

## 令和2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	自転車利用やマナーについて （生活安心安全課）	<p>《令和3年9月28日 実施》            自転車利用やマナーについて、ヘルメットの着用率3.4%とかなり低かったこと、また、自転車の損害賠償責任保険の未加入率が26.6%あったことから、全ての年齢層へのヘルメット着用の推奨と、損害賠償保険等への加入促進対策について、「第11次静岡市交通安全計画」に反映させた。また、啓発手段として、静岡気分（静岡市広報紙）に企画記事を掲載した。</p> <p>《令和4年6月～ 実施》            自転車利用者がルールを守らない理由として、罰則が軽いことを理由とする回答が52.4%と多かったため、県警が公表した「自転車指導啓発重点地区・路線」の市ホームページへの掲載を行い、自転車の取締り強化について周知を行った。</p>
3	職員の接遇（接客）態度について （人事課）	<p>《令和3年4月・7月～ 実施》            ・”行動指針(クレド)に基づいた対応ができたと感じたか”の問いに対し、「①お客様の時間を大切にします」への回答について「あまりそう思わない」と「そう思わない」と回答した割合の合計が13.6%と最も多かったことから、今年度の市民応対向上運動の重点目標を「時間を意識したおもてなし！」とし、全庁あげて取り組むこととした。            ・市職員に求める接遇(接客)態度として、重要と考えるものが何か、の問いに対し、「説明がわかりやすいこと」が51%と最も多かったことから、新職員研修において、説明力向上のため、「説明力・プレゼンテーション研修」(9月実施)を取り入れることとした。</p> <p>《令和4年7月～ 実施》            ・”行動指針(クレド)に基づいた対応ができたと感じたか”の問いに対し、「⑤手際よく正確に仕事をします」への回答について「あまりそう思わない」と「そう思わない」と回答した割合の合計が①の次に多く、12.5%（「そう思わない」と回答した割合は、5.2%で最も多かった）ことから、今年度の市民応対向上運動の重点目標を「正確でわかりやすい対応を心がけます！」とし、全庁あげて取り組むこととした。</p>
4	女性消防士について （消防総務課）	<p>《令和3年10月16日 実施》            女性消防士の活躍について、どのようなPR方法が効果的だと思いますかの問いに対し36.4%の方が「テレビやラジオのCM」と回答したことを受け、清水エスパルスと協働し、多くの方が来場するサッカーのホームゲームの際に、ピッチ上で女性消防士による消防活動の訓練展示（ピッチ上への散水）、オーロラビジョンでのPR広報やパレードを行った。また、この様子をテレビ番組に取り上げてもらった事で、複合的なPRに繋がった。</p> <p>《令和4年7月2日(土)、3日(日) 実施》            女性消防士の活躍については、消防局庁舎で開催された4機関(消防、自衛隊、警察、海上保安庁)合同ガイダンスにおいて女性消防吏員が業務概要や消防局の説明を行い、来場した学生等に対して女性消防吏員が身近な存在であることを広くPRした。また、今後もFMラジオ等の出演機会を捉え業務概要の説明を行い、女性消防吏員が活躍していることをPRしていく。</p>

5	中心市街地の活性化について (商業労政課)	《令和3年度 実施》 まちがどのようにになるとにぎわっていると感じるか、について「まちを歩く人が多くなる」が57.5%と最も多かったことから、第3期静岡市中心市街地活性化基本計画では「歩行者通行量」を共通目標値として設定するなど、市民意識に沿った指標づくりをすることができた。
6	生物多様性について (環境創造課)	《令和4年3月 実施》 自然を守るための行動を起こすことが難しい理由として、「何をすればよいかわからない、どのような行動があるかわからない」という回答が53.5%で、そのような情報につながる環境情報サイト「しぜんたんけんてちょう」については「知らない」が86.2%となっているため、サイトの周知に加え、環境について調べやすく、実践につながるサイトとなるよう、リニューアルを実施した。  《実施できなかったもの》 生物多様性の認知度は、20代で75.2%と最も高いが、自然環境を守るための取組を行っていない割合も高かった。そのため、若い世代の環境保全活動への参加につながる施策を「ゼミ学生地域貢献推進事業」により、大学生と協働で研究するために事業に応募したが、不採択となった。