

行政改革に関する
市民アンケート調査分析報告書

平成18年9月

出水市企画部

新市まちづくり推進課

<目 次>

1	回答者の属性に関する分析結果	1
2	サービスの分野に関する分析結果	2
(1)	年齢階層別市役所来庁者	4
(2)	職員の対応と自由意見の関連	5
(3)	夕方の開庁時間と休日の開庁の関連	6
3	行政改革の分野に関する分析結果	8
(1)	優先的な取組事項における「職員数の削減」と職員数（設問7）との関連	8
(2)	施設の管理運営の民間委託について	10
(3)	市民サービスの水準と負担について	10
(4)	行政改革の影響について	10
(5)	拡充や改善を望む行政サービスの分野と財政健全化のために縮小してもやむを得ない行政サービスの分野との関連	11

【注意事項】

回答率や構成比等の表記は少数点第2位以下を四捨五入したものであり、そのため表記された数値の和が100%にならない場合がある。

1 回答者の属性に関する分析結果

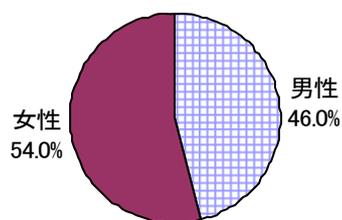
性別及び地域別の回答率は、市全体の構成比と比較して大きな偏りは見られなかった。年齢別回答率については、50歳代以上の年齢階層で若干高かったために、年齢階層別構成比に多少の変動が見られるが、全体としては大きな影響はないと思われる。

■ 性別

	送付数 (A)	構成比	回答数 (B)	構成比	性別回答率 (B)/(A)*100
男性	1,337	44.6%	540	42.6%	40.4%
女性	1,663	55.4%	724	57.1%	43.5%
その他	0	0.0%	4	0.3%	-
	3,000	100.0%	1,268	100.0%	42.3%

* 「女性」の回答率が「男性」と比較して高かった。

<参考>平成18年9月現在における出水市性別構成
(*20歳以上)

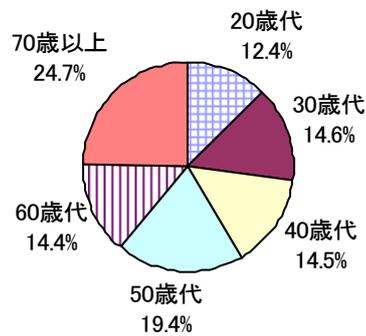


■ 年齢別

	送付数 (A)	構成比	回答数 (B)	構成比	年齢別回答率 (B)/(A)*100
20歳代	357	11.9%	90	7.1%	25.2%
30歳代	439	14.6%	132	10.4%	30.1%
40歳代	446	14.9%	160	12.6%	35.9%
50歳代	583	19.4%	294	23.2%	50.4%
60歳代	432	14.4%	244	19.2%	56.5%
70歳以上	743	24.8%	343	27.1%	46.2%
その他	0	0.0%	5	0.4%	-
	3,000	100.0%	1,268	100.0%	42.3%

* 高い年齢階層の回答率は、高い傾向にあり、逆に、低い階層は低い傾向にあった。

<参考>平成18年9現在における出水市年齢別人口構成
(*20歳以上)

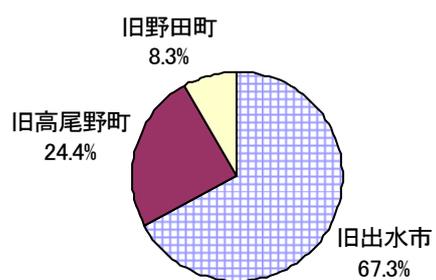


■ 地域別

	送付数 (A)	構成比	回答数 (B)	構成比	地域別回答率 (B)/(A)*100
旧出水市	2,026	67.5%	838	66.0%	41.4%
旧高尾野町	728	24.3%	315	24.9%	43.3%
旧野田町	246	8.2%	101	8.0%	41.1%
その他	0	0.0%	14	1.1%	-
	3,000	100.0%	1,268	100.0%	42.3%

