

# 第5回調査結果

## 1. 調査の概要

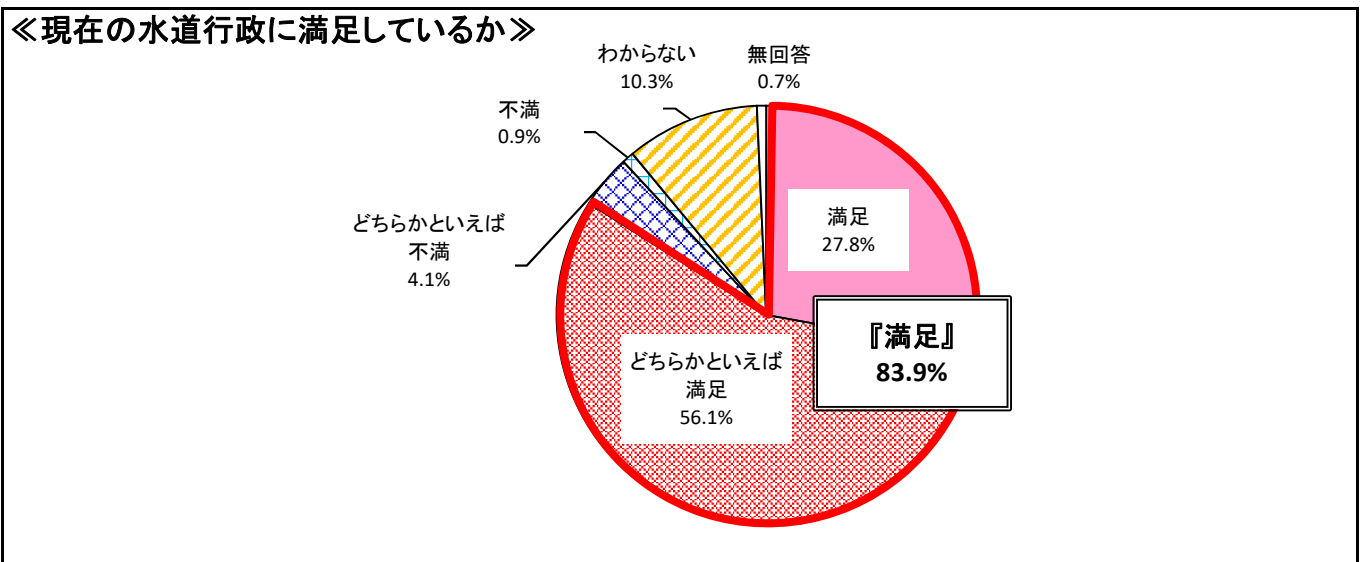
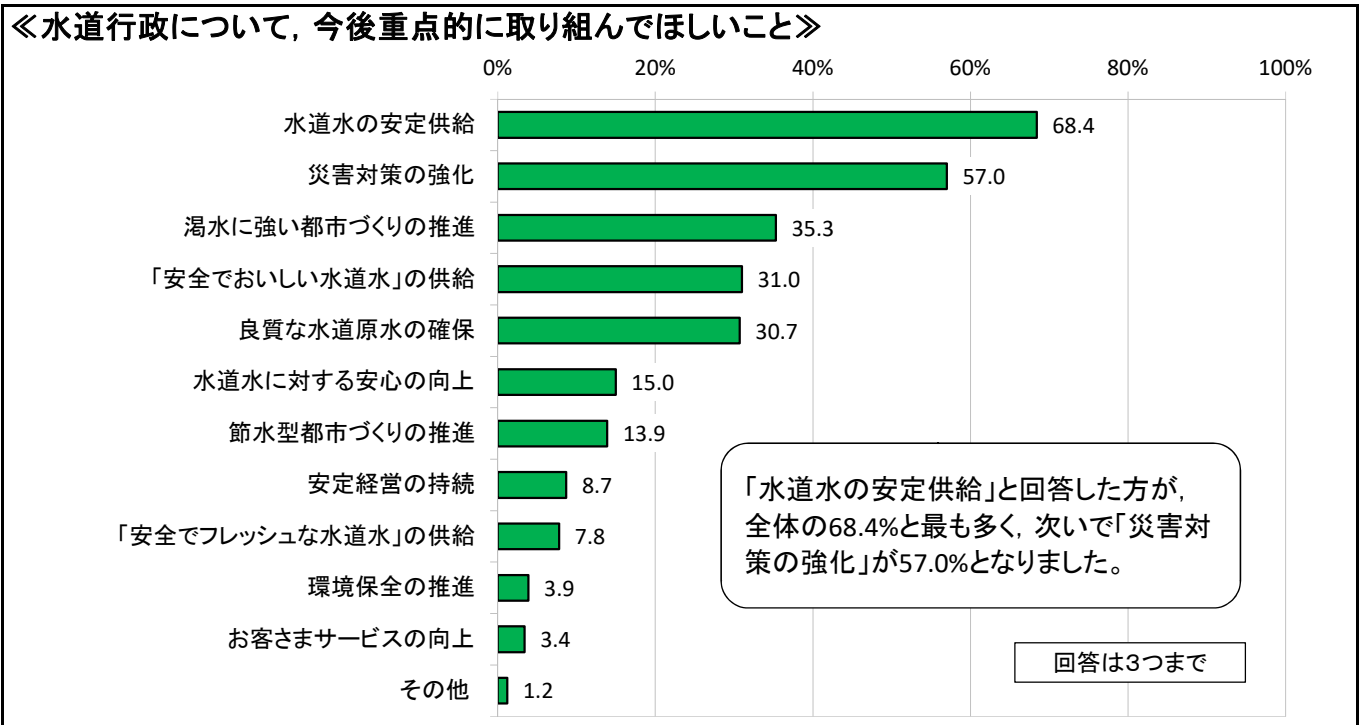
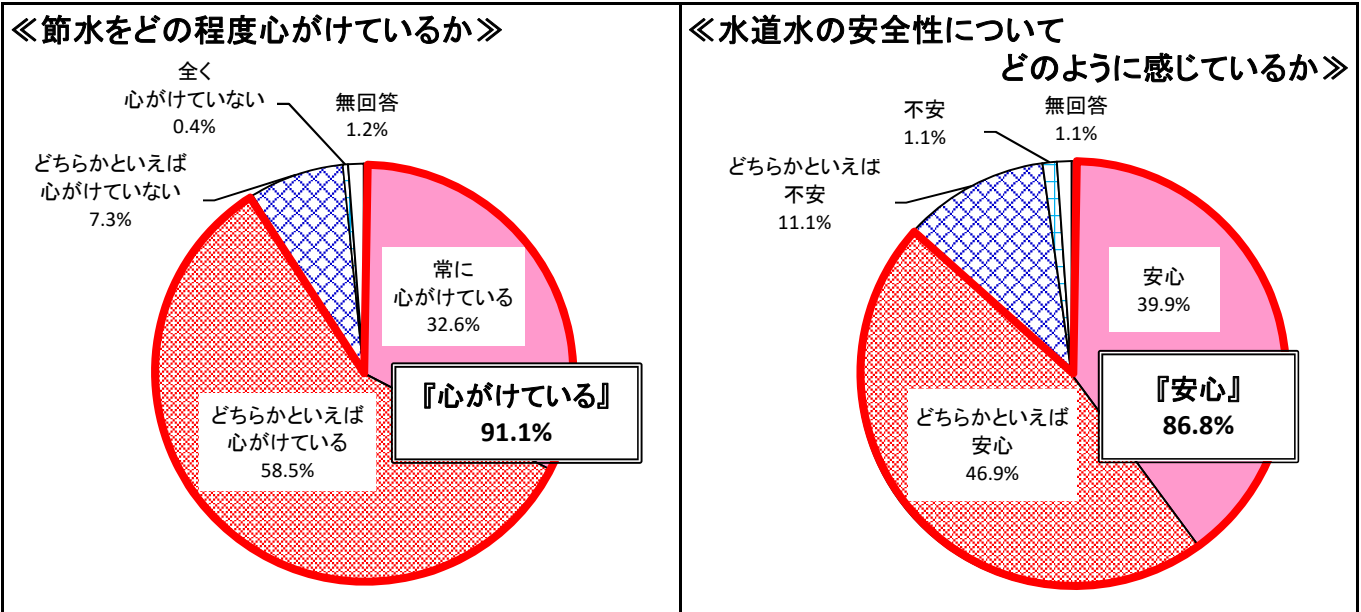
(1)調査期間	令和元年9月25日から10月9日まで
(2)調査対象者数	618人
(3)回答者数	561人
(4)有効回答率	90.8%

