

米原市の市役所サービスに関する市民意識調査 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. 回答者ご自身のことについて(回答者属性)	2
(1) 性別(問1)	2
(2) 年齢(問2)	2
(3) 世帯構成(問3)	3
(4) 15歳以上の子どもの有無(問3).....	3
(5) 職業(問4)	3
(6) 勤務時間(問5-1)	3
(7) 休日(問5-2)	4
(8) 小学校区(問6)	4
2. 市役所各庁舎、行政サービスセンターの利用実態(過去5年間)	5
(1) 過去5年間に利用したことがある庁舎、行政サービスセンター(問7-1)	5
(2) 庁舎、行政サービスを利用する際の主な交通手段(問7-2)	5
(3) 来庁時の訪問目的(問7-3)	5
(4) 仕事目的での利用頻度(問7-4)	7
(5) 仕事目的で利用する際の用務先(問7-5)	7
3. 現在の市役所の庁舎体制・市民サービスなどについて.....	8
(1) 米原市役所全体について不満を感じる点(問8)	8
(2) 最もよく利用する庁舎(問9-1)	8
(3) 庁舎について不便を感じる点・改善すべき点(問9-2).....	9
(4) 最もよく利用する行政サービスセンター(問10-1)	9
(5) 行政サービスセンターについて不便を感じる点・改善すべき点(問10-2).....	10
4. 今後の市役所におけるサービスについて	11
(1) 市役所サービス向上のために改善・実施すべきこと(問11-1)	11
(2) 行政サービスセンターの認知度(問11-2)	11
(3) 今後の行政サービスセンターの在り方(問11-3)	12
(4) 今後の行政サービスセンターの在り方に関するご意見(問11-4).....	12
(5) 今後の4庁舎の窓口機能(市民自治センター)の在り方(問11-5).....	13
(6) 今後の4庁舎の窓口機能(市民自治センター)の在り方に関するご意見(問11-6).....	13
5. 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(問12)	14
資料編 米原市の市役所サービスに関する市民意識調査票	17

1. アンケート調査の概要

1. 調査の背景と目的

米原市では旧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た。

しかし、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となっている状況にある。

そのため、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り、幅広く市民の皆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」を実施した。

2. 調査の概要

調査の概要は以下の通り。

(1) 調査対象等

- ・ 調査対象：米原市内に居住する18歳以上の市民1,000名（無作為抽出）
- ・ 調査期間：平成23年10月1日（土）～平成23年10月11日（火）
- ・ 調査方法：調査対象者に調査票を郵送により配付・回収
- ・ 回収率：回収率は60.8%（実送付数：995通、回収数：605通）

(2) 調査項目等

- ・ 回答者属性（問1～問6）
- ・ 市役所各庁舎、行政サービスセンターの利用実態（問7）
- ・ 現在の市役所の庁舎体制・市民サービスなどについて（問8～問10）
- ・ 今後の市役所におけるサービスについて（問11～問12）

(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。

3. 調査結果

調査結果は、P.2以降に掲載の通りである。

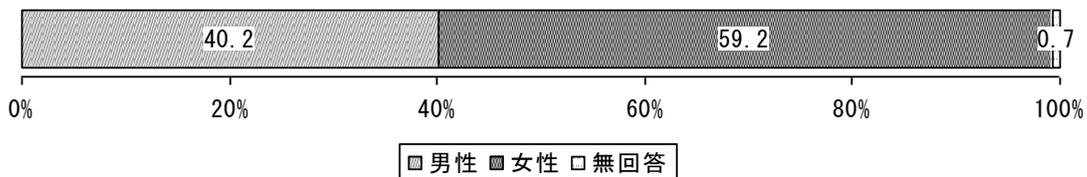
2. 調査結果・分析

1. 回答者ご自身のことについて（回答者属性）

(1) 性別（問1）

回答者の性別は、「男性」が40.2%、「女性」が59.2%であった。

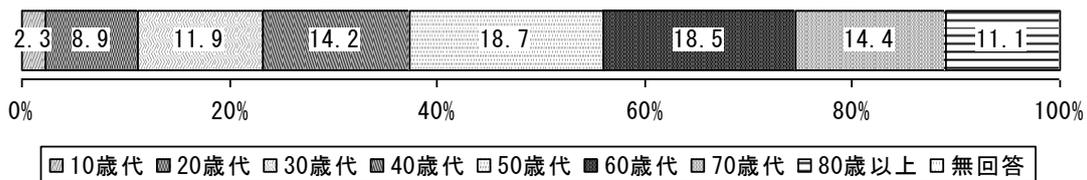
図表 2-1 性別（N=605）



(2) 年齢（問2）

回答者の年齢は、「50歳代」が18.7%と最も多く、「60歳代」が18.5%、「70歳代」が14.4%と続いている。60歳以上の高齢者で全回答の4割強を占める結果であった。

図表 2-2 年齢（N=605）



図表 2-3 調査票配付対象（年齢・性別）とアンケート回収状況

年代別	性別	送付数			住基人口(H23. 9.1時点)			アンケート回収数			回答率 (b/a)
		内訳	小計(a)	割合	内訳	小計	割合	内訳	小計(b)	割合	
10代	男	14	32	3.2%	452	903	2.7%	5	14	2.3%	43.8%
	女	18			451			9			
20代	男	66	127	12.7%	2,386	4,595	13.5%	30	54	8.9%	42.5%
	女	61			2,209			24			
30代	男	76	143	14.3%	2,616	5,042	14.8%	24	72	11.9%	50.3%
	女	67			2,426			48			
40代	男	69	160	16.0%	2,506	5,125	15.1%	21	84	13.9%	52.5%
	女	91			2,619			63			
50代	男	92	164	16.4%	2,638	5,126	15.1%	53	113	18.7%	68.9%
	女	72			2,488			60			
60代	男	81	158	15.8%	2,655	5,357	15.8%	43	96	15.9%	60.8%
	女	77			2,702			53			
70代	男	43	112	11.2%	1,962	4,351	12.8%	33	86	14.2%	76.8%
	女	69			2,389			53			
80代以上	男	30	104	10.4%	1,213	3,495	10.3%	18	66	10.9%	63.5%
	女	74			2,282			48			
無回答								20	20	3.3%	
合計	男	471	1,000	100.0%	16,428	33,994	100.0%	227	605	100.0%	60.5%
	女	529			17,566			358			

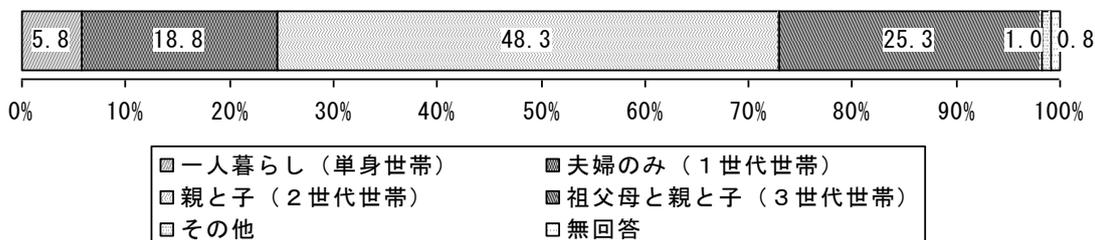
(注1) アンケート実送付数（宛先不明等で返却された物を除いた数）は995通

(注2) 各設問の回答は「無回答」を含むため、当表とグラフの割合は一致しない

(3) 世帯構成 (問3)

回答者の世帯構成は、「親と子 (2世代世帯)」が48.3%と最も多く、「祖父母と親と子 (3世代世帯)」が25.3%、「夫婦のみ (1世代世帯)」が18.8%と続いている。

図表 2-4 世帯構成 (N=605)

