令和７年度　宮崎市政モニターアンケート

総合支所および地域センターに関するアンケート　集計結果

◆　調査の目的

人口減少や少子高齢化、デジタル技術の進展、出先機関の機能・提供サービスの違いを背景に、総合支所と地域センターの適正な機能や体制を検討する参考にするため。

◆　調査概要

（１）　調査期間　　令和7年12月15日～令和7年12月31日
（２）　モニター数　　1,850人
（３）　有効回答数　　1,850人（回答率　100%）
（４）　担当課　　総務部人事課

◆　調査結果まとめ

　今回の調査から、アンケート調査の結果、市民の66%が「総合支所と地域センターでできる手続きの水準を近づけたほうがいい」と回答し、サービスの平準化に対する高いニーズが明らかになりました。
　一方で、総合支所等を利用しない理由として「オンラインサービスやコンビニ交付で用が足りる」との回答が見られることや、「リモート窓口」があるといいという意見が70.9%という状況から、デジタル活用の意向も伺えます。
　これらの結果から、総合支所と地域センターで同水準のサービスを提供するための手法として、「リモート窓口」の導入は、市民の利便性向上と効率的な体制構築を両立させる有用な選択肢であると考えられます。

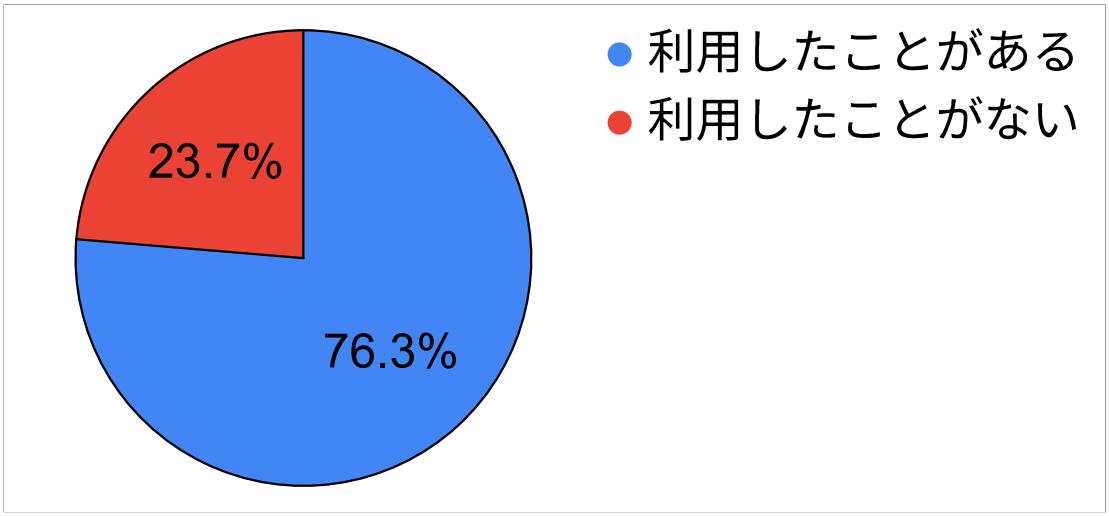
◆　調査結果

問１　宮崎市内のどちらの地区にお住まいですか。

中央東	168	赤江	136
中央西	117	本郷	135
小戸	35	木花	58
大宮	86	青島	18
東大宮	80	住吉	102
大淀	118	生目	56
大塚	97	北	34
檍	114	佐土原	156
大塚台	18	田野	38
生目台	43	高岡	39
小松台	57	清武	120
市外に在住	25		

