

スマホアンケート（令和6年2月分）

有効回答数:2806

「市民憲章認知度等」に関するアンケート

【枚方市民憲章】

- わたしたちは、健康で文化的な生活を営む権利を確認し、市民生活優先の原則を貫く市政をすすめます。
- わたしたちは、花と緑と太陽のまちをめざし、自然と生活環境を破壊せず、あらゆる公害の防止と排除につとめます。
- わたしたちは、福祉社会を実現し、老人が敬愛され、青年や子どもたちが、夢と希望の持てる社会をつくれます。
- わたしたちは、手をたずさえて、文化・教育の向上をはかり、文化遺産をまもり、健全な家庭をきずきます。
- わたしたちは、自由と平和を愛し、教養を高め、お互いに人間を尊重する市民道徳をまもります。

（枚方市民憲章について） <https://www.city.hirakata.osaka.jp/0000007827.html>

Q1

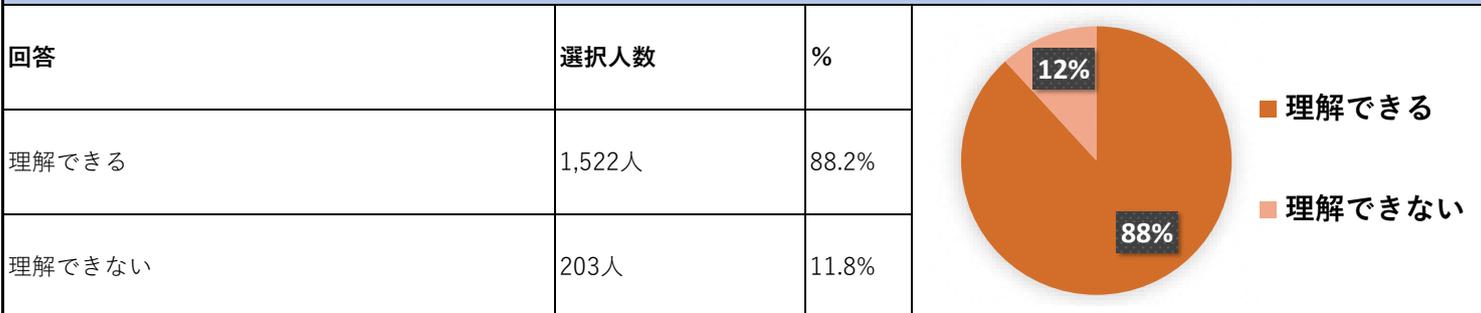
枚方市民憲章は、市民自らの創意による都市建設の理念と等しく守るべき市民道徳、生活規範を確立すべきだと志を同じくする市民の手により昭和46年に制定されました。

「枚方市民憲章」を知っていますか。



Q2

Q1で「知らない」と回答された方にお伺いします。市民憲章の内容を理解できましたか。



Q3
枚方市民憲章をどのような方法で知りましたか。（自由記述可、複数選択可）

回答	選択人数	
市内の公園等にある市民憲章板	443人	
市役所等で配布している市民憲章のポケットティッシュ	53人	
市ホームページ	394人	
広報ひらかた	777人	
市役所等が配布している冊子（はたちのつどいパンフレットなど）	82人	
今回のスマホアンケートで初めて知った	1,557人	
その他	48人	

その他の記載内容

式典等での朗読（児童による朗読・唱和を含む）	市職員から聞いた
市役所で配布されていた市民憲章のカード 市内の掲示物で知った	市内の掲示物で知った
身近な人から聞いた	自治会館に掲示されていた
小学校の授業 など	

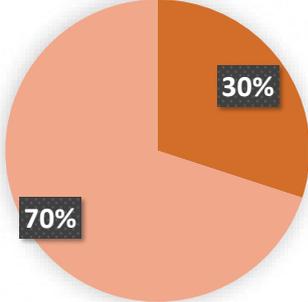
Q4 (Q3で「ある」を選択された人のみ)
 市民憲章を多くの方に知っていただくために、現在は、主にQ3のような方法で周知・啓発を行っていますが、今後どのように周知・啓発を行うとよいと思いますか？ (自由記述可、複数選択可)

