

成田市インターネット市政モニター アンケート集計結果（第3回）

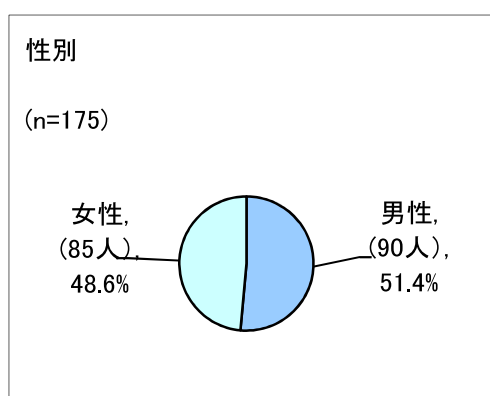
第3回のテーマは

「行政資料室に関するアンケート」でした。

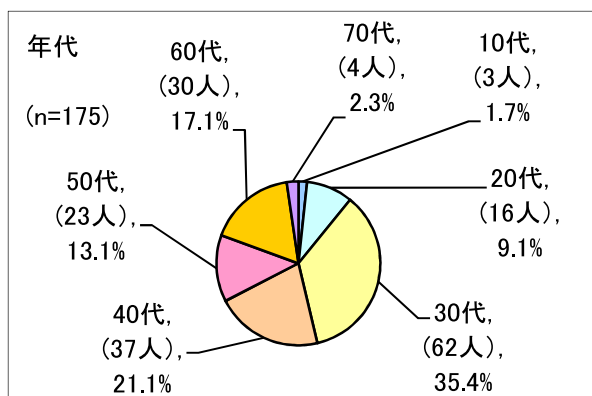
登録者数：220人

実施期間：平成26年2月5日（水）～2月14日（金）

回答者数（回答率）：175人（79.5%）



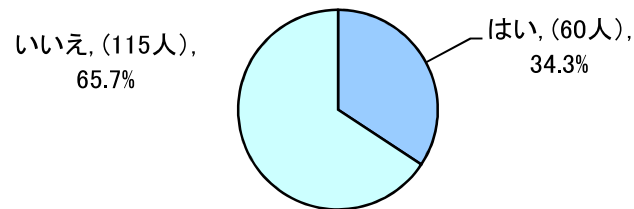
性別	N	%
男性	90	51.4
女性	85	48.6
全体	175	100.0



年代	N	%
10代	3	1.7
20代	16	9.1
30代	62	35.4
40代	37	21.1
50代	23	13.1
60代	30	17.1
70代	4	2.3
全体	175	100.0

[Q1]行政資料室を利用したことがありますか。(単一選択)

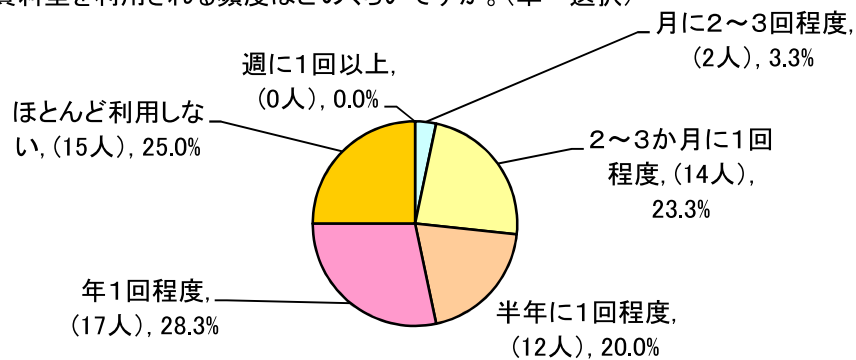
(n=175)



行政資料室を利用したことがありますか。(単一選択)	N	%
はい	60	34.3
いいえ	115	65.7
全体	175	100.0

[Q2]行政資料室を利用される頻度はどのくらいですか。(単一選択)

(n=60)

