

令和 7 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

市民の皆様のご意見、ご要望を聞き取り、市政に反映させるため、様々な方法でご意見をいただいています。

そこで、市民の皆様の声を市政に反映させていくために、どのような取組みを充実させていくべきか検討するためにアンケートを実施しました。

2. 調査の概要

調査期間：令和 7 年 12 月 5 日 ～ 令和 7 年 12 月 21 日

送付数：261 人

回答率：79.7%（208 人）

（郵送回答 117 人 インターネット回答 91 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 59.5%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 27.7%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 56.5%、「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 65.2%といずれも割合が高くなっており、市が行っている広聴の取組み、市民の皆様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。

また、「市民が意見を伝える手段が確保されていない」が 47.8%となっていることから市民の皆様から意見をいただくために、まずは意見方法の周知とさらなる意見方法の検討をす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 55.3%で、「ある」・「どちらかといえばある」を合計すると 82.5%と高い割合であり、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。

しかし、市政運営に参画したいと「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は 52.4%で過半数を占めており、市政運営に参画することに対しては抵抗感を感じている人が多い結果でした。

【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55.7%と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49.8%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、59.0%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。令和7年10月にはリニューアルを行い、これまで以上に検索しやすく、操作しやすくなっておりますので、ぜひご活用ください。

<https://info.nagasaki.ajisai-call.jp/>



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

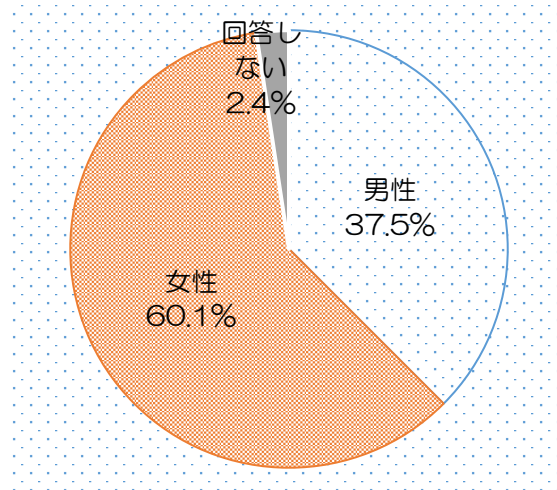
調査結果の数字は、百分率で表記しているものがあり、百分率の値は、小数点以下第2位を四捨五入して、小数点第1位まで表記しています。そのため、内訳を合計しても100パーセントに合致しない場合があります。

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。

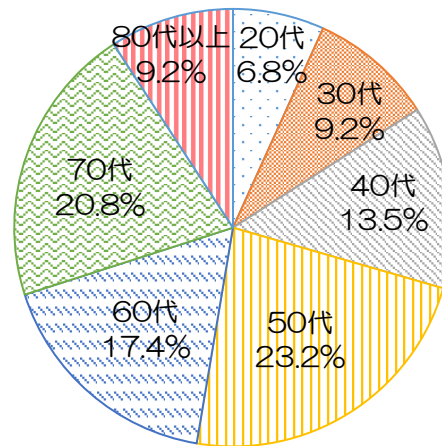
選択肢	回答者数	割合
男性	78 人	37.5%
女性	125 人	60.1%
回答しない	5 人	2.4%
合計	208 人	100.0%



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	14 人	6.8%
30 代	19 人	9.2%
40 代	28 人	13.5%
50 代	48 人	23.2%
60 代	36 人	17.4%
70 代	43 人	20.8%
80 代以上	19 人	9.2%
合計	207 人	100.1%

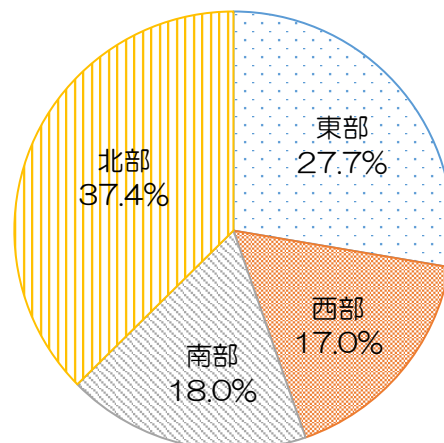
(無回答 1 人)



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	57 人	27.7%
西部	35 人	17.0%
南部	37 人	18.0%
北部	77 人	37.4 %
合計	206 人	100.1%

