

市民意見の聴取に関する調査研究

令和8年3月

長野県 長野市
一般財団法人 地方自治研究機構

はじめに

昨今のわが国の地方行政を取り巻く環境は、少子化に伴う本格的な人口減少・高齢化の進行、社会全体のデジタル化の急速な進展、各種災害の激甚化、働き方やライフスタイルの多様化、インバウンドの急増、脱炭素化やSDGs等の地球規模の潮流など、これまでとは大きく異なる変化が見られます。

こうした中で、地方公共団体は、自治体DXの推進、人材の確保・育成、経営マネジメントの強化等を図りつつ、住民ニーズを的確に捉え、地域の特性を活かしながら、住民福祉の向上、地域産業の振興、まちづくりの推進、防災対策の強化、自然環境の保全、共生社会の実現等に関する諸課題に、自らの判断と責任において取り組んでいくことが求められています。

このため、当機構では、地方公共団体が直面している諸課題を多角的・総合的に解決するため、個々の団体が抱える課題を取り上げ、当該団体と共同して、全国的な視点と地域の実情に即した視点の双方から問題を分析し、その解決方策の研究を実施しています。

本年度は4つのテーマを具体的に設定しており、本報告書は、そのうちの一つの成果を取りまとめたものです。

地方公共団体において、住民参加、とりわけ市民意見の聴取は不可欠な取組であり、市民アンケートやパブリック・コメント、ワークショップなど、様々な形で取組が進められています。一方で、アンケートの回収率が低下している状況もあり、取組方法の再検討を求められる状況にあります。

本調査研究では、新たな市民意見の聴取手法に取り組む市や事業者に対してヒアリング調査を行い、その成果を踏まえ、新手法による市民意見の聴取を実施したほか、これまで行われてきたアンケートを、他の中核市の事例を参考として分析することで、今後の長野市における市民意見の聴取の方向性を検討したものです。

本研究の企画及び実施に当たりましては、研究委員会の委員長及び委員を始め、関係者の皆様から多くの御指導と御協力をいただきました。

また、本研究は、公益財団法人 日本財団の助成金を受けて、長野市と当機構とが共同で行ったものであり、ここに謝意を表する次第です。

本報告書が広く地方公共団体の施策展開の一助となれば大変幸いです。

令和8年3月

一般財団法人 地方自治研究機構
理事長 北崎 秀一

目次

序 章 調査研究の概要	3
1 調査研究の背景と目的	3
2 調査研究の流れと全体像	4
3 調査研究体制	6
4 調査研究のスケジュール	7
第1章 調査研究を取り巻く環境	11
1 長野市の概況	11
2 長野市における市民意見聴取の現状	17
第2章 新たな市民意見聴取方法の検討	25
1 先進自治体及び事業者ヒアリング	25
2 他の自治体へのアンケート調査の実施	37
3 実証実験で使用するオンラインツールの決定	53
第3章 デジタルプラットフォームによる市民意見聴取の実証実験	57
1 実証実験の実施内容	57
2 実証実験の結果分析	65
3 実証実験結果を踏まえたデジタルプラットフォームの活用の方向性	85
第4章 政策や計画の進捗管理における市民意識調査等の精度向上	89
1 長野市における総合計画進捗管理段階における市民意識調査の位置づけ	89
2 長野市における総合計画進捗管理段階における市民意識調査の実施状況	93
3 他の中核市における市民意識調査の実施状況	104
4 進捗管理に係る市民意識調査の課題	121
第5章 新旧の市民意見聴取方法の特性を踏まえた活用の方向性	129
1 新旧手法間の特性を踏まえた連携・補完方法の提案	129
2 意見聴取から住民参加への取組に向けての提案	138
調査研究委員会名簿	143
参考 アンケート調査票	147
1 デジタルプラットフォームを活用した市民・区民意識の把握手法に関する調査 調査票	147
2 総合計画の進捗管理における市民アンケート等の調査項目に係る調査 調査票	152

序 章 調査研究の概要

序 章 調査研究の概要

1 調査研究の背景と目的

政策の立案から実施に至る過程で、住民の意見を受け付け、政策に反映させる住民参加の取組は、多くの都道府県や市区町村において実施されている。

長野県長野市では、市政への要望を受け付ける手段として「みどりのはがき」を昭和 47 年度(1972 年度)から、また、市民を対象として、市が実施する事業に対する考え方や意見を把握するアンケート調査「まちづくりアンケート」を昭和 57 年度(1982 年度)から取り組んできた。平成 13 年度(2001 年度)には、「長野市まちづくり意見等公募制度実施要綱」に基づき、いわゆるパブリック・コメントの制度化に取り組むなど、政策の立案から実施に至る一連の過程で市民意見の聴取に努めてきた。

一方で、長野市の「まちづくりアンケート」の全体回収率は、令和 3 年度(2021 年度)には 67.1%であったものが、令和 6 年度(2024 年度)には 49.5%と、17.6 ポイント低下するなど、回答率が低下傾向にある。さらに、同じく令和 6 年度に実施した「第五次長野市総合計画に関する市民アンケート調査」について、18 歳から 39 歳までのいわゆる「若年層」に注目して分析をすると、回答者の構成比では、18 歳～39 歳が 16.0%、40 歳～59 歳は 31.2%、60 歳以上は 52.5%となり、将来の長野市を担うと期待される若年層の回答が、他の年代と比べ少ない状況にある。

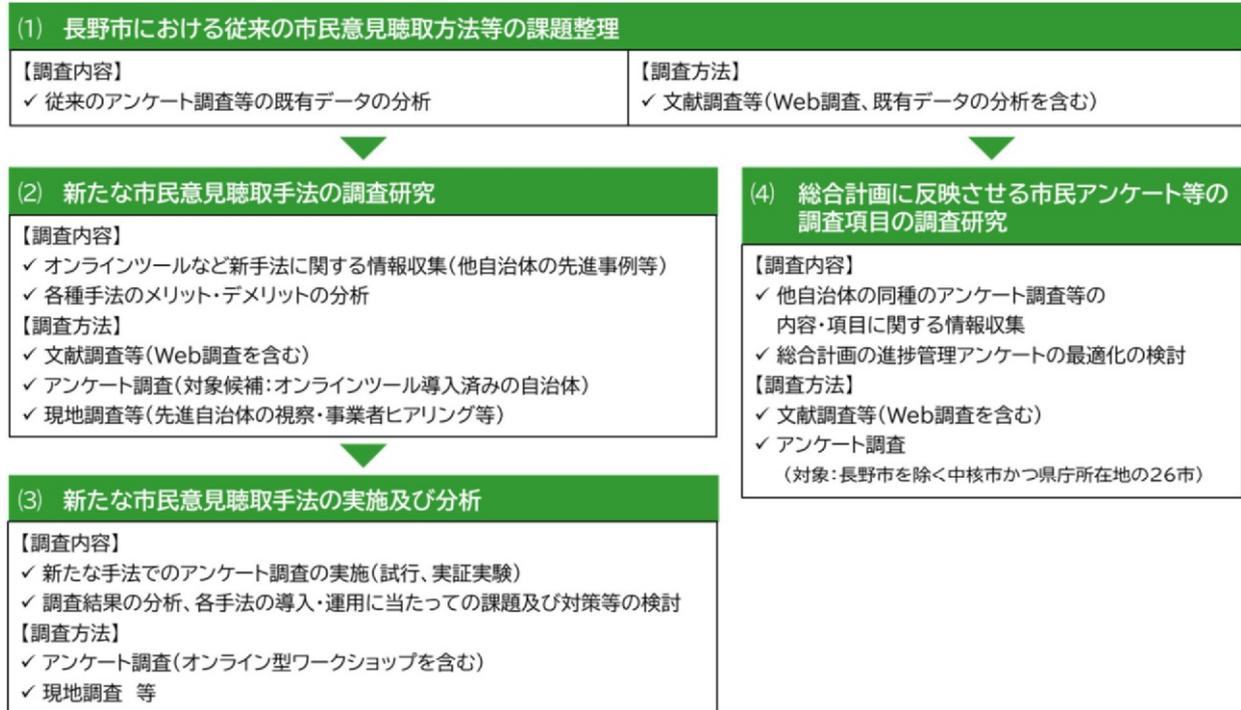
現在、長野市では、2017 年度から 2026 年度までの 10 年間を計画期間とする「第五次長野市総合計画」の計画期間満了を控え、人口減少下でも市民がウェルビーイングを実感できる、持続可能なまちづくりを目指し、まちの将来像、長期展望を市民と共有し、令和 9 年度(2027 年度)以降の総合的かつ計画的な市政運営を行う指針として、新たな総合計画(以下「次期総合計画」という。)の策定に向けて取組を進めている。その過程において、多様な市民の意見を反映及び実効性の高い計画づくりが喫緊の課題となっている。

本調査研究では、新たな市民意見の聴取手法について検討を行い、実際に新たな聴取手法を用いて意見聴取を行うことで、その利点や導入に向けた課題を整理するとともに、これまでの市民意見の聴取で行われてきたアンケート調査の手法を他市と比較することにより、長野市における市民意見の聴取方法等の在り方を検討することで、広く市民の意見を聴取し、総合計画をはじめとした行政諸施策の適切性を、維持・向上させることを目的とする。

2 調査研究の流れと全体像

調査研究の流れと全体像を、図表 序-2-1 及び図表 序-2-2 に示す。

図表 序-2-1 調査研究の流れと全体像



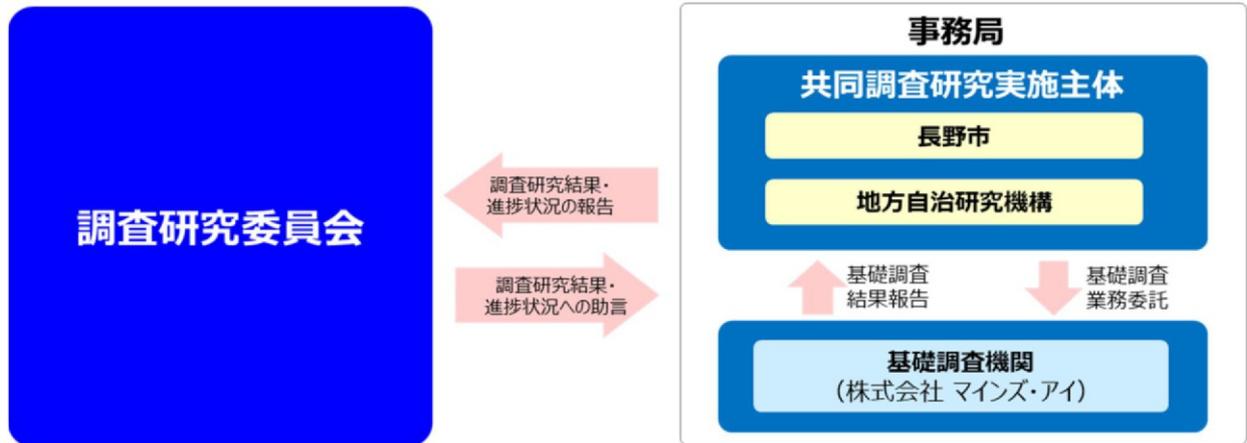
図表 序-2-2 調査の詳細

(2)-① 先進事例調査(1)	
<p>【調査目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 市民意見聴取用のオンラインツールに対するユーザー評価の収集 ✓ 自治体行政へのオンラインツール活用に関する知見の吸収 <p>【調査対象】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 市民意見聴取用のオンラインツールを導入済みの自治体 	<p>【調査方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 調査協力が得られる自治体への事前質問票を送付 ✓ 長野市・機構で先方自治体を訪問し、事前質問票に沿ったヒアリングや意見交換を実施
(2)-② 先進事例調査(2)	
<p>【調査目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 市民意見聴取用のオンラインツールに対するユーザー評価の収集 ✓ 自治体行政へのオンラインツール活用に関する知見の吸収 <p>【調査対象】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 市民意見聴取用のオンラインツールを導入済みの自治体 	<p>【調査方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 調査対象自治体にアンケートへの回答依頼状を送付 ✓ 調査対象自治体は依頼状記載のオンライン回答フォームにてアンケートを回答
(2)-③ 事業者ヒアリング	
<p>【調査目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ オンラインでの市民意見聴取に係る実証実験ツールの選定 ✓ 長野市での導入を想定した機能性、サポート体制、費用等の確認 <p>【調査対象】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 他の自治体での導入実績があるオンラインツールのベンダー 	<p>【調査方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 予めヒアリング対象事業者を選定のうえ、個別別に対面(オンラインを含む)でのヒアリングを実施 ✓ 本調査研究事業の概要や実証実験の想定仕様に係る資料を事前に交付のうえ、同資料記載の協議・確認事項を中心に質疑
(3)-① 新たな市民意見聴取手法の実施	
<p>【調査目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 市民意見聴取用オンラインツールの試用、実証実験 ✓ 新たな市民意見聴取手法の有用性評価 <p>【調査対象】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 先進事例調査や事業者ヒアリングにより選定したオンラインツール 	<p>【調査方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 選定したオンラインツールを長野市の広聴環境に試行導入 ✓ 次期総合計画策定に向けた対面型のワークショップで新たな市民意見聴取手法の実施結果を活用することで、対面型とオンラインの活用の可能性について分析
(4)-① 中核市等へのアンケート調査	
<p>【調査目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 市民意見聴取用のオンラインツールに対するユーザー評価の収集 ✓ 自治体行政へのオンラインツール活用に関する知見の吸収 <p>【調査対象】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 中核市及び市民意見聴取用のオンラインツールを導入済みの市 	<p>【調査方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 調査対象自治体にアンケートへの回答依頼状を送付 ✓ 調査対象自治体は依頼状記載のオンライン回答フォームにてアンケートを回答

3 調査研究体制

本調査研究は、長野市及び一般財団法人地方自治研究機構を実施主体として、調査研究委員会の助言の下、基礎調査機関として株式会社マインズ・アイの協力を得て実施した。

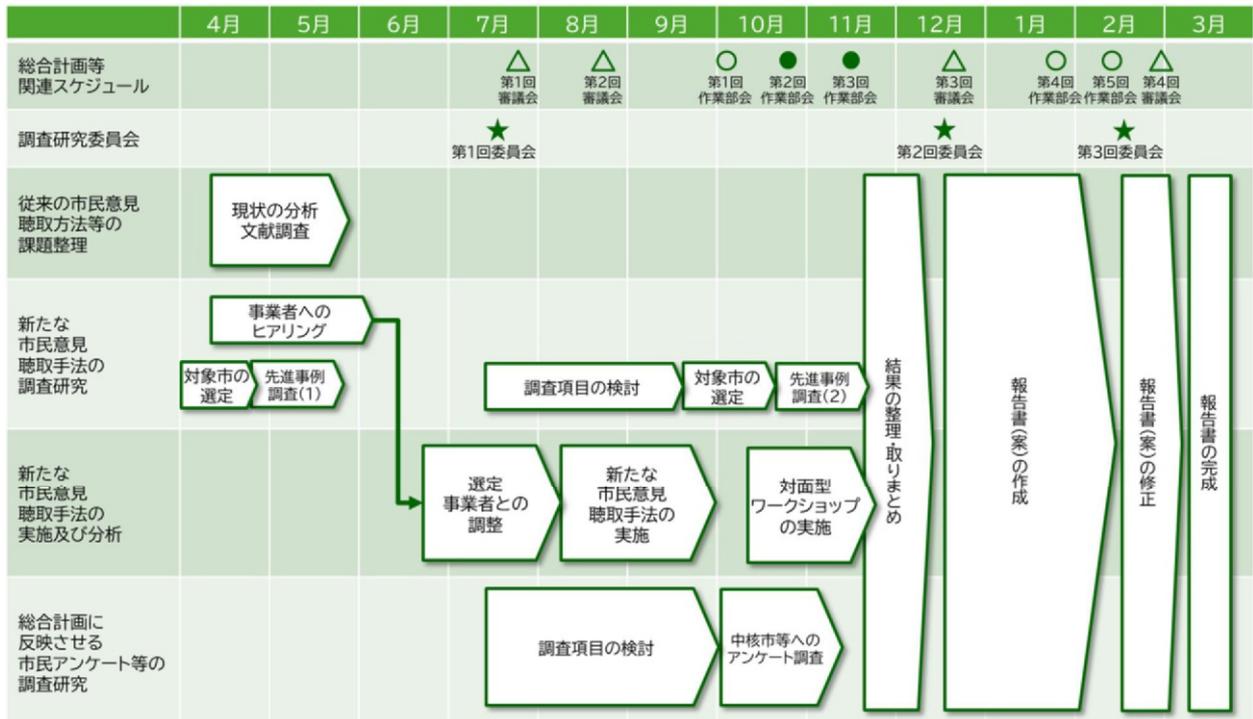
図表 序-3-1 調査研究の実施体制



4 調査研究のスケジュール

本調査研究は、図表 序-4-1 の日程で実施した。

図表 序-4-1 調査研究の主な日程



なお、以下の日程で調査研究委員会を開催した。

[第1回委員会]

開催日：令和7年（2025年）7月17日（木）

場 所：長野市役所

内 容：調査研究の背景説明及び調査研究企画書（案）の審議

[第2回委員会]

開催日：令和7年（2025年）12月16日（火）

場 所：長野市役所

内 容：調査研究結果の報告及び報告内容に関する審議

[第3回委員会]

開催日：令和8年（2026年）2月18日（水）

場 所：長野市役所

内 容：調査研究報告書（案）の審議

第 1 章 調査研究を取り巻く環境

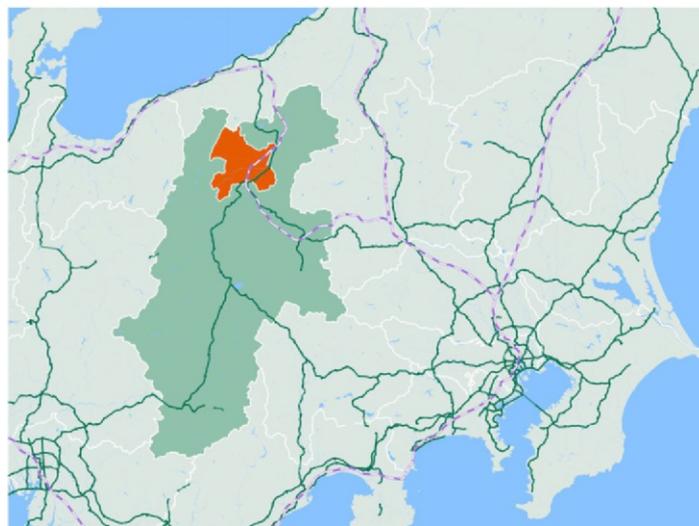
第1章 調査研究を取り巻く環境

1 長野市の概況

(1) 概観

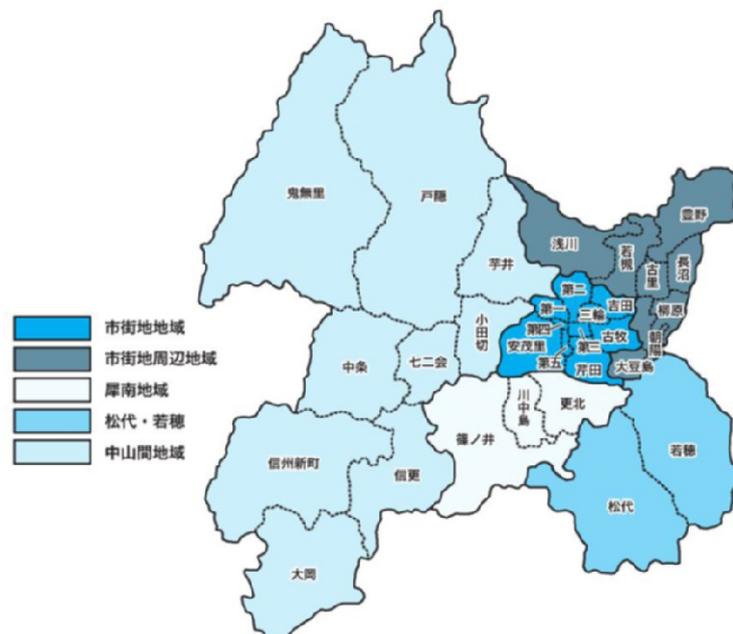
長野市は、長野県の北部に位置し、長野県の県庁所在地である。面積は834.81平方キロメートルと広大で、東京23区の約1.33倍に相当する。地目別に見ると、山林及び原野で総面積の過半を占め、宅地は約7.9%、田及び畑は約12.3%となっている（令和6年度）。また、市域の約4分の3は、いわゆる「中山間地域」であり（図表1-1-2）、県庁所在地でありながら豊かな自然環境に恵まれている。

図表 1-1-1 長野市の位置



出所：国土数値情報（行政区画）・地理院地図（国土地理院）

図表 1-1-2 長野市の地域区分図



出所：長野市『令和6年度まちづくりアンケート報告書』（令和7年（2025年）2月）

長野市は、創建から1,400年近くたつといわれる善光寺の門前町として発展し、江戸時代には「お伊勢参り」と並び「善光寺参り」が民衆の人気を集めていたことから、現在の長野市域は人口も増え、明治30年（1897年）に長野県内で初めて市制を施行した。また、平成11年（1999年）には中核市に指定されている。

市街地は、千曲川（信濃川）と犀川の流域に広がる盆地に形成されており、市の中心部から北信五岳（妙高山、斑尾山、黒姫山、戸隠山、飯綱山）に代表される山々を望むことができる。千曲川と犀川に囲まれた三角地帯は川中島と呼ばれ、武田信玄と上杉謙信の戦いで知られる古戦場跡が残されている。

長野市役所やJR長野駅の標高は360mを超え、長野盆地は周囲を山に囲まれた内陸部に所在することから、気候は寒暖差が大きい大陸性気候の特徴を示している。とりわけ冬季の寒さは厳しく、温暖化傾向が見られる近年においても、マイナス10℃を下回る気温が観測されることがある。市域の一部は特別豪雪地帯に指定されており、こうした気象条件を生かし、平成10年（1998年）には、オリンピック・パラリンピック冬季競技大会が開催された。日本国内でのオリンピック開催都市は、東京（昭和39年（1964年）、令和3年（2021年））、札幌（昭和47年（1972年））、長野のみであり、長野新幹線（当時）の開通など、現在に至るまで市民生活や市政に有形無形の影響を与えるレガシーは少なくない。

長野市内には、JR東日本、しなの鉄道、長野電鉄の3社の鉄道路線が通っており、JR東日本・しなの鉄道で11駅、長野電鉄で10駅が同市内に設置されている。長野駅から東京駅までは、北陸新幹線で最短約1時間20分であり、かつて信越本線の特急で同区間の移動に4時間以上を要していたことと比べると、首都圏への鉄道アクセスは格段に向上している。

(2) 人口

ア 総人口

令和7年(2025年)11月1日現在の長野市の人口(住民基本台帳の登録人口)は360,260人で、長野県内では第二位である松本市(約24万人)を約12万人上回り、同県内首位の人口を擁している。20年前の平成17年(2005年)11月と比較すると、長野市の人口は約2万3,000人減少しているが、これは、年率換算で約0.31%ずつ減少してきたことになる。なお、長野県全体の総人口は、同じ20年間で年率0.54%ずつ減少していることから、長野県内では、長野市の人口減少ペースは緩やかである。

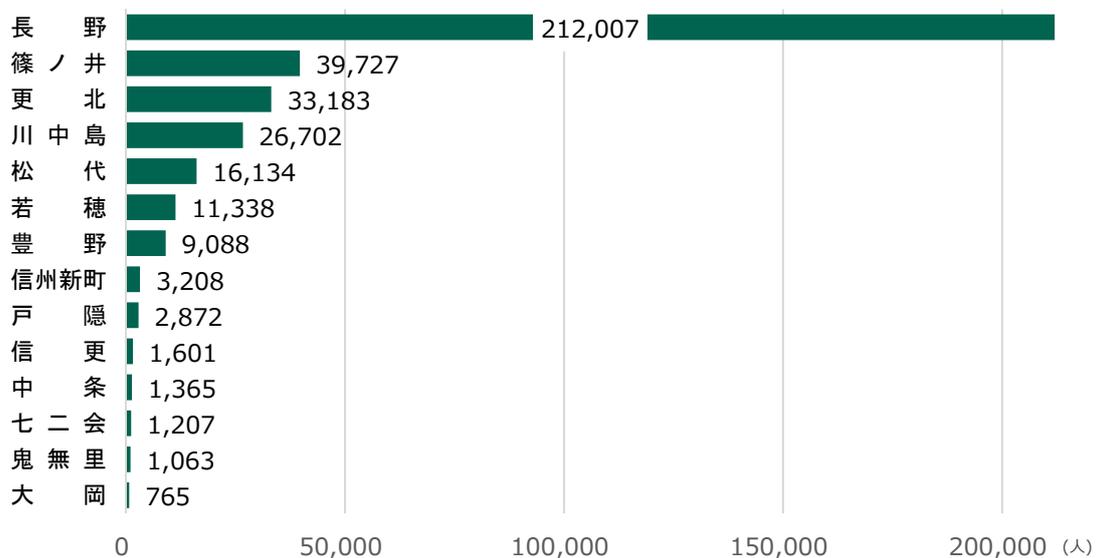
イ 世帯数

令和7年(2025年)11月1日現在の長野市の世帯数は166,211世帯で、その20年前である平成17年(2005年)同月同日と比較すると、約2万2,000世帯増加している。総人口の減少傾向とは反対に、20年間で年率0.70%のペースで増加している。

ウ 地区別人口

長野市は市域を14の行政管区¹に分けているが、令和7年(2025年)11月1日現在の管区別の人口は、降順で図表1-1-3に示すとおりであり、長野管区に人口の約6割が集中している。

図表 1-1-3 長野市の管区別人口



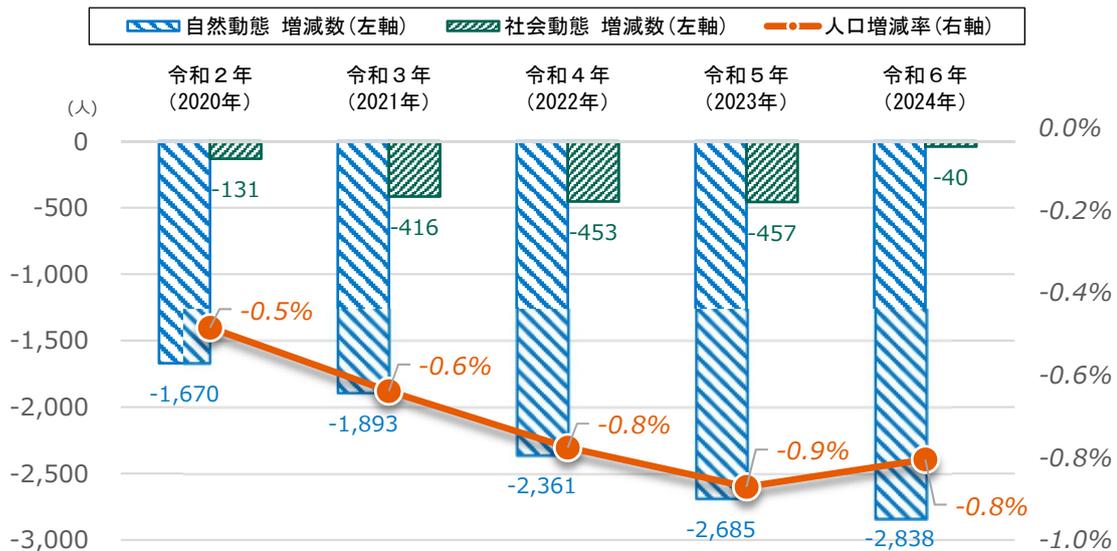
出所：長野市『長野市 町別人口及び世帯数』(令和7年(2025年)11月)
(グラフ作成 地方自治研究機構)

¹ 長野、篠ノ井、松代、若穂、川中島、更北、七二会、信更、豊野管内、戸隠、鬼無里、大岡、信州新町、中条の14管区である。

エ 人口動態

図表 1-1-4 のとおり、令和 2 年（2020 年）から令和 6 年（2024 年）までの人口動態は、自然動態、社会動態ともに減少している。ただし、令和 6 年（2024 年）には、社会動態のマイナス幅縮小を主因として、人口減少率が好転している。なお、新型コロナウイルス感染症の影響が落ち着いた令和 4 年（2022 年）以降、転入者の約 1 割は外国人となっている。

図表 1-1-4 長野市の人口動態の推移



出所：長野市『令和 6 年長野市人口動態結果』
（グラフ作成 地方自治研究機構）

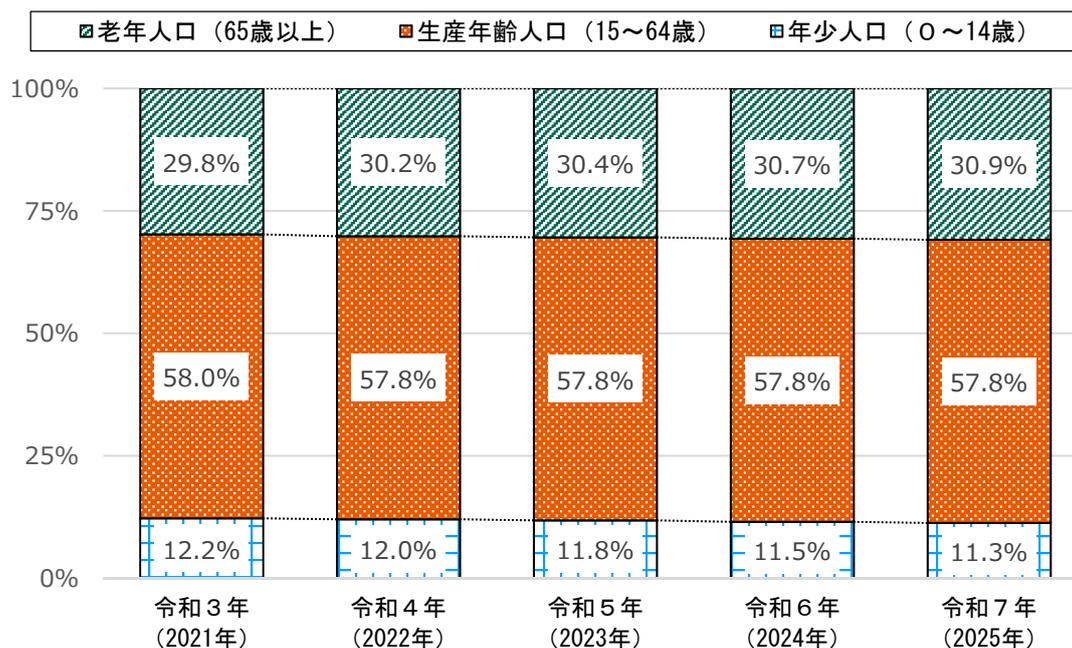
また、転出全体のうち、約 6 割が県外への転出である。県外転出者の約 6 割は、関東地方への転出者であり（令和 6 年（2024 年）、とりわけ首都圏の 1 都 3 県（東京都・埼玉県・千葉県・神奈川県）が県外転出先の約 5 割を占めている。これに対し、愛知県や大阪府への転出は、県外転出先のそれぞれ約 5%、約 3%であることから、前項で述べたとおり、北陸新幹線の利用による首都圏へのアクセスの良さが、長野市の社会動態に影響を及ぼしていることがうかがわれる。

オ 年齢3区分別人口

長野市の人口を年齢により3区分すると、図表 1-1-5 のとおり、年少人口（0歳～14歳）の割合は微減傾向、生産年齢人口（15歳～64歳）の割合は横ばい傾向、老年人口（65歳以上）の割合は微増傾向にあることがわかる。

なお、絶対数で見ると、令和3年（2021年）から令和7年（2025年）にかけて、年少人口、及び生産年齢人口は減少し、老年人口は増加している。

図表 1-1-5 長野市の年齢3区分別人口の推移



	年少人口		生産年齢人口		老年人口	
	総数(人)	構成比(%)	総数(人)	構成比(%)	総数(人)	構成比(%)
令和3年(A)	45,684	12.2%	216,837	58.0%	111,468	29.8%
令和4年	44,674	12.0%	214,790	57.8%	112,136	30.2%
令和5年	43,446	11.8%	213,224	57.8%	112,047	30.4%
令和6年	42,084	11.5%	211,266	57.8%	112,155	30.7%
令和7年(B)	40,869	11.3%	209,651	57.8%	112,044	30.9%
(B)－(A)	▲ 4,815	▲ 0.9%	▲ 7,186	▲ 0.2%	576	1.1%

出所：長野市『令和6年長野市人口動態結果』
(グラフ・表作成 地方自治研究機構)

(3) 産業

長野市には、長野県庁などの県の機関のほか、国の行政機関や司法機関が置かれ、医療・教育・文化などの公共的色彩の強い施設が多く設置されている。こうした官公署等へのアクセスの良さに加え、善光寺の門前町として発展してきた歴史的経緯や、交通の要衝地となっていることもあり、長野市では商業が発達している。

長野市の産業構造を見ると（図表 1-1-6）、「卸売業、小売業」が従業者数・事業所数ともに2割前後を占め、首位の業種となっている。このほか、市内や近郊に多くの観光地が存在することを反映し、「宿泊業、飲食サービス業」の構成比が1割程度に上ることや、国内最大のきのこ売上高を誇るホクト株式会社等の食料品製造業、明治期以降に発達した印刷業などを含む製造業なども、長野市の産業の特色として挙げられる。

図表 1-1-6 長野市の産業分類別従業者数・事業所数（民営・令和3年（2021年））

産業大分類	事業所数		従業者数(人)	
		構成比(%)		構成比(%)
農林漁業	117	0.7%	1,859	1.0%
鉱業、採石業、砂利採取業	3	0.0%	20	0.0%
建設業	1,797	10.1%	14,349	7.8%
製造業	958	5.4%	22,519	12.2%
電気・ガス・熱供給・水道業	43	0.2%	1,327	0.7%
情報通信業	271	1.5%	6,017	3.3%
運輸業、郵便業	331	1.9%	9,950	5.4%
卸売業、小売業	4,212	23.6%	36,742	19.9%
金融業、保険業	356	2.0%	6,854	3.7%
不動産業、物品賃貸業	1,824	10.2%	5,463	3.0%
学術研究、専門・技術サービス業	935	5.2%	5,730	3.1%
宿泊業、飲食サービス業	1,875	10.5%	13,940	7.5%
生活関連サービス業、娯楽業	1,409	7.9%	7,442	4.0%
教育、学習支援業	548	3.1%	5,136	2.8%
医療、福祉	1,514	8.5%	27,571	14.9%
複合サービス事業	140	0.8%	2,335	1.3%
サービス業（他に分類されないもの）	1,478	8.3%	17,678	9.6%
計	17,811	100.0%	184,932	100.0%

出所：長野市『長野市統計書』（令和7年（2025年）3月）

2 長野市における市民意見聴取の現状

(1) 長野市における市民意見聴取に関する事務分掌

長野市事務分掌規則（昭和47年長野市規則第19号）によれば、「広聴及び連絡調整に関すること。」や「パブリック・コメントに関すること。」は、企画政策部広報広聴課の事務分掌とされている。また、「市行政の基本的事項の調査及び調整に関すること。」や「総合計画審議会に関すること。」は、企画政策部企画課の事務分掌とされている。市民意見聴取の目的により、広報広聴課と企画課等の庁内各課とが協働して市民意見を聴取する体制となっている。

(2) 長野市における市民意見聴取に関する諸制度

ア みどりのテーブル（各種市民会議）

様々な分野の市民と市長・市の関係部局長とが意見交換する場として、「みどりのテーブル」と称する各種市民会議を開催している。

具体的には、各地区住民自治協議会の主催により、地域の身近な課題などに関して意見交換する「ながの未来トーク」、各地区住民自治協議会の役員と市長が直接懇談する「ようこそ市長室へ」、男女共同参画社会実現に向けての諸課題について意見交換する「しなのき市民会議」、多文化共生社会の実現に向けた諸課題や提案について、市内在住の外国人や滞在中の外国人留学生などと意見交換する「国際交流市民会議」、ボランティア活動で培われた提案や要望について意見交換する「ボランティア活動市民会議」が設置されている（令和8年（2026年）1月現在）。

イ みどりのはがき（市長への手紙）

市政に対する市民の意見や要望を把握するとともに、市政への市民参加を促すため、「みどりのはがき」及び「みどりのはがき～電子メール」と称する広聴制度を設けている。

投書・投稿された意見や要望に対しては、投書者の希望により、市長又は担当課長から回答が行われる。

ウ みどりの移動市長室

市民の意見や要望等をきめ細かく把握するため、市長が様々な団体や地域に出向き、当該団体・地域等の視察や市庁舎外での意見交換を実施している。

エ みどりの見学

「みどりの見学」は、市政への関心と理解を深めてもらう目的から、小学生やその他の団体からの希望による「庁内見学」を実施している。

オ 総合計画の進捗管理アンケート等

第五次総合計画前期・後期基本計画の計画期間中（2017年度～2026年度）、毎年度、「総合計画推進のための市民アンケート」と「幸せ実感モニター」を実施している。

「総合計画推進のための市民アンケート」は、第五次総合計画の前期・後期基本計画で設定しているアンケート指標の実績値を把握するために実施している。

「幸せ実感モニター」は、定点観測の位置づけであり、同一の市民が継続的に回答することにより、行政施策の評価や市民意識の推移等を詳細に把握するために実施している。

カ 市民意識調査

市政に対する市民の意識を調査するため、毎年度、「まちづくりアンケート」を実施している。無作為抽出の市民5,000人に対してアンケート票を郵送し、回収結果を集計の上、行政諸施策を推進する上での基礎資料としている。なお、集計結果は公表されている。

キ パブリック・コメント

市民参加型の市政運営を目指す観点から、市の重要な政策案などについて、政策形成過程の情報を市民等に提供した上で、意見、情報及び専門知識等のパブリック・コメントを市民から求める機会として、「まちづくり意見等公募制度」を設けている。

また、「まちづくり意見等公募制度」の対象外の事業計画等についても、市民意見聴取を要する場合には、「まちづくり意見等公募制度」に準じた手続きにより意見募集を行っている。

(3) 次期総合計画策定に向けた市民意見聴取の位置づけ

長野市では、令和9年度（2027年度）から令和18年度（2036年度）までを計画期間とする次期総合計画の策定を進めている。令和7年（2025年）4月に公表された「次期長野市総合計画策定方針」によれば、次期総合計画策定に向けた基本的視点の一つとして、「多様な市民の意見を反映した計画づくり」を掲げ、「市民等からの意見聴取に当たり、各種アンケート調査やワークショップなど対象者が参画しやすい手法を取り入れ、多様な主体の意見等を幅広く聴く機会を設ける。特に未来を担う若者世代の意見等を活かした計画とする。」としている。

次期総合計画策定に際しては、従来のワークショップやパブリック・コメント等の手法に加え、デジタルツール等も活用して、市民参画等を積極的に推進していく意向であり（図表1-2-1）、「デジタルプラットフォームを活用した意見聴取」が、令和7年（2025年）8月から翌年11月頃にかけて計画されている（令和7年度第3回長野市総合計画審議会（令和7年（2025年）12月23日開催）資料「次期長野市総合計画全体構成・基本構想について」）。

図表 1-2-1 長野市次期総合計画策定における市民参画の方向性

05 **市民参画**

次期計画に広範な市民ニーズを反映させるため、デジタルツール等も活用しながら、策定段階における市民参画等を積極的に推進する。

- **各種アンケート調査等の実施**
計画の策定に向け、市の将来像や分野ごとの目指す姿などについて、**市民意識調査**や**各種アンケート**などを実施し意見を聴取する。
- **多様な主体とのワークショップ等の実施**
計画の策定段階から市民が参画し、まちづくりに主体的に関わり、各取組の活性化につなげていくため、分野、地区、世代など**多様な主体とのワークショップ**、**意見交換会**などを実施する。
- **対話方式イベントの実施**
パブリック・コメントの開始と合わせ、素案内容を参加者に示し、内容理解を深める**対話方式による集い**を開催する。
- **パブリック・コメントの実施**
計画素案確定後、内容について「まちづくり意見等公募制度」に基づく**パブリック・コメント**を実施する。

出所：長野市『次期長野市総合計画策定方針』（令和7年（2025年）4月）

(4) 市民意見聴取の課題

ア 回答率の低下

長野市では、毎年度、現行の第五次長野市総合計画（平成29年度～令和8年度）の進捗状況を確認するための市民アンケート（総合計画推進のための市民アンケート）を実施している。このアンケートの回答率は、平成29年度（2017年度）には58.8%あったが、令和6年度（2024年度）には42.8%まで低下しており、データの信頼性低下やセグメント分析の困難化等の課題が顕在化しつつある。

イ 若年層の低回答率

令和6年度の総合計画推進のための市民アンケート²では、回答者全体に占める18歳から39歳までの若年層の割合が16.0%であったが、長野市の総人口に占める同年齢層の割合は24.2%であることから、母集団と標本とが大きくかい離している（図表1-2-2）。

図表 1-2-2 年齢階層別のアンケート回答率と人口構成の対比³

年齢階層	回答者数(人)		人口(人)	
	人数	構成比(%)	人数	構成比(%)
18歳～19歳	31	1.2%	6,666	2.1%
20歳～29歳	141	5.5%	33,336	10.7%
30歳～39歳	240	9.3%	35,482	11.4%
40歳～49歳	330	12.8%	46,755	15.0%
50歳～59歳	472	18.4%	54,385	17.4%
60歳～64歳	245	9.5%	22,966	7.4%
65歳～69歳	283	11.0%	22,329	7.2%
70歳～	822	32.0%	89,749	28.8%
無回答	6	0.2%	-	-
計	2,570	100.0%	311,668	100.0%
(参考) 18歳～39歳 [若年層]	412	16.0%	75,484	24.2%
18歳～64歳 [生産年齢人口相当]	1,459	56.8%	199,590	64.0%
65歳～ [老年層]	1,105	43.0%	112,078	36.0%

出所：長野市『第五次総合計画アンケート指標の令和6年度実績値について』（令和7年（2025年）3月）
 長野市『長野市 地区別年齢別人口』（令和6年（2024年）12月）

（表作成 地方自治研究機構）

² 令和6年（2024年）12月1日現在の住民基本台帳から標本を無作為抽出。

³ 網掛けは、年齢階層別に、回答者数と人口の構成比を比較し、上回る方に設定している。

前項で述べたとおり、長野市では、次期総合計画の策定に当たり、「特に未来を担う若者世代の意見等を活かした計画とする。」としていることから、若年層から、効率的かつ効果的に意見聴取することは、計画の進捗管理段階のみならず、計画策定段階においても重要な課題となっている。

