

平成26年度 高島市市政モニター
第4回アンケートに関する説明会

市の広聴制度について

平成27年3月7日(土) 高島市観光物産プラザ

● 広聴と広報の違い

情報の方向	区 分
行政 → 住民	広報 ・広報たかしま ・防災行政無線 ・ホームページ など
住民 → 行政	広聴 ・パブリックコメント ・市民意識調査 ・市政モニター など

参考:「広聴のあり方に関する調査・研究」(神奈川県政策研究・大学連携センター シンクタンク神奈川)

●広聴とは

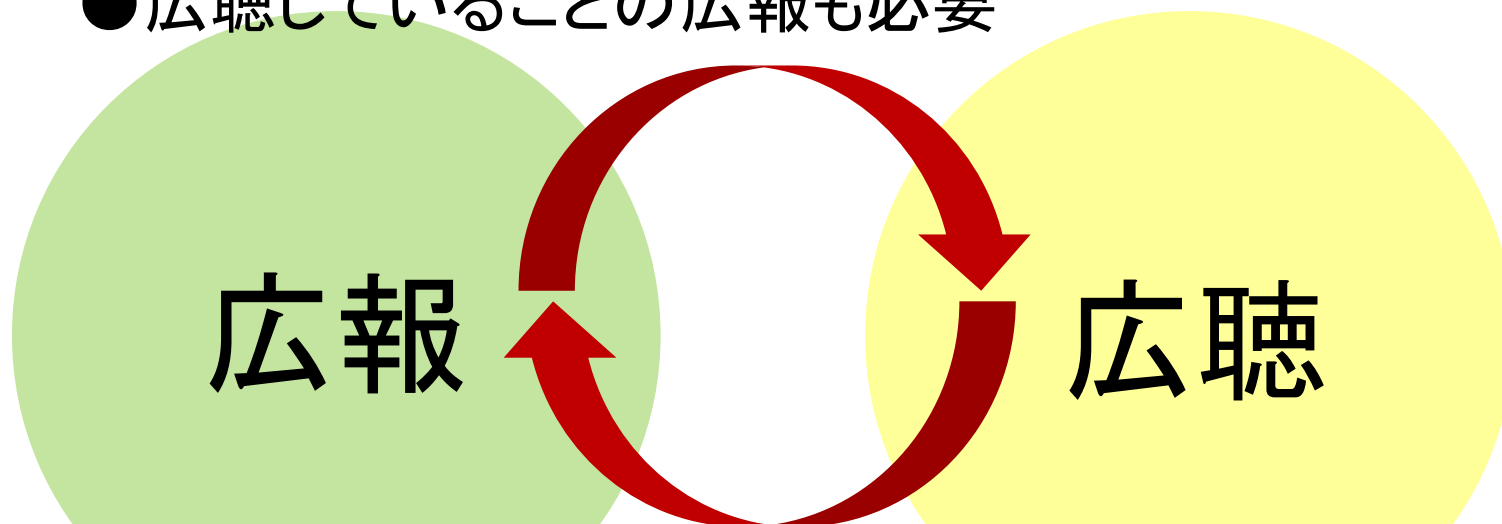
行政が主体となり、
住民から情報を求めること

● 広聴の意義

- (1) 集める：多様な意見、
効率的収集
- (2) 分析する：行動の真意、本音
データの蓄積と類型化
- (3) 反映する：政策に反映

● 広聴と広報のサイクル

- 日頃から、政策広報していなければ広聴できない
- 広聴していることの広報も必要



- 広聴機会によって、市政への関心を高めてもらう
- 広聴結果のお知らせ（市民・庁内共有）
- 施策反映
（私的な個別意見から、施策反映できる真意を分析する）

● 審議会・市民会議・協議会



高島市移住・定住市民会議

高島市への移住・定住を進める事業計画について、市民参加で議論を進めてきた。

- ・課題に対する見識や経験を有する方など、課題に関心がある方たち同士で、深い議論が展開できる。
- ・こうした場で意見を述べることに慣れている方は、他の審議会の委員にも就任されていることがある。

●まちづくり懇談会



懇談のテーマについて、
市長や関係部署の職員と、
住民グループや市民団体が
直接懇談を行う。

- 住民と行政が直接顔を
合わせて懇談できる。
- 10人程度のグループで
懇談テーマをお知らせの
上、事前にお申込み。
- H25 17回
H26 14回(2月末)



