

第5回市政アンケート調査

〔テーマ・担当課〕

■調査期間	令和4年9月22日～10月6日
■調査数	674件
■回答数	576件
■有効回答率	85.5%

1. 「水道水への意識や水道事業に対する満足度」について
(担当課：水道局 総務課)
2. 「『食』の安全・安心」について
(担当課：保健医療局 食品安全推進課)
3. 「図書館の利用」について
(担当課：教育委員会 総合図書館運営課)
4. 「福岡市の行政運営の取り組み」について
(担当課：総務企画局 行政マネジメント課)

○ご記入いただいた個人情報は、市政アンケート調査の集計のために利用した上で、個人情報保護に関する法令などにに基づき適正に管理いたします。

○提出期間を過ぎて提出されると、皆さまからの貴重なご意見を集計結果に反映できなくなりますので、**提出期限は厳守**いただきますようお願いいたします。

○回答方法（選択肢の番号に○をつけてください。）

例) ① 知っている 2 知らない

調査協力員番号		お名前	
---------	--	-----	--

※ 調査協力員番号は **封筒の宛名シール** に記載しております。

(返信用封筒右上に記載されている「501」ではありませんのでご注意ください。)

(提出期限) 10月6日(木)までにポストに投函してください。

《「水道水への意識や水道事業に対する満足度」について》

昭和53年と平成6年の大湯水を経験した福岡市では、水道水の安定供給の確保に努めており、また、安全でおいしい水道水を供給するため、国の基準よりも厳しい福岡市独自の水質目標を設定しています。

問1 あなたは、節水をどの程度心がけていますか。あてはまるものを1つだけ選んでください。

(N=576) 無回答 0.2

- | | |
|-------------------|------|
| 1 常に心がけている | 32.1 |
| 2 どちらかといえば心がけている | 59.0 |
| 3 どちらかといえば心がけていない | 6.9 |
| 4 全く心がけていない | 1.7 |

問2 あなたのお住まいはどの給水方式ですか。あてはまるものを1つだけ選んでください。

(N=576) 無回答 0.9

- | | |
|----------|------|
| 1 貯水槽式給水 | 36.8 |
| 2 直結式給水 | 38.0 |
| 3 井戸 | 0.5 |
| 4 わからない | 23.8 |

