

## 第4回市政アンケート調査

- 調査期間 令和2年9月25日～10月9日
- 調査数 621件
- 回答数 546件
- 有効回答率 87.9%

### 〔テーマ・担当課〕

1. 「地域の活動やまちづくり」について  
(担当課：市民局 コミュニティ推進課)
2. 「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)
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。

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(金)までにポストに投函してください。**

《「地域の活動やまちづくり」についておたずねします》

地域では、住みよいまちをつくるために、自治組織を中心に、さまざまな活動が行われています。これらの活動や自治組織の運営、福岡市の地域に関する施策について、市民の皆さまのご意見をお伺いします。

※この「地域の活動やまちづくり」についてのアンケートにおいて、「地域」は町内から小学校区程度の範囲をお考えください。

問1 あなたは過去1年間に、お住まいの地域で、住民が行っている活動（次の問1-1のような地域活動）にどのくらい参加しましたか。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=546)

- 1 週に1回以上 2.2
  - 2 月に1回程度 7.9
  - 3 年に数回程度 18.1
  - 4 年に1回 7.1
  - 5 全く参加しなかった 64.7
- 無回答：0.0

問1-1 《問1で「1」～「4」と回答した方におたずねします。》

どのような分野の活動に参加しましたか。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=193)

- 1 子育て支援 6.7
  - 2 青少年の健全育成 3.1
  - 3 高齢者・障がい者支援 5.2
  - 4 健康づくり 8.8
  - 5 人権 6.7
  - 6 男女共同参画 4.1
  - 7 スポーツ・レクリエーション 22.3
  - 8 文化活動・生涯学習 10.4
  - 9 ごみ減量・リサイクル 37.8
  - 10 環境美化 45.1
  - 11 防災 14.0
  - 12 防犯 11.4
  - 13 交通安全 13.0
  - 14 住民同士の交流 28.0
  - 15 外国人との交流 0.5
  - 16 その他 5.2
- 無回答：0.0

問1-2 << 問1で「1」～「4」と回答した方におたずねします。>>

参加したきっかけは何でしたか。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=193)

- 1 家族に誘われた 6.7
- 2 友人・近所の人に誘われた 19.7
- 3 地域の役員に誘われた 25.4
- 4 広報紙やチラシ・ポスターを見た 24.4
- 5 インターネット・SNSを見た 2.1
- 6 自治会・町内会の総会などの集まりで聞いた 25.4
- 7 地域の役員になった 21.2
- 8 PTA・子ども会活動への参加 15.0
- 9 職場の地域貢献活動として 2.1
- 10 その他 6.2
- 11 特にない 3.6

無回答：5.2

問1-3 << 問1で「5」と回答した方におたずねします。>>

地域活動に参加しなかった（または参加できなかった）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=353)

- 1 仕事で時間がとれないから 42.8
- 2 家事・育児・介護で時間がとれないから 15.3
- 3 参加できる時間と、活動が行われている時間が合わないから 21.2
- 4 活動があることを知らなかったから 46.5
- 5 活動の参加方法がわからないから 26.3
- 6 参加したい活動が実施されていないから 7.9
- 7 一緒に参加する人がいないから 18.4
- 8 参加したことによって、その後の地域活動で役割を担わされたくないから 10.5
- 9 隣近所との付き合いがわずらわしいから 8.5
- 10 地域活動に関心がないから 7.6
- 11 年齢や健康上の理由から 14.2
- 12 その他 7.6
- 13 特にない 2.8

無回答：3.7

《 すべての方におたずねします。 》

問2 あなたは、地域活動は大切だと思いますか。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=546)

- 1 そう思う 29.3
- 2 どちらかといえばそう思う 57.0
- 3 どちらかといえばそう思わない 5.1
- 4 そう思わない 2.2
- 5 わからない 4.4

無回答：2.0

問2-1 《 問2で「1」「2」と回答した方におたずねします。 》

あなたは、地域活動のうち、どのような分野の活動が大切だと思いますか。特にあてはまるものを5つまで選び、番号に○をつけてください。(n=471)

- 1 子育て支援 51.2
- 2 青少年の健全育成 25.7
- 3 高齢者・障がい者支援 46.7
- 4 健康づくり 24.8
- 5 人権 5.5
- 6 男女共同参画 2.8
- 7 スポーツ・レクリエーション 17.0
- 8 文化活動・生涯学習 15.7
- 9 ごみ減量・リサイクル 32.5
- 10 環境美化 38.4
- 11 防災 44.4
- 12 防犯 51.6
- 13 交通安全 26.1
- 14 住民同士の交流 22.9
- 15 外国人との交流 5.3
- 16 その他 1.1
- 17 特にない 0.0

