

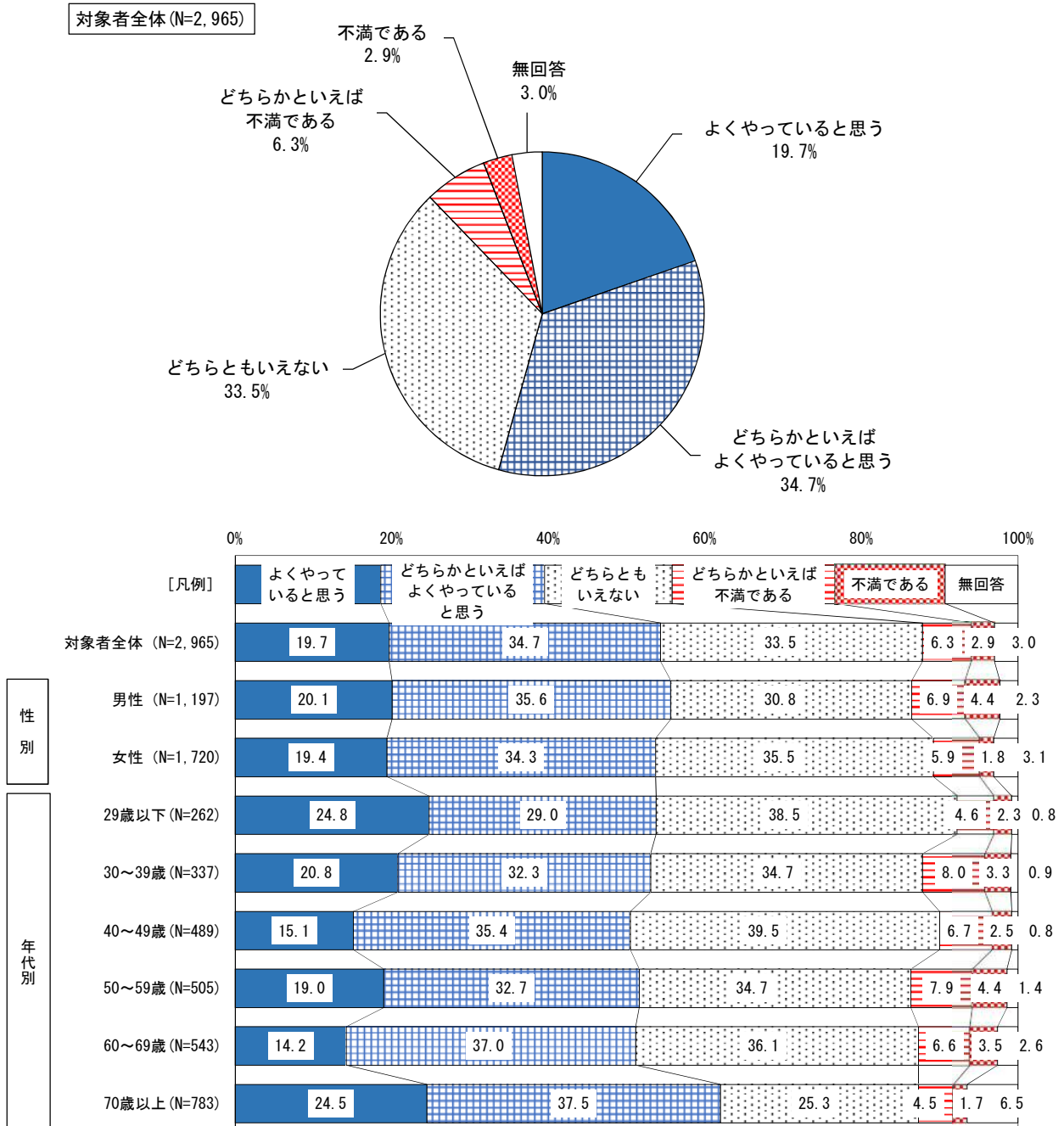
(3) 札幌市の仕事の取り組み方に対する評価について

◇市役所の仕事の取り組み方に対する全体の評価

問20 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。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

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54.4%

※“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】市役所の仕事の取り組み方について、「よくやっていると思う」が19.7%、「どちらかといえばよくやっていると思う」が34.7%、合わせると54.4%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が6.3%、「不満である」が2.9%、合わせると9.2%となっている。

