

平成 27 年度第 3 回市民アンケート結果概要

(市長政策室広報部市民の声を聞く課 TEL 211-2045)

■ 設計

調査期間	平成27年(2015年)12月3日(木)～12月18日(金)
調査方法	郵送法
調査対象者	札幌市全域の18歳以上の男女5,000人
抽出方法	住民基本台帳からの等間隔無作為抽出法

■ 回収結果

回収数	2,515通
回収率	50.3%

■ テーマごとの設問と主な結果

テーマ1 札幌市コールセンター「ちょっとおしえてコール」について

札幌市コールセンター(☎:222-4894、FAX:221-4894)では、以下のようなお問い合わせ等について、朝8時から夜9時まで、年中無休で対応しています。

- ・市の制度へのお問い合わせ
- ・広報さっぽろ掲載の各種イベントの申し込み
- ・子育てに関するお問い合わせ(子育て情報ダイヤル)
- ・札幌市公共交通の案内(えきバステル)

そこで、市民の皆さまが、コールセンターをご利用される際にどのような意識をお持ちなのかをお伺いし、今後の運営の参考とさせていただきます。

問1 札幌市コールセンターの認知度

「知っていたし、利用したことがある」	4.0%
「知っていたが、利用したことはない」	22.6%
「知らなかった」	65.2%

《問1で「1 知っていたし、利用したことがある」「2 知っていたが、利用したことはない」と答えた方にお聞きします。》

問1-1 札幌市コールセンターを知った方法

「広報さっぽろ」	72.0%
「ポスター・チラシなど」	3.0%
「ホームページ」	5.5%
「チカホの大型ビジョン」	0.4%
「区役所1Fの大型モニター」	0.3%
「テレビ・ラジオ・新聞など」	8.1%
「知人などから聞いた」	4.6%

《問1で「1 知っていたし、利用したことがある」と答えた方にお聞きします。》

問1-2 札幌市コールセンターを利用したきっかけ(複数回答)※上位5項目

「広報さっぽろなどで問い合わせ先や申し込み先になっていた」	57.0%
「自分で調べる手間がかからない」	28.0%
「過去に利用したことがあり、便利だと感じた」	27.0%
「土日など市役所が閉庁しているときも利用できる」	17.0%
「他の方法(広報など)では情報が入手できなかった」	14.0%

問1-3 札幌市コールセンターを利用する前にしたこと（複数回答）※上位5項目

「広報さっぽろで調べた」	44.0%
「札幌市の公式ホームページで調べた」	22.0%
「市役所や区役所などに電話などで問い合わせた」	19.0%
「市民便利帳で調べた」	17.0%
「インターネット（札幌市ホームページ以外）で調べた」	16.0%

問1-4 札幌市コールセンターを利用した感想（複数回答）※上位5項目

「説明がわかりやすかった」	59.0%
「電話がつながりやすかった」	53.0%
「対応が早かった」	50.0%
「話し方、言葉づかいが良かった」	45.0%
「不明な点が解決した」	37.0%

《問1で「2 知っていたが、利用したことはない」と答えた方にお聞きします。》

問1-5 札幌市コールセンターを利用しない理由（複数回答）※上位5項目

「必要とする機会がない」	75.2%
「利用できる内容を知らない」	22.7%
「ホームページなど、他の手段で解決している」	18.7%
「どのように利用すれば良いか分からない」	14.6%
「コールセンターの電話番号を知らない」	12.3%

《問1で「1 知っていたし、利用したことがある」または「2 知っていたが、利用したことはない」と答えた方にお聞きします。》

問1-6 札幌市コールセンターの市役所閉庁日開設の認知度

「知っていたし、市役所閉庁日に利用したことがある」	2.7%
「知っていたが、市役所閉庁日に利用したことはない」	23.5%
「知らない」	68.0%

テーマ2 防災意識・災害への備えについて

札幌市では、東日本大震災など過去の災害を踏まえ、災害に強いまちづくりを推進するためにさまざまな防災対策に取り組んでいます。

そこで、市民の皆さまが、防災についてどのような意識をお持ちなのかをお伺いし、今後の防災対策の参考とさせていただきます。

問1 地域の心配な災害（複数回答）※上位5項目

「地震」	69.9%
「雪害」	47.0%
「水害」	30.3%
「新型インフルエンザなどの感染症」	28.0%
「風害」	18.5%

問2 災害に備えた対策（複数回答）※上位5項目

「避難方法・最寄の避難場所を確認する」	43.4%
「備蓄品や非常持ち出し品を用意する（食料品や飲料水、懐中電灯、ラジオなど）」	35.6%
「家具などを固定したり配置を工夫したりする」	29.0%
「災害時の心得や地震などの自然災害の知識を深める」	19.9%
「家族の役割を話し合う（連絡方法や集合場所を事前に決めるなど）」	12.7%
※なお「特に何もしていない」と答えた人	30.4%

