

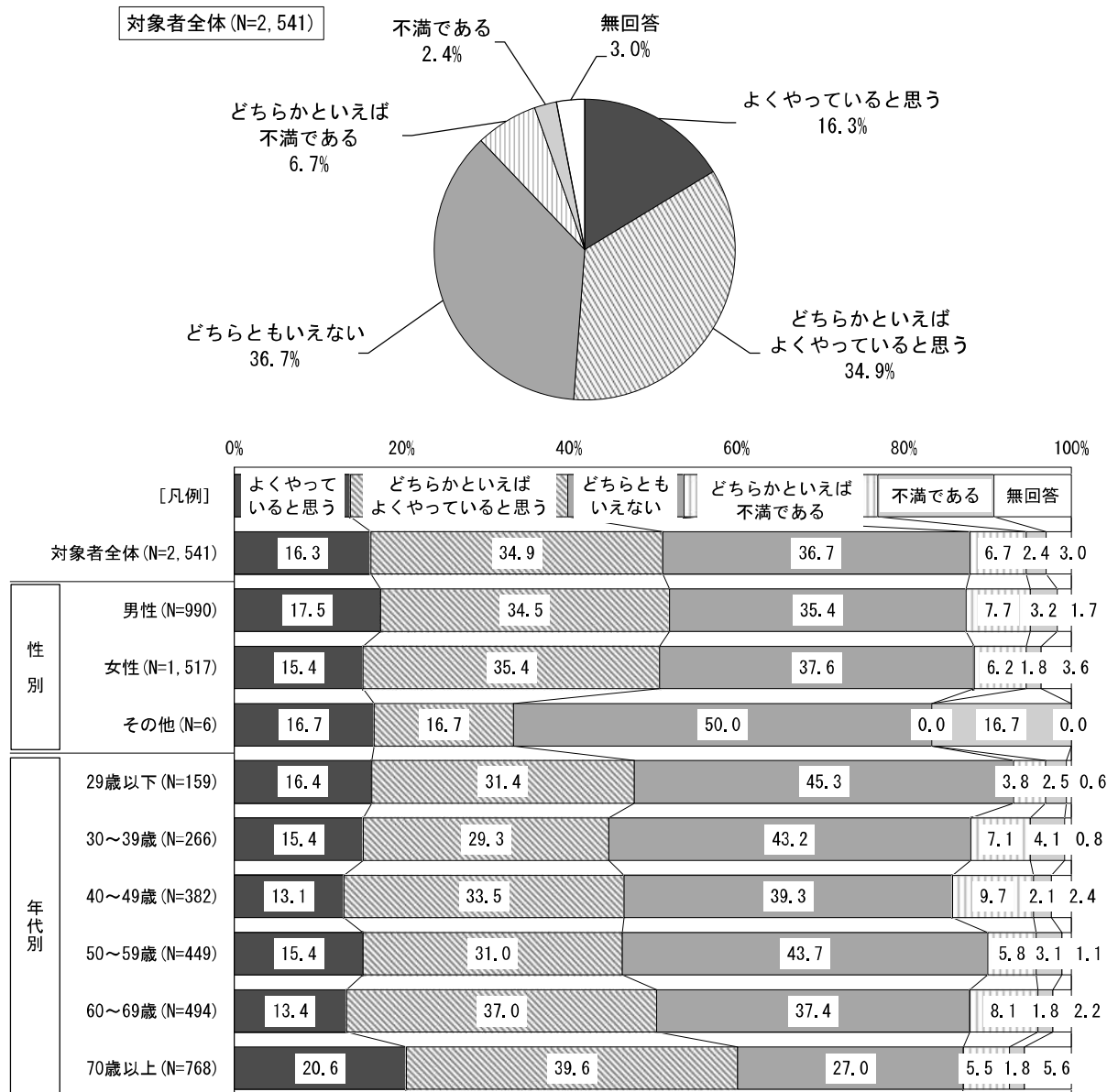
(3) 札幌市の仕事の取り組み方に対する評価について

◇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18 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”人が51.2%

※“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に対する全体の評価は、「よくやっていると思う」が16.3%、「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51.2%となっている。一方、「どちらかといえば不満である」が6.7%、「不満である」が2.4%、合わせると9.2%となっている。

