

第5回市政アンケート調査

〔テーマ・担当課〕

■調査期間	令和5年10月5日～10月19日
■調査数	638件
■回答数	544件
■有効回答率	85.3%

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. 「緑のまちづくり」について
(担当課：住宅都市局 政策課)

3. 「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19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2度にわたる大湯水を経験した福岡市では、水道水を安定供給するために、水源の確保や節水型都市づくりに取り組んできました。また、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、安全でおいしい水道水を供給しています。

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=544) 無回答 —

1 常に心がけている	32.0
2 どちらかといえば心がけている	60.5
3 どちらかといえば心がけていない	6.6
4 全く心がけていない	0.9

【 福岡市の水事情 】

水資源に恵まれていない福岡市は、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（その多くは筑後川からの導水）で、約3分の1ずつをまかなっており、水資源の多くを市外に依存しています。

問2 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=544) 無回答 0.6

1 安心	}	→	問4へ	45.8
2 どちらかといえば安心				45.4
3 どちらかといえば不安	}	→	問3へ	7.0
4 不安				1.3

問3 ≪ 問2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=45) 無回答 2.2

1 水道水はカルキ臭（塩素のにおい）などがあるから	48.9
2 水道水に色がついていることがあるから	8.9
3 さびなどの不純物が混ざっていることがあるから	31.1
4 季節によって水温が変わるから	26.7
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）	53.3
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	20.0
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	20.0
8 その他（具体的に：)	4.4

《 すべての方におたずねします。 》

問4 あなたは、飲料水として水道水を飲んでいますが、あてはまるものを1つだけ選んでください
(あてはまるものが2つ以上あるときは、最も機会の多いものを選んでください)。

(N=544) 無回答 0.9

- | | | | |
|---|---|-------|------|
| 1 水道水をそのまま飲んでいる | } | → 問6へ | 15.4 |
| 2 水道水にひと工夫して飲んでいる
(冷やす、沸かす、レモン果汁や茶葉などを入れるなど) | | | 25.0 |
| 3 浄水機器を設置して水道水を飲んでいる | } | → 問5へ | 38.4 |
| 4 水道水を飲んでいない
(ミネラルウォーターなどの市販の水、井戸水・湧き水を飲むなど) | | | 20.2 |

問5 《 問4で「3」「4」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んでください。

(n=319) 無回答 0.3

- | | |
|---------------------------|------|
| 1 水道水をそのまま飲む習慣がないから | 43.9 |
| 2 水道水はカルキ臭(塩素のにおい)などがあるから | 41.4 |
| 3 水道水よりおいしいと思う水を飲んでいるから | 28.5 |
| 4 水道水より健康に良いと思う水を飲んでいるから | 22.3 |
| 5 水道水の水質に不安があるから | 22.6 |
| 6 その他(具体的に:) | 8.8 |

《 すべての方におたずねします。 》

問6 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つだけ選んでください。

(N=544) 無回答 0.2

- | | |
|----------|------|
| 1 知っていた | 84.2 |
| 2 知らなかった | 15.6 |

【 水道水をよりおいしく飲むには】

水道水のカルキ臭は、塩素のにおいです。塩素には消毒効果があり、カルキ臭は安全の証です。そのまま飲んでも健康に影響はありませんが、においが気になる方は、次の方法をお試しください。

