

# 米原市の各庁舎等における来庁者アンケート 報告書

平成23年（2011年）11月

米原市 政策調整課



# 目 次

1. アンケート調査の概要 .....	1
1. 調査の背景と目的 .....	1
2. 調査の概要 .....	1
(1) 調査対象等 .....	1
(2) 調査項目等 .....	1
(3) 調査結果の見方 .....	1
3. 調査結果 .....	1
2. 調査結果・分析 .....	2
1. 回答者属性 .....	2
(1) 性別 .....	2
(2) 年齢 .....	3
(3) 小学校区（居住地） .....	3
(4) 来庁手段 .....	5
2. 来庁時の用務先（庁舎のみの設問） .....	6
3. 来庁時の訪問形態（利用形態） .....	8
(1) 4庁舎 .....	8
(2) 4行政サービスセンター .....	8
4. 来庁時の訪問目的（手続内容） .....	9
(1) 4庁舎 .....	9
(2) 4行政サービスセンター .....	13
5. 庁舎・行政サービスセンター利用時の課題・問題点 .....	17
(1) 4庁舎 .....	17
(2) 4行政サービスセンター .....	19
6. 庁舎等利用全般（来庁手段・用務先での手続・庁舎内の設備等）に関する満足度 .....	21
(1) 4庁舎 .....	21
(2) 4行政サービスセンター .....	21
7. 他庁舎・行政サービスセンターに対するご意見・ご要望（自由回答） .....	22
(1) 4庁舎 .....	22
(2) 4行政サービスセンター .....	23
資料編 米原市の庁舎等における来庁者アンケート調査票 .....	24

# 1. アンケート調査の概要

## 1. 調査の背景と目的

米原市内の4庁舎（伊吹・山東・近江・米原）及び4行政サービスセンター（吉槻・柏原・醒井・息郷）における市民等の利用実態及び来庁時の利用者満足度を把握し、今後の行政サービスの改善方策を検討するため、「米原市の各庁舎等における来庁者アンケート」を実施した。

## 2. 調査の概要

### (1) 調査対象等

- ・ 調査対象：米原市内4庁舎及び4行政サービスを利用する来庁者
- ・ 調査期間：①4庁舎  
平成23年10月4日（火）・7日（金）の2日間  
②4行政サービスセンター  
平成23年10月4日（火）～平成23年10月11日（火）の1週間
- ・ 調査方法：来庁者に対する手交による聞き取り調査
- ・ 回収数：各庁舎における回収数は以下の通りである。
  - ①4庁舎：合計518通
    - 伊吹庁舎：93通
    - 山東庁舎：111通
    - 近江庁舎：211通
    - 米原庁舎：103通
  - ②4行政サービスセンター：合計227通
    - 吉槻行政サービスセンター：8通
    - 柏原行政サービスセンター：51通
    - 醒井行政サービスセンター：84通
    - 息郷行政サービスセンター：84通

### (2) 調査項目等

- ・ 回答者属性
- ・ 来庁時の用務先（※4庁舎のみの調査項目）
- ・ 来庁時の訪問形態（利用形態）
- ・ 来庁時の訪問目的（手続内容）
- ・ 庁舎等を利用するに当たっての課題・問題点
- ・ 庁舎等利用全般（来庁手段・用務先での手続・庁舎内の設備等）に関する満足度

### (3) 調査結果の見方

- ・ 調査結果の分析に当たっては、有効回答数をN数として表示している。
- ・ 百分率（%）は、原則として少数第2位を四捨五入し、少数第1位までを表示している。四捨五入の結果、個々の比率の合計と全体を示す数値が一致しないことがある。
- ・ 調査結果・分析におけるS Cは行政サービスセンターの略称である。

## 3. 調査結果

調査結果は、P. 2以降に掲載の通りである。

## 2. 調査結果・分析

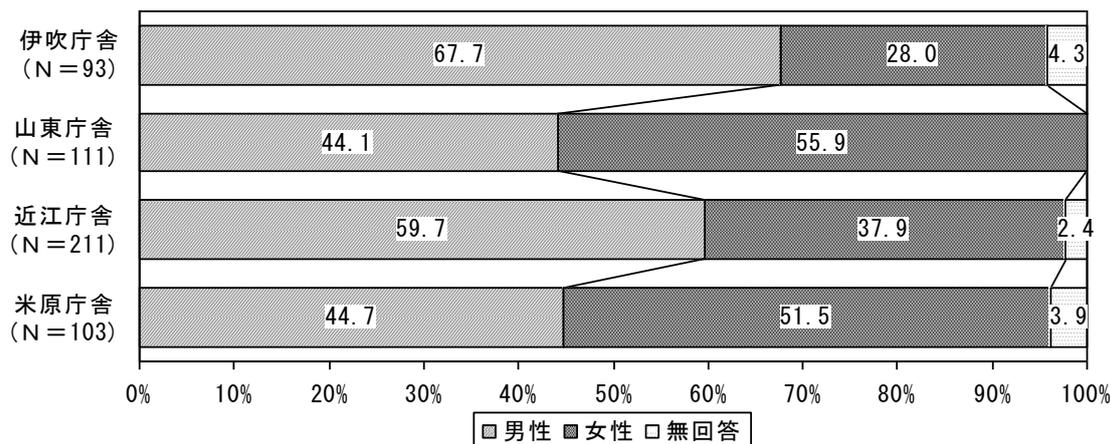
### 1. 回答者属性

#### (1) 性別

##### ① 4庁舎

回答者の性別（4庁舎）は、伊吹・近江庁舎では「男性」が、山東・米原庁舎では「女性」が多くなっている。

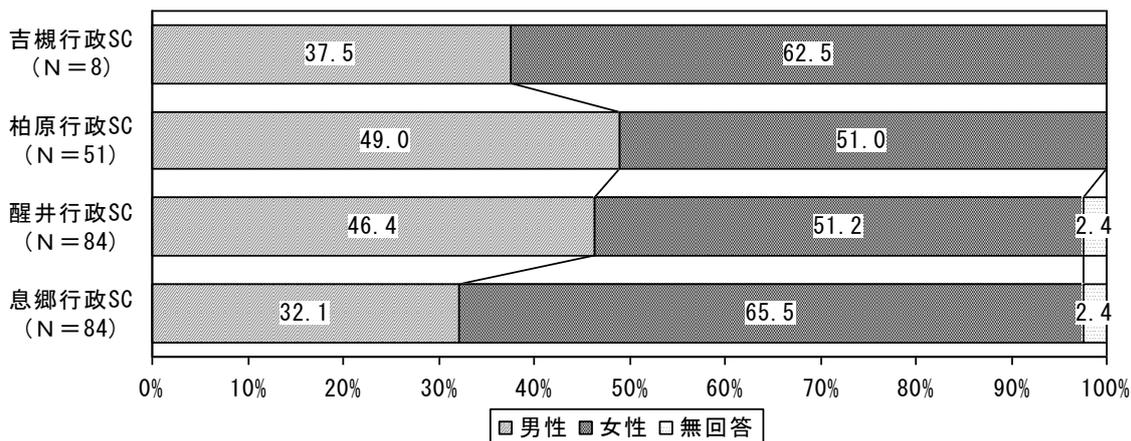
図表 2-1 性別（庁舎）



##### ② 4行政サービスセンター

回答者の性別（4行政サービスセンター）は、4行政サービスセンターともに「女性」が多くなっている。

図表 2-2 性別（行政サービスセンター）



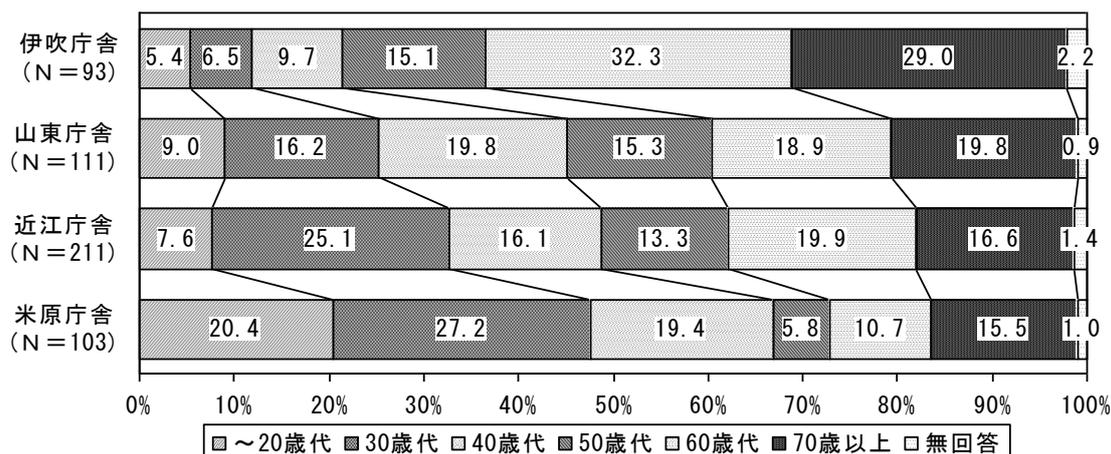
## (2) 年齢

### ① 4庁舎

回答者の年齢（4庁舎）は、伊吹庁舎では「60歳代」の割合が32.3%と最も高く、60歳以上の割合が50%を超えている。

一方、山東・近江・米原庁舎では、60歳以上の割合も高いものの伊吹庁舎と比較して50歳代以下の割合が高い傾向にある。

図表 2-3 年齢（庁舎）

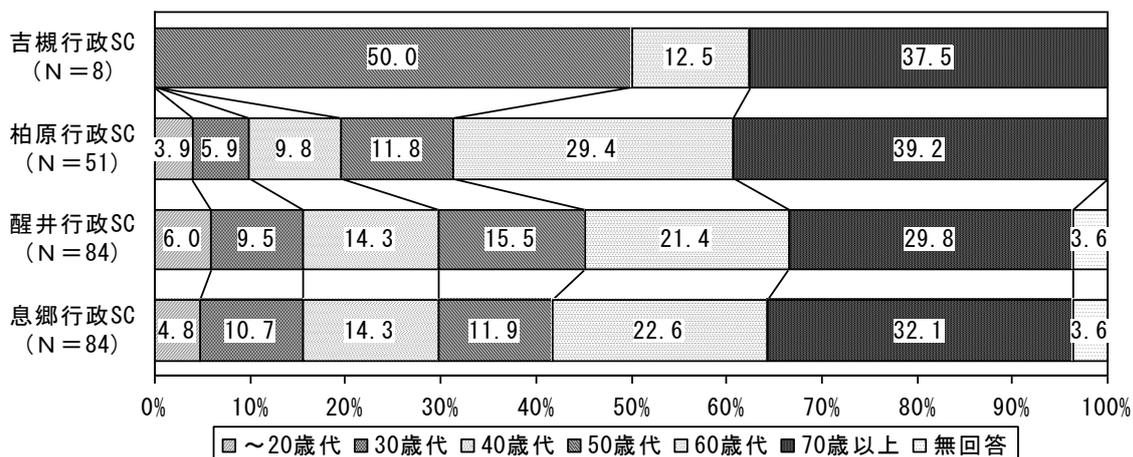


### ② 4行政サービスセンター

回答者の年齢（4行政サービスセンター）は、4行政サービスセンターともに60歳以上の割合が高く、柏原行政サービスセンターでは、約7割と特に高くなっている。

4庁舎と比較しても利用者の年齢層は高い傾向にあると言える。

図表 2-4 年齢（行政サービスセンター）



## (3) 小学校区（居住地）

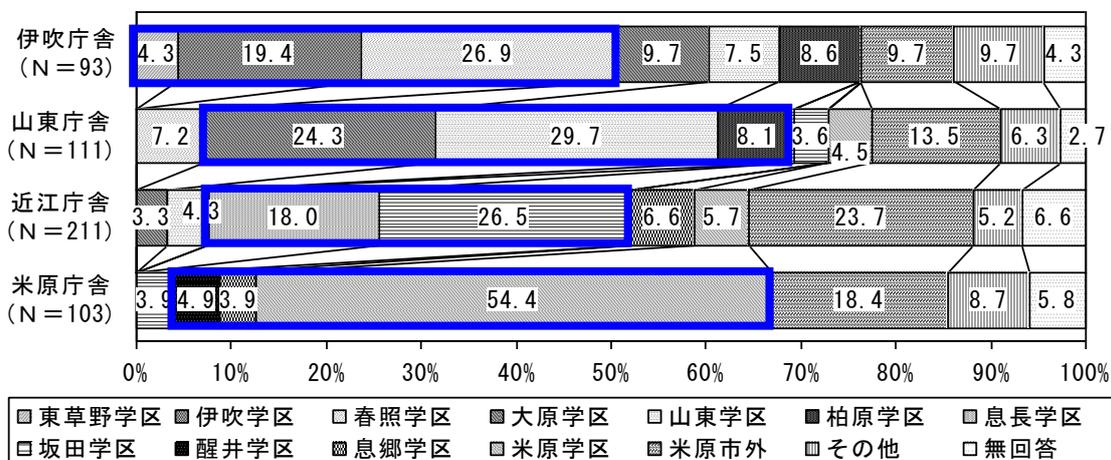
### ① 4庁舎

回答者の小学校区（居住地・4庁舎）は、伊吹庁舎では「春照学区」、山東庁舎では「山東学区」、近江庁舎では「坂田学区」、米原庁舎では「米原学区」が最も多くなっている。