(無回答 2 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いますか。

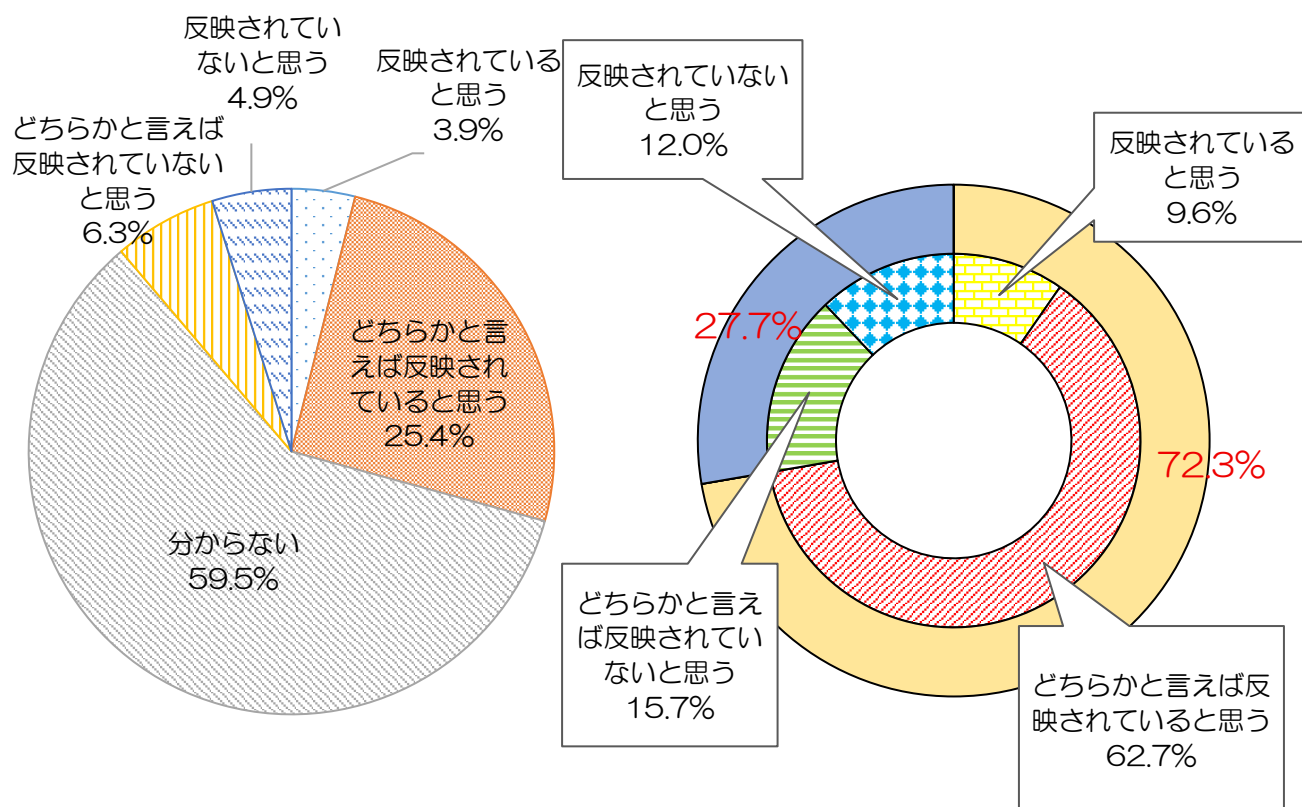
(当てはまるものを1つ回答)

※市政とは、市が行うさまざまな事業や取組みのこと。

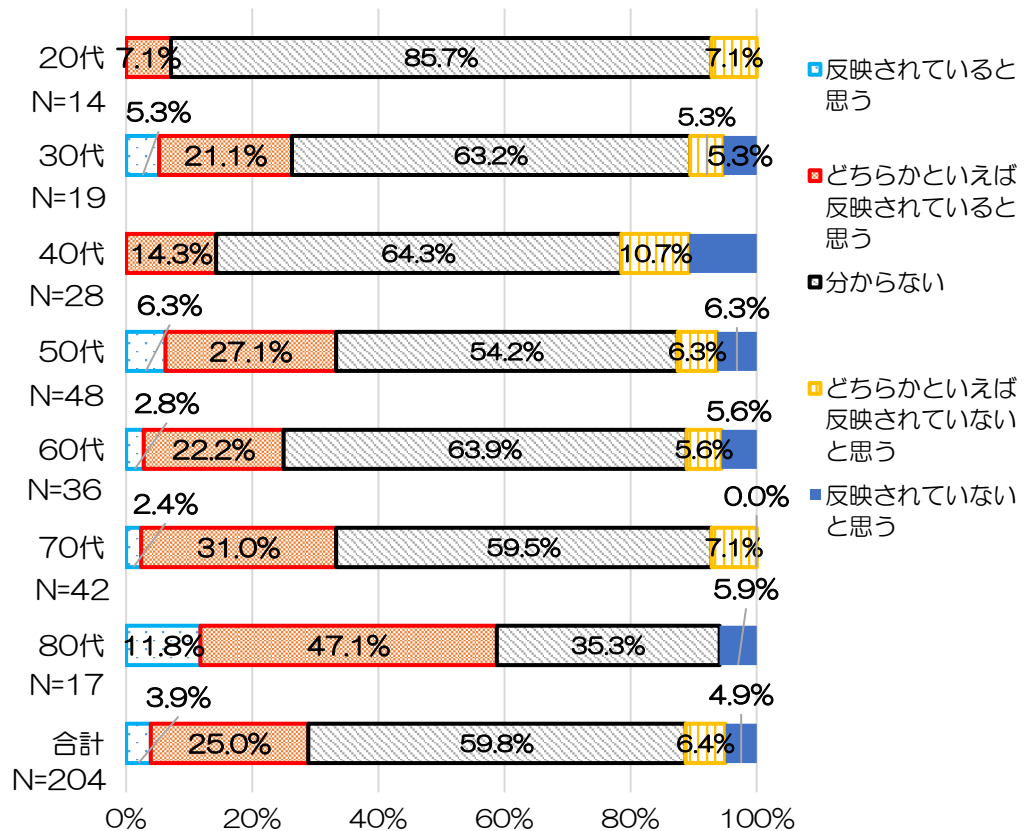
選択肢	回答者数	割合	わからないを除いた割合	
反映されていると思う	8	3.9%	9.6%	72.3%
どちらかと言えば 反映されていると思う	52	25.4%	62.7%	
わからない	122	59.5%		
どちらかと言えば 反映されていないと思う	13	6.3%	15.7%	27.7%
反映されていないと思う	10	4.9%	12.0%	
合計	205	100.0%	100.0%	

