Ⅱ　令和７年度の広聴事業

1　「市民の声」の傾向

令和７年度に広聴部門に寄せられた市政に関する意見・要望等の数は10,463通で、前年度の10,071通から392通増加しました。（前年比103.9％）

《「市民の声」の種類別内訳の推移》　　**（単位：通）**

年度	提言	要望	苦情	問合せ	その他	合計
令和５年度	81	7,470	1,067	953	1,292	10,863
令和６年度	178	6,468	904	956	1,565	10,071
令和７年度	129	7,872	981	515	966	10,463

提言 …　市政に関する制度、政策、施設などの新設、廃止、変更を求める意見・アイデアなど
要望 …　市の事務事業について何らかの改善を要求し、期待を表明して、その実現を求めるもの
苦情 …　市の事務事業の遂行に伴って生じた、個人や団体が被った迷惑、不利益、不愉快な思いなどの不満を表明するもの、およびこれに対する是正、賠償、陳謝などを求めるもの
問合せ …　市の事務事業の内容等を尋ねるもの（電話番号、住所など簡易な内容の問合せを除く）
その他 …　上記４種類のいずれにも該当しないもの

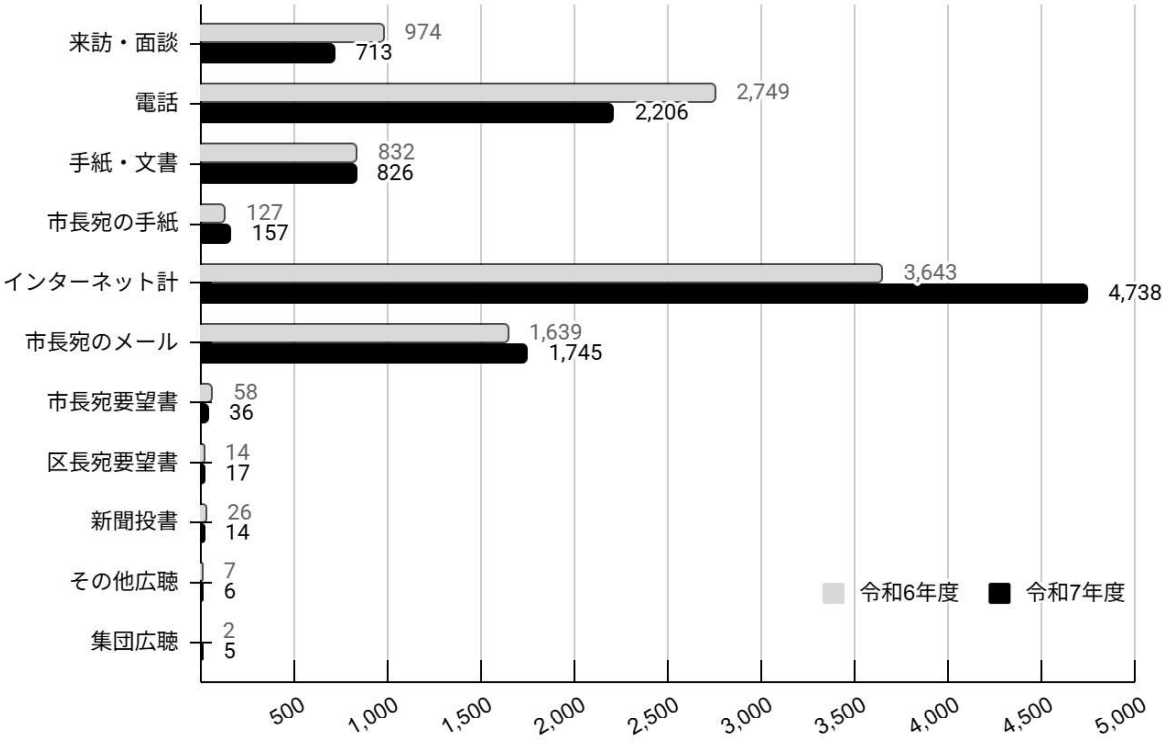
(1)　「市民の声」の受付方法別内訳

広聴部門に寄せられた10,463通の意見・要望等を受付方法別にみると、個別広聴で前年度と比べて増加したのは、インターネット、市長宛のメールでした。一方で来訪・面談、電話は減少しました。その他の項目には大きな変化は見られませんでした。

《令和７年度の「市民の声」受付方法別内訳》　　**（単位：通）**

受付方法		提言	要望	苦情	問合せ	その他	合計	（前年度）
個別広聴	来訪・面談	8	504	118	26	57	713	(974)
	電話	17	1,570	340	58	221	2,206	(2,749)
	手紙・文書	10	474	86	53	203	826	(832)
	市長宛の手紙	1	112	5	1	38	157	(127)
	インターネット	78	3,859	200	324	277	4,738	(3,643)
	市長宛のメール	14	1,280	232	50	169	1,745	(1,639)
	市長宛要望書	0	36	0	0	0	36	(58)
	区長宛要望書	0	16	0	0	1	17	(14)
	新聞投書	1	13	0	0	0	14	(26)
	その他広聴	0	3	0	3	0	6	(7)
（小　計）		129	7,867	981	515	966	10,458	(10,069)
集団広聴		0	5	0	0	0	5	(2)
合　計		129	7,872	981	515	966	10,463	(10,071)

《「市民の声」受付方法別内訳の前年度比較》　　（単位：通）

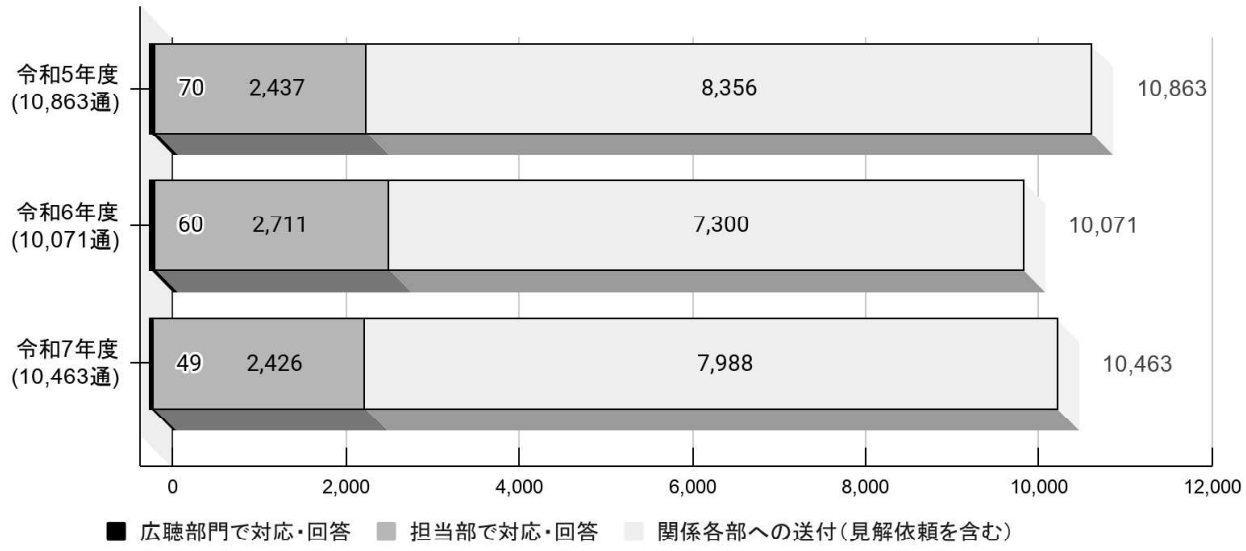


（2）「市民の声」の対応結果別内訳

広聴部門に寄せられた10,463通の「市民の声」のうち、広聴部門または担当部で回答の対応を行ったものは2,475通で、全体の23.7%となっています。

《「市民の声」対応結果別内訳》　　（単位：通）

年度	広聴部門で対応・回答	担当部で対応・回答	関係各部への送付	合計
令和５年度	70（0.6%）	2,437（22.4%）	8,356（76.9%）	10,863
令和６年度	60（0.6%）	2,711（26.9%）	7,300（72.5%）	10,071
令和７年度	49（0.5%）	2,426（23.2%）	7,988（76.3%）	10,463



（3）「市民の声」の窓口別受付状況

令和７年度に広聴部門に寄せられた10,463通の意見・要望等のうち、市民の声を聞く課で受けたものは7,235通、各区の広聴係で受けたものは3,228通です。

区の中では白石区が692通で最も多く、次いで中央区（565通）、南区（367通）の順となっています。

《窓口別受付状況》 **(単位：通)**

年度	区役所											本庁	合計
	中央	北	東	白石	厚別	豊平	清田	南	西	手稲	（区計）		
令和５年度	451	240	221	476	215	208	242	282	193	199	2,727	8,136	10,863
令和６年度	394	386	199	593	226	188	247	249	220	178	2,880	7,191	10,071
令和７年度	565	274	238	692	165	202	262	367	266	197	3,228	7,235	10,463

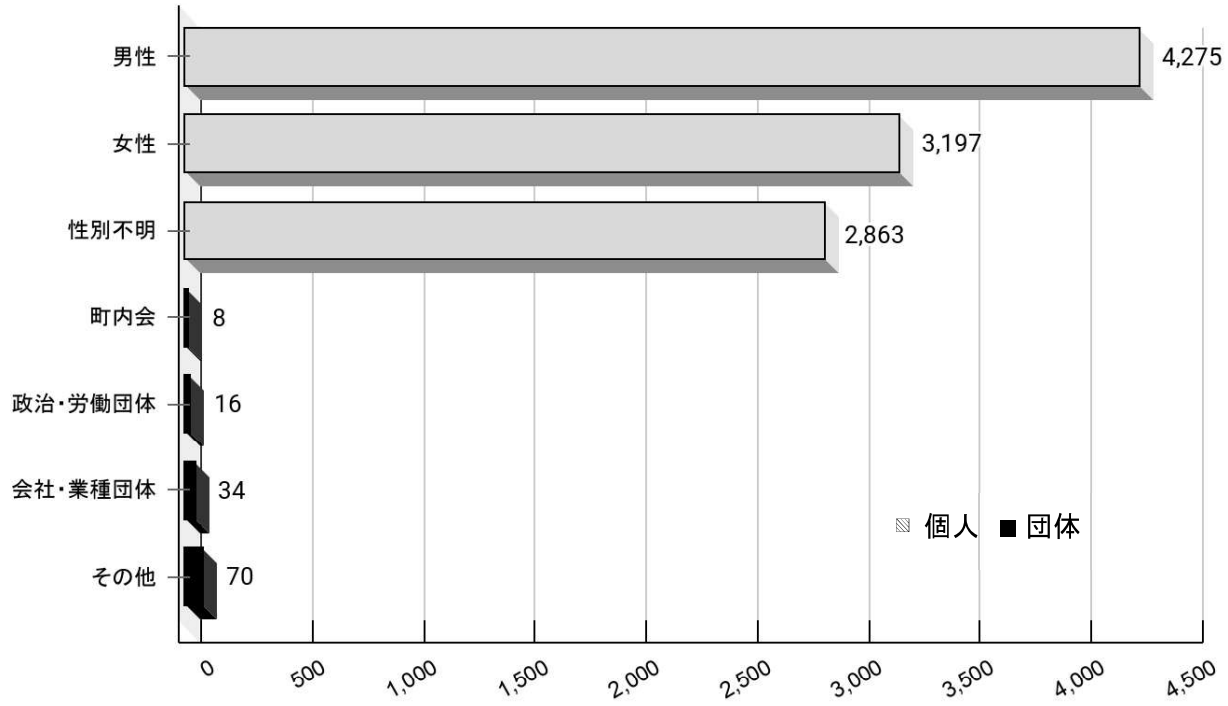
（4）「市民の声」の声主別内訳

広聴部門に寄せられた10,463通の「市民の声」のうち、個人からのものが10,335通で全体の98.8%（男性40.9%、女性30.6%、性別不明27.4%）を占めています。