【給水方法】

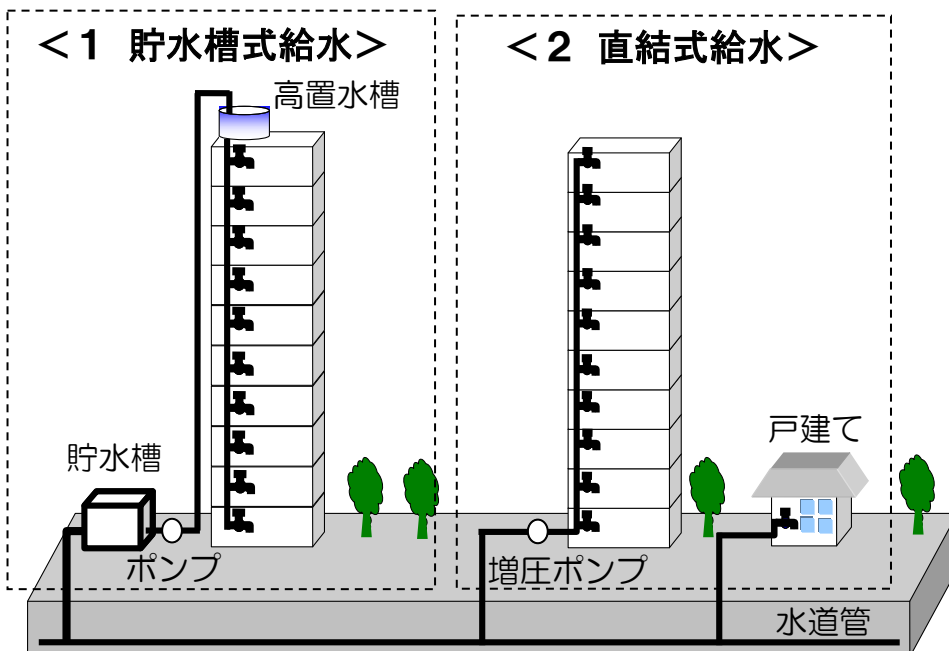
① 貯水槽式給水

水道管から引き込んだ水を、いったん貯水槽に貯め、じゃ口まで水を送る方法。

※高置水槽を設置しない場合もあります。

② 直結式給水

水道管から貯水槽を経由せずに直接、じゃ口まで水を送る方法。



水道局マスコット
フクちゃん

問3 あなたは、水道水の安全性についてどのように感じていますか。あてはまるものを1つだけ選んでください。(N=576) 無回答 0.7

1 安心	}	→	問5へ	42.4
2 どちらかといえば安心				44.3
3 どちらかといえば不安	}	→	問4へ	11.5
4 不安				1.2

問4 ≪ 問3で「3」「4」と回答した方におたずねします。≫

あなたが不安に思う理由は何ですか。あてはまるものをすべて選んでください。

(n=73) 無回答 -

1 水道水はカルキ臭（塩素のにおい）などのにおいがあるから	49.3
2 水道水に色がついていることがあるから	8.2
3 さびなどの不純物が混ざっていることがあるから	20.5
4 季節によって水温が変わるから	15.1
5 貯水槽が管理されているか心配だから（定期的な清掃をしていないなど）	43.8
6 新聞やテレビなどで、水道水の水質が話題になったことがあるから	16.4
7 はっきりとした理由はないが、漠然と不安を感じているから	34.2
8 その他（具体的に：)	17.8

【 福岡市の水事情 】

現在、福岡市は、ダム（全9つのうち、6つは市外）からの取水、近郊河川からの取水、福岡地区水道企業団からの受水（水源の多くを筑後川から導水）で、約3分の1ずつを賄っており、水資源の多くを市外に依存しています。

≪すべての方におたずねします。≫

問5 福岡市で使用している水（平均40万m³/日）のおよそ3分の1は筑後川から導水するなど、水源を市外に頼っています。あなたは、このことを知っていましたか。あてはまるものを1つだけ選んでください。(N=576) 無回答 0.3

1 知っていた	37.2
2 知らなかった	62.5

問6 福岡市では、市外の水源地域等に対する市民の認識や理解を深めることを目的に、水源地域での森林の保全活動や、福岡市民と地域住民が協力して下草刈りなどを行う交流事業を行っています。あなたは、このことを知っていましたか。あてはまるものを1つだけ選んでください。

(N=576) 無回答 0.3

1 知っていた	15.8
2 知らなかった	83.9

問7 あなたが、水道事業について、今後重点的に取り組んでほしいことは何ですか。特にあてはまるものを3つまで選んでください。(N=576) 無回答 1.0

- | | | |
|----|---|------|
| 1 | 水道水の安定供給（老朽化した配水管の計画的な改良・更新など） | 74.7 |
| 2 | 節水型都市づくりの推進（限りある水の有効活用や漏水防止など） | 19.4 |
| 3 | 災害対策の強化（地震に強い配水管への取り替えや浄水施設の耐震化など） | 53.3 |
| 4 | 渇水に強い都市づくりの推進（ダム等で開発してきた水資源の適切な管理など） | 36.1 |
| 5 | 水源における良質な水の確保（水源地域や流域との連携・協力による森林保全など） | 27.1 |
| 6 | 環境保全の推進（ダムにおける小水力発電等の再生可能エネルギーなど） | 9.9 |
| 7 | 「安全でおいしい水道水」の供給（水質検査の強化やきめ細やかな水質管理など） | 36.8 |
| 8 | 「フレッシュな水道水」の供給（貯水槽式給水から直結式給水への切り替え促進など） | 9.7 |
| 9 | 水道水に対する安心の向上（貯水槽の適正管理の啓発など） | 11.8 |
| 10 | その他（具体的に：) | 0.7 |

