

アンケート結果 概要

- (1)調査時期 令和2年11月17日(火)～令和3年1月29日(金)
- (2)対象者 市役所(本庁・各支所・生涯学習課本課)の来庁者、市各地区の区長職員(※「行政改革について」のみ)
- (3)回答方法 来庁者…市役所各窓口での記入、区長…郵送およびインターネット経由での回答入力
職員…インターネット経由での回答入力
- (4)回答数 来庁者…115人、区長…72人(回答率72.0%)、職員…292人(回答率82.0%)

窓口接遇について

①「窓口の対応について」で、「非常に良い・良い」とお答えいただいた方の割合が高い項目、低い項目は次のとおりです。

高い項目:「あいさつや声かけ」

来庁者 93.1%、区長 47.2%

「態度や言葉づかい、対応」

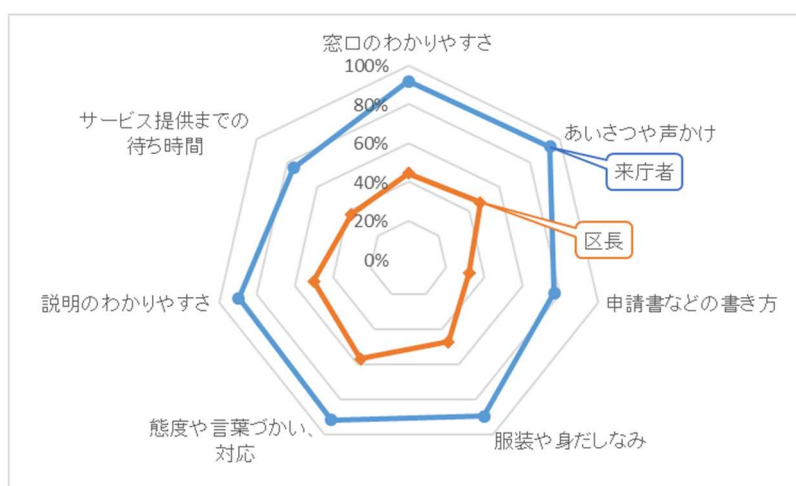
来庁者 91.9%、区長 56.9%

低い項目:「申請書などの書き方」

来庁者 76.9%、区長 31.9%

「待ち時間」

来庁者 75.7%、37.5%



来庁者における前回(H28)の調査時との比較では、おおむね向上し、「窓口のわかりやすさ」の項目で「非常に良い・良い」の割合が10.1%上昇したほか、「あいさつや声かけ」で4.5%、「服装や身だしなみ」、「態度や言葉づかい、対応」、「サービスの提供の待ち時間」で2%程度上昇しています。

一方、「窓口のわかりやすさ」以外の項目では、「非常に悪い・悪い」の割合も上昇しており、「服装や身だしなみ」では2.8%、「サービスの提供の待ち時間」では3.4%上昇しています。

②「改善してほしい内容」について、回答者の割合は次のとおりです。

	来庁者	区長
待ち時間を短く	18.2%	2.0%
申請書の記入を少なく・簡単に	33.3%	21.6%
職員の質・知識の向上	3.0%	19.6%
ワンストップに	27.3%	13.7%
プライバシーへの配慮を	3.0%	2.0%
案内表示を分かりやすく	6.1%	3.9%
制度や手続きを分かりやすく	6.1%	27.5%
その他	3.0%	7.8%
回答なし	0.0%	2.0%

「申請書の記入を少なく・簡単に」は、来庁者、区長ともに高く、設問①の「申請書などの書き方」の満足度の低さとリンクしています。

このほか、来庁者では「ワンストップに」、「待ち時間を短く」といった手続きの早さに関する項目が次いで高く、区長では「制度や手続きを分かりやすく」、「職員の質・知識の向上」も高い割合となりました。

