

第1回区政モニターアンケート 「行政改革について」

| | |
|------|---|
| 調査目的 | 区民の行政改革への関心・要望等を把握し、行政改革の推進に反映させるために調査を行いました。 |
| 調査方法 | 調査票、回答とも郵送 |
| 実施時期 | 平成7年5月 |
| 送付数 | 50人 |
| 回収数 | 49人 |
| 回収率 | 98% |

要 旨

足立区で行った行政改革について知っているのは、「公社を設立し、サービスの向上を図った」が一番多く61.2%、以下、「区の業務を民間に委託した」が49.0%、「電算化を行った」が38.8%等であった。

区役所等に出かけたときや電話をかけたときなど職員の仕事ぶりについてどのように感じたかは、「まあまあである」が一番多く57.1%、以下、「よくやっている」が34.7%、「融通がきかない」が22.4%などとなっている。その他の意見の中で「特に最近よくなっている」「その人によってさまざまである」等があった。

足立区で行っているさまざまなサービスの内容についてどのように思うかは、「まあまあ良いと思う」が一番多く71.4%、「今のままで十分である」が6.1%で肯定している人が約78%だった。また、「まだまだ不十分である」を選んだ人(12.2%)に区のサービスと負担についてどう思うか聞いたところ、「税金や保険料が増えるのであれば現状のままでよい」が66.7%だった。

受益者負担について、どのように考えるか聞いたところ、「利益に見合った負担もするべきである」が最も多く、61.2%、以下、「負担能力に応じて負担すべきである」が16.3%、「さらに負担すべきでない」が10.2%であった。「利益に見合った負担もするべきである」と答えた人を年代別でみると、40歳未満が73.3%、40歳以上が55.9%で40歳未満の方が多くなっている。

公共施設の今後の管理運営についてどのように考えるか聞いたところ、「現在の運営方法で十分である」が一番多く51.0%、以下、「わからない」が18.4%、「さらに充実させるべきである」が16.3%等であった。

また、区が公社等を設立していることについてどう思うかは、「サービスが向上するならば、積極的に活用すべきである」が一番多く61.2%、以下、「業務の内容によっては区と公社が分担して行うべきである」が26.5%、「区民サービスは、直接区が責任を持って行うべきである」が6.1%であった。

区の業務の一部民間委託の今後についてどのように考えるか尋ねたところ、「さらに民間委託を進めるべきである」が約6割の59.2%だったのに対して、「現状で十分であり、これ以上委託は進める必要はない」は18.4%と2割に満たない割合となっている。

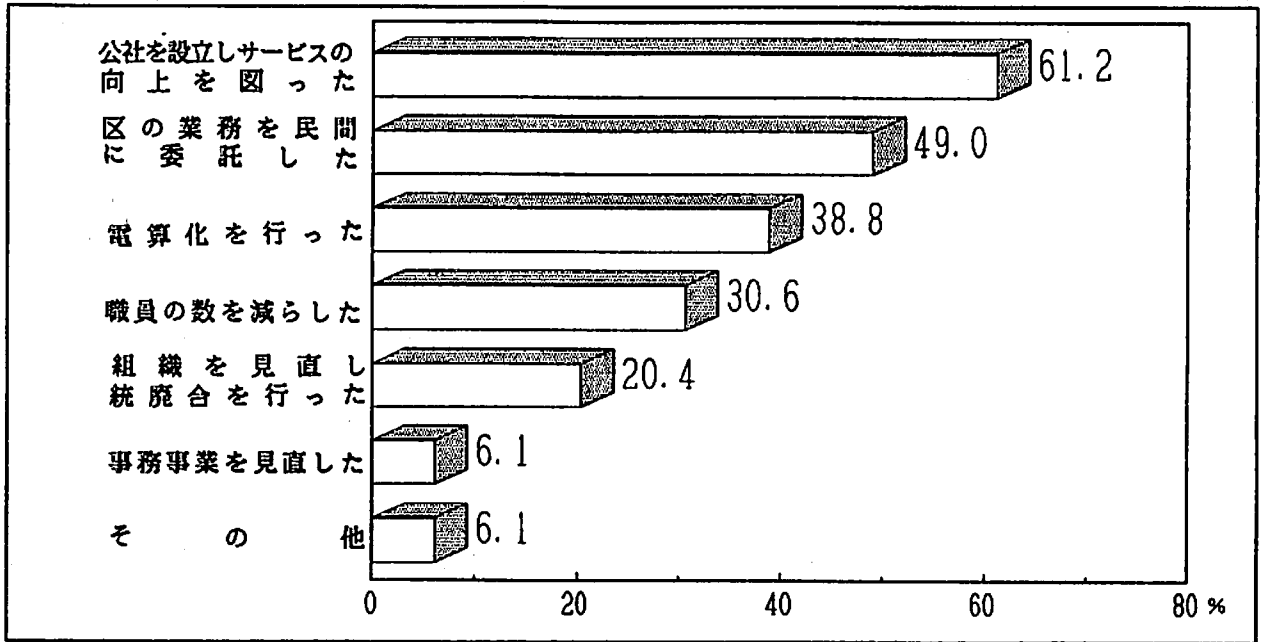
区と住民・地域の役割についてどのように考えるかは、「できることは住民等に任せ、区は小さな政府となるべきである」が一番多く、40.8%だった。これを性別で見ると、男性が66.7%、女性が32.4%となり、男性の方が多くなっている。

