

## 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。

平成 28 年度は、「相模原市まち・ひと・しごと創生総合戦略」に関連し、出生率の向上や人口の社会増につながる提案に向けた分析を行いました。

- ・実施日：平成 29 年 2 月 15 日（水曜日）  
午後 3 時 40 分～5 時 20 分
- ・会 場：相模原市役所  
会議室棟 1 階 第 2 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 4 人



## 報告会の主な内容

### 学生からの報告（一部抜粋）

#### 報告 相模原市ならではの課題解決戦略について

他の政令指定都市と比較して中小企業が占める割合が大きい相模原市の特徴に着目し、「ふるさと納税」「結婚支援」「育児支援」について、コールセンターへの問合せ内容の分析により、相模原市ならではの解決策を提案する。

##### ・ふるさと納税について

市内中小企業と提携して限定返礼品を考案することにより、ふるさと納税の魅力向上と市内中小企業の活性化を図る。

##### ・結婚支援について

未婚・晩婚化対策として、あじさいメイツとの連携による婚活イベントを実施する。さらに、イベントをコールセンターで案内することにより、コールセンターに対する満足度の向上を図る。

##### ・育児支援について

市ホームページに、保育園の空き状況を検索できるページを作成する。

#### 報告 市民の不満を解消し、要望に応えるための対策について

市に寄せられた「わたしの提案」から生活環境や観光に関する要望等を抽出し、提案者の視点と市の対応状況を把握するため現地調査を実施した。その結果を踏まえ、市民満足度や市への愛着向上に向け、市民の不満を解消し、要望に応えるための対策を提案する。

##### ・津久井街道について

（市民からの要望）ガードレールを設置し、歩道を整備してほしい。

（現地調査の結果）狭いだけでなく、街灯も少なく夜になるとかなり暗い場所がある。

【対 策 案】歩道に蛍光塗料を塗ることにより、安全性の向上を図る。

### ・道保川公園について

(市民からの提案)公園内の橋が腐っていて、つぎはぎで補修している。廃止したらどうか。

(現地調査の結果)整備作業が行われており、危険という印象はない。

【対 策 案】トイレの改修や案内板の整備を行い、より魅力的な観光地として整備する。

## 報告 ごみの減量化・資源化推進に向けた取組について

人や企業に選ばれる市になるためには、地域社会の環境づくりが重要であると考え、ごみの減量化・資源化に着目した。コールセンターへの問合せ内容の分析により、ごみの減量化・資源化推進に向けた取組について提案する。

### ・粗大ごみについて

問合せ件数が多い時期に合わせ、広報さがみはらの12月1日・15日号に処分方法などを記載した折り込みチラシを入れる。

### ・家電リサイクルについて

家電量販店等に対して、家電リサイクル法についての説明や資料配布を行うよう促す。

### ・資源ごみについて

持ち去り防止のため、8時30分以前の早朝回収を実施する。

### ・夜間回収について

カラス対策や渋滞対策などにも効果的な夜間回収を実施する。

## 報告 市民の声の収集とシティセールスの新たな手法について

人や企業に選ばれる市となることをめざし、市の魅力を構築し発信していくため、市に寄せられた「わたしの提案」の内容の分析により、わたしの提案制度をより有効に機能させるための取組や、シティセールスの新たな手法について提案する。

### ・コンペ形式による「わたしの提案」について

制度の認知度向上や提案の実現性の市民へのアピールのため、市内外から広く参加者を募り、市民桜まつりなどのイベント会場において、コンペ形式で市政に関するわたしの提案の発表を行ってもらう。

### ・アルバイトによる「移住モニター」について

東京都や横浜市に通勤・通学している人を対象に、市が住居を提供し、アルバイトによる1年間の移住モニターを募集する。移住モニターには、相模原市の住環境等をレポートしてもらい、その情報を発信することにより、居住地としての市の魅力をアピールする。なお、実施に当たっては、話題性を生み出すため、アルバイト紹介サイトとのコラボ企画とする。

### 先生のコメント（一部抜粋）

---

- ・この取組のメリットは、学生が実際のデータに触れることができることにある。実際のデータは、不揃いで様々な内容が含まれているものであり、こうしたデータを取り扱うことは、学生にも有意義なことである。
- ・実際に市に寄せられた市民の声の分析により、市政運営に関する提案を行うのは困難なことであるが、最終的に何らかの提案に結びつける学生のパワーには感心させられる。
- ・学生による分析や提案を通じて、市民の潜在的な要望や意向、いわゆる「声なき声」をどう吸い上げるか、どのようにして把握するかということの難しさも感じた。
- ・今後、行政が受け取る市民の声に加え、市民や市を訪れる人の実際の行動履歴などのデータを集めることができれば、より興味深い分析ができるのではないかと考えている。

### 市のコメント（一部抜粋）

---

- ・詳細な分析と、市の職員では発想できないような様々なご提案を頂き、感謝している。
- ・市ホームページに保育園の空き状況を検索できるページを作成するご提案については、こうしたページが用意されていることにより、本市が待機児童の解消や子育て支援に力を入れているという姿勢が市民に伝わる取組であると感じた。
- ・市民の目線に立って対応することの重要性を再認識した。職員が市民に信用されていることも市の魅力になると思われる。今後も、市民の立場に立った対応を心掛けたい。
- ・ごみの分別ルールや処分方法について、大掃除を行うことが多い年末などのタイミングに合わせ、タイムリーな広報・周知を行うことは有効であると思う。
- ・相模原市を居住地として選択してもらうために何をアピールしていくのが効果的であるかということについては、市でも研究課題となっており、ご提案の視点についても参考にしてみたい。
- ・頂いた提案については、わたしの提案やコールセンターへの問合せなどの市民の声を市政運営に活かす取組の中で、大事にしてみたいと考えている。