

令和3年度

第3回 市政モニターアンケート報告書

新居浜市企画部秘書広報課

1 アンケートの概要

調査対象者	令和3年度 市政モニター 177人
調査期間	令和3年12月1日(水)～令和3年12月15日(水)
調査方法	郵送またはインターネット
テーマ	⑦ 市税の納付方法等について ⑧ 新居浜市プレミアム付き地域応援券(そうりゃ新居浜)について ⑨ 新居浜市の広報・広聴活動について

回答率

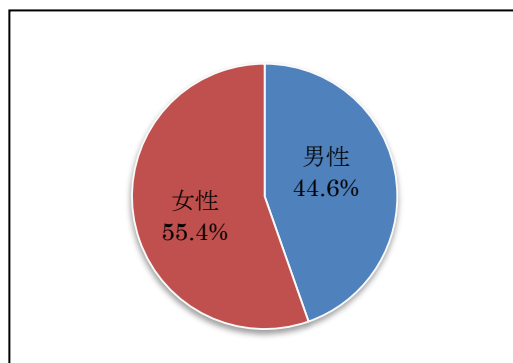
テーマ	モニター数(人)	回答者数(人)	回答率
⑦	177	167	94.4%
⑧	177	165	93.2%
⑨	177	165	93.2%

2 市政モニター内訳(※令和3年12月1日時点)

<性別>

(単位:人)

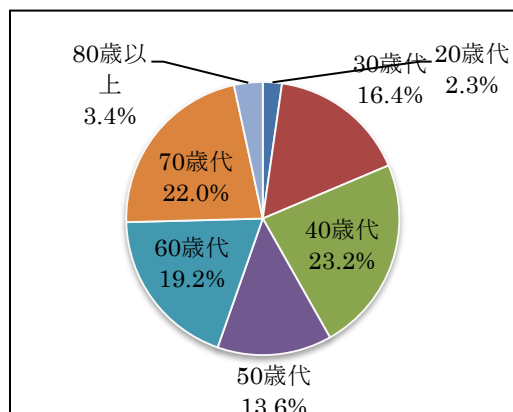
男性	79 (44.6%)
女性	98 (55.4%)
合計	177 (100.0%)



<年代別>

(単位:人)

	男性	女性	合計
20歳代	3	1	4 (2.3%)
30歳代	6	23	29 (16.4%)
40歳代	12	29	41 (23.2%)
50歳代	9	15	24 (13.6%)
60歳代	15	19	34 (19.2%)
70歳代	29	10	39 (22.0%)
80歳以上	5	1	6 (3.4%)



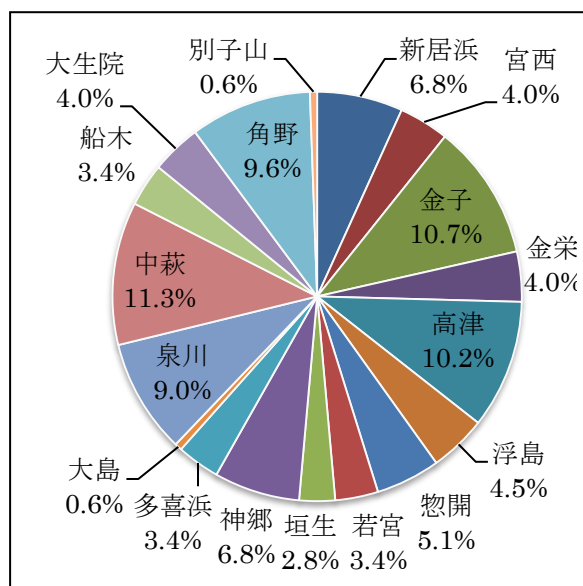
※年齢は令和3年4月1日時点

<居住地域別>

(単位:人)

	男性	女性	合計
新居浜	2	10	12 (6.8%)
宮西	2	5	7 (4.0%)
金子	10	9	19 (10.7%)

金栄	3	4	7 (4.0%)
高津	9	9	18 (10.2%)
浮島	6	2	8 (4.5%)
惣開	3	6	9 (5.1%)
若宮	2	4	6 (3.4%)
垣生	2	3	5 (2.8%)
神郷	6	6	12 (6.8%)
多喜浜	1	5	6 (3.4%)
大島	1	0	1 (0.6%)
泉川	9	7	16 (9.0%)
中萩	8	12	20 (11.3%)
船木	4	2	6 (3.4%)
大生院	3	4	7 (4.0%)
角野	7	10	17 (9.6%)
別子山	1	0	1 (0.6%)



〈回答方法 種別〉

(単位：人)

郵送モニター	91 (51.4%)
Eメールモニター	86 (48.6%)
合計	177 (100.0%)

〈選任方法 種別〉

(単位：人)

公民館推薦	55 (31.1%)
公募	122 (68.9%)
合計	177 (100.0%)

※数値は、単位未満を四捨五入しているため、総数と内訳の合計は一致しない場合があります。

3 調査結果

テーマ⑦ 市税の納付方法等について

【調査趣旨】

市税は、新居浜市民が安全で快適な生活を過ごしていただくためのまちづくりに欠かせない貴重な財源であり、まちづくりを進めるうえで市民の皆さんにご負担いただいている市税への理解と納付は欠かせません。そのため、新居浜市では多様な納付方法を導入し、納付者の利便性の向上と納期内納付を推進しています。

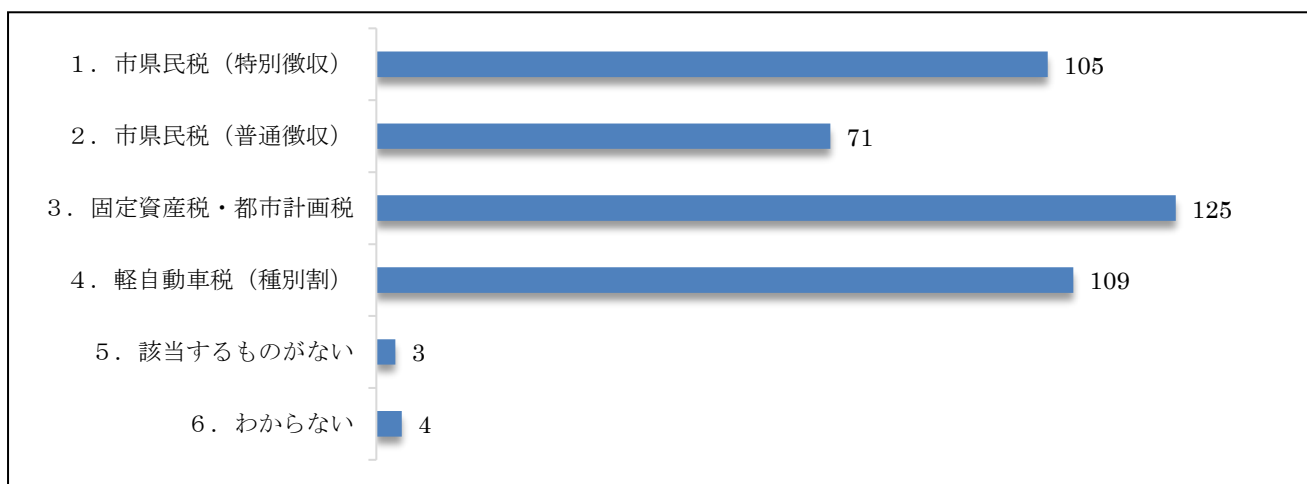
今回のアンケートでは、市税の納付方法についての理解度を把握するとともに、口座振替加入や納付に関するご意見をいただき、口座振替の加入促進など今後の取り組みに活用したいと考えています。

(担当課：収税課)

(※問1はモニター属性特定のための設問であり、省略)

問2. 現在、あなた又はあなたの世帯主の方が納付している市税を、次の中から選択してください。
(複数選択)

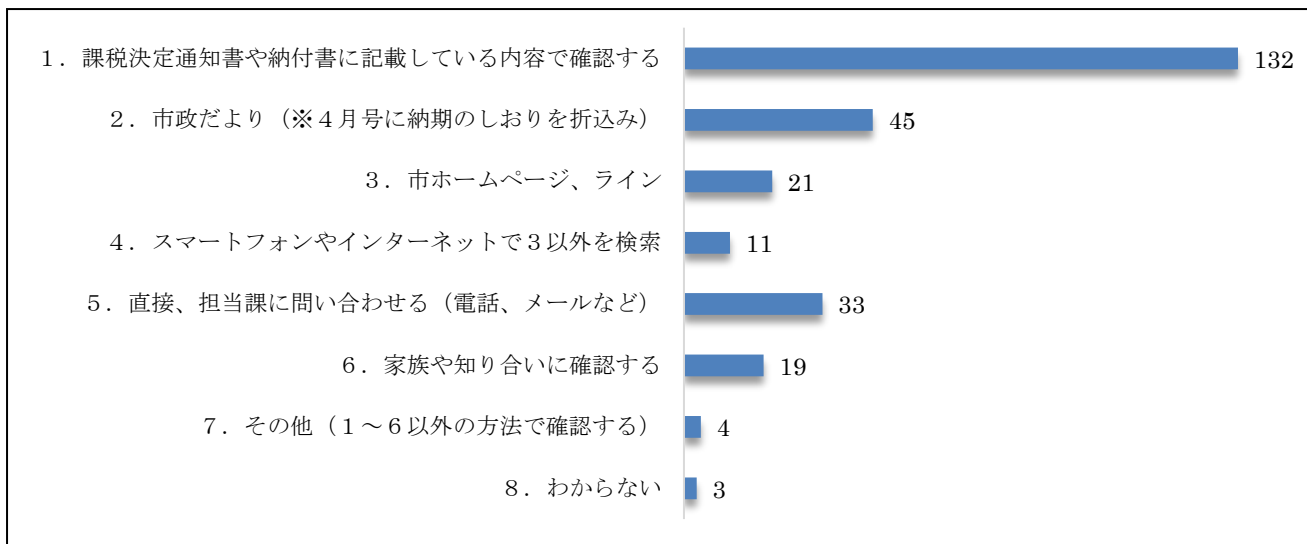
1. 市県民税（特別徴収） ※給料や年金から天引きされる住民税	105人
2. 市県民税（普通徴収） ※納付書や口座振替で納付する住民税	71人
3. 固定資産税・都市計画税	125人
4. 軽自動車税（種別割）	109人
5. 該当するものがない	3人
6. わからない	4人



「3. 固定資産税・都市計画税」(125人)、「4. 軽自動車税（種別割）」(109人)、「1. 市県民税（特別徴収）」(105人)などが、納付している市税として多く挙げられています。

問3. あなたは、市税の課税根拠や納期限、支払い方法などについて知りたい場合、どのような方法で必要な情報を取得されますか。次の中から選択してください。(複数選択)

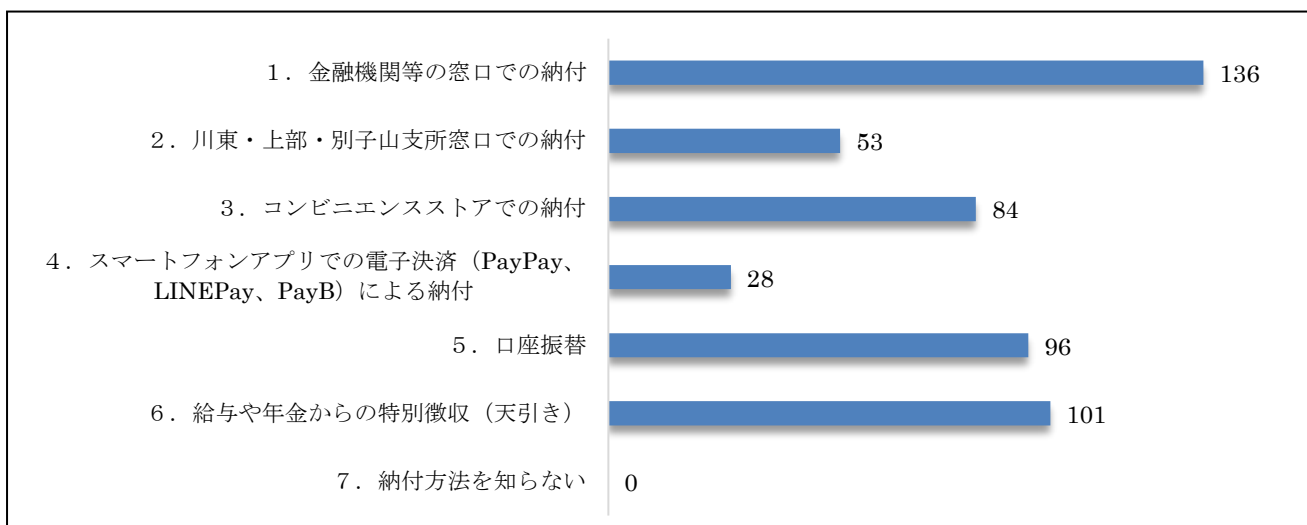
1. 課税決定通知書や納付書に記載している内容で確認する	132人
2. 市政だより (※4月号に市税等の納期限スケジュールを記載した納期のしおりを折込み)	45人
3. 市ホームページ、ライン	21人
4. スマートフォンやインターネットで市ホームページ、ライン以外を検索	11人
5. 直接、担当課に問い合わせる（電話、メールなど）	33人
6. 家族や知り合いに確認する	19人
7. その他（1～6以外の方法で確認する）	4人
8. わからない	3人



「1. 課税決定通知書や納付書に記載している内容で確認する」（132人）が、市税の課税根拠や納期限、支払い方法などの情報取得手段として最も多く挙げられています。

問4. あなたが知っている市税の納付方法について、次の中から選択してください。（複数選択）

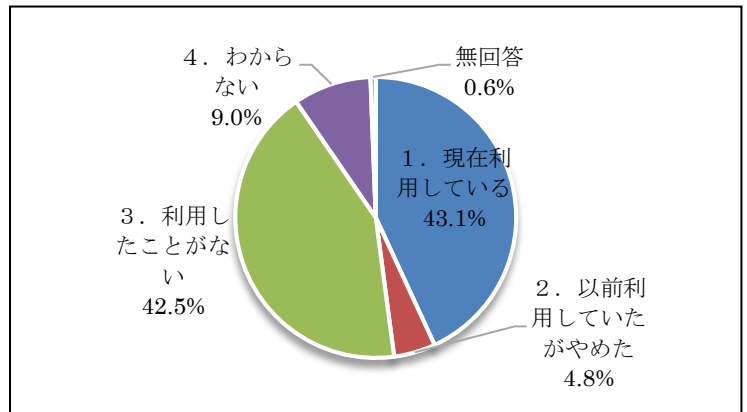
1. 金融機関等の窓口での納付	136人
2. 川東・上部・別子山支所窓口での納付	53人
3. コンビニエンスストアでの納付	84人
4. スマートフォンアプリでの電子決済（PayPay、LINEPay、PayB）による納付	28人
5. 口座振替	96人
6. 給与や年金からの特別徴収（天引き）	101人
7. 納付方法を知らない	0人



