



自治体コミュニケーションの未来を展望する調査2019

有限責任監査法人トーマツ
2019年7月

調査の概要

■ 調査の趣旨・目的

全国の地方自治体では人口減少、住民ニーズの多様化への対応など業務内容が複雑化する一方で、職員数は減少するなど、施策形成にかかる課題が山積しています。

このような状況の中、住民から選ばれるまちであるためには、住民とのコミュニケーションを通して、住民のニーズや地域課題を把握することが大切です。そして、それらに合致した打ち手を的確に選択することで、限られた予算と人的リソースを有効に活用していく必要があります。

本調査は、住民と地方自治体のコミュニケーション(住民参画・広報・公聴など)の現状や課題、地方自治体の問題意識を明らかにし、今後あるべき地方自治体におけるコミュニケーションの未来を展望することを目的として実施しました。

■ 調査方法

- 郵送調査

■ 調査期間

- 2019年2月20日(水)～2019年3月15日(金)

■ 調査主体

有限責任監査法人トーマツ
リスクアドバイザー事業本部 パブリックセクター
【調査監修】
慶應義塾大学SFC研究所上席所員 岩田崇氏

■ 調査対象

- 全国の市・町1535 (792市、743町)

■ 回収率

- 36.8% (有効回答565件)

■ 設問数

- 20問 (記述除く)

調査結果まとめ

9割を超える地方自治体において、住民との双方向のコミュニケーションは政策形成に有効と認識されています。その一方で、現状の住民参画の手法は参加年代の偏りや参加人数の確保などで課題があり、住民から得られた意見を施策の検討に活用するには難しさがあることがうかがえます。また、ターゲットに合わせた広報・広聴の実施や参加機会の提供、IT技術を活用した住民との意見交換などを実施している市町は限定的であり、課題の改善に向けた取組みは十分ではありません。しかしながら、8割の市町がIT技術を活用した住民参画に関心を示しており、今後住民参画の手法が大きく変化していく可能性があると考えられます。



住民との コミュニケーションの 有効性を認識

- 住民との双方向のコミュニケーションが政策形成に有効と回答した市町は9割を超える(問8)
- 「市民と共に、地域の課題に対処するプラットフォーム型の役所」を志向する市町が約6割(問18)
- 地域をあげて住民に聞きたいテーマや課題があると回答した市町は約7割を超える(問15)



現状の住民参画の 手法は課題が多い

- 現状の住民参画の手法の課題としては「参加者の年代の偏り(約8割)」、「参加人数の確保(約6割)」が上位(問4)
- 意見収集が困難な住民層は、「大学生(約7割)」、「就労者(約5割)」、「中高生(約4割)」が上位(問5)



課題の改善に向け た取組みは不十分

- ターゲットに合わせた広報・広聴を実施している市町は約2割。その必要性を感じている市町は約7割(問6)
- 18歳未満の住民が地域経営、政策形成への参加、意見表出する場がない市町が半数以上(問11)



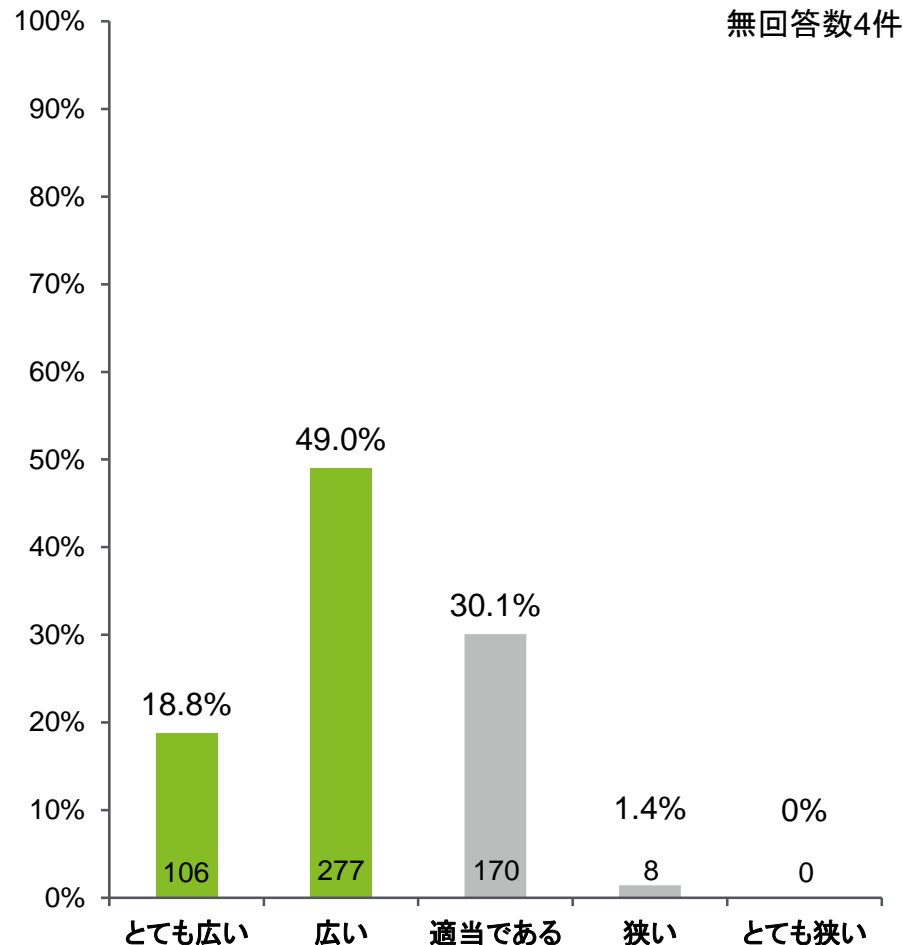
IT技術を活用した 住民参画に可能性

- IT技術を活用した住民との意見交換手段を行政運営・政策形成に活用していない市町が約8割(問9)
- IT技術を活用した、新たな住民参画の手法に関心を持つ市町が約8割(問10)