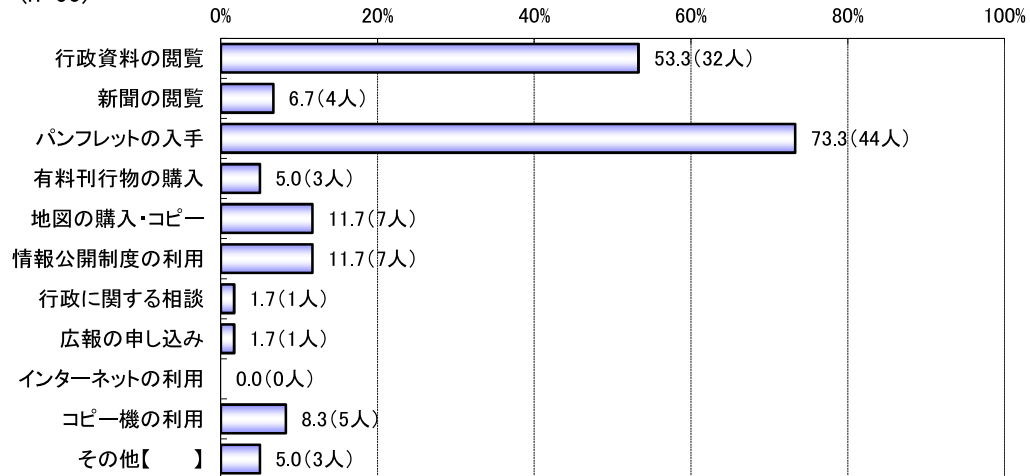


行政資料室を利用される頻度はどのくらいですか。(単一選択)	N	%
週に1回以上	0	0.0
月に2~3回程度	2	3.3
2~3か月に1回程度	14	23.3
半年に1回程度	12	20.0
年1回程度	17	28.3
ほとんど利用しない	15	25.0
全体	60	100.0

○行政資料室を利用したことのある方の中でも、2~3か月に1回以上利用している方はほとんどおらず、利用回数が少ないという実態がわかりました。

[Q3]行政資料室を利用される目的は何ですか。(複数選択可)

(n=60)



行政資料室を利用される目的は何ですか。(複数選択可)	N	%
行政資料の閲覧	32	53.3
新聞の閲覧	4	6.7
パンフレットの入手	44	73.3
有料刊行物の購入	3	5.0
地図の購入・コピー	7	11.7
情報公開制度の利用	7	11.7
行政に関する相談	1	1.7
広報の申し込み	1	1.7
インターネットの利用	0	0.0
コピー機の利用	5	8.3
その他【 】	3	5.0
全体	60	100.0

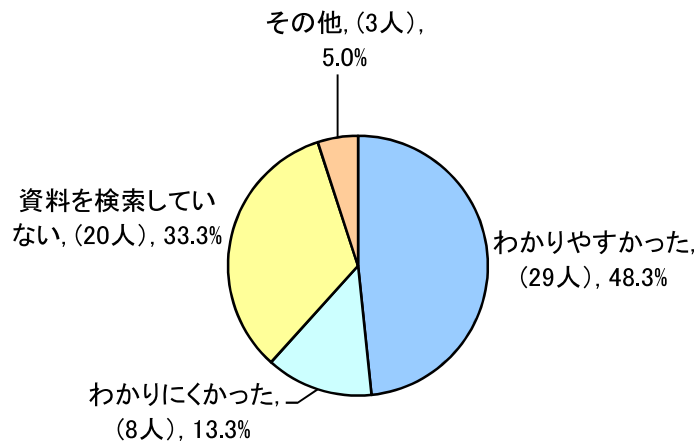
○利用目的の多くがパンフレットの入手や行政資料の閲覧であり、今後も各種パンフレットや行政資料を充実させていくことが必要であることがわかりました。

「その他」として寄せられた意見は次のとおりです

- ・成田市観光スタッフ（うなりくんグッズ）の購入
- ・市内の食事（レストラン）事情について
- ・ぷらっと立ち寄った時に、どんなものがあるのか見る

[Q4]資料の検索方法や配置はわかりやすかったですか。(単一選択)

(n=60)



資料の検索方法や配置はわかりやすかったですか。(単一選択)	N	%
わかりやすかった	29	48.3
わかりにくかった	8	13.3
資料を検索していない	20	33.3
その他【 】	3	5.0
全体	60	100.0

