

青山学院大学による市民の声分析業務結果報告会

大学生が、市に寄せられた「市民の声」を分析し、傾向把握、事業の課題発見につなげるために実施しています。

- ・実施日：平成 28 年 2 月 2 日（火曜日）
午後 3 時 00 分～5 時 30 分
- ・会 場：相模原市役所 職員会館 4 階会議室
- ・参加者：青山学院大学 社会情報学部
稲積教授及び学生 10 人



報告会の主な内容

学生からの報告（一部抜粋）

テーマ1「路上喫煙」について

- 「路上喫煙を防ぐために」と題し、市民が路上喫煙に対して何を求めているのかについて、「場所」や「時間」等をキーワードに絞り込み、傾向分析及び課題の抽出を行った。
- ・多く挙げられた場所の順としては、相模大野 20 回、橋本 11 回、淵野辺 10 回、小田急相模原 8 回という結果となった。
- ・時間帯は、通勤(AM6:00～AM9:00)、帰宅(PM17:30～PM23:30)の時間に路上喫煙をする人がいることがわかった。
- ・また、喫煙禁止標示が意味をなしていないという声が比較的多くあった。
- ・これらの結果を踏まえ、所管である生活安全課に対して以下の提案等がなされた。
 - 人が集まる場所の近くに喫煙場所を増やしていく。
 - パトロールの時間帯をずらすなどの対応。
 - 喫煙禁止標示のさらなる改善。
 - 喫煙者と非喫煙者共存を図るために喫煙者が吸える場所の確保も必要。・・・等々

テーマ2「市ホームページ」について

- ・市のホームページに対して、市民の声としてどのような問い合わせが来ているのか、また、どのような点に不満や分かり難さを感じているのかを調べ、分析を行った。
 - ・問い合わせや市の回答に含まれる“URL”に着目。傾向を調べ、上位3つであった「申請書ダウンロード」、「戸籍・住民・パスポート」、「リサイクルとごみ」のそれぞれのカテゴリ別の傾向を探った。
 - ・また、あわせて問い合わせ件数の多かった上位10課（局）に絞り込み、さらに詳細分析を行った。
 - ・これらの結果を踏まえ、所管である広聴広報課に対して以下の提案等がなされた。
 - 保育課は、保育士募集に関するものと保育園受け入れに関する問い合わせが大半であったため、保育士の受け入れは保育園に関するページにリンクを貼っておく。
 - 健康福祉局全体で非常勤の募集の問い合わせが目立ったため、仕事募集のページに追加。・・・等々
- なお、上記にあるような市ホームページにかかる簡易な改善提案については、後日、さっそく修正対応がされた。

テーマ3 「(福祉分野における)市民の心の声・必死のSOS」について

- ・緊急性が高いデータベースとなるコールセンター履歴を基にどのような問い合わせが多いか、早急に対応すべきものは何かについて、分析を行った。
- ・時間別、曜日別の傾向を示したとともに、福祉部の上位3課を抽出。地域医療課 1903 件、福祉子育て臨時給付金担当 444 件、地域福祉課 167 件という結果となった。
- ・さらに「急患」の連絡傾向を時間別、曜日別で分析し、時間別では、18 時台が特に多く、曜日別では、土日、特に日曜日の連絡が多いのがわかった。
- ・また、急患にかかる問い合わせには、相模原救急医療情報センターに連絡するように促しており、危険な場合は救急車の提案をして解決している例がほとんどであった。
- ・これらの結果を踏まえ、所管を取りまとめている健康福祉総務室に対して以下の提案等がなされた。
コールセンターにて相模原救急医療情報センターに連絡を促すことで、問題の解決につながっており、別の視点で言えば同情報センターの連絡先を知っていればコールセンターに連絡する必要がなかったはず。
相模原救急医療情報センターの連絡先の認知度をあげる工夫を考える必要があり、市ホームページ等の見つけ難さの改善。・・・等々

