

広報はだの3月1日号に関するアンケート

作成日：令和5年3月16日

回答数	69
-----	----

問1 第1、2面で「広聴 あなたの声を聴かせて」と題し、様々な広聴制度を紹介していますが、まちづくりのために意見を言ったり、提出したりしたことはありますか。

項目	回答数
ある	17
ない	52

問2 まちづくりのために、あなたの意見（声）を市へ届けてみようと思いましたが。

項目	回答数
思った	25
思わない	44

問3 秦野市は意見を出しやすい、声を届けやすい環境にあると思いますか。

項目	回答数
思う	15
思わない	54

問4 広報はだのを読んで、ご意見がありましたらお聞かせください。

<広報>

- ・タウンニュース記事とのタイムラグを縮小するべく、ネット版はリアルタイムでの更新を望みます。
- ・やっぱり、SNSの普及は大きいです。
スマホに情報が自動に入ってくるから手軽だし、それは市役所も同じなのかなと思います。
- ・以前の文字だらけの広報より、今の写真中心の広報の方が読みたくなる物になった。広報記事の取舍選択が素晴らしい。ただ、今回の場合だとpdfの最後のページが横向きで読みづらい。
- ・ホームページだとあるあるだが、知らせるページで充実度が全然違う。ページによっては誤字脱字もあるし、見栄えも違う。
- ・以前より行政の情報量が増えた分、ホームページやSNSの活用が重要になってくると思う。出来れば、ディズニーみたいに市役所の1階の窓口で今これだけ混雑しているとか一目で分かるようにしてくれると助かる。

- 自治会に入っていないので、情報がわからないですよ。何でも、スマホで、情報を見るしかないのですか。
- 色々な市民にかかわる、情報が網羅されて、保存しておこうと思いました。
- 毎回楽しみにしています。写真、イラストを効果的に使っていると思います。
- 今まででは電話や手紙でしか言えなかったから、ホームページでできるようになったのはいい事。あとは広報だけじゃなくてホームページやSNSも便利。そこを見れば基本的な情報は載っているから。ただ、行政の内容ってたくさんあるからどこを見れば辿り着けるか分からなくなる時がある。あとはページによって書いている内容が専門的過ぎて難しい。これはそのページを管理している部署次第なんだろうけど、ホームページ見るのは市民がほとんどだろうから、一般でも分かりやすい言葉遣いにしてほしい。
- 広報はだの表紙のモデルを高校生や学生から募集したらどうでしょうか。これも一つの行政への市民参加型になるのでは。

<道路情報の周知>

- いつも広報はだのを楽しみにさせてもらっています。広聴とは少し違うかも知れませんが、秦野市役所の方から市民に積極的にお知らせしようというお気持ちがよく伝わります。今日の話だとツイッターで県道71号の工事のお知らせが流れて、これは地域にとってはとても有り難い情報です。以前はここまで丁寧に情報が流れる事はなかったもので、今後も続けてほしいです。今日は県道でしたが他の道路の工事をする時にもお知らせしてくれると、さらに便利だなと思います。
- 以前よりホームページの更新頻度が高くなって良い。特にここ最近で良かったと思ったのは、県道路の通行規制情報である。あれだけ情報載せてくれれば自分の外出時の参考になる。市道路でも積極的にやってほしい。
- 道路の通行規制情報がLINEで分かるようになったのはでかい。大きな道路で車の量が多い所だと通行規制がある事を知るだけでも別の道路を通ろうとか考えられる。やっぱりすぐに知らせないといけない事はLINEで知らせて、すぐでもない事は広報とかホームページとか。そうやって使い分けてお知らせする事はメリハリもあっていい。
- しっかりお知らせしてくれる気が徐々に大きくなっているのは評価出来る。道路の情報は今どこでどんなことやっててというのが分かりやすくなった。出来れば地図表示してくれるといいが。

<広聴・職員等>

- 意見を出しやすいかどうか考えたこともなかった。でも、TwitterとかLINEの配信はありがたい。なんだかんだ、若い世代から年寄りまでスマホは生活に欠かせないものになってる。それを活かさないことはないだろう。あとは受け手側の問題。受け手側が積極的に情報を貰うようにしない限りは意味がない。自分もそうかもしれないが秦野市民は行政に任せっきりという市民性があるのでその意識を変える必要がある。

