

令和 6 年度

市政モニターアンケート調査結果
【 広聴について 】



長 崎 市
広報広聴課

1. 調査の目的

地域の問題や行政として取り組むべき課題を見極め、市民の皆さまと協働しながら、質の高い市政運営を行うために、市民の皆さまの声を聴取するとともに、いただいたご意見等にお応えする「広聴」機能の充実に努めております。

この広聴事業を通じて、市民の皆さまに市政運営に対する興味・関心、そして参画意識を高めていただくため、現状の把握をする調査を行いました。

2. 調査の概要

調査期間：令和6年11月6日 ～ 令和6年11月21日

送付数：269人

回答率：88.1%（237人）

（郵送回答 152人 インターネット回答 85人）

3. 調査結果

【市民の声の反映について】

長崎市の市政運営について、市民の声が反映されているか「分からない」と回答した人が61.5%と過半数を占めており、市民の皆さんの声をお聴きし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分かりました。

また、「分からない」と回答した人を除くと、市民の声が「反映されていない」・「どちらかといえば反映されていない」と回答した人が28.9%でした。その理由として、「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」と回答した人が72.0%と最も高く、また「市民が意見を伝える手段が確保されていない」が64.0%、「市がどのような計画・取組をしているか分からない」が60.0%と続いており、市が行っている広聴の取組み等の情報発信が十分でないこと、市民の皆さんから意見をいただくためには、まずは市の取組みを理解してもらうための広報を充実させる必要があることが分かりました。

【市政運営への興味・関心、参画について】

市政運営に興味や関心が「どちらかといえばある」と回答した人が約半数の53.0%で、「ある」・「どちらかといえばある」を合計すると88.6%と高い割合でした。多くの人が市政運営に興味や関心を持っていることが分かりました。

市政運営に参画したいと「思う」・「どちらかといえば思う」と回答した人の合計は55.5%で、「思わない」・「どちらかといえば思わない」と回答した人の合計44.5%とおおよそ半々の結果でした。

【広聴制度の認知度について】

長崎市の広聴制度の中では「あじさいコール」を「知っている」方が65.0%と最も高い割合となりました。

市民の皆さんからのニーズの高い「あじさいコール」については、引き続き様々な問い合わせにワンストップで対応できるよう対応の精度を高め、さらなる充実を図っていきたいと考えています。また、「あじさいコール」以外の広聴制度についても、利用方法を積極的に周知する必要があることが分かりました。

【市政への意見・要望等について】

市政への意見・要望は「電話、文書、メール等で担当課へ伝える」が46.0%と最も高い割合となりました。

市民の声を市政に反映していくために、必要な取組みについては、広聴手段の拡充や、意見・要望への対応結果の公表、市の施策の周知など、多方面への取組みが必要とされていることが分かりました。

【FAQ（よくあるご質問と回答）の認知度】

長崎市のホームページ内にある「FAQ（よくあるご質問と回答）」は、60.4%の方が「制度を知らない」という結果になり、より認知度を高める取組みが必要であることがわかりました。FAQは、市民の方から問い合わせの多い質問についての回答や問い合わせ先を掲載しています。キーワードやカテゴリからの検索もできますので、ぜひご活用ください。

http://city.nagasaki.ajisai-call.jp/?site_domain=default



市民の皆さんに市政運営へ興味や関心を持ち、市政運営に参画したいと思ってもらえるよう、今後も広聴・広報を通じて、市民の皆さんとの良好なコミュニケーションを築いていけるよう取り組んでまいります。

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。

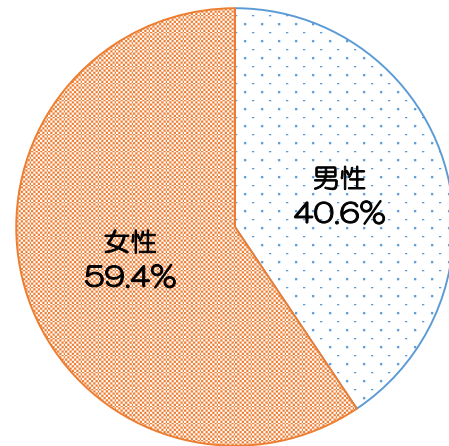
また、複数回答可とした設問においては、合計が100パーセントを上回る場合があります。

なお、回答者数の異なる問については、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。

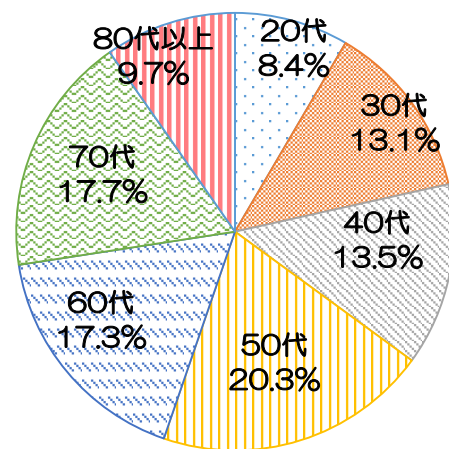
選択肢	回答者数	割合
男性	95 人	40.6%
女性	139 人	59.4%
合計	234 人	100.0%

(無回答 3 人)



問2 あなたの年齢を選択してください。

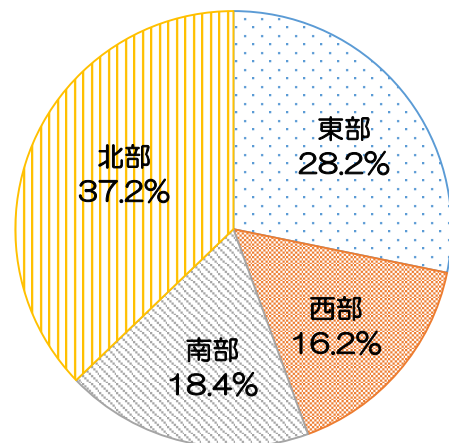
選択肢	回答者数	割合
20 代	20 人	8.4%
30 代	31 人	13.1%
40 代	32 人	13.5%
50 代	48 人	20.3%
60 代	41 人	17.3%
70 代	42 人	17.7%
80 代以上	23 人	9.7%
合計	237 人	100.0%



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	66 人	28.2%
西部	38 人	16.2%
南部	43 人	18.4%
北部	87 人	37.2%
合計	234 人	100.0%