なお、長野市における進捗管理アンケート等の市民意識調査に関する精度向上方法等については、第4章にて詳しく後述する。

第2章 新たな市民意見聴取方法の検討

第2章 新たな市民意見聴取方法の検討

1 先進自治体及び事業者ヒアリング

(1) 先進自治体ヒアリングの概要

ア 調査の目的

市民意見の聴取に当たって、インターネットを利用して意見聴取を実施するシステム（以下「デジタルプラットフォーム」という。）を利用し、市民への意見聴取を実施している市へ訪問し、実際の取組状況や取組に向けた諸課題についてヒアリングを行うことで、長野市におけるデジタルプラットフォームの導入に向けた課題等を整理する。

イ 調査対象市

調査対象市は、1年度以上の利用実績を有している、長野市の都市規模を踏まえ人口10万人以上の市を対象として選定を進め、以下の3市とした。

各市の概要は、以下のとおりである。

図表 2-1-1 ヒアリング調査を実施した市の概要

	都市規模	現行システムの運営会社	利用開始時期	システム主管部署
X市	指定都市	P社	令和3年（2021年）	広聴担当
Y市	一般市	A社	令和4年（2022年）	スマートシティ担当
Z市	一般市	A社	令和6年（2024年）	企画担当

ウ 調査方法

事前調査票に基づく現地ヒアリング（1時間程度）

エ 調査日程

令和7年（2025年）5月15日（木）、16日（金）の2日間

(2) 先進自治体ヒアリング結果

ア 導入の経緯

今回ヒアリング調査を行った3市のうち2市(X市及びY市)では、市長の選挙公約として、スマートシティの実現、デジタル技術を活用した住民参加が掲げられたことを契機に、市民意見の聴取手法の一つとして導入に向けた検討が進められた。

特に、X市は、デジタル技術を活用し、市民の意見を直接聴取できるようにする、広聴手段の拡充に重きを置いて導入に向けた検討が進められた。Y市では、地域づくりに積極的に市民がかかわることを目指し、政策形成過程における市民参加に重きを置いて導入に向けた準備が進められた。

また、Z市では「SDGs未来都市」の選定を受け、都道府県が実施するスマートシティ実現に向けた支援事業を活用し、SDGsの推進を図るためのアイデアコンテストなど、政策形成過程への市民参加手法の一つとして、導入に向けた検討が進められた。

イ 導入の手法

ヒアリング調査を行った3市では、導入の経緯も異なることから、各市とも異なる手法で導入している。

①一般競争入札による導入

地方自治法第234条第2項及び同法施行令第167条の2に掲げられた「地方公共団体の規則で定める額を超えないもの」(1号)の範囲の中で、複数のデジタルプラットフォームを比較・検討し、本格運用に向けた実証的な取組を実施した。

その後、本格的な利活用を行うタイミングで、市側で仕様・要件を決定し、一般競争入札により事業者の選定を行った。

②随意契約による導入

デジタルプラットフォームを運営する事業者からの提案を受け、他のデジタルプラットフォームと比較検討した結果、地方自治法及び同法施行令による「性質又は目的が競争入札に適しないもの」(自治令167条の2第1項2号)と判断し、導入及び意見聴取に向けた事業を実施することとした。

③連携協定の締結による導入

デジタルプラットフォームの利用や政策形成における市民参加に向けた協力をZ市が受ける等の内容が含まれた連携協定を、市ではデジタルプラットフォーム運営会社と締結し、同協定に基づいてデジタルプラットフォームの導入及び意見聴取に向けた支援を運営会社から受けている。なお、都道府県がスタートアップ支援として実施する事業を運営会社は活用し、市が直接的な費用負担をしていない。

ウ 意見聴取に向けた庁内・事業者との連携体制

デジタルプラットフォームを利用した意見聴取における庁内の連携体制は、デジタルプラットフォームの活用目的や将来的な活用構想と関連している。

事業内容については、市側で検討を行い、システム上の必要な措置や対応等の限定した範囲で事業者との協議を行い、取組を進めている事例もあれば、デジタルプラットフォームの利用そのものだけでなく、意見聴取全体の取組方法から、デジタルプラットフォームを運営する事業者との打合せを重ね、事業推進を図る事例もある。

X市は、市政への意見を受け付ける手段の一つとして、デジタルプラットフォームを位置付けていることから、基本的にはデジタルプラットフォームの運営管理を担う部署（以下「運営管理部署」という。）が事業を担う部署（以下、「事業担当部署」という。）と同一である。また、X市のデジタルプラットフォームを運営するP社とのシステム管理に係る連絡調整は、上記理由から運営管理部署が行っている。

一方、Y市は、当初は運営管理部署が実施する事業で利用を開始したことから、運営管理部署と事業担当部署が同一であったが、全庁的な活用を企図し、庁内全体で利活用の意向を調査し、事業担当部署からの申出を受け、利用できる体制を整えている。その際、運営管理部署は事業担当部署とともに運営事業者との打合せに参加するなど、意見聴取のバックアップを行っている。

Z市は、Y市と同様に利用開始時は運営管理部署と事業担当部署は同一であったが、庁内全体で利活用の意向を調査し、事業担当部署での利用を推進している。運営管理部署は、デジタルプラットフォームを運営するA社との初回の打合せには参加するものの、その後は事業担当部署がA社との打合せを個別に行い、状況の報告を運営管理部署は事業担当部署から受ける形式をとっている。

エ 事業の実施状況・成果

ヒアリング調査を行った3市では、下表のような取組をこれまでに実施している。その取組の状況や主な成果については、以下のとおりであった。

図表 2-1-2 各市における実施状況の概要

都市名	直近の実施状況	登録者数	事業費 (令和7年度予算)
X市	・居住区への取組への意見・アイデア	約330人	約500万円
Y市	・公共施設跡地の開発に関する意見聴取 ・総合計画（素案）の意見聴取	約650人	約400万円
Z市	・市民向けアンケート ・市民参加会議の情報提供・意見交換	約6,000人 ⁴	0円

①意見聴取の対象事業

意見聴取の取組は、主にまちづくりの分野・計画の策定段階で広く活用が進められている。

X市やY市では、特定の地域におけるまちづくりに対する市民意見の聴取から取組を開始した。また、Z市ではSDGsの実現に向け、市民が取り組むキャッチコピーの投稿を呼びかける取組から開始した。

X市では、現在の取組に至るまでに、従前から運用している市民モニター制度に参加する市民を対象に、設定したテーマに対する意見を受け付ける取組も実施している。Y市・Z市では、現在までに、市の各種計画への意見を受け付けるシステムとしてデジタルプラットフォームを活用しているほか、システム上で参加制限をかけ、会議の構成員等へのオンライン上の議論の場としてデジタルプラットフォームを活用している事例もある。

②利用促進に向けた取組

各市とも、デジタルプラットフォームは新たな取組であるため、チラシの配布や市のSNSへの紹介記事の掲載などその利用促進に向けた取組を行っている。

特に、SNSを利用した広報活動では、リンクからそのまま投稿を行うことができるため、投稿数が実施前と比べ、大幅な増加を見せた状況もあった。また、いわゆる「アナログ」な手法であるチラシの配布についても、ターゲットを絞った配布を行うことにより、投稿数が伸びる結果となった。

⁴ Z市の人数は、デジタルプラットフォームも利用できる、市が提供する「市民ID」の登録者数の総計である。

③参加者の状況

各市とも参加者層として、若年層からの意見が多く寄せられるものとして想定していたが、データではやや異なる結果を示している。

システムの制約から、閲覧のみの者も含めた全参加者の状況を把握することは困難であるが、各デジタルプラットフォームに登録した参加者の状況からは、男女比では、男性が半数を超えて利用している傾向にある。また、年代別では30歳代から50歳代までの登録が主な登録者層であり、20歳代以下の登録は少ない状況にあった。

④意見の内容

投稿された意見の内容は、各市でその評価が異なっている。

既存の意見聴取手段による内容と大きく傾向的には変わりがない内容であるとする評価がある一方、取組への関連性が強い意見ではなく、個人的な思いや考えを起点とした意見が多く投稿され、既存の意見聴取で寄せられる意見とは異なる印象があるとする評価もあった。

なお、今回ヒアリング調査を行った3市とも、意味のない内容を複数回投稿するような行為や、他者を攻撃するような投稿をする「荒らし」行為、誹謗中傷や公序良俗に反するような内容の投稿等はなく、投稿制限を行うなどの厳しい制限は行わなかった。

⑤意見の活用状況

意見聴取の対象とした事業の位置づけにより、投稿された意見内容の活用状況は異なる。

意見聴取を行った結果は、個別に回答を行わず、庁内で内容を検討した上、次年度予算で行う事業案に役立てる事例もあるほか、計画の策定過程における意見聴取で、従前から運用されているパブリック・コメント制度と同様に、投稿された意見を個別に市側で回答を行う取組もあった。

対面での会議（ワークショップ）で、デジタルプラットフォームに投稿された意見を提示する試みも行われ、意見を提示することにより議論が活発に行われるようになったという意見や、対面での会議で挙がる意見とデジタルプラットフォームに投稿された意見とを比較すると、参加者層の違いもあるのか、デジタルプラットフォーム上で多くの賛同を得た意見への支持は少ないと感じられるような事例も見受けられたとする評価もあった。

オ 事業の評価及び今後の取組の方針

今回ヒアリング調査を行った2市では、デジタル化が進む中で、市民の意見を効果的に聴取することのできる手段を引き続き確保していくという考えの下、今後もデジタルプラットフォームを活用した意見聴取を行う意向があった。

一方で、1市は、オンラインによる意見聴取手段としてデジタルプラットフォーム以外の手段の活用や対面のワークショップとの代替等、デジタルプラットフォーム導入の費用対効果も含めた効果検証が必要であるとのことから、本格的な導入に向けては一層の検証が必要であるとすする立場をとっている。

また、引きこもり当事者など、対面でのワークショップ等に参加が難しい層の意見聴取ができる仕組みとして、デジタルプラットフォームの活用を期待する意見もあった。

(3) 事業者ヒアリングの概要

ア 調査の目的

市民意見の聴取に当たって、デジタルプラットフォームを利用し、市民への意見聴取を計画していることから、デジタルプラットフォームサービスを提供する事業者に対して実際の取組状況や取組に向けた諸課題及び本調査研究への参加意向についてヒアリングを行うことで、長野市におけるデジタルプラットフォームの導入に向けた課題等を整理する。

イ 調査対象事業者

デジタルプラットフォームについての統一的な定義が確立されていないことから、長野市及び地方自治研究機構の独自の調査に基づき、以下の6社に対してヒアリング調査を実施することとした。

なお、X市が利用しているP社は、利用システムの要件を踏まえ、調査対象とはしなかった。

図表 2-1-3 ヒアリング調査を実施した事業者の概要

	システムの特徴	導入実績
A社	情報発信から、意見の合意形成までを一連のシステムで実現。	全国的な導入実績があり、多数の自治体で利用。
B社	オンラインによる意見聴取を行うシステムとして、世界各地で利用。	全世界で多数の実績。国内では指定都市でも導入。
C社	AIを活用したファシリテーションや、投稿者の貢献度のスコア化など、投稿の活性化を図る機能が充実。	自治体だけでなく、民間事業者や大学等での実績あり。
D社	業界の先駆者として、国でも活用。多くのアイデアを受け付け、一覧化可能。	省庁での実績や指定都市など、大規模な取組実績が主。
E社	政治家の政策立案のアイデア募集から開始。シンプルな画面で、投稿を促す。	都道府県での利用実績が多数。
F社	都市計画等のコンサルティング会社が運営。対面イベントとの連携実績が豊富。	一般市を中心とした実績が主。民間事業者・協会の利用実績も。

ウ 調査方法

オンライン会議システム（Zoom）を利用し、各社1時間程度項目別にヒアリングを実施。

エ 調査日程

令和7年（2025年）4月17日（木）～6月6日（金）のうち5日間

(4) 事業者ヒアリング調査結果

事業者ヒアリングの結果、本調査研究の概要を示したところ、各社とも本調査研究への参加意向を示した。その上で、各社から調査研究の実施に当たり、以下のような意見が示された。なお、各事業者の具体的な運営手法等も含まれるため、詳細は記載しないこととする。

ア 意見聴取の現状

デジタルプラットフォームを活用した意見聴取の現状について、①事業全体の進め方及び②参加者（特に若年層）の確保についてヒアリングを実施したところ、おおよそ次のような内容の意見が挙げられた。

①事業全体の進め方

導入の決定から実際の意見聴取に至るまで、デジタルプラットフォームの利用自体は短期間で行えるものの、それに付随する様々な調整で時間を要する事例が多いと、多くの事業者からの意見で挙げられた。事業者からは、意見聴取を行う対象となる計画等の実施プロセスやその意見聴取の時期など、事業全体の工程を検討する必要性が指摘されたほか、活動にどのように貢献したのかという点を気にする参加者も多いことから、全体の事業工程の中で、取組状況を発信する必要性を指摘する事業者もあった。

②参加者（特に若年層）の確保

参加者の年代構成では、30歳代以上が主たる参加層であり、10歳代・20歳代の参加は30歳代以上の参加者数と比較すると多くはないとのことであった。その背景として、ある事業者からは、「投稿がない」という結果からの分析であるとの前提を置いた上で、若年層のインターネットサービスの利用の傾向が閲覧中心にあるのではないかという見解が示された。

また、若年層の確保から、学校等との連携を図って、授業中に意見投稿を促す事例が複数の事業者が関与した取組で行われており、一定の成果を上げたとする評価が多かった。しかし、事業者の一部からは、取組自体への興味があるわけではないため、授業で取り上げた後も巻き込み続けることは難しいとの意見が挙げられた。

若年層の特徴を分析すると、子育てを行っている若年層の利用が高いとする事業者の意見もあった。背景には、若者単身世帯では、行政の支援やサポートを受ける機会がほぼないが、育児を始めると、検診を始めとする様々な行政の支援を受けることになり、行政サービスとの接点が拡大し、関心が高まるのではないかと推測する意見もあった。

その他、参加者のうち、初期に参加した参加者は、テーマへの関心が高く、情報を他者へと発信することができるため、初期参加者を取り込めるようなイベントを実施することで、関心を高めていく工夫を行うことが重要という意見もあった。

イ 事業実施に向けた検討課題

デジタルプラットフォームを活用した意見募集の実施に当たって、①プロセスの可視化、②意見聴取を行う「問い」の内容と件数、③積極的な広報活動の3点が重要な検討課題として整理される。

①プロセスの可視化

デジタルプラットフォームを利用した意見聴取に当たっては、実施目的や、プロセスを明確にする必要性を各社とも指摘する。

事業全体の流れを明確にし、意見聴取のプロセスがどの位置にあるのか、その実施期間や、取組への反映方法などを明確に示すことで、市民から多くの投稿が得られるとする意見が多数であった。

その上で、後の取組にどのように意見が反映されたかが示されないと、意見を投稿した市民にとって、意見が役に立ったのかどうか分からず、次の投稿に繋がらなくなる傾向にあること、また、投稿される全ての意見をそのまま採用することは困難であることも事実であることから、投稿者に対して投稿された意見が、どのように施策に取り込まれるのかなど、フィードバックを行う重要性を複数社から指摘された。

②意見聴取を行う「問い」の内容と件数

各社とも、デジタルプラットフォームを市民意見の聴取手法として導入するに当たり、市民への「問い」の設定は、最も重要であると指摘する。

投稿を考える者が、具体的な内容を考えることができる「問い」とすることで、短期間であっても多くの市民から意見を寄せられる結果となった事例がある一方、全てをカバーするような抽象度の高い「問い」とすると、期待するほどの回答が集まらない事例があったという。

システム自体は「問い」を登録すれば、直ちに意見募集が可能なデジタルプラットフォームが多いこともあり、実施主体側で「問い」をどのようにするかを検討が最も時間を要するという意見が複数社から挙げられた。

具体的な意見を求めるために、一時期に多くの「問い」を用意して意見聴取を行うと、その一部に回答し、全てに回答する事例は限られるとの意見もあった。

また、時期を分けて行う場合、導入当初は回答が多く集まるものの、徐々に回答者の数は逡減していく傾向にあるとの指摘もなされた。

③積極的な広報活動

広報活動の重要性も複数社から指摘されている。

デジタルプラットフォームも含めたインターネットで提供される各種サービスは、市民が自ら見つけていかなければならないため、広報活動をどれだけ積極的に行うかが重要との意見が出された。

広報活動は、マスメディアを活用した広報ではなく、ターゲットを明確にした広報活動を行うことが効果的であるとの指摘がなされた。例えば、こどもに関連した計画の意見聴取に当たっては、母親向けのメディアに広告を出稿した事例などが挙げられた。

その他、SNSなどインターネットを活用する場合、広報の閲覧者が直接デジタルプラットフォームにアクセスができ、効果が高いという意見も挙げられた。

ウ 導入に向けた諸準備

デジタルプラットフォームは、ウェブサービスとして提供されているが、その主な形態は、自社のプラットフォームに自治体別又はテーマ別で意見を募集する形態（以下、本調査研究では「掲示板型」という。）と自治体やテーマ別に専用サイトを設け、その中で意見募集を行う形態（以下、本調査研究では「専用サイト型」という。）の2つのタイプに大別される。

導入に向けた利用料の体系や、意見聴取の実施スケジュールは、以下の状況であった。

①料金体系

利用料は、意見募集のテーマ数、登録ID数、利用月数により利用料が変動する。

「掲示板型」では、意見募集のテーマ数又は利用月数で、「専用サイト型」では利用月数に応じて利用料が変動する事例が多く見られた。なお、「専用サイト型」では、登録ID数に応じた利用料を設定している事例もあった。

年間の利用料金の総額は、運営支援も含めると相応の規模となるが、デジタルプラットフォームシステム単独での利用の場合は、市（指定都市を除く）における随意契約での、地方自治法及び同法施行令による「売買、貸借、請負その他の契約でその予定価格（貸借の契約にあつては、予定貸借料の年額又は総額）が別表第5上欄に掲げる契約の種類に応じ同表下欄に定める額の範囲内において普通地方公共団体の規則で定める額を超えないものをするとき。」（自治令 167 条の2第1項1号）の金額の範囲で利用できる場合が大半であった。

②導入・利用スケジュール

本格運用までの期間は、全ての事業者でデジタルプラットフォームシステム自体は契約後、期間を置かずに利用することが可能であるとの回答であったが、いずれの事業者も、どのように意見聴取を行うかという「問い」の設定に時間を要することから、おおむね1か月程度の期間が想定されるとの指摘がなされた。

また、意見の聴取期間は、1か月程度確保する必要があるという意見、常に受付ができるようにすることが望ましいとする意見があるなど、ばらつきはあるものの、短期間での実施は困難であると複数社から指摘があった。

意見募集終了後の取扱いでは、「掲示板型」のシステムの場合は、自社の登録情報として扱われるため利用期間終了後も投稿された意見を掲載することができる事例が多く、「専用サイト型」の場合は、投稿された意見については、利用期間終了後、閲覧ができない事例が多い状況にある。

(5) 自治体・事業者ヒアリングに基づく取組フェーズ別の検討課題

先進自治体及び事業者ヒアリングの結果から、既存の手法と比較し、デジタルプラットフォームを利用することで多数の参加者を即時に期待できるものではなく、行政が行う各種施策に対して、市民が参加する機会を拡充させ、関心を持たせることが可能になることが明らかとなった。

また、取組を行う上で、計画、準備、実施の各段階で十分な検討が求められる事項は、おおよそ、次の内容に整理できる。

ア 計画段階：事業全体の流れを踏まえた意見聴取体制の確立

計画段階では、事業全体の取組過程の中で、住民意見を聴取した結果を反映させるプロセスの位置づけを検討する必要がある。

デジタルプラットフォームの活用に当たっては、参加者は投稿した意見が事業に反映されることを期待していることから、事業への反映プロセスを明確にし、参加者を含めた住民全体にその取組を示すことで、多くの参加者が期待される。

イ 準備段階：参加者が回答しやすい「問い」の設定

準備段階では、参加者が回答しやすい「問い」の設定が重要である。

活発な意見投稿を促すには、できる限り具体的、かつ、回答者が答えやすい「問い」とすることが重要である。個人的な思いや事業に直接関係性のない意見も多く寄せられるが、具体的な「問い」とすることで、事業への関係性が高い、市民の想いを直接把握することが可能となる。

ウ 実施段階：情報発信・広報活動の強化

実施段階では、先進自治体及び事業者双方が広報の重要性を指摘している。

特に、インターネットを活用した広報は、直接デジタルプラットフォームへのアクセスが可能となるため、参加者数・投稿数の拡大に寄与すると考えられる。また、従来行われてきた、チラシの配布も、アウトリーチが困難なインターネットサービスの特性を克服する一つの手段であり、高い効果が期待される。

また、デジタルプラットフォームの周知だけでなく、事業の推進状況や意見聴取の目的などの情報発信も重要である。これらの取組により、住民の事業理解の促進を図るほか、参加者の投稿も事業との関係性が高い内容となることが期待される。

2 他の自治体へのアンケート調査の実施

他の中核市等の自治体におけるオンラインツールの活用状況をより広範に把握するために、中核市・既導入市・特別区を対象に、デジタルプラットフォームを活用した市民意識調査手法に関するアンケート調査を実施した。

(1) アンケート調査の概要

ア 調査対象市・区

以下のいずれかの条件に合致する市及び特別区の 84 市区を対象とした。

- ① 長野市除く中核市：61 市
- ② デジタルプラットフォームを利用している市・区⁵：23 市区

イ 調査日程

令和 7 年（2025 年）11 月 12 日（水）から 28 日（金）までの 17 日間

ウ 有効回収件数

60 件

〈内訳〉 指定都市 8 件、中核市 45 件、中核市以外の市及び特別区 7 件

エ 設問の概要

- ・ 総合計画の策定における住民意識調査手法及び、近年、利用自治体が増えているデジタルプラットフォームを活用した意識調査の実施状況
- ・ デジタルプラットフォームを活用した意識調査の実施状況
- ・ デジタルプラットフォームを用いた意識調査を導入した経緯や導入効果、課題、今後の活用について

⁵ 住民基本台帳人口（令和 7 年（2025 年）1 月現在） 20 万人以上かつ、地方自治研究機構で、各社等のウェブサイトに掲載されている利用実績を基に独自に調査し、対象の市・区を選定した。

(2) アンケート調査結果

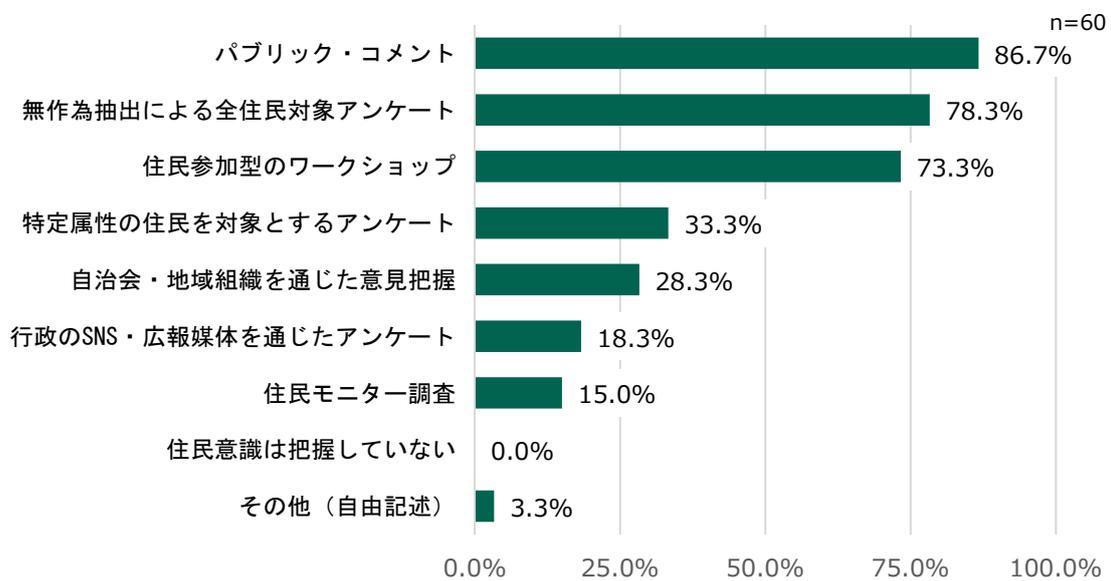
ア 総合計画時の住民意識把握手法とデジタルプラットフォーム調査

①総合計画の策定に当たり、住民意識を把握する方法

「住民意識を把握していない」という回答はなく、総合計画の策定に当たっては、何らかの方法で住民意識が把握されている。

総合計画の策定時は、施策形成に向けたアイデアの収集が重要となることから、計画案の確認のために実施する「パブリック・コメント」、住民全体の意識把握を目的として実施する「無作為抽出による全住民を対象とするアンケート」に加えて、熟議・意見交換形式の「住民参加型のワークショップ」を実施している団体が多いことがわかる。

図表 2-2-1 総合計画の策定に当たり住民意識を把握する方法



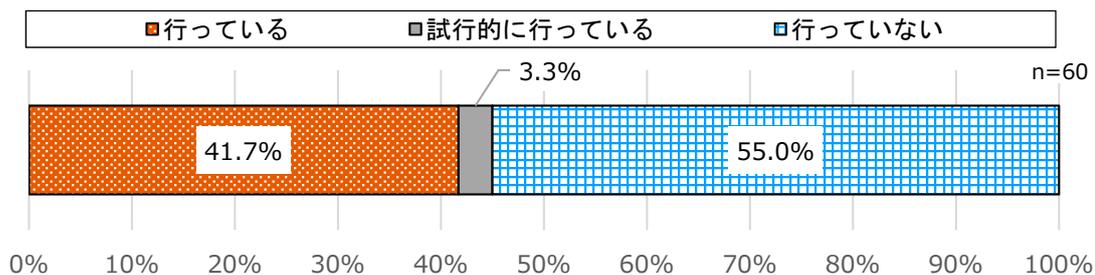
選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
パブリック・コメント	52	86.7%
無作為抽出による全住民を対象とするアンケート	47	78.3%
住民参加型のワークショップ（熟議・意見交換形式）	44	73.3%
高校生・若者・子育て世代等、特定属性の住民を対象とするアンケート	20	33.3%
自治会・地域組織を通じた意見把握	17	28.3%
行政のSNS・広報媒体を通じたアンケート	11	18.3%
住民モニター調査	9	15.0%
住民意識は把握していない	0	0.0%
その他	2	3.3%

②デジタルプラットフォームの活用状況

回答団体のうち、デジタルプラットフォームを活用した意識調査を「行っている」という回答は41.7%だった。

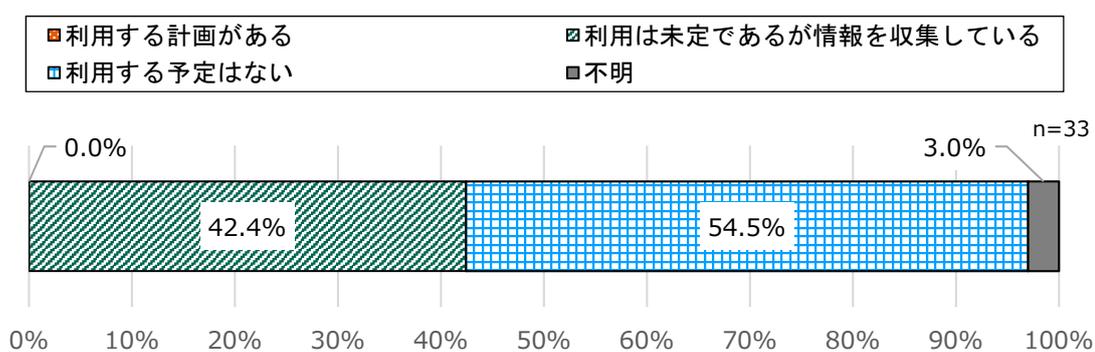
「行っていない」と回答した団体についても、「利用は未定であるが情報を収集している」という回答が約42%を占めた。

図表 2-2-2 デジタルプラットフォームを活用した意識調査の実施状況



選択肢（単一回答）	件数(件)	構成比
行っている	25	41.7%
試行的に行っている	2	3.3%
行っていない	33	55.0%
計	60	100.0%

図表 2-2-3 今後のデジタルプラットフォームを活用した意識調査の活用意向



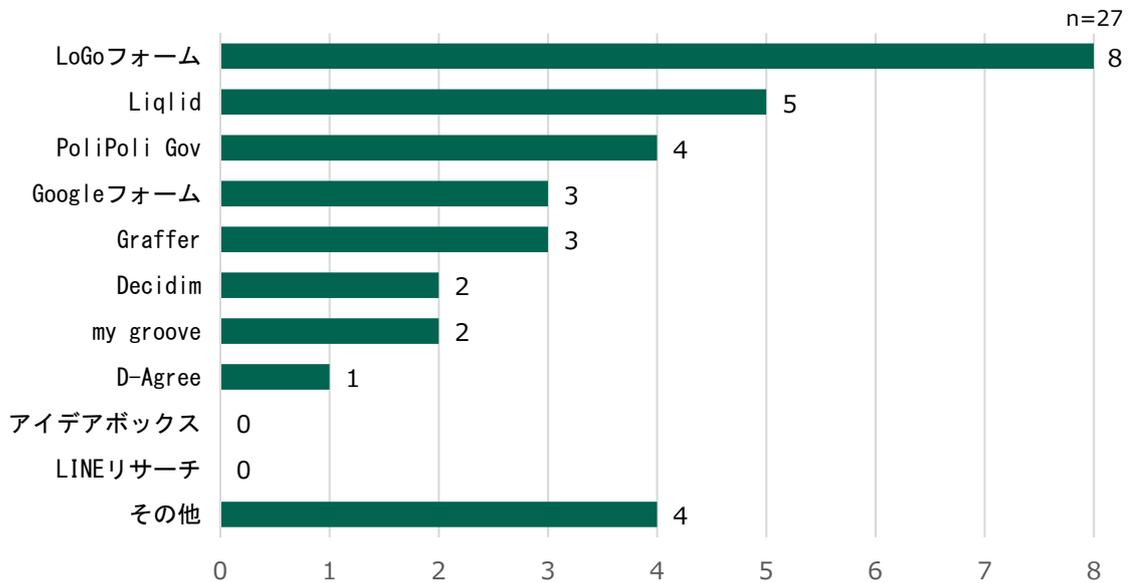
選択肢（単一回答）	件数(件)	構成比
利用する計画がある	0	0.0%
利用は未定であるが情報を収集している	14	42.4%
利用する予定はない	18	54.5%
不明	1	3.0%
計	33	100.0%

イ デジタルプラットフォームを活用した市民意識調査の実施状況

①利用デジタルプラットフォームと選定理由

利用しているデジタルプラットフォームは、「LoGo フォーム」が8件と多い。

図表 2-2-4 利用しているデジタルプラットフォーム（件数）



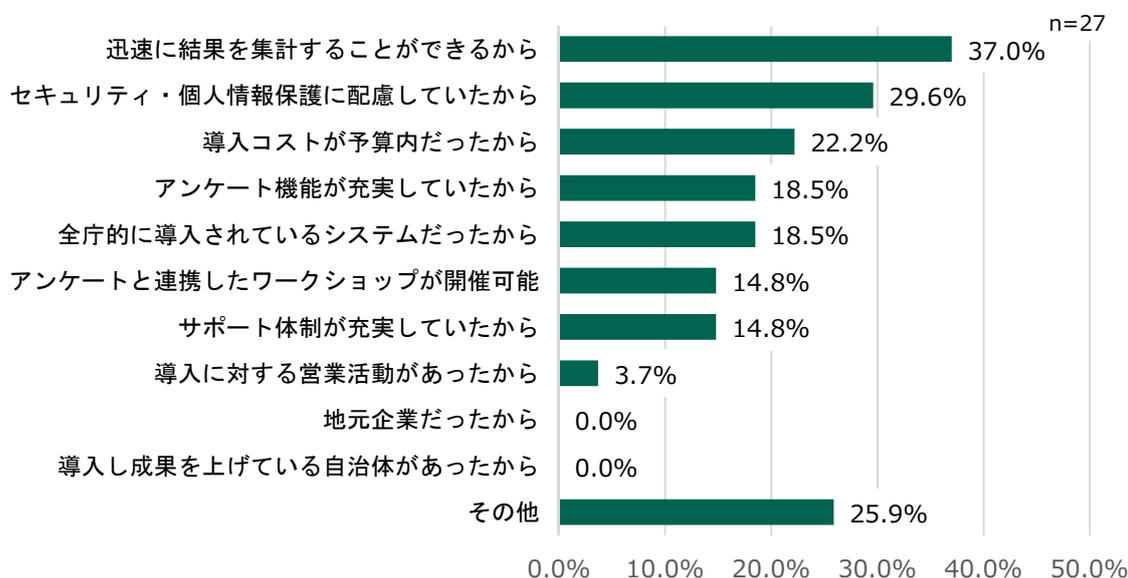
選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
LoGo フォーム	8	29.6%
Liqlid	5	18.5%
PoliPoli Gov	4	14.8%
Google フォーム	3	11.1%
Graffer	3	11.1%
Decidim	2	7.4%
my groove	2	7.4%
D-Agree	1	3.7%
アイデアボックス	0	0.0%
LINE リサーチ	0	0.0%
その他（自由記述）	4	14.8%

「その他」で記載されていた内容 _____

- ・しまね電子申請サービス
- ・Kintone
- ・TKC クラウドスマート申請システム
- ・Salesforce システムでアンケートを作成し、公式LINE で配信

当該デジタルプラットフォームを選定した理由では、「迅速に結果を集計することができるから」、「セキュリティ・個人情報保護に配慮していたから」、「導入コストが予算内だったから」が上位となった。

図表 2-2-5 活用するデジタルプラットフォームを選定した理由



選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
迅速に結果を集計することができるから	10	37.0%
セキュリティ・個人情報保護に配慮していたから	8	29.6%
導入コストが予算内だったから	6	22.2%
アンケート機能が充実していたから	5	18.5%
全庁的に導入されているシステムだったから	5	18.5%
アンケートと連携したワークショップが開催可能だったから	4	14.8%
サポート体制が充実していたから	4	14.8%
導入に対する営業活動があったから	1	3.7%
地元企業だったから	0	0.0%
導入して成果を上げている自治体があったから	0	0.0%
その他	7	25.9%

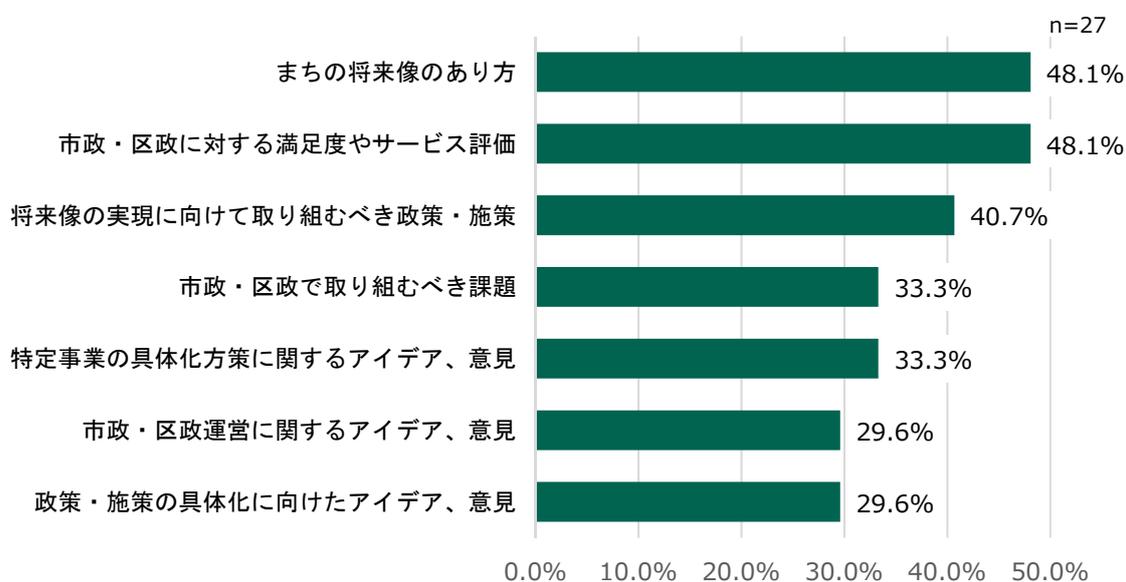
「その他」で記載されていた内容 _____

- ・ 市民参加型ワークショップにおける意見分析及び市民投票の実施にて活用できるものであったから
- ・ 県が共同調達しているシステムを利用できたから
- ・ 総合計画策定業務に係るプロポーザルにおいて、提案があったため
- ・ スタートアップ事業に応募があり、本市とマッチしたから
- ・ フォーム作成が容易

②デジタルプラットフォームによる調査内容

聴取した住民意見としては、「まちの将来像のあり方」、「市政・区政に対する満足度やサービス評価」が約5割を占める。次いで、「将来像の実現に向けて取り組むべき政策・施策」等があげられた。

図表 2-2-6 デジタルプラットフォームで聴取している住民意見



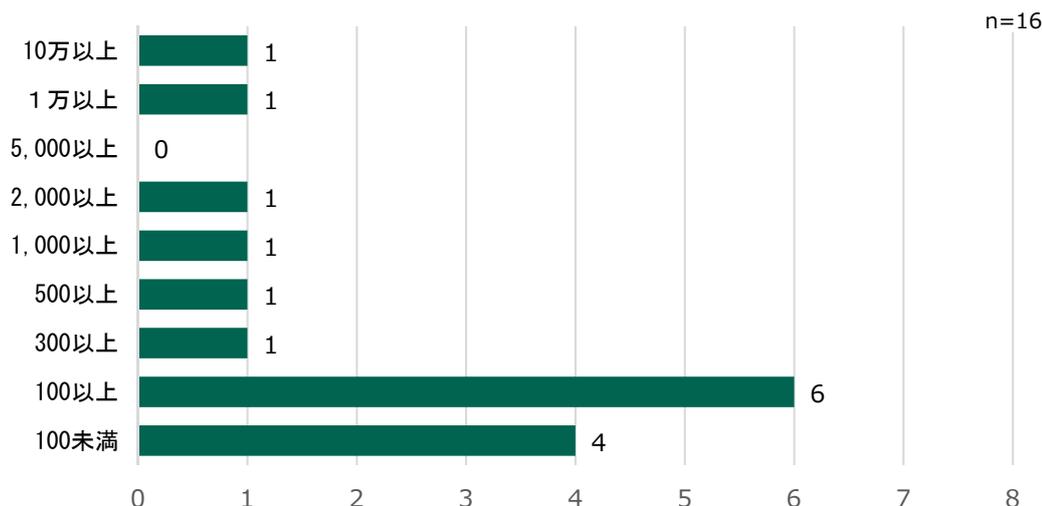
選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
まちの将来像のあり方	13	48.1%
市政・区政に対する満足度やサービス評価	13	48.1%
将来像の実現に向けて取り組むべき政策・施策	11	40.7%
市政・区政で取り組むべき課題	9	33.3%
特定事業の具体化方策に関するアイデア、意見	9	33.3%
市政・区政運営に関するアイデア、意見	8	29.6%
政策・施策の具体化に向けたアイデア、意見	8	29.6%

③フォロワー数

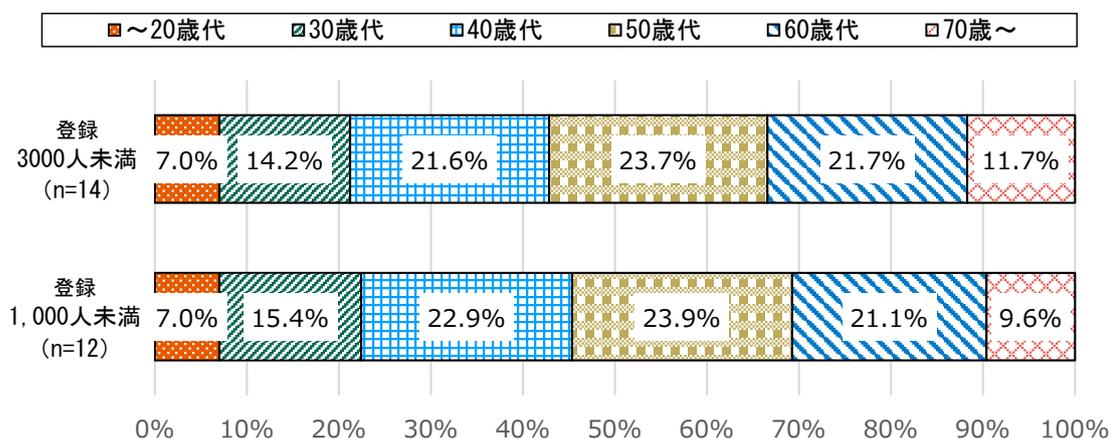
フォロワー数は、100～300 未満が 6 件、100 未満が 4 件と続く。最大は 17 万人であるが、大半は 1,000 人未満である。

フォロワーの年齢構成をみると、大半を占めるフォロワー数 3,000 人未満の場合、年齢構成は 30～50 歳代が中心であり、それぞれ約 2 割と年齢階層のばらつきは、ほとんどない。フォロワー数 1,000 人未満でも傾向は変わらない。