行政の業務範囲が「とても広い」「広い」と感じている市町が約7割であり、今後その範囲を「拡大していくべき」と回答した市町は1割に満たない

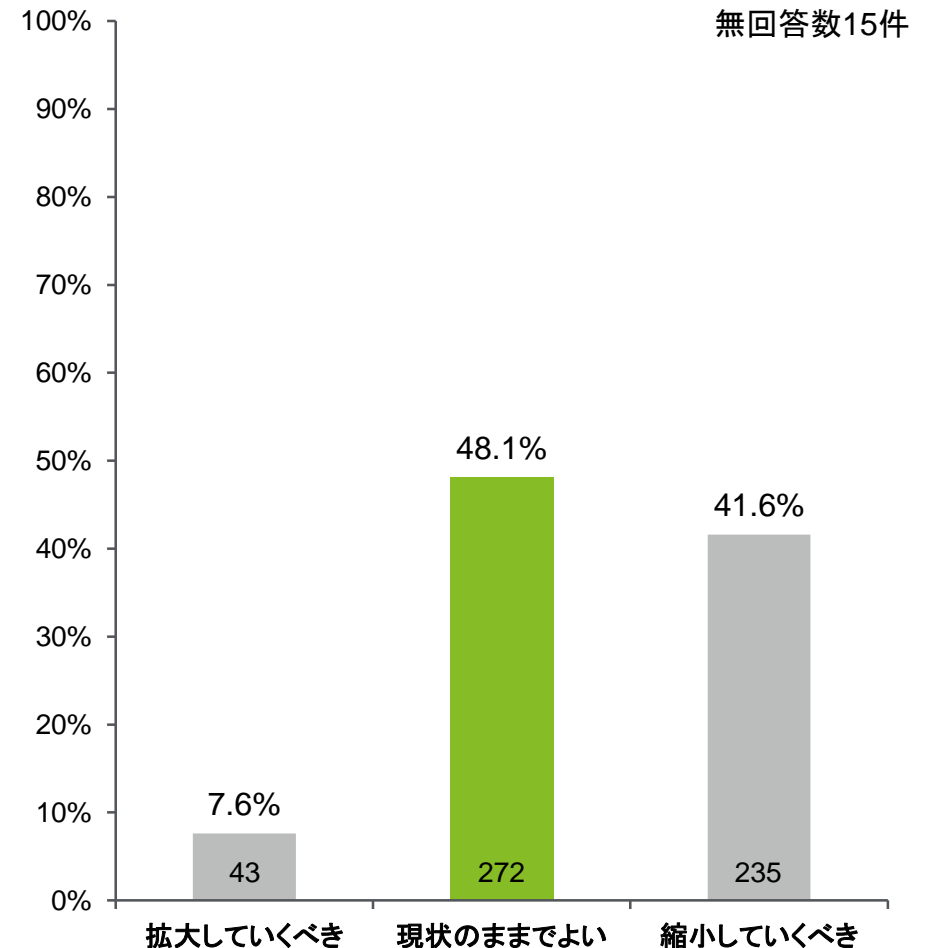
問1 現在の行政の業務範囲

現在の行政の対象領域、業務範囲についてどのように感じますか。



問2 将来の行政の業務範囲

今後の行政の対象領域、業務範囲についてどのように感じますか。

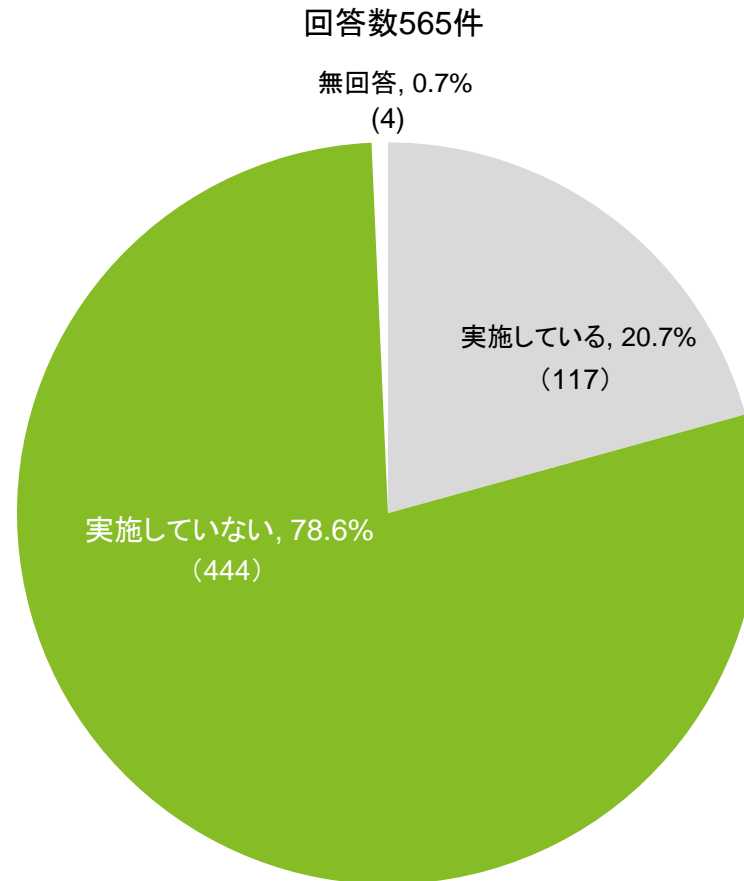


アンケート調査やワークショップなど広く普及した住民参画の手法のみを実施している市町が約8割である

問3 住民参画の手法

政策・施策形成にかかる住民参画の手法として、下記以外に実施していることはありますか。

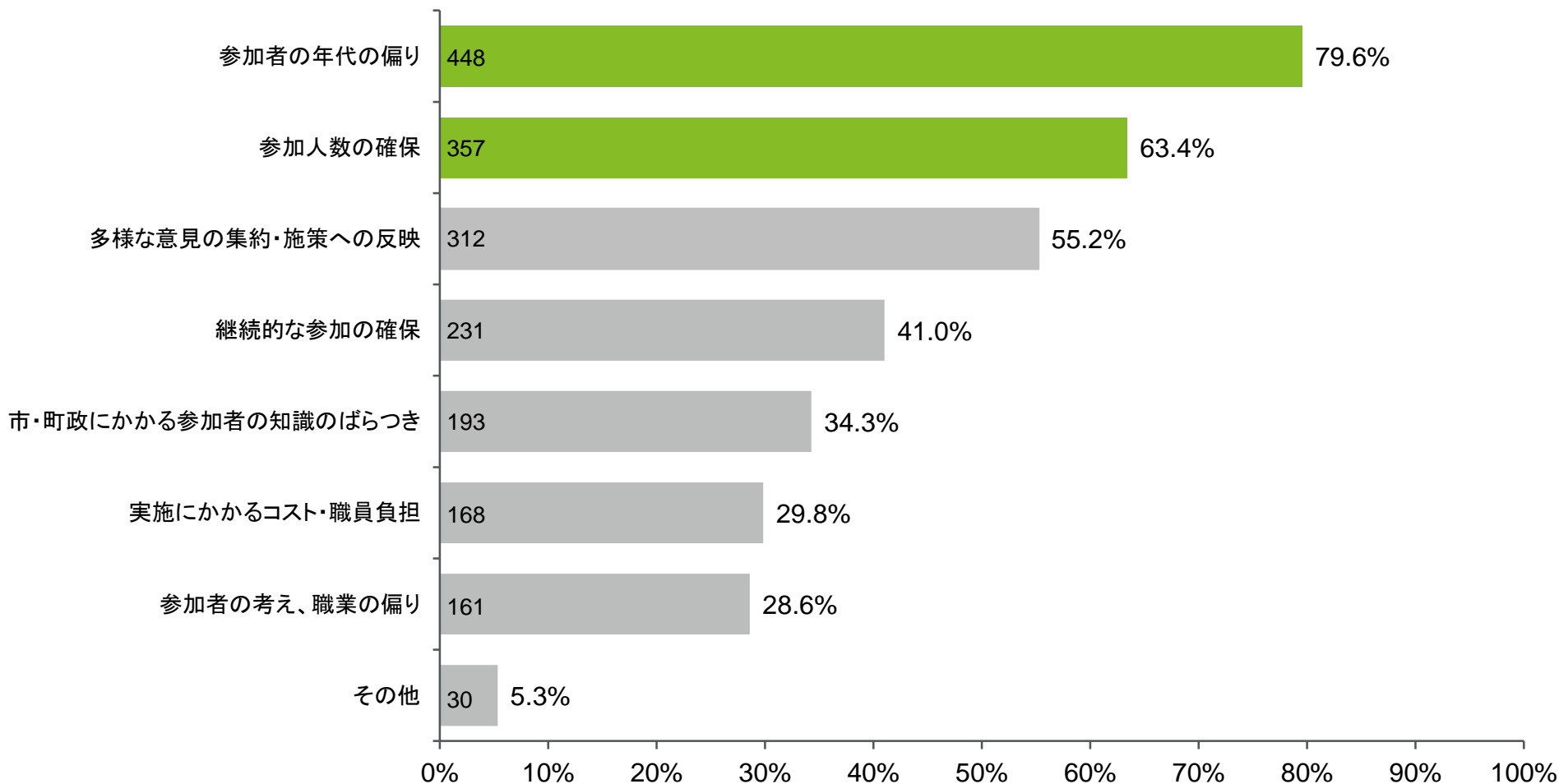
【手法】アンケート調査、ワークショップ、懇親会・タウンミーティング、陳情受付、パブコメ、委員の公募、住民投票



