

キラリ米久留米

輝く、人・まち。



# 平成27年度 市政アンケートモニター「くるモニ」 第1回「行財政改革の推進」 アンケート調査結果



施設見学会で市の担当者が行財政改革の取り組みについて説明する様子

久留米市

平成27年11月

# 目 次

I	調査の目的	1
II	調査の方法	1
III	調査項目	1
IV	調査結果	1
1	回答者の属性	1
(1)	性別	1
(2)	年齢	2
(3)	地域ブロック	2
(4)	職業	3
2	これまでの行財政改革の取り組みの認知度	4
3	柔軟で効率的な組織体制の整備について	5
4	職員の能力向上・活用について	6
5	創意工夫による事務効率化について	7
6	市民とのさらなる協働について	8
7	積極的な情報発信について	9
V	使用したアンケート調査票	10

## I 調査の目的

このアンケート調査では、市民の皆さまに市政への関心を高め、理解を深めていただくとともに、市政に関する意向やニーズを把握し、市の施策推進の参考データとして活用することを目的としています。

## II 調査の方法

- 1 調査地域・・・久留米市全域
- 2 調査対象者・・・久留米市に在住する満20歳以上の中から選任された  
市政アンケートモニター「くるモニ」
- 3 サンプル数・・・314
- 4 選任方法・・・住民基本台帳からの無作為抽出（承諾有）
- 5 実施方法・・・インターネットまたは郵送
- 6 調査期間・・・平成27年8月7日（金）～平成27年9月6日（日）
- 7 回収数（率）・・・263（83.6%）

## III 調査項目

### ■ 行財政改革の推進

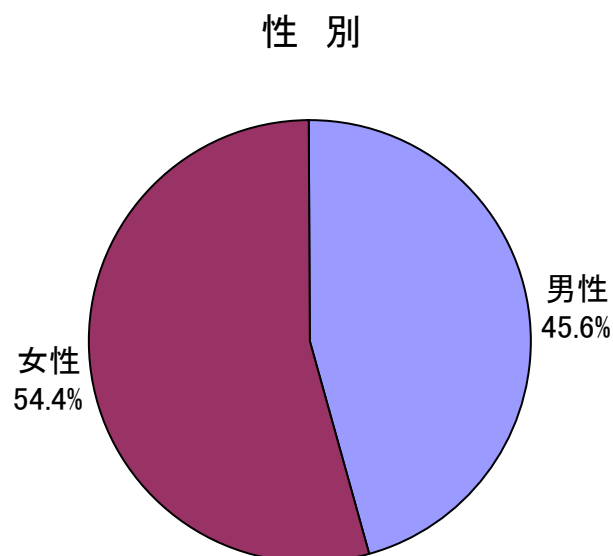
行財政改革について、市における取り組みの認知度や、市民サービスの向上に係る各施策に対する意識を把握するために、調査を行いました。

## IV 調査結果

### 1 回答者の属性

#### (1) 性別

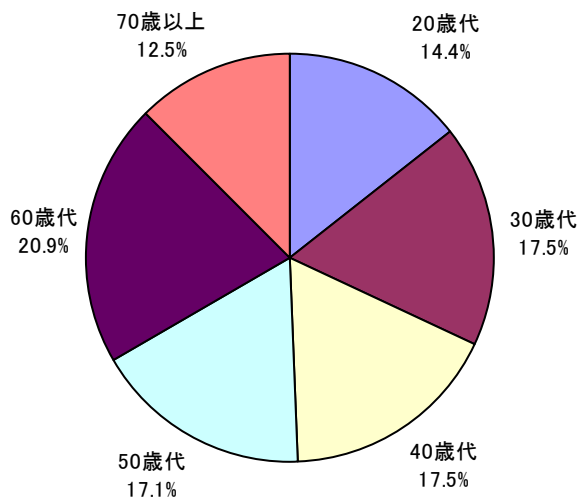
区分	件数	割合
男性	120	45.6%
女性	143	54.4%
合計	263	100%



