

令和4年度第3回市政モニターアンケート結果

テーマ「市民通報について」

- (1) 対象 市政モニター 87人
(2) 回答者数 80人
(3) 実施期間 令和4年11月24日(木)から12月16日(金)まで
(4) 目的 相模原市では、道路や河川、公園など、様々な施設を管理していますが、そうした場所において、市民の皆様が、道路の穴、遊具の破損、草木の繁茂、自転車の放置といった管理上の不具合を見かけた時には、電話等により市へ通報（以下、「市民通報」と言います。）をいただく場合があります。また、相模原市ではそうした状況をスマートフォンが持つカメラやGPS機能を利用して、市へ通報していただくための専用アプリとして、「パッ！撮るん。」という市民通報アプリを運用しています。
- 今回の調査は、本市にお住まいの皆様への市民通報に対する課題やご意見などをお伺いし、今後の基礎資料として活用するためにアンケートを実施したものです。

【「パッ！撮るん。」のダウンロードについてはこちらから】



← iPhoneの方はこちら



← androidの方はこちら

※表、グラフ内の数字は回答者数を基数とした百分率で表わし、小数点第2位を四捨五入しているため、百分率の合計が100%にならない場合があります。

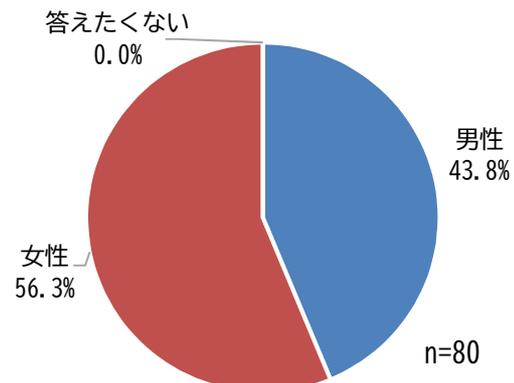
【基本的項目についてお伺いします】

【問1】 あなたの性別をお伺いします。（回答は1つ）

1 男性	2 女性	3 答えたくない
------	------	----------

選択肢	回答数	回答分布
男性	35	43.8%
女性	45	56.3%
答えたくない	0	0.0%
計	80	100.1%

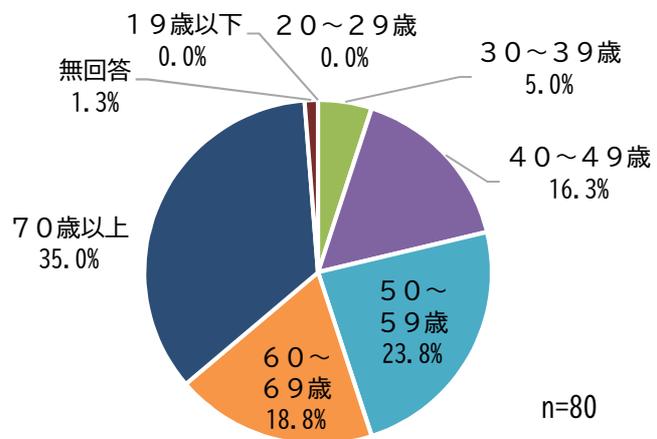
☆回答された方の性別は以上のとおりです。



【問2】 あなたの年齢をお伺いします。（回答は1つ）

1	19歳以下	3	30～39歳	5	50～59歳	7	70歳以上
2	20～29歳	4	40～49歳	6	60～69歳		

選択肢	回答数	回答分布
19歳以下	0	0.0%
20～29歳	0	0.0%
30～39歳	4	5.0%
40～49歳	13	16.3%
50～59歳	19	23.8%
60～69歳	15	18.8%
70歳以上	28	35.0%
無回答	1	1.3%
計	80	100.2%

