

**山口市 市民アンケート調査
報告書**

令和4年8月

山口市

I 調査の概要

1 調査の目的

この調査は、第二次山口市行政改革大綱後期推進計画、第二次山口市協働推進プラン後期計画の策定にあたり、市民の皆様方の市政に対する意識やニーズなどを把握するために実施した。

2 調査の対象

調査の対象者は、令和4年6月1日現在の住民基本台帳をもとに、18歳以上の市民から無作為に抽出した約4,000人を対象に実施した。

3 調査方法

調査票は郵送配布とした。回答方法は、文書で回答し調査票を返送する方法と、ウェブで回答する方法の2通りから選ぶことができるようにした。なお、回答は宛名本人が記入することを原則としたが、本人が記入できない場合は、代筆可能とした。

4 調査期間

令和4年6月29日（水）～令和4年7月15日（金）

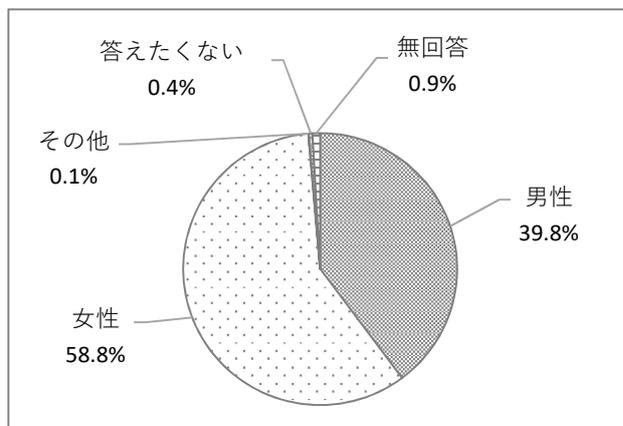
5 回収結果

| | |
|-------|--------------------------------|
| 発送数 | 約4,000人 |
| 回収数 | 1,614人（文書で回答1,228人、ウェブで回答386人） |
| 有効回収率 | 40.4% |

II 回答者の構成

1 性別

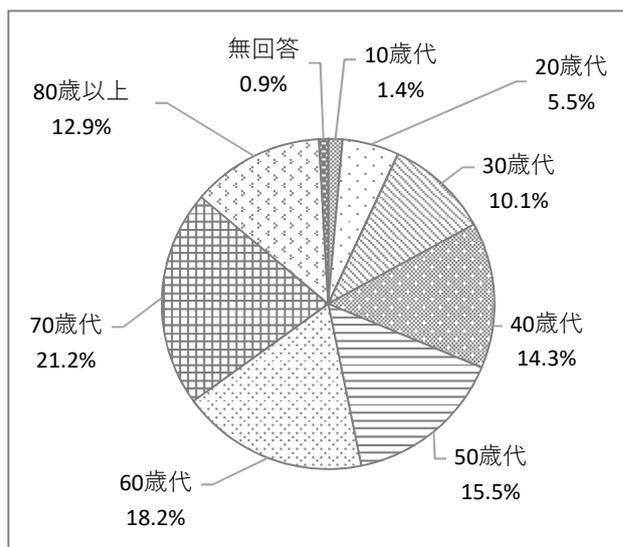
| No. | カテゴリ | 件数 | % |
|-----|--------|-------|--------|
| 1 | 男性 | 643 | 39.8% |
| 2 | 女性 | 949 | 58.8% |
| 3 | その他 | 1 | 0.1% |
| 4 | 答えたくない | 6 | 0.4% |
| 5 | 無回答 | 15 | 0.9% |
| | 計 | 1,614 | 100.0% |



(N=1,614)

2 年齢

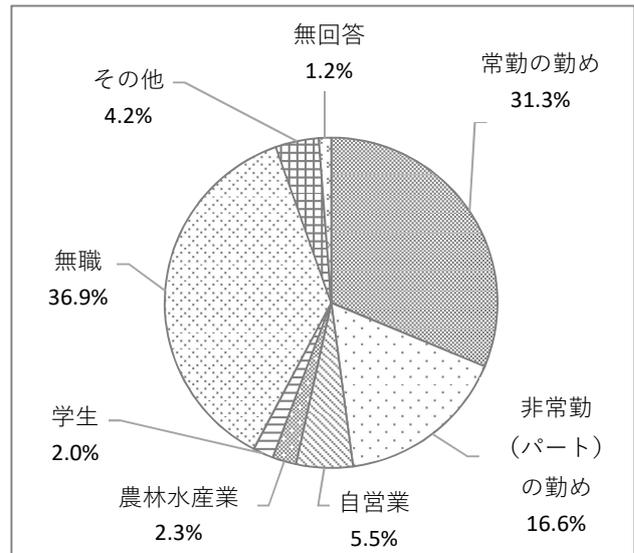
| No. | カテゴリ | 件数 | % |
|-----|-------|-------|--------|
| 1 | 10歳代 | 22 | 1.4% |
| 2 | 20歳代 | 89 | 5.5% |
| 3 | 30歳代 | 163 | 10.1% |
| 4 | 40歳代 | 231 | 14.3% |
| 5 | 50歳代 | 250 | 15.5% |
| 6 | 60歳代 | 294 | 18.2% |
| 7 | 70歳代 | 342 | 21.2% |
| 8 | 80歳以上 | 208 | 12.9% |
| 9 | 無回答 | 15 | 0.9% |
| | 計 | 1,614 | 100.0% |



(N=1,614)

3 職業

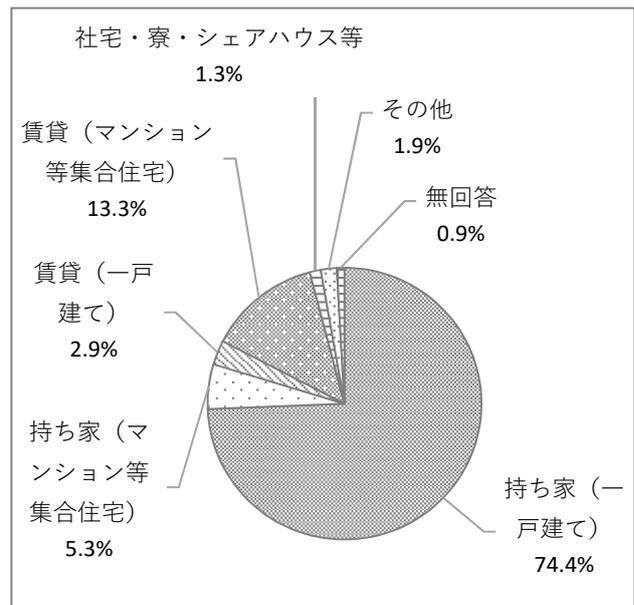
| No. | カテゴリ | 件数 | % |
|-----|-------------|-------|--------|
| 1 | 常勤の勤め | 505 | 31.3% |
| 2 | 非常勤(パート)の勤め | 268 | 16.6% |
| 3 | 自営業 | 89 | 5.5% |
| 4 | 農林水産業 | 37 | 2.3% |
| 5 | 学生 | 32 | 2.0% |
| 6 | 無職 | 595 | 36.9% |
| 7 | その他 | 68 | 4.2% |
| 8 | 無回答 | 20 | 1.2% |
| | 計 | 1,614 | 100.0% |



(N=1,614)

4 居住形態

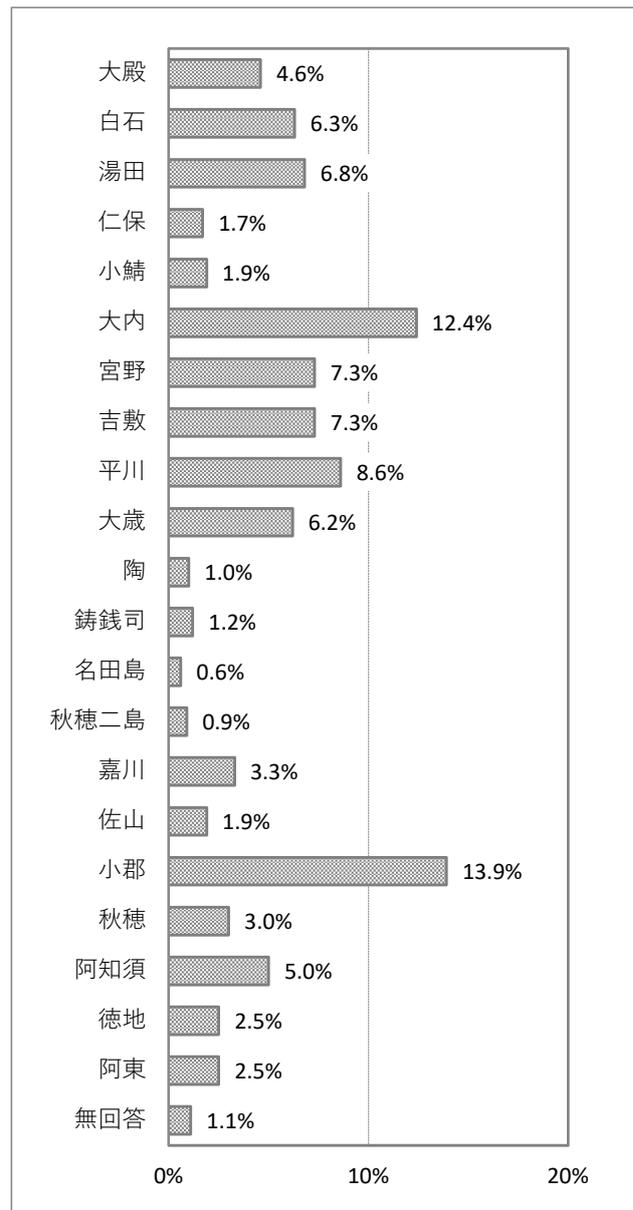
| No. | カテゴリ | 件数 | % |
|-----|-----------------|-------|--------|
| 1 | 持ち家(一戸建て) | 1,200 | 74.4% |
| 2 | 持ち家(マンション等集合住宅) | 85 | 5.3% |
| 3 | 賃貸(一戸建て) | 47 | 2.9% |
| 4 | 賃貸(マンション等集合住宅) | 215 | 13.3% |
| 5 | 社宅・寮・シェアハウス等 | 21 | 1.3% |
| 6 | その他 | 31 | 1.9% |
| 7 | 無回答 | 15 | 0.9% |
| | 計 | 1,614 | 100.0% |



(N=1,614)