(2) 年 齢

区分	件数	割合
20歳代	38	14.4%
30歳代	46	17.5%
40歳代	46	17.5%
50歳代	45	17.1%
60歳代	55	20.9%
70歳以上	33	12.5%
合計	263	100%

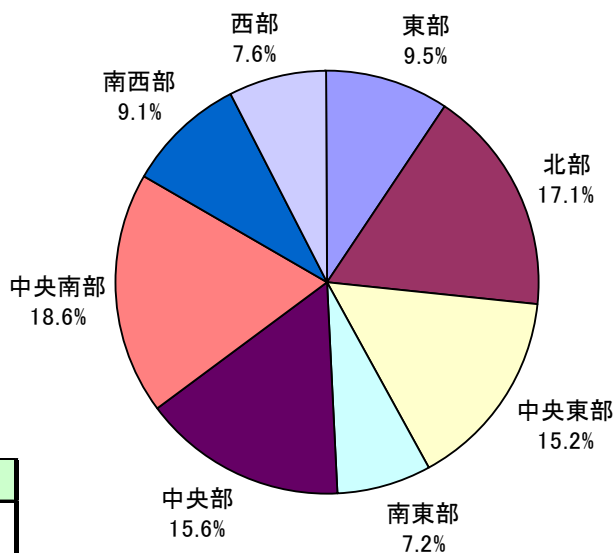
年 齢



(3) 地域ブロック

区分	件数	割合
東部	25	9.5%
北部	45	17.1%
中央東部	40	15.2%
南東部	19	7.2%
中央部	41	15.6%
中央南部	49	18.6%
南西部	24	9.1%
西部	20	7.6%
合計	263	100%

地域ブロック

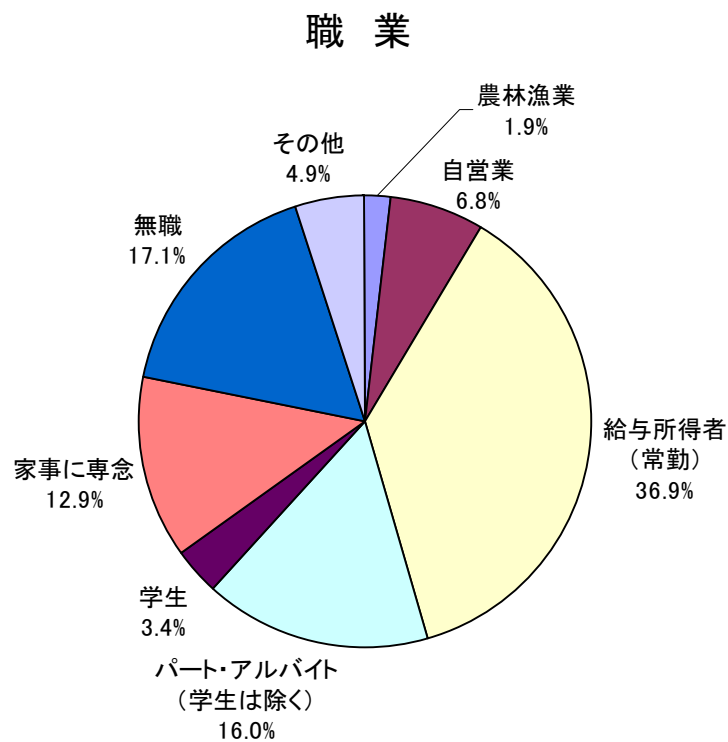


<ブロック別校区>

ブロック	校 区
東 部	山川、山本、草野、善導寺、大橋、船越水分、柴刈、川会、竹野、水縄、田主丸
北 部	小森野、合川、宮ノ陣、北野、弓削、大城金島
中央東部	西国分、東国分、御井
南 東 部	上津、高良内、青峰
中 央 部	荘島、日吉、篠山、京町、南薫、長門石
中央南部	鳥飼、金丸、南、津福
南 西 部	荒木、大善寺、安武
西 部	城島、下田、青木・浮島、江上、犬塚三瀧、西傘田