回答	選択人数	
従来のみ	612人	
SNS (LINEやX公式アカウント等) による情報発信	1,215人	
市が発行する冊子への掲載	1,566人	
その他	72人	

その他の記載内容

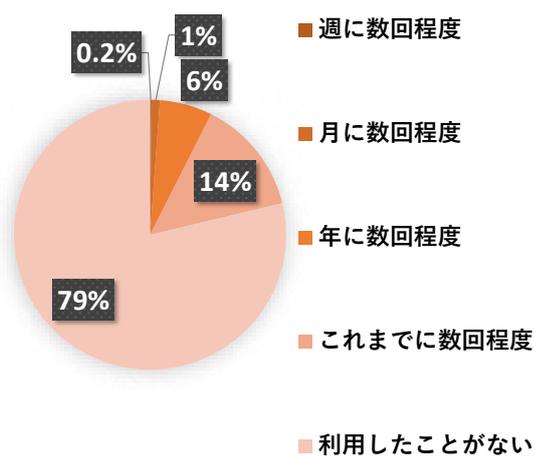
地域コミュニティ (自治会等) や補助金交付団体と協力し情報発信を行う	公共交通機関へ掲示する
広報ひらかたへ毎月掲載する	ひらかたパークでイベントを開催する
講習会を開催する	小・中学校の授業で教える又は学校へ掲示する
イベント等で周知する	内容を簡単にまとめた情報発信を行う
看板などの設置	ポスター掲示やチラシの配布などを行う
インターネットやメディア上で情報発信する	イラストや動画での紹介
市民憲章の日を設ける	市民憲章に沿った各種取り組みを実施する
広報ひらかたへ毎月掲載する	啓発事業 など

Q5
 「枚方市コールセンター」は開設して5年になります。コールセンターを知っていますか。

回答	選択人数	%	
知っている	843人	30.0%	 <ul style="list-style-type: none"> ■ 知っている ■ 知らない
知らない	1,963人	70.0%	

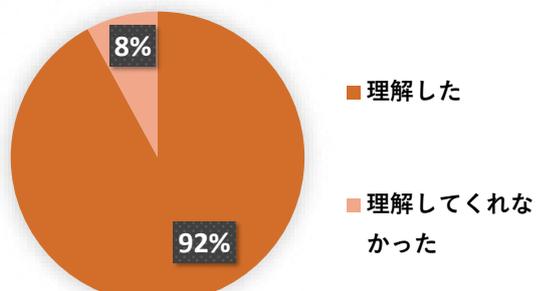
Q6 「枚方市コールセンター」（市役所代表番号）への利用頻度はどれくらいですか。

回答	選択人数	%
週に数回程度	5人	0.2%
月に数回程度	28人	1.0%
年に数回程度	175人	6.2%
これまでに数回程度	388人	13.8%
利用したことがない	2,210人	78.8%



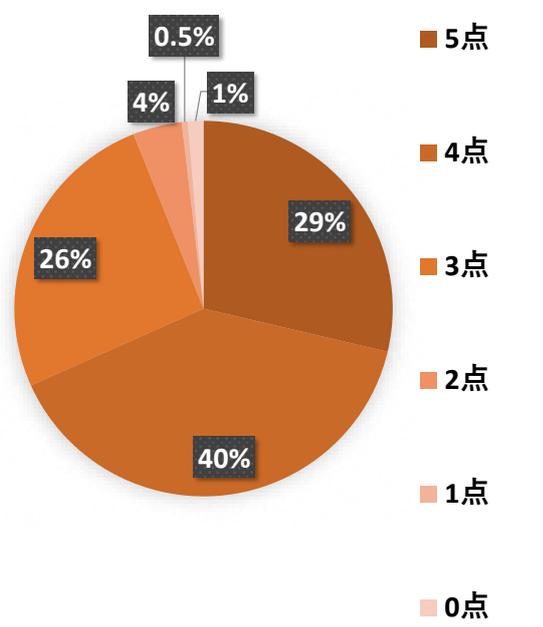
Q7 (Q6で「利用したことがない」を選択されていない人以外) オペレーターは質問内容をすぐに理解しましたか。