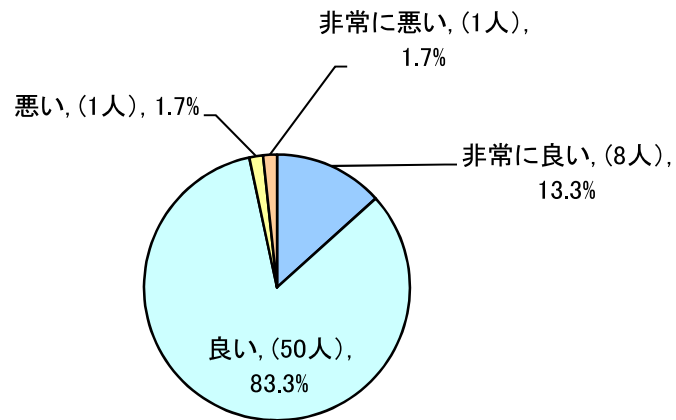
○資料を検索した方の多くは、資料の検索方法及び配置についてはわかりやすかったとのことでした。

「その他」として寄せられた意見は次のとおりです。

- ・欲しいと思う資料は言い訳程度であったが役立たなかった。
- ・必要に応じて、事務職員に聞いている
- ・何の為の部署なのかわからない

[Q5]職員の対応はいかがでしたか。(単一選択)

(n=60)

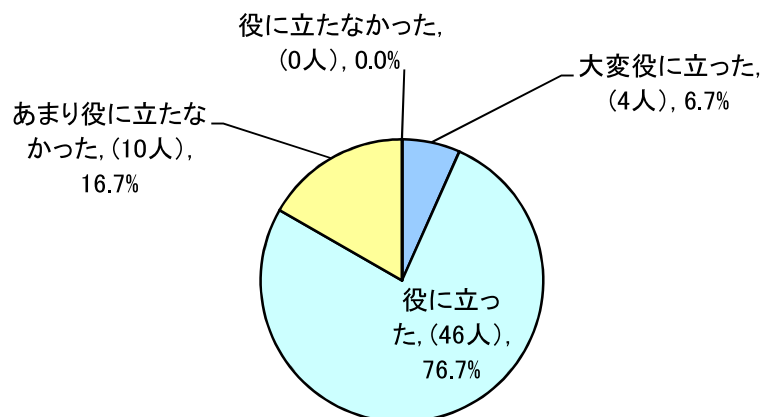


職員の対応はいかがでしたか。(単一選択)	N	%
非常に良い	8	13.3
良い	50	83.3
悪い	1	1.7
非常に悪い	1	1.7
全体	60	100.0

○非常に良い、良いが多数を占め、今後も市民のみなさまのご希望に沿えるよう対応していきたいと思ひます。

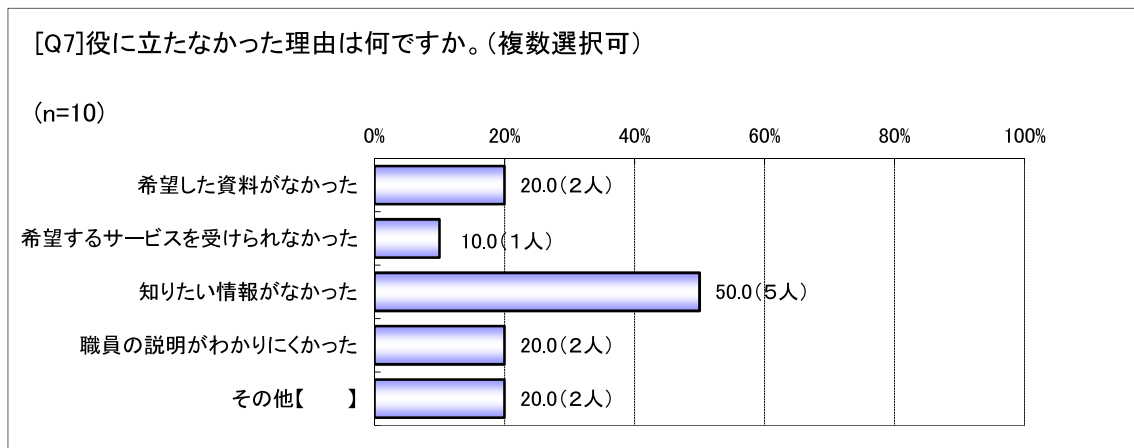
[Q6]行政資料室はお役に立ちましたか。(単一選択)

(n=60)



行政資料室はお役に立ちましたか。(単一選択)	N	%
大変役に立った	4	6.7
役に立った	46	76.7
あまり役に立たなかった	10	16.7
役に立たなかった	0	0.0
全体	60	100.0

