

米原市の市役所サービスに関する市民意識調査（案）

ご協力をお願い

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、さら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、米原市在住 18 歳以上の約 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一切いたしません。

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、あてはまる番号を○で囲んでください。なお、「その他」にあてはまるときは、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いたします。
- ご回答は平成23年9月〇〇日(〇)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1つ選び、○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

2. 夫婦のみ

3. 親と子

4. 祖父母と親と子

5. その他 ()

※3か4と答えた方にお聞きます。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、複数にあてはまる場合は主なものの1つをお選びください。

1. 会社員などのサラリーマン

2. 自営業

3. パートタイマー

4. 家事従事者

5. 学 生

6. 無 職

7. 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

①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学校区は、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 (山東東・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。次の中からあ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8-1へ） | | |

問7-2 （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。次の中からあ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の受付 | 2. 証明書（戸籍関係、住民票等）の発行 | | |
| 3. 印鑑登録 | 4. 火葬許可証 | 5. 母子健康手帳 | 6. ごみ袋の購入 |
| 7. 市税に関する証明書 | 8. 市税や各種料金の納付 | 9. 国民健康保険 | |
| 10. 後期高齢者医療保険 | 11. 介護保険 | 12. 国民年金 | 13. 上下水道に関する手続 |
| 14. 会議室利用 | 15. 窓口相談（内容※：_____） | | |
| 16. 仕事での利用（→「16」の方のみ、問7-3、4へ） | | | |
| 17. その他（_____） | | | |

※内容については差し支えない範囲でご記入ください。

問7-3 （問7-2で「16」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。次の中からあてはまるものを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2回以下 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|

問7-4 （問7-2で「16」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） |

問7-5 （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. 徒歩 |
| 7. その他（_____） | | |

問7-6 (問7-1で「5～8」を回答された方) あなたが行政サービスセンターを利用した理由は何ですか。次のうち、あてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------|
| 1. 自宅から近い | 2. 職場から近い |
| 3. 駅の近くや大きな道路の近くなど、交通の便がよく利用しやすい場所にある | |
| 4. バリアフリー化が行われているなど、施設が使いやすい | |
| 5. 職員の対応が丁寧で分かりやすい | 6. 生活の悩みや手続の方法を相談しやすい |
| 7. その他 () | |

現在の市役所の庁舎体制・市民サービス等についてお伺いします。

※※※※※市役所全体に関する問いです※※※※※

問8-1 現在の市役所全体について、良いと感じる点は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

- | |
|--|
| 1. すべての庁舎・行政サービスセンターで、基本的な窓口手続ができる |
| 2. 4か所の庁舎、4か所の行政サービスセンターがあって利用しやすい |
| 3. すべての庁舎で、婚姻届の受付等のいくつかの手続に関しては、夜間・休日用の窓口がある |
| 4. 生活の悩みや手続について分からないことなどを身近な庁舎等で気軽に相談しやすい |
| 5. 特になし |
| 6. その他 () |

問8-2 現在の市役所全体について、不便と感じる点、改善すべき点は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

- | |
|--|
| 1. 必要な手続を取り扱っている庁舎・行政サービスセンターの場所が分かりにくい |
| 2. 必要な手続が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. 手続によっては、別の庁舎に取次いでもらう必要があり時間がかかる |
| 4. 質問をしても、別の庁舎や窓口に問い合わせたり、訪問したりしなければいけない場合があり、わずらわしい |
| 5. 手続や制度、生活のことなどを相談したくても、相談しにくい |
| 6. 特になし |
| 7. その他 () |

※※※※※各庁舎に関する問いです※※※※※

問9-1 あなたが最も良く利用する庁舎を1つお答えください。これまで利用されたことがない方は、最寄りの庁舎をご記入ください。

- | | | | |
|----------------------------|---------|---------|---------|
| 1. 伊吹庁舎 | 2. 山梨庁舎 | 3. 近江庁舎 | 4. 米原庁舎 |
| 5. 利用したことがない（最寄りの庁舎：_____） | | | |

⇒以下、この庁舎についてお答えください

問9-2 現在の庁舎について、良いと感じる点は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

- | |
|------------------------------------|
| 1. 分かりやすい場所にある |
| 2. 交通の利便性が良く訪問するのに便利だ |
| 3. 多様な手続ができる |
| 4. 階段や段差の横にスロープが設置されていて良い |
| 5. エレベーターが設置されたりしておりバリアフリー対応ができている |
| 6. 待合のスペースが広く良い |
| 7. 十分な駐車場がある |
| 8. 十分な駐輪場がある |
| 9. 市民が交流できる場所（ロビー、会議室等）があり良い |
| 10. 入口が分かりやすい |
| 11. 特になし |
| 12. 分からない |
| 13. その他（_____） |

問9-3 現在の庁舎について、不便と感じる点、改善すべき点は何ですか。次の中からあ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. 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 |
| 6. エレベーターが設置されていないなど、バリアフリー化に対応していない |
| 7. 待合のスペースが狭い |
| 8. 駐車場が狭い |
| 9. 駐輪場が狭い |
| 10. 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 |
| 11. 入口が分かりにくい |
| 12. 特になし |
| 13. 分からない |
| 14. その他（_____） |

※※※※※行政サービスセンターに関する問いです※※※※※

問10-1 あなたが最も良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。これまで利用されたことがない方は、最寄りの行政サービスセンターをご記入ください。

- | | |
|-------------------------------------|-----------------|
| 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（最寄りの行政サービスセンター： _____） | |

⇒以下、この行政サービスセンターについてお答えください。

問 10-2 現在の行政サービスセンターについて、良いと感じる点は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

- | |
|---------------------------|
| 1. 分かりやすい場所にある |
| 2. 交通の利便性が良く訪問するのに便利だ |
| 3. 多様な手続きができる |
| 4. 階段や段差の横にスロープが設置されていて良い |
| 5. バリアフリー対応ができています |
| 6. 待合のスペースが広く良い |
| 7. 十分な駐車場がある |
| 8. 十分な駐輪場がある |
| 9. 特になし |
| 10. 分からない |
| 11. その他（ _____ ） |

問 10-3 現在の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。次の中からあ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. 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 |
| 6. バリアフリー化に対応していない |
| 7. 待合のスペースが狭い |
| 8. 駐車場が狭い |
| 9. 駐輪場が狭い |
| 10. 特になし |
| 11. 分からない |
| 12. 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品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. 4庁舎の窓口職員の接遇能力を向上する
6. 4か所の行政サービスセンターの職員の接遇能力を向上する
7. 申請した書類等を郵送や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
8. その他 ()

問 11-2 今後の市役所の効率性を向上するために、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. 手続等をできるだけ機械化し、窓口を効率化する
2. 4か所ある行政サービスセンターを集約する（箇所数を減らす）
3. 4つの庁舎で行っている窓口サービスを集約する（手続できる庁舎を減らす）
4. 行政サービスセンター、庁舎の窓口について、全体的に効率化する
5. 現在分散している窓口以外の職員を1か所に集約し、仕事の進め方を効率化する
6. 4庁舎の窓口職員の事務処理能力を向上する
7. 4か所の行政サービスセンターの職員の事務処理能力を向上する
8. その他 ()

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、9月〇〇日(〇)までに、投函くださいますようお願いします。