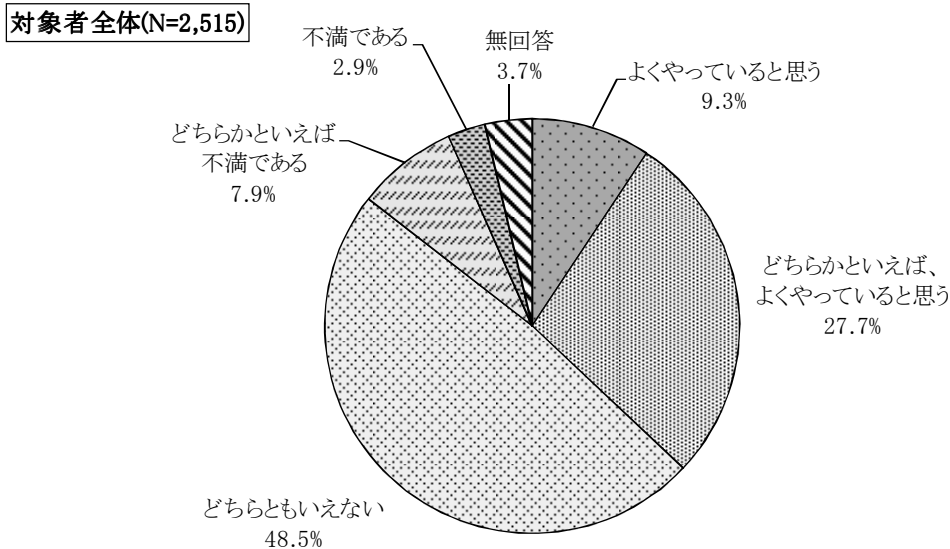


## (6) 札幌市役所の仕事の取り組み方に対する評価について

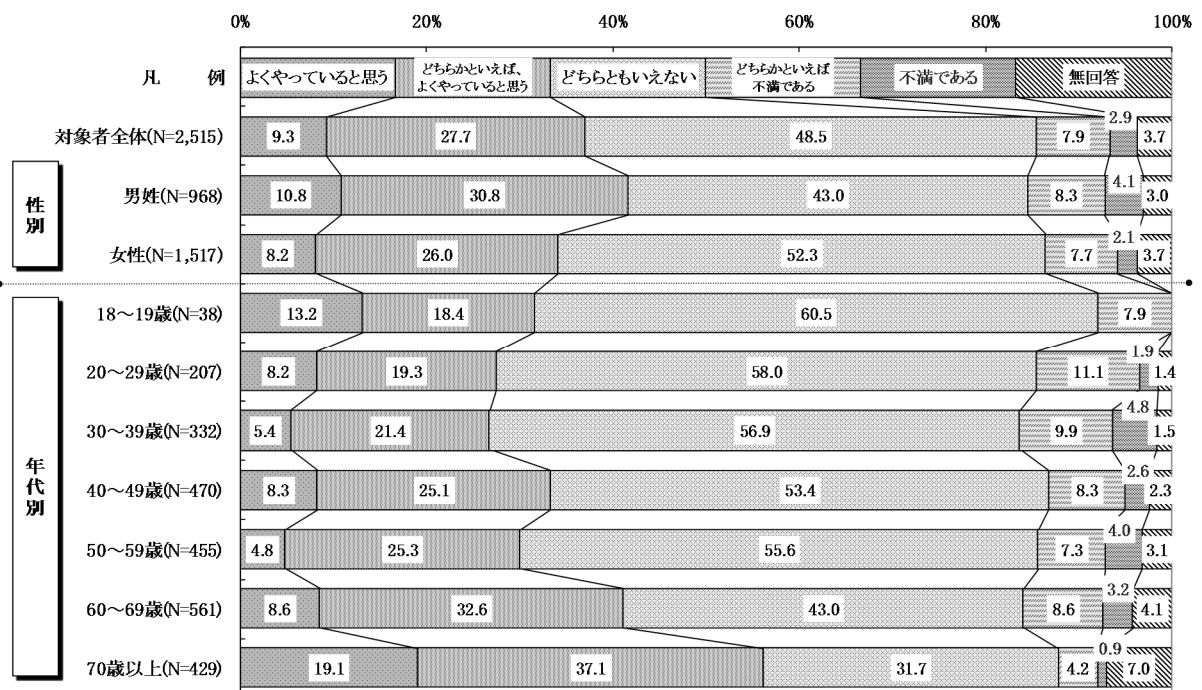
### 市役所の仕事の取り組み方に対する感想

【問1】 あなたは、市役所の仕事の取り組み方に対して、どのように感じていますか。

市役所の仕事の取り組み方に対する感想は、「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」)が 37.0%。



【対象者全体】 市役所の仕事の取り組み方に対する感想は、「よくやっていると思う」(「よくやっていると思う」9.3%+「どちらかといえば、よくやっていると思う」27.7%)が 37.0%、「不満である」(「不満である」2.9%+「どちらかといえば不満である」7.9%)が 10.8%、「どちらともいえない」が 48.5%となっている。



