

市民意識・意向のリアルタイム把握・分析・結果報告の実施に関する基礎調査業務

報告書

2023年2月28日

2023年2月28日

札幌市役所総務局広報部広報課 御中

有限責任監査法人トーマツ
パートナー 仁木 一彦
マネージングディレクター 斎藤 晃太郎

拝啓 貴庁益々ご隆昌のこととお喜び申し上げます。

さて、当報告書は、貴庁から委託を受けた「市民意識・意向のリアルタイム把握・分析・結果報告の実施に関する基礎調査業務」についてのご報告書でございます。

何卒ご査収の程、よろしくお願い申し上げます。

敬具

免責事項：

- 本報告書の内容の採否や使用方法については貴庁自らの責任で判断して下さるよう、お願いいたします。
- 本報告書に記載されている情報は、調査時点のものであり、公開情報を除き、貴庁又は調査対象者から提出を受けた資料、また、その内容についての質問を基礎としております。これら入手した情報自体の妥当性・正確性については、当法人側で責任を負いかねます。

目次

1 . 業務の実施方針について	4
背景・目的	
全国調査からみえるデータ活用の傾向	
業務の全体概要	
本業務の目的達成に向けた論点	
業務のフロー	
2 . 市民アンケート調査	11
アンケート調査の実施概要	
第1回アンケート調査結果	
第2回アンケート調査結果	
第3回アンケート調査結果	
3 . 札幌市アンケート調査業務実態把握調査	68
4 . まとめ	
5 . (参考) 実施マニュアル	75

1 . 業務の実施方針について

● 業務の実施方針について：背景・目的

- デジタル技術を活用した市民意見の収集・反映の重要性が高まる中、汎用性の高いアプリケーション導入のため検討を行った。

背景・目的



デジタル技術を活用した市民意見の収集・反映の重要性

- 総務省による「令和3年度 情報通信白書」によると、2020年以降、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現が目標設定されており、行政手続きのオンライン化などが各地で進められています。
- そのような中で、市民の意見や意向を収集し、政策や地域自治に反映していくことの重要性は、これまで以上に高まっています。



汎用性の高いアプリケーションの導入のための検討

- 札幌市では、市民意見等を迅速に施策事業に反映するにあたり、市民意見等は市民意識調査やインターネットアンケート調査、市民の声を聴く課に寄せられた意見などの広聴事業を通じてのほか、各事業主体部局それぞれに把握しています。
- 一方で、アンケート調査においては、把握・分析・結果報告のプロセスにおいて費用や手間がかかることから、汎用性の高いアプリケーションの導入により大幅に縮減させることができるかを検討する必要があります。

● 業務の実施方針について：全国調査からみえるデータ活用の傾向（アンケート）

- 全国調査からデータ活用の傾向をみると、85%が自治体独自の調査結果を活用されており、その重要性は高まっている。

全国調査からみえるデータ活用の傾向（アンケート）

- 内閣府調査「データ及びデータベースの活用状況に関する調査」によれば、KPI設定で利活用されているデータの**85%が自治体独自（アンケート調査等）の統計**であった。

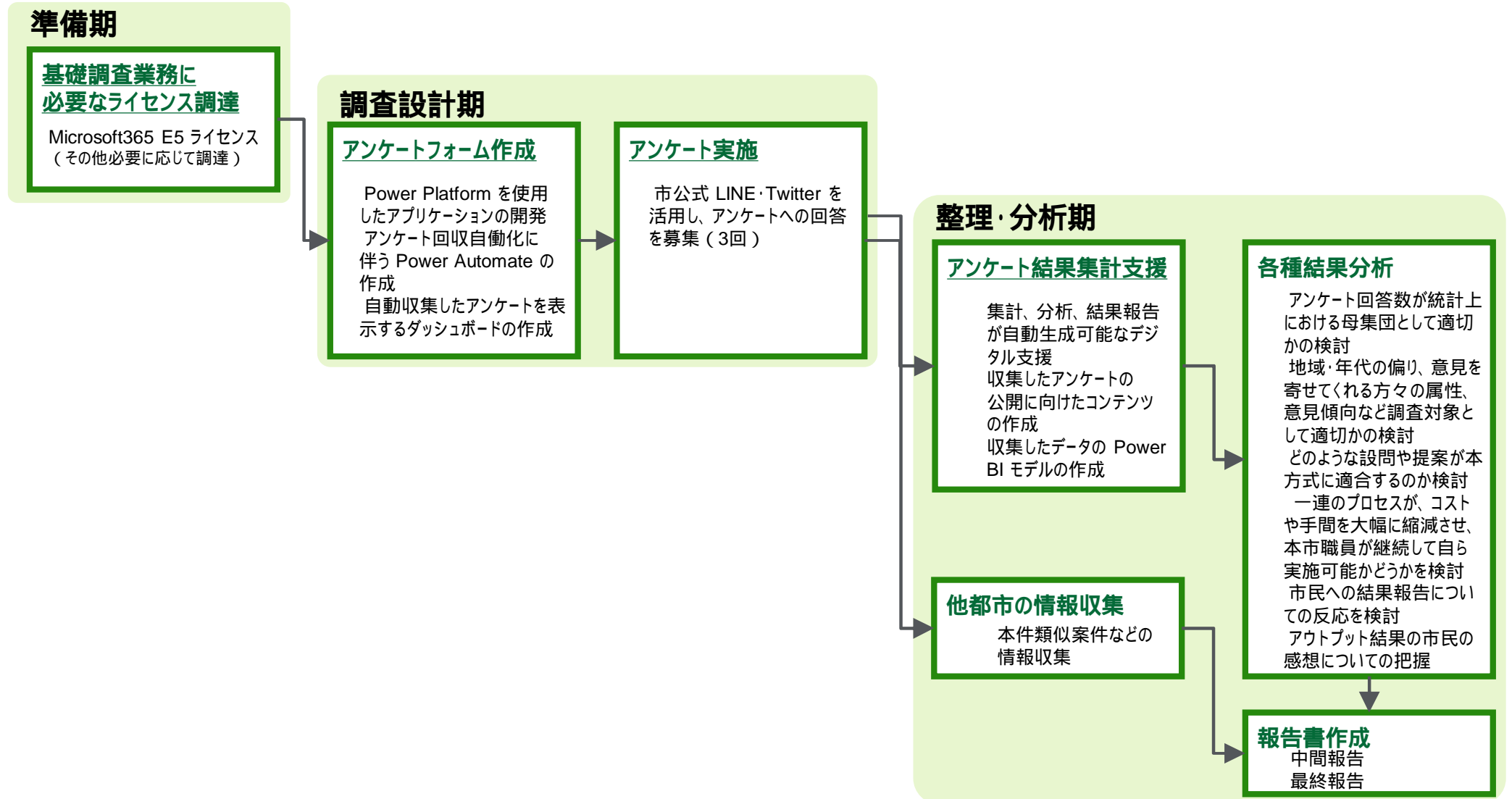
独自集計	RESAS	E-Stat	民間集計	都道府県集計	合計
160件	5件	10件	8件	5件	188件
85%	3%	5%	4%	3%	100%

- 企画段階・効果検討段階で活用されているデータ・データベースの内、独自集計は、企画段階は回答のあった**1282のデータソースの内、412件以上がアンケートに類するもの**と回答し、効果検討段階では、回答のあった**1051のデータソースの内、314件以上がアンケートに類するもの**と回答した。
- また、KPI設定以外におけるデータ・データベースの活用状況について、**企画段階の活用が65%、実施段階25%、効果検討段階35%**であった。

● 業務の実施方針について：全体概要

- 本業務の実施においては仕様書項目を以下の通り構造化し、効率的・効果的に分析を実施した。

業務の全体概要



● 業務の実施方針について：本事業の目的達成に向けた論点

- 札幌市におけるインターネットアンケートの継続的な実施に際して以下の課題を想定し、業務フローを設計した。

貴市のアンケート実施における課題と解決方針

アンケート実施における作業負荷の増加

アンケート実施プロセスが、仕様書検討、発注、契約、実施、集計、資料作成など多岐にわたり、作業負荷が増加。また、数年で担当者が変更されるなどもあり、慢性的な高負荷業務となる。

- ✓ アンケートツールの活用によるプロセスの簡素化、作業負荷の削減

複数担当部署横断による同水準での実施の難しさ

本来、アンケート調査の設計・手法は組織内で統一されているのが望ましいが、テーマが多岐にわたり複数部署横断になっているため、同水準のクオリティで継続して実施することが困難となっている。

- ✓ アンケート実施プロセスの統一化、マニュアル整備

アンケート実施におけるコストの増加

年間、複数のアンケートを部署別や時期を分けて実施する場合、複数のアンケート業務発注を行っており、コストや作業人件費が増加している。

- ✓ 複数部署横断での統一ツール活用方式・業務集約化によるコスト削減
- ✓ 発注・設計作業の業務負荷削減

アンケート結果の市民への周知の不十分さ

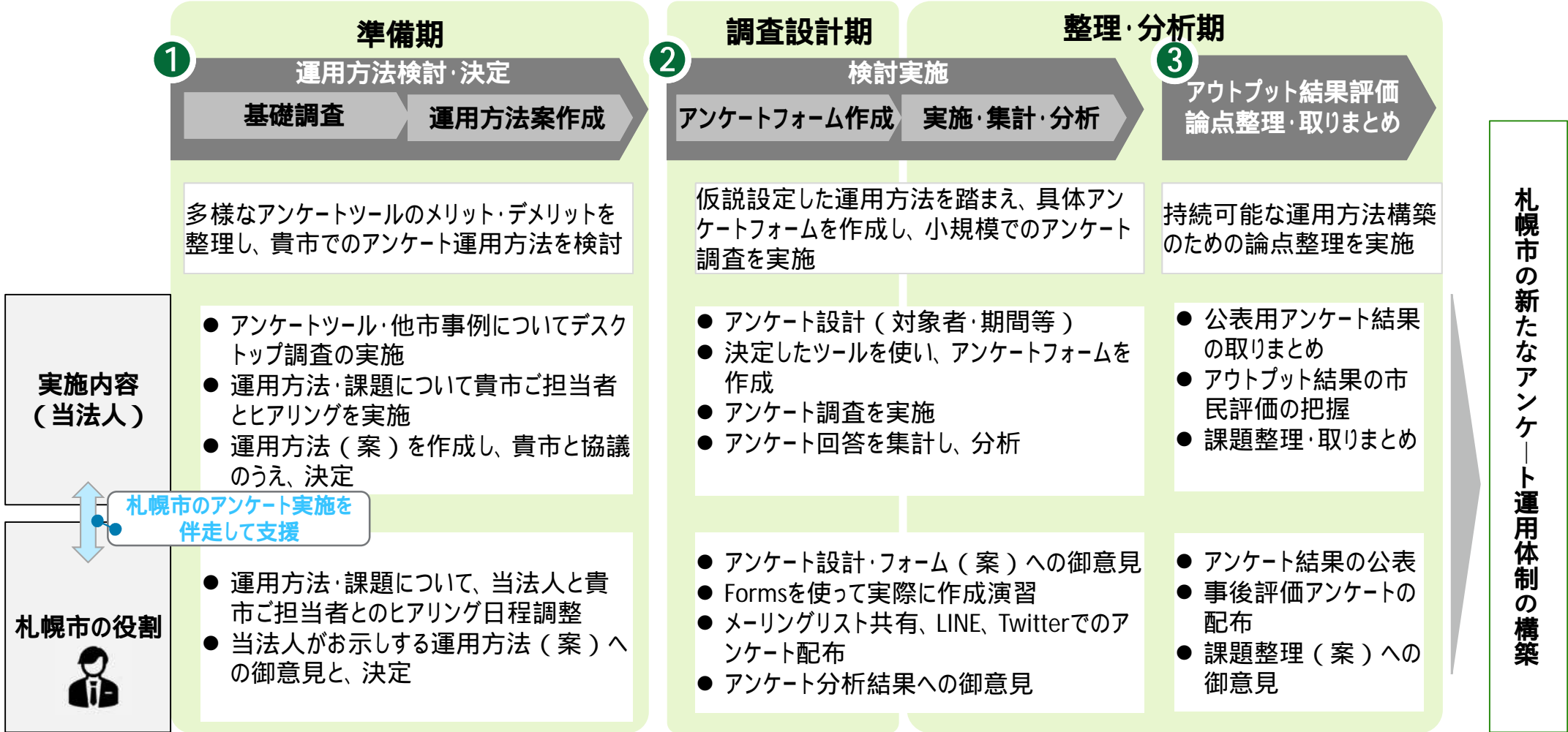
アンケートを実施し、取りまとめ結果を公表するも、住民に十分行き届いておらず、アンケートの実施の意義が伝わっていない。

- ✓ アンケート回答結果を市がどのように活用し施策に反映していくのかも合わせて公表することによるアンケート調査の価値づけ

● 業務の実施方針について：業務のフロー

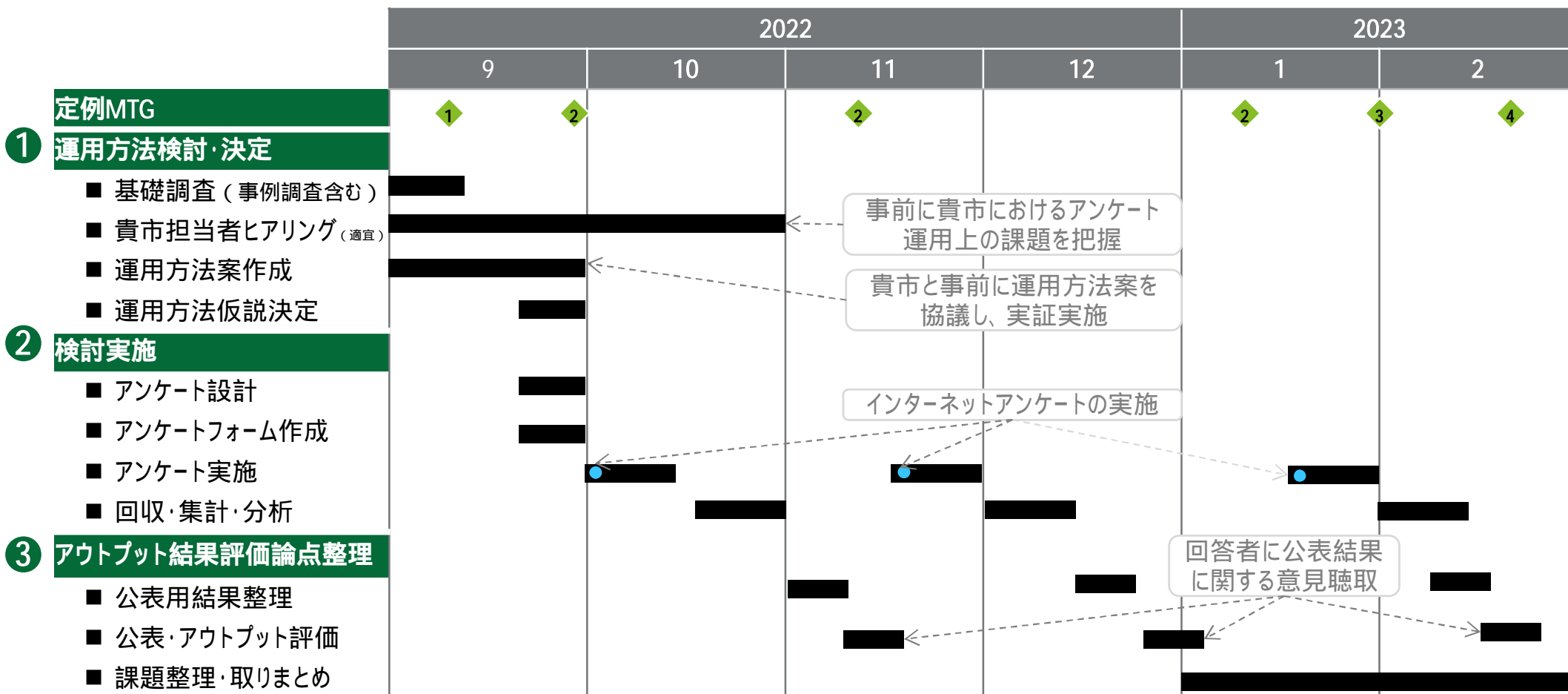
● Microsoft Formsを活用したアンケート調査の全体プロセスを検討するとともに、札幌市ご担当者が実際に使用することを想定し、マニュアル作成・実演やツール説明を通じた伴走支援を行った。

業務のフロー



● 業務のスケジュール

- 全3回の市民アンケートを実施し、運用上の課題やマニュアルの改善に資する情報収集を行った。



- ◆1 キックオフ会議、業務全体の方針やスケジュールのすり合わせを実施
- ◆2 アンケート実施前に、質問項目等設計全般に関する確認
- ◆3 アンケート分析結果の報告・公表用アウトプット結果の確認
- ◆4 最終報告

アンケート調査

アンケート調査の実施概要

第1回アンケート調査結果




第2回アンケート調査結果

第3回アンケート調査結果

● アンケートフォームの作成：アンケートツールの選定基準

- 継続して使用できるアンケートツールは、札幌市ご担当者様にとっての使いやすさ、回答者にとっての使いやすさ、運営管理の手軽さの条件が揃っているツールを選ぶことが重要である。特に、インターネットアンケートツールは、ライセンス料や使用制限があるものが多く、アンケートの目的に垂らし合わせ、適切なツールを選定することが重要である。
- アンケートツールや業務改善ツールは、高額で多機能高機能のものもあれば、無料でユーザーライクな製品もあるが、市職員が負担が少なく継続的に使用できるのは、後者が適切と考えられる。加えて、近年のMicrosoftやGoogleが提供するコンテンツは、無料でありながら高機能のものもあり、更に同一企業が多面的にサービス展開しているので、各アプリ間の連携による相乗効果も見られる。

アンケートツール選定の評価ポイント

	評価するポイント	主体
操作性	1 ✓ アンケート作成作業の機能が誰でもわかりやすいものか	貴市アンケートツール 利用ご担当者 
	2 ✓ マニュアル等が整備され、それを持って使用者がツールに関して理解を深めることができるか	
	3 ✓ 広く市民に対して、わかりやすいビジュアルとなっているか	アンケート回答者 
	4 ✓ 年齢等の属性に関わらず、アンケート回答の操作性がわかりやすいものとなっているか	
継続性	5 ✓ ツール利用にかかるライセンスや利用費用が、継続的に使用する上で計画に収まるか	貴市管理部門 
	6 ✓ ツールを提供している企業が、持続可能な経営状態を維持しており、今後中長期的にサービスを提供される見込みか	

● アンケートフォームの作成：Microsoft Formsの概要

Microsoft Forms の特徴

(1) システム概要 (サービス概要)

- ファイルのアップロードを含む質問を作成できる
集計機能が標準で備わっている
外部ユーザに回答させることができる

(2) ユーザ管理方法 (サービス概要)

- ユーザ管理はせず、入力できるユーザを以下から選択
すべてのユーザ : ただし匿名

(3) アンケート作成方法 (KB0025011)

- アイコンからアクセスし、直接作成する
- 分岐ロジックの設定も可能。

(4) アンケート結果出力

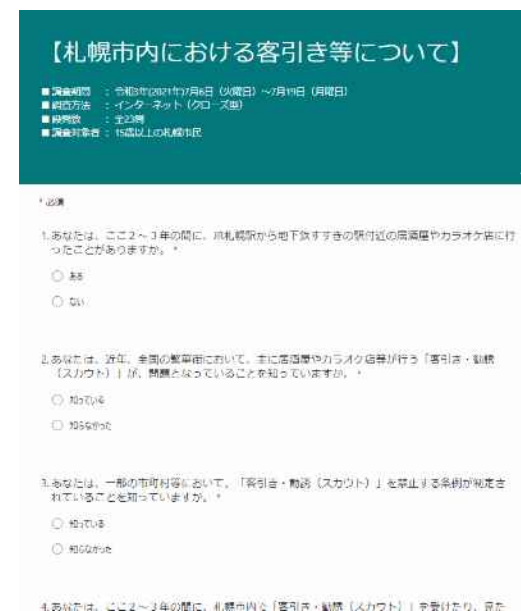
- Web上で回答の集計確認可能
- 回答内容をExcelで確認可能、分析はこのExcelを使用する

(5) 特徴 (サービス概要)

- アンケート作成・変更時、自動的に保存され改訂管理できない

(6) 費用感など

- 使用に際し、費用はかからない



アンケート調査

アンケート調査の実施概要

第1回アンケート調査結果

第2回アンケート調査結果

第3回アンケート調査結果

アンケート概要

目的

市公式LINE・Twitterを使い、汎用性の高いアプリケーションで調査実施から集計、リアルタイムでの結果報告までを行うとともに、取りまとめたアンケート結果の信頼性などを分析することで、継続的に実施可能な調査方法が確認するための実証実験を実施した

実施概要

■ 実施期間

- 令和4年11月1日（火）～11月15日（火）

■ 実施方法

- アンケート依頼 札幌市公式HP、市公式Twitter及びLINE経由でアンケートを依頼
- アンケート収集 Microsoft Formsにて実施し回答者はPCまたはスマートフォンで回答し自動収集
- アンケート結果速報公表 Microsoft Power BIにてリアルタイムで公表

設問（1/4）

— 1 —

あなたの性別を教えてください。

- 男性
- 女性
- その他

— 2 —

あなたの年代を教えてください。

- 10～19才
- 20～29才
- 30～39才
- 40～49才
- 50～59才
- 60～69才
- 70才以上

設問 (2/4)

— 3 —

あなたの居住地を教えてください。

- 札幌市内
- 札幌市以外の北海道内
- 北海道以外の国内
- 海外

— 4 —

札幌の食として思い浮かぶものは？（複数回答可）

- スープカレー
- ジンギスカン
- ラーメン
- しめパフェ
- 石狩鍋
- ちゃんちゃん鍋
- 特になし
- その他

— 5 —

札幌のイベントとして思い浮かぶものは？（複数回答可）

- ライラックまつり
- オータムフェスト
- ビアガーデン
- よさこい
- 雪まつり
- 特になし
- その他

— 6 —

札幌の観光スポットとして思い浮かぶものは？（複数回答可）

- 時計台
- 大通公園（テレビ塔）
- モエレ沼公園
- 藻岩山
- 二条市場や場外市場
- 羊ヶ丘展望台
- 芸術の森美術館
- 札幌ドーム
- 大倉山
- 白い恋人パーク
- すすきの
- 特になし
- その他

設問 (3/4)

— 7 —

「SAPPORO」このロゴマーク、見たことある？

- 見たことがある
- 見たことがない

— 8 —

あなたは、このロゴマークが「サッポロスマイル」という名称で、「笑顔（笑顔になれる街）」「札幌の魅力づくり・魅力発信」という意味が込められていることを知っていましたか？

