

平成19年度

【第2回：市政モニターアンケート】

調査結果報告書



船 橋 市

市長公室 市民の声を聞く課

1. 調査の目的

この調査は船橋市の「職員の待遇」及び「市民相談」「市政モニター制度」について、広く市民の方々から意識や要望等をお伺いし、市民のニーズを把握、分析することにより、今後の施策に反映することを目的としています。

2. 調査方法

- ・調査区域 船橋市全域
- ・調査対象者 市政モニター
- ・モニター数 257人
- ・実施方法 郵送配付/郵送回収
- ・調査期間 平成19年8月16日(木) ~ 8月27日(月)

3. アンケートの回収結果

モニター数 257人
有効回収数 213人 (有効回答率 82.9%)

4. 集計にあたって

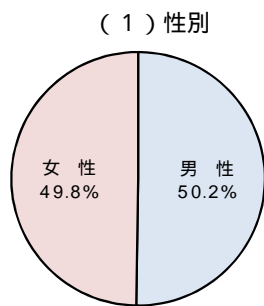
調査結果の数値は、原則として回答率(%)で表わし、小数点以下第2位を四捨五入し小数点以下第1位まで表記している。このため、単数回答の合計が100.0%を上下する場合もある。また、1人の回答者が2つ以上の回答をしてもよい設問(複数回答)では、回答率は100.0%を上回る場合もある。

本文やグラフ・数表上の選択肢表記は、場合によっては語句を簡略化している。
文中の<n>「有効回答数」、<SA>「単数回答」、<MA>「複数回答」を表している。

5. 回答者のプロフィール

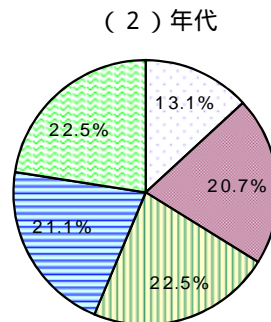
(1) 性別 n=213

性別	回答数	構成比(%)
男性	107人	50.2%
女性	106人	49.8%



(2) 年代 n=213

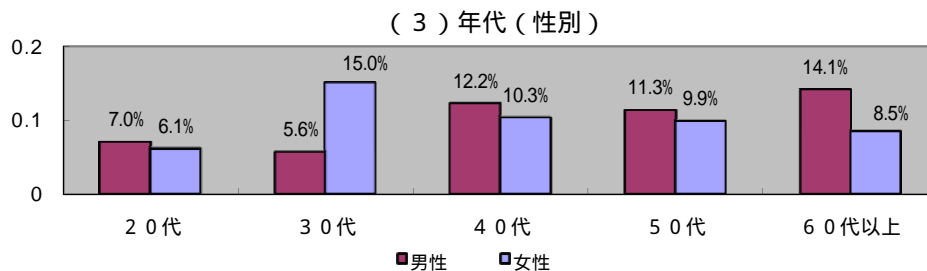
年代	回答数	構成比(%)
20代	28人	13.1%
30代	44人	20.7%
40代	48人	22.5%
50代	45人	21.1%
60代以上	48人	22.5%



□20代 □30代 □40代 □50代 □60代以上

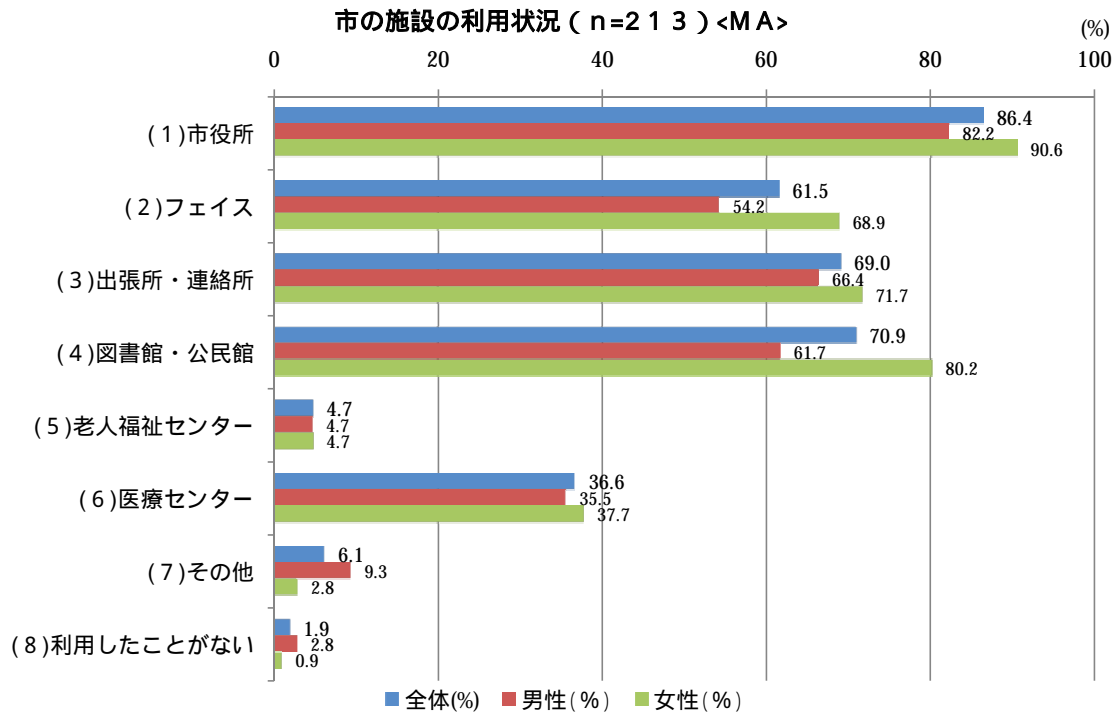
(3) 年代(性別) n=213

	回答数		構成比(%)	
	男性(人)	女性(人)	男性	女性
20代	15人	13人	7.0%	6.1%
30代	12人	32人	5.6%	15.0%
40代	26人	22人	12.2%	10.3%
50代	24人	21人	11.3%	9.9%
60代以上	30人	18人	14.1%	8.5%



