

調査実施の概要

1 調査実施の概要

(1) 目的

この調査は、昭和49年度から毎年実施しており、市政や市民生活に関して、市民の意識、関心、要望の傾向などを測定し、市政の参考とするものである。令和4年度第4回調査では、「札幌市の仕事の取り組み方に対する評価」「シティプロモートの推進」などをテーマとして設問を構成している。

(2) 項目

- ① 札幌市の仕事の取り組み方に対する評価について
- ② シティプロモートの推進について
- ③ 成年後見制度について
- ④ 札幌市が実施する自動消火装置助成事業について
- ⑤ 食育について

(3) 設計

- ① 調査地域 札幌市内
- ② 調査対象 満18歳以上の男女個人
- ③ 標本数 5,000人
- ④ 調査方法 調査票を郵送し、返信用封筒で回収
- ⑤ 調査期間 令和4年(2022年)12月2日(金)～12月16日(金)
- ⑥ 抽出方法 住民基本台帳から「等間隔無作為抽出」
(対象者の抽出は、本市の電算システムにて行う。)

(4) 回収結果

発送数 5,000
回収数(率) 2,343 (46.9%)

(5) 回答者の特性

区分	実数	比率(%)	男性	比率(%)	女性	比率(%)	その他	比率(%)	無回答	比率(%)	合計	比率(%)
対象者全体	2,343	100.0	950	40.5	1,377	58.8	7	0.3	9	0.4	2,343	100.0
【性別】												
男性	950	40.5	950	100.0	-	-	-	-	-	-	950	100.0
女性	1,377	58.8	-	-	1,377	100.0	-	-	-	-	1,377	100.0
その他	7	0.3	-	-	-	-	7	100.0	-	-	7	100.0
無回答	9	0.4	-	-	-	-	-	-	9	100.0	9	100.0
【年代】												
29歳以下	132	5.6	50	37.9	81	61.4	1	0.8	0	0.0	132	100.0
30～39歳	259	11.1	91	35.1	167	64.5	1	0.4	0	0.0	259	100.0
40～49歳	348	14.9	145	41.7	201	57.8	2	0.6	0	0.0	348	100.0
50～59歳	418	17.8	154	36.8	262	62.7	2	0.5	0	0.0	418	100.0
60～69歳	437	18.7	185	42.3	252	57.7	0	0.0	0	0.5	437	100.0
70歳以上	738	31.5	325	44.0	413	56.0	0	0.0	0	0.9	738	100.0
無回答	11	0.5	0	0.0	1	9.1	1	9.1	9	81.8	11	100.0
【居住区】												
中央区	254	10.8	94	37.0	158	62.2	1	0.4	1	0.4	254	100.0
北区	305	13.0	121	39.7	184	60.3	0	0.0	0	0.0	305	100.0
東区	306	13.1	117	38.2	187	61.1	2	0.7	0	0.0	306	100.0
白石区	269	11.5	105	39.0	164	61.0	0	0.0	0	0.0	269	100.0
厚別区	172	7.3	75	43.6	97	56.4	0	0.0	0	0.0	172	100.0
豊平区	268	11.4	114	42.5	153	57.1	1	0.4	0	0.0	268	100.0
清田区	142	6.1	58	40.8	84	59.2	0	0.0	0	0.0	142	100.0
南区	183	7.8	89	48.6	94	51.4	0	0.0	0	0.0	183	100.0
西区	269	11.5	110	40.9	158	58.7	1	0.4	0	0.0	269	100.0
手稲区	161	6.9	66	41.0	94	58.4	1	0.6	0	0.0	161	100.0
無回答	14	0.6	1	7.1	4	28.6	1	7.1	8	57.1	14	100.0
【職業】												
会社員	666	28.4	381	57.2	284	42.6	1	0.2	0	0.0	666	100.0
公務員	90	3.8	58	64.4	32	35.6	0	0.0	0	0.0	90	100.0
自営業	121	5.2	89	73.6	31	25.6	0	0.0	1	0.8	121	100.0
パート・アルバイト	352	15.0	56	15.9	294	83.5	2	0.6	0	0.0	352	100.0
主婦・主夫	421	18.0	5	1.2	413	98.1	3	0.7	0	0.0	421	100.0
学生	37	1.6	18	48.6	19	51.4	0	0.0	0	0.0	37	100.0
無職	544	23.2	296	54.4	248	45.6	0	0.0	0	0.0	544	100.0
その他	90	3.8	40	44.4	50	55.6	0	0.0	0	0.0	90	100.0
無回答	22	0.9	7	31.8	6	27.3	1	4.5	8	36.4	22	100.0

区分	実数	比率(%)	男性	比率(%)	女性	比率(%)	その他	比率(%)	無回答	比率(%)	合計	比率(%)
対象者全体	2,343	100.0	950	40.5	1,377	58.8	7	0.3	9	0.4	2,343	100.0
【同居家族】												
配偶者	1,428	60.9	637	44.6	786	55.0	4	0.3	1	0.1	1,428	100.0
乳幼児(0~2歳程度)	71	3.0	16	22.5	55	77.5	0	0.0	0	0.0	71	100.0
就学前児童(3~5歳程度)	114	4.9	41	36.0	73	64.0	0	0.0	0	0.0	114	100.0
小学生(6~12歳程度)	197	8.4	71	36.0	126	64.0	0	0.0	0	0.0	197	100.0
中学生(13~15歳程度)	117	5.0	54	46.2	61	52.1	2	1.7	0	0.0	117	100.0
高校生(16~18歳程度)	129	5.5	52	40.3	77	59.7	0	0.0	0	0.0	129	100.0
大学(院)・専門学校生	113	4.8	33	29.2	79	69.9	1	0.9	0	0.0	113	100.0
65歳以上の高齢者	326	13.9	136	41.7	189	58.0	1	0.3	0	0.0	326	100.0
上記「1」~「8」以外の方	470	20.1	173	36.8	295	62.8	1	0.2	1	0.2	470	100.0
いない	441	18.8	154	34.9	287	65.1	0	0.0	0	0.0	441	100.0
無回答	29	1.2	5	17.2	15	51.7	1	3.4	8	27.6	29	100.0
【居住形態】												
戸建住宅	1,128	48.1	477	42.3	648	57.4	2	0.2	1	0.1	1,128	100.0
集合住宅	1,169	49.9	456	39.0	709	60.7	4	0.3	0	0.0	1,169	100.0
その他	28	1.2	13	46.4	15	53.6	0	0.0	0	0.0	28	100.0
無回答	18	0.8	4	22.2	5	27.8	1	5.6	8	44.4	18	100.0
【出生地】												
札幌生まれ	693	29.6	286	41.3	404	58.3	3	0.4	0	0.0	693	100.0
札幌以外	1,632	69.7	660	40.4	967	59.3	4	0.2	1	0.1	1,632	100.0
無回答	18	0.8	4	22.2	6	33.3	0	0.0	8	44.4	18	100.0
【札幌居住年数】												
1年未満	38	1.6	20	52.6	18	47.4	0	0.0	0	0.0	44	100.0
1年以上~3年未満	74	3.2	36	48.6	37	50.0	1	1.4	0	0.0	70	100.0
3年以上~5年未満	83	3.5	31	37.3	52	62.7	0	0.0	0	0.0	58	100.0
5年以上10年未満	128	5.5	49	38.3	79	61.7	0	0.0	0	0.0	98	100.0
10年以上~20年未満	274	11.7	96	35.0	177	64.6	1	0.4	0	0.0	268	100.0
20年以上~30年未満	390	16.6	163	41.8	225	57.7	2	0.5	0	0.0	381	100.0
30年以上	1,339	57.1	553	41.3	783	58.5	2	0.1	1	0.1	1,428	100.0
無回答	17	0.7	2	11.8	6	35.3	1	5.9	8	47.1	44	100.0

