

アンケート集計結果【令和元年度第 2 回】

今回のテーマは「eモニター(たなモニ)事業」でした。

市は、皆さんの声を市政運営の参考にし、より良いまちづくりに生かすため、平成 24 年度からインターネットを使ったアンケート「京田辺市eモニター(たなモニ)」事業を行っています。

登録者数は令和元年 10 月 18 日現在 226 人ですが、アンケートの平均回答率は、平成 24 年度の 58.1%から 1 年ごとに、35.8%、24.9%、22.1%、17.1%、16.6%、平成 30 年度には 16.9%と低迷しています。事業の継続には年間約 38 万円の費用がかかることから、市では現在、廃止も視野に入れた検討を行っています。

この調査は、たなモニ事業について皆さんの考えをお聞きし、今後の事業運営の参考とするため、アンケートを行いました。

- ◆たなモニ登録者数 226人
- ◆アンケート実施期間 令和元年 10 月 18 日(金)～30 日(水)
- ◆回答者数(回答率) 66 人(29.2%)
- ◆担当課 秘書広報課 (電話 0774-64-1320)

※各設問の N は、設問に対する有効回答者数を意味します。

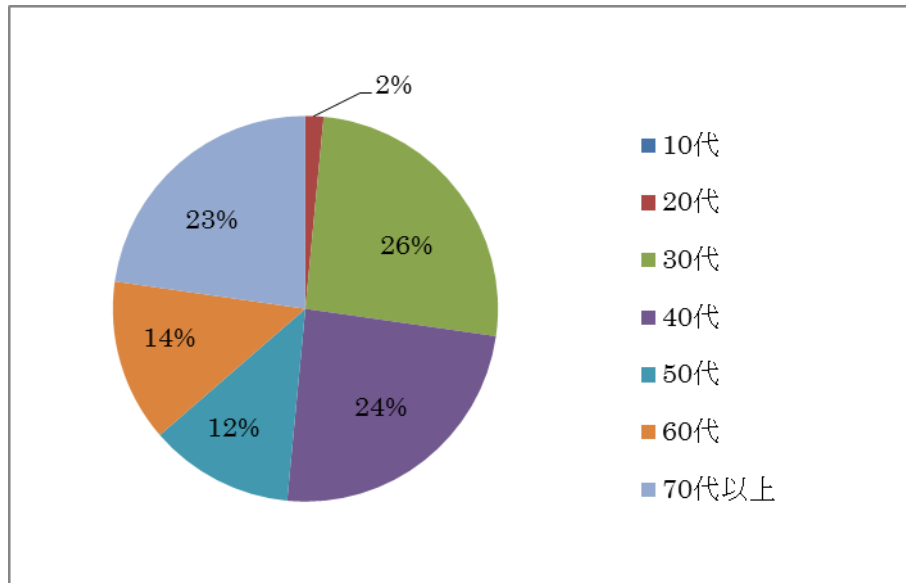
※割合(%)は小数点以下を四捨五入しています。このため、択一式の回答は合計が 100%にならない場合があります。

※複数回答の設問は、割合の合計が 100%を超える場合があります。これは、回答総数ではなく、有効回答者数を分母としているためです。

※本文やグラフ・数表上の選択肢表記は、語句を簡略化し表示しています。

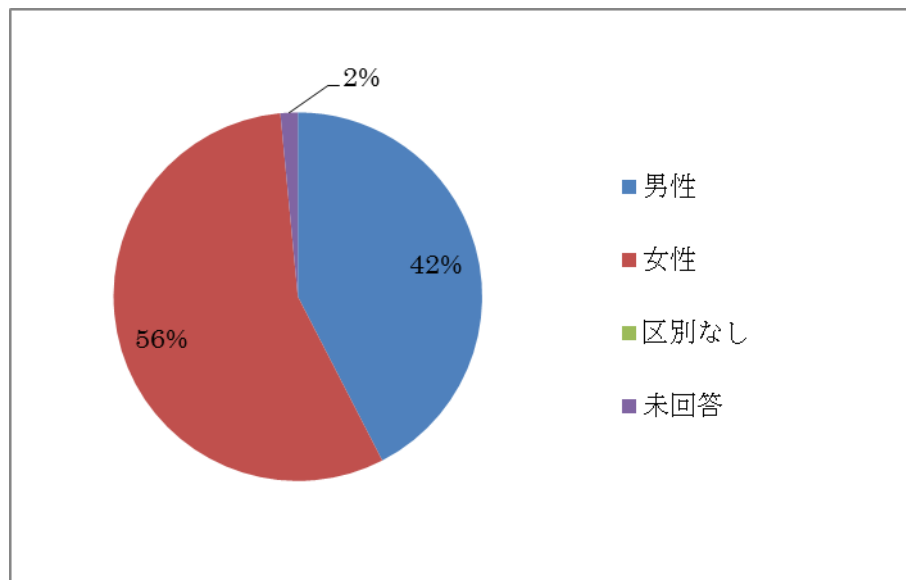
問1 あなたの年代を教えてください。

[択一選択・N=66]



