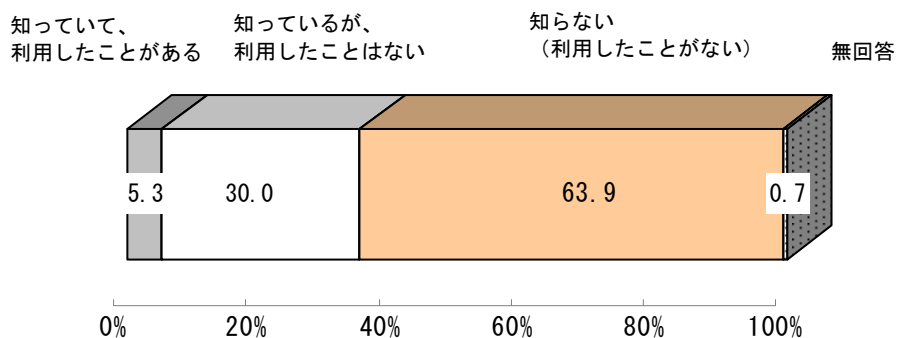


## V 調査結果の分析

### 1. 第4土曜日の市役所窓口業務開設について

問7. あなたは、第4土曜日の窓口業務が開設されていることを知っていましたか？  
また、利用したことはありますか？（○は1つだけ）

図 1-1 第4土曜日の窓口業務の開設認知度・利用状況

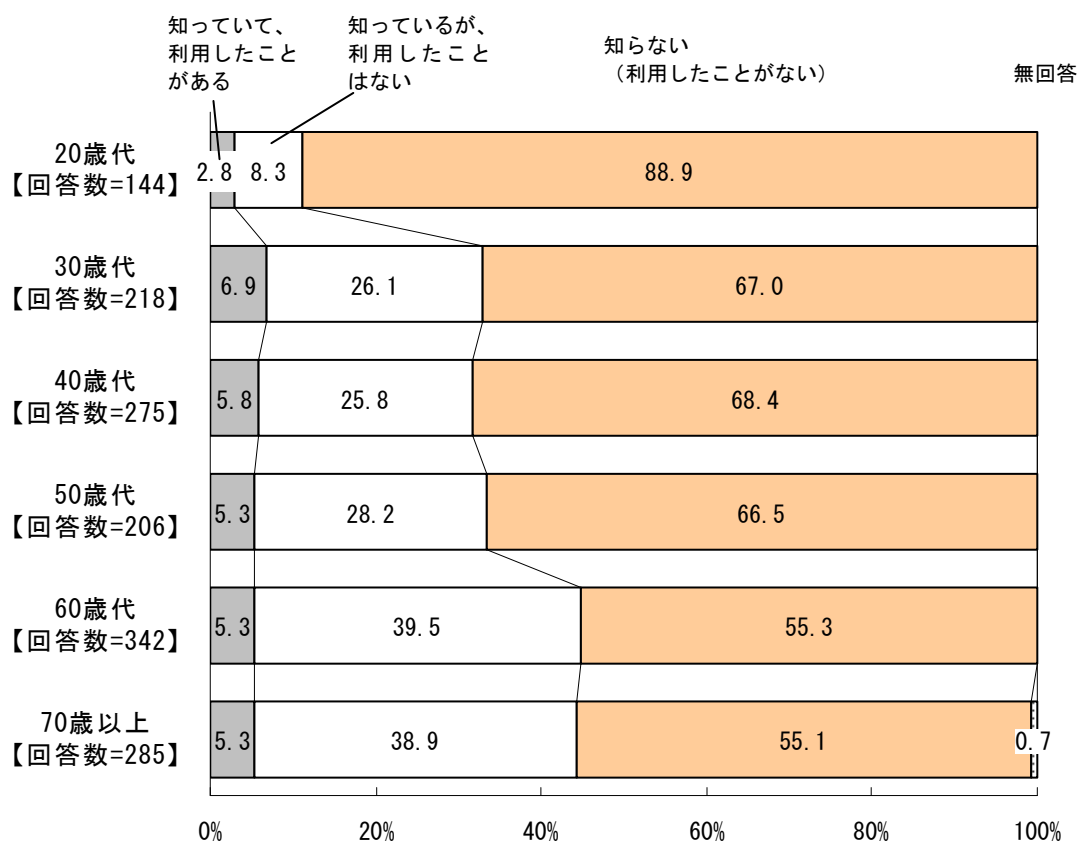


【回答数=1,481】

第4土曜日の窓口業務の開設認知度・利用状況をたずねた。「知らない（利用したことがない）」が63.9%と最も高く、次いで「知っているが、利用したことはない」が30.0%、「知っている、利用したことがある」が5.3%となっている。

