

平成 20 年度市政モニター 第 3 回アンケート結果

テーマ

「これからの地域における行政サービスを考える」

総合政策部政策審議室

八王子市総合政策部広聴広報室

目 次

《市政モニターの属性》	1
-------------	---

テーマ

【これからの地域における行政サービスを考える】

問 1 .	事務所を利用して不便に思ったことや改善してほしいと思ったこと	2
問 2 .	身近な地域における窓口サービスの向上策として望むこと	4
問 3 .	便利だと思う窓口サービスについて	5
問 4 .	住民票や税証明等を自動交付機で発行することについて	6
問 5 .	「(仮称)地域総合事務所」を整備するにあたり現在の市民部事務所の役割に加え、どのようなサービスや機能の充実に望むか	8
問 6 .	「(仮称)地域総合事務所」を整備していく場合に必要だと思う視点について	9
問 7-1 .	「(仮称)地域総合事務所」における市民活動等への参加について	10
問 7-2 .	「(仮称)地域総合事務所」における地域での市民活動等を支援する役割についてどのように思うか	11
問 8 .	「(仮称)地域総合事務所」における地域での市民活動等の支援として具体的にどのようなことが望ましいと考えるか	12
問 9 .	行政サービスの方向性を決める際の市民参加・参画の方法について	13
問 10 .	限られた市の財源の中で、コスト負担とサービス拡充のあり方について	14
問 11 .	本テーマに対する自由意見	15

市政モニターの属性

(太枠内は今回の回収数)

		一般		Eメール		合計	
全体		45	43	54	53	99	96
性別	男性	19	18	25	24	44	42
	女性	26	25	29	29	55	54
年代	10歳代	0	0	0	0	0	0
	20歳代	6	5	5	5	11	10
	30歳代	8	8	13	13	21	21
	40歳代	6	6	11	11	17	17
	50歳代	8	8	7	7	15	15
	60歳代	9	8	14	13	23	21
	70歳代	6	6	4	4	10	10
	80歳代	2	2	0	0	2	2
地区	中央 (本庁地区)	8	8	10	10	18	18
	西南部 (浅川・横山・館地区)	9	9	12	12	21	21
	東部 (由木・由木東・南大沢地区)	10	10	11	11	21	21
	西部 (元八王子・恩方・川口地区)	7	5	4	4	11	9
	東南部 (由井・北野地区)	8	8	12	11	20	19
	北部 (加住・石川地区)	3	3	5	5	8	8

アンケート実施期間：平成 20 年 12 月 2 日から平成 20 年 12 月 18 日まで

回収率：96.9%

回答は各質問の回答者数(n)を基数とした百分率(%)で表示した。(百分率は、小数点以下第2位を四捨五入して算出してあるため、合計が100%にならない場合がある。また、複数回答の場合は、回答比率の合計が100%を超える場合がある。)

これからの地域における行政サービスを考える

総合政策部政策審議室

市では、基本構想・基本計画である「八王子ゆめおりプラン」に掲げた都市像の実現に向け、地方分権、少子高齢・成熟社会にふさわしい地域における行政サービスの提供方法などについて検討を行っています。

そこで、市民の日常生活に係わる行政サービスがどうあるべきか、市民や学識経験者の方々に意見をいただくため、平成 18 年 7 月に「地域サービスのあり方検討委員会」を設置しました。検討委員会では 14 回の検討を重ね、平成 19 年 12 月に市長へ提言書が提出されました。

現在、この提言を踏まえて市としての方針案を作成しており、さらに広く市民の方々の意見を伺いながら、方針をとりまとめ、地域における行政サービスの推進を図ってまいります。

今回のアンケートは、「地域における行政サービスのあり方」について市として基本方針を定めていくにあたり、課題となっていることや新しい取組みの考え方などについて皆様の考え方をうかがい、今後の検討の基礎資料とするものです。

窓口サービスについて

問 1 現在、本市には市民部の事務所が 14 か所あります。事務所を利用して不便に思ったことや改善してほしいと思ったことはありますか。 (は 3 つまで)

