

平成 19 年度秦野市W e b アンケート調査
(第 3 回目)
報告書

平成 20 年 2 月

秦野市

目 次

I	調査の概要	1
1	調査の目的	3
2	調査の設計及び回収結果	3
3	アンケートの調査項目	3
4	調査結果をみる上での注意事項	3
	(1) 調査結果をみる上での注意事項	3
II	調査結果（第3回目）	5
1	属性	7
	(1) 性別	7
	(2) 年齢	7
	(3) 住んでいる場所	7
2	「はだの行革推進プラン」について	8
	(1) 「はだの行革推進プラン」の認知度	8
	(2) 「はだの行革推進プラン」の内容	9
	(3) 「はだの行革推進プラン」の課題	10
	(4) 「はだの行革推進プラン」以外の行財政改革	11
3	行財政改革について	12
	(1) 行財政改革の効果・影響	12
	(2) 行政サービスへの影響	13
	(3) 重点を置くべき行財政改革への取り組み	14
	(4) 市職員の日ごろの仕事ぶり	16
4	行政サービスについて	17
	(1) 行政サービスの水準と市民の負担	17
	(2) 市民と行政の協働	19

I 調査の概要

1 調査の目的

この調査は秦野市の行政サービスの向上と、市民の行政に対する意識向上のための基礎資料とするために実施する。

2 調査の設計及び回収結果

本調査の実施方法は以下のとおりです。

① 調査地域	市内全域
② 調査対象	秦野市のネット調査会社の登録者
③ 対象者数	300人（回収ベース）
④ 母集団	秦野市のネット調査会社の登録者約 1000人
⑤ 抽出方法	全数
⑥ 調査方法	ネット調査（ヤフーバリューインサイト株）
⑦ 調査期間	平成 20 年 2 月 1 日（金）～2 月 5 日（火）
⑧ 調査機関	㈱経済立地研究所

3 アンケートの調査項目

秦野市の「はだの行革推進プラン」策定に付随する、行財政改革について調査項目を設定した。

4 調査結果をみる上での注意事項

（1） 調査結果をみる上での注意事項

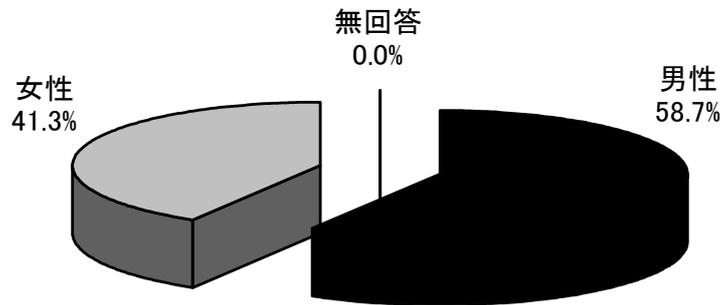
- ① 回答はn（有効回収数）を基数とした百分率で表わし、小数点第 2 位を四捨五入しました。このため、百分率の合計が 100%にならない場合があります。
- ② 集計結果の表やグラフでは、コンピューター入力の都合上、回答の選択肢の言葉を短縮して表現している場合があります。
- ③ 全調査項目より選定したもののみを掲載した。

II 調査結果（第3回目）

1 属性

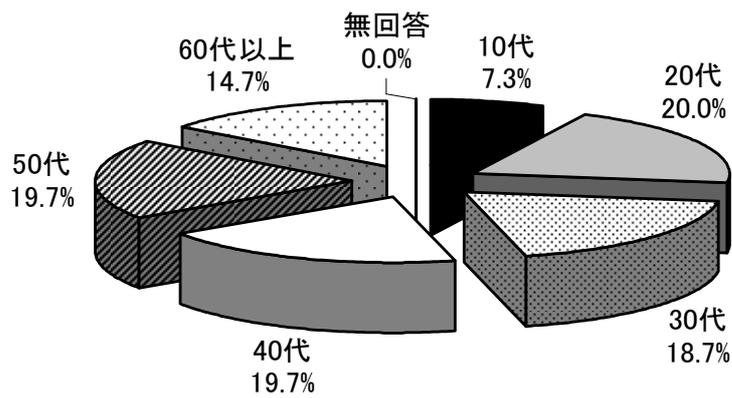
(1) 性別

n=300



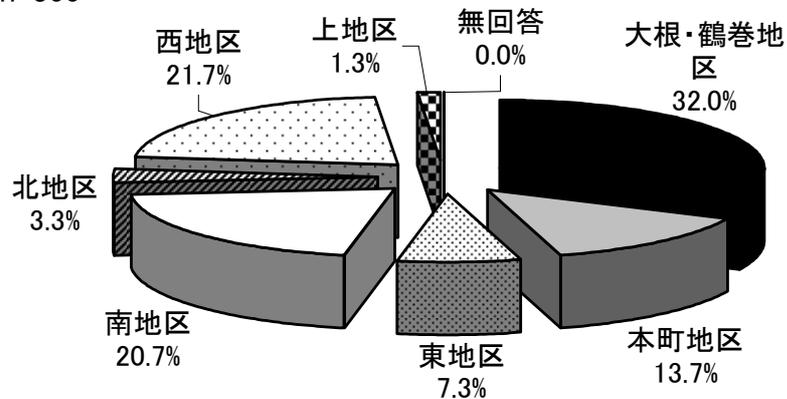
(2) 年齢

n=300



(3) 住んでいる場所

n=300

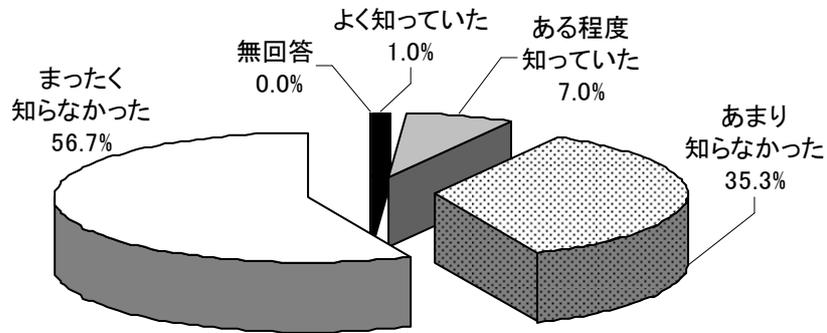


2 「はだの行革推進プラン」について

(1) 「はだの行革推進プラン」の認知度

「まったく知らなかった」56.7%、「あまり知らなかった」35.3%となっており、「よく知っていた」1.0%、「ある程度知っていた」7.0%を大きく上回っている。市民へのPRが今後重要なようである。

