

## 2. 調査結果の詳細

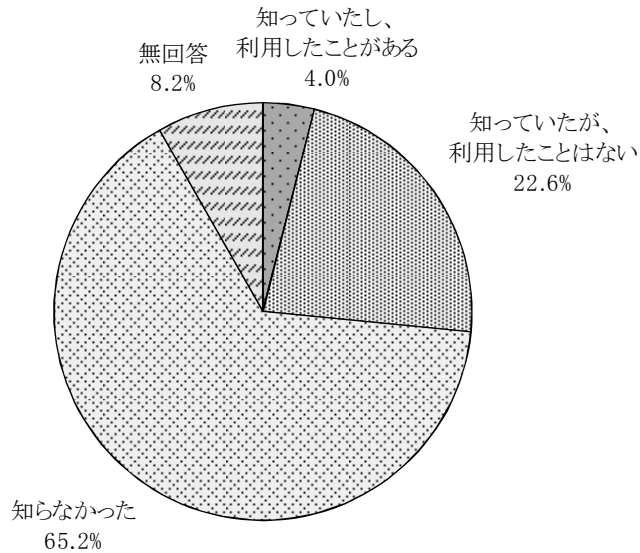
### (1) 札幌市コールセンター「ちょっとおしえてコール」について

#### 札幌市コールセンターの認知度

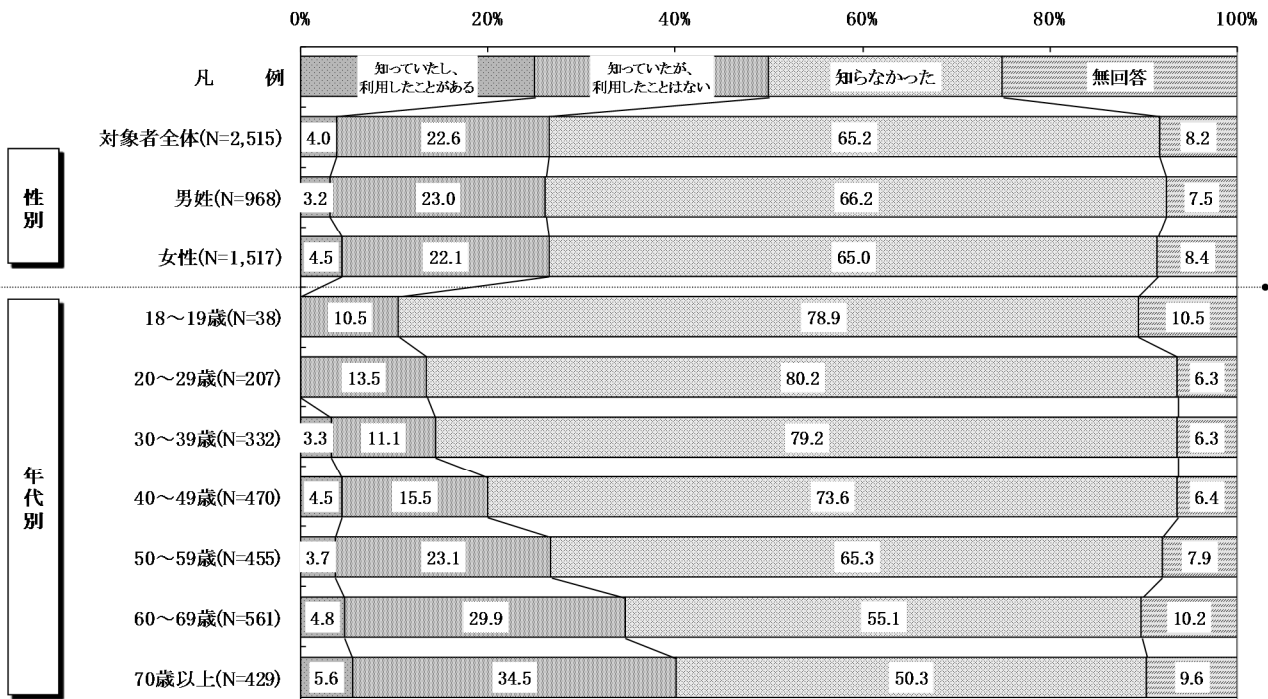
【問1】 あなたは、「札幌市コールセンター」を知っていましたか。

札幌市コールセンターについては、「知っていた」（「知っていたし、利用したことがある」＋「知っていたが、利用したことはない」）が 26.6%。

対象者全体(N=2,515)