【性別】 性別で見ると、男女ともに「どちらともいえない」が最も高くなっており、女性が 52.3%で男性の 43.0%より 9.3 ポイント高くなっている。

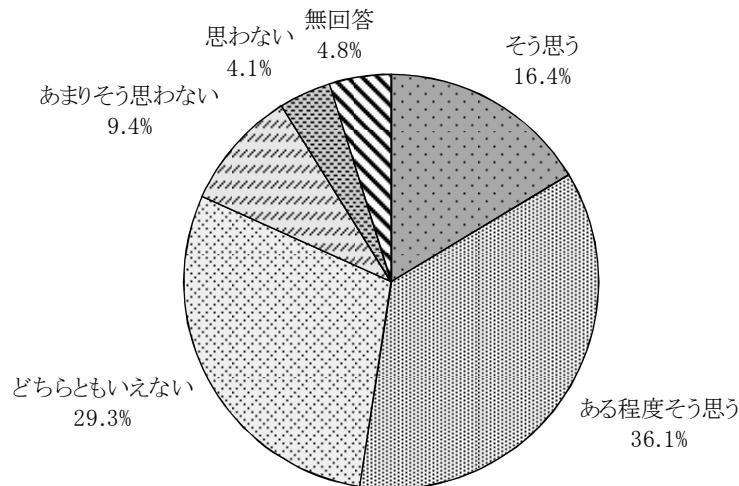
【年代別】 年代別で見ると、「どちらともいえない」が 18~19 歳 (60.5%) で最も高く、最も値の低い 70 歳以上 (31.7%) とでは、28.8 ポイントの差となっている。一方、70 歳以上では「よくやっていると思う」(56.2%) が他の年代に比べ高くなっている。

## 市役所の仕事の取り組み方に対する感想(ア 窓口や電話で親切な対応を行っている)

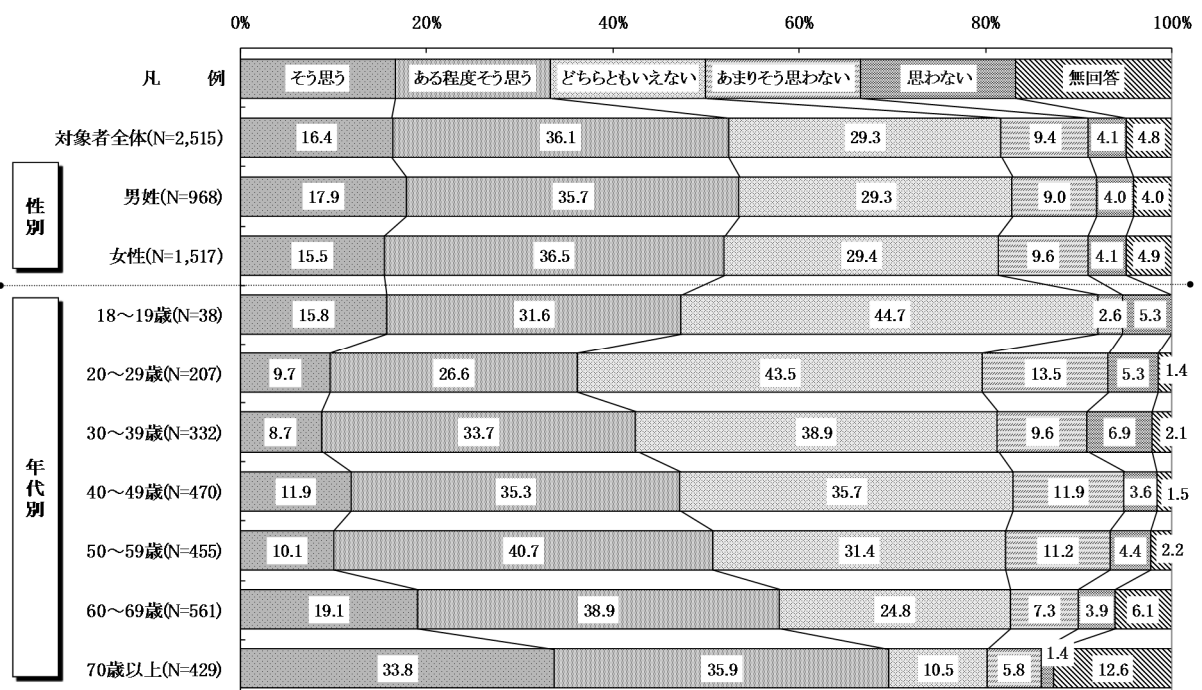
【問2-ア】 問2 あなたは、以下の市役所の仕事の取り組み方について、良くやっているといますか。それぞれあてはまる場所に1つずつ○を付けてください。

窓口や電話で親切な対応が行われていると思うかについては、“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」)が 52.5%。

対象者全体(N=2,515)



【対象者全体】 窓口や電話で親切な対応が行われていると思うかについては、“そう思う”(「そう思う」16.4% + 「ある程度そう思う」36.1%)が 52.5%、“思わない”(「思わない」4.1% + 「あまりそう思わない」9.4%)が 13.5%、「どちらともいえない」が 29.3%となっている。