図表 2-2-7 フォロワー数の規模



図表 2-2-8 フォロワーの年齢構成

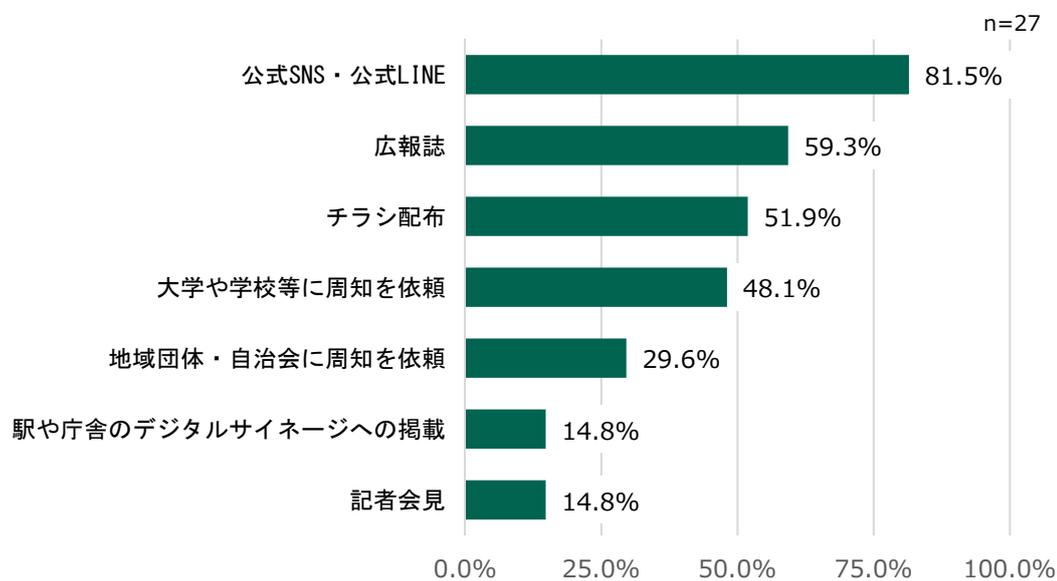


		~20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳~	全体
登録 3,000人未満 (平均値)	平均人数(人)	34	69	105	115	105	57	485
	構成比	7.0%	14.2%	21.6%	23.7%	21.7%	11.7%	100.0%
登録 1,000人未満 (平均値)	平均人数(人)	15	33	50	52	46	21	216
	構成比	7.0%	15.4%	22.9%	23.9%	21.1%	9.6%	100.0%

④利用促進方法

利用促進方法としては、「公式 SNS・公式 LINE」が約 8 割を占めた。SNS、LINE は、登録者数が多いことが効果的であると考えた理由としてもあげている団体が多い。

図表 2-2-9 利用促進に向けた住民への広報周知活動



選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
公式 SNS・公式 LINE	22	81.5%
広報誌	16	59.3%
チラシ配布	14	51.9%
大学や学校等に周知を依頼	13	48.1%
地域団体・自治会に周知を依頼	8	29.6%
駅や庁舎のデジタルサイネージへの掲載	4	14.8%
記者会見	4	14.8%

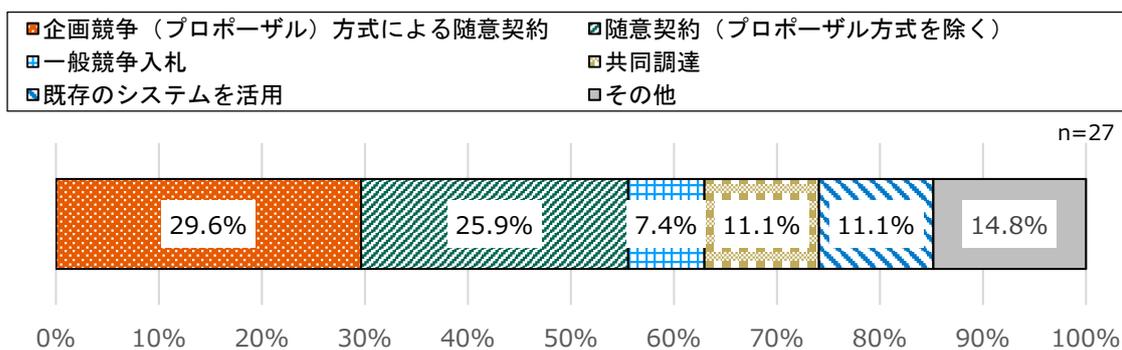
図表 2-2-10 最も効果的だった周知方法とその理由

最も効果的だった周知方法	主な理由
公式 SNS・公式 LINE	<ul style="list-style-type: none"> ・世代問わず登録者数が多い ・多数の登録会員へ一斉周知可能 ・日常的に利用されている ・不特定多数の人が見ることができる ・プラットフォームとリンクしており、リンクから登録可能 ・クリック率が高いから
広報誌	<ul style="list-style-type: none"> ・全戸配布により多くの人の目にとまる ・不特定多数が閲覧可能 ・任意アンケートで割合が高かった
チラシ配布	<ul style="list-style-type: none"> ・QR コードにより後日回答可能 ・イベント関係者へ直接配布 ・データ推移から効果を判断
大学や学校等に周知を依頼	<ul style="list-style-type: none"> ・プラットフォーム収集意見のうち、学習者用端末配信によるものが多かったから ・児童生徒へ直接到達可能
郵送（案内はがき等）	<ul style="list-style-type: none"> ・調査対象者へ直接届く ・QR コード操作が困難な層への配慮
市公式スマートフォンアプリ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が多く目にとまりやすい
ワークショップ（対面）	<ul style="list-style-type: none"> ・他手法での周知は行っていない

⑤事業者の選定方法

デジタルプラットフォームの運営事業者の選定方法は、「企画競争（プロポーザル）方式による随意契約」、「随意契約（プロポーザル方式によるものを除く）」が、それぞれ3割程度を占めた。また、「共同調達」、「既存のシステムを活用」が、それぞれ1割程度を占めた。他、スタートアップの支援や社会実験として実施したという回答もあった。

図表 2-2-11 デジタルプラットフォーム運営事業者の選定方法

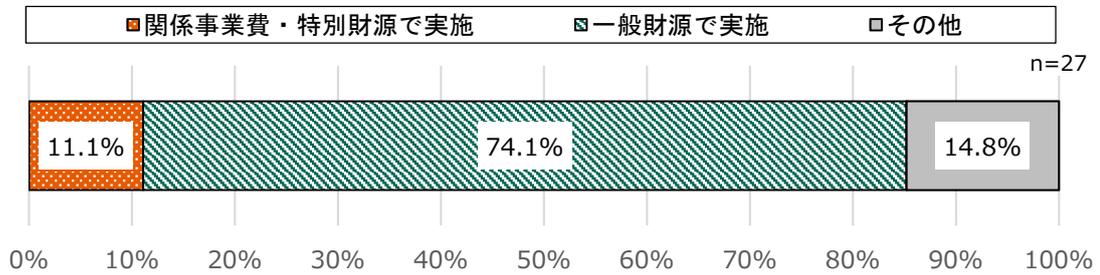


選択肢（単一回答）	件数(件)	構成比
企画競争（プロポーザル）方式による随意契約	8	29.6%
随意契約（プロポーザル方式によるものを除く）	7	25.9%
一般競争入札	2	7.4%
共同調達	3	11.1%
既存のシステムを活用	3	11.1%
その他（自由記述）	4	14.8%

⑥運用財源

デジタルプラットフォームの運用財源は、一般財源が約7割を占める。

図表 2-2-12 デジタルプラットフォームの運用財源



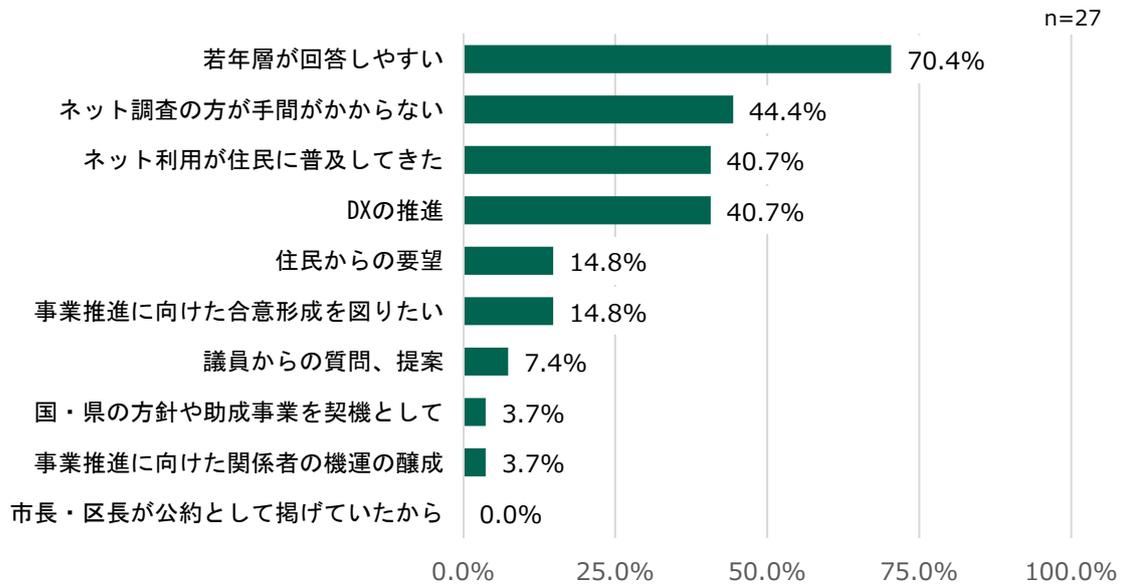
選択肢（単一回答）	件数（件）	構成比
関係事業費・特別財源で実施	3	11.1%
一般財源で実施	20	74.1%
その他	4	14.8%

ウ 導入経緯と懸念事項・効果・利点

①導入経緯と期待

導入の経緯は、「若年層が回答しやすいと考えたから」が約7割を占める。その他、「ネット調査の方が手間がかからないと考えたから」、「ネット利用が住民に普及してきたから」、「DXを推進する必要があったから」などがあげられる。

図表 2-2-13 デジタルプラットフォームを活用した意識調査を実施するようになった経緯

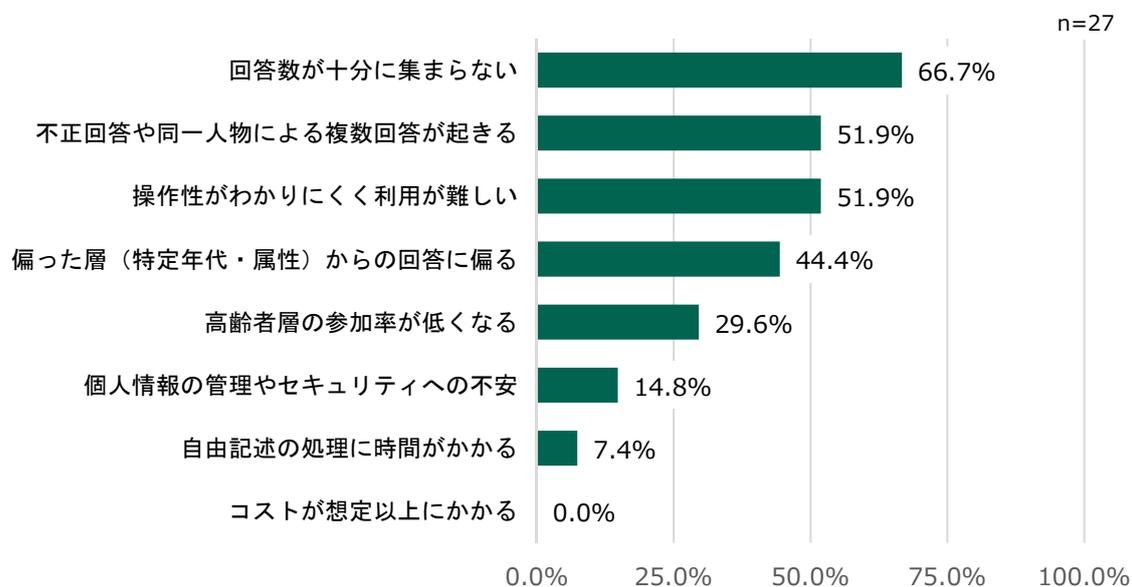


選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
若年層が回答しやすいと考えたから	19	70.4%
ネット調査の方が手間がかからないと考えたから	12	44.4%
ネット利用が住民に普及してきたから	11	40.7%
DXを推進する必要があったから	11	40.7%
住民からの要望があったから	4	14.8%
事業推進に向けた合意形成を図りたかったから	4	14.8%
議員からの質問、提案があったから	2	7.4%
国・県の方針や助成事業を契機として	1	3.7%
事業推進に向けた関係者の機運を醸成したかったから	1	3.7%
市長・区長が公約として掲げていたから	0	0.0%

②導入に際しての懸念事項

導入に際しての懸念事項としては、「回答数が十分に集まらないのではないか」や、「不正回答や同一人物による複数回答が起きるのではないか」、「操作性がわかりにくく利用が難しいのではないか」があげられる。

図表 2-2-14 導入に際しての懸念事項

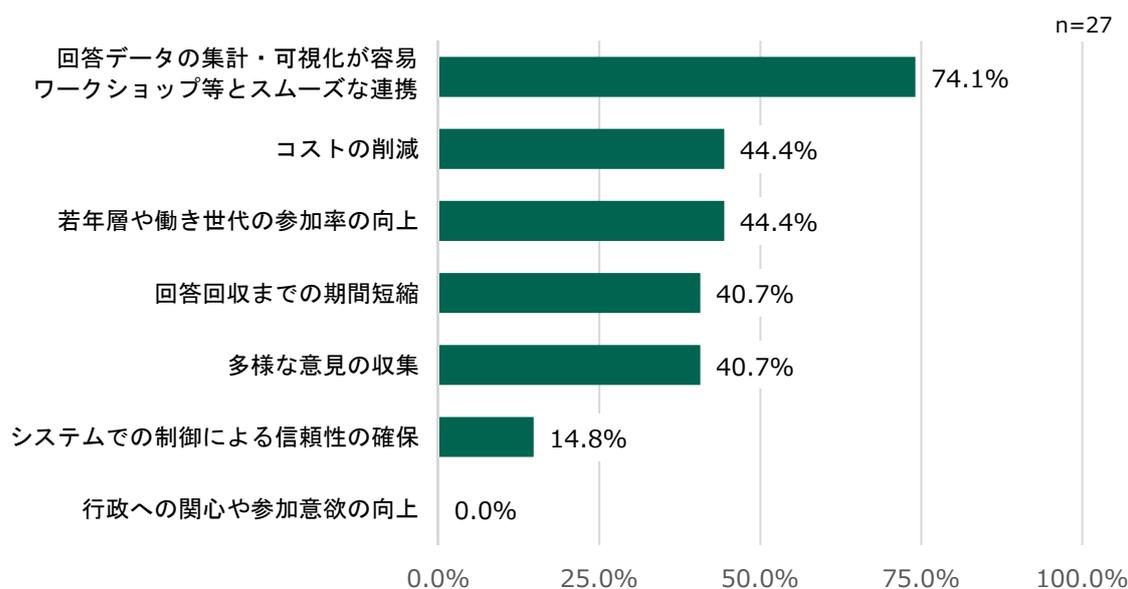


選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
回答数が十分に集まらないのではないか	18	66.7%
不正回答や同一人物による複数回答が起きるのではないか	14	51.9%
操作性がわかりにくく利用が難しいのではないか	14	51.9%
偏った層（特定年代・属性）からの回答に偏るのではないか	12	44.4%
高齢者層の参加率が低くなるのではないか	8	29.6%
個人情報の管理やセキュリティに不安がある	4	14.8%
自由記述の処理に時間がかかるのではないか	2	7.4%
コストが想定以上にかかるのではないか	0	0.0%

③効果や利点

導入による効果として、「回答データの集計・可視化が容易／ワークショップ等とのスムーズに連携ができた」が7割、「コストを削減できた（郵送・印刷・人件費など）」、「回答回収までの期間が短縮できた」が4割を占めるなど、集計作業にかかわる部分に効果・利点があるとする回答が多かった。

図表 2-2-15 導入による効果や利点

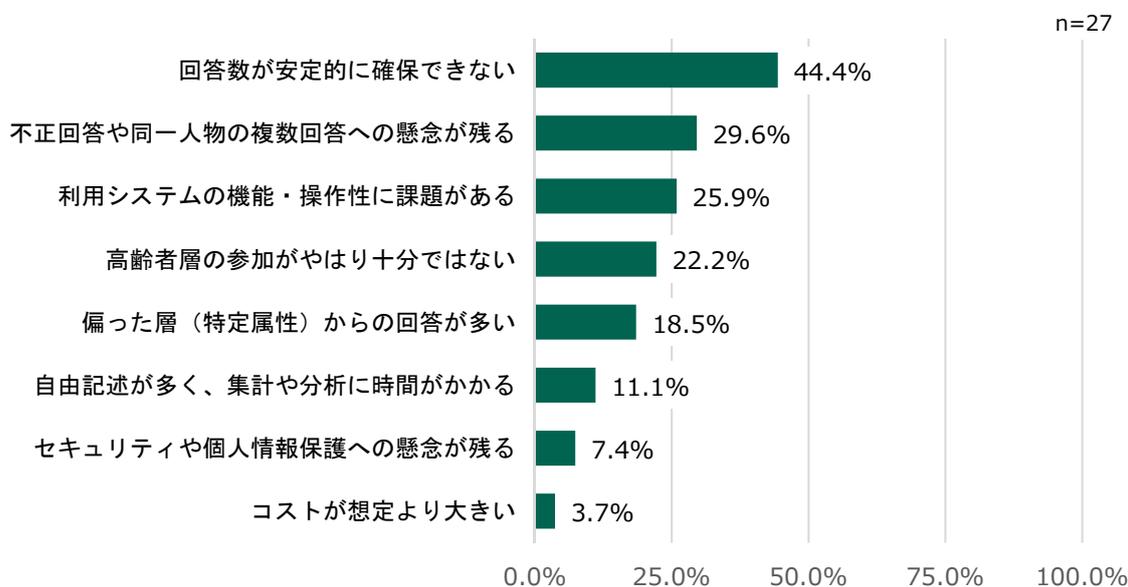


選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
回答データの集計・可視化が容易 ワークショップ等とスムーズに連携できた	20	74.1%
コストを削減できた（郵送・印刷・人件費など）	12	44.4%
若年層や働き世代の参加率が高まった	12	44.4%
回答回収までの期間が短縮できた	11	40.7%
幅広いテーマや自由記述によって意見の多様性が得られた	11	40.7%
システムでの制御により一定の信頼性が確保された	4	14.8%
行政への関心や参加意欲が高まった	0	0.0%

④運用を通じて感じた課題

運用を通じて感じた課題は、「回答数が安定的に確保できない」が4割を超えている。一方で、不正回答や同一人物の複数回答への懸念が残るなど、当初の不安を払拭しきれていないといえない。

図表 2-2-16 運用を通じて感じた課題

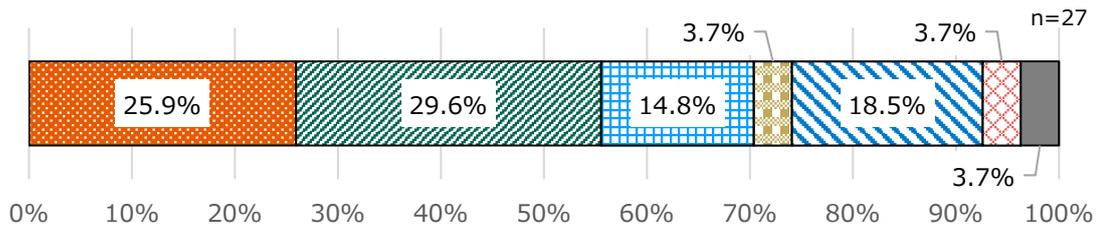
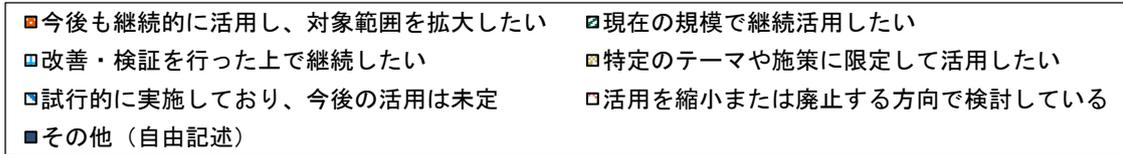


選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
回答数が安定的に確保できない	12	44.4%
不正回答や同一人物の複数回答への懸念が残る	8	29.6%
利用したプラットフォームの機能・操作性に課題がある	7	25.9%
高齢者層の参加がやはり十分ではない	6	22.2%
偏った層（特定属性）からの回答が多い	5	18.5%
自由記述が多く、集計や分析に時間がかかる	3	11.1%
セキュリティや個人情報保護への懸念が残る	2	7.4%
コストが想定より大きい	1	3.7%

エ 今後の活用意向

今後の活用については、「現在の規模で継続活用したい」が 29.6%、「今後も継続的に活用し、対象範囲を拡大したい」とする回答が 25.9%と、利用に前向きな声が多い。

図表 2-2-17 デジタルプラットフォームを活用した意識調査の活用方向



選択肢（単一回答）	件数（件）	構成比
今後も継続的に活用し、対象範囲を拡大したい	7	25.9%
現在の規模で継続活用したい	8	29.6%
改善・検証を行った上で継続したい	4	14.8%
特定のテーマや施策に限定して活用したい	1	3.7%
試行的に実施しており、今後の活用は未定	5	18.5%
活用を縮小又は廃止する方向で検討している	1	3.7%
その他	1	3.7%

「その他」で記載されていた内容 _____

- ・次期総合計画策定過程において、改善・検証を行った上で継続したい。
- その他の活用は未定。

3 実証実験で使用するオンラインツールの決定

本章第1節で述べたとおり、先進自治体（3市）や事業者（6社）へのヒアリングを通じて多くの知見を得た。とりわけ、事業者からの経験に基づく運用提案の内容は、長野市が実証実験として試行導入するオンラインツールを選定するに当たり、重要な役割を果たした。

（1）意見聴取全体の設計におけるインターネットを活用した意見聴取の役割

事業者の多くが共通して示唆していたところとして、オンラインツールを導入することにより、例えば、若年層からの意見聴取が順調に進まない等の課題が直ちに改善されるわけではなく、意見聴取の結果をどのように反映させていくかなど、意見聴取の全体デザインを、あらかじめ決めておくことが重要だという点がある。

また、意見聴取の内容は、具体的で身近に感じられる必要があり、聴取項目や選択肢の数を精選した上で、回答や参加のしやすさに十分配慮しているか否かが、回答数の多寡に直結するとのことであった。加えて、回答数を増やすためには、対象者への直接的なアプローチが必要であり、意見聴取を実施していることについて、様々なメディアも活用して広報・周知活動を実施することが不可欠であることも、多くの事業者が言及していた。

（2）若年層の事業自体への関心を高める工夫

市民意識調査等における若年層からの回答率が低位にあるとの課題認識は、多くの自治体に共通するところであるが、複数の事業者の経験則によれば、行政分野に限らず、一般的に若年層はウェブサイト等への書き込みは行わず、見ているだけの人が多い⁶とのことである。

また、上記のような若年層の行動様式を踏まえ、ある自治体では、大学と連携し、意見聴取内容を授業に取り込んで参加者を増やした事例もあるが、学生は、当該意見聴取のテーマ自体に興味を持っているわけではないため、持続的な意見聴取機会として有用であることを実証することはできなかったとのことである。

これらの知見は、若年層からの意見聴取を高めるためには、意見聴取のテーマとなる事業自体への関心を高めるための工夫が不可欠であることを示唆している。事業への関心を高めるため、当該事業や活動に関わることが地域社会への貢献になることを行政側から発信することが重要であり、こうした取組に共感するファンづくりに向け、活動の初期段階でのイベント開催を推奨する事業者も見られた。

⁶ ネット上では、自分では書き込み等の発信をせず、他者の発信を読むだけの者が多いことがよく知られており、そのような行為を「ROMる」と表現することがある。ROMとは元来、Read Only Memoryの略で、読取専用の光学記録メディアの名称から派生したネットスラングだといわれている。

(3) オンラインツール及び提供事業者の決定

既に、他の自治体等において実務運用され、意見聴取に適したと考えられるオンラインツールには様々なものがある。意見聴取プロセス全体を管理できる仕組みから、意見聴取に特化した仕組みまで多様なシステムがあり、それぞれの特長・セールスポイントにも差異がある。

長野市での活用シーンを想定した場合、一部の分野を除き、ヒアリングを行った6事業者が提供するツールのいずれもが同市のニーズに対応可能と見込まれ、機能面での不足はないものと思われた。

このため、インターネットを活用した意見聴取を運用するに際しての伴走支援態勢や、対面で実施するワークショップなどとのオンサイト連携に関する提案内容など、当該事業者の強みとする分野や成り立ち等も含めた定性的な側面も加味した上で選定作業を進め、市民意見聴取全般への提案力と長野市が示したニーズへの対応力に優れ、契約手続上の制約も見られなかった株式会社 Groove Designs の my groove を実証実験の対象ツールとして決定した。

第3章 デジタルプラットフォームによる 市民意見聴取の実証実験

ウ 市民意見の反映に向けた取組

長野市では、令和7年（2025年）4月に「次期長野市総合計画策定方針」を公表し、計画策定の基本的視点として「多様な市民の意見を反映した計画づくり」を含めた5つの視点に基づき、市民参画を積極的に推進することとした。

市民参画の手法として、①各種アンケート調査等の実施、②多様な主体とのワークショップ等の実施、③対話方式イベントの実施、④パブリック・コメントの実施の4つの取組について、オンラインツールを活用しながら実施することとしている。

エ 本調査研究におけるデジタルプラットフォームの活用方針

長野市における次期総合計画の策定体制を踏まえ、本調査研究での導入が長野市において初めてのデジタルプラットフォームの本格的活用となることから、活用方針を次のとおり整理した。

①総合計画策定過程における市民との接触機会の拡大

総合計画は、市政全般に係る広範な計画であり、多様な市民の意見を反映させることが望ましいものである一方、既存のアンケート調査やワークショップなどの手法では、参加者が限られることから、市民意見を受け付けるチャンネルを拡大するための取組として、時間や場所に関係なく利用することができるデジタルプラットフォームを活用することとした。

②総合計画への市民の関心度の向上

総合計画は、まちの将来像を示す計画であり、人口減少社会においては、計画を踏まえて市民とともに行政は様々な施策に取り組まなければならない状況である。

次期総合計画の策定段階から、情報発信や意見募集を行うことで、次期総合計画への関心を高めるとともに、策定に向けた各種イベントへの参加者増、また、次期総合計画によるまちづくりを市民とともに進めていく、開かれた行政の具体的な取組として、デジタルプラットフォームを活用することとした。

(2) Nagano Canvas の運用概要

ア 利用するデジタルプラットフォームの概要

本調査研究の実施に当たり、利用したデジタルプラットフォームの概要は、以下のとおりである。

利用システム	my groove (Groove Designs 運営のプラットフォーム)
名称	Nagano Canvas (ながの・キャンバス) ～つながる、広がる、みんなの声～
運用期間	令和7年(2025年)8月19日～令和8年(2026年)3月31日(予定) (本運用開始日:8月26日)

イ デジタルプラットフォームの運営体制

Nagano Canvas の運営に当たっては、長野市企画政策部企画課、地方自治研究機構、Groove Designs の3者で、以下のように分担して実施することとした。

長野市	<ul style="list-style-type: none">・意見募集テーマの選定・Nagano Canvas 上での情報発信・広報及び利用者への対応
地方自治研究機構	<ul style="list-style-type: none">・プラットフォーム(my groove) 利用契約の締結及び諸経費の負担・利用者情報等の分析
Groove Designs	<ul style="list-style-type: none">・「問い」の作成・Nagano Canvas での情報発信等、運営管理の助言・投稿内容の確認・管理・システムの維持管理

ウ 意見募集の概要

①意見募集の時期・対象者・実施方法

意見募集は、10月以降順次開催する作業部会に、挙げられた意見を活用したワークショップを実施する計画であることから、分析・整理を行う時間を確保しつつ、多くの企業等が夏季休暇となる8月中旬の開始を避けるとともに、多くの市民が回答できるよう、期間を最大限確保した日程とした。

意見募集期間	令和7年(2025年)8月19日(火)～9月28日(日)(計41日間)
対象者	長野市民(ただし、システム上での利用制限は課していない。)
投稿方法	選択式・自由記述(コメント)による意見投稿及び リアクションボタン(いいね・引用投稿)によるリアクション

②意見募集テーマ・「問い」

意見の募集テーマとなる「問い」は、①市民が回答しやすい、具体的な分かりやすいものであること、②10月以降順次開催する作業部会の各部会での議論の参考に資する内容であることの2点を考慮し、長野市の将来的な姿を示す総合計画であることを踏まえ、次の2問を「問い」として設定した。

また、回答形式は、参加者が気軽に答えられるよう多肢選択方式を取り入れるとともに、その回答理由や、選択肢にはない回答もできるよう、記述欄も設けることとした。投稿された意見で、事業者側の確認作業で誹謗中傷する内容が含まれ、他者の意見投稿に影響を及ぼすものと判断される場合は、個別に事務局において掲載の可否を判断することとした。

問1	10年後など将来も暮らすときにどんなまちだと暮らしやすいですか？
選択肢	病院や介護施設が近くて、将来も安心
	支援が充実しており、子育てしやすい
	若者が活躍でき、多様性が尊重される
	年代・性別関係なく学べる環境がある
	公共交通が充実し、移動しやすい
	災害に備えた安全なまちである
	買い物や生活サービスが近く便利
	多様な働き方を自由に選べる
	魅力と、やりがいある仕事に出会える
	その他

問2	10年後など将来も長野市に残したいものはなんですか？
選択肢	善光寺、戸隠、松代などの歴史的まちなみ・文化
	まちなかからでも四季を感じる、山並み
	おやきやそばといった市独自の食文化や、桃、りんご、ぶどうといった特産品
	農村・里山の豊かな自然環境
	長野オリンピック・パラリンピック開催地の誇り
	地域に根付いた温かい関係性
	その他

③意見実施期間中の広報活動

先進自治体及び事業者ヒアリングから、広報活動を積極的に行う必要があることが明らかとなったことから、幅広い市民に周知されるよう、下表の内容の広報活動を行った。

図表 3-1-2 Nagano Canvas の周知のために実施した主な広報活動

実施日	経過日数	広報の方法	主な対象	実施内容
8月19日(火)	1	学生との意見交換会	連携協定を締結する高等教育機関の学生	意見投稿体験の実施
8月26日(火)	8	記者会見での周知	市内メディア	運用内容の説明
		市公式LINEでの情報発信	登録者(約3万人)	意見投稿開始の周知
		市公式アプリでの情報発信	登録者(約7,000人)	意見投稿開始の周知
8月29日(金)	11	市公式Xでの情報発信	フォロワー(約19,000人)	意見投稿開始の周知
		チラシの配布	市営施設利用者(56か所に配布)	実施概要・登録方法の周知
9月5日(金)	18	メールによる情報提供	連携協定を締結する高等教育機関の学生	実施概要・登録方法の周知
9月8日(月)	21	メールによる情報提供	市内商工会議所・商工会加入企業等	実施概要・登録方法の周知
		メールによる情報提供	市内金融機関従業員	実施概要・登録方法の周知
9月12日(金)	25	メールによる情報提供	市立保育園、小・中学校等保護者	実施概要・登録方法の周知

図表 3-1-3 長野市公式Xで投稿された内容



なお、上記の市での取組の他、長野県の地方紙である「信濃毎日新聞」のデジタル版、信濃毎日新聞デジタル（8月29日（金））に、本事業の取組を紹介する記事が掲載された。

(3) 総合計画審議会作業部会 ワークショップの実施概要

ア 総合計画審議会作業部会の概要

市政全般にわたる総合的な計画であることから、分科会として「ひと」「まち」「産業」の作業部会を設け、総合計画審議会の委員及び各種団体の代表や学生等の市民も加わり各部会 15名程度で、策定に向けた各領域における議論を合わせて行う体制としているが、各部会で取り扱う主題は、以下のとおりである。

図表 3-1-4 各部会で取り扱う内容（主題）

ひと部会	まち部会	産業部会
こども・若者	環境	文化芸術・観光
教育	コミュニティ	スポーツ
福祉	防災・安全	農林業
健康・医療	都市整備	商工業

作業部会の令和7年度（2025年度）中の主なスケジュールは、下表のとおりである。

図表 3-1-5 令和7年度（2025年度）の総合計画審議会作業部会のスケジュール

時期	回次	実施内容
10月	第1回	総合計画等についての事前説明（勉強会）
10月	第2回	ワークショップ（第1回）
11月	第3回	ワークショップ（第2回）
1月	第4回	施策の大綱についての協議
2月	第5回	施策の大綱（素案）についての協議

イ 第2回・第3回総合計画ワークショップのあらまし

第2回・第3回では、「住みたい“まち”ってどんな“まち”？」を全体テーマとして2回に分けて、各分野における将来像について考えるワークショップを開催した。その概要は、以下のとおりである。

ワークショップは、Nagano Canvas での意見聴取の成果も踏まえた内容とすることから、長野市及び地方自治研究機構が共同して、Groove Designs に対してワークショップのファシリテーションを依頼している。

①第2回——「長野市の“いま”を考える」

開催日程	令和7年（2025年）10月28日（火）午後5時～午後7時 ひと部会 29日（水）午後5時～午後7時 産業部会 30日（木）午後5時～午後7時 まち部会
会場	長野市役所
テーマ	「長野市の“いま”を考える」
出席者数	ひと部会 14人、まち部会 15人、産業部会 15人（平均 14.7人）
実施形式	属性（委員・団体代表・学生等）及び性別等を考慮し、事前に決定した3～4名で構成されたグループ（全4グループ）によるグループワーク
作業内容	各部会で取り扱う主題（例：こども・若者、教育…）別のテーブルに、グループごとに順に移動し、主題の「現状に対して気になるコト」「思うコト」を付箋紙に記載し、模造紙上で全員に共有する。
運営体制	主ファシリテーター：Groove Designs 2名 副ファシリテーター：企画課職員 8名（各テーブル2名） 司会：企画課職員 1名

図表 3-1-6 作業部会（まち部会：第2回）の様子



出所：長野市（Nagano Canvas）

②第3回——「長野市の“未来”を考える」

開催日程	令和7年（2025年）11月17日（月）午後5時～午後7時 産業部会 18日（火）午後5時～午後7時 まち部会 19日（水）午後5時～午後7時 ひと部会
会場	長野市役所
テーマ	「長野市の“未来”を考える」
出席者数	ひと部会 13人、まち部会 15人、産業部会 16人（平均 14.7人）
実施形式	属性（委員・団体代表・学生等）及び性別等を考慮し、事前に決定した3～4名で構成されたグループ（全4グループ）によるグループワーク
作業内容	①Nagano Canvas で行った意見収集の結果等を紹介後、各部会で取り扱う主題（例：こども・若者、教育…）別のテーブルに、グループごとに順に移動し、主題の「10年後の長野市ではどうなっていてほしいか」を付箋紙に記載し、模造紙上で全員に共有する。 ②参加者はグループを離れ、自らの関心のある主題のテーブルに移動し、模造紙の中心に、重要だと考える付箋紙を集め、将来像について議論し発表する。 ③発表を踏まえ、Nagano Canvas を利用し、市民に対してどのような質問をするかを考え、付箋紙に記載し、全体で共有する。
運営体制	主ファシリテーター：Groove Designs 2名 副ファシリテーター：企画課職員 8名（各テーブル2名） 司会：企画課職員 1名

図表 3-1-7 作業部会（産業部会：第3回）の様子



出所：長野市（Nagano Canvas）

2 実証実験の結果分析

(1) Nagano Canvas の実績

Nagano Canvas の利用実績について、運用を開始した令和7年（2025年）8月19日から12月31日までの情報を対象に分析を行う。

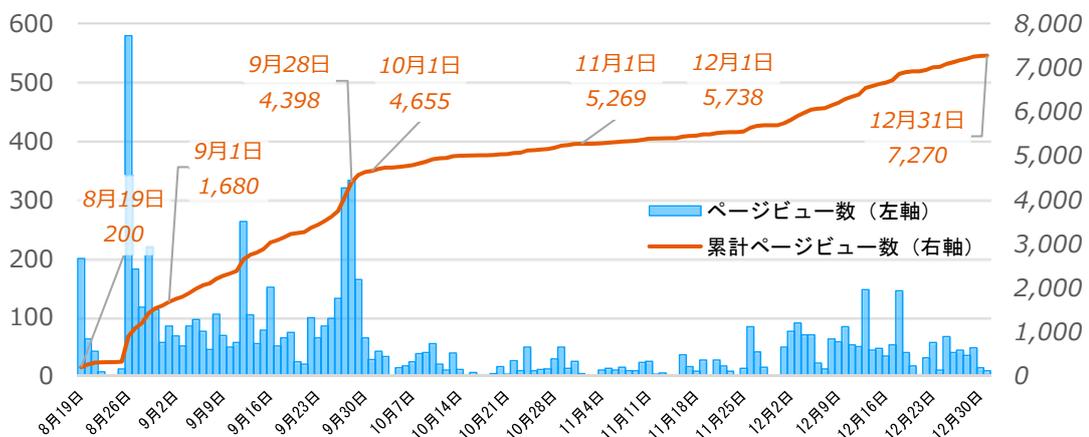
ア 閲覧状況（ページビュー数）

Nagano Canvas の閲覧状況を示す「ページビュー数」の運用開始時から年内（12月31日）までの推移をみると、図表 3-2-1 及び図表 3-2-2 のとおりの推移を示した。

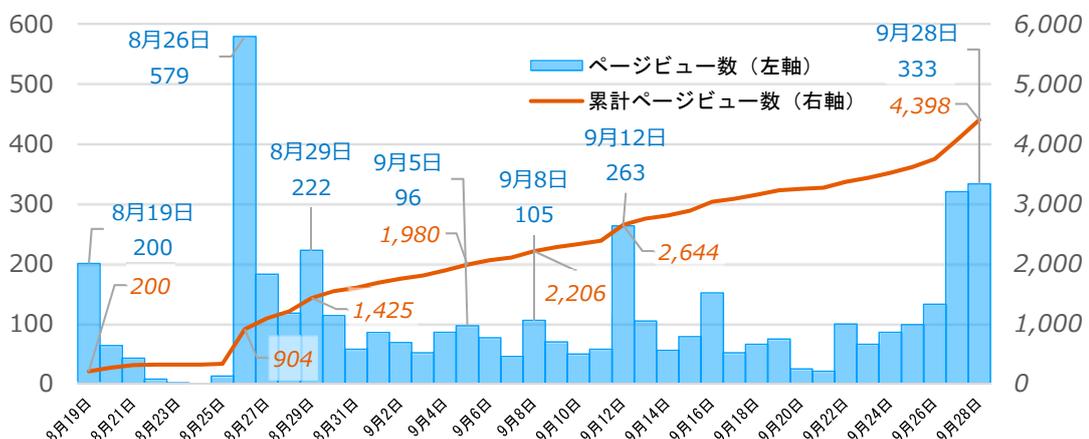
最もページビュー数が伸びたのは、LINE やアプリ等で周知を行った8月26日（火）であり、579回の閲覧がなされた。その後は、市内の保護者向けにメールを送信した9月12日、最終日となる9月28日・翌29日に増加している。

その後は、10回以下の状況が続くものの、情報発信を行ったタイミングで、フォロワーへの通知がされることもあり、そのタイミングで閲覧回数が増加した。また、10月・11月に開催した作業部会の結果を踏まえた意見募集を開始したタイミングで、再び閲覧回数が増加し、1日当たり50回程度で推移する状況となっている。

図表 3-2-1 Nagano Canvas のページビュー数（8月19日～12月31日）



図表 3-2-2 Nagano Canvas のページビュー数（意見募集期間中：8月19日～9月28日）



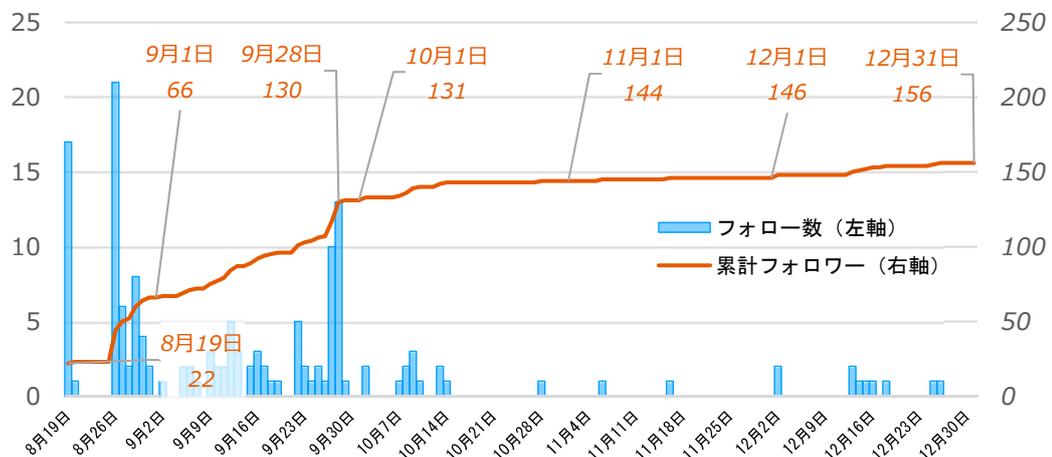
イ 登録者の登録状況（フォロワー数）

Nagano Canvas の掲載情報を制限なく閲覧すること、また、意見投稿が可能となる登録者を指す「フォロワー」の運用開始時から年内（12月31日）までの期間の推移をみると、図表 3-2-3 及び図表 3-2-4 のとおりの推移を示した。

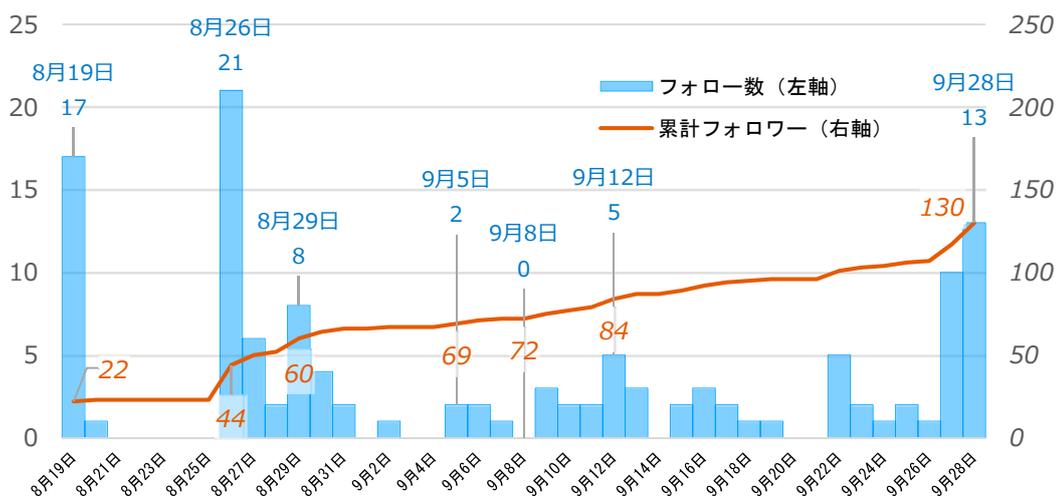
フォロワーは、8月19日開催の学生との意見交換会に参加する学生に登録を事前に呼び掛けたことから、開始時点では、22人のフォロワーから開始し、その後は、8月26日に21人の登録があり、意見募集期間中は、1日1人～2人のフォロワーを確保している。

