

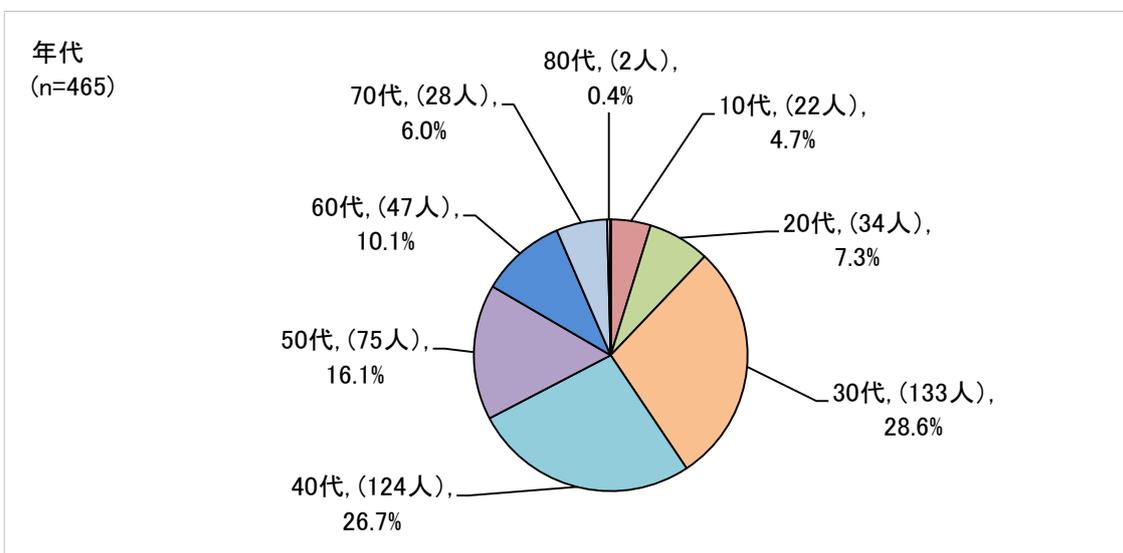
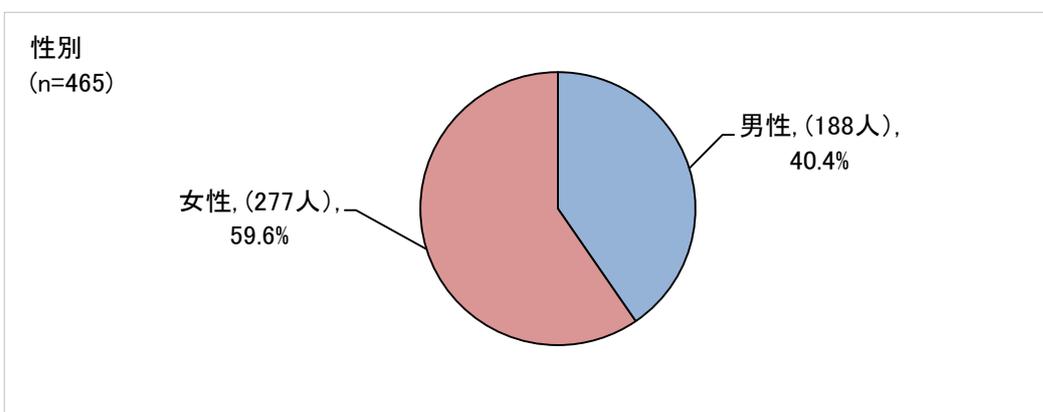
## 成田市インターネット市政モニター アンケート集計・分析結果

第45回のテーマは「行政改革に関するアンケート」でした。

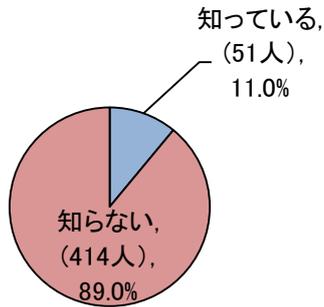
配信者数:735人

実施期間:平成30年2月23日(金)～3月5日(月)

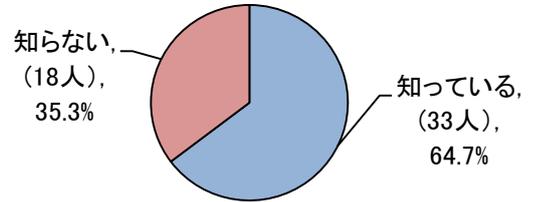
回答者数(回答率):465人(63.3%)



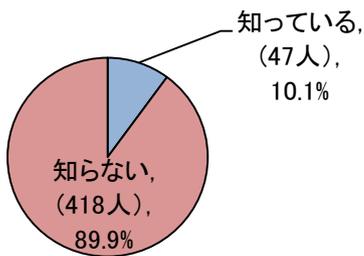
[Q1]成田市行政改革大綱(以下、「行政改革大綱」といいます。)が策定されていることを知っていますか。(単一回答)  
(n=465)



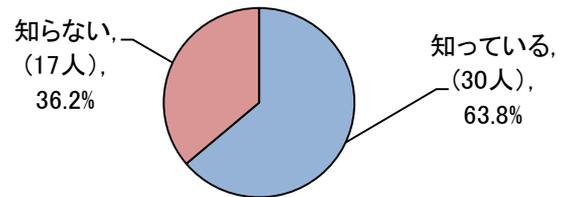
[Q1]で、「1.知っている」を選択した方にお伺いします。  
[Q2]行政改革大綱の取り組み内容を知っていますか。(単一回答)  
(n=51)