(無回答 3 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。

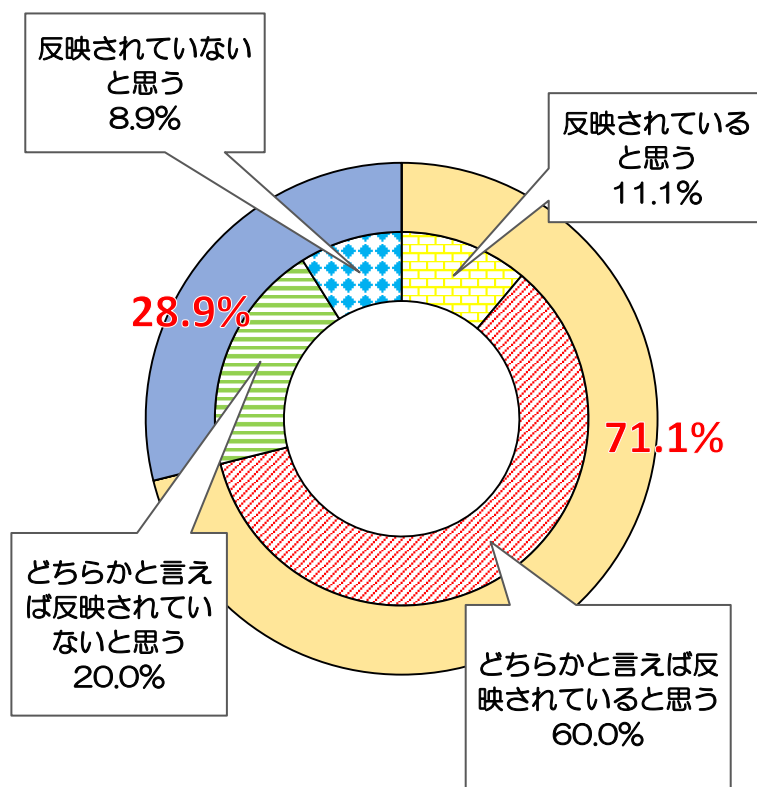
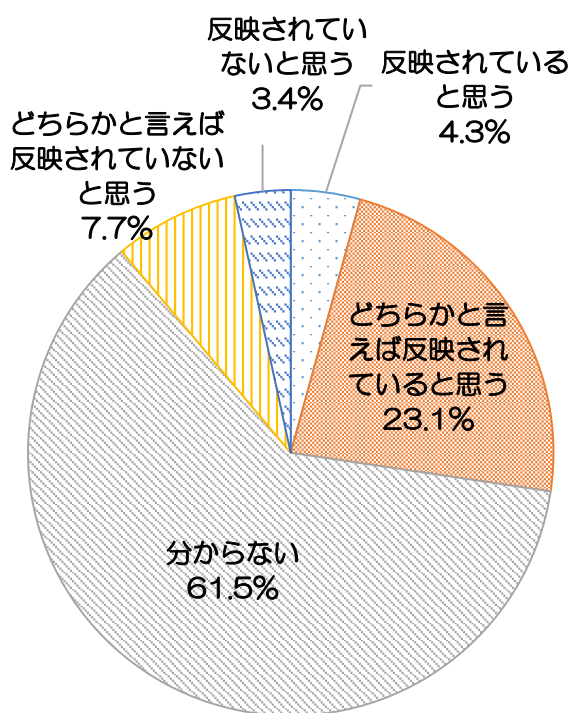
問 24 長崎市の市政運営について、市民の声が反映されていると思われますか。
 (当てはまるものを 1 つ回答)

選択肢	回答者数	割合	割合※	
反映されていると思う	10	4.3%	11.1%	71.1%
どちらかと言えば 反映されていると思う	54	23.1%	60.0%	
分からない	144	61.5%		
どちらかと言えば 反映されていないと思う	18	7.7%	20.0%	28.9%
反映されていないと思う	8	3.4%	8.9%	
合計	234	100.0%	100.0%	