現状の住民参画の手法の課題としては「参加者の年代の偏り」、「参加人数の確保」が上位となっており、年代の偏りは約8割の市町が課題にあげている

問4 現状の住民参画の手法の課題

現状の住民参画の手法について、課題と思うことを教えてください。当てはまる番号全てに○をつけてください。

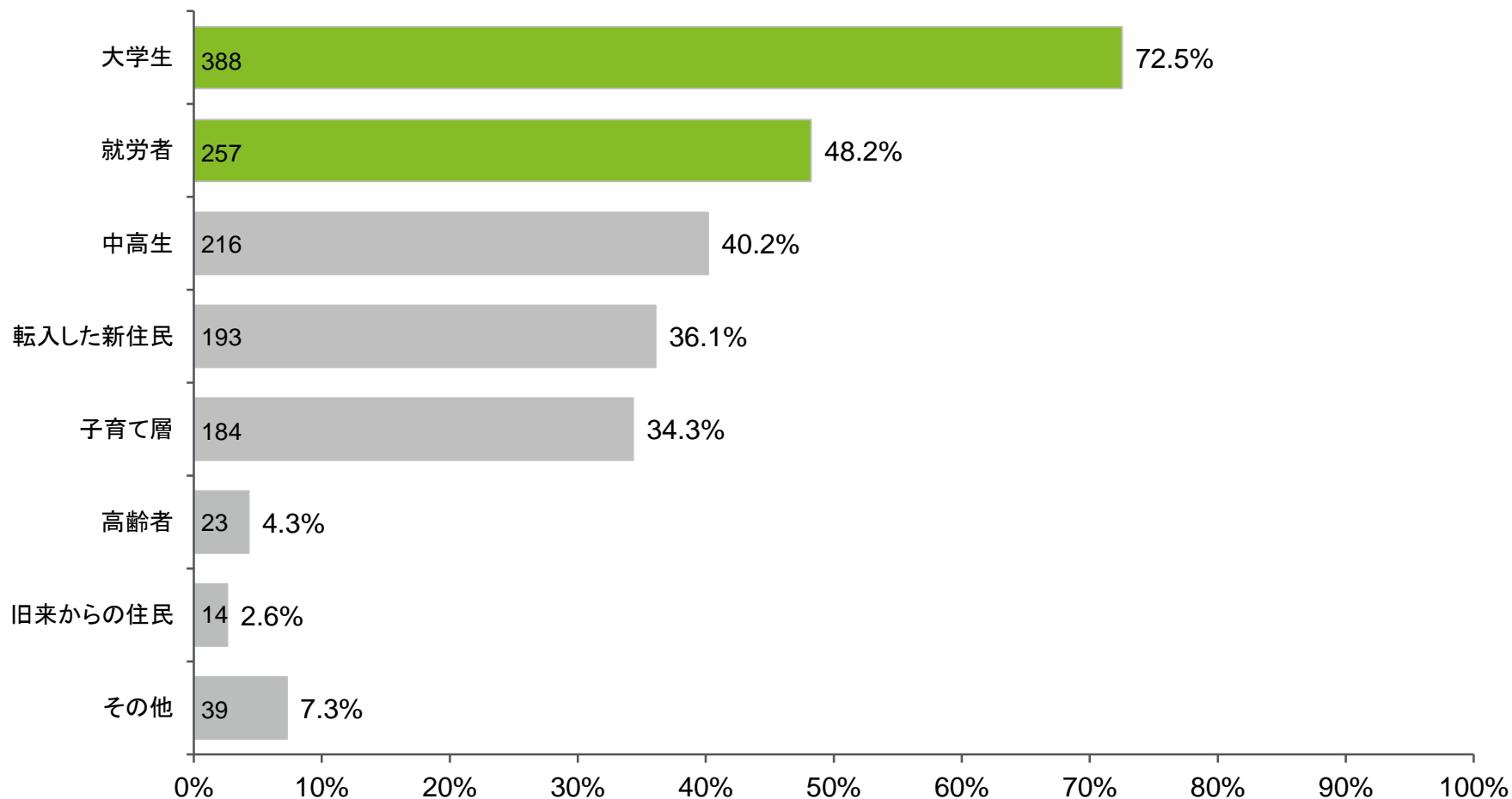


(*1)回答者数565件から無回答数2件を引き、割合を算出している。

意見収集が困難な住民層は、「大学生」、「就労者」が上位となっており、「大学生」については、約7割の市町が回答をしている

問5 意見収集が困難な層(*1)