(6) 集計・分析上の注意事項

報告書内の図表において、各設問の有効回答数は、無回答を含め「N」で標記している。また、図表中の構成比(%)は、小数点第2位以下を四捨五入しているため、合計は必ずしも100.0%になっていない場合がある。

なお、個々の選択肢比率を合算する場合(「そう思う」と「ある程度そう思う」の合計など)は、個々の回答者数の合計をNで除して百分率を求め、小数第2位を四捨五入した。このため、本文やグラフの比率を単純合計したものにはならない場合がある。

調査結果の詳細

2 調査結果の詳細

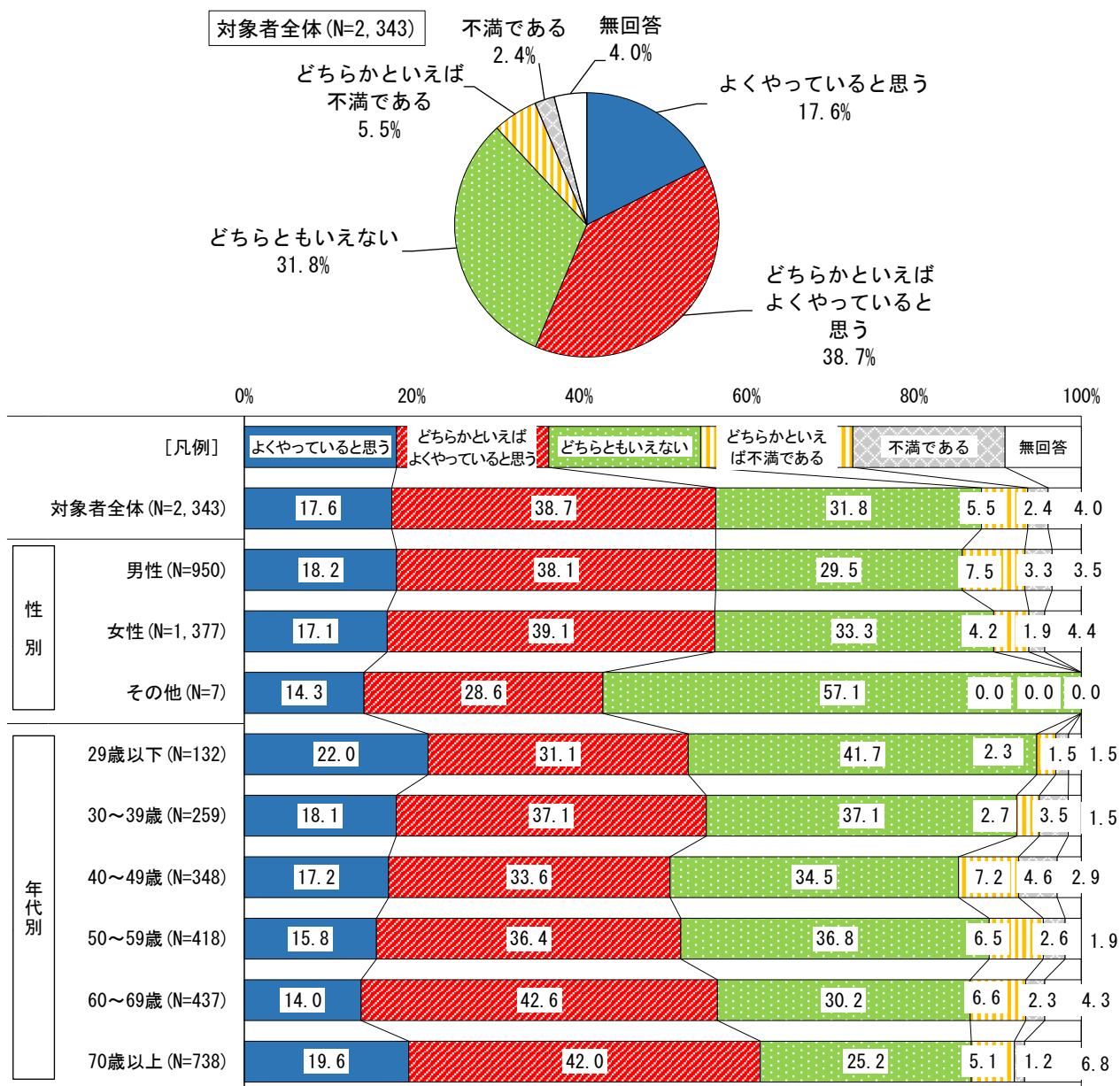
(1) 札幌市の仕事の取り組み方に対する評価について

◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する全体の評価

問1 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方全般に対して、どのように思いますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

市役所や区役所の仕事の取り組み方について“よくやっていると思う”人は56.3%

※ “よくやっていると思う（「よくやっていると思う」＋「どちらかといえばよくやっていると思う」）



【全体】市役所や区役所の仕事の取り組み方への評価は、「よくやっていると思う」が17.6%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が38.7%、合わせると56.3%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が5.5%、「不満である」が2.4%、合わせると7.9%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】“よくやっていると思う”が70歳以上（61.7%）で最も高く、次いで60歳代（56.5%）、30歳代（55.2%）となっている。