- 名称、意味ともに知っていた
- 名称は知っていたが、意味は知らなかった
- 名称は知らなかったが、意味は知っていた
- 名称、意味ともに知らなかった

— 9 —

「サッポロスマイル」は以下のようなものに使われています。あなたが目撃があるものを選択してください。（複数回答可）

- 札幌市のチラシ・パンフレット・封筒など
- 市区役所や区民センターなどの公共施設
- 民間企業の商品、サービス、店舗、パンフレットなど
- 地下鉄、バスなどの公共交通機関
- ホームページやSNSなど
- バッジやステッカーなどのグッズ
- 地下鉄大通駅出入口（大通西2・3丁目、テレビ塔前）
- 大通公園の花壇や札幌駅のモニュメント
- 家庭用指定ごみ袋
- 札幌ドームのフェンスや観客席など
- 特になし
- その他

— 10 —

あなたの好きな季節は？

- 春
- 夏
- 秋
- 冬

— 11 —

上記質問で好きと答えた理由を教えてください。
（記述回答）

設問（4/4）

— 12 —

あなたは、札幌のどのようなところが好きですか。（複数回答可）

- 都市でありながら豊かな自然を満喫できる自然環境
- 全道各地から集まるおいしい食べ物
- はっきりとした四季や冷涼な気候
- 充実した公共交通機関や多彩な商業施設など、快適な生活を楽しむことができる都市環境
- 雪まつりやオータムフェストなど四季折々に開催されるさまざまなイベント
- スキーやスノーボードをはじめとする冬のスポーツ文化
- 野球やサッカーなどのスポーツ観戦、クラシックなどの音楽鑑賞や観劇など多彩な娯楽
- 子育て支援施設やサービス等の子育て環境、医療機関、福祉施設・福祉サービス等
- 生涯をとおした住み心地
- 漠然と好きではあるが、具体的には思いつかない
- 札幌が好きではない
- その他

— 13 —

本アンケートフォームはどのリンクから入りましたか。

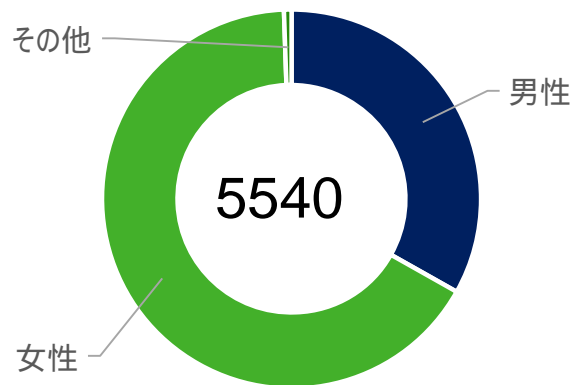
- LINE
- Twitter
- 札幌市公式ホームページ
- その他

● 第1回アンケート結果報告

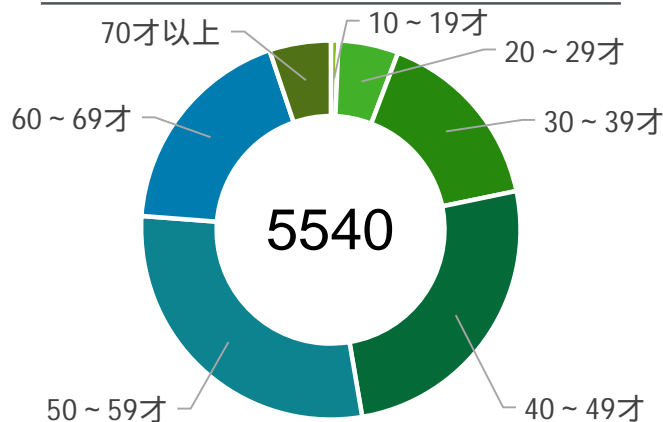
- 回答者の属性は、性別としては「女性」、年代としては「50～59才」、居住地としては「札幌市内」が最も多かった。
- 全体的を通して回答者の性別は「女性」が多いものの、「10～19才」及び「70才以上」において「男性」の回答者が「女性」よりも多かった。

集計結果 (1/9)

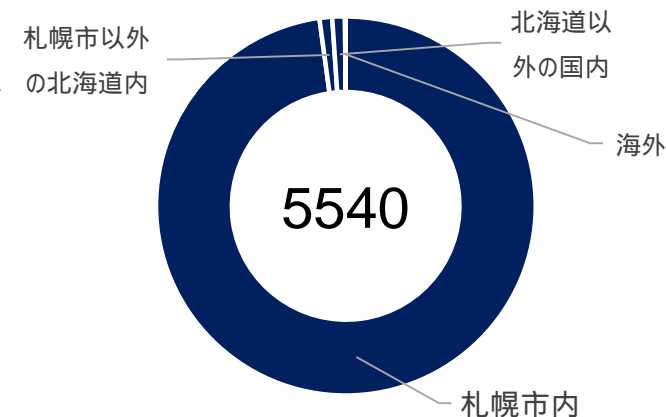
回答者 (男女比)



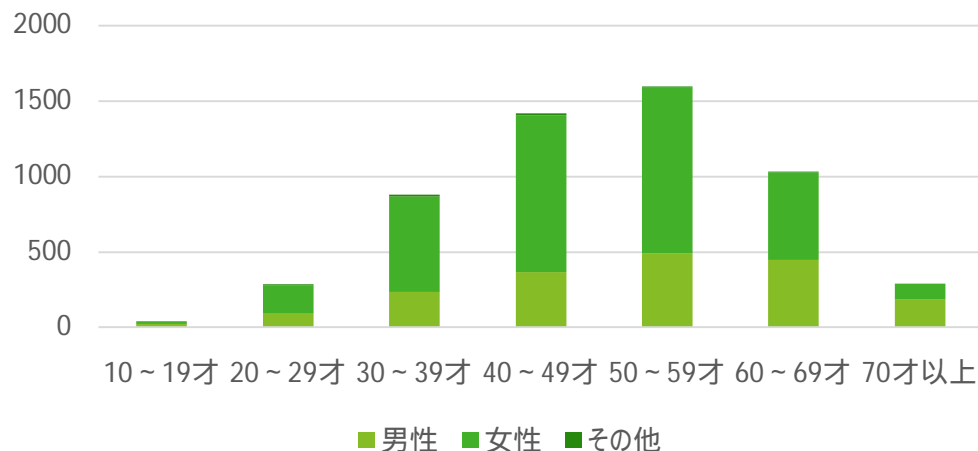
回答者 (年代別)



回答者 (居住地)



年代別 (男女比)



居住地別 (男女比)



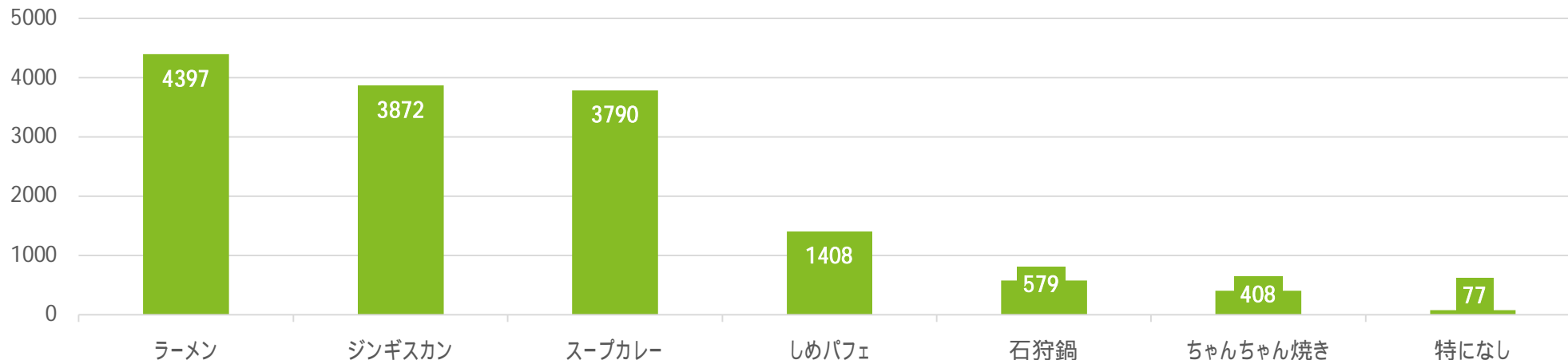
● 第1回アンケート結果報告

- 札幌の食として思い浮かぶものとしては、「ラーメン」、「ジンギスカン」、「スープカレー」の順に回答が多く、「ラーメン」に至っては全体の約8割が回答として挙げていた。
- 男性と女性の回答を比較すると、男性は「ラーメン」や「ジンギスカン」、女性は「しめパフェ」や「スープカレー」と回答している割合が比較的高かった。

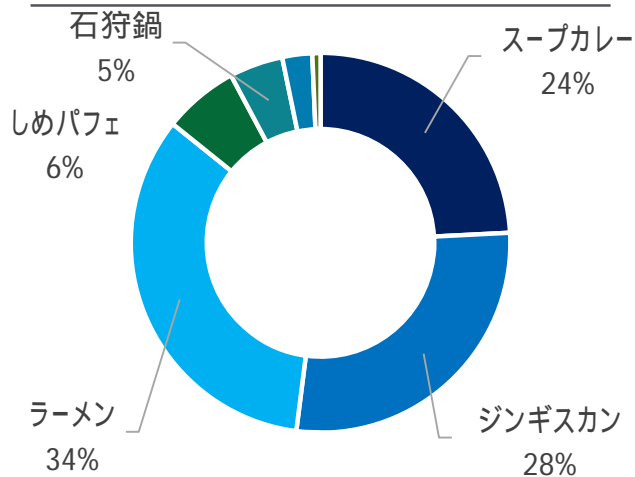
集計結果 (2/9)

複数回答

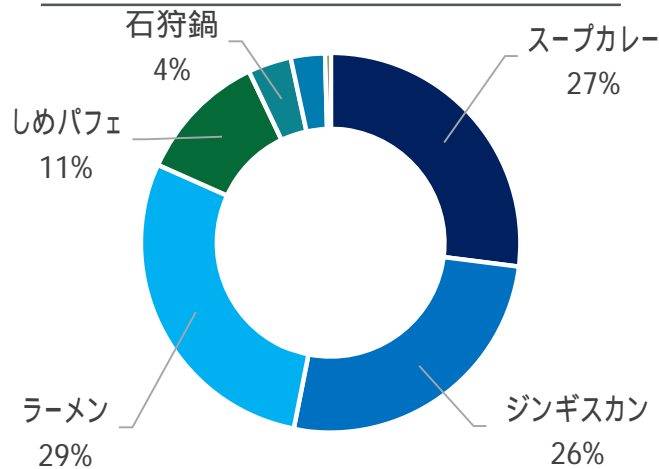
札幌の食として思い浮かぶものは？



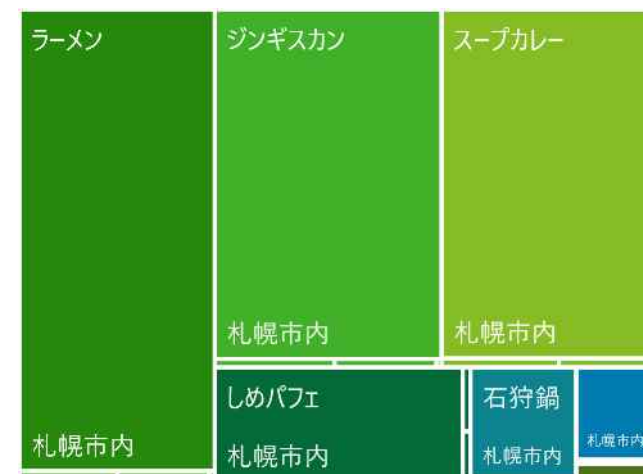
男性が思い浮かべる札幌の食



女性が思い浮かべる札幌の食



思い浮かべる札幌の食 (居住地別)



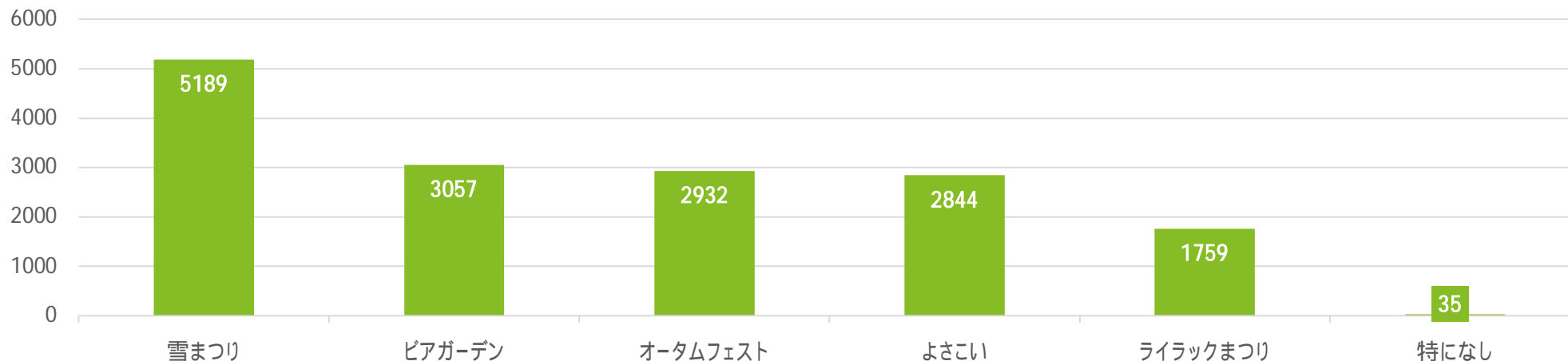
● 第1回アンケート結果報告

- 札幌のイベントとして思い浮かぶものとしては、「雪まつり」が最も多く全体の94%が回答として挙げており、「ビアガーデン」、「オータムフェスト」、「よさこい」が続いた。

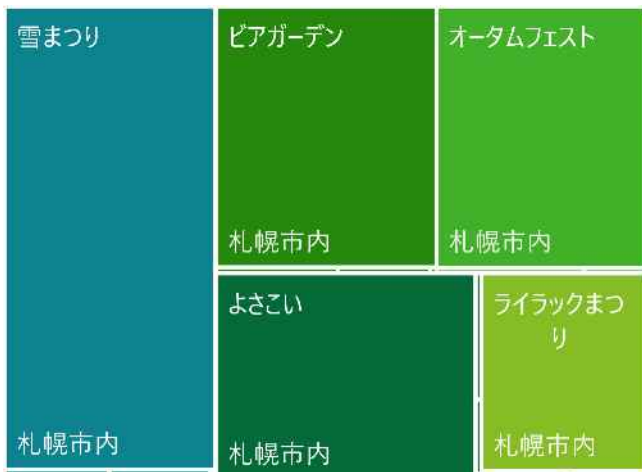
集計結果 (3/9)

複数回答

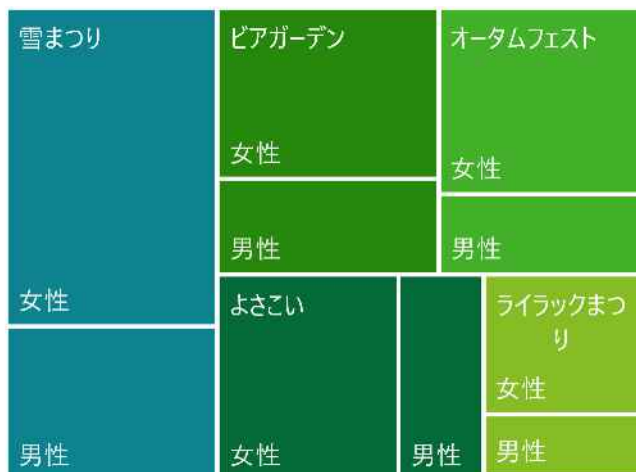
札幌のイベントとして思い浮かぶものは？



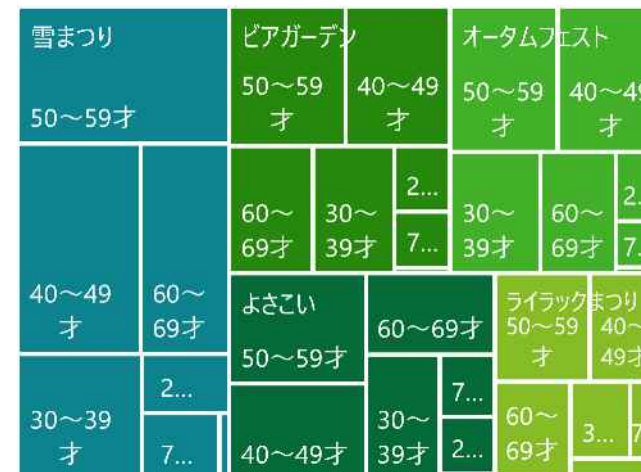
思い浮かぶ札幌のイベント (居住地別)



思い浮かぶ札幌のイベント (男女別)



思い浮かぶ札幌のイベント (年代別)



● 第1回アンケート結果報告

- 札幌の観光スポットとして思い浮かぶものとしては、「時計台」が最も多く、「大通り公園（テレビ塔）」が続く（各74%、72%が回答として挙げている）。
- 男女別、居住地別に見ても、思い浮かぶ札幌の観光スポットに大きな差は見られなかった。

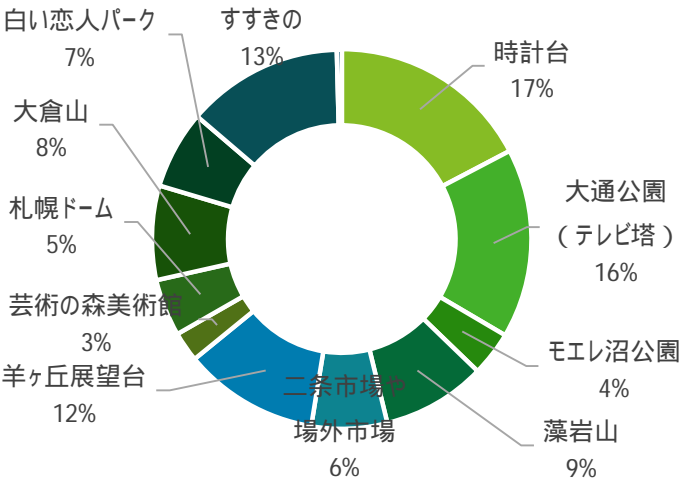
集計結果（4/9）

複数回答

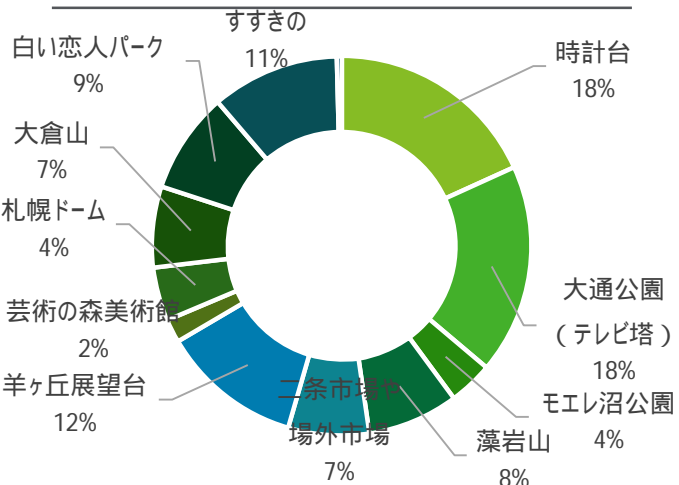
札幌の観光スポットとして思い浮かぶものは？



男性が思い浮かべる観光スポット



女性が思い浮かべる観光スポット



最も思い浮かぶ観光スポット（居住地別）

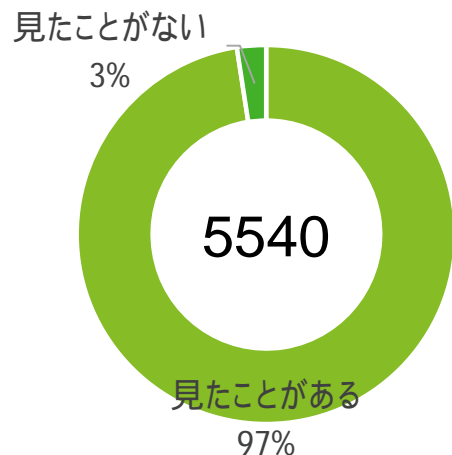


● 第1回アンケート結果報告

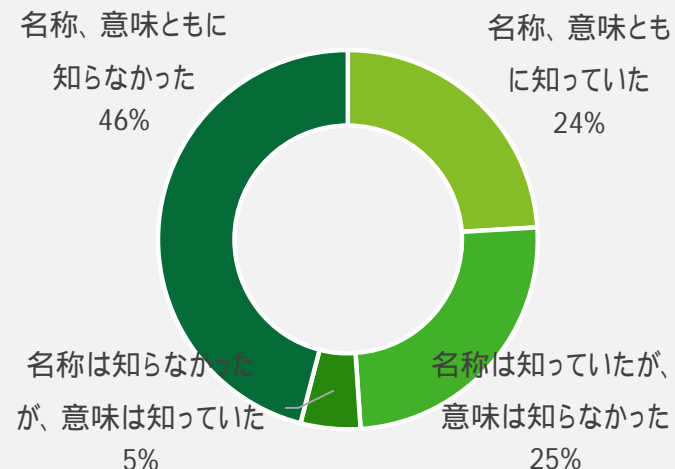
- 回答者の97%はサッポロ ロゴマークを見たことがあると回答したものの、「名称、意味ともに知っていた」と回答したのはそのうち4分の1に留まった。
- 「見たことがある」と回答したもののうち、75%は「札幌市のチラシ・パンフレット・封筒など」で見たと回答した。

集計結果 (5/9)