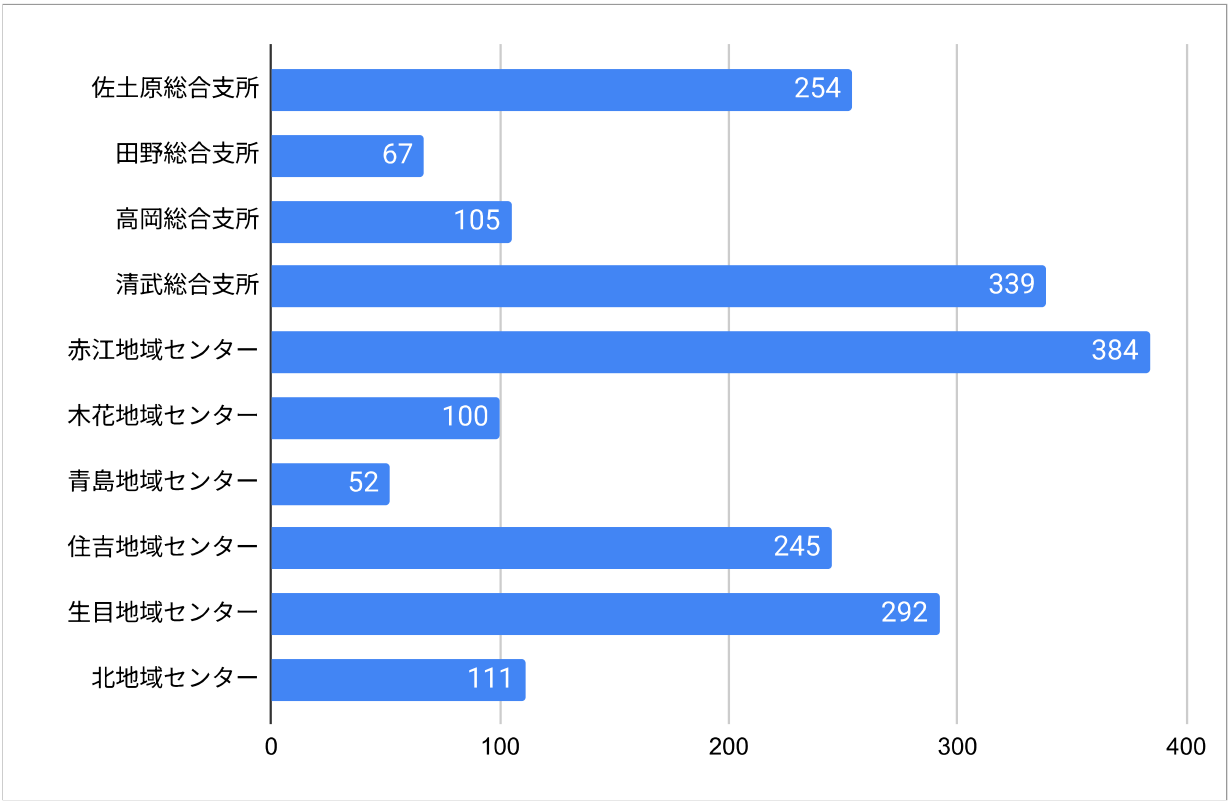
問２　宮崎市の総合支所または地域センターを利用したことがありますか。

利用したことがある	1,412
利用したことがない	438



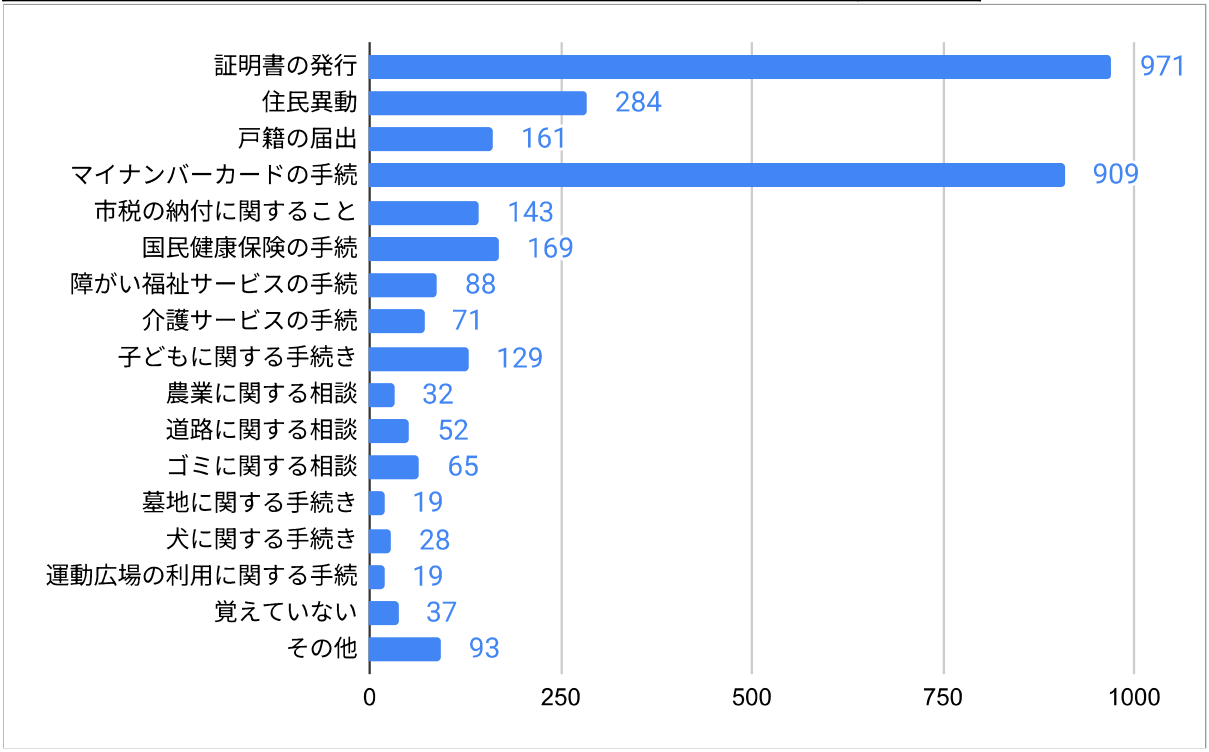
問３　「利用したことがある」と回答した方にお聞きします。どちらを利用しましたか。【複数回答可】

佐土原総合支所	254
田野総合支所	67
高岡総合支所	105
清武総合支所	339
赤江地域センター	384
木花地域センター	100
青島地域センター	52
住吉地域センター	245
生目地域センター	292
北地域センター	111



問４　どのような用事で利用しましたか。【複数回答可】

証明書の発行	971
住民異動	284
戸籍の届出	161
マイナンバーカードの手続	909
市税の納付に関すること	143
国民健康保険の手続	169
障がい福祉サービスの手続	88
介護サービスの手続	71
子どもに関する手続き	129
農業に関する相談	32
道路に関する相談	52
ゴミに関する相談	65
墓地に関する手続き	19
犬に関する手続き	28
運動広場の利用に関する手続	19
覚えていない	37
その他	93