○大変役に立った、役に立ったとの回答が多数を占めておりますが、一方であまり役に立たなかったとの回答も見受けられます。



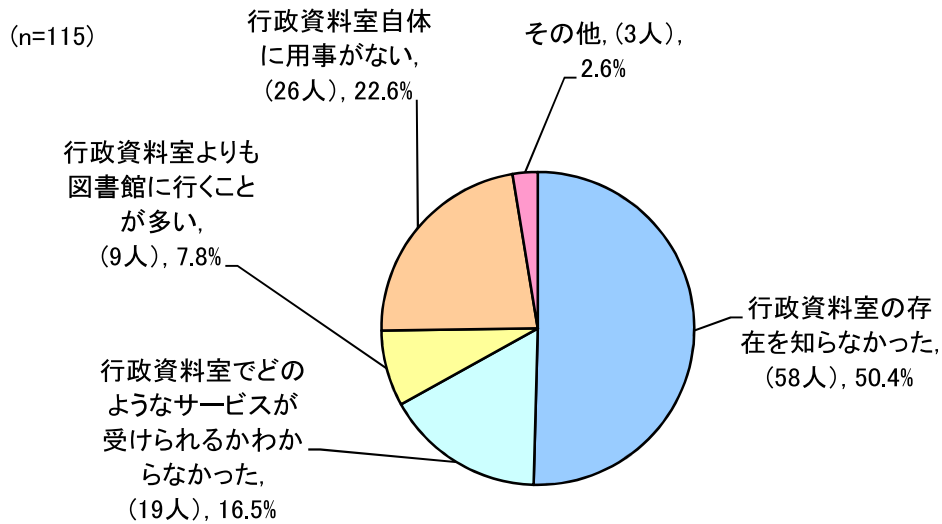
役に立たなかった理由は何ですか。(複数選択可)	N	%
希望した資料がなかった	2	20.0
希望するサービスを受けられなかった	1	10.0
知りたい情報がなかった	5	50.0
職員の説明がわかりにくかった	2	20.0
その他【 】	2	20.0
全体	10	100.0

○希望した資料や情報がなかったとの回答が多く、利用されるみなさまのご意見等をお聞きしながら、今後、どのような情報の提供が必要かなどを検討していきたいと思っております。

「その他」として寄せられた意見は次のとおりです。

- ・資料のある場所がわかりづらい
- ・市民の本当に求める情報と市の提供する情報のミスマッチ

[Q8]利用したことがない理由を教えてください。(単一選択)



利用したことがない理由を教えてください。(単一選択)	N	%
行政資料室の存在を知らなかった	58	50.4
行政資料室でどのようなサービスが受けられるかわからなかった	19	16.5
行政資料室よりも図書館に行くことが多い	9	7.8
行政資料室自体に用事がない	26	22.6
その他【 】	3	2.6
全体	115	100.0

○行政資料室の存在を知らなかったとの理由が半数となりました。

「その他」として寄せられた意見は次のとおりです。

- ・上記すべてが理由です。
- ・平日昼間は利用できない。
- ・4ヶ月前に成田に引っ越して来たばかりなので知らなかった

[Q9]行政資料室に備えてほしい資料や希望するサービスなどがありましたらご記入ください。(自由記述)

