

第 5 回市政アンケート調査

〔テーマ・担当課〕

■調査期間	令和 3 年 10 月 20 日～11 月 3 日
■調査数	649 件
■回答数	554 件
■有効回答率	85.4%

1. 「『食』の安全・安心」について

(担当課：保健福祉局 食品安全推進課)

2. 「PM2.5・黄砂」について

(担当課：環境局 環境保全課)

3. 「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)

4. 「福岡市の下水道事業」について

(担当課：道路下水道局 下水道経営企画課)

5. 「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。

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) 11月3日(水)までにポストに投函してください。

《『食』の安全・安心」についておたずねします》

近年、生または加熱不十分な肉料理による食中毒、食品への異物混入など、さまざまな食の安全・安心に関する事案が発生し、市民の関心が高まっており、福岡市では、食品関連事業者への監視・指導や食品の抜き取り検査の徹底などさまざまな取り組みを進めているところです。

そこで、今後の施策の参考とするため、市民の皆さまのご意見をお聴きします。

近年、生または加熱不十分な肉料理による食中毒、食品への異物混入など、さまざまな食の安全・安心に関する事案が発生し、市民の関心が高まっており、福岡市では、食品関連事業者への監視・指導や食品の抜き取り検査の徹底などさまざまな取り組みを進めているところです。

そこで、今後の施策の参考とするため、市民の皆さまのご意見をお聴きします。

問1 日頃、「食」の安全・安心に対してどのように感じていますか。あてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。(N=554) 無回答 0.4

1	安心	17.7
2	どちらかといえば安心	53.6
3	どちらともいえない	18.2
4	どちらかといえば不安	8.1
5	不安	2.0

問2 「食」の安全について不安を感じていることがありますか。特にあてはまるものを3つまで選び、番号に○をつけてください。(N=554) 無回答 1.4

1	不衛生な飲食店・販売店	39.9
2	表示の偽装	35.0
3	輸入食品	47.8
4	食品添加物	39.0
5	遺伝子組み換え食品	14.1
6	アレルギー物質	5.8
7	食中毒（O157、カンピロバクター、ノロウイルスなど）	34.3
8	生または加熱不十分な肉料理	16.8
9	農薬や動物用医薬品などの食品への残留	28.2
10	食品中の放射性物質	3.6
11	その他（具体的に： ）	0.7
12	特になし	3.6

問3 普段の生活の中で「食」の安全・安心についての情報はどこから得ていますか。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=554) 無回答 2.3

1	新聞、雑誌、本	52.2
2	市政だより、福岡市の広報チラシやパンフレット	17.3
3	テレビ、ラジオ	67.1
4	福岡市ホームページ	2.5
5	SNS（ツイッター、フェイスブック、ラインなど）	22.7
6	インターネット（福岡市ホームページ・SNS は除く）	40.3
7	食品を購入した店舗	36.5
8	食品会社のお客さま相談室・広報室	2.2
9	消費生活センター	3.1
10	保健福祉センター（保健所）	1.1
11	家族、友人、知人	35.2
12	その他（具体的に： ）	2.3

問4 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つまで選び、番号に○をつけてください。(N=554) 無回答 1.1

1	適正な表示	74.0
2	食品取り扱い施設における衛生管理の徹底	70.8
3	より安全な食品の生産・製造	51.6
4	HACCP（ハサップ）※1に沿った衛生管理の実施	25.3
5	生産物や製品の品質の向上	14.1
6	相談・苦情への適切な対応や説明	7.9
7	消費者の意見やニーズの積極的な取り入れ	4.0
8	正確で積極的な情報提供	26.7
9	その他（具体的に： ）	0.2

※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5 「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つまで選び、番号に○をつけてください。(N=554) 無回答 1.3

1	わかりやすく適切な表示の指導	52.2
2	輸入食品の監視	43.7
3	福岡市独自のより厳しい安全基準の設定	17.9
4	食品製造業者、飲食店への監視・指導	44.0
5	食品の流通業者や販売店への監視・指導	32.9
6	生産者に対する農薬などの使用方法についての指導	20.4
7	消費者に対する啓発や情報の提供	13.9
8	食品関連事業者が行う自主管理へのアドバイス	5.8
9	食品の安全性に関するリスクコミュニケーション※ ²	17.5
10	食品の安全性に関する調査研究	13.2
11	食中毒への適切な対応	13.4
12	食品に関する相談窓口の充実	3.1
13	その他（具体的に： ）	0.9

