

平成16年度

第4回区政モニターアンケート
調査報告書

《 休日・夜間開庁 》

平成17年2月

足立区政策経営部広報課

目 次

調査の概要	2
要 旨	4
問 1 社会全体の営業時間延長の流れ	5
問 2 利便追求と多大なコストや労力	5
問 3 区で行なっているインターネット・コンビニ・郵送サービス	6
問 4 窓口のサービスの要望	6
問 5 土日開庁時の利用用件	7
問 6 一番妥当な土・日開庁場所	7
問 7 土・日開庁と事務費増大	8
問 8 休日・平日夜間の開庁について（自由回答）	10
調 査 票	15
集 計 表	19

1 調査の概要

この報告書は、平成16年度第4回区政モニターアンケート「休日・夜間開庁」の回答をまとめたものです。

2 調査目的

区民の方々の生活が多様化し、土曜日・日曜日の開庁を求める声が寄せられています。そこで、庁舎の開庁のあり方について、どの程度、どの業務を実施すべきか等、多角的に検討を進める際の参考にさせていただき目的で実施いたしました。

3 実施時期

平成16年12月15日～12月28日

4 対象者数、回答者数

対象者 198人 回答者 184人

5 調査方法（調査票の送付・送信方法と回答者の人数）

・郵便 128人 ・インターネット 56人

6 回答者の構成

(1) 地域ブロック・男女・調査方法別

	1ブロック			2ブロック			3ブロック			4ブロック			5ブロック		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	5	8	13	2	4	6	3	3	6	4	5	9	4	11	15
インターネット	5	2	7	2	1	3	0	3	3	3	5	8	1	2	3
合計	10	10	20	4	5	9	3	6	9	7	10	17	5	13	18

	6ブロック			7ブロック			8ブロック			9ブロック			10ブロック		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	3	13	16	5	9	14	2	7	9	3	5	8	4	6	10
インターネット	5	6	11	0	2	2	0	2	2	0	0	0	3	6	9
合計	8	19	27	5	11	16	2	9	11	3	5	8	7	12	19

	11ブロック			12ブロック			13ブロック			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	3	6	9	0	5	5	1	7	8	39	89	128
インターネット	1	3	4	0	1	1	1	2	3	21	35	56
合計	4	9	13	0	6	6	2	9	11	60	124	184

(2) 年代・男女・調査方法別

	20代			30代			40代			50代			60代		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	1	10	11	3	43	46	5	15	20	3	13	16	16	7	23
インターネット	1	7	8	5	21	26	6	4	10	5	2	7	2	1	3
合計	2	17	19	8	64	72	11	19	30	8	15	23	18	8	26

	70代			80代			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	11	1	12	0	0	0	39	89	128
インターネット	2	0	2	0	0	0	21	35	56
合計	13	1	14	0	0	0	60	124	184

(3) 職業・男女・調査方法別

	パート・アルバイト			学生			自営業・家族従業			主婦			常勤		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	3	15	18	0	3	3	6	10	16	0	50	50	12	5	17
インターネット	0	5	5	0	1	1	6	2	8	0	19	19	10	7	17
合計	3	20	23	0	4	4	12	12	24	0	69	69	22	12	34

	無職			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	18	6	24	39	89	128
インターネット	5	1	6	21	35	56
合計	23	7	30	60	124	184

7 調査結果・分析の見方

回答の比率(%)は、その設問の回答者を基礎として算出しました。従って、複数回答の設問は、すべての比率を合計すると100%を超えます。また、原則として小数第2位を四捨五入して小数第1位まで示したもので、比率の合計が、100%に満たないまたは上回ることがあります。