第2位以下は「現状のままが適当である」が20.4%、「区は広範囲にわたって役割をを担うべきである」が18.4%、「わからない」が14.3%となっている。

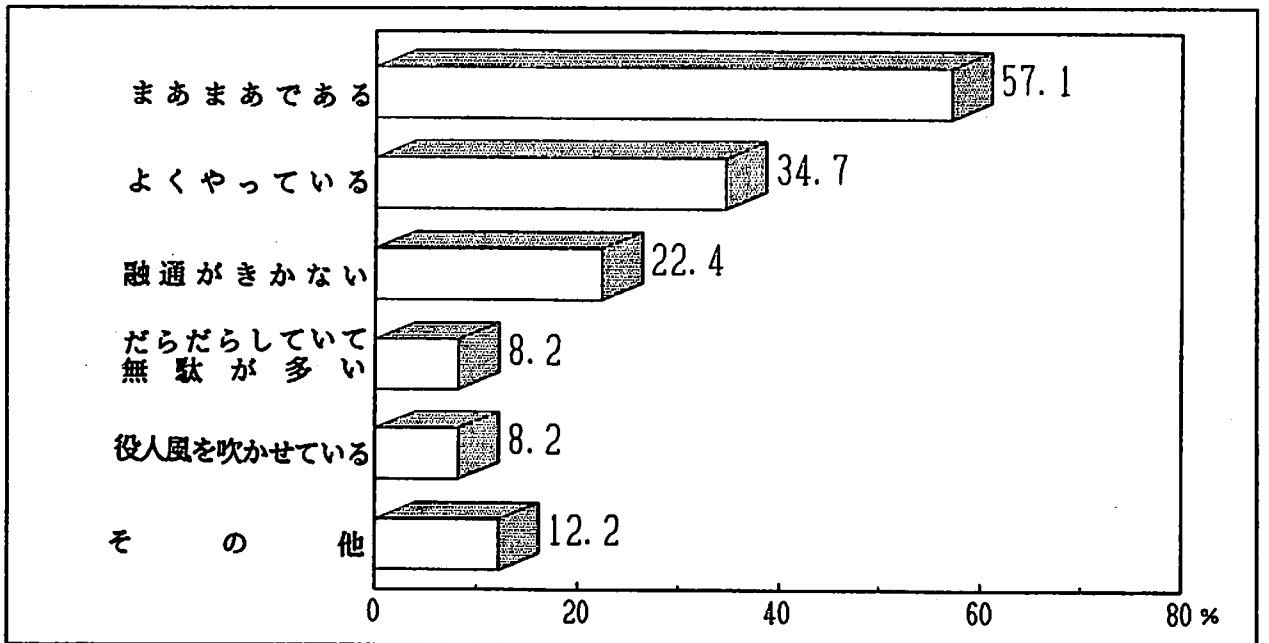
今後の行政情報の公開・提供についてどのように考えるかは、「できるだけ多くの行政情報を公開すべき」が一番多く49.0%、以下、「CATVなどニューメディアを活用しもっと積極的に情報を公開していくべき」が28.6%、「現在ある方法で十分である」が16.3%、「公開する情報は限定すべき」が14.3%であった。

現在の区の職員数についてどのように思うかは、「わからない」が34.7%が一番多かったが、次は「仕事量に比べてまだ職員が多すぎる」と「職員数は適正である」が26.5%で同数であった。性別で見ると最も多かったのは、男性では「仕事量に比べて職員数が多すぎる」で41.7%、女性では「わからない」が37.8%であった。

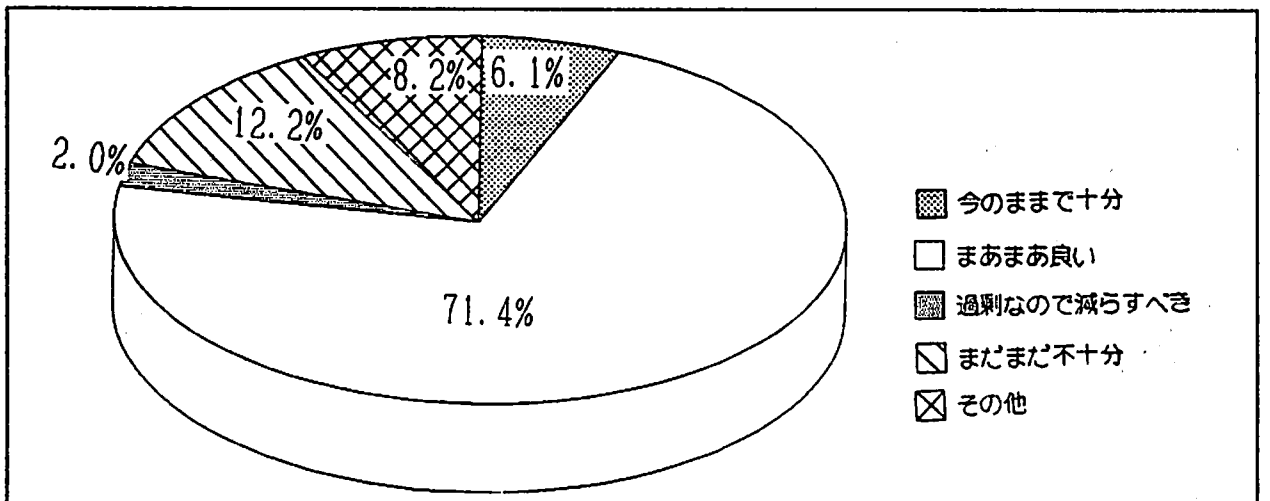
1. 区で行った行政改革で、知っているものはどれか



2. 区役所等に出かけたときや電話をかけたときなど職員の仕事ぶりについて、どのように感じたか



3. 足立区で行っているさまざまなサービスの内容についてどのように思うか



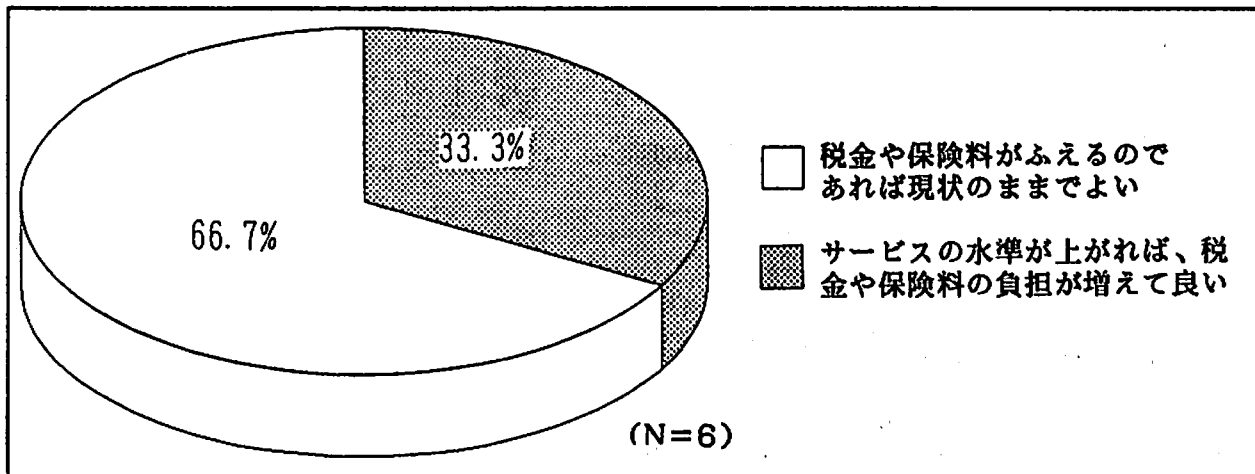
3-1. 前問で「3. 過剰であるので減らすべきだ。」を選んだ人に、その理由を聞いたところ、下記の意見があった。【自由回答】

