

## 第24回 市政e-モニターアンケート 「市政e-モニターについて」 集計結果

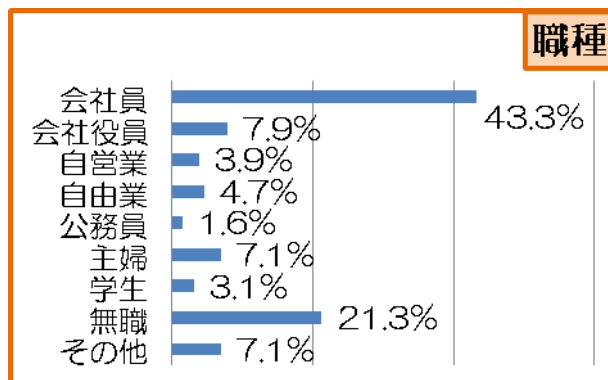
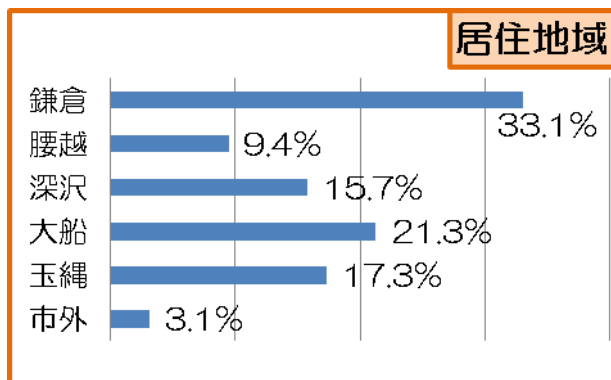
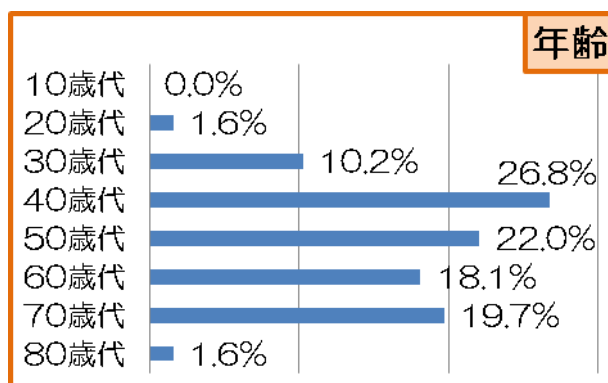
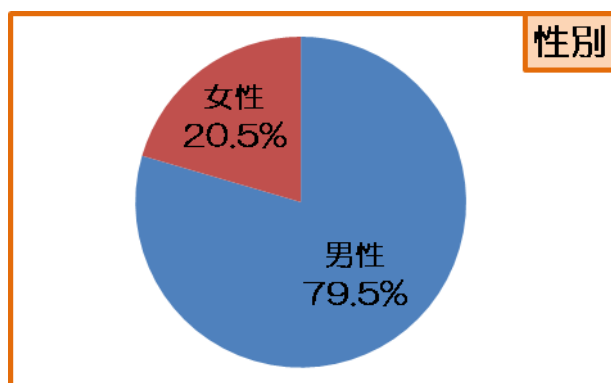
### 【テーマ】 市政e-モニターについて

【目的】 市政e-モニター制度は、平成22年6月の発足以来4年半を経過しました。これまで、厳しい予算の中で工夫しながら運用をしてきており、実施したアンケートは今回で24回目になりますが、登録者数とアンケートの平均回答率は、昨年度末が276名で32.1%、システム移行した本年度は現在302名で39.5%となっており、どちらも伸び悩んでいるのが現状です。