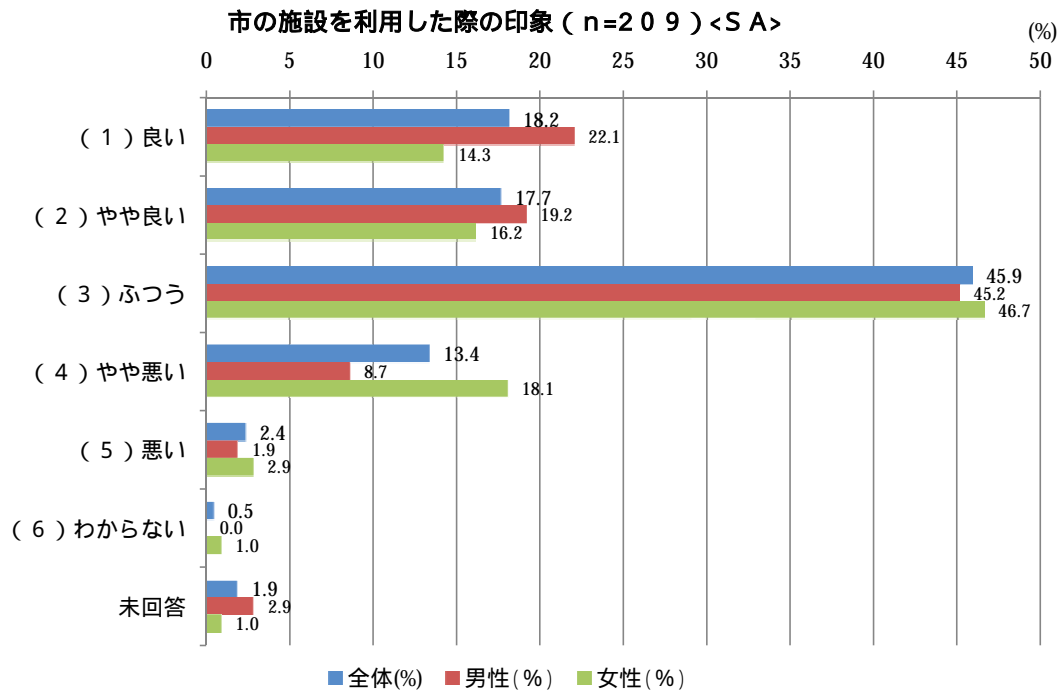
【1. 市職員の待遇（印象や対応・マナーなど）について】

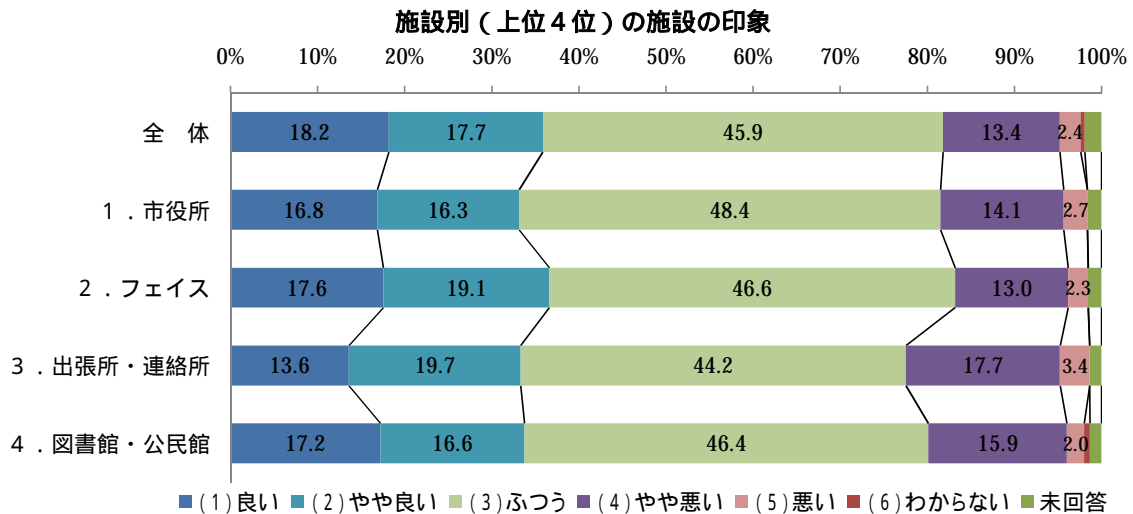
問1 あなたは、市の施設を利用したことがありますか。
次の中から利用した施設をいくつでも選んでください。（複数回答）



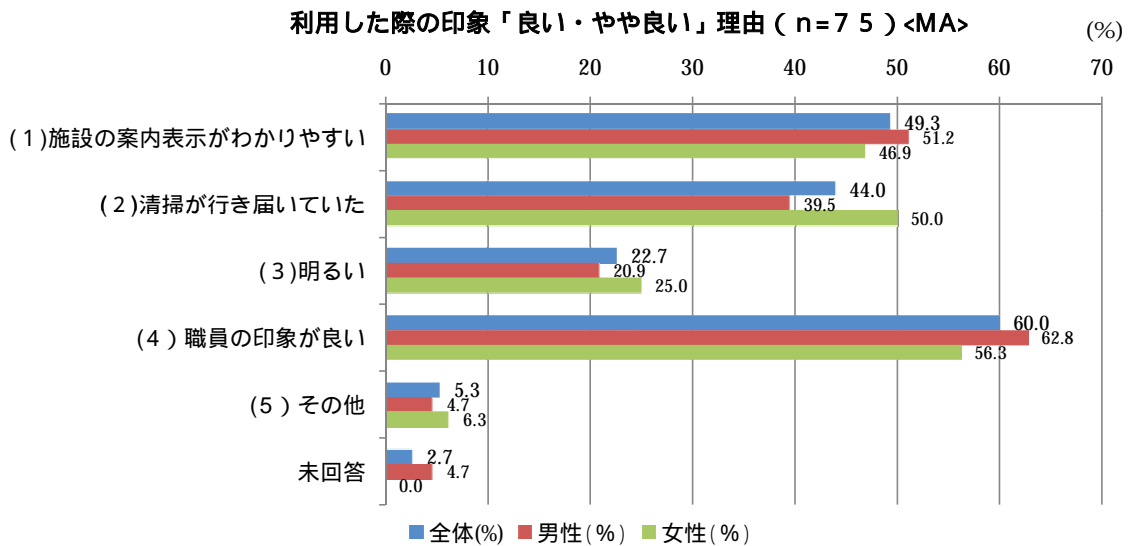
【問1-1から問1-2は問1で「1.」～「7.」のいずれかを選択された方が回答】