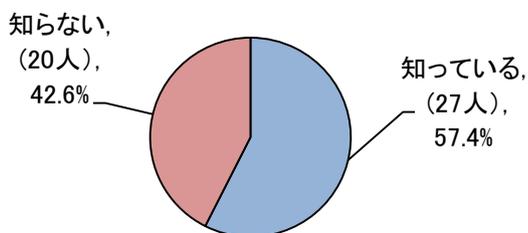
[Q3]行政改革大綱に基づいて、成田市行政改革推進計画(以下、「推進計画」といいます。)が策定されていることを知っていますか。(単一回答)  
(n=465)



[Q3]で、「1.知っている」を選択した方にお伺いします。  
[Q4]推進計画の取り組み内容を知っていますか。(単一回答)  
(n=47)

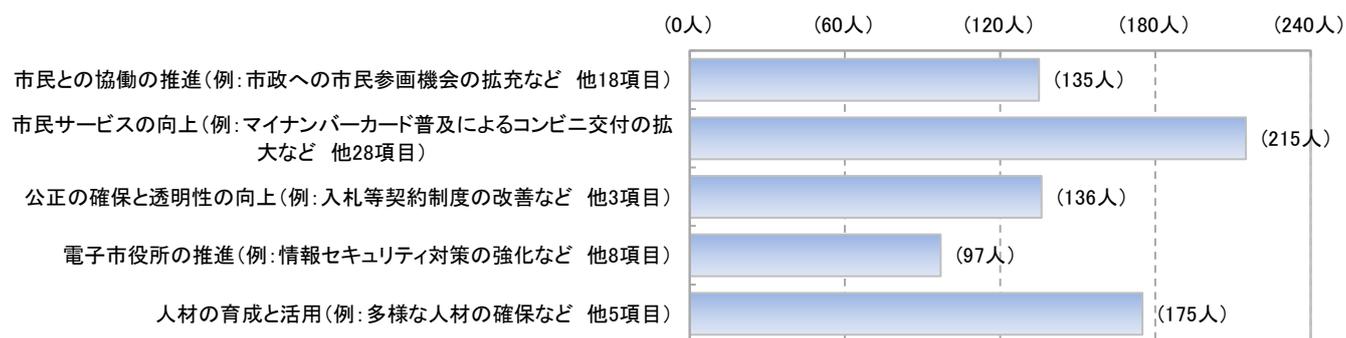


[Q3]で、「1.知っている」を選択した方にお伺いします。  
[Q5]推進計画の取り組みの進捗状況や結果を公表していることを知っていますか。(単一回答)  
(n=47)



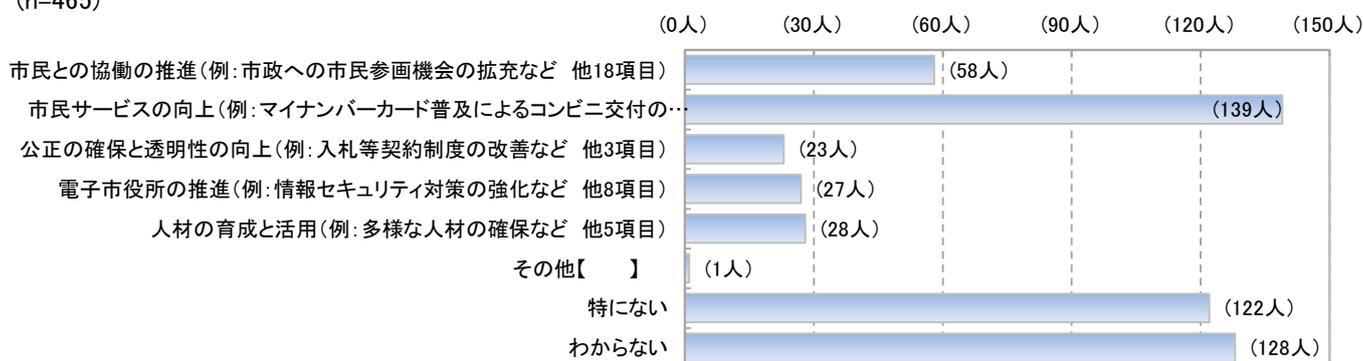
○行政改革大綱、推進計画ともに策定をされていることを知っている方が全体の1割となっており、知っている方でも取り組み内容や進捗状況の公表を行っていることを知っている方は、6割程度という結果でした。これまでも、パブリックコメントの実施や、HP、広報なりたなどで周知を図ってきましたが、今後は、より良い周知方法を検討しながら策定を進めてまいります。

[Q6]①市民満足度を重視した行政サービスの向上（質の改革）に基づいて推進されている次の項目のうち、もっとも重要だと思う項目を選択してください。（2つまで選択可）  
 (n=465)



○市民満足度を重視した行政サービスの向上（質の改革）のうち、もっとも重要だと思う項目は、「市民サービスの向上」、次に「人材の育成と活用」となりました。いただいたご意見等をもとに、次期行政改革推進計画の策定を行ってまいります。

[Q7]①市民満足度を重視した行政サービスの向上（質の改革）について良くなっていると感じる項目を選択してください。（複数選択可）  
 (n=465)