## 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」について
- ②「食育」について
- ③「『食』の安全・安心」について
- ④「福岡市の行政運営の取り組み」について

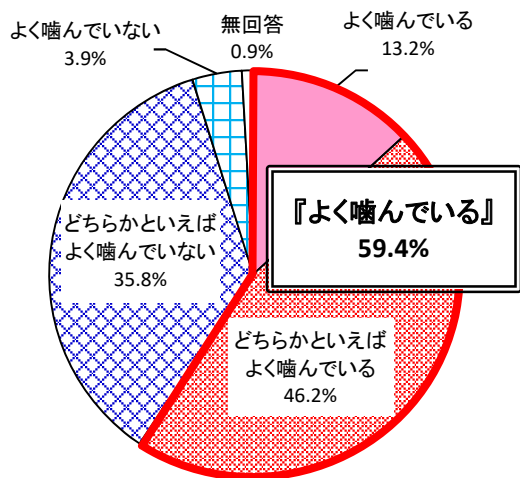
※『 』は2つ以上の選択肢を合計して表したものの。  
 例:『安心』=「安心」+「どちらかといえば安心」

### ①「水道水への意識や水道行政に対する満足度」について(N=561)



## ②「食育」について(N=561)

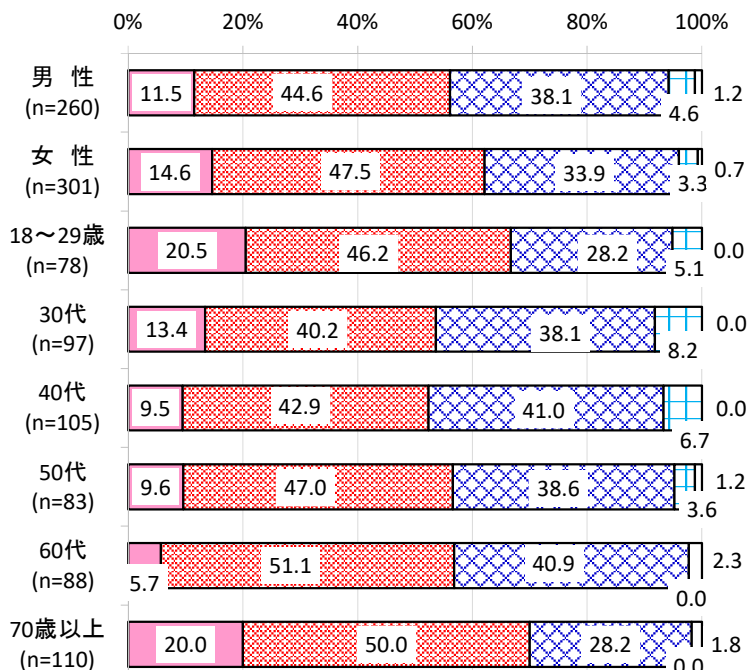
### 《普段、よく噛んで食べているか》



『よく噛んでいる』  
59.4%

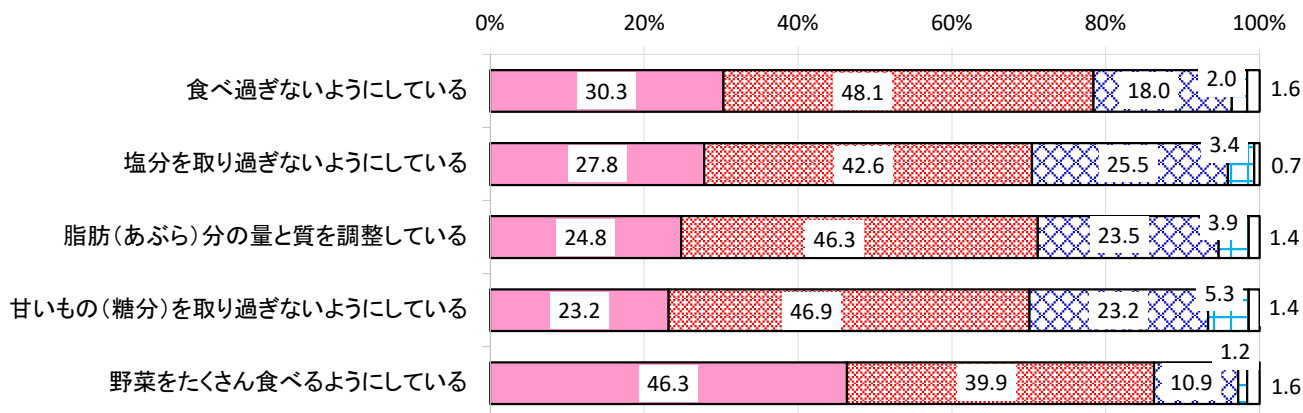
年代別にみると、『よく噛んでいる』と回答した方は、18～29歳(66.7%)、70歳以上(70.0%)で6割を超える結果となりました。