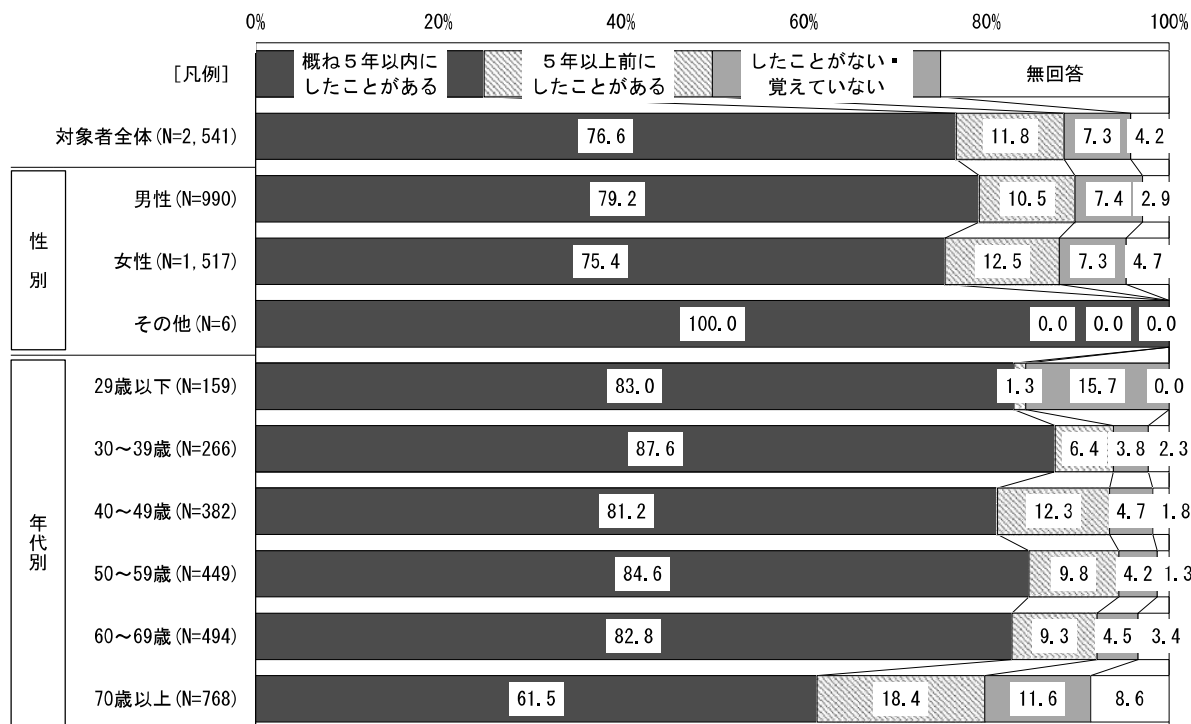
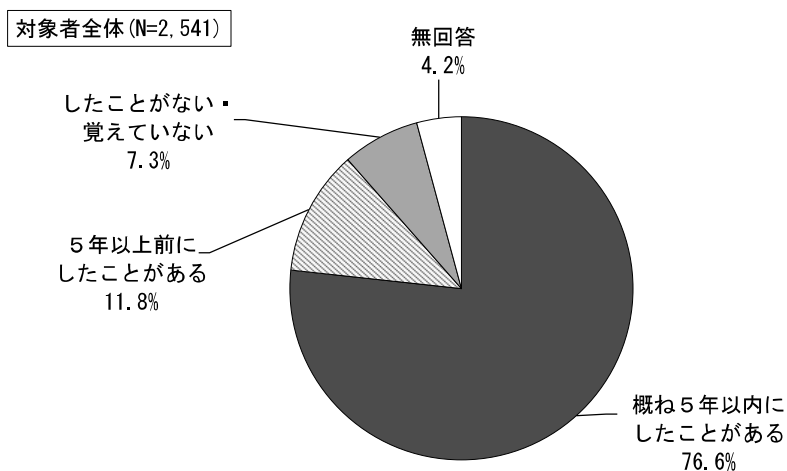
【性別】大きな差は見られない。

【年代別】“よくやっていると思う”が70歳以上（60.2%）で最も高く、次いで60歳代（50.4%）、29歳以下（47.8%）となっている。

◇市役所や区役所での手続き経験の有無

問 1 9 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経験を「概ね5年以内にしたことがある」人は76.6%



【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76.6%、「5年以上前にしたことがある」が11.8%となっている。一方、「したことがない・覚えていない」が7.3%となっている。

【性 別】大きな差は見られない。

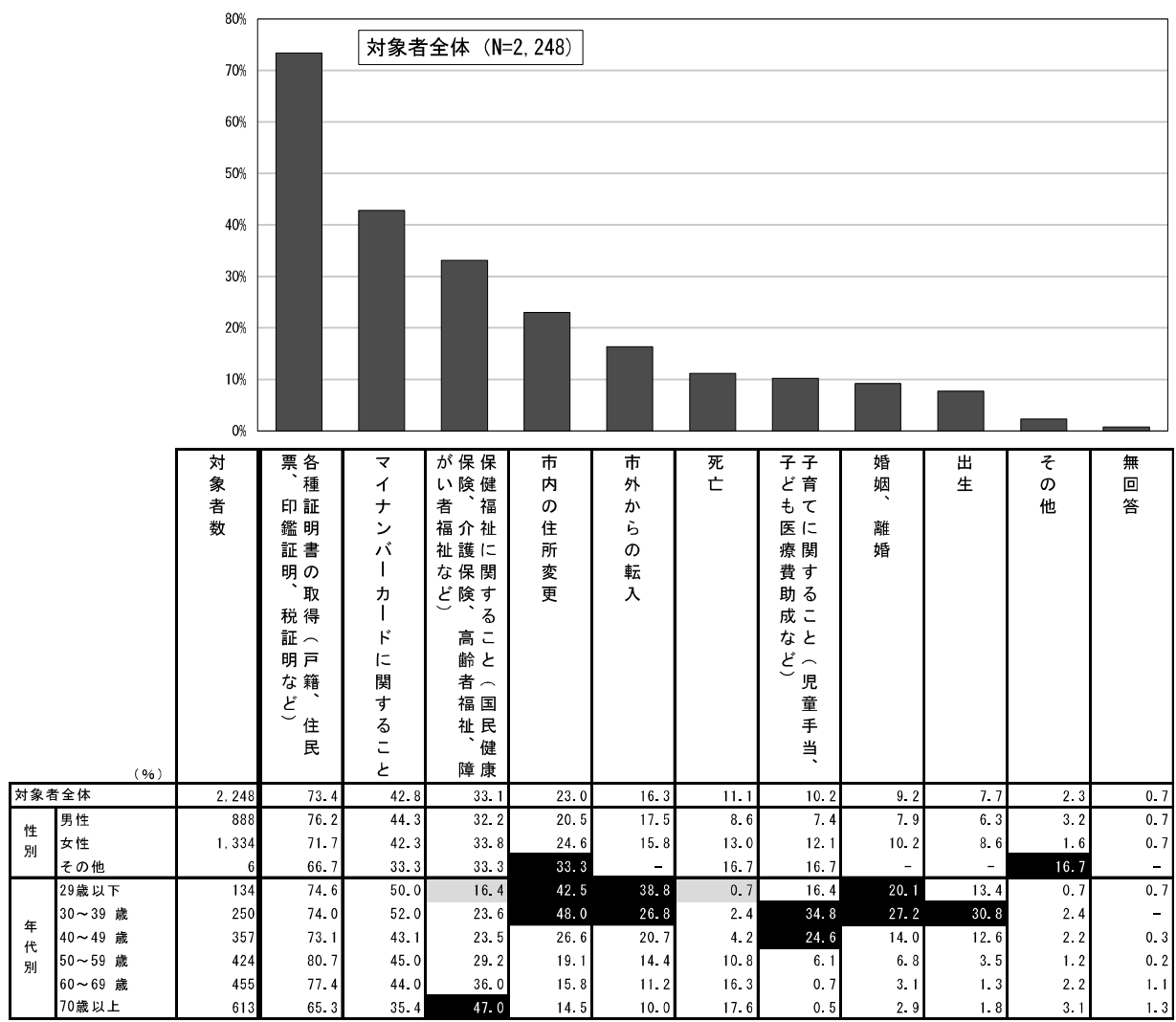
【年代別】「概ね5年以内にしたことがある」が30歳代(87.6%)で最も高く、最も低い70歳以上(61.5%)と比べると26.1ポイント差となっている。

