

令和2年度 第4回市民意識調査 報告書

調査期間：令和2年12月4日(金)～12月18日(金)

テーマ

- 1 雪対策に関する取り組みについて
- 2 野外教育事業について
- 3 札幌市の仕事の取り組み方に対する評価について
- 4 インターネットの利用状況について

札幌市

目 次

1	調査実施の概要	
(1)	目的	3
(2)	項目	3
(3)	設計	3
(4)	回収結果	3
(5)	回答者の属性	3
(6)	集計・分析上の注意事項	4
2	調査結果の詳細	
(1)	雪対策に関する取り組みについて	
	札幌市の除排雪作業の認知度	7
	札幌市の排雪作業範囲の認知度	8
	札幌市の除雪作業時間の認知度	9
	札幌市の除雪作業は「かき分け除雪」であることの認知度	10
	除雪車が間口に雪を置いていくことの認知度	11
	除雪車が間口に寄せた雪の処理は各家庭で行うことの認知度	12
	敷地内から道路へ雪出しをしないことの認知度	13
	敷地内から道路へ雪出しをしないことを実践しているか否か	14
	路上駐車しないことの認知度	15
	路上駐車しないことを実践しているか否か	16
	ごみは収集日当日の朝、8時30分までに出すことの認知度	17
	ごみは収集日当日の朝、8時30分までに出すことを実践しているか否か	18
	民間企業などによる有料除排雪サービスの利用有無	19
	利用した有料除雪サービスの内容	20
	「札幌市冬のみちづくりプラン2018」の認知度	21
(2)	野外教育事業について	
	自然体験活動が子どもの心身の成長にとって重要か否か	22
	子どもの自然体験活動の機会	23
	子どもの自然体験活動の機会が十分か否か	24
	子どもの自然体験活動の機会が十分だと思う理由	25
	札幌林間学校のどのようなところに魅力を感じるか	26
	行政が実施する野外教育事業で重要だと思うこと	27
(3)	札幌市の仕事の取り組み方に対する評価について	
	市役所の仕事の取り組み方に対する全体の評価	28
	市役所や区役所での手続き経験の有無	29
	行ったことがある手続き	30
	手続きの待ち時間に対する印象	31
	手続きのわかりやすさに対する印象	32

改善を望む手続きの内容-----	33
市役所の仕事の取り組み方に対する評価	
ア 窓口や電話で親切な対応を行っている-----	34
イ 必要な業務（サービス）を実施している-----	35
ウ 事務や事業の効率化、見直しを進めている-----	36
エ 市政情報を積極的に発信している-----	37
(4) インターネットの利用状況について	
インターネット利用の有無-----	38
インターネットの利用頻度-----	39
インターネット利用の手段-----	40
資料：令和2年度第4回市民意識調査票 -----	41

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。

(2) 項目

- ① 雪対策に関する取り組みについて
- ② 野外教育事業について
- ③ 札幌市の仕事の取り組み方に対する評価について
- ④ インターネットの利用状況について

(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 2 年(2020 年)12 月 4 日(金)～12 月 18 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った。)

(4) 回収結果

発送数 5,000
回収数 (率) 2,965 (59.3%)

(5) 回答者の属性

区分	実数	比率(%)	男性	比率(%)	女性	比率(%)	無回答	比率(%)	合計	比率(%)
対象者全体	2,965	100.0	1,197	40.4	1,720	58.0	48	1.6	2,965	100.0
【性別】										
男性	1,197	40.4	1,197	100.0	-	-	-	-	1,197	100.0
女性	1,720	58.0	-	-	1,720	100.0	-	-	1,720	100.0
無回答	48	1.6	-	-	-	-	48	100.0	48	100.0
【年代別】										
29歳以下	262	8.8	117	44.7	145	55.3	-	-	262	100.0
30～39歳	337	11.4	121	35.9	216	64.1	-	-	337	100.0
40～49歳	489	16.5	185	37.8	303	62.0	1	0.2	489	100.0
50～59歳	505	17.0	224	44.4	280	55.4	1	0.2	505	100.0
60～69歳	543	18.3	227	41.8	313	57.6	3	0.6	543	100.0
70歳以上	783	26.4	320	40.9	459	58.6	4	0.5	783	100.0
無回答	46	1.6	3	6.5	4	8.7	39	84.8	46	100.0
【居住区】										
中央区	328	11.1	117	35.7	209	63.7	2	0.6	328	100.0
北区	403	13.6	179	44.4	222	55.1	2	0.5	403	100.0
東区	398	13.4	165	41.5	232	58.3	1	0.3	398	100.0
白石区	296	10.0	113	38.2	181	61.1	2	0.7	296	100.0
厚別区	207	7.0	93	44.9	113	54.6	1	0.5	207	100.0
豊平区	332	11.2	131	39.5	201	60.5	-	-	332	100.0
清田区	193	6.5	74	38.3	117	60.6	2	1.0	193	100.0
南区	217	7.3	87	40.1	130	59.9	-	-	217	100.0
西区	329	11.1	146	44.4	182	55.3	1	0.3	329	100.0
手稲区	213	7.2	88	41.3	124	58.2	1	0.5	213	100.0
無回答	49	1.7	4	8.2	9	18.4	36	73.5	49	100.0

区分	実数	比率(%)	男性	比率(%)	女性	比率(%)	無回答	比率(%)	合計	比率(%)
対象者全体	2,965	100.0	1,197	40.4	1,720	58.0	48	1.6	2,965	100.0
【職業】										
会社員	795	26.8	490	61.6	302	38.0	3	0.4	795	100.0
公務員	138	4.7	95	68.8	43	31.2	-	-	138	100.0
自営業	157	5.3	99	63.1	57	36.3	1	0.6	157	100.0
パート・アルバイト	452	15.2	80	17.7	371	82.1	1	0.2	452	100.0
主婦・主夫	571	19.3	9	1.6	560	98.1	2	0.4	571	100.0
学生	86	2.9	50	58.1	36	41.9	-	-	86	100.0
無職	601	20.3	316	52.6	282	46.9	3	0.5	601	100.0
その他	122	4.1	56	45.9	64	52.5	2	1.6	122	100.0
無回答	43	1.5	2	4.7	5	11.6	36	83.7	43	100.0
【同居家族】複数回答										
配偶者	1,821	61.4	817	44.9	1,001	55.0	3	0.2	1,821	100.0
乳幼児	98	3.3	36	36.7	62	63.3	-	-	98	100.0
就学前児童	163	5.5	60	36.8	103	63.2	-	-	163	100.0
小学生	297	10.0	102	34.3	194	65.3	1	0.3	297	100.0
中学生	165	5.6	60	36.4	105	63.6	-	-	165	100.0
高校生	171	5.8	64	37.4	107	62.6	-	-	171	100.0
大学(院)・専門学校生	159	5.4	68	42.8	90	56.6	1	0.6	159	100.0
65歳以上の高齢者	407	13.7	159	39.1	246	60.4	2	0.5	407	100.0
上記以外	615	20.7	253	41.1	360	58.5	2	0.3	615	100.0
いない	484	16.3	179	37.0	301	62.2	4	0.8	484	100.0
無回答	70	2.4	8	11.4	25	35.7	37	52.9	70	100.0
【居住年数】										
戸建住宅	1,339	45.2	569	42.5	766	57.2	4	0.3	1,339	100.0
集合住宅(アパート、マンション等)	1,443	48.7	572	39.6	865	59.9	6	0.4	1,443	100.0
その他	34	1.1	15	44.1	18	52.9	1	2.9	34	100.0
無回答	149	5.0	41	27.5	71	47.7	37	24.8	149	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

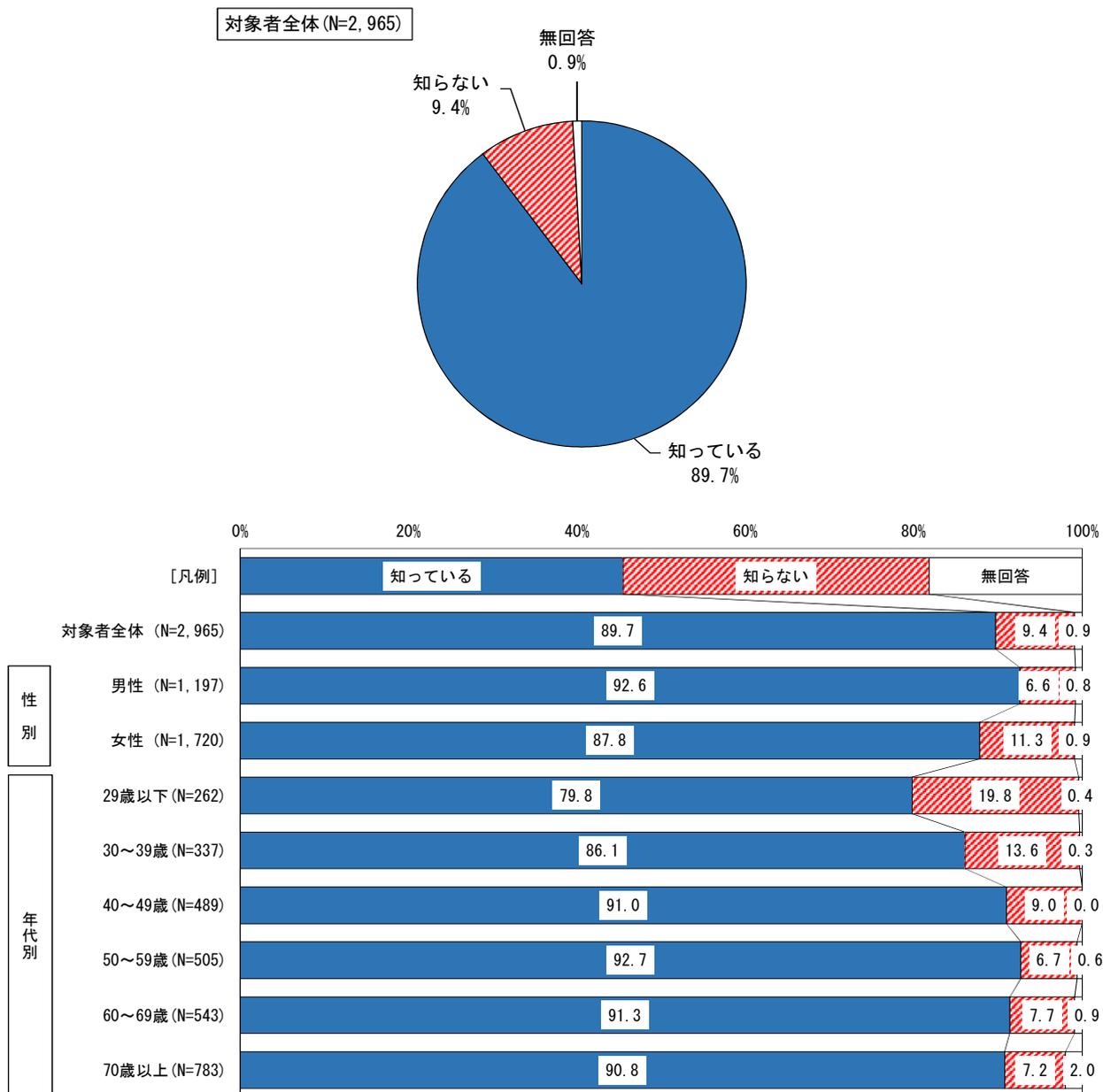
2 調査結果の詳細

(1) 雪対策に関する取り組みについて

◇札幌市の除排雪作業の認知度

問 1 あなたは、札幌市の道路の除排雪作業の方法について、道路に降った雪をかき分ける「除雪作業」と除雪作業で積み上げた道路脇の雪山を運ぶ「排雪作業」があることを知っていますか。

札幌市の除排雪作業の方法を「知っている」人は 89.7%。



【全体】札幌市の除排雪作業の認知度は、「知っている」が 89.7%、「知らない」が 9.4%となっている。

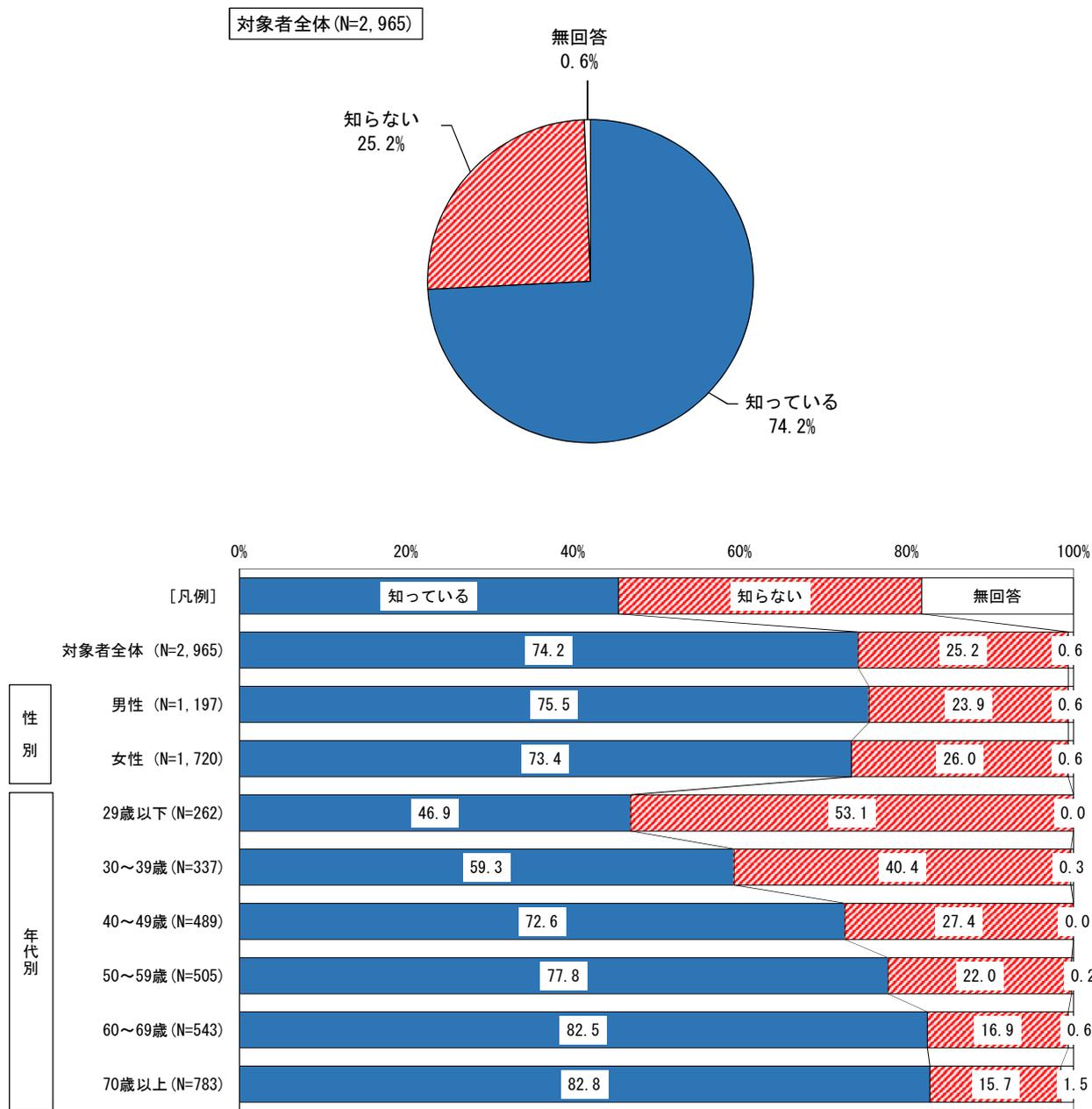
【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「知っている」は、50歳代(92.7%)で最も高く、最も低い29歳以下(79.8%)とは、12.9ポイントの差となっている。

◇札幌市の排雪作業範囲の認知度

問2 あなたは、札幌市の排雪作業は、バス通りなどの幹線道路と一部通学路のみを対象とし、住宅街の生活道路では行っていないことを知っていますか。

札幌市が排雪作業を行う範囲を「知っている」人は74.2%



【全体】札幌市の排雪作業範囲の認知度は、「知っている」が74.2%、「知らない」が25.2%となっている。

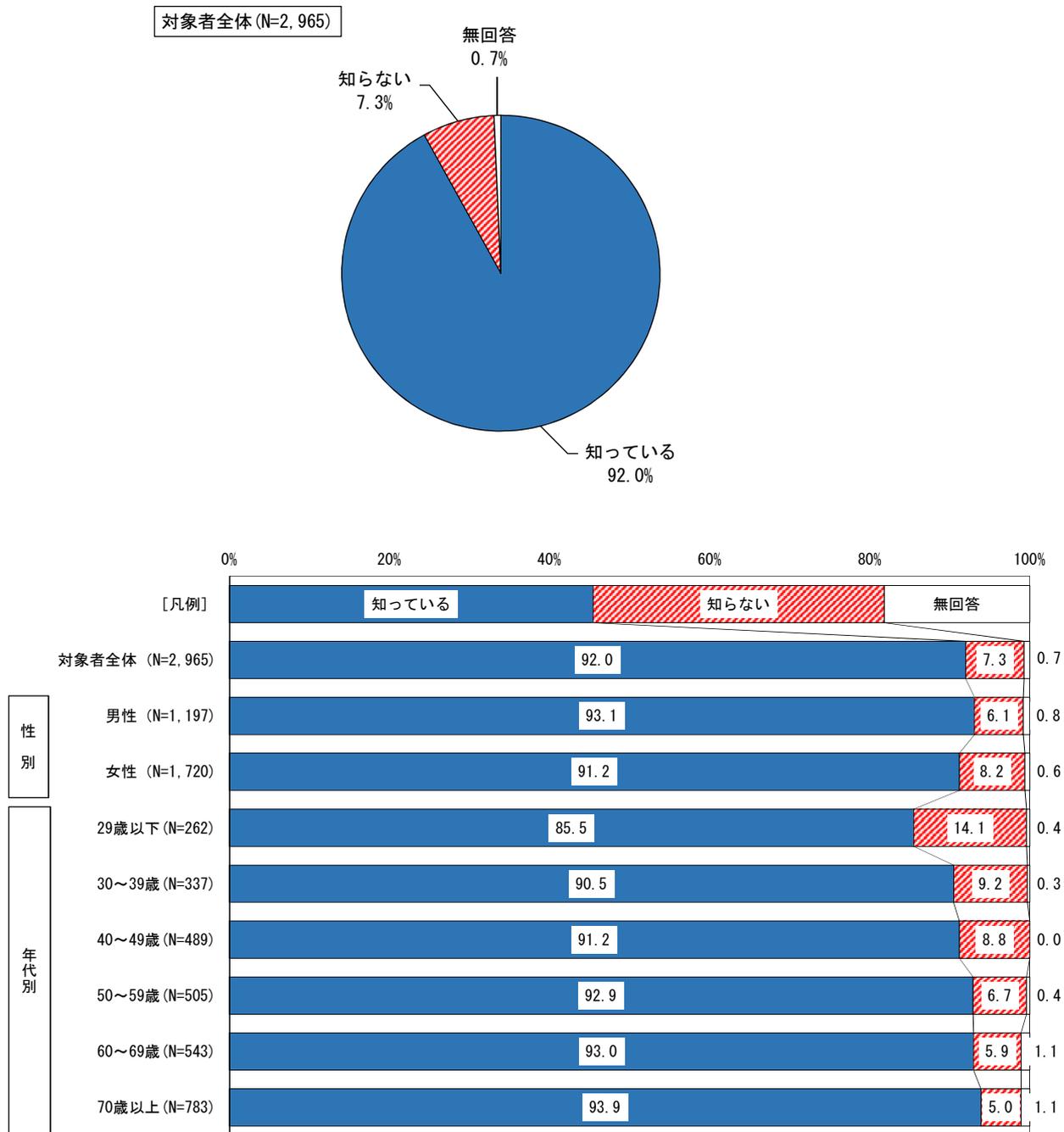
【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「知っている」は、年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

◇札幌市の除雪作業時間の認知度

問3 あなたは、新たに雪が降った後に行う札幌市の除雪作業（新雪除雪）は、交通渋滞を避けるため深夜から通勤・通学までの限られた時間に行っていることを知っていますか。