問8 あなたは、現在の水道事業に満足していますか。あてはまるものを1つだけ選んでください。(N=576) 無回答 0.5

- | | | |
|---|------------|------|
| 1 | 満足 | 25.9 |
| 2 | どちらかといえば満足 | 59.4 |
| 3 | どちらかといえば不満 | 4.2 |
| 4 | 不満 | 0.9 |
| 5 | わからない | 9.2 |

問9 福岡市の水道事業に関する意見、要望などがありましたら、ご自由にお書きください。

問 12 食品関連事業者（生産者、製造者、販売者、飲食店など）に強く希望することは何ですか。特にあてはまるものを3つまで選んでください。（N=576）無回答 0.5

1 適正な表示	69.6
2 正確で積極的な情報提供	30.7
3 食品取り扱い施設における衛生管理の徹底	63.7
4 より安全な食品の生産・製造	47.7
5 HACCP（ハサップ）※ ¹ に沿った衛生管理の実施	23.3
6 生産物や製品の品質の向上	18.8
7 相談・苦情への適切な対応や説明	8.0
8 消費者の意見やニーズの積極的な取り入れ	10.2
9 その他（具体的に：)	1.2

※1 HACCP（ハサップ）とは

安全な製品を作るために、製造の工程ごとに継続して監視・記録を行う国際的な食品衛生管理の手法のことです。

問 13 「食」の安全の確保のため、福岡市にさらに力を入れてほしいことは何ですか。特にあてはまるものを3つまで選んでください。（N=576）無回答 0.7

1 食品製造業者、食品流通業者、飲食店、販売店への監視・指導	64.8
2 輸入食品の監視	45.7
3 福岡市独自のより厳しい安全基準の設定	22.4
4 わかりやすく適切な表示の指導	50.7
5 消費者に対する啓発や情報の提供	16.5
6 食品の安全性に関するリスクコミュニケーション※ ²	22.4
7 食品の安全性に関する調査研究	21.7
8 食中毒への適切な対応	26.0
9 その他（具体的に：)	1.0

※2 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションとは

健康に悪影響を及ぼす恐れのある食品の「リスク」について消費者、食品関連事業者、行政間で双方向の情報の提供や意見交換を行い、食品の安全性の確保に生かすことをいいます。

（具体例）消費者が日頃利用しているスーパーでの試買検査や衛生検査などを体験してもらい、その結果をもとに消費者・スーパー・行政で意見交換を行うなど。

《 「図書館の利用」 について 》

福岡市には、早良区百道浜にある総合図書館と、市民センターや地域交流センターに併設された図書館分館 11 館があります。

活字離れ、読書離れといった、図書館を取り巻く社会状況も大きく変化するなか、福岡市の図書館では福岡市総合図書館新ビジョンを策定し、市民の生涯学習活動を支援する施設として、さまざまな取り組みを進めているところです。

※このアンケートでは、「本」に電子書籍は含みますが、漫画、雑誌は含まないものとします。

問 14 本を 1 カ月に平均何冊ぐらい読みますか。あてはまるものを 1 つだけ 選んでください。

(N=576) 無回答 0.5

1 月に 10 冊以上	3.5	4 月に 1 冊～2 冊	27.4
2 月に 5 冊～9 冊	3.6	5 年に数冊程度	37.7
3 月に 3 冊～4 冊	7.6	6 まったく読まない	19.6

問 15 本を読む時間は、2～3 年前と比べて変わりましたか。あてはまるものを 1 つだけ 選んでください。

(N=576) 無回答 1.4

1 増えた	} —————→	問 17 へ	8.7
2 変わらない			41.3
3 減った	—————→	問 16 へ	48.6

問 16 《問 15 で「3」と回答した方におたずねします。》

本を読む時間が減った理由は何ですか。あてはまるものを すべて 選んでください。

(n=280) 無回答 0.4

1 時間がない		47.9
2 他にしたいことがある		34.3
3 読みたい本がない		10.7
4 本以外から十分に情報を得られる		33.9
5 本を読むのが面倒		18.9
6 字が見えづらくなった		43.6
7 その他（具体的に： _____)		11.1
8 特になし		0.7