また、旧町単位でみると、伊吹庁舎は旧伊吹町内小学校区が50.6%、山東庁舎は旧山東町内小学校区が62.1%、近江庁舎は旧近江町内小学校区が44.5%、米原庁舎は旧米原町内小学校区が63.2%といずれの庁舎も地元小学校区居住者の利用が多いことが分かる。

なお、「米原市外」からの来庁者は、近江庁舎で23.7%、米原庁舎で18.4%と他の庁舎と比較してその割合が高くなっている。

図表 2-5 小学校区（居住地・庁舎）

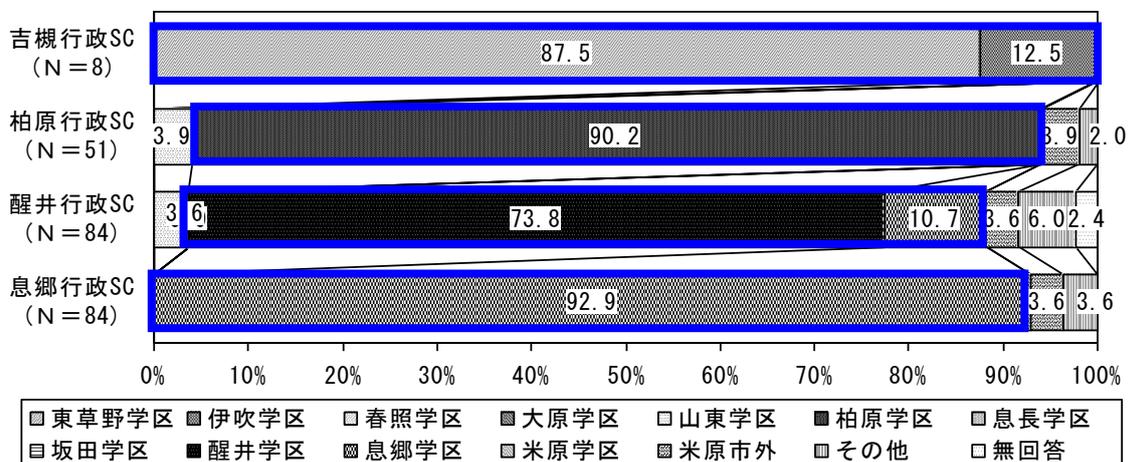


(注) 各庁舎において回答率が3%未満の小学校区は「その他」に集約している

② 4行政サービスセンター

回答者の小学校区（居住地・4行政サービスセンター）は、旧町単位で見ると、吉槻行政サービスセンター（伊吹地区）は旧伊吹町内小学校区が100%、柏原（山東地区）・醒井・息郷行政サービスセンター（米原地区）ともに旧町内小学校区がそれぞれ8割以上といずれの行政サービスセンターも地元小学校区居住者の利用が非常に多く、その傾向は庁舎の利用者よりも高い。

図表 2-6 小学校区（居住地・行政サービスセンター）



(注) 各庁舎において回答率が3%未満の小学校区は「その他」に集約している

【旧町名と小学校区】

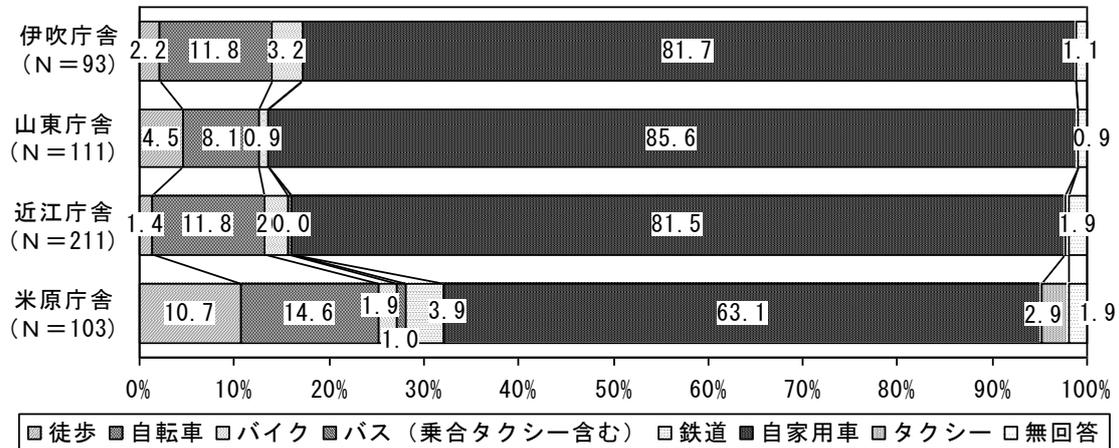
旧町名	小学校区
伊吹町	東草野学区 伊吹学区 春照学区
山東町	大原学区 山東(旧山東東・旧山東西)学区 柏原学区
近江町	息長学区 坂田学区
米原町	醒井学区 息郷学区 米原学区

#### (4) 来庁手段

##### ① 4庁舎

回答者の来庁手段（4庁舎）は、いずれも「自家用車」が60%以上と最も多く、伊吹・山東・近江庁舎では80%を越えている。この他、「自転車」「徒歩」が続いている。

図表 2-7 来庁手段（庁舎）

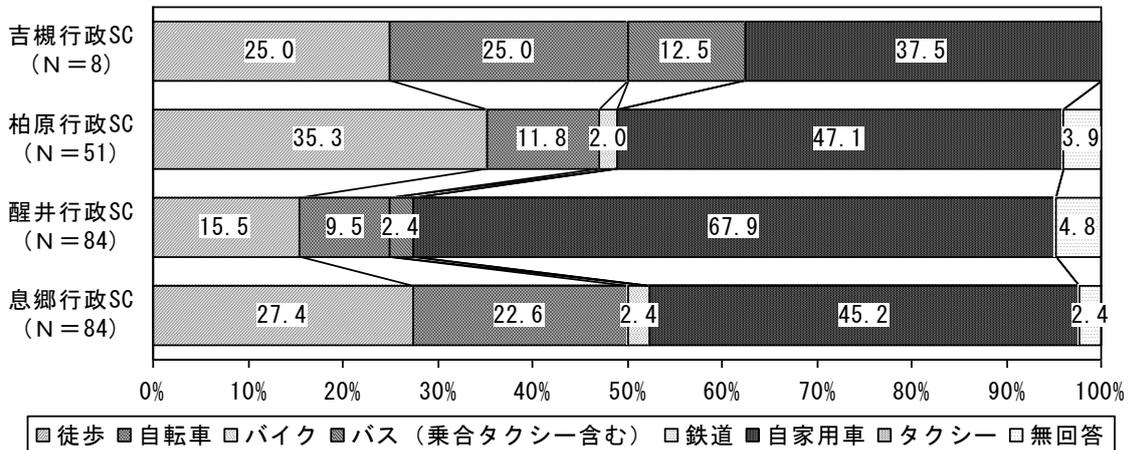


##### ② 4行政サービスセンター

回答者の来庁手段（4行政サービスセンター）は、いずれも「自家用車」が最も多く、醒井行政サービスセンターでは約7割と特に高くなっている。

庁舎と比較すると、「自家用車」の割合が低くなり、一方で「徒歩」「自転車」の割合が総じて高くなっている。

図表 2-8 来庁手段（行政サービスセンター）



## 2. 来庁時の用務先（庁舎のみの設問）

来庁時の用務先はいずれの庁舎においても窓口業務を所管する「自治振興課」や「市民窓口課」が最も多くなっている。各庁舎における詳細は以下の通りである。

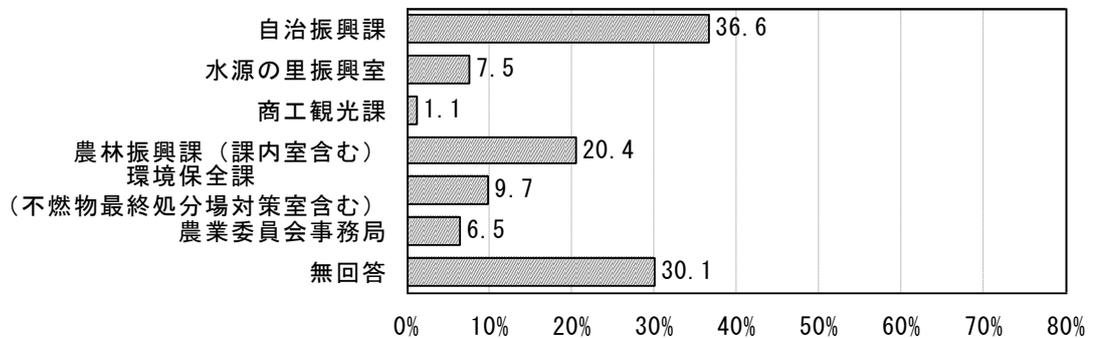
窓口業務を所管する「自治振興課」や「市民窓口課」の利用が多い傾向にある。

来庁時の用務先は、「自治振興課」や「市民窓口課」が最も多く、伊吹庁舎では 36.6%、山東庁舎で 45.0%、近江庁舎で 39.8%、米原庁舎で 68.0%となっている。

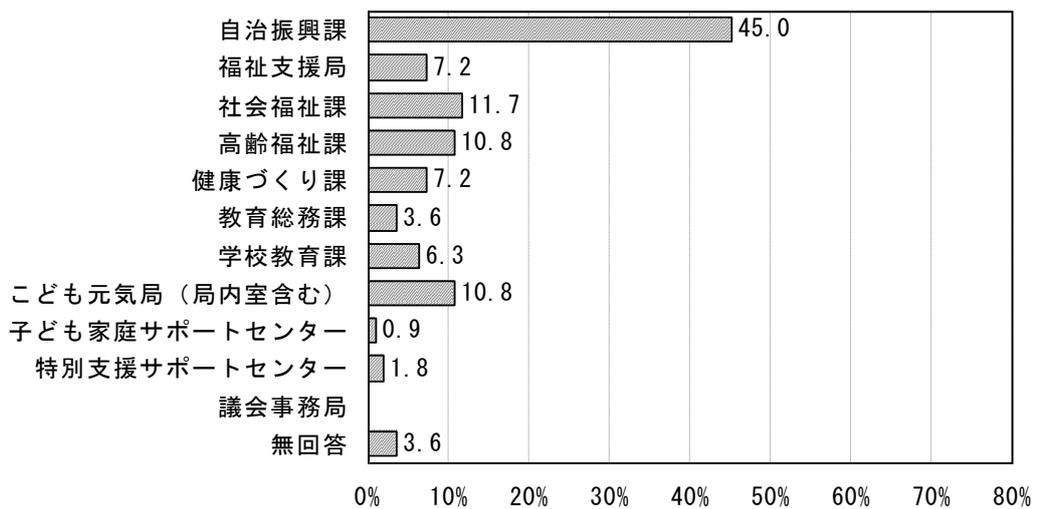
この他、伊吹庁舎の「農林振興課（課内室含む）」は 20.4%と自治振興課に次いで多く、この約 2 割という回答割合は、4 庁舎全体で見ると、自治振興課や市民窓口課を除く他の用務先が概ね 5%～10%程度となっているなかでかなり高い水準にある。

