

令和6年度 第3回 渋川市市政モニターアンケート結果

渋川市は、市民の皆様から市政等に関する意見や要望をお聞きし、各種施策の推進や計画立案の参考とさせていただくことを目的に市政モニターアンケートを実施しました。

令和6年度 第3回 アンケートの集計結果は次のとおりです。

- 【調査対象】 令和6年度市政モニター44人（公募10人・団体推薦34人）
＜モニターの要件＞
- ・市内に住所を有する18歳以上の人
 - ・公務員や地方公共団体の議員などでない人
 - ・同一世帯に市政モニターに応募しようとする者がいない人

- 【実施期間】 令和6年10月23日（水）～11月14日（木）

- 【実施方法】 アンケートフォームによる（一部、書面（郵送）調査）

- 【実施内容】
1. 10年後の渋川市について（問1～問2）
 2. 渋川市議会について（問3～問8）
 3. 市の職員の「カスタマーハラスメント対策」について（問9～問13）

- 【回答状況】 アンケート調査回答者：36人（20歳代～80歳代）
回答率：81.8%

参考

＜アンケート回答者の情報＞

- （1）居住地 渋川地区（13人）、伊香保地区（6人）、小野上地区（2人）、子持地区（6人）、赤城地区（4人）、北橘地区（5人）
- （2）年齢 20歳代（3人）、30歳代（7人）、40歳代（5人）、50歳代（2人）、60歳代（9人）、70歳代（8人）、80歳代（2人）

渋川市

（広報室）

令和6年度 第3回
渋川市市政モニターアンケート結果

1. 10年後の渋川市について（第3期渋川市総合戦略）

市は今年度、デジタルの力を活用して「地方創生（※）」の実現を目指すための計画である「（仮称）渋川市デジタル田園都市構想総合戦略」（第3期渋川市総合戦略）の策定を進めています。

この計画は、10年後の渋川市の姿を見据え、「新たな時代の変化を取り込みながら、まちの魅力を創出し、住む人すべての幸せを育むまち」を目指すものです。この計画をよりよい計画とするため、さまざまな立場の人から多様な意見をいただきたいと考えています。

※地方創生とは…地方の人口減少と東京への一極集中を是正し、それぞれの地域で住みよい環境を確保して、将来にわたって活力ある日本社会を維持していくことです

問1 10年後の渋川市はどんなまちになっていきたいですか（あなたの理想の考えをご記入ください）。

＜簡易抜粋＞

- ・各地区の方が尊重をして協力していく社会。
- ・学校を卒業したら「働きたい・働きたい」まち。
- ・性別、人種、出身地、地位、障害の有無などで排除されことなく、全ての市民が渋川市民であることに誇りを持ち、ともに生活できるまち。「渋川市民でよかった」と思ってもらえるまちにしたいと思う。
- ・子供、若者、成年、高齢者、どの年齢にも、弱者の立場にいる人がいます。全ての人に手がさしのべられる優しい社会を望みます。
- ・郊外大規模店舗が賑わうだけでなく、中心部や各拠点（駅前、支所等）に賑わいがある街。
- ・個人個人を尊重されて誰も否定されないまち、よそから来た人も積極的に入れるまちづくり・人づくりで安心で安全な住みやすいまち。
- ・人口減少になるため、デジタル化で子ども達の活躍を期待したい。高齢者がついていけるかも考える（高齢者は増える）。
- ・観光が盛んで、多くの旅行客が訪れるまち。
- ・効率としてのデジタル化を推進しつつ、伝統文化、地域文化を受け継げるまちづくり。
- ・地域性を活かした知名度の高いまち。それによって他地域と連携し、独自の先進的なまちづくりをしてほしい。
- ・社会的な弱者を産まない、相互扶助や公共福祉に溢れ、どの世代もが生活しやすいまち。

