

平成24年度 第1回市政モニター・アンケート調査結果

■ 調査テーマ

「長崎市広聴事業等について」

長崎市では、市民の皆さまと協働しながら、地域の問題や行政として取り組むべき課題を見極め、質の高い行政運営を行うために、市民の生の声を聴取し、市民ニーズを的確に把握するための「広聴」機能の充実につとめています。この広聴事業についての調査を行い、今後の広聴事業の改善の検討材料として有効活用させていただきます。
(所管課：広報広聴課)

■ 調査期間

平成24年9月12日（水）～ 9月21日（金）

■ 調査方法

対象・人数	市政モニター 209人
調査方法	書面・インターネットを通じてアンケートに回答
回収率	調査対象209人に対して 有効回収数 179人 有効回収率 85.6%

■ 調査結果

今回の調査では、長崎市の各広聴事業については、まだまだ市民の方に浸透していない結果となりました。

自由記述欄でも、「地域等に出向いて市民の声を聴いてほしい」や「取り組みや対応結果を広く公表してほしい」といったご意見もあり、もっと市民の方に長崎市の各広聴事業を知っていただく必要があると感じました。

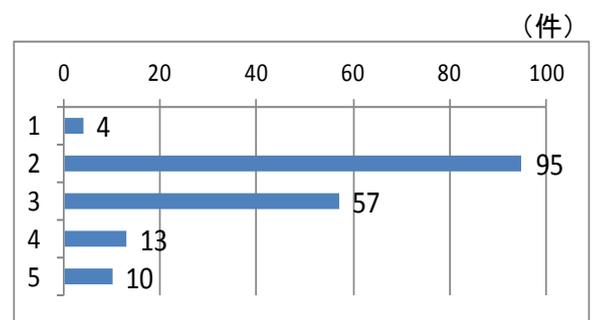
これらの調査結果を受け、長崎市ホームページにおける広聴事業ページの充実や検索しやすいページ構成の設計、広報ながさき等を活用した広聴事業の紹介など、様々な媒体を活用した周知・広報活動を行いながら、市民ニーズを的確に把握できる「広聴」機能の充実に努めます。

年齢・性別について

	男性	女性	性別無回答	合計
20歳代	7	10	0	17
30歳代	16	25	1	42
40歳代	11	23	0	34
50歳代	17	17	1	35
60歳代	17	15	0	32
70歳以上	15	4	0	19
合計	83	94	2	179

問1 長崎市の市政運営について、市民の声が反映されていると思われませんか。

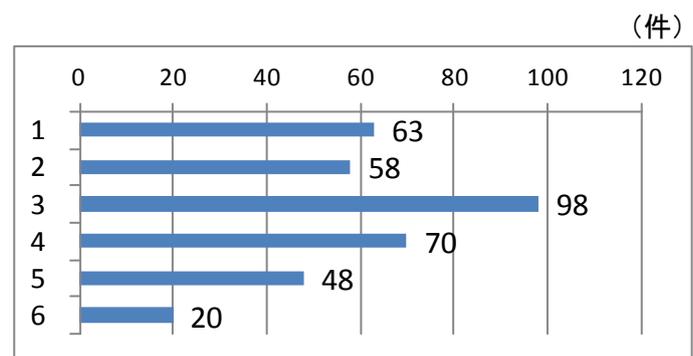
項目	件数	割合
1 十分に反映されていると思う	4	2.2%
2 どちらかと言えば反映されていると思う	95	53.1%
3 どちらかと言えば反映されていないと思う	57	31.8%
4 反映されていないと思う	13	7.3%
5 無回答	10	5.6%
合計	179	100.0%



5割を超える方が「十分に反映されていると思う」、「どちらかと言えば反映されていると思う」を選択されています。しかしながら、7.3%の方が反映されていないと思うを選択されており、今後とも市民の皆様の声を市政運営に反映するよう努めるとともに、相互理解を進める必要があると感じました。

問2 広報広聴課が所管している次の広聴制度についてご存知ですか。(複数回答可)