- 図書館など多くなったが、区職員のいる図書館と公社のセンター図書館とでは対応が全く違い、センター職員の対応がよくない。人事面で採用の時は公務員として自覚を持った人を採用して欲しい。公社職員も区役所の職員並の充実を願いたい。たとえセンター・図書館がたくさんあっても、本当の意味で利用しにくいと思う。物・人・両面に優れた施設を作って欲しい。(40代 女性)

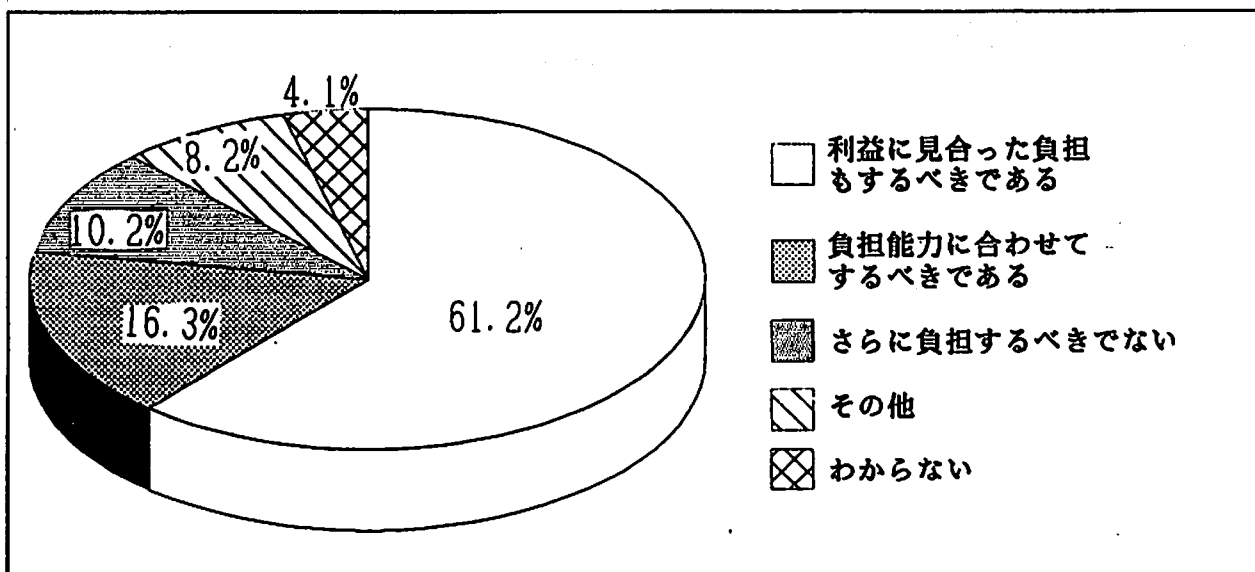
3-2. 問3で、「4. まだまだ不十分である。」を選んだ人に、その理由についての聞いたところ下記の意見があった。【自由回答】

- サービスの内容をよく知らないが、障害者に「ときめき・ゆとり・水辺のまち」を感じてもらうためには、外に気軽に出て行けるようなサービスがもっと必要だと思う。(30代 女性)
- 他の区や市町村にある戸籍の写しが必要なとき、自分の区で取れると便利であると思う。土曜日の午後や日曜日の半日でも業務を行ってほしい。(30代 女性)
- 乳児の医療費について6歳まで区で負担してほしい。(30代 女性)
- 窓口の対応でつっけんどんな言い方をする人、長い時間待たせても「お待たせしました」の一言もない方もいるので、接客態度の改善を願う。(40代 女性)
- 児童手当や乳児医療の手続きが区民事務所でできたら良いと思う。また、区役所内におむつの取り替えや授乳ができるスペースもほしい。(20代 女性)

