

## 行政改革の取組に係る市政世論調査の結果について

### 1 市政世論調査の概要

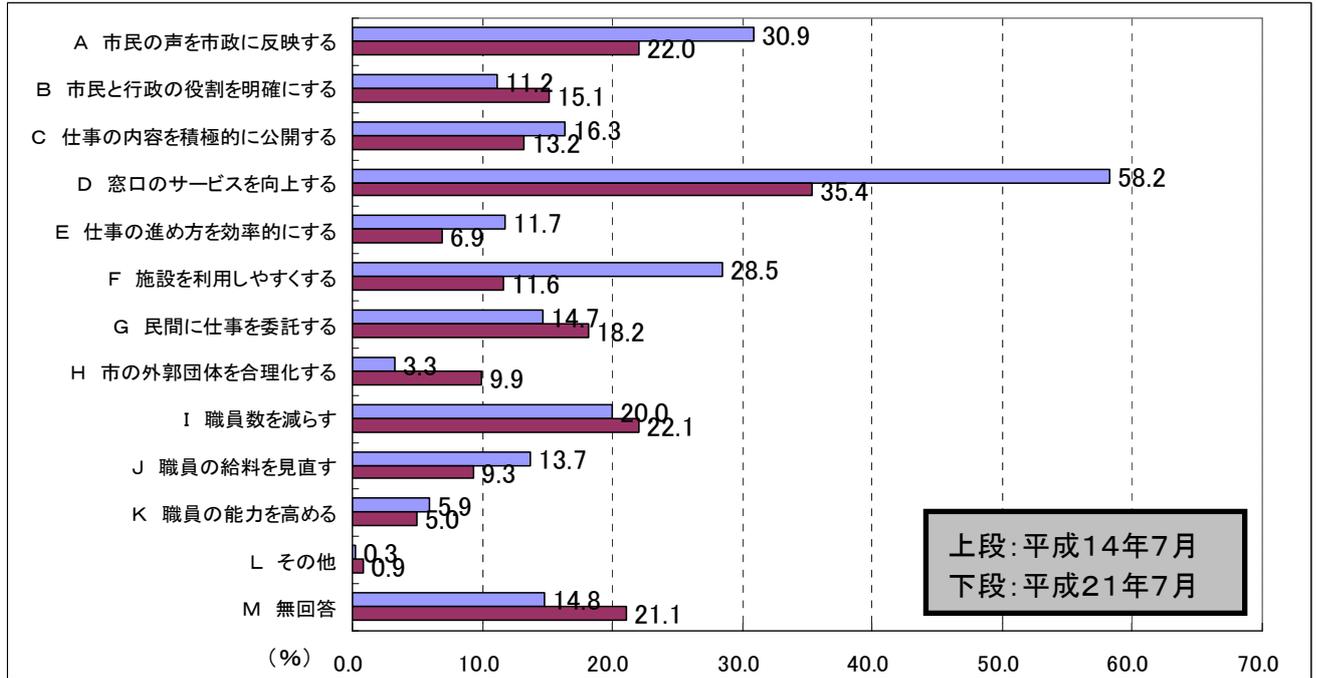
- (1) 調査時期 平成21年7月6日～24日
- (2) 調査地域 宇都宮市全域
- (3) 調査対象 満20歳以上80歳未満の市民
- (4) 抽出方法 住民基本台帳からの単純無作為抽出（100分の1抽出。3,832人）
- (5) 調査方法 郵送法（調査票の送付，回答いずれも）
- (6) 回収結果 2,346人（回収率：61.2%）
- (7) 設問
  - ・ 宇都宮市の行政改革の取組で評価できるもの
  - ・ 宇都宮市の行政改革の取組で力を入れるべきもの
  - ・ 宇都宮市のこれまでににおける行政改革の取組への感想

### (8) 経年変化

第3次行政改革の取組前後の市民意識の変化を把握するため，取組前である平成14年7月に今回と同じ設問により世論調査を実施しており，両年の結果を比較する形で資料を整理した。

2 集計結果

〔1〕宇都宮市の行政改革の取組で評価できるもの



【数値の高かった主な取組(平成21年度)】

D窓口サービスを向上する(35.4%) I職員数を減らす(22.1%) A市民の声を市政に反映する(22.0%)

【数値が上がった主な取組】(5ポイント以上増加)

H市の外郭団体を合理化する(+6.6ポイント)

