

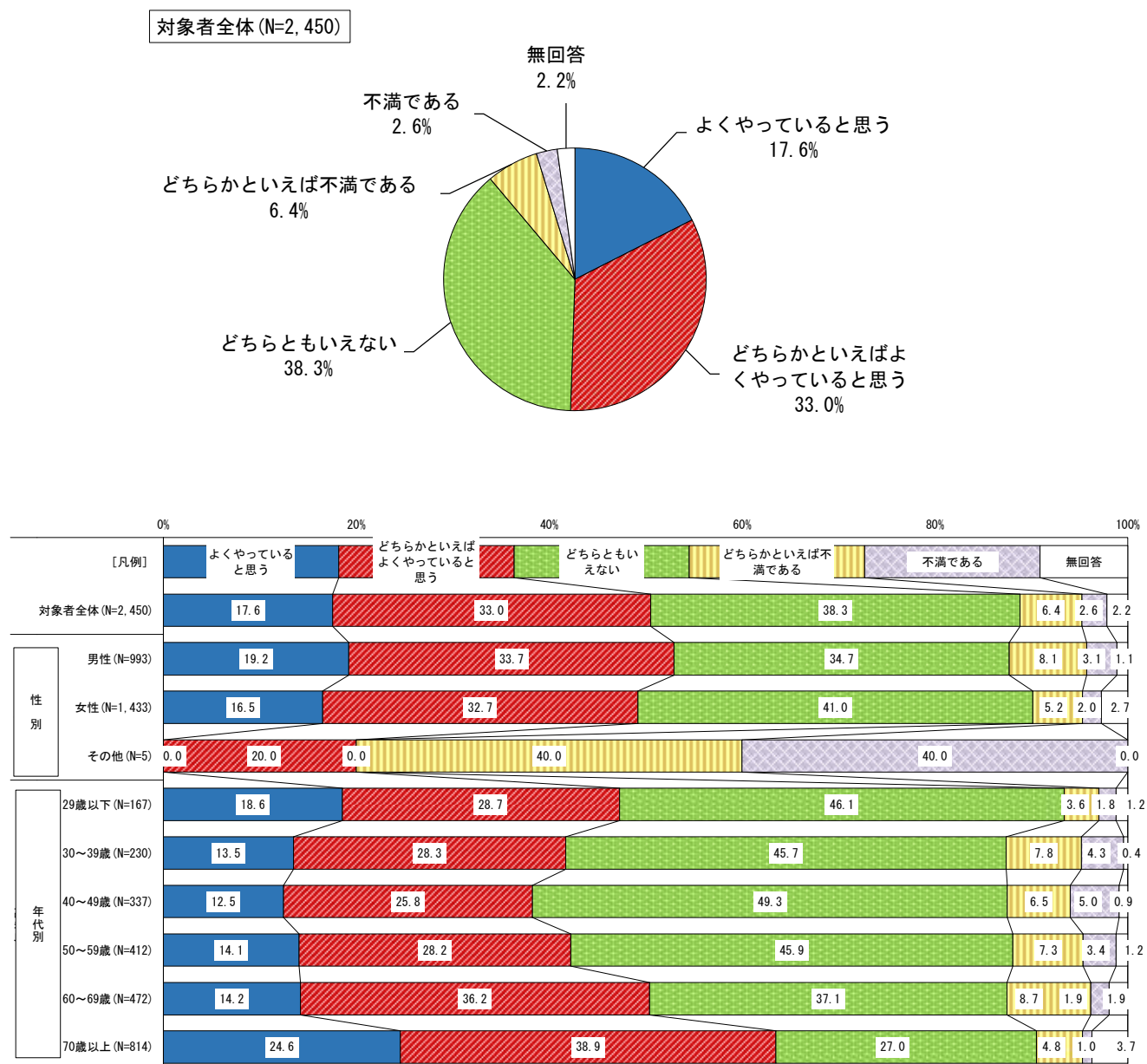
### (3)札幌市の仕事の取り組み方に対する評価について

#### ◇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7 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50.6%

※ “よくやっていると思う” = 「よくやっていると思う」 + 「どちらかという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に対する全体の評価は、「よくやっていると思う」が17.6%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が33.0%、合わせると50.6%となっている。一方で「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】「どちらともいえない」は、女性が41.0%と、男性の34.7%より6.3ポイント高くなっている。

【年代別】「よくやっていると思う」が70歳以上（24.6%）で最も高く、次いで29歳以下（18.6%）、60歳代（14.2%）となっている。

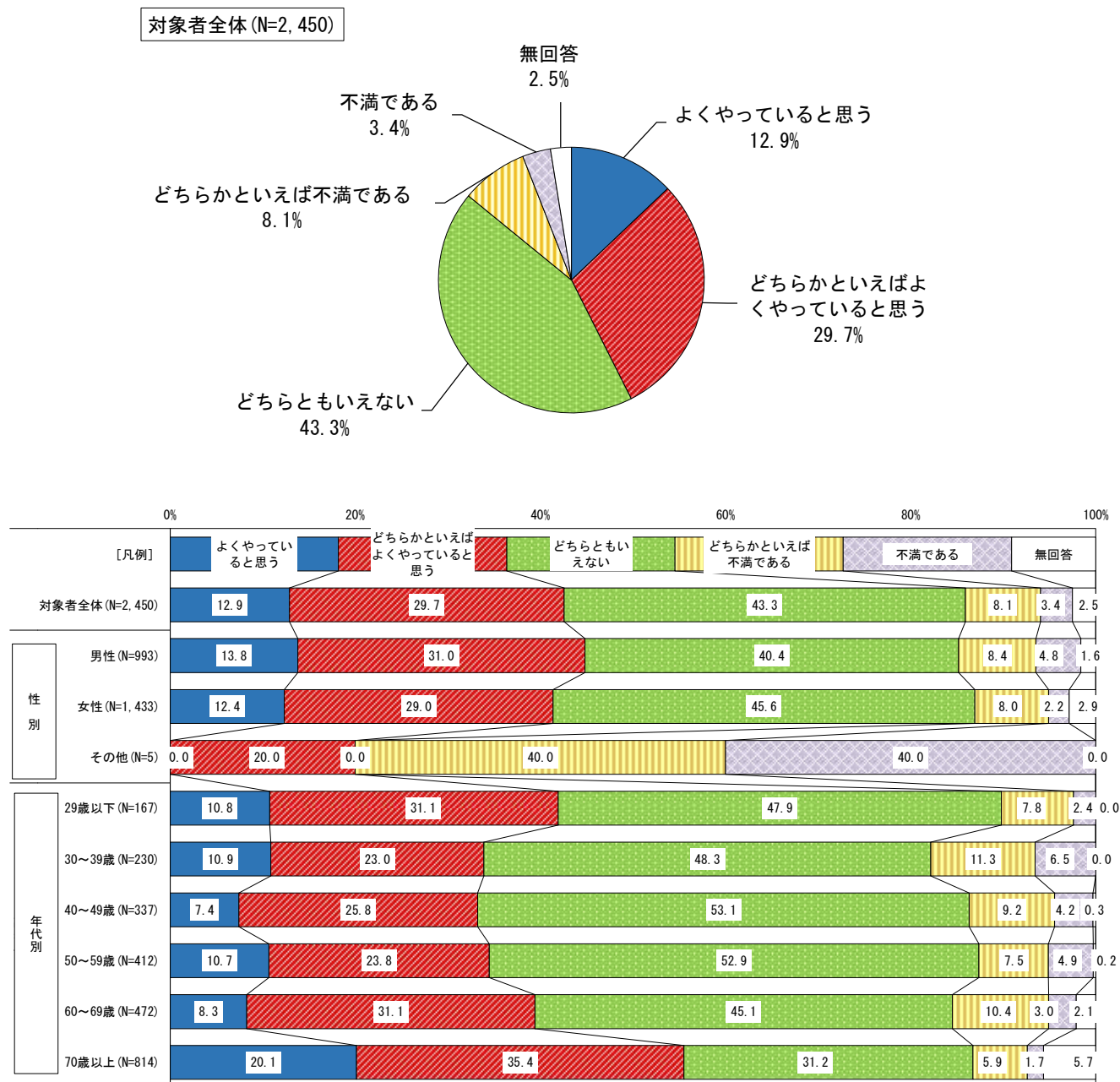
◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する項目ごとの評価

**問8** 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42.6%**

※“よくやっていると思う”＝（「よくやっていると思う」＋「どちらかという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は、「よくやっていると思う」が12.9%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が29.7%、合わせると42.6%となっている。一方で「どちらかといえば不満である」が8.1%、「不満である」が3.4%、合わせると11.5%となっている。

