

令和6年度市政アンケートモニター

くるも二 調査報告書

第2回調査テーマ

「環境配慮行動指針とWEB環境フェア」

「ごみ減量の取組み」「AIチャットボット・FAQ」



久留米市

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ました。

II 調査の概要

- (1)調査地域 …久留米市全域
- (2)調査対象者 …市内在住の満18歳以上の市民から選任したモニター
- (3)実施方法 …インターネット調査
- (4)調査項目 …「環境配慮行動指針とWEB環境フェア」
「ごみ減量の取組み」「AIチャットボット・FAQ」
- (5)調査期間 …令和6年8月7日～8月20日
- (6)サンプル数 …599
- (7)回収数(率) …452 (75.5%)

III 回答者の属性

■性別	(%)
女性	56.0
男性	43.8
()	0.2
合計	100

■年代	(%)
20歳代以下	12.6
30歳代	17.5
40歳代	23.7
50歳代	25.4
60歳代	14.2
70歳以上	6.6
合計	100

■居住地ブロック	(%)
東部	13.9
北部	14.8
中央東部	13.5
南東部	8.6
中央部	13.9
中央南部	18.1
南西部	8.4
西部	8.6
合計	100

■職業	(%)
農林漁業	0.2
自営業	5.1
給与所得者(常勤)	54.0
パート・アルバイト (学生は除く)	14.8
学生	3.5
家事に専念	8.2
無職	8.8
その他	5.3
合計	100

※使用した地域区分

ブロック名	対応する校区
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

※比率はすべて百分率で表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出しています。このため、百分率の合計が100.0%にならないことがあります。

1 環境配慮行動指針とWEB環境フェア

環境配慮行動指針についてお答えください

久留米市では、市民・事業者の皆様による積極的な環境配慮行動の実践に向け、手がかりとしていただきたいことを「市民・事業者の環境配慮行動指針」とし、基本目標ごとに示しています。

※「市民・事業者の環境配慮行動指針」については、下記ホームページをご覧ください。

<https://www.city.kurume.fukuoka.jp/1050kurashi/2030kankyougomi/3080kankyoyourei/2021-0819-1608-199.html>

問1 「市民・事業者の環境配慮行動指針」に示す、市民の皆さまに取り組んでいただきたいアクションのうち、あなたがふだん意識して取り組んでいるものはありますか。(あてはまるものをいくつでも選んでください)(回答数：452)

1 節電・節水に努め、限りあるエネルギーを大切に使う	69.0%
2 徒歩や自転車、公共交通機関等、環境負荷の低い交通手段を利用する	25.2%
3 車を運転するときは、エコドライブを実践する	49.8%
4 マイバッグやマイボトルを利用して、ごみを減らす工夫をする	79.4%
5 詰め替え製品や簡易包装のものを購入するなど、ごみの減量に努める	66.8%
6 食材の使い切りや食べきり、フードバンクの活用などにより、食品ロスを減らす	48.0%
7 生物多様性の現状と大切さを学ぶ	9.1%
8 自然観察会等に参加し、自然や生きものとふれ合う	3.3%
9 外来種対策の原則ルールである「入れない」「捨てない」「広げない」を守る	25.2%
10 生活騒音・悪臭を出さないよう注意する	45.8%
11 ごみのポイ捨てをせず、地域での清掃活動に参加する	45.4%
12 庭やベランダに花や木を植えるなど、緑化に努める	34.7%
13 環境学習会や環境イベント等へ積極的に参加する	3.3%
14 環境問題に関心を持ち、ICTを活用した情報収集に努める	4.4%
15 環境について学んだ知識を地域や身近な人に伝え、自ら環境配慮行動を実践する	7.3%

問2 市では、協働による持続可能な地域社会づくりのために、市民の皆さまと事業者・市が協働で環境配慮行動の実践・促進に取り組むことをめざしています。

あなたはこれまでに、市や地域、民間企業、団体等が主催する環境問題関連のイベントに参加したことがありますか。(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

1 ある 21.2% 2 ない 78.8%

付問1 問2で「1 ある」と回答された方におたずねします。あなたが参加したのは、次のうちどれですか。(あてはまるものをいくつでも選んでください)(回答数：96)