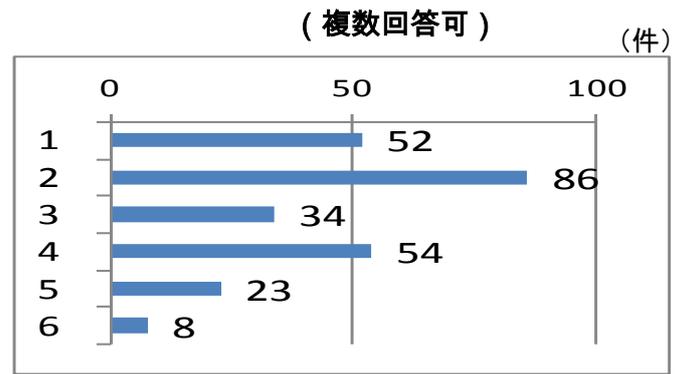
項目	件数	割合
1 パブリックコメント	63	17.6%
2 市政への提案	58	16.3%
3 市長との地域懇談会	98	27.5%
4 陳情	70	19.6%
5 市政と暮らしの出前講座	48	13.4%
6 無回答	20	5.6%
合計	357	100.0%



「市長との地域懇談会」が最も多く認知され、「陳情」、パブリック・コメントの順となっており、「集団広聴」が認知されている傾向でした。

問3 ご自身が意見・要望等を市政に反映させたいと考えた場合、どのような手段を選びますか。

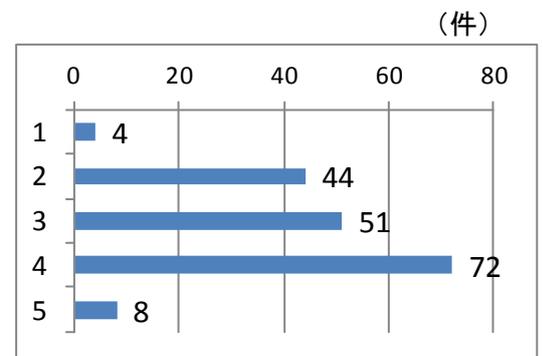
項目	件数	割合
1 「市政への提案」制度を活用し伝える	52	20.2%
2 電話・文書等で直接担当課へ伝える	86	33.5%
3 窓口へ直接出向き伝える	34	13.2%
4 自治会を通じて伝える	54	21.0%
5 その他	23	9.0%
6 無回答	8	3.1%
合計	257	100.0%



「電話・文書等で直接担当課へ伝える」、「自治会を通じて伝える」、「市政への提案」制度を活用し伝えるの順番となっており、内容によって手段を選択されているものと考えられます。

問4 長崎市では、市民の皆さまからの意見等を市政へ反映できる「市政への提案」制度を実施しています。この「市政への提案」制度についてお尋ねします。

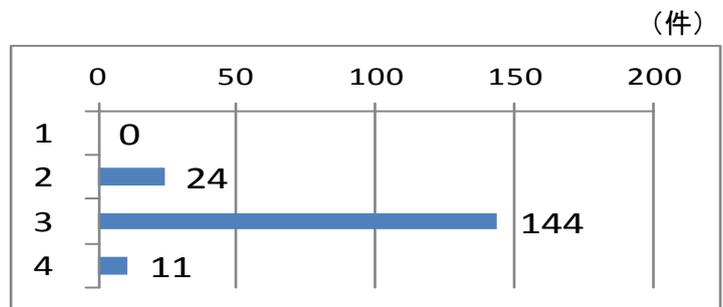
項目	件数	割合
1 制度を認知しており意見を投稿したことがある	4	2.2%
2 制度は認知しているが意見を投稿したことはない	44	24.6%
3 言葉は認知しているが制度の内容は知らない	51	28.5%
4 全く知らない	72	40.2%
5 無回答	8	4.5%
合計	179	100.0%



市政への提案制度について、4割を超える方が「全く知らない」を選択されており、さらに制度の周知・広報が必要であると感じました。

問5 長崎市では、「市政への提案」制度へ寄せられた主な意見や回答について、同様の疑問をお持ちの方の自己解決が図られるよう、長崎市のホームページで公開しています。この「長崎市へのご意見・ご提案等の紹介」についてお尋ねします。

項目	件数	割合
1 よく利用している	0	0.0%
2 ときどき利用している	24	13.4%
3 全く知らない	144	80.5%
4 無回答	11	6.1%
合計	179	100.0%

