

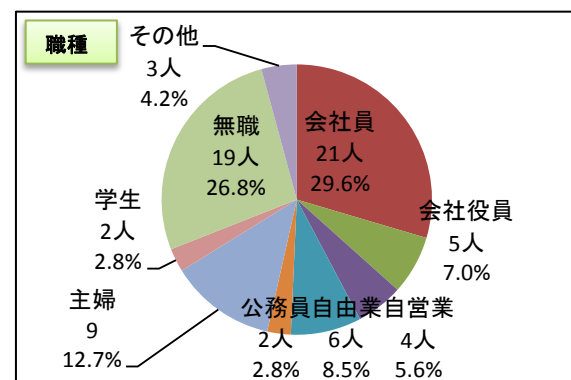
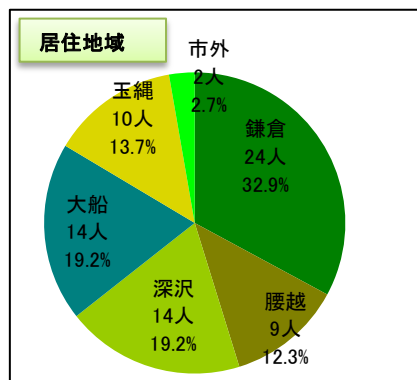
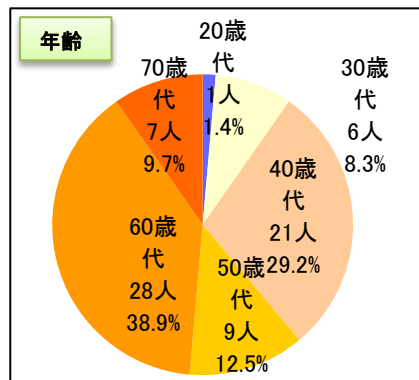
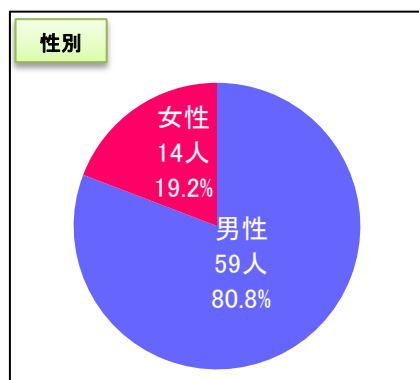
第10回市政e-モニターアンケート集計結果

【テーマ】 広報・広聴活動について

アンケート送信日 平成24年9月20日（木）（未着者再送9月25日（火））
 アンケート実施期間 平成24年9月20日（木）～10月2日（火）
 送信者数 214名（着信者数205名）
 回答者数 73名（期限後に回答が届いた2名を含む）
 回答率（対送信者数） 34.1% 回答率（対着信者数） 35.6%



【回答者の基本属性】

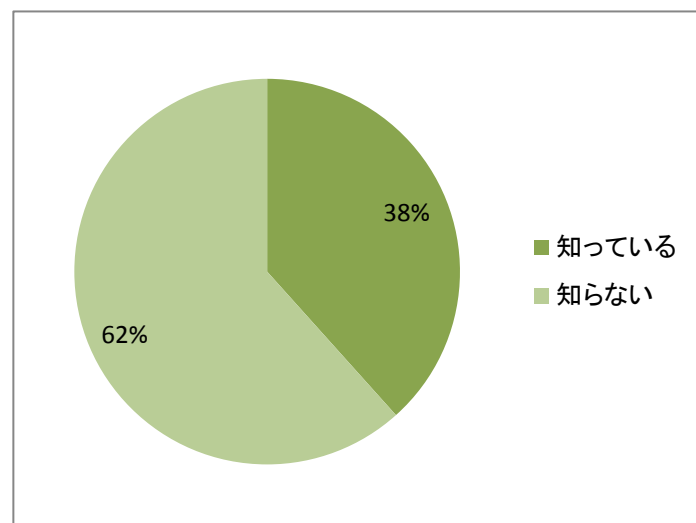


●質問1● 「広報かまくら」を4月より、JR鎌倉駅、JR北鎌倉駅、JR大船駅に置いていることをご存知ですか。

(名)		
1	知っている	28
2	知らない	45

【ご意見等】

- 目についたことがある
- 各種病院、美容院や理容室に置くのも一案



●質問2● 広報かまくらは全戸配布しています。在勤者など、より多くの方に読んでいただけるように、駅にも置き始めたところですが、広報活動の手段としてどう思いますか。

(平成24年度経費 駅置き用広報紙増刷 1,000部×22号分 約200,000円)

(名)		
1	有効だと思う	37
2	有効だと思わない	27
3	その他（ ）	6

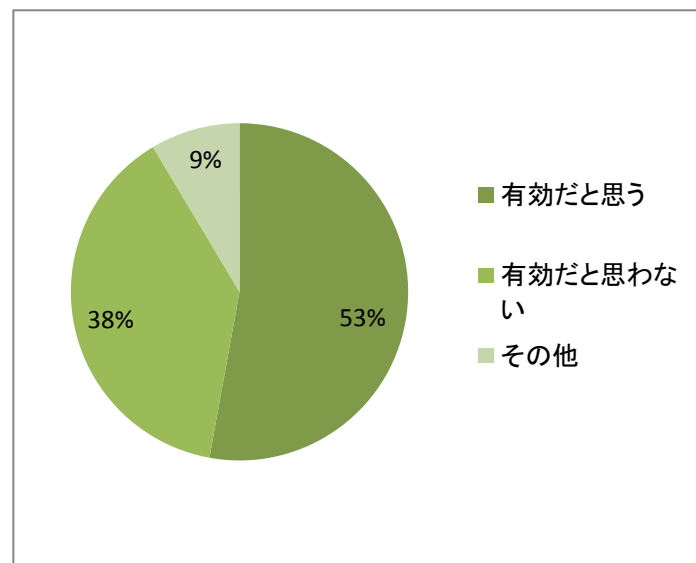
※無回答…3名

【3その他、ご意見等】

- 色々な配布物が置かれており、目立つような工夫をする必要があるのでは。4月から置かれておられるとのことですが、どれぐらいの部数が読まれていると推定されますか

駅置き用の広報紙は、毎号職員が直接駅に持って行って置かせていただきますが、残部はあまりなく、皆さんにご覧いただいているものと考えています。

- 費用対効果で疑問は残る



- 有効か否かの判断は難しいので。
- 有効かもしれないが、22000部に20万円は印刷費が高過ぎると思う。
📄 駅置き用の1,000部の増刷経費は、年間約20万円で、1号あたりでは約9,000円になります。これは印刷費だけではなく編集費も含めた委託費として計算しているものです。
- 費用に見合った効果はすぐには見えないかも知れないが。
- 全戸配布しているので必要ない
- よく分からない。もらっている人にどう思うか聞いた方が良いのでは。
- 1ですが、目立たないと無理ですね。駅のどこに置いたのですか？
- 駅に置いてあることの周知度、それを読んでどの程度の情報を得ているか、どのような人が利用しているか等を調査する必要がある
- 財政厳しき折、1号当たり20万円のコスト増はいかがなものか。さして有効とは思えない。
- 有効でないとはいいいませんが、今の時代は、PDF化した紙面を鎌倉市のWEBに載せるほうが、費用も安く、入手も簡単で、環境にも優しいと考えます。
📄 広報かまくらは、毎号ホームページにも掲載しており、PDF版とテキスト版をご用意しています。
- 広報活動を上記のように「市の施策その他の市政に関する情報を広く市民に周知する活動」と定義するならば、在勤者(市外在住と解釈せざるを得ない)をその対象にするのはおかしいのでは？なお、1000部のうち、どれだけ残余部数が毎月出るのかなどが、増刷分の必要性をある程度示すのではないだろうか。
- やらないよりは良い
- 駅置きで市民以外の在勤者や観光客がどれくらい興味を持つか疑問。
広報かまくらの内容もこうした人々を意識した内容づくりにはなっていないので有効な広報活動とは思えない
なお、google検索で「広報」と入れると、よこはま、さがみはら、ふじざわ、ひらつかが 候補で出てきますが、かまくらはすぐには出てきません。実際に1000部のうちどれくらい持ち去りがあるのかデータあれば知りたいと思います。
- 全戸配布実施で十分のような気がします。毎月200,000円図書館・体育館の施設費にまわして欲しい。



