






平成28年度メールモニターアンケートの意見反映状況

平成28年度のアンケート実施結果を受けて、業務の改善や施策への反映につながったことや、今後の課題として検討していることについてまとめました。



所属	実施テーマ（実施時期）	意見反映状況
政策企画部 市政情報課	東広島市の公衆無線LAN“東広島 Free Wi-Fi”利用状況について (9月)	<ul style="list-style-type: none"> ・「公衆無線LAN」そのものについて、「よくわからない」という意見を受け、Wi-Fi そのものの紹介や利用時の設定手順、使用方法、Wi-Fi 活用事例の紹介などを、ポスターやパンフレット等でお知らせするよう検討している。 ・Wi-Fi 利用が見込まれる場所（公共施設）について積極的に整備を進めるように計画中。
	「東広島市くらしのガイド」及び「東広島市公式ホームページ」について (2月)	<ul style="list-style-type: none"> ・市公式ホームページについて、「日曜日に市民課窓口の休日開庁を行うなど頑張っているのに、それがホームページだとすぐにわからないので、もったいないです。」という意見に対応し、トップページのメインスライド部分に、市民課窓口の夜間・休日開庁日をお知らせするスライドバナーを新規作成し、詳細ページへのリンクを設定した。
生活環境部 地域づくり 推進課	メールモニター制度について (6月)	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの頻度、回答期間、設問数について「月一回程度」、「10日間」「6～10問」という回答が最も多かったため、運用に取り入れた。 ・特典プレゼントの内容について「市の特産品」という回答が最も多かったので、「のんモニ敢闘賞」のプレゼントに採用した。 ・「アンケート終了後、モニターの意見をどう反映したか、結果を何らかの形で知らせて欲しい」という意見があったので、業務の改善や施策への反映につながった案件についてホームページで公表する。
	消費生活センターについて (12月)	<ul style="list-style-type: none"> ・「オレオレ詐欺などの実際の音声を聞きたい」という意見に対応し、アンケート集計結果公表時に、広島県警がホームページで公開している「還付金詐欺の実録音声」について紹介した。 ・地域単位での出張講座を求める意見があったことから、今後とも出前講座等による啓発を積極的に実施する。 ・平成29年度の消費者講演会について、アンケートの意見を反映したテーマや実施方法を検討中。

所属	実施テーマ（実施時期）	意見反映状況
生活環境部 廃棄物対策課	家庭ごみのリサイクル 促進に向けて (8月)	<ul style="list-style-type: none"> ・制度について半数以上の方が「知らない」と回答されたことから、平成29年度家庭ごみの出し方チラシに古着・小型家電回収ボックス等について掲載し、認識の向上を図った。 ・雑がみの周知及び分別回収の促進のため、平成29年度に家庭で雑がみを回収するイベント（(仮)雑がみ回収グランプリ）の実施を決定した。 
生活環境部 人権男女共同 参画課	人権フェスティバルに ついて (10月)	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントの日程や時間帯についての回答を、今後のイベントを決める際の参考にした。 ・市民が関心を持っている課題や、自由記入意見を参考に、来年度以降どのようなセミナーやイベントを行うかを検討している。
こども未来部 こども家庭課	もっと子育てしやすい まちづくりに向けて (9月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ひがしひろしま子育てナビ「すくのび」があまり認知されていないことが分かったため、子育てガイドブックに「すくのび」へつながるQRコードを設け、周知を図ることとした。 ・アンケートにより「こども未来フェスタ」開催を周知することができた。 
建設部 維持課	道路・河川の維持管理に ついて (1月)	<ul style="list-style-type: none"> ・道路、河川の草刈りや土砂撤去等の作業は、行政側だけの対応では限界があることから、支援制度として「道路河川維持作業報償金交付制度」、「広島県アダプト制度」があるが、大多数の方に認知されていない結果であった。また、実施されている方の半数以上は、「今後（も）活動してもよい。」と回答されていることから、地域団体へ制度自体の周知とともに活動の必要性、効果等の理解を求め、新たな市民の参加及び継続的なボランティア活動に繋げていただく必要がある。周知の方法等については、引き続きホームページや広報誌、住民自治組織等を通じて根強く行うとともに新たな手段も検討したい。また、皆様から頂いた意見を参考にし、道路・河川の維持修繕についての要望等に対し、迅速な対応を行うよう取組んでいきたい。

所属	実施テーマ（実施時期）	意見反映状況
消防局 警防課・ 予防課	いざという時に備えて ～AEDと住宅用火災 警報器について (7月)	<p>【警防課】（AED）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ AED提供協力施設公表制度の認知度がまだまだ低いことが分かった。今後、AED提供協力施設公表制度をより多くの人に知ってもらえるよう、広報媒体（ホームページ等）を通じて発信していく。 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p>【予防課】（住宅用火災警報器）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 住宅用火災警報器設置後の作動確認や電池交換、10年を目安に本体の交換が必要であることは大半の方が知らなかった。 住宅用火災警報器は古くなると電子部品の寿命や電池切れで火災を感知しなくなる。住宅用火災警報器の設置が義務化されて昨年で10年が経過し、寿命を迎えている住宅用火災警報器も多数あることが考えられる。今後は、東広島市のホームページや広報誌への掲載、消防・防災フェアなどのイベントを通じて広報していく予定。 ・ 消防・防災フェアで住宅用火災警報器をPRするため、「住警器戦隊かえるンジャー」が使用する普及啓発用備品の作成を検討中。 <div style="text-align: center;"> <p>取り換えましたか？住宅用火災警報器！</p>  <p>東広島市消防局住宅用火災警報器 普及啓発イメージキャラクター 住警器戦隊かえるンジャー</p> </div>
生涯学習部 生涯学習課	生涯学習について (11月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成30年度において「東広島市生涯大学システムアクションプラン」の改訂を予定しており、当該計画の基礎調査の1つのツールとして、メールモニターアンケートの活用を検討している。