

# 支所に関する市民アンケート調査

## ◎ 支所に関するアンケートにご協力ください

日ごろから、市政に対しご理解とご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

笠間市は、平成18年3月19日に3つの市町が合併して、新しい市としてスタートいたしました。

市の行政事務につきましては、旧友部町役場を本所とし、旧笠間市役所及び旧岩間町役場を総合的な機能を有する支所として市民サービスの提供を行ってきております。

支所の業務といたしましては、市民サービスの低下を招かないことを基本として、必要な組織及び職員を配置しておりますが、支所におけるサービス利用状況に変化が見られることを踏まえ、また、地方自治体を取り巻く厳しい環境の中で、持続可能な行政運営を確保するため、組織のスリム化や職員削減など、さらなる行財政改革が不可欠な状況であります。そこで、笠間市では支所の機能や規模について、支所のあり方検討委員会を立ち上げ、費用対効果を含めて将来的にどうあるべきかを市民視点で検討していただいているところです。

このため、市民の皆様の利用状況や支所のあり方に関する考え方について、アンケート調査を実施し、検討委員会で議論する資料として活用させていただくこととしました。

ご多用のところお手数をおかけしますが、調査の趣旨をご理解いただき、ぜひご協力くださいますようお願いいたします。

平成22年5月

笠間市長 山口 伸樹

### ご記入にあたって

- アンケート調査の実施に当たっては、笠間市内に住民登録されている20歳以上の方の中から無作為に3,000人を抽出させていただきました。
- 住民登録の基準日は平成22年5月1日現在です。
- 封筒の宛名となっているご本人がお答えください。
- この調査は無記名でご回答いただき、調査の結果はすべて統計的に処理し、他の目的には一切使用しませんので、ご迷惑をおかけすることは決してありません。あなた自身のご意見をありのままご記入ください。
- ご記入が終わりましたら、同封の返信用封筒に入れて（切手は不要です）  
5月21日（金）までにポストに投函してください。
- この調査についてのお問い合わせ先  
笠間市役所 市長公室 行政経営課 行政改革グループ  
電話77-1101 <岩間地区からは>37-6611 （内線556）

## ◎ 回答に先立ちまして

現在の支所の機能と業務について簡単にご紹介いたします。アンケート回答の参考にしてください。

### ◆支所の行政サービス機能

支所には次の4つの機能があります。(括弧内は担当課・分室)

- 1 窓口機能 (市民窓口課・税務課分室・会計課分室)
- 2 生活支援機能 (生活課・福祉課)
- 3 地域振興機能 (地域総務課・道路整備課・農政課分室)
- 4 防災拠点機能・施設管理機能 (地域総務課)

### ◆支所の行政サービスの主な業務内容

支所に配置されている5課3分室の主な業務内容は次のとおりです。

課 名	主な業務内容
地域総務課	支所庁舎の維持管理、行政区に関すること、自主防災組織、地域振興
税務課分室	税証明書の発行、原動機付自転車等の標識の交付・廃車手続き、市税・国保税の滞納整理、市税の問合せ、市民税申告相談・受付
市民窓口課	戸籍、住民基本台帳、印鑑証明、埋火葬許可、国民健康保険、後期高齢者医療保険の申請受付、国民年金、医療福祉費(マル福)の申請受付
生活課	交通安全指導、県民交通災害共済受付、防犯対策、家庭ごみの収集、不法投棄対策、公害防止対策(騒音・悪臭等の対応)、有害鳥獣苦情受付、飼い犬の登録、上下水道等の各種受付
福祉課	日赤、保育所・放課後児童クラブ入退所受付、子ども手当、障害者手帳の申請受付、生活保護相談、補装具等申請受付、民生委員児童委員、包括支援センター、高齢者への支援、敬老事業、介護保険認定申請受付
農政課分室	農林業振興全般(地区窓口)
道路整備課	道路・橋梁・河川に関すること、岩間駅周辺整備事業(岩間支所)、市営住宅に関すること(笠間支所)
会計課分室	現金の出納・支出負担行為の確認及び支出命令の審査



## 問2 市役所の利用状況についてお答えください。

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。あてはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 本所                      2 笠間支所                      3 岩間支所

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。それぞれの庁舎のあてはまる欄に○を付けてください。

区 分	本所（友部）	笠間支所	岩間支所
一度も利用しなかった			
1回			
2～3回			
4～10回			
11回以上			

問2-3 庁舎には何時頃に訪れることが多いですか。あてはまる時間帯の番号1つに○を付けてください。

- 1 8:30～11:59                      4 17:30～19:30（窓口延長時）  
 2 12:00～12:59                      5 8:30～12:00（本所日曜窓口サービス時）  
 3 13:00～17:29

問2-4 庁舎を利用する理由は何ですか。利用する庁舎についてのみ、あてはまる欄に○を付けてください。

区 分	本所（友部）	笠間支所	岩間支所
家から近いため			
職場から近いため			
その庁舎のみの取扱業務であるため			
その業務内容			
日曜日の午前中に利用できるため※1			
火曜日の夜に利用できるため			
水曜日の夜に利用できるため			
木曜日の夜に利用できるため			
その他			
その理由			

※1 日曜窓口サービス：本所窓口業務の一部を日曜日にも実施しています。

取扱時間	毎週日曜日 午前8時30分～正午(年末年始は除く)
取扱業務	○住民票の写しの交付
	○戸籍に関する証明書の交付
	○印鑑登録証明書の交付
	○印鑑登録の手続き
	○外国人登録原票記載事項証明書の交付
	○その他市民課が発行する各種証明書の交付

※2 窓口延長：窓口受付時間を延長しています。(午後5時30分～午後7時30分)

庁 舎	曜 日	課 名
本 所	毎週水曜日	市民課・税務課・納税課・保険年金課
笠間支所	毎週木曜日	市民窓口課
岩間支所	毎週火曜日	市民窓口課



## 問4 今後の支所のあり方についてお答えください。

(本所のみを利用している方もお答えください。)

**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。それぞれの項目についてあてはまる番号に○を付けてください。

業 務	重 要 度				
	重 要	ど ち ら か と い え ば 重 要	あ ま り 重 要 で な い	重 要 で な い	分 か ら な い
戸籍、住民票、印鑑証明、国保、年金等に関すること	5	4	3	2	1
福祉関係（障がい・子ども・高齢関係等）に関すること	5	4	3	2	1
税証明書の交付、市民税に関すること	5	4	3	2	1
市税、使用料等の支払いに関すること	5	4	3	2	1
行政区、地域振興等に関すること	5	4	3	2	1
生活環境（ごみ・騒音・悪臭等）、上下水道等に関すること	5	4	3	2	1
道路の整備や補修、街路灯等に関すること	5	4	3	2	1
市営住宅に関すること	5	4	3	2	1
農林業振興等に関すること	5	4	3	2	1

**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。あてはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 ある  
(具体的に )
- 2 特にない

**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。あてはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 ある  
(具体的に )
- 2 特にない

**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。あてはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 今までどおり支所の取扱業務を継続すべき
- 2 職員を減らして取扱業務を縮小させるべき
- 3 窓口を集約して簡素化を図るべき
- 4 職員を増やして取扱業務を充実させるべき
- 5 その他 ( )

## 自由意見

- 1 笠間支所と岩間支所の今後のあり方について、ご意見がありましたら自由にご記入ください。

- 2 笠間市役所の業務全般について、ご意見がありましたら自由にご記入ください。

- 3 支所の職員（市職員）に求めるものとして、特に重要であると思うものについて自由にご記入ください。

アンケート調査は以上で終わりです。ご協力ありがとうございました。