「広報かまくら」の駅置きについて、ご存知でない方が6割以上との結果を得ました。駅置きについては、広報紙やホームページでもお知らせしてきたところですが、皆さんに知っていただけるよう、今後も継続してお知らせしていきます。現在の置き場所は以下の通りです。

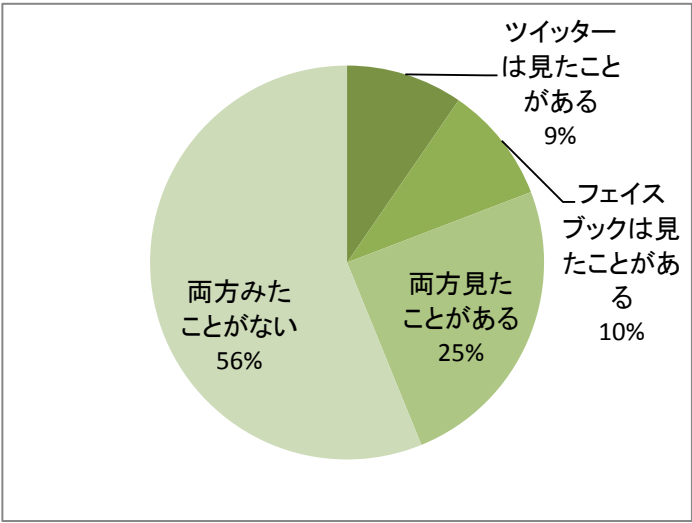
- ◆鎌倉駅…西口・東口改札外
- ◆北鎌倉駅…常設改札口正面掲示板横
- ◆大船駅…南改札寄り駅内通路1・2番線側

●質問3● 秘書広報課のツイッターやフェイスブックはご覧になったことがありますか。
(名)

1	ツイッターは見たことがある	7
2	フェイスブックは見たことがある	7
3	両方見たことがある	18
4	両方みたことがない	41

【ご意見等】

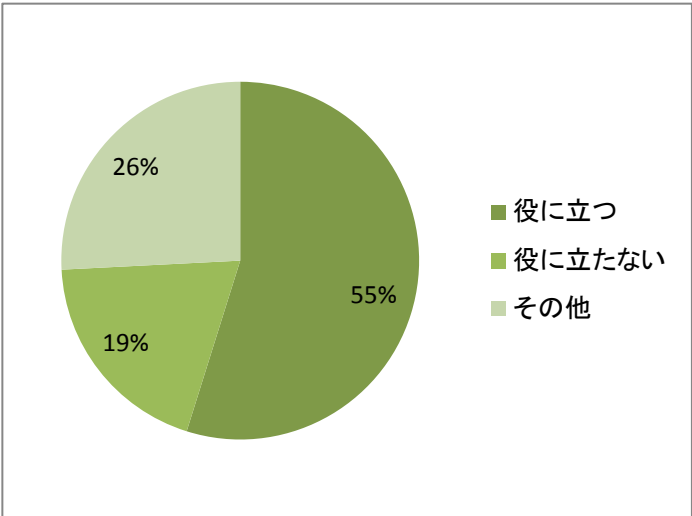
- フェイスブックは使っていますが、広報課のフェイスブックを見に行く/登録するきっかけがない。
- ツイッター、フェイスブックに興味がない。知らなかった
- (未対応)
- ツイッターは見たことがあるが松尾市長の見るようにします。
- 秘書課で発信している事を知らなかった。
- 紙媒体でだいたいつかめている。
- 知らなかった。
- 知らなかった
- ともにフォロー済み
- コストの費用対効果が望めない
- 今回のアンケートに答える前に拝見しました
- 市長の個人ページは知っています。
- ツイッターもフェイスブックも全く見ない。



- 「広報かまくら」で十分と思っている

●質問4● 問3で「1」「2」「3」と答えた方に伺います。更新内容についてどのように感じていますか。理由も合わせてお聞かせください。

(名)		
1	役に立つ(理由：)	17
2	役に立たない(理由：)	6
3	その他()	8



【3その他、ご意見等】

- 鎌倉市の情報の提供を発信すること自体は評価するが、フェイスブックで行う必然性が客観的に感じられない。別にフェイスブックでやらなくても、情報掲示板など他の手段で職員と市民がコミュニケーションを行う方法はあるはずである。情報の中には職員しかわからない情報を載せている場合があり、一般の人に対して情報を提供する配慮が見られない場合がある。
フェイスブックでは、市からのお知らせや催事等をご案内するとともに、市役所や職員にもっと親しみをもっていただきたいという思いから、現在試行錯誤しながら、試験運用を行っています。職員しかわからない情報というのは、本来の目的とは異なりますので、見直し、そのようなことのないよう更新をしていきたいと思ひます。
- 幅広い市民にアピールできる
- 情報が早い
- 松尾市長からのメールを見て重宝しています。
- 知らなかった活動内容を知ることができる
- まだ運用開始直後でどちらとも言えないが、ツイッターは広告が多すぎて無用な情報が多い。フェイスブックの情報は興味深いが、鎌倉市のウェブサイトと重複しているものが多くて（ツイッターも同様だ）、関係ない人の日記風のコメントまで公式ページで見るのは憂鬱だ。
ツイッター及びフェイスブックについては、有用と感じていただけるような内容にできるよう、努めてまいります。また、フェイスブックでは、当方が投稿した記事について反応やコメントを頂けることで、行政と市民の方とのコミュニケーションが促進されるものと期待しております。一定の運用方針は設けており、これを基に、コメントの掲載をさせていただいています。
運用方針について…http://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kouhou/socialmedia_list.html#facebook
- 今何に対応しているか がタイムリーにわかる
- 市長からのリンクで登録したが、目立って、役立つ情報はない。
- 有益な内容が少なく、フォローしようとは思わなかった。SNSの場合、単なるお役所広報ではみてもらえない。キャラをつくるなり、ソフトにデフォルメしないと・・・
- あまり役立たない、こうほう鎌倉、タウンニュース、市議会ニュースなどで情報を得ているので、なかなか覗いて見ようと思ひ立たない。世の中変わったものだとは思ひ。しかし、悪いことだとは思ひない。情報は多いのだけれども、パソコンに向かうより広報を見てしまひます。
- 読んでほしい記事がわかる
- 更新頻度が少ないから
- 災害時の情報などは良いと思ひ
芸能人がどうのこのは不必要
ライフラインを確保する為の災害時の緊急対応をしてほしい。台風17号ではかなり不適切。
- 最新情報が気軽に知ることができる。
- 自分が毎日アクセスして入りことと、リアルタイムで情報を受信できること
- 様々な最新の情報や課題等が分かる
- ツイッターもフェイスブックもあまり利用しないので興味がない
- 無駄な情報が多い
- 変化を知ることが出来る
発信力はとても大事です
- 出張していても見れるから
- 災害時の情報や警報・注意報の情報を効果的に入手できる
- 随時必要情報を得ることができる
- 行政が身近に感じられて良いから。
- 紙面と異なり、常にリアルタイムでの情報が得られる