【性 別】「どちらともいえない」は、女性が45.6%と、男性の40.4%より5.2ポイント高くなっている。

【年代別】「よくやっていると思う」が70歳以上（20.1%）で最も高く、次いで30歳代（10.9%）、29歳以下（10.8%）となっている。

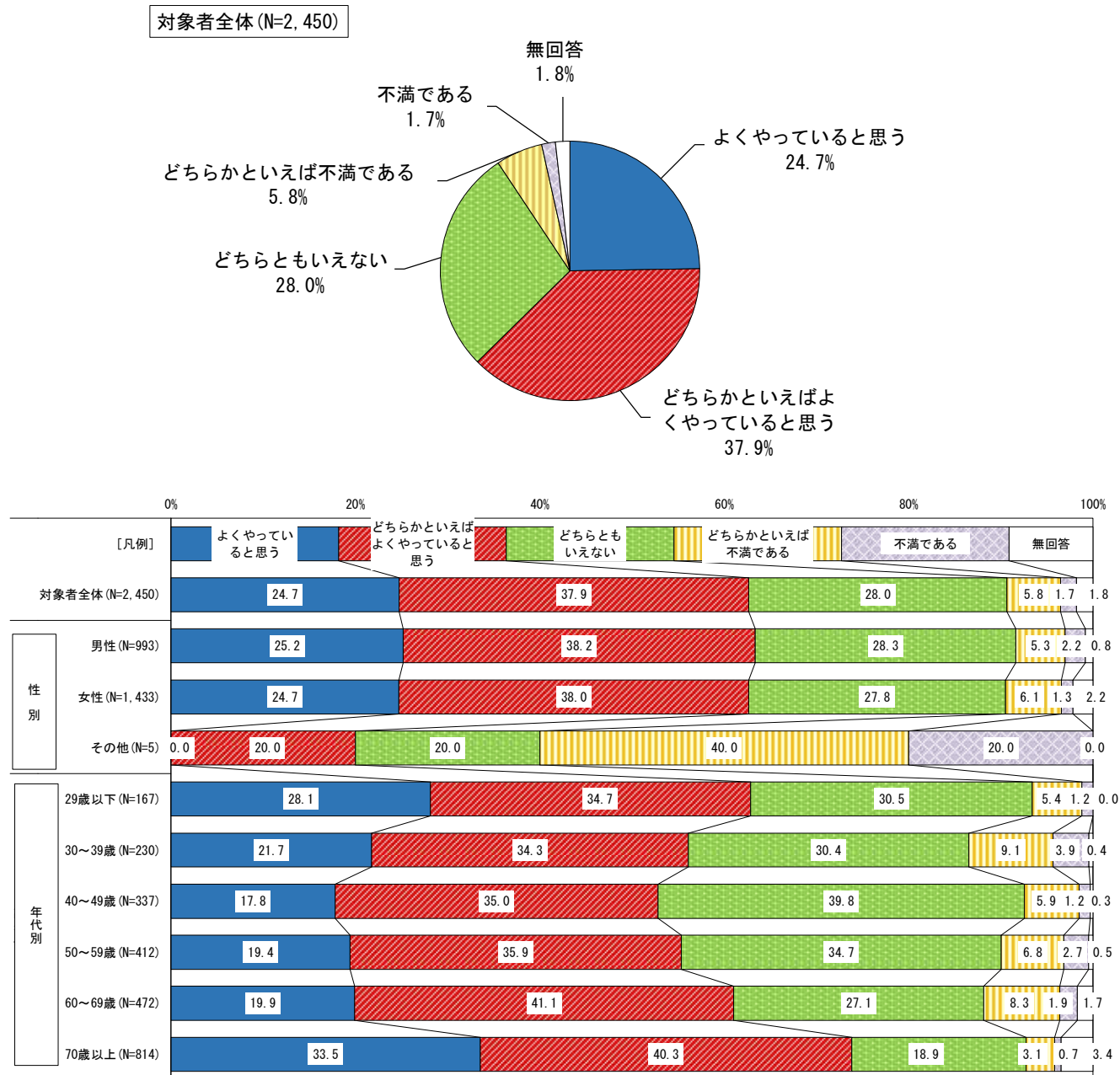
◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する項目ごとの評価

**問8** 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62.6%**

※“よくやっていると思う”＝（「よくやっていると思う」＋「どちらかという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は、「よくやっていると思う」が24.7%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が37.9%、合わせると62.6%となっている。一方で「どちらかといえば不満である」が5.8%、「不満である」が1.7%、合わせると7.5%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（33.5%）で最も高く、次いで29歳以下（28.1%）、30歳代（21.7%）となっている。

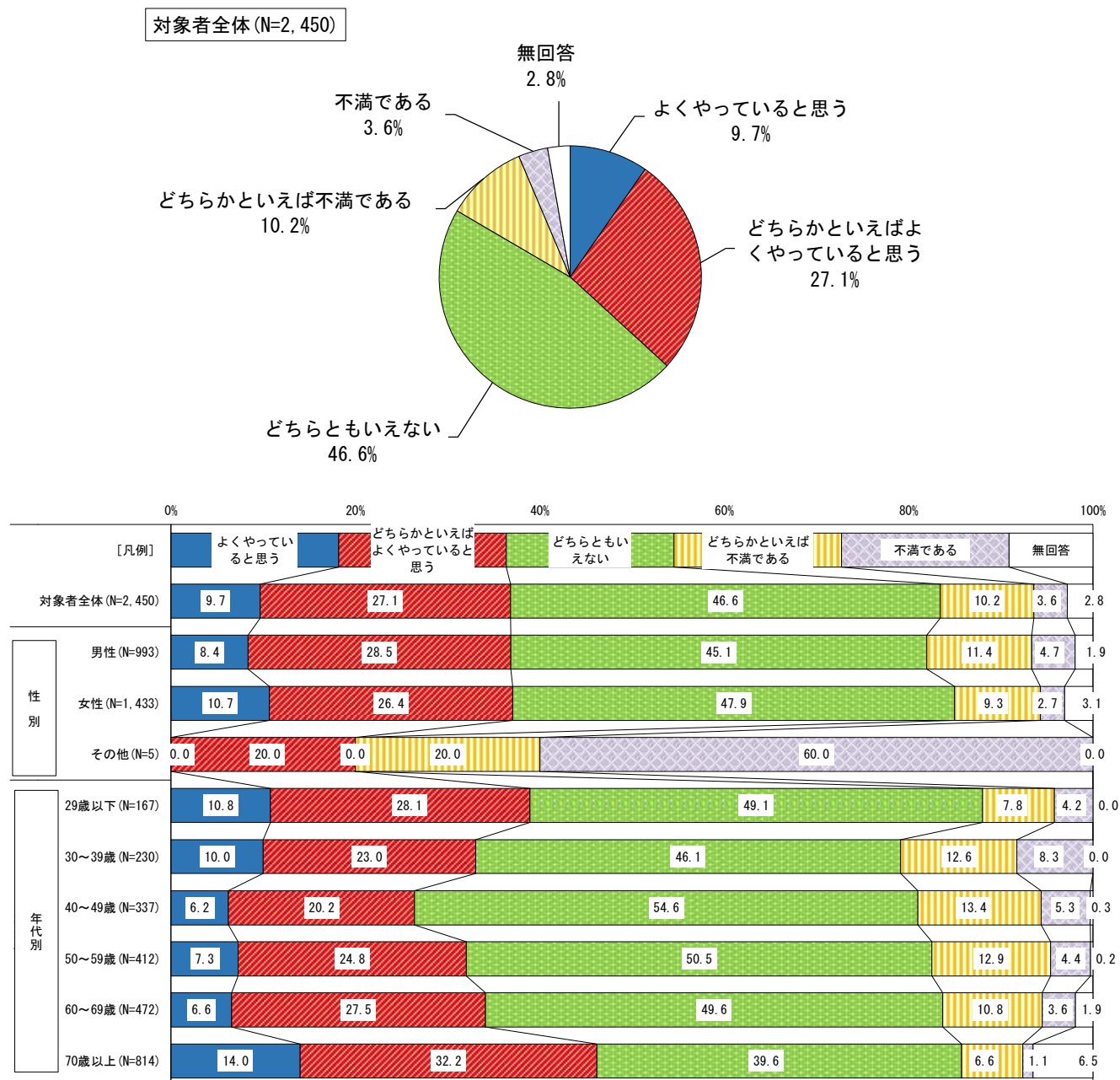
◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する項目ごとの評価

**問8** 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36.8%**

※“よくやっていると思う”＝（「よくやっていると思う」＋「どちらかという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は、「よくやっていると思う」が9.7%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が27.1%、合わせると36.8%となっている。一方で「どちらかといえば不満である」が10.2%、「不満である」が3.6%、合わせると13.8%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（14.0%）で最も高く、次いで29歳以下（10.8%）、30歳代（10.0%）となっている。