記述意見は、原文の趣旨を損なわないように要約し掲載しました。

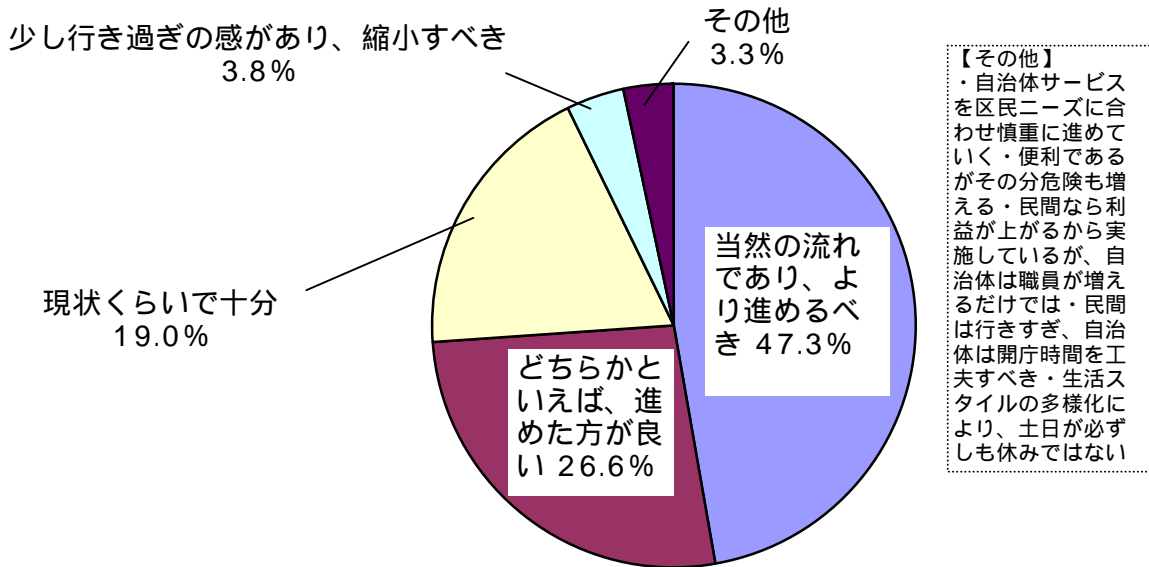
要 旨

* 特に指定がない限り184人のモニターに聞きました。

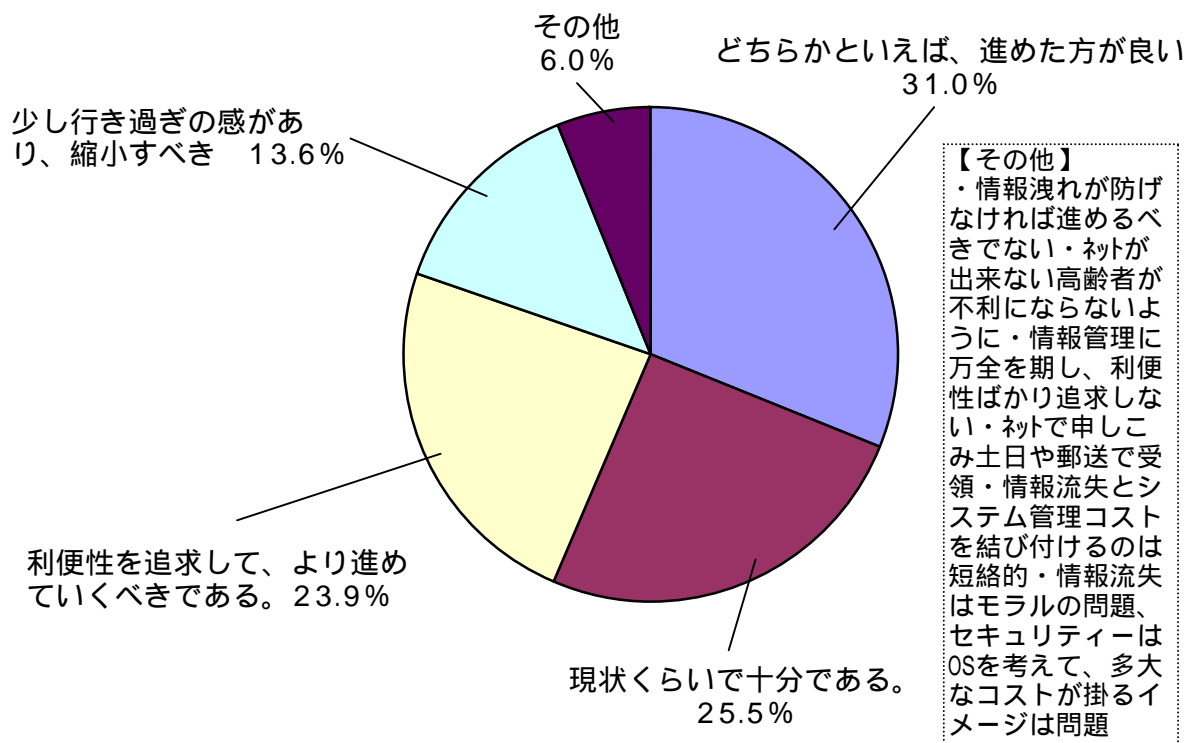
- 問 1 社会全体の営業時間延長の流れ
「当然の流れであり、より進めるべき」 47.3% (87人)
「どちらかといえば、進めた方がよい」 26.6% (49人)
- 問 2 利便追求と多大なコストや労力
「どちらかといえば、進めた方がよい」 31.0% (57人)
「現状くらいで十分」 25.5% (47人)
- 問 3 区で行なっているインターネット・コンビニ・郵送サービス
- 【利用したことあり】 「証明書等の郵送サービス」 14.7% (27人)
「インターネットでの申請書の印刷」 7.1% (13人)
- 【利用したことないが知っている】 「証明書等の郵送サービス」 50.0% (92人)
「住民票の広域交付」 44.0% (81人)
- 【知らない】 「コンビニでの申請書等の印刷」 76.6% (141人)
「コンビニでの野外施設予約」 59.2% (109人)
- 問 4 窓口のサービスの要望
「土曜日・日曜日の窓口開庁」 66.8% (123人)
「平日夜間の窓口時間延長」 47.3% (87人)
「自動証明発行機の設置」 41.8% (77人)
- 問 5 土曜開庁時の利用用件
「各種の証明書の取得」 89.1% (164人)
「転入・転出、国保・年金の資格取得・喪失手続き」 42.9% (79人)
「乳幼児・児童・高齢者・障害者関係の手続き」 32.1% (59人)
- 問 6 一番妥当な土・日開庁場所
「区民事務所」 50.0% (92人)
「本庁舎の窓口職場」 43.5% (80人)
- 問 7 土・日開庁と事務経費増大
「事務経費がアップするなら、現状のままでよい」 46.2% (85人)

問 8 は記述回答のため割愛

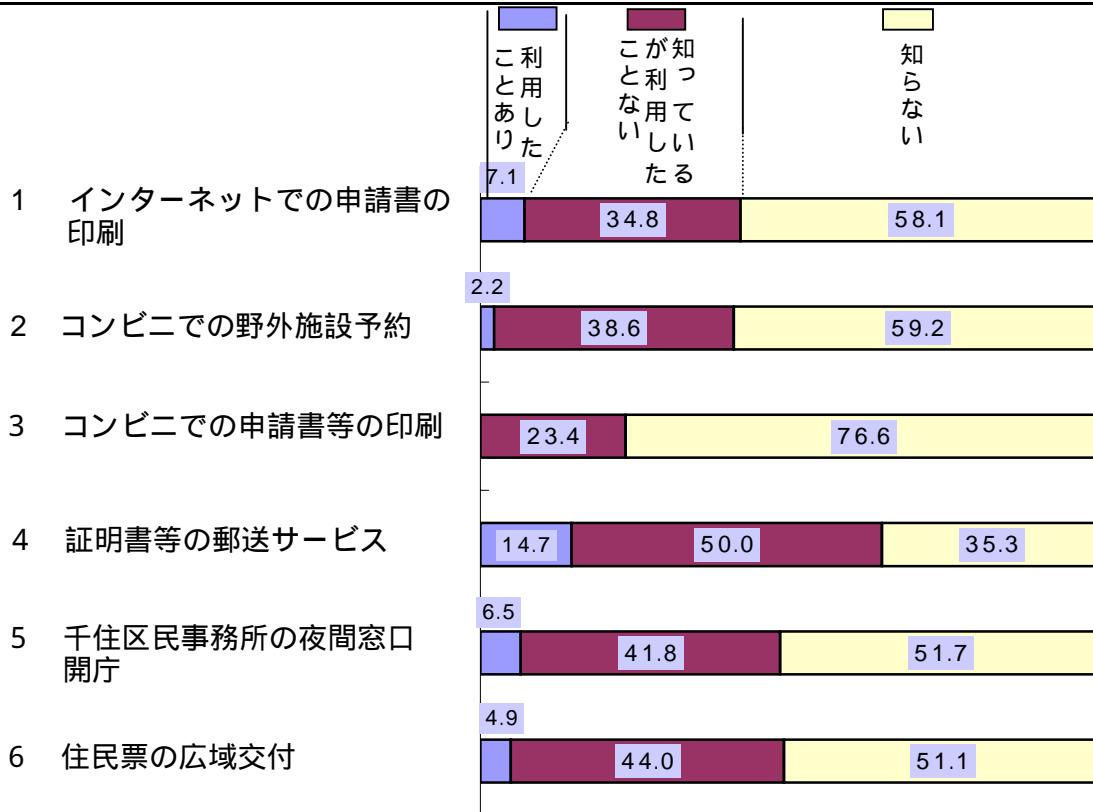
問1 最近では、コンビニやスーパーの24時間営業や元旦の開店が珍しくありません。また自治体でも窓口の営業時間を延長したところがあります。あなたは、こうした流れについてどのように思われますか。次の中から1つ選んでください。(は1つだけ)



