

2 調査結果の詳細

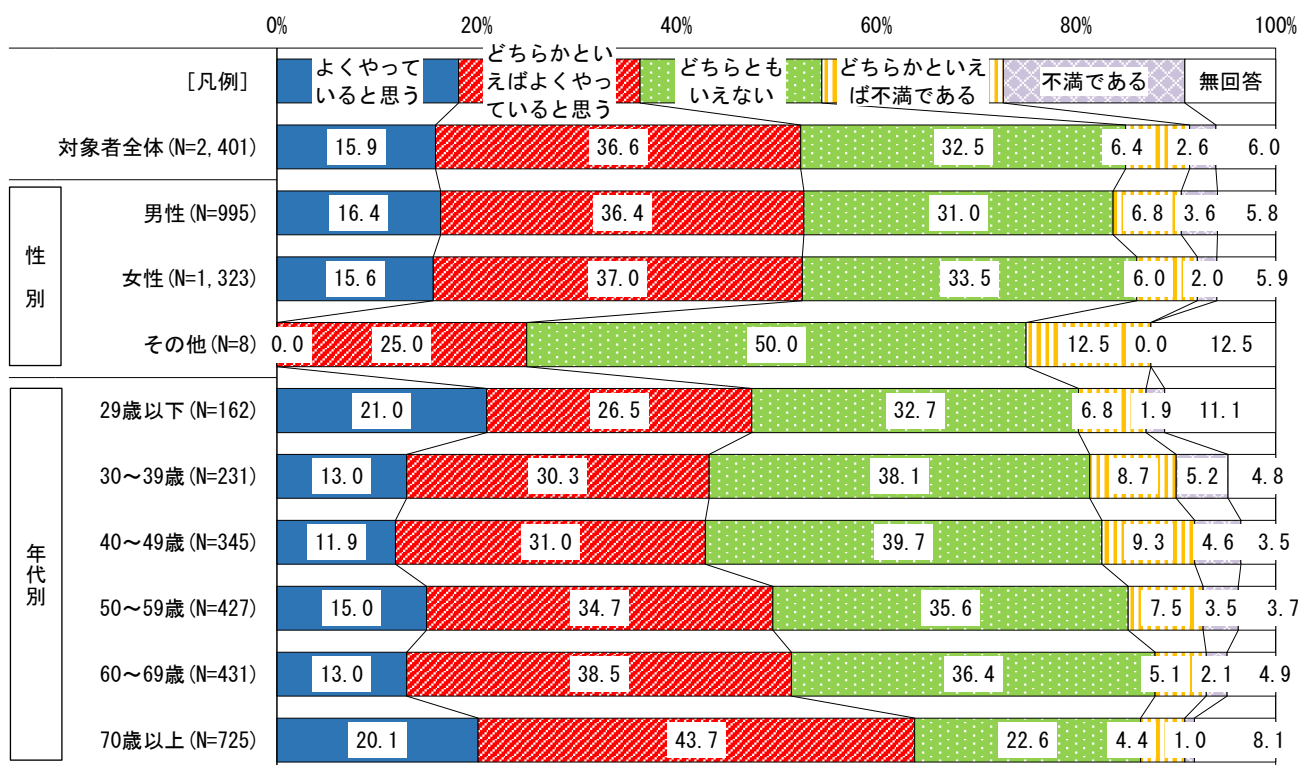
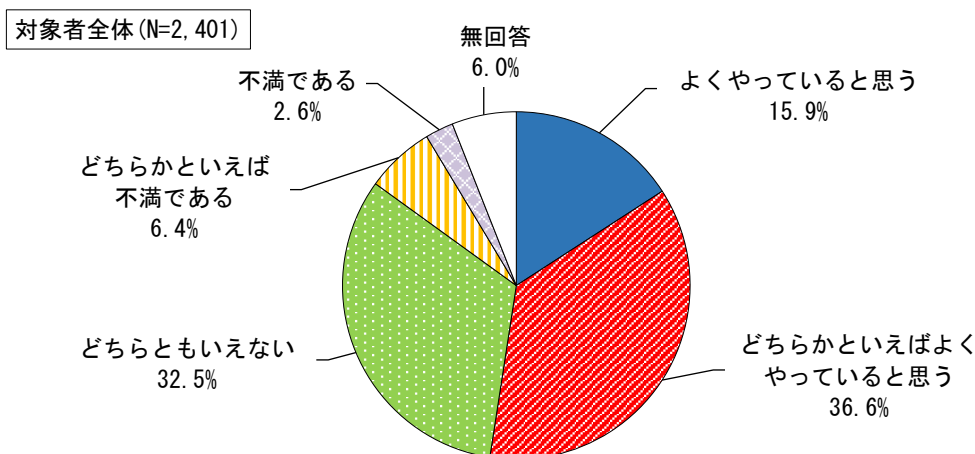
(1) 札幌市の仕事の取り組み方に対する評価について

◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する全体の評価

問1 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方全般に対して、どのように思いますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

市役所や区役所の仕事の取り組み方について“よくやっていると思う”人は52.4%

※“よくやっていると思う”（「よくやっていると思う」＋「どちらかといえばよくやっていると思う」）



【全体】市役所や区役所の仕事の取り組み方への評価は、「よくやっていると思う」が15.9%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が36.6%、合わせると52.4%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が6.4%、「不満である」が2.6%、合わせると9.0%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「どちらかといえばよくやっていると思う」は年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

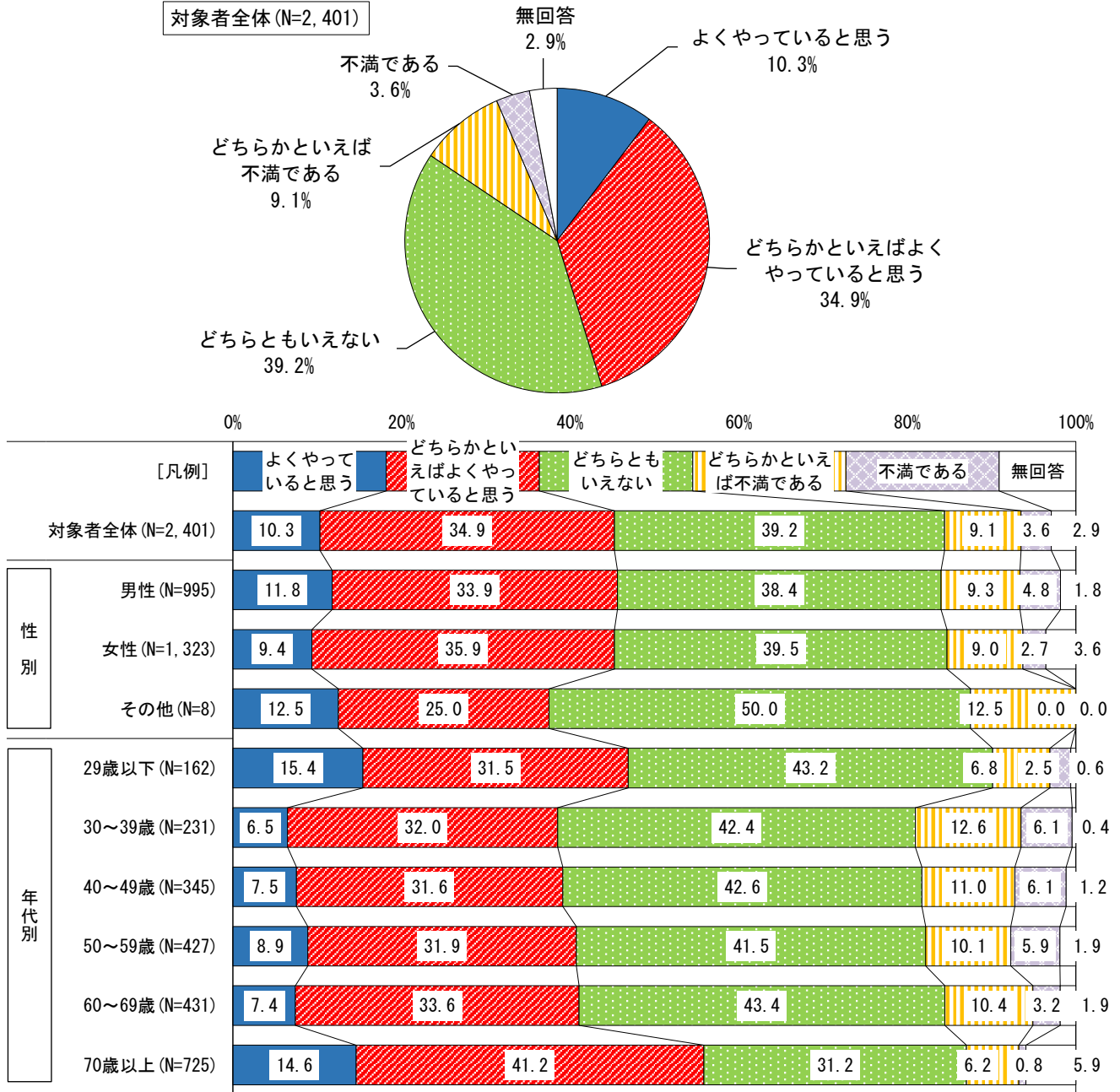
◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する項目ごとの評価

問2 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方に対して、どのように思いますか。次のア～エのそれぞれの項目について、数字に1つずつ○をつけてください。

ア. 市民の目線に立って仕事に取り組んでいる

市民の目線に立って仕事に取り組んでいるかについて“よくやっていると思う”人は45.3%

※“よくやっていると思う”(「よくやっていると思う」+「どちらかといえばよくやっていると思う」)



【全体】市民の目線に立って仕事に取り組んでいるかについて、「よくやっていると思う」が10.3%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が34.9%、合わせると45.3%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が9.1%、「不満である」が3.6%、合わせると12.7%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「よくやっていると思う」が29歳以下(15.4%)で最も高く、次いで70歳以上(14.6%)、50歳代(8.9%)となっている。