問2 上記「問1」の回答を実現するために、どんな取り組みが必要だと思いますか（可能な限りデジタル技術を活用する視点でご記入ください）。

<簡易抜粋>

- ・整備された ICT 環境を教育現場でフルに活用し「ふるさと渋川への愛着や誇りを育むための<キャリア教育>」をさらに推進することが必要。
- ・弱い人達、特に高齢者はデジタル技術を活用する知識が薄い人が多数存在しています。こうした人たちに無理なく活用できる環境を整えることを進めてもらいたい。
- ・市民が気軽に交流できるプラットフォームや、分からないことを気軽に問合せできる窓口があるといい。ただし、ここの窓口の概念もこれまでと同じ概念で同じようなことをしてはダメですね。聞いてもそこで終わってしまったり、適切に真髓を見分けられたりアセスメントできる力のある方、行政の取り組みなどもある程度認識している方が担当しないと相談に行っても時間の無駄になってしまうので活用しようと思えない。また、補助金や助成金などの活用がもっとしやすくなると良い。市内の団体主催イベントに対するアナウンスにも一役になってほしい。前橋はアプリのすぐで後援や共催イベント情報を発信しているので情報が届きやすい。
- ・手をさしのべるためには、対する相手の年齢や実情に応じて行いますが、全てデジタルを活用する事になるかなと思います。10年後は、いや、もうすでにデジタルの時代になっています。10年後はもっと進んでいますからから、逆に取りこぼされている人を見落とさないようにしていただきたいと思います。
- ・インフルエンサーやクリエイターに SNS 発信も大切であるが、これを利用していない方には、渋川市のLINE登録の推進。SNSの発信・受信についての講座を公民館単位で実施したら受講に出向きやすいと思う。
- ・出産など子育て関係の手続きがオンラインで完結できるように。産まれてすぐに母親は動けない。必ずどこかで協力者が必要。周りの出産した新パパママからよくこの不満が聞こえた。
- ・移住した人の体験やわからないことを気がるに問い合わせる窓口は絶対必要です。SNSでクリエイターに発信してもらうのも良いですね。土地を安く提供できる場所や空き家の情報を流すのもいいのではないのでしょうか。
- ・全戸ネット回線、テレワークの補助支援。
- ・群馬銀行様とアライアンスを組み、市内の小学校から資産形成の授業を行う。
- ・市民が気軽に交流できる窓口の設置。
- ・渋川駅周辺に集まって話せたり、休憩できる場所の確保。
- ・デジタル化を進め、地域の情報発信や他地域との連携を図っていく。そのためにも市民の情報格差をなくしていく必要がある。
- ・協力したいこと（人）協力してほしいこと（人）が身近に相談できる技術や場所の確保。
- ・移動販売車や配車サービスなど移動系のサービスをインターネット上で見れる仕組み作りやオンライン、テレワーク補助金などで住民の増加を目指す。

2. 渋川市議会について

渋川市を快適で住みよいまちにするためには、市民一人一人が市政に参加し、実行していくことが理想ですが、多くの市民が1カ所に集まり、話合うことは困難です。そこで、市民の代表として市政を担う市議会議員と市長を選挙で選び、市民の声を市政に反映させています。

市議会議員は、議会において市民生活のさまざまな課題について審議し、どう処理すべきかを決定しています。一方、市長は市議会が決めたことに基づいて実際に施策を実行します。

市議会と市長とは、お互いに独立した立場から協力し合い、市民生活の向上に努めており、その中で市議会は「市民に開かれた議会」を目指しています。

問3 市議会に関心がありますか。

- ①ある（20人・55.6%）
- ②少しある（12人・33.3%）
- ③ない（4人・11.1%）

20・80歳代は全員が関心があり、次いで、60・70歳代は「①ある」が多く、「②少しある」まで含めると、全員となります。また、30～50歳代も半数以上が「①ある」か「②少しある」と回答しています。

年齢別回答状況 単位：人

①は人数	①	②	③	合計
20歳代(3)	3	0	0	3
30歳代(7)	0	6	1	7
40歳代(5)	1	2	2	5
50歳代(2)	1	0	1	2
60歳代(9)	7	2	0	9
70歳代(8)	6	2	0	8
80歳代(2)	2	0	0	2
合計(36)	20	12	4	

問4 「市議会だより」を読んだことがありますか。

- ①よく読んでいる（18人・50%）
- ②たまに読むことがある（10人・27.8%）
- ③ほとんど読んだことがない（4人・11.1%）
- ④まったく読んだことがない（4人・11.1%）

60・70歳代は、半数以上が「①よく読んでいる」との回答でした。また、「④まったく読んだことがない」と回答したのは、30歳代だけです。全体では、約2割の人が「③ほとんど読んだことがない」または「④まったく読んだことがない」と回答しました。