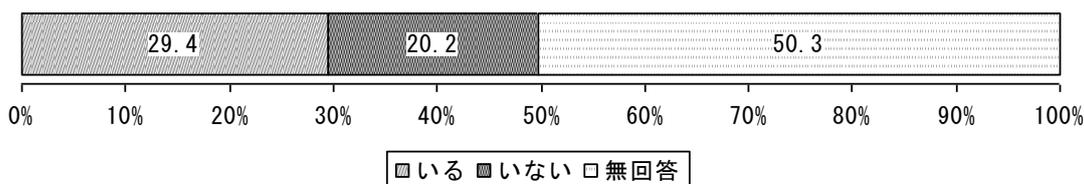


【その他 (6件)】
 ・ 4世代世帯 (2件) ・ 親と子と義姉 (1件) ・ 無回答 (3件)

(4) 15歳以上の子どもの有無 (問3)

問3で「親と子 (2世代世帯)」「祖父母と親と子 (3世代)」と回答した回答者のうち、15歳以上の子どもがいる世帯は、29.4%であった。

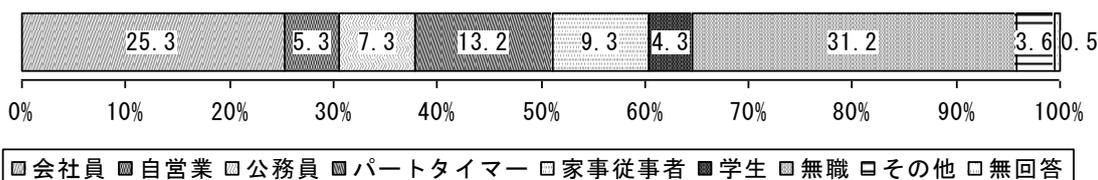
図表 2-5 15歳以上の子どもの有無 (N=445)



(5) 職業 (問4)

職業は、「無職」が31.2%と多く、「会社員」が25.3%と続いている。

図表 2-6 職業 (N=605)

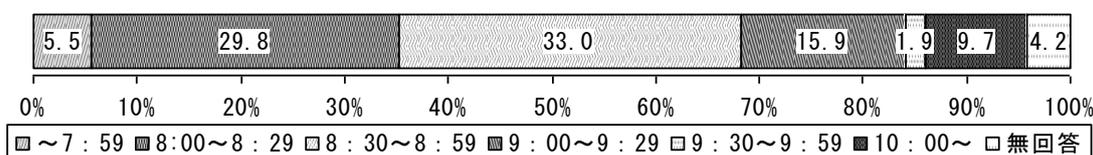


【その他 (22件)】
 ・ 農業 (6件) ・ 団体職員 (3件) ・ 寺院 (2件)
 ・ 自営業関係 (2件) ・ 大学・臨時教員 (1件) ・ 臨時職員 (1件)
 ・ 入院 (1件) ・ 内職 (1件) ・ シルバーセンター (1件)
 ・ 無回答 (4件)

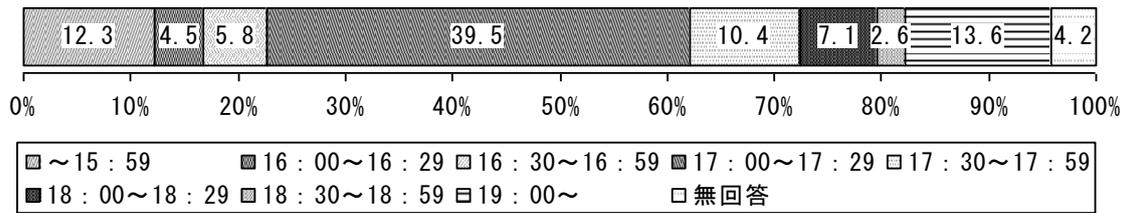
(6) 勤務時間 (問5-1)

開始時間は、「8:30~8:59」が、終了時間は、「17:00~17:29」が最も多くなっている。

図表 2-7 勤務開始時間 (N=309)



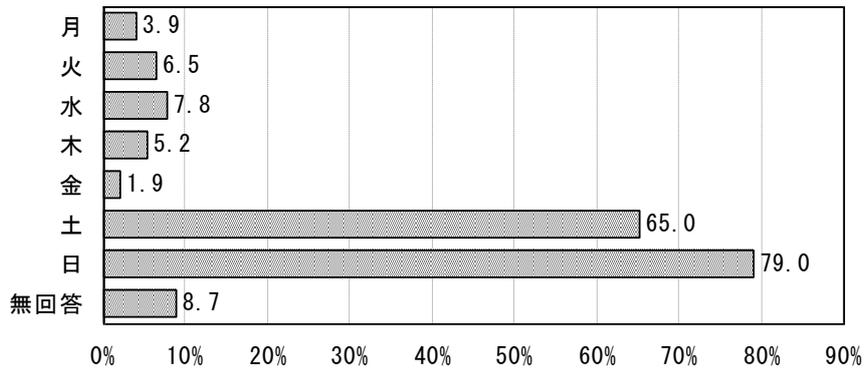
図表 2-8 勤務終了時間 (N=309)



(7) 休日 (問5-2)

回答者の休日は、「日曜日」が79.0%、「土曜日」が65.0%となっている。

図表 2-9 休日 (N=309、複数回答)

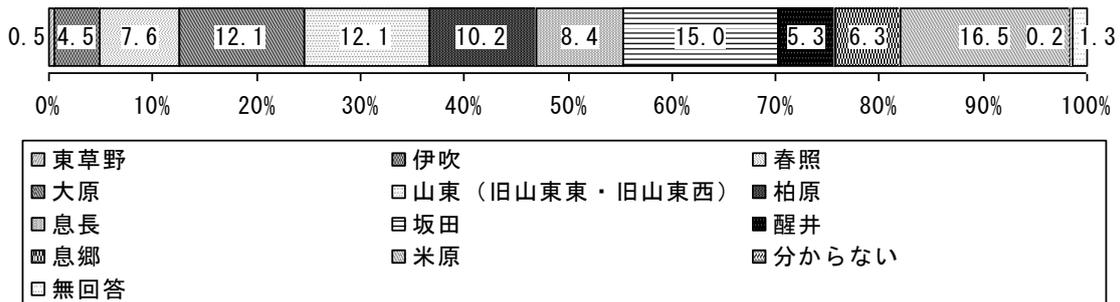


(8) 小学校区 (問6)

回答者が居住する小学校区は、「米原学区」が16.5%と最も多く、「坂田学区」が15.0%、「大原学区」、「山東(旧山東東・旧山東西)学区」が12.1%と続いている。

なお、旧町単位で見た場合は、旧山東町(大原学区・山東(旧山東東・旧山東西)学区・柏原学区)が34.4%と最も多く、旧米原町(醒井学区・息郷学区・米原学区)が28.1%、旧近江町(息長学区・坂田学区)が23.4%と続いている。

図表 2-10 小学校区 (居住地) (N=605)



【旧町名と小学校区】

旧町名	割合	小学校区
伊吹町	12.6%	東草野学区 伊吹学区 春照学区
山東町	34.4%	大原学区 山東(旧山東東・旧山東西)学区 柏原学区
近江町	23.4%	息長学区 坂田学区
米原町	28.1%	醒井学区 息郷学区 米原学区

2. 市役所各庁舎、行政サービスセンターの利用実態（過去5年間）

(1) 過去5年間に利用したことがある庁舎、行政サービスセンター（問7-1）

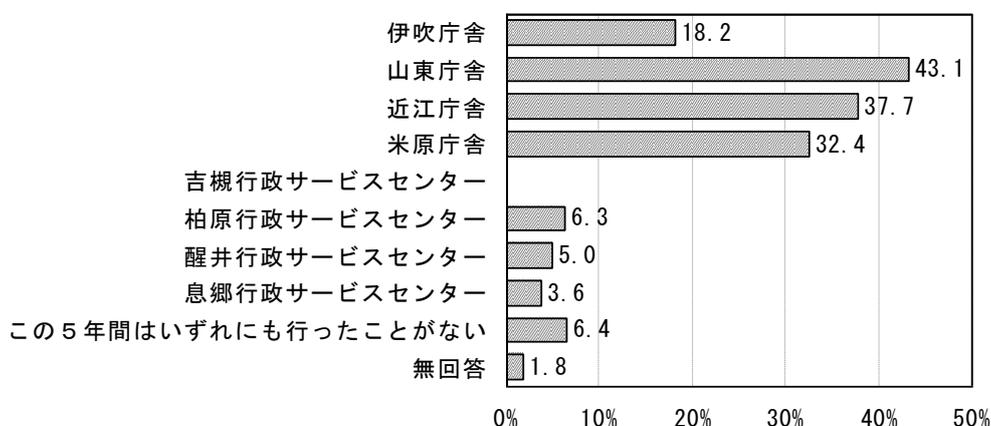
庁舎は40%強の人が利用しことがあるが、行政サービスセンターは5%程度となっている。