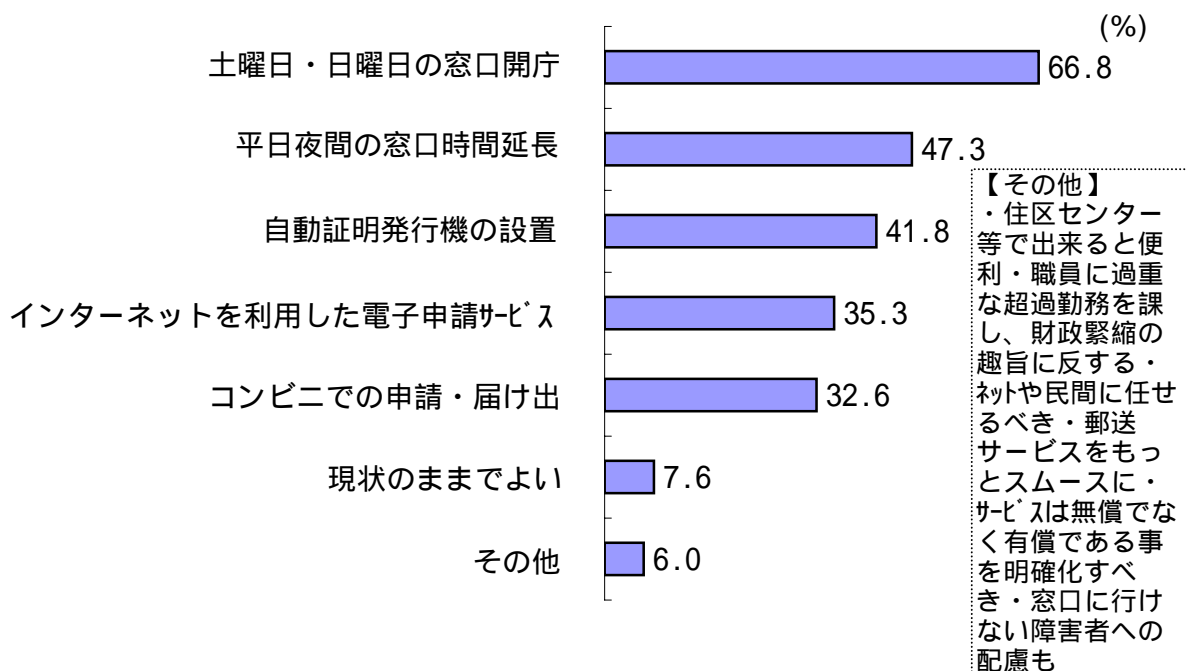
問2 インターネットで、身近に、買い物や各種の予約が行なわれる社会になりました。しかし、個人情報の流失防止や情報システムを安全に運営するには、多大なコストや労力が必要です。あなたは、このことについてどのように思われますか、次の中から1つ選んでください。(は1つだけ)



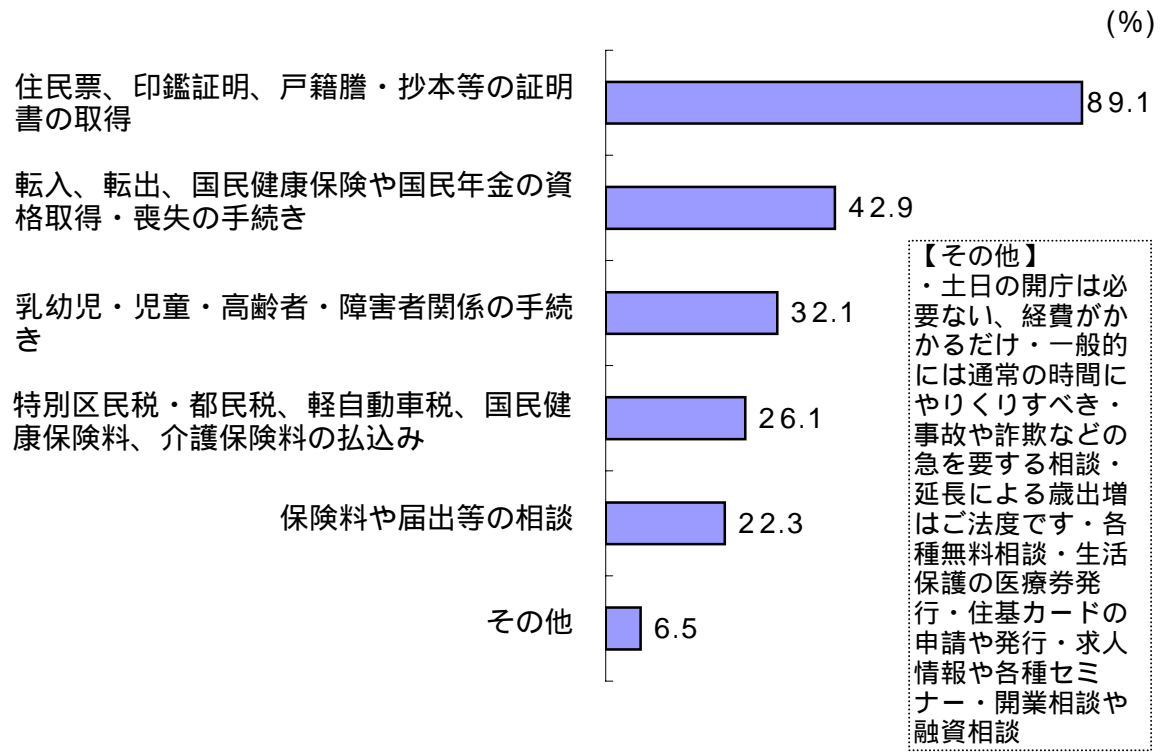
問3 区では、インターネットやコンビニを利用したサービスや郵送サービス等を実施しています。1から6のサービスについてA, B, Cのいずれか1つにをつけてください。(はそれぞれA、B、Cのいずれかに1つだけ)



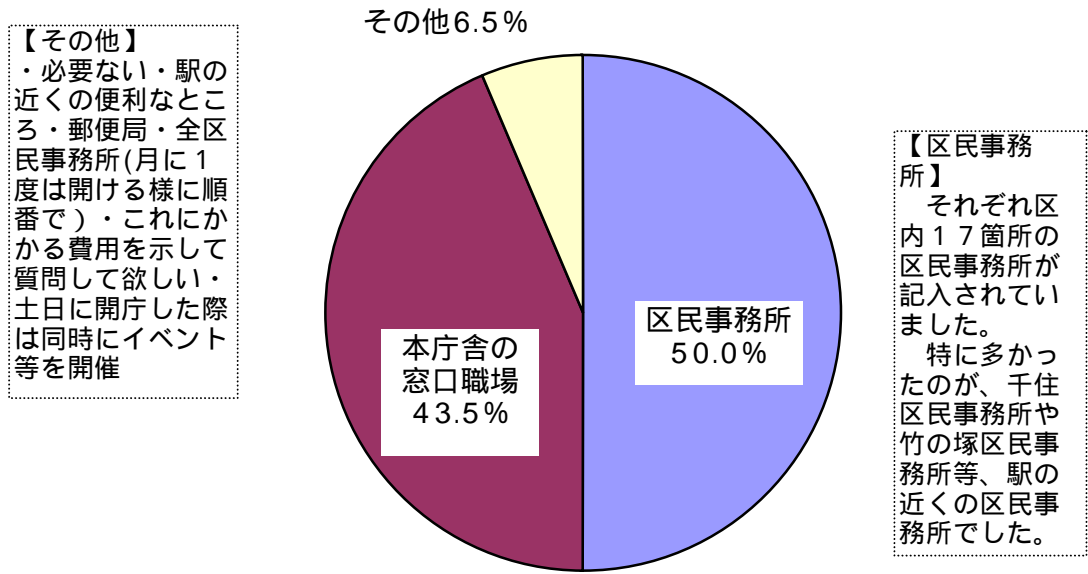
問4 区では、区民の方々の利便性を図るため、窓口のあり方について検討しております。あなたは、窓口のサービスについて、どのようなことを要望しますか、次の中から3つ以内で選んでください。(は3つまで)



問5 土曜日・日曜日や平日夜間に開庁した場合、あなたは、どんな用事で区役所を利用されますか。次の中から3つ以内で選んでください。(は3つまで)