《すべての方におたずねします。》

問 20 どのような図書館であれば、福岡市の図書館をいま以上に利用したいと思いますか。あてはまるものを5つまで選んでください。(N=576) 無回答 2.4

1	本の種類や数が充実している	49.8
2	CDやDVDが充実している	12.5
3	本の貸出し手順が簡単	29.2
4	借りたい本をすぐ借りられる	32.3
5	閉館時も予約した本を受け取れる	12.7
6	本の貸出・返却拠点の場所が便利(アクセスがいい)	39.6
7	おすすめ本紹介などの情報が豊富	11.8
8	調べものサービスが充実している	13.5
9	イベントを定期的実施している	3.1
10	駐車場が十分にある	28.3
11	無料のWi-Fiが利用できる	19.1
12	カフェなどが併設されている	29.9
13	雰囲気や居心地がよい	35.9
14	その他(具体的に:)	6.8
15	特にない	8.5

問 21 図書館は何時からの開館が適切だと思いますか。あてはまるものを1つだけ選んでください。(N=576) 無回答 1.7

1	午前9時から	36.6
2	午前9時30分から	6.6
3	午前10時から	20.8
4	その他(具体的に:)	2.8
5	開館時間を早める方が望ましいが、費用をかけてまでする必要はない	31.4

問 22 図書館は何時までの開館が適切だと思いますか。あてはまるものを1つだけ選んでください。(N=576) 無回答 1.6

1	午後6時まで	18.8
2	午後7時まで	17.2
3	午後8時まで	16.5
4	午後9時まで	15.3
5	その他(具体的に:)	3.3
6	開館時間の延長が望ましいが、費用をかけてまでする必要はない	27.4

問 23 図書館のご利用やサービスに関するご意見・ご要望などがございましたら、ご自由にお書きください。

《 「福岡市の行政運営の取り組み」について 》

福岡市では、将来にわたり持続可能な行政運営の実現に向け、行政運営の指針となる新たな『行政運営プラン』を令和3年6月に策定しました。

このプランに基づき、「これからの時代にふさわしい行政サービスの提供とより効果的・効率的な行政運営の実現」をめざし、仕組みや発想、手法を見直すなど不断の改善を進めています。

これらの取り組みについて、市民の皆さまのご意見をお聴きし、今後の参考にしたいと考えております。
 ※プランの概要は、同封している『「福岡市の行政運営の取り組み」について』の4ページをご覧ください。

【 福岡市の取り組みへの満足度・重要度 】

福岡市の「これからの時代にふさわしい行政サービスの提供とより効果的・効率的な行政運営の実現」に向けた取り組みについての満足度・重要度についてお聴きします。

問 24・25 次の(1)～(5)の取り組みについて、あなたの印象に最も近いものを、満足度・重要度からそれぞれ1つずつ選んでください。

- A 現在の満足度・・・現在、その取り組みに対してどのくらい満足しているか
- B 今後の重要度・・・今後、その取り組みがどのくらい重要と思うか

※参考として、同封している『「福岡市の行政運営の取り組み」について』の1～3ページをご覧ください。

(N=576)	問 24						問 25					
	A 現在の満足度						B 今後の重要度					
	満足	満足 どちらかといえば	不満 どちらかといえば	不満	わからない	無回答	重要	重要 である どちらか といえば	重要 ではない どちらか といえば	重要 ではない	わからない	無回答
(例) ○○○○○	1	②	3	4	5		①	2	3	4	5	
(1) 行政手続きのデジタル化・オンライン化 来庁の必要がないノンストップ行政の実現を目指し、行政手続きのデジタル化・オンライン化など、いわゆる「デジタルトランスフォーメーション ^{※3} 」の取り組みを進めます。	11.1	45.0	14.9	3.8	23.1	2.1	44.8	35.9	3.0	1.2	11.5	3.6
(2) AI ^{※4} やIoT ^{※5} など先進技術の活用 データの収集・分析・可視化などを進めるとともに、市民サービスの迅速性・利便性を一層高めるため、AIやIoTなど先進技術を活用します。	8.2	40.6	12.2	3.6	32.6	2.8	33.0	42.0	4.5	1.7	15.1	3.6

