

# 平成26年度第1回新城市市政モニターアンケート調査結果

アンケート実施期間 平成26年8月6日(水)～8月20日(水)

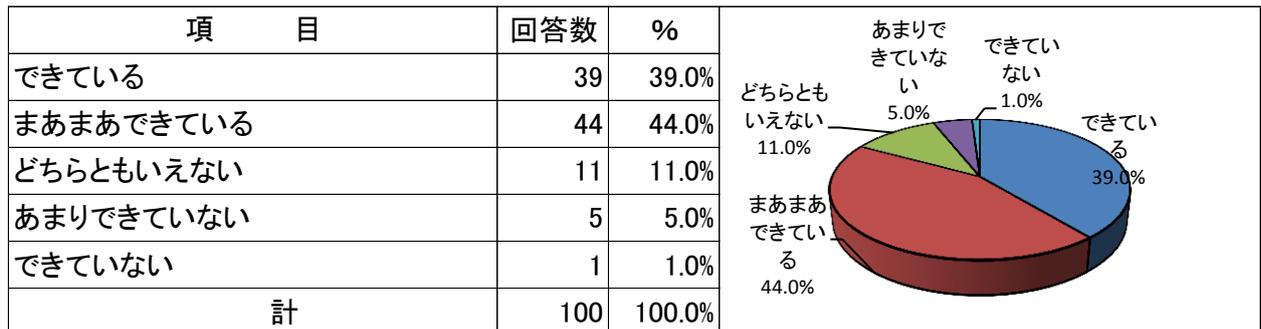
回収率 100%(100人/100人中)

(%は小数点第2以下を四捨五入してあるため、合計が100%にならない場合があります。)

## テーマ1 市職員の対応について

市職員は、市民の立場に立って考え、親切な対応と笑顔で接することを心がけています。

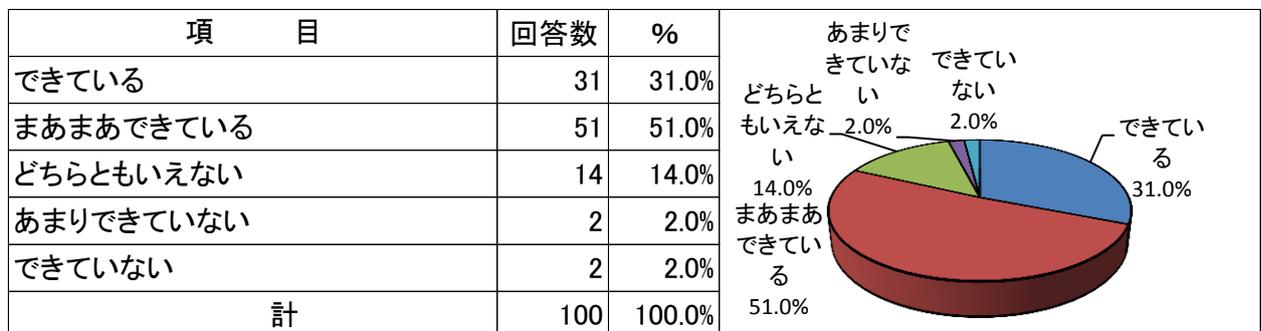
### Q1 市職員は、来庁する方々に対し、きちんとあいさつができていますか。(1つ選択)



### Q2 市職員の言葉づかいについて、どのように感じますか。(1つ選択)

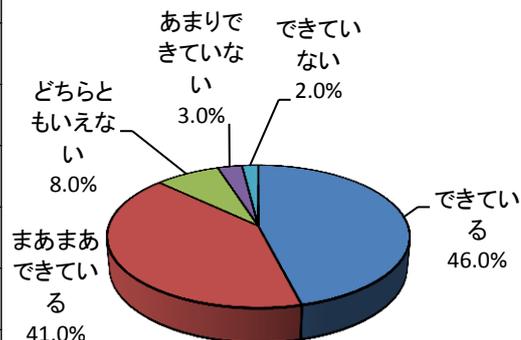


### Q3 市職員は、親切でいい対応ができていますか。(1つ選択)



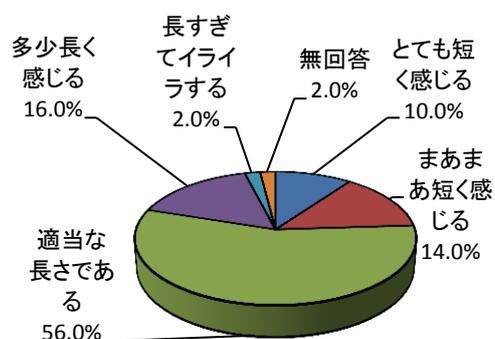
Q4 市職員は、きちんとした身だしなみができていますか。(1つ選択)

項目	回答数	%
できている	46	46.0%
まあまあできている	41	41.0%
どちらともいえない	8	8.0%
あまりできていない	3	3.0%
できていない	2	2.0%
計	100	100.0%



Q5 窓口における待ち時間について、どのように感じますか。(1つ選択)