5 地域

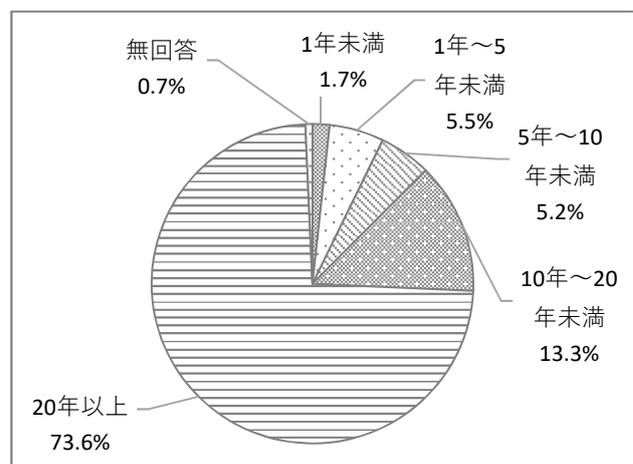
| No. | カテゴリ | 件数 | % |
|-----|------|-------|--------|
| 1 | 大殿 | 75 | 4.6% |
| 2 | 白石 | 101 | 6.3% |
| 3 | 湯田 | 109 | 6.8% |
| 4 | 仁保 | 27 | 1.7% |
| 5 | 小鯖 | 31 | 1.9% |
| 6 | 大内 | 200 | 12.4% |
| 7 | 宮野 | 118 | 7.3% |
| 8 | 吉敷 | 118 | 7.3% |
| 9 | 平川 | 139 | 8.6% |
| 10 | 大歳 | 100 | 6.2% |
| 11 | 陶 | 16 | 1.0% |
| 12 | 鑄銭司 | 19 | 1.2% |
| 13 | 名田島 | 9 | 0.6% |
| 14 | 秋穂二島 | 15 | 0.9% |
| 15 | 嘉川 | 53 | 3.3% |
| 16 | 佐山 | 31 | 1.9% |
| 17 | 小郡 | 225 | 13.9% |
| 18 | 秋穂 | 49 | 3.0% |
| 19 | 阿知須 | 80 | 5.0% |
| 20 | 徳地 | 41 | 2.5% |
| 21 | 阿東 | 41 | 2.5% |
| 22 | 無回答 | 17 | 1.1% |
| | 計 | 1,614 | 100.0% |



(N=1,614)

6 居住年数

| No. | カテゴリ | 件数 | % |
|-----|-----------|-------|--------|
| 1 | 1年未満 | 27 | 1.7% |
| 2 | 1年～5年未満 | 88 | 5.5% |
| 3 | 5年～10年未満 | 84 | 5.2% |
| 4 | 10年～20年未満 | 215 | 13.3% |
| 5 | 20年以上 | 1,188 | 73.6% |
| 6 | 無回答 | 12 | 0.7% |
| | 計 | 1,614 | 100.0% |



(N=1,614)

Ⅲ 調査結果

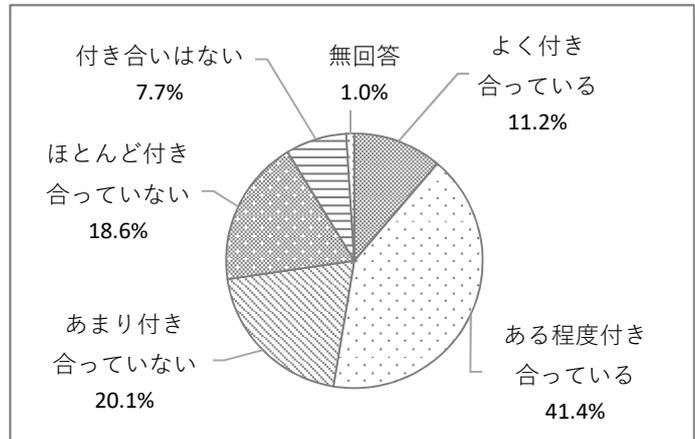
1 地域との関わりについて

(N=1,614)

問1

あなたは、日ごろ、隣近所の人々とどの程度関わりをもたれていますか。[どれか1つに○]

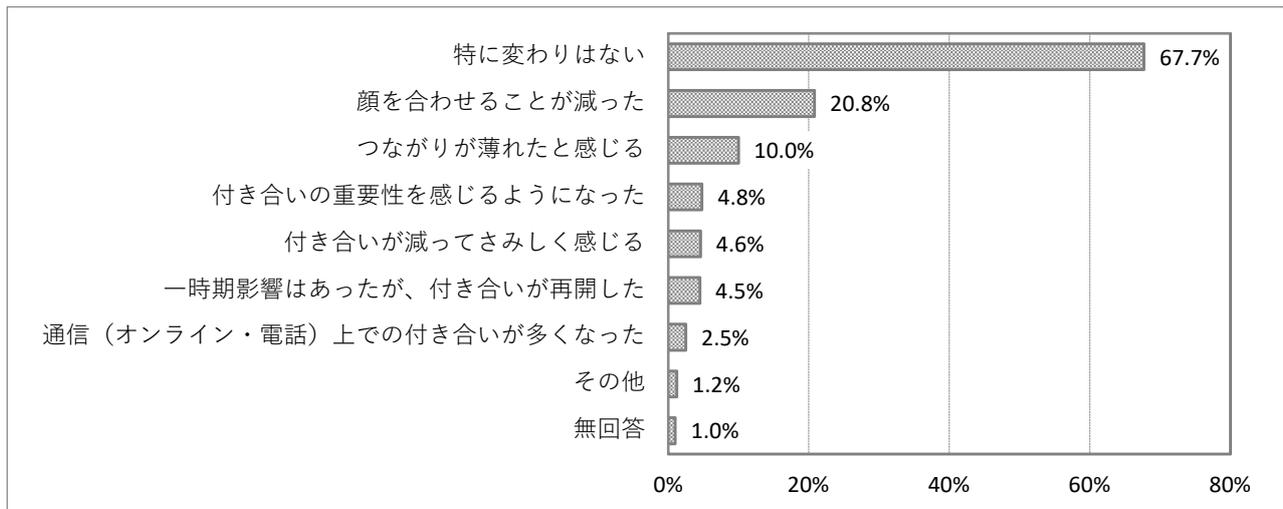
「よく付き合っている」「ある程度付き合っている」が52.6%、「あまり付き合っていない」「ほとんど付き合っていない」「付き合いはない」が46.4%で、半数に分かれています。



問2 新型コロナウイルスの影響で、隣近所の人々との関わりに影響はありましたか。

[複数回答可]

(N=1,614)



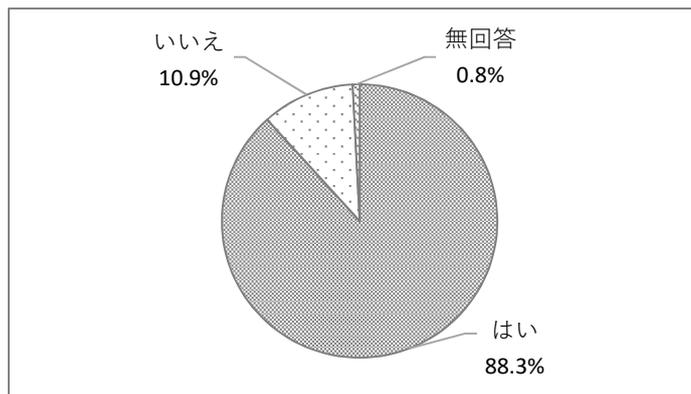
「特に変わりはない」が67.7%と最も多い。「顔を合わせることが減った」が20.8%、「つながりが薄れたと感じる」が10.0%と、関わりが減ったと感じる人が1~2割いることが分かる。

(N=1,614)

問3

あなた（あるいはご家庭）は、自治会、町内会に加入していますか。[どれか1つに○]

「はい」が88.3%と、全体の約9割を占めており、ほとんどが自治体、町内会に加入している。

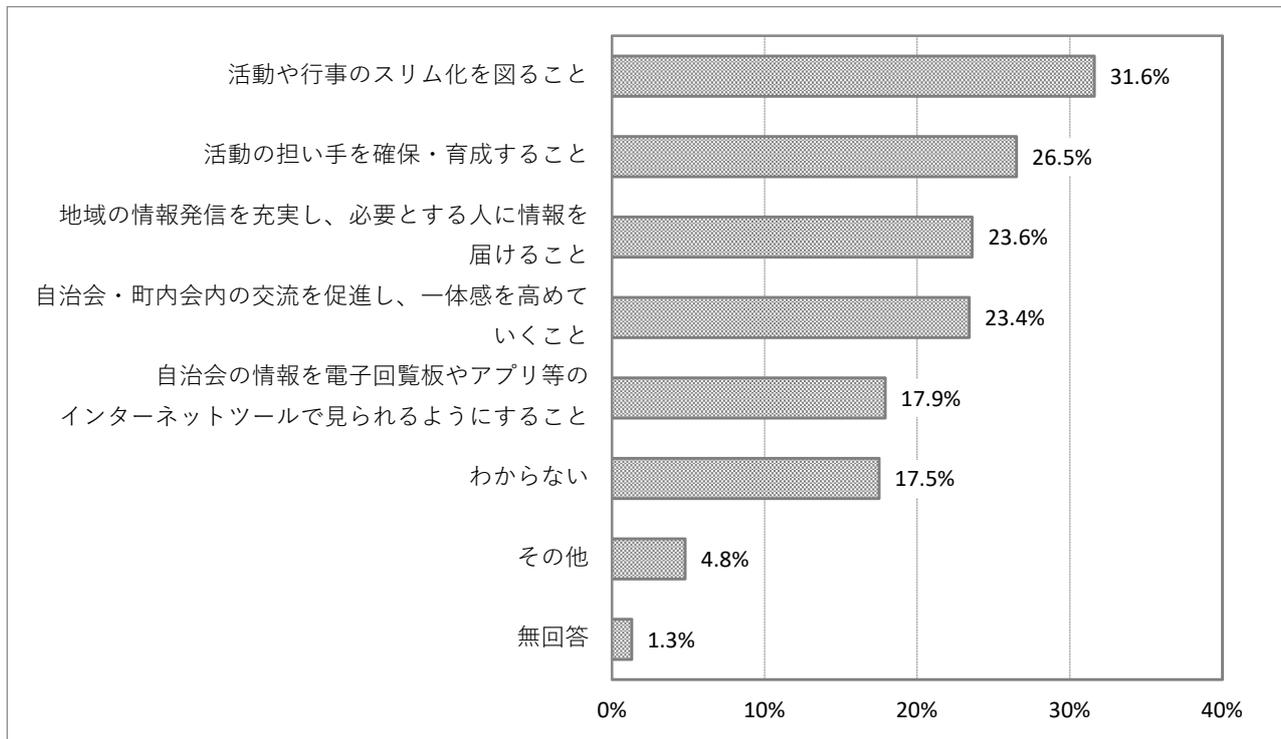


問4 問3で「1. はい」と回答された方にお聞きします。

あなたが自治会・町内会の活動で今後取り組むべきと考えるものはどれですか。

[複数回答可]

(N=1,425)