回答	選択人数	%
理解した	549人	92.1%
理解してくれなかった	47人	7.9%



Q8 (Q6で「利用したことがない」を選択されていない人以外) オペレーターの説明内容に点数をつけると、5点満点で何点ですか。

回答	選択人数	%
5点	171人	28.7%
4点	236人	39.6%
3点	153人	25.7%
2点	25人	4.2%
1点	3人	0.5%
0点	8人	1.3%



Q9 (Q8で「5点、4点」を選択された人のみ)
良かった点があれば教えてください。

言葉遣いが丁寧、明るく柔らかい感じがする

分かりやすく丁寧に聞きやすかった

質問の趣旨を即座に理解し回答もしくは担当課につないでくれた など

Q10 (Q8で「3点～0点」を選択された人のみ)
悪かった点があれば教えてください。

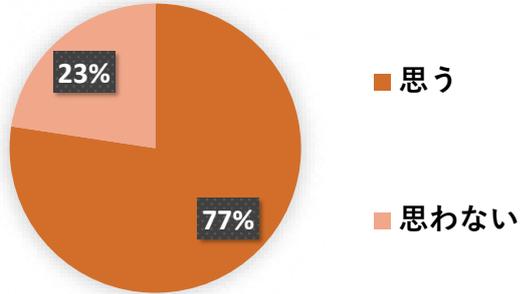
待たせる時間が長すぎる

親切さを感じない

たらい回しになった事が何度かある など

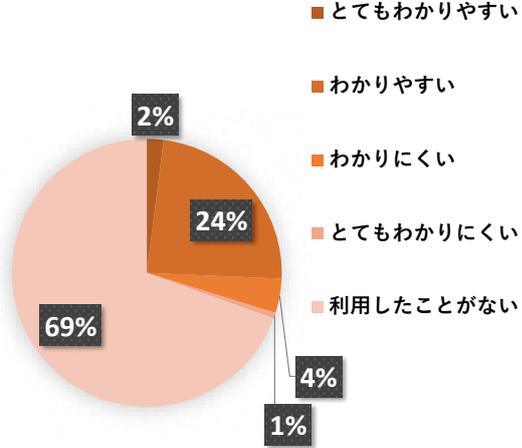
Q11
また (利用されたことがない方は今後) コールセンターを利用したいと思いますか。

回答	選択人数	%
思う	2,172人	77.4%
思わない	634人	22.6%



Q12
コールセンターのホームページでは、特に問い合わせが多い質問をまとめた「よくある質問 (公開用FAQ)」を掲載しております。FAQの内容はわかりやすいですか。

回答	選択人数	%
とてもわかりやすい	56人	2.0%
わかりやすい	665人	23.7%
わかりにくい	116人	4.1%
とてもわかりにくい	19人	0.7%
利用したことがない	1,950人	69.5%



Q13

今後コールセンターに取り入れてほしい機能や改善してほしいことはありますか（複数選択可）

回答	選択人数	
チャットボット機能（チャット画面にて1問1答で回答する機能）	443人	
AIなどによる高度な検索機能	360人	
オペレーターとのチャット機能	563人	
コールセンターへのつながりにくさの改善	816人	
コールセンターの受付時間の延長	470人	
コールセンターの回答、転送時間を短縮	276人	
よくある質問（公開用FAQ）の充実	754人	
今のままでよい	624人	

Q14
あなたの年齢についてお尋ねします。

回答	選択人数	%
10代	3人	0.11%
20代	35人	1.25%
30代	136人	4.85%
40代	309人	11.01%
50代	505人	18.00%
60代	746人	26.59%
70代	903人	32.18%
80代	168人	5.99%
90代以上	1人	0.04%