テーマ4 「自転車環境」について

- ・前段として、健康増進目的等で利用するようになった「自転車の多様化」、周辺自治体と比較した「自転車利用率」、「事故数推移」などを報告。
- ・自転車と関連のある問い合わせの多い「都市建設局」と「市民局」に注目。
- ・さらに、区ごと、問い合わせ年月日ごとに傾向を確認し、多く問い合わせられている問題は何かなどの傾向分析及び課題の抽出を行った。
- ・「放置トラブル」については、自転車需要数(1位相模大野、2位橋本、3位淵野辺 相模原市自転車対策基本計画より)と比較し、自転車需要が中央区より2倍弱ある南区に対して、なぜ3位の中央区が放置自転車に対する問い合わせが多いのかに着目。
- ・「駐輪場」については、「空き情報」と「整備」の2つの上位キーワードに分類した。
- ・これらの結果を踏まえ、所管である都市建設総務室、都市整備課、土木政策課及び路政課に対して以下の提案等がなされた。
何より自転車と歩行者との事故を減らすことが先決課題である。
淵野辺は駐輪場の設備は足りているが放置自転車が多い。駐輪場を利用しないで自転車を使用する者が多いということであり、何か対策が必要か。
駐輪場の空き情報などは直接駐輪場に問い合わせるよう誘導することが必要。また、そもそも駐輪場のシステムがわかりづらい。・・・等々

市担当課からの意見(一部抜粋)

- ・路上喫煙に関して、時間や場所などの傾向をあらためて示していただいたのは、大変参考になった。
(生活安全課)
- ・ホームページについては、コストが掛かるものは別として、対応可能なものは所管課と情報共有し、随時改善していきたい。(広聴広報課)

- ・このような客観的な分析数値を、あらためて見ると、課題やトレンドなどが把握できる。論証もされて非常に分かりやすかった。(健康福祉総務室)
- ・自転車環境の中で南区と中央区の道路環境の違いについて取り上げていただいているが、区画整理事業などで異なる地域実態がある。(土木政策課)
- ・駐輪場は民間施設も含め需要を満たしており、放置自転車も10年前と比較すると10分の1となっている。ただし、ここから先、ゼロにするのが難しい。出来るだけコストを掛けずに放置問題が解消できるような策の提案をいただければ有難い。(都市整備課)
- ・市が行う自転車マナー等の周知については、比較的年齢の方は読んでいただけると感じているが、若い方々にはどのような周知が効果的かなど、また何かの機会でご提案いただければ有難い。その他参考情報として、道路報告アプリ「ぱっ！撮るん」の紹介。(路政課)
- ・市民の生データを取り扱ったということで苦労もあったかと思うが、いくつかキーワードもいただき、今後、このキーワードをどのように施策に反映していくかの橋渡しの場が本日の報告会である。引き続きよろしくお願ひしたい。(都市建設総務室)・・・等々

学生の感想(一部抜粋)

- ・各テーマを掘り下げて分析したことで、市がさまざまな対策を実施していることがわかった。
- ・分析する元データを「お問い合わせ」、「わたしの提案」、「コールセンター履歴」の何を用いるのか、それぞれの内容ごとに使い分けることも大切であると思った。
- ・分析の一作業として、テーマにかかわらず課別の分類は一つの方向性を導くために必要であると思った。
- ・件数が少ないものはすべて読み込んだが、ヒントを得ることができた。・・・等々

先生の感想(一部抜粋)

- ・市政に直接提案が反映されるかという点はまだ課題はあると思うが、学生たちの視点は現場ではなかなか気付かない視点がある。
- ・本日に至るまで、内部での中間報告等を重ね内容の精度を上げてきたが、出されたお題に対しては、相応の提案ができたと思っている。
- ・今後は、役所の縦割りありきで進めていくのか、課題テーマありきで進めていくのかがポイントになると思われる。
- ・今回は取り扱うデータ件数が少なかつたため、不十分であっても何か提案しなければ、と少し焦ったところもあった。
- ・分析結果をどのように解釈し、活用するかは、現場、市側に委ね、あくまでも分析に徹することも大切。
- ・学生には、分析を通じて客観的に見る目を養わせたい。
- ・いずれにしても、実際のデータを取り扱いさせていただいたことは学生にとっても非常にメリットのあることであつた。・・・等々