

成田市インターネット市政モニター アンケート集計結果

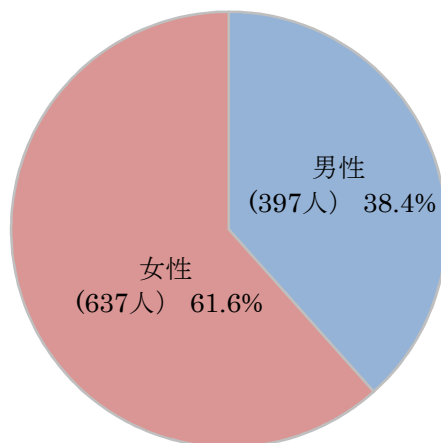
第 96 回のテーマは「行政改革に関するアンケート」でした。

配信者数:1,514 人

実施期間:令和 6 年 4 月 19 日(金)～5 月 7 日(火)

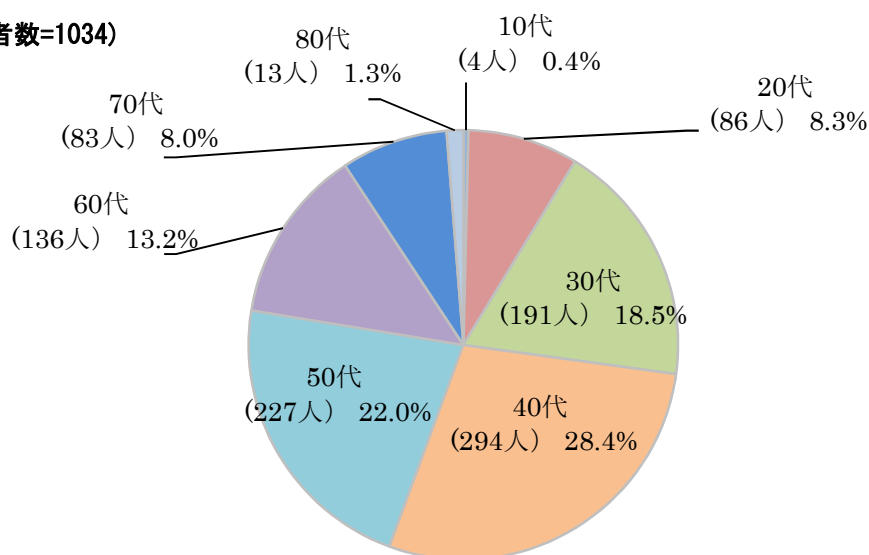
回答者数(回答率):1,034 人(68.3%)

性別
(回答者数=1034)



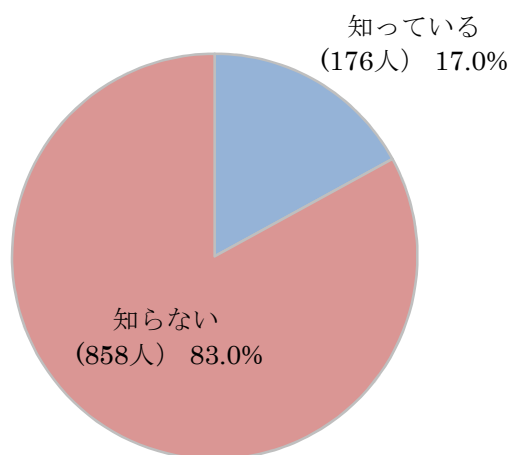
単一回答		人	%
	全体	(1034)	
1	男性	397	38.4
2	女性	637	61.6

年代
(回答者数=1034)



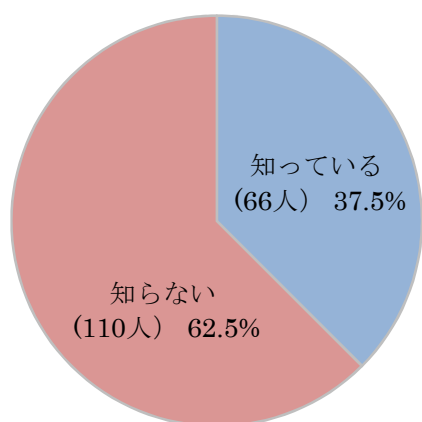
単一回答		人	%
	全体	(1034)	
2	10代	4	0.4
3	20代	86	8.3
4	30代	191	18.5
5	40代	294	28.4
6	50代	227	22.0
7	60代	136	13.2
8	70代	83	8.0
9	80代	13	1.3

【Q1】 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。
（回答者数=1034）



単一回答	人	%
全体	(1034)	
1 知っている	176	17.0
2 知らない	858	83.0

【Q2】 推進計画の取組内容を知っていますか。
（回答者数=176）

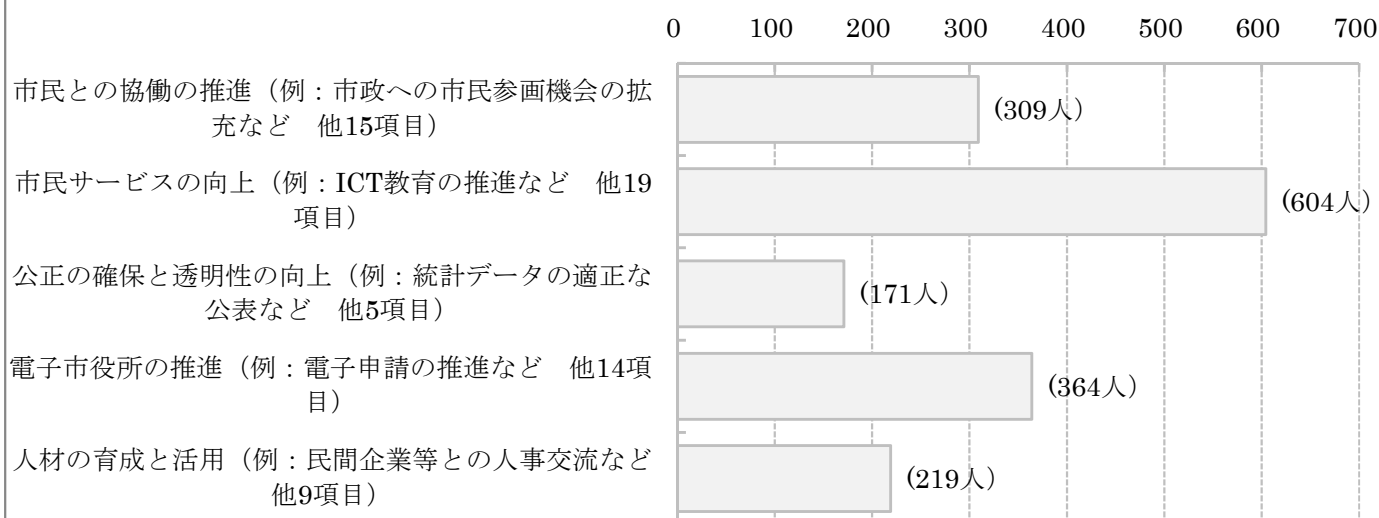


単一回答	人	%
全体	(176)	
1 知っている	66	37.5
2 知らない	110	62.5

【分析結果】

○行政改革推進計画が策定されていることを知っている方が全体の約 17%、知っている方でも取組内容を知っている方は 40%弱という結果でした。3 年前に実施したアンケート集計結果（以下、「前回結果」と比較すると、策定を知っている方は増加している一方で、取組内容を知っている方は減少していることから、幅広く周知する方法を検討します。

[Q3] 「①市民満足度を重視した行政サービスの向上（質の改革）」に基づいて推進している次の項目のうち、重要だと思う項目を選択してください。
(回答者数=1034)