* 旧地域別の居住者の回答率は、大きな差異はなかった。

<参考>平成18年9月現在における出水市地域別構成
(*全体)



2 サービスの分野に関する分析結果

(1) 年齢階層別市役所来庁者

年齢階層別に、この1年間での市役所来庁の有無を分析してみれば、20-50歳代では「ある」との回答が70%を超えている。逆に、「ない」と回答した割合が高かったのは20歳代と70歳以上で、20%を超えている。

■ 図表 2-1-1 年齢階層別市役所来庁

	「ある」	割合	「ない」	割合	無回答	割合
20歳代	68	75.6%	19	21.1%	3	3.3%
30歳代	112	84.8%	17	12.9%	3	2.3%
40歳代	129	80.6%	18	11.3%	13	8.1%
50歳代	227	77.2%	46	15.6%	21	7.1%
60歳代	164	67.2%	30	12.3%	50	20.5%
70歳以上	171	49.9%	69	20.1%	103	30.0%

(2) 職員の対応と自由意見の関連

この1年間のうち市役所に来庁したことが「ある」との回答について、職員の対応と自由意見の関連(図表2-2)を分析してみると、「大変よかった」「よかった」「普通」との回答が90.0%あったが、自由意見では「職員、窓口サービスの対応の悪さ」を指摘する意見が16件あった。

■ 図表2-2 職員の対応と自由意見の関連

回 答	回答数	構成比	窓口サービス等に 関する自由意見数	構成比	左記のうち 「対応の悪さ」を 指摘する意見
大変よかった	100	11.5%	0	0.0%	0
よかった	249	28.6%	6	13.3%	5
普通	435	49.9%	22	48.9%	11
悪かった	52	6.0%	9	20.0%	6
大変悪かった	24	2.8%	5	11.1%	5
わからない	6	0.7%	2	4.4%	2
無回答	6	0.7%	1	2.2%	1
	872		45		