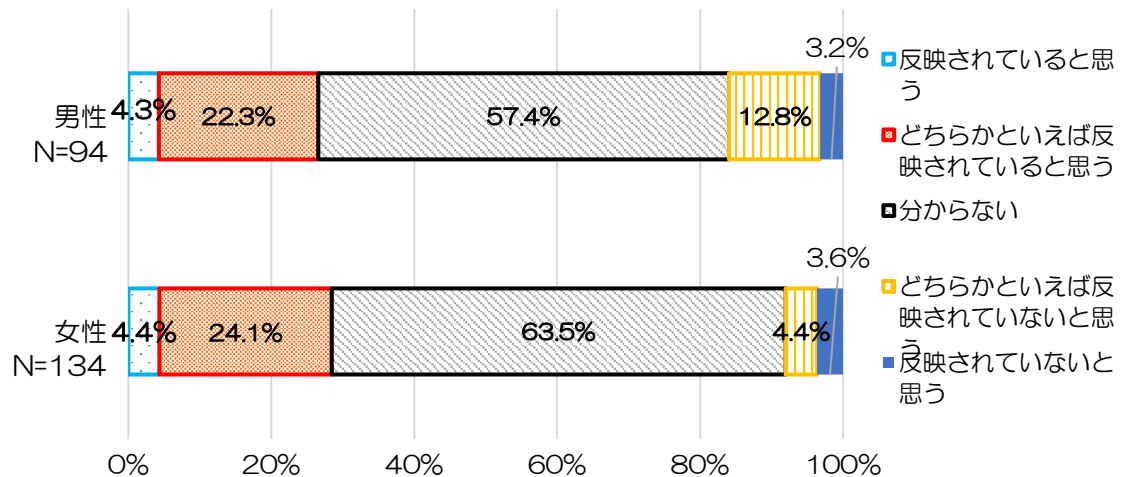
注「割合※」は、「分からない」を除く選択肢の回答割合

■「分からない」を含む回答割合

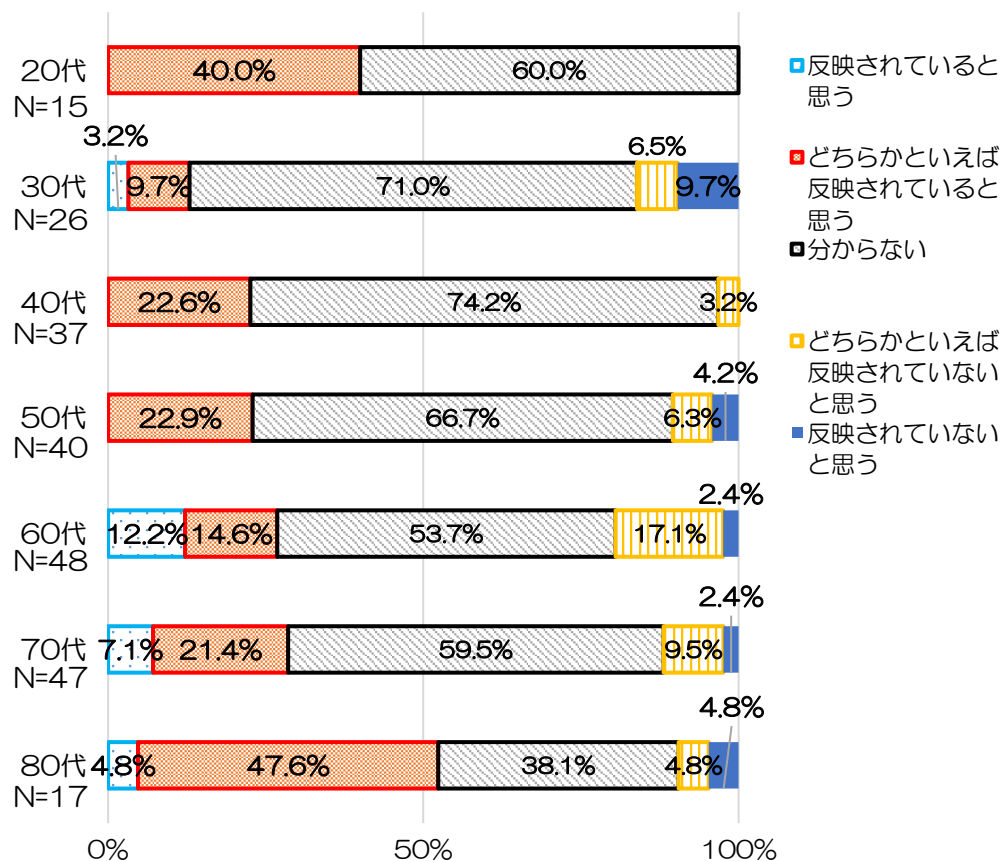
■「分からない」を除いた回答割合



<性別割合>



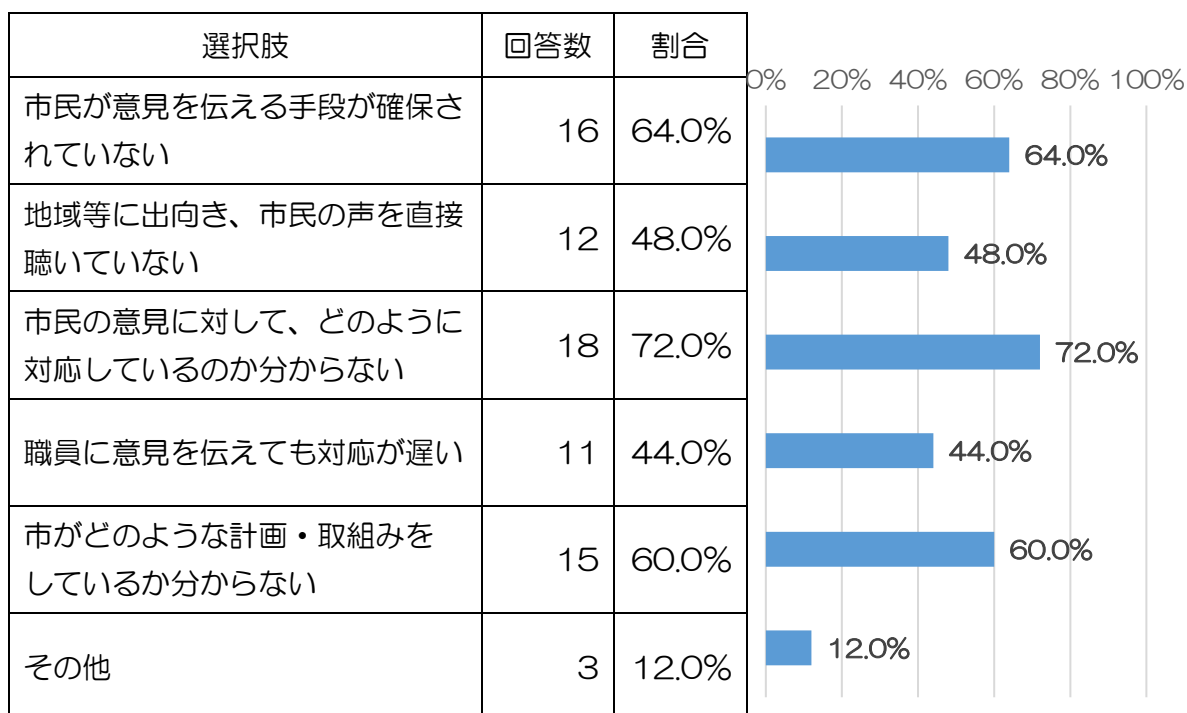
<年齢別割合>



61.5%の人が「分からない」と回答しており、市民の皆さんの声をお聴きし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分かりました。

「分からない」と回答した人を除いた場合、「反映されている」と思っている人（「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」の合計）は71.1%で、「反映されていない」と思っている人（「反映されていないと思う」・「どちらかと言えば反映されていないと思う」の合計）の28.9%よりも割合が高いものの、約3割の方が「反映されてない」と思っていることが分かりました。

問 25 「問 24」で「4 どちらかといえば反映されていないと思う」「5 反映されていないと思う」と回答された方に質問です。そのように思う理由について該当するものをお選びください。（複数回答可）



（回答者数 25 人、有効回答数 75）

※「その他」の意見

- ・何か変わったと思えない
- ・要望はあるが、あえて伝えることはしていない。
- ・考え方に柔軟性がなく変えていく意思を感じない行動が遅い民間との感覚に違いを感じる

など

「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」と回答した人が 72.0%と最も高く、また「市民が意見を伝える手段が確保されていない」が 64.0%、「市がどのような計画・取組みをしているか分からない」と回答した人が 60.0%と続いており、市が行っている広聴の取組み、市民の皆さんからの意見をどのように生かしているか等の情報発信が十分でないことが分かりました。市民の皆さんから意見をいただくために、まずは市の取組みを理解してもらうための広報を充実させる必要があることが分かりました。

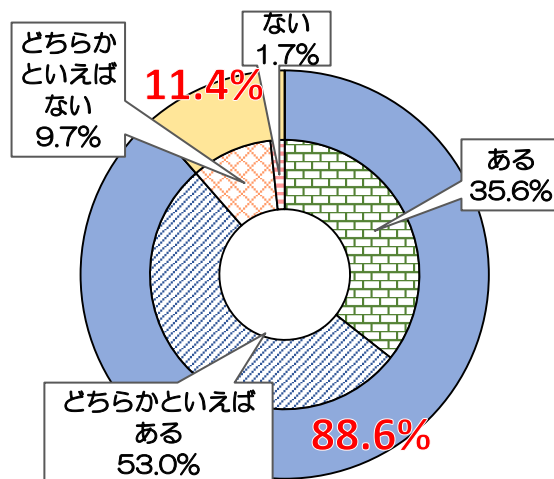
問 26 長崎市の市政運営に興味や関心がありますか。

(当てはまるものを 1 つ回答)

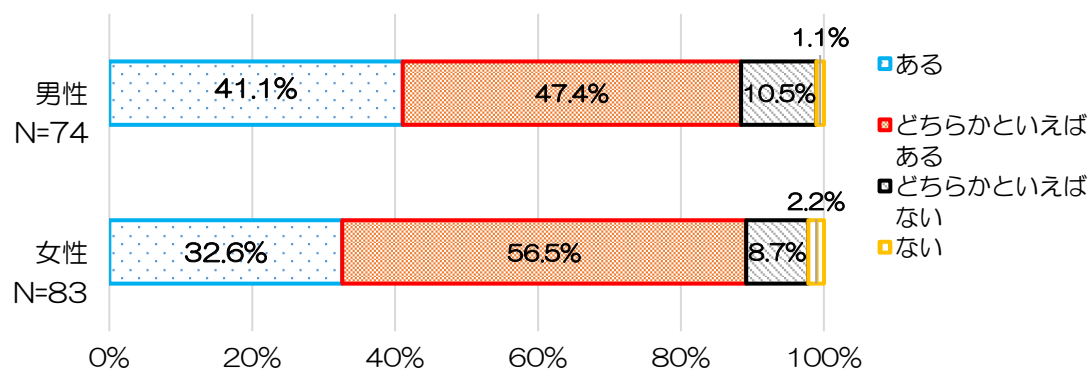
【市政運営とは：市が行うさまざまな分野の事業や取り組みのことをいいます。分野例) 防災、福祉、環境、平和、観光など】

選択肢	回答者数	割合	
ある	84	35.6%	88.6%
どちらかといえばある	125	53.0%	
どちらかといえばない	23	9.7%	11.4%
ない	4	1.7%	
合計	236	100.0	

