

## 公共施設の集約化や行政窓口の再編等に関するアンケート調査結果（概要）

### アンケート調査の概要

#### 1 調査の目的

公共施設の最適化に向けた取組の策定にあたり、現行の窓口、施設の利用実態や再編の影響のほか、各地区に整備を予定している複合施設の設置場所等について、広く市民の意見を聞き、今後、計画を推進していく上での基礎資料とするため。

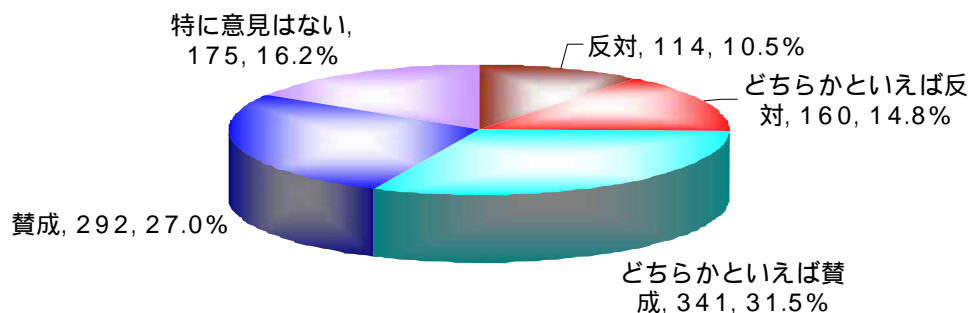
#### 2 実施概要

- (1) 調査対象者 平成24年10月1日時点で20歳以上の市民3,000人
- (2) 抽出方法 住民基本台帳から無作為抽出
- (3) 調査方法 各戸配布・郵送回収
- (4) 調査期間 平成24年11月9日(金)～11月26日(月)
- (5) 回収結果 回収数1,220 回収率40.7%

### 調査結果の概要

#### 1 保健福祉業務の窓口等の集約・再編に対する賛否について

- ✓ 取組内容に対する賛否について、全体では、3/4程度が「賛成」「どちらかといえば賛成」または「特に意見はない」と回答している。
- ✓ 年齢層や地区といった内訳別で見た場合も、「反対」「どちらかといえば反対」との回答は最大で3割程度となっている。

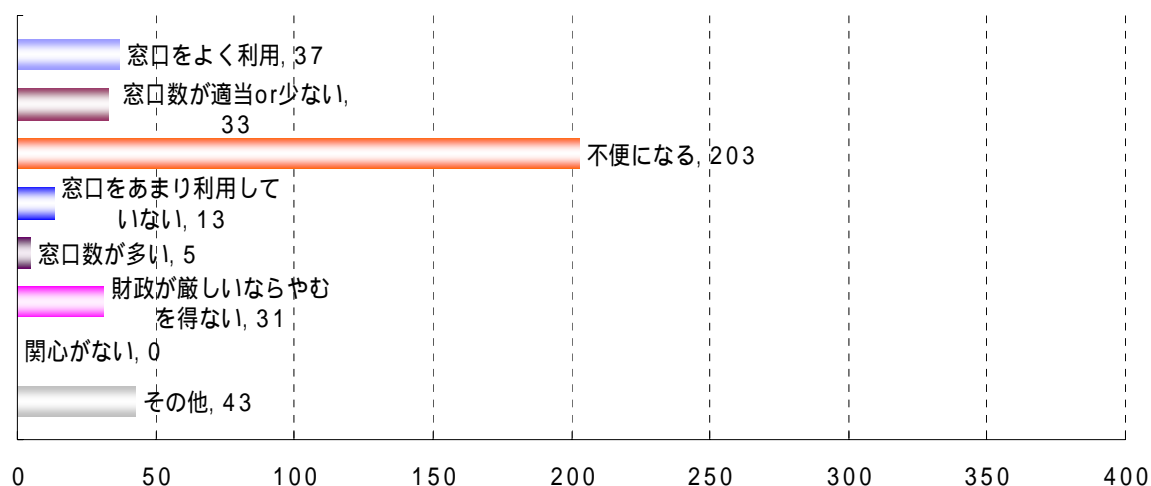


(グラフは全体集計のもの、件数1,082)

