

(2) 札幌市役所の仕事の取り組み方に対する評価について

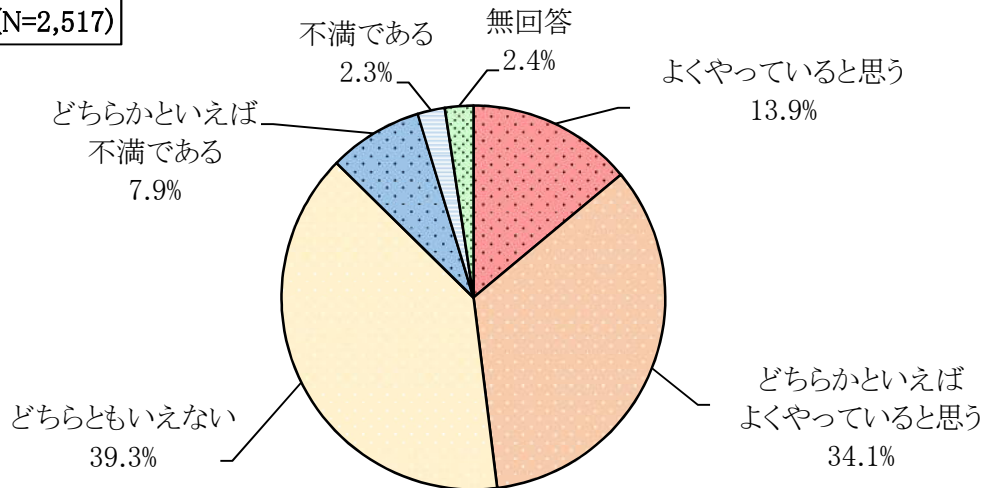
市役所の仕事の取り組み方に対する全体の評価

【問6】 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。

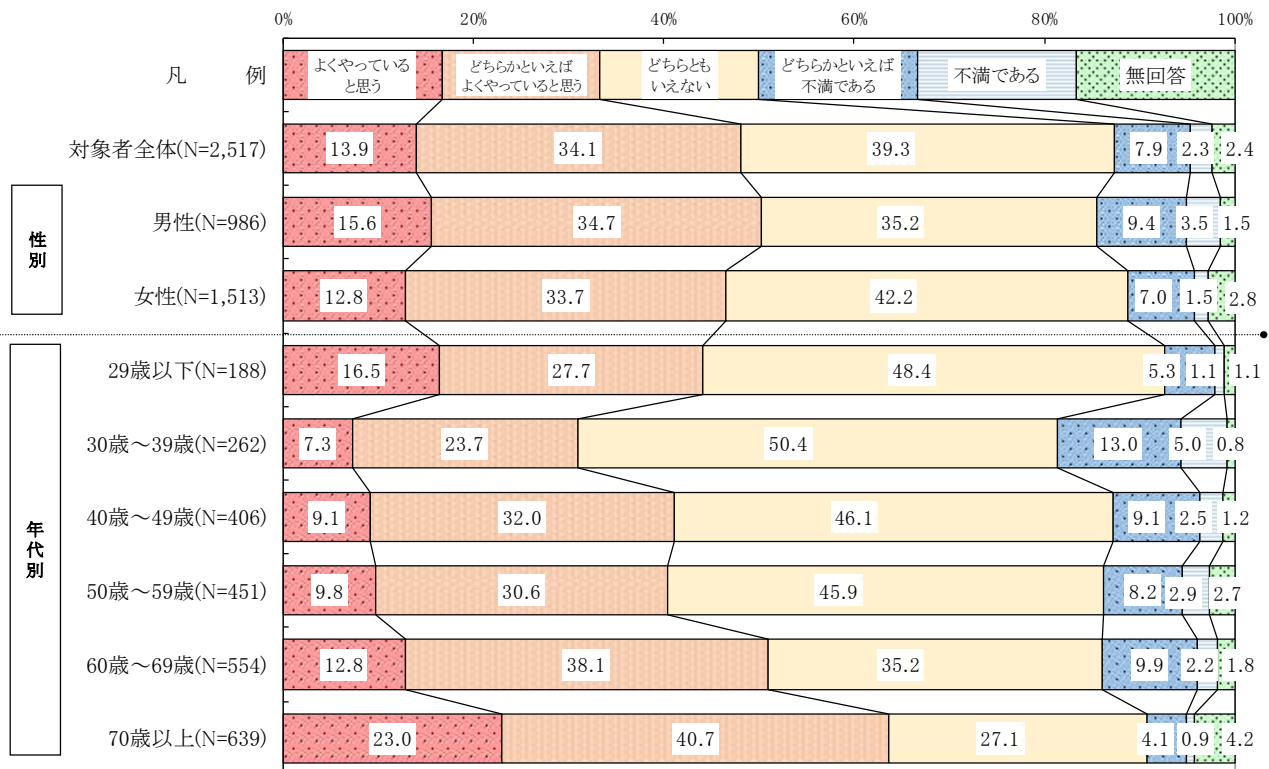
市役所の仕事の取り組み方について、“よくやっていると思う”人は 48.0%

※“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」)

対象者全体(N=2,517)



【対象者全体】市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」が 13.9%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が 34.1%、合わせると 48.0%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が 7.9%、「不満である」が 2.3%、合わせると 10.3%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

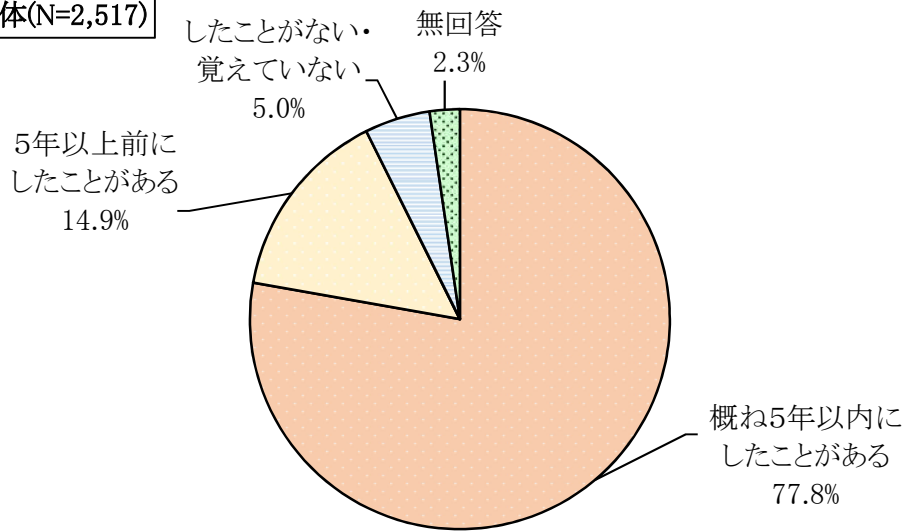
【年代別】“よくやっていると思う”が 70 歳以上(63.7%)で最も高く、最も低い 30 歳代(30.9%)と比べると 32.8 ポイントの差となっている。

