

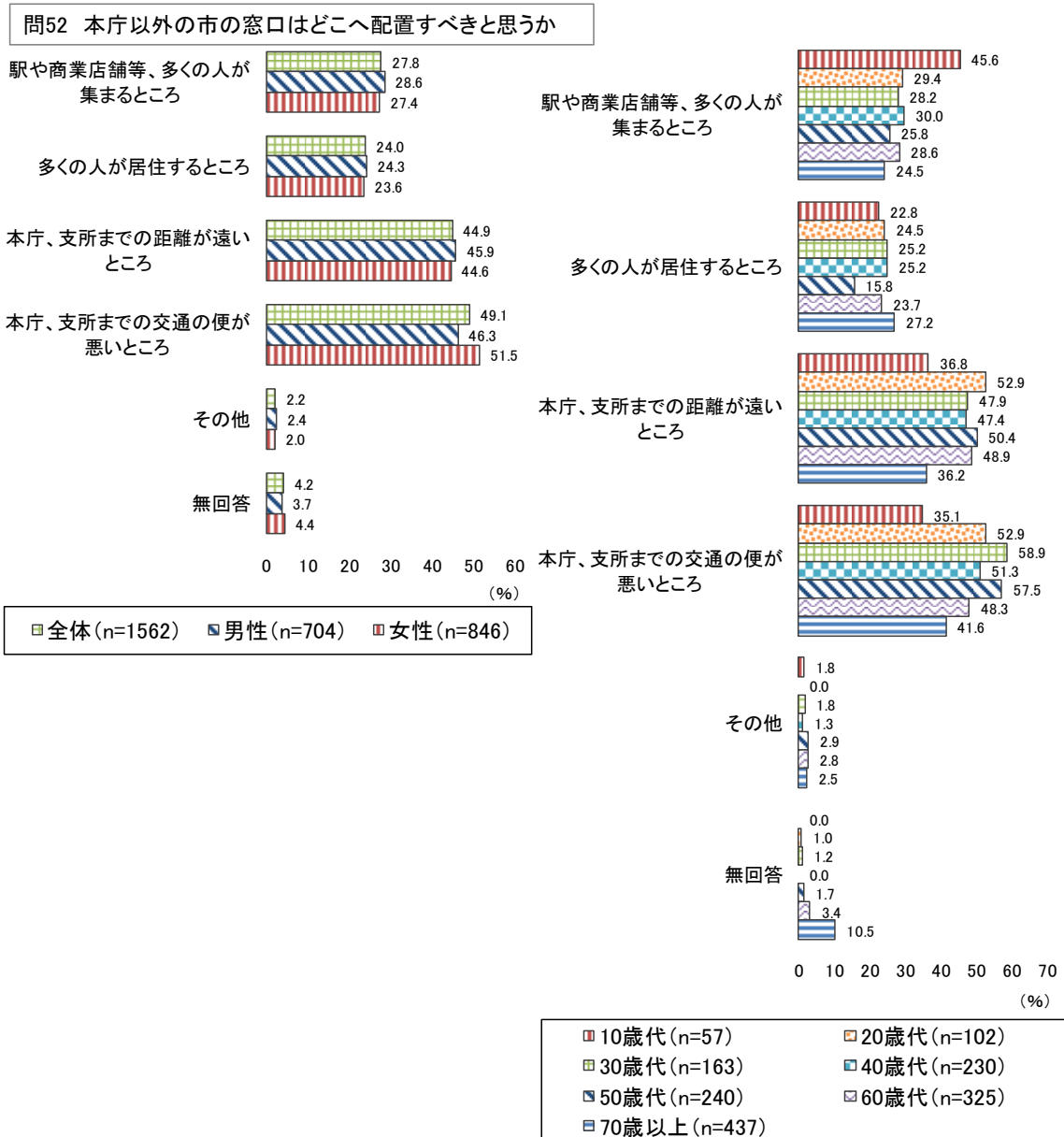
13. 市の窓口の最適配置について

問 52 本庁以外の市の窓口（支所、出張所）は、どのようなところへ配置すべきだと思いますか。（〇は2つまで）

「本庁、支所までの交通の便が悪いところ」が49.1%と最も高く、ついで「本庁、支所までの距離が遠いところ」が44.9%、「駅や商業店舗等、多くの人が集まる場所」が27.8%となっている。