過去5年間に利用したことがある庁舎、行政サービスセンターは「山東庁舎」が43.1%、「近江庁舎」が37.7%の順となっている。

また、行政サービスセンターについては、「柏原行政サービスセンター」が6.3%となっている一方で、「吉槻行政サービスセンター」を過去5年間に利用したことがある人は0%であった。

なお、過去5年間にいずれの庁舎、行政サービスセンターも利用していない人は6.4%であった。

図表 2-11 過去5年間に利用したことがある庁舎、行政サービスセンター（N=605、複数回答）

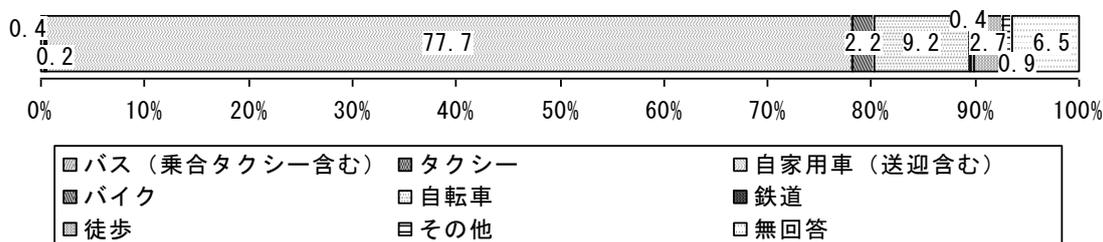


(2) 庁舎、行政サービスを利用する際の主な交通手段（問7-2）

庁舎、行政サービスセンターまでの交通手段は「自家用車」が圧倒的に多い。

庁舎、行政サービスセンターを利用する際の主な交通手段は、「自家用車（送迎含む）」が77.7%と最も多くなっている。この他には、「自転車」が9.2%などとなっている。

図表 2-12 庁舎、行政サービスを利用する際の主な交通手段（N=555）



【その他（5件）】

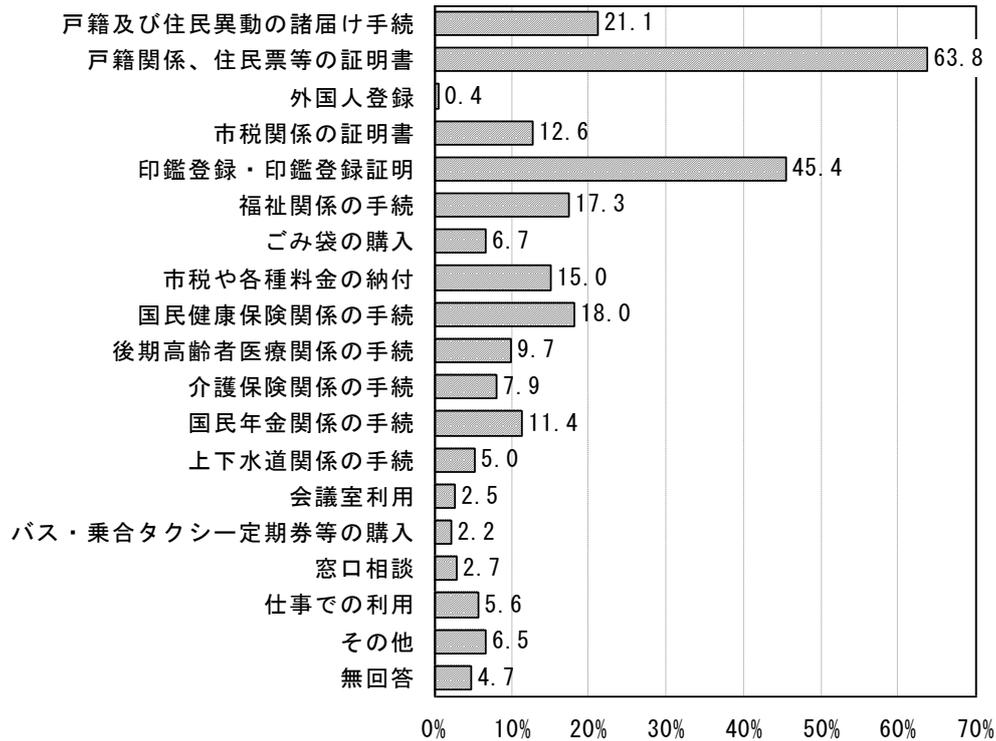
- ・代理の人に行ってもらう（2件）
- ・2年前から体が悪いから何もない（1件）
- ・公用車（1件）
- ・無回答（1件）

(3) 来庁時の訪問目的（問7-3）

「戸籍関係、住民票等の証明書」、「印鑑登録・印鑑登録証明」を目的とした来庁が多い。

来庁時の訪問目的は、「戸籍関係、住民票等の証明書」が63.8%と最も多く、「印鑑登録・印鑑登録証明」が45.4%、「戸籍及び住民異動の諸届け手続」が21.1%と続いている。

図表 2-13 来庁時の訪問目的 (N=555、複数回答)



【窓口相談：内容 (15件)】

- ・ 保育園関係 (2件)
- ・ 自己の健康相談 (1件)
- ・ 屋根工事のクーリングオフの件でお世話になったのでお礼を申し上げに元気ステーションの帰りに立ち寄っただけ (1件)
- ・ 補助金を受けられるかどうか (1件)
- ・ 名神騒音→未解決→早くしてほしい (1件)
- ・ 税関係 (1件)
- ・ 役員に人権ビデオを借りたり提出物を出したりした (1件)
- ・ 子ども会関係で問い合わせ (1件)
- ・ 教育関係 (1件)
- ・ 子供みまもり隊 (1件)
- ・ 区役員の関係で (1件)
- ・ 無回答 (6件)

【その他 (36件)】

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 期日前投票 (9件) ・ 自治会関係 (3件) ・ 確定申告 (2件) ・ 廃油、蛍光管を回収BOXへ (1件) ・ 入院した時の高額手続 (1件) ・ 専任手話通訳者の対応 (1件) ・ 悪くて妻が行ってくれる (1件) ・ 有害(ハクビシン)捕獲等の書類提出の為 (1件) ・ 学童の申請書をもらい、申請 (1件) ・ インターンシップでお世話になりました (1件) ・ 無回答 (3件) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 保育園関係 (3件) ・ 母子手帳 (2件) ・ 子どものことで (2件) ・ 子ども会の手続 (1件) ・ 試験願書の提出 (1件) ・ 土地の相続 (1件) ・ 国税調査員として (1件) ・ 農業関係 (1件) ・ パスポート用紙の取得 (1件) ・ 地目に関すること (1件) |
|--|---|

(4) 仕事目的での利用頻度 (問7-4)

仕事目的での利用頻度は「月に1回程度」から「年に2回程度」が多い。

庁舎、行政サービスセンターを仕事で利用する頻度は、「年に2回程度」が38.7%と最も多く、「月に1回程度」が32.3%、「月に2回以上」が19.4%であった。

図表 2-14 仕事目的での利用頻度 (N=31)