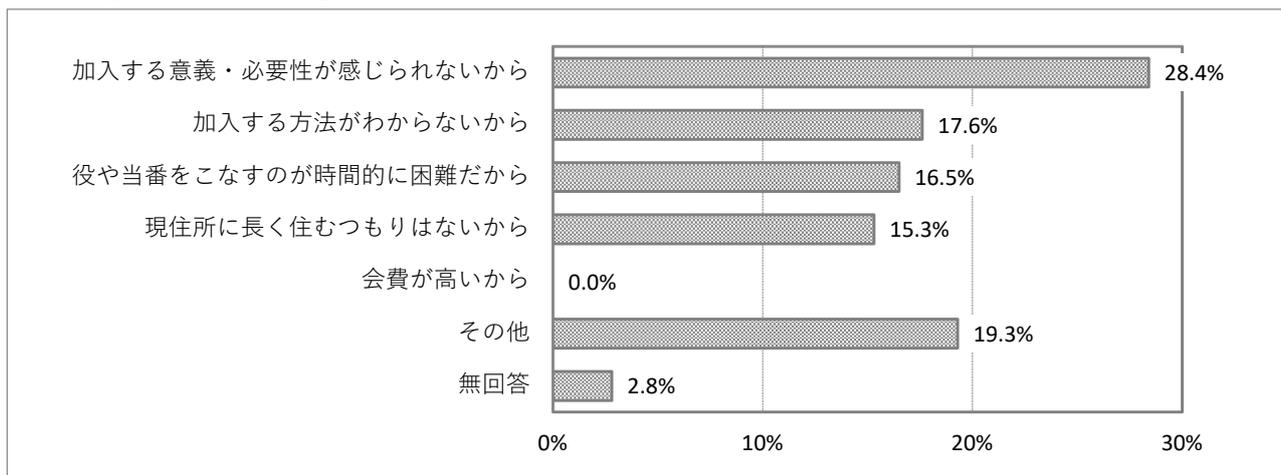
「活動や行事のスリム化を図ること」が31.6%と最も多く、次に「活動の担い手を確保・育成すること」が26.5%と多い。

問5 問3で「2. いいえ」と回答された方にお聞きします。

あなた（あるいはご家庭）が、自治会、町内会に加入していない理由はどれですか。

[どれか1つに○]

(N=176)



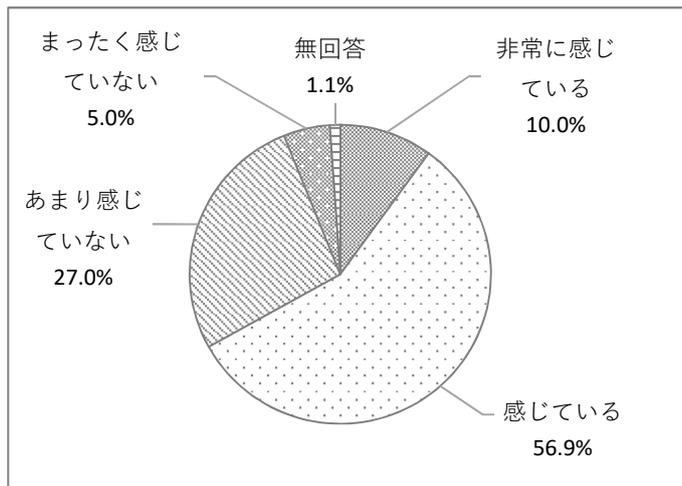
「加入する意義・必要性が感じられないから」が28.4%と最も多い。「その他」の自由回答で、「マンションで自治会、町内会への参加依頼がこないから」「アパートの場合は加入の話はありません」「入居条件になかった」という意見があった。

(N=1,614)

問6

あなたは、お住まいの地域について、愛着や誇りを感じていますか。[どれか1つに○]

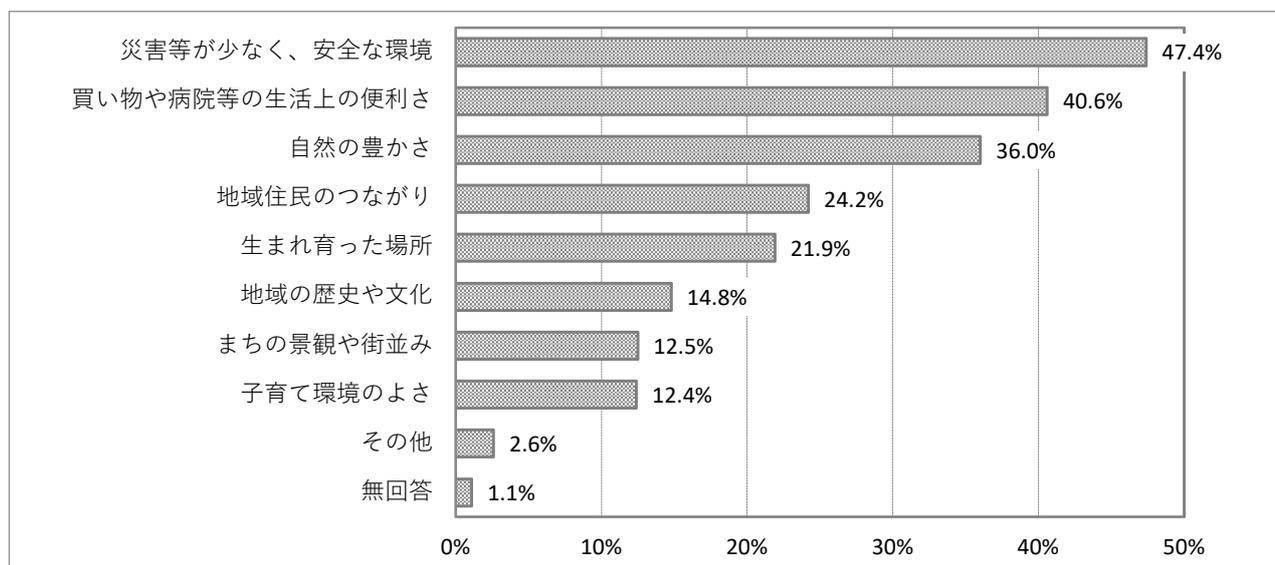
「非常に感じている」が10.0%、「感じている」が57.0%と、全体の7割弱が愛着や誇りを感じていることがわかる。



問7 問6で「1. 非常に感じている」「2. 感じている」「3. あまり感じていない」と回答された方にお聞きします。あなたが地域に愛着や誇りを感じることはどのようなことですか。

[複数回答可]

(N=1,516)

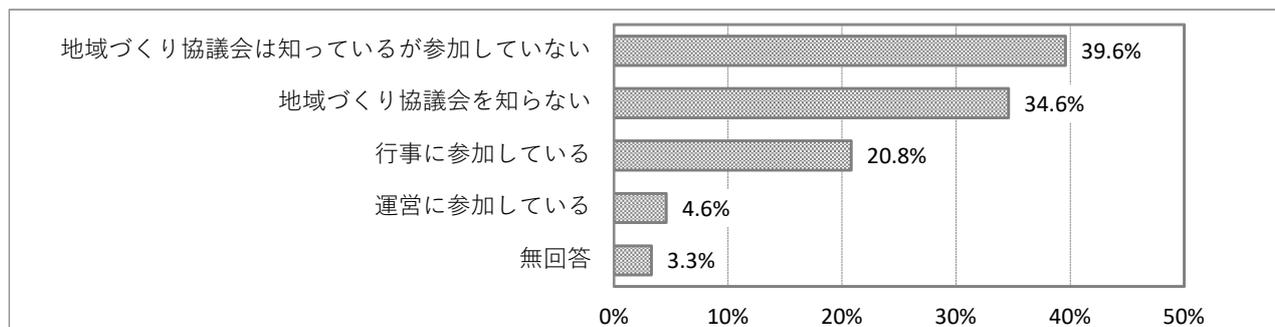


「災害等が少なく、安全な環境」が47.4%と最も多い。

問8 あなたは、お住まいの地域の地域づくり協議会の行事や活動に参加したことがありますか。

[複数回答可]

(N=1,614)



「地域づくり協議会は知っているが参加していない」が39.6%と最も多く、「運営に参加している」は4.6%にとどまる。

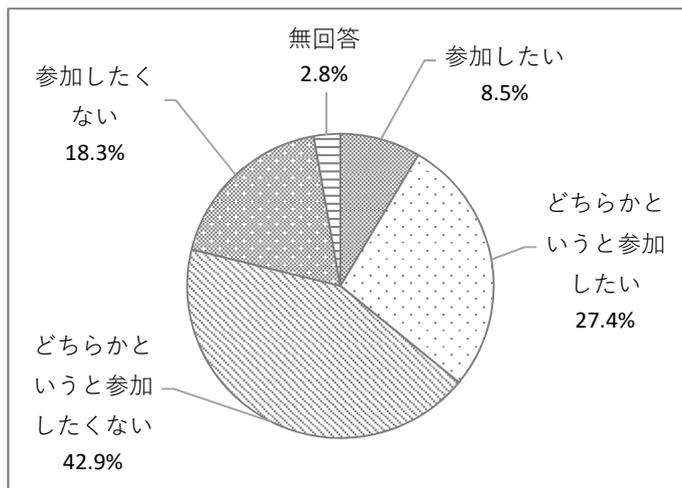
(N=1,614)

問9

あなたは、今後、お住まいの地域での地域活動に参加してみたいですか。

[どれか1つに○]

「参加したい」「どちらかというに参加したい」が35.9%、「どちらかというに参加したくない」「参加したくない」が61.2%と、参加したくないと回答した人が全体の6割を占める。



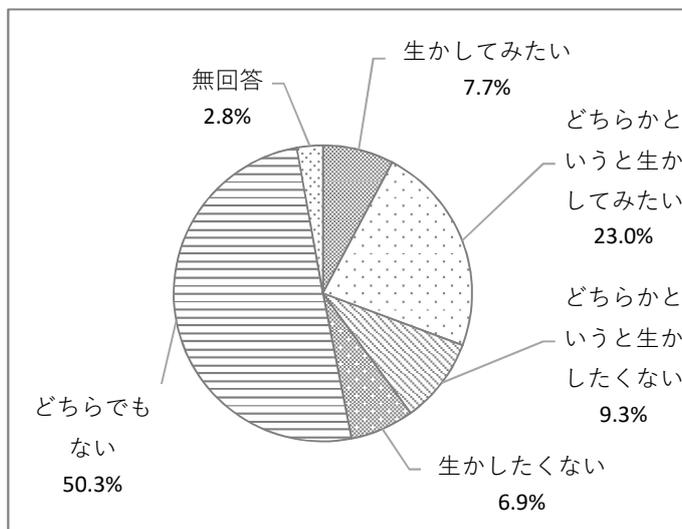
(N=1,614)

問10

あなたは、ご自分の持っている知識や技能、経験などを、お住まいの地域の地域づくりに生かしたいと思いますか。

[どれか1つに○]

「どちらでもない」が50.3%と最も多い。「生かしてみたい」「どちらかというに生かしてみたい」が30.7%、「どちらかというに生かしたくない」「生かしたくない」が16.2%と、生かしたいと考えている人のほうが多い。