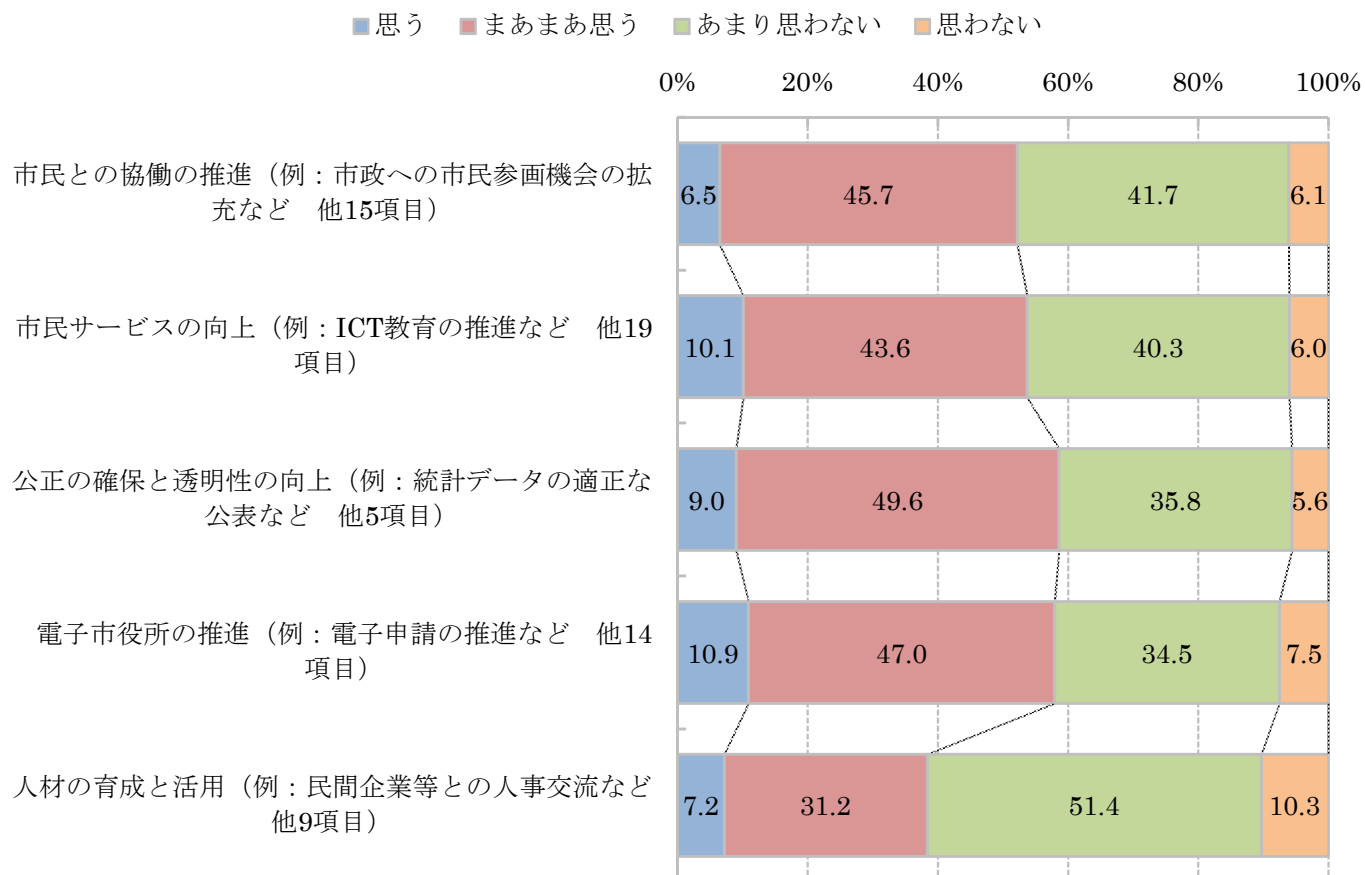


複数回答	人	%
全体	(1034)	
1 市民との協働の推進（例：市政への市民参画機会の拡充など 他15項目）	309	29.9
2 市民サービスの向上（例：ICT教育の推進など 他19項目）	604	58.4
3 公正の確保と透明性の向上（例：統計データの適正な公表など 他5項目）	171	16.5
4 電子市役所の推進（例：電子申請の推進など 他14項目）	364	35.2
5 人材の育成と活用（例：民間企業等との人事交流など 他9項目）	219	21.2

【分析結果】

○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、重要だと思う項目で最も多く選択されたのは、「市民サービスの向上」、次に「電子市役所の推進」となりました。前回結果と比較して、概ね順位と割合は同じでしたが、「人材の育成と活用」の項目は 13.8%から 21.2%と増加しています。民間企業等との人事交流などを通じて、市役所にも民間企業の視点などを取り入れた行政サービスを行っていくことが求められているものと考えられます。

[Q4] 「①市民満足度を重視した行政サービスの向上（質の改革）」に関する次の項目について、市の改革が進んでいると思いますか。4段階で評価してください。



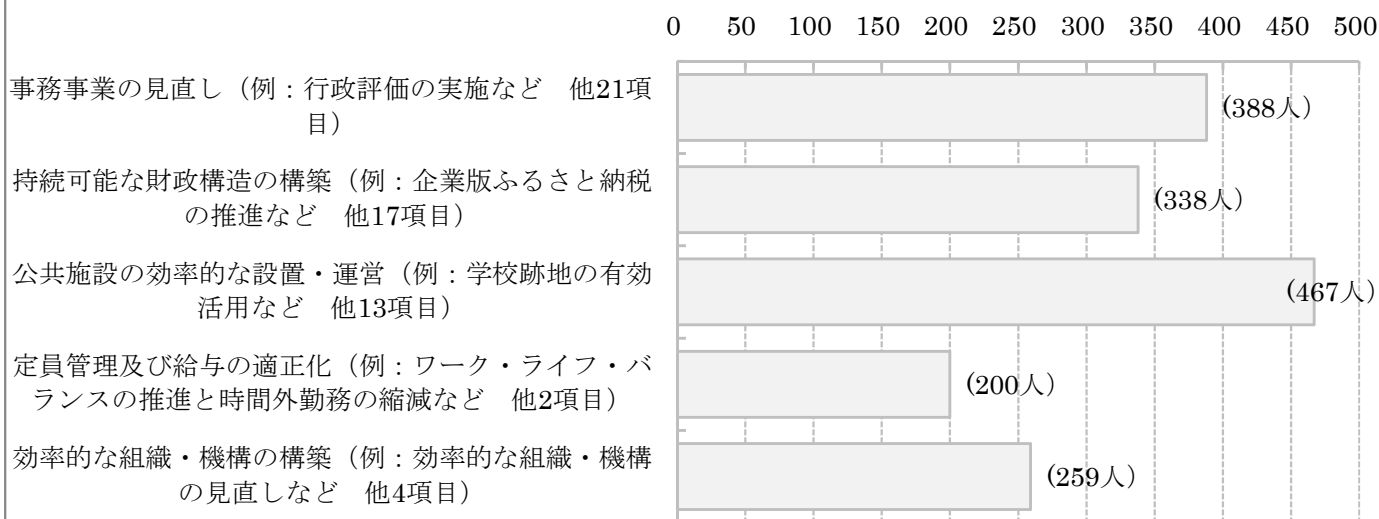
単一回答マトリクス

単一回答マトリクス						
		全体	1 思う	2 まあまあ 思う	3 あまり思 わない	4 思わない
1	市民との協働の推進（例：市政への市民参画機会の拡充など 他15項目）	(1034)	67 6.5	473 45.7	431 41.7	63 6.1
2	市民サービスの向上（例：ICT教育の推進など 他19項目）	(1034)	104 10.1	451 43.6	417 40.3	62 6.0
3	公正の確保と透明性の向上（例：統計データの適正な公表など 他5項目）	(1034)	93 9.0	513 49.6	370 35.8	58 5.6
4	電子市役所の推進（例：電子申請の推進など 他14項目）	(1034)	113 10.9	486 47.0	357 34.5	78 7.5
5	人材の育成と活用（例：民間企業等との人事交流など 他9項目）	(1034)	74 7.2	323 31.2	531 51.4	106 10.3

【分析結果】

○前問で最も多く選択された「市民サービスの向上」については、前回結果と同様に「思う」「まあまあ思う」を合わせると50%以上となっており、一定の評価をいただいています。また、前問で2番目に多く選択された「電子市役所の推進」は、前回結果では「あまり思わない」「思わない」を合わせて50%以上となっていました。今回の結果では「思う」「まあまあ思う」が50%以上を超えていることから、市民にとって身近な電子申請などが浸透してきた結果と考えられます。

[Q5] 「②簡素で効率的・効果的な行政経営（量の改革）」に基づいて推進している次の項目のうち、重要だと思う項目を選択してください。
 (回答者数=1034)



複数回答		人	%
全体		(1034)	
1	事務事業の見直し（例：行政評価の実施など 他21項目）	388	37.5
2	持続可能な財政構造の構築（例：企業版ふるさと納税の推進など 他17項目）	338	32.7
3	公共施設の効率的な設置・運営（例：学校跡地の有効活用など 他13項目）	467	45.2
4	定員管理及び給与の適正化（例：ワーク・ライフ・バランスの推進と時間外勤務の縮減など 他2項目）	200	19.3
5	効率的な組織・機構の構築（例：効率的な組織・機構の見直しなど 他4項目）	259	25.0

