

平成29年度 宮崎市の行財政改革に関する市政モニターアンケート結果

1 アンケートの調査概要

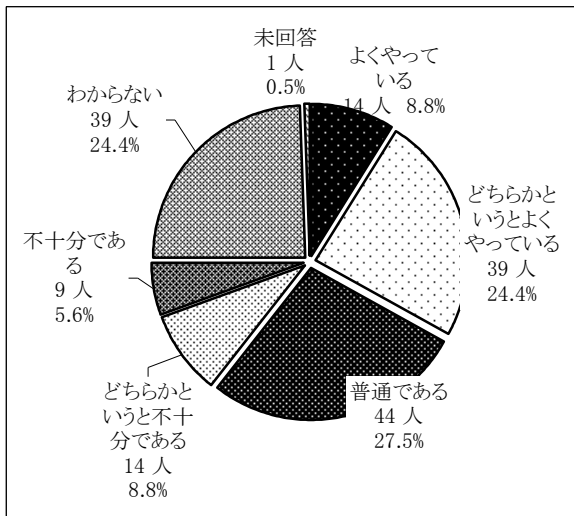
- 1) 目的 新たな大綱となる第8次宮崎行財政改革大綱に市民の意見を反映させるため
- 2) 方法 市政モニターに対して、郵送またはEメールにてアンケートを送付、回収
- 3) 調査期間 平成29年6月30日 ~ 平成29年7月14日 ※終了後も一定期間回収
- 4) 送付数 208人 (郵送モニター 152人、e-モニター 56人)
- 5) 回答数 回答数 160人(郵送モニター 134人、e-モニター 26人)
- 6) 回答率 回答率 76. 9%(郵送モニター 88. 2%人、e-モニター46. 4%)
- 7) 回答者の属性

年齢別	男性(人)	女性(人)	合計	割合
18～19歳	0	0	0	0.0%
20～29歳	1	3	4	2.5%
30～39歳	7	35	42	26.8%
40～49歳	11	29	40	25.5%
50～59歳	6	16	22	14.0%
60～69歳	8	10	18	11.5%
70～79歳	17	8	25	15.9%
80歳以上	5	1	6	3.8%
合計	55	102	157	100.0%
割合	35.0%	65.0%	100.0%	

* 属性については、未回答の3件を除外して算出した。
 そのため、属性における合計数と5)回答数は一致しない。

2 市政モニターアンケートの結果

問1 宮崎市は、第四次宮崎市総合計画において目標とする都市像「活力と緑あふれる太陽都市…みやざき…～次世代につなぐまちづくり～」の実現を目指して、様々な施策に取り組んでいます。あなたは、本市の市政運営についてどう思われますか。(1つ選択)



○評価する回答(「よくやっている」と「どちらかというくらいよくやっている」の合計)は33. 2%と平成24年度調査時の33. 0%とほぼ同等であった。

○評価しない回答(「不十分である」と「どちらかというくらい不十分である」の合計)は14. 4%と平成24年度調査時の14. 4%と同じ結果であった。

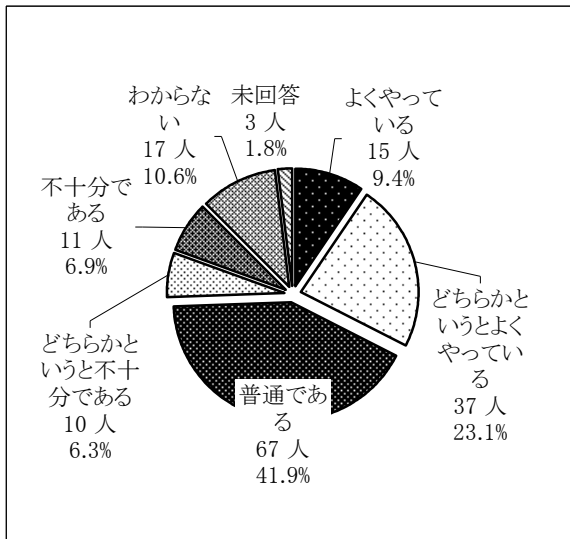
(評価する理由)