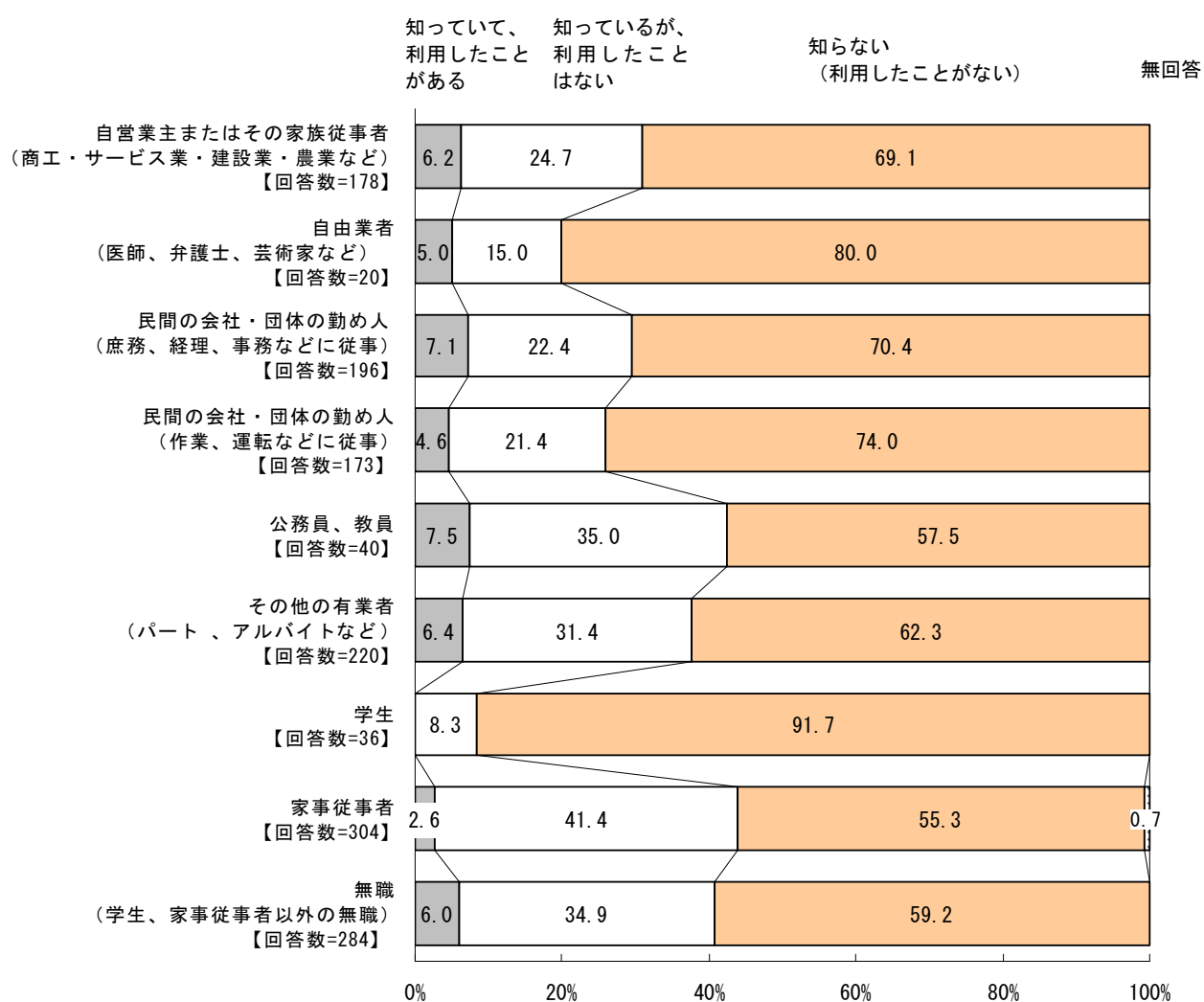
“知っている”（「知っている、利用したことがある」＋「知っているが、利用したことはない」）は、35.3%となっている。（図 1-1）

図 1-2 年代別 第 4 土曜日の窓口業務の開設認知度・利用状況



年代別にみると、いずれの年代も「知らない（利用したことがない）」が最も高く、なかでも『20歳代』は88.9%と他の年代に比べ高くなっている。一方、「知っているが、利用したことはない」は『60歳代』で39.5%と他の年代に比べ高く、次いで『70歳以上』が38.9%と続いている。（図 1-2）

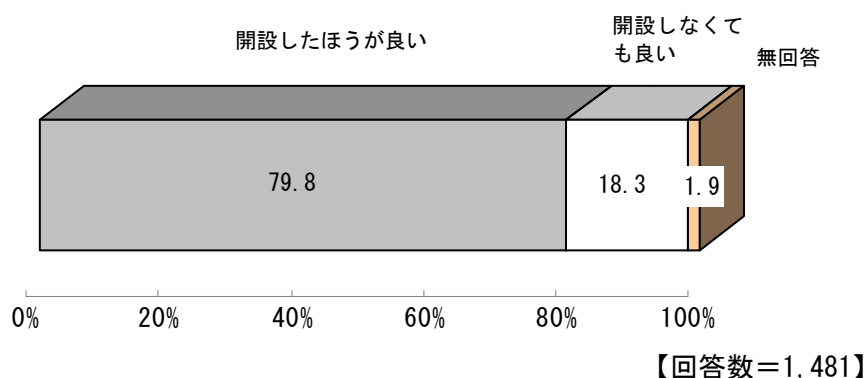
図 1-3 職業別 第 4 土曜日の窓口業務の開設認知度・利用状況



職業別にみると、『学生』で「知らない (利用したことがない)」が 91.7% と他の職業に比べ高く、次いで『自由業者』が 80.0%、『民間の会社・団体の勤め人 (作業、運転などに従事)』で 74.0% と続いている。『公務員・教員』で「知っている、利用したことがある」は 7.5% と最も高くなっている。(図 1-3)