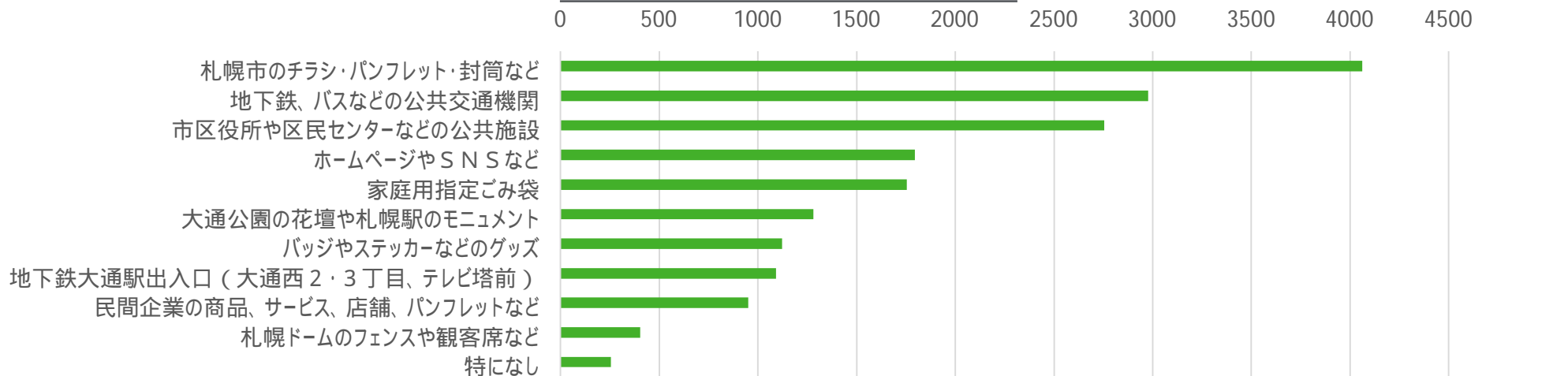
サッポロ ロゴマークを見たことがある？



「ある」と回答した人のうちロゴマークの意味を知っていたか？



ロゴマークを見たことが「ある」人がマークを見た場所

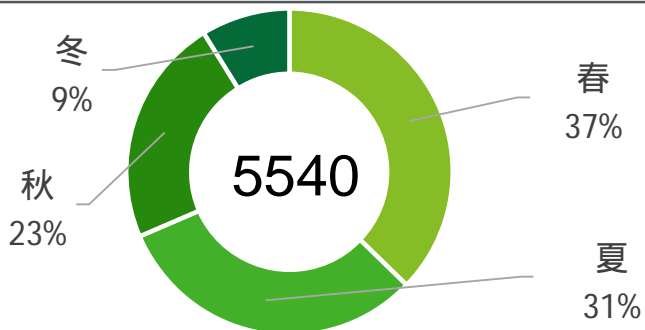


● 第1回アンケート結果報告

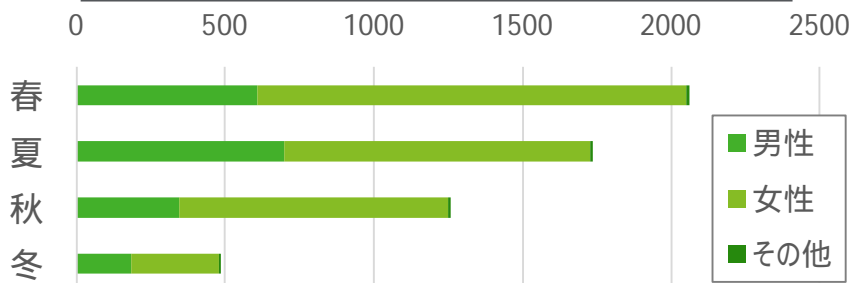
- 好きな季節としては、「春」の回答が最も多く、次いで「夏」、「秋」が続いた。（「冬」が最も低く、全体の9%に留まる）

集計結果（6/9）

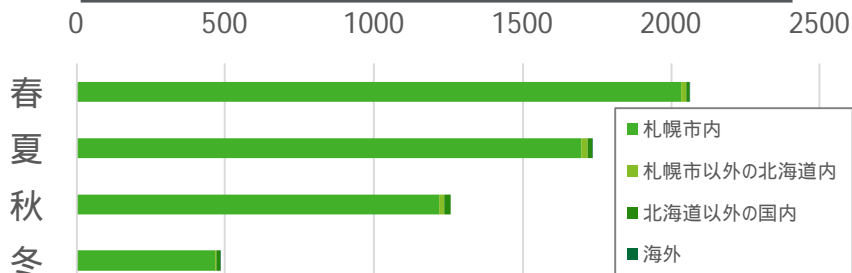
好きな季節は？



好きな季節（男女別）



好きな季節（居住地別）



「春」が好きな人

札幌市内

女性

男性

「夏」が好きな人

札幌市内

女性

男性

「秋」が好きな人

札幌市内

女性

男性

北海道内
男性
女性

「冬」が好きな人

札幌市内

女性

男性

北海道内
男性
女性

● 第1回アンケート結果報告

- 札幌の好きなところとしては、「都市でありながら豊かな自然を満喫できる自然環境」が最も多く、回答者の7割超が回答として挙げていた。

集計結果 (7/9)

複数回答

札幌の好きなところは？



● 第1回アンケート結果報告

• 男女別、年代別、居住地別に見た傾向は以下の通り。

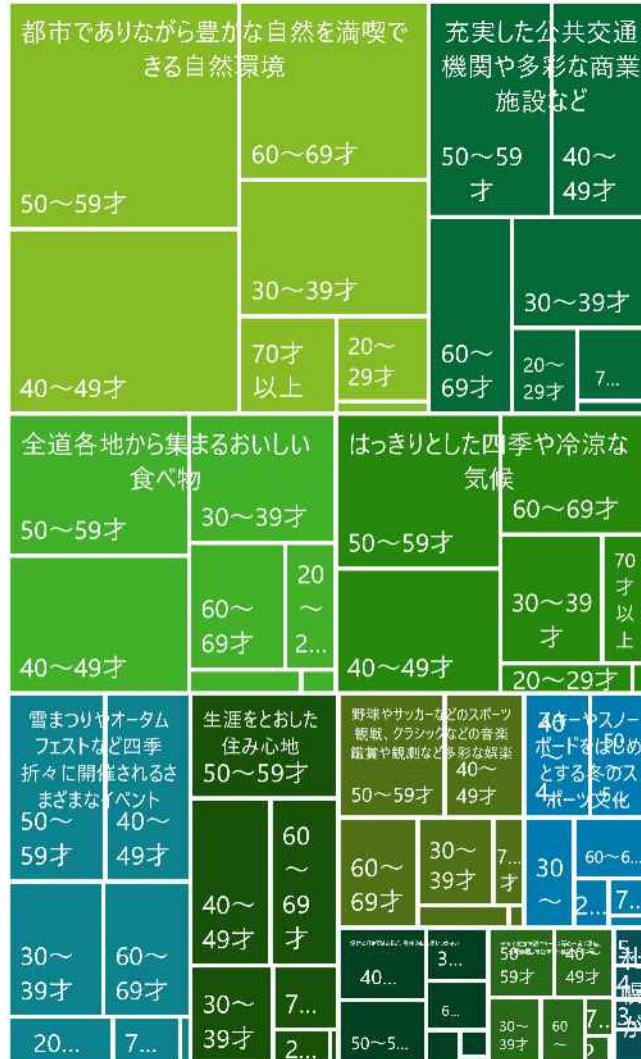
集計結果 (8/9)

複数回答

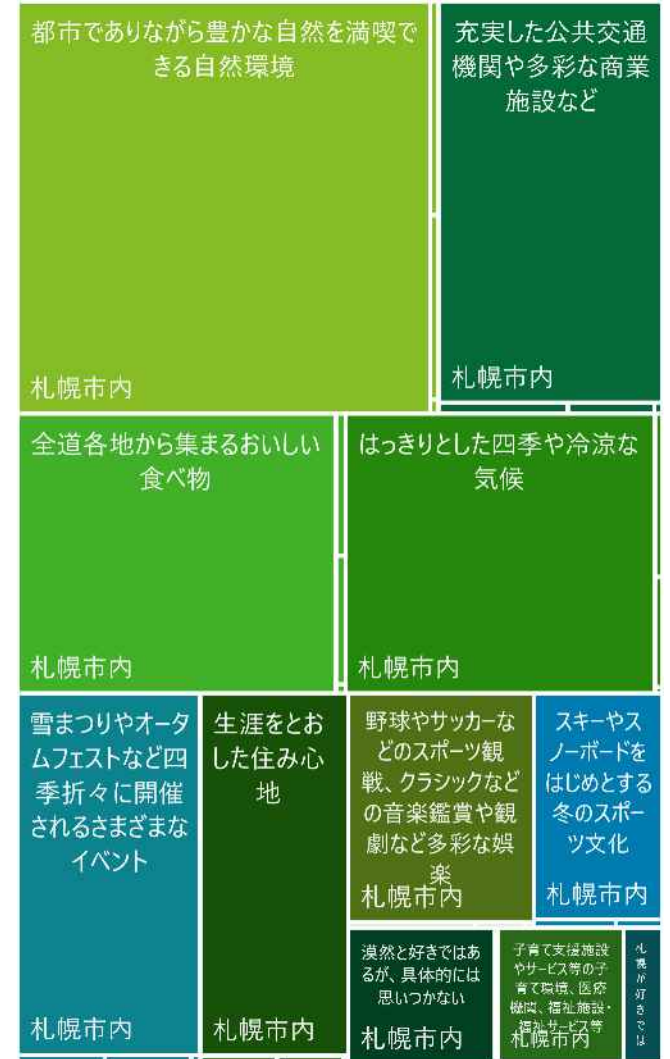
札幌の好きなところは？ (男女別)



札幌の好きなところは？ (年代別)



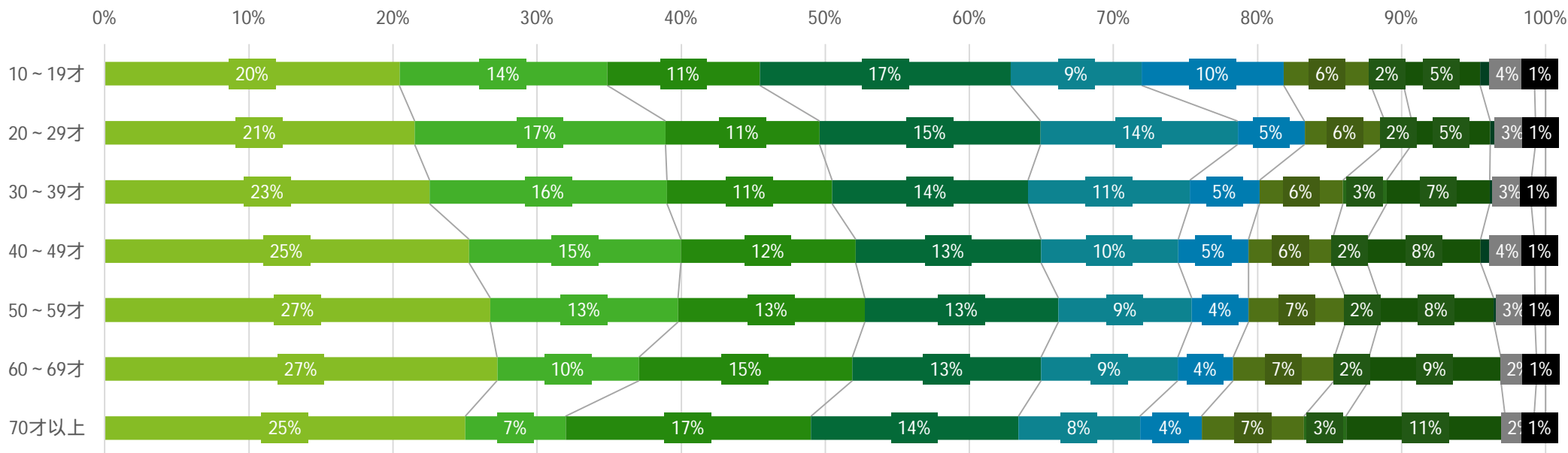
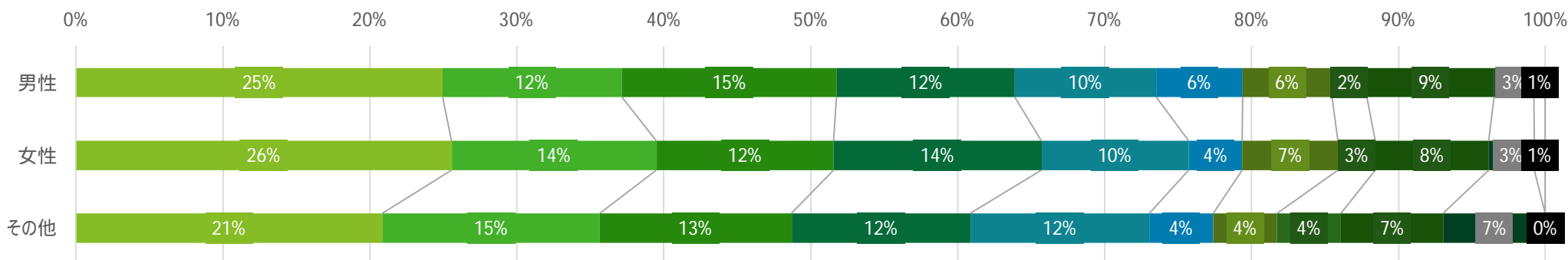
札幌の好きなところは？ (居住地別)



● 第1回アンケート結果報告

- 男性は雪まつり等のイベントやスキーなどのアクティビティに関するもの、女性は自然環境や交通機関などの居住環境に関するものの回答割合が若干高かった。
- 10～20代の若年層では、食やアクティビティの回答割合が高いが、60～70才以上だと食やアクティビティより居住環境に関連する回答割合が若干高かった。

集計結果 (9/9)



- 都市でありながら豊かな自然を満喫できる自然環境
- 充実した公共交通機関や多彩な商業施設など
- 野球やサッカーなどのスポーツ観戦、クラシックなどの音楽鑑賞や観劇など多彩な娯楽
- 漠然と好きではあるが、具体的には思いつかない
- 全道各地から集まるおいしい食べ物
- 雪まつりやオータムフェストなど四季折々に開催されるさまざまなイベント
- 子育て支援施設やサービス等の子育て環境、医療機関、福祉施設・福祉サービス等
- 札幌が好きではない
- はっきりとした四季や冷涼な気候
- スキーやスノーボードをはじめとする冬のスポーツ文化
- 生涯をとおした住み心地

● 第1回アンケート結果報告（回答経路等）

- 総回答数は5540件であり、そのうち95%はアンケート開始初日の11月1日の回答であった。

集計結果(1/7)

回答数推移



日別集計

11月1日	11月2日	11月3日	11月4日	11月5日	11月6日	11月7日	11月8日	11月9日	11月10日	11月11日	11月12日	11月13日	11月14日	11月15日
5210	189	35	18	14	6	6	4	8	6	14	3	6	5	16

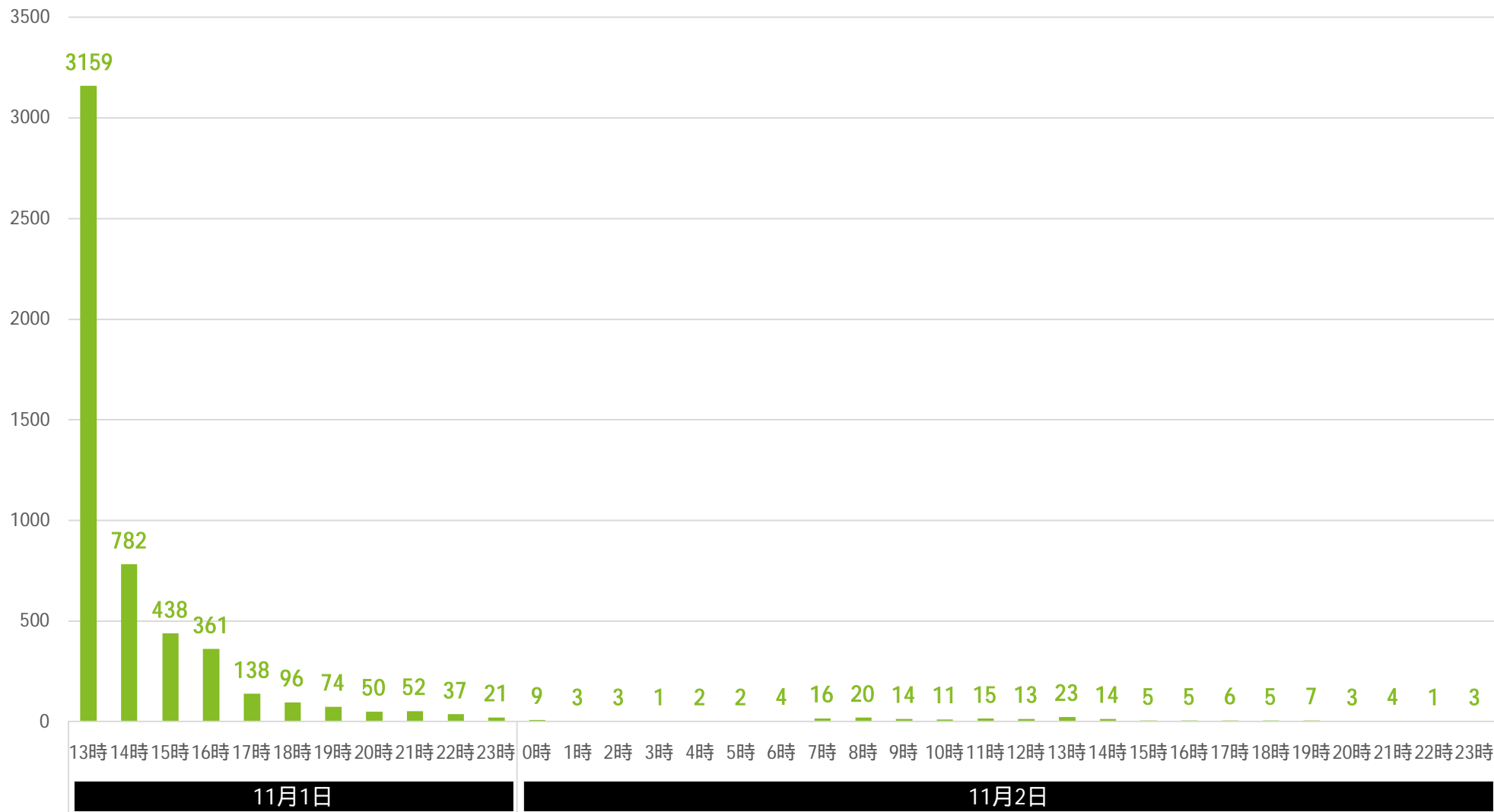
● 第1回アンケート結果報告（回答経路等）

- 11月1日から2日（2日間）の時間別回答者数は以下の通り。

集計結果(2/7)

回答数推移（タイムライン）

2022/11/1-2の回答



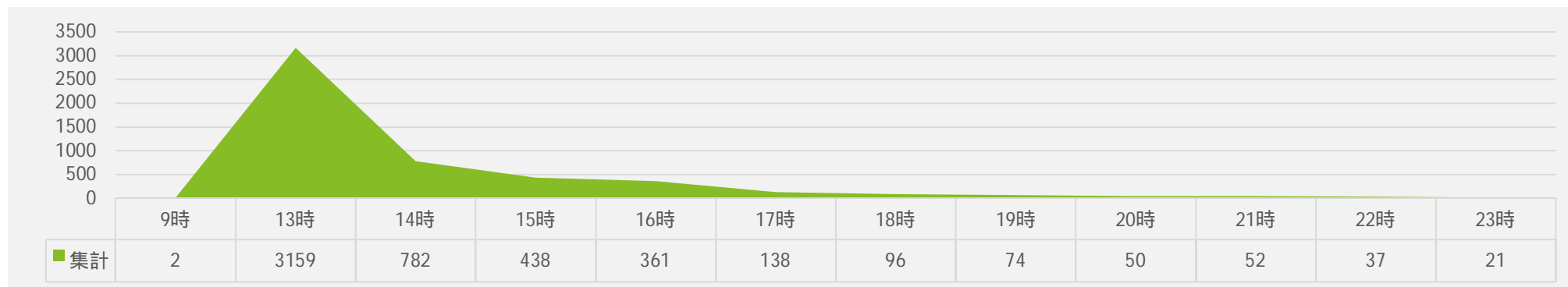
● 第1回アンケート結果報告（回答経路等）

- 回答者が回答した時間帯別で見ると、日中の7時～14時の時間帯での回答の比率が大きかった。

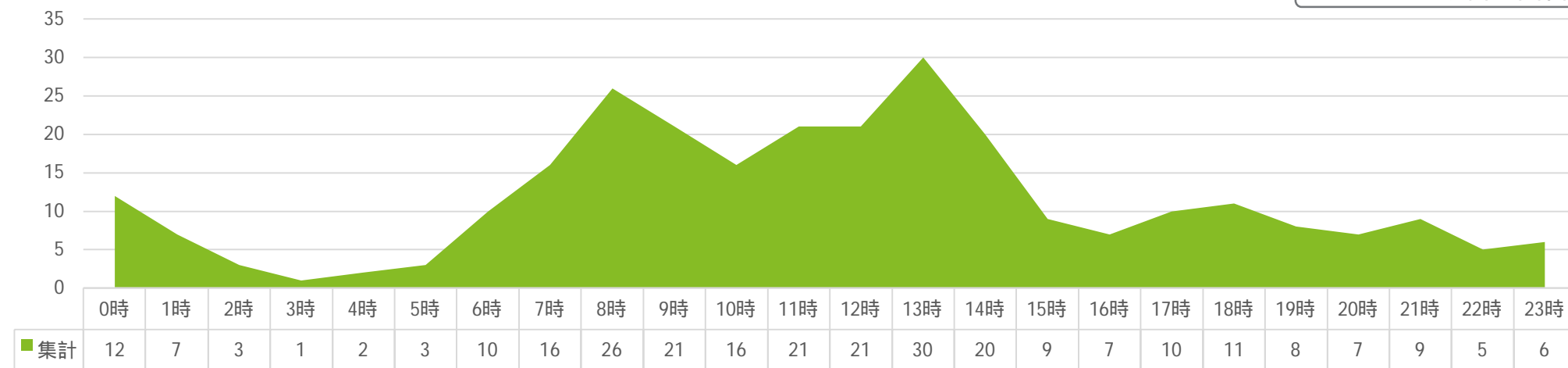
集計結果(3/7)

