

平成28年度

第2回 市政モニターアンケート報告書

新居浜市企画部秘書広報課

1 アンケートの概要

調査対象者	平成28年度 市政モニター 182人
調査期間	平成28年9月1日(木)～平成28年9月15日(木)
調査方法	郵送またはインターネット
テーマ	④ 窓口サービス及び職員の接遇について ⑤ 新居浜市の空き家について ⑥ 新居浜市の広報事業について

回答率

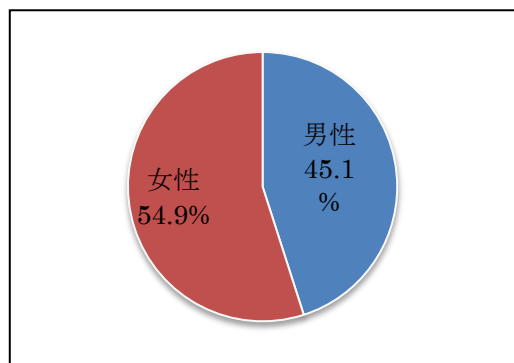
テーマ	モニター数(人)	回答者数(人)	回答率
④	182	156	85.7%
⑤	182	153	84.1%
⑥	182	151	83.0%

2 市政モニター内訳(※平成28年9月1日時点)

〈性別〉

(単位:人)

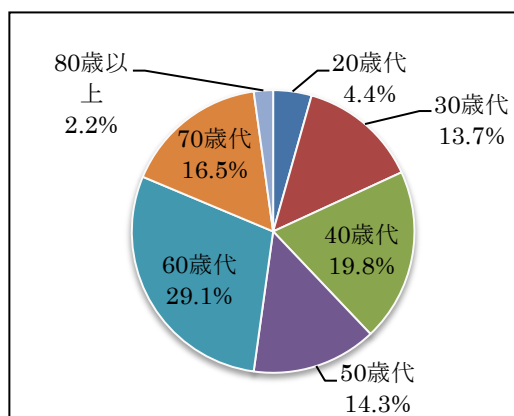
男性	82 (45.1%)
女性	100 (54.9%)
合計	182 (100.0%)



〈年代別〉

(単位:人)

	男性	女性	合計
20歳代	0	8	8 (4.4%)
30歳代	7	18	25 (13.7%)
40歳代	11	25	36 (19.8%)
50歳代	8	18	26 (14.3%)
60歳代	35	18	53 (29.1%)
70歳代	18	12	30 (16.5%)
80歳以上	3	1	4 (2.2%)



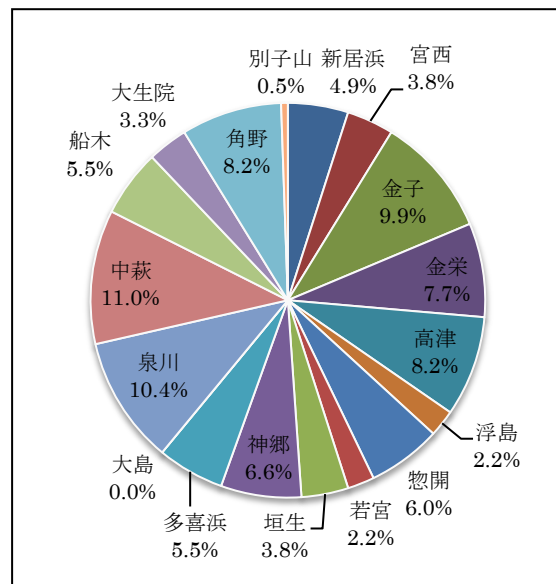
※年齢は平成28年4月1日時点

〈居住地域(小学校校区)別〉

(単位:人)

	男性	女性	合計
新居浜	2	7	9 (4.9%)
宮西	2	5	7 (3.8%)
金子	5	13	18 (9.9%)

金栄	6	8	14 (7.7%)
高津	8	7	15 (8.2%)
浮島	3	1	4 (2.2%)
惣開	3	8	11 (6.0%)
若宮	3	1	4 (2.2%)
垣生	2	5	7 (3.8%)
神郷	7	5	12 (6.6%)
多喜浜	4	6	10 (5.5%)
大島	0	0	0 (0.0%)
泉川	14	5	19 (10.4%)
中萩	4	16	20 (11.0%)
船木	5	5	10 (5.5%)
大生院	4	2	6 (3.3%)
角野	9	6	15 (8.2%)
別子山	1	0	1 (0.5%)



<回答方法 種別>

(単位：人)

郵送モニター	94 (51.6%)
Eメールモニター	88 (48.4%)
合計	182 (100.0%)

<選任方法 種別>

(単位：人)

公民館推薦	98 (53.8%)
公募	84 (46.2%)
合計	182 (100.0%)

※数値は、単位未満を四捨五入しているため、総数と内訳の合計は一致しない場合があります。

3 調査結果

テーマ④ 窓口サービス及び職員の接遇について

【調査趣旨】

新居浜市では、現在市役所改革及び職員の意識改革に取り組んでおります。

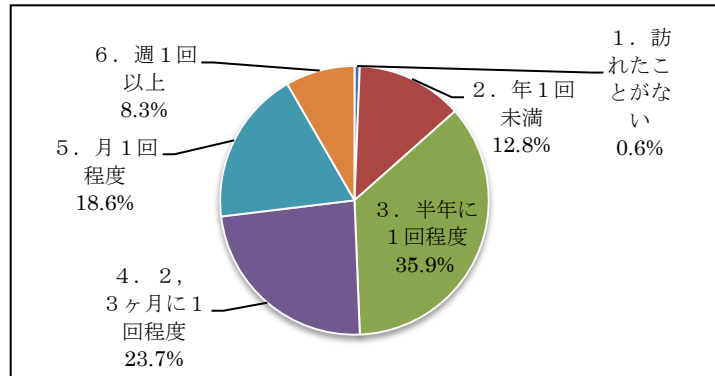
昨年9月には市民の皆さんに快適に利用いただける窓口を目指して、庁舎1階フロアの全面リニューアルを行いました。また、来庁者がスムーズに手続きが行えるようフロアマネージャー等も配置しておりますが、このアンケートを通じて、窓口サービスを始め、職員の接遇に関する市民の皆さんのご意見、評価をお聞きし、今後更なる接遇（サービス）の向上につながるよう取り組んでまいりたいと考えておりますので、ぜひご協力いただきますようお願いいたします。

(担当課：人事課)

(※問1はモニター属性特定のための設問であり、省略)

問2. 平成23年4月(5年前)以降、市役所や支所を訪れたことがありますか。また、訪れたことがある方は、市役所や支所の利用頻度も教えてください。(1つ選択)

1. 訪れたことがない	1人
2. 年1回未満	20人
3. 半年に1回程度	56人
4. 2、3ヶ月に1回程度	37人
5. 月1回程度	29人
6. 週1回以上	13人
合計	156人

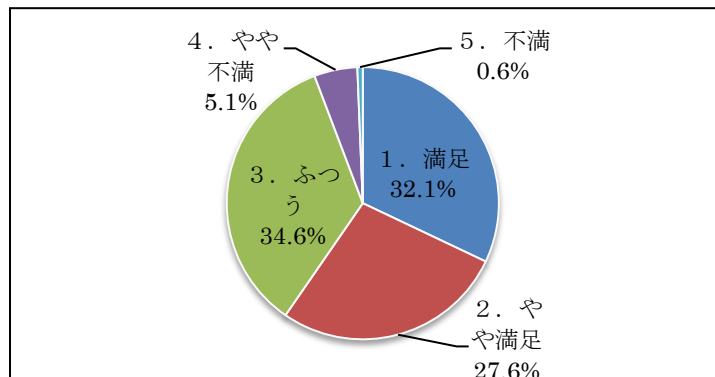


「3. 半年に1回程度」と答えた方が最も多く(35.9%)、次いで、「4. 2、3ヶ月に1回程度」(23.7%)、「5. 月1回程度」(18.6%)の順となっています。

(※市役所、支所での職員の接遇等についておたずねします。各項目について5段階の満足度でお答えください。)

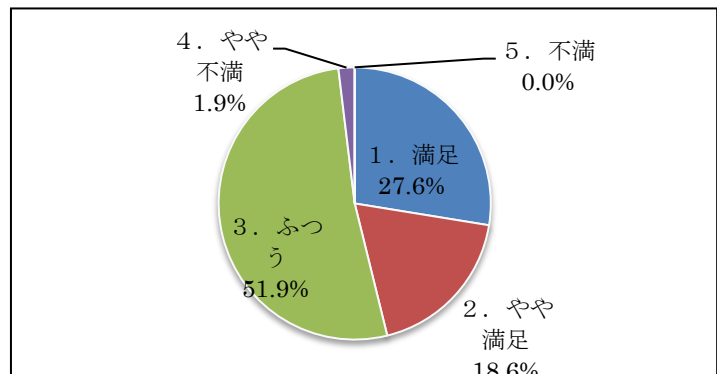
問3. 職員の言葉づかい、態度はいかがでしたか。(1つ選択)

1. 満足	50人
2. やや満足	43人
3. ふつう	54人
4. やや不満	8人
5. 不満	1人
合計	156人



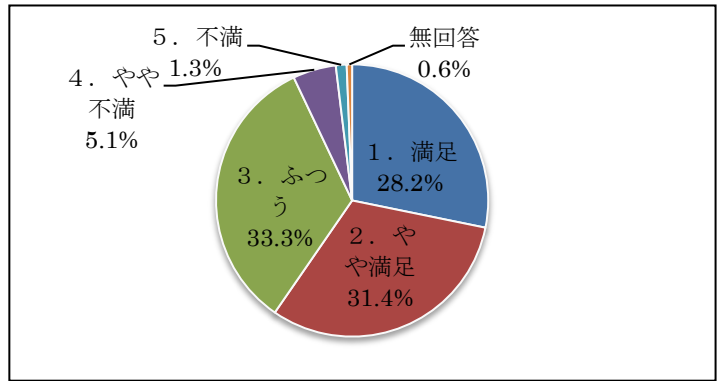
問4. 職員の身だしなみはいかがでしたか。(1つ選択)

1. 満足	43人
2. やや満足	29人
3. ふつう	81人
4. やや不満	3人
5. 不満	0人
合計	156人



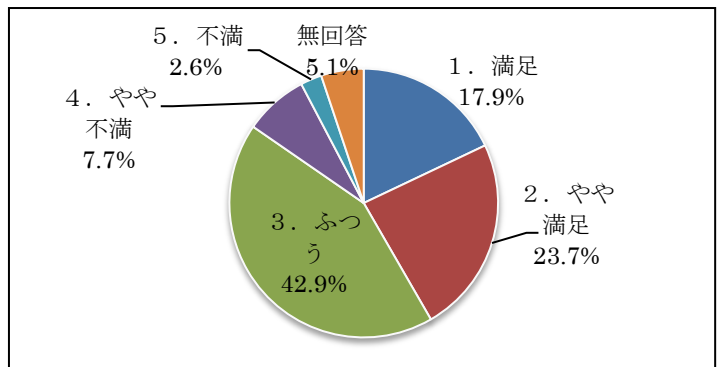
問5. 職員の説明や対応はいかがでしたか。(1つ選択)