市役所や区役所での手続き経験の有無

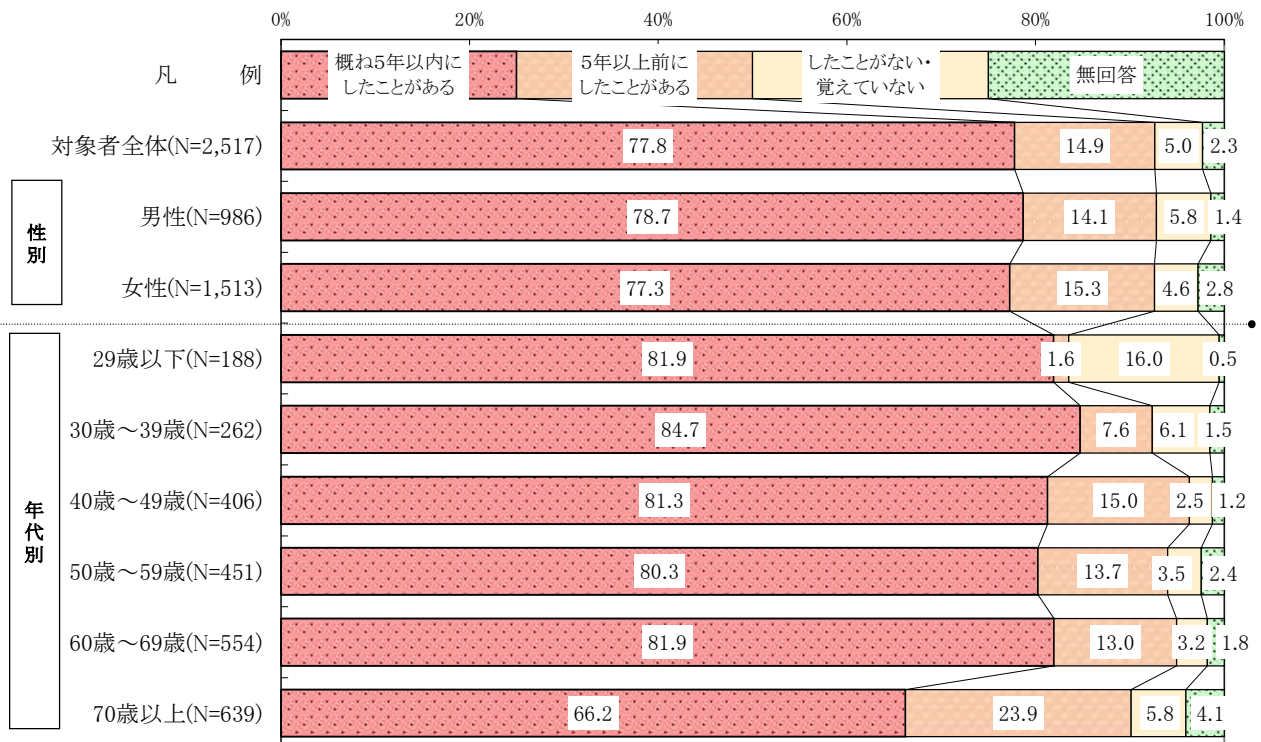
【問7】 過去に市役所や区役所で届出や申請などの手続きをしたことがありますか。

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 77.8%

対象者全体(N=2,517)



【対象者全体】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 77.8%、「5年以上前にしたことがある」が 14.9%、「したことがない・覚えていない」が 5.0%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「概ね5年以内にしたことがある」が 30 歳代(84.7%)で最も高く、最も低い 70 歳以上(66.2%)と比べると 18.5 ポイントの差となっている。

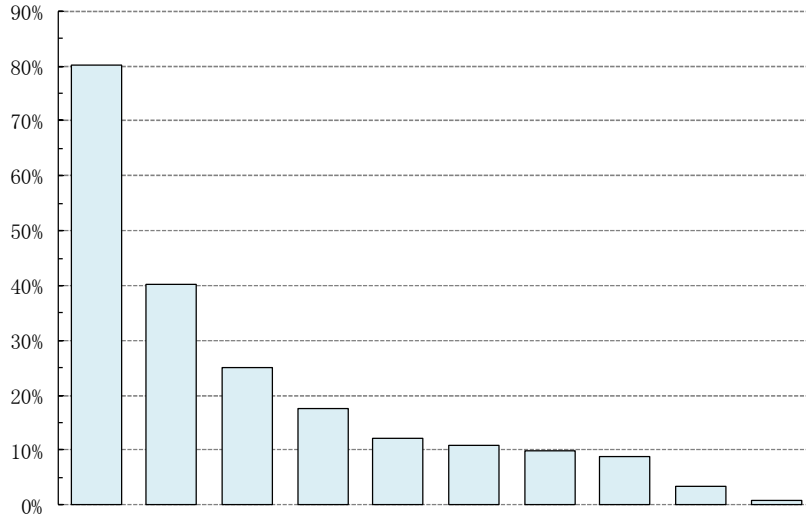
行ったことがある手続き

《問7で「1 概ね5年以内にしたことがある」または「2 5年以上前にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

【問7-1】 あなたは、市役所や区役所でどのような手続きをしましたか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

市役所や区役所で「各種証明書の取得」を行ったことがある人は 80.2%

対象者全体(N=2,332)