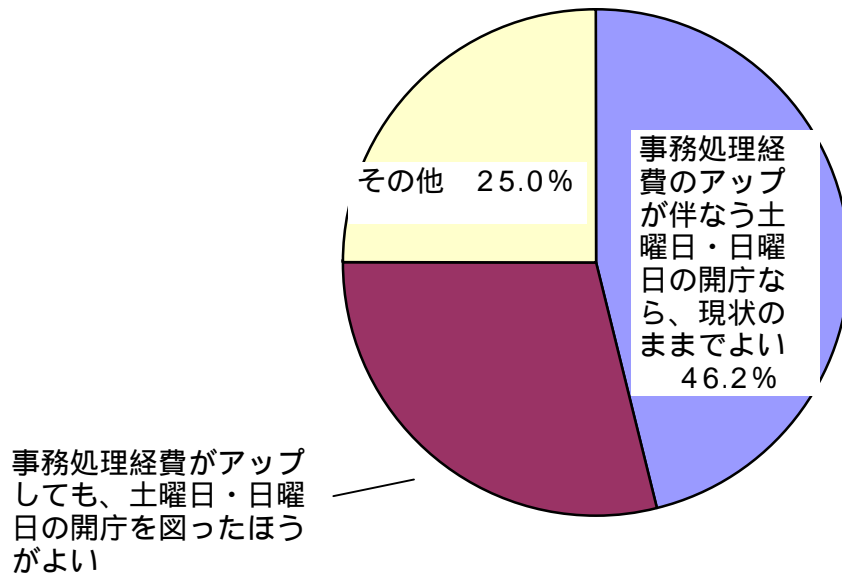


問6 あなたは、土曜日・日曜日を開庁するとしたら、下記のうち、どこが一番妥当だと思いますか。次の中から1つだけ選んでください。また、(2)を選んだ方で、特に指定したい区民事務所がありましたら、その区民事務所名を1ヵ所お書きください。(は1つだけ)



問7 これからの行政サービスは、限られた予算をどのように使うのか選択の時代になると考えられます。土曜日・日曜日に開庁した場合、コンピューター稼動経費等（人件費除く）数千万円の事務経費の増大が見こまれます。

あなたは、このことについて、どのように思われますか。次の中から1つ選んでください（は1つだけ）



問7	その他
	試験的に行なって見ると良い。
	月一回程度の土曜日、日曜日の開庁なら経費は少ない。
	インターネットなど大幅に経費がかからない方法を考えても良いのでは。
	日曜日だけでもいい(土曜日は仕事の人も多いし日曜が休みのところが、確実に多いと思う。
	月曜～金曜日迄の通常業務を携わる人を半減しその分土・日経費にあてる。区民事務所の人員が多いと思う。
	平日を1日お休みにする。土・日どちらか月に2日程度にする等。
	経費がアップする見込などとんでもない。行政サービスとは何か、原点に戻って考えるべきだ。
	土日は開庁すべき、しかし経費がUPしない方法を模索してほしい。
	お金がかかるのなら、せめて日曜だけにする。
	日曜日を休みにして、月2回にするなど経費の増大はさけるべきと思います。
	ワークシェアリングをうまく行ない、経費アップを押さえたり外注化や簡素化により、民間企業のような努力が必要。沢山の無駄があるはずです。
	何でもコンピューターにたよらず、心と心のサービスをお願いしたい。
	土曜のみ、試験的に行なってみる等。
	処理費は他の助成金、補助金を削除調整で(光の祭典など)賄う。
	平日に暇を持て余らせている職員をよく見かける。相談に行ったら「自分でやれば」と言われたくらいなので、人件費の見直しをしては。
	「限られた予算をどのように使うのか」ではなくどのように使わずに次年度に残すかという事を今後は検討すべき。
	事務処理経費が上がらないような土日の開庁手段はいかがでしょうか。人件費削減、事業費の見直し等、既得権を見直す。
	経費が上がってもやってもらいたい。それをカバーするために区役所内でリストラや民間委託できる仕事はお願いし、遣り繰りしてもらいたい。
	事務処理経費のアップをできるだけ抑えつつ、土・日の部分開庁などを図り、利便性を図ったほうがよい。
	土日に区民が利用しやすい、ミルディスの事務所だけを開庁しては？
	一般行政職員の平均年収を六百万円程度と仮定すれば、10人程度削減によりコンピューター導入経費を賄うことができる。予算を効率的に使える。
	事務処理経費アップを他のコスト削減で吸収する。
	夜間のスタッフにOBを活用してはどうでしょうか。コストを減らせます。
	毎週ではなくて、隔週などでも良いので開庁すべき。
	2つ位に区分して、交代で閉庁にしたら良いと思う。バランス良く区分して利用しやすくしてほしい。
	コンピューター化したら省力化したので、人員減か他部署への配置転換をすべき。
	毎週土日で開庁でなくても隔週などでどうか。
	コンビニなど委託できるところなど考えた方がいいのでは。
	現在の事務処理費を見直ししても、土日の開庁をするべき。
	平日夜間の窓口時間の延長。ただし週2日位で良い。
	サービス業を見習って、土日祝は通常開庁日にして平日を休みにした方がいい。役所はサービス業なんだから!!
	日曜日のみ開庁。
	他に経費を作り削減するべきことはもっとあると思います。根本的な面から見直しが必要ではないか。