図表 2-9 来庁時の用務先（複数回答）

### 伊吹庁舎（N=93）

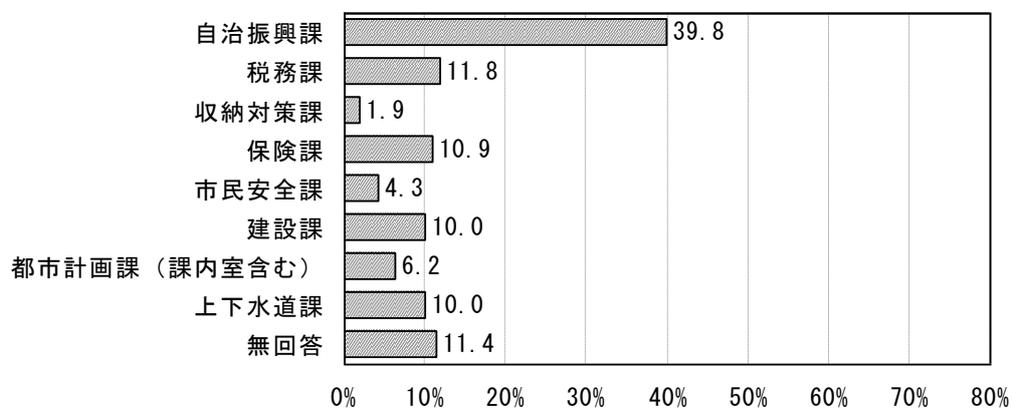


### 山東庁舎（N=111）

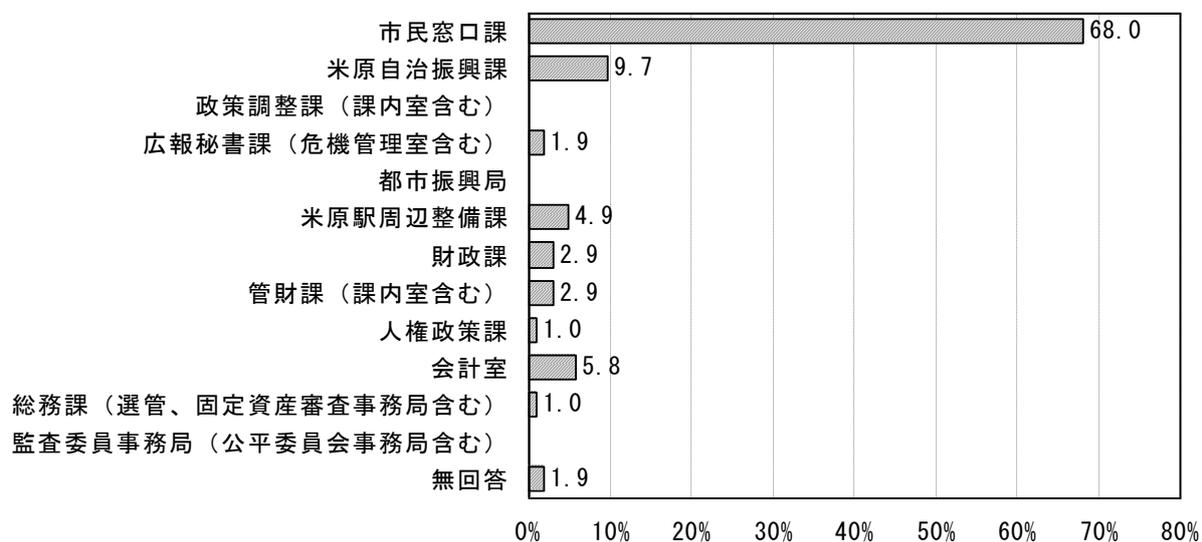


図表 2-10 来庁時の用務先（複数回答） 続き

近江庁舎（N=211）



米原庁舎（N=103）



### 3. 来庁時の訪問形態（利用形態）

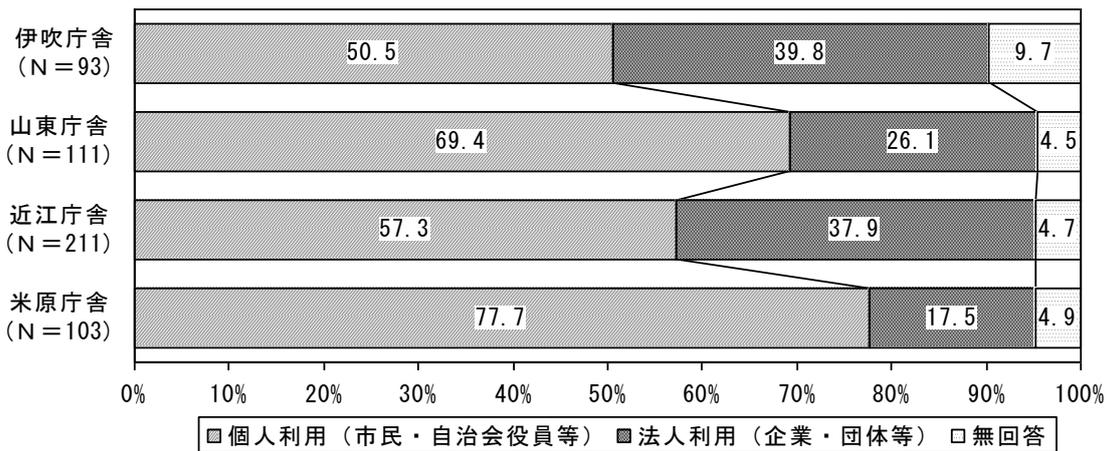
#### (1) 4庁舎

4庁舎とも「個人利用」が多い。伊吹・近江庁舎は「法人利用」も比較的多くなっている。

来庁時の訪問形態（利用形態・4庁舎）は、いずれも「個人利用（市民・自治会役員等）」が最も多く、米原庁舎では約8割となっている。

一方、「法人利用（企業・団体等）」は伊吹庁舎で39.8%、近江庁舎で37.9%など2割～4割程度となっている。

図表 2-1 1 来庁時の訪問形態（4庁舎）

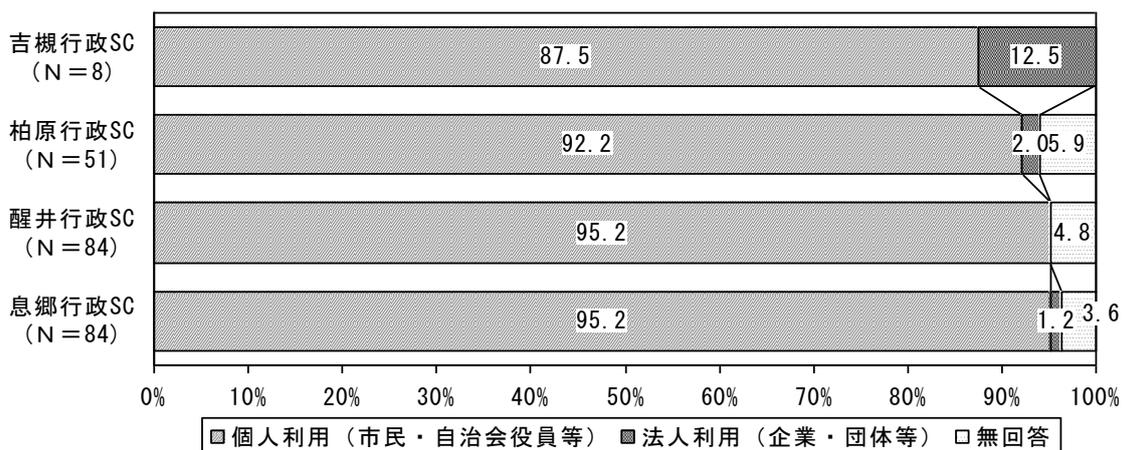


#### (2) 4行政サービスセンター

行政サービスセンターの利用は、そのほとんどが「個人利用」である。

来庁時の訪問形態（利用形態・4行政サービスセンター）は、「個人利用（市民・自治会役員等）」が最も多く、醒井・息郷行政サービスセンターでは95.2%、柏原行政サービスセンターでも92.2%と非常に高くなっている。

図表 2-1 2 来庁時の訪問形態（4行政サービスセンター）



#### 4. 来庁時の訪問目的（手続内容）

##### (1) 4庁舎

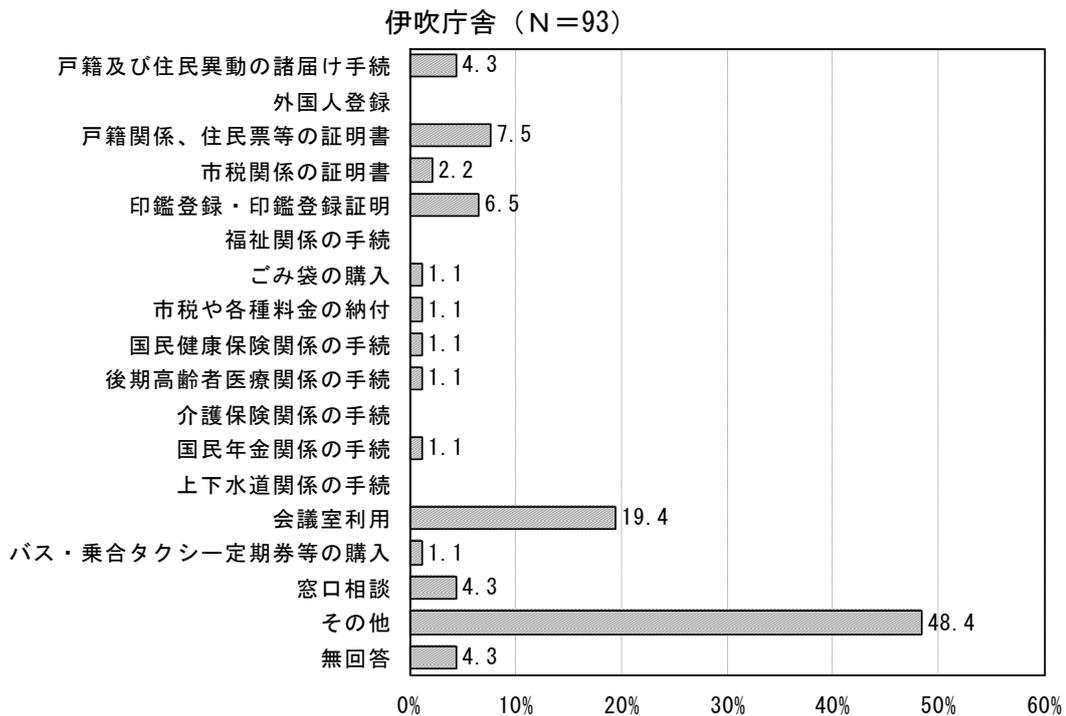
##### ① 伊吹庁舎

「会議室利用」が約2割と多い。また、「戸籍関係、住民票等の証明書」も比較的多い。

来庁時の訪問目的（手続内容・伊吹庁舎）は、「会議室利用」が19.4%、「戸籍関係、住民票等の証明書」が7.5%、「印鑑登録・印鑑登録証明」が6.5%などとなっている。

また、「その他」が48.4%と最も多くなっており、その内訳を見ると、「仕事での利用」、「保育関係」、「林道関係」などとなっている。

図表 2-13 来庁時の訪問目的（手続内容・伊吹庁舎、複数回答）



##### 【窓口相談：内容（4件）】

・まちづくり懇親会

・無回答（3件）

##### 【その他（45件）】

- ・法人利用（営業等）（7件）
- ・林道関係（3件）
- ・インフルエンザ関係（2件）
- ・農業委員会部会（1件）
- ・農道の調査（1件）
- ・更新手続き（1件）
- ・農林委員会へ転用の申請手続き（1件）
- ・パン（作業所）の販売（定期的）（1件）
- ・区要望について（1件）
- ・被災証明申請（台風12号による被害）（1件）
- ・財産区について（1件）
- ・害虫おりの返却（1件）
- ・無回答（9件）
- ・保育園関係（3件）
- ・書類受領・提出（2件）
- ・特団延長（1件）
- ・パン販売（1件）
- ・申請表（1件）
- ・自治会要望（1件）
- ・会議（1件）
- ・騒音機借用（1件）
- ・コピー（1件）
- ・農地法申請（1件）
- ・福祉医療（1件）
- ・たまたま（1件）