水を冷やす

水温10℃~15℃の
ときがおいしく
感じられます。



水を沸騰させる

5分ほど沸騰させると
塩素はほとんど
なくなります。



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=544) 無回答 0.2

- | | | |
|----|--|------|
| 1 | 水道水の安定供給（老朽化した水道管やダム・浄水場設備の計画的な更新など） | 75.9 |
| 2 | 節水型都市づくりの推進
（漏水防止対策による水の有効利用や広報活動による節水意識の継承など） | 13.4 |
| 3 | 良質な水道原水の確保
（水質浄化機能を持つ森林の保全活動や水源地域、流域との連携、協力など） | 56.4 |
| 4 | 安全でおいしい水道水の供給（水質検査の充実やきめ細かな水質管理など） | 58.6 |
| 5 | 給水栓（じゃ口）における水質保持（直結式給水の普及促進や貯水槽の適正管理の啓発など） | 13.6 |
| 6 | 災害対策の強化
（地震に強い配水管への更新や大規模災害に備えた他都市との相互応援体制の強化など） | 41.0 |
| 7 | お客さまサービスの向上
（スマートフォン決済導入による利便性の向上や水道に関する積極的な広報など） | 0.9 |
| 8 | 水道ICT・DXの推進等による経営の効率化
（水道料金等のウェブサービス機能向上やICT技術 ^{※1} を活用した浄水場や水道管の維持管理など） | 5.5 |
| 9 | 脱炭素社会の実現に向けた取組み
（ダムや浄水場の再生可能エネルギー設備やEV車の導入拡大など） | 6.3 |
| 10 | その他（具体的に：) | 1.3 |

※1 ICT技術の活用について

IoT センサを浄水場のポンプ設備に取り付けて設備点検を行っています。ポンプの振動データを常時自動計測することで、ポンプに異変がないか遠隔に監視しています。また、取得した振動データを解析し、施設の長寿命化を図ります。ICT技術等の活用により事業の効率化や付加価値の高い水道サービスの実現を図っています。

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=544) 無回答 0.4

- | | | |
|---|------------|------|
| 1 | 満足 | 31.8 |
| 2 | どちらかといえば満足 | 55.5 |
| 3 | どちらかといえば不満 | 3.3 |
| 4 | 不満 | 0.7 |
| 5 | わからない | 8.3 |

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。

《「緑のまちづくり」について》

福岡市では、緑に関する総合的な計画として平成21年に「福岡市 新・緑の基本計画」を策定し、市内の緑地の保全や緑化の推進に取り組んでいます。市民のみなさまの「緑のまちづくり」の考えについておたずねし、今後の計画改定に生かしていきたいと考えております。

※「緑」とは「森林、農地、河川や海辺の緑地」「公園、道路や学校等の公共施設の緑地」「民有地の樹木等の緑地」のことです。

問 10 あなたがお住まいの周辺の「緑」は多いと思いますか。あてはまるものを1つだけ選んでください。(N=544) 無回答 0.2

1	多い	22.4
2	やや多い	39.7
3	どちらともいえない	21.1
4	やや少ない	12.5
5	少ない	4.0

問 11 あなたは、今後、福岡市内のどのような「緑」を守ったり増やしたりしたいと思いますか。あてはまるものをすべて選んでください。(N=544) 無回答 —

1	住宅の緑（庭、ベランダ、生垣、マンションなど）	34.6
2	街路の緑	61.8
3	公園の緑	68.8
4	近所の自然林の緑（神社・寺を含む）	48.3
5	学校の緑	36.8
6	公共施設・工場・事務所の緑	26.1
7	都心の商業地の中の緑	38.2
8	水辺の緑（河川、ため池、海岸など）	36.9
9	田や畑の緑	27.6
10	周辺の山の緑	31.3
11	その他（具体的に： _____)	0.6
12	特に増やしたいと思わない	1.3

問 12 これから福岡市内で「緑」を増やしたいと考える場所や種類があればお書きください。

例) 地域名・エリア名・公園名・山や川の名前など

問 13 あなたは、お住まいの周辺（歩いて行ける範囲）にどのような公園がほしいと思いますか。特にあてはまるものを3つまで選んでください。（N=544）無回答 1.3

