

市政アンケートモニター

# くるもに

平成30年度第1回調査結果報告書

「行財政改革の推進」

久留米市



# 目 次

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

## I 調査の目的

このアンケート調査は、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するとともに、市民の皆さまの市政への関心を高め理解を深めていただく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…久留米市在住の満 18 歳以上の市民
- (3) 選任方法…住民基本台帳から無作為抽出した候補者の中からモニターを募集
- (4) 実施方法…原則としてインターネット
- (5) 調査期間…平成 30 年 8 月 24 日 ～ 平成 30 年 9 月 17 日
- (6) サンプル数…360
- (7) 回収状況…回収数 316 (回収率 87.8%)

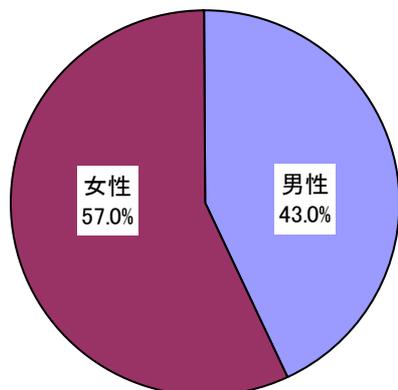
## III 調査項目

### 1 行財政改革の推進

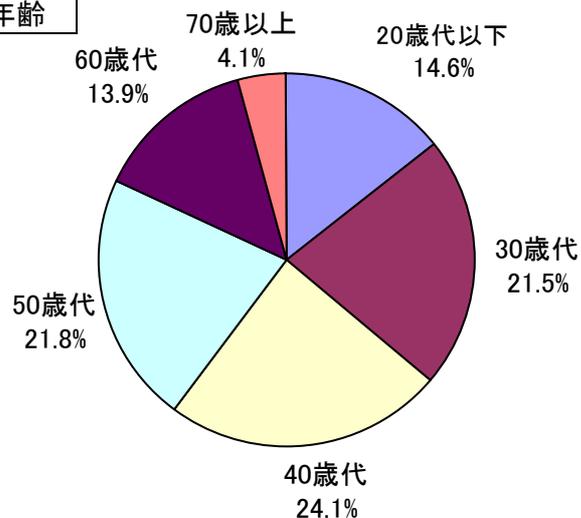
行財政改革推進計画の達成状況を評価し、事業を推進するため、計画の推進方針「経営品質の向上」に挙げた施策や事業、取り組みに対する満足度を調査。