年齢別回答状況 単位：人

①は人数	①	②	③	④	合計
20歳代(3)	1	1	1	0	3
30歳代(7)	2	1	0	4	7
40歳代(5)	1	2	2	0	5
50歳代(2)	1	0	1	0	2
60歳代(9)	8	1	0	0	9
70歳代(8)	5	3	0	0	8
80歳代(2)	0	2	0	0	2
合計(36)	18	10	4	4	

問5 本会議や委員会を傍聴したことや、市議会ホームページで閲覧可能な中継または録画映像を視聴したことがありますか。

- ①議場や委員会室で傍聴したことがある（8人・22.2%）
- ②ホームページの中継や録画映像を視聴したことがある（8人・22.2%）
- ③傍聴したことも映像を視聴したこともない（20人・55.6%）

30歳代の約9割と40・50歳代の全員が「③傍聴したことも映像を視聴したこともない」を回答しました。また、70歳代は、問3では、市議会への関心がある人が多い結果でしたが、半数が「③傍聴したことも映像を視聴したこともない」と回答しています。

年齢別回答状況				単位：人
()は人数	①	②	③	合計
20歳代(3)	1	1	1	3
30歳代(7)	0	1	6	7
40歳代(5)	0	0	5	5
50歳代(2)	0	0	2	2
60歳代(9)	3	5	1	9
70歳代(8)	3	1	4	8
80歳代(2)	1	0	1	2
合計(36)	8	8	20	

問6 自分の意見や市民の声は、市議会に反映されていると思いますか。

- ①よく反映されている（2人・5.6%）
- ②ある程度反映されている（12人・33.3%）
- ③あまり反映されていない（21人・58.3%）
- ④全く反映されていない（1人・2.8%）

40歳代以上の各世代で、半数以上の人々が「③あまり反映されていない」と回答しました。

年齢別回答状況					単位：人
()は人数	①	②	③	④	合計
20 歳代(3)	1	1	1	0	3
30 歳代(7)	0	4	2	1	7
40 歳代(5)	0	2	3	0	5
50 歳代(2)	0	0	2	0	2
60 歳代(9)	1	3	5	0	9
70 歳代(8)	0	1	7	0	8
80 歳代(2)	0	1	1	0	2
合計(36)	2	12	21	1	

問7 議員や市議会に期待することで当てはまるものを全て選んでください。

- ①市や市民の利益になるような政策の提言を行うこと (25 人・69.4%)
- ②地域の生の声を拾い上げてほしい (21 人・58.3%)
- ③市民生活で困っていることについて聞き、市につないでほしい
(24 人・66.7%)
- ④市政のチェック (12 人・33.3%)
- ⑤その他 (1 人・2.8%)

「①市や市民の利益になるような政策の提言を行うこと」、「②地域の生の声を拾い上げて欲しい」、「③市民生活で困っていることについて聞き、市につないでほしい」の回答は、全世代から選択されています。

年齢別回答状況						単位:人
①は人数	①	②	③	④	⑤	合計
20 歳代(3)	2	1	1	0	0	4
30 歳代(7)	4	4	5	3	1	17
40 歳代(5)	3	2	4	1	0	10
50 歳代(2)	1	1	1	0	0	3
60 歳代(9)	8	5	6	4	0	23
70 歳代(8)	6	7	6	4	0	23
80 歳代(2)	1	1	1	0	0	3
合計(36)	25	21	24	12	1	