よく噛んでいる    どちらかといえばよく噛んでいる  
 どちらかといえばよく噛んでいない    よく噛んでいない    無回答

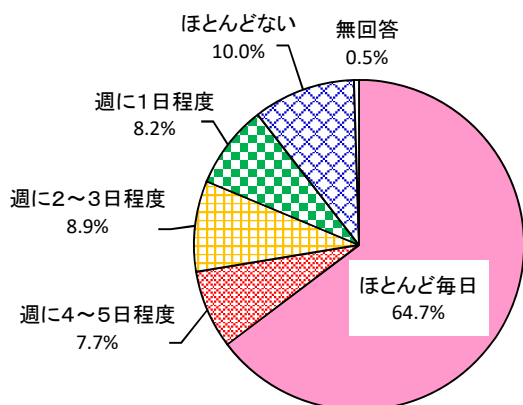


### 《生活習慣病予防や改善のために実践していること》

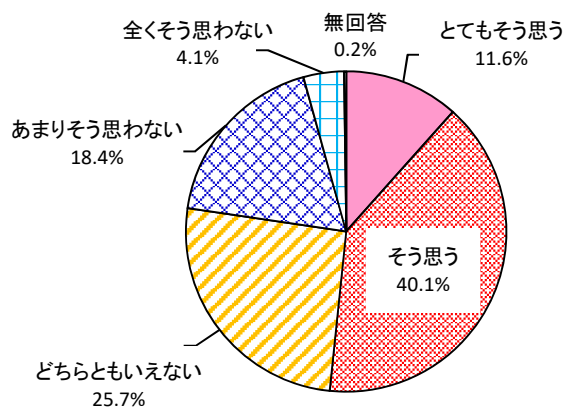
いつもしている    時々している    あまりしていない    ほとんどしていない    無回答



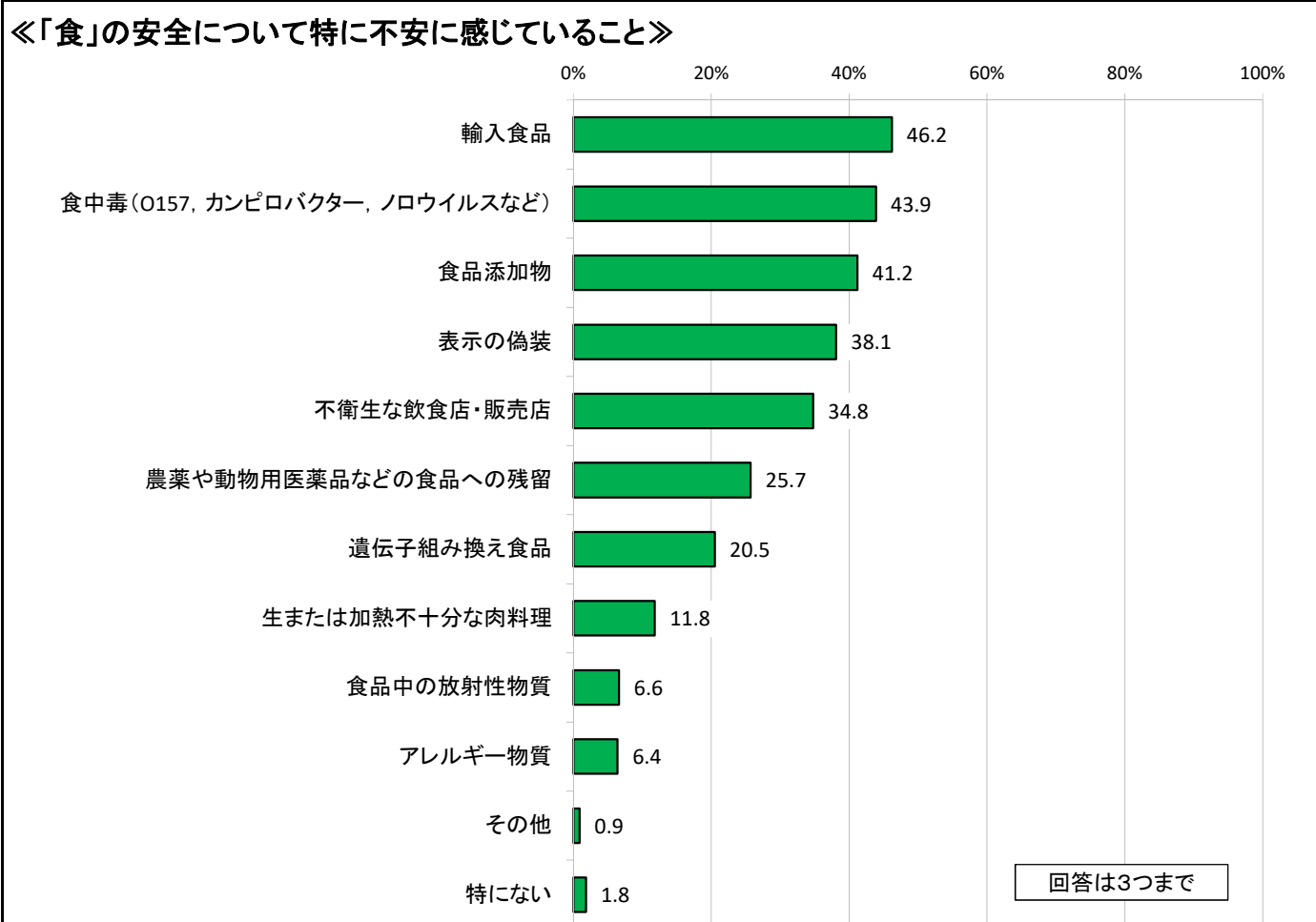
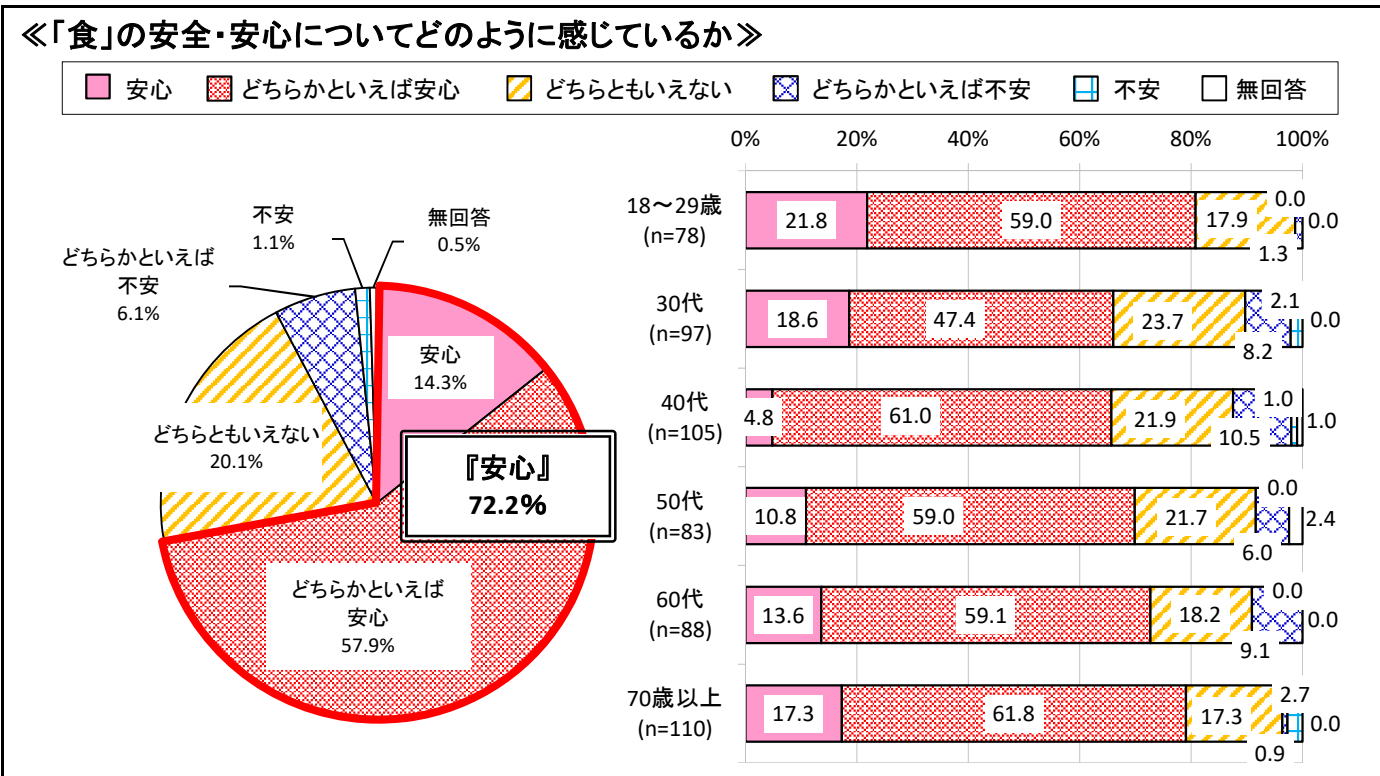
### 《家族、友人、知人などと食事をする機会がどのくらいあるか》



