

米原市の市役所サービスに関する市民意識調査

ご協力のお願い

日頃から米原市政へのご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

さて、市では旧4町の役場を活用し、本庁機能を分担する「分庁舎方式」を採用するとともに、各庁舎に市民自治センターを設置して窓口サービスを実施してきました。

合併後約6年が経過し、分庁舎方式による市民サービスの在り方や各庁舎の老朽化、更には耐震など危機管理面を含めた検討が必要になっています。

このため、本年8月に「米原市庁舎等の在り方検討市民委員会」を設置して、市民のみなさんとともに検討・協議を開始しました。今回は米原市庁舎や行政サービスセンターなどの在り方検討を実施するに当たって、まずは幅広く市民のみなさんから見た課題や市民ニーズを調査把握し、市役所サービスの現状についての基礎資料を得ることを目的に、「市役所サービスに関する市民意識調査」を実施します。

本アンケートは、市民のみなさんのご意見をお伺いするため、米原市にお住まいの18歳以上の1,000人（無作為抽出）の方々にご協力をお願いしています。また、アンケートの回答により個人が特定されることはありませんし、調査票を調査目的以外に使用することはありません。

なお、このアンケートの調査結果につきましては、統計的に処理を行った分析結果の公表を予定しております。

何かとご多忙とは存じますがアンケートの趣旨をご理解いただき、ご協力いただきますようよろしくお願いいたします。

【ご回答に当たってのお願い】

- ご回答は、アンケート調査票に直接ご記入いただき、当てはまる番号を○で囲んでください。なお、「その他」に当てはまるときは、具体的な内容を（ ）内に記入してください。
- アンケート調査票を受け取られたご本人がご回答ください。ご本人のご記入が困難な場合には、ご家族の方などに回答のご協力をお願いします。
- ご回答は**平成23年10月11日(火)までに**、同封の返信用封筒に入れて、郵便によりご返送ください（切手は不要です）。
- お問い合わせ先及びご返送先
米原市 政策調整課
〒521-8501 米原市下多良三丁目3番地
TEL：(0749)52-6626



※このアンケートは、米原市が三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社に委託し実施しています。

このページから7ページまでがアンケート回答用紙です。

はじめに、アンケートの集計・分析のため、あなたご自身のことについてお伺いします。

問1 あなたの性別はどちらですか。番号をどちらか選び、○で囲んでください。

1. 男性

2. 女性

問2 あなたの年齢はどれにあたりますか。番号を1つ選び、○で囲んでください。

1. 10歳代

2. 20歳代

3. 30歳代

4. 40歳代

5. 50歳代

6. 60歳代

7. 70歳代

8. 80歳以上

問3 あなたの世帯構成はどれにあたりますか。番号を1つ選び、○で囲んでください。

1. 一人暮らし（単身世帯）

2. 夫婦のみ（1世代世帯）

3. 親と子（2世代世帯）

4. 祖父母と親と子（3世代世帯）

5. その他（

）

※3か4と答えた方にお聞きします。15歳以上の子どもはいますか。（ いる ・ いない ）

問4 あなたのご職業等は、どれにあたりますか。番号を1つ選び、○で囲んでください。
なお、複数に当てはまる場合は主なものを1つお選びください。

1. 会社員

2. 自営業

3. 公務員

4. パートタイマー

5. 家事従事者

6. 学生

7. 無職

8. その他（

）

問5（問4で1～4と回答された方のみ）勤務時間とお仕事がお休みの曜日をご記入ください。日や週により異なる場合は、最も多いものをご記入ください。

問5-1 勤務時間

勤務時間 → _____時_____分～_____時_____分（時間は24時間方式で）

問5-2 お休みの曜日（最も多い曜日を2つまで選び、番号を○で囲んでください。）

1. 月

2. 火

3. 水

4. 木

5. 金

6. 土

7. 日

問6 あなたのお住まいの小校区は、どちらですか。番号を1つ選び、○で囲んでください。

1. 東草野

2. 伊吹

3. 春照

4. 大原

5. 山東（旧山東東・旧山東西）

6. 柏原

7. 息長

8. 坂田

9. 醒井

10. 息郷

11. 米原

12. 分からない（自治会名：_____）

市役所各庁舎、行政サービスセンターの利用実態についてお伺いします。

問7-1 あなたが過去5年間に利用されたことのある庁舎、行政サービスセンターはどちらですか。次の中から当てはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

- | | | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------|---------|
| 1. 伊吹庁舎 | 2. 山東庁舎 | 3. 近江庁舎 | 4. 米原庁舎 |
| 5. 吉槻行政サービスセンター | 6. 柏原行政サービスセンター | | |
| 7. 醒井行政サービスセンター | 8. 息郷行政サービスセンター | | |
| 9. この5年間はいずれにも行ったことがない (→「9」の方のみ、問8へ) | | | |