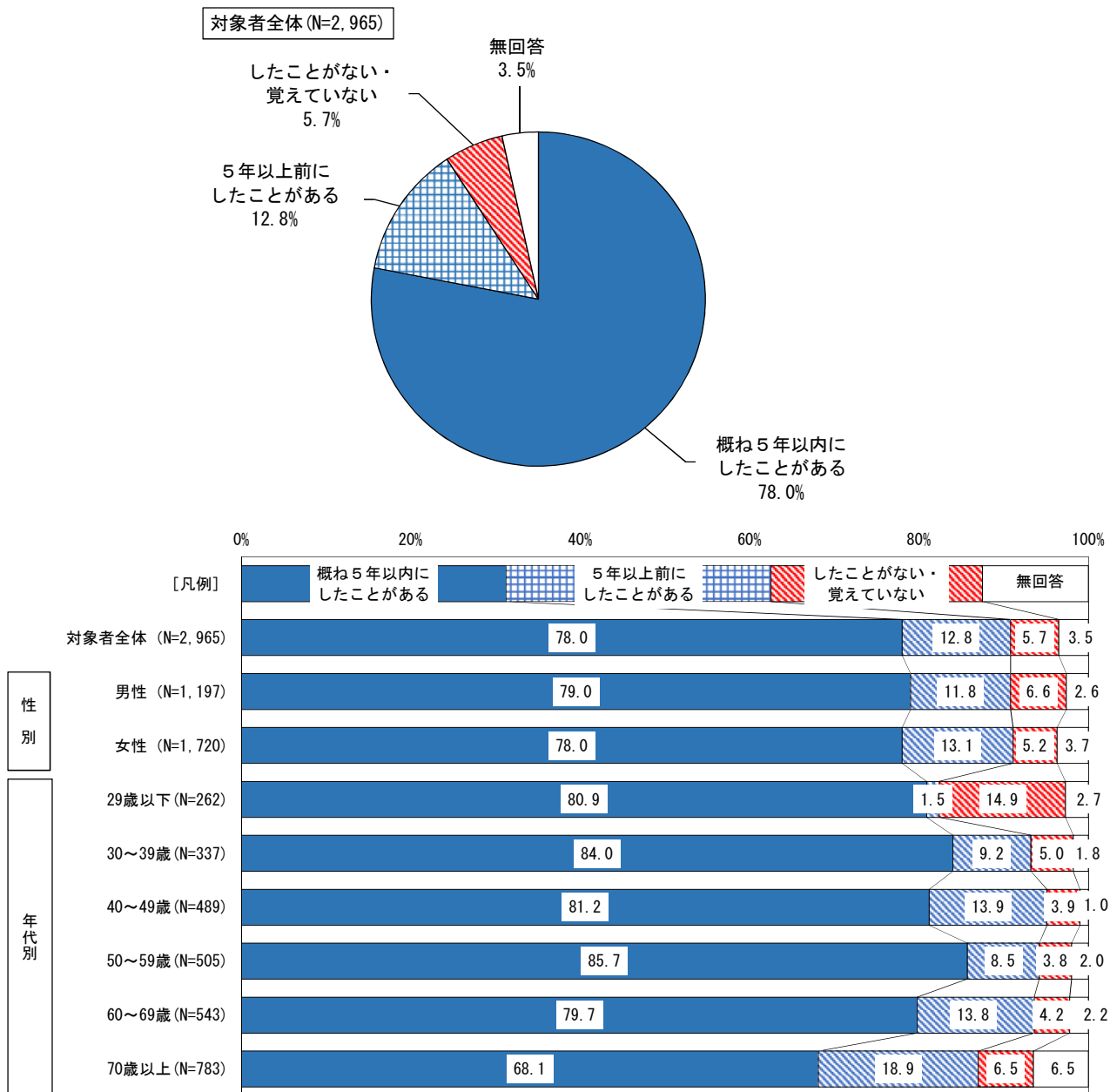
【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】“よくやっていると思う”は、70歳以上(62.1%)で最も高く、次いで29歳以下(53.8%)、30歳代(53.1%)となっている。

◇市役所や区役所での手続き経験の有無

問 2 1 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。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を「概ね5年以内にしたことがある」人は78.0%



【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78.0%、「5年以上前にしたことがある」が12.8%、「したことがない・覚えていない」が5.7%となっている。

【性 別】男女で大きな差は見られない。

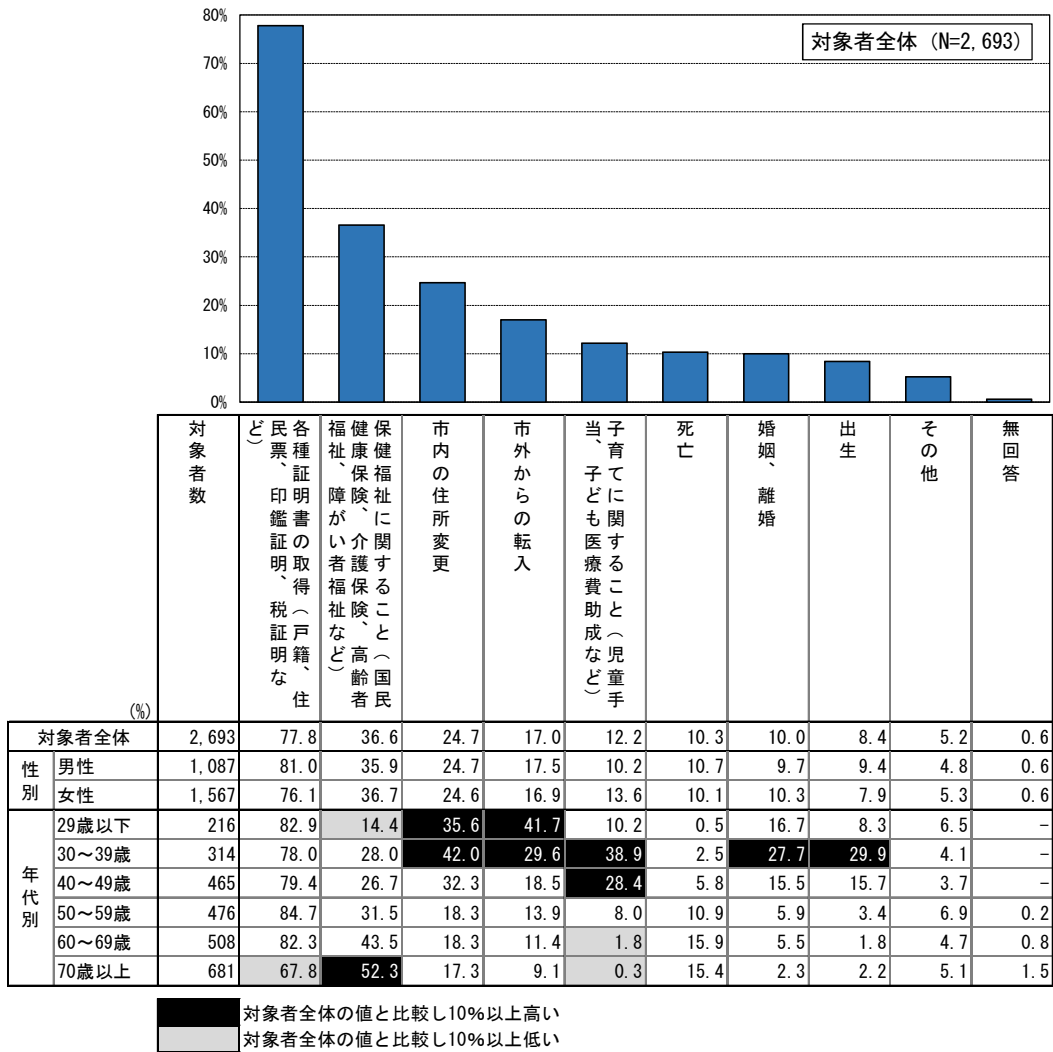
【年代別】「概ね5年以内にしたことがある」が50歳代(85.7%)で最も高く、最も低い70歳以上(68.1%)とは17.6ポイントの差となっている。