インターネット等での各種手続きを可能にしていけば、人員の削減等で長期的には経費を押さえ
ていくことが出来るのではないのでしょうか。

コンピューター導入により人件費などの諸経費削減を目指すべきではないでしょうか？

何の根拠を元に、経費が必ずアップするのか。土日を開庁するのであれば、先に想定する稼働
経費の内訳を明らかにし、試算して尋ねるべき。

人件費を除いても数千万円とのことだが、人件費がかかるのは職員の年齢に伴ない給与が高い
ため、派遣や契約職員などで事務処理出来る。

予算内で人員の制限をすればよい。平日の人員も含めて。

平日の業務を各日で短縮し、バランスをとる。

サービス業のように、シフト制を導入したら、コストは変わらないのではないのでしょうか。

土、日どちらか開庁でもいいと思います。

千住区民事務所のみ開庁し、大型郵便局のように業務を限る。経費削減をした上で、休日の開
庁を図る。

毎週土曜開庁ではなく、月1回だけにすれば良いと思います。

サービスを増やしたからコストが上がる発想がおかしい。コストに人件費を除いて議論する発想自
体間違っています。同時にイベント等で収入を。

問8 区の休日・平日夜間開庁について、ご意見・ご要望がありましたらお聞かせください。（自由回答）

年代	性別	自由回答（問8）
20代	男性	私は平日足立区外で勤務しているので、休日・夜間の開庁はぜひお願いしたいと考えている。ただ、人件費に響く問題なので、システム上問題がなければ、住民基本台帳カードを利用した電子申請を認めてほしい。
20代	女性	このアンケートの集計結果及び実際に窓口申請に来た方などに問7のようなアンケートに協力してもらい、ニーズが高いようだったら、お金がかかってもやるべきだと思います。
20代	女性	休日や夜間に利用する人は、あまり区のニュースなどを知る機会が少ないと思うので、やるならココの区だけ・・・というやり方では、なかなか知らずにいる人がいると思う。
20代	女性	平日の夜間延長は会社帰りの人にとっては、とても便利になると思います。しかし、小さな子どもがいる母親は、夫が休みの土日に子どもを預けて区役所に行けるので、土日も夜遅くまでとは言わないので、開庁したほうが良いと思います。
20代	女性	まだ学生なので事務所等の利用が回数が少ないが、働いている人にとって便利なのはやはり土日の開庁だと思う。コストを考えると平日毎日プラス土日開庁しようとするのは非効率的なので、平日何日かプラス土日のどちらかを開庁する程度でよいのではないだろうか。
20代	女性	休日、平日夜間毎日ではなく、月数回とか曜日を決めて開庁するなど十分だと思う。コンビニや深夜営業の店が増え、みんな少しわがままになっていると思う。全て要望通りではなく、1か月のうち何日かで十分のような気がする。
20代	女性	経費の増大となると、「それなら今のままで・・・」となってしまう。仕事をしている人はとても多いと思うので、休日や夜間に利用したい人の方が多いのではないか。平日の何曜日かを閉庁して、経費を押えて、より便利に利用できるようにしてほしいです。
20代	女性	月に1回でも、休日、平日夜間に窓口が開いていれば、とても便利に使えらと思います。
30代	男性	民間では、コスト意識を持ち、初めて利益を出している。区もサービス業という意識を持ち区民がよりよい生活ができるように努力して、また是非足立区に居住したいと思わせるようにすべき。休日、平日夜間の開庁を行うことは、サービスの充実と区民にアピールすることになる。
30代	女性	事務処理経費のアップに伴う土曜日・日曜日の開庁、平日夜間の開庁は、現状のままでいいです。便利さのみを追求することに税金を使うのは、やめてほしいです。
30代	女性	働く女性が多くなり、平日夜間だけでは利用しづらいのは周知のこと。予算を使っても、いろいろな方法で柔軟に利用する（行政サービスを）方法を考えるのは必要だと思います。ただ、限られた予算の内で行うので、区民事務所の開庁は、必要な事務所のみ等工夫はいると思う。
30代	女性	開庁してもらえると、仕事をしている方などは、助かると思うが、月に一度もしくは隔週くらいでよいのではと思う。
30代	女性	問7が重要と考えます。経費を多大に掛けての長時間開庁は必要ないのでは。区の財源は出来るだけ有効に使ってほしいです。
30代	女性	働いているときは、せめて土曜だけでも開庁していたらと思った。予算ですが、ケアマネジャー（老人の）に月々9000円支払われていると聞いた。はっきり言って祖母のケアマネさんは仕事をしていない。税金の無駄遣い。子宮ガン検診も2年に1度になったが、おかしい。
30代	女性	仕事を持っている人達は、不便な思いをいています。土日にぜひ、開庁を検討して欲しいし、平日夜間もかなり需要があると思う。もし、それが無理ならば、コンビニでの申請、インターネットでの申請を、より具体的に分かりやすく情報を発信していただけるよう強く希望します。

30代	女性	まずは人口内訳として若い人が住んでいる人数が老人をはるかに超えるのか、数字を知りたい。明らかに老人が多い区ならば、便利性が老人に見合うか検討した方が良いと思う。
30代	女性	必要な人が必ずいると思います。会社員、障害者、高齢者etc、そういう人のことを考えると頭が痛いです。
30代	女性	何か用があるとき、電話の対応をもう少し長くしてほしい。電話の受け付け時間が5時までというのは、早すぎると思う。
30代	女性	夜間営業や24時間営業が増えて便利になりました。私は専業主婦なので区役所の開庁時間内の利用であまり不便はないですが、仕事をしていた頃は、土日や平日の夜間に利用できたら便利だったのではないかと思います。ただ個人情報の流出や経費のこともあるので慎重に進めてほしい。
30代	女性	子どもが小さいと役所まで行くのが手間だし、近くでサービスが受けられるとありがたいです。また、夜間が延長してもらえれば、主人が帰ってきてからや、勤め帰りでも行く事ができるので良いと思う。毎日でなくても、週2日とか曜日を決めると良いと思います。
30代	女性	区内のどこか1か所でも休日・平日夜間に開庁していただければ有り難いと思います。働く者にとっては、非常に便利です。そうでもない人も住民票など緊急に必要な場合もあると思うので、その場合、とても心強いし、便利だと思います。
30代	女性	仕事を始めたので、窓口に行く時間が取れないときなど、コンビニで、申請等が出来るなら便利だと思いました。ただ、コンビニで手続きが出来るようになると、誰でも簡単に出来るという点では、事故やトラブルの心配もあり、やはり休日や夜間での手続きがベストだと思います。
30代	女性	経費がアップするなら、月1回程度で開庁するというのはどうでしょう。
30代	女性	今は専業主婦なので、必要なときに区民事務所へあまり無理をしないで取りに行けるので、区の休日、夜間の開庁はあまり関心がなくなっていました。確かに、子どもを産む前働いていた頃は、もっと時間を延長してほしいとか、休日も開庁してほしいと思っていました。
30代	女性	事務経費が増大するのは困るが、休日の2、3時間だけでも開庁してもらえると助かると思う。休日と平日夜間の両方となると色々問題がでてくると思うので、どちらかでもいいのでは。働いている方が多い現在ですが、便利になり過ぎるのも問題が増えると思います。
30代	女性	土日の開庁はやって当たり前を感じるが、経費が数千万円もかかるのであれば、ためらってしまうのが当然。なるべく費用がかからない方法はないか。土曜13時までとか。現状では会社員などはとても不便だと思う。本庁舎では梅島駅しか使えず不便。北千住区民事務所の方が便利。
30代	女性	便利だと思うけれど、現状でおさえ予算を他に使ってもらいたい。
30代	女性	夜間の受付なのだが、窓口の方がいかにも代理で提出の後に不安が残る。以上が改善された方が良いと思う。
30代	女性	利用者にもよりますが、社員さんの手間より、やはりコンビニなどの活用や日々の密着性を考えた方が良いと思います。医療券の発行は病院と生保担当でしてほしい。病気やけがの予知はできません。他の区では、医療券をわざわざ役所に取りに行くことはありませんでした。
30代	女性	休日しか休みがなく、夜間の延長時間にも、間に合わない人は沢山いると思う。私も、仕事していた頃は、会社を遅刻して行かなければならないことがあったので、休日の開庁は行っていただけたら、働いている人たちは便利になるかと思います。
30代	女性	平日昼間は利用できる人が限られているので、このようなサービスは、本来なら当たり前のことだと思う。
30代	女性	仕事の都合等で平日行けない人の為に、土曜開庁というのは便利だと思います。経費アップは仕方ない事だと思いますが、月1回にするとか職員も最低限にして、縮小して開庁すれば良いと思います。