- FacebookやTwitterはfeedとして流れてしまう。記事中にホームページへのリンクがない。HPのフィードが有効に活用されていないし連動していない。
- 内容によるので、一概に役に立つかどうかは断言できない
- 鎌倉市政の内容が判るようなものにして欲しい。それに対して市民がコメントすることで、市民反応をみることができるのでは。そこまでFacebookに期待するのは無理ですかね)
- 日々の市の活動や関係するトピックスがタイムリーにわかる。facebookは写真も豊富で楽しく拝見しています。
- あまり深く読んでいない
- 立つ・立たないは一概に言えないですが、今の情報社会、いろいろな手段をつかうことで年幅広い年齢層からの理解を得られる気がする。
- 短文故に単なるお知らせの行きを出ていない



ツイッターやフェイスブックも、両方ご覧になったことがないという方は、6割近いとの結果を得ました。最近急激に普及をしたこれらのSNSに対して、様々なご意見をお持ちの方がいらっしゃるかと思います。

SNSの魅力である、即時性やコミュニケーションの促進というメリットから、秘書広報課でもツイッター、フェイスブックを試験運用しています。ご覧いただいている方の半数以上の方からは「役に立つ」とご意見をいただいておりますが、いただいたご提案等を参考にさせていただきながら、さらなる充実を目指していきます。

特にフェイスブックについては、市役所を身近に感じていただき、市政や市で行っている事業に対して、市民の皆様に關心や興味をもっていただけることを目標に、随時更新していきたいと考えています。

秘書広報課ツイッターURL：http://twitter.com/#!/kamakura_koho

秘書広報課フェイスブックURL：<http://www.facebook.com/kamakuracity.hisyokoho>

●質問5● 広報活動への意見・要望などがありましたらご記入ください。【自由記述】

- 「広報かまくら」は、興味ある情報がコンパクトにまとまっており、重宝している。コストを考えても、全戸配布をする価値があると思う。
- 基本的なことを言うと、「広報かまくら」を中心に市民に広報をする姿勢は優れていると考えている。特に、月2回発行し、市のお知らせやイベントの広報を肌理細かく提供していること自体は評価できる。ただ、時代の趨勢ということで、インターネットを通じて広報活動すること自体は、運用に注意を要すると感じる。例えば、不審者の通報情報や「防災かまくら」の情報に関して、ネットを通じて発信することは、日々の生活に密着した情報を知る観点からいいと考えている。ただ、ツイッターやフェイスブックなど、もともと交流のツールとして発展したものを広報に取り入れること自体は、本当に積極的に通用可能かどうか疑問に感じる。たとえば、ある日の記事に「ティアラ鎌倉1000人目出産」とあり、記事と合わせてご家族の写真があったが、一歩間違えれば、ネットを通じて個人情報を提供したものと捉えられない側面も残している。したがって、安易にSNSを通じて情報を発信することにはある程度注意を要すると感じる。



「ティアラ鎌倉1000人目出産」の記事については、新聞社等のメディアも報じ、ご家族のご了解を得ていることから、おめでたい話題として、フェイスブックにも掲載させていただきました。しかしながら、今後もインターネットは、誰でも情報を容易に触れることができるという面を常に意識をしながら、更新を行ってまいりたいと考えます。

- 広報かまくらを充実させることで十分
- 新聞を定期購読している人が減って駅前でも、となったのだと思います。今後も読んでもらえる分かりやすい紙面作りをして紙だけではなくネットでも積極的に展開して頂ければ、と思います。
- SNSでの発信は、担当者個人の努力が相当求められるので、複数の担当を立てるなどして継続的に実施してください。広報誌よりもReal Timeなので効果は高いと思います。加えてCostも低いのでは。
- 広報活動は行政側のPRに終始してはいけません。鎌倉行政の問題点にも触れ、今こういう苦勞をしているということも知らせるのが良い広報だと思います。例えば、鎌倉市の財政、予算、職員給与の記事などを見ると、問題を記すことが少ないと思います。もっと市民にも伝え解決策を考えてもらうことが必要です。広報・広聴活動の方法として、生涯学習センターの講座に、「鎌倉行政の報告と意見交換」のようなものを取り入れてみたらどうでしょうか。ご検討ください。
- 無関心な方が多いので、発信方法、内容の工夫が必要だと思います。

- 所管が違つかもしれませんが、市全体の広報としてかねてより次のことが気になっています。
①市議会のインターネット中継や録画版を見ることが出来ません。
議会事務局に問い合わせると、そういう声が少なからずあるようです。
操作ミスではなく、機械的な問題のようですが、旧バージョンのPCでも見ることもできるよう調整していただきたいと思います。

 多くの市民の皆さんに視聴していただけるようなパソコン環境を想定しておりますが、現在、環境によっては中継を視聴できないというご意見を一部いただいております。全てのパソコン環境に対しては難しいと思いますが、幅広いパソコン環境に対応できるように、いただいたご意見を参考に、次回システム更新時に検討させていただきます。(議会事務局回答)

②各協議会、審議会の内容がいつでも誰でもどこでも把握できるよう、逐次議事録を作成し、インターネット等を利用し積極的な公開をしてください。

- 当方、後期高齢者なので” 広報かまくら” と市政eモニター、鎌倉市HPぐらいが情報入手手段です。携帯電話は性分に合いませんので所有していない。
- 広報かまくらは広報媒体として強力だと思います。
それだけに市の意思を分かりやすく明確に伝える工夫を常にするべきだと考えます。
同時に市民の活動紹介のより効果的に伝える努力も必要だと思います。
- 広報かまくらの新年号が、この2～3年、年末のうちに投函されます。12月のうちに「あけましておめでとう」という挨拶が届くのはたいへん違和感があります。1日に届かなくてかまわないので、年が明けてから配布してほしいです。