「反対」・「どちらかと言えば反対」(以下、「反対系」とする。)の理由

無回答を除く層で見ると、反対系の回答者では「現在よりも不便になる」を選択した人が203件で最多となっている。「その他」以外で次に多いのは「窓口をよく利用している」だが、件数は37件であり、反対系の理由としては、この「現在よりも不便になる」が特に多くなっている。

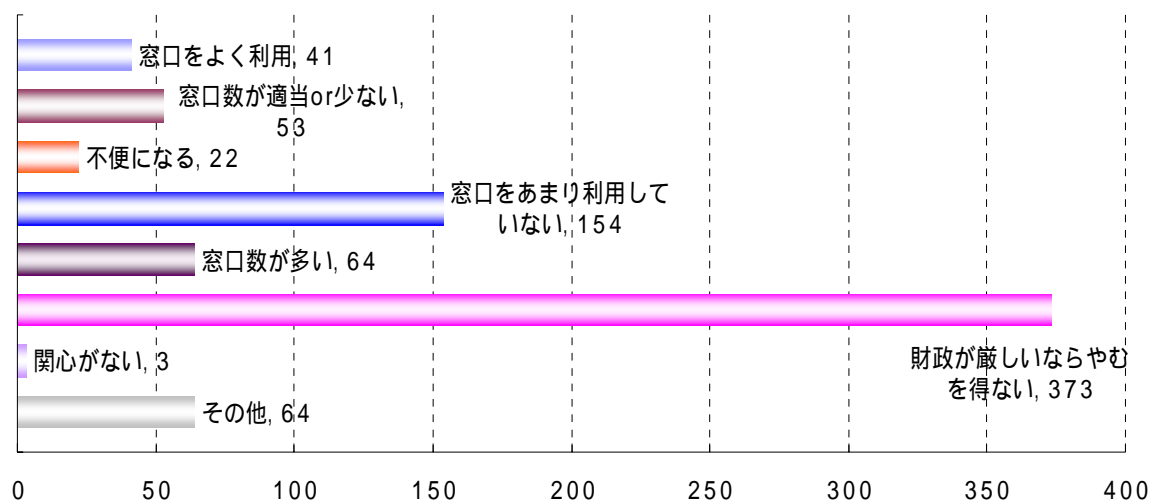
(件数 365)



「賛成」・「どちらかと言えば賛成」(以下、「賛成系」とする。)の理由

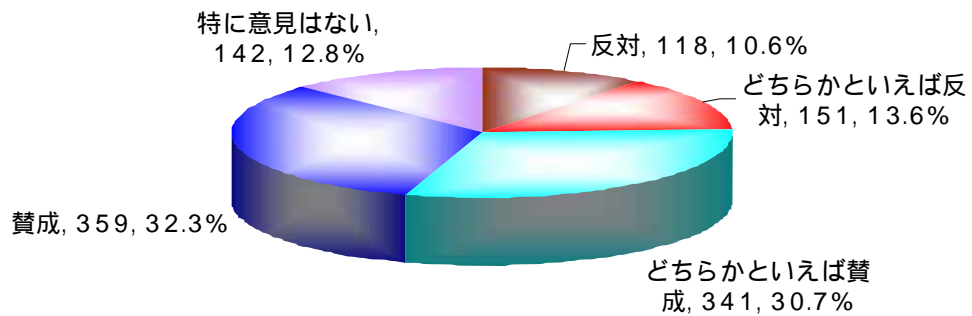
賛成系の回答者では「財政状況が厳しいのであればやむを得ない」を選択した人が373件で最も多く、次いで「窓口をあまり利用していない」が154件となっている。

(件数 774)



## 2 証明コーナーの集約に対する賛否について

- ✓ 取組内容に対する賛否について、全体では、3/4程度が「賛成」「どちらかといえば賛成」または「特に意見はない」と回答している。
- ✓ 年齢層や地区といった内訳別で見た場合も、「反対」「どちらかといえば反対」との回答は最大で3割程度となっている。

