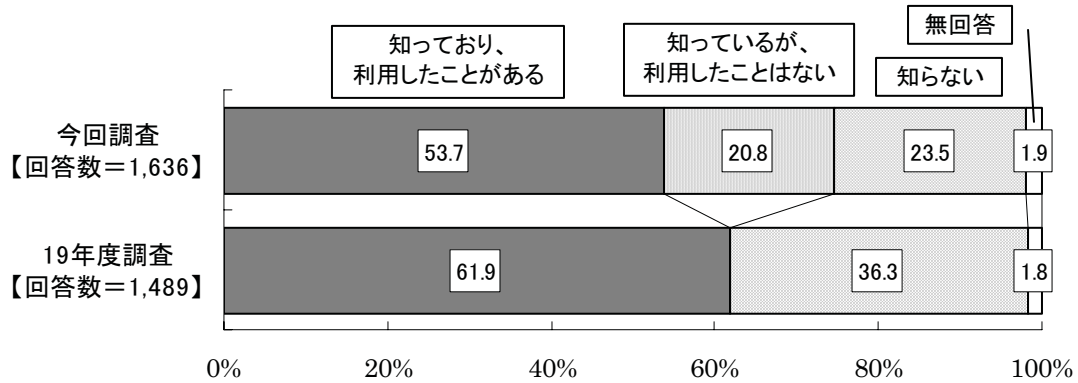


3. 行政サービスコーナーについて

問9 あなたは、行政サービスコーナーをご存知ですか？（○は1つだけ）

図3-1 行政サービスコーナーの認知・利用状況



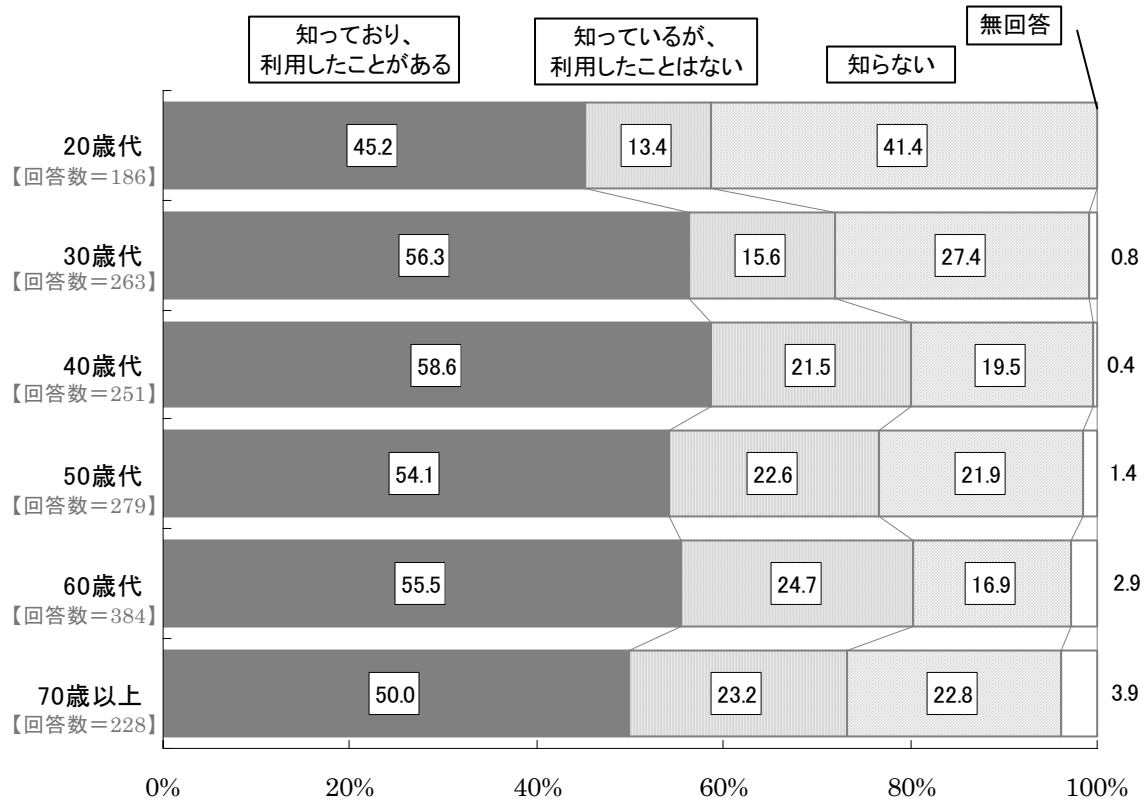
※ 19年度調査は、行政サービスコーナーの利用を「ある」・「ない」でたずねた。

行政サービスコーナーの認知・利用状況をたずねた。「知っており、利用したことがある」が53.7%、「知っているが、利用したことはない」が20.8%、「知らない」が23.5%となっている。

認知度（「知っており、利用したことがある」＋「知っているが、利用したことはない」）は、74.5%となっている。

設問が異なるが、「知っており、利用したことがある」と19年度調査の「(利用経験が)ある」とを比較すると、8.2ポイント下回っている。(図3-1)