 広報かまくらの配達は委託を行っていますが、年末年始は、配達業者が休業につき、12月末に配達をさせていただきますので、ご了承ください。

- そもそも鎌倉市のウェブサイトには必要な情報がわかりやすく公開されていない。
たとえば河川の地図、種類、なども他市のウェブサイトと比較すると、鎌倉の川の項目もなく、市の取り組みの説明もなく、職員用の活字が並んでいるだけだ。他課も同様だが、PDFで情報を処理しすぎているので、風情がなく楽しくない。
フェイスブックやツイッターを使う前に本家本元の再興をお願いしたい。
- ツイッターやフェイスブック興味はあるのですが、顔が見えないというのが何となく抵抗あります。
時代の流れでこれが普通になるのでしょうか？
- 鎌倉の、しかも世界遺産を目指している中の広報なのであるから、広報かまくらなど普通の広報誌を超えて、歴史などの市民教育コラムがあってもよいと思う。
また、自然・環境を守る観点からの産業への提言など、税金などに囚われることなく掲載して行っても良いのではないだろうか。
- 雑誌や広報誌もいいですが、FM湘南のような地元密着型放送局（FM鎌倉）を開局したらいかがでしょう。
 湘南鎌倉から発信するコミュニティFM局 鎌倉エフエム（82.8MHz）は1994年より開局しています。
- もっとネットを活用して欲しい。
- 1）細かい字が読みづらい人にとって現在の大きさで又、記事のまとめ方が適当かどうか疑問です
2）記事をもう少し関連した纏め方はないですかね
3）行政が期待するニュース、記事をもう少し前に出したらよいのではないですか
4）広報紙を、インターネット等に置き換えることは、広報の趣旨から見て疑問です・・・年長者が、四六時中、若い人のようにコンピューターとにらめっこしているわけではないと思う
5）新聞等他の媒体を研究したらどうですか
- 小生、市民団体（KCN、かまくら環境会議ほか）に関係しているが、例えばインフォメーションへの投稿などに際して、期限や字数、内容などに制限が厳しいと聞いている。もう少し、自由度を広げて上げられないものでしょうか？
読者の意見を、自由に発表するコーナーが、あっても良いのではないか。勿論、或る程度の内容制限は必要だろうが。【公聴活動になるか？】
- 関係者が努力しているのは分かりますが、読みにくい。特に、若い世代にとっては読む気がしない、高齢者には字が小さくて読めない。結局、強い目的意識が有る方のみが目を通すことになっているのではないかと思います。
- ・パブリックコメントで、多くの資料を読めといわれるのはしんどい。
・市長への手紙などの回答で、明らかに担当部署の作文だと思えるものを見ると、気持が萎えてくる。
- ①「広報かまくら」は多くの市民が見ていると思いますが、活字が小さく読みにくい。
②増ページをして、市政に関する情報やプロジェクトの進捗状況等をもっと詳細に伝えていただきたい。
- メールマガジンなどで広報かまくらの内容を流すのはどうでしょうか。
- 伝えたいことを頻度を保ってなさっていただければと思います。
- 災害時の緊急対応等を案内してほしいが、今回の台風17号では不適切。
沢山の情報を提供してほしい。

- 広報かまくらは以前に比べ、たいへん見やすくなったと思います。
ただ、インフォメーション欄の活用には、利用団体の偏りがあると思います。もう少し、幅広い団体からの吸い上げを工夫したらいかがでしょうか。
 - ○市役所の窓口の案内図や各課の様子や取り組み等を掲載していただきたい。
○支所が取り扱う業務について掲載して頂きたい。
○市長のコメントや市政に対する市民の声の回答等を掲載して頂きたい。
 - 内容が問題
市政の問題点をもっと深堀することが急務
また市民からの要望を開示しその回答をのせるべきです
 - 知らせたいことは伝わらず、知らせたくないものが直ぐ伝わります。
私の反省では「自分から情報を取りに行かない」多くの情報の中から自分に都合の良い解釈で編集している。
鎌倉市民という明確なターゲットに対して発信することが出来る秘書広報課の皆様はとても恵まれていると思います。
コミュニケーション力を市民の一人としてさらに磨きますので、どうぞ分かりやすい時事を「事実」は大切ですが。過去もこれから起きる予定に対しても配慮をお願い致します。心から応援させて戴きます。感謝してお
 - レイアウトを検討して見やすくして欲しい。
写真を多くして欲しい。
簡単な文章で表現して、それ以上詳しくは、市に問い合わせるか、ホームページを見れるように。
 - 市長のFacebookと合わせ、鎌倉市の動きを即時に知ることができており評価いたします。
 - コミュニティ活動等の 市民活動の啓発を（今以上に）推進する必要がある。プロ派遣制度のさらなる広報も重要。住民が繋がるためのシステムをもっと改変することを検討すれば、情報伝達がスムーズになるのではないのでしょうか。藤沢市が以前やっていた慶応大学とのコラボレーションによるSNSのようなシステムも今の鎌倉には有効かもしれません。
 - 広報の駅置きは経費の無駄だと思う。新聞折込ではなく全戸ポストインなので、市民全員に行き渡ると言うから。駅置きの予算を他に回した方が有効。
 - ツイッター、フェイスブックの広報は重要、ただし、中高年にはまだ馴染みが薄いので、「かまくら」などにもっと宣伝して、インターネットをやっていれば見ることができることを知らせると良いと思う。内容的には、即時性を生かした広報手段として生かすことが必要。
 - 市の行政について知る術といえば、すぐには「広報かまくら」以外思い当たりません。
町内会の回覧もありますが、情報としては多く有りません。
他の自治体の広報誌を見る機会もありますが、内容的には大同小異です。
市民一般を対象にすると、そうならざるを得ないのだろーと思います。
行政主体として、直面する問題点（なければ良いのですが・・・）また、このままで推移すれば将来発生しそうな問題点などの情報が少ないような気がします。もっとも、これは上記の「広報活動」の定義には当てはまらないのかもしれませんが。
 - 情報が直前の事が多い気がします。
直近に1度だけとかではなく、決まっているイベント等は、もう少し、前もって、何回か行う広報活動は必要ではないでしょうか。
-  広報かまくらへの掲載は、紙面の都合上、特段の事情がない限り、同じ案件については、掲載は一度までというルールのもと、作成をしています。よって、情報の発信時期についても、掲載者の希望がかなわない場合もあります。
- 1. 「広報かまくら」の第1194号に記載された公共施設白書のような鎌倉市の将来に関わるような情報を積極的に載せてほしい。
2. 生涯学習の情報に、教養センターの講座をも加えてほしい。
 - 秘書広報課のツイッターやフェイスブックがあるとは初めて知った。
が、やることに何の意味があるのかわからない。
（市でやる以上、全ての住民が公平に利用できるツールでないと意味がないのでは）
 - 「広報かまくら」は市民にとって大切な情報源です。内容も良くなっています。
 - 市行政は市民へのサービス提供産業であるとの自覚を持つべきです。従って、どのようなサービスを提供しているのか、鎌倉市のホームページとリンクさせて、広く広報すべきです。
また、市のホームページは複雑で目的ものにたどり着くのに時間がかかりまじなかな探せません グーグルで検索したら「え、こんな資料どこにあったの」って感じです。
 - 私ち、大船のJR跡地のモニターの意見で書いたと思いますが、先日朝日新聞に、鎌倉が世界遺産になったら交通渋滞が大変で、市民はさめている、との記事がありましたが全くそのとおりです。
なぜ、何のために、だれのために、どんなプラス効果があり、マイナス面があるのか、世界遺産を目指そうとしている経過や、住民の声を広報、公聴で出来るだけ細かく丁寧に把握すべきと考えます。関心のある記事があれば広報紙も読まれると思います。

- 世界遺産登録申請で今後の広報活動（特に市民意識高揚、周辺都市や神奈川県を巻き込んだ活動やPR）が重要になると思いますが、市のHPでは教育・文化・スポーツへのリンクがあるだけで、市を挙げて取り組んでいるということがあまり感じられない。
- 広報鎌倉でも、紙面を変えたことはなにか変化を求めているのかと思うが、従前は単に連絡簿的、今回はタウン情報誌的で、市として何を伝えたいか、知らしめたいかの観点が曖昧。例えば、毎年の事業評価は事業仕分けから始まり3年目であるが、市長、議員にはそれなりの詳細説明がなされているようだが、市民には速報とか、年度明けに1／4紙面に申し訳程度の簡単な説明文しか掲載されていない。これでは市民がスパイラルに市の問題点とか、本当の効果が見えない。他にも、市民行革会議とか、経営戦略会議に始まり***会議と称する議論内容とか進捗を開示すべきではないのか。それは4議事録を見ろというかも知れないが、議事録の掲載が遅いし、そこに出るからいいという感覚こそが役人の独善であり、上目線であろう。色々の会議体、特に市民の参加、傍聴を認めているのは市としても重要課題であるからと認識しているからであろう。鎌倉市の広報は町内会回覧で言い尽くせない内容を事案をタイミングよく市民に知ってもらうことが使命であると思う。市も市民に対するサービス向上を真剣に考えておられるが、応対とか有形のサービスでなく、無形のサービス、市民により良く知ってもらえば、自分達の業務がより良く理解してもらえとか、一段の効率向上につながるとかを遠投に入れて、広報も見た目だけのポピリズムに囚われることなく、改革、改善を期待する。