1. 満足	44人
2. やや満足	49人
3. ふつう	52人
4. やや不満	8人
5. 不満	2人
無回答	1人
合計	156人



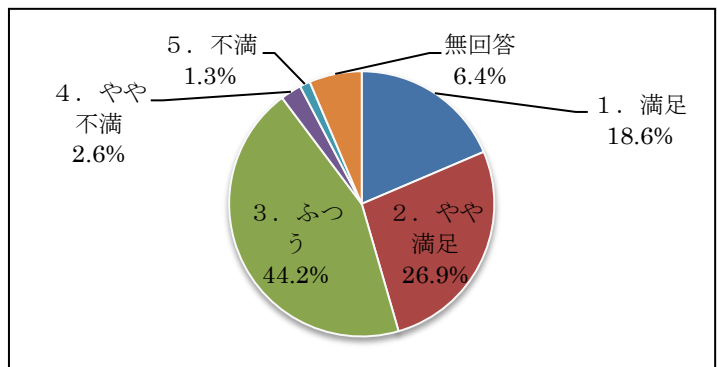
問6. 用事が済むまでの時間はいかがでしたか。(1つ選択)

1. 満足	28人
2. やや満足	37人
3. ふつう	67人
4. やや不満	12人
5. 不満	4人
無回答	8人
合計	156人



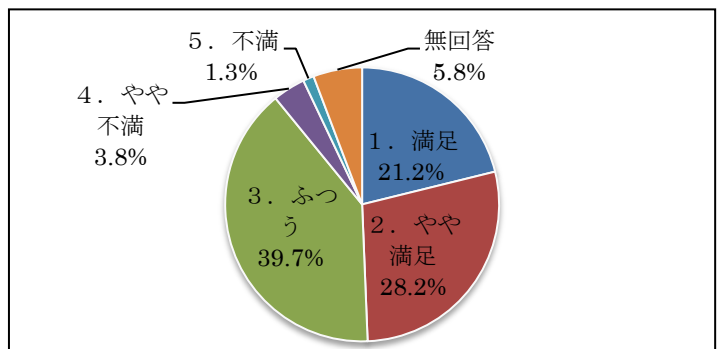
問7. 職員の電話対応はいかがでしたか。(1つ選択)

1. 満足	29人
2. やや満足	42人
3. ふつう	69人
4. やや不満	4人
5. 不満	2人
無回答	10人
合計	156人



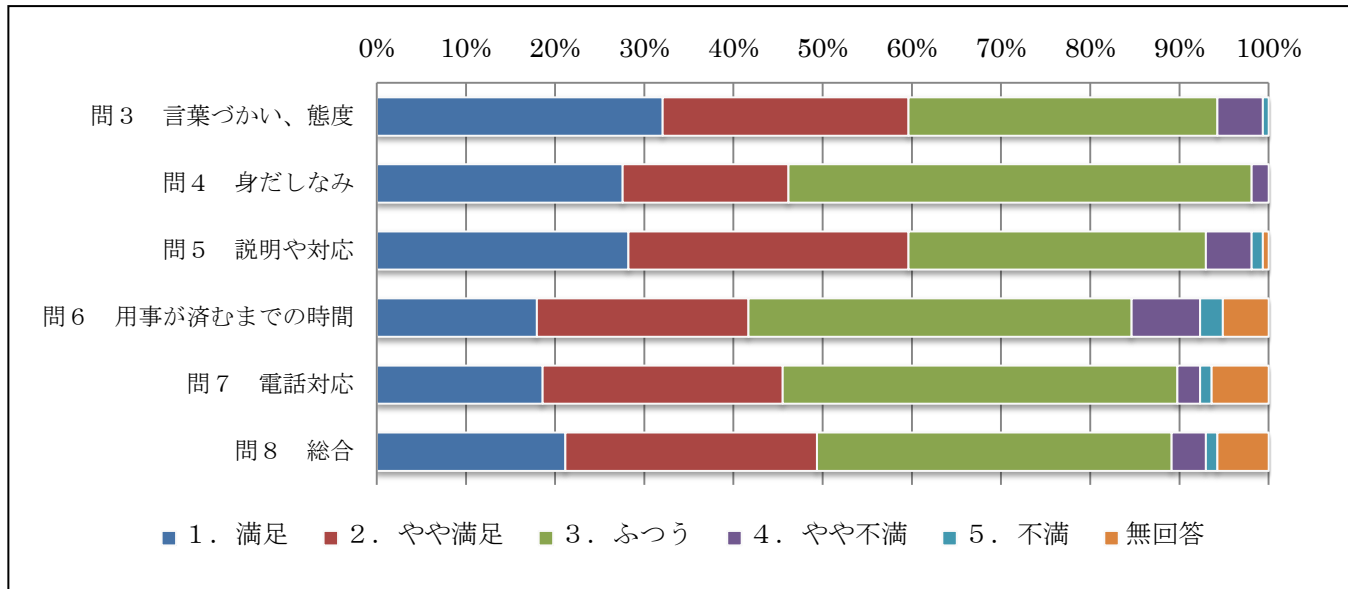
問8. 総合的に見て職員の対応はいかがでしたか。(1つ選択)

1. 満足	33人
2. やや満足	44人
3. ふつう	62人
4. やや不満	6人



5. 不満	2人
無回答	9人
合計	156人

【問3～8 まとめ】

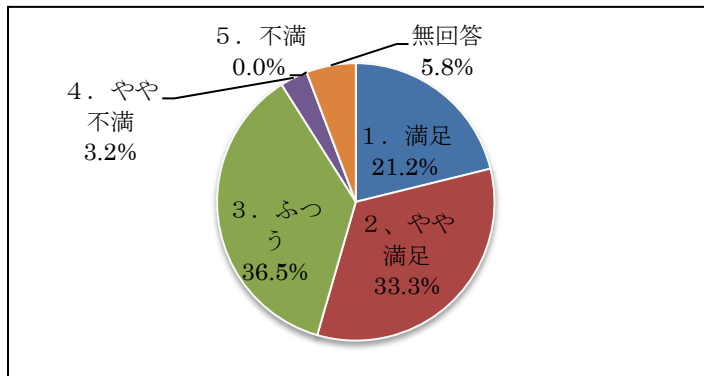


職員の接遇等に関する各項目のうち、「職員の言葉づかい、態度」、「職員の説明や対応」は全体の約6割の方が「1. 満足」または「2. やや満足」と回答しており、他の項目に比べて満足度が高くなっています。一方、「用事が済むまでの時間」は、「1. 満足」または「2. やや満足」と回答した方が全体の約4割にとどまっており、「4. やや不満」または「5. 不満」と回答した方が全体の1割以上と、他の項目に比べて満足度が低くなっています。

(※市役所や支所の機能についておたずねします。各項目について5段階の満足度でお答えください。)

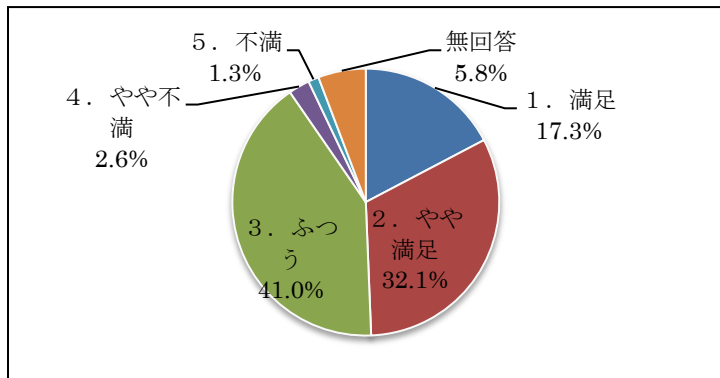
問9. 庁舎内の案内表示はいかがでしたか。(1つ選択)

1. 満足	33人
2. やや満足	52人
3. ふつう	57人
4. やや不満	5人
5. 不満	0人
無回答	9人
合計	156人

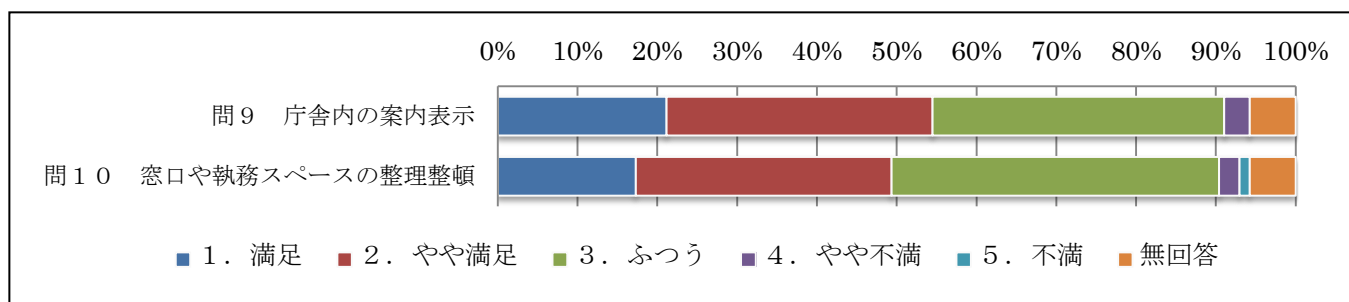


問10. 窓口や執務スペースの整理整頓はいかがでしたか。(1つ選択)

1. 満足	27人
2. やや満足	50人
3. ふつう	64人
4. やや不満	4人
5. 不満	2人
無回答	9人
合計	156人



【問9～10 まとめ】



「庁舎内の案内表示」については、全体の半数以上の方が「1. 満足」または「2. やや満足」と回答しています。「窓口や執務スペースの整理整頓」については、「3. ふつう」と回答した方が一番多く、「1. 満足」または「2. やや満足」と回答した方は全体の半数以下という結果でした。

問11. 職員の接遇について、お気づきの点がありましたら、ご自由にご記入ください。(自由記入)

たくさんのご意見をいただき、ありがとうございました。本報告ではご意見の一部を紹介します。

【職員の言葉づかい、態度について】

- ・ 職員の態度、言葉づかいは、概ね良いと思いますが、中には横柄な人もいます。
- ・ 言葉は丁寧だが、少し笑顔が足りないように思う。
- ・ 全体的には親切丁寧な対応ですが、たまに職員間の大きな声での私語が目立つことがあります。
- ・ 対応してくれる相手によるのだが、断定的な言葉で接遇されて傷ついたことがあった。
- ・ 丁寧で良いのだがマニュアル化しているというか、心がこもっていない感じを受ける時がある。
- ・ 勤務時間中のトイレ内のおしゃべりはやめてほしい。

【職員の見だしなみについて】

- ・ 昔は紺色の制服があり、全体的に落ち着いた感じがありましたが、今はカラフルで自由、明るい感じは良いのですが、やはりふさわしい服装を考えてほしいと思います。
- ・ 女性で化粧が濃い人がたまにいるが、ナチュラルなメイクの方が感じが良いと思います。

