イベントの実施や支援等）	1 2 3 4 5
17	保健・医療体制の充実（病気の予防や地域医療体制の充実等）	1 2 3 4 5
18	高齢者福祉の充実（高齢者福祉のための施設やサービスの充実等）	1 2 3 4 5
19	障がい福祉の充実（障がい者福祉のための施設やサービスの充実等）	1 2 3 4 5
20	子育て支援の充実（医療費助成）	1 2 3 4 5
21	子育て支援の充実（保育園費）	1 2 3 4 5
22	子育て支援の充実（給食費）	1 2 3 4 5
23	人口減少対策への対応（出産補助）	1 2 3 4 5
24	人口減少対策への対応（住む所の補助）	1 2 3 4 5
25	人口減少対策への対応（結婚対策）	1 2 3 4 5
26	消防・救急・救助体制（防火や消防、救急救命対策等）	1 2 3 4 5
27	防災対策の推進	1 2 3 4 5
28	交通安全対策（交通安全教室の開催、カーブミラーの設置等）	1 2 3 4 5
29	人権尊重のための施策（人権相談や啓発の充実等）	1 2 3 4 5
30	男女共同参画社会の実現（女性活躍の支援、セミナーの開催等）	1 2 3 4 5
31	学校教育の充実（教育による豊かな人間性の育成等）	1 2 3 4 5
32	生涯学習の推進（生涯を通じた学習活動の場や機会の提供等）	1 2 3 4 5
33	青少年の健全育成（青少年の社会参画機会の提供・支援、青少年育成団体の支援等）	1 2 3 4 5
34	芸術文化の振興（市民の文化芸術活動の支援・文化施設の充実等）	1 2 3 4 5
35	スポーツ・レクリエーション施策の充実（施設やイベントの充実等）	1 2 3 4 5
36	国際化の推進（鹿沼市に在住する外国人との交流、相談対応等）	1 2 3 4 5
37	広報・広聴（市に対する苦情・要望・意見を聞く機会）の充実	1 2 3 4 5

	項 目	低い ← 重要性 → 高い
38	雇用環境の充実（雇用創出や労働環境の整備支援等）	1 2 3 4 5
39	市民主体の地域づくり（自治会活動・市民活動等の支援等）	1 2 3 4 5
40	市の魅力の発信、イメージアップPR（「いちご市宣言」などのシティプロモーション等）	1 2 3 4 5
41	定住移住策の推進（首都圏からの移住・定住を促す事業の充実等）	1 2 3 4 5
42	中山間地域の振興（活力ある農山村づくり等）	1 2 3 4 5
43	地域の自然環境保全	1 2 3 4 5
44	他市等との広域連携、都市間交流	1 2 3 4 5
45	市役所職員の市民への対応	1 2 3 4 5

9 8の45項目の中から、将来の鹿沼市にとって、特に重点をおくべきと思う項目を、5つ選んで番号を記入してください。

--	--	--	--	--

3) 市の魅力について

10 シティプロモーションについて、認知度の高い低いを、該当すると思われる番号に○を付けてください。

	項 目	低い ← 認知度 → 高い
1	「いちご市」宣言・ベリーちゃん」の活用	1 2 3 4 5
2	ネーミングライツ制度（TKCいちごアリーナ等）	1 2 3 4 5
3	鹿沼市の魅力だと思うものを、下の段に記入して下さい。	

*覧の中に書ききれない場合は、別紙を用意していただき記入されますようお願いいたします。

4) 公共交通について

11 リーバスを利用したことがありますか。次の中から1つ選んで○を付けてください。

- ①毎日利用している ②週に1～3回 ③月に1～3回
④年に数回 ⑤利用しない

12 リーバスはどのような目的で利用していますか。次の中から1つ選んで○を付けてください。

- ①通学 ②通院 ③買い物 ④市役所 ⑤その他

13 あなたは、電車の乗り換え情報をどのような方法で確認していますか？次の中からいくつでも選んで○を付けてください。

- ①駅等に行って直接確認 ②鉄道会社等のホームページ
③乗り換え検索サイトやアプリ
④その他（ ）

14 デマンドバスを利用したことがありますか。次の中から1つ選んで○を付けてください。

- ①毎日利用している ②週に1～3回 ③月に1～3回
④年に数回 ⑤利用しない

15 デマンドバスはどのような目的で利用していますか。次の中から1つ選んで○を付けてください。

- ①通学 ②通院 ③買い物 ④市役所 ⑤その他

16 乗り換えのしやすさについて、1つ選んで○を付けてください。

(1) JR鹿沼駅とリーバスのアクセスについて

- ① 良い ② 普通 ③ 悪い ④利用しない

(2) 東武新鹿沼駅とリーバスのアクセスについて

- ① 良い ② 普通 ③ 悪い ④利用しない

19 17で⑥とお答えの方にお聞きします。

あなたが図書館を利用しない理由はなんですか。利用しない理由を、次の中からいくつでも選んで○を付けてください。

- ①本や必要な情報は行かなくても手に入る ②必要な本や資料がない
③図書館が遠い ④本は購入する
⑤その他 ()