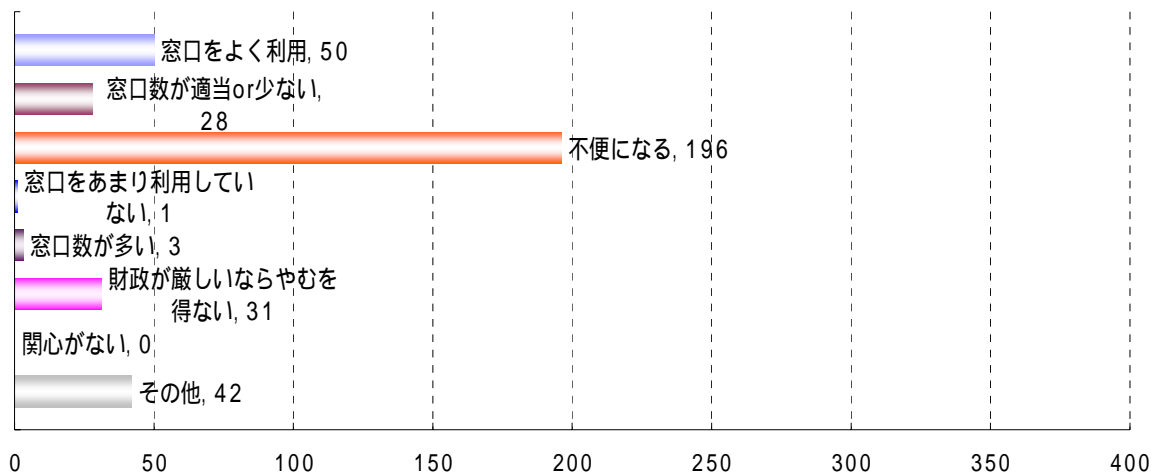


(グラフは全体集計のもの、件数 1,111)

### 反対系の理由

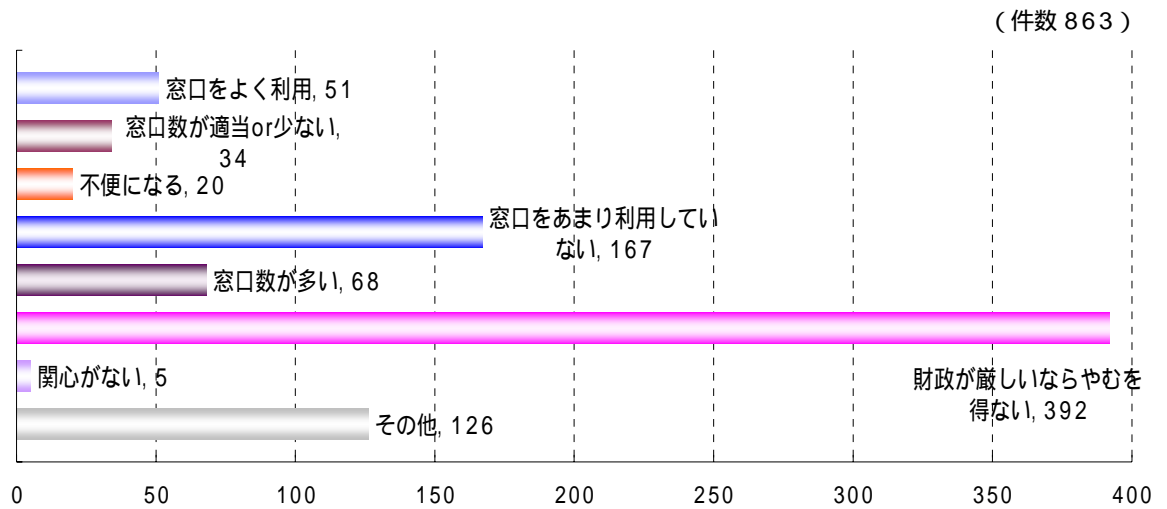
無回答を除く層で見ると、反対系の回答者では「現在よりも不便になる」を選択した人が196件で最多となっている。次に多いのは「窓口をよく利用している」だが、件数は50件であり、反対系の理由としては、この「現在よりも不便になる」が特に多くなっている。

(件数 351)



