第５回調査結果

１．調査の概要

（1）調査期間　　平成30年9月25日から10月9日まで

（2）調査対象者数　　624人

（3）回答者数　　569人

（4）有効回答率　　91．2%

２．調査テーマ

①「水道水への意識や水道行政に対する満足度」等について

②「消費者トラブルおよび被害防止」について

③「PM2.5・黄砂」について

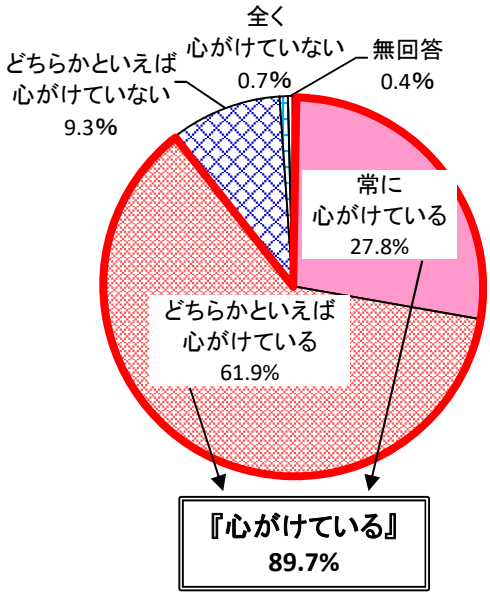
④「福岡市の行政運営の取り組み」について

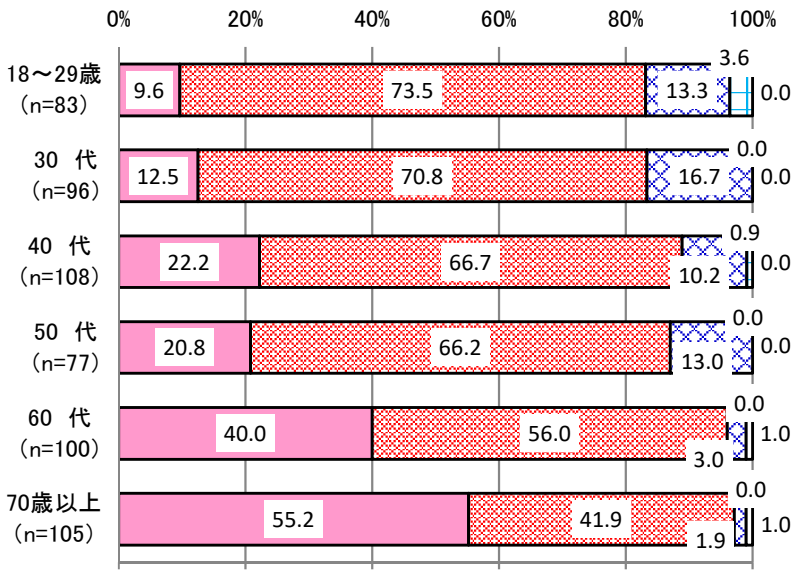
⑤「がん検診」について

※『　』は2つ以上の選択肢を合計して表したもの。
例:『安心である』=「安心である」+「どちらかといえば安心である」

①「水道水への意識や水道行政に対する満足度」等について（N=569）

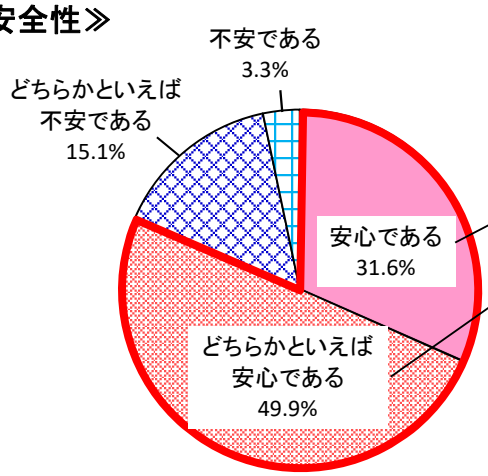
≪節水意識≫





節水を『心がけている』と回答した方は89.7%となりました。年代別にみると「常に心がけている」と回答した方が60代・70歳以上で，他の年代と比べ高い割合を示しています。