性別にみると、男性・女性ともに「本庁、支所までの交通の便が悪いところ」が最も高くなっている。女性では男性よりも5ポイント程度高くなっている。

年代別にみると、20歳代以上では「本庁、支所までの交通の便が悪いところ」や「本庁、支所までの距離が遠いところ」が高くなっているが、10歳代では「駅や商業店舗等、多くの人が集まる場所」が高く、45.6%となっている。



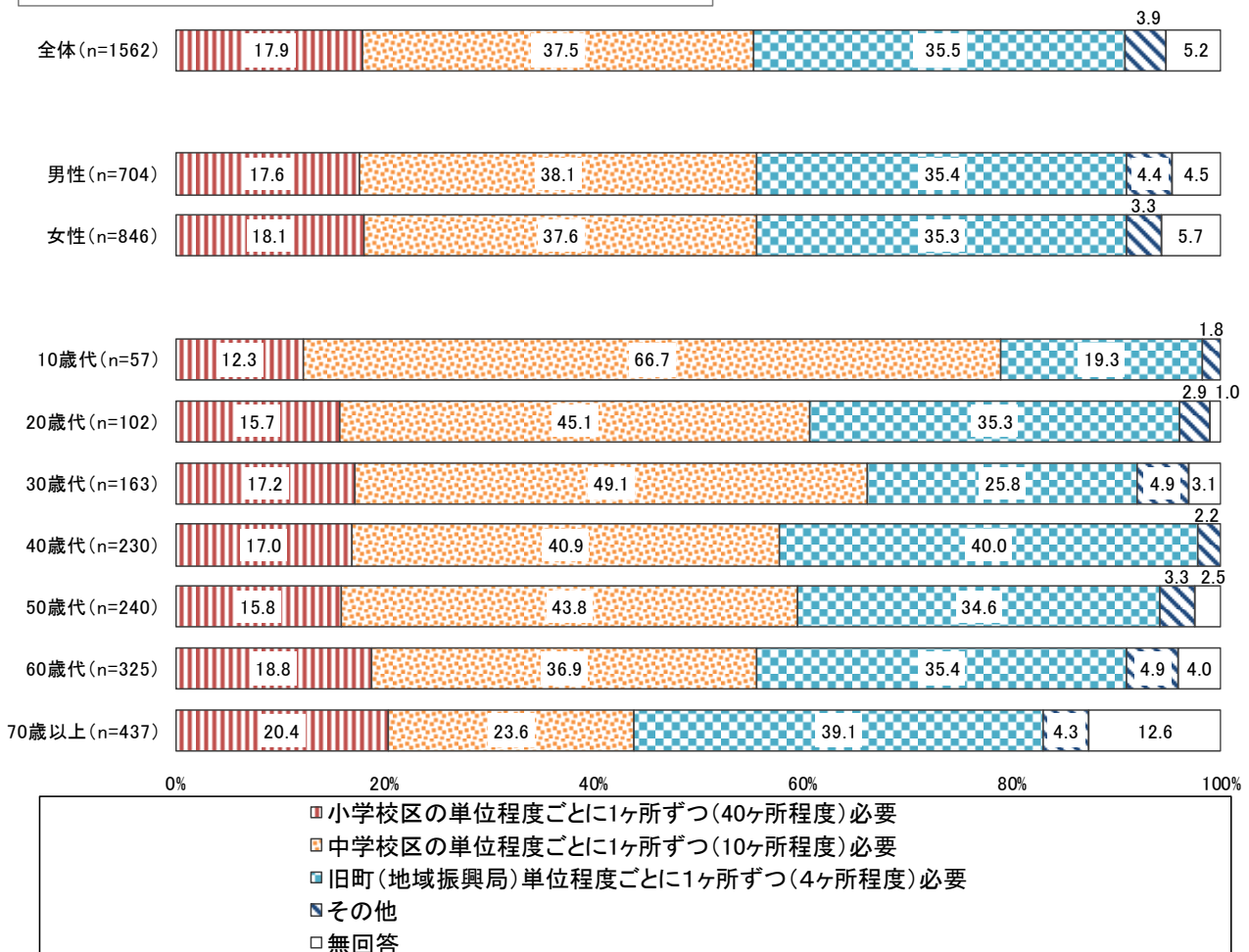
問53 居住人数等の観点から、本庁以外の市の窓口（支所、出張所）は、どのような場所に（何ヶ所程度）必要であると思いますか。（〇は1つだけ）