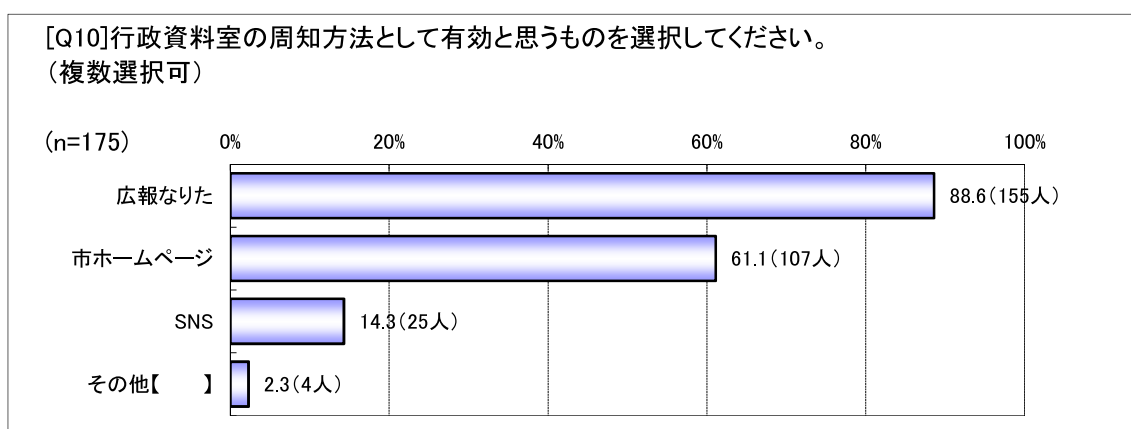
寄せられた代表的な意見は次のとおりです。

- ・今のままで充分だと思います。
- ・募集しているイベントなどの一覧みたいなものをわかりやすく設置して欲しい。
- ・防災マップや非難所マップなど防災関係の資料。必要なものをコピーしてくれるサービス
- ・国、県、市の権限区分の実態及び課題に関する実態に関する情報を成田市のみではなく全国レベルで調べたい。
24時間空港を目指す上で、世界の実態と市としてどのように調査考究していくのかの行政レベルの動向をメリット・デメリットを含めての情報公開をされては如何でしょうか。
- ・成田の将来図
- ・行政全般の資料と会議録など
- ・地区ごとの都市計画(道路計画)を市民が見ることができるようにしてください。
- ・例えば、今工事している道路がいつまでに完成する予定なのか等調べて分かるのでしょうか？身近な道路の場合、知っておきたいと思うのですが。
- ・現状で満足です。
- ・子連れでも気軽に行けるように、ちょっとしたプレイコーナーがあると子供も退屈しなくてよいと思います。
- ・成田市民が利用できる講座や各種補助金等の制度一覧
- ・成田市内の行事などの資料が有ればうれしい
- ・成田市の資料だけでなく、国や県の施策等で市の資料に関連するものや市民生活に深く関係する物を備えてほしい。
- ・よく分からない。インターネットから置いてある資料の確認と取り寄せが出来れば忙しい人も興味があれば利用できる
- ・各種、幼稚園、保育園の情報
- ・写真などや、両面コピー、各種保存カードが利用できる最新カラーコピー機。日本地図などや成田市白地図などを画面で見て指定できる印刷器機。
- ・成田市の自然や歴史に関する資料
- ・最新の行政資料。成田市制前の旧公津村地形図。地方自治に関する参考書籍
- ・もっとPRをして欲しい。
- ・検索機能を持つデータベースの公開。
- ・年2回ぐらい、広報などで最新の資料などを紹介する。
- ・親子で鑑賞できるDVDや本
- ・一度見に行ってみたいと思います。
- ・どんなものが置いてあるのか具体的に教えてほしい
- ・今のところ必要なものが見あらず判断が付きません
- ・イベント情報 成田市の観光案内 みどころ
- ・成田の詳しい地図
- ・妊婦さん、子持ちのお母さん、お年寄りや寝たきりの方、医療に関してなど、市で受けられるサービス、今後課題としたい成田市の取り組みが見える立ち寄りやすいコーナーにして欲しいですし、他の市にくらべ、空港や成田山

と観光の短期利用者向けへのアピールばかりで、住む人への熱心さ、住む人の安心を提供したいという地元愛ではなく地元の人愛が足りないの、そういうことを進めていただいていると感じられる資料をお願いします