1 市が主催する環境イベント(環境フェア、エコフェスなど)	41.7%
2 地域が主催する環境イベント	43.8%
3 民間企業や団体等が主催する環境イベント	31.3%
4 その他(具体的に：)	6.3%

WEB環境フェアについてお答えください

問3 久留米市では令和3年度以降、毎年6月の1か月間「久留米市 WEB 環境フェア」を実施しています。

あなたは「久留米市 WEB 環境フェア」を知っていますか。

(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

- | | | |
|--------------------|-------|------|
| 1 知っており、参加したことがある | 2.4% | |
| 2 知っているが、参加したことはない | 11.7% | 付問2へ |
| 3 知らない | 85.8% | |

「久留米市 WEB 環境フェア」については、下記ホームページをご覧ください。

<https://www.city.kurume.fukuoka.jp/1050kurashi/2030kankyougomi/3005portal/>

付問1 問3で「1 知っており、参加したことがある」と回答された方におたずねします。あなたがこれまでに参加したのは、次のうちどれですか。

(あてはまるものをいくつでも選んでください)(回答数：11)

- | | | |
|--------------------------------|-------|--------|
| 1 久留米市環境ポータルサイト「ecoco(エココ)」を見た | 63.6% | |
| 2 YouTube「久留米市エコチャンネル」で動画を視聴した | 45.5% | 付問1-1へ |
| 3 対面イベントに参加した | 27.3% | 付問1-2へ |

久留米市環境ポータルサイト「ecoco(エココ)」については、下記ホームページをご覧ください。

<https://www.city.kurume.fukuoka.jp/1050kurashi/2030kankyougomi/3005portal/>

YouTube「久留米市エコチャンネル」については、下記ホームページをご覧ください。

<https://www.youtube.com/channel/UCeVr2H3O2YNoFcrFn1btaXg>

付問1-1 付問1で「2 YouTube「久留米市エコチャンネル」で動画を視聴した」と回答された方におたずねします。印象に残った動画があれば教えてください。

()

付問1-2 付問1で「3 対面イベントに参加した」と回答された方におたずねします。印象に残ったイベントがあれば教えてください。

()

付問2 問3で「2 知っているが、参加したことはない」と回答された方におたずねします。「久留米市 WEB 環境フェア」に参加しなかった理由を教えてください。(あてはまるものをいくつでも選んでください)(回答数：53)

- | | | |
|--------------------|-------|--------|
| 1 視聴したいと思う動画がない | 5.7% | 付問2-1へ |
| 2 参加したいと思うイベントがない | 20.8% | 付問2-2へ |
| 3 興味・関心がない | 13.2% | |
| 4 忙しい | 66.0% | |
| 5 インターネットを使える環境がない | 5.7% | |
| 6 その他(具体的に:) | 7.5% | |

付問2-1 付問2で「1 視聴したいと思う動画がない」と回答された方におたずねします。あなたはどのような動画であれば視聴したいと思いますか。(あてはまるものをいくつでも選んでください)
(回答数：3)

1 子ども向け動画	0.0%
2 子どもと大人と一緒に視聴できる動画	33.3%
3 深い知識を得られる動画	33.3%
4 有名人が出演する動画	0.0%
5 市民が制作した動画	66.7%
6 その他(具体的に:)	0.0%

付問2-2 付問2で「2 参加したいと思うイベントがない」と回答された方におたずねします。あなたはあるどのようなイベントであれば参加したいと思いますか。(あてはまるものをいくつでも選んでください)(回答数：11)

1 インターネット上で参加できるイベント	44.5%
2 子ども向けイベント	9.1%
3 子どもと大人と一緒に参加できるイベント	18.2%
4 専門家や著名人による講演会	45.5%
5 参加賞や景品がもらえるイベント	36.4%
6 市の中心エリアで行われるイベント	36.4%
7 駐車場が広い会場で行われるイベント	54.5%
8 より深い知識を得られるイベント	45.5%
9 参加者同士が交流できるイベント	9.1%
10 その他(具体的に:)	0.0%