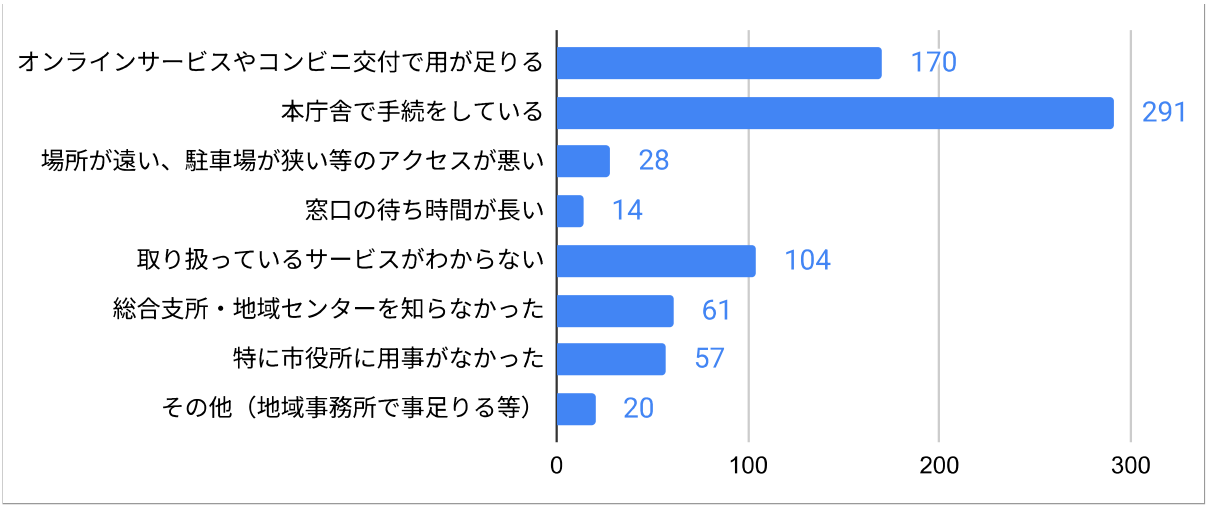


その他回答

・期日前投票　　・罹災証明書の申請
・原動機付自転車等の登録等

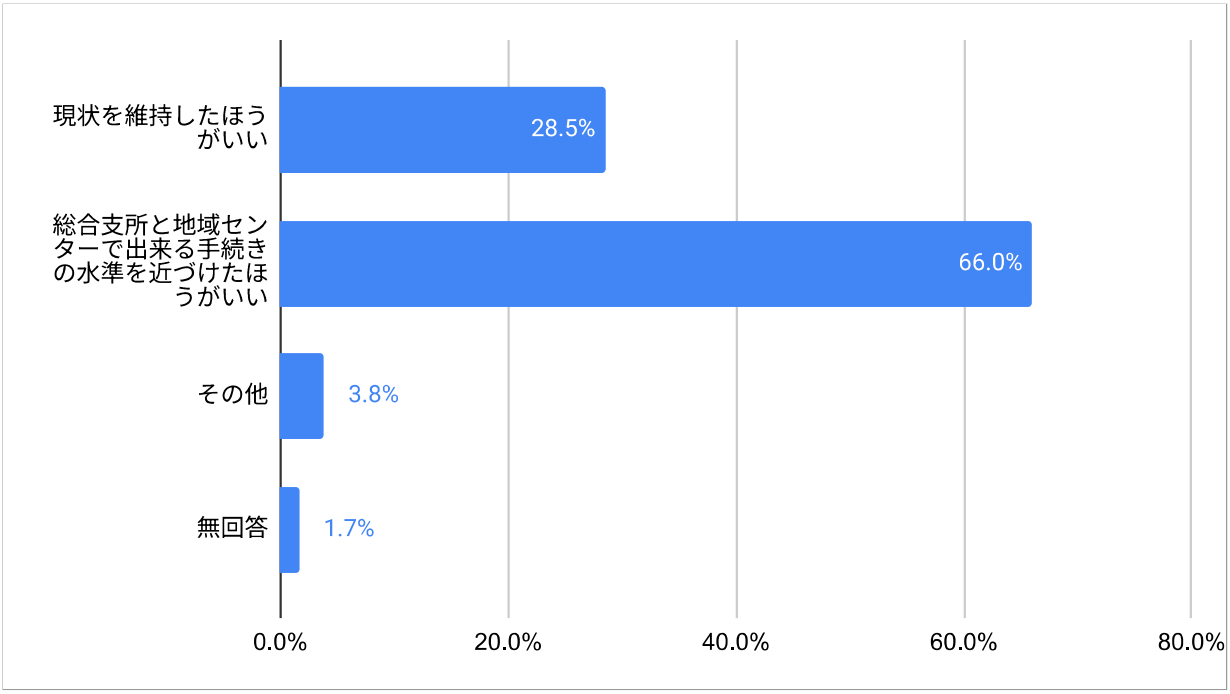
問５　「利用したことがない」と回答した方は、その理由は何ですか。【複数回答可】

オンラインサービスやコンビニ交付で用が足りる	170
本庁舎で手続をしている	291
場所が遠い、駐車場が狭い等のアクセスが悪い	28
窓口の待ち時間が長い	14
取り扱っているサービスがわからない	104
総合支所・地域センターを知らなかった	61
特に市役所に用事がなかった	57
その他（地域事務所で事足りる等）	20



問６　総合支所と地域センターでの取扱手続を見直すとした場合、どのようなことを期待されますか？

現状を維持したほうがいい	527	28.5%
総合支所と地域センターで出来る手続きの水準を近づけたほうがいい	1,221	66.0%
その他	71	3.8%
無回答	31	1.7%