■「わからない」を含む回答割合

■「わからない」を除いた回答割合



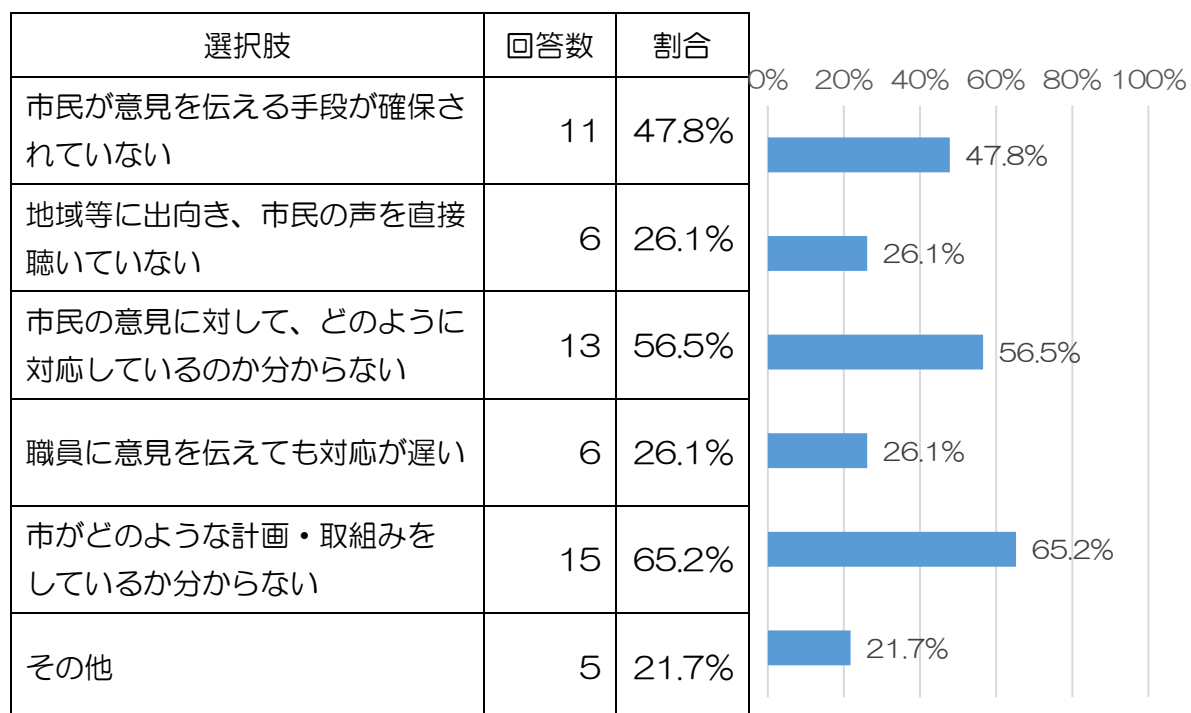
<年齢別割合>



59.5%の人が「分からない」と回答しており、市民の皆様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」・「どちらかといえば反映されていると思う」の合計）は72.3%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」・「どちらかといえば反映されていないと思う」の合計）の27.7%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 23 人、有効回答数 56）

※「その他」の意見

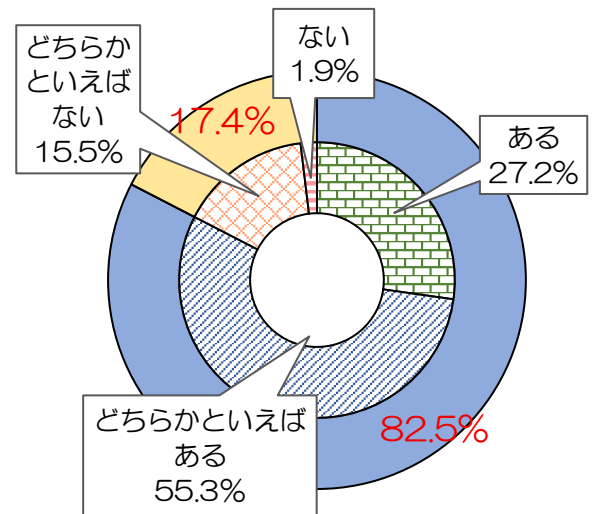
- ・話しても結局変化がない。期待できないので伝えたり話す事も無くなっている。
- ・数年住んでいても、何か変わった気がしない など

「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 56.5%、「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 65.2%といずれも割合が高くなっており、市が行っている広聴の取組み、市民の皆様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。

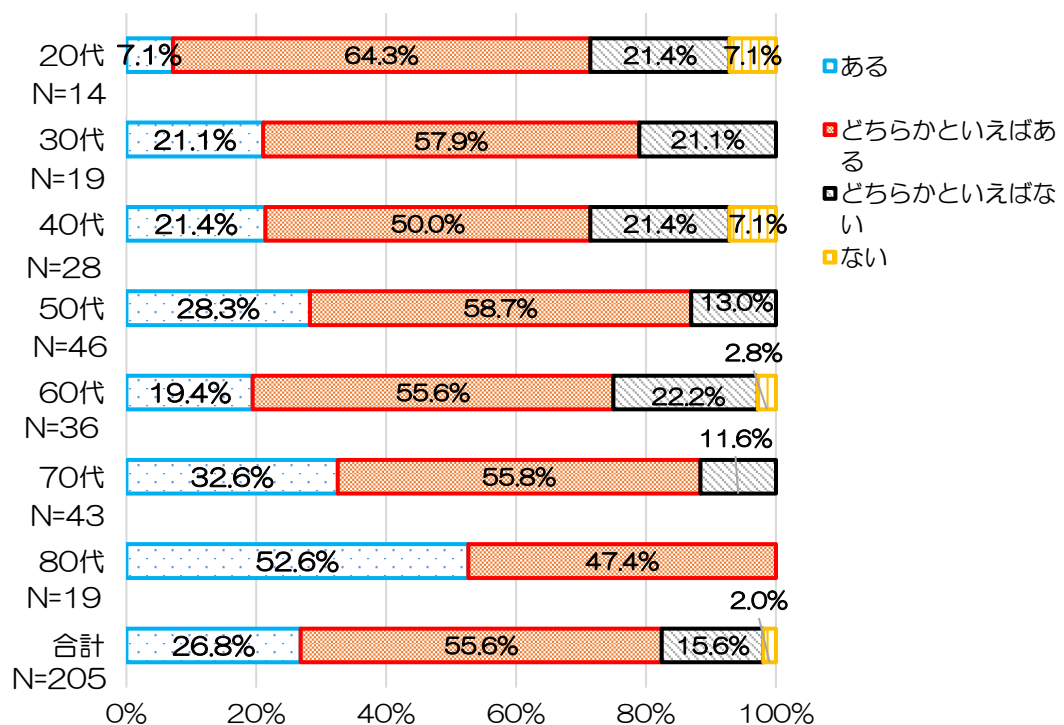
また、「市民が意見を伝える手段が確保されていない」が 47.8%となっていることから市民の皆様から意見をいただくために、まずは意見方法の周知とさらなる意見方法の検討をする必要があることが分かりました。