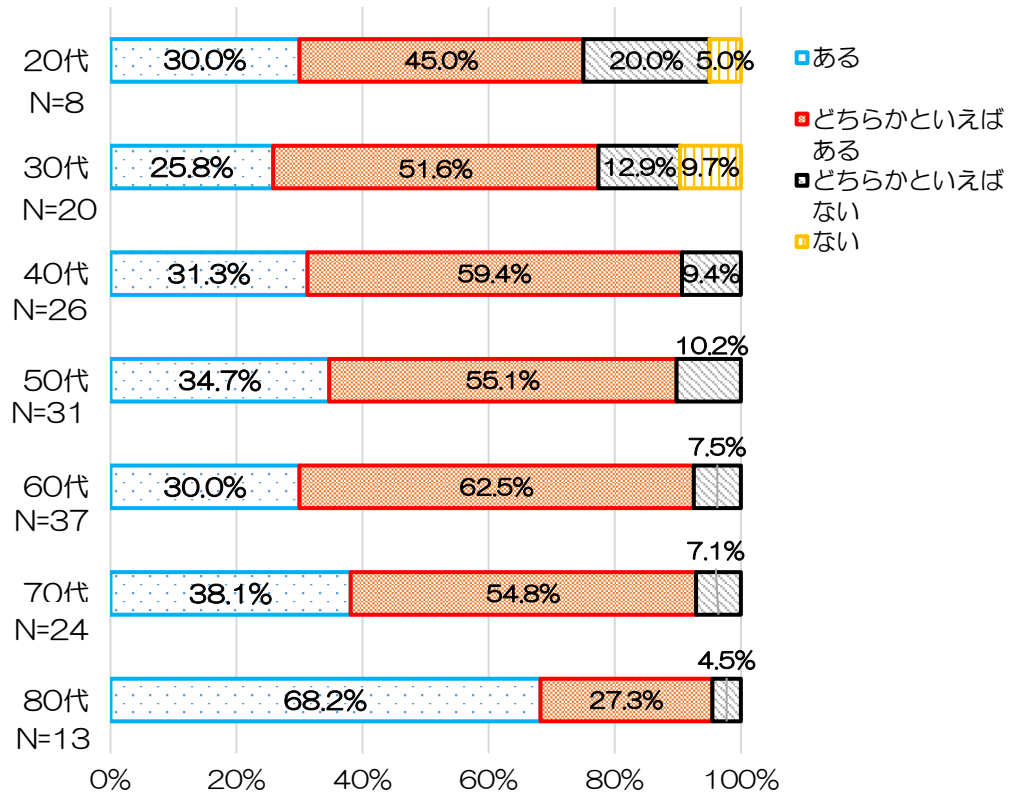
(無回答 1 人)



〈性別割合〉



〈年齢別割合〉



市政運営に興味や関心が「どちらかといえばある」と回答した人が約半数の 53.0% で、「ある」・「どちらかといえばある」を合計すると 88.6% と高い割合でした。多くの人が市政運営に興味や関心を持っていることが分かりました。

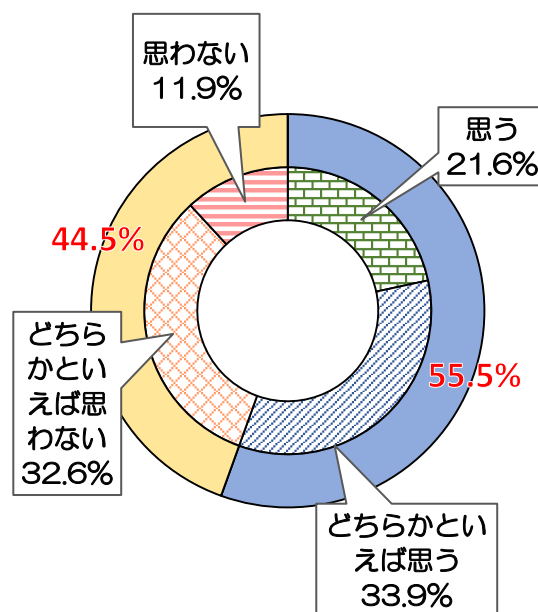
また、年齢別で見たときに、20 代では市政運営に興味や関心が「ない」・「どちらかといえはない」と回答した人が 25.0% いるものの、80 代では「ある」・「どちらかといえはある」の合計が 95.5% となっており、年代が高い方が、市政運営への興味・関心が総じて高いことが分かりました。

問 27 長崎市の市政運営に参画したいと思いますか。（参画している人も含みます。）（当てはまるものを1つ回答）

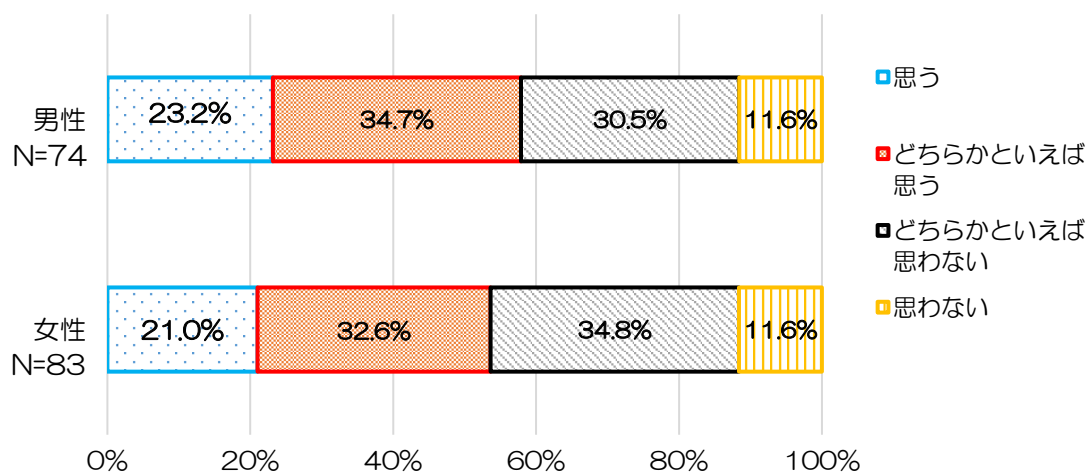
例）自治会やNPOなどでの市のまちづくり活動への参加／審議会等の市民公募委員になる／消防団での活動／パブリックコメントへの意見の応募／地域での意見交換会やワークショップへの参加／イベントなどへボランティアでの参加／防災サポーターや認知症サポーターなどの各種サポーター活動

選択肢	回答者数	割合	
思う	51	21.6%	55.5%
どちらかといえば 思う	80	33.9%	
どちらかといえば 思わない	77	32.6%	44.5%
思わない	28	11.9%	
合計	236	100.0%	

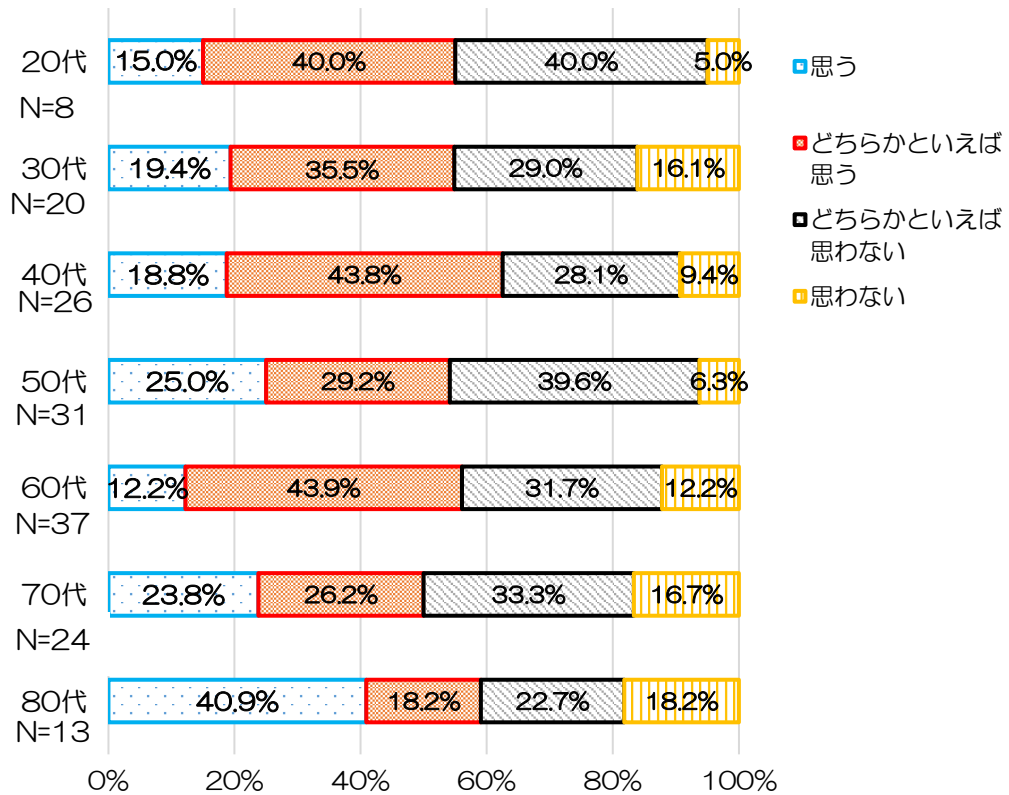
（無回答 1 人）



〈性別割合〉



〈年齢別割合〉



市政運営に参画したいと「思う」・「どちらかといえば思う」と回答した人の合計は55.5%で、「思わない」・「どちらかといえば思わない」と回答した人の合計 44.5%と、思っている人の割合がやや高い結果となりました。