※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。

《 「PM2.5・黄砂」についておたずねします 》

福岡市では、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いるところです。

今回、PM2.5 や黄砂について市民の皆さまにお聴きし、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6 PM2.5 とは、大気中に浮遊する粒子の大きさが 2.5 マイクロメートル^{※3}以下の小さな粒子のことであり、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。(N=554) 無回答 -

- | | |
|----------|------|
| 1 知っていた | 74.0 |
| 2 知らなかった | 26.0 |

※3 マイクロメートル

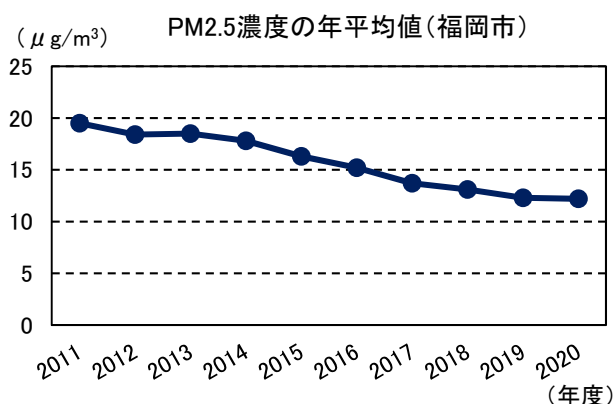
1マイクロメートル(μm)は1ミリメートル(mm)の 1,000 分の1です。

問7 福岡市を含め、全国的に 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。(N=554) 無回答 0.4

- | | |
|----------|------|
| 1 知っていた | 18.6 |
| 2 知らなかった | 81.0 |

【福岡市の PM2.5 濃度について】

PM2.5 濃度の年平均値については、測定を開始した 2011 年度以降、緩やかな減少傾向にあります(右図)。



問8 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。(N=554) 無回答 -

- | | |
|---------------------|------|
| 1 不安を感じている | 35.2 |
| 2 どちらかといえば不安を感じている | 47.8 |
| 3 どちらかといえば不安を感じていない | 11.9 |
| 4 不安を感じていない | 3.8 |
| 5 わからない | 1.3 |

問9 PM2.5について、知りたい情報は何か。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=554) 無回答 0.2

- | | | |
|---|-----------------------------|------|
| 1 | 基礎的な知識（PM2.5 とは何か、発生源は何かなど） | 43.3 |
| 2 | 健康への影響 | 85.7 |
| 3 | 生活への影響 | 57.6 |
| 4 | PM2.5 高濃度時の行動の目安 | 41.2 |
| 5 | PM2.5 の濃度 | 25.1 |
| 6 | PM2.5 の予測情報 | 43.5 |
| 7 | PM2.5 の成分 | 23.3 |
| 8 | その他（具体的に： ） | 2.2 |
| 9 | 特に知りたい情報はない | 1.1 |

問10 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。(N=554) 無回答 -

- | | | |
|----|-----------------------------|------|
| 1 | テレビ、ラジオ | 86.1 |
| 2 | 新聞 | 26.2 |
| 3 | 市政だよりなどの広報紙 | 33.8 |
| 4 | チラシ、パンフレット | 7.0 |
| 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） | 31.6 |
| 7 | SNS（フェイスブック、ツイッター、ラインなど） | 33.2 |
| 8 | 福岡市PM2.5ダイヤル（テレホンサービス） | 3.6 |
| 9 | 講習会、出前講座 | 0.9 |
| 10 | 市のイベント | 1.8 |
| 11 | その他（具体的に：　　　　　　　） | 0.7 |
| 12 | 特に知りたいとは思わない | 0.5 |

問 1 1 福岡市は、福岡市ホームページや防災メール、LINE などにより独自に「福岡市 PM2.5 予測情報」を提供している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。(N=554) 無回答 0.2

- | | |
|-----------------------|------|
| 1 知っており、情報を活用したことがある | 15.9 |
| 2 知っているが、情報を活用したことはない | 17.1 |
| 3 知らなかった | 66.8 |

問12 福岡市は、福岡市ホームページや防災メール、LINE などにより独自に「黄砂※4の飛来の予測情報」を提供している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。(N=554) 無回答 0.2