- ・緑や花が多く、街がきれい。
- ・市街地で歩く人を見かけるようになった。
- ・災害に備え、高齢者福祉に取り組んでいる。

(評価しない理由)

- ・何をしているのかわからない。
- ・公務員の基本的姿勢にかける職員がいる。

問2 あなたは、宮崎市が行っている行政サービス(例えば、窓口サービスや公共施設サービスなど)についてどう思われますか。(1つ選択)



○評価する回答(「よくやっている」と「どちらかというによくやっている」の合計)は、32.5%と平成24年度調査時の36.6%からやや減少した。

○評価しない回答(「不十分である」と「どちらかというと不十分である」の合計)は13.2%で、平成24年度調査時の12.8%とほぼ同等であり、「普通である」、「わからない」の回答がともに約2ポイント増加した。

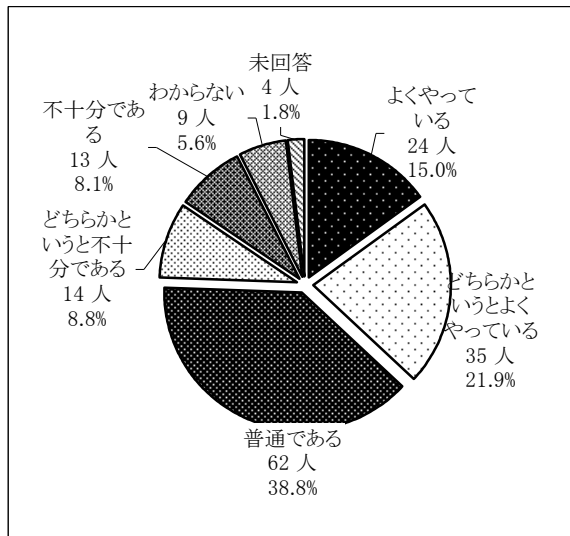
(評価する理由)

- ・対応が丁寧、親切。
- ・イオンなどに出張所があり便利。

(評価しない理由)

- ・臨機応変に対応してほしい。機械的である。
- ・無駄が多く、効率が悪い。

問3 あなたは、宮崎市職員の対応(例えば、電話対応や窓口対応など)についてどう思われますか。(1つ選択)



○評価する回答(「よくやっている」と「どちらかというによくやっている」の合計)は、36.9%と平成24年度調査時の40.2%から減少した。

○評価しない回答(「不十分である」と「どちらかというと不十分である」の合計)は、16.9%で平成24年度調査時の20.1%からは減少した。

○「わからない」の回答が5.6%となり、平成24年度調査時の4.6%よりやや増加した。

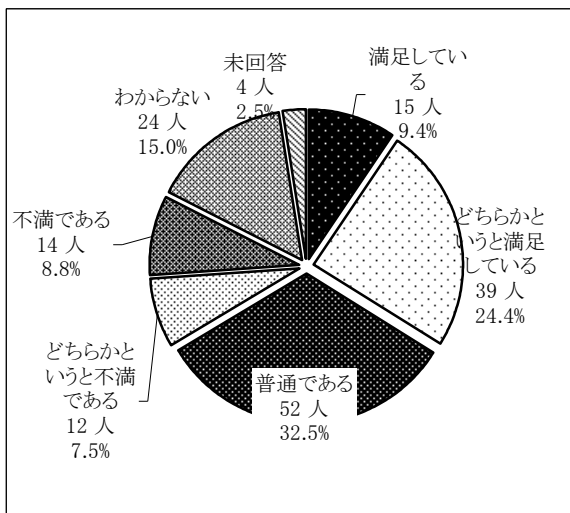
(評価する理由)

- ・対応が丁寧、口調が優しい。
- ・親切、親身である。笑顔で接してくれた。

(評価しない理由)

- ・電話をたらいまわしにされた。・私語が多い
- ・昼休みや終業間際の対応が悪い。

問4 あなたは、宮崎市職員の能力(事務能力やコミュニケーション力、専門的な知識、課題解決能力など)についてどう思われますか。(1つ選択)