問 26 長崎市の市政に興味や関心がありますか。(当てはまるものを1つ回答)

選択肢	回答者数	割合	
ある	56	27.2%	82.5%
どちらかといえばある	114	55.3%	
どちらかといえばない	32	15.5%	17.4%
ない	4	1.9%	
合計	206	99.9%	



〈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55.3%で、「ある」・「どちらかといえばある」を合計すると82.5%と高い割合であり、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。

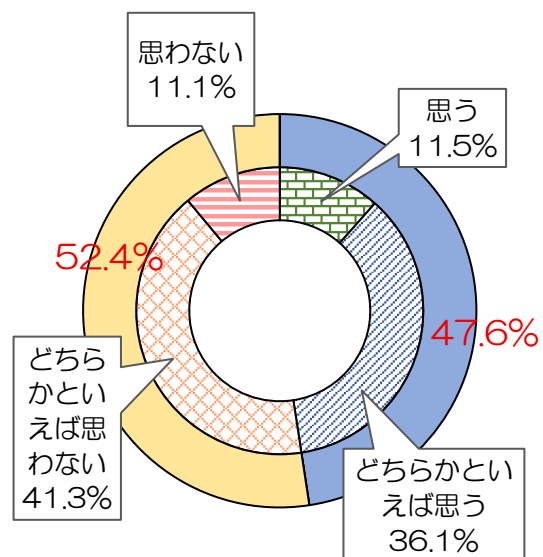
また、年齢別で見たときに、20代では市政運営に興味や関心が「ない」・「どちらかといえばない」と回答した人が28.5%いるものの、80代では「ある」・「どちらかといえばある」の合計が100%となっており、年代が高い方が、市政運営への興味・関心が総じて高いことがわかりました。

問 27 長崎市の市政に参画したいと思いますか。(参画している人も含みます。)

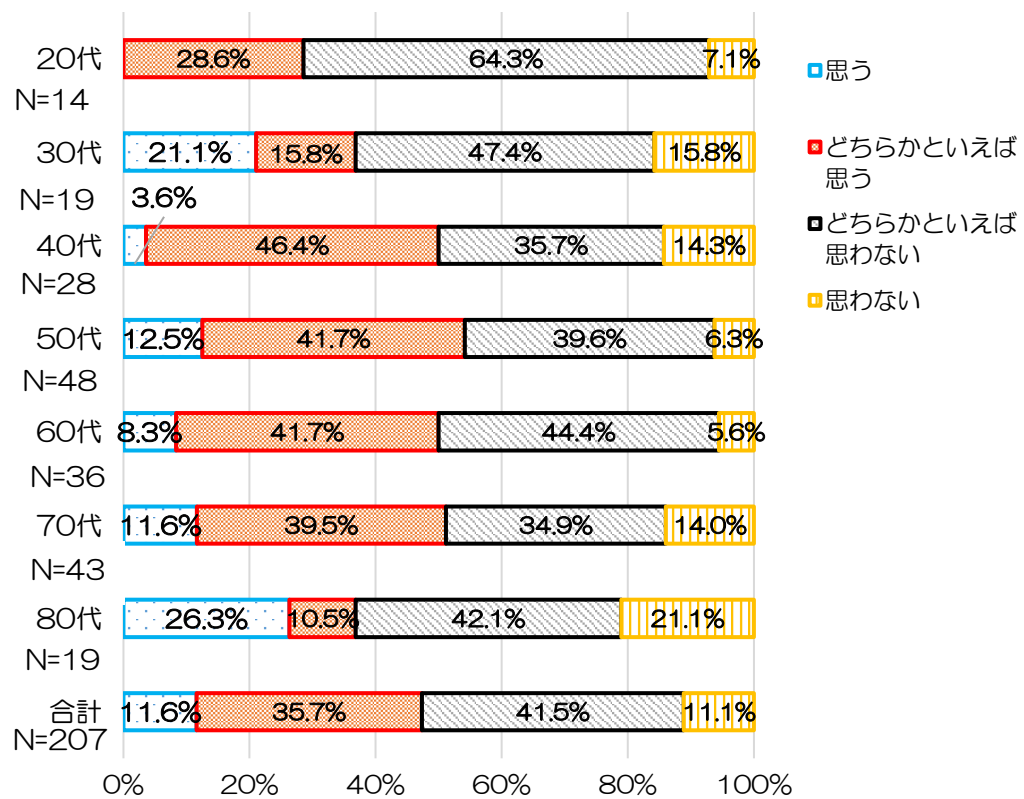
(当てはまるものを 1 つ回答)

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	24	11.5%	47.6%
どちらかといえば 思う	75	36.1%	
どちらかといえば 思わない	86	41.3%	52.4%
思わない	23	11.1%	
合計	208	100.0%	



〈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 47.6%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 52.4%となっており、思っていない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	17	22	11	6	56	27.2	82.5
	どちらかといえ ばある	6	50	50	8	114	55.3	
	どちらかといえ ばない	0	1	24	7	32	15.5	17.4
	ない	0	1	1	2	4	1.9	
合計	回答者数	23	74	86	23	206		
	割合（％）	11.2	35.9	41.7	11.2			
		47.1		52.9				

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	46.1%
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	36.4%
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	1.0%
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	16.5%
合計	100.0%

