

令和元年度

市政モニターアンケート調査結果
【 広聴業務について 】



長 崎 市
広報広聴課

1. 調査の目的

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、市民の皆さまの声を聴取し、市民ニーズを的確に把握するための「広聴」機能の充実に努めております。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に繋げ、市民の皆さまの声を市政に反映させるための検討材料として有効活用するために調査を行いました。

2. 調査の概要

調査期間：令和元年 8 月 1 日 ～ 令和元年 8 月 19 日

送付数：227 人（郵送モニター 186 人 インターネットモニター 41 人）

回答率：71.8%（163 人）

（郵送モニター 151 人 インターネットモニター 12 人）

3. 調査結果

今回の調査結果では、市民の声が長崎市の市政運営に反映されているか「分からない」と答えたかたが約 50%でした。このことから、広聴の取組を通じて、市民の皆さまの声を取り入れながら市政運営を行っていることについて、十分に伝わっていないことが明らかになりました。

「分からない」と答えたかたを除き、市民の声が「反映されていないと思う」と答えたかた（「どちらかと言えば反映されていないと思う」又は「反映されていないと思う」と答えたかたの合計）が約 56%で、「反映されていると思う」と答えたかた（「十分に反映されていると思う」又は「どちらかと言えば反映されていると思う」と答えたかたの合計）の約 44%を上回りました。また、平成 24 年に行った同様の調査と比べると、市民の声が「反映されていると思う」と答えたかた（上記と同じ合計）の割合が低下しています（平成 24 年調査：約 59%）。この結果について、真摯に受け止め、市民の皆さまの声と向き合う姿勢について改めて考える必要性を感じました。

また、市民の声が「反映されていない」と思われているかたのうち、約 57%が「市民の意見に対して、どのように対応しているのかわからない」、また約 46%が「市民が意見を伝える手段が十分に確保されていない」と感じられていることが分かりました。このことから、どのような広聴の取組をしているのか、また広聴によりどのように市民の皆様の声を市政運営に反映させているのかについての情報発信に努める必要があると感じました。

長崎市へ問合せを行う際の手段について、「コールセンターに電話する」、「担当課に電話する」といった電話を利用するかたの割合が約 66%と最も多い結果となりました。

年代別にみると、20 代、30 代では長崎市ホームページの FAQ を活用すると答えた方の割合が 40%を超えており、40 代以上では電話を利用すると答えた方が約 70%で、70 代以上では約 87%の方が電話を利用すると答えられました。

電話による対応のニーズが依然として高いことから、市民の皆さまからの様々なお問い合わせにワンストップでお答えできるよう設置しているコールセンターの対応精度を高めることで、市民の皆さまの利便性を向上できるよう、コールセンターの充実に努めてまいります。

いきたいと思います。

また、FAQを利用すると答えた方も若い世代を中心に多くいることから、今後自己解決の手段についても充実させることが必要と感じました。

4. 調査結果の見方

調査結果の数字は、百分率で表記しているものがあり、百分率の値は、小数点以下第2位を四捨五入して、小数点第1位まで表記しています。そのため、内訳を合計しても100パーセントに合致しない場合があります。

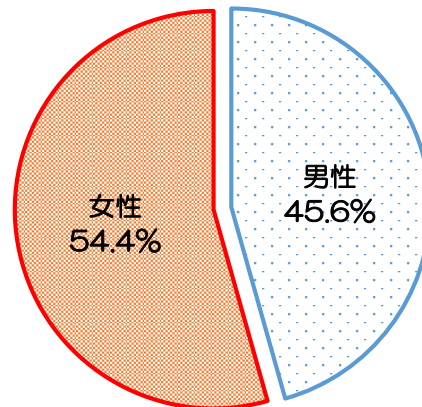
また、複数回答可とした設問においては、合計が100パーセントを上回る場合があります。

なお、回答者数の異なる間については、回答者の数を「N=〇〇人」で表現しています。

問1 あなたの性別をお答えください。

選択肢	回答者数	割合
男性	73人	45.6%
女性	87人	54.4%
合計	160人	100.0%

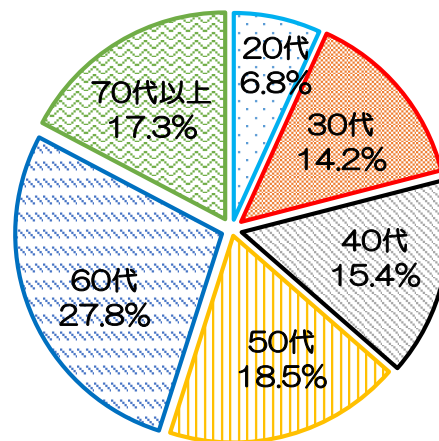
(無回答：3人)



問2 あなたの年齢を選択してください。

選択肢	回答者数	割合
20代	11人	6.8%
30代	23人	14.2%
40代	25人	15.4%
50代	30人	18.5%
60代	45人	27.8%
70代以上	28人	17.3%
合計	162人	100.0%

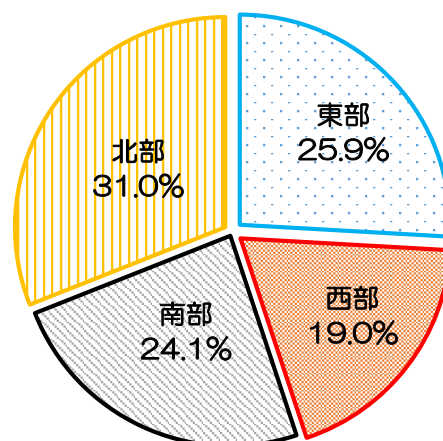
(無回答：1人)