【職員の説明や対応】

- ・ もっと相手の立場に立って話を聞くべきです。マニュアルかもしれないけど、状況の判断をもう少しするべきではないですか。

- ・申請書を書くときに丁寧に説明してもらえるので助かります。
- ・お客様（市民）サービス第一に欠ける。接客時はにこにこ楽しく応対してほしい。
- ・課によってはデリケートな問題を話す時もあります。人目につく場所での対応で嫌な思いをしたことがあります。また、担当者がいない場合は対応に時間がかかります。その場に担当者がいるかないかは関係なく、迅速に対応してほしいです。課をたらい回しにされることもあります。
- ・窓口に近い人は、一生懸命業務をしていることは理解できるが、来訪者の気配があれば即対応するくらいの気持ちをもってほしい。
- ・いつ行っても記入用紙をどれか選んでいると、すぐ来てくれる。困っている様子を見て対応してくれます。こちらから声をかけなくても、職員の方から来てくれてとても親切です。
- ・休憩時間だったのか？奥のデスクで飲み物を飲んでいて、窓口に来ていただけませんでした。
- ・窓口のある課所は常に目配りをするのが欠けていると思います。誰かが行くだろうでは、駄目だと思います。対応が遅れますし、感じが悪いです。声をかけないと対応しない感じがします。
- ・接遇にばらつきがある。市役所は「**市民のお役に立つ所**」をよく認識し、異動等で部署が変わった時はよく理解できるまでは窓口に出ないようにしてほしい。
- ・窓口で明らかに職員と目が合ったのに声をかけてもらえず、私の次に来た方の対応を先にされたことがあります。辛い気持ちになったことがありました。
- ・若い職員の方が、制度や適用になる範囲などを十分に理解できていないのではと感ずることがたまにあります。市民はわからないことを聞きに行っていることがほとんどなので、担当についてはきちんと質問に答えられるようにしてほしい。
- ・人によって説明が違う。質問に即答できず他の人にバトンタッチしたり、頼りない人が多い。これは個人の知識力の違いだと思っています。
- ・若い職員の方が、制度や適用になる範囲などを十分に理解できていないのではと感ずることがたまにあります。市民はわからないことを聞きに行っていることがほとんどなので、担当についてはきちんと質問に答えられるようにしてほしい。

【用事が済むまでの時間】

- ・人数が多いわりに数人しか動いていないように見え、何かと時間がかかりすぎる印象をいつも受ける。
- ・昼休み中だったのか不慣れな職員で対応に時間がかかる中、次に待つ人に対し、他の職員が臨機応変で迅速な対応ができていなかった。遅すぎると感じた。
- ・もう少しスピード化してほしい。

【職員の電話対応】

- ・職員の電話対応は、声が小さく聞き取りにくい人や、ぶっきらぼうな人もいます。

【総合】

- ・総合的に見て、職員の対応は迅速で感じが良かった。
- ・職員の対応は個人差があり、総合的にはふつう。
- ・以前はお役所仕事感があり、あまりよい印象はありませんでしたが、最近は感じがよい印象を受ける。
- ・特に気にならない。役所の顔だから困っている方（高齢者等）には親切に接してあげると良いと思う。
- ・昔より改善されて、銀行並みの番号順サービス等があり、満足しています。市民に関係の深い、福祉部門を1階に集中するのは好評です。
- ・今、役所は人材の宝庫とも言われていますが、持てる能力を活かしあぐねているのではないかとも思います。「地頭力（創造的思考力）」、「異能（奇想天外な発想）」そして「やんちゃ坊主的な行動力」を十分に活用いただければと思います。
- ・市民への対応は気長く話を聞いてあげてくれることを大切にしてください。

<まとめ>

本アンケートは、窓口サービスを始め、今後更なる職員の接遇(サービス)の向上に繋げるため実施いたしました。

調査結果として、職員接遇等に関する項目では、「職員の言葉づかい、態度」「説明や対応」は全体の約6割の方が「1. 満足」または「2. やや満足」と回答しており、他の項目に比べて満足度が高くなっているのに対し、「身だしなみ」「用事が済むまでの時間」「電話対応」は、「1. 満足」または「2. やや満足」と回答した方は全体の半数以下となっており、「4. やや不満」または「5. 不満」と回答した方が全体の約1割と、満足度が低くなっています。次に、市役所や支所の機能に関する項目では、「庁舎の案内表示」は、1階のフロア改修や総合案内の増設等を昨年実施したこともあり、全体の半数以上の方が「1. 満足」または「2. やや満足」と回答しております。しかしながら、「窓口や執務スペースの整理整頓」では、「1. 満足」または「2. やや満足」が全体の半数以下となっております。

これらの結果は、自由意見へも反映されており、「用事が済むまでの時間」では事務のスピード化や職員の臨機応変で迅速な対応を求める意見がでており、今後さらなる窓口事務の効率アップを図る必要があると考えています。また、職員の対応(接遇)にばらつきがあるといった意見が多く上がっており、接遇のばらつき解消に向け、接遇マニュアル等の作成も必要であると考えております。

全体を通し、市民の方が求めている窓口サービスの向上を図ることは、職員にとっても快適で効率的な業務の遂行につながるものと言え、今回頂いたご意見を参考にしながら、窓口サービス改善に向けた職員研修等を積極的に実施してまいりたいと考えております。

(担当課：人事課)



©NPO 法人新居浜まちゆり隊

テーマ⑤ 新居浜市の空き家について

【調査趣旨】

新居浜市では、全国的に増加している空き家等に関する対策を総合的かつ計画的に実施するため、「新居浜市空き家等対策協議会」を設置し、市の基本的な方針を示すために「新居浜市空き家等対策計画」を策定することとしております。

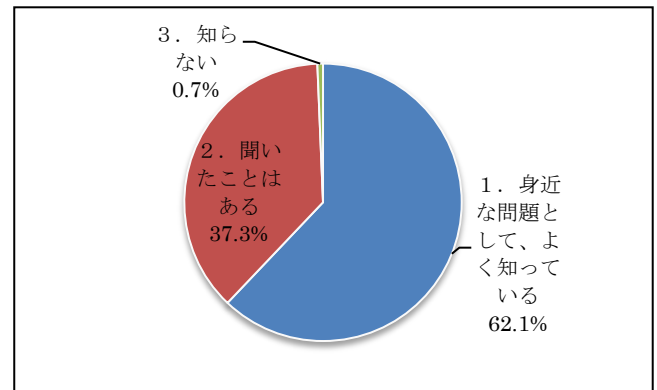
今回のアンケートでは、新居浜市の空き家について市民の皆さんの意識や意見を調査し、「空き家等対策計画」に活用していきたいと考えています。

(担当課：建築指導課)

(※問1はモニター属性確認のための設問であり、省略)

問2. 適切な管理が行われていない空き家が全国的に問題となっていることはご存じですか。(1つ選択)

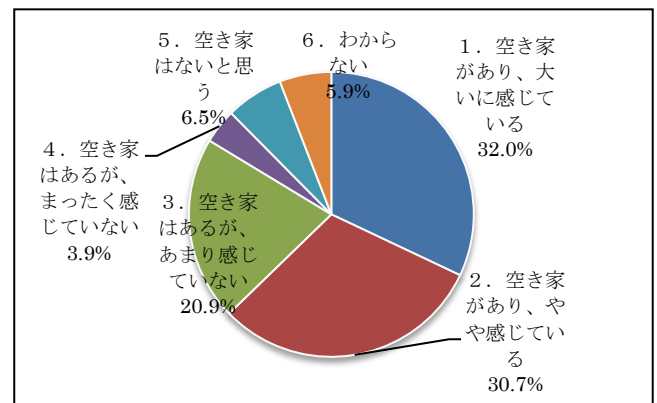
1. 身近な問題として、よく知っている	95人
2. 聞いたことはある	57人
3. 知らない	1人
合計	153人



「1. 身近な問題として、よく知っている」と答えた方が全体の62.1%でした。

問3. あなたのお住まいの周辺に、適切な管理が行われていない空き家がありますか。また、空き家があることで、不安を感じたことはありますか。(1つ選択)

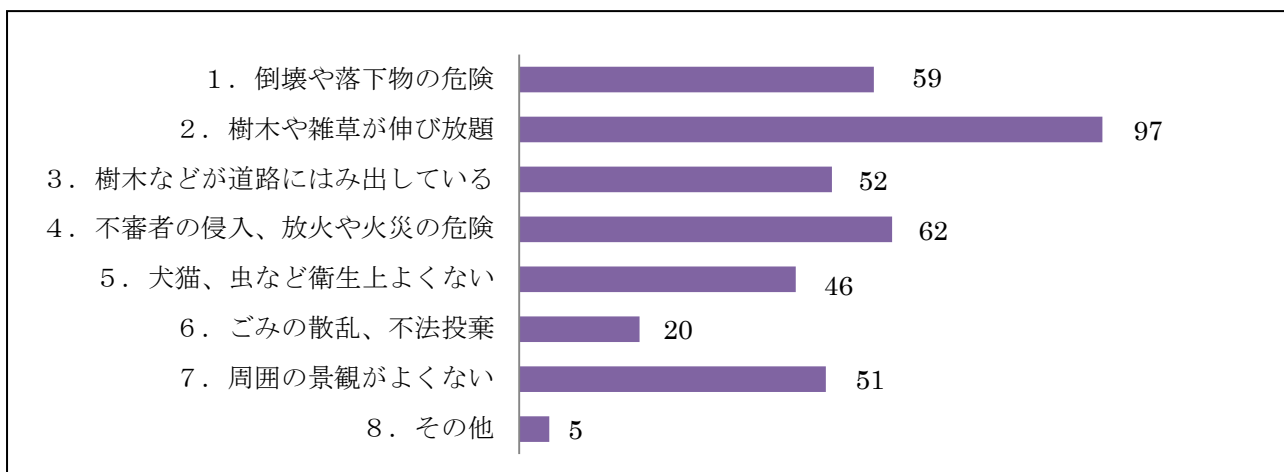
1. 空き家があり、大いに感じている	49人
2. 空き家があり、やや感じている	47人
3. 空き家はあるが、あまり感じていない	32人
4. 空き家はあるが、まったく感じていない	6人
5. 空き家はないと思う	10人
6. わからない	9人
合計	153人



「1. 空き家があり、大いに感じている」(32.0%)、「2. 空き家があり、やや感じている」(30.7%)と答えた方が全体の約6割を占めており、周辺に適切な管理が行われていない空き家があることで、不安を感じられている方が多くいることがわかりました。

問4. 問3で「1. 空き家があり、大いに感じている」、「2. 空き家があり、やや感じている」、「3. 空き家はあるが、あまり感じていない」を選択された人にお伺いします。その空き家の状態について、該当するものを選んでください。(複数選択)

1. 老朽化などにより、倒壊や落下物の危険がある	59人
2. 敷地の樹木や雑草が伸び放題となっている	97人
3. 敷地の樹木などが、道路にはみ出している	52人
4. 不審者の侵入、放火や火災の危険がある	62人
5. 犬、猫が住みついたり、虫が大量に発生するなど、衛生上よくない	46人
6. ごみなどが散乱したり、不法投棄されている	20人
7. 空き家があることにより、周辺の景観がよくない	51人
8. その他	5人