◇市役所や区役所で行ったことがある手続き

《問19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19-1 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。あてはまるものいくつでも○をつけてください。

市役所や区役所で行ったことがある手続きは「各種証明書の取得（戸籍、住民票、印鑑証明、税証明など）」と回答した人が73.4%



■ 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】市役所や区役所で行ったことがある手続きは、「各種証明書の取得（戸籍、住民票、印鑑証明、税証明など）」が73.4%、「マイナンバーカードに関する事」が42.8%、「保健福祉に関する事（国民健康保険、介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉など）」が33.1%となっている。

【性別】大きな差は見られない。

【年代別】「各証明書の取得（戸籍、住民票、印鑑証明、税証明など）」が50歳代（80.7%）で最も高く、次いで60歳代（77.4%）、29歳以下（74.6%）となっている。

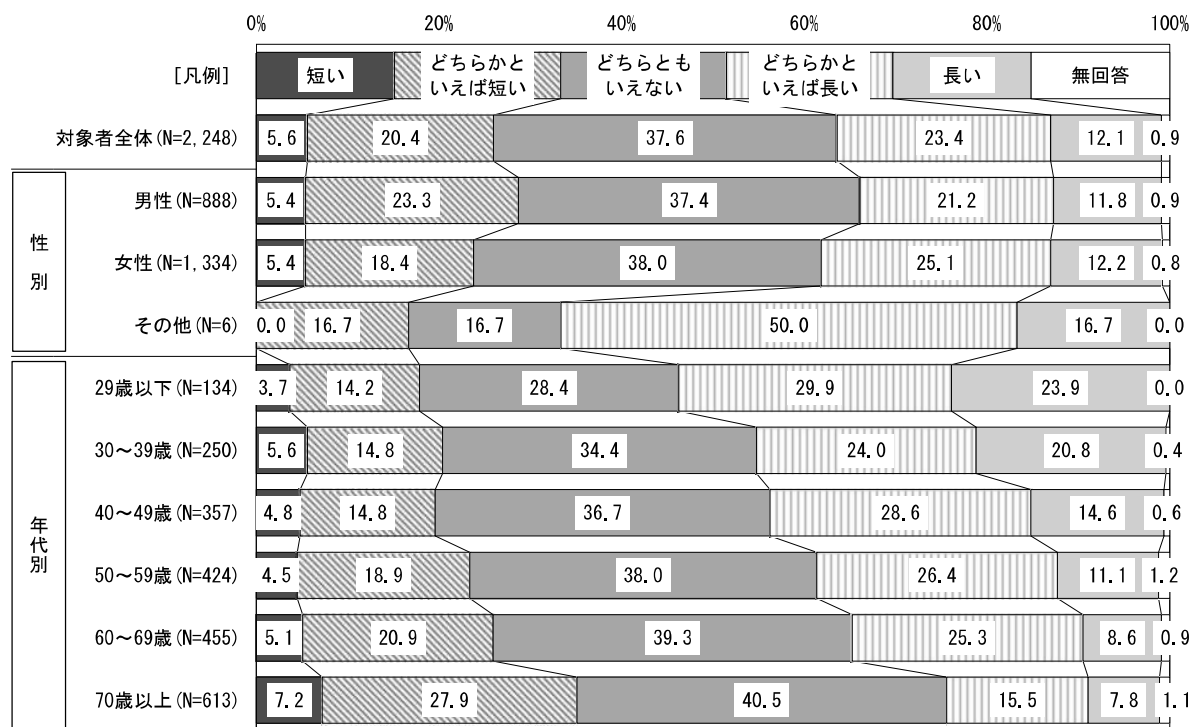
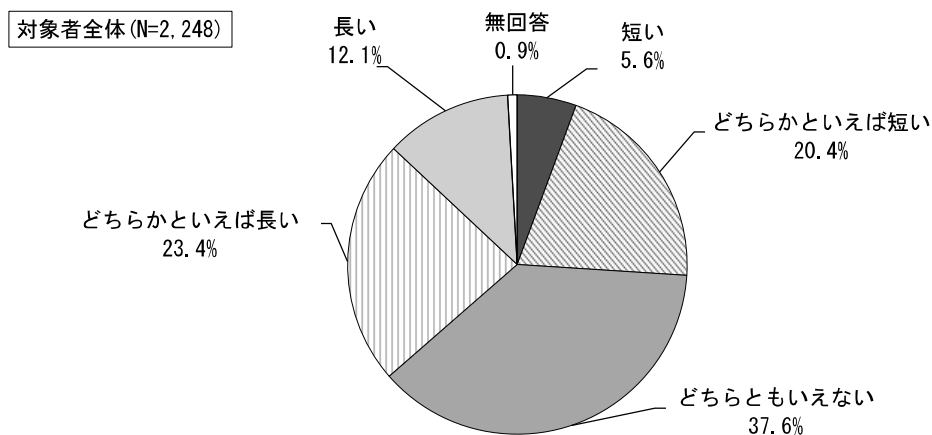
◇市役所や区役所での手続きの待ち時間に対する印象