(%)	対象者数	票、印鑑証明、税証明など	各種証明書の取得(戸籍、住民票)	障がい者福祉など	保健福祉に関すること(国民健康保険、介護保険、高齢者福祉)	市内の住所変更	市外からの転入	子育てに関すること(児童手当、医療費助成など)	婚姻、離婚	死亡	出生	その他	無回答
対象者全体	2,332	80.2	40.2	25.2	17.6	12.3	10.8	9.8	8.8	3.4	0.8		
《性別》													
男性	915	85.6	40.1	23.5	18.9	9.3	10.2	10.3	9.1	3.0	0.7		
女性	1,401	77.1	40.2	26.3	16.7	14.3	11.1	9.6	8.7	3.6	0.9		
《年代別》													
29歳以下	157	79.6	19.7	35.0	40.1	14.0	19.1	1.3	13.4	3.8	-		
30歳~39歳	242	79.3	28.1	50.0	24.8	40.9	33.1	3.7	34.7	3.3	-		
40歳~49歳	391	80.8	26.1	30.4	20.2	28.9	14.3	5.4	12.3	3.3	0.5		
50歳~59歳	424	85.6	37.0	22.6	15.8	8.5	8.7	11.8	3.8	5.0	0.7		
60歳~69歳	526	85.6	46.8	17.9	12.9	2.1	4.8	12.4	3.4	2.9	0.8		
70歳以上	576	72.2	56.9	17.0	12.0	0.5	3.6	13.9	3.0	2.4	1.7		

対象者全体スコアと比較し10ポイント以上高い

対象者全体スコアと比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】市役所や区役所で行ったことがある手続きの内容は、「各種証明書の取得」が 80.2%、「保健福祉に関すること」が 40.2%、「市内の住所変更」が 25.2%となっている。

【性別】「各種証明書の取得」が男性で 85.6%と、女性の 77.1%より 8.5 ポイント高くなっている。また、「子育てに関すること」が女性で 14.3%と、男性の 9.3%より 5.0 ポイント高くなっている。

【年代別】「保健福祉に関すること」が 70 歳以上(56.9%)で最も高く、次いで 60 歳代(46.8%)、50 歳代(37.0%)となっている。

手続きの待ち時間に対する印象

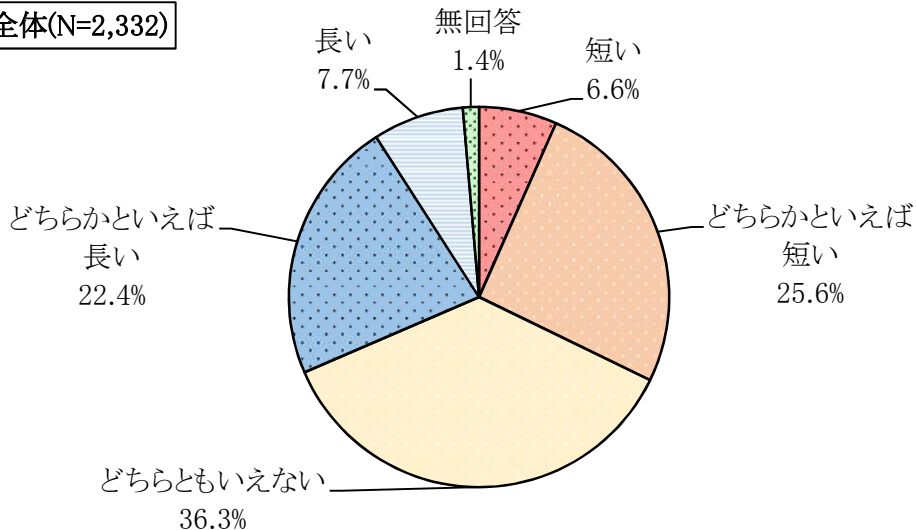
《引き続き、問7で「1 概ね5年以内にしたことがある」または「2 5年以上前にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

【問7-2】 あなたは、市役所や区役所の届出や申請などの手続きについて、待ち時間をどのように思いますか。

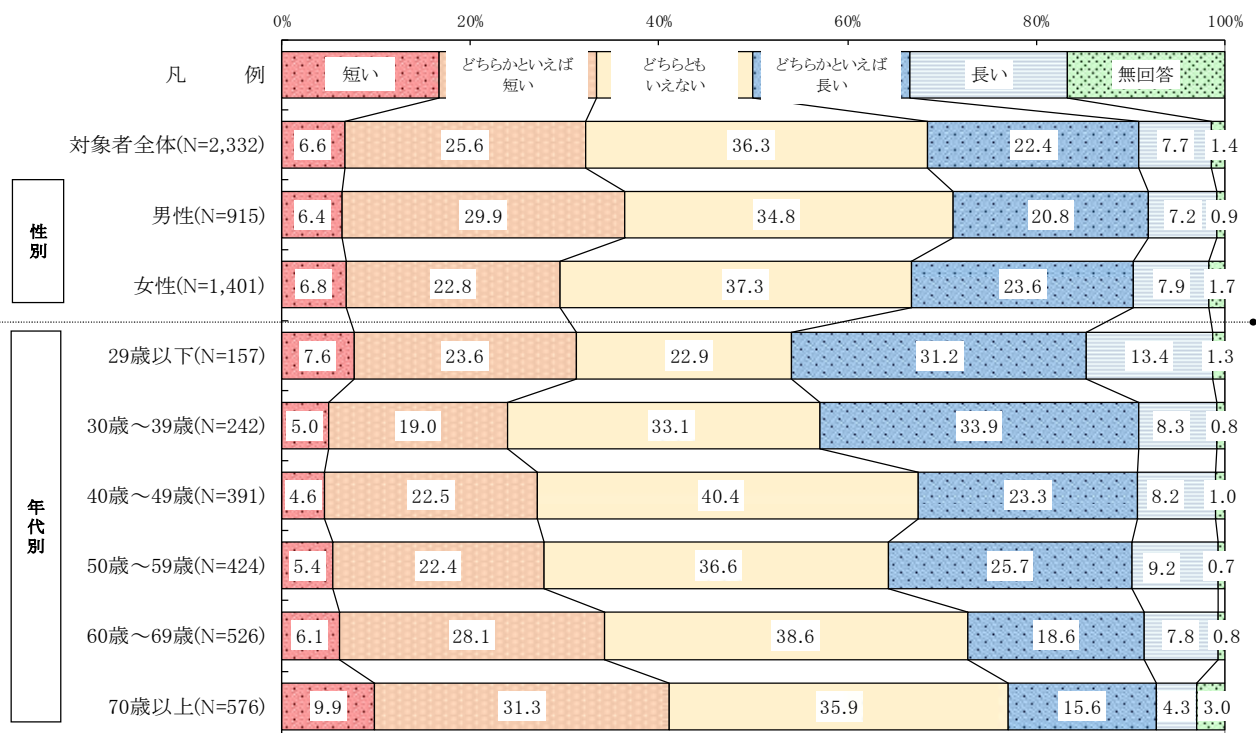
手続きの待ち時間について、“短い”と思っている人は 32.2%

※“短い”（「短い」+「どちらかといえば短い」）

対象者全体(N=2,332)