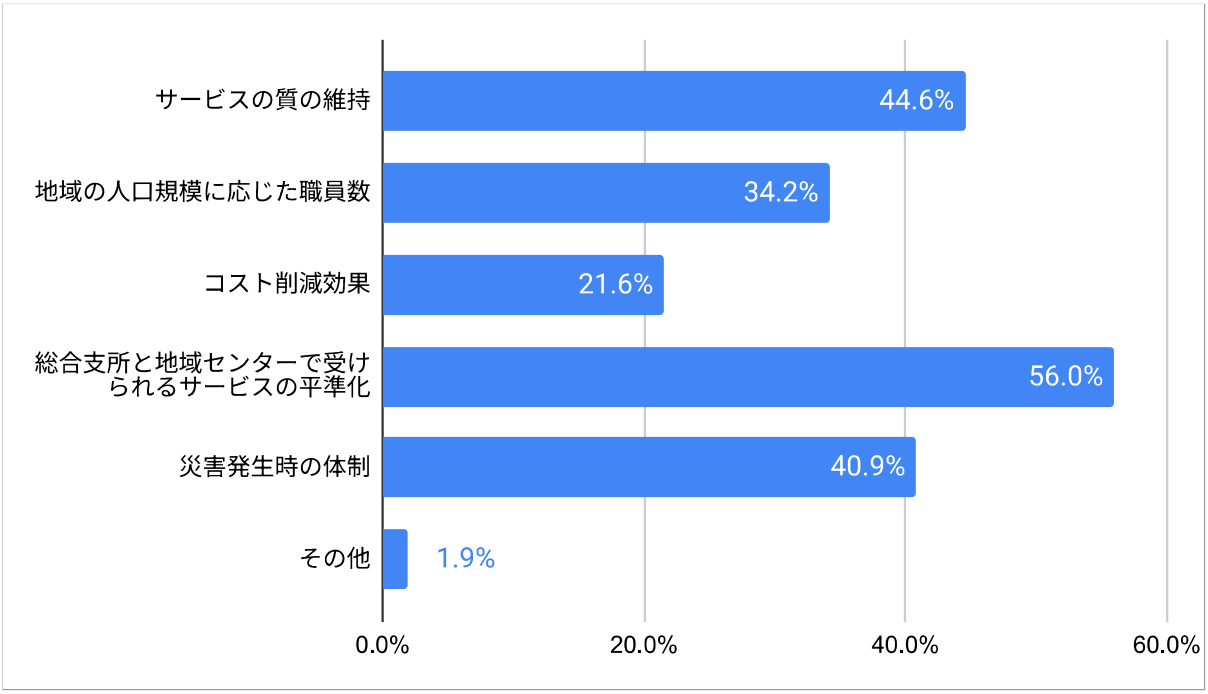


その他回答

・オンライン化　　・総合支所の縮小
・期待することはない

問７　もし、総合支所および地域センターの機能や規模を見直すとした場合、どのような点に配慮すべきだと思いますか。【複数回答可】

サービスの質の維持	825	44.6%
地域の人口規模に応じた職員数	633	34.2%
コスト削減効果	399	21.6%
総合支所と地域センターで受けられるサービスの平準化	1,036	56.0%
災害発生時の体制	756	40.9%
その他	36	1.9%