問3 防災活動や防災関連行事への参加

「参加している、または、参加したことがある」	16.0%
「参加したことはないが、したいと思う」	48.5%
「参加したことはないし、したいとも思わない」	33.4%

問4 災害発生時の防災活動への協力（3つまで回答）※上位5項目

「給食・給水活動」	32.9%
「避難先への誘導」	29.8%
「避難場所での運営支援」	26.2%
「初期消火活動」	25.7%
「お年寄りなど災害時に支援が必要な人の把握と援助」	25.3%

問5 防災に関する普及啓発用パンフレットの認知度（複数回答）※上位5項目

「地震防災マップ」	33.4%
「洪水ハザードマップ」	25.8%
「中小河川洪水ハザードマップ」	12.5%
「さっぽろ防災ハンドブック」	11.4%
「大雨・竜巻から身を守る」	1.9%
※なお「特に見たことがある（持っている）ものはない」と答えた人	38.0%

問6 防災に関する知識の身に付け方（複数回答）※上位5項目

「テレビ・ラジオ・新聞」	70.1%
「札幌市などが配布しているパンフレット」	37.7%
「インターネット」	30.3%
「防災に関する講演会や防災訓練」	9.7%
「書籍」	5.9%
※なお「特にない」と答えた人	8.8%

テーマ3 市議会の広報について

札幌市議会では、市民の皆さまの暮らしに関わる大事な事柄を会議で話し合い、決めています。この議会の活動については、「広報さっぽろ」やホームページなどで、随時お知らせしています。そこで、市民の皆さまが、議会の活動についてどのような意識をお持ちなのかをお伺いし、今後の議会広報の参考とさせていただきます。

問1 市議会の傍聴の認知度

「知っているし、傍聴したことがある」	1.6%
「知っているが、傍聴したことはない」	59.5%
「知らない」	36.8%

《問1で「2 知っているが、傍聴したことはない」または「3 知らない」と答えた方にお聞きします。》

問1-1 市議会の傍聴希望

「傍聴したい」	14.7%
「傍聴したいができない」	16.2%
「傍聴したいと思わない」	47.4%
「わからない」	13.2%

《問1-1で「2 傍聴したいができない」と答えた方にお聞きします。》

問1-2 市議会を傍聴できない理由（複数回答）

「忙しくて時間がないから」	68.6%
「いつ行われているかわからないから」	49.5%
「傍聴の仕方がわからないから」	45.4%
「市役所まで行くことができないから」	8.7%

《問1-1で「3 傍聴したいと思わない」と答えた方にお聞きします。》

問1-3 市議会を傍聴したいと思わない理由

「忙しくて時間がないから」	34.9%
「市役所まで行くことができないから」	3.4%
「難しく、わかりにくいから」	14.3%
「興味がないから」	36.8%

《皆さまにお聞きします。》

問2 市議会のインターネット中継の認知度

「知っているし、中継を見たことがある」	1.8%
「知っているが、中継を見たことはない」	12.5%
「知らない」	80.5%

《問2で「2 知っているが、中継を見たことはない」または「3 知らない」と答えた方にお聞きします。》

問2-1 市議会のインターネット中継視聴希望

「見てみたい」	24.8%
「見たいと思わない」	41.3%
「わからない」	20.7%

《問2で「1 知っているし、中継を見たことがある」または問2-1で「1 見てみたい」と答えた方にお聞きします。》

問2-2 市議会のインターネット中継を見る際に使用したい情報端末（複数回答）

「パソコン」	66.2%
「スマートフォン」	29.8%
「タブレット型端末」	16.9%

《皆さまにお聞きします。》

問3 市議会からのお知らせの認知度（複数回答）

「「広報さっぽろ」の「市議会の動き」欄」	71.1%
「知っているものはない」	23.1%
「市議会だより」	12.9%
「市議会のホームページ」	3.8%

問4 市議会に関する情報の取得方法（複数回答）※上位5項目

「「広報さっぽろ」の「市議会の動き」欄」	60.6%
「テレビ・ラジオ」	29.8%
「新聞」	28.2%
「市議会だより」	7.8%
「市議会のホームページ」	0.9%
※なお「情報を得ていない」と答えた人	21.4%