【対象者全体】市役所や区役所での手続きの待ち時間に対する印象について、「短い」が6.6%、「どちらかといえば短い」が25.6%、合わせると32.2%となっている。一方、「どちらかといえば長い」が22.4%、「長い」が7.7%、合わせると30.1%となっている。



【性別】“短い”が男性で36.4%と、女性の29.6%より6.8ポイント高くなっている。

【年代別】“短い”は70歳以上(41.1%)で最も高く、次いで60歳代(34.2%)、29歳以下(31.2%)となっている。

手続きのわかりやすさに対する印象

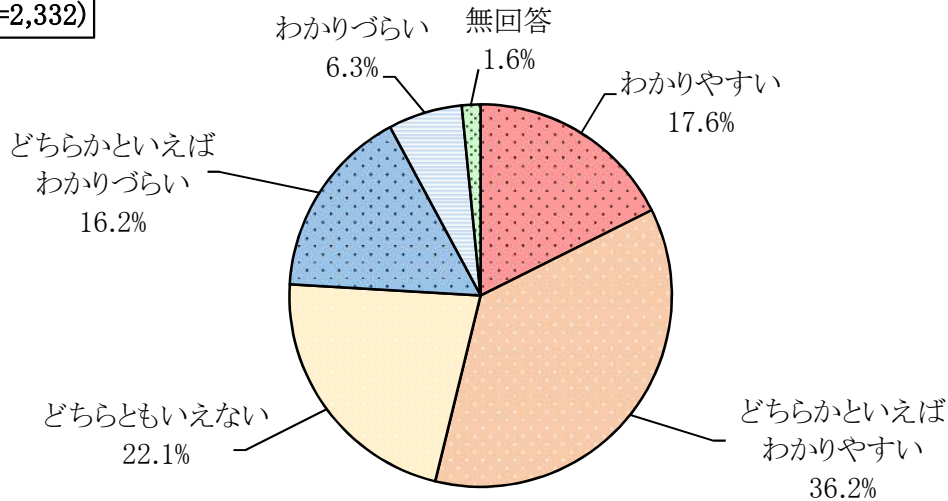
《引き続き、問7で「1 概ね5年以内にしたことがある」または「2 5年以上前にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

【問7-3】 あなたは、市役所や区役所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。

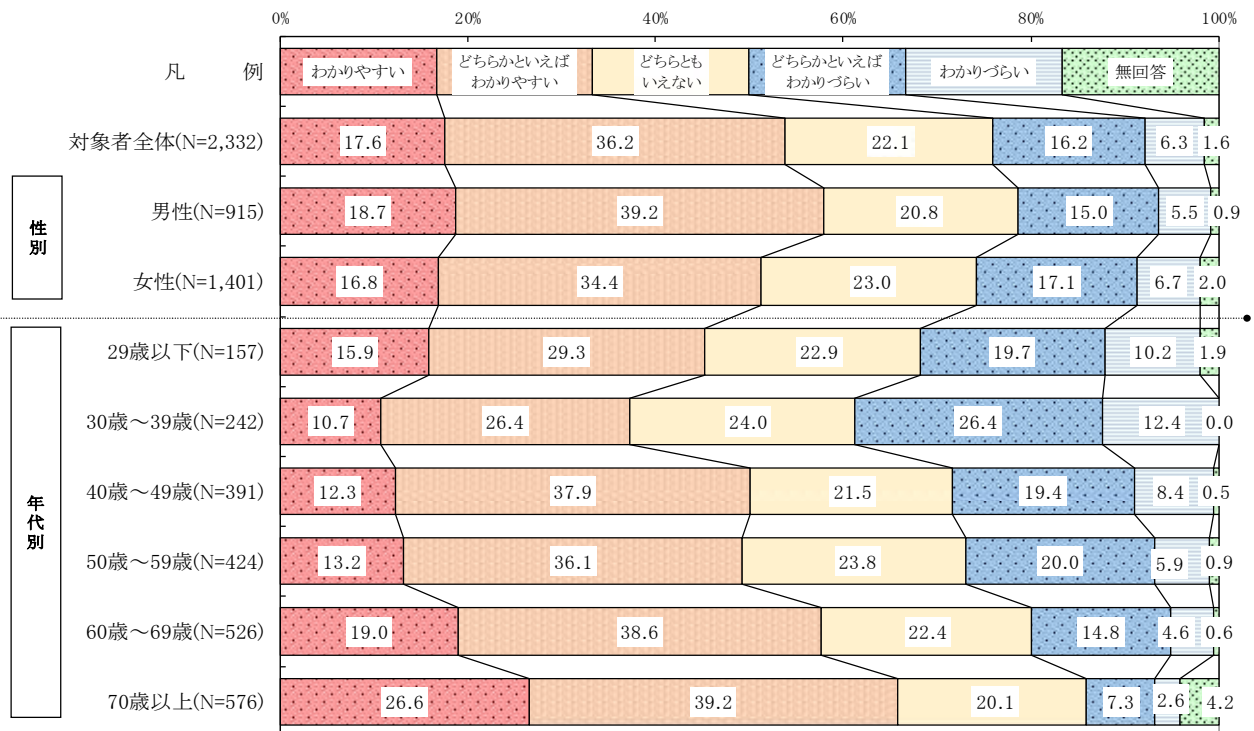
手続きについて、“わかりやすい”と思っている人は53.8%

※“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=2,332)



【対象者全体】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について、「わかりやすい」が17.6%、「どちらかといえばわかりやすい」が36.2%、合わせると53.8%となっている。一方、「どちらかといえばわかりづらい」が16.2%、「わかりづらい」が6.3%、合わせると22.5%となっている。