「中学校区の単位程度ごとに1ヶ所ずつ（10ヶ所程度）必要」が37.5%と最も高く、ついで「旧町（地域振興局）単位程度ごとに1ヶ所ずつ（4ヶ所程度）必要」が35.5%、「小学校区の単位程度ごとに1ヶ所ずつ（40ヶ所程度）必要」が17.9%となっている。

性別にみると、男性・女性ともに「中学校区の単位程度ごとに1ヶ所ずつ（10ヶ所程度）必要」が3割半ばで最も高くなっており、性別による大きな差はみられない。

年代別にみると、10歳代では「中学校区の単位程度ごとに1ヶ所ずつ（10ヶ所程度）必要」が最も高く66.7%となっているが、年代が上がるにつれてその割合は減少傾向を示しており、「旧町（地域振興局）単位程度ごとに1ヶ所ずつ（4ヶ所程度）必要」の割合が相対的に大きくなっている。

問53 本庁以外の市の窓口はどのような場所に必要であると思うか



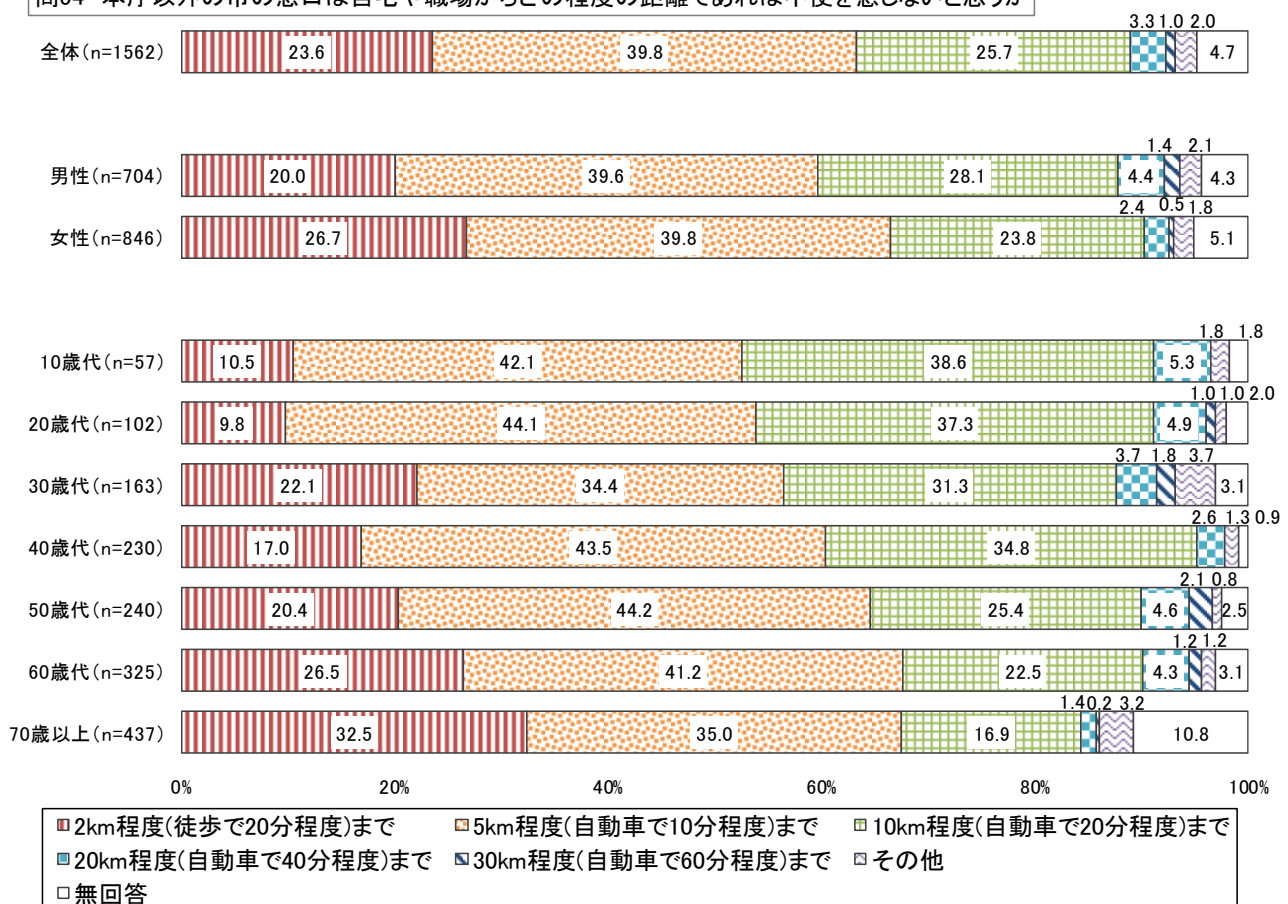
問 54 松阪市は、東西約 50km、南北約 37km に広がっており、面積が三重県内で 2 番目に大きい市であることから、市の窓口の配置にあたっては、窓口までの距離についても考慮する必要があります。距離の観点から、本庁以外の市の窓口（支所、出張所）は、自宅や職場等からどのような距離までであれば不便を感じることなく手続きできるとお考えですか。（○は 1 つだけ）