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

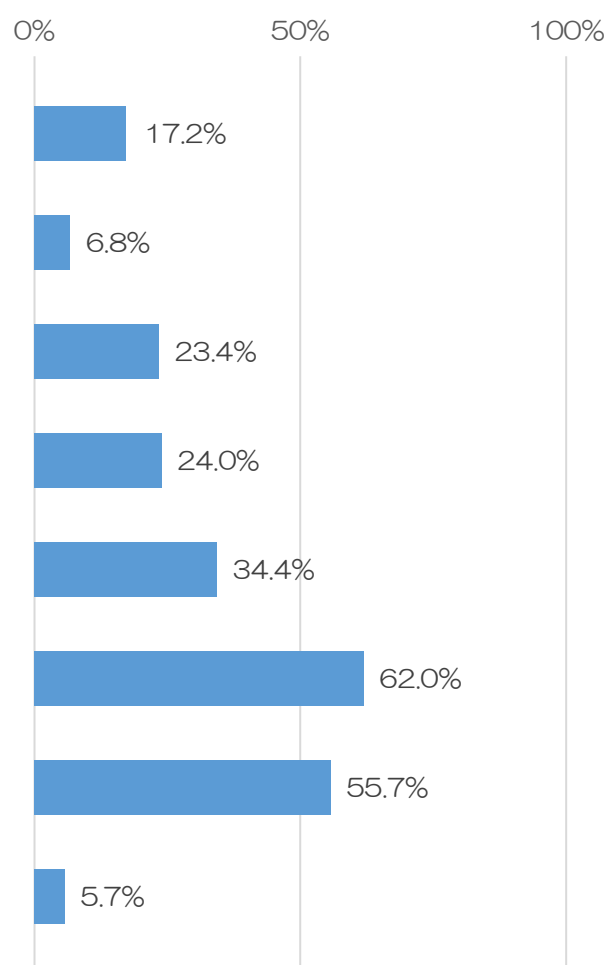
注：問 26 の回答数が 206 件、問 27 の回答数が 208 件であり、回答者数が異なったため、問 26 及び問 27 両方を回答した方でクロス集計を行っています。

「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 46.1% でした。

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 36.4%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いことが分かりました。

問 28 長崎市が行っている次の広聴制度について知っていますか。
 (複数回答可)

選択肢	回答数	割合
市政への提案	33	17.2%
シンナガサキ ミーティング	13	6.8%
陳情・要望	45	23.4%
パブリック・ コメント	46	24.0%
ご意見箱	66	34.4%
広報紙（広報な がさき）への お便り	119	62.0%
あじさいコール	107	55.7%
知っている広聴 制度はない	11	5.7%

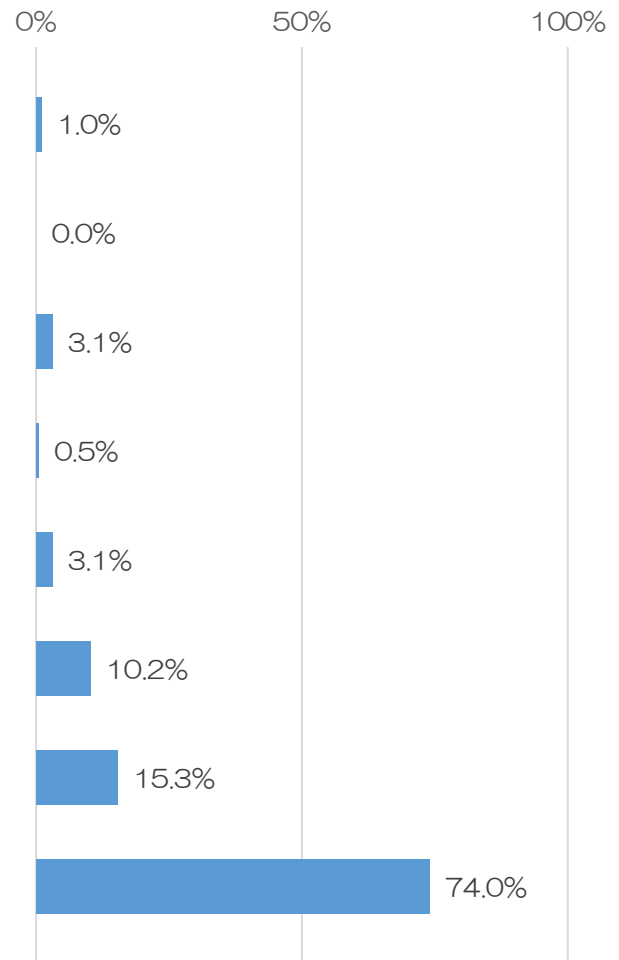


(回答者数 192 人、有効回答数 440)

問 29 長崎市が行っ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。

(複数回答可)