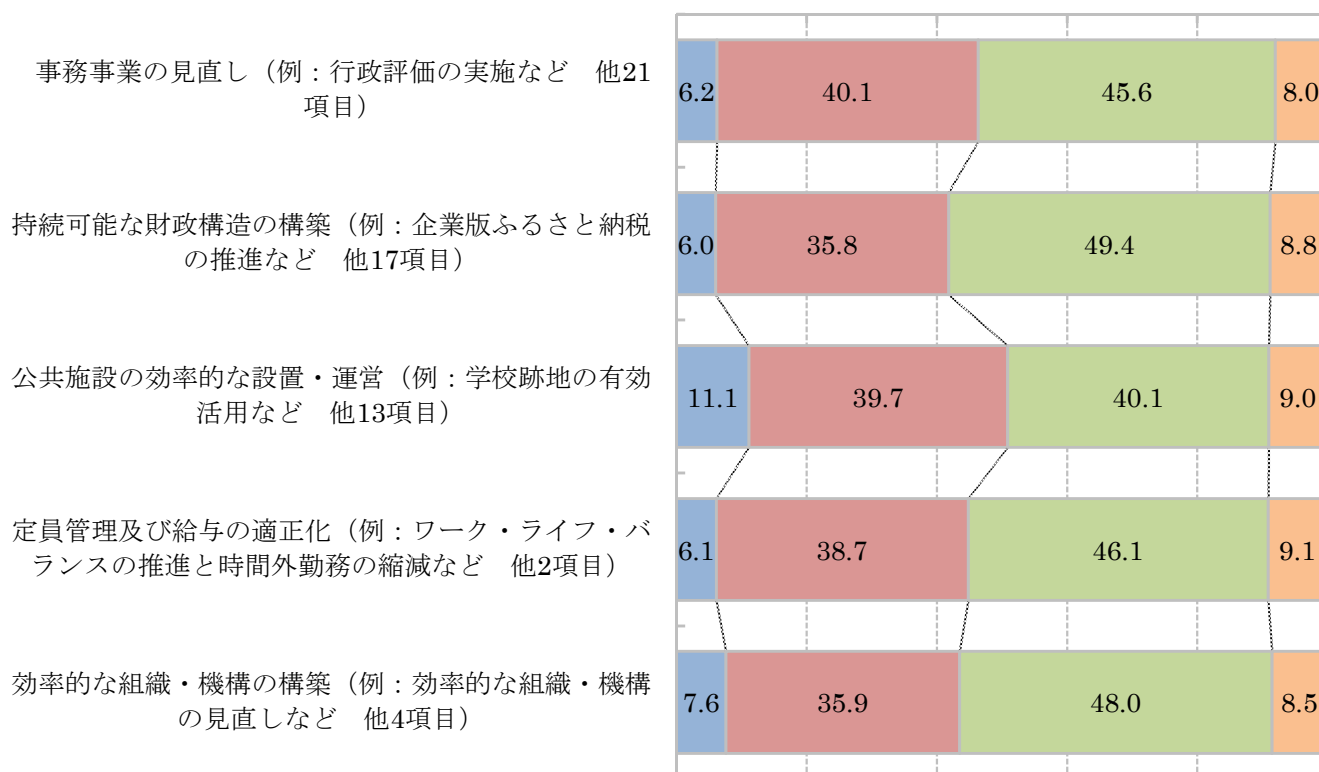
【分析結果】

○「簡素で効率的・効果的な行政運営（量の改革）」のうち、重要だと思う項目で最も多く選択されたのは、「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。これは前回結果と同様であり、引き続き重要視されていることが伺えます。

【Q6】「②簡素で効率的・効果的な行政経営（量の改革）」に関する次の項目について、市の改革が進んでいると思いますか。4段階で評価してください。

■思う ■まあまあ思う ■あまり思わない ■思わない

0% 20% 40% 60% 80% 100%



単一回答マトリクス

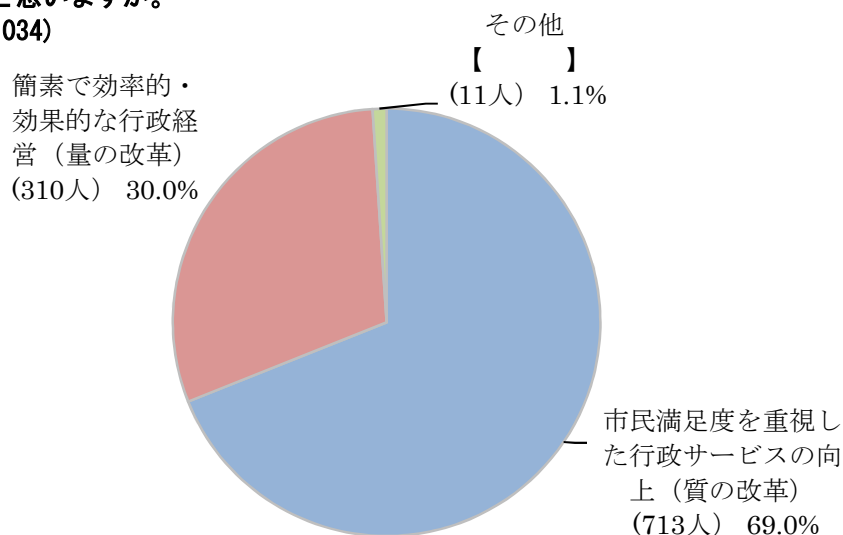
	全体	1	2	3	4
		思う	まあまあ思う	あまり思わない	思わない
1 事務事業の見直し（例：行政評価の実施など 他21項目）	(1034)	64 6.2	415 40.1	472 45.6	83 8.0
2 持続可能な財政構造の構築（例：企業版ふるさと納税の推進など 他17項目）	(1034)	62 6.0	370 35.8	511 49.4	91 8.8
3 公共施設の効率的な設置・運営（例：学校跡地の有効活用など 他13項目）	(1034)	115 11.1	411 39.7	415 40.1	93 9.0
4 定員管理及び給与の適正化（例：ワーク・ライフ・バランスの推進と時間外勤務の縮減など 他2項目）	(1034)	63 6.1	400 38.7	477 46.1	94 9.1
5 効率的な組織・機構の構築（例：効率的な組織・機構の見直しなど 他4項目）	(1034)	79 7.6	371 35.9	496 48.0	88 8.5

【分析結果】

○全問において、最も重要と回答された「公共施設の効率的な設置・運営」については、「思う」「まあまあ思う」が前回結果の 33. 2%と比較して、今回は 50. 8%と大きく増加しました。これは、令和 3 年 3 月末に閉校となった大栄地区の小学校における跡地利活用の進展や各施設における指定管理者制度の導入などが要因と考えられます。一方、その他の項目については、「思う」「まあまあ思う」がいずれも 50%未満となっていることから、質の改革と比較して進んでいないと捉えられている結果となりました。

【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）」と
「②簡素で効率的・効果的な行政経営（量の改革）」のどちらの取組が
より重要だと思いますか。

（回答者数=1034）



単一回答		人	%
全体		(1034)	
1	市民満足度を重視した行政サービスの向上（質の改革）	713	69.0
2	簡素で効率的・効果的な行政経営（量の改革）	310	30.0
3	その他【 】	11	1.1

その他【 】

ご意見等については、市で確認しておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- どちらも。総合的に見るべき。
- どちらとも言えない
- バランスが大事だと思う

【分析結果】

○記述欄ではどちらも重要という意見がある一方、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）」をより重要だと回答しています。これは前回結果と同様の傾向であり、引き続き、質を重視した改革に重点が置かれていると考えられます。

