

支所に関する市民アンケート調査結果(速報)

平成22年5月24日回収分まで

追加資料No. 1

平成22年5月28日(金)

支所のあり方検討委員会

地区・年齢別送付数, 回収数

項目	笠間地区		
	送付数	回収数	回収率
20～29歳	137	39	28.5%
30～39歳	168	52	31.0%
40～49歳	159	55	34.6%
50～59歳	191	71	37.2%
60～69歳	190	104	54.7%
70歳以上	220	96	43.6%
無回答	—	0	
合計	1,065	417	39.2%

項目	岩間地区		
	送付数	回収数	回収率
20～29歳	78	22	28.2%
30～39歳	95	22	23.2%
40～49歳	90	31	34.4%
50～59歳	108	38	35.2%
60～69歳	107	49	45.8%
70歳以上	124	46	37.1%
無回答	—	0	
合計	602	208	34.6%

項目	友部地区		
	送付数	回収数	回収率
20～29歳	172	45	26.2%
30～39歳	211	69	32.7%
40～49歳	199	73	36.7%
50～59歳	238	109	45.8%
60～69歳	238	135	56.7%
70歳以上	275	130	47.3%
無回答	—	1	
合計	1,333	562	42.2%

項目	合計		
	送付数	回収数	回収率
20～29歳	387	107	27.6%
30～39歳	474	146	30.8%
40～49歳	448	159	35.5%
50～59歳	537	221	41.2%
60～69歳	535	293	54.8%
70歳以上	619	283	45.7%
無回答	—	9	
合計	3,000	1,218	40.6%

性別(地区別毎の性別)

項目	笠間地区	
男	205	49.2%
女	207	49.6%
無回答	5	1.2%
合計	417	100%

項目	岩間地区	
男	92	44.2%
女	116	55.8%
無回答	0	0.0%
合計	208	100.0%

項目	友部地区	
男	246	43.8%
女	310	55.2%
無回答	6	1.1%
合計	562	100.0%

項目	地区不明	
男	12	38.7%
女	9	29.0%
無回答	10	32.3%
合計	31	100.0%

項目	合計	率
男	555	45.6%
女	642	52.7%
無回答	21	1.7%
合計	1,218	100.0%

問2-1 市役所を利用するとき、どの庁舎を一番よく利用しますか。【択一選択】

回答項目		主な利用庁舎				合計	利用率
		笠間支所	岩間支所	本所(友部)	庁舎不明		
居住地区	笠間地区	381	3	28	5	417	91.4%
	岩間地区	3	199	4	2	208	95.7%
	友部地区	5	5	544	8	562	96.8%
	無回答	8	6	13	4	31	
合計		397	213	589	19	1,218	100.0%

※ 利用率: 居住地区内にある庁舎を利用した数

問2-2 各庁舎の過去1年間の利用回数はそれぞれ何回位ですか。【複数選択】

回答項目	主な利用庁舎				合計	率
	笠間支所	岩間支所	本所(友部)	庁舎不明		
一度も利用しなかった	126	67	190	0	383	21.4%
1回	89	49	91	3	232	13.0%
2~3回	218	94	263	0	575	32.1%
4~10回	181	71	199	3	454	25.4%
11回~	20	22	34	0	76	4.2%
無回答	10	3	6	51	70	3.9%
合計	644	306	783	57	1,790	100.0%

問2-3 庁舎には何時ごろに訪れることが多いですか。【択一選択】

回答項目	主な利用庁舎				合計	率
	笠間支所	岩間支所	本所(友部)	庁舎不明		
8:30~11:59	195	92	319	3	609	50.0%
12:00~12:59	16	12	33	0	61	5.0%
13:00~17:29	109	73	156	0	338	27.8%
17:30~19:30(窓口延長)	24	8	33	0	65	5.3%
8:30~12:00(本所日曜)	3	0	9	0	12	1.0%
無回答	50	28	39	16	133	10.9%
合計	397	213	589	19	1,218	100.0%