	(n=96)	(n=53)	(n=43)
	合計 (%)	メ-ル (%)	一般 (%)
事務所で提供しているサービスや対応できる手続きの範囲がよく分からない	46.9	43.4	51.2
フロア-に案内する人がいない	29.2	24.5	34.9
開庁時間になかなか行けない	28.1	30.2	25.6
どのように手続きをしたらよいか分かりづらい	17.7	18.9	16.3
窓口での対応が遅く、スピード感が足りないと感じている	17.7	17.0	18.6
申請書の記載が分かりづらく面倒である	14.6	17.0	11.6
窓口での案内表示が分かりづらい	11.5	11.3	11.6
長い時間待たされた	3.1	3.8	2.3
その他	29.2	30.2	27.9

複数回答

事務所を利用して不便に思ったことや改善してほしいと思ったことがあるか聞いたところ、「事務所で提供しているサービスや対応できる手続きの範囲がよく分からない」が5割弱（46.9%）で最も高かった。「フロアーに案内する人がいない」（29.2%）、「開庁時間になかなか行けない」（28.1%）が3割弱で続いた。

【その他】（ ）内は同一意見数

- 1 すべての手続きが各事務所でできるようになると便利だと思う。
- 2 本庁とのホットラインを設置し、全ての窓口とコンタクトを取れるようにしてほしい。
- 3 本庁へ行かなければ解決しない事項が多く、事務所が近くにあっても便利さがあまり感じられない。
- 4 特に不便に思ったことはない。（4）
- 5 満足している。
- 6 市役所が遠く、事務所をよく利用するが不便に感じたことがない。待たされたこともなく、わからないことも丁寧に教えてくれる。夕方も遅くまで開いており便利である。
- 7 事務所に行ったことがない。（3）
- 8 気軽に声をかけづらい。気づいていても中から出てこない、忙しい人は忙しく仕事をしている。
- 9 おむつ袋の申請にいく時、番号札をとるには至らないと思い、番号札はとらず、申請用紙を書き終え、おむつ袋のもらえる窓口の前で声をかけるのだが、皆、仕事をされており、声をかけても聞こえないのか、無視をされてしまったことが何回かあった。番号札をとればいいのだろうが、視野に入るのだから、声をかけてくれてもいいのではと思った。
- 10 声をかけづらい雰囲気。
- 11 申請書の料金が高い。
- 12 各申込用紙（書類）に住所氏名番号を書かせず済む工夫はないか。
パソコンが入っている割には、各机に書類が山積みで見苦しい。
かなり忙しく動いている人もいる一方で、スリッパでウロウロしているだけの人もいる。人が多すぎる感じ。
- 13 利用した時は、こちらの意向を（要点をまとめておく）伝え、対応してもらっている。
- 14 身障者の書類を館事務所に提出したら、「ここでもいいのかしら」という言葉が返ってきた。
- 15 駐車場（台数）が少ない。建物内が暗い。節電のためだろうか。

- 16 駐車場がいっぱいで停められなかった。
- 17 南大沢事務所及び八王子駅前事務所では、日曜日に開庁しているのを最近知った。もっとPRを。
- 18 市民部があること、何をやる所か等全く知らなかった。利用者数は(年間で)何人くらいだろうか。また、存在を知っている人がどれ位いるのだろうか。そこに問題があると思う。

問2 身近な地域における窓口サービスの向上策として望むことは何ですか。

(は3つまで)

(n=96) (n=53) (n=43)

	合計(%)	メール(%)	一般(%)
案内係員の設置や、申請書の簡素化により手続きがスムーズにできること	32.3	30.2	34.9
待ち時間が少なく手続きを早く済ませることができること	30.2	32.1	27.9
住民票や戸籍抄本などを発行する自動交付機を導入すること	30.2	37.7	20.9
案内や説明が丁寧で親切なこと	29.2	28.3	30.2
窓口でプライバシーがしっかり守られるように配慮されていること	27.1	20.8	34.9
駅やバス停に近いこと	27.1	28.3	25.6
手続きができるサービスの種類を増やすこと	24.0	30.2	16.3
地域のイベントなどの情報が分かりやすく入手できること	20.8	18.9	23.3
駐車場が十分にあること	15.6	17.0	14.0
待合スペースやトイレなど施設が快適に利用できること	11.5	9.4	14.0
その他	7.3	7.5	7.0

複数回答

身近な地域における窓口サービスの向上策として望むことは何か聞いたところ、「案内係員の設置や、申請書の簡素化により手続きがスムーズにできること」が3割強(32.3%)で最も高かった。「待ち時間が少なく手続きを早く済ませることができること」、「住民票や戸籍抄本などを発行する自動交付機を導入すること」が約3割(30.2%)の同数で続いた。