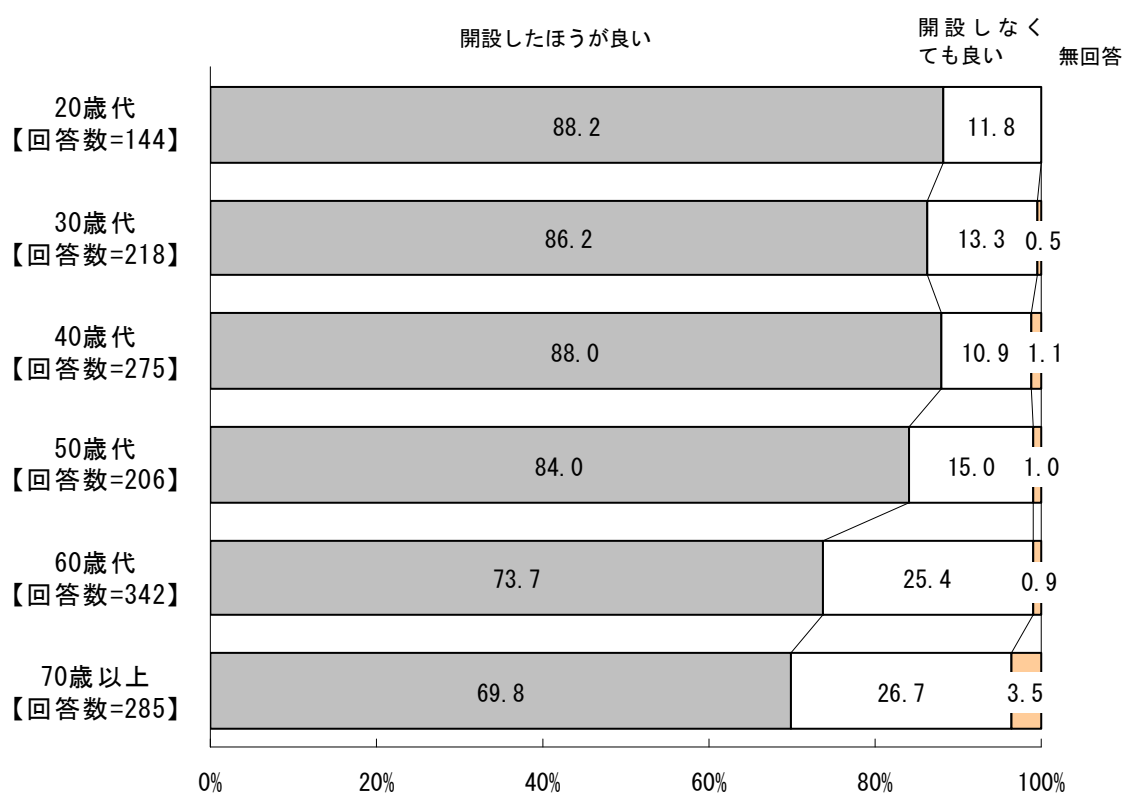
問 8. あなたは、今後も第 4 土曜日の窓口業務を開設したほうが良いと思いますか？  
 (〇は 1 つだけ)