### 《友人、知人、職場や地域など、家族以外の人と食事をする機会を持ちたいか》

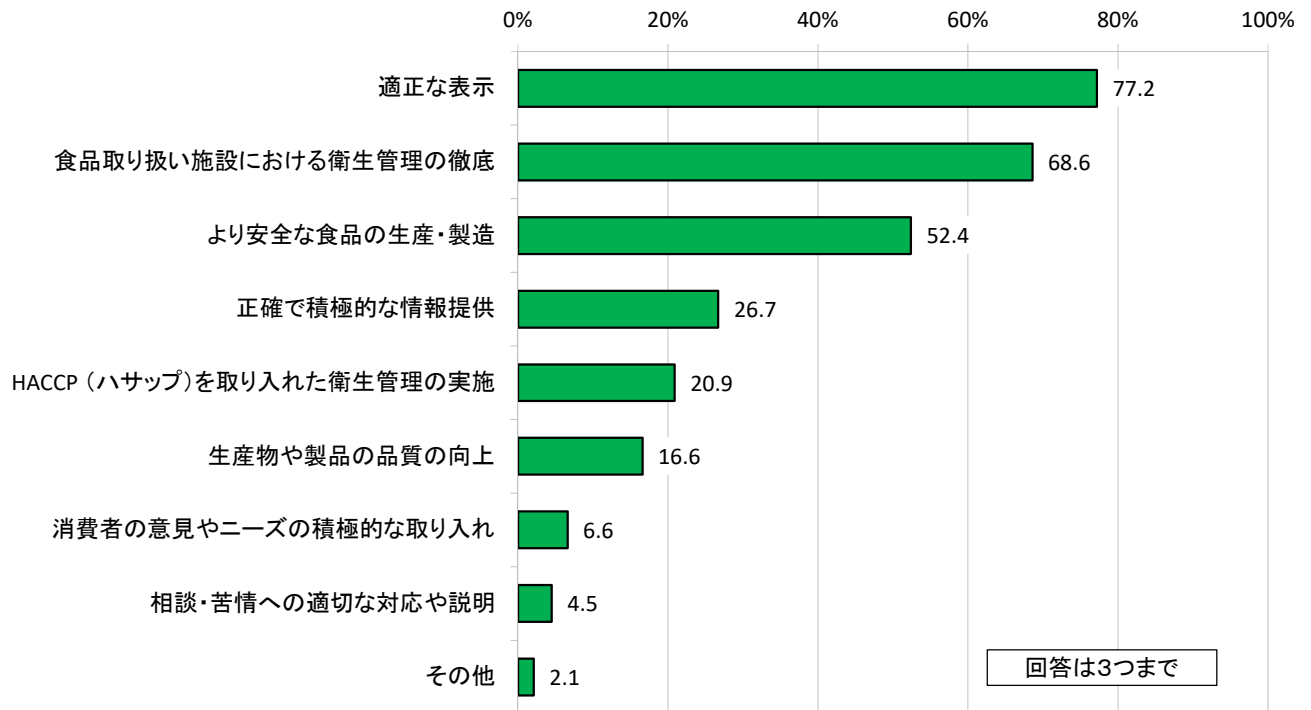


### ③『食』の安全・安心について(N=561)



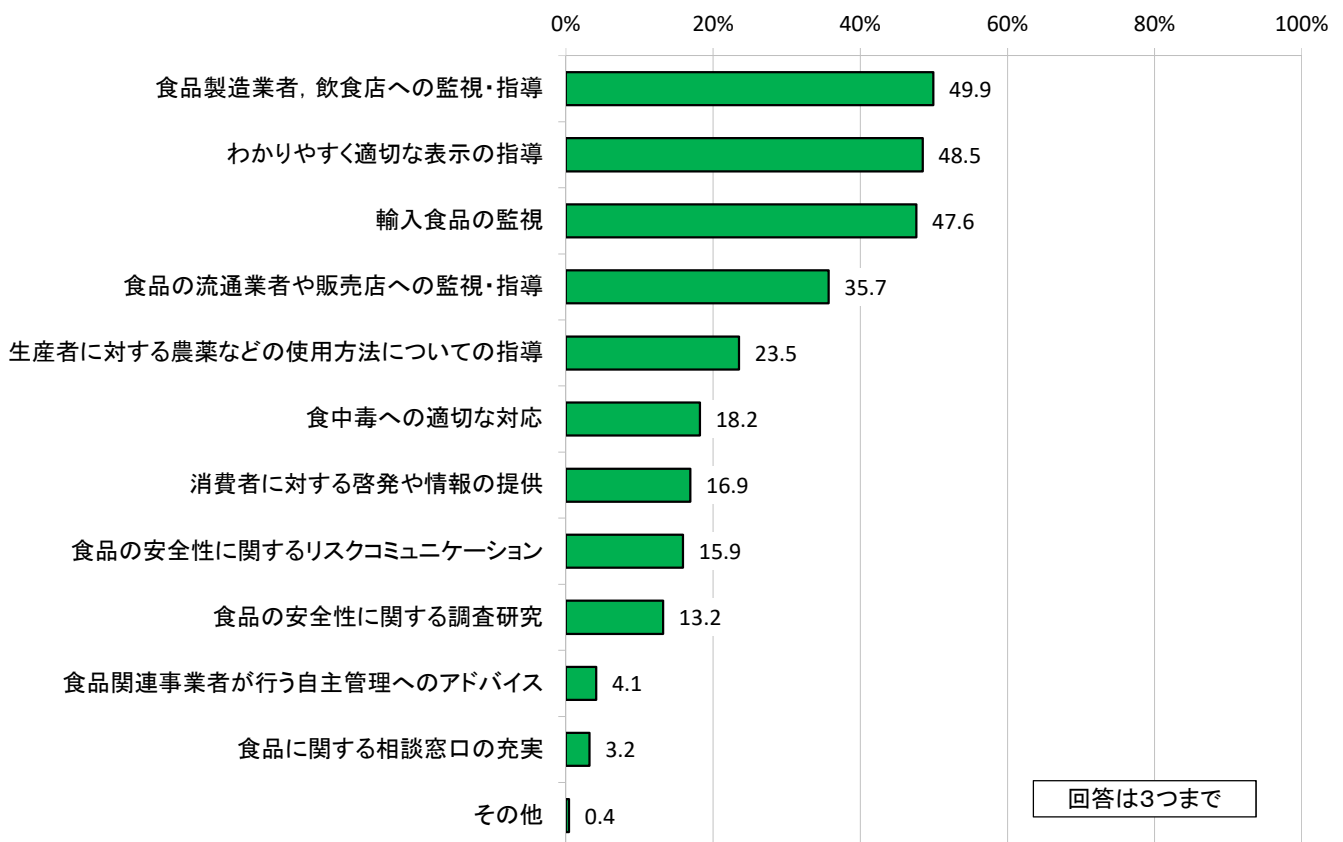
「輸入食品」が46.2%と最も多く、次いで「食中毒」が43.9%、「食品添加物」が41.2%、「表示の偽装」が38.1%、「不衛生な飲食店・販売店」が34.8%となりました。