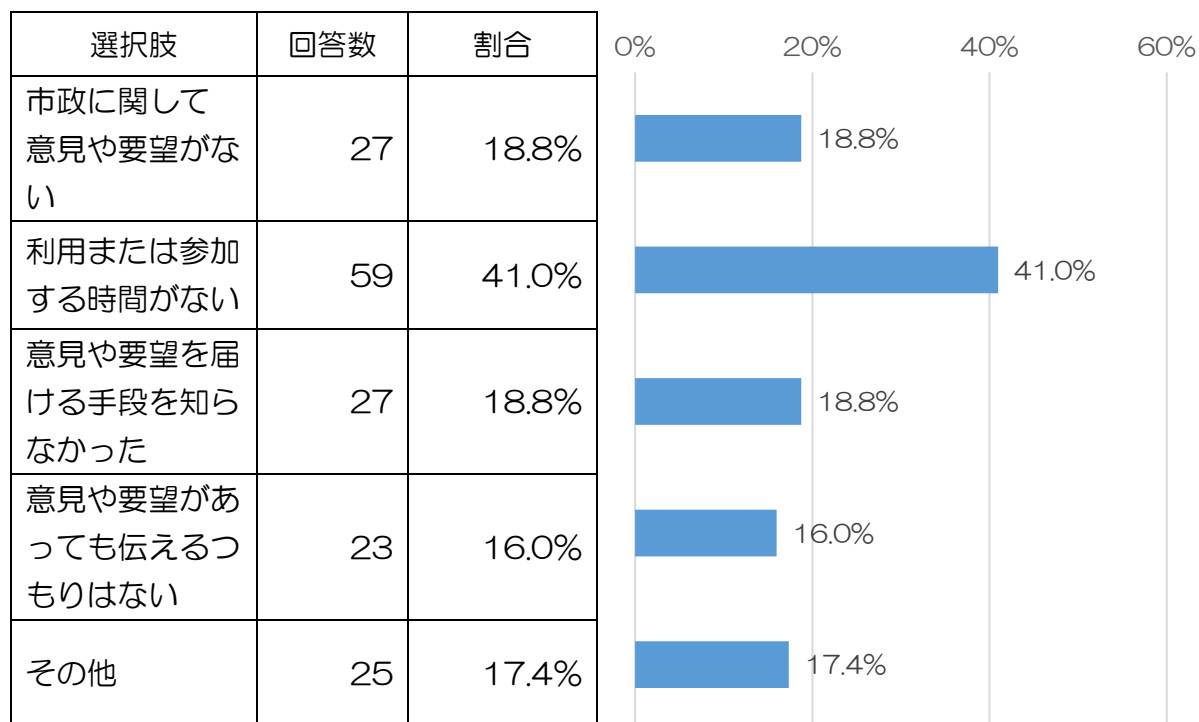
選択肢	回答数	割合
市政への提案	2	1.0%
シンナガサキ ミーティング	0	0%
陳情・要望	6	3.1%
パブリック・ コメント	1	0.5%
ご意見箱	6	3.1%
広報紙への お便り	20	10.2%
あじさいコール	30	15.3%
利用または参加 したことがない	145	74.0%



(回答者 196 人、有効回答数 210)

広報広聴課が所管している広聴制度について、「利用または参加したことがない」が 145 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、あじさいコールの割合が高く、親しまれている広聴手段であることが分かりました。

問 30 「問 29」で「8 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）



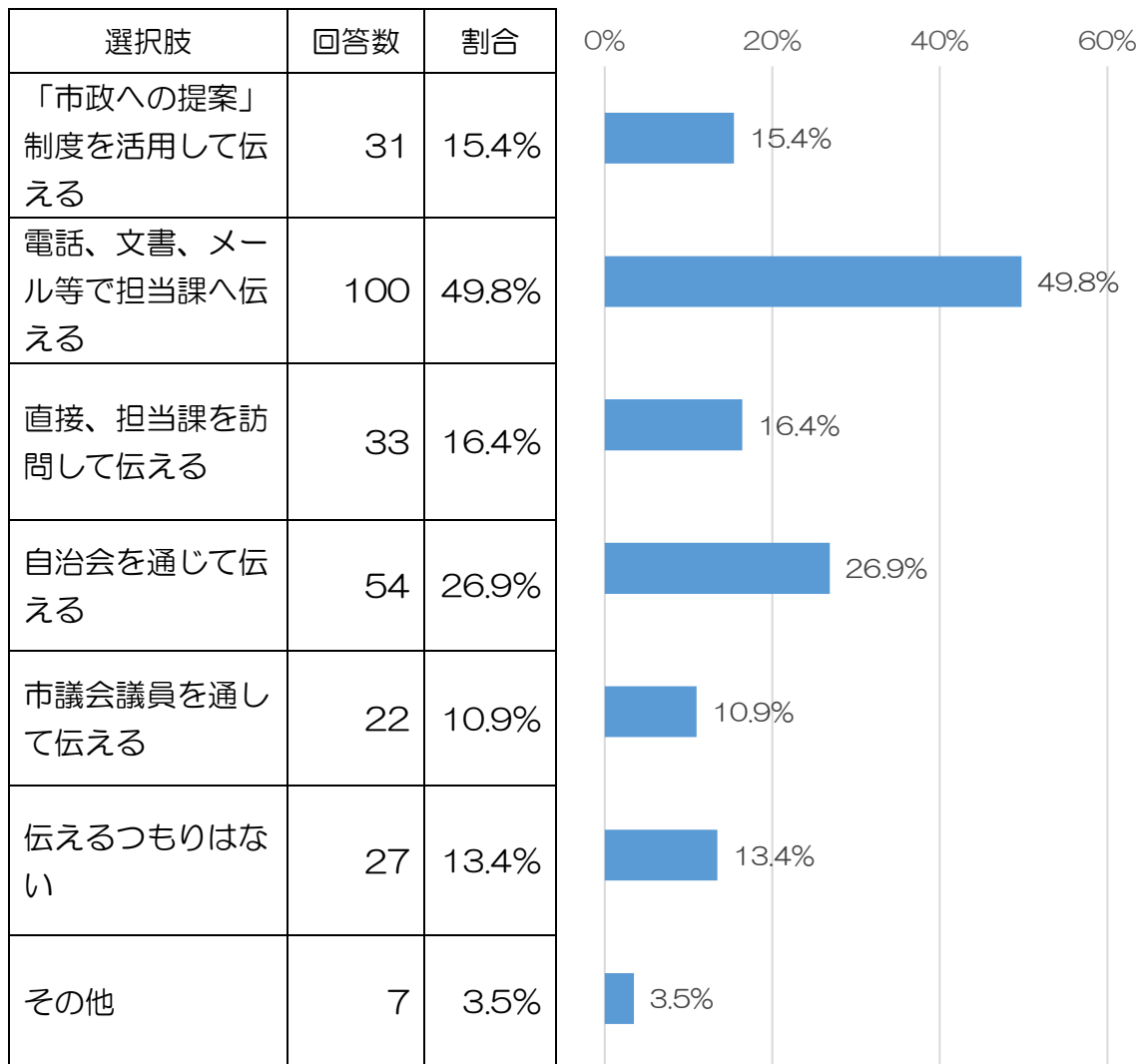
（回答者数 144 人、有効回答 161）

※「その他」の意見

- ・高齢のため・体調が不調のため
- ・変わらないと思うため
- ・町内会にお願いしている
- ・細かいことだと迷惑かなと思う
- ・忙しいため
- ・意見しようとしたところ、既に同じ意見が掲載されていた など