現在の市政e-モニター活動に関してモニターの皆様のご意見を伺い、より良い制度となるよう取り組んでいきたいと考えておりますので、ご協力をお願いいたします。

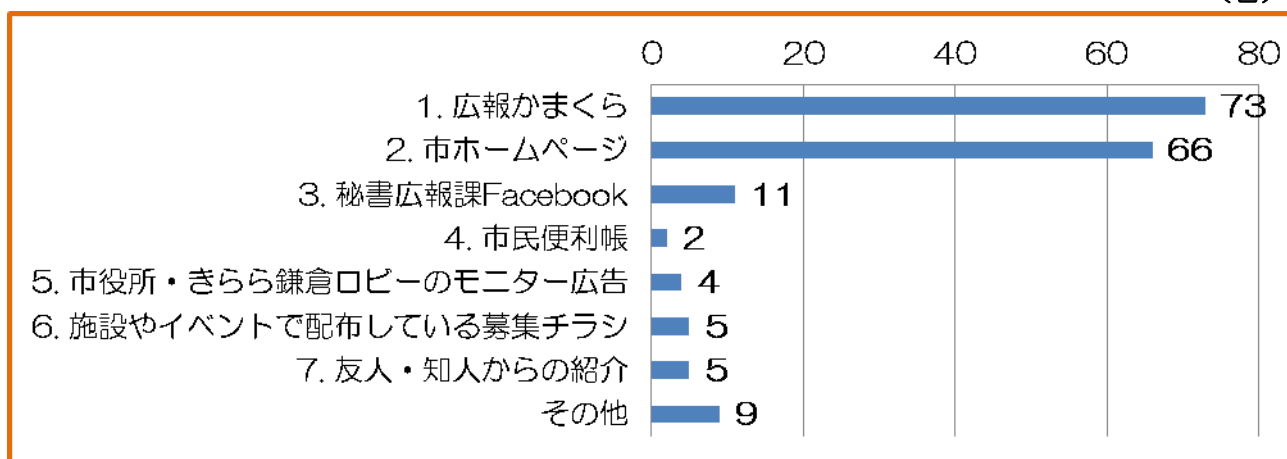
- ◆ アンケート送信日 : 平成27年1月26日（月）
- ◆ 実施期間 : 平成27年1月26日（月）～平成26年2月9日（月）
- ◆ 送信者数 : 304名（着信者数298名）
- ◆ 回答者数 : 127名
- ◆ 回答率(対着信者数) : 42.6%（前回より+4.8ポイント）

### 【今回の回答者の基本属性】



●質問1 市政e-モニター制度を何で知りましたか？（複数回答可）

（名）



※「その他」の主な意見（同様の意見はまとめています）

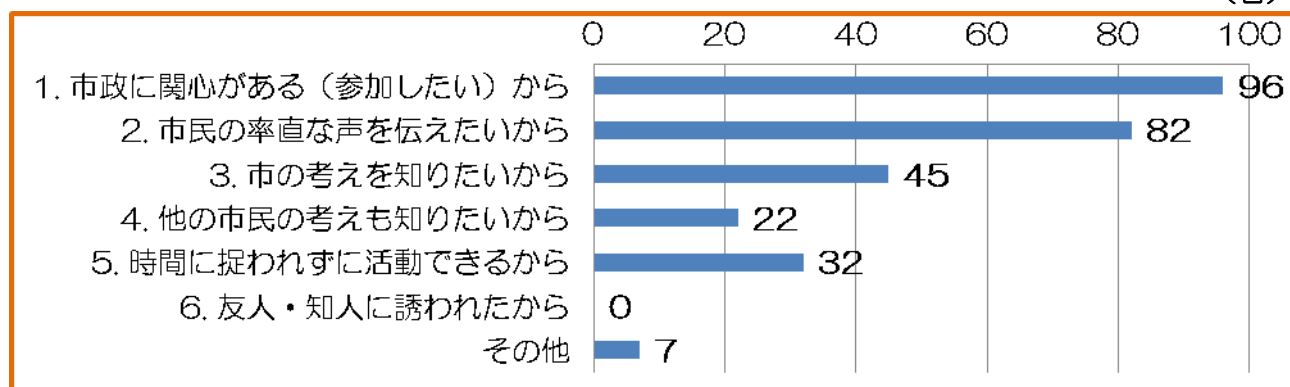
- 元市政モニターだった
- 市長のメールマガジンやTwitter
- 転入手続きの時の窓口



やはり、行政情報発信の基幹である広報紙とホームページが圧倒的に多いという結果でした。しかし、その他様々な手段によるPRにも、ある程度の成果が出ているということがわかりましたので、今後も知名度アップを含めた効果的なPR方法を工夫してまいります。

●質問2 市政e-モニターに申し込んだ理由は何ですか？（複数回答可）

（名）



※「その他」の主な意見（同様の意見はまとめています）

- 市政モニターの延長
- 地域に貢献したいから
- 仕組みと成果に関心があった
- 自分の考えを市に伝えられるから
- 次の施策を知りたいから
- 市民の提案が全く機能していないから



自主的・積極的にご参加いただいている方が多いことを、大変ありがたく感じております。  
皆様にご参加いただいているこの市政e-モニター制度が、より機能していくよう、しっかりと取り組んでまいります。