n=300



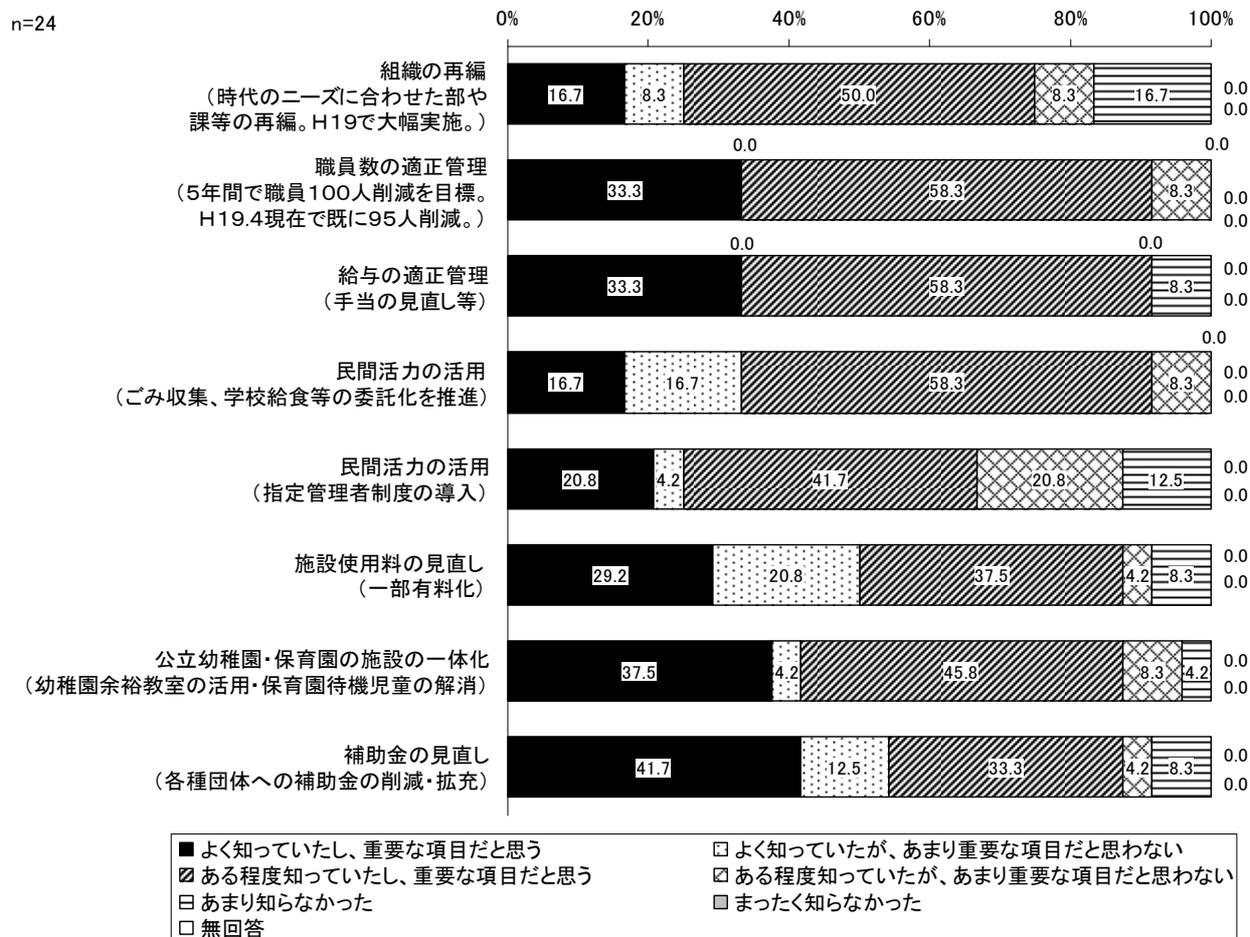
年代別では、「ある程度知っていた」が60代以上で25.0%と他の世代より高くなっている。また、「まったく知らなかった」が20代で76.7%となっており、10代68.2%、30代58.9%と続く。若年層に認知度が低い傾向がみられる。

Q1:あなたは、「はだの行革推進プラン」について、どの程度ご存知でしたか。
当てはまるものを1つお選びください。[SA]

%	全体 (実数)	よく 知っ てい た	あ る 程 度 知 っ て い た	あ ま り 知 ら な か っ た	ま っ た く 知 ら な か っ た	無 回 答
全体	300	1.0	7.0	35.3	56.7	0.0
10代	22	0.0	4.5	27.3	68.2	0.0
20代	60	1.7	1.7	20.0	76.7	0.0
30代	56	0.0	3.6	37.5	58.9	0.0
40代	59	1.7	6.8	37.3	54.2	0.0
50代	59	1.7	3.4	49.2	45.8	0.0
60代以上	44	0.0	25.0	36.4	38.6	0.0

(2) 「はだの行革推進プラン」の内容

「よく知っていたし、重要な項目だと思う」は、「補助金の見直し（各種団体への補助金の削減・拡充）」41.7%と最も比率が高くなっており、「公立幼稚園・保育園の施設の一体化（幼稚園余裕教室の活用・保育園待機児童の解消）」37.5%とつづく。「職員数の適正管理（5年間で職員100人削減を目標。H19.4現在で既に95人削減。）」と「給与の適正管理（手当の見直し等）」を「重要な項目だと思う」比率が高い。反対に民間活力の活用（ゴミ収集、学校給食等の委託化を推進）、民間活力の活用（指定管理者制度の導入）は認知度の割に重要度は高くない。



性別で見ると、「職員数の適正管理(5年間で職員100人削減を目標。H19.4現在で既に95人削減。)」を「よく知っていたし、重要な項目だと思う」男性は女性より6.7ポイント比率が高くなっている。反対に、「ある程度知っていたが、重要な項目だと思わない」女性は男性より8.4ポイント比率が高くなっている。