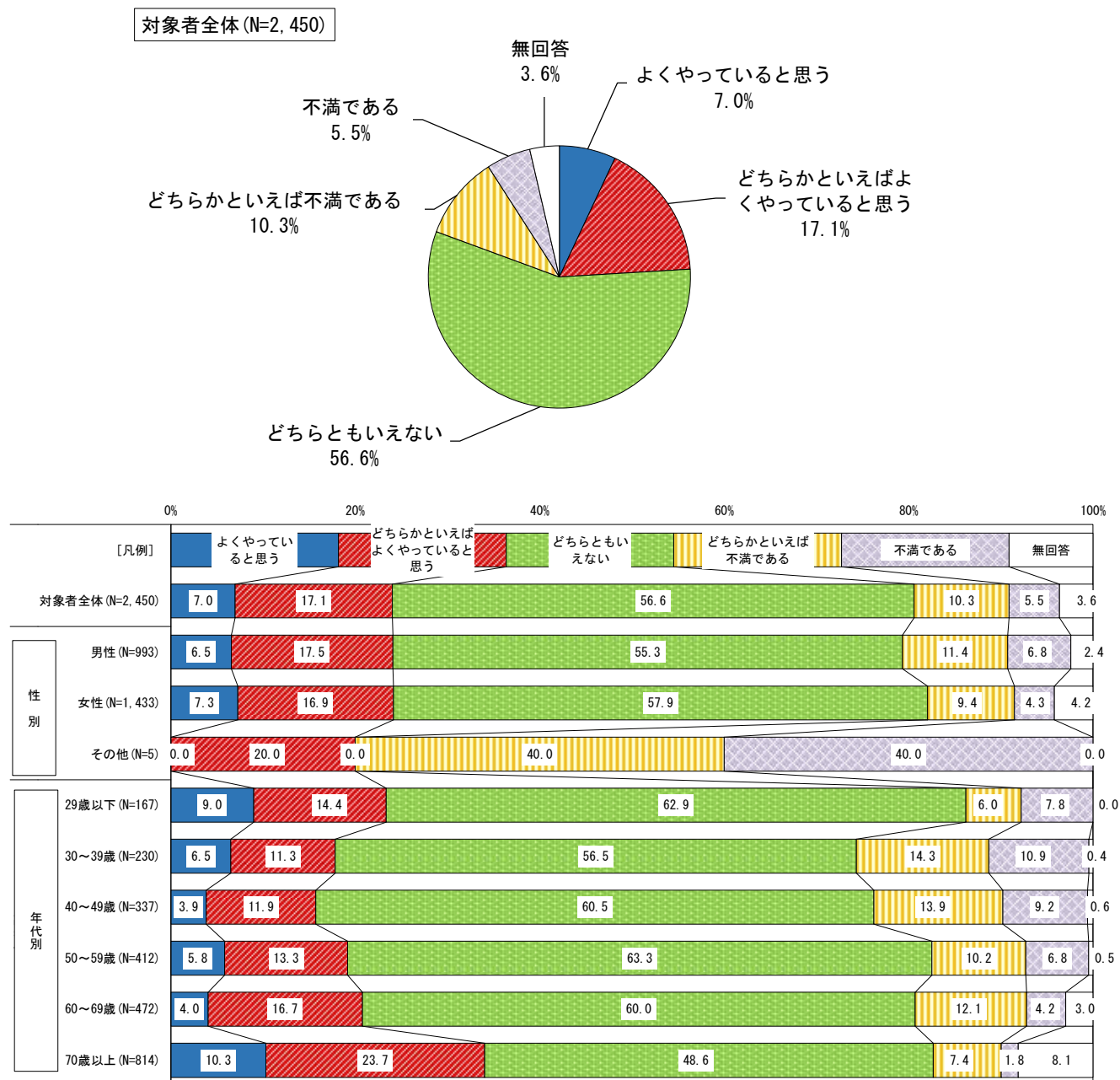
◇市役所や区役所の仕事の取り組み方に対する項目ごとの評価

**問8** 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、見直しについて“よくやっていると思う”人は24.1%**

※“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は、「よくやっていると思う」が7.0%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が17.1%、合わせると24.1%となっている。一方で「どちらかといえば不満である」が10.3%、「不満である」が5.5%、合わせると15.8%となっている。

【性 別】男女で大きな差は見られない。

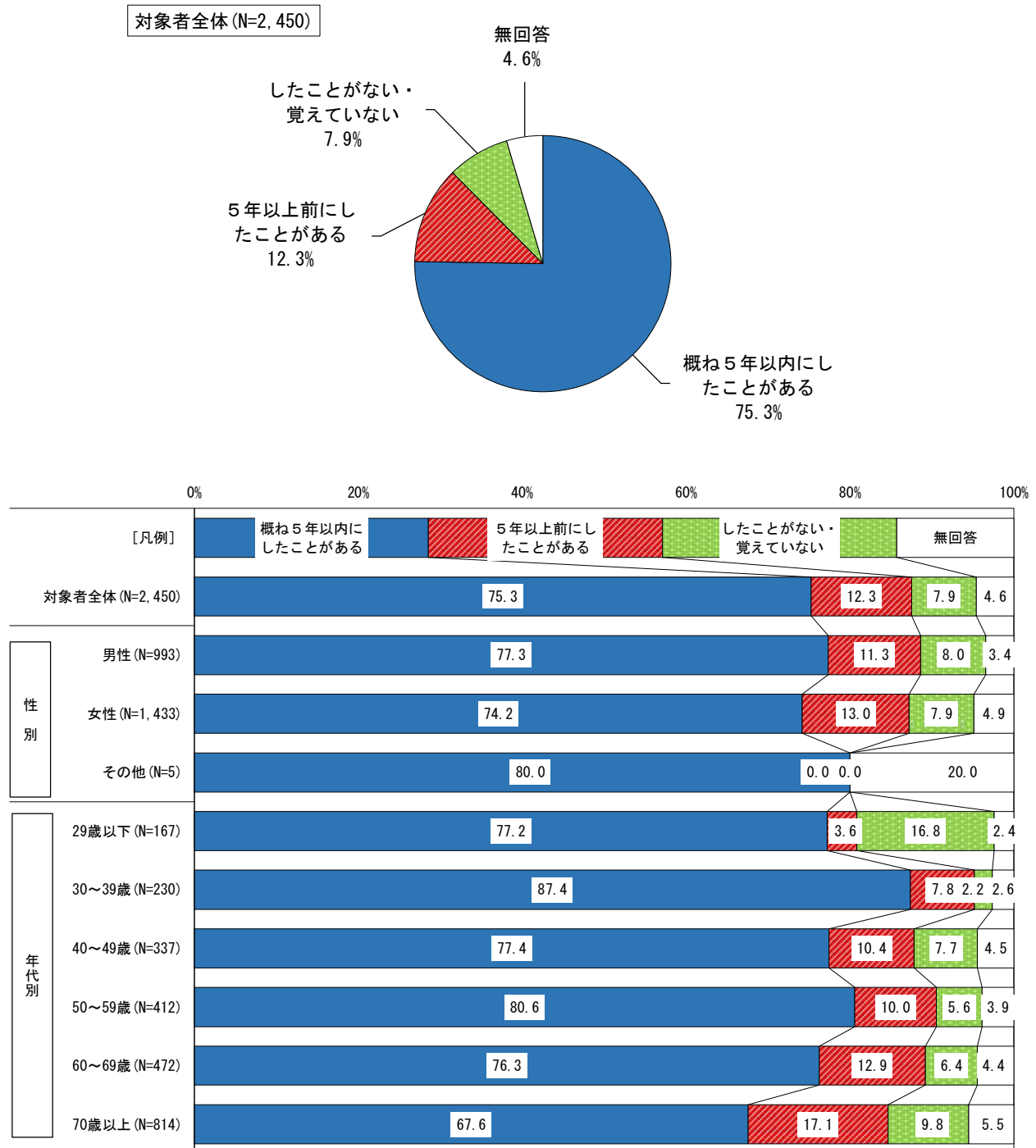
【年代別】「どちらかといえばよくやっていると思う」が70歳以上（23.7%）で最も高く、次いで60歳代（16.7%）、29歳以下（14.4%）となっている。

# ◇市役所や区役所での手続き経験の有無

**問9** 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みます。

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75.3%



【全 体】市役所や区役所での手続き経験の有無は、「概ね5年以内にしたことがある」が75.3%、「5年以上前にしたことがある」が12.3%、「したことがない・覚えていない」が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】「概ね5年以内にしたことがある」が30歳代(87.4%)で最も高く、最も低い70歳以上(67.6%)と比べると19.8%の差となっている。