住民の意見収集において、意見の収集が困難な住民(層)はいますか。当てはまる番号全てに○をつけてください。

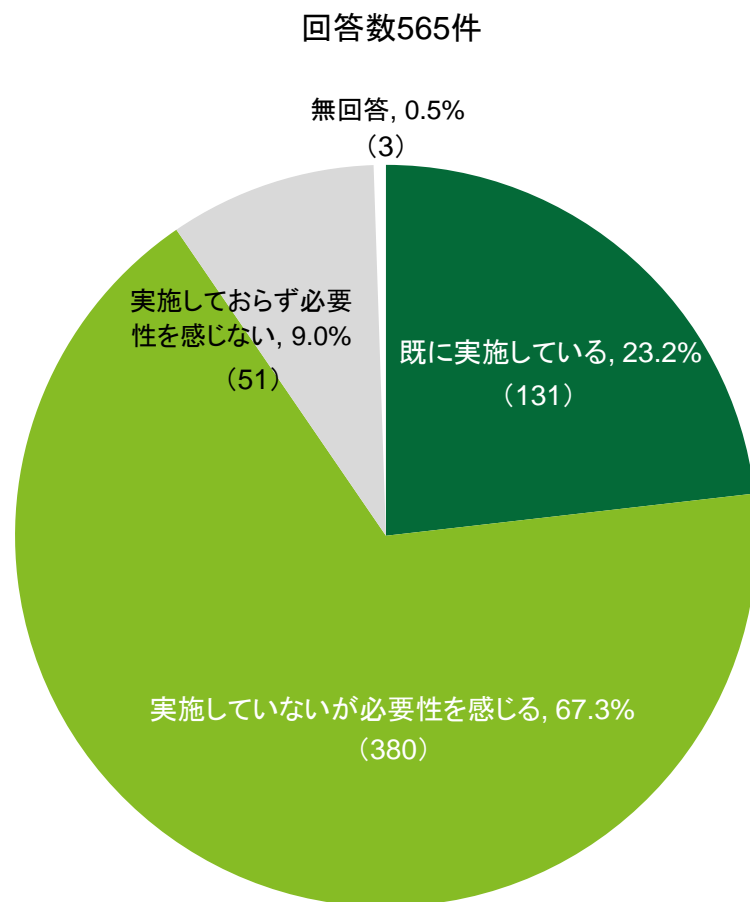


(*1)回答者数565件から無回答数29件を引き、割合を算出している。

ターゲットに合わせた広報・広聴を実施している市町は約2割である。他方、その必要性を感じているが、実施していない市町は約7割である

問6 広報・広聴の実施状況

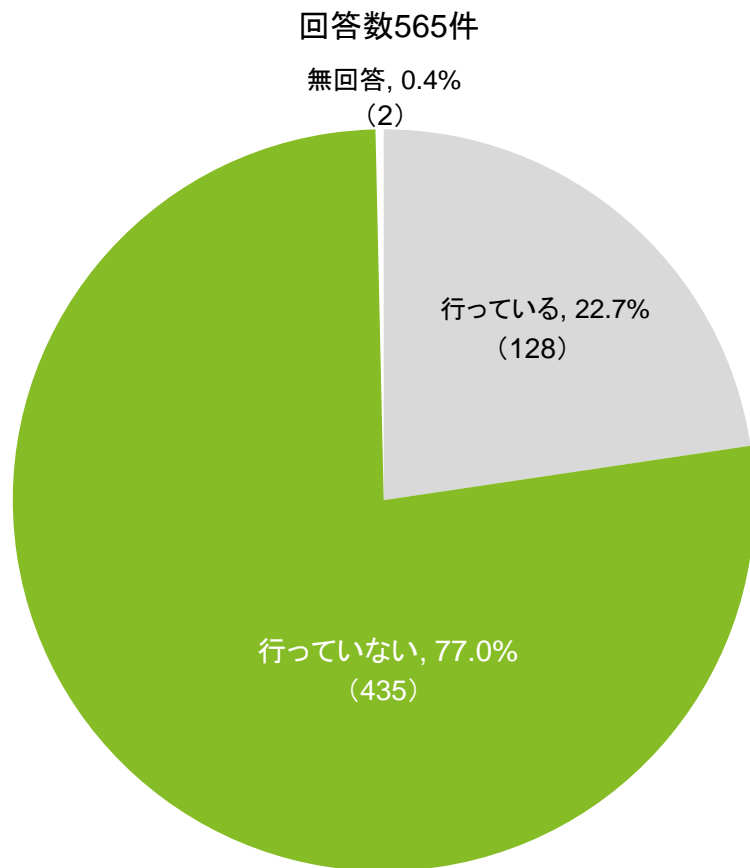
年代、属性ごと等に対象を分けた広報・広聴の実施状況について教えてください。



約8割の市町が広報・広聴の効果測定を実施していない 効果測定を実施している市町では75%が結果を公表している

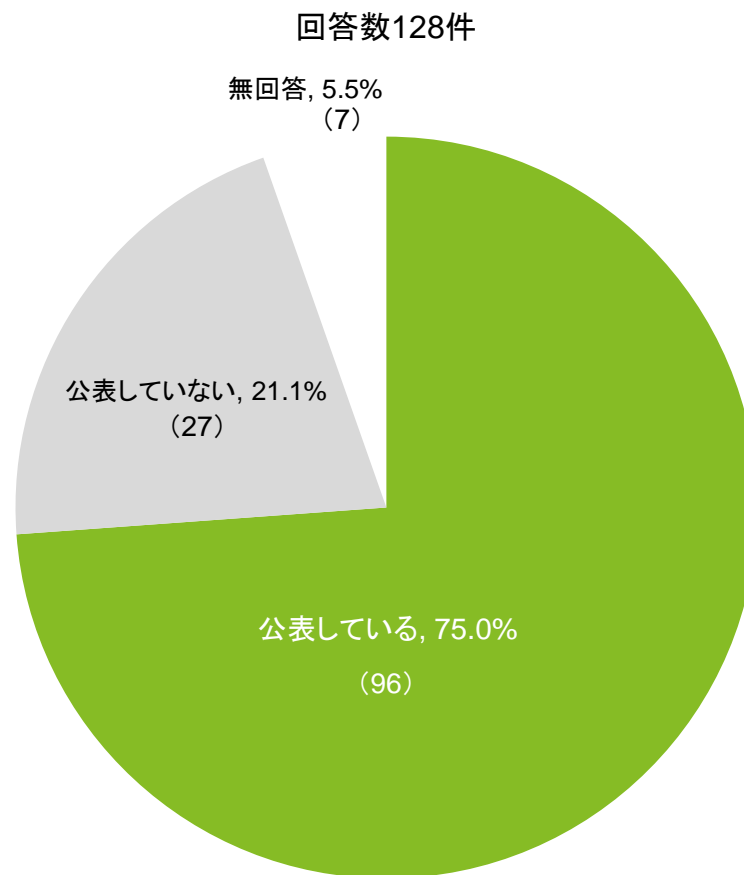
問7 広報・広聴の効果測定の実施状況

広報・広聴の効果測定を行っていますか。