【対象者全体】 札幌市コールセンターについては、「知っていたし、利用したことがある」が 4.0%、「知っていたが、利用したことはない」が 22.6%、「知らなかった」が 65.2%となっている。



【性別】 性別で見ると、男女ともに「知らなかった」が最も高くなっており、男性が 66.2%で女性の 65.0%より 1.2 ポイント高くなっている。

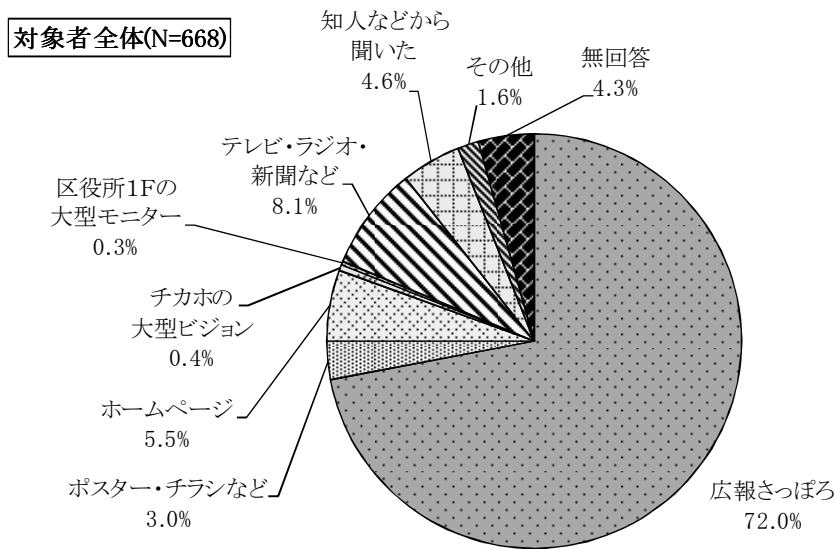
【年代別】 年代別で見ると、「知らなかった」が 20～29 歳 (80.2%) で最も高く、最も値の低い 70 歳以上 (50.3%) とでは、29.9 ポイントの差となっている。一方、70 歳以上では「知っていたし、利用したことがある」が 34.5%と他の年代に比べ高くなっている。

## 札幌市コールセンターを知った方法

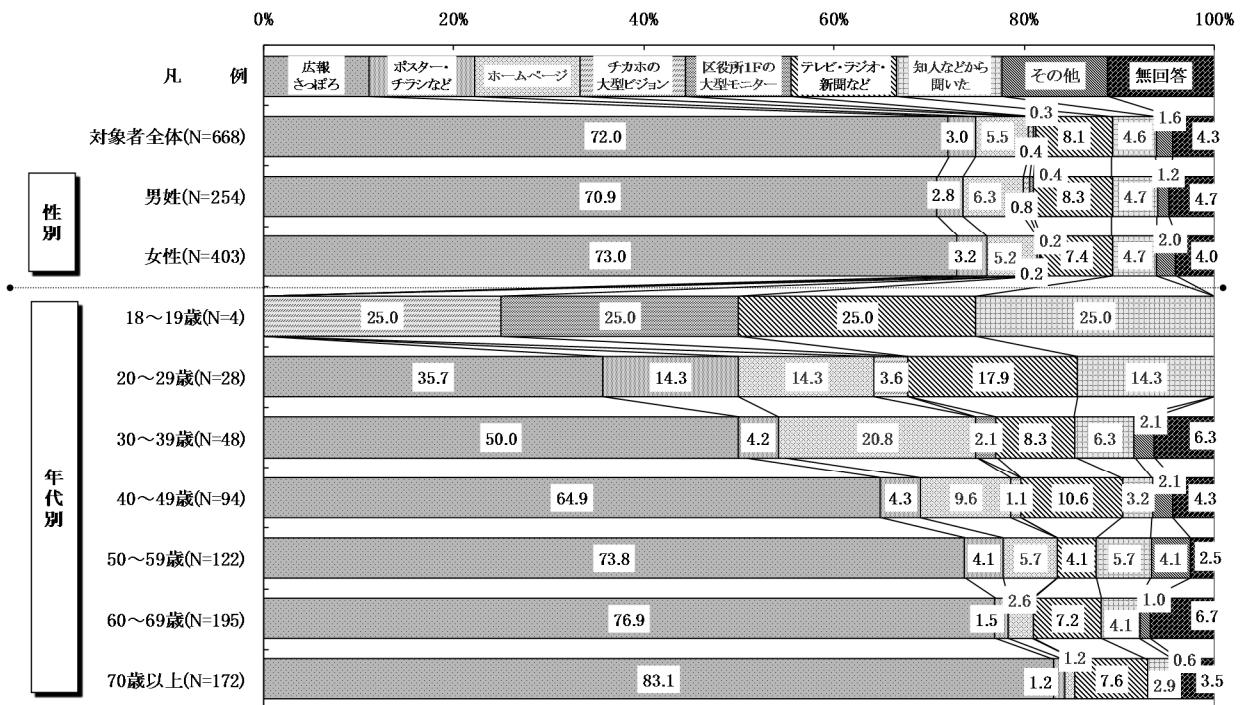
《問1で「1 知っていたし、利用したことがある」「2 知っていたが、利用したことはない」と答えた方にお聞きします。》