札幌市が除雪作業を行う時間を「知っている」人は92.0%



【全体】札幌市の除雪作業時間の認知度は、「知っている」が92.0%、「知らない」が7.3%となっている。

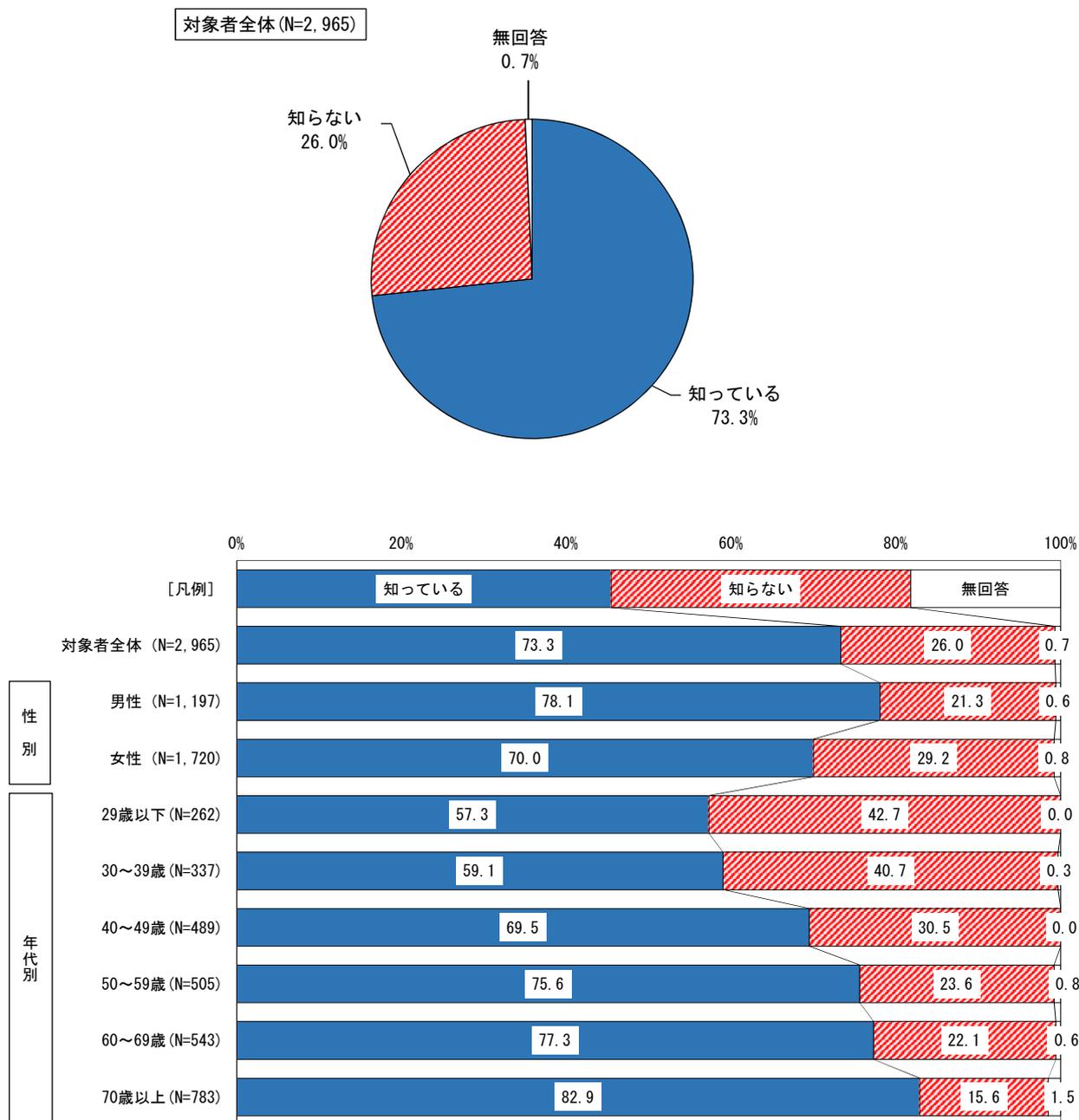
【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「知っている」は、年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

◇札幌市の除雪作業は「かき分け除雪」であることの認知度

問4 あなたは、札幌市の除雪作業は、限られた時間で作業を行う必要があることから、雪を道路脇に寄せる「かき分け除雪」であることを知っていますか。

札幌市の除雪作業は「かき分け除雪」であることを「知っている」人は73.3%



【全体】札幌市の除雪作業が「かき分け除雪」であることの認知度は、「知っている」が73.3%、「知らない」が26.0%となっている。

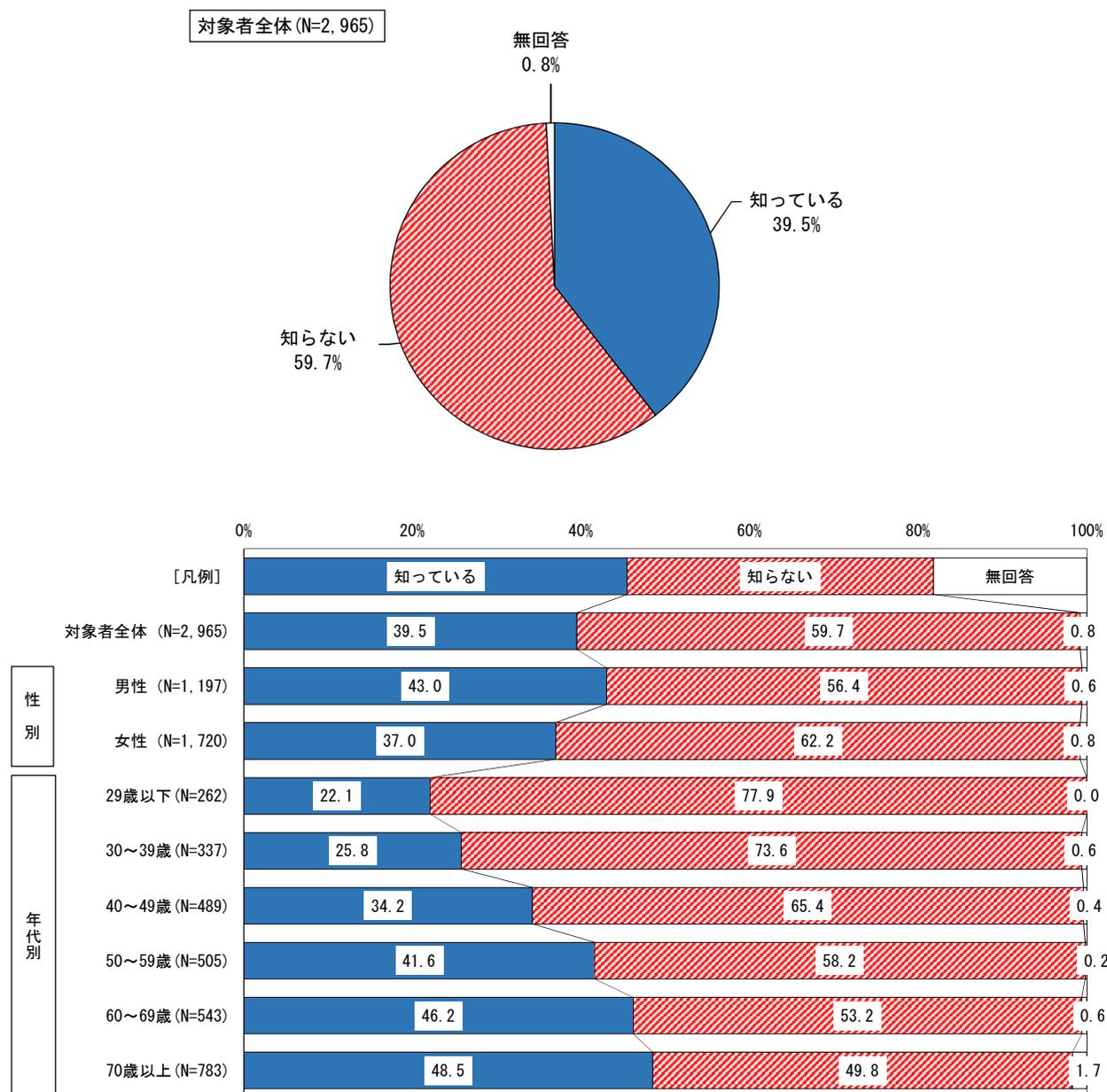
【性別】「知っている」は、男性で78.1%と、女性の70.0%より8.1ポイント高くなっている。

【年代別】「知っている」は、年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

◇除雪車が間口に雪を置いていくことの認知度

問5 あなたは、札幌市の除雪作業では、雪の量が多くなる厳冬期などには、個人で設置したロードヒーティングや、有料除排雪サービスの利用により雪を処理した場所にも雪を置いていくことを知っていますか。

除雪車が間口に雪を置いていくことを「知っている」人は 39.5%



【全体】 除雪車が間口に雪を置いていくことの認知度は、「知っている」が 39.5%、「知らない」が 59.7%となっている。

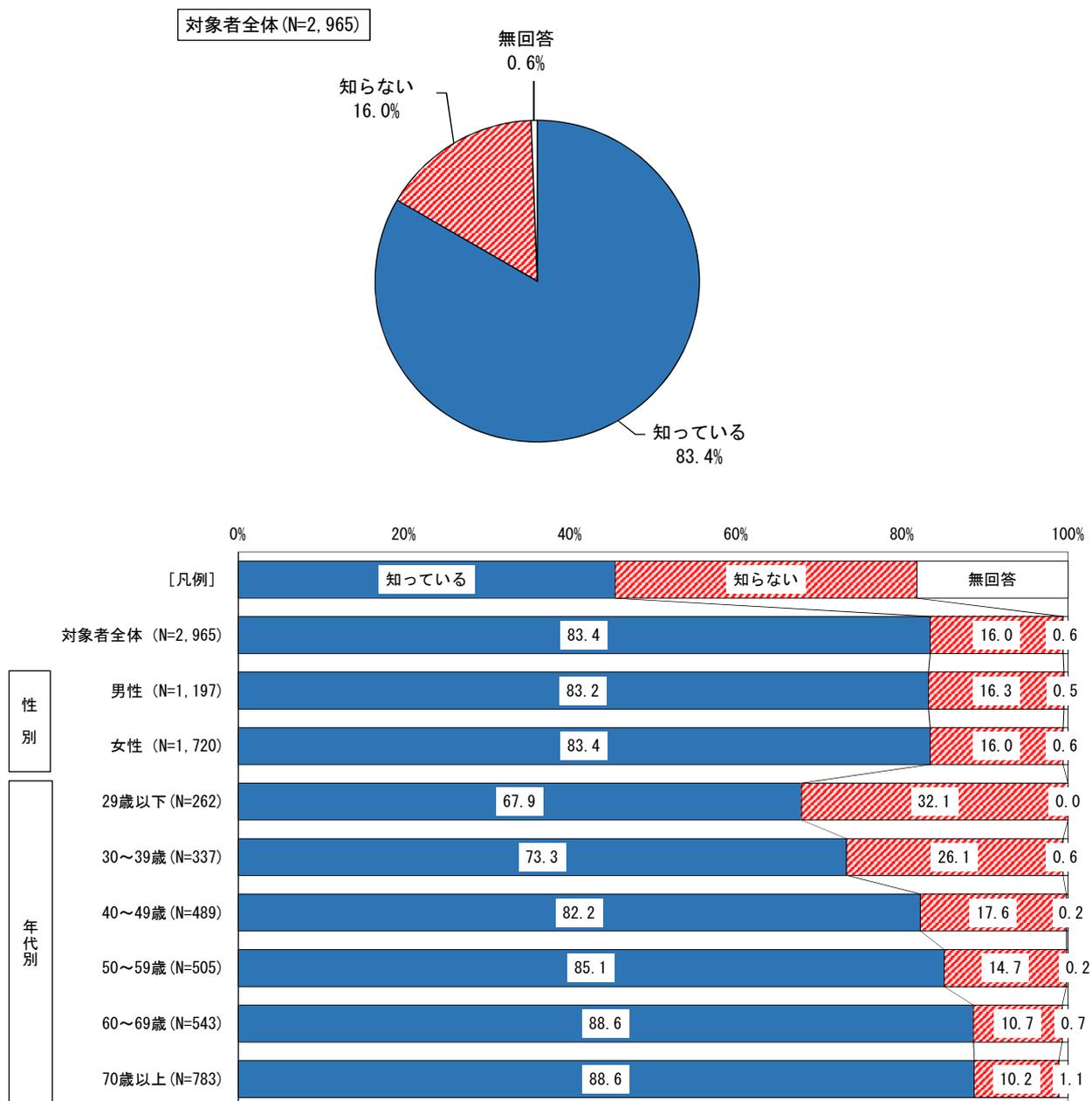
【性別】 「知っている」は、男性で 43.0%と、女性の 37.0%より 6.0 ポイント高くなっている。

【年代別】 「知っている」は、年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

◇除雪車が間口に寄せた雪の処理は各家庭で行うことの認知度

問6 あなたは、除雪作業で玄関前や車庫前などに寄せられた雪の処理を、各家庭で行うことを知っていますか。

除雪車が間口に寄せた雪の処理は各家庭で行うことを「知っている」人は 83.4%



【全 体】 除雪車が間口に寄せた雪の処理は各家庭で行うことの認知度は、「知っている」が 83.4%、「知らない」が 16.0%となっている。

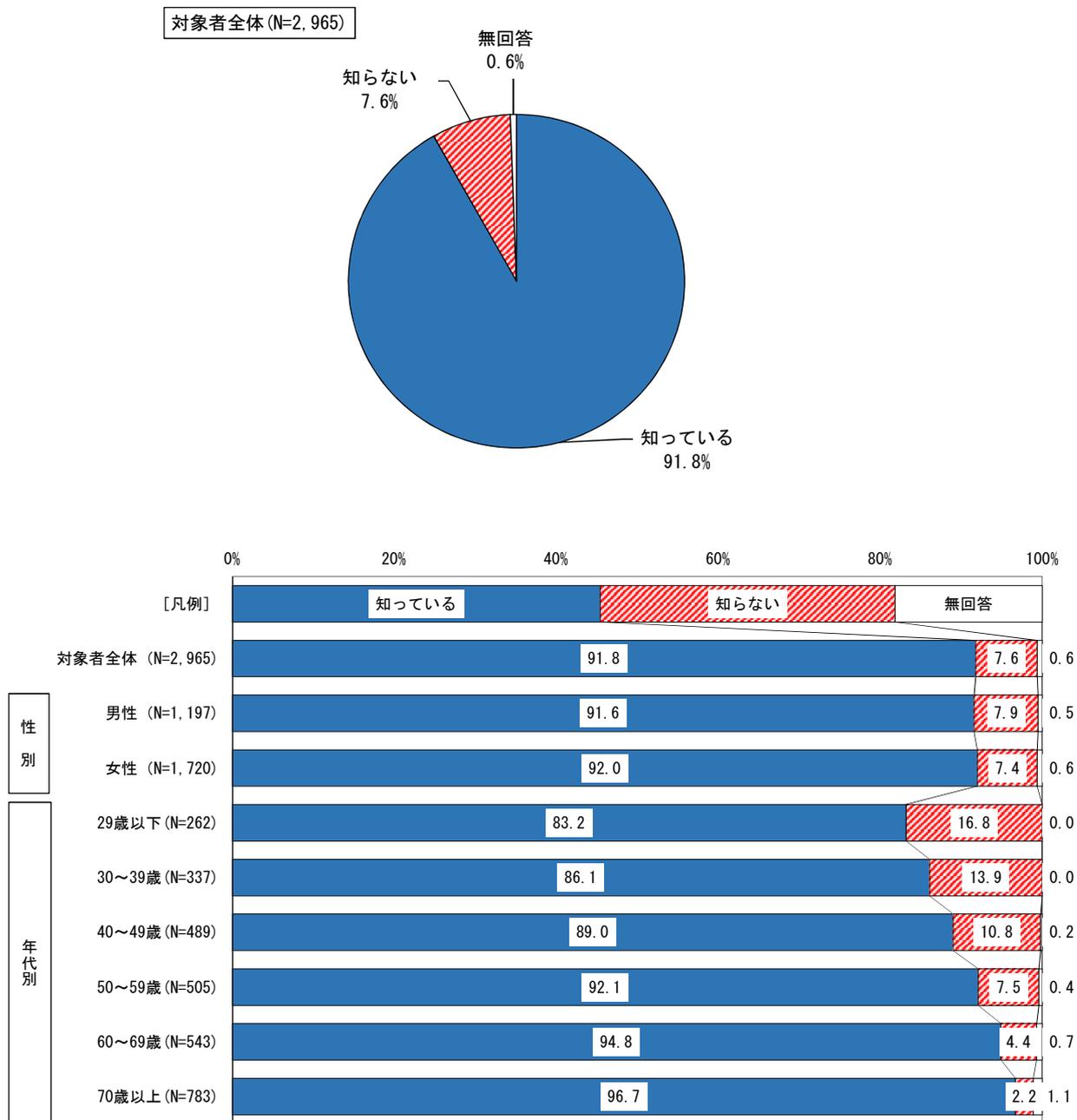
【性 別】 男女で大きな差は見られない。

【年代別】 「知っている」は、60 歳代(88.6%)、70 歳以上(88.6%)で最も高く、最も低い 29 歳以下(67.9%)とは、20.7 ポイントの差となっている。

◇敷地内から道路へ雪出しをしないことの認知度

問7 あなたは、冬のルール・マナーとして、「敷地内から道路へ雪出しをしない」ことを知っていますか。

冬のルールやマナーとして「敷地内から道路へ雪出しをしない」ことを「知っている」人は91.8%



【全体】敷地内から道路へ雪出しをしないことの認知度は、「知っている」が91.8%、「知らない」が7.6%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

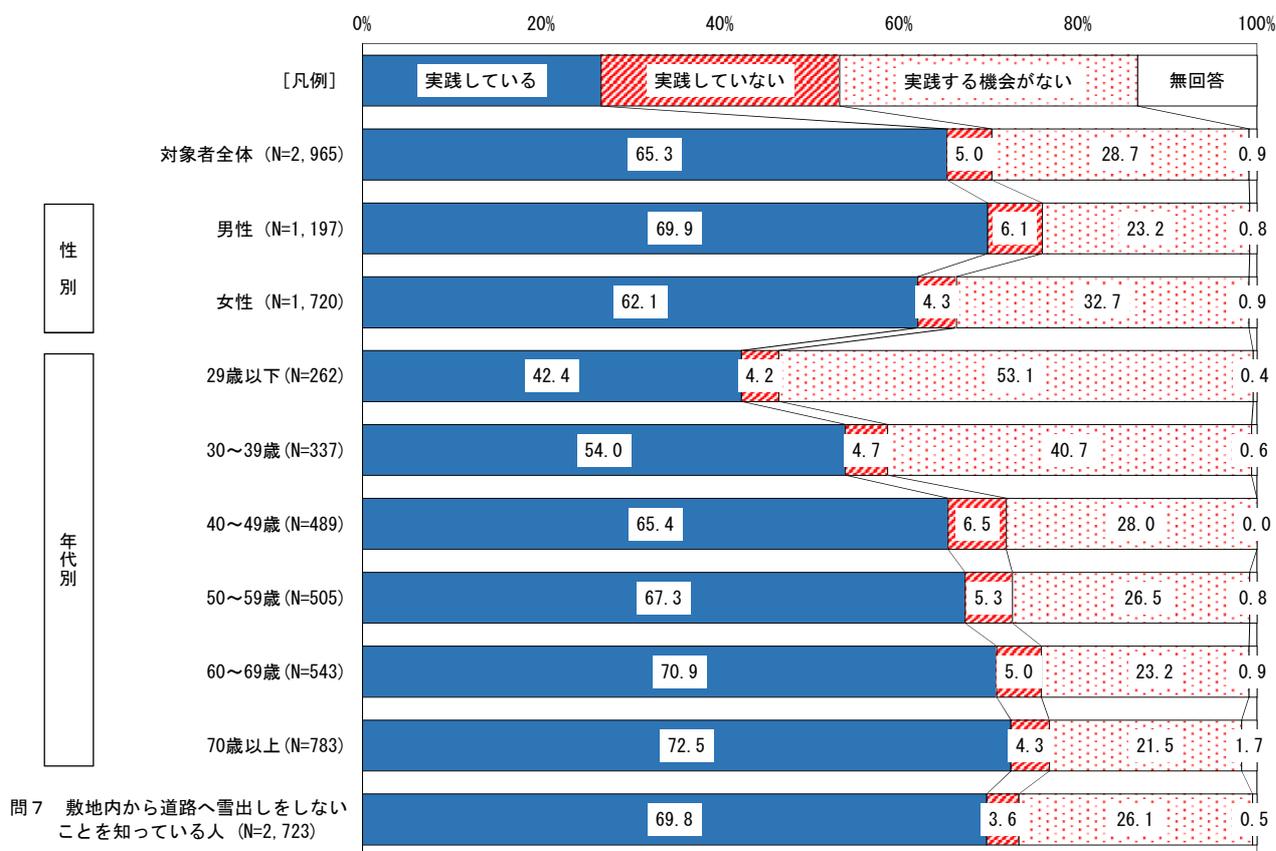
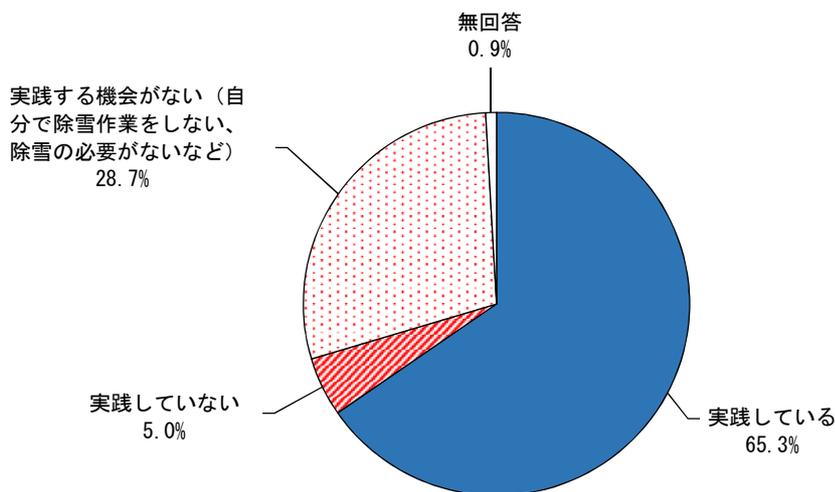
【年代別】「知っている」は、年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

◇敷地内から道路へ雪出しをしないことを実践しているか否か

問8 あなたは、冬のルール・マナーとして、「敷地内から道路へ雪出しをしない」ことを実践していますか。

冬のルールやマナーとして「敷地内から道路へ雪出しをしない」ことを「実践している」人は65.3%

対象者全体 (N=2,965)



【全体】敷地内から道路へ雪出しをしないことを実践しているか否かは、「実践している」が65.3%、「実践していない」が5.0%、「実践する機会がない」が28.7%となっている。