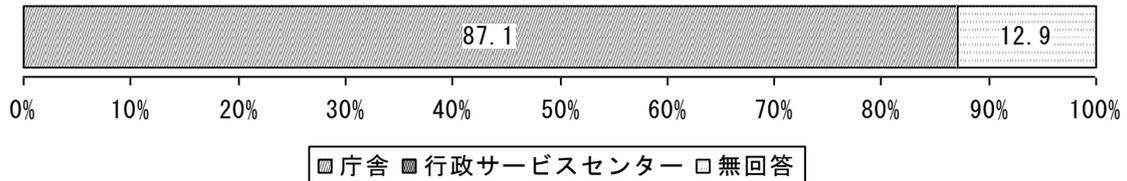


(5) 仕事目的で利用する際の用務先 (問7-5)

仕事目的で利用する際は「庁舎」の利用が約9割を占めている。

仕事目的で利用する際の用務先は、庁舎が87.1%となっている。

図表 2-15 仕事目的で利用する際の用務先 (N=31)



庁舎		課	
すべて	1件	すべて	1件
伊吹庁舎	6件	農林振興課	4件
		環境保全課	1件
		自治振興課	1件
山東庁舎	7件	学校教育課	2件
		自治振興課	2件
		高齢福祉課	1件
		こども元気局	1件
		無回答	1件
近江庁舎	9件	上下水道課	4件
		自治振興課	2件
		都市計画課	1件
		保険課	1件
		無回答	1件
米原庁舎	4件	総務課	2件
		管財課	1件
		市民窓口課	1件
		無回答	1件

(注) 用務先は複数回答である

3. 現在の市役所の庁舎体制・市民サービスなどについて

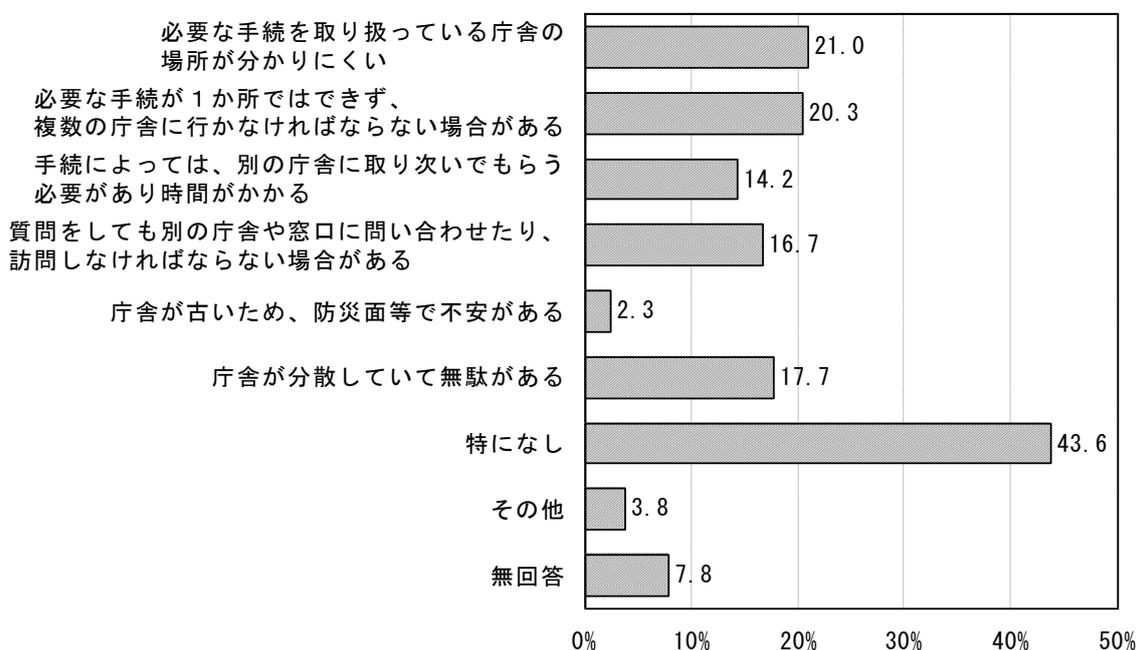
(1) 米原市役所全体について不満を感じる事（問8）

市役所について不満が「特になし」は4割強を占めている。

米原市役所全体について、市民の皆さんが日頃不満に感じていることは、「特になし」が43.6%と最も多かった。

一方、不満を感じている方についてその内容をみると、「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」が21.0%、「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」が20.3%、「庁舎が分散していて無駄がある」が17.7%など、4庁舎の「分庁舎方式」に対する不満が多く挙げられている。