問1-1 あなたは、市の施設を利用した際に、どのような印象を受けましたか。
次の中から1つ選んでください。

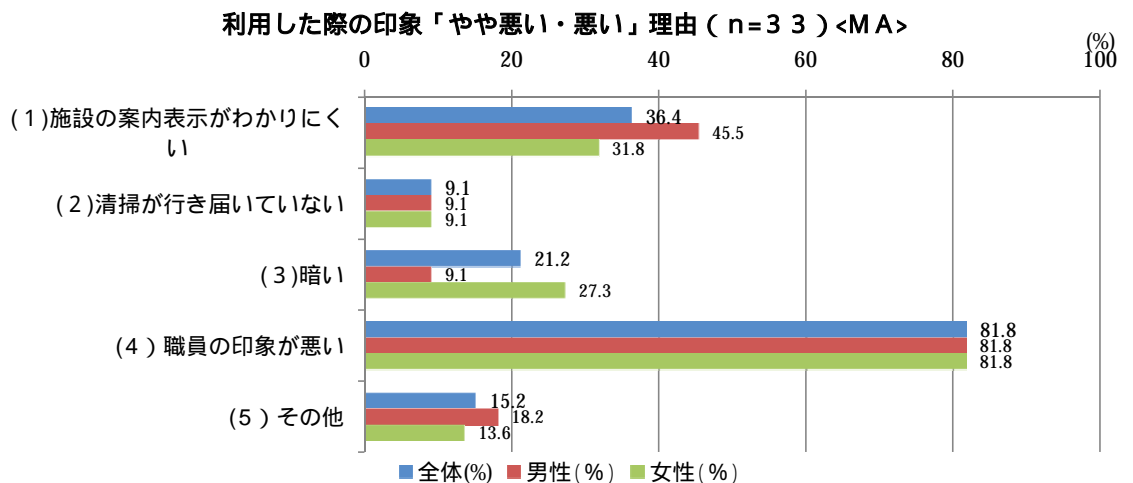




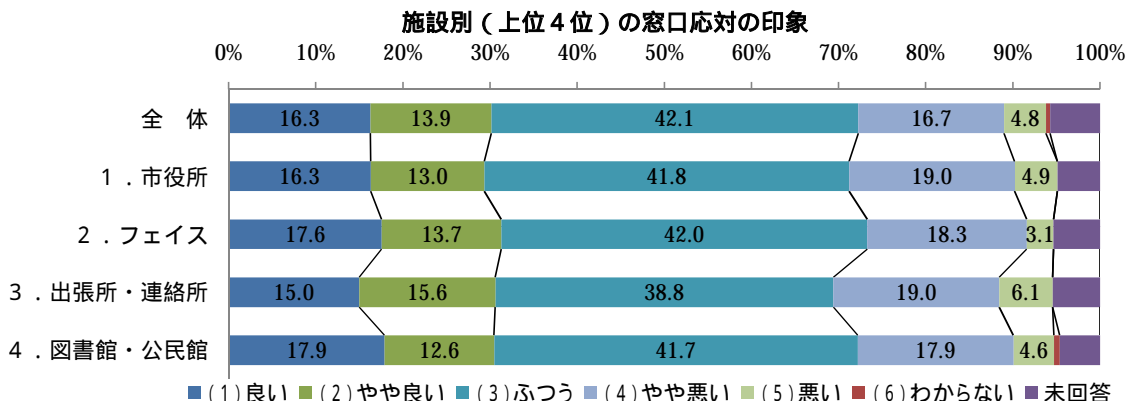
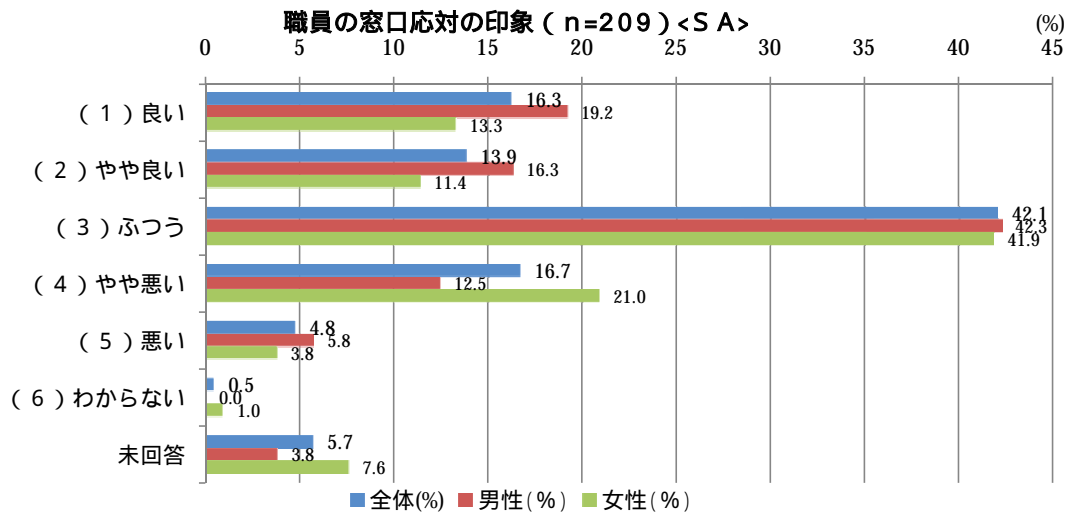
問1-1-1. 【問1-1で「1. 良い」「2. やや良い」とお答えの方に】
 あなたが、そう感じた理由は何ですか。次の中からいくつでも選んでください。（複数回答）



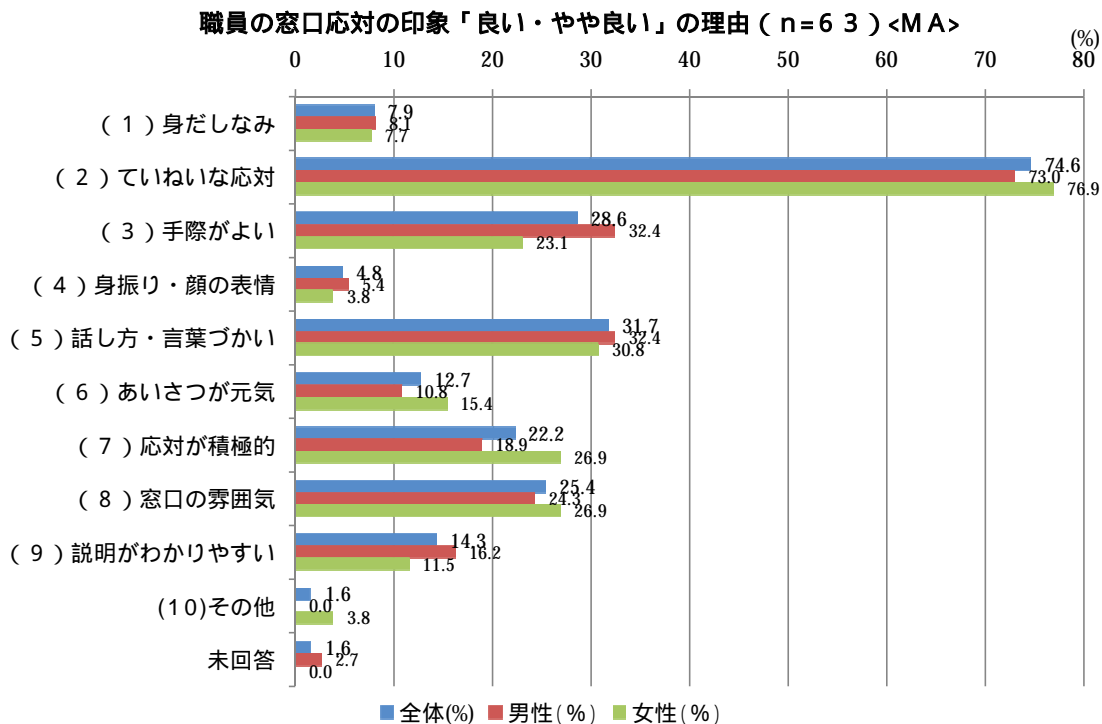
問1-1-2. 【問1-1で「4. やや悪い」「5. 悪い」とお答えの方に】
 あなたが、そう感じた理由は何ですか。次の中からいくつでも選んでください。（複数回答）