●パブリックコメント



重要な施策・計画等の策定にあたり、その目的や内容等をあらかじめ公表し、市民の意見を募集、その意見を考慮・反映して意思決定するもの。

募集中の案件は、防災行政無線のほか、市ホームページでも告知します。

- ・重要な施策、計画等の策定に住民意見を反映できる。
- ・資料が膨大(目標、現状分析、課題、中期的な行動計画)

●市民意識調査

議会改革特別委員会報告

高島市議会に関する市民意向調査 結果報告書（概要版）

I. 調査実施の背景と目的

高島市議会では、平成23年2月の臨時会において、議会の一層の活性化やその果たすべき役割を認識し、議会の自己改革を進めることを目的に「議会改革特別委員会」を設置しました。この特別委員会では、「議会運営の検証と議会改革に関する調査検討」と「議員定数の適正規模の検討」を行い、市民に開かれた議会、市民に身近で信頼される議会をめざして調査検討を進めています。

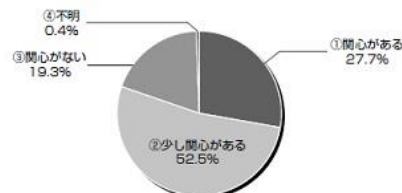
今回の「高島市議会に関する市民意向調査」は、市議会に対する民意の反映と市民参加を進めるため、市民の皆さまの現状の議会に対する評価と議会改革に向けてのご意見を把握し、今後の議会改革に反映することを趣旨として実施したものであり、674人の方から回答をいただきました。本アンケートの趣旨をご理解いただき、調査にご協力いただきましたことに厚くお礼申し上げます。

II. 調査の方法・回収状況

- 1 調査期間：平成23年11月25日～平成23年12月31日
- 2 調査対象：20歳以上の高島市民 1,085人
区長および自治会長（H22・H23） 339人
- 3 調査方法：郵送配布一郵送回収（回収は無記名による）
- 4 回収状況：発送数／1,424人 回収数／674人 回収率／47.3%

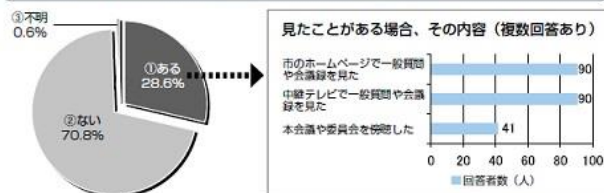
問3 市議会に関心がありますか。

「少し関心がある」が52.5%と最も多く、「関心がある」の27.7%を合わせると、8割以上の方が市議会に関心を持っています。



問4 市議会の会議を見たことがありますか。

7割の方が「見たことがない」と圧倒的に多く、「ある」と答えられた28.6%は、「市のホームページ」や「支所や公民館の中継テレビ」で一般質問のようすや会議録をご覧になっています。



属性（年齢等）等により、市民を抽出してアンケートを依頼

- ・1,000人規模で依頼するため、一定数の回答が集まり、統計的活用ができる。
- ・発送から集計、分析までの時間的・費用的コスト



●広聴制度ごとの特性



方 法	特 徴	課 題
各 審議会 市民会議 協議会など	協議事項について、知識、経験、関心を持つ人同士で深い議論が可能	●他者の意見の影響を受ける●所属・役により他の審議会委員と重複することがある●そもそも会議に参加しにくいライフスタイルの方もいる
まちづくり懇談会	課題について、市長や関係部局の職員と直接懇談	●他者の意見の影響を受ける●発言者によりテーマが広範に及びやすい
パブリックコメント	市の重要な施策や計画策定の案について、市民の意見を考慮、反映	●資料が細かく、膨大になりがち
市民意識調査	無作為、または年齢等のおおまかな属性で1,000人規模の市民を抽出するため、統計的活用が可能	●発送から集計、分析までのコスト（時間・経費）が大きい●一定割合は返信がない
市政モニター	団体推薦と一般公募委員を25名ずつとし、幅広い方に就任いただける。選択式と自由記述式を交え、比較的負担なく回答いただける様式	●50名という人数から、統計的活用はしにくい●モニター公募時の関心が薄い

