

「市民意見の政策反映システム事業」における「政策反映アンケート」の調査結果および今後の対応について

札幌市では、市民からの意見や要望を、これまで以上に本市の政策に結び付け、どのように反映されているかを市民にも分かりやすくすることを目的として、今年度から「市民意見の政策反映システム事業」を実施しています。

この事業は、市民意見・要望の中から、現状において実現可能性のあるものの抽出・分析を行った上で、市民ニーズを把握するための「政策反映アンケート」を実施し、このアンケート結果を基に政策反映に向けた検討を行うものです。

このたび、今年1月から4月までの市民意見を基に、今年度の第1回「政策反映アンケート」を実施し、今後の対応を決定しましたので、その内容をお知らせします。

1 平成17年度第1回「政策反映アンケート」の概要について

(1) 実施期間

平成17年8月24日～9月7日

(2) 調査方法

郵送法（調査表を郵送し、同封した返信用封筒で回収）

(3) 対象人数

20歳以上の市民3,000人（住民基本台帳から「等間隔無作為抽出」）

(4) 回収結果

1,148通（回収率 38.3%）

2 アンケート結果および今後の対応について

(1) 住民票などの交付について

市民からの意見・要望

住民票等の受け取りの際には、番号で呼んでほしい。

アンケート結果

住民票などを窓口で交付する際に、どのように交付すべきか調査した結果、「番号で呼ばれたい」が40.1パーセントと最も多く、次に、「番号と氏（名字のみ）で呼ばれたい」が30.0パーセント、「氏名で呼ばれたい」が28.7パーセントと、ほぼ同様な割合であった。

「番号で呼ばれたい」と答えた人で「待ち時間が長くなる問題を解消した後、番号で呼ぶようにしてほしい」が76.1パーセントとなっている。

今後の対応

証明書交付時において求められる正確性・迅速性・プライバシー保護を実現するため、窓口には「電光掲示板」を設置し、番号により「音声と目」で確認できる方法で交付する。ただし、電光掲示板の設置は多額の費用が必要であり、本市の財政事情を考えるとすぐに実施することは難しく、段階的に設置する。

（担当：市民まちづくり局地域振興部）

(2) 「樹名板」について

市民からの意見・要望

公園の樹木を見て、木の種類が分かるようにしてほしい。

アンケート結果

「樹名板」を設置することについて調査した結果、「多くの市民が利用する大規模公園に設置してほしい」が42.2パーセントと最も多く、次に、「設置可能な樹木には、街路樹なども含め全てに設置してほしい」が18.4パーセント、「市内の公園を対象とし、地区公園なども含め全てに設置してほしい」が18.0パーセントとなっており、「樹名板」の設置を希望する合計は78.6パーセントであった。

設置方法については「ボランティアを募り設置してほしい」が74.4パーセントとなっている。

今後の対応

大規模公園を対象にして、ボランティア活動を利用し設置してほしいと望む市民が多かったことから、札幌市としてもみどりや自然環境についての理解を深める大きなきっかけになると考え、今後はこの結果を踏まえ、「樹名板」設置に向けた準備を進める。

(担当：環境局みどりの推進部)

(3) 図書館の利用者サービスについて

市民からの意見・要望

図書館で、電子メールサービス等を導入してほしい。

アンケート結果

インターネットを利用したサービスの拡大について調査した結果、「インターネット利用者サービスが拡大された場合、将来的に利用したい」が39.8パーセントと最も多く、次に、「インターネット利用者サービスが拡大されても、利用するかどうかわからない」が32.8パーセントであった。

便利な機能として望むものは「図書の予約および取り消しができる」や「電子メールで予約した図書の連絡がもらえる」等であった。

今後の対応

インターネットを利用した図書サービスについて、調査結果を基に市民ニーズの高いと考えられる「図書の予約や取り消し」や「電子メールでの連絡」等が可能となるシステムの導入に向け、現在、準備を進めている。今後は、現行システムの大規模な改修時期に合わせ、運用を開始する。

(担当：教育委員会中央図書館)

3 今後のスケジュール

(1) 市民への公表

平成17年11月1日(火)から、市民の声を聞く課ホームページ「みんなの声を市政に生かします」で公開。

(アドレス：<http://www.city.sapporo.jp/somu/shiminokoe/opinion/index.html>)

(2) 平成17年度第2回「政策反映アンケート」

平成17年5月から10月まで寄せられたご意見等を抽出・分析し、12月に庁内検討会議を実施し、新たなテーマを決定した上で、平成18年1月に実施する予定。

問い合わせ先

総務局広報部市民の声を聞く課

電話：211-2042