## ② 山東庁舎

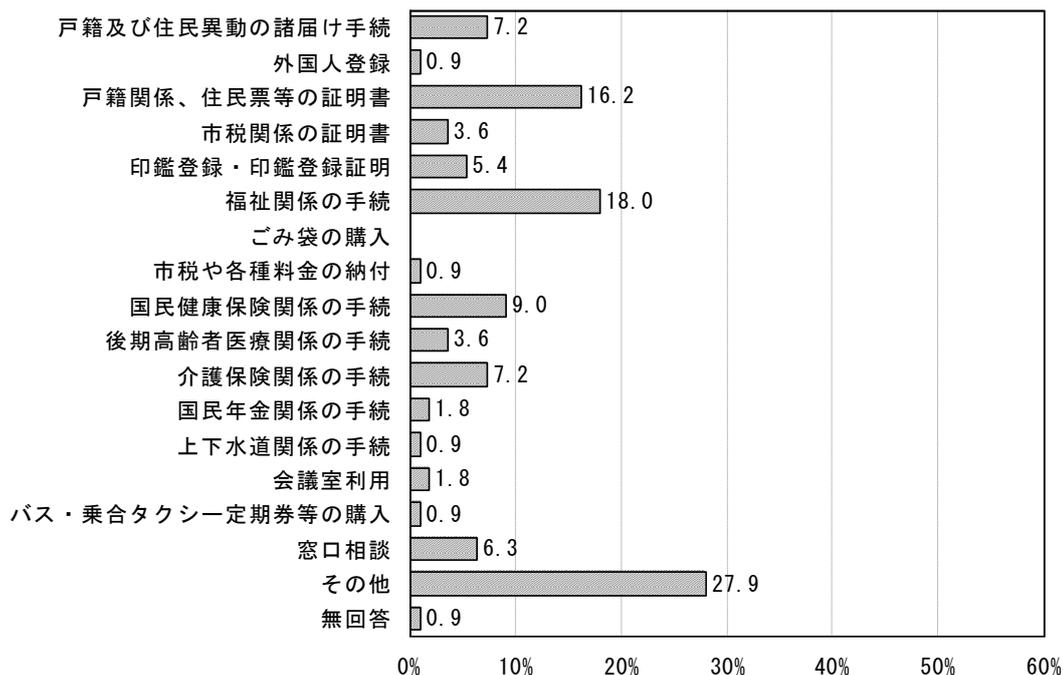
「福祉関係の手続」、「戸籍関係、住民票等の証明書」が比較的多くなっている。

来庁時の訪問目的（手続内容・山東庁舎）は、「福祉関係の手続」が18.0%、「戸籍関係、住民票等の証明書」が16.2%、「国民健康保険関係の手続」が9.0%などとなっている。

また、「その他」が27.9%と最も多くなっており、その内訳を見ると、「仕事での利用」、「幼稚園・保育関係」などとなっている。

図表 2-14 来庁時の訪問目的（手続内容・山東庁舎、複数回答）

山東庁舎（N=111）



### 【窓口相談：内容（7件）】

- ・ 幼稚園・保育園関係
- ・ 健康について
- ・ 民生児童委員として
- ・ 無回答（4件）

### 【その他（31件）】

- ・ 法人利用（営業等）（6件）
- ・ 書類受領・提出（5件）
- ・ 幼稚園・保育園関係（5件）
- ・ まいちゃん（1件）
- ・ 医療費の助成について（1件）
- ・ 子育て（1件）
- ・ 11/3 イベント（1件）
- ・ ビザの交付（1件）
- ・ 防災無線修理依頼（1件）
- ・ 仮ナンバー（1件）
- ・ 施設借用手続き（1件）
- ・ コピー（1件）
- ・ チラシをもらいに来て（1件）
- ・ 文化祭案内（1件）
- ・ 体育館、照明代支払い（1件）
- ・ 福祉連絡（1件）
- ・ きずなバトンを受け取りに来た（1件）
- ・ 無回答（1件）

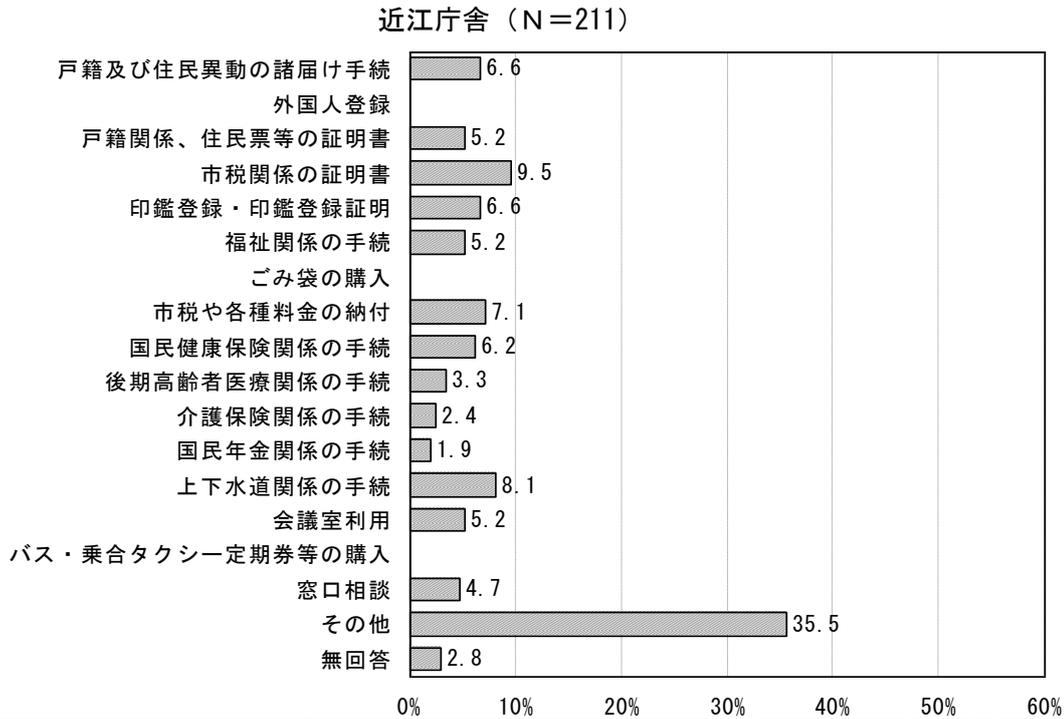
### ③ 近江庁舎

「市税関係の証明書」、「上下水道関係の手続」、「市税や各種料金の納付」が比較的多い。

来庁時の訪問目的（手続内容・近江庁舎）は、「市税関係の証明書」が 9.5%、「上下水道関係の手続」が 8.1%、「市税や各種料金の納付」が 7.1%などとなっている。

また、「その他」が 35.5%と最も多くなっており、その内訳を見ると、「仕事での利用」、「幼稚園・保育関係」、「道路占用許可」などとなっている。

図表 2-15 来庁時の訪問目的（手続内容・近江庁舎、複数回答）



【窓口相談：内容（10件）】

- ・ 保育園関係（2件）
- ・ 健康診断結果（1件）
- ・ 団体事業について（1件）
- ・ 占用申請（1件）
- ・ 建築等に当たり調査（1件）
- ・ 住宅に関して（1件）
- ・ 国民年金（1件）
- ・ 無回答（1件）

【その他（75件）】

- ・ 書類受領・提出（15件）
- ・ 法人利用（営業等）（13件）
- ・ 幼稚園・保育園関係（9件）
- ・ 道路利用申請（3件）
- ・ バイク・原付の手続（2件）
- ・ 予防接種（2件）
- ・ 医療費関係（2件）
- ・ 土地調査（1件）
- ・ 子ども手当での申請（1件）
- ・ 協議（1件）
- ・ 絆マップの件（1件）
- ・ 市営住宅（1件）
- ・ 福祉受給券の申請、消防団の用事（1件）
- ・ 区業務（1件）
- ・ 区要望事項について（1件）
- ・ ETC申し込み（1件）
- ・ 書類に印鑑をもらいに（1件）
- ・ 郵送物の返却（1件）
- ・ 「こほくる～る」を取りに（1件）
- ・ 消防団について（1件）
- ・ 街なみ環境関係（1件）
- ・ 乳がん検診（1件）
- ・ 除雪車両車検手続（1件）
- ・ 福祉課（1件）
- ・ 公用車の回送（1件）
- ・ 無回答（11件）

#### ④ 米原庁舎

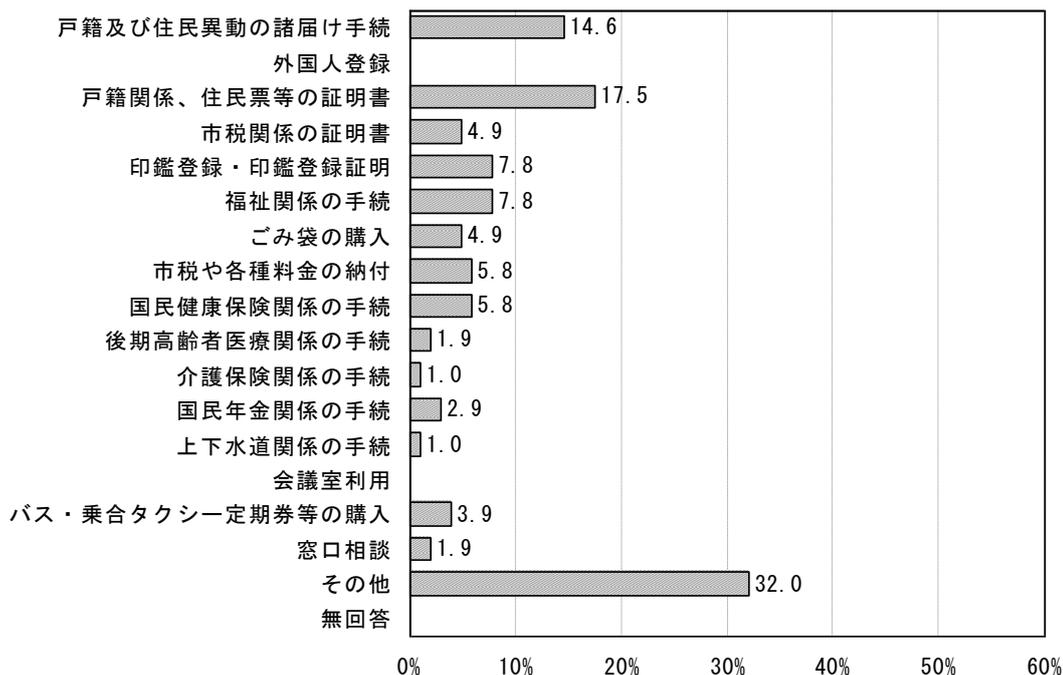
「戸籍関係、住民票等の証明書」、「戸籍及び住民異動の諸届け手続」が比較的多い。

来庁時の訪問目的（手続内容・米原庁舎）は、「戸籍関係、住民票等の証明書」が17.5%、「戸籍及び住民異動の諸届け手続」が14.6%などとなっている。

また、「その他」が32.0%と最も多くなっており、その内訳を見ると、「幼稚園・保育関係」、「仕事での利用」、「入札関係」などとなっている。

図表 2-16 来庁時の訪問目的（手続内容・米原庁舎、複数回答）

米原庁舎（N=103）



【窓口相談：内容（2件）】

- ・無回答（2件）

【その他（33件）】

- ・幼稚園・保育園関係（9件）
- ・書類受領・提出（2件）
- ・バイクの廃棄処理について（1件）
- ・県外受診の申請（1件）
- ・道路占用、特定建設作業の届出に関して（1件）
- ・駐車場の許可（1件）
- ・無回答（4件）
- ・法人利用（営業等）（9件）
- ・資料の返却（1件）
- ・市税（1件）
- ・子ども手当（1件）
- ・CATV（1件）
- ・健診費用還付（1件）