また、残りの128通（1.2%）が団体からのものです。

《声主別内訳》 **(単位：通)**

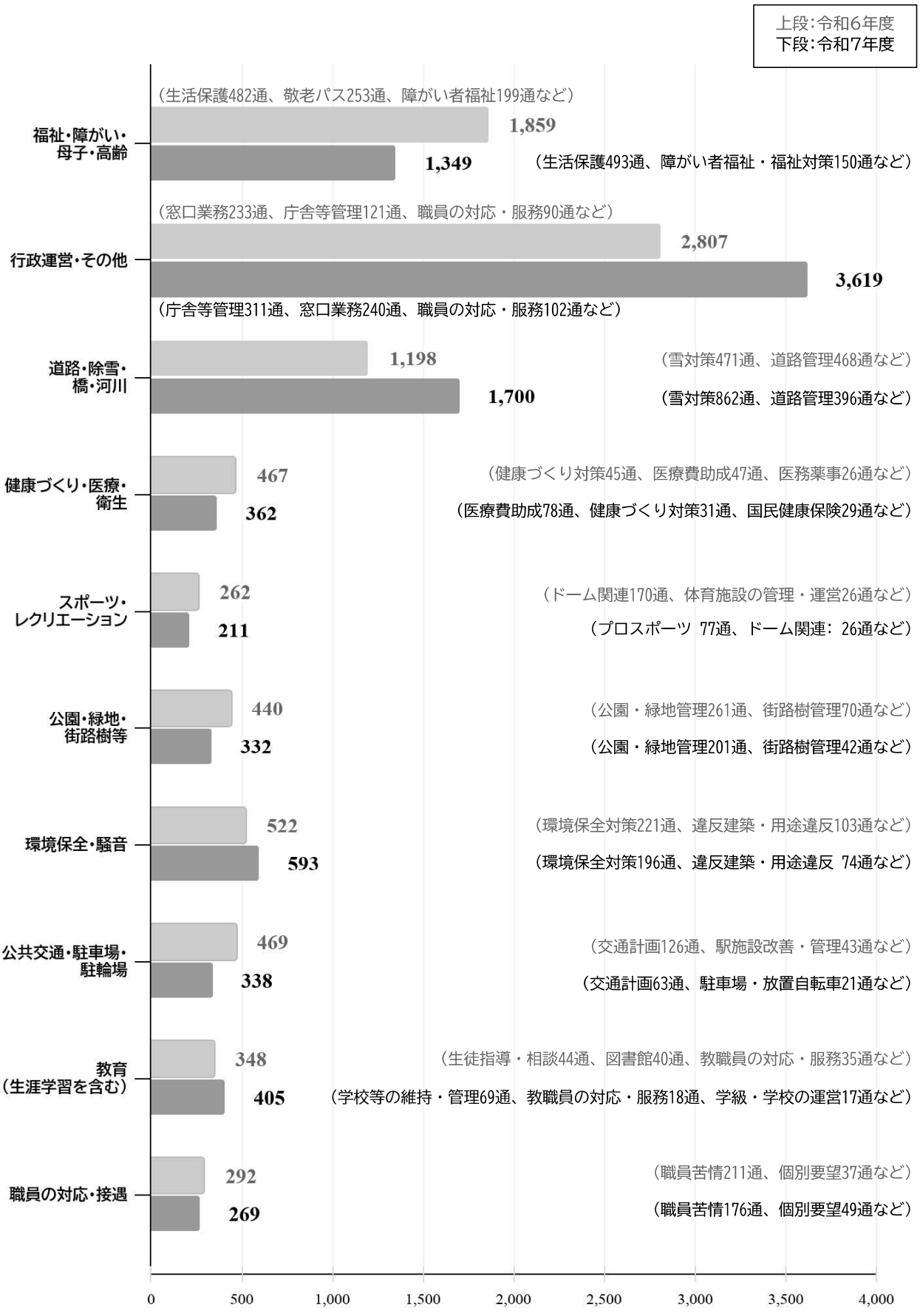
個人			団体				合計
10,335（98.8%）			128（1.2%）				
男性	女性	性別不明	町内会	政治・労働団体	会社・業種団体	その他	
4,275（40.9%）	3,197（30.6%）	2,863（27.4%）	8（0.1%）	16（0.2%）	34（0.3%）	70（0.7%）	10,463

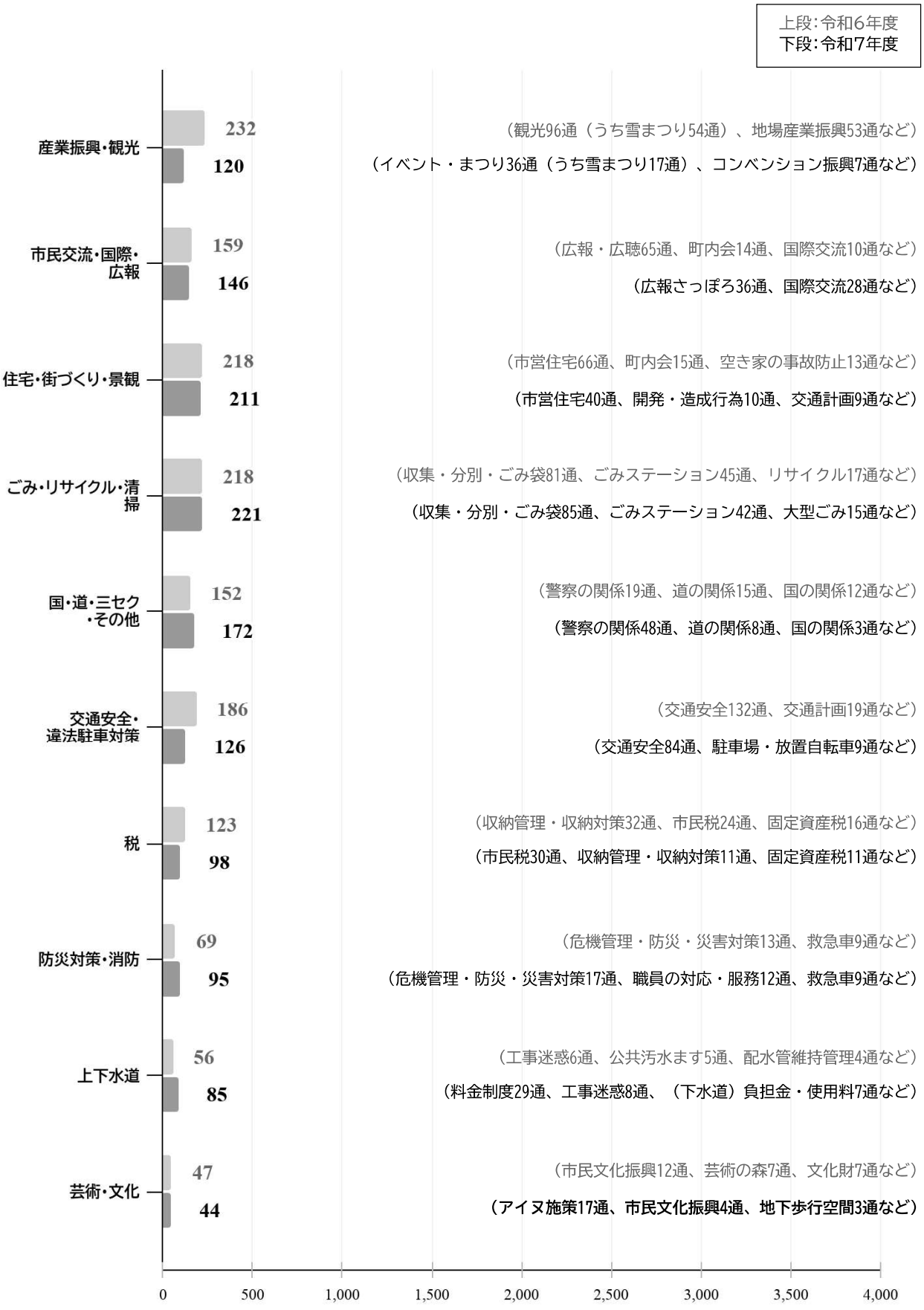


（5）「市民の声」内容分野別内訳

ア　前年度比較

（単位：通）

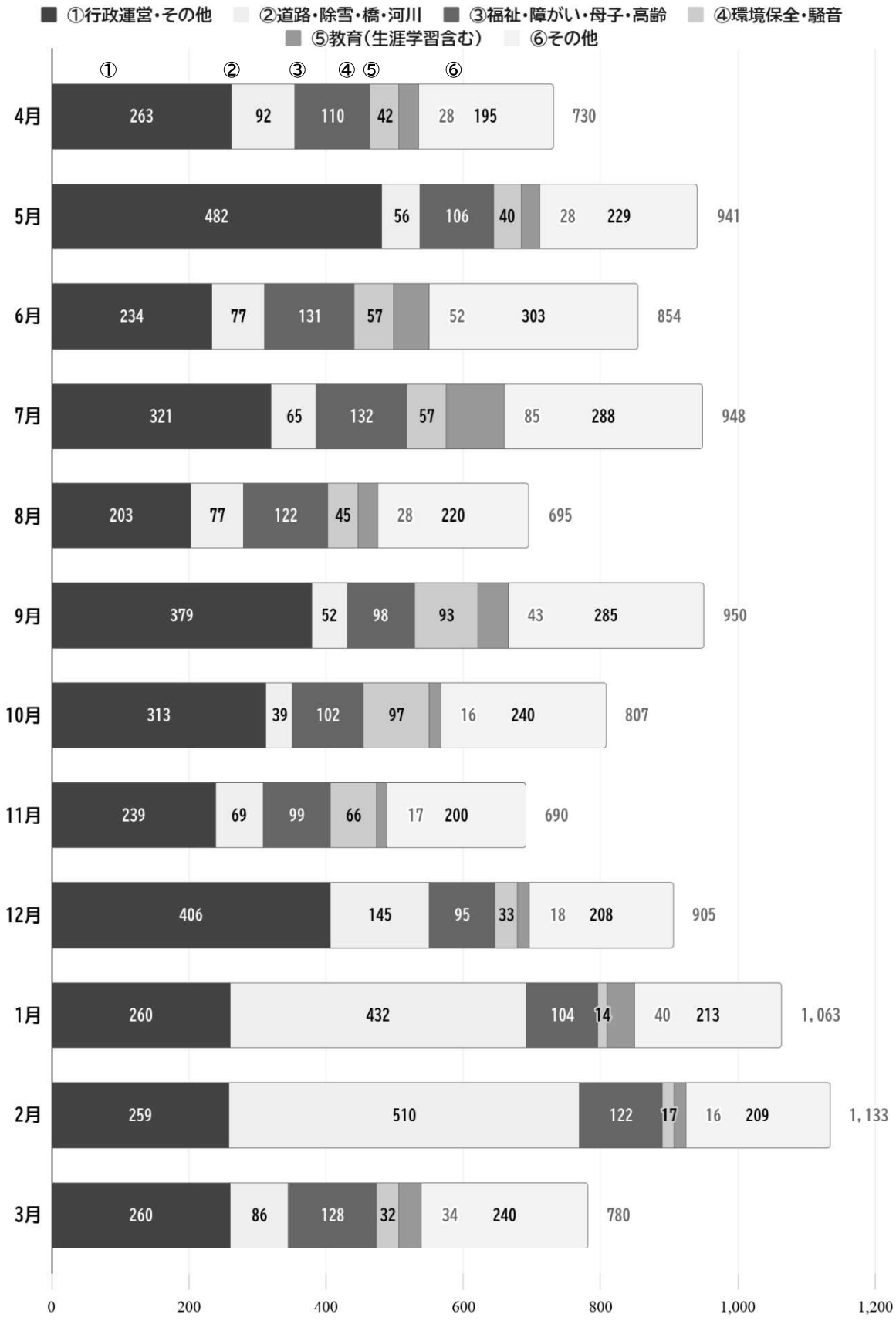




※　寄せられた「市民の声」が複数の分野に渡る場合には、各分野ごとに該当通数を集計しているため、「市民の声」の合計通数と上記の通数の合計は一致しません。

イ　令和７年度上位５項目の月別推移

（単位：通）



※　寄せられた「市民の声」が複数の分野に渡る場合には、各分野ごとに該当通数を集計しているため、「市民の声」の合計通数と上記の通数の合計は一致しません。

２　個別広聴

個別広聴とは、来訪・面談、電話、手紙・文書、インターネットメール、ホームページ上の投稿フォームなどの受付方法により、個人や各種団体から個別に寄せられた意見・要望等をいいます。

