

令和5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課

## 1 アンケートの概要

調査対象者	令和5年度 市政モニター 171人
調査期間	令和5年12月1日(金)～令和5年12月15日(金)
調査方法	郵送またはインターネット
テーマ	⑥新居浜市の小児一次救急について ⑦新居浜市の広報・広聴活動について
回答率	

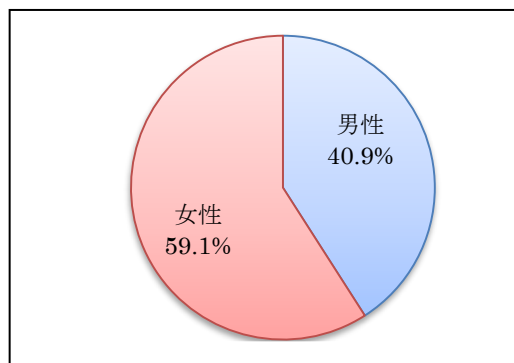
テーマ	モニター数(人)	回答者数(人)	回答率
⑥	171	162	94.7%
⑦	171	159	93.0%

## 2 市政モニター内訳 (※令和5年12月1日時点)

### <性別>

(単位：人)

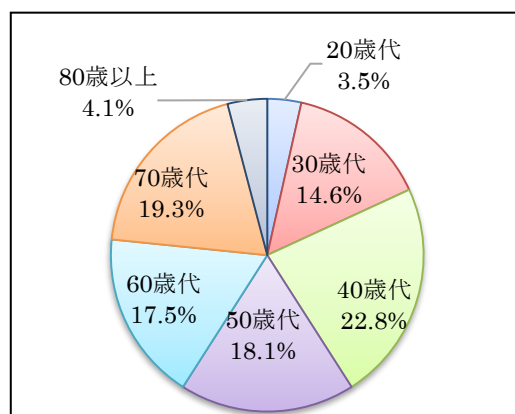
男性	70 (40.9%)
女性	101 (59.1%)
合計	171 (100.0%)



### <年代別>

(単位：人)

	男性	女性	合計
20歳代	1	5	6 (3.5%)
30歳代	8	17	25 (14.6%)
40歳代	11	28	39 (22.8%)
50歳代	9	22	31 (18.1%)
60歳代	14	16	30 (17.5%)
70歳代	23	10	33 (19.3%)
80歳以上	4	3	7 (4.1%)

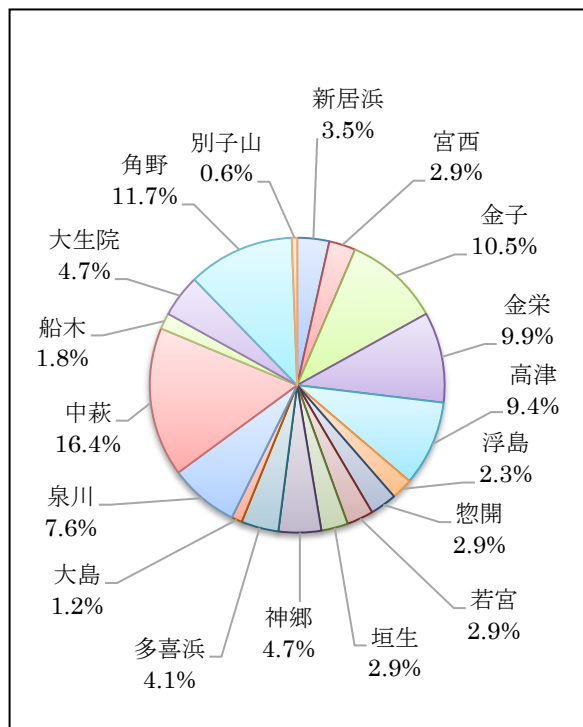


※年齢は令和5年4月1日時点

〈居住地域別〉

(単位：人)

	男性	女性	合計
新居浜	2	4	6 (3.5%)
宮西	1	4	5 (2.9%)
金子	6	12	18 (10.5%)
金栄	2	15	17 (9.9%)
高津	8	8	16 (9.4%)
浮島	4	0	4 (2.3%)
惣開	1	4	5 (2.9%)
若宮	0	5	5 (2.9%)
垣生	2	3	5 (2.9%)
神郷	5	3	8 (4.7%)
多喜浜	3	4	7 (4.1%)
大島	2	0	2 (1.2%)
泉川	6	7	13 (7.6%)
中萩	16	12	28 (16.4%)
船木	2	1	3 (1.8%)
大生院	5	3	8 (4.7%)
角野	4	16	20 (11.7%)
別子山	1	0	1 (0.6%)



〈回答方法 種別〉

(単位：人)

郵送モニター	63 (36.8%)
Eメールモニター	108 (63.2%)
合計	171 (100.0%)

〈選任方法 種別〉

(単位：人)

公民館推薦	42 (24.6%)
公募	129 (75.4%)
合計	171 (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⑥ 新居浜市の小児一次救急について

##### 【調査趣旨】

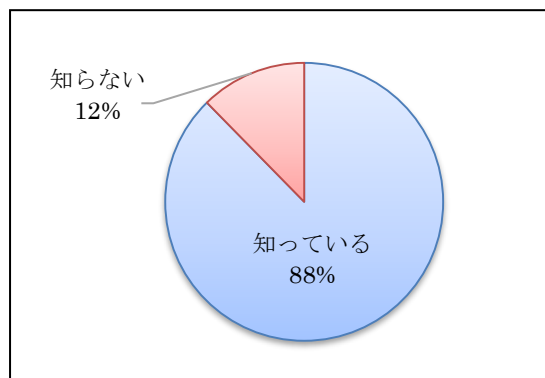
新居浜市の小児一次救急（軽症かつ緊急性が低く、入院や緊急手術を伴わない医療）に関する調査を実施し、市民のニーズを把握し、今後の小児一次救急のあり方を検討するためアンケートにご協力をお願いします。

（担当課：健康政策課）

（※問1はモニター属性特定のための設問であり、省略）

#### 問2. 新居浜市内科・小児科急患センターを知っていますか。（1つ選択）

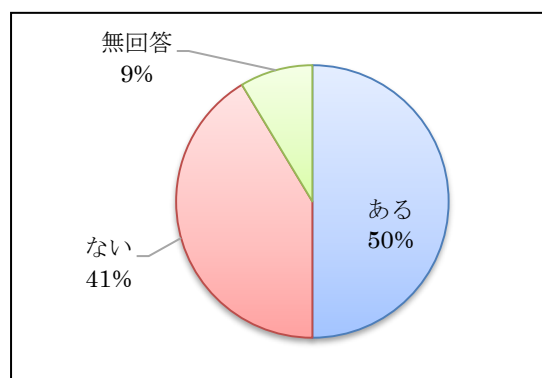
1. 知っている	142 人
2. 知らない	20 人
合計	162 人



「1. 知っている」（142人）と答えた方が約9割で、「2. 知らない」（20人）と答えた方を大きく上回り、広く市民の方に知られていることがわかりました。

#### 問3. 新居浜市内科・小児科急患センターの小児科を受診されたことはありますか。（1つ選択）

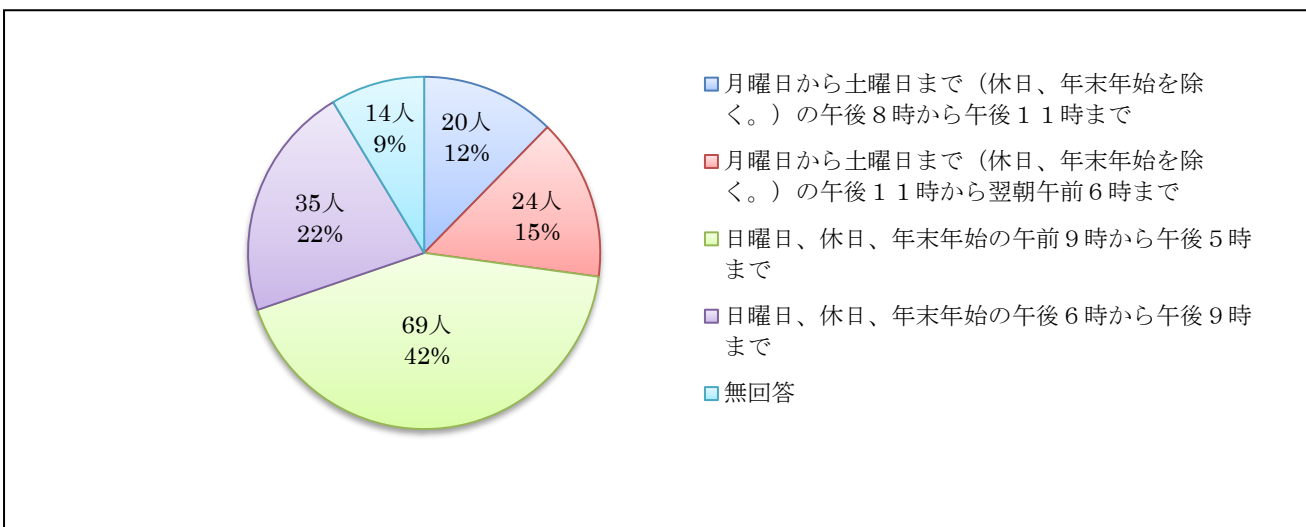
1. ある	81 人
2. ない	67 人
無回答	14 人
合計	162 人



受診したことが「1. ある」（81人）方が半数の50%で、受診したことが「2. ない」（67人）方の41%を上回る結果となりました。

問4. 新居浜市内科・小児科急患センターの小児科の診療時間のうち、特に必要と思う時間帯はいつですか。(1つ選択)