【性別】 性別で見ると、男女ともに“そう思う”が高くなっており、男性が 53.6%で女性の 52.0%より 1.6 ポイント高くなっている。

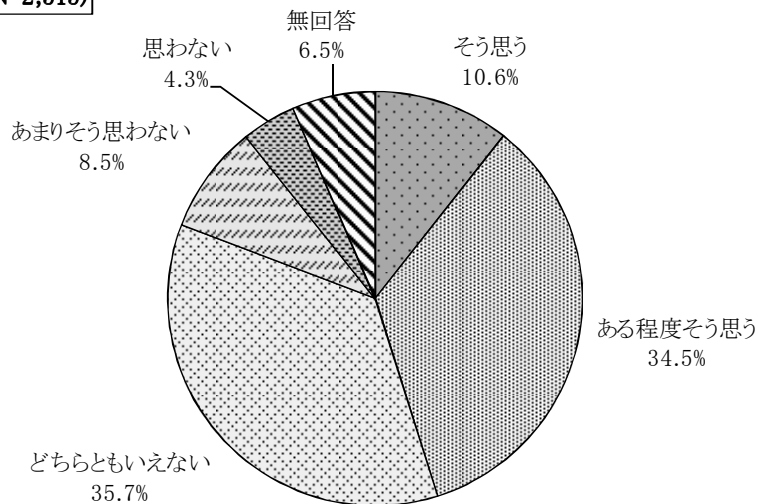
【年代別】 年代別で見ると、“そう思う”が 70 歳以上(69.7%)で最も高く、最も値の低い 20~29 歳(36.3%)とでは、33.4 ポイントの差となっている。一方、18~19 歳では「どちらともいえない」が 44.7%と他の年代に比べ高くなっている。

## 市役所の仕事の取り組み方に対する感想(イ 必要な業務(サービス)を実施している)

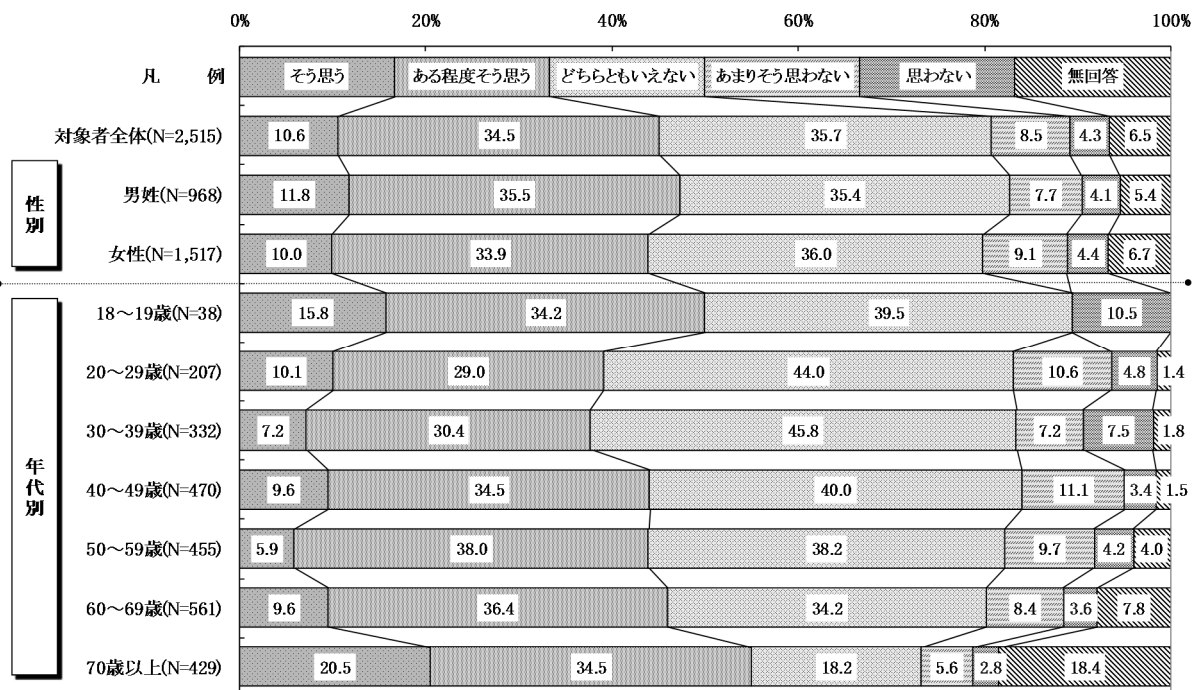
【問2-イ】 問2 あなたは、以下の市役所の仕事の取り組み方について、良くやっていると思いますか。それぞれあてはまるところに1つずつ○を付けてください。

必要な業務(サービス)を実施していると思うかについては、“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」)が45.1%。

対象者全体(N=2,515)