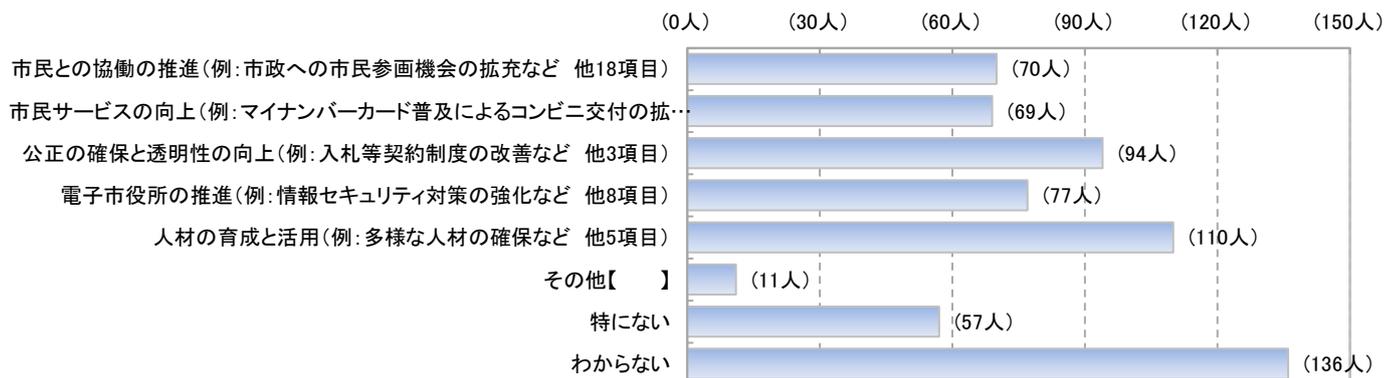


○[Q6]で、「市民サービスの向上」が最も重要だと感じているとご意見を頂いた中で、良くなっていると感じる項目として、「市民サービスの向上」と回答した人が最も多い結果となりました。

「わからない」、「特にない」の回答が5割以上を占めており、市民の方に何をどのように改革しているのか、具体的な事例と結果等をわかりやすく周知できていないのが現状となっています。

[Q8]①市民満足度を重視した行政サービスの向上（質の改革）について改革が進んでいないと感じる項目を選択してください。（複数選択可）

(n=465)



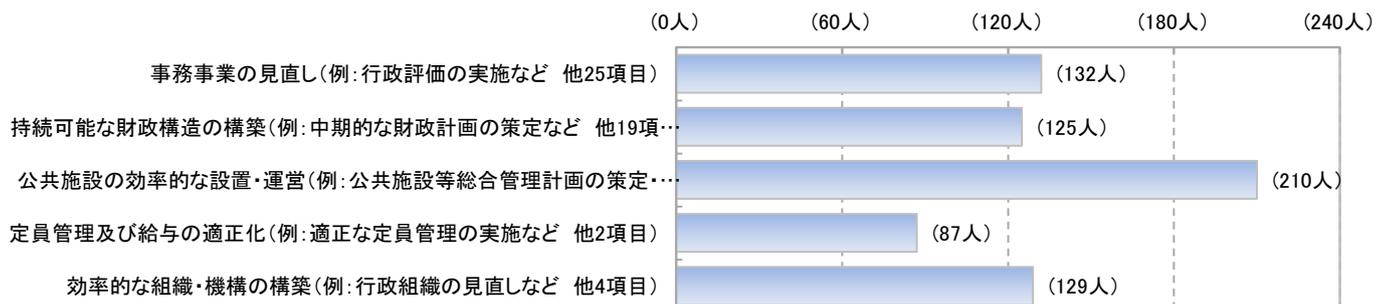
○「わからない」との回答が約3割で、次に「人材の育成と活用」、「公正の確保と透明性の向上」となっており、市の内部管理の改革が進んでいないと感じている方が多くなっています。また、4割以上の方が、「特にない」、「わからない」と回答しており、市民の方に何をどのように改革しているのか、具体的な事例と結果等をわかりやすく周知できていないのが現状となっています。

・「その他」として寄せられた主な意見は次のとおりです。

地区による格差の是正／子育て政策／公共サービスの公平な提供／公共施設建設についての市民周知／図書館の開館日と開館時間の延長／成田市の実情を知らない職員の増加／コストパフォーマンス意識の欠如／市民参画の機会を増やすための具体的な方策など。

[Q9]②簡素で効率的・効果的な行政経営（量の改革）に基づいて推進されている次の項目のうち、もっとも重要だと思う項目を選択してください。（2つまで選択可）

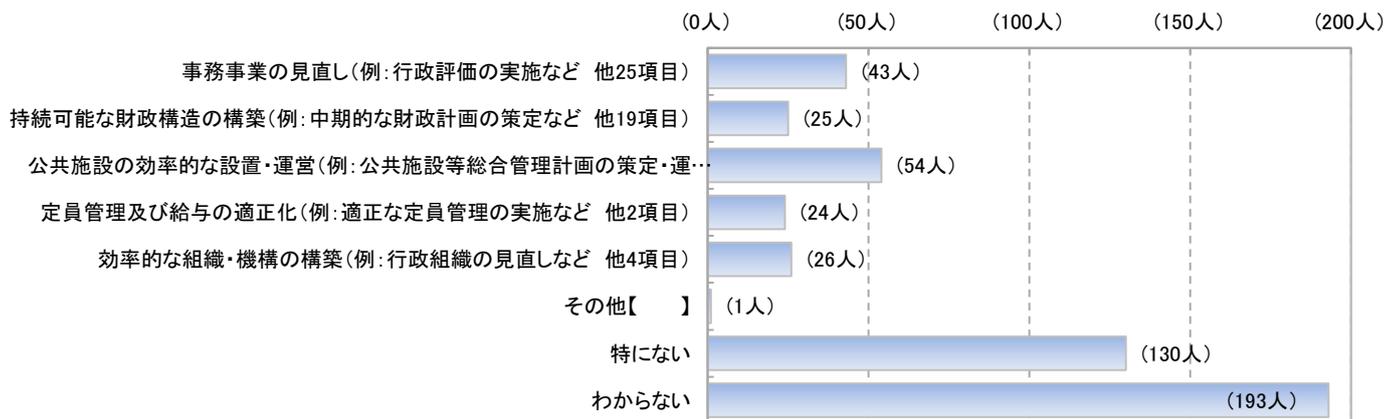
(n=465)