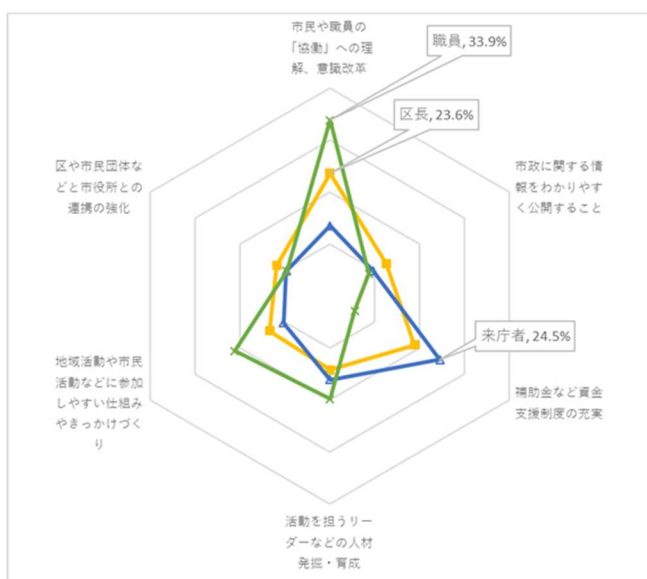
行政改革について

①「事務の見直しや経費の節減のため重点を置いて取り組むべき項目」について (単位:人)

項目	区長	来庁者	職員
ITの活用・事務のデジタル化	11	34	59
広報など情報発信・情報公開の推進	7	7	6
市民ニーズの把握・市民意見の反映	14	33	15
行政への市民の参加・協働の推進	8	6	13
民間委託など民間活力の活用	5	8	40
窓口サービスの向上・充実	2	4	6
他市との広域行政の推進	3	3	14
職員の資質・意識の向上	12	3	53
職員の人材確保(専門的人材や民間登用など)	3	6	34
将来推計や目標値の設定などによる計画的な財政運営	14	5	23
歳入の確保(未収金解消や新しい財源開拓など)	10	4	23
類似する事業やイベントの集約	6	7	55
事業の優先順位付けや内容の見直し	9	5	65
働き方・事務処理の効率化	3	4	62
組織の見直し(再編・統合)	5	2	18
職員数の適正管理	8	6	21
公共施設数の削減、他の施設との複合化	3	3	21
補助金の削減や見直し	1	2	10
外郭団体の整理縮小	4	1	4
その他	2	3	5
無回答(回答数超過含む)	4	23	15
計	134	169	562

「ITの活用・事務のデジタル化」では3者とも回答数が多くなっています。また、市民では「市民ニーズの把握・市民意見の反映」の回答が多いのに対して、職員では少なくなっており意識の乖離が見られました。

②「協働によるまちづくり」について

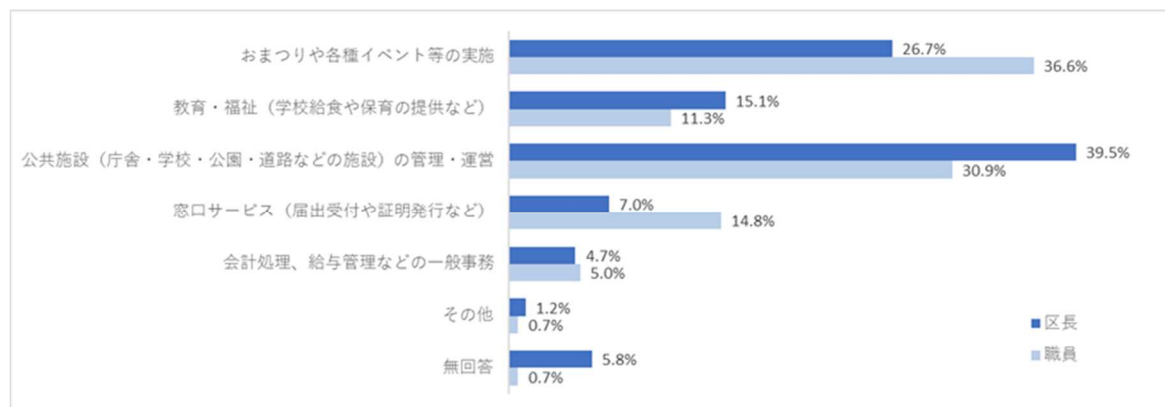


「市民や職員の「協働」への理解、意識改革」は、職員で33.9%と特に多く、区長においても1位で23.6%、来庁者では3位となっています。また、来庁者では「補助金など資金支援制度の充実」が24.5%で1位となっており、区長においても18.9%と上位となりました。