### 賛成系の理由

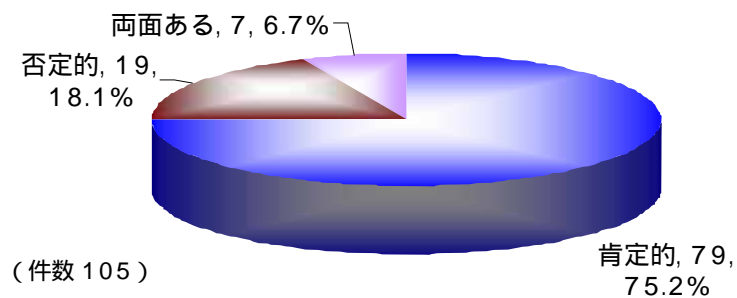
賛成系の回答者では「財政状況が厳しいのであればやむを得ない」を選択した人が392件で最も多く、次いで「窓口をあまり利用していない」が167件となっている。



### (補足) 賛否理由の「その他」でコンビニ交付について言及した人の回答内容

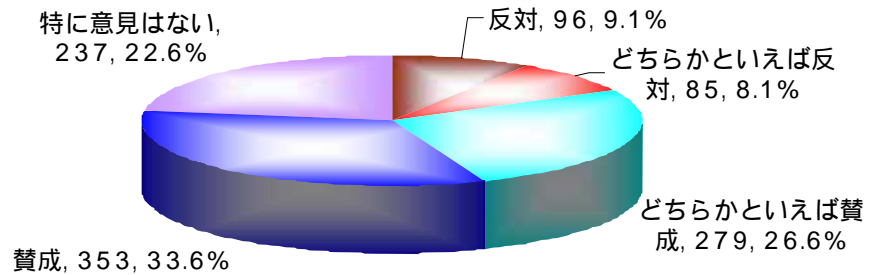
「その他」で明確にコンビニ交付に言及している人のうち、75%超は「便利である」など肯定的に捉えている。

また、否定的あるいは長短の両面があるとする趣旨の回答では、懸念点として、大半が個人情報の取扱いといったセキュリティ面を挙げている。(コンビニの店員が証明書発行業務を行うのではといった、誤った認識をもとに回答されている。)



### 3 地域振興センターと地区会館の複合化による建替えに対する賛否について

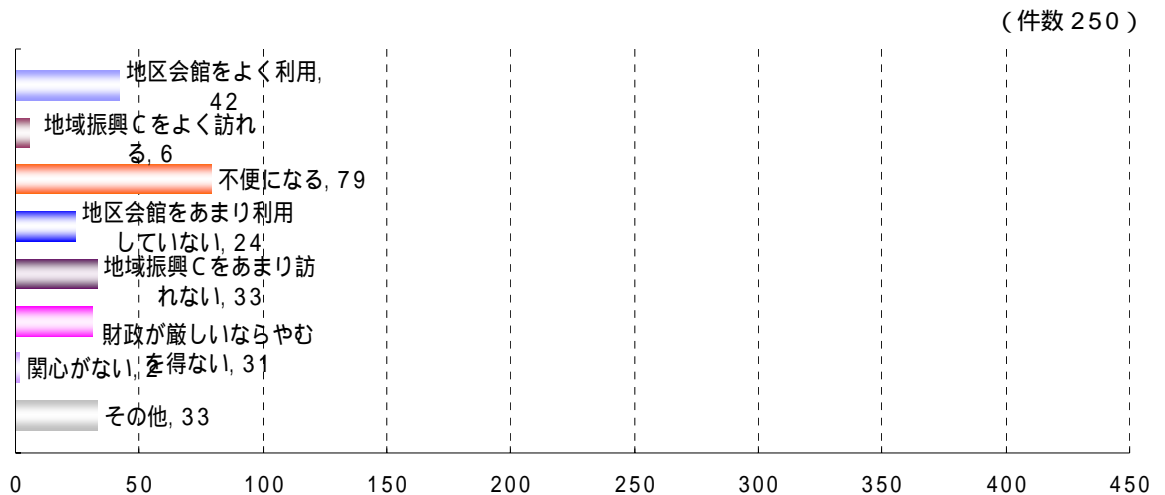
- ✓ 取組内容に対する賛否について、全体では、8割以上が「賛成」「どちらかといえば賛成」または「特に意見はない」と回答している。
- ✓ 年齢層や地区といった内訳別で見た場合も、「反対」「どちらかといえば反対」との回答は最大で1/4弱となっている。



(グラフは全体集計のもの、件数 1,050)

