

令和2年度 市民満足度に関するアンケート結果

令和3年5月 京丹後市役所総務部財政課

1 目的

第3次京丹後市行財政改革の取組に対する市民満足度を把握するとともに、過去の調査結果との経年変化を観察し、行財政改革の成果と課題把握の参考とします。

2 調査方法

- (1) 各課にアンケート用紙を、市民局窓口、福祉事務所、峰山地域公民館、網野地域公民館、弥栄地域公民館、弥栄病院、久美浜病院内にアンケート用紙と回収箱を設置
- (2) 市ホームページにおいて、アンケートフォームを開設

3 調査期間 令和3年3月1日（月）～3月26日（金）

4 調査項目

- (1) 回答者について（年齢、京丹後市在住か否か）
- (2) 市のサービスや取組の満足度について
- (3) 上記（2）のうち満足度指数の過去3年間の平均が2.00以下の3項目に関する追加質問
- (4) その他、市政や市役所のサービスなどについての御意見、御感想（自由記載）

5 調査対象者 京丹後市在住の方

※京丹後市在住以外の方からの回答は参考として扱っています。

6 回答者数 49人（うち京丹後市在住の方：41人）

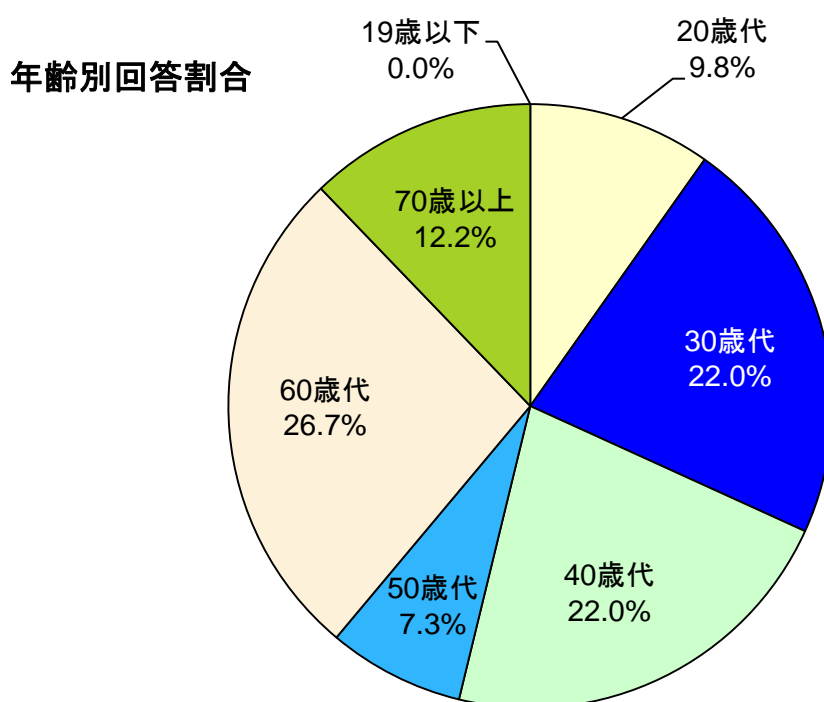
【参考】過去の調査の回答者数

調査年度	回答者数		備考
		うち市民	
令和2年度	49人	41人	簡易調査（市民局窓口等での用紙設置とインターネットを活用した調査）
令和元年度	92人	75人	
平成30年度	29人	24人	
平成29年度	76人	71人	
平成28年度	111人	101人	簡易調査（インターネットを活用した調査）
平成27年度	35人	34人	
平成26年度	64人	62人	本調査（無作為抽出による3,200人の市民を対象とした郵送調査）
平成25年度	894人	894人	

7 回答状況（京丹後市在住の方のみを集計）

年齢と回答方法

	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
インターネット	0人	4人	7人	9人	2人	4人	2人	28人
紙媒体	0人	0人	2人	0人	1人	7人	3人	13人
合計	0人	4人	9人	9人	3人	11人	5人	41人



8 アンケート結果の指標化方法（京丹後市在住の方のみを集計）

アンケート結果に基づく満足度指数は、次により算出しています（中間値：2.5ポイント）。

$$\text{満足度指数} = \frac{\text{「そう思う」の回答数} \times 4 \text{点} + \text{「まあそう思う」の回答数} \times 3 \text{点} + \text{「あまりそう思わない」の回答数} \times 2 \text{点} + \text{「そう思わない」の回答数} \times 1 \text{点}}{\text{回答総数} - (\text{「わからない」} + \text{「無回答」の数})}$$

※ 第3次行財政改革推進計画で、次のとおり満足度指数に関する目標を掲げています。

- ・ 満足度指数が中間値以上の項目の割合：100%
- ・ 満足度指数が上昇した項目の割合（H25年度調査結果比）：100%

9 調査結果（京丹後市在住の方のみを集計）

（1）満足度指数の推移（全体版）

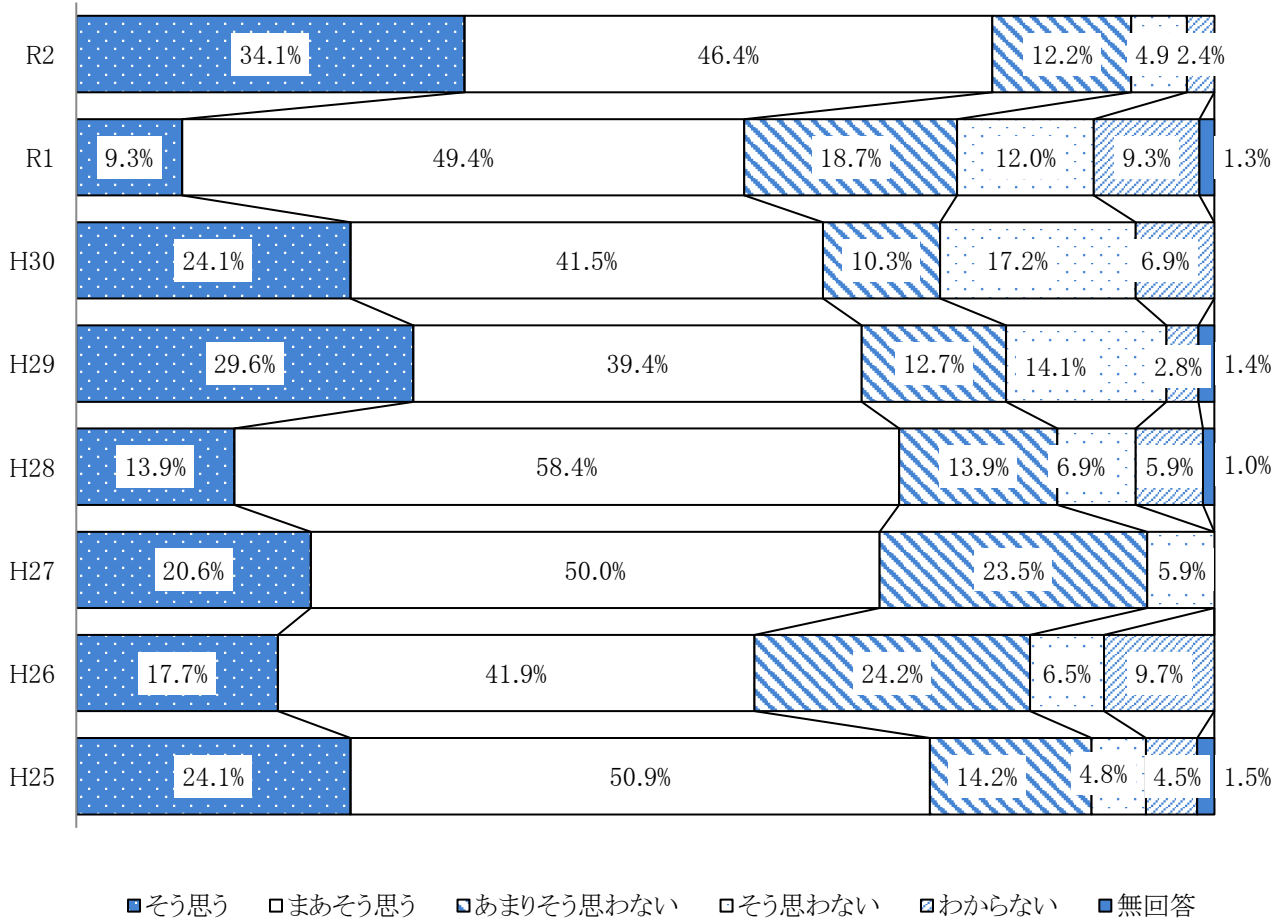
※網掛けは、満足度指数が中間値以上の項目

分野	問	設問	R2		R1	H30	H29	H28	H27	H26	H25
				前年度比							
市民とともに進めるまちづくり	1	広報紙、ホームページ、フェイスブック、防災無線、ケーブルテレビなどの情報は分かりやすいですか？	3.13	0.50	2.63	2.87	2.88	2.85	2.85	2.79	3.00
	2	問1の各媒体による情報の提供は、役立っていますか？	3.22	0.52	2.70	2.65	2.83	2.84	2.94	2.79	3.13
	3	市は、広く市民の意見を聴く努力をしていると思われませんか？	2.68	0.44	2.24	2.00	2.00	2.15	2.12	2.22	2.44
	4	市民の意見は、市政に生かされていると思われませんか？	2.69	0.53	2.16	1.83	1.82	1.89	1.81	2.27	2.21
	5	市民と市役所が連携・協力してまちづくりを進めていると思われませんか？	2.84	0.59	2.25	2.29	2.14	2.11	2.09	2.10	2.33
	6	自治会活動や市民活動に対して市からの必要な支援ができていると思われませんか？	2.90	0.54	2.36	2.29	2.30	2.16	2.36	2.18	2.33
市民満足度の高い行政サービスの提供	7	庁舎の案内表示や窓口・係の配置は分かりやすいですか？	2.94	0.15	2.79	2.57	2.56	2.69	2.67	-	2.72
	8	窓口業務の延長サービスなど、便利なサービスが提供されていると思われませんか？	3.19	0.51	2.68	2.23	2.45	2.50	2.33	2.49	2.77
	9	市民ニーズを的確に反映した事業実施がされていると思われませんか？	2.80	0.74	2.06	2.14	2.00	1.98	1.97	-	-
	10	市職員は、ていねいに分かりやすく対応していると思われませんか？	3.10	0.42	2.68	2.74	2.43	2.60	2.66	2.39	2.86
	11	市職員は、積極的に業務に取り組んでいますか？	3.00	0.52	2.48	2.50	2.39	2.35	2.53	2.26	2.66
	12	市職員は、市民に信頼されていると思われませんか？	2.78	0.56	2.22	2.37	2.20	2.13	2.06	2.20	2.50
	13	市政の透明性は高いと思われませんか？（市長交際費、予算決算・財政状況等、審議会等の公開など）	3.06	0.58	2.48	2.30	2.43	2.46	2.76	-	-
効率的・効果的な行財政運営	14	公共施設や行政サービスの民間委託が進んだことでサービスの質が向上したと思われませんか？（保育施設、上下水道お客さまセンター、病院の窓口事務などで民間委託を実施）	2.64	0.09	2.55	2.25	2.20	2.35	2.25	2.58	2.63
	15	市役所が市民ニーズや行政課題に迅速・柔軟に対応できる体制になっていると思われませんか？	2.71	0.66	2.05	2.05	1.98	2.01	1.86	1.98	2.36
	16	無駄な事業や非効率な事務の見直しが進んでいると思われませんか？	2.85	0.95	1.90	2.11	1.80	2.00	1.71	1.94	2.23
	17	職員の削減や施設の統廃合など、行財政のスリム化が進んでいると思われませんか？	2.97	0.62	2.35	2.37	2.24	2.23	2.23	2.32	2.37
回答全体			2.91	0.52	2.39	2.33	2.27	2.31	2.31	2.32	2.57

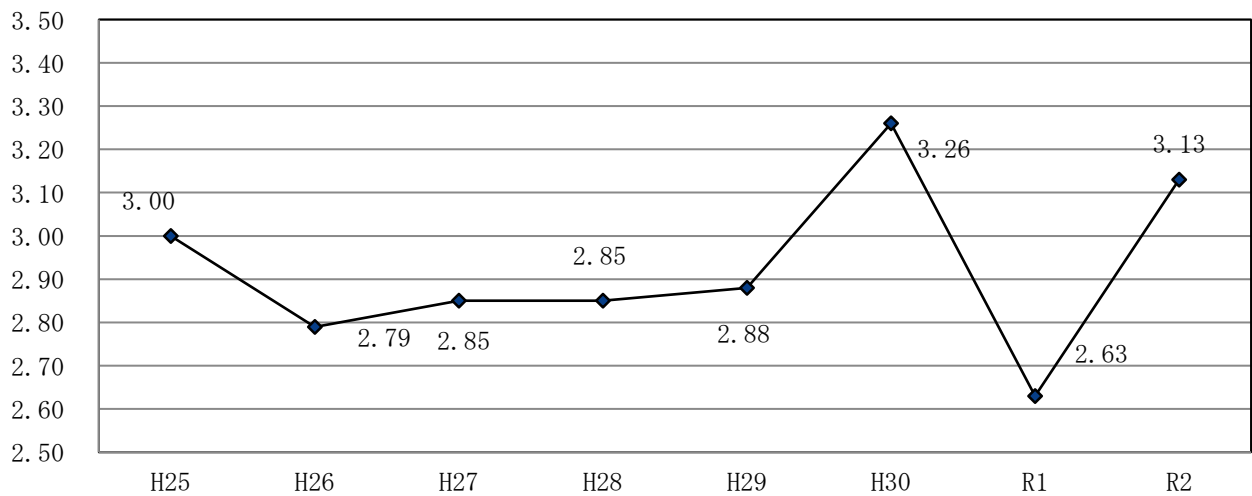
全項目において満足度調査が中間値以上となり、全体の満足度は前年度から0.52ポイント上昇しました。アンケートの母数が異なるため単純な比較はできませんが、平成25年度調査以降、全体の満足度指数は最も高い数値となっています。