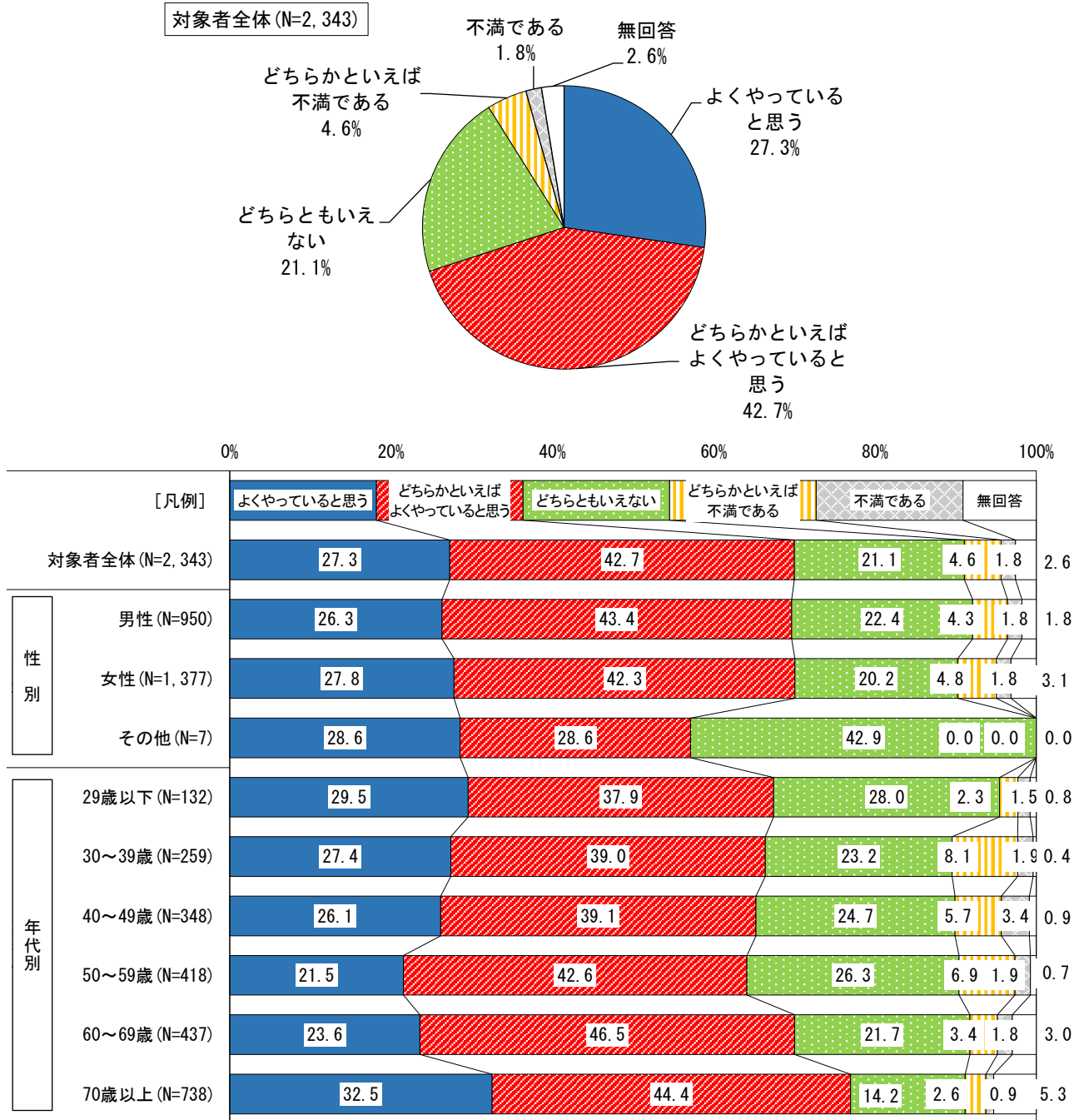
◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する項目ごとの評価

問2 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方に対して、次のア～エのそれぞれの項目について、どのように思いますか。項目ごとの数字に1つずつ○をつけてください。

ア. 窓口や電話で親切な対応を行っている

窓口や電話で親切な対応を行っているかについて “よくやっていると思う”人は 70.0%

※ “よくやっていると思う”（「よくやっていると思う」＋「どちらかといえばよくやっていると思う」）



【全体】 窓口で親切な対応を行っているかについて、「よくやっていると思う」が 27.3%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が 42.7%、合わせると 70.0%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が 4.6%、「不満である」が 1.8%、合わせると 6.4%となっている。

【性別】 男女で大きな差は見られない。

【年代別】 “よくやっていると思う” が 70 歳以上 (77.0%) で最も高く、次いで 60 歳代 (70.0%)、29 歳以下 (67.4%) となっている。

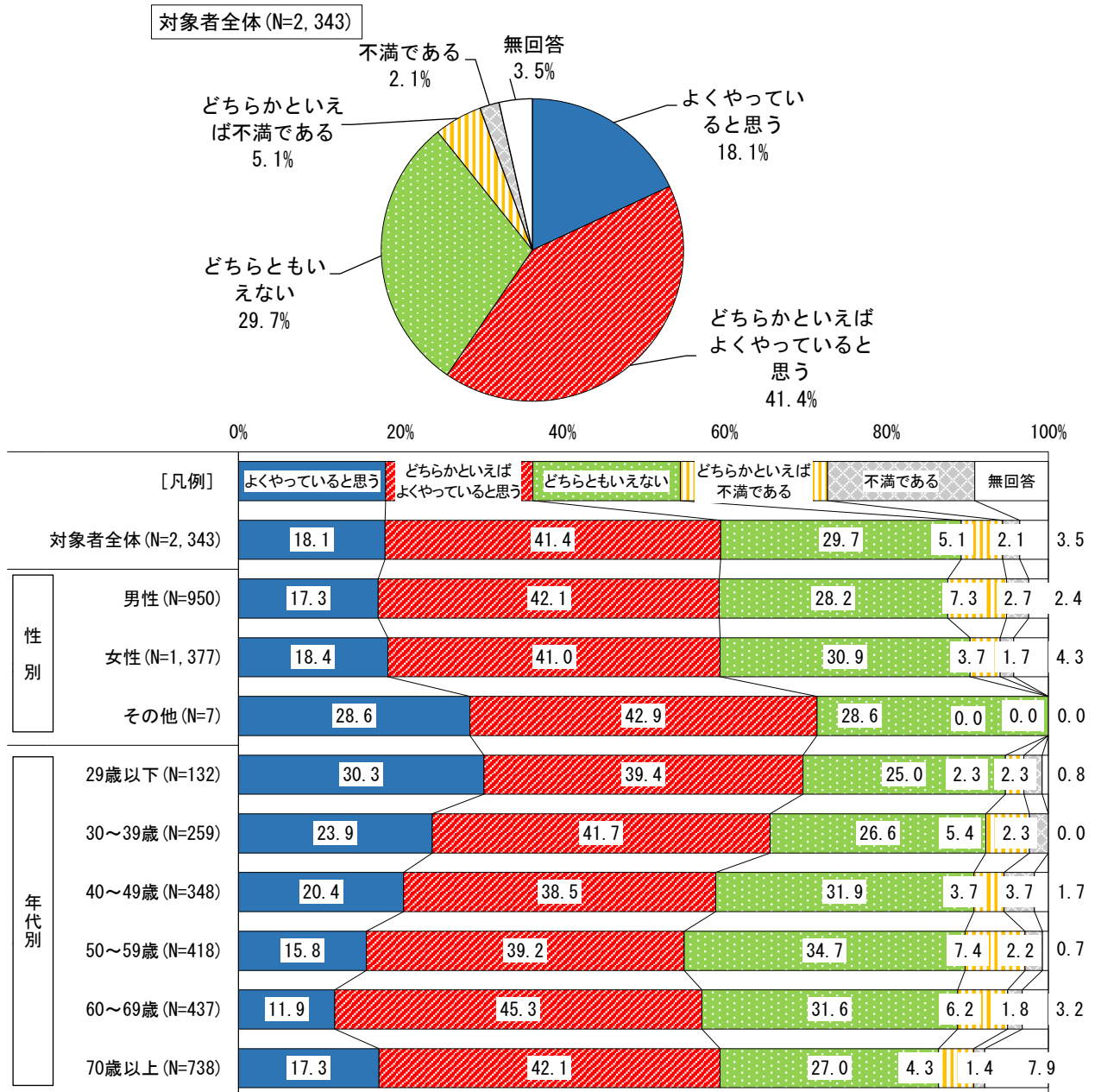
◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する項目ごとの評価

問2 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方に対して、次のア～エのそれぞれの項目について、どのように思いますか。項目ごとの数字に1つずつ○をつけてください。

イ. 必要な業務（サービス）を実施している

必要な業務（サービス）を実施しているかについて“よくやっていると思う”人は59.5%

※“よくやっていると思う”（「よくやっていると思う」＋「どちらかといえばよくやっていると思う」）



【全体】 必要な業務（サービス）を実施しているかについて、「よくやっていると思う」が18.1%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が41.4%、合わせると59.5%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が5.1%、「不満である」が2.1%、合わせると7.2%となっている。