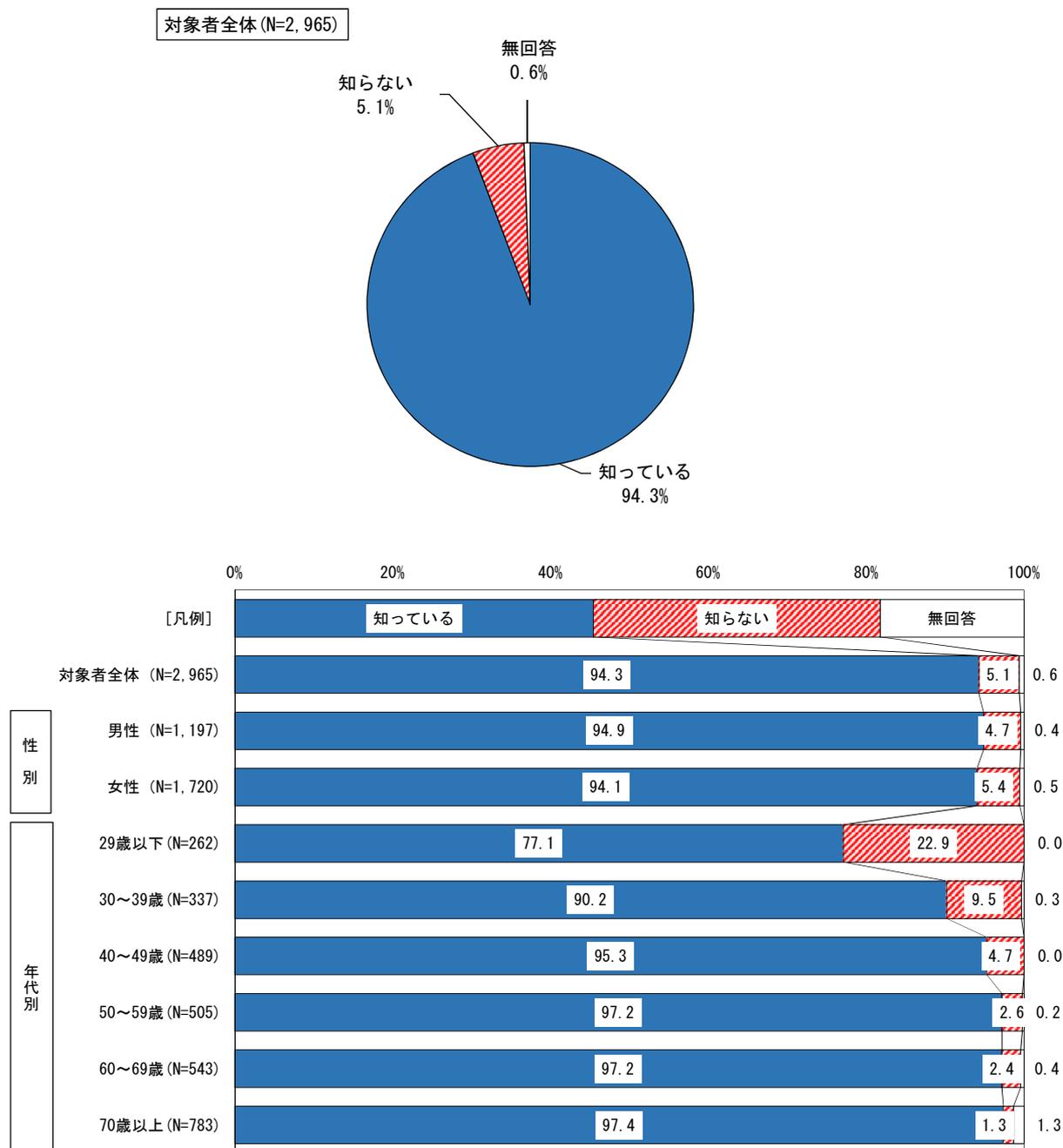
【性別】「実践している」は、男性で69.9%と、女性の62.1%より7.8ポイント高くなっている。

【年代別】「実践している」は、年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

◇路上駐車しないことの認知度

問9 あなたは、冬のルール・マナーとして、「路上駐車をしない」ことを知っていますか。

冬のルールやマナーとして「路上駐車をしない」ことを「知っている」人は94.3%



【全体】 路上駐車をしないことの認知度は、「知っている」が94.3%、「知らない」が5.1%となっている。

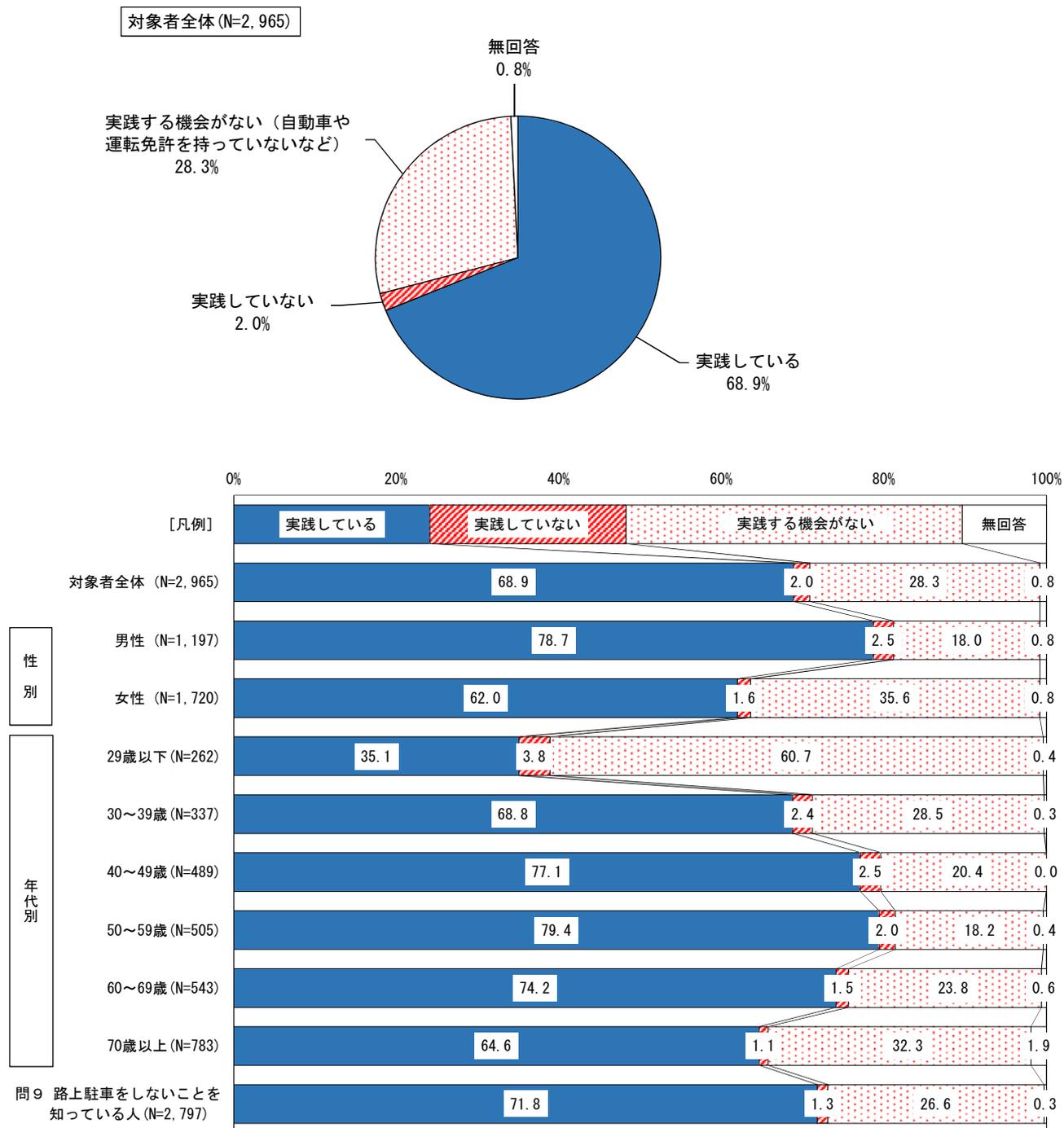
【性別】 男女で大きな差は見られない。

【年代別】 「知っている」は、70歳以上(97.4%)で最も高く、最も低い29歳以下(77.1%)とは、20.3ポイントの差となっている。

◇路上駐車しないことを実践しているか否か

問10 あなたは、冬のルール・マナーとして、「路上駐車をしない」ことを実践していますか。

冬のルールやマナーとして「路上駐車をしない」ことを「実践している」人は68.9%



【全体】 路上駐車しないことを実践しているか否かは、「実践している」が 68.9%、「実践していない」が 2.0%、「実践する機会がない」が 28.3%となっている。

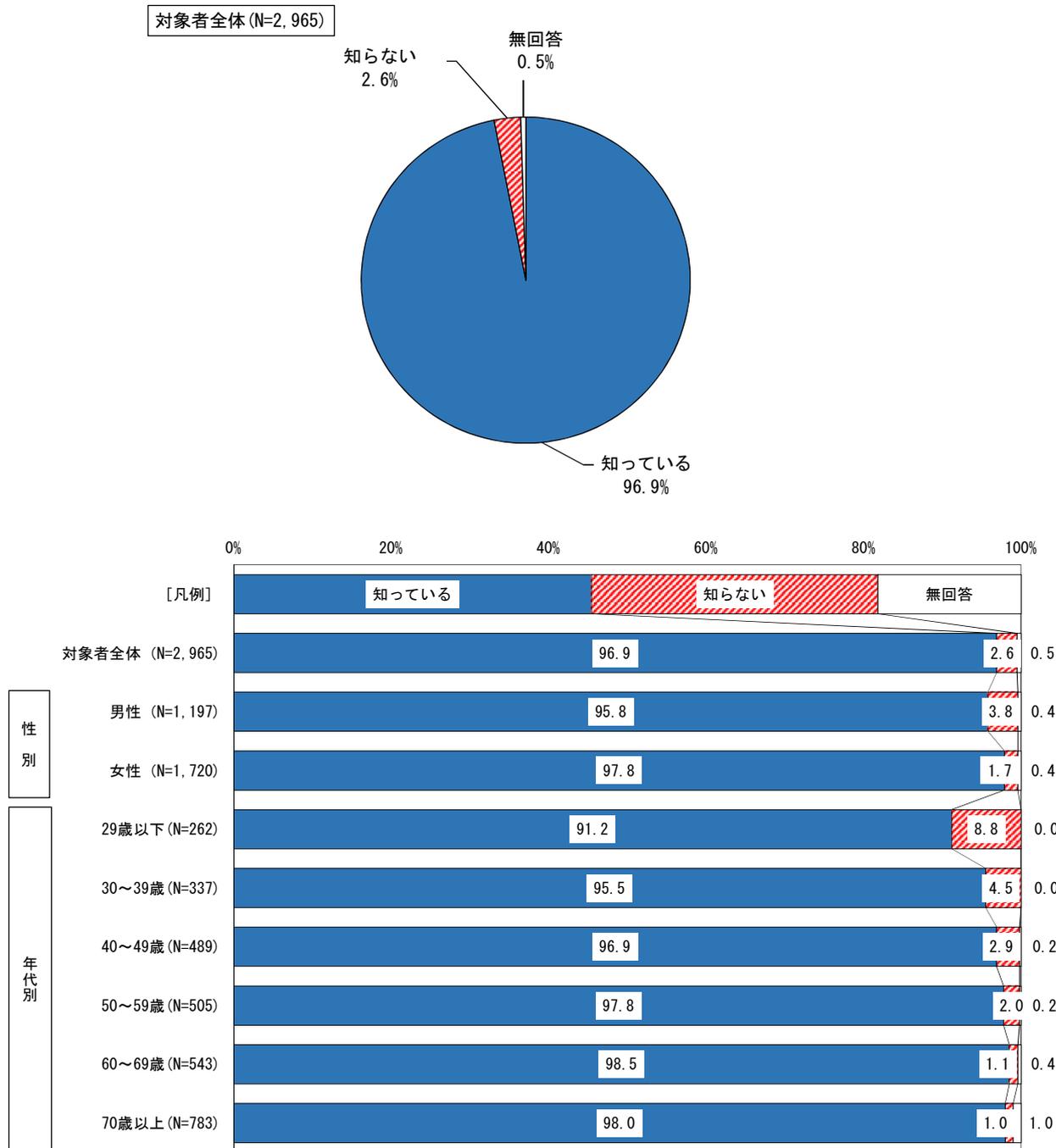
【性別】 「実践している」は、男性で 78.7%と、女性の 62.0%より 16.7 ポイント高くなっている。

【年代別】 「実践している」は、50 歳代(79.4%)で最も高く、最も低い 29 歳以下(35.1%)とは、44.3 ポイントの差となっている。

◇ごみは収集日当日の朝、8時30分までに出すことの認知度

問11 あなたは、ごみの排出ルールとして、「ごみは収集日当日の朝、8時30分までに出す（前日の夜に出さない）」ことを知っていますか。

冬のルールやマナーとして「ごみは収集日当日の朝、8時30分までに出す」ことを「知っている」人は96.9%



【全体】 ごみは収集日当日の朝、8時30分までに出すことの認知度は、「知っている」が96.9%、「知らない」2.6%となっている。

【性別】 男女で大きな差は見られない。

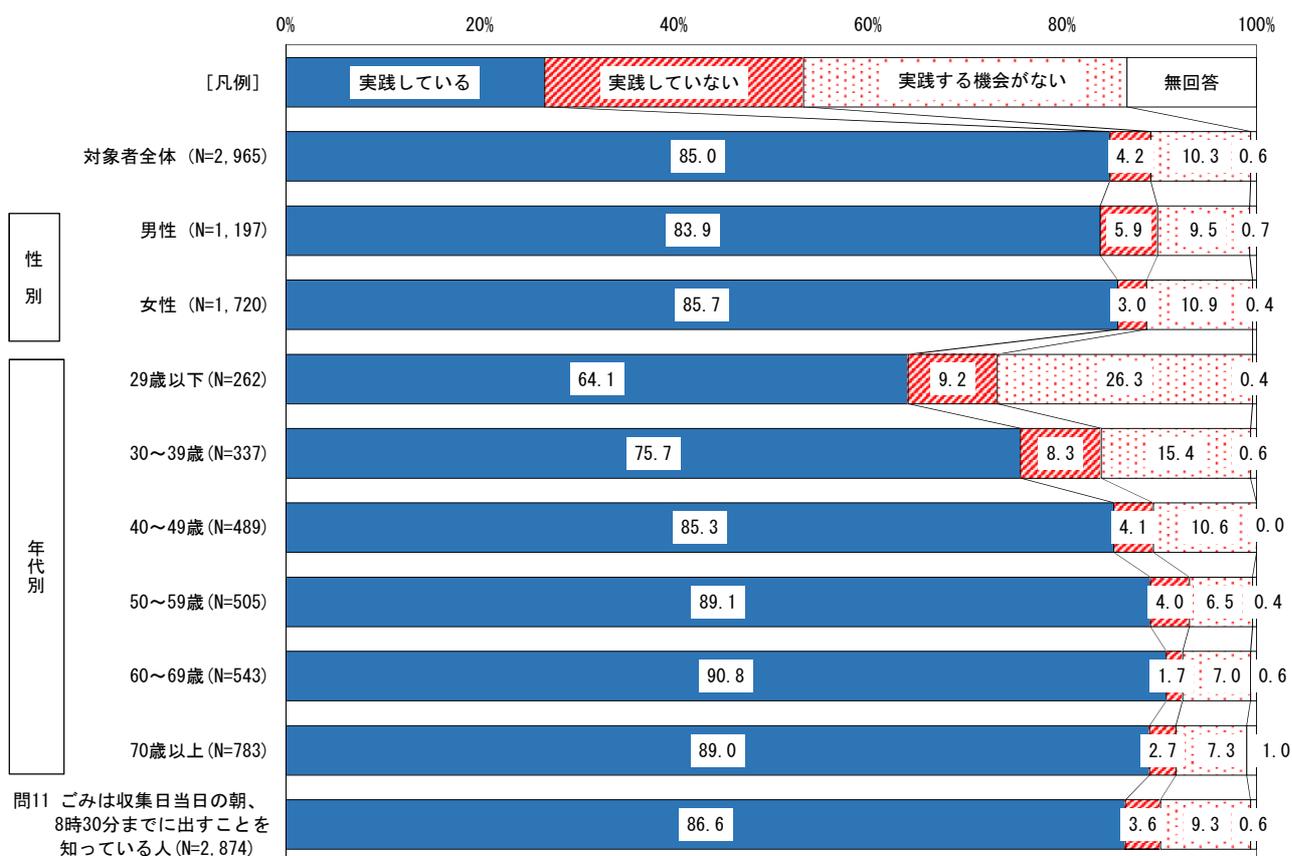
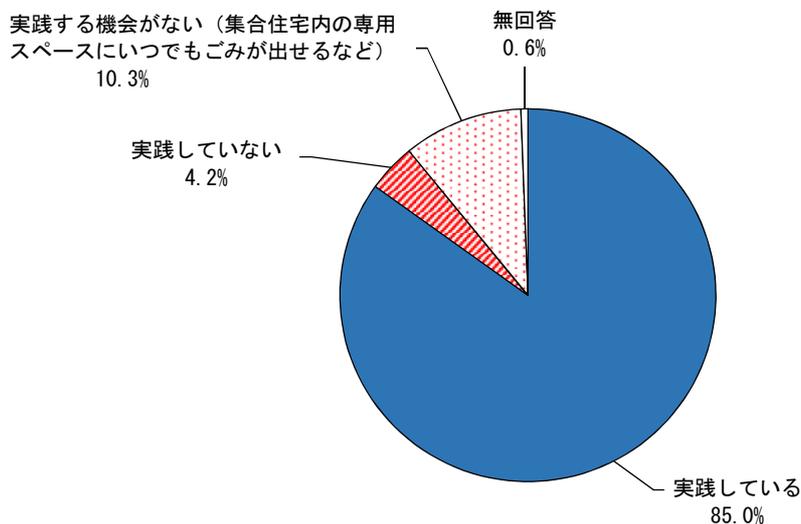
【年代別】 「知っている」は、60歳代(98.5%)で最も高く、次いで70歳以上(98.0%)、50歳代(97.8%)となっている。

◇ごみは収集日当日の朝、8時30分までに出すことを実践しているか否か

問12 あなたは、ごみの排出ルールとして「ごみは収集日当日の朝、8時30分までに出す（前日の夜に出さない）」ことを実践していますか。

冬のルールやマナーとして「ごみは収集日当日の朝、8時30分までに出す」ことを「実践している」人は85.0%

対象者全体(N=2,965)



【全体】 ごみは収集日当日の朝、8時30分までに出すことを実践しているか否かは、「実践している」が85.0%、「実践していない」が4.2%、「実践する機会がない」が10.3%となっている。

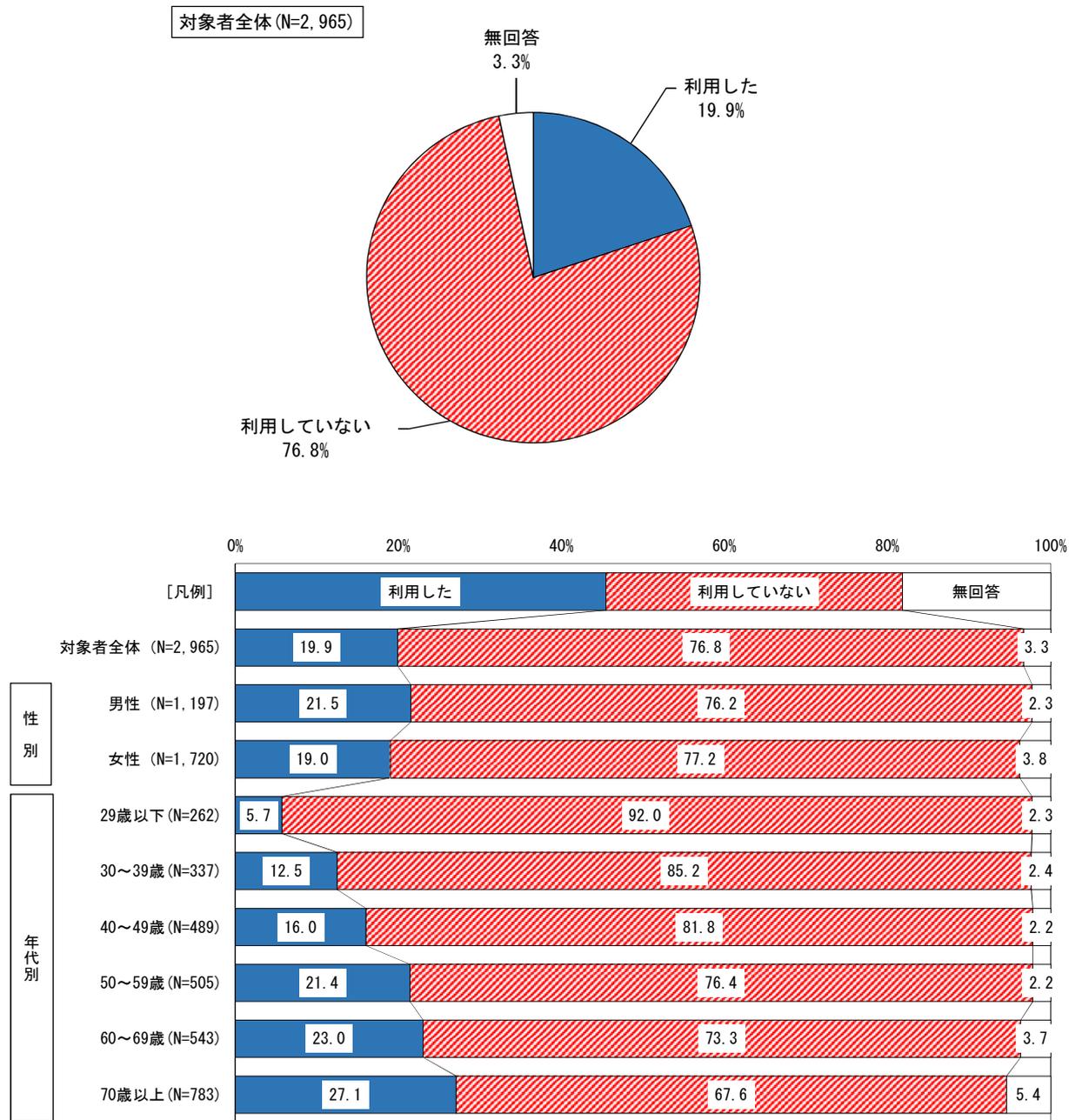
【性別】 男女で大きな差は見られない。

【年代別】 「実践している」は、60歳代(90.8%)で最も高く、最も低い29歳以下(64.1%)とは、26.7ポイントの差となっている。

◇民間企業などによる有料除排雪サービスの利用有無

問13 あなたは、昨年度の冬に自宅前の雪処理のため、民間企業などによる有料除排雪サービス（福祉除雪を除く）を利用しましたか。

昨年度の冬に民間企業などによる有料除排雪サービスを「利用した」人は19.9%



【全体】民間企業などによる有料除排雪サービスの利用有無は、「利用した」が19.9%、「利用していない」が76.8%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「利用した」は、年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