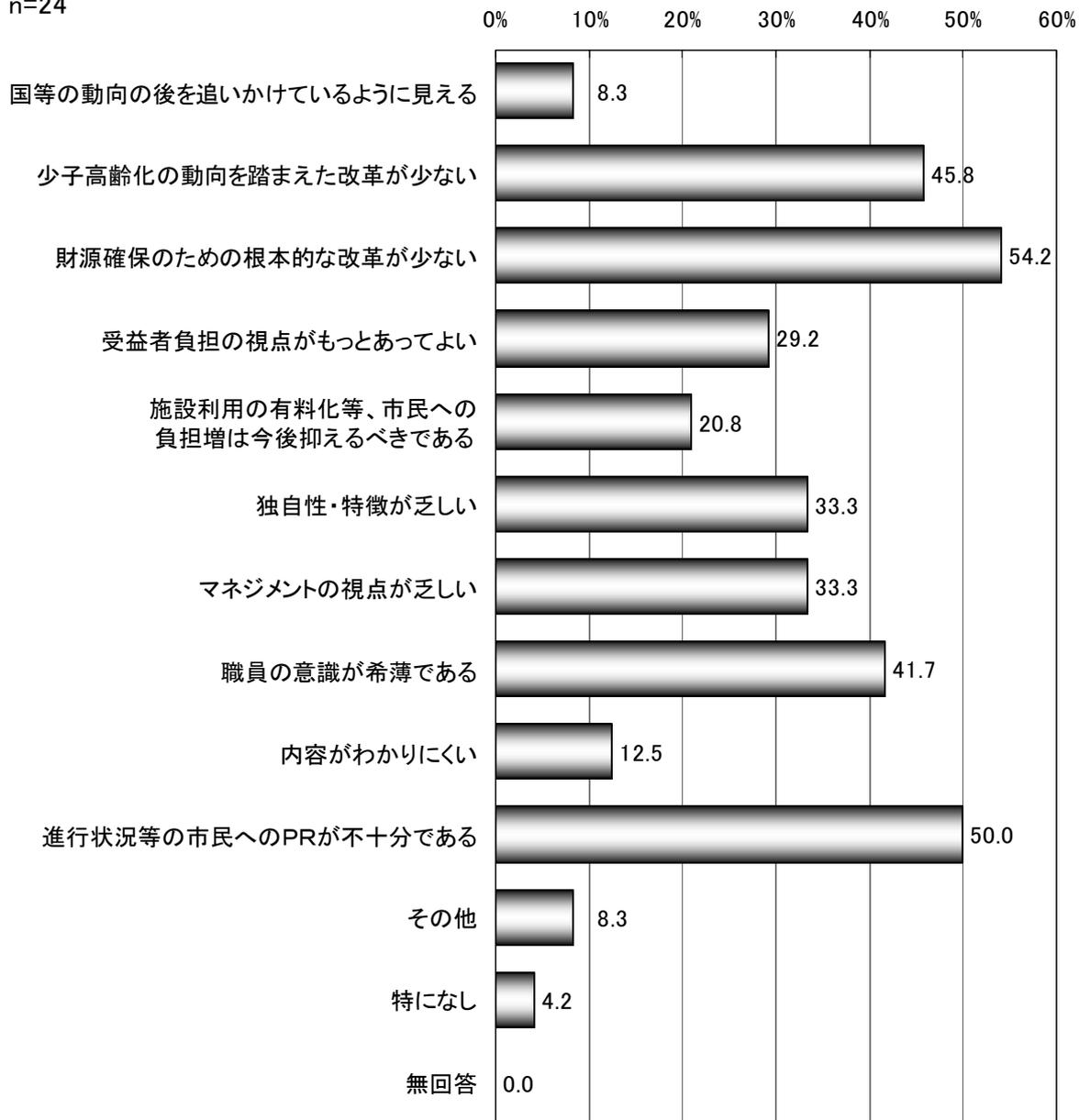
Q2M002:職員数の適正管理(5年間で職員100人削減を目標。H19.4現在で既に95人削減。)[SAマトリクス]

%	全体 (実数)	重 要 な 知 つ て い た し 、 重 要 な 項 目 だ と 思 う	と あ よ く 知 つ て い た が 、 あ ま り 重 要 な 項 目 だ と 思 わ な い	思 い あ る 程 度 知 つ て い た が 、 あ ま り 重 要 な 項 目 だ と 思 わ な い	目 が あ る 程 度 知 つ て い た が 、 あ ま り 重 要 な 項 目 だ と 思 わ な い	あ ま り 知 ら な か つ た	た ま つ た く 知 ら な か つ た	無 回 答
全体	24	33.3	0.0	58.3	8.3	0.0	0.0	0.0
男性	17	35.3	0.0	58.8	5.9	0.0	0.0	0.0
女性	7	28.6	0.0	57.1	14.3	0.0	0.0	0.0

(3) 「はだの行革推進プラン」の課題

「財源確保のための根本的な改革が少ない」54.2%と最も比率が高くなっており、次いで「進行状況等の市民へのPRが不十分である」50.0%、「少子高齢化の動向を踏まえた改革が少ない」45.8%、「職員の意識が希薄である」41.7%とつづく。

n=24



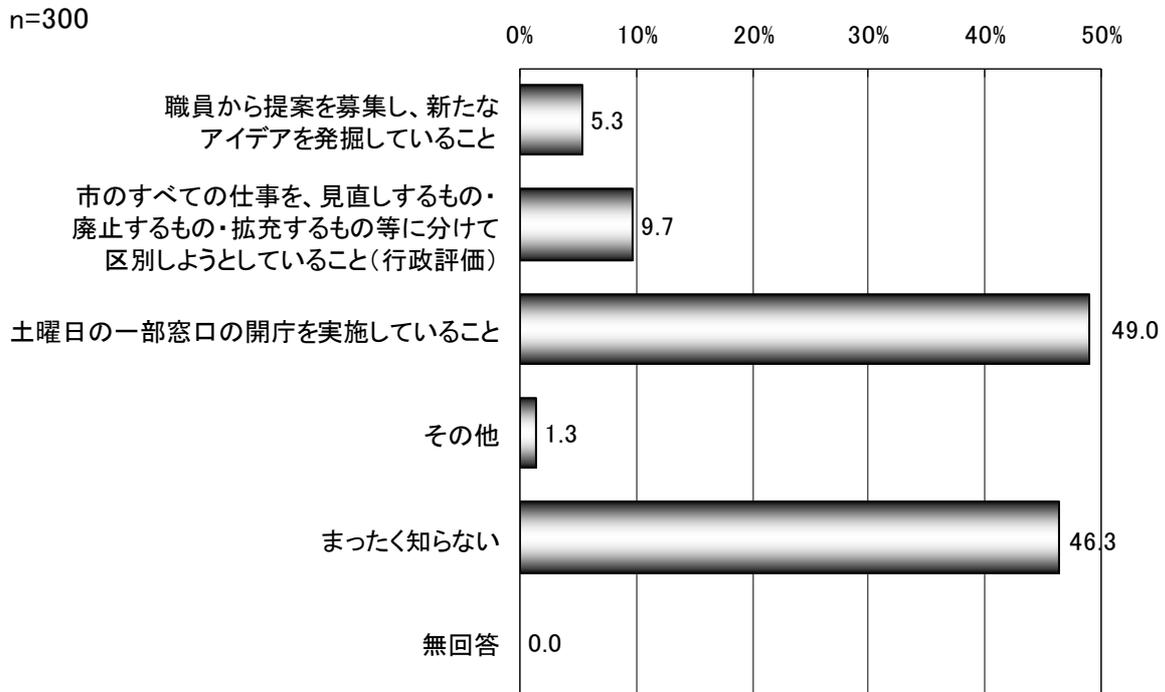
性別では、男性は「財源確保のための根本的な改革が少ない」が最も比率が高く、女性では「進行状況等の市民へのPRが不十分である」が最も比率が高い。

Q3:「はだの行革推進プラン」には、どのような課題があると思いますか。主なものを4つ以内でお選びください。(4個以内でお答えください)[MA]

%	全体(実数)	国等の動向の後を追いかけているように見える	少子高齢化の動向を踏まえた改革が少ない	財源確保のための根本的な改革が少ない	受益者負担の視点がもっとあってよい	施設利用の有料化等、市民への負担増は今後抑えるべきである	独自性・特徴が乏しい	マネジメントの視点が乏しい	職員の意識が希薄である	内容がわかりにくい	R 進行状況等の市民へのPRが不十分である	その他	特になし	無回答
全体	24	8.3	45.8	54.2	29.2	20.8	33.3	33.3	41.7	12.5	50.0	8.3	4.2	0.0
男性	17	5.9	41.2	58.8	35.3	17.6	41.2	41.2	41.2	0.0	47.1	11.8	5.9	0.0
女性	7	14.3	57.1	42.9	14.3	28.6	14.3	14.3	42.9	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0