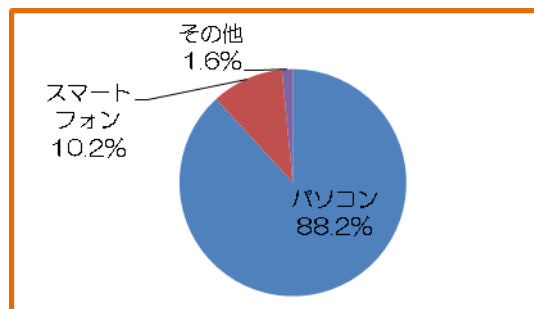
●質問3 通常、アンケート回答に使用している機器は何ですか？

(名)

|            |     |
|------------|-----|
| 1. パソコン    | 112 |
| 2. スマートフォン | 13  |
| 3. 携帯電話    | 0   |
| その他        | 2   |

※「その他」の主な意見（同様の意見はまとめています）

- iPad



昨年2月にシステムを導入して以降、スマートフォンを利用されている方が少しずつ増えてきています。いつでもどこでも気軽に回答できるというメリットがある反面、画面が見づらいといったデメリットもあるようですので、そのあたりも考慮しながらアンケートを作成するよう心掛けてまいります。

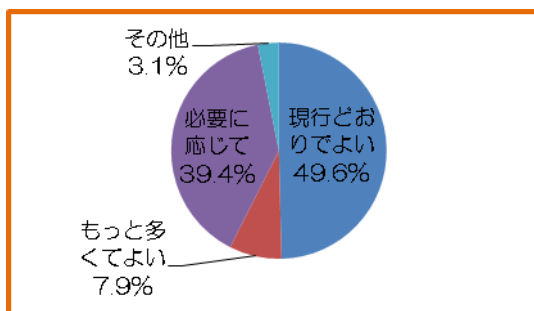
●質問4 アンケートの実施頻度は、どのぐらいが適当だと考えますか？

(名)

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 1. 現行通り、隔月実施程度でよい        | 63 |
| 2. もっと多いほうがよい            | 10 |
| 3. もっと少なくてもよい            | 0  |
| 4. 定期的ではなく、必要に応じて随時行えばよい | 50 |
| その他                      | 4  |

※「その他」の主な意見（同様の意見はまとめています）

- 質問内容による
- 基本的には4に賛同。ただし解答期間が重複・近接しない様に計らう



ある程度定期的に実施することで、皆さんに「そろそろアンケートの時期だ」という意識を持っていただければ、それが回答率の向上に繋がるものと考えております。しかし、「必要に応じて随時」というご意見も多いため、アンケート内容によってはタイミングを優先するとともに、事前のPRを工夫するようにいたします。

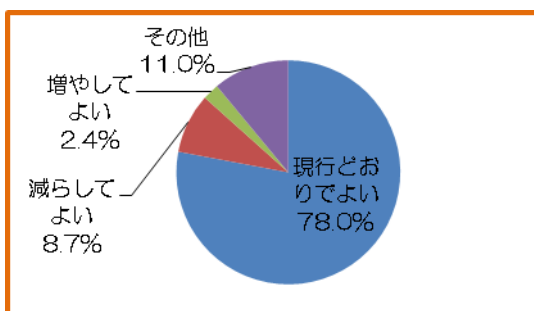
●質問5 アンケートの設問数について、どのように思われますか？

(名)

|                 |    |
|-----------------|----|
| 1. 現行どおりでちょうどよい | 99 |
| 2. もっと減らしたほうがよい | 11 |
| 3. もっと増やしたほうがよい | 3  |
| その他             | 14 |