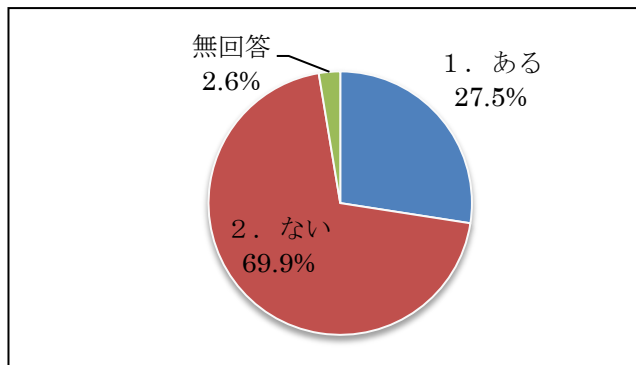
「2. 敷地の樹木や雑草が伸び放題となっている」(97人)と答えた方が最も多いほか、「4. 不審者の侵入、放火や火災の危険がある」(62人)、「1. 老朽化などにより、倒壊や落下物の危険がある」(59人)、「3. 敷地の樹木などが、道路にはみ出している」(52人)、「7. 空き家があることにより、周辺の景観がよくない」(51人)などが多く挙げられています。

問5. 問4で「8. その他」を選択された人にお伺いします。よろしければその空き家の状態を教えてください。(自由記入)

- ・台風などによりアンテナの倒壊の危険性がある。
- ・雨どいが破損し、雨のしずくが下にあるトタンにあたり、その音で眠れなかった。
- ・独居の高齢者が亡くなったり、身内に引き取られた後、空き家になるケースが多い。その場合、まず庭の管理が行き届かないことが多い。シルバー事業を活用するなどして、管理費用の補助を出すような方が考えられないでしょうか。
- ・子どもさんが手入れしていて、迷惑ではない。
- ・空き家になったようだが定期的に管理はされているようです。

問6. あなたのお住まいの周辺の空き家の所有者や管理者がわからないものがありますか。(1つ選択)

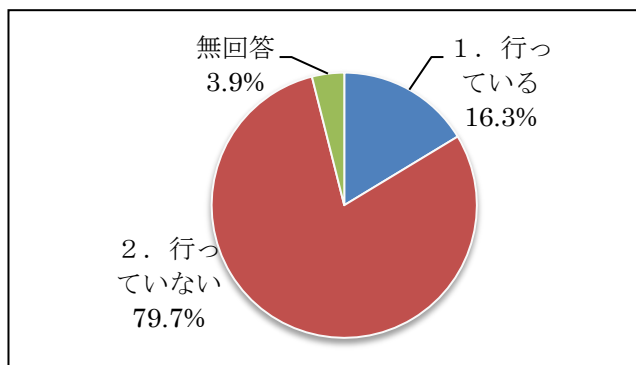
1. ある	42人
2. ない	107人
無回答	4人
合計	153人



「2. ない」と答えた方が全体の69.9%でした。

問7. 空き家に対して、近所の方々や自治会などで地域の生活環境や安全確保のための活動を行っていますか。(1つ選択)

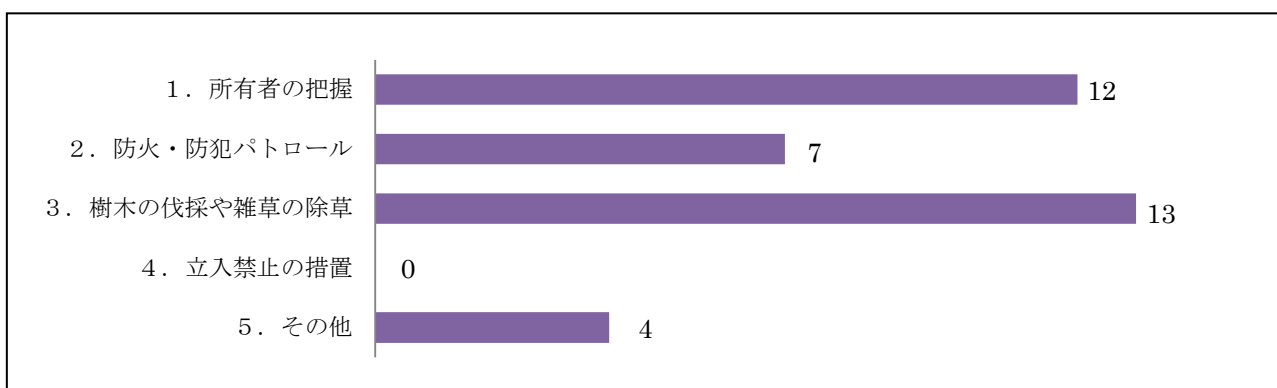
1. 行っている	25人
2. 行っていない	122人
無回答	6人
合計	153人



「2. 行っていない」と答えた方が全体の79.7%でした。

問8. 問7で「1. 行っている」を選択された人にお伺いします。近所の方々や自治会などで行う活動のうち、該当するものを選んでください。(複数選択)

1. 所有者の把握 (連絡先などの管理)	12人
2. 防火・防犯パトロール	7人
3. 樹木の伐採や雑草の除草	13人
4. 立入禁止の措置	0人
5. その他	4人



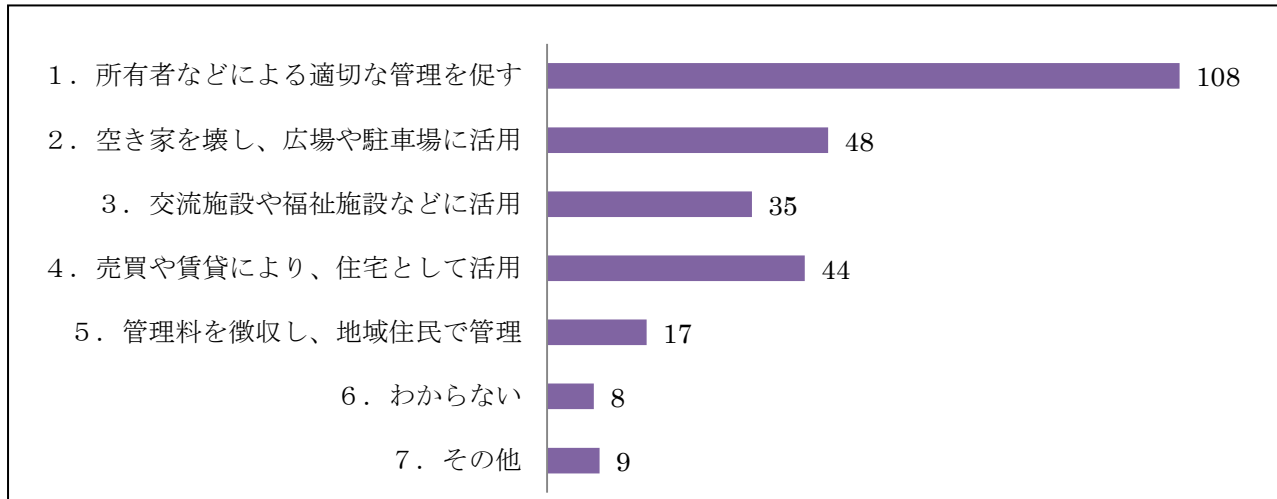
「3. 樹木の伐採や雑草の除草」(13人)、「1. 所有者の把握(連絡先などの管理)」(12人)などが多く挙げられています。

問9. 問8で「5. その他」を選択した人にお伺いします。よろしければ活動の内容を教えてください。(自由記入)

- ・市など行政機関に相談や対処の依頼を行った。
- ・所有者へ樹木の伐採を依頼した。
- ・樹木の伐採や除草のほか、降雨による水たまり発生のための排水溝の掃除など。

問10. 今後、地域の空き家をどうしていきべきだと思いますか。(複数選択)

1. 所有者などによる適切な管理を促す	108人
2. 空き家を壊し、広場や駐車場などに活用する	48人
3. 交流施設や福祉施設などに活用する	35人
4. 売買や賃貸などにより、住宅として活用する	44人
5. 所有者から管理料を徴収し、地域住民で管理する	17人
6. わからない	8人
7. その他	9人



「1. 所有者などによる適切な管理を促す」と答えた方が最も多く、回答者153人中、108の方が選択していました。そのほか、「2. 空き家を壊し、広場や駐車場などに活用する」(48人)、「4. 売買や賃貸などにより、住宅として活用する」(44人)などが多く挙げられています。

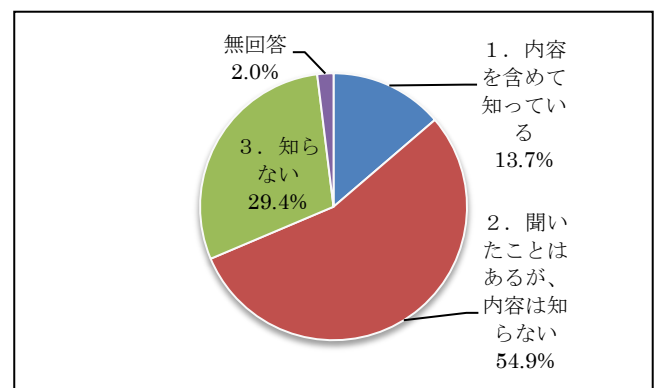
問11. 問10で「7. その他」を選択した人にお伺いします。よろしければあなたのご意見を教えてください。(自由記入)

- ・改築して宿にするなど新しいビジネスを始めたいと思う。
- ・国体などの際、遠方から来られる方たちへの一時的な貸し出し。防災拠点や商業施設など、地域で不足している機能を補充するために活用する。

- ・「3. 交流施設や福祉施設などに活用」とあるが、そのために市としてどう対応する必要があるか？具体的な方策を示してほしい。
- ・施設や住宅としての活用には不安は当然あるが、市の目指す定住人口及び交流人口の増加に向けて、邪魔者扱いの空き家から有効利活用への宝物への逆転の発想となるのではないか。近隣他市にも事例は少なからずありそうです。
- ・管理されていない空き家及び所有者から依頼された空き家を、管理料を徴収して市が管理する。市が管理する空き家を新規移住者及び低所得者に期間を限定して安い家賃で貸し出す。
- ・所有者に地区清掃の時などに参加していただき、状況を把握してもらう。
- ・地域によっては、空き家の前の道が狭く、新しく家を建てるにも建てられないところがある。区画整理の必要があるところではないのでしょうか。
- ・家屋は家主の物件でも、土地の権利関係によって売買ができない状態で、家主が家を放置している場合もある。
- ・規則はどうなっているのでしょうか。それに基づき適切に処理されているのでしょうか。
- ・崩れかかっている空き家で、車が入れない場所にあり、ともかく壊して撤去してほしい。