「5km 程度(自動車で 10 分程度)まで」が 39.8%と最も高く、ついで「10km 程度(自動車で 20 分程度)まで」が 25.7%、「2km 程度(徒歩で 20 分程度)まで」が 23.6%となっている。

性別にみると、男性・女性ともに「5km 程度(自動車で 10 分程度)まで」が最も高くなっていることは同様だが、ついで男性では「10km 程度(自動車で 20 分程度)まで」が 28.1%で、女性では「2km 程度(徒歩で 20 分程度)まで」が 26.7%と高くなっている。

年代別にみると、いずれの年代においても「5km 程度(自動車で 10 分程度)まで」が最も高くなっている。また、10 歳代、20 歳代では「10km 程度(自動車で 20 分程度)まで」も比較的高くなっているのに対して、60 歳代以上では「2km 程度(徒歩で 20 分程度)まで」が高くなっている。

問54 本庁以外の市の窓口は自宅や職場からどの程度の距離であれば不便を感じないと思うか



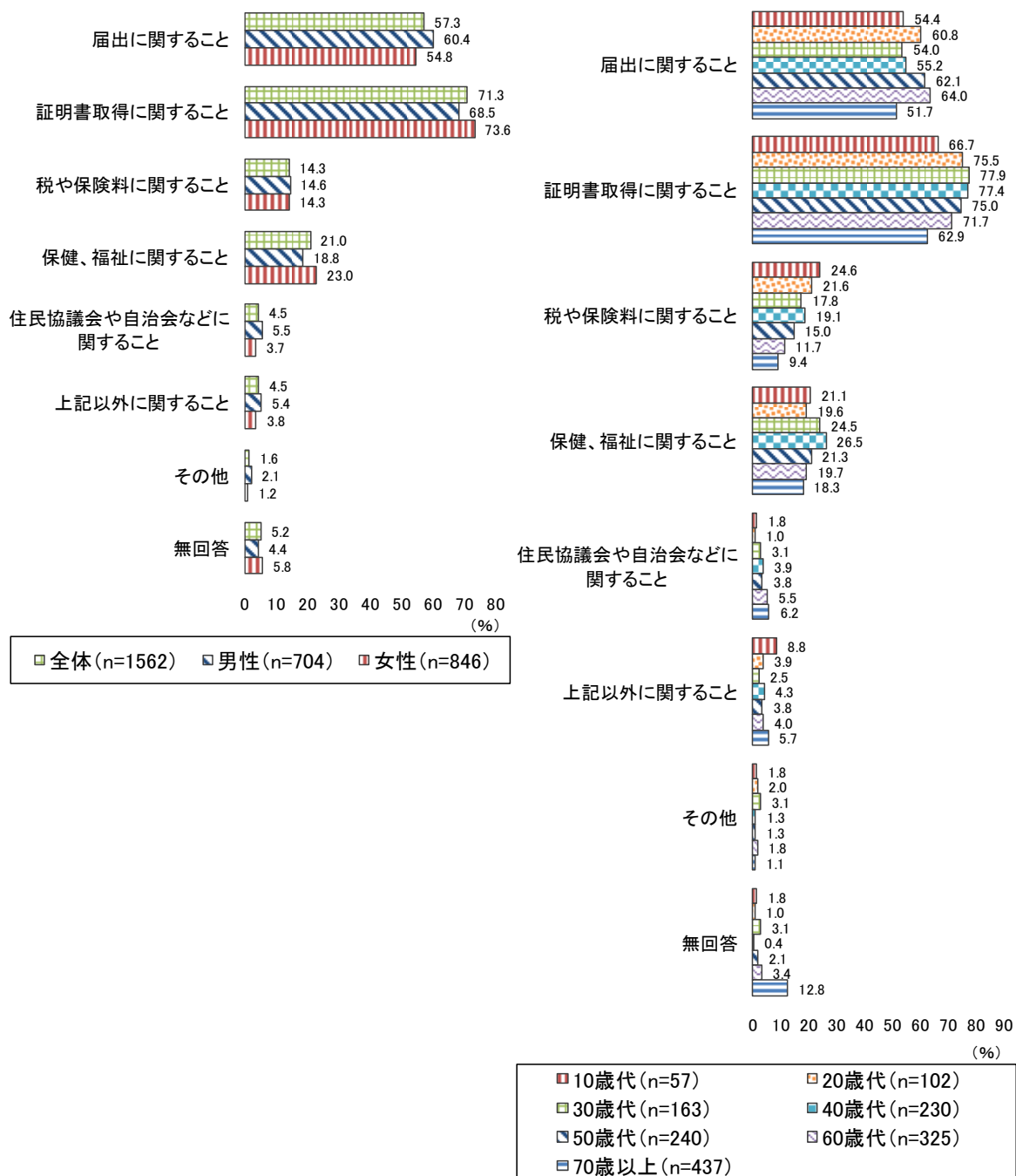
問 55 「支所、出張所に必要」と思う業務はどれですか。(〇は2つまで)