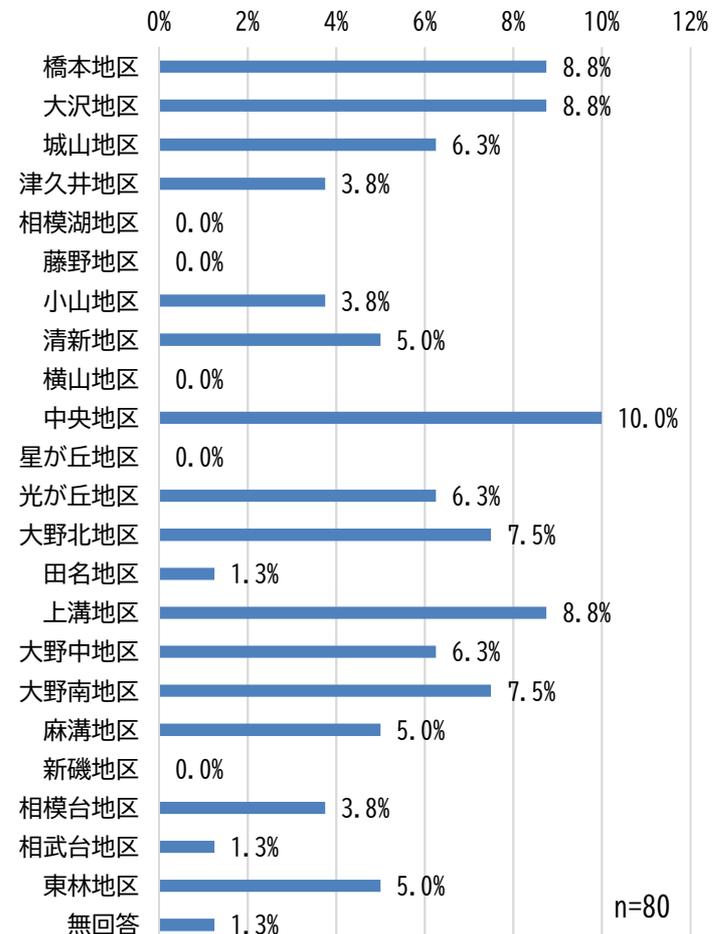


☆回答された方の年齢層は以上のとおりです。

【問3】 あなたのお住まいの地区をお伺いします。（回答は1つ）

《緑区》	1 橋本	2 大沢	3 城山	4 津久井	5 相模湖	6 藤野			
《中央区》	7 小山	8 清新	9 横山	10 中央	11 星が丘	12 光が丘	13 大野北	14 田名	15 上溝
《南区》	16 大野中	17 大野南	18 麻溝	19 新磯	20 相模台	21 相武台	22 東林		

選択肢	回答数	回答分布
橋本地区	7	8.8%
大沢地区	7	8.8%
城山地区	5	6.3%
津久井地区	3	3.8%
相模湖地区	0	0.0%
藤野地区	0	0.0%
小山地区	3	3.8%
清新地区	4	5.0%
横山地区	0	0.0%
中央地区	8	10.0%
星が丘地区	0	0.0%
光が丘地区	5	6.3%
大野北地区	6	7.5%
田名地区	1	1.3%
上溝地区	7	8.8%
大野中地区	5	6.3%
大野南地区	6	7.5%
麻溝地区	4	5.0%
新磯地区	0	0.0%
相模台地区	3	3.8%
相武台地区	1	1.3%
東林地区	4	5.0%
無回答	1	1.3%
計	80	100.6%

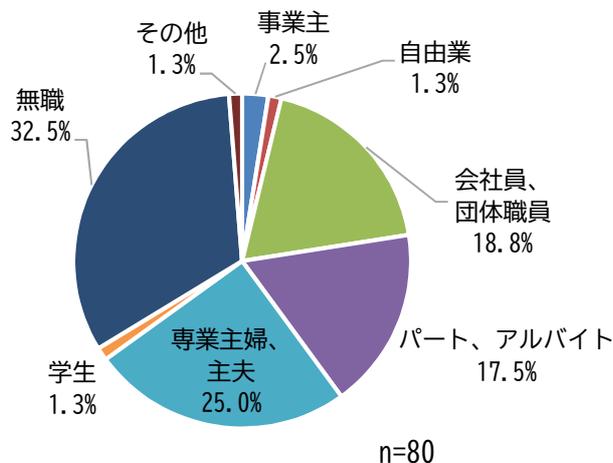


☆回答された方のお住まいの地区は以上のとおりです。

【問4】 あなたの職業をお伺いします。(回答は1つ)

1 事業主	3 会社員、団体職員	5 専業主婦、主夫	7 無職
2 自由業	4 パート、アルバイト	6 学生	8 その他

選択肢	回答数	回答分布
事業主	2	2.5%
自由業	1	1.3%
会社員、団体職員	15	18.8%
パート、アルバイト	14	17.5%
専業主婦、主夫	20	25.0%
学生	1	1.3%
無職	26	32.5%
その他	1	1.3%
計	80	100.2%