令和７年度に寄せられた個別広聴による意見・要望等は、10,458通です。

①　来訪・面談

広聴部門の窓口を訪れ、直接口頭で意見・要望等を申し立てたものに関する令和７年度の受付数は713通で、前年度に比べ261通（26.8％）減少しました。

②　電話

広聴部門に電話で意見・要望等を申し立てたものに関する令和７年度の受付数は2,206通で、前年度に比べ543通（19.8％）減少しました。

③　手紙・文書

手紙・文書、ファクス、電子メール等の手段により寄せられた意見・要望等に関する令和７年度の受付数は826通で、前年度に比べ6通（0.7％）減少しました。

④　市長宛の手紙

手紙・文書、ファクス、電子メール等の手段により寄せられた意見・要望等であって、市長宛に寄せられたと認められる内容のものを「市長宛の手紙」としています。令和７年度の受付数は157通で、前年度に比べ30通（23.6％）増加しました。

⑤　インターネット

札幌市ホームページの投稿フォーム「インターネット市政提案」から寄せられた市政への提案や、各ページの投稿フォームに寄せられた問い合わせ等に関する令和７年度の受付数は4,738通で、前年度に比べ1,095通（30.1％）増加しました。

⑥　市長宛のメール

札幌市のホームページの投稿フォーム「市長宛のメール」から直接市長宛に寄せられた意見・要望等に関する令和７年度の受付数は1,745通で、前年度に比べ106通（6.5％）増加しました。

⑦　市長宛要望書

各種団体などから市長宛に書面で寄せられた意見・要望等であって、その内容が団体構成員全体の利害に関わり、かつ、全員の意思が反映されていると認められるものを「市長宛要望書」としています。令和７年度の「市長宛要望書」受付数は36通で、前年度に比べ22通（37.9％）減少しました。

⑧　区長宛要望書

各種団体などから区長宛に書面で寄せられた意見・要望等が「区長宛要望書」です。令和７年度の「区長宛要望書」の受付数は17通で、前年度に比べ3通（21.4％）増加しました。

⑨　新聞投書

新聞の読者投稿欄等に掲載された意見・要望等のうち特に市政に関連するものと認められたものは、令和７年度は14通であり、前年度に比べて12通（46.2％）減少しました。

⑩　その他

合同行政相談会など上記以外の方法で受け付けた意見・要望等に関する令和７年度の受付数は6通であり、前年度に比べて1通（14.3％）減少しました。

（1）「市民の声」の局別・上位項目

令和７年度に寄せられた10,463通の市政に関する意見・要望等は、その内容に応じて関係各部の広報広聴主任に送付しました。令和７年度の送付件数は18,694件です。各局への送付件数及び関係機関への情報提供の内容別上位項目は以下のとおりです。

会計室

総数　　1 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	出納事務	会計室	0	1	0	0	0	1
	計		0	1	0	0	0	1

危機管理局

総数　127 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	防災対策	危機管理部	0	17	0	2	1	20
2	災害対策	危機管理部	0	13	2	1	1	17
3	危機管理	危機管理部	0	2	0	0	2	4
4	放射能	危機管理部	0	1	0	1	0	2
	その他		0	7	0	0	77	84
	計		0	40	2	4	81	127

総務局

総数 1,268 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	その他の広報体制	広報部	1	99	3	12	26	141
2	国際交流	国際部	1	81	1	5	3	91
3	広報さっぽろ	広報部	2	46	3	2	4	57
4	本庁舎管理	行政部	1	37	6	0	9	53
5	コールセンター	広報部	0	6	16	2	18	42
	その他		3	636	58	31	156	884
	計		8	905	87	52	216	1,268

デジタル戦略推進局

総数　131 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	マイナンバー	スマートシティ推進部	3	35	7	3	1	49
2	窓口業務	スマートシティ推進部	0	17	3	0	1	21
3	住居表示	スマートシティ推進部	0	3	0	2	0	5
4	情報管理	情報システム部	0	3	0	0	0	3
5	職員の対応・服務	スマートシティ推進部	0	1	1	0	0	2
	その他		0	35	1	6	9	51
	計		3	94	12	11	11	131

まちづくり政策局

総数　934 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	交通計画	総合交通計画部	3	142	0	1	7	153
2	丘珠空港	空港活用推進室	3	63	19	0	1	86
3	ユニバーサル推進	ユニバーサル推進室	1	48	1	0	2	52
4	地下歩行空間	都心まちづくり推進室	0	36	5	1	2	44
5	北海道新幹線	新幹線推進室	0	14	1	0	0	15
	その他		11	481	15	15	62	584
	計		18	784	41	17	74	934

財政局

総数　651 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	市民税	税政部	0	21	1	1	1	24
2	契約管理	管財部	1	9	1	1	1	13
2	予算	財政部	0	12	0	0	1	13
4	その他市税	税政部	2	8	2	0	0	12
5	税一般	税政部	0	10	1	0	0	11
	その他		3	305	32	21	217	578
	計		6	365	37	23	220	651

市民文化局

総数　635 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	交通安全対策	地域振興部	1	122	1	2	4	130
2	アイヌ施策	市民生活部	0	34	5	2	4	45
3	町内会活動	市民自治推進室	0	23	0	2	5	30
4	区民センター等の管理・運営	地域振興部	0	21	1	1	0	23
5	窓口業務	地域振興部	1	14	1	0	0	16
	その他		9	295	9	4	74	391
	計		11	509	17	11	87	635

スポーツ局

総数　301 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	プロスポーツ	スポーツ部	5	85	2	0	0	92
2	ドーム関連	スポーツ部	1	45	1	0	2	49
3	スポーツ・イベント構想	スポーツ部	1	31	2	0	5	39
4	体育館管理・運営	スポーツ部	0	17	2	3	1	23
5	その他の体育施設の管理・運営	スポーツ部	0	17	1	0	0	18
	その他		0	64	7	6	3	80
	計		7	259	15	9	11	301

保健福祉局

総数 1,660 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	生活保護	総務部	0	128	12	7	21	168
2	障害者福祉対策	障がい保健福祉部	3	98	5	0	10	116
3	医療費助成	保険医療部	0	95	0	2	1	98
4	健康づくり対策	ウェルネス推進部	1	76	3	3	1	84
5	敬老パス	高齢保健福祉部	1	49	3	1	2	56
	その他		8	901	71	41	117	1,138
	計		13	1,347	94	54	152	1,660

子ども未来局

総数　222 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	子育て支援	子育て支援部	2	35	1	3	1	42
2	保育園管理・指導	子育て支援部	0	16	0	0	1	17
3	母子・児童福祉対策	子育て支援部	0	11	1	0	0	12
4	児童会館管理・運営	子ども育成部	0	9	1	1	0	11
5	職員の対応・服務	児童相談所	0	9	0	0	1	10
	その他		2	110	9	2	7	130
	計		4	190	12	6	10	222

経済観光局

総数　730 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	雪まつり	観光・MICE推進部	0	28	7	0	0	35
2	その他のイベント・まつり	観光・MICE推進部	0	29	1	1	2	33
3	コンベンション振興	観光・MICE推進部	0	17	0	0	2	19
4	観光地宣伝・観光客誘致	観光・MICE推進部	0	14	0	0	2	16
4	雇用対策	産業振興部	0	13	1	1	1	16
	その他		4	510	16	14	67	611
	計		4	611	25	16	74	730

環境局

総数 1,360 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	その他の環境保全対策	環境都市推進部	7	249	5	6	14	281
2	交通騒音・振動	環境都市推進部	0	79	29	0	1	109
3	工事騒音・振動	環境都市推進部	0	15	3	3	75	96
4	収集	環境事業部	0	47	17	2	7	73
5	ごみステーション	環境事業部	0	40	10	4	3	57
	その他		6	517	33	40	148	744
	計		13	947	97	55	248	1,360

建設局

総数 2,326 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	除排雪	雪対策室	6	495	101	7	17	626
2	公園・緑地管理	みどりの推進部	2	121	5	5	6	139
3	雪対策	雪対策室	6	72	33	3	9	123
4	駐輪場・放置自転車	総務部	1	81	5	2	3	92
5	占用・掘削	総務部	0	3	0	0	75	78
	その他		22	939	157	16	134	1,268
	計		37	1,711	301	33	244	2,326

下水道河川局

総数 93 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	河川管理	事業推進部	0	15	0	0	2	17
2	(下水道)負担金・使用料	経営管理部	2	8	0	1	0	11
3	工事迷惑	事業推進部	0	1	1	0	4	6
4	管の新設・改良	事業推進部	0	5	0	0	0	5
5	公共汚水枡	事業推進部	0	4	0	0	0	4
	その他		0	40	2	5	3	50
	計		2	73	3	6	9	93

都市局

総数 596 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	開発・造成行為	市街地整備部	1	119	8	7	38	173
2	違反建築・用途違反	建築指導部	1	14	0	2	78	95
3	市営住宅管理	市街地整備部	0	36	1	3	3	43
4	市営住宅入居	市街地整備部	0	28	0	0	1	29
5	市営住宅新設・建て替え	市街地整備部	0	14	0	1	0	15
	その他		2	145	2	13	79	241
	計		4	356	11	26	199	596

交通局

総数　475 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	駅施設改善・管理	高速電車部	1	67	3	0	4	75
2	サービス・顧客対策	高速電車部	1	34	0	0	2	37
3	乗車マナー	事業管理部	0	21	0	0	0	21
4	サービス・接遇	事業管理部	0	16	1	0	3	20
5	施設管理・整備	高速電車部	1	14	0	0	1	16
	その他		7	265	15	5	14	306
	計		10	417	19	5	24	475

水道局

総数　131 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	料金制度	総務部	0	46	3	2	2	53
2	配水管維持管理	給水部	0	8	0	0	1	9
3	漏水・メーター	給水部	0	3	0	1	2	6
4	検針・料金徴収	総務部	0	4	0	0	0	4
5	工事迷惑	給水部	0	2	0	1	0	3
	その他		0	39	5	6	6	56
	計		0	102	8	10	11	131

病院局

総数　26 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	病棟・施設の管理・運営	経営管理部	0	7	0	0	0	7
2	職員の対応・服務	経営管理部	0	2	2	0	0	4
3	窓口業務	経営管理部	0	1	0	0	0	1
	その他		0	9	0	0	5	14
	計		0	19	2	0	5	26

消防局

総数　127 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	救急車	警防部	1	9	4	0	1	15
1	職員の対応・服務	総務部	0	6	1	0	8	15
3	防火指導	予防部	0	7	0	0	0	7
4	設備計画・管理	総務部	0	4	0	0	0	4
5	簡易な問い合わせ	総務部	0	1	0	0	0	1
	その他		0	60	16	2	7	85
	計		1	87	21	2	16	127

教育委員会

総数　908 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	学校等の維持･管理	総務部	0	75	0	3	0	78
2	学級・学校の運営	学校教育部	0	38	0	2	5	45
3	生徒指導・相談	学校教育部	0	34	0	1	2	37
4	教職員の対応・服務	学校教育部	0	24	2	0	5	31
5	地区図書館管理・運営	中央図書館	0	20	0	2	2	24
	その他		10	569	28	20	66	693
	計		10	760	30	28	80	908