「証明書取得に関すること」が71.3%と最も高く、ついで「届出に関すること」が57.3%、「保健、福祉に関すること」が21.0%となっている。

性別にみると、男性・女性ともに「証明書取得に関すること」が最も高くなっている。特に女性では男性よりも約5ポイント高い、73.6%となっている。

年代別にみると、いずれの年代においても「証明書取得に関すること」が最も高くなっており、年代による違いはみられない。

問55 「支所、出張所に必要」と思う業務



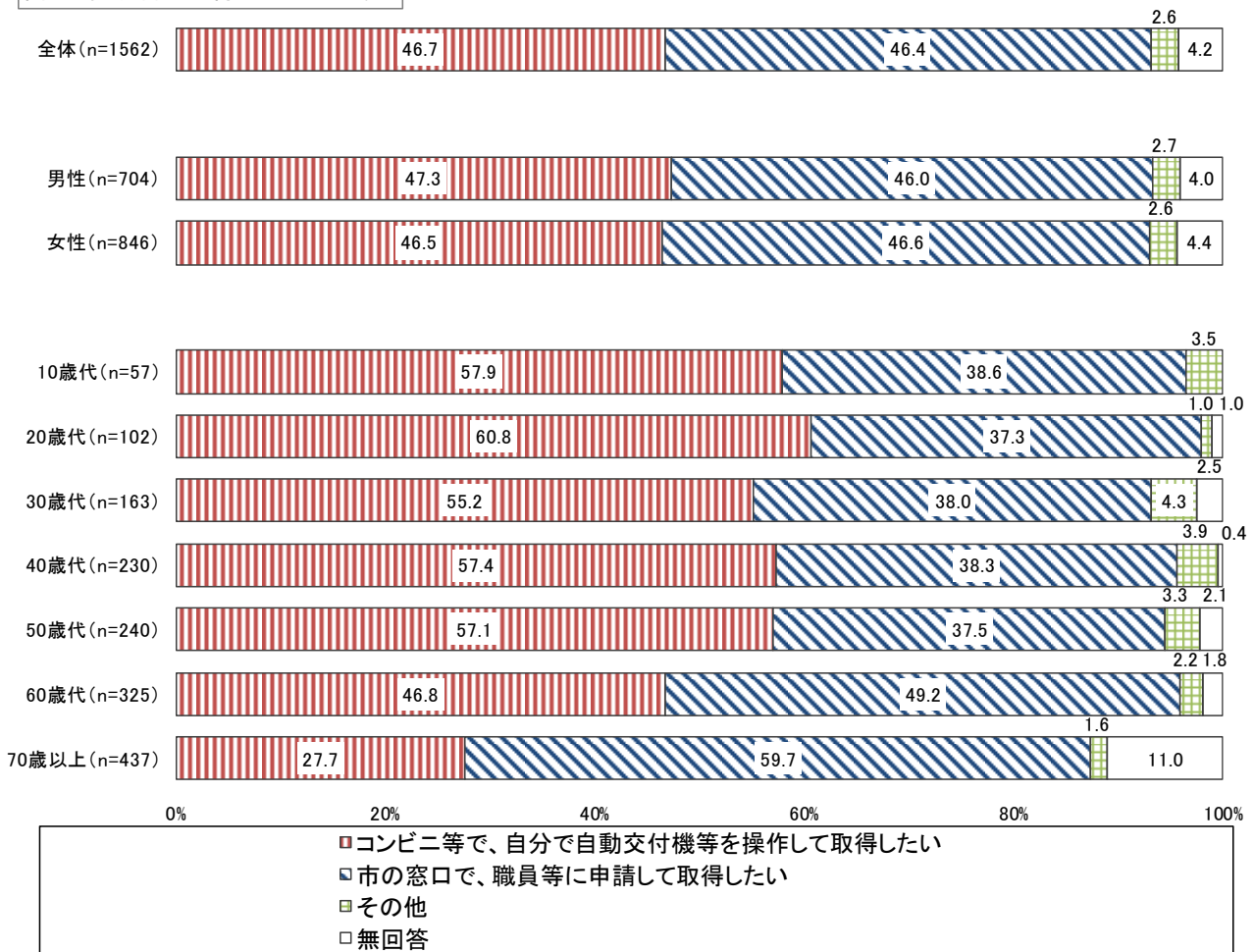
問 56 平成 30 年 2 月より、「戸籍謄本」、「住民票」、「印鑑登録証明書」、「所得証明書」などの証明書は、全国のコンビニで、マイナンバーカードを利用し、設置された自動交付機等を自分で操作することにより、市の窓口と同料金で、市役所の閉庁時間でも取得できるようになりました。（取得可能時間は証明書により異なります。）これからの証明書の取得について、あなたの考えをお聞かせください。（○は1つだけ）

「コンビニ等で、自分で自動交付機等を操作して取得したい」が 46.7%と最も高く、ついで「市の窓口で、職員等に申請して取得したい」が 46.4%となっている。

性別にみると、男性・女性ともにほぼ同様の傾向を示しており、性別による大きな差はみられない。