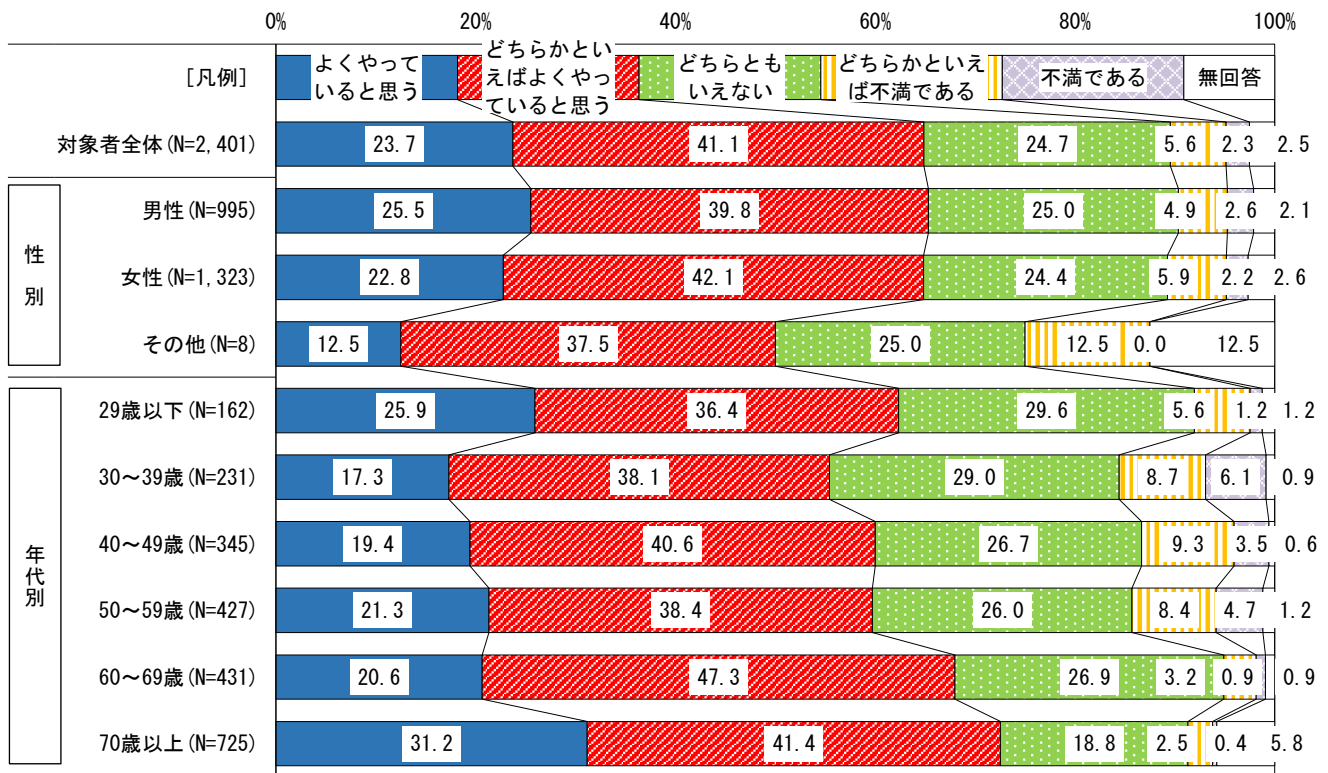
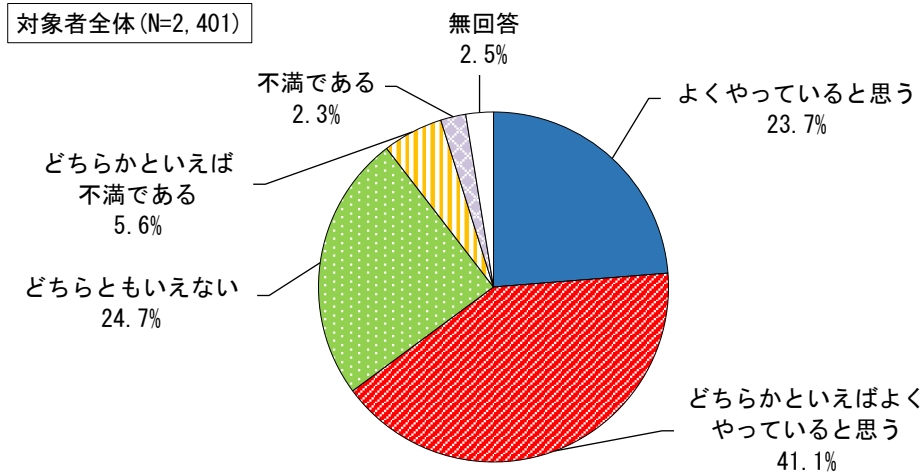
◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する項目ごとの評価

問2 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方に対して、どのように思いますか。次のア～エのそれぞれの項目について、数字に1つずつ○をつけてください。

イ. 窓口や電話で親切な対応を行っている

窓口や電話で親切な対応を行っているかについて“よくやっていると思う”人は64.9%

※“よくやっていると思う”（「よくやっていると思う」＋「どちらかといえばよくやっていると思う」）



【全体】窓口や電話で親切な対応を行っているかについて、「よくやっていると思う」が23.7%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が41.1%、合わせると64.9%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が5.6%、「不満である」が2.3%、合わせると7.9%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「よくやっていると思う」が70歳以上（31.2%）で最も高く、次いで29歳以下（25.9%）、50歳代（21.3%）となっている。

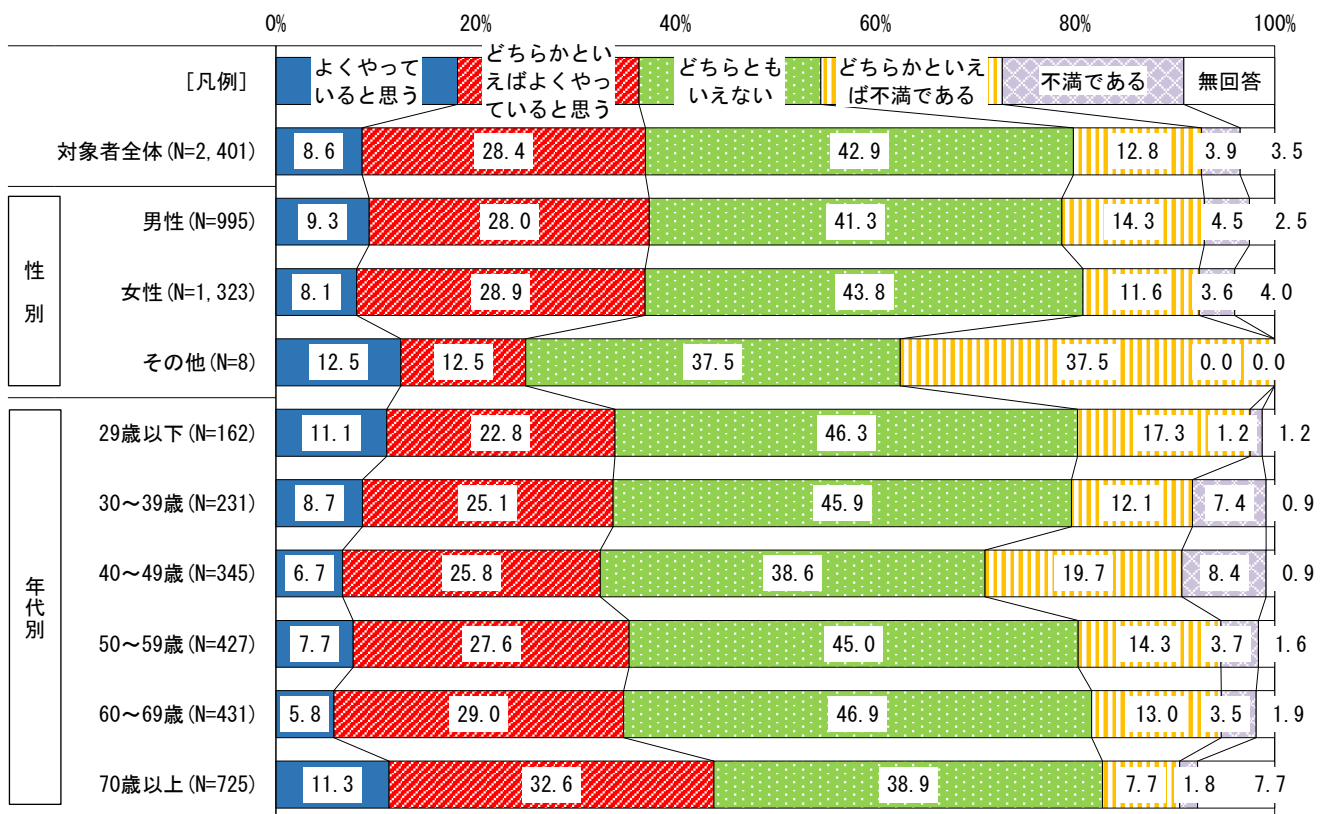
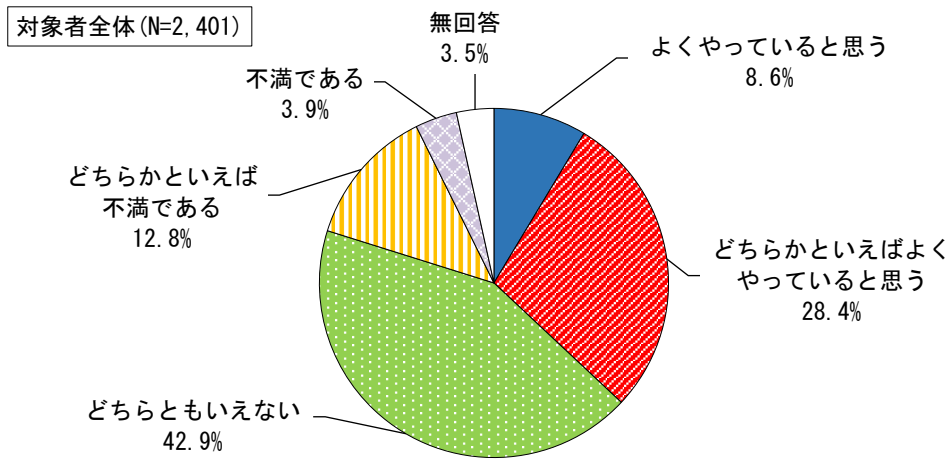
◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する項目ごとの評価

