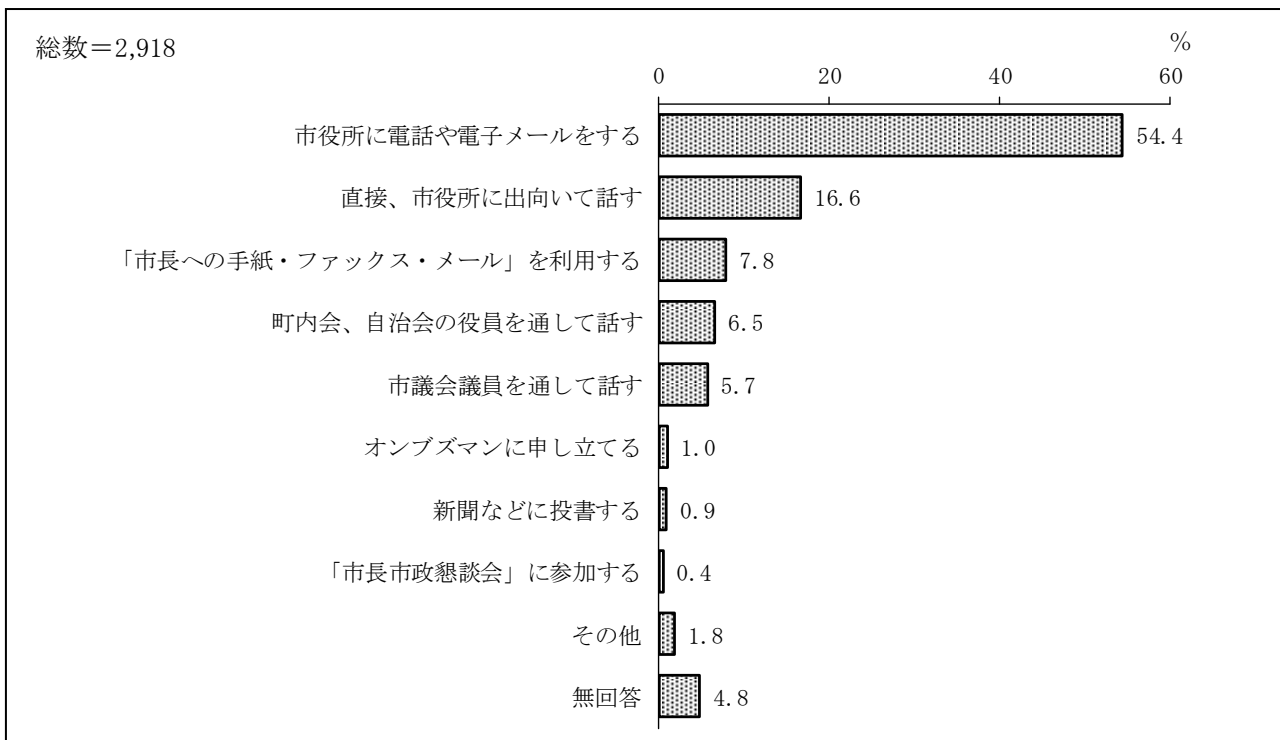


3 広聴について

(1) 市政への苦情や要望の申出方法

問5 あなたは、もし市政に対して個人的に苦情や要望などをお申出になるとしたら、まずどのような方法を選びますか。次の中から1つ選んで、○をつけてください。



■全体傾向■

市政への苦情や要望の申出方法については、「市役所に電話や電子メールをする」(54.4%)が半数以上を占め、最も比率が高い。以下、「直接、市役所に出向いて話す」(16.6%)、『「市長への手紙・ファックス・メール」を利用する』(7.8%)、「町内会、自治会の役員を通して話す」(6.5%)、「市議会議員を通して話す」(5.7%)の順となっている。

■属性別の傾向■

【性・年齢】「市役所に電話や電子メールをする」は、男女ともに年齢層が低いほど比率が高くなる傾向がみられる。「直接、市役所に出向いて話す」は、60歳代以上の高年齢層で20%台と比率が高いほか、「町内会、自治会の役員を通して話す」でも、〈男・70歳以上〉、女性の60歳代以上では、10%以上と比較的比率が高くなっている。