○満足との回答(「満足している」と「どちらかという満足している」の合計)は、33.8%であった。

○不満との回答(「不満である」と「どちらかという不満である」の合計)は、16.3%であった。

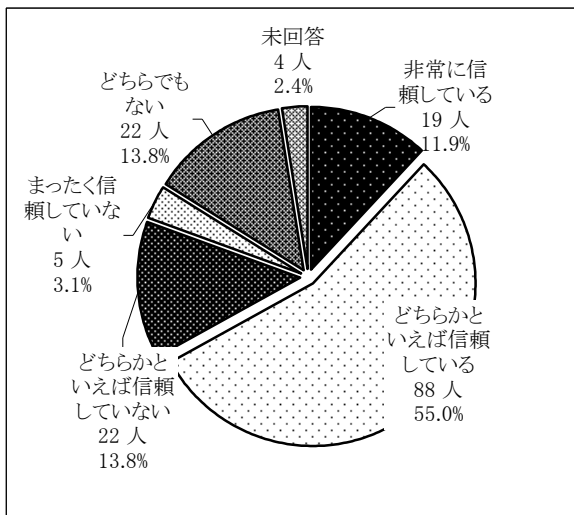
(満足の理由)

- ・丁寧に應對してくれる。
- ・コツコツと努力している、勉強している。

(不満の理由)

- ・各部署との連携ができていない。
- ・笑顔がない。・回答に時間がかかった。
- ・プロ意識がない。
- ・専門的な知識や説明が不足している。

問5 あなたは、宮崎市役所や市職員を信頼していますか。(1つ選択)



- 信頼する回答(「非常に信頼している」と「どちらかといえば信頼している」の合計)は、66.9%であった。
- 信頼しない回答(「まったく信頼していない」と「どちらかといえば信頼していない」の合計)は、16.9%であった。

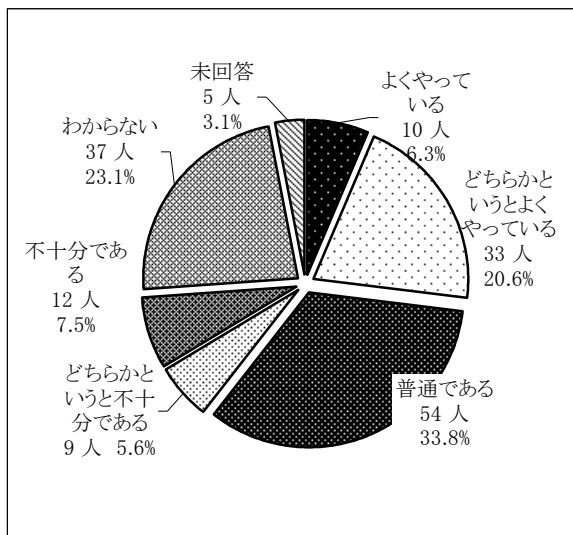
(信頼する理由)

- ・公平、公立な立場に徹している。
- ・事務処理がしっかりしている。
- ・親切、丁寧に対応してくれている。

(信頼しない理由)

- ・上から目線で対応される。
- ・「お役所仕事」である。
- ・過去の体験から、信頼できない。

問6 宮崎市は、これまで仕事の改革改善や市民サービスの向上などに取り組んできました。あなたは、これまでの本市の行財政改革の取組みについてどうお考えですか。(1つ選択)



- 評価する回答(「よくやっている」と「どちらかというによくやっている」の合計)は26.9%で、平成24年度調査時の25.3%より、やや増加した。
- 評価しない回答(「不十分である」と「どちらかというに不十分である」の合計)は13.1%で、平成24年度調査時の15.0%より、やや減少した。

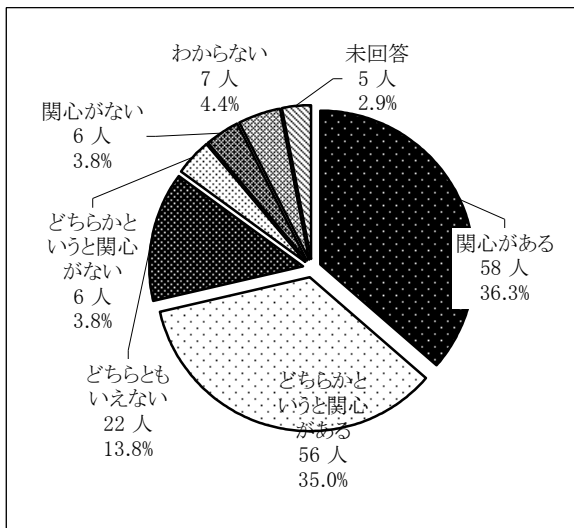
(評価する理由)