Q8 問7で選択した理由をご記入ください

ご意見等については、市で確認しておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

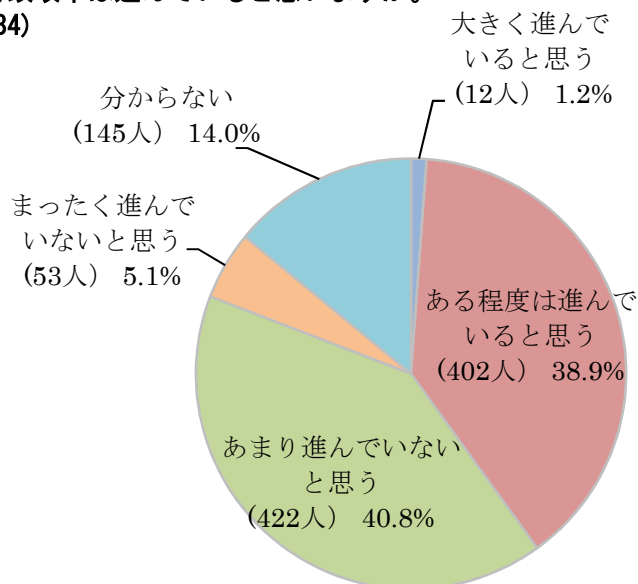
- “質”は市民に一番近く可視化されやすいから
- DX 化を進め、もっと簡略的に効率よく業務を行うべき。
- PFI等、民間の力を活用すべき分野と、条例の改正等で活力を生み出す分野と明確に分けるべきです。
- あれもこれと手を出すより、確実に質を高めてほしい
- オンラインサービスの拡充をしてほしい。インターネットを利用した各種手続きや申請が容易に出来るように進めてほしいです。
- サービスが充実すると長く住みたいと思えるから。
- シンプルイズベスト。市民満足度を高めることに意識を向けすぎて費用対効果が悪くなれば意味がない。何事も必要最低限の過不足ない対応で充分。
- すぐに実行できそうなものがあるから
- そんなに人口が多い市でもないので、量より質でお願いしたい。

- だいぶ進んできたと感じますが、必要書類の入手や手続きをより簡素化して欲しいです。
- デジタル化で職員数を減らせるだけ減らし、委託できる部分は専門家に委託していくことで専門職の充実、福祉や教育、予防医療や健康への取り組みにお金をかけられると思うから。
- どちらも大事だが、一人の市民としてより強く関わってきそうなのは質かなと思ったから。
- まずは住民サービス第一だと思う。
- まずは少しずつできるところから改革していくべきと思うから。
- ムダをなくし新たな仕事に割く時間を作ってほしい。
- もっと改革できるかと感じる分野。内側で行えているのかもしれないけど働き方改革は見えないので。
- やはり、市民として質の高い行政が理想だから。
- より子育てのしやすい街にしてほしいため
- より住みやすくするために提供されている内容がさらに充実することが大切だと思われたから。
- より生活しやすく市が活性化することで経済が回り、その資金を元に仕事量も改善していけると思ったから。
- 安全で豊かな暮らしができる住民の満足度こそ市役所の最終目標と思うので。
- 以前より待ち時間が短縮された
- 依然として紙ベースの申請が多く、市役所などに出向く必要があります。いつでもどこでも手に届く行政が望ましいと思います。
- 将来の成田のことを見つめ、効率的な組織を目指してほしいです。
- 一律にどちらかに傾くのではなく、質は保たないといけない箇所や、慣例で続けていることのコスト入れなどひとつずつ検討が必要だと感じるの。
- 過剰なサービスは不要だし、市民が自律的に行動できるように手続きや受けられるサービスを効率的にシンプルにしてくれる方が効果大きいと思うため
- 各種手続きは出来るだけ簡素で、分かり易いものにしてほしい
- 簡易なサービスよりもより効率的なサービスを受けたい
- 簡素で効率的・効果的な行政運営が実現できれば、質は自ずと高まると思うからです。
- 簡素化した方が量もこなせるし、時短になるから。
- 簡素化するのは簡単だが、高齢者やデジタルが不苦手な方への情報格差が生まれてしまうため
- 簡素化を優先してサービスの質の低下があっては困るので。
- 簡略化＝質の低下につながらないように見極める必要があると思う
- 限りある設備や人材を利用する中で効率化が進めば結果的に市民の満足度に繋がると考えるため。人口減や税収減などを考えると効率化を進めて必要なところに注力する体制が必要だと思います。
- 個人差が有るため、享受する人しない人を見ると量がいる。
- 行政がどのような取り組みを行っているかよく分からない。
- 目に見えて分かる変化があると嬉しい。
- 行政が内側の業務を簡素化したり効率化するだけでは市民には伝わる物は少ないと思う
- 行政にはある程度コストがかかるのはやむを得ないところ、量を減らすこともさることながら質的向上を図る方が市民の理解は得やすいと思われます。
- 行政はわかりやすく簡潔清楚であるべき。
- 行政内での改革が進む事で、市民サービスの向上が実現できると思うから。
- 高齢化が進み、サービスの受け手が増えるので、質より量だと思う
- 高齢者にもわかり易い電子申請等電子化の推進が必要だと思います。
- 今でも簡素な感じがします。なのでこれ以上の簡素化よりも質の良いサービスを望みます。”
- 今後の市の発展のためには両方の改革が両立していく事が大事で、どちらがなどでは無いと思うから

- 財源が限られているため
- 仕事は質も重要であるが、量をこなすことが重要であると思うから。
- 子育てや働きやすいまちづくりが市民にとって良いと思うから
- 市政に市民の意見の反映をしてもらいたいから
- 市民が成田市のサービスに満足しないと人口流出につながるかもしれないから。
- 市民が窓口を訪問時に、受付時に利用したいサービスを入力(本来は、インターネットなどでの事前登録が望ましい)する事で、多数の部署を回らずに1カ所で全ての目的が果たせる対応が望ましい。
- 市民サービスを優先しつつ、組織改革に取り組んで欲しい。
- 市民だけでなく、役場で働く方々の環境を整えることも重要だと考えるため。
- まずは、安全に暮らせるまちづくりに力をいれてほしい。
- 市民の意見が最も重要だと感じるから
- 市民の感じていることを、あらゆる機会を通じてくみ上げるべきである。
- 市民の声を聞いていたら、きりがないので、必要なところと必要ではないところ、はっきりと決めていくべきだと思います。
- 内容、質を大事にするべき。
- 市民の満足度が高まれば、市の改革に興味を持ったり参加しようと思うキッカケにもなり、成田市をより良くする為に行動しようという意欲も高まると思いました
- 市民への過剰サービスよりも効率化が最終的に成田市にプラスになる
- 市民一人ひとりに寄り添った成田市であってほしいので。
- 市民満足度ということになると、千差万別、多種多様であり、個人個人の立場、年齢などにより価値観も異なると思います。従って、私は客観的な評価ができる「量」を選びました。もちろん、「質」が大切なことは言うまでもないのですが。
- 市役所職員数を減らすため
- 時代にそったやり方で、柔軟な変動を期待したい
- 質が向上したことは、市民にとって目に見える形となるから
- 質と量どちらも大事だが、質を上げれば量をカバーできる部分もある、と考えました。
- 質の向上は、サービスを頻繁に利用する人とそうでない人で受ける恩恵の量が異なるのに対し、量の向上は、普く市民が恩恵を受けられるから。
- 質の向上は職員さんの心持ち次第で当たり前に行えるが効率化等は組織が機能しないと出来ないから
- 質を重要視することも大切だが、まずは簡易化するシステム作りをして、量をこなせるようになってから市民満足度を上げていく方向性でいいのではないかと思ったため
- 質を追い求めるのは効率が悪い。80点を100点にする施策よりも、全て60点を満たせるような進め方をしてほしい
- 人口減少時代において、支出の見直しが必須だと思う。行政の過剰なサービスは簡素化し、経費を削減すべきだと思う。
- 人数が少ないことによるロスが大きいと市民が困る。外国人が増えていることを実感しており、むしろ適正な職員を増やすべきと考えられる。
- 人的資源には限りがあるため、行政として行う業務の選択と集中が必要。
- 成田市として本質的な基本機能であり、この機能(質の改革)の最大化を目指したうえでの狙うべき量の改革ではないだろうか?と感じている。
- 成田市役所の職員はただでさえ少ないのだから、電子化を推進して効率化するしか方法は無いかと思います。
- 正直に言うと量的な把握は難しい。市職員の業務が量的に適正なのか否か判断材料がない。
- 全員が利用する訳ではないので、質を上げてサービスを利用する人の満足度が高いほうが次につながるものと考えます
- 人員の確保と質の向上を期待します。ITの導入。メールでの申請等。
- 品質を上げてコストに見合う効果が出るとは思わない一概に言い切れないが行政サービスは質より量だと思う
- 優先すべきは公平であること。シンプルで実行しやすく、サステナブルであること。

- 量の改革は当然のこととして、地域住民のニーズを的確に捉えた行政サービスがより求められていると思う。
- 量の改革をして余裕を生み出してこそプラスアルファの満足度を生み出せると思うから
- 量を少なく質を重視も悪くないけど、状況は変わるものだし、人々のニーズも変わるものなので、時間はかかるけど量の変化で多くの物事をゆっくり進める方が参加や協力者など大勢を巻き込みやすいと考えるから

【Q9】本市の行政改革は進んでいると思いますか。
(回答者数=1034)