図 1-4 今後の第 4 土曜日の窓口業務の開設の良否



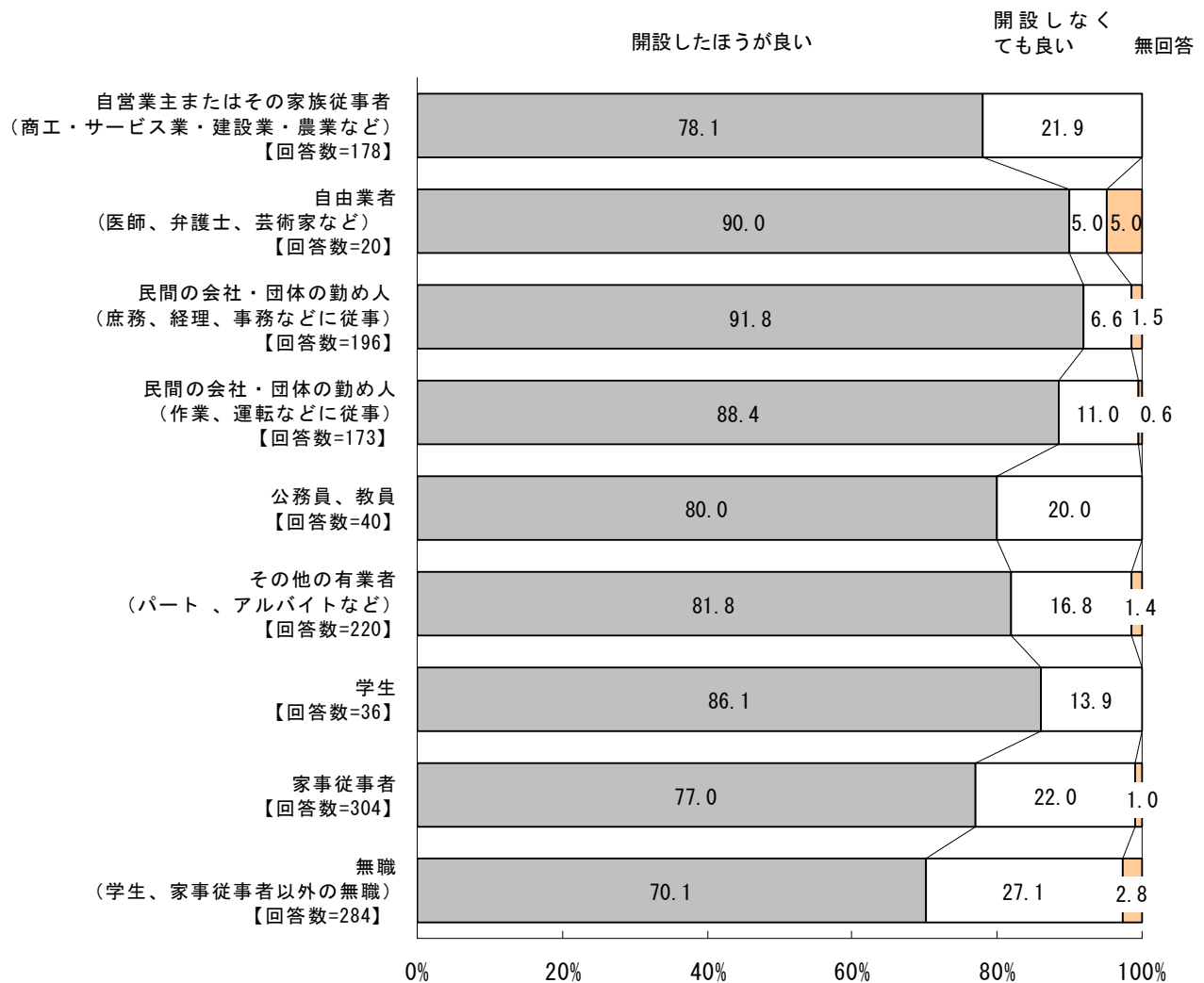
今後の第 4 土曜日の窓口業務の開設の良否をたずねた。「開設したほうが良い」が 79.8%と 8 割弱となっており、「開設しなくても良い」の約 4 倍となっている。(図 1-4)

図 1-5 年代別 今後の第 4 土曜日の窓口業務の開設の良否



年代別にみると、『20 歳代』から『50 歳代』で「開設したほうが良い」がいずれも 80%を超えているが、『60 歳代』で 73.7%、『70 歳以上』で 69.8%と年代が上がるにつれ低くなっている。(図 1-5)