- ・街が活性化するよう取り組んでいる。
- ・施設の維持費削減などに取り組んでいる。
- ・証明書のコンビニ交付は便利である

(評価しない理由)

- ・取組がわからない。
- ・サービス精神がない。
- ・与えられた仕事しかしない。
- ・行財政改革が浸透していない。

問7 宮崎市は、急激な人口減少が迫る中、地方創生の実現にむけた取組を進め、これまで以上に「選択と集中」を徹底し、限られた経営資源を重点的に投資し、真に必要な行政サービスを持続的に提供していくためには、更なる行財政改革を推進していく必要があると考えています。あなたは、今後の宮崎市の行財政改革についてどの程度関心をお持ちですか。(1つ選択)



- 関心があるとの回答(「関心がある」と「どちらかというに関心がある」の合計)は、71.3%で、平成24年度調査時の82.5%より、大きく減少した。
- 関心がないとの回答(「関心がない」と「どちらかというに関心がない」の合計)は、7.6%で、平成24年度調査時の1.5%より、6.1ポイント増加した。

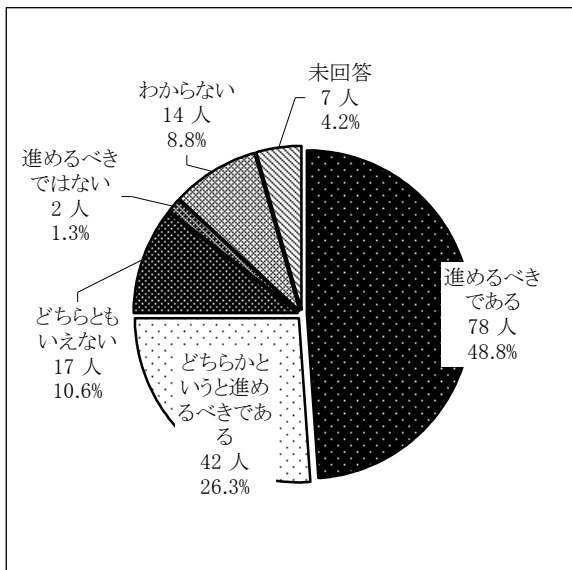
(関心がある理由)

- ・少子高齢化の進展もあり、今後の財政力に不安がある。
- ・自分たちの生活に直結するから。

(関心がない理由)

- ・魅力がなく、変化が少ない。
- ・宮崎市に失望しているから。

問8 あなたは、今後の宮崎市の行財政改革の取組みについてどう思われますか。(1つ選択)



- 進めるべきとの回答(「進めるべきである」と「どちらかというに進めるべきである」の合計)は、75.1%であり、平成24年度調査時の79.4%より、やや減少した。
- わからないとの回答が8.8%と平成24年度調査時の6.2%より、やや増加した。