1	樹木があり、緑陰を楽しめる公園	55.7
2	生き物を観察でき、自然と親しめる公園	20.0
3	小さな子どもが遊べる遊具がある公園	27.9
4	ジャングルジムやローラーすべり台など大きな遊具がある公園	11.0
5	野球やサッカーなどの公式試合ができる公園	5.3
6	バーベキュー場やキャンプ場などがある公園	15.4
7	文化・芸術活動のための施設がある公園	9.6
8	広い芝生広場がある公園	25.6
9	花がたくさんある公園	31.1
10	災害の時にすぐに避難できる公園	21.9
11	災害の時に防災活動の拠点となる公園	15.8
12	休息できる広場がある公園	27.0
13	シンボルとなるアートなどがある公園	2.6
14	その他（具体的に：)	3.3
15	特になし	1.1

問 14 あなたは、都心にどのような公園がほしいと思いますか。特にあてはまるものを3つまで選んでください。（N=544）無回答 0.7

1	樹木があり、緑陰を楽しめる公園	59.6
2	生き物を観察でき、自然と親しめる公園	11.6
3	小さな子どもが遊べる遊具がある公園	17.3
4	ジャングルジムやローラーすべり台など大きな遊具がある公園	6.3
5	野球やサッカーなどの公式試合ができる公園	3.7
6	バーベキュー場やキャンプ場などがある公園	8.5
7	文化・芸術活動のための施設がある公園	22.8
8	広い芝生広場がある公園	28.9
9	花がたくさんある公園	29.0
10	災害の時にすぐに避難できる公園	26.7
11	災害の時に防災活動の拠点となる公園	21.7
12	休息できる広場がある公園	29.0
13	シンボルとなるアートなどがある公園	7.7
14	その他（具体的に：)	2.4
15	特になし	1.1

問 15 あなたは、郊外にどのような公園がほしいと思いますか。特にあてはまるものを3つまで選んでください。(N=544) 無回答 0.4

1	樹木があり、緑陰を楽しめる公園	36.0
2	生き物を観察でき、自然と親しめる公園	35.5
3	小さな子どもが遊べる遊具がある公園	17.8
4	ジャングルジムやローラーすべり台など大きな遊具がある公園	28.5
5	野球やサッカーなどの公式試合ができる公園	20.8
6	バーベキュー場やキャンプ場などがある公園	37.7
7	文化・芸術活動のための施設がある公園	11.6
8	広い芝生広場がある公園	22.8
9	花がたくさんある公園	22.2
10	災害の時にすぐに避難できる公園	9.2
11	災害の時に防災活動の拠点となる公園	11.2
12	休息できる広場がある公園	15.4
13	シンボルとなるアートなどがある公園	6.6
14	その他（具体的に：)	1.5
15	特になし	1.3

問 16 「緑」の役割についておたずねします。あなたは、市街地（都心や住宅地など）の「緑」に、どのような効果を期待しますか。特にあてはまるものを3つまで選んでください。

(N=544) 無回答 0.4

1	生物の生態系を守る	25.0
2	大気を浄化し、騒音をやわらげる	49.3
3	都市の気温上昇（ヒートアイランド現象など）をやわらげる	59.9
4	スポーツや野外レクリエーションなどの活動の場を提供する	6.3
5	散歩などの場を提供する	34.6
6	休憩などの場を提供する	32.2
7	洪水やがけ崩れなどの災害を防止する	7.2
8	火事の延焼などを防止する	3.1
9	災害時の避難場所を提供する	14.2
10	人にうるおいを与え、心をなごませる	35.8
11	人工的な施設（ビルや道路など）の景観を整える	8.5
12	都市に風格や落ち着きを与える	10.7
13	その他（具体的に：)	0.2
14	特になし	—

問 17 「緑」の役割についておたずねします。あなたは、郊外の「緑」に、どのような効果を期待しますか。特にあてはまるものを3つまで選んでください。(N=544) 無回答 0.4