- | | |
|-----------------------|------|
| 1 知っており、情報を活用したことがある | 16.4 |
| 2 知っているが、情報を活用したことはない | 17.0 |
| 3 知らなかった | 66.4 |

※4 黄砂

黄砂とは中国大陸内部の砂漠などで風により巻き上げられた粒子が日本に飛来し、大気中に浮遊あるいは降下する現象です。

【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」を市の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 

福岡市 黄砂 

< 防災メール > ※要登録

福岡市 防災メール 



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 公式アカウント 



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
福岡市 LINE 公式アカウントにアクセスできます。

< 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)

《「水道水への意識や水道事業に対する満足度」についておたずねします》

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。皆さまから信頼される水道事業の推進の参考とするため、ご意見をお伺いします。

問13 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。(N=554) 無回答 0.4

- | | |
|-------------------|------|
| 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 | 64.4 |
| 3 どちらかといえば心がけていない | 6.3 |
| 4 全く心がけていない | 1.1 |

問14 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つだけ選び、番号に○をつけてください。(N=554) 無回答 0.9

- | | | | | |
|--------------|---|---|--------|------|
| 1 安心 | } | → | 問15へ | 33.0 |
| 2 どちらかといえば安心 | | | | 51.4 |
| 3 どちらかといえば不安 | } | → | 問14-1へ | 12.8 |
| 4 不安 | | | | 1.8 |

問14-1 《問14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=81) 無回答 1.2

- | | |
|-------------------------------------|------|
| 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 | 53.1 |
| 2 水道水に色がついていることがあるから | 4.9 |
| 3 さびなどの不純物が混ざっていることがあるから | 23.5 |
| 4 季節によって水温が変わるから | 14.8 |
| 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） | 66.7 |
| 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 | 28.4 |
| 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 | 28.4 |
| 8 その他（具体的に： _____） | 9.9 |

問15 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。(N=554) 無回答 2.0

3 飲んでいない 14.8

2 知らなかった 18.2

【 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。



問17 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つだけ選び、番号に○をつけてください。（N=554）無回答 0.9

- 1 知っていた 42.4
- 2 知らなかった 56.7

問18 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つだけ選び、番号に○をつけてください。（N=554）無回答 1.1

- 1 知っていた 15.0
- 2 知らなかった 83.9

問19 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つまで選び、番号に○をつけてください。（N=554）無回答 4.0

- 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） 78.9
- 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） 16.2
- 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） 47.7
- 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） 28.0
- 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） 28.5
- 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） 6.0
- 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） 31.0
- 8 「安全でフレッシュな水道水」の供給（貯水槽式給水※5から直結式給水※5への切り替え促進など） 12.8
- 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） 16.6
- 10 お客さまサービスの向上（水道に関する情報発信の充実や料金支払いの利便性向上など） 3.4
- 11 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） 4.7
- 12 その他（具体的に： ） 1.1

※5 貯水槽式給水：敷地内に設置された貯水槽に一旦水道水を貯め、ポンプを経由して、各家庭のじゃ口まで水を送る方式
直結式給水：敷地内に引き込まれた給水管から直接、家庭のじゃ口まで水道水を送る方式

問20 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つだけ選び、番号に○をつけてください。(N=554) 無回答 0.9

1	満足	23.6
2	どちらかといえば満足	61.7
3	どちらかといえば不満	4.9
4	不満	1.3
5	わからない	7.6

問21 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。

《「福岡市の下水道事業」についておたずねします》

福岡市では、市民の皆さまの貴重な財産である下水道を健全かつ持続的に次世代へ引継ぎ、快適で安全・安心な生活環境を守っていくため、「福岡市下水道経営計画 2024」に基づき、「施設の老朽化対策」、「浸水対策」や「地震対策」などに取り組んでいます。一方で、大雨や地震などによる大規模災害の発生リスクの高まりや地球温暖化の進行など、社会は新たな課題に直面しており、下水道にも解決に向けた積極的な取り組みが求められています。