(4) 職業

区分	件数	割合
農林漁業	5	1.9%
自営業	18	6.8%
給与所得者(常勤)	97	36.9%
パート・アルバイト (学生は除く)	42	16.0%
学生	9	3.4%
家事に専念	34	12.9%
無職	45	17.1%
その他	13	4.9%
合計	263	100%



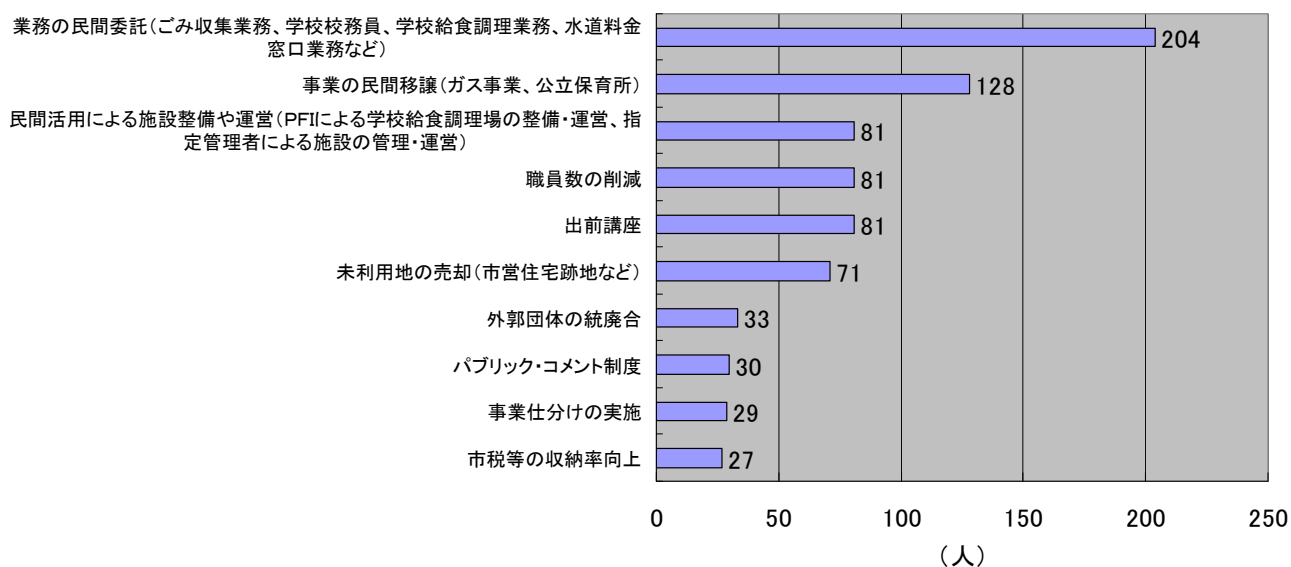
## 2 これまでの行財政改革の取り組みの認知度

### 問1（複数選択無制限）

市では、これまでに次のような行財政改革に取り組んでいます。あなたが、市政アンケートモニター「くるモニ」に参加する前から知っていたものがありますか。

項目	回答数(人)	割合(%)
業務の民間委託(ごみ収集業務、学校校務員、学校給食調理業務、水道料金窓口業務など)	204	77.6
事業の民間移譲(ガス事業、公立保育所)	128	48.7
民間活用による施設整備や運営(PFIによる学校給食調理場の整備・運営、指定管理者による施設の管理・運営)	81	30.8
職員数の削減	81	30.8
出前講座	81	30.8
未利用地の売却(市営住宅跡地など)	71	27
外郭団体の統廃合	33	12.5
パブリック・コメント制度	30	11.4
事業仕分けの実施	29	11
市税等の収納率向上	27	10.3
無回答	30	11.4
全体	263	100