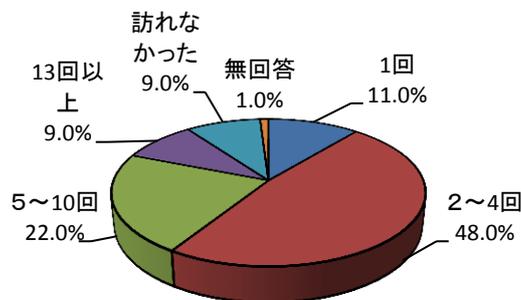
項目	回答数	%
とても短く感じる	10	10.0%
まあまあ短く感じる	14	14.0%
適当な長さである	56	56.0%
多少長く感じる	16	16.0%
長過ぎてイライラする	2	2.0%
無回答	2	2.0%
計	100	100.0%



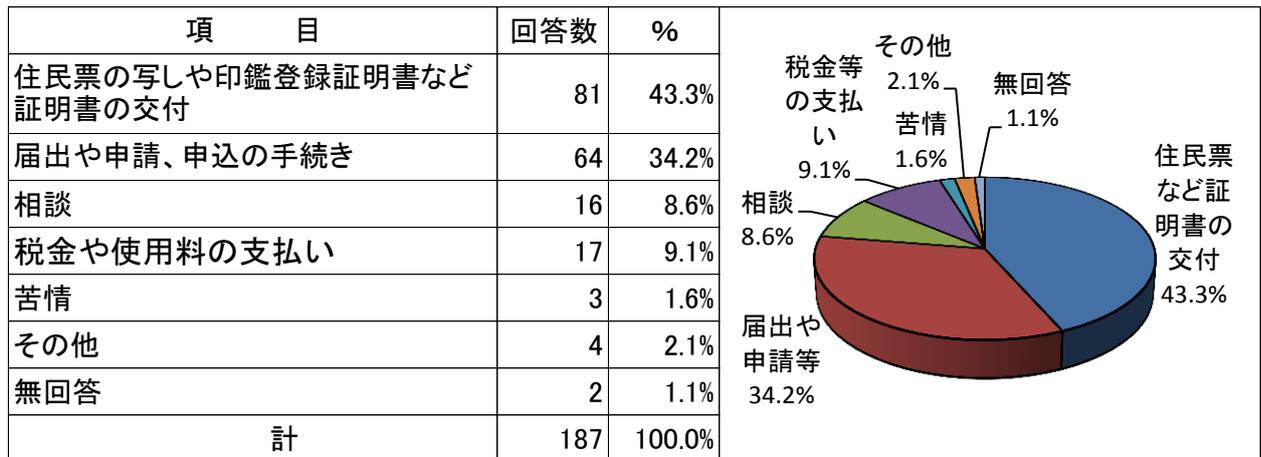
テーマ2 市役所の窓口サービスについて  
市では、市民にとってわかりやすく利用しやすい窓口サービスをめざしています。市役所(総合支所)の窓口サービスについてお聞きします。

Q1 あなたは、この1年間に何回、市役所(総合支所)を訪れましたか(1つ選択)

項目	回答数	%
1回	11	11.0%
2~4回	48	48.0%
5~12回	22	22.0%
13回以上	9	9.0%
訪れなかった	9	9.0%
無回答	1	1.0%
計	100	100.0%



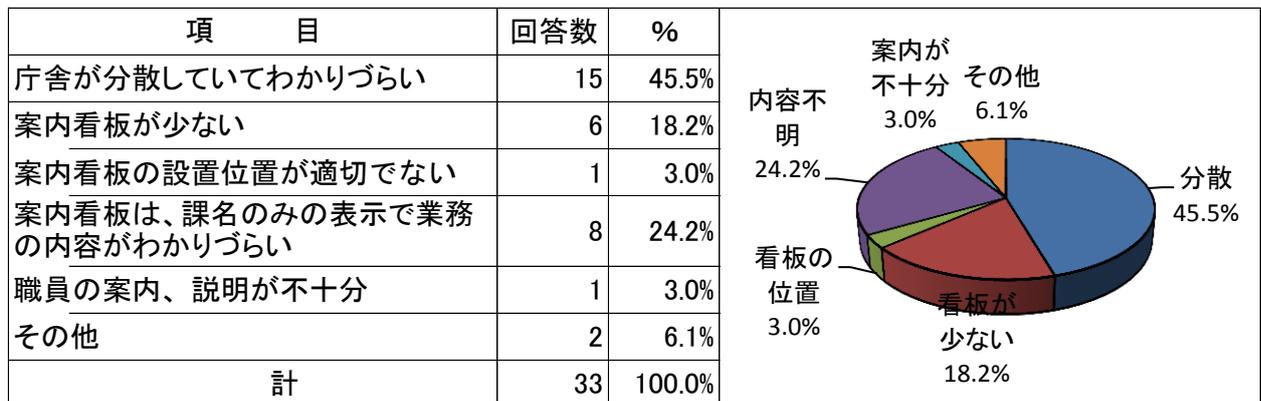
Q2 あなたが、過去に市役所(総合支所)の窓口を訪れたときの目的をお聞きます  
(複数選択可)



Q3 あなたは、市役所(総合支所)内で目的の窓口まで迷うことなくたどり着くことができましたか(1つ選択)