【性別】“わかりやすい”が男性で57.9%と、女性の51.2%より6.7ポイント高くなっている。

【年代別】“わかりやすい”は70歳以上(65.8%)で最も高く、次いで60歳代(57.6%)、40歳代(50.1%)となっている。

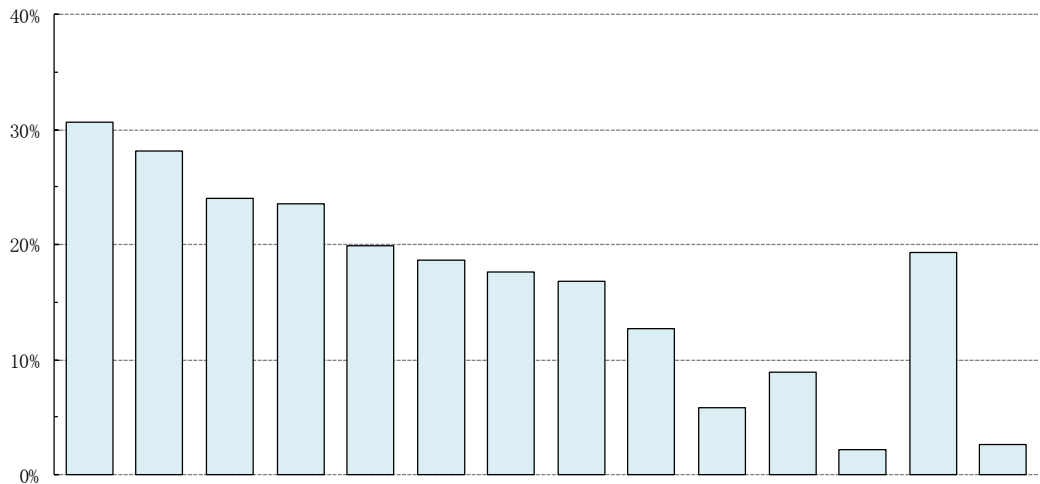
改善を望む手続きの内容

《引き続き、問7で「1 概ね5年以内にしたことがある」または「2 5年以上前にしたことがある」と答えた方にお聞きします。》

【問7-4】 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30.7%

対象者全体(N=2,332)



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づらいこと	どの窓口で手続きするべきかわかりづらいこと	書類の書き方がわかりづらいこと	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	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づらいこと	職員の説明がわかりづらいこと	その他	わからない	特にない	無回答	
(%)															
対象者全体	2,332	30.7	28.2	24.0	23.6	19.9	18.6	17.7	16.9	12.7	5.9	8.9	2.2	19.3	2.6
《性別》															
男性	915	25.7	23.7	23.6	19.6	19.3	17.5	16.9	18.6	11.9	4.8	8.2	2.1	22.2	1.7
女性	1,401	33.8	31.2	24.4	26.2	20.3	19.3	18.2	15.8	13.2	6.6	9.5	2.3	17.4	3.1
《年代別》															
29歳以下	157	23.6	15.9	26.1	28.7	18.5	26.1	8.3	32.5	10.2	5.1	11.5	4.5	13.4	1.9
30歳～39歳	242	40.5	34.7	36.0	31.4	32.6	34.3	21.9	31.0	15.3	9.9	12.4	2.1	9.1	1.2
40歳～49歳	391	34.5	28.4	29.4	31.5	24.3	24.6	19.2	24.8	11.5	7.4	11.0	2.8	13.0	0.3
50歳～59歳	424	35.1	34.0	26.9	21.9	20.0	21.2	21.0	23.8	12.7	5.2	10.6	1.2	14.6	1.9
60歳～69歳	526	30.4	32.3	21.7	20.2	18.4	16.0	19.8	8.7	13.7	5.5	7.6	1.9	21.7	0.8
70歳以上	576	22.6	20.7	14.9	18.1	13.0	6.3	13.0	3.8	12.2	4.2	5.4	2.3	30.7	6.9

対象者全体スコアと比較し10ポイント以上高い

対象者全体スコアと比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】改善を望む市役所や区役所での手続きの内容について、「複数の窓口で手続きをしなければならないこと」が30.7%、「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28.2%、「手続きに必要な書類などが事前に調べづらいこと」が24.0%となっている。

【性別】「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」、「どの窓口で手続きするべきかわかりづらいこと」は女性が男性より5.0ポイント以上高くなっている。

【年代別】「パソコンやスマートフォンなどから手続きができないものが多いこと」は年代が上がるにつれて割合が低くなっている。

市役所の仕事の取り組み方に対する評価

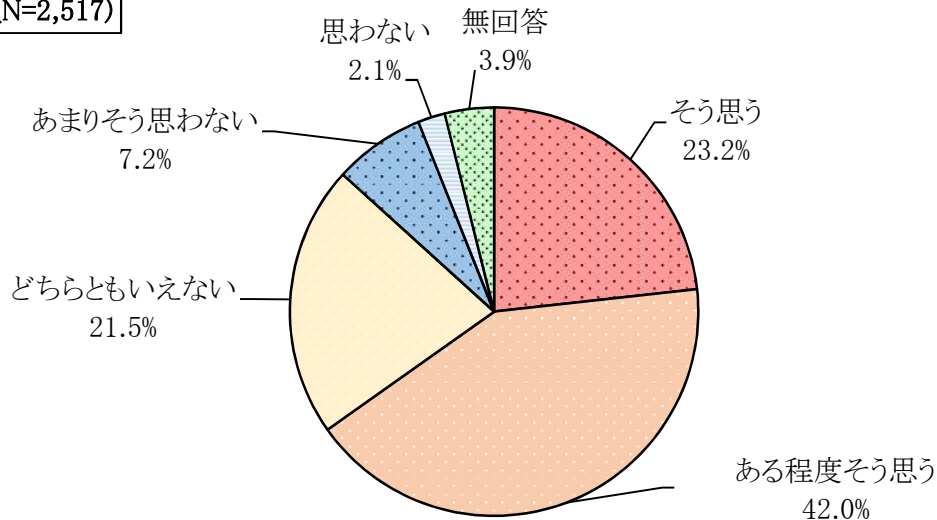
【問8】 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方について、よくやっていると思いますか。次のア～エのそれぞれの項目について、数字に1つずつ○をつけてください。