◇行ったことがある手続き

《問21で「1 概ね5年以内にしたことがある」、「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21-1 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77.8%



【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77.8%、「保健福祉に関すること」が36.6%、「市内の住所変更」が24.7%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「各種証明書の取得」は、50歳代(84.7%)で最も高く、最も低い70歳以上(67.8%)とは17.6ポイントの差となっている。

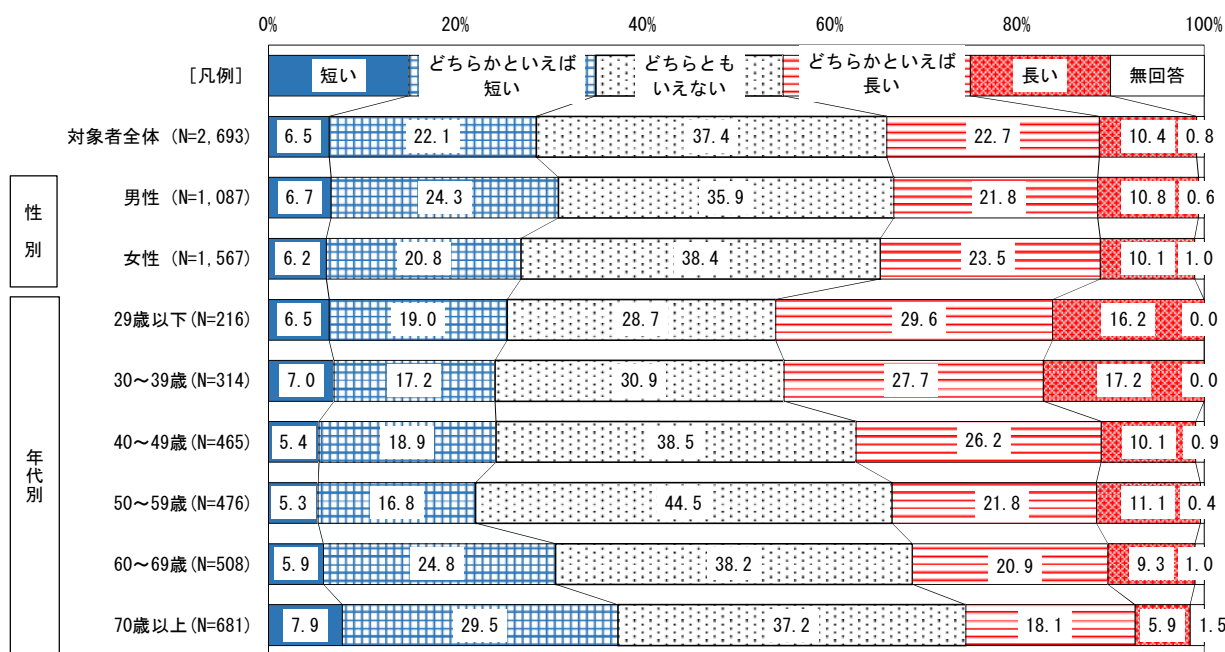
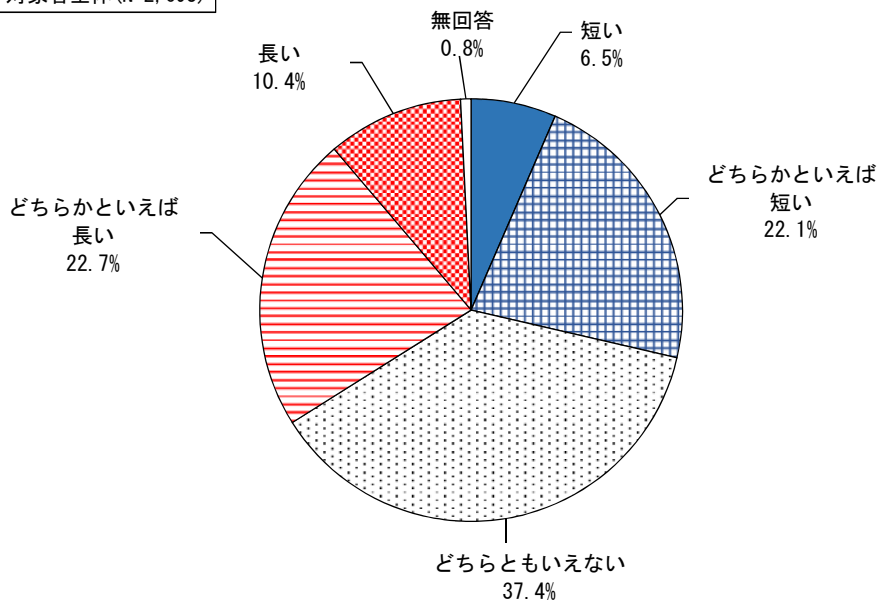
◇手続きの待ち時間に対する印象