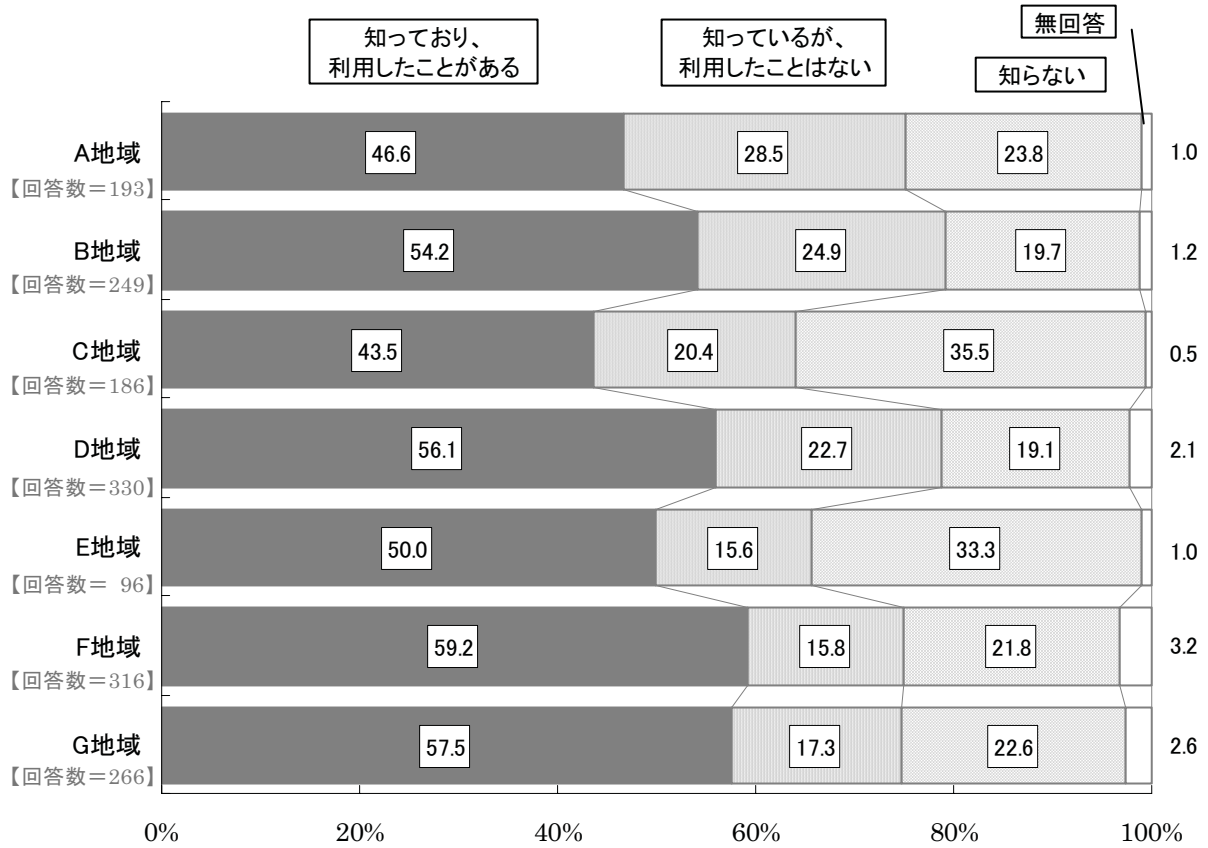
図 3-2 年代別 行政サービスコーナーの認知・利用状況



年代別にみると、「知っている、利用したことがある」は、40歳代が58.6%と最も高く、次いで30歳代が56.3%、60歳代が55.5%となっている一方、20歳代は45.2%と低くなっている。

認知度（「知っている、利用したことがある」＋「知っているが、利用したことはない」）は、60歳代が80.2%と最も高く、次いで40歳代が80.1%、50歳代が76.7%となっている一方、20歳代は58.6%と低くなっている。（図3-2）

図 3-3 地域別 行政サービスコーナーの認知・利用状況



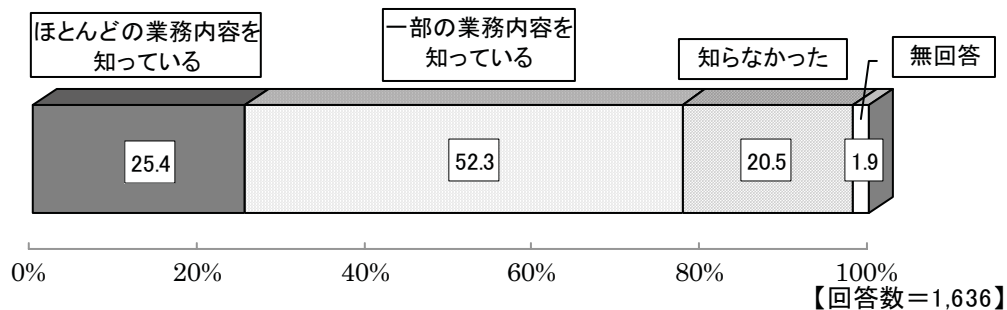
地域別にみると、「知っている、利用したことがある」は、F地域が59.2%と最も高く、次いでG地域が57.5%、D地域が56.1%となっている一方、C地域は43.5%と低くなっている。

認知度（「知っている、利用したことがある」＋「知っているが、利用したことはない」）は、B地域が79.1%と最も高く、次いでD地域が78.8%、A地域が75.1%となっている一方、C地域は63.9%と低くなっている。（図3-3）

問 10 行政サービスコーナーでは、住民票の写しをはじめ、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本、外国人登録原票記載事項証明書、市税関係などの証明書の発行業務を行っています。