### これまでの行財政改革の取り組みについて知っていたもの



### 3 柔軟で効率的な組織体制の整備について

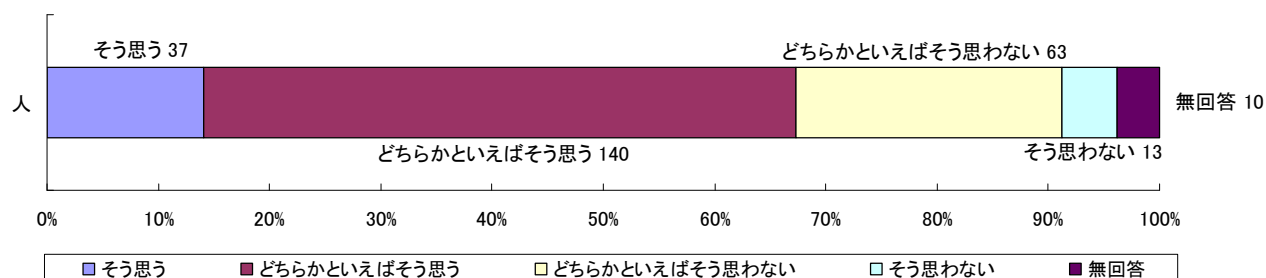
#### 問2（単一選択）

市を取り巻く環境の変化に伴い、分野をまたがる課題の増加や市民ニーズの変化などに柔軟に対応していくため、簡素で効率的な組織体制の整備や職員の適正な配置に努めています。

そこでおたずねします。各種手続の窓口や問い合わせ先など市の組織は皆さんにとって分かりやすく、職員は適切に配置されていると思いますか。

項目	回答数(人)	割合(%)
そう思う	37	14.1
どちらかといえばそう思う	140	53.2
どちらかといえばそう思わない	63	24
そう思わない	13	4.9
無回答	10	3.8
合計	263	100

市の組織は分かりやすく、職員が適切に配置されていると思うか



#### 4 職員の能力向上・活用について

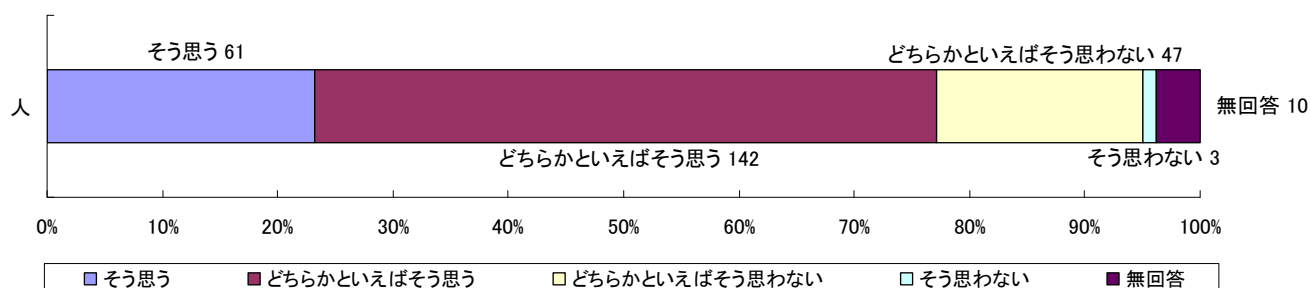
##### 問3（単一選択）

新たな課題に迅速かつ的確に対応し市民サービスを向上させていくため、職員研修の充実を図るなど、職員一人ひとりの職務能力や接客マナーの向上に努めています。

そこでおたずねします。職員の説明はわかりやすく、対応は親切で、マナーは適切であると思いますか。

項目	回答数(人)	割合(%)
そう思う	61	23.2
どちらかといえばそう思う	142	54
どちらかといえばそう思わない	47	17.9
そう思わない	3	1.1
無回答	10	3.8
合計	263	100