【参考】「問 26 長崎市の市政運営に興味や関心がありますか」と「問 27 長崎市の市政運営に参画したいと思いますか」のクロス集計

		市政運営に参画したいと思う				合計		
		思う	どちらかといえ ば思う	どちらかといえ ば思わない	思わない	回答者数	割合（％）	
市政に興味や関心がある	ある	38	33	6	7	84	36.1	88.8
	どちらかといえ ばある	11	44	58	10	123	52.8	
	どちらかといえ ばない	2	2	10	8	22	9.4	11.2
	ない	0	0	2	2	4	1.7	
合計	回答者数	51	79	76	27	233	100	
	割合（％）	21.9	33.9	32.6	11.6	100		
		55.8		44.2				

分類	割合
市政に興味や関心があり、市政運営に参画したいと思っている人	54.1%
市政に興味や関心があるものの、市政運営に参画したいと思わない人	34.8%
市政に興味や関心がないものの、市政運営に参画したいと思っている人	1.7%
市政に興味や関心がなく、市政運営に参画したいと思わない人	9.4%
合計	100%

注：上記の「分類」については、次のとおり集計しています。

- ・「市政に興味や関心がある」
＝問 26 で市政に興味や関心が「ある」又は「どちらかといえばある」と回答した人の合計
- ・「市政に興味や関心がない」
＝問 26 で市政に興味や関心が「ない」又は「どちらかといえばない」と回答した人の合計
- ・「市政運営に参画したいと思う」
＝問 27 で市政運営に参画したいと「思う」又は「どちらかといえば思う」と回答した人の合計