【性別】 「男女で大きな差は見られない。

【年代別】 “よくやっていると思う”が29歳以下（69.7%）で最も高く、次いで30歳代（65.6%）、70歳以上（59.5%）となっている。

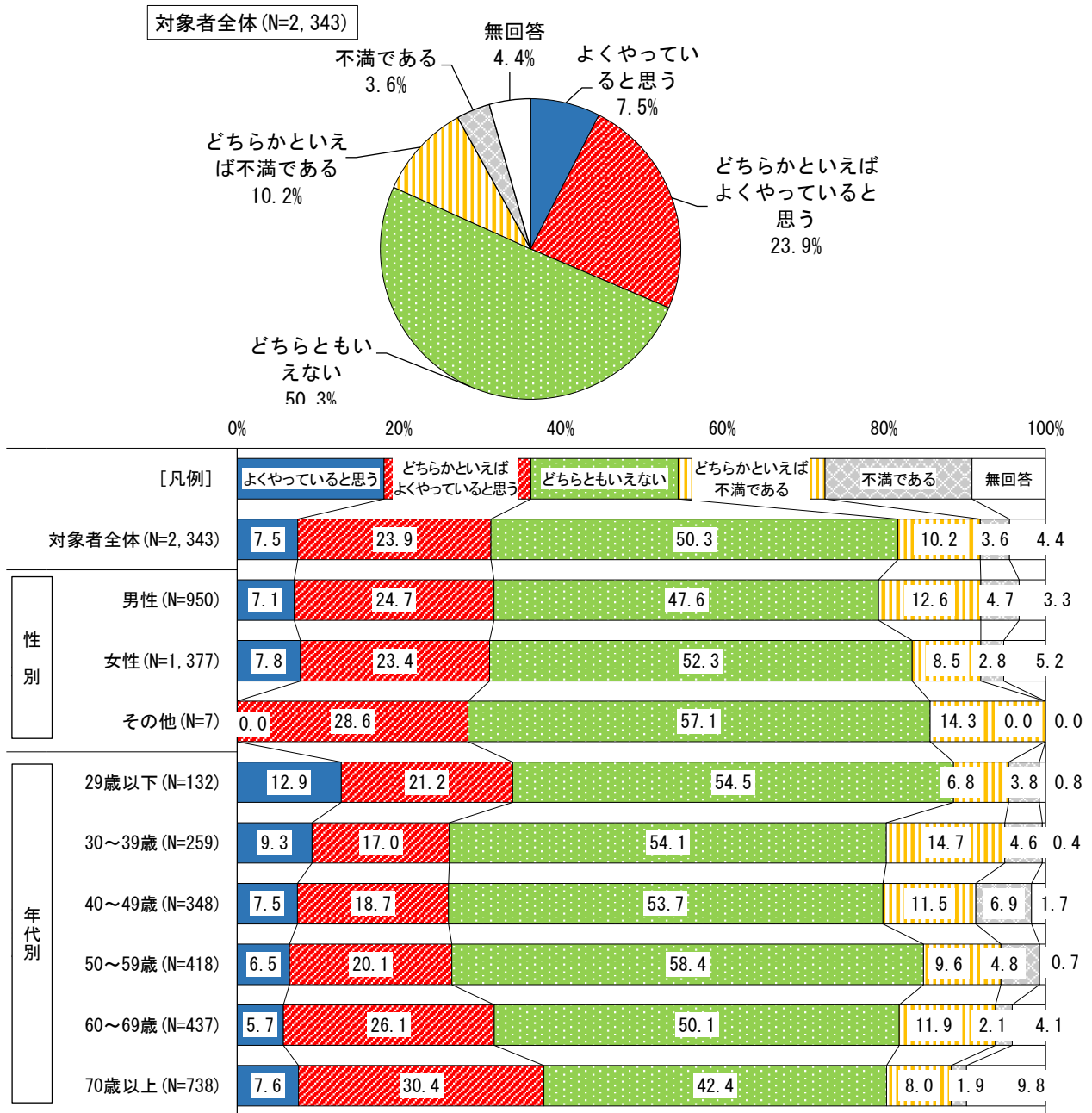
◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する項目ごとの評価

問2 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方に対して、次のア～エのそれぞれの項目について、どのように思いますか。項目ごとの数字に1つずつ○をつけてください。

ウ. 事務や事業の効率化、見直しを進めている

事務や事業の効率化、見直しを進めているかについて“よくやっていると思う”人は31.4%

※ “よくやっていると思う”（「よくやっていると思う」＋「どちらかといえばよくやっていると思う」）



【全体】事務や事業の効率化、見直しを進めているかについて、「よくやっていると思う」が7.5%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が23.9%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が10.2%、「不満である」が3.6%となっている。

【性別】「どちらかといえば不満である」、「不満である」を合わせた”不満である”は男性が17.3%と、女性の11.3%より6.0ポイント高くなっている。

【年代別】“よくやっていると思う”が70歳以上（38.0%）で最も高く、次いで29歳以下（34.1%）、60歳代（31.8%）となっている。

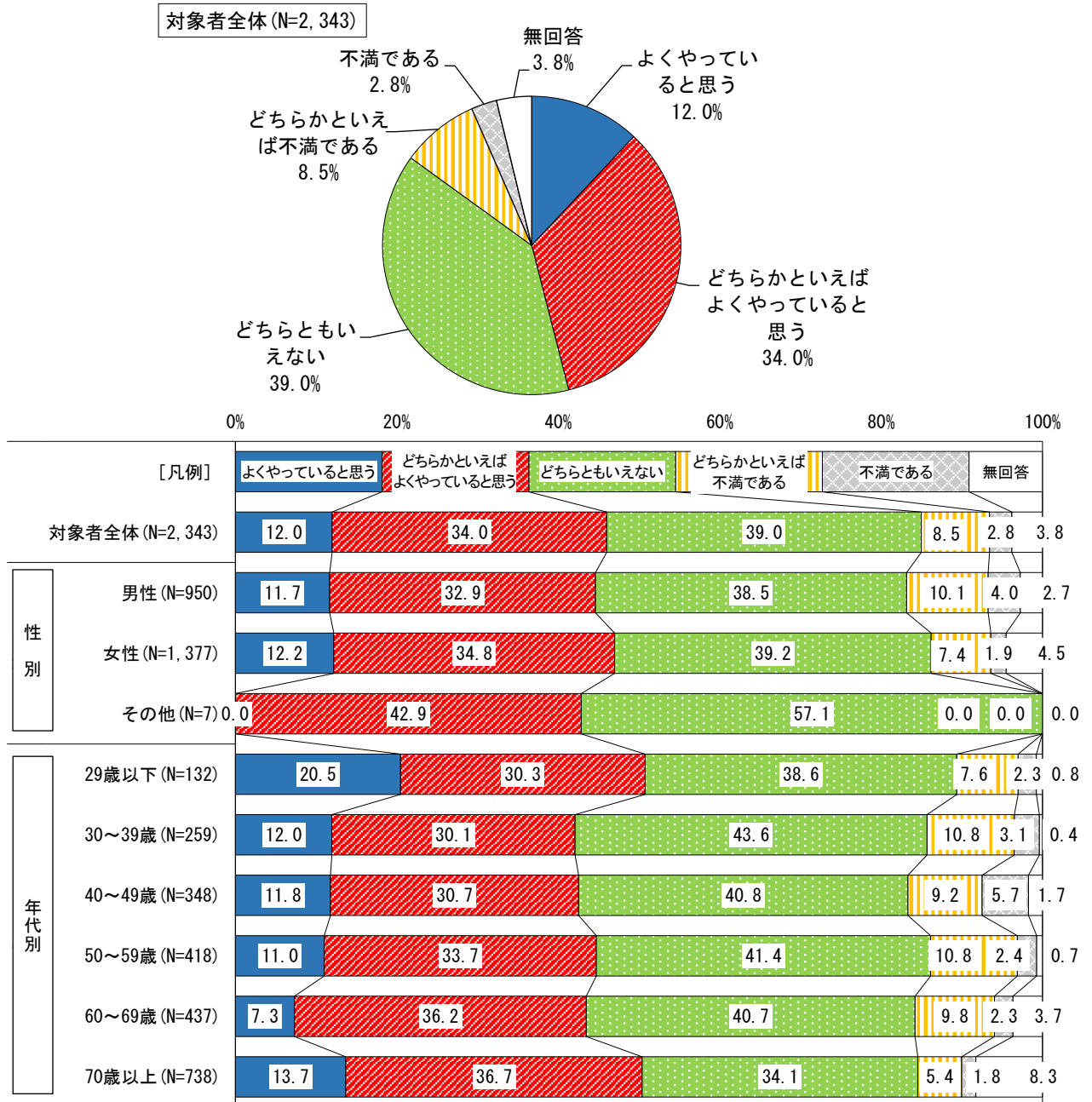
◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する項目ごとの評価

