

市政アンケートモニター

くるもに

令和元年度第1回調査結果報告書

「行財政改革の推進」「災害情報の伝達」

久留米市



目 次

I	調査の目的	1
II	調査の概要	1
III	回答者の属性	1
IV	調査結果	
1	行財政改革の推進	
(1)	これまでの行財政改革の取り組みについて	2
(2)	柔軟で効率的な組織体制の整備について	3
(3)	職員の能力向上・活用について	3
(4)	創意工夫による事務効率化について	4
(5)	市民とのさらなる協働について	4
(6)	積極的な情報発信について	5
2	災害情報の伝達	
(1)	防災に対する意識について	6
(2)	防災情報の伝達について	7
V	使用したアンケート調査票	11

I 調査の目的

このアンケート調査は、市民の皆さんの市政に関する意向やニーズを把握し、今後の取り組みの参考データとするために実施しています。第1回アンケートは次の調査を行ないました。

- (1) 行財政改革の推進：市の取り組みの認知度や市民サービスの向上に関する市民の皆さんの意識を把握する。
- (2) 災害情報の伝達：市民の皆さんの、災害や防災に関する情報の入手手段等について調査し、今後の防災施策へ反映させる。

II 調査の概要

- (1) 調査地域…久留米市全域
- (2) 調査対象者…久留米市在住の満18歳以上の市民
- (3) 選任方法…住民基本台帳から無作為抽出した候補者の中からモニターを募集
- (4) 実施方法…インターネット調査
- (5) 調査項目…第1回調査 「行財政改革の推進」「災害情報の伝達」
- (6) 調査期間…令和元年7月26日～8月13日
- (7) サンプル数 …362
- (8) 回収数(率)…322 (89.0%)

III 回答者の属性

		(人)	(%)
性別	男性	136	42.2
	女性	186	57.8
	計	322	100
年齢	20歳代以下	57	17.7
	30歳代	78	24.2
	40歳代	82	25.5
	50歳代	42	13.0
	60歳代	48	14.9
	70歳以上	15	4.7
	計	322	100
職業	農林漁業	5	1.6
	自営業	19	5.9
	給与所得者(常勤)	152	47.2
	パート・アルバイト (学生は除く)	60	18.6
	学生	13	4.0
	家事に専念	35	10.9
	無職	22	6.8
	その他	16	5.0
	計	322	100
地域ブロック	東部	29	9.0
	北部	55	17.1
	中央東部	40	12.4
	南東部	27	8.4
	中央部	53	16.5
	中央南部	68	21.1
	南西部	25	7.8
	西部	25	7.8
	合計	322	100

※地域区分(校区)

東部:	山川、山本、草野、善導寺、大橋 船越、水分、柴刈、川会、竹野、水縄、田主丸
北部:	小森野、合川、宮ノ陣、北野、弓削、大城、金島
中央東部:	西国分、東国分、御井
南東部:	上津、高良内、青峰
中央部:	荘島、日吉、篠山、京町、南薫、長門石
中央南部:	鳥飼、金丸、南、津福
南西部:	荒木、大善寺、安武
西部:	城島、下田、青木・浮島、江上、犬塚、三瀬、西牟田

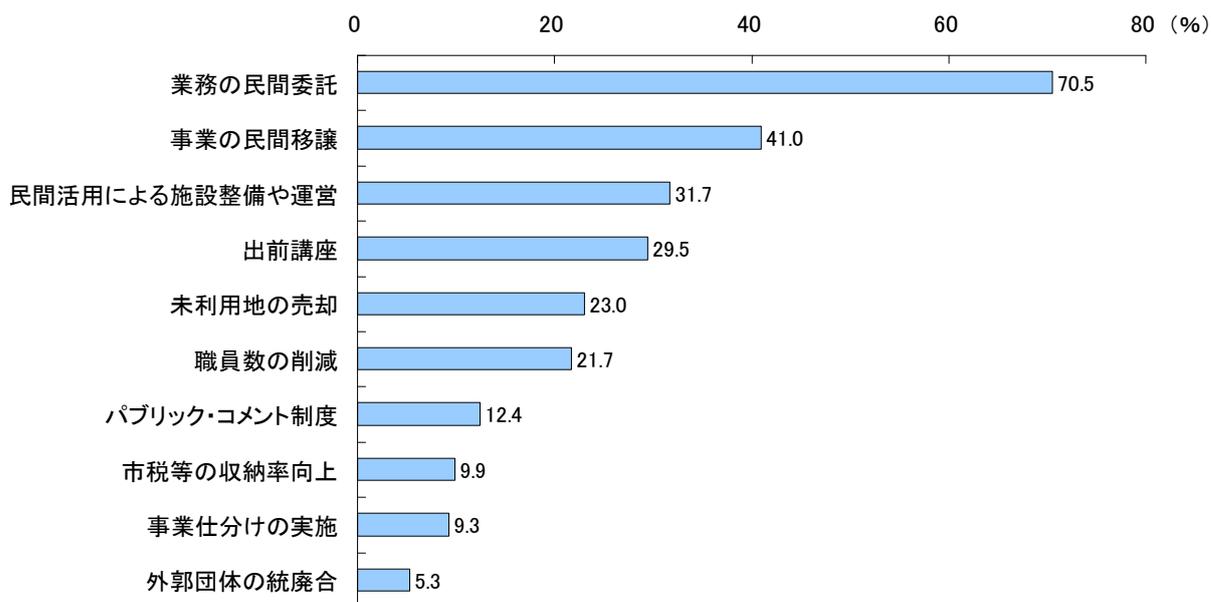
IV 調査結果

1 行財政改革の推進

(1) これまでの行財政改革の取り組みについて

問1 市がこれまでに取り組んできた行財政改革について、知っているものはありますか。
(※複数回答)