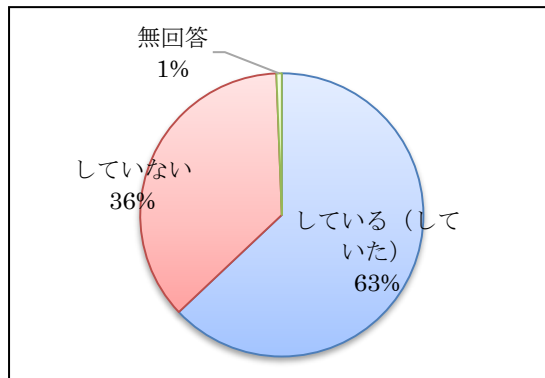
1. 月曜日から土曜日まで（休日、年末年始を除く。）の午後8時から午後11時まで	20人
2. 月曜日から土曜日まで（休日、年末年始を除く。）の午後11時から翌朝午前6時まで	24人
3. 日曜日、休日、年末年始の午前9時から午後5時まで	69人
4. 日曜日、休日、年末年始の午後6時から午後9時まで	35人
無回答	14人
合計	162人



特に必要と思う診療時間について、最も多かったのが「3. 日曜日、休日、年末年始の午前9時から午後5時まで」(69人)で全体の47%と約半数を占めています。次に多かったのが「4. 日曜日、休日、年末年始の午後6時から午後9時まで」(35人)と答えられた方で24%、次いで「2. 月曜日から土曜日まで（休日、年末年始を除く。）の午後11時から翌朝午前6時まで」(24人)で16%、「1. 月曜日から土曜日まで（休日、年末年始を除く。）の午後8時から午後11時まで」(20人)で13%という結果となりました。

問5. 子育てや孫の世話を現在していますか。又は過去にっていましたか。(必須)(1つ選択)

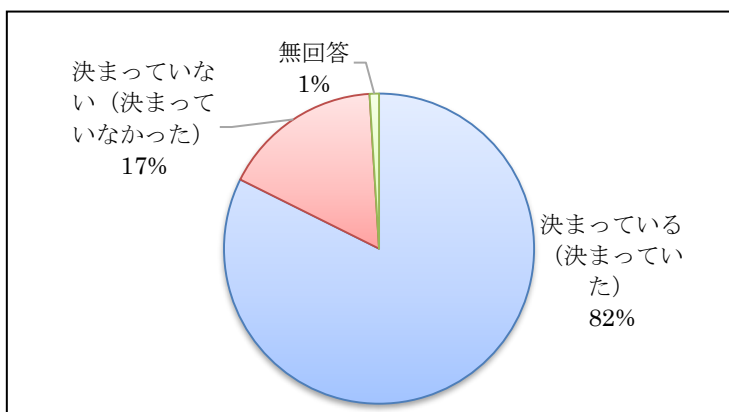
1. している(していた)	102人
2. していない	59人
無回答	1人
合計	162人



今回の調査目的が小児一次救急医療に関する調査でしたので、子育てや孫の世話の経験の有無についての質問に「1. している(していた)」と答えられた方が102人で63%いました。問6から問11までの質問についてはこの102人の方を対象に回答していただきました。

問6. お子さまの体調が優れないときに、いつも診てもらおう小児科（かかりつけ医）は決まっていますか。（1つ選択）

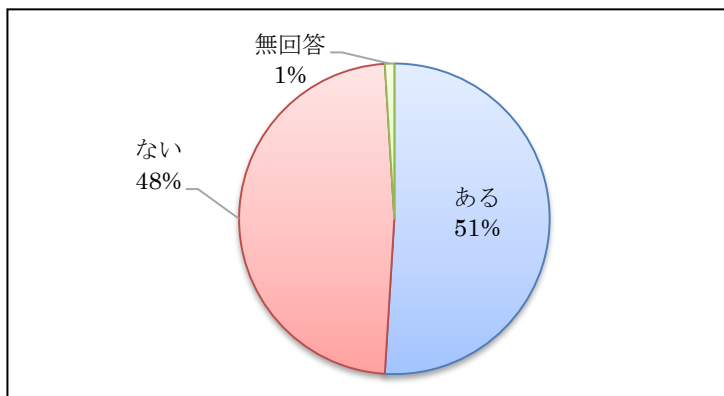
1. 決まっている（決まっていた）	84人
2. 決まっていない（決まっていなかった）	17人
無回答	1人
合計	102人



いつも診てもらおう小児科（かかりつけ医）については「1. 決まっている（決まっていた）」（84人）と答えた方が全体の約8割を占め、多くの方がかかりつけ医が決まっている（決まっていた）結果となりました。

問7. お子さまの体調が優れないときに、診療を受け付けてくれる小児科が見つからず、小児科を探すのに困った経験はありますか。（1つ選択）

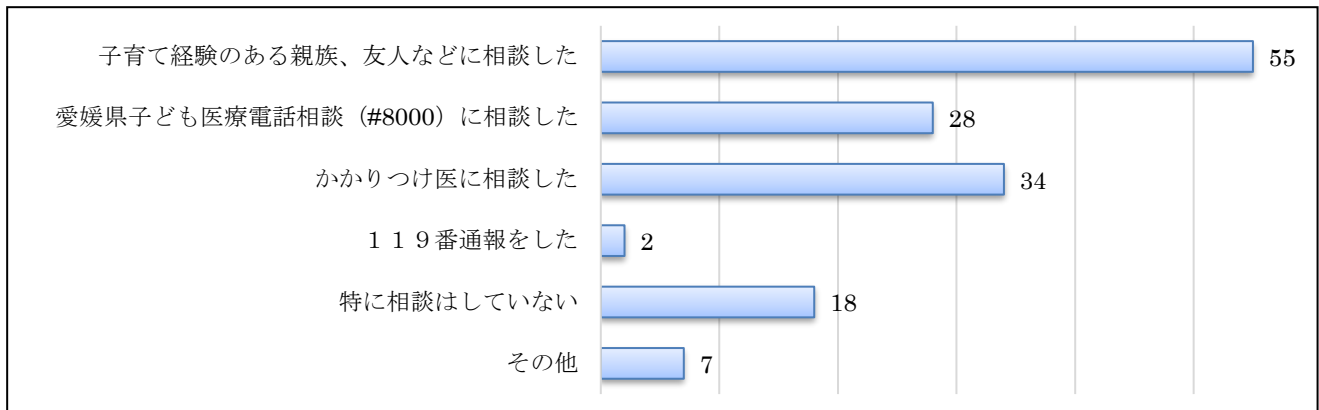
1. ある	52人
2. ない	49人
無回答	1人
合計	102人



小児科を探すのに困った経験が「1. ある」（52人）と答えた方と「2. ない」（49人）と答えた方がほぼ同数となりました。

問8. お子さまの体調が悪いときに、お子さまの症状についてどなたかに相談をしましたか。（複数選択）

1. 子育て経験のある親族、友人などに相談した	55人
2. 愛媛県子ども医療電話相談（#8000）に相談した	28人
3. かかりつけ医に相談した	34人
4. 119番通報をした	2人
5. 特に相談はしていない	18人
6. その他	7人



相談する相手として最も多く挙げられたのが「1. 子育て経験のある親族、友人などに相談した」など身近な方で55人でした。次いで多く挙げられたのが「3. かかりつけ医に相談した」34人、「2. 愛媛県子ども医療電話相談 (#8000) に相談した」28人の順で多い結果となりました。一方、「5. 特に相談はしていない」を選択された方も18人いました。

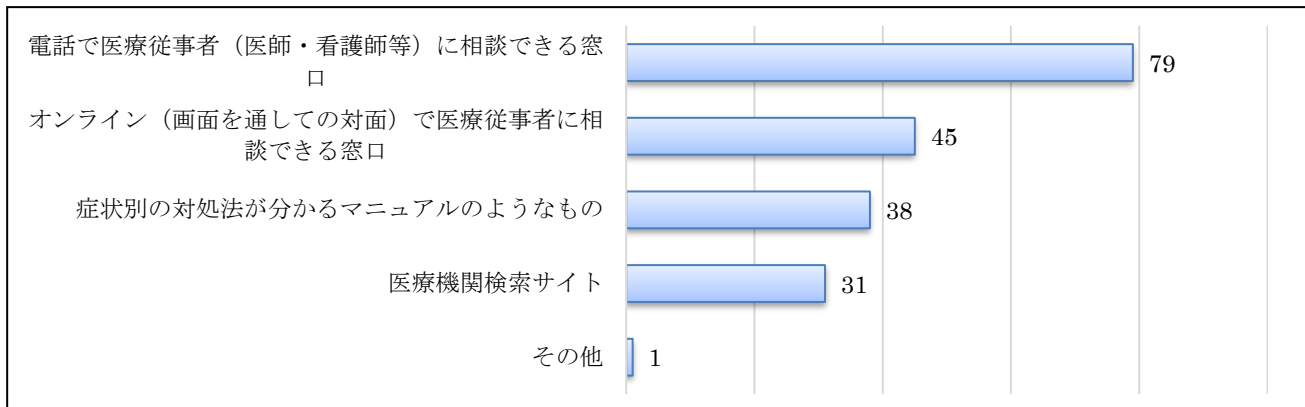
**問9. 問8で「6. その他」を選択した方は、どなたに相談したか具体的に教えてください。(自由記入)**

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。

- ・常に夫婦で話し合っていて決めている。子育ての「家庭の医学」の本を参考に判断している。
- ・知り合いの看護師
- ・ネットで同じ症例を調べ、状況を判断した／ネット検索やネット相談／ネットの相談ができるサイトで相談する。(インターネット関連4件)
- ・夜間救急外来電話等
- ・同年代の子供を育てている他のお母さん達