1	生物の生態系を守る	53.7
2	大気を浄化し、騒音をやわらげる	30.3
3	都市の気温上昇（ヒートアイランド現象など）をやわらげる	27.6
4	スポーツや野外レクリエーションなどの活動の場を提供する	31.3
5	散歩などの場を提供する	28.7
6	休憩などの場を提供する	22.2
7	洪水やがけ崩れなどの災害を防止する	25.2
8	火事の延焼などを防止する	2.8
9	災害時の避難場所を提供する	17.3
10	人にうるおいを与え、心をなごませる	31.1
11	人工的な施設（ビルや道路など）の景観を整える	3.1
12	都市に風格や落ち着きを与える	5.0
13	その他（具体的に：)	—
14	特になし	0.4

問 18 あなたは、今までに、緑を豊かにするまちづくり活動に参加しましたか。あてはまるものをすべて選んでください。(N=544) 無回答 0.4

1	自宅の庭やベランダで木や花を育てる	63.6
2	公共空間（公園や公民館など）で木や花を育てる	5.9
3	公園の除草清掃など	32.7
4	近所の自然林や空き地の除草清掃など	18.8
5	街路樹の水やりや除草など	5.1
6	木や花の緑化に関する講習会への参加	2.9
7	緑化のための募金	9.0
8	木や花の育て方を人にアドバイスする	4.0
9	その他（具体的に：)	1.8
10	特に何もしていない	21.9

問 19 あなたは、今までに活動したのものも含めて今後どのような活動に参加したいと思いますか。
 あてはまるものをすべて選んでください。(N=544) 無回答 0.4

1 自宅の庭やベランダで木や花を育てる	66.4
2 公共空間（公園や公民館など）で木や花を育てる	17.3
3 公園の除草清掃など	31.1
4 近所の自然林や空き地の除草清掃など	23.3
5 街路樹の水やりや除草など	12.5
6 木や花の緑化に関する講習会への参加	9.6
7 緑化のための募金	24.6
8 木や花の育て方を人にアドバイスする	4.6
9 その他（具体的に： ）	0.4
10 今後特に何もしない	8.6

問 20 あなたは、過去約 10 年間で、福岡市全体の緑は、それぞれどう変化したと感じますか。
 (1)～(11)のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつ選んでください。

(N=544)	そう思う	そう思う どちらかというこ と	いえ ない どちらとも	そうは 思わない どちらかというこ と	そうは 思わない	わからない	無 回 答
(1) 山の緑が保全された	3.7	21.3	29.2	9.6	6.8	28.9	0.6
(2) 田や畑の緑が保全された	2.4	13.8	28.5	15.8	11.6	27.4	0.6
(3) 大木・名木が守られた	3.3	19.5	27.9	10.1	7.0	31.8	0.4
(4) 身近な公園の整備が進んだ	10.5	38.2	23.2	10.1	7.2	10.3	0.6
(5) 大きな公園の整備が進んだ	9.7	33.1	25.9	8.3	6.1	16.5	0.4
(6) 街路樹の整備が進んだ	6.3	25.7	35.5	11.4	7.9	12.7	0.6
(7) 川が緑豊かな空間になった	2.9	20.2	32.9	12.7	10.3	20.2	0.7
(8) 海岸や港が緑豊かな空間になった	2.8	13.6	31.6	14.3	9.0	28.1	0.6
(9) 公共施設の緑化が進んだ	4.4	28.7	30.1	11.0	6.4	18.9	0.4
(10) 住宅の緑化が進んだ	2.9	17.5	35.5	16.4	10.1	17.3	0.4
(11) オフィスビルの緑化が進んだ	3.9	26.7	27.6	12.9	8.5	20.2	0.4

《「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5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21・22 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1～4ページをご覧ください。

	問21						問22					
	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 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
(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※2」の取り組みを進めます。	13.6	50.6	10.5	3.3	20.4	1.7	46.0	38.4	4.6	1.7	6.3	3.1
(2)AI※3やIoT※4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。	9.6	40.3	11.9	3.5	32.5	2.2	37.7	41.7	6.1	1.3	10.5	2.8

(N=544)

(N=544)