【対象者全体】 必要な業務(サービス)を実施していると思うかについては、“そう思う”(「そう思う」10.6%+「ある程度そう思う」34.5%)が45.1%、“思わない”(「思わない」4.3%+「あまりそう思わない」8.5%)が12.8%、「どちらともいえない」が35.7%となっている。



【性別】 性別で見ると、“そう思う”が男性(47.3%)で高くなっており、女性(43.9%)より3.4ポイント高くなっている。

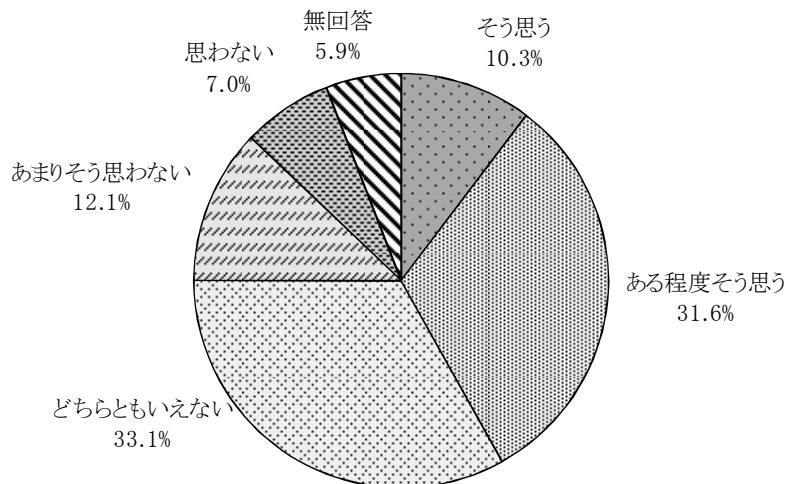
【年代別】 年代別で見ると、“そう思う”が70歳以上(55.0%)で最も高く、最も値の低い30~39歳(37.6%)とでは、17.4ポイントの差となっている。一方、30~39歳では「どちらともいえない」が45.8%と他の年代に比べ高くなっている。

## 市役所の仕事の取り組み方に対する感想(ウ 届出や申請がスムーズでわかりやすい)

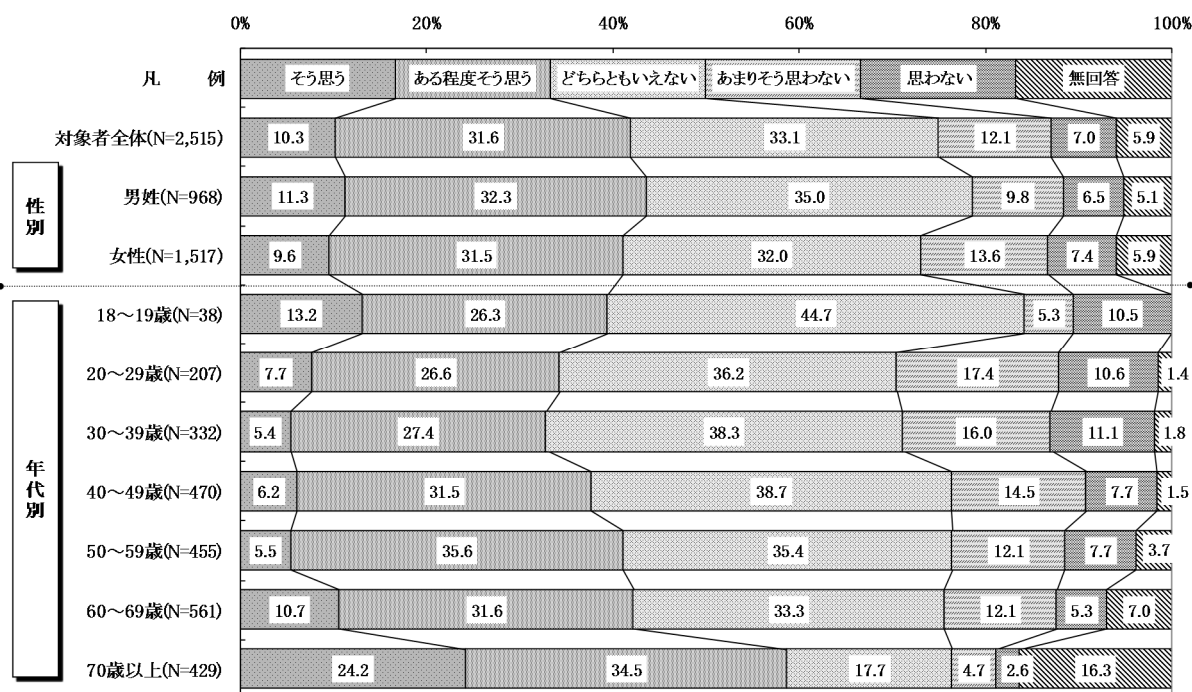
【問2-ウ】 問2 あなたは、以下の市役所の仕事の取り組み方について、良くやっていると思いますか。それぞれあてはまる場所に1つずつ○を付けてください。

届出や申請がスムーズでわかりやすいと思うかについては、“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」)が 41.9%。