【問1-1】 あなたは、「札幌市コールセンター」をどのような方法で知りましたか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

札幌市コールセンターを知った方法は、「広報さっぽろ」が72.0%。



【対象者全体】 札幌市コールセンターを知った方法は、「広報さっぽろ」が72.0%と最も高く、次いで、「テレビ・ラジオ・新聞など」が8.1%となっている。以下、「ホームページ」が5.5%となっている。



【性別】 性別で見ると、男女ともに「広報さっぽろ」が最も高くなっており、女性が73.0%で男性の70.9%より2.1ポイント高くなっている。

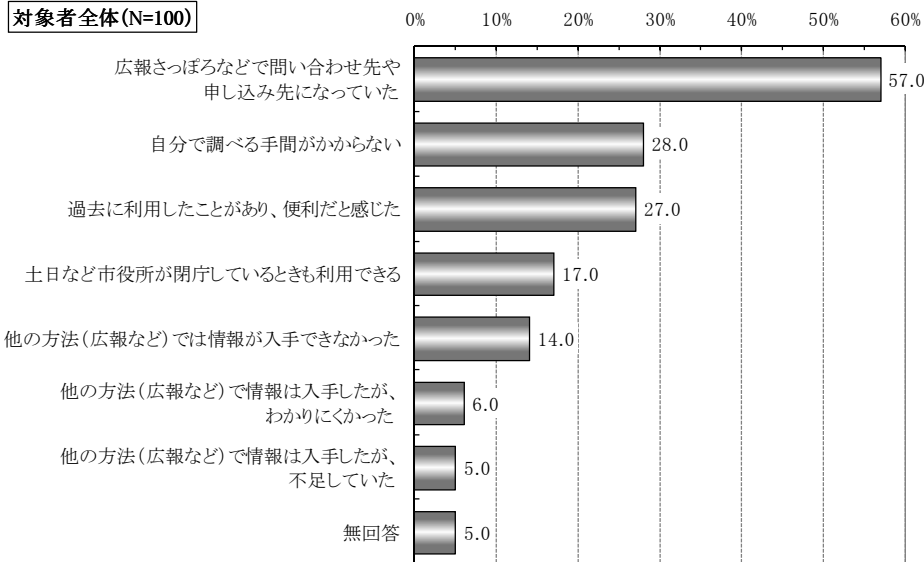
【年代別】 年代別で見ると、「広報さっぽろ」が70歳以上(83.1%)で最も高く、最も値の低い18～19歳(0.0%)とでは、83.1ポイントの差となっている。一方、30～39歳では「ホームページ」が20.8%と他の年代に比べ高くなっている。

## 札幌市コールセンターを利用したきっかけ

《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】 あなたが、「札幌市コールセンター」を利用した、または利用しようと思ったきっかけについて教えてください。あてはまるものすべてに○をつけてください。