問7-2 (問7-1で「9」以外を回答された方) あなたが庁舎・行政サービスセンターを訪問される際に利用する交通手段はどれですか。主なものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

- | | | | |
|------------------|---------|----------------|--------|
| 1. バス (乗合タクシー含む) | 2. タクシー | 3. 自家用車 (送迎含む) | 4. バイク |
| 5. 自転車 | 6. 鉄道 | 7. 徒歩 | |
| 8. その他 () | | | |

問7-3 (問7-1で「9」以外を回答された方) あなたが過去5年間に庁舎・行政サービスセンターに行かれた目的は何ですか。次の中から当てはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

- | | | |
|---|------------------|----------------|
| 1. 戸籍及び住民異動の諸届け手続 | | |
| 2. 戸籍関係、住民票等の証明書 | | |
| 3. 外国人登録 | 4. 市税関係の証明書 | 5. 印鑑登録・印鑑登録証明 |
| 6. 福祉関係の手続 | 7. ごみ袋の購入 | 8. 市税や各種料金の納付 |
| 9. 国民健康保険関係の手続 | 10. 後期高齢者医療関係の手続 | 11. 介護保険関係の手続 |
| 12. 国民年金関係の手続 | 13. 上下水道関係の手続 | 14. 会議室利用 |
| 15. バス・乗合タクシー定期券等の購入 | | |
| 16. 窓口相談 (内容※:)
⇒内容については差し支えない範囲でご記入ください。 | | |
| 17. 仕事での利用 (→「17」の方のみ、問7-4、5へ) | | |
| 18. その他 () | | |

問7-4 (問7-3で「17」を回答された方) あなたが仕事で庁舎・行政サービスセンターを訪問される頻度はどれくらいですか。次の中から当てはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

- | | | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1. 月に2回以上 | 2. 月に1回程度 | 3. 年に2回程度 | 4. 年に1回以下 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|

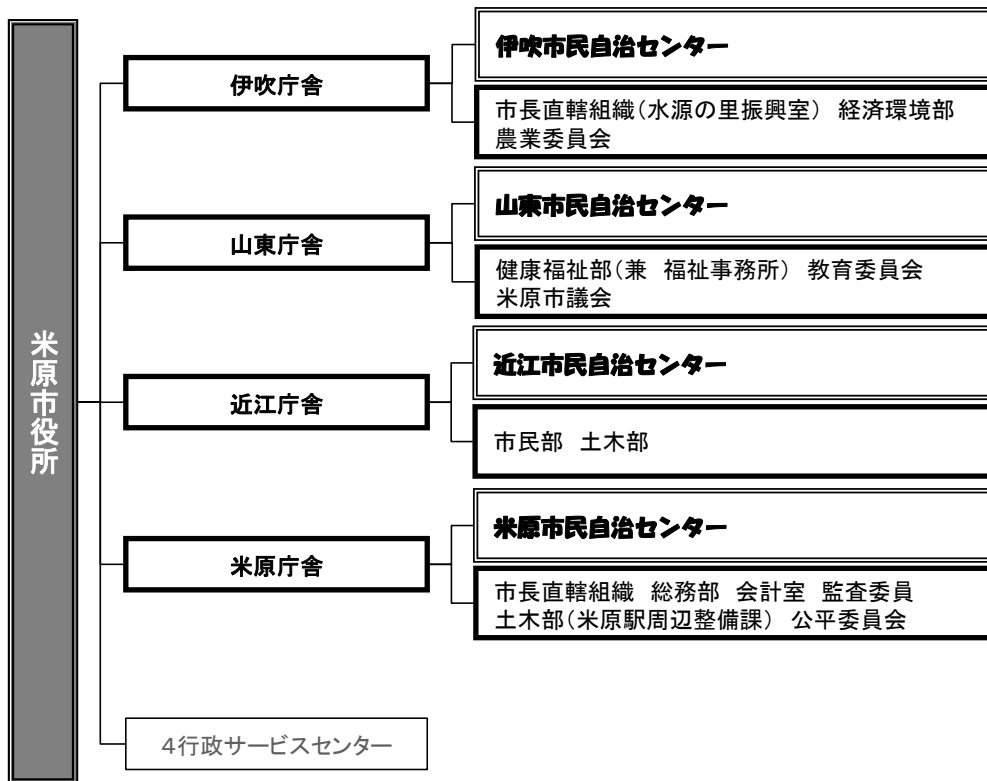
問7-5 (問7-3で「17」を回答された方) あなたが仕事で庁舎・行政サービスセンターを訪問されたときに、ご用のある主な担当課はどこですか。次の欄に主に訪問される庁舎、行政サービスセンターと担当課をお答えください。