意見募集終了後は、定期的に情報発信を行うため、取組状況を紹介する記事を掲載しているが、登録しなくても閲覧可能な仕様であることもあり、フォロワー数の増加はほぼない状況となっている。

図表 3-2-3 Nagano Canvas のフォロワー数（8月19日～12月31日）



図表 3-2-4 Nagano Canvas のフォロワー数（意見募集期間中：8月19日～9月28日）



ウ 登録者（フォロワー）の属性

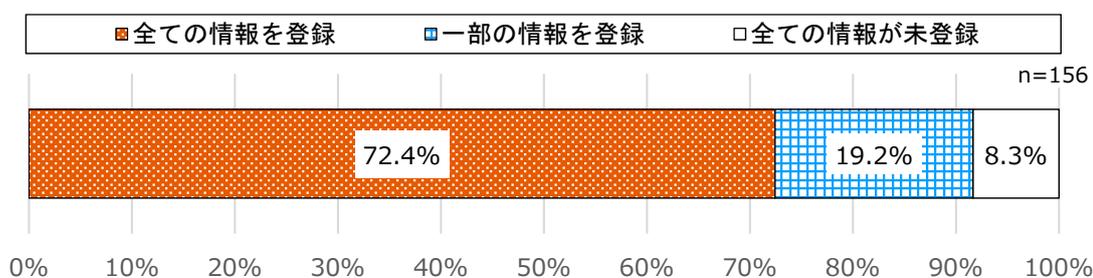
登録者（フォロワー）は、令和7年（2025年）12月31日までに登録し、データ抽出時点（令和8年（2026年）2月）までに、156人が登録を継続している。

登録の際には、必須となっているメールアドレスの他に、性別（男・女・その他）、郵便番号、生年を登録することが可能である。これらの登録情報は、自己申告の情報ではあるが、この156人の状況について、以下のような状況であった。

①情報登録状況

性別・郵便番号・生年のいずれも登録したフォロワーは、156人中113人であり、その割合は72.4%であった。また、上記の任意項目のうち、いずれか1つでも登録した者は、143人であり、その割合も加えると91.7%であった。

図表 3-2-5 Nagano Canvas のフォロワーの情報登録状況



	人数(人)	構成比
全情報を登録	113	72.4%
一部情報を登録	30	19.2%
全情報が未登録	13	8.3%
計	156	100.0%

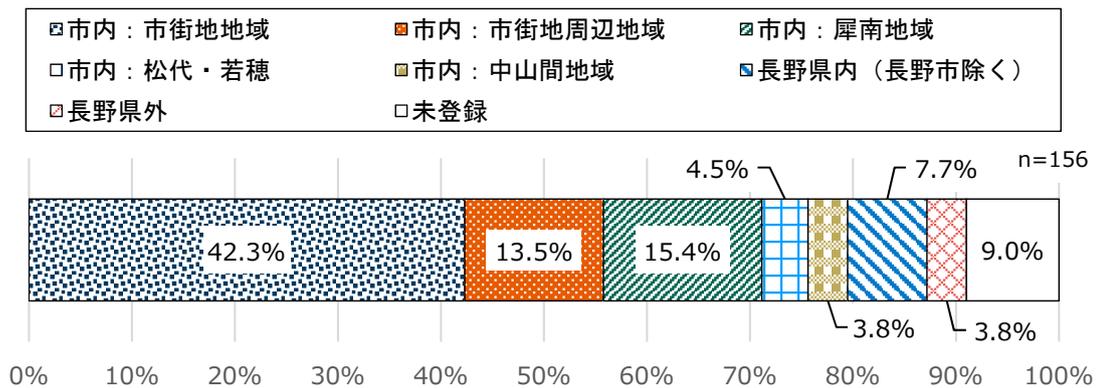
②居住地

登録された郵便番号を基に、地区ごとに分類をした後、まちづくりアンケートにおける地域区分⁷（市街地、市街地周辺、犀南、松代・若穂、中山間）、長野市外（長野県内）、長野県外の分類を行い、集計を行った。

長野市内在住者が80%ほどを占める一方で、市外からの登録も10%ほどあった。

市内在住者に注目すると、登録者の大半は市街地地域であり、実際の人口構成と近い傾向を示している。

図表 3-2-6 Nagano Canvas のフォロワーの居住地



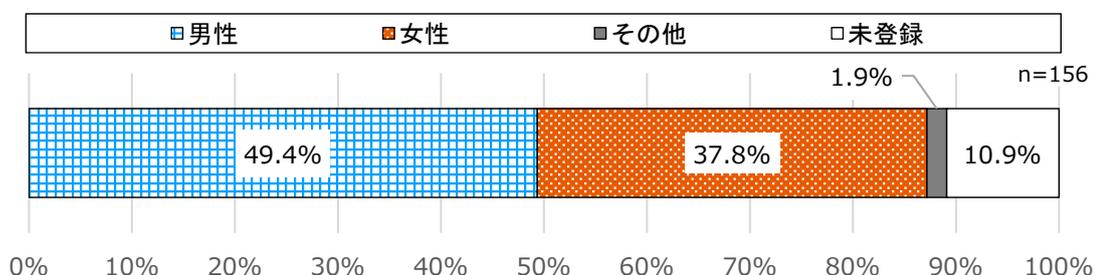
	人数(人)	構成比
長野市 市街地地域	66	42.3%
市街地周辺地域	21	13.5%
犀南地域	24	15.4%
松代・若穂	7	4.5%
中山間地域	6	3.8%
長野県内（長野市除く）	12	7.7%
長野県外	6	3.8%
未登録	14	9.0%
計	156	100.0%
(参考) 長野市内 計	124	79.5%

⁷ 小字レベルで所属する地区が異なるため、郵便番号で特定されるエリアと地区区分が一对一対応しないことから、適宜補正を行っている（例：三輪（380-0803）の場合、小字単位で第二・第三・古牧・三輪・吉田のいずれかの地区に該当する。三輪の場合は、各地区ともまちづくりアンケートでは、「市街地地域」に該当。）。

③性別

性別は、男性・女性・その他の区分で登録が可能である。男性のフォロワーが49.4%と女性と比べて10ポイント程度高い状況にある。

図表 3-2-7 Nagano Canvas のフォロワーの性別

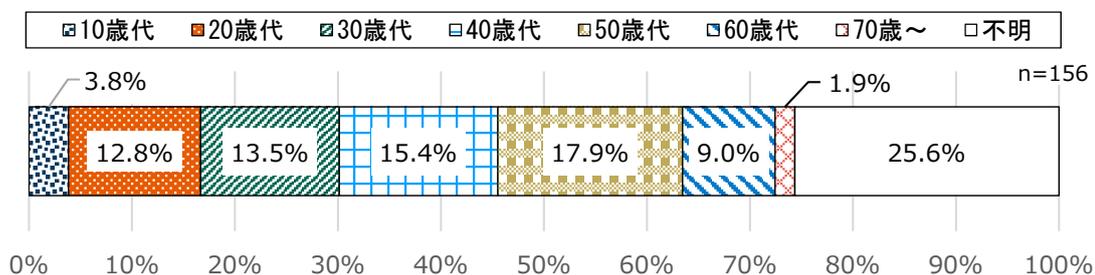


	人数(人)	構成比
男性	77	49.4%
女性	59	37.8%
その他	3	1.9%
未登録	17	10.9%
計	156	100.0%

④年代

登録された生年を基に、登録時点で既に誕生日を迎えたものとして、10歳代～60歳代及び70歳以上の区分で集計を行うと、若年層（10歳代～30歳代）は、30.1%であった。一方で、70歳以上のフォロワーは3名であった。また、未登録者は、全体の4分の1ほどとなり、他の属性と比べ、登録が少ない状況である。

図表 3-2-8 Nagano Canvas のフォロワーの年代

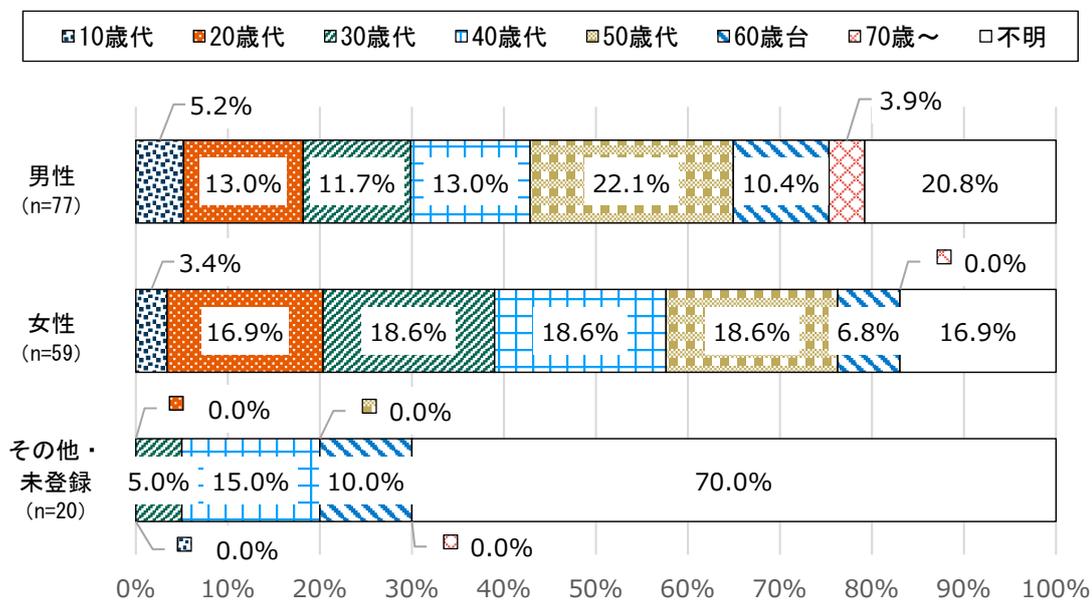


年代	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳～	未登録	計
人数(人)	6	20	21	24	28	14	3	40	156
構成比	3.8%	12.8%	13.5%	15.4%	17.9%	9.0%	1.9%	25.6%	100.0%

⑤性別・年代のクロス集計

性別⁸と生年（年代）をクロス集計により分析すると、若年層（10歳代～30歳代）の割合は、男性よりも女性の方が高い状況にある。

図表 3-2-9 Nagano Canvas のフォロワーの性別・年齢構成



		10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳～	未登録	計
男性	人数(人)	4	10	9	10	17	8	3	16	77
	構成比	5.2%	13.0%	11.7%	13.0%	22.1%	10.4%	3.9%	20.8%	100.0%
女性	人数(人)	2	10	11	11	11	4	0	10	59
	構成比	3.4%	16.9%	18.6%	18.6%	18.6%	6.8%	0.0%	16.9%	100.0%
その他・未登録	人数(人)	0	0	1	3	0	2	0	14	20
	構成比	0.0%	0.0%	5.0%	15.0%	0.0%	10.0%	0.0%	70.0%	100.0%
合計	人数(人)	6	20	21	24	28	14	3	40	156
	構成比	3.8%	12.8%	13.5%	15.4%	17.9%	9.0%	1.9%	25.6%	100.0%

⁸ 性別について、その他の者は件数が少ないため、個人が特定される可能性があることから、未登録者との合算値とした。

(2) 聴取された意見の概要

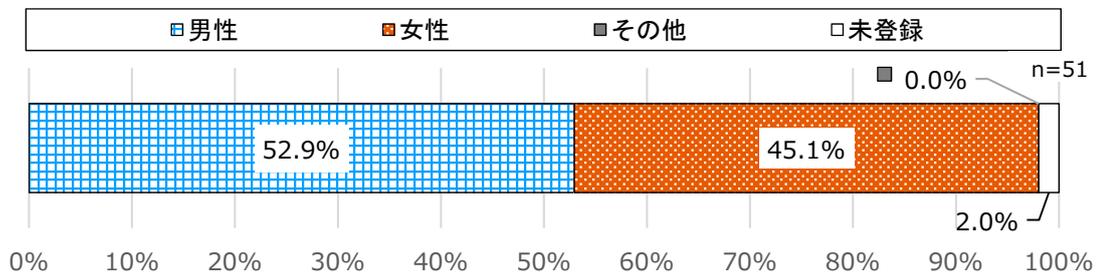
今回は、「①10年後など将来も暮らすときにどんなまちだと暮らしやすいですか?」「②10年後など将来も長野市に残したいものはなんですか?」という2つの設問に対する回答を募集した。意見の募集結果は、以下のとおりである。

ア 10年後など将来も暮らすときにどんなまちだと暮らしやすいですか?

①選択式設問における回答者の状況

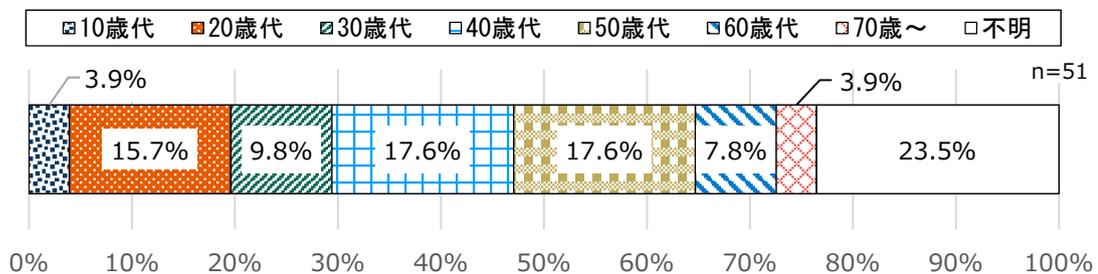
回答者の合計は51名であり、その性別と年代の構成は次のとおりである。フォロワー全体の構成比と大きな違いはない状況であった。

図表 3-2-10 問1(選択式設問)の回答者の性別



	人数(人)	構成比
男性	27	52.9%
女性	23	45.1%
その他	0	0.0%
未登録	1	2.0%
計	51	100.0%

図表 3-2-11 問1(選択式設問)の回答者の年代



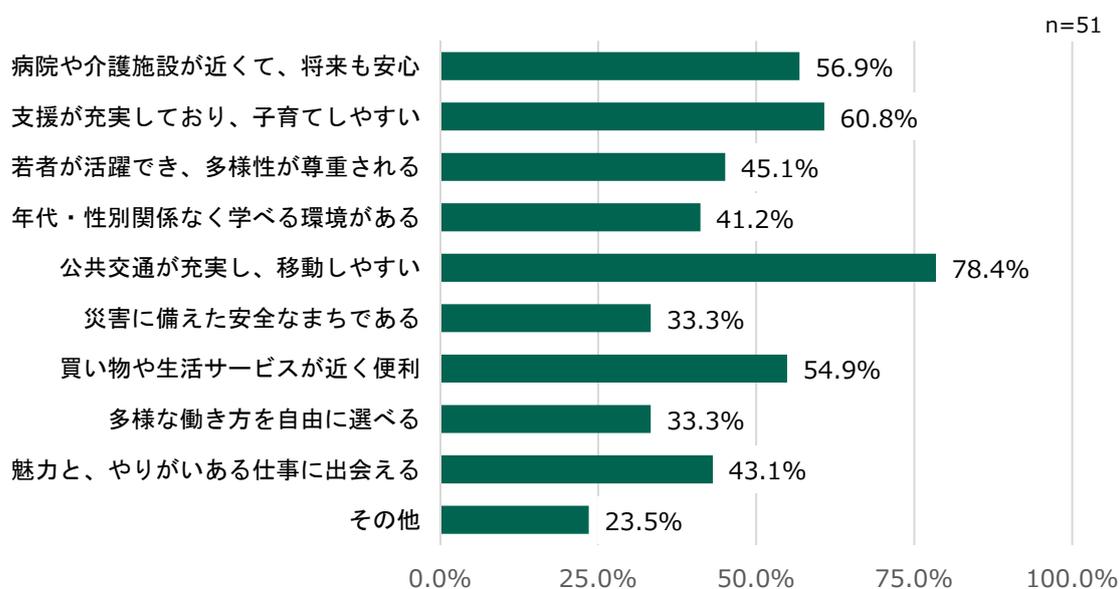
年代	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳~	未登録	計
人数(人)	2	8	5	9	9	4	2	12	51
構成比	3.9%	15.7%	9.8%	17.6%	17.6%	7.8%	3.9%	23.5%	100.0%

②選択式設問における回答の状況

選択式設問の回答結果を集計したところ、「公共交通が充実し、移動しやすい」を、回答者全体の78.4%が選択をした。

本設問は、選択数に制限を設けなかったことから、回答者一人当たりの選択数について集計を行ったところ、平均は4.7（最頻値 4）という結果になった。

図表 3-2-12 問1（選択式設問）の回答状況

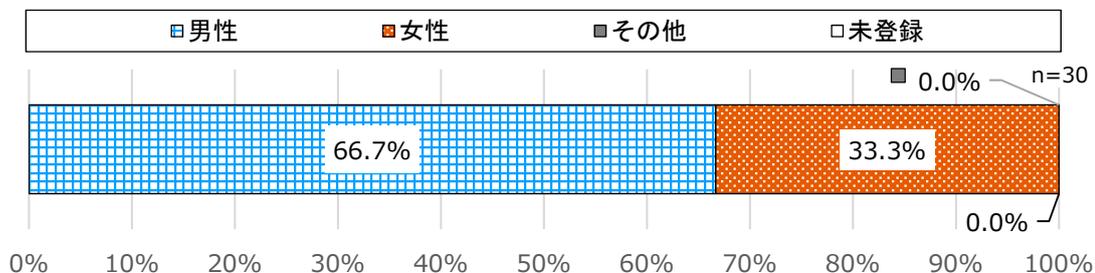


選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
病院や介護施設が近くて、将来も安心	29	56.9%
支援が充実しており、子育てしやすい	31	60.8%
若者が活躍でき、多様性が尊重される	23	45.1%
年代・性別関係なく学べる環境がある	21	41.2%
公共交通が充実し、移動しやすい	40	78.4%
災害に備えた安全なまちである	17	33.3%
買い物や生活サービスが近く便利	28	54.9%
多様な働き方を自由に選べる	17	33.3%
魅力と、やりがいのある仕事に出会える	22	43.1%
その他	12	23.5%

③自由記述（コメント）の投稿者の状況

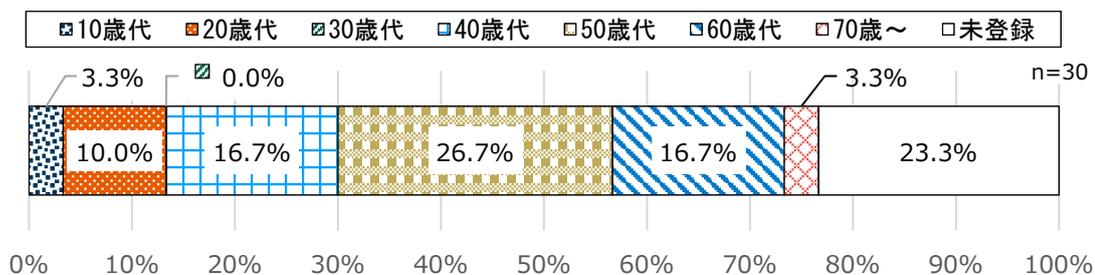
システム上、自由記述のみをすることも、選択肢を選択した上で、自由記述に参加することも可能な仕様となっている。問1の自由記述欄には、30人のフォロワーが31件投稿を行った。

図表 3-2-13 問1（自由記述）の投稿者の性別



	人数(人)	構成比
男性	20	66.7%
女性	10	33.3%
その他	0	0.0%
未登録	0	0.0%
計	30	100.0%

図表 3-2-14 問1（自由記述）の投稿者の年代

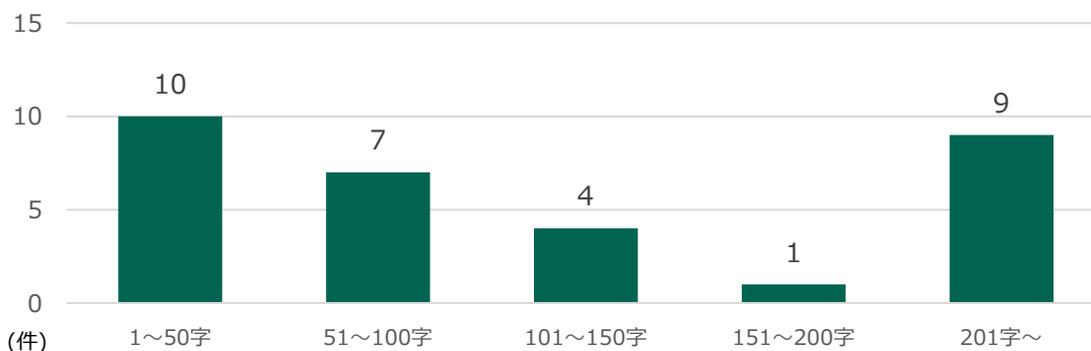


年代	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳～	未登録	計
人数(人)	1	3	0	5	8	5	1	7	30
構成比	3.3%	10.0%	0.0%	16.7%	26.7%	16.7%	3.3%	23.3%	100.0%

④自由記述における主な回答内容

自由記述欄の記述量は、平均 130.7 文字であった。長いものでは 300 文字以上の投稿もあるなど、その長短に差がある。

図表 3-2-15 問1（自由記述）の分量（字数）



	件数(件)	構成比
1 字～ 50 字	10	32.3%
51 字～100 字	7	22.6%
101 字～150 字	4	12.9%
151 字～200 字	1	3.2%
201 字～	9	29.0%
計	31	100.0%

システムでは、相互評価の仕組みとして「いいね」ボタンによるリアクションを送ることができるが、こちらは1投稿当たり平均4.3のリアクション（いいね）が行われた。

多くの「いいね」が寄せられた投稿は、以下の内容であった。

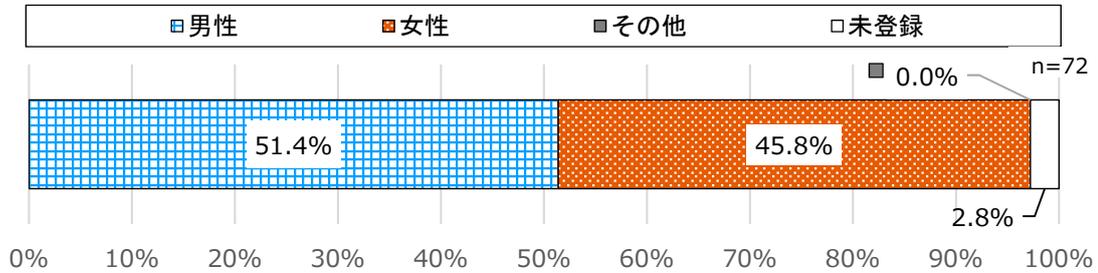
<p>自家用車と駐車場まみれでまともに移動できない街ではなく、歩道と車道が交差するアクセスポイントが少なく、歩道から入口までの距離が近い歩ける街 それと、自転車移動を推進するなら住宅地と中心市街地を繋ぐ自転車専用道路か、最低でも広くて凸凹してない歩道がもっと欲しい。車道よりも歩行者と自転車を優先してほしい。 LRTを人口が分散しすぎる前に、今すぐ作る必要があると考えている。 BRTからLRTと移行するプランだと遅延のせいで（人口分散や衰退しすぎて）機会を逃したり、投資家や移住者にとっても先にBRTができる方が後で場所が変わらないとい安心感を与えられるという意味でもLRTが必須。 (20代・男性 いいね数：9)</p>
<p>フリースペースが欲しい。学生が勉強するために机、フリーWi-Fiがある場所。安価で借りられる防音の（でなくても）大小スタジオ(趣味のダンスなどできる鏡のあるスタジオだったらなお良い！) (50代・女性 いいね数：9)</p>
<p>離れてしまったので、もし自分が帰るとしたら、という視点になってしまいますが、子育てのしやすい環境は嬉しいです。自分自身も公共交通での移動は好きですが、子どもたちの移動手段という点でも、公共交通も大事なかなと思います。 (40代・男性 いいね数：8)</p>
<p>自家用車が無くても困らない地域でありますように (男性 いいね数：8)</p>

イ 10年後など将来も長野市に残したいものはなんですか？

①選択式設問における回答者の状況

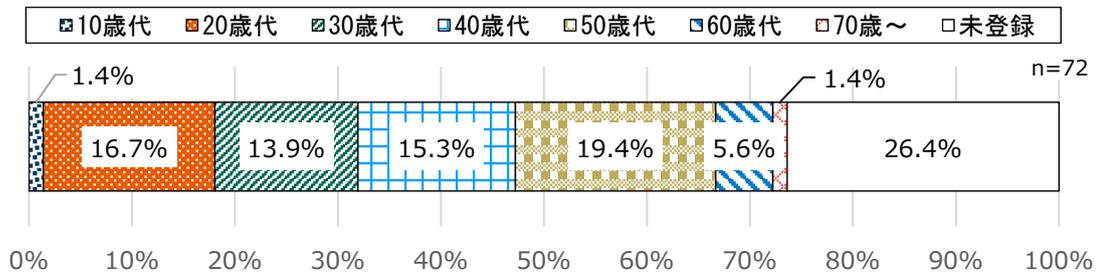
回答者の合計は72名であり、その性別と年代の構成は次のとおりである。フォローアップ全体の構成比と大きな違いはない状況であった一方、問1よりも参加者が多い結果となった。

図表 3-2-16 問2（選択式設問）の回答者の性別



	人数(人)	構成比
男性	37	51.4%
女性	33	45.8%
その他	0	0.0%
未登録	2	2.8%
計	72	100.0%

図表 3-2-17 問2（選択式設問）の回答者の年代



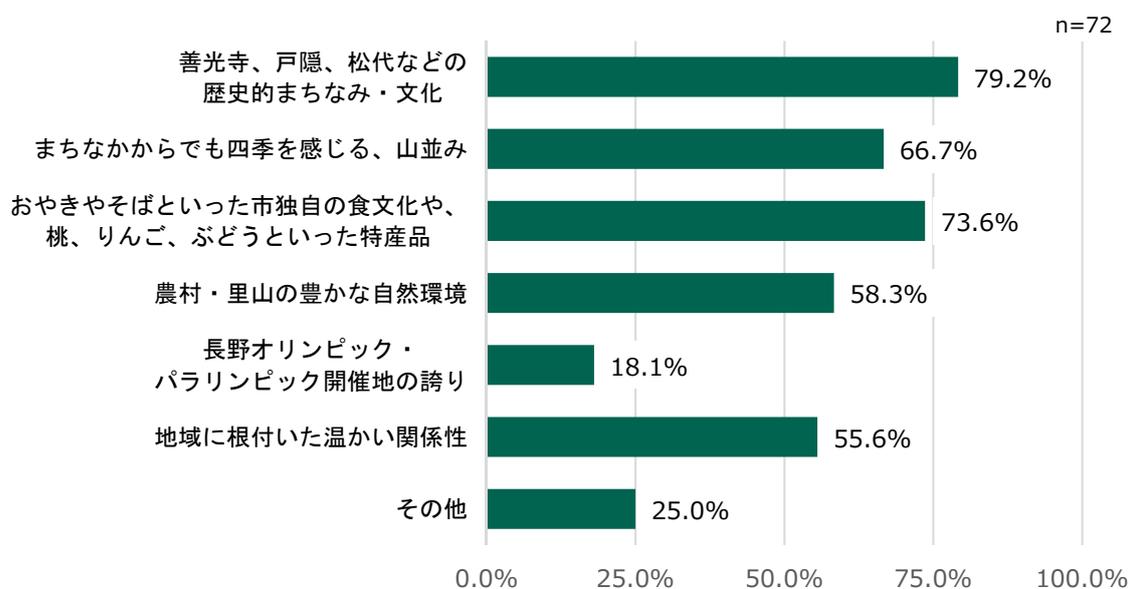
年代	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳～	未登録	計
人数(人)	1	12	10	11	14	4	1	19	72
構成比	1.4%	16.7%	13.9%	15.3%	19.4%	5.6%	1.4%	26.4%	100.0%

②選択式設問における回答の状況

選択式設問の回答結果を集計したところ、「善光寺、戸隠、松代などの歴史的まちなみ・文化」を回答者全体の79.2%が選択をした。

本設問は、選択数に制限を設けなかったことから、回答者一人当たりの選択数について集計を行ったところ、平均は3.8（最頻値 5）という結果になった。

図表 3-2-18 問2（選択式設問）の回答状況

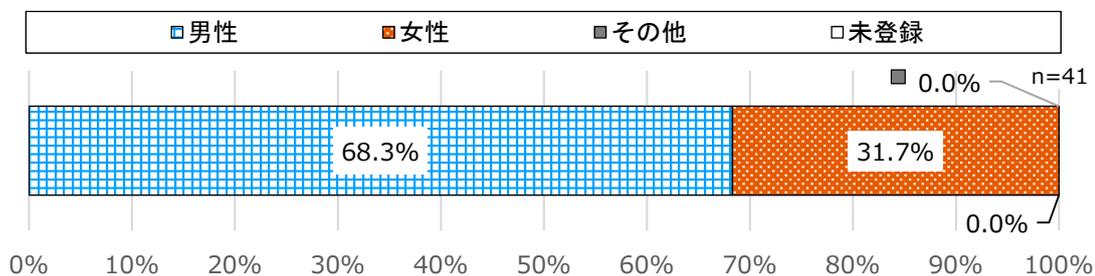


選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
善光寺、戸隠、松代などの歴史的まちなみ・文化	57	79.2%
まちなかからでも四季を感じる、山並み	48	66.7%
おやきやそばといった市独自の食文化や、桃、りんご、ぶどうといった特産品	53	73.6%
農村・里山の豊かな自然環境	42	58.3%
長野オリンピック・パラリンピック開催地の誇り	13	18.1%
地域に根付いた温かい関係性	40	55.6%
その他	18	25.0%

③自由記述（コメント）の投稿者の状況

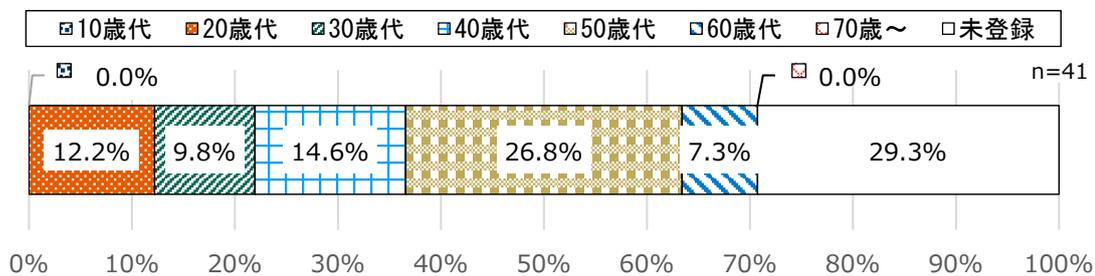
問2の自由記述欄には、41人のフォロワーが44件の投稿を行った。

図表 3-2-19 問2（自由記述）の投稿者の性別



	人数(人)	構成比
男性	28	68.3%
女性	13	31.7%
その他	0	0.0%
未登録	0	0.0%
計	41	100.0%

図表 3-2-20 問2（自由記述）の投稿者の年代

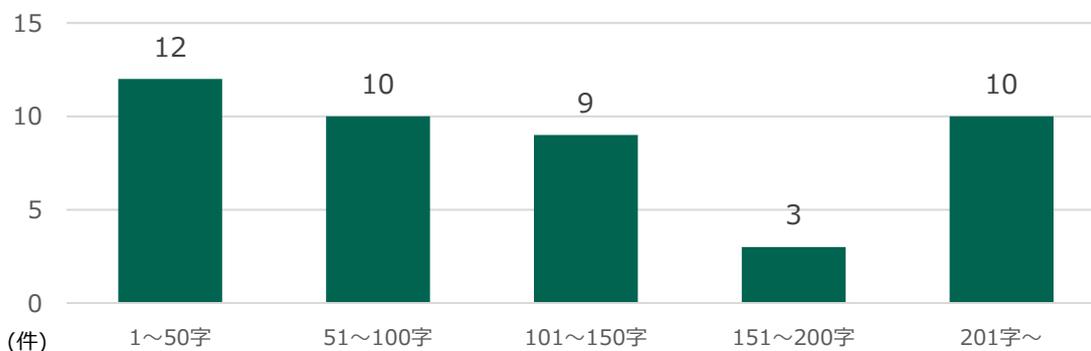


年代	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳～	未登録	計
人数(人)	0	5	4	6	11	3	0	12	41
構成比	0.0%	12.2%	9.8%	14.6%	26.8%	7.3%	0.0%	29.3%	100.0%

④自由記述における主な回答内容

自由記述欄の記述量は、平均 132.2 文字であった。問 1 と同様に、長いものでは 300 文字以上の投稿もあるが、51 字以上の投稿数は、問 1 と比べて多い状況にある。

図表 3-2-21 問 2 (自由記述) の分量 (字数)



	件数(件)	構成比
1 字～ 50 字	12	27.3%
51 字～100 字	10	22.7%
101 字～150 字	9	20.5%
151 字～200 字	3	6.8%
201 字～	10	22.7%
計	44	100.0%

問 2 の自由記述では、1 投稿当たり平均 4.4 の「いいね」が行われた。

多くの「いいね」が寄せられた投稿は、以下の内容であった。

公共交通機関。	(男性 いいね数：7)
地域に根付いた居場所 (飲食店など)	(20代・男性 いいね数：7)
旧松代駅舎、千石劇場、相生座 文化財には指定されていないが、大正、昭和時代の歴史的、文化的価値のある建物は後世に残していただきたい。	(男性 いいね数：7)
私は公園や学校や交通機関が残ったらいいなと思いました。人数が少なくなってしまった地域でも子供たちが安心して学べる場所が残って欲しいです。若い子育て世代の人達が子育てをしやすい環境を整えて他県からの移住が増えるといいかもです。例えば学校までの送迎バスを出してくれるだけでも凄く助かると思います。あとは、お年寄りの人が車を運転しなくてもいいようにバスの本数やバス停が沢山増えたらいいなと思いました。お年寄りの人が乗らなくなった車を市やタクシー会社で買い取って送迎タクシーとして使うのはいかがでしょうか。	(20代・女性 いいね数：7)
市立長野中の一年生が総合的な学習の時間に「まち探究」をテーマに中心市街地を歩いて、「長野市ってどんなまち？」という課題意識を持ちながら、学習をしています。生徒はこれまでに 4 回まちを歩いています。歩くたびに新たな発見があると学びを深めています。現在、「長野市民」「移住者・若者」「国内観光客」「外国人観光客」の 4 つのチームに分かれて、活動を始めました。中学生にとって 10 年後は大学を卒業している時期です。どんなまちになるのか、想像はできませんが、今、中学生だからこそ、まちを知り、たくさんのワクワク生きている大人に出会って、「まちへの愛着」をもってほしいと考えています。文化や自然という視点も大切ですが、そこでどんな人と出会い、どんなストーリーが始まるのかの方が「またいきたい」と思える長野市になると思います。	(40代・男性 いいね数：7)

(3) デジタルプラットフォームの回答の特徴

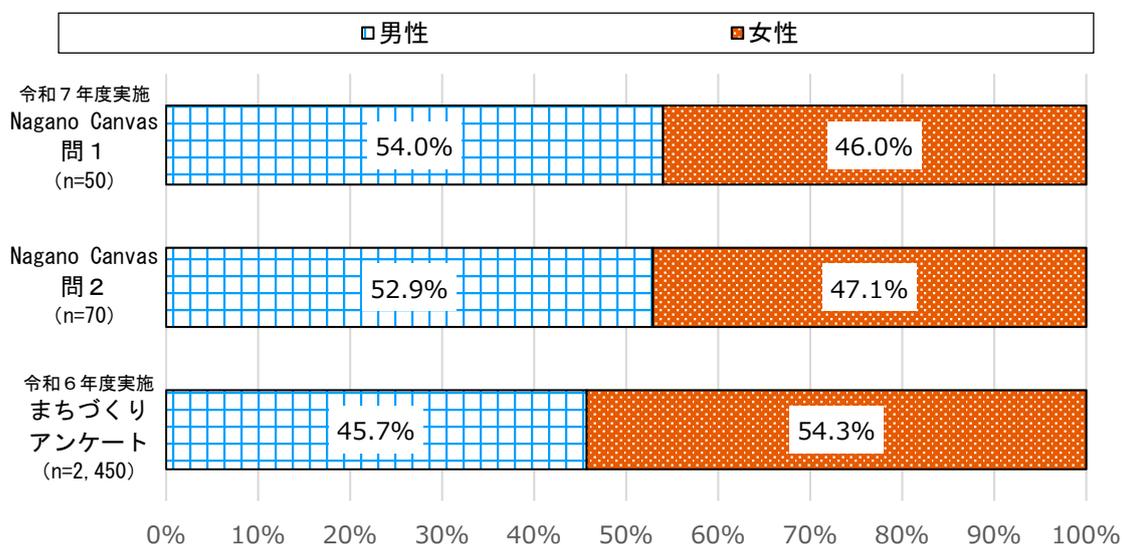
回答者の属性と回答内容の特徴をみるため、ここでは、設問構成が類似している Nagano Canvas の問1「10年後など将来も暮らすときにどんなまちだと暮らしやすいですか？」の選択式設問の回答の状況を中心に、長野市が毎年実施している「まちづくりアンケート」の回答状況と比較する。

ア 回答者の属性

①性別

「まちづくりアンケート」は女性が54.3%であるが、Nagano Canvas の問1・問2ともに、男性の回答の割合が50%を超えている。

図表 3-2-2 2 回答者の性別（その他・不明を除く）



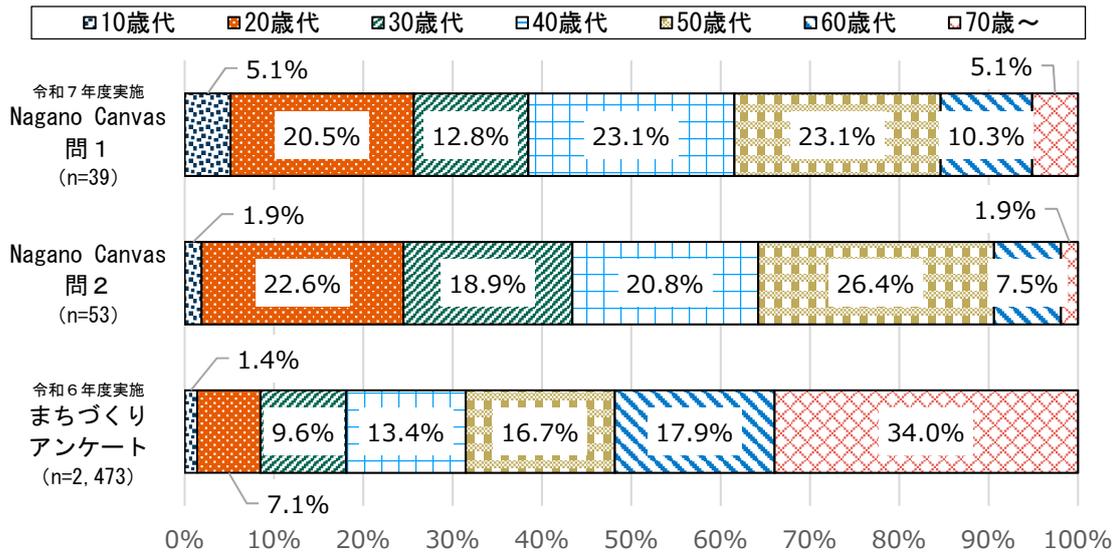
		男性	女性	計
Nagano Canvas 問1（選択式）	人数(人)	27	23	50
	構成比	54.0%	46.0%	100.0%
Nagano Canvas 問2（選択式）	人数(人)	37	33	70
	構成比	52.9%	47.1%	100.0%
まちづくり アンケート	人数(人)	1,119	1,331	2,450
	構成比	45.7%	54.3%	100.0%

②年齢構成

「まちづくりアンケート」では、70歳以上が34.0%を占めているが、Nagano Canvas（問1）では5.1%にとどまる。

Nagano Canvas では、20歳代の回答が20%を占め、「まちづくりアンケート」と比較し、他の年代に対する相対的な回答率が高い。

図表 3-2-23 回答者の年齢構成（不明を除く）

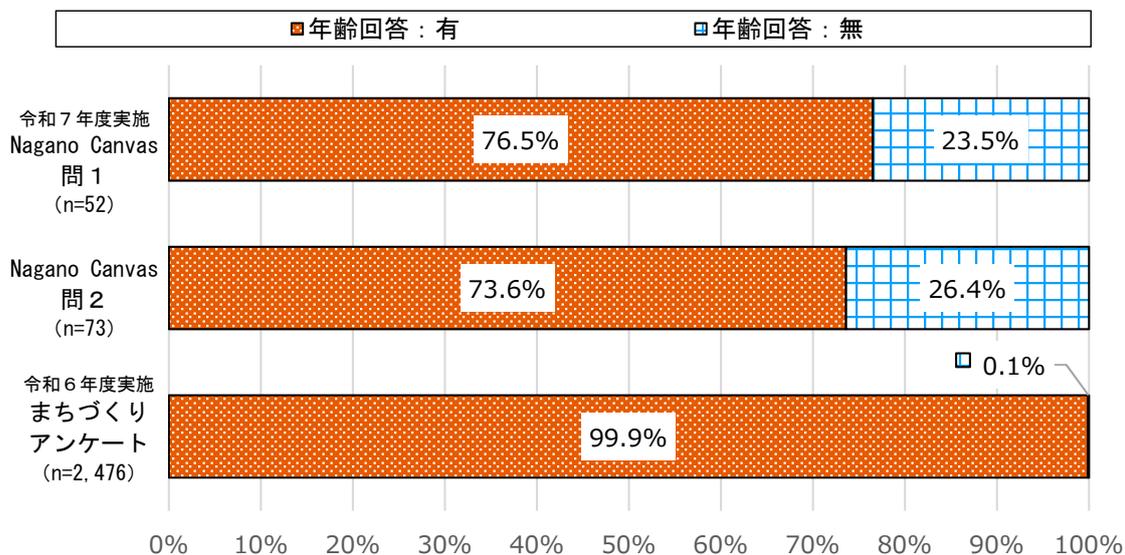


		10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳～	計
Nagano Canvas 問1	人数(人)	2	8	5	9	9	4	2	39
	構成比	5.1%	20.5%	12.8%	23.1%	23.1%	10.3%	5.1%	100.0%
Nagano Canvas 問2	人数(人)	1	12	10	11	14	4	1	53
	構成比	1.9%	22.6%	18.9%	20.8%	26.4%	7.5%	1.9%	100.0%
まちづくりアンケート	人数(人)	35	175	237	331	413	442	840	2,473
	構成比	1.4%	7.1%	9.6%	13.4%	16.7%	17.9%	34.0%	100.0%