《問4で「7 情報を得ていない」と答えた方にお聞きします。》

問4-1 市議会に関する情報を得ていない理由（複数回答）※上位5項目

「興味がなから」	52.9%
「忙しくて時間がないから」	26.3%
「情報を得る方法がわからないから」	25.5%
「必要な情報がないから」	16.9%
「難しく、わかりにくいから」	16.0%

《皆さまにお聞きします。》

問5 市議会に関する関心度（複数回答）※上位5項目

「本会議（議員全員の会議）の内容や結果」	35.5%
「各委員会の活動状況」	35.5%
「請願や陳情の審議結果」	24.8%
「市議会の仕組みや運営方法など」	18.2%
「過去の会議録」	2.5%
※なお「特になら」と答えた人	25.6%
※また「わからない」と答えた人	12.6%

テーマ4 生鮮食料品の購入に関する意識について

札幌市では、市民の皆さまへ生鮮食料品を安定的に供給することを目的として中央卸売市場を開設しております。

そこで、市民の皆さまが、生鮮食料品を購入される際にどのような意識をお持ちなのかをお伺いし、今後の施策の参考とさせていただきます。

問1 生鮮食料品の購入頻度

「ほぼ毎日」	13.7%
「週3、4回」	35.9%
「週1、2回」	46.1%
「ほとんど購入しない」	1.8%

問2 魚介類の購入場所（3つまで回答）※上位5項目

「量販店（スーパーや生協）」	95.2%
「生協・ネットスーパー・通信販売等の宅配」	17.1%
「デパート」	14.1%
「専門小売店（魚屋）」	11.8%
「コンビニエンスストア」	6.9%

問3 野菜・果実の購入場所（3つまで回答）※上位5項目

「量販店（スーパーや生協）」	95.8%
「生協・ネットスーパー・通信販売等の宅配」	16.9%
「専門小売店（八百屋）」	16.0%
「直売所」	15.4%
「デパート」	11.9%

問4 生鮮食料品を購入する際の店選び（3つまで回答）※上位5項目

「品質や鮮度がよいこと」	82.7%
「価格が安いこと」	64.7%
「自宅や勤務先から近いこと」	49.9%
「品ぞろえがよいこと」	44.0%
「駐車場が完備されていること」	15.3%

問5 生鮮食料品を購入する際に重視すること（複数回答）※上位5項目

「鮮度」	90.7%
「価格」	84.9%
「安全性」	64.2%
「産地」	57.4%
「味」	34.4%

問6 魚介類のカット商品（魚の切り身など）の購入頻度

「ほぼ毎日」	1.6%
「週3、4回」	14.2%
「週1、2回」	56.0%
「月1、2回」	20.0%
「購入しなかった」	5.4%

問7 野菜・果実のカット商品の購入頻度

「ほぼ毎日」	3.7%
「週3、4回」	14.8%
「週1、2回」	38.1%
「月1、2回」	15.4%
「購入しなかった」	25.2%

問8 調理済み食品（弁当・惣菜など）の購入頻度

「ほぼ毎日」	1.9%
「週3、4回」	9.4%
「週1、2回」	30.9%
「月1、2回」	34.4%
「購入しなかった」	21.3%

問9 調理済み食品（弁当・惣菜など）の購入頻度の変化（2～3年前との比較）

「とても増えた（2倍以上）」	2.9%
「増えた」	21.3%
「変わらない」	55.5%
「減った」	10.8%
「とても減った（半分以下）」	5.5%

問10 外食の利用頻度の変化（2～3年前との比較）

「とても増えた（2倍以上）」	1.3%
「増えた」	10.7%
「変わらない」	45.4%
「減った」	24.0%
「とても減った（半分以下）」	14.8%

問11 購入を増やしたい食品

「魚介類・野菜・果実などの生鮮食料品」	59.2%
「外食や弁当・惣菜などの調理済み食品」	4.5%
「どちらともいえない」	31.5%

《問11で「1 魚介類・野菜・果実などの生鮮食料品」を選んだ方にお聞きします。》

問11-1 生鮮食料品の購入を増やしたい理由（2つまで回答）※上位5項目

「健康に良いから」	62.7%
「おいしいから」	36.4%
「安くつくから」	35.3%
「安全だから」	27.3%
「食材にこだわりがあるから」	7.7%

《問11で「2 外食や弁当・惣菜などの調理済み食品」を選んだ方にお聞きします。》

問11-2 調理済み食品の購入を増やしたい理由（2つまで回答）※上位5項目

「便利だから」	70.2%
「無駄がないから」	35.1%
「作る時間がないから」	31.6%
「安くつくから」	14.9%
「いろいろな味が楽しめるから」	14.0%