問3 お住まいの町名を教えてください。

選択肢	回答者数	割合
東部	41人	25.9%
西部	30人	19.0%
南部	38人	24.1%
北部	49人	31.0%
合計	158人	100.0%

(無回答：5人)

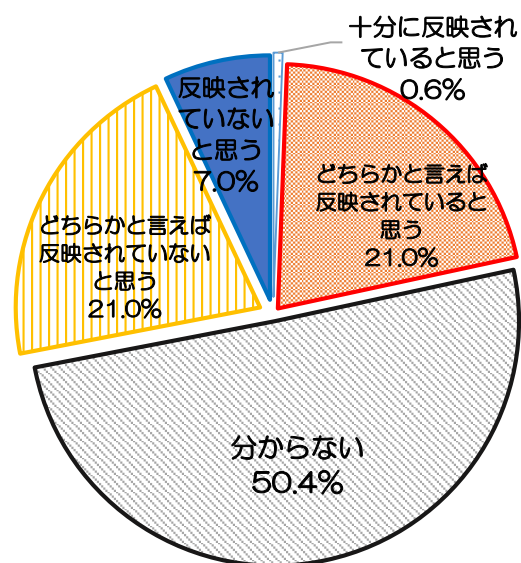


※ご記入いただいた町名をもとに、東西南北に分けて集計しています。

【市政運営への市民の声の反映について】

問 11 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すか。

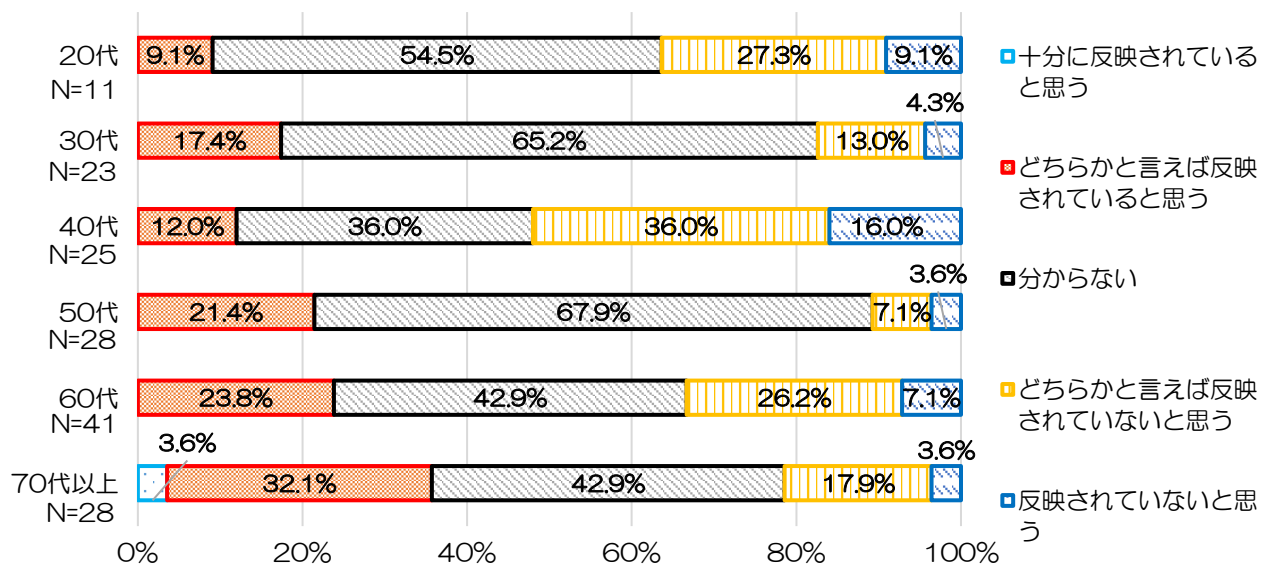
選択肢	回答者数	割合	割合※
十分に反映されていると思う	1人	0.6%	1.3%
どちらかと言えば反映されていると思う	33人	21.0%	42.3%
分からない	79人	50.3%	
どちらかと言えば反映されていないと思う	33人	21.0%	42.3%
反映されていないと思う	11人	7.0%	14.1%
合計	157人	100%	100%



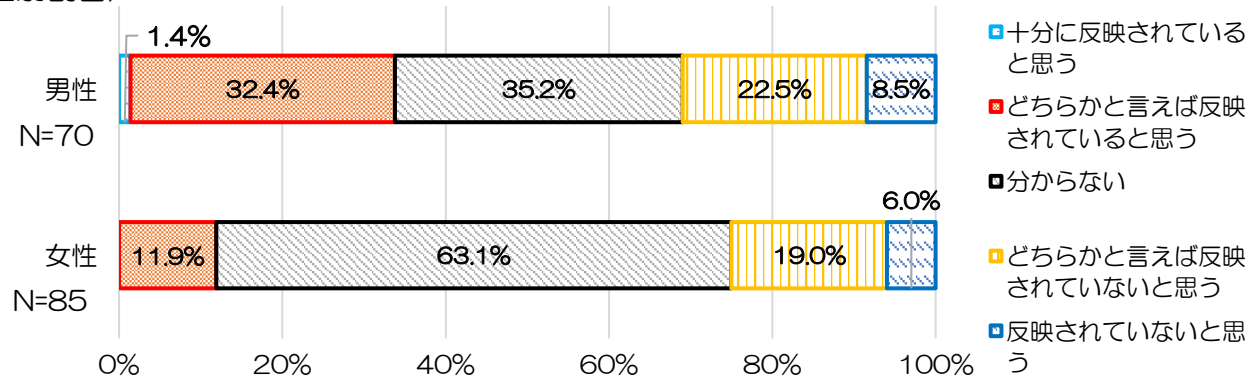
(無回答：6人)