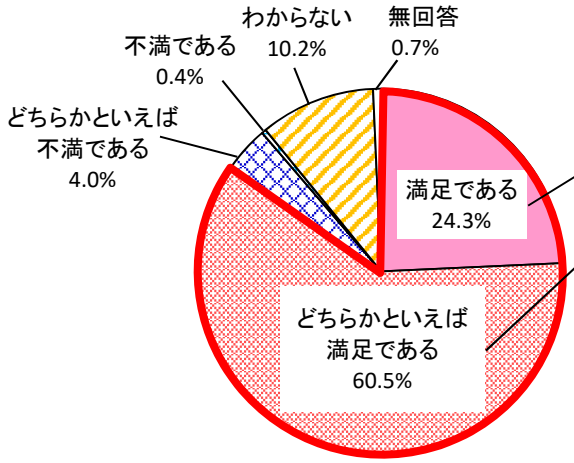
≪水道水の安全性≫



『安心である』
81.5%

水道水の安全性については，『安心である』と回答した方は81.5%で，約8割となりました。

≪現在の水道行政への満足度≫

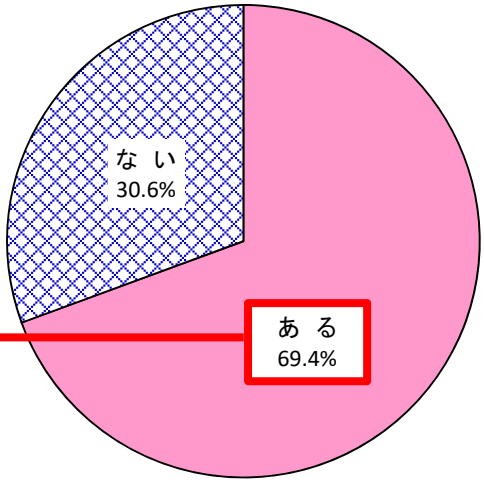


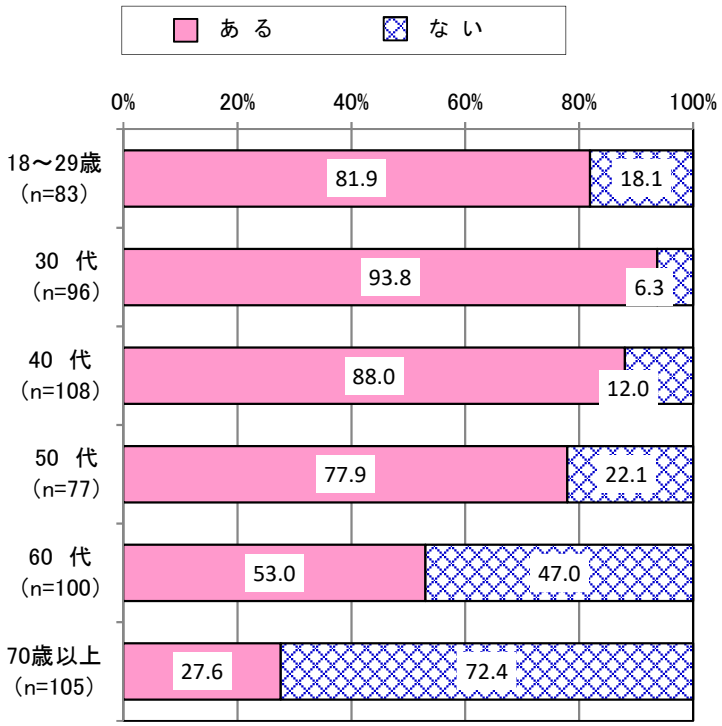
『満足である』
84.8%

現在の水道行政への満足度をみると，『満足である』と回答した方は84.8%で，8割を超えています。

②「消費者トラブルおよび被害防止」について（N=569）

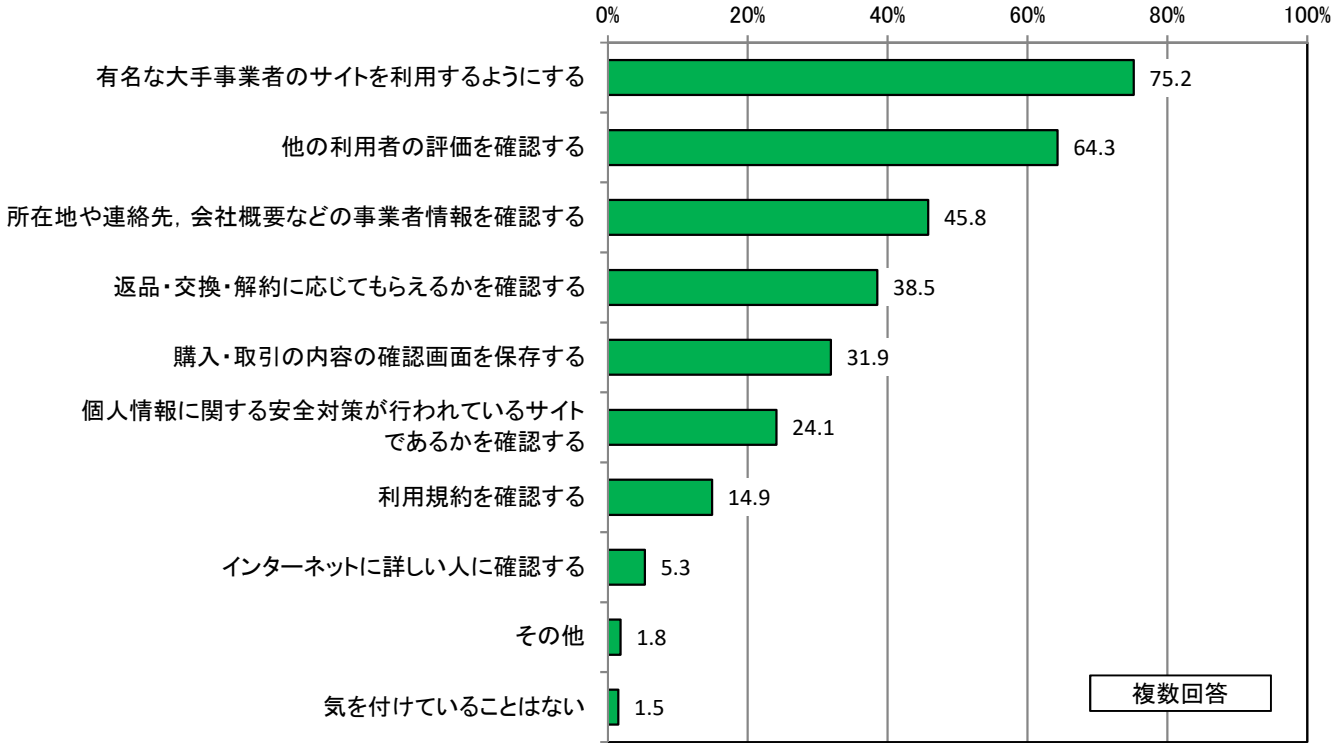
≪過去１年間におけるインターネットを通じた商品購入・サービス利用契約の有無≫





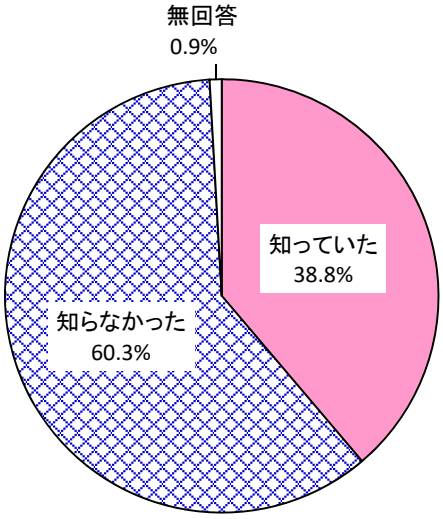
「ある」と回答した方が69.4%となりました。年代別にみると，30代で割合が最も高く，93.8%となりました。

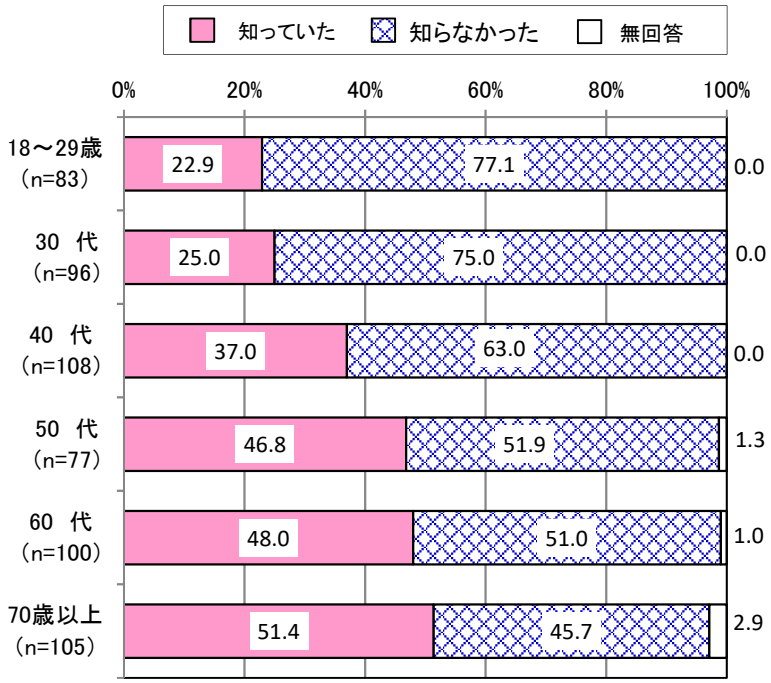
≪インターネットを通じた商品購入・サービス利用契約の際に気を付けていること≫（n=395）



「有名な大手事業者のサイトを利用するようにする」と回答した方が75.2%と最も多く，次いで「他の利用者の評価を確認する」が64.3%となりました。

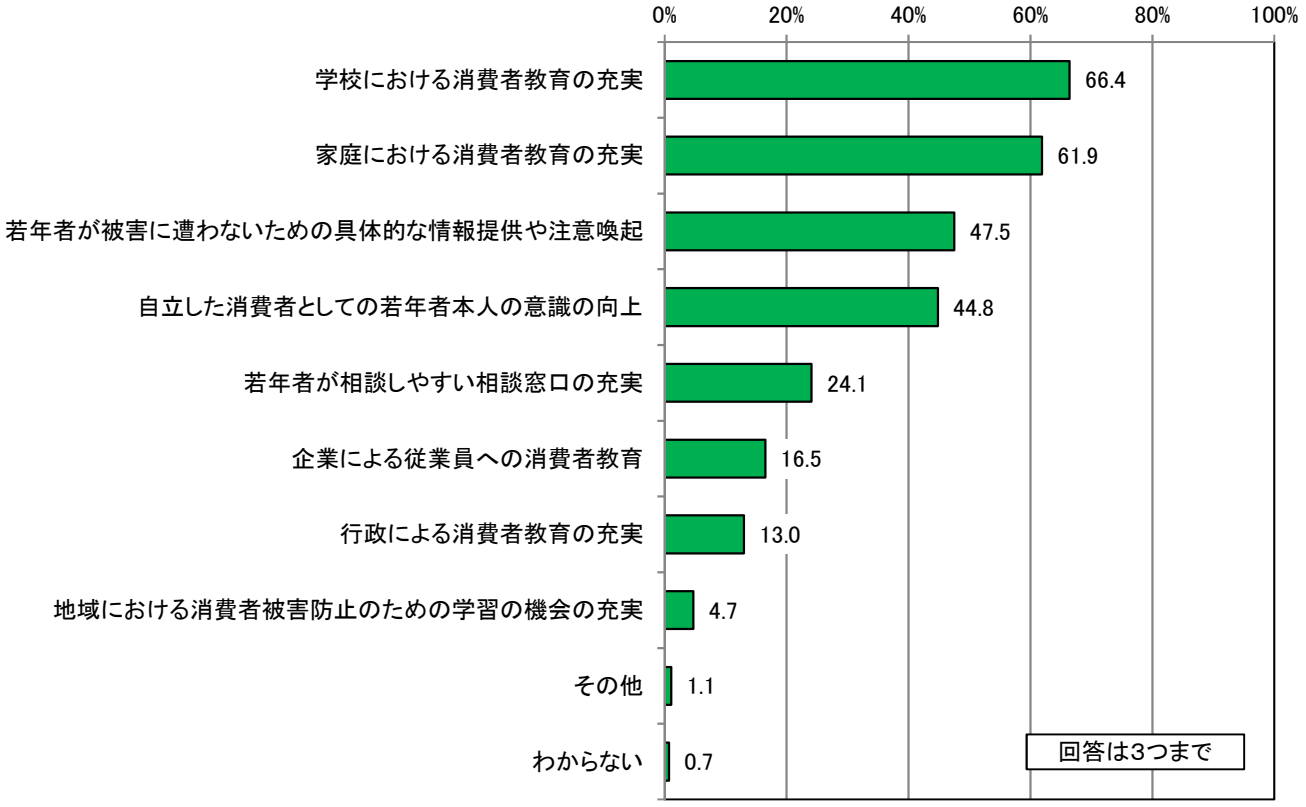
≪2022年度から未成年者取消権が18，19歳に適用されなくなることを知っていたか≫





「知っていた」と回答した方は全体の38.8%となりました。年代別にみると，年代が上がるにつれて「知っていた」と回答した方の割合が高くなっていることがわかります。

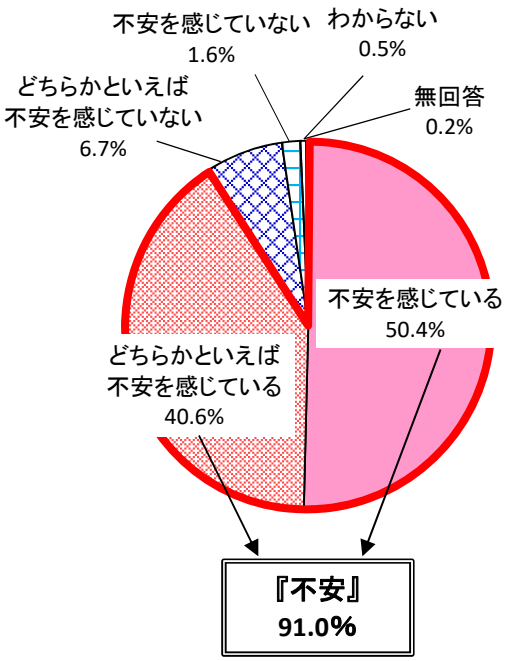
≪若年者の消費者トラブル防止のために重要なこと≫

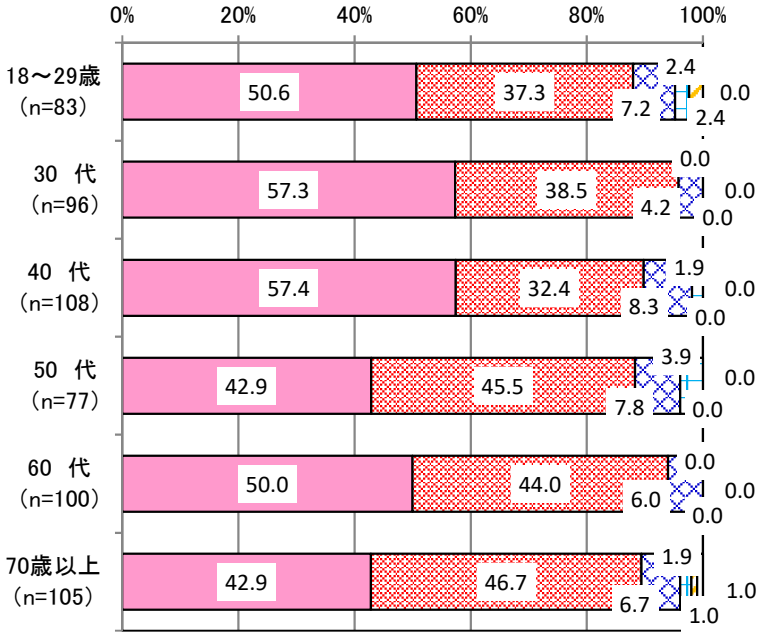


「学校における消費者教育の充実」が66.4%と最も多く，次いで「家庭における消費者教育の充実」が61.9%，「若年者が被害に遭わないための具体的な情報提供や注意喚起」が47.5%となりました。