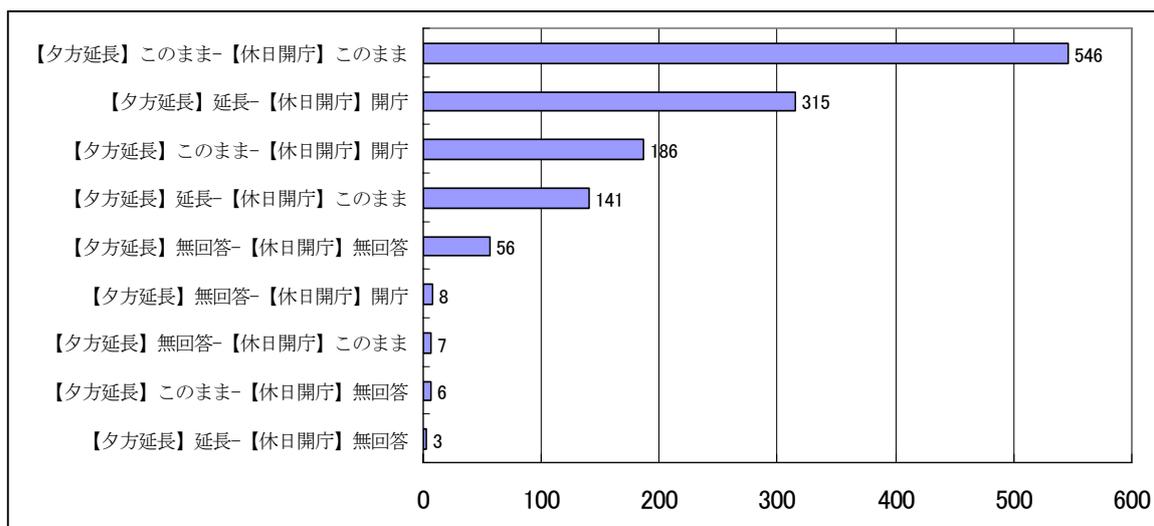
(3) 夕方の開庁時間延長と休日の開庁の関連

夕方の開庁時間延長(集計結果 図表 6-2-①)と休日の開庁(集計結果 図表 6-3)については、各表からは「このままでよい」という回答がそれぞれ 58.2%、54.7%という結果であったが、夕方延長と休日開庁との回答を関連(図表 2-3-1)づければ、どちらかに「延長して欲しい」あるいは「開庁して欲しい」という『何らかの形で開庁を望む』回答が過半数を超えることになる。

また、年齢階層別の開庁時間(図表 2-3-2)に関する回答については、20-40 歳代の3分の2以上、50 歳代の約 60%が「何らかの形で開庁を望む」回答となっている。

■ 図表 2-3-1 夕方の開庁時間(17:15 以降)延長と休日の開庁との関連

	回答数	構成比	夕方延長	休日開庁	回答数	構成比
「何らかの形で開庁を望む」回答	653	51.5%	延長	開庁	315	24.8%
			延長	このまま	141	11.1%
			延長	無回答	3	0.2%
			このまま	開庁	186	14.7%
			無回答	開庁	8	0.6%
「このままでよい」回答	559	44.1%	このまま	このまま	546	43.1%
			このまま	無回答	6	0.5%
			無回答	このまま	7	0.6%
不明	56	4.4%	無回答	無回答	56	4.4%
	1,268				1,268	



■ 図表 2-3-2 年齢階層別開庁時間

□20 歳代

夕方延長	休日開庁	件数	構成比
延長	開庁	40	44.4%
このまま	このまま	24	26.7%
このまま	開庁	13	14.4%
延長	このまま	12	13.3%
無回答	無回答	1	1.1%

90

『何らかの形で開庁を望む』回答 72.1%

□30 歳代

夕方延長	休日開庁	件数	構成比
延長	開庁	57	43.2%
このまま	このまま	39	29.5%
延長	このまま	16	12.1%
このまま	開庁	16	12.1%
無回答	無回答	2	1.5%
無回答	このまま	1	0.8%
延長	無回答	1	0.8%

132

『何らかの形で開庁を望む』回答 68.2%

□40 歳代

夕方延長	休日開庁	件数	構成比
延長	開庁	60	37.5%
このまま	このまま	51	31.9%
延長	このまま	21	13.1%
このまま	開庁	21	13.1%
無回答	開庁	3	1.9%
無回答	無回答	3	1.9%
無回答	このまま	1	0.6%

160

『何らかの形で開庁を望む』回答 65.6%

□50 歳代

夕方延長	休日開庁	件数	構成比
このまま	このまま	118	40.1%
延長	開庁	81	27.6%
このまま	開庁	48	16.3%
延長	このまま	39	13.3%
無回答	開庁	4	1.4%
無回答	無回答	2	0.7%
無回答	このまま	1	0.3%
このまま	無回答	1	0.3%

294

『何らかの形で開庁を望む』回答 58.6%

□60 歳代

夕方延長	休日開庁	件数	構成比
このまま	このまま	129	52.9%
このまま	開庁	43	17.6%
延長	開庁	35	14.3%
延長	このまま	31	12.7%
無回答	無回答	4	1.6%
無回答	開庁	1	0.4%
このまま	無回答	1	0.4%

244

『何らかの形で開庁を望む』回答 45.0%

□70 歳以上

夕方延長	休日開庁	件数	構成比
このまま	このまま	185	53.9%
このまま	開庁	44	12.8%
延長	開庁	42	12.2%
無回答	無回答	41	12.0%
延長	このまま	22	6.4%
このまま	無回答	4	1.2%
無回答	このまま	3	0.9%
延長	無回答	2	0.6%