回答数推移（タイムライン）

2022/11/1の回答



2022/11/2以降の回答

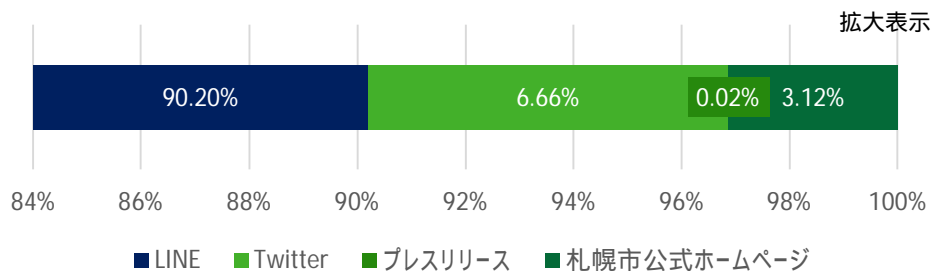


● 第1回アンケート結果報告（回答経路等）

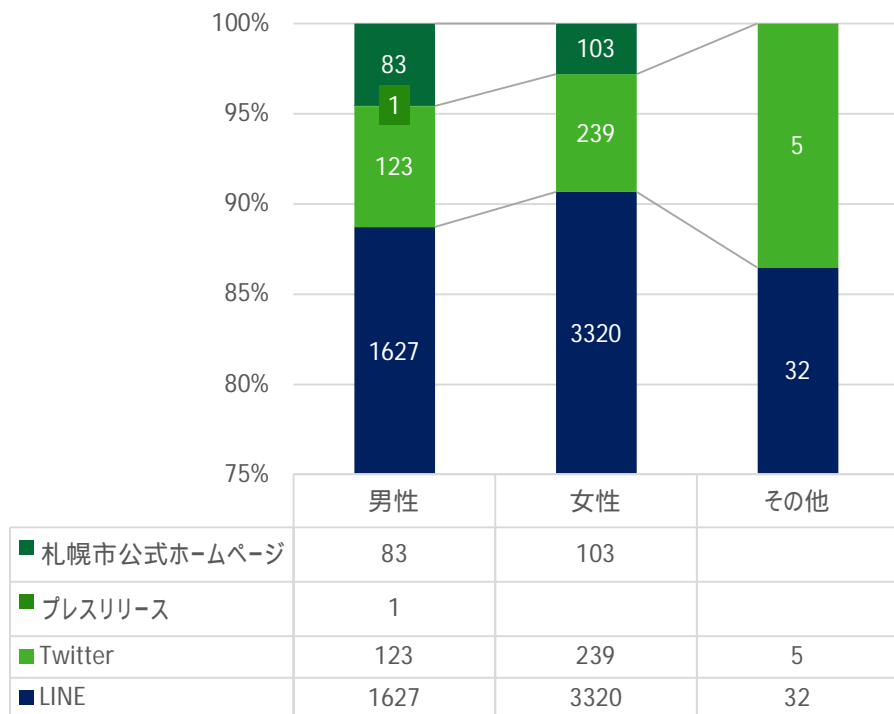
- 90%以上の回答者がLINE経由での回答であった。
- 10～29才の若者世代は、Twitter経由での回答比率が、他の年代と比べて高かった。40～50代はLINE経由での回答が90%程度であった。

集計結果（4/7）

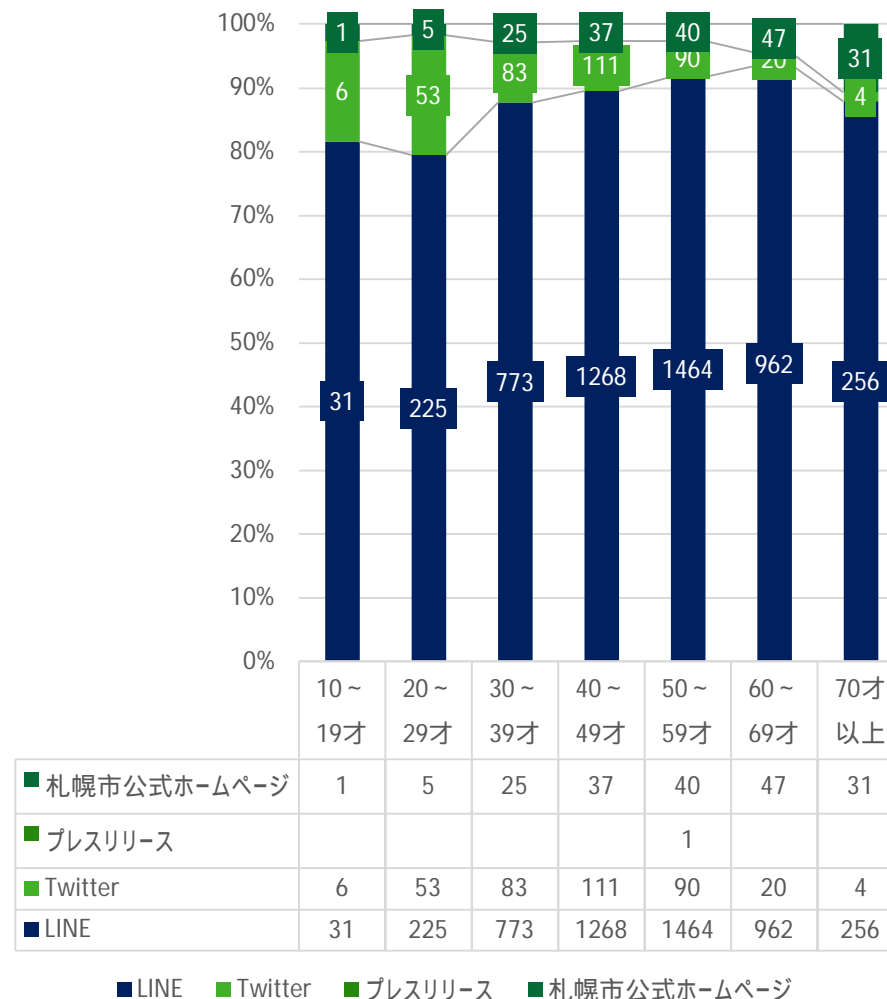
回答経路（比率）



回答経路（性別）



回答経路（年代別）

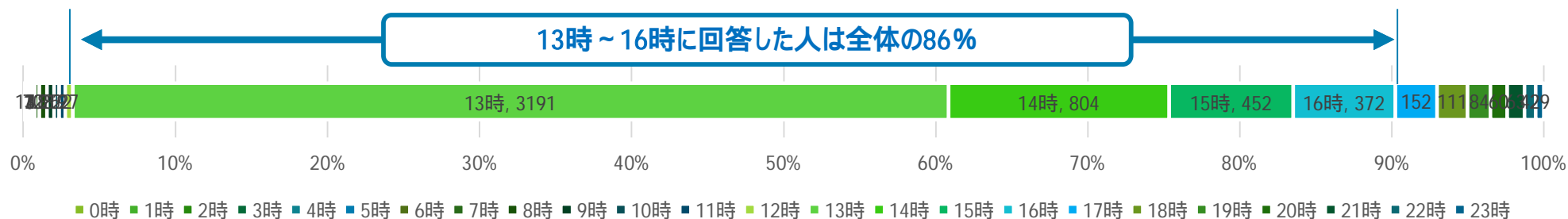


● 第1回アンケート結果報告（回答経路等）

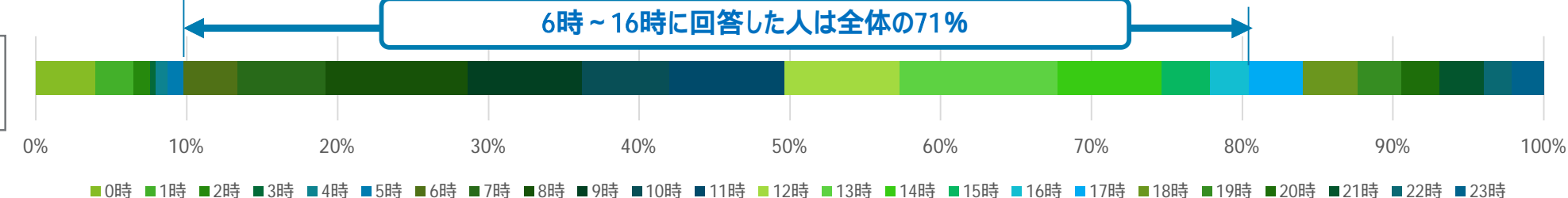
- 11月1日（初日）を除いた場合、6時～16時の日中に回答した割合が71%。最も高いのは13時台で11%であった。
- 10代では、夕方の回答が他の年代よりも多かった。

集計結果（5/7）

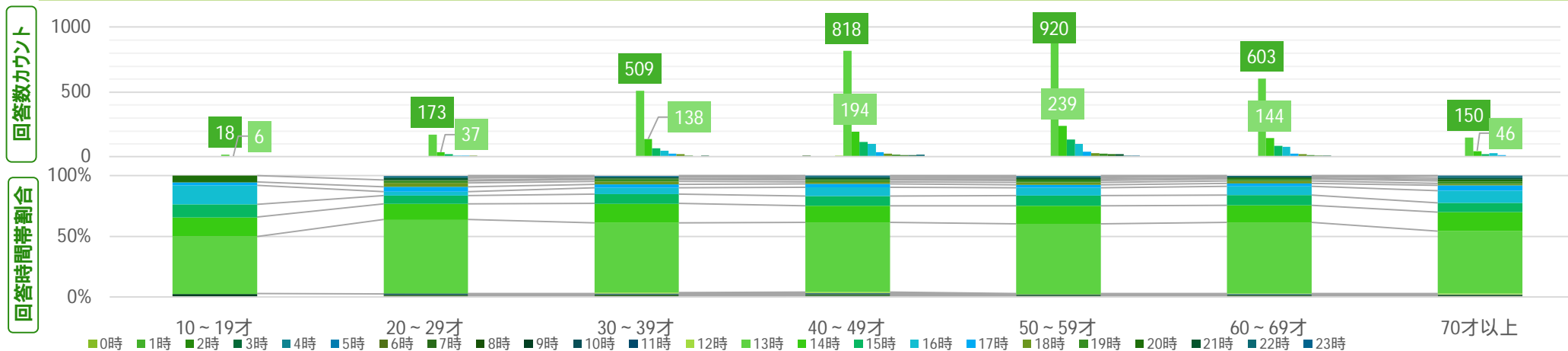
回答時間



11月1日
を除く



回答時間（年代別）



● 第1回アンケート結果報告（回答経路等）

- 10代・20代の回答者は初日だけ回答している。若年世代はLINEを見返さない傾向が見られた。
- その他の意見としてFacebookやInstagramからの回答があった。

集計結果（6/7）

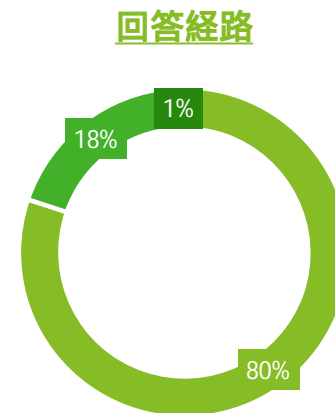
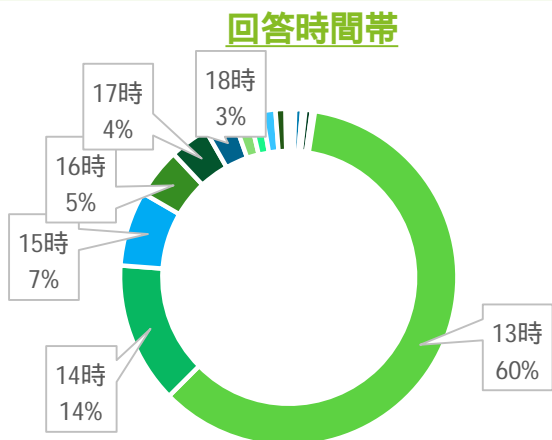
回答者数（年代別・日別）

	11月1日	11月2日	11月3日	11月4日	11月5日	11月6日	11月7日	11月8日	11月9日	11月10日	11月11日	11月12日	11月13日	11月14日	11月15日	総計	比率
10～19才	37		1													38	1%
20～29才	272	7			1		1		1				1		1	284	5%
30～39才	827	31	1	5	2	1		1		1	2	1	2		7	881	16%
40～49才	1321	60	15	4	3		3	2	1		5	1			4	1419	26%
50～59才	1513	42	9	5	5	2	1	1	5	3	3	1	2	2	3	1597	29%
60～69才	967	38	8	3	3	3	1		1	1	3			1	1	1030	19%
70才以上	273	11	1	1						1	1		1	2		291	5%
総計	5210	189	35	18	14	6	6	4	8	6	14	3	6	5	16	5540	100%

比率（住基）*	回答との差
9%	-8%
11%	-6%
12%	+4%
16%	+10%
15%	+13%
14%	+5%
23%	-18%

*住民基本台帳人口 / 札幌市 (city.sapporo.jp) 令和4年10月1日現在

10代・20代の回答者分析



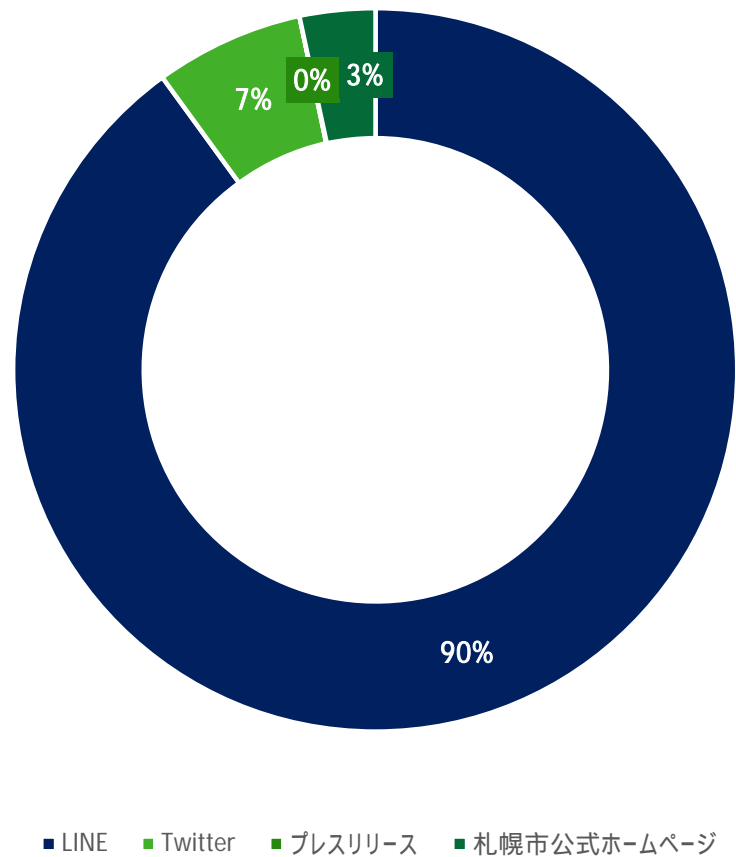
■ LINE ■ Twitter ■ 札幌市公式ホームページ

● 第1回アンケート結果報告（回答経路等）

- 回答者の回答経路は、LINEが90%を占め、次にTwitterの7%が続いた。

集計結果（7/7）

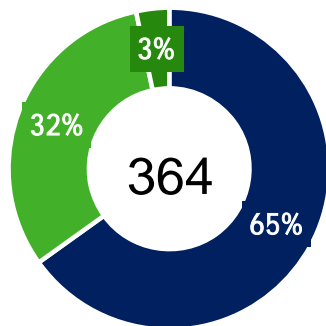
回答経路



● 第1回アンケート結果報告

アンケートに対するご意見

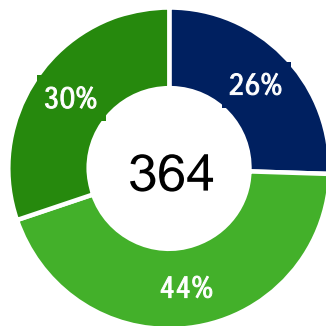
アンケートの回答のしやすさ



■ 入力しやすい ■ ふつう ■ 入力にくい

- 全体の97%が入力に特に問題がない（「入力しやすい」または「ふつう」）と回答した。

集計結果の見やすさ

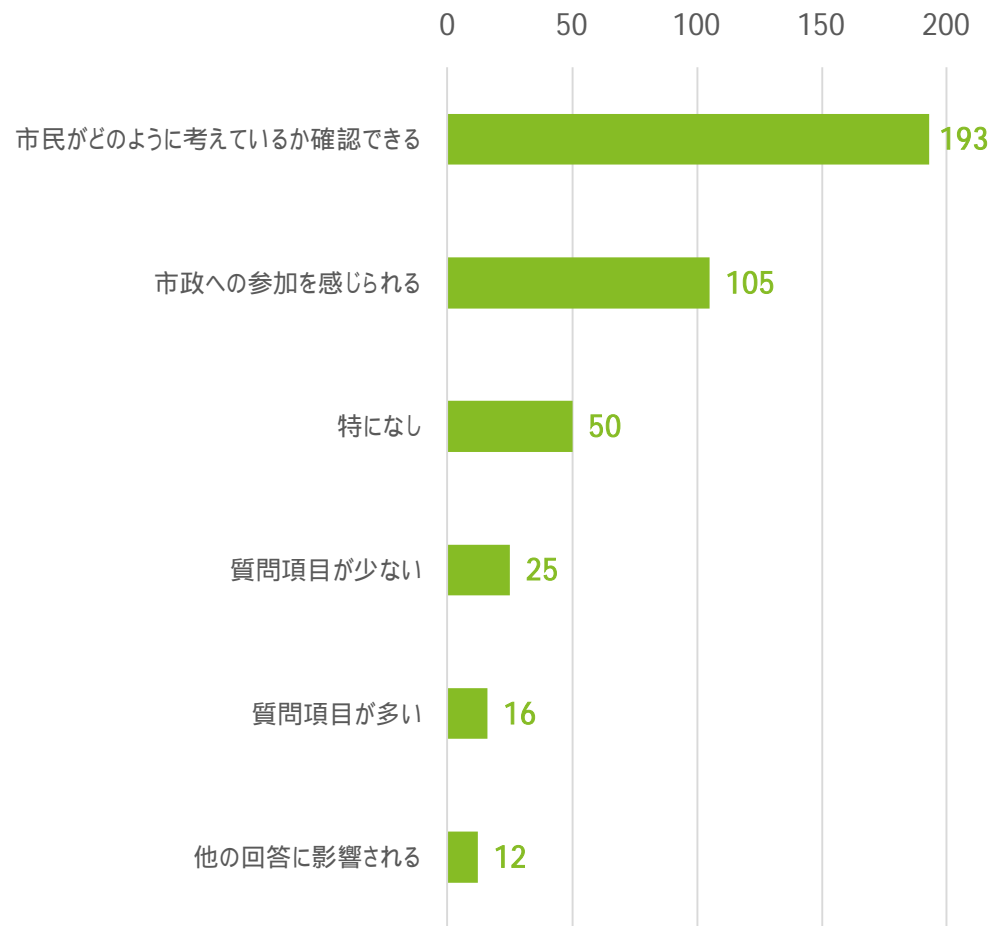


■ 見やすい ■ ふつう ■ 見にくい

- 全体の7割が特に問題がない（「見やすい」または「ふつう」）と回答したものの、3割が「見にくい」と回答しており、改善策を検討した。

アンケートの感想

複数回答



- 全体の約半数が「市民がどのように考えているか確認できる」と回答した。

第1回アンケートで判明した課題・対応策

	課題・原因	対応策
集計タイムラグ	<p>アンケート入力後リアルタイム集計への反映に時間がかかった。</p> <p>原因としては以下の要素が考えられる。</p> <p>アンケート公表（11月1日13時）から 一時間で3000件以上の回答が集中した</p> <p>アンケート回答をリアルタイム集計に反映させるPower Automateのフローの処理時間が 複数回答の選択肢に比例しており、今回のアンケート設問では複数回答の選択肢が多かった（47件/1回答）</p> <p>アンケート回答をリアルタイム集計に反映させるフローの同時実行制限をしていなかったため、3000件のフローが 同時実行状態となり、処理が止まってしまった</p>	<p>左記の課題を解決するために以下の取り組みを行う。</p> <p>公式HP、Twitter、LINEの公表時間をずらすなど、回答時間が集中しないようにする。</p> <p>アンケート設計の際に複数選択の設問を少なくする。選択肢を少なくする。</p> <p>同時実行制限設定を行う。（本設定は11月4日以降の回答に対しては反映済み）</p>
リアルタイム集計の見にくさ	<p>アンケート結果よりリアルタイム集計が見つらいという回答が見られた。</p> <p>リアルタイム集計の公表ページのデフォルト表示がPC版になっていたが、回答者の多くがLINEで回答していることから、スマートフォンからPC表示で閲覧していたと考えられる。</p>	<p>リアルタイム集計の公表ページのデフォルト表示をモバイル版のみ公表し、当該ページの中でPC版へのリンクを作成することで、利用者が直感的に理解できる導線を構成する。</p>
回答年代・性別の偏り	<p>回答者の多くが40~59歳の女性であり、10~30代や男性の回答が少なかった。</p> <p>特にアンケートの公表が13時と、就業者の午後業務開始と重なり回答できなかつた可能性がある。</p> <p>回答者は、7時から16時の時間帯に回答する割合が高かった。</p>	<p>アンケートの公表時間を就業者でも回答しやすい時間帯とする。</p> <p>回答期間については、短縮する。</p> <p>Facebook、Instagramでの周知も検討する。</p>

アンケート調査

アンケート調査の実施概要

第1回アンケート調査結果

第2回アンケート調査結果

第3回アンケート調査結果

アンケート概要

目的

市公式LINE・Twitterを使い、汎用性の高いアプリケーションで調査実施から集計、リアルタイムでの結果報告までを行うとともに、取りまとめたアンケート結果の信頼性などを分析することで、継続的に実施可能な調査方法が確認するための実証実験を実施した

実施概要

■ 実施期間

- 令和4年12月1日（木）～12月8日（木）

■ 実施方法

- アンケート依頼 札幌市公式HP、市公式Twitter及びLINE経由でアンケートを依頼
- アンケート収集 Microsoft Formsにて実施し回答者はPCまたはスマートフォンで回答し自動収集
- アンケート結果速報公表 Microsoft Power BIにてリアルタイムで公表

設問（1/3）

— 1 —

あなたの性別を教えてください。

- 男性
- 女性
- その他

— 2 —

あなたの年代を教えてください。

- 10～19才
- 20～29才
- 30～39才
- 40～49才
- 50～59才
- 60～69才
- 70才以上

設問 (2/3)

- 3 —
あなたの居住地を教えてください。
- 札幌市内
 - 札幌市以外の北海道内
 - 北海道以外の国内
 - 海外
- 4 —
あなたは、さっぽろテレビ塔の展望台に上ったことはありますか。
- 直近3年以内に上った
 - 上ったことがある
 - 上ったことがない
- 5 —
アンケート連動企画「サッポロスマイルライトアップ」。あなたは、さっぽろテレビ塔を何色にライトアップしたいですか。2022年12月10日17時から18時まで、一番人気の色にライトアップします。
- 赤
 - 青
 - 黄
 - 緑
 - 紫
 - オレンジ
 - ピンク
 - 白
- 6 —
あなたは、どのくらいの頻度で円山動物園に行きますか。
- 毎月1回以上行く
 - 年に1回以上行く
 - 数年に1回程度行く
 - 5年以上行っていない
 - 行ったことがない
- 7 —
あなたが円山動物園に行く目的は何ですか。
- 珍しい動物を見るため
 - 動物について学ぶため
 - 野生動物の生息地域について学ぶため
 - 環境問題について学ぶため
 - 余暇を過ごすレジャーのため
 - 子どもに動物を見せるため
 - 暇つぶしのため
 - 好きな動物がいるため
 - 新しく来園した動物を見るため
 - 飼育環境や施設を見るため
 - 動物の赤ちゃんを見るため
 - 動物の写真や動画を撮影するため
 - 動物解説等のプログラムに参加するため
 - 家族や友人・知人に付き添うため
 - その他

設問 (3/3)