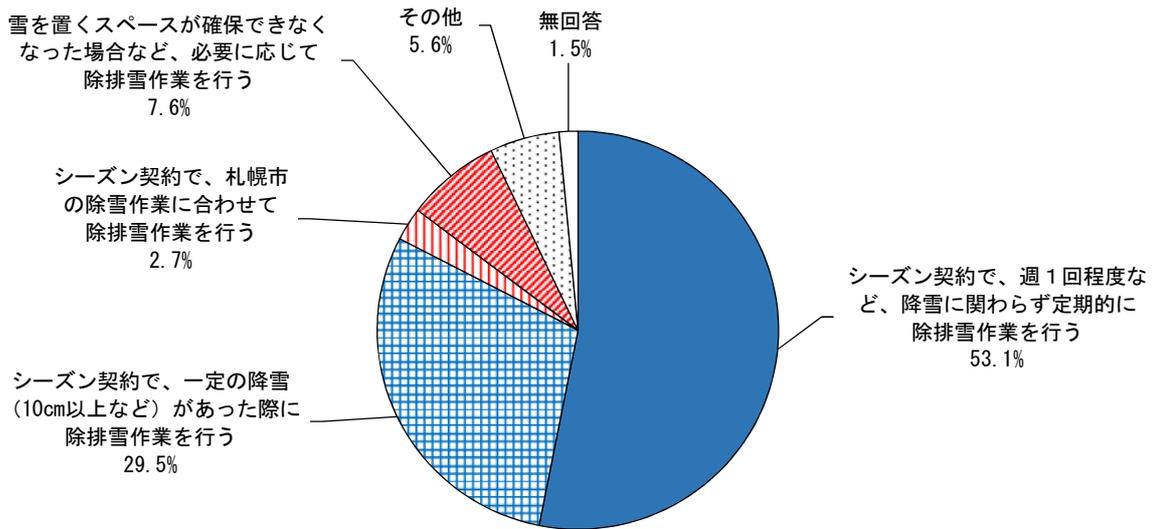
◇利用した有料除雪サービスの内容

《問13で「1 利用した」と答えた方にお聞きします。》

問13-1 あなたが昨年度の冬に利用した有料除排雪サービスの作業はなんですか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

昨年度の冬に利用した有料除雪サービスは「シーズン契約で、週1回程度など、降雪に関わらず定期的に除排雪作業を行う」が53.1%

対象者全体(N=590)



	対象者数	排雪作業を行わず週1回程度除排雪作業を行う	シーズン契約で、一定の降雪(10cm以上など)があった際に除排雪作業を行う	シーズン契約で、札幌市の除雪作業に合わせて除排雪作業を行う	雪を置くスペースが確保できなかった場合など、必要に応じて除排雪作業を行う	その他	無回答
対象者全体	590	53.1	29.5	2.7	7.6	5.6	1.5
性別							
男性	257	50.6	31.5	2.7	9.3	4.7	1.2
女性	326	55.2	27.9	2.5	6.4	6.4	1.5
年代別							
29歳以下	15	66.7	20.0	6.7	-	6.7	-
30～39歳	42	57.1	31.0	2.4	2.4	7.1	-
40～49歳	78	52.6	33.3	-	9.0	5.1	-
50～59歳	108	51.9	29.6	1.9	8.3	8.3	-
60～69歳	125	56.0	30.4	2.4	6.4	4.8	-
70歳以上	212	51.4	27.8	3.3	9.0	4.7	3.8

■ 対象者全体の値と比較し10%以上高い
 □ 対象者全体の値と比較し10%以上低い

【全体】 利用した有料除雪サービスの内容は、「シーズン契約で、週1回程度など、降雪に関わらず定期的に除排雪作業を行う」が 53.1%、「シーズン契約で、一定の降雪があった際に除排雪作業を行う」が 29.5%、「雪を置くスペースが確保できなかった場合など、必要に応じて除排雪作業を行う」が 7.6%、「シーズン契約で、札幌市の除雪作業に合わせて除排雪作業を行う」が 2.7%となっている。

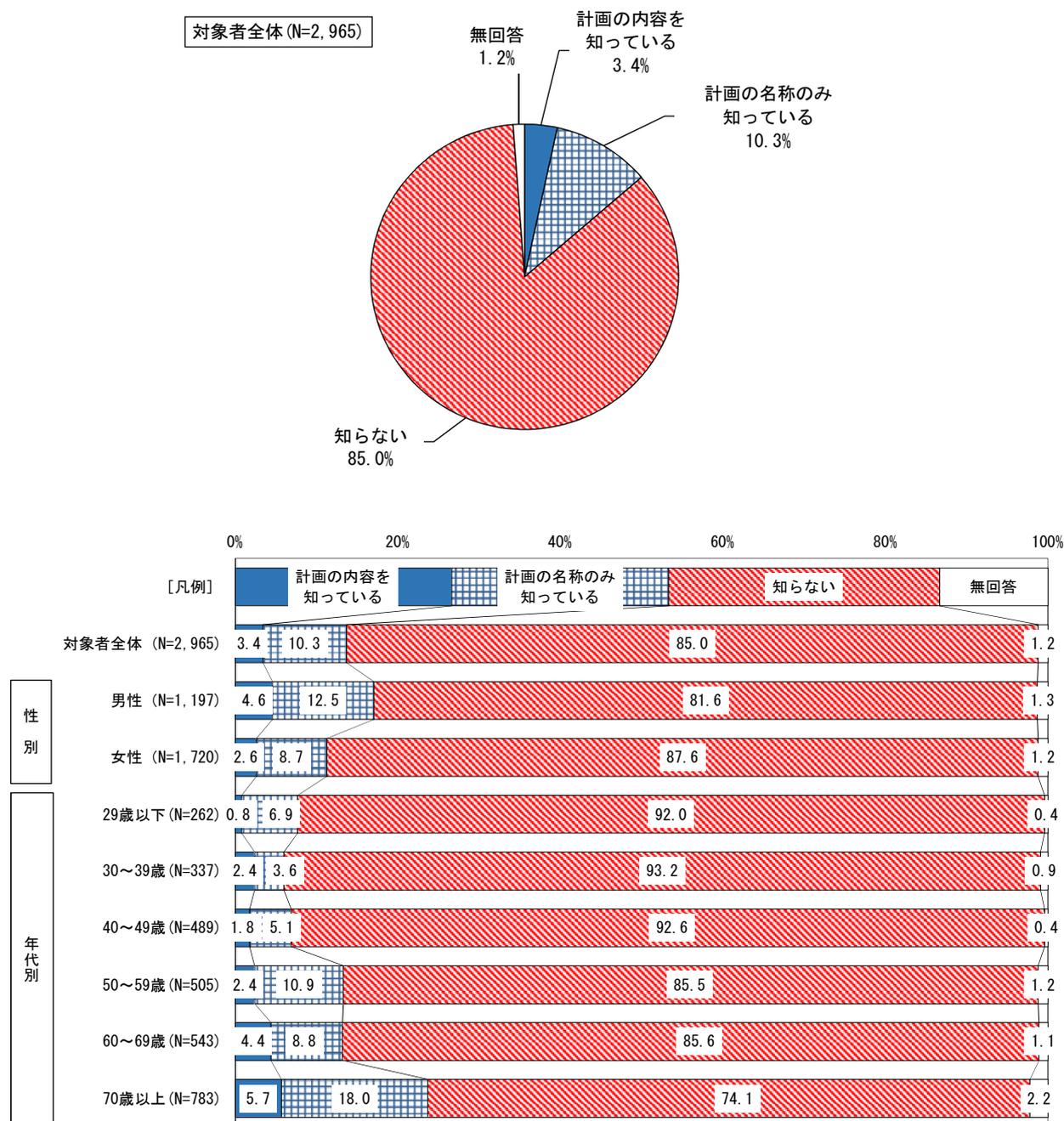
【性別】 男女で大きな差は見られない。

◇「札幌市冬のみちづくりプラン 2018」の認知度

問 1 4 あなたは、平成 30 年（2018 年）12 月に策定した、今後 10 年間の雪対策の基本計画「札幌市冬のみちづくりプラン 2018」を知っていますか。

「札幌市冬のみちづくりプラン 2018」を“知っている”人は 13.8%

※“知っている”（「計画の内容を知っている」+「計画の名称のみ知っている」）



【全 体】「札幌市冬のみちづくりプラン 2018」の認知度は、「計画の内容を知っている」が 3.4%、「計画の名称のみ知っている」が 10.3%、合わせると 13.8%となっている。一方、「知らない」が 85.0%となっている。

【性 別】“知っている”は、男性で 17.1%と、女性の 11.3%より 5.8 ポイント高くなっている。

【年代別】“知っている”は、70 歳以上 (23.8%) で最も高く、最も低い 30 歳代 (5.9%) とは、17.9 ポイントの差となっている。

(2) 野外教育事業について

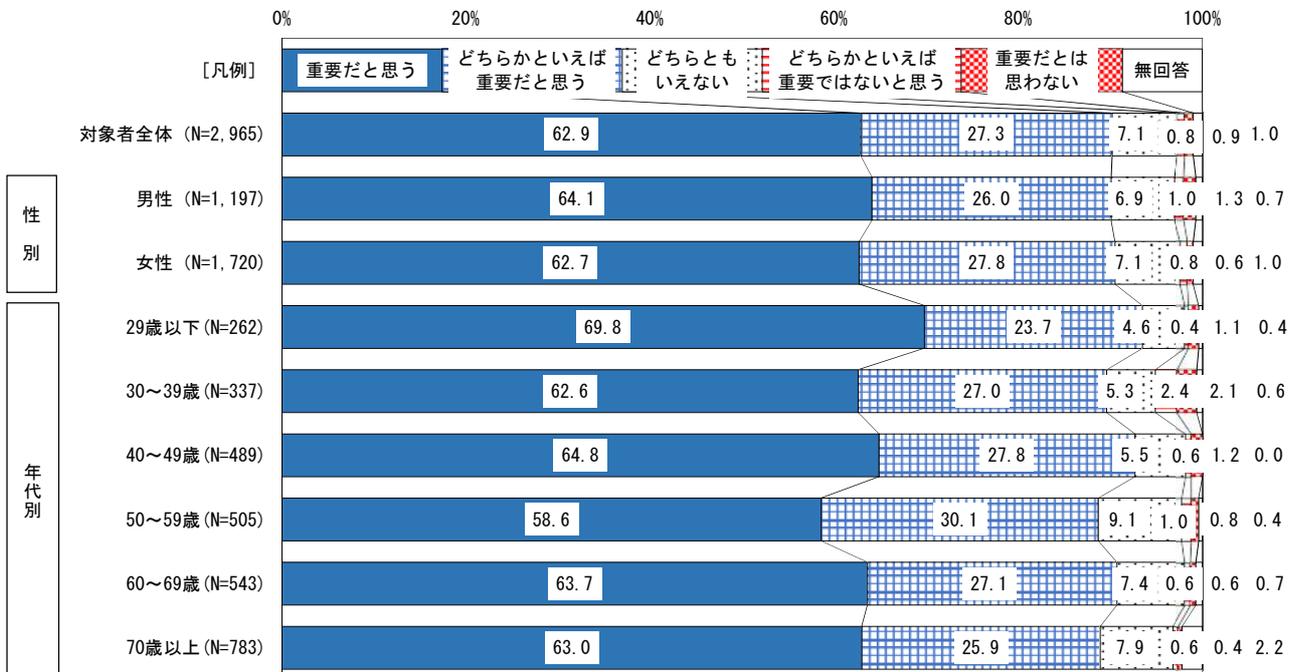
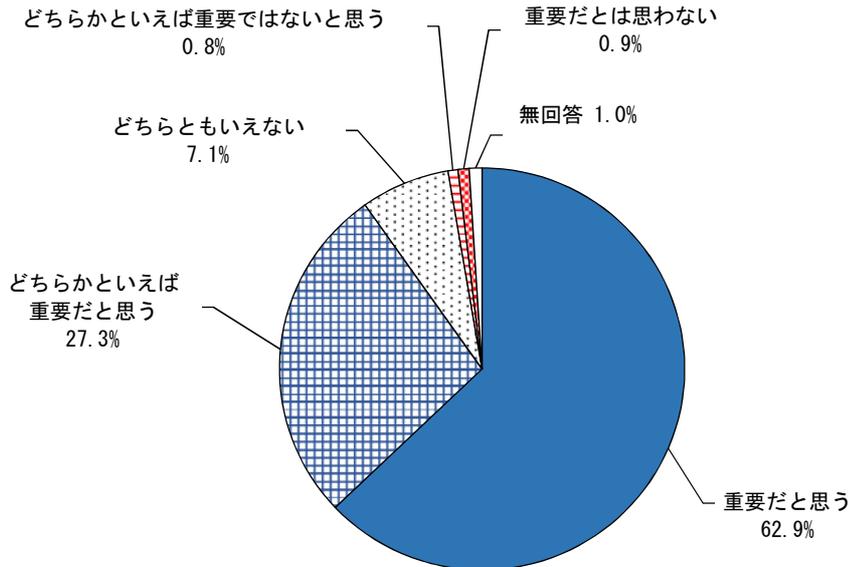
◇ 自然体験活動が子どもの心身の成長にとって重要か否か

問15 あなたは、自然体験活動が子どもの心身の成長にとって重要だと思いますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

自然体験活動が子どもの心身の成長にとって“重要だと思う”人は90.2%

※“重要だと思う”(「重要だと思う」+「どちらかといえば重要だと思う」)

対象者全体 (N=2,965)



【全体】 自然体験活動が子どもの心身の成長にとって重要か否かは、「重要だと思う」が 62.9%、「どちらかといえば重要だと思う」が 27.3%、合わせると 90.2%となっている。一方、「どちらかといえば重要ではないと思う」が 0.8%、「重要だとは思わない」が 0.9%、合わせると 1.7%となっている。なお、「どちらともいえない」が 7.1%となっている。

【性別】 男女で大きな差は見られない。

【年代別】 “重要だと思う”は、29歳以下(93.5%)で最も高く、次いで40歳代(92.6%)、60歳代(90.8%)となっている。

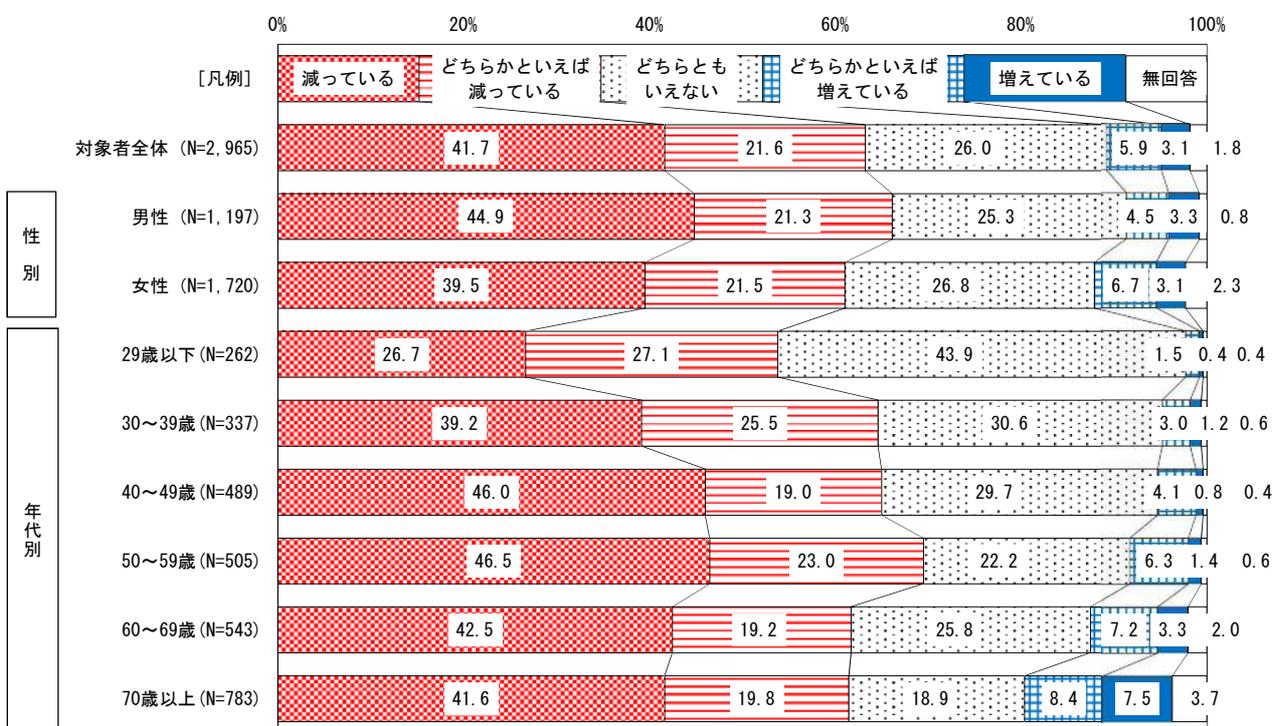
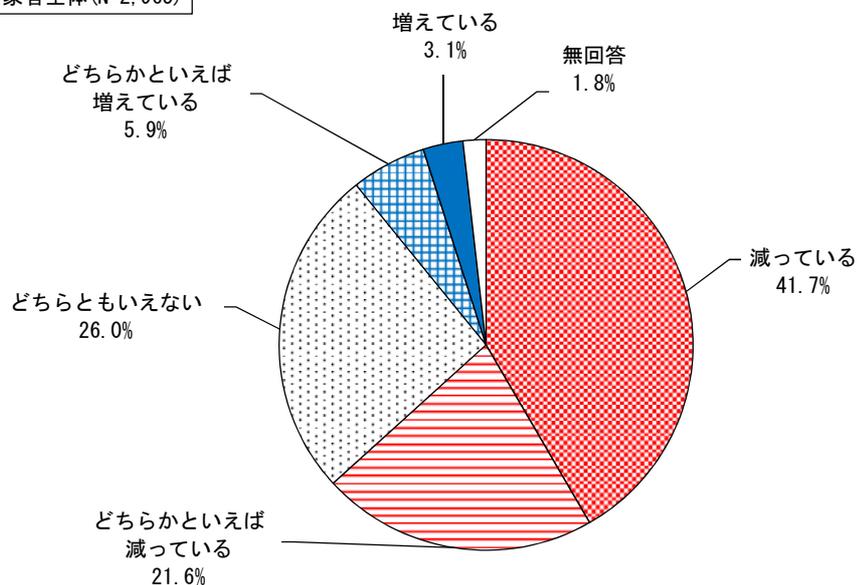
◇子どもの自然体験活動の機会

問16 あなたは、現在の子どもたちの自然体験活動の機会が、あなたが子どものころと比べて減っていると感じますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

子どもの自然体験活動の機会が“減っている”と感じる人は63.2%

※“減っている”(「減っている」+「どちらかといえば減っている」)

対象者全体(N=2,965)



【全体】子どもの自然体験活動の機会は、「減っている」が41.7%、「どちらかといえば減っている」が21.6%、合わせると63.2%となっている。一方、「どちらかといえば増えている」が5.9%、「増えている」が3.1%、合わせると9.0%となっている。なお、「どちらともいえない」が26.0%となっている。

【性別】“減っている”は、男性で66.2%と、女性の61.0%より5.2ポイント高くなっている。

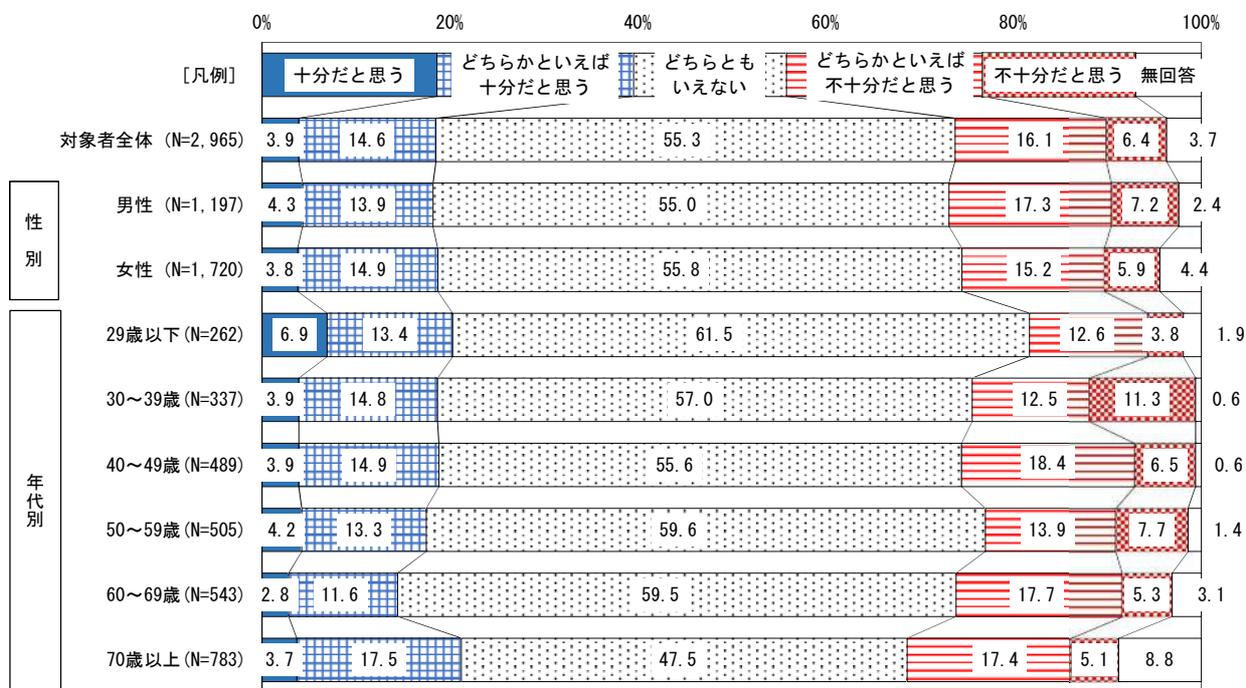
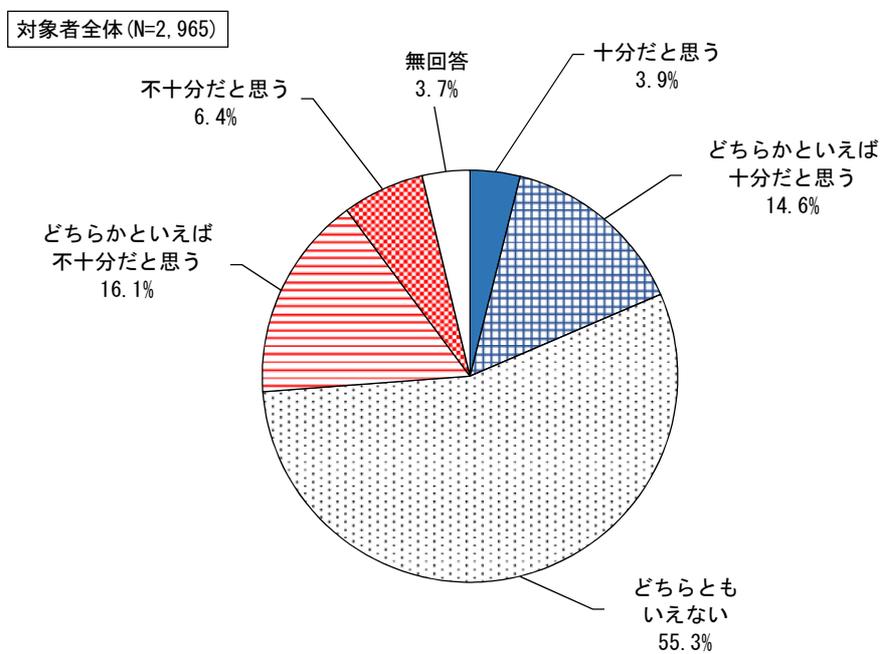
【年代別】“減っている”は、50歳代(69.5%)で最も高く、次いで40歳代(65.0%)、30歳代(64.7%)となっている。