無回答：5.9

≪ すべての方におたずねします。 ≫

問3 あなたは、どのような活動であれば参加したいと思いますか。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=546)

- 1 イベント（夏祭り，運動会，文化祭，敬老会，新春の集いなど） 48.5
- 2 同世代の人との交流の場 19.6
- 3 世代間交流の場（地域カフェ<sup>\*1</sup>など） 17.2
- 4 外国人との交流の場 17.0
- 5 スポーツ・レクリエーション 18.3
- 6 健康づくり 27.8
- 7 文化活動・生涯学習（習い事，教室，講習会など） 31.0
- 8 防犯・交通安全活動（パトロール，通学路の見守りなど） 22.2
- 9 防災活動（防災訓練，災害時の協力など） 25.5
- 10 清掃活動・地域美化活動（ごみ拾い，河川清掃，一人一花運動など） 32.8
- 11 資源物の回収（リサイクルボックスの設置など） 23.8
- 12 子育て・育児支援（相談窓口や交流会など） 14.7
- 13 子どもの居場所づくり（学習支援，遊び場など） 16.8
- 14 子ども食堂<sup>\*2</sup> 13.7
- 15 高齢者への支援（買い物支援，見守りなど） 18.5
- 16 企業との接点を持つ機会（市民と地域活動を応援する企業とのマッチングなど<sup>\*3</sup>） 8.4
- 17 大学や学校との連携（地域活動・ボランティア先の紹介など） 10.3
- 18 その他 1.6
- 19 特にない 6.8

無回答：1.8

※1「地域カフェ」とは、一般的なカフェとは異なり、地域の中の「居場所」「たまり場」として、幅広い世代の住民が交流することを目的に実施されているものです。

※2「子ども食堂」とは、地域のボランティアが子どもたちに対し、無料または安価で食事や団らんを提供する取り組みです。

※3福岡市実施の「ふくおか共創プロジェクト」では、地域と企業などをつなぐサポートを行っています。福岡市NPO・ボランティア交流センター「あすみん」内に、専門スタッフ「共創コネクター」を配置し、専門性やアイデア，熱意を持つ，企業やNPO・大学生などと地域をつなぎ、地域の活性化や課題解決に向けた新たな取り組みを支援しています。

問4 あなた（またはあなたの世帯）は、お住まいの地域の自治会・町内会に加入していますか。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=546）

1 加入している 68.5

2 加入していない 17.0

3 わからない 14.5

無回答：0.0

問4-1 << 問4で「2」と回答した方におたずねします。>>

自治会・町内会に加入して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=93）

1 加入を勧められたことがないから 52.7

2 連絡先や加入方法がわからないから 19.4

3 活動や運営の状況がわからないから 33.3

4 興味のある活動が行われていないから 4.3

5 隣近所との付き合いがわずらわしいから 9.7

6 役員になりたくないから 12.9

7 会費を払いたくない（または払えない）から 8.6

8 長く住む予定がないから 12.9

9 単身だから 19.4

10 自分にはあまり関係がないから 5.4

11 自治会・町内会が必要だと思わないから 4.3

12 マンションそのものが加入していないから 14.0

13 住んでいる地域に自治会・町内会がないから 3.2

14 その他 9.7

15 特に理由はない 1.1

無回答：10.8

《 すべての方におたずねします。 》

問5 自治会・町内会は必要だと思いますか。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=546)

- 1 そう思う 32.2
- 2 どちらかといえばそう思う 41.8
- 3 どちらかといえばそう思わない 8.6
- 4 そう思わない 4.8
- 5 わからない 7.0

無回答：5.7

問5-1 《 問5で「1」「2」と回答した方におたずねします。 》

自治会・町内会が必要だと思う（またはどちらかといえば必要だと思う）理由は何ですか。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=404)

- 1 住民同士が交流し、顔見知りになれるから 55.2
- 2 住民が楽しめる催しなどができるから 11.4
- 3 清掃など、良好な生活環境を維持できるから 38.4
- 4 防犯灯の設置など、地域の安全を守るための活動を行っているから 40.1
- 5 災害など、いざという時に、地域でのつながりや支え合いが大切だから 56.9
- 6 回覧板などで、住民が地域情報や生活情報を共有することができるから 19.3
- 7 住民が地域のことを話し合い、決定する場だから 13.6
- 8 住民を代表して、行政など、外部の団体と協議することができる組織だから 7.4
- 9 これからの地域のことを考えていく場だから 7.7
- 10 その他 0.7