1. 庁舎：(庁舎	課)
2. 行政サービスセンター：(行政サービスセンター)	

現在の市役所の庁舎体制・市民サービスなどについてお伺いします。

【4庁舎の構成と市民自治センターの窓口サービス内容】

本市では、市役所（本庁）機能を4つの庁舎に分ける「分庁舎方式」を採用し、業務を行っています。また一方で、市民のみなさんに対してご不便がかからないよう、各庁舎に「市民自治センター」を設置し窓口サービスを実施しています。



【4庁舎に設置している市民自治センターの窓口サービス内容】

- ・証明書交付業務(住民票 戸籍/除籍 印鑑登録・証明 税証明 仮ナンバー交付 その他業務 等)
- ・市民窓口課関連手続(戸籍の各種届出、住民票の異動届 等)
- ・保険課や税・ごみ・収納等所管課以外の業務の受付

問8 あなたが米原市役所全体について、日頃不満に感じておられることは何ですか。次の中から当てはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 必要な手続きを取り扱っている庁舎の場所が分かりにくい
2. 必要な手続きが1か所ではできず、複数の庁舎に行かなければならない場合がある
3. 手続きによっては、別の庁舎に取り次いでもらう必要があり時間がかかる
4. 質問をしても別の庁舎や窓口にお問い合わせたり、訪問しなければならない場合がある
5. 庁舎が古いため、防災面等で不安がある
6. 庁舎が分散していて無駄がある
7. 特になし
8. その他 ()

※※※※※4つの庁舎に関する問いです※※※※※

問9-1 あなたが最もよく利用する庁舎を1つお答えください。

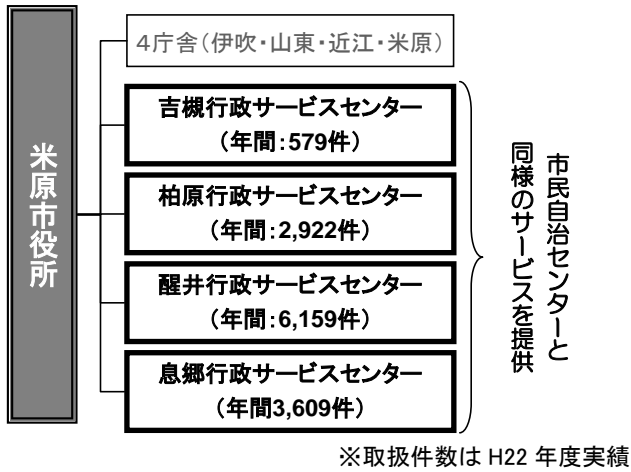
1. 伊吹庁舎
2. 山東庁舎
3. 近江庁舎
4. 米原庁舎
5. 利用したことがない (→「5」の方のみ、問10-1へ)

問9-2 (問9-1で「1~4」を回答された方) あなたが庁舎について、不便と感じる点、改善すべき点は何ですか。次の中から当てはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 場所が分かりにくい
2. 場所が悪く、訪問するのに不便だ
3. 1か所では、限られた手続きしかできない
4. 階段や段差が多く、歩きにくい
5. 通路等に手すりがなく、歩きにくい
6. 通路等に視覚障がい者用ブロックが設置されていない
7. カウンターや机が高かったり低かったりして、書類の記入や相談がしにくい
8. エレベーターが設置されていない
9. 庁舎内の案内表示がなく、分かりにくい
10. 待合のスペースが狭い
11. 駐車場が狭い
12. 駐輪場が狭い
13. 市民が交流できる場所(ロビー、会議室等)がない又は使いにくい
14. 入口が分かりにくい
15. 特になし
16. 分からない
17. その他 ()