「1. 金融機関等の窓口での納付」（136人）、「6. 給与や年金からの特別徴収（天引き）」（101人）、「5. 口座振替」（96人）、「3. コンビニエンスストアでの納付」（84人）などが、知っている市税の納付方法として多く挙げられています。

問5. あなた又はあなたの世帯主の方は、市税の納付に口座振替を利用していますか。(1つ選択)

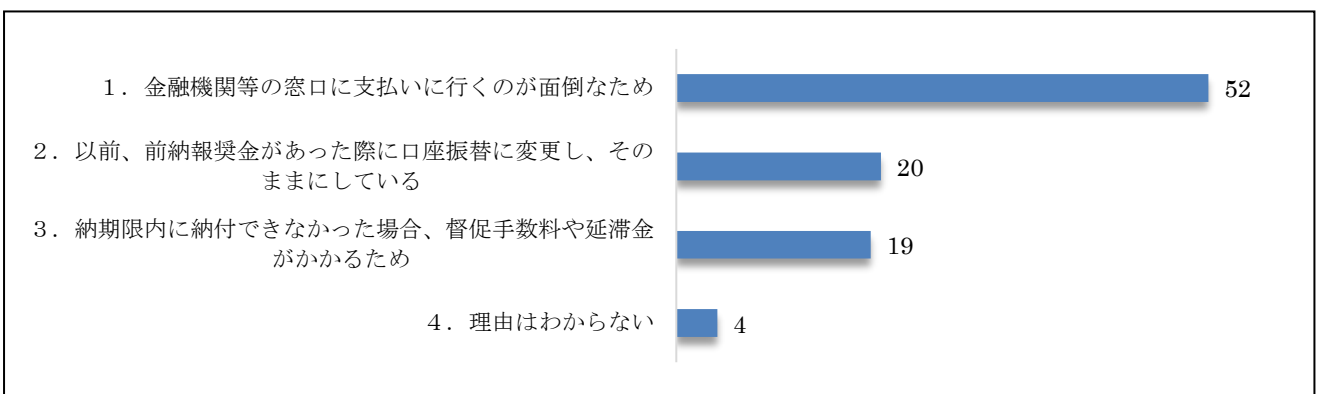
1. 現在利用している	72人
2. 以前利用していたがやめた	8人
3. 利用したことがない	71人
4. わからない	15人
無回答	1人
合計	167人



「1. 現在利用している」(43.1%)と「3. 利用したことがない」(42.5%)と答えた方がほぼ同数となっています。

問6. 問5で「1. 現在利用している」と答えた方にお尋ねします。あなた又はあなたの世帯主の方が口座振替を利用している理由を、次の中から選択してください。(複数選択)

1. 金融機関等の窓口で支払いに行くのが面倒なため	52人
2. 以前、前納報奨金があった際に口座振替に変更し、そのままにしている	20人
3. 納期限内に納付できなかった場合、督促手数料や延滞金がかかるため	19人
4. 理由はわからない	4人

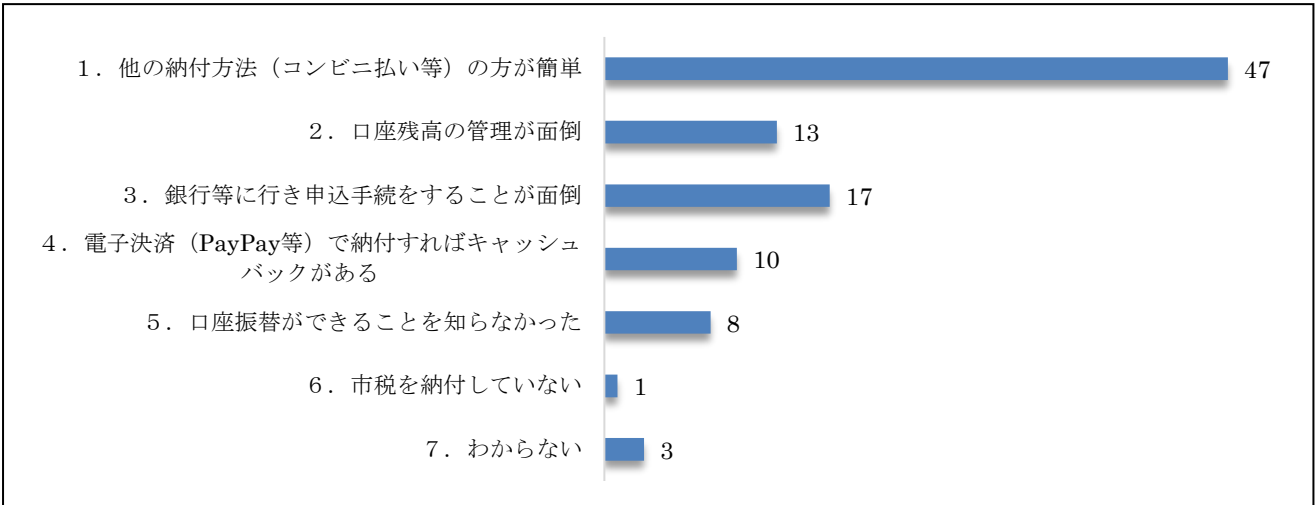


「1. 金融機関等の窓口で支払いに行くのが面倒なため」(52人)が、口座振替を利用している理由として最も多く挙げられています。

問7. 問5で「2. 以前利用していたがやめた」若しくは「3. 利用したことがない」と答えた方にお尋ねします。あなた又はあなたの世帯主の方が口座振替を利用しない理由は何ですか。(複数選択)

1. 他の納付方法(コンビニ払い等)の方が簡単	47人
2. 口座残高の管理が面倒	13人
3. 銀行等に行き申込手続きをすることが面倒	17人
4. 電子決済(PayPay等)で納付すればキャッシュバックがある	10人

5. 口座振替ができることを知らなかった	8人
6. 市税を納付していない	1人
7. わからない	3人



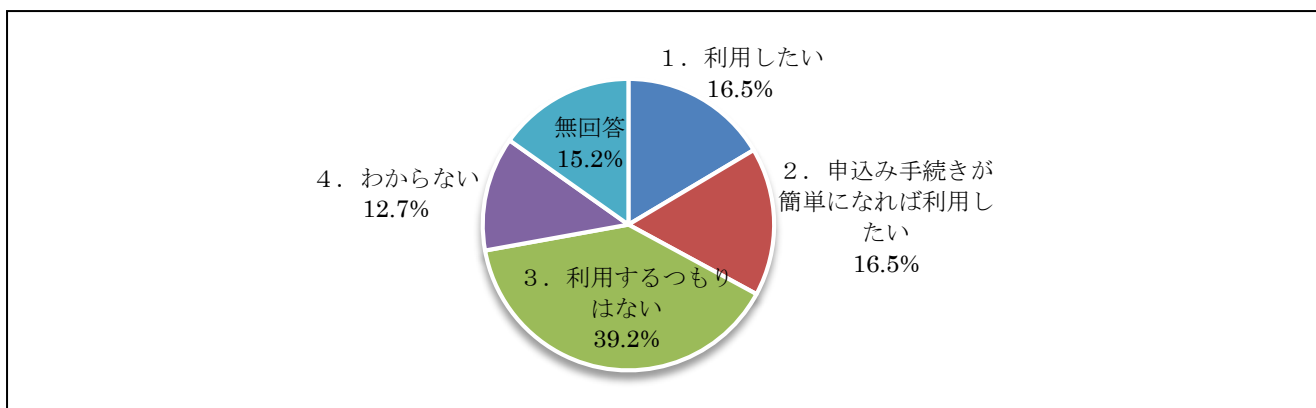
「1. 他の納付方法（コンビニ払い等）の方が簡単」（47人）が、口座振替を利用しない理由として最も多く挙げられています。

問8. 問5で「2. 以前利用していたがやめた」若しくは「3. 利用したことがない」と答えた方にお尋ねします。今後、口座振替を利用したいと思いますか。（1つ選択）

1. 利用したい	13人
2. 申込み手続きが簡単（スマートフォン等によるWEB口座振替受付サービス（※））になれば利用したい	13人
3. 利用するつもりはない	31人
4. わからない	10人
無回答	12人
合計	79人

（※）スマートフォン等によるWEB口座振替受付サービスとは、パソコン・スマートフォン・タブレット端末からインターネットを利用して、時間や場所を問わず、口座振替の申込みができるサービスを言います。

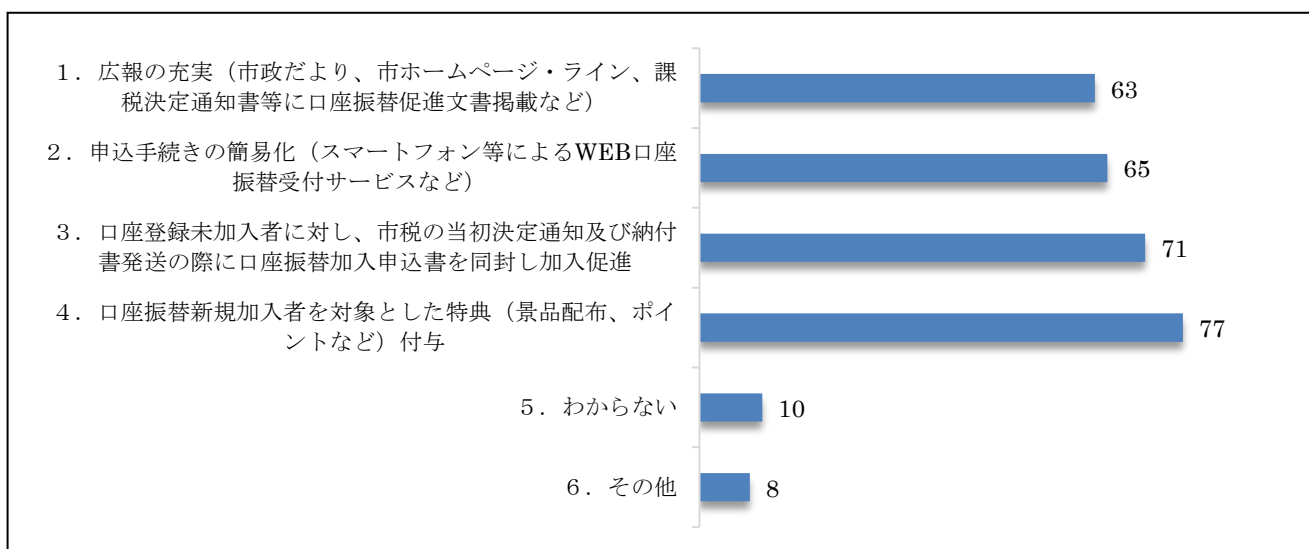
このサービスを利用することにより、金融機関窓口に出向く必要がなく、口座振替依頼書への記入や押印も不要です。ただ、全ての金融機関が対応しているわけではありません。



「3. 利用するつもりはない」(39.2%)と答えた方が最も多く、口座振替を利用していない方の約4割が、今後も口座振替を利用するつもりはないことがわかりました。次いで、「1. 利用したい」(16.5%)と「2. 申込み手続きが簡単になれば利用したい」(16.5%)と答えた方が同数、「4. わからない」(12.7%)の順となっています。

問9. 口座振替の利用者を増やすための取り組みとして、どのような取り組みが効果的だと考えますか。次の中から選択してください。(複数選択)

1. 広報の充実 (市政だより、市ホームページ・ライン、課税決定通知書等に口座振替促進文書掲載など)	63人
2. 申込み手続きの簡易化 (スマートフォン等によるWEB口座振替受付サービスなど)	65人
3. 口座登録未加入者に対し、市税の当初決定通知及び納付書発送の際に口座振替加入申込書を同封し加入促進 (※口座振替加入を具体的に働きかける)	71人
4. 口座振替新規加入者を対象とした特典 (景品配布、ポイントなど) 付与	77人
5. わからない	10人
6. その他	8人



「4. 口座振替新規加入者を対象とした特典 (景品配布、ポイントなど) 付与」(77人)、「3. 口座登録未加入者に対し、市税の当初決定通知及び納付書発送の際に口座振替加入申込書を同封し加入促進 (※口座振替加入を具体的に働きかける)」(71人)などが、口座振替の利用者を増やすための効果的な取り組みとして多く挙げられています。

問10. 問9で「6. その他」と答えた方にお尋ねします。

口座振替の利用者を増やすための取り組みとして有効だと思われることについて、自由に記述してください。(自由記入)

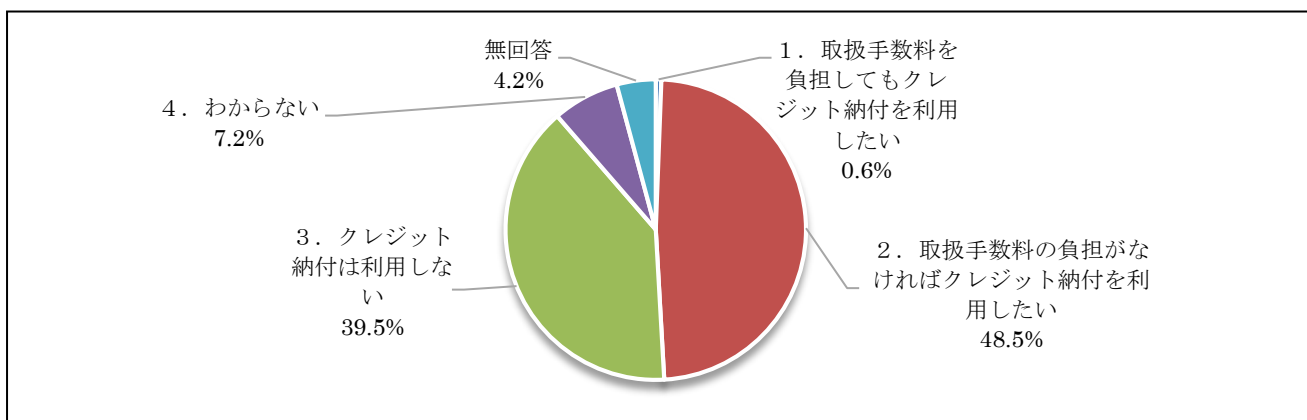
回答ありがとうございました。本報告では回答の一部を紹介します。

- ・新居浜市が口座振替が望ましいと考えるなら、割引や特典を与えては。
- ・少しでも金額を減額するメリットを出す。振込手数料の半額程度。
- ・口座振替にしている人にそれなりの付加価値を付け、口コミで広がるようにする。便利さを伝える。