【その他】

- 1 窓口受付時間の延長。土日祝日に手続きができるサービスを増やしてほしい。
- 2 祝祭日にも対応してほしい。
- 3 証明書類の発行を 19 時までではなく、20 時まで延長することを希望する。
- 4 まず、どの分野でもよいので全国トップを目指すサービス品質を狙ってほしい。
受けたことだけをやる体質から、市民の生活向上への目標を持ちその結果にも責任を持つような積極的に市民に働きかけるサービスを展開してほしい。
- 5 今は車で移動できるので不便ではないが、高齢者は交通の便がよく、一度に済ませられること等いろいろあると思う。
- 6 待たされても子どもが退屈しないで済むよう、キッズコーナー（ちょっとしたおもちゃや絵本）を設けてあるとよいと思う。
- 7 公共交通の便が少ないのが欠点である。
- 8 近くの窓口には駐車場も完備されており、便利に利用している。
- 9 事務所に関係していない車が駐車していて、止められないことがある。

問3 便利だと思われる窓口サービスとはどのようなものですか。（ は2つまで）

(n=96) (n=53) (n=43)

	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
1つの窓口ですべての用事を済ませられなくても、どの窓口に行けばよいか分かりやすく、手続きに時間がかからない	55.2	58.5	51.2
相談などの時間がかかるサービスと、住民票などの証明発行などのサービスが内容ごとに専門の窓口が設けられている	40.6	39.6	41.9
電光掲示板などにより待ち時間や順番がわかる	31.3	28.3	34.9
待ち時間が多少かかっても、1つの窓口ですべての用事を済ませることができる。	25.0	22.6	27.9
手続きや相談の時間の予約ができる	22.9	24.5	20.9
無回答	1.0	1.9	0.0

複数回答

便利だと思われる窓口サービスとはどのようなものか聞いたところ、「1つの窓口ですべての用事を済ませられなくても、どの窓口に行けばよいか分かりやすく、手続きに時間がかからない」が5割半ば（55.2%）で最も高かった。「相談などの時間がかかるサービスと、住民票などの証明発行などのサービスが内容ごとに専門の窓口が設けられている」が約4割（40.6%）で続いた。

【その他】

- 1 待たされるのが当たり前と思っているので、自分が頼んだ書類が完了していることの電光掲示板で分かる方式であるとよい（他自治体で実施していた）。待たされる間は、本を読んだり新聞を読んだりして時間をつぶせる。窓口前でいらいらして待つ、いつ終わるか、完了したのか窓口に問い合わせるのは辛い。手続き依頼者が多ければ対応する方が限られた人間でやるので待つのは仕方がないと思っている。
- 2 時間もそんなにかからないので、今のままでよい。

問4 住民票、印鑑証明書や税証明等を自動交付機で発行することについてどのように考えますか。 (は1つだけ)

	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
自動交付機があれば便利になるので使う	38.5	49.1	25.6
窓口が閉まった後の夜間や休日などに利用可能であれば使う	32.3	24.5	41.9
機械操作説明などの対応してくれる職員がいれば使う	13.5	15.1	11.6
機械の操作ができるか心配なので使わない	5.2	3.8	7.0
その他	8.3	5.7	11.6
無回答	2.1	1.9	2.3

住民票、印鑑証明書や税証明等を自動交付機で発行することについてどのように考えるか聞いたところ、「自動交付機があれば便利になるので使う」が4割弱（38.5%）で最も高かった。「窓口が閉まった後の夜間や休日などに利用可能であれば使う」が3割強（32.3%）で続いた。「機械の操作ができるか心配なので使わない」は5.2%であった。

【その他】()内は同一意見数

- 1 あの堅い郵便局でも休日引き落としや銀行振り込みが可能な時代で、自動交付機導入検討は遅すぎる。また、こんなことは他人に聞いてから判断することではなくコスト削減とサービス向上を両立するようにやるのが当然。
- 2 悪用されないか心配である。(2)
- 3 個人情報もしっかり守られているかが不安なため、暫く様子を見てから利用したい。
- 4 便利になるだろうが、今以上に個人情報が流出したり、悪用されるのではないかと心配である。
- 5 セキュリティーが万全であることが条件。