問2 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方に対して、次のア～エのそれぞれの項目について、どのように思いますか。項目ごとの数字に1つずつ○をつけてください。

エ. 市政情報を積極的に発信している

市政情報を積極的に発信しているかについて“よくやっていると思う”人は46.0%

※“よくやっていると思う”(「よくやっていると思う」+「どちらかといえばよくやっていると思う」)



【全体】 市政情報を積極的に発信しているかについて、「よくやっていると思う」が12.0%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が34.0%、合わせると46.0%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が8.5%、「不満である」が2.8%、合わせると11.2%となっている。

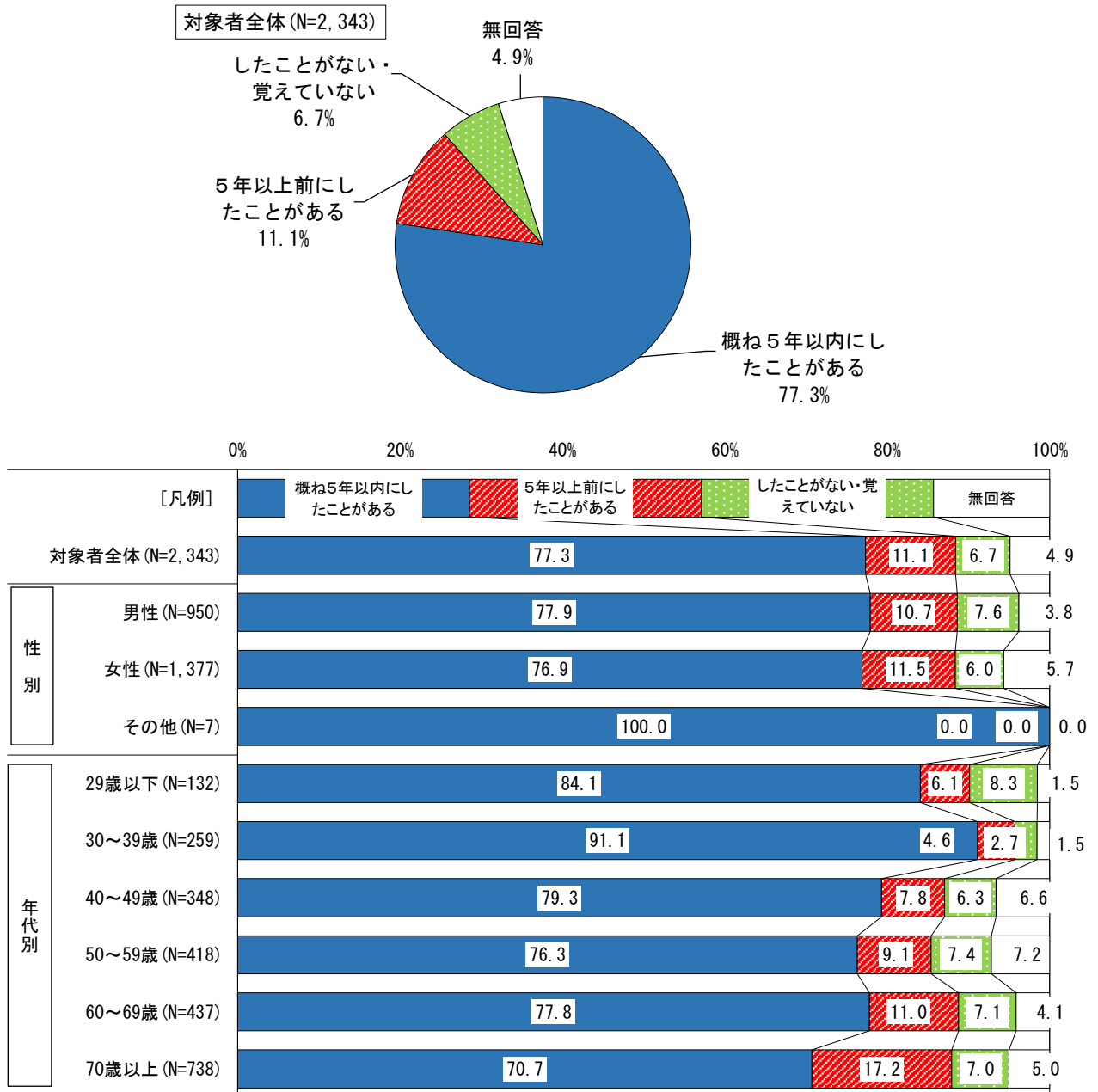
【性別】 男女で大きな差は見られない。

【年代別】 “よくやっていると思う”が29歳以下(50.8%)で最も高く、次いで70歳以上(50.4%)、50歳代(44.7%)となっている。

◇市役所や区役所での手続き経験の有無

問3 あなたは、過去に札幌市(※)への届出や申請などの手続きをしたことがありますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。 ※ 市役所、区役所、市税事務所などの窓口での手続きのほか、オンライン申請やコンビニ交付などの窓口を利用しない手続きも含まれます。

市役所や区役所での手続きを「概ね5年以内にしたことがある」人は77.3%



【全体】市役所や区役所での手続きについて、「概ね5年以内にしたことがある」が77.3%、「5年以上前にしたことがある」が11.1%、「したことがない・覚えていない」が6.7%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

