茅ヶ崎市市民参加条例に関する ヒアリング 調査結果

茅ヶ崎市

くらし安心部市民自治推進課

ヒアリングの概要

●目的

平成26年に施行した茅ヶ崎市市民参加条例（以下「条例」という。）では、市は4年を超えない期間ごとに条例の施行状況の検証を行うことを定めています。

令和2年度に行った「茅ヶ崎市市民参加条例の施行状況の検証」では、大きく「市民参加条例の機会の認知度」「市民意見の取り扱い」「市民参加手続の運用」の3つの課題が導き出されました。

市では、これらの課題に対する改善施策を位置付け、市民参加の機会の情報発信、市民意見の反映状況に関する情報発信、市民参加手続の適正な運用に取り組んできました。

今回、令和6年度の条例の検証にあたって、市民の皆さまから広くご意見を伺うことを目的として、市民アンケート（無作為・WEB）を実施しました。

市民アンケート結果から、より深掘りしたい内容を中心にヒアリングを行うことで、アンケート結果の分析や課題の精度を高めるために実施しました。

●対象

- ① 市民アンケートにおけるヒアリング承諾者
- ② 市民アンケートにおいて、より具体的な回答がある方
- ③ 「市民参加の機会を知らなかった」と回答した割合が概ね80%以上の世代（60歳代まで）
- ④ 各世代2名程度を選出し、最終的に承諾してくれた8人にヒアリング調査を実施

●期間

令和6年6月17日（月）～25日（火）

●方法

対面またはリモートで実施しました。

●ヒアリング調査の内容の取り扱いについて

ヒアリング調査で得た意見は、他の市民参加の方法の結果と合わせ、市民参加に関する現状の課題把握と改善施策を検討する上での資料として活用します。

アンケート結果 (n=8)

●設問1 ヒアリング対象者の年齢

- ・18歳～19歳：1人
- ・20歳代：1人
- ・30歳代：1人
- ・40歳代：2人
- ・50歳代：1人
- ・60歳代：2人

●設問2 日頃、市政に関する情報を得ている媒体

- ・広報ちがさき（広報紙）：7人
- ・X（旧ツイッター）：1人
- ・LINE：3人
- ・広報掲示板：2人
- ・市ホームページ：4人
- ・メール配信サービス：3人
- ・その他（RSS配信）：1人

・ほぼ全ての市民が「広報ちがさき」から情報を取得しており、毎月一通り目を通しており、そこで気になった記事があればネット検索し、市ホームページで詳細を閲覧しているとのこと。

・LINEはセグメント設定ができるので、知りたい情報を的確に得られるツールであり有効であるという意見が多かった（ゴミ、防災など）。一方で、市のLINEアカウントの存在を知らない市民もいた。

・市からのお知らせは、文字数が多い・小さい・難しい、全体的に目を引くイラストや写真が少ない、そのため「目に留まらない」、「見る気にならない」といった意見が多かった。

・市のお知らせとは別に、日々の連絡や情報取得のツールとしては、Instagramを使用している市民が多かった。利点としては、イラストや写真から情報が得られ、視覚的に見やすいからという意見が多かった（18歳～19歳の意見として、日々の連絡はLINEよりインスタを使うことがほとんどとのこと）。

●設問 9 「茅ヶ崎市市民参加条例」の認知度

- ・すべての市民が条例を聞いたことがなかった（中には本アンケートで存在を知り、条例を読んだくれた市民もいた。）
- ・「市民参加」と聞き、漠然と「市民が市の取り組みに参加する」といったイメージは浮かんだとのことだった。

●設問 10 市民参加への参加

- ・参加したことがある：2人（市民討議会、わたしの提案）
- ・参加したことがない：6人

- ・市民アンケートの回答やヒアリングの承諾などは、「これまで自分名義で通知が届くことがなかったから」、「ちょうど市に伝えたいことがあったけど伝え方が分からなかった」、「市のために貢献したかった」、「自分の税金が使われているから」といった理由で回答したとのことだった。
- ・参加経験のある市民は「市民討議会」、「わたしの提案」に参加したことがあった。「市民討議会」は自分宛に招待状が届き、面白そうだったから参加した。「わたしの提案」は市政に対して比較的関心の強い市民が参加した手法だった。

●設問 10-3 「参加したことがない」理由

- ・すべての市民が「実施していたことを知らなかった」を理由の一つとしており、広報紙をはじめ何かしらの媒体から市のお知らせを取得しているが、「目立たない」「自分が関心のあるテーマか分からない」ことから、アンケートや説明会、パブリックコメントのお知らせが目にとまらなかったと回答した。
- ・市のお知らせについて、おまつりや花火大会などのイベントは分かりやすい一方で、市の計画などについては「どのようなテーマを扱っているものなのか分かりづらい、自分に関係があるのか分からず関心が向かない」といった印象を抱いている市民が多かった。
- ・「精神的・肉体的に負担がかかる」とした市民もあり、意見交換会や説明会などは、「市に対する主張が強い市民」が集まるところで、そういった場所に行くと人間関係に疲れるといったイメージを抱く市民もいた。
- ・その他、「市は生活に必要な手続をするところであり、意見を出せることを知らなかった」、「意見を出しても反映されないイメージがある」、「建設的な意見でないと思えばいけないと思っている」ことから参加したことがない。また、「そもそも、あまり市に関心がない」といった回答もあった。