## (2) 4 行政サービスセンター

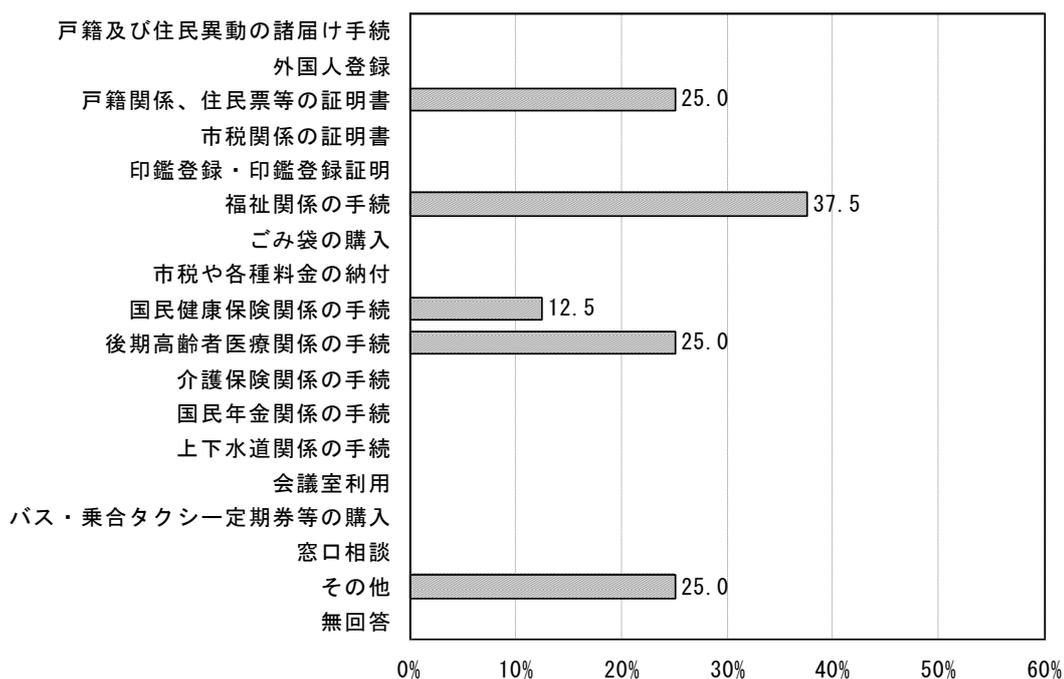
### ① 吉槻行政サービスセンター

「福祉関係の手続」が比較的多くなっている。

来庁時の訪問目的(手続内容・吉槻行政サービスセンター)は、「福祉関係の手続」が 37.5%と最も多く、「戸籍関係、住民票等の証明書」「後期高齢者医療関係の手続」が 25.0%と続いている。

図表 2-17 来庁時の訪問目的(手続内容・吉槻行政サービスセンター、複数回答)

#### 吉槻行政サービスセンター (N=8)



#### 【その他 (2件)】

- ・ 交流センターの企画展 PR、チラシ貼り願い
- ・ インフルエンザについての問い合わせ

② 柏原行政サービスセンター

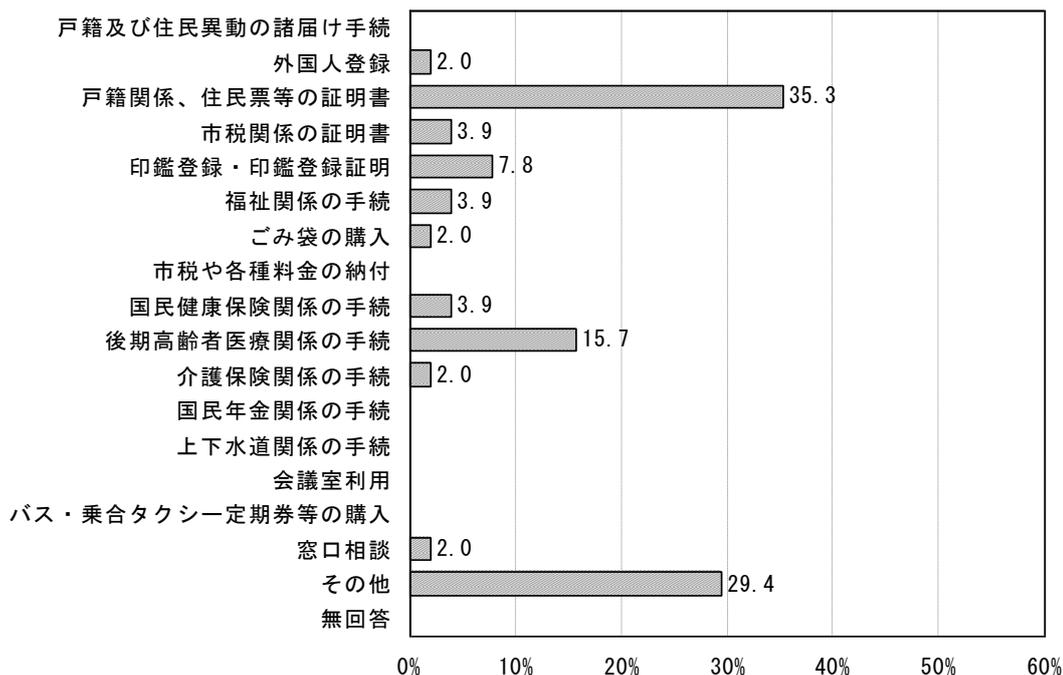
「戸籍関係、住民票等の証明書」、「後期高齢者医療関係の手続」が比較的多くなっている。

来庁時の訪問目的（手続内容・柏原行政サービスセンター）は、「戸籍関係、住民票等の証明書」が35.3%と最も多く、「後期高齢者医療関係の手続」が15.7%と続いている。

また、「その他」は29.4%となっており、その内訳を見ると、「健康づくり課」、「インフルエンザ関係」、「軽自動車関係」、「こども元気局」などとなっている。

図表 2-18 来庁時の訪問目的（手続内容・柏原行政サービスセンター、複数回答）

柏原行政サービスセンター（N=51）



【窓口相談：内容（1件）】

- ・税金支払いの件

【その他（15件）】

- ・健康づくり課（3件）
- ・インフルエンザ関係（2件）
- ・書類受領・提出（1件）
- ・防災無線の修理依頼のため持参（1件）
- ・軽自動車関係（2件）
- ・こども元気局（2件）
- ・文書の発送（1件）
- ・無回答（3件）

### ③ 醒井行政サービスセンター

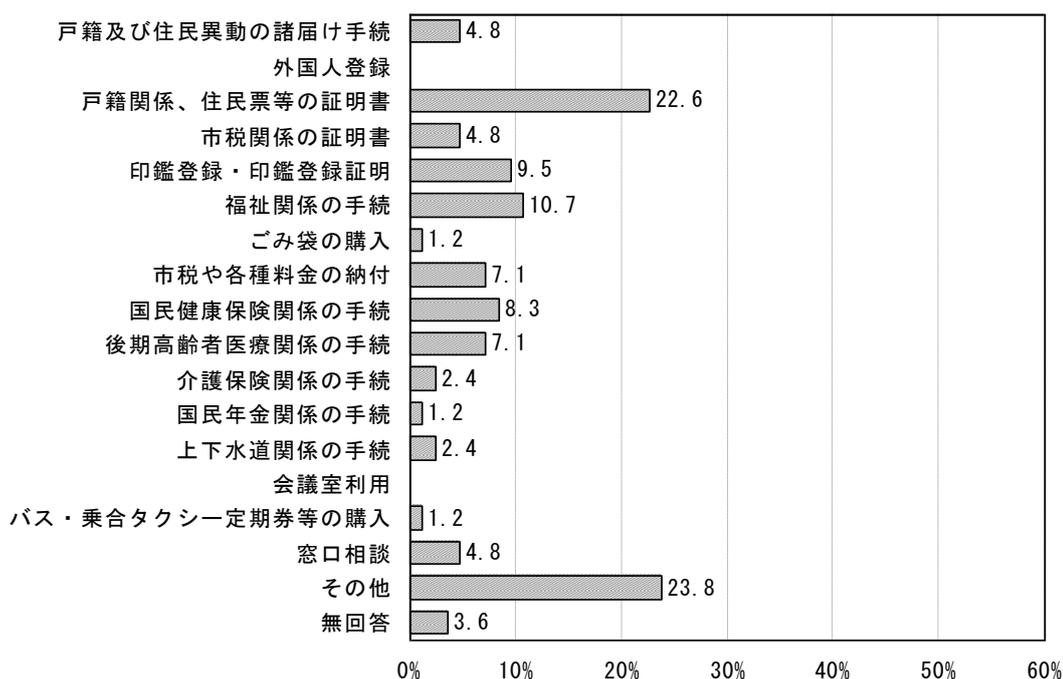
「戸籍関係、住民票等の証明書」、「福祉関係の手続」が比較的多くなっている。

来庁時の訪問目的（手続内容・醒井行政サービスセンター）は、「戸籍関係、住民票等の証明書」が22.6%、「福祉関係の手続」が10.7%、「印鑑登録・印鑑登録証明」が9.5%などとなっている。

また、「その他」が23.8%と最も多く、その内訳を見ると、「健診補助申請」、「児童扶養手当」などとなっている。

図表 2-19 来庁時の訪問目的（手続内容・醒井行政サービスセンター、複数回答）

醒井行政サービスセンター（N=84）



【窓口相談：内容（4件）】

- ・小口融資の件について
- ・転入したためゴミ分別とクリーンプラントの場所
- ・保育園
- ・無回答

【その他（20件）】

- ・健診補助申請（6件）
- ・書類受領・提出（1件）
- ・おむつ専用ごみ袋（1件）
- ・保育園申請の手続き（1件）
- ・市営・県営住宅の広報誌を取りに（1件）
- ・本所へ届ける書類（統計調査）（1件）
- ・無回答（2件）
- ・児童扶養手当（2件）
- ・狩猟証明（1件）
- ・ごみ処理（1件）
- ・観光（1件）
- ・都市計画（住宅）（1件）
- ・軽自家用納税証明（1件）

#### ④ 息郷行政サービスセンター

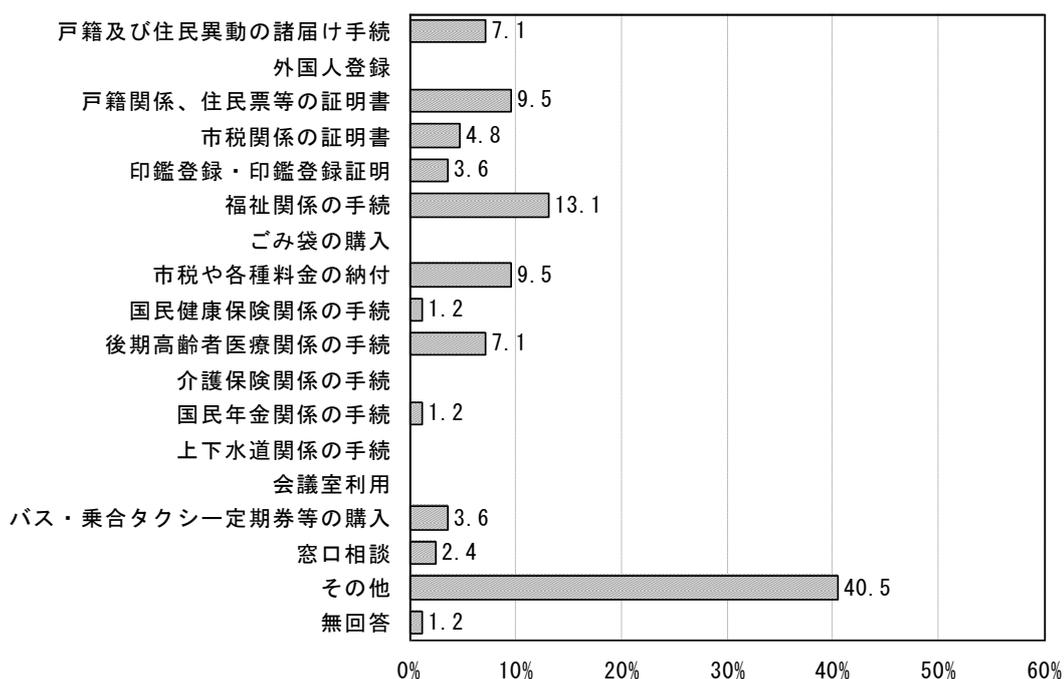
「福祉関係の手続」、「戸籍関係、住民票等の証明書」、「市税や各種料金の納付」が多い。