(N=322)

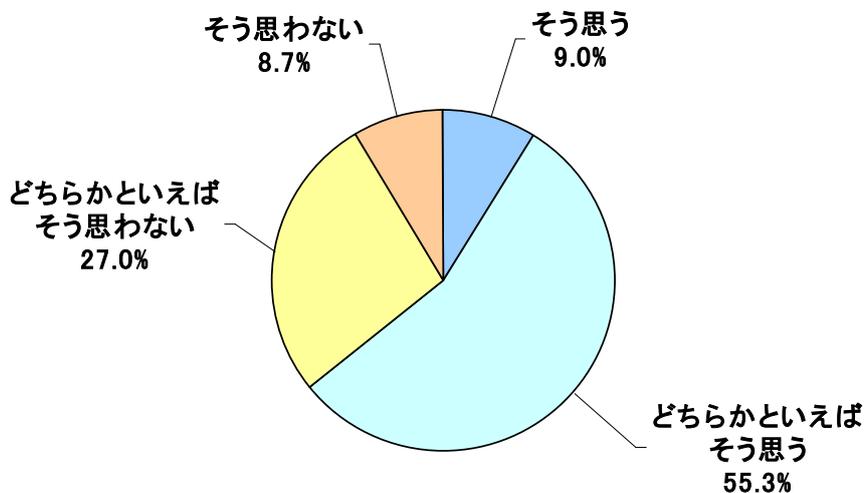


	(人)	(%)
業務の民間委託	227	70.5
事業の民間移譲	132	41.0
民間活用による施設整備や運営	102	31.7
出前講座	95	29.5
未利用地の売却	74	23.0
職員数の削減	70	21.7
パブリック・コメント制度	40	12.4
市税等の収納率向上	32	9.9
事業仕分けの実施	30	9.3
外郭団体の統廃合	17	5.3
無回答	9	2.8

(2) 柔軟で効率的な組織体制の整備について

問2 各種手続の窓口や問い合わせ先など市の組織は皆さんにとってわかりやすく、職員は適切に配置されていると思いますか。

(N=322)

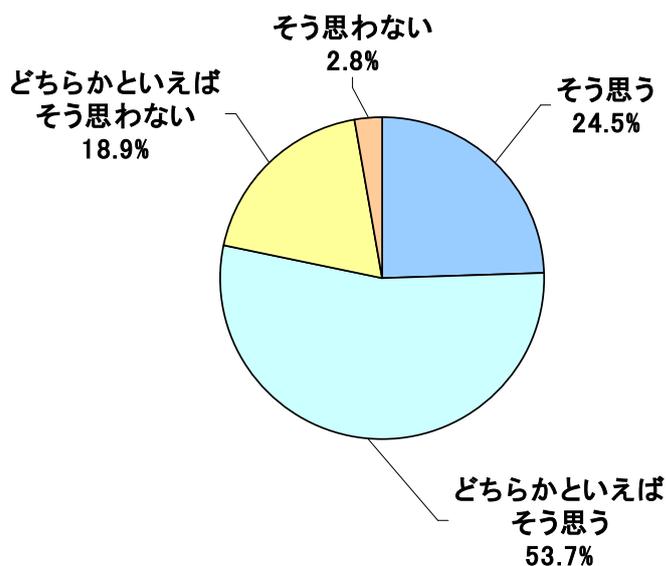


	(人)	(%)
そう思う	29	9.0
どちらかといえばそう思う	178	55.3
どちらかといえばそう思わない	87	27.0
そう思わない	28	8.7

(3) 職員の能力向上・活用について

問3 職員の説明はわかりやすく、対応は親切で、マナーは適切であると思いますか。

(N=322)

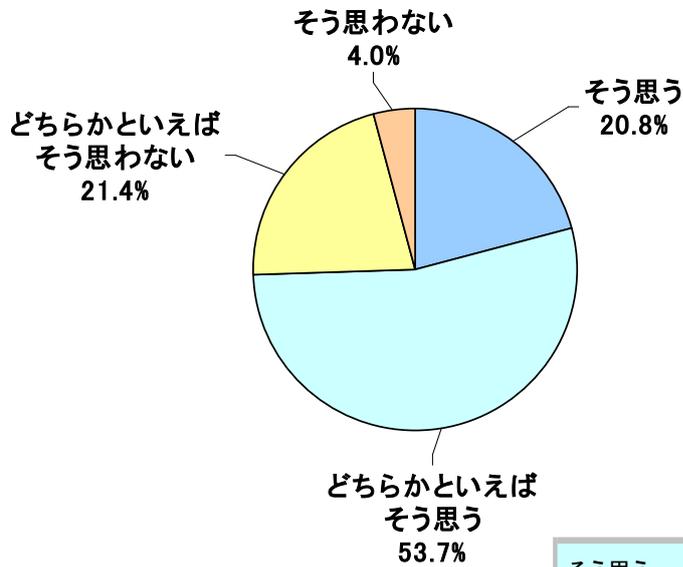


	(人)	(%)
そう思う	79	24.5
どちらかといえばそう思う	173	53.7
どちらかといえばそう思わない	61	18.9
そう思わない	9	2.8

(4) 創意工夫による事務効率化について

問4 市役所での手続きや相談等への対応は、的確で、適切な時間や期間で対応できていると思いますか。

(N=322)