問4 令和3年度以降、市では「久留米市 WEB 環境フェア」を6月1日から30日までの1か月間開催しています。この「久留米市 WEB 環境フェア」の開催時期について、あなたが参加しやすいと考える時期はいつ頃ですか。(あてはまるものをいくつでも選んでください)(回答数：452)

1 6月(環境月間)	17.5%
2 秋頃	36.5%
3 夏休みや冬休み期間	18.1%
4 わからない	31.9%
5 その他(具体的に:)	4.6%

問5 「久留米市 WEB 環境フェア」の開催期間について、おたずねします。現在の開催期間(1か月間)について、あなたはどう思いますか。(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

1 長い	8.4%	付問1へ
2 ちょうどよい	52.9%	
3 短い	4.2%	付問1へ
4 わからない	34.5%	

付問1 問5で「1 長い」または「3 短い」と回答された方におたずねします。あなたが適当と思う「久留米市 WEB 環境フェア」の開催期間は次のうちどれですか。(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：57)

- | | |
|------------------|-------|
| 1 午前または午後の半日のみ | 3.5% |
| 2 1日間(午前・午後) | 3.5% |
| 3 2日間(土曜日と日曜日など) | 12.3% |
| 4 1週間から2週間程度 | 43.9% |
| 5 1か月より長い期間 | 28.1% |
| 6 わからない | 1.8% |
| 7 その他(具体的に:) | 7.0% |

問6 「久留米市 WEB 環境フェア」の実施方法についておたずねします。あなたは次のどれであれば参加しようと思いますか。(あてはまるものをいくつでも選んでください)(回答数：452)

- | | |
|---------------------------|-------|
| 1 インターネット上で動画を視聴する | 54.4% |
| 2 インターネット上で出展団体・企業の情報を見る | 27.2% |
| 3 インターネット上で講演会やセミナーに参加する | 21.2% |
| 4 インターネット上で参加者と自由に交流できる | 8.2% |
| 5 (対面)ワークショップに参加する | 22.1% |
| 6 展示会等に参加する | 25.7% |
| 7 出展団体・企業が一堂に会するイベントに参加する | 25.0% |
| 8 わからない | 8.4% |
| 9 参加しない | 6.4% |
| 10 その他(具体的に:) | 2.7% |

これで、「1 環境配慮行動指針とWEB環境フェア」の質問を終了します。
次のページからは「2 ごみ減量の取組み」についておたずねします。

2 ごみ減量の取組み

ごみ減量の取組みについてお答えください

問7 あなたのご家庭では、ごみの減量にどのように取り組んでいますか。(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

- | | | | |
|-------------|------|--------------|-------|
| 1 徹底してやっている | 6.4% | 2 できる範囲でしている | 87.2% |
| 3 ほとんどしていない | 5.3% | 4 全くしていない | 1.1% |

問8 あなたのご家庭で普段使用する指定ごみ袋はどれですか。(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

- | | | | |
|-------------|-------|-------------|-------|
| 1 大(30リットル) | 70.4% | 2 小(18リットル) | 25.9% |
| 3 特小(8リットル) | 3.8% | | |

問9 あなたは今後、ごみの量を削減できると思いますか。(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

- | | | | |
|----------------|-------|-------------|-------|
| 1 ある程度削減できると思う | 77.9% | 2 削減は難しいと思う | 22.1% |
|----------------|-------|-------------|-------|

問10 あなたは、「ごみの削減」「リサイクル」のためにどのようなことをしていますか。(それぞれあてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

	付問18			
	1 いつもしている	2 ときどきしている	3 あまりしていない	4 全くしていない
生ごみは、水切りを心がけている	78.3%	14.2%	5.3%	2.2%
食材の買いすぎ、料理の作り過ぎに気を付けている	57.7%	35.2%	6.4%	0.7%
エコバック(買い物袋)を使っている	82.5%	11.3%	3.8%	2.4%
買い物の時、過剰な包装は断るようにしている	53.8%	33.4%	10.0%	2.9%
再生品や詰め替え品など、環境に配慮した製品を選んでいる	55.1%	33.0%	8.6%	3.3%
すぐに不要になりそうなものは買わず、長く使えそうなものを選んでいる	47.6%	44.7%	7.1%	0.7%
使い捨て商品は買わないようにしている	12.8%	57.5%	26.1%	3.5%
生ごみ処理機やコンポストを使用して生ごみ減量やたい肥化をしている	5.3%	5.8%	10.6%	78.3%
フリーマーケットやリサイクルショップ、フリマアプリを利用している	9.7%	36.7%	27.0%	26.5%
期限切れ間近の食品をフードバンクなどに寄付している	2.0%	5.8%	10.8%	81.4%