##### 職員の説明はわかりやすく、対応は親切であると思うか





## 5 創意工夫による事務効率化について

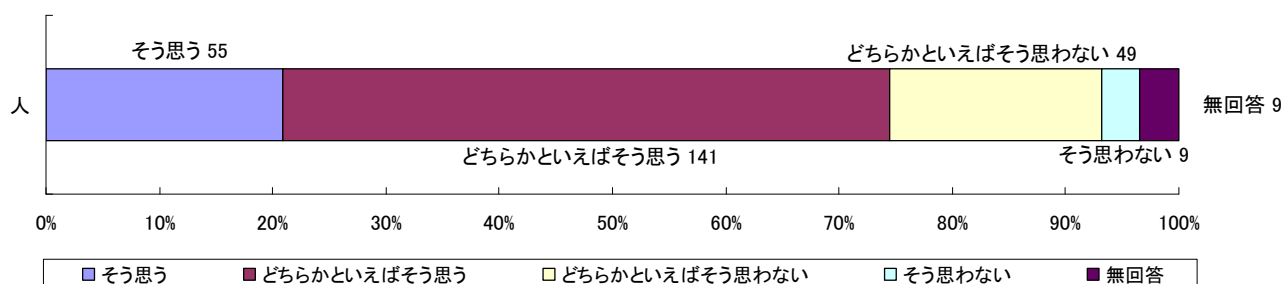
### 問4（単一選択）

窓口での手続きや事業の実施などを的確かつスピーディーに行うため、創意工夫による事務の簡素化や集約化、標準化を進め、事務執行における質の向上やスピードアップに努めています。

そこでおたずねします。市役所での手続きや相談等への対応は、的確で、適切な時間や期間で対応できていると思いますか。

項目	回答数(人)	割合(%)
そう思う	55	20.9
どちらかといえばそう思う	141	53.6
どちらかといえばそう思わない	49	18.6
そう思わない	9	3.4
無回答	9	3.4
合計	263	100

### 市役所の手続き等は的確かつ適切な時間で対応できていると思うか



## 6 市民とのさらなる協働について

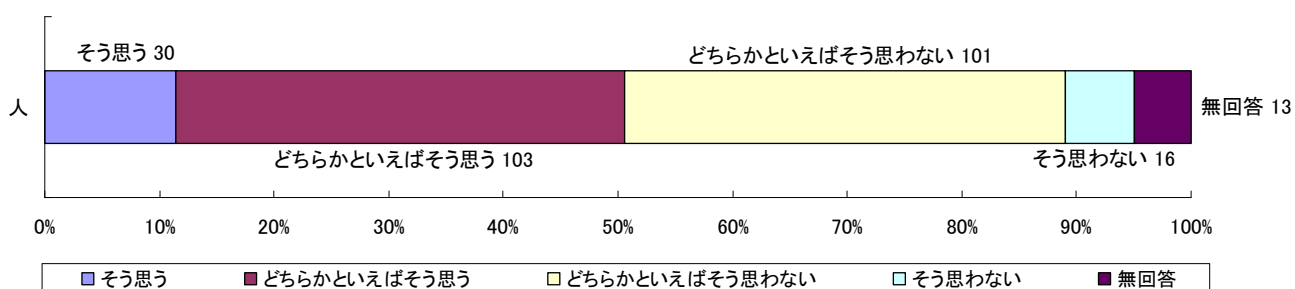
### 問5（単一選択）

地域における様々な課題を解決していくため、地域コミュニティ組織やボランティア団体などとの連携を強化するとともに、市民活動サポートセンターみんくるを設置するなど、協働のまちづくりの推進に努めています。

そこでおたずねします。このような取り組みによって、協働のまちづくりが進んでいると思いますか。

項目	回答数(人)	割合(%)
そう思う	30	11.4
どちらかといえばそう思う	103	39.2
どちらかといえばそう思わない	101	38.4
そう思わない	16	6.1
無回答	13	4.9
合計	263	100