問7-2 広報・広聴の効果測定の結果公表状況

「行っている」とお答えの場合、その結果は公表していますか。

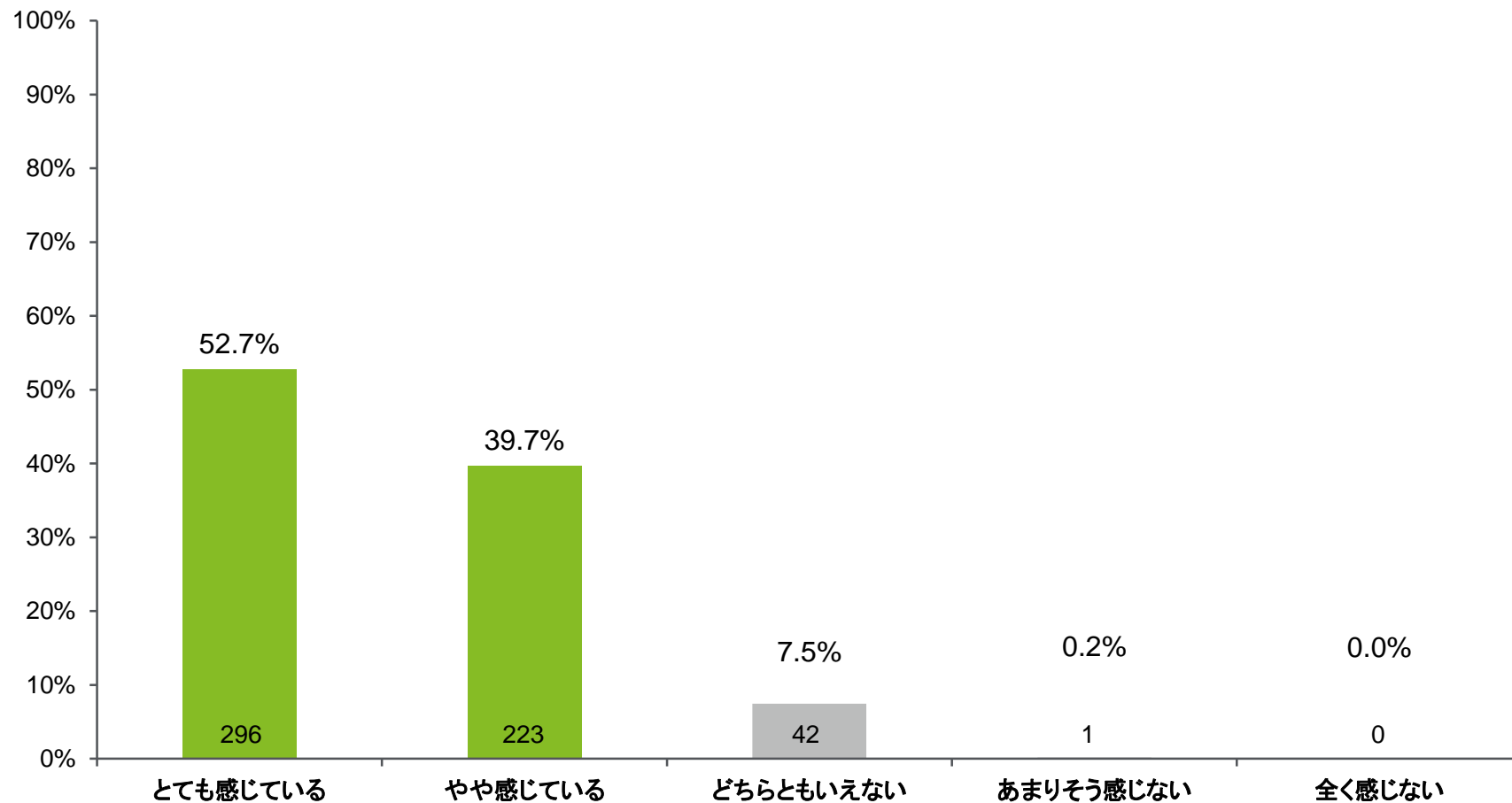


住民との双方向のコミュニケーションが政策形成に有効と回答した市町は9割を超えている

問8 政策形成における双方向のコミュニケーションの有効性

住民との双方向のコミュニケーションは政策形成に有効だと思いますか。

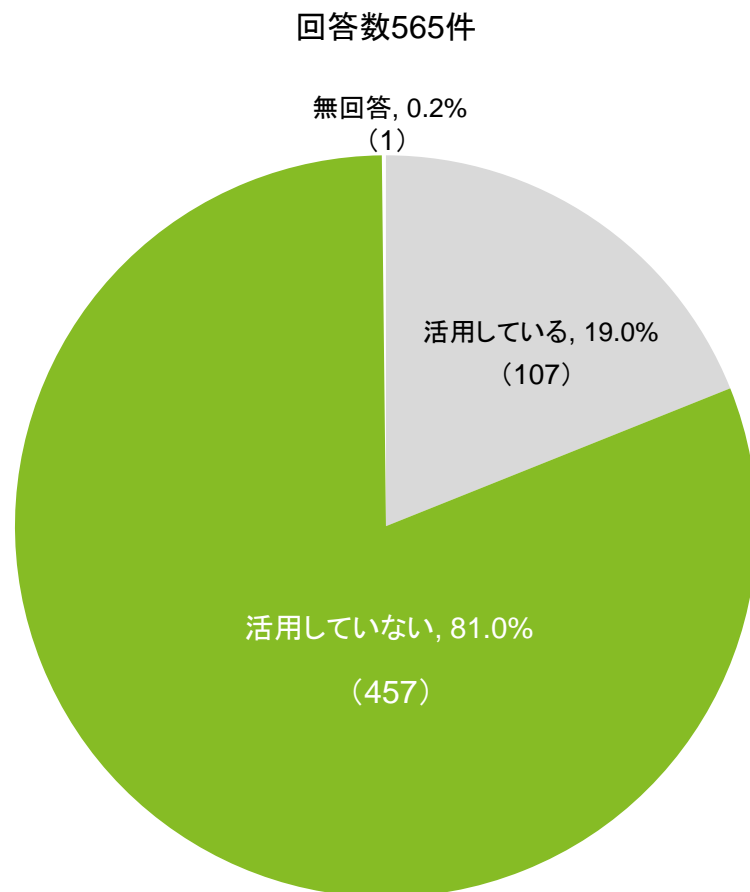
無回答数3件



IT技術を活用した住民との意見交換手段を行政運営・政策形成に活用していない市町が約8割である

問9 IT技術を活用した意見交換手段

IT技術を活用した、住民との双方向の意見交換手段を行政運営・政策形成に活用していますか。

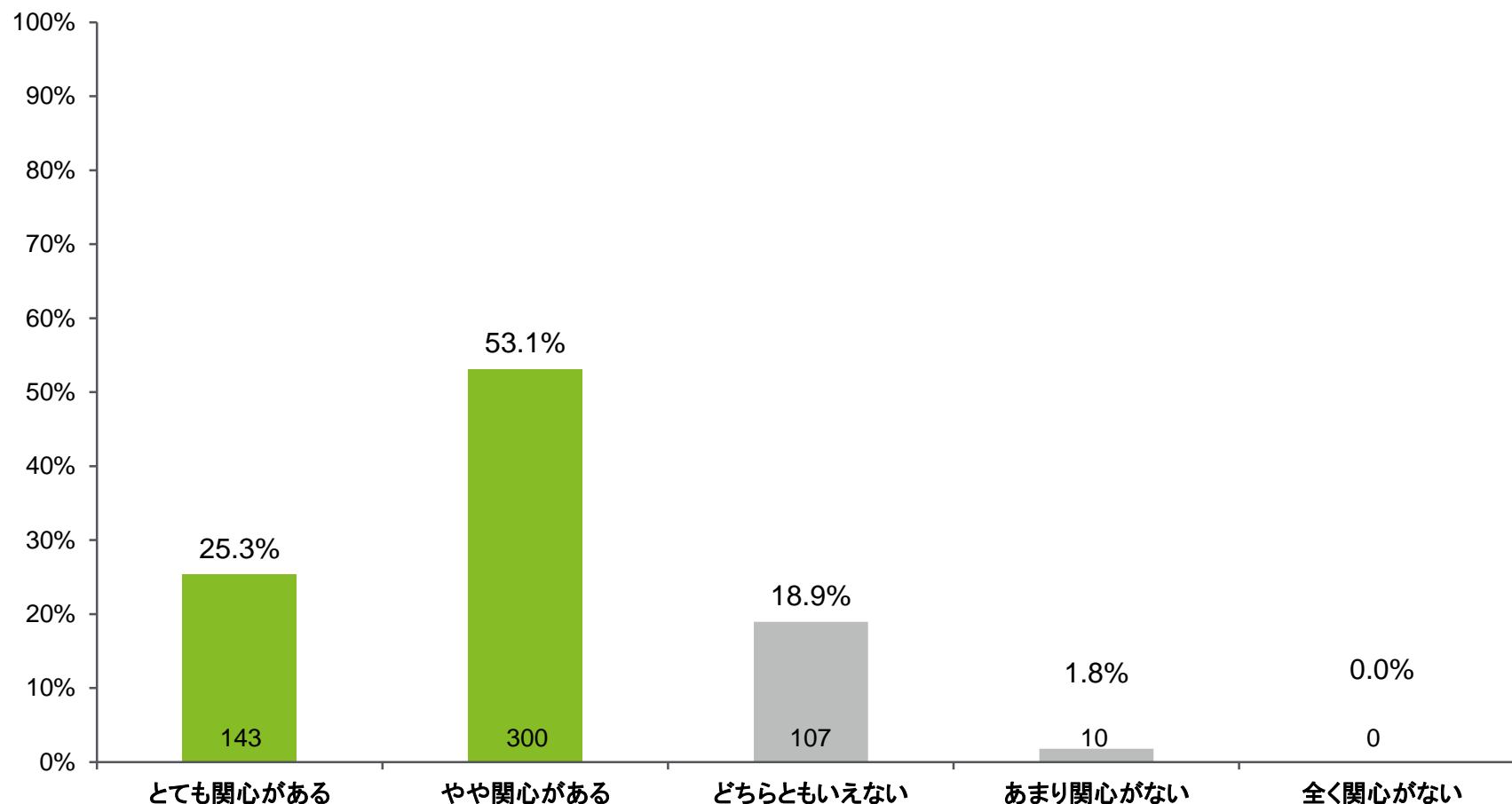


IT技術を活用した新たな住民参画の手法に対して関心を持つ自治体は約8割である