	問 21						問 22					
	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。	9.6	53.3	11.2	1.8	23.7	0.4	42.1	45.8	3.9	0.9	6.3	1.1
(4)市民や企業などとの共働^{※5}												
・連携												
市民、地域コミュニティ、企業、NPO ^{※6} 、大学の自治体などとながら支えあい、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みます。	7.7	40.8	9.4	2.9	38.6	0.6	32.2	50.9	5.0	0.7	9.9	1.3
(5)変化に柔軟に適應する組織 づくり												
コンプライアンス ^{※7} 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。	9.0	37.9	13.1	3.7	35.7	0.7	40.8	45.0	3.1	0.9	8.8	1.3

- ※2 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。
- ※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 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。
- ※6 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。
- ※7 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 23 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=544) 無回答 0.6

1 信頼できる	21.3
2 どちらかといえば信頼できる	63.6
3 どちらかといえば信頼できない	6.4
4 信頼できない	0.9
5 わからない	7.2

【 自由意見 】

問 24 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 25 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=544）

◆性別

男性	43.6
女性	56.4

◆年齢

18～29 歳	13.1
30 代	15.6
40 代	19.1
50 代	18.4
60 代	12.1
70 歳以上	21.7

◆職業

正社員・正職員	37.5
契約社員・派遣社員・嘱託	6.4
パート・アルバイト	15.6
会社等役員	2.8
自営業・家族従事者	5.3
専業主婦・専業主夫	14.5
学生	3.3
無職	13.2
その他	1.3

◆行政区

東区	24.3
博多区	12.1
中央区	11.8
南区	17.1
城南区	8.6
早良区	12.3
西区	13.8

◆居住年数

3年未満	7.7
3年以上5年未満	6.3
5年以上10年未満	12.5
10年以上20年未満	19.5
20年以上30年未満	18.4
30年以上	35.7

◆居住形態

持家の戸建て	32.0
持家の集合住宅	26.8
賃貸の戸建て	2.2
賃貸の集合住宅	37.1
社宅・寮	1.3
その他	0.6

◆18歳未満の同居家族

いる	30.3
いない	64.0
無回答	5.7

◆65歳以上の同居家族

いる	40.1
いない	59.2
無回答	0.7

◆回答方法

郵送	39.2
インターネット	60.8

令和5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、「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。

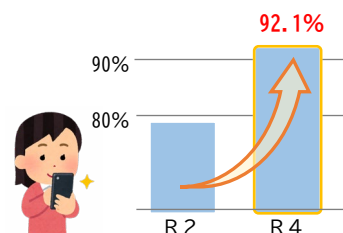
取組方針1 《スマート》迅速で便利なサービスへの転換

(1)行政手続きのデジタル化・オンライン化

- 来庁の必要がない、ノンストップ行政の実現を目指し、オンラインで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・オンライン化の妨げになるルールなどは、市民目線に立って見直し、利便性向上や行政事務の効率化を図りました。

○行政手続きのオンライン化の目標達成

令和4年度は、国民健康保険証の再交付の手続きなどをオンライン化し、令和4年度末までに90%以上の行政手続きのオンライン申請等を可能とする目標を達成



オンラインで利用できる手続き割合 R4年度末 約92.1%(年間総処理件数ベース)

○デジタル改善目安箱で市民目線の見直し実施

令和5年1月に「デジタル改善目安箱」を設置し、寄せられた情報をもとに、保育所入所申請のオンライン化を決定するなど、市民・事業者の皆様が不便に感じているアナログな手続きを見直し

デジタル改善目安箱に基づく見直し決定 51件

- 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、リモート窓口の実証事業を実施しました。離島などの区役所から遠い地域の公民館等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支援や相談対応を行います。

実証の結果を踏まえ、令和5年11月に市内の計13か所に本格導入



- 市民一人ひとりの属性やニーズに合わせた情報をプッシュ型でお届けするなど、様々なサービスを提供する福岡市公式ポータルサイト「ふくおかサポート」を令和5年3月に開設しました。