③不明回答

Nagano Canvas は、年齢構成の「不明」が約4分の1となっており、属性を明かさずに回答する傾向が見られた。積極的な意見表明と個人情報の提供がトレードオフの関係になっている可能性がある。

図表 3-2-24 年齢不明の回答割合



		年齢回答：有	年齢回答：無 (不明)	計
Nagano Canvas 問1 (選択式)	人数(人)	39	12	51
	構成比	76.5%	23.5%	100.0%
Nagano Canvas 問2 (選択式)	人数(人)	53	19	72
	構成比	73.6%	26.4%	100.0%
まちづくり アンケート	人数(人)	2,473	3	2,476
	構成比	99.9%	0.1%	100.0%

イ 回答結果の傾向

施策ニーズに関する設問について比較したところ、上位回答は「まちづくりアンケート」と同様の傾向を示している。

紙のアンケート調査とともに、市民意見に係る参考資料となりえるが、先述の回答者の年齢構成からうかがわれるように、年齢不詳の回答が多く、回答者の属性が偏っている可能性があることなどから、母集団（市民）の代表性がない点に留意が必要である。

Nagano Canvas で回答が多かった施策分野：①将来も暮らしやすいまち（n=51）

- ① 公共交通の充実 78.4%
- ② 子育て支援の充実 60.8%
- ③ 病院・介護施設の充実 56.9%
- ④ 買い物・生活支援サービスの充実 54.9%
- ⑤ 若者活躍・多様性の尊重 45.1%

令和6年度まちづくりアンケートで回答が多かった施策分野：行政施策の優先度（n=2,476）

- ① バス・鉄道など利用しやすい公共交通の構築 34.6%
- ② 介護などの高齢者福祉サービスの充実 29.0%
- ③ 結婚、妊娠、出産、育児への継続的支援 28.2%
- ④ 農業の担い手づくりと農地の有効利用の推進 22.1%
- ⑤ 防災・減災対策の推進 19.1%

参考 総合計画審議会作業部会における Nagano Canvas の活用

本調査研究では、10月・11月に開催される総合計画審議会作業部会で、議論を活発に行うきっかけとして、Nagano Canvas で意見収集を実施した。

10月・11月に開催された作業部会では、「将来も暮らすときにどんなまちだと暮らしやすいですか？」の結果を踏まえた自由討議で、図のように、産業部会の「商工業」のテーマの中でも、ひと部会で扱う「子ども・若者」やまち部会で扱う「コミュニティ」「都市整備」など、領域を横断する意見交換が積極的に行われた。

あわせて実施した、「将来も長野市に残したいものはなんですか？」の結果をきっかけに、「長野市らしさ」や「長野市の特徴、独自性」を中心とした総合計画の将来像に係る議論が進められるなど、部会が取り扱う主題にとらわれずに議論が進められ、自由な意見交換を可能とする契機となった。

図表 3-2-25
領域横断する意見の例（第3回 産業部会）



ウ 回答時間

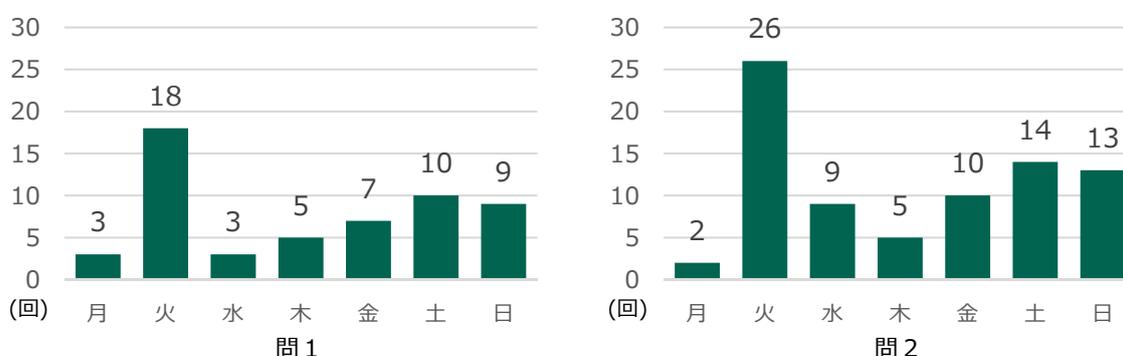
デジタルプラットフォームでは、運営期間中であれば、自身の都合に合わせて回答ができ、郵送による調査のように回答後の発送の手間がないことから、対面によるワークショップや郵送によるアンケートと比較して、意見聴取の機会の拡大が期待される。

ここでは、選択肢による設問に回答した曜日・時間に着目して分析を行う⁹。

①曜日

曜日別にみると、投稿時間も設けた「学生との意見交換会」が開催されたのが火曜日（8月19日）ということもあり、火曜日が最も多くなっている。火曜日以外の曜日に注目すると、土曜日・日曜日は、他の曜日と比較して多い状況にある。

図表 3-2-26 選択式設問が回答された曜日



		月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	計
期間中の日数		5	6	6	6	6	6	6	41
Nagano Canvas 問1	件数(件)	3	18	3	5	7	10	9	55
	構成比	5.5%	32.7%	5.5%	9.1%	12.7%	18.2%	16.4%	100.0%
Nagano Canvas 問2	件数(件)	2	26	9	5	10	14	13	79
	構成比	2.5%	32.9%	11.4%	6.3%	12.7%	17.7%	16.5%	100.0%
計	件数(件)	5	44	12	10	17	24	22	134
	構成比	3.7%	32.8%	9.0%	7.5%	12.7%	17.9%	16.4%	100.0%

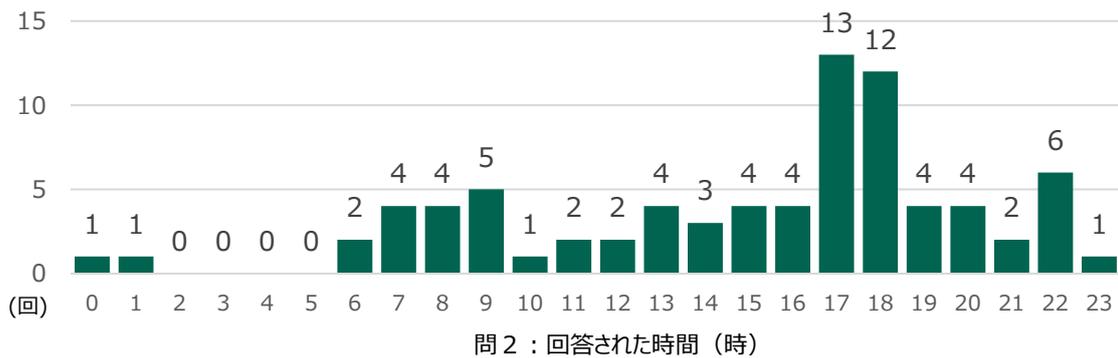
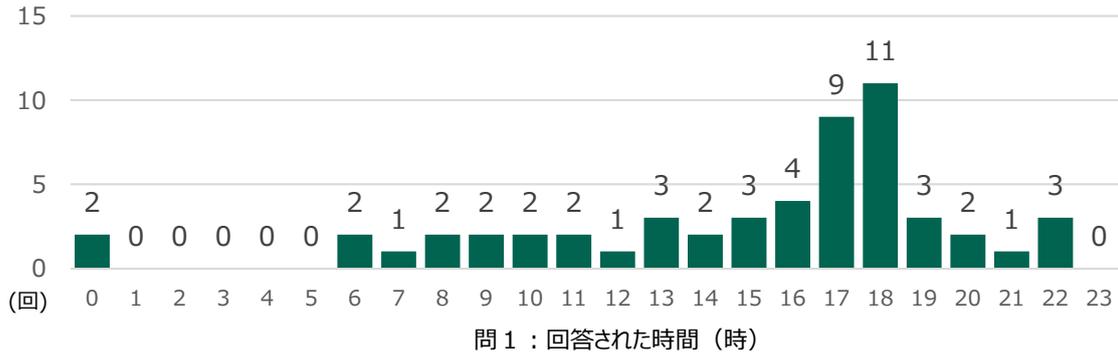
⁹ my groove における選択式設問の回答は、回答した選択肢ごとに秒単位で回答時間が記録される仕様である。そのため、本調査研究では、回答者 ID 別に、初回の回答から 10 分以内の回答は 1 回答として整理し、分析を行った。そのため、前述の回答件数と一致しない（1 つ目の選択肢を午前 10 時 32 分に行った場合は、午前 10 時 42 分までに回答されたものは 1 回答とし、その後、同日の午後 2 時 15 分にも回答を行った場合は、その回答は 2 回答目として別に計算する。）。

②時間

回答された時間帯¹⁰について、1時間ごとに分析すると、未明（午前0時～午前3時）と明け方（午前3時～午前6時）は、投稿数はほぼない状況である。

投稿は、会議などが多く行われる日中（午前9時～午後6時）の時間帯の投稿も多くみられるが、その前後である朝（午前6時～午前9時）、夜のはじめ頃（午後6時～午後9時）にも投稿されており、一日をとおして回答されている状況であった。

図表 3-2-27 選択式設問が回答された時間



		未明	明け方	朝	昼前	昼過ぎ	夕方	夜のはじめ頃	夜遅く	計
対象時間		0-3	3-6	6-9	9-12	12-15	15-18	18-21	21-24	-
Nagano Canvas 問1	件数(件)	2	0	5	6	6	16	16	4	55
	構成比	3.6%	0.0%	9.1%	10.9%	10.9%	29.1%	29.1%	7.3%	100.0%
Nagano Canvas 問2	件数(件)	2	0	10	8	9	21	20	9	79
	構成比	2.5%	0.0%	12.7%	10.1%	11.4%	26.6%	25.3%	11.4%	100.0%
計	件数(件)	4	0	15	14	15	37	36	13	134
	構成比	3.0%	0.0%	11.2%	10.4%	11.2%	27.6%	26.9%	9.7%	100.0%
(参考)		14.2%			49.3%			36.6%		100.0%

¹⁰ 時間帯の定義は、気象庁「時に関する用語」の定義を基に設定した。

3 実証実験結果を踏まえたデジタルプラットフォームの活用の方向性

以上の実証実験結果から、デジタルプラットフォームの活用の方向性と留意事項について、以下の点があげられる。

(1) 市民のエンゲージメント強化手段としての可能性

Nagano Canvas は、一般公開後、フォロワー数が短期間で倍増している。このことは、オンラインツールが市政の課題に対して関心が高い層に対する訴求手段として一定の効果を持つことを示している。特に、LINE 等の SNS 告知のタイミングでフォロワー数が跳ね上がる傾向が見られたことから、広聴機能と広報機能の連携など、庁内マルチ連携での運営体制の構築を通じて、意見聴取の効果を高めることができると考えられる。

このことは、オンライン上に広聴の場を設置することが、今回の実証実験のような総合計画の策定段階におけるアイデアの募集や、具体的なプロジェクトの実施に際しての参加者募集や市民チームの組成等、地域の公共的な活動に関心を持つ市民に対して新しい参加機会を提供し、参加を通じてこうした市民の市政に対するエンゲージメント強化に役立つ可能性があることを示唆する。

(2) 書面調査とは異なる属性の回答者の意識・意向把握

Nagano Canvas の回答者の属性を既存の調査（まちづくりアンケート）と比べると、①男性比率が高い、②現役世代の回答比率が高く、高齢者の回答比率が低い、という傾向があり、書面調査ではヒットしにくい層の意識や意向を探る媒体となり得ることが示唆される。

若年層の意識意向を把握する際には、オンラインツールを中心に調査を行う等、調査の意図に応じて調査手段を使い分けることも有効だと考えられる。

(3) 対面による意見聴取の補完手法としての可能性

オンラインツールの特性としては、市民アンケートの手段として利用できることに加えて、回答結果を提供して、参加者の意見交換を行う等、双方向型のコミュニケーションの展開が可能であることが挙げられる。

総合計画の策定に向けたワークショップ等は、通常、対面で開催され、開催が開庁時間に限られるが、オンラインツールの回答時間帯は、日中の時間帯と同程度に夜間等その他の時間帯の回答も得られ、「いつでも、どこでも」というオンライン特性がでていいることができる。また、当初懸念されていた他者の誹謗中傷などを含む内容の投稿も本調査期間ではなく、対面と同等の節度のあるコミュニケーションがオンライン上でも展開された。

このことから、オンラインツールを活用することで、より柔軟な意見聴取の機会を提供することも可能になると考えられる。

(4) モニター調査、プレサーベイなどにおける活用

オンラインツールによる意識・意向の把握は、市民の自発的な参加の下で調査を行うことから、無作為抽出による代表性に配慮した意識・意向調査と比べると、手間をかけずに市民の声を把握することが可能である。

例えば、LINE で友だち登録した市民等、市政に対して関心のある市民を対象とするスピーディなモニター調査や、プレサーベイのための情報収集手段等として、活用することが考えられる。

(5) 活用に当たっての制約事項と留意点

一方、オンラインツールによる調査には、回答者の匿名性や偏り等があることから、活用に当たっては、調査手法としての制約事項と留意点を踏まえて活用することが重要である。

ア 匿名性

フォロワーの登録状況から、年齢の登録がない者が全体の4分の1ほどに達するなど、回答者が自らの属性を明らかにしない傾向（匿名性）のあることが明らかになった。積極的な意見表明と個人情報の提供がトレードオフの関係になっている可能性があり、回答者属性の把握、分析が難しいことを踏まえて利用する必要がある。

イ 弱い代表性

オンラインツールを利用した意見聴取に当たっては、インターネット環境でデバイスを使用する必要があるなど、「一定のITスキルを備え、市政に関心のある層」が回答していると考えられる。また、回答者の構成が市の人口構成と比較して男性、若年層が多く、オンラインで取得した広聴情報をもって母集団の代表性を保證することは困難である。

そのため、オンラインツールの活用に当たっては、母集団としての市民全体の代表性を備えた市民意見の把握手段とはなりにくいことを踏まえて活用する必要がある。

第4章 政策や計画の進捗管理における 市民意識調査等の精度向上

第4章 政策や計画の進捗管理における市民意識調査等の精度向上

総合計画は、一般的に5年、10年など中長期にわたる計画であることから、期間満了時の着実な計画実施に向け、定期的又は随時に計画期間中の進捗状況を確認する必要がある。

また、総合計画の進捗状況を確認する方法として、評価項目と達成指標を設定し、市民意識調査等により得られたデータを達成指標の計測に利用する方法が広く採用されている。そのため、進捗管理の段階では、市民意識調査等の信頼性を確保することが重要となる。

本章では、既存調査の回収率・回答状況や、他の中核市における進捗管理のための市民意識調査等の実施状況を踏まえて、調査の信頼性や精度を更に向上させるための課題と対策を明らかにする。

1 長野市における総合計画進捗管理段階における市民意識調査の位置づけ

(1) 現行総合計画における進捗管理における市民意識調査の位置づけ

長野市では、総合計画の進捗管理に当たり、市民アンケート調査、幸せ実感モニター調査を実施し、進捗管理の結果を毎年公表している。また、毎年、実施しているまちづくりアンケートでも施策の重要性について把握している。

このうち、総合計画推進のための市民アンケート調査では、総合計画で設定される55施策について、「環境・体制に関する質問」「市民の実践状況に関する質問」を調査し、101指標を把握している。以下では、市民アンケート調査とまちづくりアンケートについて、調査状況を整理する。

図表 4-1-1 第五次長野市総合計画の策定前と策定後の市民意見把握の取組

策定前	策定後
<ul style="list-style-type: none"> ■市民意見・アイデア募集(策定前に様々な方法で市民意見・ニーズを聴取) ➢ 「10年後の長野市の姿」アイデア募集 ➢ 市民意識アンケート(eアンケート) ➢ 市民意識アンケート ➢ 高校生意識アンケート ➢ 市民まちづくり意見交換会(市民とまちかどトーク) ➢ 児童・生徒・学生まちづくり意見交換会(市長と話そう～長野の未来～) ➢ NPO等の市民組織からの意見募集 ➢ 包括連携協定高等教育機関連携協議会からの提案募集 ➢ ふるさとNAGANO応援団からの提案募集 ➢ 市街居住者アンケート ■パブリックコメント(計画答申案に対する意見・提案を募集) ➢ 書面等による意見募集 ➢ ながの未来カフェ開催による意見募集 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 市民アンケート調査(毎年) <ul style="list-style-type: none"> ・ 基本計画の基本施策に設定したアンケート指標(環境・体制に関する質問58項目、市民の実践状況に関する質問43項目を把握)について把握するために実施する調査 ➢ 幸せ実感モニター調査(毎年) <ul style="list-style-type: none"> ・ いわゆる定点観測として、一定期間継続的に同一者による回答により、行政施策の評価や市民意識の推移とその理由等を詳細に把握するために実施する調査(平成29年度から令和3年度にかけて実施) ➢ まちづくりアンケート(毎年) <ul style="list-style-type: none"> ・ 市政に対する市民ニーズ、市が実施する事業に対する考え方、意見、優先度などを調査し、今後の施策の基礎資料とする調査。55施策の重要性について把握している。

出所¹¹：長野市『次期総合計画策定に向けた考え方について』(令和6年(2024年)11月)
(長野市作成資料を基に株式会社マイズ・アイ 加筆)

¹¹ 市民アンケート調査の他に、「まちづくりアンケート」(55施策の重要度を把握)を追記

(2) 進捗管理のために把握する指標の考え方

第五次総合計画におけるアンケート指標は、施策ごとに「環境や体制に関する評価」と「回答者自身の実践状況」の両面から質問し、市民目線によるアウトカムの度合いをより正確に測定できるよう工夫している。

質問は、施策を①「行政だけ」で完結する施策、②「行政が環境や体制を整える」施策、③行政の啓発等により「市民一人ひとりが取り組む」施策に大別し、それぞれの質問設定の適性を踏まえて設定している。

図表 4-1-2 長野市における総合計画の進捗管理に係る指標設定の考え方

施策の種別	該当施策	環境や体制に関する質問	回答者自身の実践状況
(1) 「行政だけ」で完結する施策	行財政運営	行政が適切に運営されているか回答者の視点から評価	質問設定困難
(2) 「行政が環境や体制を整える」施策	①【受益者が全市民】 環境、防災、文化、都市整備 など	環境や体制等が整っているか回答者の視点から評価	<ul style="list-style-type: none"> 回答者自身がその環境等を活用し、行動しているかを評価 一部の施策での設問設定困難
	②【受益者が限定的】 福祉、教育、産業 など	<ul style="list-style-type: none"> 環境等を活用した取組が、地域や周り等で行われているかを評価 一部の施策での設問設定困難 	<ul style="list-style-type: none"> 環境を活用した取組に回答者自身が参画している、支援しているかを評価 一部の施策での設問設定困難
(3) 行政の啓発等により「市民一人ひとりが取り組む」施策	保健、安全 など	啓発等に基づいた市民の取組の状況や環境を回答者の視点から評価	回答者自身の現状の行動や意識を評価

出所：長野市『平成 28 年度第 2 回長野市総合計画審議会 資料 3 アンケート調査の基本設計』（平成 28 年（2016 年）8 月）

実際に設定している指標は、環境・体制に関する質問（58 項目）、市民の実践状況に関する質問（43 項目）となっている。なお、重複があるため、実際の把握指標数は、環境・体制 54 項目、市民の実践状況 39 項目となっている。

アンケートでは、それぞれの項目ごとの設問に対して、5 段階で評価する形式をとっている。以下に、項目別の回答結果例を示す。

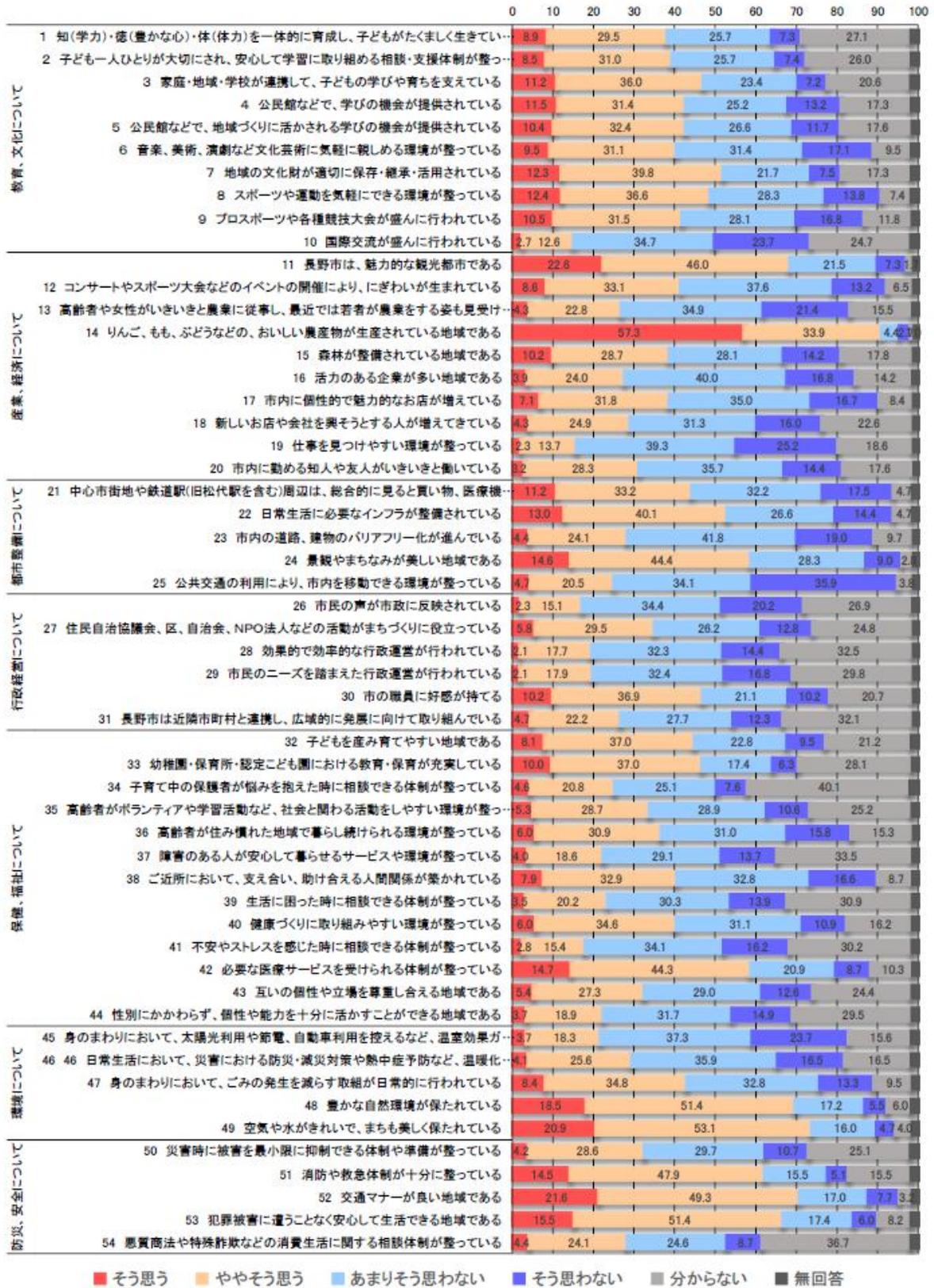
図表 4-1-3 進捗管理で把握している調査指標

分野	指標数	上昇 ○	下降 △
分野1【行政経営分野】 行政経営の方針	8	0	8
分野2【保健・福祉分野】 人にやさしく人がいきいき暮らすまち「ながの」	23	5	18
分野3【環境分野】 人と自然が共生するまち「ながの」	12	5	7
分野4【防災・安全分野】 安全で安心して暮らせるまち「ながの」	10	4	6
分野5【教育・文化分野】 豊かな心を育み人と文化が輝くまち「ながの」	18	7	11
分野6【産業・経済分野】 産業の活力とにぎわいのあるまち「ながの」	19	8	11
分野7【都市整備分野】 快適に暮らし活動できるコンパクトなまち「ながの」	11	4	7
合計	101	33	68

※全 101 指標中 8 指標は重複あり

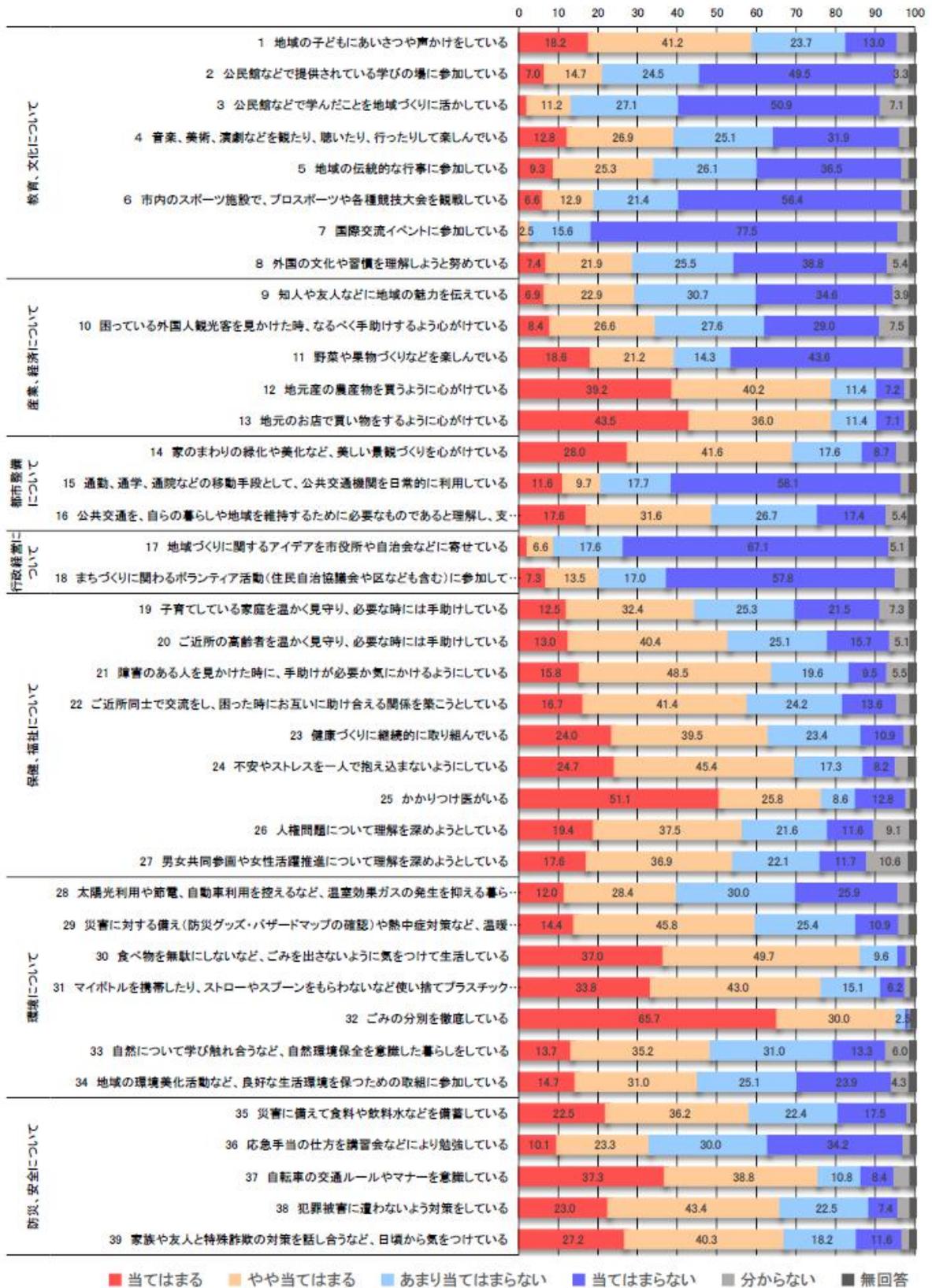
出所：長野市『第五次長野市総合計画後期基本計画 令和 6 年度進捗状況』（令和 7 年（2025 年）9 月）

図表 4-1-4 市の地域づくりや環境づくりに関するアンケート結果一覧



出所：長野市『第五次長野市総合計画後期基本計画 令和6年度進捗状況』(令和7年(2025年)3月)

図表 4-1-5 回答者自身の実践状況に関するアンケート結果一覧



出所：長野市『第五次長野市総合計画後期基本計画令和6年度進捗状況』（令和7年（2025年）3月）

2 長野市における総合計画進捗管理段階における市民意識調査の実施状況

長野市の総合計画に係る現行の市民意識調査の回答状況を把握するため、毎年実施されている「総合計画推進のための市民アンケート」と「まちづくりアンケート」の実施状況について確認した。

(1) アンケート調査の実施方法

調査対象者は、総合計画推進のための市民アンケート、まちづくりアンケートとも、長野市在住の満 18 歳以上の市民を対象としており、住民基本台帳から等間隔無作為抽出で調査対象者を設定している。

調査方法は、返信用封筒を同封した調査票郵送方式で実施しているが、まちづくりアンケートについては、令和 6 年度実施分からインターネットによる回答も受け付けている。

回収（令和 6 年度）は、総合計画推進のための市民アンケートが回収標本数 2,570 票（回収率 42.8%）、まちづくりアンケートが回収標本数 2,476 票（回収率 49.5%）である。

図表 4-2-1 長野市の総合計画に関連した市民アンケートの概要（令和 6 年度実施分）

区分	総合計画推進のための市民アンケート	まちづくりアンケート
調査の目的	第五次総合計画前期基本計画の基本施策に設定した、重複を含め 101 のアンケート指標（市民が思う割合）の実績値について把握するために実施する。	市政に対する市民ニーズ、市が実施する事業に対する考え方、意見、優先度などを調査し、今後の施策の基礎資料とするもの。
調査開始年度	平成 28 年度（2016 年度）	昭和 57 年度（1982 年度）
調査周期	毎年度実施（1 年ごと）	毎年度実施（1 年ごと）
調査対象	長野市在住の 18 歳以上の男女	長野市在住の 18 歳以上の男女
標本数	6,000 人	5,000 人
標本の抽出	住民基本台帳から無作為抽出 （抽出時点：令和 6 年（2024 年）12 月 1 日現在）	住民基本台帳から無作為抽出 （抽出時点：令和 6 年（2024 年）9 月 1 日現在）
調査方法	返信用封筒を同封した 調査票郵送方式	返信用封筒を同封した 質問票送付によるアンケート調査方式 従来は郵送方式だったが、令和 6 年度からインターネット回答を併用
設問数	93 問	23 問
調査期間	令和 7 年（2025 年） 1 月 7 日（火）～1 月 27 日（月） 実施期間：21 日間	令和 6 年（2024 年） 9 月 11 日（水）～10 月 22 日（火） 実施期間：42 日間
回収結果	回収標本数：2,570 票 回収率：42.8%	回収標本数：2,476 票 回収率：49.5%

出所：長野市『第五次総合計画推進のための市民アンケート調査結果報告書』（令和 7 年（2025 年）3 月）、
長野市『令和 6 年度まちづくりアンケート報告書』（令和 7 年（2025 年）2 月）
（株式会社マイズ・アイ 作成）

(2) アンケートの回収状況

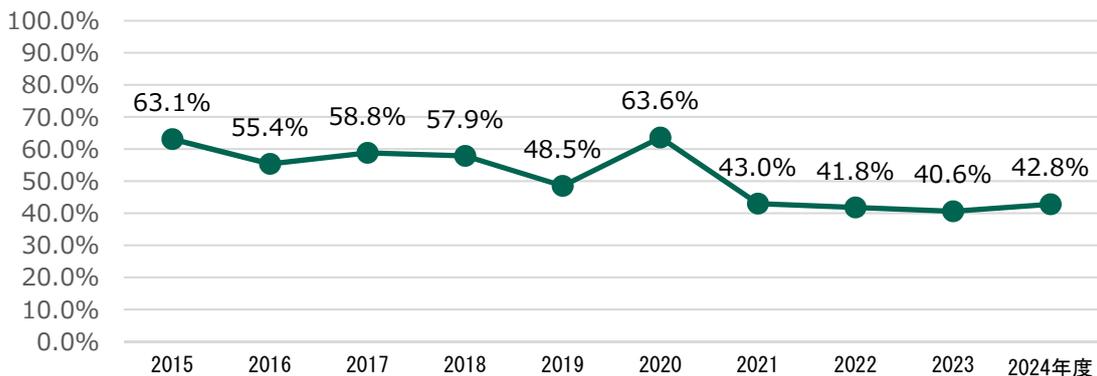
ア 回収率の推移

総合計画推進のための市民アンケートの対象者数は、令和2年度（2020年度）までは5,000人、令和3年度（2021年度）以降は6,000人で実施されてきた。回収率¹²は、令和3年度（2021年度）以降低下し、近年は、おおむね40%超となっている。ただし、回収数は、おおむね2,500サンプル程度を維持している。回収率が低い要因として、101指標を個別に評価することから、おおむね20～30問で実施しているまちづくりアンケートと比較して、設問数が多く答えにくいことが考えられる。

なお、令和3年度（2021年度）以降、回収率が低下しているが、これは、督促はがきの発送を取りやめたことが可能性として考えられる。後述するように発送数を増やすことにより回収数はそれほど減少していない。

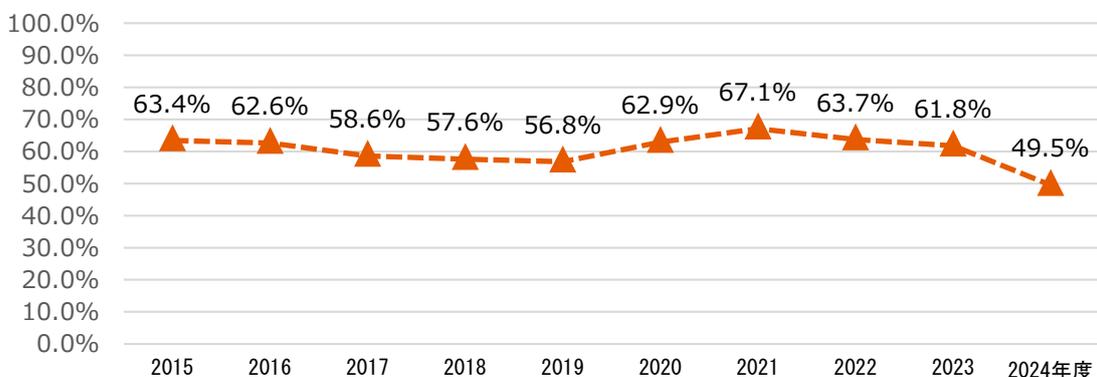
また、まちづくりアンケートは、対象者数5,000人で実施されている。回収率は、令和5年度（2023年度）までおおむね55～65%で推移してきたが、令和6年度（2024年度）は、督促はがきの送付をやめたため49.5%まで低下している。

図表 4-2-2 総合計画推進のための市民アンケート回収率の推移



出所：長野市『総合計画推進のための市民アンケート報告書』（各年分）（グラフ作成 株式会社マインズ・アイ）

図表 4-2-3 まちづくりアンケート回収率の推移



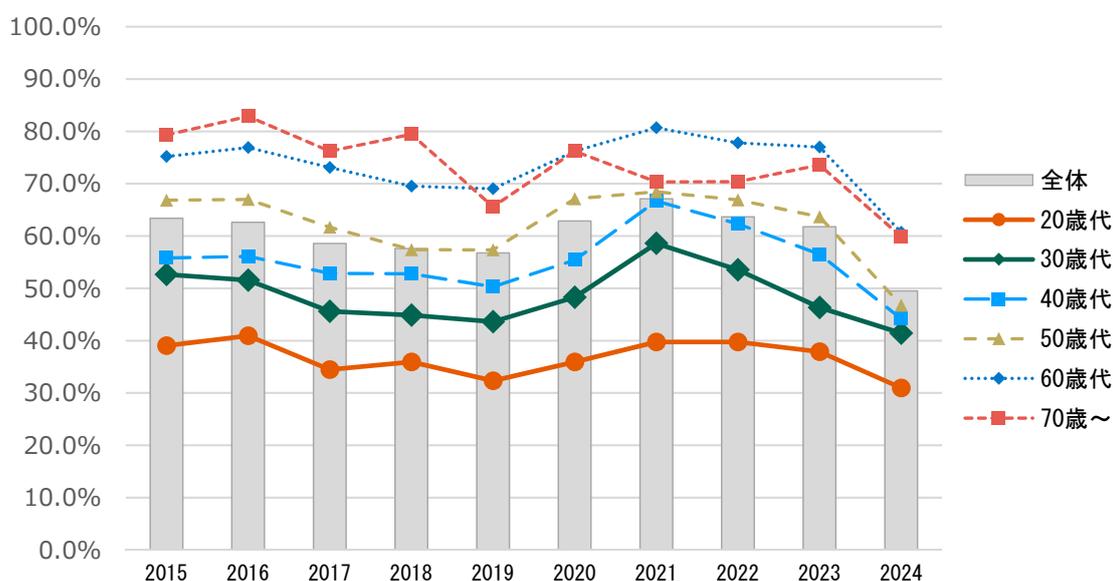
出所：長野市『まちづくりアンケート報告書』（各年分）（グラフ作成 株式会社マインズ・アイ）

¹² 回収率=回収標本数÷調査対象標本数

年齢別の回収率は、調査対象標本数と回収標本数がそれぞれわかる「まちづくりアンケート」についてのみ確認可能であり、回収率の推移から実施期間全体を通じて、20歳代、30歳代の回収率が低いことがわかる。

また、まちづくりアンケートの回収率は、督促はがきの送付を取りやめた令和6年度（2024年度）に全世代で低下している。回収率は、特に、中高年齢層で大きく低下しており、若い世代に比べて中高年齢層では督促効果が大きかった可能性のあることがうかがわれる。別な見方をすると、督促が回収率を高める効果がある一方で、回収サンプルの年齢構成のゆがみを拡大してしまう可能性のあることが推察される。

図表 4-2-4 年齢別まちづくりアンケート回収率の推移



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 年度
10歳代	—	34.8%	30.1%	32.2%	32.5%	42.1%	80.0%	39.8%	30.2%	35.0%
20歳代	39.0%	40.9%	34.5%	35.9%	32.3%	35.9%	39.7%	39.7%	37.9%	31.0%
30歳代	52.6%	51.5%	45.6%	44.9%	43.6%	48.3%	58.6%	53.5%	46.3%	41.4%
40歳代	55.8%	56.1%	52.9%	52.8%	50.3%	55.4%	66.7%	62.3%	56.5%	44.2%
50歳代	66.8%	67.0%	61.7%	57.4%	57.3%	67.1%	68.4%	66.9%	63.7%	46.8%
60歳代	75.2%	76.9%	73.1%	69.5%	69.0%	76.2%	80.7%	77.8%	77.0%	60.7%
70歳~	79.3%	82.9%	76.2%	79.4%	65.6%	76.2%	70.4%	70.4%	73.6%	59.9%

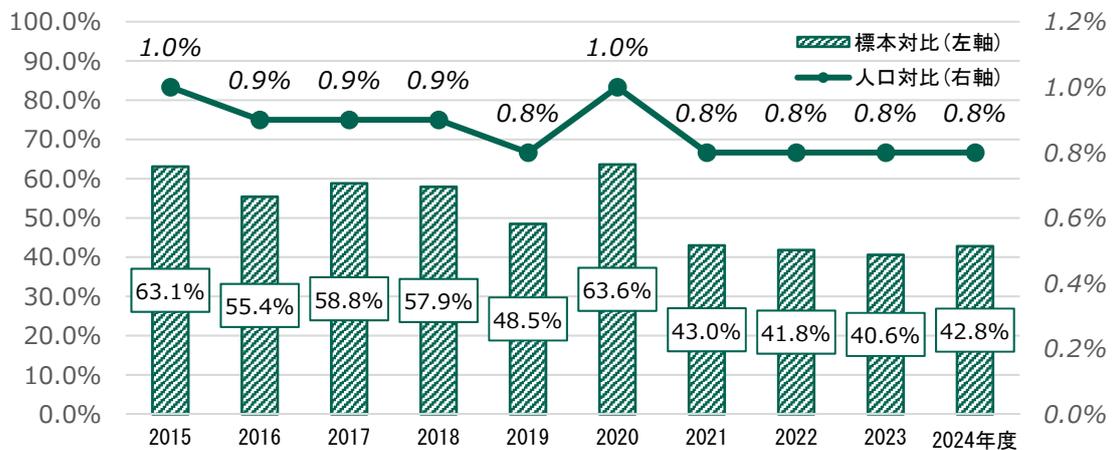
出所：長野市『まちづくりアンケート報告書』（各年分）（グラフ・表作成 株式会社マイズ・アイ）

イ 人口に対する回収割合

人口（母集団）に対する回収割合についても確認すると、総合計画推進のための市民アンケートの場合、令和3年度（2021年度）に回収率が下がったものの、その後は安定しており、人口に対する割合も、おおむね0.8%程度（2,500サンプル程度）を確保している。令和3年度（2021年度）以降、アンケートの回収率が下がっているが、発送数を増やしたことで、人口（母集団）に対する回収数（回収割合）は、それほど低下していない。