対象者全体(N=2,515)



【対象者全体】 届出や申請がスムーズでわかりやすいと思うかについては、“そう思う”(「そう思う」10.3%+「ある程度そう思う」31.6%)が 41.9%、“思わない”(「思わない」7.0%+「あまりそう思わない」12.1%)が 19.1%、「どちらともいえない」が 33.1%となっている。



【性別】 性別で見ると、男女ともに“そう思う”が高くなっており、男性が 43.6%で女性の 41.1%より 2.5 ポイント高くなっている。

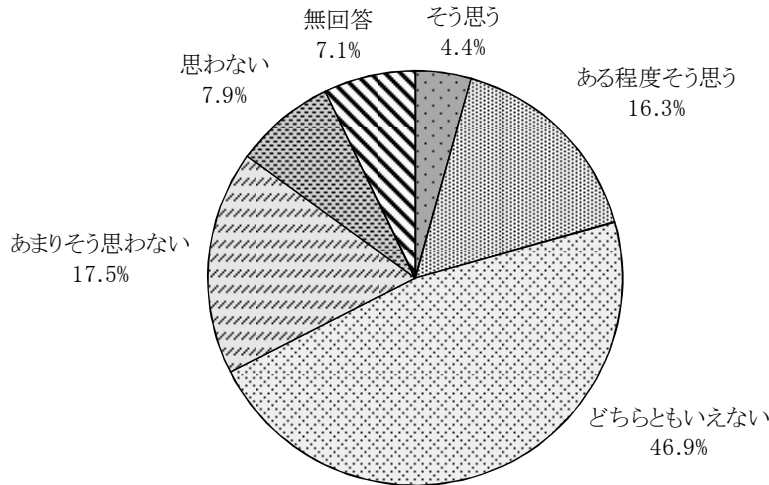
【年代別】 年代別で見ると、“そう思う”が 70 歳以上(58.7%)で最も高く、最も値の低い 30～39 歳以上(32.8%)とでは、25.9 ポイントの差となっている。一方、18～19 歳では「どちらともいえない」が 44.7%と他の年代に比べ高くなっている。

**市役所の仕事の取り組み方に対する感想(エ 事務や事業の効率化、見直しを進めている)**

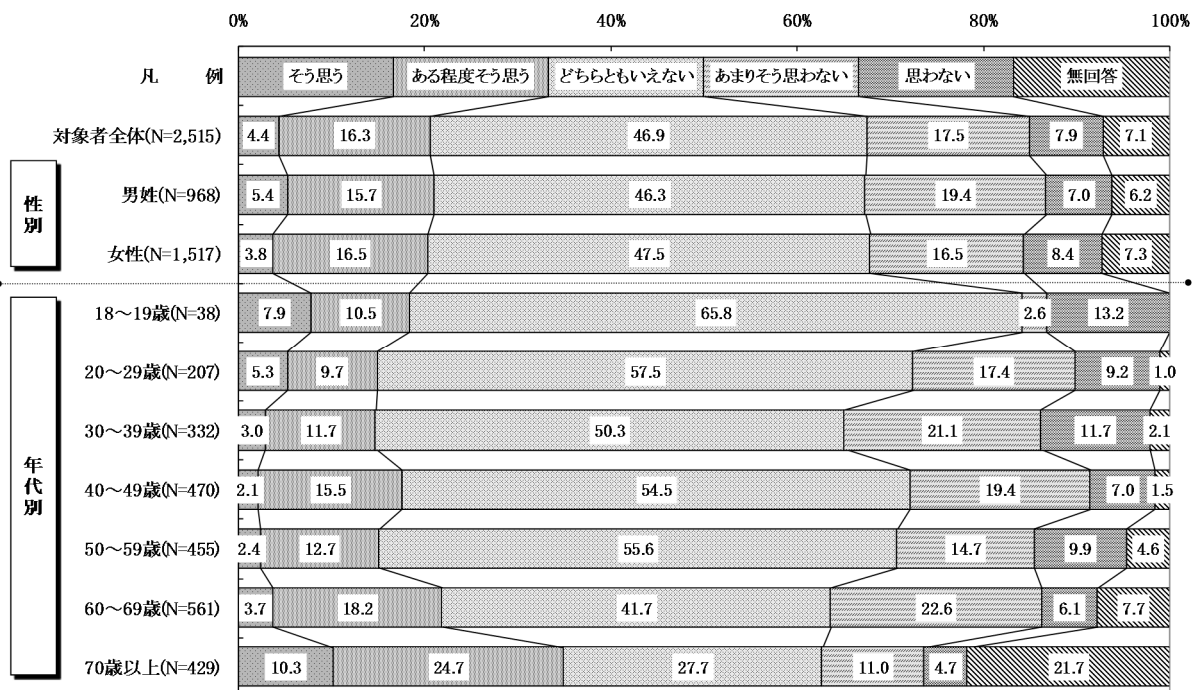
【問2-エ】 問2 あなたは、以下の市役所の仕事の取り組み方について、良くやっていると思いますか。それぞれあてはまる場所に1つずつ○を付けてください。