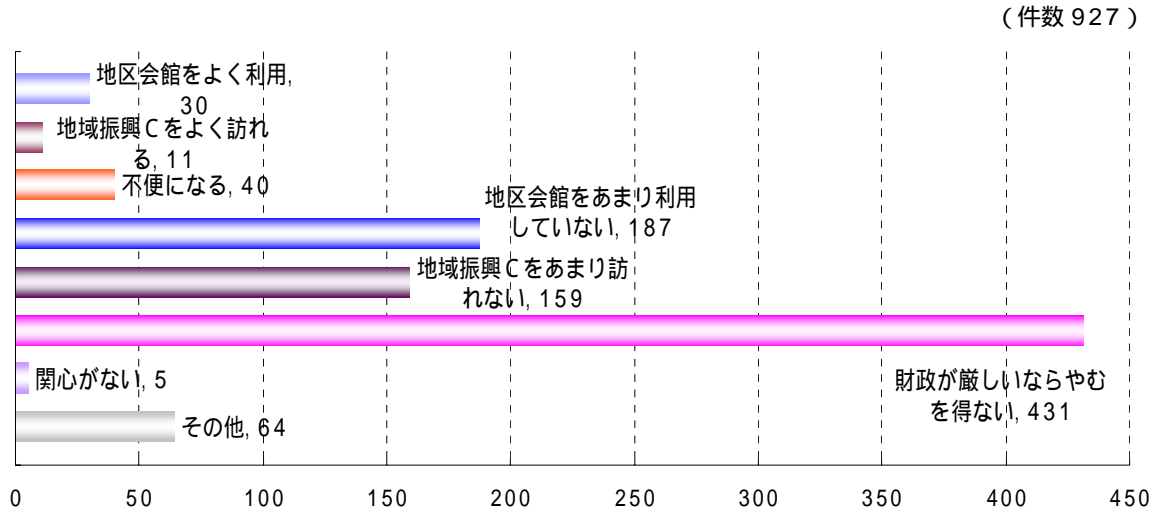
#### 反対系の理由

無回答を除く層で見ると、反対系の回答者では「現在よりも不便になる」を選択した人が79件で最も多く、次いで「地区会館をよく利用している」が42件となっている。



### 賛成系の理由

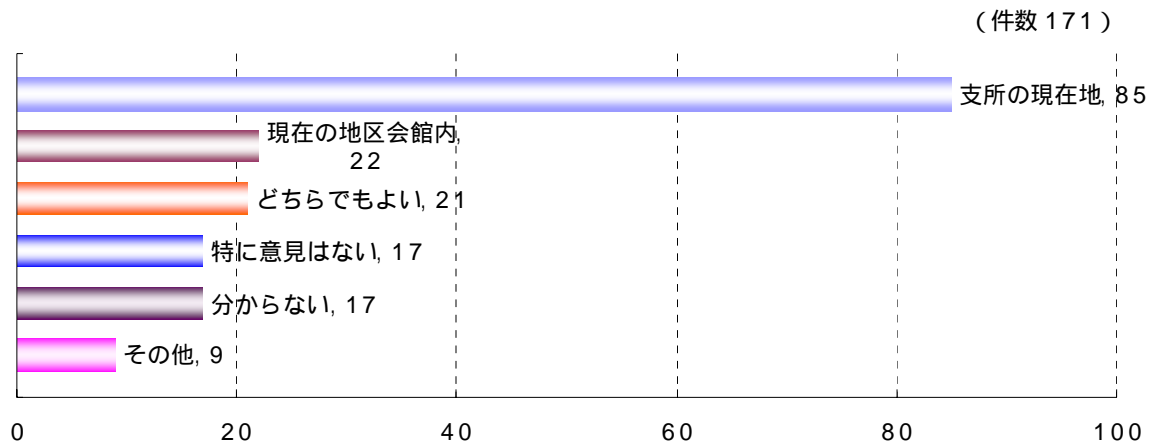
賛成系の回答者では「財政状況が厳しいのであればやむを得ない」を選択した人が431件で最も多く、次いで「地区会館をあまり利用していない」が187件、「地域振興センターをあまり訪れていない」が159件となっている。



