

「行財政改革に関する市民アンケート」の結果について

1 調査概要

(1)調査目的

新たな行財政改革の指針の策定を進めるに際し、行財政改革に関する市民の意識を検証することを目的として実施した。

(2)調査実施方法等

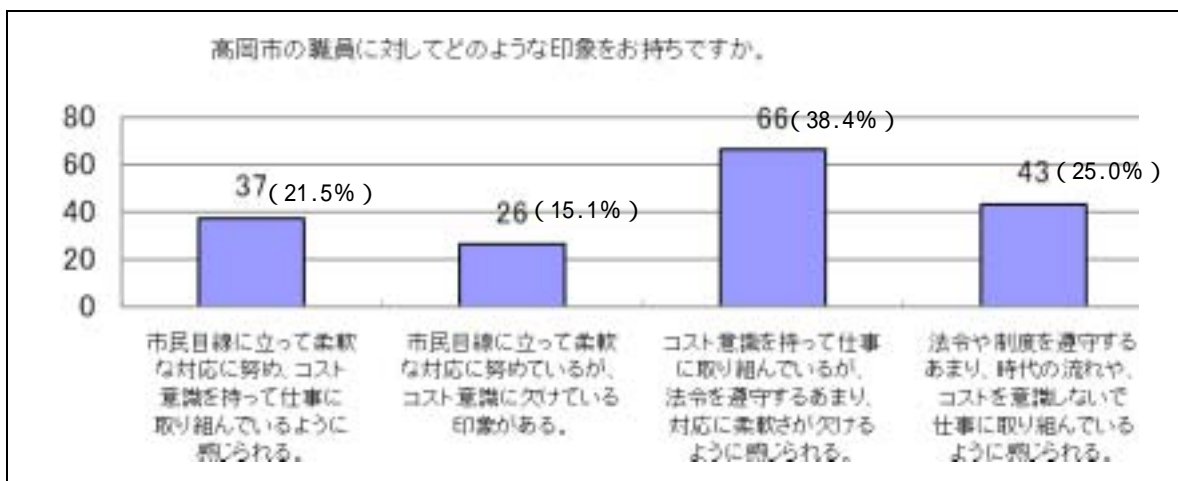
調査対象	対象数	調査方法	調査期間	回収数	回収率
高岡市行財政改革市民懇話会委員	15 名	第 10 回懇話会席上配布( 10/7 )	H21.10.15 ~ 10.31	25	64.10%
市政モニター	24 名	郵送		95	62.91%
各種団体	151 団体	郵送 ( 1 団体 1 回答 )			
一般市民等	自由応募	・市 HP ・庁舎、支所、 地区連絡センターに配置( 市民と市政 11 月号で周知 )	H21.10.15 ~ 11.16	59	
合計				179	