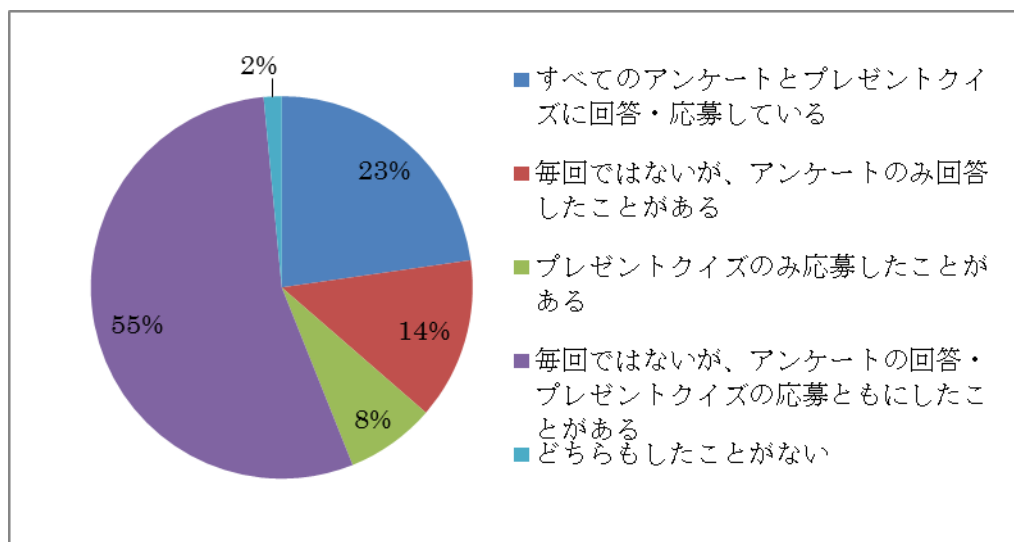
問2 あなたの性別を教えてください。

[複数選択・N=66]



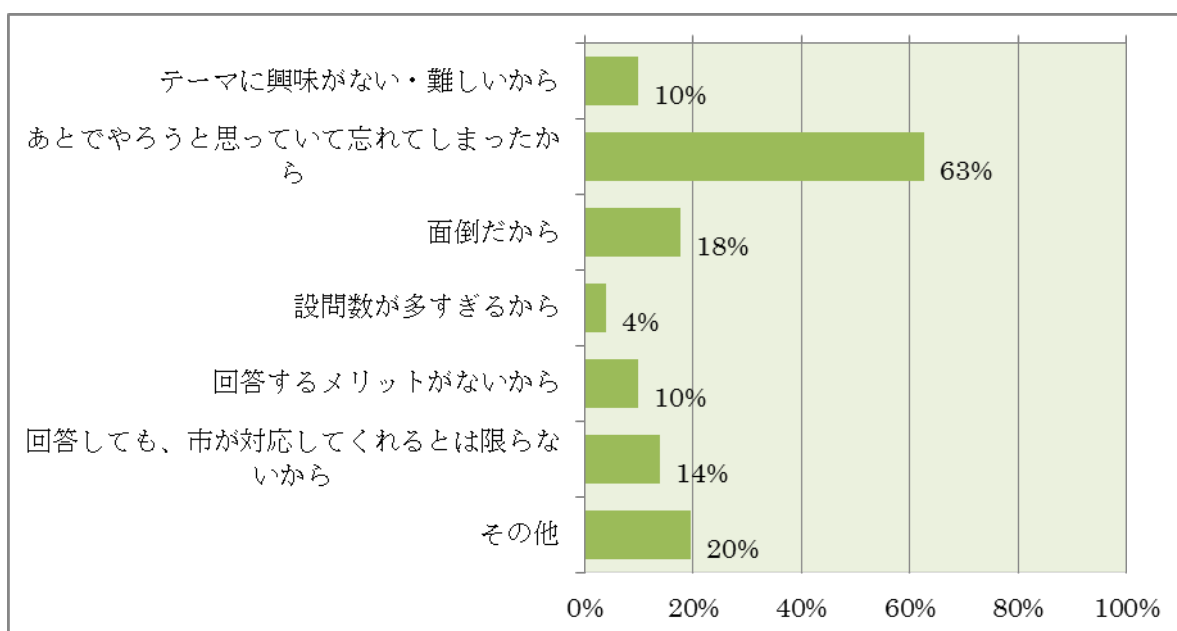
問3 たなモニでは、市の事業・施策に関する「アンケート」のほかに、広報紙についての意見をお伺いする「プレゼントクイズ」の応募も受け付けています。あなたは、今回のアンケート以外で、アンケートまたはプレゼントクイズに回答・応募したことがありますか。