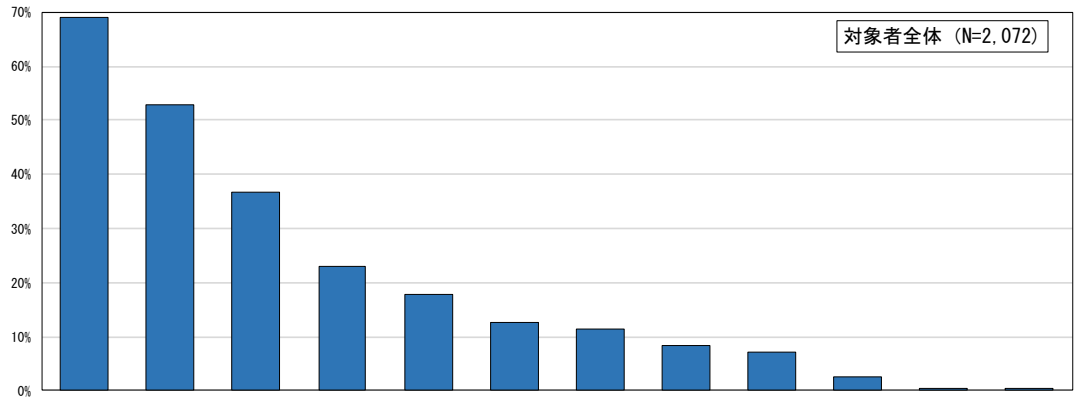
【年代別】「概ね5年以内にしたことがある」が30歳代(91.1%)で最も高く、次いで29歳以下(84.1%)、40歳代(79.3%)となっている。

◇市役所や区役所で行ったことがある手続き

《問3で「1 概ね5年以内にしたことがある」または「2 5年以上前にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

問3-1 あなたは、市役所や区役所などでどのような手続きをしましたか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

市役所や区役所で行ったことがある手続きについて「各種証明書の取得」と回答した人は68.9%



対象者数	票、各種証明書の取得(戸籍、住民票、印鑑証明、税証明など)	マイナンバーカードに関する事	保健福祉に関する事(国民健康保険、介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉など)	市内の住所変更	市外からの転入	死亡	子育てに関する事(児童手当、子ども医療費助成など)	婚姻、離婚	出生	その他	覚えていない	無回答
対象者全体 (N=2,072)	68.9	52.8	36.6	22.9	17.8	12.5	11.5	8.4	7.1	2.5	0.3	0.2
性別												
男性	70.7	54.8	36.9	19.7	19.2	11.6	7.5	7.4	5.3	1.8	0.1	0.1
女性	67.9	51.5	36.4	25.2	16.8	13.3	14.4	9.3	8.5	2.9	0.4	0.3
その他	71.4	57.1	28.6	14.3	-	-	14.3	-	-	-	-	-
年代別												
29歳以下	58.0	54.6	23.5	35.3	37.0	-	11.8	16.8	12.6	1.7	-	-
30~39歳	74.2	52.4	26.2	42.7	33.1	4.0	41.5	23.4	27.4	1.2	0.4	-
40~49歳	70.3	57.8	26.7	29.0	21.8	4.6	24.4	9.6	8.3	2.3	0.3	-
50~59歳	76.2	51.0	29.7	18.2	14.8	12.6	7.8	5.9	2.2	3.6	-	0.6
60~69歳	75.5	53.4	42.0	16.8	13.4	18.0	2.8	4.6	2.1	3.4	-	0.3
70歳以上	60.7	51.0	47.9	16.6	10.6	18.5	1.2	4.5	3.7	1.8	0.6	0.3

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】市役所や区役所で行ったことがある手続きの内容は、「各種証明書の取得」が68.9%、「マイナンバーカードに関する事」が52.8%、「保健福祉に関する事」が36.6%となっている。

【性別】「市内の住所変更」、「子育てに関する事」は女性が、男性と比べて5.5ポイント以上高くなっている。

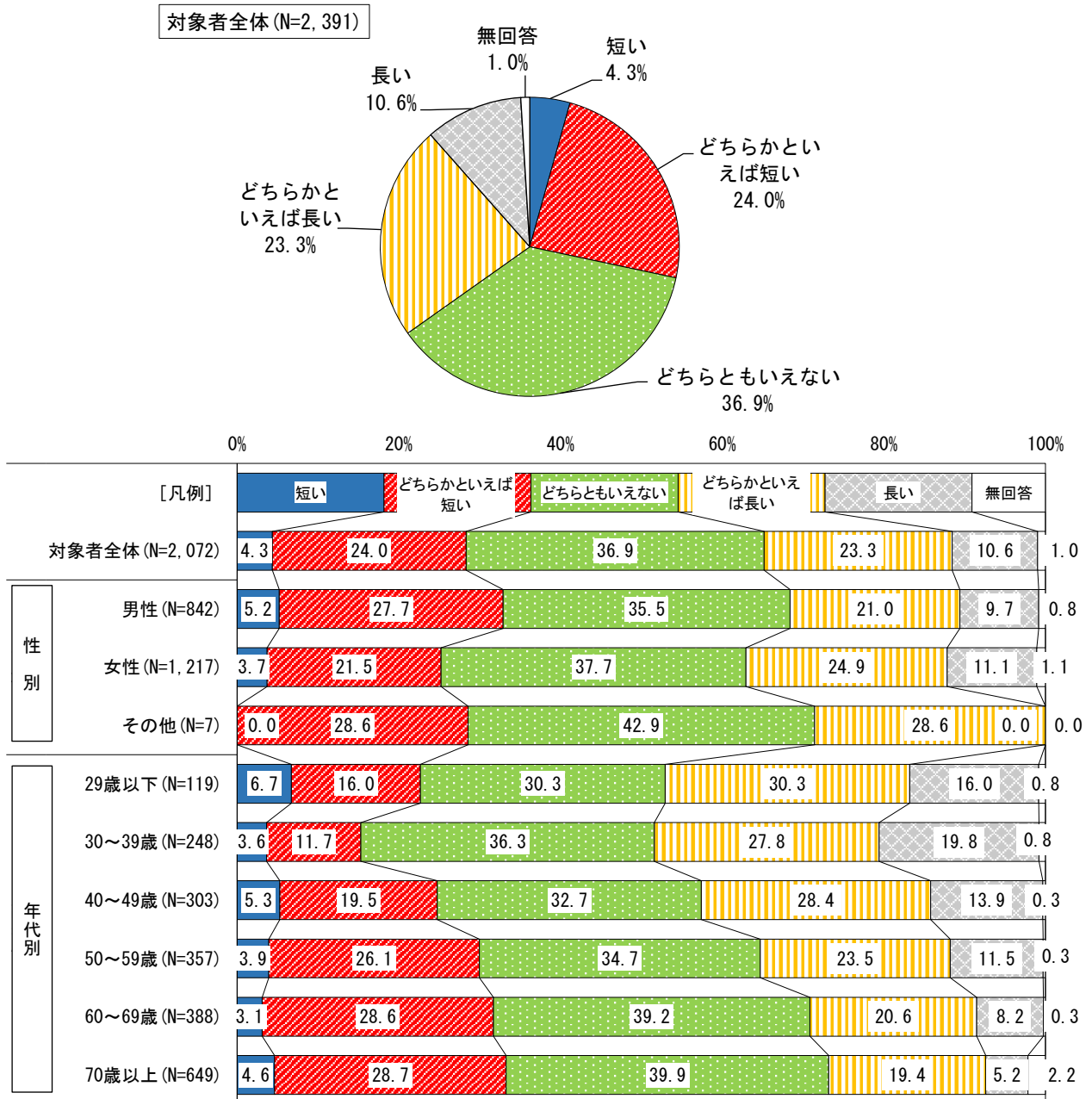
【年代別】「保健福祉に関する事」は、年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