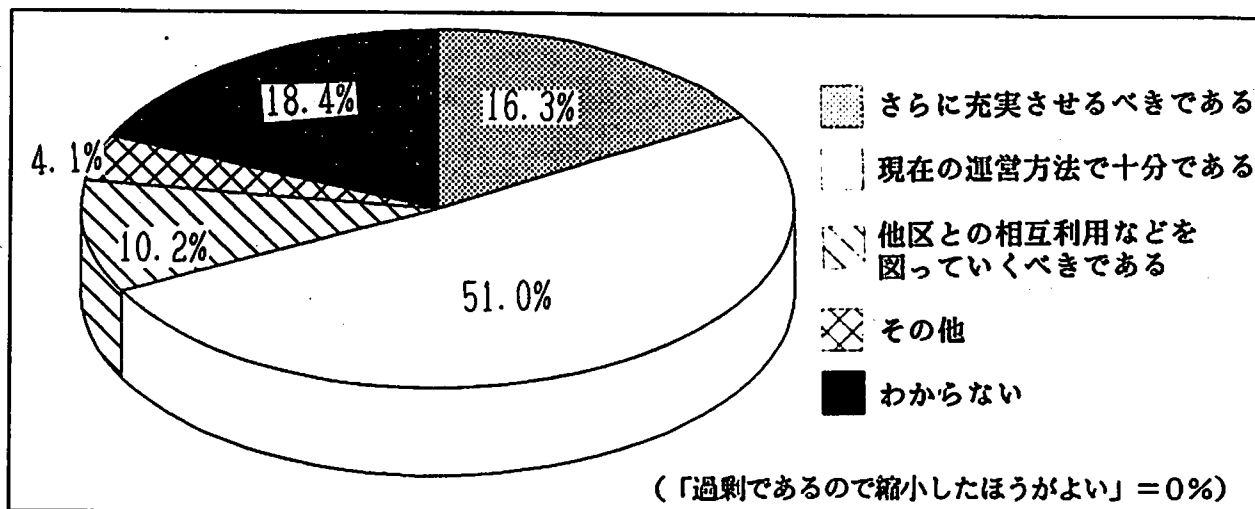
3-3. 区のサービスと負担について、どう思うか



4. 受益者負担について、どのように考えるか



5. 公共施設の今後の管理運営についてどのように考えるか



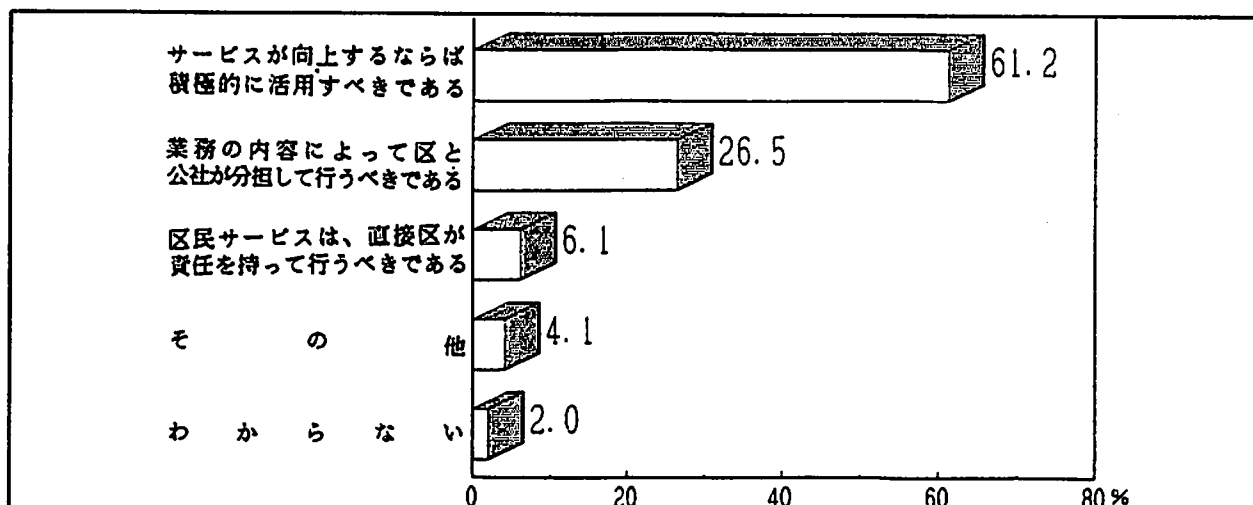
5-1. 前問で、「1. さらに充実させるべきである。」を選んだ人に、その具体的な施策や提案を聞いたところ下記の意見があった。【自由回答】

- 児童館を良く利用しているが午前中は11時30分までであるが、12時30分まで利用したい。(30代 女性)
- 図書館の管理・運営について利用者の欲しい情報・本等の要望を的確につかんで欲しい。(40代 男性)
- 利用者側の準備時間確保のサービス・早朝開館・延長開館等を受益者負担の方法で行う方法もある。(60代 男性)
- 一部の人のみでなく、一般の人が利用できるようPRすべきである。(70代 男性)
- まだサービス精神に欠けている人がいる。(70代 男性)
- 利便性・距離的不便も考慮すべきである。(70代 男性)
- ベルモント公園の公衆トイレ(身体障害者用)を休館日にも利用したい。(20代 女性)
- 開館時間や開館日の工夫後、利用者がどう変化したか知りたい。(40代 女性)
- 利用者はかなり片寄っていると思う。(40代 女性)

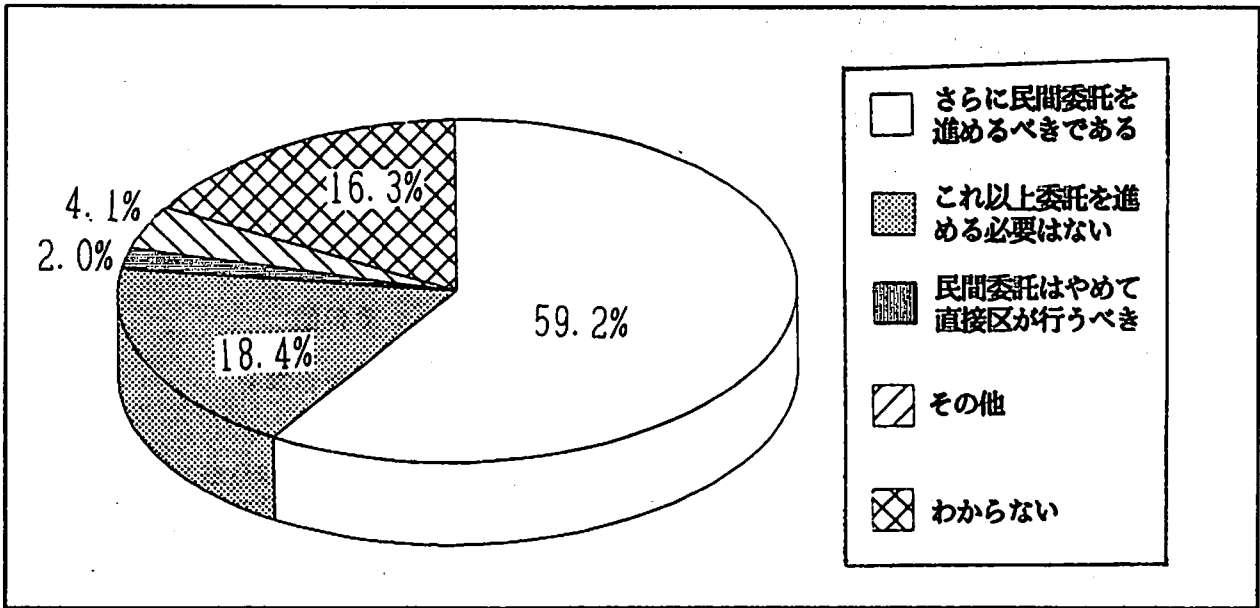
5-2. 問5で、「4. 他区等との相互利用などの施設運営を図っていくべきである。」を選んだ人に、その理由を聞いたところ下記の意見があった。【自由回答】

- 葛飾区西亀有に住んでいる友人が東和図書館を利用したいと言っていた。(30代 女性)
- 運転免許証の交付と同様、近隣の区の区直営の図書館など利用できるとよいと思う。23区の中でいくつかのブロックに分けるなどしてためしてほしい。(40代 女性)