《引き続き、問19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19-2 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。

市役所や区役所での手続きの待ち時間は“短い”と回答した人が26.0%

※ “短い”（「短い」+「どちらかといえば短い」）



【全体】市役所や区役所での手続きの待ち時間は、「短い」が5.6%、「どちらかといえば短い」が20.4%、合わせると26.0%となっている。一方、「どちらかといえば長い」が23.4%、「長い」が12.1%、合わせると35.5%となっている。

【性別】大きな差は見られない。

【年代別】“長い”は年代が上がるにつれて、割合が低くなっている。

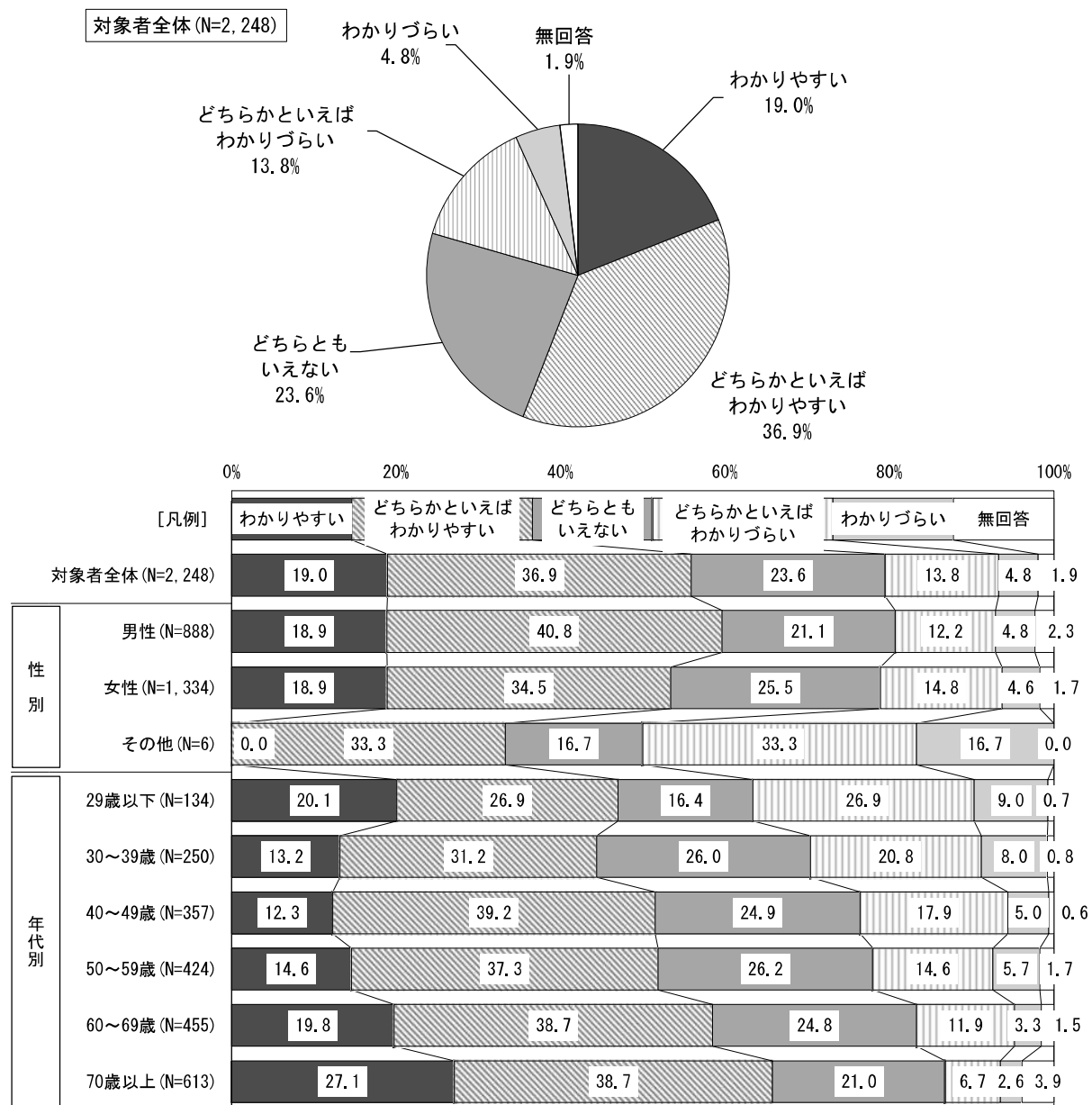
◇市役所や区役所での手続きのわかりやすさに対する印象

《引き続き、問19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19-3 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”と回答した人が55.9%

※ “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は、「わかりやすい」が19.0%、「どちらかといえばわかりやすい」が36.9%、合わせると55.9%となっている。一方、「どちらかといえばわかりづらい」が13.8%、「わかりづらい」が4.8%、合わせると18.5%となっている。