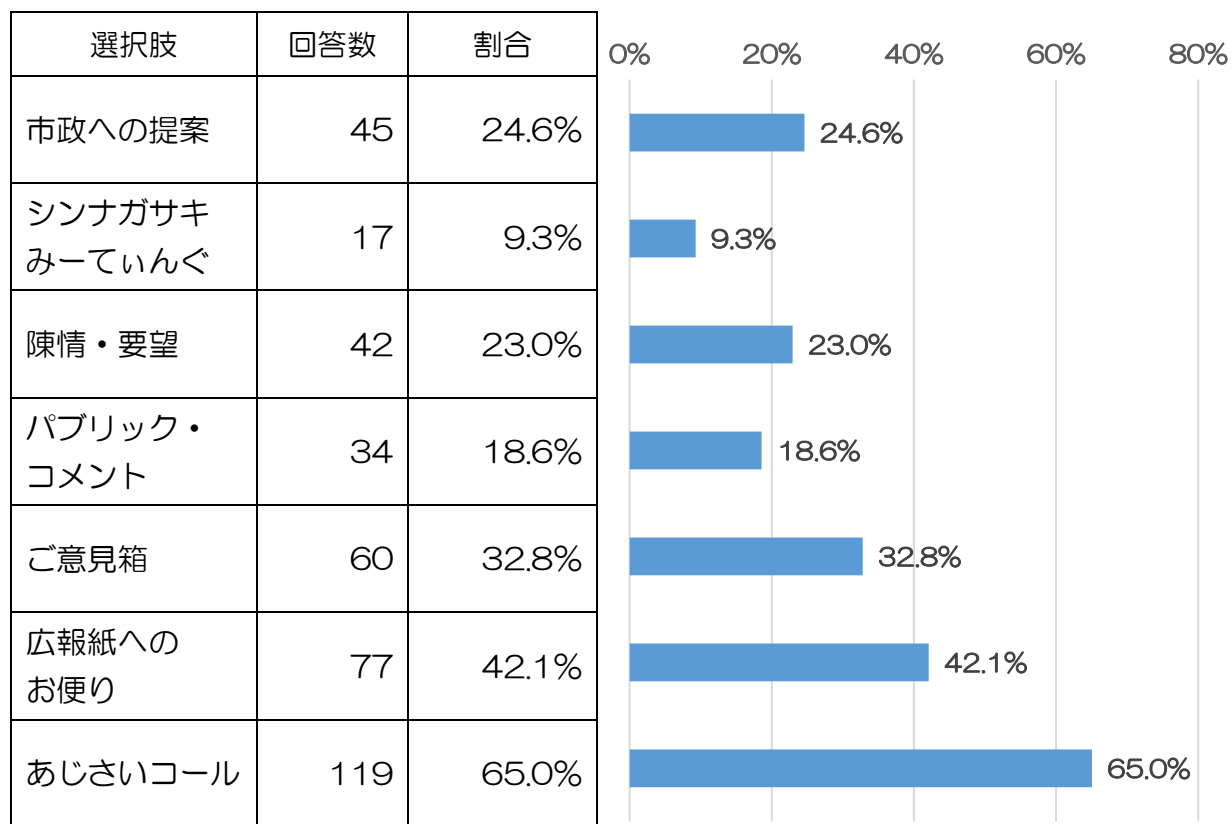
- ・「市政運営に参画したいと思わない」

＝問 27 で市政運営に参画したいと「思わない」又は「どちらかといえば思わない」と回答した人の合計

「市政に興味や関心があり、市政運営に参画したいと思っている人」は 54.1%で半数の人が市政運営に積極的な姿勢を持っていることが分かりました。

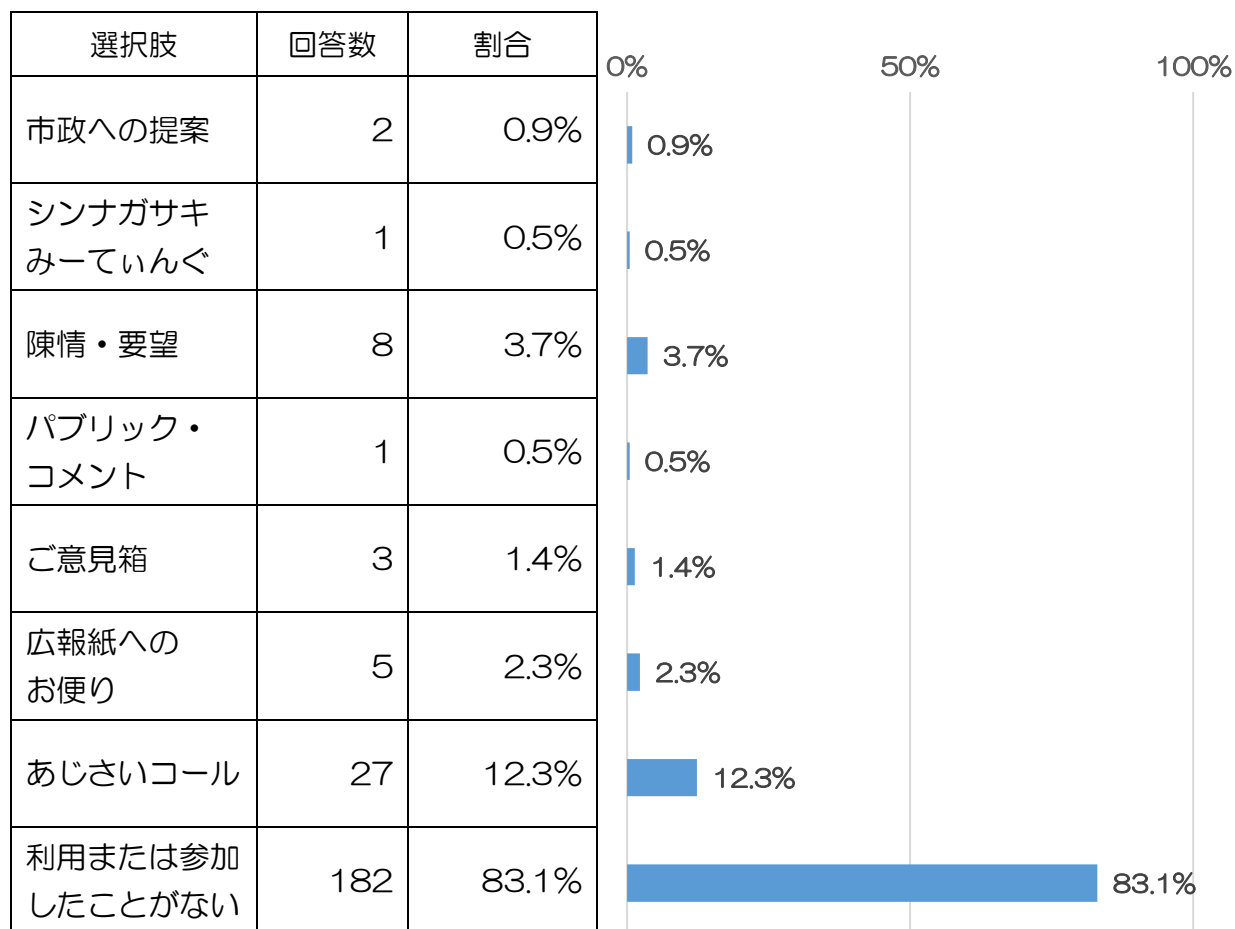
一方で、「市政に興味や関心があるものの、市政運営に参画したいと思わない人」が 34.8%で、市政運営に参画することに対して、抵抗感を感じている人が多くいることが分かりました。

問 28 広報広聴課が所管している次の広聴制度について知っていますか。
 あてはまるものをお選びください（複数回答可）



（回答者数 183 人、有効回答数 394）

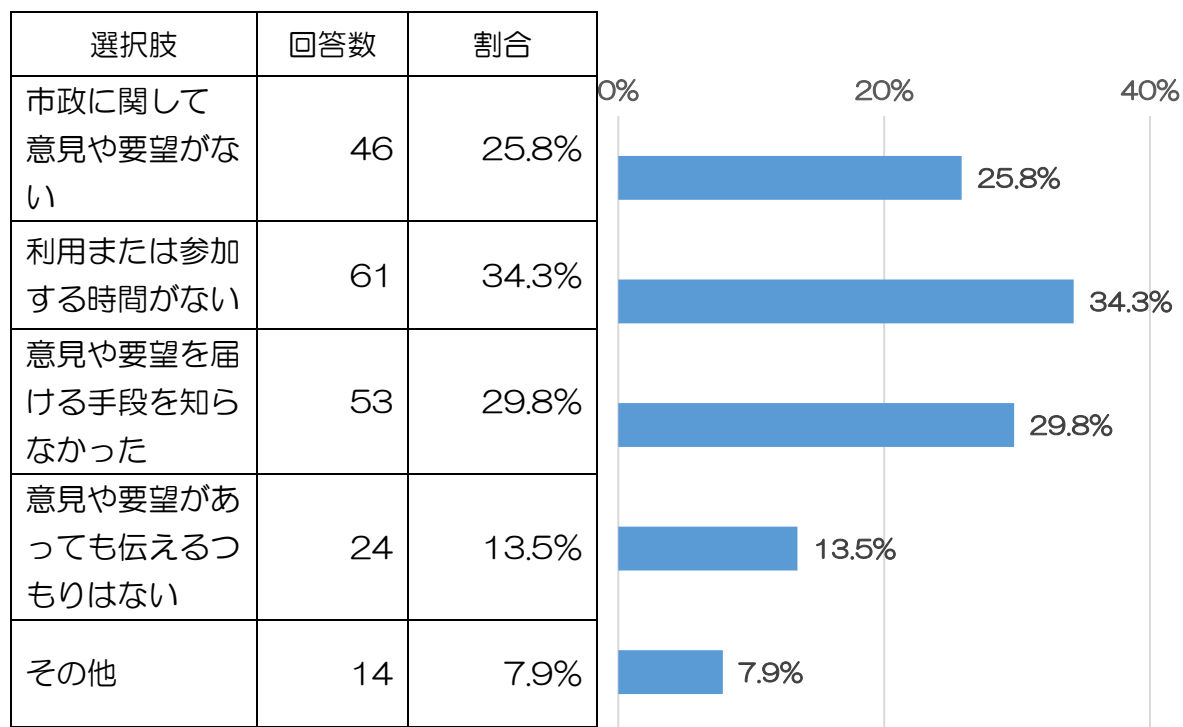
問 29 広報広聴課が所管している次の広聴制度について利用又は参加したことがありますか。あてはまるものをお選びください。（複数回答可）



（回答者 219 人、無回答 13 人、有効回答数 229）

広報広聴課が所管している広聴制度について、「いずれも利用または参加したことがない」が 182 人と、実際の利用や参加には至っていない方が多くいることが分かりました。「知っている」、「利用または参加したことがある」ともに、あじさいコールが最も割合が高く、一番親しまれている広聴手段であることがわかりました。