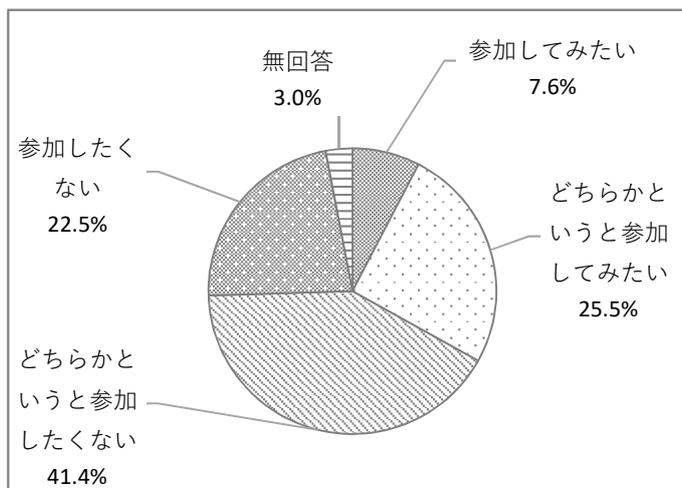
(N=1,614)

問11

あなたは、地域づくりについて、気軽に自由な意見交換ができる「地域の語り場（サロン）」のような場があれば、参加してみたいですか。

[どれか1つに○]

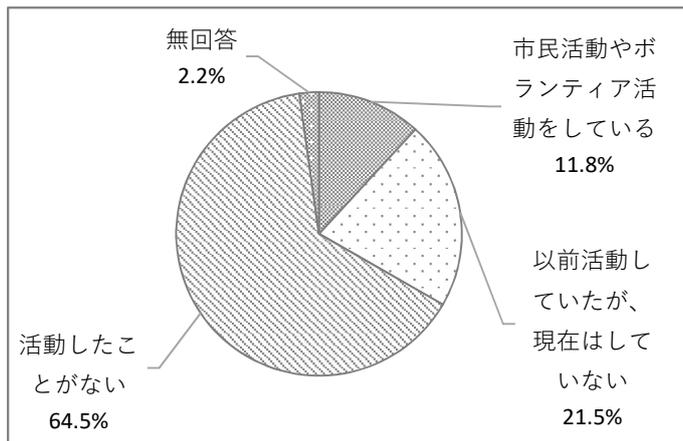
「どちらかというに参加したくない」が41.4%、「参加したくない」が22.5%と、参加したくないと回答した人が全体の6割を占める。



問 1 2

あなたは、市民活動やボランティア活動をしていますか。[どれか1つに○]

「活動したことがない」が64.5%と、全体の6割を占める。「市民活動やボランティア活動をしている」が11.8%と全体の1割にとどまる。

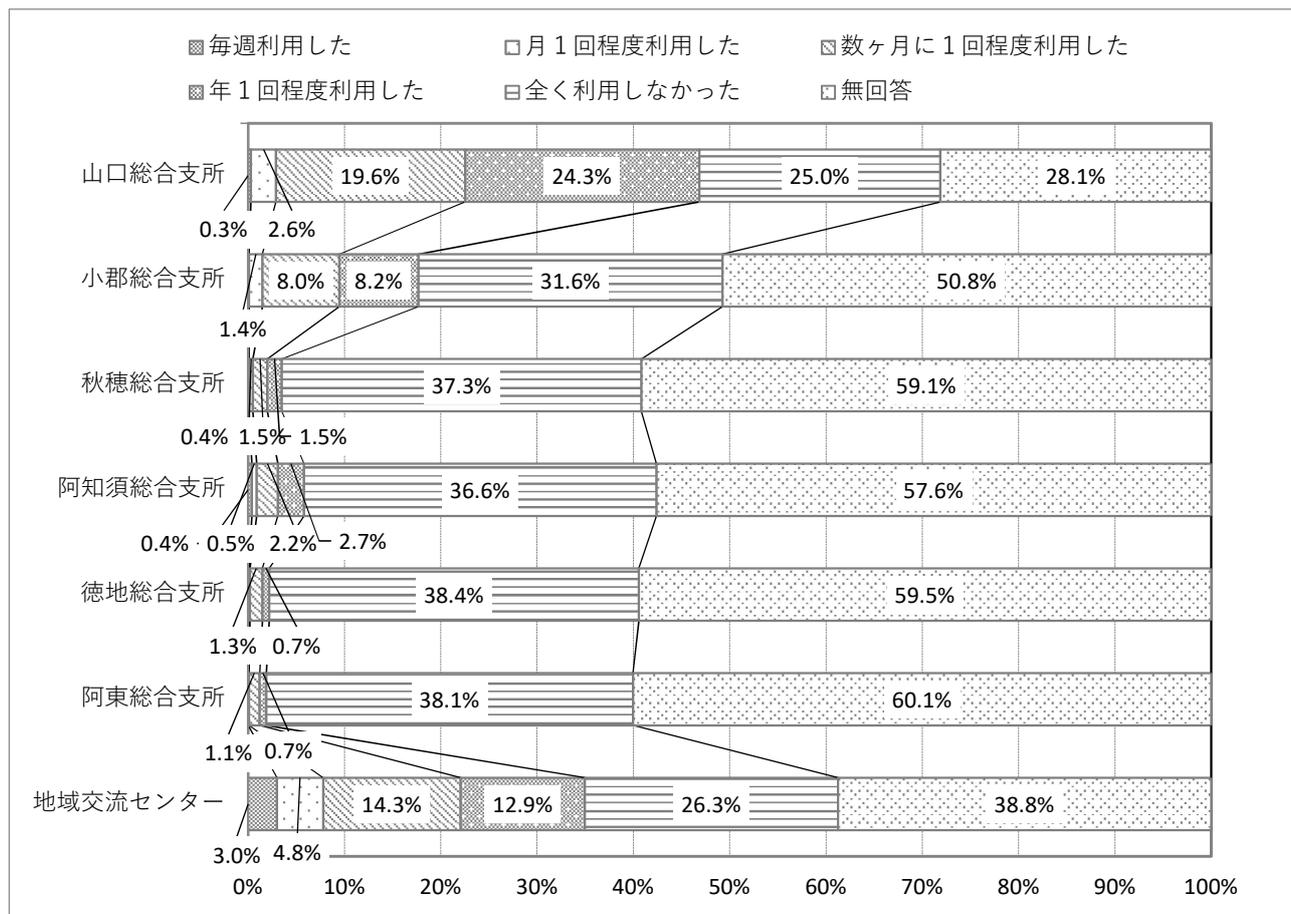


2 施設の利用状況について

問 1 3 あなたは、この1年間に、山口総合支所（山口市役所）、小郡・秋穂・阿知須・徳地・阿東の各総合支所（旧町役場）、地域交流センターをどのくらい利用されましたか。

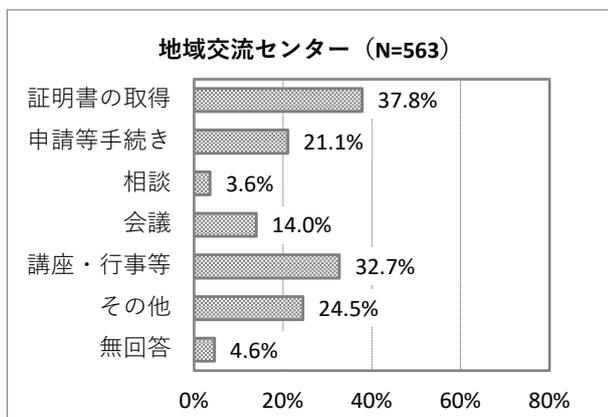
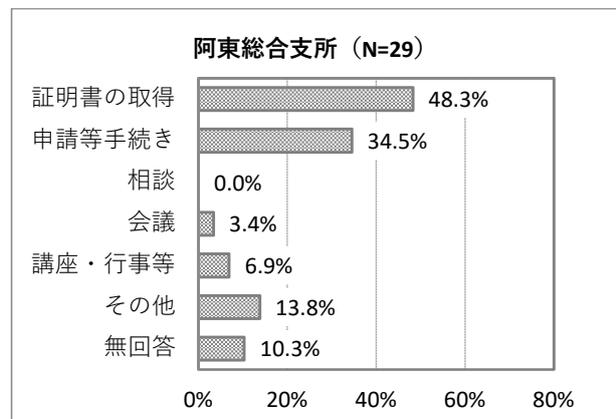
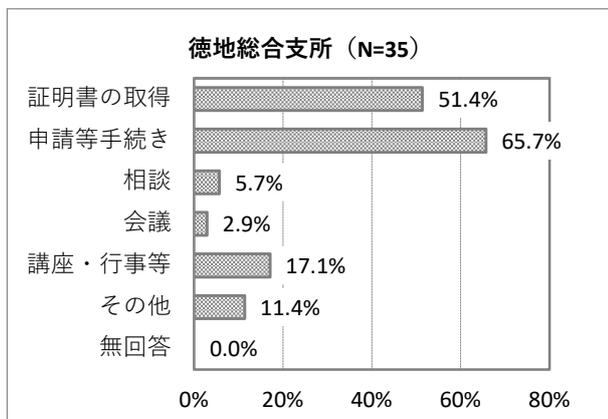
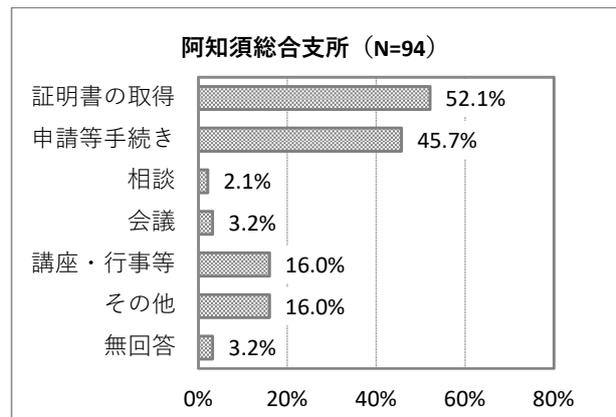
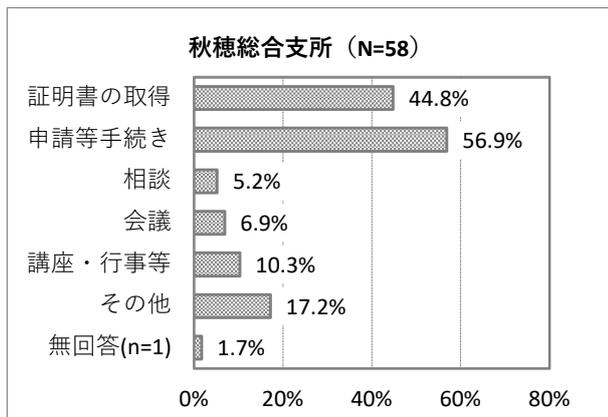
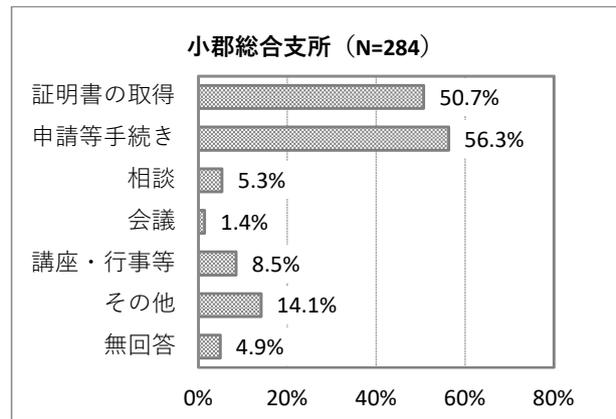
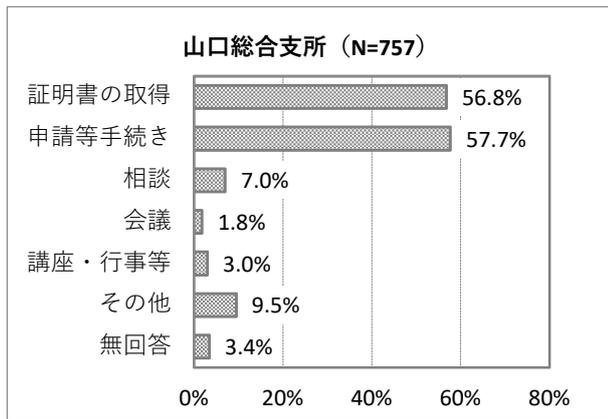
[どれか1つに○]