- 6 簡単な証明書の発行業務は、人を介さなくても機械で処理できてもおかしくはないと思う。行政サービスで一番コストがかかるのは人件費の筈だから。問題は本人確認をどうするか。今は写真のついた免許証若しくは保険証（これは顔写真がついていないのでどうして証明になるか疑問）若しくはパスポート（これはもっていない人も多いのでは）。自動機の投入当初は、使い方に不慣れで問題が出るため説明員をかりつけるので一時的にはコストがかかるのでは。できれば、ボランティアの参加が考えられる。夜間にも使用できるのは便利となるはず。
- 7 必要性を感じないし、コストがかかるので充実の必要性はない。
- 8 時間もそんなにかからないので、今のままでよい。

身近な地域における行政サービスの役割について

問5 市では、地域サービスの向上のために新しい拠点として「(仮称)地域総合事務所」を整備し、現在の市民部事務所の機能を充実させていくことを考えています。そこで、身近な地域における行政サービスの役割として、現在の市民部事務所の役割に加えて、どのようなサービスや機能の充実を望みますか。

(はいくつでも)

	(n=96)	(n=53)	(n=43)
	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
高齢者福祉分野のサービス	51.0	49.1	53.5
子育て支援のサービス	46.9	52.8	39.5
万一の災害時などにおける避難や救助に関わる様々な分野の情報提供	46.9	49.1	44.2
相談機能	38.5	35.8	41.9
保健・衛生分野のサービス	37.5	35.8	39.5
地域活動や市民活動を支援する役割	35.4	34.0	37.2
障害者福祉分野のサービス	29.2	30.2	27.9
環境分野のサービス	26.0	34.0	16.3
現在の市民部事務所の役割で十分だと思う	14.6	11.3	18.6
その他	6.3	5.7	7.0

複数回答

身近な地域における行政サービスの役割として、現在の市民部事務所の役割に加えて、どのようなサービスや機能の充実を望むか聞いたところ、「高齢者福祉分野のサービス」が約5割(51.0%)で最も高かった。「子育て支援のサービス」と「万一の災害時などにおける避難や救助に関わる様々な分野の情報提供」が5割弱(46.9%)の同数で続いた。一方、「現在の市民部事務所の役割で十分だと思う」は1割半ば(14.6%)であった。

【その他】

- 1 市で行っている様々な事業(子育てや高齢者福祉関係のサービス、相談窓口について)のわかりやすい告知の役割。
- 2 少子高齢化の時代に合わせて、高齢者福祉と子育て支援の重要性が増すことへの体制増強は当然一方では、団塊世代対応の時代に較べて削減できるサービスもあるはず、コスト増加は避ける。
- 3 医療分野のサービス
- 4 子育て支援の出来る地域活動を広めてほしい。
- 5 税関係の相談も窓口で、税務署ではなく。

- 6 相談、情報提供を求めるとき、まず最初に駆け込めるところになってほしい。
- 7 「(仮称)地域総合事務所」の整備は決定したのか。現在の市民部事務所では選択肢にある「高齢者福祉分野、障害者福祉分野、子育て支援、保健・衛生分野、環境分野の各サービス、相談機能、地域活動や市民活動を支援する役割」の内容を充実させることはできないか。
- 8 選択肢にある「相談機能」と関連するが、総合相談センターを設置し、市全般に熟知したベテラン職員を配置したらどうか。
- 9 現時点では特に不便を感じていない。

問6 新しい地域サービスの拠点として「(仮称)地域総合事務所」を整備していく場合に、必要だと思われる視点はどのようなものですか。 (は3つまで)

(n=96) (n=53) (n=43)

	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
高齢の方や障害のある方が利用しやすいよう、「(仮称)地域総合事務所」までの交通の利便性を確保すべきである	47.9	47.2	48.8
どのような機能やサービスを拡充するかについて住民に十分に説明し、市民意見を取り入れていくべきである	46.9	45.3	48.8
提供すべきサービスを定期的に見直し、サービス選択の優先順位をつけて実施するなど、限られた予算の有効活用を図るべきである	40.6	43.4	37.2
身近な「(仮称)地域総合事務所」では、市民生活に密着したサービスの提供を積極的に展開するべきである	36.5	35.8	37.2
新たな機能やサービスを充実させるためにはコストがかかるので、現在の市民部事務所の設置数やサービスの提供方法も見直す必要がある	35.4	37.7	32.6
現行の市民部の事務所で十分であるので、今のままでよい	10.4	7.5	14.0
その他	6.3	5.7	7.0
無回答	2.1	3.8	0.0