事務や事業の効率化・見直しが進められていると思うかについては、“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」)が 20.7%。

対象者全体(N=2,515)



【対象者全体】 事務や事業の効率化・見直しが進められていると思うかについては、“そう思う”(「そう思う」4.4%+「ある程度そう思う」16.3%)が 20.7%、“思わない”(「思わない」7.9%+「あまりそう思わない」17.5%)が 25.4%、「どちらともいえない」が 46.9%となっている。



【性別】 性別で見ると、男女ともに「どちらともいえない」が最も高くなっており、女性が 47.5%で男性の 46.3%より 1.2 ポイント高くなっている。

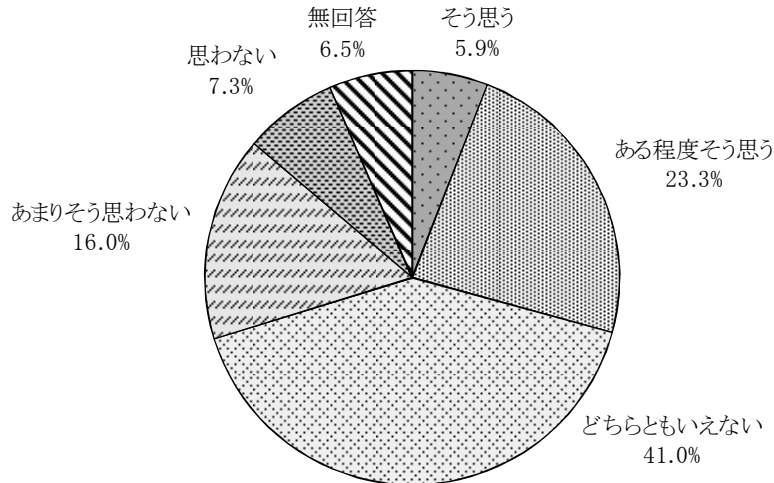
【年代別】 年代別で見ると、「どちらともいえない」が 18～19 歳(65.8%)で最も高く、最も値の低い 70 歳以上(27.7%)とでは、38.1 ポイントの差となっている。一方、70 歳以上では“そう思う”が 35.0%と他の年代に比べ高くなっている。

**市役所の仕事の取り組み方に対する感想(オ 市政情報を積極的に発信している)**

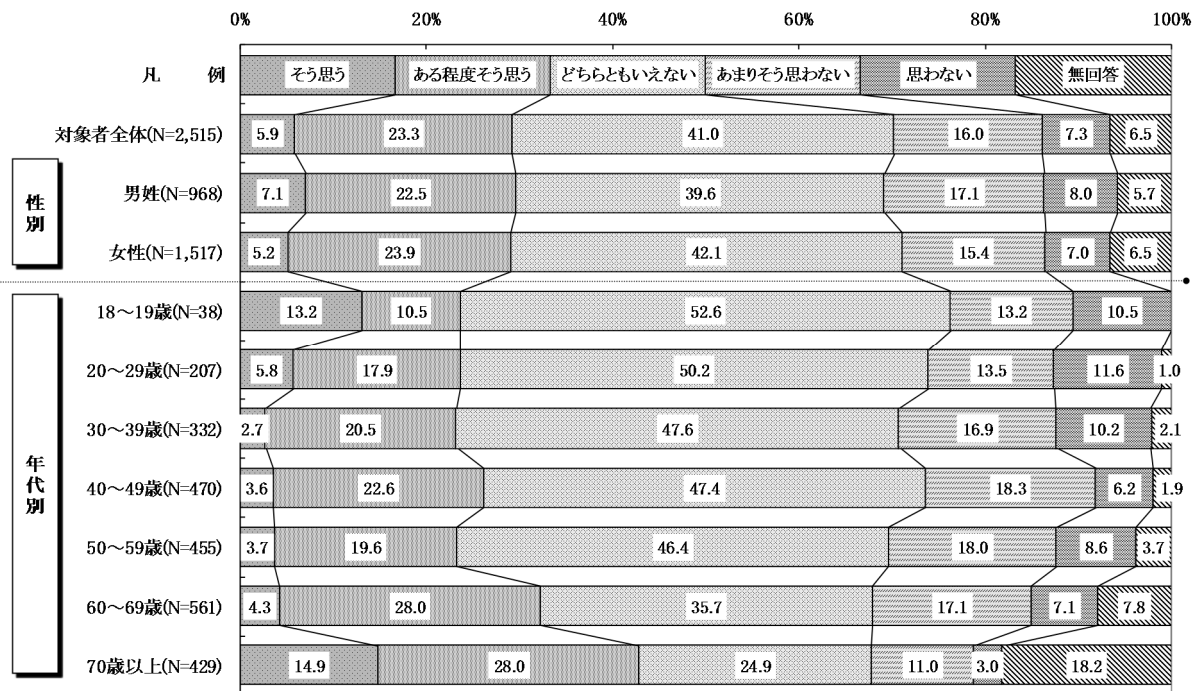
【問2-オ】 問2 あなたは、以下の市役所の仕事の取り組み方について、良くやっていると思いますか。それぞれあてはまるところに1つずつ○を付けてください。