(N=1,614)



「利用した」と回答した人の割合が高いのは、山口総合支所で46.8%。次いで「地域交流センター」35.0%、「小郡総合支所」17.7%、「阿知須総合支所」5.8%、「秋穂総合支所」3.5%、「徳地総合支所」2.2%、「阿東総合支所」1.9%である。

問14 問13で「利用した」と答えた方にお聞きします。どのような用件でどこに行きましたか。
 [複数回答可]



どの施設でも「証明書の取得」と「申請等手続き」と回答した人の割合が高い。地域交流センターでは「講座・行事等」が32.7%と高い。

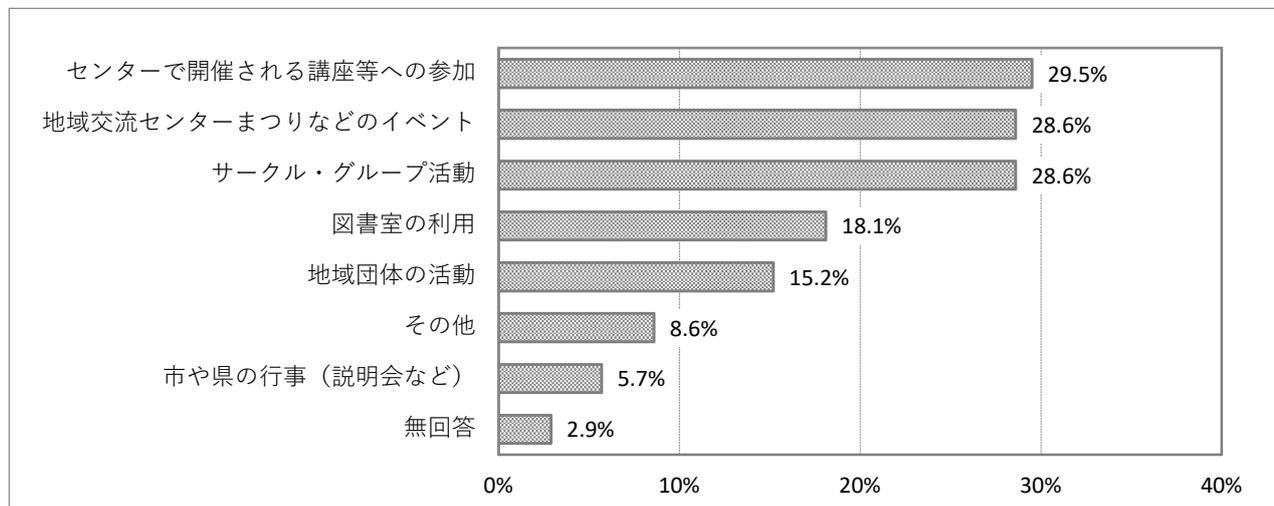
3 地域交流センターについて

問15 問14で地域交流センターの「講座・行事等」に○をされた方にお聞きします。

あなたが地域交流センターで参加した講座・行事等はどれですか。

[複数回答可]

(N=105)

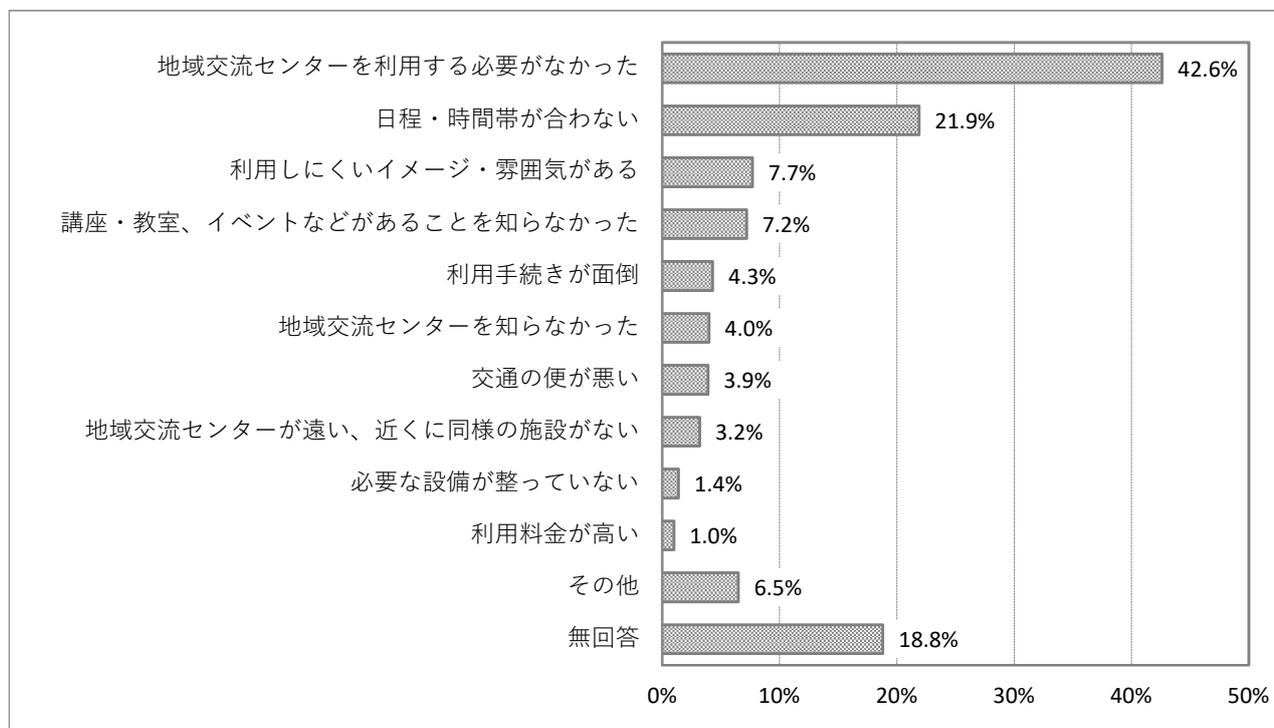


「センターで開催される講座等への参加」が29.5%、「地域交流センターまつりなどのイベント」が28.6%、「サークル・グループ活動」が28.6%と多い。

問16 あなたが地域交流センターを利用する際にさまたげとなる要因、または利用しない要因はどれですか。

[複数回答可]

(N=1,614)

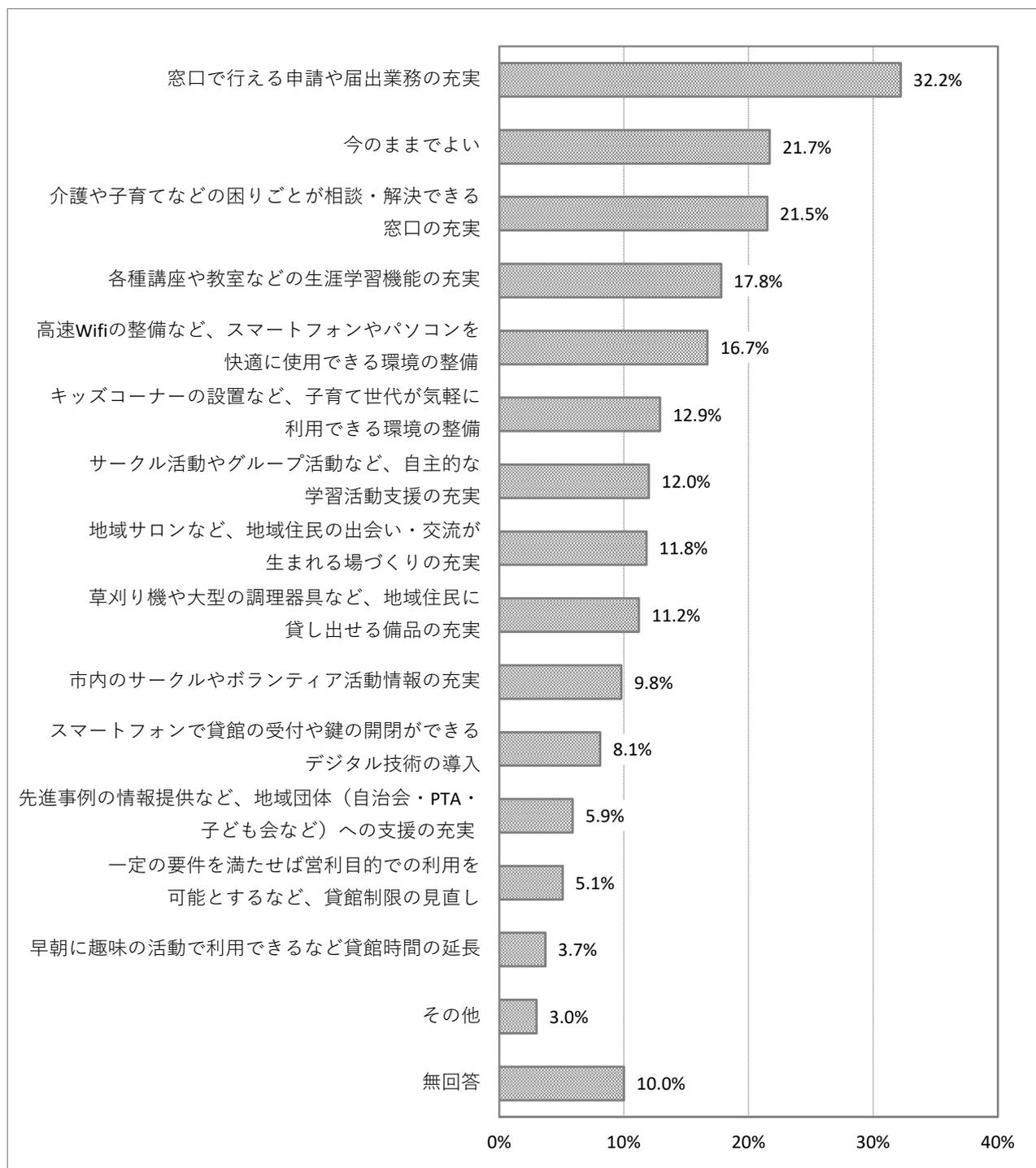


「地域交流センターを利用する必要がなかった」が42.6%と最も多く、次に「日程・時間帯が合わない」が21.9%と多い。

問17 今後、多くの市民の皆様にご利用していただくため、あなたが必要だと思うものはどれですか。

[複数回答可]