問 2 1-2 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。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

手続きの待ち時間について“短い”と思っている人が 28.6%

※“短い”(「短い」+「どちらかといえば短い」)

対象者全体 (N=2,693)



【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 6.5%、「どちらかといえば短い」が 22.1%、合わせると 28.6%となっている。一方、「どちらかといえば長い」が 22.7%、「長い」が 10.4%、合わせると 33.2%となっている。

【性 別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】“短い”は、70 歳以上(37.4%)で最も高く、次いで 60 歳代(30.7%)、29 歳以下(25.5%)となっている。

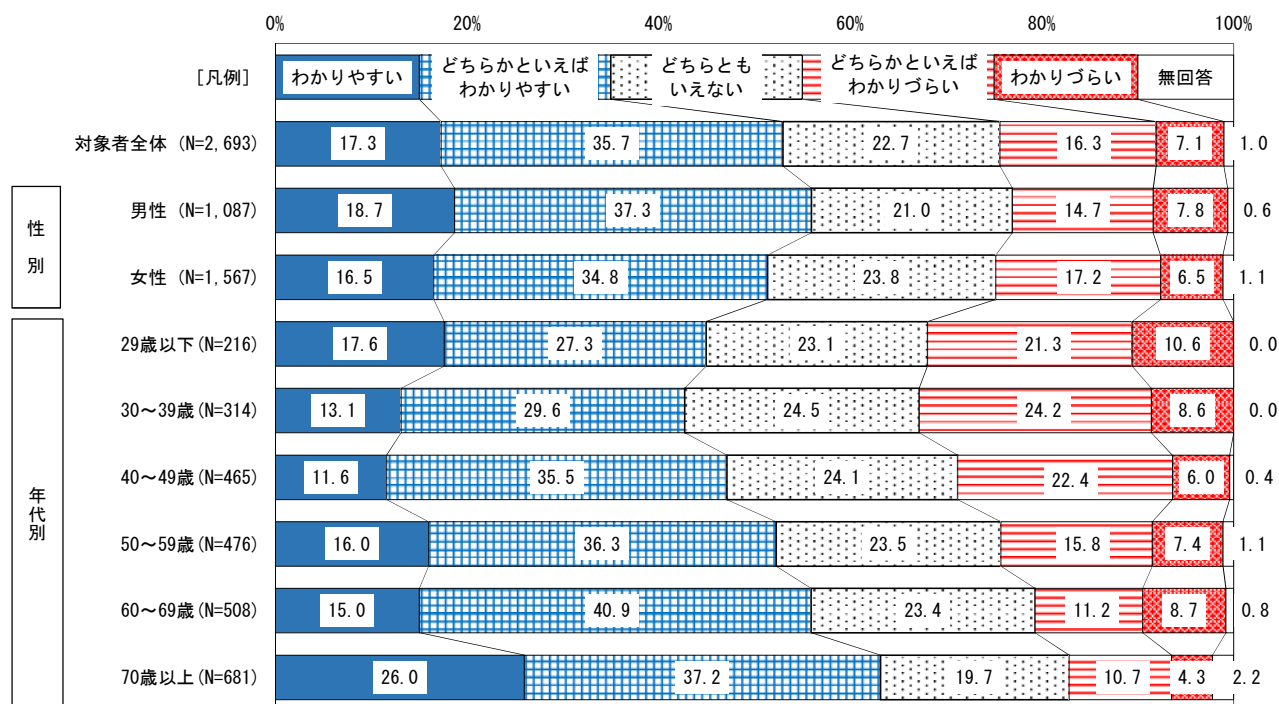
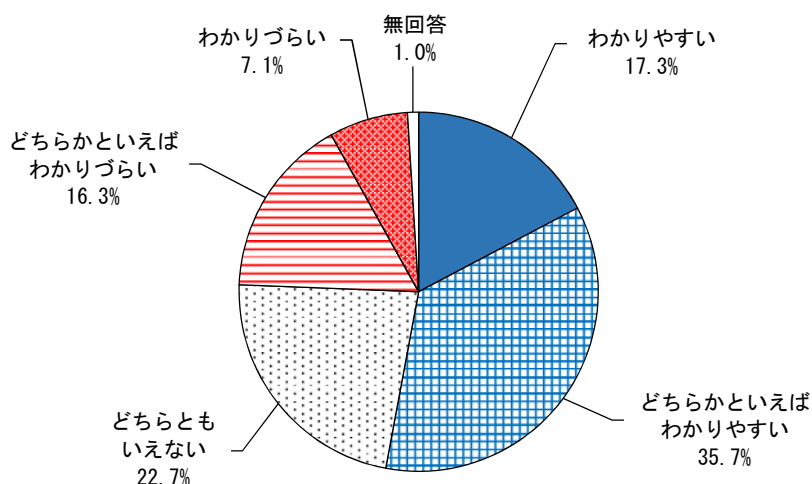
◇手続きのわかりやすさに対する印象

問 2 1-3 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。
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について“わかりやすい”と思っている人は53.1%

※“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=2,693)



【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17.3%、「どちらかといえばわかりやすい」が35.7%、合わせると53.1%となっている。一方、「どちらかといえばわかりづらい」が16.3%、「わかりづらい」が7.1%、合わせると23.3%となっている。