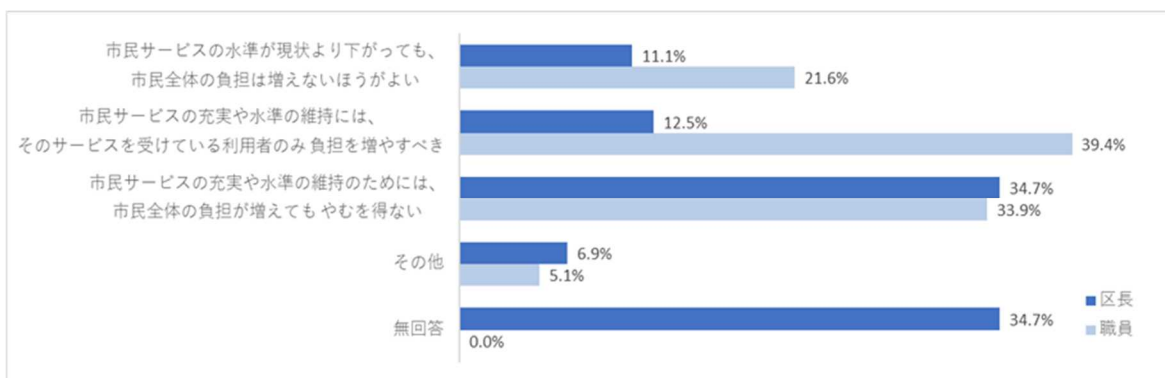
③「市役所の業務に民間活力を活用すること」について

区長・職員ともに 50%以上が「経費の削減やサービスの向上・充実につながるなら、民間を活用すべき」と回答していますが、区長のほうが「公的サービスは行政が行うべき」とする傾向が高くなっています。

また、民間活用する場合の分野については、回答者の割合は次のとおりです。

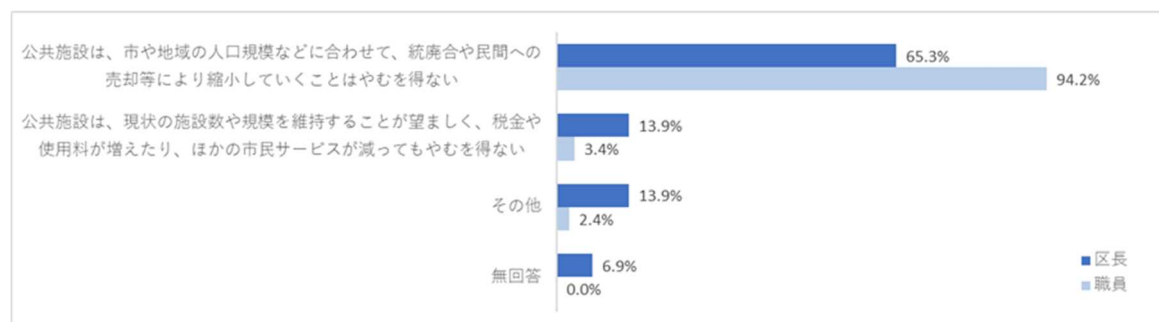


④「市民サービスの水準とその費用の負担」について



この設問については、区長では「無回答」が多くなっており、「その他」の回答では区長、職員ともに行政内部のサービスの手法・内容の見直しを先決とする意見、対象者、実施状況、社会情勢等様々な条件を加味し判断したいとする意見が多く見られました。

⑤「今後の公共施設のあり方」について



「その他」の回答では、区長、職員ともに人口規模以外にニーズ、利用状況、施設の性質、地域性等を加味した判断が必要であるという意見、また職員においては、利活用には市民・地域の方と一緒に考えていきたいという意見が多くなっています。