- どこまで市に意見を言っているのか分からない。市にとっては下らない内容ではないかと思うし思われそうで怖い。
- 私の提案とか見てみたが、住所まで求められると抵抗感がある。役所とはいえそこまでの個人情報伝えるのは不安。せいぜい名前と電話番号でいいのでは。
- 何をもって意見を出しやすい環境と判断するかだと思う。意見を言うソースが多ければいいのか、雰囲気作りなのか。
- ホームページの問い合わせやメールが普及しただけ気軽に意見を言えるようになった反面、その気軽さが良くないのかなと思う時もある。
- まだまだ意見を出す時の抵抗感はある。意見を言っても無駄かな感はあるし。どこまで聞き入れてくれるのか分からないし。一例で改善事例を掲載しているが、全体でどれくらいの提案があって、どれくらい実現出来たのか示してほしい。
- 広聴について考えたことなかったです。正直、私の声なんて話しても、考えてくれないだろうと思っていたからですが、言いたいことは言おうと思います。
- 意見や提案を言う場はあるけれどそれがどう生かされているかが見えてこない。例えばこの意見や提案はこういう形で生かされましたとかこれはこういう理由で繋げることが出来ませんでしたとかしっかりその後の状況を知らせてあげないと意見や提案を言うだけになって言う気もなくなってくる。意見や提案を聞いていますよアピールだけだったらやめた方がいい。
- 意見言って市政が変わるとは思わない。
- もっと気軽に市政に参加させる取り組みを増やしたらどうか？例えば、今回の広報の表紙の女性みたいに、何かに人を載せる時はそのモデルを市民から募集したり。
- そもそも意見や提案を聞く気が市にないように感じる
- 無駄に声が大きくて相談した事を後悔した事がある
もっと市民に寄り添った窓口や電話対応をしてほしい
- 職員の顔が疲弊し切ってて相談しづらいです。
- 部署によって対応報告をしてくれたりしてくれなかったりする。出来たのか出来なかったのかそのくらいの報告はしてほしい。
- 読んでみて意見を出すのは良いことだと思いました。以前街灯や街路樹の事で意見を出そうと思いましたが、電話だと、録音されていると思うと上手く伝えられそうにない、メールだと初めに誹謗、中傷に関しての注意書きがあり、良識ある市民にとって威圧感が感じられたので意見せずに終わりました。理論的に正確に思うと、何となくハードルが高く、気軽に意見は言えないと思っていました。しかも少数派の意見は言っても仕方がない、どうせ変わらないと思ってしまいます。今回の広報で伝え方は色々あるのだと分かりました。

- ・「市役所は一」と言う言葉をよく聞きますが、そういう自分も以前はよく言っていました。でも市職員の中には、本当に親身に接してくれる人もいます。あちこち案内されて、結局、たどり着いた先で、話を聞いてもらいました。市役所とは関係ないことだったのに。かけられた一言に来てよかったと思いました。
- ・市民の意見がどのくらい反映出来ているのか指標として示してほしい。
- ・意見や提案を聞くだけで終わってる気がする。市役所の全部署が市民からの意見とかを聞いて、それを部署の仕事に反映してくれているかと言うと微妙。
- ・代表質問でもあったけど、広報広聴活動って全市役所で出来ることだよ。それなのに、以前に福祉部署に話した時に意見や要望については広報広聴課に話してくれて言われた。そういう所で行政の縦割りが垣間見えてすごく嫌な気持ちになった。ホームページの更新とかSNSの配信とか発達していても使う職員の意識がこんなんだと宝の持ち腐れかな。最近使う人間が変わったのかなと思ったのは道路の交通規制の情報かな。ホームページも細かく更新してるしSNSも配信してるし。もっと職員の意識改革が必要なんじゃないかな。
- ・職員が私達市民の声を拾おうとする意識が感じられない。行政は議員の声でないと意見を聞いてくれないような気がする。
- ・まさに行政の縦割り感がすごい。横浜から越してきたけど、自治体の規模がこんなに違うだけで、こんなにも行政の体質が違うのかと驚いちゃいました。田舎感があって秦野はいいなと思ったけど、いざという時に頼る行政が今のままだと正直不安…。
- ・パッと見、窓口の奥の方で仕事していない職員がいる。そんな人に給料として税金が使われているのは腹立つ。
- ・職員の質が良くなっているのか、若い職員はよく人の話を聞くようになったと思う。それに対して、中堅以降の人は時間を無駄にしたくないのか、捌くことを前提に話を聞いている気がして辟易する。
- ・一市民から見て、市民の声を聞いてそれを仕事に反映して市民や街に反映しよう！と考えている職員が少な過ぎるような気がしてならない。電話のやり取りで、この人は真剣に考えて聞いてくれているなという人がいれば、頭半分で聞いているなこの人はという人もいる。その時点で時間を無駄にした感があって、とても残念な気持ちになる。
- ・地区懇談会は開いて終わりじゃない。我々市民の意見をどこまで反映させるかが重要だ。
- ・広聴は市役所全体でやるべきだし、我々市民もよく考えて市役所に相談するべきだと思う。ここ近年の119番通報問題と同じで、本当に今の状況が救急車を呼ぶ(市役所に相談する)べき事なのか、しっかり落ち着いて考えられているかどうか。市役所側はそういう時に備えて、ホームページを見る事が困難な人も分かるような、大凡の問題を解決出来るバイブルを市内全世帯に配布した方がいいのでは。ただ、市役所はよく配布しっぱなしがあるあるので、それが市民に忘れ去られてしまう可能性がある事まで考えるべき。