◇市役所や区役所での手続きの待ち時間に対する印象

問3-2 あなたは、市役所や区役所などへの届出や申請などの手続きについて、手続きが開始されるまでの待ち時間をどのように思いますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

市役所や区役所での手続きの待ち時間について“短い”と回答した人が28.3%

※“短い”（「短い」＋「どちらかといえば短い」）



【全体】市役所や区役所での手続きの待ち時間について、「短い」が4.3%、「どちらかといえば短い」が24.0%、合わせると28.3%となっている。一方、「どちらかといえば長い」が23.3%、「長い」が10.6%、合わせると33.8%となっている。

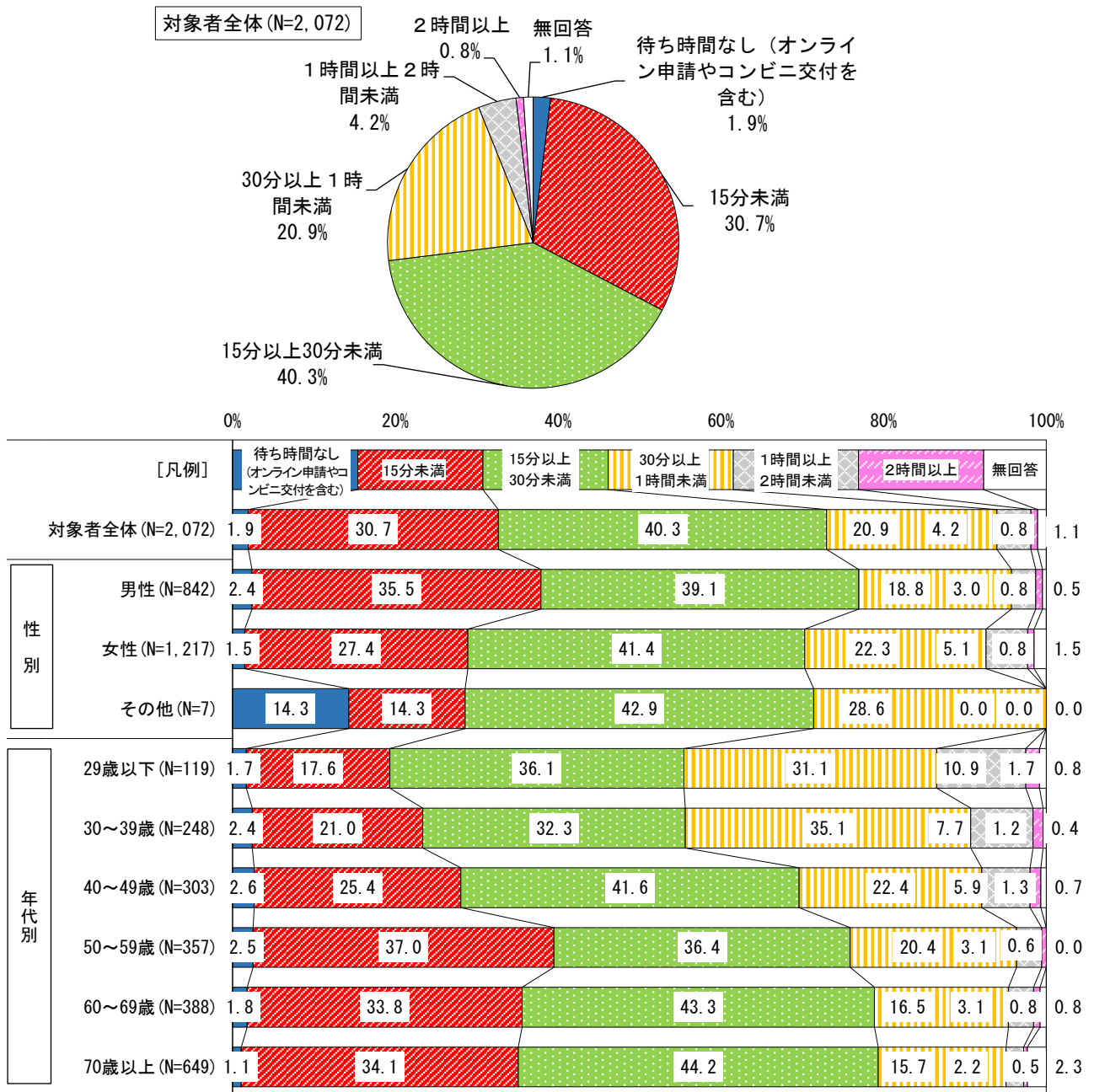
【性別】「短い」、「どちらかといえば短い」を合わせた“短い”は男性が32.9%と、女性の25.2%より7.7ポイント高くなっている。

【年代別】“短い”は70歳以上（33.3%）で最も高く、最も低い30歳代（15.3%）と比べると18ポイントの差となっている。

◇市役所や区役所で手続きが開始されるまでの平均時間

問3-3 あなたは、市役所や区役所などへの届出や申請などの手続きについて、手続きが開始されるまでに平均してどのくらい待ちましたか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

市役所や区役所で手続きが開始されるまでの平均時間は「15分未満」が30.7%



【全体】市役所や区役所で手続きが開始されるまでの待ち時間は、「15分以上30分未満」が40.3%、次いで「15分未満」が30.7%、「1時間以上2時間未満」が20.9%となっている。

【性別】「15分未満」は、男性が35.5%と、女性の27.4%より8.1ポイント高くなっている。

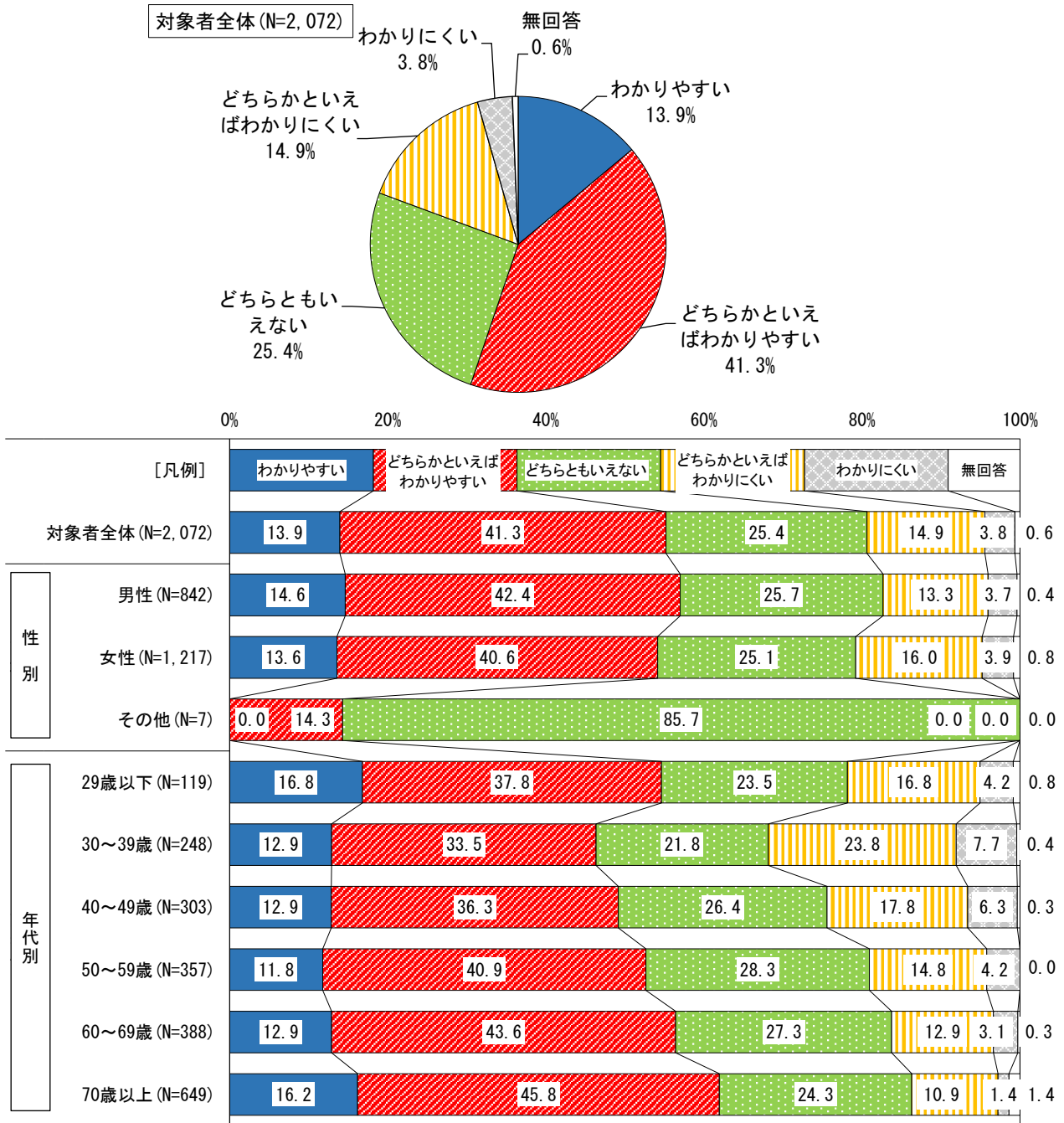
【年代別】50歳代では「15分未満」が、30歳代では「30分以上1時間未満」が、その他の年代では「15分以上30分未満」が、最も高くなっている。