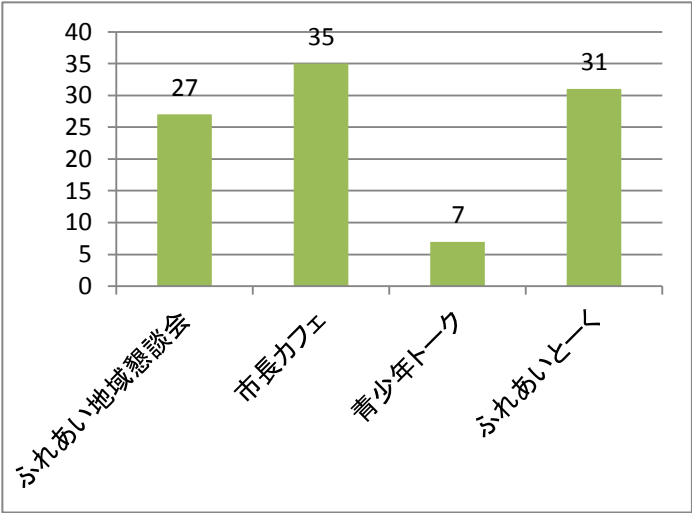


市民の皆さんにお届けする情報は、内容の充実はもちろんのこと、分かりやすいことが基本であり、広報紙もそういう視点で日々改善してきたところですが、限られたページ数の中で掲載する情報量が多く、苦慮しているところもあります。厳しい財政状況の中で、ページ数の増は難しい状況ですが、基本である分かりやすさに気を配って編集しており、引き続き努力していきたいと思っています。また、紙面内容も市民の皆さんにお知らせしなくてはいけない行政の手続き、イベント、市民の皆さんの活動情報等のほか、市が行っている重要な取り組みも1面を使ってお知らせしており、今後も引き続き、紙面を有効に使う中で、充実を図っていきたいと考えています。

●質問6● 市が行っている広聴活動をご存知ですか。【複数回答可】

(名)

1	ふれあい地域懇談会(市内5地域ごとに自治町内会会長や地域の諸団体等の代表者と市長が、地域の課題を中心に懇談を行う。)	27
2	市長カフェ(市民団体の活動現場に市長が訪ね、一緒に活動を行うとともに懇談を行う)	35
3	青少年トーク(普段、市政に対する意見を聴取することが難しい若者の意見や考え方を知るため、若者と懇談を行う。)	7
4	ふれあいトーク(市長が市民と直接面接し、市民の生の声をお聴きする。)	31



【ご意見等】

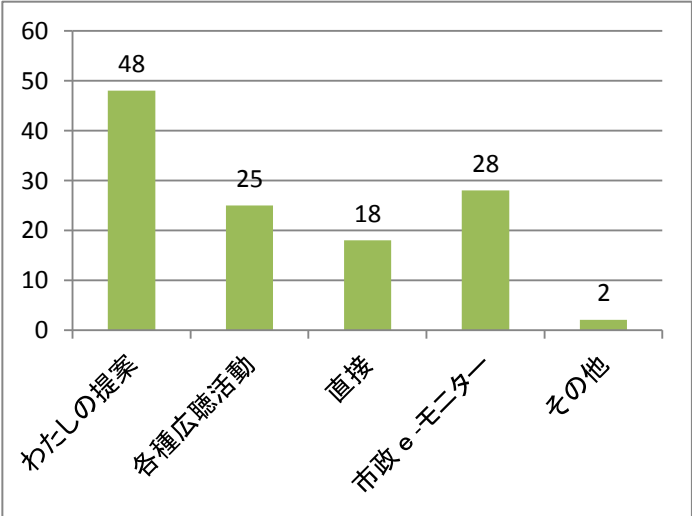
- どれも知らない。
- 知らない
- 広報かまくらで活動自体は把握しているが、その結果なり効果の実態は知らない。
- すいません、どれも知りませんでした。
- 2はやっていると聞いています。やることも大事ですが、その結果で何か反映したものはありますか。そういう事例を伝えることも重要です。聞くだけではだめだと思います。
- 各々行っていることは知っていた。
- 申し訳ありません、どれも知りません。
- 2は聞いたことがある。
- なし
- どれも知らない
- しらない
- いずれもよく知らない
- 聞いたことがあるが内容は知らない
- いずれも知りませんでした。

- ・ コミュニティ活動等の 市民活動の啓発を（今以上に）推進する必要がある。プロ派遣制度のさらなる広報も重要。住民が繋がるためのシステムをもっと改変することを検討すれば、情報伝達がスムーズになるのではないのでしょうか。藤沢市が以前やっていた慶応大学とのコラボレーションによるSNSのようなシステムも今の鎌倉には有効かもしれません。
- ・ どれも知らない
- ・ 市長がそのように活動していることは聞いたことがあるが、その内容の詳細はほとんど聞いたことがない。これらの広聴活動の結果を広報かまくら等で知らせてほしい。
- ・ 知らない
- ・ すべて知っている
- ・ どれも知らない
- ・ しらない
- ・ 聞いたことがあるかも
- ・ どれも詳しくは知らない
- ・ よく知らない。2.市民活動に市長さんがたくさん足を運んでくれていることは知っている。が懇談は知らない。

 いずれの広聴活動もよく知らないというご意見が多くありました。このことを真摯に受け止め、お知らせや活動の結果や報告などの公開方法を検討してまいりたいと思います。

●質問7● 市政への意見がある場合、どの方法が伝えやすいと思いますか。【2つ以内】
(名)

1	わたしの提案(インターネット版を含む、旧市長への手紙)	48
2	問6の「1」～「4」のような各種広聴活動	25
3	電話や窓口で直接	18
4	市政e-モニター	28
5	その他()	2



【5その他、ご意見等】

- ・ 意見の内容にもよるが、具体的な件は、「3 電話や窓口で直接」が良いと思う。市政に対する一般的な意見は、知り合い等の市会議員に伝えるのが良いと思う。
- ・ どの手段でも一方通行では意味が無い。
- ・ 手段としてはどれも良いと思います。但し、心が大事です。聞いたという形だけでは意味がありません。市政e-モニターや行革市民委員をやってきましたが、その意見に対する行政の対応がほとんどされていないと思います。更に次の点指摘して置きます。行革市民委員を1期務め、ようやく様子がわかり意欲を持って2期目に挑戦しようと思った矢先、今迄の公募制から、急遽指名制になり、当然の如く外されたと思います。市長からは個人的に2度ほど意見を聞きたいと、市長室で2度ほどお話しさせていただいたことがあります。行革市民委員の2期目に挑戦したいと市長に話した際、それは良いことだと言われていたのですが・・・。そういう人物で、もっと行革に寄与したいと思う市民の声をついでおきながら、こういう場でヒアリングばかりしているのは、いかがなものでしょうか。煩い市民の声を聞く姿勢が大切です。手厳しいようですが指摘しておきます。フリーコメントにきちんと載せてください。
- ・ デンマークでは、図書館スペースで議員を囲む会や市長を囲む会などを定期的に行っている地域があると聞きます。市民がその場所にきても、こなくても、ある一定の時間、図書館の一角で議員や市長は待機し、三々五々やってくる市民からの質問に答えたり、気軽におしゃべりしたりするそうです。市民にとって議会や行政が身近に感じられるよい企画だと思います。子どもたちにとってもいきた社会勉強になると思います。さらに、市長や議員にとっても便利だと思います。場所が図書館であれば子どもたちから高齢者までさまざまな市民が日常的に利用していますし、誰でもその場所はわかります。しゃちこばった会議室などではなく、普段行きなれた場所で、市民はくつろいだ雰囲気でお話できるのではないのでしょうか。この催しはデモクラシーナウ(NOW)と名づけられていて好評を博しているそうです。