無回答：5.2

《 「図書館の利用」についておたずねします 》

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 10 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。

多くの市民に利用される図書館を目指し、図書館の利用について、市民の皆さまのご意見をお伺いします。

※この「図書館の利用」についてのアンケートでは、「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6 あなたは、本を1か月に平均何冊ぐらい読みますか。あてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。(N=546)

- |           |     |            |      |         |
|-----------|-----|------------|------|---------|
| 1 月に10冊以上 | 3.7 | 4 月に1冊～2冊  | 24.5 |         |
| 2 月に5冊～9冊 | 3.5 | 5 年に数冊程度   | 40.3 |         |
| 3 月に3冊～4冊 | 9.5 | 6 まったく読まない | 18.1 | 無回答：0.4 |

問7 あなたが一日の中で読書（このアンケートにおける「本」を読むこと）をする時間は、5～6年前と比べて変わりましたか。あてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。(N=546)

- |         |      |         |
|---------|------|---------|
| 1 増えた   | 14.5 |         |
| 2 変わらない | 40.3 |         |
| 3 減った   | 45.2 | 無回答：0.0 |

問7-1 《 問7で「3」と回答した方におたずねします。 》

あなたの読書をする時間が減った理由は何ですか。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=247)

- |               |      |         |
|---------------|------|---------|
| 1 読む時間がない     | 45.7 |         |
| 2 他にしたいことがある  | 38.1 |         |
| 3 文字を読むのが苦手   | 3.2  |         |
| 4 本を読むのがめんどろ  | 13.8 |         |
| 5 ふだんから本を読まない | 9.7  |         |
| 6 読みたいと思う本がない | 15.0 |         |
| 7 本を読む必要を感じない | 3.6  |         |
| 8 字が見えづらい     | 34.4 |         |
| 9 その他         | 12.1 |         |
| 10 特にない       | 1.6  | 無回答：3.6 |



《 すべての方におたずねします。 》

問8 あなたは、本を読むとき、どのようにしていますか。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=546)

- 1 書店などの店舗で紙の書籍を購入する(古本を含む) 74.5
- 2 通信販売(インターネットなど)で紙の書籍を購入する 32.4
- 3 電子書籍を購入する 13.6
- 4 公立図書館を利用する 25.8
- 5 学校、公民館の図書室やブックカフェなどを利用する 8.2
- 6 人から借りる、もらう 18.9
- 7 その他 2.4
- 8 本は読まない 8.2

無回答:1.6

問9 あなたは、過去1年間に福岡市内の図書館(総合図書館や図書館分館など)をどのくらい利用しましたか。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=546)

- 1 週に1回以上 1.8
- 2 月に1回程度 8.2
- 3 年に数回程度 16.3
- 4 年に1回 5.1
- 5 全く利用しなかった 66.7

無回答:1.8

問9-1 《 問9で「4」「5」と回答した方におたずねします。 》

図書館を利用し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=392)

- |                       |                        |
|-----------------------|------------------------|
| 1 時間がない 34.4          | 11 貸出・返却拠点が少ない 7.4     |
| 2他にしたいことがある 15.3      | 12 手続きが面倒 11.5         |
| 3 本は購入して読みたい 27.3     | 13 衛生管理がなされているか不安 11.7 |
| 4 読みたい本がない 9.4        | 14 雰囲気や居心地が悪い 2.3      |
| 5 借りたい本がすぐに借りられない 8.4 | 15 文字を読むのが面倒 3.3       |
| 6 場所を知らない 11.0        | 16 字が見えづらい 9.4         |
| 7 図書館までのアクセスが悪い 29.1  | 17 本を読む必要性を感じない 2.6    |
| 8 駐車スペースがない(狭い) 5.9   | 18 その他 7.9             |
| 9 利用したい日に開いていない 4.3   | 19 特に理由はない 5.1         |
| 10 利用したい時間に開いていない 6.9 | 20 本は読まない 4.8          |

無回答:0.0

《 すべての方におたずねします。 》

問10 福岡市の図書館がどのような図書館であれば、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つまで選び、番号に○をつけてください。 (N=546)