●サイレントマジョリティ

視点1

- ・直訳は、「静かなる大多数」
- ・積極的に発言はしない、多くの人の内なる声

発言するより、
書く方が気楽？

様々なライフスタイルの中で、参加しやすい仕組み

友人や家族間で見られるような、
本音の会話、
つぶやき

インターネットやSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）

視点2

- ・市政への関心を持ってもらう
- 市政への関心は、どういうところから育っていくのでしょうか？

●インターネットの活用



市内のイベントや、まちづくり情報などが、動画ニュースで視聴できます。

- 広報たかしまをPDFで見ることができます。
- 防災行政無線の内容や、市役所から新聞記者等に提供した報道資料を見ることができます。
- 火災情報、防災情報(警報、避難勧告等の情報)等のメールを受信する登録もこちらから。

●高島市のポータルサイト

なにもなさそうな「田舎まち」滋賀県高島市は、日本の多くの「まち」で失われてしまったものが残る「日本人の心のふるさと」です♪



←パソコン版



↓ スマートフォン
アプリ版



● ITスキルに長けた市民活動団体と連携

● ポータルサイト

→あちこちに拡散している高島市に関する
情報を集めた「入口」となるサイト

●SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)とは

草津市Facebook(フェイスブック)



大津市twitter(ツイッター)



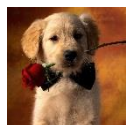
- ・人と人とのつながりを促進するコミュニティ型の会員制WEBサービス
- ・会員間で、互いにフォロー(選択)し合ったり、サービス上で「友達」になることで、相互の発信情報を随時取得することができる。
- ・また、受信した情報に返信したり、他者に拡散することができる。

●他自治体の例（SNS活用）

【埼玉県和光市の例】



#和光市災害 市道●号が冠水しています。付近の方は通行に注意！ 30秒前



和光市●●では、24時間総雨量が●ミリを超えました。××川はご覧の通りの濁流です。#和光市災害 1分前



（イメージ図）

●Twitter（ツイッター）を活用した災害情報の収集を行う。

●本文に「**#和光市災害**」の文字を必ず入れることで、この内容の記事だけを検索できる。
（ハッシュタグ機能＝情報検索）

●リアルタイムの現場の写真が添付されていることが多い。

本文中に「**#和光市災害**」が入った記事を、検索機能で一覧表示することができる。多くは写真や地図が添付されることから、不特定多数の投稿者により、リアルタイムの現場状況が集まる。

●他自治体の例（SNS活用）

【市の方針】

- ・投稿への個々の対応は行わない。
- ・大規模災害が発生した場合、適宜投稿を確認し、参考情報のひとつとする。
- ・緊急を要するものは、あくまでも市に直接連絡をいただく。
- ・ツイートは、投稿者の責任において利用いただく。