(N=576)	問 24						問 25					
	A 現在の満足度						B 今後の重要度					
	満足	満足 どちらかといえば	不満 どちらかといえば	不満	わからない	無回答	重要	重要 である どちらかといえば	重要 ではない どちらかといえば	重要 ではない	わからない	無回答
(3) 市民とのコミュニケーション推進と区役所等のサービス拡充 様々な広報媒体を活用し、必要な情報を必要としている方へわかりやすく届けるとともに、市民の声をしっかり受けとめ、身近な区役所や公共施設などでのサービス拡充に努めます。	10.1	50.7	14.2	3.1	21.4	0.5	37.5	46.9	4.5	1.2	8.5	1.4
(4) 市民や企業などの共働 ^{※6} ・連携 市民、地域コミュニティ、企業、NPO ^{※7} 、大学、他の自治体などとともに支えあい、最適な役割分担のもとでそれぞれの強みを活かしながら、様々な行政課題の解決や新たな価値の創造に取り組めます。	8.3	44.3	11.3	1.7	33.5	0.9	30.7	48.3	5.6	1.2	12.8	1.4
(5) 変化に柔軟に適應する組織づくり コンプライアンス ^{※8} を推進するとともに、職員が最大限の力を発揮できる環境づくりと人材育成を進めるなど、チャレンジすることを恐れず、急激な社会経済情勢の変化にも柔軟に適應することができる、しなやかな組織づくりを進めます。	9.7	39.4	14.1	3.1	32.6	1.0	37.5	45.1	3.0	1.0	12.2	1.2

- ※3 デジタルトランスフォーメーション：データやデジタル技術を活用したビジネスモデル等の変革。
- ※4 AI：[Artificial Intelligence]：人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
- ※5 I o T：[Internet of Things]：様々なモノが通信機能を持ち、インターネットを介して相互に通信することにより、遠隔計測、自動制御などが行われること。
- ※6 共働：相互の役割と責任を認め合いながら、対等な立場で知恵と力を合わせて共に行動すること。
- ※7 NPO：[Nonprofit Organization]：政府・自治体や企業とは独立した存在として、市民・民間の支援のもとで、医療・福祉、環境、国際協力・交流など社会的な公益活動を行う民間非営利組織・団体。法人格を持たない団体、ボランティア団体を含む。
- ※8 コンプライアンス：法令や社会的な倫理、規範を守って行動するという考え方。

【 行政全体への信頼度 】

福岡市では、「住みやすいまち」と評価される福岡市の魅力や活力を維持し、将来にわたって発展させていくために、「これからの時代にふさわしい行政サービスの提供とより効果的・効率的な行政運営の実現」をめざし、仕組みや発想、手法を見直すなど不断の改善を進めています。

問 26 これらの取り組みを総合して、福岡市の行政全体についてあなたは信頼できると思いますか。
あてはまるものを1つだけ選んでください。 (N=576) 無回答 0.5

1 信頼できる	19.8
2 どちらかといえば信頼できる	63.2
3 どちらかといえば信頼できない	5.2
4 信頼できない	1.0
5 わからない	10.2

【 自由意見 】

問 27 福岡市が行う「これからの時代にふさわしい行政サービスの提供とより効果的・効率的な行政運営の実現」に向けた取り組みのうち、評価できる、進んでいると思う具体的な取り組みがありましたら、ご自由にお書きください。

問 28 将来にわたり福岡市が発展していくため、「これからの時代にふさわしい行政サービスの提供とより効果的・効率的な行政運営の実現」に向けて、もっと力を入れて取り組むべきであると思うものがありましたら、ご自由にお書きください。

お忙しい中、調査にご協力いただきありがとうございました。
記入漏れや誤りがないか再度確認の上、同封の返信用封筒にて
ご返送をお願いします。

【標本構成（第5回）】 (N=576)

◆性別

男性	46.7
女性	53.3

◆年齢

18～29歳	13.0
30代	17.4
40代	19.4
50代	17.5
60代	13.5
70歳以上	19.1

◆職業

正社員・正職員	38.5
契約社員・派遣社員・嘱託	5.2
パート・アルバイト	13.4
会社等役員	2.6
自営業・家族従事者	5.7
専業主婦・専業主夫	12.3
学生	4.9
無職	14.9
その他	2.4