市選挙管理委員会事務局

総数　45 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	選挙	市選挙管理委員会事務局	1	32	6	3	3	45
	計		1	32	6	3	3	45

人事委員会事務局

総数　18 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	採用試験・任用	人事委員会事務局	0	10	0	0	1	11
2	給与の勧告	人事委員会事務局	0	3	0	0	1	4
	その他		0	2	1	0	0	3
	計		0	15	1	0	2	18

監査事務局

総数　8 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	監査	監査事務局	0	2	0	0	0	2
	その他		0	5	0	0	1	6
	計		0	7	0	0	1	8

議会事務局

総数　127 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	議会	議会事務局	0	22	0	0	2	24
	その他		0	24	1	0	78	103
	計		0	46	1	0	80	127

中央区

総数　983 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	生活保護	保健福祉部	0	101	20	2	17	140
2	庁舎管理	市民部	1	107	23	4	4	139
3	歩車道除排雪	土木部	1	83	4	0	6	94
4	戸籍・住民票他窓口業務	市民部	0	45	37	4	5	91
5	車道維持・管理	土木部	0	53	1	0	2	56
	その他		4	340	63	24	32	463
	計		6	729	148	34	66	983

北区

総数　533 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	歩車道除排雪	土木部	4	79	11	3	5	102
2	生活保護	保健福祉部	2	40	5	3	5	55
3	車道維持・管理	土木部	2	28	4	0	1	35
4	歩道整備・維持･管理	土木部	0	21	3	1	2	27
5	戸籍・住民票他窓口業務	市民部	4	13	3	4	1	25
	その他		29	191	24	17	28	289
	計		41	372	50	28	42	533

東区

総数　754 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	歩車道除排雪	土木部	2	68	24	1	10	105
2	生活保護	保健福祉部	0	52	25	6	21	104
3	車道維持・管理	土木部	1	74	25	1	2	103
4	庁舎管理	市民部	6	33	17	1	3	60
5	戸籍・住民票他窓口業務	市民部	3	9	11	7	3	33
	その他		7	131	72	32	107	349
	計		19	367	174	48	146	754

白石区

総数 1,025 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	生活保護	保健福祉部	0	134	10	2	43	189
2	歩車道除排雪	土木部	1	90	9	0	3	103
3	庁舎管理	市民部	1	86	1	0	0	88
4	歩道整備・維持･管理	土木部	0	79	0	0	2	81
5	戸籍・住民票他窓口業務	市民部	0	42	11	8	1	62
	その他		4	402	33	14	49	502
	計		6	833	64	24	98	1,025

厚別区

総数 311 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	歩車道除排雪	土木部	1	23	1	1	6	32
2	庁舎管理	市民部	0	22	1	1	0	24
3	車道維持・管理	土木部	0	21	1	0	1	23
4	生活保護	保健福祉部	0	14	4	1	2	21
5	公園設備維持・管理	土木部	1	17	0	0	1	19
	その他		3	138	28	14	9	192
	計		5	235	35	17	19	311

豊平区

総数 461 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	歩車道除排雪	土木部	2	64	6	0	6	78
2	生活保護	保健福祉部	0	44	14	0	8	66
3	職員の対応・服務	保健福祉部	0	12	14	0	2	28
4	戸籍・住民票他窓口業務	市民部	2	13	5	2	2	24
5	公園設備維持・管理	土木部	1	20	0	0	1	22
	その他		5	180	32	10	16	243
	計		10	333	71	12	35	461

清田区

総数　357 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	歩車道除排雪	土木部	1	38	2	0	3	44
2	車道維持・管理	土木部	0	27	1	1	0	29
3	庁舎管理	市民部	0	16	2	3	2	23
4	公園設備維持・管理	土木部	1	21	0	0	0	22
5	戸籍・住民票他窓口業務	市民部	0	8	4	4	1	17
	その他		3	157	24	17	21	222
	計		5	267	33	25	27	357

南区

総数　448 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	公園設備維持・管理	土木部	2	34	1	4	0	41
2	車道維持・管理	土木部	3	32	1	2	1	39
3	歩車道除排雪	土木部	2	24	6	1	4	37
4	生活保護	保健福祉部	0	15	10	2	3	30
5	戸籍・住民票他窓口業務	市民部	1	9	2	3	2	17
	その他		10	184	33	21	36	284
	計		18	298	53	33	46	448

西区

総数　476 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	歩車道除排雪	土木部	1	71	7	4	5	88
2	戸籍・住民票他窓口業務	市民部	0	18	6	3	3	30
2	職員の対応・服務	市民部	0	1	22	0	7	30
2	生活保護	保健福祉部	0	17	3	3	7	30
5	車道維持・管理	土木部	0	26	3	0	0	29
	その他		4	177	30	16	42	269
	計		5	310	71	26	64	476

手稲区

総数　316 件

順位	内容	部	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	歩車道除排雪	土木部	2	36	5	0	4	47
2	戸籍・住民票他窓口業務	市民部	0	15	2	6	0	23
3	庁舎管理	市民部	0	18	1	2	1	22
4	車道維持・管理	土木部	0	17	1	0	0	18
5	歩道整備・維持･管理	土木部	0	15	0	0	1	16
	その他		4	140	14	23	9	190
	計		6	241	23	31	15	316

その他（関係機関等）

総数　130 件

順位	内容	関係機関等	種類別件数					
			提言	要望	苦情	問合せ	その他	計
1	信号・標識	警察	1	40	0	0	1	42
2	駐車規制	警察	0	12	0	0	0	12
3	迷惑行為	警察	0	6	0	0	2	8
4	道所管事項	道	1	5	0	0	1	7
5	国道	国	0	5	0	0	0	5
	その他		0	43	1	4	8	56
	計		2	111	1	4	12	130

(2) 「市民の声」のホームページ公開

市政の透明性の確保及び市民と行政の情報共有を図ることにより市民との信頼関係をより高めるため、平成28年８月25日から「声の見える化」の更なる推進（声の公開拡大）に取り組んでおり、市の対応・見解についてホームページ上で過去３年分を公開しています。

≪対応・実施・回答した声の公開件数の推移≫

区分	令和５年度	令和６年度	令和７年度
実施するもの	9	5	1
近く実施するもの	1	3	1
課題として受け止めるもの	39	20	22
説明や助言したもの	43	35	18
実施できないもの	3	10	5
計	95	73	47

(3) 「市民の声」の公開事例

ア　戸籍・証明

令和7(2025)年5月受付

臨機応変に窓口対応をしてほしい

市民からの声

住民票発行のため窓口に伺ったが、後方にはたくさんの職員がいるのに、全ての窓口が開いていなかった。混雑時は窓口をもっと開けるべきだし、臨機応変に対応できないのであれば、窓口を対応できる数だけにすべきである。

回答・見解

戸籍住民課では窓口で受付を行う職員のほか、受付後、届出内容を端末に入力する職員、申請書・証明書等に誤りがないか確認審査する職員、証明書の交付を行う職員など、受付業務と同時並行の業務に従事する職員も必要となります。当日はこうした受付から証明書の交付等までの一連の業務処理の繁忙状況等により、窓口開設数が３か所となった時間帯が生じ、ご迷惑をおかけいたしました。混雑時にはできる限り臨機な受付窓口の開設ができるよう努めているところですが、改めて職員に周知しますとともに、人材育成等窓口受付態勢の向上に一層努めてまいります。

【清田区市民部】

イ　福祉・保険年金

令和8(2026)年3月受付

札幌市でも終活情報登録制度を導入するべきだ

市民からの声

令和８年２月11日の新聞に載っていた「終活情報登録事業」や「おひとり暮らし等安心登録サービス事業」といった、終活情報などを自治体に登録し、関係機関から照会があれば開示するサービスを札幌市でも導入するべきだと思う。札幌市では「導入の予定はない」と言っているが、自分は一人暮らしで年金生活をしているのでこういったサービスがあるととても助かる。

回答・見解

札幌市では、終活に関するポイントや相談先などをまとめた「終活ガイドブック」を作成しています。ガイドブックは初めて終活を行う方向けの内容で、エンディングノートの書き方についても紹介しており、ノートにこれらの情報を書き残し、信頼できる方や身近な窓口にその存在を伝えておくことは、自治体への情報登録と同様に、迅速な対応を可能にする有効な手段です。また、ノートであれば、多岐にわたるご希望を詳細に書き残せるほか、手元でいつでも簡単に内容を更新できるといった利点もあります。こうしたご自身での備えを支えるため、札幌市では他にもお墓や住まい、成年後見制度に関することなど、様々な終活支援に取り組んでいます。

【保健福祉局ウェルネス推進部】

ウ　イベント・観光・スポーツ

令和7(2025)年11月受付

コンサート開催時のホテル確保を支援すべき

市民からの声

札幌市内でアーティストがコンサートを開催する際に、推し活ファンが市内のホテルに宿泊出来ない事象が発生しています。報道では、札幌市外のホテルに宿泊したり、インターネットカフェで宿泊したりするファンの姿が報じられていました。そのため、今後市内で大規模なコンサートが開催される際に、推し活ファンが市内のホテルに宿泊できるような体制を整えてください。札幌市や観光協会が一体となって、推し活ファンが札幌市に来て良かったと思える街にしてください。

回答・見解

現在、市内宿泊施設の客室数は増加傾向にあり、昨年度までの５年間で１万人以上分の客室が新たに供給されるなど、宿泊者の受け皿は着実に広がってきています。一方で、仮に複数の大規模イベントの開催が重なるなど、短い期間に宿泊予約が集中し、混雑する状況が発生する場合があるものと考えています。今後も多くの観光客の方々にご満足いただけるよう、本市の観光振興に取り組んでまいります。

【経済観光局観光・MICE推進部】

エ　ゴミ・リサイクル・清掃

令和7(2025)年7月受付

リチウムイオンバッテリーの回収場所をわかりやすく示してほしい

市民からの声

リチウムイオンバッテリーの回収場所をもっとわかりやすくしてほしいです。どこに持ち寄ったらいいのか、手稲区役所でも実施しているのか詳細を教えてください（モバイルバッテリーも含めて）。

回答・見解

モバイルバッテリーや乾電池型の充電池を含む「小型充電式電池(リチウムイオン電池など)」は、リサイクルマークが付いている、かつ破損・膨張していない場合、市内の回収協力店（手稲区内では、ＤＣＭ手稲前田店、ホダカ手稲前田店、スーパービバホーム手稲富丘）で回収しています。リサイクルマークが付いていない、または破損・膨張している場合は、市役所本庁舎、中央清掃事務所を除く各清掃事務所、市内に５か所ある地区リサイクルセンター、一部民間回収協力店（手稲区内ではＤＣＭ手稲前田店）で回収しております。いずれも区役所での回収は実施しておりませんが、よりわかりやすいご案内方法を検討してまいります。

【環境局環境事業部】

オ　健康・医療・衛生・動物

令和7(2025)年7月受付

札幌市ではカラス対策をどのように考えているのか

市民からの声

夏季におけるカラスが危険で困っています。避けて歩くなど、個人で対策するほかないのでしょうか。札幌市ではどのようにお考えですか。

回答・見解

カラスが威嚇行為を行うのは原則として子育てしている巣の周辺に限られます。そのため、巣の周囲になるべく近づかない、どうしても通らなければならないときは傘をさす、手をあげるなどの自衛策での対応をお願いします。また、カラスの子育て時期は６月はじめ～７月末頃までで、それ以降威嚇行為はほとんど認められません。なお、原則として札幌市で巣の撤去は行っておらず、巣がある土地の管理者に判断いただくこととしております。