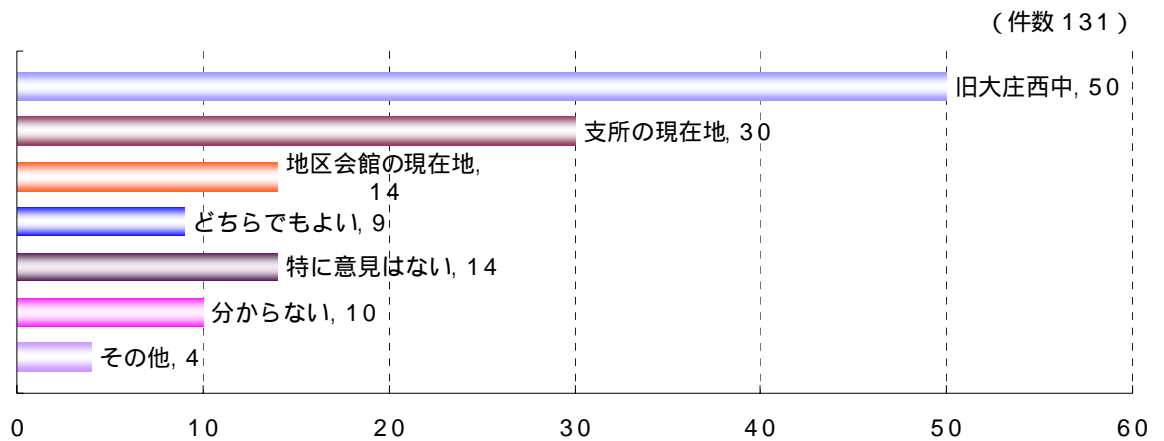
### 4 地域振興センターと地区会館の複合施設の設置場所について

- ✓ 大庄地区以外では、支所の所在地を支持する回答が多い。
- ✓ 各候補地に対する支持とは別に、「どちらでもよい」や「特に意見はない」とする回答も多い。

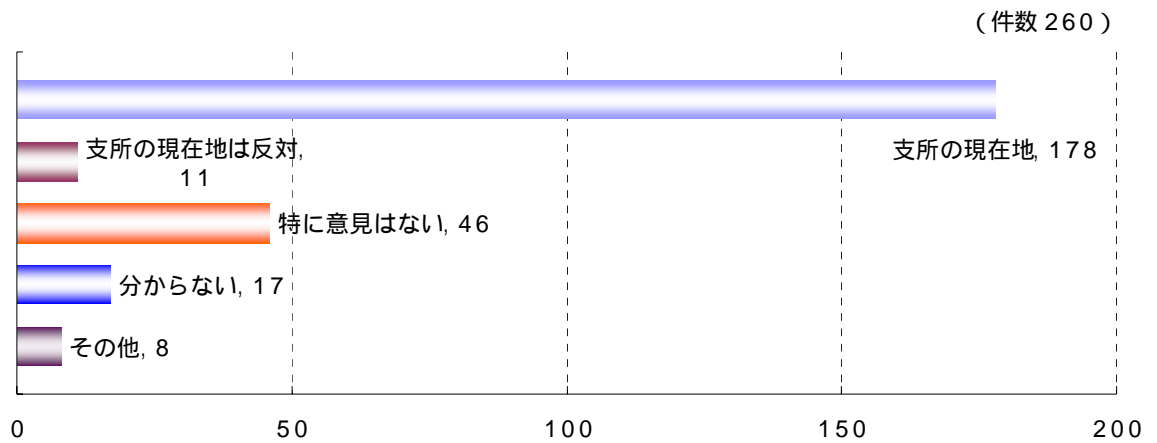
#### (1) 小田地区（候補地案：支所の所在地、現在の地区会館内に地域振興センターを設置）



