

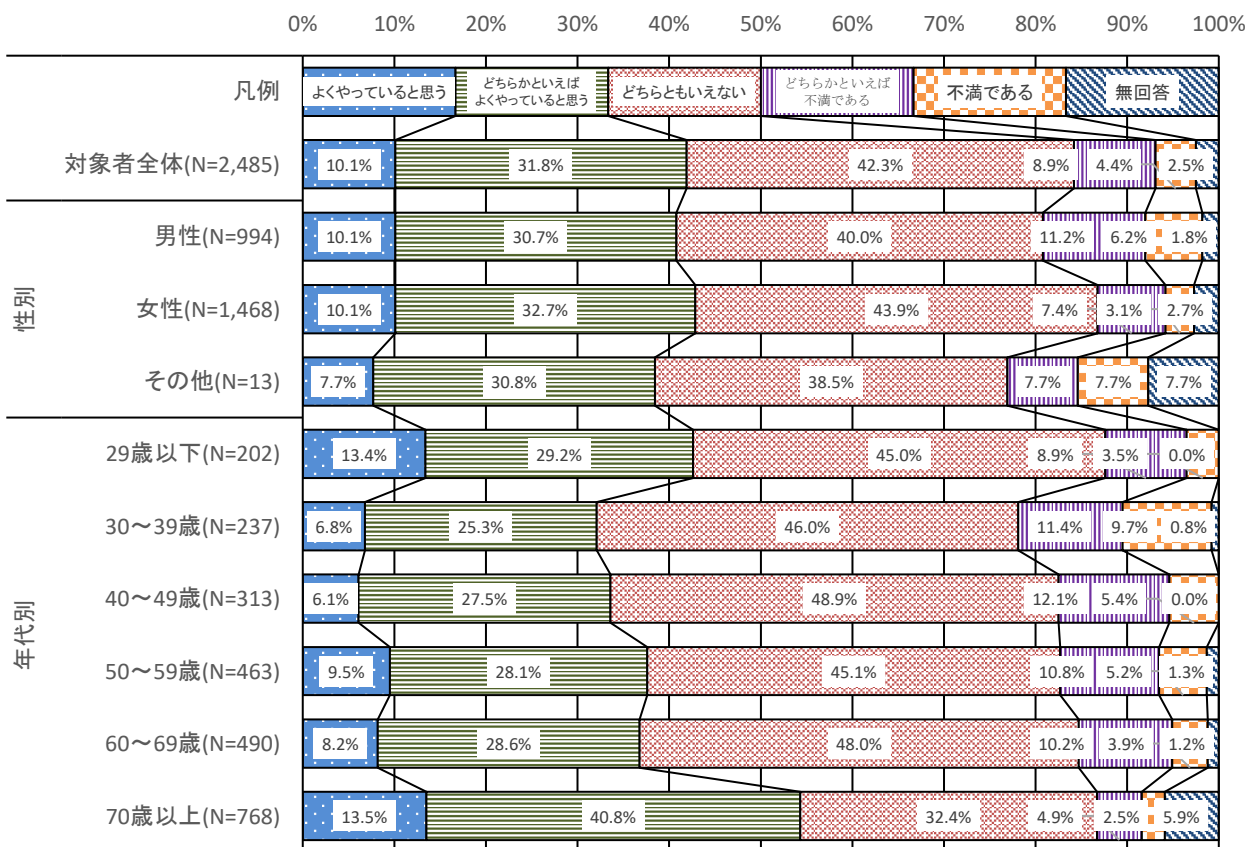
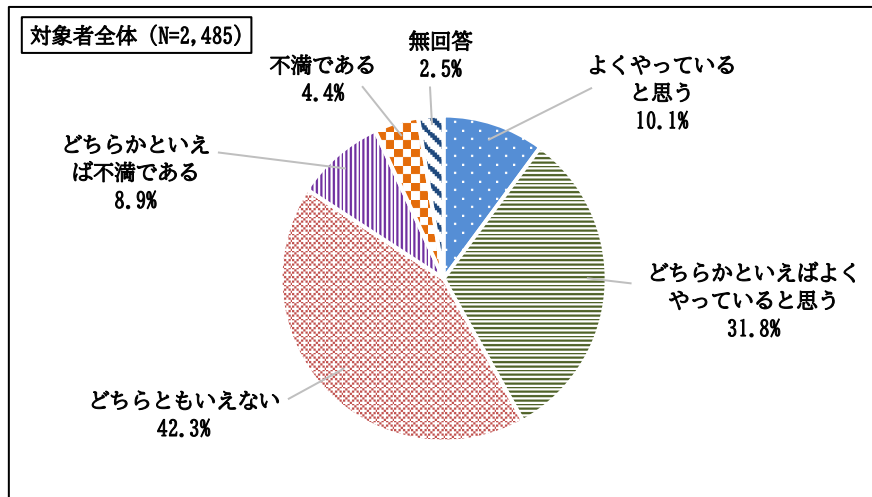
(6) 札幌市の仕事の取り組み方に対する評価について