- ・マイナンバーカードの有効利用。特典を付けるとか。
- ・ネットで口座振替の設定ができるようになると、市役所や金融機関の窓口時間内に手続きに出向く必要がなくなり、便利です。
- ・転勤族など定住しない者にとっては、数年だけの為に口座振替手続きをするのは面倒。給与振込銀行の支店が市内にない場合もあるし、WEB口座などが嫌とか苦手な人もいる。市税の為に近所の銀行で口座をつくることはないので、まずはクレジット納付の導入をするべきだと思う。
- ・市民税は給与から天引きのため、そもそも変えられない。口座振替の利用者を増やす目的がよくわからない。利用が増えるとどんなメリットがあるのか？多様な納付方法がある方が便利で、納付者も忘れずに納付できるのではないかと思います。
- ・利用できる金融機関が少ない。次年度に自動更新される際に何の通知も来ないので、不信感に繋がる。年度更新の可否を問う通知を、年度毎にすることは絶対的に必要条件だと思う。また、遅滞者への督促料を課しているのだから、全額前納した者への優遇を設定するべきだろう。実効性がないシステムは作っても無意味である。市民が納税しやすく、わかりやすく、信頼できる、利用しやすい中身を考えなくてはならない。納税者の立場になって考える想像力と工夫が必要である。
- ・メルペイやd払いでも払える方法があつて、わかっていたら払いやすいと思う。

問11. 新居浜市では現在、クレジットカードによる市税の納付（クレジット納付）に対応していませんが、導入した場合、あなた又はあなたの世帯主の方はクレジット納付を利用したいですか。（1つ選択）

1. 取扱手数料を負担してもクレジット納付を利用したい	1人
2. 取扱手数料の負担がなければクレジット納付を利用したい	81人
3. クレジット納付は利用しない	66人
4. わからない	12人
無回答	7人
合計	167人



「2. 取扱手数料の負担がなければクレジット納付を利用したい」（48.5%）と答えた方が最も多く、次いで「3. クレジット納付は利用しない」（39.5%）、「4. わからない」（7.2%）、「1. 取扱手数料を負担してもクレジット納付を利用したい」（0.6%）の順となっています。

問12. その他、市税の納付方法等について、ご意見があれば自由に記述してください。(自由記入)

回答ありがとうございました。本報告では回答の一部を紹介します。

- ・その時の状況に合わせて、一番払いやすい方法で払えるのがいいと思う。
- ・手間はあまりかからないので用紙（納付書）で支障はないが、今後支払いが面倒になった場合のために選択肢がある方がよい。
- ・なるべく移動をなくし、WEB上や口座振替等で簡易に納付できるようにしてほしい。また、税金の支払いでカードやキャッシュレスを利用した時のポイント付与の規制は取り止めてほしい。
- ・口座振替の指定金融機関として、ネット銀行も利用できるようにしたら、口座振替利用が増えると思う。
- ・口座振替利用者を増やす取り組みとして、申込手続きの簡易化はとてもよいと思います。銀行の営業時間は仕事をしていて、口座振替の手続きをしたくてもできない人は多いので、WEBで申込みできるなら利用者は増えると思います。
- ・口座振替ではいつの間にか納税が済んでいて、税金の種類やその金額についての認識が薄れそうです。
- ・低所得者等の口座振替は、事情として厳しいものがあるのではないのでしょうか。低所得者等がより納付しやすい形の検討が必要では。
- ・口座振替は払い忘れがないので良いが、ただそれだけ。クレジットカードや電子決済だとポイントバック等があるのでお得感があり、どうせ払うならそちらを利用したい。悪質な延滞をする場合には、口座引き落としの強制なり、子ども手当から天引きなりできるようにしたら良いと思う。
- ・クレジット納付の早期実現を望む。
- ・クレジット納付があればポイントが付くので、導入に賛成です。
- ・クレカ払いは取扱手数料なし、または取扱手数料が取得できるカードポイントよりも少ない場合に、ぜひ利用したい。支払方法の選択肢が増えることは良いと思う。
- ・クレジットは好まない。
- ・クレジット納付は手数料が発生するので、あかがねポイントを手数料の半分（全額がベストですが）付与、口座振替の場合もあかがねポイント付与など、定着するまでの数年間、期間を決めてやってみてはどうか。
- ・クレジットカード納付だと手数料がかかるので、クレカのポイントが付いても全くお得感がありません。今のところ、税金の支払いで便利で還元のお得感があるのは、PayPayでの納付です。固定資産税は口座振替にしていますが、PayPay納付にしたいので口座振替をやめたい程です。
- ・PayPayが使えることを知らなかった。もっと宣伝活動をして良いのでは？
- ・自動車税がPayPay支払いができるようになって大変便利になった。もっとアピールしたらいいと思う。
- ・窓口で納税できないのは不便。コンビニ、公民館などの公的施設にクレジットカード決済機器を設置するのは良いと思う。電子決済を行うのは良いが、操作に不慣れなデジタル弱者のことを考えなくてはならない。
- ・市税の情報は、決定通知書がわかりやすい。部署が違うが、国民健康保険料や介護保険料など市に納付するものは合わせて一本で通知してもらえると、納付者にとってわかりやすい。郵送料や印刷代も軽減できる。
- ・ラインで、納付期限の案内があるとありがたいです。
- ・歳をとると何でも億劫になり、理解しにくくなります。書類の文章がまどろっこしいのと文字が小さいので、期限の文字だけでも大きくなると嬉しいです。
- ・納付に関して、前納した場合は金利分お得に、または金券（電子マネー含む）でお得感がほしいです。
- ・きちんと納付してくれている人に、少しの付加価値をつける。真面目に納付することが大切であることをアピールする。

<まとめ>

今回のアンケートでは、まちづくりに欠かせない貴重な財源である市税をご負担いただいている市民の皆さんが市税の納付方法等についてどの程度ご理解いただいているか調査し、口座振替加入や納期内納付などを推進するための取り組みに活用させていただくために実施させていただきました。

まず、「あなたが知っている市税の納付方法について」の問いに対し、全ての市税はコンビニエンスストアでの納付や使えるアプリは限られるもののスマートフォンアプリでの電子納付（以下「スマホ電子決済」という。）も可能となっていますが、回答者167名中、コンビニ納付を知っている方は約半数の84名、スマホ電子決済については28名と新たな納付方法が市民の方に十分に知れ渡っていないことが判明いたしました。納付方法については、課税決定通知書発送時の封筒や納付書などに記載しておりますが、わかりにくく感じている市民の方がいらっしゃるということがわかりました。

次に、問5で口座振替を以前利用していた方が8名、利用したことがない方が71名 合計79名の方へ改めて問7で「口座振替を利用しない理由について」の問いに対し、コンビニ払い（47名）やスマホ電子決済（10名）の方が簡単であることを理由にされる方も多く、改めて口座振替に加入してもらうための働きかけ（動機付け）は難しいことがうかがわれます。

次に、「口座振替の利用者を増やすためにどのような取り組みが効果的と考えますか」との問いに対しては、新規加入者を対象とした特典（景品配布、ポイント付与など）付与を選択される方が77名と一番多く、次に当初課税決定通知書及び納付書発送時に口座登録未加入者に口座振替加入申込書を同封し具体的に働きかけることを選択される方が71名、申込手続きの簡易化（WEB口座振替受付サービス）を選択される方が65名と多くなっています。口座振替未加入者に対する申込書の同封については、令和4年度から一部の税目につきまして試験的に始めるよう準備を進めてまいります。

また、口座振替の利用者を増やすための取り組みに関するご意見として、割引や特典付与、口座振替を利用されている方に便利さを伝えてもらい、口コミで広がるようにしてもらってはどうか、マイナンバーカードの有効利用（特典付与）などのご提案をいただきました。

また、市税の納付方法等についてのご意見として、口座振替利用者を増やすために指定金融機関としてネット銀行の利用開始や申込手続きの簡易化（WEB口座振替受付サービス）、納付方法の拡大として、クレジット納付若しくは手数料なしのクレジット納付の早期実現などのご要望をいただきました。

アンケート結果にあるように市税の納付方法のうちコンビニ払いやスマホ電子決済が利用できることが、市民の皆さんに十分理解されていないことが判明したため、将来的にはクレジット納付など納付手段の拡大も見込まれる中、納付方法の周知を市政日より、ホームページなど従来の方法だけでなく、封筒等への口座振替加入に関するわかりやすい表現への見直し、LINEなどのSNSやさまざまな広報手段を活用し適切に行っていくことが大切と考えられます。また、口座振替推進の方法として、WEB口座振替受付サービスの開始や新規加入者にポイント加算などの特典を付与することは費用面から難しいものですが、今回いただいた意見を参考に納期内納付を進めるため、引き続き口座振替の加入対策等を鋭意工夫し推進してまいりますので、市税の納付につきまして、ご理解とご協力をお願いいたします。

市政モニターの皆さまにおかれましては、アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

（担当課：収税課）

テーマ⑧ 新居浜市プレミアム付き地域応援券（そうりゃ新居浜）について

【調査趣旨】

新居浜市では、令和3年6月から新型コロナウイルス感染症の影響を受けた市内飲食店をはじめとした事業者を市民の皆さままで応援するため「新居浜市プレミアム付き地域応援券（そうりゃ新居浜）」を販売し、ご利用いただいております。地域応援券は、飲食店のみで利用可能な飲食店応援券8千円分と取扱店舗全店で利用可能な共通応援券5千円分がセットとなっており、1万円で1万3千円分利用できます。

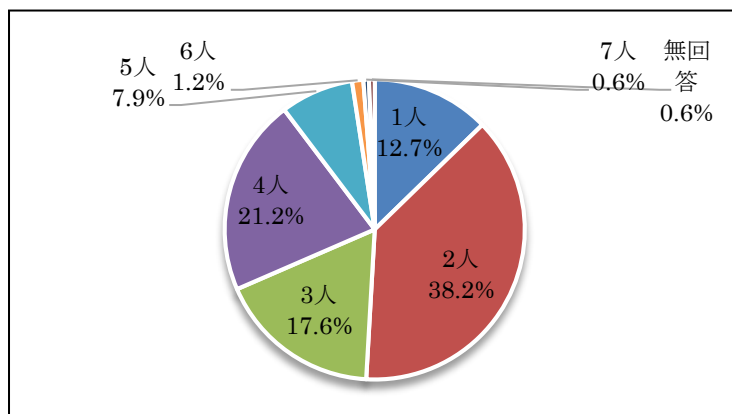
今回のアンケートで、市民の皆さまのご意見をいただくことで、今後の市内経済活性化事業の指標とさせていただきますと考えております。

(担当課：産業振興課)

(※問1はモニター属性特定のための設問であり、省略)

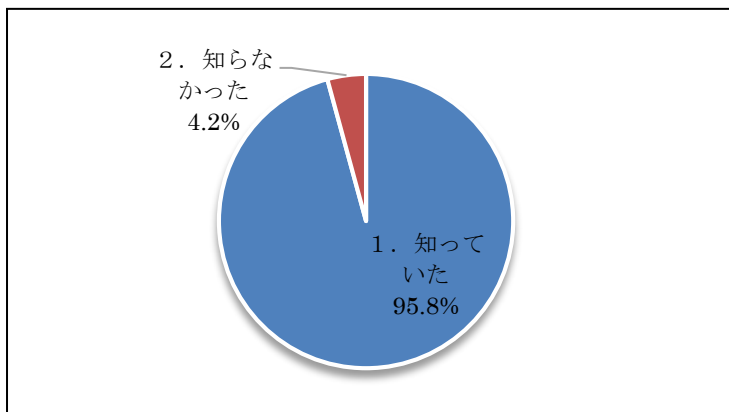
問2. あなたの家族の世帯人数（※住民基本台帳上の世帯）を教えてください。（記入式）

1人	21人
2人	63人
3人	29人
4人	35人
5人	13人
6人	2人
7人	1人
無回答	1人
合計	165人



問3. 令和3年6月に販売開始をした新居浜市プレミアム付き地域応援券（そうりゃ新居浜）をご存知でしたか。（1つ選択）

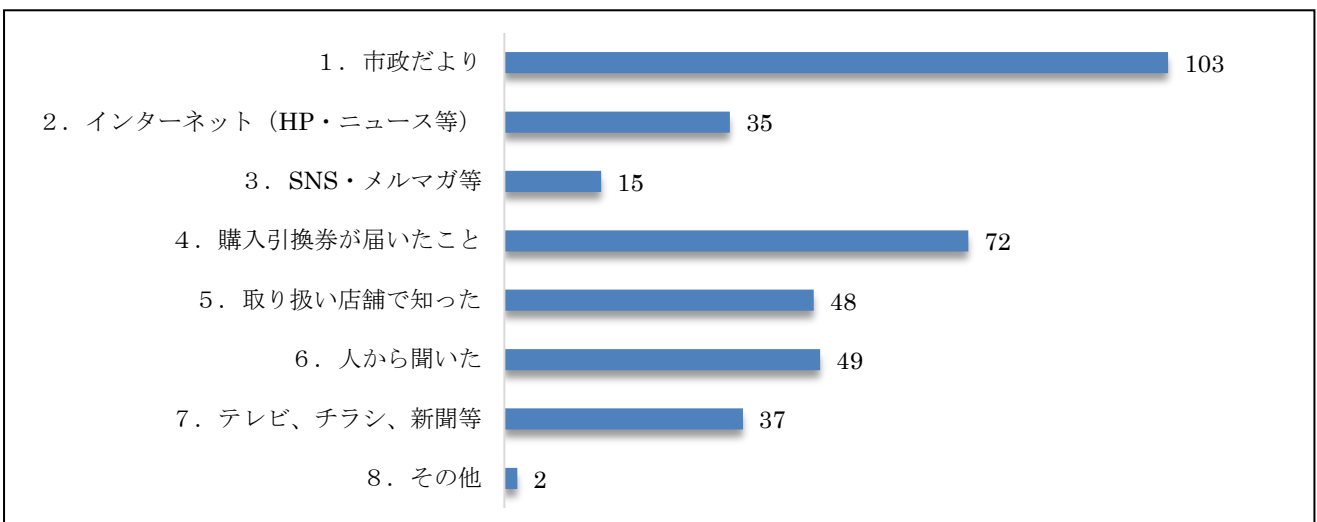
1. 知っていた	158人
2. 知らなかった	7人
合計	165人



「1. 知っていた」(95.8%) と答えた方が多く、全体の9割を超えています。

問4. 問3で「1. 知っていた」と答えた方にお伺いします。新居浜市プレミアム付き地域応援券（そうりゃ新居浜）をどちらで知りましたか。（複数選択）

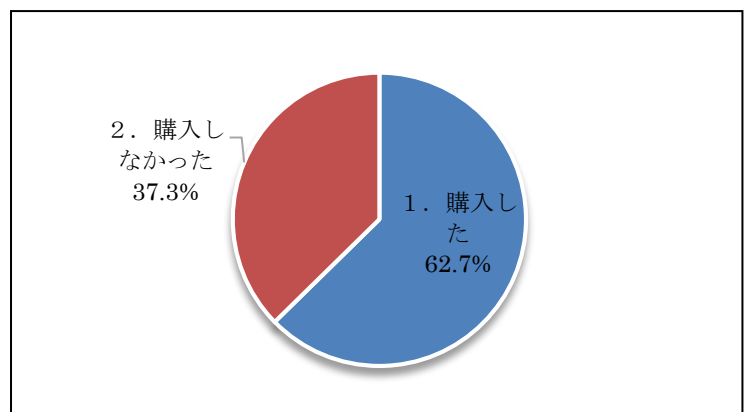
1. 市政だより	103人
2. インターネット（HP・ニュース等）	35人
3. SNS・メルマガ等	15人
4. 購入引換券が届いたこと	72人
5. 取り扱い店舗で知った	48人
6. 人から聞いた	49人
7. テレビ、チラシ、新聞等	37人
8. その他	2人