- ・成田市内の地図。千葉県内の道路地図などがあると便利。
- ・利用した事が無いので分かりませんが、新規開発事業やインフラ整備などのお知らせを開示して欲しい。
- ・利用したことが無いので、なんとも言えません。守秘問題もあるかと思いますが、検索サービスが外部からも利用できるようになると助かります。
- ・食の街成田としてとらえたら、食の案内が少ない。市民が困って(探して)いる問題解決の橋渡しをして欲しい。
- ・可能なら退職者や個人事業主を集めたコンサルタントファームの様な、ワンストップサービスのていをなす形で。
- ・最近利用していないので、現況がわからない。介護の施設や資料がおいてあるか？色々なサービスを知らないことが多いので、どこに聞けばいいのかの資料とか。資料をゆっくり見たいときもあるので、座れるようにしてあったかな？テレビの近くにソファがたくさんあるのでそれはいいかな。歴史的文化的なものを見ることが出来る場所の資料案内。新しい公園、施設などの資料。
- ・行政資料室を一度も訪れたこともない私が言うのもおこがましいと思いますし、そんなことはもうすでに実施済みなのかもしれませんが、①資料を閲覧するためのイス、テーブルがあったほうがよい。②見たい資料を容易に探すことができるようなインデックス、配置の工夫をしてほしい。③明治時代のハザードマップ的なもの、それが無ければ江戸時代のわが町の地図(絵図でもよい。)を見てみたい。
- ・うなりくんのスケジュール
- ・行政資料室を訪ねたことがないので現在どのような資料がそろえられているのかわからないので今のところ特になし
- ・全て電子化して Web で閲覧できるようにして欲しい。
- ・写真集などがたくさんあると、楽しく見れると思う。
- ・資料を行政だけにくらずに枠をはみ出で収集する
- ・議会開催時の、議員に配布する資料と、全く同じものを、議員に配布する日から、議会終了後、1週間まで、閲覧できるようにして欲しい。
- ・市内の施設案内。
- ・市で行っているサービスの紹介や、利用の仕方。
- ・最新の個人宅名の入った自治会別の地図
- ・とりあえず何ができるのかわからないので、まずは知りたいです。
- ・市役所あるいは市の関連施設での契約社員・パート・アルバイトなどの人材募集情報(行政資料室にも行ってみました、現状どの部署に聴いたら良いか判りません。)
- ・どのような資料があるのか分からないので、そのようなところから周知したらいいのではないかと思う。
- ・福祉、教育などに関する情報の充実
- ・ひとり親家庭等への支援・援助について、分かりやすい資料を充実させるべきでは？パンフレットについては、系統立てて置くべきと思料します。
- ・観光案内の詳細を取り扱って欲しい
- ・法律が詳しく書かれているわかりやすい本。法律や税について知っていれば勉強になることもあると思います。

- ・希望するサービス: 情報公開手続き方法と公開されるまでの期間
- ・成田市にはじめて住む場合にいろいろ情報を教えてほしい。
- ・成田市内の交通網一覧(鉄道・バス路線図 時刻表)
- ・行ったことが無いので、1度、資料室に行ってみようと思いました。
- ・申請用紙の書き方等、説明書の様な資料が欲しい。
- ・若い市民の求める情報をスピーディに提供して下さい。提供している情報が誰の為に有益な情報なのか明確で無い。
- ・どのような資料があるのかが良く判らないので、利用を促進するのであれば告知が必要かと思います。



行政資料室の周知方法として有効と思うものを選択してください。	N	%
広報なりた	155	88.6
市ホームページ	107	61.1
SNS	25	14.3
その他【 】	4	2.3
全体	175	100.0

○周知方法としては広報なりたが有効との意見が大多数を占めました。

「その他」として寄せられた意見は次のとおりです。

- ・利用環境を改善した方がいいのでは？
- ・商工会議所、観光協会、農協等々合同で広く知らせる???
- ・NCTV、時々、その存在を放送する
- ・もっとわかりやすい場所に設置する

[Q11] その他、行政資料室へのご意見・ご要望などをご記入ください。(自由記述)