問2 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方に対して、どのように思いますか。次のア～エのそれぞれの項目について、数字に1つずつ○をつけてください。

ウ. 市政情報を積極的にわかりやすく発信している

市政情報を積極的にわかりやすく発信しているかについて“よくやっていると思う”人は37.0%

※“よくやっていると思う”(「よくやっていると思う」+「どちらかといえばよくやっていると思う」)



【全体】 市政情報を積極的にわかりやすく発信しているかについて、「よくやっていると思う」が8.6%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が28.4%、合わせると37.0%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が12.8%、「不満である」が3.9%、合わせると16.7%となっている。

【性別】 男女で大きな差は見られない。

【年代別】 「よくやっていると思う」が70歳以上(11.3%)で最も高く、29歳以下(11.1%)、30歳代(8.7%)となっている。

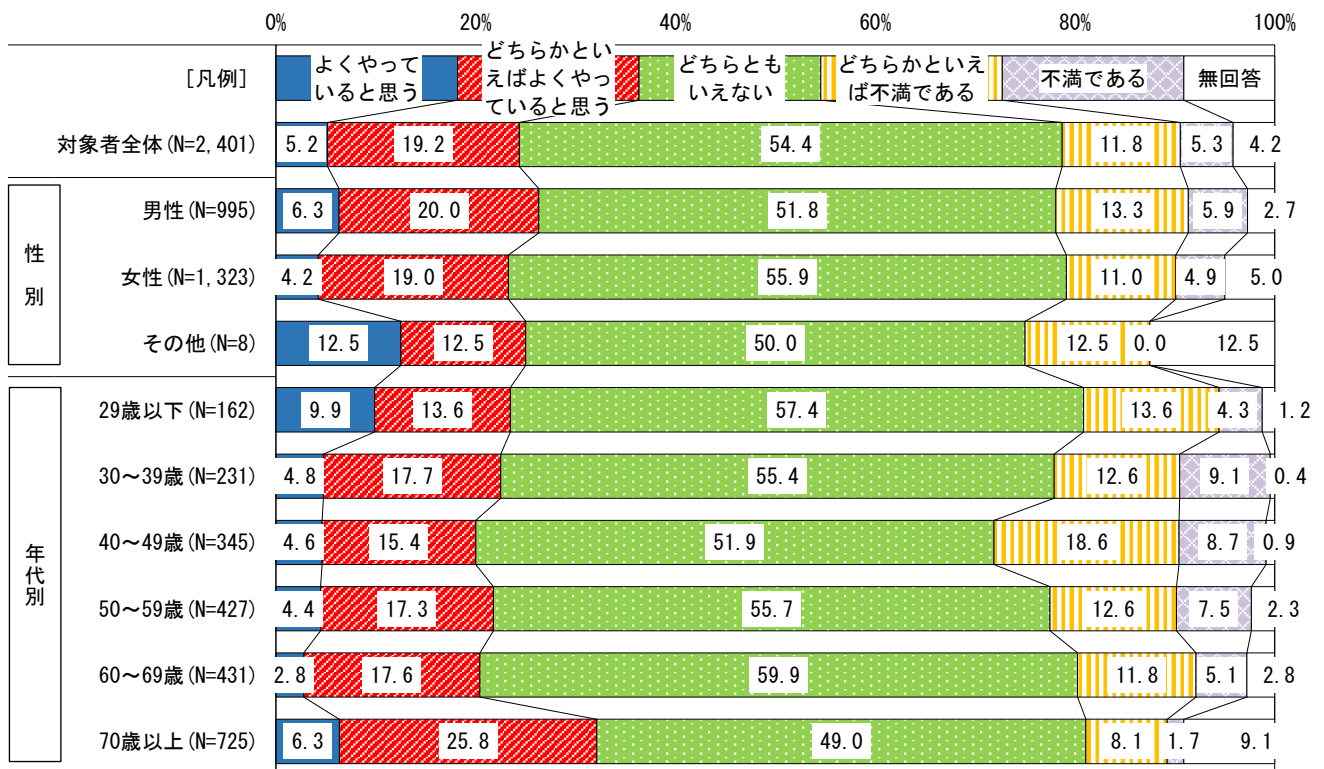
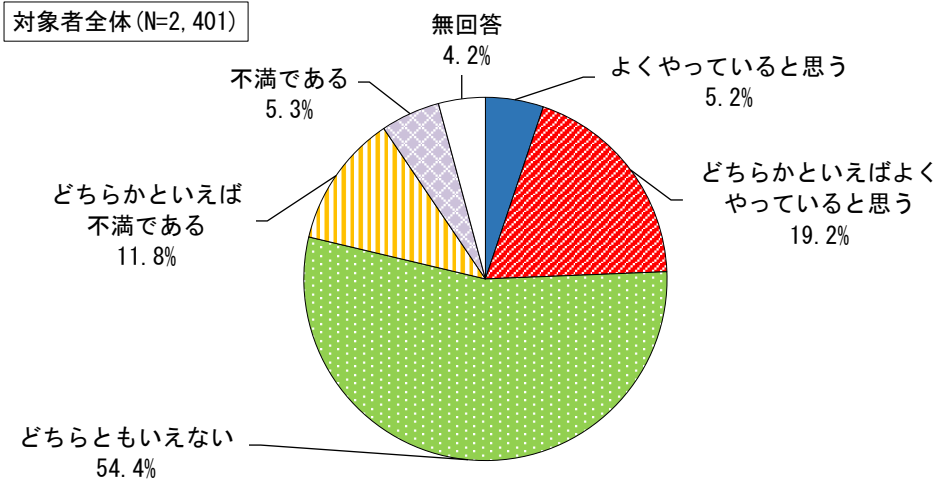
◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する項目ごとの評価

問2 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方に対して、どのように思いますか。次のア～エのそれぞれの項目について、数字に1つずつ○をつけてください。

エ. 事務や事業の効率化、見直しを進めている

事務や事業の効率化、見直しを進めているかについて“よくやっていると思う”人は24.4%

※“よくやっていると思う”(「よくやっていると思う」+「どちらかといえばよくやっていると思う」)



【全体】事務や事業の効率化、見直しを進めているかについて、「よくやっていると思う」が5.2%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が19.2%、合わせると24.4%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が11.8%、「不満である」が5.3%、合わせると17.1%となっている。

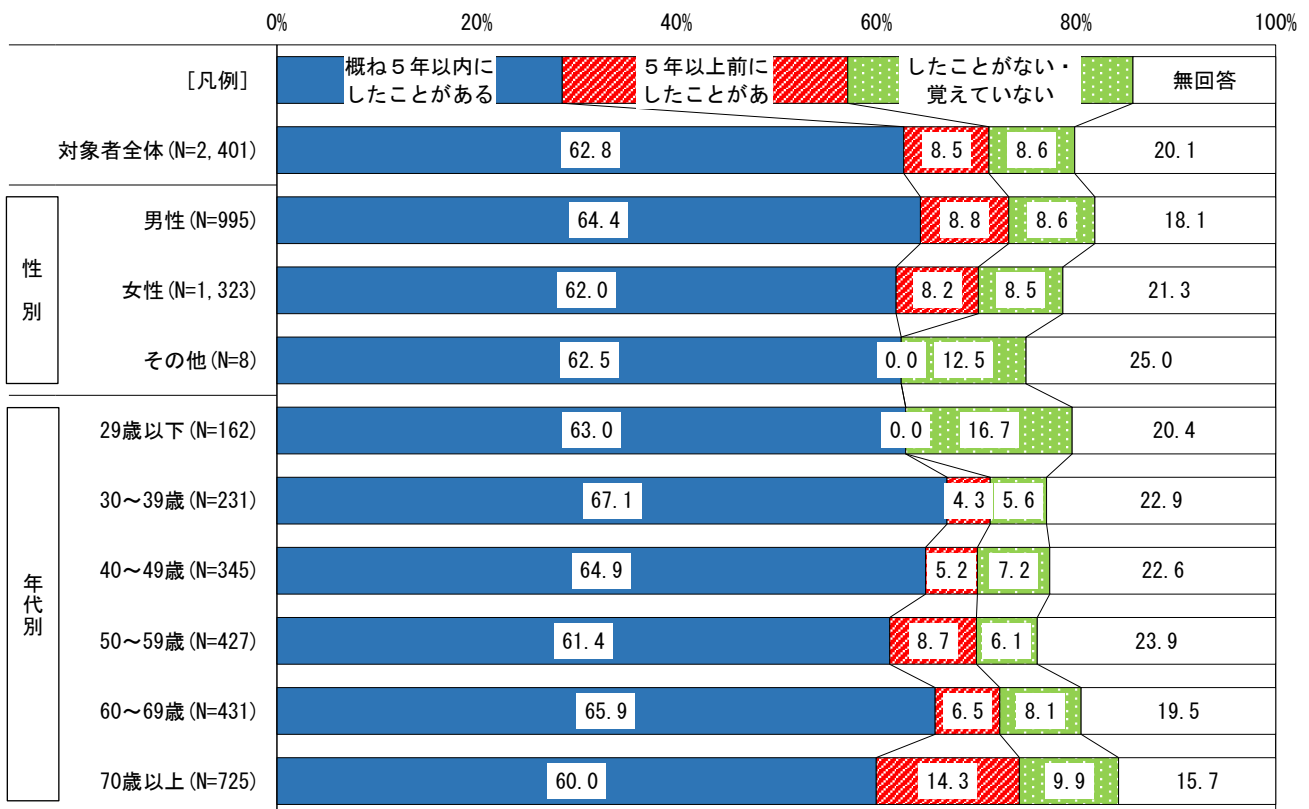
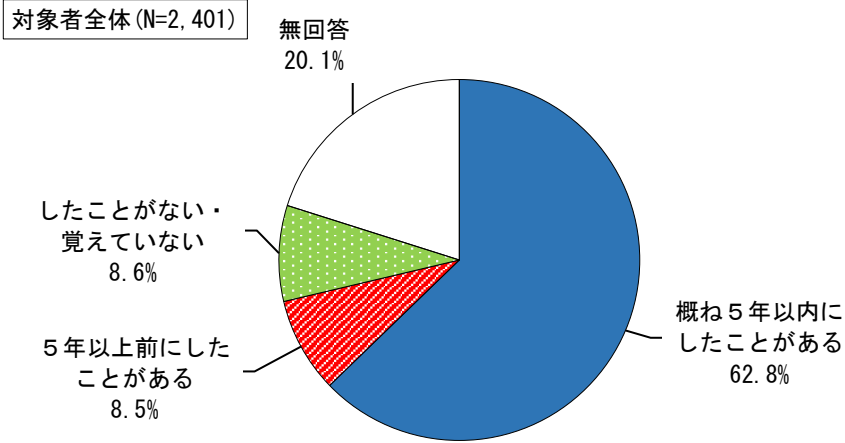
【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「どちらかといえばよくやっていると思う」が70歳以上(25.8%)で最も高く、次いで30歳代(17.7%)、60歳代(17.6%)となっている。