(N=1,614)



「窓口で行える申請や届出業務の充実」が 32.2%と最も多い。「介護や子育てなどの困りごとが相談・解決できる窓口の充実」21.5%、「各種講座や教室などの生涯学習機能の充実」17.8%、「高速 Wifi の整備など、スマートフォンやパソコンを快適に使用できる環境の整備」16.7%と回答した人も多い。一方、「今のままでよい」が 21.7%と、現状維持を回答した人は全体の 2 割を占める。

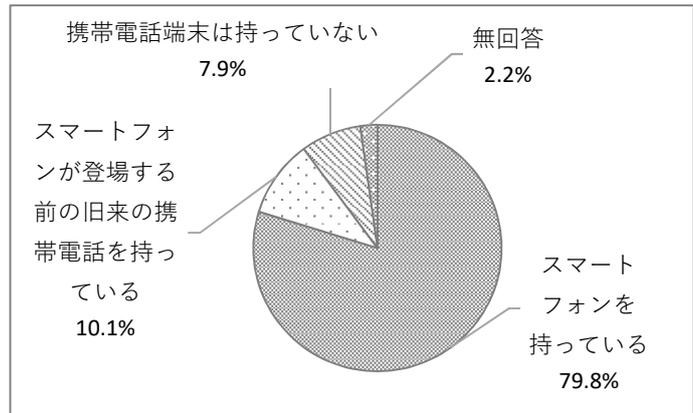
4 インターネットを利用した行政サービスについて

(N=1,614)

問18

あなたは、スマートフォンなどの携帯電話端末を持っていますか。[どれか1つに○]

「スマートフォンを持っている」が79.7%と、全体の8割を占めている。

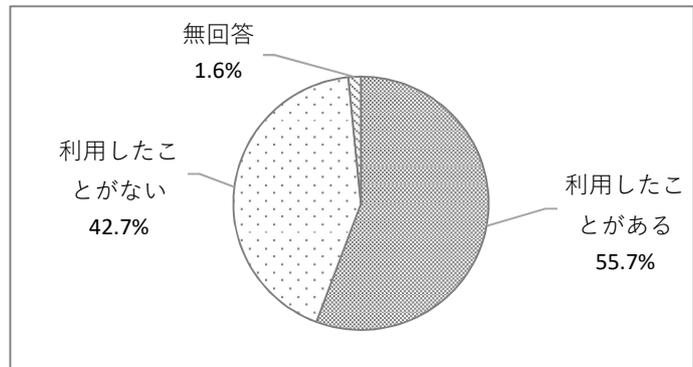


(N=1,614)

問19

あなたは、電子マネーを利用したことがありますか。[どれか1つに○]

「利用したことがある」が55.7%、「利用したことがない」が42.7%と、利用したことがあると答えた人のほうが多い。



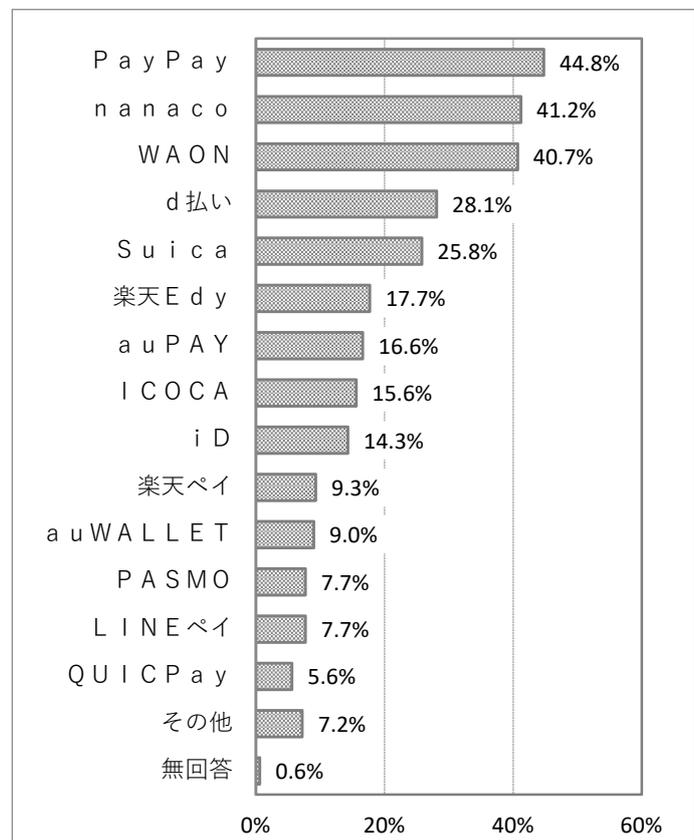
(N=899)

問20

問19で「1. 利用したことがある」と回答された方にお聞きします。あなたが利用したことがある電子マネーはどれですか。[複数回答可]

「PayPay」が44.8%、「nanaco」が41.2%、「WAON」が40.7%と多く、いずれも4割の人が回答している。

「その他」の意見では、「ゆめか」「メルペイ」「pring」「マルカ」が多かった。



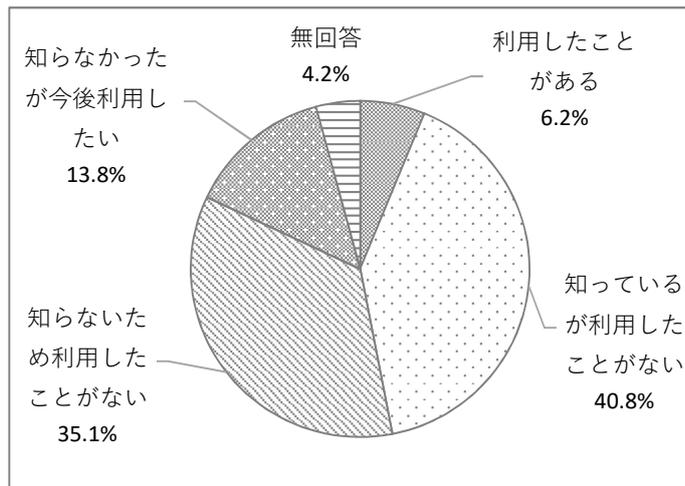
(N=1,614)

問 2 1

あなたは、電子マネーやバーコードによるキャッシュレス決済で住民票の写しなどの手数料の支払いができることを知っていますか。また、利用したことはありますか。

[どれか1つに○]

「知らないため利用したことがない」が35.1%、「知らなかったが今後利用したい」が13.8%と、全体の5割がキャッシュレス決済で支払いができることを知らないことがわかる。



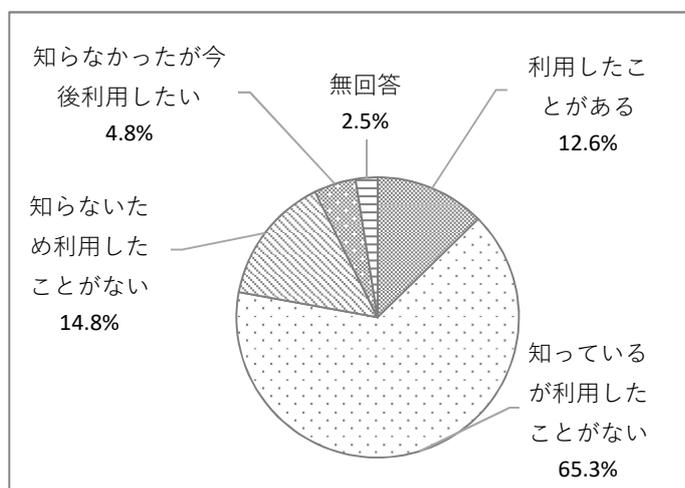
(N=1,614)

問 2 2

あなたは、全国のコンビニ等で、住民票の写し等の各種証明書が取得できることを知っていますか。また、利用したことはありますか。

[どれか1つに○]

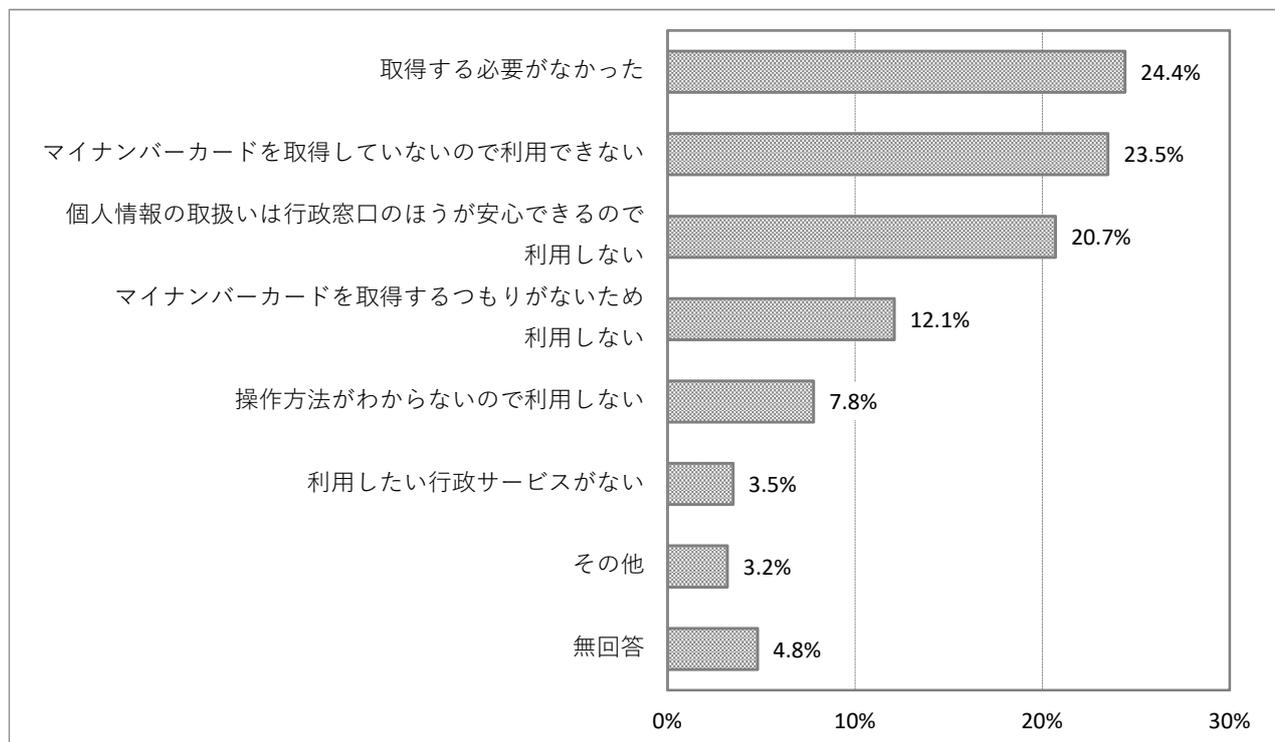
「利用したことがある」が12.6%、「知っているが利用したことがない」が65.2%と、全体の8割弱がコンビニ等で各種証明書が取得できることを知っていることが分かる。