あなたは、これらの業務内容をご存知ですか？（○は1つだけ）

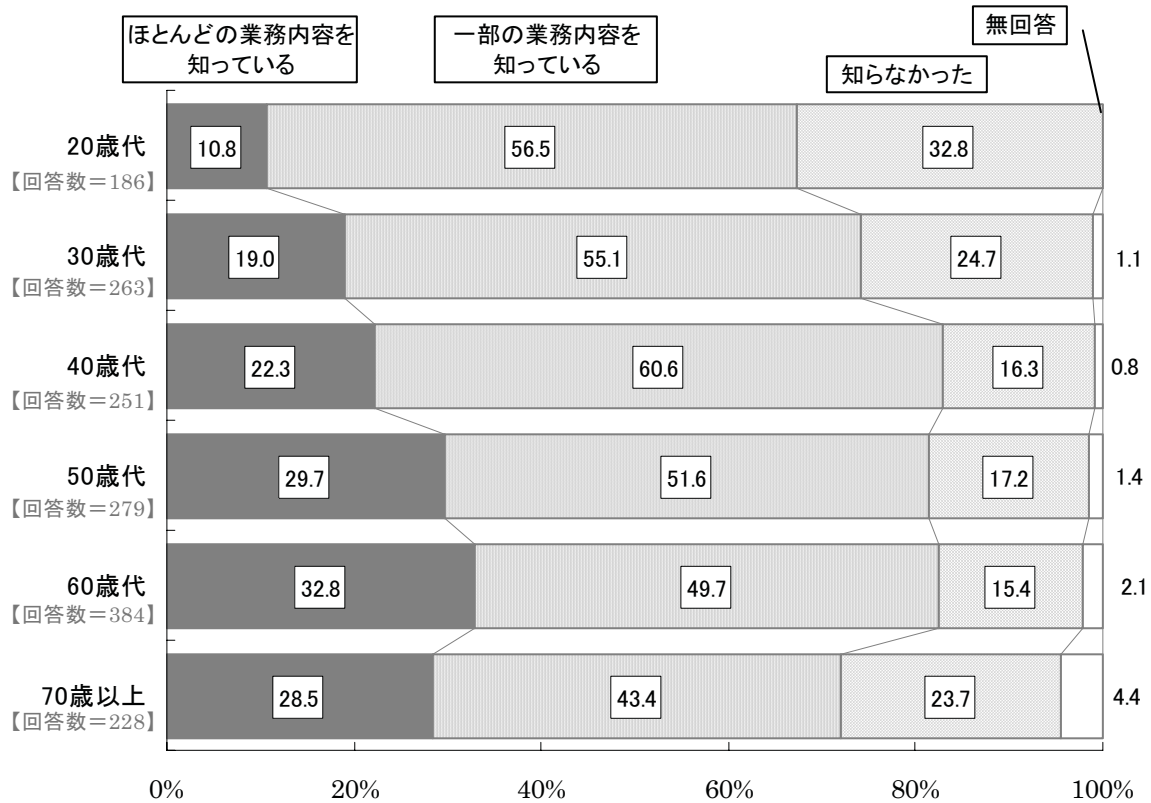
図 3-4 行政サービスコーナーの業務内容の認知度



行政サービスコーナーの業務内容の認知度をたずねた。「ほとんどの業務内容を知っている」が25.4%、「一部の業務内容を知っている」が52.3%、「知らなかった」が20.5%となっている。