30代	女性	休日・平日夜間の開庁による事務処理経費のアップは、他の予算見直しでまかなってほしい。共働き世帯の場合、諸手続きのために、有休をとることも難しい。諸々の手続き、書類発行の手数料を平日と休日、平日夜間で変えてもいいと思う。(ATMの時間外手数料のように)
30代	女性	経費の問題もあると思うので、毎週土・日に開庁する必要はないと思います。隔週で開庁するという方法が良いのではないのでしょうか。
40代	男性	少しずつでも進めていくべきだと思います。
40代	男性	サラリーマンなどの場合、平日の5時までと言うのはどうしても無理があり、仕事に行ったり、早退しなければならぬのは負担が大き過ぎます。どちらか1日でも開庁する必要があるのではないかと。若しくは平日の7時頃まで一部だけでも開庁していただければ有り難いです。
40代	男性	共働き家族が増えています。また、年金、税金のしくみも多様化して、個人での判断も困難になっています。職場から平日問合せすることも困難ですので是非、土日の開庁を希望します。コスト増については、フレックスタイム導入、振替休日活用等で吸収できる部分もあるのでは。
40代	男性	今は、利便性、効率、利益の追求に向かいすぎ。夜間営業、年中無休等は便利の裏に様々な問題と社会のあり方、方向性、文化の根底に影を含んでいる。何が国民にとって大切なのか、フィルターなしに経済性や利便性のみを追求するべきではない時期に直面していると思う。
40代	男性	先般の年金に関する一連の騒ぎの時、誰もが不安になり社会保険庁の窓口に殺到したが、中の職員は相変わらずノンビリ対応に終始し、おまけに昼は食事といって閉めるし、人がいても定時に打ち切るという無神経で、国民の怒り&失笑をかった。区は同じ轍を踏まないよう切に望む。
40代	女性	夫婦共稼ぎが当たり前の時代に、5時まで業務、土日休みなんて、民間じゃありえない。しかも、サービスの提示は絶対しない(尋ねると答える程度)税金の使い方はきちんとされるべきです。日曜が休みでも、平日は7時、土曜日3時位なら、働く人も利用できるのではないかと。
40代	女性	現在の9時～5時の時間では、休みを取らなければ利用できない現状なので、需要の高いものなどは、時間を延長することも必要だと思う。
50代	男性	区役所もサービス業として休日、平日夜間のサービスも必要になると思う。そのためには、省力化を考え、機械化して、無人化すべき。役所のコンピューター化は機械を導入するだけで、人員の削減はしない。民間は人減らしのために導入する。コスト意識が大切です。
50代	男性	常に区民が自由に窓口へ赴き、気軽に相談ができる窓口が必要。接することが多くなれば、区民、職員とも互いに立場が理解でき、真の公のサービスが改善されるのではないのでしょうか。
50代	男性	土、日、祝日の開庁を望む。平日夜間は必要ない。私たちサラリーマンが利用しやすいよう検討してほしい。行政は「サービス業」という認識を持ってもらえたら、また、実施してもらえたらいいと思う。
50代	女性	証明書の発行で、区民事務所等は利用する機会はあるが、頻度は高くないと思う。利用の有無に関わらず、いつでも開庁しているという安心感が得られるのは事実。但しコストのことを考えると、インターネット、コンビニサービス等の充実を図ることで当面いいような気がする。
50代	女性	全区民事務所の開庁時間が全て一緒でなくてもいいので、近くの区民事務所が重ならないように、どちらかが開庁しているようにすれば良い。便利になるが、そんなに急を要するものがあるのかとも思う。(区民事務所もときどき行きますが、暇そうで職員の人数が結構いますね。)

50代	女性	<ul style="list-style-type: none"> ・開庁する事務所を限定し、多くの区民が利用しやすい便利な場所(千住区民事務所) ・働く女性が増えているなかで、休日、平日夜間の開庁は必要で、平日夜間は午後8時までに延長希望 ・開庁については、具体的な内容を分りやすくする。
50代	女性	昼間ほとんど働いているので、夜間開庁をできればお願いします。
50代	女性	勤め人にとっては、なかなか平日は休みがとれない場合が多いと思います。住民票の写し等は事前に申し込んでおくで後で受け取れるようになったものの、大変な経費と思うが、時代の流れもあり休日開庁も必要なときがきたと思います。
50代	女性	行政へのサービスを多く求め過ぎているように思われます。やはり経費がアップなら自分の生活を考えながら、行政を利用した方がいいと思います。
50代	女性	長所、短所とあるので、十分検討して決めてほしいです。
50代	女性	相当事務経費がかかりそうですが、時代の流れで必要かなと思います。そこで、月に1日か2日、日曜日のみ限定したら、経費は減少するのでしょうか。税金でまかなうわけですから、その分他の所に、しわ寄せがいくのではないかと思います。増税は絶対お断りです。
50代	女性	多様化している生活に対応できるシステム作りは大切だと思う。高齢化社会においても、インターネット等で身近なところで必要なことを済ませることができるのは大いに助かると思う。一方、多大な経費、又それにともなってリスクもある。しっかりとした構想が必要だと思う。
50代	女性	休日、夜間の開庁だと事務経費がかかる…。それではいたちごっこ。利用客はいても、平日ほどではないと思うので、何箇所かに限られれば、多少遠くても行くと思います。便利すぎても、世の中上手くいきませんね。節度ですよ。これからは特に、夜でもやる時代ですからね。
60代	男性	現状でも、千住区民事務所は19時まで利用できます。又、電話予約等のサービスも実施されています。それでも都合の悪い方は(努力しても)少ないと思います。その方達のために数千万円の事務経費を使うには納得できません。それでもと言うなら、出張サービスする方法もある。
60代	男性	<ul style="list-style-type: none"> ・まず、現状を把握し必要があれば他に委託を含めて決めてください。 ・千住区民事務所を利用しますが、窓口の対応(接客)がとても良く非常に気持ちがいいので、更なる向上を期待しております。上司の方の指導が良いのではないかと思います。
60代	男性	女性の社会進出に伴い、土日の開庁は生活上必須の条件と言えます。また、会社が終わってから区役所へ行けるようにすることは必要です。警察、消防は休みという日はありません。区の職員の負担、経費の増加というデメリットはあるものの住民サービス優先で考慮してほしい
60代	男性	休日・平日夜間の開庁はありがたいが、事務経費、人件費の増加が伴うので、その経費を上乗せした手数料金を設定しなければならない。総てサービスには原価意識を持ち税金の無駄遣いにならないようにしてください。個人情報情報の流失防止には、最善の策を講じてください。
60代	男性	土日の開庁よりも、区民事務所の時間延長でよいと思います。もっと、区民事務所で出来る手続きを増やしてほしい。法律相談も区民事務所で行ってほしい。都内各区の統合化を図って、どこの区へ行っても各種の手続きができるようにしてほしい。
60代	男性	平日に電話予約し、各地域学習センター事務所を受取りすれば、経費アップが少なくなると思います。 その時は手数料アップしてもいいと思います。
60代	男性	自由業、無職の高齢者などは現状のままでよいが、その他の人は平日の定時の窓口サービスでは対応できない。したがって、多少事務処理経費がアップしても何等かの対策をした方がいい。

60代	男性	区は北千住が基点になっているので、そこを重点的に考えて検討したら如何ですか。「北千住に行けば用が足りる」ということになれば利用のついでに買い物、飲食も増え活性化にもつながる。足立区イコール北千住というイメージがある。
60代	女性	パートに出ていますので、時間がなく区役所の利用が出来ません。不自由なことがありますので、時間が夜間出来たらよいと思います。
70代	男性	昼間の勤め人は、役所が土日休日では、利用できない。土日開庁が無理なら、平日夜間はあって当然だと思う。民間を考えて欲しい。ばらまき助成金、補助金を大幅にカットして処理費に回すこと。処理費の増額を考えず、利用者の便宜を図ってください。
70代	男性	私の意見としたら、役所の方も土日、休日は休日として休むべきだと思う。改善すればしたで、又次の段階の要望があり、いたちごっこになると思う。区民の皆様に100%満足していただく様にするには、大変なことだと思う。不平を言われる方は、全体の何%でしょうか。
70代	男性	私は利用する機会もないが、勤めを持つ人は、時間の制限を気にせず利用する利便が高いと思われしますので、サービスを望みます。
70代	男性	千住区民事務所が夜間開庁していることを知らなかった。実施結果をよく分析して取扱業務、時間帯など現状でいいか、取捨選択するか、他地区でも要望があれば開庁した方がよいが慎重にやるべき。休日夜間は稼働経費の増大が問題であるが、便利さをPRし、税収等を確実にする。
70代	男性	土日の開庁は急を要する書類の交付を受けるときに便利だと思い設問の土日開庁に、をしましたが、経費の増大が数千万円見込まれるとなりますと、区の財政事情から見れば、あえて開庁に踏みきることはないと思います。一考願います。
70代	男性	損得をハカリにかけた場合、ややメリットの方が勝る。生活形態は多様化しているので、それに合わせるべきだ。