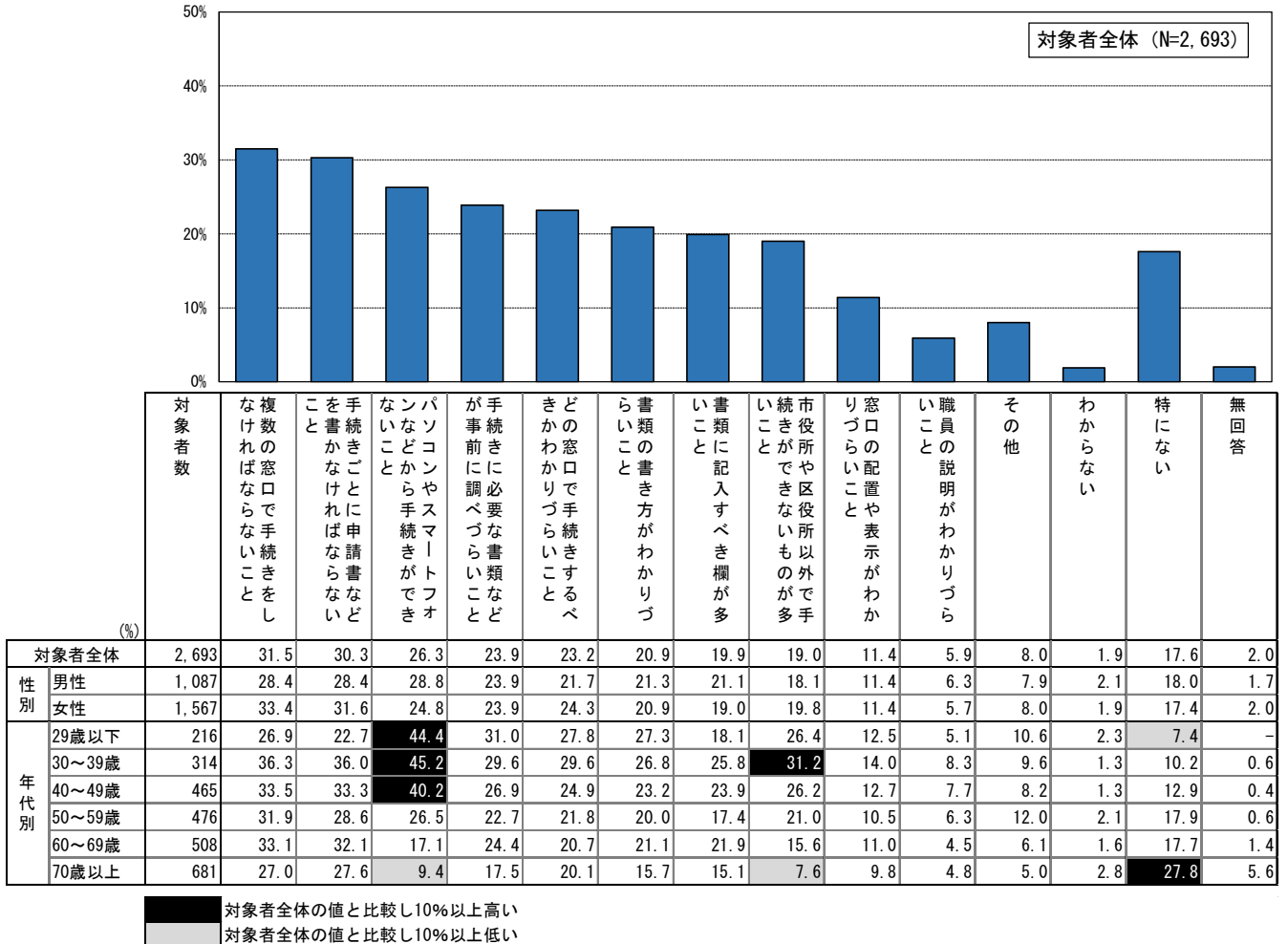
【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】“わかりやすい”は、70歳以上(63.1%)で最も高く、最も低い30歳代(42.7%)とは、20.4ポイントの差となっている。

◇改善を望む手続きの内容

問2 1-4 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31.5%



【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31.5%、「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30.3%、「パソコンやスマートフォンなどから手続きができないこと」が26.3%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」は、女性で33.4%と、男性の28.4%より5.0ポイント高くなっている。