合計  
 回収数:120  
 回収率:63.16%

## 2 調査結果

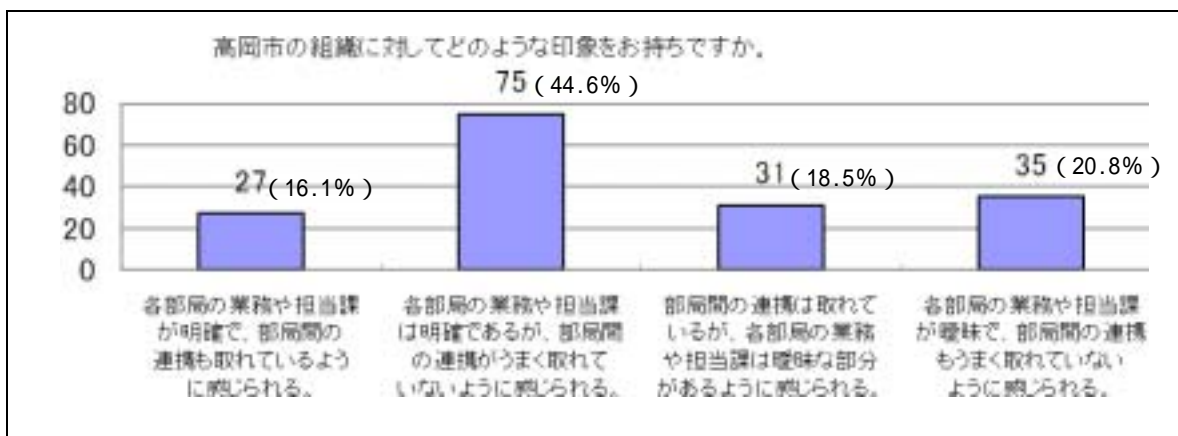
### (1)市職員及び市の組織体制に関する印象について

問1は、「高岡市の職員についてどのような印象を持っているか」について、調査を行ったものである。職員について一定の評価をして、「市民目線に立って柔軟な対応に努め、コスト意識を持って仕事に取り組んでいるように感じられる」という回答が21.5%となっており、職員の対応に対して何らかの不満を感じている旨の回答は全体の8割近く(78.5%)を占めている。特に、「コスト意識を持って仕事に取り組んでいるが、法令を遵守するあまり、対応に柔軟さが欠けるように感じられる」との回答が38.4%で最も多くなっている。



問2は、「高岡市の行政組織に対する印象について」の項目である。行政組織がうまく機能していると感じている旨の回答は16.1%となっている。

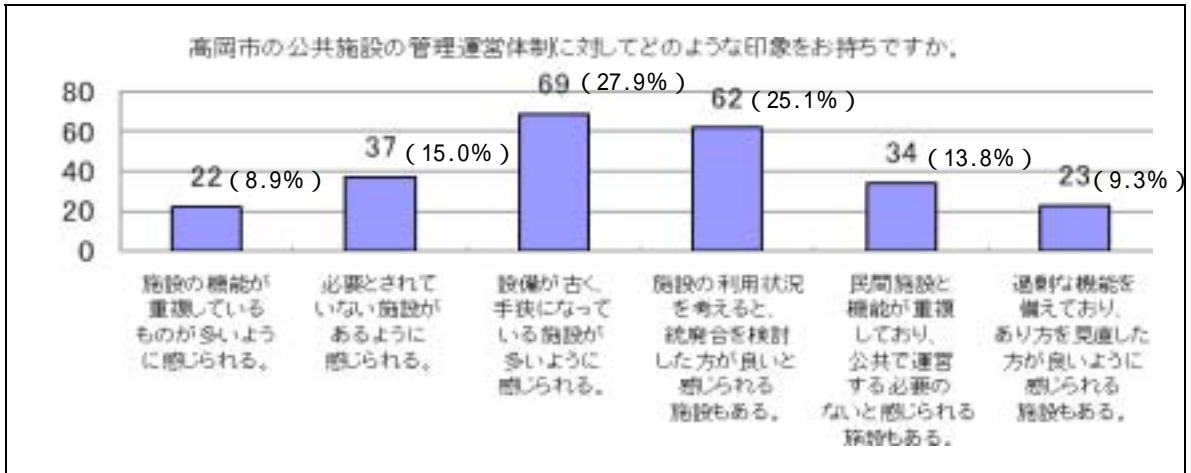
一方で、「各部局の業務や担当課は明確であるが、部局間の連携がうまく取れていないように感じられる」が過半数に近い、44.6%となっていることから、組織間の連携がうまくとれていない印象があることが伺える。