ア 窓口や電話で親切な対応を行っている

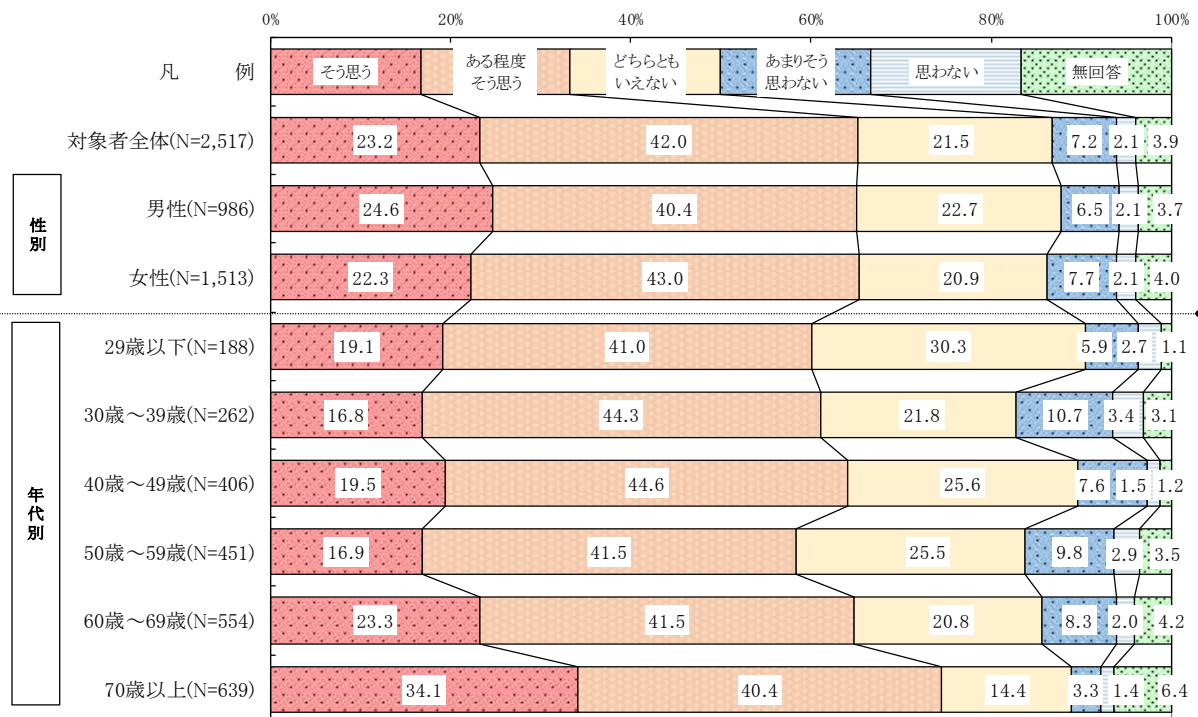
窓口や電話で親切な対応を行っているかについて、“そう思う”と回答した人は 65.2%

※“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」)

対象者全体(N=2,517)



【対象者全体】窓口や電話で適切な対応を行っているかについて、「そう思う」が 23.2%、「ある程度そう思う」が 42.0%、合わせると 65.2%となっている。一方、「あまりそう思わない」が 7.2%、「思わない」が 2.1%、合わせると 9.4%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】“そう思う”が 70 歳以上(74.5%)で最も高く、次いで 60 歳代(64.8%)、40 歳代(64.0%)となっている。

市役所の仕事の取り組み方に対する評価

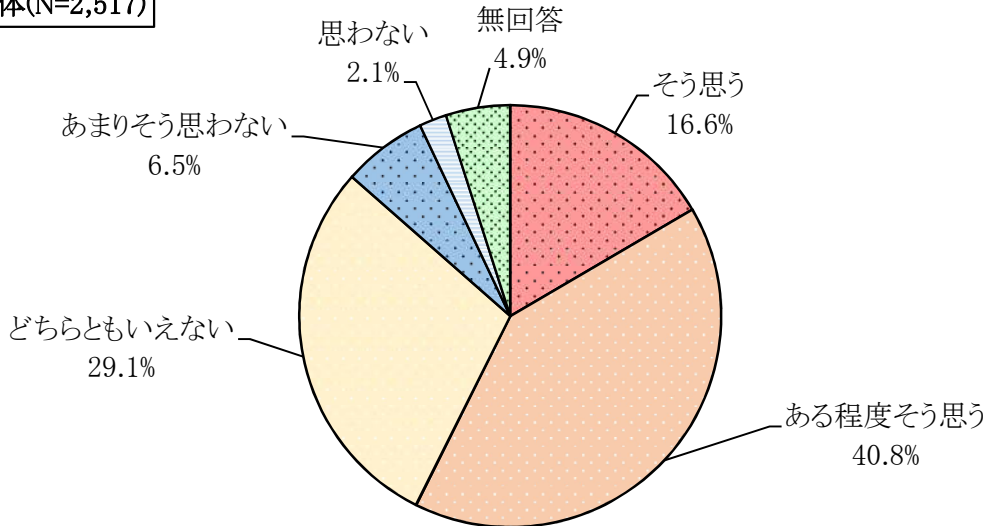
【問8】 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方について、よくやっていると思いますか。次のア～エのそれぞれの項目について、数字に1つずつ○をつけてください。

イ 必要な業務（サービス）を実施している

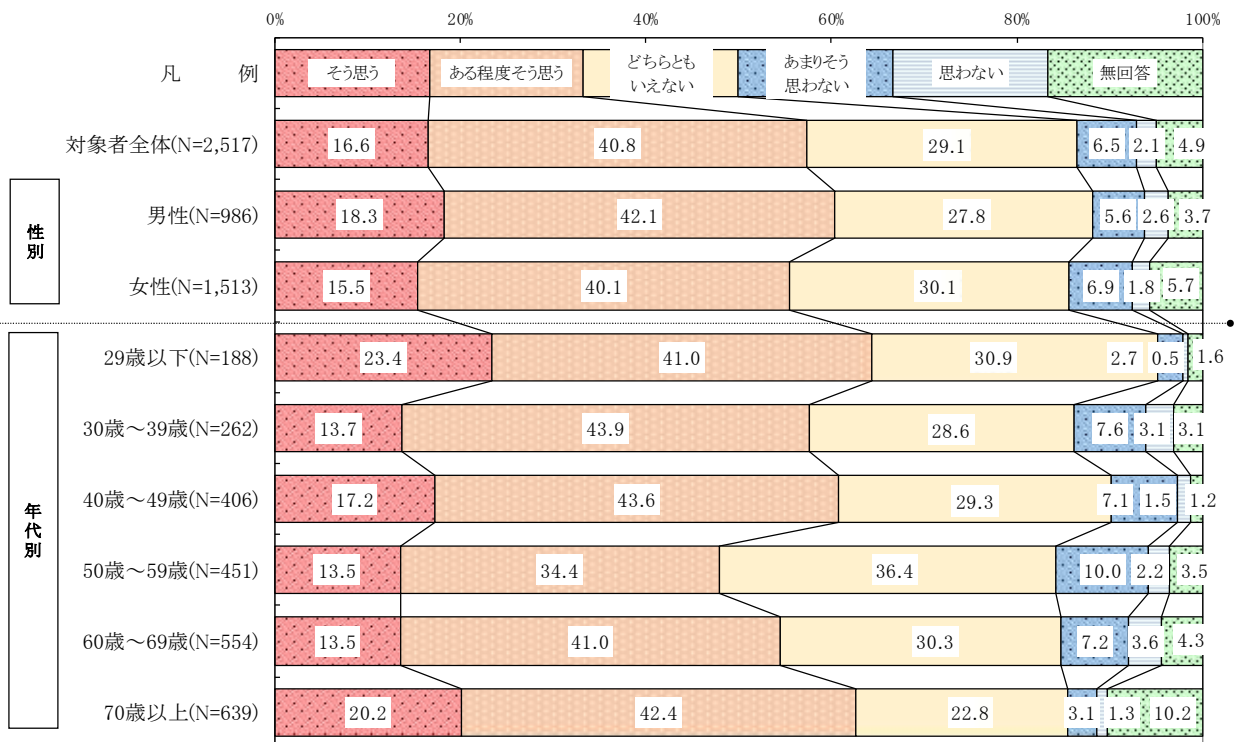
必要な業務（サービス）を実施しているかについて、「そう思う」と回答した人は 57.4%