○マイナンバーカードによる本人確認、基本情報設定により、

- ・子育てや教育、福祉など一人ひとりに合った利用できる制度のご案内
 - ・図書館デジタル貸出カード
 - ・デジタル身分証(施設の利用割引)
- などのサービスを提供 (今後拡充予定)

ふくおかサポート
FUKUOKA CITY PORTAL SITE



(2)AI※1やIoT※2など先進技術の活用

- 24時間いつでも問い合わせに対応できるチャットボットの充実に取り組みました。

○市ホームページ及びLINE公式アカウントに分野別に設定している

チャットボットについて、令和4年度は「税分野」を新たに追加しました。

また、令和5年度は、既存の「子育て分野」を対象に、より分かりやすい内容となるよう、見直しに取り組んでいます。



➤ ICT を活用した教育活動の充実に取り組みました。

- データ駆動型教育への転換に向け、児童生徒は自己の学習状況、教師は児童生徒の個々の状況をデータにより可視化、把握することで、生徒一人ひとりに応じた個別最適な学びを推進するための「教育データ連携基盤」の構築に着手
- 小・中学校のモデル校での授業や不登校児童生徒の学び直しなどで動画教材を活用



➤ ICT を活用した重度障がい者等の就労の実現に向けた実証事業を実施しています。

- 外出困難な重度障がい者等が、分身ロボットを遠隔操作し、自宅に居ながら市の関連施設などでコミュニケーションを中心とする就労にチャレンジする実証事業を実施

➤ 公民連携ワンストップ窓口「mirai@（ミライアット）」を通じて、AI や IoT といった先端技術等を活用した実証実験や共働事業などの民間提案の支援により、社会実装を促進し、社会課題の解決や行政サービスの高質化・効率化に取り組みました。



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

➤ 各区役所の窓口において、市民サービス向上の取組みを行いました。

- 関係課と連携しご遺族サポート窓口の待ち時間等の改善や、「ご遺族のための手続きガイド」を更新するなどしました。
- 外国人へのタブレット端末を活用した転入手続き時の生活ガイダンスや、Facebook での情報発信を実施

➤ 次世代を担う子育て支援の充実に取り組みました。

- すべての子育て世帯への支援として、
 - 子育て家庭の孤立化を防ぎ、安心して子育てができる環境づくりをすすめるため、0～2歳の子育て家庭を定期的に見守りながらおむつ等をお届けするおむつと安心定期便を実施
 - 多子世帯向けの支援として、
 - 令和5年4月から保育所等に通う第2子以降の児童の保育料を無償化
 - 住替えにかかる初期費用の一部助成について、上限額の引上げ要件を子ども2人以上とするなど拡充
 - サポートを必要とする子どもへの支援として、
 - 子どもが健やかに育成される環境整備を促進するため、子ども食堂に対する助成の拡充及び開催場所等のマッチング支援を実施



➤ 発達障がい者支援の拠点として、乳幼児期から成人期まで一貫した支援を行う、発達障がい者支援センターと障がい者就労支援センターを集約して開設



➤ マイナンバーカードの普及促進に取り組みました。

- 「マイナンバーカード臨時交付センター」で平日夜間や土曜、日曜も実施
- そのほか、申請出張サポートや若者向け普及キャンペーンを実施



- 誰もがお互いを理解し、安心して笑顔で、自分らしく遊ぶことができる
インクルーシブ※3な子ども広場の整備プランが完成
 - 令和6年春に第一号となる百道中央公園のオープンを予定
 - 今後、3年間で各区1か所の設置を予定



- 地下鉄七隈線(天神南駅～博多駅)が令和5年3月27日に延伸開業しました。
 - 七隈線各駅から博多駅までの移動時間が約14分短縮
 - 博多駅で空港線と七隈線は改札を通過せずに約3分で乗換え可能