③「PM2.5・黄砂」について（N=569）

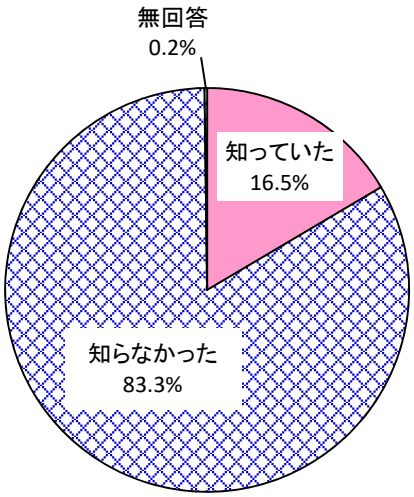
≪PM2.5への不安感≫

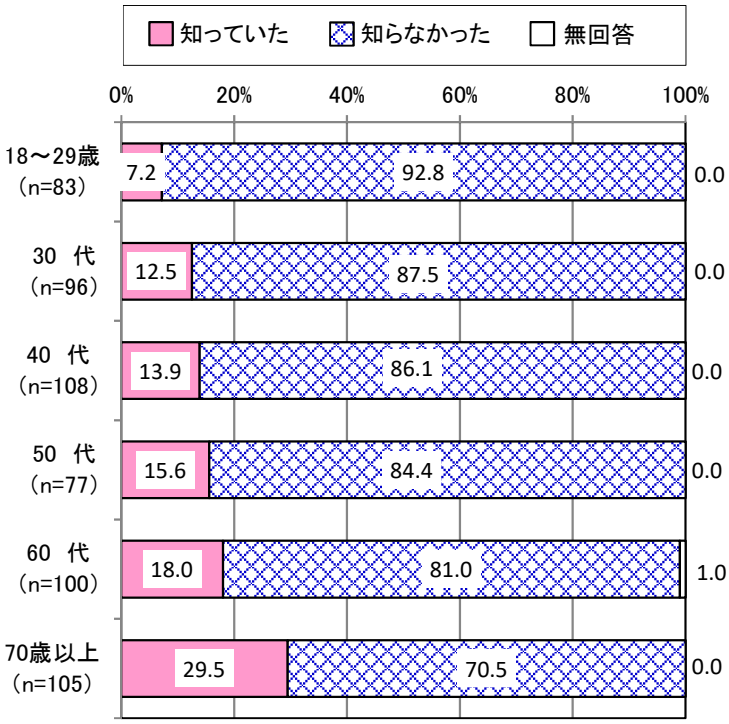




『不安』と回答した方が91.0%となりました。年代別にみると，30代で『不安』と回答した方の割合が最も高く，95.8%という結果になりました。

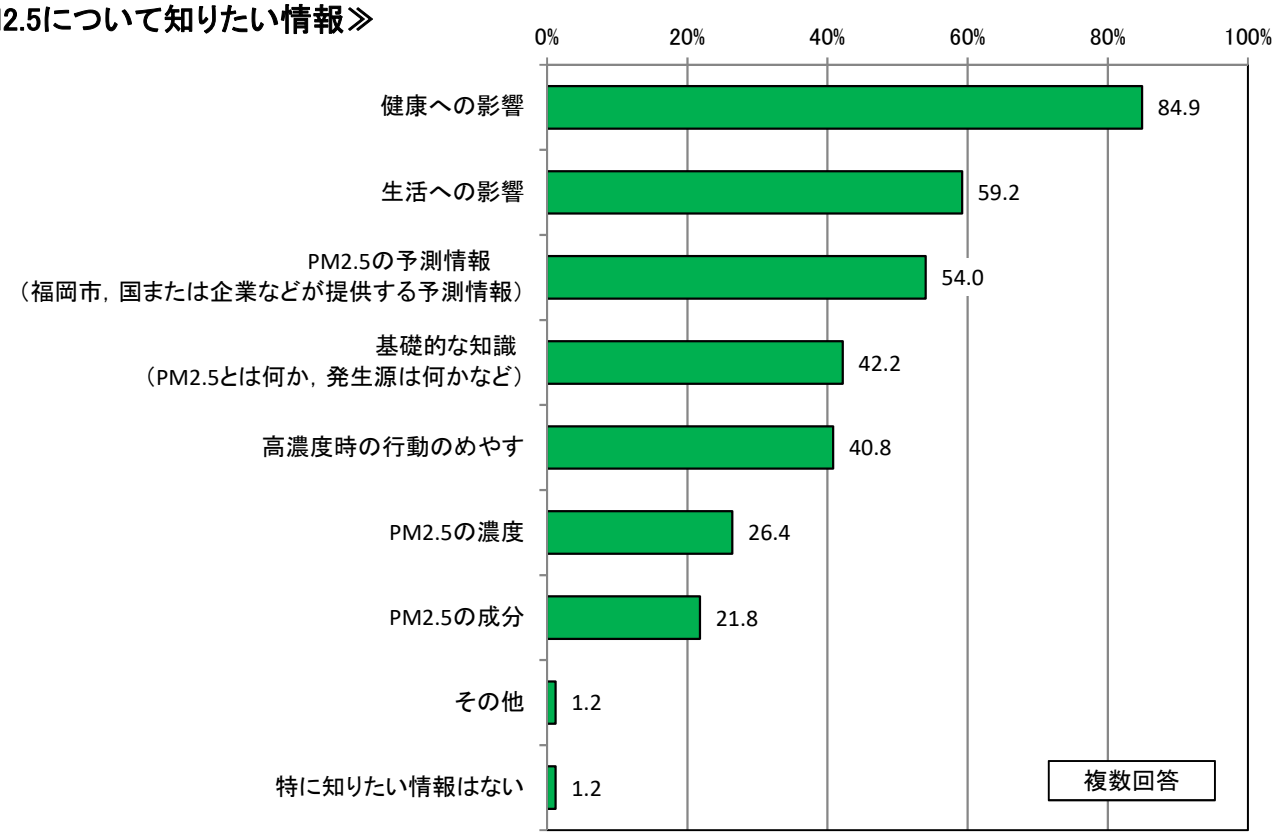
≪PM2.5の年間平均濃度が減少傾向にあることの認知度≫





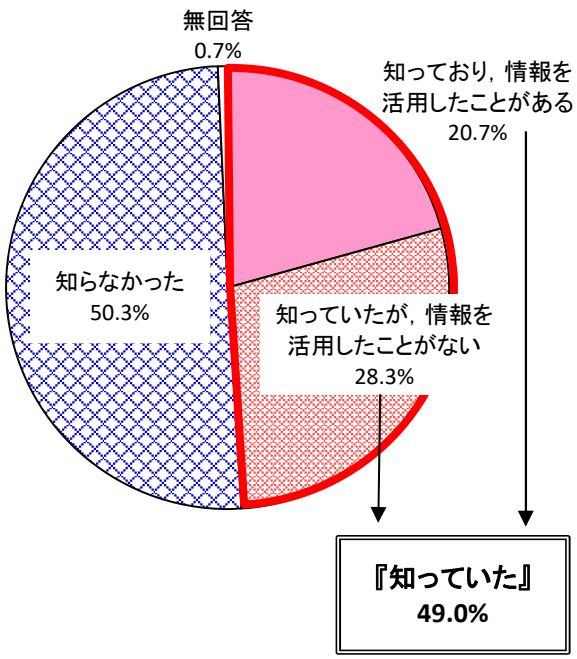
「知らなかった」と回答した方が83.3%でした。年代別にみると，年代が上がるにつれて「知っていた」と回答した方の割合が高くなっています。

≪PM2.5について知りたい情報≫

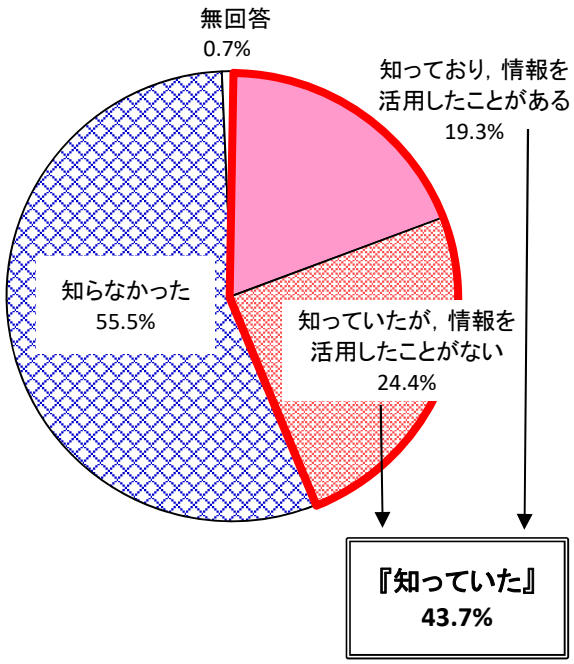


PM2.5について知りたい情報として「健康への影響」が84.9%と最も多く，次いで「生活への影響」が59.2%，「PM2.5の予測情報」が54.0%という結果になりました。