《皆さまにお聞きします。》

問12 生鮮食料品を購入しやすくなること（複数回答）※上位5項目

「価格が安いこと」	72.9%
「少量で販売されていること」	51.7%
「あらかじめカットされているなど利便性がよいこと」	39.9%
「保存法の提案があること」	31.6%
「ごみが出ないこと」	27.5%

テーマ5 安全で安心なまちづくりについて

札幌市では、安全で安心なまちづくりを進めるため、自転車のルール・マナー向上や犯罪被害を防ぐため様々な事業に取り組んでおります。

そこで、市民の皆さまが、自転車や防犯についてどのような意識をお持ちなのかをお伺いし、今後のまちづくりの参考とさせていただきます。

問1 自転車の利用頻度

「ほぼ毎日」	13.3%
「週2～3回程度」	9.5%
「週1回程度」	6.8%
「ほとんど利用しない」	68.3%

問2 自転車利用時に守っているルール・実践しているマナー（複数回答）※上位5項目

「暗いときのライト点灯」	56.2%
「信号機・一時停止標識での停止」	48.0%
「イヤホンの不使用」	41.4%
「混雑する歩道上での自転車の押し歩き」	34.2%
「車道を走る際は車道左側を通行」	29.3%

問3 歩行時に守られていると思う自転車のルール・実践されていると思うマナー（複数回答）※上位5項目

「暗いときのライト点灯」	35.2%
「信号機・一時停止標識での停止」	21.4%
「車道を走る際は車道左側を通行」	13.2%
「車道走行」	11.6%
「混雑する歩道上での自転車の押し歩き」	10.7%
※なお「特に意識されていない」と答えた人	35.6%

問4 自転車の安全運転に対する意識

「高まった」	13.3%
「やや高まった」	24.1%
「特に変わらない」	41.7%
「やや低くなった」	0.1%
「低くなった」	0.3%

問5 札幌市の「安全に安心して暮らせるまち」イメージ

「そう思う」	7.9%
「どちらかといえばそう思う」	42.2%
「どちらともいえない」	26.8%
「あまりそう思わない」	16.2%
「そう思わない」	4.4%

《問5で「4 あまりそう思わない」「5 そう思わない」と答えた方にお聞きします。》

問5-1 札幌市が「安全に安心して暮らせるまち」と思えない理由（2つまで回答）※上位5項目

「ニュースなどで札幌市内で発生した犯罪を頻繁に見るから」	60.0%
「札幌市内の犯罪が増えていると感じているから」	47.1%
「自分や自分の身近で犯罪被害があったから」	23.9%
「地域のつながりが希薄で周りに無関心となっており、安心できないから」	22.8%
「特に明確な理由は無いが、犯罪に遭う不安を感じているから」	16.4%