「割合※」は、「分からない」の回答者を除いた割合

〈年齢別割合〉

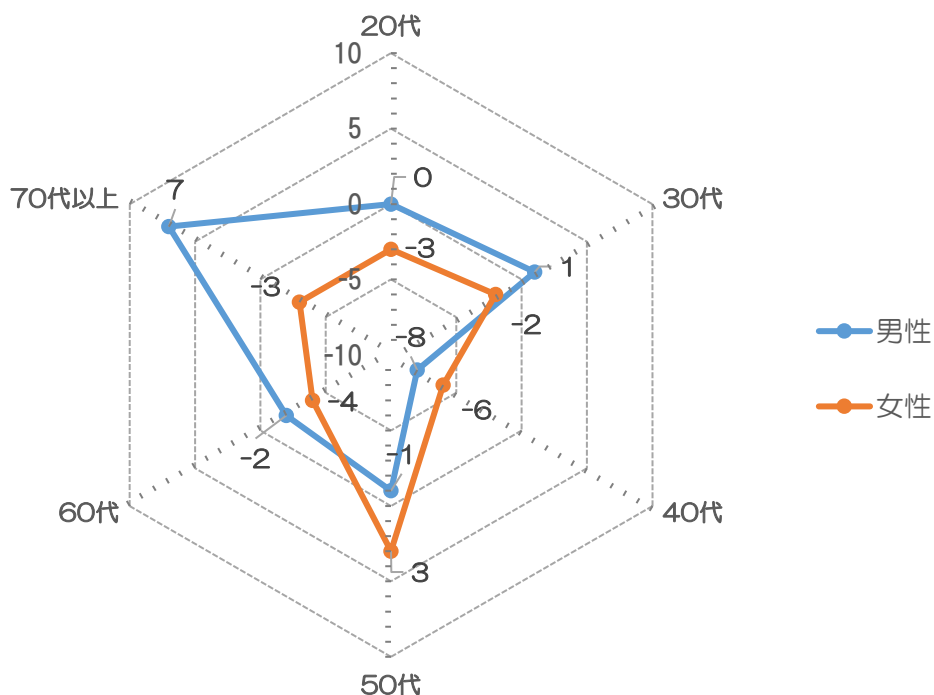


〈性別割合〉



「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すか。」に対する回答者の性別・年代別スコア

※スコアは、回答肢ごとに「十分に反映されていると思う」を2点、「どちらかと言えば反映されていると思う」を1点、「分からない」を0点、「どちらかと言えば反映されていないと思う」を-1点、「反映されていないと思う」を-2点として、回答者数に乗じた総和とした。



年代	男性	女性
20代	0	-4
30代	1	-2
40代	-8	-6
50代	-1	3
60代	0	-4
70代以上	7	-3

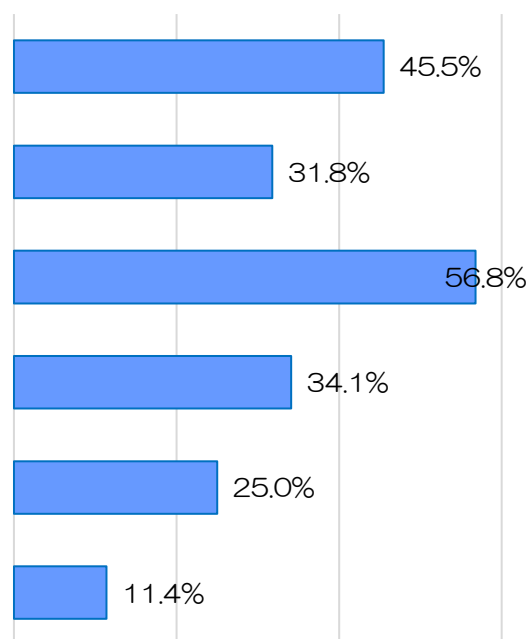
「分からない」と答えたかたが全体の約50%を占めていることが分かりました。

「分からない」と答えたかたを性別で見ると、女性のほうが高い割合であることが分かりました。

また、平成24年の調査時には、「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」と答えたかたが約55%であったが、今回の調査において「分からない」と答えたかたを除いた割合をみると、約44%となっている。市政への関心を高めるとともに市民の皆さまの声が市政に反映するよう努め、市民の皆さまの声が市政に反映されていることを分かりやすく伝える必要があると感じました。

問 12 「問 11」で「どちらかと言えば反映されていないと思う」「反映されていないと思う」と回答されたかたに質問です。そのように感じるのはなぜですか。
(複数回答可)