— 8 —

あなたが円山動物園でしたい・してみたいことで、充実させてほしいことは何ですか。

- 珍しい動物を見たい
- 動物を見ながらゆっくりしたい
- 動物について学びたい
- 飼育員によるガイドを聞きたい
- 動物に触ったり餌を与えたい
- 野生動物の生息環境について学びたい
- 環境問題について学びたい
- 動物の飼育を体験してみたい
- 動物の診療現場を見てみたい
- したい・してみたいことはない
- その他

— 9 —

大規模公園にあるとうれしい冬期間も使える屋内施設は何ですか。
札幌市のチラシ・パンフレット・封筒など

- 屋内遊具広場（大型複合遊具1基程度）
- 屋内運動場（土舗装の多目的スペース（テニスコート1面程度））
- 屋内ドッグラン（教室1室程度）
- 屋内個室サウナ・シャワー（温浴施設なし。2～3室程度）
- 屋内コワーキングスペース（教室1室程度）

— 10 —

あなたは、さぼ-とほっと基金を知っていますか。

- よく知っている
- どのような内容の基金か、ある程度知っている
- 名称は知っているが、どのような内容の基金か知らない
- 名称などを知らないが、どのような内容の基金なのか知りたい
- 名称などを知らないし、基金の内容を知りたいと思わない

— 11 —

さぼ-とほっと基金は、応援したい「登録団体」や「活動分野」、「活動テーマ」を指定して寄付することができますが、あなたが寄付をするとき（しようとするとき）、何を最も重視して寄付先を検討しますか。

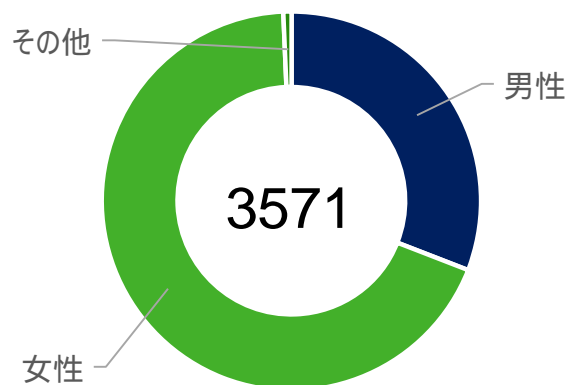
- 使い道の透明性が担保されていること
- 活動内容に共感できること
- 情報発信・報告がしっかりしていること
- 活動成果が具体的であること
- 寄付することで返礼品などの特典があること

● 第2回アンケート結果報告

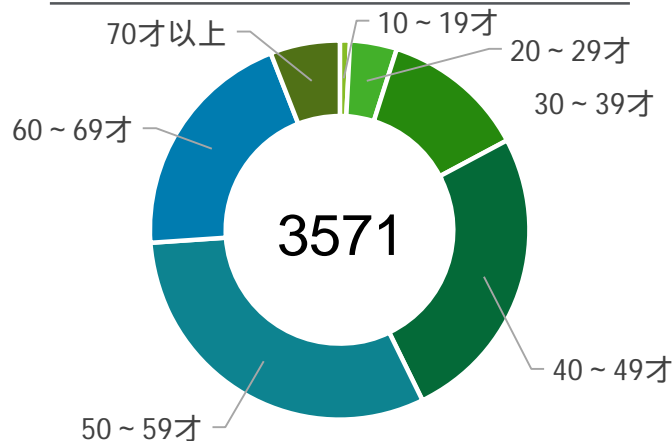
- 回答者の属性は、性別としては「女性」、年代としては「50～59才」、居住地としては「札幌市内」が最も多かった。
- 全体的を通して回答者の性別は「女性」が多いものの、「10～19才」及び「70才以上」において「男性」の回答者が「女性」よりも多かった。

集計結果（1/5）

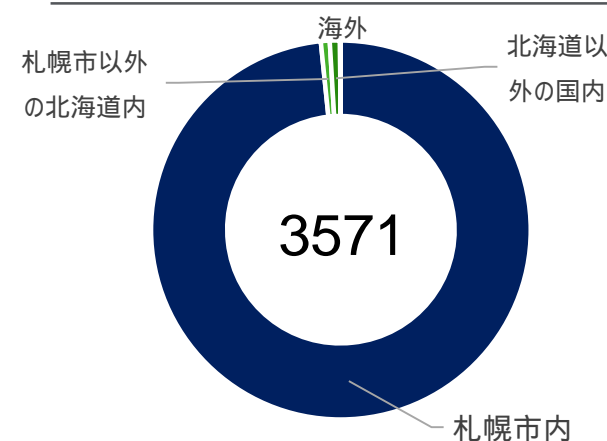
回答者（男女比）



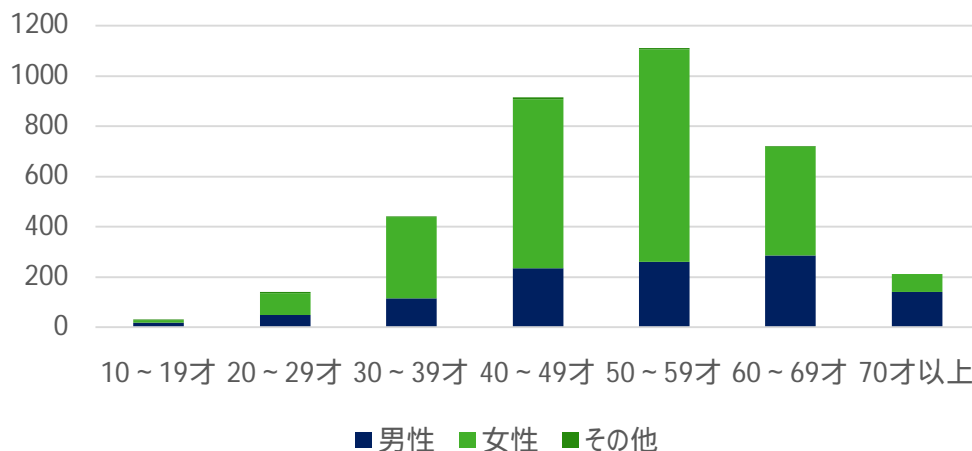
回答者（年代別）



回答者（居住地）



年代別（男女比）



居住地別（男女比）

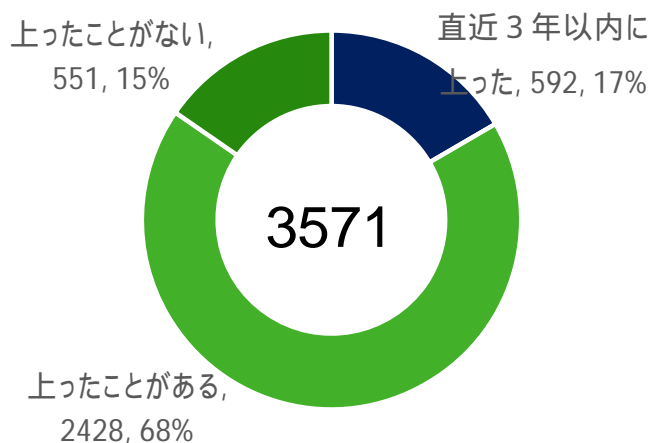


● 第2回アンケート結果報告

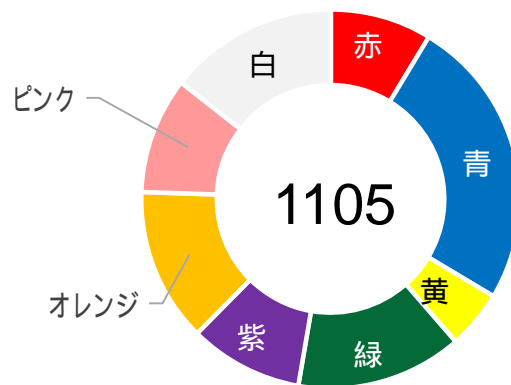
- 回答者の85%が札幌テレビ塔の展望台に上ったことがあると回答した。
- ライトアップしたい色としては、「青」という回答が男女ともに最も多かったものの、男性と女性の回答を比較すると女性は「ピンク」と回答した割合が比較的高かった。

集計結果 (2/5)

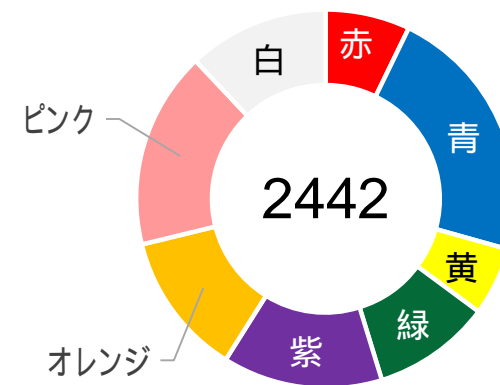
札幌テレビ塔の展望台に上ったことがある？



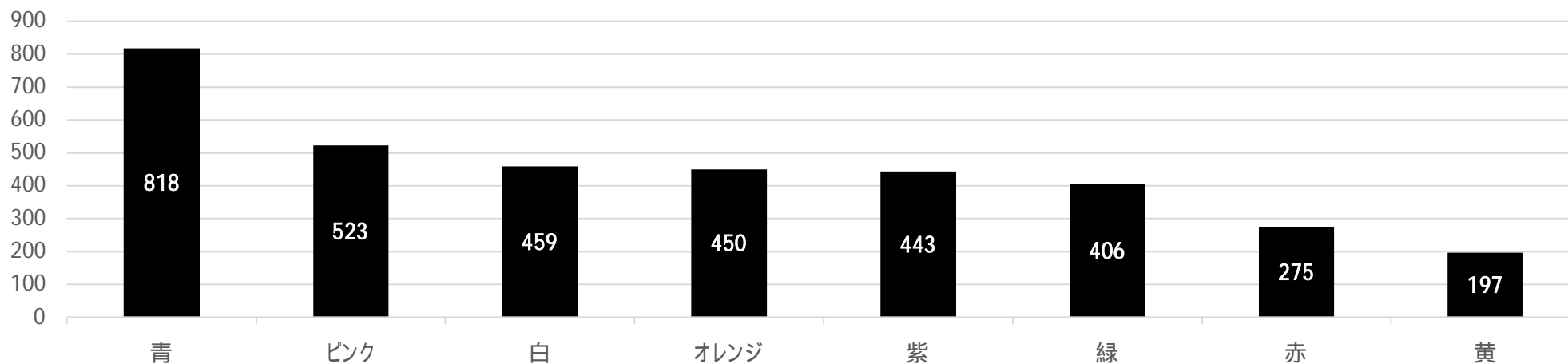
男性が選んだ色



女性が選んだ色



何色にライトアップしたい？

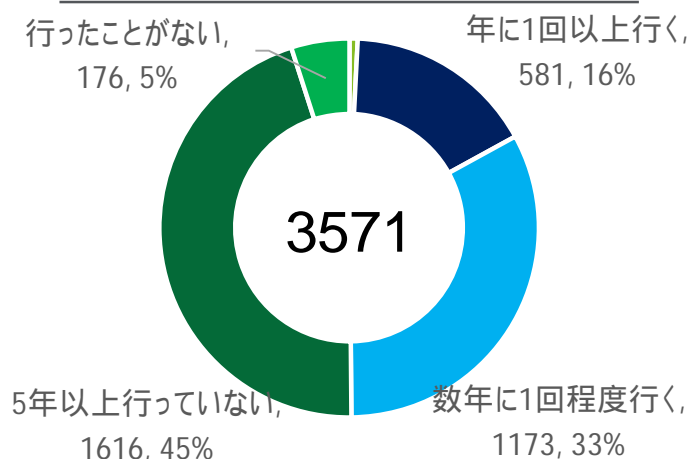


● 第2回アンケート結果報告

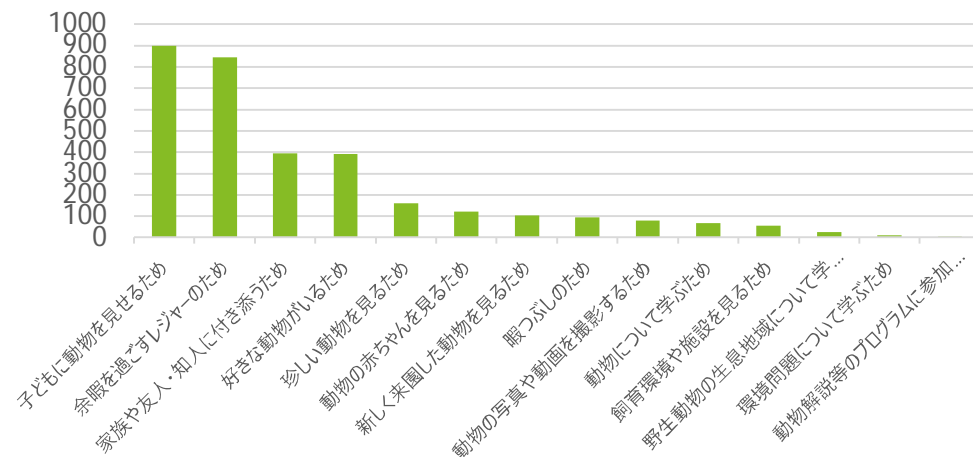
- 回答者のうち、95%が円山動物園に行ったことがあると回答している。一方、50代以上では「5年以上行っていない」と回答した割合が比較的高かった。
- 円山動物園に行く目的としては「子どもに動物を見せるため」が回答として最も多く、また目的は「動物を見ながらゆっくりしたい」が最も多かった。

集計結果 (3/5)

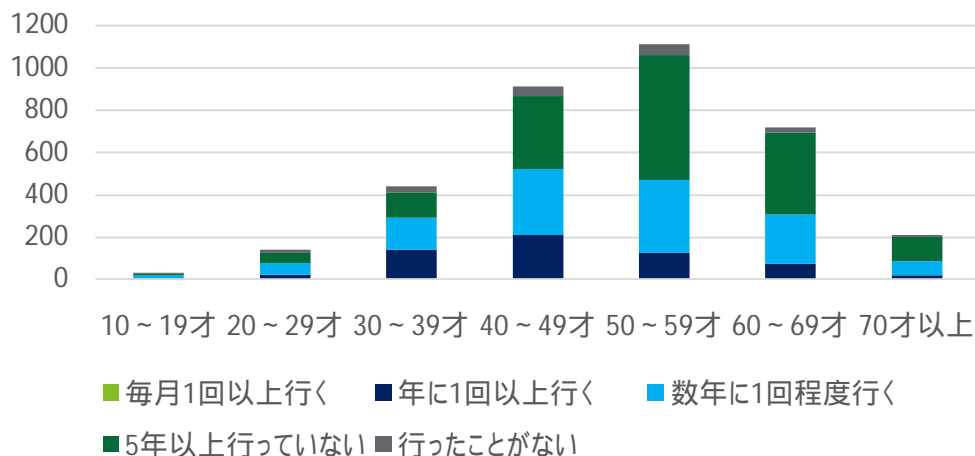
円山動物園に行く頻度は？



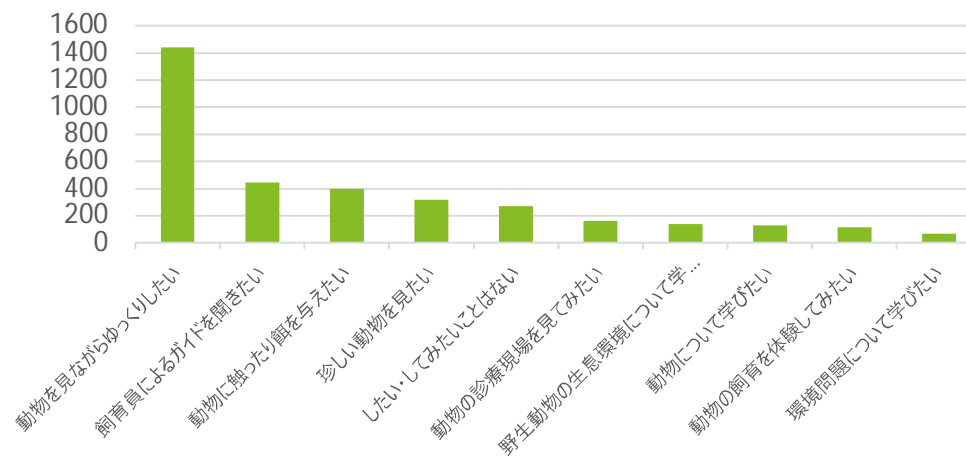
円山動物園に行く目的は？



訪問頻度 (年代別)



円山動物園でしたいこと・してみたいことは？

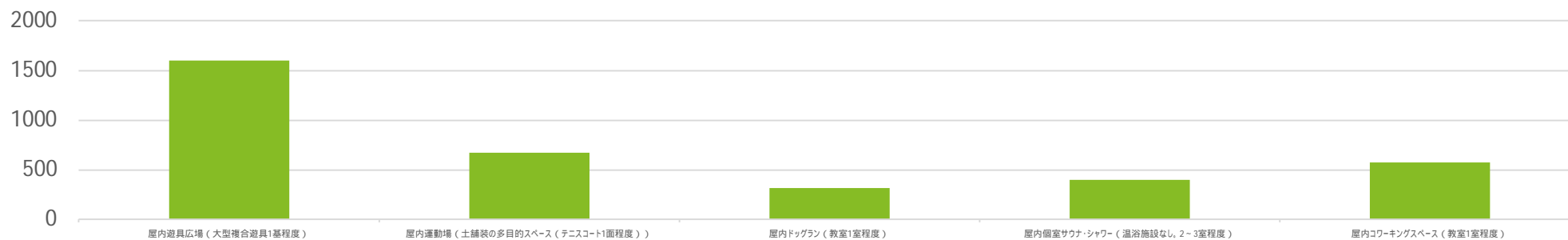


● 第2回アンケート結果報告

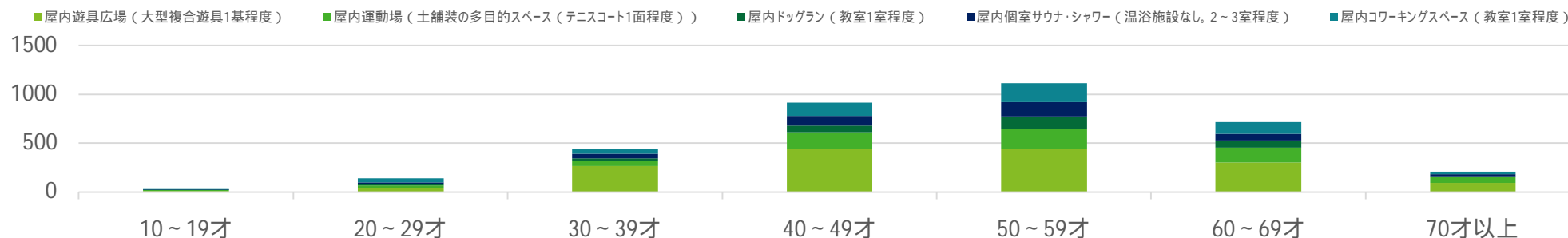
- 大規模公園にあると嬉しい冬期間でも使える屋内施設としては、「屋内遊具広場（大型複合遊具1基程度）」が最も多く、全体の44%を占めた。
- 男性は「屋内運動場」や「屋内個室サウナ・シャワー」、女性は「屋内遊具広場」や「屋内コワーキングスペース」と回答している割合が比較的高かった。

集計結果（4/5）

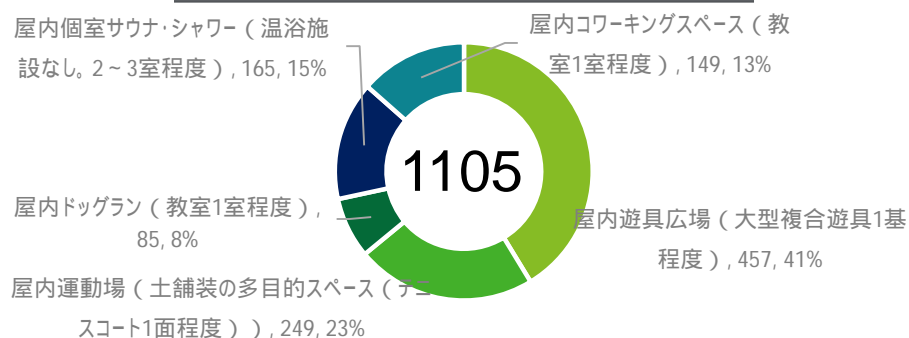
大規模公園にあると嬉しい冬期間でも使える屋内施設は？



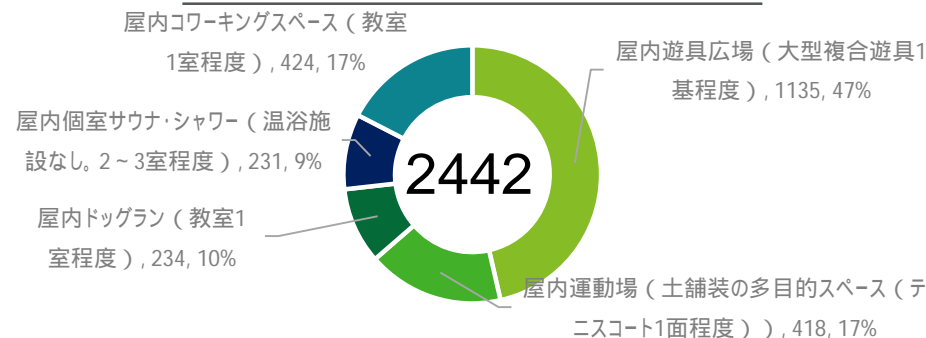
あと嬉しい屋内施設（年代別）



あと嬉しい屋内施設（男性）



あと嬉しい屋内施設（女性）

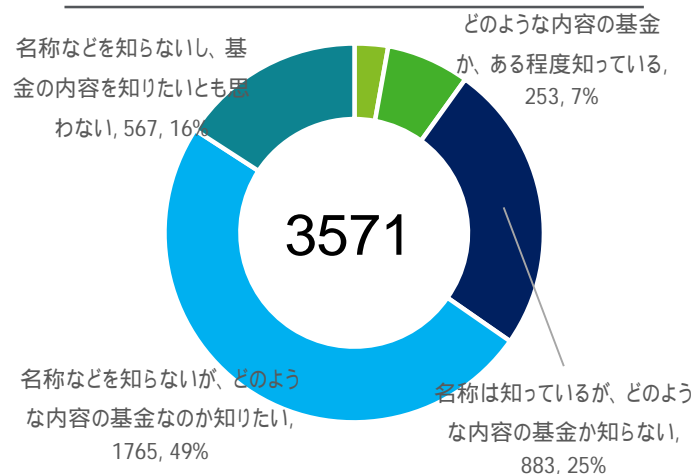


● 第2回アンケート結果報告

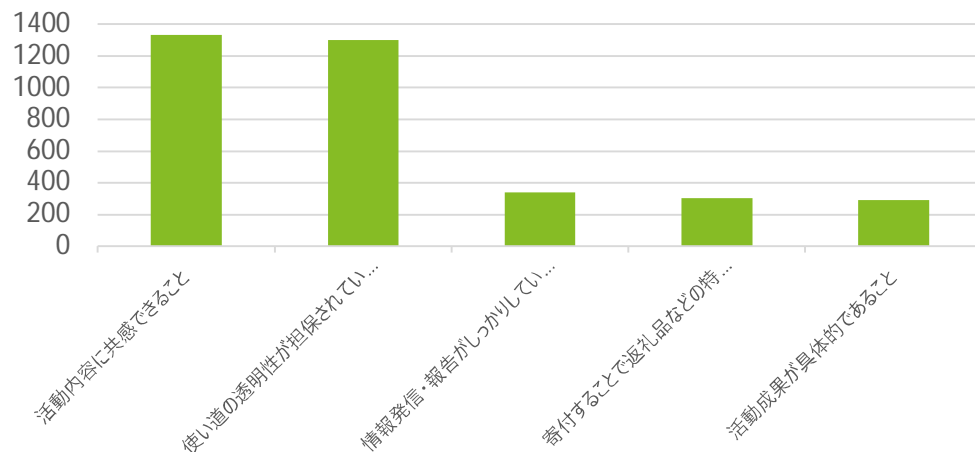
- さぼーとほっと基金について、「知ってる」と回答したのは全体の35%であった。（「名称のみ知っている」も含む）
- 年代別にみると、10代～20代で23%、30代～60代で35%、70代以上で45%が「知っている」と回答しており、年代が上がるにつれ、認知度が上昇していた。