札幌市コールセンターを利用したきっかけは、「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」が57.0%。



【対象者全体】 札幌市コールセンターを利用したきっかけは、「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」が57.0%と最も高く、次いで、「自分で調べる手間がかからない」が28.0%となっている。以下、「過去に利用したことがあり、便利だと感じた」が27.0%となっている。

	対象者数	先や申し込み先などで問い合わせ	自分で調べる手間がかからない	り、便利だと感じたことがある	過去に利用したことがある	土日など市役所が閉庁しているときも利用できる	他の方法(広報など)では情報が入手できなかった	他の方法(広報など)で、わかりにくかった	他の方法(広報など)で、不足していた	無回答
(%)										
全体	100	57.0	28.0	27.0	17.0	14.0	6.0	5.0	5.0	
《性別》										
男性	31	54.8	29.0	29.0	22.6	12.9	6.5	-	3.2	
女性	68	57.4	26.5	26.5	14.7	14.7	5.9	7.4	5.9	
《年代別》										
18歳～19歳	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20歳～29歳	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30歳～39歳	11	54.5	18.2	9.1	18.2	18.2	-	9.1	9.1	
40歳～49歳	21	33.3	38.1	28.6	19.0	14.3	-	-	4.8	
50歳～59歳	17	64.7	29.4	23.5	17.6	23.5	5.9	11.8	-	
60歳～69歳	27	55.6	29.6	40.7	18.5	11.1	14.8	3.7	7.4	
70歳以上	24	75.0	20.8	20.8	12.5	8.3	4.2	4.2	4.2	

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い  
 □ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別で見ると、男女ともに「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」が最も高くなっており、女性が57.4%で男性の54.8%より2.6ポイント高くなっている。

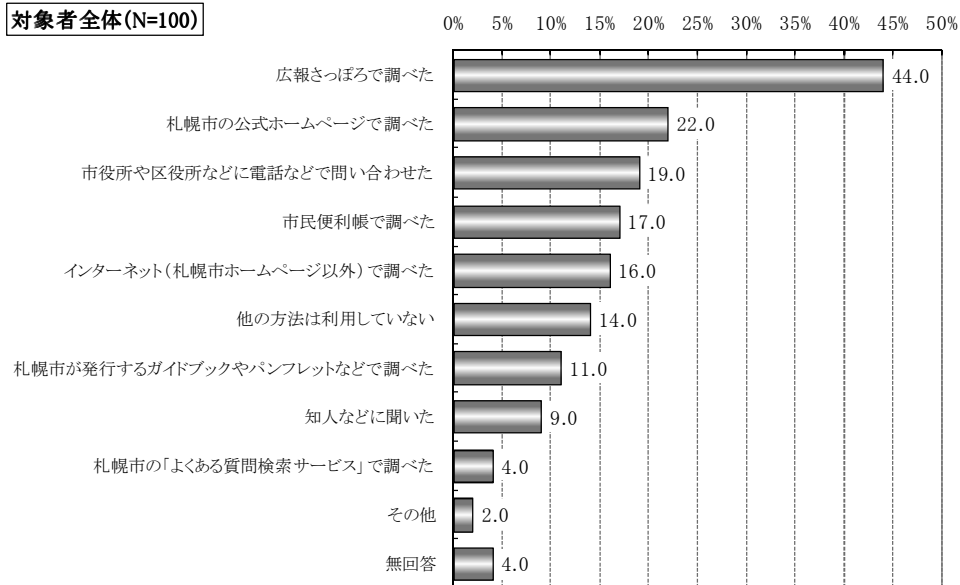
【年代別】 年代別で見ると、「広報さっぽろなどで問い合わせ先や申し込み先になっていた」が70歳以上(75.0%)で最も高く、最も値の低い40～49歳(33.3%)とでは、41.7ポイントの差となっている。一方、60～69歳では「過去に利用したことがあり、便利だと感じた」が40.7%と他の年代に比べ高くなっている。

## 札幌市コールセンターを利用する前にしたこと

《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1-3】 あなたは、「札幌市コールセンター」を利用する前に、他の方法で調べたり、問合せしたりしましたか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