問10 新たな住民参画の手法への関心度

IT技術を活用した、新たな住民参画の手法への関心度を教えてください。

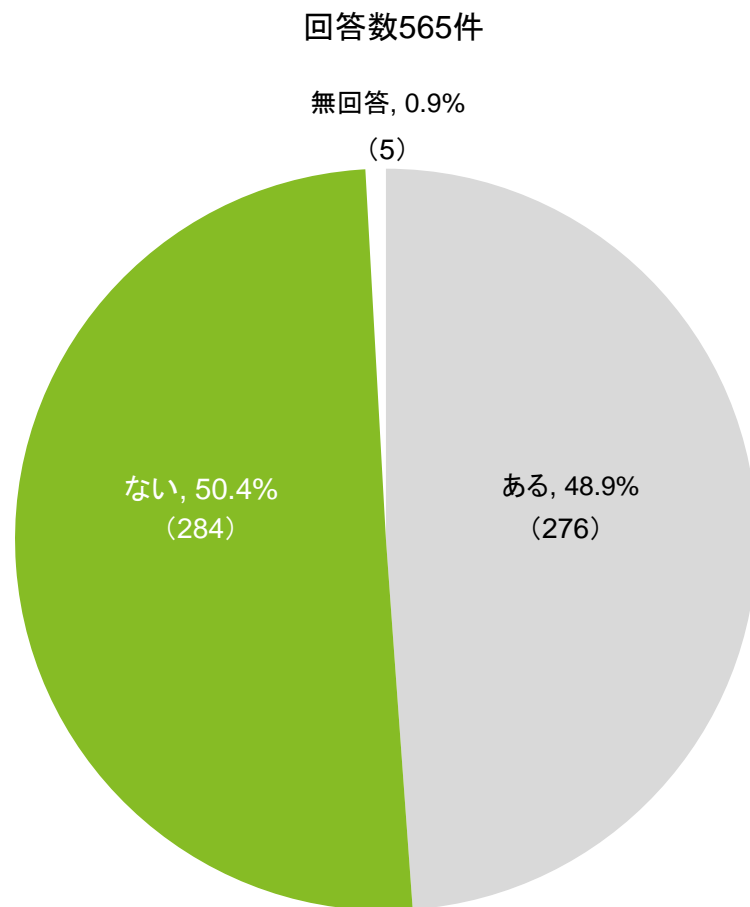
無回答数5件



18歳未満の住民の地域経営、政策形成への参加、意見表明の場を設けている市町は半数である

問11 18歳未満の意見表出の場の有無

選挙権を持たない18歳未満の住民の地域経営、政策形成への参加、意見表出の場はありますか。

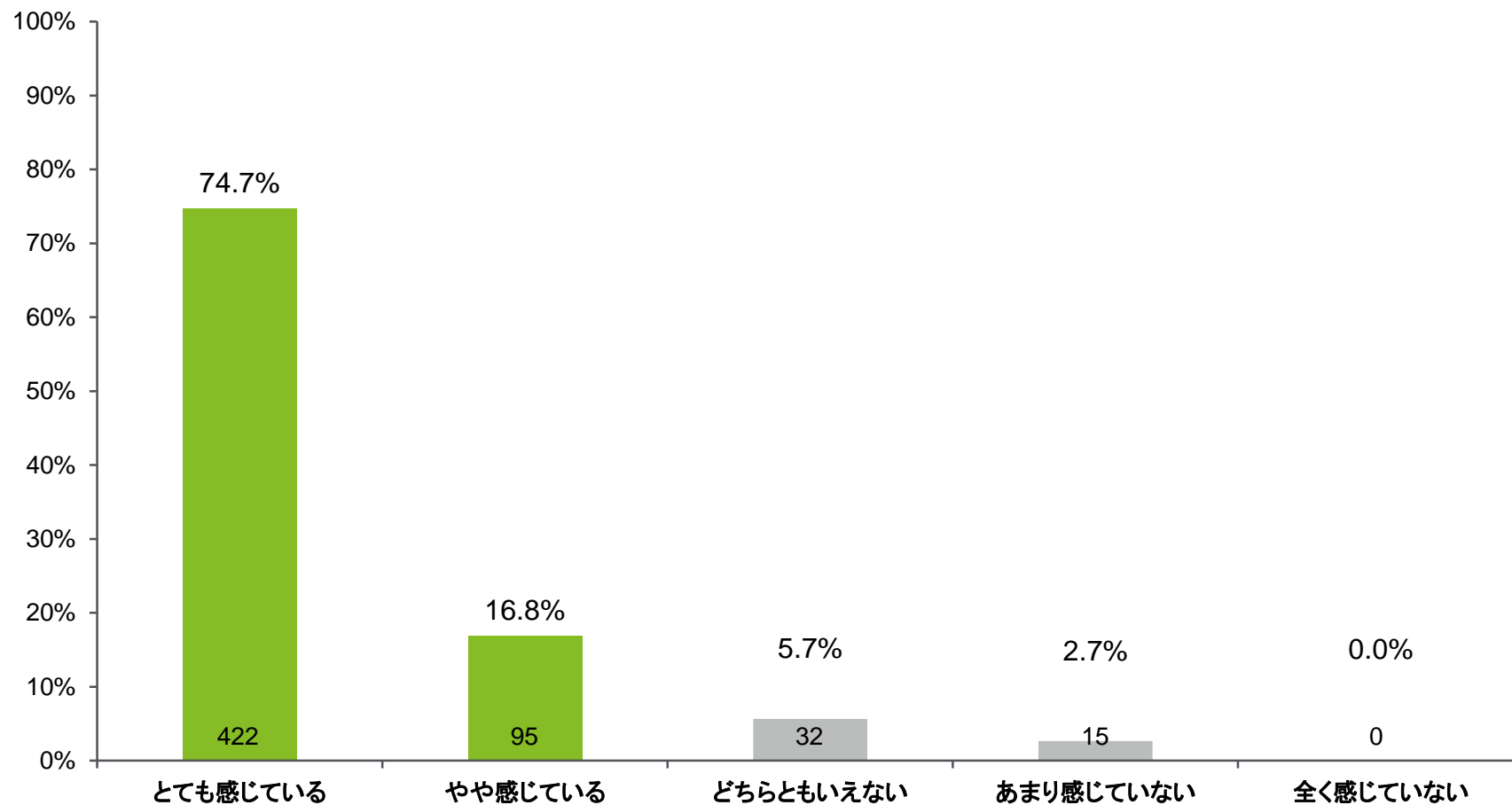


人口流出に課題を感じている市町は9割を超えている

問12 人口流出についての課題

人口流出について課題を感じていますか。

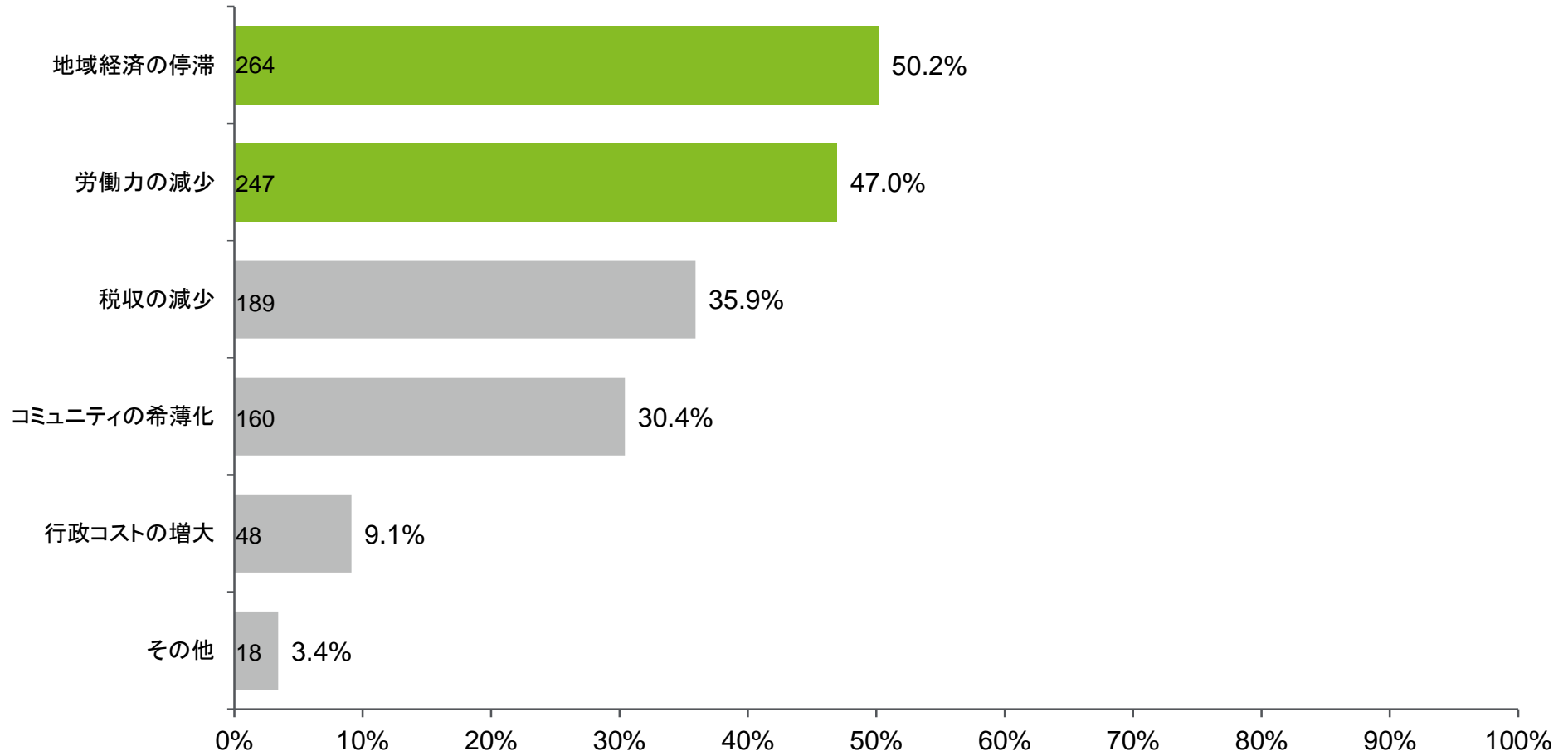
無回答数1件



人口流出の課題としては、「地域経済の停滞」「労働力の減少」が上位であり、およそ半数の市町が課題と感じている

問12-2 人口流出についての課題(*1)