[択一選択・N=66]



問4 問3で「毎回ではないが、アンケートのみ回答したことがある」「プレゼントクイズのみ応募したことがある」「毎回ではないが、アンケートの回答・プレゼントクイズの応募ともにしたことがある」「どちらもしたことがない」と回答した方にお聞きします。あなたが、アンケートに回答しなかったのはなぜですか。回答したことがある方は、回答しなかった時のことをお答えください。

[複数選択・N=70]



問5 問4で「その他」と回答した方にお聞きします。具体的な理由をお聞かせください。

[自由記述]

●プレゼントクイズに興味がない

- ・アンケートは毎回回答している。プレゼントクイズは興味ない。 ・アンケートは毎回している。
- ・プレゼントクイズをタナモニと連動する必要はない。

●プレゼントの魅力がない

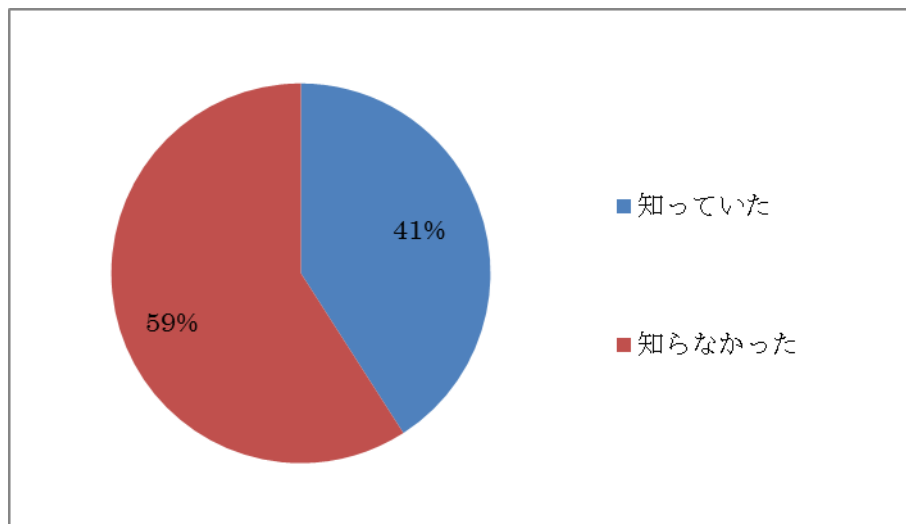
- ・過去にプレゼントにあたったらしばらくは当たらないかなあと。
- ・プレゼントの品物が面白くないから。
- ・あまり欲しいプレゼントではなかったから。
- ・クイズは欲しい景品のときだけしている。

●その他(アンケート内容や市の対応への不満)

- ・プレゼントクイズのアンケートが在勤なので答えにくいものがあったから。
- ・何度か質問していますが。回答が不満でした。具体的に質問したつもりでしたが。

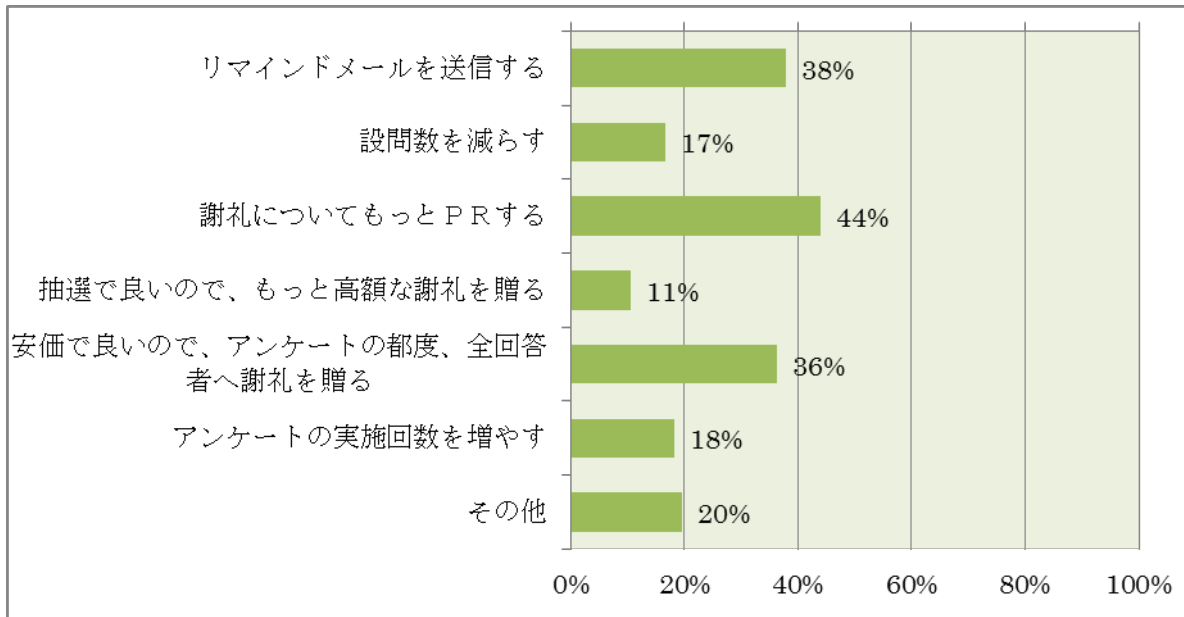
問6 あなたは、毎年4月～3月に実施するすべてのアンケートに回答した人に、謝礼(500円分の図書カード)が贈られることを知っていましたか。