○簡素で効率的・効果的な行政運営（量の改革）のうち、もっとも重要だと思う項目は、「公共施設の効率的な設置・運営」、次に「事務事業の見直し」となりました。いただいたご意見等をもとに、次期行政改革推進計画の策定を行ってまいります。

[Q10]②簡素で効率的・効果的な行政経営(量の改革)について良くなっていると感じる項目を選択してください。(複数選択可)

(n=465)



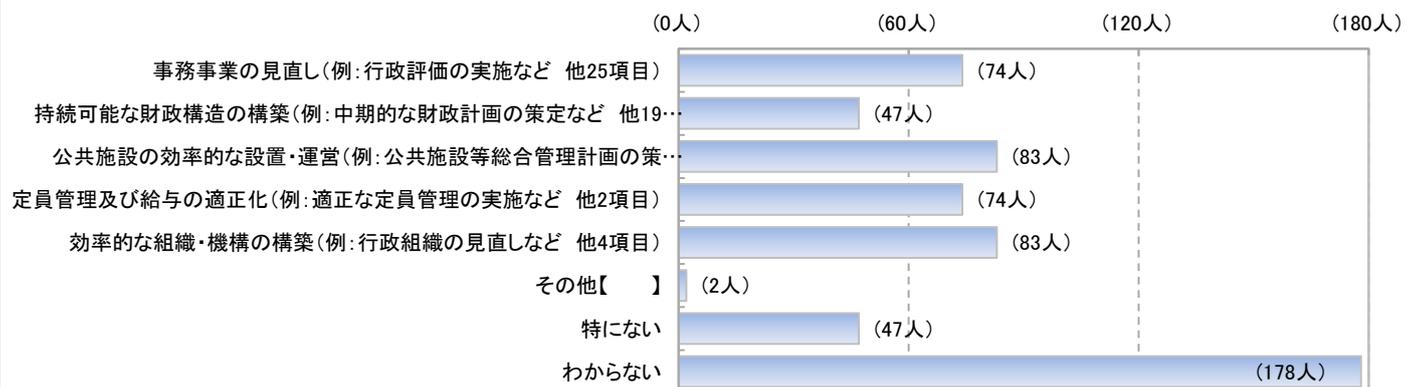
○約7割の方が「特にない」、「わからない」と回答しており、次に[Q9]でもっとも重要な項目とされている、「公共施設の効率的な設置・運営」となっております。多くの方が、良くなっていると感じる項目がないことから、市民の方に何をどのように改革しているのか、具体的な事例と結果等をわかりやすく周知できていないのが現状となっております。

・「その他」として寄せられた意見は次のとおりです。

事務効率の為に構築したハード面と、人員減の費用対効果が見えない。

[Q11]②簡素で効率的・効果的な行政経営(量の改革)について改革が進んでいないと感じる項目を選択してください。(複数選択可)

(n=465)

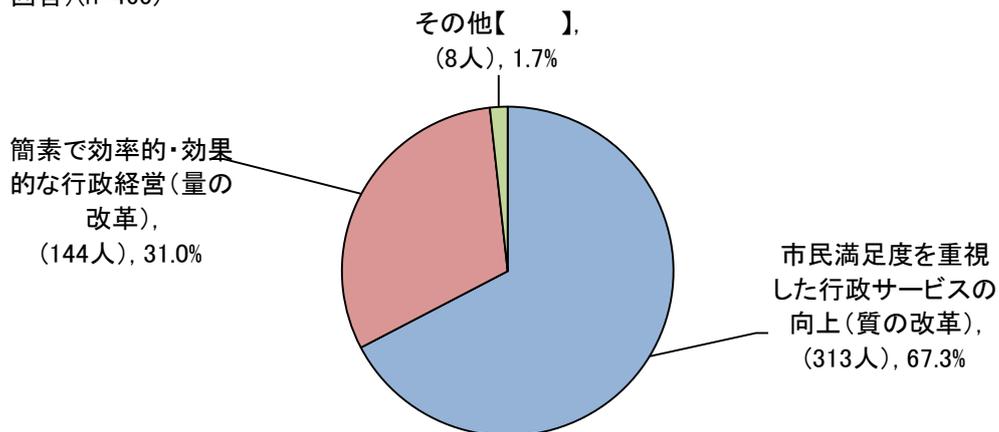


○約4割の方が「わからない」と回答しており、次に「公共施設の効率的な設置・運営」、「効率的な組織・機構の構築」となっております。半数の方が「わからない」、「特にない」と回答しており、市民の方に何をどのように改革しているのか、具体的な事例と結果等をわかりやすく周知できていないのが現状となっております。