(2) 設問別調査結果

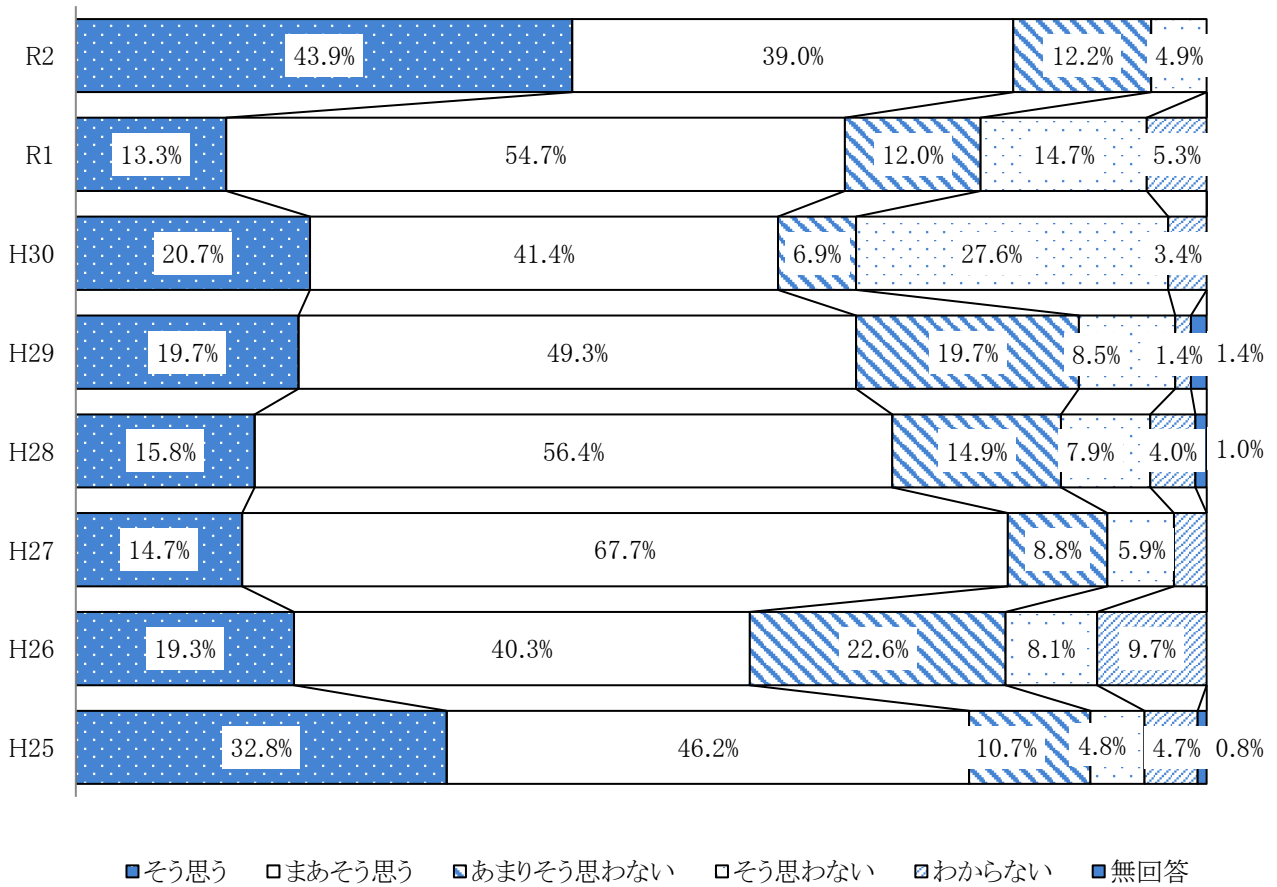
問1： 広報紙、ホームページ、フェイスブック、防災無線、ケーブルテレビなどの情報は分かりやすいですか？