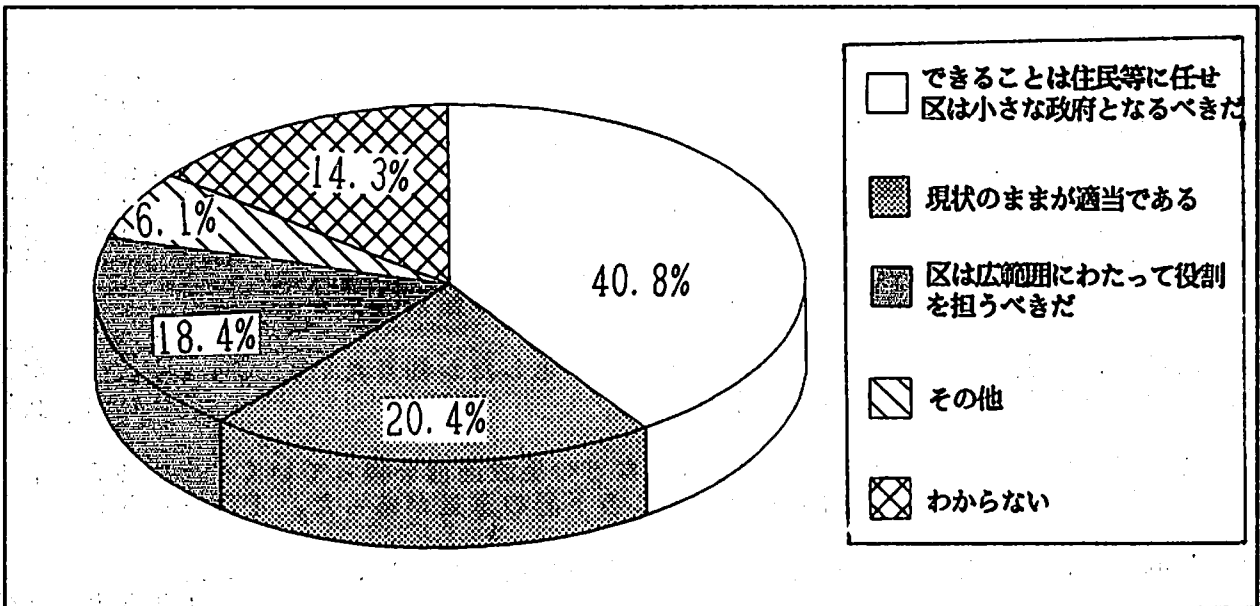
6. 区が公社等を設立していることについてどう思うか



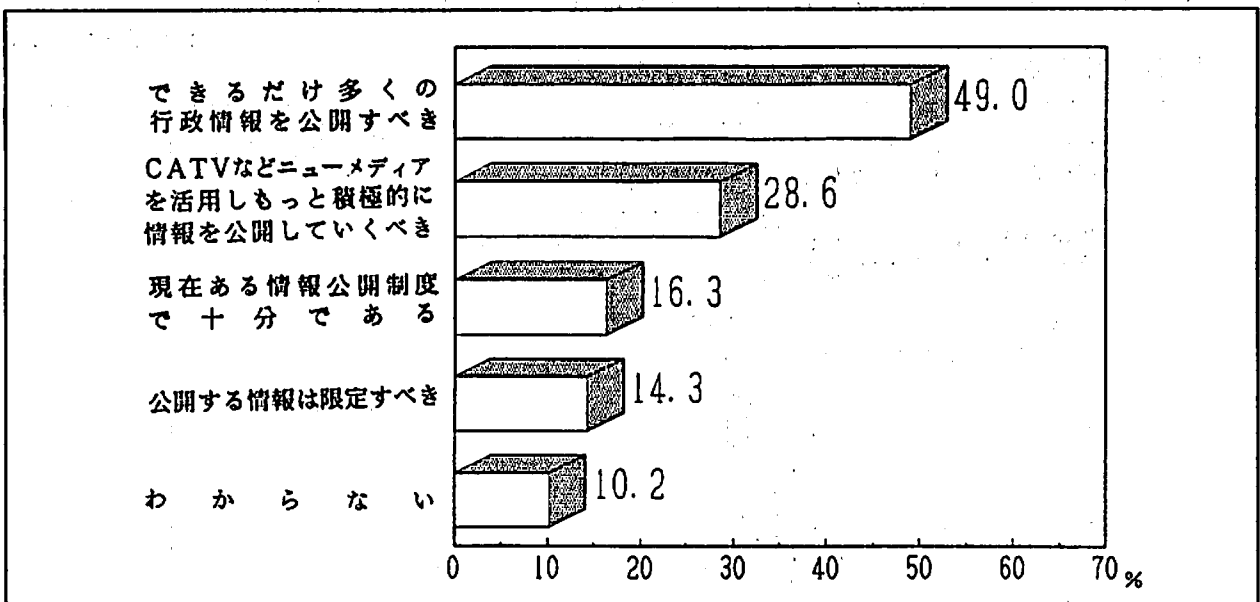
7. 区の業務の一部民間委託の今後について、どのように考えるか



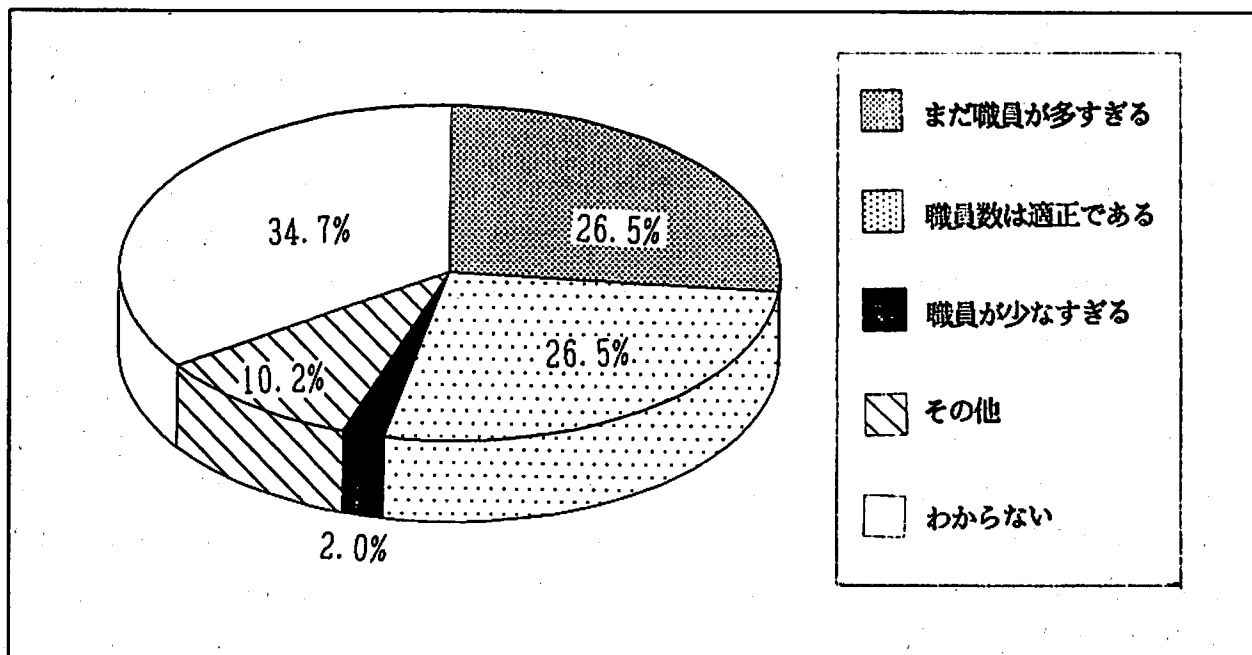
8. 区と住民・地域の役割について、どのように考えるか



9. 今後の行政情報の公開・提供についてどのように考えるか



10. 現在の区の職員数について、どのように思うか



11. 行政改革についての意見・要望【自由回答】（主な意見の要旨）

- 公共施設について、サービス面は現在のままで十分であると思う。ただ、立地条件については、不便を感じる施設もあるので改善してほしい。（20代 男性）
- 税金の使い道がよくわからない。イベントよりも普段の生活面に税金を使い、住みよい区にしてほしい。（30代 女性）
- 福祉事業や公共施設にしても、民間企業などのアイデアを取り入れるなど、役所離れた運営を望む。又、規定にとらわれない職員の採用が必要であると思う。そして新しい感覚が生かせる組織作りを望む。（40代 女性）
- 情報公開については、区長の交際費などを公開してほしい。（40代 女性）
- 足立区行政改革大綱の策定、情報公開制度の内容は知らなかった。大きなサービス・小さな政府が理想である。公社設立・業務委託についても行政責任を確保した上で進めてほしい。（50代 男性）
- 足立区の特徴を生かし、区の目標を端的に表現するキャッチフレーズを募集して活性化してほしい。（60代 男性）
- 行政改革は常に続けて行くべきであると思うが、重要なのは区民の生活のしやすさを考え、実行する行政であると思う。何から何まで経費削減をするのではなく、必要なサービス、区が責任を持って住民をリードしなければならないことについては積極的に進めてほしい。（40代 男性）
- 色々な分野で削減は昨今当然かもしれないが、事業を変えて復活するよりも慎重に削減してほしい。（50代 女性）
- 区の職員でなければできない仕事（区民のプライバシーに関わる仕事など）以外はすべて民間に委託するべきである。区民税を下げるのが最大の行政改革であると思う。行政改革をできない理由（国・都・労働組合の指導）があれば公開すべき。（30代 女性）

- さまざまな公社を利用できるようになり大変うれしい。このような区民サービスは推進してほしい。ただ、新庁舎にレストランを作ったり、旧庁舎跡にホテルを作ったりするのはサービスとはいえないと思う。 (30代 女性)