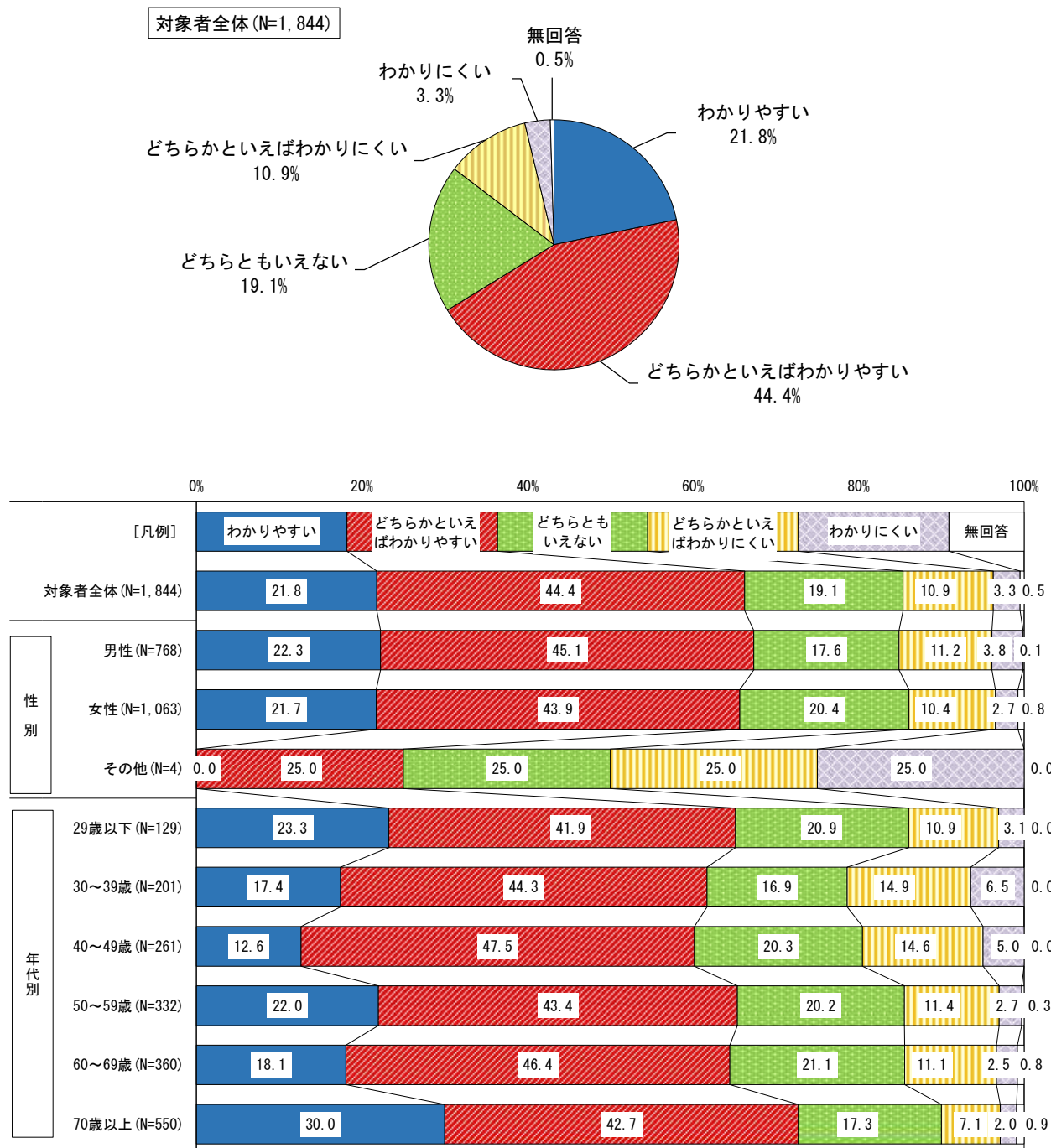
# ◇市役所や区役所での手続きのわかりやすさに対する印象

「問9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9—1 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のわかりやすさについて “わかりやすい” と回答した人は66.2%

※ “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」)



【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は、「わかりやすい」が21.8%、「どちらかといえばわかりやすい」が44.4%、合わせると66.2%となっている。一方で、「どちらかといえばわかりにくい」が10.9%、「わかりにくい」が3.3%、合わせると14.2%となっている。

【性 別】男女で大きな差は見られない。

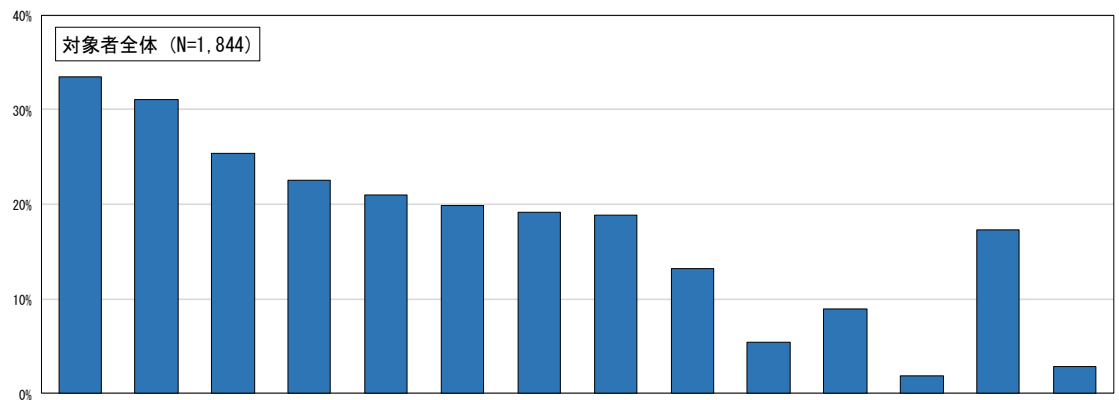
【年代別】「わかりやすい」が70歳以上（30.0%）で最も高く、次いで29歳以下（23.3%）、50歳代（22.0%）となっている。

## ◇改善を望む手続きの内容

「引き続き、問9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9—2** 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だと思いますか。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33.5%



|       |        | 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 | どの窓口で手続きすべきかわかりにくいこと | 手続きに必要な書類などが事前に調べにくいこと | 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 | 市役所や区役所以外で手続きができないこと | 書類の書き方がわかりにくいこと | 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 | 特になし | 無回答 |
|-------|--------|-------|-----------------------|--------------------------|----------------------|------------------------|----------------|-------------------------------------|----------------------|-----------------|-------------------|----------------|------|-------|------|-----|
| (%)   |        |       |                       |                          |                      |                        |                |                                     |                      |                 |                   |                |      |       |      |     |
| 対象者全体 |        | 1,844 | 33.5                  | 31.0                     | 25.4                 | 22.6                   | 21.0           | 19.9                                | 19.1                 | 18.9            | 13.2              | 5.4            | 8.9  | 1.8   | 17.3 | 2.9 |
| 性別    | 男性     | 768   | 31.6                  | 28.1                     | 27.2                 | 22.7                   | 22.0           | 23.7                                | 16.3                 | 18.6            | 13.9              | 5.9            | 7.9  | 2.0   | 16.9 | 3.3 |
|       | 女性     | 1,063 | 34.7                  | 33.1                     | 24.2                 | 22.6                   | 20.2           | 16.9                                | 20.8                 | 18.9            | 12.4              | 5.1            | 9.6  | 1.8   | 17.6 | 2.7 |
|       | その他    | 4     | 75.0                  | 50.0                     | 25.0                 | 25.0                   | 50.0           | 75.0                                | 75.0                 | 50.0            | 50.0              | 25.0           | -    | -     | -    | -   |
| 年代別   | 29歳以下  | 129   | 30.2                  | 25.6                     | 30.2                 | 27.1                   | 20.9           | 31.8                                | 28.7                 | 17.8            | 8.5               | 4.7            | 11.6 | 2.3   | 15.5 | 1.6 |
|       | 30～39歳 | 201   | 40.3                  | 39.3                     | 23.9                 | 31.3                   | 22.9           | 39.3                                | 31.3                 | 23.4            | 10.0              | 5.0            | 10.4 | 1.5   | 8.0  | 1.5 |
|       | 40～49歳 | 261   | 33.7                  | 34.1                     | 28.7                 | 25.3                   | 28.7           | 36.4                                | 32.2                 | 24.1            | 13.8              | 7.3            | 13.4 | 1.5   | 9.2  | 3.1 |
|       | 50～59歳 | 332   | 38.6                  | 32.2                     | 19.6                 | 22.3                   | 19.6           | 22.9                                | 21.1                 | 18.1            | 12.0              | 5.7            | 11.1 | 2.1   | 16.3 | 2.4 |
|       | 60～69歳 | 360   | 33.9                  | 32.2                     | 28.1                 | 21.1                   | 22.2           | 11.9                                | 15.3                 | 21.4            | 16.9              | 6.7            | 6.7  | 1.4   | 16.7 | 2.8 |
|       | 70歳以上  | 550   | 28.4                  | 26.5                     | 25.3                 | 18.4                   | 16.7           | 5.5                                 | 7.3                  | 14.0            | 13.1              | 4.0            | 5.6  | 2.2   | 26.0 | 4.2 |

■ 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33.5%、「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31.0%、「どの窓口で手続きすべきかわかりにくいこと」が25.4%となっている。