・「その他」として寄せられた意見は次のとおりです。

給与が高い／委託業務の結果について、確認体制が機能していない。

[Q12]①市民満足度を重視した行政サービスの向上(質の改革)と②簡素で効率的・効果的な行政経営(量の改革)のどちらの取り組みがより重要だと思いますか。  
(単一回答)(n=465)

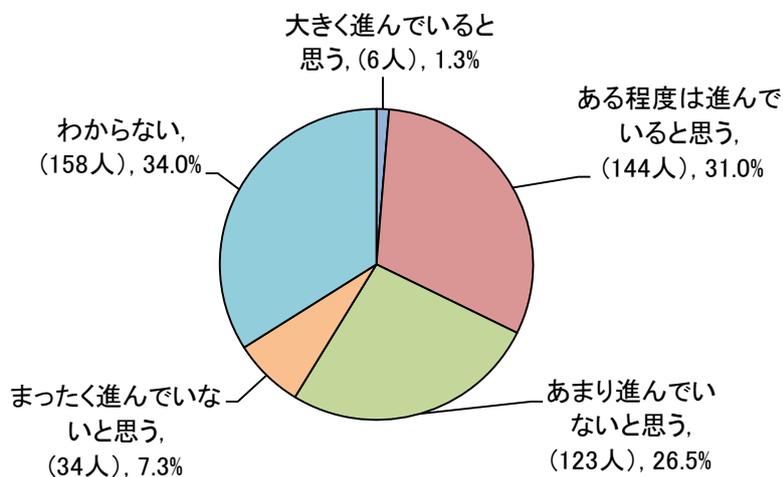


○約7割の方が「市民満足度を重視した行政サービスの向上(質の改革)」をより重要だと考えられており、以前のような量的な改革よりも、質を重視した改革に重点が置かれているように考えられます。

・「その他」として寄せられた主な意見は次のとおりです。

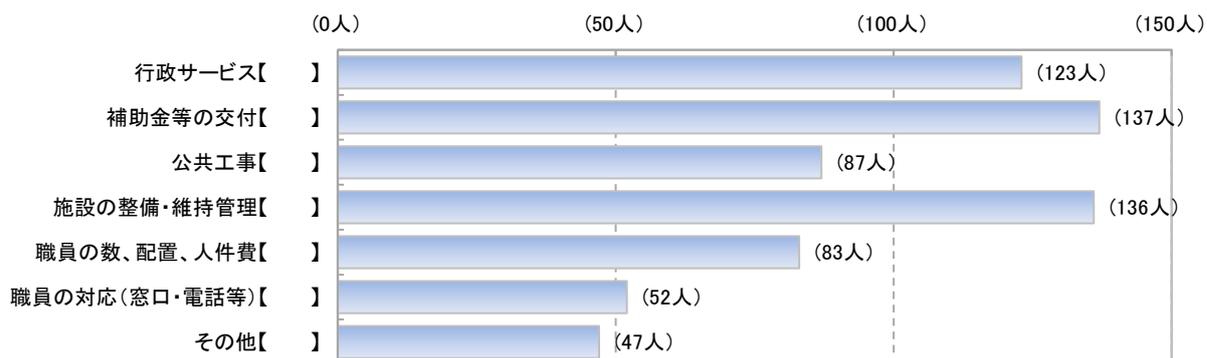
どちらも大切／市民満足度は一部の人たちの要求となりやすく、税金の無駄使いが多い／時代の進展に合わせた新たな行政サービスの展開／①が成果目標で②は手段の有効性と効率性など。

[Q13]本市の行政改革は進んでいると思いますか。(単一回答)  
(n=465)



○「大きく進んでいる」、「ある程度は進んでいる」と「あまり進んでいない」、「全く進んでいない」がほぼ同数となっています。しかし、「わからない」がもっとも多くを占めており、市民の方に何をどのように改革しているのか、具体的な事例と結果等をわかりやすく周知できていないのが現状となっています。

[Q14]本市の行政運営において改善が必要だと感じる項目を選択してください。  
また、選択した項目で具体的な実例があればご記入ください。(2つまで選択可)  
(n=465)



改善が必要だと感じる項目の具体的な実例としていただいた主な意見は以下のとおりです。

### 行政サービス

日曜開庁を毎週する必要はない／休日開庁の拡大／上下水道の全市普及／子育て支援の充実／公的な賃貸住宅の拡充と余っている施設の整備／図書館の開館日・開館時間の拡大／待ち時間の短縮・時間外サービス／子供の検診などを成田駅や公津の杜駅付近での実施／汚職の撲滅／行政側からのアプローチを増す／コンビニでの駐輪場受付／障がい児に対するより良い教育・治療を受けられる環境の提供／成田空港周辺地域の活性化／出張所の設置／スマホを活用したサービスの実施／手続きの簡略化／高齢者に対する行政サービス・引きこもりにならないための組織的対応／休日や夜間の医療体制／水平式人事評価制度の導入など。

### 補助金等の交付

補助内容等の周知／介護／イベントや団体等への補助金の削減／子育て世帯／子どもの歯科矯正に対する補助金／社会福祉、特に医療の充実化／国際医療福祉大学への補助金の不透明さ／費用対効果の精査／母子扶養手当／申請方法がわかりづらい／年ごとに有用性と実績の評価と見直しを行う／自治会への機材等購入時の半額補助金は前年度申請だが、100万円以下の場合は前年度申請でなく年度年度で許可して欲しい／小・中学生の給食費の補助／人間ドッグ助成対象医療機関を特定せず現金給付に／少子化対策や待機児童対策の為の補助／低賃金により人材不足になっている職業に対する補助金／バラマキ的で実態に即していない補助金が多い／学業に対する補助／市民活動の火付け役／ブレーキペダル補助金／はり、きゅう、マッサージ等施設利用権の配布枚数の増／補助金交付についての情報公開が不十分／子供のインフルエンザワクチンの補助／保育料が高い／ロタウイルスやインフルエンザ等の予防接種補助／出産祝い／障がい者に対する補助金が生活費として波及してこないなど。