【活用のメリット】

- ・リアルタイムの情報
- ・導入、運営コストゼロ
- ・住民同士の情報共有が可能になる。

【課題】

- ・投稿者の安全が確保できている状況での利用が前提
- ・通信断絶していないこと
- ・イタズラが無いとは言えない

● SNSのリスク

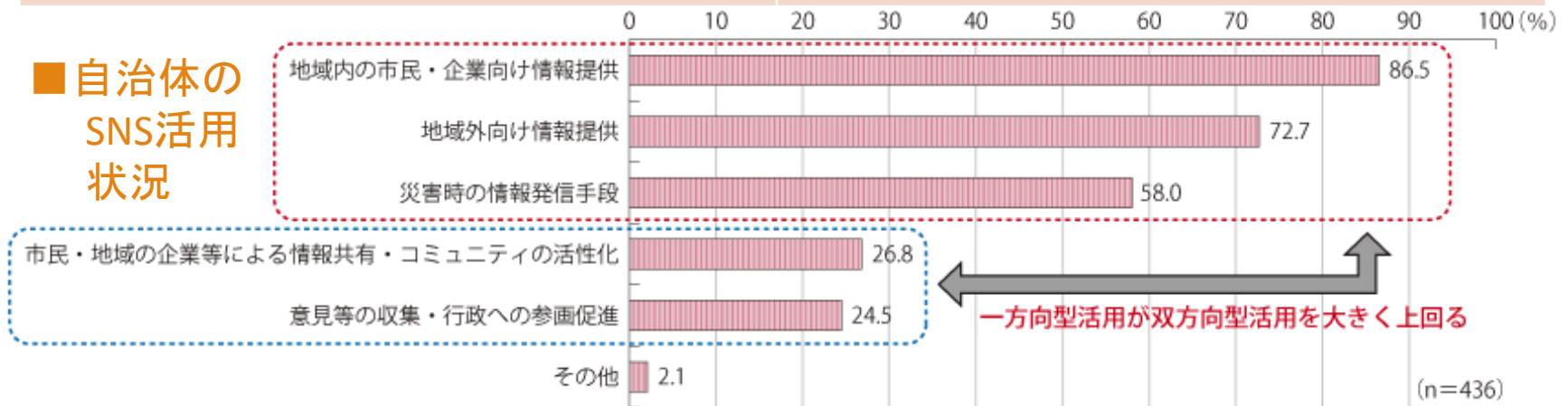
メリット

- ・リアルタイムの情報が容易に受発信可
- ・「シェア」によって情報が拡がる
- ・インターネット上で、多くの人と交流できる
- ・双方向（情報の発信者と受信者が相互に交流できる）

デメリット

- ・情報の真偽が定かでない口コミもある
- ・一度インターネット上に出回ると、情報を消すのは不可能に近い
- ・炎上（ネット上での批判、討論）
- ・インターネットがないと使えない