### 《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》



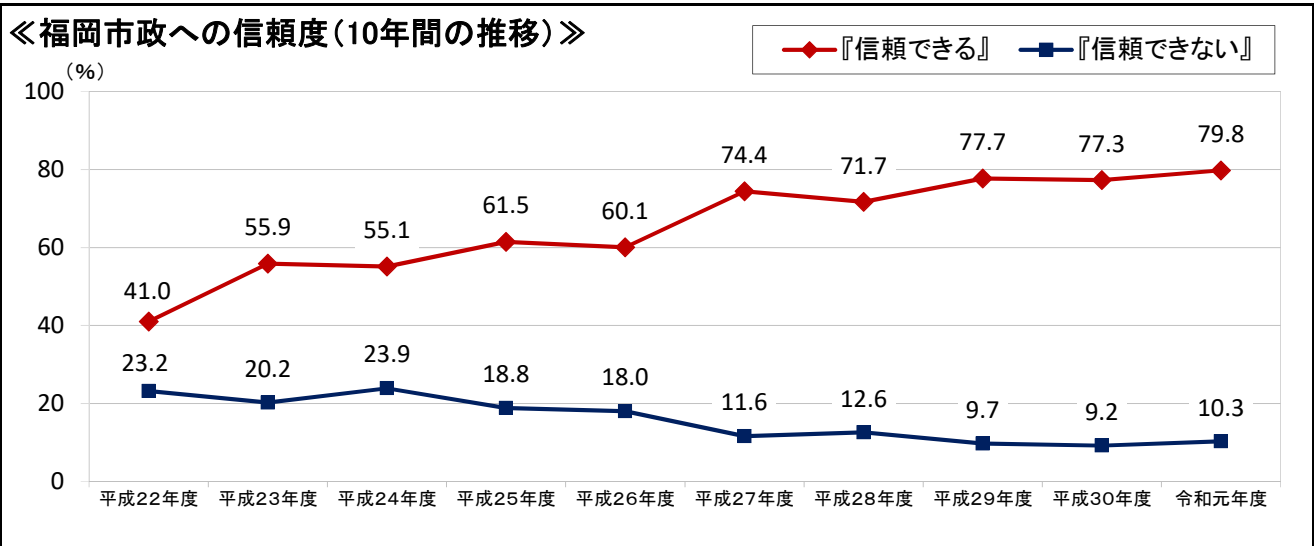
「適正な表示」が77.2%と最も多く、次いで、「食品取り扱い施設における衛生管理の徹底」が68.6%、「より安全な食品の生産・製造」が52.4%となりました。