### 協働のまちづくりが進んでいると思うか



## 7 積極的な情報発信について

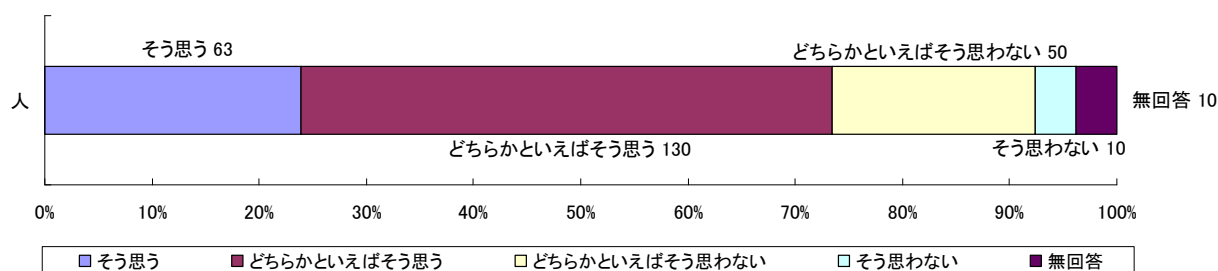
### 問6（単一選択）

行政施策への理解を深めていただくとともに、市民の皆さんに必要な情報をお届けするため、広報紙やホームページ、フェイスブックなど多様な媒体を活用し、様々な情報を、適切な時期に、より分かりやすく、正確に発信するよう努めています。

そこでおたずねします。市の広報紙やホームページは分かりやすく、必要な情報を適切な時期に伝えることができていると思いますか。

項目	回答数(人)	割合(%)
そう思う	63	24
どちらかといえばそう思う	130	49.4
どちらかといえばそう思わない	50	19
そう思わない	10	3.8
無回答	10	3.8
合計	263	100

市の広報はわかりやすく、必要な情報を適切に伝えることができていると思うか



## V 使用したアンケート調査票

フリガナ 氏名	
------------	--



### 平成27年度市政アンケートモニター「くるモニ」 第1回「行財政改革の推進」アンケート

**調査期間**：平成27年8月7日（金）から9月6日（日）まで

久留米市では、昭和62年からこれまで、市民サービスの向上を図るため、業務の効率化や経費の削減、歳入の増加など、様々な行財政改革に取り組んできました。

平成27年度からは「行財政改革推進計画」がスタートし、人口減少や少子高齢化が進むなど厳しい環境の中においても、将来にわたり持続可能な市政運営の確立を目指し、行財政改革に取り組んでいます。

このアンケートは、行財政改革について、市における取り組みの認知度や、市民サービスの向上に係る各施策に対する意識を把握する目的で行います。

モニターの皆さんのご意見をお聞きし、事業の評価ならびに今後の取り組みの参考にしたいと考えておりますので、アンケートへのご協力をお願いします。

### 【 これまでの行財政改革の取り組みについておたずねします 】

問1 市では、これまでに次のような行財政改革に取り組んでいます。あなたが、市政アンケートモニター「くるモニ」に参加する前から知っていたものがありますか。  
(あてはまる番号にいくつでも○印)

- 1 業務の民間委託（ごみ収集業務、学校校務員、学校給食調理業務、水道料金窓口業務など）
- 2 民間活用による施設整備や運営（PFIによる学校給食調理場の整備・運営、指定管理者による施設の管理・運営）
- 3 事業の民間移譲（ガス事業、公立保育所）
- 4 事業仕分けの実施
- 5 職員数の削減
- 6 外郭団体の統廃合
- 7 市税等の収納率向上
- 8 未利用地の売却（市営住宅跡地など）
- 9 パブリック・コメント制度
- 10 出前講座



## 【 「柔軟で効率的な組織体制の整備」についておたずねします 】

問2 市を取り巻く環境の変化に伴い、分野をまたがる課題の増加や市民ニーズの変化などに柔軟に対応していくため、簡素で効率的な組織体制の整備や職員の適正な配置に努めています。

そこでおたずねします。各種手続の窓口や問い合わせ先など市の組織は皆さんにとって分かりやすく、職員は適切に配置されていると思いますか。

(あてはまる番号に1つだけ○印)

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| 1 そう思う         | 3 どちらかといえばそう思わない |
| 2 どちらかといえばそう思う | 4 そう思わない         |

付問2へ

▶付問1 問2で「1 そう思う」「2 どちらかといえばそう思う」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[ ]

付問2 問2で「3 どちらかといえばそう思わない」「4 そう思わない」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[ ]