- 行政改革前の足立区の問題点等がよくわからない。なぜ、「ときめき・ゆとり・水辺のまち」を目指すのか。また、どのようにして決められたのかわからなかった。しかし、「区民の声」等を通じて住みやすい足立区を目指すために行政改革を行ってきた内容については理解できる。これからも、住民の意見を取り入れていく体制を作してほしい。 (30代 女性)
- 区職員一人ひとりがもっと生きた勉強をして外に向かってPRし、区民に区政を理解させるべきだ。管理職は部下に知識を与え区民の公僕としての原点に帰るべきである。また、松戸市のような「すぐやる課」は必要である。 (70代 男性)
- 区は業務委託や公社設立で身軽になることが、住民に対する責任あるサービスだといえるのであろうか。職員の削減については各区の特色もあって一概にはいえないと思う。それよりも、信賞必罰・適材適所主義を徹底すれば適正職員数ができるのではないか。 (60代 男性)

平成7年度第1回区政モニターアンケート

《行政改革について》

氏名

問1. 足立区では、昭和60年9月に足立区行政改革大綱を策定し、昭和61年度から3年間行政改革に積極的に取り組んできました。次のうちから知っていた内容のものに○をつけてください。(いくつでも)

1. 職員の数を減らした。
2. 不要不急事業などの事務事業を見直した。
3. 区の事業を民間に委託した。
4. 電算化により事務が効率的に行われるようになった。
5. 組織を見直し、統廃合などを行った。
6. 公社を設立しサービスの向上を図った。
7. その他()

問2. あなたは、区役所や区民事務所などに出かけたときや電話をかけたときなど職員の仕事ぶりについて、どのように感じられましたか。(2つまで)

- | | |
|-------------------|----------------|
| 1. よくやっている。 | 4. 役人風を吹かせている。 |
| 2. まあまあである。 | 5. 融通がきかない。 |
| 3. だらだらしていて無駄が多い。 | 6. その他() |

問3. 足立区はさまざまなサービスを提供していますがその内容についてどのように思いますか。(1つだけ)

1. 今のままで十分である。
2. まあまあ良いと思う。
3. 過剰であるので減らすべきだ。→(問3-1へ)
4. まだまだ不十分である。→(問3-2へ)(問3-3へ)
5. その他()

問3-1. 問3の回答欄で「3. 過剰であるので減らすべきだ。」を選んだ人にお聞きします。その理由を具体的に記入してください。(自由回答)

(裏面へ)

問3-2. 問3の回答欄で「4. まだまだ不十分である。」を選んだ人にお聞きします。その理由は何ですか。

問3-3. 問3の回答欄で「4. まだまだ不十分である。」を選んだ人に、サービスと負担についてお尋ねします。あなたの考えはどちらに近いですか。(1つだけ)