◇子どもの自然体験活動の機会が十分か否か

問17 あなたは、札幌市の子どもの自然体験活動の機会について、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。

子どもの自然体験活動の機会が“十分だと思う”人は18.5%

※“十分だと思う”(「十分だと思う」+「どちらかといえば十分だと思う」)



【全体】子どもの自然体験活動の機会は、「十分だと思う」が3.9%、「どちらかといえば十分だと思う」が14.6%、合わせると18.5%となっている。一方、「どちらかといえば不十分だと思う」が16.1%、「不十分だと思う」が6.4%、合わせると22.5%となっている。なお、「どちらともいえない」が55.3%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

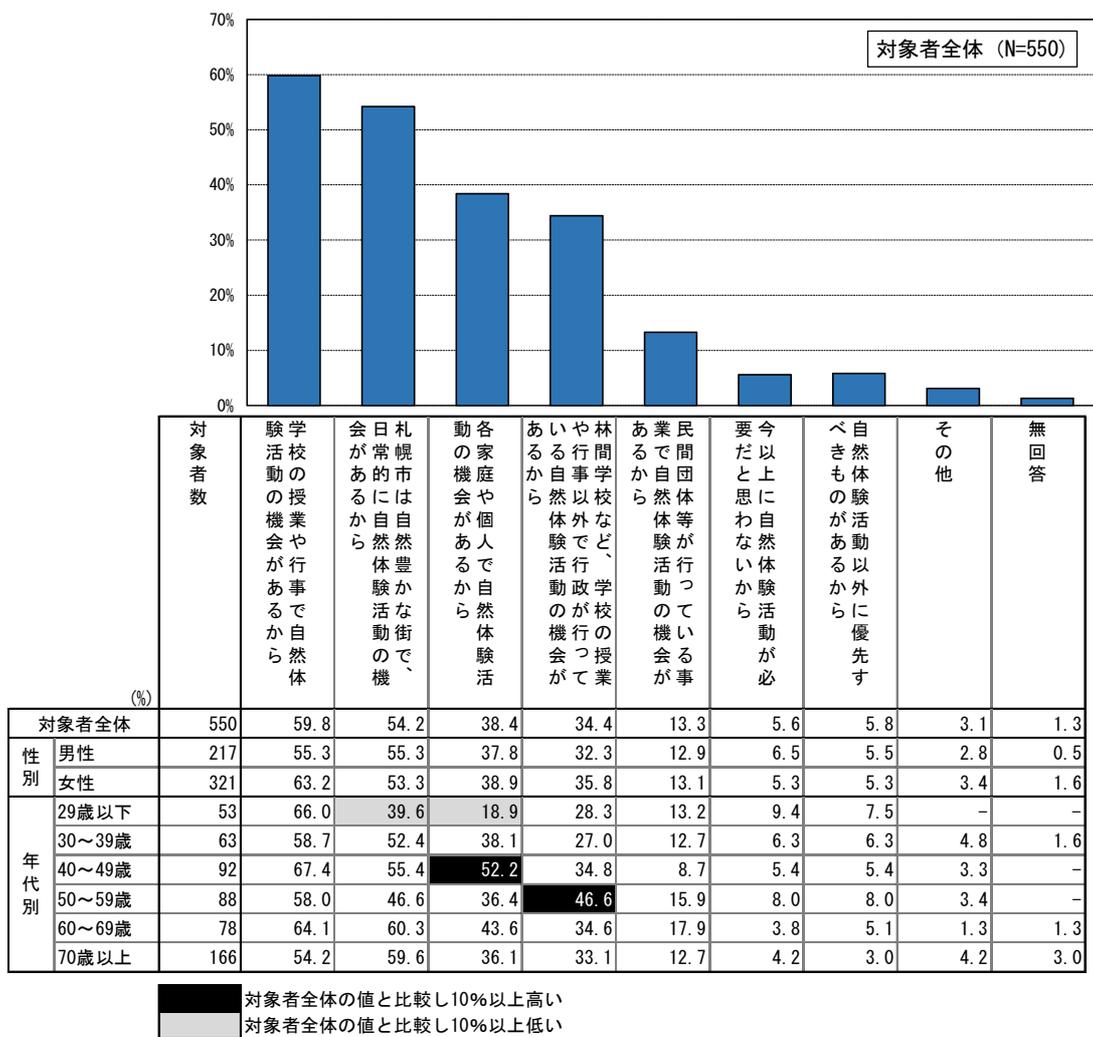
【年代別】“十分だと思う”は、70歳以上(21.2%)で最も高く、次いで29歳以下(20.2%)、40歳代(18.8%)となっている。

◇子どもの自然体験活動の機会が十分だと思理由

《問17で「1 十分だと思う」、「2 どちらかといえば十分だと思う」と答えた方にお聞きします。》

問17-1 あなたが、十分だと思う理由はなんですか。あてはまるものいくつでも○をつけてください。

子どもの自然体験活動が十分だと思う理由は「学校の授業や行事で自然体験活動の機会があるから」が59.8%



【全体】子どもの自然体験活動が十分だと思う理由は、「学校の授業や行事で自然体験活動の機会があるから」が59.8%、「札幌市は自然豊かな街で、日常的に自然体験活動の機会があるから」が54.2%、「各家庭や個人で自然体験活動の機会があるから」が38.4%となっている。

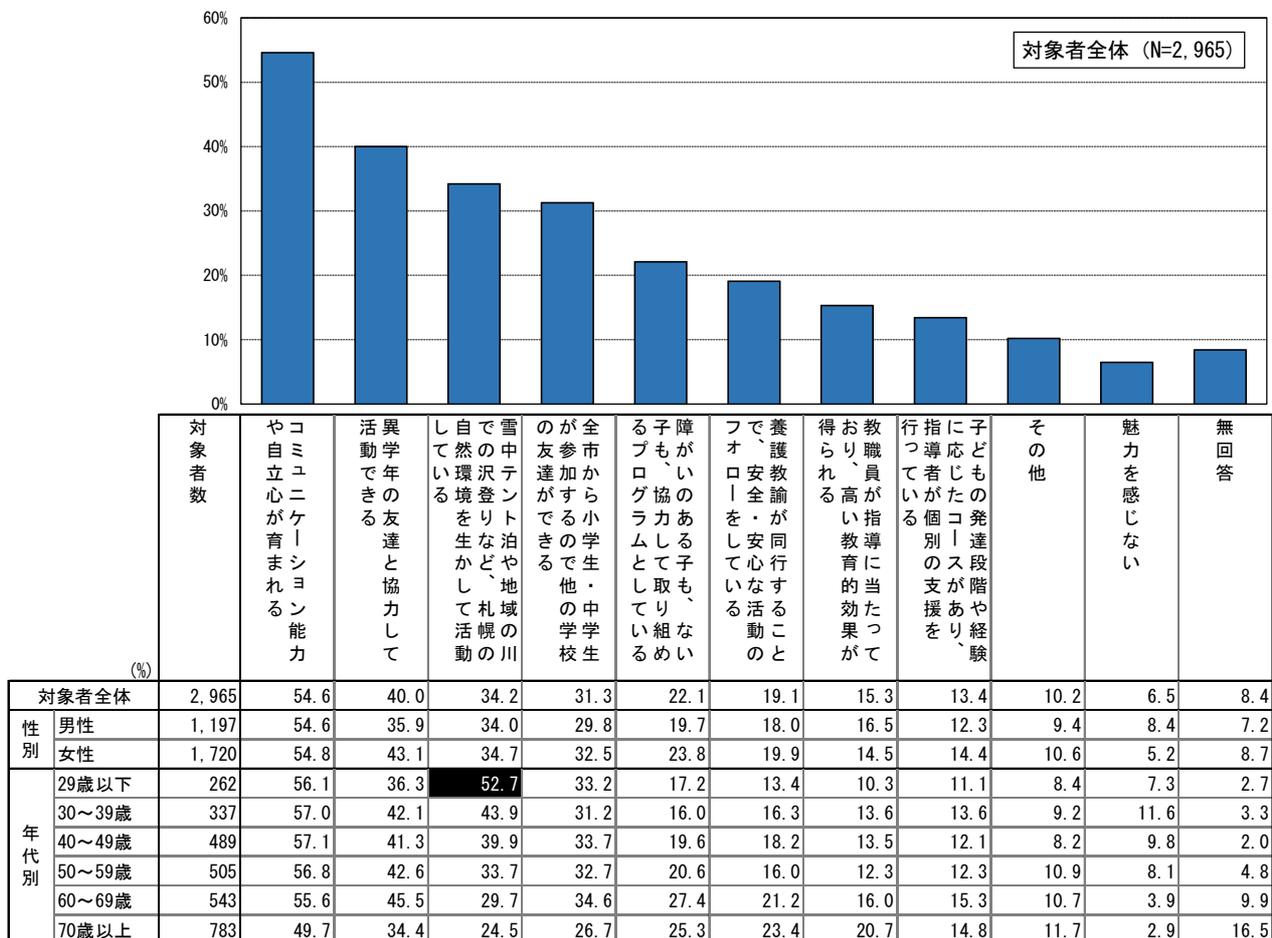
【性別】「学校の授業や行事で自然体験活動の機会があるから」は、女性で63.2%と、男性の55.3%より7.9ポイント高くなっている。

【年代別】「各家庭や個人で自然体験活動の機会があるから」は、40歳代(52.2%)で最も高く、最も低い29歳以下(18.9%)とは、33.3ポイントの差となっている。

◇札幌林間学校のどのようなところに魅力を感じるか

問18 あなたは、「札幌市林間学校」のどのようなところに魅力を感じますか。あてはまるものいくつでも○をつけてください。

札幌林間学校の魅力は「コミュニケーション能力や自立心が育まれる」と感じる人が54.6%



■ 対象者全体の値と比較し10%以上高い
 □ 対象者全体の値と比較し10%以上低い

【全体】札幌林間学校のどのようなところに魅力を感じるかは、「コミュニケーション能力や自立心が育まれる」が54.6%、「異学年の友達と協力して活動できる」が40.0%、「雪中テント泊や地域の川での沢登りなど、札幌の自然環境を生かして活動している」が34.2%となっている。

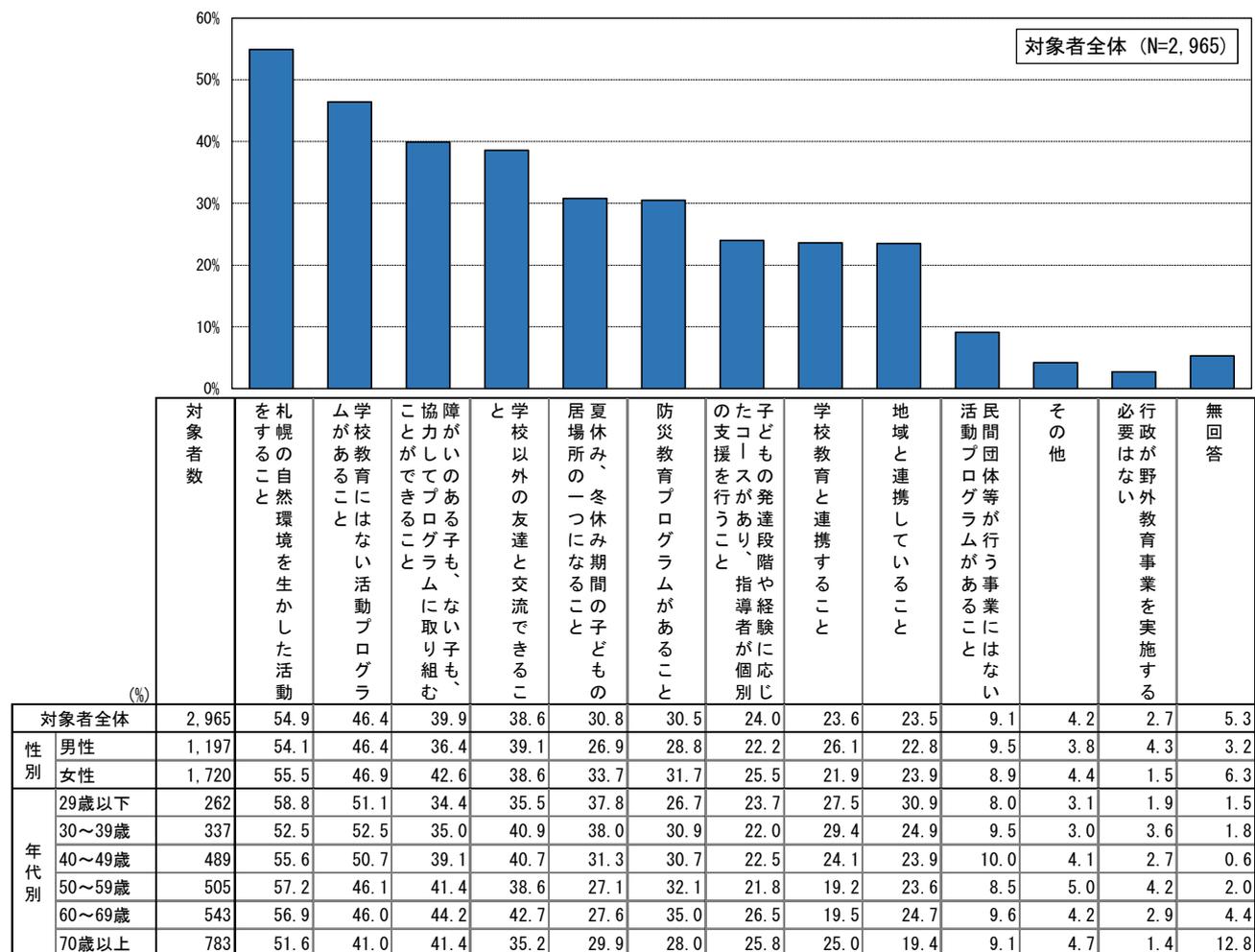
【性別】「異学年の友達と協力して活動できる」は、女性で43.1%と、男性の35.9%より7.2ポイント高くなっている。

【年代別】「雪中テント泊や地域の川での沢登りなど、札幌の自然環境を生かして活動している」は、29歳以下(52.7%)で最も高く、最も低い70歳以上(24.5%)とは、28.2ポイントの差となっている。

◇行政が実施する野外教育事業で重要だと思うこと

問19 あなたは、行政が実施する野外教育事業においては、どのようなことが重要だと思いますか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

行政が実施する野外教育事業において「札幌の自然環境を生かした活動をする」が重要だと感じる人は 54.9%



■ 対象者全体の値と比較し10%以上高い
 □ 対象者全体の値と比較し10%以上低い

【全体】 行政が実施する野外教育事業で重要だと思うことは、「札幌の自然環境を生かした活動をする」が54.9%、「学校教育にはない活動プログラムがあること」が46.4%、「障がいのある子ども、ない子ども、協力してプログラムに取り組むことができること」が39.9%となっている。

【性別】 「障がいのある子ども、ない子ども、協力してプログラムに取り組むことができること」、「夏休み、冬休み期間の子どもの居場所の一つになること」は、女性が男性より5.0ポイント以上高くなっている。

【年代別】 「札幌の自然環境を生かした活動をする」は、29歳以下(58.8%)で最も高く、次いで50歳代(57.2%)、60歳代(56.9%)となっている。

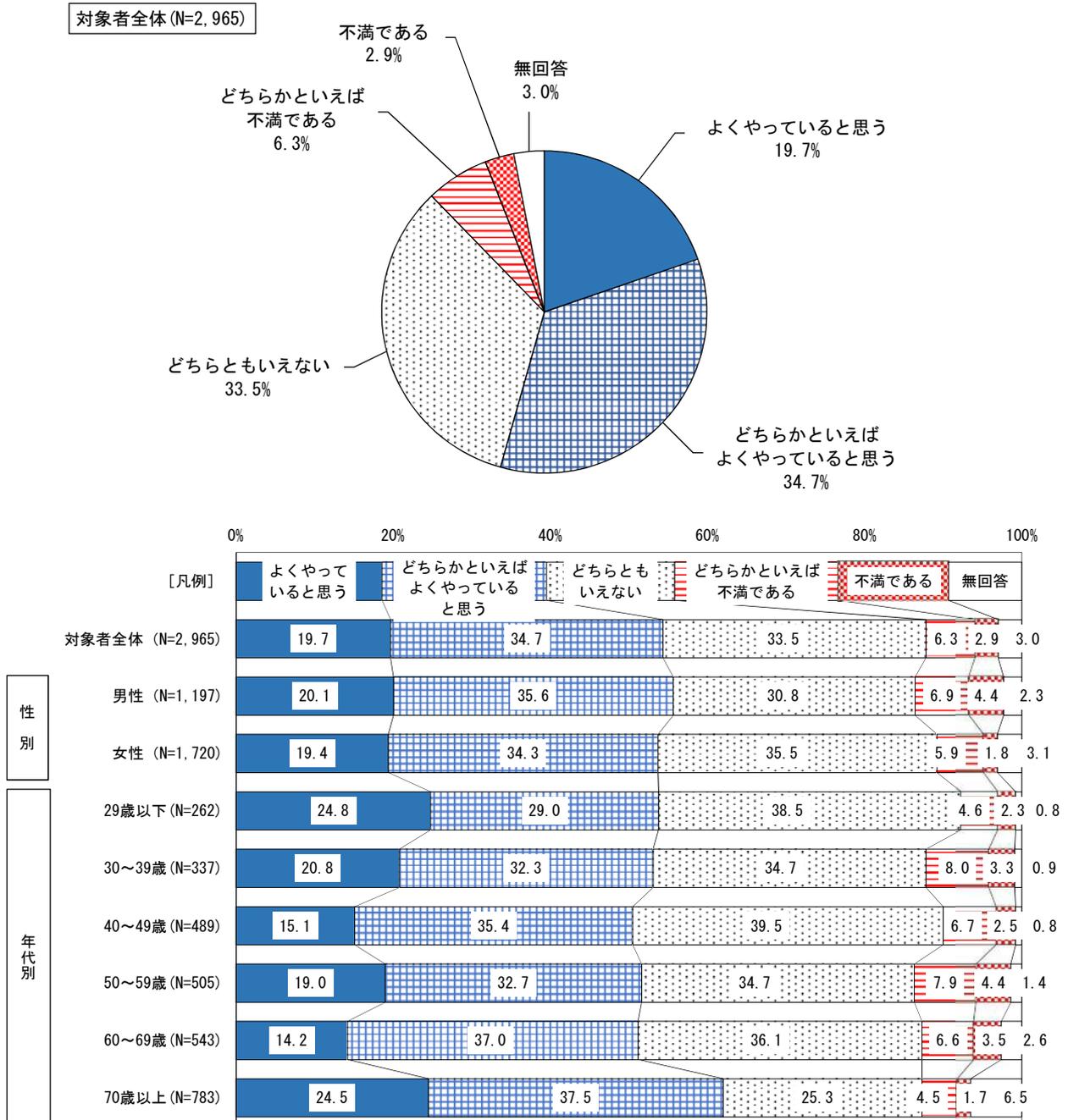
(3) 札幌市の仕事の取り組み方に対する評価について

◇市役所の仕事の取り組み方に対する全体の評価

問20 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方に対して、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54.4%

※“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】市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」が19.7%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が34.7%、合わせると54.4%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が6.3%、「不満である」が2.9%、合わせると9.2%となっている。

