

令和7年度 総務委員会行政視察報告書

1. 期　　日　　令和7年10月14日（火）～10月16日（木）

2. 視察委員　　定森健次朗（委員長），河原初海（副委員長），阪井昌行，奥田和夫，梶山政孝，北川一清，岡崎源太朗

3. 視察都市

月　　日	視　察　先	調　査　事　項
10月14日（火）	神奈川県川崎市	かわさき市民アンケートについて
10月15日（水）	埼玉県熊谷市	まちづくり市民アンケート調査について 市内在住高校生アンケート調査について
10月16日（木）	兵庫県西宮市	市民意識調査について 市政モニター調査について

4. 視察目的

現在、呉市では長期総合計画後期基本計画の策定作業が進められている。前期基本計画に設定されているKPI（重要業績評価指標）には、市民意識調査などにより毎年継続的に観測できない指標が一部存在しているほか、その目標値を達成できていない項目も見受けられる。

こうした状況を踏まえると、計画に記載するKPIの妥当性を検証するとともに、呉市民の幸福を実現するために、どのような施策を講じるべきなのかを検討する必要がある。そのためには、呉市民の意識や価値観の変化を正確に把握することが不可欠であり、安定して市民アンケート調査を実施する体制の整備が求められる。

そこで、本委員会では、市民アンケート調査について着目し、今後、市民が関心を寄せる政策課題や生活上のニーズを客観的に把握し、政策立案の基礎資料としてより効果的に活用するため、その先進事例等を調査することを目的として視察を行った。

5. 視察内容

（1）神奈川県川崎市

①調査内容

川崎市では、市民の生活意識や行政に対する意識を調査し、市政運営や政策立案の参考資料とするため、昭和50年から毎年、「かわさき市民アンケート調査」を実施しており、平成18年からは、より多くのテーマ・対象に調査するため、調査回数を年2回（夏期及び冬期）に増やしている。

また、平成28年から、年2回の調査の内1回（夏期）を、インターネット調査で実施しており、インターネットモニター（市民）1,500人分の回答を集めている。冬期に実施するもう一方の調査では、市民3,000人を対象とした、郵送調査を実施している。

なお、アンケート調査の実施・分析に際し、大学教授等の専門家が組織する社会調査協会からアンケート調査の監修を受けており、調査及び分析の質を担保している。

②質疑応答

市民アンケート調査手法、季節別のアンケート調査の目的及び結果の傾向、インターネット調査と郵送調査の差別化、調査結果の活用方法等についての質疑応答が行われた。

③呉市での展開の可能性

川崎市では、市民意識の経年変化を見るために固定の項目を調査する定期調査と、政策立案に直結するテーマを選定し年度ごとに異なる項目を調査する特別調査を年2回に分けて実施している点が特徴である。このことから、市民アンケート調査の実施にあたっては、「調査の目的を明確化させること」の重要性を再認識した。

また、呉市では、長期総合計画の策定を目的として、大学教授の監修を受けながら、5年に1回の市民意識調査を実施しており、川崎市と同様に市民アンケート調査の質を担保している。今後も調査の信頼性を高めるため、専門家等の監修を受けることは大変有益である。

本市においても、調査目的に応じた調査項目の選定、調査頻度、調査内容、専門家の監修依頼等の市民アンケート調査の在り方については、今後も研究していく必要がある。

(2) 埼玉県熊谷市

①調査内容

熊谷市では、熊谷市総合振興計画の成果指標とするため、平成19年から毎年、18歳以上の市民3,000人を対象として、郵送もしくはWebで回答可能な「まちづくり市民アンケート調査」を実施している。

また、第2次熊谷市総合振興計画の中で、将来都市像として「子どもたちの笑顔があふれるまち熊谷」を掲げており、次世代を担う市内の県立高校2年生140名を対象に、令和4年から毎年調査を実施しており、学校を通じてアンケートを配布・回収している。

なお、両調査においても、業者等への外部委託を行わず、職員が自前でアンケート調査を実施しており、経費の節減にも努めている。

②質疑応答

市民アンケート調査手法、若年層を対象としたアンケート調査の意義及び特色、調査結果の活用方法等について質疑が行われた。

③呉市での展開の可能性

熊谷市では、総合振興計画の成果指標の把握を目的として、毎年、市民を対象とした市民アンケート調査を継続して実施するとともに、次世代を担う高校2年生を対象とする若年層アンケート調査を毎年実施しており、一般成人・若年層の両面から市民意識を把握する仕組みを構築している。

本市においても、5年に一度行う長期総合計画の策定を目的として実施している市民意識調査の機会に合わせて、結婚・出産・子育てに関する意識調査及び若者の定住志向に関するアンケート調査（高校3年生）の3種類の調査を実施しているが、前期基本計画に設定しているKPIとの関係では、5年に一度の調査だけでは最新の市民

意識を十分に把握できない可能性がある。

本市においても、市民意識を継続的に把握する体制整備、KPIのモニタリング精度の向上等の市民アンケート調査の在り方については、今後も研究していく必要がある。

(3) 兵庫県西宮市

①調査内容

西宮市では、市政に対する市民の意識とその動向を把握するとともに、積極的に市民の声を聴き、今後の施策策定並びに市政運営上の基礎資料とするため、昭和29年から18歳以上の市民3,500人を対象として、郵送もしくはWebで回答可能な市民意識調査を毎年実施している。

本調査は、政策立案の性格が強い調査であり、毎年3～5テーマを選定し、1テーマにつき5問程度を行う構成としている。調査テーマも毎年変えており、統計学に精通した大学教授の監修を受けて、調査の質を担保している。

また、市政の重要な課題、市民生活に関する市政上の問題について、市民の意識・ニーズを迅速に把握し市政運営に役立てるため、平成25年からは、市政モニター調査を年4回程度、インターネット方式で実施している。18歳以上の市民400～500人が対象で、調査協力者（モニター）に謝礼としてデジタルギフトを進呈しており、モニターからの意見を踏まえた謝礼内容の見直しも行っている。

②質疑応答

市民アンケート調査手法、市民意識調査及び市政モニター調査の位置づけとその特徴、アンケート調査手法としてのインターネット調査、調査協力者への謝礼、調査結果の活用方法等について質疑が行われた。

③呉市での展開の可能性

西宮市では、市民の満足度の経年変化を把握することよりも、政策立案に必要な意見の収集や、施策の成果に対する市民の評価を把握することに重点を置いて市民アンケート調査及び市政モニター調査を実施している。これは、市長室市民相談課（広聴担当）が市民意識調査を所管しており、各部局から調査ニーズを集約し、政策目的の進捗や効果検証に活用する必要があったためと考えられる。

一方、本市においては、各部局が通年で個別アンケート調査を実施しており、それぞれが政策立案を目的として活用しているものの、市民意識調査全体を一元的に取りまとめる仕組みとはなっていない。

いずれにせよ、市民アンケート調査の実施に際しては、調査の目的を明確化することが最も重要である。調査目的、調査頻度、専門家等への監修、調査協力者への対価、郵送やインターネットを含む実施手法等のアンケート調査の在り方については、今後も研究していく必要がある。