◇市役所や区役所での手続き経験の有無

問3 あなたは、過去に札幌市(※)への届出や申請などの手続きをしたことがありますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。※市役所、区役所、市税事務所などの窓口での手続きのほか、オンライン申請やコンビニ交付などの窓口を利用しない手続きも含まれます。

市役所や区役所での手続きを「概ね5年以内にしたことがある」人は62.8%



【全体】市役所や区役所での手続きについて、「概ね5年以内にしたことがある」が62.8%、「5年以上前にしたことがある」が8.5%、「したことがない・覚えていない」が8.6%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「概ね5年以内にしたことがある」が30歳代(67.1%)で最も高く、次いで60歳代(65.9%)、40歳代(64.9%)となっている。

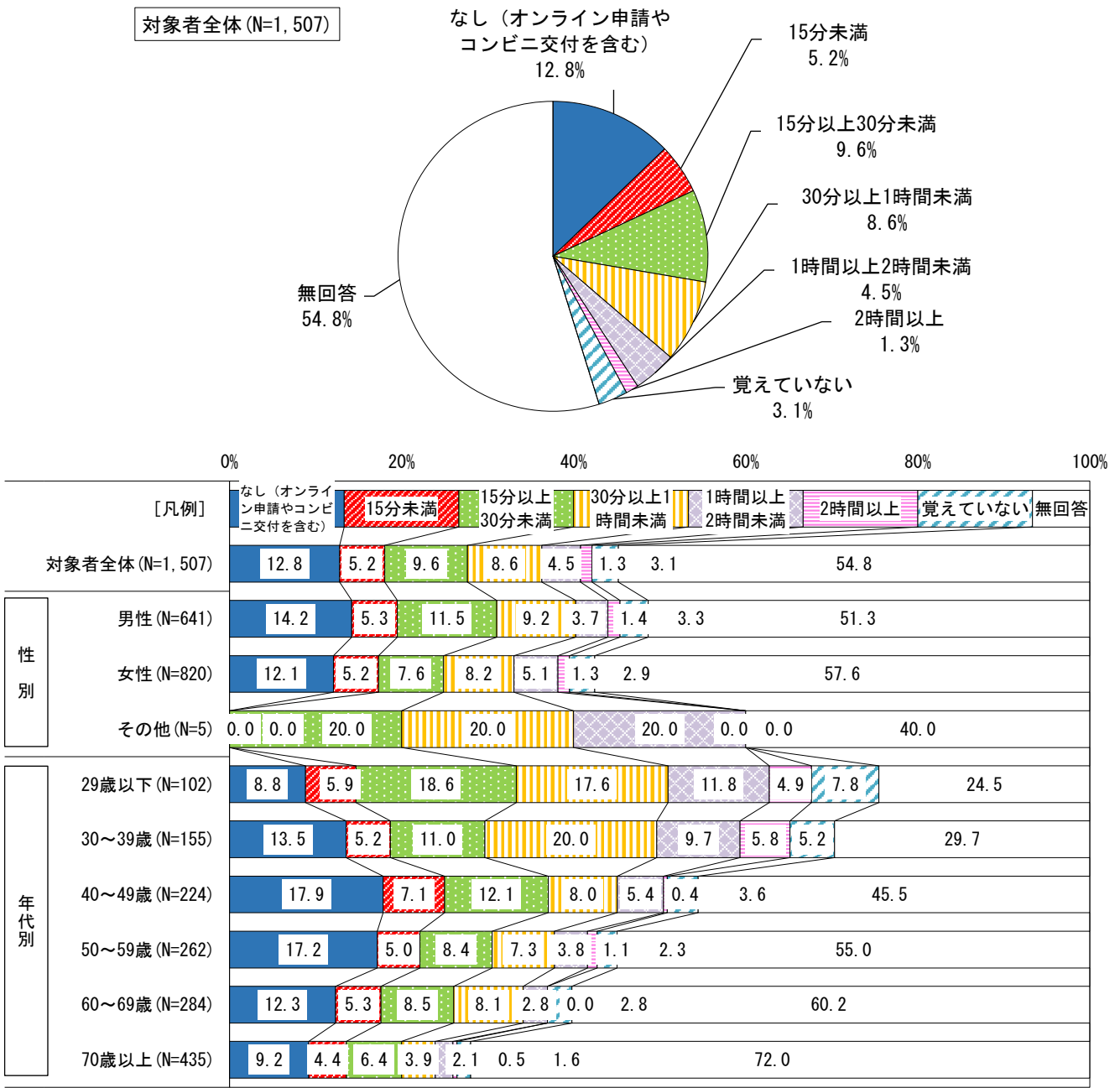
◇市役所や区役所で手続きが開始されるまでの待ち時間

《問3で「1 概ね5年以内にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

問3-1 あなたが、概ね5年以内にしたことがある手続きについて、その手続きが開始されるまで平均してどれくらい待ちましたか。あてはまる数字に1つずつ○をつけてください。(したことの無い手続きについては○をつけなくて構いません。)

ア. 市外からの転入・市内の住所変更

市外からの転入・市内の住所変更の手続きが開始されるまでの待ち時間は「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が12.8%



【全体】市外からの転入・市内の住所変更の手続きが開始されるまでの待ち時間は、「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が12.8%、「15分以上30分未満」が9.6%、「30分以上1時間未満」が8.6%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】1時間以上2時間未満」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。