■ 自治体の SNS活用状況

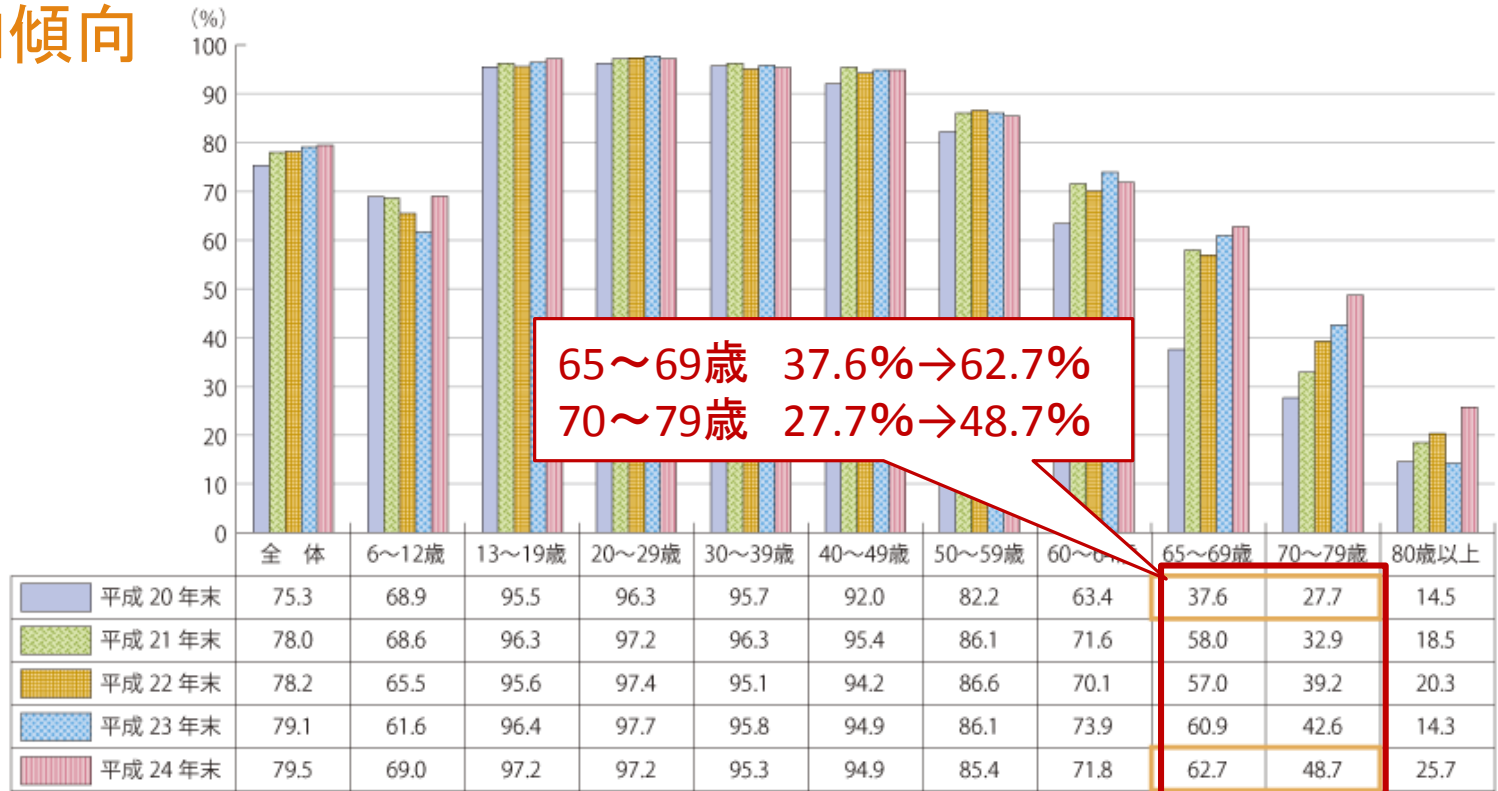


出典:「平成25年版情報通信白書」(総務省) 対象:全国市町村1789 有効回収895

●高齢者とインターネット

高島市の高齢化率 **30.7%** (平成27年1月末現在)

但し、全国的な高齢者のインターネット利用状況は、
増加傾向



出典:「平成25年版情報通信白書」(総務省) 対象:40,592世帯 有効回収:20,418世帯の構成員

●サイレントマジョリティ

視点1

- ・直訳は、「静かなる大多数」
- ・積極的に発言はしない、多くの人の内なる声

発言するより、
書く方が気楽？

様々なライフスタイルの中で、参加しやすい仕組み

友人や家族間で見られるような、
本音の会話、
つぶやき

インターネットやSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）

視点2

- ・市政への関心を持ってもらう
- 市政への関心は、どういうところから育っていくのでしょうか？

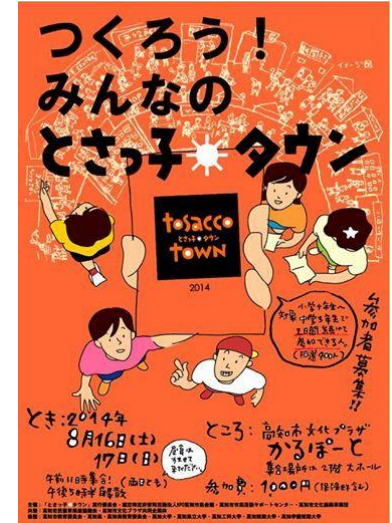
● 市政への関心



セイジカフェ米原

シチズンシップ教育

例) こどものまち
仮想のまちの中で、
就職、勤労、給与、納税、
選挙などを体験



プロセス広報

行政が行う事業の経過や
過程を広報する



見学・視察型広報

●新しい広聴制度の例 (神奈川県相模原市)



相模原市
Sagamihara City

POWERED BY YAHOO! JAPAN

Q 検索

> 検索の使い方

文字サイズ 縮小 元に戻す 拡大

背景色の変更 A A A A

表示 PC スマートフォン



市の手続き、
イベントや施設の
お問い合わせに





相模原市コールセンター
☎042-770-7777
午前8時～午後9時 年中無休
※お掛け間違いにご注意ください。




相模原市コールセンター

市役所での手続き、イベント情報、施設案内などの質問
にお答えします。

例えば、こんな質問・・・

- どこに相談したらいいの？
- 市の施設はどこにあるの？
- 明日、住民票は取れますか？
- 資源に出せるのか一般ごみに出した方がいいのかわか
りません。 など

1 2 3 4 5

停止

- 外部委託業者によるコールセンターで、市民の問合せに対応
- 1日あたりのコール数は約246件で、その9割がコールセンタースタッフで完結
- 問合せの約3割を占める「ごみ・環境」について、特設ページを開設した。

※月刊『広報』 No.239号(2013.12月号)による

●新しい広聴制度の例 (三重県)



広聴広報課の担当でなく子ども・家庭部局が担当。子どもの意見を聴くとともに、子どもの育ちを応援、県政参画を進める目的。

キッズモニター制度

- ・小学4年生～高校3年生対象
- ・パソコンか携帯電話(スマートフォン)のメールアドレスを持っていること
- ・県の「e モニター」システムを使いインターネット上で回答
- ・1年間で5回以上回答した子どもには500円の図書券を進呈