 現在開催中の「ふらっとミーティング」では、会場を市内の16の市立小学校に設定し、実施しています。小学校を中心とした、地域コミュニティの充実を目指す取り組みの一環ですが、小学校のランチルーム、図書室、音楽室等を行うことで、通常の会議室で行うよりも、自由で和気あいあいとした雰囲気なか、まさに「フラット」な意見交換会が行われているように感じます。現在も開催中ですので、ぜひこれまでの懇談会の様子下記よりご覧いただき、多くの方にご参加いただきたいと思います。

「ふらっとミーティング」http://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kouchou/flat_meeting.html

- 基本すべてかと思えます。
- 確実な回答担当者が必要。
- 1、2は良いと思うが、他の方法も否定すべきでない。
- 「私の提案」を送っても、役人から言い訳の回答しかもらえないので、全く無意味。広聴の機会は貴重だが、世の中で活躍している人ほど多忙であり、参加できないので、広聴会での意見が市民の良識を必ずしも反映していない問題がある。
- ただし公式窓口と明記する必要あり

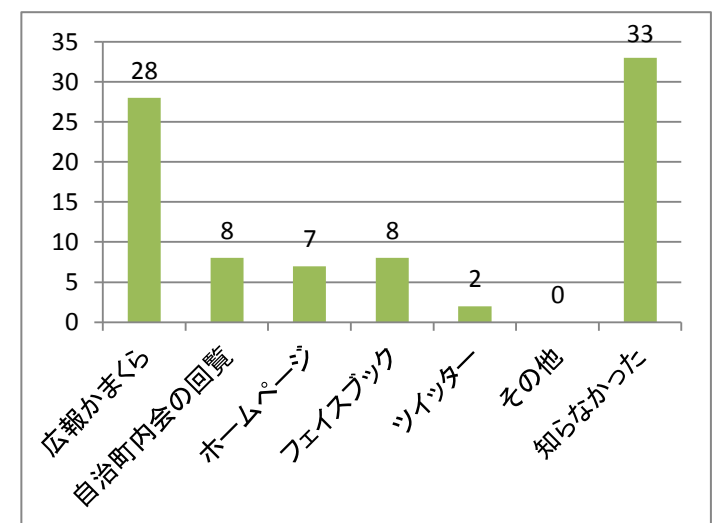
 「わたしの提案」続いて「市政e-モニター」というご意見が多かったです。e-モニターの皆様より以前から、アンケートでご意見をいただいていることや各種広聴活動にご参加いただいた結果が、市政にどのように生かされているのか、といったご質問をいただいております。アンケート結果等ご報告をさせていただく際に、これらの点を留意し、お伝えできるようにしていきたいと考えています。

また、e-モニターにご協力いただいて以来、これまで懇談会の実施に至っておりませんでしたので、今年度中の実施を検討し、本市の広聴活動についても理解を深めていただく機会となるよう、企画したいと思えます。

●質問8● 来たる10・11月に市立小学校(全16校)において市長自ら、市の現状や抱えている問題をご説明し、市の重点施策として取り組んでいる3つのテーマに沿って、お集まりの皆様と「フラット」な立場で意見交換を行う「ふらっとミーティング」を開催しますが、このことについて、ご存知ですか。【複数回答可】

(名)

1	「広報かまくら」で知った	28
2	「自治町内会の回覧」で知った	8
3	「ホームページ」で知った	7
4	「フェイスブック」で知った	8
5	「ツイッター」で知った	2
6	「その他()」で知った	0
7	知らなかった	33



【ご意見等】

- 「ホームページ」を見ましたが、リンクが深すぎて、こんなに気づく市民はいないと思う。
ホーム>市政情報>広聴>ふらっとミーティング(4クリック!)市のHPトップ、とか、鎌倉市長のページに載せるべきニュースと思います。いかがですか。

 市役所のホームページは防災・防犯、福祉、教育、文化、生活環境、産業、まちづくりなど幅広い分野を受け持つこととなりますが、見やすくするために、カテゴリ分けによりトップページを構成しており、そういう意味ではクリックの回数が増え、分かりにくいとのご指摘も頂いています。しかし、クリック数を減らすために、多くの項目をトップページに列挙してしまうのも逆に見にくいとのご意見もあります。

見やすいというものも人によって異なるものと思いますが、市民の方のご意見やホームページの専門業者の意見、他市の状況等を参考にして、今のホームページとしたもので、今後もよりよいホームページを目指し、日々改善していきたいと考えています。

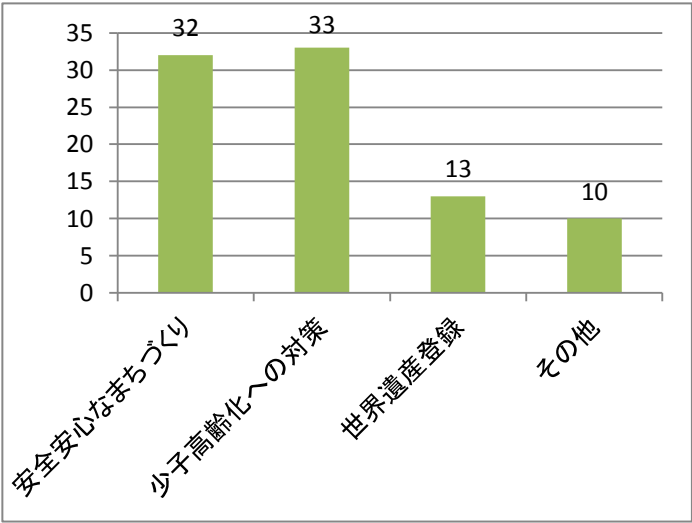
- 自治町内会の回覧には掲載されず。いつも市や神奈川県広報については掲載されず。他の自治町内会の掲示板で情報を入手)
- 10月1日号の広報かまくらには、何も出ていない。
- 鎌倉市HP

 媒体としては、9月15日号に掲載しました「広報かまくら」で知ったという方が多かったですが、開催そのものを知らないといった方が上回っていました。開催期間中に広報毎号への掲載を行うことは紙面の都合上できませんので、その他の媒体を積極的に活用してまいりたいと思います。ホームページには、毎回の開催報告を掲載していますので、ぜひご覧いただき、ご参加いただけましたら幸いです。
「ふらっとミーティング」
http://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kouchou/flat_meeting.html

●質問9● 「ふらっとミーティング」では、「安全安心なまちづくり」「少子高齢化への対策」「世界遺産登録」の3つのテーマに沿ってご意見を伺う予定ですが、最も関心のあるテーマはどれですか。

(名)