Q4 Q3で「迷った」と回答された方にお聞きます。迷った理由は何ですか  
(複数選択可)

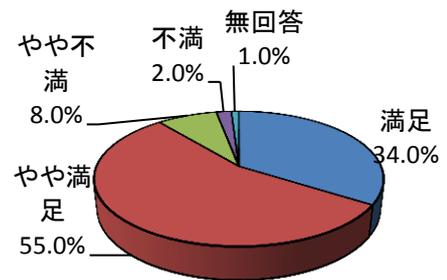


〈その他〉

- ・職員が知らないふりをする。
- ・その用事の際、どの課に行けばよいのかわからなかった。

Q5 あなたは、現在の窓口サービスに満足していますか(1つ選択)

項目	回答数	%
満足している	34	34.0%
やや満足している	55	55.0%
やや不満である	8	8.0%
不満である	2	2.0%
無回答	1	1.0%
計	100	100.0%

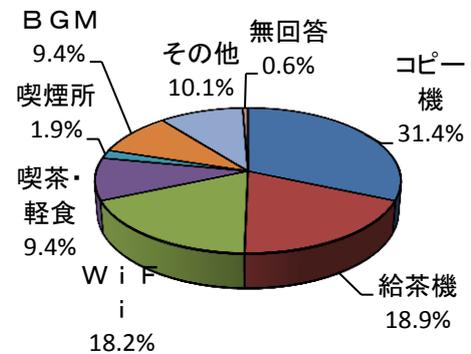


<理由>

- ・あまり愛想が良くない気がする
- ・待ち時間を短くしてほしい。
- ・冷たい人や、やる気のなさそうな人もいるから。
- ・名前を大きな声で呼ばれるため。(例:番号など)
- ・子ども未来課の対応が良くなかった。利用料を計算間違いで多くとられていたので、それを伝えるに行ったが、謝罪がしっかりされず、返金も半年かかった。
- ・来庁することがほとんどないので、実際のところ何とも言えない。
- ・1つのことであちこちの窓口に行くことが多い。
- ・古いせいもあるが狭い

Q6 あなたが、市民のために市役所(総合支所)内に必要と思うサービスをお聞きます(3つまで)

項目	回答数	%
コピー機の設置	50	31.4%
給茶機の設置	30	18.9%
WiFi(無線LANによるインターネット接続サービス)	29	18.2%
喫茶・軽食コーナー	15	9.4%
喫煙所の設置	3	1.9%
BGM(背景に流れる音楽)	15	9.4%
その他	16	10.1%
無回答	1	0.6%
計	159	100.0%



<その他>

- ・新城のおすすめスポットの紹介
- ・特になし。そこに税金はかけなくてもよいと思います。
- ・広い駐車場
- ・現状のままで良い
- ・ATMキャッシュサービス(3店舗位)
- ・物、ハードでなく、ソフトが大切！！
- ・トイレの数が少ない
- ・簡単な図書コーナー
- ・みんなが気軽に入れるカフェや食事どころ。もちろん、wifiあり。
- ・時間外(土曜・日曜日)窓口業務の充実
- ・上記は全て無駄使いだと思う。

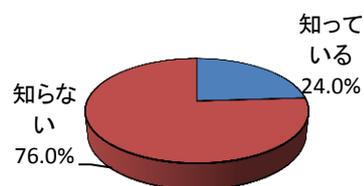
### テーマ3「若者議会について」

新城市は、「若者が活躍できるまち」を実現するため、今年5月から市内の19名の若者で「若者政策ワーキング」を立ち上げ、若者目線でまちづくり政策を練り上げています。

その若者政策ワーキングでは、平成27年度から若者の声を反映させる場である「若者議会」を作り、若者も自由に市政参加できる仕組みを作るため現在検討しています。

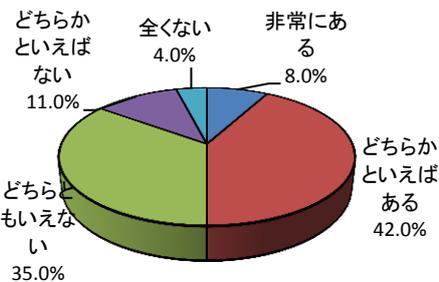
#### Q1 あなたは、「若者政策ワーキング」を知っていますか。(1つ選択)

項目	回答数	%
知っている	24	24.0%
知らない	76	76.0%
計	100	100.0%



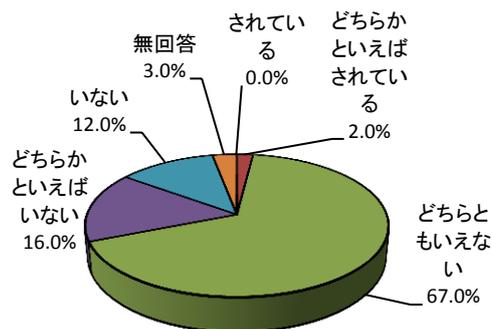
#### Q2 あなたは、「若者政策」に関心がありますか。(1つ選択)