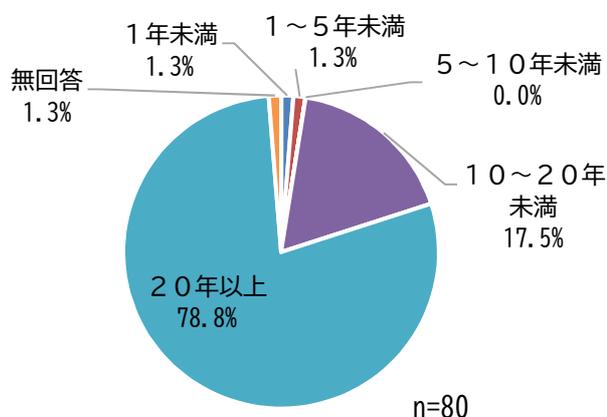


☆回答された方の職業は以上のとおりです。

【問5】 あなたは相模原市に住んで何年になりますか。(回答は1つ)

1 1年未満	3 5～10年未満	5 20年以上
2 1～5年未満	4 10～20年未満	

選択肢	回答数	回答分布
1年未満	1	1.3%
1～5年未満	1	1.3%
5～10年未満	0	0.0%
10～20年未満	14	17.5%
20年以上	63	78.8%
無回答	1	1.3%
計	80	100.2%

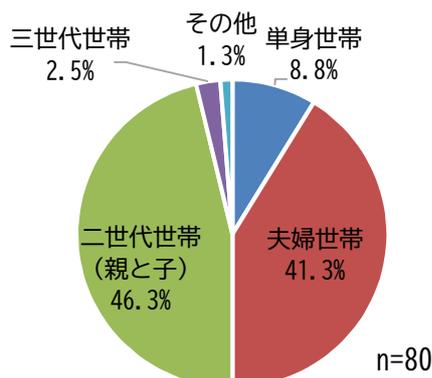


☆回答された方の居住年数は以上のとおりです。

【問6】 あなたの家族構成をお伺いします。(回答は1つ)

1 単身世帯	2 夫婦世帯	3 二世世代世帯(親と子)	4 三世世代世帯	5 その他
--------	--------	---------------	----------	-------

選択肢	回答数	回答分布
単身世帯	7	8.8%
夫婦世帯	33	41.3%
二世世代世帯(親と子)	37	46.3%
三世世代世帯	2	2.5%
その他	1	1.3%
計	80	100.2%



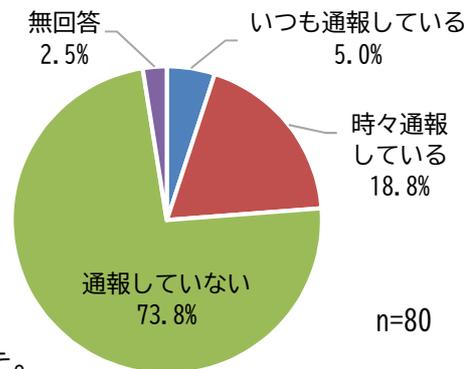
☆回答された方の家族構成は以上のとおりです。

【市民通報についてお伺いします】

【問7】 あなたは、相模原市が管理する道路や河川、公園などで不具合を見かけた時には、市へ通報していますか。(回答は1つ)

- 1 いつも通報している 2 時々通報している 3 通報していない

選択肢	回答数	回答分布
いつも通報している	4	5.0%
時々通報している	15	18.8%
通報していない	59	73.8%
無回答	2	2.5%
計	80	100.1%