集 計 表 (%)					
危 機 管 理 に つ い て	全 員	性 別		年 齢 別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
回 答 者 数 (人)	190	58	132	94	96
問 1 危 機 と 感 じ る こ と (複 数 回 答) N = 1 9 0					
(1)大地震	85.3	82.8	86.4	87.2	83.3
(2)台風・集中豪雨	16.8	25.9	12.9	16.0	17.7
(3)河川の決壊	7.4	8.6	6.8	8.5	6.3
(4)テロ	55.3	56.9	54.5	52.1	58.3
(5)交通事故による大災害	2.6	1.7	3.0	1.1	4.2
(6)SARS等の感染症	30.5	17.2	36.4	30.9	30.2
(7)火災・放火	14.2	19.0	12.1	14.9	13.5
(8)治安の悪化	48.4	58.6	43.9	43.6	53.1
(9)青少年非行	11.6	8.6	12.9	8.5	14.6
(10)児童・少女等の誘拐	13.7	10.3	15.2	21.3	6.3
(11)環境汚染・地球温暖化	9.5	8.6	9.8	8.5	10.4
(12)食品の衛生管理(添加物・不正表示など)	1.6	1.7	1.5	1.1	2.1
(13)その他	1.1	1.7	0.8	2.1	-
問 2 危 機 管 理 室 に 対 す る 期 待 (複 数 回 答)					
(1)防災・防犯に関する情報提供	47.9	53.4	45.5	45.7	50.0
(2)地震・水害等への事前の対策	46.8	48.3	46.2	47.9	45.8
(3)防犯に対する事前の対策	28.9	34.5	26.5	30.9	27.1
(4)地震・水害等の自然災害が発生した時の救援活動	57.9	56.9	58.3	54.3	61.5
(5)事件・事故が発生した時の救援活動	35.8	36.2	35.6	30.9	40.6
(6)警察・消防等との速やかな連携	28.4	20.7	31.8	30.9	26.0
(7)区民の防災・防犯意識の高揚を図る	20.0	31.0	15.2	16.0	24.0
(8)被害者への相談・案内	18.9	8.6	23.5	28.7	9.4
(9)特になし	-	-	-	-	-
(10)その他	4.2	6.9	3.0	4.3	4.2
問 3 災 害 に 対 す る 備 蓄 物 品 (複 数 回 答)					
【現在備蓄している物品】					
(1)食料品	52.1	58.6	49.2	46.8	57.3
(2)飲料水	53.7	63.8	49.2	44.7	62.5
(3)衣類	26.8	36.2	22.7	20.2	33.3
(4)救急用品(包帯・ガーゼ・絆創膏など)	49.5	58.6	45.5	41.5	57.3
(5)医薬品(風邪薬・整腸剤など)	35.8	43.1	32.6	34.0	37.5
(6)衛生用品(洗面具・生理用品など)	30.0	22.4	33.3	30.9	29.2
(7)介護用品(オムツなど)	5.8	3.4	6.8	9.6	2.1

集 計 表

(%)

危 機 管 理 に つ い て	全 員	性 別		年 齢 別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
(8)食器類(紙皿・スプーン・フォークなど)	23.7	29.3	21.2	21.3	26.0
(9)ラジオ	56.3	65.5	52.3	39.4	72.9
(10)懐中電灯	72.6	74.1	72.0	60.6	84.4
(11)電池	47.9	56.9	43.9	37.2	58.3
(12)貴重品をまとめている	28.9	27.6	29.5	25.5	32.3
(13)非常持出袋を準備している	40.0	39.7	40.2	35.1	44.8
(14)その他記述記述	7.4	3.4	9.1	7.4	7.3
【今後備蓄しようと考えている物品】					
(1)食料品	50.0	43.1	53.0	53.2	46.9
(2)飲料水	49.5	44.8	51.5	54.3	44.8
(3)衣類	38.9	32.8	41.7	44.7	33.3
(4)救急用品(包帯・ガーゼ・絆創膏など)	45.8	32.8	51.5	52.1	39.6
(5)医薬品(風邪薬・整腸剤など)	38.9	31.0	42.4	37.2	40.6
(6)衛生用品(洗面具・生理用品など)	39.5	27.6	44.7	46.8	32.3
(7)介護用品(オムツなど)	27.9	31.0	26.5	27.7	28.1
(8)食器類(紙皿・スプーン・フォークなど)	35.3	27.6	38.6	37.2	33.3
(9)ラジオ	42.6	39.7	43.9	52.1	33.3
(10)懐中電灯	38.4	29.3	42.4	50.0	27.1
(11)電池	42.6	27.6	49.2	52.1	33.3
(12)貴重品をまとめている	45.3	50.0	43.2	48.9	41.7
(13)非常持出袋を準備している	44.2	34.5	48.5	47.9	40.6
(14)その他記述記述	11.6	10.3	12.1	13.8	9.4
回 答 者 数 (人)	174	51	123	86	88
問4 現在まで備蓄できなかった(しなかった)理由(複数回答)					
(1)費用がかかる	10.3	9.8	10.6	14.0	6.8
(2)行政が用意すべきである	2.3	2.0	2.4	1.2	3.4
(3)救援物資が届くと思う	8.6	7.8	8.9	5.8	11.4
(4)定期的に取り替えるため手間がかかる	42.5	45.1	41.5	29.1	55.7
(5)備蓄が必要であると思うが、ついめんどろになってしまう	64.9	54.9	69.1	69.8	60.2
(6)置き場所がない	16.7	21.6	14.6	17.4	15.9
(7)その他	16.7	17.6	16.3	23.3	10.2
回 答 者 数 (人)	190	58	132	94	96
問5 近隣の要援護者の救援や救助に協力できること					
(1)要援護者の安否の確認					

集 計 表

(%)

危 機 管 理 に つ い て	全 員	性 別		年 齢 別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
できる	25.3	34.5	21.2	22.3	28.1
なんとかできそう	44.7	43.1	45.5	41.5	47.9
わからない	20.0	17.2	22.7	25.5	16.7
できそうもない	6.3	3.4	7.6	7.4	5.2
できない	2.6	1.7	3.0	3.2	2.1
(2)火災発生時の初期消火活動					
できる	20.5	36.2	13.6	20.2	20.8
なんとかできそう	43.2	36.2	46.2	38.3	47.9
わからない	21.6	20.7	25.0	26.6	20.8
できそうもない	7.9	3.4	9.8	9.6	6.3
できない	4.7	3.4	5.3	5.3	4.2
(3)避難誘導の手助け					
できる	20.0	27.6	16.7	18.1	21.9
なんとかできそう	44.2	46.6	43.2	42.6	45.8
わからない	18.9	19.0	22.7	22.3	20.8
できそうもない	9.5	1.7	12.9	11.7	7.3
できない	4.7	5.2	4.5	5.3	4.2
(4)ケガ人への応急手当					
できる	11.6	15.5	9.8	10.6	12.5
なんとかできそう	32.6	20.7	37.9	38.3	27.1
わからない	30.5	39.7	31.8	29.8	38.5
できそうもない	15.8	17.2	15.2	16.0	15.6
できない	5.8	6.9	5.3	5.3	6.3
(5)病院への搬送					
できる	7.9	15.5	4.5	8.5	7.3
なんとかできそう	22.1	20.7	22.7	24.5	19.8
わからない	28.9	41.4	29.5	29.8	36.5
できそうもない	23.7	13.8	28.0	21.3	26.0
できない	13.2	8.6	15.2	16.0	10.4
(6)倒壊家屋からの救出救助					
できる	7.4	15.5	3.8	5.3	9.4
なんとかできそう	27.9	36.2	24.2	22.3	33.3
わからない	30.0	29.3	32.6	36.2	27.1
できそうもない	22.1	10.3	27.3	25.5	18.8