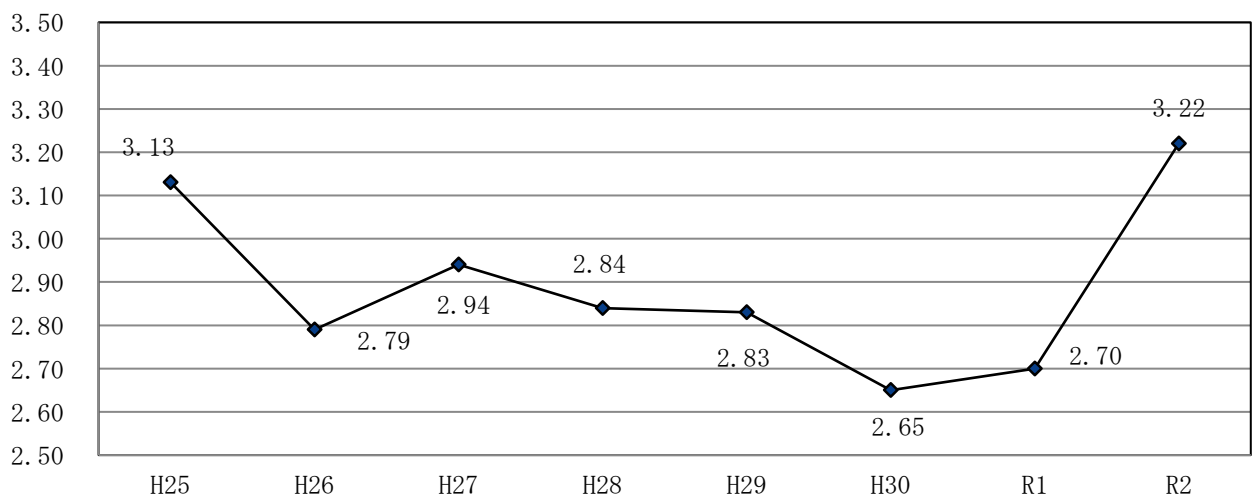
【満足度指数の推移】



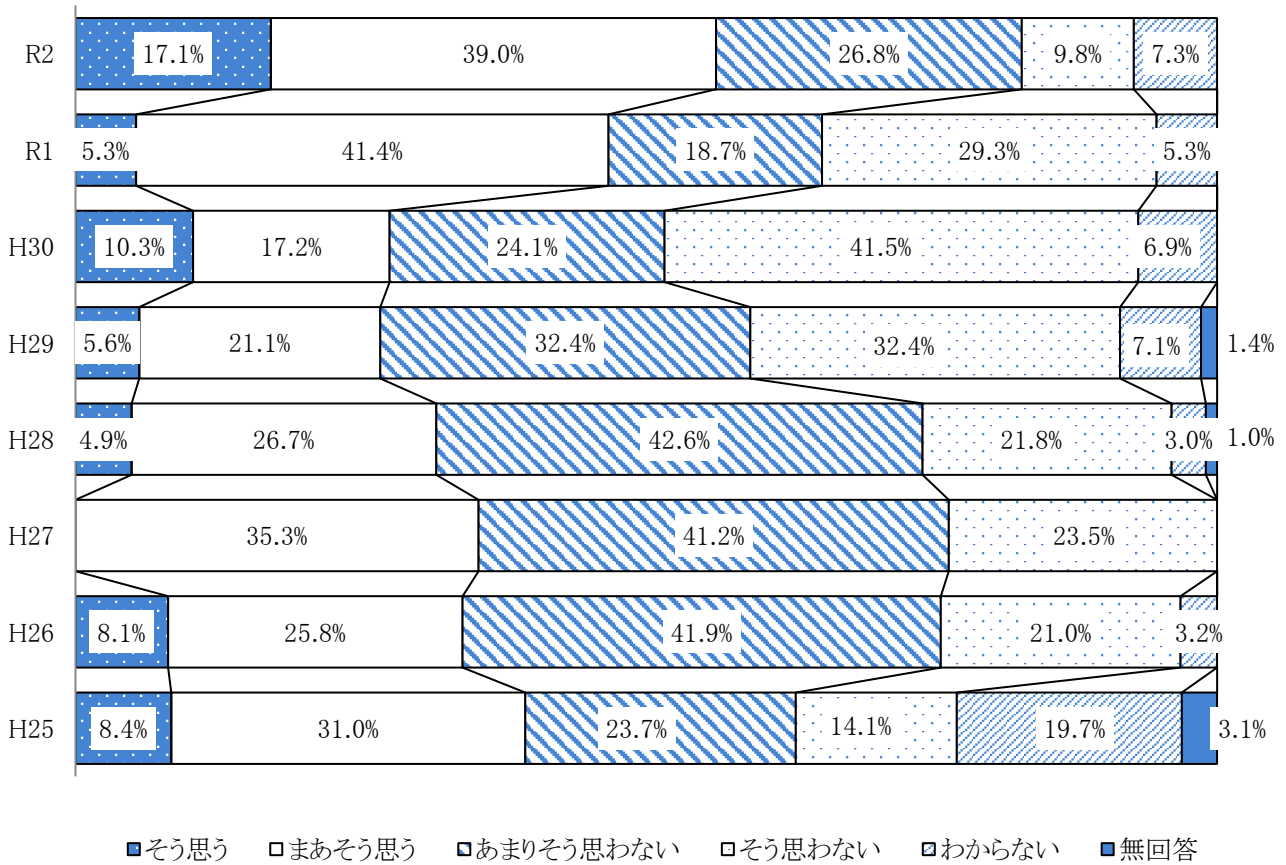
問2： 問1の各媒体による情報の提供は、役立っていますか？



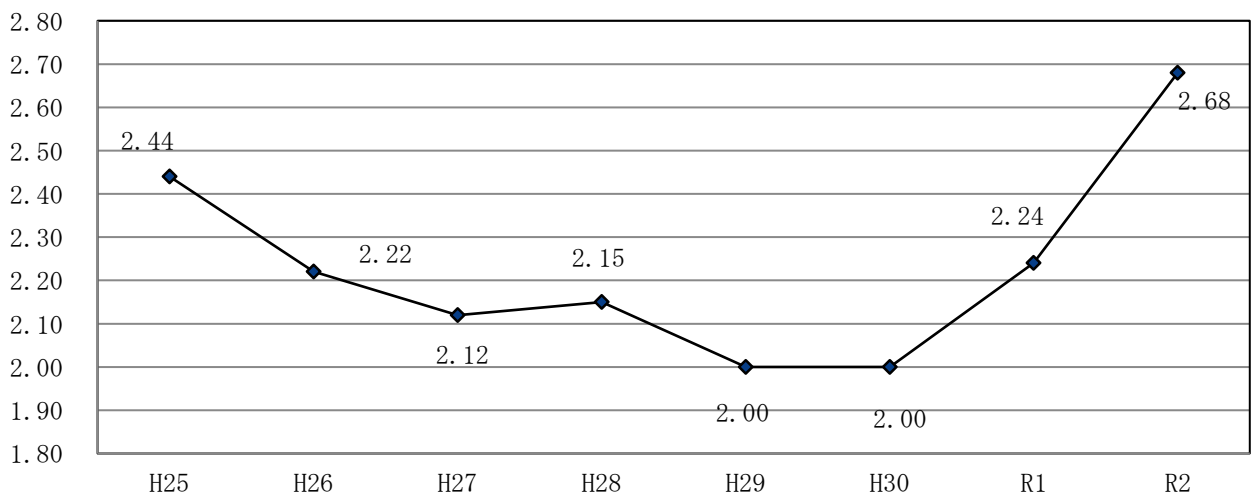
【満足度指数の推移】



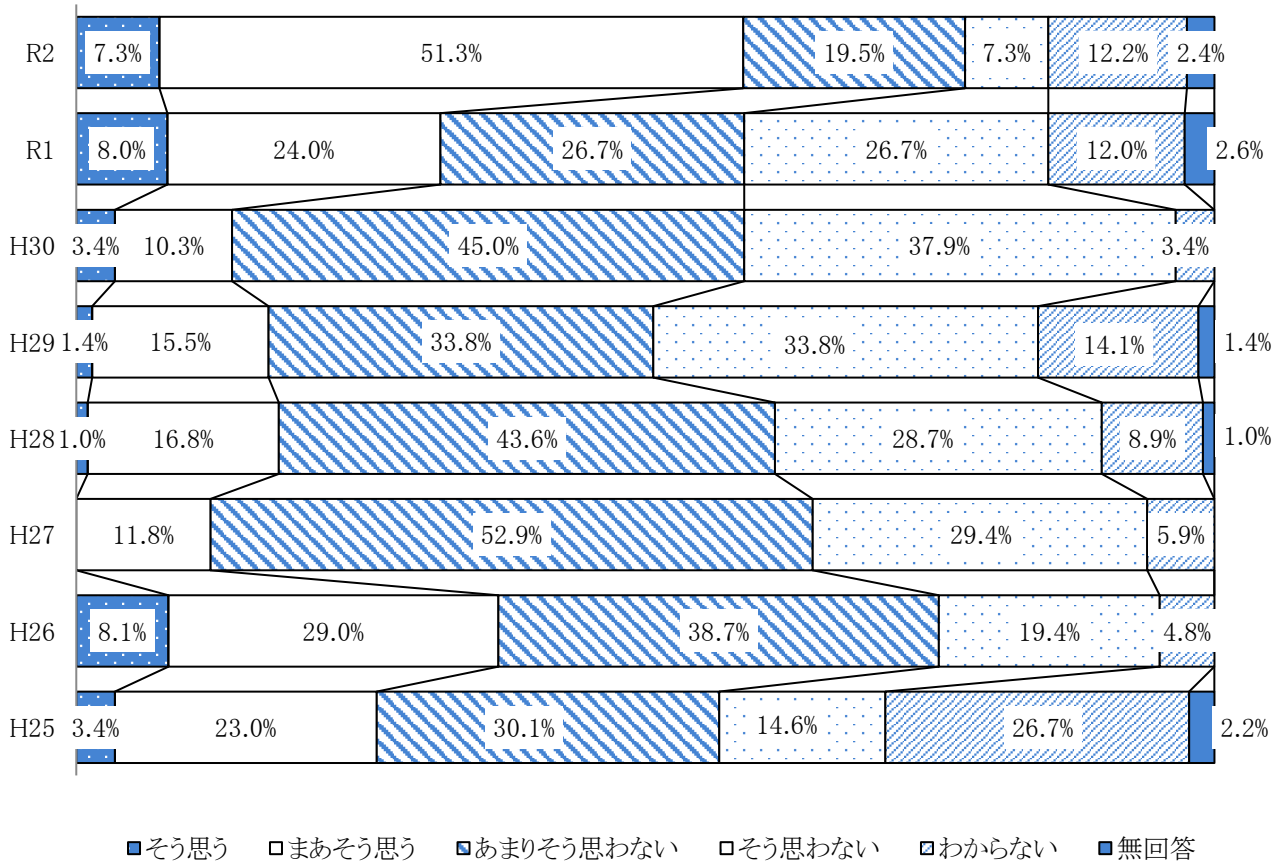
問3：市は、広く市民の意見を聴く努力をしていると思われますか？



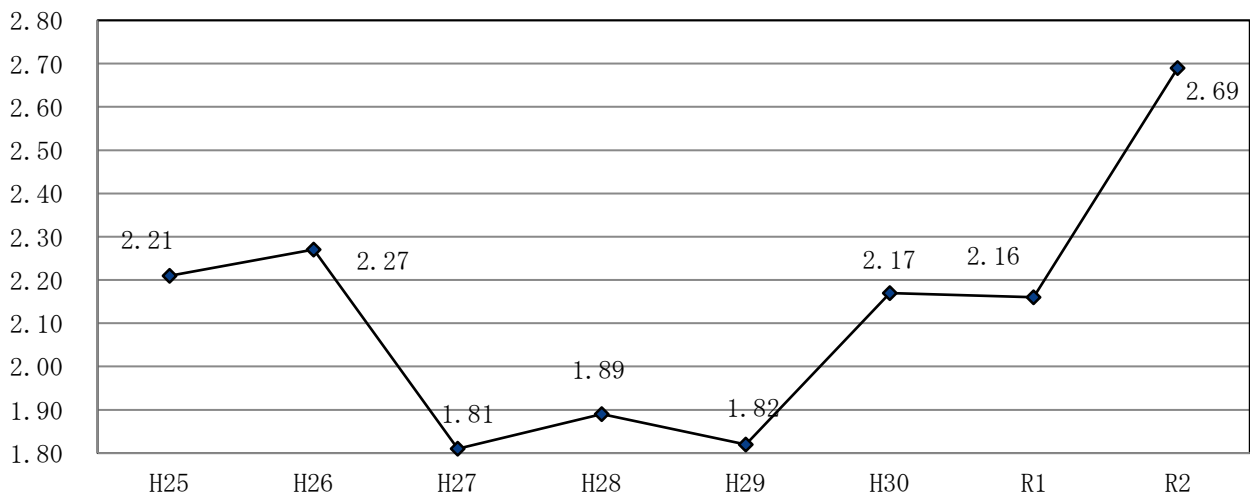
【満足度指数の推移】



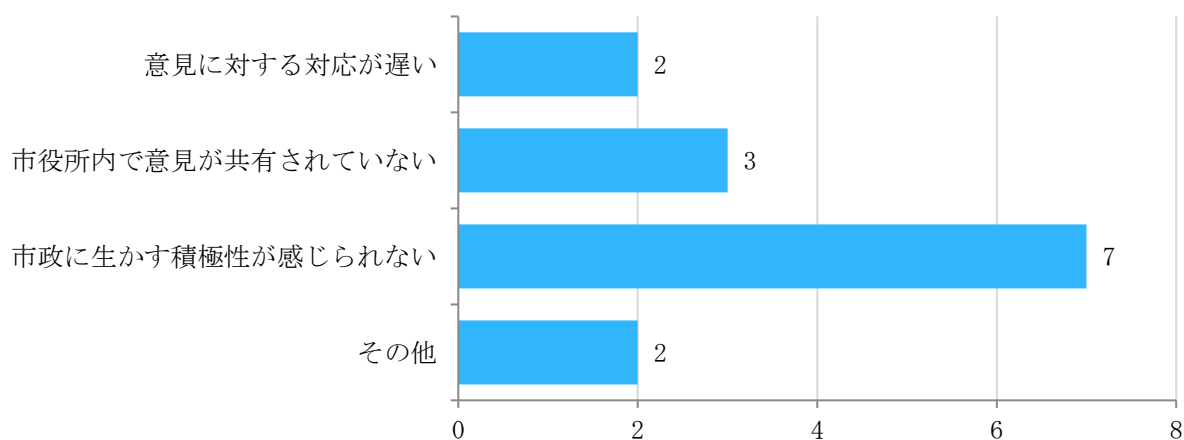
問4： 市民の意見は、市政に活かされていると思えますか？



【満足度指数の推移】



問4-2: 問4で「あまりそう思わない」又は「そう思わない」を選んだ方にお聞きします。
その理由はなんですか(複数回答可)



[その他の主な内容(要約)]

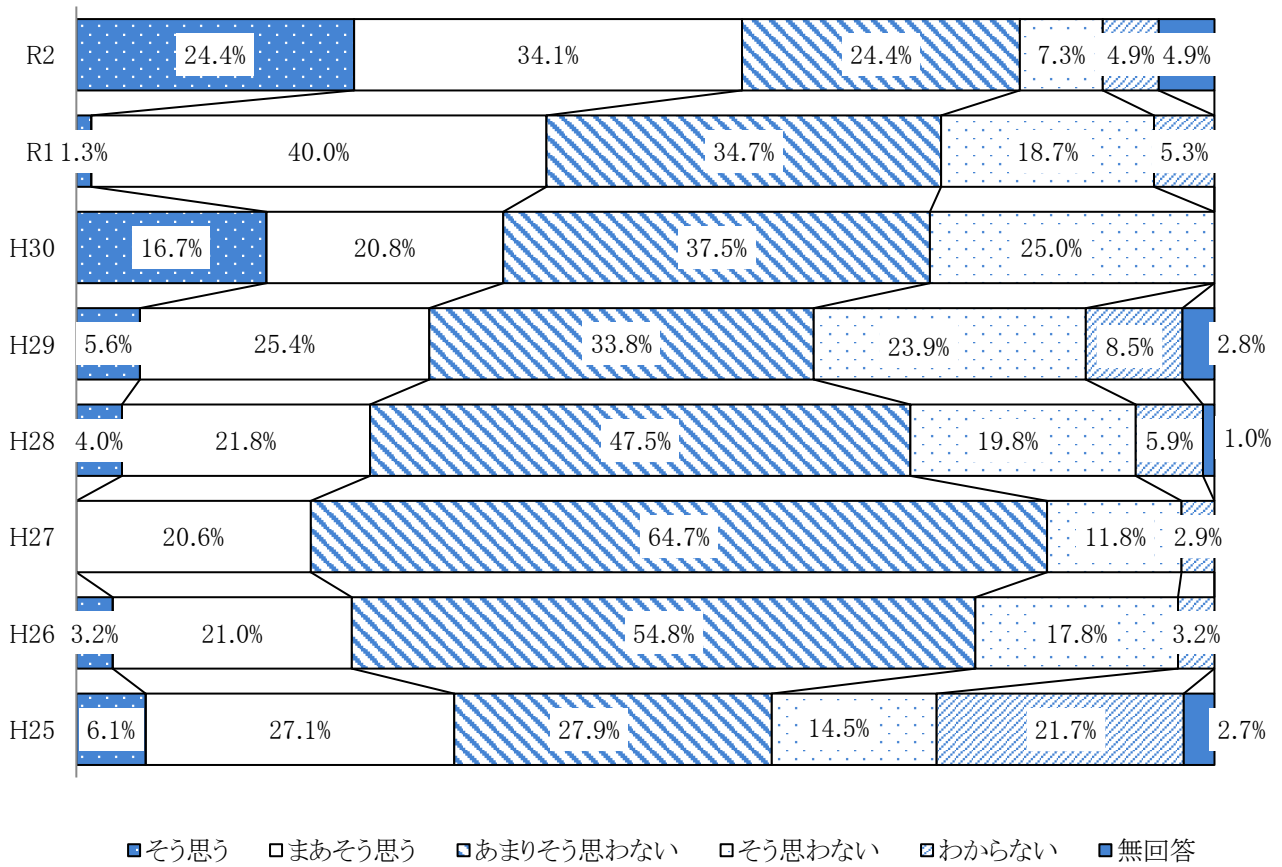
- ・ 情報が古い。
- ・ 不必要なものに資金がつけ込まれているように思う。

問4-3: 不足していると思うことがあれば記述してください。

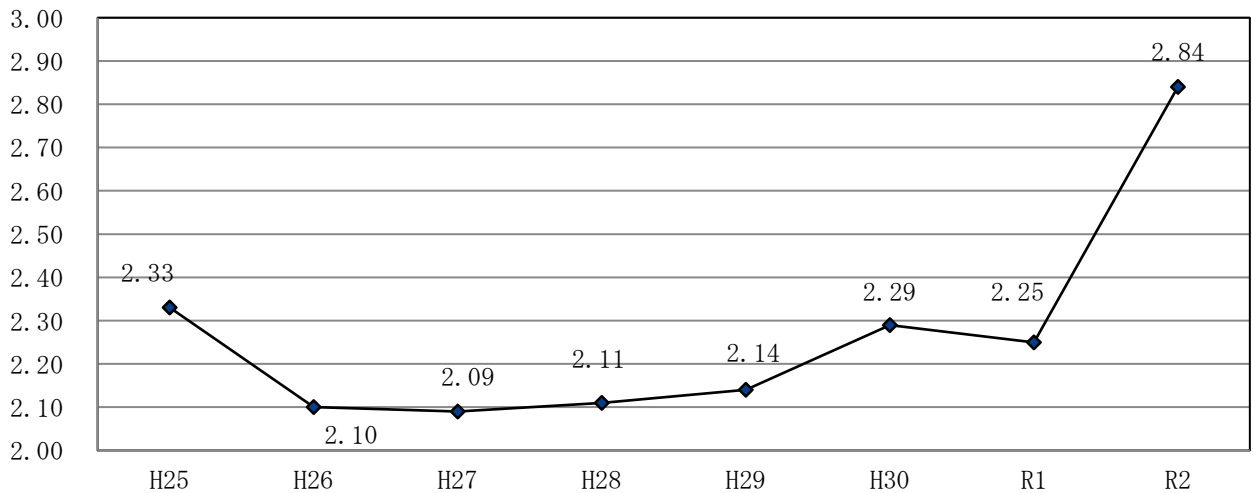
(主な意見の要約)

- ・ 市民への誠実な対応が欠けている。
- ・ あらゆる媒体、メディアをうまく使いこなせていない。
- ・ 市の将来のビジョンが見えない。ちりめんの再興、観光の発展、機械金属の発展が、今後望める気がしない。
- ・ 提案しても「他のところと同じようにしなければならない」と消極的。
- ・ 老人施設など、もっと施設の日常を知り、職員の教育、ボランティアの育成などが必要。
- ・ 市民の立場に添う人間味ある市政。