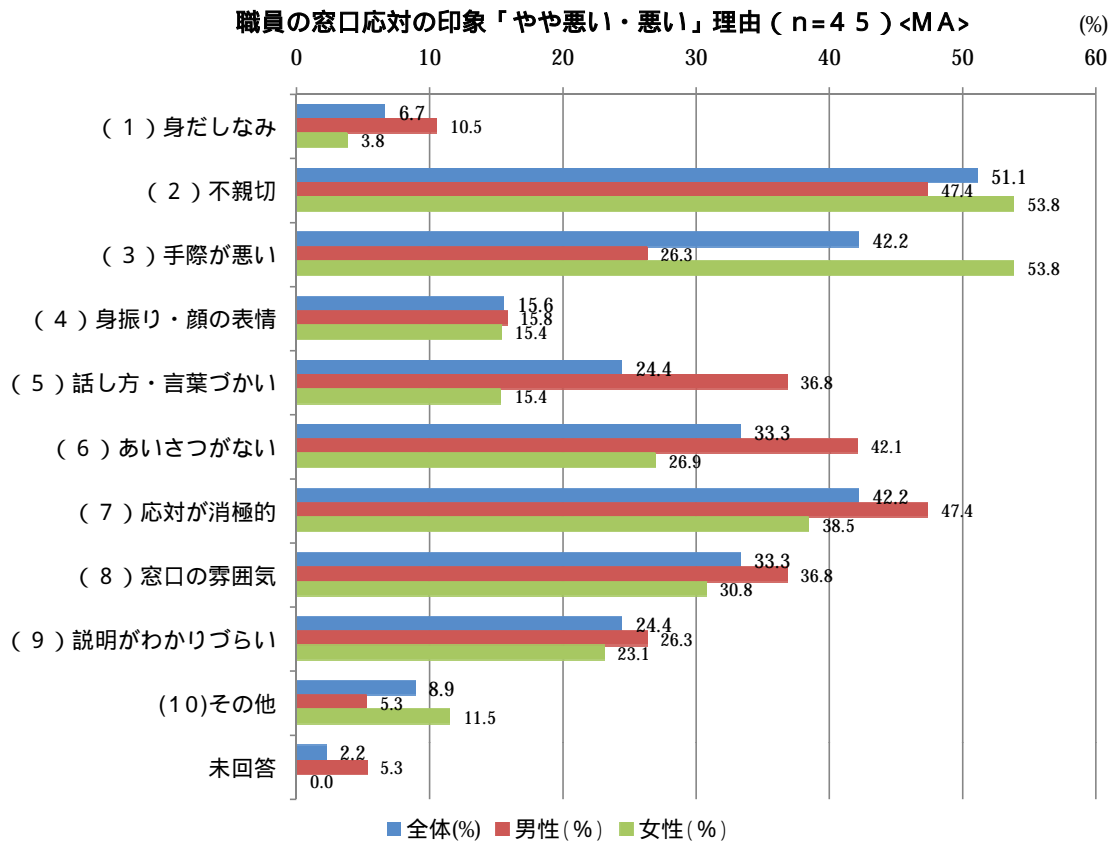
問1-2. あなたは、市の施設を利用した際に、職員の窓口対応についてどのように感じになりましたか。次の中から1つ選んでください。



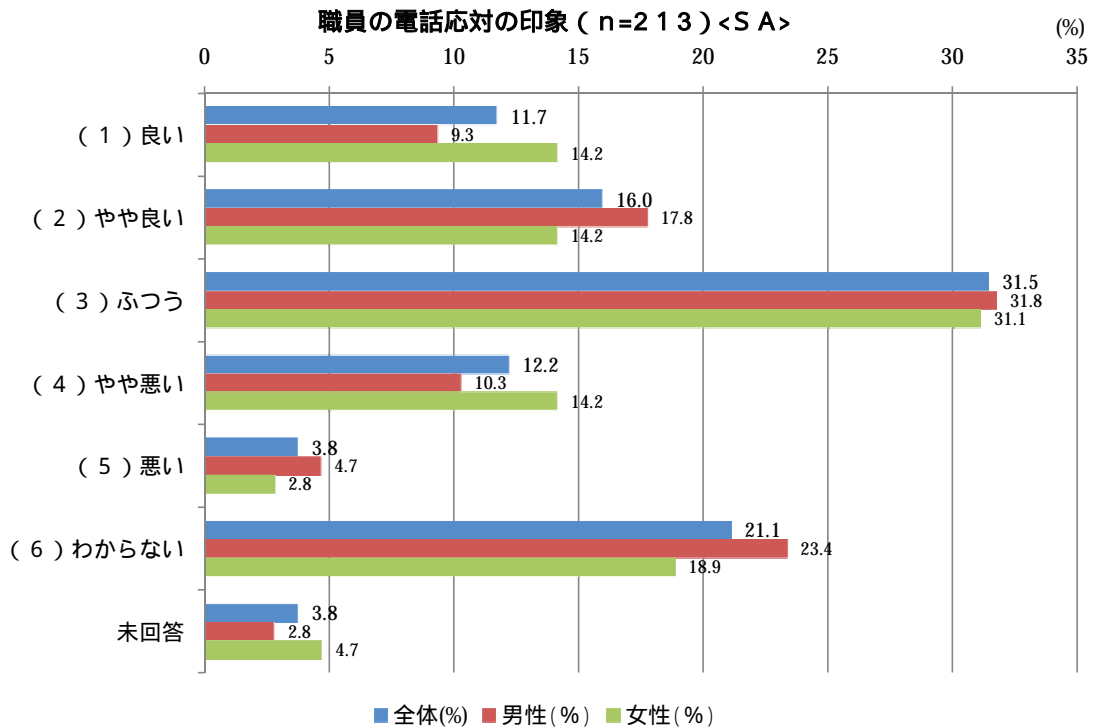
問1-2-1. 【問1-2で「1. 良い」「2. やや良い」とお答えの方に】あなたが、そう感じた理由は何ですか。次の中からいくつでも選んでください。(複数回答)



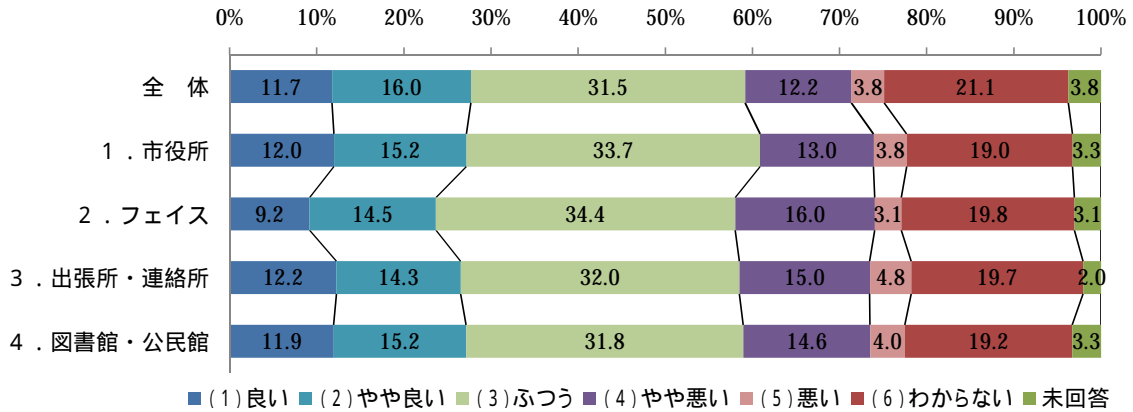
問1-2-2.【問1-2で「4. やや悪い」「5. 悪い」とお答えの方に】
 あなたが、そう感じた理由は何ですか。次の中からいくつでも選んでください。（複数回答）