【居住地域】〈中央地域〉及び〈西部地域〉で「直接、市役所に出向いて話す」の比率が20%台と高い。

	全体（総数）	市役所に電話や電子メールをする	直接、市役所に出向いて話す	オンブズマンに申し立てる	「市長市政懇談会」に参加する	「市長への手紙・ファックス・メール」を利用する	町内会、自治会の役員を通して話す	市議会議員を通して話す	新聞などに投書する	その他	無回答	
		(人)	(%)									
全体	2,918	54.4	16.6	1.0	0.4	7.8	6.5	5.7	0.9	1.8	4.8	
性	男性	1,131	54.0	19.4	1.1	0.6	6.6	6.1	5.5	1.1	1.6	4.1
	女性	1,673	55.6	14.5	0.8	0.4	8.4	6.8	5.8	0.7	1.8	5.1
性・年齢	男・20歳代	80	65.0	12.5	-	-	6.3	5.0	2.5	5.0	2.5	1.3
	男・30歳代	130	67.7	12.3	-	0.8	10.8	2.3	1.5	0.8	3.1	0.8
	男・40歳代	210	67.6	11.4	1.4	-	6.7	2.4	6.2	1.0	0.5	2.9
	男・50歳代	157	60.5	13.4	1.3	0.6	7.6	5.7	7.0	1.3	0.6	1.9
	男・60歳代	261	47.5	25.7	1.9	0.8	5.7	5.0	5.4	0.8	1.9	5.4
	男・70歳以上	301	37.5	27.2	0.7	1.0	5.0	11.3	7.0	0.3	2.3	7.6
	女・20歳代	99	72.7	14.1	1.0	-	8.1	2.0	1.0	1.0	-	-
	女・30歳代	294	74.1	6.8	0.7	0.3	10.2	2.7	2.0	0.7	1.0	1.4
	女・40歳代	347	59.4	9.2	0.9	0.3	12.7	4.3	6.9	0.6	1.7	4.0
	女・50歳代	232	60.8	10.3	0.9	-	9.9	3.9	6.9	0.9	1.7	4.7
女・60歳代	354	43.5	22.9	0.8	0.3	7.1	10.2	5.9	0.6	2.3	6.5	
女・70歳以上	344	39.8	20.9	0.9	0.9	3.2	12.8	8.4	0.9	2.6	9.6	
居住地域	北東地域	696	56.5	15.4	1.9	0.6	8.9	4.5	5.3	1.1	1.3	4.6
	北西地域	404	58.4	16.3	0.5	0.7	6.4	5.4	5.2	0.5	1.2	5.2
	東部地域	235	55.7	11.9	0.9	0.9	7.7	8.1	6.4	1.3	2.1	5.1
	中央地域	282	44.0	22.3	0.7	0.7	8.2	6.7	8.5	0.7	3.2	5.0
	西部地域	185	49.7	23.2	1.1	-	8.6	3.8	3.8	2.2	2.2	5.4
	南部地域	733	53.9	17.1	0.7	0.3	7.5	8.7	5.7	0.8	1.4	4.0
	南西地域	309	59.9	12.6	0.3	-	7.4	6.8	4.5	-	2.9	5.5
居住年数	3年未満	210	66.7	13.8	1.0	0.5	9.0	2.4	1.4	1.4	1.4	2.4
	3以上5年未満	158	66.5	10.8	1.3	0.6	11.4	1.3	1.9	2.5	1.9	1.9
	5以上10年未満	283	58.3	13.1	1.1	-	11.0	3.5	3.9	1.4	2.5	5.3
	10以上15年未満	276	65.9	15.6	0.4	0.4	4.0	4.7	3.6	1.1	0.4	4.0
	15以上20年未満	289	52.9	15.9	0.7	-	12.1	4.8	6.9	0.3	1.4	4.8
	20年以上	1,350	48.0	19.4	1.1	0.6	6.2	9.3	7.0	0.6	2.1	5.7
	生まれてからずっと	281	59.4	13.5	0.7	0.7	8.9	5.0	6.8	0.7	1.8	2.5

※網かけの項目は上位3位までのものを示す。

■経年比較■

過去の調査と比較すると、上位3位は変わらないものの、「市役所に電話や電子メールをする」及び『「市長への手紙・ファックス・メール」を利用する』の比率が低下する一方、「直接、市役所に出向いて話す」の比率は上昇している。

単位:%

	平成25年度	平成20年度		平成16年度		平成11年度	
		比率	順位	比率	順位	比率	順位
市役所に電話や電子メールをする	54.4	56.8	(1)	63.3	(1)	58.2	(1)
直接、市役所に出向いて話す	16.6	10.7	(3)	10.8	(2)	9.0	(3)
「市長への手紙・ファックス・メール」を利用する	7.8	11.6	(2)	10.3	(3)	9.6	(2)
町内会、自治会の役員を通して話す	6.5	4.9	(5)	4.9	(5)	5.3	(4)
市議会議員を通して話す	5.7	5.8	(4)	5.1	(4)	4.4	(5)
オンブズマンに申し立てる	1.0	1.2	(7)	1.0	(8)	1.4	(7)
新聞などに投書する	0.9	1.2	(7)	1.3	(7)	1.3	(8)
「市長市政懇談会」に参加する	0.4	0.5	(9)	0.2	(9)	0.5	(10)
近所の市職員に話し、担当課(者)へ伝えてもらう	-	-	-	0.0	(10)	1.8	(6)
その他	1.8	1.8	(6)	1.9	(6)	1.3	(8)

※「-」の項目は調査項目なし。網かけの項目は上位3位を示す。