

平成26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）	<ul style="list-style-type: none"> 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政策に対する市民満足度を測る項目として活用した。 一部の調査項目は、総合計画の政策施策の評価項目として設定されており、今後の政策施策評価において活用する予定である。
2	市職員の接遇（接客）態度について （人事課）	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度に、市民と市職員の信頼関係を高め、第3次総合計画に基づく市民主体のまちづくりを実現することを目的として、市職員の市民応対向上に関するプロジェクトを実施した。その中で、平成26年度の市民意識調査の結果から市民の職員の応対に対する満足度(69.6%)を把握するとともに、市民が市職員の応対に求めるものとして、「すばやく正確な対応をしてくれる」(54%の市民が「重要」と回答)、「用件(話)をよく聞いてくれる」(同45.3%)などを参考として、「実施すべき施策(事業)」及び「行動指針」を策定した。プロジェクトの成果について、平成28年1月に市長に報告し、その内容に基づき、平成28年度から市民応対向上に関する事業を実施する予定である。
3	地球温暖化対策について （環境創造課）	<ul style="list-style-type: none"> 市民意識調査の設問は、「第3次静岡市総合計画」の生活環境分野において、地球温暖化対策に取り組む市民の割合を測るための指標として活用した。(平成27年4月) 旧計画の改定計画である「第2次静岡市地球温暖化対策実行計画」の策定にあたって、計画の方向性を定めるための参考として活用した。(平成28年3月)
4	敬老事業について （高齢者福祉課）	<ul style="list-style-type: none"> 敬老事業の「個人」を対象とした贈呈事業を縮小し、市全体の高齢者施策充実を検討することについて調査したところ、「賛成」が48.7%と最も多く、次いで「どちらかといえば賛成」が24.8%であったことから、平成26、27年度に静岡市敬老事業検討委員会を開催し、見直しを検討した。その結果、平成28年度から敬老行事に対する補助金の対象年齢引上げ・補助対象事業に条件を設けることによる一部減額、敬老祝い金の贈呈対象年齢の変更(一部縮小)を実施することとした。
5	住まいの耐震対策について （建築指導課）	<ul style="list-style-type: none"> 平成28年度から32年度までの5年間を計画期間とする「第2次静岡市耐震改修促進計画」を平成28年4月1日付けで施行し、住宅を含む建築物の一層の耐震化の促進に取り組んでいる。 市民意識調査において、市民の住宅の耐震対策に関する事業の認知度が半数に満たない結果であったことから、各地区自治会連合・連合町内会の会議等に参加し、耐震対策事業や出前講座のPRを行うなど、認知度の向上に向けた広報活動を実施している。
6	静岡市コールセンター事業について （広報課）	<ul style="list-style-type: none"> 静岡市コールセンターを利用したことがない方の半数近くが「静岡市コールセンターを知らなかった」と回答した意識調査の結果を受け、平成26年度から静岡市コールセンターの周知及び利用促進を図っている。 広報紙「静岡気分」・静岡市ホームページトップページ・市から発送する封筒への掲載などで、静岡市コールセンターの案内を行っている。また、平成28年度からは、清水区役所の広告付き窓口番号案内表示システムでも静岡市コールセンターの案内を放映するようにした。 平成28年9月からは、広告付き窓口番号案内表示システムが葵区と駿河区にも導入されたため、清水区と同様に静岡市コールセンターの案内を放映できるようにする。 今後は駿河区ホームページ「スルマガ」、静岡市Facebookページ・静岡市Twitterなどのインターネットも活用し、静岡市コールセンターの周知を図る。