複数回答

新しい地域サービスの拠点として「(仮称)地域総合事務所」を整備していく場合に、必要だと思われる視点を聞いたところ、「高齢の方や障害のある方が利用しやすいよう、「(仮称)地域総合事務所」までの交通の利便性を確保すべきである」が5割弱(47.9%)で最も高く、「どのような機能やサービスを拡充するかについて住民に十分に説明し、市民意見を取り入れていくべきである」が46.9%の僅差で続いた。

【その他】

- 1 高成長が見込めない時代に長期的コスト削減が最大の前提条件と考える。
- 2 大金をかけて新事務所をつくるより、選択肢「提供すべきサービスを定期的に見直し、サービス選択の優先順位をつけて実施するなど、限られた予算の有効活用を図るべきである」、「高齢の方や障害のある方が利用しやすいよう、「(仮称)地域総合事務所」までの交通の利便性を確保すべきである」の内容の改善を希望。
- 3 たらい回しのない医療分野もおくべきである。
- 4 市・都・国で様々なサービスを提供している。また、重複しているものもある。「(仮称)地域総合事務所」へ行けば、自身が受けられるサービスがどこでどのような内容かを知ることができるようにすべきだ。
- 5 現在の事務所で十分と思われるが、常に住民の声に耳を傾けてほしい。

問7-1 市では、市民の皆さんが暮らしやすい地域社会にしていくために、身近な「(仮称)地域総合事務所」において地域でのボランティア活動や市民活動を支援する役割が必要だと考えています。そこで、こうした活動への参加についてお聞きします。

(は1つだけ)

	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
参加していないが、機会があれば参加してみたいと思っている	49.0	49.1	48.8
現在参加している。あるいは、参加したことがある	27.1	28.3	25.6
当面、参加は考えていない	20.8	20.8	20.9
その他	3.1	1.9	4.7

市では、「(仮称)地域総合事務所」において、地域でのボランティア活動や市民活動を支援する役割が必要だと考えているが、こうした活動への参加について聞いたところ、「参加していないが、機会があれば参加してみたいと思っている」が5割弱(49.0%)で最も高かった。一方、「当面、参加は考えていない」は約2割(20.8%)であった。

【その他】

- 1 療養中のため。
- 2 年齢的に参加したいが無理である。
- 3 ボランティア活動や市民活動を支援する役割は必要とは考えているが、私には身近な「(仮称)地域総合事務所」なるものが理解できていないので回答「その他」である。

問 7-2 「(仮称)地域総合事務所」における地域でのボランティア活動や市民活動を支援する役割についてどのようにお考えですか。(は1つだけ)

(n=96) (n=53) (n=43)

	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
こうした役割は必要であると思う	45.8	49.1	41.9
こうした役割は必要であると思うが、「(仮称)地域総合事務所」ではなく、市民センターなど既存の施設を活用すればいいと思う	40.6	41.5	39.5
分からない	7.3	5.7	9.3
あまり必要性を感じない	4.2	0.0	9.3
その他	1.0	1.9	0.0
無回答	1.0	1.9	0.0

「(仮称)地域総合事務所」における地域でのボランティア活動や市民活動を支援する役割についてどのように考えるか聞いたところ、「こうした役割は必要であると思う」が4割半ば(45.8%)で最も高かった。「こうした役割は必要であると思うが、「(仮称)地域総合事務所」ではなく、市民センターなど既存の施設を活用すればいいと思う」が約4割(40.6%)で続いた。一方、「あまり必要性を感じない」は4.2%であった。

【その他】

- 1 昼間、市民センター等市の施設に行くと、使っていない部屋がたくさんあるように思える。新しく建てるとなると費用がかかるため、このような場所を有効活用してほしい。
- 2 活動するには皆が集まることができる場所の確保が重要である。市民センターの部屋はいつも一杯で抽選での場所確保となるが、この辺はどのくらいの混雑度が調査が必要では。場所確保の倍率がどのくらいか、空き商店のスペースを確保して、町の活性化を支援することがよくテレビで報道されている。これから老人退職者が増えるのは間違いないので、このパワーを有効活用していくことを真剣に考えて、実行していくのが望ましい。
- 3 市民センターと事務所の業務分掌を見直す。

問 8 「(仮称)地域総合事務所」における地域でのボランティア活動や市民活動の支援としては、具体的にどのようなことが望ましいとお考えですか。

(はいくつでも)

(n=96) (n=53) (n=43)