### 公共工事

道路の整備費用／JR 成田、京成成田駅前の残念な構造／税金の無駄遣い／いらない施設を建設しすぎ／年度末近くの集中工事／今後の少子化、維持費等費用対効果で判断すべき／道の舗装状態が良くない／街灯を増やす／新駅の設置などの交通インフラの拡充／電車の本数が少なすぎる／道路の車線・歩道・車道などのマーキング（消えたり、薄れているところが目立ち過ぎる。）に危険を感じている／歩道が無く危険箇所がある。少しずつ虫食い状態で歩道が出来ているが、肝心の一番キケンな部分はそのままで、土地問題等あるのかもしれないが危険な箇所がまだ手つかずでは意味が無い／危険箇所の信号取り付け／市有地の傾斜地（コンクリート）崩れや傾きの修理を優先して欲しい／道路や住宅地の整備計画／工事を期間内に終了せず何度も期間を延長するところ／入

札の透明性／三里塚、本城地区の道路状況(通学路の歩道の整備)／橋などの老朽化対応とゲリラ豪雨などの冠水対策／空き家、空き地対策／道路・歩道などベビーカーや車椅子の方がどこでも行けるような道に整備／空港・印西 464 号線の道路整備など。

### **施設の整備・維持管理**

街路樹の毎年の剪定が無駄、手のかからない街路樹を植栽すべき／施設の更新・長寿命化・老朽化対策／救急診療の充実／スカイタウンの効率的な活用／待ち時間が長いため市役所にキッズスペースの設置／廃校になった学校の管理／施設の備品の更新／暗い雰囲気居心地がわるい施設／高齢者施設の整備／利用にあたっての公平性／公津の病院／本来必要としている施設整備・維持管理がなされていない／イニシャルコストよりランニングコスト重視で投資をして欲しい／フリーWiFi の整備／トイレ等の老朽化／病児保育／保育園の新設／市役所の設備の改善／子供だけでなく大人も利用したくなるような公園／久住小中学校の建て増しは、事前に予測できなかったのか／利用率が低い施設のコミュニティ施設、防災拠点への転換など。

### **職員の数、配置、人件費**

削減した方が良い・職員が多い／必要なところへ必要な人件費を／人数が多いのに待たせるのは何故か／出先機関の人数が多い／実労働をアウトソーシングし、職員は企画と決める機能に特化して厚待遇で有能な人を募る／看護師／市議会議員の人数が多／経験ある臨時採用者を生かした配置。才能ある人を簡単に手放してはいけない／人件費が高すぎる／教員の配置の増加／本当は市役所で行うべき業務を学校に振りすぎており、教育委員会に人を増やすべき／女性管理職が少ないため、妊娠出産等に入る前及びその後のキャリア支援が必要／市民にサポートしてもらうシステム作りを考える必要がある／保健師以外にも管理栄養士の増員による健康事業を推進し、健康の保持・増進させる／非常勤職員と正職員の待遇の差など。

### **職員の対応(窓口・電話等)**

子育てで悩んでいて相談したが解決策が全くない／態度が悪い。待たせる。／マニュアル通りの説明しかない／説明が的確に出来ない人がいる。心配な対応が多い／出先機関の職員はもっと勉強が必要／未だに横柄な態度の職員がいる／全体的に職員の質を高めてほしい／上から目線で接する職員が多い／情報を共有し、電話口で待たせない／高齢者への対応、不満足／他市の数十年前の接遇レベル。接遇研修受講と来庁者へのアンケートが必要／解雇になるリスクも少なく、緊張感がない仕事ぶりの人が多い／電話対応がイマイチ／来庁しないと手続できない事務の改善／対応時間を増やすべき。フレックスを活用して、国際都市ならではの柔軟性を示してほしい。／出先機関、指定管理施設などに対し、覆面で抜き打ち調査すべき／窓口の混雑緩和など。

### **その他**

インフラ整備／地区格差の是正／不要な図書の数購入が多く無駄な予算を消費している／局所最適されていて全体のビジョンが不明／事務の簡素化、IT の導入で人材の最適配置／保育士や学童保育の先生の方がより働きやすい職場に(安心して子供を預けられるように)／自然のある公園の設置／学校の統廃合／発達障害支援、障がい児支援、障がい者支援／成田ならではの行事を増やし、より成田をアピールする。成田に人が集まるきっかけづくりが必要／公共交通機関の充実／情報発信、具体的な目標点の視覚化／市民が教育を受けられる機会や看護師育成のために社会人のための奨学金の機会の創出／就職を求めている人に対して講習や研修が少ない／各種団体活動について、フォローできていない／市の借金／交便を良くする事で観光客も利用する機会が増えてくるのではないかと／子供手当受給に際し提出書類が多い／公共施設管理の業者が毎年同じなど。

○改善が必要な項目として、「補助金の交付」、「施設の整備・維持管理」、「行政サービス」と続いており、それぞれの項目に対し、多くのご意見をいただきました。いただいたご意見を参考に、次期行政改革推進計画の策定を行ってまいります。