343

『何らかの形で開庁を望む』回答 32.0%

年齢不詳の5件については、上記の表は作成してありません。

3 行政改革の分野に関する分析結果

(1) 優先的な取組事項における「職員数の削減」と職員数（設問7）との関連

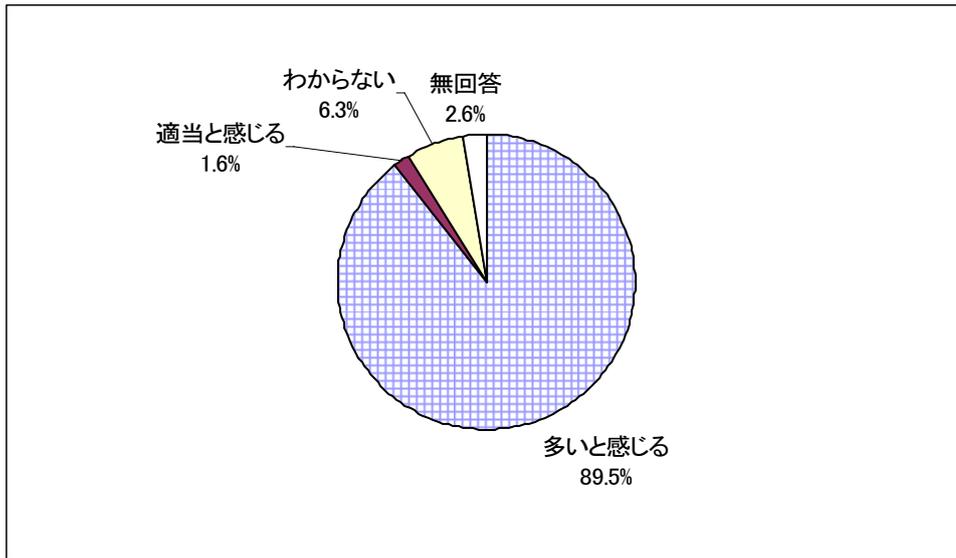
行政改革の優先的な取組事項の設問において、職員に関する事項の回答（図表3-1-1）が上位を占める結果となったことから、行政改革では職員に関する取組みが重要課題として求めていることが推測される。

また、下表3-1-2から優先事項が「職員数の削減」と回答したものについて、職員数（設問7）においても「職員が多い」という印象が約90%あることから、職員に関する取組の中でも「職員数の削減」を最重要課題として求めていることが推測される。

■ 図表 3-1-1 優先的な取組事項

回答選択肢	回答数	構成比
職員数の削減	507	14.8%
職員の給与等の適正化	406	11.8%
財政の健全化	331	9.6%
行政能力の高い人材育成	284	8.3%
窓口サービスの向上	237	6.9%
職員、市民の意識改革	234	6.8%
質の高い行政サービス提供	225	6.6%
民間企業等への事業委託	192	5.6%
積極的な情報公開	180	5.2%
類似施設の廃止・統合	179	5.2%
未利用財産の売却	161	4.7%
市民ニーズの把握	155	4.5%
外部監査の導入	131	3.8%
外郭団体等の整理・統合	68	2.0%
市民参画・協働の推進	50	1.5%
補助金等の削減	49	1.4%
事務事業評価の導入	22	0.6%
その他	21	0.6%
	3,432	

■ 図表 3-1-2 行政改革への優先的な取組事項について「職員数の削減」と回答した者について、職員数（設問7）との関連



(2) 施設の管理運営の民間委託について

「民間へ譲渡、委託すべき」という回答が「市で直営すべき」との回答を上回ったのは、例示した 18 施設中 4 施設だけであった。残りの 14 施設は「市で直営すべき」との回答の方が多く、中でも「図書館」、「文化会館、音楽ホール」などの文教施設、「陸上競技場」、「体育館」、「武道館」などの体育施設のほか、「医療センター」、「火葬場」の医療・保健施設は、「市で直営すべき」との回答が 60%を超えている。