図表 2-16 米原市役所全体について不満を感じる事（N=605、複数回答）



【その他（23件）】

- ・職員の対応に不満（7件）
- ・休日または遅い時間に開庁していない（4件）
- ・雰囲気が悪い（2件）

など

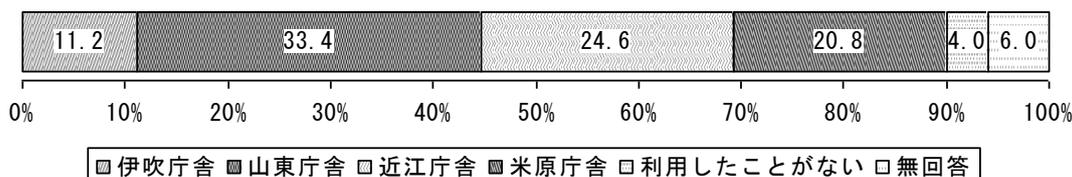
(2) 最もよく利用する庁舎（問9-1）

「山東庁舎」の利用が最も多い。

最もよく利用する庁舎については、「山東庁舎」が33.4%と最も多く、「近江庁舎」が24.6%、「米原庁舎」が20.8%、「伊吹庁舎」が11.2%と続いている。

庁舎を「利用したことがない」と回答された方は4.0%であった。

図表 2-17 最もよく利用する庁舎（N=605）



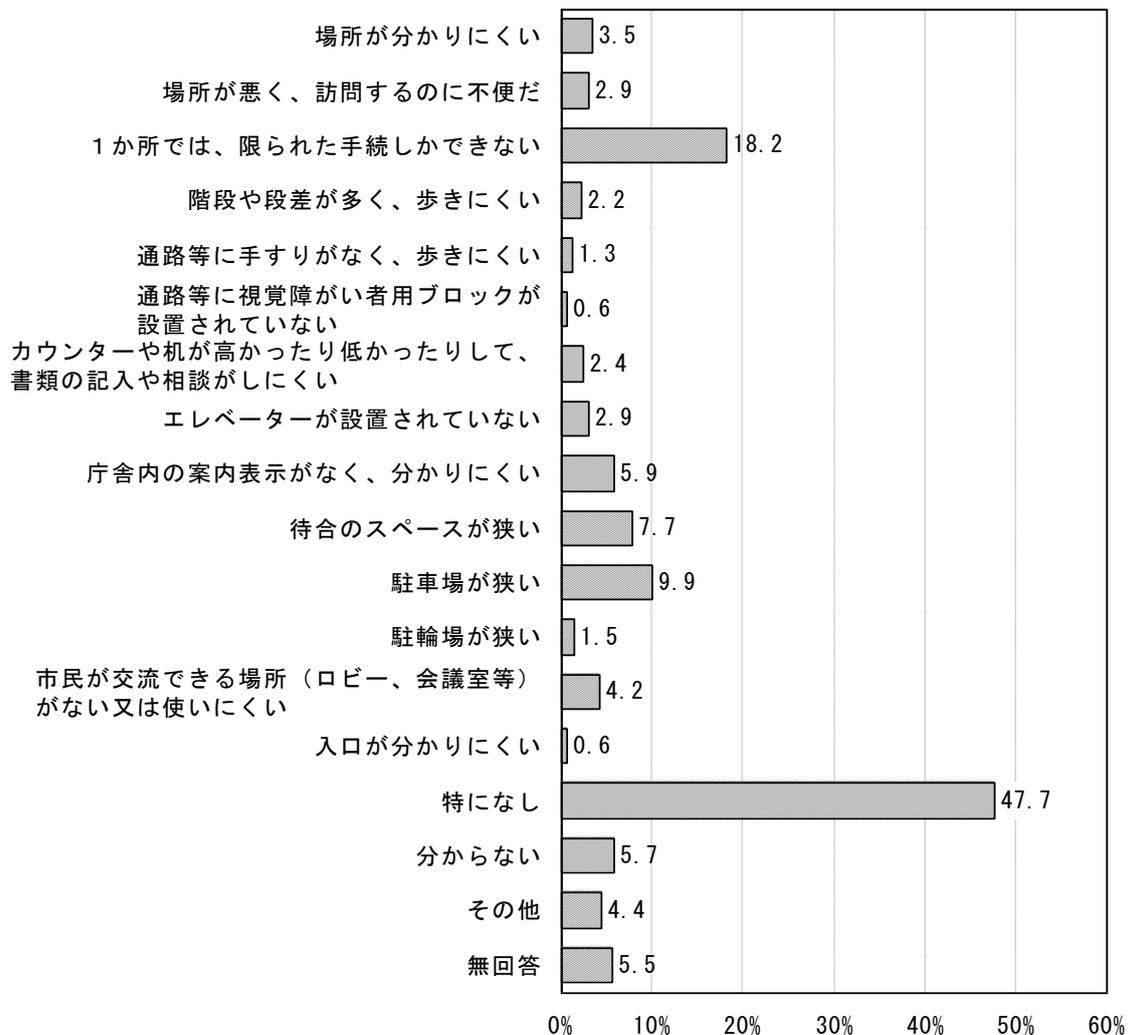
(3) 庁舎について不便を感じる点・改善すべき点（問9-2）

庁舎について不便な点は「特になし」が約5割と多くなっている。

4庁舎のいずれかを利用している方に、庁舎について不便を感じる点・改善すべき点を尋ねた結果、「特になし」が47.7%と最も多かった。

この他、具体的に不便を感じる点・改善すべき点がある方では、「1か所では、限られた手続しかできない」が18.2%と「分庁舎方式」に対する不満が挙げられている。

図表 2-18 庁舎について不便を感じる点・改善すべき点（N=545、複数回答）



【その他（24件）】

- ・職員の対応に不満（6件）
- ・休日または遅い時間に開庁していない（4件）
- ・照明が暗い（2件）
- ・駐車場に停めている車が多い（2件）

など

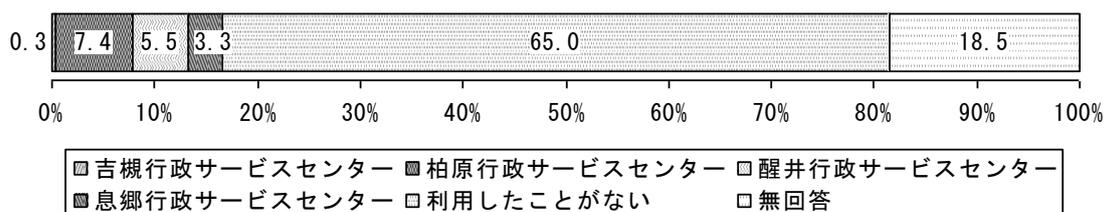
(4) 最もよく利用する行政サービスセンター（問10-1）

行政サービスセンターを「利用したことがない」人が全体の65%を占める。

最もよく利用する行政サービスセンターを尋ねたところ、行政サービスセンターを「利用したことがない」と回答された方が65.0%であった。

実際に行政サービスセンターを利用している方では、「柏原行政サービスセンター」が7.4%、「醒井行政サービスセンター」が5.5%となっている。

図表 2-19 最もよく利用する行政サービスセンター（N=605）



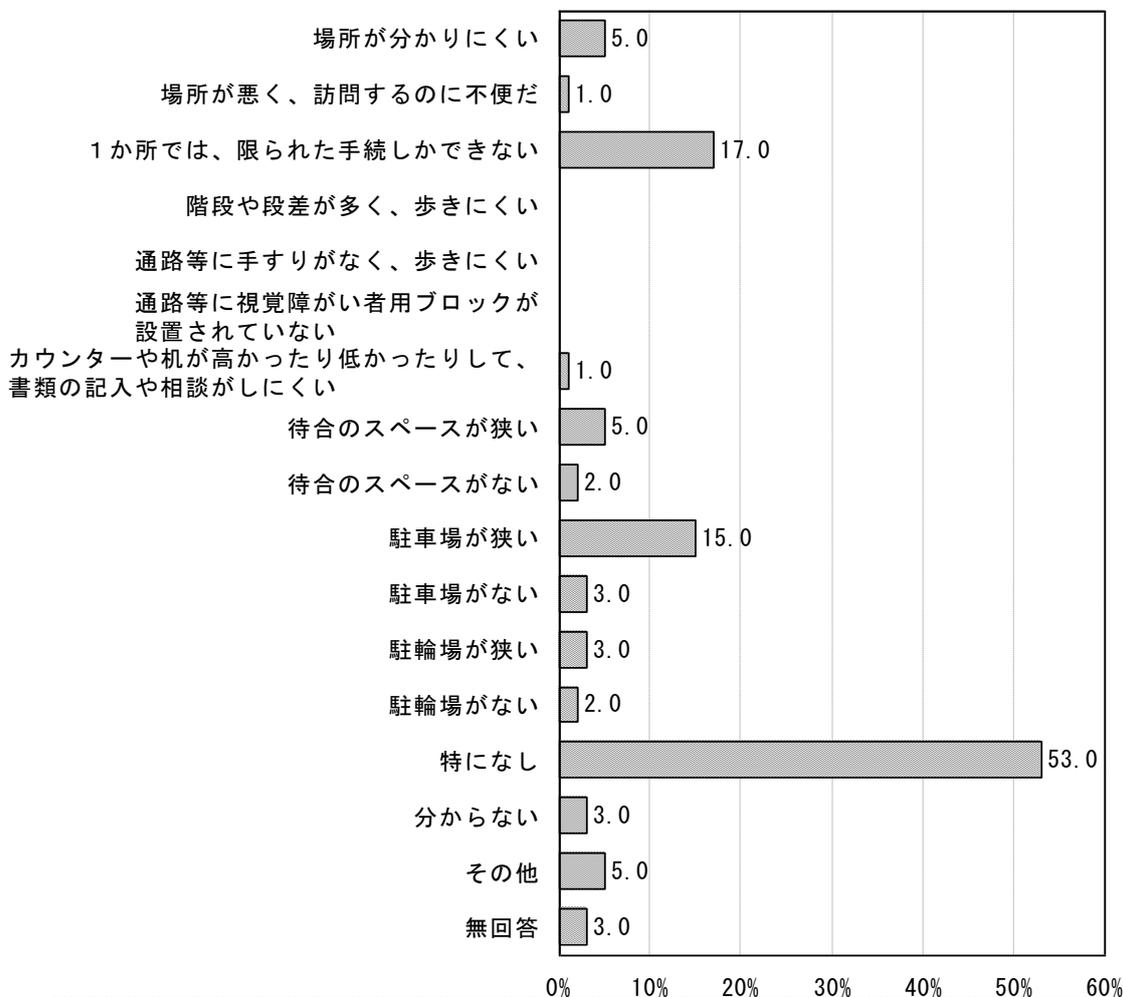
(5) 行政サービスセンターについて不便を感じる点・改善すべき点（問10-2）

庁舎と同様に不便を感じる点が「特になし」が非常に多く、5割を超えている。

4行政サービスセンターのいずれかを利用していらっしゃる方に、行政サービスセンターについて不便を感じる点・改善すべき点を尋ねた結果、「特になし」が53.0%と最も多かった。

この他、具体的に不便を感じる点・改善すべき点がある方では、「1か所では、限られた手続きしかできない」が17.0%と庁舎同様に「分庁舎方式」に対する不満が挙げられている。また、「駐車場が狭い」との回答も15.0%あった。

図表 2-20 行政サービスセンターについて不便な点・改善点（N=100、複数回答）



【その他（5件）】

- ・休日または遅い時間に開庁していない（3件）
- ・複数入り口があり、正直どこに入ればいいのか良くわからなかった（1件）
- ・資料が金曜日しか移動しないこと（1件）