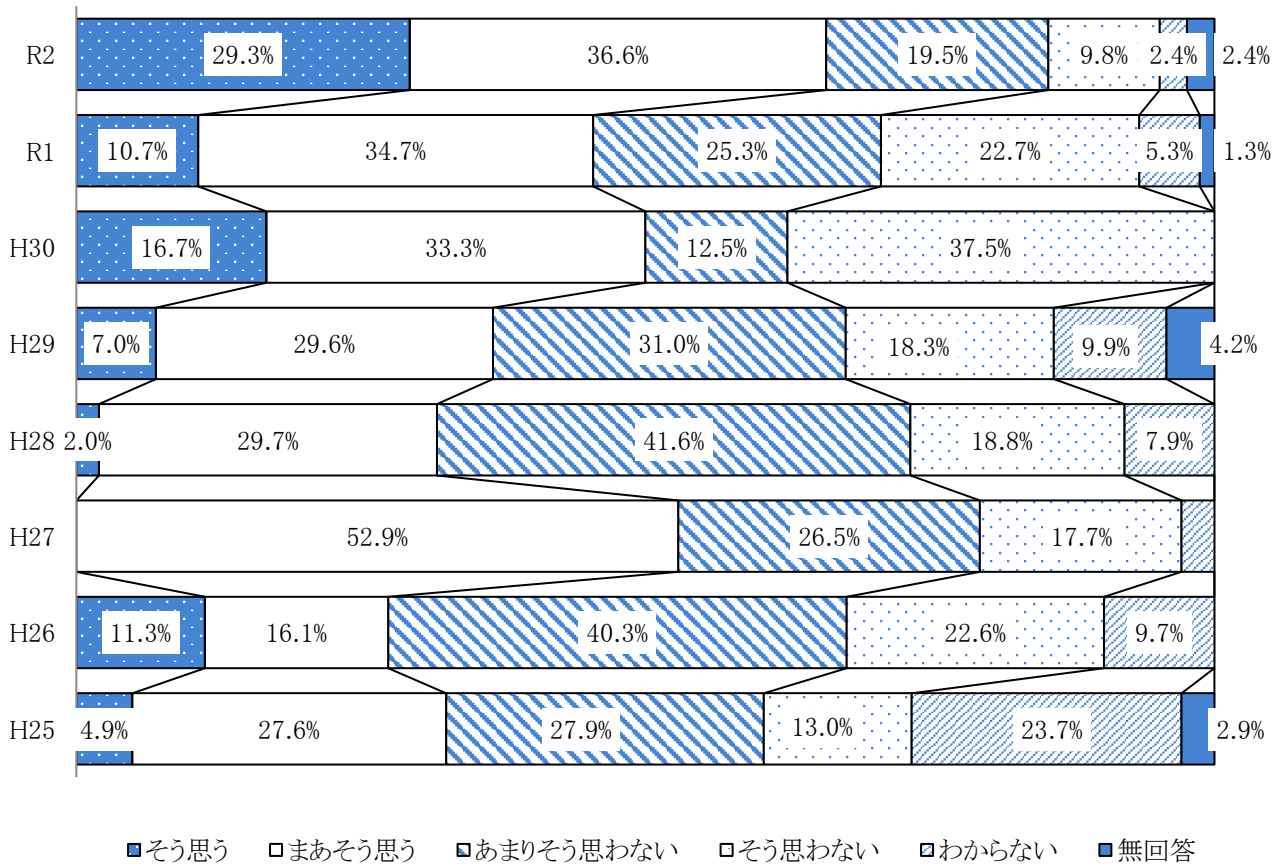
問5： 市民と市役所が連携・協力してまちづくりを進めていると思えますか？



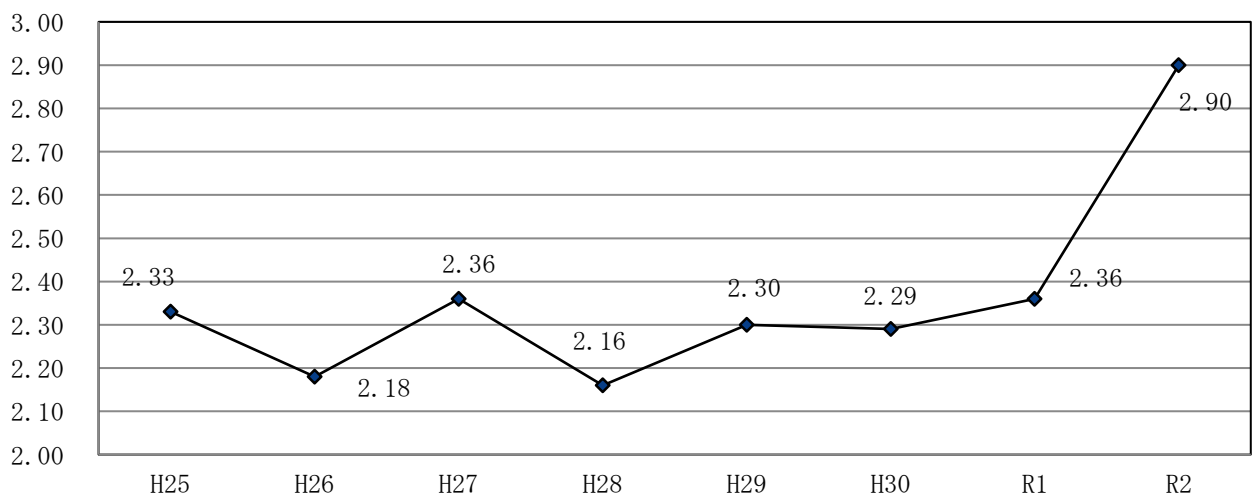
【満足度指数の推移】



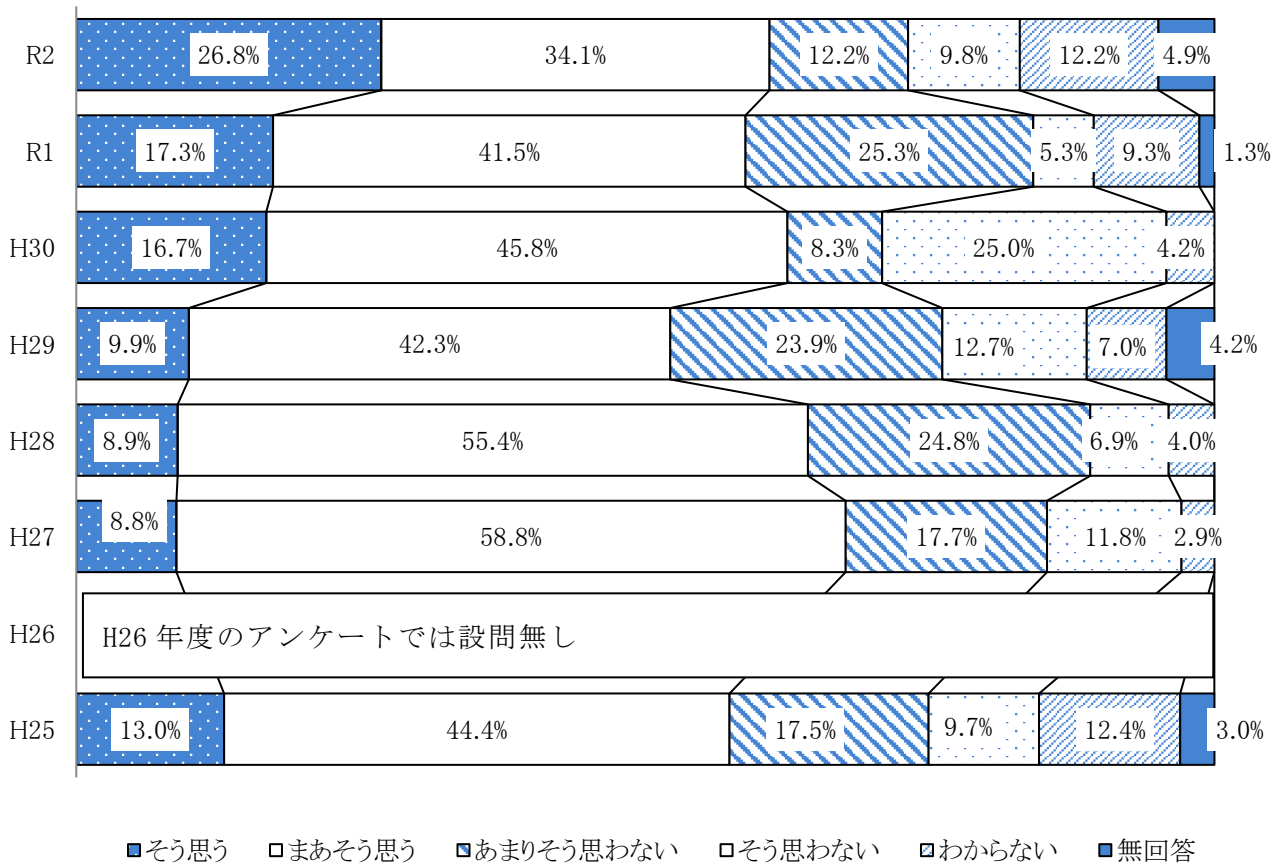
問6： 自治会活動や市民活動に対して市からの必要な支援ができていると思われ
ますか？