◆行政区

東区	21.5
博多区	13.5
中央区	12.2
南区	16.8
城南区	9.5
早良区	12.2
西区	14.2

◆居住年数

3年未満	10.8
3年以上5年未満	7.1
5年以上10年未満	9.7
10年以上20年未満	18.9
20年以上30年未満	19.8
30年以上	33.7

◆居住形態

持家の戸建て	28.3
持家の集合住宅	30.2
賃貸の戸建て	1.7
賃貸の集合住宅	36.5
社宅・寮	2.3
その他	1.0

◆18歳未満の同居家族

いる	31.4
いない	62.7
無回答	5.9

◆65歳以上の同居家族

いる	35.9
いない	63.5
無回答	0.5

◆回答方法

郵送	45.5
WEB	54.5

令和4年度市政アンケート調査

「福岡市の行政運営の取組み」について

【参考資料】

これからの時代にふさわしい効果的・効率的な行政運営に向けた主な取組み

福岡市では、令和3年6月に策定した「行政運営プラン」に基づき、「これからの時代にふさわしい行政サービスの提供とより効果的・効率的な行政運営の実現」に向けた取組みを進めております。主な取組みの実施状況をお知らせします。


取組方針1 《スマート》迅速で便利なサービスへの転換

(1)行政手続きのデジタル化・オンライン化

- ノンストップ行政の推進を目指し、新しい電子申請システムに順次、申請できる手続きを拡充しています。また、行政手続きのデジタル化・オンライン化に合わないルールは、市民目線に立って見直し、市民等の利便性向上や行政事務の効率化を図りました。

○新電子申請システムはスマートフォンからでも見やすく操作しやすい画面構成とし、電子決済機能、マイナンバーカードによる本人確認機能など、使いやすく分かりやすいオンライン申請となるよう工夫

区役所に行かなくていいんだ!




オンラインで利用できる手続き割合 R3年度末 約86.2%(年間総処理件数ベース)

○条例を改正し、市内で転居する場合等に住民異動届を提出することで、子ども医療証等の手続きに係る住所変更の届出等が省略できるよう見直し

住所変更の届出が不要となった件数 年間約 25,000 件(令和4年7月から届出不要)
- 住民異動や国民健康保険、子育て関連の引越し手続きの「オンライン予約サービス」によりスマートフォンなどから情報の事前送信により来庁時に短時間で手続きが完了する簡素化を実現しました。

令和2年1月から開始し、これまで 2.1 万件利用申込(令和4年7月末時点)
- 令和4年2月からは、来庁が不要なオンライン転出届を開始しました。
- 誰もがデジタル技術を活用できる環境づくりの一環として、市民の身近な場所である公民館にビデオ通話が可能な機器を設置し、区役所の職員が遠隔で手続きの補助や相談対応を行うリモート窓口の実証事業を始めました。




(2)AI※1やIoT※2 など先進技術の活用


- ICT を活用した教育活動の充実に取り組みました。

○福岡 TSUNAGARUCloud にポイントをわかりやすくまとめた学習動画を 2,100 本配信

○優れた指導方法の発掘など教育ビッグデータ(学習面や生活・健康面、教師の指導面)の効果的な活用に向けた調査や分析手法の検討


- データや ICT、SNS を活用したフレイル予防の推進に取り組んでいます。

○医療・健診・介護データを活用し、様々な視点からハイリスク者を抽出し、専門職の訪問によりきめ細かな支援を実施






- 公民連携ワンストップ窓口「mirai@ (ミライアット)」を通じて、事業者と市が共働で先端技術等を活用した行政サービス高質化・効率化に資するプロジェクトを実施しました。