【性別】“わかりやすい”は男性が59.7%と、女性の53.4%より6.3ポイント高くなっている。

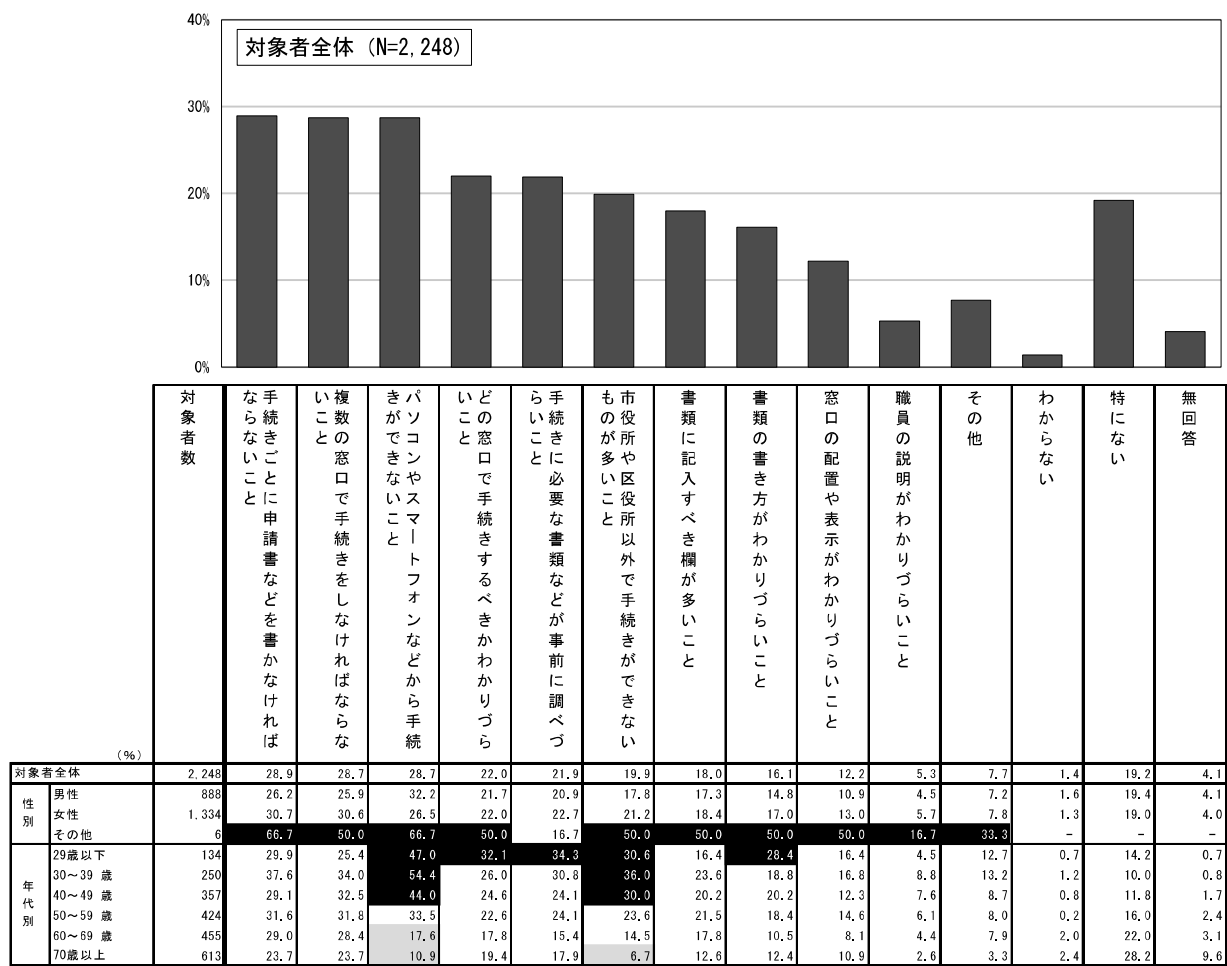
【年代別】“わかりやすい”が70歳以上（65.7%）で最も高く、次いで60歳代（58.5%）、50歳代（51.9%）となっている。

◇改善を望む手続きの内容

《引き続き、問19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19-4 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。あてはまるものはいくつでも○をつけてください。

改善を望む手続きの内容は「手続きごとに申請書などを書かなければならないこと」と回答した人が28.9%



■ 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】市役所や区役所の手続きにおいて、改善を望む手続きの内容は、「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28.9%、「複数の窓口で手続きをしなければならないこと」、「パソコンやスマートフォンなどから手続きができないこと」が28.7%となっている。

【性別】「パソコンやスマートフォンなどから手続きができないこと」は男性が32.2%と、女性の26.5%より5.7ポイント高くなっている。

【年代別】59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」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「手続きごとに申請書などを書かなければならないこと」、「複数の窓口で手続きしなければならないこと」が最も高くなっている。