**問10. 急に子どもに異変があったとき、どのようなサービス、相談窓口があれば、利用してみたい(利用したかった)と思いますか。(複数選択)**

1. 電話で医療従事者(医師・看護師等)に相談できる窓口	79人
2. オンライン(画面を通しての対面)で医療従事者に相談できる窓口	45人
3. 症状別の対処法が分かるマニュアルのようなもの	38人
4. 医療機関検索サイト	31人
5. その他	1人



急に子どもに異変があったとき相談窓口があれば、利用してみたい（利用したかった）として多く挙げられたサービスは「1. 電話で医療従事者（医師・看護師等）に相談できる窓口」（79人）が最も多く、次いで「2. オンライン（画面を通しての対面）で医療従事者に相談できる窓口」（45人）、「3. 症状別の対処法が分かるマニュアルのようなもの」（38人）の順となっています。

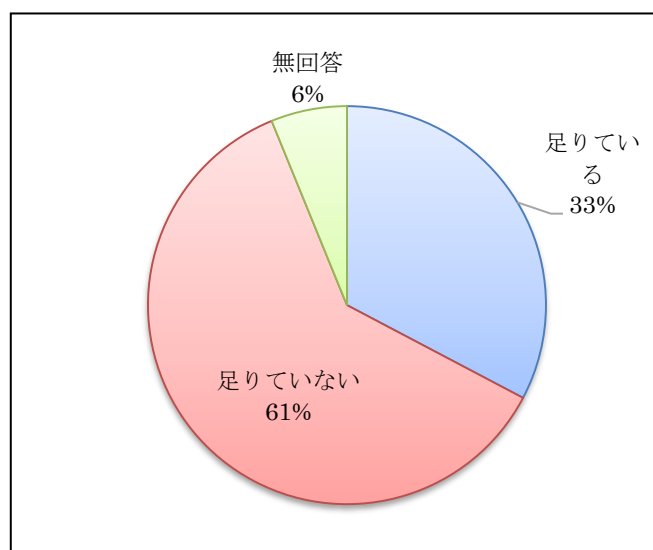
**問11. 問10で「5. その他」を選択した方は、どのようなサービス、相談窓口があれば、利用してみたい（利用したかった）か具体的に教えてください。（自由記入）**

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。

- ・窓口が利用できないことはないのか？コロナ禍では結局窓口より、さっさと片っ端からかける方が早かった。その日の一次救急や、見てくれる病院がわからない。←外科当直は市政だよりに載ってた？その一覧を誰もが見るものに載せてほしい。
- ・対処法（救急の時）119番のTEL以外に教えてくれる所が？
- ・24時間救急外来電話等

**問12. 新居浜市において、小児科の数は足りていると思いますか。（1つ選択）**

1. 足りている	53人
2. 足りていない	99人
無回答	10人
合計	162人



市内の小児科の数は「2. 足りていない」と感じている方が99人で全体の61%おり、半数以上の方が不足を感じている結果となりました。



### 問13. その他、新居浜市の一次救急について、ご意見があればお聞かせください。(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。

- ・かかりつけ医がないので、相談できないし、県外の孫をしばらく預かってて具合が悪くなった時、とても不安でした。小児科がほとんどなく、内科受診したら、1~2歳の子の点滴などはしていないと言われ、結局総合病院受診になり大変でした。子育て支援は充実してて、子供を育てやすいと思いますが、あまりにも小児科が無さすぎです。なんとかしてほしいです。小児科の情報を発信するとか？
- ・大きな病院もあって新居浜はいい場所だと思っていた。けど結局、人がいっぱい (ICU 等)、Dr. が専門ではない。で他にとばされたり、他を探せと言われてたりの過去あり。(子・親) 患者側からしたら、医者は医者です。患者側も病院が開いている昼に受診せず、夜になって受診する傾向もあると思う。熱で様子みてて (病院行くと他の患者からもらうかもで)、夜になってひどくなってしまうこともあると思う。軽症で、救急車よんだりする人もいると思うが、人手不足で大変ですが、頑張ってください。問10で対策とったりして、減ったらいいですね。
- ・小児科と内科と一緒にいる病院が多く、待ち時間が長いので、子どもにとっては苦痛です。
- ・先月、急患センターの受付待ちの列がすごかったです。せめて寒い中立つて並ばなくてすむように、スマホで受付とか紙に記入したらあとは車で待てるとか、混雑時の対応を考えてほしいです。
- ・大きな病院でも気軽に受診出来るよう小児科は別扱いするなど対応を別にして欲しい。待ち時間が長く体調の悪い子供には辛い。
- ・小児医師不足なので、休日夜間は難しいと思う。オンラインを充実させる方が良いのではないかと思う。
- ・当番医の方はご苦労様だと思います。インフルエンザの流行時には、急患センターで何時間も待たなければならないと聞きます。大きな病院でも夜間救急を受け付けてもらえればありがたいです。
- ・軽度の場合、預かってくれる所があると嬉しいと思います。
- ・小児科の数が足りていないというより、みんな行きたい時間が同じなのが問題だと思います。新居浜市が子育て (支援) に前向きならば、いつでも小児科医や看護師がいる窓口を常設してほしいです。
- ・小児一次救急については、私も何度か利用させてもらったことがあり、とても助けられたので、今後も続けて欲しい。問4の設問に特に必要と思う時間帯とあるのですが、かかりつけの小児科のやっていない時間と曜日は全て必要と感ずます。
- ・年間を通した24時間体制の一次救急の充実が大切だと思います。
- ・午後診の最終受付時間が早すぎる。17:30 受付終了では仕事終わりに自分が受診したくても間に合わないし、子供を小児科に連れて行くのも間に合わない。都会は18:30 受付終了が一般的で、医院によっては19:30もある。一律同じにする必要もないし、患者の立場を想像すれば、新居浜の個人医院の最終受付時間、閉院時間は優しくない。
- ・医師や看護師が考える軽症と、一般人が考える軽症とは差があるので電話やオンラインなどで症状を伝えて相談が可能になれば安心できる。夜間の急な発熱や嘔吐などで、すぐに受診した方が良いのか、翌日の受診で大丈夫なのか判断してもらえたらとても助かる。#8000 にかけたことがあるが、いつも話途中で繋がったことがない。
- ・身体の変調はいつ起きるかわかりません。幼い子供を抱えていたときは急に発熱をしたり心配をしたものです。子供も小学校へ入学するまでは良く病院へ行きました。小学校へ上がったからは体調も落ち着き、病院へかかることは減多にありませんでした。私は子育て時は体調を急に崩した事が再々有りました。近くに内科も有り駆けつけた事が多かったです。日曜日は急患センターへも駆けつけました。ここ数十年は急患センターへは駆けつけていません。午後からの休診曜日、土曜、日曜日、祭

日の休診は心配なものがあり、急患センターへ駆けつけますが、連絡先の電話番号などサッとわかるようにしていればいいと思います。居間に張り紙をしておくための用紙を配布。市政だよりも救急医院の連絡先も掲載されてはいますが。救急時にパッとみれるようにしておけば良いと思います。

・息子が小さい頃、深夜に何度もお世話になっており、子供が急に不調となった際、親の不安な気持ちが良いわかる。小児救急対応してもらえる病院はとてありがたく、是非とも手厚くして欲しいと感じる。

・可能でしたらオンラインでのいつでも相談可能な窓口が希望(全国対応)

・土日の昼間の時間に見てもらえる小児科を増やしてもらいたい

・小児科、産婦人科も少ないと思う。ある程度の疾患なら内科の先生にも診てもらえるような体制も必要かと思う。少なくとも時間外で診てもらえる体制があれば安心です。急患センターでは、外科は診てもらえないと言われたので、外科も診てもらえると有り難い。

・Q12 など、自分が子育てしていた 10 数年前と事情が異なると思われるので、市内の未就学児数、児童数、小児科数の現況（変遷）情報とともに設問いただければありがたい。

・様子を見るので大丈夫なのか、直ぐに受診した方が良いのか、明確な指示があれば安心。緊迫していないなら、自宅で様子を見る方が、子どもにも医療従事者にも財政にも負担が少ないことを重ねて知らせてほしい。

・休日や夜間など急患センターが開いていないと 119 番通報が増えるのではないのでしょうか。

・子供が小さいとき、急患センターにお世話になりました。平日の夜間、日曜日に診察してもらえるので助かります。とくに気になることはないです。これからもよろしくお願いします。

・以前急に体調が悪くなり市役所の南側にある診療施設（夜間休日診療センター？）に夜間お世話になったことがある。このような施設があると緊急の際は助かります。もう一つ祭日に、目に異物が入って困ったときは内科の救急当番医院で応急処置をしてもらったことがあります。眼科も休日に対応してくれる施設があると助かります。

・必要な方が必ず必要な診療を受けることができることが大切だと思います。

・患者側からは、できるだけ長時間運営してもらいたいという希望はわかりますが、医療スタッフの不足、小児科医へ払う多額の給与で、経営は赤字なので、両立の難しさを感じます。

・火傷や怪我、祝日の高熱で何度か新居浜市、西条でお世話になりました。症状が診て頂けるのかも（日曜日・祝日で）わからなかったなので、先にご連絡して診て頂きました。その際いつも、詳しく丁寧に説明して頂き、忙しい合間のお電話対応でしたのに「運転などお気をつけて、来て下さいね。」と、暖かくお言葉もかけて頂いて、診察対応などご感謝しております。

・救急車を呼ばなくてすみ事くらいは、自分で対処して病院に行きたいですが、救急車を呼ばないと診てもらえない事が残念です。

<まとめ>

今回のアンケートでは、162人の皆様にご回答いただきました。

まず、新居浜市内科・小児科急患センターに関しては、全体の約9割の方が知っていて、半数の方が小児科を受診したことがあるとの回答でした。これらのことから、新居浜市内科・小児科急患センターの認知度と必要性が高いことが分かりました。