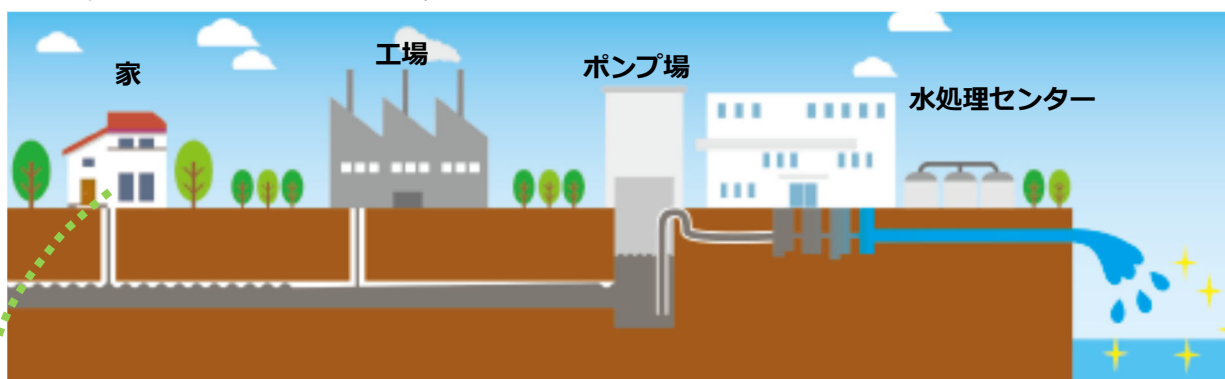
そこで、下水道事業に関する認知度や施策に対するご意見などについておたずねします。

問22 あなたは以下のような下水道の役割を知っていますか。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=554) 無回答 2.7

- | | |
|------------------------------|------|
| 1 川や海をきれいに保つため、汚れた水をきれいにすること | 80.3 |
| 2 水洗トイレが使用できること | 82.3 |
| 3 大雨による浸水から街を守ること | 59.2 |
| 4 蚊やハエの発生を防ぎ、伝染病を防ぐこと | 38.3 |
| 5 不潔なドブがなくなり、街がきれいになること | 51.8 |
| 6 上記のいずれも知らない | 2.0 |

【下水道の役割】

まちや川・海をきれいにする



まちをきれいに清潔に

家や工場などから出された汚れた水を、直接みぞや水路に流さないで、害虫や伝染病の発生を防いでいます。

川や海をきれいに

汚れた水をきれいにして川や海に流すので、川や海の自然が守られます。

トイレの水洗化



トイレの水洗化ができ、清潔で快適な生活ができるようになります。

浸水（水浸しになること）を防ぐ



家や道路に降った雨水を下水管へ流すことで、まちが浸水するのを防いでいます。

問23 あなたは過去3年間に、どのような方法で下水道に関する情報をご覧になったことがありますか。

(1)～(8)のそれぞれの項目の①閲覧の有無について、あてはまるものを1つずつ選び、①で「見たことがある」を選んだ場合、②情報量、③情報の質について、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。

「見たことがある」と回答した方は②情報量、③情報の質へ

			① 閲覧有無				② 情報量				
			見たことがある	見たことがない	無回答		多い	適切な量	少ない	わからない	無回答
例 1	○○○○○		①	2			1	②	3	4	
例 2	○○○○○		1	②			1	2	3	4	
(1)	市政だより	(N=554)	54.3	42.6	3.1	(n=301)	1.3	66.1	14.6	15.6	2.3
(2)	市ホームページ	(N=554)	11.7	81.4	6.9	(n=65)	3.1	61.5	15.4	18.5	1.5
(3)	新聞・雑誌	(N=554)	29.6	63.2	7.2	(n=164)	3.7	51.8	27.4	16.5	0.6
(4)	テレビ・ラジオ	(N=554)	37.5	56.5	6.0	(n=208)	2.9	52.4	26.9	15.9	1.9
(5)	チラシ・リーフレット	(N=554)	13.7	78.9	7.4	(n=76)	6.6	53.9	22.4	11.8	5.3
(6)	イベント	(N=554)	6.9	85.4	7.8	(n=38)	5.3	52.6	28.9	10.5	2.6
(7)	SNS（フェイスブック、 ライン、Instagramなど）	(N=554)	5.1	87.4	7.6	(n=28)	14.3	32.1	25.0	25.0	3.6
(8)	動画投稿サイト （Youtube など）	(N=554)	3.6	89.2	7.2	(n=20)	25.0	20.0	15.0	25.0	15.0