札幌市コールセンターを利用する前にしたことは、「広報さっぽろで調べた」が44.0%。



【対象者全体】 札幌市コールセンターを利用する前にしたことは、「広報さっぽろで調べた」が44.0%と最も高く、次いで、「札幌市の公式ホームページで調べた」が22.0%となっている。以下、「市役所や区役所などに電話などで問い合わせた」が19.0%、「市民便利帳で調べた」が17.0%となっている。

対象者数	広報さっぽろで調べた	札幌市の公式ホームページで調べた	市役所や区役所などに電話などで問い合わせた	市民便利帳で調べた	インターネット(札幌市ホームページ以外)で調べた	他の方法は利用していない	札幌市が発行するガイドブックやパンフレットなどで調べた	知人などに聞いた	札幌市の「よくある質問検索サービス」で調べた	その他	無回答	
(%)												
全体	100	44.0	22.0	19.0	17.0	16.0	14.0	11.0	9.0	4.0	2.0	4.0
《性別》												
男性	31	51.6	9.7	16.1	25.8	6.5	19.4	9.7	6.5	3.2	3.2	3.2
女性	68	39.7	27.9	20.6	13.2	20.6	11.8	11.8	10.3	4.4	1.5	4.4
《年代別》												
18歳～19歳	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20歳～29歳	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30歳～39歳	11	9.1	45.5	-	-	18.2	18.2	-	-	9.1	-	9.1
40歳～49歳	21	14.3	33.3	9.5	14.3	23.8	28.6	9.5	9.5	4.8	4.8	4.8
50歳～59歳	17	41.2	29.4	11.8	23.5	23.5	11.8	-	5.9	-	-	-
60歳～69歳	27	66.7	11.1	25.9	29.6	14.8	7.4	11.1	14.8	3.7	-	3.7
70歳以上	24	62.5	8.3	33.3	8.3	4.2	8.3	16.7	12.5	-	4.2	4.2

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い  
 ■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別で見ると、男女ともに「広報さっぽろで調べた」が最も高くなっており、男性が51.6%で女性の39.7%より11.9ポイント高くなっている。

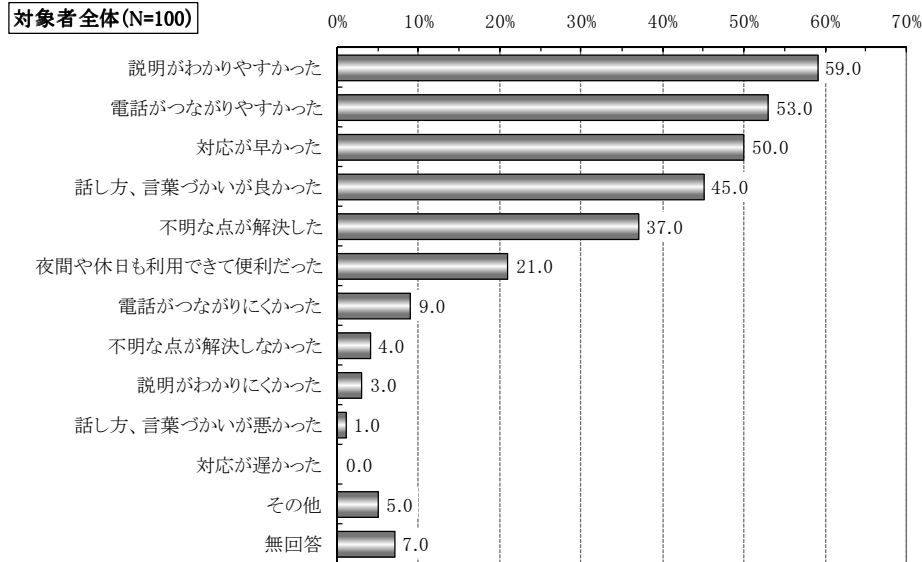
【年代別】 年代別で見ると、「広報さっぽろで調べた」が60～69歳(66.7%)で最も高く、最も値の低い30～39歳(9.1%)とでは、57.6ポイントの差となっている。一方、30～39歳では「札幌市の公式ホームページで調べた」が45.5%と他の年代に比べ高くなっている。