図 1-6 職業別 今後の第4土曜日の窓口業務の開設の良否

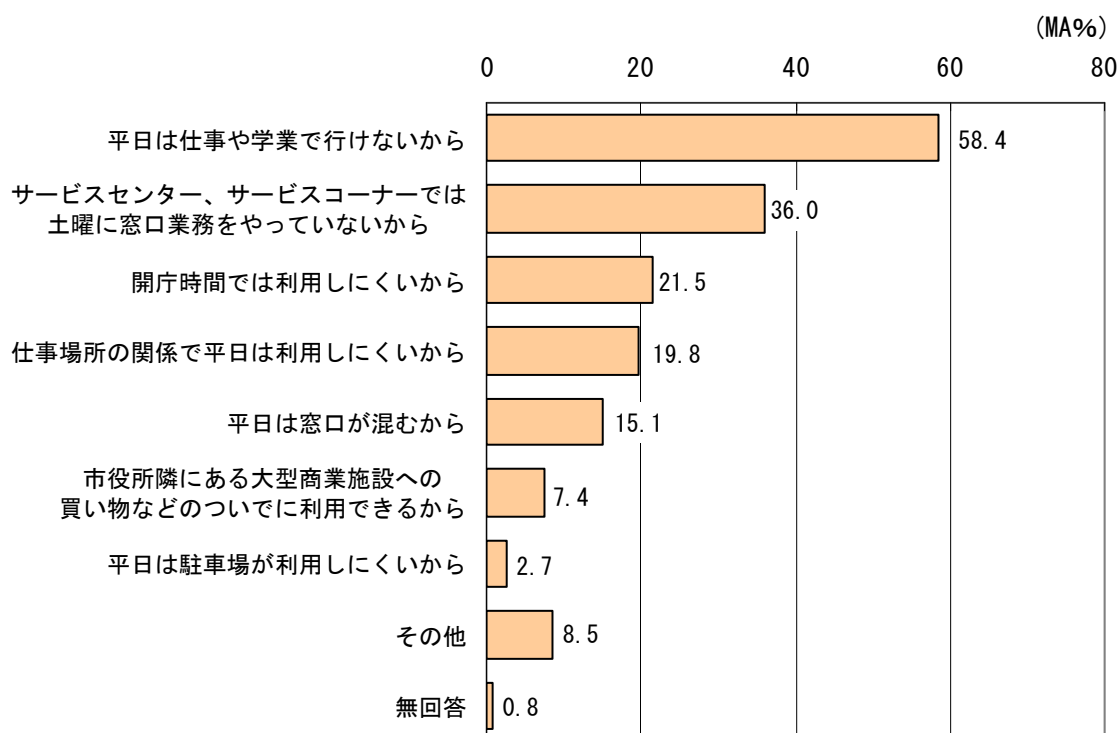


職業別にみると、『民間の会社・団体の勤め人（庶務、経理、事務などに従事）』で「開設したほうが良い」が91.8%と他の職業に比べ高く、次いで『自由業者（医師、弁護士、芸術家など）』で90.0%、『民間の会社・団体の勤め人（作業、運転などに従事）』で88.4%と続いている。一方、『無職（学生、家事従事者以外の無職）』（27.1%）、『家事従事者』（22.0%）、『自営業主またはその家族従事者（商工・サービス業・建設業・農業など）』（21.9%）は「開設しなくても良い」が20%を超えている。（図1-6）