≪「福岡市PM2.5予測情報」の認知度≫



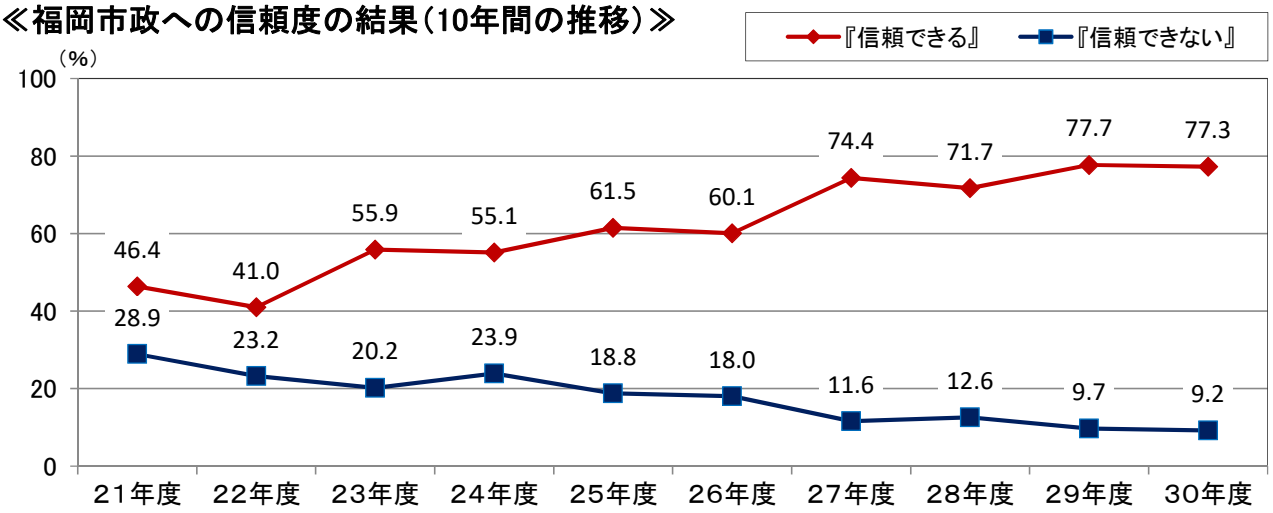
≪「黄砂の飛来予測の情報」の認知度≫



福岡市ホームページや防災メールなどによる「福岡市のPM2.5予測情報」の提供を『知っていた』と回答した方は49.0%，「黄砂の飛来予測の情報」の提供を『知っていた』と回答した方は43.7%となりました。

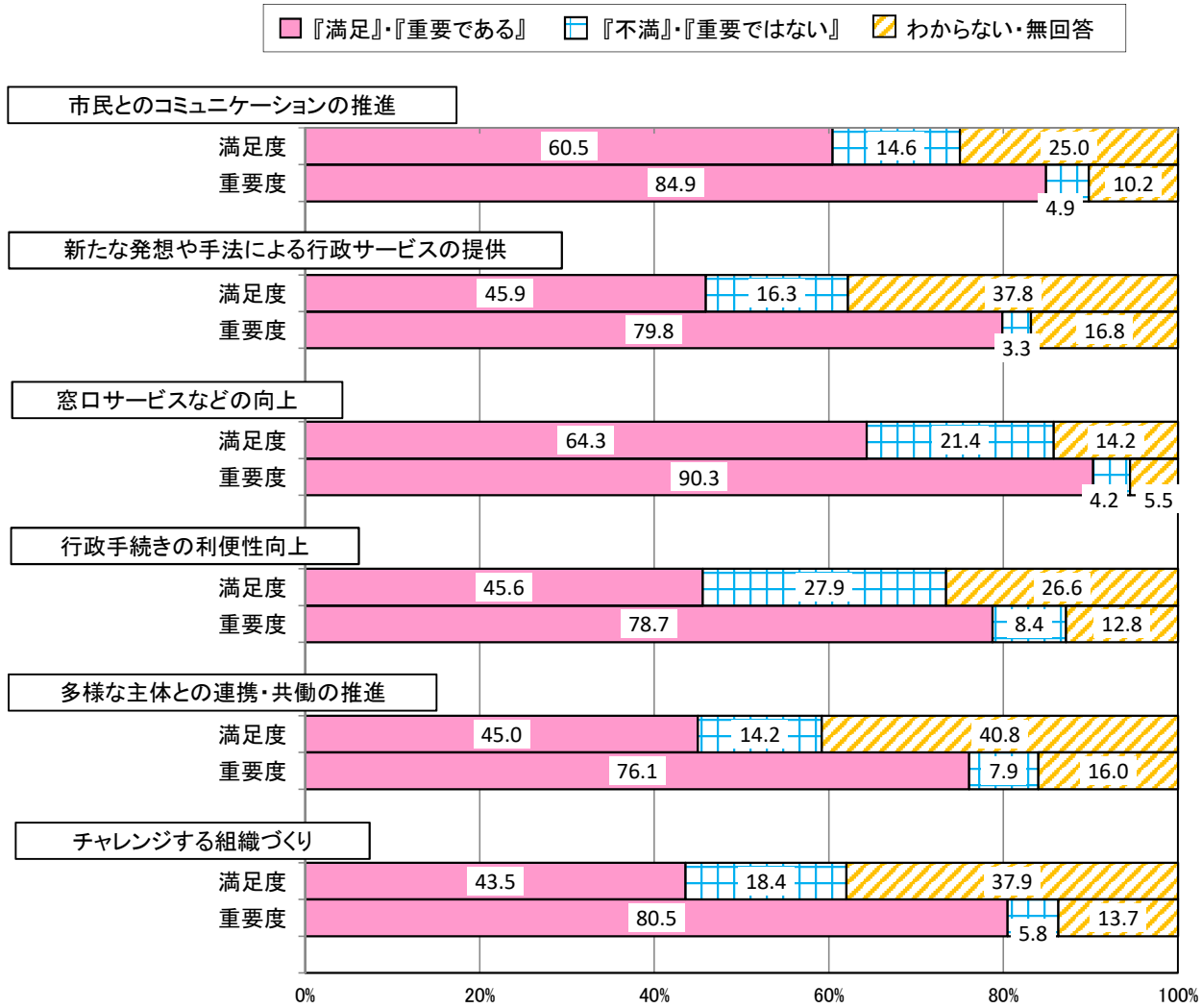
④「福岡市の行政運営の取り組み」について （N=569）

≪福岡市政への信頼度の結果（10年間の推移）≫



「わからない」「無回答」：省略

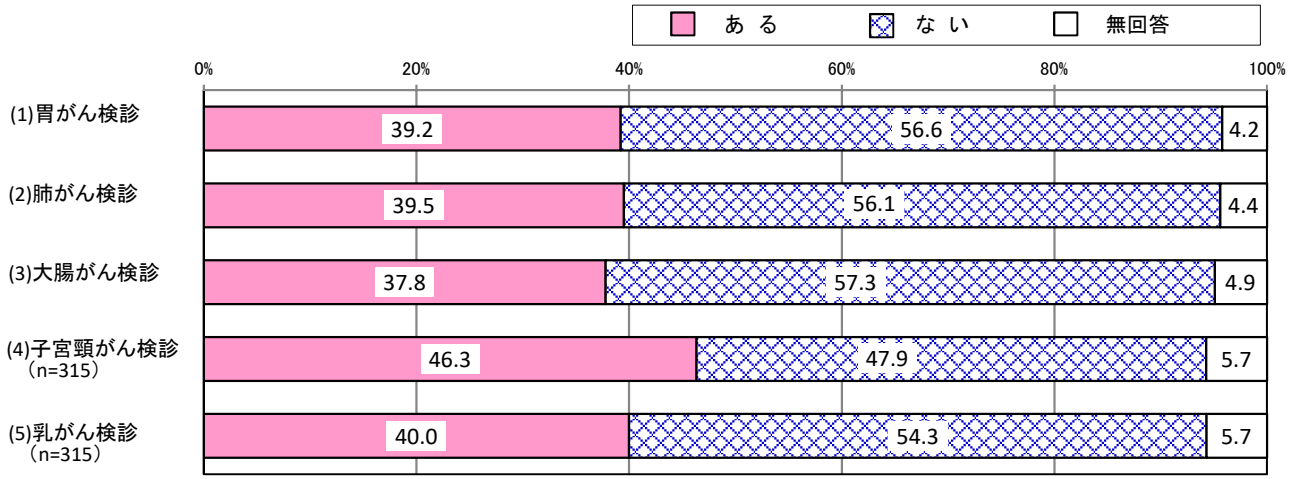
≪「効果的・効率的な行政運営」の取り組みについての満足度・重要度≫



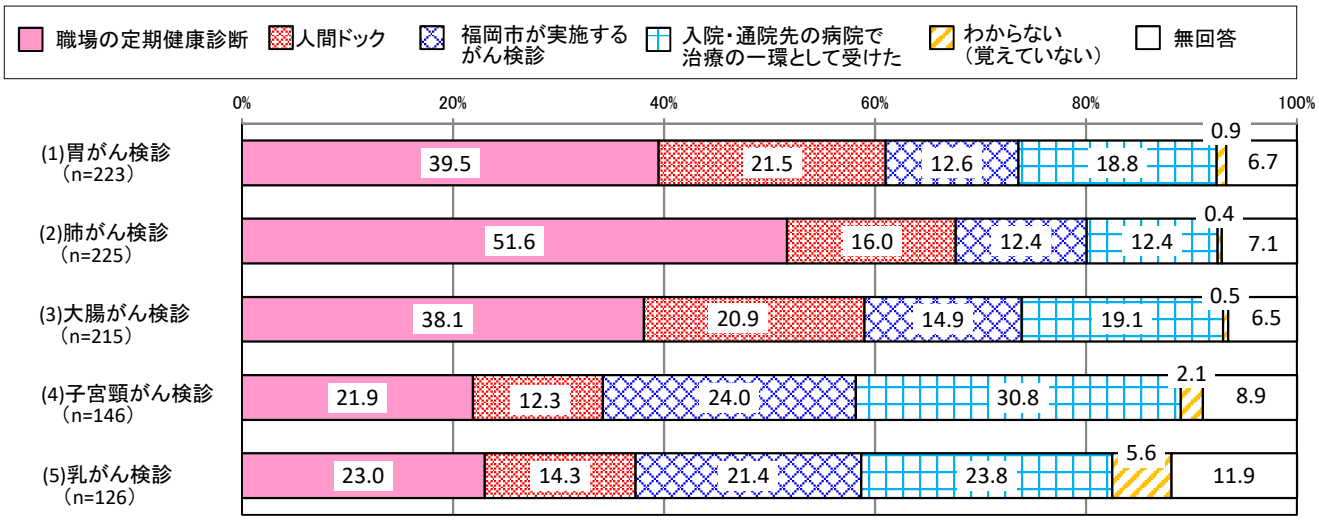
満足度は「窓口サービスなどの向上」が64.3%と最も高く，次いで「市民とのコミュニケーションの推進」60.5%，「新たな手法による行政サービスの提供」が45.9%となりました。重要度は「窓口サービスなどの向上」が90.3%と最も高く，次いで「市民とのコミュニケーションの推進」が84.9%，「チャレンジする組織づくり」が80.5%という結果になりました。