問2. あなたは、市の施設に電話で問合せをした際に、職員の電話対応についてどのように感じになりましたか。次の中から1つ選んでください。

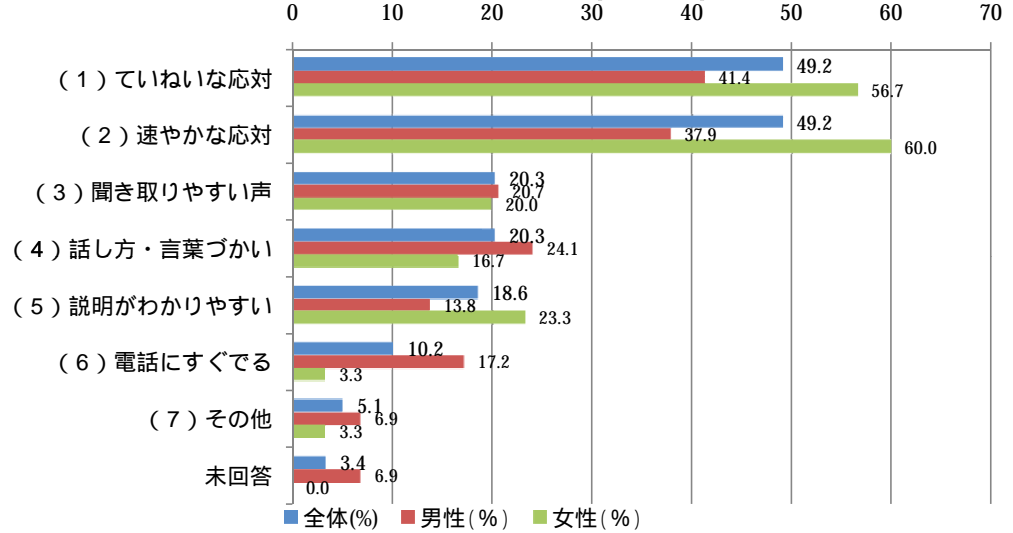


施設別（上位4位）の電話対応の印象



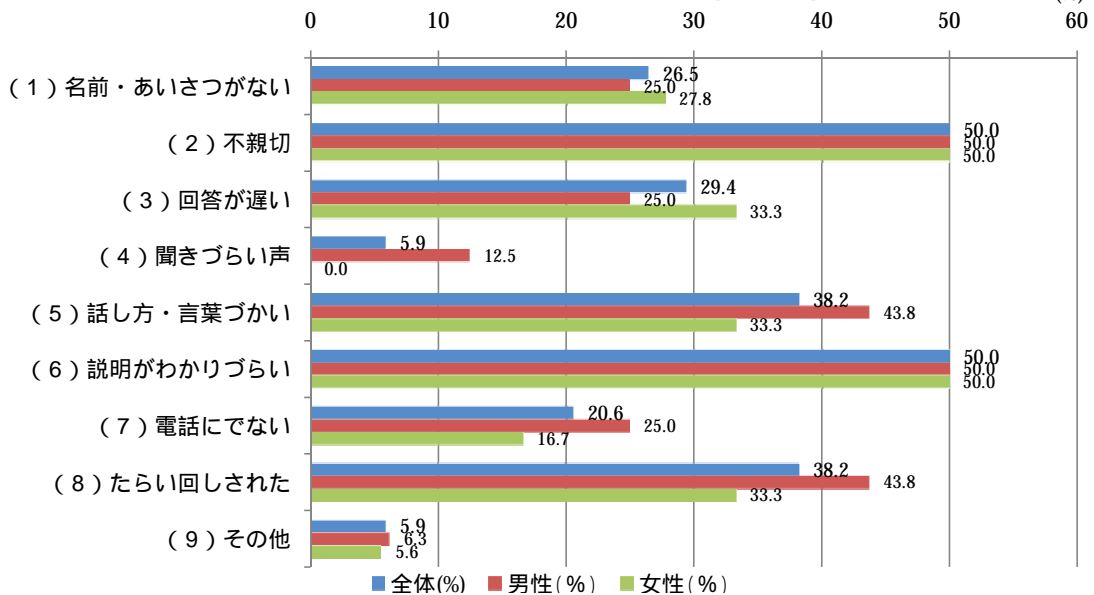
問2-1. 【問2で「1. 良好」「2. やや良好」とお答えの方に】
あなたが、そう感じた理由は何ですか。次の中からいくつでも選んでください。（複数回答）