			③ 情報の質					
			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
例1	○○○○○		1	②	3	4	5	
例2	○○○○○		1	2	3	4	5	
(1)	市政だより	(n=301)	12.3	57.1	10.3	0.3	17.6	2.3
(2)	市ホームページ	(n=65)	7.7	56.9	10.8	-	21.5	3.1
(3)	新聞・雑誌	(n=164)	6.1	56.1	14.6	1.8	16.5	4.9
(4)	テレビ・ラジオ	(n=208)	6.7	50.5	16.8	1.9	20.7	3.4
(5)	チラシ・リーフレット	(n=76)	9.2	53.9	11.8	2.6	21.1	1.3
(6)	イベント	(n=38)	7.9	55.3	18.4	5.3	13.2	-
(7)	SNS (フェイスブック、 ライン、インスタグラムなど)	(n=28)	10.7	50.0	10.7	-	28.6	-
(8)	動画投稿サイト (Youtube など)	(n=20)	15.0	45.0	5.0	-	30.0	5.0

問24 下水道について、知りたい情報は何ですか。あてはまるものを5つまで選び、番号に○をつけてください。(N=554) 無回答 1.8

1	下水道の仕組みや役割	38.1
2	災害が発生した時の下水道の使用	66.2
3	下水管が詰まった時の対処法	57.2
4	下水道使用料	34.8
5	大雨から街を守る浸水対策	56.7
6	地震から下水道を守る対策	46.4
7	家を建てる時の下水道への接続（手続き・工事費・助成など）	15.0
8	下水道の整備方針や経営方針	21.5
9	下水道に関するイベント情報	4.7
10	下水道工事の施工状況	14.4
11	その他（具体的に：　　　　　　）	0.4
12	特にない	5.8

問25 どのような下水道の広報(イベント含む)に興味を持ちますか。あてはまるものを5つまで選び、番号に○をつけてください。(N=554) 無回答 1.8

- 1 建設現場の見学会※6

25.5
- 2 水処理センターの見学会

50.5
- 3 下水道管の中の見学会※7

37.4
- 4 雨水調整池※8の見学会

33.0
- 5 下水道に関するブースなどが出展するイベント

10.1
- 6 デザインマンホール※9を巡るツアー

31.8
- 7 下水道の専門的な内容が記載された情報誌

14.6
- 8 こどもにも分かりやすく下水道について説明した副読本・漫画

42.1
- 9 下水道について分かりやすく説明した動画

26.7
- 10 定期的な下水道情報についてのメルマガ

5.8
- 11 下水道の仕組みなどを説明する出前講座

7.8
- 12 その他(具体的に:)

0.9
- 13 特になし

13.2

デザインマンホール
「福岡ソフトバンクホークス」



地下鉄唐人町駅から球場までの道のりに「ホークスファミリー」が描かれたマンホール蓋が設置されています。

- ※6 下水道管やポンプ場などの工事現場を見学します。
- ※7 人が入れる大きな下水道管の中を見学します。
- ※8 大雨時に雨水をためておく施設のことです。
- ※9 下水道のマンホール鉄ふたの表面をデザイン化したものです。

問26 あなたは、福岡市の下水道の快適性や安全性について、どのように感じていますか。(1)～(4)のそれぞれの項目の①重要度、②満足度について、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。

		①重要度					②満足度					
		重要である	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	無回答	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
例	○○○○○	①	2	3	4		1	②	3	4	5	
(1)	川や海をきれいに保つこと	91.5	6.3	-	-	2.2	14.3	54.9	14.8	2.9	7.2	6.0
(2)	水洗トイレが普及していること	83.4	13.4	0.5	0.2	2.5	47.3	40.8	1.8	0.2	4.0	6.0
(3)	大雨による浸水から街を守ること	90.1	7.2	0.2	-	2.5	19.0	50.5	12.1	1.1	11.0	6.3
(4)	蚊やハエの発生を防ぎ、伝染病を防ぐこと	86.1	11.0	-	0.2	2.7	27.3	45.5	8.1	1.3	12.1	5.8

問27 福岡市の下水道事業では、「まちや川・海をきれいにすること」や「大雨による浸水から街を守ること」以外にも様々な取り組みを進めています。今後、下水道事業で力を入れていくべきだと思うものを3つまで選び、番号に○をつけてください。(N=554) 無回答 1.8