問 30 「問 29」で「利用または参加したことがない」と回答された方に質問です。理由について該当するものをお選びください。（複数回答可）



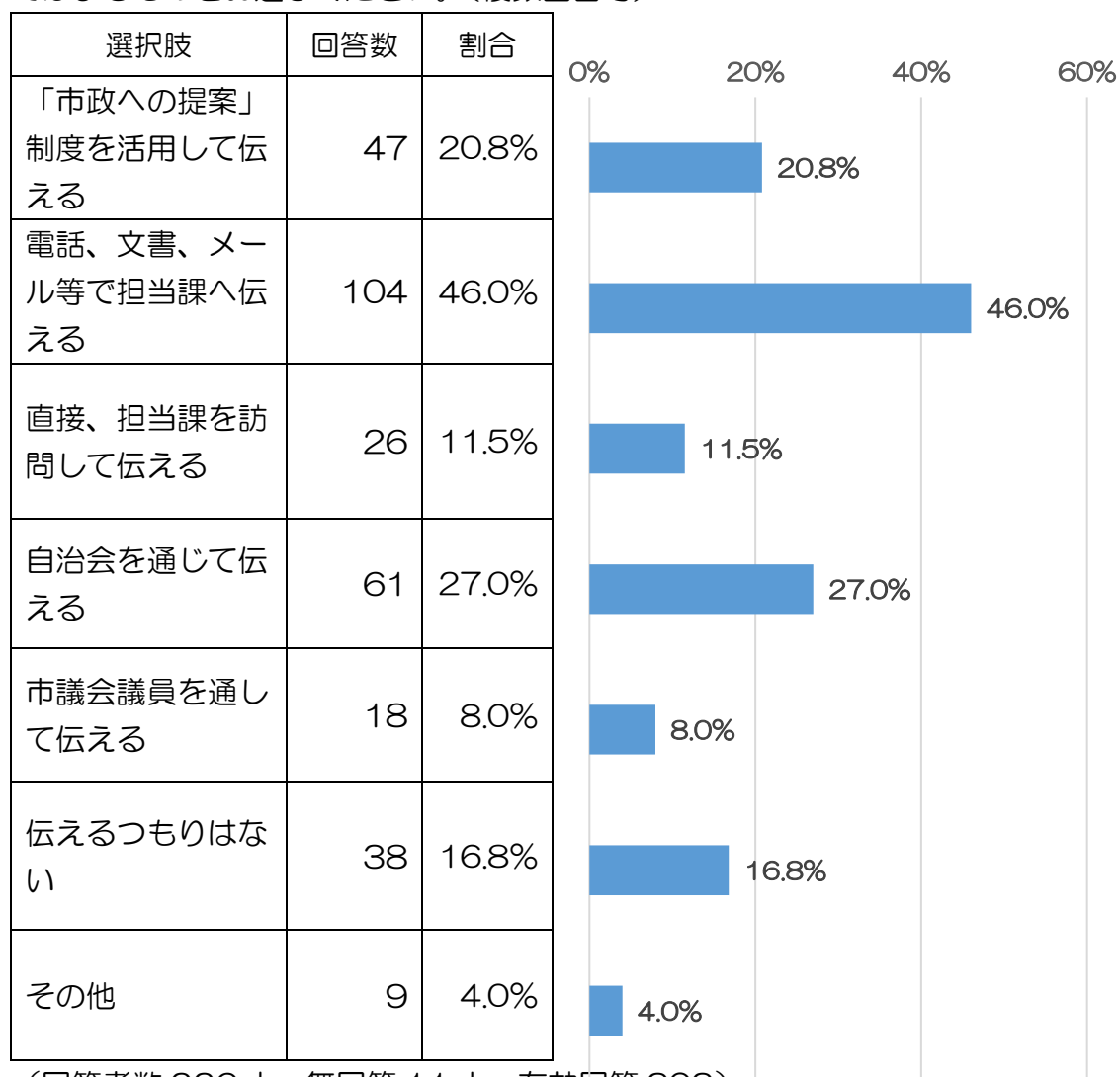
（回答者数 178 人、無回答 4 人、有効回答 198）

※「その他」の意見

- ・高齢のため・体調が不調で参加できない
- ・変わらないと思うから
- ・参加窓口を知る機会がなかったし、もっと身近に接触できるスキームが必要だと思う
- ・際立って意見、要望となる事例に直面していないのと、現状では満足しているため
- ・移住して間もないのでまだよくわからない
- ・タイミングが合わなかった など

広聴制度について、「利用または参加したことがない」と回答された方で、その理由として「利用または参加する時間がない」が 34.3%と最も多く、より手軽に利用・参加できる手段を検討する必要があるということがわかりました。

問 31 市政に関して意見や要望がある場合に、どのような手段を選びますか。あてはまるものをお選びください。（複数回答可）



（回答者数 226 人、無回答 11 人、有効回答 303）

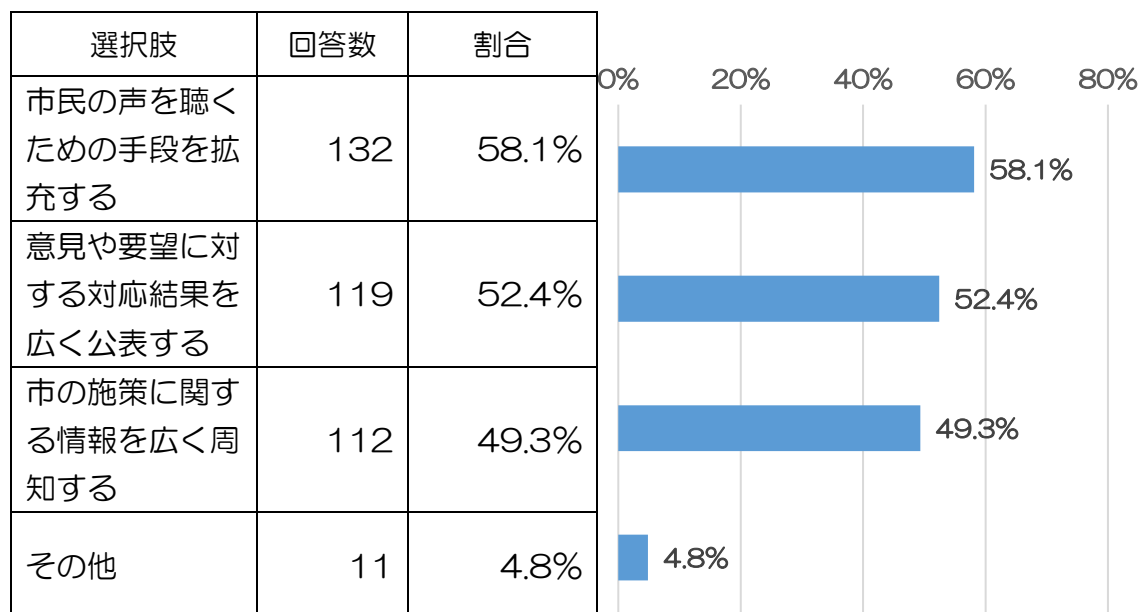
※「その他」の意見

- ・意見箱
- ・SNS 等で簡単に市民と接触する場面を増やして欲しい など

「電話、文書、メール等で担当課へ伝える」が46.0%と高い割合となっており、何らかの手段で、所管する担当課へ直接伝えようとする方が多いことがわかりました。

また、「自治会を通じて伝える」方も27.0%と比較的多く、今後も引き続き自治会要望などの仕組みも周知する必要があると分かりました。

問 32 市民の声を市政に反映していくためには、どのような取組みを充実させていくべきだと思いますか。あてはまるものをお選びください。（複数回答可）



（回答者数 227 人、無回答 10 人、有効回答数 374）

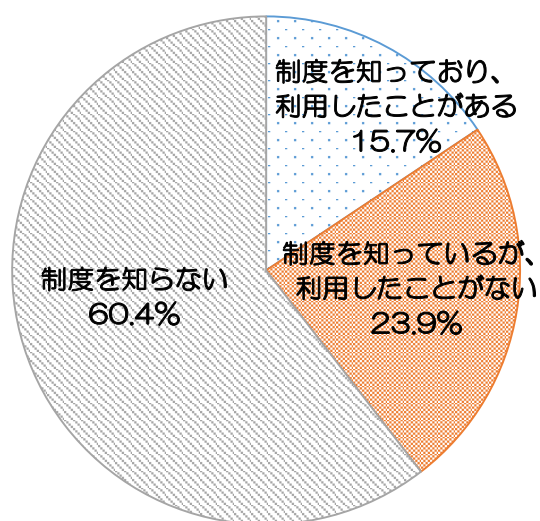
※「その他」の意見

- ・気軽に要望できるようなフォーマットの拡充を願います。
 - ・どこが何をしているかわからないので、ワンストップで対応する担当者がいれば良いと思う。
 - ・各自治会の交流を密にする。
 - ・一人一人の声に耳を傾けていては市政の運営は出来ないと思いますので、広報広聴課さんなどで市政に反映した方が良い意見とそうでない意見を仕分けた方が良いでしょう。
 - ・小さい頃から市政について学ぶ時間を設ける。誰もが意見や提案できる環境は自主的なものだけでは作れないと思うので、どうすればいいのか学び考える機会を大人からでも良いがまずは将来を担う子供たちに与えて欲しい。
 - ・意見だけで終わらせず、それがどう変化して変わったかまたはなぜ変えられないのか市民へ伝える必要があると思う
 - ・スピードが大事だと思います。
- など