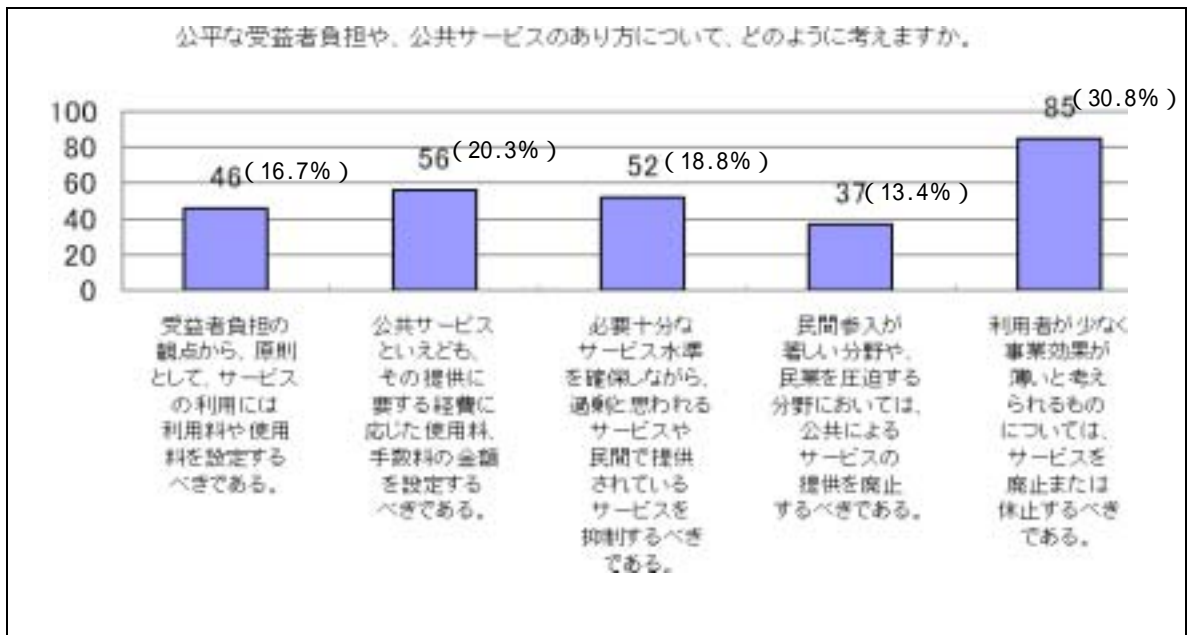
(2) 公共施設及び公共サービスのあり方について

問3は、「公共施設に対する印象について」の調査項目である。「設備が古く、手狭になっている施設が多いように感じられる」という回答がもっとも多く、27.9%となっている。このことから、老朽化した施設の改修等が求められているものと考えられる。

また、この一方で「必要とされていない施設がある」、「統廃合を検討した方が良いと感じられる施設もある」という回答が全体の4割(40.1%)を占めており、施設のあり方については、施設の廃止や統合を踏まえた検討が求められることが伺える。



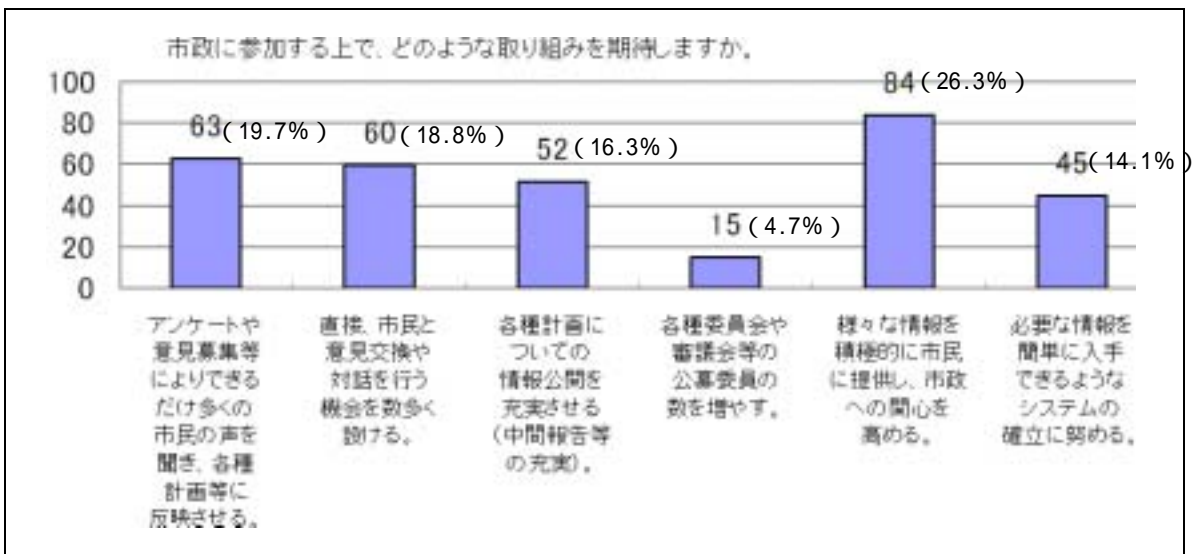
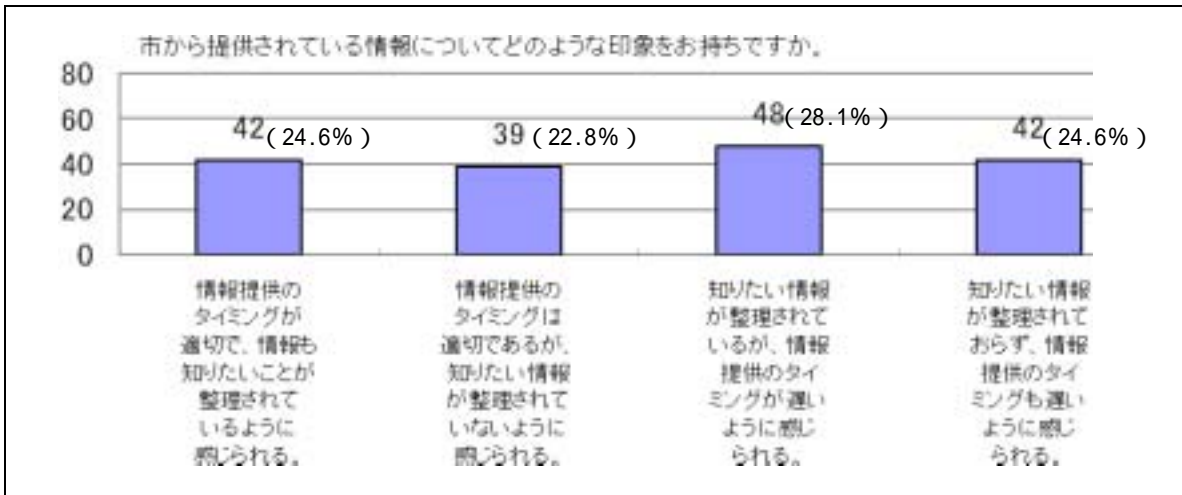
問4の「公共サービスのあり方に関する項目について」は、比較的どの項目にも同程度の回答があるが、特に「利用者が少なく事業効果が薄いとされるものについては、サービスを廃止または休止すべき」という回答が、30.8%で最多であり、事業効果の薄い公共サービスの廃止については、市民の目からも、止むを得ないという感覚があることが見て取れる。また、「サービス利用には利用料や使用料を設定すべき」、「経費に充当した使用料、手数料の額を設定すべき」という回答が全体の4割近く(37.0%)を占めており、受益者負担の原則が、市民の方々にも、一定程度、理解を得ていることが伺える。