## IV 回答者の属性

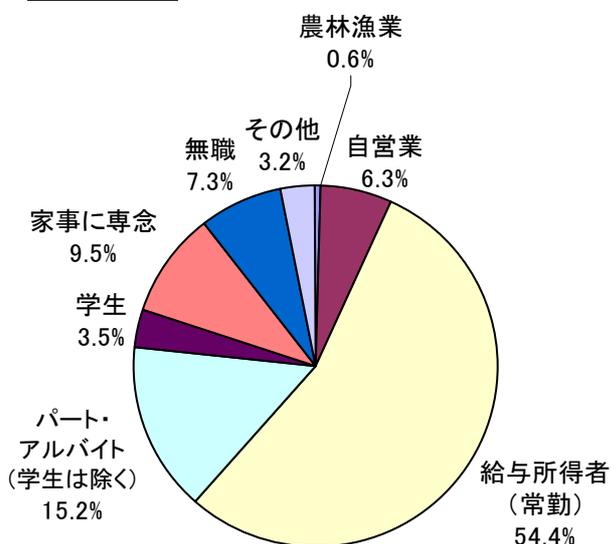
### 1 性別



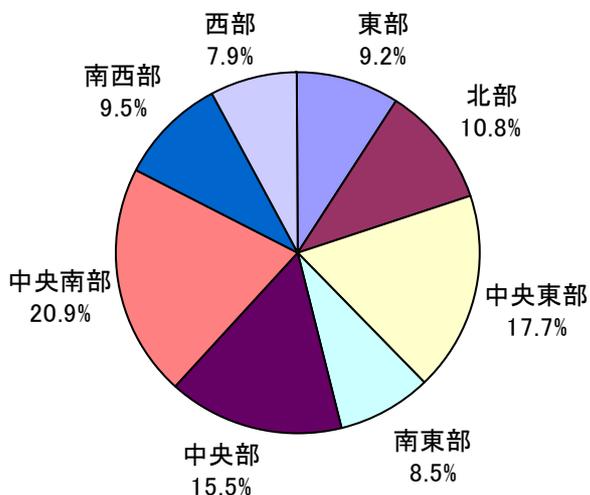
### 2 年齢



### 3 職業



### 4 地域ブロック



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、大塚、三瀬、西牟田

## V 調査結果

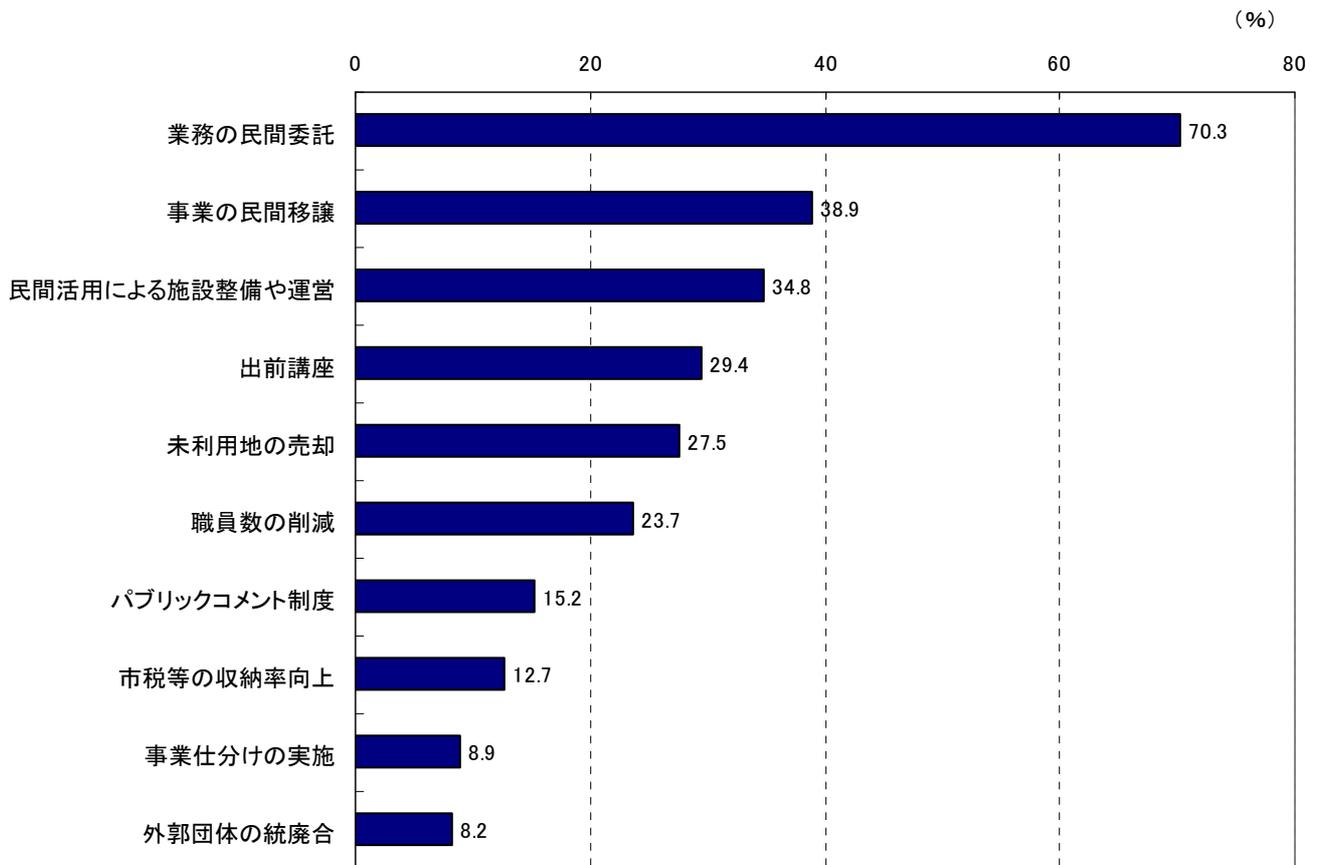
### 1 行財政改革の推進

#### (1) これまでの行財政改革の取り組みについて

問1 市がこれまでに取り組んできた行財政改革について、知っているものはありますか。

(あてはまるものをいくつでも選んでください。)