集計結果（5/5）

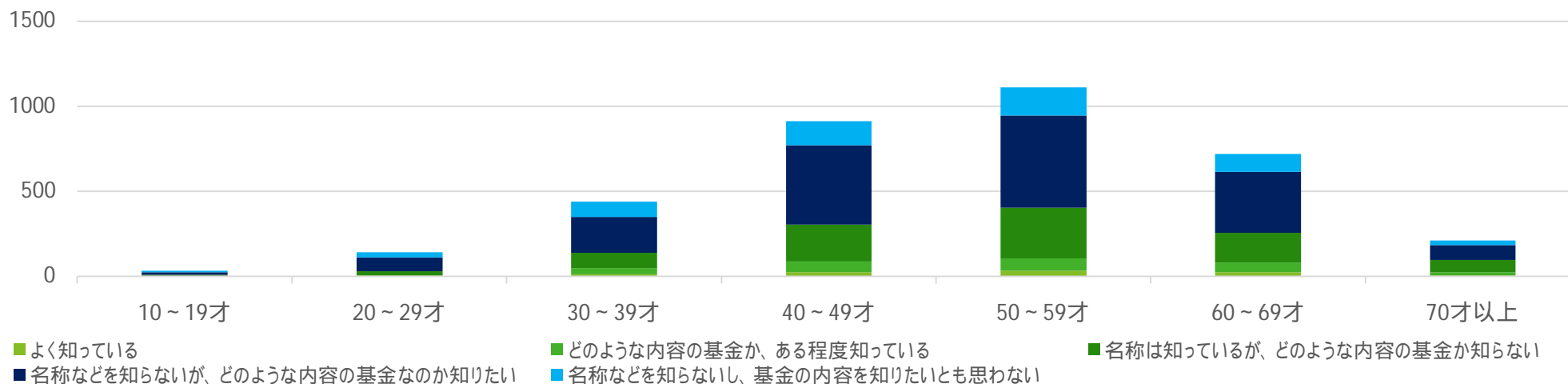
さぼーとほっと基金って知ってる？



さぼーとほっと基金の寄付先として重視するポイントは？



さぼーとほっと基金の寄付先として重視するポイントは？（年代別）

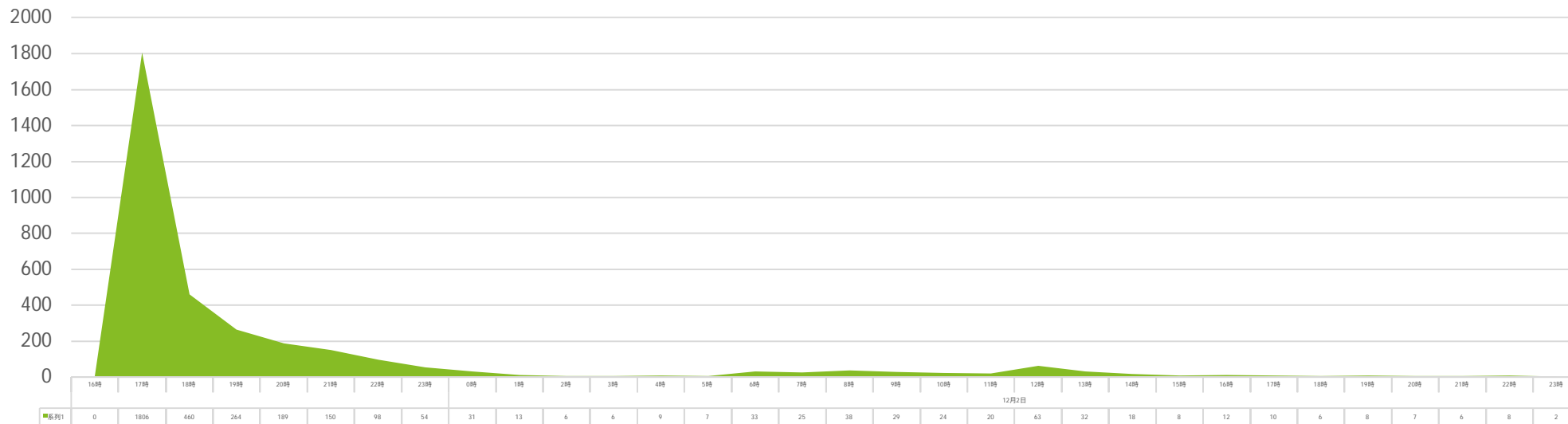


● 第2回アンケート結果報告（回答経路等）

- 回答数は3571件。そのうち、85%はアンケート開始初日の12月1日の回答であった。

集計結果(1/5)

回答数推移



日別集計

12月1日	12月2日	12月3日	12月4日	12月5日	12月6日	12月7日	12月8日
3022	421	30	20	40	13	15	6

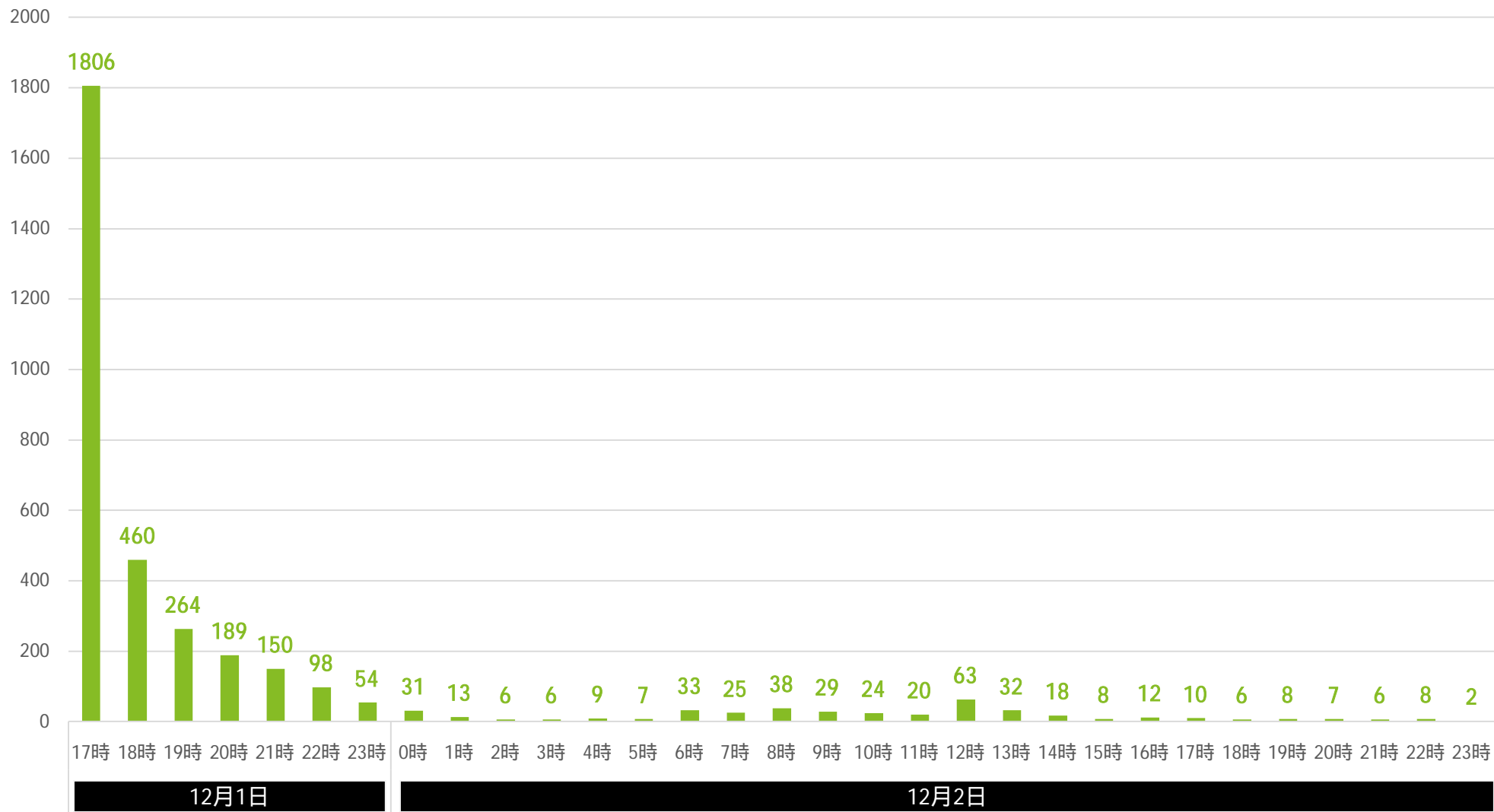
● 第2回アンケート結果報告（回答経路等）

- 12月1日から2日（2日間）の時間帯別回答者数は以下の通り。

集計結果(2/5)

回答数推移（タイムライン）

2022/12/1-2の回答



● 第2回アンケート結果報告（回答経路等）

- 回答者が回答した時間帯別で見ると、日中の6時～16時の時間帯での回答の比率が大きかった。

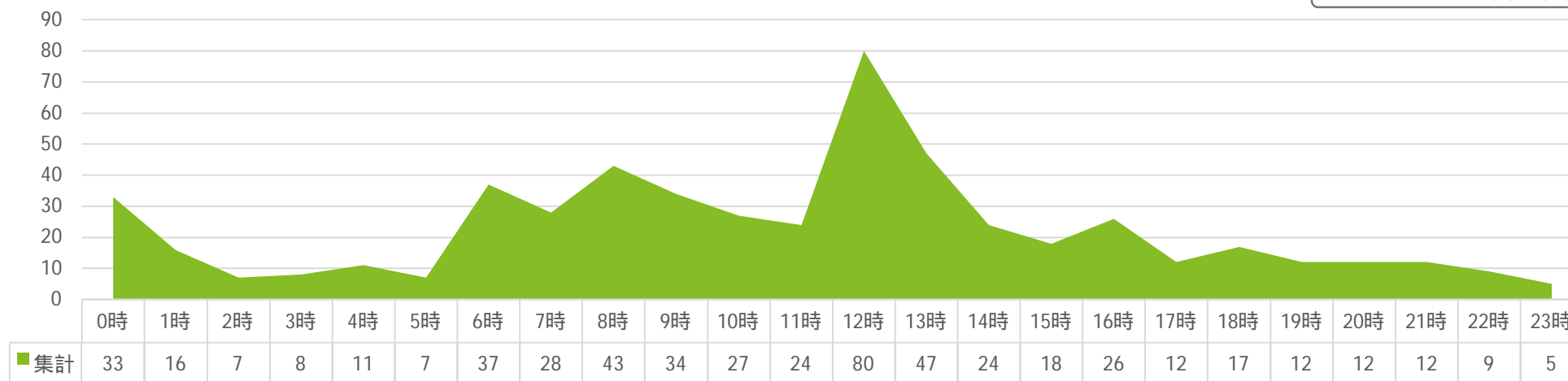
集計結果(3/5)

回答数推移（タイムライン）

2022/12/1の回答



2022/12/2以降の回答

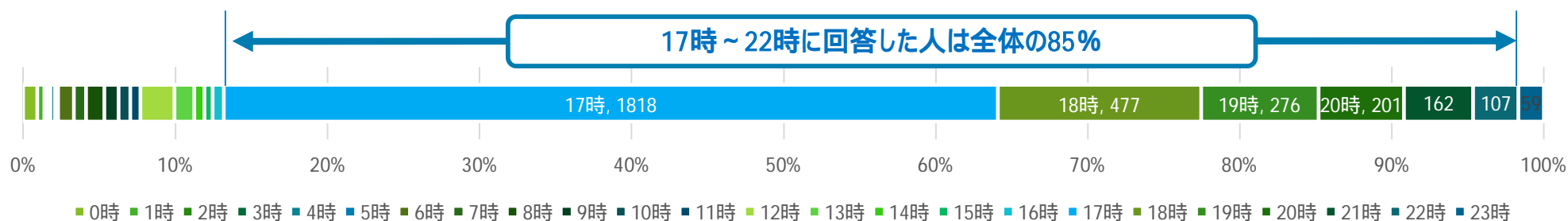


● 第2回アンケート結果報告（回答経路等）

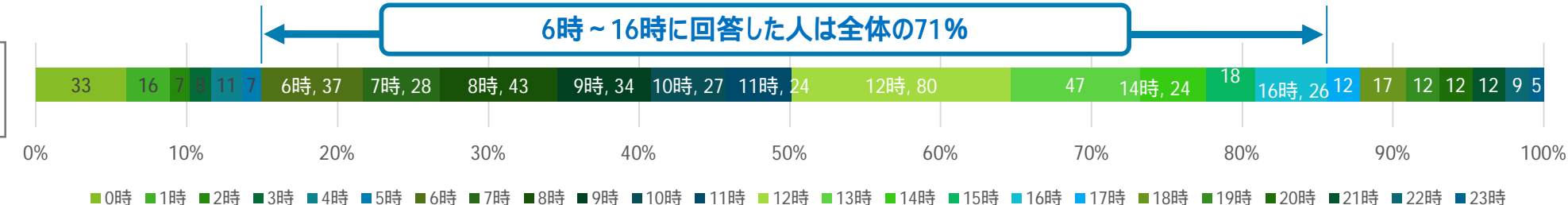
- 11月1日（初日）を除いた場合、6時～16時の日中に回答した割合が71%。最も高いのは12時台で15%であった。

集計結果（4/5）

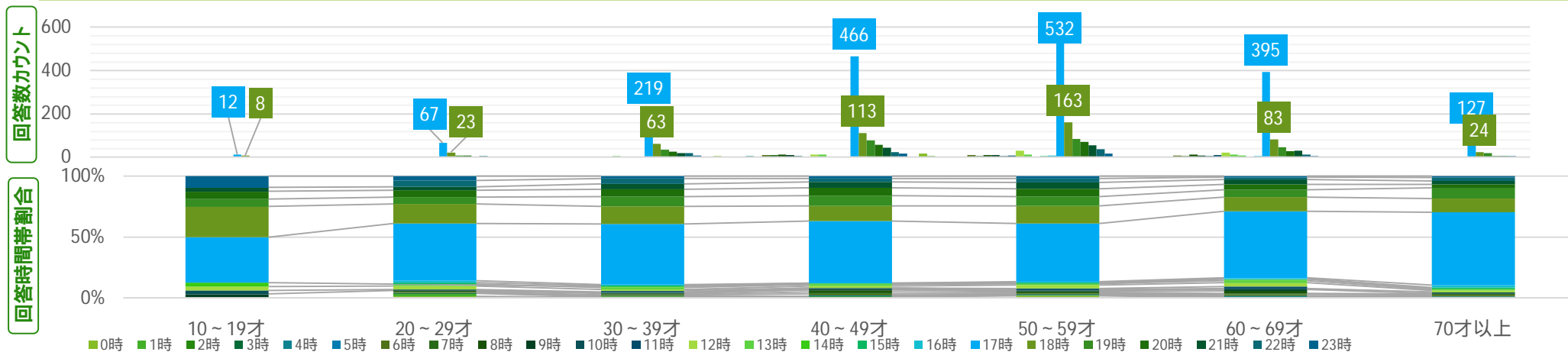
回答時間



11月1日
を除く



回答時間（年代別）

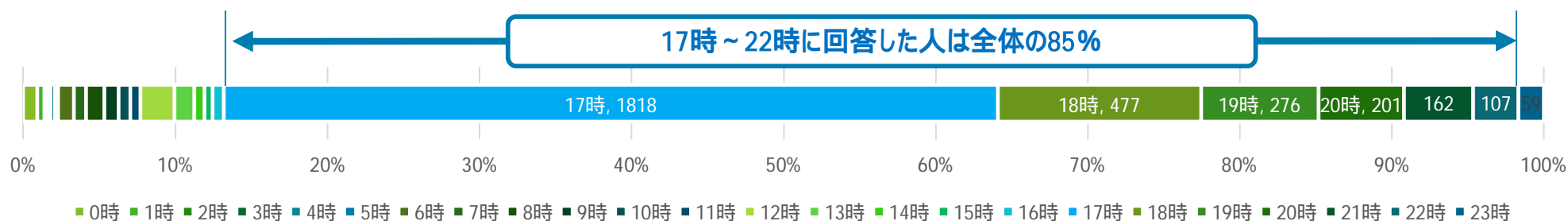


● 第2回アンケート結果報告（回答経路等）

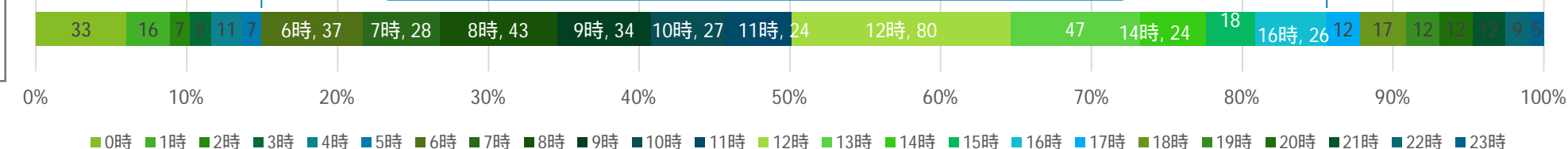
- 11月1日（初日）を除いた場合、6時～16時の日中に回答した割合が71%。最も高いのは12時台で15%。

集計結果（4/5）

回答時間

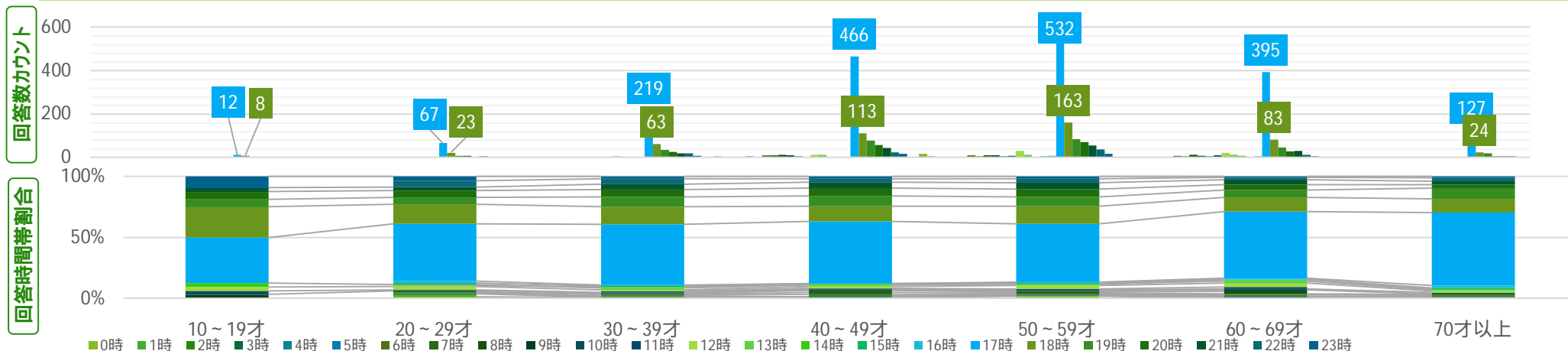


6時～16時に回答した人は全体の71%



11月1日
を除く

回答時間（年代別）



● 第2回アンケート結果報告（回答経路等）

- 10代・20代の回答者は初日だけ回答する傾向にあった。

集計結果（5/5）

回答者数（年代別・日別）

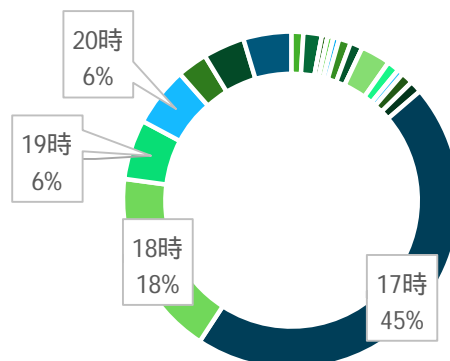
	11月1日	11月2日	11月3日	11月4日	11月5日	11月6日	11月7日	11月8日	総計	比率
10～19才	25	3	1	3					32	1%
20～29才	121	15	2		1	2	1		142	4%
30～39才	383	40	2	2	5	2	5	1	440	12%
40～49才	782	103	5	2	9	6	4	3	914	26%
50～59才	937	131	12	4	18	5	3	2	1112	31%
60～69才	589	107	6	9	4	2	2		719	20%
70才以上	185	22	2		3				212	6%
総計	3022	421	30	20	40	17	15	6	3571	100%