- 1 本の種類や数が充実している 39.7
- 2 CDやDVDが充実している 16.7
- 3 おすすめ本紹介などの情報が豊富である 17.6
- 4 借りたい本をすぐ借りることができる 25.8
- 5 本を借りるまでの手順が簡単 19.0
- 6 予約した本を閉館時でも受け取ることができる 10.1
- 7 図書館の本の貸出・返却拠点が、便利な場所にある（アクセスがいい） 34.4
- 8 調べものなどについての支援サービスが充実している 8.1
- 9 講座などのイベントを定期的実施している 5.9
- 10 朝早くから開館している 4.9
- 11 夜遅くまで開館している 14.3
- 12 月曜日も開館している 4.2
- 13 駐車場が十分にある 21.1
- 14 電子書籍を借りることができる 7.0
- 15 無料のW i - F i が利用できる 17.9
- 16 カフェ・レストランが併設されている 26.9
- 17 雰囲気や居心地がよい 33.0
- 18 その他 6.2
- 19 いま以上に図書館を利用することはない 1.1
- 20 図書館は利用しない 5.1
- 21 特にない 5.5

無回答：4.2

問11 あなたは、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つだけ選び、番号に○をつけてください。 (N=546)

- 1 午前9時から 37.0
- 2 午前9時30分から 8.1
- 3 午前10時から 18.7
- 4 その他 4.6
- 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 29.7

無回答：2.0

問12 あなたは、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つだけ選び、番号に○をつけてください。(N=546)

- 1 午後6時まで 17.9
- 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 16.3
- 5 その他 2.6
- 6 閉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 27.8 無回答：1.6

問13 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14 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=546)

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
(例) ○○○○○○	1	②	3	4	5	6	①	2	3	4	5	6
(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。	4.9	53.3	12.5	2.9	23.4	2.9	37.0	48.4	2.7	1.1	6.4	4.4
(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。	4.6	35.5	17.6	5.7	33.3	3.3	47.8	35.0	2.6	1.3	8.8	4.6

	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	どちらかといえば重要でない	重要でない	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。	9.5	44.9	24.4	7.1	13.0	1.1	49.1	40.1	4.8	1.1	3.3	1.6
<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。	7.0	33.5	27.8	11.2	19.2	1.3	57.1	31.3	3.5	0.7	6.0	1.3
<b>(5) 多様な主体との連携・共働<sup>※2</sup>の推進</b> 多様化する市民ニーズに 대응するために、市民、地域、企業、NPO <sup>※3</sup> 、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。	4.4	30.2	12.8	3.5	47.8	1.3	29.5	45.8	5.3	1.8	16.1	1.5
<b>(6) チャレンジする組織づくり</b> コンプライアンス <sup>※4</sup> 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。	7.7	33.2	13.2	4.2	40.5	1.3	41.4	40.3	3.3	1.3	12.3	1.5

- ※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15 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=546)

- 1 信頼できる 23.8
- 2 どちらかといえば信頼できる 60.1
- 3 どちらかといえば信頼できない 4.4
- 4 信頼できない 1.6
- 5 わからない 9.0

無回答：1.1

【 自由意見 】

問16 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17 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。  
記入漏れや誤りが無いか再度確認の上、  
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4回） 】

### 性別

男性 46.5

女性 53.5

### 年齢

18～29歳 14.8

30代 17.0

40代 18.9

50代 15.8

60代 14.1

70歳以上 19.4

### 職業

正社員・正職員 36.3

契約社員・派遣社員・嘱託 6.2

パート・アルバイト 12.5

会社等役員 3.7

自営業・家族従事者 5.3

専業主婦・専業主夫 14.8

学生 6.4

無職 13.2

その他 1.6

### 行政区

東区 20.9

博多区 13.7

中央区 13.4

南区 17.2

城南区 7.9

早良区 14.8

西区 12.1

### 居住年数

3年未満 9.5

3年以上5年未満 2.9

5年以上10年未満 11.0

10年以上20年未満 22.2

20年以上30年未満 15.6

30年以上 38.8

### 居住形態

持家の戸建て 32.6

持家の集合住宅 27.3

借家の戸建て 1.6

借家の集合住宅 34.8

施設・社宅・寮 3.3

その他 0.4

# 令和2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」について、避難情報などを受け取ることができる「避難行動支援機能」の追加や防災アプリ（ツナガルプラス）との連携などにより防災機能の充実をはかりました。また、「小学校給食の食物アレルギー・献立情報配信」の実証実験を開始しました。