(3) 市民サービスの水準と負担について

「サービス利用者の負担を増やすべきで、市民全体の負担を増やすべきでない。」と「市民サービスが充実するなら、市民の負担が増えてもよい。」を合わせると 61.9%あることから、市民サービスを行うにあたっては市民負担をとまなうことは住民に認識されているものと推測できる。その中でも、「受益者負担」の適正化を支持する回答が過半数を超えていることから、受益者負担の考えについても理解が得られていると推測される。

(4) 行政改革の影響について

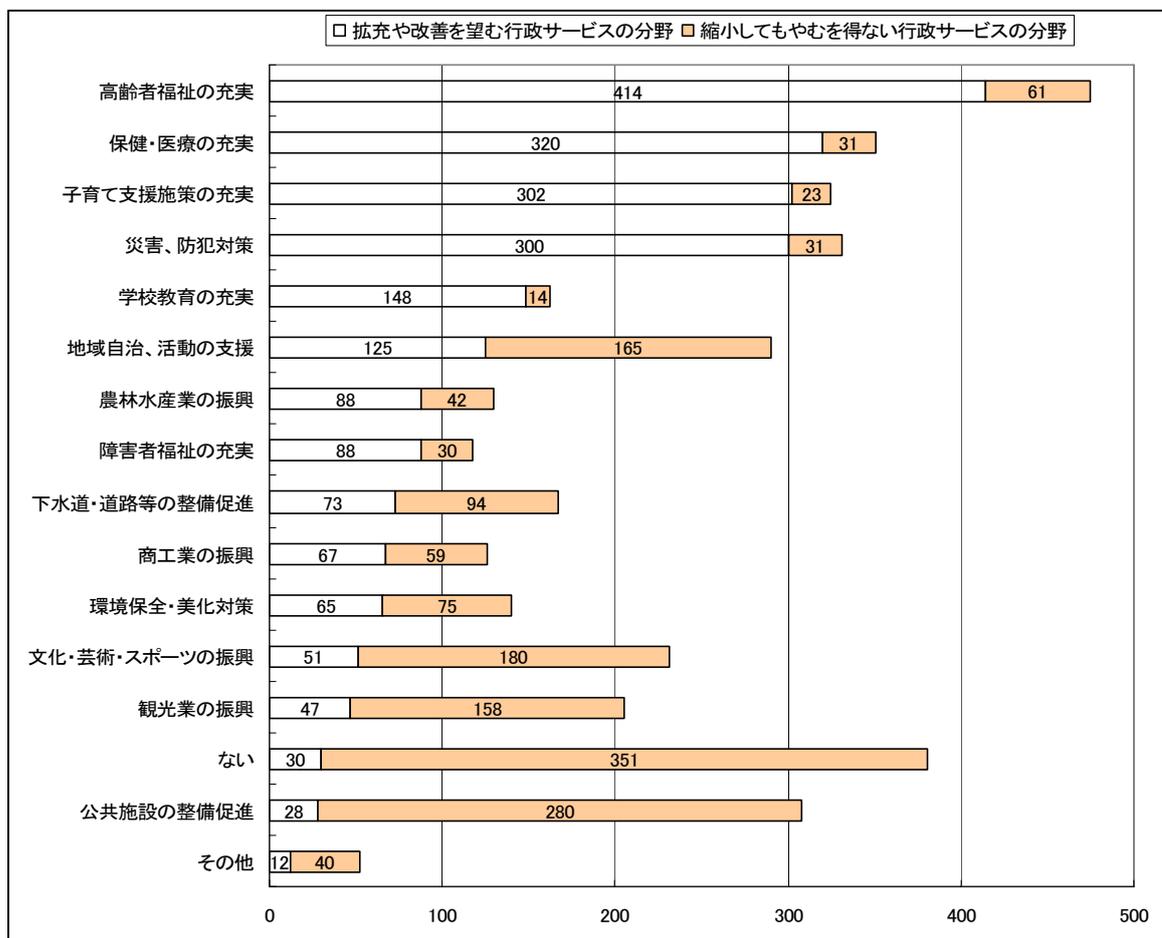
「市民サービスが低下するなら、行政改革をすべきでない。」との回答も 23.6%あったが、「市民サービスが低下しても、行政改革をすべきである。」と「一部の市民サービスが低下しても、全体的に見てサービスが低下しなければ、行政改革をすべきである。」を合わせると 55.4%であることから、市民は行政改革の推進を支持していると推測される。