1	安全安心なまちづくり	32
2	少子高齢化への対策	33
3	世界遺産登録	13
4	その他関心のあるテーマ	10



【4 その他、ご意見等】

- ・ ミニ開発の抑制
 - ・ 世界遺産登録をするためのコストと市民にとってのメリットを、はっきりするべき。
 - ・ ユネスコから、「世界遺産」というレッテルを付けてもらうのに金を使うより、本当に世界に誇れる「まち」にするために金を使うべき。
 - ・ 閑静な立派な住宅がつぶされ、ミニ開発されて細切れな宅地化され、またマンションが建てられ、とても海外に自慢できる「まち」ではない。
 - ・ 世界遺産にするなら、1戸あたりの最低面積制限や、アパート建設に対する規制などを、市民に受け入れてもらう必要があるとおもう。海外では、市民は、このような規制を受け入れて住んでいる。
- ・ 鎌倉ならではの独特な景観設計
- ・ 結局入口のテーマは違ってても内容は繋がっていると思う
- ・ なんといっても行革に関心があります。
- ・ 鎌倉市の文化施策について
- ・ 3は興味がない、というか反対。
- ・ 世界遺産より先にやるべきことがあると思うので、この2点。
- ・ 社会福祉、とりわけ独居高齢者に対する施策
 - ＊世界遺産については、様々な障害も感じられる。例えば、交通機関等インフラの整備、それに伴う諸費用、市民の税金の負担等
- ・ 山ノ内地区での10月からのゴミ回収方法の将来
- ・ 鎌倉市の将来ビジョン
- ・ 海との共存
 - ＊海がとにかく汚い。
 - ハワイの海が綺麗なのは、海岸での飲酒、飲食、喫煙を禁止しているから。鎌倉も思い切った行動を起こすべき。
- ・ 放射能汚染対策
- ・ 鎌倉市の障害者福祉への取組

 「少子高齢化への対策」、「安全安心なまちづくり」への関心が高いことがわかりました。その他にも様々な分野に対して問題意識を持たれていることがわかりました。
テーマ別の意見交換が始まる前に、市長より、鎌倉市の現状や課題について、ご説明させていただく時間があります。また、テーマ別の意見交換終了後、その他のご意見についても伺っております。

●質問10● 広聴活動への意見・要望などがありましたらご記入ください。【自由記述】

- ・ 市民からは、市の広聴活動は見えません。

- 広聴活動に関しては、多くの活動をしている一方で、あまり一般の市民に知られていないという印象を持つ。今後は市の活動には少しは関心がないけれども、広報活動に消極的な市民の方々が参加したくなる企画を検討すべきなのではないかと思われる。
- 取材した意見などの追跡と結果が重要
- 安全と安心は違う、安全には裏付けが必要であるが安心にはない、無知がために「安心」と思っていたなんてことが最近の日本では多発している
鎌倉市も「安全」と「安心」の使い分けをした方がいいのではないのでしょうか？
- SNSでの発信は、担当者個人の努力が相当求められるので、複数の担当を立てるなどして継続的に実施してください。
広報誌よりもReal Timeなので効果は高いと思います。加えてCostも低いのでは。
- 問5と同じになりますが、広報・広聴活動の方法として、生涯学習センターの講座に、「鎌倉行政の報告と意見交換」のようなものを取り入れてみたらどうでしょうか。
ご検討ください。
- 集まった意見をどの様に活かすかが 課題と思います。
反対意見は多く発信され、賛成意見の発信は少ない傾向があるとおもいますが、反対の方は意見を発信しますが、賛成の方は問題無いので発信しないからと推測されますので、寄せられた意見が民意を代表しているとは言えないのではないかと・・・、と思っております。
- 市長の広聴活動もいいですが、経営企画部や総務部など、普段現場で市民と直に接することのない職員さんたちこそ、つとめて市民と「ふらっとミーティング」する必要があるのではないのでしょうか？
- 問5にも記載しましたが、鎌倉市は鎌倉市住民（市民税納税者）にはあらゆる手段（チャンネル）で、市政情報を伝える義務があります。
また、市民は日本国民として、市政情報の入手に自らが努力しなければならない義務があります。双方（行政と国民）の良き関係を醸し出す役目は、鎌倉市長にあります。松尾崇鎌倉市長に声援を送ります。！
- 結果がどう市政に生かされるかに尽きます。
- さまざまな形態で広聴活動が行われているが、トップダウンに限らず担当職員からも市民に対して質問などに対する適切な回答が必要だ。
- 若い世代に向けた発信は必要だと思います。（ツイッターやフェイスブック等）その反面、高齢化が問題になっています。（ツイッターやフェイスブックを使えない人）両者のバランスの取り方ですかね、問題は。
- ああいう場で発言することは、田舎町気質の残る鎌倉ではなすなす難しいものと思う。
市長宛の直接メールなど、プライバシーを守れるダイレクトチャンネルが必要と考える。
-  市長と市民が直接面接し、懇談を行う「ふれあいトーク」を、原則として月に1回、各回20分以内で、実施をしています。
- 問5. で提案したFM鎌倉開局により、市長が自ら電波を通じて話しかけたり、公開公聴会をリアルタイムで流したりしたらいかがでしょうか。
- 特定の年齢層、団体に偏るので、いかななものと思っている。フェアではない。
- 意見は聞いてはくれるが、回答が無い場合が多い。
- 個人同士、或いは団体間の「協働活動」の事例、および、それらの活動が、市政に、どのように反映されているかを、紹介して欲しい。
- アイディアレベルの方法ですが、コミュニティの再構築が必要では無いのでしょうか。例えば、（ご当人に撮っては負担がかかるのでもう工夫する必要がありますが）、地区毎の「世話役」を自治会の会長にもらい、住民側に立った、特に声にならない意見などを吸い取るシステムを作るのはどうでしょうか。上述の、広報誌の件では、官報風正確真面目版とスポーツ新聞風面白版を作ってはどうか。
- ・パブリックコメントで、多くの資料を読めといわれるのはしんどい。
・市長への手紙などの回答で、明らかに担当部署の作文だと思えるものを見ると、気持が萎えてくる。
- 世界遺産よりも市民のライフラインの確保だったり、市民の健康管理等に利用できる施設や情報を提供してほしい。
世界遺産は、いわゆる旧鎌倉が中心となっているので、旧鎌倉以外の市民は興味薄いと思われる。
学校等にしても、近隣の藤沢市並の設備広さを確保してほしい。
- いろいろアンケートで回答していますが、今までこれを反映した結果などはあるのでしょうか。
回答内容のHP告知ではなく、参考にして行政が変わった点などをそろそろ公表してほしいと思います。
- 市長の積極的な取り組みのご努力を多とします。
ただし、その席上で出された意見（特定少数の意見）に市政が振り回されないよう、職員の皆様の常日頃のご努力が必要です。
- たのしく読ませて頂いております。スペースが限られているのでやむを得ませんが、内容がありすぎて、活字のポイントが小さくなってきてる感じがします。高齢者にとっては、視力の低下に伴い読みづらい面もあります。メニュー盛りだくさん故の問題かと思いますが、内容の簡素化及び活字ポイントのご検討願います。
- 嘗て、市政モニターで、「鎌倉の観光」について提言したが、一部の回答だけで、全体的なまじめな回答を得られず失望して、今日まで至っている。市民のガス抜きの意見聴取システムの改善を図っても意味がない。
良い意見を受け止める市側の態度の改善が必要。問題なのはシステムでなく、心の改善。