来庁時の訪問目的（手続内容・息郷行政サービスセンター）は、「福祉関係の手続」が13.1%、「戸籍関係、住民票等の証明書」「市税や各種料金の納付」が9.5%などとなっている。

また、「その他」が40.5%と最も多く、その内訳を見ると、「都市計画課」、「健診補助申請」、「児童扶養手当」、「社会福祉課」などとなっている。

図表 2-20 来庁時の訪問目的（手続内容・息郷行政サービスセンター、複数回答）

#### 息郷行政サービスセンター（N=84）



#### 【窓口相談：内容（2件）】

- ・健康相談（2件）

#### 【その他（34件）】

- ・都市計画課（8件）
- ・健診補助申請（6件）
- ・健康づくり課（4件）
- ・健康診断の結果について（1件）
- ・（絆バトン）入れるコピー（1件）
- ・児童扶養手当（6件）
- ・社会福祉課（6件）
- ・書類受領・提出（1件）
- ・小判手形購入申込（1件）

## 5. 庁舎・行政サービスセンター利用時の課題・問題点

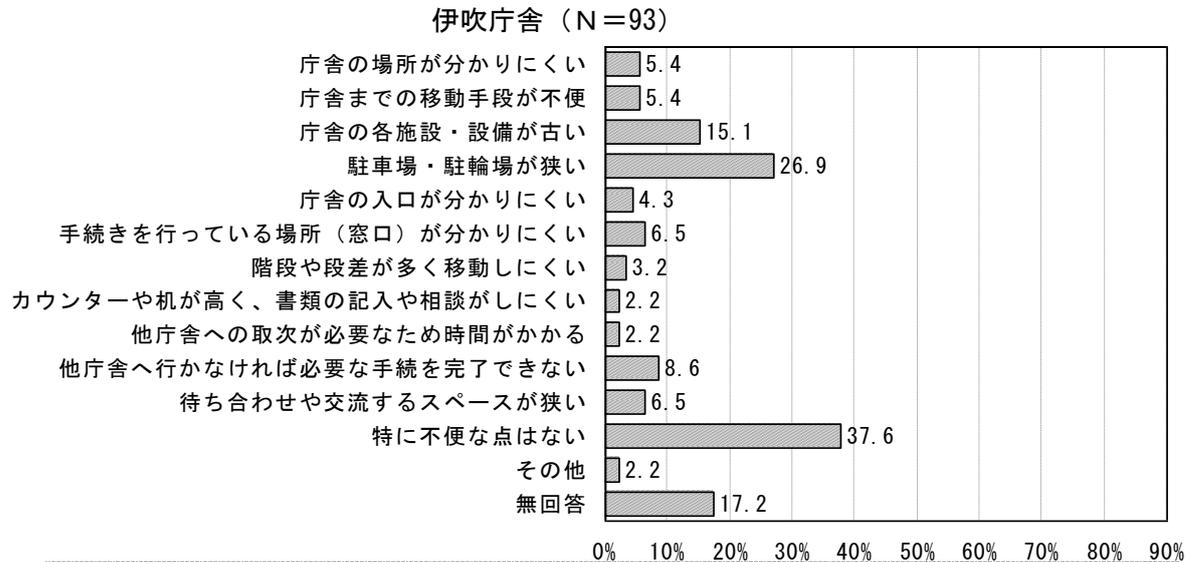
### (1) 4 庁舎

「特に不便な点はない」が多いが、「駐車場・駐輪場が狭い」との意見が共通して見られる。

庁舎利用時の課題・問題点は、「特に不便な点はない」が最も多く、伊吹庁舎で 37.6%、山東庁舎で 67.6%、近江庁舎で 64.0%、米原庁舎で 56.3%となっている。

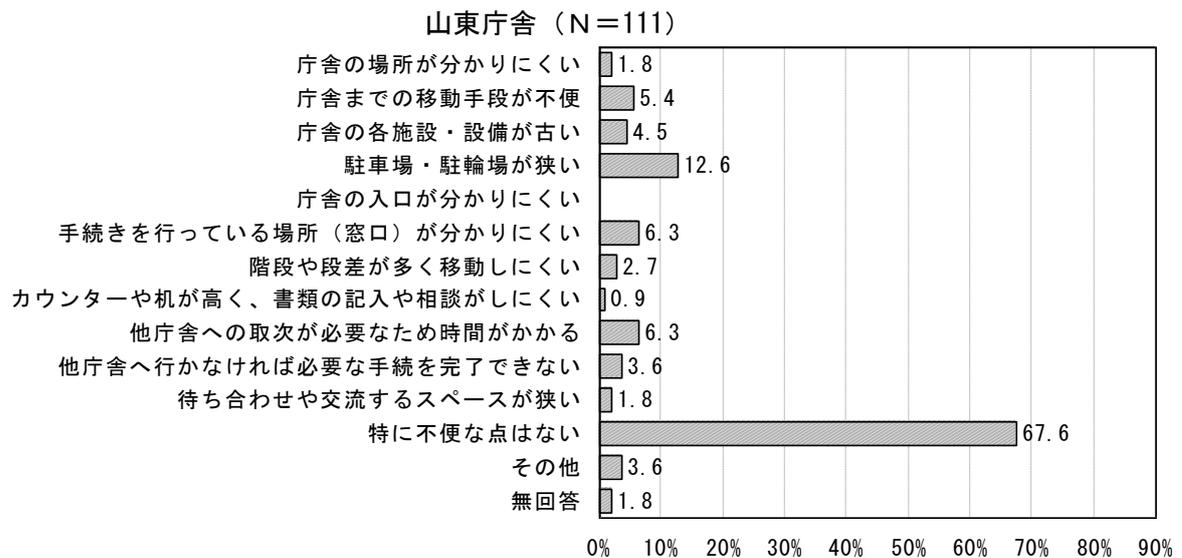
また、課題・問題点があると回答している人では、伊吹庁舎と山東庁舎では「駐車場・駐輪場が狭い」との意見が比較的多く、近江庁舎では「手続きを行っている窓口が分かりにくい」、米原庁舎では「他庁舎へ行かなければ必要な手続きを完了できない」、「庁舎の各施設・設備が古い」の意見が比較的多い。

図表 2-2 1 庁舎利用時の課題・問題点（複数回答）



【その他（2件）】

- ・ 庁舎に来るまで出入りする時、見通しが悪い。
- ・ 雰囲気暗い。職員に元気や明るさ、笑顔がない。

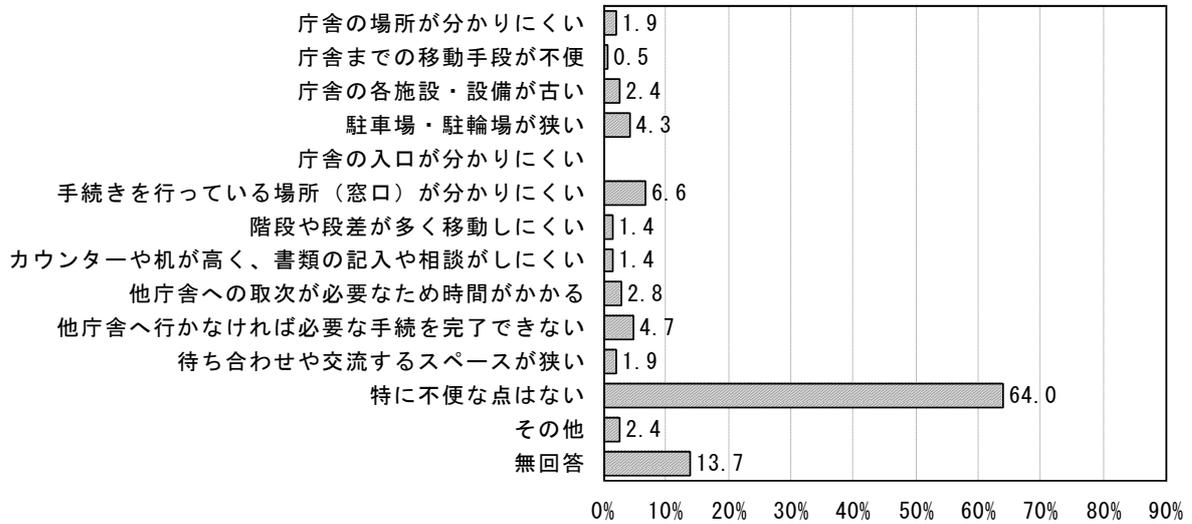


【その他（4件）】

- ・ 庁舎は近くにあったほうが良い。・ 子供の遊びスペースが少しあるとありがたい。など

図表 2-2 2 庁舎利用時の課題・問題点（複数回答） 続き

近江庁舎（N=211）

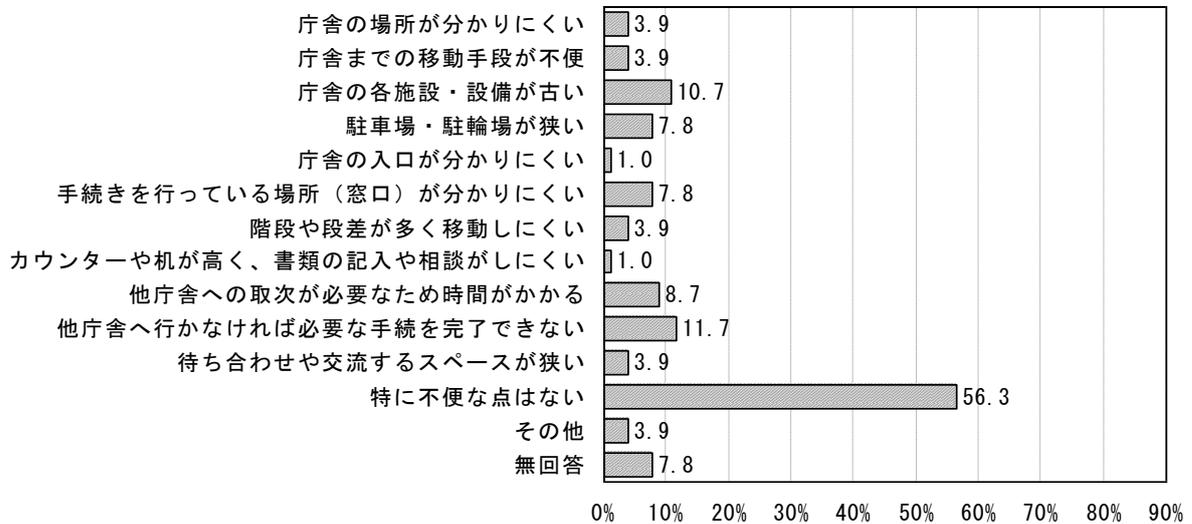


【その他（5件）】

- ・開庁時間延長を毎週で行ってください。
- ・旧町の庁舎を使っていただいておりますが不便は感じておりません。
- ・以前、待ち時間（対応までの時間）が長かった。