(4)市民や企業などとの共働※4・連携

- 世界水泳選手権福岡大会・世界マスターズ水泳選手権九州大会を開催しました。
 - 企業などと連携した一人一花運動によるおもてなしや、多くの市民ボランティアの皆さまと協力し開催
- 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”で推進しています。
 - 行政課題等の解決を促進するため、事業所の新たな発想・手法による提案に基づいた共同事業を実施し、社会実装を支援する「福岡100ラボ」の創設・運営
 - 福岡シェアダイニングモデルとして、高齢者の孤立の予防・解消や Well-being の向上を目指すため、日常生活に欠かせず、かつ楽しみや自然な交流が期待できる、「食」を通じた多世代交流の居場所づくりを実施



- 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。
 - 社会的孤立を背景とした様々な福祉課題を抱えた世帯に対し、民生委員活動や同行訪問などのサポートを行うため、社会福祉協議会に配置する地域共生推進員を増員
- 脱炭素社会の実現に向けた「2040年度温室効果ガス排出量実質ゼロ」へのチャレンジとして、市民や事業者向けに太陽光発電設備設置や電気自動車購入などへの各種補助事業を一体的に取りまとめ「カーボンニュートラルパッケージ」としてスタートしました。



- 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。
 - アーティストと市民・企業が交流する機会を創出するため、「Artist Cafe Fukuoka」の運営や国内外からアーティストを招聘し、創造活動を支援するアーティスト・イン・レジデンス事業を実施



- 都心の森1万本プロジェクトを始動しました。
 - 天神ビッグバンなど、まちが大きく生まれ変わっていく中で、みどり豊かなまちづくりを推進するため、市民や企業と共働して都心部をはじめ、全市域に植樹運動を展開



- ▶ 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。



- 宿泊施設のほか、飲食・物販、自然体験を一新し「油山牧場・油山市民の森」をリニューアル
- 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

- ▶ 民間活用の推進や業務の集約化などの見直しによる減員を行うとともに、**社会経済情勢の変化に柔軟に適応するため組織体制の充実・強化に取り組んでいます。**
 - 妊娠・出産期から切れ目のない支援など安心して生み育てられる環境づくりを進める体制の構築
 - 困難を抱える子どもを早期に把握し、支援が必要な家庭への在宅支援を推進するなどサポートを必要とする子どもたちの支援体制の強化
 - 教員の働き方改革や専門的な指導による部活動の質の向上を図るため、部活動指導員を増員など、教育環境の充実



- ▶ **災害対策本部機能の充実・強化に取り組んでいます。**
 - 災害対策本部室を活用して、風水害訓練や、防災関係機関と連携した全庁的な震災対処訓練を実施
 - 全職員の防災意識向上のために、防災 e-ラーニングを実施(令和 4 年度 2 回実施)
 - 訓練や研修の成果は、令和5年7月の大雨や台風第 6 号への対応、被災自治体への職員の派遣(家屋や道路などの被災状況の調査等)で発揮

- ▶ **定型的な作業を自動化する RPA^{※5}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:86業務、議事録作成支援サービス利用件数(令和4年度):864件

- ▶ **柔軟な発想のもと、業務の創意工夫に取り組みました。**
 - 学級閉鎖・一斉休校に伴うフードロス(未利用食材の廃棄)ゼロを目指してパン販売を実施
 - 子どもの健康・体力の増進と健全育成を図るため、民間スイミングクラブと連携し、主に小学生を対象とした、夏休みプール開放事業を実施
 - より多くの方に投票いただけるよう、大型商業施設に期日前投票所を設置(福岡市長選挙4か所、統一地方選挙5か所)



※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 インクルーシブ:包括的を意味する英単語であり、排除を意味する exclusion の対義語である。性別、人種、民族・国籍、出身地、社会的地位、障がいの有無により、排除されることなく包括・包含している様を表した言葉として使用される。

※4 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。

※5 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。