問8で「1. 開設したほうが良い」を選んだ方におたずねします。

問 8-1. あなたが、第 4 土曜日の窓口業務を開設したほうが良いと思う理由は何ですか？（〇は3つまで）

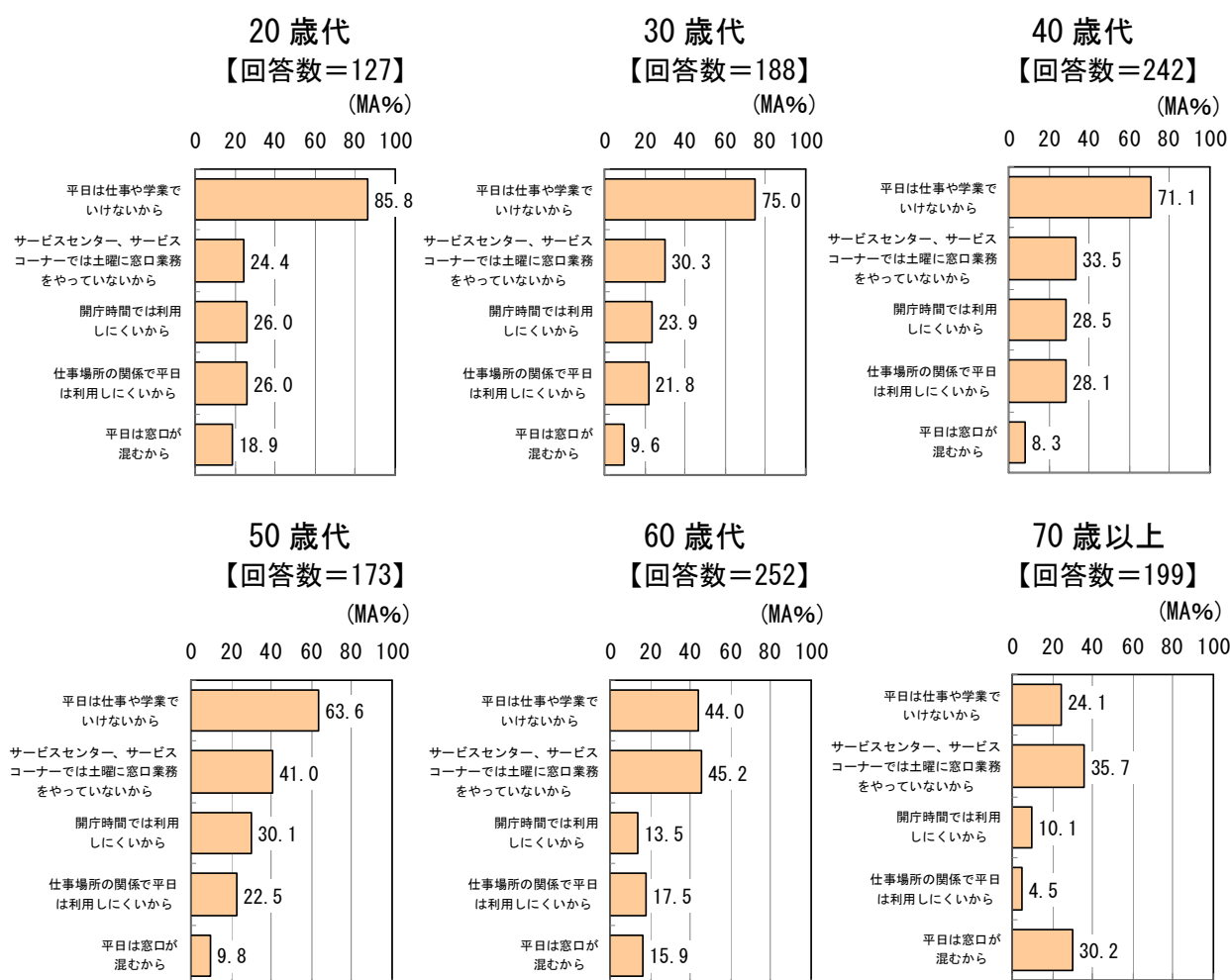
図 1-7 第 4 土曜日の窓口業務の開設を希望する理由（複数回答）



【回答数=1,182】

第 4 土曜日の窓口業務の開設を希望する理由をたずねた。「平日は仕事や学業で行けないから」が 58.4%と最も高く、次いで「サービスセンター、サービスコーナーでは土曜日に窓口業務をやっていないから」(36.0%)、「開庁時間では利用しにくいから」(21.5%)、「仕事場所の関係で平日は利用しにくいから」(19.8%)などの順となっている。(図 1-7)

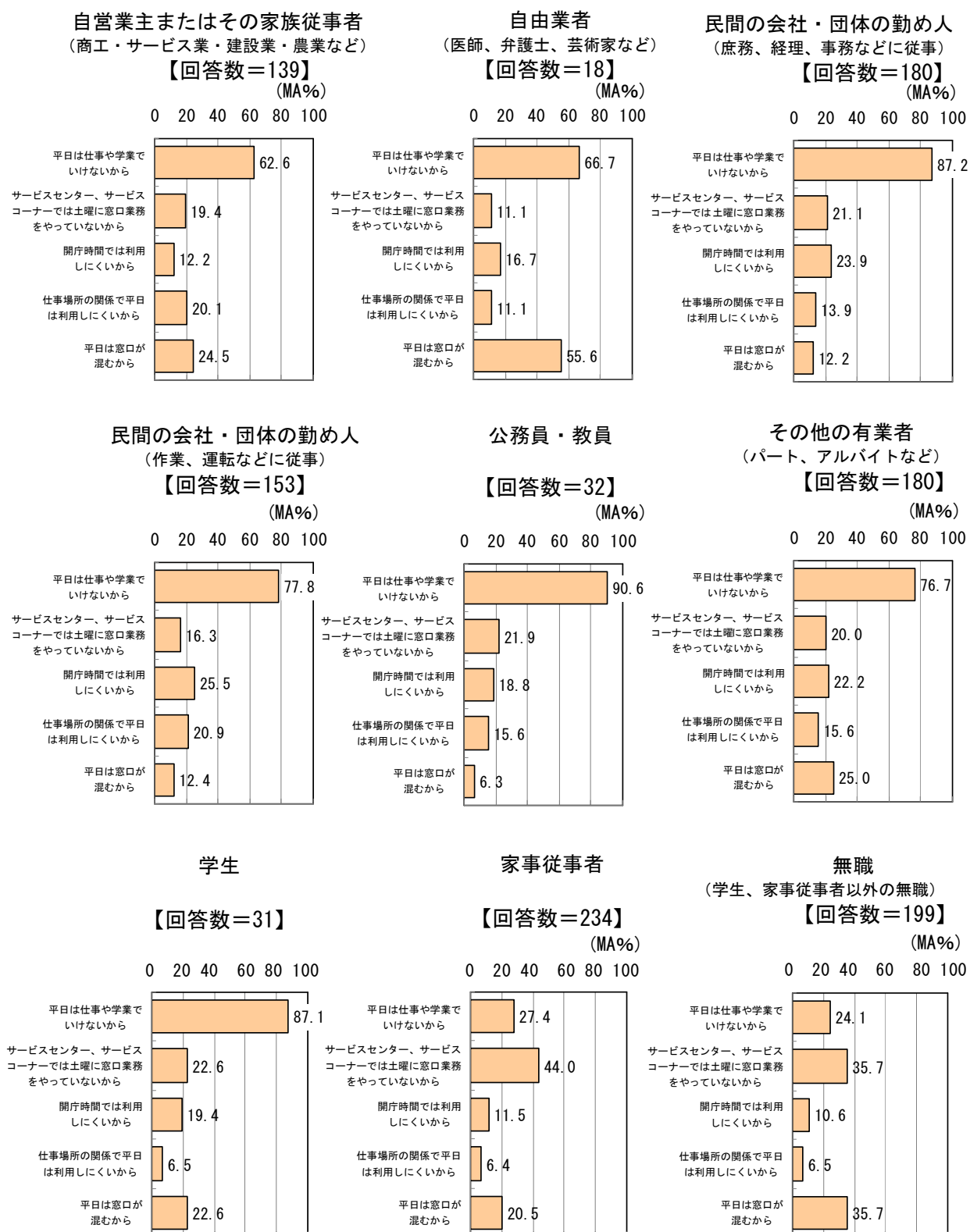
図 1-8 年代別 第 4 土曜日の窓口業務の開設を希望する理由【上位 5 項目】（複数回答）



年代別に上位 5 項目をみると、『30 歳代』から『50 歳代』で全体とほぼ同様の傾向となっているが、『60 歳代』で「サービスセンター、サービスコーナーでは土曜日に窓口業務をやっていないから」が 45.2%と最も高くなっている。