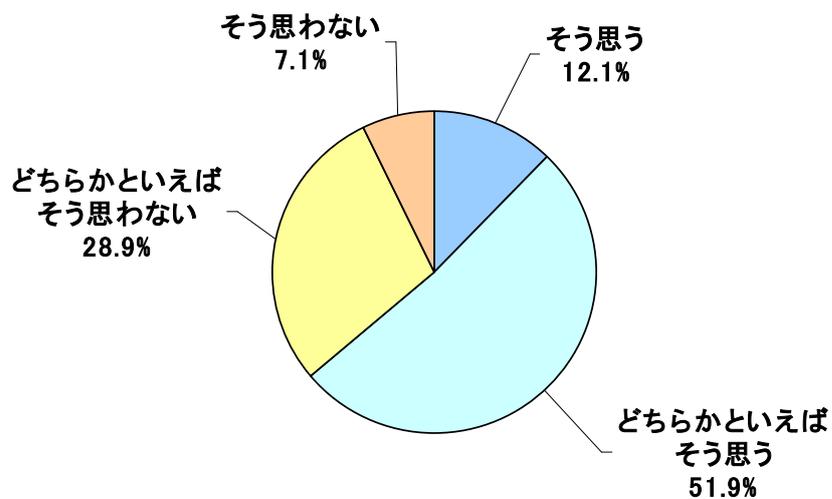


	(人)	(%)
そう思う	67	20.8
どちらかといえばそう思う	173	53.7
どちらかといえばそう思わない	69	21.4
そう思わない	13	4.0

(5) 市民とのさらなる協働について

問5 市民、地域コミュニティ組織、ボランティア団体、市などが連携協力しながら、地域のための活動に取り組むことができていると思いますか。

(N=322)

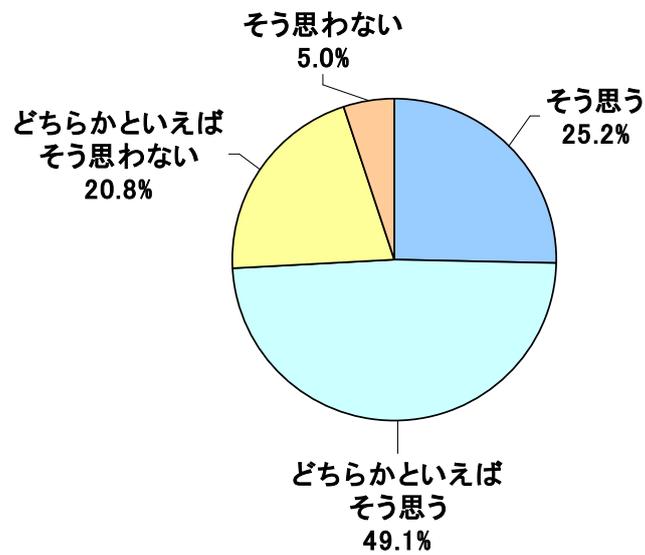


	(人)	(%)
そう思う	39	12.1
どちらかといえばそう思う	167	51.9
どちらかといえばそう思わない	93	28.9
そう思わない	23	7.1

(6) 積極的な情報発信について

問6 市の広報紙やホームページはわかりやすく、必要な情報を適切な時期に伝えることができますか。

(N=322)