職員の電話対応「良好・やや良好」理由（n=59）<MA>



問2-2. 【問2で「4. やや悪い」「5. 悪い」とお答えの方に】
あなたが、そう感じた理由は何ですか。次の中からいくつでも選んでください。（複数回答）

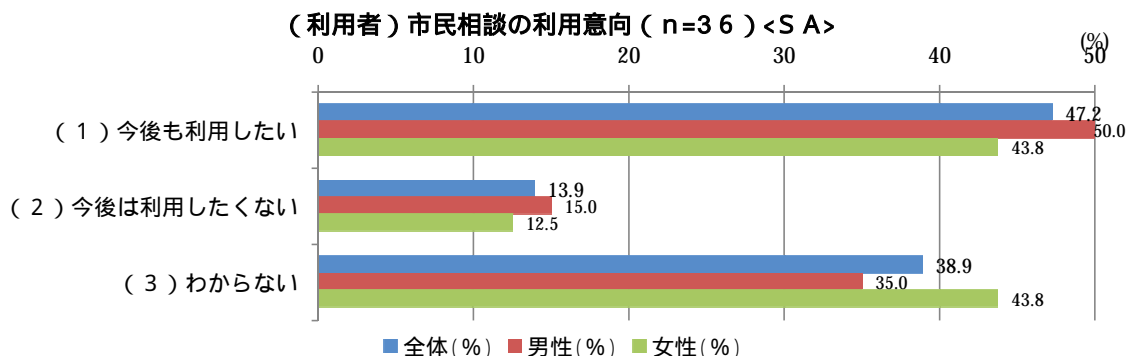
職員の電話対応「やや悪い・悪い」理由（n=34）<MA>



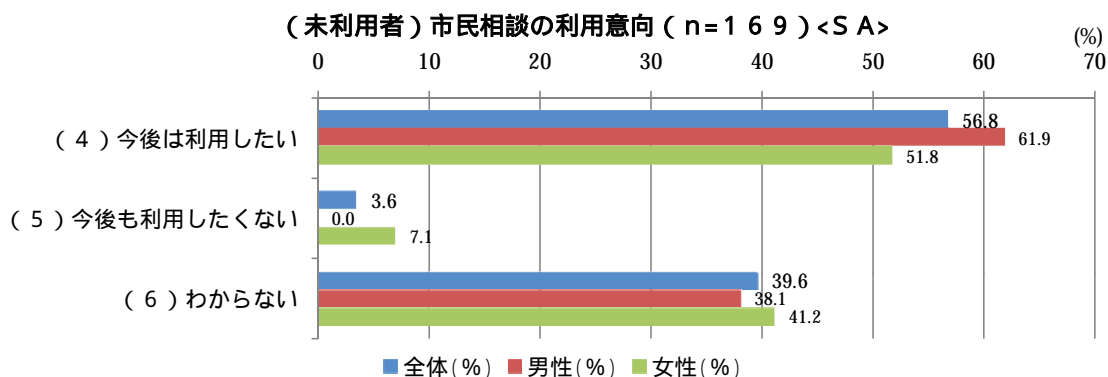
【2. 市民相談について】

問3. 市では日常生活で起きるトラブルなどを解決するために、専門家などによる様々な相談を無料で行ってあります。市で行っている相談の利用について、次の中から1つ選んでください。