◇市役所・区役所の取組評価

問28 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方に対して、どのように思いますか。次のア、イの項目について、あてはまる数字に1つずつ○をつけてください。

ア 市政情報を積極的にわかりやすく発信している

上記アについて「どちらともいえない」が42.3%



【全 体】市役所・区役所の取組評価（ア）は、「どちらかといえばよくやっていると思う」が31.8%、「よくやっていると思う」が10.1%、で、合わせると41.9%となっている。一方で、「どちらかといえば不満である」が8.9%、「不満である」が4.4%で、合わせると13.3%となっている。

【性 別】男女で大きな差は見られない。

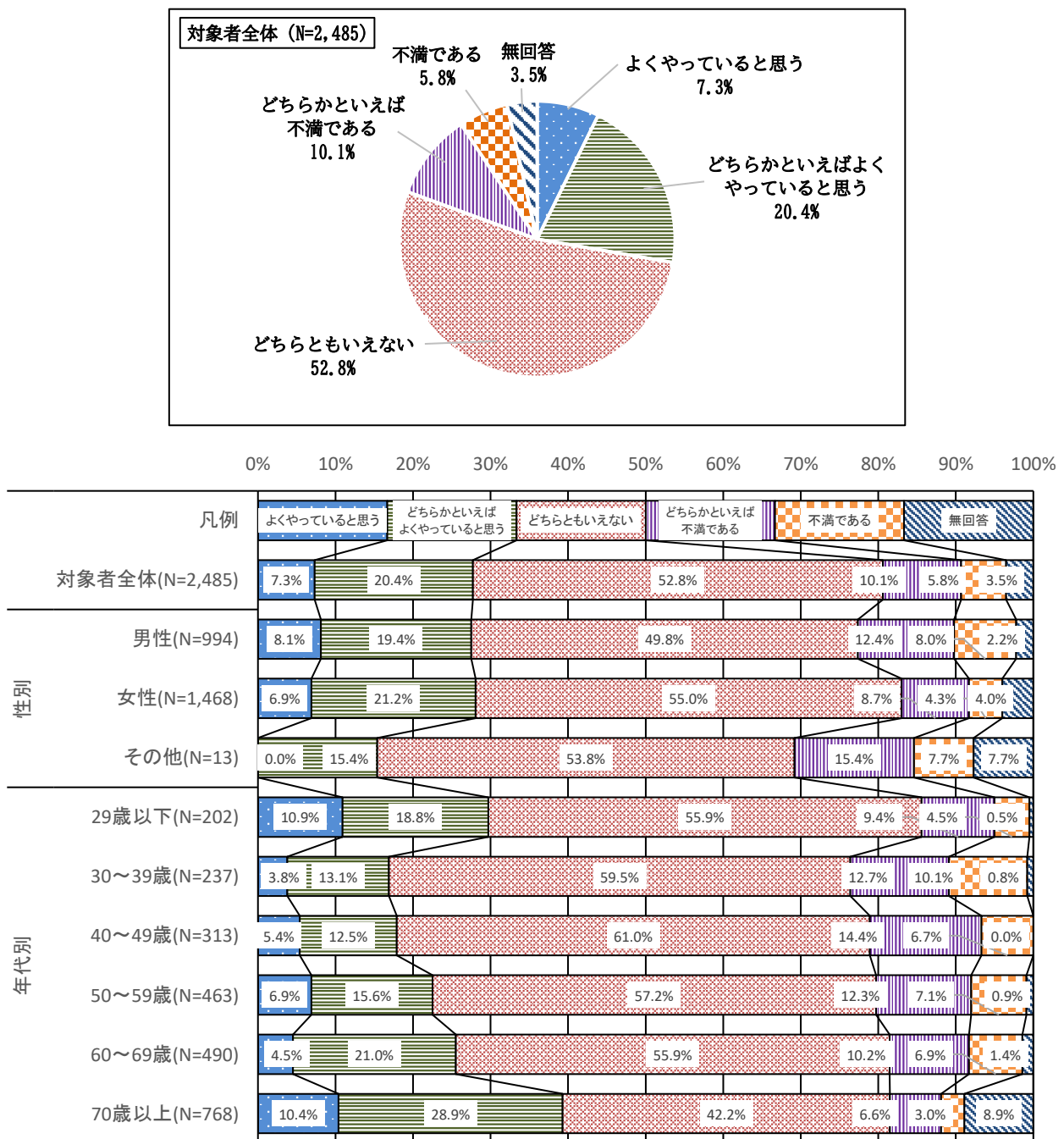
【年代別】29歳以下、30歳代、40歳代、50歳代、60歳代では「どちらともいえない」が最も高く、70歳以上では「どちらかといえばよくやっていると思う」が最も高くなっている。