項目	回答数	%
非常に関心がある	8	8.0%
どちらかといえば関心がある	42	42.0%
どちらともいえない	35	35.0%
どちらかといえば関心がない	11	11.0%
全く関心がない	4	4.0%
計	100	100.0%



#### Q3 今まで市内の若者の意見は市政に反映されていると思いますか。(1つ選択)

項目	回答数	%
反映されている	0	0.0%
どちらかといえば反映されている	2	2.0%
どちらともいえない	67	67.0%
どちらかといえば反映されていない	16	16.0%
反映されていない	12	12.0%
無回答	3	3.0%
計	100	100.0%



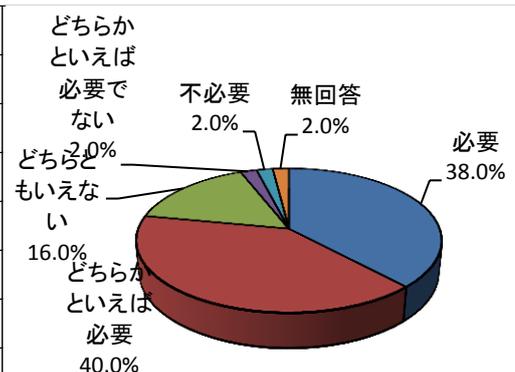
〈なぜそう思いましたか〉

- ・メリットがない
- ・どこにどれだけ反映されているかわからない。
- ・意見を言ったことがないから
- ・どういう意見が出て、どれを吸い上げた等の説明が少なくてわからなかった。
- ・若者の意見がないから。
- ・若者の意見が反映されているとすれば、都会に出て行ってしまう人も減るのでは？
- ・自分は若者政策ワーキングを知らませんでした。

- ・初めて聞いたから。
- ・判断材料がない
- ・若者の意見をどのように集めているか。また、アンケートを取っていたとして、対応に対する市政の具体的な取り組みの計画や流れに対する情報が伝わっていない。
- ・若者政策ワーキングの活動が始まっていることも知らず、活動内容も含め、皆に知ってもらうことが大切だと感じる。
- ・若者に意見を求められても、いないためわからない。
- ・若者の意見がどんなものなのかを知らない。
- ・どの様な若者の意見があり、それに対してどのように行動しているのかが見えにくい。伝わっていない。
- ・若者の声を届ける方法がなかったのではないと思う。
- ・あまり関心がなかった
- ・若者に限らず、市民の声が届いているようには思えません。
- ・若者のニーズがどんなものかよくわかっていないので、反映されているか否かもよくわからない。若者政策が始まって関心を向けたという感じ。
- ・反映された実例を知らない
- ・まだ始まったばかりでわからない。
- ・何も変わっていないから
- ・実例を知らないから
- ・今までに若者からどのような意見が出て、それが反映された事例を知らないから。
- ・存在を知らないため。
- ・どれが若者の意見か、よくわからない。
- ・まだまだ年を取った人の意見が反映されていると思います。
- ・反映を感じられる場に直面したことがないから。
- ・若者の意見を聞く機会があったか。
- ・スローガンとして掲げ、活字はよく目にし、若者の意識も変化しつつあるが、機会がないように思う。
- ・今後の若者たちの活躍に期待するとともに、市民に浸透していくことを願っています。
- ・若者に元気がない。希望が少ない。
- ・何となく
- ・市民と行政の間に立つ担当者の立ち位置によって変わるのではないと思う。
- ・若者の意見内容と反映されたものが、どこで確認できるのですか？確認するためにはどうするのですか？
- ・正直わかりません。
- ・関心がなかったから
- ・若者政策ワーキングの活動に関する情報が乏しく、将来の施政が見えないから、市政に反映されているかどうかかわからない。
- ・具体的に提言、反映させる発表の場、組織がない。(わからない)
- ・若者政策の内容がわからない
- ・スポーツ等通じて交流がなされていると思います。中学生議会等よく表れていると思います。
- ・一部の市民の自己満足か？周知が図れていないのではないか。

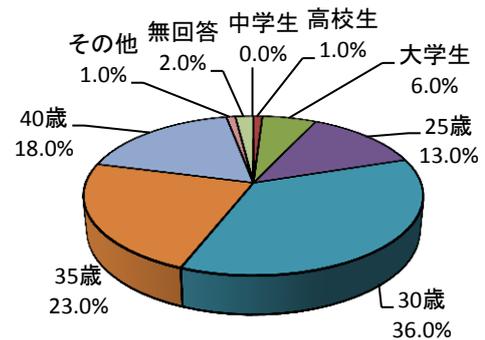
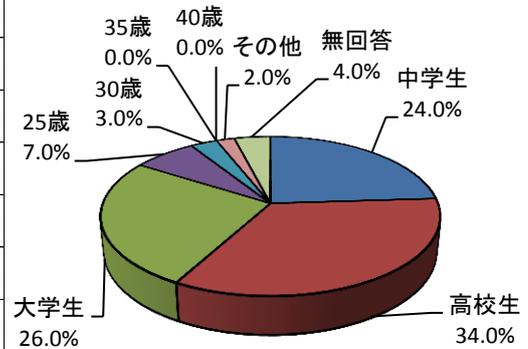
Q4 若者の声を反映させる場として「若者議会」は必要だと思いますか。(1つ選択)