※「その他」の主な意見（同様の意見はまとめています）

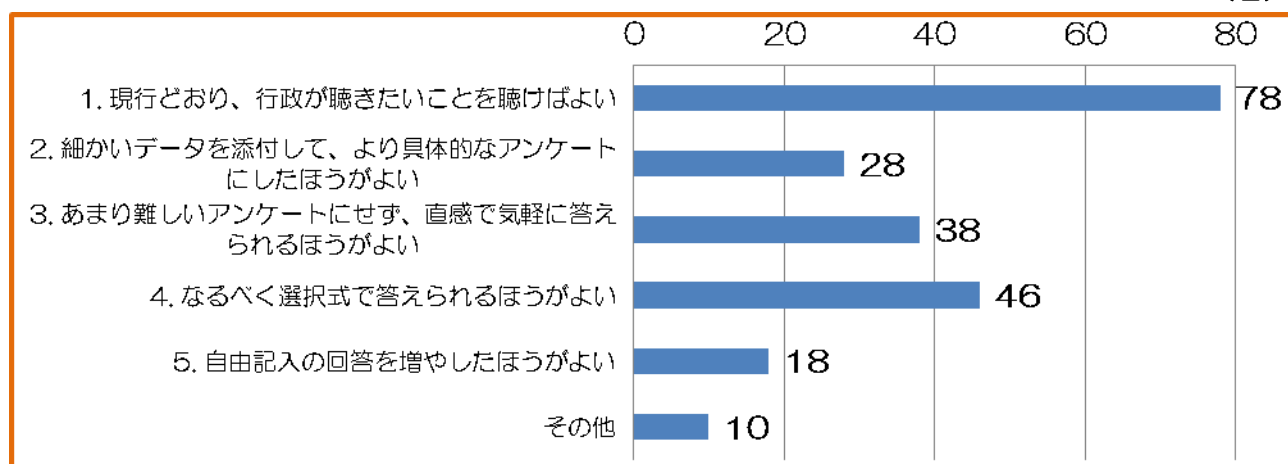
- 内容によって必要な設問数とすればよい
- 今回が初めてであるため分からない



「その他」を選んだ方の多くは、「内容によって設定」というご意見でした。伺いたいことをきちんと伺いつつも、気軽にご回答いただけるようバランスを考えながら、当面は現在の10問前後をベースにしていまいります。

●質問6 アンケートの設問内容について、どのように思われますか？（複数回答可）

（名）



※「その他」の主な意見（同様の意見はまとめています）

- モニターからの希望を募るのはいかがでしょうか
- ケースバイケースで質問内容を考慮すべき
- モニターなので、選択肢式の回答よりは自由記入の方が手応えがある
- 施策に生かせる設問が必要
- モニターで聞くこと、実際のヒアリングで聞くことを分ける



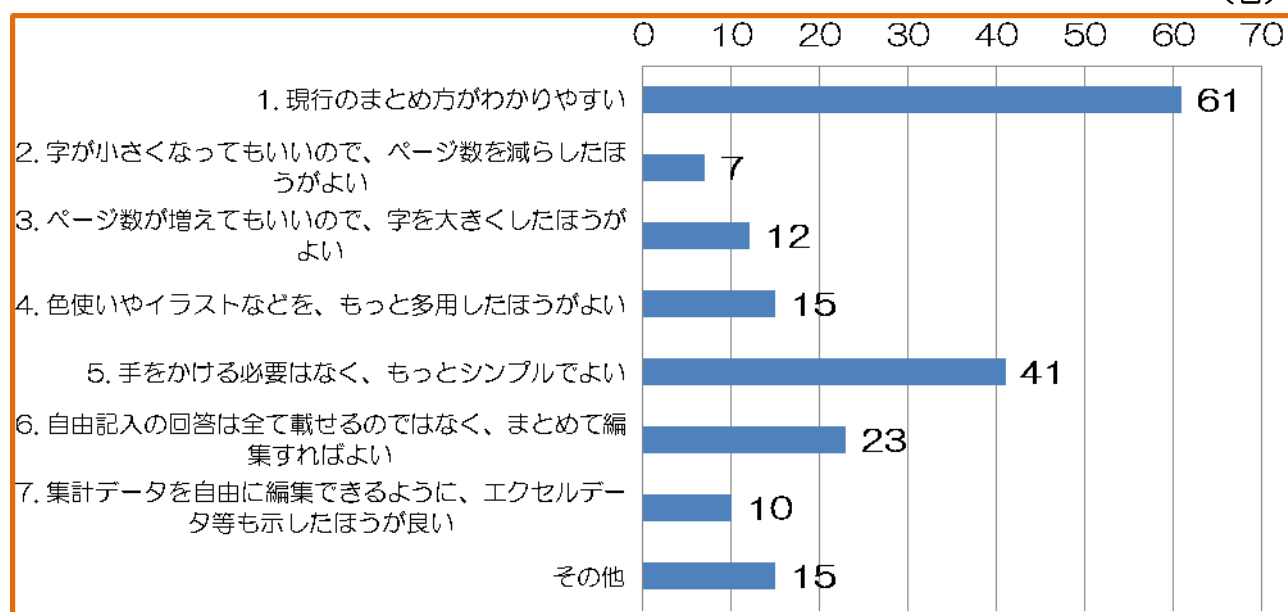
回を重ねるごとに、市政に対する皆様の意識が高くなってきていると感じていることから、当初のような簡易なアンケートでは物足りないのではないかと懸念しておりました。しかし、この結果では、気軽に答えられるスタイルを求める声のほうが多かったです。