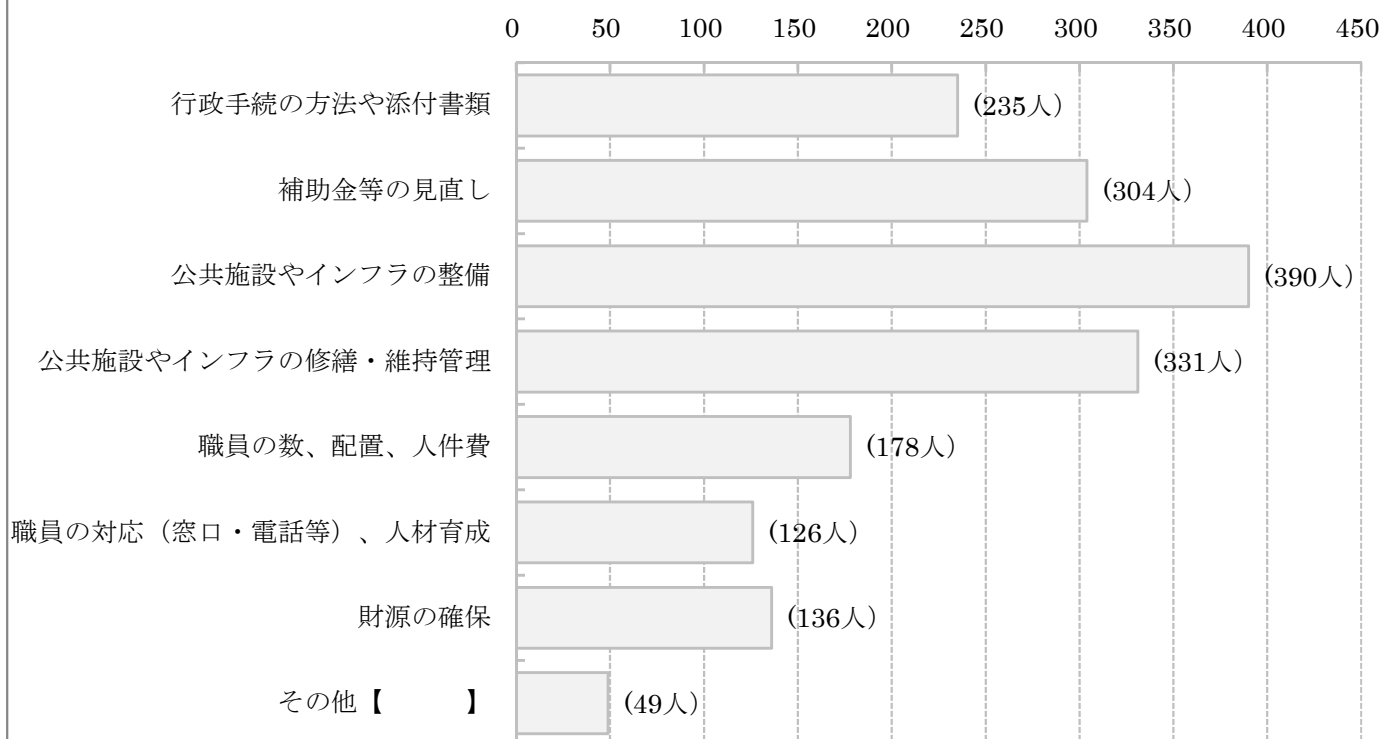


単一回答		人	%
全体		(1034)	
1	大きく進んでいると思う	12	1.2
2	ある程度は進んでいると思う	402	38.9
3	あまり進んでいないと思う	422	40.8
4	まったく進んでいないと思う	53	5.1
5	分からない	145	14.0

【分析結果】

○前回結果と比較すると、「ある程度は進んでいると思う」が増加(33.2%→38.9%)した一方、「あまり進んでいないと思う」も微増(38.2%→40.8%)しています。また、「分からない」を選んだ方は、前回結果から減少(21.3%→14.0%)しましたが、一定程度いることから、引き続き、進捗状況の周知に努めるとともに、市民の皆様が実感できる行政改革の推進に取り組んでまいります。

[Q10] 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。
(回答者数=1034)



複数回答	人	%
全体	(1034)	
1 行政手続の方法や添付書類	235	22.7
2 補助金等の見直し	304	29.4
3 公共施設やインフラの整備	390	37.7
4 公共施設やインフラの修繕・維持管理	331	32.0
5 職員の数、配置、人件費	178	17.2
6 職員の対応（窓口・電話等）、人材育成	126	12.2
7 財源の確保	136	13.2
8 その他【 】	49	4.7

【分析結果】

○「行政運営において改善が必要だと感じる項目」については、「公共施設やインフラの整備」が 37.7%と最も多く、次いで「公共施設やインフラの修繕・維持管理」が 32.0%となりました。市民にとって身近な存在である「公共施設」に対する改善を多く望んでいることが伺えることから、引き続き、適切な公共施設の整備や修繕等に取り組んでまいります。

その他【 】

ご意見等については、市で確認をしておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- ICT の活用による職員数配置の的確化と業務簡素化
- 改革内容等の可視化、業種交渉の可視化等、誰にでも分かる行政運営の見える化が最重要
- 開発優先でなく、自然や緑を保全すること。
- 古い建物の学校が多い。防災の面で不安。

- 財政使用の適正化
- 子育て支援
- 将来のビジョン策定と市民の参画
- 成田空港株式会社とのさらなる融合
- 跡地利用、コミュニティバス
- 他市との比較も含め、地域ニーズ、住民ニーズに関する徹底的なマーケティング。
- 電子化
- 特区のような思い切った事のチャレンジ
- 有能な職員の採用

Q11 問 10 で選択した項目について、改善が必要だと感じる部分が具体的にありましたら、ご記入ください。

ご意見等については、市で確認をしておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- ①補助金の見直しに関して。昨年ネット流行語大賞にもノミネートした「公金チューチュー」という言葉がある。本当に補助の必要な事業に金が向かわず、活動の実態(実績)が見られない NPO や NGO に不当な補助金が流れていないか定期的な審査をしてほしい。②インフラの整備に関して。限られた財源でやりくりしているとは思うが、それは必要な工事なのか、不要(無駄)な工事なのか厳しく見直してほしい。
- JR 成田駅西口から赤坂に向かう道路沿いの街灯が暗い。
- 西口広場の改修と整備をお願いしたい。
- 補助金ではなく、成田市自らが稼ぐ力を持ち、事業者と協業するなど、持続可能な政策へ変革していく時代ではないでしょうか。”
- コミュニティの場
- コミュニティバスの拡充。
- コンビニで手続きできるものも増えましたが、自宅からオンライン上で多種に渡って手続き出来れば、市役所に出向かずに曜日や時間にとらわれる必要がなくなり、更に便利に利用できると思う。
- スポーツ関連施設などの充実が必要だと感じています。
- ニュータウン地区、JR 成田駅西口の再開発を早く進めて欲しい
- スポーツやスポーツツーリズムを推進しているが、実は運動することのできる市営の場所は少なく、いつも取り合いになっているため、学校跡地の活用を含め整備してほしい”
- マイナンバーカードを活用した行政手続きを進める。
- 駅前の発展とニュータウンの改善
- 屋内プールの設置を強く希望したい
- 海外出身者も多いので、手続きの簡素化や多言語化をして欲しい。
- 議員数の削減
- 空き家が目立つ地域の活性化の為、自動交通網の整備とか。
- 空港、市場の周りの未活用な土地の有効活用。
- 空港に頼らない税収源の確保
- 固定資産税、水道料金のクレジットカード払いを可能にしてほしい。
- 光熱費の補助をもっと若い人が受け取れるように補助金範囲を拡充してほしい
- 公園などの遊具、公園の安全管理、周辺道路の整備と安全管理
- 公共インフラ整備が市中心部のみ重点がおかれ、周辺地域は置き去りの感がする。
- 公共施設の維持管理と再整備
- 公共施設の職員の質向上の追求