【性 別】「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」は男性が23.7%と、女性の16.9%より6.8ポイント高くなっている。また、「手続きごとに申請書などを書かなければならないこと」は女性が33.1%と、男性の28.1%より5.0ポイント高くなっている。

【年代別】29歳以下、40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、30歳代、50歳代、60歳代、70歳以上では「複数の窓口で手続きをしなければならないこと」が最も高くなっている。

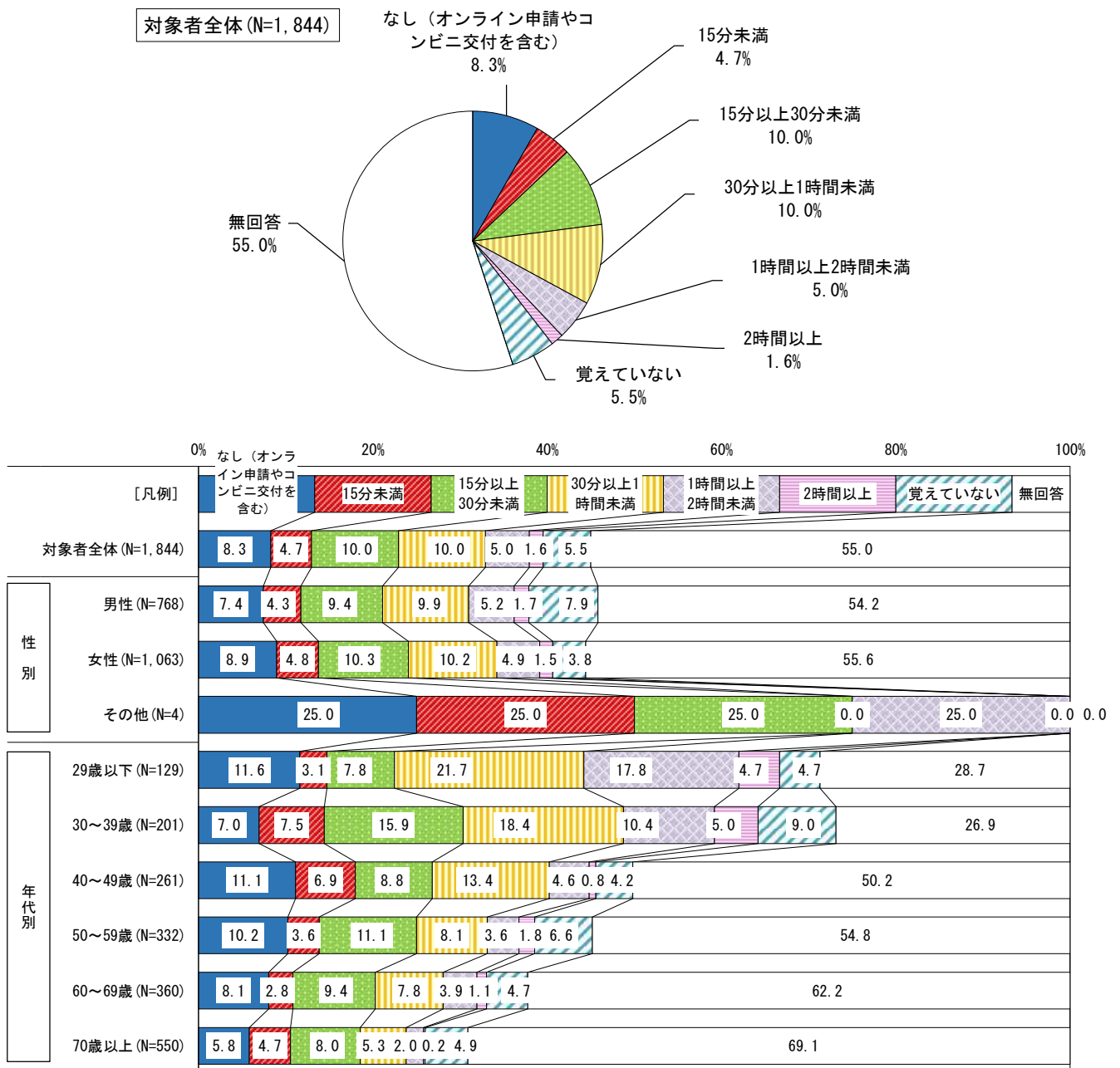
◇市役所や区役所での手続きが開始されるまでの平均時間

「引き続き、問9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9-3** 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・市内の住所変更手続きが開始されるまでの平均時間は「15分以上30分未満」「30分以上1時間未満」が10.0%**



【全 体】市外からの転入・市内の住所変更手続きが開始されるまでの平均時間は、「15 分以上 30 分未満」、「30 分以上 1 時間未満」が10.0%、「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が8.3%となっている。

【性 別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「30 分以上 1 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。

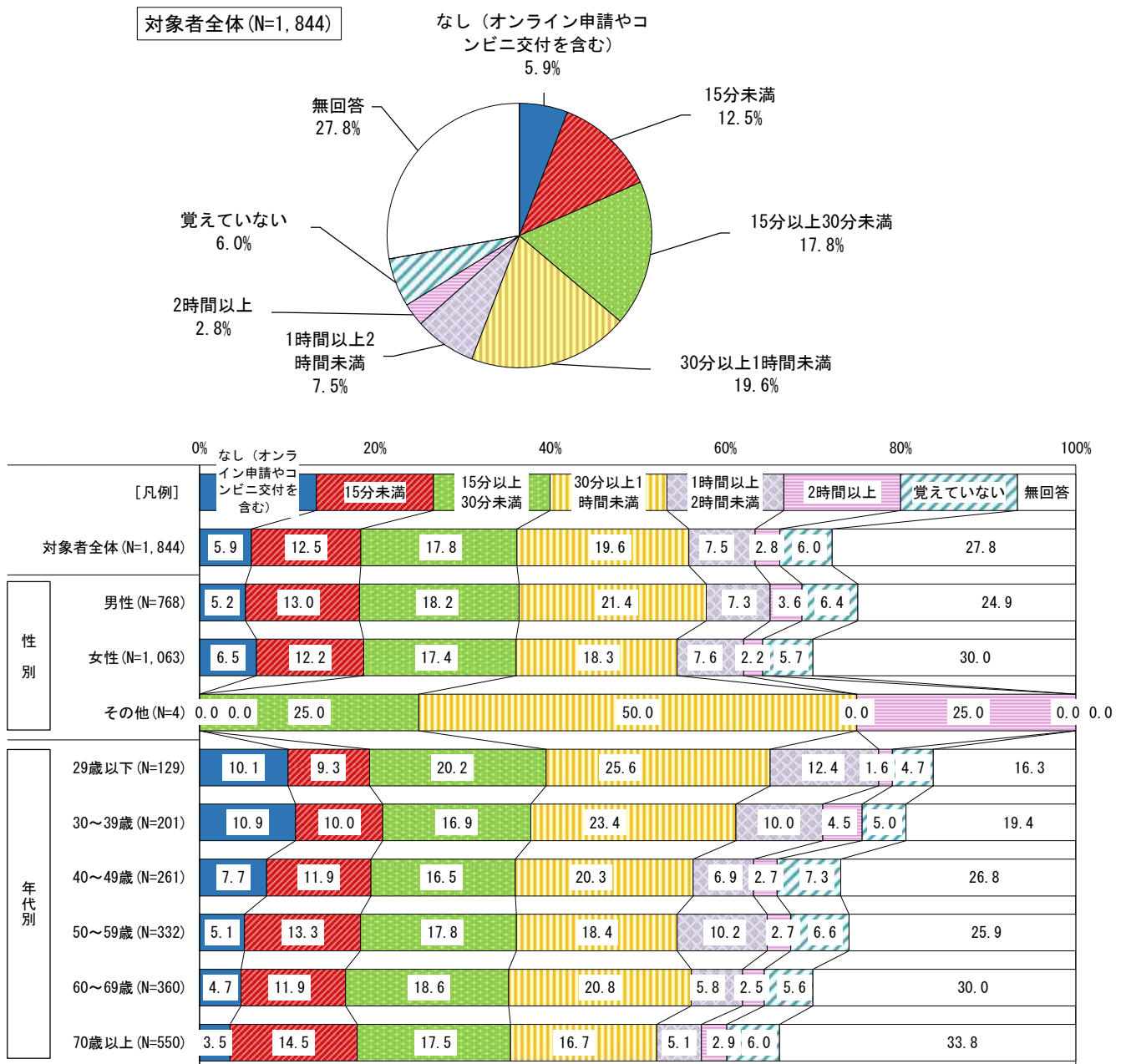
◇市役所や区役所での手続きが開始されるまでの平均時間

「引き続き、問9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9-3** 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手続きが開始されるまでの平均時間は「30分以上1時間未満」が19.6%**