こちらとしても、そのほうがより多くの方に気軽に参加していただけるものと思っておりますが、設問の作り方は工夫してまいります。

また、皆様におかれましても、不明な点や書きつくせない点がある場合には、電子メールでお送りいただければ、こちらから担当課にお伝えいたしますので、ケースによって使い分けていただければと思います。

●質問7 アンケートの結果公表について、どのように思われますか？（複数回答可）

（名）



※「その他」の主な意見（同様の意見はまとめています）

- アンケートの結果が傾向で分かれば良い
- そのまま全て載せればよい
- デザインや色使いが見づらい
- 全市民ということであれば、小学生でも分かり易いレベルに纏めるべき
- 自由記入欄で他の人の生の意見を知りたいことがある
- 広報かまくらに専用コーナーを設置して毎号発信し、参加市民を増やす
- アンケート結果により市の見解を知りたい
- 回答が多かった重要テーマは別途説明会を開く
- 結果が発表されていることの告知がない

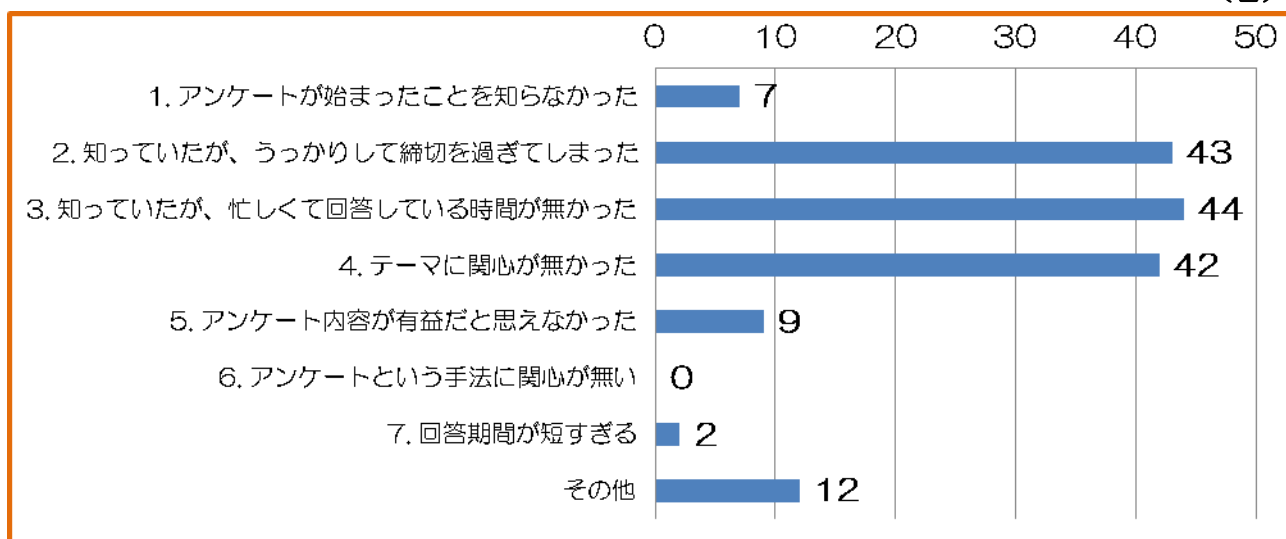


皆様の意識の向上に伴い、自由記入欄のご意見が多種多様になってきております。ありがたいことではございますが、それらをすべて掲載することで、集計結果票が読みづらくなっているのではないかと感じておりました。

おおむね、現行のまとめ方でよいと捉えさせていただきましたので、加えて今回から文字を少し大きくし、自由記入欄はある程度まとめさせていただきました。

なお、アンケート結果は、締切の数日後に速報値を、約2週間後に担当課からのコメントを追記した集計結果票を公表しており、そのつど皆様にはメールでお知らせをしておりますので、ぜひご覧ください。

●質問8 アンケートに回答しなかったことがある方は、その理由を教えてください。（複数回答可）  
(名)



※「その他」の主な意見（同様の意見はまとめています）

- 関心はあったが、自分の考えがまとまらなかったから
- アンケート内容に関する知識がなかった
- アンケートの対象者に当てはまらない時
- 回答方法が変わったから
- システムがうまく動作しないことが多い



「4」「5」の回答が多かった点は、大いに反省すべきと感じております。

ただ、テーマに関心の無い方のご意見というのも、一つの「市民の声」であると思っておりますので、できる限りご協力をいただければ幸いです。

なお、アンケートの開始や結果の公表の際には、ご登録のメールアドレスにお知らせをお送りしております。「パソコンのメールは時々しか開かない」という方などは、登録アドレスを携帯電話等に変更していただき、ご自身でパソコンに転送してからご回答いただくといった方法を取られるのも良いかと思います。



