

# 平成 28 年度第 2 回市民意識調査結果概要

(総務局広報部市民の声を聞く課 TEL 211-2045)

## ■ 設計

調査期間	平成28年(2016年)8月19日(金)～9月2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	2,683通
回収率	53.7%

## ■ テーマごとの設問と主な結果

### テーマ1 応急手当に対する意識調査について

札幌市の平成27年中の救急出動は88,507件となり、5年連続過去最多を記録しました。消防局では、救急出動の要請に的確に対応するため、救急車の増強、救急車の適正利用の広報に取り組むとともに、救急車が到着するまでにできる心臓マッサージやAED(自動体外式除細動器)の使用方の講習など、様々な事業に取り組んでいます。

そこで、心臓マッサージやAEDに対して、市民の皆さまがどのような認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 AED(自動体外式除細動器)の認知度

「知っている」	82.1%
「知らない」	4.5%

《問1で「知っている」と答えた方にお聞きします。》

#### 問1-1 AED(自動体外式除細動器)を見たことがある場所(複数回答) ※上位5項目

「病院」	57.7%
「駅」	51.1%
「区役所」	46.9%
「スーパー・ショッピングセンター」	43.9%
「デパート・大型百貨店」	40.9%

《皆さまにお聞きします。》

#### 問2 AEDの使い方や心臓マッサージ講習受講の有無(複数回答)

「AEDの使い方講習を受けたことがある」	34.9%
「心臓マッサージ講習を受けたことがある」	32.9%
「受けたことがない」	50.5%
※なお、「覚えていない」と答えた人	1.5%

#### 問3 心臓マッサージにより助かる可能性が高まることの認知度

「知っている」	96.9%
「知らない」	2.3%

#### 問4 心臓マッサージ実施の可否

「できると思う」	11.0%
「少しはできると思う」	26.3%
「できるかどうかわからない」	38.0%
「できないと思う」	22.2%

《問4で「3 できるかどうかわからない」又は「4 できないと思う」と答えた方にお聞きします。》

##### 問4-1 心臓マッサージを「できるかどうかわからない」又は「できないと思う」理由（複数回答）※上位5項目

「やり方がわからない」	56.2%
「一人でやるのは不安」	55.1%
「気が動転しそう」	47.9%
「相手に怪我をさせたり、悪化させたりしそう」	30.2%
「間違ったら責任を問われそう」	27.1%

《皆さまにお聞きします。》

##### 問5 電話口で説明がある上での心臓マッサージの実施可否

「したいと思う」	47.9%
「少しはしたいと思う」	19.5%
「その時になってみないとわからない」	25.3%
「したいとは思わない」	4.5%

《問5で「3 その時になってみないとわからない」又は「4 したいとは思わない」と答えた方にお聞きします。》

##### 問5-1 電話説明があっても心臓マッサージを「その時になってみないとわからない」又は「したいとは思わない」理由（複数回答）※上位5項目

「一人でやるのは不安」	65.6%
「気が動転しそう」	44.8%
「相手に怪我をさせたり悪化させたりしそう」	32.5%
「間違ったら責任を問われそう」	28.0%
「面倒なことに巻き込まれそう」	8.0%

## テーマ2 消費生活に関するトラブル・消費者教育などについて

札幌市消費者センターでは、悪質商法や契約に関するトラブルなど、消費生活全般に関する相談を受け、解決のお手伝いをしています。また、消費生活に関する講座などを行っています。

そこで、皆さまの消費生活の状況やご意見をお伺いし、今後の参考とさせていただきます。

### 問1 札幌市消費者センターの認知度

「相談や、セミナー・講座、啓発活動を行っていることを知っていた」	14.3%
「相談ができることを知っていた」	40.9%
「名前だけは聞いたことがあった」	29.7%
「知らなかった」	9.7%

### 問2 経験したことがある消費生活トラブル（複数回答）※上位5項目

「電話勧誘や訪問販売などでしつこく購入・契約を勧められた」	37.8%
「郵便や電子メールで身に覚えのない請求をされた」	24.7%
「スマートフォン・インターネットなどの使用中に意図せずアダルトサイトなどに登録され、料金を請求された」	9.3%
「ネット通販などで注文した商品が届かなかった、または粗悪品が届いた」	6.7%
「商品やサービスの内容が事前の説明とまったく違っていた」	6.4%

## 問2 不安に感じている消費生活トラブル（複数回答）※上位5項目

「郵便や電子メールで身に覚えのない請求をされた」	20.0%
「スマートフォン・インターネットなどの使用中に意図せずアダルトサイトなどに登録され、料金を請求された」	18.9%
「電話勧誘や訪問販売などでしつこく購入・契約を勧められた」	17.5%
「ネット通販などで注文した商品が届かなかった、または粗悪品が届いた」	15.9%
「商品やサービスの内容が事前の説明とまったく違っていた」	13.5%