### 《「食」の安全確保のため、福岡市にさらに力を入れてほしいこと》

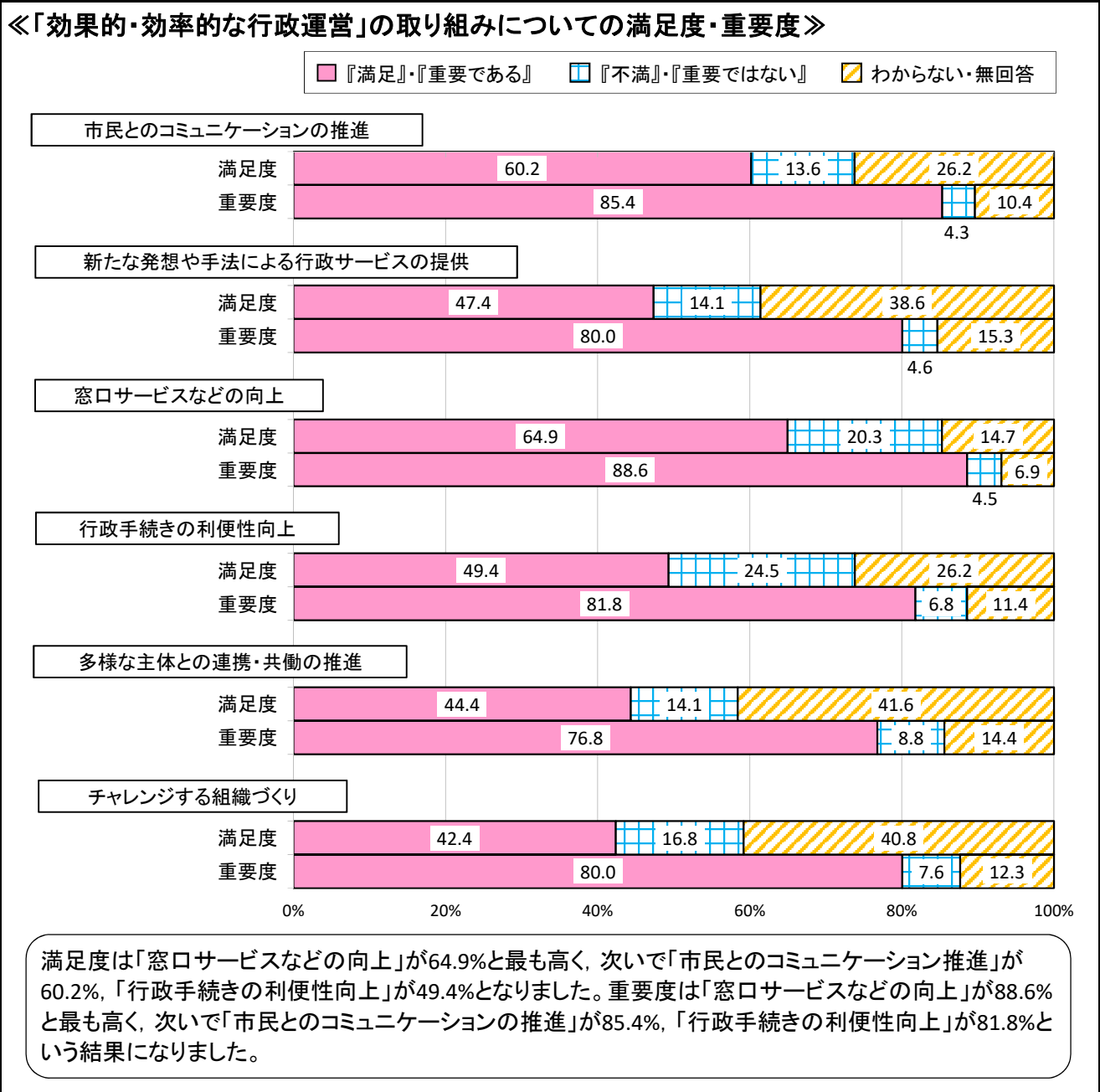


「食品製造業者, 飲食店への監視・指導」が49.9%と最も多く、次いで「わかりやすく適切な表示の指導」が48.5%、「輸入食品の監視」が47.6%となりました。

#### ④「福岡市の行政運営の取り組み」について (N=561)



「わからない」「無回答」:省略



# 第5回市政アンケート調査 (N=561)

## 〔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」について  
(担当課：水道局 総務課)
2. 「食育」について  
(担当課：保健福祉局 健康増進課)
3. 「『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)
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(水)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」についておたずねします》

福岡市では、昭和53年と平成6年の大濁水を教訓として、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るため、水源地域・流域との連携や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。 (N=561)

- 1 常に心がけている 32.6
- 2 どちらかといえば心がけている 58.5
- 3 どちらかといえば心がけていない 7.3
- 4 全く心がけていない 0.4

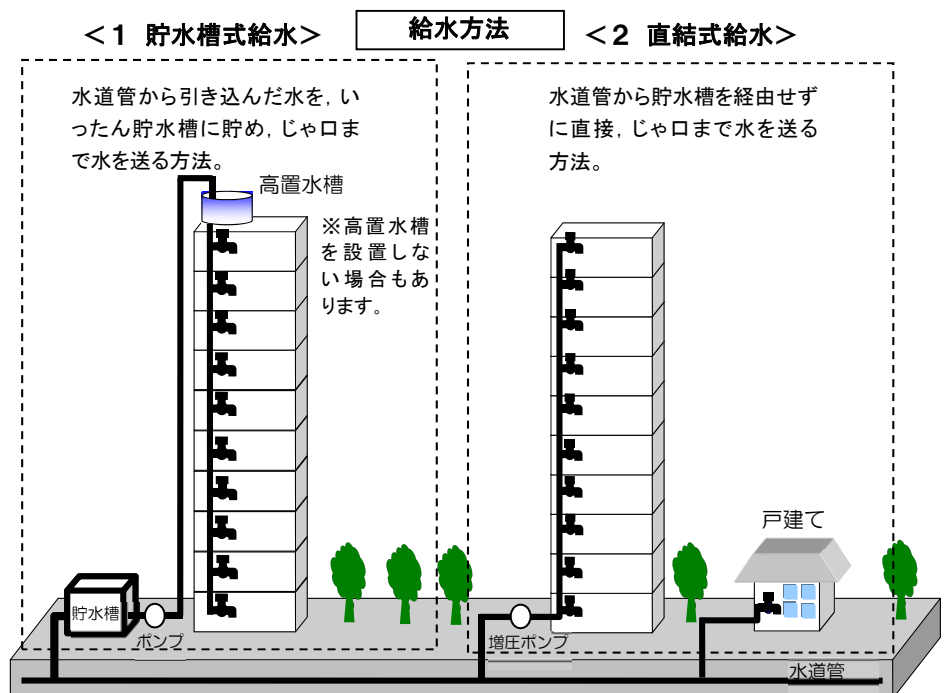
無回答：1.2

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。 (N=561)

- 1 貯水槽式給水 39.0
- 2 直結式給水 41.9
- 3 井戸 1.1
- 4 わからない 16.2

無回答：1.8

(参考)





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つだけ選び、番号に○をつけてください。 (N=561)

- 1 安心 39.9
- 2 どちらかといえば安心 46.9
- 3 どちらかといえば不安 11.1
- 4 不安 1.1

無回答：1.1

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=68)

- 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 60.3
- 2 水道水に色がついて汚れていることがあるから 5.9
- 3 さびなどの不純物が混ざっていることがあるから 20.6
- 4 季節によって水温が変わるから 23.5
- 5 貯水槽の管理が不十分で心配だから（定期的な清掃をしていないなど） 27.9
- 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 19.1
- 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 38.2
- 8 その他 13.2

無回答：0.0

≪ 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つだけ選び、番号に○をつけてください。 (N=561)

- 1 水道水をそのまま飲んでいる 18.0
- 2 水道水にひと工夫して飲んでいる  
（冷やす、沸かす、レモン果汁を入れる、浄水器に通すなど） 62.7
- 3 飲んでいない 17.6

無回答：1.6

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=451)

- 1 水をそのまま飲む習慣がないから 41.2
- 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 40.8
- 3 水道水より健康に良いと思う水があるから 19.1
- 4 ペットボトル水など市販の水を飲んでいるから 24.8
- 5 水道水よりおいしい水があるから 14.0
- 6 水道水は生ぬるいから 13.5
- 7 水質に不安があるから 27.3
- 8 その他 9.1

無回答：2.4

◀ 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。 (N=561)

1 知っていた 83.6

2 知らなかった 16.2

無回答:0.2

問6 福岡市で使用している水(平均40万m<sup>3</sup>/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。 (N=561)