(4) 「はだの行革推進プラン」以外の行財政改革

「土曜日の一部窓口の開庁を実施していること」が49.0%と最も比率が高くなっている。次いで「市のすべての仕事を、見直しするもの・廃止するもの・拡充するもの等に分けて区別しようとしていること(行政評価)」9.7%、「職員から提案を募集し、新たなアイデアを発掘していること」5.3%とつづく。「まったく知らない」が46.3%となっており、認知度は高いとはいえない。



年代別にみると「土曜日の一部窓口の開庁を実施していること」が60代以上で70.5%と最も比率が高く、次いで30代で57.1%、40代と50代で50.8%とつづく。就労世代に認知度が高い傾向がみられる。

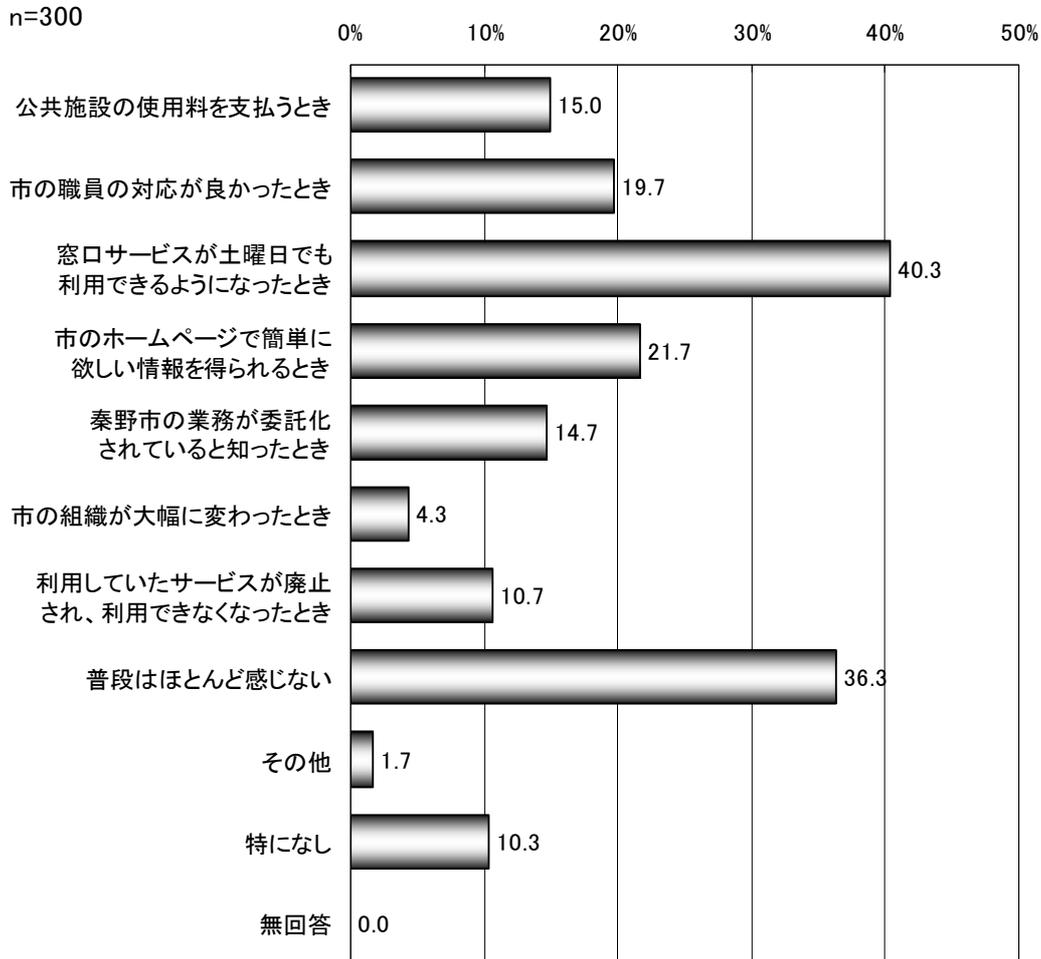
Q4:「はだの行革推進プラン」以外で、秦野市が取り組んでいる行財政改革について、ご存知だったものをお選びください。[MA]

%	全体(実数)	職員から提案を募集し、新たなアイデアを発掘していること	市のすべての仕事を、見直しするもの・廃止するもの・拡充するもの等に分けて区別しようとしていること(行政評価)	土曜日の一部窓口の開庁を実施していること	その他	まったく知らない	無回答
全体	300	5.3	9.7	49.0	1.3	46.3	0.0
10代	22	4.5	9.1	9.1	0.0	77.3	0.0
20代	60	5.0	5.0	36.7	0.0	61.7	0.0
30代	56	3.6	5.4	57.1	0.0	41.1	0.0
40代	59	5.1	10.2	50.8	5.1	42.4	0.0
50代	59	5.1	13.6	50.8	0.0	42.4	0.0
60代以上	44	9.1	15.9	70.5	2.3	27.3	0.0

3 行財政改革について

(1) 行財政改革の効果・影響

「窓口サービスが土曜日でも利用できるようになったとき」が40.3%と最も比率が高くなっている。次いで「市のホームページで簡単に欲しい情報を得られるとき」21.7%、「市の職員の対応が良かったとき」19.7%とつづく。反対に、「普段はほとんど感じない」が36.3%となっている。



年代別では、「窓口サービスが土曜日でも利用できるようになったとき」が、60代以上で61.4%と比率が高く、次いで50代で50.8%、30代で41.1%、40代で39.0%となっており、Q4と同じように就労世代に関心が高い傾向がみられる。

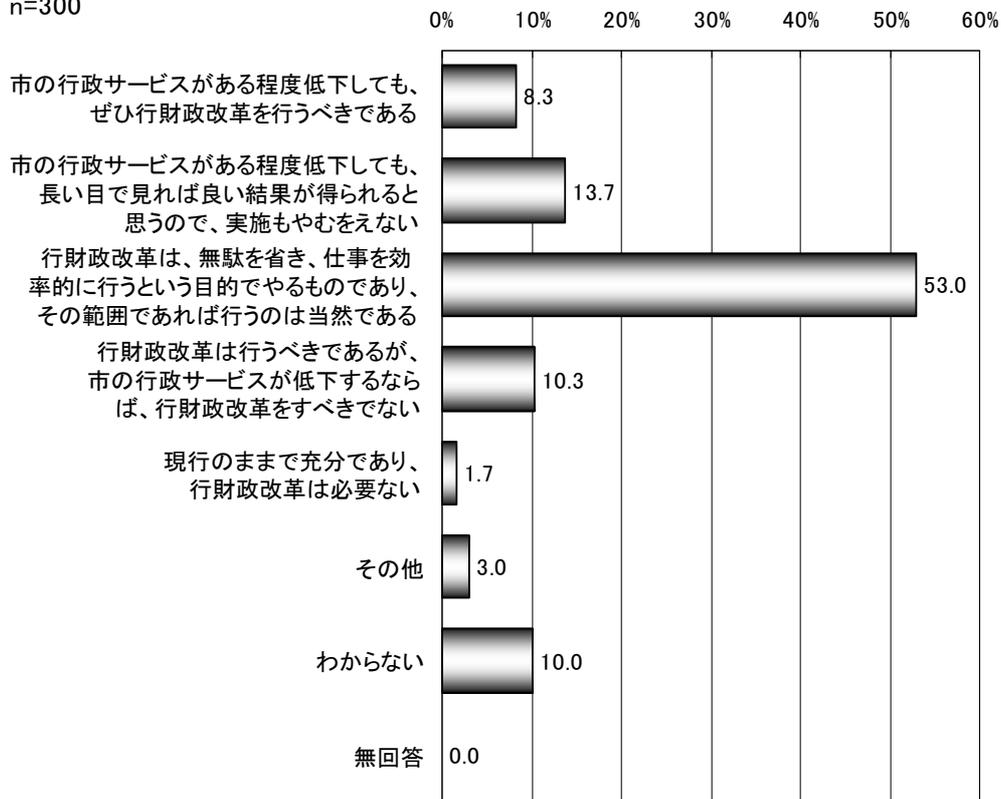
Q5:あなたが秦野市の行財政改革の効果・影響について、直接的・間接的に感じるのはどのような場合ですか。次の中から主なものを3つ以内でお選びください。(3個以内でお答えください)[MA]