《問2で1つでも経験したことがあると答えた方にお聞きします。》

### 問2-1 消費生活トラブルに対して取った行動（複数回答）※上位5項目

「自分で解決方法を調べて対処した（無視を含む）」	52.3%
「自分で販売店、メーカー等と交渉した」	20.8%
「家族・親族に相談した」	19.0%
「特に何もしていない」	13.7%
「消費者センターに相談した」	12.1%

### 問2-1 取った行動によるトラブルの解決率（「はい」の回答を解決したとする）

（※上記の「消費生活トラブルに対して取った行動」上位5項目で解決した率）

#### <イ 自分で解決方法を調べて対処した（無視を含む）>

・「はい」	93.5%
・「いいえ」	2.3%
・「進行中」	1.7%

#### <ア 自分で販売店、メーカー等と交渉した>

・「はい」	83.6%
・「いいえ」	13.5%
・「進行中」	0.6%

#### <ウ 家族・親族に相談した>

・「はい」	86.3%
・「いいえ」	8.5%
・「進行中」	1.1%

#### <サ 特に何もしていない>

・「はい」	65.9%
・「いいえ」	20.5%
・「進行中」	2.0%

#### <オ 消費者センターに相談した>

・「はい」	77.2%
・「いいえ」	21.1%
・「進行中」	0.0%

《皆さまにお聞きします。》

### 問3 消費者個人としての対応で重要なこと（3つまで回答）※上位3項目

「自分で知識を身に着けたり、学習したりする」	58.1%
「消費者トラブルにあった時は行政などの相談窓口等に申し出る」	57.0%
「広報紙や行政からののお知らせ、報道などで情報を収集する」	53.1%

### 問4 消費者がトラブルによる被害に遭わないために札幌市に力を入れてほしいこと（3つまで回答）※上位3項目

「悪質業者の取り締まりの強化」	71.0%
「消費者への情報提供」	55.6%
「被害に遭いやすい高齢者・障がい者などの見守り強化」	34.7%

### 問5 習ったり・見たりしたことがある消費者教育（複数回答）※上位5項目

「契約やクーリング・オフについて」	60.9%
「悪質商法について」	54.0%
「環境問題（リサイクル・資源の節約・食品ロス削減など）について」	42.0%
「商品の表示（食品表示やリサイクルに関するマークなど）について」	40.0%
「商品の正しい使い方、使用する際の注意などについて」	23.6%
「インターネットやSNSを使用する際の注意点、マナーについて」	23.6%
※なお、「特になし」と答えた人	12.6%

◀問5で1つでも○をつけた方にお聞きします。▶

#### 問5-1 消費者教育の認知経路（複数回答）※上位5項目

「本、新聞、インターネット」	68.0%
「テレビやラジオ」	63.4%
「啓発パンフレット、展示物」	45.5%
「学校（小学校から高校まで）の授業」	16.6%
「家庭における親（保護者）の教育・しつけ」	11.5%

◀皆さまにお聞きします。▶

#### 問6 消費者教育推進のために重要なこと（複数回答）※上位5項目

「消費者教育の重要性を市民に知ってもらうための広報やパンフレットでの周知」	53.9%
「学校（小学校から高校）などにおける授業の充実」	49.9%
「地域など身近な場において講座等を受けることができるしくみづくり」	24.3%
「学校・行政・事業者（会社）など、消費者教育に携わる団体同士の連携の促進」	22.7%
「大学・専門学校等における消費者教育に関する講座の充実」	13.6%

## テーマ3 札幌市に生息するヒグマとの共生と出没対策について

札幌市は自然が豊かである一方、山林と市街地が接近しており、ヒグマが市街地の近くに出没しやすい地形的な特徴があります。また、生物多様性の保全の観点から、ヒグマとの共生と出没対策を進めていくことが求められています。

そこで、市民の皆さまが、ヒグマについてどのような意識をお持ちなのかお伺いし、今後のヒグマに関する施策の参考とさせていただきます。

### 問1 ヒグマが人間の気配を感じた時取る行動に対する認識

「人間を避ける」	41.9%
「人間の存在は気にしない」	1.9%
「人間に興味を持って寄ってくる」	13.6%
「うなり声をあげて威嚇する」	7.1%
「人間を襲おうと考える」	15.0%
「わからない」	14.4%

### 問2 ヒグマとの遭遇を避ける方法の認知度（複数回答）※上位5項目

「鈴をつける」	83.5%
「単独では入山しない」	70.3%
「ラジオを鳴らす」	56.4%
「行先の出没状況を調べる」	50.3%
「クマよけスプレーを携帯する」	31.0%