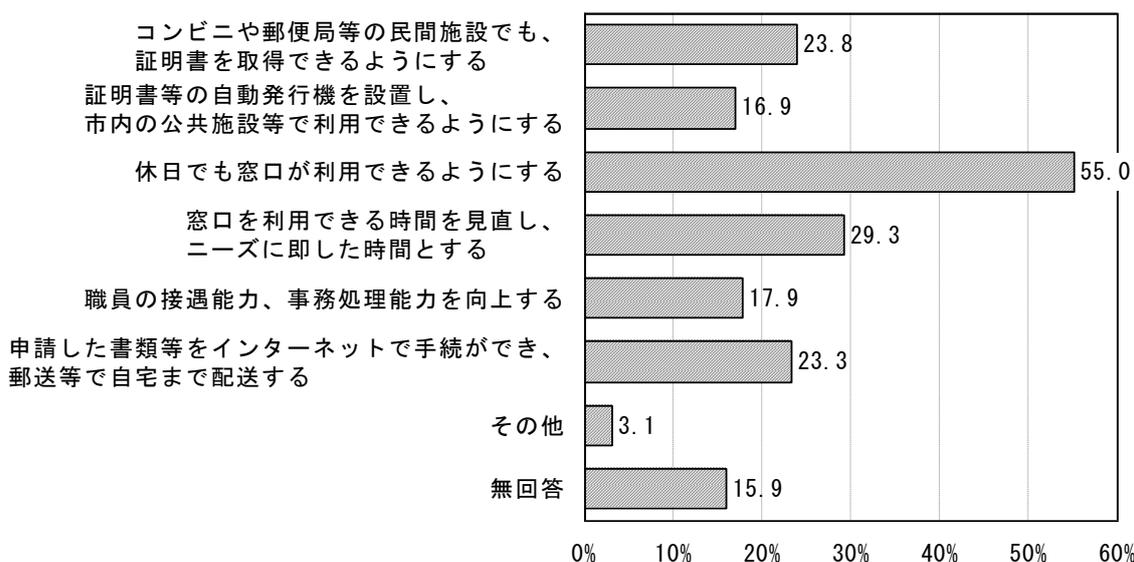
4. 今後の市役所におけるサービスについて

(1) 市役所サービス向上のために改善・実施すべきこと（問11-1）

「休日の窓口利用」や「コンビニ、郵便局での証明書の取得」を望む声が多く挙げられている。

市役所サービス向上のために改善・実施すべきことは、「休日でも窓口が利用できるようにする」が55.0%と最も多く、他の項目と比較しても抜き出ている。この他にも、「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」が29.3%、「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」が23.8%、「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」が23.3%などとなっている。

図表 2-2 1 市役所サービス向上のために改善・実施すべきこと（N=605、複数回答）



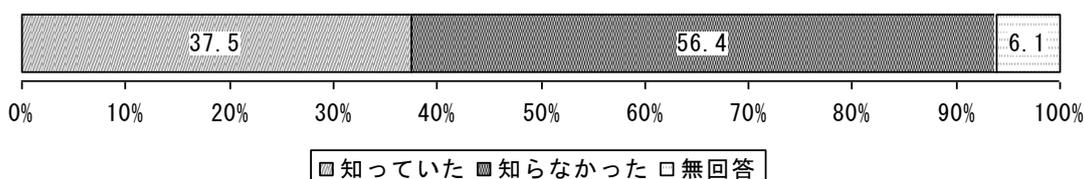
【その他（19件）】
 ・現状維持・特になし（11件）
 ・サービスの充実（2件）
 など

(2) 行政サービスセンターの認知度（問11-2）

行政サービスセンターを知らない人が全体の56%を占める。

今回の市民意識調査実施前における行政サービスセンターの認知度については、「知らなかった」が56.4%と半数以上の市民が行政サービスセンターについて知らなかった実情が明らかとなった。

図表 2-2 2 行政サービスセンターの認知度（N=605）



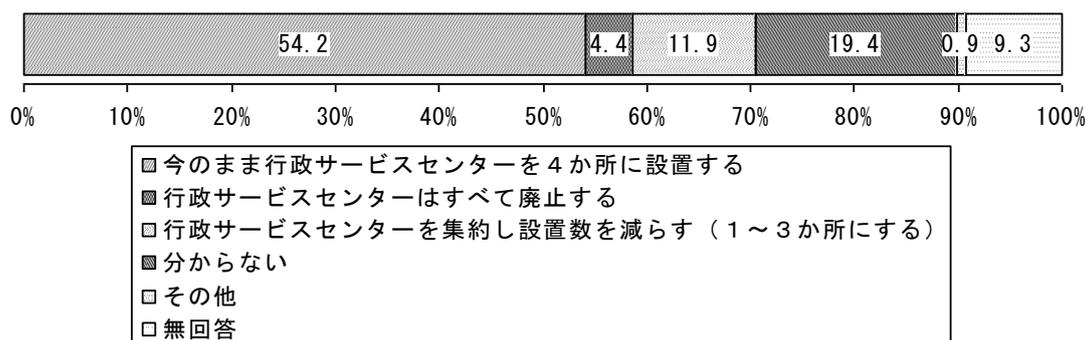
(3) 今後の行政サービスセンターの在り方（問 1 1 - 3）

行政サービスセンターを「知っている」人は、現体制の継続を望む声が5割を超える。

問 1 1 - 2 で行政サービスセンターがあることを「知っていた」と回答された方に今後の行政サービスセンターの在り方を尋ねたところ、「今のまま行政サービスセンターを4か所に設置する」が54.2%と半数を占めている。

一方、「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）」は11.9%、「行政サービスセンターはすべて廃止する」は4.4%と行政サービスセンターの縮小・廃止を検討すべきとの意見は合わせて15%程度であった。

図表 2-2 3 今後の行政サービスセンターの在り方（N=227）



(4) 今後の行政サービスセンターの在り方に関するご意見（問 1 1 - 4）

現体制を望む人は「利便性維持・確保」、集約または配置すべきとする人は「無駄・経費削減」がその主因となっている。

問 1 1 - 2 において各回答を選択した理由を尋ねたところ、「今のまま行政サービスセンターを4か所に設置する」を選んだ理由は、「便利、近いから」や「なくなると不便、必要だから」など利用に対する利便性の確保・向上に関するものが多くなっている。

一方、「行政サービスセンターはすべて廃止する」「行政サービスセンターを集約し、設置数を減らす」を選んだ理由は、「無駄、経費削減のため」が多くなっている。

図表 2-2 4 今後の行政サービスセンターの在り方に関するご意見（N=206）

1. 今のまま行政サービスセンターを4か所に設置する（123件）	
理由	・便利、近いから（26件：うち交通弱者に対して7件） ・なくなると不便、必要だから（17件：うち交通弱者に対して8件） など
2. 行政サービスセンターはすべて廃止する（10件）	
理由	・無駄、経費削減のため（4件） ・行政サービスセンターを廃止して代替策を講じる（3件） など
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）（27件）	
理由	・無駄、経費削減のため（9件） ・醒井行政サービスセンターと息郷行政サービスセンターを集約する（4件） ・庁舎に近い行政サービスセンターを集約する（2件） など
4. 分からない（44件）	
理由	・現状維持でよい（2件） ・他の人の事を考慮すると分からない（2件） など
5. その他（2件）	
理由	・非効率だと思いますが、行政は効率の観点のみで判断すべきではないと思う。適正な数の職員数にはして下さい。 など