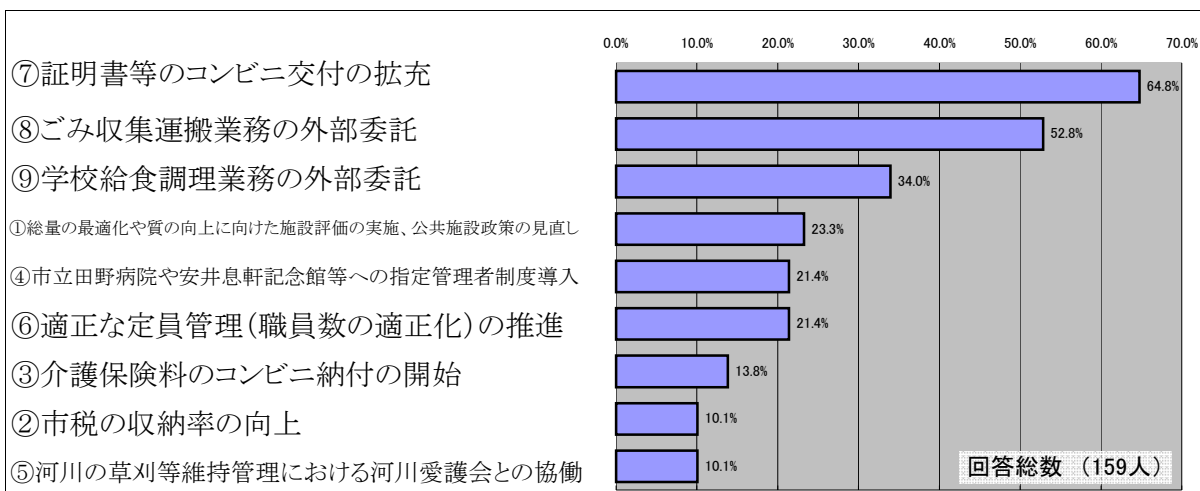
(進めるべき理由)

- ・少子高齢化が進む中、改革を避けて通れない。
- ・官民協働の取組を増やして欲しい。
- ・先頭に立って、改革的な政策を実施して欲しい。

(どちらともいえない理由)

- ・何をしているのか、わからない。
- ・人件費削減が行政サービス低減とならないようにしてほしい。

問9 宮崎市は、市民サービスの維持・向上、経費の節減などに取り組んできました。その取組として知っている取組について、次の中からお選びください。(複数回答可)