## 【 「職員の能力向上・活用」についておたずねします 】

問3 新たな課題に迅速かつ的確に対応し市民サービスを向上させていくため、職員研修の充実を図るなど、職員一人ひとりの職務能力や接客マナーの向上に努めています。

そこでおたずねします。職員の説明はわかりやすく、対応は親切で、マナーは適切であると思いますか。(あてはまる番号に1つだけ○印)

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| 1 そう思う         | 3 どちらかといえばそう思わない |
| 2 どちらかといえばそう思う | 4 そう思わない         |

付問2へ

▶付問1 問3で「1 そう思う」「2 どちらかといえばそう思う」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[ ]

付問2 問3で「3 どちらかといえばそう思わない」「4 そう思わない」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[ ]

## 【 「創意工夫による事務効率化」 についておたずねします 】

問4 窓口での手続きや事業の実施などを的確かつスピーディーに行うため、創意工夫による事務の簡素化や集約化、標準化を進め、事務執行における質の向上やスピードアップに努めています。

そこでおたずねします。市役所での手続きや相談等への対応は、的確で、適切な時間や期間で対応できていると思いますか。(あてはまる番号に1つだけ○印)

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| 1 そう思う         | 3 どちらかといえばそう思わない |
| 2 どちらかといえばそう思う | 4 そう思わない         |

付問2へ

付問1 問4で「1 そう思う」「2 どちらかといえばそう思う」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[ ]

付問2 問4で「3 どちらかといえばそう思わない」「4 そう思わない」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[ ]

## 【 「市民とのさらなる協働」 についておたずねします 】

問5 地域における様々な課題を解決していくため、地域コミュニティ組織やボランティア団体などとの連携を強化するとともに、市民活動サポートセンターみんくるを設置するなど、協働のまちづくりの推進に努めています。

そこでおたずねします。このような取り組みによって、協働のまちづくりが進んでいると思いますか。

(あてはまる番号に1つだけ○印)

※「協働のまちづくり」とは…市民、地域コミュニティ組織(自治会、各種住民団体、校区コミュニティ組織)、ボランティア団体・NPO、事業者、市などが、互いの立場や特性を理解し、尊重しながら、それぞれの役割と責任において、単独または連携・協力して取り組むまちづくりのことです。

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| 1 そう思う         | 3 どちらかといえばそう思わない |
| 2 どちらかといえばそう思う | 4 そう思わない         |

次ページ  
付問2へ

付問1 問5で「1 そう思う」「2 どちらかといえばそう思う」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[ ]

付問2 問5で「3 どちらかといえばそう思わない」「4 そう思わない」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[ ]

**【 「積極的な情報発信」についておたずねします 】**

問6 行政施策への理解を深めていただくとともに、市民の皆さんに必要な情報をお届けするため、広報紙やホームページ、フェイスブックなど多様な媒体を活用し、様々な情報を、適切な時期に、より分かりやすく、正確に発信するよう努めています。

そこでおたずねします。市の広報紙やホームページは分かりやすく、必要な情報を適切な時期に伝えることができていると思いますか。

(あてはまる番号に1つだけ○印)

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| 1 そう思う         | 3 どちらかといえばそう思わない |
| 2 どちらかといえばそう思う | 4 そう思わない         |

付問2へ

付問1 問6で「1 そう思う」「2 どちらかといえばそう思う」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[ ]

付問2 問6で「3 どちらかといえばそう思わない」「4 そう思わない」と回答された方におたずねします。その回答を選んだ具体的な理由があれば、ご記入ください。

[ ]



ご多忙のところ調査にご協力いただき、本当にありがとうございました。

平成 27 年度

市政アンケートモニター「くるモニ」

第 1 回「行財政改革の推進」

アンケート調査結果

平成 27 年 11 月

編集・発行／久留米市 協働推進部 広聴・相談課

久留米市城南町 15 番地 3

TEL. 0942-30-9015

FAX. 0942-30-9711

E-Mail. [sodan@city.kurume.fukuoka.jp](mailto:sodan@city.kurume.fukuoka.jp)