【年代別】49歳以下では「パソコンやスマートフォンなどから手続きができないこと」と答えた割合が全体と比較して10.0ポイント以上高くなっている。

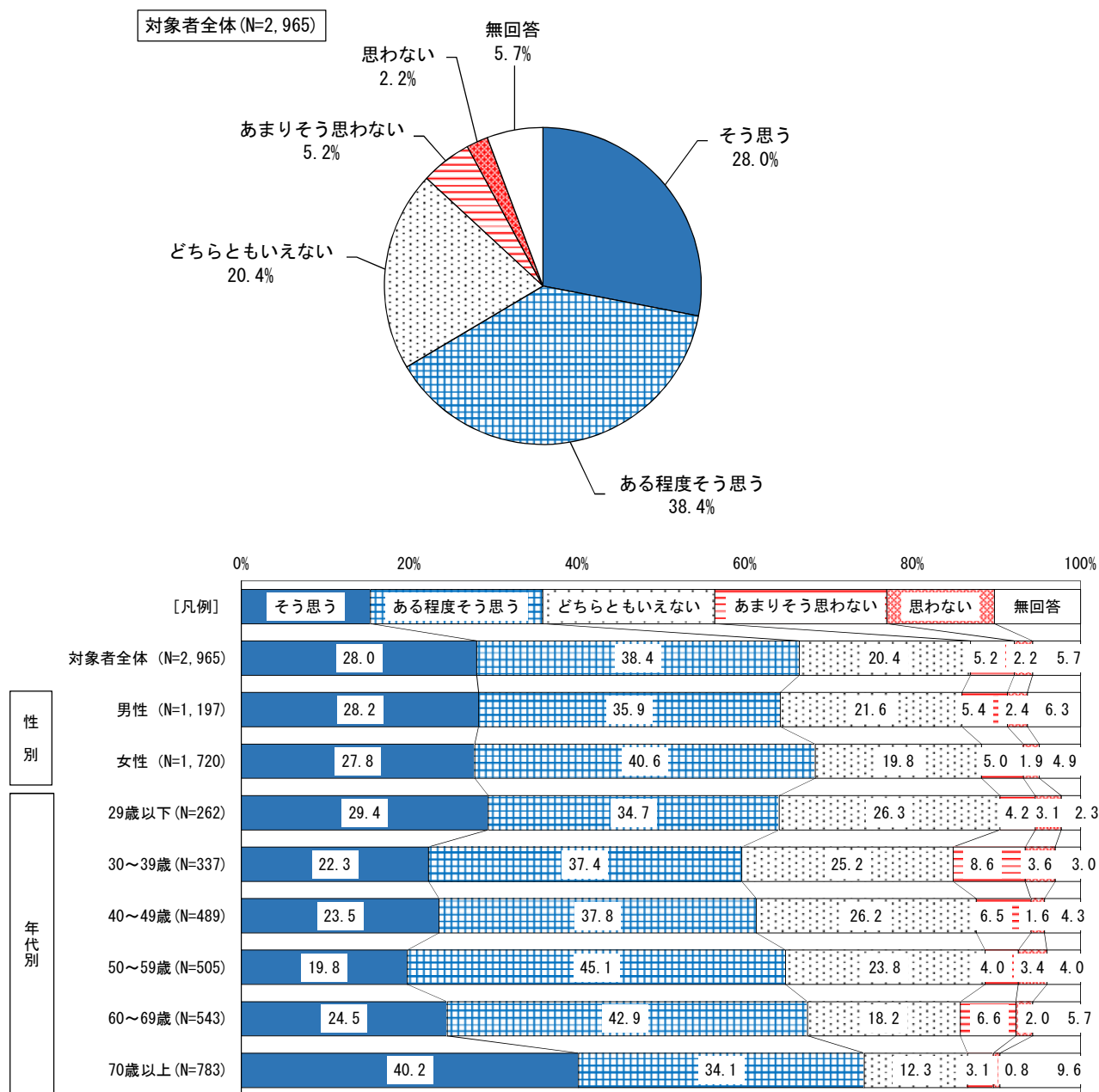
◇市役所の仕事の取り組み方に対する評価

問 2 2 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66.5%

※“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」)



【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 28.0%、「ある程度そう思う」が 38.4%、合わせると 66.5%となっている。一方、「あまりそう思わない」が 5.2%、「思わない」が 2.2%、合わせると 7.4%となっている。

【性別】 男女で大きな差は見られない。

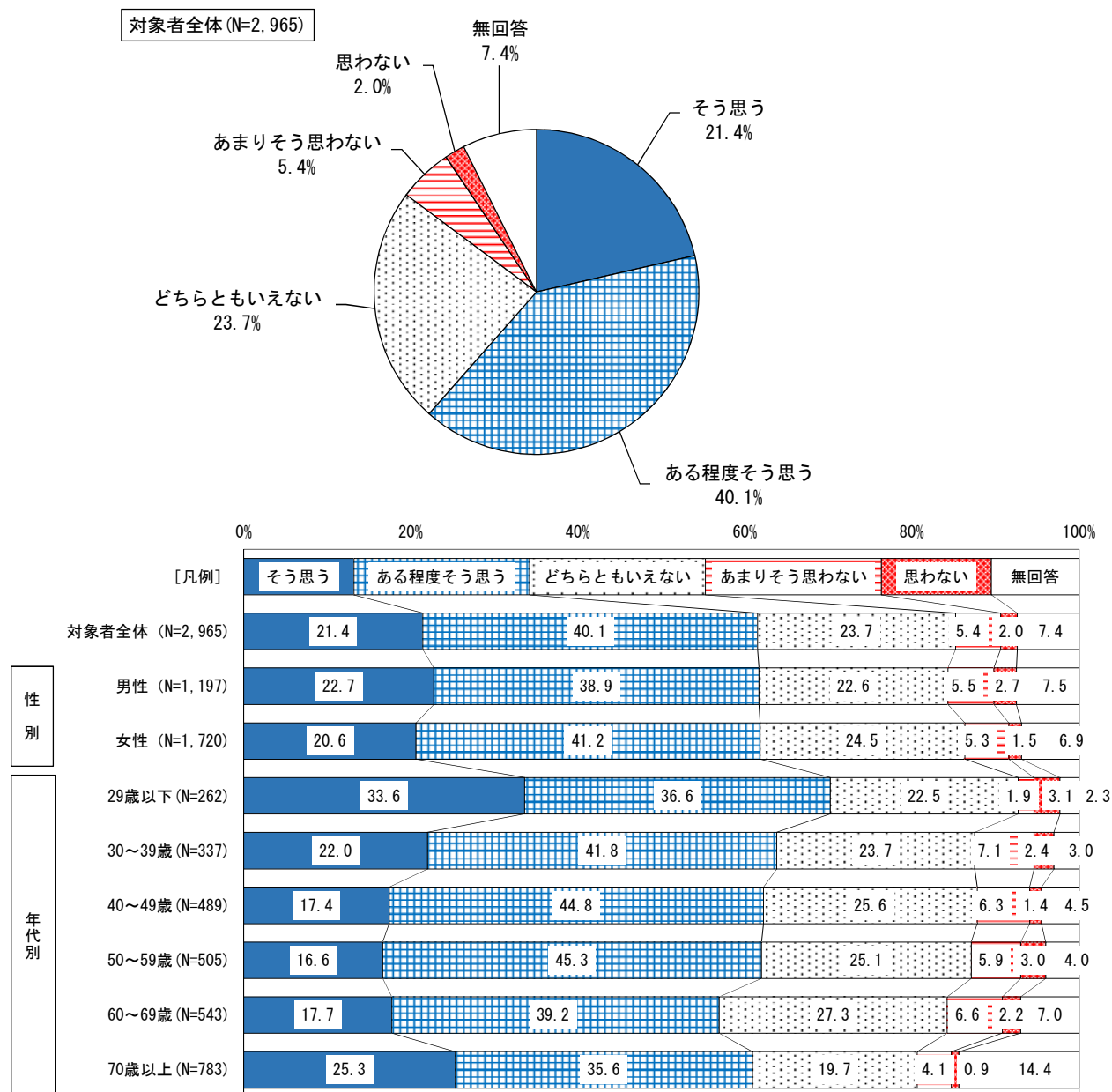
【年代別】 “そう思う”は、70歳以上(74.3%)で最も高く、次いで60歳代(67.4%)、50歳代(65.0%)となっている。