●質問9 今後、アンケートで取り上げて欲しいテーマはありますか？（自由記載）

※ 主な意見をまとめています（順不同）

|             |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                       |    |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ● まちづくり     | <ul style="list-style-type: none"> <li>世界遺産登録</li> <li>経済重視か伝統重視か</li> <li>開発等に対する賛否</li> <li>エリアマネジメントのあり方</li> </ul>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>商店街の活性化</li> <li>山や緑の有効活用</li> <li>魅力ある都市とするための方策</li> <li>自然や景観の保全</li> </ul> | など |
| ● ごみ・環境問題   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ごみ有料化を市民がどう思っているか</li> <li>ごみ削減の進め方</li> <li>地域エネルギーの是非</li> </ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>ごみ有料化実施後の結果や問題点</li> <li>新ごみ焼却施設の建設</li> <li>禁煙エリアの徹底</li> </ul>               | など |
| ● 道路交通問題    | <ul style="list-style-type: none"> <li>交通渋滞の解消策</li> <li>公共交通のあり方</li> <li>暴走族対策</li> </ul>                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>市道の整備について</li> <li>市民優先の流入規制</li> <li>放置自転車や自転車の交通マナー</li> </ul>               | など |
| ● 観光問題      | <ul style="list-style-type: none"> <li>観光と生活の融合</li> <li>海水浴場について</li> <li>外国人観光客への対応</li> </ul>                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>観光地整備の財源確保</li> <li>イベントの企画とその内容</li> <li>観光都市としての整備</li> </ul>                | など |
| ● 子育て・教育問題  | <ul style="list-style-type: none"> <li>児童福祉や児童虐待防止の取組</li> <li>子育て支援策について</li> </ul>                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>小学校教育のあり方、教科書の選定</li> <li>合計特殊出生率</li> </ul>                                   | など |
| ● 高齢者問題     | <ul style="list-style-type: none"> <li>シニア世代の活用</li> </ul>                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>高齢化に向けた対策や政策</li> </ul>                                                        | など |
| ● 市民生活      | <ul style="list-style-type: none"> <li>市民の消費行動</li> <li>防犯対策</li> <li>地域の共同体の取組</li> </ul>                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>生活保護費の支給について</li> <li>安否確認の方策</li> <li>市民運動会について</li> </ul>                    | など |
| ● 職員・仕事について | <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の給与について</li> <li>教育関係者の不祥事</li> </ul>                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の対応や働きぶり</li> <li>市議会議員の役割、人数、給与</li> </ul>                                  | など |
| ● 市の行財政について | <ul style="list-style-type: none"> <li>行財政改革の具体的な内容</li> <li>公共サービスのあり方、改善策</li> </ul>                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>行政評価</li> <li>受益者負担の考え方</li> </ul>                                             | など |
| ● 市内の施設     | <ul style="list-style-type: none"> <li>公共施設のあり方、改善策</li> <li>道路、下水道などのインフラ設備</li> <li>旧図書館の解体問題</li> </ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>公園利用規制の緩和</li> <li>広い土地の有効活用</li> <li>公衆トイレの美化、設置</li> </ul>                   | など |
| ● その他       | <ul style="list-style-type: none"> <li>従来どおり、行政が聞きたいこと</li> <li>過去に取り上げたテーマで継続検討がなされているもの</li> <li>市民の提案が機能していないことについて</li> <li>拉致問題や外国人移民問題等、国政に関わる問題</li> <li>投票率アップに向けた方策</li> </ul> |                                                                                                                       | など |



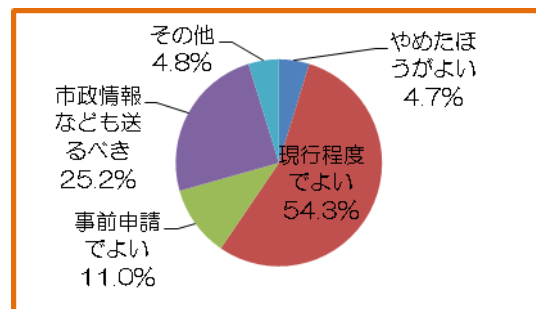
様々なジャンルに対してご意見をいただきましたので、この結果を参考に、今後のアンケートテーマを考えてまいりたいと思います。

なお、重要な政策等の策定に関わるテーマの場合は、パブリックコメントとして実施されることがあるため、その場合はe-モニターアンケートでは取り上げません。パブリックコメントが実施された場合は、市ホームページに掲載されるほか、希望者にはご案内のメールをお送りしておりますので、ぜひご参加ください。