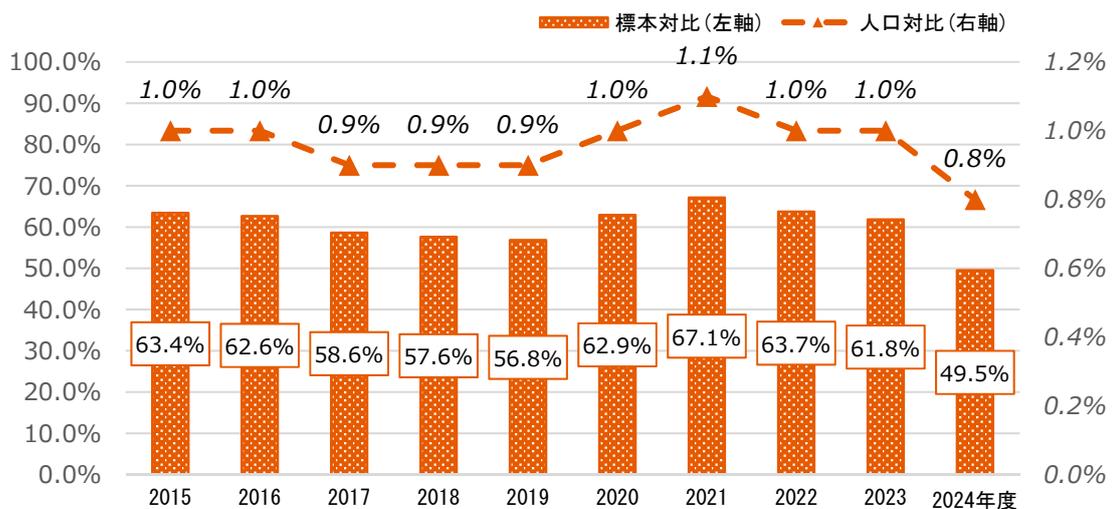
まちづくりアンケートは、令和5年度（2023年度）～令和6年度（2024年度）にかけて、回収率が下がり、回答数の人口に対する割合が1.0%から0.8%まで低下した。これは、令和6年度（2024年度）は督促を行わなかったことがその理由だと考えられる。

図表 4-2-5 総合計画推進のための市民アンケートの回収率（標本対比／人口対比）



出所：長野市『総合計画推進のための市民アンケート報告書』（各年分）（グラフ作成 株式会社マイズ・アイ）

図表 4-2-6 まちづくりアンケートの回収率（標本対比／人口対比）

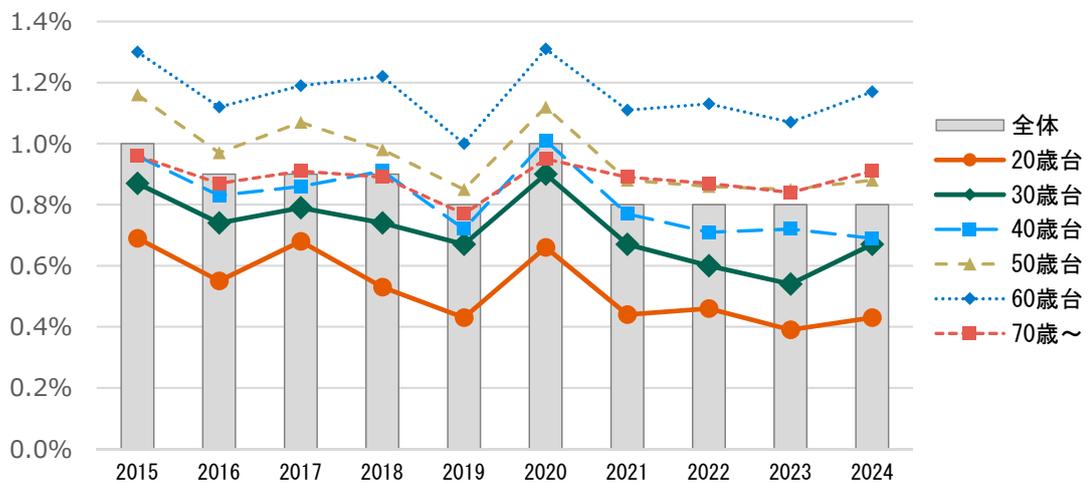


出所：長野市『まちづくりアンケート報告書』（各年分）（グラフ作成 株式会社マイズ・アイ）

次に、年齢別人口に対する回収数をみると¹³、総合計画推進のための市民アンケートの回答割合は、まちづくりアンケートに比べると低めとなっている。特に、20歳代は回答割合が低く、意識・意向が反映されにくい状況となっている。若年層の回答割合が低い理由として、総合計画推進のための市民アンケートは、設問数が多く、総合計画が扱う分野を網羅する内容であることがあげられる。若年層には回答が難しいアンケートとなっている可能性がある。

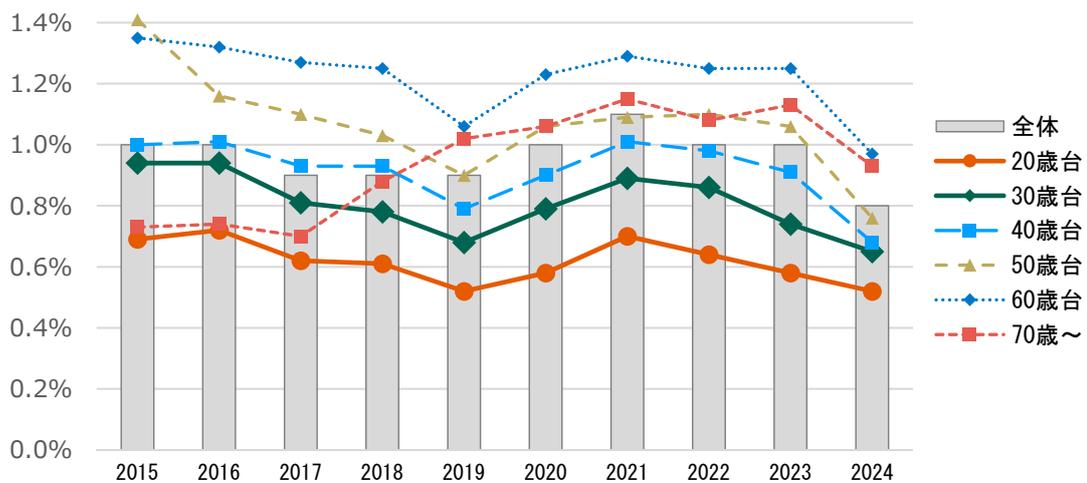
まちづくりアンケートは、令和5年度（2023年度）～令和6年度（2024年度）にかけて、中高齢者を含めて全年齢階層で回答割合が大きく低下した。これも、令和6年度（2024年度）は督促を行わなかったためだと考えられる。

図表 4-2-7 年齢別：総合計画推進のための市民アンケート回収率（人口対比）



出所：長野市『総合計画推進のための市民アンケート報告書』（各年分）
（グラフ作成 株式会社マイズ・アイ）

図表 4-2-8 年齢別：まちづくりアンケート回収率（人口対比）



出所：長野市『まちづくりアンケート報告書』（各年分）
（グラフ作成 株式会社マイズ・アイ）

¹³ 年齢不明は除外。18・19歳は回答者数が他の年齢階層に比べて少なく、年度ごとの回答率のぶれが大きいため、20歳代以上を示す。

(3) アンケート回答の信頼性 (標本誤差)

アンケート調査における回答率の標本誤差 (母集団から一部の標本を抽出して行う標本調査で得られた推定値と母集団の真の値との差) は、以下の式で求められ、回答率 50%で最大となる。また、この場合の 95%信頼区間は、回答率±標本誤差で求められる。

$$\text{標本誤差} = \pm 1.96 \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{p(1-p)}{n}}$$

N = 母集団数, n = 比率算出の基数, p = 回答の比率 (%)

総合計画に関する 2つのアンケートの標本誤差は、誤差が最大となる回答率 50%の場合でも、アンケート全体で±約 2.0%であり、信頼性は高いと見てよい。ただし年齢別にみると、20 歳代では±7~8%、回答数が少ない 10 歳代では約±17%であることに留意が必要である。

図表 4-2-9 総合計画推進のための市民アンケート (令和 6 年度 (2024 年度)) 95%信頼区間

	住民基本台帳人口 (人) (N)	回答数 (件) (n) (年代不明者除く)	回答率 50% ($p = 0.5$) 時の 標本誤差	95%信頼区間 (最大時)
18~19 歳	6,666	31	±17.6%	32.4% ~ 67.6%
20~29 歳	33,336	141	± 8.2%	41.8% ~ 58.2%
30~39 歳	35,482	240	± 6.3%	43.7% ~ 56.3%
40~49 歳	46,755	330	± 5.4%	44.6% ~ 55.4%
50~59 歳	54,385	472	± 4.5%	45.5% ~ 54.5%
60~69 歳	45,295	528	± 4.2%	45.8% ~ 54.2%
70 歳以上	89,749	822	± 3.4%	46.6% ~ 53.4%
合計	311,668	2,564	± 1.9%	48.1% ~ 51.9%

出所：住民基本台帳人口 (令和 6 年 (2024 年) 12 月時点) (表作成 株式会社マイズ・アイ)

図表 4-2-10 まちづくりアンケート (令和 6 年度 (2024 年度)) 95%信頼区間

	住民基本台帳人口 (人) (N)	回答数 (件) (n) (年代不明者除く)	回答率 50% ($p = 0.5$) 時の 標本誤差	95%信頼区間 (最大時)
18~19 歳	6,637	35	±16.5%	33.5% ~ 66.5%
20~29 歳	33,341	175	± 7.4%	42.6% ~ 57.4%
30~39 歳	35,544	237	± 6.3%	43.7% ~ 56.3%
40~49 歳	47,227	331	± 5.4%	44.6% ~ 55.4%
50~59 歳	54,046	413	± 4.8%	45.2% ~ 54.8%
60~69 歳	45,249	442	± 4.6%	45.4% ~ 54.6%
70 歳以上	89,804	840	± 3.4%	46.6% ~ 53.4%
合計	311,848	2,473	± 2.0%	48.0% ~ 52.0%

出所：住民基本台帳人口 (令和 6 年 (2024 年) 9 月時点) (表作成 株式会社マイズ・アイ)

(4) 母集団との適合性とウェイト調整

アンケートの回収サンプルが、母集団としての人口の年齢構成を反映しているかを検証するために、「令和6年度（2024年度）総合計画推進のための市民アンケート年齢別回答者」と「住民基本台帳年齢別人口」の適合度を、 χ^2 乗検定によって検証すると、両者が同一の構成を持つという帰無仮説は棄却される（両者が同一構成を持つとはいえない）。言い換えると、年齢構成まで考慮すると、アンケート結果は、母集団に対する代表性を持つとはいえない。

また、年齢区分別の χ^2 係数から、乖離度を年齢構成別にみると、特に、20歳代と60歳代で乖離が大きいことがわかり、20歳代は回収数が少なく、60歳代は回収数が多いことを裏付けている。

そのため、年齢構成を配慮した市民意識を把握する必要がある場合には、住民基本台帳人口とアンケート回収数に基づく年齢別の調整係数を適用することによって、回答サンプルにおける年齢構成のゆがみを修正する必要があるということが出来る。

図表 4-2-11 総合計画推進のための市民アンケート年齢別回答者と住民基本台帳年齢別人口の適合度¹⁴ (χ^2 乗検定)

年齢区分	総合計画推進のための 市民アンケート 回答数 (件) (令和6年度)	住民基本台帳人口 ¹⁵ の 構成に基づく期待度数	χ^2 係数
18～19歳	31	55	10.4
20～29歳	141	274	64.7
30～39歳	240	292	9.2
40～49歳	330	385	7.8
50～59歳	472	447	1.4
60～69歳	528	373	64.8
70歳以上	822	738	9.5
計	2,564	2,564	167.8(A)

このとき、167.8 (A) (χ^2 係数) > 12.59 (B) となるため、

「アンケート回答者数の年齢構成」と「住民基本台帳人口の年齢構成」は同一とはいえない。

[参考]

- ・自由度は年齢階層が7区分のため6となる。このとき5%水準の棄却値は12.59(B)となる。

¹⁴ χ^2 適合度検定を適用

$$\chi^2 \text{係数} = \sum \frac{(\text{アンケート回答数} - \text{住民基本台帳人口に基づく期待度数})^2}{\text{期待度数}}$$

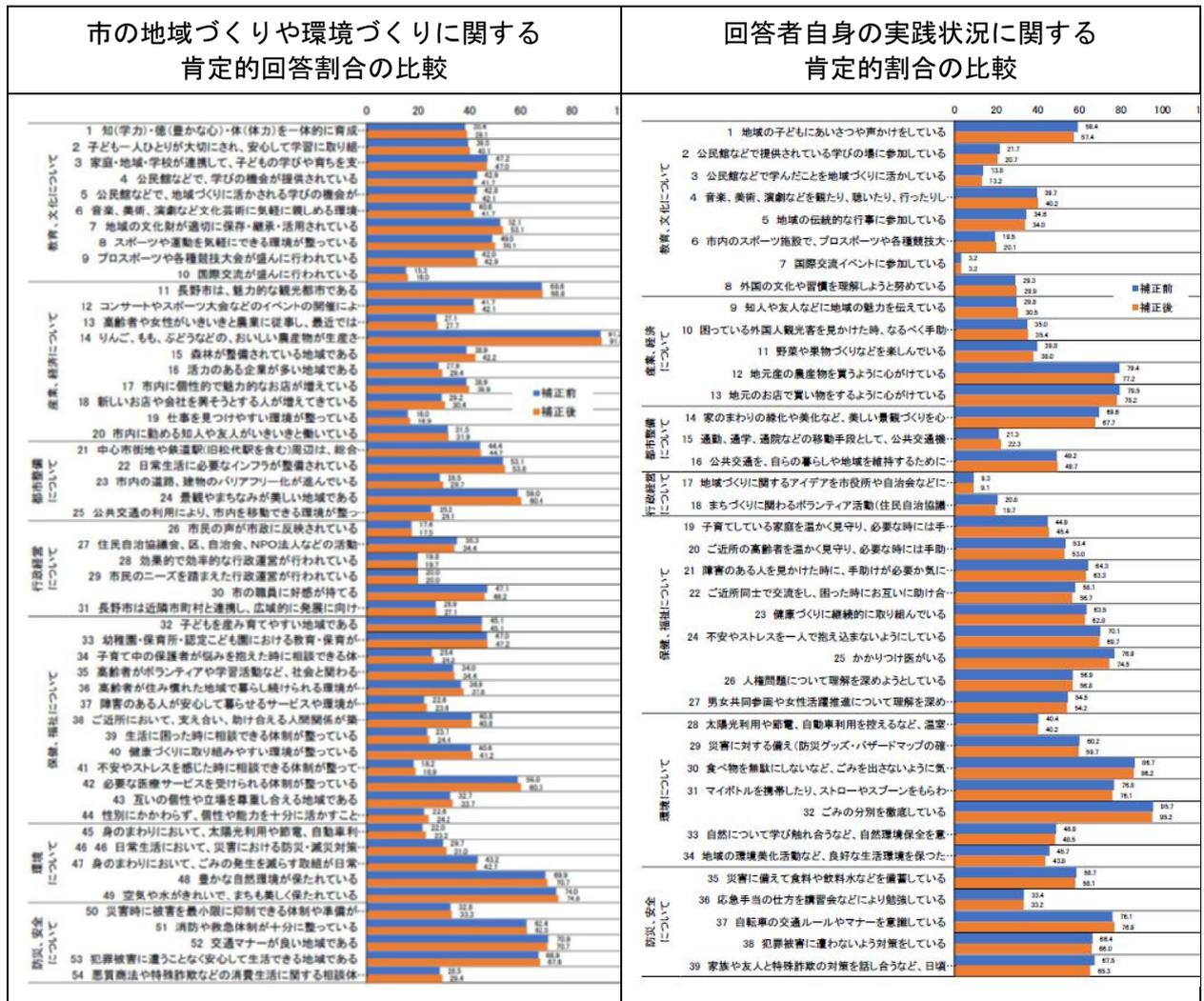
住民基本台帳に基づく期待度数 = アンケート回答数(2,564人) × 住民基本台帳人口年齢別構成比

¹⁵ 住民基本台帳人口構成比は令和6年（2024年）12月時点。

ただし、総合計画推進のための市民アンケートの実施結果を基に、単純集計とウェイト調整を行った集計結果を比較したところ、「かかりつけ医がいる」かどうかを尋ねた選択肢で回答比率の差が確認されたものの、他の選択肢に対する回答傾向は、補正前後でほとんど差がない。

この結果からみる限り、市民全体としての意見の大きな傾向は、補正を行わなくても把握可能と考えられる。

図表 4-2-12 総合計画推進のための市民アンケートにおける年齢別補正前後の回答比較



出所：長野市『第五次総合計画推進のための市民アンケート調査結果報告書』（令和7年（2025年）3月）

(5) 郵送回答とインターネット回答との比較

令和6年度（2024年度）の「まちづくりアンケート」では、郵送回答に加え、インターネット回答を併用し、双方の回答方法による調査結果を比較している。

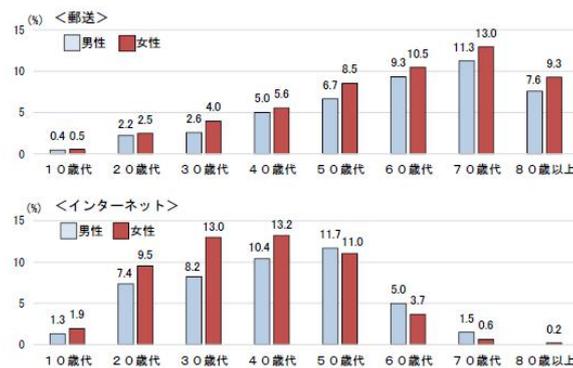
全体的な傾向として、インターネット回答は郵送回答に比べて20歳代から50歳代までの回答率が高く、郵送回答者の年齢構成とは顕著な差異が見られる一方で、回答内容は郵送回答との相関度が非常に高いことから、若年層からの回答サンプルを確保したい場合等、郵送回答を補完する方法として、インターネット回答の併用は有効だと考えられる。

ア 回答者の属性

①性別・年代分布

郵送回答（2,014人）は、年代が上がるにつれて回答割合が高く、70歳代は女性13.0%、男性11.3%が回答している。インターネット回答（462人）は20歳代～50歳代の割合が高く、40歳代は女性13.2%、男性10.4%が回答している。

図表 4-2-13 回答方法別の性別・年代の分布

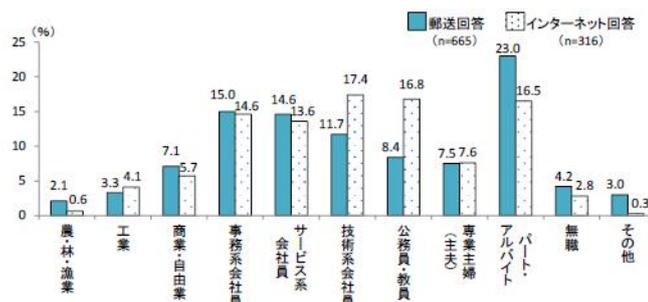


出所：長野市『令和6年度まちづくりアンケート報告書』（令和7年（2025年）2月）

②職業

インターネット回答は、公務員・教員と技術系社員がそれぞれ8.4ポイント、5.7ポイント郵送回答より高い。郵送回答は、パート・アルバイトが23.0%で、インターネット回答より6.5ポイント高い。

図表 4-2-14 回答方法別の職業の割合

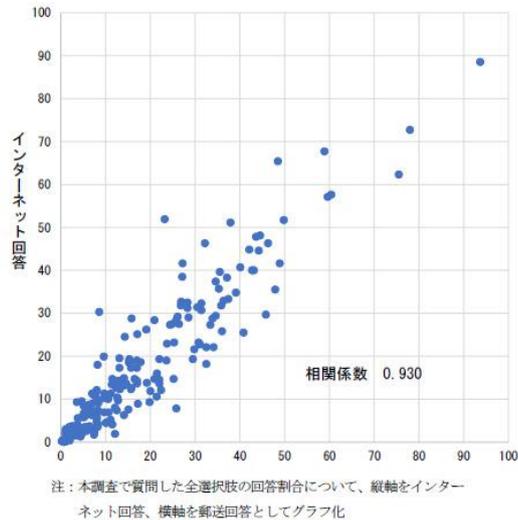


出所：長野市『令和6年度まちづくりアンケート報告書』（令和7年（2025年）2月）

イ 回答傾向の相関性

問1から問23までの全選択肢について、インターネット回答と郵送回答の相関性を分析したところ、相関係数は0.930だった。両者の相関度は高いといえることができる。

図表 4-2-15 回答方法別の回答割合の散布図



出所：長野市『令和6年度まちづくりアンケート報告書』（令和7年（2025年）2月）

ウ 回答数が多い30歳代～50歳の郵送回答・インターネット回答比較

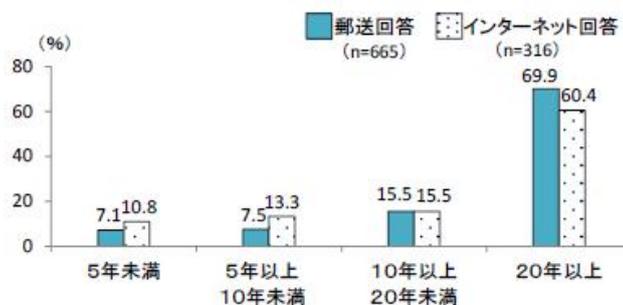
郵送調査とインターネット調査の回答数が多い30歳代～50歳の回答についてみると、おおむね同様の傾向を示しているものの、回答率に差が出ている項目も存在することに留意する必要がある。

①長野市の居住年数

郵送回答は「20年以上」がインターネット回答より9.5ポイント高い。

インターネット回答は「5年未満」と「5年以上10年未満」が郵送回答より高い。

図表 4-2-16 回答方法別の居住年数（30歳代～50歳代）の割合



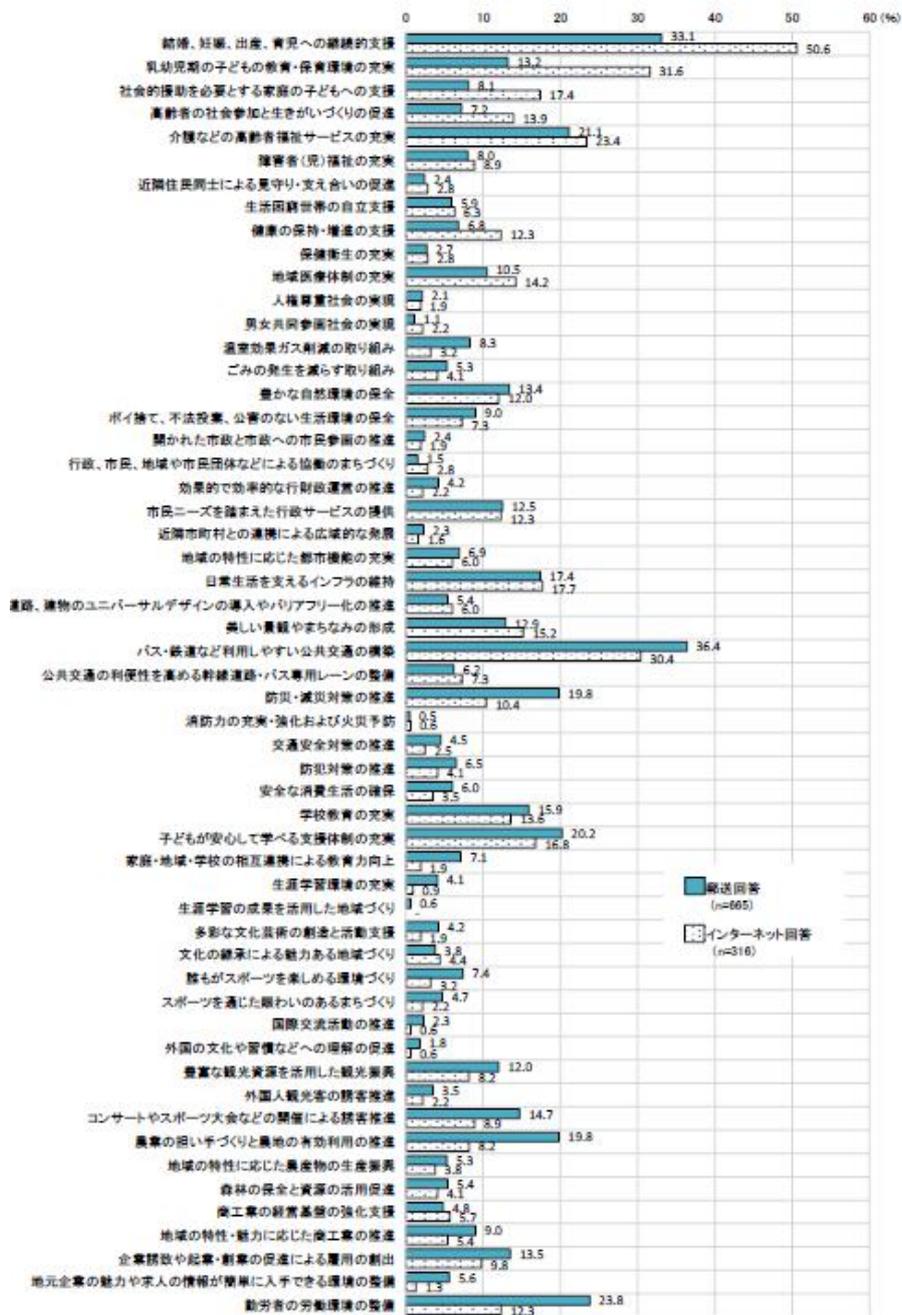
出所：長野市『令和6年度まちづくりアンケート報告書』（令和7年（2025年）2月）

②回答内容（問23）の状況

総合計画の進捗管理と関係の深い、施策の重要度に関する設問の場合、郵送回答は「農業の担い手づくり」と「勤労者の労働環境の整備」が、インターネット回答よりそれぞれ11.6ポイント、11.5ポイント高い。

インターネット回答は「乳幼児期の子どもの教育・保育環境の充実」と「結婚、妊娠、出産、育児への継続的支援」が、郵送回答よりそれぞれ18.4ポイント、17.5ポイント高い。

図表 4-2-17 回答方法別の問23 回答の状況



出所：長野市『令和6年度まちづくりアンケート報告書』（令和7年（2025年）2月）

3 他の中核市における市民意識調査の実施状況

長野市以外の中核市等の自治体における、総合計画の進捗管理における市民意識調査の実施状況を把握するため、アンケート調査を実施した。

(1) アンケート調査の概要

ア 調査対象市

長野市を除く中核市のうち県庁が所在する都市：26市

イ 調査日程

令和7年(2025年)10月21日(火)から11月7日(金)まで (18日間)

ウ 有効回収件数

22件(回収率 84.6%)

エ 設問の概要

- ・総合計画の進捗管理に係る市民アンケートの実施方法について、実施の有無、調査対象者と回収状況、配布・回収方法を確認
- ・質問内容について、KPIの設定レベル、指標の設定方法と指標数、指標の評価方法、施策優先度の把握状況、回答しやすくするための工夫を確認
- ・実施上の課題と工夫について、市民アンケート実施上の課題、調査対象者の抽出に当たっての工夫、ウェイト調整の有無、その他の工夫を確認

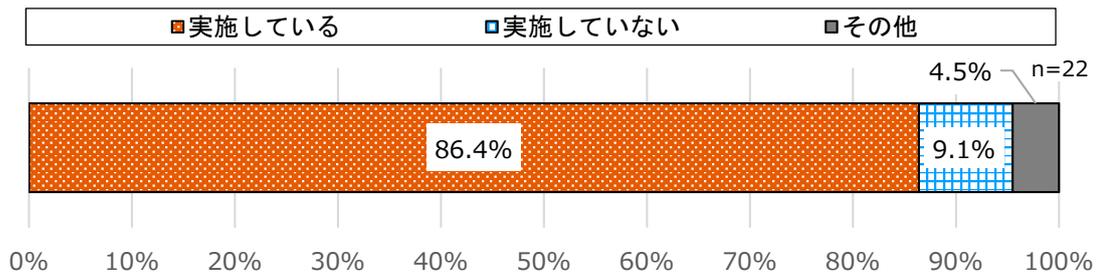
(2) アンケート調査結果

ア 進捗管理に係る市民アンケートの実施方法

①進捗管理に係る市民アンケートの実施状況

進捗管理に当たり市民アンケートを「実施している」という団体が 86.4%を占め、「実施していない」という団体は 9.1%だった。

図表 4-3-1 総合計画の進捗管理（KPIの測定）のための市民アンケート実施状況



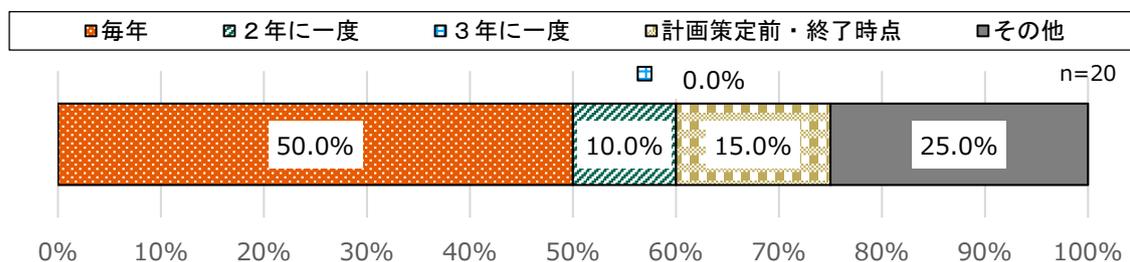
選択肢（単一回答）	件数(件)	構成比
実施している	19	86.4%
実施していない	2	9.1%
その他	1	4.5%
計	22	100.0%

「その他」で記載されていた内容 _____

- ・次期総合計画策定の前年度に、市民の行政ニーズや市施策への評価等を把握するため、市民意識調査を実施している

調査の実施時期については、「毎年実施」しているという団体が 50%と半分を占め、「計画策定前と終了時点で実施」が 15%、「2年に一度実施」という団体が 15%を占めた。

図表 4-3-2 総合計画の進捗管理のために実施する市民アンケートの時期（頻度）



選択肢（単一回答）	件数(件)	構成比
毎年実施	10	50.0%
2年に一度実施	2	10.0%
3年に一度実施	0	0.0%
計画策定前と計画終了時点で実施	3	15.0%
その他	5	25.0%
計	20	100.0%

「その他」で記載されていた内容 _____

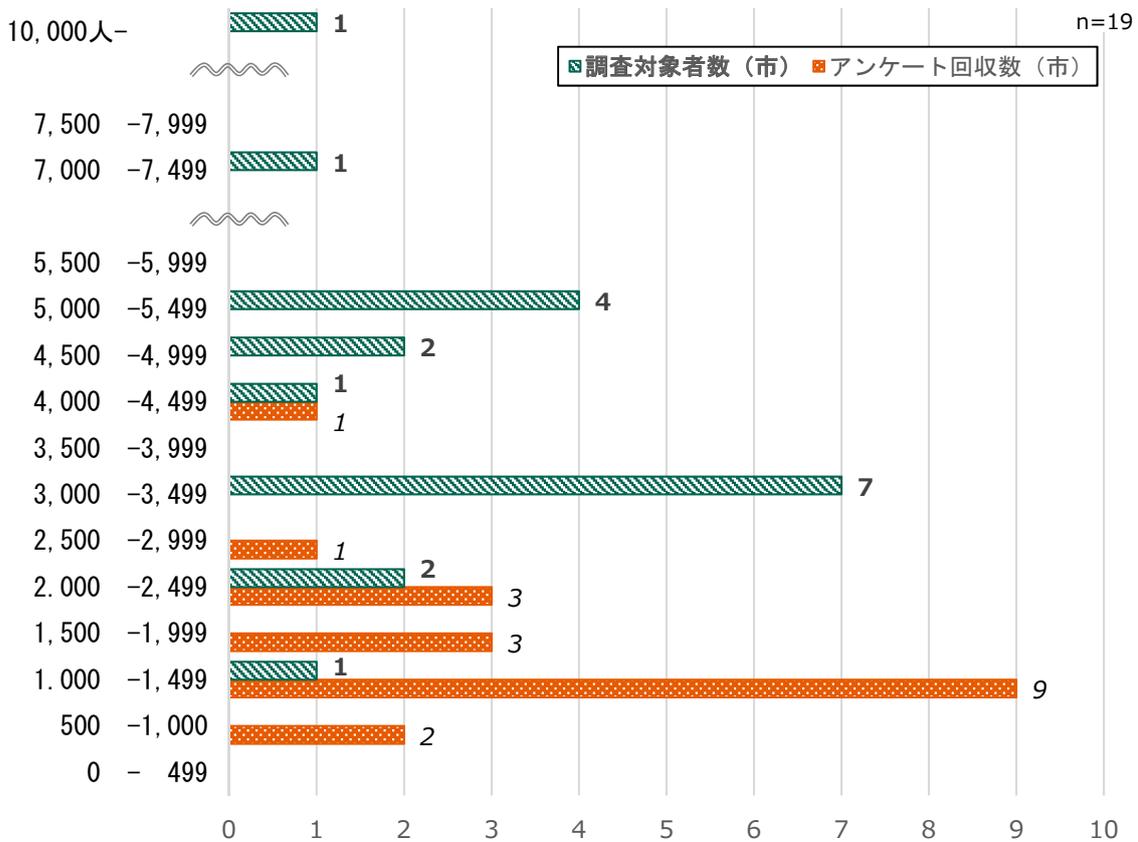
- ・総合計画期間（前期・後期ごと）におおむね2回実施
（計画期間の①2年目、②4年目）
- ・計画策定前、5年に一度実施
- ・基本計画終了年度及び施策評価の実施年度
- ・計画策定前と計画終了の前年度時点で実施

②調査対象者数と回収状況

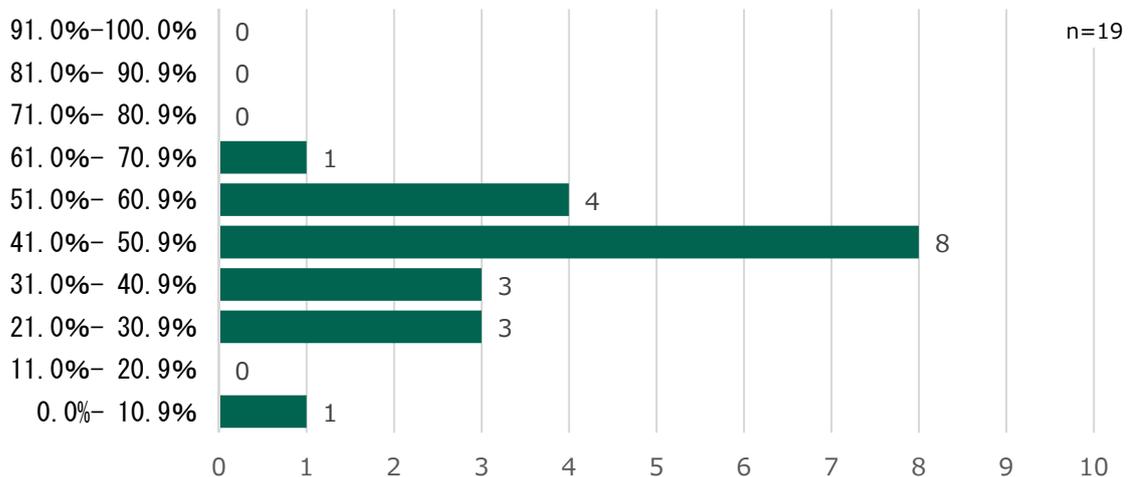
サンプル調査を行っている団体では、対象者数はばらついているが約3,000人が多い（19件中7件）。また、回収数は1,000～1,499件（19件中9件）が多く、回収率は40～50%が多かった（19件中8件）。

なお、「総合計画のアンケートについては、統計学的なサンプリングに基づいたものではなく、市民ニーズを幅広く聴取するという観点から、市民の皆様が自由に回答できるモニター形式を採用している」という団体もあった。

図表 4-3-3 調査対象者数及び回収数の状況（サンプル調査実施団体）



図表 4-3-4 回収率の状況（サンプル調査実施団体）

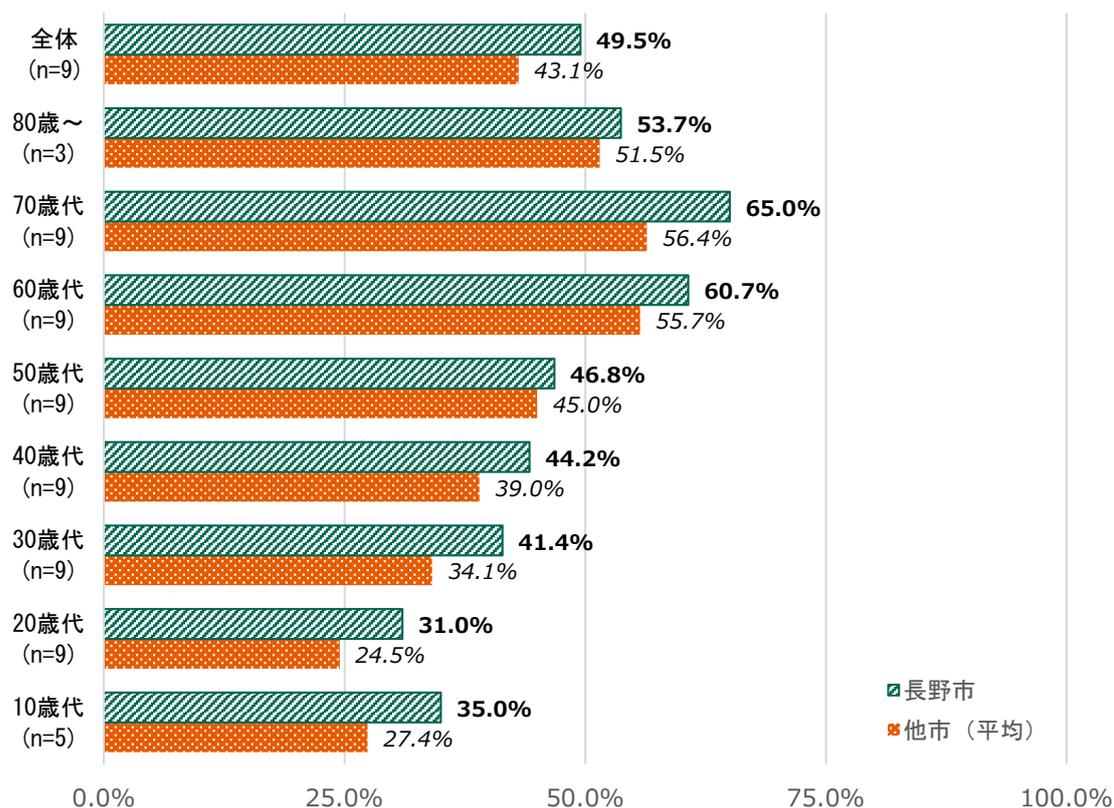


年齢別の発送数と回収数がわかる団体（9市）¹⁶について、年齢別の回収率（平均）¹⁷をみると、60歳代、70歳代の回収率が高く、10歳代、20歳代は低い。

なお、令和6年度（2024年度）実施の長野市「まちづくりアンケート」についても傾向は同様であった。

高齢者の回収率が高い一方で、若年層の回収率が低いということが出来る。

図表 4-3-5 年齢別のアンケート回収率（回答市平均、長野市）



	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳～	全体
他市回収率 （平均）	27.4% (n=5)	24.5% (n=9)	34.1% (n=9)	39.0% (n=9)	45.0% (n=9)	55.7% (n=9)	56.4% (n=9)	51.5% (n=3)	43.1% (n=9)
長野市回収率 まちづくり アンケート	35.0%	31.0%	41.4%	44.2%	46.8%	60.7%	65.0%	53.7%	49.5%

¹⁶ アンケート調査で発送数と回収数が判明した9市の平均。

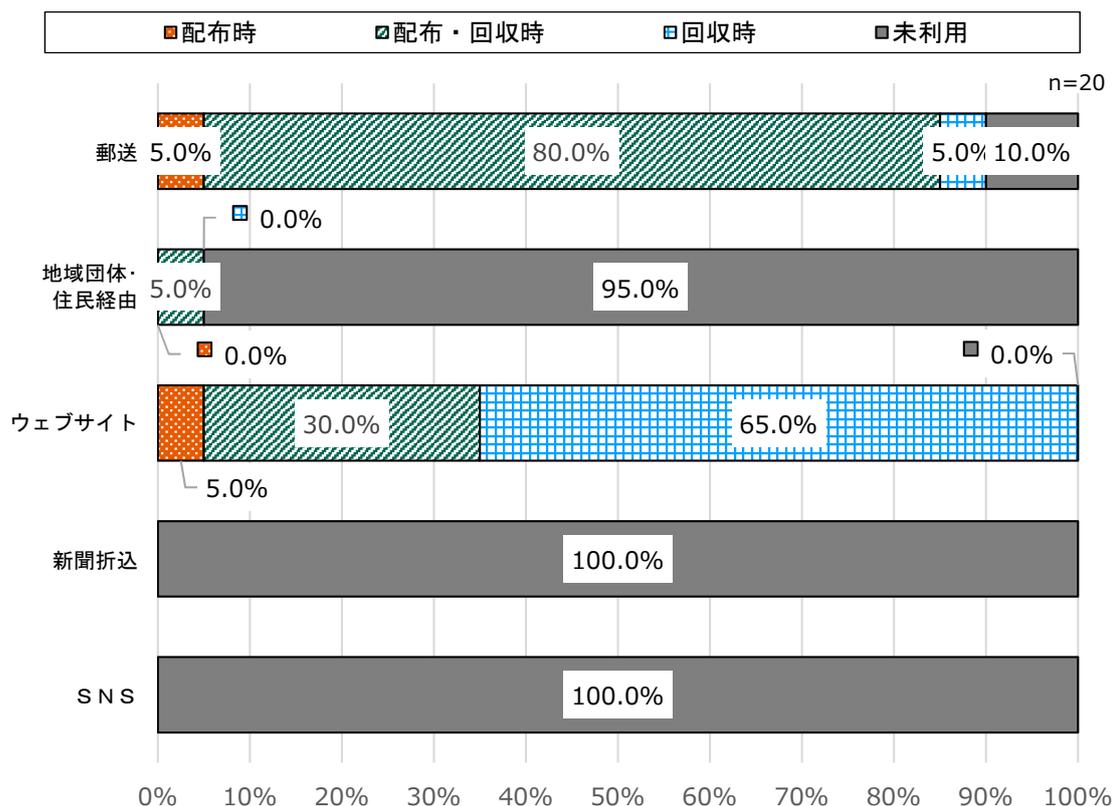
¹⁷ 10歳代、80歳以上は調査が実施されている市のみを集計。一部の市の区分18-20歳を20歳代として集計した。長野市は、発送数及び回収数がわかる「令和6年度まちづくりアンケート」の結果を記載した。