次に、お子さまの体調が優れないときに、いつも診てもらう小児科（かかりつけ医）が決まっている（決まっていた）方が82%いるものの、診療を受け付けてくれる小児科が見つからず、小児科を探すのに困った経験がある方が51%、また、新居浜市において、小児科の数は足りていないと感じている方が61%でした。これらのことから、新居浜市内の小児医療ニーズに対しての受け皿が十分ではないことが分かりました。

また、「どのようなサービス、相談窓口があれば、利用してみたい（利用してみたかった）と思いますか。」の問いに対し、「電話で医療従事者（医師・看護師等）に相談できる窓口」、「オンライン（画面を通しての対面）で医療従事者に相談できる窓口」と回答された方が多くいたことから、電話やオンラインを使用した対応を期待している方が多数であることが分かりました。

新居浜市の一次救急についてのご意見の中では、保護者の方などは、急に子どもの体調不良が起こった場合に、凄く不安な気持ちになることがあり、また、医療機関での待ち時間が長いことに問題があることが分かりました。

以上のことから、新居浜市内科・小児科急患センターに関しては、関係機関と運営方法の見直しを図りながら、受診時間などについて、より分かりやすく周知し、市民のみなさまが受診しやすい環境づくりに努めてまいります。また、小児医療ニーズに対しての受け皿が十分ではないことについては、電話やオンラインを使用した対応を検討いたします。さらに、子どもに急な体調不良が起こった場合の対処方法については、様々な媒体を利用した情報提供に努めてまいります。

最後になりますが、今回のアンケート結果を踏まえまして、今後の救急医療施策に活かしてまいりますと考えております。アンケートにご協力いただきましたこと、心よりお礼申し上げます。

（健康政策課）



## テーマ⑦ 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。

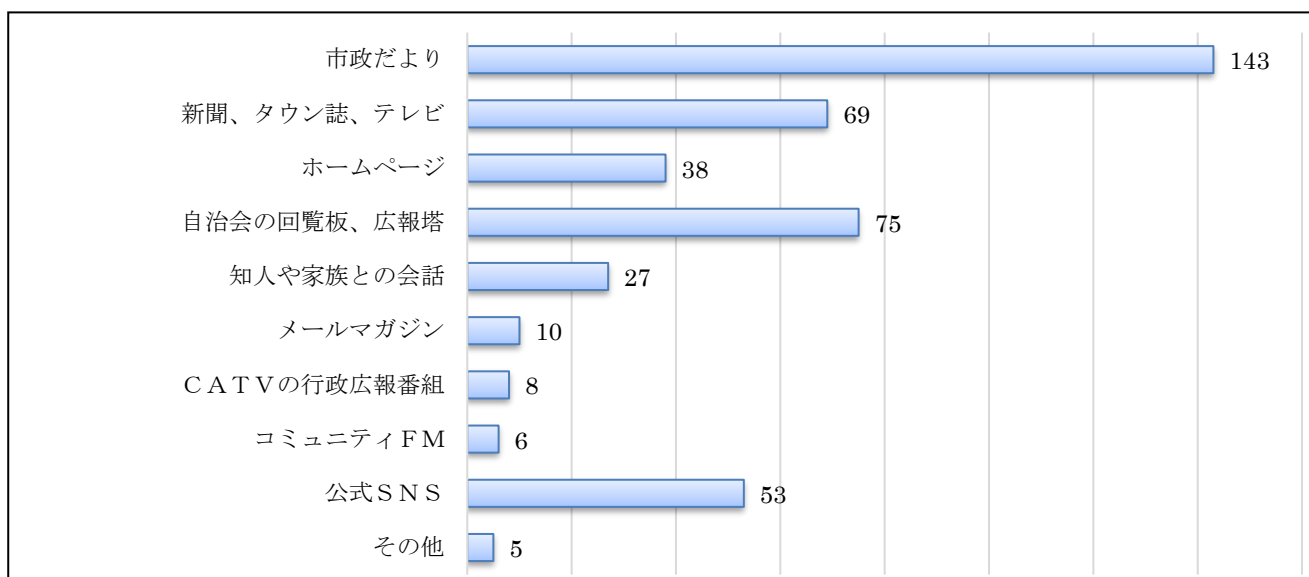
(担当：シティプロモーション推進課・秘書課)

(※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】に関してお伺いします。

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)

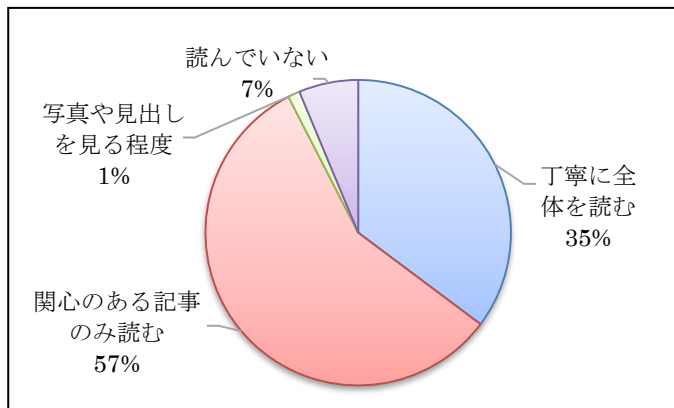
1. 市政だより	143人
2. 新聞、タウン誌、テレビ	69人
3. ホームページ	38人
4. 自治会の回覧板、広報塔	75人
5. 知人や家族との会話	27人
6. メールマガジン	10人
7. C A T Vの行政広報番組 (YouTubeでも配信)	8人
8. コミュニティFM	6人
9. 公式SNS (ツイッター、フェイスブック、ライン)	53人
10. その他	5人



「1. 市政だより」(143人)、「4. 自治会の回覧板、広報塔」(75人)、「2. 新聞、タウン誌、テレビ」(69人)、「9. 公式SNS (ツイッター、フェイスブック、ライン)」(53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)

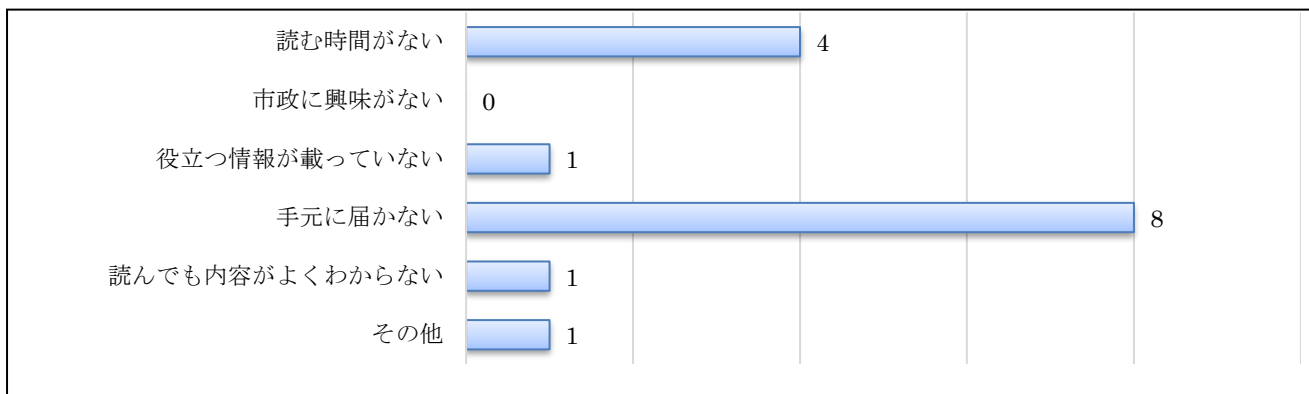
1. 丁寧に全体を読む	56人
2. 関心のある記事のみ読む	91人
3. 写真や見出しを見る程度	2人
4. 読んでいない	10人



「2. 関心のある記事のみ読む」(57%)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」(35%)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	4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	1人
4. 手元に届かない	8人
5. 読んでも内容がよくわからない	1人
6. その他	1人



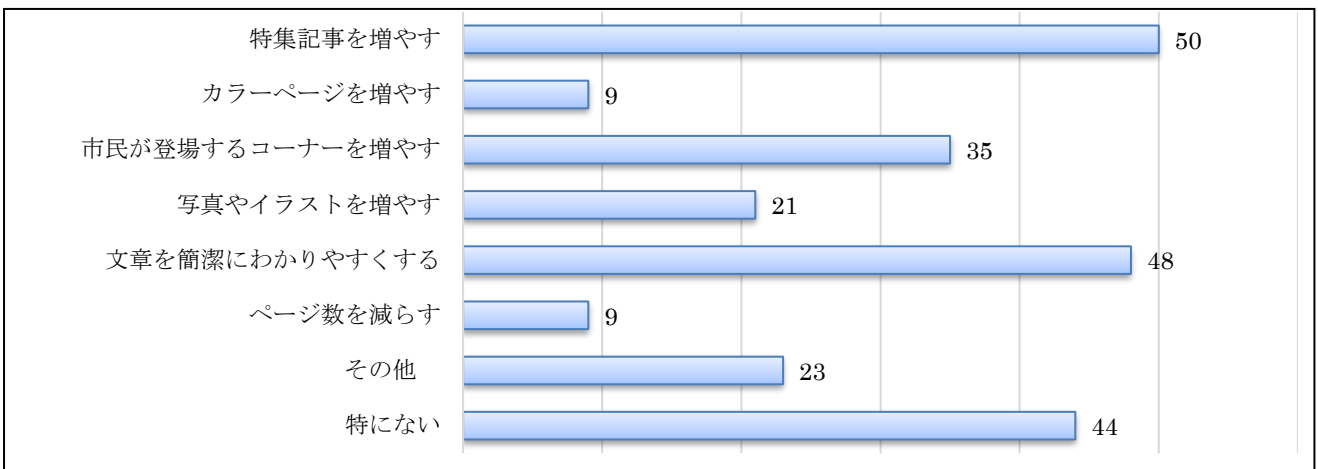
「4. 手元に届かない」(8人)が、市政だよりを読まない理由として最も多く挙げられています。