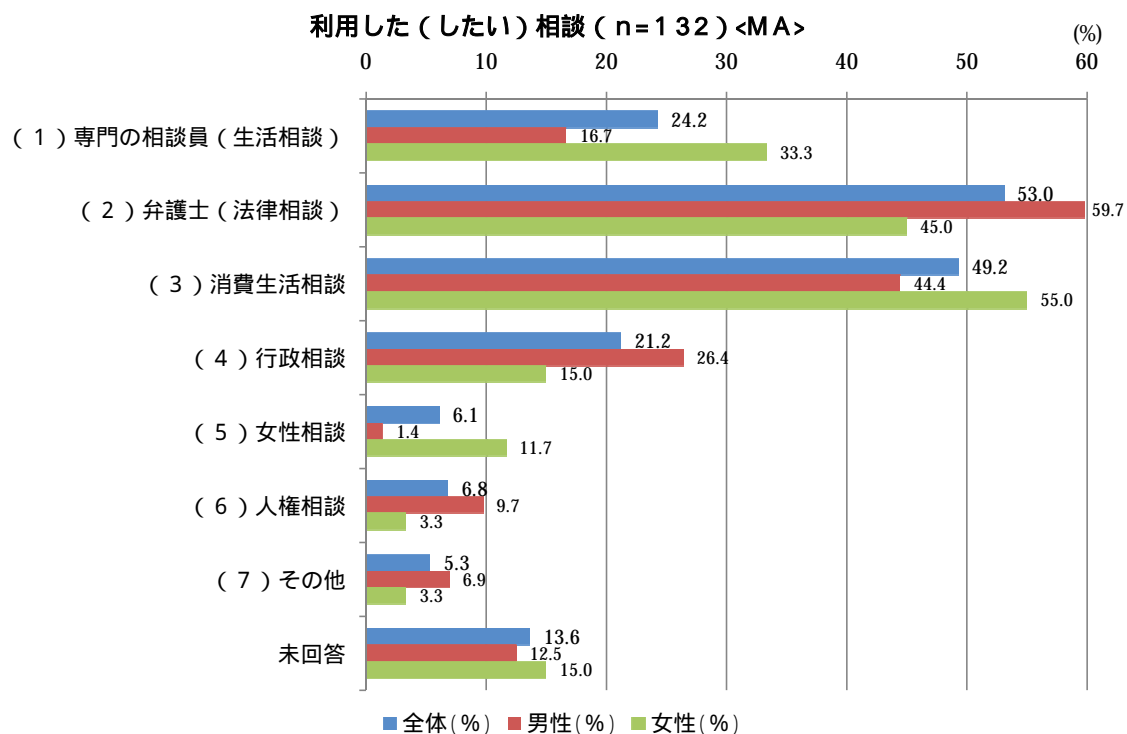
【* 市民相談を利用したことがある方*】



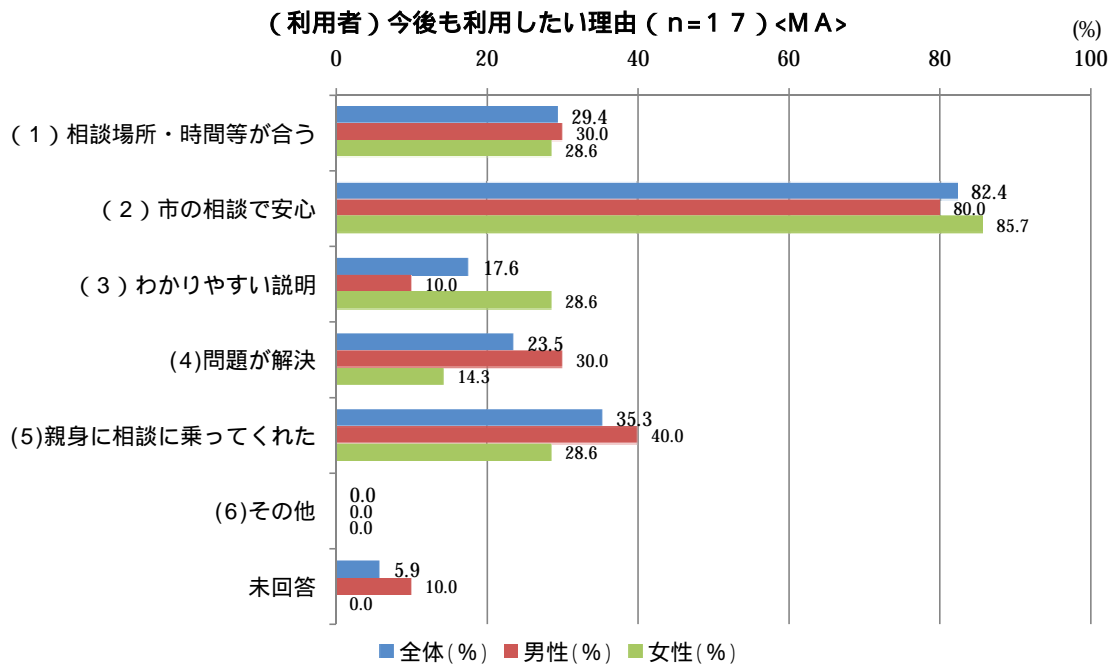
【* 市民相談を利用したことがない方*】



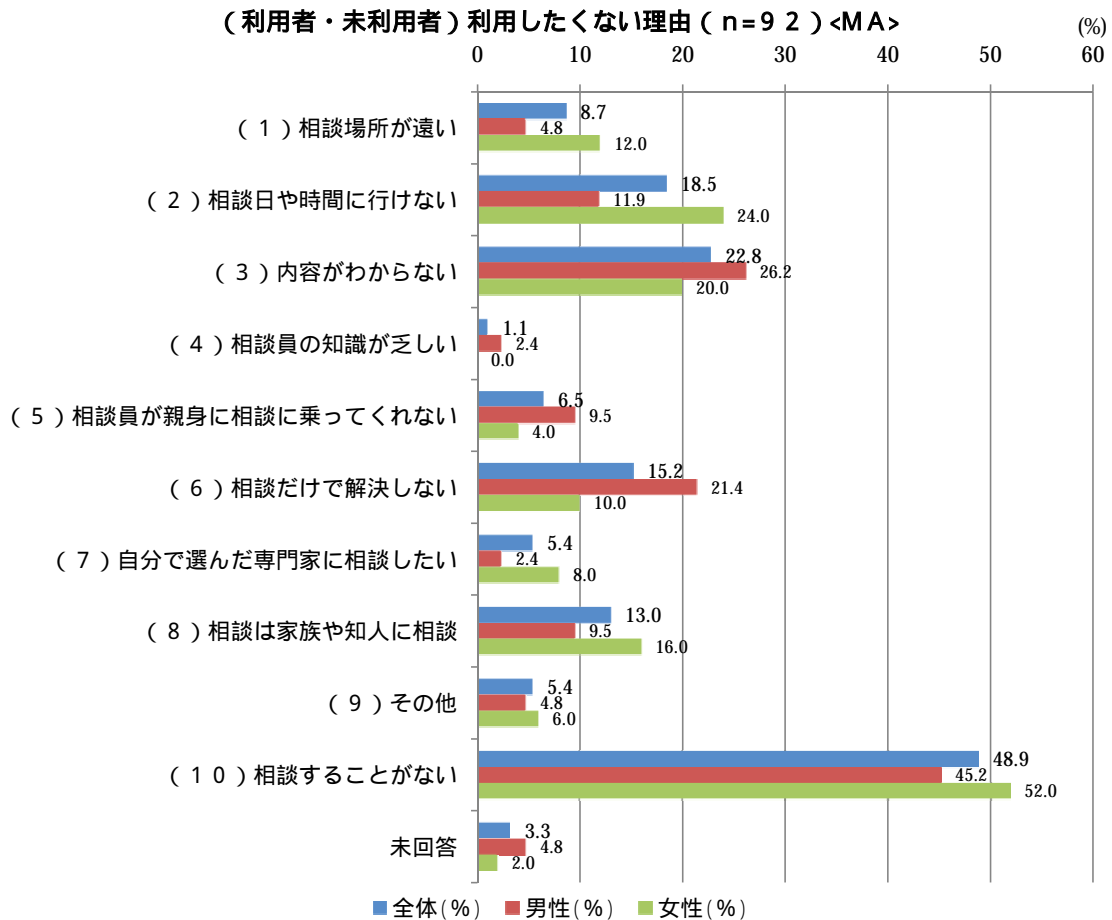
問3-1. 【問3で「1.」～「4.」とお答えの方に】あなたが、利用した（利用したことはないが、今後は利用したい）相談は何ですか。次の中からいくつでも選んでください。（複数回答）



問3-2. 【問3で(利用したことがある方)「1. 今後も利用したい」とお答えの方に】
 あなたが、今後も利用したい理由は何ですか。次の中からいくつでも選んでください。(複数回答)

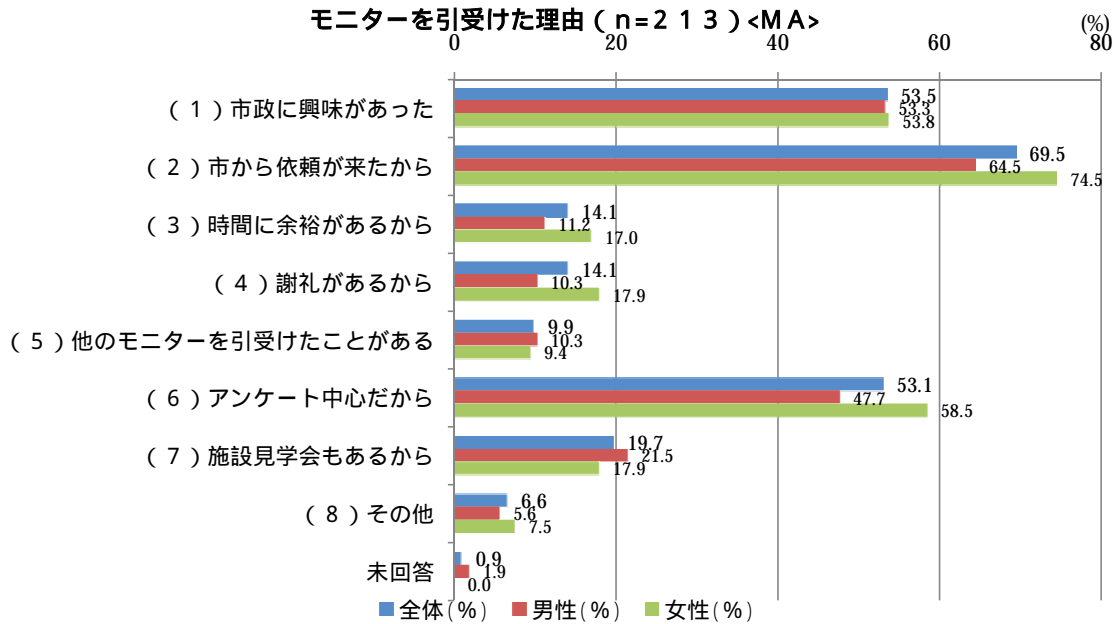


問3-3. 【問3で「2.」「3.」「5.」「6.」とお答えの方に】
 あなたが、そう思う理由は何ですか。次の中からいくつでも選んでください。(複数回答)