	(人)	(%)
そう思う	81	25.2
どちらかといえばそう思う	158	49.1
どちらかといえばそう思わない	67	20.8
そう思わない	16	5.0

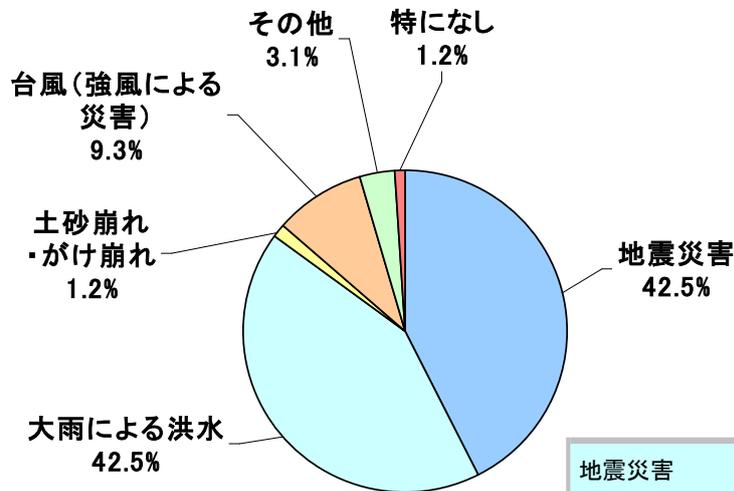


2 災害情報の伝達

(1) 防災に対する意識について

問7 日常生活の中で、特に不安に思う災害はどれですか。

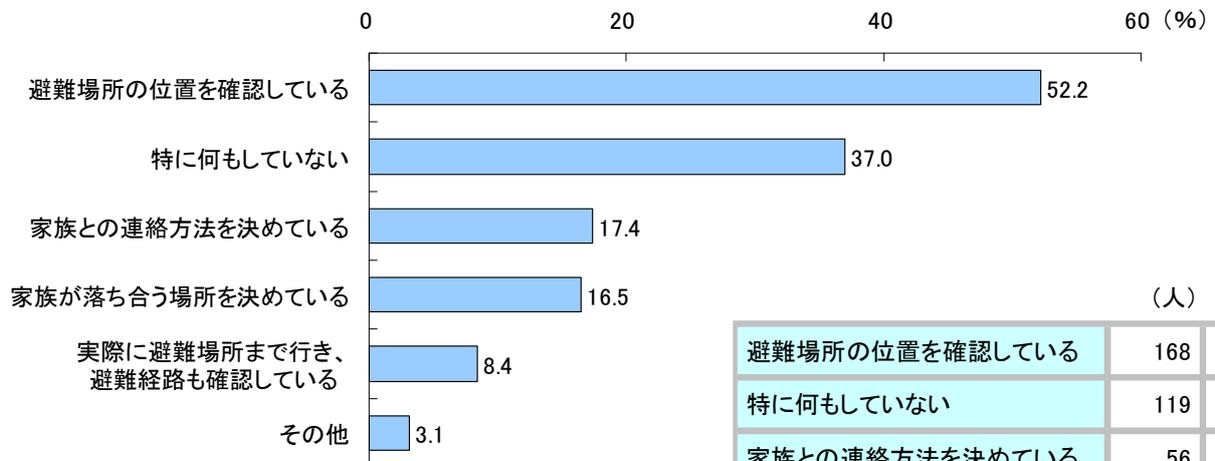
(N=322)



	(人)	(%)
地震災害	137	42.5
大雨による洪水	137	42.5
土砂崩れ・がけ崩れ	4	1.2
台風(強風による災害)	30	9.3
特になし	10	3.1
その他	4	1.2

問8 自宅以外の場所へ避難しなければならない事態に備えてどのような対策をとっていますか。(※複数回答)

(N=322)

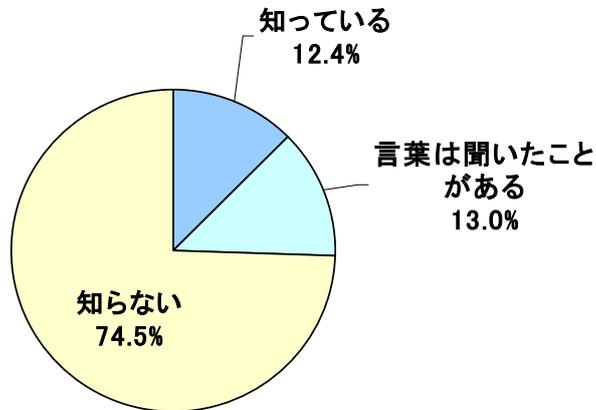


	(人)	(%)
避難場所の位置を確認している	168	52.2
特に何もしていない	119	37.0
家族との連絡方法を決めている	56	17.4
家族が落ち合う場所を決めている	53	16.5
実際に避難場所まで行き、避難経路も確認している	27	8.4
その他	10	3.1

(2) 防災情報の伝達について

問9 「久留米市緊急告知防災ラジオ」をご存知ですか。

(N=322)

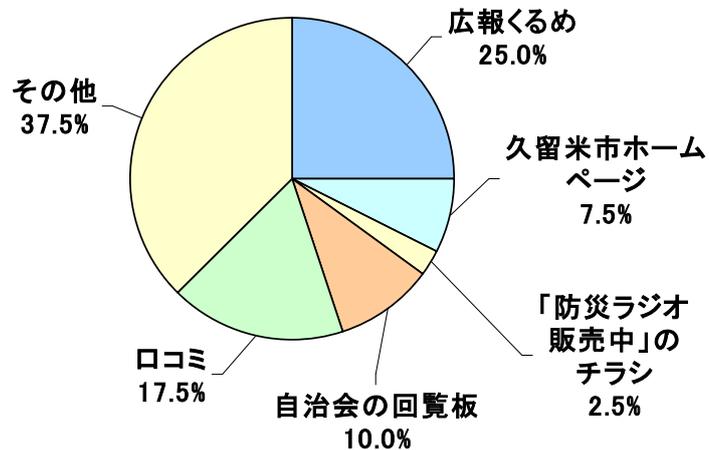


	(人)	(%)
知っている	40	12.4
言葉は聞いたことがある	42	13.0
知らない	240	74.5

問9付問 問9で「知っている」と回答された方におたずねします。

「久留米市緊急告知防災ラジオ」を知ったきっかけは何ですか。

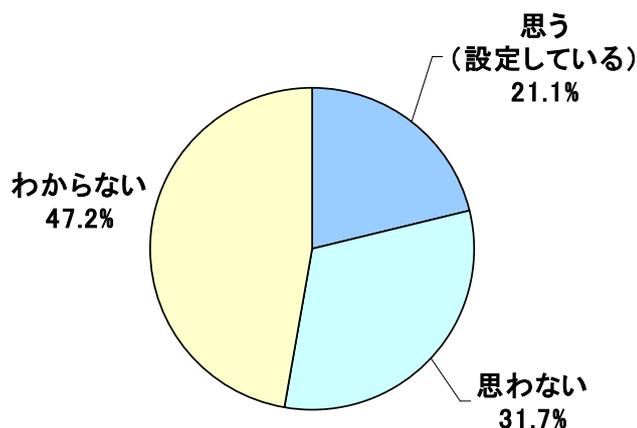
(N=40)