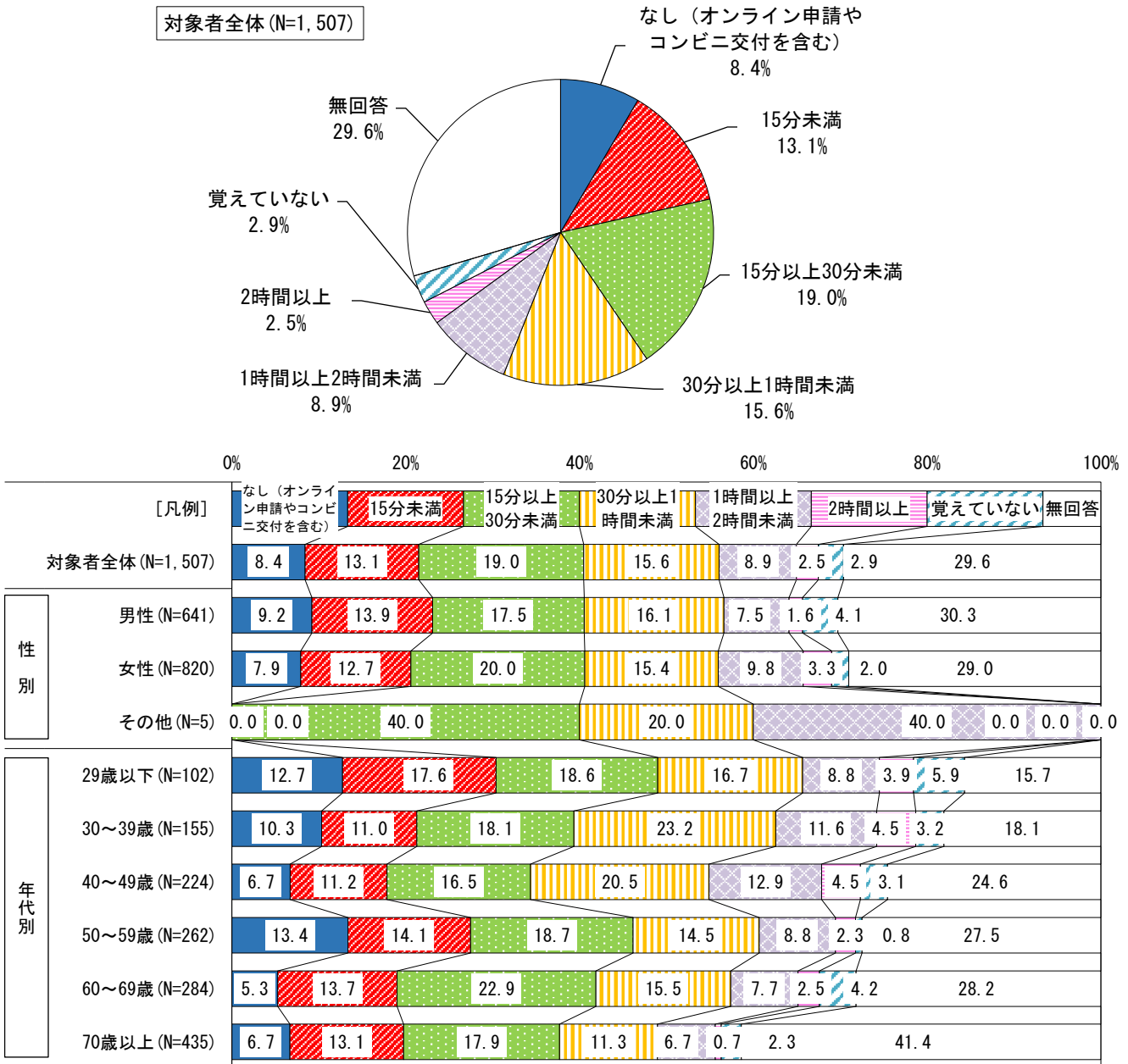
◇市役所や区役所で手続きが開始されるまでの待ち時間

《問3で「1 概ね5年以内にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

問3-1 あなたが、概ね5年以内にしたことがある手続きについて、その手続きが開始されるまで平均してどれくらい待ちましたか。あてはまる数字に1つずつ○をつけてください。(したことの無い手続きについては○をつけなくて構いません。)

イ. マイナンバーカードに関すること (マイナポイントに関することは含まない)

マイナンバーカードに関することの手続きが開始されるまでの待ち時間は「15分以上30分未満」が19.0%



【全体】 マイナンバーカードに関することの手続きが開始されるまでの待ち時間は、「15分以上30分未満」が19.0%、「30分以上1時間未満」が15.6%、「15分未満」が13.1%となっている。

【性別】 男女で大きな差は見られない。

【年代別】 30歳代、40歳代では「30分以上1時間未満」が、29歳以下、50歳代、60歳代、70歳以上では「15分以上30分未満」が最も高くなっている。

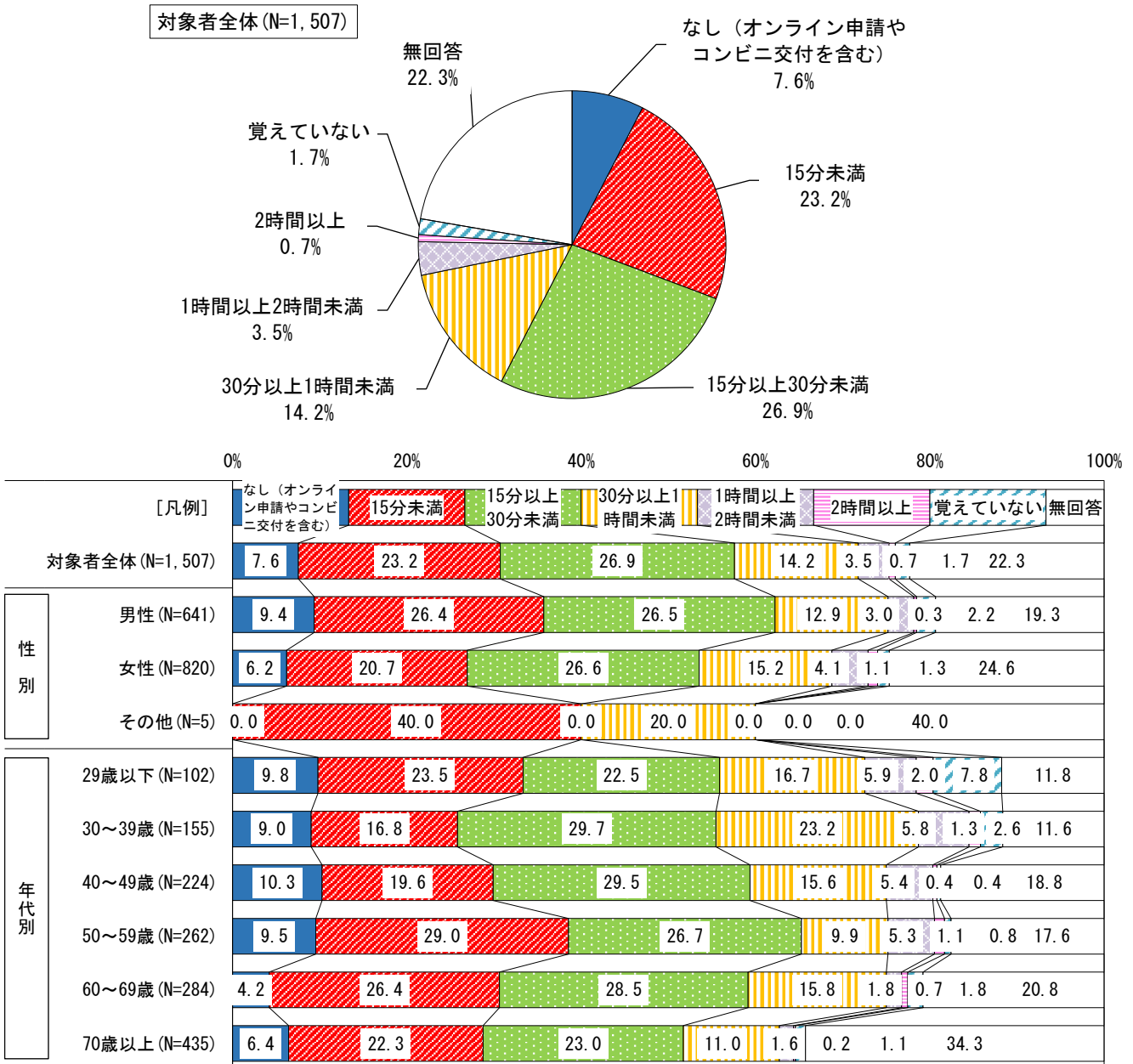
◇市役所や区役所で手続きが開始されるまでの待ち時間

《問3で「1 概ね5年以内にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

問3-1 あなたが、概ね5年以内にしたことがある手続きについて、その手続きが開始されるまで平均してどれくらい待ちましたか。あてはまる数字に1つずつ○をつけてください。(したことの無い手続きについては○をつけなくて構いません。)

ウ. 各種証明書の取得（戸籍、住民票、印鑑証明、税証明など）

各種証明書の取得（戸籍、住民票、印鑑証明、税証明など）の手続きが開始されるまでの待ち時間は「15分以上30分未満」が26.9%



【全体】各種証明書の取得（戸籍、住民票、印鑑証明、税証明など）の手続きが開始されるまでの待ち時間は、「15分以上30分未満」が26.9%、「15分未満」が23.2%、「30分以上1時間未満」が14.2%となっている。

【性別】「15分未満」は、男性が26.4%と、女性の20.7%より5.7ポイント高くなっている。

【年代別】「1時間以上2時間未満」は年代が下がるについて割合が高くなっている。

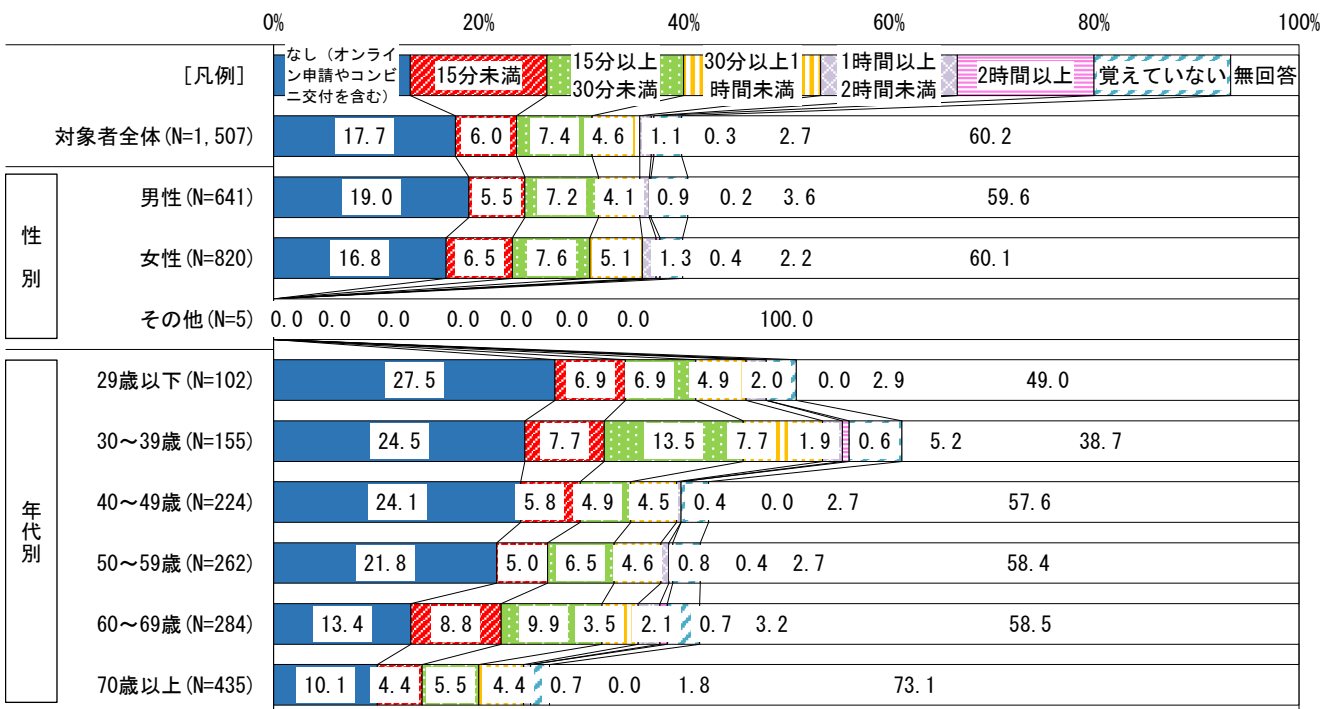
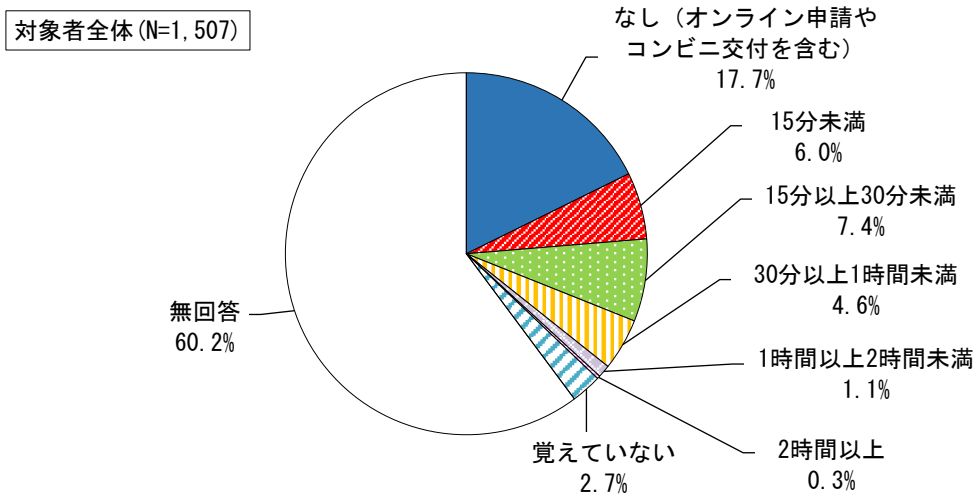
◇市役所や区役所で手続きが開始されるまでの待ち時間