## 札幌市コールセンターを利用した感想

《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1-4】 あなたは、「札幌市コールセンター」を利用してどのように感じましたか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

札幌市コールセンターを利用した感想は、「説明がわかりやすかった」が59.0%。



【対象者全体】 札幌市コールセンターを利用した感想は、「説明がわかりやすかった」が 59.0%と最も高く、次いで、「電話がつながりやすかった」が53.0%となっている。以下、「対応が早かった」が50.0%、「話し方、言葉づかいが良かった」が45.0%となっている。

	対象者数	説明がわかりやすかった	電話がつながりやすかった	対応が早かった	話し方、言葉づかいが良かった	不明な点が解決した	夜間や休日でも利用できて便利だった	電話がつながりにくかった	不明な点が解決しなかった	説明がわかりにくかった	話し方、言葉づかいが悪かった	対応が遅かった	その他	無回答
(%)														
全体	100	59.0	53.0	50.0	45.0	37.0	21.0	9.0	4.0	3.0	1.0	-	5.0	7.0
《性別》														
男性	31	64.5	58.1	54.8	58.1	35.5	19.4	3.2	-	3.2	-	-	3.2	6.5
女性	68	55.9	50.0	47.1	39.7	38.2	22.1	11.8	5.9	2.9	1.5	-	5.9	7.4
《年代別》														
18歳～19歳	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20歳～29歳	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30歳～39歳	11	45.5	54.5	54.5	36.4	63.6	27.3	-	-	-	9.1	-	9.1	9.1
40歳～49歳	21	61.9	52.4	47.6	42.9	33.3	33.3	9.5	9.5	4.8	-	-	14.3	4.8
50歳～59歳	17	29.4	52.9	52.9	41.2	58.8	23.5	-	-	5.9	-	-	-	5.9
60歳～69歳	27	77.8	40.7	37.0	55.6	29.6	11.1	14.8	3.7	3.7	-	-	3.7	11.1
70歳以上	24	62.5	66.7	62.5	41.7	20.8	16.7	12.5	4.2	-	-	-	-	4.2

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い  
 ■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別で見ると、男女ともに「説明がわかりやすかった」が最も高くなっており、男性が 64.5%で女性の 55.9%より 8.6 ポイント高くなっている。

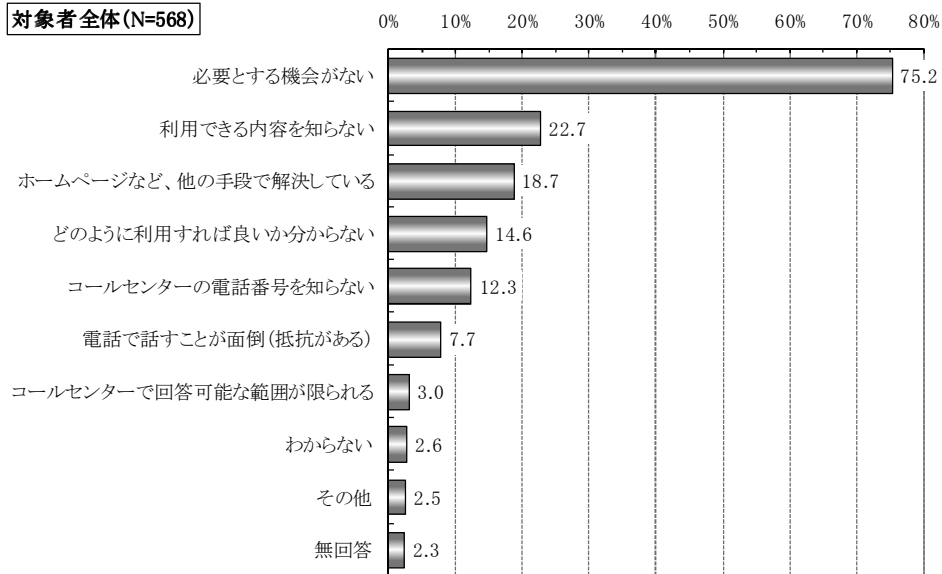
【年代別】 年代別で見ると、「説明がわかりやすかった」が 60～69 歳以上(77.8%)で最も高く、最も値の低い 50～59 歳(29.4%)とでは、48.4 ポイントの差となっている。一方、70 歳以上では「電話がつながりやすかった」が 66.7%と他の年代に比べ高くなっている。