「1. 市政だより」（103人）、「4. 購入引換券が届いたこと」（72人）、「6. 人から聞いた」（49人）、「5. 取り扱い店舗で知った」（48人）などが、新居浜市プレミアム付き地域応援券（そうりゃ新居浜）を知った情報源として多く挙げられています。

問5. 問3で「1. 知っていた」と答えた方にお伺いします。新居浜市プレミアム付き地域応援券（そうりゃ新居浜）を購入しましたか。（1つ選択）

1. 購入した	99人
2. 購入しなかった	59人
合計	158人



「1. 購入した」（62.7%）と答えた方が「2. 購入しなかった」（37.3%）を上回っています。

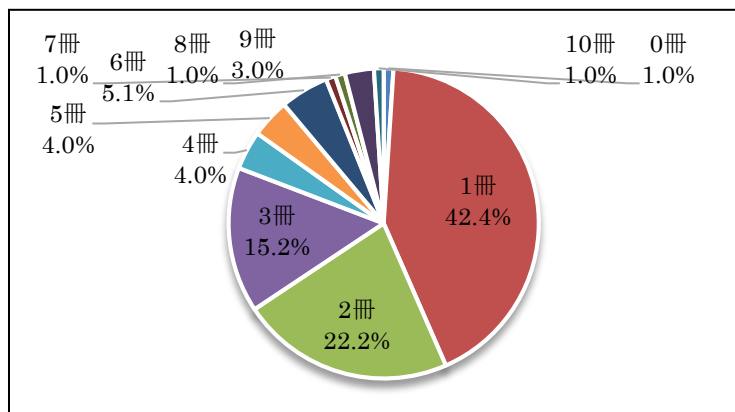
問6. 問3で「2. 知らなかった」と答えた方にお伺いします。新居浜市プレミアム付き地域応援券（そうりゃ新居浜）をもっと多くの方知ってもらうために、どのような取り組みをすればよかったですか。（自由記入）

回答ありがとうございました。本報告では回答の一部を紹介します。

- ・公民館などの公共施設に、パンフレットを置いてほしい。
- ・テレビ番組で宣伝するとか。
- ・皆に知ってもらうためには、広報の仕方を多種にしていくことが必要。
- ・目立つ場所の要所要所に、ポスターやのぼりを設置する。市民への通知や郵便物にパンフレットなどを封入する。タウン誌、CATV、コミュニティFMで宣伝する。
- ・どんなお店が登録しているか、加入店舗がのぼりを立てる等、わかりやすくしたらいいと思いました。
- ・わからない。ハガキ等でのお知らせ
- ・LINEでの案内もありだと思います。

7. 問5で「1. 購入した」と答えた方にお伺いします。世帯で何冊購入しましたか。（記入式）

0冊	1人
1冊	42人
2冊	22人
3冊	15人
4冊	4人
5冊	4人
6冊	5人
7冊	1人
8冊	1人
9冊	3人
10冊	1人
合計	99人



購入冊数 総計 249冊
 1世帯当たり 平均購入冊数 2.5冊
 （※購入世帯数のうち）

※世帯人数（問2）と購入冊数（問7）との関連性は次のとおりです。

【クロス集計（問2×問7）】

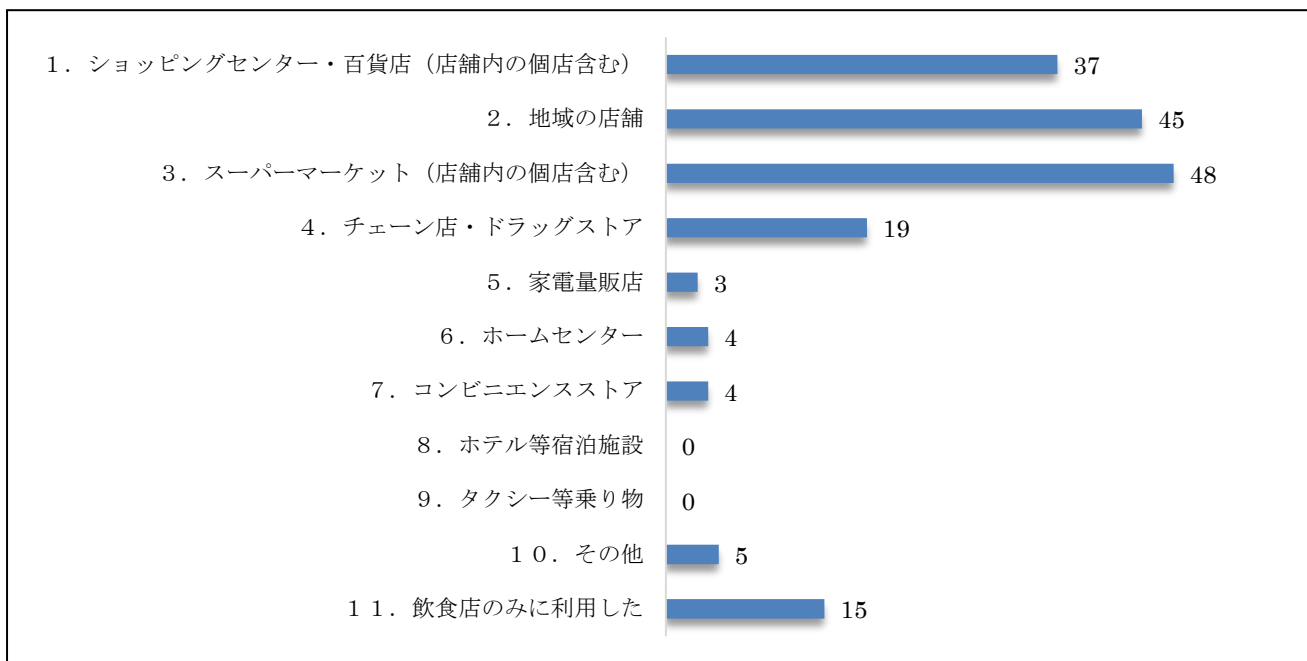
	0冊	1冊	2冊	3冊	4冊	5冊	6冊	7冊	8冊	9冊	10冊	合計
1人	0人	8人	2人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	11人
2人	0人	13人	11人	7人	3人	3人	0人	1人	0人	0人	0人	38人
3人	0人	5人	4人	3人	0人	1人	1人	0人	1人	2人	1人	18人
4人	1人	8人	5人	2人	1人	0人	3人	0人	0人	1人	0人	21人
5人	0人	7人	0人	1人	0人	0人	1人	0人	0人	0人	0人	9人
6人	0人	0人	0人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	1人
7人	0人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	1人
合計	1人	42人	22人	15人	4人	4人	5人	1人	1人	3人	1人	99人

購入冊数 総計 249 冊
 1人あたり 平均購入冊数 0.9 冊
 (※購入世帯数のうち)

新居浜市プレミアム付き地域応援券（そうりゃ新居浜）を購入した99世帯が、購入した冊数は「1冊」（42.4%）が最も多くなっており、次いで「2冊」（22.2%）、「3冊」（15.2%）となっています。1世帯当たりの平均購入冊数は「2.5冊」、問2で調査した世帯人数（購入世帯99世帯で283人）で見ると、1人当たりの平均購入冊数は「0.9冊」となっています。

問8. 問5で「1. 購入した」と答えた方にお伺いします。共通応援券は飲食店以外で主にどちらで利用しましたか。（3つまで選択）

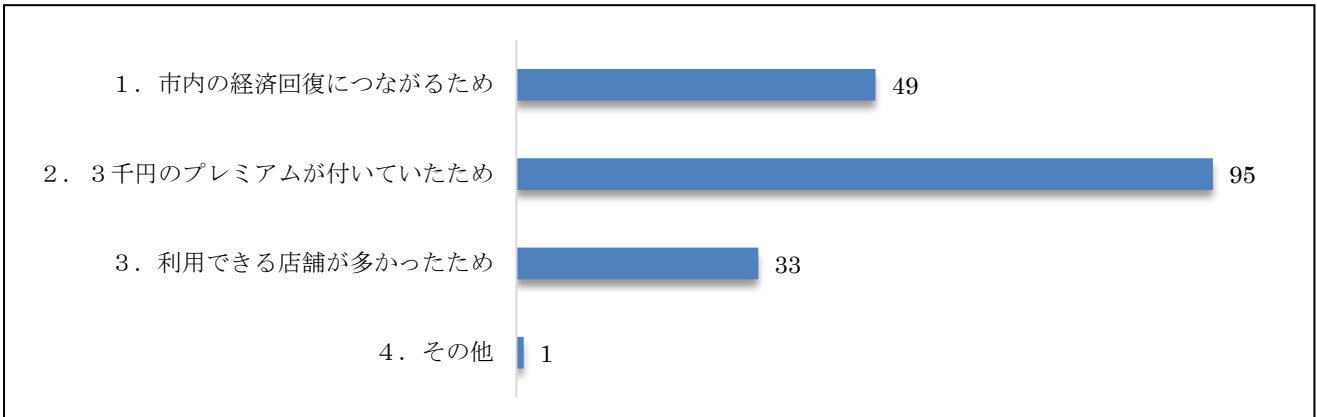
1. ショッピングセンター・百貨店（店舗内の個店含む）	37人
2. 地域の店舗	45人
3. スーパーマーケット（店舗内の個店含む）	48人
4. チェーン店・ドラッグストア	19人
5. 家電量販店	3人
6. ホームセンター	4人
7. コンビニエンスストア	4人
8. ホテル等宿泊施設	0人
9. タクシー等乗り物	0人
10. その他	5人
11. 飲食店のみに利用した	15人



「3. スーパーマーケット」（48人）、「2. 地域の店舗」（45人）、「1. ショッピングセンター・百貨店」（37人）などが、飲食店以外で共通応援券を利用した店舗等として多く挙げられています。

問9. 問5で「1. 購入した」と答えた方にお伺いします。購入した理由は何ですか。(複数選択)

1. 市内の経済回復につながるため	49人
2. 3千円のプレミアムが付いていたため	95人
3. 利用できる店舗が多かったため	33人
4. その他	1人



「2. 3千円のプレミアムが付いていたため」(95人)が、新居浜市プレミアム付き地域応援券(そうりゃ新居浜)を購入した理由として最も多く挙げられています。

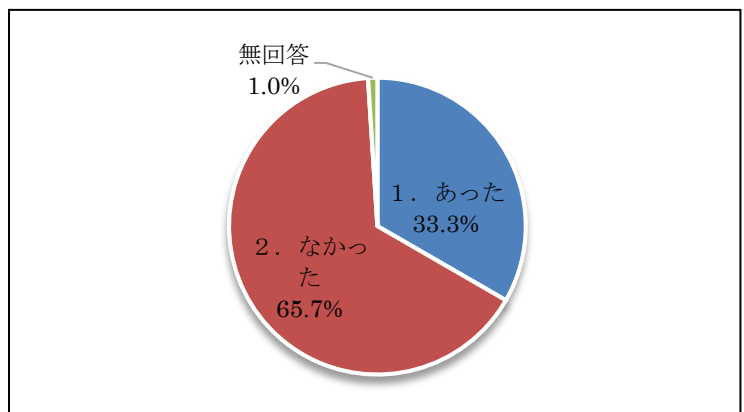
問10. 問9で「4. その他」と答えた方にお伺いします。購入した理由は何ですか。(自由記入)

回答ありがとうございました。本報告では回答の一部を紹介します。

・生活費軽減につながると考えたから。

問11. 問5で「1. 購入した」と答えた方にお伺いします。プレミアム付き地域応援券(そうりゃ新居浜)を利用することで、初めて訪問した取扱店舗はありましたか。(1つ選択)

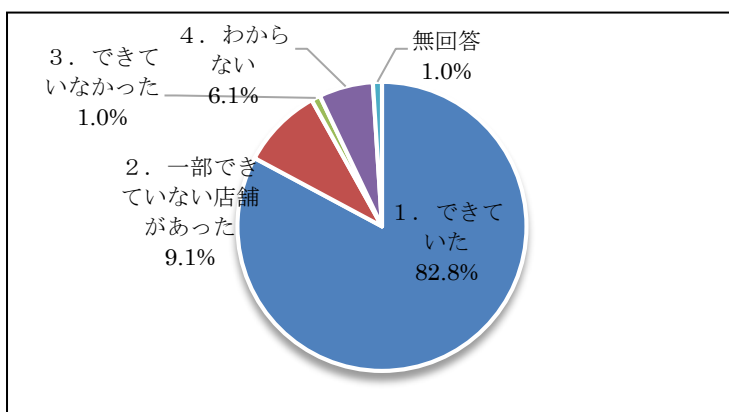
1. あった	33人
2. なかった	65人
無回答	1人
合計	99人



購入した方の約3割の方が、初めて訪問した取扱店舗が「1. あった」(33.3%)と答えています。

問1 2. 問5で「1. 購入した」と答えた方にお伺いします。使用した店舗では、感染症対策は徹底されていましたか。(1つ選択)