その他、成田市行政改革推進計画(2019～2021年度)の策定を進めるにあたり、いただいた主な意見は以下のとおりです。

- ・ IOT を採用し、経費削減して人口が増えるような便利な街にしてほしい
- ・ 地域格差の是正
- ・ 子育て補助が進んでいない
- ・ ほとんどが私立幼稚園なのに補助金が少ない
- ・ 子どもの医療費無償化
- ・ ゼロベースで、市にとって必須の事務事業を洗い出し、その上で、行政サービスの公平化の視点で新たな市の役割を策定し、それを最少人員最小予算で達成するための計画を立案し、その達成を行政改革推進計画とするべき
- ・ ペットボトルのごみ袋をわざわざ設定せず、リサイクルで収集すれば良いのでは
- ・ 行政改革推進と旗印は挙げられるが、一介の市民には何をされようとしているのか実感がない
- ・ 適正な人員配置か、ムダは無いか
- ・ 市民に手厚い行政サービスを掲げても、対応できなければ意味がない
- ・ 駅前の再開発は、市民の利便性よりも交通事業者にも有利となっており、無駄な税金を使わないで欲しい
- ・ 補助金は対象者に市側から知らせるべき
- ・ 出先機関の人員が多い。各施設の人員数の適正化を
- ・ 大学誘致やスポーツ施設など、市民が望んでいない多額の投資をしすぎて憤りを感じる。今ある物の整備や質の向上に税金を使って欲しい
- ・ 防犯灯の ESCO 利用による LED 化を早急に実施すべき
- ・ 人間ドッグの助成について、対象検査機関を特定し現物給付を行っている。検査機関は特定せず、人間ドッグで検査を受けた者に一定額を直接給付するようにした方が良いのではと考える
- ・ 民間の知恵と行動力を活用すべき
- ・ 大学が出来たが、市民にとって何かプラスになる事はあるのか
- ・ 市役所で働く人をもっと民間業者に委託したほうが全体的に費用が抑えられるのではないかと考える
- ・ オリンピックを挟むため、多くの外国人が成田に訪れることになると思う。観光分野なども重要だが、セキュリティの強化や環境美化といったことも必要と感じる。分かりやすい標識や、外国語のサポーターは、外国人にとって心強い存在になるのではないかと考える。市民、外国人双方が住みやすい環境を作ることが日本のイメージにもつながってくる
- ・ 内容が難しくまた馴染みがないので、市民側から内容確認のアプローチはなかなかないのではないかと考える。まずは概要、目的を広報などで簡単に目にすることができるとよい。それによって行政がより近くに感じ、自分たちの街という意識が強くなると思う
- ・ 健康診断を受けやすくしてほしい。検診場所へ公共交通機関で行くには利便性が悪い。ネットで予約ができればとても画期的
- ・ 市内に余っている旧郵政省や県警の住宅用として使用していた施設を市営住宅として整備することで、空港関係者の住宅設備として拡充してほしい
- ・ 圏央道の早期全線開通に対する国、県へのアプローチをもっと積極的に

- ・東関東道と圏央道が繋がったことによる圏央道の片側1車線では捌ききれなくなって渋滞が頻発しているので、東日本高速道路株式会社に4車線化を強く要望して欲しい
- ・行政機関の活動に数値目標を設定するのが流行ったが、数値目標を設定すべきものなのか疑問に思う
- ・就学援助にお金をかけすぎている。外国籍の受給世帯へは就職斡旋等を始めても良いのではないか。また、市政として不平等なので、全小中学生の給食費無償化を成田市でも検討すべき
- ・私立高校生に援助してほしい
- ・廃校になった学校を市の活動団体に開放してほしい
- ・図書館のサービス業としての姿勢が全く感じられないのは市民の不満になっている。是非市民の立場で改革してほしい
- ・市民の目線で「考える」のではなく、市民だったらどう「感じる」かで何が必要であり何が不要なのか検討してほしい
- ・オリンピックに向けて設備を整えてほしい
- ・窓口で職員の誤案内が多すぎる
- ・市内周縁の田舎な地域の活用方法を思案するのがよい
- ・改革推進計画の存在は知っているが、これまで中身に目をどうした事が無いのが事実
- ・3年の計画では、どうしても目先の事即ち、細かな内容になっているのではと危惧する。変化が激しい現在に対応するには、10年、20年の長い目で見た計画も必要ではと考える
- ・行革が市側の意見で進められているように感じる。議会だけではなく、市民感覚を反映出来る監視機関が必要
- ・何故、汚職が絶えないのか
- ・表面だけの市民への笑顔はやめて頂きたい
- ・新しい考え方や、若い意見も取り入れることが大切
- ・財源が乏しくなることも考えて、身の丈にあった計画をたて、目先のことだけでない、長期的な視野を持って進めてほしい
- ・コンビニで住民票を交付できるのをいち早く取り入れたら、成田市は進んでいて良いと思う
- ・子育て支援に是非、力を入れてほしい
- ・もっとPRをして欲しい
- ・交通弱者地区がある。通勤、通学に利用できる時間帯のバス運行をお願いしたい
- ・道路や歩道の整備や、公共施設の設置等、考えて頂けるとありがたい
- ・このアンケートのように市民の感性、価値観のマーケティングを「たくさんの角度」から実施する方が良い
- ・経費削減
- ・成田空港の活性化
- ・情報公開が徹底されていない
- ・市民の意見が反映されていない
- ・場当たりの改革は混乱を招く
- ・空港からの収入をあてにした支出はやめるべき
- ・オンデマンド交通の改善など高齢化に対応した施策改善を望む
- ・よく考えて検討してもらい、市民のためになる改革を
- ・血税が一部の利益にしか使われていない
- ・年度末に突然始まる道路工事とかやめてほしい
- ・市会議員数、職員人数、報酬を他市と比較した資料を公表して欲しい
- ・市民でなくとも成田で働いていれば、保育園の一時保育が利用できるようにしてほしい