問22 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61.5%

※“そう思う”（「そう思う」+「ある程度そう思う」）



【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 21.4%、「ある程度そう思う」が 40.1%、合わせると 61.5%となっている。一方、「あまりそう思わない」が 5.4%、「思わない」が 2.0%、合わせると 7.4%となっている。

【性別】 男女で大きな差は見られない。

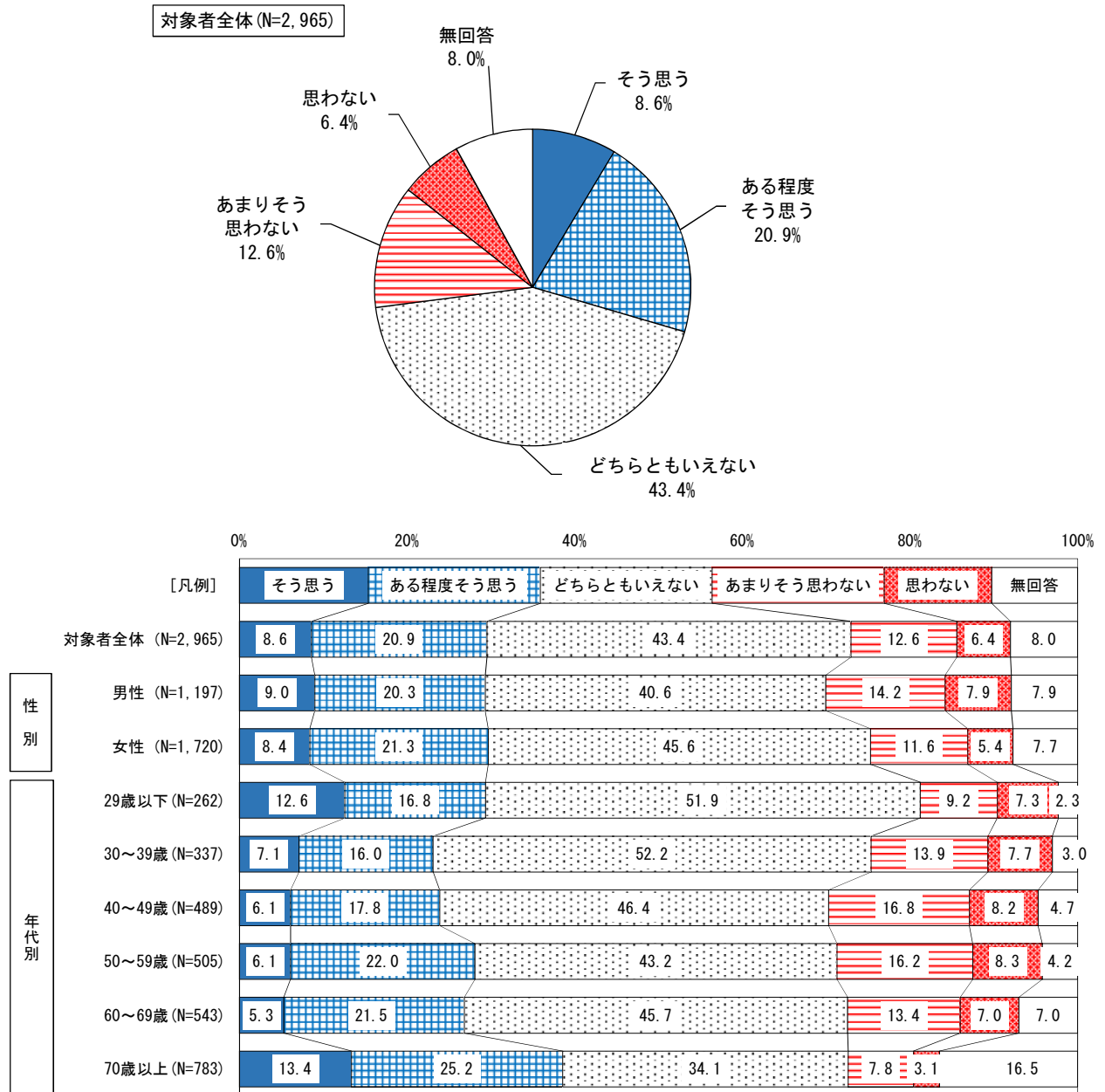
【年代別】 “そう思う”は、29歳以下(70.2%)で最も高く、最も低い60歳代(56.9%)とは13.3ポイントの差となっている。