(3)情報の公開及び協働に対する関心について

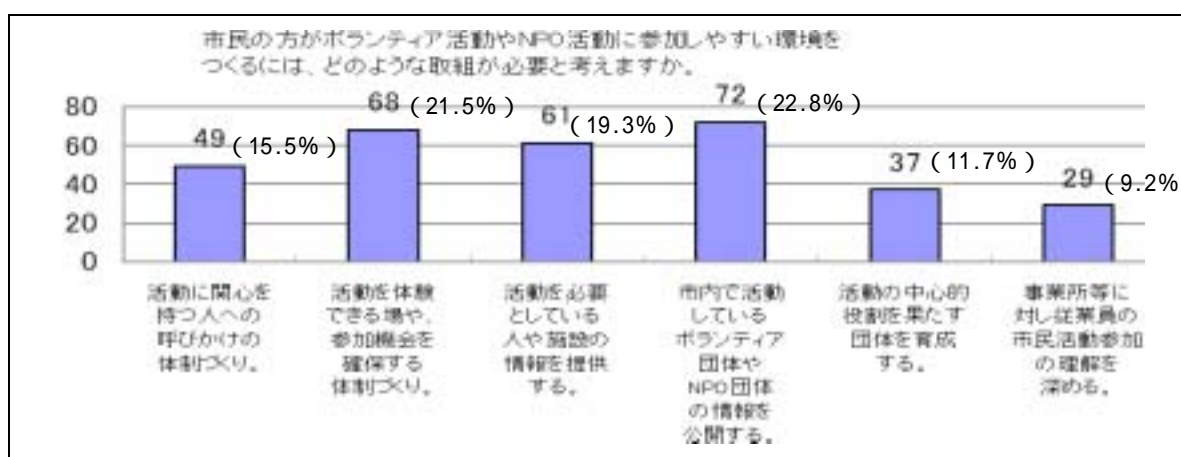
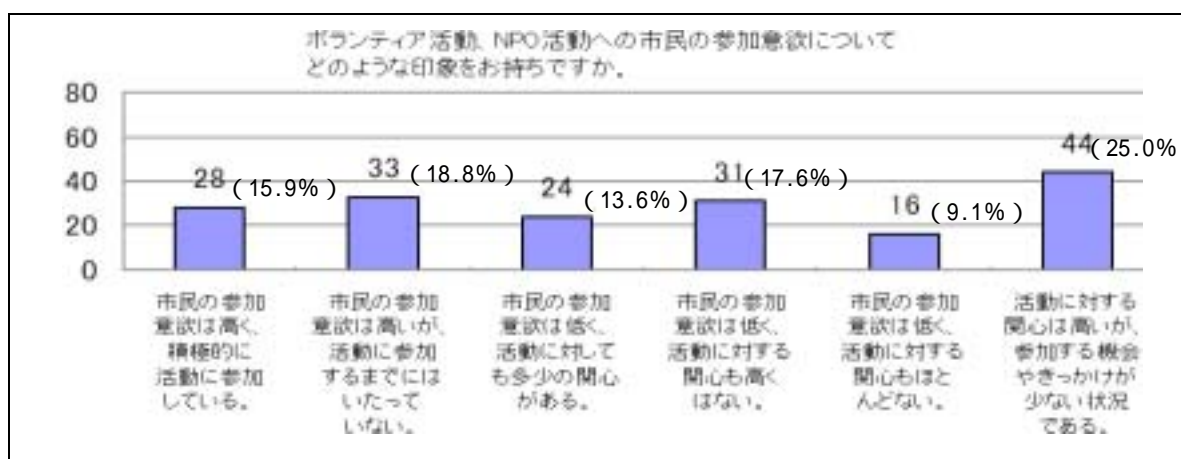
問5の「市から提供されている情報に関する項目について」は、情報提供のあり方について、「情報提供のタイミングが適切で、知りたい情報が整理されている」との回答が24.6%となっており、情報提供のあり方について、何らかの不满があるという旨の回答は全体の7割以上（75.4%）を占めている。