《問3で「1 概ね5年以内にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

問3-1 あなたが、概ね5年以内にしたことがある手続きについて、その手続きが開始されるまで平均してどれくらい待ちましたか。あてはまる数字に1つずつ○をつけてください。(したことの無い手続きについては○をつけなくて構いません。)

エ. 戸籍に関する届出（出生、婚姻、離婚、死亡など）

戸籍に関する届出（出生、婚姻、離婚、死亡など）の手続きが開始されるまでの待ち時間は「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が17.7%



【全体】 戸籍に関する届出（出生、婚姻、離婚、死亡など）の手続きが開始されるまでの待ち時間は、「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が17.7%、「15分以上30分未満」が7.4%、「15分未満」が6.0%となっている。

【性別】 男女で大きな差は見られない。

【年代別】 「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。

◇市役所や区役所で手続きが開始されるまでの待ち時間

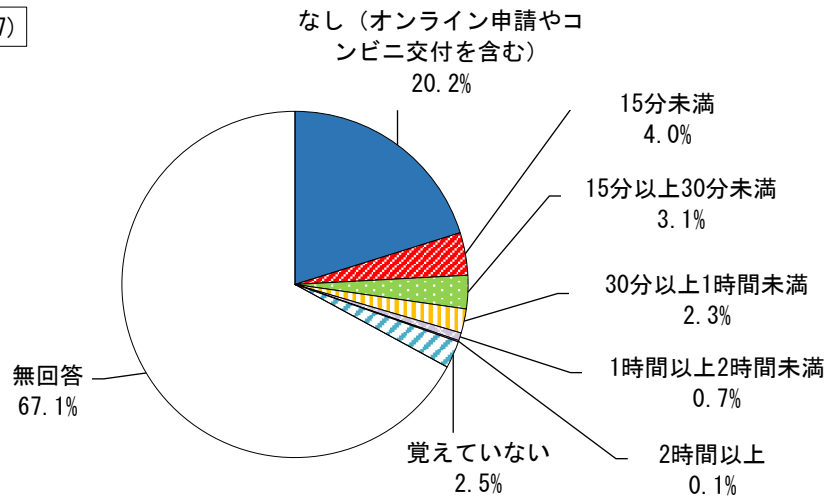
《問3で「1 概ね5年以内にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

問3-1 あなたが、概ね5年以内にしたことがある手続きについて、その手続きが開始されるまで平均してどれくらい待ちましたか。あてはまる数字に1つずつ○をつけてください。(したことの無い手続きについては○をつけなくて構いません。)

オ. 子育てに関すること（児童手当、子ども医療費助成、保育所入所など）

子育てに関すること（児童手当、子ども医療費助成、保育所入所など）の手続きが開始されるまでの待ち時間は「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が20.2%

対象者全体 (N=1,507)



	0% 20% 40% 60% 80% 100%									
	なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）	15分未満	15分以上30分未満	30分以上1時間未満	1時間以上2時間未満	2時間以上	覚えていない	無回答		
対象者全体 (N=1,507)	20.2	4.0	3.1	2.3	0.7	0.1	2.5	67.1		
性別	男性 (N=641)	22.2	2.8	1.9	2.2	0.5	0.2	3.6	66.8	
	女性 (N=820)	18.8	5.1	4.0	2.2	0.7	0.1	1.8	67.2	
	その他 (N=5)	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	80.0	
年代別	29歳以下 (N=102)	34.3		3.9	3.9	1.0	0.0	0.0	2.9	53.9
	30～39歳 (N=155)	23.9	12.3	11.6	9.0	1.9	0.6	1.9	38.7	
	40～49歳 (N=224)	22.8	12.9	4.5	4.0	0.4	0.0	4.5	50.9	
	50～59歳 (N=262)	26.0	0.8	1.9	0.4	0.8	0.4	2.3	67.6	
	60～69歳 (N=284)	18.3	1.1	0.0	0.4	1.1	0.0	3.2	76.1	
	70歳以上 (N=435)	12.0	0.7	1.8	1.4	0.0	0.0	1.6	82.5	

【全体】子育てに関すること（児童手当、子ども医療費助成、保育所入所など）の手続きが開始されるまでの待ち時間は、「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が20.2%、「15分未満」が4.0%、「15分以上30分未満」が3.1%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が29歳以下（34.3%）で最も高く、次いで50歳代（26.0%）、30歳代（23.9%）となっている。

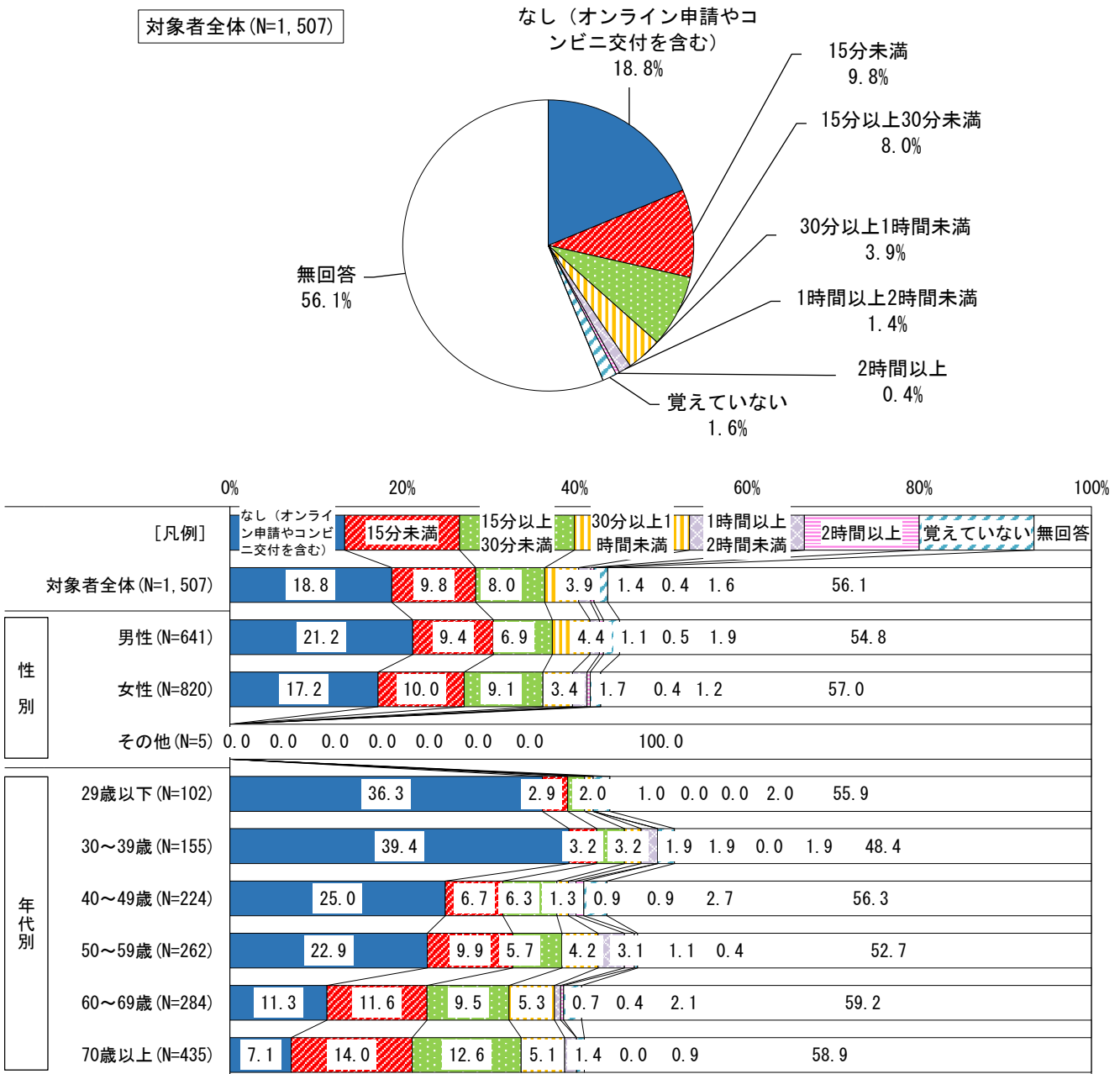
◇市役所や区役所で手続きが開始されるまでの待ち時間

《問3で「1 概ね5年以内にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

問3-1 あなたが、概ね5年以内にしたことがある手続きについて、その手続きが開始されるまで平均してどれぐらい待ちましたか。あてはまる数字に1つずつ○をつけてください。(したことのない手続きについては○をつけなくて構いません。)