など

米原庁舎（N=103）



【その他（4件）】

- ・授乳室があれば助かります。印を押す場所にティッシュが欲しいです。
- ・駐車場所が満車のため止められなかった。

など

## (2) 4 行政サービスセンター

「特に不便な点はない」が7割以上と非常に多数を占める。

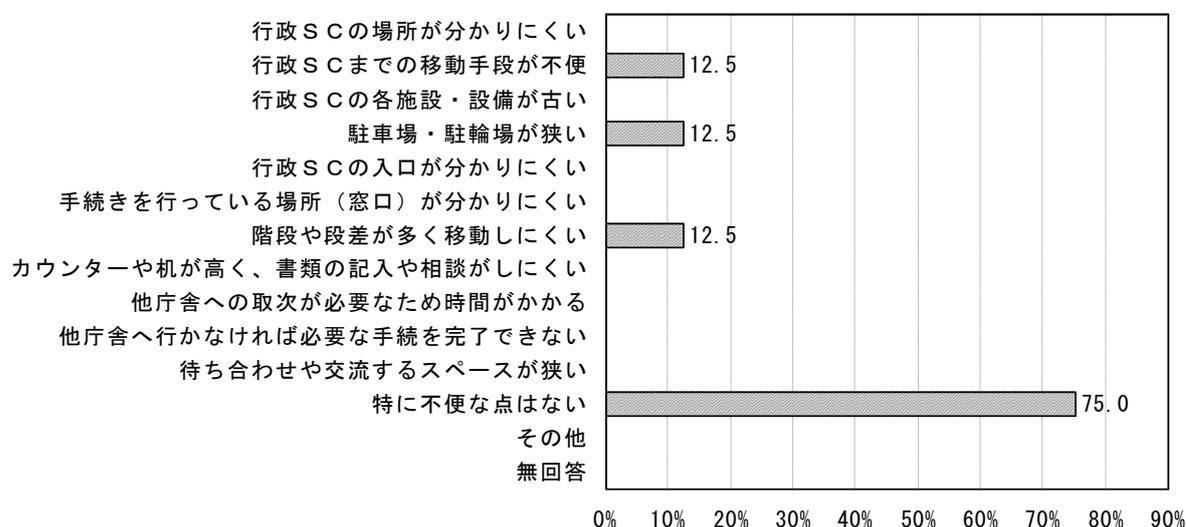
行政サービスセンター利用時の課題・問題点は、「特に不便な点はない」が最も多く、吉槻行政サービスセンターでは75.0%、柏原行政サービスセンターでは82.4%、醒井行政サービスセンターでは70.2%、息郷行政サービスセンターでは83.3%となっている。

また、課題・問題点があると回答している人では、「駐車場・駐輪場が狭い」との意見が共通して見られ、吉槻行政サービスセンターでは12.5%、柏原行政サービスセンターでは7.8%、醒井行政サービスセンターでは13.1%となっている。

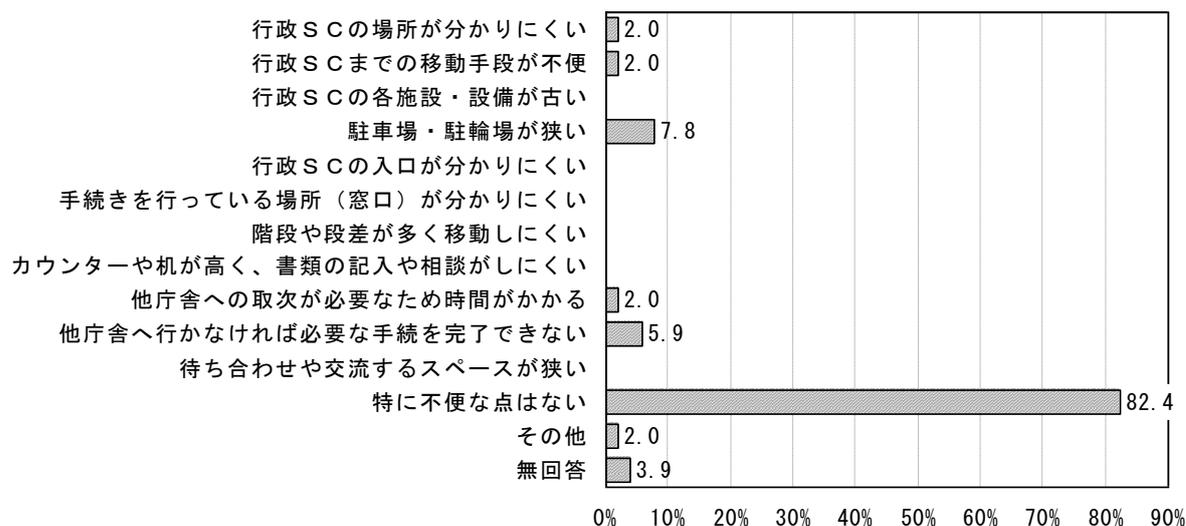
息郷行政サービスセンターでは「行政サービスセンターの場所が分かりにくい」が3.6%などとなっている。

図表 2-23 行政サービスセンター利用時の課題・問題点(複数回答)

### 吉槻行政サービスセンター (N=8)



### 柏原行政サービスセンター (N=51)

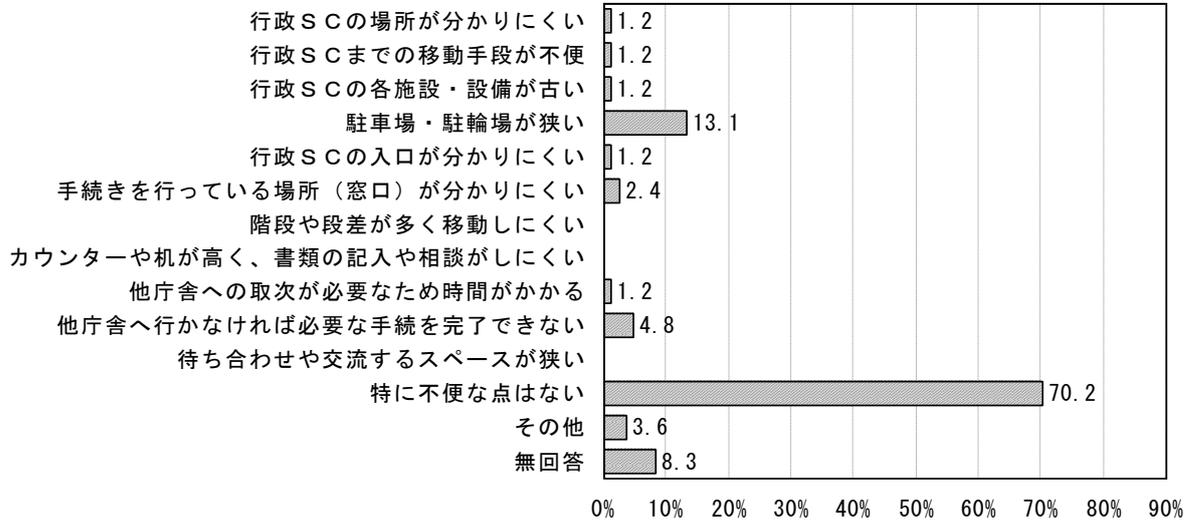


#### 【その他(1件)】

・平日の時間がなかなかなく、土日にやってくれるとうれしい。

図表 2-24 行政サービスセンター利用時の課題・問題点（複数回答） 続き

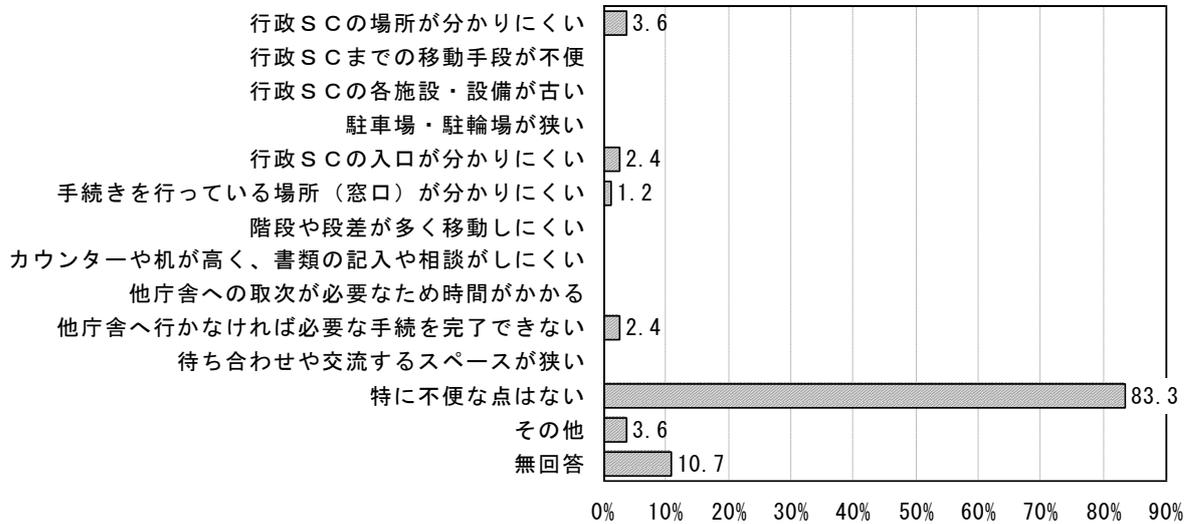
醒井行政サービスセンター（N=84）



【その他（3件）】

- ・ 便利なのでとても良い。
- ・ 車に乗って用が足せるまでは良いが、体が不自由になったら遠方はずらい。 など

息郷行政サービスセンター（N=84）



【その他（3件）】

- ・ 行政サービスセンターがなくなったら困る。
- ・ 米原は近くで取れるから良いです。長浜とかは不便とっています。 など

## 6. 庁舎等利用全般（来庁手段・用務先での手続・庁舎内の設備等）に関する満足度

庁舎・行政サービスセンター利用全般に関する満足度については、4庁舎・行政サービスセンターともに「満足」の水準が高く、一方で、「不満」の水準は非常に低い。

各庁舎・行政サービスセンターの満足度水準は以下の通りである。

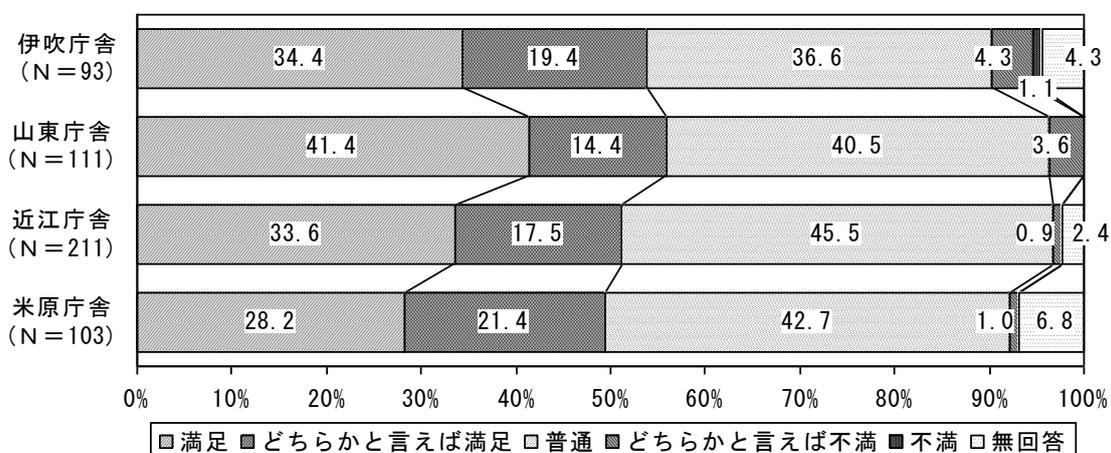
### (1) 4庁舎

「満足」「どちらかと言えば満足」は4～5割であり、「不満」は1割未満と非常に低い。

庁舎利用全般（来庁手段・用務先での手続・庁舎内の設備等）に関する満足度は、いずれも「普通」が最も多く、概ね4割程度となっている。

「満足」「どちらかと言えば満足」の合計は、山東庁舎で55.8%、伊吹庁舎で53.8%と続いている。一方、「不満」「どちらかと言えば不満」は4庁舎とも1割未満と非常に低かった。