問2-4 庁舎を利用する理由は何ですか。【複数選択】

回答項目	主な利用庁舎				合計	率
	笠間支所	岩間支所	本所(友部)	庁舎不明		
家から近い	340	183	476	20	1,019	76.9%
職場から近い	17	15	51	3	86	6.5%
その庁舎のみの取扱業務である	23	14	78	3	118	8.9%
日曜日の午前中に利用できる	-	-	33	0	33	2.5%
火曜日の夜に利用できる	-	9	-	0	9	0.7%
水曜日の夜に利用できる	-	-	21	0	21	1.6%
木曜日の夜に利用できる	12	-	-	0	12	0.9%
その他	7	5	14	1	27	2.0%
合計	399	226	673	27	1,325	100.0%

○「その他」の主な理由

<ul style="list-style-type: none"> ・他の用事で行ったついでに ・教育委員会に用事があるついでに ・子育て支援センター利用のため ・図書館や子育て支援センター、保健センター等同時に利用できて1番便利である

問2-5 よく利用する庁舎には主に何で行きますか。【択一選択】

回答項目	徒歩	自転車	バイク・自家用車(自分で運転)	バイク・自家用車(家族や知人が運転)	バス・電車・タクシー	デマンドタクシー	その他	無回答	合計
20～29歳	1	6	92	7	0	0	1	0	107
30～39歳	1	6	136	3	0	0	0	0	146
40～49歳	4	8	143	1	0	0	0	3	159
50～59歳	6	16	184	8	1	0	1	5	221
60～69歳	8	34	215	31	2	0	0	3	293
70歳以上	13	46	125	70	6	4	6	13	283
年齢不明	0	2	4	0	1	0	0	2	9
合計	33	118	899	120	10	4	8	26	1,218
率	2.7%	9.7%	73.8%	9.9%	0.8%	0.3%	0.7%	2.1%	100.0%

12.4%

83.7%

○「その他」の主な理由

<ul style="list-style-type: none"> ・自分では行かず、家族が行く ・代理人に依頼する

○「徒歩・自転車」の居住地区別の構成

回答項目	居住地区				合計
	笠間地区	岩間地区	友部地区	地区不明	
徒歩	9	6	18	0	33
自転車	24	25	63	6	118
合計	33	31	81	6	151

問3-1 支所にはどのような用件のために行きますか。【複数選択】

回答項目	主な利用庁舎				合計	率
	笠間支所	岩間支所	本所(友部)	庁舎不明		
戸籍、住民票、印鑑証明、国保、年金等	346	170	—	4	520	50.8%
福祉関係(障がい・子ども・高齢関係等)	101	64	—	1	166	16.2%
税証明の交付、市民税	89	43	—	0	132	12.9%
市税、使用料等の支払い	53	55	—	0	108	10.5%
行政区、地域振興等	6	3	—	0	9	0.9%
生活環境(ごみ・騒音・悪臭等)	13	11	—	1	25	2.4%
道路の整備や補修、街路灯等	11	8	—	0	19	1.9%
市営住宅	6	3	—	0	9	0.9%
農林業振興等	11	4	—	0	15	1.5%
その他	14	7	—	0	21	2.1%
合計	650	368	0	6	1,024	100.0%

90.4%

○「その他」の主な用件

<ul style="list-style-type: none"> ・教育委員会(スポーツ振興課)マラソン大会 ・選挙不在投票 ・農業委員会 ・図書館や子育て支援センター ・県民交通災害共済の申し込み
--

問3-2 支所で必要な用件は済ませられますか。【択一選択】

回答項目	主な利用庁舎				合計	率
	笠間支所	岩間支所	本所(友部)	庁舎不明		
いつでも支所で用が済む	349	188	—	2	539	85.7%
ときどき本所へ出向く	26	8	—	2	36	5.7%
支所では用が済まない	2	1	—	0	3	0.5%
無回答	20	16	—	15	51	8.1%
合計	397	213	0	19	629	100.0%