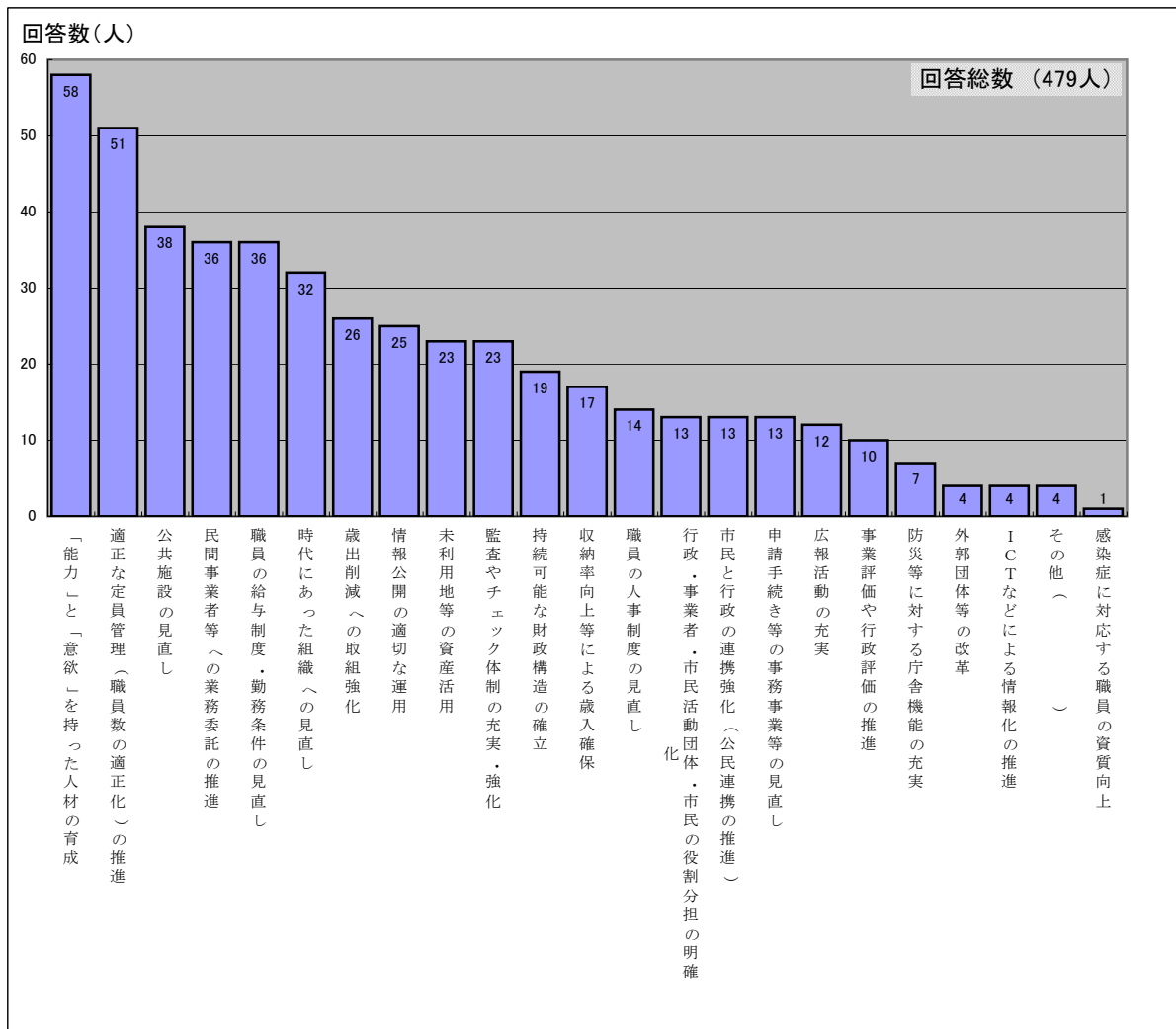


- 「⑤証明書等のコンビニ交付の拡充」、「⑧ごみ収集運搬業務の外部委託」については、回答者の半数以上が知っている結果となった。
- 「③介護保険料のコンビニ納付」や「②市税の収納率向上」などについては、回答が10%台にとどまり、あまり知られていない結果となった。

(理由欄の意見)

- ・コンビニ交付は、非常に便利で役立っている。 ・コンビニをさらに活用してほしい。
- ・支障のない業務は外部委託を進めて欲しい。
- ・定員管理の取組は、実施していると思えない。
- ・下請け企業が安い賃金で働くことになる外部委託を進める宮崎市の考えが分からない。
- ・知っていることがなかった。

問10 あなたは、今後、宮崎市が行財政改革を進めるにあたり、何に重点的に取り組むべきであると思われませんか(3つ選択)



- 平成24年度調査時と類似の選択肢(23項目)において比較すると、「能力」と「意欲」を持った人材の育成が平成24年度調査時の10位から、1位へと順位を上げた。
- 「適正な定員管理(職員数の適正化)の推進」(平成24年度調査時1位)が引き続き重視され、2位となり、「公共施設の見直し」、「民間事業者等への業務委託の推進」などが続く結果となった。
- 前回より順位を下げた項目は、「外郭団体等の改革」、「申請手続き等の事務事業等の見直し」、「持続可能な財政構造の確立」であった。
- 「その他」では、「介護に関すること」や「議員数、報酬の削減」といった記載があった。

(理由欄の意見)

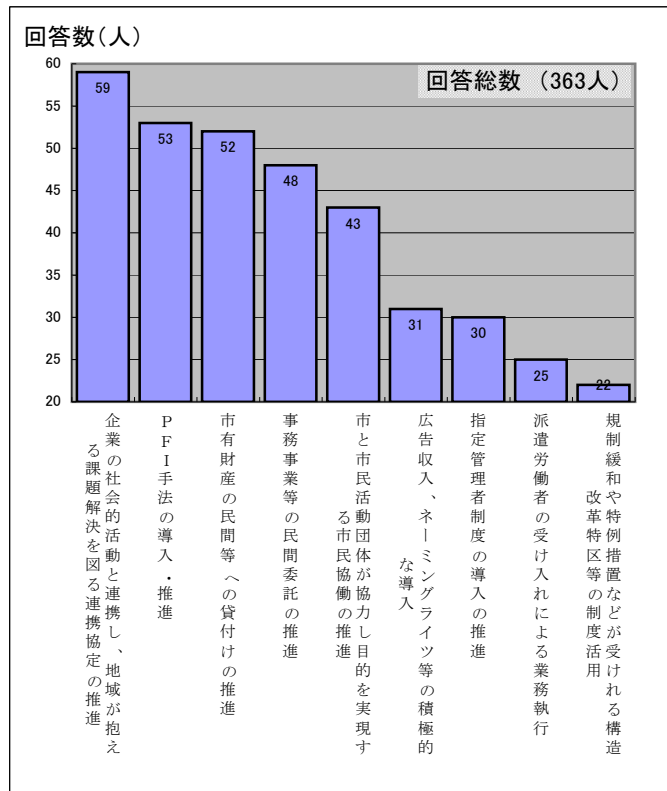
- ・人材育成や能力や意欲をもった人の採用、登用が欠かせない。
- ・指定管理者が特定の団体に偏っているのではないか。・業務の民間委託。
- ・事業評価や行政評価を行い、見あった事業、行政サービスをすべき。
- ・老朽化した施設、利用率の低い施設は廃止。・IT化の推進。
- ・公務員も収益に基づいて、給与が変化すべき。・自主財源を増やすべきである。
- ・広報誌以外のメディアを活用してほしい。・無駄が多い。無駄な人件費の削減。