(5) 拡充や改善を望む行政サービスの分野と財政健全化のために縮小してもやむを得ない行政サービスの分野との関連

「拡充や改善を望む行政サービスの分野」と「縮小してもやむを得ない行政サービスの分野」については、「拡充や改善の分野」が高ければ「縮小の分野」は低く、また、低ければ高くなるといった相関関係にあると推測され、件数を比較すると下図表 3-5-1 のようになる。

また、年齢階層別に分析したところ（下図表 3-5-2、下図表 3-5-3）、各年齢階層とも全体結果と同様の結果が得られたことから、市民ニーズの高い行政サービスがどこにあるのか推測される。

■ 図表 3-5-1 拡充や改善を望む行政サービスの分野と縮小してもやむを得ない行政サービスの分野との関連



■ 図表 3-5-2 年齢階層別拡充や改善を望む行政サービスの分野

□20 歳代			□30 歳代			□40 歳代			□50 歳代		
回答選択肢	件数	構成比									
子育て支援施策の充実	44	26.5%	子育て支援施策の充実	72	28.9%	災害、防犯対策	51	18.0%	保健・医療の充実	100	18.6%
高齢者福祉の充実	23	13.9%	保健・医療の充実	42	16.9%	高齢者福祉の充実	43	15.1%	高齢者福祉の充実	94	17.4%
保健・医療の充実	20	12.0%	高齢者福祉の充実	30	12.0%	子育て支援施策の充実	36	12.7%	災害、防犯対策	74	13.7%
災害、防犯対策	14	8.4%	災害、防犯対策	29	11.6%	学校教育の充実	31	10.9%	子育て支援施策の充実	58	10.8%
下水道・道路等の整備促進	8	4.8%	学校教育の充実	26	10.4%	保健・医療の充実	30	10.6%	学校教育の充実	29	5.4%
商工業の振興	8	4.8%	障害者福祉の充実	11	4.4%	商工業の振興	14	4.9%	障害者福祉の充実	28	5.2%
学校教育の充実	7	4.2%	商工業の振興	8	3.2%	環境保全・美化対策	14	4.9%	農林水産業の振興	28	5.2%
文化・芸術・スポーツの振興	7	4.2%	公共施設の整備促進	6	2.4%	地域自治、活動の支援	11	3.9%	地域自治、活動の支援	28	5.2%
地域自治、活動の支援	7	4.2%	文化・芸術・スポーツの振興	6	2.4%	下水道・道路等の整備促進	9	3.2%	下水道・道路等の整備促進	22	4.1%
ない	6	3.6%	農林水産業の振興	4	1.6%	障害者福祉の充実	8	2.8%	商工業の振興	20	3.7%
環境保全・美化対策	6	3.6%	地域自治、活動の支援	4	1.6%	文化・芸術・スポーツの振興	8	2.8%	観光業の振興	16	3.0%
観光業の振興	5	3.0%	環境保全・美化対策	4	1.6%	農林水産業の振興	8	2.8%	環境保全・美化対策	16	3.0%
公共施設の整備促進	5	3.0%	観光業の振興	3	1.2%	観光業の振興	8	2.8%	文化・芸術・スポーツの振興	13	2.4%
農林水産業の振興	2	1.2%	ない	3	1.2%	公共施設の整備促進	5	1.8%	ない	6	1.1%
その他	2	1.2%	下水道・道路等の整備促進	1	0.4%	ない	4	1.4%	公共施設の整備促進	4	0.7%
障害者福祉の充実	2	1.2%				その他	4	1.4%	その他	3	0.6%
	166			249			284			539	