【環境局環境都市推進部】

カ　公共交通・交通安全・自転車

令和7(2025)年5月受付

距離の近い小学校に通学先を変更したい

市民からの声

来年清田区に引っ越す予定なのですが、校区の小学校は距離が遠いため、距離が近い学校に変更することはできますか。

回答・見解

一定の基準を満たしている場合には、校区外の学校への通学が可能ですが、通学距離を理由に変更することはできません。通学区域外の学校への通学が認められる場合の要件等については下記ホームページを参照ください。
https://www.city.sapporo.jp/kyoiku/gakku/koukugai.html

【教育委員会学校教育部】

キ　公共交通・交通安全・自転車

令和7(2025)年5月受付

精神保健福祉手帳の所持者はなぜ福祉割引SAPICAを使用できないのか

市民からの声

精神保健福祉手帳を所持しているが、地下鉄に乗車するたびに福祉割引のきっぷを購入する必要があり不便。身体障害者手帳を所持している人は福祉割引SAPICAを使用できるのに、なぜ精神保健福祉手帳を所持している人は福祉割引SAPICAを使用できないのか。

回答・見解

地下鉄・バス・路面電車に福祉料金でご乗車いただける「福祉割引SAPICA」につきましては、一部の市内バス事業者が精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方に対する割引制度を設けていないことから、ご利用いただけない状況となっております。また、精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方に対する運賃割引の導入にあたり、地下鉄・路面電車のみで福祉割引が適用されるようなSAPICAの作成についても検討いたしましたが、機器改修等に多額の費用がかかることがわかり、実現できておりません。

【交通局事業管理部】

ク　道路・街路灯・除雪

令和7(2025)年7月受付

澄川5条9丁目の騒音再発しており工事予定などを教えて欲しい

市民からの声

南区澄川５条９丁目８付近の道路に敷かれている鉄板から車が通るたびに「ガタン、ガタン」と大きな音が響き、特に夜間・早朝は非常に気になり交通量が多い時間帯は騒音が常です。１～２か月前に応急対応いただきましたが、騒音が再発しています。騒音がストレスとなっており、早急に恒久的な対応をしていただきたく、現在の工事予定を教えて下さい。

回答・見解

応急措置として令和７年７月８日午前中より舗装の工事を行います。従前は鉄板部分の溶接を行うことで騒音を解消しておりました。しかしながら、短い期間で騒音が再発してしまうこともあり、今回の工事では上から舗装を被せ、一時的に鉄板をすべて埋めてしまい、騒音を防止する予定です。こちらの鉄板は、ロードヒーティングの融雪水を排水するための側溝を保護するためのものであります。布設されている側溝は古く劣化も見られることから、恒久的な対策として、令和7年秋を目途に新しい型の側溝の布設工事を行い、鉄板自体はすべて撤去する予定です。

【南区土木部】

ケ　自然・公園・環境

令和7(2025)年7月受付

河川敷の雑草を整備してほしい

市民からの声

前田森林公園橋から石狩手稲線まで伸びる河川敷のウォーキングロードで、クッションマットをかきわけて雑草が生え、すれ違うことができない幅になっているところがあります。転倒のおそれもあるため、できるだけ平らになるよう整備してください。

回答・見解

このウォーキングロードにつきましては、北海道庁が管理しており、担当部局は札幌建設管理部となります。この部署に確認したところ、「現状の大きさの雑草を刈り取ってもすぐに大きくなってしまうため、引き続き状況を確認し、雑草が大きくなった段階で適切な時期に対応したいと考えておりますのでご理解のほどよろしくお願いいたします」との回答を得ました。

【下水道河川局事業推進部】

コ　防災対策・消防・防犯

令和7(2025)年12月受付

泊原発で事故が発生した場合の避難対策について伺いたい

市民からの声

札幌市長は、「（泊原発が事故を起こしたら） 札幌市民にも危険が及ぶ可能性がある。出来る限り準備する必要がある」と強調しているが、どの程度の危険を想定し、どのような準備をするのでしょうか。東電福島原発の事故で被曝した実績を考慮しているのでしょうか。また、大地震に伴う津波、家屋倒壊、道路寸断、停電、上水道断水の中、泊原発が事故を起こしたときのための準備はどうするのでしょうか。

回答・見解

札幌市では、市民の生命、身体及び財産を万が一の原子力災害から保護することを目的として、札幌市地域防災計画の原子力災害対策編を策定し、同計画の地震災害対策編と併せて、災害状況に即した対策を講じているところです。12月16日には、北海道副知事から、北海道知事が泊原子力発電所３号機の再稼働に同意する意向を固めたとの説明を受けたことから、同計画により実効性を持たせるため、『避難者の受け入れに向けての要支援者・要配慮者情報の事前の共有』『放射性物質のモニタリング（測定）情報の迅速な共有』『市民の広域避難に備えた事前の調整』の３点について要望いたしました。

【危機管理局危機管理部】

サ　まちづくり・経済・雇用

令和8(2026)年1月受付

真駒内駅前の再開発への要望

市民からの声

真駒内駅周辺の活性化のため、利便性の向上とイベント需要に応える商業施設の整備を強く要望します。現在、駅周辺には宿泊施設（ホテル）、カラオケ、インターネットカフェがなく、真駒内公園でのライブ等の来場者や住民にとって非常に不便です。また、ハンバーガー等のファストフード店、牛丼店、うどん店といった飲食店も不足しています。再開発にあたっては、これら店舗の出店が可能な施設運営を検討してください。

回答・見解

現在、本地区では公募型プロポーザル方式を採用し、商業施設をはじめとする多様な機能が集積する拠点づくりに向けて検討を進めています。また、新たに建設される南区複合庁舎についても、来庁者の利便性を高めるために、館内への飲食・物販施設の導入を計画しています。

【南区市民部】

シ　子ども

令和7(2025)年7月受付

手稲駅周辺に子育てサロンを設置してほしい

市民からの声

手稲駅周辺で歩いて行ける子育てサロンがなくなり、未就園児と一緒に遊べる場所がなくて困っています。手稲駅周辺で常設の子育てサロンを作っていただけませんか？

回答・見解

NPO主催の常設子育てサロンの移転に伴い、ご不便をおかけしております。今回頂きましたご意見については、主催団体にお伝えします。なお、手稲駅からの徒歩圏内には、常設子育てサロン「ぱんだのへや」（札幌市手稲区手稲本町３条２丁目４-15、ちあふる・ていね内）もございますので、こちらもご利用ください。また、手稲区民センター１階「こそだてインフォメーション」においても、子育てサロンの情報提供を行っております。保育士が常駐しておりますので、ぜひお立ち寄りください。

【手稲区保健福祉部】

ス　庁舎管理

令和7(2025)年8月受付

東区役所を建て替えてはどうか

市民からの声

東区役所の冷房が壊れて暑いというニュースを見た。東区役所は昭和から建っているので、建て替えた方が良いのではないか。

回答・見解

東区役所は建設から一定年数が経過していることから、施設の状況を見極めながら、今後改修などを検討していく予定です。また、今回不具合が生じた冷房は既に復旧しておりますが、引き続き来庁・利用される市民の皆様が快適かつ円滑にご利用いただけるよう、施設の維持管理等に努めてまいります。

【市民文化局地域振興部】

セ　その他

令和7(2025)年12月受付

物価高騰対策の給付金支給に事務費がかかりすぎではないか　ほか

市民からの声

1．給付金支給にかかる事務費19億円の具体的内訳と削減可能な余地について教えてください。

2．電子マネー方式で支給を検討する際の高齢者や非対応店舗への具体的な配慮策について教えてください。

3．3,000円の給付以外に検討された物価高騰対策の案があるかどうか教えてください。

回答・見解

1．事務費については、最大限経費がかかる手法（市民全員におこめ券を配布）を採用した場合の金額を計上しています。今後の事業手法の検討において可能な限り事務費を抑えるよう努めてまいります。

2．特定の市民及び事業者の負担が増えないよう、より効果的な事業手法を検討してまいります。

3．本事業以外に食料品支援を目的とした事業案はございません。なお、水道料金の減免など、そのほかの物価高騰対策については実施も含め現時点では未定でございます。

【経済観光局産業振興部】

３　集団広聴

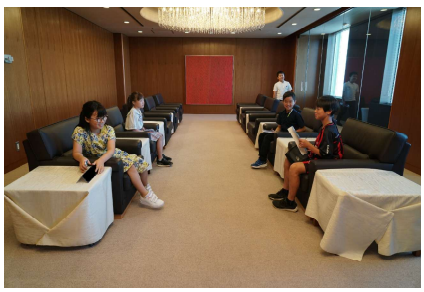
（1）市長と語ろう！サッポロスマイルトーク

平成27年度から、大勢の市民が行き交う開放された場で、対話者と市長が札幌市に関するさまざまなテーマについて意見交換を行い、寄せられたご意見を市政に活かしていくこと、また、札幌市に対する関心や理解を深めてもらうことを目的として「サッポロスマイルトーク」を開催していました。

令和５年度からは、市長と対話したい市民を公募のうえ、クローズの場で行う形式に事業を再構築し、名称も「市長と語ろう！サッポロスマイルトーク」へ変更しています。

令和７年度は、下記のとおり全３回実施し、開催の様子は、市ホームページに掲載しています。

【第１回（市長と語ろう！サッポロスマイルトーク★キッズ）】

開催日時	令和７年７月31日（木）14：00～16：00
開催場所	札幌市役所　10階市長室
テーマ	市長に聞いてみたいこと 「こうだったらいいな」という札幌の未来
対象者	札幌市内の小学校４～６年生
参加人数	小学生15名（公募） ※　参加者を３つのグループに分けて実施
プログラム	１　市長室内の見学 ２　市長との懇談 ３　市長の椅子で記念撮影 ４　市長応接室の見学
会場の様子	   

【第２回】

開催日時	令和７年10月11日（土）14：30～16：00
開催場所	札幌市役所　10階市長会議室
テーマ	若者の力をまちづくりに生かす
対象者	札幌市内在住または札幌市内の大学に通学する大学（院）生
参加人数	大学（院）生７名（公募）
プログラム	１　参加者と市長の意見交換、質疑応答 ２　記念撮影
会場の様子	 

【第３回】

開催日時	令和７年11月30日（日）14：00～15：30
開催場所	COCONO SUSUKINO　3階COCONO SQUARE
テーマ	まちづくり～変わりゆく札幌～
対話者	・ゲスト 松井　康明 氏（東急不動産株式会社都市事業ユニット都市事業本部商業事業部統括部長） 志村　敦史 氏（東急不動産SCマネジメント株式会社「COCONO SUSUKINO」総支配人） Miz 氏（porocoアンバサダー、インスタグラマー） ・進行役 若林　聖子 氏（フリーアナウンサー）
対象者	札幌市内在住または札幌市内に通勤されている方
参加人数	市民26名（公募）
プログラム	１　市長とゲストによるオープニングトーク ２　参加者と市長・ゲストによる意見交換、質疑応答
会場の様子	 

(2) Meet for the Next（ミート・フォー・ザ・ネクスト）

Meet for the Nextは、官民連携推進のため、企業・団体の代表者と市長が意見交換をする事業です。札幌の複雑・多様化する社会課題に対し、民間企業やNPO等と札幌市が協働・連携して取り組んでいくことを目的としています。

令和７年度は計３回実施。対話者公募による回を２回（各回５人計10人）、及び特定のテーマに関係する団体との対話を１回行いました。

実施状況は以下のとおりです。

公募第１回～令和7年8月22日（金）
公募第２回～令和7年12月11日（木）

Meet for the Next × SESSA
～令和7年9月5日（金）

当日の流れ
（各回90分）
自己紹介
各対話者からの意見・提案
意見・提案を踏まえてのフリートーク


第１回の様子

(3) 職員による市民対話

「職員による市民対話」とは、職員がより多くの市民の皆さんと対話をすることで、「市民力」を結集したまちづくりを進めていくことを目的として行っており、各局で実施した対話の件数等をホームページ上で公開しています。