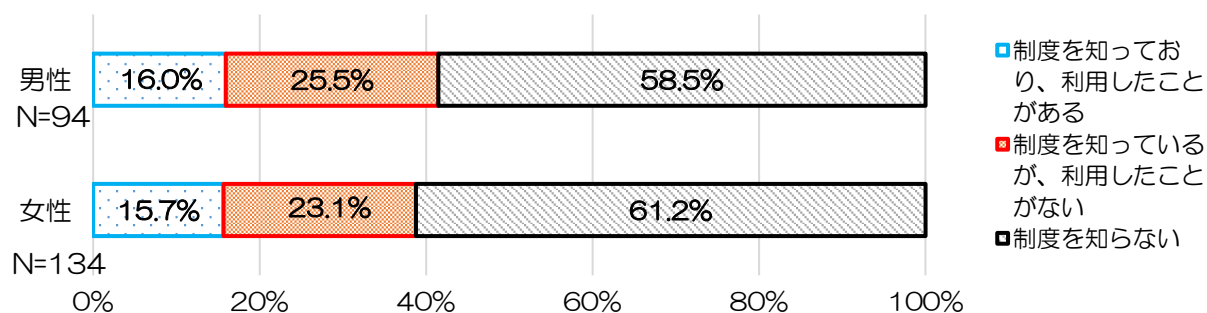
市民の声を市政に反映していくための取組みとして、「市民の声を聴くための手段を拡充する（58.1%）」、「意見や要望に対する対応結果を広く公表する（52.4%）」、「市の施策に関する情報を広く周知する（49.3%）」の3つの選択肢に大きな差はなく、これらの取組みについて複合的に実施していくこと、また、その取り組みを周知していく必要があることがわかりました。

問 33 長崎市のホームページ内には、FAQ（よくあるご質問と回答）を公開しています。このFAQ を利用したことがありますか。（当てはまるものを一つ回答）

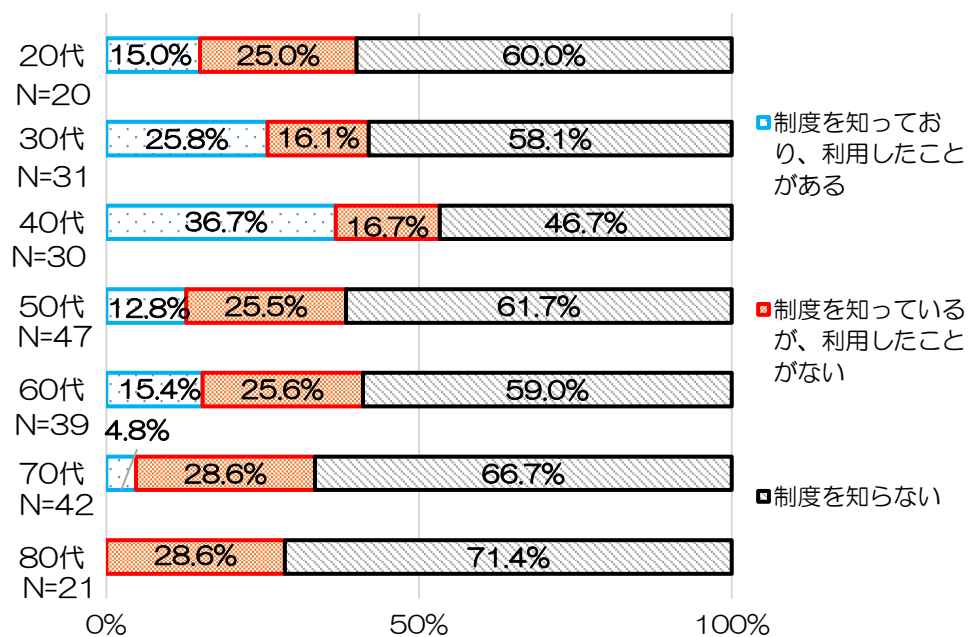
選択肢	回答数	割合
制度を知っており、利用したことがある	36	15.7%
制度を知っているが、利用したことがない	55	23.9%
制度を知らない	139	60.4%
合計	230	100.0%



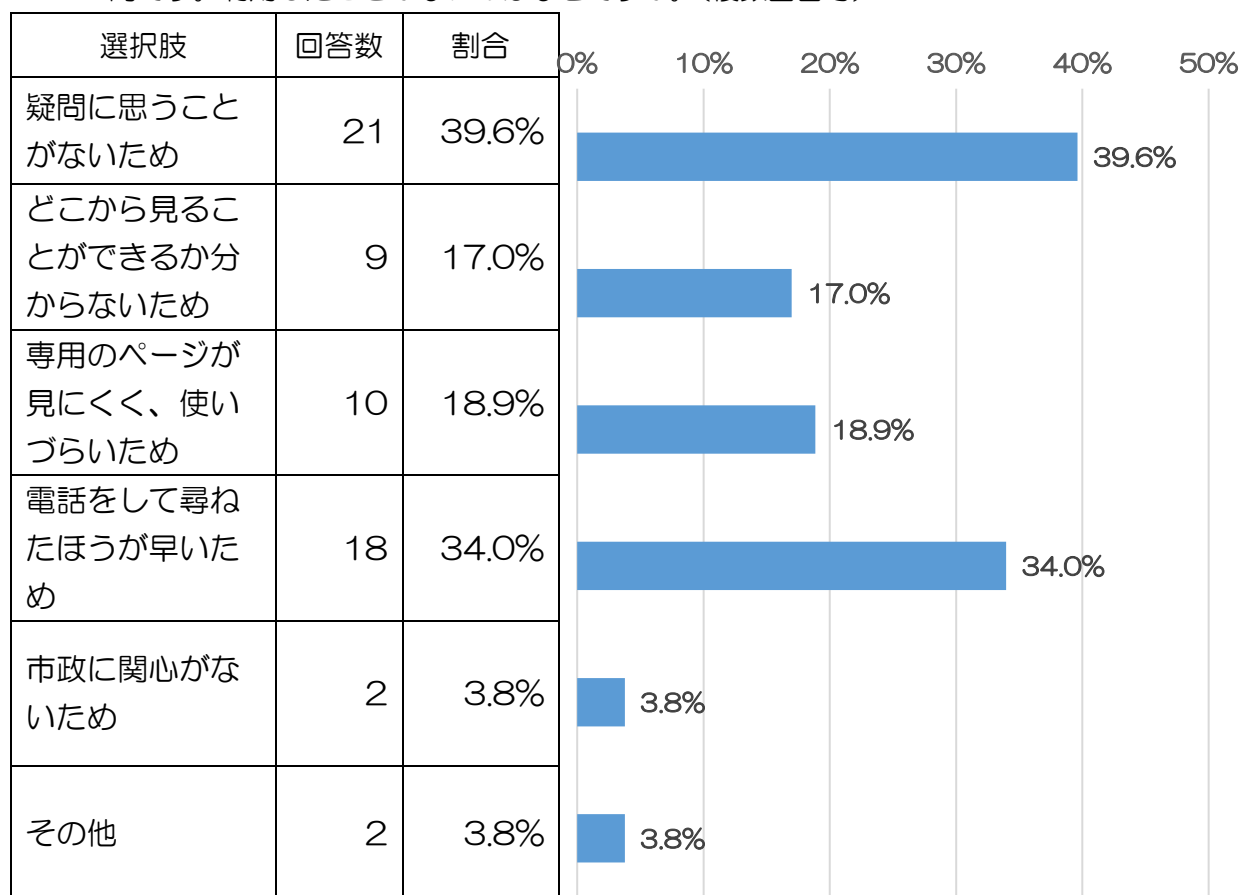
〈性別割合〉



〈年齢別割合〉



問 34 「問 33」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）



（回答者数 53 人、無回答 2 人、有効回答数 62）

FAQ（よくあるご質問と回答）を「制度を知らない」と答えた方が 60.4%と過半数を占め、更なる周知の必要性が分かりました。

「制度を知っているが、利用したことがない」方の理由としては、「疑問に思うことがないため」を除くと、「電話をして尋ねたほうが早いため」が 34.0%と最も多く、周知に加えて、より使いやすい・分かりやすい FAQ の整備が必要であることが分かりました。