集 計 表					
(%)					
危 機 管 理 に つ い て	全 員	性 別		年 齢 別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
できない	11.1	8.6	12.1	10.6	11.5
問6 災害時のペットの扱い					
(1)ペットを連れてくる人も連れてこない人も一緒に教室に避難する	6.8	6.9	6.8	4.3	9.4
(2)ペットを連れてくる人と連れてこない人とは分けて、別の教室で避難する	35.8	24.1	40.9	41.5	30.2
(3)小さなペットであれば、ペットを連れてこない人と一緒に教室でもよい	12.1	10.3	12.9	8.5	15.6
(4)ペットは校舎には入れないで校庭の一部分に避難させる	34.7	50.0	28.0	34.0	35.4
(5)ペットは学校の敷地内には入れない	4.7	5.2	4.5	2.1	7.3
(6)その他	5.3	3.4	6.1	8.5	2.1
無回答	0.5	-	0.8	1.1	-
問8 住んでいる地域の治安					
(1)治安は大変よい	1.1	-	1.5	1.1	1.0
(2)治安はよい方だ	27.4	44.8	19.7	12.8	41.7
(3)どちらでもない	23.7	17.2	26.5	21.3	26.0
(4)治安は悪い方だ	39.5	29.3	43.9	52.1	27.1
(5)治安はかなり悪い	7.9	8.6	7.6	11.7	4.2
無回答	0.5	-	0.8	1.1	-
回 答 者 数 (人)	90	22	68	60	30
問9 住んでいる地域の治安が悪いと思う理由(複数回答)					
(1)喧嘩や暴力事件があった	26.7	45.5	20.6	28.3	23.3
(2)空き巣・ひったくりが多い	63.3	50.0	67.6	60.0	70.0
(3)不審者を見かけることがある	38.9	27.3	42.6	41.7	33.3
(4)青少年の非行をよく見かける	35.6	40.9	33.8	31.7	43.3
(5)放火事件があった	31.1	31.8	30.9	30.0	33.3
(6)外灯が少なく、夜の帰宅途中不安を感じる	30.0	27.3	30.9	31.7	26.7
(7)その他	36.7	31.8	38.2	35.0	40.6
回 答 者 数 (人)	190	58	132	94	96
問10 治安悪化の原因(複数回答)					
(1)家庭・学校などのしつけや教育の問題	61.1	72.4	56.1	58.5	63.5
(2)警察官の不足や不在交番の増加	23.2	29.3	20.5	25.5	20.8
(3)地域社会での人間関係の希薄化	53.7	51.7	54.5	57.4	50.0
(4)不法滞在する外国人の増加	32.6	27.6	34.8	27.7	37.5
(5)有害図書・ビデオなどの氾濫	13.7	10.3	15.2	8.5	18.8

集 計 表 (%)					
危 機 管 理 に つ い て	全 員	性 別		年 齢 別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
(6)その他	11.6	10.3	12.1	14.9	8.3
問11 住んでいる地域の今後の治安についての不安(複数回答)					
(1)侵入窃盗(ピッキングなど)	85.3	82.8	86.4	86.2	80.4
(2)路上窃盗(ひったくり、車上狙いなど)	75.8	65.5	80.3	76.6	75.0
(3)暴力犯罪	35.3	48.3	29.5	34.0	36.5
(4)薬物犯罪・薬物乱用	17.9	22.4	15.9	12.8	22.9
(5)青少年の非行・犯罪	66.3	72.4	63.6	61.7	70.8
(6)児童等の誘拐	53.2	36.2	60.2	73.4	33.3
(7)放火	60.5	60.3	60.6	66.0	55.2
(8)園内・小中学校内への不審者の侵入	39.5	24.1	46.2	55.3	24.0
(9)特になし	1.1	1.7	0.8	-	2.1
(10)その他	4.7	10.3	2.3	3.2	6.3
問12 防犯のためにしていること(複数回答)					
(1)暗い場所や人気のない所は迂回するようにしている	67.4	48.3	75.8	67.0	67.7
(2)非常ベルなどの防犯グッズを携帯している	8.4	6.9	9.1	10.6	6.3
(3)自転車などにひったくり防止ネットを付けている	40.0	37.9	40.9	28.7	51.0
(4)ドアの施錠を頑丈なものにする等工夫を施している	32.1	34.5	31.1	34.0	30.2
(5)自宅の窓に格子を増やしたり、フィルムを張っている	9.5	15.5	6.8	9.6	9.4
(6)テレビドアホンや防犯カメラ、センサーライトなどを設置している	14.7	13.8	15.2	19.1	10.4
(7)警備会社と契約している	3.7	5.2	3.0	4.3	3.1
(8)何もしていない	12.1	19.0	9.1	11.7	12.5
(9)その他	12.1	19.0	9.1	9.6	14.6
問13 児童生徒に対して、家庭で行うことが必要な防犯対策(複数回答)					
(1)子どもと犯罪について話し合う	52.6	46.6	55.3	56.4	49.0
(2)学校との連絡を緊密にする	32.1	37.9	29.5	27.7	36.5
(3)お子さんの交友関係についてよく知っておく	56.8	56.9	56.8	50.0	63.5
(4)門限時間を決めておく	29.5	29.3	29.5	26.6	32.3
(5)夜間子どもだけで外出をさせない	70.0	67.2	71.2	71.3	68.8
(6)夜遅く塾などから帰る時は必ず迎えに行く	21.1	20.7	21.2	18.1	24.0
(7)防犯グッズを持たせる	23.7	24.1	23.5	28.7	18.8
(8)携帯電話を持たせる(連絡用として)	11.1	13.8	9.8	9.6	12.5
(9)その他	5.3	10.3	3.0	5.3	5.2
問14 地域の治安を保つために効果的な、地域でできる取り組み(複数回答)					
(1)地域で防犯・防火パトロールを行う	69.5	75.9	66.7	67.0	71.9

集 計 表

(%)

危 機 管 理 に つ い て	全 員	性 別		年 齢 別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
(2) 学校・PTAとの協力体制を強化する	26.8	25.9	27.3	23.4	30.2
(3) 日頃から地域活動へ積極的に参加し、地域との交流を深める	30.5	43.1	25.0	23.4	37.5
(4) 防犯・防火に関する講演会などを開催する	9.5	10.3	9.1	8.5	10.4
(5) 近隣の人との挨拶や子どもに対しての声かけを行う	63.7	60.3	65.2	60.6	66.7
(6) 商店街などに防犯カメラを設置する	30.0	32.8	28.8	39.4	20.8
(7) 街灯を増設する	42.1	43.1	42.4	44.7	40.6
(8) その他	6.3	3.4	7.6	10.6	2.1