広聴制度について、「利用または参加したことがない」と回答された方の理由として「利用または参加する時間がない」が 41.0%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。
(複数回答可)



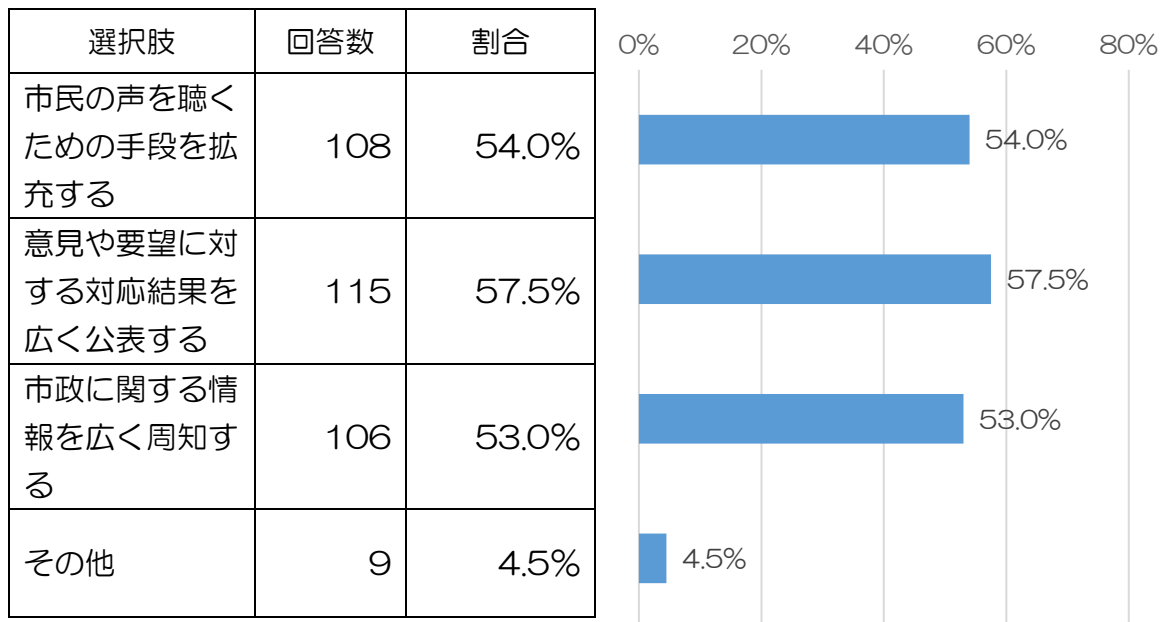
(回答者数 201 人、有効回答 274)

※「その他」の意見

- 手段や方法が分からない
- 手軽にできるならしたい
- テーマ毎に意欲のある人達の討論会等を行って欲しい など

「電話、文書、メール等で担当課へ伝える」が49.8%と高い割合となっており、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。

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。（複数回答可）



（回答者数 200 人、有効回答数 338）

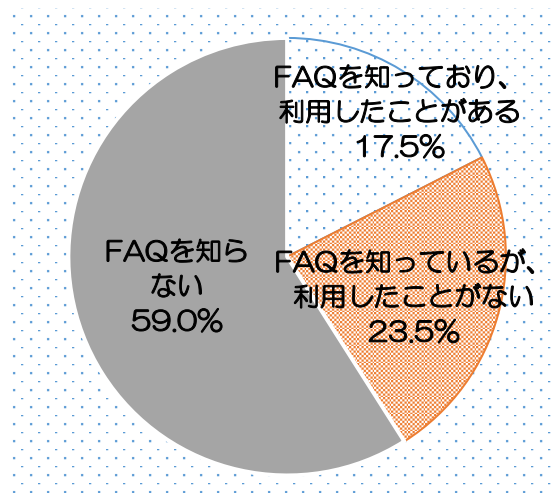
※「その他」の意見

- ・スタッフの対応が冷たい人もいるため、もっと温かみを持ってほしい。
- ・対応のスピード感が大事。良くなっても遅いとそれだけで不満を抱く。
- ・直接、声を聞いてほしい。文章・メールは伝わりづらいと思う。
- ・テレビ番組を自作して、現時点でのアップデートの情報を流す。 など

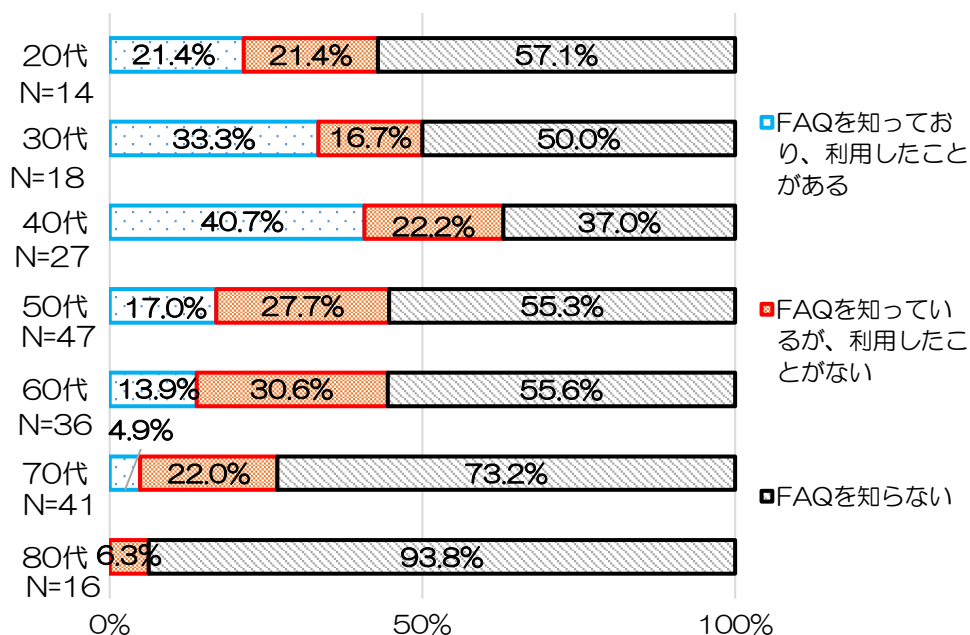
市民の声を市政に反映していくための取組みとして、「市民の声を聴くための手段を拡充する（54.0%）」、「意見や要望に対する対応結果を広く公表する（57.5%）」、「市政に関する情報を広く周知する（53.0%）」の3つの選択肢に大きな差はなく、これらの取組みについて複合的に実施していくこと、また、その取組みを周知していく必要があることがわかりました。