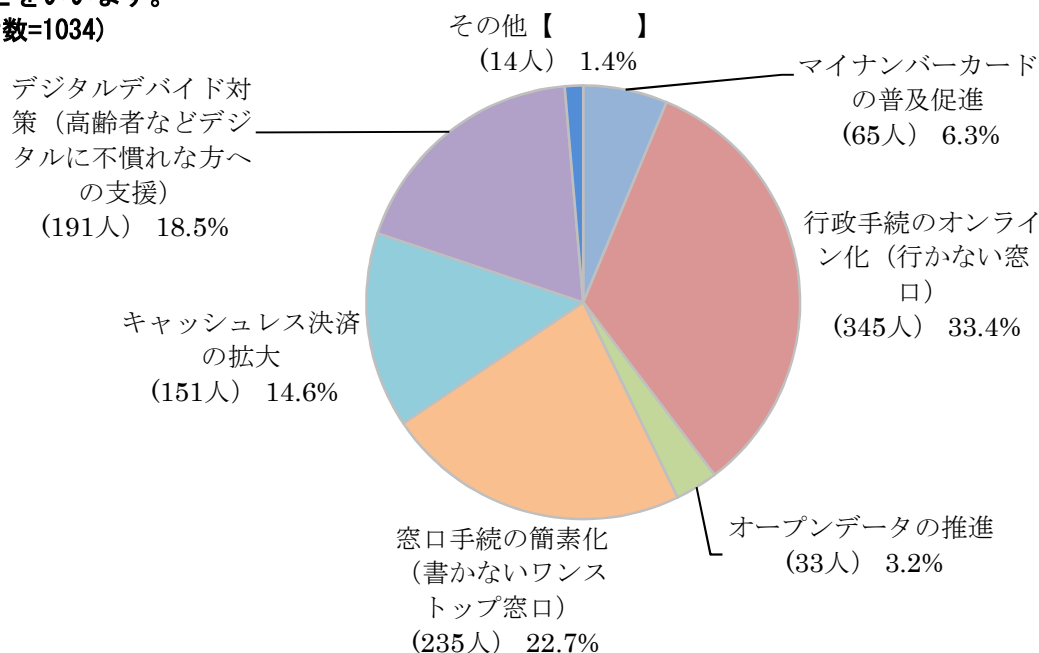
- 土日でも市役所の窓口を開けてほしいです。(受付出来る窓口が限られている為)窓口開けてくれないならコンビニや公共施設で全ての手続きが完結出来る様にしてください。
- 恒常的な補助金は毎年ゼロベースから見直したほうがよい。
- 行政のペーパーレス化やコンビニエンスストアでの行政手続などができ便利になったと感じています。
- 行政の見直しも大切ですが、若い人達が住みやすい街にしてもらいたいです。仕事をして納税、行政サービスをうけながら子育てをして仕事を続けて社会に貢献、の方が長く市政を豊かにすると思います。
- 行政手続きのデジタル化(市役所に行かなくても手続き出来る)を進めて欲しい。
- 行政内の改革を行う際には、これまで踏襲されてきた行政の考え方ではなく、新しい視点で考える事で、抜本的な改革ができるのだと思う。人材の採用については、一般企業経験者や改革を推進できる人物を新たに雇用するなど、人材の面からも改革が必要だと考える。
- 災害が発生した時の避難所はわかるが、避難してからの生活が、目に見えない。わからない。明確にしてほしい。
- 細かいことだがイベントで市の若い職員が印刷物を不要な数持ってきたのが不思議だった。新しく立て直すのではなく古いものを大事にしたい。
- 財政が空港や観光に頼りすぎだと思う。
- 三里塚地区の開発をもっとしてほしい。
- 子育てに関わる補助金や支援策を拡充してほしい
- 例えば、都内がやってるベビーシッター補助とか成田市もやってほしい。あと、オムツ代の補助など。
- 子供の為の補助金ばかりで市税を納めてる市民には平等に補助金を給付して欲しい。物価高騰で日々の生活が大変なのは子育て世代だけじゃありませんよ
- 子供達の居場所
- 市の職員がそんなにたくさん必要なのか疑問です。
- 市職員の意識改革が最優先で、市民の納税が給与の財源なのに認識の浅い職員が多く、上目線で対応される事が多い。
- 市内中心部だけでなく、成田のどこに住んでも、子どもたちや高齢者が図書館や公民館など集まって勉強したり、好きな事を一緒に楽しむことができる場所を整備してほしい。
- ナリ Pay とかやって欲しい”
- 市役所の手続きをもっと効率よくしてほしいです。
- 洋式便器への交換と犯罪抑止の観点から周囲から内部が見えない様なデザインへの変更をしてもっともっと市民が安心して使い易い公衆便所にして下さい。
- 自治会などでの申請書類、報告書などはメールに書類添付する方法に改善してほしい。
- 若年世代や子育て世代の流入が課題と考えれば、現在の高齢者偏重の施策は見直されるべきと考える。ハコモノを増やすのではなく、子育て世代や子供達が使いやすい場所や時間、設備を有した施設を充実させていくべき。”
- 住民票などの手続き
- 将来修繕、改修の必要があってもなるべく費用が抑えられるように、修繕、改修を見越して作ってほしいです
- 消防士の数を増やした方が良いと思います。
- 障害者福祉において、必要なサービス、生活に必要な介護用品において値段と補助金の金額に大きな差があるものがあるので見直しをしてほしい。
- 障害者福祉課の人員の確保と社会福祉士の導入、IT に強い方の配置
- 浄化槽の維持管理費補助金の申請をインターネットで完結出来るようにして貰えると助かります
- 職員の人件費が高い。
- 職員数の増員
- 新しいものをつくるのも大事だけど、古くても市民が使っている場所の修繕は必ずやってほしいです
- 人が足りず仕事が休みづらい。財源を確保して子育てしながらの仕事が気持ちよくできるように働く人を増やしてほしい

- 人が多すぎる。それでも人が足りないというのなら、民間インターンなどして効率よく動かしている企業で学ぶべき。
- 図書館の充実を図ってほしいです。もっと書籍数を増やしたり、座れる机・椅子を増やすなど整備してほしいです。”
- 成田ニュータウンは、公園の手入れも進まず、道路は細かな砂利が多く、道路を清掃すると砂利ばかりでゴミと分別出来ない。全体的に老朽化し魅力のないオールタウン化してきている様に見える。
- 成田市中心地だけでなく、成田市全体にまで改善が進んでほしい。公共施設の老朽化も進み、施設利用において他の市町村との差が広がっているように感じられる。
- 住宅地の公園の整備をもう少しきちんとして欲しい。夏場は草だらけで子供が遊べる環境ではないし、日陰がなさすぎる。草ボーボーだと防犯上もよくないと思う。
- 駐輪場の申し込みを web からできるようにしてほしい
- 添付書類が簡素化されていない
- 電子化が進んでいるのに職員数が減少しない
- 電子化をメインに考えつつ、世代にあった手続き方法の提供が必要だと思う。
- 不要または効率的でない公共施設(ニュータウン内の小中学校の統廃合や利用の少ない公民館の廃止・合併など)について、積極的に改善の検討を進めていただきたい。
- 成田図書館をもっと現代的で綺麗に使いやすくしてほしいです
- 補助金の配布については公平性が大事だと思う。行政としてやりたいものへの補助を優先すべき。
- 本当に必要な補助金なのか見直しを適宜行っているか、などを公開している情報が見つからない。
- 保育士の人数確保。様々な事業が外部委託になるのは良いと思います。一方、委託元にも専門知識(技術)のある人材の確保が必要と考えます。

[Q12] 「成田市行政改革推進計画（令和４年度～令和６年度）」では、新たにDX（デジタルトランスフォーメーション）の推進を重点事項としています。DXの取組として最も重要だと思う項目を選択してください。

※DXとは、進化したIT技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させることをいいます。

(回答者数=1034)



単一回答		人	%
全体		(1034)	
1	マイナンバーカードの普及促進	65	6.3
2	行政手続のオンライン化（行かない窓口）	345	33.4
3	オープンデータの推進	33	3.2
4	窓口手続の簡素化（書かないワンストップ窓口）	235	22.7
5	キャッシュレス決済の拡大	151	14.6
6	デジタルデバйд対策（高齢者などデジタルに不慣れな方への支援）	191	18.5
7	その他【 】	14	1.4

【分析結果】

○「DXの取組として最も重要だと思う項目」については、「行政手続きのオンライン化（行かない窓口）」が 33.4%と最も多く、次いで「窓口手続の簡素化（書かないワンストップ窓口）」が 22.7%となりました。これは、市役所の開庁時間を気にせず行政手続きを済ませたいと思っている方や、市役所へ行って手続きを行う際にも、申請書の記入や待ち時間などを減らしたいと考えている方が多いものと伺えます。一方で、「デジタルデバйд対策（高齢者などデジタルに不慣れな方への支援）」についても 18.5%と比較的高い割合を占めていることから、DXの更なる推進を図りつつ、デジタルに不慣れな方への支援も併せて行うことで、情報格差の生じないデジタル社会の形成を目指してまいります。