項目	回答数	%
必要である	38	38.0%
どちらかといえば必要である	40	40.0%
どちらともいえない	16	16.0%
どちらかといえば必要ではない	2	2.0%
必要ではない	2	2.0%
無回答	2	2.0%
計	100	100.0%



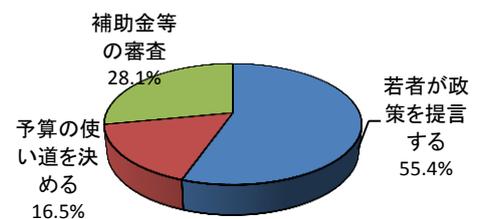
Q5 「若者議会」の構成年齢、つまりあなたが考える若者は何歳から何歳までの間だと思いますか(Ⅰ・Ⅱ 2項目回答)

項目	回答数	%
Ⅰ 何歳から		
中学生	24	24.0%
高校生	34	34.0%
大学生	26	26.0%
25歳	7	7.0%
30歳	3	3.0%
35歳	0	0.0%
40歳	0	0.0%
その他(20歳、社会人)	2	2.0%
無回答	4	4.0%
計	100	100.0%
Ⅱ 何歳まで		
中学生	0	0.0%
高校生	1	1.0%
大学生	6	6.0%
25歳	13	13.0%
30歳	36	36.0%
35歳	23	23.0%
40歳	18	18.0%
その他(39歳社会人)	1	1.0%
無回答	2	2.0%
計	100	100.0%



Q6 若者議会にどのような権限が必要であると考えますか(複数回答可)

項目	回答数	%
若者が行政に対して政策を提言する	77	55.4%
市の一部の予算の使い道を決める	23	16.5%
若者活動団体がイベントを行うための補助金等の審査	39	28.1%
計	139	100.0%



Q7 若者議会に期待することを自由に記入してください。

- ・年金や税金など、働いても金が出ていくことが多い世の中です。年金の保証も…何か若者にもあるといいのですが…。やはり減税ぐらいかなあ…？
- ・さまざまな視点や意見があることを示してほしい。よりよいまちをつくるために重要だと思う。
- ・新城に若い人が移住したくなるようなイベント、政策を考えてほしい。
- ・町の活性化について。
- ・若い視野、新城市のみではなく近隣市の様子も勉強して比べて広い視野で意見を言ってほしい。
- ・若者が意見を言い合うことで、市のことに興味を持ってほしい。
- ・若い人がもっと新城に増えるような何かを考えること。より多くの人の意見を聞くこと。
- ・新城市で働くところを探しましたが、見つかることができませんでした。若者が残るためには、若者が働く場所がなければだめだと思う。
- ・良き事を実現すること
- ・若者視点の者との討論により、新たな視点を取り入れる。討論によりお互い気付ける点や改善点も多く見えてくる。
- ・若者ならではの意見が出て、これからの新城市のためになることを進め、若者が暮らしやすく、子育てもしやすい新城市を作り、新城市の人口が増えるとうい。
- ・若者層が住みたいと思うような施設などの誘致。遊びに行きたくなるイベントの開催。(新城ラリーのような)
- ・活気ある議会になればいいと思います。
- ・学生、社会人、主婦など一言で若者といっても様々な立場があるので、個々のアイデアが、それぞれの立場で、できる範囲で実現できるとよいと思う。
- ・特になし
- ・若い人たちの意見に今までにない新しいことを考えてくれそう
- ・まず、子どもが産める市にすること
- ・若者だからこその目線で、市民のためになることを考えてほしい。目先の利益ではなく、長い目で見て利益につながることを考えてもらえたらと思います。
- ・若い人たちが住みたいような、活気のあるまちづくり
- ・大人になってもずっと住み続けたいと思うようなまちづくり。また、市外の若者を呼び込むことのできるイベントの実施など。
- ・若者が都市に多数流出し、市内の若者人口が減少していくことを食い止める役割となること。
- ・以前は届かなかった若者の声を自由な発想で市政に声を届けてほしいと思います。
- ・高齢者のみならず、若者にとって住みよいまちになるように。住み続けたいと思える町にしてほしい。
- ・より多くの若者が市の政治に関心を持ち、自分の意見を持ち、それを表現できるよう引き上げてほしい。見た目の派手な活動ではなく、長期的に将来を作っていくことになる子どもたちも含め、教育面での人材投資をしてほしい。若い世代がこの町に住みたい、ここで子育てしたいと思えるような活動を。
- ・「若者」は、自分の住んでいる地域以外を知る機会が少ないと思うので、他地域の様子を知ることをしてほしい。その上で、総括した地域発展の取り組みを考えてほしい。
- ・若い人たちと年寄りでは考え方が違うので、若い人たちが何を考えているのかを積極的に発言できると思う。そして若者が住みやすいまちになるようにしていくと、新城でも人口が増えていくと思う。
- ・若い観光客を呼び込むためのアイデア、
- ・まア、消滅する可能性がある街ですから。
- ・カタチにとらわれず、また、実現できるかどうか、ということにもとらわれず、楽しい！こうなったらいいなという自由な視点で、活発な意見交換から具体的な動きが生まれるとすばらしいと思います。年寄りがアレダメ、コレダメ、ムリって言わないことが大切！