問22 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”と回答した人が29.5%

※“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」)



【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、「そう思う」が8.6%、「ある程度そう思う」が20.9%、合わせると29.5%となっている。一方、「あまりそう思わない」が12.6%、「思わない」が6.4%、合わせると19.1%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】“そう思う”は、70歳以上(38.6%)で最も高く、次いで29歳以下(29.4%)、50歳代(28.1%)となっている。

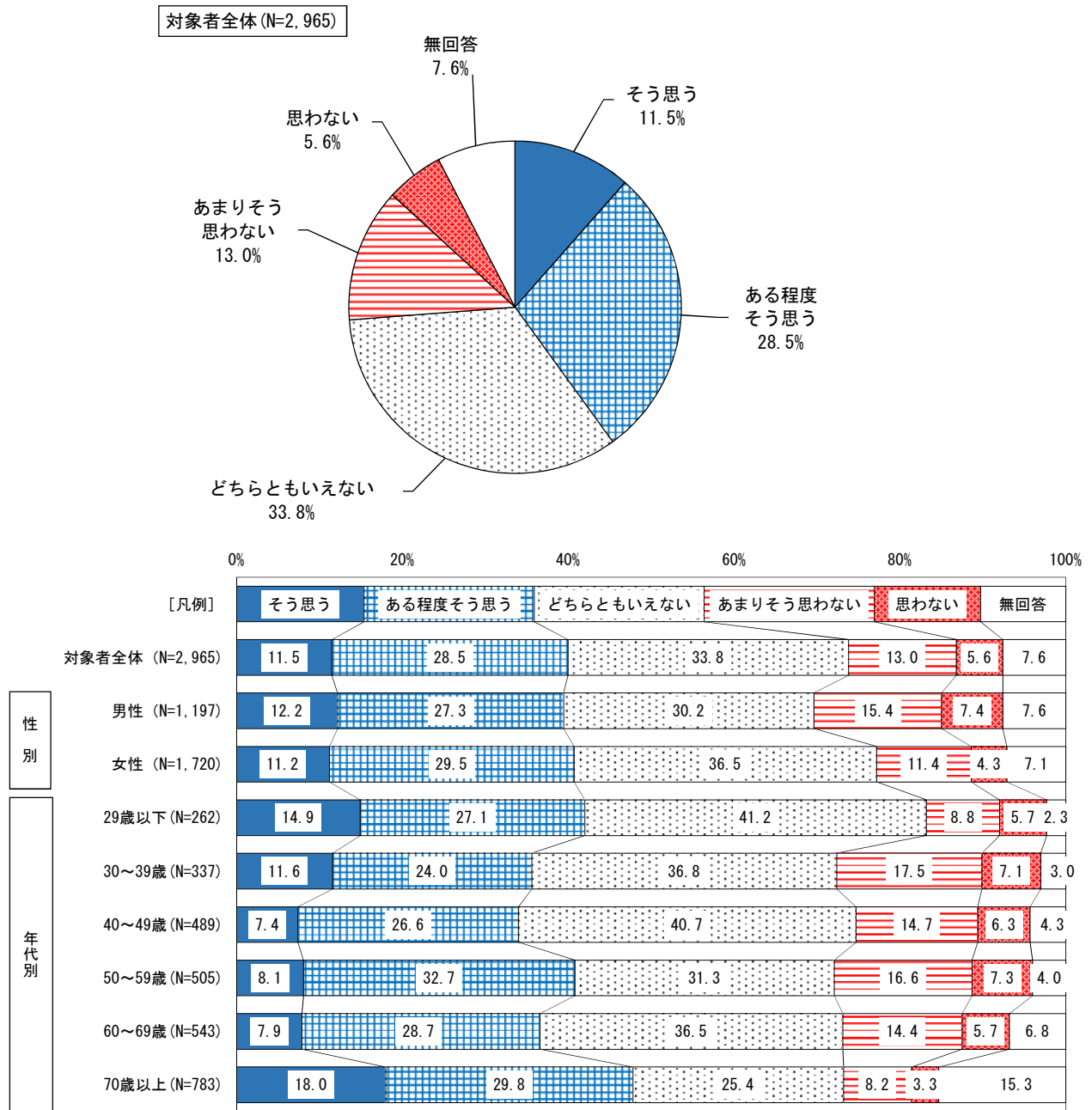
問22 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方について、よくやっていると思いますか。
次のア～エのそれぞれの項目について、数字に1つずつ○をつけてください。

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”と回答した人が40.1%

※“そう思う”(「そう思う」+「ある程度そう思う」)

※“そう思わない”(「ある程度そう思わない」+「そう思わない」)



【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11.5%、「ある程度そう思う」が28.5%、合わせると40.1%となっている。一方、「あまりそう思わない」が13.0%、「思わない」が5.6%、合わせると18.5%となっている。

【性別】 “そう思わない”は、男性で22.7%と、女性の15.7%より7.0ポイント高くなっている。

【年代別】 “そう思う”は、70歳以上(47.8%)で最も高く、次いで29歳以下(42.0%)、50歳代(40.8%)となっている。