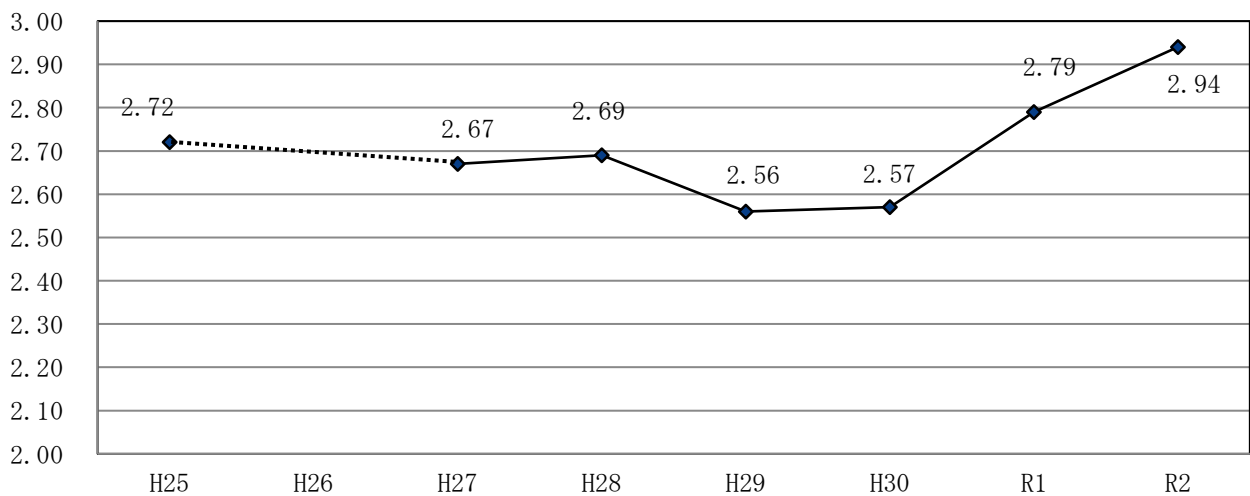
【満足度指数の推移】



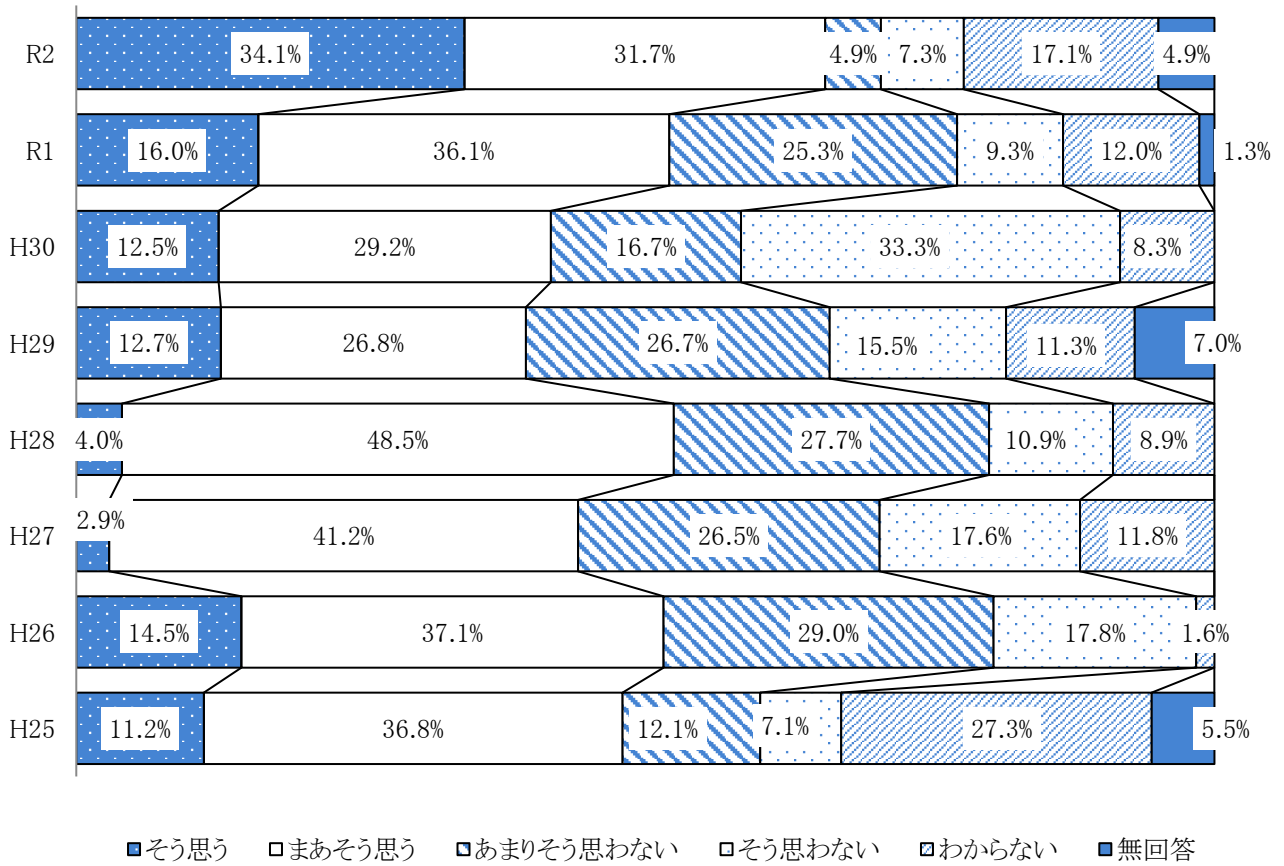
問7： 庁舎の案内表示や窓口・係の配置は分かりやすいですか？



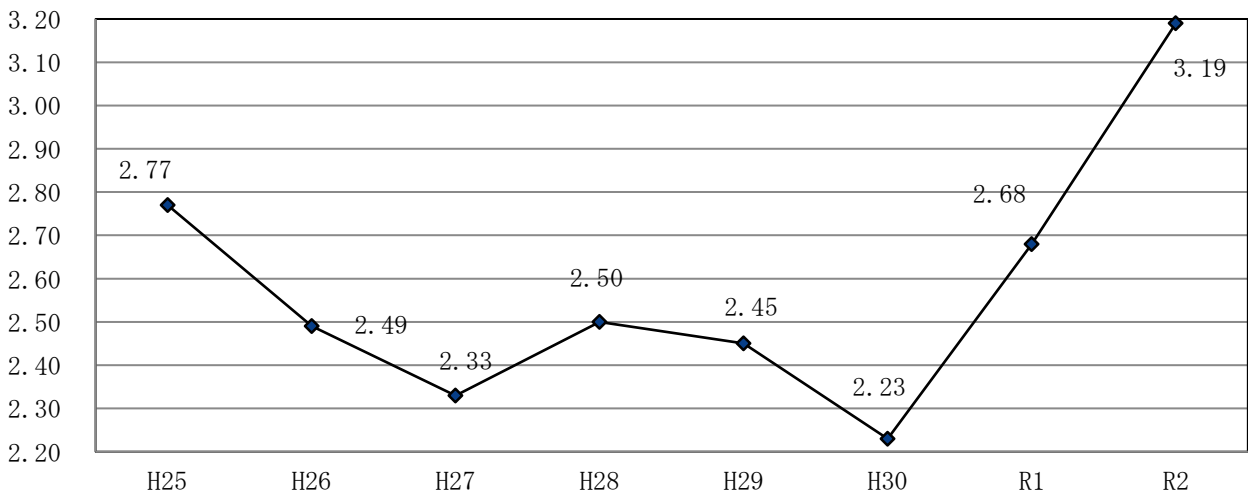
【満足度指数の推移】



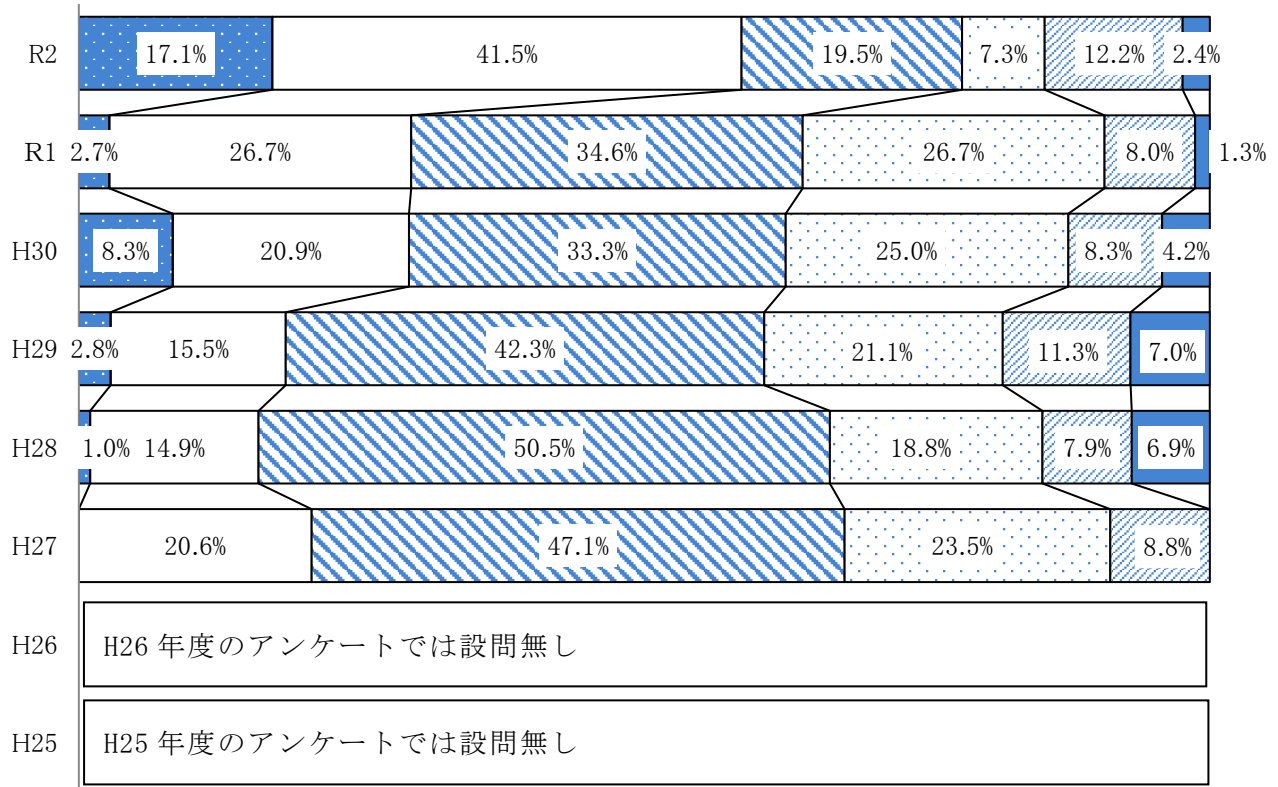
問 8 : 窓口業務の延長サービスなど、便利なサービスが提供されていると思われ
ますか？