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)

・読ませる工夫がない。

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	50人
2. カラーページを増やす	9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	21人
5. 文章を簡潔にわかりやすくする	48人
6. ページ数を減らす	9人
7. その他	23人
8. 特にない	44人



「1. 特集記事を増やす」(50人)と答えた方が最も多く、他にも「5. 文章を簡潔にわかりやすくする」(48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」(21人)など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)

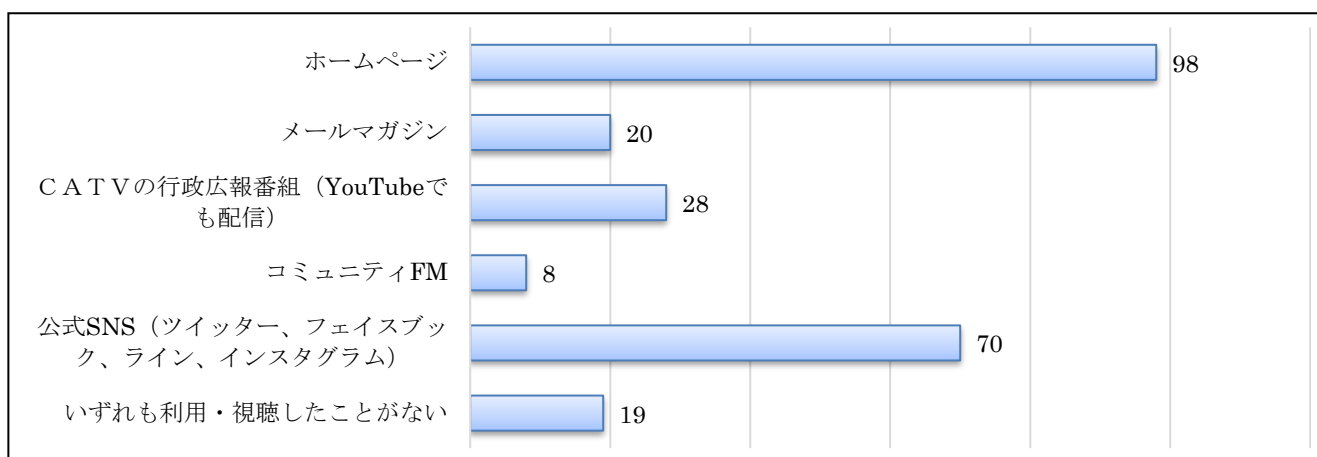
回答ありがとうございました。本報告では回答の一部を紹介します。

- ・EVENT NEWSを見て、12月3日(日)愛媛県警察音楽隊コンサートに行ってきました。数年前に文化センターで開いたのが良かったのを思い出したのと、カラー写真も、行きたいと思ったのです。図書館だよりもいいですね。
- ・配布されるのが、月初めの3~4日ぐらいですので、その日にあるイベントの情報が間に合わないことがありました。次月の市政だよりを月末に配布されると解消できるのではないのでしょうか。
- ・決まったことだけでなく、市として計画している大型プロジェクト(例えば市民文化センター)を計画段階で市民に知らせるべきだと思います。そのためのコーナーが必要だと思います。税金を多額に投入する事業を知らない人が多いと感じます。
- ・市のイベントだけでなく市内の各種団体等が開催する市民が参加出来るイベント情報も掲載出来る様になればいいと思います。

- ・友人が、子供の写真が勝手に市政だよりの表紙として掲載されていた、と話していました。載ったことは嬉しかったようですが、同時に不信感も感じたようです。本人、保護者の同意は予めとったほうがよいのではないのでしょうか。
- ・中学生や高校生等、子ども達の声も反映される様な場があれば良いと思う。子ども達目線での市への不満や要望が見えたら。
- ・新居浜の企業が作ったり、売ったりしている商品の紹介して意識して買ってもらうコーナー。
- ・イベントやゴミを減らす知恵や粗大ゴミとして捨てられた物で使える物は必要な人に還元するコーナーとか。
- ・市立の学校機関の行事が掲載されていたり、給食センターの献立が市のホームページに載っていたりすることを知らない父兄さんもおられる。世代や立場ごとに便利な情報があることを、もっと知らせて良いと思う。(掲載先は市政だよりに限らず)
- ・市民間のお知らせや情報交換のコーナーを小さくてもよいから作って欲しい。
- ・市議会議員の紹介で、市民の意見、質問を出した場合、採択されない場合がある。必ず取り上げてほしい。
- ・市会議員の情報：議会での発表回数、質問回数、その他活動状況、忖度なく。
- ・市役所に貼りだしてある市民の意見、それに対する回答
- ・もっと議会の事を増やしてほしい
- ・市議会で決定され今取り組んでいること、今後取り組もうとしていることを、具体的に知りたい
- ・市議会での質問やそれに対する返答の一部が記載されているが、何回かに分けてでも全ての質問と簡潔な返答を知りたい。今後、新居浜市はどのような政策を打ち出して進んでいくのか、どの程度希望が持てるのか、それとも逆なのか、情報を開示してくれると今後の市議会選挙や市長選の参考になる
- ・要らない人には届けない様にしてほしい。電子化。
- ・市役所の方々がちゃんと働いてますよ！の告知をするものです。ポン置きでは手に届かない。それでは給料泥棒と言われても仕方ないのではないのでしょうか？自分たちが働きやすい環境を作る為にもっとちゃんと配ってください。いつも市民のためにありがとうございます。
- ・難しいのはわかるし、無理だろうというのはわかるんですが pdf や web のみにしてもらえると。紙のものはかさばってしまうので見ずに廃棄してます。
- ・各家庭へ届けてほしい
- ・全戸配布。少なくとも希望者には届けてください。
- ・バラバラに成るので製本してほしい、ホッチキス。

問 8. 市では、市政だより以外でも、さまざまな手段（媒体）を通じ情報発信をしています。次の中であなたが利用・視聴したことがあるものはありますか。（複数選択）

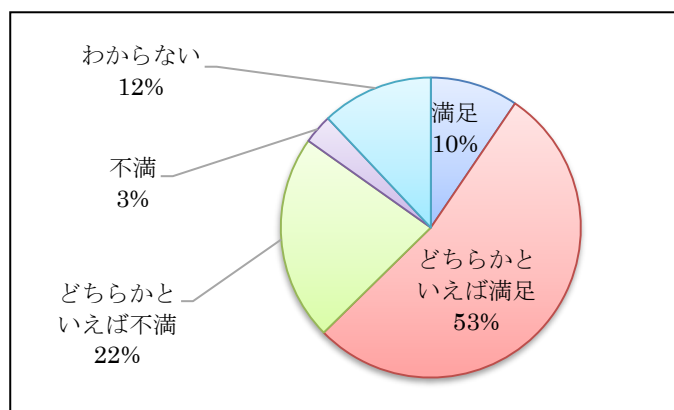
1. ホームページ	98 人
2. メールマガジン	20 人
3. C A T V の行政広報番組（YouTube でも配信）	28 人
4. コミュニティ FM	8 人
5. 公式 SNS（ツイッター、フェイスブック、ライン、インスタグラム）	70 人
6. いずれも利用・視聴したことがない	19 人



「1. ホームページ」（98人）と答えた方が最も多く、次いで「5. 公式 SNS（ツイッター、フェイスブック、ライン、インスタグラム）」（70人）、「3. C A T V の行政広報番組（YouTubeでも配信）」（28人）、「2. メールマガジン」（20人）の順となっています。

問 9. 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	84 人
3. どちらかといえば不満	35 人
4. 不満	5 人
5. わからない	19 人

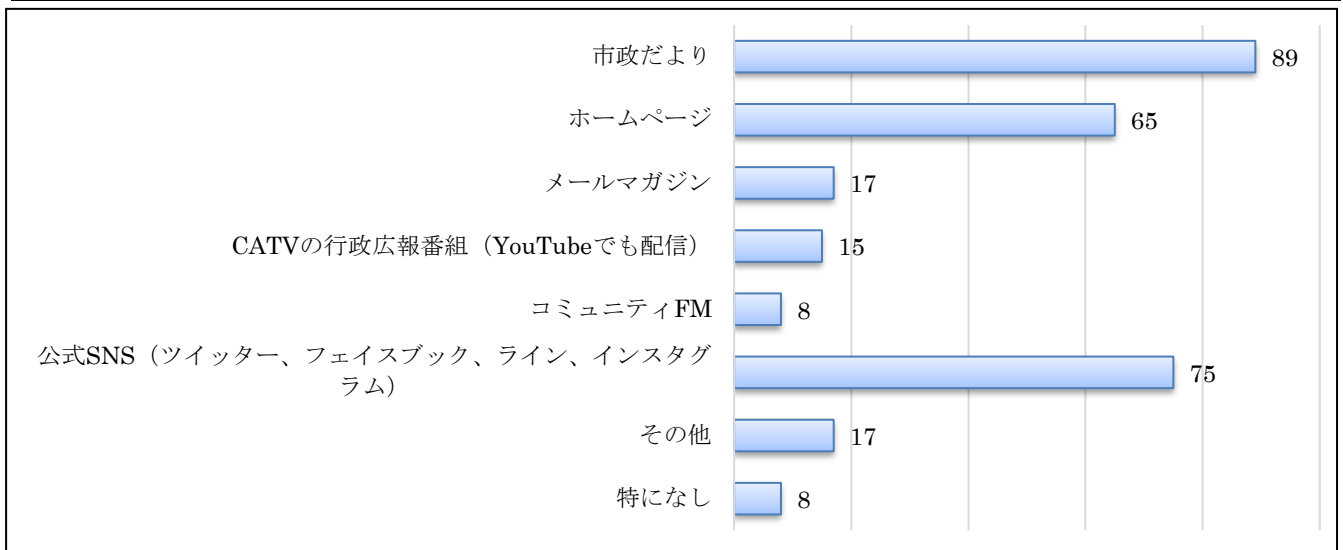


「2. どちらかといえば満足」（53%）と答えた方が最も多く、全体の半数以上となっています。「1. 満足」（10%）と合わせると、全体の 63%の方が市政だよりに満足しているという結果となりました。