○「ときどき本所へ出向く」、「支所では用が済まない」の主な内容

<ul style="list-style-type: none"> ・パスポートの申請・交付 ・住基カードの発行 ・農地に関すること ・法務局関係
--

問3-3 支所の業務内容に満足していますか。【択一選択】

回答項目	主な利用庁舎				合計	率
	笠間支所	岩間支所	本所(友部)	庁舎不明		
満足している	177	89	—	1	267	46.4%
まあまあ満足	136	68	—	1	205	35.7%
どちらとも言えない	36	26	—	1	63	11.0%
あまり満足していない	15	5	—	1	21	3.7%
満足していない	10	7	—	2	19	3.3%
合計	197	106	0	5	575	100.0%

82.1%

○主な理由

<p>[満足, まあまあ満足]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何処でも一般窓口業務は、短時間で受けられる ・通常必要な要件は大体支所で済む ・親切に対応してくれる, 迅速に対応してくれる <p>[どちらとも]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親切に答えてくれる人もいれば, 無愛想な人もいるから ・聞いたことに対して本所に聞かなければ分からないときがある <p>[あまり満足していない, 満足していない]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応が不親切 ・職員の態度が悪い ・専門分野の知識不足

今後の支所のあり方

問4-1 あなたが感じる支所の業務の重要度をおたずねします。

【戸籍, 住民票, 印鑑証明, 国保, 年金等】

回答項目	居住地区				合計	率	
	笠間地区	岩間地区	友部地区	地区不明			
重要	278	139	378	19	814	66.8%	80.5%
どちらかといえば重要	56	25	82	3	166	13.6%	
あまり重要でない	7	4	16	0	27	2.2%	3.5%
重要でない	3	2	10	1	16	1.3%	
分からない	2	6	18	0	26	2.1%	16.0%
無回答	71	32	58	8	169	13.9%	
合計	417	208	562	31	1,218	100.0%	

【福祉関係(障がい・子ども・高齢関係等)】

回答項目	居住地区				合計	率	
	笠間地区	岩間地区	友部地区	地区不明			
重要	211	113	302	14	640	52.5%	72.4%
どちらかといえば重要	75	36	124	7	242	19.9%	
あまり重要でない	15	6	23	2	46	3.8%	5.7%
重要でない	9	3	12	0	24	2.0%	
分からない	10	10	28	2	50	4.1%	21.8%
無回答	97	40	73	6	216	17.7%	
合計	417	208	562	31	1,218	100.0%	

【税証明の交付, 市民税】

回答項目	居住地区				合計	率	
	笠間地区	岩間地区	友部地区	地区不明			
重要	188	91	254	13	546	44.8%	65.8%
どちらかといえば重要	82	40	127	7	256	21.0%	
あまり重要でない	27	11	51	2	91	7.5%	11.0%
重要でない	8	5	29	1	43	3.5%	
分からない	10	16	29	1	56	4.6%	23.2%
無回答	102	45	72	7	226	18.6%	
合計	417	208	562	31	1,218	100.0%	

【市税, 使用料等の支払い】

回答項目	居住地区				合計	率	
	笠間地区	岩間地区	友部地区	地区不明			
重要	150	76	203	12	441	36.2%	56.1%
どちらかといえば重要	84	33	119	6	242	19.9%	
あまり重要でない	52	30	83	2	167	13.7%	18.6%
重要でない	8	10	39	3	60	4.9%	
分からない	16	11	36	1	64	5.3%	25.3%
無回答	107	48	82	7	244	20.0%	
合計	417	208	562	31	1,218	100.0%	

問4-1 あなたを感じる支所の業務の重要度をおたずねします。

【行政区、地域振興等】

回答項目	居住地区					率
	笠間地区	岩間地区	友部地区	地区不明	合計	
重要	111	46	131	7	295	24.2%
どちらかといえば重要	72	50	139	9	270	22.2%
あまり重要でない	56	25	111	5	197	16.2%
重要でない	12	14	40	1	67	5.5%
分からない	51	24	59	2	136	11.2%
無回答	115	49	82	7	253	20.8%
合計	417	208	562	31	1,218	100.0%