☆「通報していない」が73.8%という結果となりました。

《問7で「1 いつも通報している」、「時々通報している」と回答した方にお伺いします。》

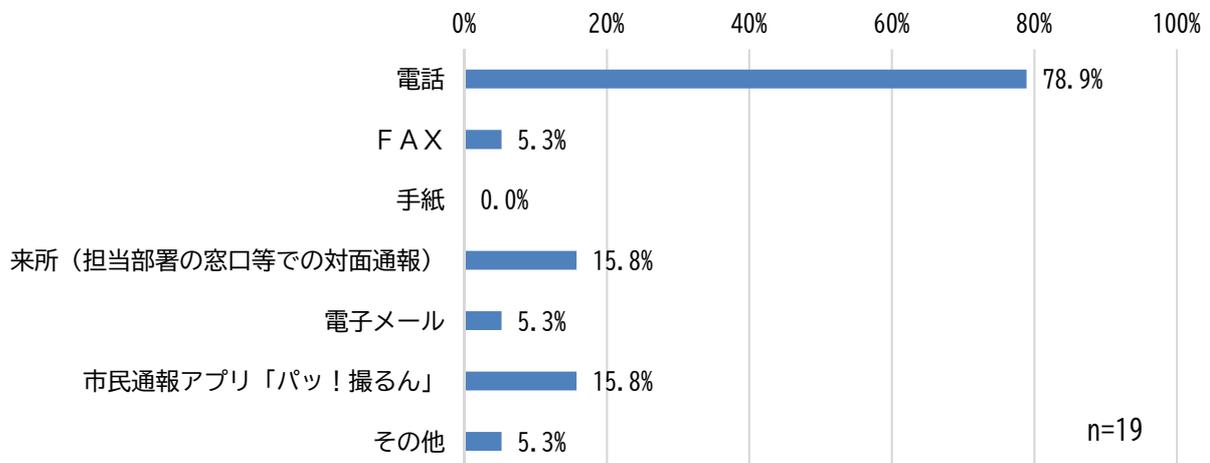
【問7-1】 通報する際にどのような手段を使っていますか。(回答はいくつでも)

- | | | |
|-------|----------------------|-------|
| 1 電話 | 4 来所（担当部署の窓口等での対面通報） | 7 その他 |
| 2 FAX | 5 電子メール | |
| 3 手紙 | 6 市民通報アプリ「パッ！撮るん」 | |

選択肢	回答数	回答分布
電話	15	78.9%
FAX	1	5.3%
手紙	0	0.0%
来所（担当部署の窓口等での対面通報）	3	15.8%
電子メール	1	5.3%
市民通報アプリ「パッ！撮るん」	3	15.8%
その他	1	5.3%

《その他の意見》

・”私の提案”と云う市への封書。



☆通報している方の通報手段は、「電話による通報」が78.9%で最も多く、次いで「来所（担当部署の窓口等での対面通報）」及び「市民通報アプリ「パッ！撮るん」」が15.8%という結果となりました。

「問7で「3 通報していない」と回答した方にお伺いします。」

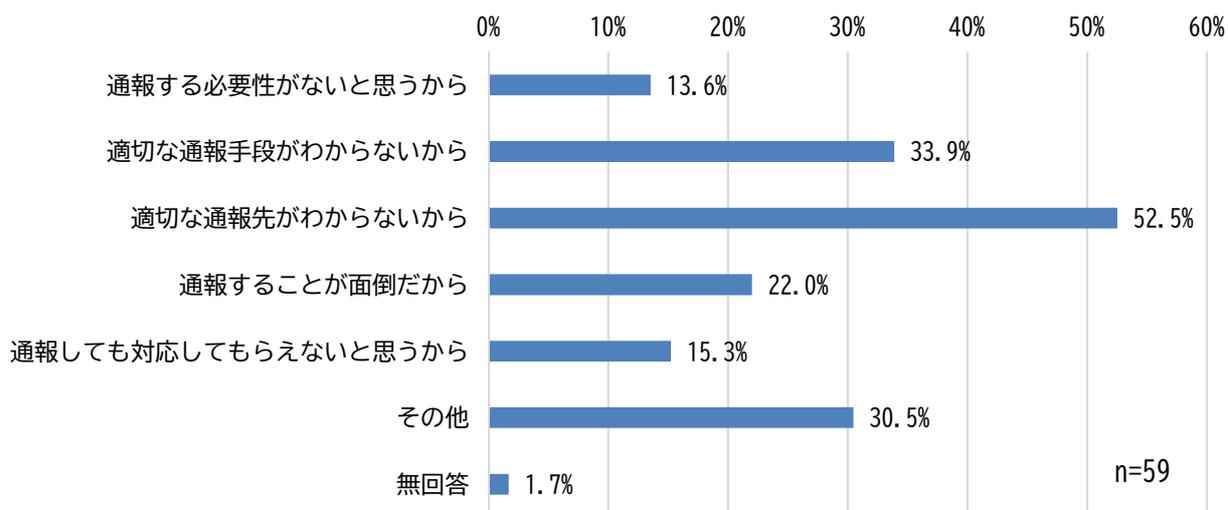
【問7-2】 通報していない理由は何ですか。(回答はいくつでも)