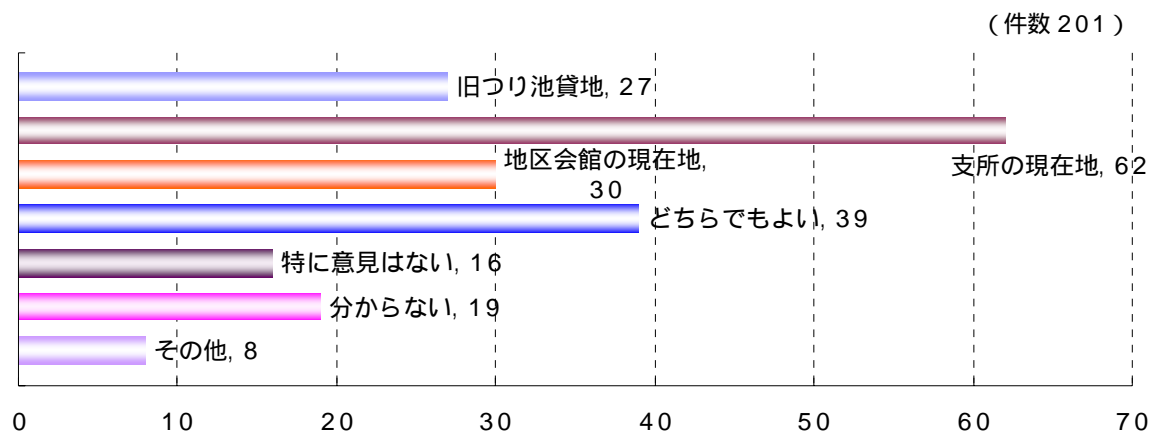
( 2 ) 大庄地区 ( 候補地案 : 旧大庄西中、支所の現在地、地区会館の現在地 )



( 3 ) 立花地区 ( 候補地案 : 支所の現在地 )

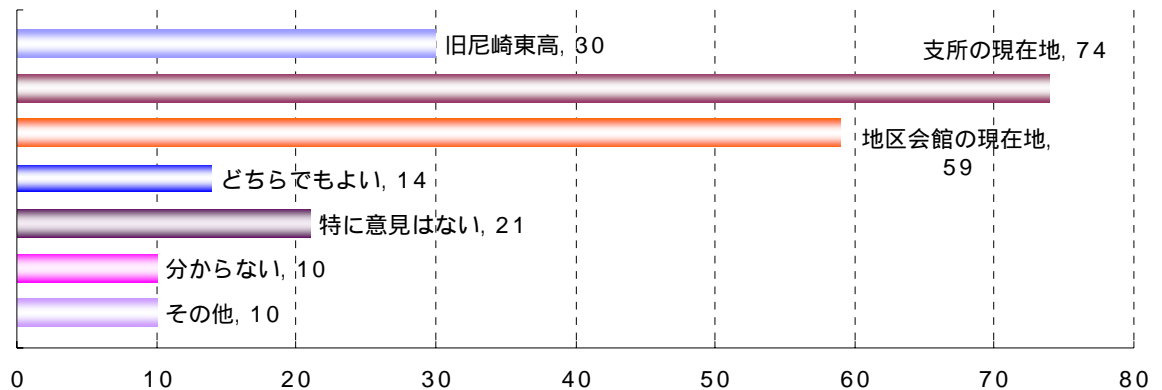


( 4 ) 武庫地区 ( 候補地案 : 旧つり池貸地、支所の現在地、地区会館の現在地 )



(5) 園田地区（候補地案：旧尼崎東高、支所の現在地、地区会館の現在地）

（件数 218）



## 5 まとめ

「保健福祉業務の窓口等の集約・再編」、「証明コーナーの集約」、「地域振興センターと地区会館の複合化による建替え」については、いずれも賛成系の意見が多数を占めており、多くの方に、施設の老朽化等への対応や本市の厳しい財政状況などを理解していただいていると思われま

す。しかしながら、反対系の意見の理由として、最も多かったのは「不便になる」とのことであり、高齢者や障がい者の方などの負担の軽減、或いは交通アクセス面での配慮や駐車場の確保を求める意見も多くいただいていることから、こうした意見を踏まえた利便性の確保・向上に向けた取組の必要性があると考えられます。

利便性といった点では、証明書類のコンビニ交付に関する意見が多く、その中では「便利である」など肯定的なものが多くを占め、より身近で開庁時間外でも証明書の交付が受けられることから、コンビニ交付については、取組を推進していく必要があると考えられます。

また、「地域振興センターと地区会館の複合施設の設置場所」については、園田地区において、藻川を境に東側と西側で意見が二分している状況であり、今後とも地区の意見集約に努めていく必要があります。



設問ごとの性別、年代別、地域別の調査結果など、詳細については本編をご覧ください。