※“そう思う”（「そう思う」+「ある程度そう思う」）

対象者全体(N=2,517)



【対象者全体】必要な業務（サービス）を実施しているかについて、「そう思う」が 16.6%、「ある程度そう思う」が 40.8%、合わせると 57.4%となっている。一方、「あまりそう思わない」が 6.5%、「思わない」が 2.1%、合わせると 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】“そう思う”が 29 歳以下 (64.4%) で最も高く、次いで 70 歳代 (62.6%)、40 歳代 (60.8%) となっている。

市役所の仕事の取り組み方に対する評価

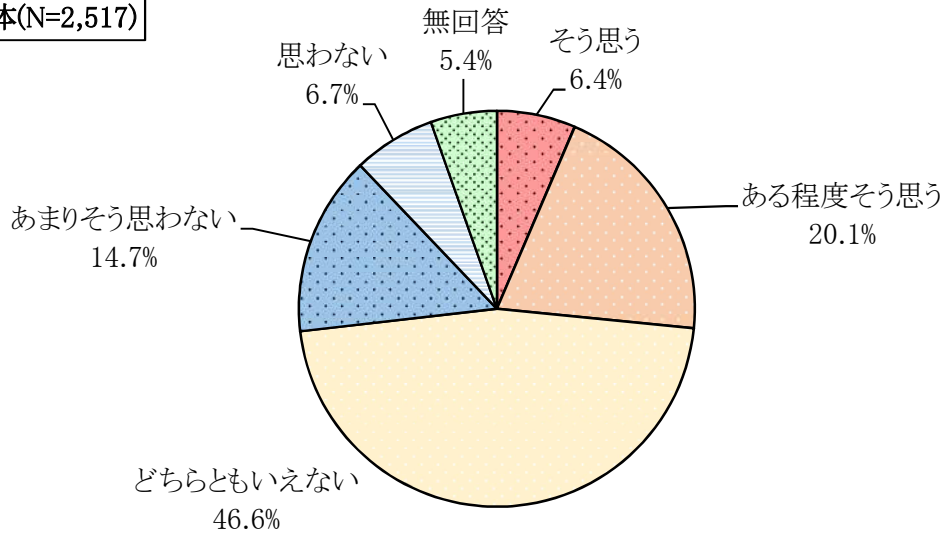
【問8】 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方について、よくやっていると思いますか。次のア～エのそれぞれの項目について、数字に1つずつ○をつけてください。

ウ 事務や事業の効率化、見直しを進めている

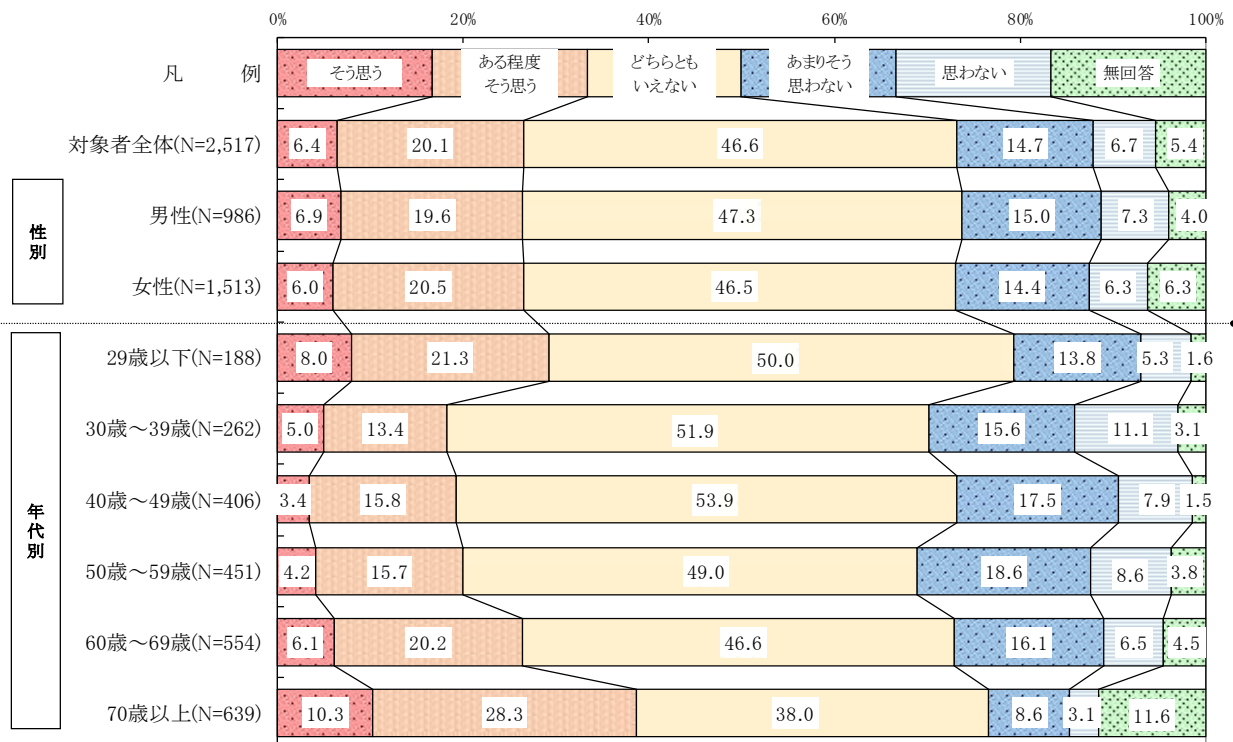
事務や事業の効率化、見直しを進めているかについて、“そう思う”と回答した人は26.6%