### 問3 行政が行なう取り組みの必要性

#### <ア 専門家による出没場所の調査>

「必要」	64.7%
「どちらかという必要」	18.8%
「どちらともいえない」	5.3%
「どちらかという不要」	1.2%
「不要」	1.1%
「わからない」	3.0%

#### <イ 付近の学校や公共施設などへの出没情報提供(電話・FAX・メールなど)>

「必要」	75.3%
「どちらかという必要」	13.5%
「どちらともいえない」	2.3%
「どちらかという不要」	0.4%
「不要」	0.5%
「わからない」	1.6%

#### <ウ 市民への出没情報提供(ホームページ)>

「必要」	61.0%
「どちらかという必要」	20.9%
「どちらともいえない」	6.1%
「どちらかという不要」	1.2%
「不要」	1.3%
「わからない」	2.4%

#### <エ 出没時の警察署と連携したパトロール・広報>

「必要」	64.7%
「どちらかという必要」	21.7%
「どちらともいえない」	4.0%
「どちらかという不要」	0.7%
「不要」	0.9%
「わからない」	1.6%

#### <オ 出没地への注意呼掛け看板設置>

「必要」	72.7%
「どちらかという必要」	17.2%
「どちらともいえない」	2.4%
「どちらかという不要」	0.5%
「不要」	0.3%
「わからない」	1.3%

#### <カ 児童や市民を対象としたヒグマの生態などの講習会>

「必要」	28.4%
「どちらかという必要」	34.6%
「どちらともいえない」	18.8%
「どちらかという不要」	3.5%
「不要」	2.4%
「わからない」	4.0%

#### <キ 農家や施設管理者への電気柵設置などの自衛策指導>

「必要」	31.7%
「どちらかというが必要」	30.2%
「どちらともいえない」	20.9%
「どちらかというと不要」	2.0%
「不要」	2.0%
「わからない」	5.3%

#### <ク 科学的な生息状況の調査>

「必要」	34.4%
「どちらかというが必要」	27.3%
「どちらともいえない」	17.7%
「どちらかというと不要」	3.0%
「不要」	2.2%
「わからない」	7.2%

#### <ケ 餌となる木の実などの調査>

「必要」	35.9%
「どちらかというが必要」	29.4%
「どちらともいえない」	16.5%
「どちらかというと不要」	3.0%
「不要」	2.8%
「わからない」	5.3%

#### 問4 ヒグマ対策を実施すべき主体についての考え方

「行政や研究機関などの対策だけで良い」	3.9%
「行政や研究機関などの対策と個人の対策の両方が必要である」	85.7%
「個人の対策だけで良い」	1.4%
「わからない」	6.0%

#### 問5 生物多様性の保全の観点から考えるヒグマの保護と対策について

「すべてのヒグマを保護すべきである」	9.5%
「危険な個体は駆除することが必要だが、他の個体は保護すべきである」	65.9%
「すべてのヒグマは危険となる可能性があるため、駆除すべきである」	6.0%
「わからない」	12.7%

#### 問6 居住地域

「奥山」	0.5%
「山麓部」	5.7%
「山麓近くの市街地」	19.4%
「山麓から離れた市街地」	70.1%

#### 問7 奥山と山麓部でのヒグマと人間との共生

「奥山、山麓部ともにも良い」	22.9%
「奥山は生息しても良いが、山麓部にいるべきではない」	47.4%
「奥山、山麓部ともにもいるべきではない」	5.7%
「わからない」	19.9%

## テーマ4 雪対策に関する取組について

札幌市では、決められた予算と事業者の人員体制や資機材等による制約の中で、社会情勢の変化に対応した市民満足度の高い雪対策を推進するため、除排雪方法の検証を行い、市民や企業、関係機関などと協働による除雪体制を推進することとしています。

そこで、雪と暮らす皆さまの工夫などについてお伺いし、今後の施策の参考とさせていただきます。

### 問1 札幌市発信の冬の暮らしに関する情報の認知度（複数回答）※上位5項目

「冬の暮らしガイド（広報さっぽろ12月号綴じ込み）」	63.1%
「テレビ番組（STV「どさんこワイド179 月曜・金曜の天気コーナー）」	41.0%
「テレビのデータ放送（HTB、NHK、HBC、UHB）」	18.0%
「テレビCM（STV、HBC「ともに支え合おう。さっぽろの雪対策）」	17.0%
「ホームページ（冬の暮らし・除雪、札幌ゆきだるまプロジェクト）」	8.8%
※なお、「見たことがない」と答えた人	16.3%