問11 限られた経営資源で必要な行政サービスを持続的に提供するためには、公民連携の取組を進める必要があると考えます。あなたは、公民連携の手法のうち、何に重点的に取り組む必要があると思われますか。(3つ選択)

○公民連携の手法としては、「企業の社会的活動と連携し、地域が抱える課題解決を図る連携協定の推進」、「PFI手法の導入・推進」、「市有財産の民間等への貸付け」、「事務事業等の民間委託の推進」、「市と市民団体が協力し目的を実現する市民協働の推進」が上位となった。

(理由欄の意見)

- ・個人情報漏洩が懸念されるが、慎重に対応しつつ公民連携を進めてほしい。
- ・特定企業に偏らずに民間連携を進めて欲しい。
- ・民間のノウハウ、経営能力を学んで欲しい。
- ・PFIは必要だが、慎重に取り組んで欲しい。
- ・民間委託は、委託費の増大が懸念される。市民協働を推進すべきだ。

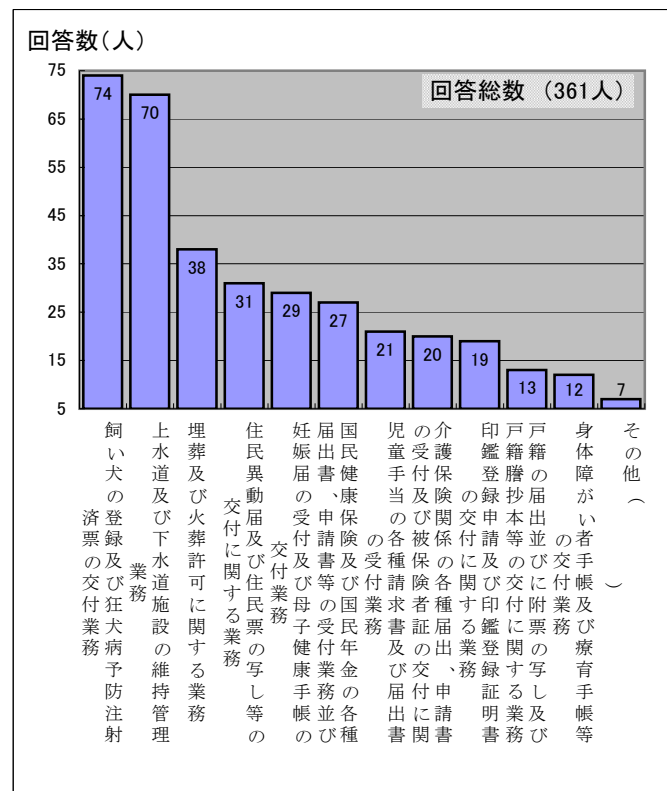


問12 宮崎市は、市民サービスの維持・向上、経費の節減などを目的に外部委託を進めてきました。あなたは、外部委託を進めるにあたり、何に重点的に取り組むべきと考えますか。(3つ選択)

- 「飼い犬の登録及び狂犬病予防注射済票の交付業務」、「上水道及び下水道施設の維持管理業務」が約20%近くの回答となった。
- 「その他」では、「行政がやらなくても良いものは全て」といった記載があった。