※“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」)

対象者全体(N=2,517)



【対象者全体】事務や事業の効率化、見直しを進めているかについて、「そう思う」が6.4%、「ある程度そう思う」が20.1%、合わせると26.6%となっている。一方、「あまりそう思わない」が14.7%、「思わない」が6.7%、合わせると21.4%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】“そう思う”が70歳以上(38.7%)で最も高く、次いで29歳以下(29.3%)、60歳代(26.4%)となっている。

市役所の仕事の取り組み方に対する評価

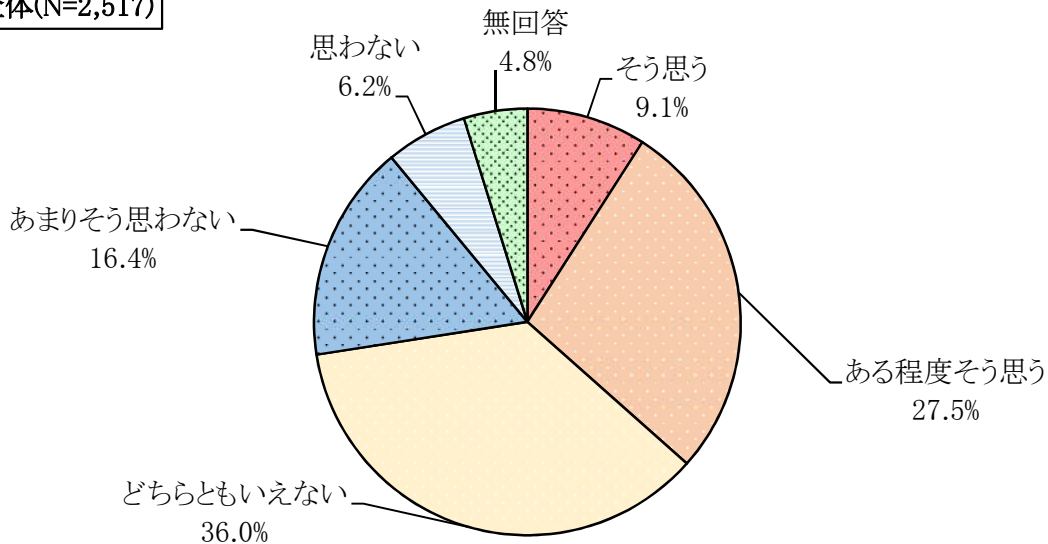
【問8】 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方について、よくやっていると思いますか。次のア～エのそれぞれの項目について、数字に1つずつ○をつけてください。

エ 市政情報を積極的に発信している

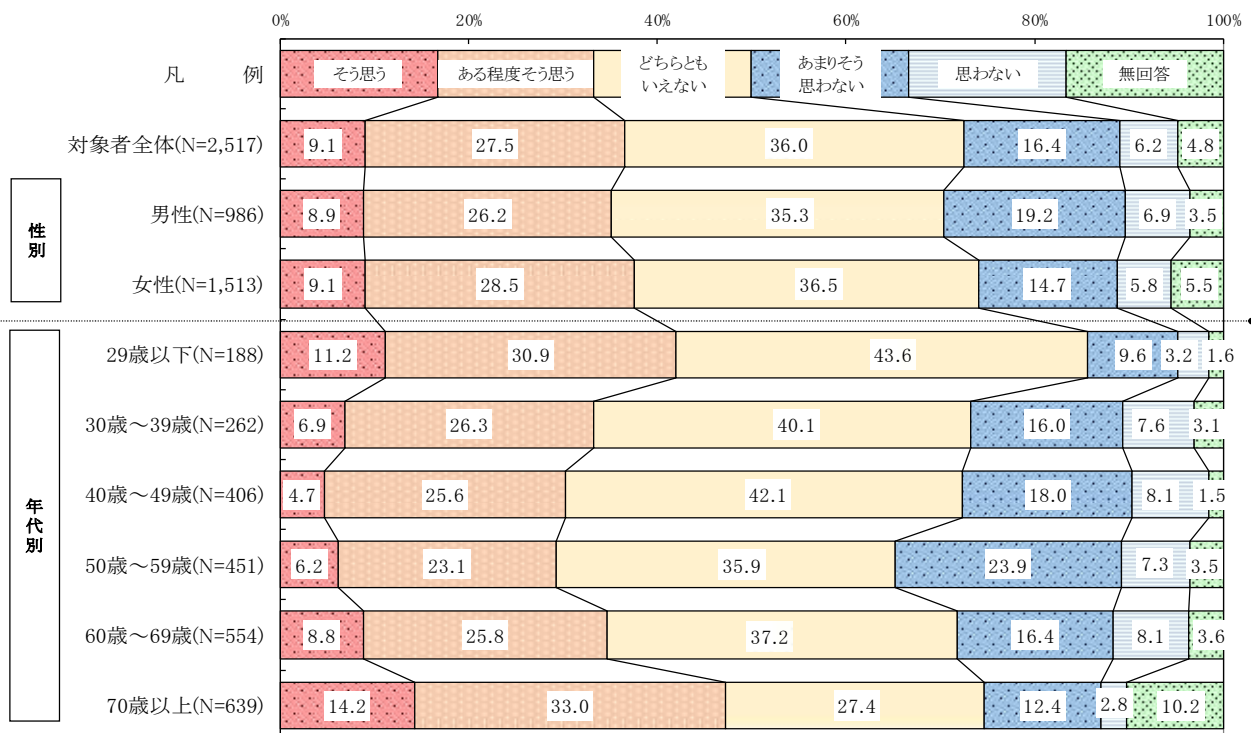
市政情報を積極的に発信しているかについて、“そう思う”と回答した人は 36.6%

※“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」)

対象者全体(N=2,517)



【対象者全体】市政情報を積極的に発信しているかについて、「そう思う」が 9.1%、「ある程度そう思う」が 27.5%、合わせると 36.6%となっている。一方、「あまりそう思わない」が 16.4%、「思わない」が 6.2%、合わせると 22.6%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】“そう思う”が70歳以上(47.3%)で最も高く、次いで29歳以下(42.0%)、60歳代(34.7%)となっている。