

平成29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く。 |
| 2 | 市職員の接遇（接客）態度について （人事課） | <p>《平成30年8月27日（月）～9月10日（月） 実施》 市民対応に関する職員向けアンケートを実施した結果、「相手の時間を大切にしている」と回答した職員は97.4%となり市民の職員に対する接遇の評価と比べ40.3ポイントと、いまだ大きな差が生じていることが分かった。 令和元年8月～9月頃に引き続き同様の職員向けアンケートを実施予定</p> <p>《令和元年7月1日～12日 実施》 市民の市職員に対する接遇の評価（「お客様の時間を大切に している」と考える市民の割合は57.1%等）が高くなかった ことを鑑み、全職員一丸となって取り組む「市民応対向上運動」の内容を決定・実施している。 また、平成27年度に「市民応対向上プロジェクト」を実施し、「接遇で今後より重要だと考える項目」について、「すばやく 正確な対応をしてくれること」と答えた市民の割合（※）等、歴年で常に割合の高い5項目を5大ニーズと捉えた上で、「クレド」カードを作成した。今回の市民意識調査において、5大ニーズに変わりがなかったことを確認した。 ※H26:54.0% H29:50.1% 「クレド」カードは、市職員が市民に接するときの最上級の行動指針として、職員は名札の裏にいつでも携帯している。</p> |
| 3 | 静岡市議会議員選挙について （選挙管理委員会事務局） | <p>《平成31年3月、4月実施》 静岡市議会議員選挙を知った方法として、テレビの報道、テレビCM、ラジオの報道、ラジオCMなど「テレビ・ラジオ」を通して知った割合が77.4%と最も高かったことから、平成31年4月執行統一地方選挙においては、テレビCM及びラジオCMを各100本放送し、テレビ・ラジオの情報番組での啓発を13回実施した。 また、若年層への周知に効果的な方法として、テレビCM、テレビ報道の他に静岡鉄道の駅・電車・バス広告（10代32.4%、20代23.6%）と答えた方が多かったことから、当該交通機関での啓発を実施するとともに、Twitter（10代44.1%、20代23%）やFacebook（10代14.7%、20代15.5%）、若年層の利用率が高いInstagramや利用者数の多いLINE、YouTubeといったSNSを用いた啓発を実施した。</p> |
| 4 | 住生活に対する意向について （住宅政策課） | <p>《平成30年4月1日 実施》 結婚・子育てをするにあたり、『住み替えやリフォーム』に対してどのような補助制度があるかという点については、「住宅取得費に対する補助制度」が36.5%で最も多く、「住宅リフォーム工事費に対する補助制度」が25%を占めていた。 これらの結果を踏まえ、子育て世帯向けに、空き家改修補助金の上乗せ助成や、空き家改修補助制度を利用する方が、空き家取得の借入れを「フラット35」で融資を受けると借入金利が軽減されるよう、住宅金融支援機構と協定を締結した。</p> <p>《平成31年3月 実施》 『住宅』に関して市民が思う重要項目について「地震や火災時の住宅の安全性」が69%と最も多かった結果を踏まえ、平成31年度3月に改定した【静岡市住生活基本計画】において、「耐震性に優れた良質な住宅ストックへの更新」を施策の方向に組み込み、耐震等の性能を有する長期優良住宅の認定制度の普及促進や住宅の耐震化支援を取組みのひとつとして位置付けた。</p> |
| 5 | 路上喫煙について （生活安心安全課） | <p>《平成29年度 実施》 市民が考える「路上喫煙禁止地区」のあり方は、「路上喫煙の被害のおそれのある場所は禁止地区に指定してほしい」が45.5%、「路上喫煙禁止地区を積極的に増やしてほしい」が42.1%であったことから、路上喫煙禁止地区に指定していない地域のうち、乗降客数の多いJR静岡駅周辺や青葉シンボルロードにおいて喫煙実態の調査を実施している。</p> <p>《平成30年度 実施》 市民が考える「路上喫煙禁止地区に指定してほしい」が45.5%、「路上喫煙禁止地区を積極的に増やしてほしい」が42.1%であったことから、路上喫煙禁止地区に指定していない地域のうち、乗降客数の多いJRの4駅及び青葉シンボルロードにおいて喫煙実態調査を実施している。 路上喫煙被害等防止指導員の指導に従わない場合、「二千円の過料徴収」ができることを知っている市民は26.6%と、認知度が低かったことから、路面表示等に過料金額の記載を行い、過料の徴収及び過料金額についての周知を行った。</p> |