	(人)	(%)
広報くるめ	10	25.0
久留米市ホームページ	3	7.5
「防災ラジオ販売中」のチラシ	1	2.5
自治会の回覧板	4	10.0
口コミ(家族やご近所等)	7	17.5
その他	15	37.5

問10 「久留米市緊急告知防災ラジオ」を自宅に設置してみたいと思いますか。

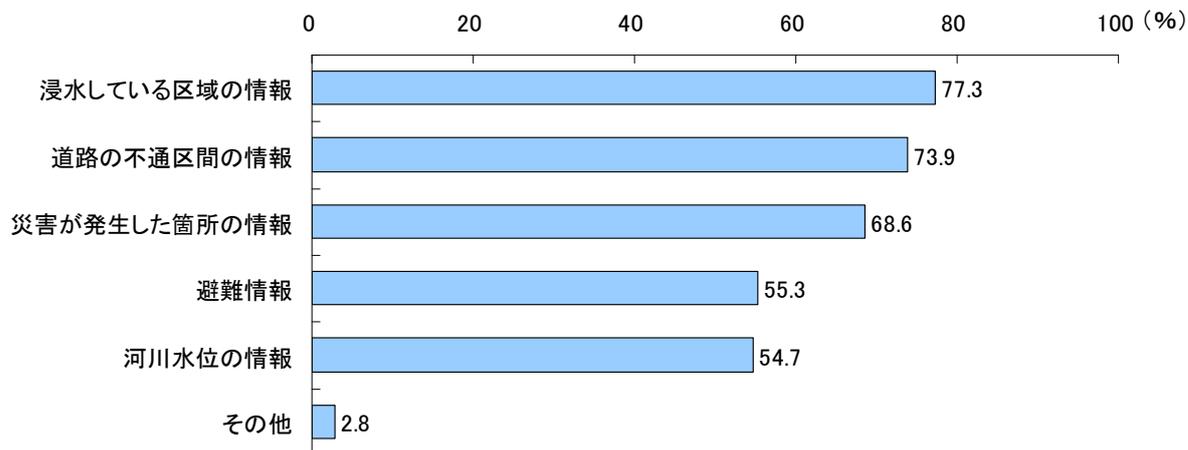
(N=322)



	(人)	(%)
思う(または設置している)	68	21.1
思わない	102	31.7
わからない	152	47.2

問11 自宅以外の場所へ避難をする際の判断材料として、どのような情報がほしいですか
(※複数回答)

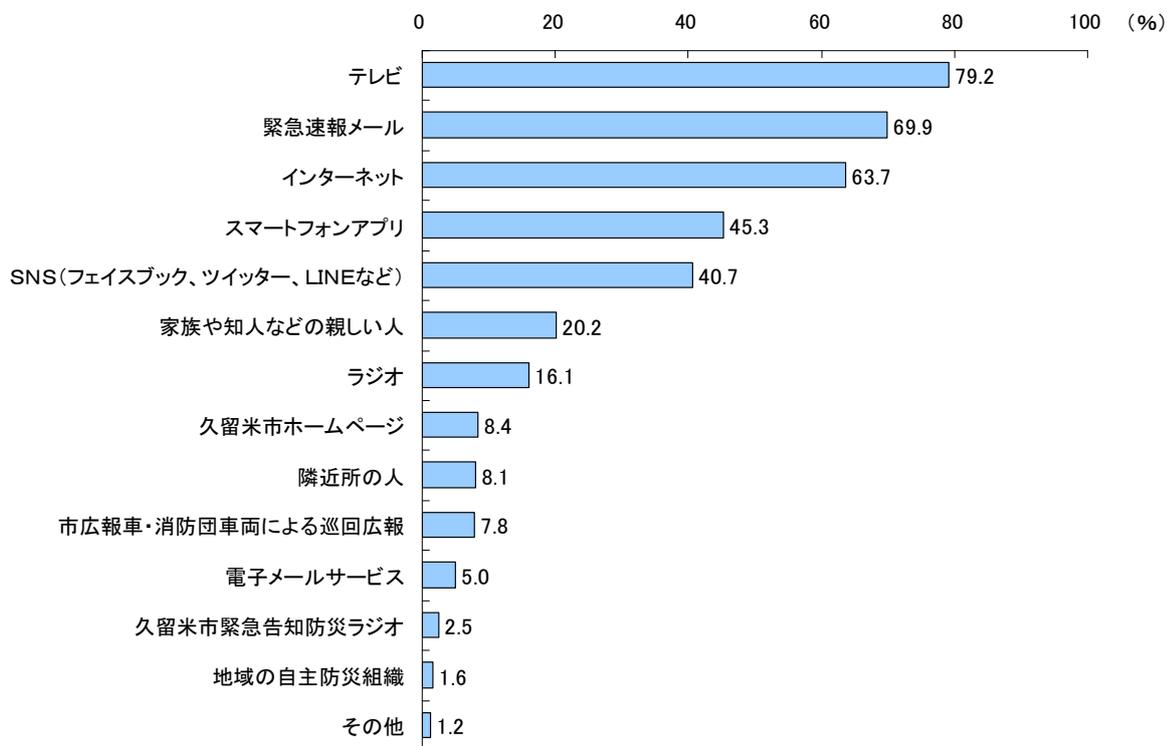
(N=322)