⑤「がん検診」について（N=569）

≪がん検診の受診の有無≫※(1)～(3)は過去1年間，(4)(5)は過去2年間で女性のみ回答。

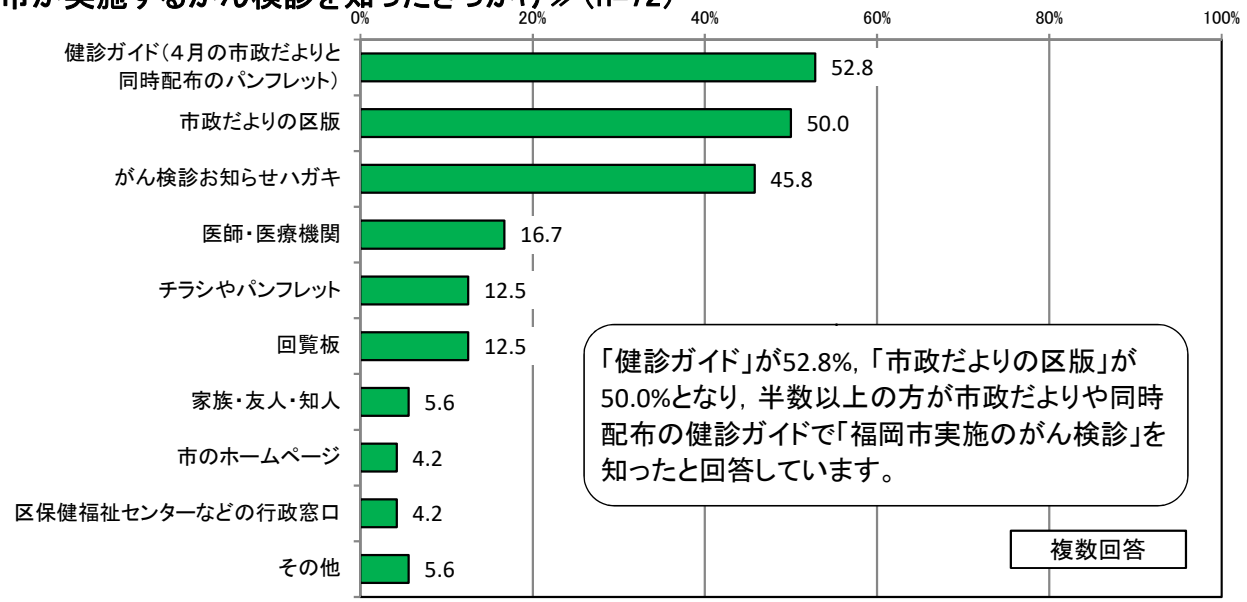


≪がん検診の受診方法≫※過去1年間（(4)(5)は過去2年間）にがん検診を受診した方が回答。



いずれの検診についても過去1年間（子宮頸がん検診，乳がん検診は過去2年間）で，約4割の方が受診経験が「ある」と回答しています。「胃がん検診」「肺がん検診」「大腸がん検診」については「職場の定期健康診断」で受診した方が最も多く，「子宮頸がん検診」「乳がん検診」については「入院・通院先の病院で治療の一環として受けた」と回答した方が最も多くなりました。

≪福岡市が実施するがん検診を知ったきっかけ≫（n=72）※福岡市が実施するがん検診を受診したと回答した方が回答。



「健診ガイド」が52.8%，「市政だよりの区版」が50.0%となり，半数以上の方が市政だよりや同時配布の健診ガイドで「福岡市実施のがん検診」を知ったと回答しています。

平成３０年度

第５回市政アンケート調査

■調査期間　平成 30 年 9 月 25 日～ 10 月 9 日
■調査数　　624 件
■回答数　　569 件
■有効回答率　　91.2%

〔テーマ・担当課〕

１．「水道水への意識や水道行政に対する満足度」等について
（担当課：水道局　総務課）

２．「消費者トラブルおよび被害防止」について
（担当課：市民局　消費生活センター）

３．「PM2.5・黄砂」について
（担当課：環境局　環境保全課）

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）

５．「がん検診」について
（担当課：保健福祉局　健康増進課）

○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。

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９日（火）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行政に対する満足度」等についておたずねします ≫

福岡市では，昭和５３年と平成６年の大渇水を教訓として，これまで水の安定供給の確保に努めてきました。また，安全でおいしい水道水を供給するため，国の基準を満たすだけでなく，さらに厳しい福岡市独自の水質目標（安全性とおいしさの双方を両立する値）を設定しています。

一方，福岡市は，ダム（全８つのうち，５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るため，水源地域・流域との連携および協力がとても大切です。

そこで，今後の参考とするため水道水への認識や福岡市の水源および水源地域・流域との連携・協力などについて市民の皆さまにご意見をお伺いします。

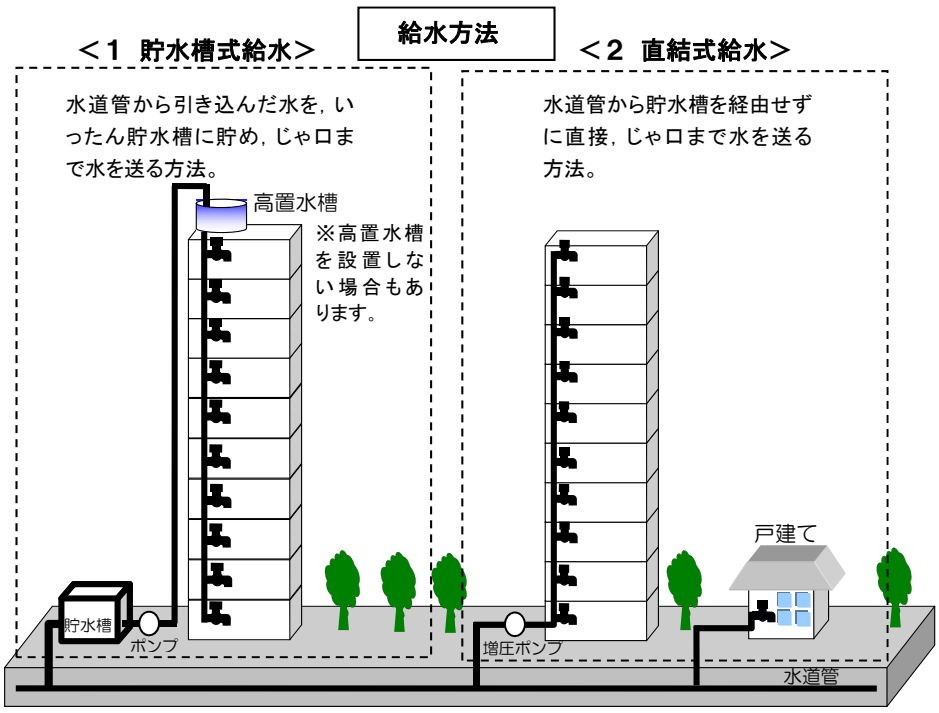
問１　あなたは，節水をどの程度心がけていますか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	常に心がけている	27.8
２	どちらかといえば心がけている	61.9
３	どちらかといえば心がけていない	9.3
４	全く心がけていない	0.7
無回答		0.4

問２　あなたがお住まいの住宅は，どの給水方法ですか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	貯水槽式給水	38.7
２	直結式給水	40.1
３	井戸	1.4
４	わからない	19.0
無回答		0.9

（参考）



問３　あなたは，水道水の安全性についてどうお考えですか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	安心である	31.6
２	どちらかといえば安心である	49.9
３	どちらかといえば不安である	15.1
４	不安である	3.3

問３－１　≪ 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び，番号に○をつけてください。　n＝105

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	52.4
２	水道水に色がついてよごれていることがあるから	12.4
３	さびなどの不純物が混ざっていることがあるから	21.9
４	季節によって水温が高くなるから	30.5
５	定期的な清掃を行っていないなど，共同住宅の貯水槽管理が不安だから	50.5
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	30.5
７	その他	13.3
	無回答	1.0

≪ すべての方におたずねします。≫

問４　福岡市では水源からじゃ口に至るまで，厳しく水質管理を行い，安全で良質な水道水を供給しています。あなたは飲料水として水道水を飲んでいますか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	じゃ口から出た水道水をそのまま飲んでいる	20.6
２	水道水にひと工夫して飲んでいる （浄水器に通す，煮沸するなど）	61.9
３	飲んでいない	17.2
	無回答	0.4

問４－１　≪ 問４で「２」「３」と回答した方におたずねします。≫
あなたが水道水をそのまま飲んでいない理由は何ですか。あてはまるものをすべて選び，番号に○をつけてください。　n＝450

１	お茶やコーヒーなどを飲むので水をそのまま飲む習慣がないから	37.6
２	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	40.9
３	水道水より健康に良いと思う水があるから	22.7
４	ペットボトル水を飲んでいるから	23.6
５	水道水よりおいしい水があるから	19.6
６	水道水は生ぬるいから	10.7
７	水質に不安があるから	33.1
８	その他	8.9
	無回答	0.7

≪　すべての方におたずねします。　≫

問５　水道水は，細菌などが繁殖しないよう消毒用の塩素が一定量保持されるように義務付けられています。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つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	知っていた	78.0
２	知らなかった	22.0

問６　福岡市で使用している水（日平均４０万㎥）のおよそ３分の１は筑後川から導水するなど，水源を市域外に頼っています。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つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	知っていた	46.6
２	知らなかった	53.3
無回答		0.2

問７　福岡市は，水源地域で間伐や伐竹など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つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	知っていた	13.2
２	知らなかった	86.5
無回答		0.4