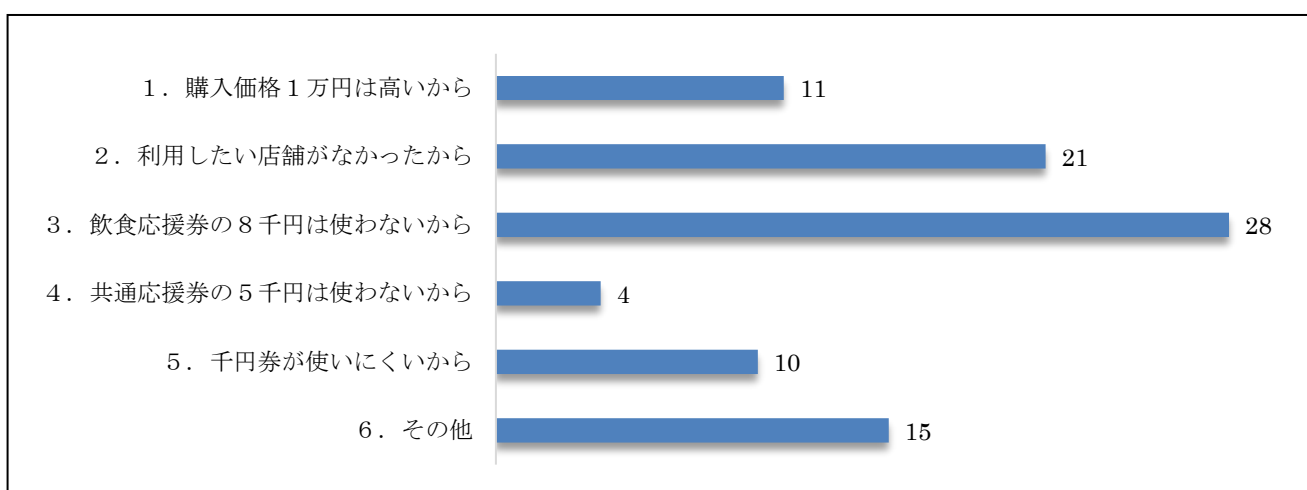
1. できていた	82人
2. 一部できていない店舗があった	9人
3. できていなかった	1人
4. わからない	6人
無回答	1人
合計	99人



「1. できていた」(82.8%)と答えた方が多く、全体の8割を超えています。

問1 3. 問5で「2. 購入しなかった」と答えた方にお伺いします。購入しなかった理由は何ですか。(複数選択)

1. 購入価格1万円は高いから	11人
2. 利用したい店舗がなかったから	21人
3. 飲食応援券の8千円は使わないから	28人
4. 共通応援券の5千円は使わないから	4人
5. 千円券が使いにくいから	10人
6. その他	15人



「3. 飲食応援券の8千円は使わないから」(28人)、「2. 利用したい店舗がなかったから」(21人)、「6. その他」(15人)などが、購入しなかった理由として多く挙げられています。

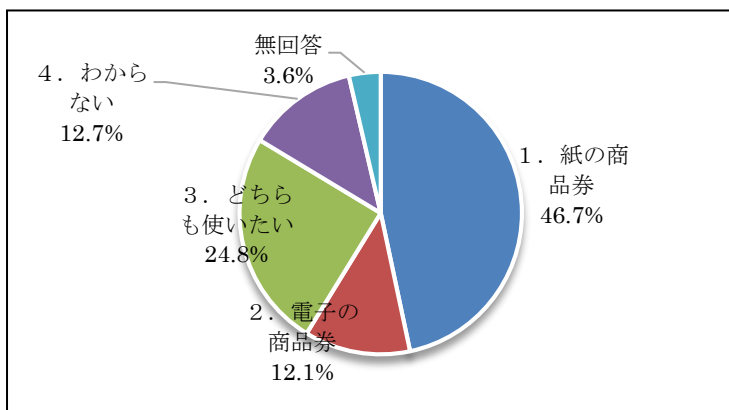
問1 4. 問1 3で「6. その他」と答えた方にお伺いします。購入しなかった理由は何ですか。(自由記入)

回答ありがとうございました。本報告では回答の一部を紹介します。

- ・利用している店舗での取り扱いがなかったから。コロナ禍で外食を控えていたから。
- ・利用できるお店がよくわからなかったから。
- ・市内の全店舗で利用できる訳ではなかったなので、どのお店が加入しているのかわかりにくく、購入は止めました。期限などの有無もわかりにくかったです。
- ・期限内に使いきれなかったらいけない、と思った。
- ・結果的には度々延長されたが、利用期間が短かったため。
- ・利用期間があるので、使いにくい。
- ・期限中に使用できる気がなくて、コロナ禍中の外出もあまりしなくなかったから。
- ・新居浜市は「不要不急の外出はできるだけ控えてください」と言われていて、外食はできなかった。とにかく用事も控えて、買い物も工夫して我慢していたので。
- ・コロナが落ち着いても、いつまた流行するかわからなかった。自粛中で、どのお店がきちんと対策できているのかわからなかった。コロナで中止になるかと思ったから。
- ・高齢のため、外食はほとんどしない。
- ・買いに行く手間がかかる。
- ・購入できるお店が近しくなく、郵便局でも購入できたようですが、仕事で営業時間内に行けなかった。
- ・わざわざ券を買ってまで、手間をかけたくなかった。
- ・8千円と5千円に分かれていて、使いにくいため。
- ・お金がないので、そもそも買えない。
- ・年金生活では経済的に無理というか、余裕がない。
- ・「Go To Eat」など、他のプレミアム付き商品券を購入していて、余裕がなかった。
- ・知り合いのお店で「応援金の返金が面倒」と言っていたので、店にとっては使わない方が良いのかと思った。
- ・日常の買い物は他市でしているため。

問15. 今回のプレミアム付き地域応援券（そうりゃ新居浜）は、紙の商品券として発行しました。今後同じような事業があった場合、今回と同様に紙の商品券を希望しますか。それとも、電子の商品券を希望しますか。（1つ選択）

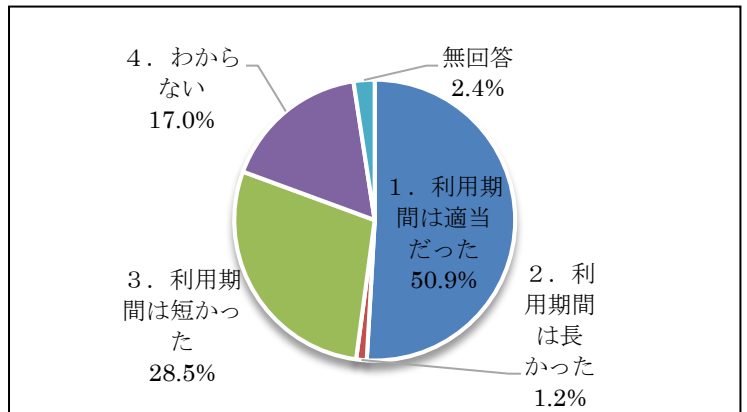
1. 紙の商品券	77人
2. 電子の商品券	20人
3. どちらも使いたい	41人
4. わからない	21人
無回答	6人
合計	165人



「1. 紙の商品券」(46.7%)と答えた方が最も多く、次いで「3. どちらも使いたい」(24.8%)、「4. わからない」(12.7%)、「2. 電子の商品券」(12.1%)の順となっています。

問16. プレミアム付き地域応援券（そうりゃ新居浜）の利用期間は、令和3年6月28日から12月31日までとしておりますが、利用期間について伺います。（1つ選択）

1. 利用期間は適当だった	84人
2. 利用期間は長かった	2人
3. 利用期間は短かった	47人
4. わからない	28人
無回答	4人
合計	165人



「1. 利用期間は適当だった」（50.9%）と答えた方が最も多く、全体の半数を超えています。次いで「3. 利用期間は短かった」（28.5%）、「4. わからない」（17.0%）、「2. 利用期間は長かった」（1.2%）の順となっています。

問17. その他、地域応援券（そうりゃ新居浜）についてご意見、ご感想がございましたらご記入ください。（自由記入）

たくさんのお返事をいただき、ありがとうございました。本報告では回答の一部を紹介します。

- ・主婦にとっては、とてもありがたい企画でした。
- ・お徳感があり、良かったと思う。臨機応変に期間も調整してくれたので、焦ってもったいない使い方することもなかったし、コロナが落ち着いてからゆっくり使えたのでありがたかった。
- ・購入しましたが、利用期間の事がとても気になった。延長されたので利用できました。お店にとってもプラス、私たちも美味しいものを気軽に食べることができ、助かりました。今後も検討をお願いします。
- ・利用期限が延びたことを知らないまま期限内に使いきろうとしていたので、少しずつ延ばすなら最初から長めに設定してほしかった。また次に購入しようとしたら、売り切れていて残念だった。
- ・利用期間が12月末までに延期になったとわかり、新たに購入しようとは何軒か回ったが、既に完売で購入できなかった。1か月利用期間を延長するのであれば、地域応援券を追加するか、購入できる店舗を知らせるなどしてほしかったです。
- ・地域振興のためにも、できるなら来年度も継続してほしい。飲食応援券と共通券を50%ずつにしてくれたら、なおありがたいと思います。
- ・共通応援券が多い方が良かった。
- ・飲食応援券と共通応援券で分かれていて、使いにくそうなイメージでした。
- ・家族での外出を控えていたので、飲食応援券は食事にしか使えないのには苦労した。
- ・普通券に加えて飲食店を加えたのは良かったです。他市では普通券のみのようなプレミアム付商品券を発行し、平日の午前中に売り切れ、ほとんどのサラリーマンは買えませんでした。
- ・次回は全て共通応援券で発行を希望します。また、500円単位で使用できるようにしてほしい。
- ・1,000円ではおつりが出ないので、飲食券は500円の方が使い勝手がいい。1人でランチに行っても1,000円以内なので使用する機会が減り、なかなか消費できなかった。
- ・1,000円単位なのが使いづらく、「Go To Eat」に比べて余ってしまった。500円単位にしてほしかった。

- ・100円単位の券もあれば良かった。
- ・500円単位が希望。少々のおつりはいいので、額面以下でも使えるようにしてほしい。
- ・おつりが出ないこと、額面が大きいこと等から生活困窮者には使えないことがわかりました。また、共通券と飲食応援券の割合が逆という印象でした。次からはすべての利用店の縛りを取り除き、金額の細分化またはおつり等を考慮して、生活困窮者にも使えるものを出してほしい。
- ・使えるお店や用途を増やしてほしい。取扱店舗一覧の紙を、せめて一回は途中で更新して発行してほしい。
- ・市内全店舗で使えないので、利用しにくい。
- ・飲食店全店舗で使えるようにしてほしい。食券制度のお店では使えない。
- ・地域応援券なので、大手の飲食店で使えないのが少し残念。でも知らなかったお店を利用できて良かった。
- ・売上が減って苦しいのは飲食だけではない。範囲を、バス・タクシーなどの公共交通等にも広げてほしい。
- ・利用できる飲食店のWEBサイト上の表記が、店名の五十音順のみであり、店名のみの掲載では一体何をサーベイスする店なのかわかり難く、利用しづらいことこのうえない。電話番号や立地情報の記載もないため、直接電話で確認すらできないお粗末さにはあ然とした。利用する立場を考えなければ、経済効果はない。
- ・使える店舗を探す時に、HPがわかりにくかった。使える店舗が更新されていないのか、店にポスターが貼ってあるのに、HPでは記載されていないので、不親切。紙のものは仕方ないが、随時更新してほしい。
- ・飲食店を利用することはほとんどないので、必要がありません。
- ・コロナ禍中に外出したくなかったし、期限中に使用完了できる気がしなかったため。購入をしに行きたくもなかった。1万円は貴重なので、現金で持っていたかった。使用できる店とできない店があり、いつも利用している店で使えるかもわからなかった。
- ・コロナの影響で飲食券を使用できない期間が長く、「Go To Eat」券とも重なり、駆け込みで使っている感はあるが、とても助かっている。またこういう企画を期待する。
- ・買おうかと思っていたが、県の「Go To Eat」とあまり区別がつかず、コロナ禍の影響もあって買うタイミングを逃してしまった。もう少し期限が延長されていたら、買ったかもしれない。
- ・電子マネーにしてほしい。
- ・「もし次があるとしたら、紙か電子商品券のどちらがよいか」とありましたが、電子だと対応できる店に限られるので、電子の方が便利なのかもしれませんが、どの店でも使える紙の商品券の方がよいと思います。
- ・QRコードで支払える地域通貨があるから、もっと普及させるためにも地域応援券も紙ではなくそちらにすれば良かったのと思う。
- ・特別に65歳以上のお買い得シニアプレミアム付き地域応援券のようなものを出してもらえたら助かる。
- ・買い方が面倒くさかった。
- ・近くに購入できる店舗がなかったり、仕事などで買いに行きたくても行けない。商品券とは言え、お金と同等なので郵便は難しいと思いますが、コンビニで入金したら郵送してくれる等、もう少し工夫してほしい。
- ・購入方法は、住民登録している全世帯に対して、均等になるように引換券方式が望ましい。
- ・販売数を増やすのと、売れ行きや完売の情報をもっと早く知りたい。
- ・個人としてもメリットがあったが、地域応援になったと思います。緊急事態で必要な政策ですが、将来の財政負担が心配です。経費、効果（測定は難しいでしょうが）、将来の財政負担などの説明をお願いします。
- ・経費がかかるので、かからないようにしてほしい。子育て世帯への臨時特別給付金もクーポンに多額の経費がかかると知り驚いた。そんなにかかるなら現金で渡してほしいし、そのせいで税金が上がるのは嫌です。
- ・良い取り組みでした。主婦でも知らない方がいました。もったいないなあ、と思いました。
- ・そもそも買う余裕がない。
- ・楽しんだ人と興味がなかった人との温度差があったのではないだろうか。

<まとめ>

今回のアンケートでは、令和3年6月から実施いたしました「新居浜市プレミアム付き地域応援券（そうりゃ新居浜）」の利用状況等を確認し、今後の市内経済活性化事業の指標とさせていただくため実施させていただきました。

まず、「新居浜市プレミアム付き地域応援券（そうりゃ新居浜）」の認知度につきましては、9割を超える方に認知されており、購入引換券を送付したことに加え、市政だよりやフリーペーパーでの広報を行ったことで認知度が高くなったものと考えております。

購入については、6割以上の方に購入していただきました。理由として、3千円のプレミアムが付いていたため、という理由が最も多く、次いで、市内の経済回復につながるためとなっており、コロナ禍で停滞しつつある市内経済化活動の一助になったものと伺えます。一方、3割を超える方が、飲食応援券について8千円も利用しない、利用したい店舗がない、千円券は使いにくい等の理由により購入しなかったことがわかりました。また、今後同じような事業があった場合に、今回と同様に紙の商品券を希望する方が多かったものの、電子の商品券を希望する方も1割を超えていることから、より多くの方に購入していただくための貴重なご意見として参考とさせていただきたいと考えております。