## 札幌市コールセンターを利用しない理由

《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】 あなたが、「札幌市コールセンター」を利用しない理由がありましたら教えてください。あてはまるものすべてに○をつけてください。

札幌市コールセンターを利用しない理由は、「必要とする機会がない」が75.2%。



【対象者全体】 札幌市コールセンターを利用しない理由は、「必要とする機会がない」が75.2%と最も高く、次いで、「利用できる内容を知らない」が22.7%となっている。以下、「ホームページなど、他の手段で解決している」が18.7%、「どのように利用すれば良いかわからない」が14.6%となっている。

	対象者数	必要とする機会がない	利用できる内容を知らない	ホームページなど、他の手段で解決している	どのように利用すれば良いかわからない	コールセンターの電話番号を知らない	電話で話すことが面倒(抵抗がある)	コールセンターで回答可能な範囲に限られる	わからない	その他	無回答
(%)											
全体	568	75.2	22.7	18.7	14.6	12.3	7.7	3.0	2.6	2.5	2.3
《性別》											
男性	223	76.7	21.5	21.1	13.5	9.9	4.5	3.6	1.8	2.7	1.3
女性	335	74.9	24.2	17.6	15.8	13.7	9.9	2.7	3.3	2.4	2.1
《年代別》											
18歳～19歳	4	100.0	50.0	-	50.0	50.0	25.0	-	-	-	-
20歳～29歳	28	78.6	32.1	25.0	10.7	7.1	7.1	3.6	-	-	-
30歳～39歳	37	78.4	32.4	29.7	16.2	13.5	13.5	2.7	-	-	-
40歳～49歳	73	76.7	27.4	34.2	11.0	19.2	6.8	4.1	4.1	-	-
50歳～59歳	105	68.6	21.0	21.0	19.0	10.5	11.4	2.9	1.0	4.8	1.0
60歳～69歳	168	77.4	22.6	16.7	13.1	11.3	6.0	2.4	3.0	4.2	3.6
70歳以上	148	75.0	17.6	8.8	14.9	10.1	5.4	3.4	4.1	1.4	4.1

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い  
 □ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別で見ると、男女ともに「必要とする機会がない」が最も高くなっており、男性が76.7%で女性の74.9%より1.8ポイント高くなっている。

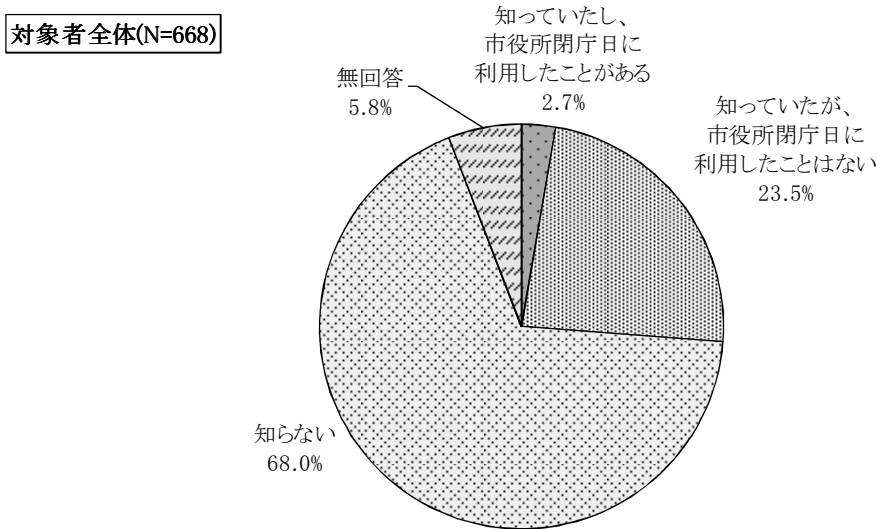
【年代別】 年代別で見ると、「必要とする機会がない」が18～19歳(100.0%)で最も高く、最も値の低い50～59歳(68.6%)とでは、31.4ポイントの差となっている。一方、40～49歳では「ホームページなど、他の手段で解決している」が34.2と他の年代に比べ高くなっている。