**問 1 2. 平成 2 7 年 5 月に施行された「空家等対策の推進に関する特別措置法」をご存じですか。
(1つ選択)**

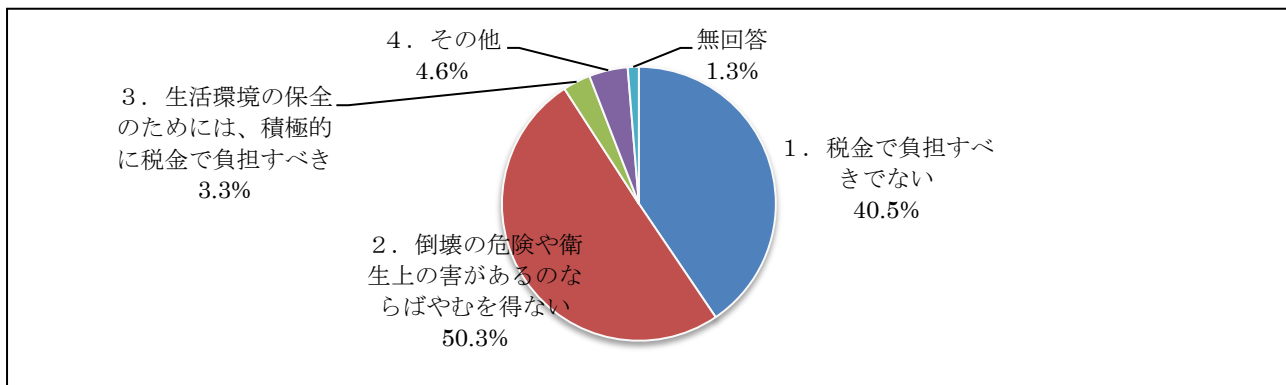
1. 内容を含めて知っている	21 人
2. 聞いたことはあるが、内容は知らない	84 人
3. 知らない	45 人
無回答	3 人
合計	153 人



「2. 聞いたことはあるが内容は知らない」(54.9%)、「3. 知らない」(29.4%)と答えた方が、全体の約8割を占めています。

問 1 3. 空き家等の管理は、第一義的には所有者が自らの責任によりの確に対応することが前提となりますが、問題解決に税金が使われることについて、あなたはどのように思いますか。(1つ選択)

1. 所有者が負担すべきであり、税金で負担すべきでない	62 人
2. 倒壊などの危険や衛生上の害となるおそれがあるのならばやむを得ない	77 人
3. 生活環境の保全のためには、積極的に税金で負担すべきである	5 人
4. その他	7 人
無回答	2 人
合計	153 人



「2. 倒壊などの危険や衛生上の害となるおそれがあるのならばやむを得ない」(50.3%)と、「1. 所有者が負担すべきであり、税金で負担すべきでない」(40.5%)とで意見が分かれています。

問14. 問13で「4. その他」を選択した人にお伺いします。よろしければあなたのご意見を教えてください。(自由記入)

- ・原則として所有者が負担することを希望するが、不可能な場合は所有権の放棄を促す。
- ・状況によって、所有者負担、税金負担のいずれかを選択しなければならないと思うので、問13のようにいずれか1つを選ぶことはできないが、なるべく所有者が負担し、税金の負担なしで済むことならそうしてほしい。
- ・所有者が負担すべきことではありますが、所有者と話し合い、適切に対応できるのであれば、税金負担もやむを得ないかもしれません。また、「空き家」も問題ではありますが、「空き地」にも目を向けてもらいたいです。空き家を壊した更地や使用されなくなった田畑など、所有者が放置して雑草が伸び放題になり、害虫の発生や不法投棄による環境の悪化を招いたりしているところもあると思います。こういった広大な使用されていない土地に市が太陽光発電所を設けて収益に繋げるといったことは出来ないのでしょうか？いつも活用されていないのがもったいなく思っています。「空き家」にしる「空き地」にしる税金投入やむなしでも、上手く市の収益に繋げるようなやり方をして頂きたいです。
- ・現状では「1. 所有者が負担すべきであり、税金で負担すべきでない」以外の選択肢はないが、今後、交流施設や福祉施設、住宅などへの有効利活用を行うに際しては相応の投資(税負担)は必要になると思われる。
- ・市が率先して空き家を回収し、改築・修繕をして、市内で結婚すれば子どもが高校を卒業するまで半額から無料(ただし、世帯収入300万円以下の人を対象とする)で貸し出す。最近収入が少なく結婚ができない人が多くいる。そうすることで新居浜市の人口増加につながるのでは？
- ・安全の確保、生活環境の保全に必要な場合は税金を使って措置し、後に所有者に負担させる。
- ・所有者がわかっている場合は話し合いで所有者に負担してもらおう。所有者が不明の場合は税金を使わせてもらおう。
- ・所有者が自分で管理できなくなれば、自治体に寄付することの義務付けをする。
- ・倒壊などで損害を他人に与えれば、司法の判断とすればよい。その建物のために税金を使うなどともない。

<まとめ>

本アンケートは、全国的に空き家の増加が顕著となり、管理不十分な空き家が社会的な問題となっていることから、空家等対策の推進に関する特別措置法の規定に基づく、空き家に対する市の基本的な方針を示す「空家等対策計画」の策定の参考資料とするために実施しました。

回答された方は、全国的な空き家の問題について大半の方が認知しており、「空き家の有無と不安」については、約6割の方が空き家があることで多少なりとも不安を感じており、「樹木や雑草の繁茂」、「不審者の侵入」、「火災、倒壊、落下物の危険」等、空き家の状態が悪いことから地域住民の生活に影響を及ぼし、居住環境の悪化を懸念していることがわかります。

「今後空き家をどうするか」については、「所有者等による適切な管理を促す」という回答が圧倒的に多く、自己所有物は自分で責任を持つべきであるとしながらも、「問題解決への税金投入」については、「やむを得ない」が約5割と、住環境の悪化を防ぐためには所有者等に任せられないという考え方が半数を占めています。

また、空き家の利活用については、「解体して別用途での利用」、「交流、福祉施設への転用」、「売買や賃貸による住宅としての活用」への回答も多く、「市が改築、修繕して子育て世代に賃貸する」等の意見も寄せられ、有効活用に対する意識も高いようです。

所有者は、空き家が管理不全にならないよう自己の責任において適切に管理し、住民は、地域コミュニティを円る等、互いに地域の環境を良好に保全することができるよう、皆様のご意見を参考に「空家等対策計画」を策定していきたいと考えています。

(担当課：建築指導課)



©NPO 法人新居浜まちゅり隊

テーマ⑥ 新居浜市の広報事業について

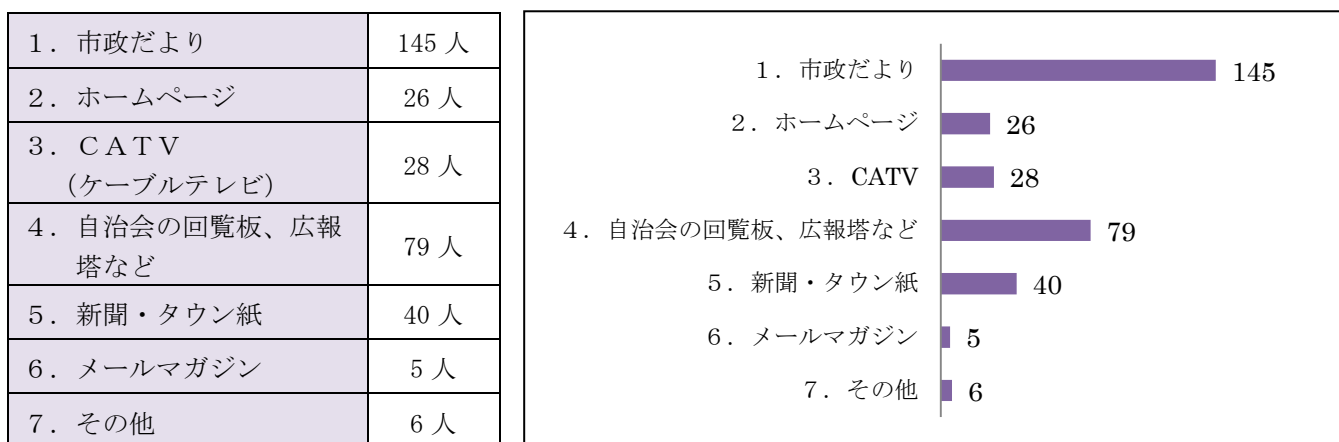
【調査趣旨】

新居浜市では、毎月「市政だよりにはま」の発行をはじめ、広報番組やホームページ等のさまざまな手段（媒体）を通じて市民の皆さまに市政情報をお届けしております。よりわかりやすく、市民の皆さまが親しみやすい広報を目指して、新居浜市の広報事業に関して皆さまが日頃感じていらっしゃることや、広報媒体の周知度を調査し、今後の広報活動に活用したいと考えています。

（担当課：秘書広報課）

（※問1はモニター属性確認のための設問であり、省略）

問2. 新居浜市の行政情報を主にどこから入手しますか。（複数選択）



「1. 市政だより」と答えた方が最も多く、回答者151人中、145の方が選択していました。

【クロス集計（年代別）】

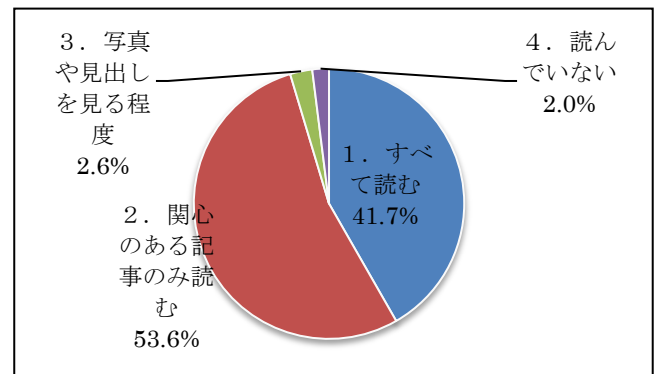
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1. 市政だより	6人 (100.0%)	20人 (95.2%)	25人 (96.2%)	22人 (100.0%)	43人 (93.5%)	26人 (96.3%)	3人 (100.0%)
2. ホームページ	2人 (33.3%)	5人 (23.8%)	5人 (19.2%)	5人 (22.7%)	6人 (13.0%)	3人 (11.1%)	0人 (0.0%)
3. CATV (ケーブルテレビ)	0人 (0.0%)	1人 (4.8%)	6人 (23.1%)	4人 (18.2%)	7人 (15.2%)	9人 (33.3%)	1人 (33.3%)
4. 自治会の回覧板、 広報塔など	0人 (0.0%)	4人 (19.0%)	13人 (50.0%)	9人 (40.9%)	34人 (73.9%)	18人 (66.7%)	1人 (33.3%)
5. 新聞・タウン紙	2人 (33.3%)	3人 (14.3%)	9人 (34.6%)	3人 (13.6%)	14人 (30.4%)	9人 (33.3%)	0人 (0.0%)
6. メールマガジン	0人 (0.0%)	1人 (4.8%)	1人 (3.8%)	1人 (4.5%)	2人 (4.3%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)
7. その他	1人 (16.7%)	1人 (4.8%)	0人 (0.0%)	1人 (4.5%)	2人 (4.3%)	0人 (0.0%)	1人 (33.3%)
回答者数	6人	21人	26人	22人	46人	27人	3人

全ての世代において、「1. 市政だより」と答えた方の割合が高くなっています。また、20歳～30歳代で

は「2. ホームページ」と答えた方の割合が高く、40歳代以上では「4. 自治会の回覧板、広報塔など」と答えた方の割合が高くなっています。

問3. 市政だよりを読んでいますか。(1つ選択)