問10. 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	89人
2. ホームページ	65人
3. メールマガジン	17人
4. CATVの行政広報番組 (YouTubeでも配信)	15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、インスタグラム)	75人
7. その他 (→問11へ)	0人
8. 特になし	8人



「1. 市政だより」(89人)、「6. 公式SNS (ツイッター、フェイスブック、ライン、インスタグラム)」(75人)、「2. ホームページ」(65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11. 問10で「7. その他」と答えた方にお伺いします。(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。

- ・私はアナログ派。なので紙を見る方が見やすい。平成・令和世代はスマホかもしれないが、正直画面も小さいので見にくい。メールで入ってきてもあとまわしにして見ない。SNSもフォローしないと見ないだろうし、そのサイトがあることをもっと大きく公開しないと登録もしない。あることもわからない。
- ・子どもも対象のものは学校を通じて発信されると周知されやすいと思う。
- ・若い方にはSNSやスマートフォンにて情報を知る手段が多いが、お年寄りなど携帯を持たない方のために、自治会などを利用したり、書類送付時に同封するなどしても良いと思う。
- ・市役所のHPを見たときに、情報が更新されていないと感じることが多い。SNSで情報を発信した際に市役所の公式HPにも、同様の情報の詳細をリアルタイムで見られるようにした方が良いと思ったことが何度かあった。SNSの担当者さんとHPの担当者さんの連携があると良いのでは？

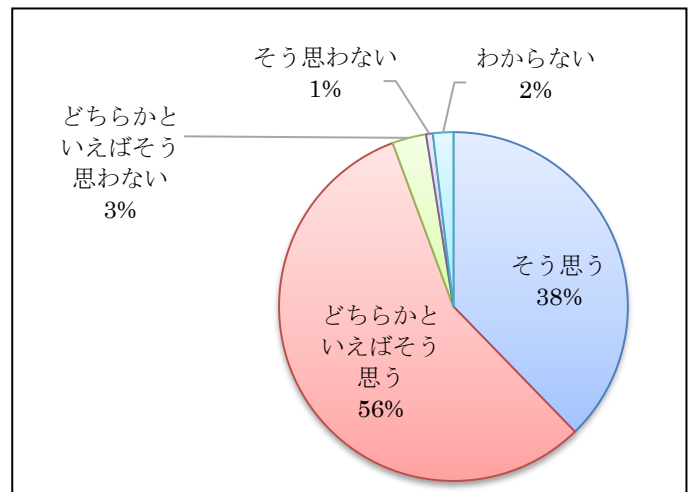
- ・小中高生による広報運営
- ・自身も利用しましたが、移住時の補助金等、結構充実していて有難かったのですが、知らない人も多かったのもっと外へ向けて発信出来たら良いのかなと思いました。すでに新居浜への移住を検討している人は、HP 等で見ると思いますが、市外や県外にいて、『何処に』移住しようか検討中の人にも、分かりやすく目につく様な発信が出来たら良いんじゃないかと思いました。
- ・ワクリエ新居浜でするイベントの広報がほとんど無い。近所に住んでいるので、犬の散歩中にどうやったらワクリエの駐車場に行けるのか聞かれる。ワクリエへの行き方や施設内の詳しい情報とかを市政だよりで特集してください。
- ・市として重要と考える事項については、公民館や自治会からの積極的な情報発信通常のテレビ CM、5 分間程度の新居浜市の（広報等）番組（例えば今治市がされてるような...）。テレビにこだわるのは、市内に高齢者が多いため。PC やスマホからの情報は伝わりにくいです。情報は、若者だけに届けばよいとの方針であれば、スマホに送信できるものだけで事足りると思います。少なくとも昭和世代から前の生まれの住民は、まず「紙」で内容を読んで、さらに地区内の放送等で情報を思い出し、そのうえテレビでも内容に触れる CM や番組があれば、やっと記憶に残るレベルかと思います。
- ・新居浜の広報の内容が、ダスいと感じます。時代から取り残されていっているような、薄さを感じます。
- ・身近な公民館や職員さんが出向いての Face to Face の広報

問 1 2. 【市の広聴活動】についてお伺いします。

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)

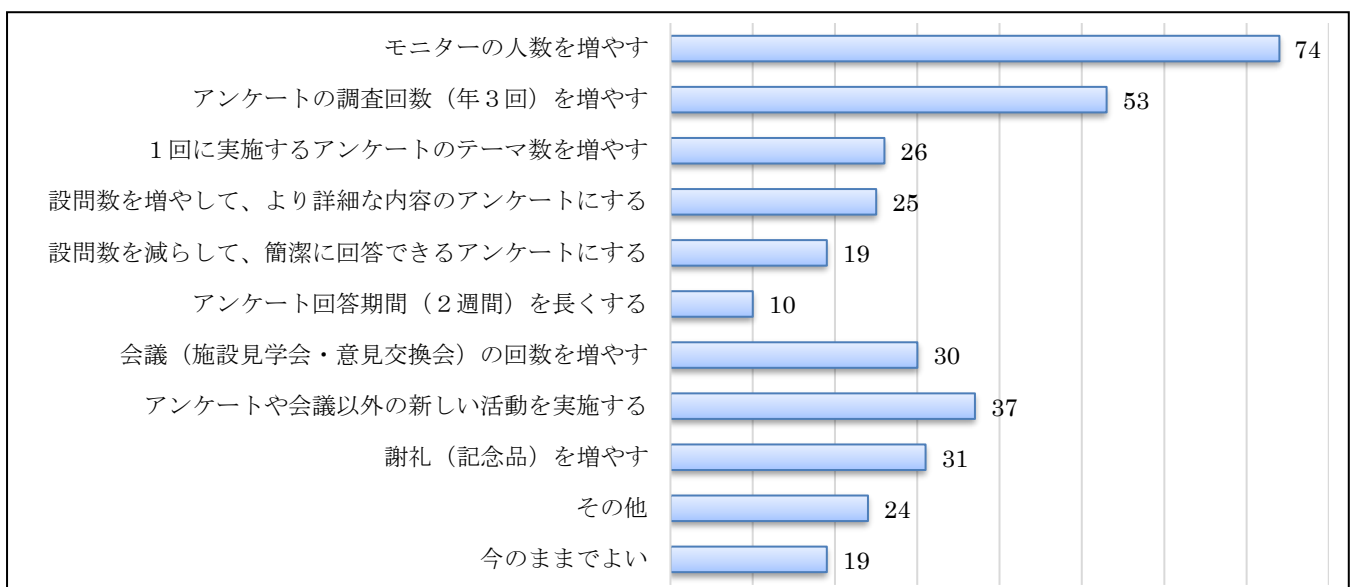
1. そう思う	60 人
2. どちらかといえばそう思う	90 人
3. どちらかといえばそう思わない	5 人
4. そう思わない	1 人
5. わからない	3 人



「2. どちらかといえばそう思う」(56%) と答えた方が最も多く、次いで「1. そう思う」(38%)、「3. どちらかといえばそう思わない」(3%)、「5. わからない」(2%)、「4. そう思わない」(1%) の順となっています。

問13. 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	74人
2. アンケートの調査回数(年3回)を増やす	53人
3. 1回に実施するアンケートのテーマ数を増やす	26人
4. 設問数を増やして、より詳細な内容のアンケートにする	25人
5. 設問数を減らして、簡潔に回答できるアンケートにする	19人
6. アンケート回答期間(2週間)を長くする	10人
7. 会議(施設見学会・意見交換会)の回数を増やす	30人
8. アンケートや会議以外の新しい活動を実施する	37人
9. 謝礼(記念品)を増やす	31人
10. その他	24人
11. 今のままでよい	19人



「1. モニターの人数を増やす」(74人)、「2. アンケートの調査回数(年3回)を増やす」(53人)、「8. アンケートや会議以外の新しい活動を実施する」(37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14. 問13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。

- ・自分が知らないだけかもしれませんが、市政モニターの声をもとに市政に反映した結果、どう行動されたのかを詳しく知りたい。
- ・市役所内に意見箱を用意してアンケートのテーマに対しての記入をお願いするコーナーを作る。(待つ時間を利用すれば良いのでは?) 気になる内容を市政だよりも載せたり、謝礼(ポイントでもよい)を渡