問23 問22で「2. 知っているが利用したことがない」と回答された方にお聞きします。
利用しなかった理由はどれですか。

【どれか1つに○】

(N=1,052)

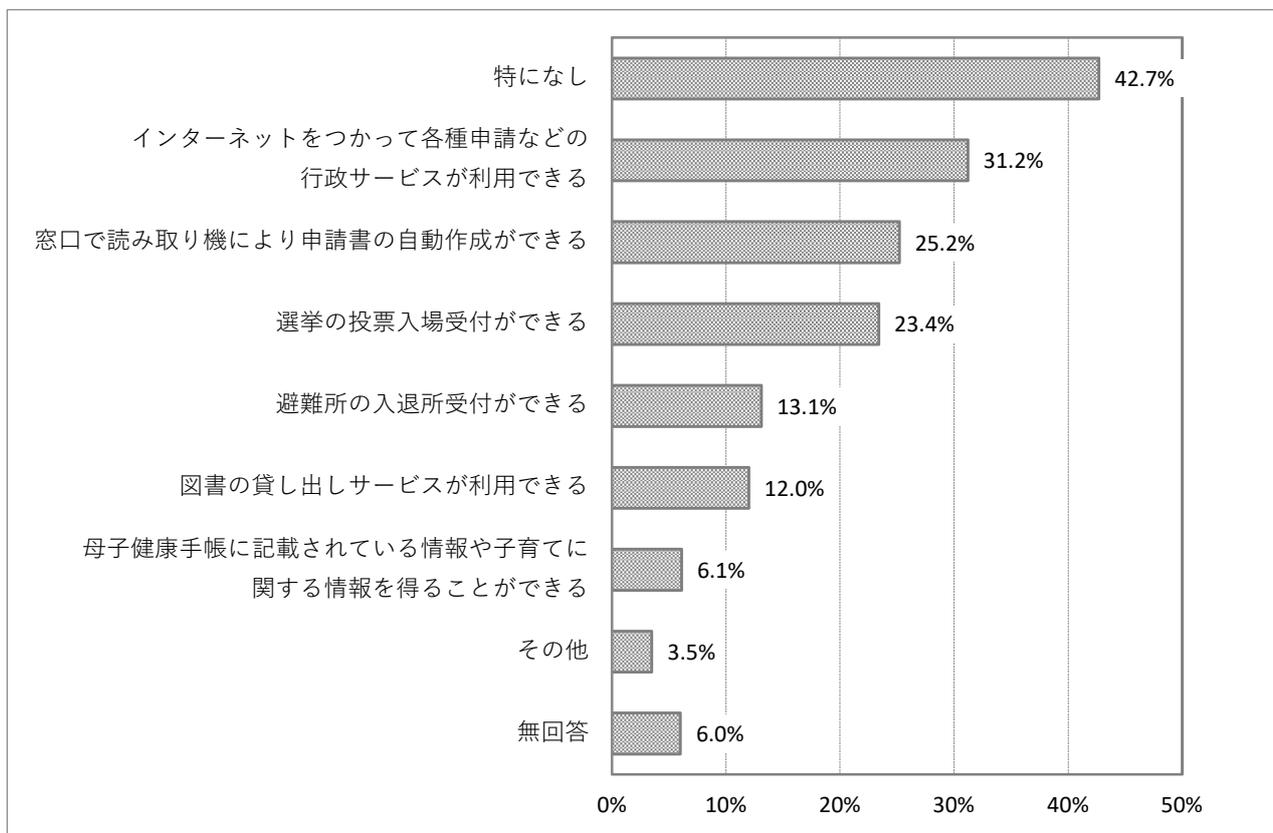


「取得する必要がなかった」が24.4%と最も多い。次に「マイナンバーカードを取得していないので利用できない」が23.5%と多い。利用しない理由として、「個人情報の取扱いは行政窓口のほうが安心できるので利用しない」20.7%、「マイナンバーカードを取得するつもりがないため利用しない」12.1%、「操作方法がわからないので利用しない」7.8%であった。

問 2 4 あなたは、マイナンバーカードで何ができることに期待しますか。

[複数回答可]

(N=1,614)



「特になし」が 42.7%と最も多い。「インターネットをつかって各種申請などの行政サービスが利用できる」31.2%、「窓口で読み取り機により申請書の自動作成ができる」25.2%、「選挙の投票入場受付ができる」23.4%に期待している人が多いことがわかる。

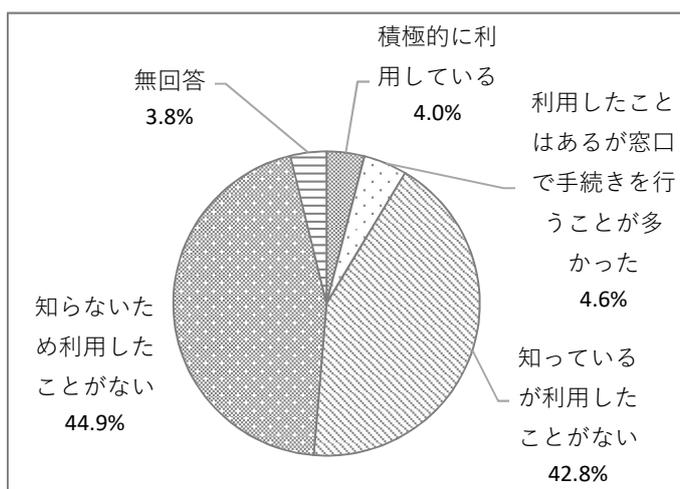
(N=1,614)

問 2 5

あなたは、インターネットを利用して、住民票の写しなどの交付請求の予約や所得・課税証明書などの交付申請、水道の使用開始・廃止申請などができることを知っていますか。また、利用したことはありますか。

[どれか1つに○]

「知らないため利用したことがない」が 44.9%と最も多く、次に「知っているが利用したことがない」が 42.8%と多い。利用したことがないと回答した人が全体の 9 割弱を占める。

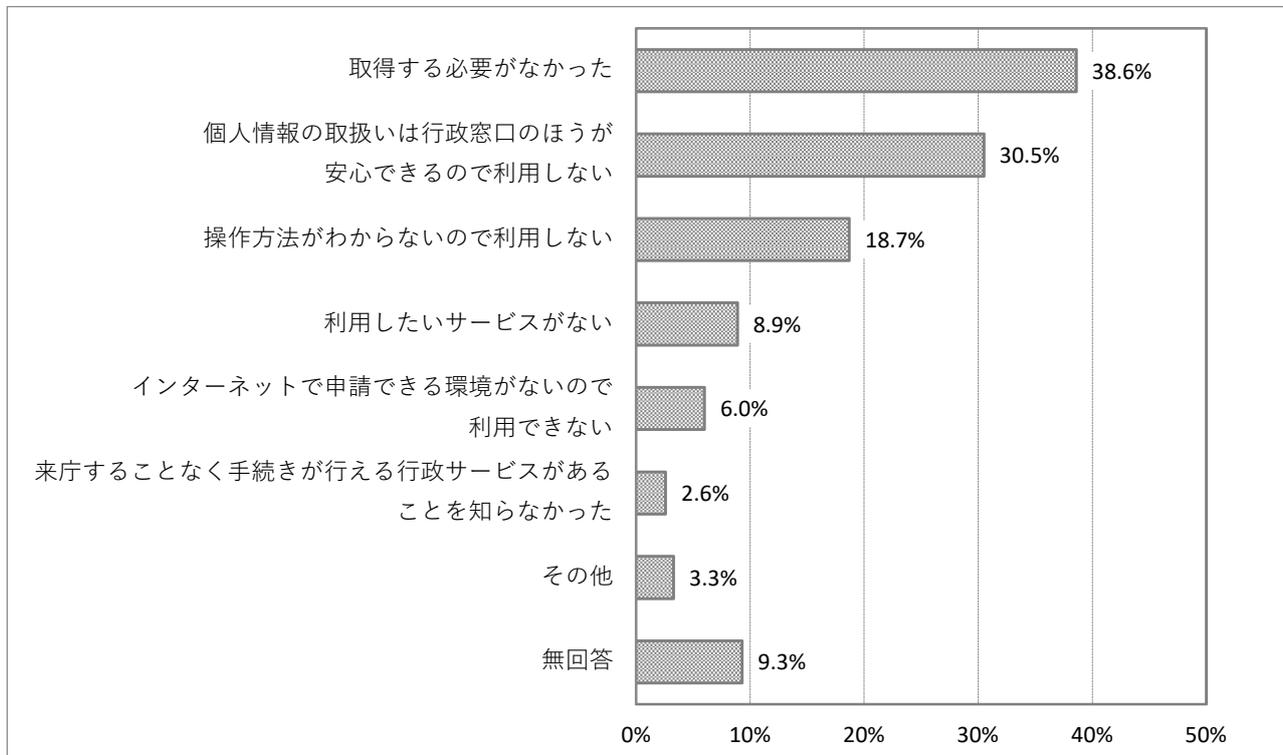


問26 問25で「2. 利用したことはあるが窓口で手続きを行うことが多かった」又は「3. 知っているが利用したことがない」と回答された方にお聞きします。

来庁することなく手続きが行える行政サービスを利用しなかった理由は何ですか。

[複数回答可]

(N=764)