1 通報する必要性がないと思うから	4 通報することが面倒だから
2 適切な通報手段がわからないから	5 通報しても対応してもらえないと思うから
3 適切な通報先がわからないから	6 その他

選択肢	回答数	回答分布
通報する必要性がないと思うから	8	13.6%
適切な通報手段がわからないから	20	33.9%
適切な通報先がわからないから	31	52.5%
通報することが面倒だから	13	22.0%
通報しても対応してもらえないと思うから	9	15.3%
その他	18	30.5%
無回答	1	1.7%

「その他の主な意見」

- ・ 通報しなければならないと思う不具合に出会っていない。
- ・ 自分ではなくても、誰か他の人がすると思うから。
- ・ 通信費がかかるから。



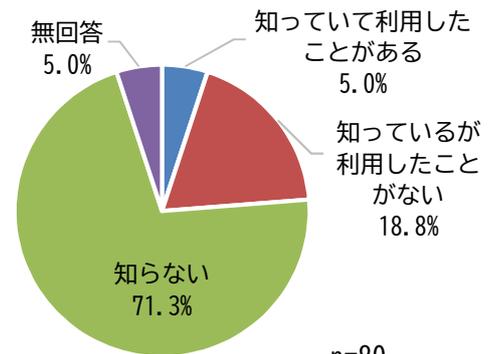
☆「適切な通報先がわからないから」が52.5%で最も多く、次いで「適切な通報手段がわからないから」が33.9%という結果となりました。

【問8】 あなたは、市民通報アプリ「パッ！撮るん。」があることを知っていましたか。

(回答は1つ)

- 1 知っていて利用したことがある 2 知っているが利用したことがない 3 知らない

選択肢	回答数	回答分布
知っていて利用したことがある	4	5.0%
知っているが利用したことがない	15	18.8%
知らない	57	71.3%
無回答	4	5.0%
計	80	100.1%



☆「知らない」が71.3%という結果となりました。

n=80

「問8で「1 知っていて利用したことがある」または「2 知っているが利用したことがない」と回答した方にお伺いします。」

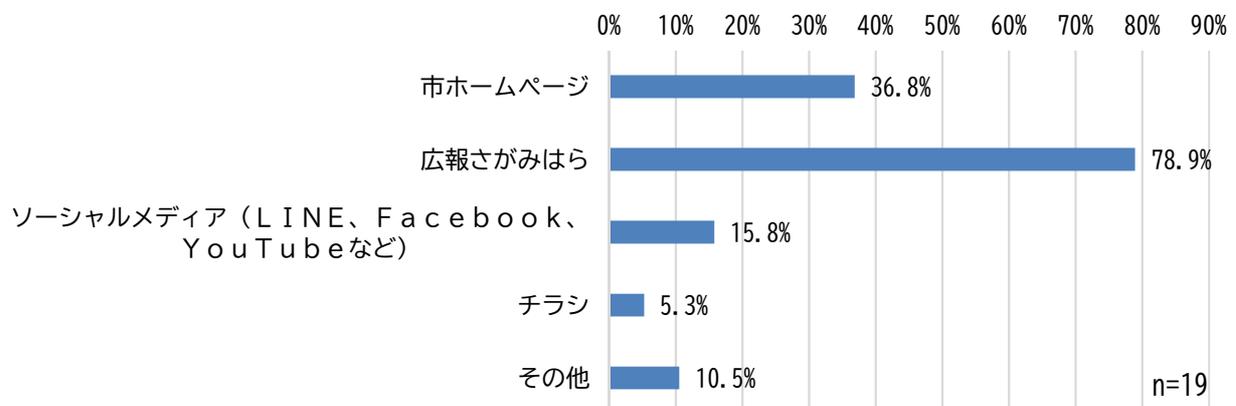
【問8-1】 あなたは、市民通報アプリ「パッ！撮るん。」を何で知りましたか。(回答はいくつでも)

- | | |
|------------------------------------------|-------|
| 1 市ホームページ | 4 チラシ |
| 2 広報さがみはら | 5 その他 |
| 3 ソーシャルメディア
(LINE、Facebook、YouTubeなど) | |

選択肢	回答数	回答分布
市ホームページ	7	36.8%
広報さがみはら	15	78.9%
ソーシャルメディア (LINE、Facebook、YouTubeなど)	3	15.8%
チラシ	1	5.3%
その他	2	10.5%