選択肢	回答者数	割合
市民が意見を伝える手段が十分に確保されていない	20 人	45.5%
地域等に出向き、市民の声を直接聴いていない	14 人	31.8%
市民の意見に対して、どのように対応しているのか分からない	25 人	56.8%
職員に意見を伝えても対応が遅い	15 人	34.1%
市がどのような計画・取組をしているか分からない	11 人	25.0%
その他(※)	5 人	11.4%



回答者数=44 人 有効回答数=90

※「その他」の意見

- ・市民の目線を理解していない。
- ・手段はどうかはわからないが、反対意見が多いものも強行されているようにみえるから。
- ・市役所の建設にしても公会堂の取り壊しにしても、市民が声をあげてもすべて無視された印象しかない。
- ・公会堂やM I C Eなど、市民の声への対応が十分でないと思う。
- ・直接聞いた市民の意見を反映させる方策を知らない。つまり無策。 など

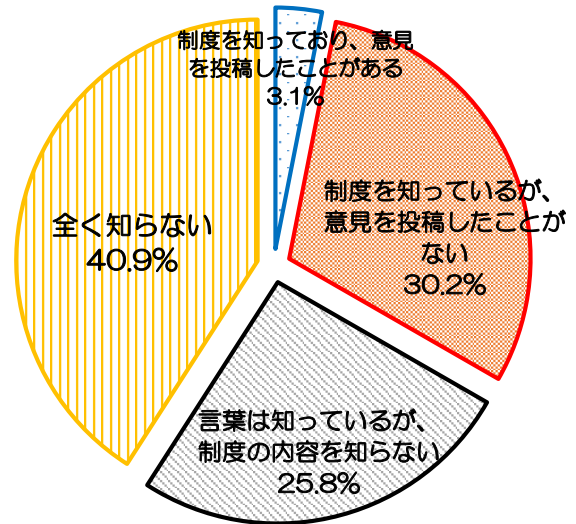
反映されていないと思うと答えたかたの中で、「市民の意見に対して、どのように対応しているか分からない」が最も多く、次に「市民が意見を伝える手段が十分に確保されていない」が多い結果となりました。

【市政への提案制度について】

問 13 長崎市では、市民の皆さまからのご意見やご提案等を長崎市ホームページや郵送等にて受け付ける「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。

選択肢	回答者数	割合
制度を知っており、意見を投稿したことがある	5人	3.1%
制度を知っているが、意見を投稿したことがない	48人	30.2%
言葉は知っているが、制度の内容を知らない	41人	25.8%
全く知らない	65人	40.9%
合計	159人	100.0%

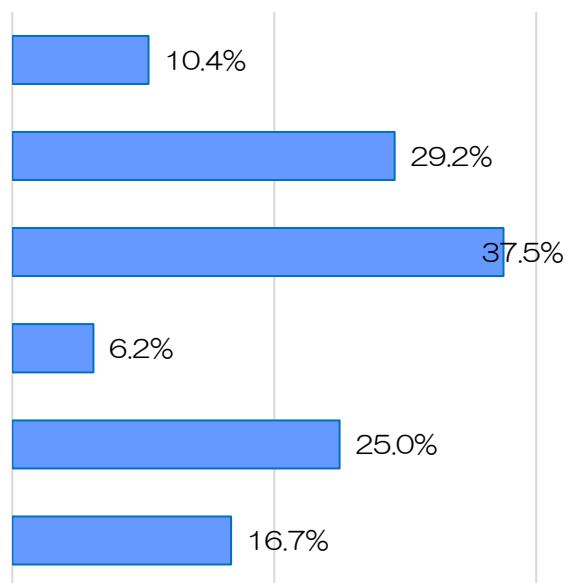
(無回答：4人)



「市政への提案」制度について、「全く知らない」と答えた方が約41%であることから、より多くの市民の皆さまの声を聞くために、まずは制度自体を周知していくことが必要であると感じました。

問 14 「問13」で「意見を投稿したことがない」と回答されたかたに質問です。意見の投稿をしたことがない理由を教えてください。（複数回答可）

選択肢	回答者数	割合
投稿する方法が分からないため	5人	10.4%
投稿しても回答が期待できないため	14人	29.2%
投稿するのが面倒であるため	18人	37.5%
市政に関心がないため	3人	6.2%
市政に関して意見や不満などがないため	12人	25.0%
その他 ※	8人	16.7%



回答者数=48人 有効回答数=60

※「その他」の意見

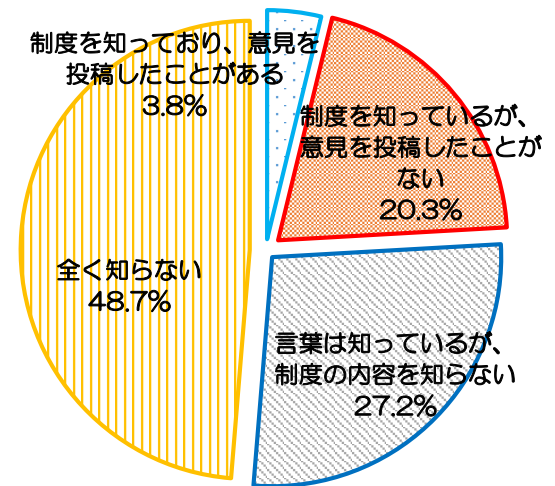
- 投函しても納得できる回答が得られないと想像できるため。
- 自信が無い為
- 意見はあっても毎日の生活に追われ一歩前に進む努力がなかったと反省している。
- 関心はあるが身近な問題だととらえていない事が多々ある。
- 仕事している為、ゆっくり考える時間や余裕がない。
- 特に問題としていないため
- 理由はありません。 など