寄せられた代表的な意見は次のとおりです。

- ・行政資料室という存在をはじめて知りました。せっかくそういう存在があるのなら、もっと市民に知らせてほしいと思います。もったいないです。周知方法として、広報なりたとホームページを選びましたが、広報なりたを手にしていない家庭もあるだろうし、ホームページの閲覧ができない老人世帯なども多いのでは・・・と思います。周知は、そういう方々のことも考えて、広く行って欲しいです。
- ・行政の定義を教育行政まで拡大し、指導要領は「健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」と云う憲法第25条の下で策定されており、国民が学ぶ最低限の内容であることを認識した上での教育実態の分析も実施し、公開すべきです。戦後すぐの国会の場でもこのことは確認されており、議事録は千葉大図書館にもありません。
- ・最近、個人情報があるから知りたいことの閲覧もむずかしいですね。
- ・情報公開の場所としてもっと充実した資料内容と職員の対応が必要と考える。
- ・その場所で閲覧しないといけないのでしょうか？また、貸出はしているのでしょうか？館内利用で済ませたいときがありますし、貸出していただくとありがたいと思うので伺いました。
- ・このアンケートを機会に行政資料室という存在を知りました。
- ・今度、どのような情報資料があるか利用させていただきます。
- ・分室にも設置してほしい。
- ・とてもよいシステムなので もっと積極的に宣伝してください。
- ・場所が建物の端っこにあるので、ちょっとわかりにくいと思う。もっと目立つ場所にあるとよいと思います。
- ・どのような利用ができるのかわかりません。広く市民に活用されなければ、存在の意味がないと思います。もっと周知すべきと考えます。
- ・場所が分かりづらい
- ・地図の購入をした際、該当の地図が見つからず、担当者に親切にご対応頂き助かりました。今後ともこの姿勢を維持して頂きたいと思います。
- ・行政資料室を身近に感じていなかったのもっと周知をして頂いたうえで利用しやすい環境であればいいと思います。
- ・そもそもこういうことを良くするのではなく、成田空港や成田山新勝寺など成田にしかないものをよくしようとするアンケートをして欲しい。また、成田には成田市立図書館という全国有数の図書館があるのでひつようがないきがする。
- ・大変申し訳ありませんが、あまり必要性を感じません。
- ・コピー以外は利用をしてことがない。もっと利用しやすい、わかりやすい情報がほしい
- ・行政の窓口としては、土日市民課が開庁している場合も開けてほしい。無理であれば、同等の資料を土日開いている図書館に開架してほしい。
- ・行政資料室の仕事の内容を教えて欲しい。

- 一般の人は知らない
- 資料によっては膨大なコピーを必要としますがスキャナーの持ち込みも可能でしょうか？
- 資料は、最新・期限まじか・年度版など区切ってであると判りやすい。
- 市役所に行政資料室があることを知らなかったのも、パンフレットなどは入り口近くなど、目につきやすい場所に置いた方が良く思う。
- 土日や夜間に気軽に利用できる環境があればよい。あるいはネットで同じ情報を得られるようにする。
- 何が出来るかとか何が有るとか全く知らなかったのも勉強してみます。
- 閲覧可能な資料の概要を、広報紙などを利用し、時々紹介して頂きたい。
- 市役所利用ガイドと、市役所利用サービスのリーフレットはありますか？市のスタッフは事務的な人が多く、簡単な手続きなら話したくないです。コーナー作りや、わかりやすさ、お店を一軒一軒建てるつもりで一目でわかり、知らなかったことを学べ、資料欲しい 勉強になると思えるよう部署一つ一つが紙っぺらだけでない努力を
- 市役所を訪れる際には、立ち寄ってみたいと思います。どんなものがあるのか、ホームページなどで検索できるとうれしいですね。
- どのような情報を得られるのか全く分からないので、回答使用がありません。要望を募るのであれば、今現在どのようなサービスを提供しているのかぐらい提示してからではないのでしょうか？どのような目的でアンケートを行っているかわかりませんが、このアンケートに興味を持つ人もいます。費用をかけてアンケートを取っているのですから、もう少し設問ややり方を検討されたほうが良いと思います。
- 図書館にも設けていただくと、身近に資料を拝見し易い。
- あまり存在を知られていない気がします。もっと周知する必要があるかと思えます。
- 市役所の資料室前にその資料で軽くミーティング(15-30分)が行なえる様な仕切りを作ると、問題が生じてもすぐ資料室の方に相談が出来る。それから市が合併した旧町役場にスペースが余っているだろうから、少ない料金で市民がミーティングが出来る様に取り計らって頂きたい。もっと踏み込んで期限を切って、有料で成田市の発展の為に頑張っているグループにその部屋を、共同で管理使用させる事等考えられませんか。スペースの有効活用をして、市民がもっと活発に活動できる環境を整えて100円でも1000円でも経費削減につなげる事は考えられませんか。
- せつかくの資料室が今はあまり利用されていない状況だろうと思う。もったいないと思う。職員のいる場所と閲覧できる資料の目線というか、ちょっと入りにくいところもある。あまり人の出入りが多くても困るが、もっと自由に気にせず入れるような感じだといいいのでは。私は、そこがなければ建物の端っこで気軽に入れると思う。ゆっくりしたいときに良い。
- 市民図書館と行政資料室の位置づけがよくわかりません。資料室じゃないと閲覧できないものとか決められているんですか？
- 行政資料室と市史編さん室との違いがよく分からない感じがしますが、こんな疑問を持つのは私だけなのでしょうか。例えば、昔からの人口(地区別、年齢別、職業別等)の推移、交通網、道路網の推移、市区町村の統廃合の推移など、行政資料室にも市史編さん室にも関係する事柄だと思われるので、疑問に感じました。
- 行政資料室の存在を知らなかったのも、利用方法を知りたいです。
- 時間を作っていつてみたい。