●質問10 時々、イベント案内や参加者募集のお知らせなどを送信させていただいていますが、これについてご意見をお聞かせください。

(名)

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 1. モニター活動には関係ないので、やめたほうがよい     | 6  |
| 2. 現行程度（月に1、2回）であれば構わない        | 69 |
| 3. パブコメの案内と同様、事前に申請した人にだけ送れば良い | 14 |
| 4. こうしたお知らせに限らず、市政情報なども送るべき    | 32 |
| その他                            | 6  |



※「その他」の主な意見（同様の意見はまとめています）

- 基本的に情報の関心、興味の問題
- 気付かなかった
- 審議会予定、パブコメなどの情報を流してもらえると助かる
- こんなことは聞かないでガンガンやってください



多くの方が問題ないとお答えくださいましたが、必要ないという方は、あらためてその旨をご連絡いただければ、今後は送らないよう対処したいと思います。  
また、パブリックコメントが実施された場合は、希望者にご案内のメールをお送りしておりますので、必要な方はその旨ご連絡ください。  
なお、審議会やパブリックコメントの情報は、市ホームページのトップページ、「市政に参加しよう」に随時掲載しておりますので、そちらもご覧ください。

●質問11 その他、市政e-モニター制度をより良い制度としていくための具体的なアイデアや、ご意見等がございましたらお願いします。（自由記載）

※ 主な意見をまとめています（順不同）

- アンケートの作り方を改善してほしい
  - ・ 行政用語が使われていて、設問が理解しにくいことがある
  - ・ どのような意見をあぶりだしたいのかが不明確な設問がある
  - ・ 選択式の場合、選ぶべき回答が無いことがある
  - ・ 回答率を上げて有効な統計データにするには、自由記入を控えめにしてはどうか。
  - ・ モニター調査すべきテーマを避けている印象がある
  - ・ 市政を理解したくて参加しているが、時として設問が難しいことがあるので、素直に回答できるような配慮が必要
  - ・ 専門性の高いテーマは、その背景やデータが無いと回答しづらいので、市政の素人が対象であることを前提に設問を考えてほしい
  - ・ テーマ別にグループ登録をさせて、対象グループのみに発信する方法もある
  - ・ 全てのテーマに対して皆が同様に関心を持っているわけではないので、簡易なアンケートと詳細アンケートの二段階で募集するのはどうか

など



設問の不備については、皆様にご迷惑をおかけしており、大変申し訳ございません。答えやすく、かつ意義のあるアンケートとなるよう努力をいたします。  
グループ登録や段階別のアンケートについては、もう少し登録者数が増えた時点で、あらためて検討をしていきたいと思っています。

● 登録者・回答率の向上に向けて

- ・学校や保育園、幼稚園などで募集することで、保護者世代も参加するのではないか
- ・回答率はそれほど低くないので、その分登録者数を増やしていくべき
- ・モニターの会員証のようなものがあれば、制度のPRに有効だと思う
- ・協力した人にグッズなどをプレゼントしてはどうか
- ・メール本文に設問数を記すのも、回答意欲の向上に繋がると思う
- ・回答率が低いと信用性を欠くので、人数は減るが、定期的に継続意志を確認して参加できない人には辞退してもらえば、回答率は上がるのではないか
- ・関心のあるテーマばかりとは限らないので、回答しない人がいるのはやむを得ない。
- ・年齢、性別、地域に偏りがあるので募集し直したほうが良い
- ・全市民に義務化すれば、意見が偏らないのではないか
- ・関心の高い新規モニターを集めるため、転入者や講演会、イベントなどでチラシを配布したり、広報かまくらに毎号情報を出すなどして知名度を上げる
- ・毎回100人ほどが回答しているので評価しても良い。パブコメより敷居が低いし、回答できなくても、メールを見れば市の課題を知ることができるので効果はある など



長期不参加の方には毎年意向確認をしておりますが、お返事が無いためそのまま登録されている方がほとんどです。回答率を上げるためには、思い切って登録者を整理することも必要かもしれません。

全幼稚園・保育園と、転入者やイベント会場でのチラシ配布は行っており、少しずつ効果は出てきています。予算の関係からプレゼント等の配布は難しいですが、引き続き登録者の増加に努めてまいります。