認知度（「ほとんどの業務内容を知っている」＋「一部の業務内容を知っている」）は、77.7%となっている。（図 3-4）

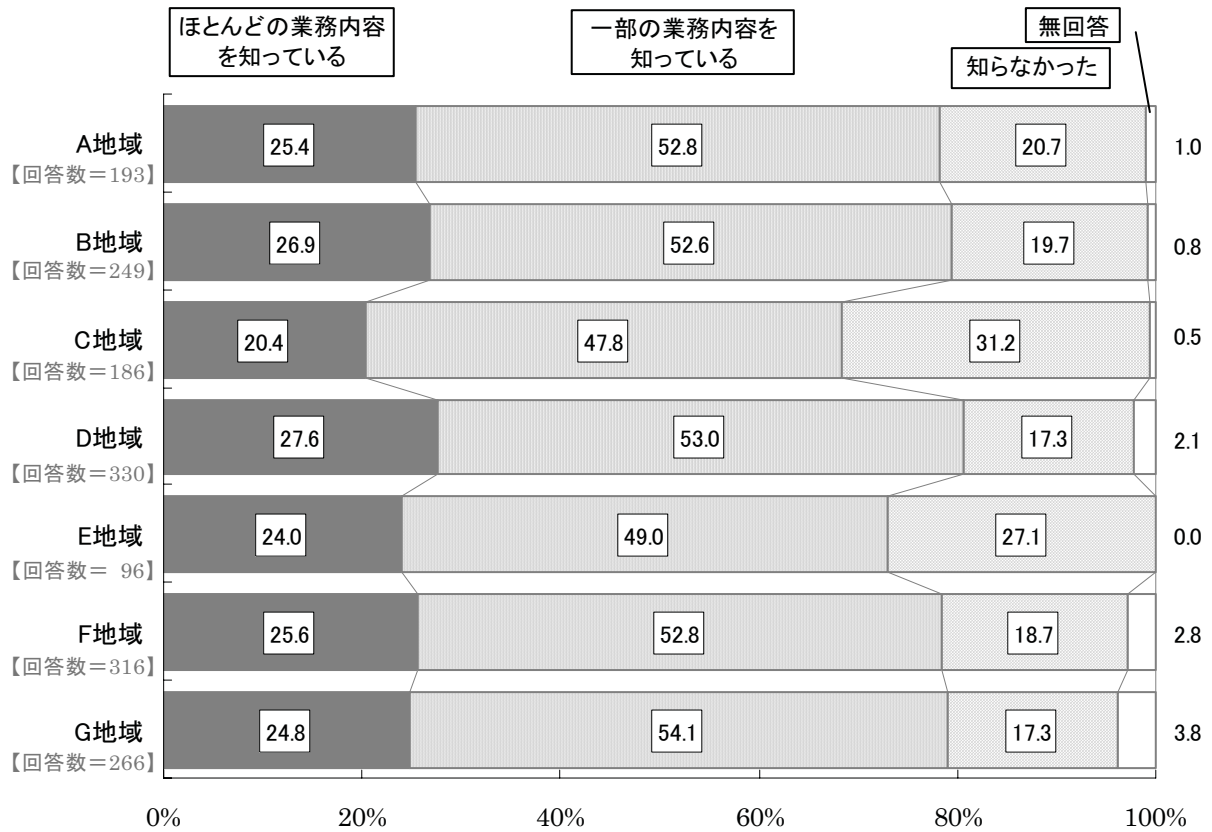
図 3-5 年代別 行政サービスコーナーの業務内容の認知度



年代別にみると、「ほとんどの業務内容を知っている」は、70歳以上（28.5%）を除き、年代が上がるにつれ高くなっており、60歳では32.8%となっている。

認知度（「ほとんどの業務内容を知っている」＋「一部の業務内容を知っている」）は、40歳代が82.9%と最も高く、次いで60歳代が82.5%、50歳代が81.3%となっている一方、20歳代は67.3%と低くなっている。（図3-5）

図 3-6 地域別 行政サービスコーナーの業務内容の認知度



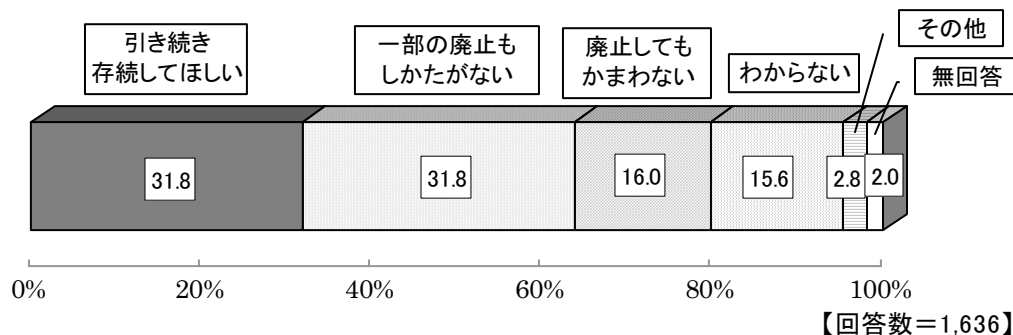
地域別にみると、「ほとんどの業務内容を知っている」は、D地域が27.6%と最も高く、次いでB地域が26.9%、F地域が25.6%となっている一方、C地域は20.4%と低くなっている。

認知度（「ほとんどの業務内容を知っている」＋「一部の業務内容を知っている」）は、D地域が80.6%と最も高く、次いでB地域が79.5%、G地域が78.9%となっている一方、C地域は68.2%と低くなっている。（図3-6）