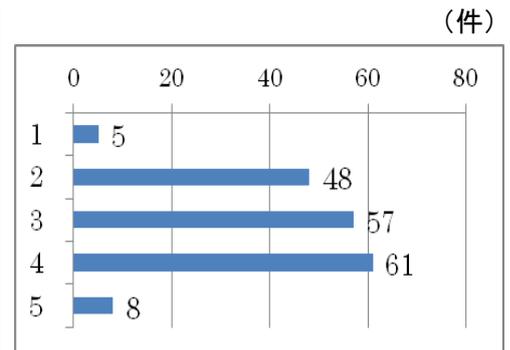


長崎市の対応（意見に対する対応）について、8割を超える方が「全く知らない」を選択されており、市民の皆様へ認知していただくための対策が必要であると感じました。

※市政への提案の主な提案と回答に長崎市のトップページからリンクするようにしました。

問6 長崎市では、主要な計画等を立案する際、素案の段階で広く市民の皆さまに公開し、市民の皆さまから意見等を求め計画等を決定する「パブリックコメント」を実施しています。この「パブリックコメント」制度についてお尋ねします。

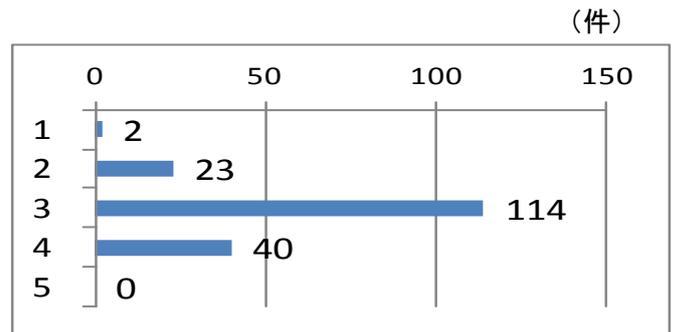
項目	件数	割合
1 制度を認知しており意見を投稿したことがある	5	2.8%
2 制度は認知しているが意見を投稿したことはない	48	26.8%
3 言葉は認知しているが制度の内容は知らない	57	31.8%
4 全く知らない	61	34.1%
5 無回答	8	4.5%
合計	179	100.0%



パブリック・コメントについて、3割を超える方が「全く知らない」を選択されており、「言葉は認知しているが制度の内容は知らない」を合わせると6割を超える方に制度の詳細が認知されていない結果となりました。現在は広報ながさき等でお知らせしていますが、さらに市民の皆様へ認知していただくための対策が必要であると感じました。

問7 長崎市では、市の制度・手続き・イベント・施設など様々なお問い合わせに専門のオペレータが迅速かつ丁寧にお答えする、長崎市コールセンター「あじさいコール」を平成22年10月に開設しました。この「あじさいコール」についてお尋ねします。

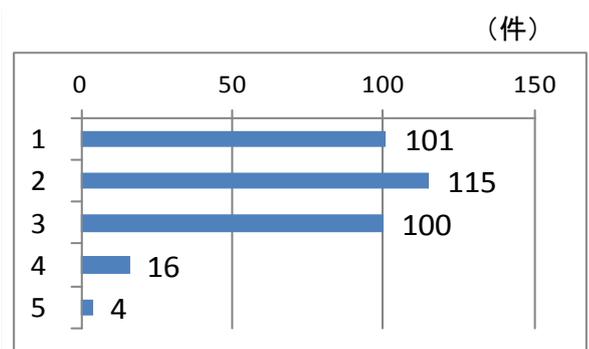
項目	件数	割合
1 認知しておりよく利用する	2	1.1%
2 認知しており時々利用する	23	12.9%
3 認知しているがあまり利用しない	114	63.7%
4 全く知らない	40	22.3%
5 無回答	0	0.0%
合計	179	100.0%



「認知しておりよく利用する」「認知しており時々利用する」「認知しているがあまり利用しない」を合わせると77.7%であり、多くの方にあじさいコールを認知いただいていた。しかしながら、22.3%の方が全く知らないを選択されており、さらに周知・広報が必要であると感じました。

問8 長崎市が市民ニーズを的確に把握し、市民の皆様と協働して市政運営を行うにはどのようなことが必要とお考えですか。（複数回答可）

項目	件数	割合
1 市民の声を広く聴く	101	30.0%
2 意見等への対応(回答)結果を広く公開する	115	34.2%
3 市の情報(施策等)を広く公開する	100	29.8%
4 その他	16	4.8%
5 無回答	4	1.2%
合計	336	100.0%



「意見等への対応(回答)結果を広く公開する」「市民の声を広く聴く」「市の情報(施策等)を広く公開する」の順番となっています。市民の皆様と協働して市政運営を行うにあたっては、相互の情報共有が重要であると感じました。