%	全体 (実数)	公共施設 の使用料を 支払うとき	市の職員 の対応が良 かったとき	窓口サー ビスが土曜 日に	市のホーム ページで簡 単に欲しい 情報を得ら れるとき	秦野市の 業務が委託 化されたとき	市の組織が 大幅に変 わったとき	利用してい たサービス が廃止され たとき	普段はほと んど感じな い	その他	特になし	無回 答
全体	300	15.0	19.7	40.3	21.7	14.7	4.3	10.7	36.3	1.7	10.3	0.0
10代	22	18.2	13.6	13.6	18.2	18.2	0.0	4.5	36.4	4.5	18.2	0.0
20代	60	16.7	20.0	25.0	16.7	8.3	0.0	6.7	43.3	0.0	11.7	0.0
30代	56	14.3	19.6	41.1	25.0	12.5	5.4	14.3	41.1	0.0	8.9	0.0
40代	59	10.2	22.0	39.0	23.7	11.9	8.5	10.2	27.1	6.8	10.2	0.0
50代	59	11.9	15.3	50.8	20.3	13.6	5.1	13.6	32.2	0.0	13.6	0.0
60代以上	44	22.7	25.0	61.4	25.0	29.5	4.5	11.4	38.6	0.0	2.3	0.0

(2) 行政サービスへの影響

「行財政改革は、無駄を省き、仕事を効率的に行うという目的でやるものであり、その範囲であれば行うのは当然である」が 53.0%と比率が最も高くなっている。次いで「市の行政サービスがある程度低下しても、長い目で見れば良い結果が得られると思うので、実施もやむをえない」13.7%、「行財政改革は行うべきであるが、市の行政サービスが低下するならば、行財政改革をすべきでない」10.3%とつづく。おおむね行財政改革に賛成である傾向がみられる。

n=300



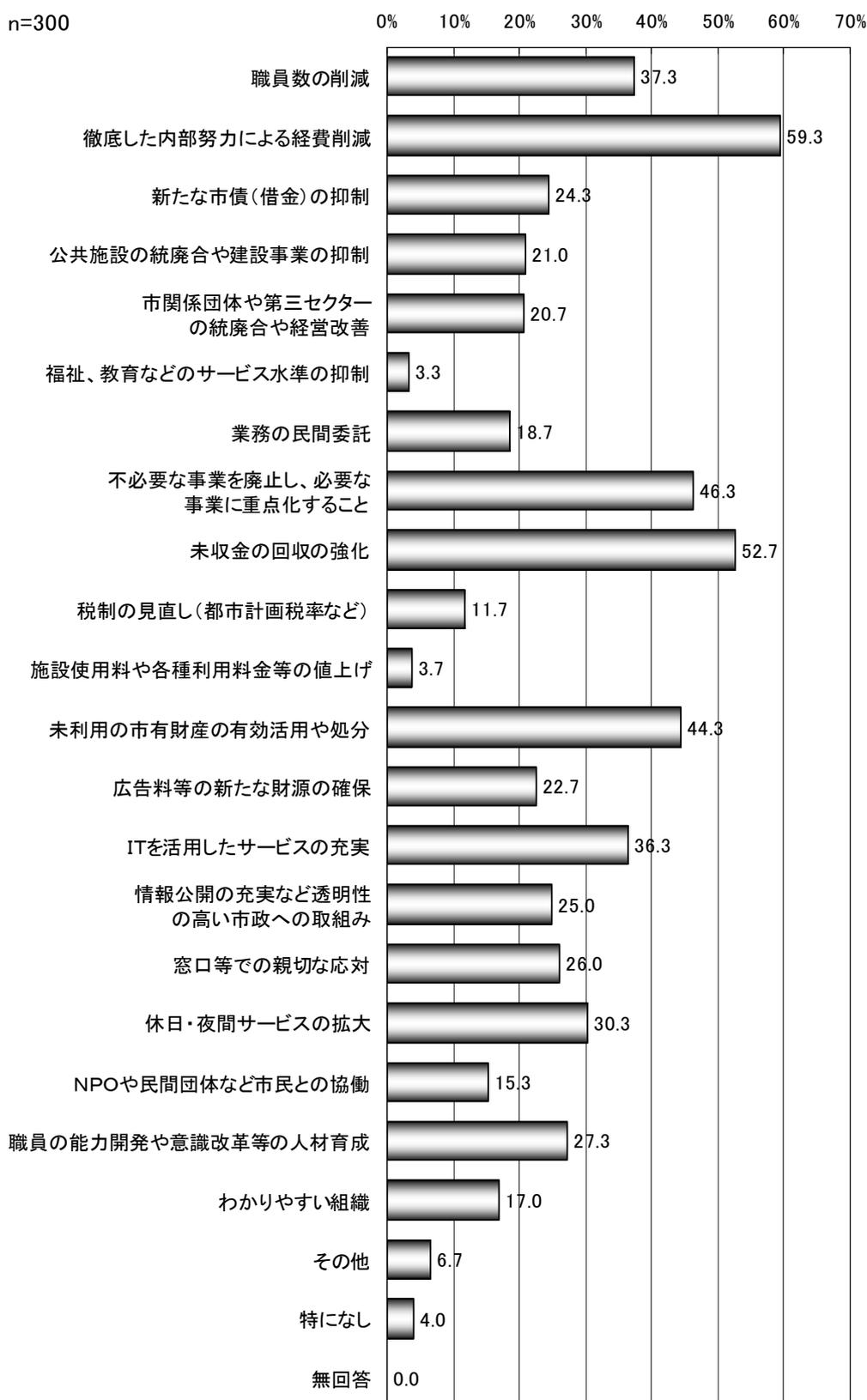
世代別でも、10代を除きすべての世代で「行財政改革は、無駄を省き、仕事を効率的に行うという目的でやるものであり、その範囲であれば行うのは当然である」が最も比率が高くなっている。