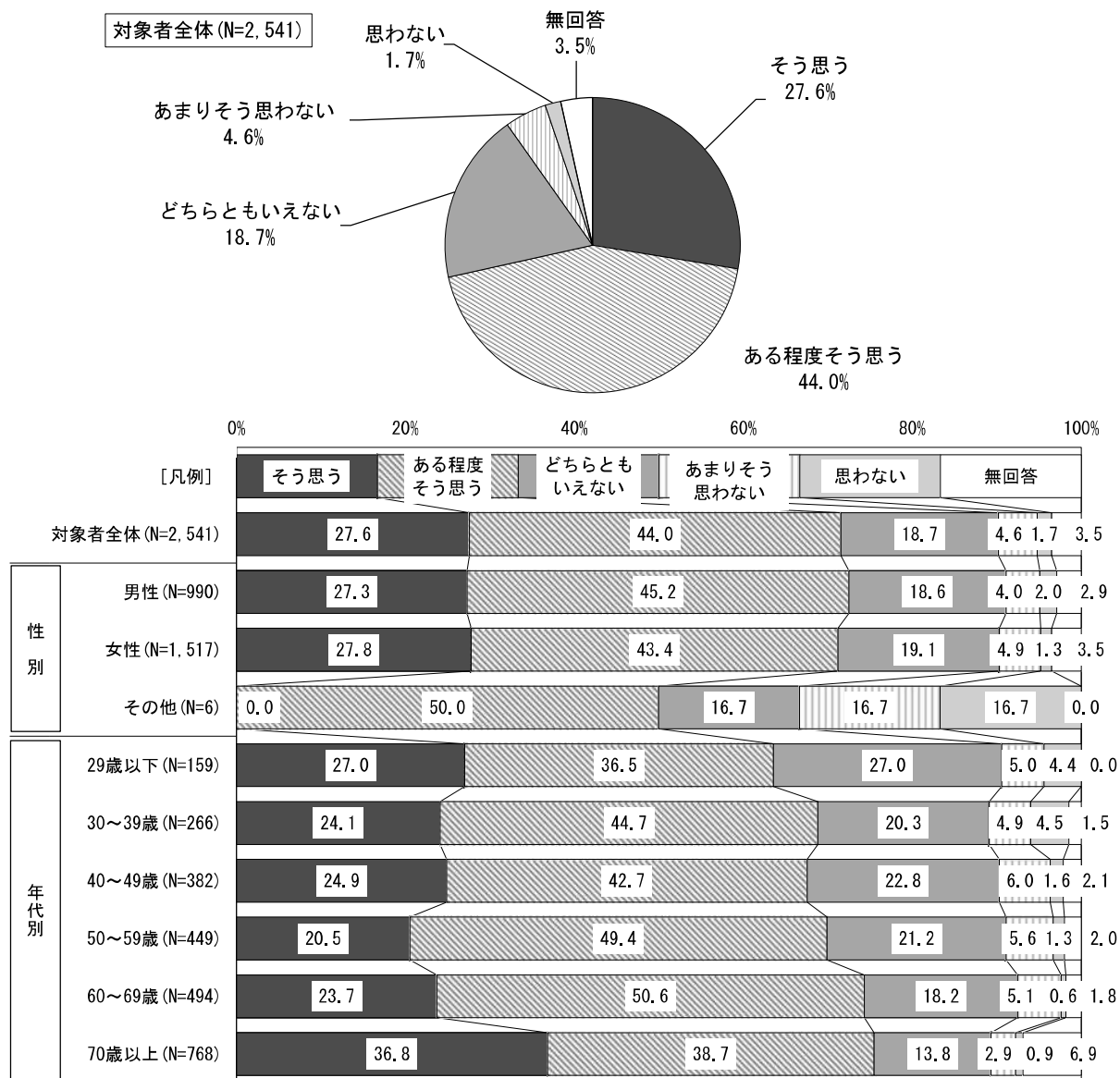
◇市役所の仕事の取り組み方の評価

問 2 0 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” と回答した人が 71.6%

※ “そう思う”（「そう思う」+「ある程度そう思う」）



【全 体】 窓口や電話で親切な対応を行っているかについて、「そう思う」が 27.6%、「ある程度そう思う」が 44.0%、合わせると 71.5%となっている。一方、「あまりそう思わない」が 4.6%、「思わない」が 1.7%、合わせると 6.2%となっている。