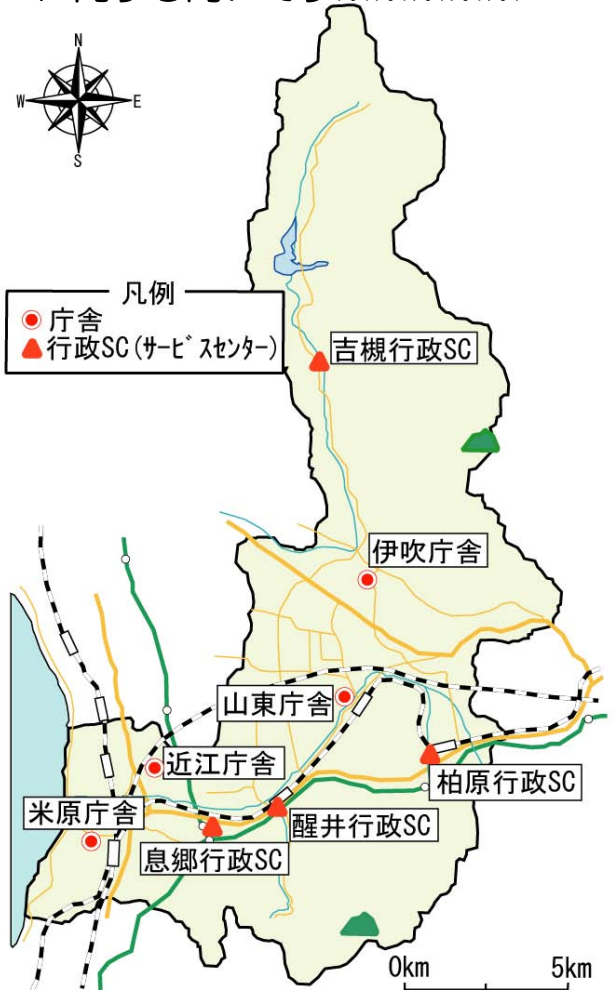
※※※※※4つの行政サービスセンターに関する問いです※※※※※

【4行政サービスセンターの取扱件数・窓口サービス内容】
旧町からの支所等は、「行政サービスセンター」として存続・設置しています。



【行政サービスセンターの窓口サービス内容】

- ・証明書交付業務
住民票 戸籍/除籍 印鑑登録・証明 税証明
その他業務 等
- ・市民窓口課関連手続
戸籍の各種届出、住民票の異動届 等
- ・保険課や税・ごみ・収納等所管課以外の業務の受付



問10-1 あなたが最もよく利用する行政サービスセンターを1つお答えください。

1. 吉槻行政サービスセンター
2. 柏原行政サービスセンター
3. 醒井行政サービスセンター
4. 息郷行政サービスセンター
5. 利用したことがない (→「5」の方のみ、問11-1へ)

問10-2 (問10-1で「1~4」を回答された方) あなたが行政サービスセンターについて、不便と感じる点、改善すべき点は何ですか。次の中から当てはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 場所が分かりにくい
2. 場所が悪く、訪問するのに不便だ
3. 1か所では、限られた手続しかできない
4. 階段や段差が多く、歩きにくい
5. 通路等に手すりがなく、歩きにくい
6. 通路等に視覚障がい者用ブロックが設置されていない
7. カウンターや机が高かったり低かったりして、書類の記入や相談がしにくい
8. 待合のスペースが狭い
9. 待合のスペースがない
10. 駐車場が狭い
11. 駐車場がない
12. 駐輪場が狭い
13. 駐輪場がない
14. 特になし
15. 分からない
16. その他 ()

今後の市役所におけるサービスについてお伺いします。

問 11-1 今後の市役所サービスの質を向上するために、改善すべきこと、実施すべきことは何ですか。次の中から重要なものを3つまで選び、番号を○で囲んでください。

1. コンビニや郵便局等の民間施設でも、証明書を取得できるようにする
2. 証明書等の自動発行機を設置し、市内の公共施設等で利用できるようにする
3. 休日でも窓口が利用できるようにする
4. 窓口を利用できる時間を見直し、ニーズに即した時間とする
5. 職員の接遇能力、事務処理能力を向上する
6. 申請した書類等をインターネットで手続きができ、郵送等で自宅まで配送する
7. その他 ()

問11-2 あなたは、このアンケート調査票を読む前から、米原市には行政サービスセンターがあるということをご存じでしたか。次の中から当てはまるものをどちらか選び、番号を○で囲んでください。

1. 知っていた
2. 知らなかった (→「2」の方は問 11-5 へ)

問 11-3 (問 11-2で「1」を回答された方) 今後の行政サービスセンターの在り方について、次の中から当てはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. 今のまま行政サービスセンターを4か所に設置する
2. 行政サービスセンターはすべて廃止する
3. 行政サービスセンターを集約し設置数を減らす(1～3か所にする)
4. 分からない
5. その他 ()

行政サービスセンターについては、5ページをご参照ください。

問 11-4 問 11-3 で選んだ主な理由について、あわせてお聞かせください。

問 11-5 (全員) 今後、4つの庁舎に分かれている窓口機能(市民自治センター)の在り方について、次の中から当てはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. 今のまま窓口機能(市民自治センター)を4か所に設置する
2. 窓口機能(市民自治センター)を集約し、更に効率化を図る
3. 分からない
4. その他()

市民自治センターについては、3ページをご参照ください。

問 11-6 問 11-5 で選んだ主な理由について、あわせてお聞かせください。

問 12 最後に、今後の市役所の窓口サービスや市役所の仕事の進め方、体制などについて、ご意見をお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。

調査票は、同封の返信用封筒(切手は不要)に入れていただき、10月11日(火)までに、投函くださいますようお願いいたします。