□60 歳代			□70 歳以上			□不詳			□全体		
回答選択肢	件数	構成比	回答選択肢	件数	構成比	回答選択肢	件数	構成比	回答選択肢	件数	構成比
高齢者福祉の充実	92	21.9%	高齢者福祉の充実	132	26.5%	障害者福祉の充実	1	100.0%	高齢者福祉の充実	414	19.2%
災害、防犯対策	63	15.0%	保健・医療の充実	72	14.4%		1		保健・医療の充実	320	14.8%
保健・医療の充実	56	13.3%	災害、防犯対策	69	13.8%				子育て支援施策の充実	302	14.0%
子育て支援施策の充実	46	11.0%	子育て支援施策の充実	46	9.2%				災害、防犯対策	300	13.9%
地域自治、活動の支援	38	9.0%	地域自治、活動の支援	37	7.4%				学校教育の充実	148	6.9%
学校教育の充実	26	6.2%	農林水産業の振興	29	5.8%				地域自治、活動の支援	125	5.8%
下水道・道路等の整備促進	20	4.8%	学校教育の充実	29	5.8%				農林水産業の振興	88	4.1%
農林水産業の振興	17	4.0%	障害者福祉の充実	24	4.8%				障害者福祉の充実	88	4.1%
障害者福祉の充実	14	3.3%	環境保全・美化対策	15	3.0%				下水道・道路等の整備促進	73	3.4%
環境保全・美化対策	10	2.4%	下水道・道路等の整備促進	13	2.6%				商工業の振興	67	3.1%
観光業の振興	10	2.4%	商工業の振興	9	1.8%				環境保全・美化対策	65	3.0%
文化・芸術・スポーツの振興	9	2.1%	文化・芸術・スポーツの振興	8	1.6%				文化・芸術・スポーツの振興	51	2.4%
商工業の振興	8	1.9%	ない	6	1.2%				観光業の振興	47	2.2%
公共施設の整備促進	6	1.4%	観光業の振興	5	1.0%				ない	30	1.4%
ない	5	1.2%	その他	3	0.6%				公共施設の整備促進	28	1.3%
	420		公共施設の整備促進	2	0.4%				その他	12	0.6%
				499						2,158	

■ 図表 3-5-3 年齢階層別縮小してもやむを得ない行政サービスの分野

□20 歳代		
回答選択肢	件数	構成比
観光業の振興	25	19.5%
ない	22	17.2%
公共施設の整備促進	22	17.2%
文化・芸術・スポーツの振興	21	16.4%
地域自治、活動の支援	8	6.3%
環境保全・美化対策	7	5.5%
下水道・道路等の整備促進	6	4.7%
高齢者福祉の充実	5	3.9%
商工業の振興	5	3.9%
障害者福祉の充実	3	2.3%
災害、防犯対策	1	0.8%
学校教育の充実	1	0.8%
子育て支援施策の充実	1	0.8%
その他	1	0.8%
	128	

□30 歳代		
回答選択肢	件数	構成比
ない	39	21.9%
文化・芸術・スポーツの振興	30	16.9%
観光業の振興	21	11.8%
公共施設の整備促進	20	11.2%
地域自治、活動の支援	19	10.7%
下水道・道路等の整備促進	14	7.9%
商工業の振興	10	5.6%
農林水産業の振興	6	3.4%
環境保全・美化対策	5	2.8%
高齢者福祉の充実	4	2.2%
その他	3	1.7%
学校教育の充実	2	1.1%
保健・医療の充実	2	1.1%
障害者福祉の充実	2	1.1%
災害、防犯対策	1	0.6%
	178	