【全 体】マイナンバーカードに関する手続きが開始されるまでの平均時間は、「30 分以上 1 時間未満」が19.6%、「15 分以上 30 分未満」が17.8%、「15 分未満」が12.5%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 分以上 1 時間未満」が29 歳以下（25.6%）で最も高く、次いで30 歳代（23.4%）、60 歳代（20.8%）となっている。

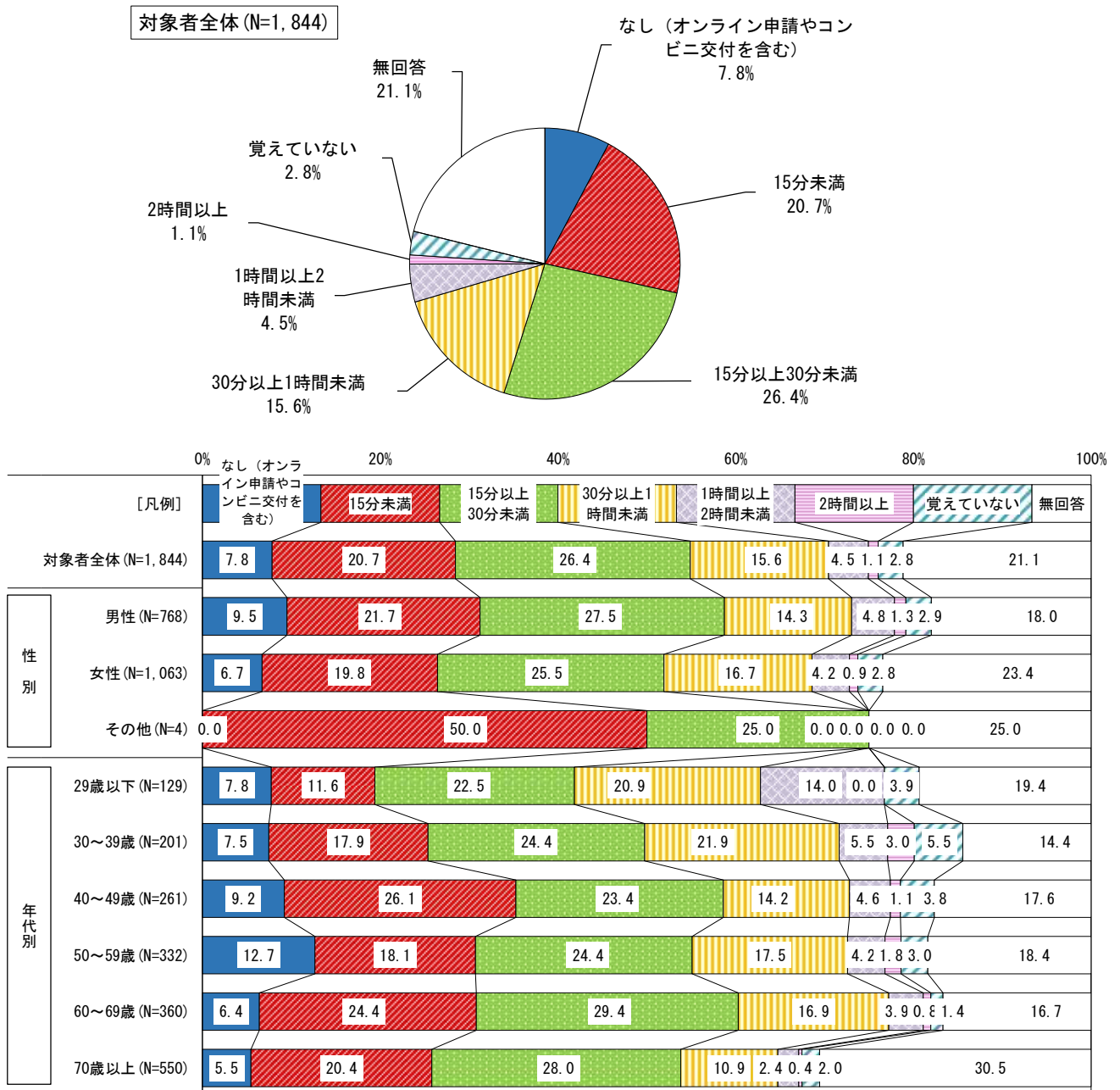
◇市役所や区役所での手続きが開始されるまでの平均時間

「引き続き、問9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9-3** 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）手続きが開始されるまでの平均時間は「15分以上30分未満」が26.4%**



【全 体】各種証明書の取得（戸籍、住民票、印鑑証明、税証明など）手続きが開始されるまでの平均時間は、「15 分以上 30 分未満」が26.4%、「15 分未満」が20.7%、「30 分以上 1 時間未満」が15.6%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。

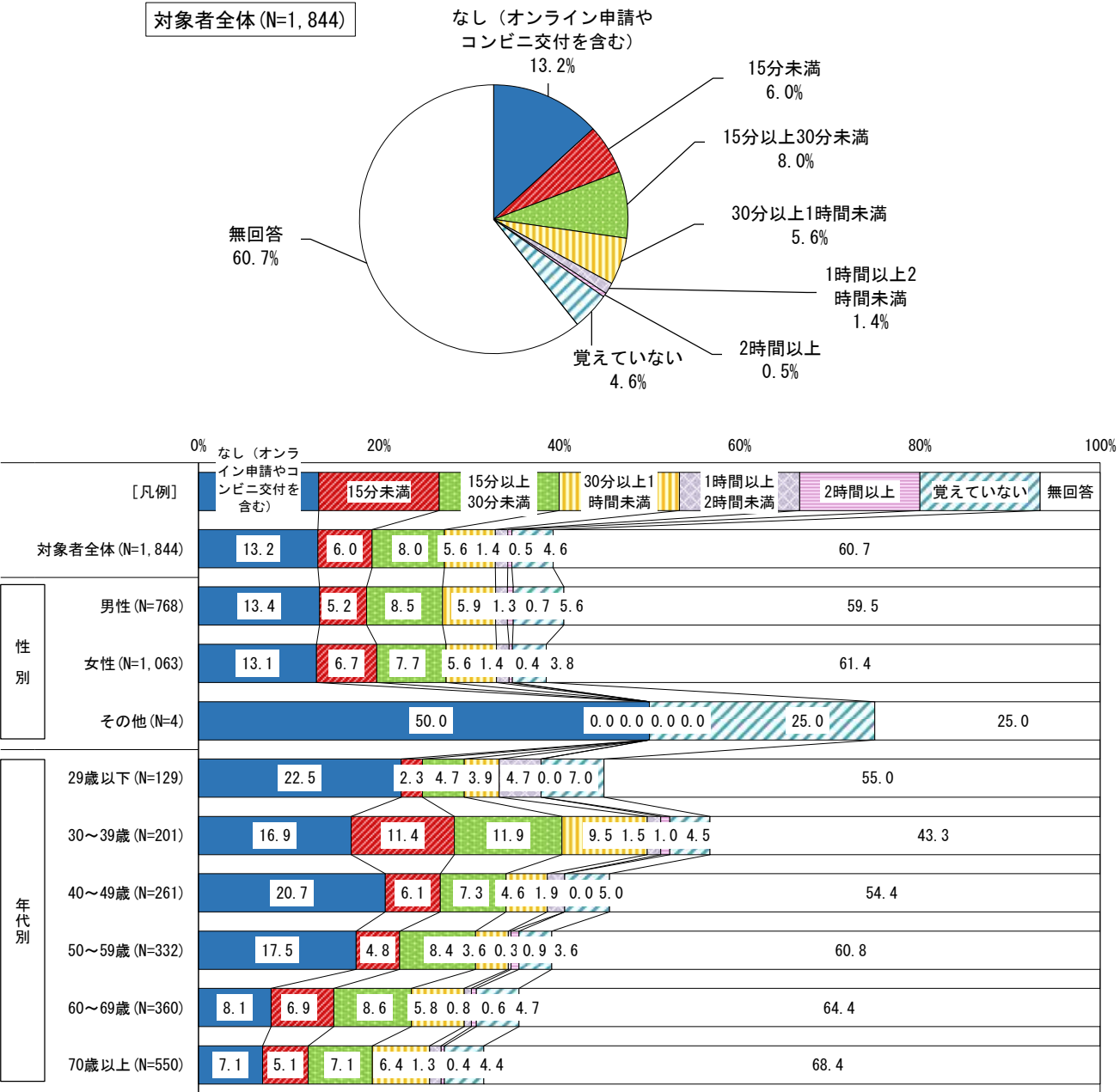
◇市役所や区役所での手続きが開始されるまでの平均時間

「引き続き、問9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9-3** 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)

各種証明書の取得(戸籍、住民票、印鑑証明、税証明など) 手続きが開始されるまでの平均時間は「なし(オンライン申請やコンビニ交付を含む)」が13.2%



【全 体】各種証明書の取得(戸籍、住民票、印鑑証明、税証明など) 手続きが開始されるまでの平均時間は、「なし(オンライン申請やコンビニ交付を含む)」が13.2%、「15分以上30分未満」が8.0%、「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)」が29歳以下(22.5%)で最も高く、最も低い70歳以上(7.1%)と比べると15.4ポイントの差となっている。