年代別にみると、10 歳代から 50 歳代までは「コンビニ等で、自分で自動交付機等を操作して取得したい」が最も高くなっており、いずれの年代でも半数を超えているが、60 歳代以上になると「市の窓口で、職員等に申請して取得したい」が最も高くなってきている。特に 70 歳以上では「市の窓口で、職員等に申請して取得したい」の割合が高く、およそ 6 割となっている。

問56 証明書の取得についての考え



市の窓口

問 57 中山間地域等、交通の便が悪い地域等には、出張所を設置していますが、利用状況や運営費用等をふまえ、より利用しやすいサービスとして、現在の出張所に代わる新たなサービスも検討していく必要があります。どのようなサービスがあると良いと思いますか。(〇はいくつでも)

「地域に自動交付機等を設置するサービス」が43.1%と最も高く、ついで「自宅でパソコンや携帯電話からインターネット等を使ってできるサービス」が42.4%、「自宅に市の職員が訪問するサービス」が25.8%となっている。

性別にみると、男性では「自宅でパソコンや携帯電話からインターネット等を使ってできるサービス」が43.9%で、女性では「地域に自動交付機等を設置するサービス」が43.9%で最も高くなっている。また、「自宅に市の職員が訪問するサービス」や「自宅から支所への送迎等のサービス」では性別による違いがみられる。

年代別にみると、10歳代から40歳代までは「自宅でパソコンや携帯電話からインターネット等を使ってできるサービス」が最も高く、特に10歳代、20歳代では6割を超えている。一方で、50歳代以上になると「地域に自動交付機等を設置するサービス」が最も高くなっている。