購入した方がどのような店舗で利用したかについて、飲食店以外で主に利用した店舗は、「スーパーマーケット」、「地域の店舗」、「ショッピングセンター・百貨店」などが多く、いろいろな店舗で広く利用されたことがわかりました。ホテル等宿泊施設での利用がなかったのは、購入対象者が市民であったことも理由の一つと考えます。また、プレミアム付き地域応援券（そうりゃ新居浜）を利用することで、初めて訪問した取扱店舗があったと回答した方が3割を超えており、取扱店舗の周知にもつながったものと考えております。

本事業に対し、再度の実施を希望する意見や、日常の買い物に役に立った等好意的な評価がある一方、商品券の飲食応援券と共通応援券の内訳や少額の券での発行、取扱店舗の詳細な情報の提供を希望する意見も寄せられました。本事業は、新型コロナウイルス感染症拡大による影響からの回復を目指し、地域活性化を図るという目的を一定程度達成できたものと考えていますが、今後、同種の事業を実施する際には、本調査の結果を参考にしつつ、より良い事業内容としてまいりたいと考えております。ご協力ありがとうございました。

（担当課：産業振興課）



テーマ⑨ 新居浜市の広報・広聴活動について

【調査趣旨】

新居浜市では、広報紙「市政だよりにはま」の発行をはじめ、広報番組やホームページ等のさまざまな手段（媒体）を通じて、市民の皆さんに市政情報をお届けしております。また、市長への手紙やメール、市政モニター制度、まちづくりタウンミーティングの開催などを通じて、広く市民の皆さんのご意見やご提案（市民の声）をお聞きし、市政への反映を図っています。

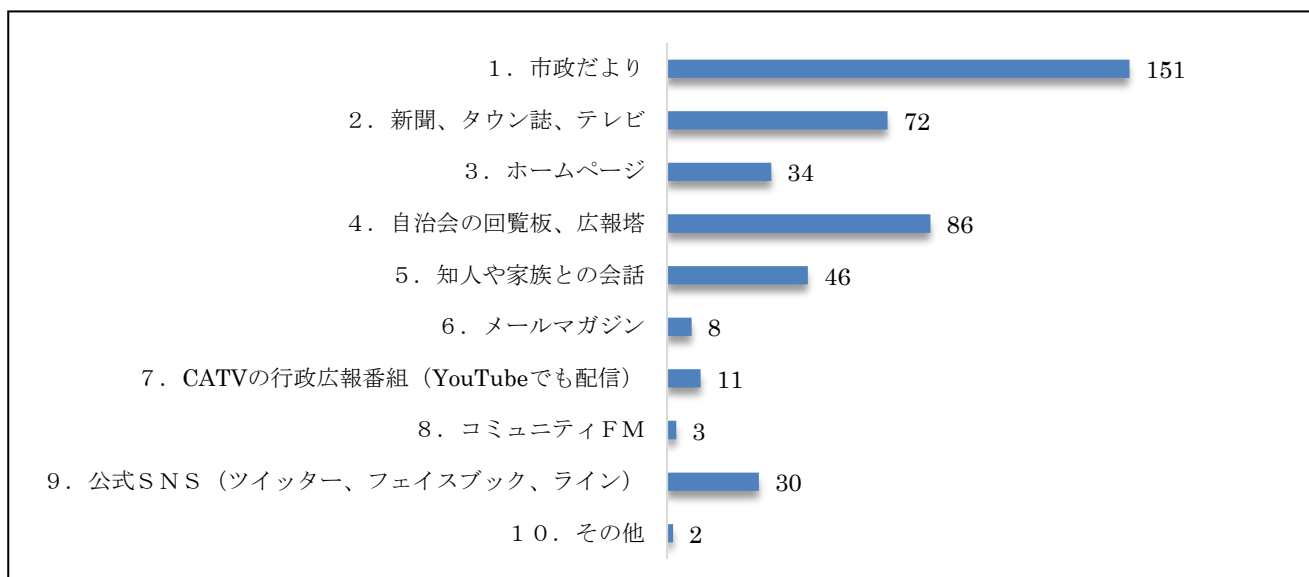
今回のアンケートでは、これらの広報・広聴活動について、市民の皆さんの認知度やニーズ等をお聞きし、今後、よりわかりやすい広報及び身近な広聴活動を進めて行くための参考資料として活用していきたいと考えています。 （担当：秘書広報課）

（※問1はモニター属性特定のための設問であり、省略）

問2. 【市の広報活動】 についてお伺いします。

市のお知らせやイベント情報はどこで手に入れますか。（複数選択）

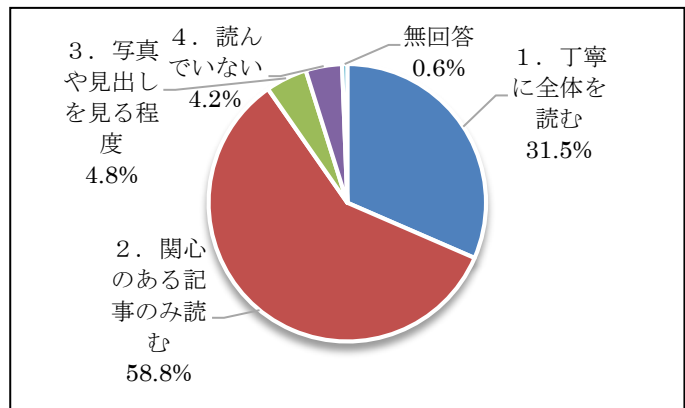
1. 市政だより	151人
2. 新聞、タウン誌、テレビ	72人
3. ホームページ	34人
4. 自治会の回覧板、広報塔	86人
5. 知人や家族との会話	46人
6. メールマガジン	8人
7. CATVの行政広報番組（YouTubeでも配信）	11人
8. コミュニティFM	3人
9. 公式SNS（ツイッター、フェイスブック、ライン）	30人
10. その他	2人



「1. 市政だより」（151人）、「4. 自治会の回覧板、広報塔」（86人）、「2. 新聞、タウン誌、テレビ」（72人）などが、市のお知らせやイベント情報の入手手段として多く挙げられています。

問3. 市政だよりを読んでいますか。(1つ選択)

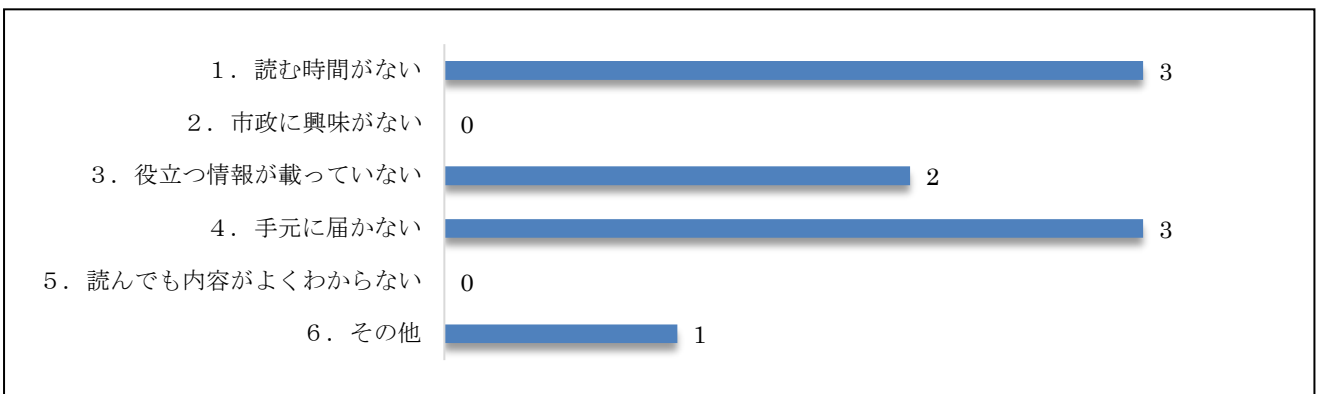
1. 丁寧に全体を読む	52人
2. 関心のある記事のみ読む	97人
3. 写真や見出しを見る程度	8人
4. 読んでいない	7人
無回答	1人
合計	165人



「2. 関心のある記事のみ読む」(58.8%)と答えた方が最も多く、全体の約6割となっています。「1. 丁寧に全体を読む」(31.5%)と合わせると、全体の約9割の方が市政だよりを読んでいることがわかりました。

問4. 問3で「4. 読んでいない」と答えた方にお伺いします。市政だよりを読まない理由は何ですか。(複数選択)

1. 読む時間がない	3人
2. 市政に興味がない	0人
3. 役立つ情報が載っていない	2人
4. 手元に届かない	3人
5. 読んでも内容がよくわからない	0人
6. その他	1人



「1. 読む時間がない」(3人)、「4. 手元に届かない」(3人)が、市政だよりを読まない理由として多く挙げられています。

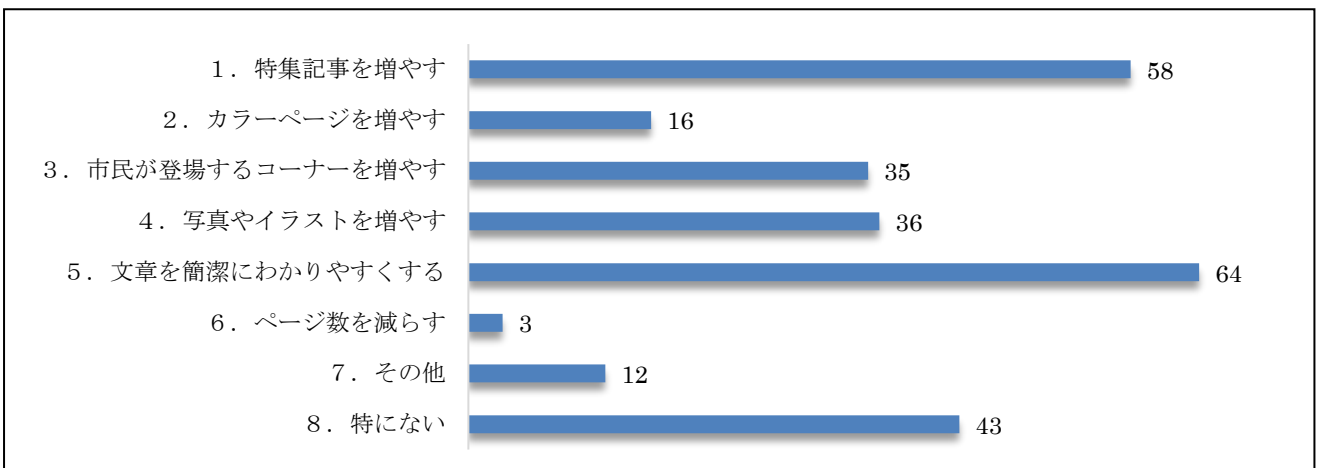
問5. 問4で「6. その他」と答えた方にお伺いします。市政だよりを読まない理由を教えてください。(自由記入)

回答ありがとうございました。本報告では回答の一部を紹介します。

- ・読みにくい、情報が遅い。

問6. 市政だよりについて、改善してほしい点やご要望を教えてください。(複数選択)

1. 特集記事を増やす	58人
2. カラーページを増やす	16人
3. 市民が登場するコーナーを増やす	35人
4. 写真やイラストを増やす	36人
5. 文章を簡潔にわかりやすくする	64人
6. ページ数を減らす	3人
7. その他	12人
8. 特にない	43人



「5. 文章を簡潔にわかりやすくする」(64人)、「1. 特集記事を増やす」(58人)、「4. 写真やイラストを増やす」(36人)、「3. 市民が登場するコーナーを増やす」(35人)などが、市政だよりの改善してほしい点や要望として多く挙げられています。一方、「8. 特にない」(43人)との回答も多くありました。

問7. 問6で「7. その他」と答えた方にお伺いします。市政だよりについて、改善してほしい点やご要望を教えてください。(自由記入)

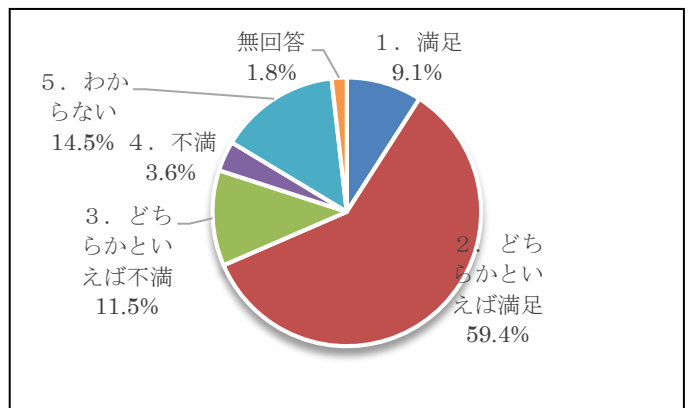
回答ありがとうございました。本報告では回答の一部を紹介します。

- ・文字が多すぎて必要な情報へたどり着けない。見逃すことがある。もっと市民が必要としていると思われる事項、イベント等をわかりやすく掲載してほしい。
- ・イベント情報や市民が参加できるような企画の詳細や過去開催時の写真を掲載して、見やすくしてほしい。
- ・市政だよりの記事に、関連詳細ページのリンク先QRコードを載せてほしい。一部では対応しているが、記事を読んでもっと知りたいと思った時に、すぐに調べられて便利。市議会の議事など対応してほしい。
- ・子どもや障がいのある児・者が読みやすいページがあれば、助かります。わかりやすい言葉にする、ふりがなを付ける等。年齢に関係なく、文字が大きいと見やすいとの声も市民よりありました。
- ・WEBサイトと連動させる工夫。市民の誰が読んでも理解できるようなわかりやすい言葉で表現すること。
- ・不用品伝言板を掲載してほしい。
- ・新居浜の古代史や歴史に関する読み物を連載してほしいです。「天正の陣」など、子供たちが新居浜の古代史にふれて、歴史と新居浜を好きになるきっかけを作ってほしい。
- ・市の自治会活動の総会での取組事項の総括や今後の進み方等載せてはどうか。

- ・市議会だよりでは、全市議の答弁の記載を強く求めます。大手（会派）は記載し、無会派の記事は質問のみでは不公平だし、気になる質問の回答が読めない。議会活動の透明性の問題にも関わると考えます。
- ・自治会に入っていない世帯は配られないので、郵送してほしい。
- ・各世帯へ配ってほしい。
- ・バラバラになるので、綴じてほしい。