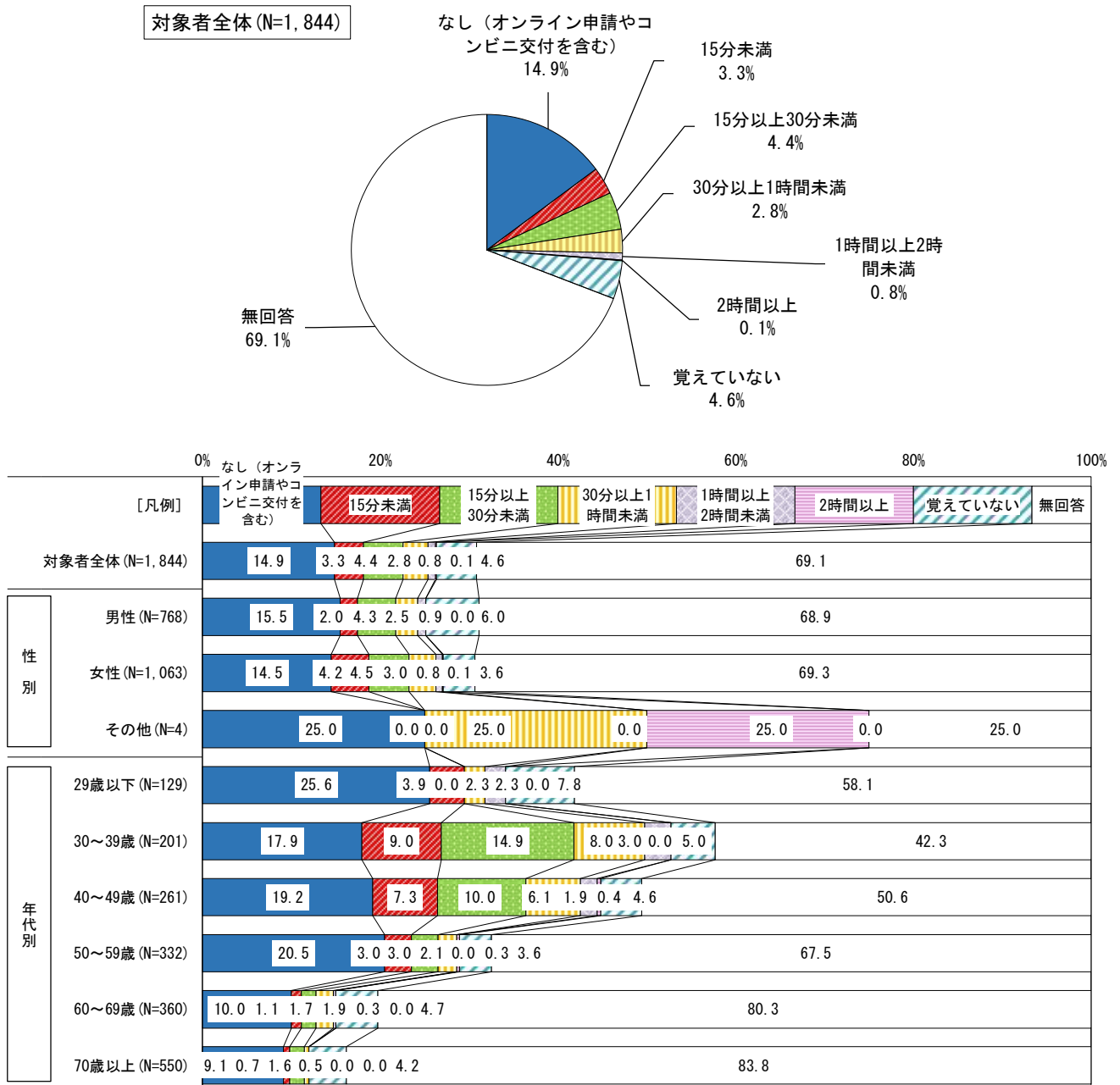
◇市役所や区役所での手続きが開始されるまでの平均時間

「引き続き、問9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9-3** 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。(したことのな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（児童手当、子ども医療費助成、保育所入所など）手続きが開始されるまでの平均時間は「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が14.9%**



【全 体】子育てに関する（児童手当、子ども医療費助成、保育所入所など）手続きが開始されるまでの平均時間は、「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が14.9%、「15分以上30分未満」が4.4%、「15分未満」が3.3%となっている。

【性 別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が29歳以下（25.6%）で最も高く、最も低い70歳以上（9.1%）と比べると16.5ポイントの差となっている。

◇市役所や区役所での手続きが開始されるまでの平均時間

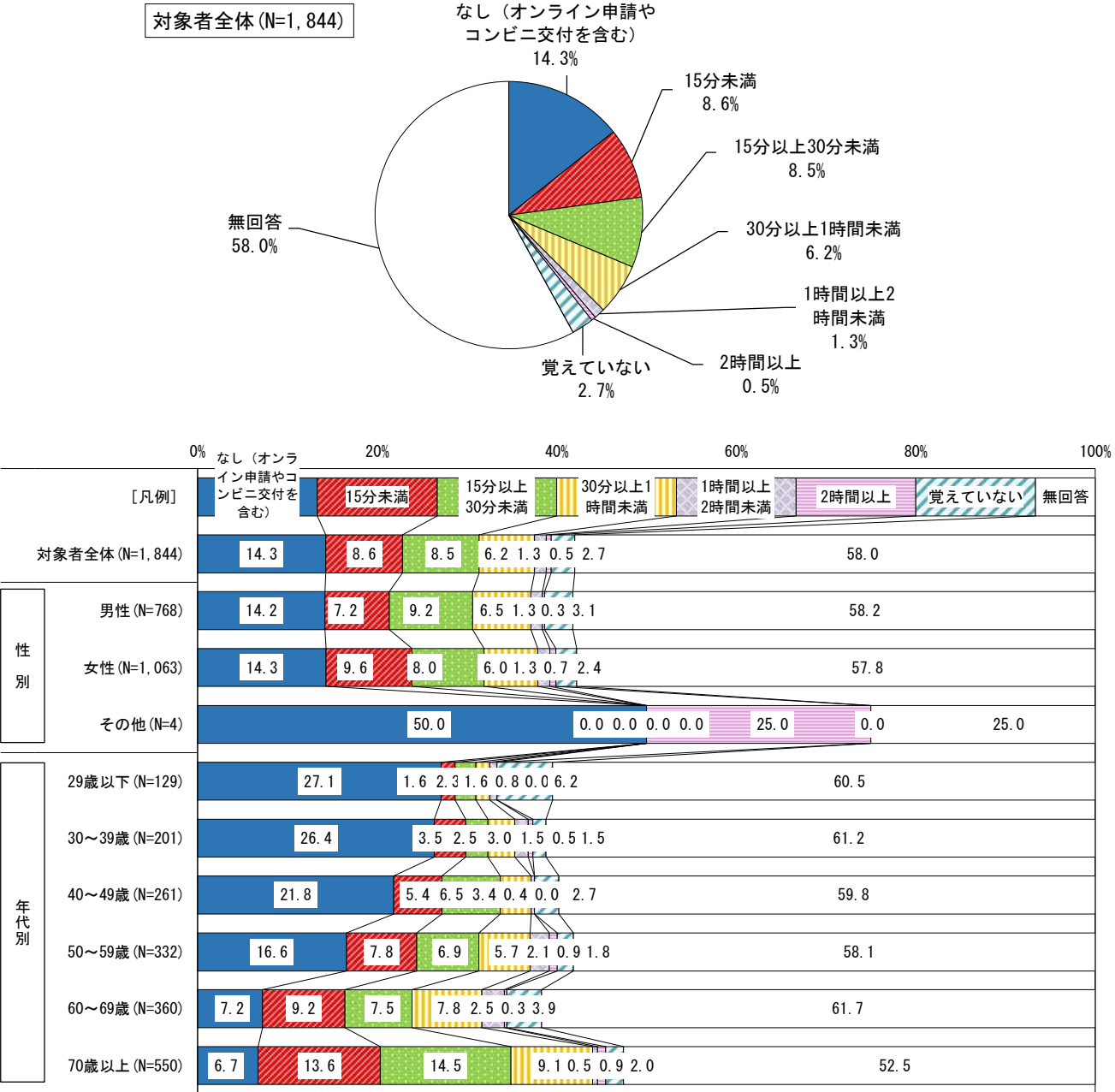
≪引き続き、問9で「1 概ね5年以内にしたことがある」と答えた方にお聞きします。≫

問9-3

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。)

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（介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉など）手続きが開始されるまでの平均時間は「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が14.3%