問 33 市の公式ウェブサイトでは、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1つ回答）

選択肢	回答数	割合
FAQを知っており、利用したことがある	35	17.5%
FAQを知っているが、利用したことがない	47	23.5%
FAQを知らない	118	59.0%
合計	200	100.0%



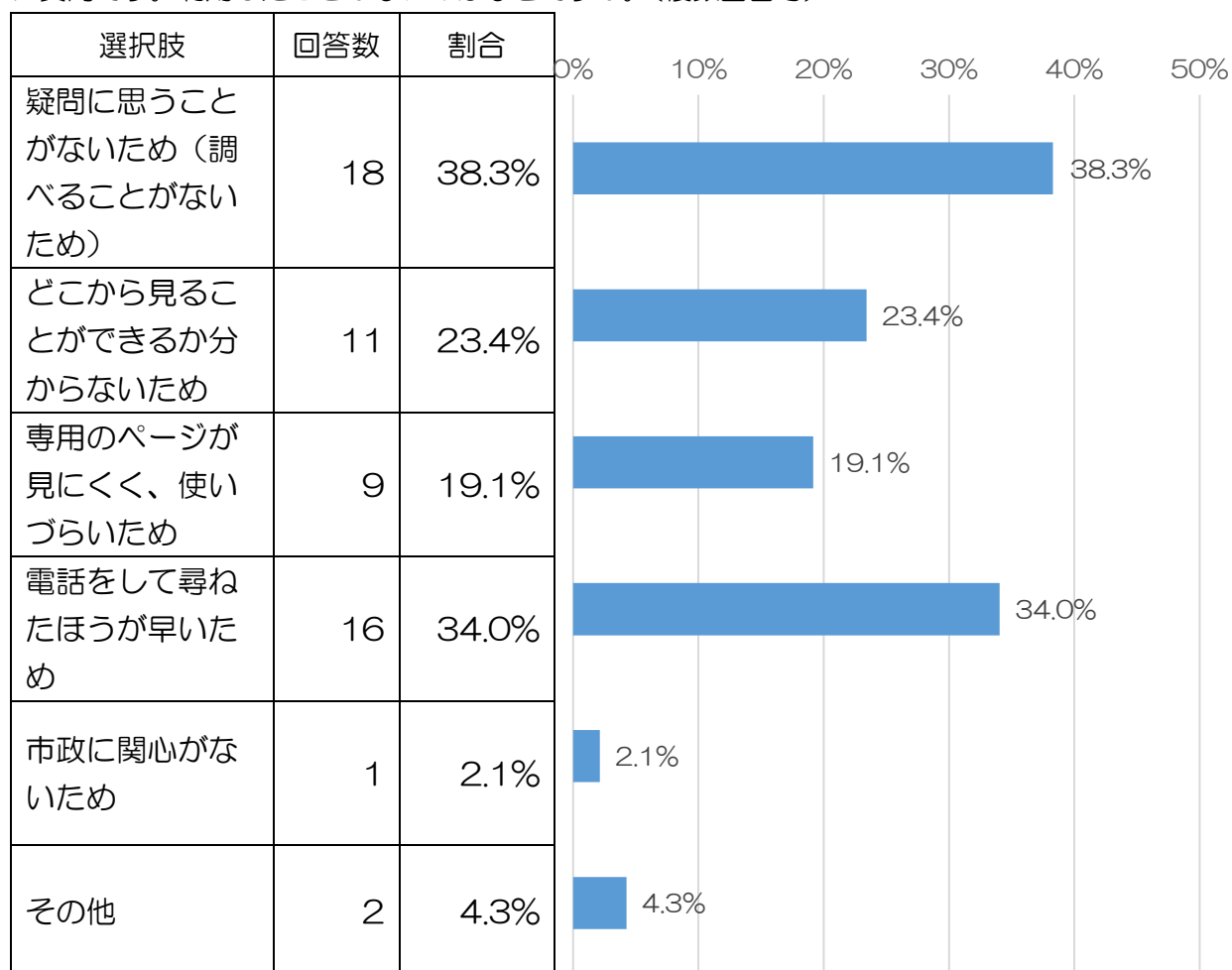
〈年齢別割合〉



「FAQ（よくあるご質問と回答）を知らない」と答えた方が59.0%と過半数を占め、更なる周知の必要性が分かりました。

特に70代、80代の方は70%以上が知らないことが分かり、年代が高い方に向けての周知の必要性が分かりました。

問 34 「問 33」で「2 FAQ を知っているが、利用したことがない」と回答された方に質問です。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 47 人、有効回答数 57）

「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」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 の整備とともにコールセンターの充実が必要であることが分かりました。

※「その他」の意見

- ・意見が通らないと思い利用したことがない。
- ・時間がないため。