	(人)	(%)
浸水している区域の情報	249	77.3
道路の不通区間の情報	238	73.9
災害が発生した箇所の情報	221	68.6
避難情報	178	55.3
河川水位の情報	176	54.7
その他	9	2.8

問12 災害発生時または発生しそうな時、どのような手段を用いて情報を得ていますか。
 (※複数回答)

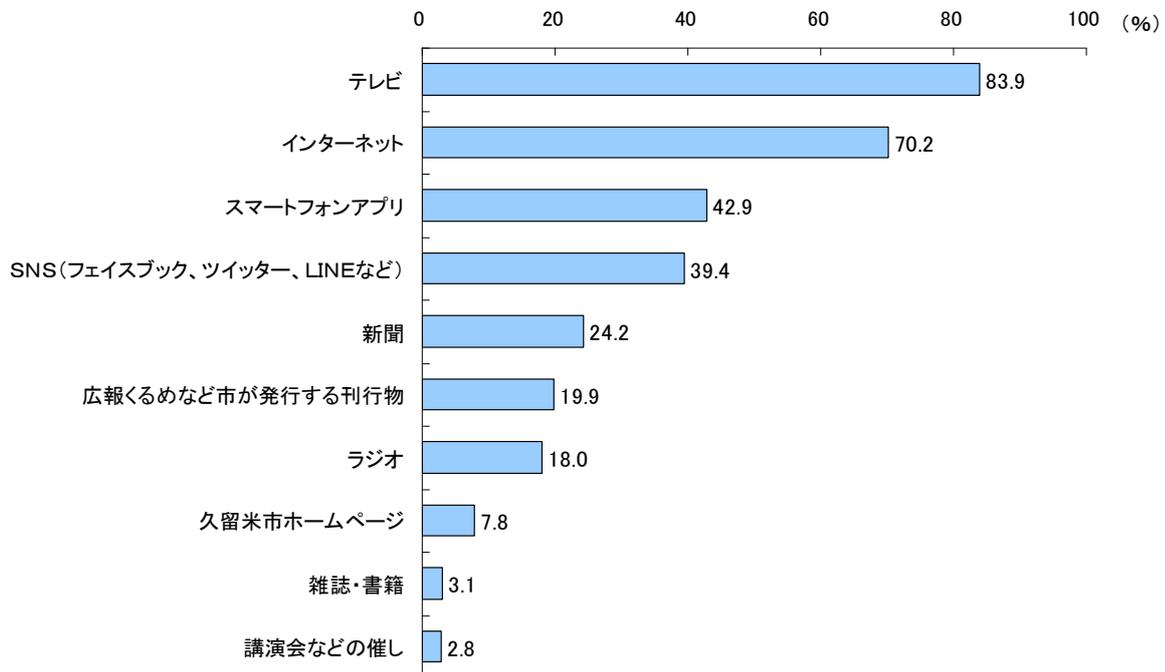
(N=322)



	(人)	(%)
テレビ	255	79.2
緊急速報メール	225	69.9
インターネット	205	63.7
スマートフォンアプリ	146	45.3
SNS(フェイスブック、ツイッター、LINEなど)	131	40.7
家族や知人などの親しい人	65	20.2
ラジオ	52	16.1
久留米市ホームページ	27	8.4
隣近所の人	26	8.1
市広報車・消防団車両による巡回広報	25	7.8
電子メールサービス	16	5.0
久留米市緊急告知防災ラジオ	8	2.5
地域の自主防災組織	5	1.6
その他	4	1.2

問13 日常生活の中で、どのような手段を用いて災害・防災に関する情報を得ていますか。
 (※複数回答)

(N=322)



	(人)	(%)
テレビ	270	83.9
インターネット	226	70.2
スマートフォンアプリ	138	42.9
SNS(フェイスブック、ツイッター、LINEなど)	127	39.4
新聞	78	24.2
広報くまもと市が発行する刊行物	64	19.9
ラジオ	58	18.0
久留米市ホームページ	25	7.8
雑誌・書籍	10	3.1
講演会などの催し	9	2.8
その他	0	0.0



(緊急告知防災ラジオ)

令和元年度 市政アンケートモニター「くるモニ」

第1回「行財政改革の推進」「災害情報の伝達」アンケート

〔調査期間：令和元年7月26日（金）～8月13日（火）〕

1 行財政改革の推進

久留米市では、これまで様々な行財政改革に取り組んできましたが、人口減少や少子高齢化が進む厳しい環境の中においても、将来にわたり持続可能な市政運営を確立するため、平成27年度から「行財政改革推進計画」をスタートさせました。