[択一選択・N=66]



問7 あなたは、アンケートの回答率を上げるためにどのような取り組みが有効だと思いますか。

[複数選択・N=121]



問8 問7で「⑦その他」と回答した方にお聞きします。回答率を上げるための取り組みについて、具体的なアイデアをお聞かせください。

[自由記述]

●アンケート内容の工夫

- ・アンケートの設問を複数回に分けても1回分を減らす。
- ・たまには手軽に回答できて楽しい内容も入れる。
- ・もっと市職員の日頃感じている素朴な疑問や身近な内容にしてくれたら、親近感が湧いて回答するかも。タナモノ担当部署と他職員のコミュニケーションが足りないのでは？
- ・アンケートのレベルが低い。設問の質と量の見直しが必要。外部委託業者が機械的に集計し易いようになっているのでは？市役所職員が自分で読み込んで考えるような内容・形式にすべき。

●アンケート方法の工夫

- ・アプリなど気軽に回答しやすいように
- ・メルマガよりアプリを作って「通知」機能をうまく活用すれば目を引きます。ヤプリとか簡単に作ってくれる所ありますよ。メルマガ=仕事メールって感じです。
- ・いちいちログインしてのアンケート回答が面倒。匿名のサーベイモンキーやラインでのアンケートなど、すぐに回答できるものの方がいい。

・メールをあまり使わない世代には、LINEなど手軽に回答できるようにしたら良いのではないかと思います。回答すれば、スタンプが貰えるなどすると、回答率が上がると思います。

### ●結果のフィードバック

- ・アンケートをした結果をどう生かしたのか、レスポンスがほしい。具体的には案は出ませんが、会員特典などを設けては？
- ・現状のアンケートでは、回答者＝自分の意見が通じているのかどうか不安。ということは回答が疎かになる＝回答率の低下。
- ・アンケート結果がどういったもので、どう反映されようとしているのかわからない。いいように利用されている、という感覚を持ちやすい。

### ●PRの強化

- ・広報誌で、eアンケートについて頻繁に伝える
- ・タナモニの存在を毎回の広報で知らせ、QRコードで入れるようにする。
- ・今回のメールのように、多くの人の回答が必要であることを常にアピールする。今回のメールが来るまでは低回収率とは思っていませんでした。