《皆さまにお聞きします。》

問6 日頃からの防犯意識

「常に意識をしている」	65.9%
「どちらかといえば意識をしている」	26.4%
「あまり意識をしていない」	4.4%
「意識をしていない」	0.6%

地域で行っている主な防犯活動

問7（ア） 徒歩や自転車による防犯パトロール

「積極的に参加している」	1.0%
「参加することがある」	3.9%
「知っているが参加したことがない」	28.4%
「知らない」	59.8%

問7（イ） 犬の散歩に合わせたパトロール（わんわんパトロールなど）

「積極的に参加している」	0.2%
「参加することがある」	0.4%
「知っているが参加したことがない」	12.3%
「知らない」	79.2%

問7（ウ） 青色回転灯を装備した車両によるパトロール

「積極的に参加している」	0.2%
「参加することがある」	0.1%
「知っているが参加したことがない」	26.4%
「知らない」	64.9%

問7（エ） 見守り活動ステッカーなどを貼った車両によるパトロール

「積極的に参加している」	0.4%
「参加することがある」	0.6%
「知っているが参加したことがない」	32.2%
「知らない」	58.8%

問7 (オ) 子ども110番の家や店による防犯活動

「積極的に参加している」	3.3%
「参加することがある」	2.6%
「知っているが参加したことがない」	65.4%
「知らない」	21.9%

問7 (カ) 通学路などでの子どもの見守りや声かけ活動

「積極的に参加している」	1.9%
「参加することがある」	8.0%
「知っているが参加したことがない」	54.1%
「知らない」	29.1%

問7 (キ) 暗がりや死角の多い地域の危険な場所を点検する活動

「積極的に参加している」	0.3%
「参加することがある」	1.5%
「知っているが参加したことがない」	12.3%
「知らない」	77.9%

問7 (ク) 違法広告物の撤去や落書きの消去など、環境を整備する活動

「積極的に参加している」	0.3%
「参加することがある」	0.7%
「知っているが参加したことがない」	18.2%
「知らない」	72.5%

問7 (ケ) 防犯に関する情報を地域住民に周知・啓発する活動

「積極的に参加している」	0.8%
「参加することがある」	1.7%
「知っているが参加したことがない」	27.0%
「知らない」	62.5%

問8 防犯活動への参加条件（複数回答）※上位5項目

「参加の仕方がわかりやすくなっていれば」	48.1%
「好きな時間や参加頻度を選べれば」	42.8%
「地域で自分の希望する活動ができるならば」	21.1%
「お金がかからなければ」	19.8%
「危険な目に遭うことがなければ」	19.6%

問9 日常生活で不安に思う犯罪（複数回答）※上位5項目

「空き巣などの住宅への侵入盗」	66.4%
「車上ねらい」	50.5%
「ひったくり・すり」	46.6%
「自転車盗」	41.0%
「インターネット等を利用した犯罪」	38.4%

問10 日常生活で不安に思う場所（複数回答）※上位5項目

「路上」	63.1%
「公園」	30.6%
「歓楽街・繁華街」	29.0%
「庭や車庫などを含む自宅」	25.4%
「店舗や娯楽施設」	21.7%

テーマ6 札幌市役所の仕事の取り組み方に対する評価について

札幌市では、「市民感覚」を大切に行政運営を心がけております。

そこで、市民の皆さまが、市役所の仕事の取り組み方に対してどのような意識をお持ちなのかをお伺いし、今後の行政運営を改善するための参考とさせていただきます。

問1 市役所の仕事の取り組み方に対する感想

「よくやっていると思う」	9.3%
「どちらかといえば、よくやっていると思う」	27.7%
「どちらともいえない」	48.5%
「どちらかといえば不満である」	7.9%
「不満である」	2.9%

市役所の仕事の取り組み方に対する感想

問2 (ア) 窓口や電話で親切な対応を行っている

「そう思う」	16.4%
「ある程度そう思う」	36.1%
「どちらともいえない」	29.3%
「あまりそう思わない」	9.4%
「思わない」	4.1%

問2 (イ) 必要な業務（サービス）を実施している

「そう思う」	10.6%
「ある程度そう思う」	34.5%
「どちらともいえない」	35.7%
「あまりそう思わない」	8.5%
「思わない」	4.3%

問2 (ウ) 届出や申請がスムーズでわかりやすい

「そう思う」	10.0%
「ある程度そう思う」	31.6%
「どちらともいえない」	33.1%
「あまりそう思わない」	12.1%
「思わない」	7.0%

問2 (エ) 事務や事業の効率化、見直しを進めている

「そう思う」	4.4%
「ある程度そう思う」	16.3%
「どちらともいえない」	46.9%
「あまりそう思わない」	7.9%
「思わない」	7.1%

問2 (オ) 市政情報を積極的に発信している

「そう思う」	5.9%
「ある程度そう思う」	23.3%
「どちらともいえない」	41.0%
「あまりそう思わない」	16.0%
「思わない」	6.5%

問3 市役所の仕事の取り組み方に対する要望（3つまで回答）

「届出や申請をスムーズでわかりやすくすること」	57.6%
「窓口や電話で親切な対応を心掛けること」	40.0%
「事務や事業の効率化、見直しを進めること」	39.1%
「必要な業務（サービス）を実施すること」	37.1%
「市政情報を積極的に発信すること」	25.9%

問4 市役所の仕事の取り組み方に対する評価に強い影響を与えているもの（3つまで回答）

※上位5項目

「窓口や電話での対応」	52.4%
「広報さっぽろなどの市の広報誌、パンフレット」	46.5%
「新聞、雑誌、テレビ、ラジオなどのマスメディア」	32.5%
「各種行政サービスや市有施設の利用」	25.7%
「家族や知人からの話」	15.9%

結果の概要は札幌市HPに掲載します。

[http://www.city.sapporo.jp/somu/shiminnokoe/citi_enq/]