【満足度指数の推移】

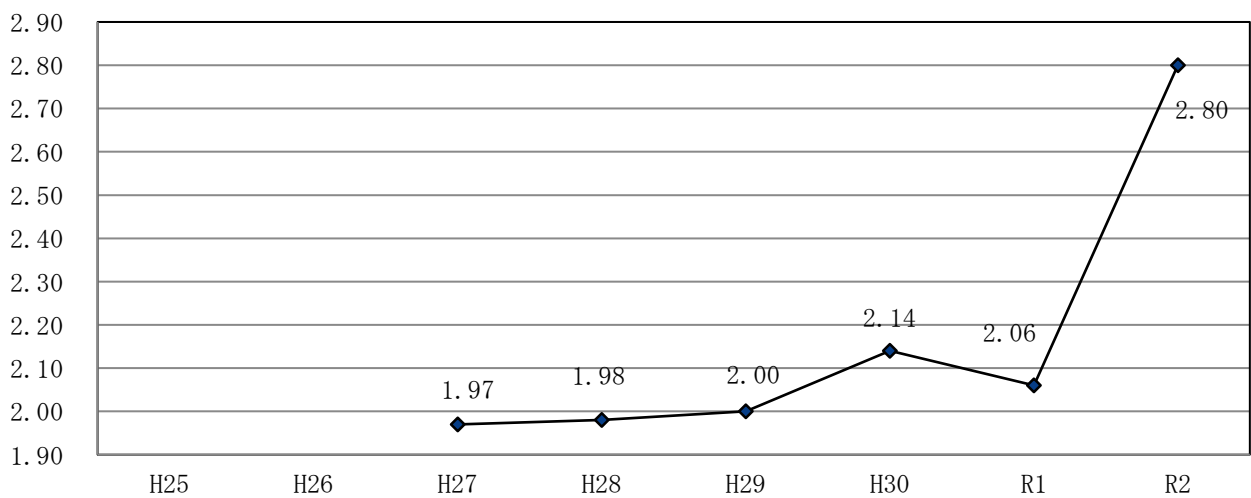


問9： 市民ニーズを的確に反映した事業実施がされていると思われますか？

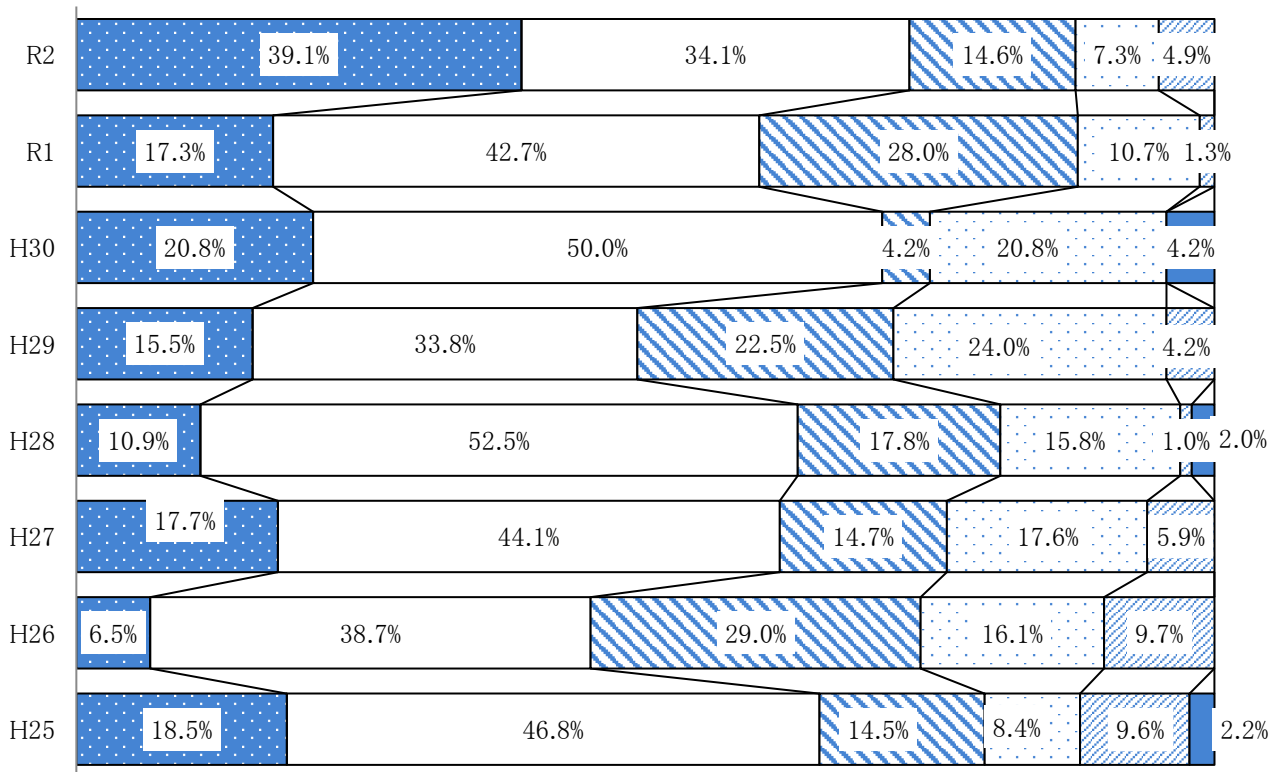


■そう思う □まあそう思う □あまりそう思わない □そう思わない □わからない ■無回答

【満足度指数の推移】

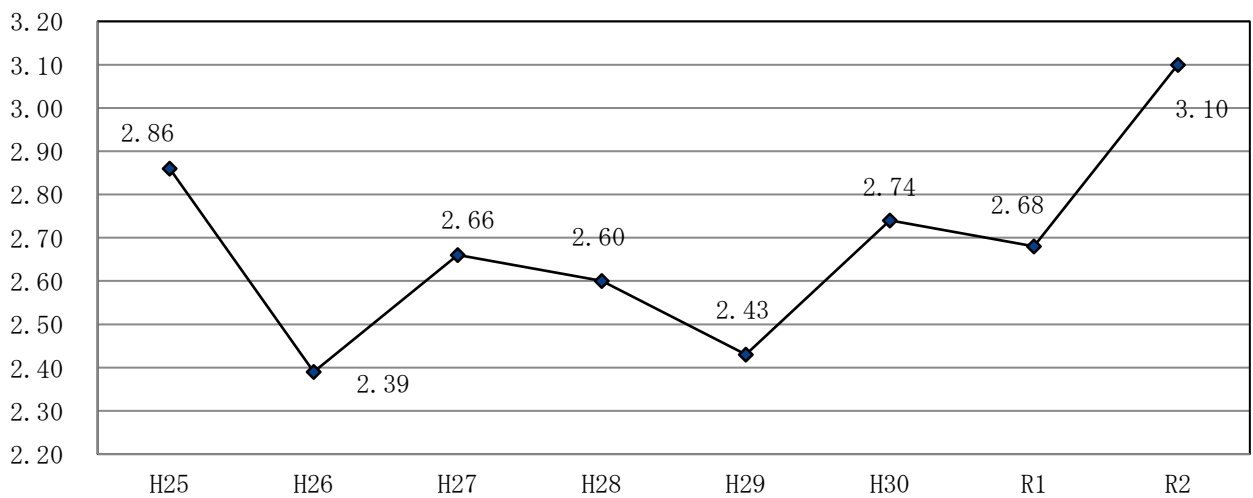


問 10： 市職員は、ていねいに分かりやすく対応していると思えますか？

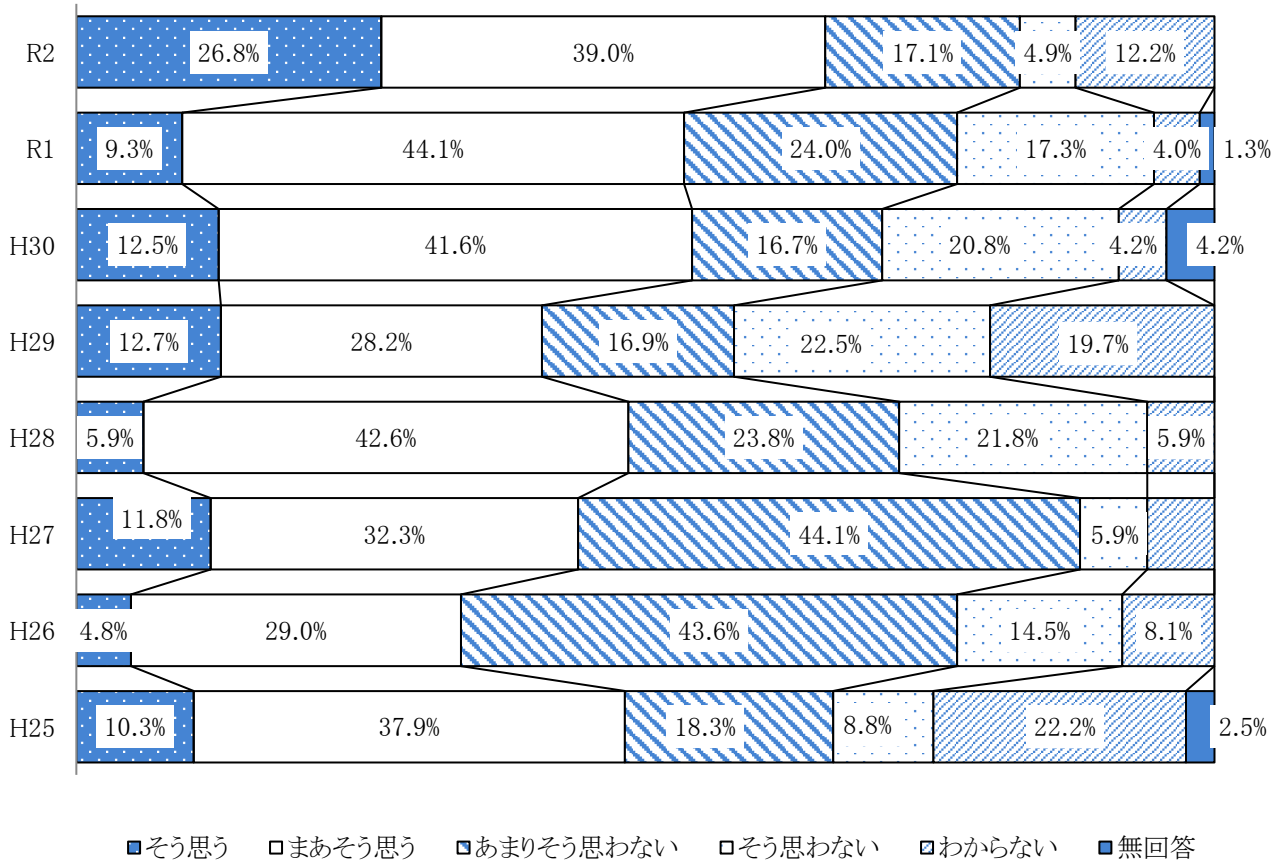


■そう思う □まあそう思う ■あまりそう思わない □そう思わない □わからない ■無回答

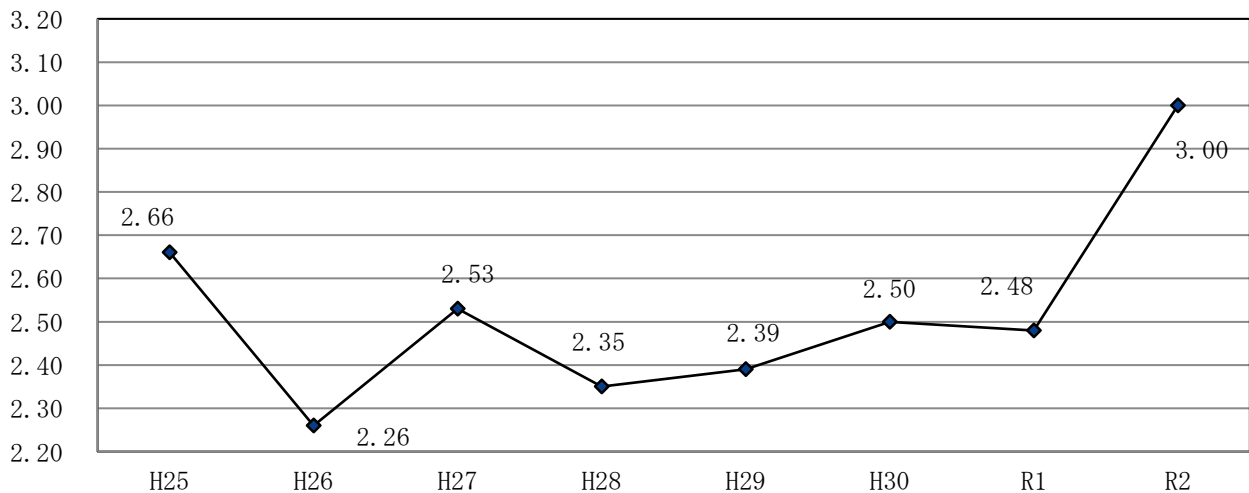
【満足度指数の推移】



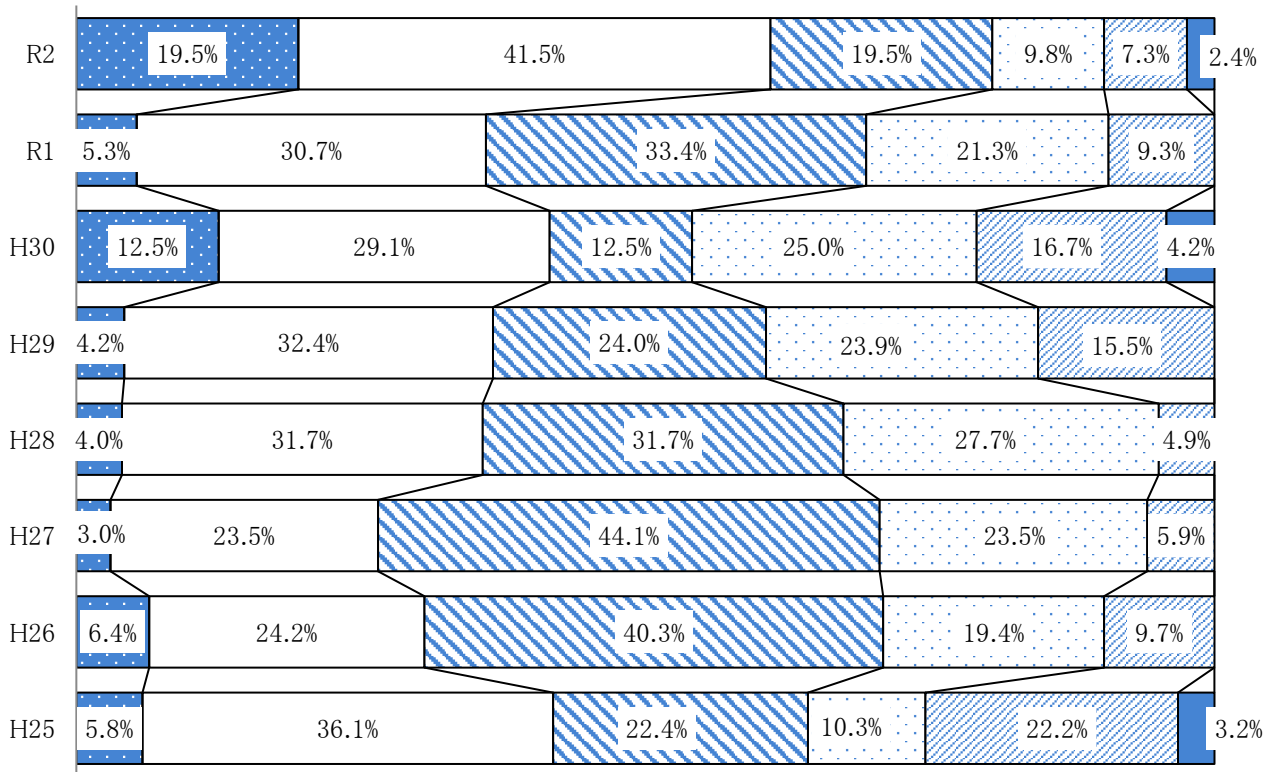
問 11： 市職員は、積極的に業務に取り組んでいますか？



【満足度指数の推移】

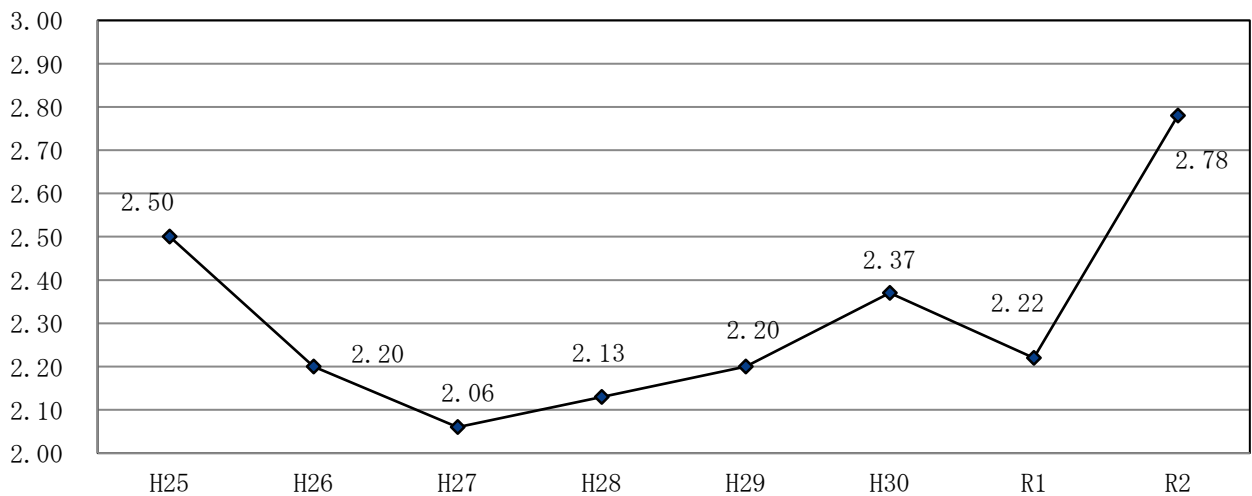


問 12： 市職員は、市民に信頼されていると思われますか？



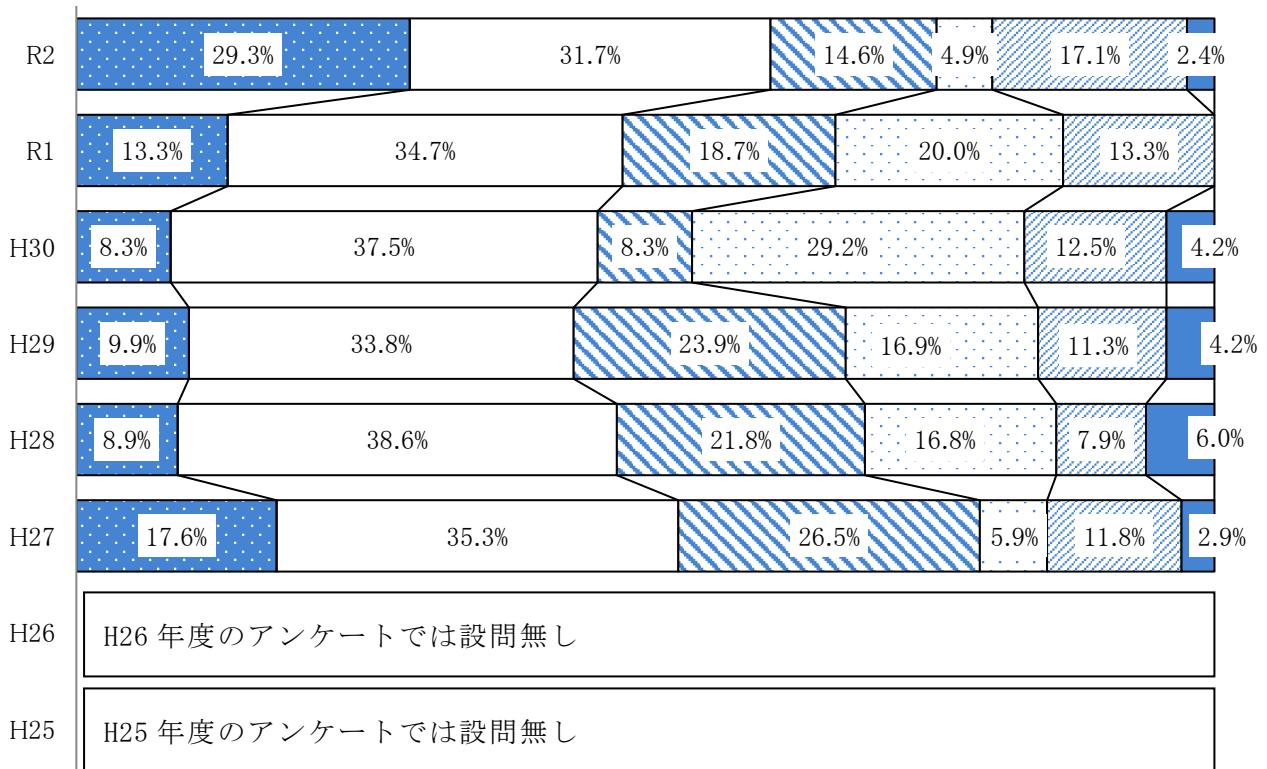
■そう思う □まあそう思う ■あまりそう思わない □そう思わない □わからない ■無回答

【満足度指数の推移】



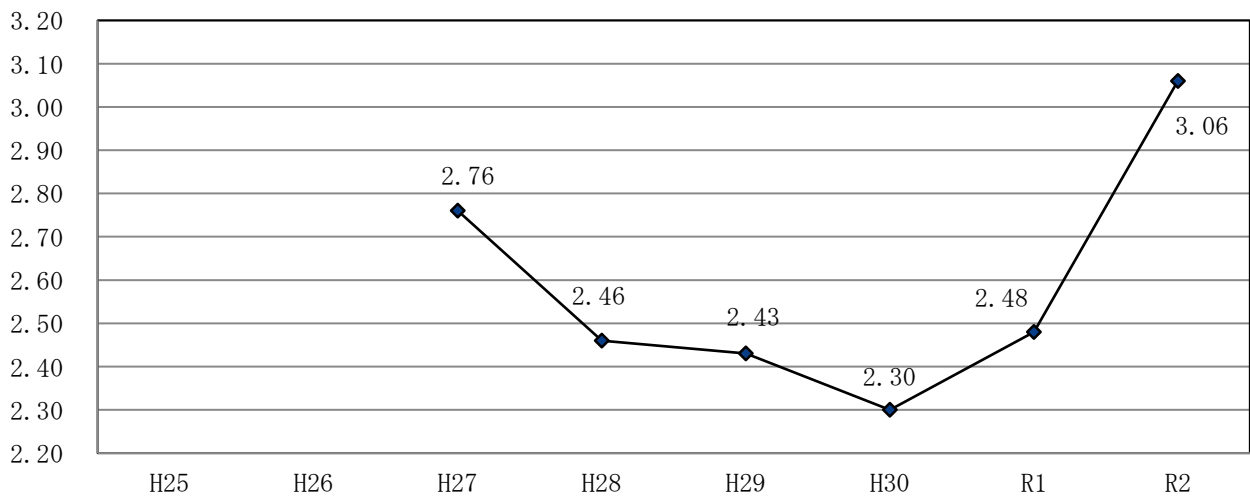
問 13： 市政の透明性は高いと思われますか？

(市長交際費、予算決算・財政状況等、審議会等の公開など)