これを受けて問6の「市政に参加するうえで期待する取組みに関する項目」では、「様々な情報の積極的な市民への提供」の項目が26.3%と最も多く、行政側からの積極的な情報提供を求める回答が多い。



また、問7の「ボランティア活動、NPO活動に対する市民の参加意欲に関する項目について」は、「市民の意欲が高い」とする項目に対する回答が全体の6割（59.7%）を占めている。しかし、その一方で、「意欲が高く積極的に活動に参加している」という活動に結びついているという旨の回答は15.9%しかなく、意欲はあるものの、うまく活動に取り組むことのできない状況があることが伺える。

これを受けて問8の「活動に参加しやすい環境をつくるための取り組みに関する項目」においては、「活動を必要としている人や施設の情報を提供する」及び「市内で活動している団体の情報を提供する」の2項目で全体の4割以上（42.1%）を占めており、活動に関心のある市民及び活動している団体が、お互いに情報を求めあっていることが見て取れ、この点におけるコーディネートが求められている。



#### (4)総合計画に記載された事業について

問9から問11の「総合計画に記載された施策に関する項目について」は、現時点において特に重点が置かれていると感じられる施策については、「交流の基盤づくり」、「魅力ある観光のまちづくり」についての回答が多かった。また過剰に力が入っていると感じられる施策については、「交流の基盤づくり」という回答が多くみられた。