付問1 問10で「3 あまりしていない」「4 全くしていない」と回答された方におたずねします。今後の実施意向についてもお答えください(それぞれあてはまるものを1つ選んでください)

	1 これからは したいと思う	2 これからも しないと思う
生ごみは、水切りを心がけている(回答数：34)	64.7%	35.3%
食材の買いすぎ、料理の作り過ぎに気を付けている(回答数：32)	75.0%	25.0%
エコバック(買い物袋)を使っている(回答数：28)	42.9%	57.1%
買い物の時、過剰な包装は断るようにしている(回答数：58)	74.1%	25.9%
再生品や詰め替え品など、環境に配慮した製品を選んでいる(回答数：54)	63.0%	37.0%
すぐに不要になりそうなものは買わず、長く使えるものを選んでいる(回答数：35)	68.6%	31.4%
使い捨て商品は買わないようにしている(回答数：134)	49.3%	50.7%
生ごみ処理機やコンポストを使用して生ごみ減量やたい肥化をしている(回答数：402)	24.1%	75.9%
フリーマーケットやリサイクルショップ、フリマアプリを利用している(回答数：242)	41.7%	58.3%
期限切れ間近の食品をフードバンクなどに寄付している(回答数：417)	33.3%	66.7%

問11 あなたは、「ビン・空きカン・ペットボトル」をどこに出していますか。利用頻度が高く持込量が多い施設を教えてください。(それぞれあてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

	1 集積 所	2 宮ノ陣ク リーンセンタ ー	3 スーパー などでの店 頭回収	4 民間の資 源回収事業 者	5 地域の 集団回収	6 わか らない	7 その 他
ビン	52.9%	3.8%	2.4%	6.0%	32.3%	1.5%	1.1%
空きカン	44.0%	1.3%	6.9%	18.1%	27.2%	1.1%	1.3%
ペットボ トル	40.5%	2.0%	11.7%	19.9%	23.2%	1.1%	1.5%

問12 あなたは、「容器包装プラスチック」をどこに出していますか。利用頻度が高く持込量が多い施設を教えてください。(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

	1 集積 所	2 宮ノ陣ク リーン センター	3 スーパー などでの 店頭回収	4 民間 の資源回 収事業者	5 燃やせる ごみとして出 している	6 わから ない	7 その他
容器包装プ ラスチック	51.8%	2.0%	13.9%	7.7%	20.1%	3.1%	1.3%

問13 あなたは、「古紙類(新聞・雑誌・段ボール・紙パック)・布類」をどこに出していますか。利用頻度が高く持込量が多い施設を教えてください。(それぞれあてはまるものを1つ選んでください)
(回答数：452)

	1 集積所	2 スーパーなどでの店頭回収	3 民間の資源回収事業者	4 地域の集団回収	5 燃やせるごみとして出している	6 わからない	7 その他
古紙類 (新聞・雑誌・ 段ボール・紙 パック)	30.3%	11.9%	34.7%	17.9%	1.1%	1.3%	2.7%
布類	36.5%	2.2%	15.5%	17.7%	21.0%	3.8%	3.3%

問14 あなたは、「小金属」をどこに出していますか。利用頻度が高く持込量が多い施設を教えてください。(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

	1 集積所	2 宮ノ陣クリーンセンター	3 民間の資源回収事業者	4 地域の集団回収	5 わからない	6 その他
小金属	49.3%	8.0%	11.7%	21.2%	7.7%	2.0%

問15 あなたは、「小型家電」をどこに出していますか。利用頻度が高く持込量が多い施設を教えてください。(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