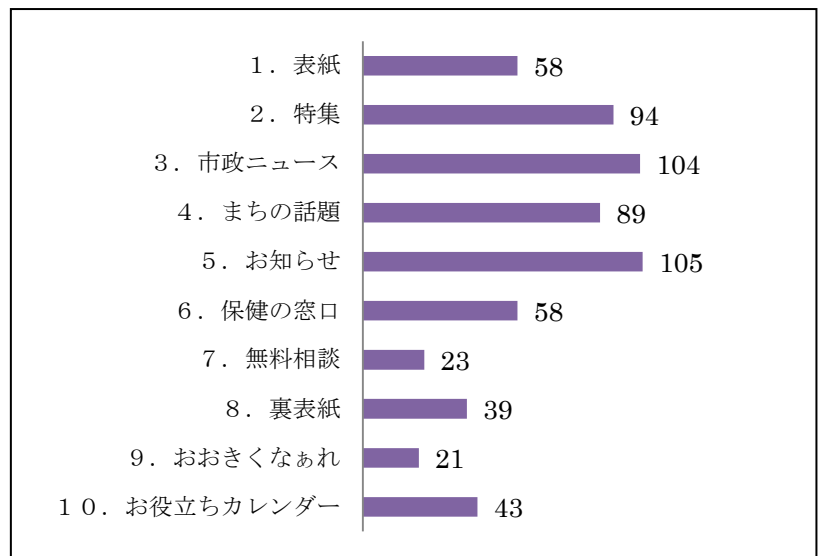
1. すべて読む	63人
2. 関心のある記事のみ読む	81人
3. 写真や見出しを見る程度	4人
4. 読んでいない	3人
合計	151人



「1. すべて読む」(41.7%)、「2. 関心のある記事のみ読む」(53.6%)と答えた方が全体の9割以上を占めており、多くの方が市政だよりを読んでいることがわかりました。

問4. 問3で「1. すべて読む」、「2. 関心のある記事のみ読む」、「3. 写真や見出しを見る程度」と答えた方にお伺いします。どの記事をよく読みますか。(複数選択)

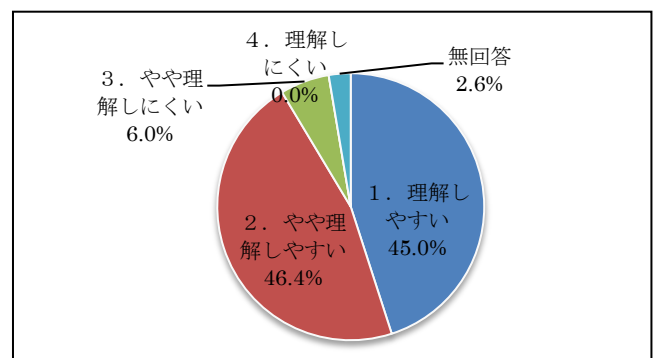
1. 表紙	58人
2. 特集	94人
3. 市政ニュース	104人
4. まちの話題	89人
5. お知らせ	105人
6. 保健の窓口	58人
7. 無料相談	23人
8. 裏表紙	39人
9. おおきくなあれ	21人
10. お役立ちカレンダー	43人



「5. お知らせ」(105人)、「3. 市政ニュース」(104人)、「2. 特集」(94人)、「4. まちの話題」(89人)などが、よく読む記事として多く挙げられています。

問5. 市政だよりの掲載情報は理解しやすいですか。(1つ選択)

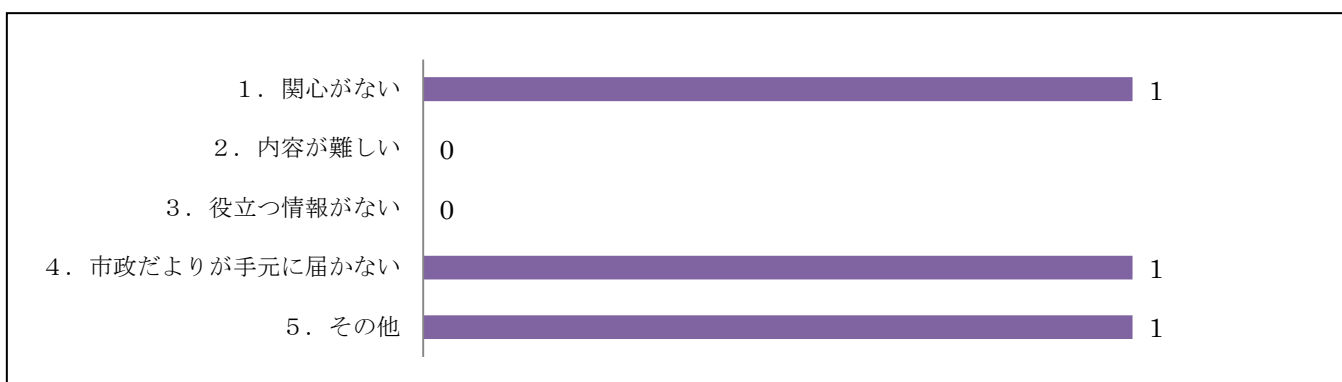
1. 理解しやすい	68人
2. やや理解しやすい	70人
3. やや理解しにくい	9人
4. 理解しにくい	0人
無回答	4人
合計	151人



「1. 理解しやすい」(45.0%)、「2. やや理解しやすい」(46.4%)と答えた方が全体の9割以上を占めています。

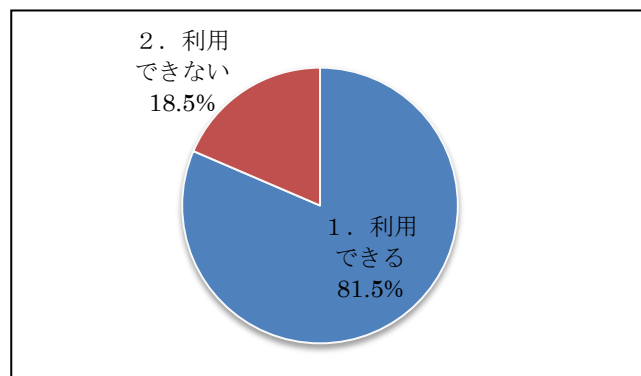
問6. 問3で「4. 読んでいない」と答えた方にお伺いします。市政だよりを読まない理由は何ですか。(複数選択)

1. 関心がない	1人
2. 内容が難しい	0人
3. 役立つ情報がない	0人
4. 市政だよりが手元に届かない	1人
5. その他	1人



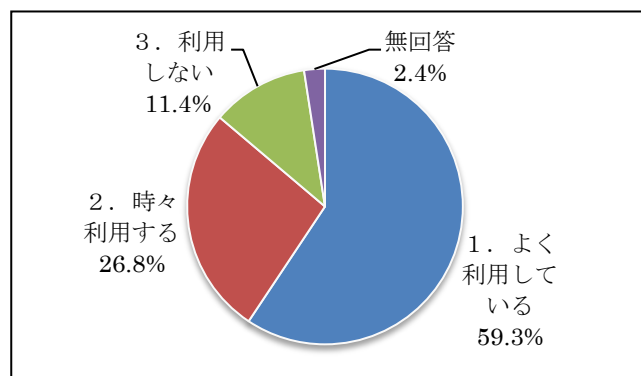
問7. 全員にお伺いします。自宅や職場などでインターネットを利用できる環境にありますか。(1つ選択)

1. 利用できる	123人
2. 利用できない	28人
合計	151人



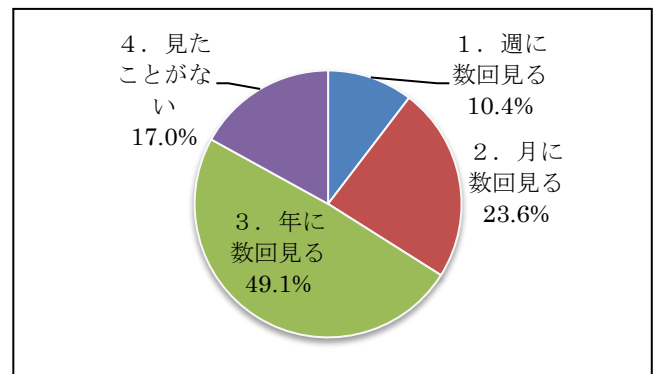
問8. 問7で「1. 利用できる」と答えた方にお伺いします。日頃、インターネットを利用していますか。(1つ選択)

1. よく利用している	73人
2. 時々利用する	33人
3. 利用しない	14人
無回答	3人
合計	123人



問9. 問8で「1. よく利用している」、「2. 時々利用する」と答えた方にお伺いします。新居浜市のホームページをご覧になっていますか。(1つ選択)

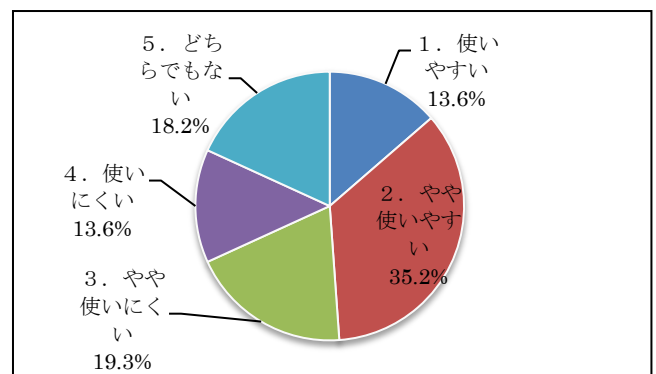
1. 週に数回見る	11人
2. 月に数回見る	25人
3. 年に数回見る	52人
4. 見たことがない	18人
合計	106人



「3. 年に数回見る」と答えた方が最も多く(49.1%)、「1. 週に数回見る」(10.4%)、「2. 月に数回見る」(23.6%)と答えた方を合わせると、全体の8割以上の方がホームページをご覧になったことがわかりました。

問10. 問9で「1. 週に数回見る」、「2. 月に数回見る」、「3. 年に数回見る」と答えた方にお伺いします。新居浜市ホームページは使いやすい(見やすい)ですか。(1つ選択)

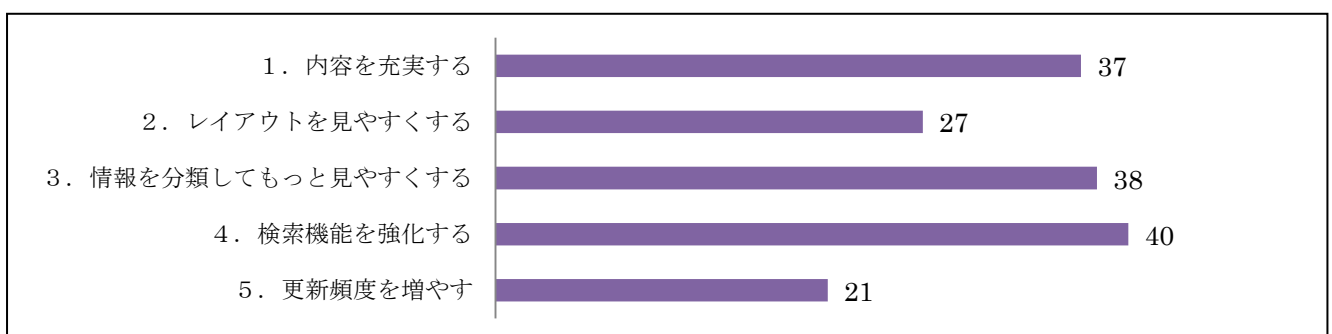
1. 使いやすい	12人
2. やや使いやすい	31人
3. やや使いにくい	17人
4. 使いにくい	12人
5. どちらでもない	16人
合計	88人