- 先日、県道の工事の不手際でメールした時に、すぐに県に連絡してくれたみたいで安心しました。それからは工事業者も丁寧に工事案内してくれています。こうやってすぐに対応してくれると意見を出して良かったなと思います。
- 秦野市役所も秦野市議会もパワハラ組織なので、そんな役所に相談も意見もしたくない。いい加減に誰がやったのか責任を明らかにしてほしい。
- そもそも、市議会のパワハラ問題はどうなってる。市役所もパワハラ、市議会もパワハラ、一体いつから秦野はそんな問題だらけの役所になった。そんな事だから、市民の声に耳を傾ける事も出来ないのだ。
- 職員が我々の声に耳を傾けられるような状況なのか。職員のパワハラ問題どころか議会のパワハラ問題もある。そんな市役所に進んで相談しようとする市民はいないと思う。困っているから仕方なく相談する程度である。
- 職員の人達が全員が全員、私達市民の声を真剣に丁寧に聞こうと思っているとは感じられない。忙しいから面倒なのか分からないけど、明らかに頭半分で聞いている人もいるし、最悪、最初から聞こうとすらしない人もいる。正直、そんな市役所に意見したり相談しようという気が起きなくなる。
- 正直市民が意見しても「はいはい、そうなのね。」と流される気がする。どこまでしっかり聞いてくれているのか疑問。
- 職員一人一人が市民の声に耳を傾けてくれるかというところではない気がします。でも、市民側もクレーマーがいたりするから気持ちは分からないでもないです。あとは皆さんの仕事量も関係あるような気がします。心の余裕がないとか。でも、そういう心掛けから市役所の全体の雰囲気につながるのかなと思います。何事も市と市民の心掛けからですね。
- そもそもここであんなに広聴って、市役所改革が出来ていないと出来ないんじゃないですか？公務員の人達って凄く忙しそうだし、市民の声なんて聞いている場合じゃない！みたいな感じです。それって職員の資質もあると思いますけど、そもそも市役所改革が出来なくて、ずっと忙しいからずっと市民の話を聞けないんじゃないかなって思います。
- そもそも電話や窓口で相談しようにも職員が聞いてくれる姿勢でいてくれない事が多い。明らかに面倒くさそうな雰囲気を漂わせている。そんな市役所に意見を言ったりする気にもならない。
- 意見どころか困った事があった時の相談も出来ない。建設課に電話した時も年度末だから忙しいと言われて無下にされた。年度末で忙しいのはどっちもなのに、何であんな一方的に言うのか意味が分からなかった。もし広く声を拾いたいなら、まずは拾う側の態度を変えるべき。

＜地区別市政懇談会＞

- 市長懇談会ではそれぞれの課によって報告してくれたりしてくれなかったりする。国県課は道路の状況を説明してくれたりしたが何の連絡もない所もある。懇談会をやって終わりじゃなくてその後の事もしっかりやってほしい。

- ・ 市政懇談会は市長とかからの市政報告が殆どで懇談会のメインである意見交換会がサブになりつつある。正直市政報告は本当に核論だけでいい。もっと意見交換の方に時間を割くべき。
- ・ 市政懇談会は市長が市政報告をする事に重きを置いているのか、市民と意見交換をする事に重きを置いているのか、そこをもっと再確認した方が良い。正直、資料に書いてある内容は見れば分かるから、掻い摘んで説明してくれば良いのに、資料に書いてある内容をそのまま読まれた事もある。別にそんな内容は家に帰ってから見れるので、あの場では出来ない事に時間を使ってほしい。それこそ、市長と私達が顔を合わす機会なんて滅多にないから話をする事だったりとか。やり方を考えてほしい。
- ・ 地区懇談会は、もっと市民との意見交換に重きを置くべき。

○性別

項目	男性	女性	無回答
回答数	50	18	1

○年齢

項目	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
回答数	0	1	10	19	22	14	3