比率（住基）*	回答との差
9%	-8%
11%	-7%
12%	0%
16%	+10%
15%	+16%
14%	+6%
23%	-17%

*住民基本台帳人口 / 札幌市 (city.sapporo.jp) 令和4年10月1日現在

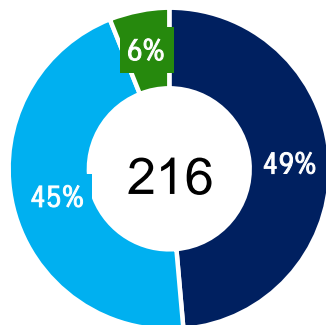
10代・20代の回答者分析

回答時間帯



アンケートに対するご意見

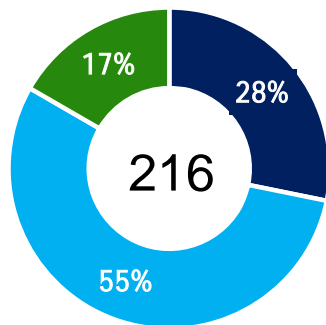
アンケートの回答のしやすさ



■ 入力しやすい ■ ふつう ■ 入力にくい

- 全体の94%が入力に特に問題がない（「入力しやすい」または「ふつう」）と回答した。

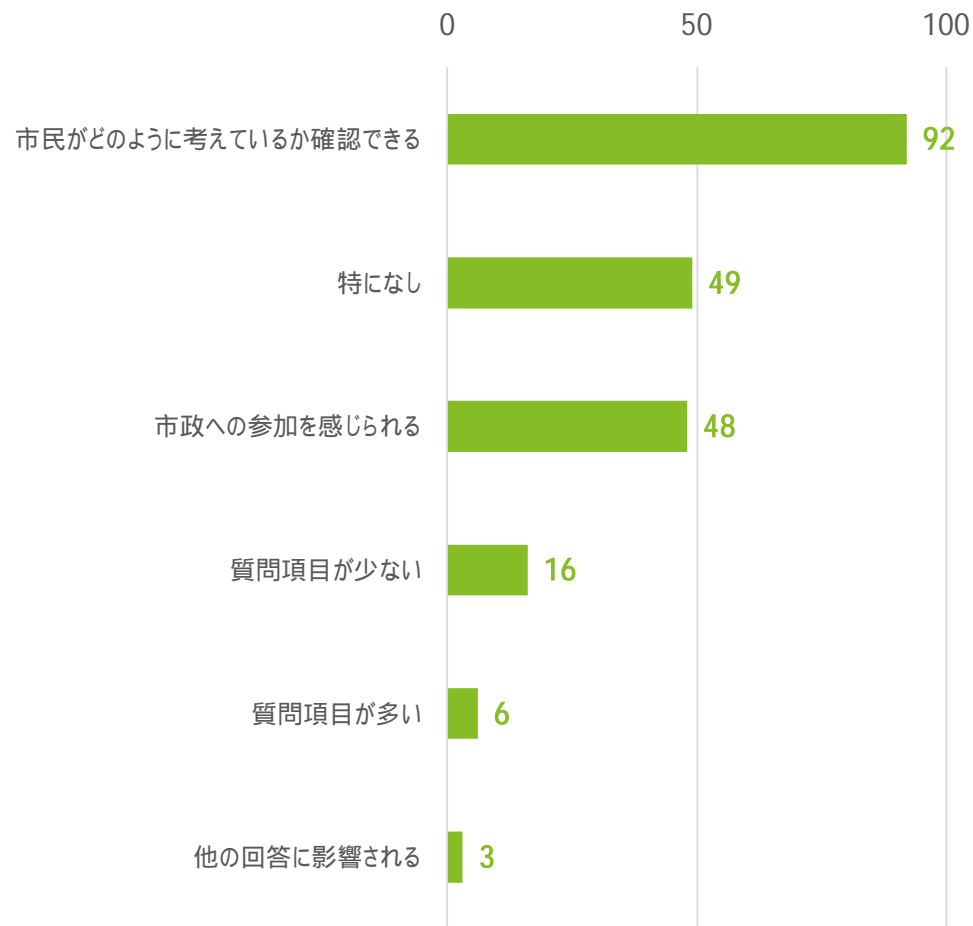
集計結果の見やすさ



■ 見やすい ■ ふつう ■ 見にくい

- 全体の8割超が特に問題がない（「見やすい」または「ふつう」）と回答したものの、2割弱が「見にくい」と回答した。

アンケートの感想



- 全体の約半数が「市民がどのように考えているか確認できる」と回答した。

● 第2回アンケート結果報告

課題・対応策

	課題・原因（第1回からの積み残し）	第2回で行った対策	第2回の結果・課題
集計タイムラグ	<p>アンケート入力後リアルタイム集計への反映に時間がかかった。</p> <p>原因としては以下の要素が考えられる。</p> <p>アンケート公表（11月1日13時）から一時間で3000件以上の回答が集中した</p> <p>アンケート回答をリアルタイム集計に反映させるPower Automateのフローの処理時間が複数回答の選択肢に比例しており、今回のアンケート設問では複数回答の選択肢が多かった（47件/1回答）</p> <p>アンケート回答をリアルタイム集計に反映させるフローの同時実行制限をしていなかったため、3000件のフローが同時実行状態となり、処理が止まってしまった</p>	<p>アンケート設計の際に複数選択の設問を少なくする。選択肢を少なくする。</p> <p>同時実行制限設定を行う。 （Power AUTOMATEにて50件の制限を設定）</p> <p>アンケート開始時刻を17:00とした。</p>	<p>アンケート入力後、リアルタイム集計にほぼタイムラグなしで反映された。</p>
リアルタイム集計の見にくさ	<p>アンケート結果よりリアルタイム集計が見づらいという回答が見られた。</p> <p>リアルタイム集計の公表ページのデフォルト表示がPC版になっていたが、回答者の多くがLINEで回答していることから、スマートフォンからPC表示で閲覧していたと考えられる。</p>	<p>回答者のほとんどがスマホのLINE経由で回答していることから、リアルタイム集計の公表ページのデフォルト表示をFormsにてモバイル版のみ周知し、当該ページの中でPC版へのリンクを作成することで、スマホ回答者が直感的に理解できる導線を構成した。</p>	<p>アンケートが「見にくい」と回答していた割合が大幅に減少した。</p> <p>第1回：30% 第2回：17%</p> <p>一方、見にくいと回答した者も一定数残るため、今後は「グラフ化する内容の取舍選択」や「選択肢の簡素化」を検討する。</p>
回答年代・性別の偏り	<p>回答者の多くが40~59台の女性であり、10~30代や男性の回答が少なかった。</p> <p>特にアンケートの公表が13時と、就業者の午後業務開始と重なり回答できなかった可能性がある。</p> <p>回答者は、7時から16時の時間帯に回答する割合が高かった。</p>	<p>アンケートの公表時間を就業者でも回答しやすい時間帯とする。（17:00にアンケート開始）</p> <p>回答期間については、短縮する。（2週間→1週間）</p>	<p>回答年代・性別の偏りは解消されなかった。</p> <p>LINEの登録者数がそもそも当該年代が多いのが起因すると考えられるため、今後は若年層取り込みのためにLINE以外の媒体でのアプローチが考えられる。</p>

アンケート調査

アンケート調査の実施概要

第1回アンケート調査結果

第2回アンケート調査結果

第3回アンケート調査結果

アンケート概要

目的

市公式LINE・Twitterを使い、汎用性の高いアプリケーションで調査実施から集計、リアルタイムでの結果報告までを行うとともに、取りまとめたアンケート結果の信頼性などを分析することで、継続的に実施可能な調査方法が確認するための実証実験を実施した

実施概要

■ 実施期間

- 令和5年1月20日（金）～1月26日（木）

■ 実施方法

- アンケート依頼 札幌市公式HP、市公式Twitter及びLINE経由でアンケートを依頼
- アンケート収集 Microsoft Formsにて実施し回答者はPCまたはスマートフォンで回答し自動収集
- アンケート結果速報公表 Microsoft Power BIにてリアルタイムで公表

設問（1/4）

— 1 —

あなたの性別を教えてください。

- 男性
- 女性
- その他

— 2 —

あなたの年代を教えてください。

- 10～19才
- 20～29才
- 30～39才
- 40～49才
- 50～59才
- 60～69才
- 70才以上

設問 (2/4)

- 3 —
- あなたの居住地を教えてください。
- 札幌市内
 - 札幌市以外の北海道内
 - 北海道以外の国内
 - 海外
- 4 —
- 「札幌よしもと」と連携した札幌市の令和4年度重要施策のPR企画札幌よしもと所属芸人コロネケンの楽しい説明を聞きたい施策はどれですか。
- 結果に基づき、札幌市公式YouTubeで動画を公開します（2023年2月15日予定）。
- 第2次札幌市まちづくり戦略ビジョン
 - 札幌市客引き行為等の防止に関する条例
 - 札幌市未来へつなぐ町内会ささえあい条例
 - 札幌市動物園条例
 - さっぽろ圏データ取引市場
- 5 —
- あなたは、札幌市がフィルムコミッションの取り組みを支援していることを知っていましたか。札幌フィルムコミッションでは、映画やテレビドラマなどの制作者から依頼があった場合に、参加していただけるボランティアエキストラ(映画やテレビ等の撮影で、無償で群衆・通行人などを演じる出演者)を募集しております。
- ボランティアエキストラとは、映画やテレビ等の撮影で、無償で群衆・通行人などを演じる出演者のことです。
- 知っていた
 - 知らなかった
- 6 —
- あなたは、市内で行われる映画やテレビ番組などの撮影を見かけたら、どのように思いますか。
- 撮影がスムーズに進むよう積極的に協力したいと思いますか（通行規制への協力、撮影の妨げとなる音を出さない、ボランティアエキストラとして参加するなど）。
- 協力したい
 - どちらともいえない
 - 協力したくない
- 7 —
- 札幌市内には、67か所の商店街がありますが、お住いの地域にある商店街のイベントや地域貢献活動に参加したことがありますか。
- イベントも地域貢献活動も参加したことがある
 - イベントにのみ参加したことがある
 - 地域貢献活動にのみ参加したことがある
 - いずれも参加したことはない

設問（3/4）

- 8 —
- 商店街に実施してほしいことを教えてください。
- 夏祭りやハロウィンなどのにぎわいイベント
 - 感謝セールなどのお得な販促イベント
 - 資源回収や防犯・防災など、環境・地域安全分野の取り組み
 - 健康づくりや職業体験など、福祉・教育・子育て分野の取り組み
 - 特に実施してほしいことはない

- 9 —
- あなたは、「札幌市民憲章」を知っていますか。最も当てはまるものを1つ選んでください。
- よく知っている
 - 内容をある程度知っている
 - 名前だけなら知っている（聞いたことがある）
 - 知らない

- 10 —
- 「札幌市民憲章」が目指す住みやすいまちづくりを進めるためには、市政やまちづくり活動への「市民参加」の活性化が重要です。あなたはどのような活動に参加したいと思いますか。
- 町内会を通じた地域のまちづくり活動（環境美化、交通安全啓発、福祉活動、地域交流行事など）
 - NPOやボランティア団体等（町内会を除く）を通じた地域のまちづくり活動
 - 個人によるボランティア活動
 - まちづくり活動を行う団体への寄付
 - 市のアンケート
 - 市のモニター（サービスを実際に体験し、感想や意見などを述べること）
 - 市のパブリックコメント（市の重要な施策案・条例案などへの意見募集）
 - 市政に関するシンポジウムやフォーラム、ワークショップ
 - 審議会などへの公募委員
 - 意見交換会（市民と市、あるいは市民同士の意見交換）
 - 市政相談窓口での意見表明・提言
 - 参加したくない

設問（4/4）

— 11 —

このたびの実証実験は、合計3回実施していますが、今回は何回目の参加ですか。

- 1回目
- 2回目
- 3回目

— 12 —

札幌市では、今後も皆様の協力を得ながらLINEなどを活用したアンケート調査を継続していきたいと考えておりますが、どの程度の頻度であれば、協力しやすいと思いますか。

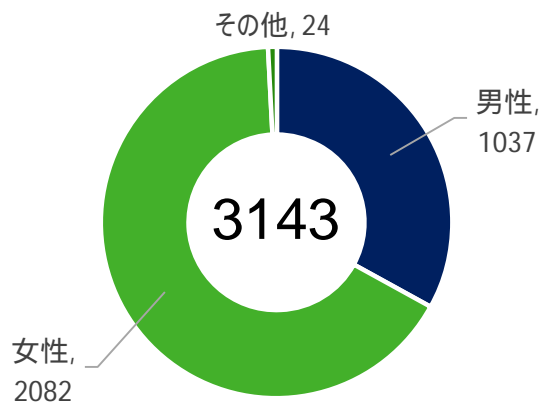
- 2週間に1回
- 1か月に1回
- 2か月に1回
- 3か月に1回

● 第3回アンケート結果報告

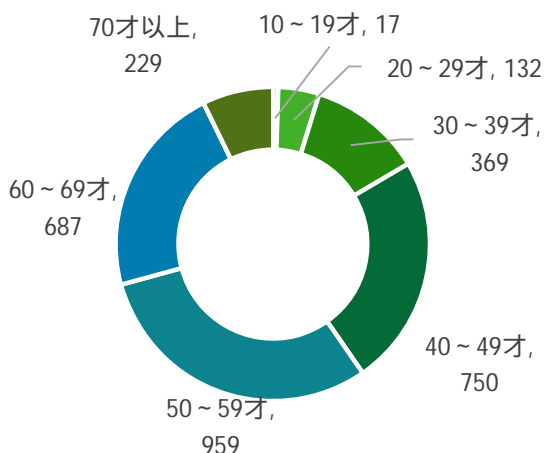
- 回答者の属性は、性別としては「女性」、年代としては「50～59才」、居住地としては「札幌市内」が最も多かった。
- 全3回のアンケートを通じて上記の傾向は変わらなかった。

集計結果 (1/6)

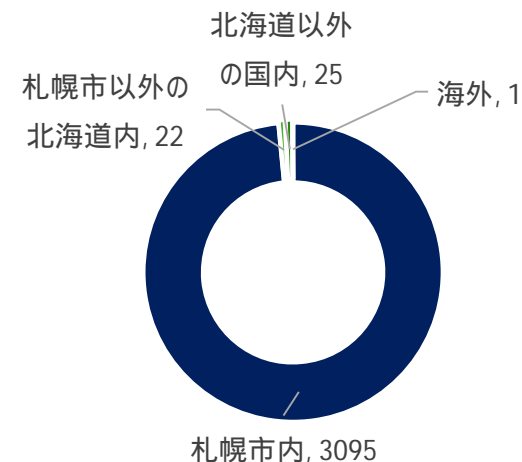
回答者 (男女比)



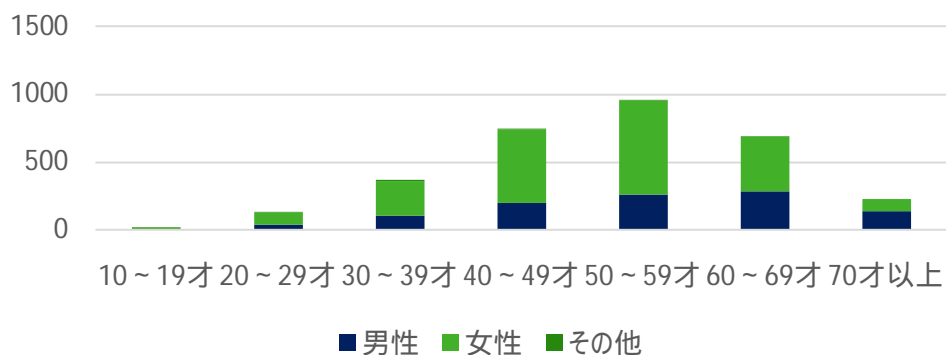
回答者 (年代別)



回答者 (居住地)



年代別 (男女比)



居住地別 (男女比)

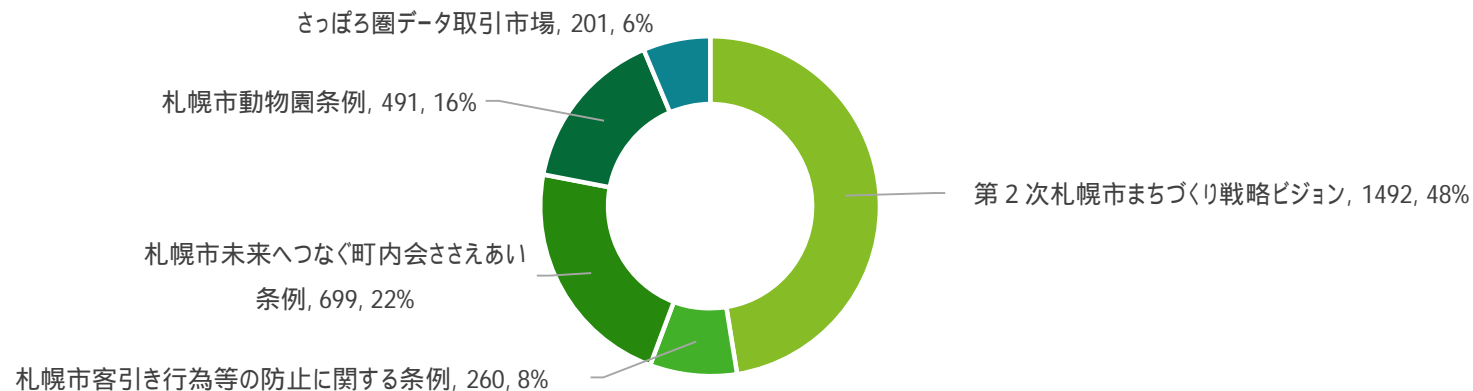


● 第3回アンケート結果報告

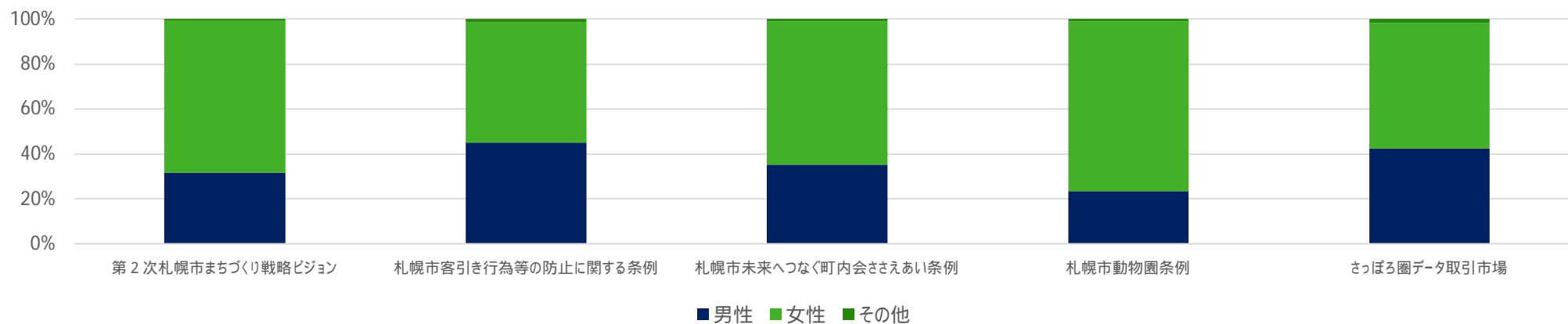
- 回答者の約半数が「第2次札幌市まちづくり戦略ビジョン」と回答した。
- 回答者の男女比が大きく異なる選択肢は見られなかった。

集計結果 (2/6)

札幌よしもと所属芸人コロネケンの楽しい説明を聞きたい施策



男女比

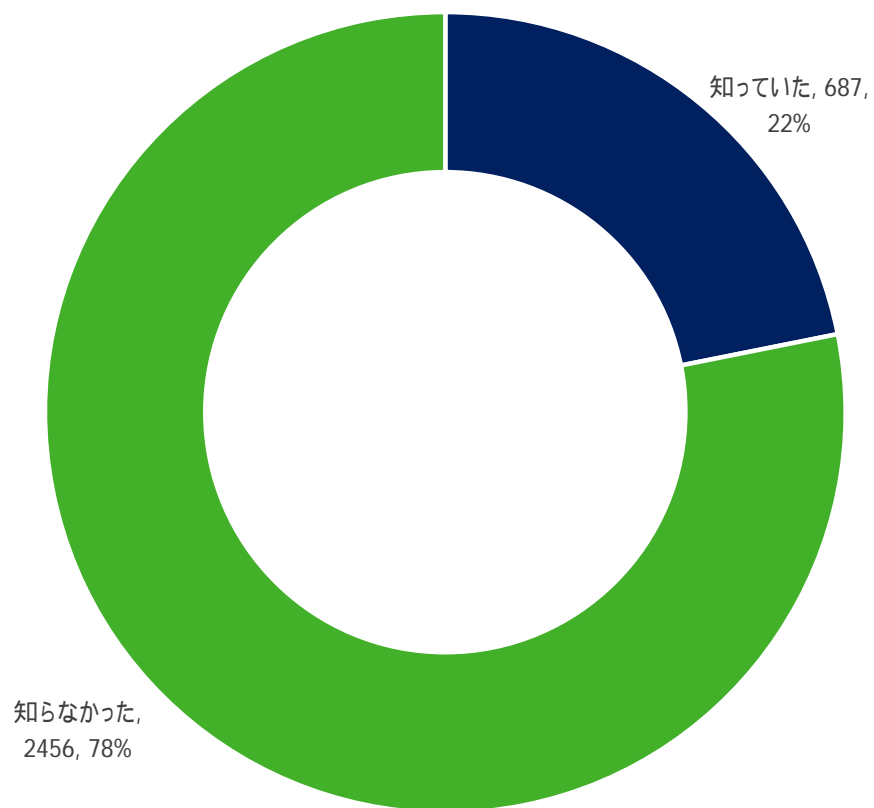


● 第3回アンケート結果報告

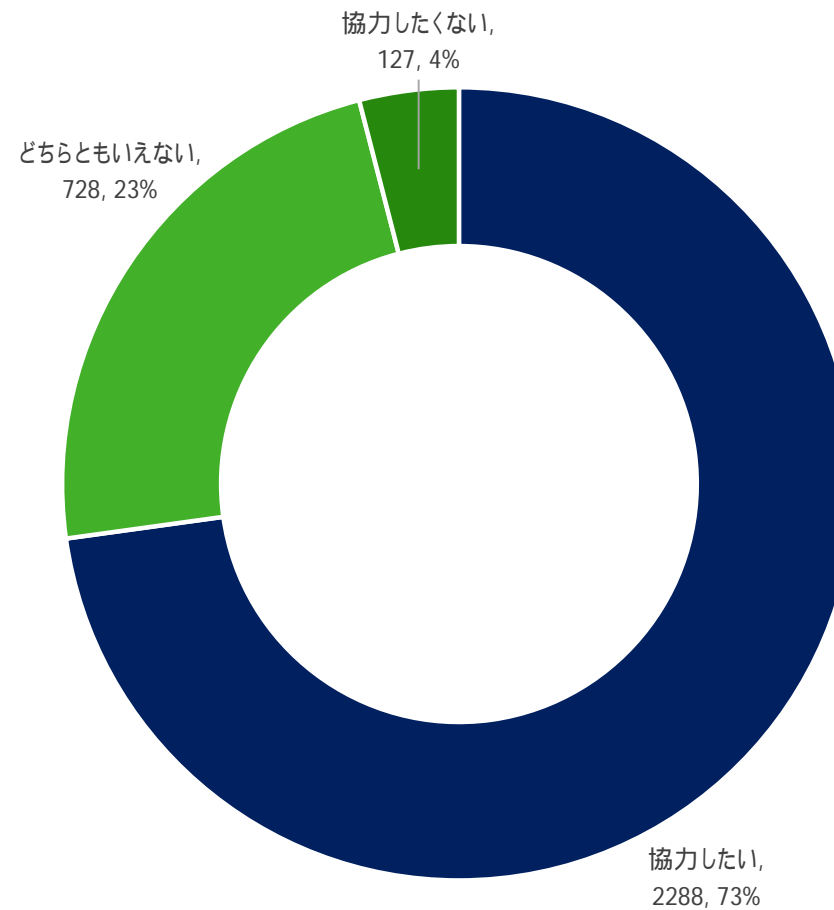
- 回答者の8割弱が、フィルムコミッションの取り組みを認識していなかった。
- 回答者の7割強は撮影時には協力したいと考えている。