「その他の意見」

- ・子ども会や、小学校のPTA等学校経由で知りました。
- ・テレビでみたと思う。



☆「広報さがみはら」が78.9%で最も多く、次いで「市ホームページ」が36.8%という結果となりました。

「問8で「3 知らない」と回答した方にお伺いします。」

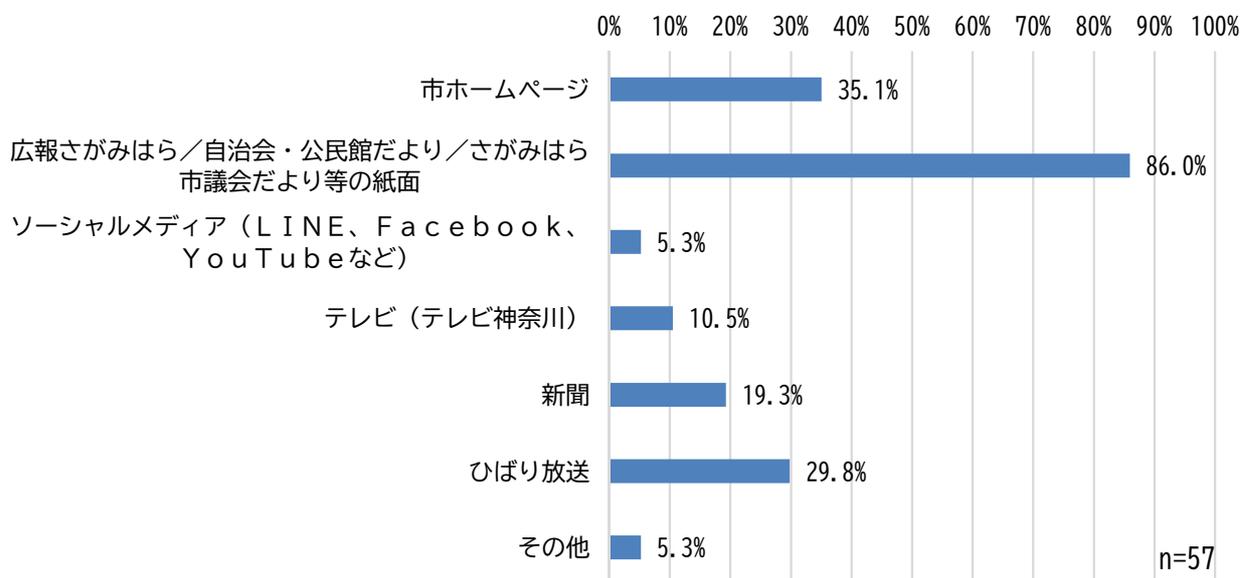
【問8-2】 あなたは、普段、相模原市の情報をどのように得ていますか。(回答はいくつでも)

1 市ホームページ	4 テレビ(テレビ神奈川)
2 広報さがみはら／自治会・公民館だより／ さがみはら市議会だより等の紙面	5 新聞
3 ソーシャルメディア (LINE、Facebook、YouTubeなど)	6 ひばり放送
	7 その他

選択肢	回答数	回答分布
市ホームページ	20	35.1%
広報さがみはら／自治会・公民館だより／ さがみはら市議会だより等の紙面	49	86.0%
ソーシャルメディア (LINE、Facebook、YouTubeなど)	3	5.3%
テレビ(テレビ神奈川)	6	10.5%
新聞	11	19.3%
ひばり放送	17	29.8%
その他	3	5.3%

「その他の意見」

- ・市議会傍聴(12~3年継続中)、市政モニター。
- ・市から送信されてくる「さがみはらメールマガジン」。
- ・そもそも市から市民への情報提供を一元的に伝えていない気がする。様々なメディアが様々な情報を提供していて正直把握しきれない。

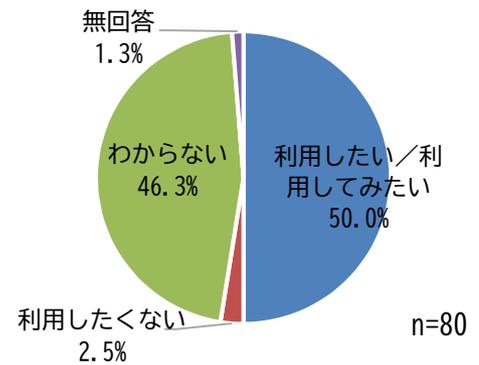


☆「広報さがみはら／自治会・公民館だより／さがみはら市議会だより等の紙面」が86.0%で最も多く、次いで「市ホームページ」が35.1%という結果となりました。

【問9】 あなたは、今後も、市民通報アプリ「パッ！撮るん。」を利用したいと思いますか。または、利用してみたいと思いますか。(回答は1つ)