問8 市議会に対する意見や要望があれば回答ください。

<簡易抜粋>

- ・一般質問で市民生活に関わる問題（声）とは思えない「議員個人や会派等の利権」に関わる質問が散見される。質問は多岐に亘るとはいえ、そのような質問は別の場で議論すべきではないか。R5年度一般会計歳入歳出決算で「制度設計や事業計画が甘く今回も予算の執行率の低さが目立つ」と他人ごとのように指摘しているが、執行機関とそれを監視する議会がなぜ「協力」して予算編成の過程で、綿密かつ実行性のある制度設計・事業計画にできなかったのか。
- ・市議会だよりを毎回、拝見していますが、内容がわかりにくいと感じます。特に各市議からの質問内容について、どう回答されているかというのは、興味深いのですが市議ごとに記載されているため、自分が知りたい（興味がある）質問を探し出すのが大変です。質問内容と回答を箇条書きにして最後に議員名ではだめでしょうか。
- ・議員に期待する内容はいつどのように伝えられるのか方法論がわかりません。私にとってはあまり身近な存在と感じられません。市議会も同様です。後援者でなくても意見を交わせる場があるのでしたらもっとわかりやすく明確に示していただきたいですし、ないのでしたら設けていただきたいです。
- ・市議会だよりを読むくらいしかしていないが、皆さん頑張ってくれていると感じている。
- ・議員や市議会との接点が少なく、今後、どうすれば関わりを持てるのかわからない。

3. 市の職員の「カスタマーハラスメント対策」について

渋川市は、市民の理解を得ながら、市民に必要な行政サービスなどを提供するよう努めています。行政サービスの利用者などからの要望や意見は、市政を推進するに当たって価値のあるものであり、これらに対しては丁寧かつ、真摯に対応する必要があると考えています。

一方で、それら要望や意見がエスカレートし、職員への暴言や威圧、長時間の拘束などの、いわゆるカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）となるケースがあります。カスハラの影響により職場環境の悪化や通常業務への支障、他の利用者へのサービス低下を招く恐れがあることは重大な問題であると捉えています。

他自治体では、カスハラ対策に関するマニュアルや規定を設けている事例もあり、本市としましては、職員を守るとともに、適正な行政サービスの提供を確保するため、職員アンケートなどにより対応の検討を進めています。

問9 市の職員がカスハラ（不当要求や侮辱など）を受けているところを見たことがありますか。

①ある（4人・11.1%）

②ない（32人・88.9%）

「①ある」と回答したのは、60・70歳代の人でした。

※「②ない」と回答した32人は、次の設問の対象とせず、問11からの回答となります

年齢別回答状況 単位：人

〇は人数	①	②	合計
20歳代(3)	0	3	3
30歳代(7)	0	7	7
40歳代(5)	0	5	5
50歳代(2)	0	2	2
60歳代(9)	3	6	9
70歳代(8)	1	7	8
80歳代(2)	0	2	2
合計(36)	4	32	

問10 上記「問9」で①と回答した方に伺います。あなたが見た市職員へのカスハラに当てはまると思うものを全て教えてください。

■①と回答した人（4人）

（1）カスハラの内容はどんなものでしたか。

①大声・攻撃的に話をする（4人・100%）

②机や壁を叩くなどの威圧的な態度をとる（0人）

③長時間拘束する（2人・50%）

④不当な要求を行う（2人・50%）

⑤職員の人格を否定（侮辱）する（1人・25%）

⑥その他（0人）

(2) カスハラに至った原因は何だと思いますか。

- ①職員の対応（サービス提供）のミス・不備（0人）
- ②職員の対応する態度（0人）
- ③市民など行政サービスを受ける人の不満のはけ口や嫌がらせ（4人・100%）
- ④市民など行政サービスを受ける人の勘違い（2人・50%）
- ⑤手続きや制度の不備（2人・50%）
- ⑥その他（0人）

問 11 市職員がカスハラ対策を進めることについてどう思いますか。

- ①必要だと思う（32人・88.9%）
- ②必要だと思わない（3人・8.3%）
- 未回答（1人・2.8%）

「②必要だと思わない」と回答したのは、40・70 歳代の3人でした。
※回答内容により次の設問の内容が変わります。未回答者（1人）は「①必要だと思う」と同じ区分で次の設問を回答しています

年齢別回答状況 単位：人

()は人数	①	②	未	合計
20 歳代(3)	3	0	0	3
30 歳代(7)	6	0	1	7
40 歳代(5)	4	1	0	5
50 歳代(2)	2	0	0	2
60 歳代(9)	9	0	0	9
70 歳代(8)	6	2	0	8
80 歳代(2)	2	0	0	2
合計(36)	32	3	1	

問 12 上記「問 11」で回答した内容に合わせて下記に回答してください。

■①と回答した人（未回答者を含む 33 人）

(1) カスハラ対策として、名札のフルネーム表記を止めている自治体があります。このことについてどう思いますか。

- ①必要だと思う（24人・72.7%）
- ②必要だと思わない（9人・27.3%）

回答対象者のうち、40・50 歳代の全員が「①必要だと思う」と回答しました。また、80 歳代の全員が「②必要だと思わない」と回答しました。
※「②ない」と回答し9人は、次の設問の対象とせず、問 13 からの回答となります