す様にするのはどうかと思います。

- ・年齢に応じて、関心も考え方も違うので、年代別にわけ、テーマも分散して要望や回答することで、若い方たちの市政に対する関心も高まるように思う。

- ・新しい産業、工夫についてのアンケートを毎回実施する。

- ・アンケートの結果が出た段階でそれに対しての会議を開催してほしい。

- ・市長、市幹部との意見交換会を多く開催してほしい。

- ・モニターの方たちのミーティング会を作って、どの様な、悩み等の市へのお願い、心配事の意見交換が必要と思います。

- ・モニターとして、施設等の見学を自治会に持ち帰り、活動に役立たせたいです。

- ・SNSでもっと簡単に思ったこと、ひらめいたことがすぐ送信できるようにしてほしい。アンケートまで覚えていないこともある。

- ・意見交換会は開催されているが、テーマを決めて市の説明やそのテーマについての討論会が出来れば良いと思います。

- ・結果が反映され改良された点があるのかが全くわからない。意見が反映されず結果を公表するだけの市政モニター制度では意味がない。前年より報酬があかがねポイントになったが、使える店も限られているし市として広めていきたいのはわかるが賛成出来ない。しかも、カードで送られてきて、カードは全ての店舗で使えるわけではなく、より多くの店で使いたければスマホに入れてください報酬として送ってくる物としておかしいと思う。報酬ありとして募集をかけるなら、市民が市内どこの店でも使える物にすべき。でなければ、あかがねポイントを市内全ての店でカードでもスマホも平等に使えるようにしてから報酬とするべきだと思う。

- ・実態は分からないのですが、以前施設見学に行った際の年齢層に偏りがあると感じました。難しいと思いますが若い世代の意見も参考にすれば良いと感じました。市政モニターでなくても、高校生などにもアンケートを実施してもイイのでは無いかとおもいます。

- ・興味をそそる企画、全世代もしくは各世代毎でもいいので参加したいと思えるような斬新な取り組みを。

- ・自由に意見を書ける部分も増やして欲しい。例えばチーカについて意見をしたい時があったが、書く所がないので意見が述べれなかったため。

- ・謝礼をチーカではなく（チーカのポイントが増えても、どこの店で利用できるのか、良く分からない）、以前のようなマイントピアの入浴施設の利用券とか、図書券もしくは図書券・商品券にして欲しい。

- ・誘導や、市の考え方ありきのアンケート方法をやめる。社会調査、アンケート設計の勉強をしてください。Q13ひとつとっても問題だらけです。

- ・このアンケートに回答した結果が使われる具体的な用途を提示する。「今後よりよい〇〇を提供するために」と言われても意欲がわからない。何となくアンケートとって、ふと使いたくなったら使うし、用がなければ集計して終わり。になってませんか？アンケートをとったという事実で満足してませんか？

- ・モニターに対して定期的な報告をする。

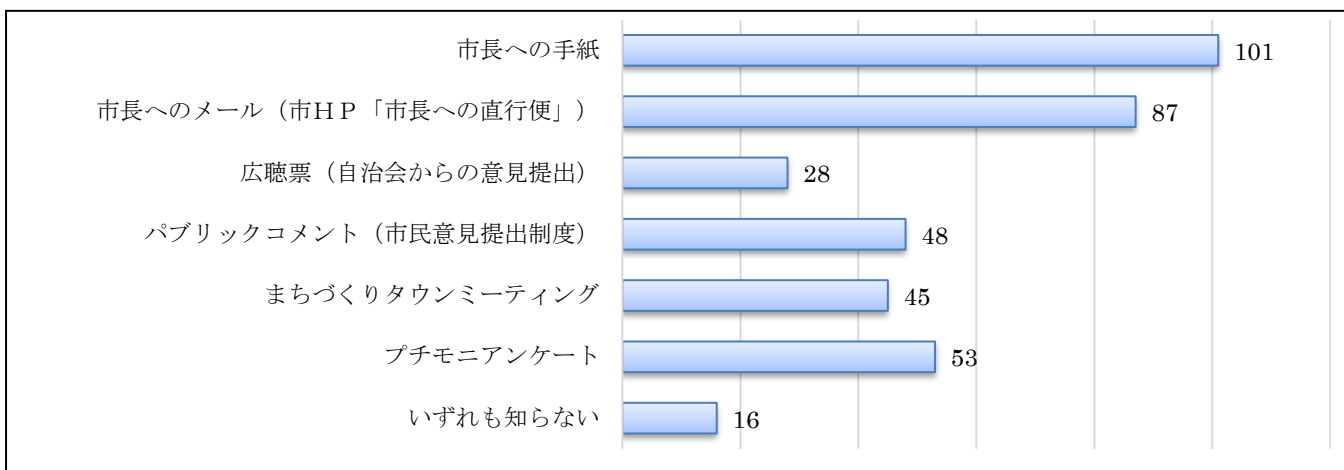
- ・施設訪問等の会議は平日のため、参加できない。

- ・年齢層を様々にした方が良いかもです。応募も少ないかもですが、昨年も参加させていただきましたが、新居浜市の事に興味を持つだけでなく、もっと深く考えたり、大切に思えるようになりました。そんな方々が増えると良いなと思っています。新居浜市を良くするために考えたら動いたりする人は1人でも多い方が良いと思います。

- ・苦情や文句はさておいて、市政の現状や職員の仕事の現状を理解するような会合や見学会をより多く実施することが肝要と思います。また、児童生徒向けの会合もより必要と思われます。

問15. 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)

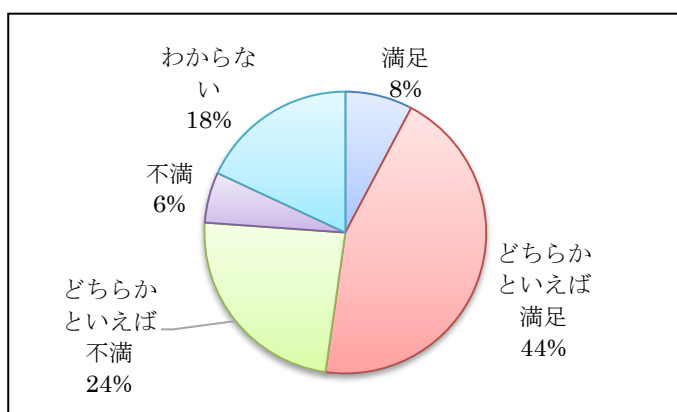
1. 市長への手紙	101人
2. 市長へのメール(市HP「市長への直行便」)	87人
3. 広聴票(自治会からの意見提出)	28人
4. パブリックコメント(市民意見提出制度)	48人
5. まちづくりタウンミーティング	45人
6. プチモニアンケート	53人
7. いずれも知らない	16人



「1. 市長への手紙」(101人)、「2. 市長へのメール(市HP「市長への直行便」)」(87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)

1. 満足	12人
2. どちらかといえば満足	69人
3. どちらかといえば不満	37人
4. 不満	9人
5. わからない	28人



「2. どちらかといえば満足」(44%)と答えた方が最も多く、次いで「3. どちらかといえば不満」(24%)、「5. わからない」(18%)、「1. 満足」(8%)、「4. 不満」(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】

- ・いつもお世話になっております。私たち家族は新居浜が大好きです。私のインスタで新居浜市のことを中心に発信しております。たくさんの方に新居浜市の事を知っていただきたいです。
- ・広報活動はすごく大切です。よりよい活動を願います。
- ・観光場所などでもっと活動し、人と直接関わりながら活動されてみてはと思います。(イベント活動など多くする) 近年マルシェやイベント活動があちらこちらでされているので、そちらで参加し、新居浜市の広報活動もよいと思う。
- ・新居浜の歴史に関心あり又のせてください。
- ・問 16 に関して自治会を通じたの広報をもっと充実してほしい。開催行事、講座等に関して。放送塔、回覧、配布などで。
- ・一般家庭の人は市政だよりによりしか活動内容にあまり知りえてないと思いますのに、自治会を脱退すると手段が(市政だよりも配達されず)無いと思う。
- ・自治会等への加入も少なくなっているため、市政だよりを目を通す機会が少なくなっている。
- ・障害者世帯への広報活動を充実させる。
- ・HP が調べにくく見にくい。
- ・市政だよりに関わるコスト馬鹿にならないと感じている。自治会を通じて配布しているが、そのままゴミ箱行きになっているのでは?と思うことがある。高齢者を除いて、市政だよりの配布をやめ SNS の有効活用には舵を切るタイミング等 検討開始する時期が来ているのではないだろうか?自治会長宛等の郵便物も同様である。
- ・お隣の西条市の情報のほうが入ってきたりする機会が多く感じます。即ち宣伝が上手い。ということだと思います。県内外の広報担当者との交流会をしてはいかがでしょうか。
- ・関心が無いのはいけないのですが、情報発信は必要な事だと思います。もっと市民に解る発信方法を考えてもらいたい。
- ・広報活動以前の企画力、新居浜市をもっと盛り上げるにはどうしたらいいか。個人的趣味嗜好から言えば、自転車のイベントを今治市や松山市と連携して行うというのはどうでしょう?石鎚ヒルクライムとしまなみライドがつながったらすごいだらうなあと思う。
- ・ラインでの情報発信が目につきやすく、便利に感じています。
- ・市政だよりを自治会で会員のみ配布するのではなく、メール便等で委託して全世界帯にポスト配布にすれば良いと思う。
- ・以前に市の活動に関係してアンケート調査をしたことがありますが、情報ルートは「市政だより」が最も多かったと記憶しています。ネット情報を利用しない多くの人(特に高齢者など)に対しては「市政だより」が有効な広報手段だと思われます。市政だよりは自治会ルートで配られることが多い

ようですが、自治会に入っていない人にも届けられる方法を検討しては如何でしょう。予算の制約があるかも知れませんが、希望する家庭には郵送かポスティングサービスで届ける、あるいは自治会に入っていない家庭の部数も自治会に配布して、自治会ルートで地域の全家庭に配ってもらうなど。自治会役員の負担は増えますが、このような取組みは地域の絆を作るのにも役立つと思われます。