カ. 保健福祉に関すること（介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉など）

保健福祉に関すること（介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉など）の手続きが開始されるまでの待ち時間は「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が18.8%



【全体】保健福祉に関すること（介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉など）の手続きが開始されるまでの待ち時間は、「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が18.8%、「15分未満」が9.8%、「15分以上30分未満」が8.0%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「15分未満」は年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

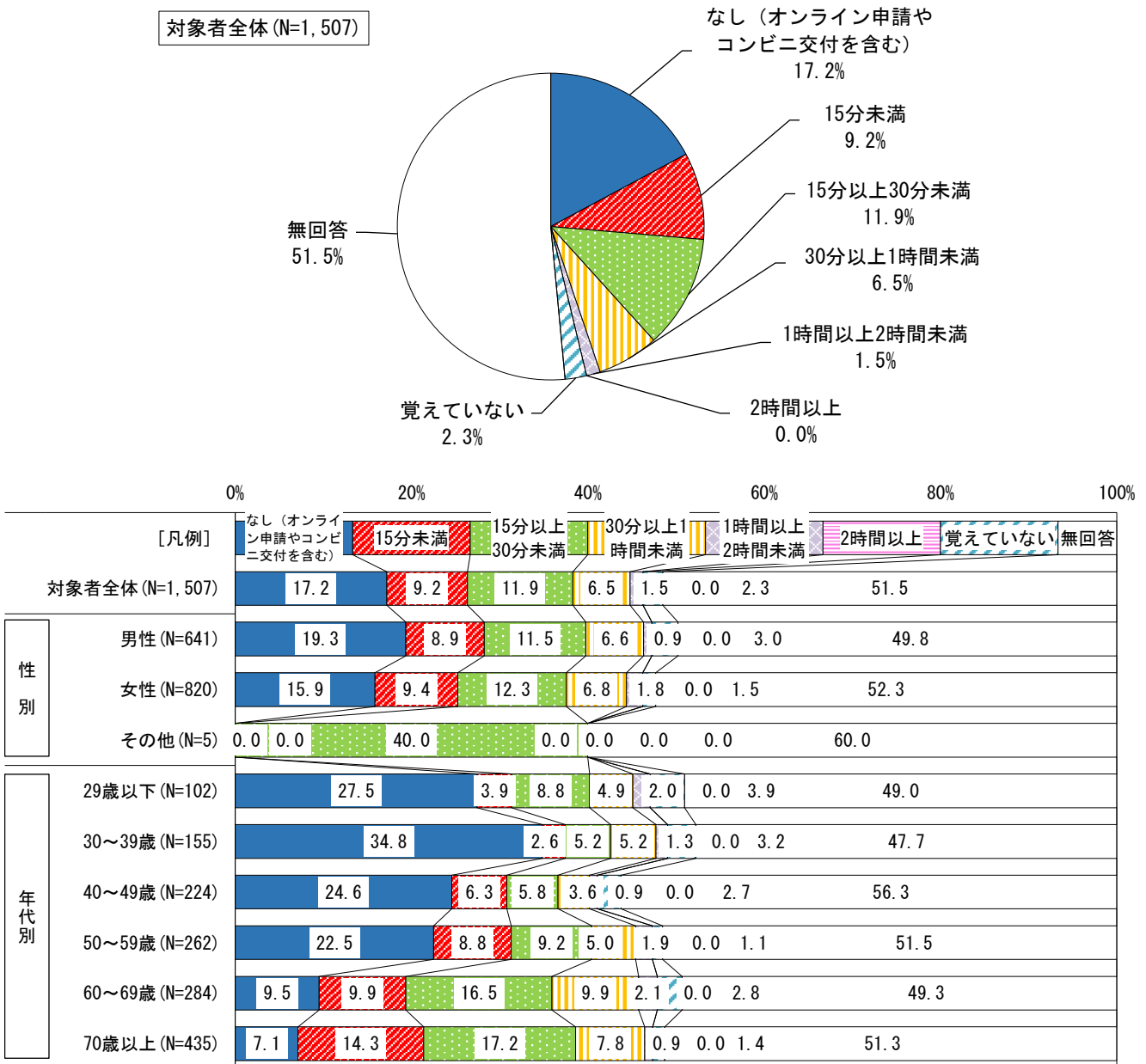
◇市役所や区役所で手続きが開始されるまでの待ち時間

《問3で「1 概ね5年以内にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

問3-1 あなたが、概ね5年以内にしたことがある手続きについて、その手続きが開始されるまで平均してどれくらい待ちましたか。あてはまる数字に1つずつ○をつけてください。(したことの無い手続きについては○をつけなくて構いません。)

キ. 国民健康保険・後期高齢者医療制度に関すること

国民健康保険・後期高齢者医療制度に関することの手続きが開始されるまでの待ち時間は「なし(オンライン申請やコンビニ交付を含む)」が17.2%



【全体】国民健康保険・後期高齢者医療制度に関することの手続きが開始されるまでの待ち時間は、「なし(オンライン申請やコンビニ交付を含む)」が17.2%、「15分以上30分未満」が11.9%、「15分未満」が9.2%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「なし (オンライン申請やコンビニ交付を含む)」が30歳代 (34.8%) で最も高く、最も低い70歳以上 (7.1%) と比べると27.7ポイントの差となっている。

◇市役所や区役所で手続きが開始されるまでの待ち時間

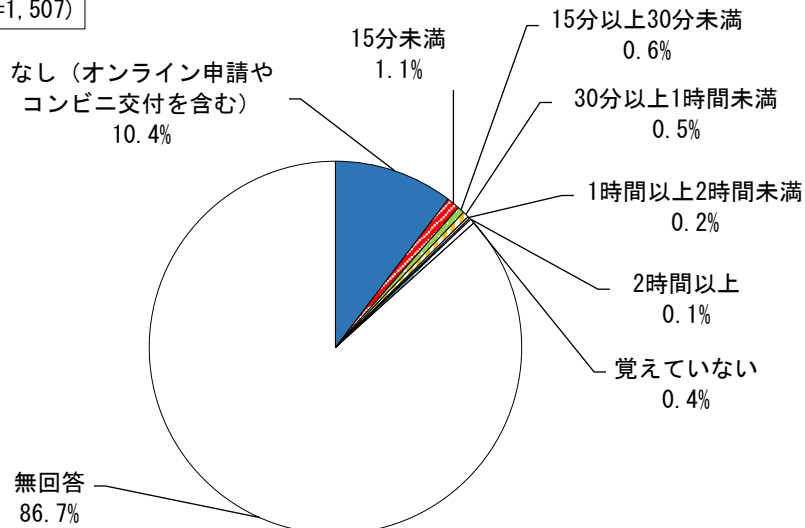
《問3で「1 概ね5年以内にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

問3-1 あなたが、概ね5年以内にしたことがある手続きについて、その手続きが開始されるまで平均してどれくらい待ちましたか。あてはまる数字に1つずつ○をつけてください。(したことの無い手続きについては○をつけなくて構いません。)

ク. その他

その他の手続きが開始されるまでの待ち時間は「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が10.4%

対象者全体 (N=1,507)



		なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）	15分未満	15分以上30分未満	30分以上1時間未満	1時間以上2時間未満	2時間以上	覚えていない	無回答
[凡例]									
対象者全体 (N=1,507)		10.4	1.1	0.6	0.5	0.2	0.1	0.4	86.7
性別	男性 (N=641)	12.6	1.1	0.3	0.3	0.0	0.3	0.9	84.4
	女性 (N=820)	8.7	1.0	0.7	0.4	0.4	0.0	0.0	88.9
	その他 (N=5)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
年代別	29歳以下 (N=102)	10.8	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	87.3
	30～39歳 (N=155)	20.0	1.3	1.3	0.6	0.0	0.0	0.0	76.8
	40～49歳 (N=224)	14.3	0.0	0.9	0.0	0.4	0.4	1.3	82.6
	50～59歳 (N=262)	13.0	0.4	0.4	0.4	0.0	0.0	0.0	85.9
	60～69歳 (N=284)	7.7	1.4	0.4	0.0	0.4	0.0	0.7	89.4
	70歳以上 (N=435)	5.1	1.8	0.5	0.7	0.2	0.2	0.0	91.5

【全体】 その他の手続きが開始されるまでの待ち時間は、「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が10.4%、「15分未満」が1.1%、「15分以上30分未満」が0.6%となっている。

【性別】 男女で大きな差は見られない。

【年代別】 「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が30歳代（20.0%）で最も高く、次いで40歳代（14.3%）、50歳代（13.0%）となっている。