≪対話件数及び参加した市民の数の推移≫

対話の種類	令和５年度		令和６年度		令和７年度	
	対話件数	参加した市民の数	対話件数	参加した市民の数	対話件数	参加した市民の数
ワークショップ	21	398	30	741	11	450
意見交換会	136	3,785	135	3,378	128	2,824
市民会議	11	344	20	504	12	360
その他	68	5,347	45	1,083	10	266
計	236	9,874	230	5,706	161	3,900

４　調査広聴

（1）市民意識調査

昭和43年度から施策の企画、立案の基礎資料とすることを目的とした「市政世論調査」と、昭和49年度から各種施策や事業推進の参考とするための「市民アンケート（旧：市政モニター）」を実施してきました。平成28年度からは両調査を統合し名称を「市民意識調査」に改め、１回あたり５千人の市民を対象として年４回実施しています。

なお、調査結果は報告書にまとめ、市ホームページに掲載しています。

≪調査設計（共通）≫

調査対象	札幌市全域の18歳以上の市民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　※１
調査方法	郵送法　※２

※１　全市民を対象に各区の人口比により対象者数を決め、無作為抽出する方法

※２　調査票を郵送し、同封の返信用封筒で回収する方法、第３回及び第４回については、調査票を郵送し、返信用封筒で回収又はweb回答で回収する方法

≪各回の調査概要≫

第１回	調査期間：　令和７年（2025年）６月20日（金）～７月６日（日） 回収結果：　2,488通（回収率49.8%） テーマ　：　1.札幌市民の自転車利用について 2.雪対策に関する取り組みについて 3.災害への備えや厳冬期の考え方、防災啓発について 4.第2次札幌市ICT活用戦略について 5.障がい者コミュニケーション条例等について 6.さぽーとほっと基金について
第２回	調査期間：　令和７年（2025年）８月22日（金）～９月７日（日） 回収結果：　2,441通（回収率48.8%） テーマ　：　1.テレビ・ラジオの視聴状況等について 2.札幌市が実施する自動消火装置助成事業について 3.札幌の農業について 4.ウェルネスの取組に関する浸透度について 5.市政広報について
第３回	調査期間：　令和７年（2025年）10月３日（金）～10月19日（日） 回収結果：　2,476通（回収率49.5%）※内web回答 934通(回収数2,476通の37.7%) テーマ　：　1.シティプロモートの推進について 2.地域活動の参加経験について 3.札幌市ポイ捨て等防止条例について 4.郷土意識について 5.札幌市の施策・事業について 6.成年後見制度の認知度等について
第４回	調査期間：　令和７年（2025年）11月28日（金）～12月14日（日） 回収結果：　2,485通（回収率49.7%）※内web回答 870通(回収数2,485通の35.0%) テーマ　：　1.映像の力を使ったまちづくりについて 2.在宅医療・ACPについて 3.応急手当について 4.札幌の建設産業について 5.ひきこもりへの認識について 6.札幌市の仕事の取り組み方に対する評価について

≪調査結果から≫

札幌市では、市民の郷土意識として、昭和48年から「札幌の街が好き」という市民の愛着度を、昭和43年から「札幌市内に住み続けたい」という定住意向を毎年調査しています。

また、市の施策・事業について、昭和43年から要望（期待度）を、平成12年度から評価（満足度）を毎年調査しています。

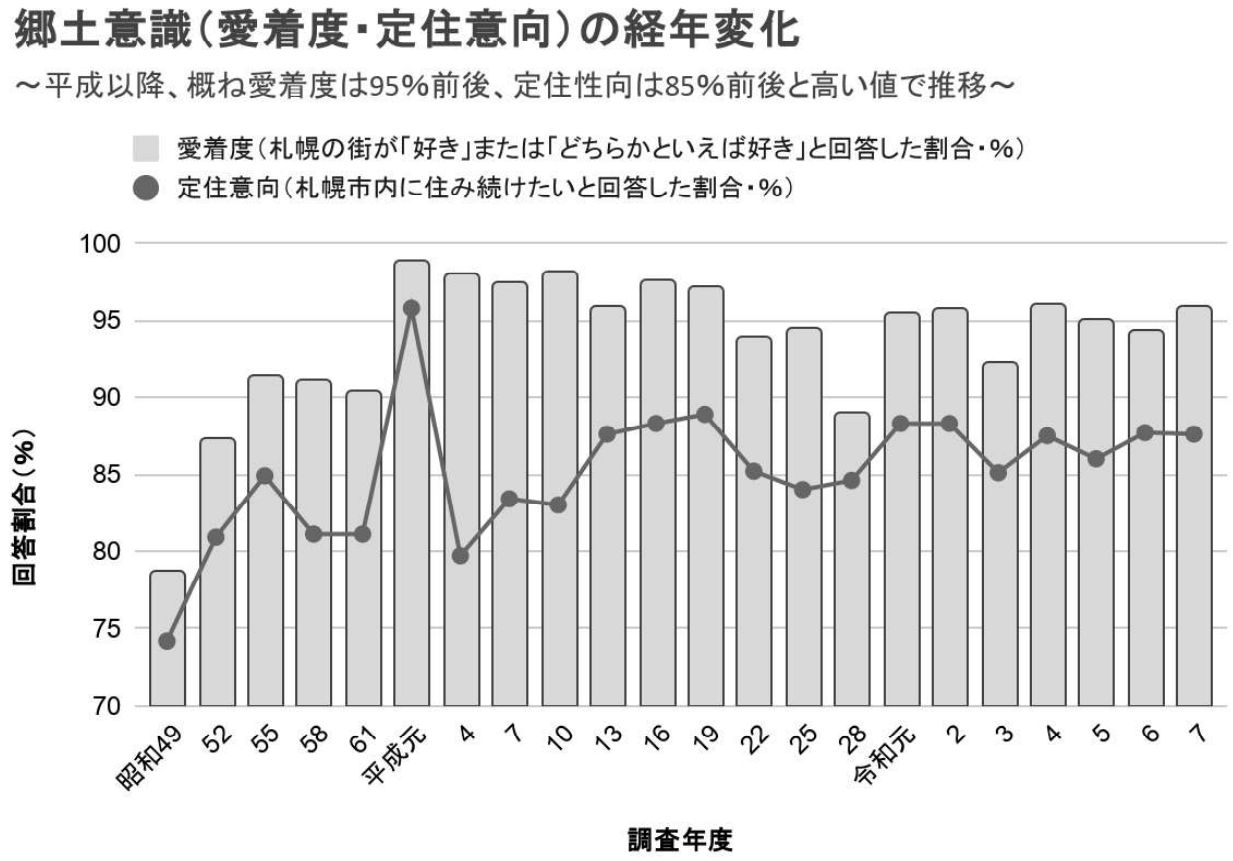
〔郷土意識の年度別一覧（愛着度、定住意向）〕

○愛着度　：「あなたは、札幌の街が好きですか。」という質問に対して「好き」または「どちらかといえば好き」と答えた人の割合

○定住意向：「あなたは、現在住んでいる地域に、これからも住み続けたいと思いますか。」という質問に対して「現在住んでいる地域に、これからも住み続けたいと思う」または「札幌市内には住み続けたいが、現在住んでいる地域には、住み続けたいとは思わない」と答えた人の割合

（単位：％）

年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
愛着度	92.2	96.0	95.0	94.3	95.9
定住意向	85.1	87.5	86.0	87.7	87.6



※郷土意識の調査は毎年行っていますが、経年変化が把握しやすいよう、昭和・平成は３年度ごとに表示しています。

〔札幌市の施策・事業について、よくやっていると思うもの（満足度）〕

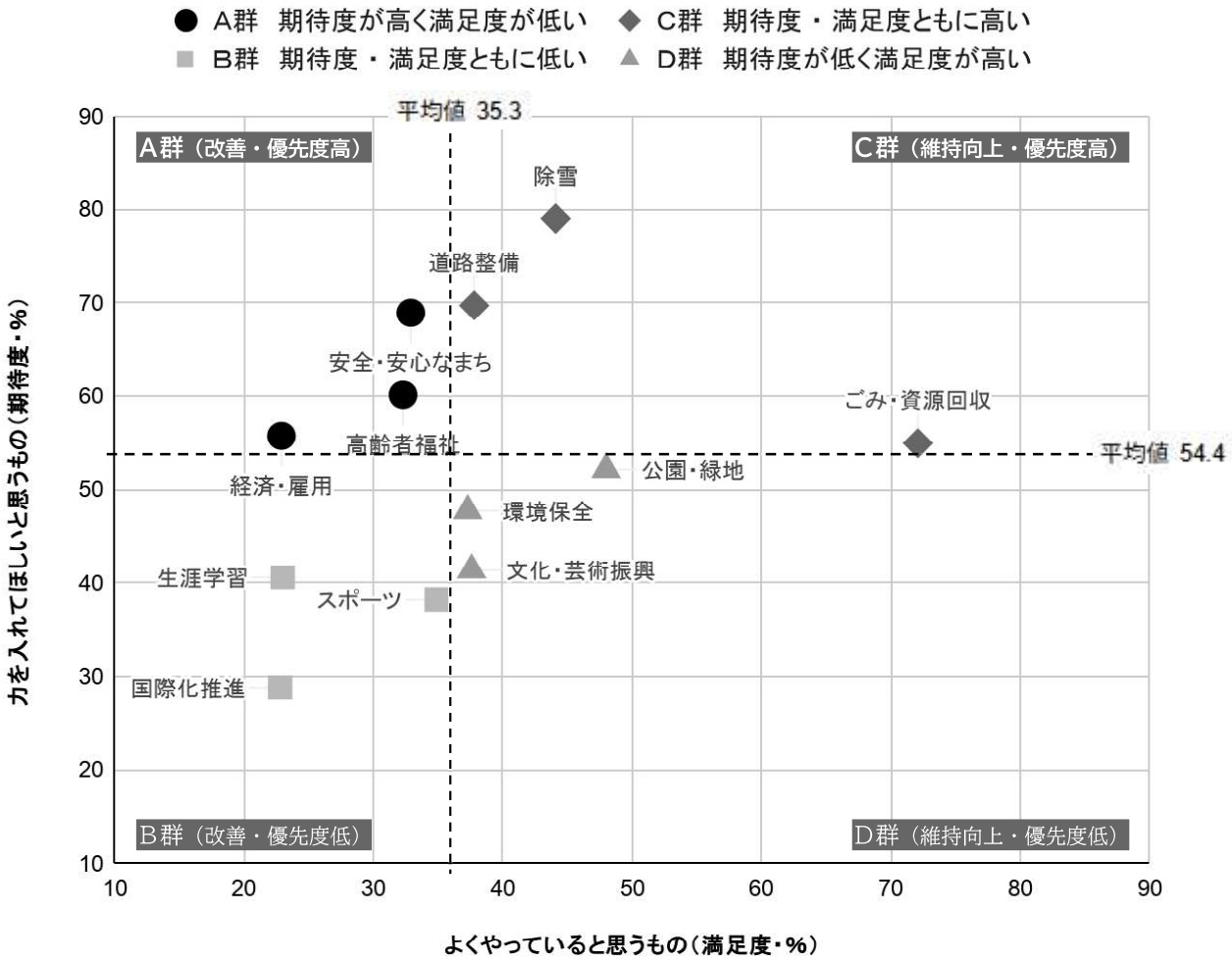
年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
第1位	ごみ・資源回収	ごみ・資源回収	ごみ・資源回収	ごみ・資源回収	ごみ・資源回収
第2位	公共交通の便利さ	公園・緑地	公園・緑地	公園・緑地	公園・緑地
第3位	みどりの事業	公共交通の便利さ	公共交通の便利さ	住宅・まちづくり	除雪