『70 歳以上』で「サービスセンター、サービスコーナーでは土曜日に窓口業務をやっていないから」が 35.7%と最も高くなっている他、2 番目に「平日は窓口が混むから」が 30.2%となっていることが特徴である。（図 1-8）

図 1-9 職業別 第 4 土曜日の窓口業務の開設を希望する理由【上位 5 項目】(複数回答)

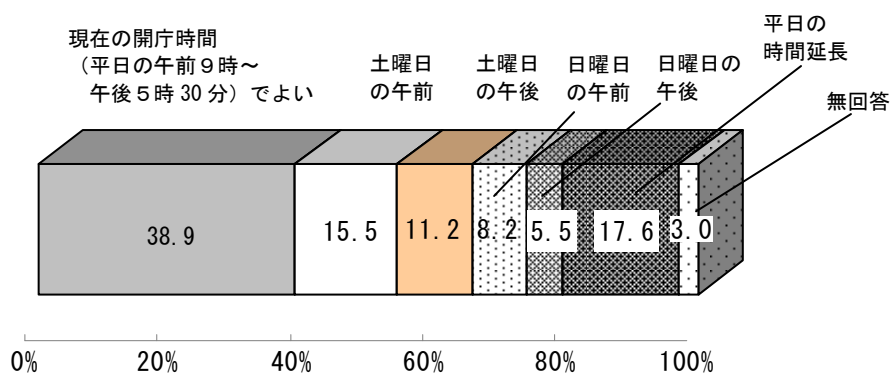


職業別に上位5項目をみると、『家事従事者』『無職（学生、家事従事者以外の無職）』で「サービスセンター、サービスコーナーでは土曜日に窓口業務をやっていないから」が最も高くなっている以外は、全体と同様「平日は仕事や学業でいけないから」が最も高くなっている。

また、『自由業者（医師、弁護士、芸術家など）』で「平日は窓口が混むから」が55.6%と他の職業に比べ高くなっていることが特徴である。（図 1-9）

問9. あなたが、市役所を利用しやすい時間帯はいつですか？（○は1つだけ）

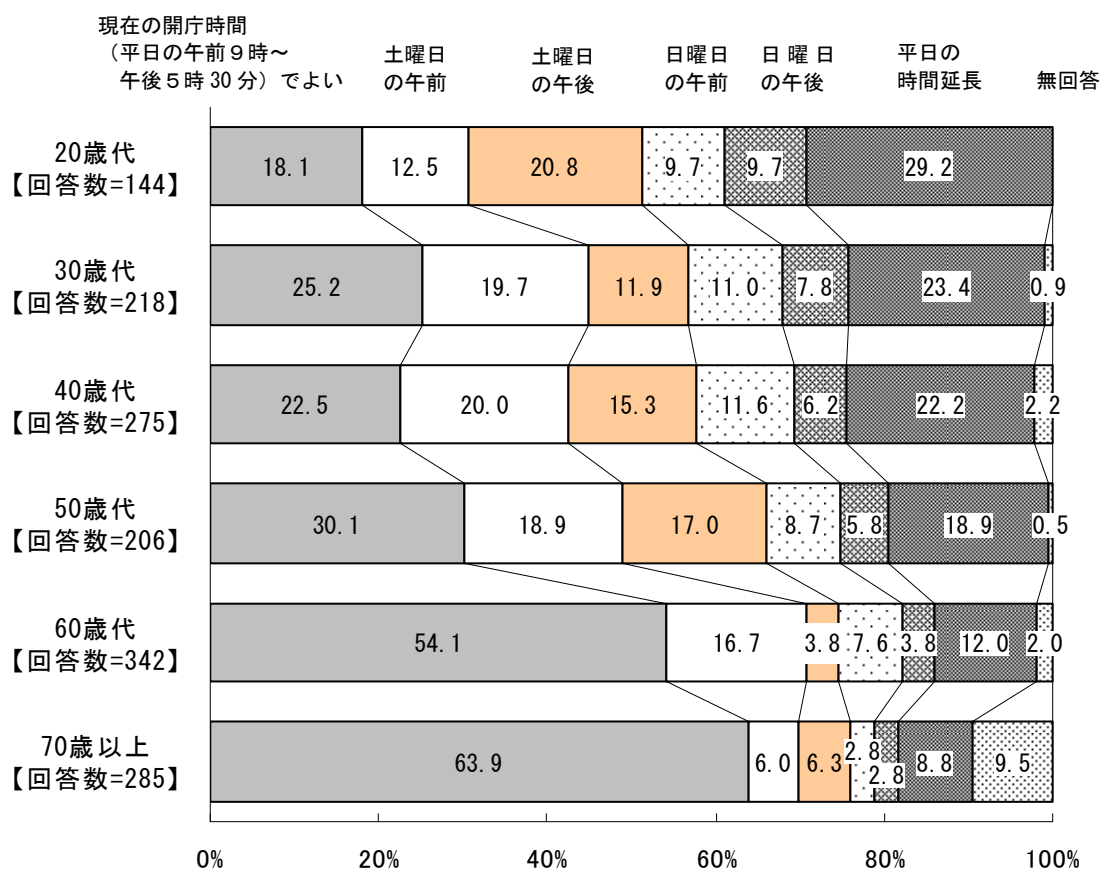
図 1-10 市役所を利用しやすい時間帯



【回答数=1,481】

市役所を利用しやすい時間帯をたずねた。「現在の開庁時間（平日の午前9時～午後5時30分）でよい」が38.9%と最も高く、次いで「平日の時間延長」が17.6%、「土曜日の午前」が15.5%などとなっている。（図 1-10）