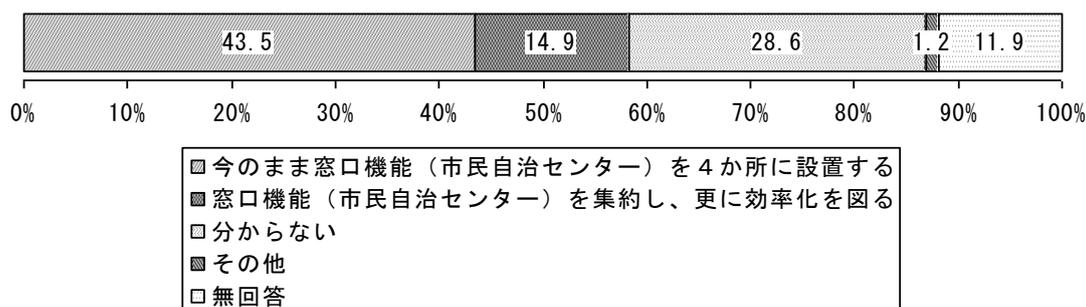
(5) 今後の4庁舎の窓口機能（市民自治センター）の在り方（問11-5）

今後も現在の窓口機能を残してほしいとする人が4割を超えている。

今後の4庁舎の窓口機能（市民自治センター）の在り方については、「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」が43.5%と最も多く、「分からない」が28.6%と続いている。

一方、「窓口機能（市民自治センター）を集約し、更に効率化を図る」との回答は14.9%であった。

図表 2-25 今後の4庁舎の窓口機能（市民自治センター）の在り方（N=605）



(6) 今後の4庁舎の窓口機能（市民自治センター）の在り方に関するご意見（問11-6）

現体制を望む人は「利便性維持・確保」、集約し効率化すべきとする人は「無駄・経費削減」がその主因となっている。

問11-5において各回答を選択した理由を尋ねたところ、「今のまま窓口機能（市民自治センター）を4か所に配置する」を選んだ理由は、「なくなると不便、必要だから」や「便利、近いから」など利用に対する利便性の確保・向上に関するものが多くなっている。

一方、「窓口機能（市民自治センター）を集約し、更に効率化を図る」を選んだ理由は、「1か所ですべてに対応してほしい」や「無駄、経費削減のため」が多くなっている。

回答別のご意見は以下の通りである。

図表 2-26 今後の4庁舎の窓口機能の在り方に関するご意見（N=533）

回答内容	理由
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（263件）	
理由	<ul style="list-style-type: none"> ・なくなると不便、必要だから（55件：うち交通弱者に対して14件） ・便利、近いから（45件：うち交通弱者に対して11件） ・現状維持でよい、現状に満足、現状に不満はない（34件） ・米原市は広いから（11件） <p style="text-align: right;">など</p>
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（90件）	
理由	<ul style="list-style-type: none"> ・1か所ですべて対応してほしい（15件） ・無駄、経費削減のため（13件） ・1庁舎+行政サービスセンター体制にする（5件） ・インターネット・郵送、コンビニ・郵便局での手続きを可能にする（5件） ・開庁日・開庁時間の拡大（3件） <p style="text-align: right;">など</p>
3. 分からない（173件）	
理由	<ul style="list-style-type: none"> ・利用経験なし・把握していない（18件） ・時と場合、人によって違うので分からない（8件） <p style="text-align: right;">など</p>
4. その他（7件）	
理由	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口案内で必要な手続きや相談等が1か所で可能になれば、便利になる。 ・削れる所は少しでも削り、米原市の未来にいかしてほしい。 <p style="text-align: right;">など</p>

5. 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（問12）

本調査では、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171件の御意見が寄せられた。

なお、複数の項目について御意見いただいた回答はそれぞれの項目に振り分けている。

➤ 窓口サービスの向上・充実（知識・接客態度・対応速度等）（51件）

- ・ 課ごとに窓口専用の人を配置してほしい。
- ・ 手続きに行き、担当の方が分からないことが多く、電話で確認ばかりしていることがあり、スムーズに行えない。スタッフへの手続きマニュアルを作り直して教えてほしい。
- ・ ある1つの手続きに行った時、それに付随する各種の手続きについても詳しく教えてほしい。
- ・ 前に行ったとき、だれも受付にいない、他の所で椅子に座っている人たちが何人もいたのに知らん顔でした。担当する人しか対応しない体制を改善してほしい。しゃべり方も威圧的、民間から市役所の人たちの人事評価をして、ダメな人はもう一度教育し直してください。
- ・ あいさつ運動中にもかかわらず、挨拶ができない職員が多い。こちらから挨拶をしても知らないふりをする。職員の指導を強化してほしい。
- ・ 各部署で同じ意見で仕事をしてほしい。

➤ 庁舎や取扱業務の集約による効率化と利便性向上（27件）

- ・ なるべく物事が簡単に済ませるように、一庁舎でまとめてください。
- ・ 現在、市民自活センターが4か所あり、各地区の窓口として機能している。米原市の財政状態を考えると痛みは伴うが、2か所に集約して効率化を図ることが望ましい。現在の不景気の状態においては、経費節減に努め、少しでも市民の税金が低くなるのが誰しも望むところであり、少し不便なところは出るでしょうが、全市民に理解と協力を得るように進めていただきたいと思います。
- ・ 4つに分かれているため、どこが何の仕事をしているのか分からない。市役所は1つにしてあとは行政サービスセンター（出先）でいいのではないかと思う。
- ・ 4庁舎どこでも同等の手続きができるとありがたい。（職員の方の対応も含めて）
- ・ 母子関係のことでよく利用します。学校のこと、福祉のことを1つの窓口でしてほしいです。相談したいことがいっぱいあってたずねたら違う窓口に行ってしまう。いつも顔を合わせる人に全部のことを相談したいです。

➤ 開庁日・開庁時間の拡大（20件）

- ・ 休日、時間外の業務を希望。
- ・ 土日に、窓口サービスをしてほしい。（短時間でもよい）
- ・ フルタイムで働いているため、木曜日の時間外窓口は、本当に助かっています。ただ、隔週で使えない庁舎もあるし、どの週（1週目、2週目など）がどこか把握できないので、毎週、どの庁舎でも行っていただけるとありがたいです。
- ・ 利用の少ない日や時間帯の取扱いをやめ、土日に窓口利用ができるとよい。
- ・ 平日は仕事なので、役場が17時過ぎに終わると役場に行けないので、1週間に1日でもいいので、18時までとすると仕事が終わっても窓口の手続きや相談がしやすい。

➤ 人員・人件費削減等による行政運営の効率化（14件）

- ・ もっと効率よく無駄を省くためにも人員を削減すべきだ。質の高い人材を育成すべきであり、人数をもっと削減できるのではないか。
- ・ 議員定数や職員数の半減が可能な体制とすること。

- ・ たまに行ってみて感じる事は、役所内に人が多すぎるという事。普通の会社員に比べ役所で働く公務員の人はのんびりしている気がする。人員削減をするべし。
 - ・ 仕事内容に対して、人数が多すぎではないか。人件費をかけすぎだと思う。不況の中、一般では人を減らして人件費カットしています。
- **高齢者へのサービス充実（14件）**
- ・ 今後は高齢者が増えますので、近くで窓口サービスが受けられるように、お願いします。
 - ・ 高齢者が多いのに福祉関連の手続きが、自宅の近くの庁舎で行えないのが不便に思っています。
 - ・ 東草野地区は他の地区に比べて一人暮らし、特に独居老人が多く、サービスを利用したくても車がなく、バスも本数が少なく、不便である。地域にあったサービスの仕方を考えてほしい。
 - ・ 高齢化が進んでおり、お年寄りの利用する機会が増えるので対応についても考慮して改善願いたい。例えば、書類の文字が小さいため、見やすくする。話し言葉も年寄りに分かりやすく。
- **手続きの簡素化（ネット・コンビニ・ATM 設置含む）（10件）**
- ・ 何か証明書を発行したいときに、仕事や学校が終わってから市役所に行くと閉まっていることがあるので、24時間発行できる自動発券機を設置してほしい
 - ・ コンビニやパソコンを利用すれば、24時間の対応となり、便利だと思う。
 - ・ インターネット etc で市民と顔を見ながら対応できる体制づくり。（時代の流れに適應して）
 - ・ やがては1つの庁舎にする方がよいと思うが、ネットやコンビニでも証明書交付などができるように、方策を考えてからにした方がよいと思う。
- **広報活動や情報提供・開示に関すること（6件）**
- ・ 市政に関する情報は議会も含め、全てネットで見られるようにすること。
 - ・ 広報は月に2回必要なのか。印刷代だけでも結構な出費なはず。（読んですぐに捨てられる。ゴミになる）本当に必要な情報だけを伝えるべき。
 - ・ 窓口が午後7時まで開いているという話は聞くが、日程が分かりにくい。どこに書いてあるのか分かりやすくしてほしい。
- **米原市になりサービス低下（6件）**
- ・ 今までの分庁舎方式は、効率が悪いし、無駄な部分も多くあると思います。特に合併したにもかかわらず、いつまでも1つの市になっていないような気がします。合併して6年が経過した今、1つの庁舎の中で、よりよい市民サービスの提供をお願いします。
 - ・ 合併後のサービスダウンは著しいものがあり、医療関係では総合健診での手抜きが目立ちすぎる。要再考を望む。合併後は相当な人事異動により従来からの職場、役場の雰囲気なくなってしまう。地域と職域のつながりを切望する。
 - ・ できれば合併前の機能をどの庁舎にも設置して、より身近な庁舎で全ての手続きができるようにしてほしい。合併したために、かえって不便になった。
- **防災無線の改善（5件）**
- ・ 防災無線は緊急時に必要性が高くなるが、今のチャイムはあまりにも間が抜けるほどのんびりしていて、緊張感にかけない。もう少しテキパキした音に改めることが必要と常々思っている。また、市民団体が行事停止など（雨天時）の放送が、旧町単位（4庁舎）でできるような体制を取れないか。（要望）
 - ・ 防災無線で台風情報を早くしてほしい。
- **雰囲気がよく活気のある庁舎・職員が必要（5件）**