### ●謝礼・インセンティブの工夫

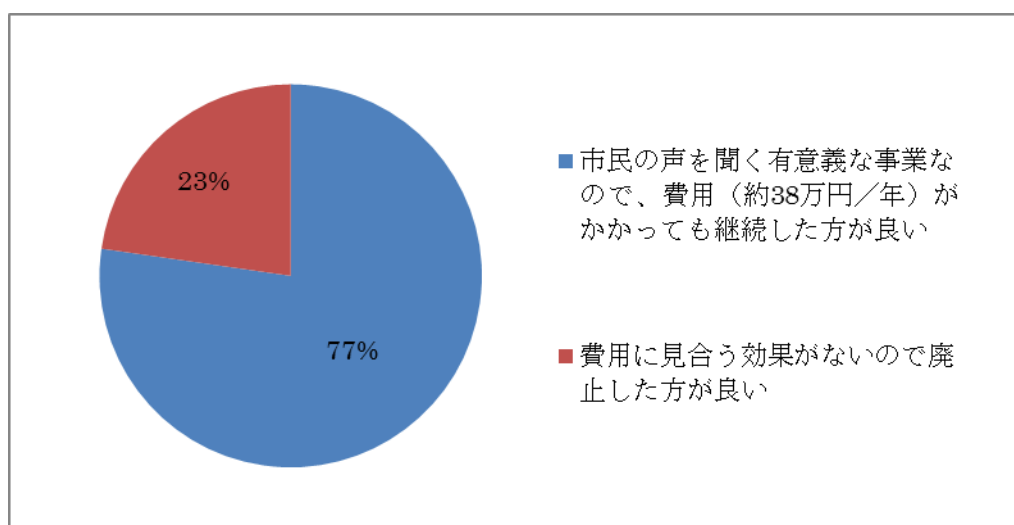
- ・アンケートに参加されてる方は、市役所に親しみのある方、今までになんらかの商品が当たってる方だと思います。商品も当たらないのに通信費かけてわざわざアンケートに答えないと思います。アンケートに答えるたびに、何かポイント貯まるようにして、貯まったら何かサービスがあるとか。何か貯めるとなると、人って頑張ります。
- ・全てのアンケートに回答した人に謝礼となると、一度でも忘れてしまったら、残りは「もういっか～、何にもならへんし」となってしまうので、ポイント制にしてはどうでしょうか？回答すると5ポイント、すごく参考になった意見が出たら10ポイントとか。有効期限は最終回答から一年経てば消滅。ポイントが100ポイント貯まれば何かもらえる、300ポイント貯まればまた何かもらえるとか。たなモニランクとかもいいかもしれません。1000ポイントでシルバー、5000ポイントでゴールドとか。ランクが上がれば、また何かあるとかすればどうでしょう？そうすれば、毎回回答するのが難しい人も、自分のペースでポイント貯めていこう、少しずつでもポイント貯めて、アレもらおう！とか楽しみながら回答する人が増えるのでは。
- ・謝礼云々ではないと思うが、上記に既に謝礼の多寡が記されている。まさにレベルの低い話であり、クイズとアンケートの混同。

### ●その他

- ・市職員、市民のIOT教育。楽しく、有益な勉強会ができますよ。
- ・アンケートを単に義務的に、既成事実を作ってやっていますよ。のアピールに過ぎないのではないのでしょうか？本当に市民の声を聴かれる気持ちがおありでしょうか？確かに勝手な意見もあるでしょうが。このように地道な活動もされてることに、感謝しています。
- ・現在は何の為にやっているのか、疑問。クイズとアンケートは切り離して考えるべき。

問9 あなたは、今後のたなモニ事業についてどのように考えますか。

[択一選択・N=66]



問10 問9のように考えた理由をお聞かせください。

[自由記述]

【継続した方が良い理由】

● 広聴手段は多い方が良いから

- ・一市民の声をとどける事が出来る
- ・市民の声を聴く他の方法があるのか分からない。
- ・市はあらゆる機会を通じて市民の意向を聞くべき。たなもにはその重要な一つ。回答数が減ったからといって止めるべきではない。図書券をもらうためにモニターに参加しているのではなく、市政に少しでも参加していると思っている。
- ・率直な意見が聞かれると思うし、回答する側も、本音を言うことができるので継続してほしいと思います。
- ・市民の声を直接聞く機会が多いほうが良い
- ・市民の声を聞く有意義な事業が他にない
- ・パソコンやスマホを使って市民の声を聴くことは、今後の京田辺市のあり方に欠かせないことと考えます。デジタル技術を使ってあらゆる分野の市政進めていくことを止めてはなりません。