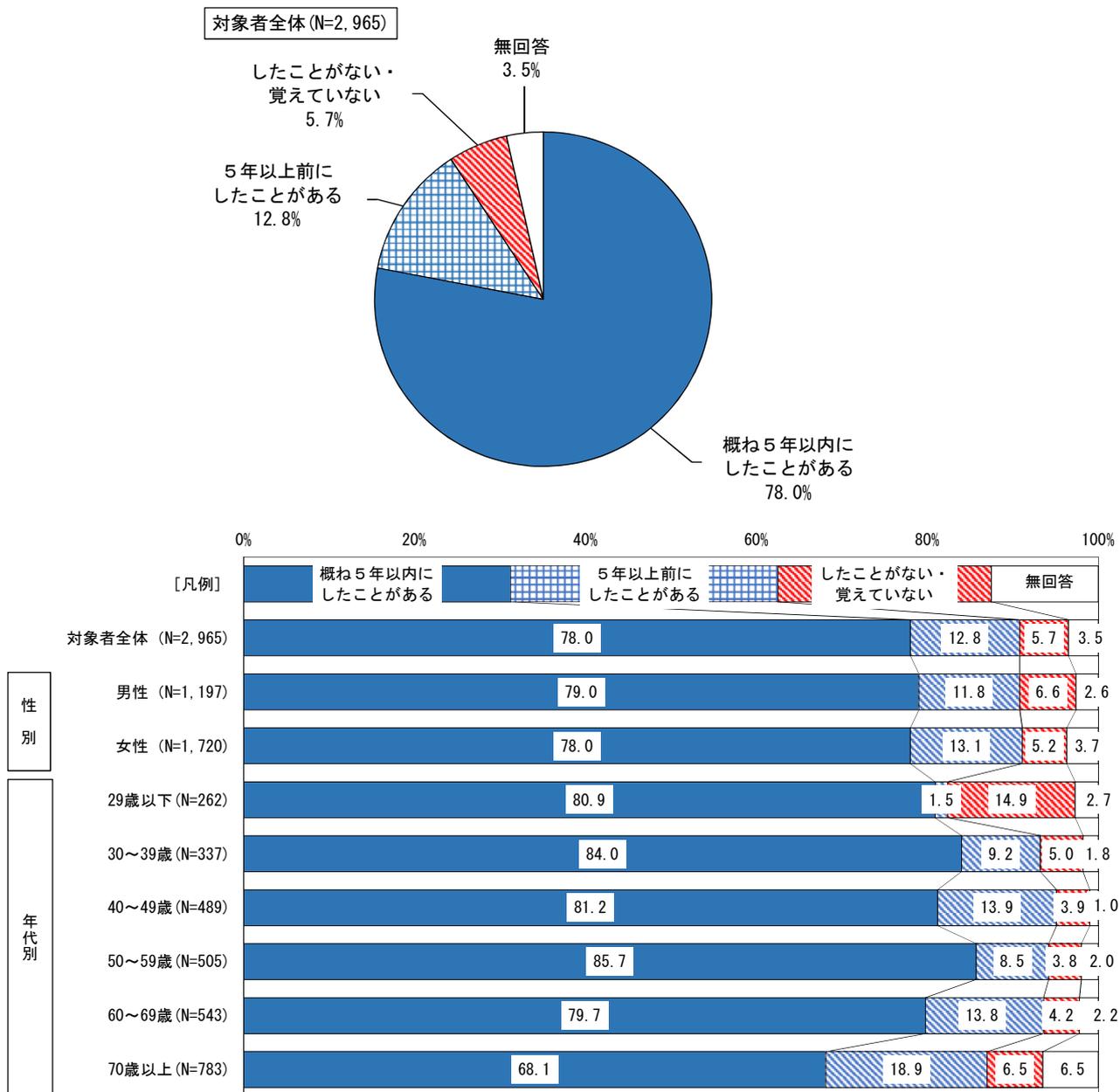
【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】“よくやっていると思う”は、70歳以上(62.1%)で最も高く、次いで29歳以下(53.8%)、30歳代(53.1%)となっている。

◇市役所や区役所での手続き経験の有無

問 2 1 過去に市役所や区役所で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78.0%



【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78.0%、「5年以上前にしたことがある」が12.8%、「したことがない・覚えていない」が5.7%となっている。

【性 別】男女で大きな差は見られない。

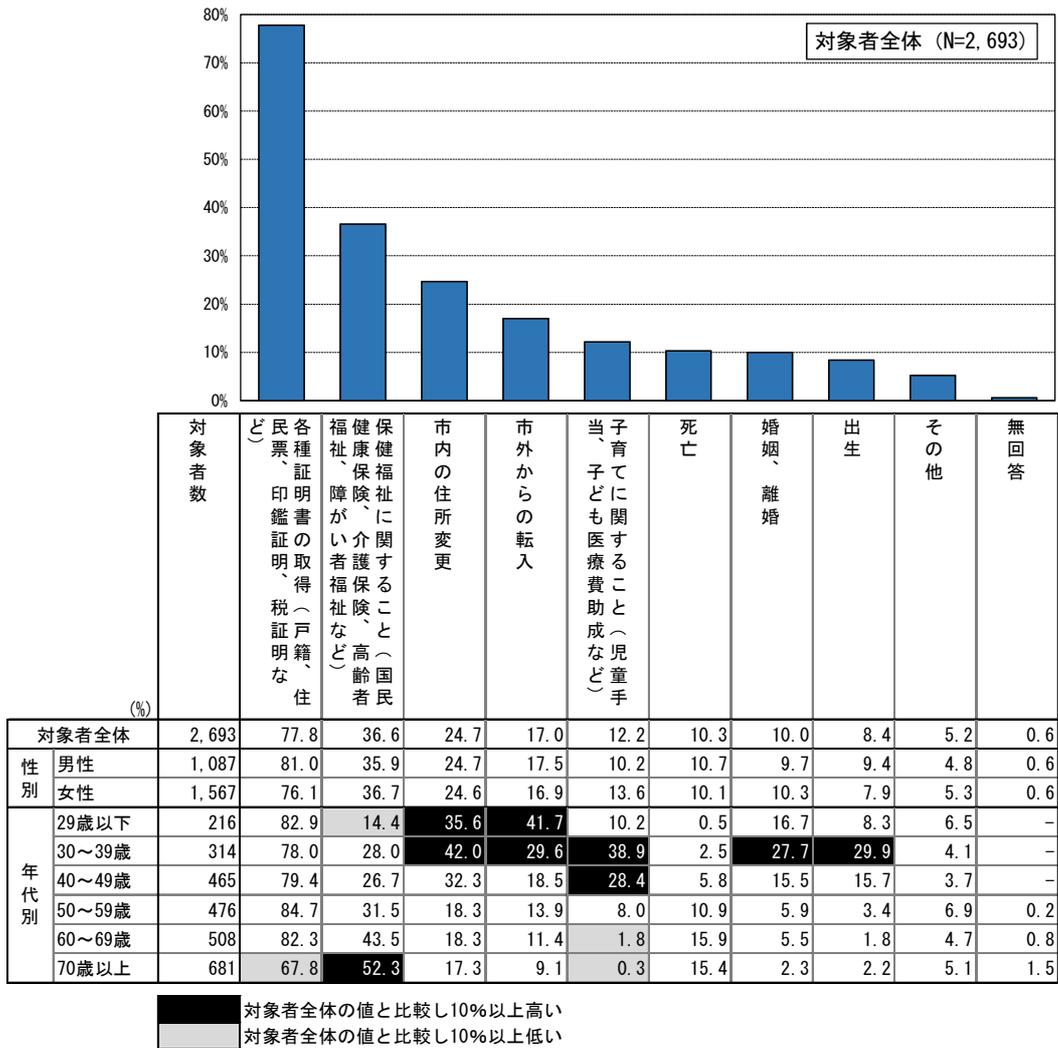
【年代別】「概ね5年以内にしたことがある」が50歳代(85.7%)で最も高く、最も低い70歳以上(68.1%)とは17.6ポイントの差となっている。

◇行ったことがある手続き

《問21で「1 概ね5年以内にしたことがある」、「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21-1 あなたは、市役所や区役所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「各種証明書の取得」を行ったことがある人は77.8%



【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77.8%、「保健福祉に関すること」が36.6%、「市内の住所変更」が24.7%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「各種証明書の取得」は、50歳代(84.7%)で最も高く、最も低い70歳以上(67.8%)とは17.6ポイントの差となっている。

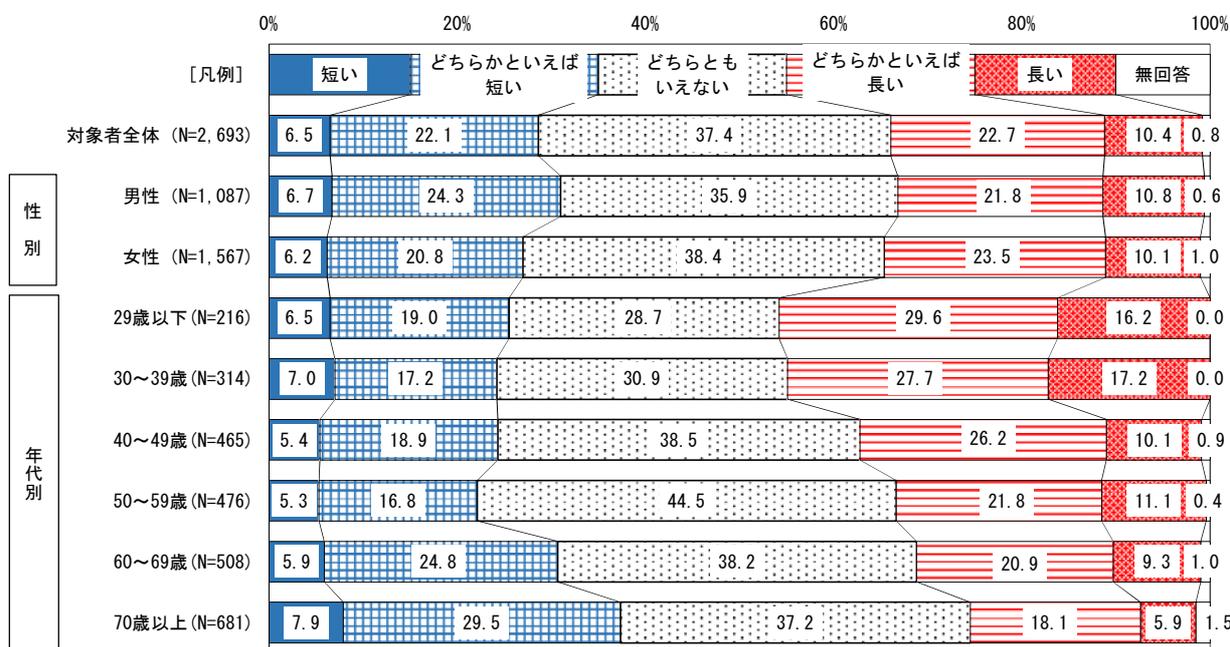
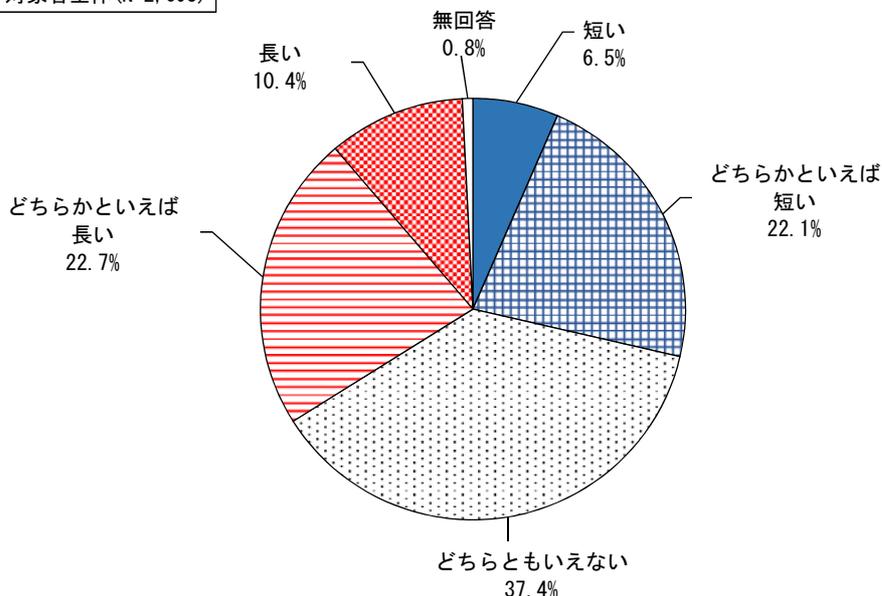
◇手続きの待ち時間に対する印象

問 2 1-2 あなたは、市役所や区役所の届出や申請などの手続きについて、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。

手続きの待ち時間について“短い”と思っている人が28.6%

※“短い”(「短い」+「どちらかといえば短い」)

対象者全体(N=2,693)



【全 体】市役所や区役所での手続きの待ち時間に対する印象について、「短い」が6.5%、「どちらかといえば短い」が22.1%、合わせると28.6%となっている。一方、「どちらかといえば長い」が22.7%、「長い」が10.4%、合わせると33.2%となっている。

【性 別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】“短い”は、70歳以上(37.4%)で最も高く、次いで60歳代(30.7%)、29歳以下(25.5%)となっている。

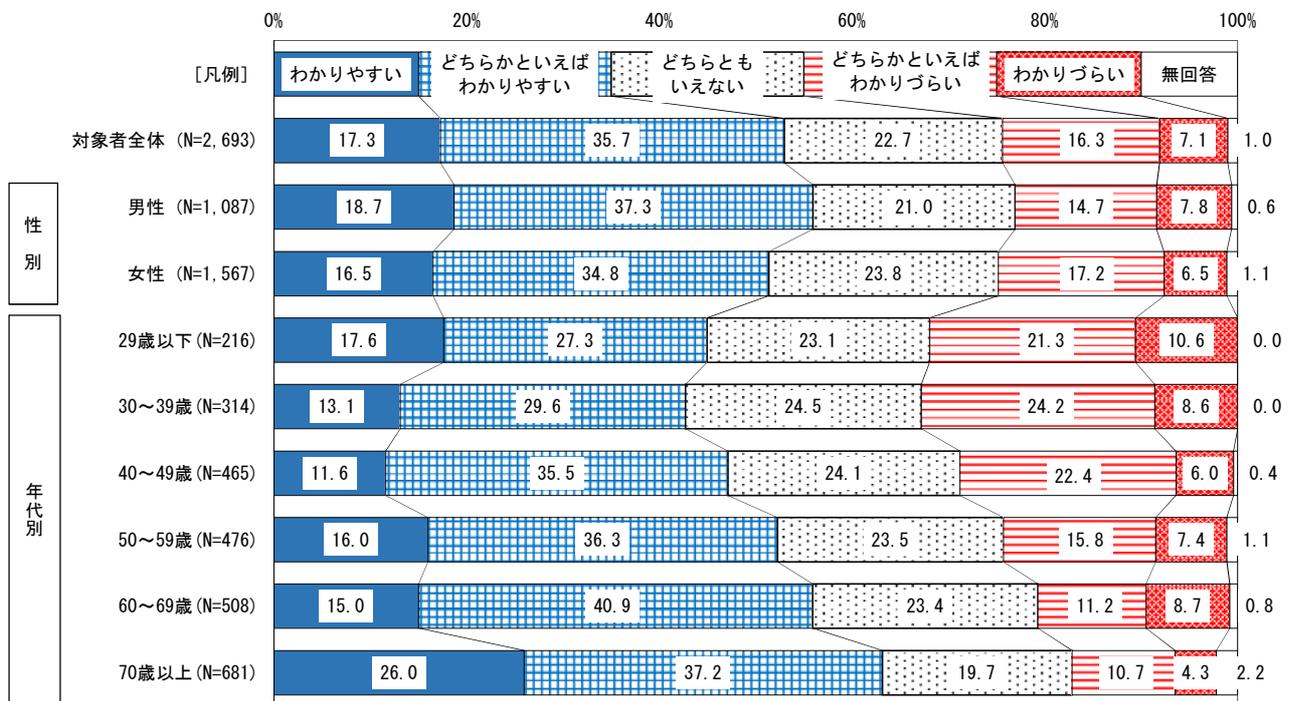
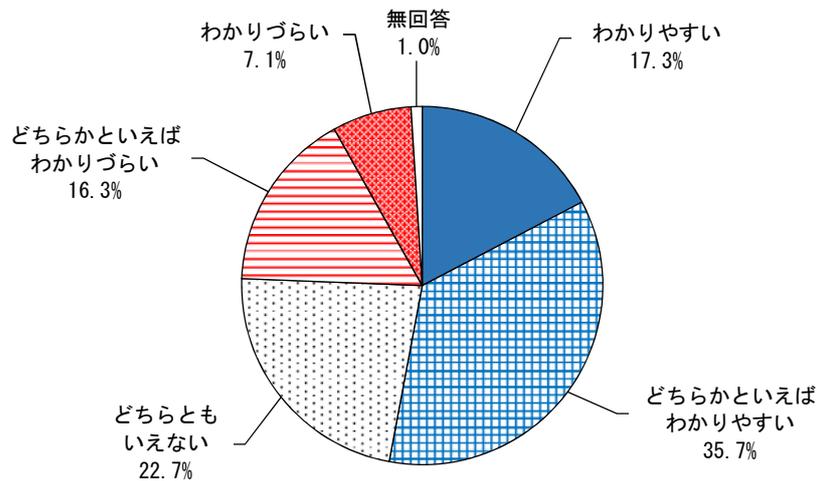
◇手続きのわかりやすさに対する印象

問 2 1-3 あなたは、市役所や区役所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について“わかりやすい”と思っている人は53.1%

※“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」)

対象者全体(N=2,693)



【全体】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について、「わかりやすい」が17.3%、「どちらかといえばわかりやすい」が35.7%、合わせると53.1%となっている。一方、「どちらかといえばわかりづらい」が16.3%、「わかりづらい」が7.1%、合わせると23.3%となっている。

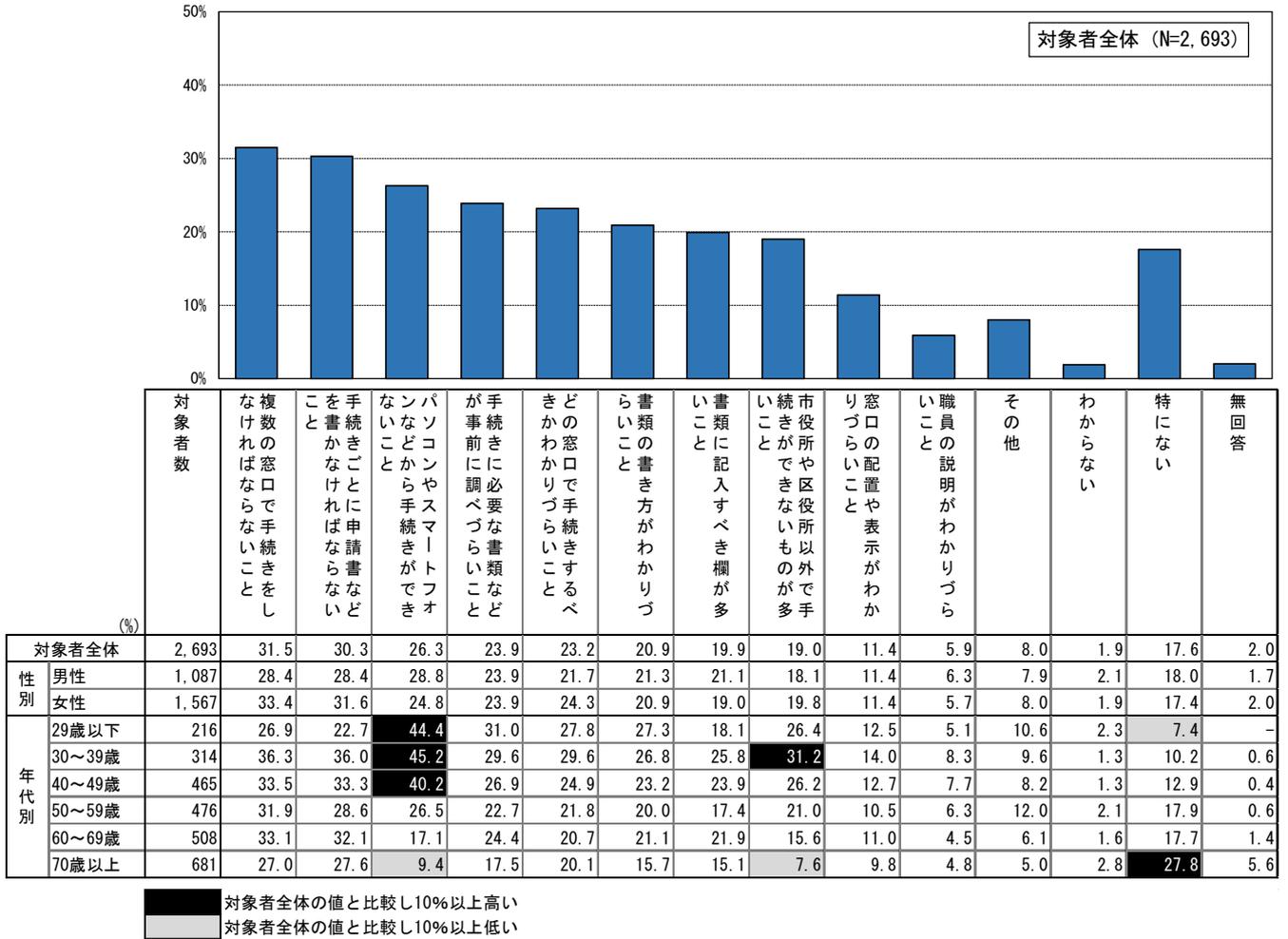
【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】“わかりやすい”は、70歳以上(63.1%)で最も高く、最も低い30歳代(42.7%)とは、20.4ポイントの差となっている。

◇改善を望む手続きの内容

問2 1-4 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31.5%



【全体】改善を望む市役所や区役所での手続きの内容について、「複数の窓口で手続きをしなければならないこと」が31.5%、「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30.3%、「パソコンやスマートフォンなどから手続きができないこと」が26.3%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、女性で33.4%と、男性の28.4%より5.0ポイント高くなっている。