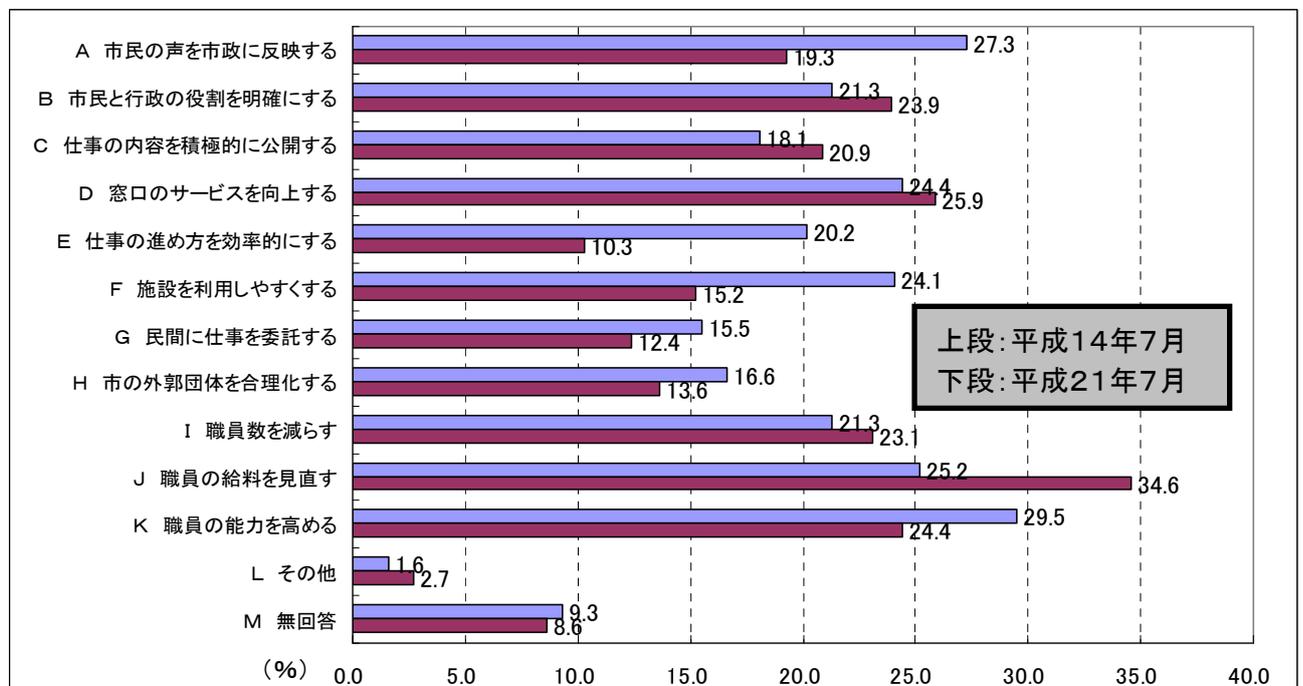
【数値の下がった主な取組】(5ポイント以上減少)

D窓口サービスを向上する(-22.8ポイント)

F施設を利用しやすくする(-16.9ポイント)

A市民の声を市政に反映する(-8.9ポイント)

〔2〕宇都宮市の行政改革の取組で力を入れるべきもの



【数値の高かった主な取組(平成21年度)】

J職員の給料を見直す(34.6%) D窓口のサービスを向上する(25.9%) K職員の能力を高める(24.4%)

【数値が上がった主な取組】(5ポイント以上増加)

J職員の給料を見直す(+9.4ポイント)

【数値の下がった主な取組】(5ポイント以上減少)

E仕事の進め方を効率的にする(-9.9ポイント)