- 2005年に亡くなったピーター・ドラッカー教授が書いた本の中に「喋るな！」「聴け」ということが書いてあります。

昔、ラジオを聴くときに聴きたい番組の周波数に合わないとか折角のニュースが「雑音」でしかなかった！ 私たちも「焦点」を明確にして「聞く態度」「聴く耳」を持たないといけないと思います。

「設問次第」や「サンプル数次第」で折角「広聴活動」を活発にしても結果が伴わないものもありますが何度でも挑戦してください。

市民の心の琴線を揺り動かす市長の「広報」がとても大事です。

市長を「広報の顔」にして多くの「ファンクラブ」を結成しては如何ですか？

皆様と同じレベルにはなりません「アンバサダーとして市政の宣伝を市民に委ねる試みは既に何度かされたかと思いますが・・・期日を明確に「達成度」をしっかりと示してこそ「成果」となると思います。

広報、広聴は大変なお仕事ですが、明るく、楽しく、元気よく、例え、世界遺産登録にならなくとも鎌倉市民である誇りとアイデンティティは持ち続けます！

よろしくお願い致します。
- 市政e-モニターがどの様に役にたったかが分からない。役に立った事例を報告して欲しい。

世界遺産登録と市民生活の両立を目指し、市民との対話を重視した政策をお願いします

議論できる時間の確保をお願いします。

市のホームページをもっと魅力あるものとしてください。いつみても変わり映えがしないので、何かとくに調べ物がない限り見に行かない、

松尾市長ご自身もfacebookをされていて、まめに意見を発信されているところがいい。

ふらっとミーティングでは、子供の放射能汚染環境をテーマが無いのが残念です。やらなくてはいけない、放射能対策に逃げ腰としか思えません。私の奥さんが、市のホームページから、意見、要望を実名で出しているのに返信すらありませんでした。

都合の悪い事には、返事もしないのでは信頼は得られないと思います。企業経営ではあり得ない事です。
- ITを広報のツールとして利用するなら、ITを利用できるもの（PC,タブレット,スマートフォン等）を配布するか公共施設に設置すべき（図書館は台数を増やす）だと思う。
- 活動やイベントの場所がいつもわかり辛い。地名ではわからないことが多い。地図と日時がわかるとより良い。

例）<http://livinglocal.jp/>
<http://touhiro.jp/timeline/>
- 働いている方は、市がセットしたミーティング等に出る時間がないと思います。結構高齢の方が多いのでは。若者や仕事をしている方の意見を聞くのであればもっとインターネットを活用した方がいいと思います。

Facebookのコメントは、Facebook独特の書き方をしますので、あれでは広聴にはなりません。「いいね！」だけでは判断できませんよね。

「わたしの提案」ではなく「わたしの意見」として方がいいと思います。

「提案」となると書けなくても、「意見」なら書けると思いますので。
- 現在中学2年の息子が、公園にバスケットゴールが欲しいといい始め、郵便局にある、市長さん宛のお手紙の封書を持ち帰り、息子にその思いを書かせたことがあります。お返事へはご丁寧いただき、近くの公園は狭くて、小さい子供やお年寄りが安心して安全に憩えるために、ボールなどの遊び場にはできないとのことでしたが、海浜公園には検討中です。とありました。

それから、4年程経ちました。今年の夏休みに海浜公園にバスケットゴールが設置されたとの情報。

息子も早朝ランニングの帰りに立ち寄ってしばらく自主練習してきたようです。

ここまできたいきさは分かりませんが、小学だったときをお願いした思いが、年数はかかりましたが叶い、とてもいい夏休みだったと思います。

意見を述べる。検討してもらい、実現する。この過程は社会の中で時間や年数がかかることも多々あるけれども、言うべき権利はあるということも勉強なったと思います。

広聴活動は市政に直接関われない、しかし一番生活のいろいろを実感している私たちの大切な活動のひとつだと思います。
- 今頃何でこんなことをするのか理解しがたい。市長の発案であるならば、市長として普段の情報収集力が弱いし、来年の選挙に向けてのパフォーマンスなら、なにおか言わんです。市民に意見を聞くならば席上ではなく、それこそ市報。広報に自分の考えを先に述べて、それに対しての市民の意見・考えを聞き、論議すべきであると思う

市の行政が考えたのなら、民意を汲み取り予算や執行の優先順をつけて、やればいいだけで、日頃の自分達の意識が内向きで、民意の把握をないがしろにしているのではと勘ぐりたくなる。要は「市民の意見」を出しにして、我々はみなさんの意見をお聞きしていますは、やめるべきです。 大阪の橋下氏の行動様式が多くの市民の賛同を得ているのはこの点でしょう。旧態依然の手法では、鎌倉市民は、この鎌倉に住みたいとは思わないでしょう。早晚、年金生活者の活気のない街になるでしょうね。 まあ、市職員の半数が他市町村からであると聞けば、高い給料を貰えればいいかもしれないですがね。今回はじめての回答ですので、大変脱線してしまいました。書きなぐった事をどう受け取れるかは職員の勝手ですが・・・。

- ・ 市への意見に迅速に答えてくれるのでいいと思う。世界遺産登録をするのなら、ある程度お寺などに視察に行って問題点は改善してもらおう方がいいと思う。以前、高德院の仁王様が分解寸前の報告を市へしたら、じかに寺へ行ってくださいと言われ手紙を書いた。その後どうなったかわからないが、仁王様が消えて、何か玉がかわりに置かれていた。長谷寺も観光化し過ぎて、寺力レーや寺団子など販売している。いったい鎌倉の品格はどこへ行ったかと思ってしまう。自慢できる鎌倉であって欲しい。

【アンケート結果について】

～広報について～

広報活動は様々な媒体は使って行っており、現在は広報紙とホームページを中心にケーブルテレビ（JCN鎌倉）、コミュニティFM（鎌倉エフエム放送）、広報板、市民便利帳、SNS（ツイッター、フェイスブック）などがあります。

基本的には市民の皆さんに情報をお届けできるように考えているもので、全戸配布している広報紙が基本です。また、インターネットが普及している現代にあってはホームページでの広報も有用と考えています。さらには、人によって必要な情報が異なることも考慮し、新しいツールにより対象を絞って情報を出していくことも必要と考えています。

そういう意味ではこれからも情報技術の進展に注視し、様々なメディアにより情報をお届けできればと考えていますが、一方で複数のメディアを継続的に管理・運用していく体制が必要で、平常時はもちろんですが、特に災害時において的確に情報発信ができるような体制を考慮しておくことが重要と考えています。

～広聴について～

広聴活動では様々な立場の方から市政へのご意見をお聴きできるように、場の設定をしてまいりましたが、あまり認知されていないという現状を把握することができました。これらの広聴活動を積極的にPRしていくことは課題ではありますが、広聴活動の結果につきましても、市民の皆さんに報告を行うとともに、いただいたご意見がどのように市政に活かされるか、また改善されたか等についても、広報と連携をしながらお知らせをしていきたいと思えます。

来年、e-モニターの皆さんとの懇談会を企画しておりますので、ぜひ多くの皆さんにご参加いただきたいと思います。懇談方法等についても次回のアンケートでお聴きしたいと思いますので、ご意見、アイデア等をお寄せいただきますよう、お願い申し上げます。

ご協力ありがとうございました。

経営企画部秘書広報課

【お問い合わせ先】

鎌倉市経営企画部秘書広報課広聴担当

〒248-8686 鎌倉市御成町18番10号

TEL 0467 (23) 3000 内線2505

FAX 0467 (23) 8700

e-mail emoni2505@city.kamakura.kanagawa.jp