【全 体】保健福祉に関する（介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉など）手続きが開始されるまでの平均時間は、「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が14.3%、「15分未満」が8.6%、「15分以上30分未満」が8.5%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。また、「15分未満」、「15分以上30分未満」、「30分以上1時間未満」は年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

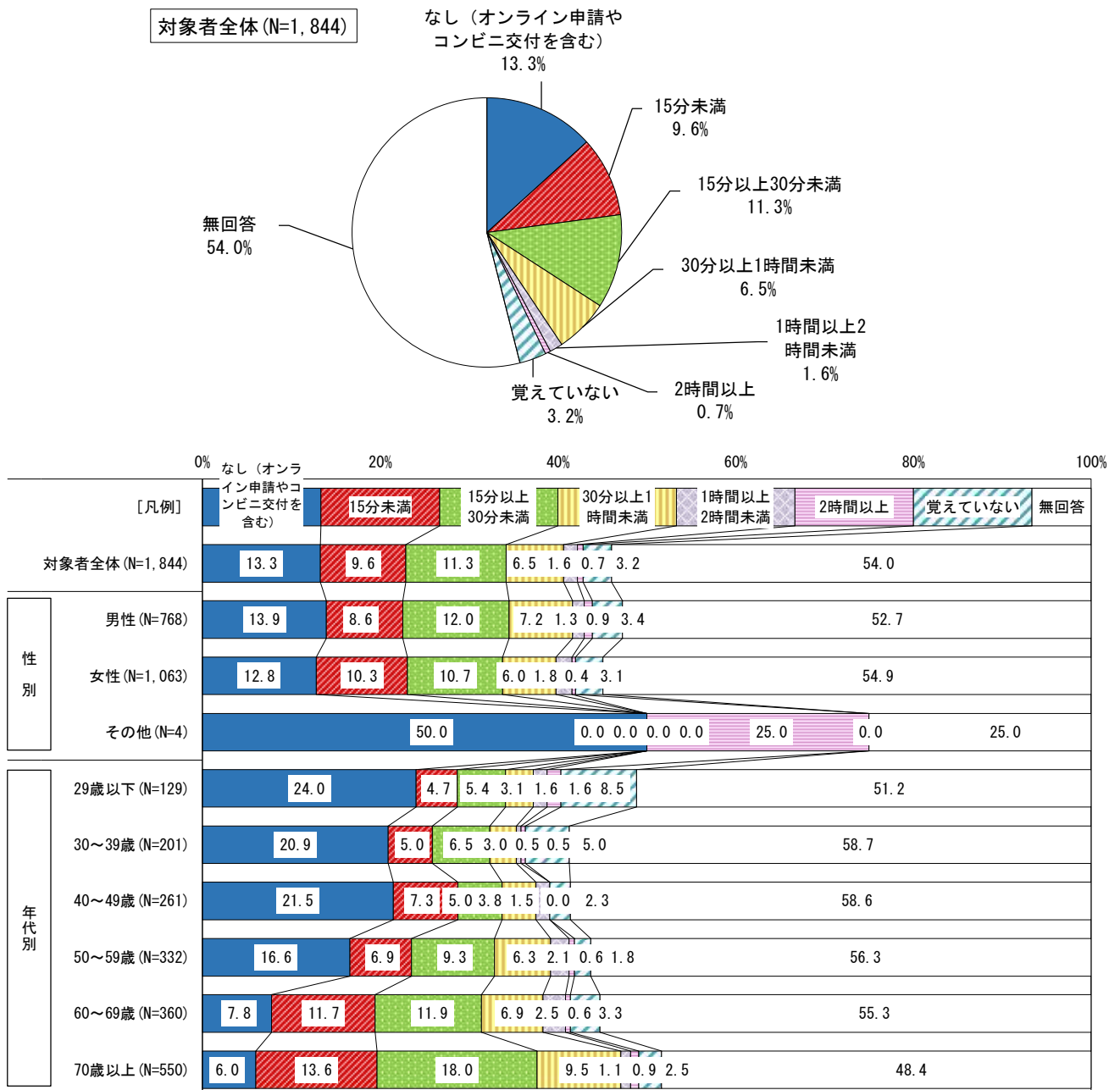
◇市役所や区役所での手続きが開始されるまでの平均時間

「引き続き、問9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9-3** 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手続きが開始されるまでの平均時間は「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が13.3%**



【全 体】国民健康保険・後期高齢者医療制度に関する手続きが開始されるまでの平均時間は、「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が13.3%、「15分以上30分未満」が11.3%、「15分未満」が9.6%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29歳以下（24.0%）で最も高く、最も低い70歳以上（6.0%）と比べると18.0ポイントの差となっている。

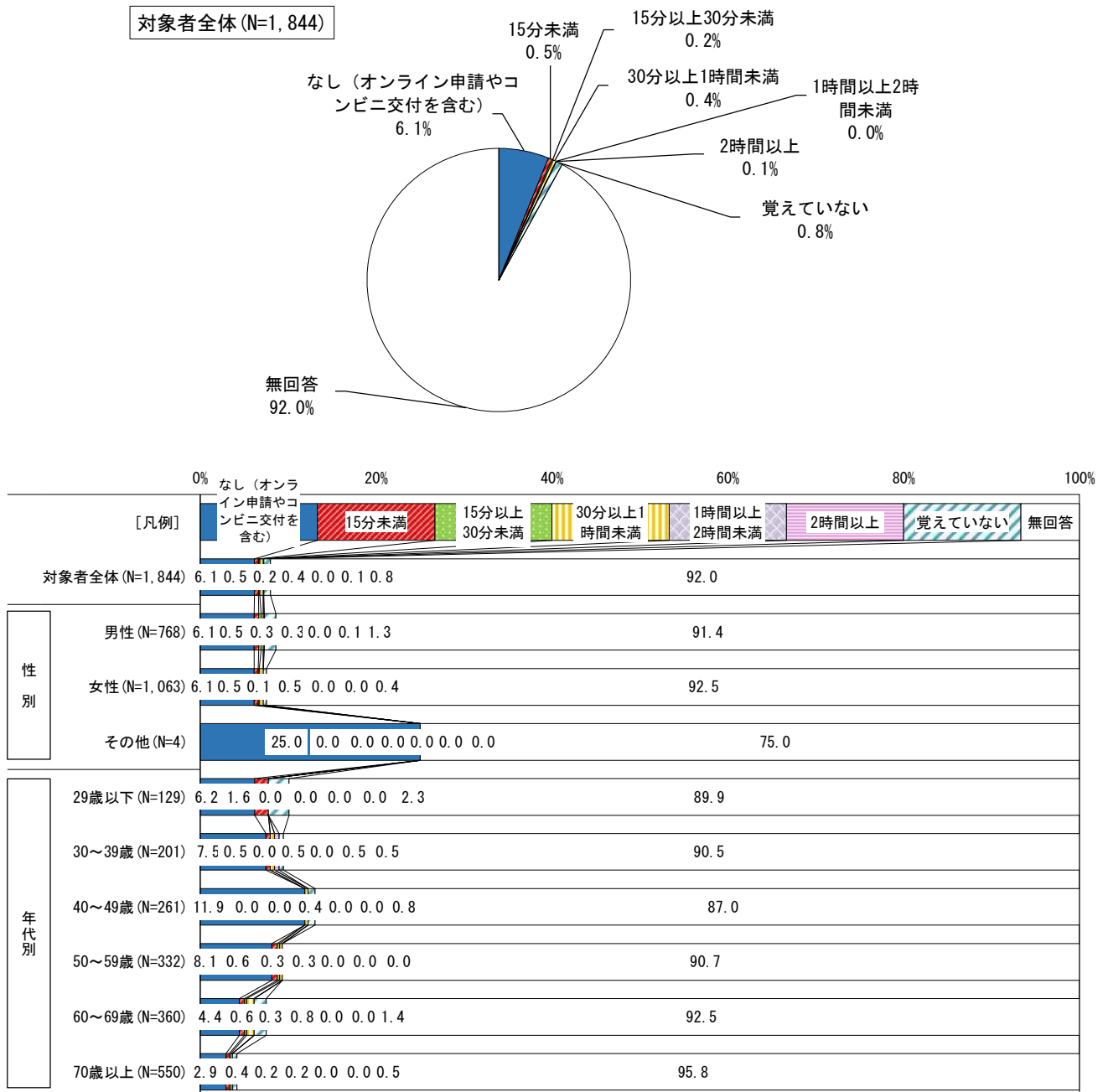
◇市役所や区役所での手続きが開始されるまでの平均時間

「引き続き、問9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9-3** 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。）

ク その他

その他の手続きが開始されるまでの平均時間は「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が6.1%



【全 体】その他の手続きが開始されるまでの平均時間は、「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が6.1%、「15分未満」が0.5%、「30分以上1時間未満」が0.4%となっている。

【性 別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「なし（オンライン申請やコンビニ交付を含む）」が40歳代（11.9%）で最も高く、次いで50歳代（8.1%）、30歳代（7.5%）となっている。