問 11 今後、行政経費の効率的な運営を図るため、行政サービスコーナーのあり方などを検討することが必要とされています。

あなたは、行政サービスコーナーの存続についてどのように思いますか？（○は 1 つだけ）

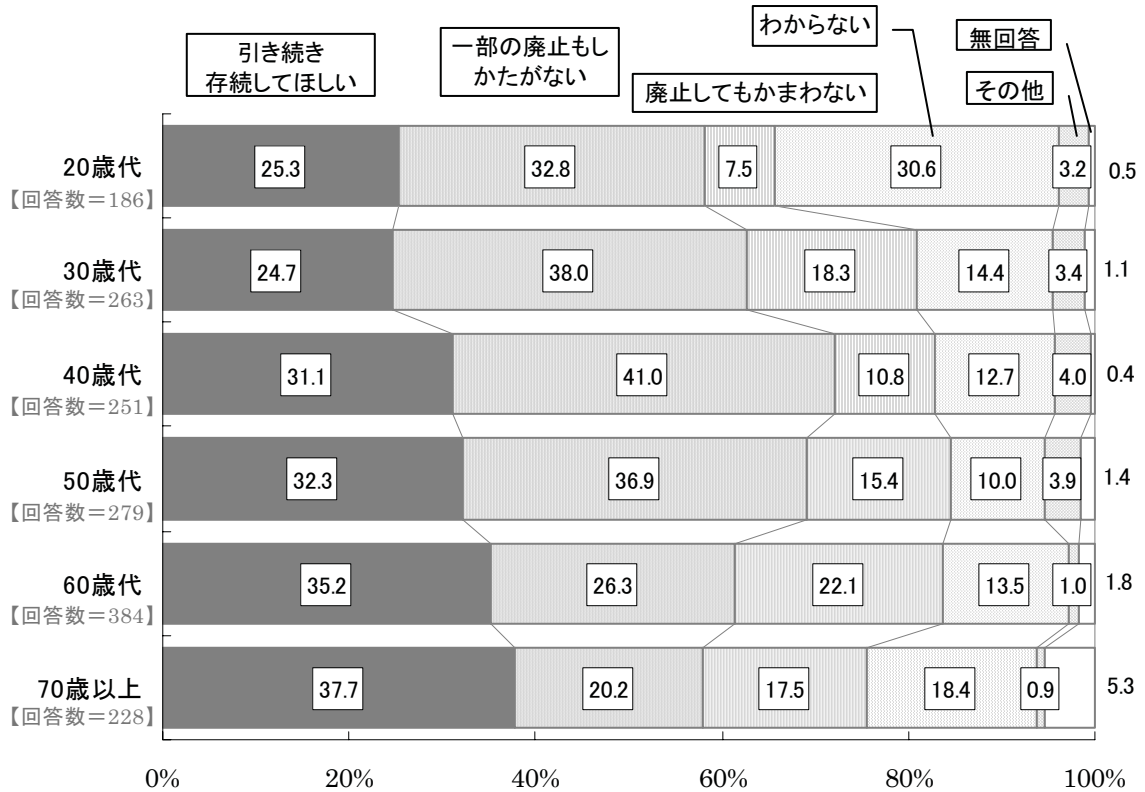
図 3-7 行政サービスコーナーの存続



行政サービスコーナーの存続についてたずねた。「非常に便利であり、引き続き存続してほしい」と「利用状況によっては、一部の行政サービスコーナーの廃止もしかたがない」がともに 31.8%と最も高く、次いで「市役所や行政サービスセンターを利用するので、廃止してもかまわない」が 16.0%となっている。

一部の廃止もしかたがない、廃止してもかまわないとする人（「利用状況などによっては、一部の行政サービスコーナーの廃止もしかたがない」＋「市役所やリージョンセンターを利用するので、廃止してもかまわない」）は、47.8%となっている。（図 3-7）