5-2) 書店の利用

20 市内の書店を利用されますか？次の中からいくつでも選んで○を付けてください。

- ①ツタヤ ②福田屋（くまざわ書店） ③ワンダーグー ④ブックオフ
⑤市外の書店 ⑥その他 ()

21 どのような本を手にとられますか？次の中からいくつでも選んで○を付けてください。

- ①小説 ②雑誌 ③マンガ ④専門書 ⑤その他 ()

22 月にどのくらい本を購入されますか？次の中から1つ選んで○を付けてください。（雑誌、マンガ等を含む。）

- ① 1冊 ② 2冊 ③ 5冊以上 ④10冊以上 ⑤その他 ()

6) 防災対策の推進

23 あなたは、防災情報をどのような方法で確認していますか。次の中からいくつでも選んで○を付けてください。

- ①テレビ（NHK・民放） ②ケーブルテレビ ③従来型の携帯電話
④パソコン ⑤スマートフォン ⑥ラジオ ⑦防災行政無線
⑧近所の人 ⑨その他 ()

24 防災メールや防災アプリを利用している方にお聞きします。

どのようなメールやアプリを利用していますか。

次の中からいくつでも選んで○を付けてください。

- ①鹿沼市防災情報メール ②栃木県防災メール
③Yahoo! 防災速報アプリ ④その他 ()

25 あなたは、災害に備えて、食料の蓄えをどのくらいしていますか。

次の中から1つ選んでください。

例) 大人1人の1日分 水→ペットボトル1.5L 1本

主食→非常食 3袋又は、缶詰め・缶パン

- ①1日分(3食分) ②2日分(6食分) ③3日以上(9食分以上)
④なし

7) 自由意見

26 市政全般、また、市議会について、ご意見等がありましたら、ご自由にお書きください。

(1) (市政全般、鹿沼市はこうあるべき、鹿沼市にこれがほしい等)

(2) (市議会について)

*覧の中に書ききれない場合は、別紙を用意していただき記入されますようお願いいたします。

*ご協力ありがとうございました。

アンケート実施の交渉団体

担当班	団体名	依頼数	職 名	代表者名	備 考
1	鹿沼市PTA連絡協議会	小学校24校×20部	会長	大貫 恵治 <small>オオノスキ ケイジ</small>	
		中学校10校×20部			
		高校 4校×20部			
	鹿沼市子ども会連合会	100	会長	佐藤 和也 <small>サトウ カズヤ</small>	
2	鹿沼市青年会議所	57人 (FAXで送信)	理事長	山登 賢一 <small>ヤマト ケンイチ</small>	
	鹿沼市建具商組合	40社 (内木工団地26社)	理事長	白石 修務 <small>シライシ ヲサム</small>	
3	消防団	4分団58部+女性部	団長	伊藤 金治 <small>イトウ キンジ</small>	
	上都賀農業協同組合南部青年部長	100	部長	福田 英則 <small>フクダ ヒデノリ</small>	
4	鹿沼市保育所保護者会連合会	鹿保連加盟13園		井戸 圭一郎 <small>イド ケイイチロウ</small>	
	鹿沼市幼稚園保護者会連合会	8園		栗原 森人 <small>クリハラ モリヒト</small>	
5	カヌマ大学	20		篠原 毅 <small>シノハラ タケシ</small>	
	栃木県中小企業家同友会鹿沼日光支部	40		斉藤 秀樹 <small>サイトウ ヒデキ</small>	
		1487			

* 班の役割について

- ・ アンケートの配付・回収・集計を担当する。
- ・ 内部検討・意見交換までを主体的に担当する。

1班 鯨原委員・橋本委員 2班 関口委員・鈴木紹平委員 3班 小島委員・石川委員
4班 阿部委員・鈴木毅委員 5班 藤田委員・大貫委員

* 消防団 消防課2F 白井さんにお願いと、消防団と連絡が取れます。

* 上都賀農業協同組合南部青年部 上殿の農協の総務 石原さんにお願います。



令和2年7月31日

関係者 様

市民マーケティング調査特別委員会

委員長 大島 久幸

アンケート調査協力依頼について

鹿沼市議会では、市民参加及び市民に開かれた議会づくりを目指して、日々活動しているところです。昨年12月には、学生から子育て世代の皆様の意見を、鹿沼市の施策に反映させることを目的として、市民マーケティング調査特別委員会を設置いたしました。直接、意見交換会等を行いたいところですが、コロナ禍の中そのような活動をすることも出来ないため、アンケート調査を実施することにより、市民のニーズを把握することになりました。

つきましては、お忙しいところ恐縮に存じますが、アンケート調査に協力していただけますようお願いいたします。

尚、ご回答いただきました内容は、調査の目的以外には使用いたしません。

*回答は調査票に直接記入していただき、調査票が入っていた封筒に入れ取りまとめ担当者まで届けていただけますようお願いいたします。

問合せ先

大島久幸 TEL 090-2624-4858

阿部秀実 TEL 090-3592-2022

議会事務局 TEL 0289-63-2203