(理由欄の意見)

- ・職員でなければいけない業務以外は、積極的に委託すべきだ。
- ・個人情報に関する委託は、慎重にすべき。
- ・委託による個人情報の流出が怖い。市が業務を行うほうが安心できる。
- ・外部委託は、専門性の高いものに限定すべきで、委託費を削減すべきだ。
- ・外部委託は、経費節減につながらない。
- ・委託することで責任が不明確になる。
- ・委託すると質が落ちる、トラブルや事故が起きるのではないか。
- ・身近な所で手続きが出来るようにしてほしい。

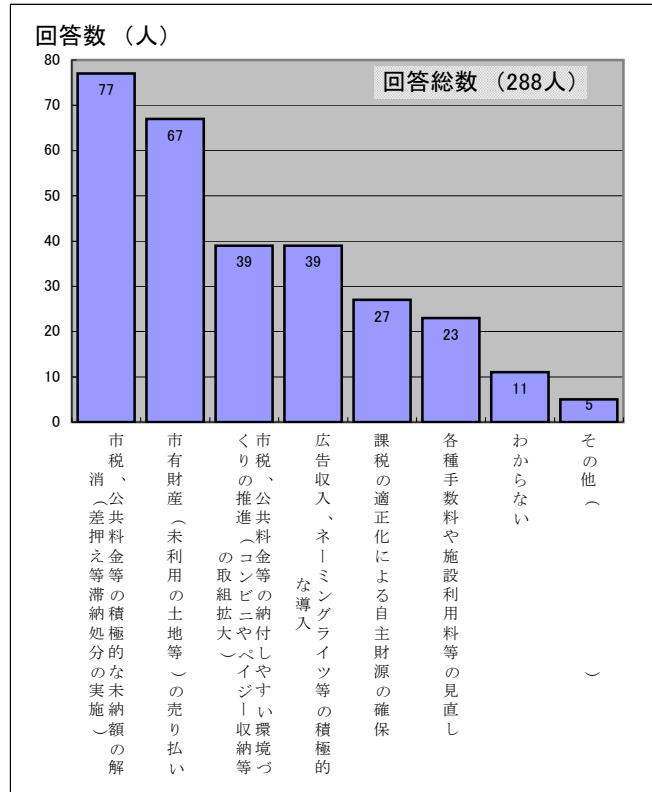


問13 あなたは、今後、宮崎市の収入を確保するため、何に重点的に取り組む必要があると思われますか。(2つ選択)

- 「市税、公共料金等の積極的な未納額の解消」、「市有財産(未利用の土地等)の売り払い」が20%を超える結果となった。
- 「その他」では、「市税、公共料金の納付時期の見直し」「人口増に向けた取組の強化」といった記載があった。

(理由欄の意見)

- ・税の公平、公正を保って欲しい。
- ・効率的に未納を解消してほしい。
- ・時間に捉われず納付できる状況になれば、納付者も増える。
- ・税込以外で、増収を図って欲しい。
- ・水道料金もクレジット払いにしてほしい。
- ・市営住宅家賃は、実態に見合ったレベルに引き上げてほしい。
- ・企業誘致、市産物のPR、販路拡大に取り組み、税収が増加する取組をしてほしい。



問14 あなたは、今後、宮崎市の経費を節減するため、何に重点的に取り組む必要があると思われますか。(2つ選択)

- 「適正な定員管理(職員数の適正化)の推進」が20%を超え、「職員の給与制度・勤務条件の見直し」、「効率的かつ効果的な事務執行ができる組織体制の見直し」が16%を超える結果となった。
- 「公民連携(行政と民間が連携して公共サービスの提供を行うこと)の推進」については、12.0%の回答となり、4位となった。

(理由欄における意見)

- ・職員が多すぎる。
- ・連携することで、無駄が省ける。
- ・補助金を削減すべき。
- ・外注せず、職員でできることを増やすべき。
- ・仕事量や待遇に対する評価が甘すぎる。
- ・民間の経営技術を取り入れて欲しい。
- ・増収に転じるための資本投資をしてほしい。
- ・本当に必要なかどうかを、突き詰めて考えてほしい。