計画では、推進方針の1つに「**経営品質の向上**」を掲げ、行財政改革に関する市民満足度の向上を目指して、次の取り組みを進めています。

「経営品質の向上」に関する取り組み

1. 柔軟で効率的な組織体制の整備
2. 職員の能力向上・活用
3. 創意工夫による事務効率化
4. 市民とのさらなる協働
5. 積極的な情報発信

※「行財政改革」とは

国や地方自治体が、市民サービスの向上などを目的に、組織や制度、事務の手法などを改革し、経費の節減や業務の効率化を図ることをいいます。

これまでの行財政改革の取り組みについておたずねします

問1 市がこれまでに取り組んできた行財政改革について、知っているものはありますか。
(あてはまる番号にいくつでも○印)

- 1 業務の民間委託（学校給食調理業務、ごみ収集業務、水道料金窓口業務など）
- 2 民間活用による施設整備や運営（指定管理者制度による施設の管理・運営）
- 3 事業の民間移譲（公立保育所、ガス事業）
- 4 事業仕分けの実施
- 5 職員数の削減
- 6 外郭団体の統廃合
- 7 市税等の収納率向上
- 8 未利用地の売却（市営住宅跡地など）
- 9 パブリック・コメント制度
- 10 出前講座

※「指定管理者制度」とは

サービスの向上や経費削減のため、民間の事業者等に公の施設の管理運営を行わせること。

※「パブリック・コメント制度」とは

市の政策や計画等を広く情報発信し、市民の意見を求め、市政への参加機会拡充などを図るもの。

「柔軟で効率的な組織体制の整備」についておたずねします

問2 市を取り巻く環境の変化に伴い、分野をまたがる課題の増加や市民ニーズの変化などに柔軟に対応していくため、簡素で効率的な組織体制の整備や職員の適切な配置に努めています。

そこでおたずねします。各種手続の窓口や問い合わせ先など市の組織は皆さんにとって分かりやすく、職員は適切に配置されていると思いますか。

(あてはまる番号に1つだけ○印)

- | | |
|----------------|------------------|
| 1 そう思う | 3 どちらかといえばそう思わない |
| 2 どちらかといえばそう思う | 4 そう思わない |

付問2へ

付問1 問2で「1 そう思う」「2 どちらかといえばそう思う」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[]

付問2 問2で「3 どちらかといえばそう思わない」「4 そう思わない」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[]

「職員の能力向上・活用」についておたずねします

問3 新たな課題に迅速かつ的確に対応し市民サービスを向上させていくため、職員研修の充実を図るなど、職員一人ひとりの職務能力や接客マナーの向上に努めています。

そこでおたずねします。職員の説明はわかりやすく、対応は親切で、マナーは適切であると思いますか。(あてはまる番号に1つだけ○印)

- | | |
|----------------|------------------|
| 1 そう思う | 3 どちらかといえばそう思わない |
| 2 どちらかといえばそう思う | 4 そう思わない |

▶ 付問2へ

▶ 付問1 問3で「1 そう思う」「2 どちらかといえばそう思う」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[]

付問2 問3で「3 どちらかといえばそう思わない」「4 そう思わない」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[]

「創意工夫による事務効率化」についておたずねします

問4 窓口での手続きや事業の実施などを的確かつスピーディーに行うため、創意工夫による事務の簡素化や集約化、標準化を進め、事務執行における質の向上やスピードアップに努めています。

そこでおたずねします。市役所での手続きや相談等への対応は、的確で、適切な時間や期間で対応できていると思いますか。(あてはまる番号に1つだけ○印)

- | | |
|----------------|------------------|
| 1 そう思う | 3 どちらかといえばそう思わない |
| 2 どちらかといえばそう思う | 4 そう思わない |

付問2へ

付問1 問4で「1 そう思う」「2 どちらかといえばそう思う」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

付問2 問4で「3 どちらかといえばそう思わない」「4 そう思わない」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

「市民とのさらなる協働」についておたずねします

問5 心豊かで住みよい地域社会を実現するため、市民活動を進める条例の施行やNPO・ボランティア活動の支援を行う市民活動サポートセンターを設置するなど、「協働のまちづくり」の推進に努めています。

そこでおたずねします。市民、地域コミュニティ組織、ボランティア団体、市などが連携協力しながら、地域のための活動に取り組むことができていると思いますか。
(あてはまる番号に1つだけ○印)

- | | |
|----------------|------------------|
| 1 そう思う | 3 どちらかといえばそう思わない |
| 2 どちらかといえばそう思う | 4 そう思わない |

付問2へ

付問1 問5で「1 そう思う」「2 どちらかといえばそう思う」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

付問2 問5で「3 どちらかといえばそう思わない」「4 そう思わない」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

※「協働のまちづくり」とは

市民、地域コミュニティ組織(自治会、各種住民団体、校区コミュニティ組織)、ボランティア団体・NPO、事業者、市などが、互いを理解・尊重し、それぞれの役割と責任において、単独または協力して取り組むまちづくりのことです。

(例)