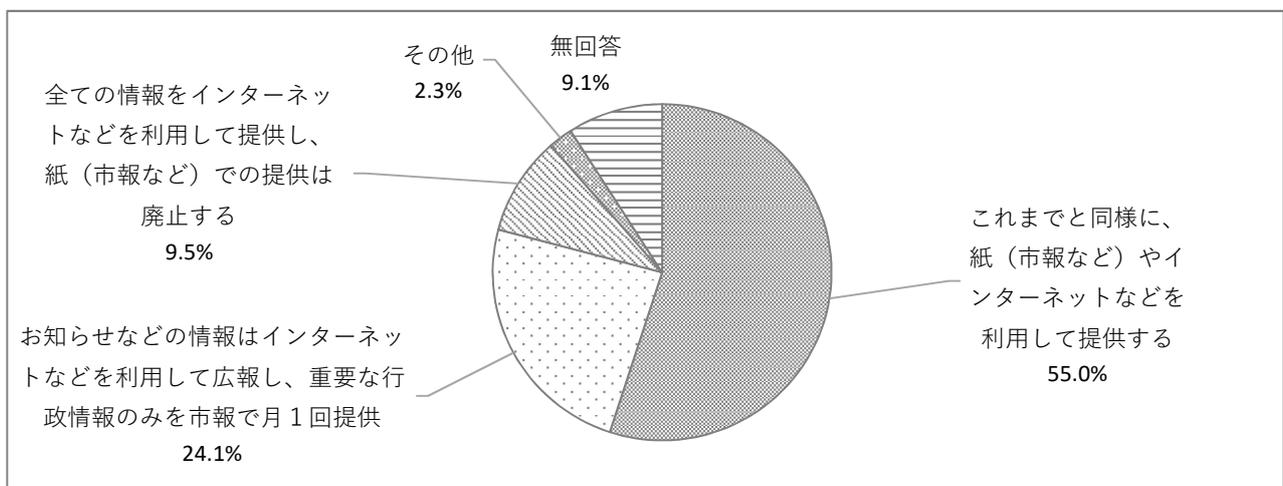


「取得する必要がなかった」が38.6%と最も多く、次に「個人情報の取扱いは行政窓口のほうが安心できるので利用しない」が30.5%と多い。

問27 本市では、行政情報を市ウェブサイトや公式LINEアカウント、テレビ・ラジオ番組などで積極的に発信しています。あなたは、今後、行政情報をどのような形で提供されることを望みますか。

[どれか1つに○]

(N=1,614)

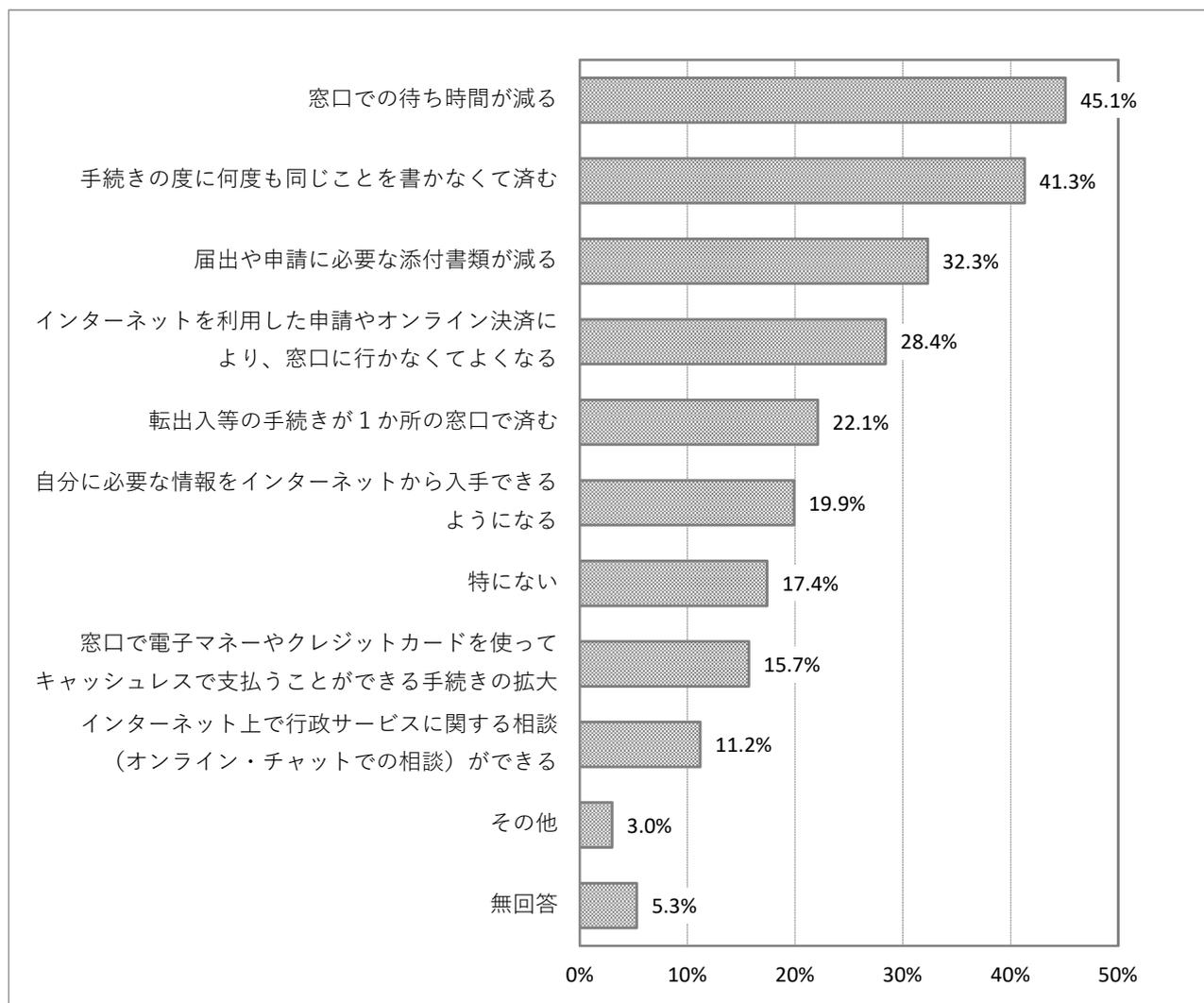


「これまでと同様に、紙（市報など）やインターネットなどを利用して提供する」が55.0%と、全体の半数以上を占めている。

問28 あなたは、市役所で行う各種手続きや申請、相談について、どのような取り組みを行ったらもっと便利になると思いますか。

[複数回答可]

(N=1,614)

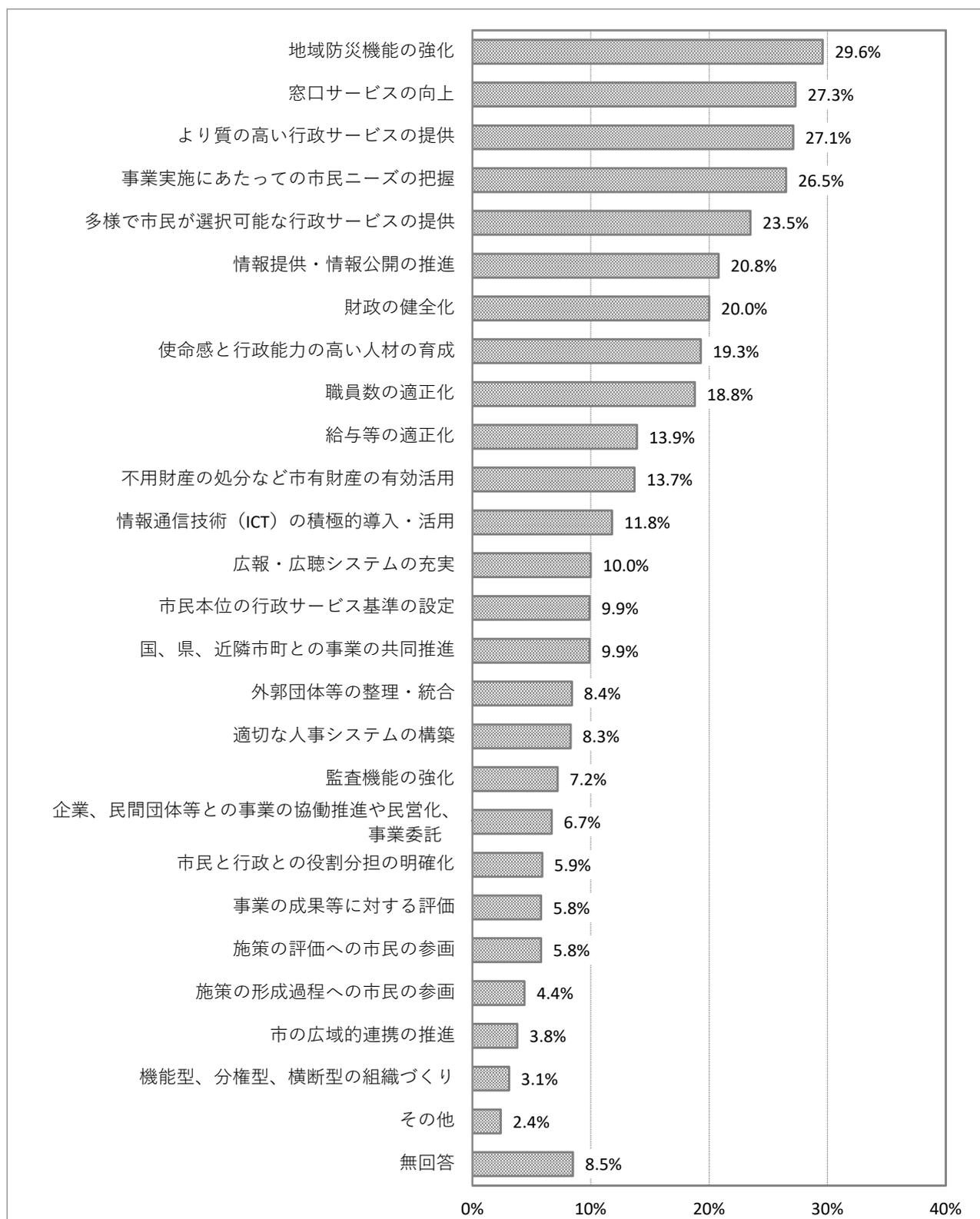


「窓口での待ち時間が減る」が45.1%と最も多く、次に「手続きの度に何度も同じことを書かなくて済む」が41.3%と多い。「その他」の意見では、「時間帯を長くするか土日も営業してほしい」「キッズスペースや待ち時間中の託児」「手続きの電子化を進めても構わないが、従来の紙での手続きをやめない」「書く手間の省略と待ち時間の短縮のため、ネット予約をしてから各々の窓口で証明書などを受け取る」などがあった。

問29 あなたは、今後どのような点に重点を置いて、市の行政改革を実施すべきであると考えますか。

[〇は5つまで]

(N=1,614)



「地域防災機能の強化」が29.6%と最も多く、次に「窓口サービスの向上」が27.3%、「より質の高い行政サービスの提供」が27.1%、「事業実施にあたっての市民ニーズの把握」が26.5%、「多様で市民が選択可能な行政サービスの提供」が23.5%であり、行政サービスの充実に関心が高いことがわかる。