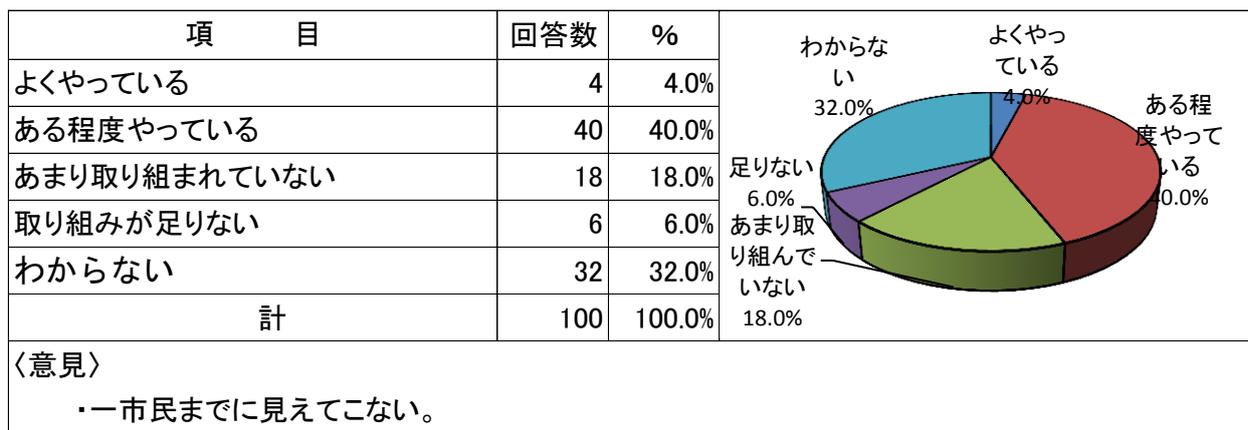
- ・暮らしやすい新城市めざして、勉強して、いろいろな意見を反映できるように頑張してほしい。(若者に行政関心を持ってほしい)
- ・若者目線で若者ならではの意見をどんどん出してもらい、若者も住みよい新城市をつくってほしい。
- ・特になし
- ・新城市が活性化し、元気になるようなイベント等を考えてほしい。
- ・参加している人たちが、やりがいのある議会になるのを期待します。(いろんな意見を出しても実行が難しいような規制がないようにしていくとか)そもそも活動を知らないのにえらそうに言っすみません。
- ・新城市に若者が定住できるような政策、まちづくりを期待する。
- ・若者が新城から居なくならないためにも、若者議会を開き、いい意見は聞き入れて、新城を盛り上げてほしい。
- ・最近結婚する男女が少なくないので、出会いの場を多くするために、市をあげて『合コン』などを盛り上げてやっていただきたいです。
- ・市政に参加する姿勢を見せてほしい。参政権を行使するようにして、若者の発言力を高めるようにしてほしい。
- ・どんどん若い意見を行政に取り入れられ、新鮮な市民生活を送れることを目指してください！！
- ・大人目線ではなく若者目線で、今までの行政等の意見を出してほしい。
- ・若者を取巻く雇用環境について 1若者雇用に係る対策を進めるため体制を整備 2ニート等の若者の孤立化を防ぎ、自立に向けた充実した支援を行う。地域若者のサポート機能の強化を図る。 Etc.
- ・若者の定着が薄れていく中で、住みたくなるまちづくり、若者の目線で見た新城政策。どんどん参加し、若者が活躍する場を自分たちの力で浸透させてほしい。
- ・若者定住できる安心な職場づくりが必要です。若者が市政に関心を持つようになるリーダーになる若者作りが必要である。農業、林業
- ・その場の思いつきや現状への非難ではなく、真剣に明日の新城を考えている人に出てもらいたい。
- ・自分たちが新城市を発展させ、若者がたくさん働き、生活していける市を作るという意欲を持って取り組んでほしい。
- ・新城市内での定住化
- ・市民(若者)の考えを、担当窓口の職員が上司に説明するときに、上司や市議会のことを考えてしまうと、若者の意見は押しつぶされるのでは？若者議会の考えより、市議会の意向が強いのでは役に立たないと思う。
- ・市が発展するような提案・若者から見た観光資源
- ・市の活性化策を若者の目で考え、提案実行してほしい。
- ・スポーツができる総合体育館設立
- ・将来を担ってくれる人たちの意見は大変重要だ。積極的な活動となることを期待したい。
- ・自治区の二の舞になりそうだ。予算等素人に任せるのは絶対反対。
- ・若者が活躍できるまちづくりは、正直言って簡単ではないと思います。しかし、大きな声であろうが、どんな些細な小さな声であろうが、「若者の声」に耳を傾け、その声をしっかり受け止め、「若者会議」で時間をかけ議論し、その声を広く市民に情報提供しながら若者会議が行政に提言できることを期待したい。そうすれば、いつかは必ず「若者が活躍できるまち(場所)が見つかる」と思うと同時に、大いに期待して応援したいと願っています。
- ・若者目線でまとめ上げた具体的提言に期待します。市民のため、また、市行政、市議会などへの若い建設的な提言を望みます。
- ・中山間地でありながらこの環境を活かした特色ある若者たちが躍動するまちになることを期待する。
- ・若者政策の内容がわからないため、わからない。
- ・青年団、消防団、部落の行事等積極的に参加ができる若者づくり。
- ・若者の考えを発展できる姿(市)がほしい。若者が新城市にとどまって活躍できる事業、イベントがほしい。
- ・時代の流れにどう対応するか。例えば集団的自衛権の問題等身を持って責任を持たなければならない若者の考えを、市政の中にも求めていったらと思います。
- ・民主主義の基である。話し合うことの大切さ。