その他【 】

ご意見等については、市で確認をしておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- DXという言葉が分からない。日本語を使ってほしい。
- DX 化を加速的に進められる人材を確保する
- クラウドベースへの改革。申請手続き等で紙の申請書を各部署毎に提出させるのではなく、デジタルデータ、所内クラウド等で検討、決済がひとつのデータで済ませるようにすべき。
- デジタルに不慣れな市民と、そうでもない市民両方に親切な仕組み。
- 窓口で直接話をできるようにしてください。機械はいりません
- 年寄りや、IT が苦手。年寄りや安心できる工夫も大切。
- 役所内業務の効率化が目的で、結果的に窓口が簡素化されると思います

Q13 問 12 で選択した理由をご記入ください

ご意見等については、市で確認をしておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- DX による改革の大きな目的の一つは、いつでも、どこでも手続きができることと考えます。
- DX化することで、住民、行政共に、時間を効率的に使える
- DX 化の目標は役所業務の簡素化、効率化です。
- 成田市役所内でのデータ共有の仕方を紙ベースからデジタルベース、更にスタンドアローンベースからクラウドベースへ移行すべきです。この 2 ステップにより申請の大幅簡素化、稟議時間の大幅短縮が図れます。オープンデータへも当然つながります。リモートワークが大幅に促進されます。多様性のある働き方（例えば翻訳機能で外国人、機器のユニバーサルアクセスを使って障害をもつ人）も実現できます。少し近未来になりますが、行政の判断に AI 等を導入しやすくなります。セキュリティは担保する対策は必ず存在します。
- Web でできることは web で行うべき、窓口の待ち時間や、業務の負担が減ると考えます。
- アナログ世代に育った方々も多数います。デジタル化も大事ですが対応困難な方々への配慮をお願いします。
- オンラインで済むのであれば、24時間 365 日使えるようになり大変便利
- オンラインで出来る人はオンラインで、窓口対応がいい人は窓口で選べたらいい

- カードはもう古い。生体認証の対応を目指してほしい。
- キャッシュレスが日頃の生活のなかで利便性で重要だと思うから
- キャッシュレスなどはついていけない人がいると思うから
- コンビニで住民票などが取れるようになり便利になった。市役所に行くのに有給休暇を使わないと行けなかった頃より格段に便利になった。引き続き、窓口対応でなくオンラインなどを進めてほしい。
- 色々な事をオンライン化するなら、まずはどの世代にとってもわかりやすい簡素なシステムを構築してほしいです。”
- せっきくのマイナンバーが活用出来ていないと感じる。税金等、市役所への支払や確定申告とか、マイナンバーで完結出来るようにしてほしい。公民館や図書館等の利用でも、マイナンバーで手続きが完結出来るようにしてほしい。いちいち住所、氏名とか記入させないでほしい。
- デジタル化すれば、無駄な人員が省けて、必要なところへ配置できる。
- デジタル化は賛成できないため
- デジタル社会の実現のためには、デジタル機器の操作が一般的に苦手な高齢者をいかに巻き込んでいくかが重要であるため。ただし、人口減少社会においては世代に関係なく本人の努力も求められると思うので、努力する意思がある者とそうでない者とでは対応に差をつけてしかるべきと思う。
- ペーパーレス化にも繋がります。また、行政手続きは一般市民以外の民間事業者も扱います。DX のメリットが最も大きいと思います。
- マイナカード一つで全てできるようにしてほしい。ネットで申請完結、自宅などのプリンターで印刷出来るのがベスト。
- マイナンバーカードを使用する機会がなく、メリットを感じる場面がない。
- マイナンバーは期待していないし、手続きのオンラインにも限界があるように思うが、決済の電子化は手っ取り早い対策で実現しやすいと思う。外国諸国では欧米アジアを問わず電子決済がすでに何年も前から進んでいる。
- 窓口でのやり取り(待ち時間を含め)は簡素化されるだけありがたいことではある。コストがかからず、需要の高いものから無理せず進めていってほしい。
- 何事も見える化をして、コンプライアンスを遵守してほしい。
- 会計処理の簡素化が必要。自動精算の導入を。
- 究極の目標は、市役所に行かなくても手続きできることではないでしょうか？
- 公共施設などの支払いのキャッシュレス化
- 行政運営等に関する市民への情報提供が少ない、遅い。
- 高齢者がいるから窓口を開ける、という短絡的なデバйд対策ではなく、いかにUIの優れたサービスとするかを考えたり、使えないときの緊急窓口を有償化して高齢者のデジタル対応モチベーションを高めたりという、民間では当たり前の視点でデジタル化を進めるべき。
- 高齢者だけでなく、障害がある人にもデジタルに対する支援が必要だと思うから。
- いちがいに IT だ。簡素化だ。というのではなく、必要かつ重要なことは知らせるべきだし、体の不自由(目、耳、口、手足)や痴呆・認知症など問題もありますが、どんな人にも人権があります。取り残さないための手立てをお願いします。
- 今後より外国人客も増えることが見込まれており、キャッシュレス決済の拡大が集客の間口を広めると思う。
- 市役所に行ってどの用紙に記入するかも分かりづらく、記入する手間もある
- 市役所は立地が悪い上に駐車場が狭いので、行くのがめんどうに感じる。
- 現在の全ての市民対応業務をリストアップして統廃合し、市民が訪問必須の業務以外は ICT 化を行う。市民及び職員も徹底的な ICT 教育を行う必要があるが、デジタルデバйдを回避するために公民館や体育館などの PC での利用も促し、配置する職員や期間採用職員に指導をさせる対応が必須となる。
- 自分の名前や住所を書く欄をなくしマイナンバーを書くだけにするか、マイナンバーカードをタッチして本人確認にしたい。
- 10 円、20 円というコピー代こそ、各課でキャッシュレスで払えるようにしてもらいたい。

- 住民表などオンライン受付で対応し、受取だけコンビニを使えばよいと考える。
- 情報の透明性により、市民の地方行政に係る参画意識が醸成されると考えるため
- 職員の方にとっても良いと思うため
- 税の納入など全てキャッシュレスにして欲しいです。
- 税金を手数料なしで支払えるようにしてもらいたい。手数料は市税で負担。
- 全てオンラインで住民票等が発行できるように、対面の場合は、追加料金を請求するなど、考え方を新しくしませんか。
- 窓口が混みすぎている印象
- 窓口に行かなくてもできる手続きを知らないというか、それをするのも手間、本来は調べたら簡単に出来るのにという手続きを役所に行った方が確実だからとそっちでする人も多い。デジタル社会だから、それをもう少し、調べたがらない若者でもできる簡素化にして使用率をあげてほしい
- 窓口業務はどんどんコンビニの電子サービスに変えていきたい
- 成田市役所職員のリモート勤務の推進は進んでいるのでしょうか？リモート勤務のできないような組織には優秀な人材は集まりません。
- 電子市役所を目指して欲しい。
- 平日が仕事なので、コンビニや図書館等で簡単な手続きができるのと時間短縮になりありがたいです。
- 様々なデータを紐づけすることが可能。

Q14 市役所での手続きのうち、パソコンやスマートフォンで手続きが完結すると便利だと思うものは何ですか。

ご意見等については、市で確認をしておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- 各種納税・公民館などの利用手続き
- 償却資産税の申告建築確認事前協議申請、未納の税の督促行為”
- 補助金の申請、パスポート申請
 - ・ ふるさと納税のワンストップ申請書
 - ・ 窓口での順番待ちの整理券もオンライン予約/順番待ちできるように(ただでさえ行く時間とれないので、待ち時間減らして欲しい。せめて多少時間が読めるように。待ち人数を HP 上で確認できるだけでもいいので…)
- あまり便利にしても個人情報や他人に使用される恐れがあるので、デジタルのみに頼るのも心配だ。
- あらゆる手続き
- イベントの参加手続き
- オンライン決済の拡充
- キャッシュレスや予約待ちのサービス
- グラウンドや体育館の最初の登録手続き。
- コンビニでも取れるが、住民票、印鑑証明など自宅で印刷したい。
- だいたいネット上で解決できるようになってきていると思います。福祉関係の手続きは遅れている気がします。
- チャット応答
- とにかく、印鑑の使用がなくなる事が望ましい。
- パスポート、印鑑登録、住民票、保育園の申請、病児 病後児保育の手続き、学童保育の手続き
- パソコンやスマホでは、操作がわからずかえって時間がかかるので、市役所に行って手続きの方が良い。
- パソコンや印刷機が無い家庭も多いのでそれらを使用せずとも、スクリーンショットやパスワードなどで用事が済むと助かります。
- ポッチャなどの貸し出し
- マイナンバーカードに関する諸手続き(更新等)
- 高齢者の介護、医療費の申請など”