問７－１　≪ 問７で「１」と回答した方におたずねします。≫
あなたは，福岡市が実施する森林の保全活動や交流事業に参加したことがありますか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。　n＝75

１	参加したことがある	9.3
２	興味はあるが，参加したことはない	73.3
３	興味がなく，参加したこともない	17.3

≪ すべての方におたずねします。≫

問８　あなたが，水道行政について，今後重点的に取り組んでほしいことは何ですか。あてはまるものを３つまで選び，番号に○をつけてください。

１	渇水に強い都市づくりの推進（貯水機能の強化など）	46.0
２	水道水の安定供給（老朽化した水道施設の計画的な改良・更新など）	57.6
３	節水型都市づくりの推進（効率的な水運用や漏水防止など）	13.0
４	「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)	47.6
５	水道水に対する安心の向上（貯水槽の適正管理[清掃・点検]の啓発など）	27.6
６	良質な水道原水の確保（水源地域や流域との連携・協力による森林保全など）	25.0
７	お客さまサービスの向上（情報提供の充実や料金支払いの利便性向上など）	4.2
８	環境保全の推進(再生可能エネルギーの導入や工事で発生した土砂の再生処理など)	3.9
９	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）	50.3
１０	安定経営の持続（より一層の経営効率化や財政健全化など	6.5
無回答		2.1

問９　あなたは，現在の水道行政に満足していますか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	満足である	24.3
２	どちらかといえば満足である	60.5
３	どちらかといえば不満である	4.0
４	不満である	0.4
５	わからない	10.2
無回答		0.7

問１０　福岡市の水道行政に関するご意見・ご要望がございましたら，ご自由にお書きください。

≪「消費者トラブルおよび被害防止」についておたずねします ≫

高齢化・高度情報化の進展に伴い，「消費生活」に関するトラブルも多様化・深刻化しています。
福岡市では，子どもから高齢者までの市民の皆さまが，消費者トラブルに遭わないための知識や判断力を身に付けるとともに，社会や環境に与える影響まで意識し，行動する消費者になることを目指しています。
消費者トラブルと被害防止について，市民の皆さまのご意見をお聴きし，今後の施策へ反映させたいと考えております。

※本アンケートでの「消費生活」とは，生活に必要な商品やサービスを事業者から購入し，それらを利用して生活し，使い終わったものを破棄するまでのことをいいます。

問１１　消費生活センターでは，さまざまな消費者トラブルについての相談に応じるとともに，トラブル情報の提供などを行っています。あなたは「消費生活センター」を知っていましたか。また，消費生活センターに消費者トラブルの相談窓口があることを知っていましたか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	名前も相談窓口があることも知っていた	80.5
２	名前は知っていたが，相談窓口があることは知らなかった	12.5
３	知らなかった	6.7
無回答		0.4

問１１－１　≪ 問１１で「１」「２」と回答した方におたずねします。≫
「消費生活センター」を知ったきっかけは何ですか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。　n＝529

１	行政広報紙（市政だより，消費生活センターの情報紙など）	26.1
２	ポスター，パンフレット，リーフレット，チラシ	2.6
３	テレビ，新聞	39.9
４	公的機関のホームページ(福岡市･県･国･他自治体のホームページなど)	1.3
５	インターネット情報（公的機関のホームページを除く）	3.0
６	ＳＮＳ（Facebook，Twitter，LINE など）	0.8
７	家族・友人・知人から聞いた	6.8
８	民生委員・ケアマネジャーなどの福祉関係者から聞いた	0.4
９	自治会・町内会などの地域の人から聞いた	0.2
１０	学校で教わった	4.5
１１	その他	3.6
１２	わからない，覚えていない	5.5
無回答		5.3

≪ すべての方におたずねします。≫

問１２　あなたは過去３年間に，商品の購入やサービスの利用契約に関することで，経済的・身体的な被害を受けたり，個人情報を不当に取られたりするなどの被害に遭ったことがありますか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	ある	7.0
２	ない	92.8
無回答		0.2

問１２－１　≪ 問１２で「1」と回答した方におたずねします。≫

その被害に遭った商品の購入やサービスの利用契約をしたきっかけは，次のうちどれですか。あてはまるものをすべて選び，番号に○をつけてください。　n＝40

１	自らお店に行って購入または利用した	22.5
２	インターネットを通じて購入または利用契約をした	50.0
３	事業者が自宅や職場に訪ねて来て，勧められた	15.0
４	事業者から自宅や職場に電話があり，勧められた	7.5
５	路上で声をかけられ，案内されたお店などで勧められた	－
６	無料券や景品などがきっかけで，お店などに行き勧められた	5.0
７	テレビや雑誌，カタログなどで広告を見て購入または利用した	12.5
８	友人・知人から勧められた	2.5
９	身に覚えのない請求がきたので問い合わせた	5.0
１０	その他	5.0
無回答		2.5

≪ すべての方におたずねします。≫

問１３　あなたは過去１年間に，インターネットを通じた商品の購入やサービスの利用契約をしたことがありますか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	ある	69.4
２	ない	30.6

問１３―１　≪ 問１３で「１　ある」と回答した方におたずねします。≫
あなたはインターネットを通じた商品の購入やサービスの利用契約をする際に，どのようなことに気を付けていますか。あてはまるものをすべて選び，番号に○をつけてください。　n＝395

１	所在地や連絡先，会社概要などの事業者情報を確認する	45.8
２	他の利用者の評価を確認する	64.3
３	返品・交換・解約に応じてもらえるかを確認する	38.5
４	有名な大手事業者のサイトを利用するようにする	75.2
５	利用規約を確認する	14.9
６	購入・取引の内容の確認画面を保存する	31.9
７	個人情報に関する安全対策が行われているサイトであるかを確認する	24.1
８	インターネットに詳しい人に確認する	5.3
９	その他	1.8
１０	気を付けていることはない	1.5
無回答		0.3

≪ すべての方におたずねします。≫
問１４　クーリング・オフは，消費者が無条件で一方的に契約を解除できる制度です。あなたは，店舗や通信販売で購入した場合は，クーリング・オフができないことを知っていましたか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	知っていた	46.7
２	知らなかった	52.7
無回答		0.5

「クーリング・オフ」のワンポイント解説

クーリング・オフとは，訪問販売などで消費者が冷静な判断をできないまま交わしてしまった契約を，一定の期間内であれば無条件で解除できる制度です。「契約は守らなければならない」とする原則の例外で，クーリング・オフができる取引は法律などで定めがある場合に限ります。

★3,000 円未満の現金取引には適用されません。
★店舗購入・通信販売にはクーリング・オフは適用されませんが，事業者が返品の可否や返品期限などに関する特約を設けている場合は，それに従って返品などをすることになります。

不安な場合は，消費生活センターにご相談ください
（電話 781-0999）

福岡市消費生活センター啓発キャラクター
これっキリン先生

問１５　成人年齢を２０歳から１８歳に引き下げる改正民法が２０２２年４月に施行されます。これに伴い，「未成年者取消権※1」が 18 歳，19 歳には適用されなくなります。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つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	知っていた	38.8
２	知らなかった	60.3
無回答		0.9

※１　未成年者取消権とは
　未成年者が親権者の同意を得ないで契約した場合，契約を取り消すことができるとする権利です。取り消しができるのは，親権者と未成年者本人です。ただし「成人している」などと積極的なうそをついて結んだ契約など，取り消すことができない場合もあります。

問１６　成人年齢が引き下げられた場合，若年者の消費者トラブルの増加が懸念されます。若年者の消費者トラブルを防止するために，あなたが重要だと思うことは何ですか。あてはまるものを３つまで選び，番号に○をつけてください。

１	家庭における消費者教育※2の充実	61.9
２	学校における消費者教育の充実	66.4
３	地域における消費者被害防止のための学習の機会の充実	4.7
４	企業による従業員への消費者教育	16.5
５	行政による消費者教育の充実	13.0
６	自立した消費者としての若年者本人の意識の向上	44.8
７	若年者が被害に遭わないための具体的な情報提供や注意喚起	47.5
８	若年者が相談しやすい相談窓口の充実	24.1
９	その他	1.1
１０	わからない	0.7
無回答		2.5

※２　消費者教育とは
　消費者自身が消費者トラブルや消費者被害を未然に防ぐこと，被害が拡大しないための知識や判断力を持つこと，自分の行動が社会や環境にどんな影響を与えるかを考えて行動できる消費者になることを目標に行う，消費生活に関する教育・啓発活動のことです。
　「環境教育」「食育」「国際理解教育」「法教育」「金融経済教育」も，広い意味では消費者教育に含まれます。

問１７　消費生活センターでは消費生活に関するさまざまな情報提供を行っています。あなたが知りたい消費者向けの情報は何ですか。あてはまるものを３つまで選び，番号に○をつけてください。

１	契約のルールやクーリング・オフなどの制度に関すること	43.1
２	悪質商法の手口やその対処法	52.0
３	ニセ電話詐欺とその対処法	15.8
４	クレジットの仕組みや消費者金融などの利用に関するトラブルとその対処法	36.0
５	携帯電話・スマートフォン・インターネットに関するトラブルとその対処法	49.9
６	生活設計に基づいた健全な家計運営に関すること	9.0
７	製品の安全や表示に関すること	18.3
８	食品の安全や表示，食育に関すること	29.3
９	環境保全など環境に配慮した行動に関すること	6.2
１０	人や社会に配慮した商品取引に関すること※3	9.8
１１	その他	0.7
１２	特にない	1.9
無回答		0.7

※３　人や社会に配慮した商品取引とは
ここでは，人権や社会的背景などに配慮した商品やサービスの選択を指します。フェアトレード製品，寄付つき商品，被災地産品，障がい者支援につながる商品などがこれにあたります。

問１８　「消費者トラブル」や「被害防止」について，ご意見・ご要望がございましたら，ご自由にお書きください。

≪「PM2.5・黄砂」についておたずねします ≫

PM2.5 とは，自動車や工場などの排出ガスや黄砂などに由来する，直径 2.5 マイクロメートル以下の大気中に浮遊する小さな粒子のことです。また，黄砂とは，中国大陸内陸部の砂漠などで舞い上がった砂ぼこりが飛んでくる現象のことです。