- | | |
|---|------|
| 1 再生水利用の推進（下水処理水をトイレの洗浄水などへ再利用すること） | 73.8 |
| 2 下水処理の過程で発生する下水汚泥の有効活用（バイオガスを利用して水素や電気を製造するなど） | 62.6 |
| 3 脱炭素社会の実現への貢献（省エネルギー・再生可能エネルギー活用など） | 44.4 |
| 4 国際貢献・国際協力の推進（途上国への技術支援など） | 15.7 |
| 5 IoT※10、ICT※11などを活用した新技術の導入（水処理センターの効率的な運用など） | 19.3 |
| 6 下水道に関する広報 | 9.2 |
| 7 新たな技術開発の推進（産学官が連携した調査・研究など） | 21.1 |
| 8 その他（具体的に：) | 0.7 |
| 9 特にない | 2.9 |

※10 Internet of Things（モノのインターネット）の略。

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です。

※11 Information and Communication Technology の略。

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。



【福岡市の優れた下水道技術】

福岡市は、汚水の安定処理や資源の再利用など、先進的な技術やこれまで培ったノウハウを総合的に活用し、脱炭素・循環型社会への貢献に取り組んでいます。また、このような施策を進めることにより、福岡市の強みを活かしながら、世界共通の目標である SDGs※12（エス デイ ーズ）の達成にも寄与しています。

○下水バイオガスから水素を製造し、燃料電池自動車へ供給

世界初

下水処理の過程で発生する下水バイオガスから水素を製造し、中部水処理センターに隣接する「水素ステーション」へ供給しています。

○再生水の供給

日本初

昭和 53 年の大湯水（給水制限）を契機に湯水対策として、昭和 55 年から再生水の供給を開始しました。

○下水の高度処理

日本初

博多湾の水質保全のため、富栄養化の原因物質であるリンを制限する必要があると考え、高度処理施設を導入し、MAP 法※13によるリン回収システムを稼働しました。

○下水処理の過程で発生する下水汚泥の有効活用

下水汚泥は、固形燃料にしたり、焼却し、その灰をセメント原料などとして、有効活用しています。

※12 Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）の略。

2015 年に国連サミットで採択されたもので、「誰一人取り残さない」持続可能でよりよい社会の実現を目指す世界共通の目標です。

※13 汚泥処理過程で発生するリンを含んだ脱水ろ液に、マグネシウムを添加することにより、顆粒状の MAP（リン酸マグネシウムアンモニウム）にしてリンを取り出す手法です。

《「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28 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つずつ選び、番号に○をつけてください。

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=554)	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	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※14」の取り組みを進めます。	5.6	38.4	21.3	6.1	26.4	2.2	50.5	32.9	2.7	0.5	8.8	4.5
(2) AI※15やIoT※16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。	5.8	30.1	19.3	4.5	37.9	2.3	43.3	35.4	2.9	0.7	13.2	4.5

(N=554)

	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) 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。	9.7	50.0	18.1	4.0	16.4	1.8	42.6	44.9	2.9	1.1	4.9	3.6
(4) 市民や企業などとの共働※17・連携 市民、地域コミュニティ、企業、NPO※18、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みます。	7.0	39.9	12.6	2.5	36.1	1.8	32.7	48.0	2.3	0.9	11.9	4.2
(5) 変化に柔軟に適應する組織づくり コンプライアンス※19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、しなやかな組織づくりを進めます。	9.0	34.5	15.9	5.8	33.0	1.8	44.8	39.2	2.5	0.5	9.2	3.8

※14 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。

※15 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。

※16 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。

※17 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。

※18 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。

※19 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29 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。(N=554) 無回答 2.3

1	信頼できる	25.6
2	どちらかといえば信頼できる	61.7
3	どちらかといえば信頼できない	5.8
4	信頼できない	1.8
5	わからない	2.7

【 自由意見 】

問30 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31 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=554)

◆性別

男性.....	44.9
女性.....	55.1

◆年齢

18～29 歳.....	13.2
30 代.....	16.6
40 代.....	18.6
50 代.....	18.4
60 代.....	13.2
70 歳以上.....	20.0

◆職業

正社員・正職員.....	36.8
契約社員・派遣社員・嘱託.....	6.5
パート・アルバイト.....	13.5
会社等役員.....	3.2
自営業・家族従事者.....	5.1
専業主婦・専業主夫.....	13.7
学生.....	4.5
無職.....	14.6
その他.....	2.0