- 1 利用したい／利用してみたい 2 利用したくない 3 わからない

選択肢	回答数	回答分布
利用したい／利用してみたい	40	50.0%
利用したくない	2	2.5%
わからない	37	46.3%
無回答	1	1.3%
計	80	100.1%

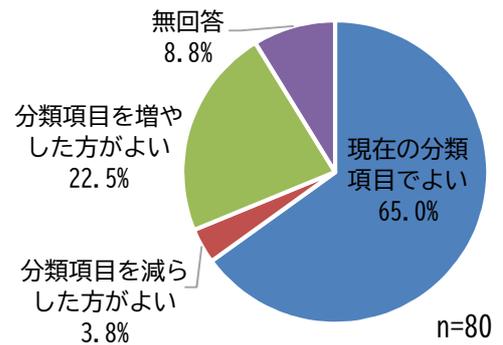


☆「利用したい／利用してみたい」が50.0%という結果となりました。

【問10】 現在、市民通報アプリ「パッ！撮るん。」で通報できるのは、①道路、②河川、③下水道・マンホール、④公園、⑤放置自転車等の5分類となっていますが、この分類項目についてどのように思いますか。(回答は1つ)

- 1 現在の分類項目でよい 2 分類項目を減らした方がよい 3 分類項目を増やした方がよい

選択肢	回答数	回答分布
現在の分類項目でよい	52	65.0%
分類項目を減らした方がよい	3	3.8%
分類項目を増やした方がよい	18	22.5%
無回答	7	8.8%
計	80	100.1%



☆「現在の分類項目でよい」が65.0%という結果となりました。

「問10で「3 分類項目を増やした方がよい」と回答した方にお伺いします。」

【問10-1】 増やした方がよいと思う分類項目はどのようなものですか。（自由回答）

- ・城山や中沢地区は熊やサルなどが出るので見かけた場合の通報があると良い。（死がいなど）
- ・駅周辺。
- ・ゴミの不法投棄、子猫等動物の置き去り。
- ・監視カメラ増設等公共全体を知る方法。並木等の樹木について。
- ・放置ごみ、ごみの不法投棄。
- ・不法ゴミがある。（こもればの森とか）市の住民として、みっともないし、恥である。
- ・事件。
- ・ゴミの投棄、市の施設の破損。
- ・とにかく広い分野で「思い立ったらすぐ！」連絡が良いと思う。
- ・道路脇に植えられた市の樹木の剪定等。
- ・不法投棄などのごみ関連。
- ・街灯の不具合（切れた電灯等）。
- ・車の渋滞箇所、標識や看板、ブロック等の破損。
- ・慢性的交通渋滞の緩和(信号のタイミングなど)、放置ゴミ、空き家の不審状況など。
- ・その他の欄を設けてそれ以外も通報できると良い。
- ・空（飛行機・ヘリコプター・オスプレイの爆音）。
- ・ゴミの不法投棄。
- ・そのほかに気づいたところを記載できるようにする。