「2. やや使いやすい」(35.2%)と答えた方が最も多かったものの、「やや使いにくい」(19.3%)、「使いにくい」(13.6%)という意見も多くありました。

問11. 今後、ホームページのどのような点に工夫や改善をしてほしいですか。(複数選択)

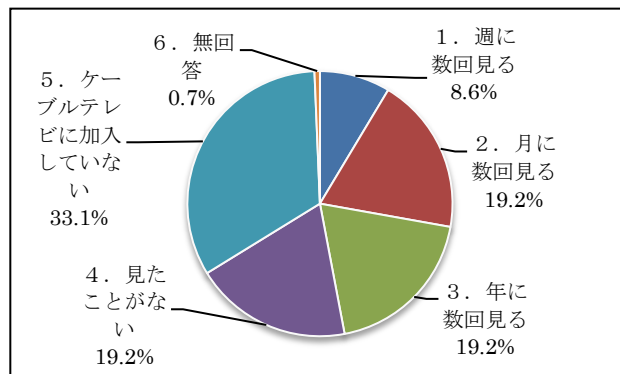
1. 内容を充実する	37人
2. レイアウトを見やすくする	27人
3. 情報を分類してもっと見やすくする	38人
4. 検索機能を強化する	40人
5. 更新頻度を増やす	21人



「4. 検索機能を強化する」(40人)、「3. 情報を分類してもっと見やすくする」(38人)、「1. 内容を充実する」(37人)などが、改善点として多く挙げられています。

問12. 全員にお伺いします。CATVデジタル112チャンネルで放送している行政広報番組(マイタウン、インフォにいほま)をご覧になっていますか。(1つ選択)

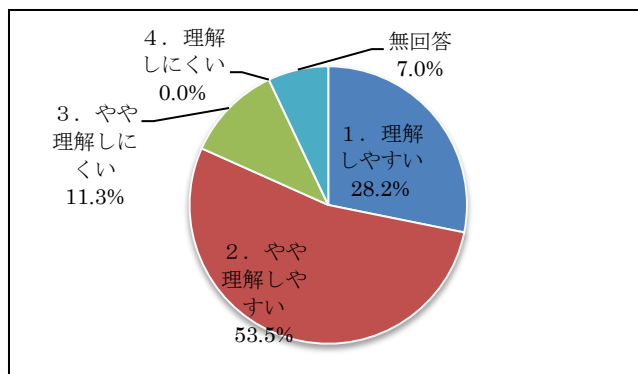
1. 週に数回見る	13人
2. 月に数回見る	29人
3. 年に数回見る	29人
4. 見たことがない	29人
5. ケーブルテレビに加入していない	50人
無回答	1人
合計	151人



ケーブルテレビに加入されている方の中でも、「4. 見たことがない」(19.2%)方が多くいることがわかりました。

問13. 問12で「1. 週に数回見る」、「2. 月に数回見る」、「3. 年に数回見る」と答えた方にお伺いします。行政情報番組(マイタウン、インフォにいほま)の掲載情報は理解しやすいですか。(1つ選択)

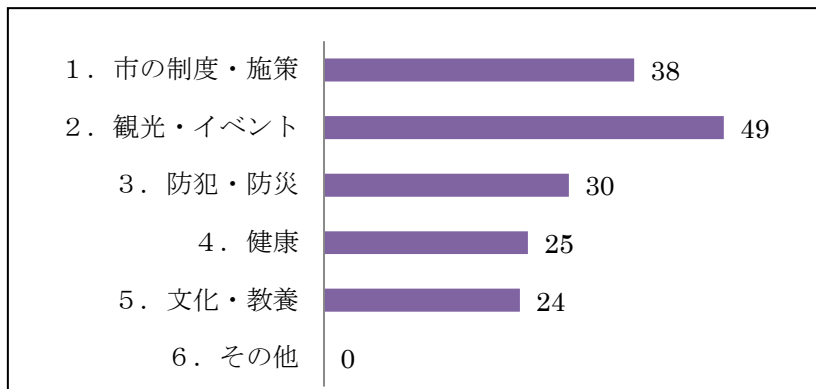
1. 理解しやすい	20人
2. やや理解しやすい	38人
3. やや理解しにくい	8人
4. 理解しにくい	0人
無回答	5人
合計	71人



「1. 理解しやすい」(28.2%)、「2. やや理解しやすい」(53.5%)と答えた方が全体の81.7%でした。

問14. 今後どのような番組をご覧になりたいですか。(複数選択)

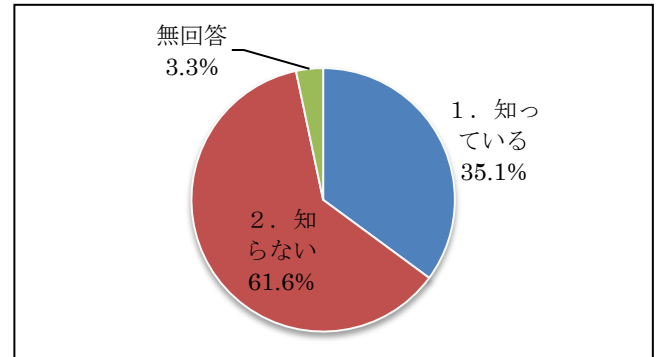
1. 市の制度・施策	38人
2. 観光・イベント	49人
3. 防犯・防災	30人
4. 健康	25人
5. 文化・教養	24人
6. その他	0人



「2. 観光・イベント」(49人)、「1. 市の制度・施策」(38人)、「3. 防犯・防災」(30人)などが、見たい番組として多く挙げられています。

問15. 全員にお伺いします。あらかじめ登録いただいた携帯電話に新居浜市が行政情報をメールで発信しているメールマガジンをご存じですか。(1つ選択)

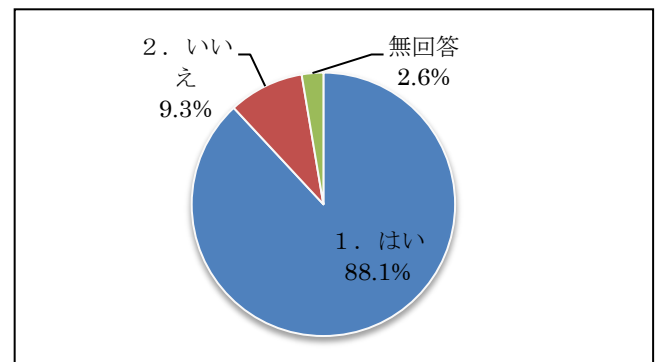
1. 知っている	53人
2. 知らない	93人
無回答	5人
合計	151人



「2. 知らない」(61.6%)と答えた方が、「1. 知っている」(35.1%)を大きく上回っており、メールマガジンの周知度が低い現状がわかりました。

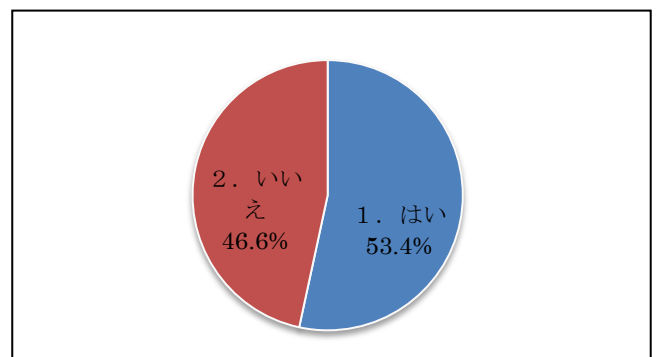
問16. 携帯電話(メール機能があるもの)をお持ちですか。(1つ選択)

1. はい	133人
2. いいえ	14人
無回答	4人
合計	151人



問17. 問16で「1. はい」と答えた方にお伺いします。それはスマートフォンですか。(1つ選択)

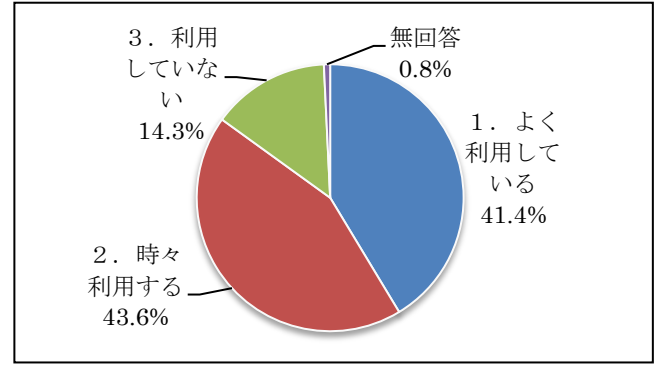
1. はい	71人
2. いいえ	62人
合計	133人



問18. 日頃、携帯電話のメール機能を利用していますか。(1つ選択)

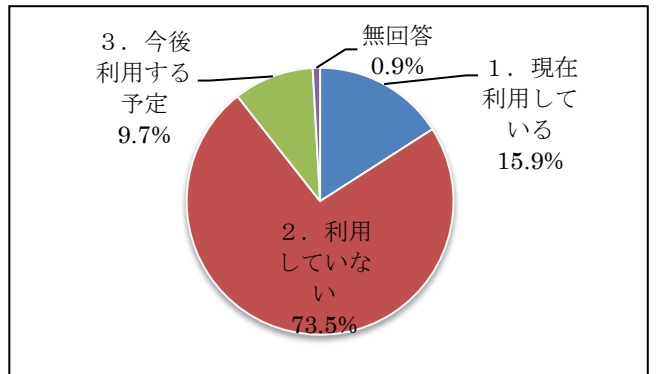
1. よく利用している	55人
2. 時々利用する	58人

3. 利用していない	19人
無回答	1人
合計	133人



問19. 問18で「1. よく利用している」、「2. 時々利用する」と答えた方にお伺いします。新居浜市のメールマガジンを利用していますか。(1つ選択)

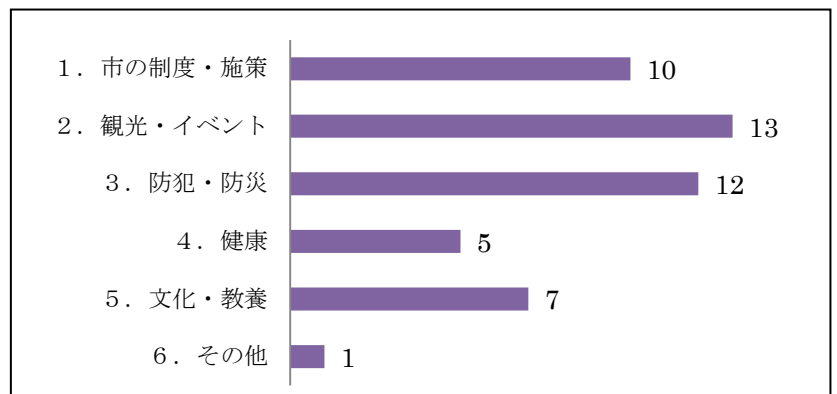
1. 現在利用している	18人
2. 利用していない	83人
3. 今後利用する予定	11人
無回答	1人
合計	113人