③配布・回収方法

配布・回収方法としては、郵送とウェブサイトが多く、その他の方法は余り使われていない。

郵送は「配布・回収時」が80.0%を占めるが、ウェブサイトは「回収時」が65.0%と多い。多くの団体で、発送時は郵送を利用し回収時はウェブサイトでも回答できるようにするという運用形態がとられていると推察される。

図表 4-3-6 市民アンケートの配布及び回収方法

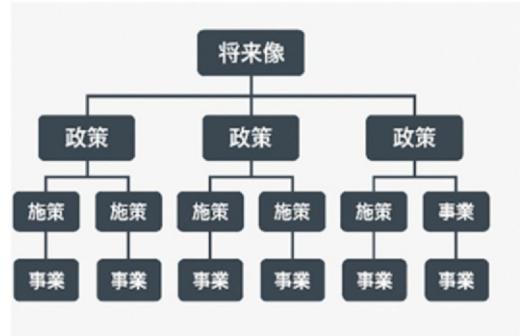


選択肢		配布時	配布・回収時	回収時	未利用	計
郵送	件数(件)	1	16	1	2	20
	構成比	5.0%	80.0%	5.0%	10.0%	100.0%
自治会等 地域団体・住民経由	件数(件)	0	1	0	19	20
	構成比	0.0%	5.0%	0.0%	95.0%	100.0%
ウェブサイト	件数(件)	1	6	13	0	20
	構成比	5.0%	30.0%	65.0%	0.0%	100.0%
新聞折込	件数(件)	0	0	0	20	20
	構成比	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
SNS	件数(件)	0	0	0	20	20
	構成比	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%

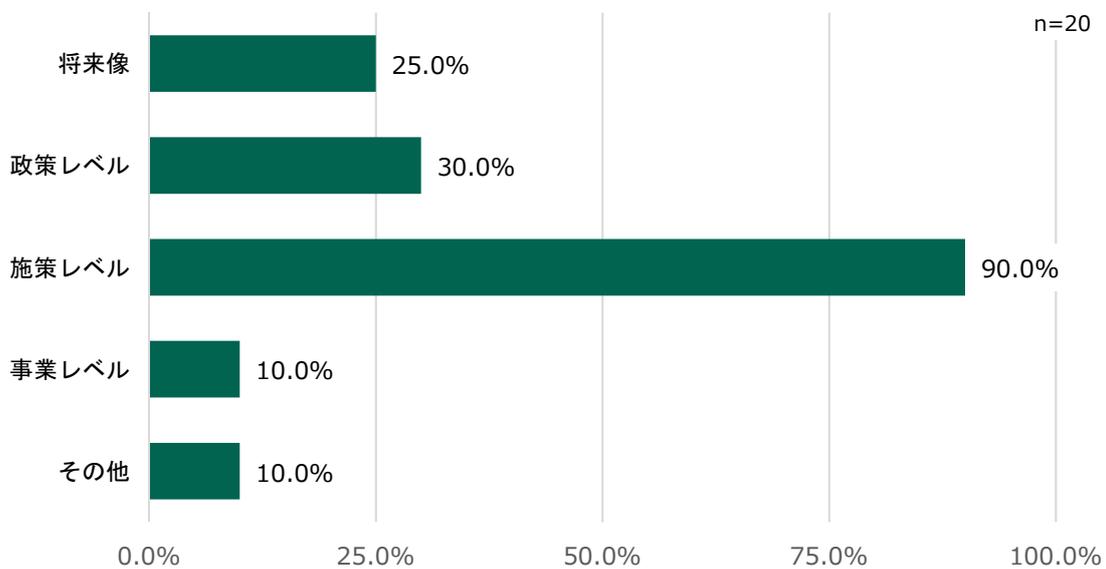
イ 設問内容

① K P I の設定レベル

総合計画において進捗管理に当たり K P I として設定されている指標について、政策、施策、事業のどのレベルで設定しているかを尋ねたところ¹⁸、「施策レベル」が 90.0%を占めた。「将来像」「政策レベル」も 2～3割を占めるが、「事業レベル」は 10.0%と少なかった。



図表 4-3-7 総合計画におけるアンケートで把握する K P I の設定レベル



選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
将来像	5	25.0%
政策レベル	6	30.0%
施策レベル	18	90.0%
事業レベル	2	10.0%
その他	2	10.0%

「その他」で記載されていた内容 _____

- ・一部施策レベルで把握している
- ・住みやすさ、定住志向、まちへの愛着、まちづくりの関心、まちづくりの参加

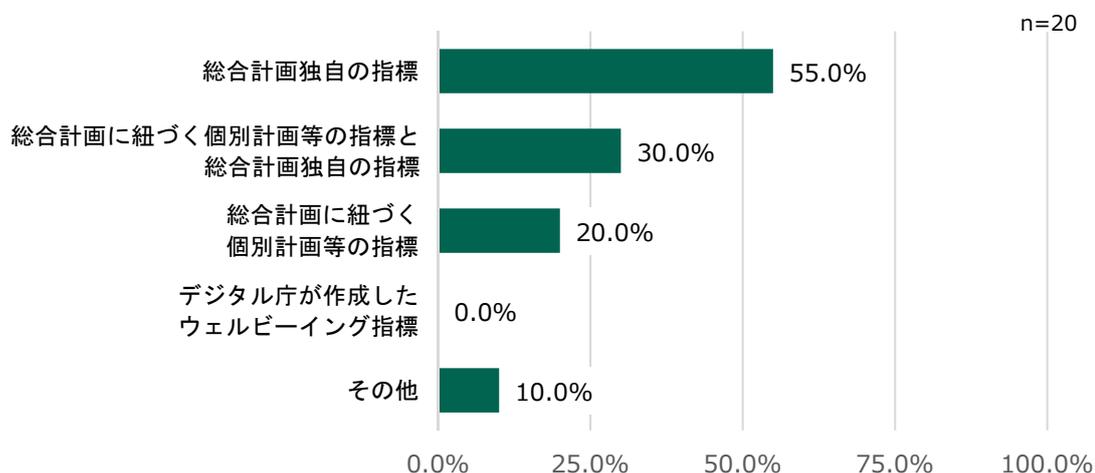
¹⁸ 自由記入欄のカウント方法は次のとおりである。

- ・自由記入に、「将来像」「政策レベル」「施策レベル」「事業レベル」という表現がある場合は、それぞれ1カウント。
- ・「一部施策レベルで把握している」は 施策レベル1件 + 自由記述1件 としてカウント
- ・該当4カテゴリ以外の文言（例：「住みやすさ…」）は自由記述として抽出。

②指標の設定方法と指標数

把握する指標は、「総合計画独自の指標を設定」している団体が55%を占める。総合計画独自の指標との併用を含む「総合計画に紐づく個別計画等の指標から設定」している団体も5割を占めた。

図表 4-3-8 市民アンケートにより把握する総合計画の進捗管理指標の設定方法



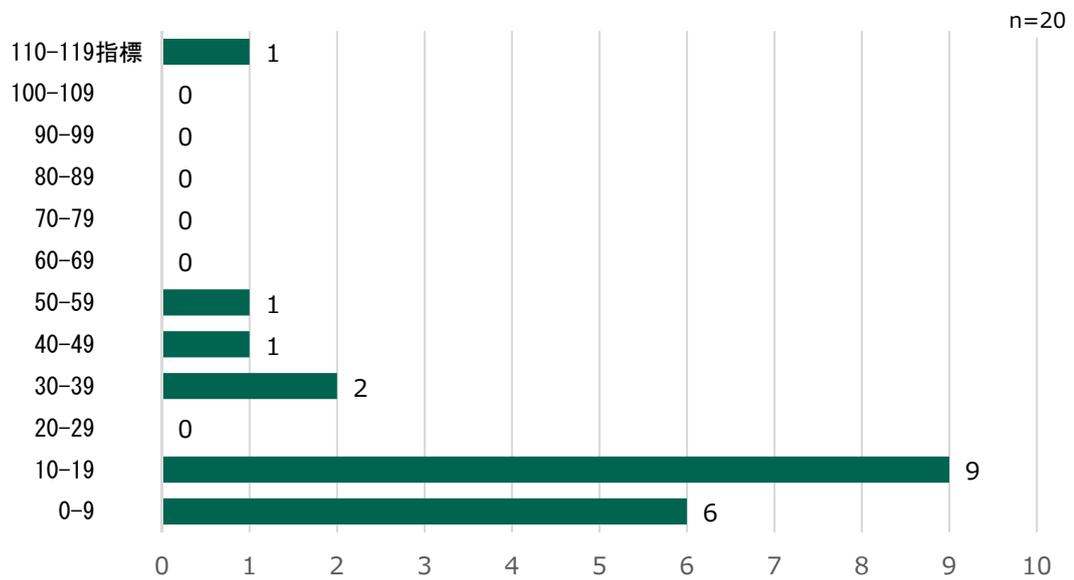
選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
総合計画で独自の指標を設定	11	55.0%
総合計画に紐づく個別計画等の指標と総合計画独自の指標の両方を設定	6	30.0%
総合計画に紐づく個別計画等の指標から設定	4	20.0%
デジタル庁が作成したウェルビーイング指標を設定	0	0.0%
その他	2	10.0%

「その他」で記載されていた内容 _____

- ・ 庁内各課の個別施策に関連する指標を設定
- ・ 総合計画に位置づけられた各施策等に関し、市民がどのように感じているのかを把握し、市政運営の基礎資料とするため「市民実感度調査」を実施している。定点観測的に継続調査をしている項目に加え、総合計画策定に当たっての新たな行政課題を踏まえて設定した。

把握するK P I 指標数については、20 件以下が 15 市（75%）。30～59 が 4 市（20.0%）と多かった。112 件設定している団体もあるが、設問数を精査しているとのコメントがあった。

図表 4-3-9 市民アンケートで把握しているK P I 指標数

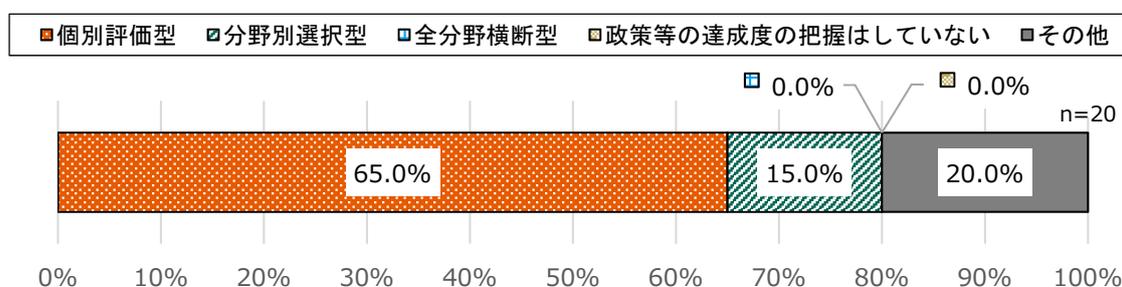


③指標の評価方法

指標の評価方法について、「個別評価型」「分野別選択型」「全分野横断型」に類型化して、適用状況を尋ねたところ、指標ごとに達成度を評価する「個別評価型」が65.0%を占めた。一方で、「分野別選択型」を併用しているという回答もあった。



図表 4-3-10 指標の評価方法 (最も当てはまるもの)



選択肢 (単一回答)	件数 (件)	構成比
個別評価型 全ての指標ごとに達成度を評価	13	65.0%
分野別選択型 指標を政策又は分野別に分けて、政策又は分野ごとに達成度を評価	3	15.0%
全分野横断型 全ての指標を一つの項目とした設問を設けて、達成度を評価	0	0.0%
政策・施策・事業に係る達成度は把握していない	0	0.0%
その他 (自由記述)	4	20.0%
計	20	100.0%

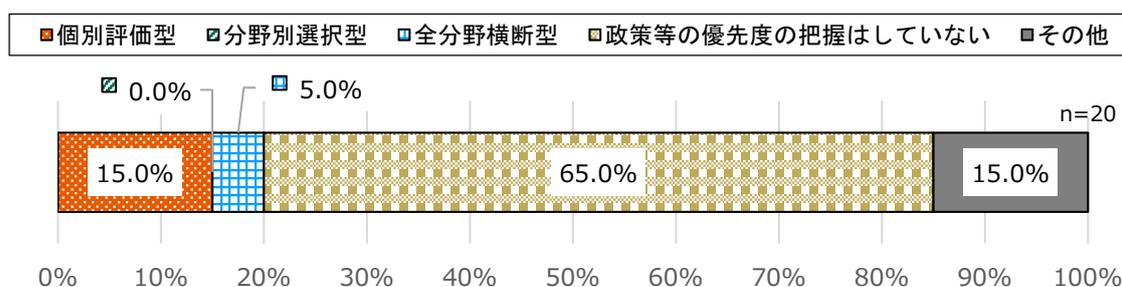
「その他」で記載されていた内容 _____

- ・ 個別評価型及び全分野評価型
- ・ 施策に関する指標と個別の実感指標等の評価
- ・ 定性的な動向把握のための指標は、目標値を設定せず、達成度を算出しない予定
- ・ 施策ごとに目標値を設定

④施策優先度の把握状況

政策・施策・事業に関する優先度は「把握していない」という回答が65.0%を占めたが、「個別評価型：個別項目ごとに5段階などで優先度を評価」「全分野横断型：すべての政策・施策・事業を対象に、優先度が高いものを選択」等、何らかの形で評価しているという回答も2割を占める。

図表 4-3-1-1 個別の政策・施策・事業の優先度の把握状況・把握内容



選択肢（単一回答）	件数(件)	構成比
個別評価型 個別項目ごとに5段階などで優先度を評価	3	15.0%
分野別選択型 政策分野ごとに事業リストを示し、優先度が高いものを選択	0	0.0%
全分野横断型 すべての政策・施策・事業を対象に、優先度が高いものを選択	1	5.0%
政策・施策・事業に係る優先度は把握していない	13	65.0%
その他（自由記述）	3	15.0%
計	20	100.0%

「その他」で記載されていた内容 _____

- ・前計画では施策の優先度をアンケートで把握していたが、現計画では優先度は把握しない予定。
- ・施策の成果を上げるための事務事業の重要性を考慮し、貢献度や優先度が高い主な事務事業を「主要事業」、その他の事業を「一般事業」としている。

⑤回答者が答えやすくするための工夫

回答者の負担を減らすための工夫としては、「調査票を分けて調査する」「設問数を減らす」「インターネット回答で負担を軽減する」「内容・表現をわかりやすくする」等の取組があげられた。

設問数を減らすための手法としては、総合計画の指標を設定する際に、アンケート指標を最低限にするといった回答もあった。

図表 4-3-12 回答者が答えやすくするための工夫

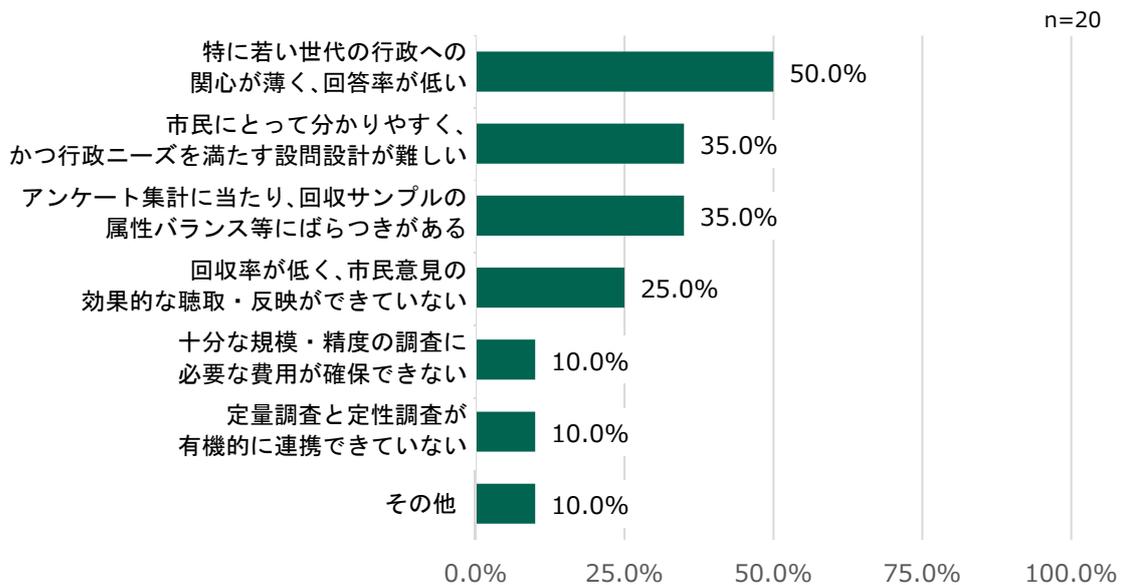
分類	具体的な回答例
調査票を分けて調査する	設問が多いため、調査票を6種類（設問を6等分）に分けた上で調査を行っている。
	全施策を3種類の調査票に分類し、回答者の負担軽減を図っている。
設問数を減らす	総合計画の指標を設定する際、様々な理由からアンケート結果を指標とすることを最低限にして、設問数を少なくした。
	例年追加で質問する項目を庁内に照会しているが、もともとの設問数が多いため、精査して採否を決めている。
インターネット回答で負担軽減する	郵送での回答だけでなく、インターネットでの回答も実施しており、手持ちのスマートフォンから簡単に回答できるようにし、回答者の負担を減らせるようにしています。
内容・表現をわかりやすくする	直近の市の取組が分かるチラシを同封している。
	分野（施策）ごとに設問が並ぶよう調整している。
	質問の仕方、選択肢をなるべく統一し、スムーズに回答できるよう調整している。
	行政用語はできるだけ使わず、できるだけわかりやすい表現で記載する。

ウ 実施上の課題と工夫

①市民アンケート実施上の課題

総合計画の進捗管理等の市民アンケートを実施する上での課題としては、「特に若い世代の行政への関心が薄く、回答率が低い」が50.0%を占めた。次いで、「市民にとって分かりやすく、かつ行政ニーズを満たす設問設計が難しい」35.0%、「アンケート集計に当たり、回収サンプルの属性バランス等にばらつきがある」35.0%、「回収率が低く、市民意見の効果的な聴取・反映ができていない」25.0%と続いている。

図表 4-3-13 総合計画の進捗管理等の市民アンケートの実施上の課題



選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
特に若い世代の行政への関心が薄く、回答率が低い	10	50.0%
市民にとって分かりやすく、かつ行政ニーズを満たす設問設計が難しい	7	35.0%
アンケート集計に当たり、回収サンプルの属性バランス等にばらつきがある	7	35.0%
回収率が低く、市民意見の効果的な聴取・反映ができていない	5	25.0%
十分な規模・精度の調査に必要な費用が確保できない	2	10.0%
定量調査と定性調査が有機的に連携できていない	2	10.0%
その他（自由記述）	2	10.0%

「その他」で記載されていた内容 _____

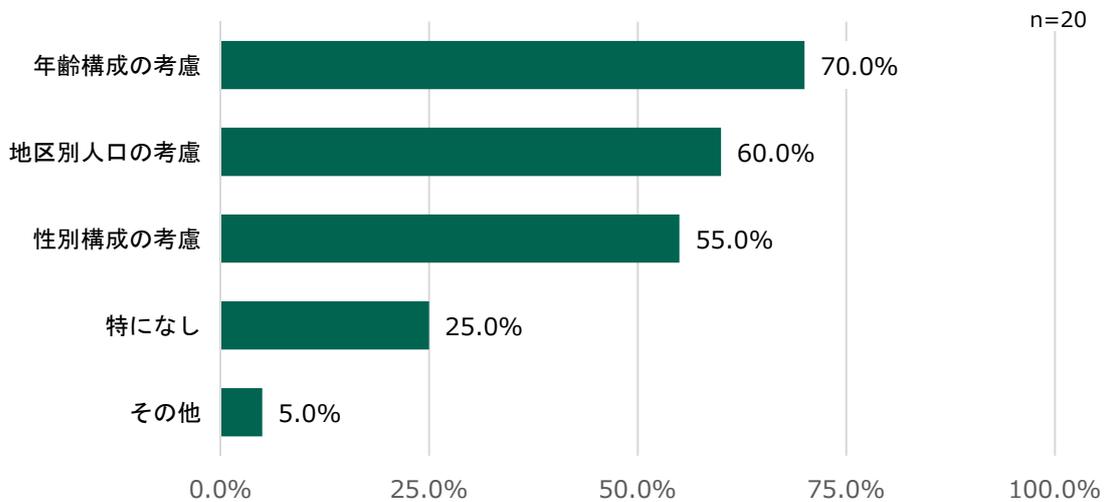
- ・市民意識調査は5年に一度の実施であり、進捗管理の評価機会が少ない。
- ・市民の実感をアンケートで把握し指標に用いるが、直近のニュースや国・県施策の影響を受け、本市の事業の進捗を正確に反映しない場合がある。

②調査対象者の抽出に当たっての工夫

市民アンケートの実施に当たり、「調査対象者の抽出段階で、特に工夫していることはない」という回答は 25.0%であり、75.0%の市は抽出段階で何らかの工夫をしている。発送サンプルの抽出に当たって工夫している内容としては、年齢構成の考慮が 70.0%、地区別人口構成の考慮が 60.0%、性別構成の考慮が 55.0%となっている。

一方、サンプル抽出によるアンケートの工夫とは異なるアプローチとして、市政に関心を持ち事前に登録したモニターを対象とするアンケート調査に統合したという取組事例もあった。

図表 4-3-14 調査対象者（発送サンプル）の抽出に当たって工夫していること



選択肢（複数回答）	件数(件)	構成比
人口の年齢構成を考慮して調査対象者数を設定している	14	70.0%
地区別人口を考慮して調査対象者数を設定している	12	60.0%
人口の性別構成を考慮して調査対象者数を設定している	11	55.0%
調査対象者抽出段階で、特に工夫していることはない	5	25.0%
その他	1	5.0%

「その他」で記載されていた内容 _____

- ・令和5年度まで住民基本台帳から対象者を抽出して市民意識調査を実施したが、令和6年度に廃止し、以前から実施していたインターネットモニター制度に統合。

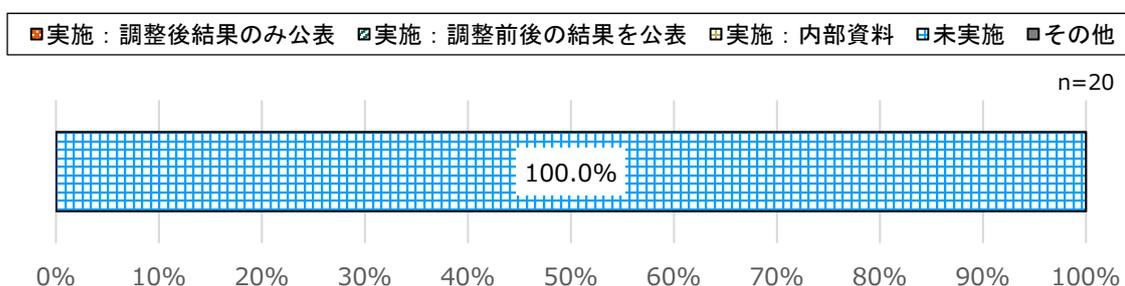
（インターネットモニター制度）市内在住・在勤・在学のいずれかに該当する市政に関心を持つ18歳以上の方を対象に、インターネットモニターとして事前に登録をしていただき、登録者に月1回程度のアンケート調査に協力していただく。任期はなし。アンケートは、メールでアンケートフォームのURLを送付し、フォームに回答いただく。

③ウェイト調整の有無

若年層の回収率が低い中で、回収サンプルの偏りを調整するための手法として、年齢別の回答結果に、アンケート回答者の構成比と年齢別人口の構成比を基にして算出した係数を用いて、ウェイト補正を行うことが考えられるが、今回の調査では、「ウェイト調整は行っていない」という回答が100.0%を占めた。

なお、長野市では、補正なしの集計値の利用を基本としているものの、参考値として、ウェイト補正を行っている。今回のアンケート調査では、補正を行っているという回答はなかったものの、他団体でも参考データとして、ウェイト補正を適用した集計を行っている可能性があると考えられる。

図表 4-3-15 集計時のウェイト補正の実施状況



選択肢（単一回答）	件数(件)	構成比	
ウェイト調整を実施	調整を行った結果のみ公表	0	0.0%
	調整前後の結果を公表	0	0.0%
	調整を行った結果を内部資料として使用	0	0.0%
ウェイト調整は行っていない	20	100.0%	
その他	0	0.0%	
計	20	100.0%	

エ その他の工夫

①回収率や集計結果の信頼性の向上等に向けた工夫

その他の市民アンケートの実施に当たり、回収率や集計結果の信頼性の向上等に向けた工夫としては、アンケート返信の宛先を市担当課とする方法や、リマインドと礼状の送付、謝礼品の贈呈、わかりやすさの確保、設問数の削減観点からの取組、インターネット回答の併用、推奨に係る取組が行われている。

また、「年代ごとの回答率をもとに、送付数にウェイト調整を行うことで、本市の年代別の人口割合と同程度の年代別回答数の割合となるようにしている」等、代表性を確保するための取組もあった。

図表 4-3-16 市民アンケートの回収率や集計結果の信頼性を高めるための工夫

分類	具体的な回答例
調査への信頼感の向上	返信用封筒の宛先を委託事業者ではなく、市担当課としている。
リマインドと礼状	リマインド通知と謝礼品の贈呈
	期間中にお礼ハガキを対象者全員に送付し、催促している。
	お礼状兼督促ハガキの送付
	回収率向上対策として、礼状兼督促状の送付と回答者のうち100名に謝礼品の贈呈をしている。また、広報誌に特集として掲載もしている。
わかりやすさの確保、設問数削減	総合計画の指標を設定する際、様々な理由からアンケート結果を指標とすることを最低限にして、設問数を少なくした。
	分野（施策）ごとに設問が並ぶよう調整している。
	質問の仕方、選択肢をなるべく統一し、スムーズに回答できるよう調整している。
	文字だけでなく画像を使用するなど視覚的に見やすい工夫をしている。また、年代ごとの回答率をもとに、送付数にウェイト調整を行うことで、本市の年代別の人口割合と同程度の年代別回答数の割合となるようにしている。
インターネット回答の併用、推奨	回答を郵送とインターネットから自由を選べるようにしている。
	インターネット回答率の増加を目指し、回答用QRコードの掲載位置を変更しました。
	従来は、調査票内のみの記載としていたものを、送付用封筒の表面及び調査票2ページ目の双方に記載しました。
	オンライン回答を可能としている。
	市民の利便性向上と回答もれ防止のため、インターネット回答を推奨する。

②その他、総合計画の進捗状況の把握に向けた市民アンケートの実施に当たり、工夫している取組

その他の工夫している取組として、「18-50 歳代に対しては、電子回答用 QR コード付きのハガキ、60 歳代以上には、返信用封筒を同封した調査票を郵送するなど、年齢層別に送付方法を分けている」、「対象者の年齢を 18 歳から 15 歳以上に引き下げた」といった、送付方法の工夫や、インターネット回答を促すチラシの同封、郵送用封筒への専用デザインの採用といった回答促進に向けた工夫があった。

また、「実施結果を市広報誌に掲載し、周知啓発に努めている」、「市民からの意見や評価を経年で把握し活用している」といった回答もあった。

図表 4-3-17 その他アンケートにおける工夫

分類	具体的な回答例
送付対象の工夫	18-50 歳代に対しては、電子回答用 QR コード付きのハガキ、60 歳代以上には、返信用封筒を同封した調査票を郵送するなど、年齢層別に送付方法を分けている。
	若い世代からの意見を取り入れるため、対象者の年齢を 18 歳以上から 15 歳以上に引き下げた。
回答促進に向けた働きかけ	調査の中盤に勸奨はがきを郵送している。
	インターネット回答者の増加を図り、インターネット回答を促すチラシを同封した。
	今年度から郵送用封筒に専用デザインを導入
実施結果の周知啓発	実施結果を市広報誌に掲載し、周知啓発に努めている。
	総合計画の実施状況確認に当たり、「まちの指標」として掲げた指標に関する設問や推進方針の施策の満足度・重要度に関する設問を市民意識調査の質問項目に入れ、市民からの意見や評価を経年で把握し活用している。

4 進捗管理に係る市民意識調査の課題

(1) 実施方法

アンケートの実施方法について、長野市では総合計画の進捗管理に当たり 6,000 人規模のアンケート調査を実施しており、標本誤差±2%水準の回収サンプルを確保している。ただし、回収率の年齢差などから回収サンプルは、母集団の年齢構成を反映しているとはいえない状況である。そのため、まちづくりアンケートの実施状況や他市の状況も参考にすると、インターネット調査の併用を通じた若い世代の回収率向上に取り組むことが考えられる。

また、年齢階層を踏まえた母集団に対する代表性をきちんとみる必要がある場合については、多くの世論調査で実施されているように、年齢補正を実施することも選択肢になると考えられる。

ア 実施状況と実施頻度

長野市では、総合計画の進捗管理のための市民アンケートを毎年実施しており、他の中核市についてもアンケートを実施している団体が 86%を占めた。この結果を踏まえて、アンケート調査を継続するかを検討する必要がある。

また、アンケート調査の実施頻度は、中核市アンケートによれば、毎年実施しているのは5割にとどまる。この状況を踏まえて毎年調査を継続するかを検討する必要がある。

イ 調査対象と回収サンプル数・標本誤差

長野市では、総合計画推進のための市民アンケートは 6,000 人、まちづくりアンケートは 5,000 人を調査対象としており、他の中核市 3,000~5,000 サンプルと比較しても多い。また、回収サンプル数については、それぞれ約 2,500 サンプルを確保しており、±2%の標本誤差の水準となっている。これらの点を考慮して、今後の調査対象数と回収サンプル数（目標）を検討する必要がある。

ウ 年齢構成を考慮した代表性

一方、母集団としての人口構成を考慮すると、2つのアンケートの回収サンプルはいずれも年齢構成を考慮した代表性を備えているとは言えないのが現状である。特に、若年層の回収率が低いことから、20 歳代の標本誤差は±7~8%に達する。代表性を確保できていない原因としては、属性を考慮しない調査対象の抽出方法、若年層のアンケート回収率の低さが考えられる。なお、総合計画推進のための市民アンケートでは、参考値として、年齢構成を補正した集計が行われている。

こうした状況を踏まえて、今後もアンケート調査を実施する場合、年齢構成を考慮した代表性をどこまで考慮するか、年齢階層別の標本誤差をどの程度許容するかを検討することが望まれる。

エ 調査方法と督促

長野市では、令和6年度のまちづくりアンケートでインターネット調査が併用されたことを除き、これまで郵送を基本とした調査方法が実施されてきた。一方、他の中核市では95%が回収に際してはウェブを利用している。こうした状況を踏まえて、インターネット回答の併用を検討することが望まれる。

また、サンプル数確保の手段としての督促について、長野市では近年、督促を中止してきた。督促を行った場合、サンプル数は増えるものの、中高年齢層の回答率が高まることから、サンプルの年齢構成のゆがみが拡大する傾向があった。この点を考慮して、今後の督促の必要性についても検討することが望まれる。

図表 4-4-1 進捗管理に係る市民意識調査の課題 ①実施方法

	総合計画推進のための 市民アンケート	まちづくり アンケート	中核市 アンケート結果	今後の 検討に向けた論点
実施状況	総合計画施策の 達成度合いの 把握のためのデータ取得	市政に対する市民ニーズ、 市事業に対する考え方、 意見、優先度を把握	進捗管理にアンケートを 実施している団体が86%	アンケート調査を 継続するか。
実施頻度	毎年	毎年	毎々が50%	毎年実施を継続するか。
調査対象	・長野市在住18歳以上 男女6,000名 ・住民基本台帳から 等間隔抽出	・満18歳以上の 長野市内在住者5,000人 ・住民基本台帳から 等間隔抽出	・3,000～5,000サンプル が多い。 ・属性を考慮した 抽出が多い。	・調査対象数を継続するか。
回収 サンプル数と 標本誤差	・回収標本数2,570票 (回収率42.8%) ・全体としては 信頼度50%で 誤差±2%以下	・回収標本数2,476票 (回収率49.5%) ・全体としては 信頼度50%で 誤差±2%以下	・1,000～2,500サンプル が8割。 ・特に1,000～1,499 サンプルが52%と多い。	・現在のサンプル数 (約2,500サンプル)の 維持・継続するか。
回収 サンプルの 年齢構成	・年齢別構成を 考慮すると母集団を 代表しているとはいえない。 ・20歳代有効標本数141 ・20歳代の 標本誤差±8.2%以下	・年齢別構成を 考慮すると母集団を 代表しているとはいえない。 ・20歳代有効標本数175 ・20歳代の 標本誤差±7.4%以下	・総じて若年層の 回収率が低い。 ・若年層の 回収サンプルを 確保している団体と 少ない団体が存在。	・今後年齢構成を考慮するか。 ・若年層の標本誤差を ±10%まで許容するか。 (100サンプルで±9.8%)
調査方法	郵送法 (返信用封筒に 同封した調査票を 郵送する方式)	郵送法 ・令和6年度は インターネット回答併用 ・インターネット回答が 若年層回答を 増やす上で有効である ことを検証	・配布・回収のいずれかで 郵送の利用が90% ・ウェブ利用は 配布時35% 回収時95% (配布時との 併用を含む)	インターネット回答を 併用するか。
督促	2021年以降、督促停止	2024年以降督促停止。 ・督促実施時より、 中高年齢層の回答率低下	督促については未確認	督促による サンプル構成のゆがみを考慮し、 督促なしを継続するか。

(2) 設問内容

設問内容の面で、長野市は、総合計画の施策に紐づく 55 指標に対してアンケート指標 101 を設定して調査を実施しており、アンケート指標が多いことが特徴である。他市でも 100 指標を超える団体も存在しているものの、アンケート指標は、20 指標未満という団体が 75%と多く、長野市の K P I 設定の特徴といえることができる。

指標の評価方法としては、他市を含めて個別指標評価型が多く、標準的な設問方法がとられているといえることができる。

一方、アンケートの設問が、総合計画の全分野にわたっており、設問数が多いことは、回答者の負担感を高め、特に、若い世代の回答率が低いことの一因になっている可能性が高い。そのため、今後の総合計画の K P I の設定に当たっては、現在のアンケート回収率の状況や他市の状況も踏まえて、アンケート指標の位置づけと設定指標数について検討することが望まれる。

ア 指標把握のレベルと設定方法

把握指標のレベルは、長野市は、施策レベル、他の中核市も 9 割が施策レベルだった。また、指標の設定方法としては、長野市では、総合計画に基づく独自の指標を設定しており、他の中核市でも同様に総合計画に基づく独自の指標を設定しているという回答が 85%を占めた。こうした状況を踏まえて、設問設定のレベル、指標設定の方法を改めて検討することが望まれる。

イ 把握指標数

長野市では、総合計画の進捗管理指標として、55 施策に対して 101 のアンケート指標（環境・体制 58、市民の実践状況 43）を設定している。他の中核市については、最も多い団体では 112 指標を設定しているものの、20 指標未満が 75%と大半を占めている。

これらの点を踏まえて、アンケートで把握する指標数の検討が望まれる。

ウ 指標の評価方法と施策の優先度

施策の評価方法としては、長野市では、施策ごとの個別評価型を用いており、他の中核市も個別評価型が 65%を占めている。

また、施策の優先度について、長野市では、まちづくりアンケートを用いて 55 施策の全分野横断型の評価を実施している。他の中核市では、施策の優先度は把握していない団体が 65%となっている。

これらの点を踏まえて、指標の評価方法と優先度の把握について、今後の評価方法及び優先度把握の実施を検討することが望まれる。

エ 答えやすくするための工夫

答えやすくするための工夫として、長野市では、施策分野ごとの設問を行うとともに、まちづくりアンケートでは、令和6年度からインターネット回答も導入している。また、他の中核市では、調査票を分けて調査設問数を減らす、インターネット回答で負担を軽減させる等の対応がとられている。

長野市の場合、101のアンケート指標を個別評価型で評価していることから、他市と比較しアンケート指標が多い状況にあり、このことを踏まえてアンケート指標等、指標設定方法や、アンケートの実施方法を検討することが望まれる。

図表 4-4-2 進捗管理に係る市民意識調査の課題 ②設問内容

	総合計画推進のための市民アンケート	まちづくりアンケート	中核市アンケート結果	今後の検討に向けた論点
把握指標のレベル	施策レベル	施策レベル	施策レベルは90%	施策レベルの設問設定を継続するか。
指標の設定方法	総合計画に基づく独自指標を設定	総合計画に基づく独自指標を設定	<ul style="list-style-type: none"> 総合計画に基づく独自指標を設定 55% 個別計画の指標を併用 30% 	総合計画に基づく独自指標設定を継続するか。
把握指標数	55 施策に対してアンケート指標 101 (環境・体制 58、市民の実践状況 43)	55 施策の優先度評価	<ul style="list-style-type: none"> 20 指標未達が 75% 最も多い団体で 112 指標 	アンケート指標等指標設定方法を見直すか。
指標の評価方法	施策ごとの個別評価型	全分野横断型 (55 施策を横断的に評価)	個別評価型が 65%	個別評価型を継続するか。
施策の優先度	優先度は対象としない。	全分野横断型 (55 施策を横断的に評価)	優先度は把握していない団体が 65%	まちづくりアンケートで優先度の把握を継続するか。
答えやすくするための工夫	施策分野ごとに設問	<ul style="list-style-type: none"> 施策分野の区分を表示 令和6年度からインターネット回答を併用 	<ul style="list-style-type: none"> 調査票を分けて調査 設問数を減らす インターネット回答で負担軽減 内容・表現の明確化 	インターネット回答等回答促進に向けた調査方法について導入するか

(3) 信頼性の向上等に向けた工夫

アンケートの信頼性の向上等に向けた検討事項として、年齢構成等のバランス面では、他市の取組を参考にすると、若い世代の回収サンプルの確保を考慮した層化抽出の実施やインターネット回答併用が考えられる。インターネット回答の促進に向けたプロモーションに取り組む等の工夫を行うことも有効だと考えられる。

また、他市を含めて自治体では取組が普及していないが、多くのモニター調査の実施状況を踏まえると、ターゲットとする調査対象のサンプル数を確保しつつ、年齢構成等を補正すること等についても適用を推進することが考えられる。

ア 実施上の課題、サンプル抽出の工夫、ウェイト補正の実施

長野市の市民アンケートが抱える課題としては、若い世代の回答率が低く、回答サンプルの属性にばらつきがあることがあげられる。他の中核市でも、若い世代の回答率が低いという回答は50%を占めており、同様の課題を抱えている団体が多いことわかる。対応手法としてサンプル抽出について、長野市では、住民基本台帳からの等間隔抽出を採用し層化抽出が行われていないが、他の中核市では、年齢構成の考慮70%、地区別人口の考慮60%と、サンプルの抽出方法を工夫している場合が多い。

なお、長野市では、回収サンプルの代表性は確保されていないが、参考値として属性ウェイト調整が行われている。

これらの点を踏まえて、今後のサンプリングの在り方、調査方法や集計方法等について検討することが望まれる。

イ その他の信頼性を高めるための工夫

その他の信頼性を高めるための工夫として、長野市では、十分なサンプル数の確保と結果の公表が行われている。一方、他の中核市では、わかりやすさの確保に加え、設問数の削減、インターネット回答の併用に取り組んでいる場合等があった。

こうした状況を踏めて、設問数の整理や、インターネット調査の併用等も含めて、実施方法を検討することが望まれる。

図表 4-4-3 進捗管理に係る市民意識調査の課題 ③信頼性の向上等に向けた工夫

	総合計画推進のための 市民アンケート	まちづくり アンケート	中核市 アンケート結果	今後の 検討に向けた論点
実施上の 課題	<ul style="list-style-type: none"> 若い世代の回答率が低い。 回答サンプルの属性バランスにばらつき 	<ul style="list-style-type: none"> 若い世代の回答率が低い。 回答サンプルの属性バランスにばらつき 	<ul style="list-style-type: none"> 若い世代の回答率が低い 50% 分かりやすく行政ニーズを満たす設問設計が難しい 35% 回答サンプルの属性バランスにばらつき 35% 	若い層のサンプル数確保にむけて、インターネット回答併用するか。
サンプル 抽出の 工夫	住民基本台帳から無作為抽出（層化抽出はなし。）	住民基本台帳から等間隔無作為抽出	<ul style="list-style-type: none"> 年齢構成の考慮 70% 地区別人口構成の考慮 60% 性別構成の考慮 55% 	層化抽出によるサンプル抽出を実施するか。
ウェイト 補正の 実施	<ul style="list-style-type: none"> 回収サンプルを集計（年齢構成の代表性は確保せず。） 参考値として属性ウェイト調整を実施 	回収サンプルを集計（年齢構成の代表性は確保せず。）	ウェイト調整を行っている団体はなかった。	<ul style="list-style-type: none"> 年齢構成を考慮するか。 年齢構成の代表性を確保するためにウェイト調整を実施するか。
その他 信頼性を 高める 工夫	<ul style="list-style-type: none"> 十分なサンプル数の確保 参考値として属性ウェイト調整を実施 	十分なサンプル数の確保	<ul style="list-style-type: none"> 担当課への返信 わかりやすさの確保 設問数削減 インターネット回答の併用、推奨 	設問数の整理を通じて回収率の向上を促進するか。
その他の 工夫	<ul style="list-style-type: none"> 総合計画審議会資料としての公開。まちづくりアンケートほど、公開されていない。 	毎年報告書を公表	<ul style="list-style-type: none"> 年齢階層別の送付方法の採用 調査対象年齢の引下げ 回答促進に向けた働きかけ 郵送用封筒に新デザイン インターネット回答の促進 実施結果の周知啓発 	<ul style="list-style-type: none"> インターネット回答を併用するか。 他市事例等を参考に、実施結果の周知啓発方法を改善するか。

第5章 新旧の市民意見聴取方法の 特性を踏まえた活用の方向性

第5章 新旧の市民意見聴取方法の特性を踏まえた活用の方向性

これまで、各章で述べてきた調査研究の分析結果や評価、示唆するところを踏まえ、本章では、得られた知見の中から、新旧の市民意見聴取方法の特性を踏まえながら、それぞれの強みを生かした今後の活用について、方向性を示していくこととしたい。