・現状で、よくお知らせがあり、わかりやすいと思います。強いて言えば、現在無関心の人達に関心をもってもらえるように工夫することがなかなか難しい課題かと思います。

・市がしたい広報ではいけません。「LINE みんなしてるからやってみましょう。この効果は〇〇です。若い世代にも届きます。」じゃだめなんです。現在誰に届いている(いない)か、誰に届けないといけないか、なんで届けないといけないか。何を届けないといけないのか。目的から考えてください。そうしているというなら、改善の余地があります。少なくとも私には市が何しているか分からない、届いていないからです。熱いアンケート届いたな。で終わらないことを切に願います。アンケートとってるから新居浜すごい。にならないことも願っております。

### 【広聴について】

・市政モニターは毎回楽しみです。ずっと続けて欲しいです。

・現状のやり方を継続・改善していけば問題ないと思います。モニターの方々や自治会活動の意見も反映しながらです。

・モニターは18歳以上？(20歳)ではと思います。高校生、中学生の意見なども聞くためには、広報の内容、活動を変えてはと思います。

・自分の意見が途中で消えている感じがします。不透明という感じです。不採用になった意見はなぜ不採用になったか、これが分からない限り新しい意見は出てこないですよ。

・市政モニターアンケートを集計してHPで公開しているのは理解しているが、それが市政に活かされているのか？という疑問はある。広聴活動の設問の意図を感じとれるような内容や説明などがあると、モニターのアンケートも答えやすいし、具体的な案も出やすいと思います。

・市議会議員による「市民との意見交換会」の様な形式の公聴活動が出来るといいと思います。

・SNSで情報が得られると手軽でよいと思います。また、プチモニにも一度参加したことがあるのですが、いつ募集しているのかわかりにくいようだったのでテーマがある際連絡がくるようにしてもらえるといいかと思います。

・数多くの市民から意見を聞くために意見をくれた方には先着何名にあかがねポイントプレゼントとかを進呈すればいいと思います。

・今後、市政モニターの参加者を幅広く増やしてほしいです。私は時間が出来たことがきっかけで、何度も市政モニターをしております。今後も市政が益々発展することを願っております。

・市長への手紙は市役所内で見られるため先日拝見したが、かなりトゲのある内容が上がっており驚いた。

・「広聴活動」について理解が深まる質問内容でした。ありがとうございました。私がモニターに応募したきっかけは市政への関心を持つためでした。しかし残念ながら現時点では、市政への関心が高まったとは言えないと感じています。日常の会話で自然と市政のことが話題に出てくるといいなと思っています。もしかしたら出ているのかもですが、それに気づけていないのかも。今の子供達が政治やお金についてフラットに話せたり学べたりする機会を増やしていくためにも、大人の意識変化が不可欠だと思います。

うので、引き続き頑張りたいです。

・Q13の「人数を増やす」についての実体験です。自分がモニターになったことを何人かに話したところ広聴活動自体を知らない人がほとんどでしたが、中には面白そう！と興味を持ってもらったことがありました。こんなふうに市政に興味を持つ人が増えてくれると嬉しいです。

・市政モニター制度はとても良いアイデアで選ばれたのもとても嬉しかったです。医療系のイベント(歯科、口腔内細菌検査、肺活量など)、復活してくれたら嬉しいです。子供の時にした体力測定をイベントに大人になってまたやってみたいです。素敵なイベント楽しみにしています

・成果がわかりづらく、市民側もとかく苦情や文句ばかりに陥りがちですが、地道に頑張りたいと思っています。特に若年層向けや児童生徒向けのものも今後、より多く配慮して行くことが重要かと思われまます。大変ですが、よろしく願いいたします。

#### 【その他・共通】

・年配用、若い人用と最低2つのやり方で活動してほしい。母(60代)もアナログ派です。スマホはほとんどいじりません。

・市の5年先、10年先が見えない。進捗状態が見えない。

・他のサイト(Xとか?)でもやった方がいいかも?と思います。

・広報塔のマイクの音が聞き取りにくい。

・市の広報が自治会館のスピーカーから聞こえていると思いますが、よく聞こえなく内容が分からないことが多いです。

・小学校や中学校で市政についての授業を、年に1回ぐらいして、新居浜市政に関心をもつよう指導する。意見を言うべきという教育をする。若い人が市政に関心を持ち、意見を言わないと新居浜市に未来はないと思います。市民の意見がどのように市政に反映されるのかを子どもの時に知れば、もっと市民が市政に関心を持つのでは?

・広報や広聴に興味がある人は関心を持って自分から情報を入手するが、関心のない人は特に何もしていない。市政についても興味のない人が多いのか、市議や市長選挙の投票率は低い。市民にもっと興味を持ってもらえるように、また新居浜市民でよかったと思えるような活動をしてもらいたい。

・せっかくコミュニティ FM があるのでもっとたくさんの市民に聴いてもらえるように広報してほしい。

・新居浜市が行っているサービスや補助金制度を知らない人が多いと思います。情報収集の方法を増やしていけばいいと思います。

・LINEやInstagramのDM、Twitter等気軽に新居浜市への意見を言えるようになると若い世代にももっと市政が身近になると思う。最近の若い世代(特に40代くらいまで?)はインスタやティックトックで情報収集する人が増えています。ホームページは自分から見に行かないと見ないがインスタやティックトックなどで流れてくると必ず目にします。

・もっと若い世代向けに広報活動に力を入れてくれたら嬉しいです。

・「意見を伝えたことでよくなった」が、実感できる仕組みがあるのかもしれないですが、効果を感じられないと、「意見を聞くのは形だけ」「どうせ言ったところで労力の無駄」と捉えられかねないと思います。私は市の広報をよく読んでいますと自負していますが、ぱっと、市民の意見が反映されて良くなった、と、受け取れるような内容が少ないです。市に限らない話ですが、働きながら子育てする女性の苦境は語られど、改善されてはいることが出生率に表れているかと思っています。住んでいて不便は少なく、



むしろ住みやすいと思うのですが市民人口が毎月 100 人くらい減少している実績をみると、アピールが足りないことが理由の一つかもしれません。

・高齢者が増加する中で、近くで簡単に情報等をえるのは公民館と自治会が主とだと考えます。車社会から外れスーパーも近くにない、徒歩での移動が主となる高齢者には住にくくなっております。自治会活動を充実させ地域全体で助け合うことが必須です。祭りのたびにけが人を出すのが何年たっても改善されません。個人的なことですが新居浜祭りの期間は他県へ旅行が恒例になっております。みんな安心してお祭りを期待します。地域の団結の為につくった太鼓台が今では住民を引き離す異常事態です。自治会会員の退会がますます進むのではと心配です。皮肉な現象ですが・・・

・モニターとして2年間お世話になりましたが十分に活動できず反省しております。好き勝手なことでご迷惑おかけしました、大変苦勞の多い部所だとおもいますが頑張ってください。ありがとうございました。

・コロナワクチンの効果と安全性、またコロナ後遺症について、広島市が市民にアンケート調査し結果をネットで開示しているのを見て、新居浜市でもアンケート調査してほしいと先日提案したら、市長へ問い合わせてくださるとの返答があり、迅速な対応をしてくださって感謝しています。私個人は国が説明している内容と、実態は異なると感じているが、市長の見解では国が開示しているので新居浜市ではアンケートを行わないとの返答市長に淡い期待をしていたが、連日広報塔からワクチン接種を促すアナウンスをしていたのに、関心がないことにすごく残念だった。直ぐに市長に繋いで連絡くださったのには、大変好感が持てました。

・自治会加入の促進をもっと拡げて欲しい。

・もう少し頑張ってもらいたい

・新居浜市は、西条市と四国中央市にはさまれて、市民から見ると、沈んでいるように感じます。少し離れた今治市が、なんともよく見えます。

・保守的すぎて、つまらない。



©NPO 法人新居浜まちゆり隊

<まとめ>

今回のアンケートでは159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で市の情報を得ていると回答されていました。また、市政だよりの改善点や要望としては、「特集記事を増やす」「文章を簡潔にわかりやすくする」などが多くなっていました。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」の次に、「公式SNS（ツイッター、フェイスブック、ライン、インスタグラム）」、「ホームページ」と答えた方が多く、情報の取得方法としてデジタル媒体需要が高まってきていることが分かりました。

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、自由意見では、若い方など幅広い年代の意見を取り入れる工夫に対するご意見が多く寄せられました。また一方で、アンケート結果がどのように活かされているか、意見がどう反映されたかを知りたいというご要望がありました。皆様からいただいたご意見は、全て担当課にフィードバックし、計画策定にあたっての基礎資料や、新規事業の検討材料、既存制度の改善、課題の抽出など担当課において活用させていただいております。アンケート調査内容によって、即座に反映できるものから反映まで時間を要するもの、予算が伴うため次年度以後の反映となるもの、形としては現れにくいものなど様々ではございますが、反映結果や新規計画の策定など何らかのお伝えできる成果があった際には、皆様にお知らせできるよう努めたいと考えております。また、ご要望のありました施設見学会の土日開催については、見学先の施設利用状況や、説明担当課の用務状況などにより平日の開催とさせていただく場合があります。ご不便をおかけしてしまうこともありますが、今後もまずは休日開催を優先的に考えていきたいと思っております。

その他の広聴手段として、昨年より取り組んでいる「プチモニアンケート」の認知度につきましては昨年度調査の1割からアップして3割となりましたが、依然としてまだまだ認知度が低い状況ですので、より多くの方にご意見を聞かせていただけるよう、今後ともコンテンツ充実とともに、機会をとらえてさらなる広報に取り組んでまいります。

今回のアンケートを基に、従来の広報広聴手段のさらなる拡充を図るとともに、インターネットを活用した双方向での情報のやりとりや、迅速な広報・広聴により、市政をもっと身近に感じ、より関心を持ってもらえるよう取り組んでまいりたいと考えています。また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：シティプロモーション推進課・秘書課)