〔札幌市の施策・事業について、力をいれてほしいと思うもの（期待度）〕

年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
第1位	除雪	除雪	除雪	除雪	除雪
第2位	安全・安心なまち	安全・安心なまち	安全・安心なまち	安全・安心なまち	道路整備
第3位	防災対策	道路整備	道路整備	公共交通の便利さ	安全・安心なまち

札幌市の施策・事業に関する評価（散布図）

～期待度・満足度から見えてくる「求められている施策・事業」とは～



※令和７年度の調査結果に基づき、Ａ～Ｄ群に分類された事業・施策のうち、平均からの乖離が大きかった３項目を抽出

（2）インターネットアンケート調査

民間調査会社の登録モニターを対象に、高いマーケティング技術を用いるインターネットアンケート調査を用いて、各種施策や事業の中から１つのテーマを選び、スピーディーかつ多角的に、より的確に市民ニーズを捉えることを目的としています。

令和７年度は、下記のとおり10回調査（調査対象は15歳以上の札幌市民５００人）を実施し、調査結果については市ホームページに掲載しています。

≪インターネットアンケート調査の一覧≫

第１回	調査テーマ	札幌市における犯罪のない安全で安心なまちづくり
	調査期間	令和7年（2025年）7月3日（木曜日）～7月8日（火曜日）
第２回	調査テーマ	葬送に対する意識について
	調査期間	令和7年（2025年）7月10日（木曜日）～7月11日（金曜日）
第３回	調査テーマ	第27回参議院議員通常選挙臨時選挙啓発効果測定
	調査期間	令和7年（2025年）8月13日（水曜日）～8月15日（金曜日）
第４回	調査テーマ	札幌市オンブズマン制度についてのアンケート
	調査期間	令和7年（2025年）9月11日（木曜日）～9月14日（日曜日）
第５回	調査テーマ	健康に関する調査
	調査期間	令和7年（2025年）9月12日（金曜日）～9月14日（日曜日）
第６回	調査テーマ	札幌市の生活環境について
	調査期間	令和7年（2025年）12月10日（水曜日）～12月13日（土曜日）
第７回	調査テーマ	人と動物が幸せに暮らせるまち・さっぽろ
	調査期間	令和８年（2026年）1月5日（月曜日）～1月8日（木曜日）
第８回	調査テーマ	市政広報について
	調査期間	令和８年（2026年）1月13日（火曜日）～1月16日（金曜日）
第９回	調査テーマ	マンガ等を活用したまちづくりについて
	調査期間	令和８年（2026年）1月19日（月曜日）～1月23日（金曜日）
第10回	調査テーマ	障がい理解に関するアンケート
	調査期間	令和８年（2026年）1月22日（木曜日）～1月25日（日曜日）

（3）政策マーケティング・リサーチガイドライン

民間の会社組織の中で利益追求型の行動を指すものとして使われているマーケティングの技術を、行政組織で活用し、行政内部の政策形成において、顕在化していないものも含め、多様な市民意識を十分に把握し、市民ニーズとのかい離のない意思決定を実現するための情報収集活動のことを政策マーケティング・リサーチといいます。また、こうした情報収集活動により市民ニーズを満たす政策を創造し、提供していくプロセスを政策マーケティングといいます。

これまでの調査広聴活動を通じて蓄積されたノウハウを基に、全庁的に政策マーケティングを実施するためのガイドラインを平成29年２月に策定しました。

なお、ガイドラインの考え方について、職員の理解を深め、考え方の浸透を図ることを目的として、令和７年度は、政策マーケティング・リサーチなど最新手法を交えた「アンケート作成研修」を実施しました。

≪札幌市政策マーケティング・リサーチガイドラインの概要≫

（1）マーケティング・リサーチとは
民間におけるマーケティング・リサーチとニーズの捉え方や、“政策マーケティング”を用いた行政運営の考え方について
（2）マーケティング・リサーチを行うにあたって
市民ニーズの捉え方や、市に寄せられる“声”の活用方法について
（3）仮説の構築
仮説の考え方や作り方について
（4）調査開始までの考え方と調査手法の決定
調査の目的の考え方や、調査企画書の作成について
（5）質問の作り方
質問を作る前に心掛けることや、質問を組み立てる手順について
（6）インターネットアンケート
インターネットアンケートの種類と特徴や、実施手順について
（7）結果の分析
調査結果の読み解き方や、調査結果からの考察と仮説検証について
（8）事前協議とマーケティング研修・公正性の確保
調査実施前の協議の必要性と広報部実施の研修について

（4）個別的調査広聴活動の事前協議

規程第６条で、意識調査などの「個別的調査広聴活動の調整等」として、事前協議について規定しています。これは、単に類似の調査が重複しないよう調整するのみならず、より的確で明確な調査結果が得られるよう、広報部のノウハウをアンケート担当課に提供することを目的としています。

以下のとおり、事前協議を行ったものを抜粋しました。なお、調査結果については、各担当課に直接お問い合わせください。

≪事前協議の件数≫　（単位：件）

令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
32	52	54	50	39

≪令和７年度の主な事前協議≫

1	**調査名**	**「ごみ減量・資源化に関する行動・意識等」に関する市民意識調査**
	調査課	環境局環境事業部循環型社会推進課
	調査対象	18歳以上の市民2,000人 、札幌市公式LINE 登録者
	調査法	郵送法及びインターネット
2	**調査名**	**文化芸術意識調査**
	調査課	市民文化局文化部文化振興課
	調査対象	15歳以上の市民5,000人
	調査法	郵送法及びインターネット
3	**調査名**	**令和７年度札幌市障がい福祉施策に係る障がい児者実態等調査**
	調査課	保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課
	調査対象	18歳以上の市民3,000人
	調査法	郵送法
4	**調査名**	**第４次札幌市生涯学習推進構想に係るアンケート調査**
	調査課	教育委員会総務部生涯学習推進課
	調査対象	18歳以上の市民3,000人
	調査法	郵送法

５　札幌市コールセンター ～ちょっとおしえてコール～

平成15年（2003年）４月に開設した「札幌市コールセンター」は、全国初の市政総合案内コールセンターとして、市政に関するお問合せや各種の申請・申込み等を受付けています。

回答にあたっては、各担当部局から提供されたＱ＆Ａを集約したデータベースを利用しており、このデータベースは、ＷＥＢサイト「よくある質問検索サービス」としても広く市民の皆様に利用されています。

また、札幌市コールセンターでの対応履歴は全件記録し、直近３年度分を庁内各担当部局が共有・閲覧できるようにしており、市民ニーズや利用者属性の分析等、施策の立案や業務改善のための貴重な資料として活用しています。

開設時間	８時から21時まで（年中無休）
対応言語	日本語、英語、中国語、韓国語
電話番号	011-222-4894（ツーじる　しやくしょ）
ＦＡＸ番号	011-221-4894
Ｅメール	info4894@city.sapporo.jp
よくある質問 検索サービス	https://www.callcenter.city.sapporo.jp/sapporo/cc/web/index.html
申請・申込み等 のＷＥＢ受付	https://www.callcenter.city.sapporo.jp/sapporo/cc/web/formList.html

（1）設置目的

ア　市民サービスの向上

市民の皆様から頻繁に寄せられるお問合せに、札幌市コールセンターが迅速に回答することで、市民の皆様が迷うことのない、分かりやすい情報提供を行います。特に、お問合せ先が複数の部局にまたがる場合であっても、コールセンターが窓口となり、スムーズに対応いたします。

また、市役所の開いている時間内に問い合わせができない方のため、夜間や休日も対応しています。

イ　情報格差（デジタルデバイド）への対策

ＷＥＢコンテンツの充実に伴い、スマートフォン等で手軽に情報を得られる環境が整う一方、デジタル端末の操作に不慣れな方や、直接会話での案内を必要とする方に対しても、電話やＦＡＸを通じて確実な情報提供を行います。

ウ　市民ニーズの把握と施策への活用

コールセンターへの入電傾向や対応履歴を分析することにより、市民の皆様が今何を求めているかを正確に把握し、情報提供方法の改善や、新たな施策立案・業務改善の参考資料として活用します。

エ　庁内における業務ノウハウの共有と組織力向上

「よくある質問検索サービス」のデータベースを共有・活用することで、ベテラン職員の知識やノウハウを次世代へ継承し、新人職員の早期育成や円滑な業務交代を可能にします。

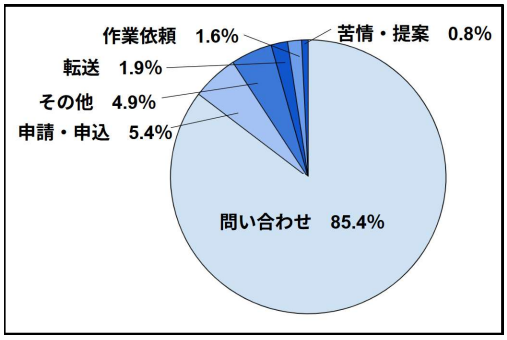
従来個人の経験に依存しがちだった市民対応の品質を組織全体で標準化・底上げし、効率的で安定した行政運営につなげます。

（2）札幌市コールセンターの稼働状況

① 分類別件数

分類	５年度	６年度	令和７年度	
問合せ	91,119	81,663	83,688	85.4%
申請･申込	6,939	6,541	5,320	5.4%
転送	1,708	1,645	1,901	1.9%
作業依頼	1,294	1,108	1,587	1.6%
苦情･提言	768	662	765	0.8%
その他	4,119	3,841	4,779	4.9%
合計	105,947	95,460	98,040	100.0%

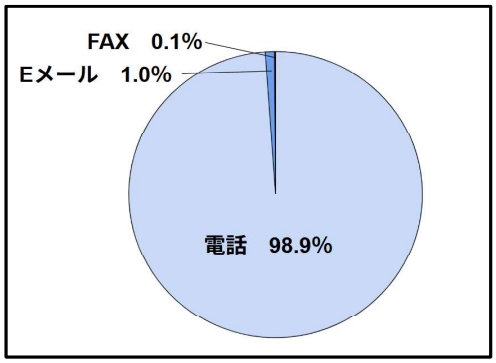
令和７年度　分類別状況



② 受付方法別件数

受付方法	５年度	６年度	令和７年度	
電話	104,915	94,527	96,937	98.9%
Eメール	906	804	981	1.0%
FAX	126	129	122	0.1%
合計	105,947	95,460	98,040	100.0%

令和７年度　受付方法別状況



③ 申請・申込み等のWEB受付件数

令和５年度	令和６年度	令和７年度
18,227	17,684	18,592

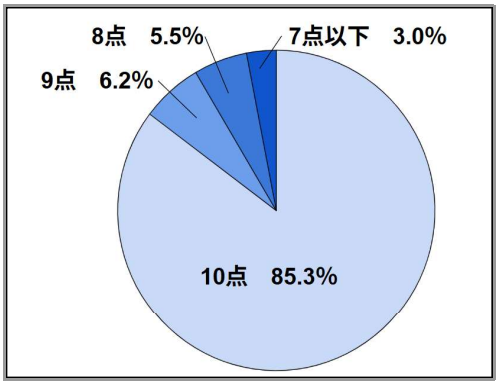
（3）満足度調査

ア　質問内容

札幌市コールセンター利用者に対し、「札幌市コールセンターのサービスに点数をつけるとしたら10点満点で何点ですか？」というアンケートを実施し、より良い運用に生かしています。

イ　調査結果

年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
実施月	5月・2月	7月・2月	7月・2月
調査期間内問合せ件数	4,569件	3,262件	3,404件
回答数	449件	498件	530件
平均点	9.86点	9.81点	9.70点