- マイナンバーを持ってない海外出身者も手続きしやすい転入転出
- マッサージ券の発券を、スマホ手続き出来るようになると便利ですね。
- 育児関係
- 印鑑証明
- 駐輪場の使用申請
- 介護保険、高齢者福祉に関する全ての手続き。
- 回覧で回って来るようなお知らせ等々
- 各種委員会の資料の開示
- AIを用いた簡易相談”
- 各種相談窓口の予約
- ただ、不正を防ぐシステムがしっかりしないといけないので大変なのかも。”
- 学区変更の手続き
- 学校施設の利用申請
- 管財課、道路管理課、市民協働課での申請書類提出
- 狂犬病接種済み証明、自治会活動関係の申請
- 区長の提出書類、リサイクル推進委員の提出書類
- 健康保険、国民年金の相談、手続きなど。
- 検診の予約
- 犬の鑑札
- 犬の登録、ドッグラン利用登録
- 現在の申請・受付の内容表示
- 公文書開示請求がパソコンで出来ること。公文書開示請求回答を文書でなく、CD-R にしてほしい。市の文書を DX 化すれば可能と考える。
- 口座振替の申し込みなど。
- 講演会や申請受付の予約。
- オンラインで申請した内容に、不備や間違いがあった場合に、修正箇所をフィードバックしてもらえるならよいのだが、そうしたら、業務の簡素化にはならず、逆に業務量増になってしまうので、フィードバックを要望することは無理なのではと考えたと、どうしても窓口に持参してしまう。
- 市民課の仕事全般
- 市民税の申告。申請書の作成まではパソコンで出来るのに最後の最後で郵送手続きがあるのが残念です。
- 市役所から送られてくる書類等のデジタル化紙代郵送代がもったいないシステム構築すれば簡素化できるはず
- 車の税金などネットで支払いできたら楽かなと少し思った。
- 住民票や謄本などをクレジットカードやオンライン決済で QR コードが購入できて、提出先にも QR コードで提出する
- 市の選挙もマイナンバーで読み込んで投票ができれば、今行っていない若者層の投票が増えるのではと思います
- 防火防災関係の書類申請の自動化があればとても便利だと思います。
- 障害者手帳更新用の診断書の提出。
- 浄化槽の維持管理費補助申請
- 人間ドックの申請
- 相続に必要な書類(戸籍・住民票・印鑑証明書・固定資産税評価額証明書など)がワンストップで取れること

さい。

ご意見等については、市で確認しておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- 1、既存の利益の見直し 2、国際都市？として男女の区別、差別的な用語の使用、行政を改める事
- 一般市民にヒアリングを行う機会を設けてほしい。
- 30年後、成田市が無事100年を祝えるよう、将来の成田市を見つめ策定していただきたいと思います。
- IT の活用とセキュリティの充実をお願いします。
- IT 社会なので市役所に行かなくてもインターネットで手続きが済ませられるようなシステムがもっと増えたら便利になると思います。
- PDCAをきちんと行い、結果を公表すること
- SNS や回覧板などで分かりやすく具体的な情報がまわると自動的に情報を取得できる機会が増えそうです。
- こどもの学校について、半端なデジタル化により二度手間が増えている学童と学校との連携がとれていない。市のほうでも、もっともっと、市民に知らせることに工夫をしていただければと思いました。
- このようなアンケートをしていくことで、市民や利用者の立場にたった行政改革を進めて欲しい。
- このような市民の意見を聞くアンケート調査を行うのは大きな進歩だと思いますが、具体例がないと分かりづらいものがあると感じました。これからは空港からの税収や協賛金をあてにするのではなく、空港を盛り立てながらともに発展していく方向に舵をきってはいかがでしょうか。
- そもそも、誰のための改革なのかを見定めて進めて欲しいと思います。このアンケートも誰のための改革なのか、さっぱり分からないものでした。答える側の視線、気持ちを考えていただきたいと思います。そういう事も行政改革の一つではないでしょうか？
- タウンミーティングなどを実施し、市民の意見を吸い上げる。
- とにかく市民目線で行っていただきたいと思います。
- とにかく住み良い成田になるようにお願い致します。
- マイナンバーカードをスマホにダウンロードできるといいです。
- マイナンバーと市の電子化の連携。高齢者の電子化補助。
- まずは安全に暮らせる成田市を。魅力的な成田市を。
- もっと愛民にわかりやすく。周知、広報が必要。それに地域との対話が必要。
- 各種類の手続きを、自宅で出来る様にしてほしい。
- 環境に配慮した内容になると良いです。
- 基本的に簡素なシステム+個人的な補助が必要だと思われます。行政の拡大を望みません。
- 具体的目標が見える様に策定したら如何でしょうか。評価がし易くなります。
- 計画の進捗状況や改善された項目等成田市ホームページや広報誌などで開示報告して頂きたい。
- 計画を立てても実践されなければ意味がない
- 国際都市成田と言われるだけの中身を充実させて欲しい。国際文化会館の見直しを検討して欲しい。
- 細部にわたり綿密に検討された改革であると感じられます。まだまだ継続していく内容が多く、この改革をさらに進めるためにも、もっと市民に進捗状況を分かりやすく周知していくことが重要ではないかと感じます。市民と一緒に勤める市民の為の行政改革であってほしい。
- 子育てにかかわる部分の改革を優先的にして欲しいと思います。
- 子供ばかりでなく年寄りに優しい街づくりをしてあげてほしい。
- 市の重要施策(たとえばゼロカーボンシティの実現)を進めるための組織改革が必要と思う。
- 市行政が行っている事柄が市民ひとり一人に殆ど届いていない。IT 社会になったと言っても市民が情報を得るのは国や社会全体の情報に限られている。行政自体の意識改革が必要である。

- 推進計画などが出来上がったなら概略版など年代別層別あてにターゲットを絞って行政から発信していくなどのシステムをやって欲しいと思います。
- 市民サイドの指摘を受けた上で今後の計画を立ててほしい。
- 市民と意見交換をする機会を作らるべきだと思います。
- 質の改革がより重要と答えましたが、限りある財源をより市民生活や地域経済に直結する事業を優先すべきで、優先度が低い事業は徹底した見直しや取りやめをすべきと考えます。
- 縦割りの行政を解体し、より一体的に市民ファーストの対応ができる風土の涵養を図って欲しいと思います。
- 書類の削減
- 商工会議所、各種団体等、成田市役所への申請、業務委託関係が深い先へのヒアリング、討議の機会をぜひ作って欲しいです。成田市役所の内部目線ではなく、ユーザー目線での行政改革を期待したいです。
- 色々な無駄な事や事業の見直しを行って、結果的に市民サービスが拡充できるようにしてもらいたい。
- このアンケートが、今までの推進、そして令和7年度からの計画策定にどのように活かさせるか甚だ疑問です。もう少し分解して、テーマ毎に熟慮していく事が求められていると思います。
- 成田行政改革計画の内容が周知していない。市民が置き去りにになっている。計画を知る手段を知りたい。
- 成田市の人口が増えるために役立つ計画を策定し、実行して欲しい。
- 先進他市を参考にし市民参加で策定
- 他の市町の良い取り組みは、取り入れてより良いものにしてほしい。
- 他市よりも進んでいる部分は多いと感じています。
- 天災についての取り組みを、最優先にすべき。
- 転入転出をはじめとする各種手続きは、DX 利用で人員を削減し、その分を老人福祉など手厚い対応が必要となる業務に振り替えてもらえると良いと思う。
- 電子手続きの推進をお願いします。
- 日本の玄関口であるポテンシャルを活かして、成田ならではのインバウンドの取り込みを進めて税収アップを図ってほしい。成田空港での人材不足の解消にもつながるよう、より広い視点で行革を進めてもらいたい。
- 年々減少する人口、空き家、空き地、廃校の有効活用が必要と思う
- 物価高に対する対策をお願いします
- 役所の人的資源に限られる中、完全なデジタル化を目指すのではなくある程度まで留めておき、デジタル化に対応する意思がない者に対しては応分の負担を求めることで良いと思う。多数を占める高齢世代が、数が少ない若い世代に負担を強いることがあってはならない。

【分析まとめ】

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。

デジタル化の進展に伴い、不安に感じている点や行政に求められるサービスなどを把握することができました。

今後は、本アンケート結果や本年度内に実施するパブリックコメントでのご意見などを参考にしながら、次期行政改革推進計画の策定を進めてまいります。