- ・行政改革について周知が必要
- ・大切な税金の使途をよりわかりやすく広報すべき
- ・とにかくわかりにくい
- ・成田市は全国的に見ても財政が潤沢な自治体にも拘らず市債残高は増え続けている。プライマリーバランスの均衡を確保できない様であれば、自治体財政には制度的な欠陥があると言わざるを得ない。市長・議員・市職員各位には、「将来負担に頼らずに市の運営が可能なモデルケースになろう」という意気込みと決意を求めたい
- ・傾斜地の崩れ、傾きの修理など、安全を脅かすリスクについては優先して対応して欲しい
- ・年配者や子供がいる家庭のみにならない福祉対策にも力を入れて住みやすい市にして欲しい
- ・効率的で簡潔な手続きが可能になればよい
- ・次世代のため借金を無くす
- ・自由に使用できるWiFi施設を充実してほしい
- ・地域手当13%は高過ぎで、説明がつかないのではないか
- ・市民の意見を積極的に取り入れて、意見を聞く機会を設けてほしい
- ・市民による全体的な意見も大事だが、意見が少ない年齢層からの意見を求めることも必要なのではないか
- ・成田市の行政は、他県に比べても圧倒的に遅れていると思う
- ・市役所で働く公務員に改革なんて無理ではないか。改革する気はあるのか。賄賂無しで民間委託を進めるべきではないか
- ・各種手続きなど電子化の方向を進めているが、楽になるメリットは職員の方が大きく市民のメリットは少ない。特に高齢者がますます増える成田市では高齢者に対する配慮も必要
- ・計画自体が見えない。何をどうしようとしているのか、市民に分かり易く伝えてほしい
- ・小学校学区の見直し
- ・シルバー人材の有効活用
- ・橋梁等施設延命化やワンストップ窓口、コンビニ交付、オンデマンド交通、広報等で他市より評価できる部分もある一方、日曜開庁は、コンビニ交付や郵送、web申請により、今後隔週や月一で十分ではないか。反面、窓口対応や案内チラシ、防犯灯街路灯LED未実施、あちこちにあるはげた道路の白線、外れたままの柵等、他市に比ベソフト面や維持管理の部分が不十分かと思う
- ・研修等による職員の資質の向上を育成しつつも、千葉市のちばレポや伐採ゴミリサイクル、市民協働等先進都市の成功事例を参考にし、また、業務によりコールセンターや委託化を精査し、少ない職員の中でも効果的で実効性のある業務改善が必要と思う
- ・地域住民のサービス向上と高齢化していくニュータウン対策と、成田空港の競争力、強化の経済活性
- ・空港収入のせいか各事業の費用対効果意識が低いのではと危惧している。スカイタウン駅前再開発では未だにビル内スペースが埋まっていない現状。市場移転についても需要予測が公表されているがコンサルによる建設ありきの数字では、持続可能な財政を維持するために「作って終わり」ではなく管轄部署、部門長が最後まで責任を持つ体制が必要。あわせて事業実施後のチェックを行う内部監査組織の設置を望む
- ・赤坂ニュータウン地区に葬儀場の建設を認可する等市民の視点に立った行政が行われていないケースが見られる
- ・職員の意識、レベル向上が必要
- ・観光振興のために多額の補助金が費やされているが、特定団体、機関への補助が固定化されているのではと感じる。定期的に補助金の支出見直しを図り、参道地区の観光振興ばかりではなく、ニュータウン、公津の杜地域の子育て世帯等への補助を増やす政策

- ・ 定住者促進を図るための専門部署の設置を望む
- ・ 成田空港の第三滑走路の早期化にと待機児童改善に関わる人材の確保
- ・ 病院が少ない、特に小児科。病院も選べず、不便と転居してからよく思う
- ・ スカイツウの活用方法を考えた方が良い
- ・ 成田市行政改革推進計画の実施状況について、市政だより等で定期的に紙の配布をお願いしたい
- ・ 子育て世帯、とにかく共働き世帯にとって土日の時間や平日の夜の時間帯は貴重で、幅広く窓口が開いていると有難い
- ・ 赤坂の救急が開いているのは有難いが、結局専門外という事で日赤を紹介されるのはあまり意味がない
- ・ 男女共同参画センターと赤坂ふれあいセンターを利用する際のハードルが高すぎる
- ・ 市内随所の障がい者用駐車スペースに、健常者が駐車してしまうモラルない現実
- ・ 子供の健診や保育園入園面接など月に一回と決まったものが多く、希望日など選べるよう数日に増やして欲しい。しかも、1日で行うと同時に人数が多く待たされる時間が非常に長い

このたびは、多くの貴重なご意見をありがとうございました。

本市の行政改革については、市民の方への認知度が低く、今後、策定段階のみならず、進捗状況や結果の公表について、市民の方への周知方法を検討し、より認知度を高められるよう努めてまいります。

今回頂きましたご意見、今後行うパブリックコメント、行政改革推進委員会への諮問等を活用しまして次期行政改革推進計画を策定してまいります。