Q6:行財政改革を行うことで、行政サービスに影響を及ぼすことも考えられますが、あなたはどのように思われますか。当てはまるものを1つお選びください。[SA]

%	全体 (実数)	市の行政サービスがある程度低下しても、ぜひ行財政改革を行うべきである	市の行政サービスがある程度低下しても、長い目で見れば良い結果が得られると思うので、実施もやむをえない	行財政改革は、無駄を省き、仕事を効率的に行うという目的でやるものであり、その範囲であれば行うのは当然である	行財政改革は行うべきであるが、市の行政サービスが低下するならば、行財政改革をすべきでない	現行のままで充分であり、行財政改革は必要ない	その他	わからない	無回答
全体	300	8.3	13.7	53.0	10.3	1.7	3.0	10.0	0.0
10代	22	4.5	36.4	22.7	9.1	0.0	0.0	27.3	0.0
20代	60	5.0	11.7	51.7	11.7	3.3	0.0	16.7	0.0
30代	56	5.4	10.7	57.1	10.7	1.8	7.1	7.1	0.0
40代	59	10.2	11.9	47.5	16.9	1.7	0.0	11.9	0.0
50代	59	10.2	13.6	62.7	5.1	1.7	3.4	3.4	0.0
60代以上	44	13.6	11.4	59.1	6.8	0.0	6.8	2.3	0.0

(3) 重点を置くべき行財政改革への取り組み

「徹底した内部努力による経費削減」が 59.3%と最も比率が高くなっている。次いで「未収金の回収の強化」52.7%、「不必要な事業を廃止し、必要な事業に重点化すること」46.3%、「未利用の市有財産の有効活用や処分」44.3%とつづく。無駄をなくすことに重点を置いた改革が望まれている傾向がみられる。



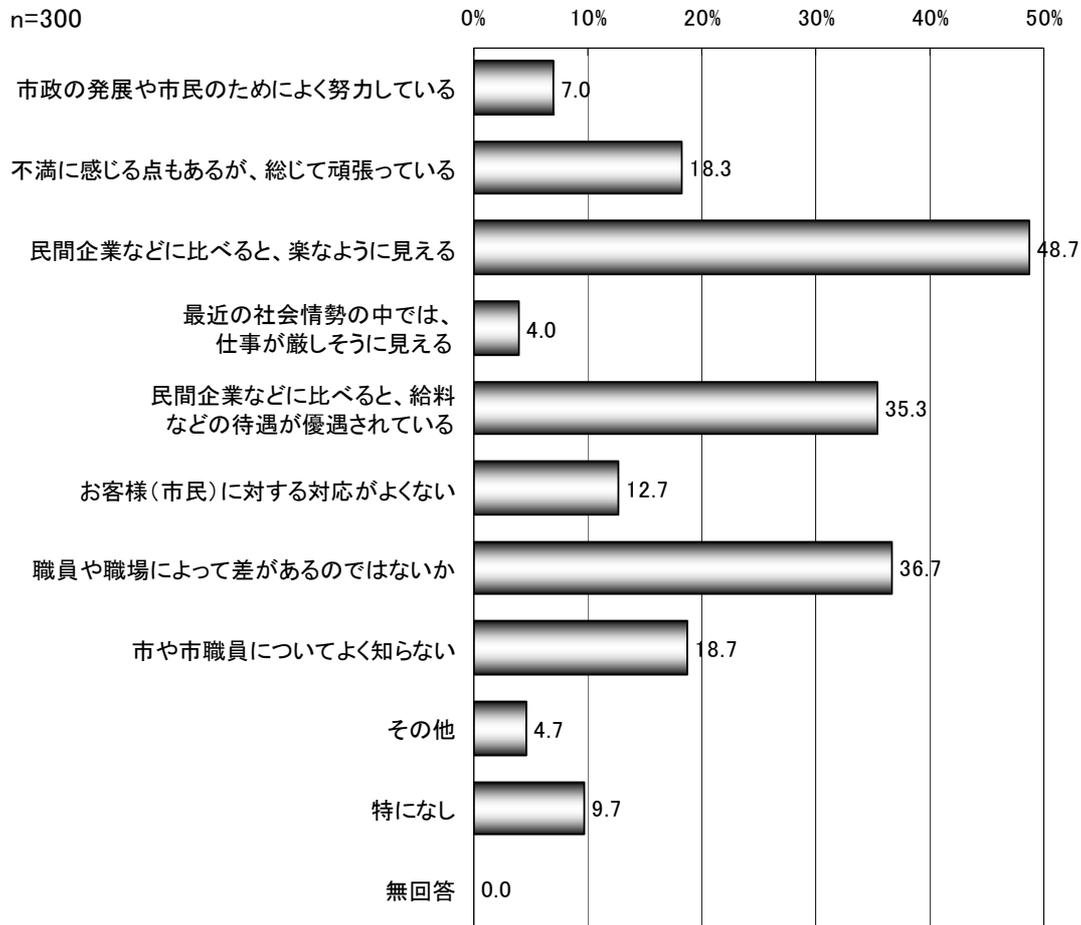
年代別では、「徹底した内部努力による経費削減」が加齢とともに比率が高まる傾向がみられる。「未収金の回収の強化」は60代以上で70.5%と非常に比率が高い。

Q7:秦野市は、今後の行財政改革の取組みをどのような点に重点を置いて進めていくべきと思われますか。重要と思われるものを7つ以内でお選びください。(7個以内でお答えください)[MA]

%	全体 (実数)	職員数の削減	徹底した内部努力による経費削減	新たな市債(借金)の抑制	公共施設の統廃合や建設事業の抑制	市関係団体や第三セクターの統廃合や経営改善	福祉、教育などの制サービス水準の抑制	業務の民間委託	不必要な事業を廃止し、必要な事業に重点化すること	未収金の回収の強化	税制の見直し(都市計画税率など)	施設使用料や各種利用料金等の値上げ
全体	300	37.3	59.3	24.3	21.0	20.7	3.3	18.7	46.3	52.7	11.7	3.7
10代	22	13.6	36.4	59.1	27.3	4.5	0.0	9.1	54.5	50.0	22.7	0.0
20代	60	28.3	53.3	21.7	21.7	16.7	10.0	25.0	36.7	30.0	6.7	0.0
30代	56	39.3	57.1	23.2	10.7	17.9	1.8	8.9	50.0	51.8	23.2	3.6
40代	59	47.5	66.1	22.0	23.7	22.0	5.1	18.6	47.5	61.0	16.9	5.1
50代	59	39.0	62.7	16.9	20.3	30.5	0.0	22.0	47.5	55.9	3.4	3.4
60代以上	44	43.2	68.2	25.0	27.3	22.7	0.0	22.7	47.7	70.5	2.3	9.1
%	未 効 活 用 の 市 有 財 産 の	広 告 料 等 の 新 た な 財 源 の 確 保	IT を 活 用 し た サ ー ビ ス の 充 実	透 明 性 の 高 い 市 政 へ の 取 組 み	対 窓 口 等 で の 親 切 な 応 対	休 日 ・ 夜 間 サ ー ビ ス の 拡 大	N P O や 民 間 団 体 な ど の 協 働	職 員 の 能 力 開 発 や 意 識 改 革	わ か り や す い 組 織	そ の 他	特 に な し	無 回 答
全体	44.3	22.7	36.3	25.0	26.0	30.3	15.3	27.3	17.0	6.7	4.0	0.0
10代	36.4	36.4	50.0	18.2	18.2	22.7	13.6	9.1	22.7	0.0	9.1	0.0
20代	33.3	21.7	35.0	20.0	35.0	36.7	11.7	11.7	20.0	1.7	11.7	0.0
30代	41.1	23.2	32.1	19.6	42.9	46.4	16.1	26.8	7.1	3.6	1.8	0.0
40代	39.0	15.3	30.5	20.3	23.7	28.8	10.2	35.6	22.0	15.3	1.7	0.0
50代	59.3	22.0	47.5	30.5	10.2	25.4	18.6	30.5	16.9	6.8	1.7	0.0
60代以上	54.5	27.3	29.5	40.9	20.5	13.6	22.7	43.2	15.9	9.1	0.0	0.0