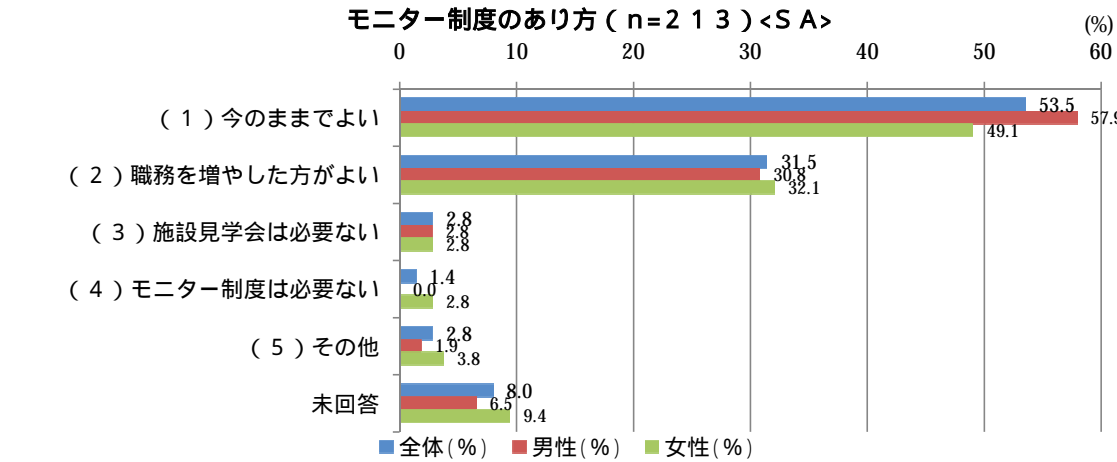


【3. 市政モニターについて】

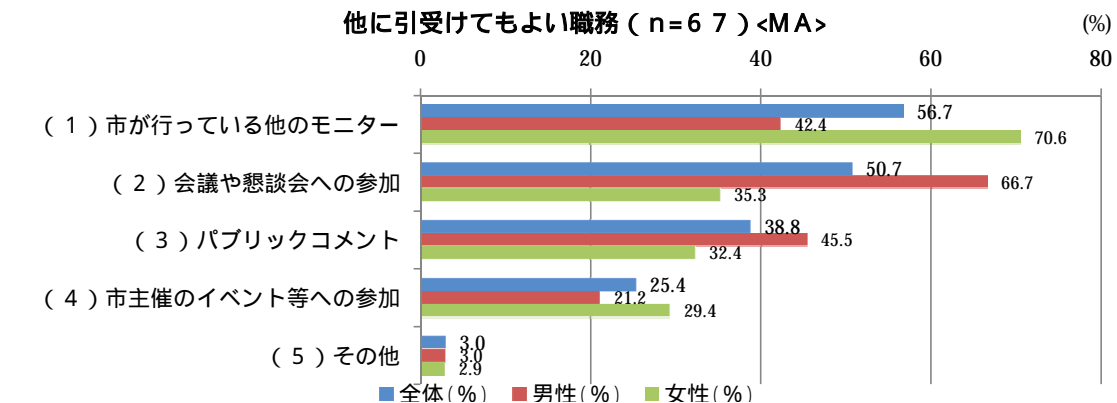
問4. あなたが市政モニターに応募した理由は何ですか。
次の中からあなたの考えに近いものをいくつでも選んでください。(複数回答)



問5. 市政モニターの皆様には年数回のアンケート及び施設見学会の参加にご協力いただきありがとうございます。現在の市政モニター制度についてどう思われますか。次の中から1つだけ選んでください。



問5-1. 【問5で「2. アンケートや施設見学会以外にも職務を増やした方がよい」とお答えの方に】あなたは、その他にどのようなことなら引受けてもよいと思いますか。次の中からあなたの考えに近いものをいくつでも選んでください。(複数回答)

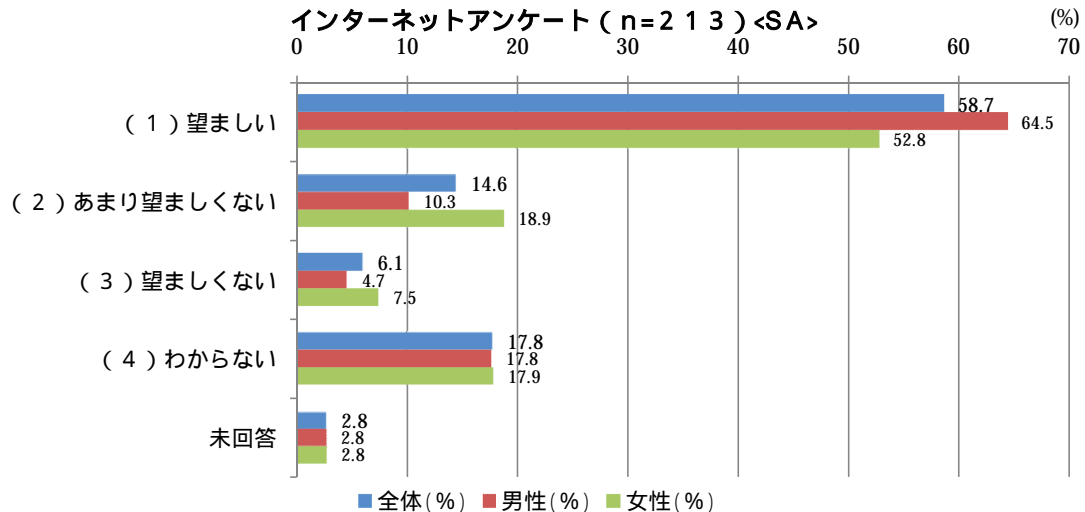


問5-2. 【問5で「3.」「4.」とお答えの方に】
 あなたが、そう思う理由は何ですか。あなたのお考えを回答欄にご記入ください。（記述式）

問5において、「施設見学会は必要ない(3)」「モニター制度は必要ない(4)」と回答した方に自由記載でその理由を聞いたところ、8件の意見が寄せられた。
 また、それぞれ主な意見を原文のまま引用した。

アンケートの結果が活かされるか不安 女性40代
 市民の代表なら謝礼で税金など使ってほしくない。 女性30代
 施設見学をするよりモニター数を増やした方が市政に生の声が届くと思うから。 女性30代

問6. あなたは、市からのアンケート調査（市政モニターアンケートなど）をメールや市のホームページを利用して実施することについて、どのように思われますか。
 次の中から1つだけ選んでください。



問6-1. 【問6で「2.」「3.」とお答えの方に】
 あなたが、そう思う理由は何ですか。あなたのお考えを回答欄にご記入ください。（記述式）

問6において、「あまり望ましくない(2)」「望ましくない(3)」と回答した方に自由記載でその理由を聞いたところ、41件の意見が寄せられた。

そのうち多く寄せられた意見は、デジタル・ディバイド（「情報格差」パソコンやインターネットなどの情報技術（IT）を使いこなせる者と使いこなせない者（特に高齢者）の間に生じる、機会などの格差）問題から生じるアンケート結果（意見）の偏りや不安などについての意見（27件）が一番多く、次いでインターネットのセキュリティに関する意見（6件）が続く。

また、それぞれ主な意見を原文のまま引用した。

年代によってはメールや市のホームページの開き方を知らない人もいて負担になるのではないかと。 男性20代

便利だが、パソコン・インターネットの使用が難しい人もいるので、並行して（紙と）行うなら望ましいと思う。 男性20代

メールだとパソコンを使用する決まった人からだけになるので、幅広い年齢層から意見を聞くのに望ましくない。 女性30代

若い人はいいが、お年寄りがモニターを引き受けにくくなるのでは。 女性30代

ネットのセキュリティに対する不安。ソフト、ハード両面で。 女性30代

ゆっくりパソコンの前に座る時間がない。紙ならテーブル（食卓）で、他のことをしながら回答できる。 女性30代

アンケートとかこういうものは手書きでこそ意味があると思うから。 女性20代