人口流出について課題を感じているとお答えの場合(前回答1or2)、特にどのようなことを課題に感じていますか。主なものを2つまでお答えください。

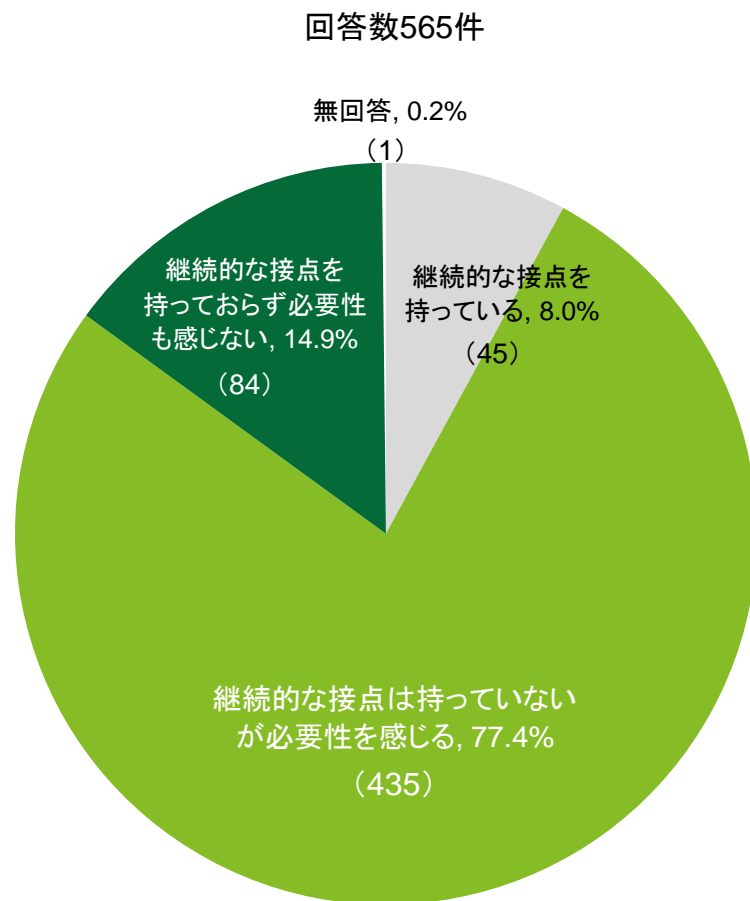


(*1)回答者数565件から無回答数39件を引き、割合を算出している。

転出した住民と継続的な接点を持っている市町は1割に満たないが、必要性を感じている市町は約8割となっている

問13 転出住民との接点

転出した住民との接点を持っていますか。

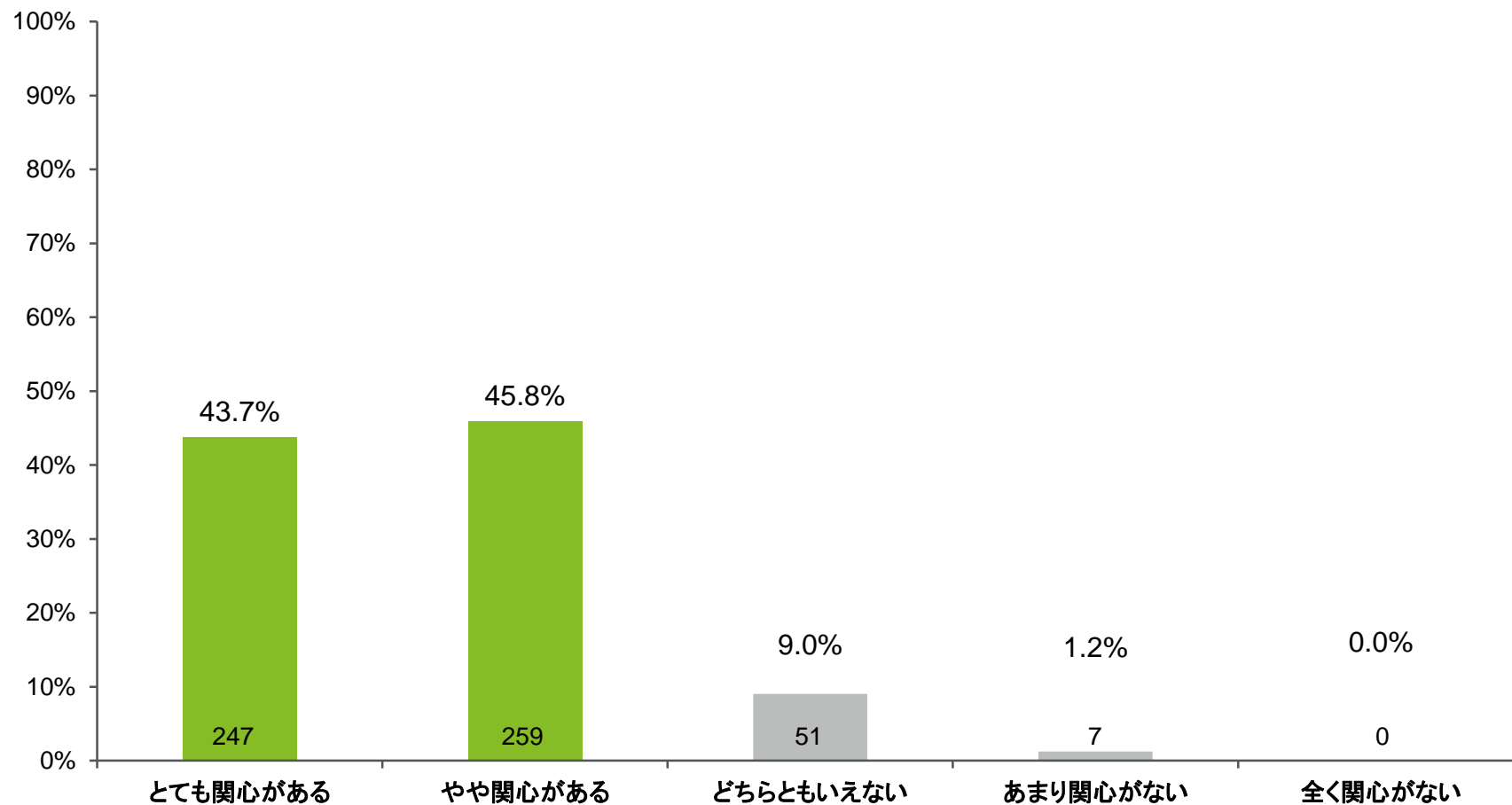


関係人口に関心を持つ市町は約9割である

問14 関係人口についての関心度

関係人口(関与人口)についての関心度を教えてください。

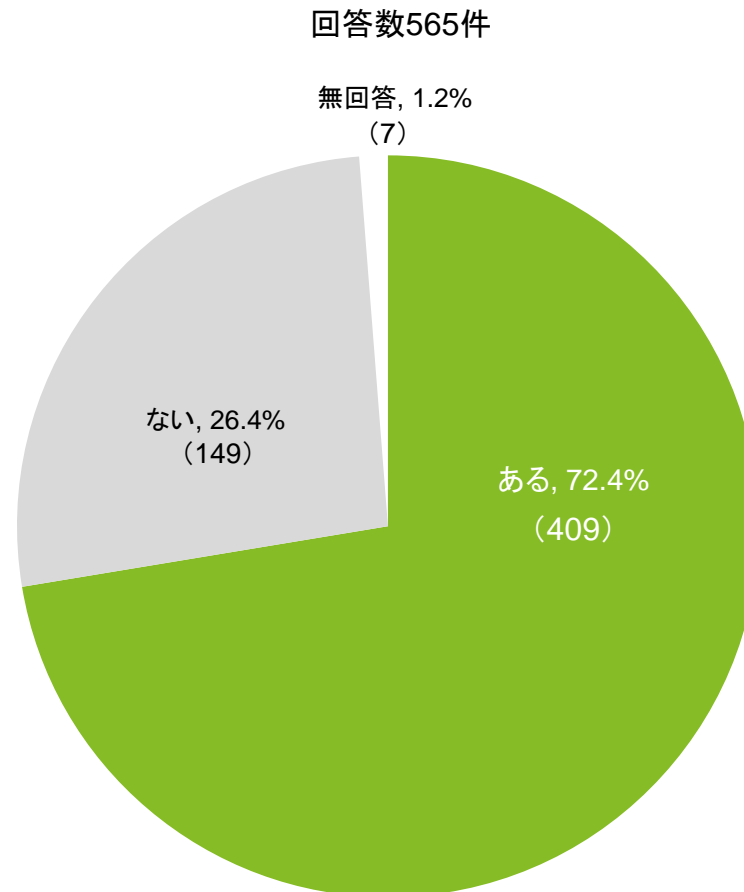
無回答数1件



地域をあげて住民に聞きたいテーマや課題があると回答した市町が約7割である

問15 住民に意見を聞きたいテーマや課題

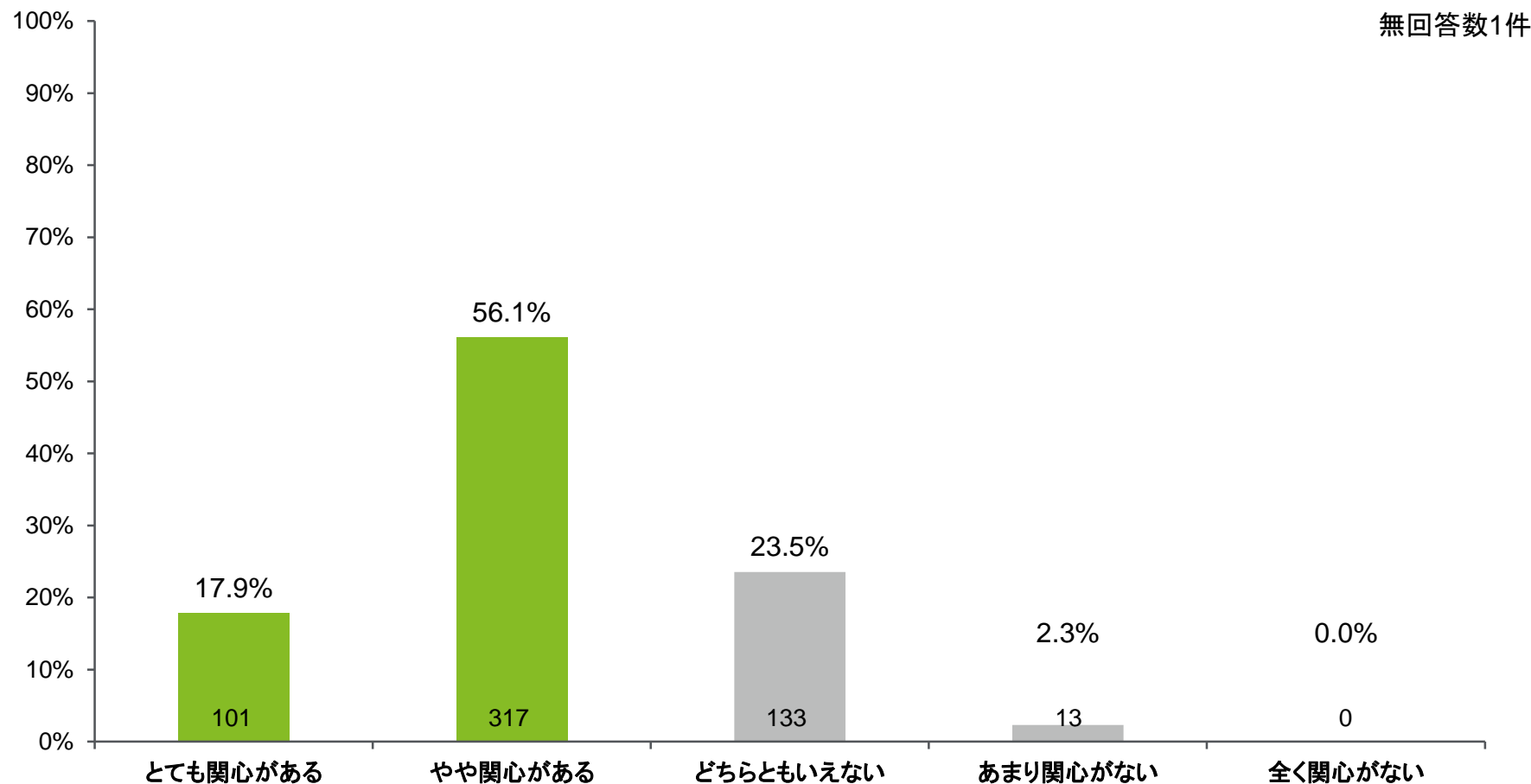
地域をあげて住民に意見を聞きたいテーマや課題はありますか。



スマホやPCなどを使った住民相互、住民と自治体のコミュニケーション手法に関心のある市町が約7割である

問16 ITを用いた住民参画手法の導入への関心度①

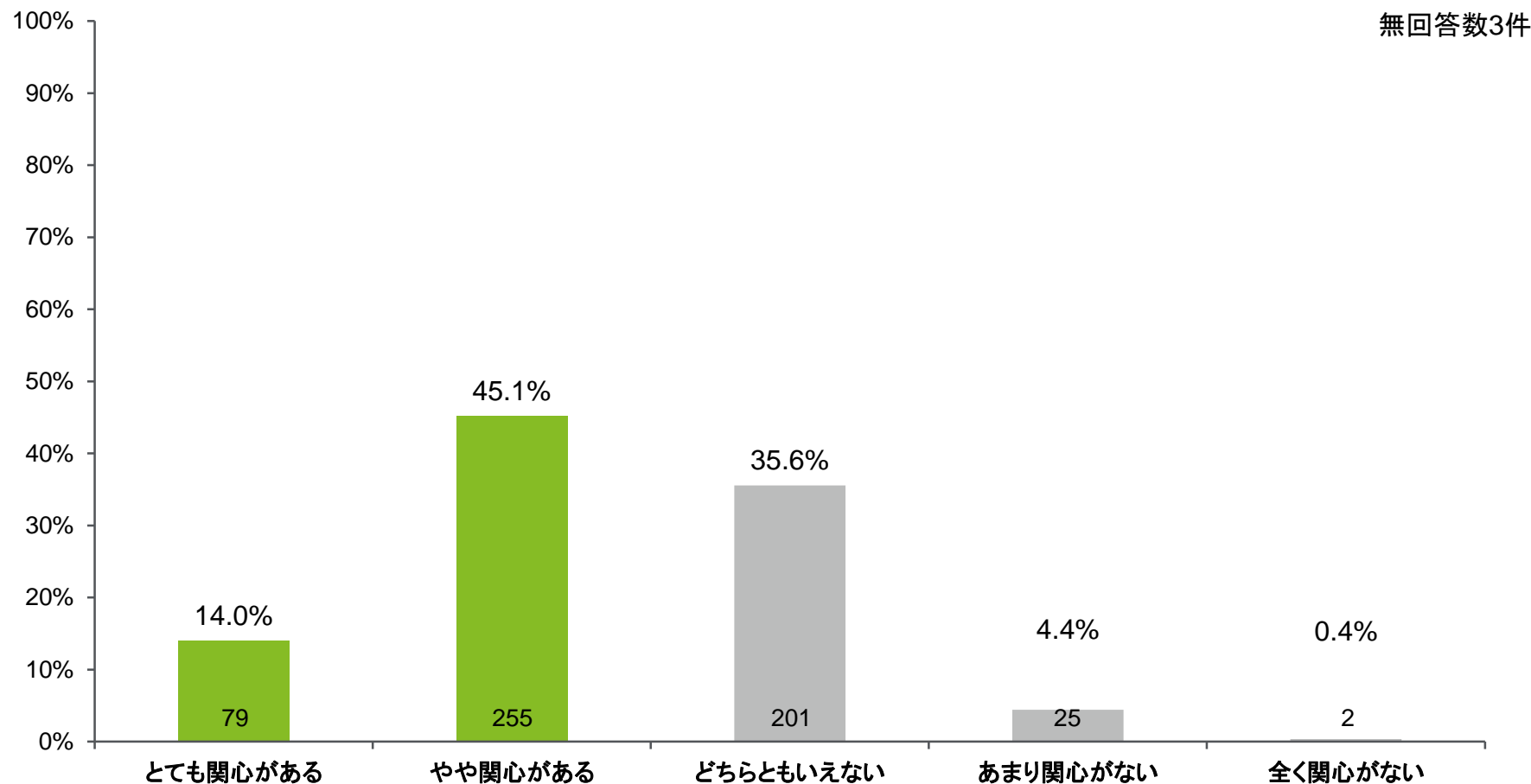
住民がスマートフォンやPCなどから気軽に、地域の課題について学び、共通の情報を踏まえて、住民同士がお互いの考えを俯瞰できる意識調査や、政策形成の手法があった場合、導入についての関心度を教えてください。



前項のコミュニケーション主体に議員を加えた場合に、関心があると回答した市町は約6割である

問17 ITを用いた手法の導入への関心度②

住民がスマートフォンやPCなどから気軽に、地域の課題について学び、共通の情報を踏まえて、住民同士に加え、住民と議員、議員同士がお互いの考えを俯瞰できる意識調査や、政策形成の手法があった場合、導入についての関心度を教えてください。

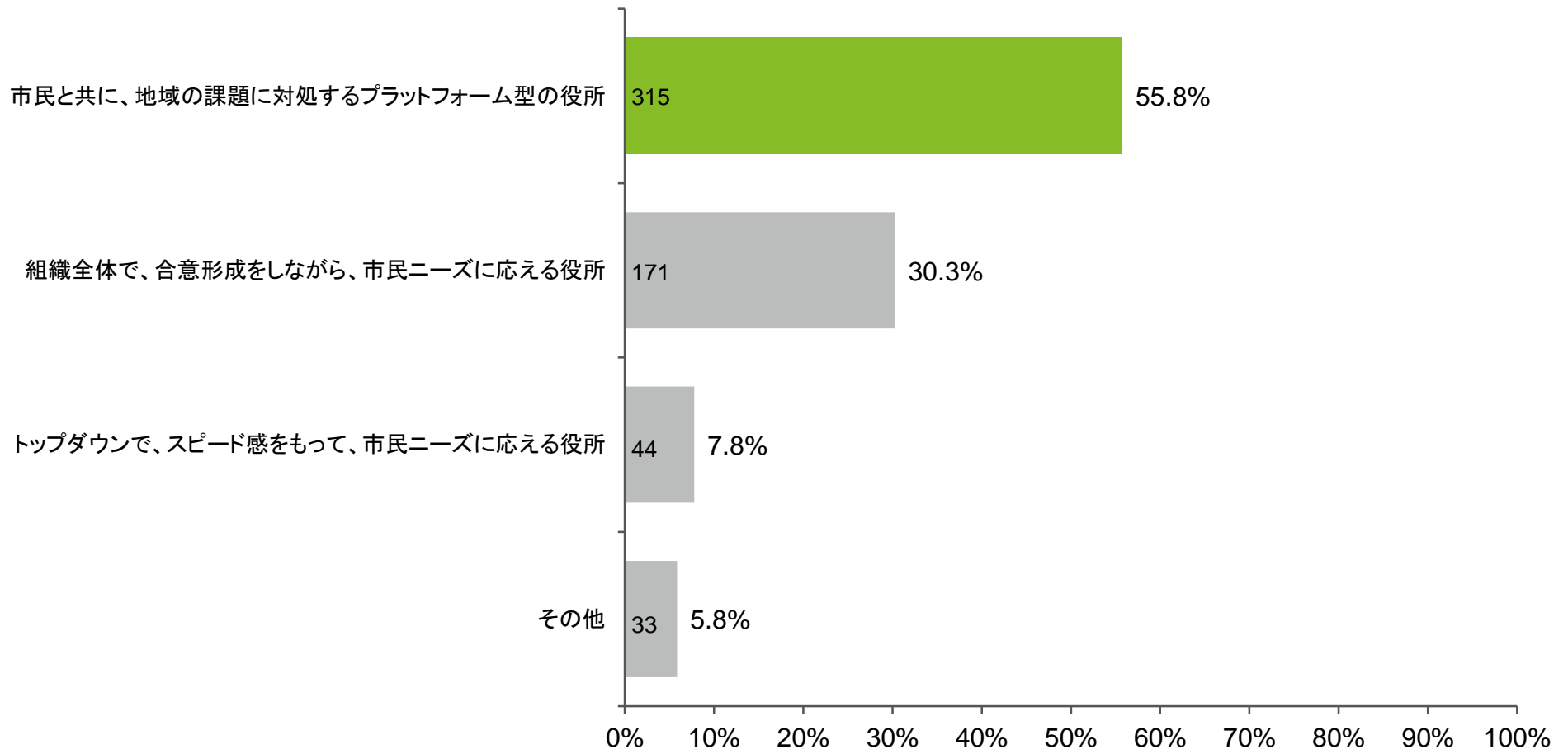


「市民と共に、地域の課題に対処するプラットフォーム型の役所」を志向する市町が約6割で最も多い

問18 自治体組織としての存在意義

自治体組織として、どのような存在であるべきとお考えですか。最も近い番号を1つ選んで○をつけてください。

無回答数2件



Deloitte. トーマツ.

デロイト トーマツ

デロイト トーマツ グループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイトネットワークのメンバーであるデロイト トーマツ 合同会社ならびにそのグループ法人(有限責任監査法人トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング 合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザー 合同会社、デロイト トーマツ 税理士法人、DT 弁護士法人およびデロイト トーマツ コーポレート ソリューション 合同会社を含む)の総称です。