福岡市では，大気中のPM2.5や黄砂が市民生活や健康に与える影響を未然に防ぐため，市民の皆さまへさまざまな情報提供を行っております。

今回，福岡市における PM2.5 や黄砂の情報提供に関して，皆さまからご意見をお聴きし，今後の情報提供のあり方を検討するための重要な基礎データとしたいと考えております。

問１９　あなたは，PM2.5 に不安を感じていますか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。

１　不安を感じている	50.4
２　どちらかといえば不安を感じている	40.6
３　どちらかといえば不安を感じていない	6.7
４　不安を感じていない	1.6
５　わからない	0.5
無回答	0.2

問２０　PM2.5 とは，大気中に浮遊する直径 2.5 マイクロメートル※1 以下の小さな粒子であり，特定の化学物質の名称ではありません。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つだけ選び，番号に○をつけてください。

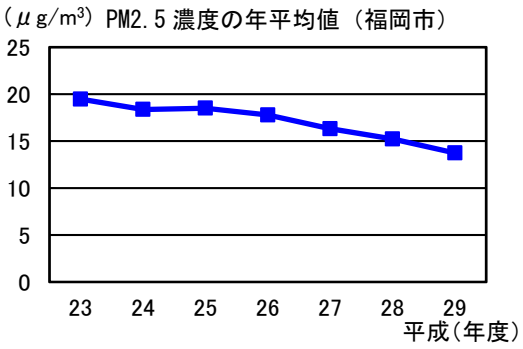
１　知っていた	66.4
２　知らなかった	33.4
無回答	0.2

※１　マイクロメートル
　１マイクロメートル（μm）は１ミリメートル（mm）の 1000 分の１です。

問２１　福岡市を含め，全国的な PM2.5 の年間平均濃度は減少傾向にあります。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つだけ選び，番号に○をつけてください。

１　知っていた	16.5
２　知らなかった	83.3
無回答	0.2

【PM2.5 の濃度の減少について】
福岡市内のPM2.5濃度は，工場などのばい煙発生施設の規制や，自動車排出ガス規制，中国における規制の強化などによって，減少傾向にあります（右表）。



問２２　PM2.5 について，知りたい情報は何ですか。あてはまるものをすべて選び，番号に○をつけてください。

１	基礎的な知識（PM2.5 とは何か，発生源は何かなど）	42.2
２	健康への影響	84.9
３	生活への影響	59.2
４	高濃度時の行動のめやす	40.8
５	PM2.5 の濃度	26.4
６	PM2.5 の予測情報（福岡市，国または企業などが提供する予測情報）	54.0
７	PM2.5 の成分	21.8
８	その他	1.2
９	特に知りたい情報はない	1.2
無回答		0.9

問２３　PM2.5 に関する情報をどのような方法で知りたいですか。あてはまるものをすべて選び，番号に○をつけてください。

１	テレビ，ラジオ	89.3
２	新聞	33.4
３	市政だよりなどの広報紙	28.6
４	チラシ，パンフレット	7.4
５	ホームページ（福岡市，国または企業などのホームページ）	25.5
６	メール（防災メールなど）	32.0
７	SNS（LINE，Facebook，Twitter など）	30.8
８	講習会，出前講座※2	5.4
９	市のイベント	2.6
１０	その他	1.6
１１	特に知りたいとは思わない	0.9
無回答		1.1

※２　出前講座
市職員が地域に伺い，市の取り組みや暮らしに役立つ情報などを説明する講座

問２４　福岡市は，福岡市ホームページや防災メールなどにより独自に「福岡市 PM2.5 予測情報」を提供しています。あなたはこのことを知っていましたか。また，その情報を活用したことがありますか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。

１	知っており，情報を活用したことがある	20.7
２	知っていたが，情報を活用したことがない	28.3
３	知らなかった	50.3
無回答		0.7

問２５　福岡市は，福岡市ホームページや防災メールなどにより「黄砂の飛来予測の情報」を提供しています。あなたはこのことを知っていましたか。また，その情報を活用したことがありますか。あてはまるものを１つだけ選び，番号に○をつけてください。

１　知っており，情報を活用したことがある	19.3
２　知っていたが，情報を活用したことがない	24.4
３　知らなかった	55.5
無回答	0.7

【 PM2.5 や黄砂に関する福岡市独自の情報提供について 】

福岡市では，「福岡市 PM2.5 予測情報」や「福岡市黄砂情報」を市ホームページや防災メール，LINE などで提供しています。

＜ 市ホームページ ＞

福岡市　PM2.5　検索

福岡市　黄砂　検索

＜ 防災メール ＞ ※要登録

福岡市　防災メール　検索

スマートフォンなどのバーコードリーダー機能で読み込むと防災メールのサイトにアクセスできます。

＜ LINE ＞ ※要登録

福岡市 LINE　検索

＜ PM2.5 ダイヤル（テレホンサービス）＞

当日の PM2.5 予測情報と市内９か所の最新の PM2.5 測定値を自動音声でお知らせします。
電話番号 050-3000-2500（電話料金利用者負担）

≪「福岡市の行政運営の取り組み」についておたずねします ≫

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，行政運営にあたっての基本的な考え方を示すとともに，モデルとなる取り組みをまとめた『行政運営プラン』を平成 29 年 6 月に策定しました。このプランに基づき，より「効果的・効率的な行政運営」をめざし，仕組みや発想，手法を見直すなど不断の改善の取り組みを進めています。

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３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「効果的・効率的な行政運営」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２６の（１）～（６）の項目ごとに，

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

について，お答えください。

問２６　　次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つずつ選び，番号に○をつけてください。

※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１，２ページをご覧ください。

	Ａ　現在の満足度						Ｂ　今後の重要度					
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	わからない	無回答	重要	どちらかといえば重要である	どちらかといえば重要ではない	重要ではない	わからない	無回答
（１）市民とのコミュニケーションの推進 市政の情報を誰にでもわかりやすく発信し，多様な機会をとらえて市民とのコミュニケーションを進めるとともに，市が保有する情報を積極的に提供します。	5.1	55.4	12.5	2.1	24.1	0.9	31.5	53.4	4.0	0.9	9.1	1.1
（２）新たな発想や手法による行政サービスの提供 ＩＣＴ※1などの先進的な技術の活用や，新たな発想や手法を採り入れた，時代に即した仕組みの構築や行政サービスの提供に取り組みます。	4.4	41.5	12.8	3.5	35.9	1.9	31.5	48.3	2.6	0.7	14.2	2.6

	A　現在の満足度						B　今後の重要度					
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	わからない	無回答	重要	どちらかといえば重要である	どちらかといえば重要ではない	重要ではない	わからない	無回答
（3）窓口サービスなどの向上 各区役所のサービス向上委員会の活動を通して，窓口サービスの向上などに取り組みます。	10.0	54.3	15.6	5.8	13.5	0.7	46.0	44.3	3.7	0.5	4.4	1.1
（4）行政手続きの利便性向上 マイナンバー制度やＩＣＴの活用などにより，時間や場所に制約されない電子申請を拡充するなど，行政手続きの利便性向上を図ります。	6.9	38.7	20.9	7.0	25.5	1.1	41.1	37.6	5.4	3.0	11.6	1.2
（5）多様な主体との連携・共働※2の推進 多様化する市民ニーズに応えるために，市民，地域，企業，ＮＰＯ※3，大学などとのさらなる連携・共働を進め，それぞれの強みを活かしながら，さまざまな課題の解決に向けて取り組みます。	6.0	39.0	12.1	2.1	39.7	1.1	26.9	49.2	6.0	1.9	14.8	1.2
（6）チャレンジする組織づくり コンプライアンス※4を推進するとともに，組織力向上や，職員の育成と働きやすい環境づくりによる組織の活性化を図るなど，チャレンジする組織づくりに取り組みます。	5.4	38.1	13.5	4.9	36.7	1.2	36.0	44.5	4.4	1.4	12.5	1.2

※１　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。
※２　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。
※３　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。
※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。

【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，「行政運営プラン」に基づき，「効果的・効率的な行政運営」をめざし，仕組みや発想，手法を見直すなど不断の改善の取り組みを進めています。

問２７　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つだけ選び，番号に○をつけてください。

１　信頼できる	17.0
２　どちらかといえば信頼できる	60.3
３　どちらかといえば信頼できない	7.6
４　信頼できない	1.6
５　わからない	12.7
無回答	0.9

【自由意見】

問２８　福岡市が行う，「効果的・効率的な行政運営」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２９　将来にわたり福岡市が発展していくため，より「効果的・効率的な行政運営」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。

≪「がん検診」についておたずねします ≫

がんは日本人の死因の第１位で，生涯のうちに約２人に１人ががんにかかると推計されています。
がんの対策は，生活習慣の改善によるがん予防と，がん検診による早期発見・早期治療が最も重要なことから，福岡市では，「胃がん」「肺がん」「大腸がん」などの検診を行っています。
今後のがん対策推進のために，市民の皆さまの検診受診状況についてお聴きします。

問３０　あなたは過去１年間（(4)(5)については過去２年間）に，下記の５つのがん検診を①受診したことがありますか。また，その際は，②どのような検診事業で受診しましたか。（１）～（５）のそれぞれの項目について，あてはまるものを１つずつ選び，番号に○をつけてください。

※(4)(5)については女性の方のみお答えください。
※「①受診の有無」で「ない」と回答した検診については，②に回答する必要はありません。
※複数回受診したことがある場合は，直近のものをお答えください。