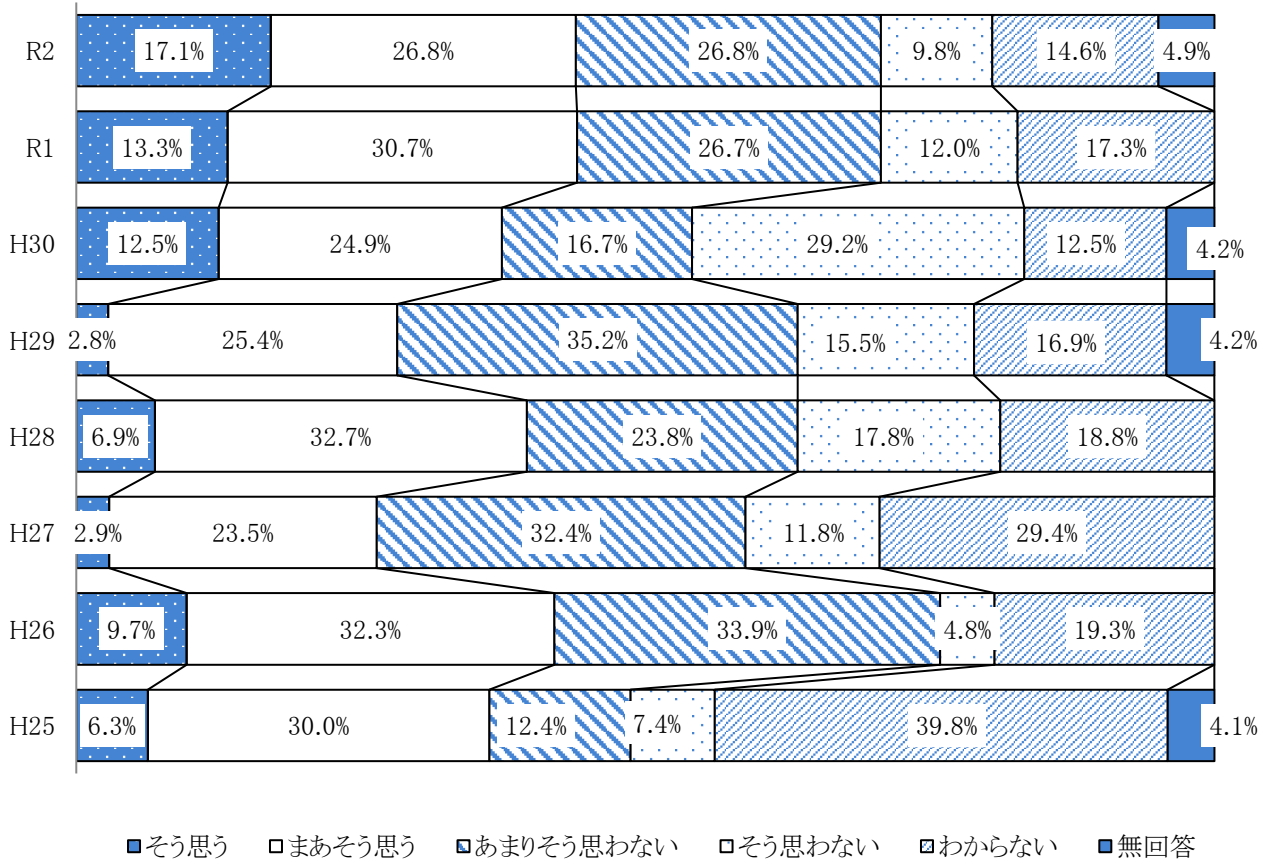


■そう思う □まあそう思う ■あまりそう思わない □そう思わない □わからない ■無回答

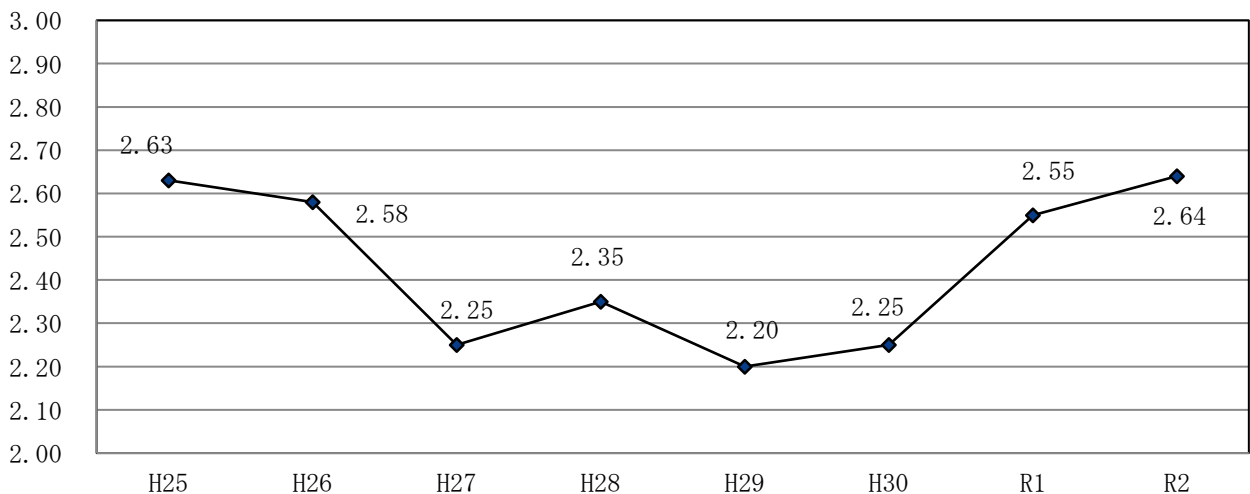
【満足度指数の推移】



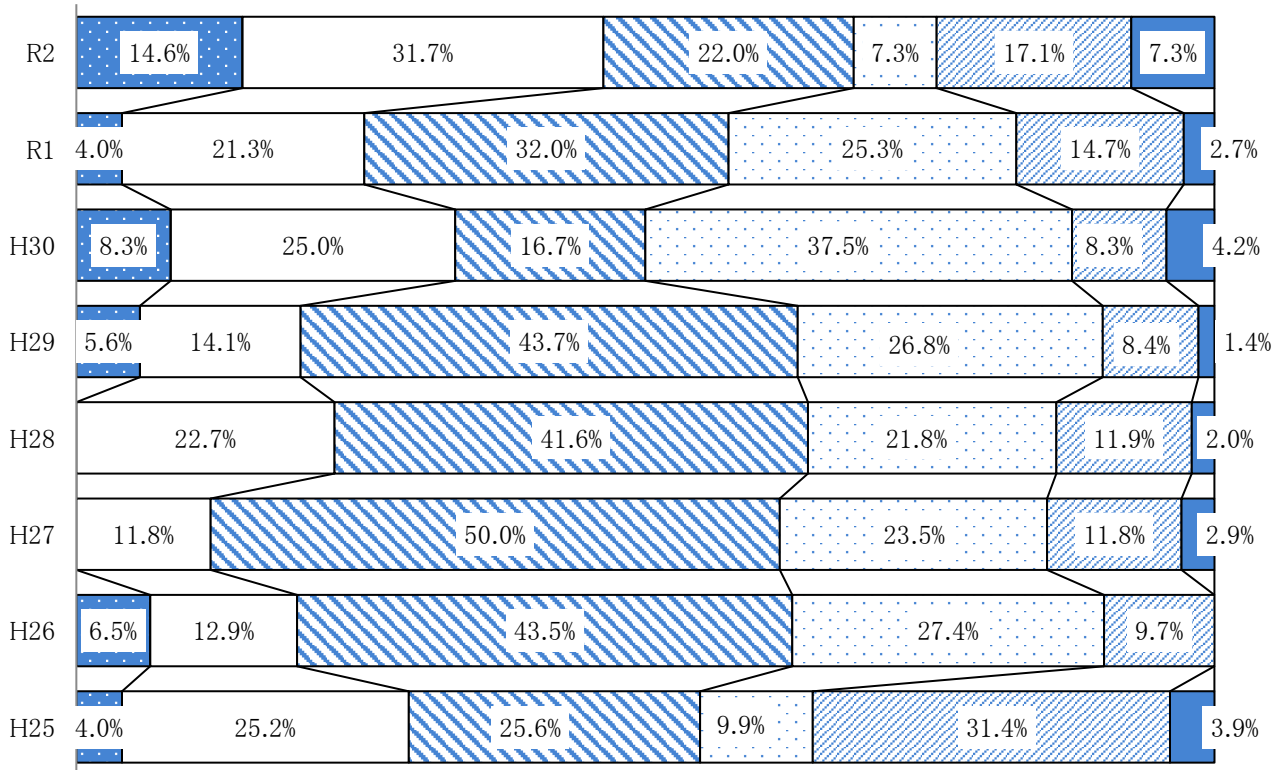
問 14： 公共施設や行政サービスの民間委託が進んだことでサービスの質が向上した
 と思われますか？（保育施設、上下水道お客さまセンター、病院の窓口事務な
 どで民間委託を実施）