【年代別】49歳以下では「パソコンやスマートフォンなどから手続きができないこと」と答えた割合が全体と比較して10.0ポイント以上高くなっている。

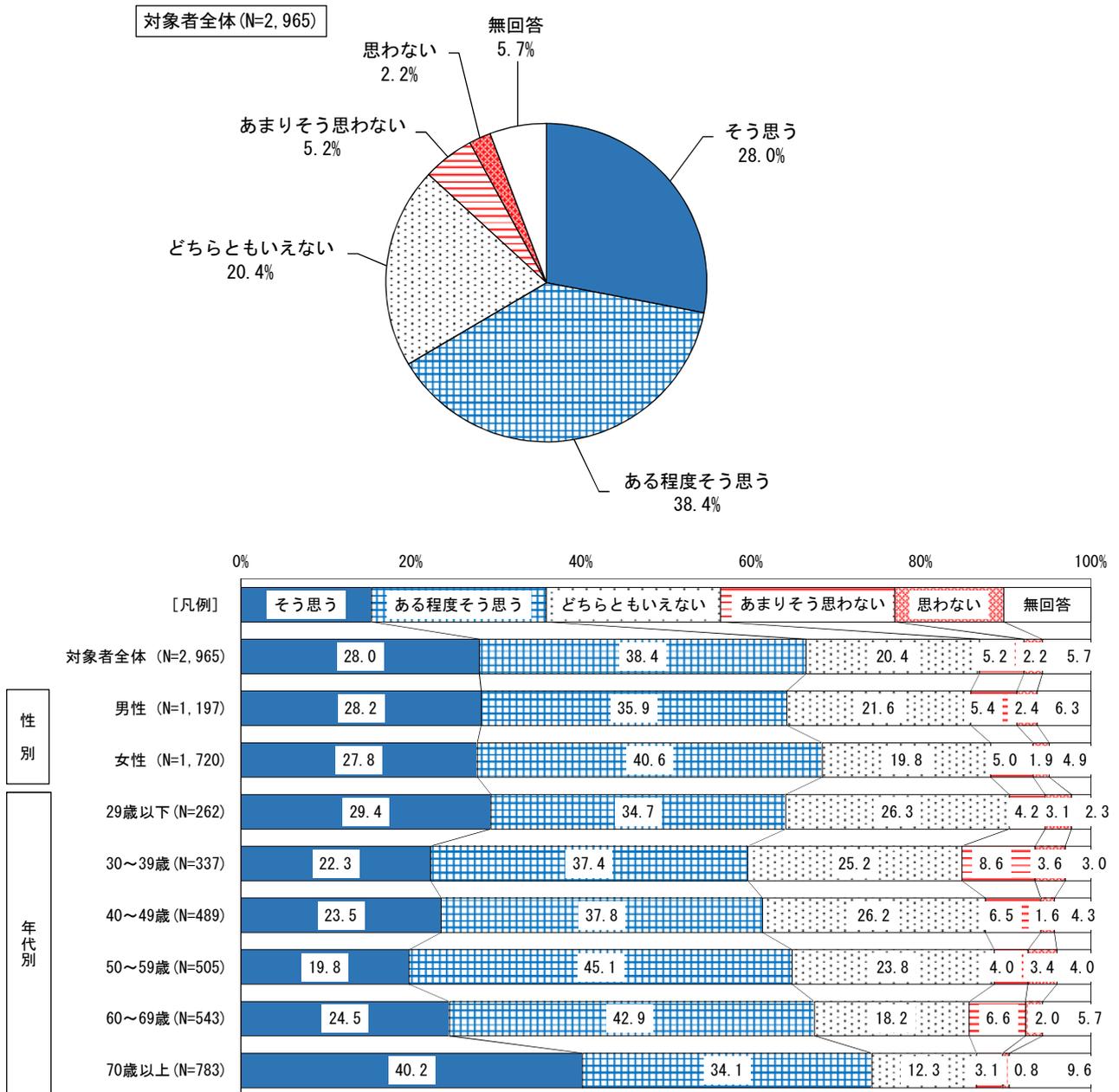
◇市役所の仕事の取り組み方に対する評価

問 2 2 あなたは、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いますか。
次のア～エのそれぞれの項目について、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“そう思う”と回答した人は66.5%

※“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」)



【全体】 窓口や電話で適切な対応を行っているかについて、「そう思う」が 28.0%、「ある程度そう思う」が 38.4%、合わせると 66.5%となっている。一方、「あまりそう思わない」が 5.2%、「思わない」が 2.2%、合わせると 7.4%となっている。

【性別】 男女で大きな差は見られない。

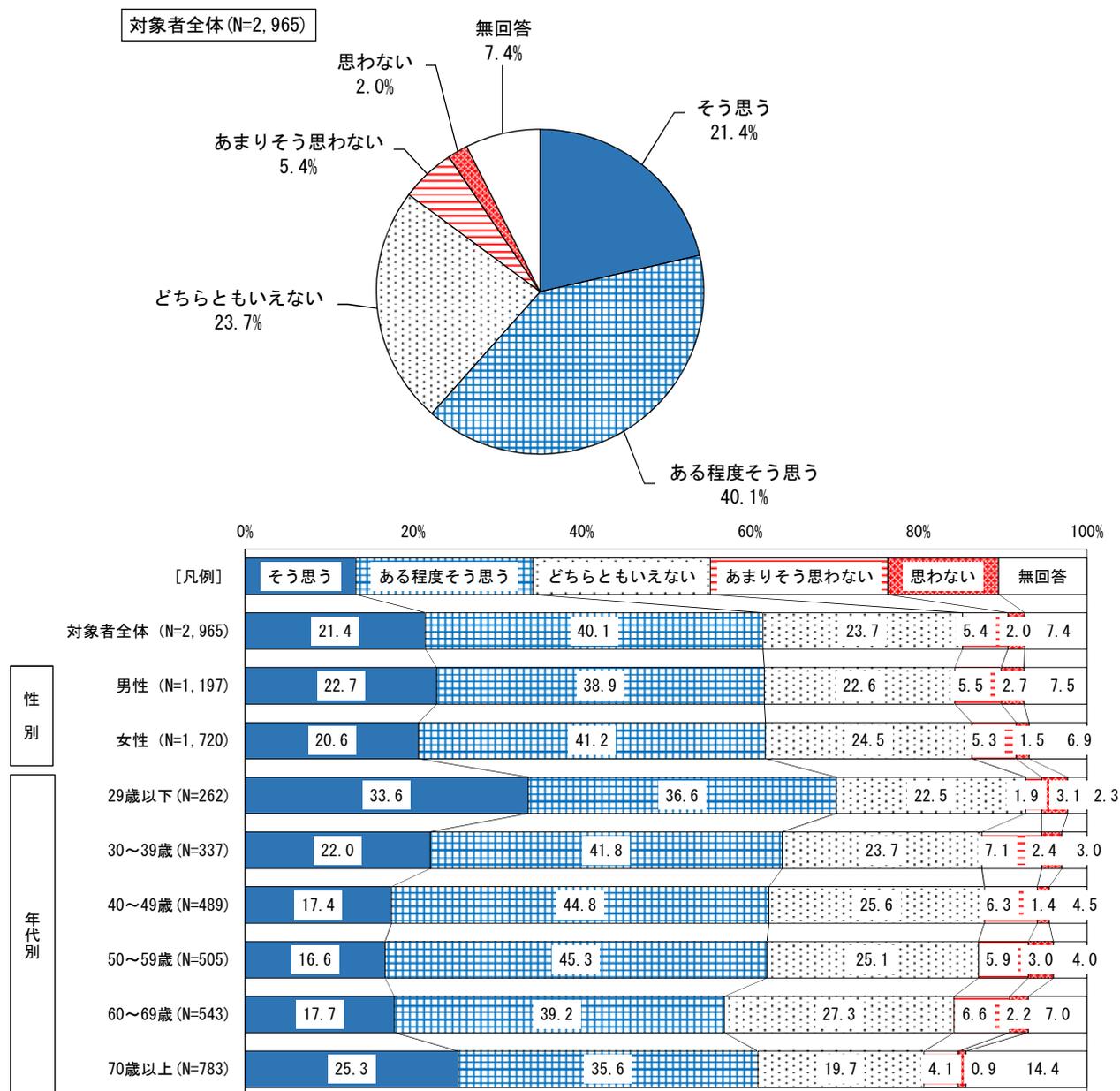
【年代別】 “そう思う”は、70歳以上(74.3%)で最も高く、次いで60歳代(67.4%)、50歳代(65.0%)となっている。

問22 あなたは、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いますか。
次のア～エのそれぞれの項目について、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“そう思う”と回答した人は61.5%

※“そう思う”（「そう思う」+「ある程度そう思う」）



【全体】 必要な業務（サービス）を実施しているかについて、「そう思う」が 21.4%、「ある程度そう思う」が 40.1%、合わせると 61.5%となっている。一方、「あまりそう思わない」が 5.4%、「思わない」が 2.0%、合わせると 7.4%となっている。

【性別】 男女で大きな差は見られない。

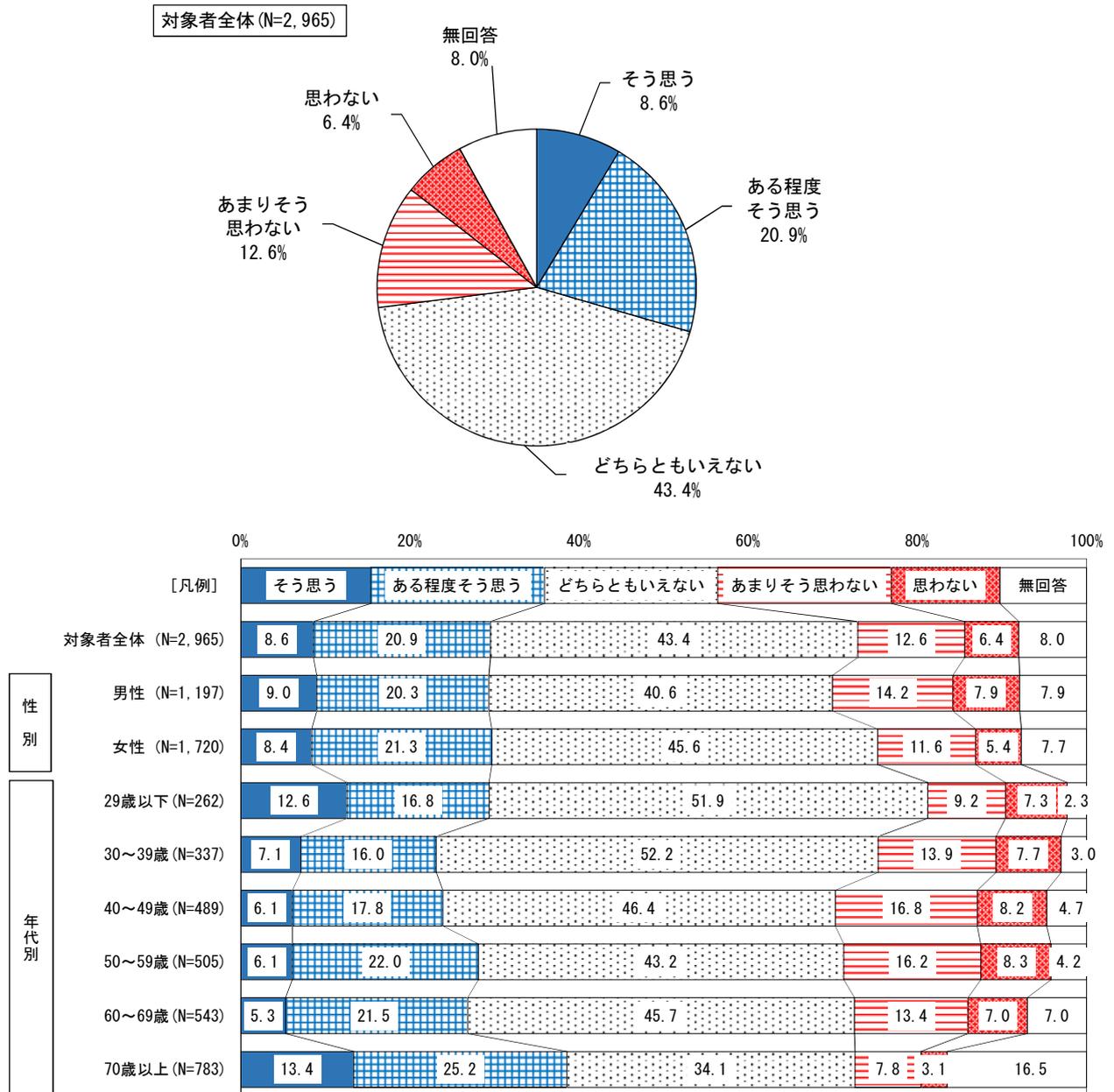
【年代別】 “そう思う”は、29歳以下(70.2%)で最も高く、最も低い60歳代(56.9%)とは13.3ポイントの差となっている。

問22 あなたは、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いますか。
 次のア～エのそれぞれの項目について、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“そう思う”と回答した人が29.5%

※“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」)



【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、「そう思う」が8.6%、「ある程度そう思う」が20.9%、合わせると29.5%となっている。一方、「あまりそう思わない」が12.6%、「思わない」が6.4%、合わせると19.1%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】“そう思う”は、70歳以上(38.6%)で最も高く、次いで29歳以下(29.4%)、50歳代(28.1%)となっている。

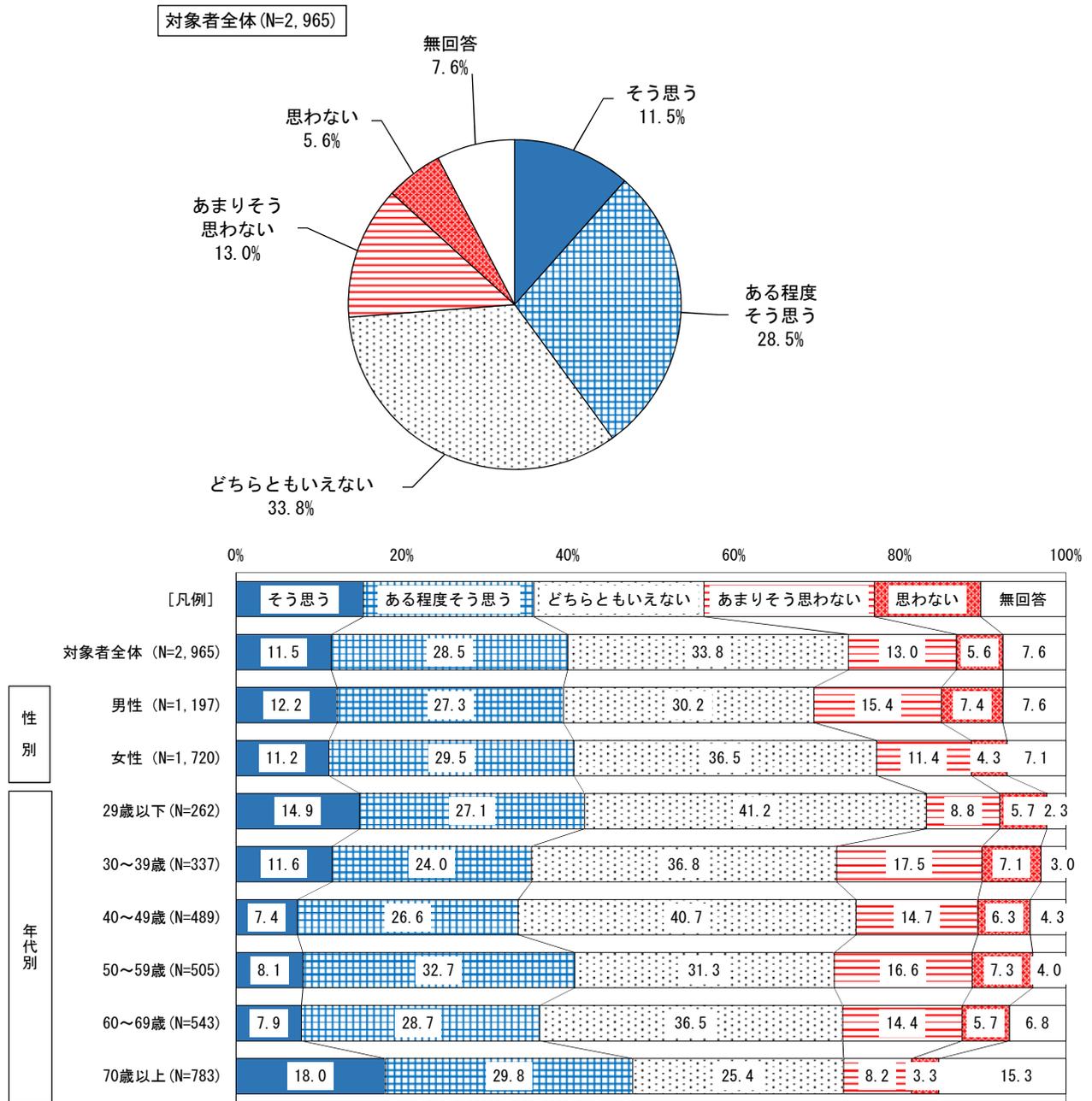
問 2 2 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方について、よくやっていると思いますか。
次のア～エのそれぞれの項目について、数字に1つずつ○をつけてください。

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“そう思う”と回答した人が40.1%

※“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」)

※“そう思わない”(「ある程度そう思わない」+「そう思わない」)



【全体】 市政情報を積極的に発信しているかについて、「そう思う」が11.5%、「ある程度そう思う」が28.5%、合わせると40.1%となっている。一方、「あまりそう思わない」が13.0%、「思わない」が5.6%、合わせると18.5%となっている。

【性別】 “そう思わない”は、男性で22.7%と、女性の15.7%より7.0ポイント高くなっている。

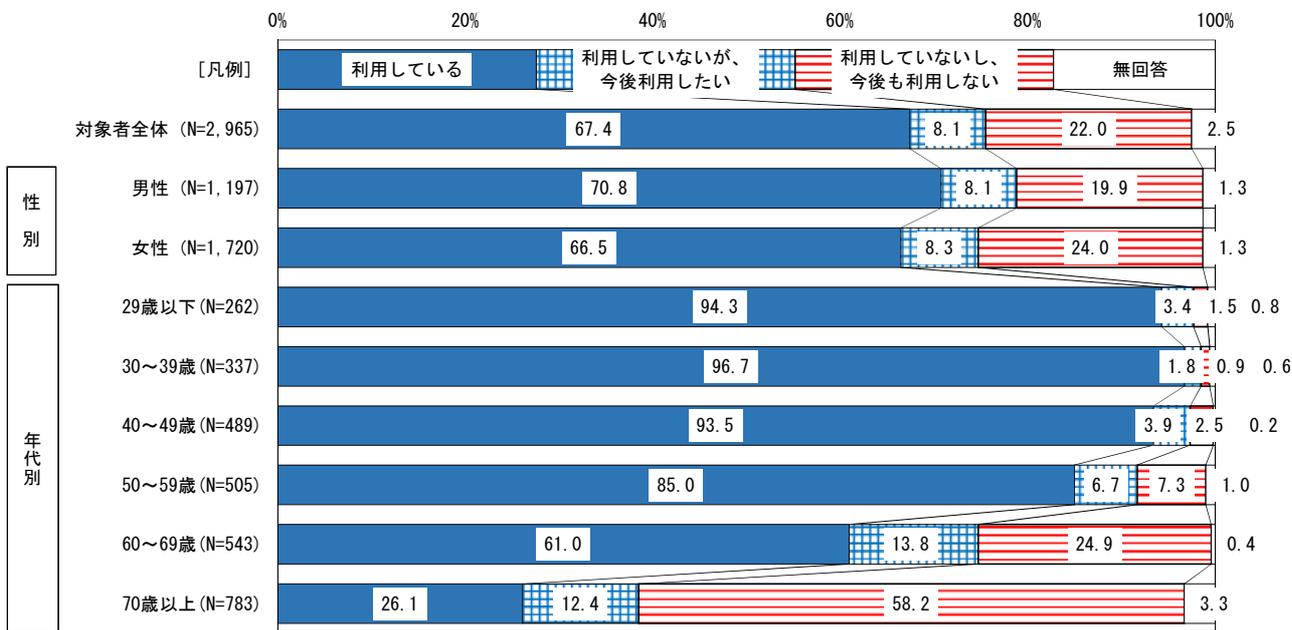
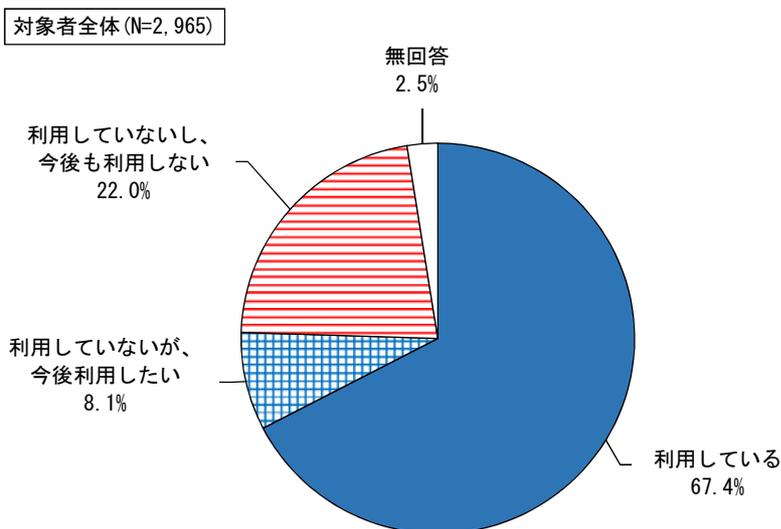
【年代別】 “そう思う”は、70歳以上(47.8%)で最も高く、次いで29歳以下(42.0%)、50歳代(40.8%)となっている。

(4) インターネットの利用状況について

◇インターネット利用の有無

問23 あなたは、パソコンやスマートフォンなどを使ってインターネットを利用していますか。

インターネットを「利用している」人は 67.4%



【全体】 インターネットの利用状況は、「利用している」が 67.4%、「利用していないが、今後利用したい」が 8.1% となっている。一方、「利用していないし、今後も利用しない」が 22.0%となっている。