「2. 利用していない」(73.5%)と答えた方が、「1. 現在利用している」(15.9%)、「3. 今後利用する予定」(9.7%)を大きく上回っており、行政情報の入手の手段として、メールマガジンがあまり活用されていない現状がわかりました。

問20. 問19で「1. 現在利用している」と答えた方にお伺いします。今後どのような情報をメールで発信してほしいですか。(複数選択)

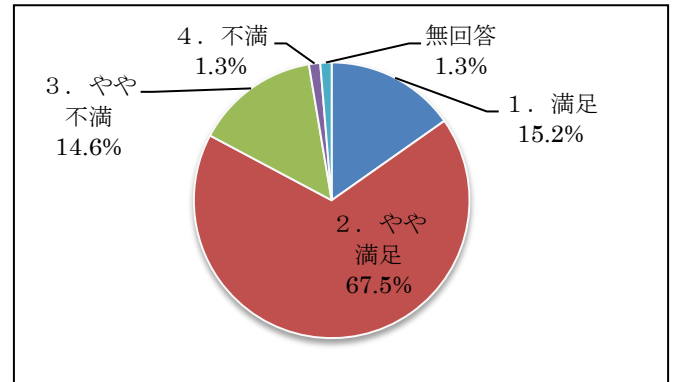
1. 市の制度・施策	10人
2. 観光・イベント	13人
3. 防犯・防災	12人
4. 健康	5人
5. 文化・教養	7人
6. その他	1人



「2. 観光・イベント」(13人)、「3. 防犯・防災」(12人)、「1. 市の制度・施策」(10人)などが、発信してほしい情報として多く挙げられています。

問21. 全員にお伺いします。新居浜市が提供している行政情報(市政だより、ホームページ、広報番組、ツイッター、フェイスブックなど)に満足していますか。(1つ選択)

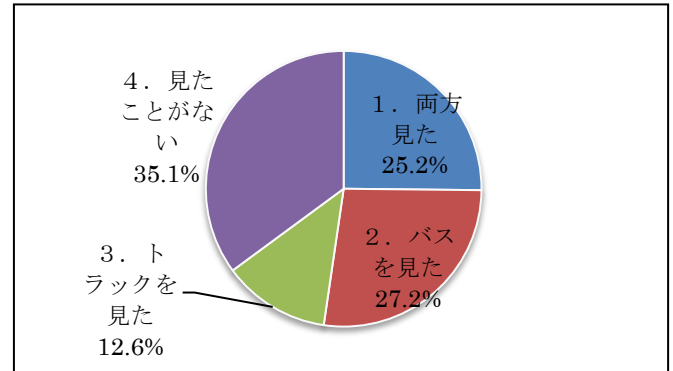
1. 満足	23 人
2. やや満足	102 人
3. やや不満	22 人
4. 不満	2 人
無回答	2 人
合計	151 人



「2. やや満足」(67.5%)と答えた方が最も多く、全体としての満足度は高いと言えるものの、「やや不満」(14.6%)、「不満」(1.3%)という意見もありました。

問22. 新居浜市の魅力を広く全国にPRするため、PR広告(太鼓祭り、別子銅山産業遺産など)をラッピングした長距離バス・トラックが全国各地を走行していますが、見かけたことはありますか。(1つ選択)

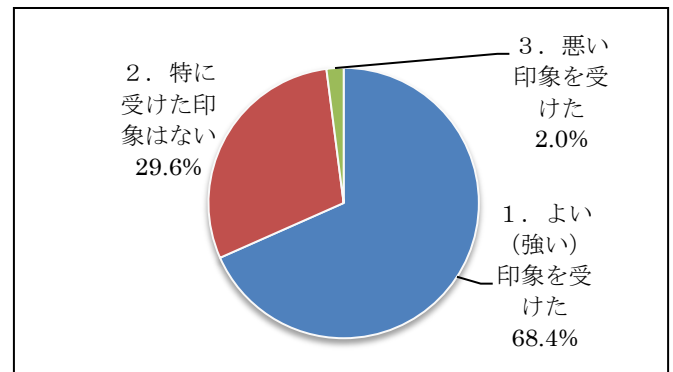
1. 両方見た	38 人
2. バスを見た	41 人
3. トラックを見た	19 人
4. 見たことがない	53 人
合計	151 人



バスかトラックのいずれか、あるいは両方を見たことがある方が全体の64.9%でした。

問23. 問22で「1. 両方見た」、「2. バスを見た」、「3. トラックを見た」と答えた方にお伺いします。バス・トラックの印象をお聞かせください。(1つ選択)

1. よい(強い)印象を受けた	67 人
2. 特に受けた印象はない	29 人
3. 悪い印象を受けた	2 人
合計	98 人

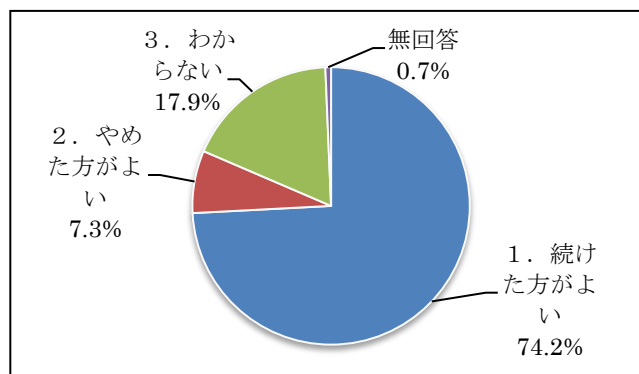


「1. よい(強い)印象を受けた」(68.4%)と答えた方が最も多く、全体の約7割を占めています。

問24. 全員にお伺いします。バス・トラックのラッピング事業の今後についてお聞かせください。

(1つ選択)

1. 新居浜市の魅力を全国に発信するために続けた方がよい	112人
2. やめた方がよい	11人
3. わからない	27人
無回答	1人
合計	151人



「1. 続けた方がよい」(74.2%)と答えた方が最も多く、全体の約7割を占めています。

問25. 広報事業全般(市政だより、ホームページ、広報番組、ツイッター、フェイスブックなど)に関するご意見を自由にお書きください。(自由記入)

たくさんのご意見をいただき、ありがとうございました。本報告ではご意見の一部を紹介します。

【市政だよりについて】

- ・市政だよりは内容が充実してきて読むのが楽しみです。
- ・市政だよりはフレームがあって埋め込み式になっており、物足りなさを感じる。
- ・高齢者の中にはパソコンや携帯電話を持っていない人も多い。インターネットやメールが利用できない人のために、市政だより等を充実することが大事だと思います。
- ・自治会に加入しなくても、市民なら自宅に全員市政だよりが届くシステムにしてほしい。
- ・市政だよりをもっと色んなところに置いてほしい。

【ホームページについて】

- ・市のホームページをたまに利用しますが、検索機能が不十分と思います。言語検索しようとしても対応してくれないので不便です。内容やレイアウトを充実させたとしても、検索機能が弱ければ皆さんあまり使いたがらないのでは、と思います。
- ・ホームページがとにかく見づらくて、理由は市民(利用者)の目線で作られていないからです。担当課名→情報という紐づけのせいで、知りたい情報がすぐに見つかりません。
- ・ホームページから市のメールでの問い合わせ先を探しましたが、各部署の電話番号しか発見できず断念しました。メールでの問い合わせ先をわかりやすく掲載してください。
- ・まだまだホームページは内容を充実させること、新居浜市の魅力を発信することができる筈です。

【メールマガジン、SNS、スマホアプリについて】

- ・行政情報のメールマガジンがあるのは知らなかった。ぜひ市民にもっとアピールすべきだと思う。
- ・メールの頻度が多すぎる。必要な情報ならいいが、要らない情報が多い。
- ・SNS(フェイスブックやツイッター)による広報が不足。もっと活用されてはいいかですか。
- ・フェイスブックやツイッターは、市役所にフォローしてもらえるようにしてほしい。
- ・公式LINEを作ってほしい。フェイスブックもツイッターもわざわざ見るのが面倒くさい。
- ・「新居浜いんふお」(スマホアプリ)の更新頻度アップと内容の充実をお願いします。

【その他、広報全般について】

- ・トラックの広告は市民なら太鼓台と銅山と理解できるが、市外の人から見たらわからないと思う。
- ・太鼓祭りは県内でもまだ認知度が低いので、観光のホームページを充実させた方がいいのでは。
- ・行政放送は広報塔の向き等によって聞き取れないことが多い。最近の住宅は密閉性が良く窓を閉めると聞こえない、ましてや台風の時などは放送の役目を果たすことができない。今後、各家庭に有線放送設備を拡充してはどうですか。
- ・市で行うイベントなどの情報を早めに発信して、直前にも再度発信するなどしてほしい。
- ・広報で全国に新居浜のアピールをすることなしに関心を持ってはもらえないが、魅力的な宿泊施設や交通整備も必要だと思う。
- ・市の魅力的な催しが少ないです。また、せっかく観光に来てもらっても、郷土料理を提供するお店がありません。観光は食事目的に来る人も多いので、何かアピールできるものがあると思います。
- ・あれもこれもやりすぎ、機器に使われています。
- ・市政に関心が持てるように、意見や感想が気軽にできるような感じにしてほしい。
- ・年齢が高い人はインターネットは使いづらいので簡単でもおっくうなところがあります。使い方を市政日より、わかりやすく目立つように度々載せてほしい。

<まとめ>

今回のアンケートでは 151 人（20 代 6 人、30 代 21 人、40 代 26 人、50 代 22 人、60 代 46 人、70 代 27 人、80 歳以上 3 人）に回答いただきました。

行政情報を得る手段として最も活用されているのは、市政日よりで、次いで、自治会の回覧板、広報塔を活用している人が多いという結果になりました。市政日よりについては全ての世代で多くの人利用していますが、回覧板、広報塔については 40 代以降の人の活用が多く、30 代以下の人はほとんど活用していないようです。

インターネットについては、8 割以上の人職場や自宅で利用できる環境にあり、多くの人日ごろからインターネットを利用しているようです。また、携帯電話は 20～30 代の人全ての人、40～50 代の人 90%以上、60～70 代の人 80%以上が保有しており、そのうちスマートフォンを利用している人は、20 代 83%、30 代 90%、40～50 代 75%、60 代 28%と、若い人を中心にスマートフォンが普及しているという結果になりました。メール機能については、全ての年代で多くの人利用しているようです。

インターネット、携帯電話は多くの人利用している一方、市が発行しているメールマガジンがあることを知っている人は全体の 35%と低く、情報を得るツールとしてメールマガジン、ホームページは十分に活用されていないという結果でした。

自由記入欄では広報全般について、さまざまなご意見をいただきました。今回いただいたご意見を参考に、今後も皆さんに情報を発信し、より分かりやすい広報を心掛けていきます。

また、メールマガジンやスマートフォンアプリ、フェイスブックなどではタイムリーな情報を発信しています。これらの情報へのアクセスについては、市政だよりの目次（2 ページ）に携帯電話等で読み取り可能な QR コードを印刷していますので、ご利用ください。

なお、市政よりは、自治会への加入を促すため、自治会加入世帯には各家庭に配布しています。自治会未加入の人は、市役所、各支所、各公民館にて市政だよりを配布しています。またホームページからも閲覧できますので、ご利用ください。（担当課：秘書広報課）