◇市役所・区役所の取組評価

問28 あなたは、市役所や区役所の仕事の取り組み方に対して、どのように思いますか。次のア、イの項目について、あてはまる数字に1つずつ○をつけてください。

イ 事務や事業の効率化、見直しを進めている

上記イについて「どちらともいえない」が52.8%



【全 体】市役所・区役所の取組評価（イ）は、「どちらかといえばよくやっていると思う」が20.4%、「よくやっていると思う」が7.3%で、合わせると27.7%となっている。一方で、「どちらかといえば不満である」が10.1%、「不満である」が5.8%で、合わせると15.9%となっている。

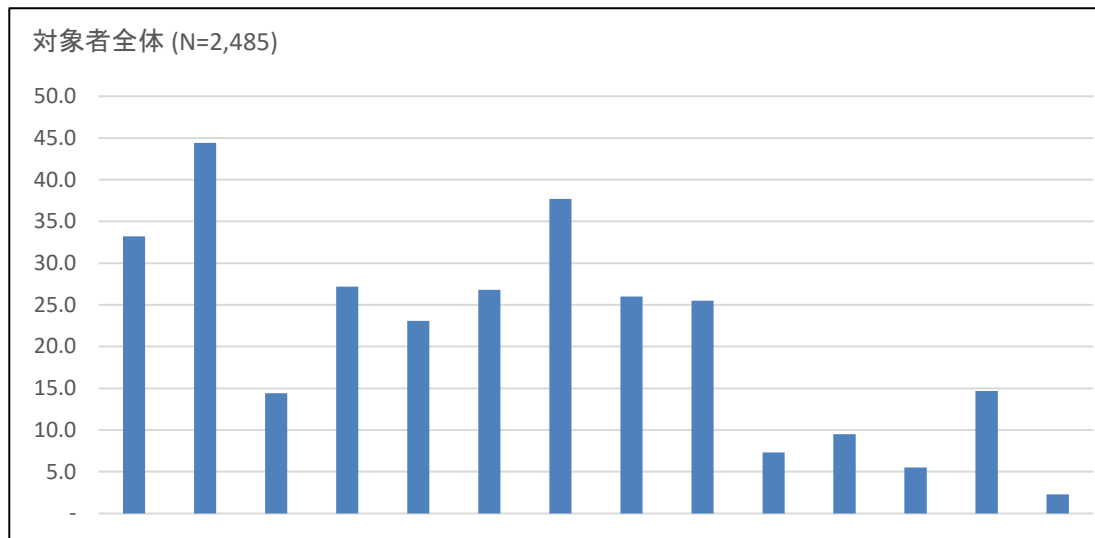
【性 別】「どちらともいえない」は、女性で55.0%と、男性の49.8%よりも5.2ポイント高くなっている。