### 札幌市コールセンターの市役所閉庁日開設の認知度

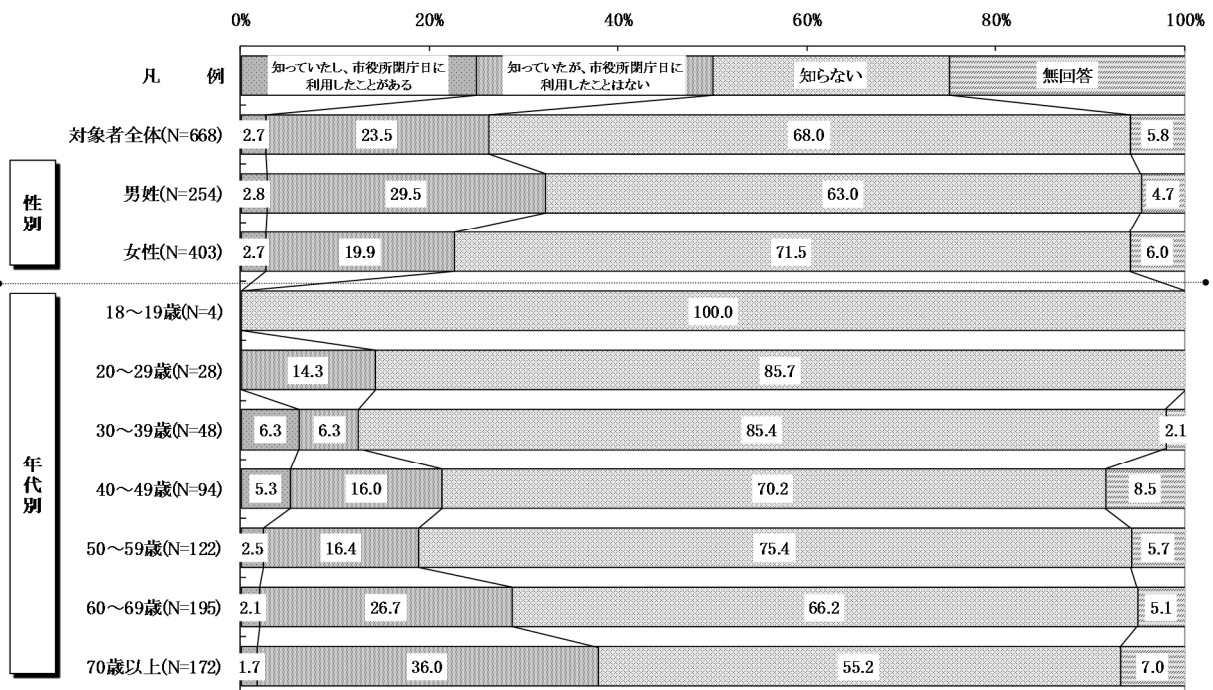
《問1で「1 知っていたし、利用したことがある」または「2 知っていたが、利用したことはない」と答えた方にお聞きします。》

【問1-6】 あなたは、「札幌市コールセンター」が土日祝や年末年始など(市役所閉庁日)にも朝8時から夜9時まで利用できることを知っていましたか。

札幌市コールセンターの市役所閉庁日開設について、“知っていた”(「知っていたし、市役所閉庁日に利用したことがある」+「知っていたが、市役所閉庁日に利用したことはない」)が 26.2%。



【対象者全体】 札幌市コールセンターの市役所閉庁日開設について、「知っていたし、市役所閉庁日に利用したことがある」が 2.7%、「知っていたが、市役所閉庁日に利用したことはない」が 23.5%、「知らない」が 68.0%となっている。



【性別】 性別で見ると、男女ともに「知らない」が最も高くなっており、女性が 71.5%で男性の 63.0%より 8.5 ポイント高くなっている。

【年代別】 年代別で見ると、「知らない」が 18～19 歳(100.0%)で最も高く、最も値の低い 70 歳以上(55.2%)とでは、44.8 ポイントの差となっている。一方、70 歳以上では「知っていたが、市役所閉庁日に利用したことはない」が 36.0%と他の年代に比べ高くなっている。