◆行政区

東区.....	18.8
博多区.....	15.7
中央区.....	13.4
南区.....	16.6
城南区.....	8.8
早良区.....	13.4
西区.....	13.4

◆居住年数

3年未満.....	9.6
3年以上5年未満.....	6.3
5年以上10年未満.....	13.0
10年以上20年未満.....	16.6
20年以上30年未満.....	16.6
30年以上.....	37.9

◆居住形態

持家の戸建て.....	29.6
持家の集合住宅.....	30.9
賃貸の戸建て.....	3.1
賃貸の集合住宅.....	34.3
社宅・寮.....	1.1
その他.....	1.1

◆家族構成

未就学児.....	15.7
小学生.....	13.0
中学生.....	5.8
高校生.....	6.7
専門学校生・短大・高専生.....	2.0
大学・大学院生.....	8.8
65歳以上75歳未満の人.....	19.9
75歳以上の人.....	15.2
「1」～「8」以外の人.....	71.8
無回答.....	1.8

※家族構成は複数回答のため、合計が100%を超える

令和３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、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

- スマート行政の実現を加速すべく、他の自治体に先がけて市単独で見直し可能な約**3,800種類**の申請等の押印義務を廃止するとともに、従来の電子申請システムを刷新し、**新しい電子申請システムの運用を開始しました。**

ハンコレス **完了!**

スマートフォンからでも見やすく操作しやすい画面・機能、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し、今後も順次、申請できる手続きを拡充していきます。



○住民票の写しの交付申請、水道の使用開始と中止の申込み、税務証明書等の交付申請、

高齢者乗車券・福祉乗車券等のオンライン申請、市税還付金振込口座の届出など導入

オンラインで利用できる手続き割合 R2 年度末 約 79.1%(年間総処理件数ベース)

- 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を開始しました。スマートフォンなどから引越し先の住所や氏名を事前に送信すれば来所時には短時間で手続きが完了し、来庁者の待ち時間短縮、窓口での手続きの簡素化を実現しています。



本サービスの
キャラクターデザイン

令和2年1月から開始し、これまで**1万件以上**利用

- 公共施設におけるキャッシュレス決済^{*1}や市税等のモバイル決済^{*2}などを拡大しています。

○後期高齢者医療保険料納付の口座振替申し込み手続き(新規・変更)が自宅のパソコンやスマートフォン等からインターネットを利用して申し込み可能に

○市税の納付について、「LINE Pay」、「モバイルレジ」、クレジットカードに加え、

「PayPay」、「d 払い」、「J-Coin」、「au PAY」での決済が可能に

○区役所の窓口や美術館など **27 窓口、51施設**でキャッシュレス決済の利用が可能(令和2年9月)

(2)AI^{*3}やIoT^{*4}など先進技術の活用

- **1人1台端末の整備が完了し、福岡市立学校(小学校、中学校、特別支援学校、高等学校)で、GIGA スクール^{*5}を始めました。**

学習動画などによる分かりやすい授業などを実現し、また、家庭でも端末を使って教室と同じ授業を受けることが可能となり、多様な子どもたちを誰一人取り残すことのない学びを実現します。



約4カ月で 12 万台以上導入。解説動画の配信、習熟度に合わせた AI ドリルなども実施

- 悪質・迷惑な客引きに対し AI 技術を活用した防犯カメラ画像解析による実証実験を行いました。特定の個人を識別せずにカメラで検知した画像を AI で解析し、リアルタイムで客引き対策指導員へ通知することで、効率的な対策手法の検討に向け取り組みました。

- (一財)日本気象協会や市内小売店(8社)と共に、AIによる商品需要予測を活用した食品ロスを削減する実証実験を実施しました。

実験開始前後の2か月で廃棄率を比較し14.8%減少するなど効果あり



取組方針2《めくもり》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

- 「福岡市 LINE 公式アカウント」へ新たに、電話や窓口でのお問い合わせが特に多い、国民健康保険や国民年金などに関する情報を案内する「国保・年金・健診」チャットボット※6機能を追加しました。また、情報配信機能に「学校」と「税金」のカテゴリを追加し、一斉休校や小学校給食の献立、市税等に関する情報の配信を開始しました。受信登録の設定をすることで、欲しい情報をタイムリーに入手できます。