市政情報を積極的に発信していると思うかについては、“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」が29.2%。

対象者全体(N=2,515)



【対象者全体】 市政情報を積極的に発信していると思うかについては、“そう思う”(「そう思う」5.9%+「ある程度そう思う」23.3%)が 29.2%、“思わない”(「思わない」7.3%+「あまりそう思わない」16.0%)が 23.3%、「どちらともいえない」が 41.0%となっている。



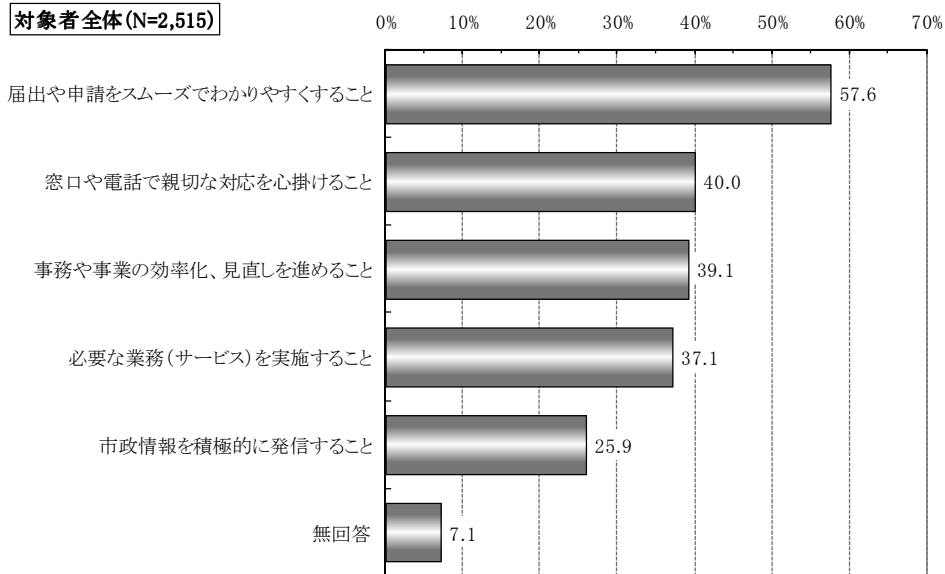
【性別】 性別で見ると、男女ともに「どちらともいえない」が最も高くなっており、女性が 42.1%で男性の 39.6%より 2.5 ポイント高くなっている。

【年代別】 年代別で見ると、「どちらともいえない」が 18～19 歳(52.6%)で最も高く、最も値の低い 70 歳以上(24.9%)とでは、27.7 ポイントの差となっている。一方、70 歳以上では“そう思う”が 14.9%と他の年代に比べ高くなっている。

## 市役所の仕事の取り組み方に対する要望

【問3】 以下の市役所の仕事の取り組み方について、あなたがもっと力を入れてほしいと思うものは何ですか。あてはまるものに3つまで○をつけてください。

市役所の仕事の取り組み方に対する要望は、「届出や申請をスムーズでわかりやすくすること」が57.6%。



【対象者全体】 市役所の仕事の取り組み方に対する要望は、「届出や申請をスムーズでわかりやすくすること」が57.6%と最も高く、次いで、「窓口や電話で親切な対応を心掛けること」が40.0%となっている。以下、「事務や事業の効率化、見直しを進めること」が39.1%、「必要な業務(サービス)を実施すること」が37.1%となっている。

	対象者数	届出や申請をスムーズでわかりやすくすること (%)	窓口や電話で親切な対応を心掛けること (%)	事務や事業の効率化、見直しを進めること (%)	必要な業務(サービス)を実施すること (%)	市政情報を積極的に発信すること (%)	無回答 (%)
全体	2,515	57.6	40.0	39.1	37.1	25.9	7.1
《性別》							
男性	968	52.6	34.3	44.2	34.8	32.0	5.9
女性	1,517	61.2	43.6	36.0	39.0	22.1	7.3
《年代別》							
18歳～19歳	38	65.8	26.3	21.1	44.7	36.8	5.3
20歳～29歳	207	65.7	40.6	34.3	32.4	20.8	5.3
30歳～39歳	332	64.5	40.7	41.9	37.7	22.0	3.3
40歳～49歳	470	66.6	39.6	37.7	45.1	16.4	3.4
50歳～59歳	455	53.8	40.9	43.3	39.3	27.0	4.8
60歳～69歳	561	55.6	39.4	45.1	36.0	30.3	6.4
70歳以上	429	46.2	41.0	30.1	30.1	34.5	16.6

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い  
 □ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