- ・ 明るいイメージがありません。職員の方の目線が怖いです。サービス業ではないですが、元気なイメージがほしいです。
 - ・ 合併によって職員の方も色々と仕事の幅が広がり、大変だと思う。しかし、役所内の雰囲気はなんだかどんよりしていて活気がなく見え、入り難い。
- **他市との合併を視野に入れた検討が必要（4件）**
- ・ 米原市は財政的に厳しいと思うので、長浜市と合併してはいかがでしょうか。
 - ・ 米原市も彦根・長浜と合併したほうがよい。米原市は必要ない。
- **現状のままでよい（13件）**
- ・ 立派な庁舎は建てなくてよい。
 - ・ 以前は別の市に住んでいました。そこの市役所の対応は、とてもひどく行くのがとても嫌でした。でも近江庁舎を利用させてもらって、職員の方の対応も早く、親切で驚きました。今では、市役所に行く気分も、以前と全く違います。これからも、何でも気軽に聞ける窓口のままであってほしいと思います。
 - ・ 米原市の場合、行政は建物的に分散しているが、今のままでよい。一括して用が済ませられるという意見もあるが、分散していると地域の細かいところまで行き届くという利点があるし、住民の意見も取り入れやすい。そして何より、新しい建物を作ってほしくない。多大な金額をそのような建物に費やすのではなく、住民に必要と思われるものに財源を使ってほしい。昨今、サービス、サービスといわれるが、サービスは行政側から無理に提供するものではなく、住民の要望に寄り添う行政であれば、それはもう十分サービスであると思う。特別なサービスはいらないと思う。
 - ・ 今のままで十分だと思います。
- **その他（挨拶・激励・お礼・各種要望等）（53件）**
- ・ まだまだ米原市には自浄作用が働いていない。市民が市制にもっと気軽に意見を言い、反映できるようにしなければ、市は良くならないのでは。
 - ・ 旧町の類似施設の総合化は早急に検討すべきと考えます。今のままでは、旧町意識が根強くあり、総合的に合併した効果がそがれる恐れがあります。
 - ・ 自然環境や保全に対して積極的な支援や助成をするよう考えてほしい。
 - ・ ごみの出し方はとても分かりやすく、分別表に表してあるのはとても助かりますが、酒の一升瓶、ビール瓶を収集してもらえないのが不便です。
 - ・ 除雪の対応が気になります。
 - ・ 特に幼・小・中の子どもたちの安全を考慮し、登下校の道の除雪はいち早く対応していただきたいと思います。
 - ・ 昔に比べ少ない人数でよくやっているといます。

資料編

米原市の市役所サービスに関する市民意識調査票

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」に当てはまる場合は、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（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 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|

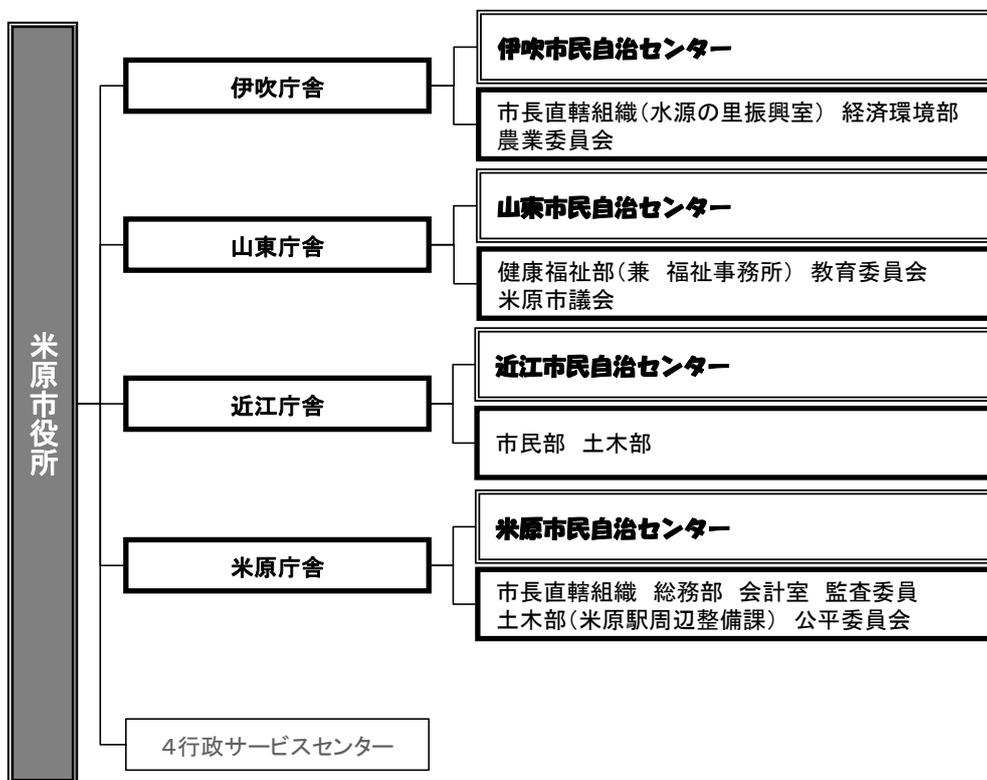
問7-5 (問7-3で「17」を回答された方) あなたが仕事で庁舎・行政サービスセンターを訪問されたときに、ご用のある主な担当課はどこですか。次の欄に主に訪問される庁舎、行政サービスセンターと担当課をお答えください。

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)

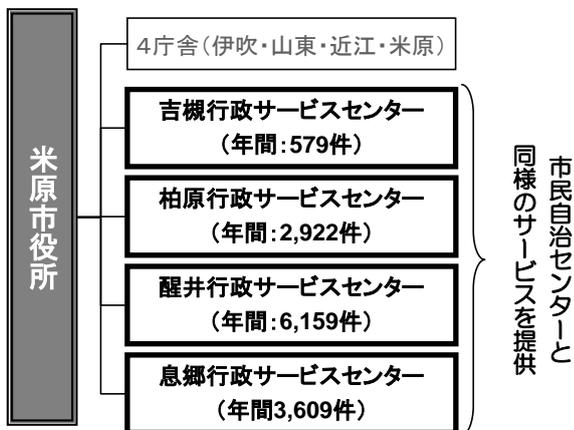
問9-2 (問9-1で「1～4」を回答された方) あなたが庁舎について、不便と感じる点、改善すべき点は何ですか。次の中から当てはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

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。



※取扱件数は H22 年度実績

【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。