【パブリックコメント制度について】

問 15 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、長崎市ホームページや郵送等にて市民の皆さまから意見等を公募する「パブリックコメント」制度を実施しています。この「パブリックコメント」制度についてお尋ねします。

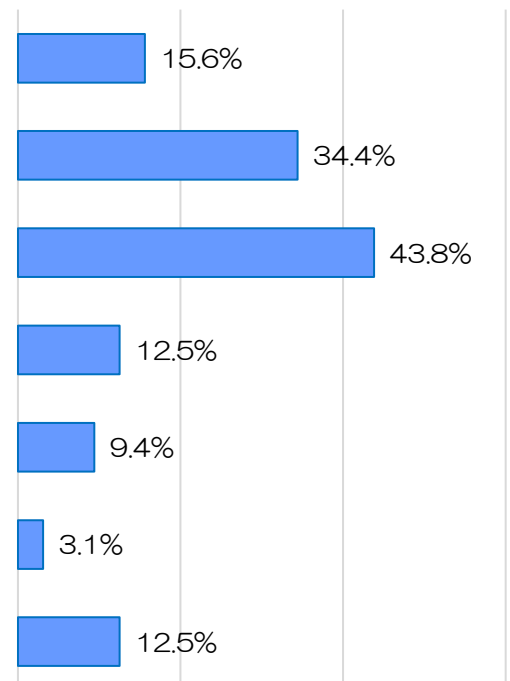
選択肢	回答者数	割合
制度を知っており、意見を投稿したことがある	6人	3.8%
制度を知っているが、意見を投稿したことがない	32人	20.3%
言葉は知っているが、制度の内容を知らない	43人	27.2%
全く知らない	77人	48.7%
合計	158人	100%

(無回答：5人)



問 16 「問15」で「制度を知っているが、意見を投稿したことがない」と回答されたかたに質問です。意見の投稿をしたことがない理由を教えてください。(複数回答可)

選択肢	回答者数	割合
興味や関心のあるテーマがないため	5人	15.6%
意見が反映されないと感じるため	11人	34.4%
投稿するのが面倒であるため	14人	43.8%
意見の募集期間が分からないため	4人	12.5%
意見を投稿する方法が分からないため	3人	9.4%
市政への関心がないため	1人	3.1%
その他 ※	4人	12.5%



回答者数=32 有効回答数=42

※「その他」の意見

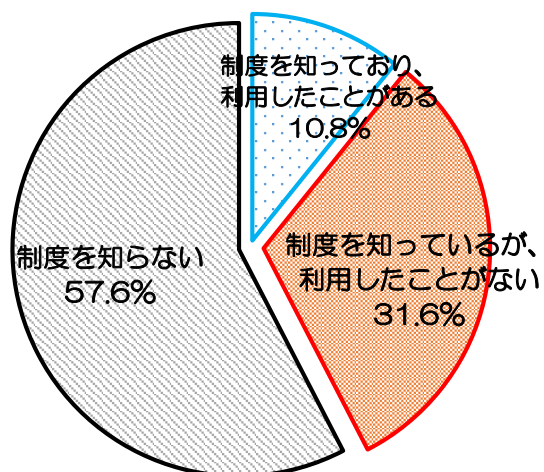
- みなさんの意見に寄り添う
- 自信がない
- そこまで不満はないため
- 日々仕事が忙しく余裕がないため

問 14 と問 16 では、「投稿するのが面倒であるため」と感じているかたが一番多いことが分かりました。投稿方法が分からないことで面倒と感じていることも考えられるため、投稿方法を分かりやすく周知することも必要であると感じました。

【長崎市ホームページのFAQについて】

問 17 長崎市のホームページ内には、FAQ（よくある質問と回答）を公開しています。このFAQを利用したことがありますか。

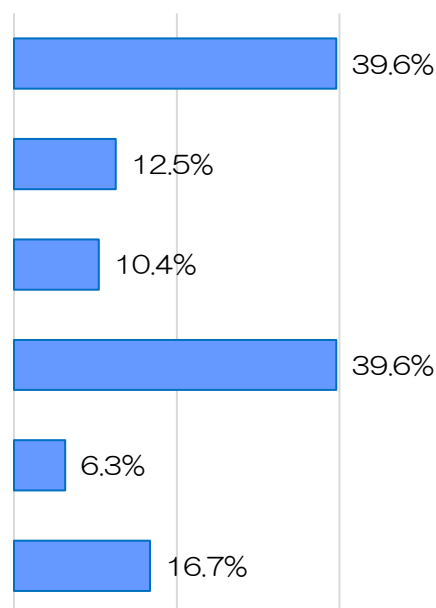
選択肢	回答者数	割合
制度を知っており、利用したことがある	17人	10.8%
制度を知っているが、利用したことがない	50人	31.6%
制度を知らない	91人	57.6%
合計	158人	100%



(無回答：5人)

問 18 「問17」で、「制度を知っているが、利用したことがない」と回答されたかたに質問です。利用したことがないのはなぜですか。(複数回答可)