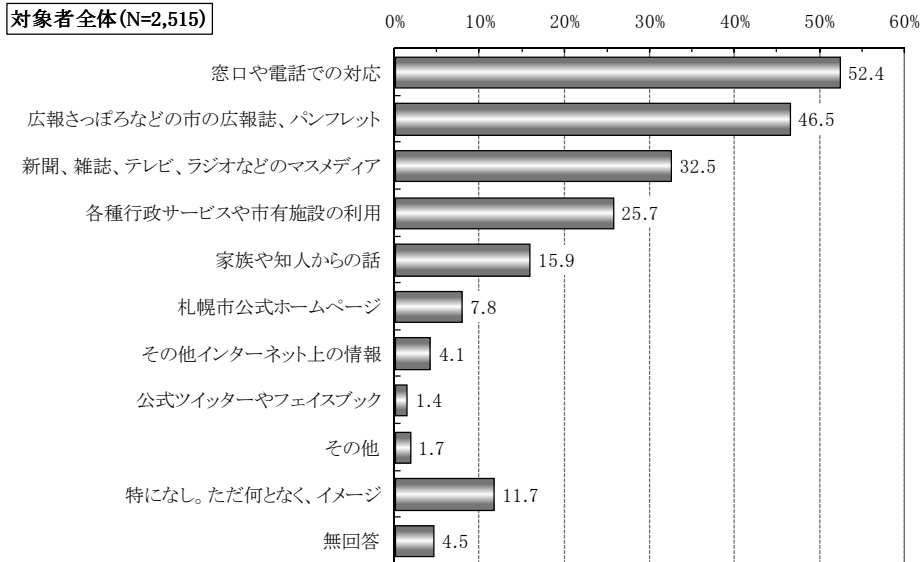
【性別】 性別で見ると、男女ともに「届出や申請をスムーズでわかりやすくすること」が最も高くなっており、女性が61.2%で男性の52.6%より8.6ポイント高くなっている。

【年代別】 年代別で見ると、「届出や申請をスムーズでわかりやすくすること」が40～49歳(66.6%)で最も高く、最も値の低い70歳以上(46.2%)とでは、20.4ポイントの差となっている。一方、70歳以上では「窓口や電話で親切な対応を心掛けること」が41.0%と他の年代に比べ高くなっている。

## 市役所の仕事の取り組み方に対する評価に強い影響を与えているもの

【問4】 あなたの、市役所の仕事の取り組み方に対する評価に強い影響を与えているもの（体験や情報源）は何ですか。あてはまるものに3つまで○をつけてください。

市役所の仕事の取り組み方に対する評価に強い影響を与えているものは、「窓口や電話での対応」が52.4%。



【対象者全体】 市役所の仕事の取り組み方に対する評価に強い影響を与えているものは、「窓口や電話での対応」が52.4%と最も高く、次いで、「広報さっぽろなどの市の広報誌、パンフレット」が46.5%となっている。以下、「新聞、雑誌、テレビ、ラジオなどのマスメディア」が32.5%、「各種行政サービスや市有施設の利用」が25.7%となっている。

	対象者数	窓口や電話での対応	広報誌、パンフレットなどの市の広報	新聞、雑誌、テレビ、ラジオなどのマスメディア	各種行政サービスや市有施設の利用	家族や知人からの話	札幌市公式ホームページ	その他インターネット上の情報	公式ツイッターやフェイスブック	その他	特になし。ただ何となく、イメージ	無回答
(%)												
全体	2,515	52.4	46.5	32.5	25.7	15.9	7.8	4.1	1.4	1.7	11.7	4.5
《性別》												
男性	968	49.8	46.4	37.4	28.0	13.4	9.2	5.9	1.3	2.3	12.6	3.6
女性	1,517	54.1	46.9	29.7	24.4	17.5	7.0	2.9	1.5	1.4	11.1	4.8
《年代別》												
18歳～19歳	38	18.4	18.4	31.6	7.9	39.5	7.9	7.9	5.3	-	31.6	2.6
20歳～29歳	207	48.3	25.6	22.7	15.5	17.9	9.7	9.7	6.3	1.9	21.3	1.9
30歳～39歳	332	57.5	37.7	23.2	24.4	16.6	11.1	4.8	3.3	0.6	13.9	1.5
40歳～49歳	470	57.7	43.6	25.3	27.7	18.1	10.2	4.9	1.3	0.9	11.5	2.1
50歳～59歳	455	56.9	46.2	33.2	26.2	19.3	9.7	4.0	0.2	2.0	10.1	2.2
60歳～69歳	561	49.4	58.1	42.2	31.6	14.4	4.8	3.0	0.5	2.9	7.7	5.2
70歳以上	429	46.9	55.5	39.6	23.8	8.4	4.0	1.4	-	1.9	10.7	11.4

     対象者全体スコアと比較し10%以上高い  
     対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別で見ると、男女ともに「窓口や電話での対応」が最も高くなっており、女性が54.1%で男性の49.8%より4.3ポイント高くなっている。

【年代別】 年代別で見ると、「窓口や電話での対応」が40～49歳(57.7%)で最も高く、最も値の低い18～19歳(18.4%)とでは、39.3ポイントの差となっている。一方、60～69歳では「広報さっぽろなどの市の広報誌、パンフレット」が58.1%と他の年代に比べ高くなっている。