【性 別】 大きな差は見られない。

【年代別】 “そう思う” が 70 歳以上 (75.5%) で最も高く、次いで 60 歳代 (74.3%)、50 歳代 (69.9%) となっている。

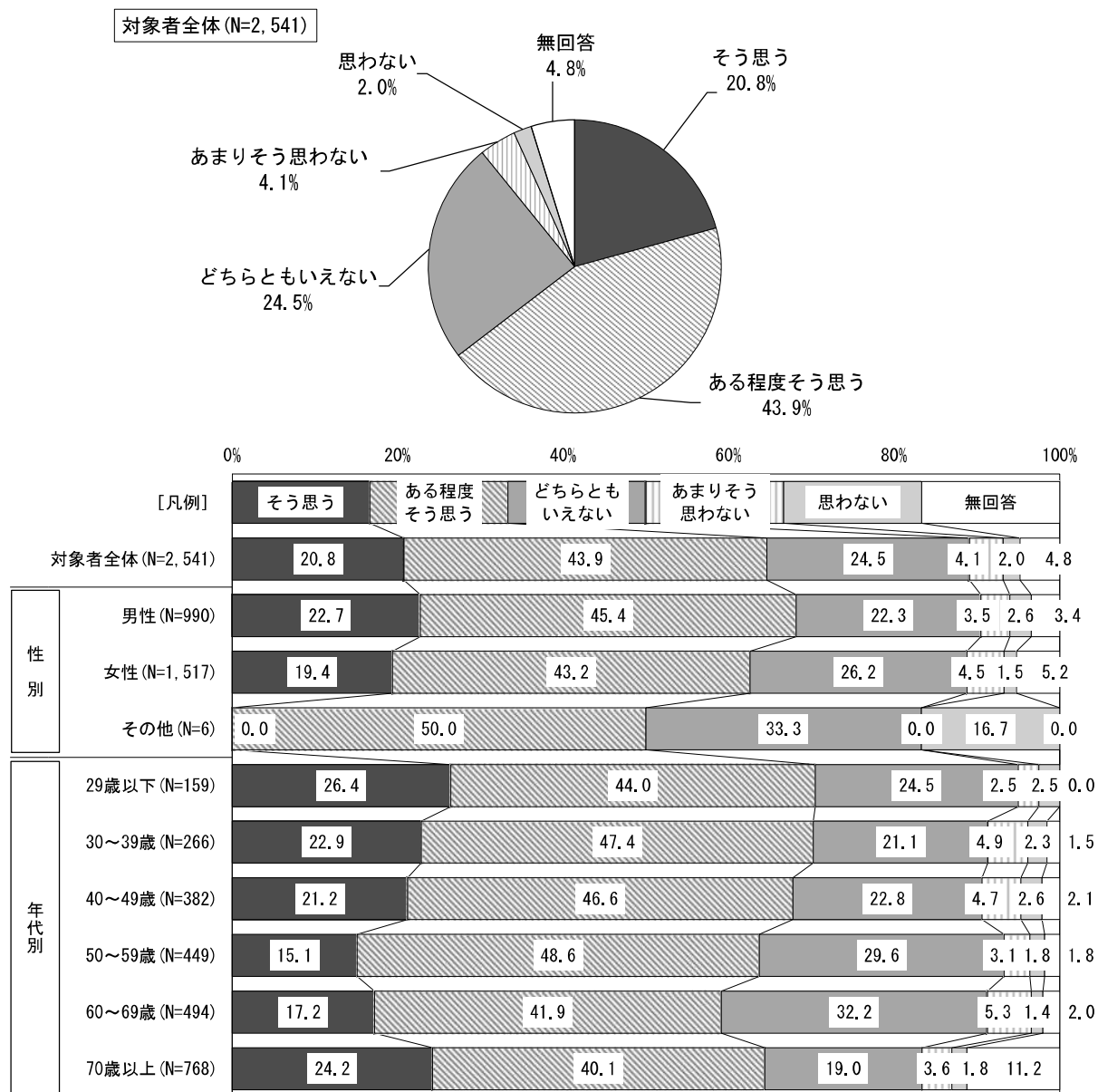
◇市役所の仕事の取り組み方の評価

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つつつ〇をつけてください。

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” と回答した人が 64.7%

※ “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 20.8%、「ある程度そう思う」が 43.9%、合わせると 64.7%となっている。一方、「あまりそう思わない」が 4.1%、「思わない」が 2.0%、合わせると 6.0%となっている。

【性別】 “そう思う” は男性が 68.1%と、女性の 62.7%より 5.4ポイント高くなっている。

【年代別】 “そう思う” が 29歳以下（70.4%）で最も高く、次いで 30歳代（70.3%）、40歳代（67.8%）となっている。

◇市役所の仕事の取り組み方の評価

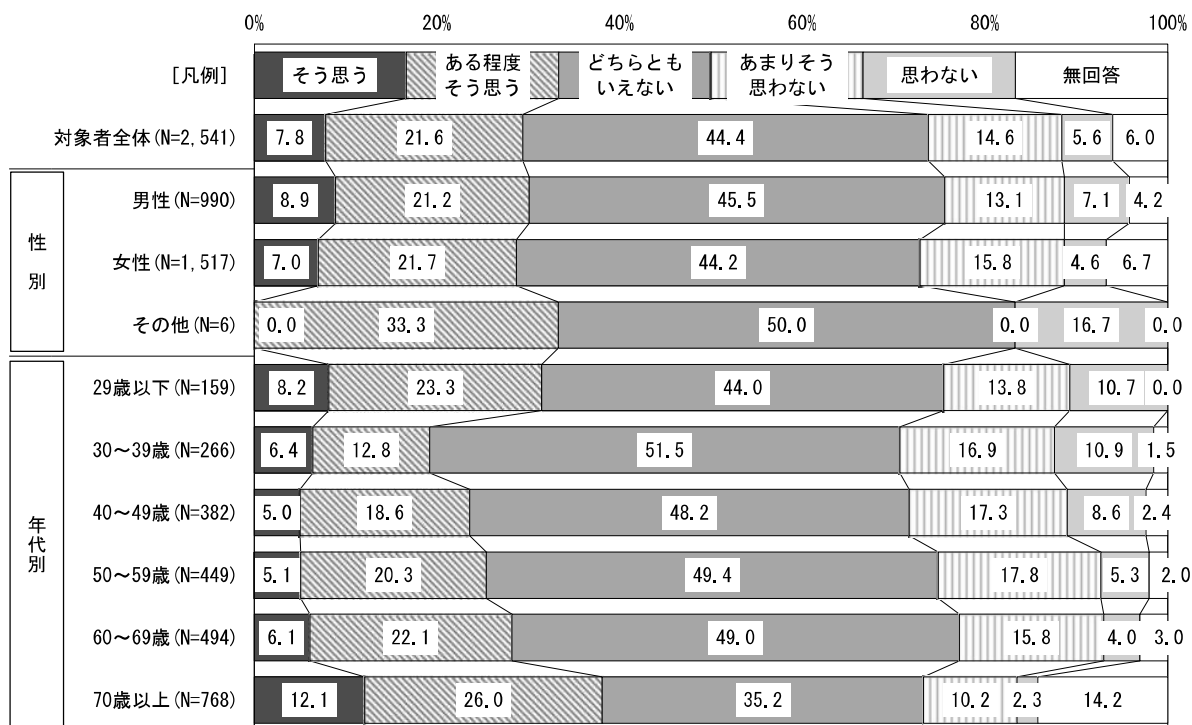
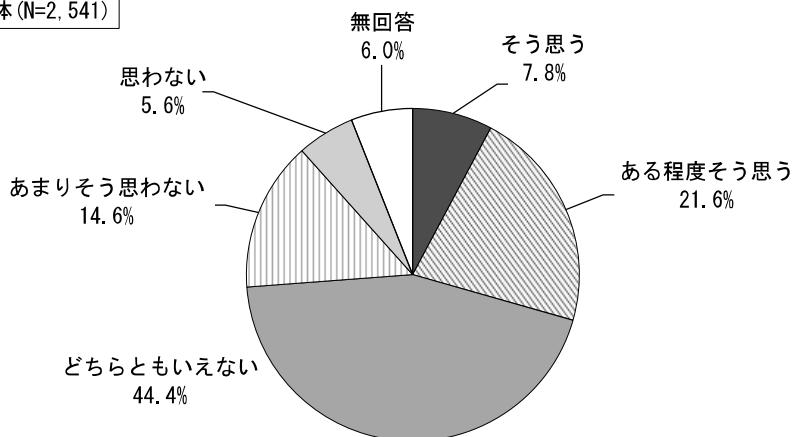
問20 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方について、よくやっていると思いますか。次のア～エのそれぞれの項目について、数字に1つずつ〇をつけてください。