◇市役所や区役所での手続きのわかりやすさに対する印象

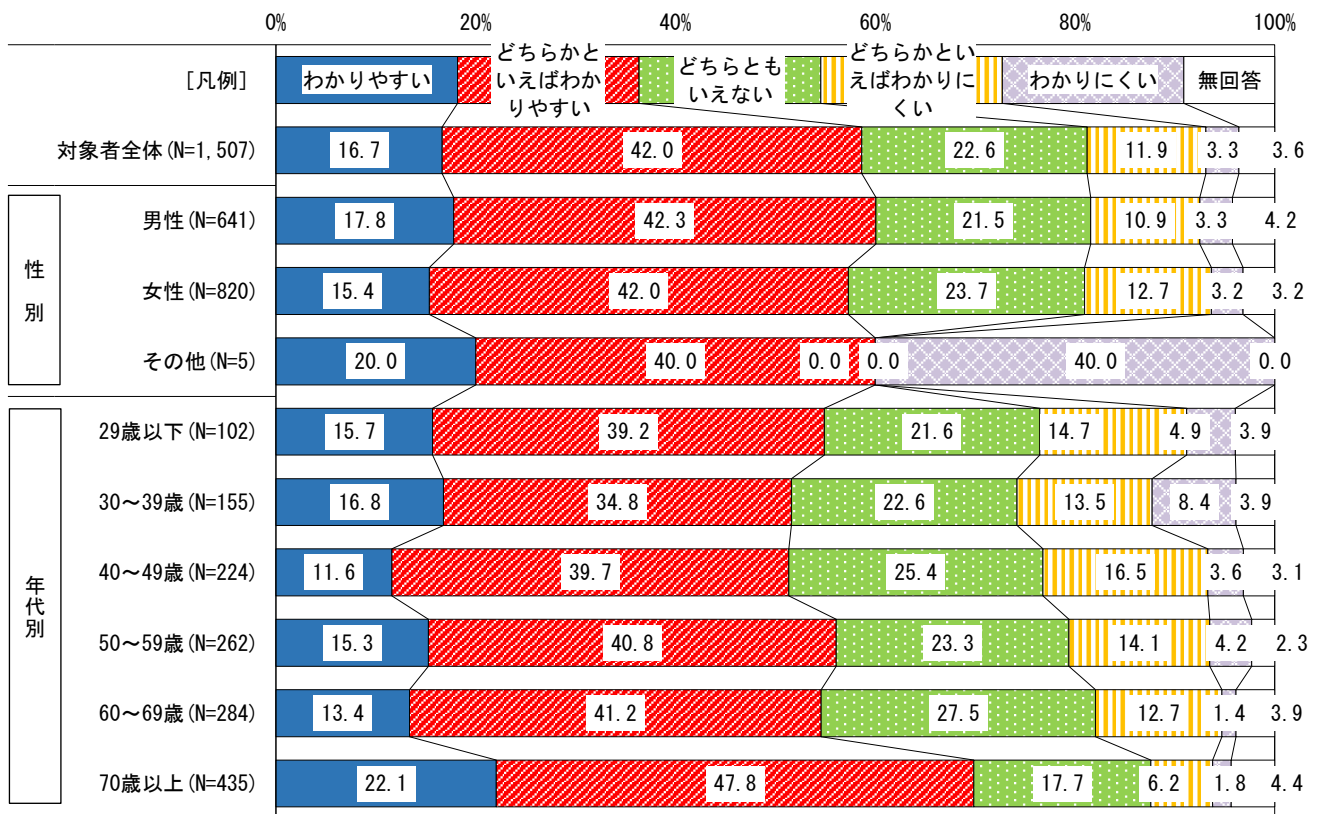
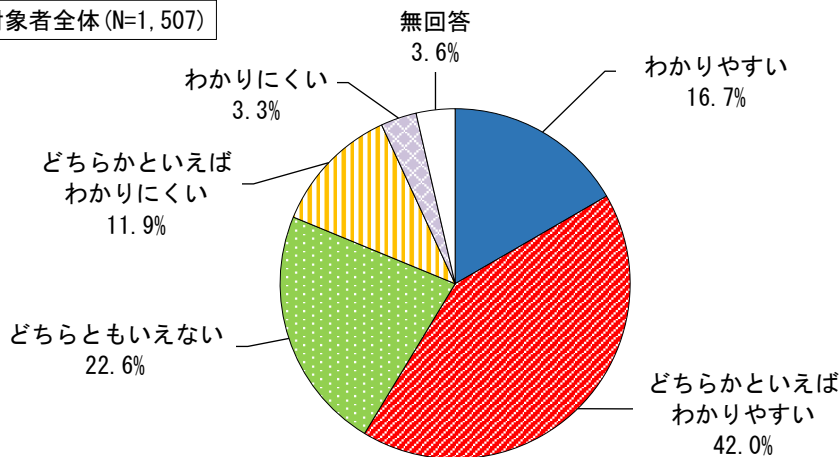
《引き続き、問3で「1 概ね5年以内にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

問3-2 あなたは、市役所や区役所などへの届出や申請などの手続きについて、わかりやすいと思いますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

市役所や区役所での手続きが“わかりやすい”と回答した人が58.7%

※“わかりやすい”（「わかりやすい」＋「どちらかといえばわかりやすい」）

対象者全体(N=1,507)



【全体】市役所や区役所での手続きについて、「わかりやすい」が16.7%、「どちらかといえばわかりやすい」が42.0%、合わせると58.7%となっている。一方、「どちらかといえばわかりにくい」が11.9%、「わかりにくい」が3.3%、合わせると15.2%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

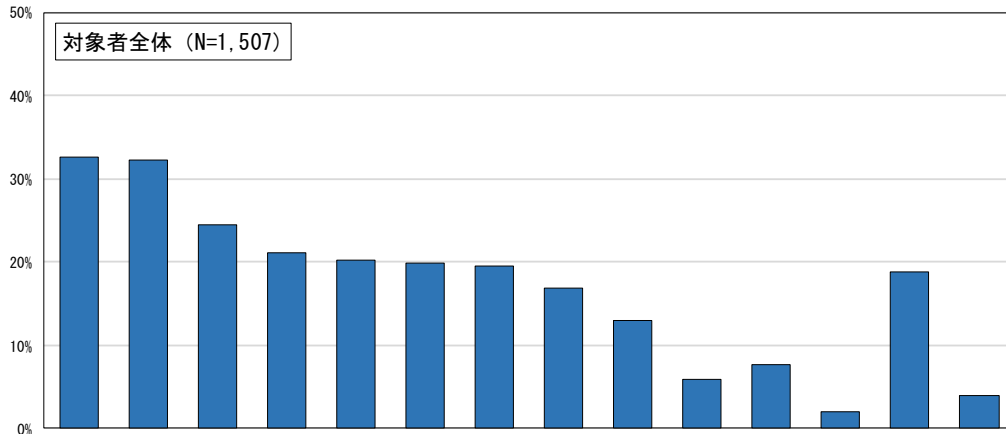
【年代別】「わかりやすい」が70歳以上（22.1%）で最も高く、次いで30歳代（16.8%）、29歳以下（15.7%）となっている。

◇改善を望む手続きの内容

《引き続き、問3で「1 概ね5年以内にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

問3-3 あなたは、市役所や区役所の手続きにおいて、どのようなことを改善すべきと思いますか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

改善を望む手続きの内容は「複数の窓口で手続きをしなければならないこと」と回答した人が32.6%



対象者数 (%)		対象者数	複数の窓口で手続きをしなければならないこと	手続きごとに申請書などを書かなければならないこと	手続きに必要な書類などが事前に調べにくいこと	どの窓口で手続きするべきかわかりにくいこと	書類に記入すべき欄が多いこと	パソコンやスマートフォンなどからオンラインで手続きや相談ができないこと	書類の書き方がわかりにくいこと	市役所や区役所以外で手続きができないものが多いこと	窓口の配置や表示がわかりにくいこと	職員の説明がわかりにくいこと	その他	わからない	特にない	無回答
対象者全体		1,507	32.6	32.2	24.4	21.1	20.3	19.8	19.4	16.9	13.0	5.9	7.7	1.9	18.8	4.0
性別	男性	641	31.7	30.0	23.4	18.3	17.8	21.8	18.3	15.6	11.2	5.1	5.8	2.2	21.7	5.0
	女性	820	33.9	34.4	25.6	23.0	22.3	18.5	20.6	17.7	13.9	6.3	9.4	1.6	16.6	3.3
	その他	5	40.0	20.0	20.0	20.0	40.0	20.0	40.0	60.0	-	-	-	-	-	-
年代別	29歳以下	102	29.4	19.6	28.4	20.6	14.7	39.2	16.7	19.6	8.8	3.9	6.9	2.0	20.6	2.9
	30～39 歳	155	38.7	39.4	29.7	20.6	20.6	48.4	21.9	29.7	10.3	11.0	14.2	0.6	8.4	3.9
	40～49 歳	224	33.9	32.6	29.5	24.6	26.3	25.0	26.3	25.9	13.4	5.8	10.7	0.9	11.6	1.8
	50～59 歳	262	37.0	35.9	26.0	22.9	25.2	17.6	21.0	20.2	14.5	8.4	8.0	2.7	14.9	2.3
	60～69 歳	284	37.7	39.1	22.9	24.3	19.7	14.4	22.2	15.5	15.8	4.2	7.0	1.8	16.9	4.2
	70 歳以上	435	25.7	26.2	20.0	15.6	16.3	7.8	14.0	6.2	10.8	4.1	4.6	2.3	29.2	6.4

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】改善を望む手続きの内容は、「複数の窓口で手続きをしなければならないこと」が32.6%、「手続きごとに申請書などを書かなければならないこと」が32.2%、「手続きに必要な書類などが事前に調べにくいこと」が24.4%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】29歳以下、30歳代では「パソコンやスマートフォンなどからオンラインで手続きや相談ができないこと」が、40歳代、50歳代では「複数の窓口で手続きをしなければならないこと」が、60歳代では「手続きごとに申請書などを書かなければならないこと」が、70歳以上では「特にない」が最も高くなっている。