年齢別回答状況 単位：人

()は人数	①	②	合計
20 歳代(3)	1	2	3
30 歳代(7)	6	1	7
40 歳代(4)	4	0	4
50 歳代(2)	2	0	2
60 歳代(9)	8	1	9
70 歳代(6)	3	3	6
80 歳代(2)	0	2	2
合計(33)	24	9	

■問 12（１）で「①必要だと思う」と回答した人（24 人）が質問対象
（２）市職員の名札に記載する氏名の内容に対する意見として、当てはまるものを選んでください。

※現在は漢字フルネームの上にひらがなでふりがなを付記

- ①名字のみを漢字で記載する（7 人・29.2%）
- ②名字のみをひらがなで記載する（16 人・66.7%）
- ③その他（1 人・4.2%）

<その他意見>

- ・名札自体が時代に逆行しているので必要ない。必要ならば偽名やイニシャルでもよい。
- ・現状と同じでよい。
- ・平仮名で大きく、漢字が同じでも読み方が違う。
- ・当人より課の役職者の名前を明記した方がよいと感じる。

年齢別回答状況 単位:人

()は人数	①	②	③	合計
20 歳代(1)	0	1	0	1
30 歳代(6)	2	4	0	6
40 歳代(4)	2	1	1	4
50 歳代(2)	0	2	0	2
60 歳代(8)	2	6	0	8
70 歳代(3)	1	2	0	3
80 歳代(0)	0	0	0	0
合計(24)	7	16	1	

■問 11 で「②必要だと思わない」と答えた人（3 人・対象者はアンケート終了）
回答の理由を教えてください。

<簡易抜粋>

- ・最近特にいろんなハラスメントで言っていますが、本来やるべきことをやらないからです。何を求めているのか理解しないことが最大の問題です。説得、トコトン説明、そういうことをできる体制を整えるべきだと思います。
- ・必要性があるのか知らないし言葉で言えないものなのではないでしょうか？
- ・カスハラ対策の前に市職員の教育を行ってほしい。イエスかノーかの質問に対して、自身の保身のためか、あやふやな答え（まるで国会の官僚答弁のような対応）をされたことがある。回答に納得できず、さらに回答を迫る場合にカスハラと言われかねない。

問 13 どんなカスハラ対策が必要だと思いますか。当てはまるものを全て選んでください。

■問 11 で「①カスハラ対策が必要」と回答した人（未回答者を含む 33 人）

- ①独自のカスハラ対策マニュアルの作成（17 人・51.5%）
- ②カスハラ防止条例の制定（16 人・48.5%）
- ③職員のカスハラ対策研修の実施（20 人・60.6%）
- ④職場内での相談体制の確立（22 人・66.7%）
- ⑤不当要求等を認めないチラシなどの掲出（10 人・30.3%）
- ⑥不法行為があった場合の警察への即時通報（18 人・54.5%）
- ⑦その他（5 人・15.2%）

<その他意見>

- ・市にとってのカスハラ基準を明示した方が良い。市民の理解を深める方が先だと考える
- ・投書箱の設置

年齢別回答状況								単位: 人
()は人数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	合計
20 歳代(3)	0	1	0	1	1	2	0	5
30 歳代(7)	4	3	4	4	3	5	2	25
40 歳代(4)	3	0	2	4	1	3	0	13
50 歳代(2)	1	1	2	1	0	0	1	6
60 歳代(9)	5	7	5	7	3	5	0	32
70 歳代(6)	4	3	5	3	1	2	2	20
80 歳代(2)	0	1	2	2	1	1	0	7
合計(33)	17	16	20	22	10	18	5	

「④職場内での相談体制の確立」は、全世代から選択される回答となりました。また、問 9 で、市の職員がカスハラを受けているところを見たことがあると回答した 4 人の回答では、「①独自のカスハラ対策マニュアルの作成」と「⑥不法行為があった場合の警察への即時通報」が、それぞれ 3 人から選択され、回答する人が多い結果となりました。