	1 集積所	2 宮ノ陣クリーンセンター	3 公共施設等に設置してある小型家電回収ボックス	4 わからない	5 その他
小型家電	44.9%	24.3%	8.4%	12.8%	9.5%

※これで「2 ごみ減量の取組み」についての質問を終了します。
次のページからは「3 AIチャットボット・FAQ」についておたずねします。

3.AI チャットボット・FAQ

AI チャットボット・よくある質問 FAQ についてお答えください

久留米市では、市役所での手続き方法や制度等に関するお問い合わせに対して、解決に導くため、「AIチャットボット」と「よくある質問FAQ」を導入しています。

※AI チャットボット・よくある質問 FAQ については、下記ホームページをご覧ください。

AIチャットボット

https://fukuoka.public-edia.com/webchat/city_kurume/

よくある質問FAQ

https://www5.city.kurume.fukuoka.jp/web/civic_voice/

問16 あなたは、市のAIチャットボットを利用したことがありますか。

(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

- | | |
|------|-------|
| 1 ある | 10.4% |
| 2 ない | 89.6% |

付問1 問16で「1 ある」と回答された方におたずねします。何を質問するために AIチャットボットを利用されましたか(あてはまるものをいくつでも選んでください)(回答数：47)

- | | |
|---------------------|-------|
| 1 ごみに関すること | 66.0% |
| 2 住民票や所得証明書などに関すること | 21.3% |
| 3 税に関すること | 4.3% |
| 4 イベントなどの情報 | 10.6% |
| 5 給付金に関すること | 8.5% |
| 6 子育てに関すること | 12.8% |
| 7 マイナンバーカードに関すること | 8.5% |
| 8 その他(具体的に：) | 6.4% |

付問2 問16で「1 ある」と回答された方におたずねします。AIチャットボットを利用して、疑問などは解決できましたか(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：47)

- | | |
|------------|-------|
| 1 解決した | 46.8% |
| 2 ある程度解決した | 42.6% |
| 3 解決しなかった | 10.6% |

付問3 付問2で「3 解決しなかった」と回答された方におたずねします。その後疑問を解決するために、どのようなことをしましたか(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：5)

- | | |
|----------------------------|-------|
| 1 市のホームページで検索した | 20.0% |
| 2 市役所(総合支所・市民センター含む)に電話をした | 40.0% |
| 3 家族や友人に尋ねた | 40.0% |
| 4 その他(具体的に：) | 0.0% |

問17 あなたは、市のよくある質問FAQを利用したことがありますか。

(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

1 ある	19.9%
2 ない	80.1%

付問1 問17で「1 ある」と回答された方におたずねします。何を質問するために よくある質問FAQを利用されましたか(あてはまるものをいくつでも選んでください)(回答数：90)

1 ごみに関すること	56.7%
2 住民票や所得証明書などに関すること	38.9%
3 税に関すること	22.2%
4 イベントなどの情報	23.3%
5 給付金に関すること	20.0%
6 子育てに関すること	22.2%
7 マイナンバーカードに関すること	17.8%
8 その他(具体的に：)	10.0%

付問2 問17で「1 ある」と回答された方におたずねします。よくある質問FAQを利用して、疑問などは解決できましたか(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：90)

1 解決した	30.0%
2 ある程度解決した	65.6%
3 解決しなかった	4.4%

付問3 付問2で「3 解決しなかった」と回答された方におたずねします。その後疑問を解決するために、どのようなことをしましたか(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：4)

1 市のホームページで検索した	0.0%
2 市役所(総合支所・市民センター含む)に電話をした	50.0%
3 家族や友人に尋ねた	25.0%
4 その他(具体的に：)	25.0%

問18 あなたは市役所でのお手続き方法や制度等に関することについて、わからないことがあった場合、どのようにして解決しますか。(あてはまるものを1つ選んでください)(回答数：452)

1 市のホームページで検索する	80.1%
2 市の AI チャットボットを利用する	6.0%
3 市のよくある質問FAQを利用する	16.8%
4 市役所(総合支所・市民センター含む)に電話をする	43.4%
5 家族や知人、友人に尋ねる	29.0%
6 その他(具体的に：)	0.9%

ご多忙のところ調査にご協力いただき、本当にありがとうございました。