図 3-8 年代別 行政サービスコーナーの存続



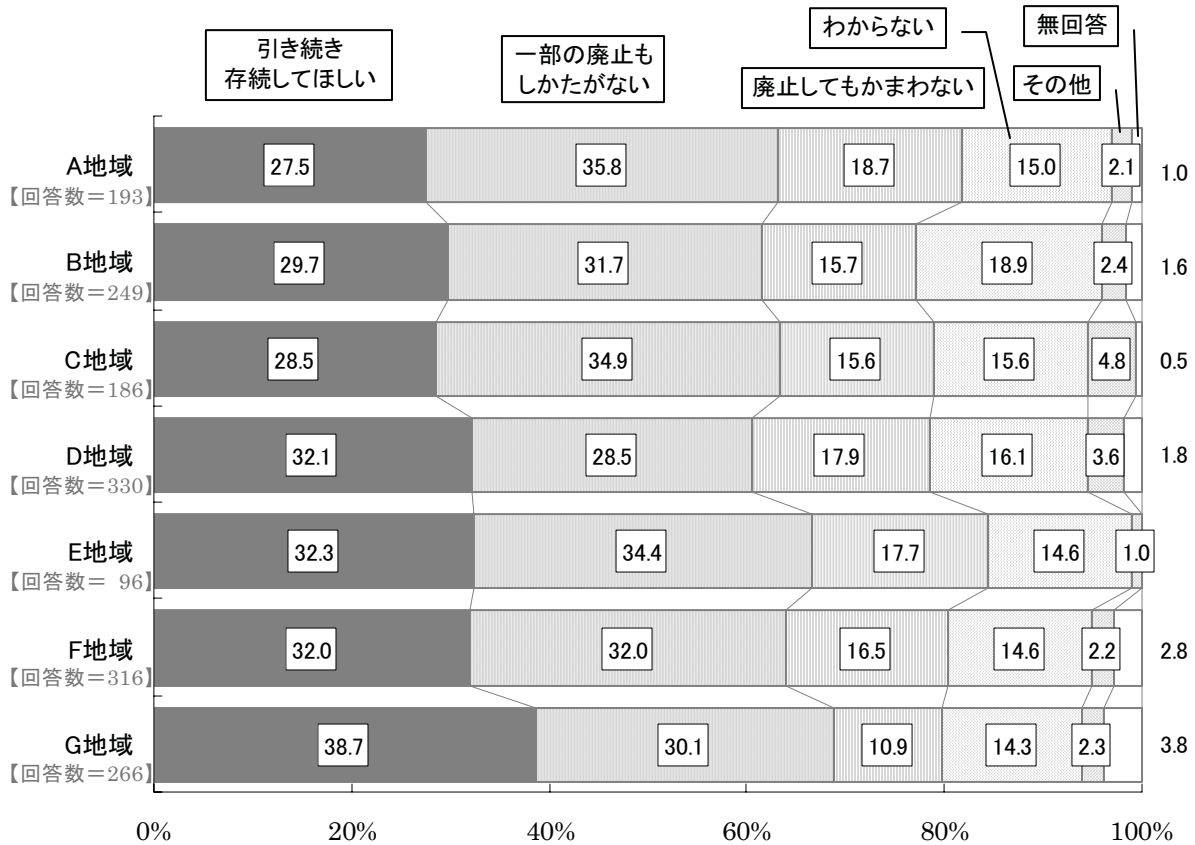
年代別にみると、「非常に便利であり、引き続き存続してほしい」は、30歳代（24.7%）を除き、年齢が上がるにつれ高くなっており、70歳以上では37.7%となっている。

「利用状況などによっては、一部の行政サービスコーナーの廃止もしかたがない」は、40歳代が41.0%と最も高く、次いで30歳代が38.0%、50歳代が36.9%となっている一方、70歳以上は20.2%と低くなっている。

「市役所や行政サービスコーナーを利用するので、廃止してもかまわない」は、60歳代が22.1%と最も高く、次いで30歳代が18.3%、70歳以上が17.5%となっている一方、20歳代は7.5%と低くなっている。

また、「わからない」は、20歳代が30.6%と他の年代に比べ高くなっている。（図 3-8）

図 3-9 地域別 行政サービスコーナーの存続



地域別にみると、「非常に便利であり、引き続き存続してほしい」は、G 地域が 38.7%と最も高く、次いで E 地域が 32.3%、D 地域が 32.1%となっている一方、A 地域は 27.5%と低くなっている。

「利用状況などによっては、一部の行政サービスコーナーの廃止もしかたがない」は、A 地域が 35.8%と最も高く、次いで C 地域が 34.9%、E 地域が 34.4%となっている一方、D 地域は 28.5%と低くなっている。

「市役所や行政サービスコーナーを利用するので、廃止してもかまわない」は、A 地域が 18.7%と最も高く、次いで D 地域が 17.9%、E 地域が 17.7%となっている一方、G 地域は 10.9%と低くなっている。(図 3-9)