

令和3年度 市民意識調査 反映状況

	調査項目（実施課）	反映状況
1	市民満足度調査 （企画課・広報課）	市民満足度調査の設問は、第3次静岡市総合計画に基づく本市の市政に対する市民満足度を測る項目であり、一部の設問については、総合計画の評価項目に設定されていることから、調査結果を総合計画の進捗状況把握等へ活用している。
2	市政情報について （広報課）	<p>《令和3年度～ 検討中》</p> <p>「欲しい情報が十分に入れない理由を聞いたところ、「市ホームページが見づらから」が21%、「市ホームページに欲しい情報が載っていないから」が18%、「市ホームページの情報が古いから」が6%など、市ホームページに関する回答が多かったことを踏まえ、誰もが欲しい情報が掲載されたページに簡単にたどり着くことができるウェブサイトを目指した、ホームページの全面リニューアルを検討している。</p>
3	プラスチックごみ問題に対する 取り組みについて （ごみ減量推進課）	<p>《令和3年12月 実施》</p> <p>プラスチックごみ削減のために、今後市に取り組んでほしい事は何かという問いへの回答で「スーパーやコンビニエンスストアなどの事業者と連携した普及啓発」が47.6%と最も多かったので、大手コンビニエンスストアチェーン店と協力し、市内小学校、高校に対して出前授業を実施しプラスチックごみの現状を理解してもらい、コンビニエンスストアチェーンの対策から自分たちが普段の生活の中で何ができるか考えてもらい意識変容に繋げた。</p> <p>《令和3年10月 実施》</p> <p>プラスチックごみ削減のために、今後市に取り組んでほしい事は何かという問いへの回答で「ペットボトル分別回収の充実か」が46.7%となっており、また、ペットボトルを可燃ごみ排出する理由として「近所に回収場所がないから」が36.4%と最も多かったので、セブン-イレブン・ジャパンと協働で市内80店舗へペットボトル回収機を設置し、ペットボトルの排出機会の増加、循環型リサイクルの取組を開始した。</p> <p>また、同じく「スーパーやコンビニなど事業者と連携した普及啓発」が47.6%と高い割合であったため、セブン-イレブン・ジャパンと連携して実施した出前授業を契機に、清水桜が丘高校の生徒がペットボトル回収機の利用機会増加をはかるための啓発動画も制作、各店舗にて啓発した。</p>
4	上下水道事業の満足度について （経営企画課）	<p>《令和3年度～ 検討中》</p> <p>「あなたは、今回の水道料金改定についてどのように情報を得ましたか」という問いに対し、「知らなかった（この調査で初めて知った）」と選択した人が44.3%となった。改定後に「今回の改定を全く知らなかった」とする市民の声も直接寄せられており、特に家計や企業などで経理事務を預かる方たちが料金改定を事後に知ることがないように周知方法を改善していく必要がある。</p> <p>この結果を踏まえ、日常から検針票を見る方に対して、料金改定の情報を確実に届けられるよう検針票投函の際に改定の案内（チラシ）を同時投函する。令和2年度の水道料金改定では検針委託先と調整が出来ず実施を見送った経緯があるが、次期改定の際はパブコメ実施時、改定決定時などのタイミングで、複数回、きめ細かく情報が提供できるよう、検針業務委託などの見直しを図っていく。</p> <p>また、静岡気分（静岡市広報紙）など効果の高かった媒体での広報を継続しつつ、SNSの活用など、効果的な広報に努めていきたい。</p> <p>※次期料金改定は令和6年度以降を予定している。</p>
5	水道料金・下水道使用料の 納付方法について （お客様サービス課）	<p>《令和3年5月～ 検討中》</p> <p>水道料金及び下水道使用料の納付環境について導入を希望するものとして「クレジットカード決済」が24.8%であったことから、クレジットカード決済の導入に向け、検討を進めている。</p> <p>また、納付書による納付期限の変更について、「問題はない」が55.1%、口座振替の再振替の廃止について「問題はない」が40.6%であったことから、平成30年から検討を進めている、徴収サイクルの見直しに反映させていく。</p>

6	<p>「静岡市の救急医療の利用」について （保健衛生医療課）</p>	<p>《令和3年～ 検討中》 市民意識調査の結果から、コンビニ受診が問題視されていることや、時間帯によって救急の対応をする医療機関が異なること等が市民に十分周知されているとは言えないことが判明したため、「救急の適正利用」について、市民にわかりやすい普及啓発の方法、内容を検討していく。</p> <p>《実施できなかったもの》 救急医療を利用したことがある市民の内、「利用する必要がなかった」と考えている市民の割合等から、救急の適正利用に関する普及啓発の課題を把握する予定であったが、救急を利用した市民のほとんどは、「救急車を呼ぶ必要があった」と考えており、調査結果から、その救急の利用が真に必要なものであったかどうかを把握することが困難となった。</p>
7	<p>静岡市議会議員選挙について （選挙管理委員会事務局）</p>	<p>《令和4年4月 実施》 「あなたは、市議会議員選挙で投票をしましたか。」という質問に対し、70代以上では「当日投票した」「期日前投票した」「不在者投票（郵便投票を含む）」と回答した人が76.7%と高い数値であるのに対し、10代では33.3%と低い数値だったことから、令和4年度より静岡市内に在住・在学・在勤の若者により構成される「静岡市選挙啓発サポーター制度」をスタートし、若者の選挙や政治への関心を高めるためにどうしたらいいかを若者自らの視点で考え、若年層の政治意識・投票率向上を図るための活動を行った。</p>