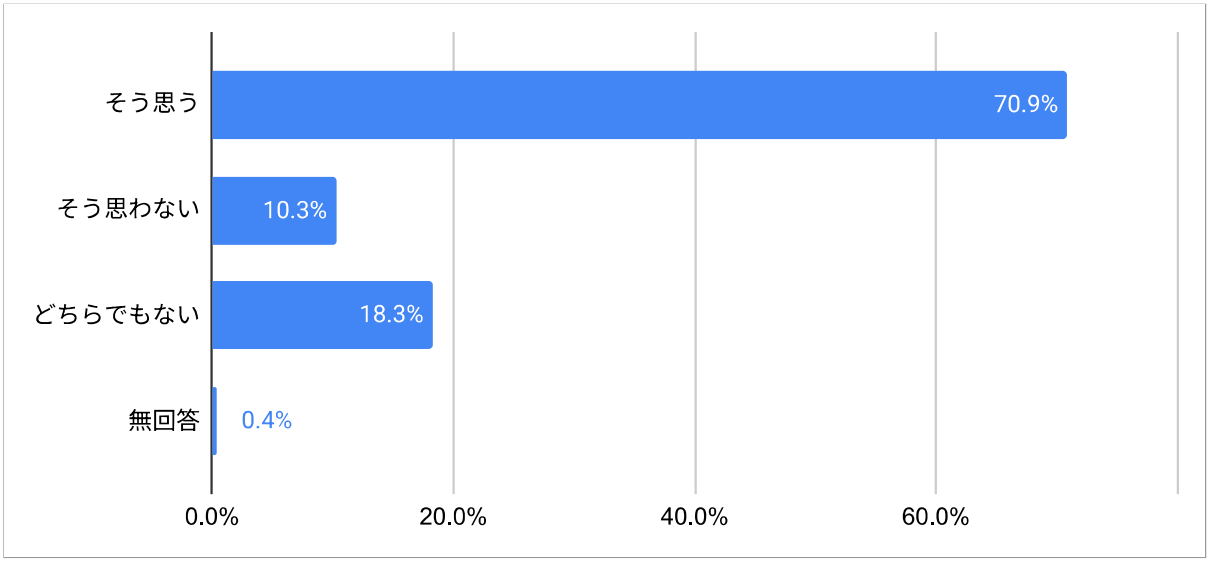


その他回答

- 手続きのオンライン化と効率化
- 高齢者や時間的制約がある層への配慮
- 職員の配置の適正化
- サービス拡充と品質の向上

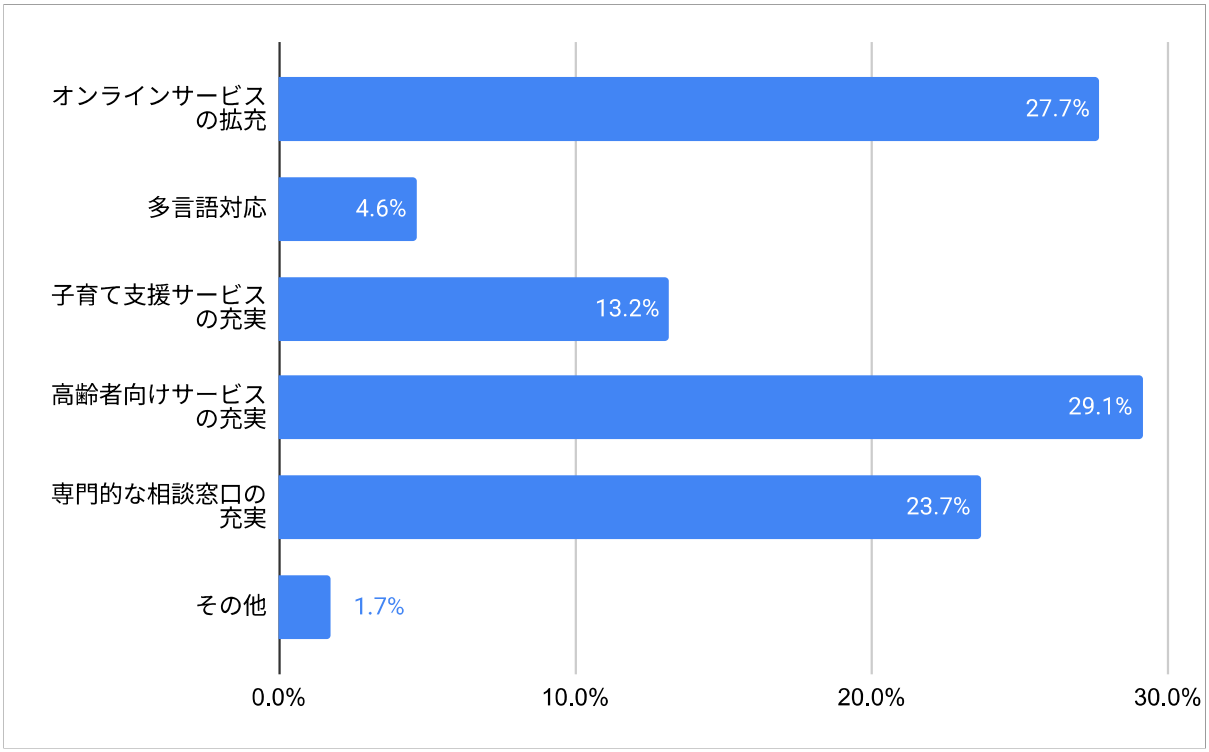
問８　コロナ禍を機に対面でなくてもモニター越しに窓口相談が可能になる「リモート窓口」が注目されています。この「リモート窓口」の活用により、本庁舎まで行かなくても、身近な総合支所または地域センターから本庁舎にいる担当職員と相談することが可能となり、職員体制の効率化も図られることが期待されます。このようなシステムがあると良いと思いますか。