- ・市民の声を聴く事業があまりないので継続したほうが良い。
- ・たなモニ事業を通すことで市民の声を発信することの出来る数少ない機会なので！
- ・パブリックコメントは重要です。市議会議員はほぼ選挙の時しか見ませんし。
- ・市民の声は、「神」の声です。「こえ」のなかには、価値のないものもあるでしょうが、前向きに取り組んでいただきたい。
- ・市議会などでは、必ずしも市民の声が届いてあるとは思えないから。もし廃止するなら、もっと市民の声を伝えるような場を設けてもらえたら助かります。例えば市役所や地域の住民センターなどに市政に対する意見箱のようなものを置くなどするとか。
- ・費用がかかるのは、何についてかは知らないが、市の行政について、もっと意見を言える状況を作ってもらいたい。
- ・無作為に選ばれたアンケートでも答えたことがあります。封書よりメールのほうが便利ですね。メールのほうが回答率があがると思います。
- ・市民が気軽に意見を言えるところだと思うので、継続した方がいいと思うが、意見に見合う効果がないのであれば、違う方法を考えるべきだと思う。
- ・謝礼をもっとアピールしているんじゃないけんをきくべき
- ・ダイレクトに市民の声がかかるのでこういう事業はいいと思うが少し費用がかかり過ぎていると思う。
- ・この他に市民の声を収集できる手段があるならば廃止してもいいと思う。
- ・タナモニアンケートがないとなかなか、自分の思いを伝える場がない。わざわざ役所に行ったり電話したりはしないから
- ・このような時でないで市民の声を伝える機会や手段がない。
- ・直接言える機会がないから、とても便利。
- ・市民の声を集める場は必要と感じます。
- ・実際タナモニのアンケートがどのように反映されているのかわからないですが、市民の声を聞くという意味では廃止しなくてもいいのではないのでしょうか？
- ・市役所へ行ったり電話するほどではないが、聞いてほしい意見がある時に使いやすそうだから。
- ・市に意見を言える機会があまりないので、継続しても良いと思います。
- ・市民の声を聞く有意義な事業なので
- ・日頃、市民のほうから意見や考えを伝える機会が少ないので、是非とも継続して欲しい。
- ・スマートフォンやパソコンなど、時間や場所にとらわれずに答えられ、ペーパーレスにつながり、回答の集計も楽だと思うから。
- ・市制に意見を言える機会などはなかなか無いので、もしかして自分の意見が届くのではとも思うし、ネットアンケートだと気軽に回答できるし、続けたほうが良いと思います。
- ・市民が中々意見を言える機会が少ないので、無くさないで欲しい。
- ・市民の声は大切だから
- ・やはり市民の生の声を聴くのは非常に重要だと考えるし、市民も何らかの声を届ける手段を常に持つておくことが必要。



●行政のことを知る機会になるから

- ・京田辺を考える良い機会になると思います
- ・市の事業などを、少しでも知ることのできる場だと思います。

●廃止する前に改善の余地があるから

- ・市民の声を聴くにしても、もっと質問の質をあげてはどうか。
- ・費用というのはプレゼント代が主なのでしょうか？だったら市民への還元という事でいいのでは？市民への還元ではなかったら少し考えてしまいます。効果が出るように質問を少し変えてみるのも一案では？
- ・少しでも行政に関心を持つということでアンケートの回数を増やせば
- ・市の予算から考えて 38 万円は高額なのでしょうか？このまま廃止する前に、もっと PR したほうがいいと思う。私は、ほんと京田辺のプレゼントクイズに応募する時に知りましたが、私の母世代には難しすぎるみたいで、応募したいけどやり方分からないと言っていました。
- ・そんなに、コストはかからない。SNS、広報板、広報誌などを活用して、もっと、PR すること。兎に角、京田辺市の IOT の使い方が、レベルが低い。収集した情報の活かし方があまりにも、下手すぎる。もっと、勉強して欲しい。
- ・市役所職員と市民とが「直接語り合う場」として有効活用すべき。年間38万円は安い投資と言われるような内容・形式を考えるべき。何でもかんでも外注しない。自分達職員が市民に聞いてみたいことを素直に聞いたら良いと考える。それらに真摯に答える(答える)市民を対象とする。人数の多寡ではない。
- ・モニターの応募を、年度ごとにするのが良いと思う。
- ・もっと多くの市民の声が聞くことができ、反映出来れば費用対効果が得られれば継続した方が良いと思う。アンケートの声に対して、どういうことをされたのか具体的に教えて欲しい。
- ・継続して欲しい。ただ、継続費用は下げることが検討してもよい。例えば、当選者数を絞って水春の回数券二枚とか、普段できない体験とか。キララちゃんとの交流とかはどうでしょうか？

●費用対効果が低いとは思わないから

- ・一ヶ月 3 万円強なら、ぐらいいいものですが・・・
- ・380 万じゃなく、38 万くらいなら継続したほうがいい
- ・議員の日当？弁当代？を先に見直すべきで、せっかくの市民の声を聞く事業を削るのは、他に対策を講じてからでもよいと思う。

●その他

- ・効果があるとかないとかの問題ではなく「市」の取り組みとして進めていくことが望ましい。必要がないと判断されればやめるか他の方法を考えたほうがよいのではないかと。名案はすぐには出てこないだろうから。
- ・広報自体を web にして紙を減らすエコになればいいと思っているので今の方法が布石になると思う。
- ・人口増加の天限を見込んだ上で、規模を見直しながら運営していくのが良いと思う。

・私は今年度たなモニに登録をし、在勤なので効果はわからないのですが、他の自治体でもこのような登録制のアンケートは設定されているのを知っているので廃止というのは時流には合わないのかなと思いました。