【年代別】「どちらともいえない」が40歳代（61.0%）で最も高く、最も低い70歳以上（42.2%）と比べると18.8ポイントの差となっている。

◇行政手続きの改善点

問 2 9 あなたは、市役所や区役所の手続きにおいて、どのようなことを改善すべきと思いますか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

行政手続きの改善点について「複数の窓口で手続きをしなければならないこと」が 44.4%



		対象者数	き ど の 窓 か り に 手 続 き す る べ (%)	複 数 の 窓 口 で 手 続 き を し	り 窓 口 の 配 置 と 表 示 が わ か	が 手 続 き に 必 要 な 書 類 な ど	く 書 類 の 書 き 方 が わ か り に	い 書 類 と 記 入 す べ き 欄 が 多	こ を 手 続 か な け れ ば 申 請 書 な い ど	統 市 役 所 で 区 役 所 の 外 で 多 手 続 き な い こ と	相 談 が で き な い こ と で 手 続 き や な い こ と	い 職 員 の 説 明 が わ か り に く	そ の 他	わ か ら な い	特 に な い	無 回 答
対象者全体		2,485	33.2	44.4	14.4	27.2	23.1	26.8	37.7	26.0	25.5	7.3	9.5	5.5	14.7	2.3
性別	男性	994	36.8	44.9	15.8	28.9	26.2	29.6	36.7	25.7	30.3	7.0	8.6	5.1	14.5	1.8
	女性	1,468	30.8	44.1	13.4	26.0	20.8	24.9	38.4	26.1	22.3	7.5	10.1	5.9	14.9	2.3
	その他	13	53.8	69.2	46.2	61.5	53.8	61.5	61.5	69.2	38.5	15.4	-	-	7.7	-
年代別	29歳以下	202	36.1	37.1	15.3	24.3	25.7	19.8	22.3	31.2	42.6	5.0	9.9	11.9	12.4	0.5
	30～39歳	237	36.7	47.7	17.3	40.1	30.4	33.8	42.6	43.0	51.1	11.4	9.3	3.8	5.1	0.4
	40～49歳	313	34.8	50.2	16.6	30.7	28.1	30.0	42.2	35.5	40.6	8.9	14.7	2.9	8.9	-
	50～59歳	463	33.0	45.6	14.0	25.7	22.7	31.1	41.0	29.2	30.7	9.7	11.7	4.5	13.2	1.3
	60～69歳	490	33.7	51.2	15.3	25.5	24.3	28.8	40.8	25.9	21.8	6.7	8.2	6.3	13.3	0.8
	70歳以上	768	31.1	38.4	12.4	24.9	17.8	21.9	34.9	14.2	6.5	5.1	6.8	5.6	22.4	5.1

対象者全体と比較し10ポイント以上高い
 対象者全体と比較し10ポイント以上低い

【全 体】行政手続きの改善点は、「複数の窓口で手続きをしなければならないこと」が 44.4%、「手続きごとに申請書などを書かなければならないこと」が 37.7%、「どの窓口で手続きをすべきかわかりにくいこと」が 33.2%となっている。

【性 別】「どの窓口で手続きをすべきかわかりにくいこと」、「書類の書き方がわかりにくいこと」、「パソコンやスマートフォンなどからオンラインで手続きや相談ができないこと」は、男性が女性より 5.4 ポイント以上高くなっている。

【年代別】29 歳以下、30 歳代では「パソコンやスマートフォンなどからオンラインで手続きや相談ができないこと」が最も高くなっている。一方、40 歳代、50 歳代、60 歳代、70 歳以上では「複数の窓口で手続きをしなければならないこと」が最も高くなっている。