福岡市の公式アカウントの友だち数:176 万人突破!(令和2年度末)

- 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」を天神に開設しました。

臨時交付センターでのマイナンバーカード交付件数:約 6,400 件(令和3年 6 月~8月)

- 中央区役所で実施していた「ご遺族サポート窓口」を全区役所に設置しました。ご遺族の不安や負担を軽減し、スムーズに手続きを行っていただけるようサポートします。



- 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。
 - 「スマート区役所」モデル事業として、フロアマネージャーの導入、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を実施(中央区)。
 - 保健師等の家庭訪問や親子教室等のセミナーなどをオンラインで実施(各区)。

- 新型コロナワクチンの接種を希望する方が迅速かつ円滑に接種できるよう取り組みました。
 - 850 もの身近な医療機関での個別接種の実施、各区における集団接種の実施
 - 高齢者施設や障がい者施設などへの出張接種
 - 様々なライフスタイルの方に対応する 24 時間接種の取組み

人口あたりの2回目接種率 高齢者、全年代ともに、20 政令市中1位(令和3年9月 30 日時点)

(4)市民や企業などとの共働※7・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。
 - 福岡市と国が連携し、シニアの就業を重点的に支援する「シニア・ハローワークふくおか」を開設
 - AI を活用した要支援者対象ケアプラン作成支援システムの開発に関する協定を締結
 - 認知症の人の活躍をサポートする「オレンジ人材バンク」を設立

令和3年8月までのアクション実行数:88アクション



- 共創※8のまちづくり推進検討委員会を設置し、地域活動の担い手の不足、固定化などの課題に対して、持続可能な地域コミュニティの実現に向けた検討を行いました。

- 災害時に備え、企業や団体等と災害時応援や復旧に関する協定を締結するなど連携を強化しました。
○段ボール製の簡易ベッドや間仕切り、物資の緊急調達
○災害ボランティアセンターの設置場所の提供 ○鍼灸師などのボランティア派遣 など

- パートナースhip宣誓※9を行った市民が、転居先で新たな宣誓をすることなく、引き続き転居先でのサービスを受けることができる協定書について、新たに広島市、日南市と締結しました。

計6自治体と協定を締結



(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

- 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。

○点検の効率化を図ることを目的として、ドローン等を活用した橋梁点検支援技術の実証プロジェクトを実施

○より早期に水道の漏水を発見及び修理が可能となるよう、IoT センサを活用して、漏水を高度に判別する技術の検証に取組む実証事業を実施



- 定型的な作業を自動化する RPA※10 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：26 業務、議事録作成支援サービス利用件数（令和2年度）：589 件

- 柔軟な発想のもと、業務の創意工夫に取り組みました。

○感染症や自然災害の発生時など、手話通訳者の同行派遣が困難な場合を想定し、スマートフォンやタブレットを使用した、遠隔手話通訳を新たに導入

○電気・通信事業者と連携し「福岡市無電柱化推進プロジェクトチーム」を発足し、無電柱化事業に係る様々な課題の解決に向けた調査・検討を実施



※1 キャッシュレス決済：クレジットカード、電子マネーやスマートフォン決済などにより、現金を使用せずにお金を払うこと。

※2 モバイル決済：スマートフォンなどのモバイル端末を用いた電子決済サービスの総称。

※3 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。

※4 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。

※5 GIGA スクール：1人1台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子供を含め、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育 環境を実現すること。

※6 チャットボット：Chat（チャット：おしゃべり）と bot（ロボット）を組み合わせた「ロボットによる自動会話プログラム」のこと。

※7 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。

※8 共創：自治協議会や企業、商店街、NPO、大学、行政などの様々な主体が、お互いの役割と責任を認め合い、相互関係・パートナーシップを深めながら、知恵や力を合わせ、長所や資源を活かして、共に協力し合って、地域の未来を創り出していくこと。

※9 パートナースhip宣誓制度：一方又は双方が性的マイノリティである2人が、市長に対して互いのパートナーであることを誓う制度。宣誓した2人には、パートナーシップ宣誓書受領証が交付される。

※10 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、他の自治体などとなつながら支えあい、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》変化に柔軟に適応する組織づくり	
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応することができる、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。