- ・シャッターが閉まりっぱなし、やってない町並みの空き店舗を若者が低資金で事業ができるようにしてほしい。活気づけるために。
- ・産廃について、新しく建設される市役所の案や、建設費について話し合ってもらいたい。
- ・一部の者でなく多くの若者の意見を集約できる会議体であってほしい。
- ・今までの習慣にとらわれない若い発想、市民としての目線

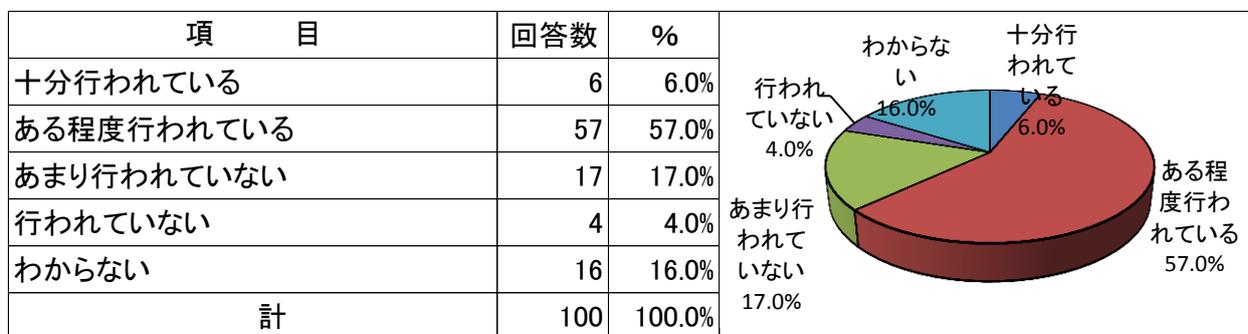
#### テーマ4 行政改革について

市は行政改革推進のため、様々な取り組みを行っています。今後の行政改革推進の参考とさせていただきますため、下記の質問にお答えください。

#### Q1 市が進めてきた行政改革についてどのような印象をお持ちですか。(1つ選択)



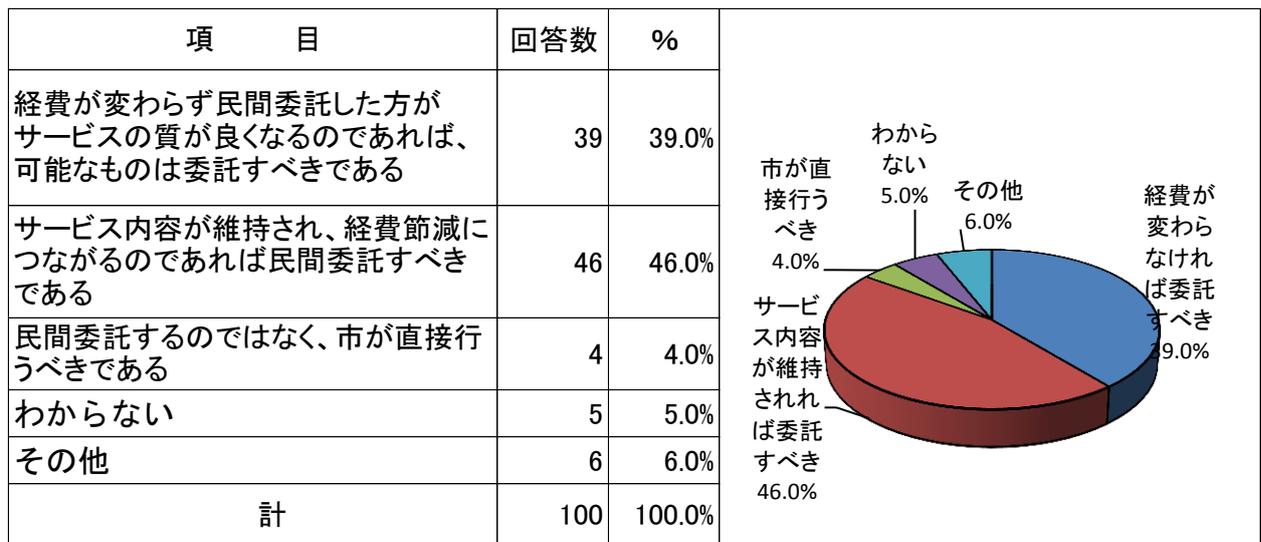
#### Q2 市からの情報提供は適切に行われていると思いますか。(1つ選択)