1. サービスの水準が上がるのであれば、税金や保険料の負担が増えてもよい。
2. 税金や保険料が増えるのであれば現状のままでよい。

問4. 公共施設(例: プール・ホール)の利用などにおいて、その利益を受ける範囲で経費を負担するという(受益者負担)について、あなたはどのように考えますか。(1つだけ)

1. 利益を受けるのだからそれに見合った負担もするべきである。
2. 一律に負担するのでなく、負担能力に応じて負担するべきである。
3. 区民の税金などで運営しているのだから、さらに負担するべきではない。
4. わからない。
5. その他()

問5. 公共施設の管理運営について、足立区では開館時間や開館日の工夫など、利用者の立場に立ったサービスを図ってきましたが今後の運営についてどのように考えますか。

(1つだけ)

1. さらに充実させるべきである。→(問5-1へ)
2. 現在の運営方法で十分である。
3. 過剰であるので縮小した方がよい。
4. 他区及び近隣の市町村との相互利用などの施設運営を図っていくべきである。
→(問5-2へ)
5. わからない。
6. その他()

問5-1. 問5の回答欄で「1」と答えた人にお聞きします。それでは、具体的な施策や提案があれば記入してください。(自由回答)

(次のページへ)

問5-2: 問5の回答欄で「4」と答えた人にお聞きします。それでは、具体的な施策や提案があれば記入してください。(自由回答)

問6. 区では、区民サービスの質・量の拡大や民間感覚での柔軟な対応を進めるため、公社等を設立しています。あなたは、この考えについてどう思いますか。(1つだけ)
(例: コミュニティ文化スポーツ公社・水と緑の公社・教育振興公社等)

1. 区民サービスが向上するならば、公社等を積極的に活用すべきである。
2. 業務の内容によって、区と公社等が分担して行うべきである。
3. 区民サービスは、直接区が責任を持って行うべきである。)
4. わからない。
5. その他 ()

問7. 区ではこれまで業務の一部の民間委託を積極的に進めてきましたが、今後の方向について、あなたはどのように考えますか。(1つだけ)

1. 行政責任を確保した上で、さらに民間委託を進めるべきである
2. 現状の民間委託で十分であり、これ以上委託を進める必要はない。
3. 民間委託はやめて、区が直接行うべきである。
4. わからない。
5. その他 ()

問8. 区と住民・地域の役割について、あなたはどのように考えますか。(1つだけ)

1. できることは住民等に任せ、区は小さな政府となるべきである。
2. 現状のままが適当である。
3. 区は広範囲にわたって役割を担うべきである。
4. わからない。
5. その他 ()

問9. 区では、昭和61年度から情報公開制度を導入し、わかりやすい区政を目指していますが今後の行政情報の公開・提供について、あなたはどのように考えますか。(いくつでも)

1. 現在ある情報公開制度を活用すれば十分である。
2. CATVなどのニューメディアを活用し、もっと区から積極的に情報を公開して行くべきである。
3. 非公開情報を少なくし、できるだけ多くの行政情報を公開していくべきである。
4. 行政情報の公開により、第三者が迷惑を被る場合もあるので、公開する情報は限定すべきである。
5. わからない。

(裏面へ)

問10. 区では、昭和60年から平成7年までに約1割り以上の職員を削減してきました。現在の職員数(4,900人)について、あなたはどのように思いますか。(1つだけ)

1. 仕事量に比べて、まだ職員が多すぎる。
2. 職員数は適正である。
3. 仕事量に比べて、職員が少なすぎる。
4. わからない。
5. その他()

(参考)

| | 人口 | 職員数 | 職員1人当あたりの区民数 |
|-----|----------|---------|--------------|
| 足立区 | 625,800人 | 約4,900人 | 約128人 |
| A区 | 636,800人 | 約5,850人 | 約109人 |
| B区 | 757,300人 | 約6,270人 | 約121人 |
| C区 | 423,400人 | 約3,930人 | 約108人 |

問11. 行政改革について意見や要望等が、ありましたら記入してください。(自由回答)

—— ご協力ありがとうございました
企画部広報課広聴相談係

集 計 表

| 行政改革 | 全体 | 性別 | | 年代別 | |
|--|------|------|------|-------|-------|
| | | 男 | 女 | 40歳未満 | 40歳以上 |
| サンプル(人) | 49 | 12 | 37 | 15 | 34 |
| 問1. 区で行った行政改革で、知っているものはどれか。 N = 49 (複数回答) | | | | | |
| 1. 職員の数を減らした | 30.6 | 33.3 | 29.7 | 20.0 | 35.3 |
| 2. 事務事業を見直した | 6.1 | 16.7 | 2.7 | 6.7 | 5.9 |
| 3. 区の業務を民間に委託した | 49.0 | 33.3 | 54.1 | 33.3 | 55.9 |
| 4. 電算化を行った | 38.8 | 50.0 | 35.1 | 26.7 | 44.1 |
| 5. 組織を見直し、統廃合を行った | 20.4 | 16.7 | 21.6 | 13.3 | 23.5 |
| 6. 公社を設立しサービスの向上を図った | 61.2 | 66.7 | 59.5 | 46.7 | 67.6 |
| 7. その他 | 6.1 | 0.0 | 8.5 | 13.3 | 2.9 |
| 問2. 区役所等に出かけたときや電話をかけたときなど職員の仕事ぶりについて、どのように感じられましたか。 N = 49 (2つまで) | | | | | |
| 1. よくやっている | 34.7 | 58.3 | 27.0 | 20.0 | 41.2 |
| 2. まあまあである | 57.1 | 33.3 | 64.9 | 73.3 | 50.0 |
| 3. だらだらしていて無駄が多い | 8.2 | 0.0 | 10.8 | 0.0 | 11.8 |
| 4. 役人風を吹かせている | 8.2 | 8.3 | 8.1 | 13.3 | 5.9 |
| 5. 融通がきかない | 22.4 | 16.7 | 24.3 | 20.0 | 23.5 |
| 6. その他 | 12.2 | 8.3 | 13.5 | 13.3 | 11.8 |
| 問3. 足立区で行っているさまざまなサービスの内容についてどのように思うか。 N = 49 | | | | | |
| 1. 今のままで十分である | 6.1 | 0.0 | 8.1 | 13.3 | 2.9 |
| 2. まあまあ良いと思う | 71.4 | 83.3 | 67.6 | 66.7 | 73.5 |
| 3. 過剰であるので減らすべきだ | 2.0 | 0.0 | 2.7 | 0.0 | 2.9 |
| 4. まだまだ不十分である | 12.2 | 0.0 | 16.2 | 13.3 | 11.8 |
| 5. その他 | 8.2 | 16.7 | 5.4 | 6.7 | 8.8 |
| 問3-3. 区のサービスと負担について、どう思うか。 N = 6 | | | | | |
| 1. サービスの水準が上がれば、税金や保険料の負担が増えてもよい | 33.3 | 0.0 | 33.3 | 0.0 | 100.0 |
| 2. 税金や保険料が増えるのであれば現状のままでよい | 66.7 | 0.0 | 66.7 | 50.0 | 50.0 |
| 問4. 受益者負担について、どのように考えますか。 N = 49 | | | | | |
| 1. 利益に見合った負担もするべきである | 61.2 | 66.7 | 59.5 | 73.3 | 55.9 |
| 2. 負担能力に応じて負担するべきである | 16.3 | 8.3 | 18.9 | 6.7 | 20.6 |
| 3. さらに負担するべきではない | 10.2 | 8.3 | 10.8 | 0.0 | 14.7 |
| 4. わからない | 4.1 | 0.0 | 5.4 | 6.7 | 2.9 |
| 5. その他 | 8.2 | 16.7 | 5.4 | 13.3 | 5.9 |