1 知っていた 49.6

2 知らなかった 50.3

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。 (N=561)

1 知っていた 20.3

2 知らなかった 79.5

無回答:0.2

問8 あなたは、問7のような保全活動・交流事業に興味がありますか。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=561)

1 興味がある 10.9

2 どちらかといえば興味がある 49.2

3 どちらかといえば興味はない 33.5

4 興味はない 6.1

無回答:0.4

問9 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。 (N=561)

- 1 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） 68.4
  - 2 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） 13.9
  - 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） 57.0
  - 4 濁水に強い都市づくりの推進（貯水機能の強化など） 35.3
  - 5 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） 30.7
  - 6 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
  - 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（直結給水の普及促進など） 7.8
  - 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） 15.0
  - 10 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） 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） 8.7
  - 12 その他 1.2
- 無回答：3.9

問10 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。 (N=561)

- 1 満足 27.8
  - 2 どちらかといえば満足 56.1
  - 3 どちらかといえば不満 4.1
  - 4 不満 0.9
  - 5 わからない 10.3
- 無回答：0.7

問11 福岡市の水道行政に関する意見、要望などがありましたら、ご自由にお書きください。

## 《「食育」についておたずねします》

平成17年6月に成立した「食育基本法」では、「食育」は、生きる上での基本であって、教育の三本柱である知育、徳育、体育の基礎となるべきものと位置づけられています。

福岡市では、子どもから高齢者までのすべての市民が、食に関する適切な判断力を養い、心身の健康増進を図るとともに、福岡の豊かな農林水産物の活用を通し、食の大切さへの理解を深めることにより豊かな人間性を育むことを目指しています。

また、本市の食育に関する施策の基本となる事項を定めた「福岡市食育推進計画」を策定し、さまざまな取り組みを行っております。

そこで、食育について、市民の皆さまのご意見をお聴きしたいと考えております。

問12 あなたは普段、よく噛んで食べていますか。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=561)

- 1 よく噛んでいる 13.2
- 2 どちらかといえばよく噛んでいる 46.2
- 3 どちらかといえばよく噛んでいない 35.8
- 4 よく噛んでいない 3.9

無回答：0.9

問13 あなたは普段、生活習慣病予防や改善のために、以下の項目をどの程度実践していますか。(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。 (N=561)

	いつもしている	時々している	あまりしていない	ほとんどしていない	無回答
(1) 食べ過ぎないようにしている (エネルギーを調整※1している)	30.3	48.1	18.0	2.0	1.6
(2) 塩分を取り過ぎないようにしている (減塩をしている)	27.8	42.6	25.5	3.4	0.7
(3) 脂肪(あぶら)分の量と質を調整している	24.8	46.3	23.5	3.9	1.4
(4) 甘いもの(糖分)を取り過ぎないようにしている	23.2	46.9	23.2	5.3	1.4
(5) 野菜をたくさん食べるようにしている	46.3	39.9	10.9	1.2	1.6

※1 「エネルギーを調整」とは、例えば、「低カロリーの食品や商品を選ぶ」など摂取エネルギー(カロリー)の調整を行うことをいいます。

問14 あなたは、安全な食生活を送るために、以下の項目をどの程度実践していますか。(1)～(7)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。

(N=561)

	いつもしている	時々している	あまりしていない	ほとんどしていない	無回答
(1) 食品を買うときや食べるときに「消費期限」など容器包装に記載されている表示を確認する	75.8	17.1	4.8	1.6	0.7
(2) 食品に表示されている「保存方法」や「使用方法」を守る	60.6	29.2	7.3	1.8	1.1
(3) 肉や生魚を扱った包丁、まな板、トング、箸などの器具は、専用のものを使うか、他の調理に使用する場合にはよく洗う	71.1	17.5	8.4	1.8	1.2
(4) 生肉、生魚、卵をさわった後は、しっかり手を洗う	73.6	17.8	5.7	1.8	1.1
(5) 料理は、長時間、室内で放置しない	68.8	22.8	6.2	0.9	1.2
(6) 生の状態（生食用として販売されているものは除く）や加熱が不十分な状態で肉を食べない	83.2	10.7	3.4	1.4	1.2
(7) 食事の前に、しっかりと手を洗う	65.1	24.8	8.2	0.9	1.1

問15 あなたは、家族、友人、知人などと食事をする機会がどのくらいありますか。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=561)

- 1 ほとんど毎日 64.7
- 2 週に4~5日程度 7.7
- 3 週に2~3日程度 8.9
- 4 週に1日程度 8.2
- 5 ほとんどない 10.0

無回答：0.5

問16 あなたは、友人や知人、職場や地域など、家族以外の人と食事をする機会を持ちたいですか。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=561)

- 1 とてもそう思う 11.6
- 2 そう思う 40.1
- 3 どちらともいえない 25.7
- 4 あまりそう思わない 18.4
- 5 全くそう思わない 4.1

無回答：0.2

問17 あなたは普段、野菜や魚などの農水産物について、なるべく福岡市内産や福岡県内産のものを買うようにしていますか。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=561)

- 1 いつも買っている 9.1
- 2 できるだけ買うようにしている 72.4
- 3 あまり買わない 16.2
- 4 買わない 1.6

無回答：0.7

問18 これまで、あなた自身、またはあなたの家族の中で、農林漁業体験に参加したことがある人はいいますか。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=561)

- 1 いる 22.3
- 2 いない 77.5

無回答：0.2

《 『食』の安全・安心」についておたずねします 》

近年、食品への異物混入、生または加熱不十分な肉料理による食中毒など、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います。

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19 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=561)

- 1 安心 14.3
- 2 どちらかといえば安心 57.9
- 3 どちらともいえない 20.1
- 4 どちらかといえば不安 6.1
- 5 不安 1.1

無回答：0.5

問20 「食」の安全について特に不安を感じていることがありますか。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。(N=561)

- 1 不衛生な飲食店・販売店 34.8
- 2 表示の偽装 38.1
- 3 輸入食品 46.2
- 4 食品添加物 41.2
- 5 遺伝子組み換え食品 20.5
- 6 アレルギー物質 6.4
- 7 食中毒（O157、カンピロバクター、ノロウイルスなど） 43.9
- 8 生または加熱不十分な肉料理 11.8
- 9 農薬や動物用医薬品などの食品への残留 25.7
- 10 食品中の放射性物質 6.6
- 11 その他 0.9
- 12 特になし 1.8

無回答：1.6

問21 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=561)

- 1 新聞, 雑誌, 本 58.6
- 2 市政だより, 福岡市の広報チラシやパンフレット 22.8
- 3 テレビ, ラジオ 67.7
- 4 福岡市ホームページ 2.7
- 5 SNS (ツイッター, フェイスブック, ラインなど) 15.0
- 6 インターネット (福岡市ホームページ・SNS は除く) 31.0
- 7 食品を購入した店舗 38.3
- 8 食品会社のお客さま相談室・広報室 1.2
- 9 消費生活センター 2.0
- 10 保健福祉センター (保健所) 2.9
- 11 家族, 友人, 知人 41.9
- 12 その他 3.0