mirai@
city.fukuoka


○『IoT センサ等を活用した水道管漏水調査』実証プロジェクト

取組方針2 《ぬくもり》多様なニーズに寄り添うサービスの提供

(3)市民とのコミュニケーション推進と区役所等のサービス拡充

- 各区役所において、市民サービス向上の取組みを行いました。
 - フロアマネージャー設置による庁舎案内や申請書類の記載サポート、総合案内窓口の導入、タブレット端末を使用したよりわかりやすいフロア案内など、一人ひとりに寄り添ったサービスを提供(東区、中央区、博多区など)
 - ビデオ通話を使って自宅から区役所へ問い合わせできるよう、令和4年7月からすべての区において「オンライン手話通訳」を開始
- 「福岡市 LINE 公式アカウント」に、消防隊の出動場所などの「消防(火災・救急)」情報や、健康、医療、福祉、介護などの「健康・暮らし等」情報を追加し、自分の興味・関心がある情報をタイムリーに入手できるようになりました。
- 市の情報をより多くの方にお届けするため、令和4年6月から新たに Yahoo! JAPAN のサービスを活用した行政手続きや選挙、育児などの地域情報配信を開始しました。
- 新型コロナウイルス感染症への対応に適切に取り組みました。
 - ワクチン接種の受けやすい環境整備のため、交通の利便性が高く予約なしでも接種できる「天神立ち寄り接種(市役所1階ロビー)」やニーズの高い週末に夜間も接種できる「週末ナイト接種」を実施
 - 相談体制の強化として、新型コロナウイルス感染症相談ダイヤルや自宅療養者専用ダイヤル等の運営及び保健所への専門職派遣を実施
- より簡単に便利にマイナンバーカードを取得できるよう、平日夜間や土曜、日曜も一年を通して対応する、「マイナンバーカード臨時交付センター」を天神に開設しています。
 - そのほか、若者向けキャンペーンや出張サポートを実施

臨時交付センターでのマイナンバーカード交付件数:約 36,600 件(令和3年6月~令和4年7月)
- 困難な環境に置かれている子どもたちが「ぬくもり」を感じられる支援に取り組んでいます。
 - 児童生徒1人1台端末を活用した相談支援
 - ヤングケアラーへの支援のため、コーディネーターによる相談支援
 - 生活保護世帯、児童扶養手当受給世帯の小学5年生から中学校3年生の習い事に係る費用を助成
- 様々な事情で義務教育を十分に受けることができなかつた方々に、就学の機会を提供するため、令和4年4月に公立夜間中学「福岡きぼう中学校」を開校しました。

公立夜間中学「福岡きぼう中学校」生徒数:30人(令和4年5月時点)
- 小児料金の割引が適用される障がい児の利便性向上を図るため、一旦小児料金を支払い、利用の翌月に、割引料金との差額を「はやかけんポイント」として付与する取組みを新たに開始しました。

(4)市民や企業などとの共働^{※3}・連携

- 人生100年時代に向けたプロジェクト「福岡100」を、産学官民“オール福岡”で推進しました。
 - 予防に重点をおき、世代ごとの特性に応じた口腔保健事業を関係機関等と協力し実施
 - 認知症の人の活躍を目指し、認知症の人や企業等で構成する福岡オレンジパートナーズを設立

令和4年8月までのアクション実行数:93アクション



- 地域コミュニティが持つつながりや支え合いの大切さを広く市民と共有するため、令和4年4月に「共創による地域コミュニティ活性化条例」を制定し、各種施策の充実を図っています。
 - 自治会・町内会が主体的に行う地域活性化や課題解決のための活動に係る経費の助成

- 産学官が連携し、Fukuoka Art Next(アートによる彩りにあふれたまち)の推進に取り組んでいます。
 - 市民がアートを鑑賞・購入する機会を創出し、アーティストの成長に繋げる
 - ”Fukuoka Art Next”Week-FaN Week-の開催



- 地域や企業と連携し、Fukuoka Green NEXT(みんなで守り・楽しみ・活かす都市・ふくおかの森づくり)に取り組んでいます。
 - 「油山市民の森&油山牧場」のリニューアル
 - 市内の企業・団体・学校等と連携し、森林保全や木材利用の促進に関する啓発イベントを実施