#### 【廃止した方が良い理由】

##### ●回答率が低いから

- ・回答者が少ないということは一握りの意見しか聞けてないので意味がない
- ・現状、モニター数が少なすぎるため、意見を集めてもサンプルにならないのでは？同じ予算でもっと効果的にモニターする方法があるのでは？
- ・一部インターネットができる人だけが対象で本当の市民の声なのか疑問？
- ・アンケートに回答しているのはいつも決まった人たちだけの様に感じます。これをもって市民の意見とするのは疑問、本当に必要なアンケートなら、専門のリサーチ会社に委託して回答者をチョイスし平均化すべきだと思います。
- ・たくさんの市民の意見を聞きたいということなら、今の回答率では事業を成していない。

##### ●結果が生かされていないから

- ・回答内容が市に直接届いているという実感が必要だと思う。その実感が増せば、答える人も増えるのでは？
- ・回答しても、市が対応してくれないから
- ・そこまできちんと反映されていると思わなかったため

##### ●費用対効果が低いから

- ・市民の意見を聞くいい機会だと思うが、費用がかかりすぎていると思う。アンケートはこれからもあった方がいいと思うが、もう少し安くすむ方法を考えた方がよい。アンケートを依頼してる委託業者を安いところにするとか。
- ・ホットきょうたなべ(市報)が各個に配れるので、年間 38 万円を掛けて、たなモニの市民への提供する事業は勿体ない気がする。
- ・当該事業を廃止して、当該人員を削減すべし。
- ・他に有意義な使い道があるならそちらへ使って頂く方がよいと思う。

##### ●その他

- ・ホームページでの選択制(クリック)、アプリ、SNS など有効活用
- ・年間費用 38 万がどうというより目的が達してないのであって必要ならば PR 方法を考えなくてはならないし、必要なければなくせばよい。
- ・よくわからないけど
- ・この、たなモニ事業は一度発展的に中止してはいかがでしょうか。

問11 その他、たなモニ事業についてのあなたの考えや提案をお聞かせください。

[自由記述]

●PRについての意見・提案

- ・もっとPRすべきと思います
- ・広報でもっとアピールする。改善されなければ廃止する。その代わりにいつでも意見を受け取れるホームページを開設する
- ・PR不足でよくわかりませんね。皆さん知りませんねえ。広報誌はいつも読んでいます。
- ・もっとこの事業の周知をした方がいいと思う。私も最近知ったばかり。知らない人は大勢要ると思う。職員さんがもっとやる気を持って、頑張ってください。
- ・広報などでも、もっと周知した方がいいと思う。

●結果のフィードバックについての意見・提案

- ・アンケートを行ったというだけのアリバイ作りでしかない。具体的な成果の報告ってあったのか？
- ・アンケート結果やアンケートによって行政に役立ったことなどをモニターに配信した方がよい。
- ・HP上で、多かった意見やそれに対する検討・回答等を出していったほうがいい。アンケート実施案内のメールでも、前回のアンケート内容の傾向や回答を出していったほうが、参加している意義が感じられていいのでは
- ・市民の声に対する行政よりの反応をどう伝えるかを検討すれば良い。
- ・今回のアンケートのフィードバックを期待する。継続する／しないの前に、市民からどのような回答があったか。回答者のレベルを見る意味でもオープンにしたら良いと考える。市役所職員として、そもそもアンケートをどのように利用・活用したいのか示すべし。市民に聞くだけでなく、自分たちの思い・考えを示して欲しい。新市長の考え方も聞きたい。
- ・回答者が減少しているとは全く知らなかったです。私としては絶対広報に目を通す機会になっていていいのでは？と思います。が、その成果は何も感じられないので、成果無しで出費のみというのでは考えものだなと思いました。

●システム改善・実施手法への意見・提案

- ・市役所、住民センターのロビーにたなモニ専用のパソコンを設置して、市民が誰でも意見を書き入れるようにしてはと思います。このような内容であればあえて新しいパソコンでなくても中古の製品でも問題なく動くでしょうから経費の像も少なくて済みます。内容によっては小学生、中学生、高校生でもアンケートにさんかできると思います。
- ・まだ、高齢者は、スマホなどを使っていない人が多いと思うのでランダムにアンケートハガキを送ったりして市民の声を聞くのも良いかと思う。
- ・市の広報などに返信用封筒を(折ったら封筒になるようなもの)つけるなどして、アンケート回答や意見を聞けるようにするのはどうでしょうか？
- ・ネット環境がない人が参加しやすいといいと思う
- ・ラインにしたらどうかと思う。メールは見ない人も増えてきたから。
- ・たなモニのアイデアはいいとおもいます。システムは、今のままより、公式ラインアカウントを作っ