◇市役所や区役所での手続きのわかりやすさに対する印象

問3-4 あなたは、市役所や区役所などへの届出や申請などの手続きについて、わかりやすいと思いますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

市役所や区役所での手続きが“わかりやすい”と回答した人が55.2%

※“わかりやすい”（「わかりやすい」＋「どちらかといえばわかりやすい」）



【全体】市役所や区役所での手続きについて、「わかりやすい」が13.9%、「どちらかといえばわかりやすい」が41.3%、合わせると55.2%となっている。一方、「どちらかといえばわかりにくい」が14.9%、「わかりにくい」が3.8%、合わせると18.7%となっている。

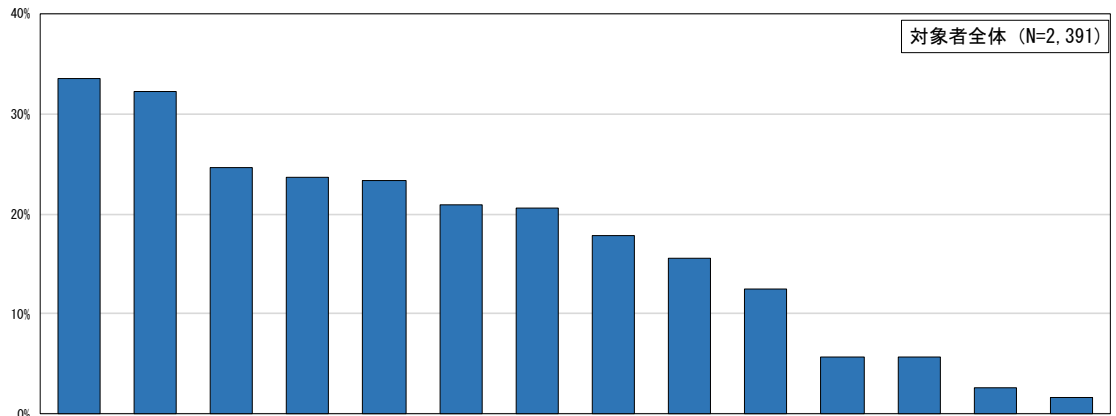
【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】“わかりやすい”が70歳以上（62.0%）で最も高く、最も低い30歳代（46.4%）と比べると15.6ポイントの差となっている。

◇改善を望む手続きの内容

問3-5 あなたは、市役所や区役所の手続きにおいて、どのようなことを改善すべきと思いますか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

改善を望む手続きの内容は「複数の窓口で手続きをしなければならないこと」と回答した人が33.5%



	対象者数	複数の窓口で手続きをしなければならないこと	手続きごとに申請書などを書かなければならないこと	どの窓口で手続きするべきかわかりにくいこと	書類に記入すべき欄が多いこと	手続きに必要な書類などが事前に調べにくいこと	パソコンやスマートフォンなどからオンラインで手続きや相談ができないこと	書類の書き方がわかりにくいこと	市役所や区役所以外で手続きができないものが多いこと	特になし	窓口の配置や表示がわかりにくいこと	職員の説明がわかりにくいこと	その他	わからない	無回答	
対象者全体	2,072	33.5	32.3	24.6	23.7	23.4	20.8	20.6	17.9	15.6	12.5	5.7	5.6	2.6	1.7	
性別	男性	842	29.9	29.7	23.9	24.0	22.4	23.6	19.6	17.5	18.5	12.0	4.3	4.4	2.3	1.7
	女性	1,217	36.2	34.2	25.3	23.7	24.2	19.0	21.4	18.2	13.3	12.7	6.7	6.5	2.8	1.7
	その他	7	28.6	28.6	14.3	14.3	28.6	14.3	28.6	28.6	28.6	42.9	14.3	14.3	-	-
年代別	29歳以下	119	30.3	20.2	21.8	19.3	26.1	35.3	24.4	26.1	12.6	10.1	5.0	5.0	2.5	-
	30～39歳	248	41.9	37.1	30.6	35.5	33.1	42.3	27.0	26.6	9.7	12.1	6.5	8.9	0.8	-
	40～49歳	303	29.7	35.6	24.8	31.4	28.4	31.0	25.4	23.8	8.3	15.5	5.6	7.9	1.3	0.7
	50～59歳	357	34.7	30.8	23.5	18.8	23.5	18.5	16.8	18.8	16.0	12.6	7.3	8.1	2.8	0.6
	60～69歳	388	37.4	35.8	24.0	22.4	22.2	14.9	19.1	16.0	15.7	12.4	6.4	5.2	2.1	1.8
	70歳以上	649	29.9	29.9	24.0	20.2	17.9	10.2	18.5	10.9	21.1	11.7	4.2	2.5	4.0	3.7

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】改善を望む手続きの内容は、「複数の窓口で手続きをしなければならないこと」が33.5%、「手続きごとに申請書などを書かなければならないこと」が32.3%、「どの窓口で手続きするべきかわかりにくいこと」が24.6%となっている。

【性別】「複数の窓口で手続きをしなければならないこと」は女性が36.2%と、男性の29.9%より6.3ポイント高くなっている。また、「特になし」は、男性で18.5%と、女性の13.3%より5.2ポイント高くなっている。

【年代別】「パソコンやスマートフォンなどからオンラインで手続きや相談ができないこと」が30歳代(42.3%)で最も高く、最も低い70歳以上(10.2%)と比べると32.1ポイントの差となっている。