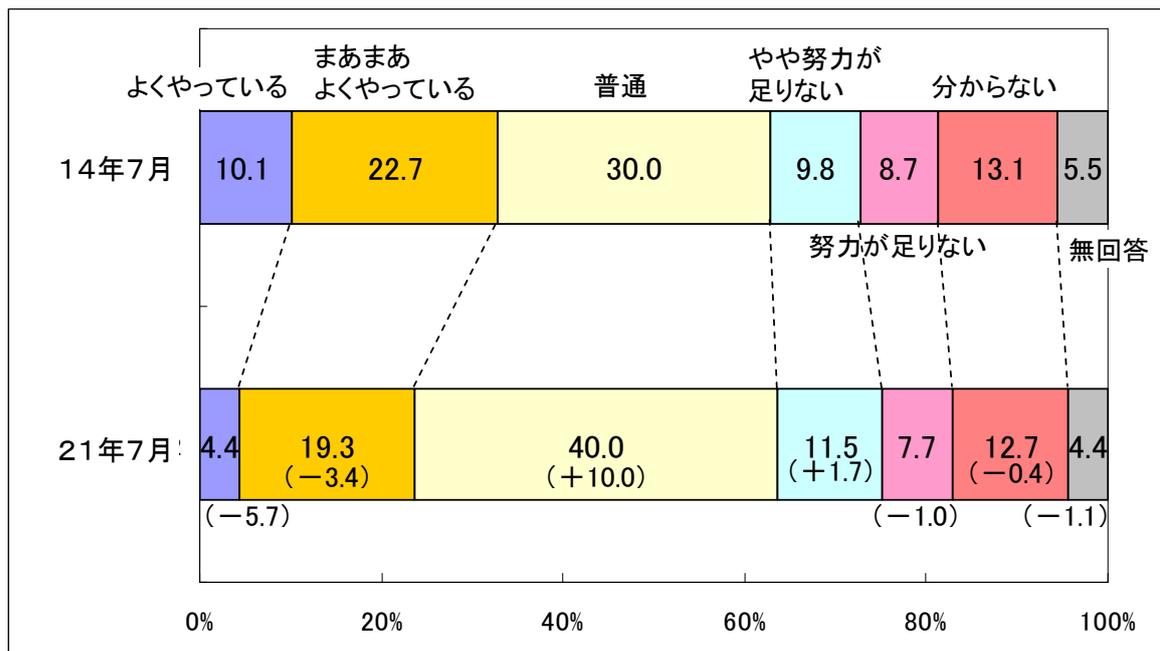
F施設を利用しやすくする(-8.9ポイント)

A市民の声を市政に反映する(-8.0ポイント)

〔回答の結果に係る平成10年度以降の主な取組〕

年度	D 窓口サービスの向上	F 施設を利用しやすくする	A 市民の声の市政への反映
H10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手話通訳の配置</li> <li>・保健と福祉に関する総合相談窓口設置</li> <li>・自動交付機の設置（本庁正面玄関）</li> <li>・年度末・初の臨時窓口開設（土曜日，2回）</li> </ul>		
H11	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口業務の時間延長（市民課・主税課等の3部7課において19時まで延長）</li> <li>・自動交付機の増設（JR宇都宮駅・雀宮地区市民センター）</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・市長へのメール・FAX</li> <li>・まちづくり懇談会スタート</li> </ul>
H12			<ul style="list-style-type: none"> <li>・附属機関等の委員の公募に関する要領の制定</li> </ul>
H14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビーアシスタントの配置（市民課：3～5月，2名配置）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小中学生に対する社会教育施設等（美術館・プール・スケートセンター等）の無料開放（毎週土曜日）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パブリックコメント制度</li> </ul>
H15		<ul style="list-style-type: none"> <li>・上記を開館日すべてに拡大（一部施設を高校生まで）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「政策広報」の実施（政策形成過程での情報を積極的に提供）</li> </ul>
H17	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロアマネージャーの配置（管財課：通年，1名配置）</li> <li>・自動交付機の増設（民間商業施設）</li> </ul>		
H18		<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者制度の導入</li> </ul>	
H19	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビーアシスタントの配置（市民課：繁忙期2名，通常期1名配置）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコンや携帯電話などからインターネットを通じて，市の施設の「空き状況の照会」や「仮予約」ができるシステムの一部導入（対象施設を順次拡大）</li> </ul>	
H20	<ul style="list-style-type: none"> <li>・転入・出生に関するワンストップ窓口の開設（市民課）</li> <li>・ロビーアシスタントの配置（市民課：通年2名配置）</li> <li>・自動交付機の増設（富屋地区市民センター）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐輪場使用料，生涯学習センターや上河内・河内体育館の施設使用料の一部引き下げ</li> </ul>	

(3) 宇都宮市のこれまでににおける行政改革の取組への感想



これまでの行政改革の取組について、「よくやっている」や「まあまあよくやっている」等の回答の占める割合が下がる一方(32.8%→23.7%)、「普通 (可もなし 不可もなし)」との回答の割合が上がっている(30.0%→40.0%)。