図表 2-25 庁舎利用全般に関する満足度



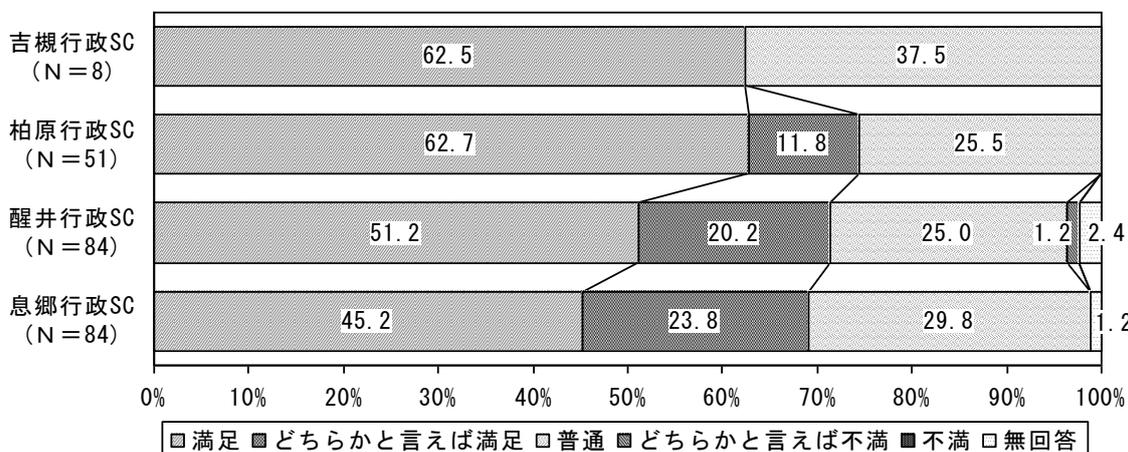
### (2) 4行政サービスセンター

「満足」「どちらかと言えば満足」は4～6割であり、「不満」はほとんど見られなかった。

行政サービスセンター利用全般（来庁手段・庁舎内の設備等）に関する満足度は、いずれも「満足」が最も多く、吉槻行政サービスセンターでは62.5%、柏原行政サービスセンターでは62.7%と比較的高くなっている。

一方、「不満」「やや不満」は4行政サービスセンターともに非常に低く、醒井サービスセンターでは1.2%となっているものの、他の3行政サービスセンターでは0%となっている。

図表 2-26 行政サービスセンター利用全般に関する満足度



## 7. 他庁舎・行政サービスセンターに対するご意見・ご要望（自由回答）

### (1) 4庁舎

#### ① 伊吹庁舎

##### ア. 要望（2件）

- ・新庁舎の建設を望みます。
- ・市民がまた来ようと思える庁舎にしてください。

##### イ. その他（2件）

- ・分庁舎であっても他庁舎と連絡を取り用事をすませられれば、それでよい。 など

#### ② 山東庁舎

##### ア. 便利・満足・感謝（3件）

- ・とても丁寧な対応をしていただきました。ありがとうございます。
- ・丁寧な態度、言葉づかいであった。 など

##### イ. 要望（2件）

- ・どの庁舎でも全ての手続きができるとういと思う。遠いと不便に思う人も多いはず。
- ・入口を入ってすぐにエレベーターがあるといい。

##### ウ. 不便・不満（1件）

- ・職員の電話対応を待っている時間が長かった。

#### ③ 近江庁舎

##### ア. 要望（6件）

- ・広告誌が設置してあればありがたいです。
- ・部課の配置図が分かりやすい位置にあればさらによい。 など

##### イ. 便利・満足・感謝（4件）

- ・朝の挨拶が良かったです。
- ・分かりやすく丁寧に対応してくださり、ありがとうございます。 など

##### ウ. 不便・不満（3件）

- ・手続きにより遠方の庁舎に行かなければならない。不便。
- ・待ち時間が少し長すぎる。 など

##### エ. 存続希望（1件）

- ・近江庁舎をなくさないように。

#### ④ 米原庁舎

##### ア. 便利・満足・感謝（6件）

- ・迅速に対応いただき短時間で済みました。
- ・いつも丁寧な対応でありありがとうございます。 など

##### イ. 要望（2件）

- ・遅い時間 20-21 時や休日に空いていると助かります。
- ・どこの庁舎でもどんな手続きでも各庁舎でできるのが望ましい。

**ウ. 不便・不満（2件）**

- ・分庁舎方式のため担当課が各庁舎に散っていることに課題を感じる。
- ・各庁舎（各窓口）からの配布物多い。イベント etc の日程が重なる。

**エ. その他（1件）**

- ・このアンケートのために人員を置くのはもったいないのでは。

**(2) 4 行政サービスセンター**

**① 吉槻行政サービスセンター**

- ・アンケートなのに自治会名を書くのはおかしい。

**② 柏原行政サービスセンター**

**ア. 存続希望（6件）**

- ・柏原行政サービスセンターがなくなったら非常に困ります。柏原を大事にしてほしい。
- ・現状のままでなくさないで欲しいです。車に乗れないから。 など

**イ. 便利・満足・感謝（1件）**

- ・高齢者ゆえの交通機関を徒歩のみで行ける事にありがたく感謝しています。

**③ 醒井行政サービスセンター**

**ア. 存続希望（16件）**

- ・便利ですので是非残して頂きたいと思います。
- ・近くでなくなると大変困る。 など

**イ. 便利・満足・感謝（12件）**

- ・近くで便利でよい。
- ・市役所に行かなくても行政サービスが近くにあるのがありがたいです。 など

**ウ. 不便・不満（1件）**

- ・文面を預けても担当に届くのに日数がかかる。

**④ 息郷行政サービスセンター**

**ア. 存続希望（17件）**

- ・車に乗れない者は遠くなると不便です。
- ・行政サービスセンターがなくなれば大変困ります。 など

**イ. 便利・満足・感謝（3件）**

- ・近くにあるのでとても助かります。
- ・便利です。 など

**ウ. 不便・不満（2件）**

- ・アンケート内容にローマ字を使うのは理解しにくい。
- ・庁舎が遠いので不便である。

**エ. 要望（1件）**

- ・バスの直行便（市立長浜病院、長浜十字病院まで）を出してほしい。

**オ. その他（1件）**

- ・一人で勤務されるには多忙と存じます。

## 資料編

米原市の各庁舎等における来庁者アンケート調査票



## 米原市の各庁舎等における来庁者アンケート

今後の市役所庁舎等の在り方について検討・調査を進めるに当たり、市民のみなさんにおける各庁舎や行政サービスセンターの利用実態や庁舎等における課題・問題点等を把握するためのアンケート調査を実施しています。ご多忙とは存じますが、以下の項目についてご意見をお聞かせください。よろしくお願いいたします。

問1 ご回答者ご自身のことについて、該当するものをそれぞれ1つ選び、番号を○で囲んでください。

性別	1. 男性	2. 女性										
年齢	1. ~20歳代	2. 30歳代	3. 40歳代	4. 50歳代	5. 60歳代	6. 70歳以上						
小学校区 (居住地)	1. 東草野学区	2. 伊吹学区	3. 春照学区	4. 大原学区	5. 山東学区	6. 柏原学区	7. 息長学区	8. 坂田学区	9. 醒井学区	10. 息郷学区	11. 米原学区	12. 米原市外
	(小学校区がご不明な方は自治会名をお書きください)											
来庁手段	1. 徒歩	2. 自転車	3. バイク	4. バス(乗合タクシー含む)	5. 鉄道	6. 自家用車	7. タクシー					

問2 本日の用務先について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. 市民窓口課	2. 米原自治振興課	3. 政策調整課(課内室含む)
4. 広報秘書課(危機管理室含む)	5. 都市振興局	6. 米原駅周辺整備課
7. 財政課	8. 管財課(課内室含む)	9. 人権政策課
10. 会計室	11. 総務課(選管、固定資産審査事務局含む)	
12. 監査委員事務局(公平委員会事務局含む)		

問3 本日の訪問形態(利用形態)について該当するものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. 個人利用(市民・自治会役員等)	2. 法人利用(企業・団体等)
--------------------	-----------------

問4 本日の訪問目的(手続内容)について該当す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. 外国人登録	3. 戸籍関係、住民票等の証明書
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※差し支えない範囲で:		)
17. その他(具体的に:		)

問5 庁舎を利用するに当たり課題・問題点と思われる項目をすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 庁舎の場所が分かりにくい	2. 庁舎までの移動手段が不便
3. 庁舎の各施設・設備が古い	4. 駐車場・駐輪場が狭い
5. 庁舎の入口が分かりにくい	6. 手続きを行っている場所(窓口)が分かりにくい
7. 階段や段差が多く移動しにくい	8. カウンターや机が高く、書類の記入や相談がしにくい
9. 他庁舎への取次が必要なため時間がかかる	10. 他庁舎へ行かなければ必要な手続を完了できない
11. 待ち合わせや交流するスペースが狭い	12. 特に不便な点はない
13. その他(具体的に:	)

問6 本日の庁舎利用全般(来庁手段・用務先での手続・庁舎内の設備等)に関する満足度について該当するものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. 満足	2. どちらかと言えば満足	3. 普通	4. どちらかと言えば不満	5. 不満
-------	---------------	-------	---------------	-------

問7 その他庁舎に対するご意見・ご要望をご自由にお書きください。



ご回答ありがとうございました！  
お帰りの際、出入口に設置している回収箱に入れてくださいね。

【吉槻 柏原 醒井 息郷 行政サービスセンター： 月 日（ ）実施

# 米原市の各庁舎等における来庁者アンケート

今後の市役所庁舎等の在り方について検討・調査を進めるに当たり、市民のみなさんにおける各庁舎や行政サービスセンターの利用実態や庁舎等における課題・問題点等を把握するためのアンケート調査を実施しています。ご多忙とは存じますが、以下の項目についてご意見をお聞かせください。よろしくお願いいたします。

問1 ご回答者ご自身のことについて、該当するものをそれぞれ1つ選び、番号を○で囲んでください。

性別	1. 男性	2. 女性				
年齢	1. ~20歳代	2. 30歳代	3. 40歳代	4. 50歳代	5. 60歳代	6. 70歳以上
小学校区 (居住地)	1. 東草野学区	2. 伊吹学区	3. 春照学区	4. 大原学区	5. 山東学区	6. 柏原学区
	7. 息長学区	8. 坂田学区	9. 醒井学区	10. 息郷学区	11. 米原学区	12. 米原市外
自治会名	※必ず自治会名もお書きください _____					
来庁手段	1. 徒歩	2. 自転車	3. バイク	4. バス(乗合タクシー含む)	5. 鉄道	
	6. 自家用車	7. タクシー				

問2 本日の訪問形態(利用形態)について該当するものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1. 個人利用(市民・自治会役員等) | 2. 法人利用(企業・団体等) |
|--------------------|-----------------|

問3 本日の訪問目的(手続き内容)について該当す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き      | 2. 外国人登録       | 3. 戸籍関係、住民票等の証明書     |
| 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※差し支えない範囲で：) |                |                      |
| 17. その他(具体的に：)          |                |                      |

問4 行政サービスセンター(行政SC)を利用するに当たり課題・問題点と思われる項目をすべて選び、番号を○で囲んでください。

- |                        |                             |
|------------------------|-----------------------------|
| 1. 行政SCの場所が分かりにくい      | 2. 行政SCまでの移動手段が不便           |
| 3. 行政SCの各施設・設備が古い      | 4. 駐車場・駐輪場が狭い               |
| 5. 行政SCの入口が分かりにくい      | 6. 手続きを行っている場所(窓口)が分かりにくい   |
| 7. 階段や段差が多く移動しにくい      | 8. カウンターや机が高く、書類の記入や相談がしにくい |
| 9. 他庁舎への取次が必要なため時間がかかる | 10. 他庁舎へ行かなければ必要な手続きを完了できない |
| 11. 待ち合わせや交流するスペースが狭い  | 12. 特に不便な点はない               |
| 13. その他(具体的に：)         |                             |

問5 本日の行政サービスセンター利用全般(来庁手段・施設内の設備等)に関する満足度について該当するものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

- |       |               |       |               |       |
|-------|---------------|-------|---------------|-------|
| 1. 満足 | 2. どちらかと言えば満足 | 3. 普通 | 4. どちらかと言えば不満 | 5. 不満 |
|-------|---------------|-------|---------------|-------|

問6 その他行政サービスセンターに対するご意見・ご要望をご自由にお書きください。



ご回答ありがとうございました!

お帰りの際、出入口に設置している回収箱に入れてくださいね。