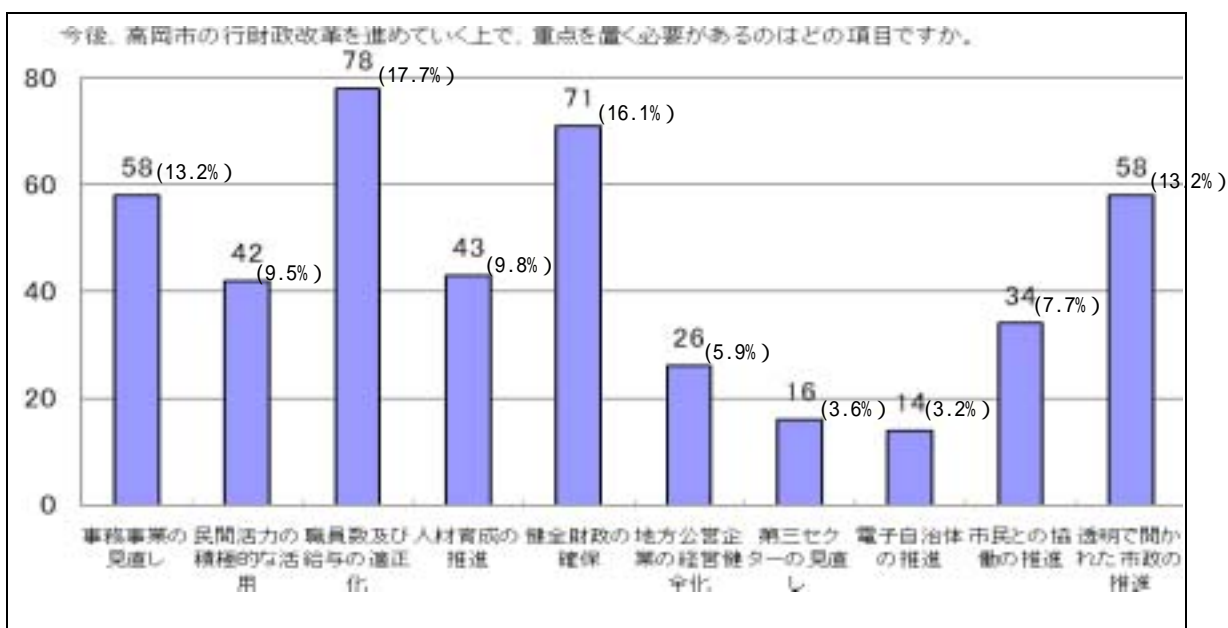
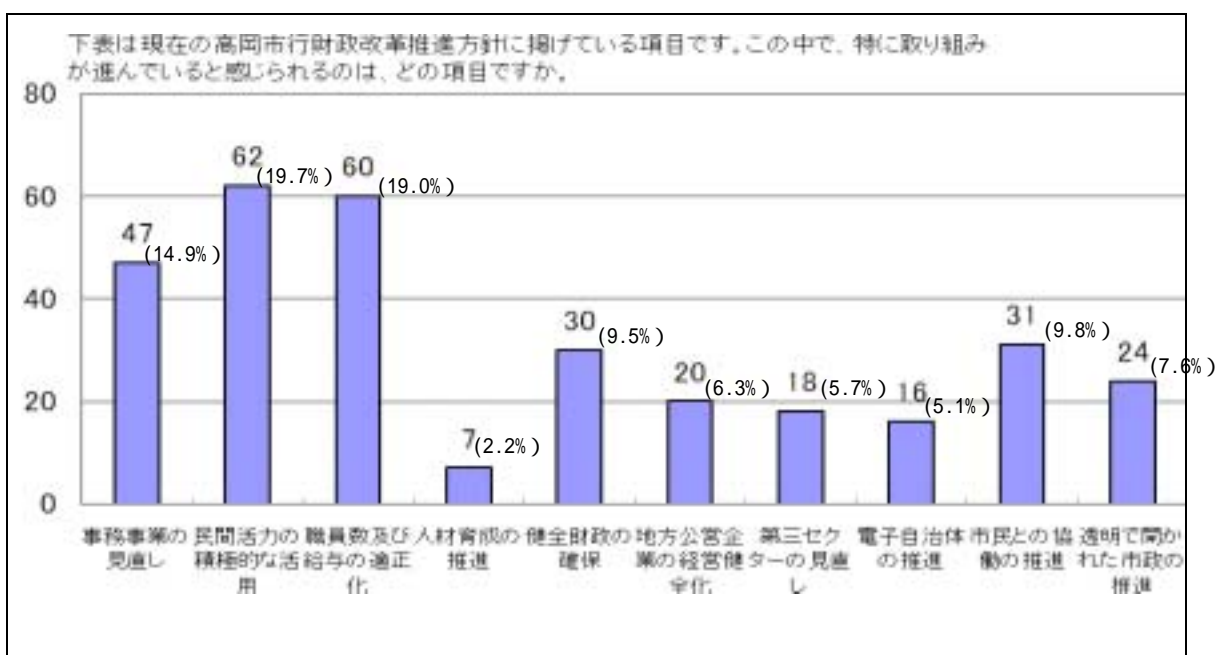
また、今後、重点をおくべきと考える施策に関しては、「元気あふれる健康のまちづくりの推進」、「多様なものづくりを支える基盤づくり」、「魅力ある観光のまちづくり」、「安全で安心して暮らせるまちづくりの推進」をあげる回答が多かった。