【生活環境(ごみ・騒音・悪臭等)】

回答項目	居住地区					率
	笠間地区	岩間地区	友部地区	地区不明	合計	
重要	148	81	195	14	438	36.0%
どちらかといえば重要	91	43	160	6	300	24.6%
あまり重要でない	39	13	68	3	123	10.1%
重要でない	7	9	27	1	44	3.6%
分からない	23	11	33	0	67	5.5%
無回答	109	51	79	7	246	20.2%
合計	417	208	562	31	1,218	100.0%

【道路の整備や補修, 街路灯等】

回答項目	居住地区					回答率
	笠間地区	岩間地区	友部地区	地区不明	合計	
重要	130	60	161	13	364	29.9%
どちらかといえば重要	93	46	150	5	294	24.1%
あまり重要でない	50	16	94	4	164	13.5%
重要でない	9	12	42	1	64	5.3%
分からない	26	25	37	0	88	7.2%
無回答	109	49	78	8	244	20.0%
合計	417	208	562	31	1,218	100.0%

【市営住宅】

回答項目	居住地区					回答率
	笠間地区	岩間地区	友部地区	地区不明	合計	
重要	62	19	71	6	158	13.0%
どちらかといえば重要	59	15	81	4	159	13.1%
あまり重要でない	79	36	129	3	247	20.3%
重要でない	34	17	95	6	152	12.5%
分からない	64	67	102	5	238	19.5%
無回答	119	54	84	7	264	21.7%
合計	417	208	562	31	1,218	100.0%

問4-1 あなたが感じる支所の業務の重要度をおたずねします。

【農林業振興等】

回答項目	居住地区					回答率
	笠間地区	岩間地区	友部地区	地区不明	合計	
重要	76	37	85	8	206	16.9%
どちらかといえば重要	60	27	91	6	184	15.1%
あまり重要でない	71	25	109	3	208	17.1%
重要でない	19	16	74	3	112	9.2%
分からない	72	51	119	4	246	20.2%
無回答	119	52	84	7	262	21.5%
合計	417	208	562	31	1,218	100.0%

32.0%
26.3%
41.7%

問4-2 本所に集約した方がよい機能や業務はありますか。【択一選択】

回答項目	居住地区					率
	笠間地区	岩間地区	友部地区	地区不明	合計	
ある	26	13	90	4	133	10.9%
ない	312	156	402	20	890	73.1%
無回答	79	39	70	7	195	16.0%
合計	417	208	562	31	1,218	100.0%

○集約すべき機能・業務

<ul style="list-style-type: none"> ・税務課, 農政課, 道路整備課, 一般の住民に必要度が低いもの ・農業委員会, 教育委員会 ・基本的にすべて集約すべき(合併効果を最大限に出す) ・支所は, 証明書類, 福祉関係, 税金に関することにしぼり, その他を本所に ・窓口業務以外 ・身近なサービス(生活に密着)をしてもらうのは支所, それ以外については本所へ集約
--

問4-3 支所で新たに追加すべき機能や業務はありますか。【択一選択】

回答項目	居住地区					率
	笠間地区	岩間地区	友部地区	地区不明	合計	
ある	20	11	9	0	40	3.3%
ない	327	164	449	19	959	78.7%
無回答	70	33	104	12	219	18.0%
合計	417	208	562	31	1,218	100.0%

○追加すべき機能・業務

<ul style="list-style-type: none"> ・パスポート申請 ・本所と支所の業務は同じに, 日曜日の対応 ・苦情処理, すぐやる課 ・安全管理, 防犯
--

問4-4 今後の支所の方向性について、どのようにお考えですか。【択一選択】

回答項目	居住地区					率
	笠間地区	岩間地区	友部地区	地区不明	合計	
今までどおり支所の取扱業務を継続	209	109	175	10	503	41.3%
職員を減らして取扱業務を縮小させる	66	38	134	8	246	20.20%
窓口を集約して簡素化を図る	71	26	139	7	243	19.95%
職員を増やして取扱業務を充実	11	2	16	1	30	2.5%
その他	7	7	26	0	40	3.3%
無回答	53	26	72	5	156	12.8%
合計	417	208	562	31	1,218	100.0%

40.1%

○「その他」の主な意見

- ・業務を縮小せず(充実), 職員を削減
- ・専門知識, エキスパート
- ・外部委託・コンビニ等