選択肢	回答者数	割合
疑問に思うことがないため	19人	39.6%
どこから見ることができるか分からないため	6人	12.5%
専用ページが見にくく、使いづらいため	5人	10.4%
電話して尋ねたほうが早い	19人	39.6%
市政に関心がないため	3人	6.3%
その他 ※	8人	16.7%



(無回答：2人)

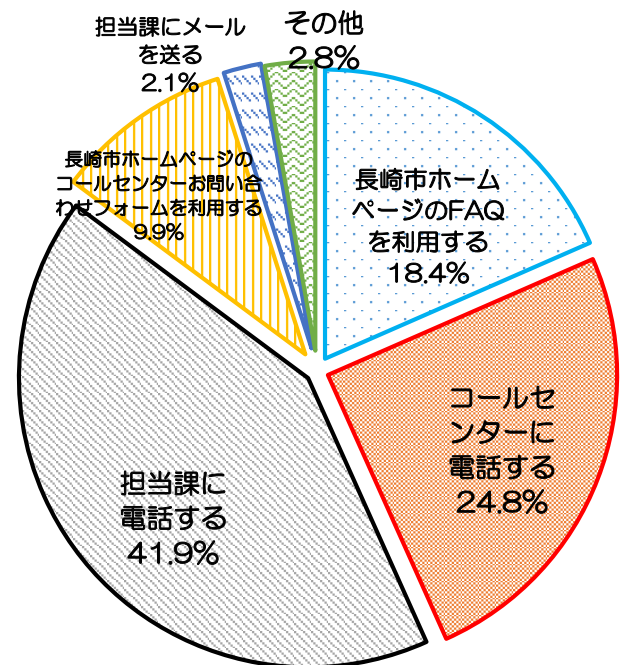
回答者数=48人 有効回答数=60

※「その他」の意見

- ・ 市政に反映されないようなので利用しない。
- ・ パソコンを持たないので。スマホは使いづらい。
- ・ パソコンがない
- ・ 疑問に思っていることがすでに載っているため
- ・ パソコンはあるが、ホームページは利用していない。
- ・ 仕事多忙のため時間にゆとりがない など

問 19 長崎市の制度・手続き・イベント・施設などについてお問い合わせしたい場合、どのような手段を最も利用しようと思いませんか。

選択肢	回答者数	割合
長崎市ホームページのFAQ（よくあるご質問と回答）を利用する	26人	18.4%
コールセンターに電話する	35人	24.8%
担当課に電話する	59人	41.8%
長崎市ホームページのコールセンターお問い合わせフォームを利用する	14人	9.9%
コールセンターへFAXを送る	0人	0%
担当課へFAXを送る	0人	0%
担当課にメールを送る	3人	2.1%
その他 ※	4人	2.8%
合計	141人	100%