(5)取組方針3 《しなやか》変化に柔軟に適応する組織づくり

- 市民の安全安心を確保するため、災害対策本部機能の充実・強化や救急需要対策に取り組んでいます。
 - 近年の風水害や地震など自然災害の激甚化、頻発化に備えるため、市役所15階に機能を強化した新災害対策本部室を設置
 - 今後も増加が見込まれる救急需要に的確に対応するため、消防本部直轄の「機動救急隊」を創設



- 定型的な作業を自動化するRPA^{※4}や、AIを活用して音声を自動でテキスト化する「議事録作成支援サービス」を導入するなど、業務の効率化と生産性の向上を図りました。

RPA活用事例:45業務、議事録作成支援サービス利用件数(令和3年度):718件

- 柔軟な発想のもと、業務の創意工夫に取り組みました。
 - 高齢者乗車券について、従来の窓口交付から見直しを行い、郵送・オンライン申請、郵送交付、区役所等や地下鉄駅でチャージする方法を導入し、利便性を向上
 - コロナの影響で消防署見学が実施できない子どもたちに向けた動画を制作し、“学校にいながら学べる消防署見学”の環境を整備



※1 AI:[Artificial Intelligence]:人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。

※2 IoT:[Internet of Things]:様々なモノが通信機能を持ち、インターネットを介して相互に通信することにより、遠隔計測、自動制御などが行われること。

※3 共働:相互の役割と責任を認め合いながら、対等な立場で知恵と力を合わせて共に行動すること。

※4 RPA:[Robotics Process Automation]:パソコン上で行う定型業務を自動的に処理するアプリケーション。

行政運営プラン(令和3年6月策定)の概要

取組方針1	《スマート》迅速で便利なサービスへの転換
これまでの行政サービスの提供方法を見直し、迅速で、利便性、効率性の高いサービスへ転換します。	
推進項目	① 行政手続きのデジタル化・オンライン化 来庁の必要がないノンストップ行政の実現を目指し、行政手続きのデジタル化・オンライン化など、いわゆる「デジタルトランスフォーメーション ¹ 」の取組みを進めます。
	② AIやIoTなど先進技術の活用 先進技術を活用したデータの収集・分析・可視化などを進めるとともに、市民サービスの迅速性・利便性を一層高めます。

取組方針2	《ぬくもり》多様なニーズに寄り添うサービスの提供
市民一人ひとりのニーズに寄り添い、ぬくもりのある、これからの時代にふさわしいサービスを提供します。	
推進項目	③ 市民とのコミュニケーション推進と区役所等のサービス拡充 様々な広報媒体を活用し、必要な情報を必要としている方へわかりやすく届けるとともに、市民の声をしっかり受けとめ、身近な区役所や公共施設などでのサービス拡充に努めます。
	④ 市民や企業などとの共働・連携 市民、地域コミュニティ、企業、NPO ² 、大学、他の自治体などつながり支えあい、最適な役割分担のもとでそれぞれの強みを活かしながら、様々な行政課題の解決や新たな価値の創造に取り組めます。

取組方針3	《しなやか》変化に柔軟に適應する組織づくり
チャレンジすることを恐れず、急激な社会経済情勢の変化にも柔軟に適應することができる、しなやかな組織づくりを進めます。	
推進項目	⑤ 業務の効率性・生産性の向上 従来の手法や仕組みにとらわれることなく、ICT ³ の活用や業務の見直しなどに取り組み、業務の効率性と生産性を高めます。
	⑥ コンプライアンス ⁴ 推進と組織活性化 市民から一層信頼される市役所を目指し、コンプライアンスを推進するとともに、職員が最大限の力を発揮できる環境づくりと人材育成を進めます。

¹ デジタルトランスフォーメーション：データやデジタル技術を活用したビジネスモデル等の変革。

² NPO：〔Nonprofit Organization〕：政府・自治体や企業とは独立した存在として、市民・民間の支援のもとで、医療・福祉、環境、国際協力・交流など社会的な公益活動を行う民間非営利組織・団体。法人格を持たない団体、ボランティア団体を含む。

³ ICT：〔Information and Communication Technology〕：情報通信技術といい、情報・通信に関連する技術一般の総称。

⁴ コンプライアンス：法令等や社会的な倫理、規範を守って行動するという考え方。