### 問2 冬の暮らしに関するルールやマナーの認知度（複数回答）

「路上駐車をしない」	91.5%
「敷地内から道路へ雪出しをしない」	82.6%
「除雪車が間口（玄関前や車庫前）に寄せた雪の処理は各家庭で行なう」	65.9%
「ごみは収集日の朝に出す（前日の夜に出さない）」	84.2%
※なお、「知っているものはない」と答えた人	1.5%

### 問3 冬の暮らしに関するルールやマナーの中で実践していること（複数回答）

「路上駐車をしない」	79.4%
「敷地内から道路へ雪出しをしない」	71.8%
「除雪車が間口（玄関前や車庫前）に寄せた雪の処理は各家庭で行なう」	64.7%
「ごみは収集日の朝に出す（前日の夜に出さない）」	85.1%
※なお、「実践しているものはない」と答えた人	2.5%

### 問4 雪と暮らす工夫として設置・購入を検討（予定）している機器や設備

「融雪槽の設置」	4.9%
「ロードヒーティングの設置」	6.0%
「家庭用の除雪機の購入」	6.1%
「検討（予定）していない」	64.9%

### 問5 補助制度を創設した場合に設置・購入したい機器等

#### <ア 補助額が1割のとき>

「融雪槽の設置」	3.7%
「ロードヒーティングの設置」	4.0%
「家庭用の除雪機の購入」	8.0%
「設置・検討するものはない」	67.9%

#### <イ 補助額が3割のとき>

「融雪槽の設置」	4.6%
「ロードヒーティングの設置」	5.0%
「家庭用の除雪機の購入」	10.4%
「設置・検討するものはない」	63.1%

#### <ウ 補助額が5割のとき>

「融雪槽の設置」	9.0%
「ロードヒーティングの設置」	9.8%
「家庭用の除雪機の購入」	12.4%
「設置・検討するものはない」	51.0%

## テーマ5 札幌市立大学について

札幌市立大学は、デザイン学と看護学における「人間重視を根幹とした人材の育成」と、市民に関われ、市民の力となり、市民の誇りとなる大学を目指して、「地域社会への積極的な貢献」に取り組んでいます。

そこで、市民の皆さまの、市立大学に関する意識をお伺いし、今後の運営の参考とさせていただきます。

### 問1 札幌市立大学の認知度

「知っている」	53.6%
「知らない」	41.5%

《問1で「1 知っている」と答えた方にお聞きします。》

#### 問1-1 札幌市立大学について知っていること（複数回答）

「公立大学であること」	62.6%
「デザイン学部があること」	38.9%
「看護学部があること」	44.8%
「デザイン学部と看護学部の連携教育に力を入れていること」	9.3%
「大学院があること」	8.1%
※なお、「名前は知っているが詳しくは知らない」と答えた人	40.5%

#### 問1-2 札幌市立大学を知った方法（複数回答）※上位5項目

「新聞」	37.3%
「広報さっぽろ」	31.4%
「テレビ」	27.7%
「家族や友人、知人」	26.1%
「市立大学の学生や教員と出会ったこと」	8.1%

#### 問1-3 市立大学が取り組んでいる地域貢献活動の認知度（複数回答）

「市民が自由に参加できる公開講座の実施」	14.3%
「イベントや施設等のポスター、ロゴマーク、キャラクターなどの作成への協力」	13.6%
「南区真駒内の小学校跡施設などを活用した、健康相談、健康チェックの実施」	4.7%
「札幌市等が開催する審議会等に委員として参画して行う、まちづくり等への協力」	4.4%
※なお、「知らない」と答えた人	71.4%

《皆さまにお聞きします。》

#### 問2 札幌市立大学に求める理想像（複数回答）※上位5項目

「地域の医療、福祉、産業等に必要の人材を育成する大学」	63.2%
「超高齢化や人口減少といった地域課題への対応に取り組む大学」	34.3%
「新しい技術・製品の開発や企業誘致を通じて地域経済に貢献する大学」	26.3%
「全国で活躍する技術者や専門職を育成する大学」	24.0%
「大学の研究成果などを地域社会に伝えていく大学」	22.7%

#### 問3 札幌市立大学に期待する地域貢献活動（複数回答）※上位5項目

「地域の高齢者の健康増進へ向けた取組」	36.7%
「地元企業が必要とする多様な人材の供給」	34.4%
「地域経済の発展への貢献」	28.5%
「市民が学ぶ機会の提供」	23.4%
「地域コミュニティの形成支援」	22.7%

結果の概要は札幌市HPに掲載します。

[[http://www.city.sapporo.jp/somu/shiminokoe/citi\\_enq/](http://www.city.sapporo.jp/somu/shiminokoe/citi_enq/)]