(4) 市職員の日ごろの仕事ぶり

「民間企業などに比べると、楽なように見える」が48.7%で最も比率が高くなっている。次いで「職員や職場によって差があるのではないかな」36.7%、「民間企業などに比べると、給料などの待遇が優遇されている」35.3%とつづく。反対に「不満を感じる点もあるが、総じて頑張っている」18.3%、「市政の発展や市民のためによく努力している」7.0%という声もある。



年代別には、20代以上の就労世代で「民間企業などに比べると、楽なように見える」、「民間企業などに比べると、給料などの待遇が優遇されている」の比率が高くなっている。

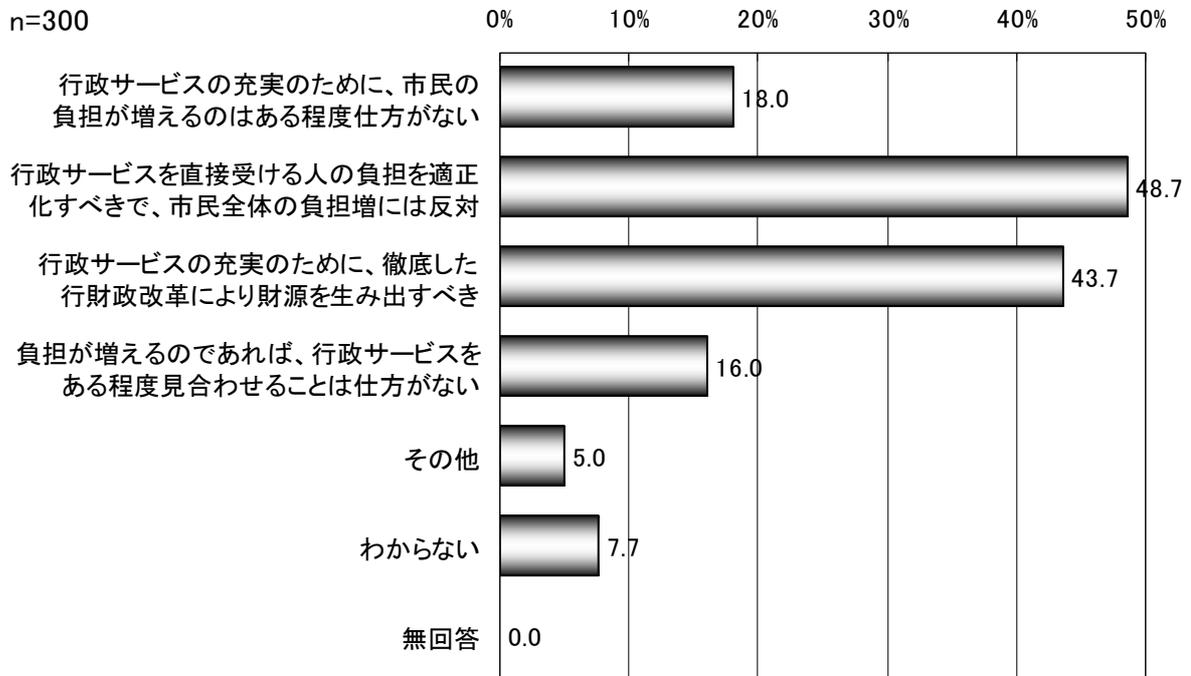
Q8:ニュースなどで、よく公務員についての話題が報道されていますが、あなたは、秦野市職員の日ごろの仕事ぶりについて、どのようなイメージをもっていますか。主なものを3つ以内でお選びください。(3個以内でお答えください)[MA]

%	全体(実数)	市政の発展や市民のためによく努力している	不満を感じる点もあるが、総じて頑張っている	民間企業などに比べると、楽なように見える	最近の社会情勢の中では、仕事が厳しそうに見える	民間企業などに比べると、給料などの待遇が優遇されている	お客様(市民)に対する対応がよい	職員や職場によって差があるのではないかな	市や市職員についてよく知らない	その他	特になし	無回答
全体	300	7.0	18.3	48.7	4.0	35.3	12.7	36.7	18.7	4.7	9.7	0.0
10代	22	18.2	22.7	9.1	9.1	4.5	0.0	22.7	27.3	4.5	22.7	0.0
20代	60	6.7	8.3	36.7	3.3	25.0	15.0	23.3	25.0	3.3	21.7	0.0
30代	56	8.9	23.2	42.9	5.4	41.1	16.1	41.1	16.1	7.1	7.1	0.0
40代	59	1.7	22.0	57.6	3.4	33.9	15.3	42.4	18.6	5.1	5.1	0.0
50代	59	3.4	15.3	66.1	0.0	44.1	10.2	44.1	11.9	5.1	3.4	0.0
60代以上	44	11.4	22.7	56.8	6.8	47.7	11.4	38.6	18.2	2.3	4.5	0.0

4 行政サービスについて

(1) 行政サービスの水準と市民の負担

「行政サービスを直接受ける人の負担を適正化すべきで、市民全体の負担増には反対」が 48.7%と最も比率が高くなっている。次いで、「行政サービスの充実のために、徹底した行財政改革により財源を生み出すべき」43.7%とつづき、負担が増えることについて反対する傾向がみられる。