青色パトカーによる防犯パトロール、クリーンパートナー、自治会による清掃活動など

「積極的な情報発信」についておたずねします

問6 行政施策への理解を深めていただくとともに、市民の皆さまに必要な情報をお届けするため、広報紙やホームページ、フェイスブックなど多様な媒体を活用し、様々な情報を、適切な時期に、より分かりやすく、正確に発信するよう努めています。

そこでおたずねします。市の広報紙やホームページは分かりやすく、必要な情報を適切な時期に伝えることができていると思いますか。

(あてはまる番号に1つだけ○印)

- | | |
|----------------|------------------|
| 1 そう思う | 3 どちらかといえばそう思わない |
| 2 どちらかといえばそう思う | 4 そう思わない |

付問2へ

▶ 付問1 問6で「1 そう思う」「2 どちらかといえばそう思う」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

付問2 問6で「3 どちらかといえばそう思わない」「4 そう思わない」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

※これで「行財政改革の推進」についての質問を終了します。
次のページからは「災害情報の伝達」についておたずねします。

2 災害情報の伝達

防災に対する意識についておたずねします

問7 日常生活の中で、特に不安に思う災害はどれですか。
(あてはまる番号に1つだけ○印)

- 1 地震災害
- 2 大雨による洪水
- 3 土砂崩れ・がけ崩れ
- 4 台風（強風による災害）
- 5 その他（具体的に： _____)
- 6 特になし

問8 自宅以外の場所へ避難しなければならない事態に備えてどのような対策をとっていますか。
(あてはまる番号にいくつでも○印)

- 1 避難場所の位置を確認している
- 2 実際に避難場所まで行き、避難経路も確認している
- 3 家族との連絡方法を決めている
- 4 家族が落ち合う場所を決めている
- 5 特に何もしていない
- 6 その他（具体的に： _____)

防災情報の伝達についておたずねします

問9 「久留米市緊急告知防災ラジオ」をご存じですか。
(あてはまる番号に1つだけ○印)

- 1 知っている
- 2 言葉は聞いたことがある
- 3 知らない

付問 問9で「1 知っている」と回答された方におたずねします。
久留米市緊急告知防災ラジオを知ったきっかけは何ですか。
(あてはまる番号に1つだけ○印)

- 1 広報くるめ
- 2 久留米市ホームページ
- 3 「防災ラジオ販売中」のチラシ
- 4 自治会の回覧板
- 5 口コミ (家族やご近所等)
- 6 その他 (具体的に: _____)

※久留米市緊急告知防災ラジオとは

コミュニティFM周波数を活用し、ラジオの電源を自動起動、FM放送に割り込み、緊急地震速報や避難情報などの緊急情報を大音量で放送し、自動で電源をOFFにすることができるラジオです。

希望する市民の皆さんに3,000円で販売しています。
(防災対策課または各総合支所で申込)



問10 「久留米市緊急告知防災ラジオ」を自宅に設置してみたいと思いますか。
(あてはまる番号に1つだけ○印)

- 1 思う (または設置している)
- 2 思わない
- 3 わからない

付問 問10でそう思った理由をご記入ください。

[_____]

問 1 1 自宅以外の場所へ避難をする際の判断材料として、どのような情報が欲しいですか。
(あてはまる番号にいくつでも○印)

- 1 避難情報
- 2 河川水位の情報
- 3 災害が発生した箇所の情報
- 4 浸水している区域の情報
- 5 道路の不通区間の情報
- 6 その他（具体的に： _____)

※避難情報とは

台風接近、大雨に伴う河川氾濫、土砂災害等の危険性が高まった場合に、住民に避難行動を促す情報のことで、市町村が発信します。避難情報は3種類あります。

- ①避難準備・高齢者等避難開始
- ②避難勧告
- ③避難指示（緊急）

久留米市では、気象警報の発表、河川水位や土壌雨量指数等を基準に発令します。

問 1 2 災害発生時または発生しそうな時、どのような手段を用いて情報を得ていますか。
(あてはまる番号にいくつでも○印)

- 1 テレビ
- 2 ラジオ
- 3 インターネット
- 4 スマートフォンアプリ
- 5 SNS（フェイスブック、ツイッター、LINE など）
- 6 緊急速報メール
- 7 電子メールサービス
- 8 久留米市ホームページ
- 9 久留米市緊急告知防災ラジオ
- 10 家族や知人などの親しい人
- 11 隣近所の人
- 12 地域の自主防災組織
- 13 市広報車・消防団車両による巡回広報
- 14 その他（具体的に： _____)

問13 日常生活の中で、どのような手段を用いて災害・防災に関する情報を得ていますか。
(あてはまる番号にいくつでも○印)

- 1 テレビ
- 2 ラジオ
- 3 インターネット
- 4 スマートフォンアプリ
- 5 SNS (フェイスブック、ツイッター、LINE など)
- 6 新聞
- 7 広報くるめなど市が発行する刊行物
- 8 久留米市ホームページ
- 9 雑誌・書籍
- 10 講演会などの催し
- 11 その他(具体的に: _____)

問14 「防災情報の入手」について、ご意見やご提案があれば、自由にご記入ください。

[_____]

アンケート調査にご協力いただき、ありがとうございました。



編集・発行／久留米市 協働推進部 広聴・相談課

住所 久留米市城南町1-5番地3

TEL 0942-30-9015

FAX 0942-30-9711

E-Mail sodan@city.kurume.fukuoka.jp