福岡市の公式アカウントの友だち数：170 万人突破！（R2.8.26 時点）

- 無料公衆無線 LAN「Fukuoka City Wi-Fi」のサービスを、新たに市営渡船旅客待合所や東区役所等で開始しました。

R 元年度末：119 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）

- 日本語を十分に理解できない外国人に、必要な情報を分かりやすくお伝えする「やさしい日本語」により、災害時の情報や新型コロナウイルスに関する情報提供を行いました。

【例】避難所 → 逃げる ところ  
感染症 → びょうき



### (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

- 児童生徒がインターネットを通じて学習できる「福岡 TSUNAGARU Cloud（ツナガルクラウド）」を開始し、臨時休校中には動画の一部を民間テレビで放送するなど、家庭学習支援の充実を進めました。利用状況：約 97 万アクセス（R2.8.31 時点）



- 児童生徒が様々な悩みを SNS で気軽に相談できる「福岡市 こども SNS 相談 2020」を開設しました。

登録人数：1,479 人（R2.8.31 時点）



- 固定電話や FAX を利用して避難情報を知らせる「避難情報配信システム」の対象者を、視覚や聴覚に障がいがある方に加え、75 歳以上の高齢者にも拡大しました。利用状況：1,102 人

### (3) 窓口サービスなどの向上に関すること

- 土日祝日も 20 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。



R 元年度千早サービスコーナーの利用件数：約 9 万 6 千件（前年比 5.4%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。



- ご遺族サポート窓口を開設（中央区） 利用状況：782 人（R1.5 月～R2.8 月）
- 必要な情報をコンパクトにまとめた「外国人のための生活ガイド」を作成（東区）
- 区庁舎の整備やシルバーコンシェルジュの導入など窓口サービスを拡充（城南区）





## (4) 行政手続きの利便性向上に関すること

- 申請書などへの押印義務の見直しを実施するとともに、各種手続きのオンライン化を推進しました。**約 2,700 種類の様式における押印義務を廃止、手続きの 73.7% (処理件数ベース) オンライン化**
- 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する、**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。
- 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 時まで取得可能)
- 粗大ごみ処理手数料の支払いがスマートフォンでできるエリアを全市に拡大するとともに、公共施設窓口におけるキャッシュレス決済を青少年施設や市営渡船などにも導入しました。  
※LINE Pay が対象 **キャッシュレス決済：27 窓口，41 施設に導入**

## (5) 多様な主体との連携・共働<sup>\*1</sup>の推進に関すること

- 公民連携ワンストップ窓口「mirai@ (ミライアット)」を通じて、先端技術等を活用した民間提案を支援し、**社会課題の解決**などに取り組みました。
  - ・傘のシェアリングサービス「アイカサ」を市営地下鉄 13 駅に拡大：市内約 150 カ所へ
  - ・スマホアプリを活用して迷惑電話や詐欺などを防止するサービスの実証実験開始
- 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。**令和元年度までのアクション実行数：60 アクション**
  - ・地域の支え合いと企業や事業所等の多様な主体の参加による「**買い物等支援推進事業**」を開始
  - ・親子料理教室の開催等を通して、食による健康づくりの大切さを伝える「**#がめ煮つくろう**」プロジェクトや「**アプリ活用によるウォーキング促進実証事業**」を実施
- パートナシップ宣誓を行った市民が、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、3自治体と締結しました。

## (6) チャレンジする組織づくりに関すること

- ふくおか応援寄付に「**ありがとう基金**」を創設し、いただいた寄付金を活用して、新型コロナウイルス感染症の最前線に対応する医療・介護従事者を支援することとしました。
- 令和 2 年 7 月の豪雨を受け、**必要な支援物資を市民から受け入れるための窓口**を設置し、寄せられた物資を、随時被災地にお届けしました。
- 定例的な作業を自動化する RPA<sup>\*2</sup> や、AI<sup>\*3</sup> 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**」を導入し、業務の効率化と生産性の向上を図りました。  
**RPA 活用事例：17 業務、議事録作成支援サービス利用部署数 (令和元年度)：44 部署 (325 件)**
- 住民記録システムなどの刷新にあたり、業務プロセスの見直しを行うとともに、各システムの運用を標準化する統合運用管理の導入などにより、**システム運用にかかる業務を効率化**しました。

\*1 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。

\*2 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。

\*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。

## 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～令和2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