	合計 (%)	メ-ル (%)	一般 (%)
初めて市民活動に参加しようとする者に、紹介や仲介をしてほしい	55.2	54.7	55.8
市民活動などに対する支援などの情報を提供してほしい	52.1	52.8	51.2
市民活動などのための会議等に使えるスペースがあるとよい	44.8	39.6	51.2
市民活動団体の活動情報の提供や発表の場があるとよい	40.6	37.7	44.2
市民活動などのためのパソコンやコピー機など事務支援機能があるとよい	37.5	39.6	34.9
町会・自治会と市民活動団体が情報交換をする機会をもってほしい	33.3	37.7	27.9
登録した市民活動団体と市や他の団体、市民などが自由に情報交換ができるようメールボックスがあるとよい	24.0	30.2	16.3
必要ない	3.1	3.8	2.3
その他	4.2	1.9	7.0

複数回答

「(仮称)地域総合事務所」における地域でのボランティア活動や市民活動の支援として、具体的にどのようなことが望ましいと考えるか聞いたところ、「初めて市民活動に参加しようとする者に、紹介や仲介をしてほしい」が5割半ば(55.2%)で最も高く、「市民活動などに対する支援などの情報を提供してほしい」が5割強(52.1%)で続いた。また、「必要ない」は3.1%であった。

【その他】

- 1 市民活動をしたい人のたまり場を確保していくのがよいと思う。かなり時間を持って余している人もこれから多くなっていく。社会というのは老人と壮年、青年、子どもが混ざり合うことがすべての基本である。リタイヤした人でのみコミュニティを形成してもサークル内は上手くいくかもしれないが、どんどん年が経るとそのコミュニティは消滅となる。中で新陳代謝ができる地域に育てていくのが基本である。その為の活動である。
- 2 現在の市民センター、事務所での役割と重なるものも多く必要ないとは思わないが、(新たにすることの)疑問を感じる。

- 3 市民の集まる場所に、ボランティア情報を積極的にPRすべき。
- 4 事前情報も説明もなく、「(仮称)地域総合事務所」の必要性を理解、納得していないから。
- 5 現在市には市民活動支援センターがあり、上手く連携して進めてほしい。

問9 身近な地域における行政サービスのあり方の方向性を決めるにあたり、市では、市民の皆さんの参加・参画により、ともに検討していくことが大切だと考えています。そこで、どのような方法が参加しやすいか、おうかがいします。

(はいくつでも)

(n=96) (n=53) (n=43)

	合計(%)	メール(%)	一般(%)
ホームページや文書等で意見が提出できる方法	64.6	62.3	67.4
市民アンケート	58.3	54.7	62.8
地域での説明会	30.2	32.1	27.9
町会・自治会を通じた意見表明の機会	28.1	32.1	23.3
市民会議	27.1	26.4	27.9
パブリックコメント	19.8	26.4	11.6
その他	3.1	3.8	2.3

複数回答

行政サービスのあり方の方向性を決めるにあたり、どのような方法が参加・参画しやすいか聞いたところ、「ホームページや文書等で意見が提出できる方法」が6割半ば(64.6%)で最も高かった。「市民アンケート」が6割弱(58.3%)で続いた。

【その他】

- 1 時間や場所に制限のないインターネットを使った方法(市のHP上アンケートや携帯のバーコードなど)も取り入れる方がより回答層が増すと思う。
- 2 市役所、事務所、市民センター等の掲示板にテーマを掲げ、参加を募ってほしい。

問 10 限られた市の財源の中で、コスト負担とサービス拡充のあり方について、おうかがいします。 (は1つだけ)

(n=96) (n=53) (n=43)

	合計 (%)	メ-ル (%)	一般 (%)
今よりコストが増えても、地域のサービスは充実させるべきと思う	47.9	49.1	46.5
今よりコストが増えるのであれば、地域のサービスを充実する必要はない	30.2	28.3	32.6
今よりコストを削減するため、地域のサービスは縮小させるべきと思う	4.2	3.8	4.7
その他	16.7	18.9	14.0
無回答	1.0	0.0	2.3

限られた市の財源の中で、コスト負担とサービス拡充のあり方について聞いたところ、「今よりコストが増えても、地域のサービスは充実させるべきと思う」が5割弱(47.9%)で最も高かった。