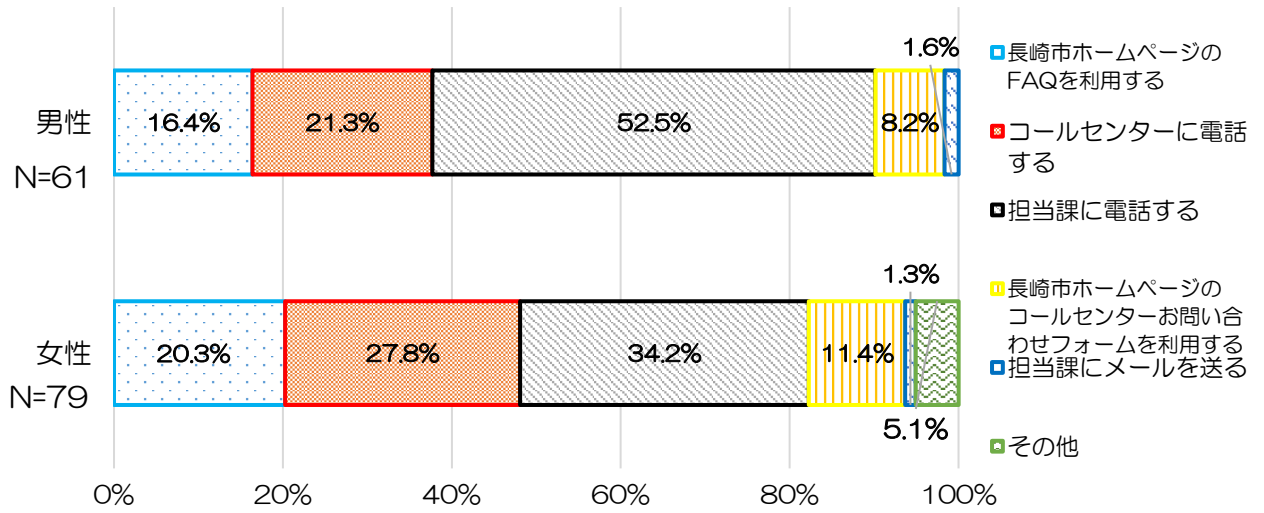
（無回答：16人、無効回答：6人）

※「その他」の意見

- ・ 市政だよりで十分です。 ・ 直接出向く。
- ・ HPを見た上でTELして確認する。

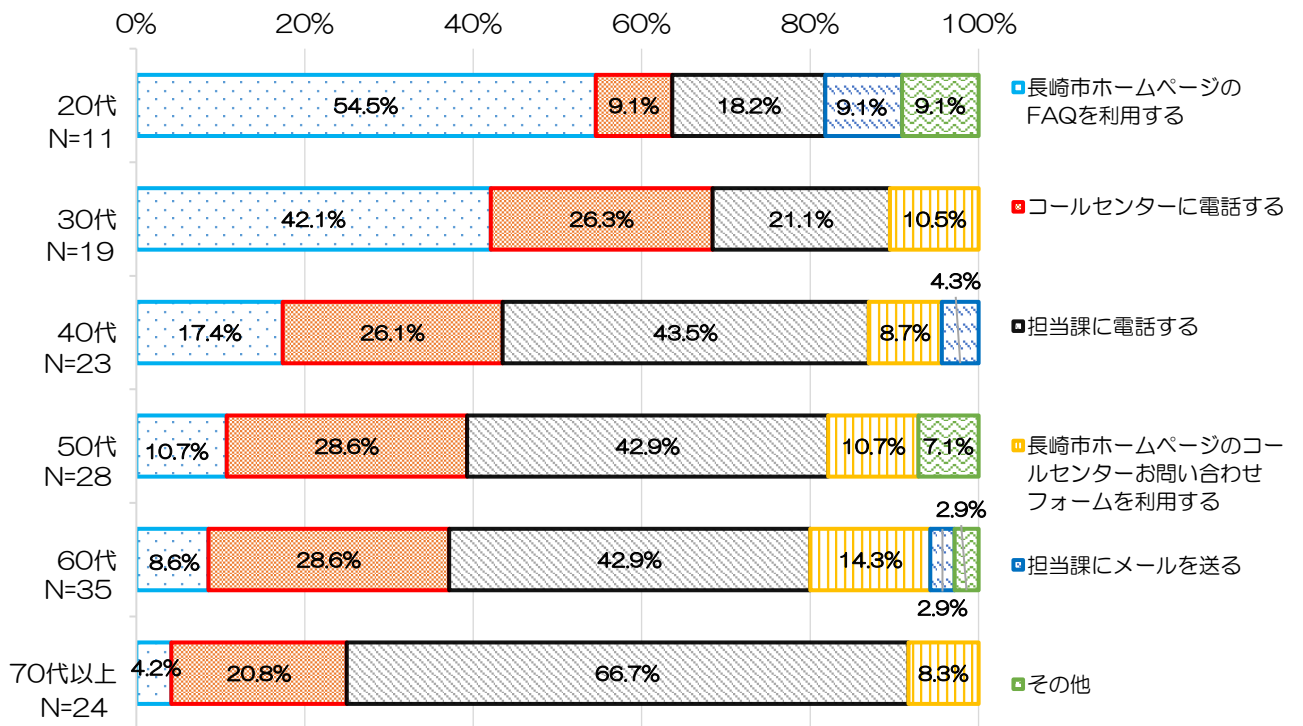
〈性別割合〉

(単位：%)



〈年齢別割合〉

(単位：%)



問 19 について、年齢別に見ると、「長崎市のホームページのFAQ（よくある質問と回答）を利用する」と答えたかたの割合は、40代以上では20%を下回る一方、20代で50%、30代で40%を上回る結果となりました。

スマートフォン等を用いた自己解決の手段を活用する流れが若者をはじめとして進んでいることから、長崎市ホームページのFAQ利用者数についても現在増加傾向にあり、引き続き整備・充実に努めるとともに、AI等を用いた新たな自己解決の手段についても検討が必要であると考えられます。

また、「コールセンターに電話する」、「担当課に電話する」といった「電話」を利用するかたの割合は20代、30代と比較して、40代以上は高く、40代で約70%、70代以上では約90%でした。さらに「担当課へ電話をする」の割合は、「コールセンターに電話する」を大きく上回る結果となりました。

問 17、問 18 の結果から、FAQ を利用したことがないと回答したかたの理由として「電話で尋ねたほうが早いため」が39.6%でした。

電話のニーズが高い中で、「担当課へ電話する」の割合が高いのは、「担当課へ直接聞いた方が早い」や「コールセンターでは回答できないのではないか」、「そもそもコールセンターを知らない」などの理由が考えられます。

長崎市で実施している「市民意識調査」でも、平成30年度の調査結果において、長崎市コールセンターの認知度は約44%となっており、認知度の向上が課題となっています。

コールセンターの認知度を向上させるとともに、オペレーターの育成等により電話応答の精度をさらに高めて信頼度を向上させ、基本的な問い合わせについては担当課と同じように回答できることを理解いただく必要があると感じました。

【広聴事業に対する意見】

問 20 長崎市の広聴事業に対するご意見等がありましたらご記入ください。（自由記述）

（広聴事業について）

- 制度の周知に力を入れるべき
- 「市政への提案」制度や「パブリックコメント」制度は確かに必要な面もあるが、単に体裁を取り繕うだけの制度であるとの見方もできる。市民個人個人の意見や要望は多岐にわたるであろうし、「完全な個人的意見」と判断できるものも多いのでは？個人的意見や要望ではなく、市民の大半、多くの人々が思っていること、考えていることを把握できることの方がまずは重要だと思うが、その点が軽んじられている気がする。
- 「広聴事業」という言葉を初めて知りました。インターネットで調べて意味は分かりましたが、家族ですらそのような事業があることを知らないようでしたので「こういうことやっています！」「ご意見お待ちしております！」みたいなアピールをもっとや