#### Q3 自治基本条例の制定や地域自治区の地域協議会の活動などを通じて市民と市との協働は進んでいると思いますか。(1つ選択)



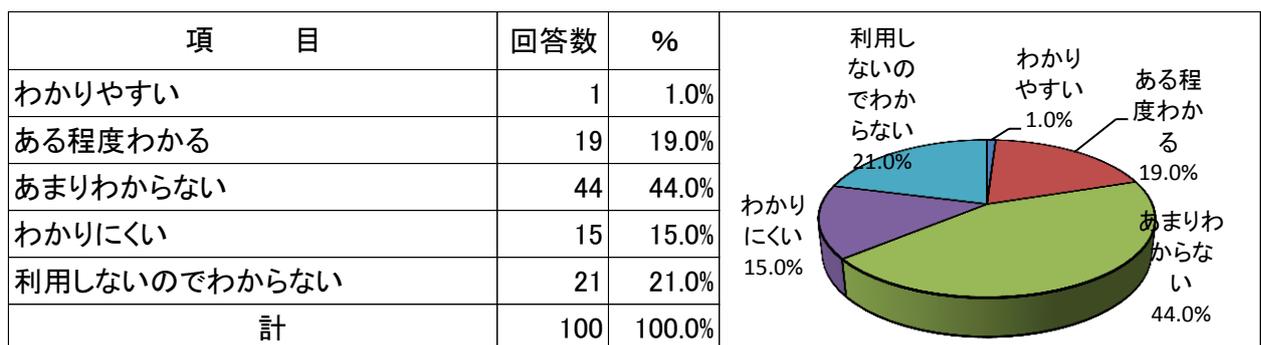
Q4 市は一部の公共施設の管理・運営を民間委託等によりサービス向上に取り組んでいます  
が、他の施設でも民間委託などを推進する必要があると思いますか。(1つ選択)



<その他>

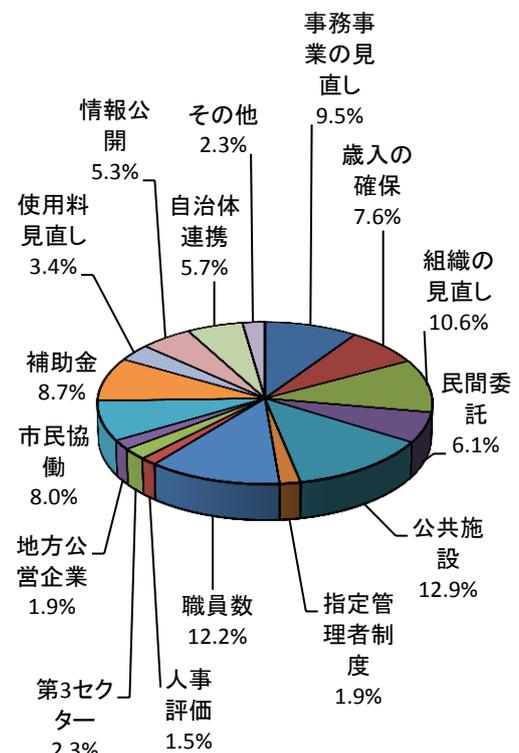
- ・情報管理の視点から、委託しても委託業者の管理をノータッチで任せるのではなく、委託に関わった業者の管理はすべきだと感じます。
- ・サービスの質の向上かつ経費節減につながる民間委託をすべき。
- ・民間に頼む反対なれど仕方なし。
- ・民間委託しても、活気づかないのであれば市はもっと働きかけ、サービスや満足の向上に反映して欲しい
- ・市内の学校の給食は、民間委託しない方が良い。
- ・市民病院の経営は民間にするべき。職員の態度も案内も不親切極まりない。
- ・経費削減だけで判断するのではなく、施設の役割により判断すべき。

Q5 市は課題解決や政策推進のため組織機構の見直しを行っていますが、市の組織機構はわかりやすいですか。(1つ選択)



Q6 行政改革を進めるうえでどのようなことが必要だと思いますか。(3つまで選択可)

項目	回答数	%
事務事業の見直し	25	9.5%
歳入の確保	20	7.6%
組織機構の見直し	28	10.6%
業務の民間委託	16	6.1%
公共施設の見直し・再編	34	12.9%
指定管理者制度の推進	5	1.9%
職員数の適正化	32	12.2%
人事評価	4	1.5%
第3セクター等の経営健全化	6	2.3%
地方公営企業の経営健全化	5	1.9%
市民との協働の推進	21	8.0%
補助金の見直し	23	8.7%
使用料など受益者負担の見直し	9	3.4%
市政情報の公開	14	5.3%
他自治体との連携	15	5.7%
その他	6	2.3%
計	263	99.9%



<その他>

- ・行政改革のことがよくわからない
- ・上記の内容が具体的にどのようなことを指しているのか分からないので答えられない。
- ・職員のモチベーションのUP
- ・地域振興事業がわかりにくいです。
- ・ハードよりもソフトの充実
- ・新庁舎は必ず予算を超えられます。赤字の激減。

Q7 行政改革の取組状況を市民の皆さんに説明する機会を設けるべきだと思いますか。(1つ選択)