（表については別掲）

(5)行財政改革に関する取り組みについて

問12の「行財政改革推進方針の取り組みの中で特に進んでいる項目について」は、「事務事業の見直し」、「民間活力の積極的な活用」、「職員数及び給与の適正化」を回答が多く、3項目で全体の5割以上(53.7%)を占めている。この結果を踏まえて、問13の「今後、行財政改革を進める上で重点を置く必要がある項目について」の結果を見た場合、「事務事業の見直し」、「職員数及び給与の適正化」に関しては、今後もさらなる取り組みが必要であると市民が感じていることが伺える。

また、問12において取り組みの評価が少なかった項目のうち、「人材育成の推進」、「健全財政の確保」、「透明で開かれた市政の推進」については、問13で、今後の行財政改革を進める上で、それぞれ、7.6ポイント、6.6ポイント、5.6ポイント上昇しており、これらの項目に焦点をあてていく必要があると考えられる。



「行財政改革に関する市民アンケート」自由記載欄記載内容要旨

<p>行革・施策に関すること(17件)</p>
<p>行政事業の見直しと民間委託の推進、福岡庁舎建設部の本庁移転、400年記念事業の成功をきっかけとした市主催事業の見直し。</p>
<p>人口減に歯止めをかける行財政改革の取り組みを実施してほしい。</p>
<p>公共事業・公共施設を見直して、必要性を考える。</p>
<p>行財政改革が進むことを期待する。</p>
<p>削減による改革だけではなく、時代に合った革新を進めていくことが望ましい。</p>
<p>職員数の適正化は進んでいる。事業については、国、県で廃止しているようなものについては、地域に密着している市においても、廃止すべきものは廃止すべきである。</p>
<p>高岡市として独創的な目標項目の設定が必要。</p>
<p>総合計画施策と行財政推進方針の全てが重要であり実現に向け取り組んでほしい。市民が集える各種教養講座等の場の充実が望まれる。</p>
<p>失業者が増加している現状において、企業誘致を行い失業対策を実施し、働く方から税金を徴収し財源を増やすようにする。</p>
<p>万一の自然災害時の対応で生命に関わることについては避難場所の確保が必要(耐震性の)。地域の要望で必要不可欠なハコものはスクラップ&amp;ビルドの精神での対応が望まれる。</p>
<p>市民目線で地域要望を取り入れてほしい。特に市民の安全・安心に係るものについては、予算の有無の問題ではないと考える。</p>
<p>政権の変動等に随時対応できるような市政づくり。景観条例、工場誘致等の大切さに理解を深める。</p>
<p>市民の要望が高い分野における、現状や方向性について対話の機会が増えれば、市政に関心を高める市民が多くなるのでは。</p>
<p>高岡駅周辺の活性化、製造業等の企業誘致による若者の働き口の増加を目指すべき。行財政改革については徹底的にメリハリをつけ断行し、健全財政の確保を望む。</p>
<p>職員数が多い割に若い人が少ない。休日イベント参加の職員について手当等がついているのであれば廃止すべき。市の会議について平日の昼間ではなく夕方以降の開催とすべき。市立学校の統廃合等の問題については地元を足運び頭を下げて成就すべき。</p>
<p>無駄の削減は重要であるが、一方で学童保育など、子育て支援に関しては積極的な事業展開を推進し、働く人が住みやすいまちづくりを進めるべきである。(働き手が集まれば税収の増加にも結びつく)</p>
<p>生涯スポーツを推進していただきたい。</p>
<p>組織に関すること(6件)</p>
<p>総合計画の重点事業や緊急を要する事業の確実な遂行には、既存の部局や職種に捉われず、意欲的な職員によるプロジェクトチームを編成するなど、大胆な人事も効果的であると考えます。</p>
<p>各部局長の連絡調整・連携が十分とは言えない。部局長等のリーダーシップを期待したい。</p>
<p>縦割り行政の弊害により、無駄で非効率な部分が目につく。縦割りの体制を改め、各部署の統合整理、連携強化を進めるべき。</p>
<p>市民の手続(市営住宅の入居等)についても、できるだけ各支所等でできればよい。</p>
<p>横断的な「まちづくり課」のような組織を望む。</p>
<p>税務事務の連携を強化すべき。下水道事業と水道事業の連携を強化すべき。職員研修のあり方については県を参考にすべき。</p>