オンラインツール(デジタルプラットフォーム)による市民意見聴取の制約事項(匿名性の高さ、代表性の弱さ)を考慮すれば、これまでの市民意見聴取方法を直ちに新たな方法に置き換えることが必ずしも適切とはいえない。このため、本章では、新旧の市民意見聴取方法を目的や内容に応じて適切に併用しながら、市民意見聴取の深度や広がり向上させ、開かれた行政像を目指すためのプロセスについて、具体的に述べていく。

なお、本章において、新手法とは、長野市において実証実験として試行導入した my groove や LINE 等のユーザー発信を伴う双方向性のあるオンラインツール(デジタルプラットフォーム)を利用した意見聴取方法を指す。また、旧手法とは、定型的なアンケート調査(インターネット回答を含む)、対面ワークショップ、公聴会、パブリック・コメント等の政策形成や進捗管理の段階で行政主導により実施されてきた従来型の意見聴取方法を指すものとする。

1 新旧手法間の特性を踏まえた連携・補完方法の提案

(1) 引き続き旧手法が有効・適切と考えられる広聴分野

ア フェイス・トゥ・フェイスでの意見交換が求められる場合

長野市における「みどりのテーブル(各種市民会議)」や「みどりの移動市長室」のように、市民と市長や市役所責任者とが対面・肉声で意見交換を行うことは、自治体行政を進めていく上で、今後とも重要かつ必要な取組であることに変わりはない。

真摯で深度ある議論を行う必要がある場合、タウンミーティング、ワークショップ、車座対話などと言われるフェイス・トゥ・フェイスでの意見聴取や意見交換の場を設けることが有効である。これに対し、オンラインを介したテキスト(文字)情報等の授受だけでは、ヒトの五感を総動員して得られる場の雰囲気や議論の流れを参加者が共有することは困難であろう。

また、「みどりの移動市長室」のように、市長が市民の生の声を聴く機会を設けることは、ビデオメッセージや電子メールを一方向で送信する場合と比べ、市民の市政に対する信頼感や親近感が高まり、市政への市民参加を促す効果も期待されよう。

議論に双方向性と深みをとる必要とする事案においては、結論や決定に至る前の段階で、フェイス・トゥ・フェイスでの意見交換の場を設け、市民のニーズを把握し分析する工程を設けることが適切だと考えられる。

イ ファシリテーションにより議論を収束させていく場合

上記のフェイス・トゥ・フェイスでの意見交換の場等において、実施時期やテーマ次第では、様々な意見を聴取するのみならず、議論を一定の方向に収束させる必要が生じるケースがある。このような場合、ファシリテーターを置いて、議論を活性化しつつ、反対意見等を調整し、参加者の合意形成を促進する意見交換方法を探ることがある。

最近では、AI ファシリテーション機能を実装したデジタルプラットフォームも存在するが、市民の受容性を考慮すると、現時点では、議論の目的や背景を熟知した者がファシリテーターとなり、議論をまとめながら、一定方向の結論を導き出すことが必要であろう。

行政プロセスに対する市民の理解や納得感を高める方策としても、ファシリテーションを伴う旧手法での市民意見聴取は、引き続き有用だと考えられる。

ウ サンプル意見に代表性や客観性が求められる場合

第3章で述べたとおり、新手法で収集された市民意見は母集団の代表性が保証されていないことから、例えば、総合計画の進捗管理アンケートなどのように、取得するサンプル意見に代表性や客観性が求められる場合は、旧手法による市民意見聴取を基本とすべきである。なお、旧手法による市民意見聴取であっても、第4章で述べたとおり、アンケート結果の精度向上に向け、層化抽出法の採用やインターネット回答の併用など、改善すべき点がいくつか存在する。

エ 法令や条例等により所定の手続を要する場合

長野市では、「長野市まちづくり意見等公募制度実施要綱」において、市民参加型の開かれた透明性の高い市政運営を行うために必要な事項を規定していることから、パブリック・コメントに付すべき事案については、同要綱所定の手続により、市民意見を聴取する必要がある。

(2) 新手法が有効・適切と考えられる広聴分野

新手法は、市政参画意欲の高い市民とのネットワークづくりや、従来、リーチしづらかった層へのアプローチ等の側面で有用と考えられる。ただし、新手法により聴取した市民意見は、「一定の IT スキルを備え、市政に関心のある層」から寄せられていると考えられることから、新手法には回答者バイアスがあり、全市民を代表する意見ではないことに留意が必要である。

ア プロジェクト等への参加者や協力者を募集する場合

第3章で述べたとおり、デジタルプラットフォーム（my groove）の試行導入で、Nagano Canvas を開設し一般公開したところ、長野市へのフォロワー数が、短期間で倍増するに至っている。このことは、オンライン上に市民意見を聴取する場を設けることによって、地域の公共的な活動に関心を持つ市民とのエンゲージメント強化が促進される可能性を示唆している。

新手法には、これまで見えにくかった市政に関心のある層を顕在化させる効果が期待される。例えば、プロジェクトや個別事業等を進めていくに当たっての市民参加者の組成や、市政各分野に対する市民モニターの募集などを実施するにあたり、市政に関心を持つ市民をあらかじめストックするなどの活用法が考えられよう。

イ アンケート調査のプレサーベイを行う場合

前項で述べたとおり、一例として、総合計画の進捗管理アンケートのように、サンプル意見に代表性や客観性が求められる場合は、旧手法による厳密な方法で市民の意見を聴取することが望ましい。

一方、聴取する内容やアンケート項目を検討するに当たっては、回答者側である市民の意見や感覚を踏まえて決定する方が望ましいケースもあろう。

総合計画のように、市民から意見を聴取する範囲が非常に広く、聴取の内容も抽象的であったり、感覚的なものになりがちであったりする場合等においては、回収率を上げるための工夫が必要となる。市政の優先順位に応じた設問数のバランスや、回答・選択しやすい設問内容や選択肢など、質・量の双方から、回答のしやすさを重視した調査設計が求められよう。

そのための方策の一例として、新手法によりプレサーベイを行い、設問項目を取捨選択したり、聴取分野別に軽重をつけたりすることも一考であろう。プレサーベイの段階であれば、回答者側の関心や視線が向かっている分野などを大まかに探ることが目的であるため、収集データの代表性や客観性を追求する必要はない。そのため、新手法を用いて、低廉なコストでスピーディかつ反復的に事前調査を進めることが可能になると考えられる。

なお、第3章で述べたとおり、Nagano Canvas で回答の多かった施策分野上位項目と、令和6年度（2024年度）に、長野市が実施した「まちづくりアンケート」で回答の多かった施策分野上位項目とは、類似の傾向を示していることが明らかになっている。新手法による市民意見

聴取には統計としての代表性はないものの、市民意見の大まかな傾向を探るためのプレサードーバイの手段としては、有用性が認められよう。

ウ 企画初期段階で意見やアイデアを広く募集する場合

自治体行政の本旨を勘案すれば、住民参加型の行政運営を推進していく必要があることは言うまでもない。行政への住民参加を促進するには、住民が地方自治を「自分ごと」として捉え、当事者意識を持つことが不可欠だと考えられる。さらに、住民の当事者意識を醸成するためには、住民が自らの意見を述べ、それを行政に届けられる機会や場を提供することが有効だと考えられる。

長野市の「みどりのはがき」制度（市長への手紙・メール）による市民意見の接受件数は、令和6年度（2024年度）で約1,000件あり（図表5-1-1）、旧手法による住民参加のシステムも、形骸化することなく、目的に沿った運用が行われていると評価できよう。

しかし、「みどりのはがき」制度は、市民と市長（長野市）との1対1の関係であり、投書・投稿内容や市・市長からの回答内容が、投稿者以外の他の市民に公開されることは、ごくわずかで、原則としてない¹⁹。このように、旧手法では、他の市民の意見や市からの回答を参照した上で、自分の意見を述べる、等の議論の広がりや喚起することは難しく、市民から多様な意見やアイデアを広く募集したい場合には、力不足の面があるだろう。

図表 5-1-1 「みどりのはがき」の内容内訳（令和6年度）

分野	はがき(件)	メール(件)	計(件)	構成比
行政経営の方針 行政経営	64	84	148	13.6%
人にやさしく人がいきいき暮らすまち「ながの」 保健・福祉	86	135	221	20.3%
人と自然が共生するまち「ながの」 環境	32	35	67	6.1%
安全で安心して暮らせるまち「ながの」 防災・安全	36	19	55	5.0%
豊かな心を育み人と文化が輝くまち「ながの」 教育・文化	87	124	211	19.4%
産業の活力とにぎわいのあふれるまち「ながの」 産業・経済	43	34	77	7.1%
快適に暮らし活動できるコンパクトなまち「ながの」 都市整備	167	144	311	28.5%
計	515	575	1,090	100.0%

出所：長野市「令和6年度みどりのはがき利用状況」（令和7年（2025年）12月）

¹⁹ 長野市のホームページでは、「お寄せいただいた内容は、個人情報や伏せた上で公表することがありますので、ご了承ください。」と記載されている。

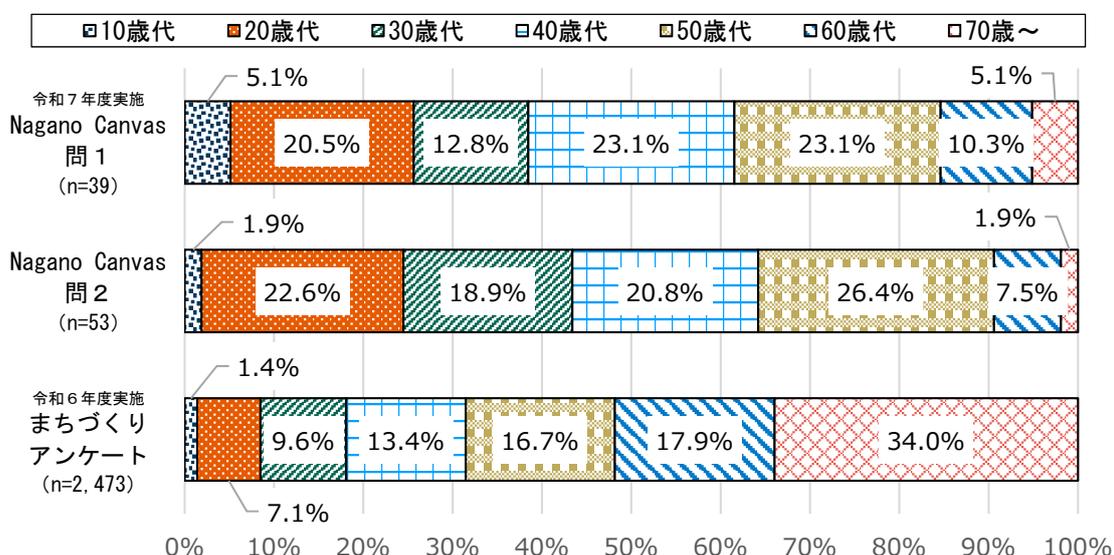
また、「長野市まちづくり意見等公募制度」に基づくパブリック・コメントでは、「重要な政策の原案」が既に作成され、「庁議において公表の決定」が行われた段階で当該原案が公表される。そのため、パブリック・コメントに付された段階では、審議会委員等の専門家も含めた庁内での議論が相当程度行われ、細部に至るまで検討が進められていることが大半であろう。長野市における近年のパブリック・コメント事案を確認したところ、事案に応じて数件から数百件のパブリック・コメントが寄せられているが、その大半は、原案の文章表現や語句の修正を求めたり、原案の意図や解釈を質問・確認したりするものであった。一方、原案そのものへの賛否や、原案の骨格を為す理念や趣旨への反対意見などは、ほとんど見られなかった。パブリック・コメント制度は、その性格上、双方向性や公開性を具備しているものの、行政内部での案が固まった段階で、行政手続の一環として公開の場に付されることが通例であろう。このため、市民意見の反映は、事実上、原案の軽微修正の範囲に止まるケースが多いものと考えられる。

これらの旧手法での市民意見聴取の限界を補い、市民から広く意見やアイデアを募集する必要がある場合には、原案立案前の企画構想段階で新手法を活用し、原案策定のプロセスに住民参加のスキームを組み込んでいくことが有用だと考えられる。初期段階から行政施策に関与した住民は、市政に対するエンゲージメントが高まり、政策形成に係る住民参加モデルのファーストペンギンとして、重要な役割を果たすことも期待できよう。

エ 若年層・現役世代からの意見発信を促したい場合

第3章で述べたとおり、新手法（Nagano Canvas）と旧手法（まちづくりアンケート）との回答者属性を比較すると、新手法は旧手法に対し、①男性比率が高い、②現役世代の回答比率が高く、高齢者の回答比率が低い、という傾向が見られる（図表 3-2-23）。

図表 3-2-23 回答者の年齢構成（不明を除く）



これまで長野市では、総合計画の進捗管理アンケートやまちづくりアンケートの回答率が低下傾向にあり、特に、若年層（18歳～39歳）の回答率が低位にあることを課題として認識し、アンケートから取得するサンプルデータの信頼性維持に危機感を有してきた。上記のとおり、新手法と旧手法との回答者属性に傾向差が見られることは、旧手法の弱点を補完し得る可能性を示唆しており、新手法が、書面調査ではヒットしにくい層の意識や意向を探る媒体となり得ることが期待される。

若年層や現役世代の意識を把握する際には、旧手法と新手法を併用することや、旧手法で得られたデータを新手法により、更に深掘りし補強することなど、調査目的に応じて、新旧の手法を使い分け、また併用していくことが効果的だと考えられる。

また、Nagano Canvasに意見提供（回答選択肢の選択や自由意見の書き込み）された時間帯を分析すると、日中の時間帯（午前9時～午後6時）と同程度に、夜間や朝の時間帯などにも意見提供がなされている。ワークショップや「みどりのテーブル（各種市民会議）」等の対面による取組は、一般的に役所の開庁時間内で行われると考えられる。一方、新手法では、オンラインの持つ「いつでも、どこでも」という特長を生かし、市民意見を聴取する機会を柔軟に設定できるメリットがある。このような柔軟性が、開庁時間帯には仕事や学業で多忙な若年層や現役世代の意見提供を促し、回答者属性の平準化に寄与している可能性があると言えよう。

オ 市民間での意見交換の内容を可視化したい場合

Nagano Canvasで採用したmy grooveと同様、類似のデジタルプラットフォームでは、コメント機能やコメントに対するレスポンス機能が備えられ、ユーザーが自由に応酬を閲覧できることが一般的である。また、原則として、投稿者の意見はデジタルプラットフォーム上で公開される²⁰ため、市民間で様々な意見を共有し、他者の意見に「いいね」と反応したり、レスポンスの形で自身の意見を表明したりすることができる。このため、当初の一つのコメントから市民の意見交換へと、コミュニケーションが広がり得る仕組みとなっている。

第3章で述べたとおり、今回のNagano Canvasでの実証実験では、意見聴取実施期間中（令和7年（2025年）8月19日～同年9月28日）のPV数²¹は4,398、ユニークユーザー数²²は892であった。約1か月の間に、900人近い人が特設ページを訪れ、長野市の現状や将来像に関して、同市から問いかけられていることを認識し、他の長野市民²³の意見や意向に接する機会を創出することができたと言えよう。対面形式であれば、1か月間で約900人の参加者を集

²⁰ Nagano Canvasでの実証実験では、不適切な内容の投稿や、いわゆる「荒らし」行為に対しては、削除する方針で臨んでいたが、削除の検討に至った事象は発生しなかったため、投稿された意見は全件公開されている。

²¹ PVは「Page View」の略で、PV数とは当該ページの表示回数を言う。1人が5回、当該ページを閲覧すると5PVとカウントされるため、リピーターの存在等も含め、当該ページの総合的な人気度を示す。

²² ユニークユーザー数とは、当該ページを閲覧した人の数を言う。1人が5回、当該ページを閲覧しても、「1人」とカウントされる。なお、12月31日までのユニークユーザー数は1,233であった。

²³ Nagano Canvasでは、ユーザー登録の際に長野市民であることを求めているため、回答者が長野市民であるとは限らない。

め、テーマごとに数十人ずつ発言する場を設けることは容易ではなく、新手法は、市民意見を効率的に収集し、それらを可視化する手段として非常に有効だと考えられる。

提供された市民意見を可視化することにより、閲覧者の共感を示したり、対案を考えたりすることが可能となるため、新手法を活用することによって、一つの意見が他の意見の呼び水となり、議論が活性化することも期待されよう。

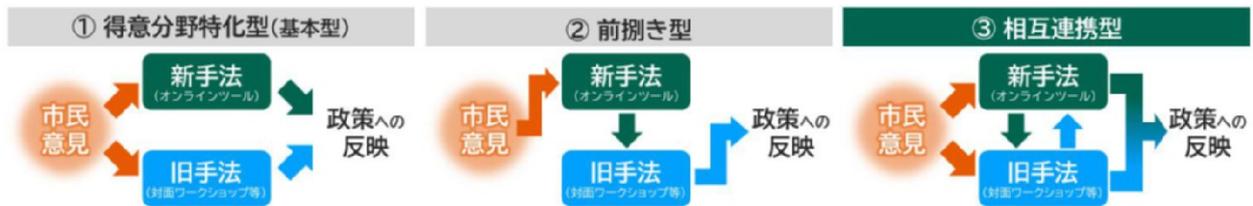
(3) 新旧広聴手法間での連携・補完関係

ア 新旧手法の連携・補完に係る3類型

前項までに述べてきた新旧両手法の特性やメリット・デメリットを踏まえると、連携や補完の関係性に応じて、併用方法を3つのパターンに類型化することができる。

この3類型を、①得意分野特化型（基本型）、②前捌き型、③相互連携型、と呼び、それぞれ関係性を図示すると、図表 5-1-2 のとおりとなる。

図表 5-1-2 新旧手法間の連携・補完関係イメージ



なお、3類型は、①→②→③の順に市民意見聴取のレベルが向上していく想定であるが、事案の軽重や企画構想に充てられる時間の程度などにより、適宜使い分けられることが適切である。市民意見聴取を要するすべての事案で、「③相互連携型」のスキームが求められるわけではない。

イ 市民意見聴取から政策反映に至るまでの流れ

①得意分野特化型（基本型）

得意分野特化型は、市民の意見を聴取すべき事案について、新旧それぞれの手法がより有効・適切であると考えられる聴取対象や聴取内容に分解し、一つの事案の中で聴取対象や聴取内容ごとに双方の手法を部分的に使い分けていく方法である。

得意分野特化型は、新旧両手法を併用する場合の基本的なスキームである。個別プロジェクトや特定事業のように、事案の内容が個別的、具体的であり、聴取対象者の範囲が限定的である場合での適用が想定される。旧手法を基本として市民から意見を聴取し、新手法が適する聴取事項については新手法を併用して、広聴活動を補強するケースでの活用が見込まれる。例えば、特定の地区に市営の施設を設置し、当該施設の近隣住民に一定の影響や利害関係が生じる場合、近隣住民に対しては、公聴会等の旧手法により詳細に意見を聴取し、そのほかの市民には、新手法により事案の説明と意見聴取の場を設けることが考えられる。

②前捌き型

前捌き型は、先行して新手法により、幅広く市民意見を聴取し、その結果に基づき、課題や論点を一定程度絞り込んだ上で、旧手法により、更に詳細な市民意識の調査、分析を行い、所定の政策決定プロセスに進んでいく方法である。

前捌き型は、事案の内容が総合的、抽象的であり、聴取対象者が市民全般など広範囲である場合に、有効なスキームと考えられる。

これまで述べてきたとおり、新手法は、企画構想段階で市民から広く意見やアイデアを募集する際に有用性を発揮すると考えられる。また、Nagano Canvas での実証実験結果と令和6年度の「まちづくりアンケート」との間に、市民意見の傾向に大きな差異は見られず、新手法はプレサーバイの手段としても機能し得ると考えられる。

以上のことから、例えば、総合計画における基本構想や基本計画に相当するレベルの政策を検討する場合や、行政手続上、パブリック・コメントに付することが想定される重要な事案を検討する場合などでは、新手法により幅広く市民意見を収集することが望まれる。その結果を参考として、行政側でアジェンダの絞り込みや優先順位付けを実施した上で、旧手法により、更に必要な検討、調整、確認のプロセスを経ていくことが望ましいであろう。

③相互連携型

相互連携型は、前記の前捌き型の発展型である。新手法で得られた市民意見が旧手法での意見聴取の場に影響を与えるのみならず、新旧両手法による市民意見聴取の場が相互に連携、連動し、双方の場で連続的な意見聴取が行われる方法である。旧手法で得られた市民意見を深掘りするために、新手法での市民意見聴取を追加して実施する場合での適用が想定される。具体的には、長期にわたる大規模なプロジェクトや、複数の部会・分科会等を設置して広範囲の検討を要する政策等において、新旧両手法のメリットを生かす活用法が考えられよう。

今般の Nagano Canvas での実証実験は、この相互連携型で試行されている。新手法である Nagano Canvas により得られた市民意見は、旧手法である長野市総合計画審議会作業部会として開催したワークショップのファシリテーター、及び参加メンバーに共有された。その後、ワークショップで出された意見等を深掘りするために、「ひと」「まち」「産業」の三つの部会において、Nagano Canvas での追加意見募集を行っている。また、総合計画審議会の開催状況や作業部会でのグループワークの様子等は、Nagano Canvas 上で紹介され、新手法と旧手法が連携、連動しながら、長野市の次期総合計画の策定作業が進行している状況が、一般市民にも公開されている。

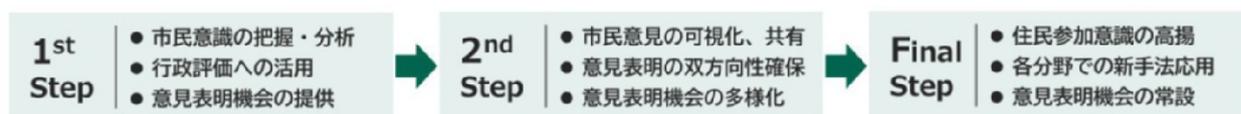
2 意見聴取から住民参加への取組に向けての提案

行政による広聴活動の本来の意義は、住民のニーズや意見を適切に把握し、政策づくりや行政サービスの改善に反映させることにあるだろう。しかし、住民側が、自分たちの声が行政に届き、たとえ一部であっても行政を動かす力になっていると実感できなければ、行政と住民との信頼関係は醸成されないであろう。

多くの自治体では、広報と広聴を同一の部署で担っているが、民間の企業であれば、広聴活動は、顧客や市場の動向を探るマーケティングに相当する業務であり、広報課とは別に、調査部門や営業部門に広聴機能が置かれているケースが大半であろう。原則として発信者側の情報を一方向で発信する広報活動に対し、広聴活動は、相手側の情報発信がなければ成り立たず、双方向でのコミュニケーションを本質とするものである。

本節では、コミュニケーションにおける双方向性の向上が市民意見聴取の質を上げ、住民自身の参画意欲を高めていくステップについて考察し、新手法の持つ双方向性が広聴活動の範囲を超えて、市政に更に望ましい影響を及ぼしていく可能性について述べることにしたい。

図表 5-2-1 市民意見聴取から住民参加へのステップ



(1) 行政の広聴機能で現在よく見られる段階——ファーストステップ

本章の冒頭、柱書で定義した旧手法は、おおむね、広聴機能のファーストステップでの具体的な運用方法として採用されている。ファーストステップは、広聴活動の基礎的なステップであり、大半の自治体で確立され、日常的に実施されているものであろう。

アンケート調査、対面ワークショップ、公聴会、パブリック・コメント等により聴取、収集された住民の意見や意識は、行政内部で分析、評価、整理し、それらを政策・施策・事業の策定時の参考や根拠としたり、行政評価・政策評価の指標として採用したりすることが一般的である。

このように、ファーストステップにおいても、住民側の意見を表明する機会が存在し、行政と住民とのコミュニケーションに一定の双方向性は備わっている。しかし、コミュニケーション深度の観点で見れば、行政側が「聴きたいことを聴き」、住民側は「聴かれたことに答える」というレベルに止まっているケースが多いのが実情であろう。また、住民側の「聴かれたことへの答え」は、他の住民に公開されることは少なく、他の住民も巻き組む形でのコミュニケーションの広がりには乏しいものと思われる。こうした環境での行政への住民参加は、単発的かつ限定的であり、与えられた住民参加の域に止まっていると考えられる。

(2) 新手法を用いて広聴機能に広がりが出てきた段階——セカンドステップ

今般、本調査研究の実証実験として、長野市において実施した Nagano Canvas の試行導入は、セカンドステップへの進展を意図した取組であった。

次期総合計画の策定に向け、デジタルプラットフォーム（Nagano Canvas）を開設し、長野市が設定した設問への回答状況（選択肢の選択状況や自由記述意見）を公開することによって、市民意見が可視化され、行政内部のみならず市民間でも共有される仕組みとしている。また、スケジュールの進捗に従い、総合計画審議会や作業部会の開催状況等も公開しており、計画策定と市民意見聴取との関係性について市民の理解が促進され、市民が意見聴取に参画しやすいよう配慮した調査設計としている。

一方、計画策定に向けた初期段階にあり、市民意見を幅広く聴取することに専念する意図から、Nagano Canvas 上にはファシリテーター役を置かず、提供された意見に対して長野市の職員等がリプライすることは行っていない。また、市民同士での意見交換は、「いいね」ボタンで共感を示すことに止まり、実際のコメントを見ても、他者のコメントを受けての実質的なリプライコメントは見られなかった。このように、行政（長野市）と住民（長野市民）がオンライン上で連続的に意見交換を行うこと²⁴や、一つの市民意見をきっかけに市民間に意見交換が広がっていくことは見られなかったと言える。

今後、庁内の様々な部署で新手法を活用し、セカンドステップでの経験値を高めることによって、実務上のノウハウの蓄積や運用ルールづくりを進め、“長野市らしさ”を備えた広聴スタイルを確立していくことが期待される。

²⁴ 前節で述べたとおり、このような連続的な意見交換は、Nagano Canvas 内で完結させるのではなく、Nagano Canvas と総合計画審議会作業部会（ワークショップ）との間で連携されるスキームとしていた。

(3) 広聴の場や機会を通じて行政への住民参加が常態化した段階——ファイナルステップ

双方向性を持ったデジタルプラットフォーム上で、庁内の各部署が、様々なテーマで市民から意見募集を行い、行政と市民との間や、市民間での意見交換が常態化するに至れば、そのデジタルプラットフォームは開かれた行政の場として機能していると考えられる。このような段階に達すれば、広聴の範囲を超え、市政への住民参加意識が高まった状態と評価して差し支えないであろう。

一方で、デジタル空間には、ネットリテラシーやフェイクニュース等の諸課題が存在するため、デジタルプラットフォームの公正さや健全性の維持²⁵に向け、運用ルール²⁶を設け、法令・社会通念の変化や経験則の積み上げに応じて最新化に努める必要がある。

とはいえ、情報授受のスピードやコミュニケーションの広がりを大幅に向上させられるなど、新手法の効用は非常に大きい。デジタル媒体間での連携の容易さを生かし、あるテーマで市民意見を募集していることを LINE 等で周知したり、受発信者双方が SNS 等を通じて拡散したりするなど、新手法ならではの効率的で効果的な市民意見聴取が可能になろう。課題や制約事項を認識しつつも、新手法を活用することによって、目指すべき「開かれた行政」や「市政への住民参加」をより一層推進していくことが期待される。

²⁵ 第2章で述べたとおり、他の自治体へのアンケートにおいて「導入に際しての懸念事項」を尋ねたところ、「不正回答や同一人物による複数回答が起きる」との回答が選択肢中第2位（構成比 51.9%、MA）であった。一方、先進自治体としてヒアリング調査を実施した3市においても、また、Nagano Canvas での実証実験においても、いわゆる「荒らし」行為は発生していない。

²⁶ 対面や電話での著しい迷惑行為を想定した、いわゆるカスタマーハラスメント対策とは異なると考えられる。デジタル空間においては、偽情報や大量投稿、違法投稿などに接した場合の削除や投稿制限に関する基準づくりが重要であり、今後の課題として検討が求められる。

調査研究委員会名簿

調査研究委員会名簿

委員長	高木 直樹	信州大学 特任教授
委員	池森 梢	萌建築設計工房
	今村 晴彦	長野県立大学大学院健康栄養科学研究科 准教授
	白井 一	長野市企画政策部長
	日向 和史	一般財団法人地方自治研究機構 調査研究部長
事務局	羽田 稔	長野市企画政策部企画課 課長
	清水 清志	長野市企画政策部企画課 課長補佐
	轟 大輔	長野市企画政策部企画課 主事
	穂苺 綾華	長野市企画政策部企画課 主事
	穂苺 修利	長野市企画政策部参事兼広報広聴課 課長
	小林 喜和子	長野市企画政策部主管兼広報広聴課 課長補佐
	小熊 信義	一般財団法人地方自治研究機構 主任研究員
	尾野 千明	一般財団法人地方自治研究機構 研究員

基礎調査機関

名取 雅彦 株式会社マインズ・アイ 代表取締役

参考 アンケート調査票

参考 アンケート調査票

1 デジタルプラットフォームを活用した市民・区民意識の把握手法に関する調査 調査票

(1) 団体の状況・利用状況

<p>本アンケートでの「デジタルプラットフォーム」とは、オンライン上で市民又は区民（以下、総称して「住民」という。）意見を把握して政策形成を進めたり、広報・広聴機能を拡充するためのデジタルコミュニケーションツールを指しており、代表例としてLiqlid、my groove、PoliPoli Govなどが挙げられます。</p>	
問 1	貴団体の属性について回答してください。
SA	政令指定都市
	中核市
	中核市以外の市及び特別区
問 1-2	貴市・貴区では、総合計画の策定に当たり、どのような手法を用いて住民意識を把握していますか。
MA	無作為抽出による全住民を対象とするアンケート
	高校生・若者・子育て世代等、特定属性の住民を対象とするアンケート
	住民モニター調査
	住民参加型のワークショップ（熟議・意見交換形式）
	パブリック・コメント
	行政の SNS・広報媒体を通じたアンケート
	自治会・地域組織を通じた意見把握
	住民意識は把握していない
	その他（自由記述）
問 1-3-1	貴市・貴区ではデジタルプラットフォームを活用した意識調査を行っていますか。総合計画策定のための意識調査に限らず利用状況をお答えください。
SA	行っている 【→問 2 へ】
	試行的に行っている 【→問 2 へ】
	行っていない 【→問 1-3-2 へ】
問 1-3-2	今後、デジタルプラットフォームを利用して市民意識を把握したいとお考えですか。
SA	利用する計画がある 【→アンケート終了】
	利用は未定であるが情報を収集している 【→アンケート終了】
	利用する予定はない 【→アンケート終了】
	その他（自由記述）

(2) 利用団体における活用システム等の概要

デジタルプラットフォームを活用した意識調査を実施している自治体の方にお伺いします。 利用しているデジタルプラットフォームについて、教えてください。	
問2	どのようなデジタルプラットフォームを利用して意識調査を実施していますか。
MA	D-Agree
	Decidim
	LINE リサーチ
	Liqlid
	LoGo フォーム
	my groove
	PoliPoliGov
	アイデアボックス
	その他（自由記述）
問3	現在活用している（又は過去に活用していた）プラットフォームを選んだ理由は どのような理由ですか。
MA	セキュリティ・個人情報保護に配慮していたから
	サポート体制が充実していたから
	導入コストが予算内だったから
	地元企業だったから
	アンケート機能が充実していたから
	アンケートと連携したワークショップが開催可能だったから
	導入して成果を上げている自治体があったから
	導入に対する営業活動があったから
	迅速に結果を集計することができるから
	その他（自由記述）
問4	デジタルプラットフォームを活用した意識調査では、 どのような住民意見を聴取していますか。
MA	市政・区政に対する満足度やサービス評価
	市政・区政で取り組むべき課題
	まちの将来像のあり方
	将来像の実現に向けて取り組むべき政策・施策
	政策・施策の具体化に向けたアイデア、意見
	特定事業の具体化方策に関するアイデア、意見
	市政・区政運営に関するアイデア、意見
	その他（自由記述）
問5	デジタルプラットフォームによる調査の登録者数（フォロワー数）を教えてください。
FA	（例）登録者数●●人（フォロワー数▲▲人）

問 6	年齢階層別の登録者数も教えてください。年齢区分は貴市・貴区の区分でお願いします。
FA	(例) 20 歳代 ●人 30 歳代 ●人
問 7	デジタルプラットフォーム利用促進にあたり実施した住民への 広報周知活動について教えてください。
MA	駅や庁舎のデジタルサイネージへの掲載
	広報誌
	チラシ配布
	公式 SNS・公式 LINE
	地域団体・自治会に周知を依頼
	大学や学校等に周知を依頼
	記者会見
	その他（自由記述）
問 8	最も効果的だった周知方法とその理由を教えてください。
FA	(例) ①最も効果的だった周知方法：・・・・・・ ②その理由：
問 9	事業者をどのようにして選定しましたか。
SA	随意契約（プロポーザル方式によるものを除く）
	企画競争（プロポーザル）方式による随意契約
	一般競争入札
	その他（自由記述）
問 10	デジタルプラットフォーム運用に係る関連事業費及び特別財源（補助金等）はありますか。
SA	関係事業費・特別財源で実施
	一般財源で実施
	その他（自由記述）

(3) 導入経緯・効果、課題、今後の活用

デジタルプラットフォーム用いた意識調査を導入した経過や導入効果、課題、今後の活用について教えてください。	
問 11	デジタルプラットフォームを活用した意識調査を実施するようになったのはどのような経緯からですか。
MA	DXを推進する必要があったから
	住民からの要望があったから
	事業推進に向けた関係者の機運を醸成したかったから
	ネット利用が住民に普及してきたから
	市長・区長が公約として掲げていたから
	若年層が回答しやすいと考えたから
	ネット調査の方が手間がかからないと考えたから
	国・都道府県の方針や助成事業を契機として
	議員からの質問、提案があったから
	事業推進に向けた合意形成を図りたかったから
	その他（自由記述）
問 12	デジタルプラットフォーム導入にあたって、当初どのような懸念を持たれましたか。
MA	高齢者層の参加率が低くなるのではないかと
	偏った層（特定年代・属性）からの回答に偏るのではないかと
	不正回答や同一人物による複数回答が起きるのではないかと
	コストが想定以上にかかるのではないかと
	操作性がわかりにくく利用が難しいのではないかと
	自由記述の処理に時間がかかるのではないかと
	回答数が十分に集まらないのではないかと
	個人情報の管理やセキュリティに不安がある
	その他（自由記述）
問 13	実際に利用してみて、どのような効果や利点がありましたか。
MA	コストを削減できた（郵送・印刷・人件費など）
	回答回収までの期間が短縮できた
	回答データの集計・可視化が容易／ワークショップ等とスムーズに連携できた
	行政への関心や参加意欲が高まった
	システムでの制御により一定の信頼性が確保された
	幅広いテーマや自由記述によって意見の多様性が得られた
	若年層や働き世代の参加率が高まった
	その他（自由記述）

問 14	運用を重ねる中で、新たに感じた課題や懸念はありますか。
MA	コストが想定より大きい
	不正回答や同一人物の複数回答への懸念が残る
	高齢者層の参加がやはり十分ではない
	自由記述が多く、集計や分析に時間がかかる
	セキュリティや個人情報保護への懸念が残る
	利用したプラットフォームの機能・操作性に課題がある
	回答数が安定的に確保できない
	偏った層（特定属性）からの回答が多い
	その他（自由記述）
問 15	貴市・貴区では、今後デジタルプラットフォームを活用した意識調査をどのように活用したいと考えていますか。
MA	今後も継続的に活用し、対象範囲を拡大したい
	現在の規模で継続活用したい
	改善・検証を行った上で継続したい
	特定のテーマや施策に限定して活用したい
	試行的に実施しており、今後の活用は未定
	活用を縮小または廃止する方向で検討している
	その他（自由記述）

2 総合計画の進捗管理における市民アンケート等の調査項目に係る調査 調査票

(1) 市民アンケートの実施状況・概要

総合計画の進捗管理における市民アンケート等の調査項目に係る調査		
本調査は、総合計画の進捗管理（KPI の測定）における市民意識把握の現状と課題、今後の可能性を明らかにすることを目的として実施するものです。 御多用の折恐縮ですが、御協力のほどよろしくお願い申し上げます。		
問 1	貴市では、総合計画の進捗管理（KPI の測定）にあたり、市民アンケートを実施していますか。	
SA	実施している	
	実施していない	
	その他（自由記述）	
問 2	総合計画の進捗管理のために実施する市民アンケートの時期（頻度）をお答えください。	
SA	毎年実施	
	2年に一度実施	
	3年に一度実施	
	計画策定前と計画終了時点で実施	
	その他（自由記述）	
問 3	総合計画の進捗管理のために実施した直近の市民アンケートの調査対象者数をお答えください。	
FA	（例）全体で、4,000 人に調査票を送付した場合は「4000」とお答えください。 （数値を入力）	
問 4	直近の市民アンケートの全体の回収数をお答えください。	
FA	（例）1,841 人から回答を得た場合は「1841」と入力してください。	
問 5	可能であれば、年齢階層別の調査対象者数と回収数についてもお答えください。 年齢階層は貴市で実施している市民アンケートの区分に即してお答えください。	
FA	（例）年齢階層：調査対象者数（回収数） 18-19 歳：100 名（35 票）	
問 6	総合計画の進捗管理のために実施した市民アンケートの配布方法及び回収はどのように行っていますか。当てはまるものをすべて選んでください。	
MA	配布時	回収時
		（以下の各項目について、「配布時に利用」「回収時に利用」を各々選択。）
		郵送
		自治会等地域団体・住民経由
		ウェブサイト
		新聞折込
		SNS

(2) 市民アンケートの設問内容

総合計画策定後の「進捗管理 (KPI の測定)」にあたって実施している市民アンケートの内容についてお伺いします。	
問7	市民アンケートでは、総合計画の進捗管理のために設定している KPI のうち、どのレベルの指標を把握していますか。当てはまるものをすべて選択してください。
MA	将来像
	政策レベル
	施策レベル
	事業レベル
	その他 (自由記述)
問8	総合計画の進捗管理に関連して、市民アンケートで把握する指標はどのように設定しましたか。当てはまるものをすべて選択してください。
MA	総合計画に紐づく個別計画等の指標を設定
	総合計画独自の指標を設定
	総合計画に紐づく個別計画等の指標と総合計画独自の指標の両方を設定
	デジタル庁が作成したウェルビーイング指標を設定
	その他 (自由記述)
問9	総合計画に設定している指標のうち、市民アンケートにより把握する指標はいくつありますか。
FA	(例) 55 指標 【参考】複数の項目で、同一の指標が利用されている場合は、重複を除いて、市民アンケートで把握する指標の数を御回答ください。
問10	総合計画の進捗管理にあたっては、多数の指標を評価することが考えられます。指標の評価方法について、最も当てはまるものを選択してください。
SA	個別評価型：全ての指標ごとに達成度を評価
	分野別選択型：指標を、政策又は分野別に分けて、政策又は分野ごとに達成度を評価 (例：55 指標を 6 分野に分け、1 分野をひとまとめにして、達成度を評価)
	全分野横断型：全ての指標を一つの項目とした設問を設けて、達成度を評価 (例：55 指標ごとの評価はせず、55 指標をひとまとめにして、達成度を評価)
	政策・施策・事業に係る達成度は把握していない
	その他 (自由記述)
問11	前問に関連して、個別の政策・施策・事業の優先度について把握していますか。ここでは、「特に取組を進めるべきもの」といった設問がある場合も対象としています。
SA	個別評価型：個別項目ごとに 5 段階などで優先度を評価
	分野別選択型：政策分野ごとに事業リストを示し、優先度が高いものを選択
	全分野横断型：すべての政策・施策・事業を対象に、優先度が高いものを選択
	政策・施策・事業に係る優先度は把握していない
	その他 (自由記述)
問12	総合計画の進捗管理にあたり、回答者が答えやすくするために工夫していることがあればご記入ください。(自由記述)
FA	(例) 属性ごとに回答すべき指標を絞り込んだ調査票とし、回答の負担を減らす

(3) 市民アンケートの課題・工夫

総合計画の進捗管理に向けた市民意識を把握する上での課題や工夫についてお伺いします。	
問 13	総合計画の進捗管理等の市民アンケートを実施する上で、どのような課題がありますか。
MA	回収率が低く、市民意見の効果的な聴取・反映ができていない。
	特に若い世代の行政への関心が薄く、回答率が低い
	アンケート集計に当たり、回収サンプルの属性バランス等にばらつきがある。
	市民にとって分かりやすく、かつ行政ニーズを満たす設問設計が難しい。
	定量調査と定性調査が有機的に連携できていない。
	十分な規模・精度の調査に必要な費用が確保できない。
	その他（自由記述）
問 14	上記以外に、市民アンケートに関して貴市が特に感じている課題があればご記入ください。（自由記述）
FA	
問 15	市民アンケートの信頼性を確保するために、調査対象者（発送サンプル）の抽出にあたって工夫していることはありますか。当てはまるものをすべて選択してください。
MA	地区別人口を考慮してサンプル数を設定している
	人口の年齢構成を考慮してサンプル数を設定している
	人口の性別構成を考慮してサンプルを設定している
	調査対象者抽出段階で、特に工夫していることはない
	その他（自由記述）
問 16	市民アンケートの回収サンプルの偏りを調整するため、集計時にウェイト補正を行っていますか。
SA	ウェイト調整は行っていない
	ウェイト調整を行っており、調整を行った結果のみを公表している
	ウェイト調整を行っており、調整前の結果とあわせて公表している
	ウェイト調整を行っているが、調整を行った結果は内部資料としている。
	その他（自由記述）
問 17	市民アンケートの回収率や、集計結果の信頼性を高めるために工夫していることがあれば、御記入ください。（自由記述）
FA	
問 18	上記以外を含めて、総合計画の進捗状況の把握に向けた市民アンケートの実施に当たり、貴市で工夫している取組があれば自由に記載してください。（自由記述）
FA	

市民意見の聴取に関する調査研究

—令和8年3月発行—

長野市 企画政策部 企画課

〒380-8512

長野県長野市大字鶴賀緑町1613番地

電話 026-226-4911（代表）

一般財団法人 地方自治研究機構

〒104-0061

東京都中央区銀座7-14-16 太陽銀座ビル2階

電話 03-5148-0661（代表）