問 8. 現在の新居浜市の広報活動についてどう思いますか。（1つ選択）

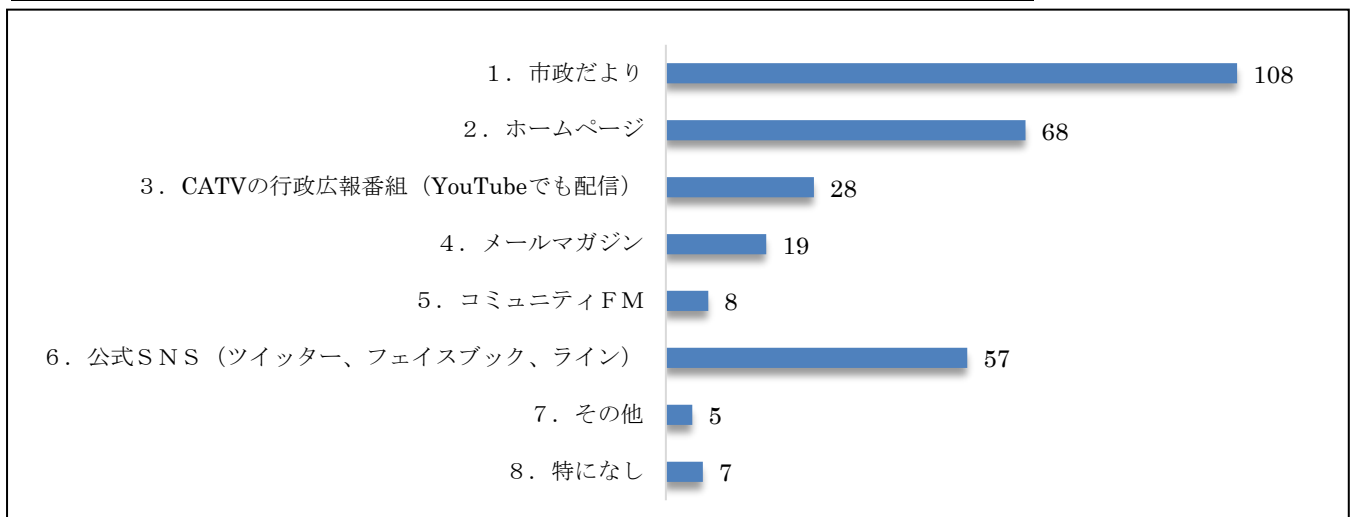
1. 満足	15 人
2. どちらかといえば満足	98 人
3. どちらかといえば不満	19 人
4. 不満	6 人
5. わからない	24 人
無回答	3 人
合計	165 人



「2. どちらかといえば満足」(59.4%)と答えた方が最も多く、次いで「5. わからない」(14.5%)、「3. どちらかといえば不満」(11.5%)、「1. 満足」(9.1%)、「4. 不満」(3.6%)の順となっています。

問 9. 今後、力を入れてほしい情報発信の方法を、次の中から選んでください。（複数選択）

1. 市政だより	108 人
2. ホームページ	68 人
3. CATVの行政広報番組（YouTubeでも配信）	28 人
4. メールマガジン	19 人
5. コミュニティFM	8 人
6. 公式SNS（ツイッター、フェイスブック、ライン）	57 人
7. その他	5 人
8. 特になし	7 人



「1. 市政だより」(108人)、「2. ホームページ」(68人)、「7. 公式SNS (ツイッター、フェイスブック、ライン)」(57人)などが、今後力を入れてほしい情報発信の方法として多く挙げられています。

問10. 問9で「7. その他」と答えた方にお伺いします。今後、力を入れてほしい情報発信の方法を具体的に教えてください。(自由記入)

回答ありがとうございました。本報告では回答の一部を紹介します。

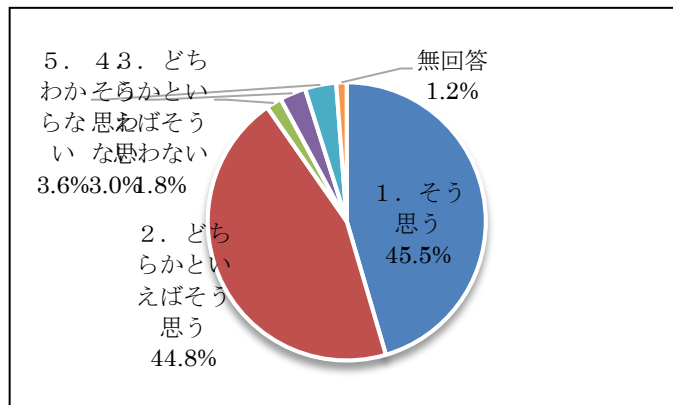
- ・自治会へ情報をもっと出す。
- ・「ここまち」等の地域のフリーマガジンに載っていると、目が留まります。
- ・市政だよりをよく見ている人は情報を探している人だと思うので、もっと多くの人に見てもらうために、人が集まる場所に掲示板のようなものを作るとか、イオンや地域のスーパーにお知らせを出す等、情報発信してほしいです。学校からのお知らせはしっかり目を通すし、子どもも見るのでいいと思います。
- ・アプリ(新居浜いんふお)をやめるのは良いのですが、「これからはラインで」と言われると、ラインを使っていない者としてはかなり腹が立ちました。ホームページやフェイスブック・ツイッターですら、満足いくような状態ではないのに。すべてが確実に、同じように更新されないのにラインだけ更新されたら、ラインを使わない者は置いてけぼりになるのですね。
- ・気軽に情報を得られることが最重要。五感へ訴えることは重要。小学生にも理解できる位のわかりやすい表現や例えを用いることも工夫である。音で聞こえるラジオは良いと思うが、障がいを持つ者への広報という点を考えれば、五感に訴える図やイラストの活用は大事だろう。公的施設の広報はもちろん、私的施設にも協力してもらおう。
- ・やはり、市政だよりは最大の手段。10年前から、ページ数を順当に減らしていながら、内容は更に充実しており、編集には相当に苦勞されていると思います。いくらデジタル化といえども、市政だよりが今の効力を失うことはない筈です。令和4年度特集号を期待しています。

問11. 【市の広聴活動】に関してお伺いします。

市政モニターの活動を通じて、市政に対する理解や関心が高くなったと思いますか。

(1つ選択)

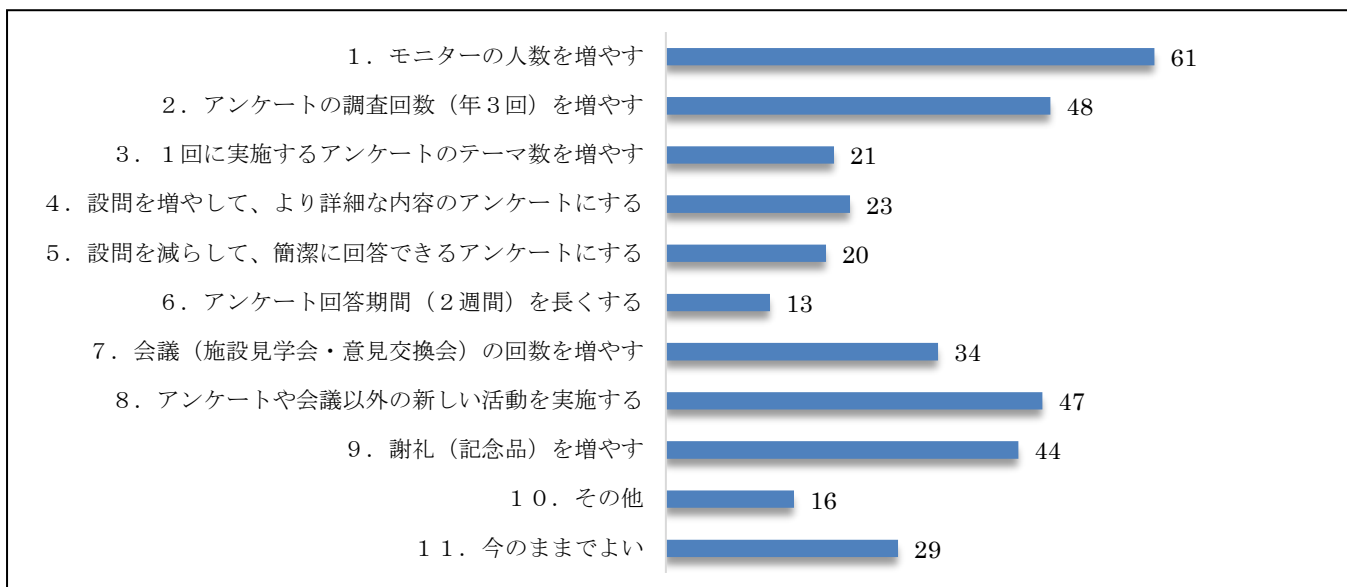
1. そう思う	75人
2. どちらかといえばそう思う	74人
3. どちらかといえばそう思わない	3人
4. そう思わない	5人
5. わからない	6人
無回答	2人
合計	165人



「1. そう思う」(45.5%)と答えた方が最も多く、次いで「2. どちらかといえばそう思う」(44.8%)、「5. わからない」(3.6%)、「4. そう思わない」(3.0%)、「3. どちらかといえばそう思わない」(1.8%)の順となっています。

問12. 市政モニター制度は、市民の声を市政に反映させるとともに、市民の市政への関心を高めることを目的として実施しています。さらに充実した制度にするために、どのような工夫や改善が必要だと思いますか。(複数選択)

1. モニターの人数を増やす	61人
2. アンケート調査回数(年3回)を増やす	48人
3. 1回に実施するアンケートのテーマ数を増やす	21人
4. 設問を増やして、より詳細な内容のアンケートにする	23人
5. 設問を減らして、簡潔に回答できるアンケートにする	20人
6. アンケート回答期間(2週間)を長くする	13人
7. 会議(施設見学会・意見交換会)の回数を増やす	34人
8. アンケートや会議以外の新しい活動を実施する	47人
9. 謝礼(記念品)を増やす	44人
10. その他	16人
11. 今のままでよい	29人



「1. モニターの人数を増やす」(61人)、「2. アンケートの調査回数(年3回)を増やす」(48人)、「8. アンケートや会議以外の新しい活動を実施する」(47人)、「9. 謝礼(記念品)を増やす」(44人)などが、市政モニター制度をさらに充実させるための工夫や改善点として多く挙げられています。

問13. 問12で「10. その他」と答えた方にお伺いします。市政モニター制度をさらに充実させるために、必要だと思う工夫や改善点を教えてください。(自由記入)

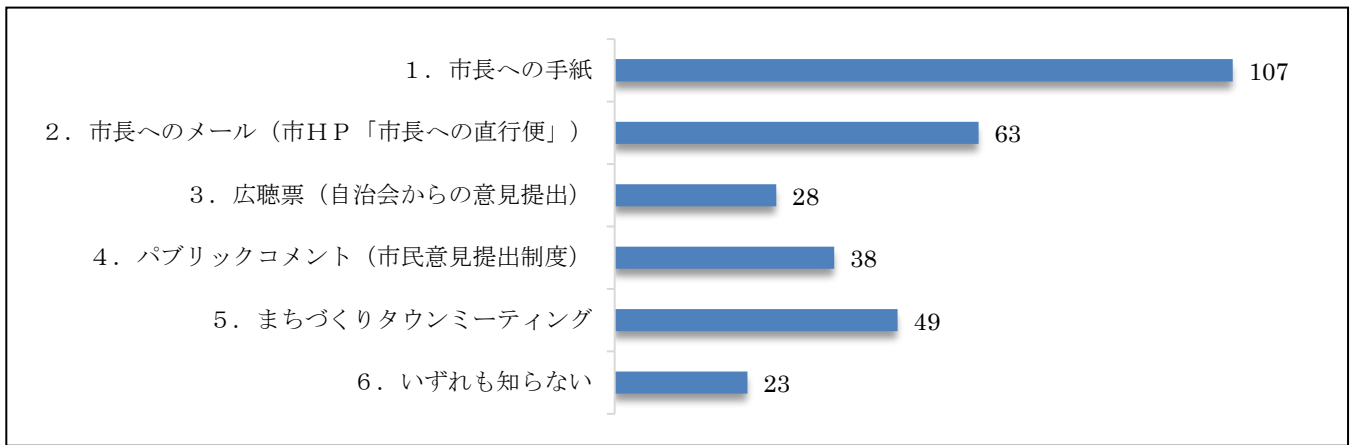
回答ありがとうございました。本報告では回答の一部を紹介します。

- ・市政モニターの人数を増やすのはいいのですが、色々な世代の方になっていただき、幅広い声を反映させるのがよい。中学生、高校生などにもアンケート(簡単な質問で)を行うと、良い意見が出るかも。
- ・高齢者が多いと思う。若い人(20~40代)に入ってもらい、色々な意見を聞かせてもらうのが良い。
- ・現役世代の参加が増えるよう、意見交換会などを土日や祝日に実施してみてもどうか。

- ・そもそも市政に興味を持たない方が今後も増加すると思われる。自治会加入率も低下し、人との関わりが希薄化する中、中高生を市政に巻き込み、関心を持たすことが大事ではないでしょうか。一般人の勉強不足ではなく、難しい言葉をやめ、学生にもわかりやすくする方法を検討願います。
- ・私の場合、昨年に引き続き市政モニターを行っています。テーマが昨年と今年とで異なるので、2年連続でモニターを行うことがいけないとは思いますが、市民の声を市政に反映させるためには、幅広い年代層からモニターを選ぶことも必要かと思います。
- ・選出方法の明確化（公民館の推薦とはどのようなものなのか等）、求められるモニター像の明確化。広報が足りない、応募者を抽選する位の応募数を目指すべき。モニター経験者からの推薦や紹介があってもよい。
- ・テーマを具体的にすること。ぼんやりしていて答えにくい。市政に反映できることをアンケートテーマを選んで、実際に市政モニターの結果に決定権を持たせるような事例を作り、市政モニター制度そのものへの関心や興味を持ってもらう位の試みがあっても良いと思う。
- ・新たな取り組みテーマを募集し、採用された場合賞金を出す。税込アップや粗大ごみ減量、新規事業とか。
- ・興味のある分野が異なるため、テーマ毎に参加者を募ってもいいのでは。また、市の活性化や活動に反映できる起業を含めた新しい芽が育つような活動もほしいです。
- ・スマホで回答できるようにしてほしい。
- ・市政モニターの前に、市としての方針や考え方等を説明（時間的制約もあるので、できればメールによる資料配布）しないと、各アンケートにどう答えてよいかが見えない。
- ・本当に市政モニターの意見が反映されているのだろうか？
- ・アンケート結果がどのように市政に反映されたか、またはその検討に影響を与えたかを見えるようにする。
- ・モニターだけでなく、広く市民の声を市政に反映させるため、学校や会社に意見箱を増やしては。市役所での投書にはあかがねポイントを付けるのはどうか。問題があったり、改善して欲しい事など、投稿によってポイント数を変えて渡すなど（紙での投書も、ネットでの投稿も）。
- ・公民館等に、設問を減らした簡潔なアンケートを設置できるようにする。利用者が、興味のある設問に記入できるタイプなど。取りまとめや様々な問題もあるかもしれませんが。
- ・情報弱者へのアプローチも忘れてはいけないと思います。アナログにはなるが、申込み方法や回答方法に選択肢があることが重要です。
- ・モニターの活動内容や活動範囲等を細かく広く説明して、やる気が湧くようなPRが必要ではないか。アンケートのみの印象が強いのでは。市議会議員でなくても、一般市民でも声を聞いてもらえることを知ってもらう必要がある。
- ・謝礼をやめて、困っているところへ回す。