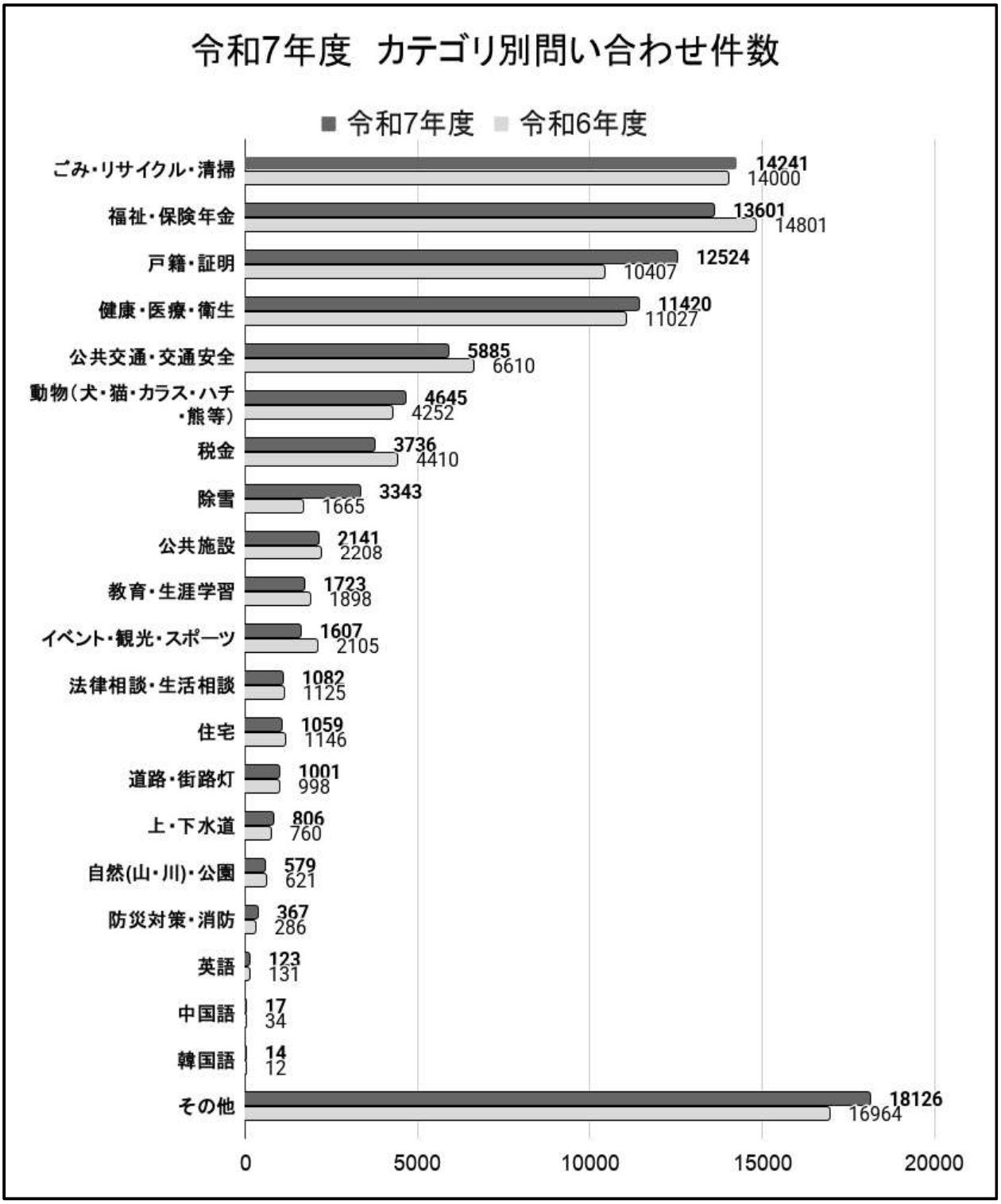


ウ　令和７年度調査の点数分布

10点	９点	８点	７点以下
85.3%	6.2%	5.5%	3.0%

（4）問合せ、札幌市コールセンター利用の詳細

ア　カテゴリ別問合せ件数



※その他は、直切れ、間違い電話、無言電話等

イ　庁内における札幌市コールセンター利用の事業数

分類	令和５年度	令和６年度	令和７年度
事業・イベントの問合せ対応代行	81	73	66
申込受付名簿作成代行	232	225	207
合計	313	298	273

ウ　主な問合せ

月	問合せ内容
通年	敬老パス、特定健診・がん検診、予防接種、えきバスnavi、大型ごみ、入学関連、障がい者交通費助成、就学時健康診断、高齢者帯状疱疹定期予防接種、マイナンバーカード
４月	定期券・定期料金、住所異動、札幌駅バスターミナル一時閉鎖、道路の陥没・穴の補修
５月	札幌駅バスターミナル一時閉鎖、自分でごみを処理施設などに持って行きたい
６月	住民税・各種保険料の決定通知（税額・納付方法）、ハチの巣撤去、カラス関係
７月	戸籍振り仮名通知、ハチの巣撤去、路上の動物死体、選挙（期日前・不在者投票）
８月	戸籍振り仮名記載(転籍・苦情・届書郵送など)、札幌駅バスターミナル一時閉鎖について
９月	戸籍振り仮名通知、国勢調査、さっぽろっ子スキーリサイクル、充電式電池の回収場所
10月	インフルエンザ・新型コロナ予防接種、国勢調査、札幌駅バスターミナル一時閉鎖
11月	インフルエンザ・新型コロナ予防接種、就学時健康診断、マイナンバーカード健康保険証利用
12月	除雪・雪堆積場、マイナンバーカード健康保険証利用、市債(5年満期)の発行について
１月	除雪・雪堆積場、期日前投票、札幌市内のバス会社の問い合わせ先電話番号、入学通知書
２月	除雪・雪堆積場（開設状況・車両制限など）、物価高対策給付金、衆議院総選挙
３月	敬老パスのチャージ・制度改正、物価高対策給付金、入学関連（入学通知書紛失対応）

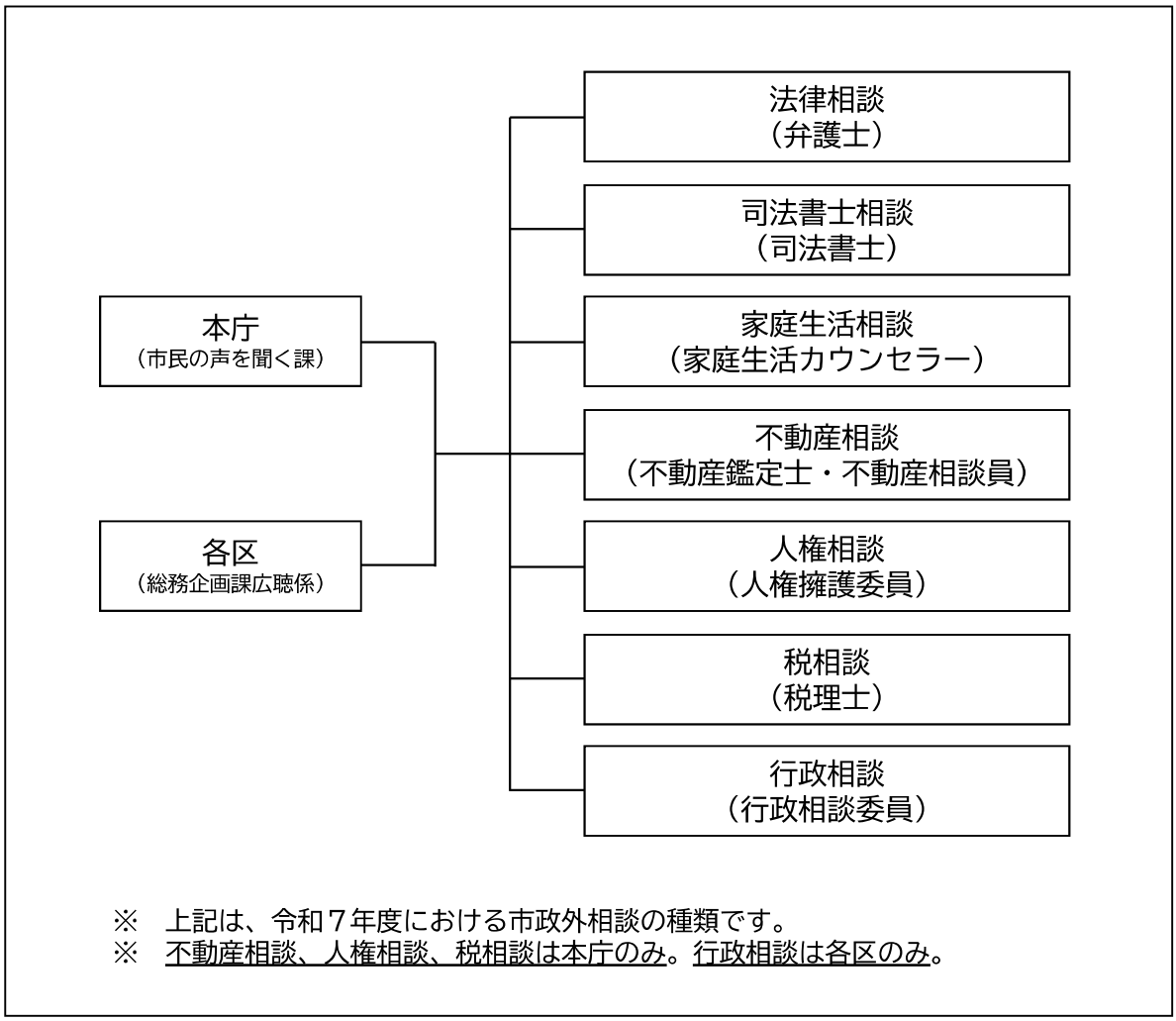
エ　主な受付案件

月	受付案件
通年	飼い犬の死亡届、家庭ごみ収集日カレンダー、住居表示版再発行、はり・きゅう・マッサージ施術料助成券、手話講習会、がん検診、休日保育、マタニティ教室、エイズ検査
４月	電動生ごみ処理機購入助成、国勢調査調査員募集、富丘西公園自然観察会
５月	自家製堆肥の作り方と家庭菜園講座、創成川・鴨々川川めぐりウォーキングツアー
６月	ウインタースポーツinSummer、国勢調査調査員募集、厚別区瑞穂大学、手稲区稲苑大学
７月	アイヌ文化に触れる市内バスツアー、西区健康フェア、ミニさっぽろボランティア募集
８月	認知症の人を正しく理解する研修会、地産地消・健康料理フェスティバル
９月	ひがしくハッピー・タッピーコンサート、中央区オレンジフェスタ、アイヌ伝統料理講座
10月	就学時健康診断、中央図書館所蔵資料特別展、メトロギャラリー作品募集
11月	ウインタースポーツ塾、難民映画祭、西区市民健康教育講座
12月	さっぽろ雪まつり大雪像制作見学会、山鼻未来講座、ミュンヘン・クリスマス市食器洗浄ボランティア募集
１月	西区市民健康教育講座、海外の学校に入学する子の連絡用受付、特定健診申込
２月	入学通知書再発行、特定健診申込、西区健康づくり交流会
３月	入学通知書再発行、メトロギャラリー作品募集、星置緑地のミズバショウ観察会

６　市政外相談

市政外相談は、日常生活上のさまざまな問題を解決することにより、市民生活の安定に寄与することを目的として、昭和34年に市民相談室を開設して以降、継続して実施しています。

当初は、「法律相談」「身の上相談（家事手続相談。平成22年度をもって廃止）」の２種類でスタートしました。現在、広聴部門が取り扱っている市政外相談は７種類あり、市役所本庁舎及び各区役所に相談窓口を設けています。



市政外相談は弁護士、司法書士など、専門の相談員により実施しています。豊富な経験と専門知識で問題解決に対する助言を行っています。

令和７年度の市政外相談全体の件数は7,608件で、令和６年度と比べると224件減少しています。

相談内容別では、家庭生活（3,062件）、相続（1,676件）、家庭・離婚（402件）、借家（304件）が上位を占めています。

市政外相談の件数

令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
5,626	7,798	8,138	7,832	7,608