● アンケート結果がどう生かされているのかが分からない

- ・回答が市政の役に立っているのかが分からない。結果がどう反映されたかが見えれば、関心も湧き、参加者も増えるのではないかな
- ・この制度で市が動いたという実績が増えれば、制度自体の評価にも繋がる
- ・答えてもどうせ市政には反映されないという無力感、不信感があるのではないか
- ・行政の案に対して意見を述べたら、その最終決定結果を知らせてもらい、それに対してさらにフィードバックができると、有効に活用されていると思える
- ・回答に対するフィードバックが無いと、意見を聴いたという単なるアリバイ作りになってしまうので、結果をどこまで参考に行っているのかを具体的に示すと良い など



アンケート結果の反映状況を、皆様にお伝えする所までフォローできていない点は、従前から認識しております。

しかし、本アンケートは、現在実施している事業の検証や、今後の施策を決定する上での参考として使用することが多いため、それを見える形で公表するのは難しいところがあります。

今後も引き続き、どのような形で公表できるかを研究してまいります。

● 結果の公表について

- ・報告書の分量が多いと途中で読むのがいやになるので、要領よく書いてほしい
- ・アンケート結果報告書にページを入れてほしい
- ・モニター結果は、パソコン以外で一般の市民に公表しているのか？
- ・結果について、市議会議員の考えや意見も見られるようにすると、その案件に対する議員の当事者意識や能力が分かるので良い
- ・せっかくモニターが考えて意見を出しているのだから、それに対して何らかの丁寧なコメントが望まれる など



集計結果票は、今回の回答を踏まえて、できる所から改善をしました。毎回分量があるため、今のところホームページ以外での公表はしていませんが、秘書広報課Facebookページには毎回リンクを貼るようにしております。広報かまくらは紙面が限られているため難しいのですが、定期的な募集記事の掲載ができるかどうか、今後調整したいと思います。



● モニターによる懇談会を開催してほしい

- ・年に1、2回は、モニターと市長や担当部長が集まる意見交換会を開催してほしい
- ・モニター同士顔を見ながら意見交換することは、制度の活性化という意味でも重要
- ・土日の夜間等に、出席可能な範囲でモニターが定期的に集まる場を設けても良い など



平成24年度に第1回懇談会を開催いたしましたが、昨年度は開催することができず、誠に申し訳ございませんでした。

今年度も残りわずかとなってしまいましたが、3月中に市長を囲む懇談会が開催できるよう、現在調整をしております。

● システムが使いづらい

- ・以前のメールよりも回答がかなり楽になったが、回答率が低いのは画面展開が煩わしいせいではないか
- ・回答画面に行くまでが煩雑なので、もっと手軽に回答できるとやり易い
- ・入力時間制限が厳しいので、もっと長くなると良い
- ・スマートフォンだと入力画面が小さくて、入力が難しい
- ・入力画面が古いので、不慣れな人は躊躇すると思う。この程度のアンケートフォームであれば安いものや無料のものがあるので、検討してはどうか など



本システムは、本来電子申請用に作られているものを活用しているため、表現や画面遷移が分かりづらく、ご不便をおかけしております。

当初は、市販のソフトを導入することも検討しましたが、予算の面と個人情報保護の面から、本システムを使用することとなったものです。

この電子申請システムは、本年4月に更新される予定であり、現時点では大きな変更はなさそうですが、まだ不明な点が多いため、詳細が分かり次第、皆様には追ってご連絡をさせていただきます。

その他、パブリックコメントに対するご意見がいくつかございましたので、ここでは割愛させていただきますが、パブリックコメントの主管課である経営企画課には、ご意見をお伝えしております。



【秘書広報課 広報広聴担当から】

今回は、e-モニター制度をより良いものとしていくため、このテーマとさせていただきます。おかげ様で近年の中ではかなり高い回答率となり、モニター活動に対する多くの皆様の真摯なお気持ちをお伺いすることができました。

中には厳しいご意見もございましたが、この制度がよりよいものになるようにとのお気持ちの表れと思っておりますので、改善すべき点は改善していけるよう、しっかりと取り組んでまいります。

今回からアンケートにご参加いただいた方にとりましては、一部答えにくい設問があったかと思いますが、ご協力いただきましたことを心から感謝いたします。

また、励ましやねぎらいのお言葉も頂戴いたしましたこと、担当者一同、この場をお借りしまして、厚く御礼申し上げます。

今後も、市政e-モニター活動へのご協力をよろしくお願い申し上げます。

【お問い合わせ】

鎌倉市 経営企画部 秘書広報課 広報広聴担当

〒248-8686 鎌倉市御成町 18 番 10 号

TEL 0467 (23) 3000 内線 2505

FAX 0467 (23) 6505

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