そう思う	1312	70.9%
そう思わない	191	10.3%
どちらでもない	339	18.3%
無回答	8	0.4%



問９　今後、総合支所と地域センターにどのようなサービス向上を期待しますか。【複数回答可】

オンラインサービスの拡充	921	27.7%
多言語対応	154	4.6%
子育て支援サービスの充実	438	13.2%
高齢者向けサービスの充実	969	29.1%
専門的な相談窓口の充実	787	23.7%
その他	57	1.7%



問10 総合支所と地域センターのあり方について、他に意見や要望があればご自由にお書きください。【自由記述】

「その他自由意見」の傾向と概要

回答の主な傾向（3つのキーポイント）

本設問への自由記述回答（443件）からは、行政サービスの「デジタル化・効率化」と「利用者への配慮・地域密着」という、相反するようにも見える二つの方向性に対する要望があった。

1. 徹底したDX推進と行政の抜本的な「改革」を求める声

行政サービスの抜本的な見直しを求める声が最も顕著でした。単なる「改善」ではなく、IT・DX技術を活用した未来志向の「改革」を強く要望しています。

・オンライン化の加速: 住民票等の証明書発行におけるスマートフォンアプリを活用したオンライン申請・自宅印刷、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付のさらなる拡充を求める意見が多数を占めます。

・業務効率化: DXによる待ち時間の短縮、職員の「余裕のある時間」を創出するための業務負担軽減、人員効率の向上を目指すべきとの意見がありました。

・未来への視点: AI・DX・行政の簡素化により、既存の総合支所・地域センターを「新コミュニティセンター」へと進化させるべきだという、積極的な提案も寄せられています。

2. デジタル・交通弱者への配慮と「対面」サービスの重要性

デジタル化への期待が大きい一方で、高齢者や交通弱者など、技術革新から取り残されやすい層への十分な配慮と、対面サービスの維持を求める意見が強く見られました。

・デジタルデバイドへの懸念: 「高齢になるとインターネットでの手続きに戸惑う」「リモートなど便利になり過ぎないようお願いしたい」といった、デジタル手続きに不慣れな利用者への配慮を求める声が多数ありました。

・対面コミュニケーションの価値: インターネットでの手続きに「味気なく感じる」とし、効率化と並行して「face to faceのコミュニケーションも大事」であり、対面で手続きできる場の大切さを指摘しています。

・交通・物理的バリアの解消: 免許返納者や車を持たない市民のために、バス停やタクシー以外の地域に根差した送迎・乗り合わせタクシーのような交通支援の必要性が示されました。また、駐車場の利便性（狭さ、来庁者用確保）に関する具体的な改善要望も含まれていました。

3. 窓口サービスの品質向上と適正な人員配置への要求
職員の専門性や接遇態度、そして人員配置の適正化について、厳しい意見と要望が寄せられました。
・接遇・専門性の強化: 職員に「専門知識やスキルのあるサービス業、接客業であるという意識と誇り」を持って寄り添う対応を求め、一部の窓口での「横柄な口の聞き方」や「質の低いサービス」への苦言が散見されました。
・適正な人員配置: 地域の利用実態に見合わない人員配置（「事務員が何時も手持ち無沙汰してる」という指摘）の改善を求める一方、「窓口の人が少なすぎる」という人手不足を訴える声も存在し、バランスの取れた配置が求められています。

その他、特筆すべき点
・利便性の高い拠点への高い評価: 商業施設との連携強化や、生活導線上の拠点維持を求める意見が目立ちました。
・機能・情報の明確化: 災害時の指揮・支援拠点としての機能強化を求める声や、「どこに支所があって、何が出来るのか、もっと詳しく、もっと簡単に」情報提供を徹底してほしいという要望がありました。