		①受診の有無				②検診事業					
		ある	ない	無回答		職場の定期健康診断	人間ドック	福岡市が実施するがん検診	入院・通院先の病院で治療の一環として受けた	わからない（覚えていない）	無回答
(1)胃がん検診 バリウムによるレントゲン撮影や内視鏡（胃カメラ）による撮影など	過去1年間	39.2	56.6	4.2	n=223	39.5	21.5	12.6	18.8	0.9	6.7
(2)肺がん検診 胸のレントゲン撮影や喀痰（かくたん）検査など	過去1年間	39.5	56.1	4.4	n=225	51.6	16.0	12.4	12.4	0.4	7.1
(3)大腸がん検診 便潜血反応検査（検便）など	過去1年間	37.8	57.3	4.9	n=215	38.1	20.9	14.9	19.1	0.5	6.5
≪ 女性の方のみご回答ください。≫ (4)子宮頸がん検診　n=315 子宮頸部の細胞診検査	過去2年間	46.3	47.9	5.7	n=146	21.9	12.3	24.0	30.8	2.1	8.9
≪ 女性の方のみご回答ください。≫ (5)乳がん検診　n=315 マンモグラフィ撮影	過去2年間	40.0	54.3	5.7	n=126	23.0	14.3	21.4	23.8	5.6	11.9

１つでも「３」と回答した方は問３０－１へ

≪ 問３０の②で１つでも「３ 福岡市が実施するがん検診」と回答した方におたずねします。≫

問３０－１　あなたは，どのようにして福岡市の検診を知りましたか。あてはまるものをすべて選び，番号に○をつけてください。　n＝72

１	健診ガイド※1（４月の市政だよりと同時配布のパンフレット）	52.8
２	市政だよりの区版	50.0
３	がん検診お知らせハガキ	45.8
４	チラシやパンフレット	12.5
５	市のホームページ	4.2
６	家族・友人・知人	5.6
７	回覧板	12.5
８	区保健福祉センターなどの行政窓口	4.2
９	医師・医療機関	16.7
１０	その他	5.6

※１健診ガイド

がん検診については，ホームページ「 Fukuoka City けんしんナビ 」をご覧ください。

福岡市　けんしんナビ　検索

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。

性別

男性	44.6	女性	55.4

年齢

18～29 歳	14.6	30 代	16.9	40 代	19.0
50 代	13.5	60 代	17.6	70 代以上	18.5

職業

会社員・団体職員	35.5	公務員	3.0	契約社員・派遣社員	6.3
パート・アルバイト	13.7	自営業	5.4	主婦・主夫	17.9
学生	3.5	無職	12.8	その他	1.8

行政区

東区	20.0	博多区	13.4	中央区	13.0	南区	17.8
城南区	8.8	早良区	13.7	西区	13.4		

居住年数

３年未満	10.4	３年以上５年未満	6.0	５年以上 10 年未満	11.4
10 年以上 20 年未満	15.5	20 年以上 30 年未満	18.3	30 年以上	38.5

居住形態

持家の戸建て	29.3	持家の集合住宅	27.1	借家の戸建て	2.8
借家の集合住宅	36.4	施設・社宅・寮	3.3	その他	1.1

平成 30 年度市政アンケート調査

「福岡市の行政運営の取り組み」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，平成 29 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効果的・効率的な行政運営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。

（1）市民とのコミュニケーションの推進に関すること

- **「福岡市ＬＩＮＥ公式アカウント」を開設し，防災やごみの日，子育て**などの生活密着情報の中から，ほしい情報だけをタイムリーにＬＩＮＥで受信できるサービスを開始しました。

  友だち数：135 万人突破！(H30.9.5 時点)（自治体公式のＬＩＮＥアカウントで第１位）

- 無料公衆無線ＬＡＮ「Ｆｕｋｕｏｋａ　Ｃｉｔｙ　Ｗｉ-Ｆｉ」のサービスを，新たに川端通商店街・福岡市科学館等で開始しました。

  Ｈ 29 年度末：104 拠点（地下鉄全駅・空港・大型商業施設・観光施設など市内各所）

- **災害に関する緊急の情報や避難勧告の情報などをより閲覧しやすく**するため，消防局ホームページにスマートフォン専用ページを開設しました。

- **区長と地域団体等が意見交換**を行い，市政の参考とする「こんにちは区長です」を実施しました。

  Ｈ 29 年度実施回数：53 回

（2）新たな発想や手法による行政サービスの提供に関すること

- 「認知症フレンドリーシティ・プロジェクト」の一環として，**認知機能の簡易検査ができるタブレット端末の活用**や，**GPS 機器を活用した認知症の人の見守り**実証実験を開始しました。

- 地域にとって使いやすい魅力的な公園づくりと地域コミュニティの活性化を目指し，**地域による公園の利用ルールづくりと自律的な管理運営を行う「コミュニティパーク事業」**を開始しました。

- **外国人への情報発信や普段のコミュニケーション**で有効な**「やさしい日本語」**の基本的な考え方をまとめた冊子を作成し，区役所等での活用に取り組みました。

（3）窓口サービスなどの向上に関すること

- **土日祝日も夜８時まで住民票などの証明書の取得が可能**な証明サービスコーナー（天神，博多，千早）の利用を促進し，**区役所窓口の混雑緩和**を図りました。

  Ｈ 29 年度千早サービスコーナーの利用者数：約６万３千人（前年比 40%増）

- **各区役所**において，**サービス向上**の取組みを行いました。
  - タブレット端末による通訳サービス（手話・外国語）開始
  - 外国語（英，中，韓）フロア案内図作成
  - １階待合スペース拡張　　など

（4）行政手続きの利便性向上に関すること

- **インターネットを利用した市税口座振替受付サービス**を導入し，**申請者の押印や郵送の手間を省く**など利便性の向上を図りました。

- **区役所に来所せずに住民票などの証明書を取得できる**コンビニ交付サービスを促進しました。
（住民票の写し，印鑑登録証明書は毎日６時半～23 時取得可能）
- **マイナポータル※1 を活用した子育て支援に関する手続きの電子申請サービス**を開始し，児童手当の一部の手続きなどが，来所せず申請可能になりました。

（5）多様な主体との連携・共働※2 の推進に関すること

- 官民協働手法による公共施設の整備を進めました。
  - **・福岡市科学館（H29.10 月開館）**
    年間目標 50 万人を開館４ヶ月で達成！約８ヶ月で 100 万人突破！
  - **・福岡市総合体育館（H30.12 月開館予定）**

- **市民・企業・行政・一人ひとり**が花と緑を育て，公園や歩道，会社，自宅など，福岡市のありとあらゆる場所を花と緑でいっぱいにする**「一人一花運動」**を開始しました。

- 地域防災力強化のため，校区にて**避難所運営ワークショップを**開催しました。
また，大学・地域と連携し，体育館を避難所とした防災訓練を実施しました。

- 企業などに「“ふくおか”地域の絆応援団」への登録を呼びかけ，市ホームページ等で**企業や商店街等の地域活動**を紹介しました。

（6）チャレンジする組織づくりに関すること

- **公民連携ワンストップ窓口「mirai@」(ミライアット)**を設置し，ＩｏＴ※3 やＡＩ※4 等の先端技術を活用した民間提案等を受け入れ，支援することで，社会課題解決の促進にチャレンジしました。

- 大規模災害等に対応する機動救助隊（ハイパー レスキュー FUKUOKA）の創設，業務効率化に向けた救急隊等へのタブレット端末配置，福岡都市圏消防共同指令センターの運用開始など，**「災害に強いまちづくり」に向けた消防救急体制の強化**に取り組みました。

- 個々の事業ごとに必要性や目的を再確認し，**見直しや改善を実施する「事務事業点検」**を行い，更なる効果的・効率的な事業推進に取り組みました。 H29 年度点検実施：約 1,100 事業
- **全職員を対象とした公務員倫理・服務研修**を改めて実施するなど，職員が一丸となって**不祥事再発防止**に向けた取組みを推進しました。

※1 マイナポータル：行政機関等が保有する自分の個人情報や，大事なお知らせを自宅のパソコンやスマートフォンから確認できる個人用サイト。
※2 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。
※3 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。
※4 AI：〔Artificial Intelligence〕：人工知能。

行政運営プラン（平成 29 年６月策定）の概要

福岡市では、平成２９年６月に、将来にわたり持続可能な行政運営の実現に向け、行政運営にあたっての基本的な考え方を示すとともに、モデルとなる取組みをまとめた「行政運営プラン」（取組期間：平成２９～３２年度）を策定しました。

【取組方針１】　時代に即した行政サービスの提供・システムづくり

市政の推進にあたっては、その情報を誰にでもわかりやすく発信し、多様な機会をとらえて市民とのコミュニケーションを進めるとともに、市が保有する情報を積極的に提供します。

また、ＩＣＴなど先進的な技術の活用や、これまでのやり方にとらわれない新たな発想や手法により、利便性の向上はもとより、これからの時代にふさわしい行政サービスの提供、システムづくりにチャレンジします。

体系図

時代に即した行政サービスの提供・システムづくり

- 推進項目①　市民とのコミュニケーションの推進
- 推進項目②　新たな発想や手法による行政サービスの提供

【取組方針２】　多様な主体との連携・共働の推進

多様化する市民ニーズに応えるために、市民、地域、企業、ＮＰＯ、大学などとのさらなる連携・共働を進め、それぞれの強みを活かしながら、さまざまな課題の解決に向けて取り組みます。

また、行政サービスの向上や効率化を図るため、行政による適切な管理監督のもと、民間が有する専門的な技術やノウハウ、資金などの一層の活用に取り組むとともに、共通する課題に効果的・効率的に対応するなど、福岡都市圏や九州の自治体などとの連携・協力を推進します。

体系図

多様な主体との連携・共働の推進

- 推進項目③　多様な主体との共働
- 推進項目④　民間活力の活用
- 推進項目⑤　自治体との連携の推進

【取組方針３】　チャレンジする組織づくり

限られた経営資源を有効に活用するため、組織におけるマネジメント機能を強化し、パフォーマンスの向上を図るとともに、ＰＤＣＡサイクルの実施などにより、施策や事業の不断の見直しを行います。

また、組織力向上の推進や、職員の育成と働きやすい環境づくりにより組織の活性化を図るとともに、コンプライアンスを推進し、チャレンジする組織づくりに取り組みます。

体系図

チャレンジする組織づくり

- 推進項目⑥　マネジメントの強化
- 推進項目⑦　組織の活性化
- 推進項目⑧　コンプライアンスの推進