集計結果 (3/6)

札幌市のフィルムコミッションの取り組み



撮影時の協力

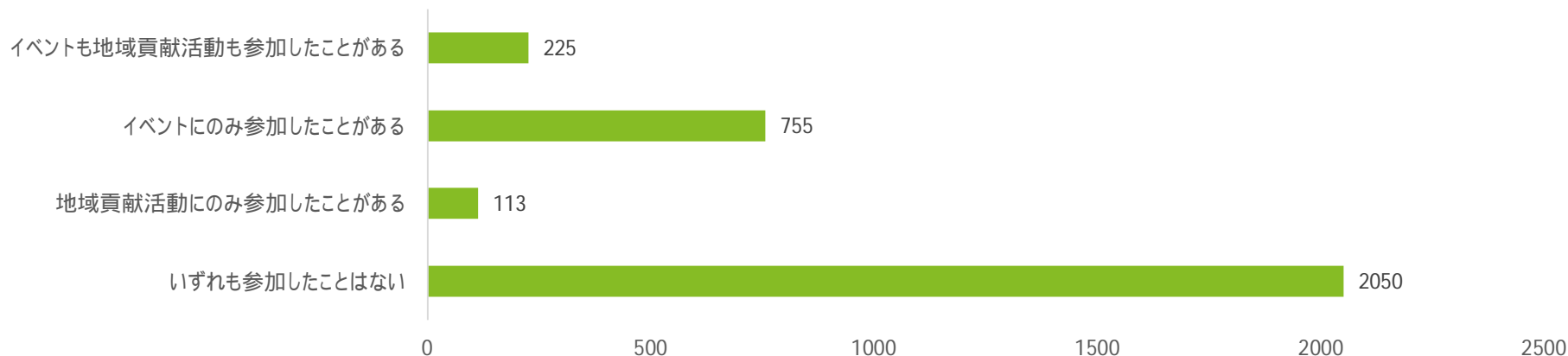


● 第3回アンケート結果報告

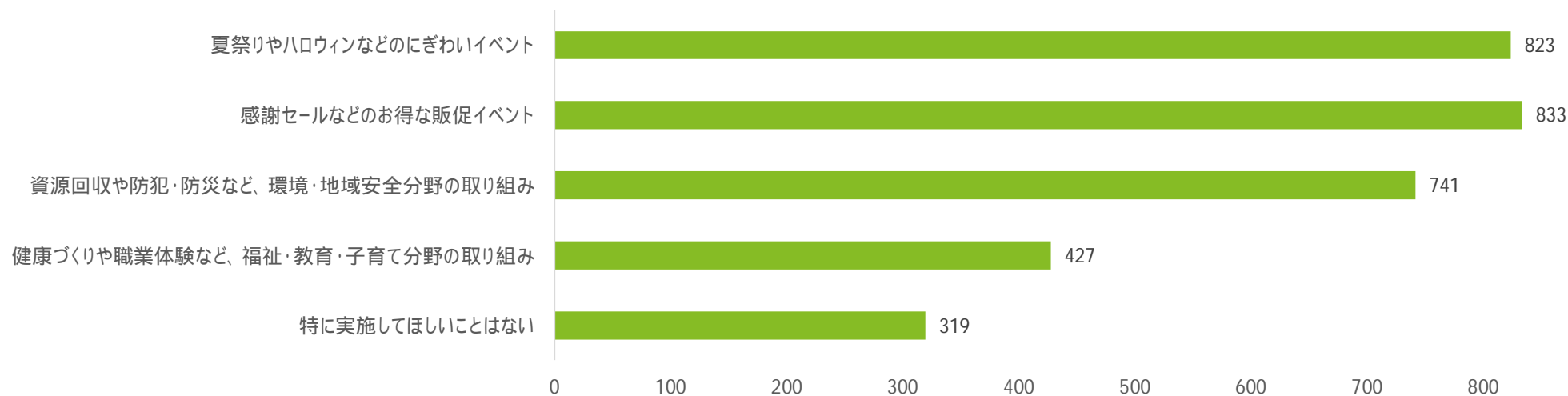
- 回答者の6割が商店街のイベントや地域貢献活動への参加をしたことがなかった。
- 商店街で実施してほしいイベントは「にぎわいイベント」、「販促イベント」、「環境・地域安全の取り組み」が回答率が高かった。

集計結果（4/6）

商店街のイベントや地域貢献活動への参加



商店街に実施してほしいイベント

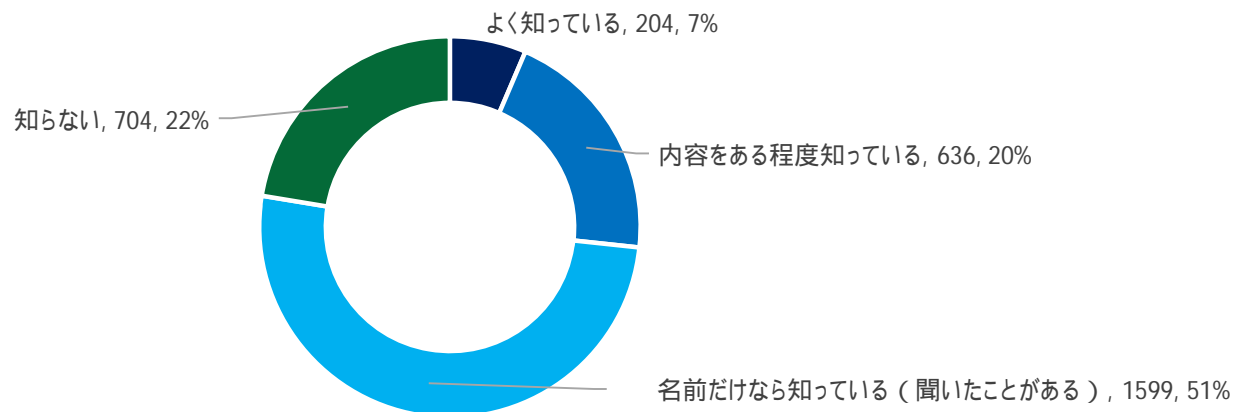


● 第3回アンケート結果報告

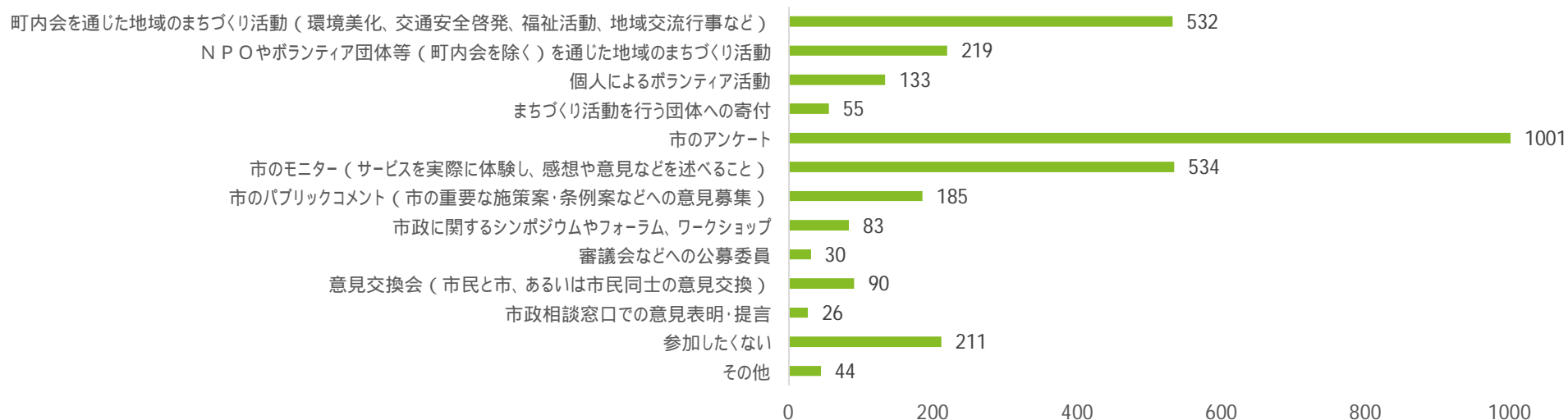
- 回答者の約3/4は、札幌市民憲章を名前だけ知っており、その1/3は内容もある程度知っていた。
- 回答者の約1/3がアンケートへの参加を希望していた。

集計結果（5/6）

「札幌市民憲章」を知っているか



「市民参加」したい活動

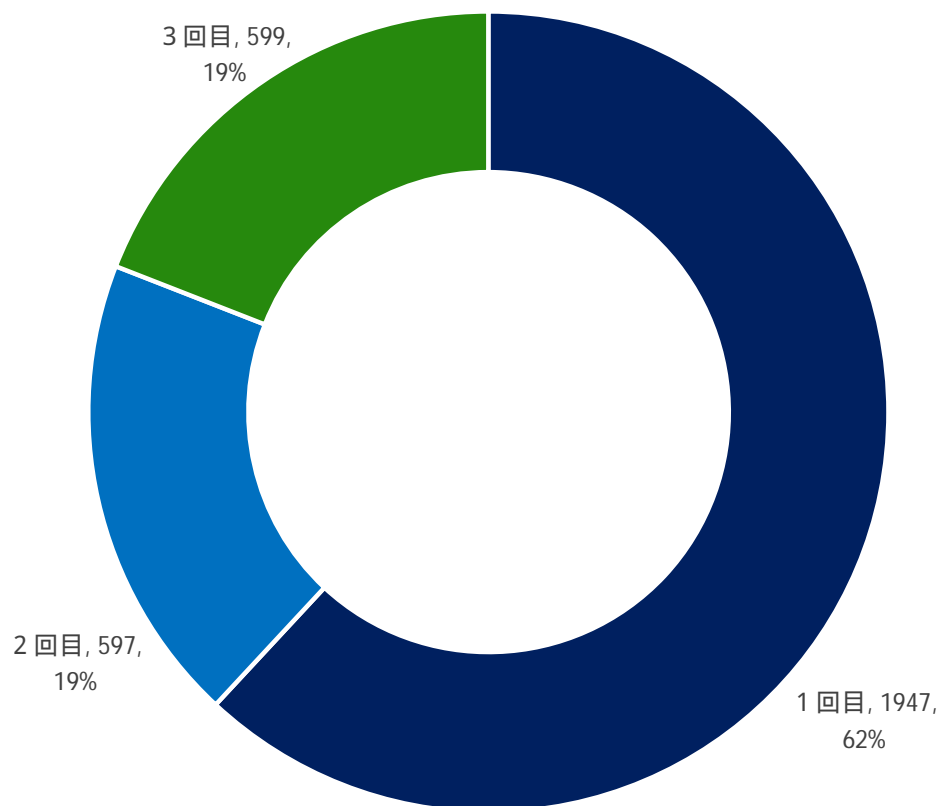


● 第3回アンケート結果報告

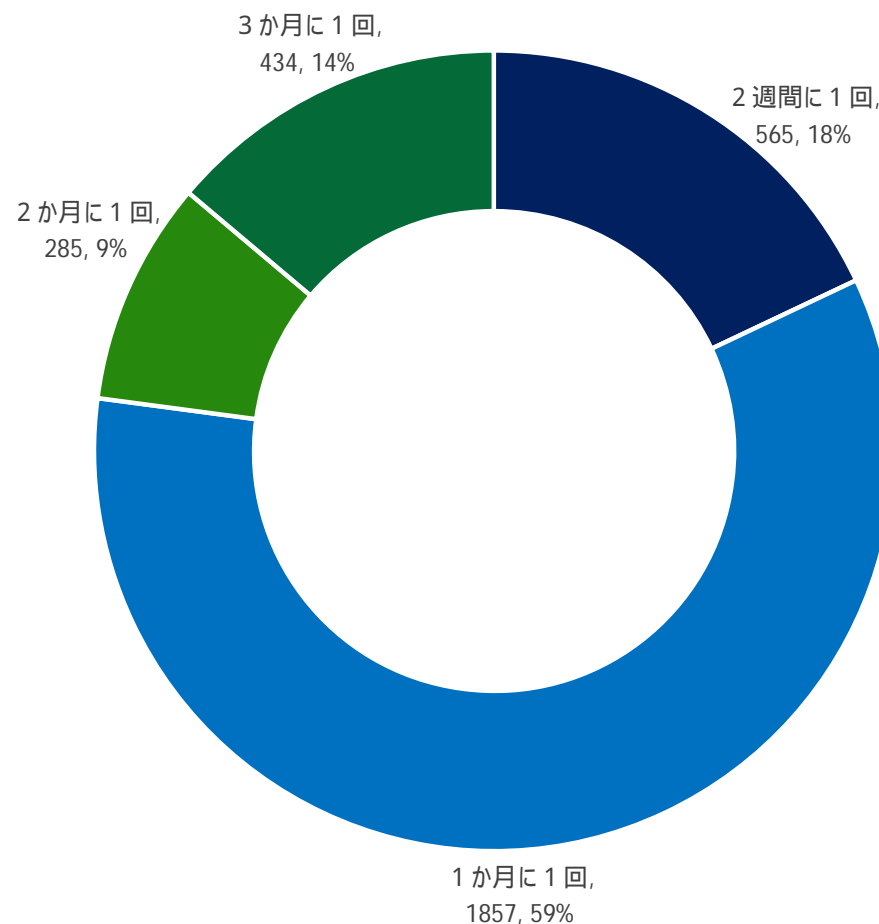
- 回答者のうち、過去のアンケートに参加した回答者は1200人程度であり、回答者のリピート回答率が低い可能性がある。
- 回答者の約6割は月に一度程度のアンケートであれば協力しやすいと回答している。

集計結果 (6/6)

アンケート実証の参加回数



協力しやすいアンケート頻度



● 第3回アンケート結果報告

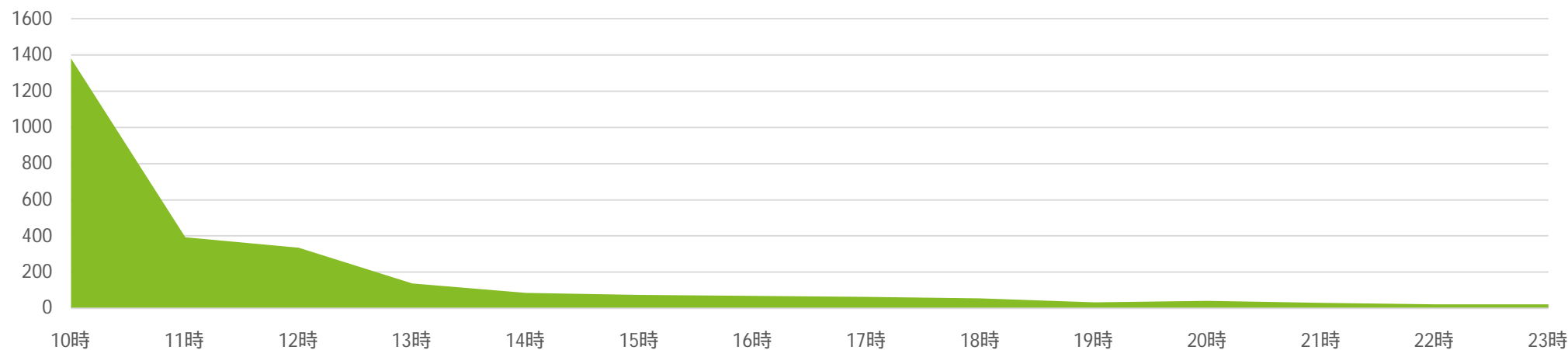
- アンケート実証機関の初日に約9割の回答がなされ、その半分はアンケート公表1時間で回答されたものである。

回答日時

実証期間全体

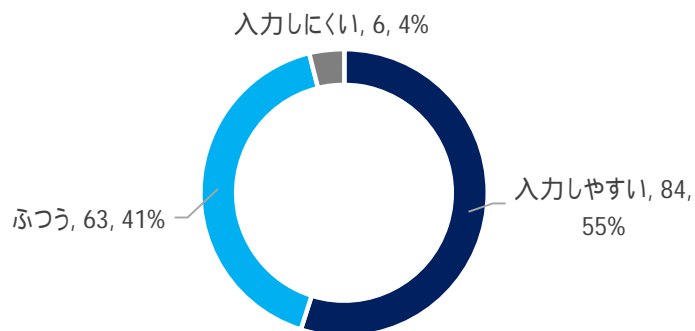


初日のみ抽出



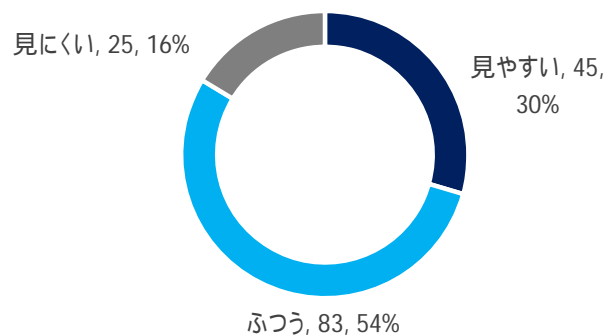
アンケートに対するご意見

アンケートの回答のしやすさ



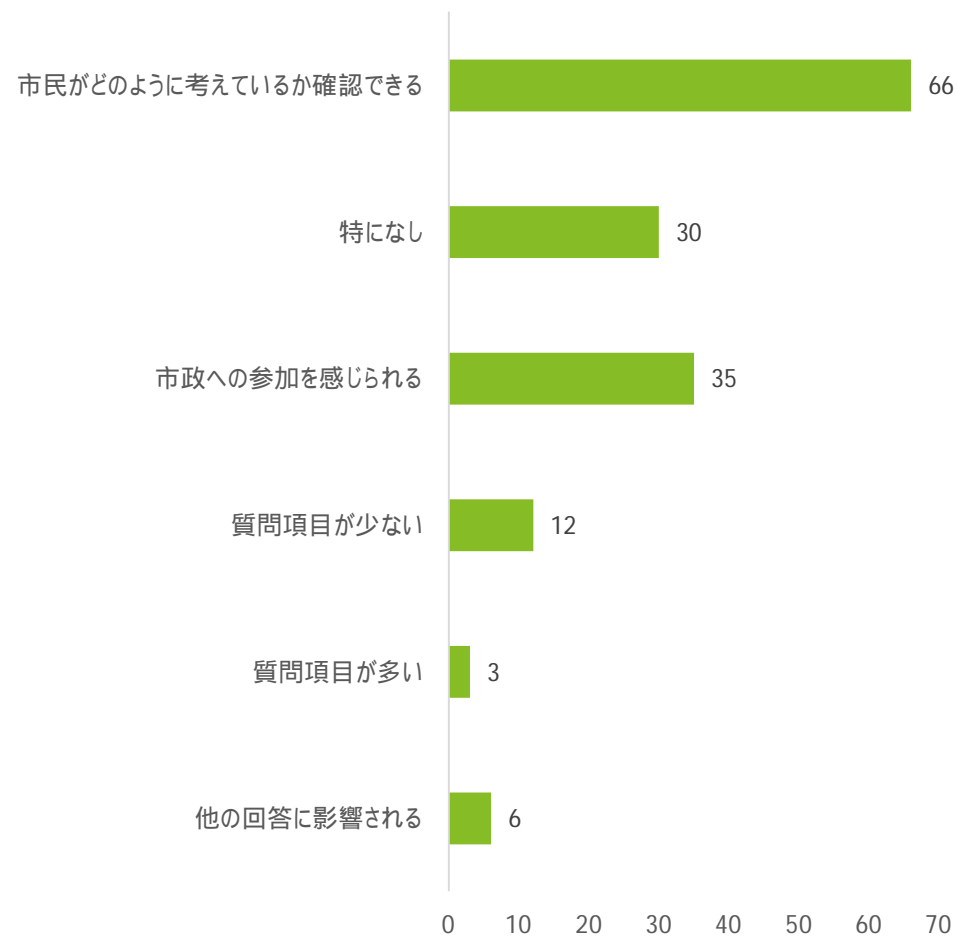
- 全体の96%が入力に特に問題がない（「入力しやすい」または「ふつう」）と回答した。

集計結果の見やすさ



- 全体の8割超が特に問題がない（「見やすい」または「ふつう」）と回答したものの、2割弱が「見にくい」と回答した。

アンケートの感想



- 全体の約4割が「市民がどのように考えているか確認できる」と回答した。

● 第3回アンケート結果報告

課題・対応策 (1/2)

第1回・第2回で生じた課題

第3回の結果・課題

集計タイムラグ

アンケート入力後リアルタイム集計への反映に時間がかかった。
原因としては以下の要素が考えられる。

アンケート公表（11月1日13時）から **一時間で3000件以上の回答が集中**した
アンケート回答をリアルタイム集計に反映させるPower Automateのフローの処理時間が **複数回答の選択肢に比例**しており、今回のアンケート設問では複数回答の選択肢が多かった（47件/1回答）
アンケート回答をリアルタイム集計に反映させるフローの同時実行制限をしていなかったため、3000件のフローが **同時実行状態となり、処理が止まってしまった**

アンケート入力後、リアルタイム集計にほぼタイムラグなしで反映された。

リアルタイム集計の見にくさ

アンケート結果よりリアルタイム集計が見つらいという回答が見られた。
リアルタイム集計の公表ページのデフォルト表示がPC版になっていたが、回答者の多くがLINEで回答していることから、**スマートフォンからPC表示で閲覧**していたと考えられる。

アンケートが「見にくい」と回答していた割合は第2回から大幅な変更はなかった
(30% 17% 16%)

回答年代・性別の偏り

回答者の多くが40~59歳の女性であり、10~30代や男性の回答が少なかった。
特にアンケートの公表が13時と、**就業者の午後業務開始と重なり回答できなかった**可能性がある。
回答者は、7時から16時の時間帯に回答する割合が高かった。

回答年代・性別の偏りは解消されなかった。

LINEの登録者数がそもそも当該年代が多いのが起因すると考えられるため、今後は若年層取り込みのためにLINE以外の媒体でのアプローチが考えられる。

(その他) 自由回答の扱い

リアルタイム公表ページにおいて自由記述の「その他」回答が表示されてしまう設定のまま公表された。

アンケートのテスト入力時に自由記述回答の入力を複数回実施し、表示されないことを確認する