て、そこからアンケート回答できるほうが、利用者増えると思います。

- ・もっと解答していて楽しくなるようなデザインだったり、途中保存ができたりしてもらえると助かる。子育てしていると中断してしまい忘れてしまうことがある
- ・役所と住民との距離が縮まるよい事業と思う。人口増の年代層、居住期間(大学生・単身赴任者)なども考慮すべきかもしれない。
- ・若者の意見をどのように反映していくのか、市職員でも答えたい内容かという観点から検討してください。若手職員のワーキングチームなどが必要ではないでしょうか。(同志社大生の協力も得て)
- ・もっと予算を付けて民間の活力を効果的に使う方策を検討されてはいかが
- ・たなモノ事業をふるさと納税の活用先に入れるのも一つの手だと思います。
- ・災害対策、京田辺で自給自足できる産業やしくみ、ボランティア支援、広くアイデアを求めればよいと思います。

#### ●謝礼についての意見・提案

- ・こうしたモニター募集は、謝礼や懸賞に興味のある方しか参加しない…と言う面もあるのが事実ですので、参加者数は限られてくると思います。参加しやすさとメリットの大きさが重要ではないでしょうか。例えば、アンケート設問は出来るだけシンプルにする。回答数に応じてポイントが貯まる。など。個人的には市のスマホアプリから、アンケート回答や情報誌のプレゼント応募ができると便利だし、回答忘れも減ると思います。
- ・今年より参加していますが、最初はプレゼントクイズに応募するために登録しました。全てのアンケートに回答した人には謝礼を送るというのは1度答えるのを忘れていた人は、答える気をなくしてしまうかもしれないと思いました。
- ・前回初めてアンケートに答えてその結果について先ほど見ました。回答数が 31 人というのは、このアンケートで回答数が少ないとは書いていたものの予想していたよりも少なく驚きました。謝礼については、アンケートページに抽選でと書いていたように思ったので、今回の設問で全員にプレゼントするのかな？と思いました。
- ・楽しみながらできたら、もっと良いと思う。毎回全てのアンケートに回答した人にだけ、というのはハードルが高すぎるかなと思います。

#### ●その他の意見・提案

- ・年間費用が 38 万円もかかっているんだったら、市民講座、市民だより、みんながわかりやすいところにお金を使うべき。ユーチューブやツイッター、ごく一部の市民しか見ていないですよ。
- ・登録者が 226 人と知り、あまりの少なさに驚きました。もっと登録者がいると思っていました。登録者数を増やす取り組みをしたほうが良いと想います。抵抗なく自分の意見が言えるいい事業だと思うので、ぜひとも継続してほしいです。ただ費用が 38 万円もかかっているのも初めて知り驚きました。費用のかからない運営も考えていかないといけないと思います。
- ・もし、モニターを拡大する方針なのであれば、飲食・物販店のよう窓口で会員特典の案内をしながら会員登録に誘導する手法を見習ってははどうでしょう？
- ・市報のプレゼントにたなモノを使っているのだからメール等で代用して欲しいです。

- ・プレゼントクイズだけではなく、市の行政に関するモニターチャンスを増やして欲しい。
- ・市民の IT、ネット活用を促進させることに、真剣に考え前進して欲しい。そのためには、まず、市職員の意識改革を図っていただきたい。以前から、そのことに、有益な提言しているが、もっと、素直に聞いていただきたい。上村新体制が、何も成果が出ていない。
- ・自宅で手軽に回答が出来て年度末には図書券も貰えて真面目なアンケートだったので良かったが、最近ではアンケートが無いなど実感している。
- ・選挙の投票率が全国的に減っている。市民の政治への関心が薄くなっているがだからといってモニター制度を止めるのではなく、継続してください。
- ・根気よく続けることです。
- ・楽しく回答してますよ。この声が議員さんや市長さんに届きますように。
- ・もっとモニターを利用したら良い。
- ・たなモニのことを知らないが、市への意見や疑問は普段の会話でよく言っている人が多いと思う。もう少し手軽にいろんな人が意見を述べる場があれば良いとおもう。
- ・忘れてしまうこともありますが、なるべく忘れず回答したいと思いました
- ・たなモニによって知った事も多いので登録してみても良かったです。
- ・日常に関わることのみならず市政に関することでもアンケート等で声を集めることが必要だと思います。
- ・広報誌が配布されるのがおそく、タナモニのメールが入っても、届いてない時が多く、後で、と思っていると忘れてしまう。広報誌を京都府のように新聞折込には出来ないのか？班長をしていた時の労力も大変だった
- ・いつも問い合わせが来るので質問に答えていました。図書券も何回か頂いています。

たくさんの貴重なご意見や建設的なご提案をいただき、ありがとうございました。皆様からいただいたご意見・ご提案は、今後、アンケートの内容や実施手法、結果のフィードバック方法など、アンケート事業実施にあたっての参考とさせていただきます。