【満足度指数の推移】

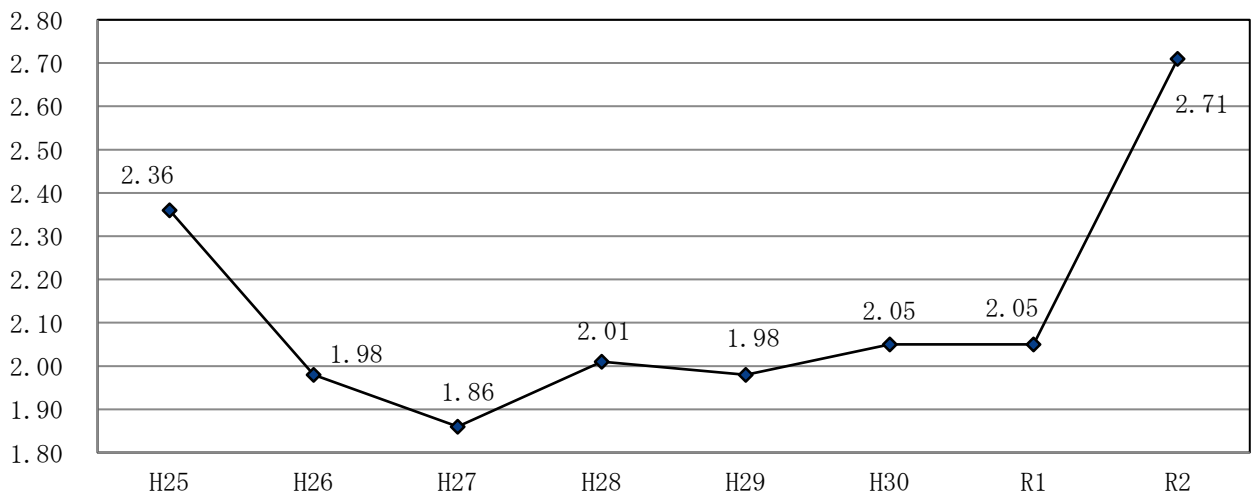


問 15： 市役所が市民ニーズや行政課題に迅速・柔軟に対応できる体制になっている
と思われていますか？

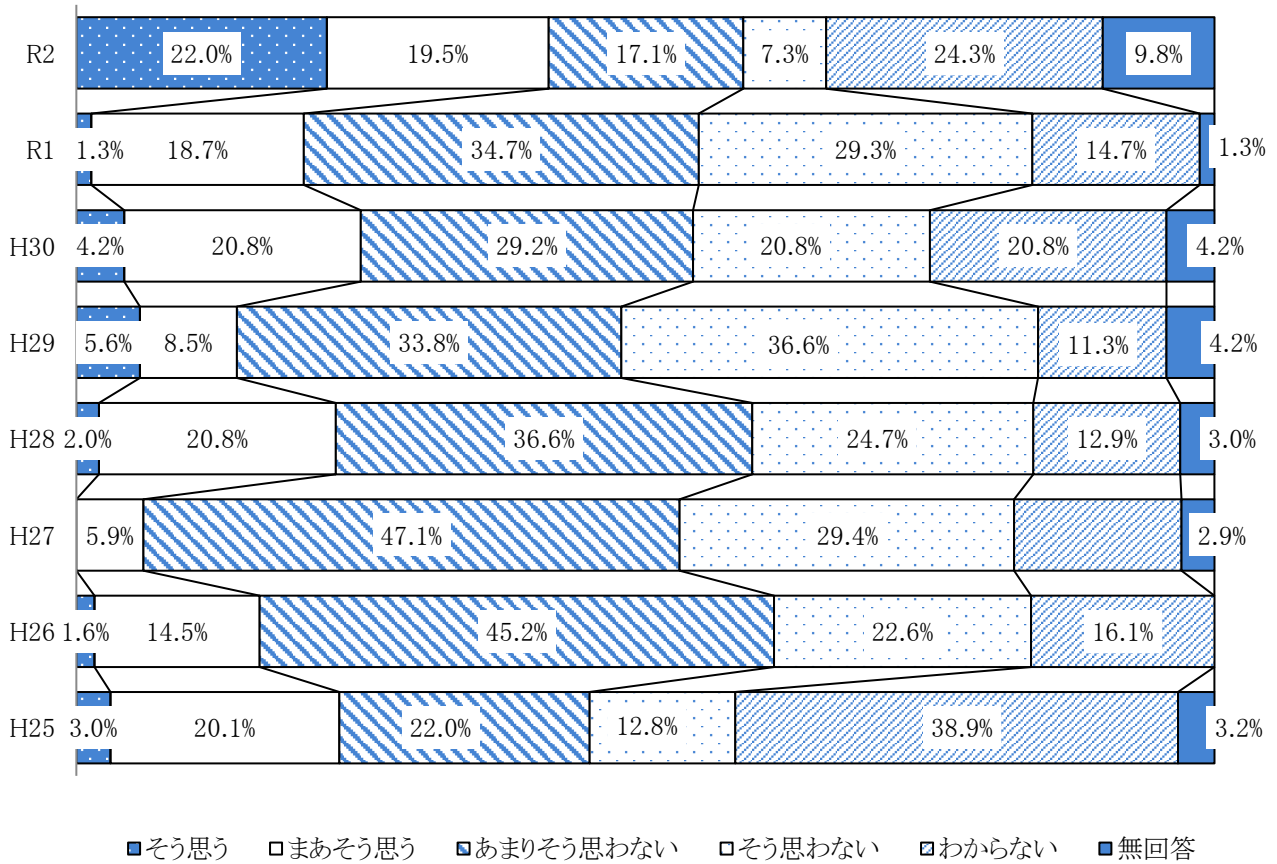


■そう思う □まあそう思う □あまりそう思わない □そう思わない □わからない ■無回答

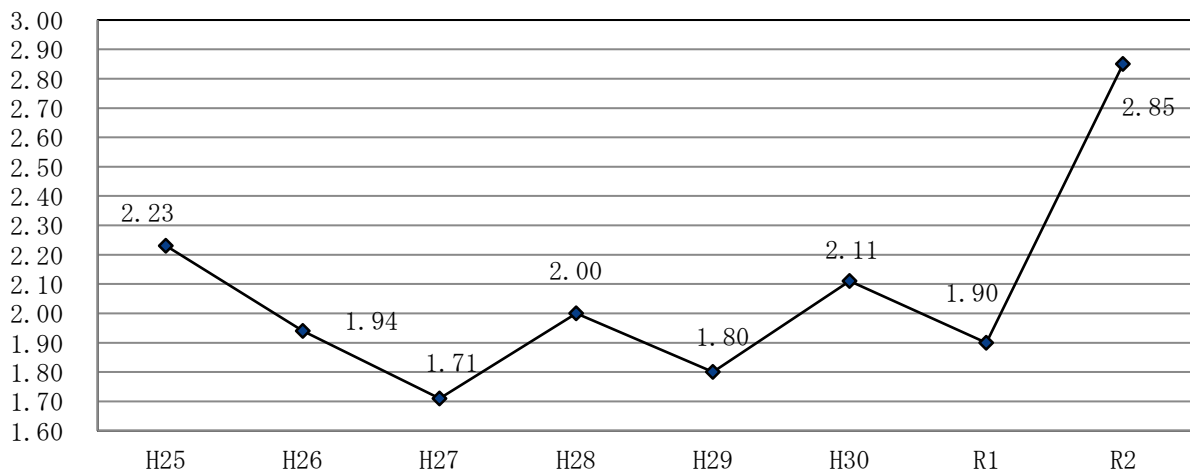
【満足度指数の推移】



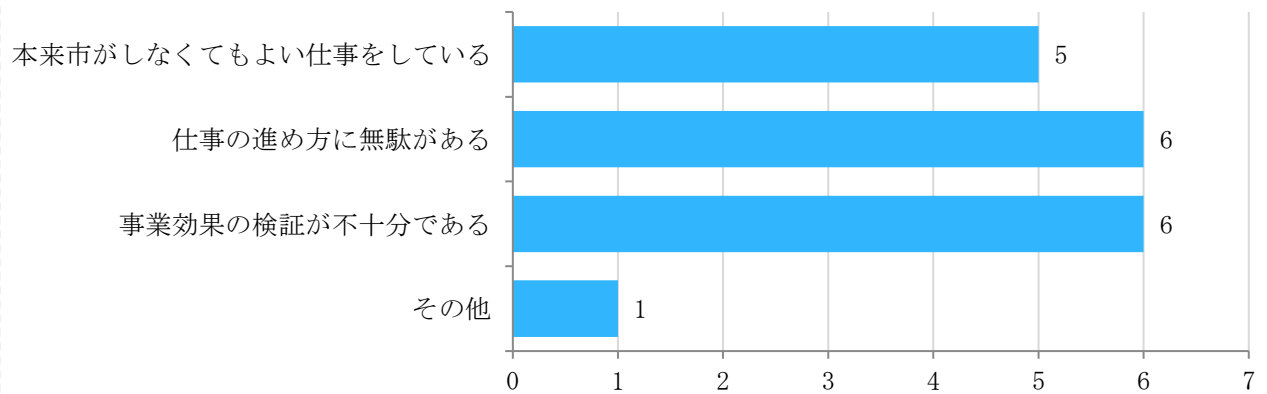
問 16 : 無駄な事業や非効率な事務の見直しが進んでいると思われますか？



【満足度指数の推移】



問16-2: 問16で「あまりそう思わない」又は「そう思わない」を選んだ方にお聞きします。
その理由はなんですか(複数回答可)



[その他の主な内容(要約)]

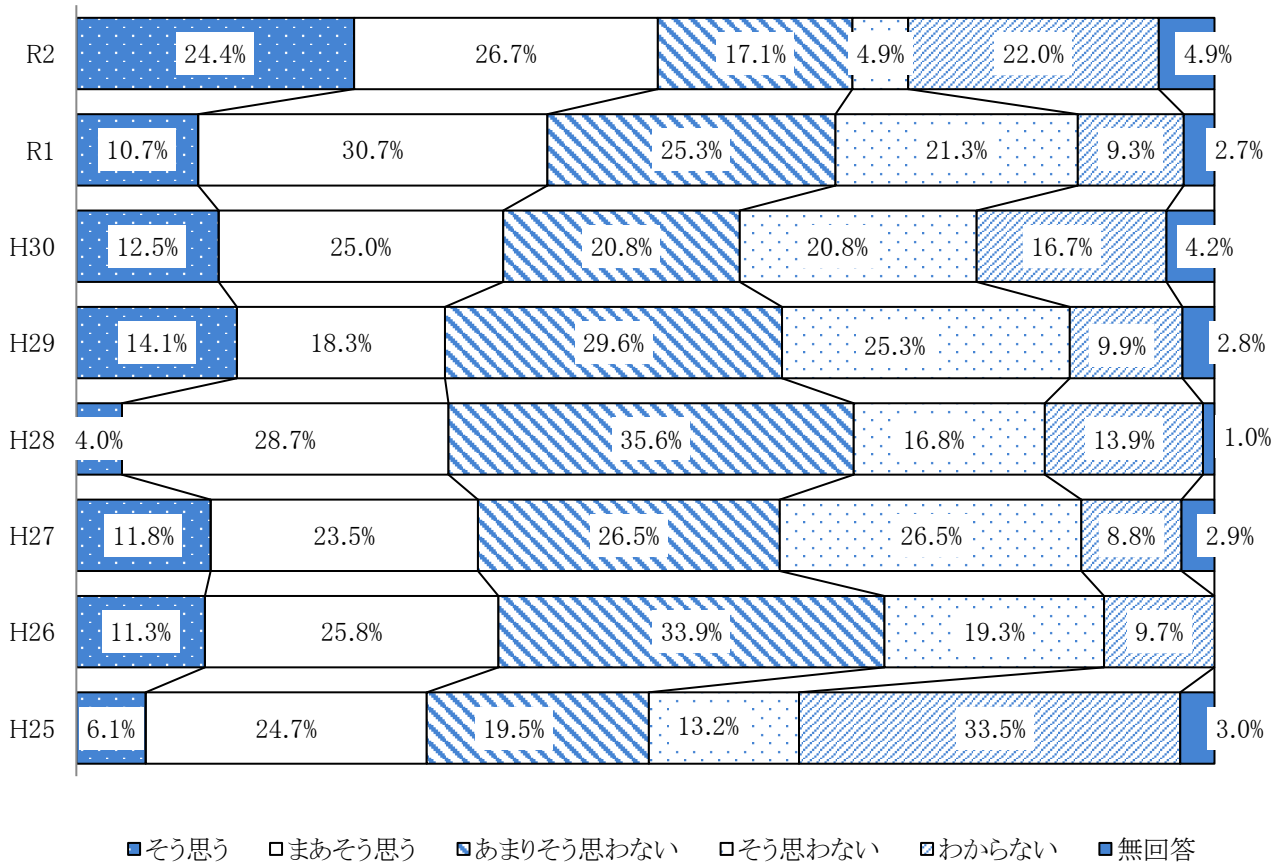
- ・ 注意されても注意された内容すら理解ができていない。
- ・ 職員の仕事に対する機敏性に欠ける。
- ・ 各課が丹後町や網野町に行ってしまう、市役所が分断されたため、相談に行けない。合併前の方がよかった。

問16-3: 不足していると思うことがあれば記述してください。

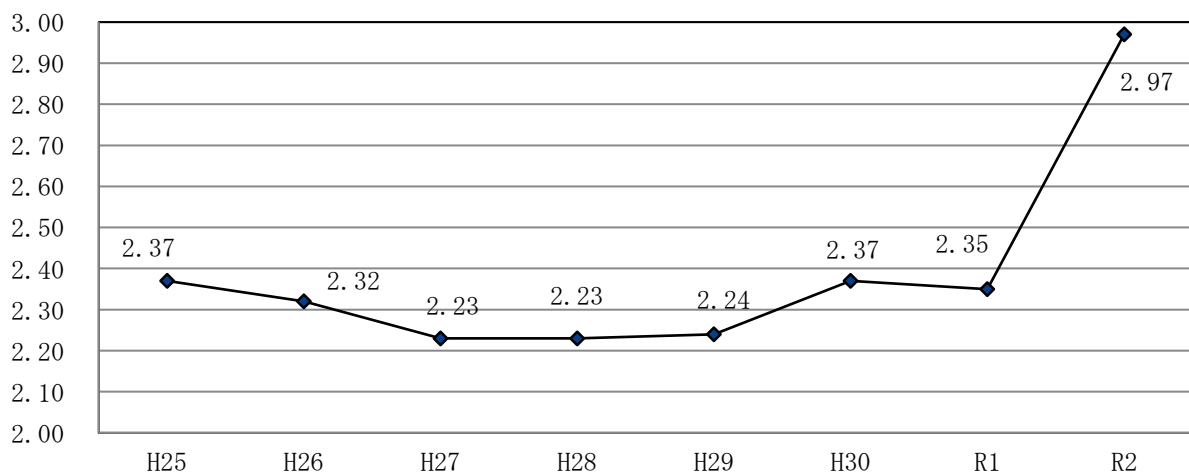
(主な意見の要約)

- ・ 教育分野でのチャレンジ。土日祝の全業務の営業をしてはどうか。
- ・ 市民の自助、共助の意識の低下により、何でも行政に頼りすぎたになっている。

問 17： 職員の削減や施設の統廃合など、行財政のスリム化が進んでいると思われ
ますか？



【満足度指数の推移】



問 18： 市政や市役所のサービスなどについて、ご意見やご感想などございましたら
ご記入ください。(主な意見の要約)

(主な意見の要約)

- ・ 職員が外部に発信していても、発信して終わっていると感じることが多い。
- ・ 市民のことを一番に考え、対策も早い他市をうらやましく思う。
- ・ 色々な書類や手続きが分からないから聞きに行っているのに、めんどくさそうにされ、対応を冷たく感じた。丁寧に説明してほしい。
- ・ よく休む人、仕事ができない人を雇う市役所に将来性はない。
- ・ 屋内で子ども達が遊べる施設が少ないので、雨でも遊べる様な施設があれば良いと思います。公園など屋外は自然豊かで充実していて満足しています。全体的に子育てしやすい町だと思います。
- ・ 高齢化が進んでおり、今後もコロナ感染に対する対応は必要。テレビ等で対策は言われているが、市民に具体的な行動、対応を声かけすることが必要ではなかったかと思います。大切な京丹後市民が幸せに暮らせますようよろしくお願いします。
- ・ 財政的にも自治体の規模的にも無理な施策を進めているのではないかと思います。本当に必要かどうか、ニーズの有無を検証してほしい。
- ・ 職員も自分の職務しかわからないように見えます。例えば、税務課ならすべての税の最低限の知識を持つておくべきです。国保でも都道府県に管理が移っていることさえ知らない職員もいたし、なぜいまだに資産割を国保に残しているのかわからない。公務員になればもう安泰ではない。職員が公僕であることを自覚し全体の奉仕者であらねばならない。
- ・ 市職員、特に幹部職員の対応が万人の奉仕者としてなっていない。対応が事業者に対しても傲慢である。市民満足度アンケートは大変に良い企画だと思います。定期的にアンケート調査をしてください。
- ・ 市政が変わり、大分いい方向に変わってきたと思います。
- ・ 公務員という名に乗っからないように、底辺の人を見てあげるようにしてほしい。
- ・ 国民年金で入所できる施設を用意してほしい。(例えば、孤独死をなくすためにも空き家を貸してシェアハウス等々) 市立にすれば、利益を追求しなくていいと

思う。

- 窓口がいつも混んでいて、簡単な提出だけでも待たされることが多い。市民局に本庁への便のポストを設置してはどうでしょうか。また、駐車場について、わかりやすくしてほしいです。
- 土日祝日こそ市役所をオープンし、通常業務を実施すべき。正職員の給与を地元の給与水準に引き上げるべき。