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 29.4%

※ “そう思う”（「そう思う」+「ある程度そう思う」）

対象者全体 (N=2,541)



【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7.8%、「ある程度そう思う」が21.6%、合わせると29.3%となっている。一方、「あまりそう思わない」が14.6%、「思わない」が5.6%、合わせると20.2%となっている。

【性別】大きな差は見られない。

【年代別】“そう思う”が70歳以上(38.2%)で最も高く、次いで29歳以下(31.4%)、60歳代(28.1%)となっている。

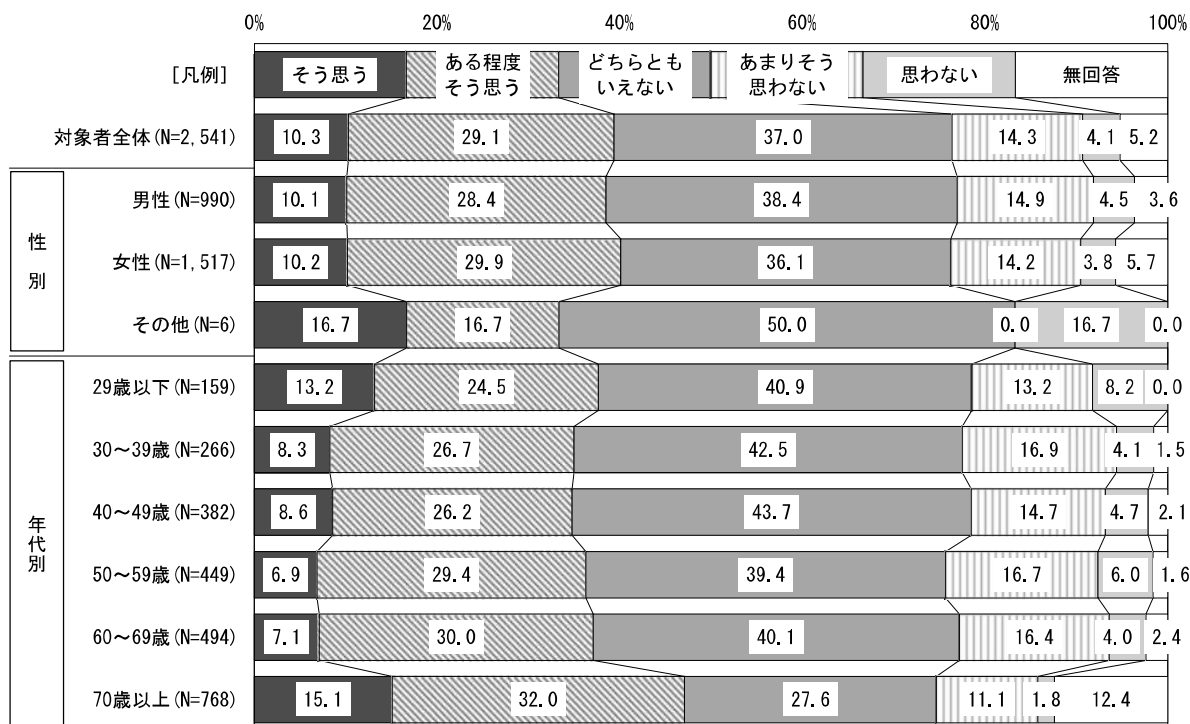
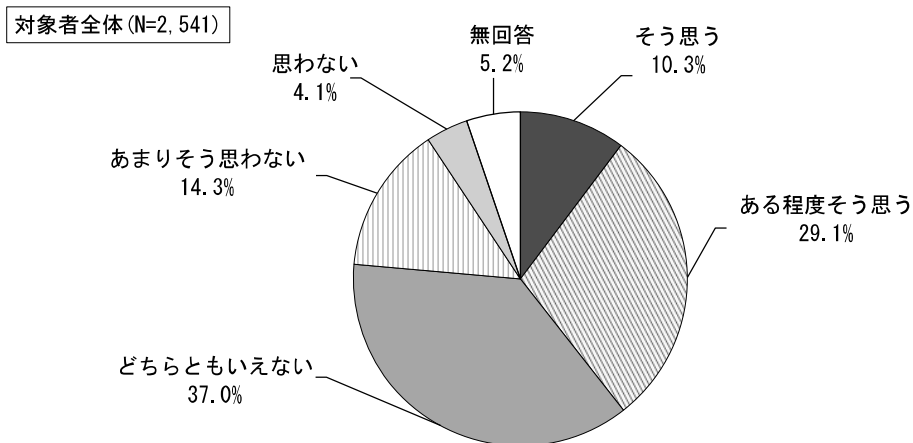
◇市役所の仕事の取り組み方の評価

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つずつ〇をつけてください。

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 39.4%

※ “そう思う” (「そう思う」+「ある程度そう思う」)



【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10.3%、「ある程度そう思う」が29.1%、合わせると39.4%となっている。一方、「あまりそう思わない」が14.3%、「思わない」が4.1%、合わせると18.4%となっている。

【性別】 大きな差は見られない。

【年代別】 “そう思う” が70歳以上(47.1%)で最も高く、次いで29歳以下(37.7%)、60歳代(37.0%)となっている。