問14. 市では、市政モニター制度以外にも、市民の声を市政に反映させるための広聴活動を実施しています。次の中で、あなたが知っているものはありますか。（複数選択）

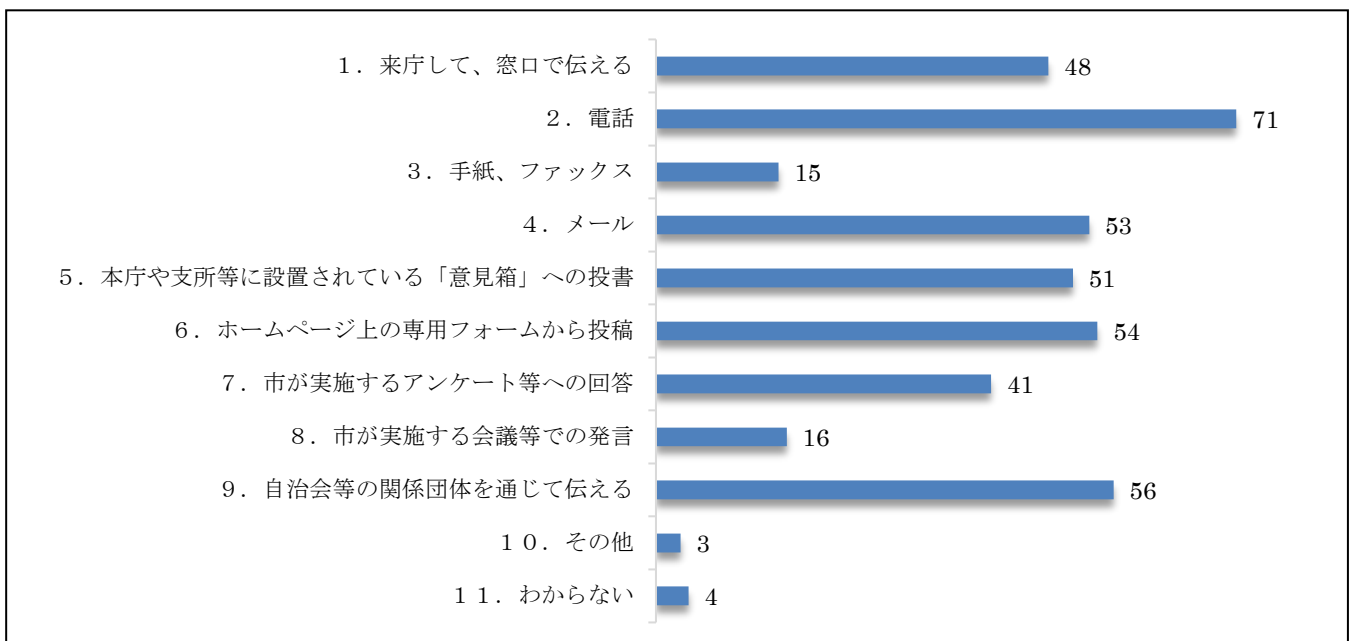
1. 市長への手紙	107人
2. 市長へのメール（市HP「市長への直行便」）	63人
3. 広聴票（自治会からの意見提出）	28人
4. パブリックコメント（市民意見提出制度）	38人
5. まちづくりタウンミーティング	49人
6. いずれも知らない	23人



「1. 市長への手紙」（107人）、「2. 市長へのメール（市HP「市長への直行便」）」（63人）などが、市政モニター制度以外に知っている広聴活動として多く挙げられています。

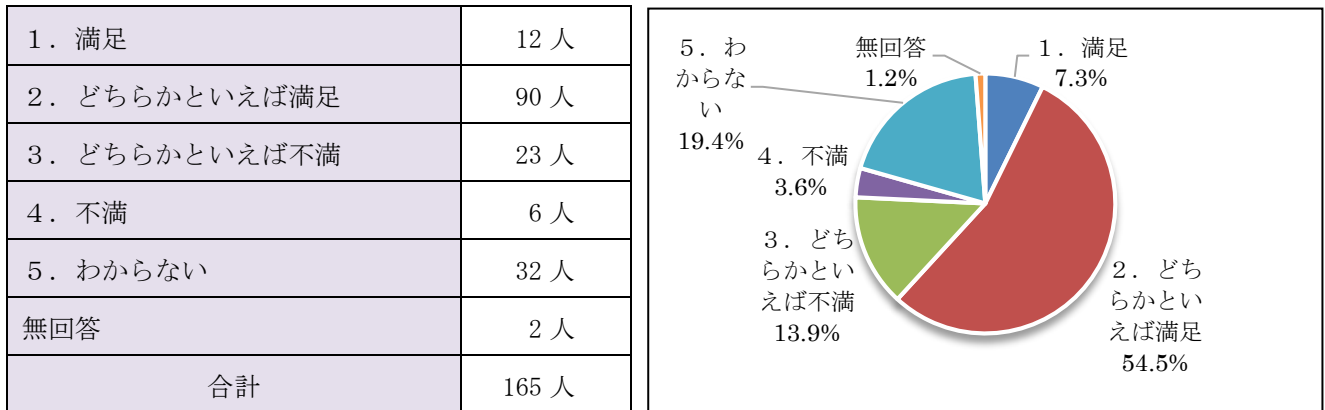
問15. あなたが市政に関して提案や意見、苦情等を市に伝える場合、どのような手段で伝えたいと思いますか。次の中から、伝えやすいと思う手段を選択してください。（3つまで選択）

1. 来庁して、窓口で伝える	48人
2. 電話	71人
3. 手紙、ファックス	15人
4. メール	53人
5. 本庁や支所等に設置されている「意見箱」への投書（※現行の「市長への手紙」）	51人
6. ホームページ上の専用フォームから投稿（※現行の「市長への直行便」）	54人
7. 市が実施するアンケート等への回答	41人
8. 市が実施する会議等での発言	16人
9. 自治会等の関係団体を通じて伝える	56人
10. その他	3人
11. わからない	4人



「2. 電話」(71人)、「9. 自治体等の関係団体を通じて伝える」(56人)、「6. ホームページ上の専用フォームから投稿」(54人)、「4. メール」(53人)、「5. 本庁や支所等の設置されている「意見箱」への投書」(51人)などが、市政に関する提案や意見、苦情等を伝えやすい手段として、多く挙げられています。

問16. 現在の新居浜市の広聴活動についてどう思いますか。(1つ選択)



「2. どちらかといえば満足」(54.5%)と答えた方が最も多く、次いで「5. わからない」(19.4%)、「3. どちらかといえば不満」(13.9%)、「1. 満足」(7.3%)、「4. 不満」(3.6%)の順となっています。

問17. その他、新居浜市の広報・広聴活動について、ご意見があればお聞かせください。(自由記入)

たくさんの回答をいただき、ありがとうございました。本報告では回答の一部を紹介します。

【広報について】

- ・市のホームページがわかりにくい。課ごとにまとめられているが、知りたいことをどこの課で扱っているかわからず、欲しい情報のページにたどり着けない。コロナ禍の中、コロナ情報はトップページで市内の感染状況などすぐにわかるように改善してほしいです。
- ・今は何よりもコロナについての情報を素早く知らせる工夫をしてほしいです。また火災情報も早い連絡があればいいと思います。
- ・ワクチン予約をきっかけに市公式ラインを追加したが、まめに情報を発信しているのがわかり、良かった。特に、避難勧告情報などは暴風暴雨の中の屋外放送では聞き取れないことがあるのでは、と思っていた。対象地区や勧告解除もラインで把握できるので、わかりやすかった。
- ・広報塔からの放送は、悪天候だと聞き取りにくい。暴雨で避難を誘導していても気付かないと思う。確実に伝わる方法を模索してほしい。
- ・広報塔の一斉放送は、緊急時の市民の命を守るための手段です。本当に必要な放送か判断してもらいたい。何かがあってからでは遅い。少し乱用が気になる。
- ・広報活動で使う放送は、始まりの音楽を楽しそうなものにしたたり、インパクトがあるものにするとよい。
- ・市政だよりに代表される広報活動は、自治会未加入の家庭が増加していることから見ても、一般家庭にどれだけ浸透してるのか疑問です。市内企業を通じての広報活動は、どの程度なされているのでしょうか。
- ・広報活動は十分ではないと思う。自分の周りにも、市政だよりは届いてもペラペラめくって、すぐに捨てる、という人が多くいる。広報する側の自己満足で終わっているように思う。

- ・高齢者等には市の広報で出ていた情報を知らない人が結構いる。SNSはしていないし、市政だよりは字が小さく見難いからじっくり読む気がしないとっていました。大事なお知らせやイベントはスーパーや病院など目に付くところに貼らせてもらう等、考えた方がいいと思う。
- ・ホームページとSNSで、情報がどちらかにしか流れていないことがあったので、ホームページには確実に情報を載せるようにしてほしい。また、ホームページでは新着情報が6件しか表示されないの、いつも一覧を表示するためにクリックをする必要がある。もう少し多く表示されるように改善できないか。

【広聴について】

- ・新居浜市の広聴活動は「自分の声なんて聞いてもらえないのでは」「一部の声が主に反映されていて、本当に皆の声を聞いて決定しているのかな」と疑問に思うことがあります。手間かもしれませんが、広聴活動のアピールを市政だよりやSNS等で続けてほしいです。
- ・市政モニターに参加して意見を言う機会があるが、反映されているのかどうか分からない。市の取り組みだけを聞いている気がする。もっとSNSを利用したり、専用のアプリを作り、市民のちょっとした疑問や意見を言えるものがあると良いと思う。投稿によってあかがねポイントが貯まるようにすると、あかがねポイントも普及するのではないか。千葉市の「ちばレポ」という取り組みは、市内で起きている様々な課題を市民がレポートし連絡するシステムだが、新居浜市でもこういう取り組みができるといいなと思った。
- ・モニター調査の結果と意見への対応等を報告してもらえると、活動のモチベーションが一層上がると思います。市政を良くするには市民の声をよく聞くことが大事です。モニター制度以外にも、多様な方法でできるだけ多くの市民の声を市政に反映させるようにお願いします。
- ・市政モニターに参加することで、市政の役に少しでも立っていると自覚ができ嬉しいです。
- ・今はコロナの影響でほとんどの活動が自粛されていたので、あまり意見はないが、できれば市長との意見交換などの機会を増やしてほしい。未来のために策定されている案件など機会を作って公表してほしい。
- ・「市長への手紙」を出しても、返事を担当部署に丸投げしている印象がある。
- ・パブリックコメント（市民意見提出制度）を知らない市民が多い。知らないままに大事な事が決められていたりするので、内容に関係する人に参加してもらえる工夫をすると、もっと意見をもらえたり、関心を持ってもらえると思う。パブリックコメントを各学校のマチコミメールに送信してもらうのも良いと思う。
- ・コロナ禍の状況にあって、校区単位の住民との対話集会も開けないことが続きました。それに代わるものがあったのか、よく知りませんでした。
- ・市政モニターの募集は市政だよりでしか見たことがないので、もっと色んなところで募集したら、幅広い世代の方が集まると思います。
- ・周知されていない。形式主義的で合理性や内実欠ける。対面主義的でリモート方式がない。投票方式がない。質問への回答が乏しい。
- ・モニターでも校区懇談会でも、いつも同じ人が長く話すのが目立つようです。質問しても、いつも役所特有のはっきりしない返答が多いので、またかと期待外れのことが多数です。

【その他・共通】

- ・市政だよりや意見箱は、イベントなど人が集まる場所に置いてほしい。
- ・色々とタイムラグがありすぎだと思います。
- ・情報弱者や高齢者、身体の不自由な方へのアプローチは、アナログ対応となり大変だと思いますが、大切なことだと思います。
- ・直接市役所が実施することはハードルが高いので、公民館や自治会をもっと活用して小さい単位での情報収集、発信を行えるシステムの構築が必要では。

<まとめ>

今回のアンケートでは165人（20代：2人、30代：26人、40代：38人、50代：24人、60代：32人、70代：37人、80歳以上：6人）の皆さんに回答をいただきました。

まず、市の広報活動に関しては、行政情報を得る手段として最も活用されているのは「市政だより」であり、全体の約9割の方が市政だよりを「読む」と回答されていました。市政だよりの改善点や要望としては、「文章を簡潔にわかりやすくする」「特集記事を増やす」「写真やイラストを増やす」等が多くなっており、自由記入欄のご意見からも、必要な情報がわかりやすく掲載され、誰にとっても読みやすい広報紙が求められていることがわかりました。また、今後力を入れてほしい情報発信の方法については、「市政だより」「ホームページ」の次に、「公式SNS（ツイッター、フェイスブック、ライン）」と答えた方の割合が多くなっており（34.5%）、昨年度のアンケート調査時（18.0%）から大幅に増加していました。

次に、市の広聴活動に関しては、まずは実際に市政モニター活動にご協力いただいている皆さんに、活動に参加した所感や制度の改善点を伺いました。活動を通じて市政への理解関心が「高くなった」「どちらかといえば高くなった」と答えた方は全体の約9割となっており、制度の改善点としては「モニターの人数を増やす」が多くなっていました。さらに自由記入欄では、中高生や20代～40代の若年層の参加率向上に関するご意見も多くあり、幅広い世代からの意見聴取を可能とする仕組みが求められていることがわかりました。

市政モニター以外の広聴活動としては、「市長への手紙・メール」の認知度は比較的高いものの、「いずれも知らない」との回答も全体の1割程度ですが見られ、制度の充実とともに市民の皆さんへのさらなる周知が必要であることがわかりました。また、今年度、名称を「まちづくり校区懇談会」から変更した「まちづくりタウンミーティング」については、コロナ禍の影響により開催回数を見直したこともあり、認知度が昨年度のアンケート調査時（58.7%）から大幅に減少（29.7%）していました。自由記入欄においても、広聴活動のPRを求めるご意見や聴取した意見が市政にどう反映されているのか、反映結果等を明確に示してほしいとのご意見が見られました。

広報・広聴は住民と行政をつなぐコミュニケーションツールであり、すべての世代にとってわかりやすく身近なものであるとともに、時代に合わせた変革が求められます。今回のアンケート結果は貴重な参考資料として、今後の制度運営に生かしてまいりたいと考えております。ご協力ありがとうございました。

（担当課：秘書広報課）