☆通報したい分野として、ごみに関する項目を増やしてほしいという意見が多くありました。

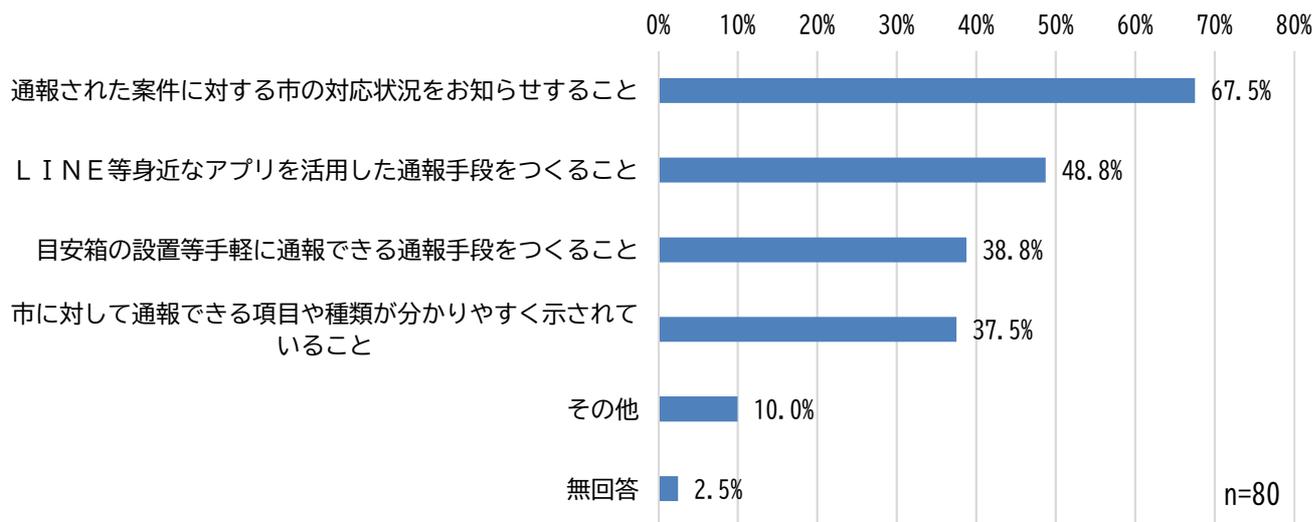
【問11】 市民通報をしやすくするために必要なことはなんでしょうか。（回答はいくつでも）

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1 | 通報された案件に対する市の対応状況をお知らせすること |
| 2 | L I N E等身近なアプリを活用した通報手段をつくること |
| 3 | 目安箱の設置等手軽に通報できる通報手段をつくること |
| 4 | 市に対して通報できる項目や種類が分かりやすく示されていること |
| 5 | その他 |

選択肢	回答数	回答分布
通報された案件に対する市の対応状況をお知らせすること	54	67.5%
L I N E等身近なアプリを活用した通報手段をつくること	39	48.8%
目安箱の設置等手軽に通報できる通報手段をつくること	31	38.8%
市に対して通報できる項目や種類が分かりやすく示されていること	30	37.5%
その他	8	10.0%
無回答	2	2.5%

《その他の主な意見》

- ・受入れ側の窓口をもっとわかりやすくしてはどうですか？
- ・費用がかからないこと。
- ・メール、L I N E等、通報者が通信アプリを選べるようにしてはいかがでしょうか。



☆「通報された案件に対する市の対応状況をお知らせすること」が67.5%で最も多く、次いで「L I N E等身近なアプリを活用した通報手段をつくること」が48.8%という結果となりました。

【問12】 市民通報に関して、ご意見、ご要望などがあれば、ご自由にお書きください。

※主な意見

- | |
|-------------------------------------------------------------------|
| ・市民通報の制度が市民に十分周知されているとは思いません。今後も制度の広報活動を徹底してもらいたい。 |
| ・市よりの納付書等の通知時にチラシとして同封していただけるか、もしくは市の封筒に「パツ！撮るん。」と印刷して下されると嬉しいです。 |
| ・通報された内容に対してのその後はわかりやすく公開してほしい。 |
| ・市民通報に対して、いやがらせ等がない様に。 |

・俗に云う”クレーマー”扱いせずが大事。
・現実に通報したい案件があっても、どこに通報して良いのかわからないのが実態です。広報さがみはら等でもっとアピールしても良いのではと思います。
・「市民通報」をTELなどにより行くと、そこからどのような流れになるのか？を具体的にフローチャートのようなもので示し、広報に掲載して欲しい。
・一見どうかと思うような些細な通報でも、丁寧に感謝を込めて受け取る心掛けが大切だと思います。
・「パツ！撮るん。」は便利につかわせてもらっています。市の対応も早く、まんぞくしています。道路の修繕、カーブミラーの調整などにより、安全になりました。
・どの程度で通報するべきなのか、よくわからない。例えば、どんな時とか、マニュアルの様なものがあると良い。
・市の職員の仕事の負担を市民におしつける印象がある。
・市民通報アプリを知らなかったので案内をして認知度を高めて頂きたい。
・どのような通報があるか、現状と過去をホームページで分かるようにして欲しい。

アンケートの内容に関するお問合せは、こちらへお願いいたします。
 相模原市 市長公室 広聴広報課 広聴班
 〒252-5277 相模原市中央区中央 2-11-15 本館 1 階
 電話 042-769-8299 (直通)