【その他】

- 1 転勤、転属及び高齢者雇用にてコストバランスを考慮するとよい。
- 2 コストをあまりかけずに地域のサービスを考えたらどうか。
- 3 無駄なコストを削ってサービスを充実してほしい。
- 4 不要な行政負担を見直し、浮いたコストで地域サービスを充実させる。
- 5 他の予算を削減し、地域のサービスを第一とすべき。
- 6 限られたコスト内で最善、最高のサービスがあれば充分だと思う。アイディア次第。
- 7 コストを増やさず、サービスを充実させていく方法を考えるべき。一般企業は常に心がけていることである。
- 8 コストを増やさなくても地域サービスは向上(拡充)できるし、逆に、コストを削減しても地域サービスが縮小せずに済む方法(アイディア)があるはず。この設問は、よくないのではないか。
- 9 与えられた予算、または全体の予算の見直しなどをして、いかにサービスの向上を図るかという観点でないといけない。予算がないからサービスを図れないなどとは理由にならない。一般企業のお客さんに対するサービス向上を図る努力を参考にしてほしい。
- 10 基本的には選択肢にある「今よりコストが増えるのであれば、地域のサービスを充実する必要はない」だが、地域サービスでも必要性や利用度の高いものはコストがかかっても充実させていくべきだと思う。

- 1 1 限られた市の財源の中で、様々な大変な努力をされていることとは思っているが、今、大変な状況の世の中、どうかより一層の工夫で行政サービスをお願いしたい。
- 1 2 市民が必要とするサービスの優先順位を決定し、それぞれのコスト試算をして市民に公開したらどうか。

問 11 本テーマに対するご意見があれば自由にお書きください。

(自由記入：300字以内)

- 1 行政サービスの基本は、支援を要する市民に公平に行なわれることである。しかし、それに掛かるコスト、携わる専門性を有した人材にも限りがある。本来地域サービスは行政側から与えられるものではなく、市民相互間のサービスがあり、それによりきめ細かなサービスの充実した市民社会がうまれる。ここに行政として市民の力を引き出すことが重要であり、市民活動の活用が不可欠となる。そのために、活動の場を創造し与えること
市及び市民団体間の連携のネットワークの充実
市民に対し積極的参加を促し、その活動の場として気軽に参加できるよう市民に対する働きかけをし、広報活動も含めバックアップをする。
このような体制と仕組みを構築することが行政での役割であると考え。
- 2 あらゆる面で便利さが溢れている今日の暮らしの中で、私たち市民側は「税金を払っているから何でも役所任せ」という考え方が多く、また、役所側は「サービスをよくする(してほしい)ならコストがかかる、税金を下げたいならサービスの質の低下」を、今回のアンケートでも訴えているようだが、お互いに間違った捉え方をしていると思う。市民側も、自分達の生活を営む地域なのだから、もっと積極的にいろいろなことに取組むべきだし、それが結果として、コストを上げなくてもサービスが向上するメリットを生み出すことが期待できる。八王子は比較的、人々の輪が保たれ、行政と市民が一体となれている数少ないまちではないかと思うが、更なる努力も必要である。
- 3 行政のサービスもある程度必要あると思うが、何でもサービスされるのが当たり前のような考えの人が増えているように思う。もう少し人に頼らないで自主自立的な考え方を各人がもつことが、むしろ住みやすい地域をつくるのに大切なことではないかと思う。
- 4 地域行政サービスについて、生活環境が多様化し、地域活動や市民活動には無関心な人たちが多く、何か問題が起きると行政で対処してもらえばいいと、自分では努力せず行政に期待する傾向にあると思う。私も会社が定年になるまでは、会社と家の往復で家には寝る為に帰ってくるだけで、行政サービス、地域活動(町内会)な

ど興味もなく参加などしなかった。定年し、暇を持て余すようになり、いざ地域活動に参加しようと思っても、どう参加していいのかわからなかった。

「(仮称)地域総合事務所」の発足については、基本構想を充分検討し市民活動団体・町会・自治会の活動は基本構想内であれば各組織に任せ、基本構想を外れたときに行政で指導してもらい、個人が自分でいかにしたらよいか考え、迷ったとき、相談にのってもらい、参考に行政の市民活動などを紹介してもらいたい。