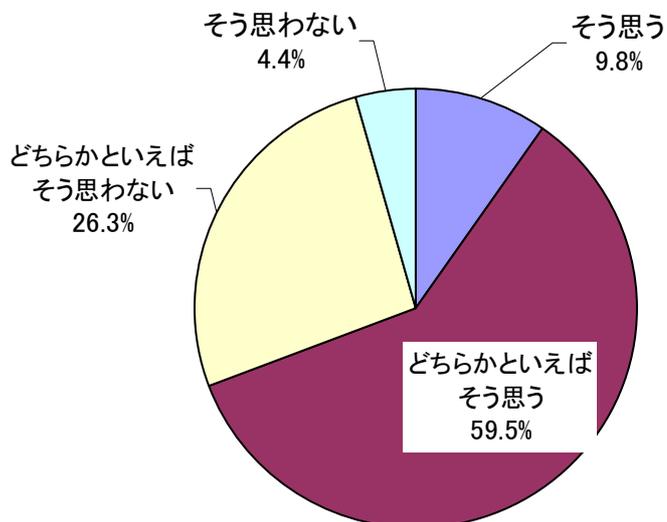
(n = 316)



## (2) 柔軟で効率的な組織体制の整備について

問2 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わかりやすく、職員は適切に配置されていると思いますか。  
(あてはまるものを1つだけ選んでください。)

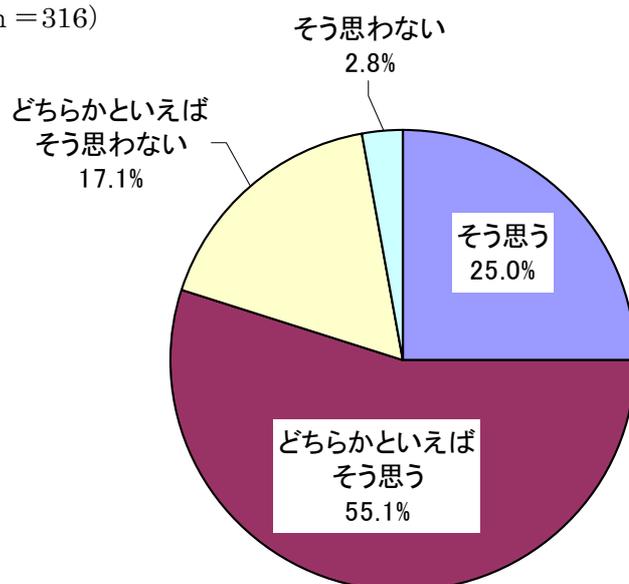
(n = 316)



## (3) 職員の能力向上・活用について

問3 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。(あてはまるものを1つだけ選んでください。)

(n = 316)

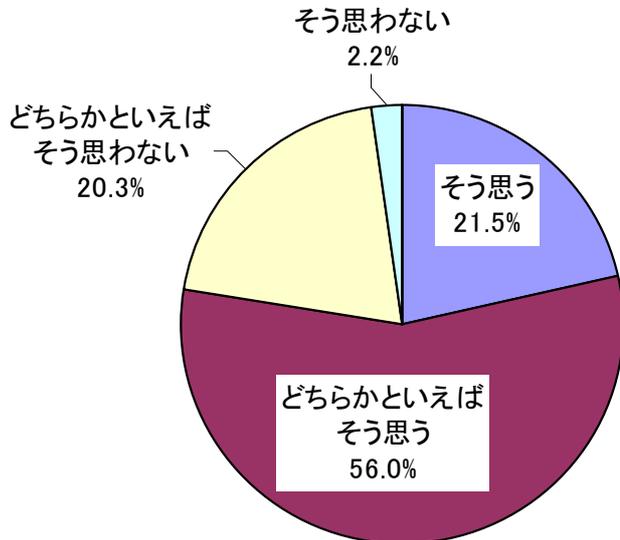


#### (4) 創意工夫による事務効率化について

問4 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。

(あてはまるものを1つだけ選んでください。)

(n = 316)

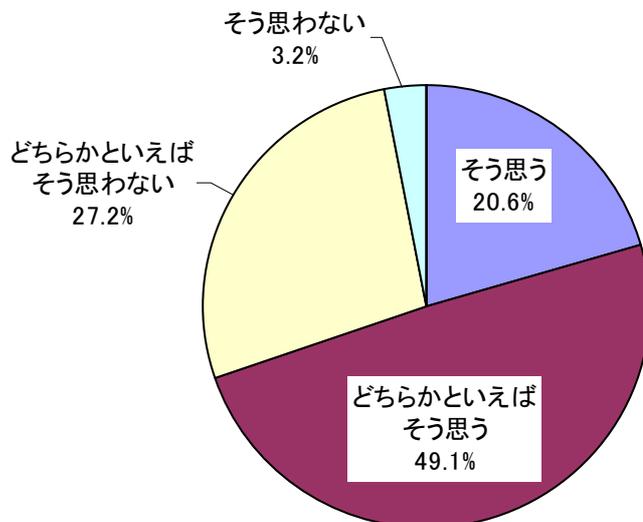


#### (5) 市民とのさらなる協働について

問5 市民、地域コミュニティ組織、ボランティア団体、市などが連携協力しながら、地域のための活動に取り組むことができていると思いますか。

(あてはまるものを1つだけ選んでください。)