【性別】 男女で大きな差は見られない。

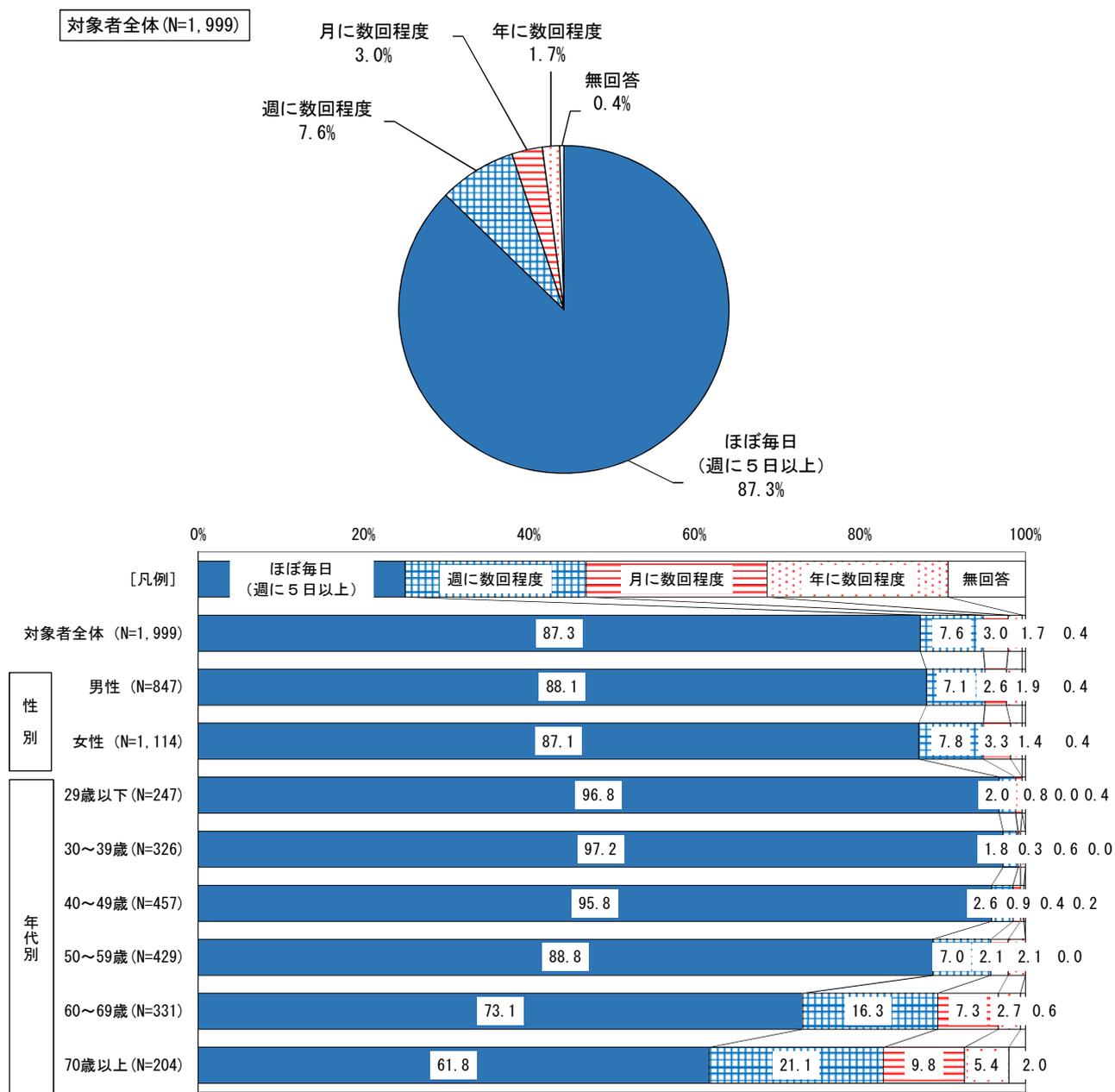
【年代別】 「利用している」は、49 歳以下で 90.0%以上となっているが、70 歳以上では 26.1%と、全体と比較して 41.3 ポイント低くなっている。

◇インターネットの利用頻度

《問23で「1 利用している」と答えた方にお聞きします。》

問23-1 あなたは、インターネットをどのくらいの頻度で利用していますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

インターネットを「ほぼ毎日（週に5日以上）」利用している人は85.0%



【全体】インターネット利用の頻度は、「ほぼ毎日（週に5日以上）」が87.3%、「週に数回程度」が7.6%、「月に数回程度」が3.0%、「年に数回程度」が1.7%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

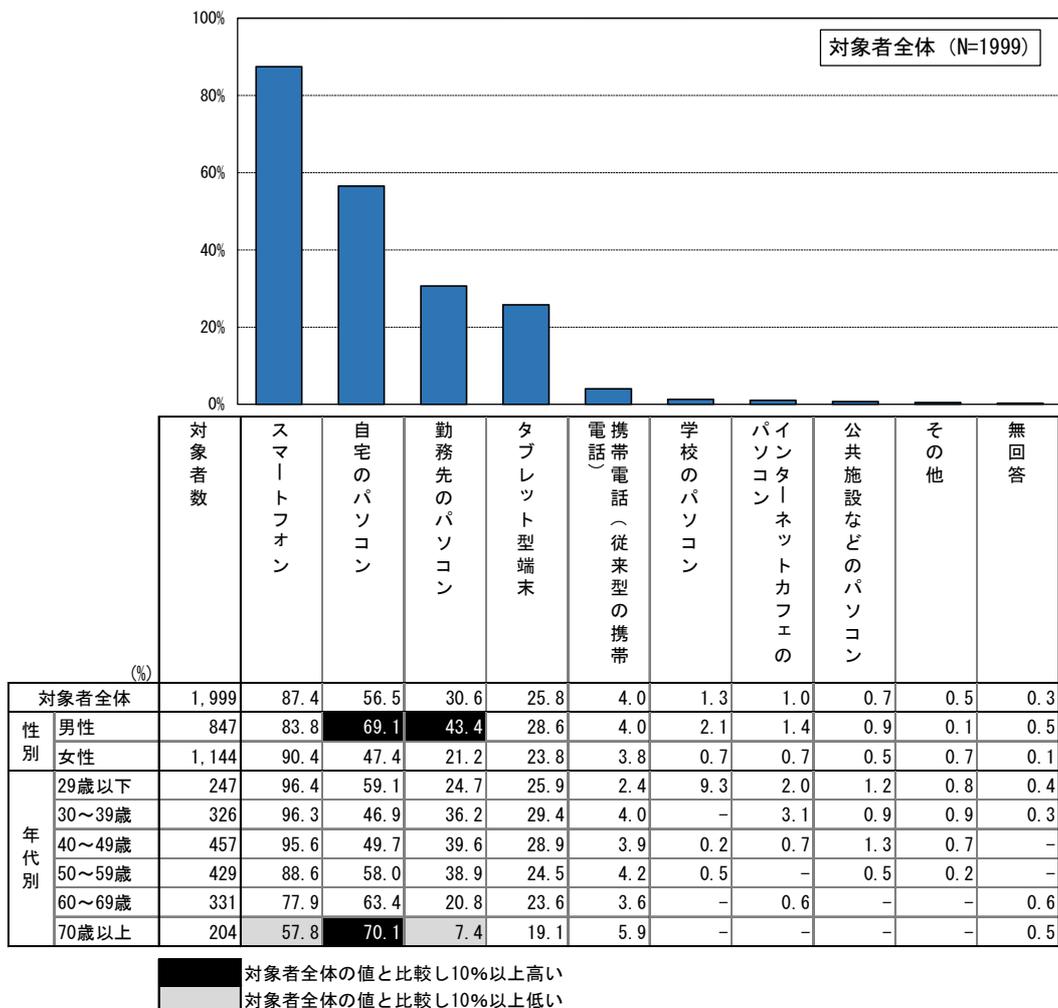
【年代別】「ほぼ毎日（週に5日以上）」は、49歳以下で95.0%以上となっているが、70歳以上では61.8%と、全体と比較して25.5ポイント低くなっている。

◇インターネット利用の手段

《問23で「1 利用している」と答えた方にお聞きします。》

問23-2 あなたは、インターネットを利用するとき、どのような手段を使いますか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

インターネット利用者のうち、「スマートフォン」を利用している人は87.4%



【全体】 インターネットの利用手段は、「スマートフォン」が87.4%、「自宅のパソコン」が56.5%、「勤務先のパソコン」が30.6%となっている。

【性別】 「自宅のパソコン」、「勤務先のパソコン」は、男性が女性より20.0ポイント以上高くなっている。また、「スマートフォン」が女性で90.4%と、男性の83.8%より6.6ポイント高くなっている。

【年代別】 69歳以下では「スマートフォン」が、70歳以上では「自宅のパソコン」が最も高くなっている。

資料 調査票

令和2年度第4回市民意識調査票

「市民意識調査」へのご協力のお願い

～あなたの声をまちづくりに～

日頃から、札幌市政にご協力いただき、誠にありがとうございます。
札幌市では、市民の皆さまのお考えやご要望を市政に反映させるために、札幌市民5千人の方々にご回答をお願いする調査を実施しております。

突然のお願いで恐縮ではございますが、趣旨をご理解いただき、ご回答くださいますようお願いいたします。

● あなたにお願いしたいこと

「市民意識調査票」にご記入のうえ、同封の返信用封筒に入れて返送してください。

● 5千人の選び方

18歳以上の市民の皆さまの中から、無作為抽出法（くじ引きのような方法）で選ばせていただきました。

● 今回お送りしたもの

市民意識調査票、返信用封筒

● プライバシーの保護について

この調査は、皆さまから無記名でご回答いただくものであり、また、回答結果は統計的に処理し、「こういうご意見が何%」というように数値、表にまとめますので、個人のお名前が公表されることは、決してございません。

また、調査をお願いした方の名簿は、この調査以外には使用いたしません。

【ご回答にあたって】

ご使用いただく筆記用具は、どのようなものでも構いません。

ご回答は、あてはまる番号に○印をつけるか、あるいは具体的な内容をご記入ください。

記入されました市民意識調査票は、折りたたんで同封の返信用封筒に入れ、**無記名のまま切手を貼らずに令和2年12月18日（金）までに、郵便ポストへ投函してください。**

ご不明な点やお問い合わせは
札幌市総務局広報部市民の声を聞く課
担当 井上 ☎ 211-2045 まで

問12 あなたは、ごみの排出ルールとして「ごみは収集日当日の朝、8時30分までに出す（前日の夜に出さない）」ことを実践していますか。

- 1 実践している
- 2 実践していない
- 3 実践する機会がない（集合住宅内の専用スペースにいつでもごみが出せるなど）

問13 あなたは、昨年度の冬に自宅前の雪処理のため、民間企業などによる有料除排雪サービス（福祉除雪を除く）を利用しましたか。

- 1 利用した ⇒ **問13-1** へ
- 2 利用していない ⇒ **問14** へ

《**問13**で「1 利用した」と答えた方にお聞きします。》

問13-1 あなたが昨年度の冬に利用した有料除排雪サービスの作業はなんですか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

- 1 シーズン契約で、週1回程度など、降雪に関わらず定期的に除排雪作業を行う
- 2 シーズン契約で、一定の降雪（10cm以上など）があった際に除排雪作業を行う
- 3 シーズン契約で、札幌市の除雪作業に合わせて除排雪作業を行う
- 4 雪を置くスペースが確保できなくなった場合など、必要に応じて除排雪作業を行う
- 5 その他（ ）

札幌市では、これまで3次にわたり、時代の変化に合わせて目指すべき姿や重点施策などを定めた雪対策の基本計画を策定し、計画的に取組を推進してきました。平成30年（2018年）12月に策定した「札幌市冬のみちづくりプラン2018」では、人口減少や高齢化の一層の進行といった社会環境が変化する状況のなかであっても、「除雪従事者の不足・高齢化の進行」や「増大する除雪予算」など雪対策が抱える課題に対応し、「安心・安全で持続可能な冬の道路環境」を実現するため、以下の5つの視点とその視点に基づいた重点施策を定めました。

- 安心・安全な冬期道路交通の確保
- 除排雪作業の効率化・省力化
- 除排雪作業の維持・安定化
- 雪対策における市民力の結集
- 雪対策に関する広報の充実

《皆さまにお聞きします。》

問14 あなたは、平成30年（2018年）12月に策定した、今後10年間の雪対策の基本計画「札幌市冬のみちづくりプラン2018」を知っていますか。

- 1 計画の内容を知っている
- 2 計画の名称のみ知っている
- 3 知らない

テーマ2 野外教育事業について

札幌市では、子どもたちが自然体験活動を通して協調性や自立性などの「生きる力」を育むことを目的に、主に小・中学生を対象として野外教育事業を行っています。

そこで、皆さまの野外教育に対する意識をお聞きし、今後の事業運営の参考とさせていただきます。

【自然体験活動】

キャンプ、ハイキング、スキー、カヌーといった野外活動、動植物や星の観察といった、自然・環境学習活動、自然物を使った工作や自然の中での音楽会といった文化・芸術活動などを含んだ総合的な活動を自然体験活動といいます。

問15 あなたは、自然体験活動が子どもの心身の成長にとって重要だと思いますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

- 1 重要だと思う
- 2 どちらかといえば重要だと思う
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかといえば重要ではないと思う
- 5 重要だとは思わない

問16 あなたは、現在の子どもたちの自然体験活動の機会が、あなたが子どものころと比べて減っていると感じますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

- 1 減っている
- 2 どちらかといえば減っている
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかといえば増えている
- 5 増えている

問17 あなたは、札幌市の子どもたちの自然体験活動の機会について、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。

- | | | |
|-------------------|---|------------------|
| 1 十分だと思う | } | ⇒ 問17-1 へ |
| 2 どちらかといえば十分だと思う | | |
| 3 どちらともいえない | } | ⇒ 問18 へ |
| 4 どちらかといえば不十分だと思う | | |
| 5 不十分だと思う | | |

《問17で「1 十分だと思う」、「2 どちらかといえば十分だと思う」と答えた方にお聞きします。》

問17-1 あなたが、十分だと思う理由はなんですか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- 1 札幌市は自然豊かな街で、日常的に自然体験活動の機会があるから
- 2 学校の授業や行事で自然体験活動の機会があるから
- 3 林間学校など、学校の授業や行事以外で行政が行っている自然体験活動の機会があるから
- 4 各家庭や個人で自然体験活動の機会があるから
- 5 民間団体等が行っている事業で自然体験活動の機会があるから
- 6 その他 ()
- 7 今以上に自然体験活動が必要だと思わないから
- 8 自然体験活動以外に優先すべきものがあるから

札幌市では、野外教育事業として市内の小・中学生を対象とした「札幌市林間学校」を行っています。
札幌市林間学校は、昭和52年から続く札幌市独自の取り組みで、市内の特認校や野外教育施設を会場に、現職の教職員がボランティアで指導を行い、宿泊を伴う自然体験活動を実施しています。

昨年度は、夏休み期間中に6会場で10コース、冬休み期間中には2会場で9コースを実施し、1,300人以上の子どもたちが参加しました。

札幌市では、子どもたちの「生きる力」を育むため、学校教育や生涯学習事業において、多様な取り組みを行っています。

《皆さまにお聞きします。》

問18 あなたは、「札幌市林間学校」のどのようなところに魅力を感じますか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- 1 教職員が指導に当たっており、高い教育的効果が得られる
- 2 養護教諭が同行することで、安全・安心な活動のフォローをしている
- 3 雪中テント泊や地域の川での沢登りなど、札幌の自然環境を生かして活動している
- 4 全市から小学生・中学生が参加するので他の学校の友達ができる
- 5 異学年の友達と協力して活動できる
- 6 コミュニケーション能力や自立心が育まれる
- 7 障がいのある子ども、ない子ども、協力して取り組めるプログラムとしている
- 8 子どもの発達段階や経験に応じたコースがあり、指導者が個別の支援を行っている
- 9 その他 ()
- 10 魅力を感じない

問19 あなたは、行政が実施する野外教育事業においては、どのようなことが重要だと思いますか。
あてはまるものいくつかでも○をつけてください。

- 1 学校教育と連携すること
- 2 学校教育にはない活動プログラムがあること
- 3 民間団体等が行う事業にはない活動プログラムがあること
- 4 札幌の自然環境を生かした活動をする
- 5 学校以外の友達と交流できること
- 6 障がいのある子ども、ない子ども、協力してプログラムに取り組むことができること
- 7 子どもの発達段階や経験に応じたコースがあり、指導者が個別の支援を行うこと
- 8 防災教育プログラムがあること
- 9 地域と連携していること
- 10 夏休み、冬休み期間の子どもの居場所の一つになること
- 11 その他 ()
- 12 行政が野外教育事業を実施する必要はない

【市政広告】 ※この広告は、市民意識調査とは関係ありません。

札幌市の情報を LINEで！

ライン
＼LINEでお届けする情報はこれ！／



イベント情報



災害情報



季節の
お知らせ情報
など



このアイコンが目印！

SAPP
RO

広報さっぽろキャラクター
ギョウ太

登録方法

LINEの「友だち追加」から
「ID検索」: @sapp_ro
または右記コードをスマート
フォンなどで読み取って登録！



ほかにも イベント情報や各区からのお知らせを配信中 毎週水曜日更新

地デジ



地上デジタルテレビの
データ放送
STV5チャンネルに
合わせてdボタン

アプリ



スマートフォンアプリ『iさっぽろ』
公式アプリストアで「iさっぽろ」と
検索するか右記コードを読み取って
インストール

アプリコード
対応OS: AndroidはOS5.0以上、iPhone版はiOS8.0以上



-49-

テーマ3 札幌市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掛けています。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聞きし、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20 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方に対して、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。

- | | |
|--------------|----------------------|
| 1 よくやっていると思う | 2 どちらかといえばよくやっていると思う |
| 3 どちらともいえない | 4 どちらかといえば不満である |
| 5 不満である | |

問21 過去に市役所や区役所で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。

- | | |
|------------------|---|
| 1 概ね5年以内にしたことがある | } ⇒ 問21-1 問21-2 問21-3 問21-4 へ |
| 2 5年以上前にしたことがある | |
| 3 したことがない・覚えていない | ⇒ 問22 へ |

《**問21**で「1 概ね5年以内にしたことがある」、「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21-1 あなたは、市役所や区役所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。

- 1 市外からの転入
- 2 市内の住所変更
- 3 出生
- 4 婚姻、離婚
- 5 死亡
- 6 各種証明書の取得（戸籍、住民票、印鑑証明、税証明など）
- 7 子育てに関すること（児童手当、子ども医療費助成など）
- 8 保健福祉に関すること（国民健康保険、介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉など）
- 9 その他（ ）

問21-2 あなたは、市役所や区役所の届出や申請などの手続きについて、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。

- | | |
|-------------|--------------|
| 1 短い | 2 どちらかといえば短い |
| 3 どちらともいえない | 4 どちらかといえば長い |
| 5 長い | |

問 2 1 - 3 あなたは、市役所や区役所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。

- | | |
|-------------|------------------|
| 1 わかりやすい | 2 どちらかといえばわかりやすい |
| 3 どちらともいえない | 4 どちらかといえばわかりづらい |
| 5 わかりづらい | |

問 2 1 - 4 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。

- 1 どの窓口で手続きすべきかわかりづらいこと
- 2 複数の窓口で手続きをしなければならないこと
- 3 窓口の配置や表示がわかりづらいこと
- 4 手続きに必要な書類などが事前に調べづらいこと
- 5 書類の書き方がわかりづらいこと
- 6 書類に記入すべき欄が多いこと
- 7 手続きごとに申請書などを書かなければならないこと
- 8 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
- 9 パソコンやスマートフォンなどから手続きができないこと
- 10 職員の説明がわかりづらいこと
- 11 その他 ()
- 12 わからない
- 13 特にない

《皆さまにお聞きします。》

問 2 2 あなたは、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いますか。次のア～エのそれぞれの項目について、数字に1つずつ○をつけてください。

項 目 (市役所の仕事の取り組み方)	そう思う	ある程度そう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	思わない
ア 窓口や電話で親切な対応を行っている	1	2	3	4	5
イ 必要な業務（サービス）を実施している	1	2	3	4	5
ウ 事務や事業の効率化、見直しを進めている	1	2	3	4	5
エ 市政情報を積極的に発信している	1	2	3	4	5

最後にあなたご自身のことについておたずねします。あてはまるものに○をつけてください。

F 1 あなたの性別は

- 1 男性 2 女性

F 2 あなたの年齢は(令和2年12月1日現在)

- 1 18～19歳 2 20～29歳 3 30～39歳 4 40～49歳
5 50～59歳 6 60～69歳 7 70～74歳 8 75歳以上

F 3 あなたは現在何区にお住まいですか

- 1 中央区 2 北区 3 東区 4 白石区 5 厚別区
6 豊平区 7 清田区 8 南区 9 西区 10 手稲区

F 4 あなたのご職業は(もっとも近いもの1つに○をつけてください。)

- 1 会社員 2 公務員 3 自営業 4 パート・アルバイト
5 主婦・主夫 6 学生 7 無職 8 その他

F 5 あなたの同居しているご家族は(あてはまるものにいくつでも○をつけてください。)

- 1 配偶者 2 乳幼児(0～2歳程度)
3 就学前児童(3～5歳程度) 4 小学生(6～12歳程度)
5 中学生(13～15歳程度) 6 高校生(16～18歳程度)
7 大学(院)・専門学校生 8 65歳以上の高齢者
9 上記「1」～「8」以外の方 10 いない

F 6 あなたのお住まいの形態は

- 1 戸建住宅 2 集合住宅(アパート、マンション等) 3 その他()

調査は以上で終了です。長時間にわたり、ご協力ありがとうございました。

記入されました市民意識調査票は、折りたたんで同封の返信用封筒に入れ、無記名のまま切手を貼らずに令和2年12月18日(金)までに、郵便ポストへ投函してください。

SAPPORO

【市政広告】 ※この広告は、市民意識調査とは関係ありません。

年末ジャンボ 2種類同時発売!
11/24(水)-12/25(金)

1等・特等奖合わせて
10億5,000万円

1等・特等奖合わせて
220万本以上!

年末ジャンボ ネットでも買える!

詳しくは宝くじ公式サイトをご覧ください。

ジャンボ宝くじ が楽しくなる、3つの買い方!

3連バラ	福運100	福バラ100
30枚セット	100枚セット	100枚セット
9,000円	30,000円	30,000円

1等と1等の原典買、合わせて当せんチャンス! バラ 1枚ごとに、当せんの期待値!

詳しくはジャンボ宝くじブランドサイトへ
<https://www.takarakuji-official.jp/brand/jumbo/>

各1枚300円 委託 みずほ銀行

宝くじの収益金は、子育て支援や学校・公園の整備など、わたしたちの身近な暮らしに役立てられます。