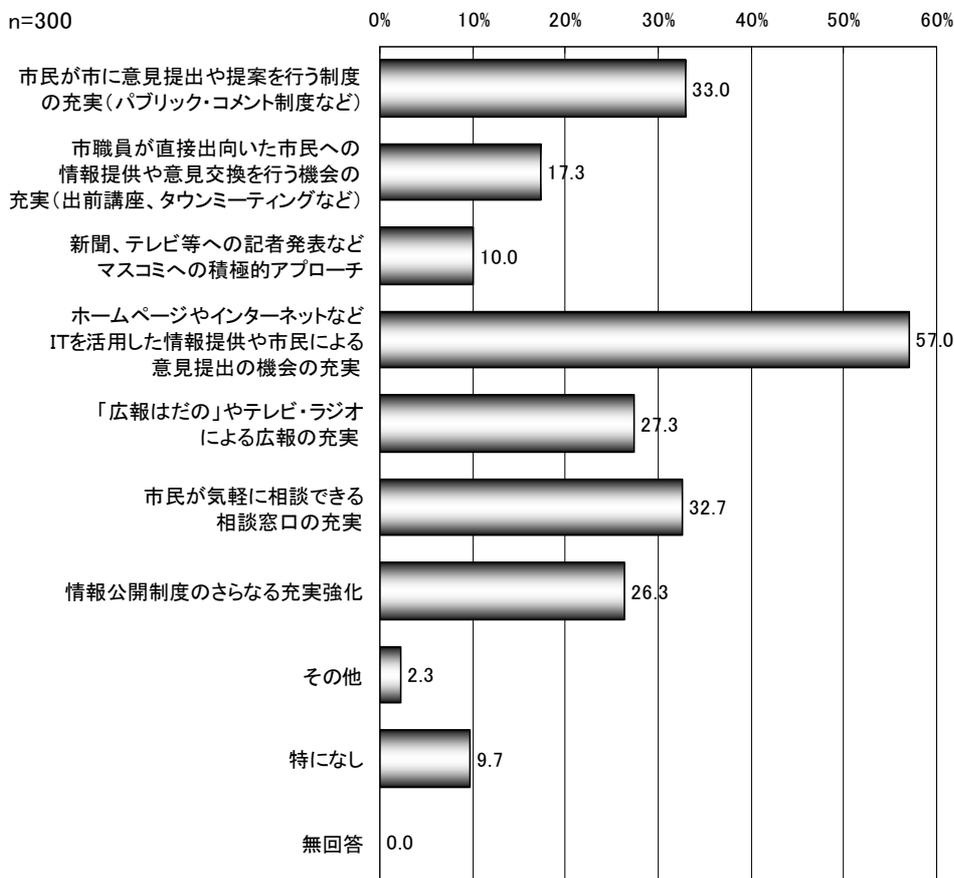
性別では「行政サービスを直接受ける人の負担を適正化すべきで、市民全体の負担増には反対」、「行政サービスの充実のために、徹底した行財政改革により財源を生み出すべき」ともに女性より男性の比率が高くなっている。

Q9:行政サービスの提供には、税をはじめ、各種使用料・手数料などを必要としますが、現在の行政サービスの水準と市民負担の関係についてどう思いますか。当てはまるものを3つ以内でお選びください。(3個以内でお答えください)[MA]

%	全体 (実数)	はに行 あ、政 る市サ 程民― 度のビ 仕負ス 方担の がが充 な増実 いえの るた のため	反で行 対、の政 市負サ 民担― 全をビ 体適ス の正を 負化直 担す接 増べ受 にきけ はる	よに行 り、政 財徹サ 源底― をしビ 生たス み行の 出財充 す政実 べ改の き革た にめ	合行負 わ政担 せサが る―増 こビえ とスる はをの 仕あ 方るあ が程れ な度ば い見、	そ 他	わ か ら な い	無 回 答
全体	300	18.0	48.7	43.7	16.0	5.0	7.7	0.0
男性	176	20.5	51.1	48.3	15.9	6.8	5.7	0.0
女性	124	14.5	45.2	37.1	16.1	2.4	10.5	0.0

(2) 市民と行政の協働

「ホームページやインターネットなどITを活用した情報提供や市民による意見提出の機会の充実」が57.0%と最も比率が高くなっている。次いで「市民が市に意見提出や提案を行う制度の充実（パブリック・コメント制度など）」33.0%、「市民が気軽に相談できる相談窓口の充実」32.7%とつづく。相互の接触の機会を増やしていく必要があるようだ。



性別では、「ホームページやインターネットなどITを活用した情報提供や市民による意見提出の機会の充実」、「市民が市に意見提出や提案を行う制度の充実（パブリック・コメント制度など）」、「市職員が直接出向いた市民への情報提供や意見交換を行う機会の充実（出前講座、タウンミーティングなど）」で女性より男性の比率が高く、意見提出の意思が強い傾向がみられる。

Q10:市民と行政が協働して地域づくりを進めていくため、両者がより開かれた形で情報交換や対話を行う方法として、重点的に取り組むべきだと思うものを、次の中から3つ以内でお選びください。(3個以内でお答えください)[MA]

%	全体(実数)	市民が市に意見提出や提案を行う制度の充実(パブリック・コメント制度など)	市職員が直接出向いた市民への情報提供や意見交換を行う機会の充実(出前講座、タウンミーティングなど)	新聞、テレビ等への記者発表などマスコミへの積極的アプローチ	ホームページやインターネットなどITを活用した情報提供や市民による意見提出の機会の充実	「広報はだの」やテレビ・ラジオによる広報の充実	市民が気軽に相談できる相談窓口の充実	情報公開制度のさらなる充実強化	その他	特になし	無回答
全体	300	33.0	17.3	10.0	57.0	27.3	32.7	26.3	2.3	9.7	0.0
男性	176	37.5	21.6	7.4	58.5	21.6	25.0	27.3	3.4	10.8	0.0
女性	124	26.6	11.3	13.7	54.8	35.5	43.5	25.0	0.8	8.1	0.0

年代別では、「ホームページやインターネットなどITを活用した情報提供や市民による意見提出の機会の充実」はどの世代でも最も比率が高くなっているが、30代と40代で「市民が市に意見提出や提案を行う制度の充実（パブリック・コメント制度など）」より「市民が気軽に相談できる相談窓口の充実」の比率が高くなっている。

Q10:市民と行政が協働して地域づくりを進めていくため、両者がより開かれた形で情報交換や対話を行う方法として、重点的に取り組むべきだと思うものを、次の中から3つ以内でお選びください。(3個以内でお答えください)[MA]

％	全体（実数）	市民が市に意見提出や提案を行う制度の充実（パブリック・コメント制度など）	市職員が直接出向いた市民への情報提供や意見交換を行う機会（出前講座、タウンミーティングなど）	市職員の積極的な記者発表など	新聞、テレビ等の積極的な報道	ホームページやインターネットを活用した情報提供や意見提出の機会の充実	ホームページやインターネットによる広報の充実	市民が気軽に相談できる相談窓口の充実	情報公開制度のさらなる充実	その他	特になし	無回答
全体	300	33.0	17.3	10.0	57.0	27.3	32.7	26.3	2.3	9.7	0.0	
10代	22	27.3	9.1	9.1	45.5	22.7	27.3	18.2	0.0	27.3	0.0	
20代	60	30.0	18.3	10.0	45.0	26.7	25.0	16.7	1.7	23.3	0.0	
30代	56	30.4	8.9	7.1	62.5	39.3	39.3	21.4	0.0	5.4	0.0	
40代	59	39.0	11.9	6.8	64.4	16.9	40.7	39.0	10.2	3.4	0.0	
50代	59	30.5	18.6	13.6	59.3	27.1	30.5	28.8	0.0	6.8	0.0	
60代以上	44	38.6	36.4	13.6	59.1	29.5	29.5	29.5	0.0	0.0	0.0	