●設問 1 1 今後、市民参加の機会があれば、参加したいか。

- ・「参加したい」、「参加しても良い」とした市民が多く、市民参加そのものに抵抗はなく、市政に対するある程度の関心が伺えた。
- ・18歳～19歳の意見としては「参加したくない」であり、そもそも行政との接点がなく困りごともないため、市民参加のイメージが湧かないとのことだった。
- ・仕事や子育てで忙しいため、WEBアンケートやリモートでのヒアリングや意見交換会などの手法であれば、時間や場所、人間関係にとらわれないため参加しやすいとのことだった。
- ・一方、リモートは慣れていない。対面の方が雰囲気的に意見を言いやすいといった意見もあった。
- ・パブリックコメントなどの記名式の市民参加は市から質問や連絡が来そうで面倒に感じるとした意見もあった。そこまで困りごとがない中で「わざわざ意見を伝えるハードル」、「仕事終わりや休日等の時間を要するハードル」があるといった意見があった。

●設問 1 1 - 1 どのようなテーマに参加したいか。

- ・住んでいる地域や子どもたちの生活、高齢者の生活など、年代やライフスタイルに応じて様々であった。
- ・中には、興味のあるテーマはあるが、意見を出すほど困っていないといった市民もいた。

●設問 1 2 意見を尊重しているか。思わないとした場合はその理由。

- ・思う：2人
- ・思わない：6人

- ・ヒアリング調査対象の多くが市民参加の経験がないため、第三者として市が市民の声に耳を傾けたり、意見に対して回答したりしている場面を見たことがないため、尊重されていないと感じているとのことだった（過去に、市庁舎の建替や東横インの誘致など、市民の生活に大きな影響を与える事業があったが、寄せられた市民意見やその回答を見たことがない。）
- ・実際に意見を出した市民としては、明瞭な回答ではなく内容も冷たく感じた。明確な説明や理由がなかったとした。
- ・一方、市の窓口対応などが丁寧だったため、尊重していると思うとした市民もいた。

●設問 13 市民参加の機会に参加しやすくなり、市に対してもっと意見を述べやすくなるために、市がすべきこと

【広報紙や市HP、SNS等あらゆる手法でたくさんの方の市政情報を提供すること】

【市の取組に関するわかりやすい説明や、見やすい資料を作成すること】

【市民が意見を言える機会があることを、もっとお知らせ・PRすること】

・広報や説明資料を見ると、文字が小さく、文章量も多いのでわかりづらい、読む気がおきないと感じている市民が多かった。

・日々、様々な情報が周知されるので、目を引く「タイトル」「写真やイラスト」「キーワード」が必要であり、それがあって初めて内容を見てみようと思うので、まずは視覚的な部分から見直しをすると良いといった意見が多かった。

・市主催のイベントで市民参加の機会を設ければ、雰囲気的に意見を出しやすくなるのではないかと感じる。(市(市職員)と心理的な距離感が近づくので意見提出のハードルが下がると感じる。)

・若い人が集まる駅やスーパーなどにチラシを掲示するのはどうか。駅北口ペデストリアンデッキと比べて、駅南口での広報が少ないと感じる。

・本アンケートのような、無作為抽出の手法は自分宛に通知が届き、市の考えを知れたり意見を出せる良い機会になるので、もっと取り入れたら良いのではないかと感じる。

【市民の意見が市の取組にどのように反映されたか知らせること】

・アンケートなどの結果について、わざわざ時間が経ってから市HPを見ようとは思わない。実施に見ようとしても検索しづらい。回答用紙にQRコードが添付してあるとアクセスしやすくなると思う。

・スーパーにあるお客様の声とそれに対する回答のように、他の人の意見や回答も見られるとよいと思う。

【リモートによる手法を積極的に取り入れること】

・本ヒアリングなどもそうだが、もっとリモートの機会を取り入れてくれれば、時間や場所にとらわれず意見を出せたり、市の考えを知ることができたりするので良い。

・説明会などに参加できないこともあるので、当日の映像を市HPなどにアーカイブしてくれるといつでも見られて意見を出せるので良いと感じる。一方で、アーカイブ用に別で動画を撮影するなど市側の負担になるので、そこまでは必要はないと思う。

・リモートとは別だが、全体的にアクセス性を向上することが必要だと思う。市HPは欲しい情報がどこに書いてあるのか分からない。該当ページにたどり着けないと感じる。

【その他】

・生活をする上での困りごと(保育園に入りたいなど)に対しては、自分の意見を言える

が、計画等の策定は、自分の生活にどの程度影響があるか実感しづらいため、どこに対して意見を出せば良いかわからない。時間と労力を使って意見を出すほどでもないと感じる。

・氏名や住所などの記名式の意見聴取について、「氏名や住所を書くことで、その後市から連絡が来そう」などの理由から意見を出しづらく感じる市民もいれば、「第三者に見られなければ問題ない」、「意見を出すにあたり、記名の有無は関係ない」とした市民もいた。