(n = 316)

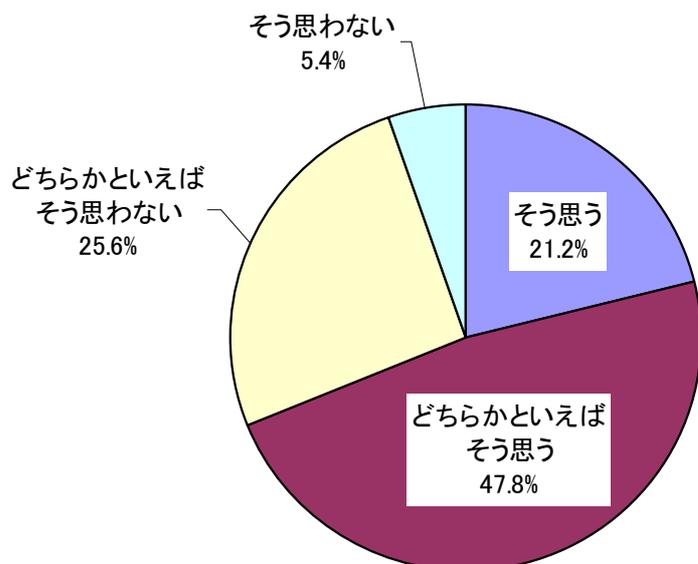


## (6) 積極的な情報発信について

問6 市の広報紙やホームページはわかりやすく、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。

(あてはまるものを1つだけ選んでください。)

(n = 316)



(久留米市庁舎)

## VI 使用した調査票

### 平成30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30年8月24日（金）から9月17日（月）まで

このアンケートは、「**行財政改革の推進**」について、市の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市民の皆さんの意識を把握する目的で行います。

今後の取り組みの参考にしたいと考えておりますので、ご協力をお願いします。

#### 行財政改革とは

国や地方自治体が、市民サービスの向上などを目的に、組織や制度、事務の手法などを改革し、経費の節減や業務の効率化を図ることをいいます。

久留米市では、これまで様々な行財政改革に取り組んできましたが、人口減少や少子高齢化が進む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を確立するため、平成27年度から「行財政改革推進計画」をスタートさせました。

計画では、推進方針の1つに「**経営品質の向上**」を掲げ、行財政改革に関する市民満足度の向上を目指して、次の取り組みを進めています。

#### 「経営品質の向上」に関する取り組み

- 1 柔軟で効率的な組織体制の整備
- 2 職員の能力向上・活用
- 3 創意工夫による事務効率化
- 4 市民とのさらなる協働
- 5 積極的な情報発信



## 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 市がこれまでに取り組んできた行財政改革について、知っているものはありますか。  
(あてはまる番号にいくつでも○印)

- 1 業務の民間委託（学校給食調理業務、ごみ収集業務、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（指定管理者制度による施設の管理・運営）
- 3 事業の民間移譲（公立保育所、ガス事業）
- 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



### 《用語の解説》

#### ※指定管理者制度

サービスの向上や経費削減のため、民間の事業者等に公の施設の管理運営を行わせること。

#### ※パブリック・コメント制度

市の政策や計画等を広く情報発信し、市民の意見を求め、市政への参加機会拡充などを図るもの。

## 「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切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 心豊かで住みよい地域社会を実現するため、市民活動を進める条例の施行やNPO・ボランティア活動の支援を行う市民活動サポートセンターを設置するなど、「協働のまちづくり」の推進に努めています。

※「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、互いを理解・尊重し、それぞれの役割と責任において、単独または協力して取り組むまちづくりのことです。

(例)

青色パトカーによる防犯パトロール、クリーンパートナーや自治会による清掃活動 など

そこでおたずねします。市民、地域コミュニティ組織、ボランティア団体、市などが連携協力しながら、地域のための活動に取り組む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、市民の皆さま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。



編集・発行／久留米市 協働推進部 広聴・相談課

住所 久留米市城南町1-5番地3

TEL 0942-30-9015

FAX 0942-30-9711

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