- ・行政資料室という言葉自体を初めて知った。ただ、平日しか空いていないとなると、図書館の方が行きやすいかなとおもう。(実際、南の資料を展示されているかもわからないけれど・・・)
- ・もっと、存在、利用方法、活用方法等を積極的にアナウンスすべきだと思います。
- ・どんな資料が置いてあるのか知らないのに、広報で資料を種類別に公開して欲しい
- ・行政資料室を図書室の一部として吸収させて効率を上げより充実させる
- ・行政資料室にある、コピーマシンの料金が「白黒 A3」迄、10円だが、民間と同じ5円にして下さい。
- ・一回だけ、市のイベント情報が欲しくて立ち寄ったと思います。何があるのか、何をするための場所がよくわかりませんでした。一度周知してもいいかもしれません。7年ぐらい住んでいます、わかっていないので。
- ・うなりくんと関わられるような、子供にも、やさしいアピール。
- ・残念なことに、職員に広報サービスに対する心構えが欠けているとの印象を受けました。
- ・行政資料室の名前からして、改める必要があるのでは？
- ・こんど利用してみます
- ・このアンケートで行政資料室の存在を知った。まずは存在を PR することが必要ではないかと思う。
- ・高齢化が進む中、市外に通勤していた者として、定年退職後は地域や市の施設での係わりを持ちながら契約社員やパート・アルバイトとしての就労を希望している方が増加していると思います。サラリーマンの定年退職者などの上手な活用を市としてご検討いただきたい。その情報発信の機能を持って頂くのは貴部署ではないですか？(場違いならご容赦ください。)
- ・市役所にはめったにいかないのに、HP 上で公表できたらいいかと思う。
- ・このアンケートでその存在を初めて知りました。今後利用してみたいと思います。
- ・存在もサービスも知らなかった。内容が分かれば必要に応じ積極的に利用したい。
- ・今回のアンケートではじめて知りました。ぜひ1度行って見たいと思いました。成田市のいろいろな状況を把握するのも、私たち市民には必要なことだと思うからです。
- ・あるのは知っていましたが一度も入ったことがなかったので、今度、市役所に行く機会があったら立ち寄ってみたいと思います。
- ・意見: ネット時代の今日、行政資料室に足を運んでこそ得られるものとは何か、効果を考えさせられるテーマでした。例えば「賢い成田市民の育成のための資料室」といったコンセプトを打ち出し、市民各人の抱く問題意識について共通テーマを通じネットワークにつなげ市への賢明な提言ができるようにしていく基礎となる資料提供をする。その仕方については、各課の縦割りを超え縦横的にテーマ整理して資料提供・陳列するなど考えられます。HP に載せるまでもいかないという範囲の行政資料も含め、今後期待します。
- ・市役所に行く機会がない場合でもいろいろ行政情報をわかりやすく教えてほしい。
- ・行政資料室がどのような資料を置いてあるのか
- ・どの様な時に使うのか明確な説明が欲しい。
- ・提供している情報が誰の為に有益な情報なのか明確で無い。せつかくの情報もつたいない。

○行政資料室に関するアンケートにお答えいただきまして、ありがとうございました。様々なご意見をいただき、大変参考になりました。

行政資料室は市民のみなさんに市政に関する理解を深めていただく為、行政に関する情報を広く公開する場です。多くのみなさんにご利用いただく為には、利用しやすい環境の整備、提供できる情報や資料を充実させること、市民のみなさまに親しみを覚えていただけるような対応が必要なことなど、今後の課題があることがわかりました。

また、行政資料室の存在を知らず、今回のアンケートの実施により初めて存在を知ったという方もいらっしゃったことから、今後は広報なりたや市のホームページなど有効と思われる方法で、どのようなサービスを受けられるかも含め、行政資料室についての広報を行っていきたいと考えております。