っていいと思います。お役所＝堅苦しいというイメージがあるので、若い人の目に付くようなフランクな広告があればいいと思いました。

- TVでもっと出してほしい。
- 「広聴事業」そのものについて各自治会等の希望により出向いて説明していただければと思います。
- 「広聴事業」と聞くと、難しいという感じがしてしまい、相談や聞きたいことがあっても敷居が高いと思ってしまいます。
- スマートフォン用の広聴事業等のアプリを作っただき、市民が手軽に意見や投稿ができ、市民の声が反映できると思います。
- 聞くのは人形でもできる。聞いた意見を実現するシステム構築がなされていない。
- ホームページを閲覧できない市民に対する広聴方法等も検討していただきたい。
- 地方、地域別にももう少し詳しく話やアンケート等を取り調べる。
- 現在行われている方法について分かりませんが、市民に広聴したいのであれば年度毎に時期を決めて、応募期間に余裕を持たせて実施されたいかでしょうか。
- 私の市に対する意見はありますが、どこに問い合わせたらよいのか判断できません。明確な方法があれば良いと思います。
- 現状では市政に対して特に不満を感じていないため、事業にあまり係わることはありませんが、引き続き市民から意見を聞くことに力を入れていただきたい。
- ホームページやメールを利用する際、個人情報(メアドなど)を入力することになるので、そこで止まってしまいます。TELで簡単な方法がうれしいです。
- 自治会は1回/月の班長会議をやっているところが多いので、こちらを利用されたいと思う。
- 基本的に行政という「上から目線」の感がある。市民会館やブリックホール等でイベントとして長崎出身の芸能人等でも司会をしてもらいながら楽しく、深く意見を聴く場を設けてみるのも良いかと思います。まずは多くの方に集まってもらって意見を出してもらいたいでしょうか。

(広報について)

- 年輩者にも多く発信できるように、市政便り等以外においてもテレビ等で情報を得られるように幅広く伝えて欲しいと思います。
- ホームページを見ても、とても分かりにくい。もっと簡単で分かりやすいホームページにできないのだろうか。
- 「広報ながさき」の情報紙は便利で役に立ちます。
- 市政について、市民の声が反映されること、その方法他もっと広報してほしい。
- 現在、こちらから知ろうと思って調べないといけません。ネットの利用ができないと難しいように思います。大きな事業(新幹線に関わる事、新庁舎など)以外でも広報ながさきで報告してもらえると助かるのではないのでしょうか。一番は自分自身ももっと関心を持たなければと反省しています。

(長崎市への意見・要望等)

- 長崎市がより良い所になっていくようにみんなで力をあわせたいと思いました。がんばってください。

- 私達と友人の間で最近話題になっているのが、お墓の問題です。長崎はお墓がだいたいい高台にあるので、高齢になるととても大変です。そこでたとえば長崎市役所の跡地などにメモリアルパークを作りそこにだれでも入れる納骨堂を作って欲しいと思っています。
- 公共施設とは？最近、金毘羅山に登って荒れているのにガッカリ。町中だけがキレイでも、いろいろな所をもう少し整えてほしいと思いました。
- 本当に市民のためになるもの、今の子どもに大きい借金を残さなものをと考えて行動して欲しい。今の市政を見ていて、市民を全然見ていないと感じることが多い。これは、私だけではなく私の周りの方々も同じことを言っています。
- 各種事業を民間業者に委託を進めていますが、行政サービスが低下しないか。
- 長崎市、県職員で嘱託の方が最前線で頑張っているのが組織としておかしい。正職員の方の人事考課をしっかりと行って魅力ある長崎にしてほしい。
- 大きな事業も良いけど、町内の小さなこと（雨の日に水がたまり歩けない）を間に入れて、住みやすくして欲しい。外灯の玉換え、木の枝が茂り歩きにくい、など外灯を設置したほうが良いなど。
- 広聴事業に関係するか分からないけど、茂里町の橋の所、西洋館前の橋、三芳町のファミリーマート付近の一時停止道路など信号がなかったり、あってもタイミングが変でいつも道路に入らなかったり、変な場所に取り残されている車などがいて、危ないし、渋滞もすごい。そういった場所がまだまだ沢山ある。そこを改善してほしいです。
- 改修等お金がかかるので大変でしょう。新しいところは交通の便を考えてください。
- 長崎市の再興、人口増加、産業の好転は不可能の時代に突入している。もう少し地道な市政、原点に戻った市政への対応が残された長崎市の道。
- 若い人が県内に移住する魅力を感じられるよう頑張ってください。
- 表向きは何でも問い合わせをという形にしているが、実際には、腰が引けていて言い訳を聞いて終わると感じている人が多数なのではないか。めんどくさいなと思いつつながら対応しているのが透けて見えます。

（その他）

- まず個人で長崎市のホームページを生活している中で開こうとしない。長崎市の天気などは生活の中でよく調べたりするので、天気を検索すれば長崎市のホームページも現れるなど（ただのアイデアで実現は難しいと思います。）できないのか？
- 長崎市のホームページを開いたことがないため、広報ながさきの内容しか知りません。ネットの時代に乗っていない自分に問題があると感じています。
- 長崎市とは名ばかりの市内から離れた地域はなんとなく置いていかれている感じがします。年をとっているだけでなくパソコンを使用できない人も置いていかれている感じがします。