デロイト トーマツ グループは、日本で最大級のビジネスプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスクアドバイザー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、税務、法務等を提供しています。また、国内約40都市に1万名以上の専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツ グループWebサイト(www.deloitte.com/jp)をご覧ください。

Deloitte(デロイト)は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、リスクアドバイザー、税務およびこれらに関連する第一級のサービスを全世界で行っています。150を超える国・地域のメンバーファームのネットワークを通じFortune Global 500®の8割の企業に対してサービス提供をしています。“Making an impact that matters”を自らの使命とするデロイトの約286,000名の専門家については、(www.deloitte.com)をご覧ください。

Deloitte(デロイト)とは、デロイト トウシュ トーマツ リミテッド(“DTTL”)ならびにそのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人のひとつまたは複数を指します。DTTL(または“Deloitte Global”)および各メンバーファームならびにそれらの関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。DTTLはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は www.deloitte.com/jp/about をご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドはDTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、オーストラリア、ブルネイ、カンボジア、東ティモール、ミクロネシア連邦、グアム、インドネシア、日本、ラオス、マレーシア、モンゴル、ミャンマー、ニュージーランド、パラオ、パプアニューギニア、シンガポール、タイ、マーシャル諸島、北マリアナ諸島、中国(香港およびマカオを含む)、フィリピンおよびベトナムでサービスを提供しており、これらの各国および地域における運営はそれぞれ法的に独立した別個の組織体により行われています。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、その性質上、特定の個人や事業体に具体的に適用される個別の事情に対応するものではありません。また、本資料の作成または発行後に、関連する制度その他の適用の前提となる状況について、変動を生じる可能性もあります。個別の事案に適用するためには、当該時点で有効とされる内容により結論等を異にする可能性があることをご留意いただき、本資料の記載のみに依拠して意思決定・行動をされることなく、適用に関する具体的事案をもとに適切な専門家にご相談ください。



IS 669126 / ISO 27001