□40 歳代		
回答選択肢	件数	構成比
公共施設の整備促進	42	19.0%
ない	41	18.6%
観光業の振興	26	11.8%
地域自治、活動の支援	26	11.8%
文化・芸術・スポーツの振興	21	9.5%
下水道・道路等の整備促進	17	7.7%
商工業の振興	10	4.5%
農林水産業の振興	9	4.1%
環境保全・美化対策	8	3.6%
障害者福祉の充実	5	2.3%
高齢者福祉の充実	5	2.3%
保健・医療の充実	3	1.4%
その他	3	1.4%
学校教育の充実	2	0.9%
子育て支援施策の充実	2	0.9%
災害、防犯対策	1	0.5%
	221	

□50 歳代		
回答選択肢	件数	構成比
ない	85	20.8%
公共施設の整備促進	83	20.3%
地域自治、活動の支援	47	11.5%
文化・芸術・スポーツの振興	46	11.2%
観光業の振興	34	8.3%
下水道・道路等の整備促進	23	5.6%
環境保全・美化対策	15	3.7%
商工業の振興	14	3.4%
高齢者福祉の充実	14	3.4%
その他	13	3.2%
農林水産業の振興	11	2.7%
子育て支援施策の充実	8	2.0%
保健・医療の充実	8	2.0%
災害、防犯対策	4	1.0%
障害者福祉の充実	3	0.7%
学校教育の充実	1	0.2%
	409	

□60 歳代		
回答選択肢	件数	構成比
ない	71	22.0%
公共施設の整備促進	53	16.5%
文化・芸術・スポーツの振興	36	11.2%
地域自治、活動の支援	33	10.2%
観光業の振興	21	6.5%
下水道・道路等の整備促進	19	5.9%
環境保全・美化対策	15	4.7%
高齢者福祉の充実	14	4.3%
保健・医療の充実	10	3.1%
商工業の振興	10	3.1%
その他	9	2.8%
農林水産業の振興	8	2.5%
災害、防犯対策	8	2.5%
障害者福祉の充実	7	2.2%
子育て支援施策の充実	6	1.9%
学校教育の充実	2	0.6%
	322	

□70 歳以上		
回答選択肢	件数	構成比
ない	93	24.8%
公共施設の整備促進	60	16.0%
地域自治、活動の支援	32	8.5%
観光業の振興	31	8.3%
文化・芸術・スポーツの振興	26	6.9%
環境保全・美化対策	25	6.7%
高齢者福祉の充実	19	5.1%
災害、防犯対策	16	4.3%
下水道・道路等の整備促進	15	4.0%
その他	11	2.9%
商工業の振興	10	2.7%
障害者福祉の充実	9	2.4%
農林水産業の振興	8	2.1%
保健・医療の充実	8	2.1%
学校教育の充実	6	1.6%
子育て支援施策の充実	6	1.6%
	375	

□不詳		
回答選択肢	件数	構成比
障害者福祉の充実	1	100.0%
	1	

□全体		
回答選択肢	件数	構成比
ない	351	21.5%
公共施設の整備促進	280	17.1%
文化・芸術・スポーツの振興	180	11.0%
地域自治、活動の支援	165	10.1%
観光業の振興	158	9.7%
下水道・道路等の整備促進	94	5.8%
環境保全・美化対策	75	4.6%
高齢者福祉の充実	61	3.7%
商工業の振興	59	3.6%
農林水産業の振興	42	2.6%
保健・医療の充実	31	1.9%
災害、防犯対策	31	1.9%
障害者福祉の充実	30	1.8%
子育て支援施策の充実	23	1.4%
学校教育の充実	14	0.9%
その他	40	2.4%
	1,634	