職員に関すること(17件)
市内の民間企業に準拠した給与体系にするべき。(特に賞与、退職金)
税金が高い。職員数が多い。若い職員の育成を。
わからないことなどで訪ねて来られた市民に対し、やさしく、親切、丁寧に対応してほしい。
市職員の窓口対応に関して、市民が呼ばないと対応してもらえないなど、反応が鈍い。態度を改め、パブリックサーバントとしての自覚が必要。
職員の姿勢がぬるいように感じる。判断力、応用力に乏しく、マニュアル的ではない。外部施設の職員にも多く見受けられる。
行財政改革は数値結果が全て。公務員給与の削減等が必要。事業見直しについては見せかけだけの外部委託等ではなく、一からの事業仕分けが必要。
福岡行政センターには旧町のベテラン職員を配置すべき。県内他市と比較した場合、人件費、職員数ともにトップなのは。人件費の抑制、職員数の削減、役職の削減を実施するべき。
これまでの集中改革プランでは職員の削減が進んでいる。今後、現業部門は民間委託を進める必要もあるが、市民サービスの低下も防がねばならない。また、市議の定数削減も目指すべきである。
人材育成に力を入れてほしい。
市職員は高岡をよくするのだという意欲で、働きおしみをしないこと。
環境に対する職員の意識は高いように感じられる。
職員数、人件費の削減に努めるとともに、給与体系を見直すべき。(より低くすべき)
窓口の対応を丁寧に分かりやすくすべき。
職員数の削減は行政サービスの低下につながる面もある。また、1人当たりの負担増による、安い給与の職員の意欲低下が懸念される。
窓口対応における待遇の向上、行政知識の向上による快適な行政運営をお願いしたい。
議員定数に関する検討、市職員の先進市への派遣留学、女性登用の推進、職員教育改革等を実施すべき。
職員の市民に対する態度を改善すべき。執務態勢の徹底。
まちづくりに関すること(24件)
世界文化遺産登録に向けた事業を継続し、もてなしの心と観光が結びついた、市の活性化事業としていただきたい。
効率ばかりを求めるのではなく、効果的で明るい未来が感じられる改革の推進を期待する。
一人暮らしの高齢者が安心して過ごせるまちづくりを考えてほしい。一例としては買い物しやすい住環境の整備を実施するなど。
元気の出る、楽しく、人の行き交うまち高岡市づくりのため、新しい企画を進めるための行財政改革を期待する。
「もてなしの心あふれるまちづくり」についてはPRではなく、人づくりをするべきである。市の組織改革とともに、市民の人口バランスや生活を考慮し、高岡に活力が生まれるようなメリハリのある事業展開を期待する。
市民と市政の配布系統を統一してほしい。市内の整備については均一な整備をお願いしたい。
中途半端な施設を造らず全国にPRできる施設建設を。(ドラえもん記念館等)
駅前への集客によるまちの活性化を図る。
高岡の歴史・伝統を伝え、継承していくべき。(本丸会館を残し活かす方策の検討等)
例えば本丸会館の解体について、本当に解体が財政的に良いのかを議論すべき。(同様意見13件)
開町400年の市民パワーを魅力ある観光のまちづくりに生かしてほしい。

協働に関すること(5件)
市内の団体活動については自治会に依存する部分が多いので、行政の組織的、経済的な対応を検討してもらいたい。また、活動内容の似通った団体が多いので整理をお願いしたい。
市のイベントに対して市職員の自発的な協力を期待したい。
市の行事、イベントに多くの方が参加されるような事業運営をすべき。(マンネリ化の防止、多様な年代が関心を持ち、参加できるような体制づくり 等)
最近のボランティア団体は、社会福祉活動に限らず、まちづくりのボランティアなどが多くなってきていることから、社会福祉部門と市民協働部門が連携してボランティアに関する取組みを実施してほしい。(縦割り行政とならないよう)
地域ボランティア活動等に対する市の協力をお願いしたい。
その他(7件)
アンケートの設問及び内容が適当ではないように感じられる。市当局のディスクロージャー活動が不足しているように感じられる。
アンケートの質問と択一すべき回答に自由度がなく回答が難しかった。
委員等の報酬を業務量に合わせて、適正規模に引き上げていただきたい。
税収の落ち込みが進む中、徴収業務に努めるべき。
できることは協力しますので頑張ってください。
役所内完全禁煙。タバコ自販機撤廃。5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)の徹底。
1階窓口の日付等が分かる表示をお願いします。

総合計画に記載された項目