| 行政改革 | 全体 | 性別 | | 年代別 | |
|---|------|------|------|-------|-------|
| | | 男 | 女 | 40歳未満 | 40歳以上 |
| サンプル(人) | 49 | 12 | 37 | 15 | 34 |
| 問5. 公共施設の今後の管理運営についてどのように考えますか。 N = 49 | | | | | |
| 1. さらに充実させるべきである | 16.3 | 25.0 | 13.5 | 13.3 | 17.6 |
| 2. 現在の運営方法で十分である | 51.0 | 50.0 | 51.4 | 53.3 | 50.0 |
| 3. 過剰であるので縮小した方がよい | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 4. 他区等との相互利用などを図っていくべき | 10.2 | 8.3 | 10.8 | 13.3 | 8.8 |
| 5. わからない | 18.4 | 16.7 | 18.9 | 13.3 | 20.6 |
| 6. その他 | 4.1 | 0.0 | 5.4 | 6.7 | 2.9 |
| 問6. 区が公社等を設立していることについてどう思いますか。 N = 49 | | | | | |
| 1. サービスが向上するならば、積極的に活用すべきである | 61.2 | 50.0 | 64.9 | 66.7 | 58.8 |
| 2. 業務の内容によって、区と公社等が分担して行うべきである | 26.5 | 41.7 | 21.6 | 20.0 | 29.4 |
| 3. 区民サービスは、直接区が責任を行うべき | 8.1 | 0.0 | 8.1 | 6.7 | 5.9 |
| 4. わからない | 2.0 | 0.0 | 2.7 | 6.7 | 0.0 |
| 5. その他 | 4.1 | 8.3 | 2.7 | 0.0 | 5.9 |
| 問7. 区の業務の一部民間委託の今後について、どのように考えるか。 N = 49 | | | | | |
| 1. さらに民間委託を進めるべきである | 59.2 | 58.3 | 59.5 | 53.3 | 61.8 |
| 2. 現状で十分であり、これ以上委託を進める必要はない | 18.4 | 8.3 | 21.6 | 6.7 | 23.5 |
| 3. 民間委託はやめて、区が直接行うべき | 2.0 | 0.0 | 2.7 | 0.0 | 2.9 |
| 4. わからない | 16.3 | 16.7 | 16.2 | 40.0 | 5.9 |
| 5. その他 | 4.1 | 16.7 | 0.0 | 0.0 | 5.9 |
| 問8. 区と住民・地域の役割について、どのように考えるか。 N = 49 | | | | | |
| 1. できることは住民等に任せ、区は小さな政府となるべきである | 40.8 | 66.7 | 32.4 | 40.0 | 41.2 |
| 2. 現状のままが適当である | 20.4 | 16.7 | 21.6 | 20.0 | 20.6 |
| 3. 区は広範囲にわたって役割を担うべき | 18.4 | 8.3 | 21.6 | 26.7 | 14.7 |
| 4. わからない | 14.3 | 0.0 | 18.9 | 6.7 | 17.6 |
| 5. その他 | 6.1 | 8.3 | 5.4 | 6.7 | 5.9 |
| 問9. 今後の行政情報の公開・提供についてどのように考えるか。 N = 49 (複数回答) | | | | | |
| 1. 現在ある情報公開制度で十分である | 16.3 | 16.7 | 16.2 | 6.7 | 20.6 |
| 2. CATVなどのコミュニティを活用し、もっと積極的に情報を公開していくべき | 28.6 | 16.7 | 32.4 | 33.3 | 26.5 |
| 3. できるだけ多くの行政情報を公開すべき | 49.0 | 50.0 | 48.6 | 40.0 | 52.9 |
| 4. 公開する情報は限定すべき | 14.3 | 8.3 | 16.2 | 13.3 | 14.7 |
| 5. わからない | 10.2 | 16.7 | 8.1 | 13.3 | 8.8 |

| 行政改革 | 全体 | 性別 | | 年代別 | |
|--------------------------------------|------|------|------|-------|-------|
| | | 男 | 女 | 40歳未満 | 40歳以上 |
| サンプル(人) | 49 | 12 | 37 | 15 | 34 |
| 問10. 現在の区の職員数について、どのように思いますか。 N = 49 | | | | | |
| 1. 仕事量に比べて、まだ職員数が多すぎる | 26.5 | 41.7 | 21.6 | 20.0 | 29.4 |
| 2. 職員数は適正である | 26.5 | 25.0 | 27.0 | 33.3 | 23.5 |
| 3. 仕事量に比べて、職員数が少なすぎる | 2.0 | 0.0 | 2.7 | 0.0 | 2.9 |
| 4. わからない | 34.7 | 25.0 | 37.8 | 26.7 | 38.2 |
| 5. その他 | 10.2 | 8.3 | 10.8 | 20.0 | 5.9 |