無回答: 1.1

問22 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。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=561)

- 1 適正な表示 77.2
- 2 食品取り扱い施設における衛生管理の徹底 68.6
- 3 より安全な食品の生産・製造 52.4
- 4 HACCP (ハサップ) ※1 を取り入れた衛生管理の実施 20.9
- 5 生産物や製品の品質の向上 16.6
- 6 相談・苦情への適切な対応や説明 4.5
- 7 消費者の意見やニーズの積極的な取り入れ 6.6
- 8 正確で積極的な情報提供 26.7
- 9 その他 2.1

無回答: 2.3

※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23 「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。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=561)

- 1 わかりやすく適切な表示の指導 48.5
- 2 輸入食品の監視 47.6
- 3 食品製造業者、飲食店への監視・指導 49.9
- 4 食品の流通業者や販売店への監視・指導 35.7
- 5 生産者に対する農薬などの使用方法についての指導 23.5
- 6 消費者に対する啓発や情報の提供 16.9
- 7 食品関連事業者が行う自主管理へのアドバイス 4.1
- 8 食品の安全性に関するリスクコミュニケーション※2 15.9
- 9 食品の安全性に関する調査研究 13.2
- 10 食中毒への適切な対応 18.2
- 11 食品に関する相談窓口の充実 3.2
- 12 その他 0.4

無回答：2.5

※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。

問24 「食」の安全・安心に関する意見、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25 次の(1)～(6)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。(N=561)

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、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だと思う	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。	7.1	53.1	11.1	2.5	24.6	1.6	36.4	49.0	3.6	0.7	6.8	3.6
(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。	6.4	41.0	10.9	3.2	35.7	2.9	40.1	39.9	3.2	1.4	11.2	4.1

	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	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
<b>(3) 窓口サービスなどの向上</b> 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。	13.0	51.9	15.7	4.6	13.5	1.2	48.0	40.6	3.6	0.9	3.7	3.2
<b>(4) 行政手続きの利便性向上</b> 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。	9.6	39.8	16.8	7.7	24.4	1.8	50.1	31.7	5.0	1.8	8.4	3.0
<b>(5) 多様な主体との連携・共働※2の推進</b> 多様化する市民ニーズにこたえるために、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。	6.4	38.0	12.1	2.0	39.8	1.8	34.6	42.2	7.0	1.8	11.4	3.0
<b>(6) チャレンジする組織づくり</b> 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。	8.0	34.4	12.7	4.1	39.0	1.8	41.7	38.3	5.3	2.3	9.4	2.9

※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つだけ選び、番号に○をつけてください。(N=561)

- 1 信頼できる 18.7
- 2 どちらかといえば信頼できる 61.1
- 3 どちらかといえば信頼できない 8.9
- 4 信頼できない 1.4
- 5 わからない 8.6

無回答：1.2

【自由意見】

問27 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28 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。

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。





## 令和元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」に、新たに防犯・交通安全のカテゴリを追加するとともに、道路や公園などの不具合を通報できる機能を追加しました。

友だち数：162 万人突破！（R1.8.1 時点）



- 無料公衆無線LAN「Fukuoka City Wi-Fi」のサービスを、新たに鴻臚館跡展示館や福岡市動植物園等で開始しました。

H30 年度末：109 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）



- 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 30 年度実施回数：64 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

- 視覚や聴覚に障がいがあり、避難情報の取得が困難な方に対し、自宅の固定電話やFAXを利用して避難情報を提供する取り組みを、令和元年6月から新たに開始しました。

- IoT<sup>\*1</sup>を活用した子どもの見守りシステムの導入により、子どもの安全を確保し、安全で安心なまちづくりを進めます。

市内全域は政令市初！令和元年10月から導入開始



- 福岡市で暮らす外国人の増加に伴い、在住外国人からの生活に関する相談を受け付け、情報提供などを行う「福岡市外国人総合相談支援センター」を、平成31年4月に新たに設置しました。



### (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 30 年度千早サービスコーナーの利用件数：約 9 万 1 千件（前年比 11%増）

- 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。





- ・結婚などの記念日に記念撮影ができるコーナーを設置
- ・タブレット端末による通訳サービス（手話・外国語）実施
- ・ご不幸に伴う手続きをまとめた「おくやみ手続きガイド」の作成 など







<sup>\*1</sup> 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) 行政手続きの利便性向上に関すること

- ▶ 平成30年度には水道料金や保育料、令和元年度には国民健康保険料について、インターネットを利用した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。**24**  
(住民票の写し、印鑑登録証明書は毎日6時半～23時まで取得可能)
- ▶ 住民票などの証明書の発行手数料や、体育館などの施設利用料等について、スマートフォンを利用した「LINE Pay」でキャッシュレス決済ができるサービスを平成31年4月から導入しました。**20**窓口、**39**施設に本格導入！
- ▶ 市税の納付について、スマートフォンで納付書に印刷されたバーコードを読み込むことで、簡単に支払いができる新たな決済サービスを、平成31年4月に開始しました。

## (5) 多様な主体との連携・共働<sup>※2</sup>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。
  - ・福岡市総合体育館（H30.12月開館）  
**H30年度は約5万人が利用！**
  - ・福岡市美術館（H31.3月リニューアルオープン）
- ▶ 福岡市を花と緑でいっぱいにする「一人一花運動」の輪を広げ、天神や博多駅などの都心部で120か所以上のおもてなし花壇（企業協賛）がまちを彩り、また、市内170か所以上で、ボランティア団体が活動するなど、花による共創のまちづくりを進めました。
- ▶ 「高齢者の買い物支援事業」として、買い物支援に取り組む地域と企業のマッチング（橋渡し）を行い、協力企業による移動スーパーの巡回などを行う取組みを、令和元年7月から開始するなど、人生100年時代に向けたプロジェクト「福岡100」を推進しました。

## (6) チャレンジする組織づくりに関すること

- ▶ 市役所の「働き方改革」を目指し、さらなる生産性の向上と業務の効率化に向け、**定例的な事務作業を自動化するRPA<sup>※3</sup>の実証実験**を実施しました。  
**実証実験実施：ふるさと納税に関する寄付金の入金処理や支払事務の自動化など5業務**
- ▶ 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）の隊員を増員し、「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。  
**九州最大！隊員を16名から22名に増員！**
- ▶ 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。**H30年度点検実施：約1,000事業**

※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 RPA：〔Robotic Process Automation〕：定型的な事務作業をパソコン上の仮想ロボットが自動的に処理するアプリケーション。

## 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みるとともに、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