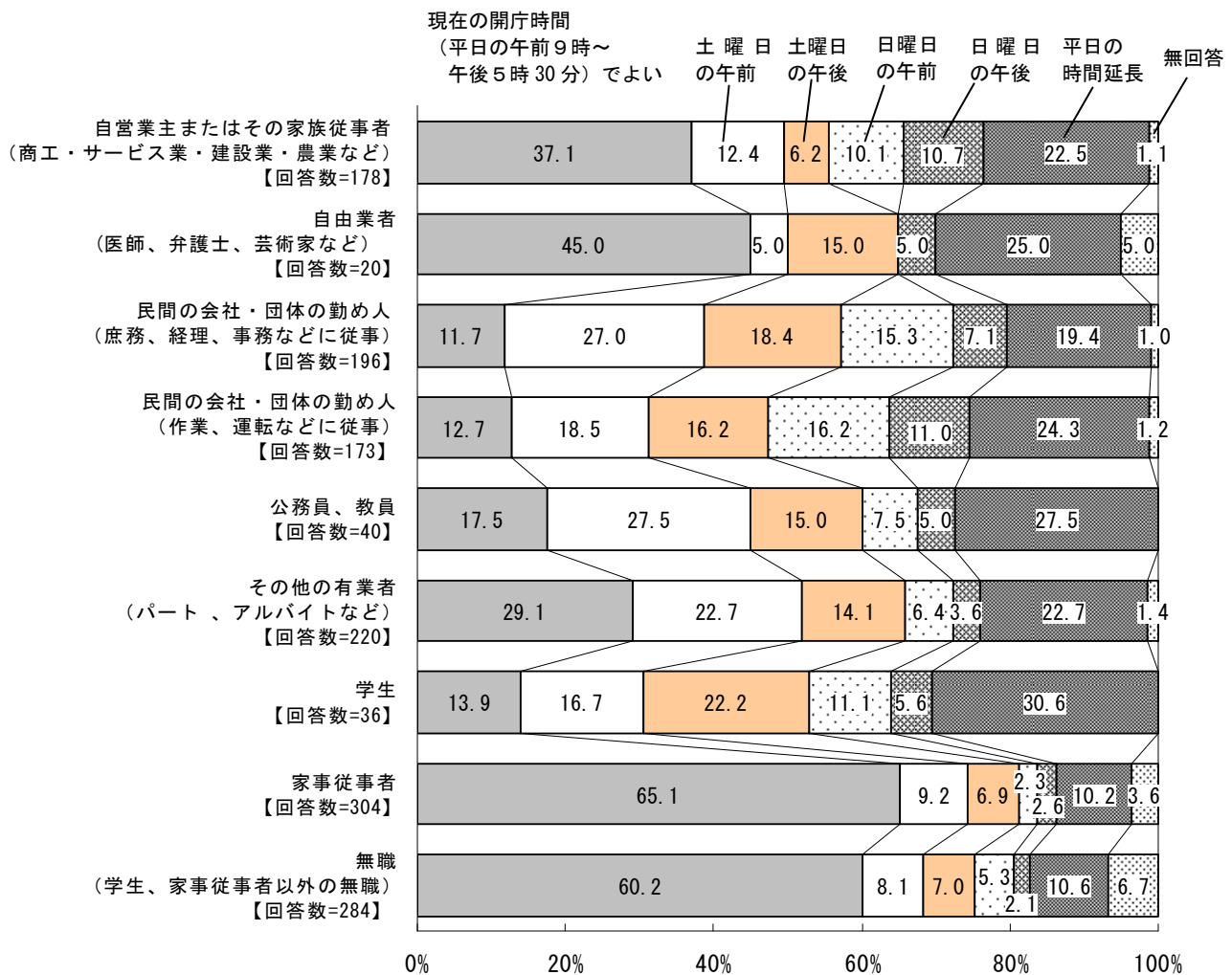
図 1-11 年代別 市役所を利用しやすい時間帯



年代別にみると、『70歳以上』で「現在の開庁時間（平日の午前9時～午後5時30分）でよい」が63.9%と最も高くなっており、『30歳代』を除き年代が下がるにつれ低くなっている。

一方、『20歳代』で「平日の時間延長」が29.2%と最も高くなっており、年代が上がるにつれ低くなっている。（図 1-11）

図 1-12 職業別 市役所を利用しやすい時間帯



職業別にみると、『家事従事者』『無職（学生、家事従事者以外の無職）』で「現在の開庁時間（平日の午前9時～午後5時30分）でよい」が6割を超えている。

一方、『公務員・教員』及び『学生』で「平日の時間延長」をあげる人が約3割程度と高くなっている。（図 1-12）