- 5 人と人との関わりが希薄になりがちな現代社会では、交流の機会の提供を行政サービスに期待する声は、これから更に大きくなっていくのではと思う。職場や家庭だけでなく、地域のために何かできるのではないか。あるいは何かを学びたい(例えば居住地域の自然や歴史を学んだり、自ら研究し発表したりする等)と考えている方も結構おられるのではないか。その際、内容によっては対象年齢による参加の目安というのも必要だろうが、できれば幅広い年代を対象にしてほしいものである。また、最近関心の高まっている環境問題についても、積極的に情報を発信することを願っている。
- 6 地域における行政サービスを極力減らすことを考える検討会を設置するべきである。いつになったら行政による市民への過剰なお世話的服务がなくなるのだろうか。不可能な提案かもしれないが、いっそ、絶対的必要性のある行政サービスを除く全ての行政サービスを1年間せず、そして、その1年後に、多くの市民からなくて困って苦情の出た行政サービスを復活させるといった趣旨に近いことをやってみたらいいのではないかと私は思う。
- 7 検討委員会で14回も検討を重ね、提言書が提出されたとのことで、どういった内容が盛り込まれたのか気になる。しかし、今回のテーマは今ひとつよくわからず、予算が有効に使われればよいが、予算を使うために何かをつくっていくのでは、その予算を学校の耐震強度の工事に使った方がよいと思う。どうしても必要なボランティアとか市民活動を手助けするのはよいが、ただ数が多くなり、そのために予算が減っていくのは(どのように使うのかが問題ですが)もったいない気がする。これからも『住みたい八王子』に順位が上がるように祈っている。
- 8 私の周りでは意外と市外から転入してきた方が多い。そのためサービスを知らない人も多いし、近所に同世代の人がどのくらいいるかも知らない人が多い。広報で活動をアピールしているとは思いますが、新聞をとっていない人も意外と多く行き渡っていないと思うこともある。もっと、公共の場(駅・スーパー・病院など)でわかるようにアピールしたらいいと思う。
- 9 行政サービスは、事務手続きは簡素化して機械化省力化を進めていくべきと思う。そして、サービスの中身は大変範囲が広く、どこに重点を置くのがポイントである。「八王子ゆめおりプラン」の進捗チェックはどうなされ、公表されていくのかが分からない。市外で働くサラリーマンは、夜と休日だけ市内で生活しているから、

市行政について興味を持たないかもしれない。年をとると理解してくるのだが、広報の役目が重要だと思う。

- 1 0 個人によって様々なニーズがあると思うので、全てを実現させるのは難しいが、コストがかかっても必要なものはあり、そのあたりを財政状況との兼ね合いの中で十分に検討していく必要があると思う。
- 1 1 IT化の推進（電子市役所等）による届出業務の窓口対応削減（人的削減）により、今のコストのままサービスの実質は図れると思う。
「（仮称）地域総合事務所」の設置は、完全な箱物行政で不要。そのコストで高齢者（特養老人ホーム）・子ども向けの病院（たらい回しをなくす）今、目の前にある緊急課題にお金を使ってほしい。
- 1 2 住みよいまちってなんだろうと考えたときに、市や地域が困ったときに助けてくれるというよりは、先手先手でしっかりと手を打つべきであると思う。いま、市民は何を求め何に困っているのか...風邪の予防と一緒に小さいうちに手を打つべきである。弱いものに味方してほしい。
- 1 3 その人の現在の状況（子育て中、子育て卒業や子どもがいない家庭、老後等）によって必要なサービスは違う。その人によって希望するサービスは違うので、税金を使っただけのサービスの拡充は難しいと思う。なるべく多くの人から意見を出してもらえらる機会を増やすことが必要ではないか。
- 1 4 おそらく、多額の資金が必要であると思うので、行政サービスは市民の意見をよく聞いたうえでぜひ検討してほしい。今後、生活していくうえで、様々な不安がある今、税金は大切に使ってもらいたい。
- 1 5 「（仮称）地域総合事務所」なるものを設立する前提条件での設問と受け取れるが、人口減少が見えている時代なので、その設立がコスト減少に繋がるものでなければ時代に逆行していると思う。
- 1 6 地域サービス、市民活動と一口にいっても、趣味の娯楽団体から福祉ボランティア団体まで幅が広い。貴重な税金を使う以上、娯楽性より公益を優先し、今すぐ援助を必要としている弱者のために役立つ存在であってほしい。
- 1 7 地域サービスセンター等について、どのようなサービスを行っている場所か、また、利用可能な対象者は有料か無料か等が、公表されていると利用しやすい。いろいろな場所でサービス内容、活動内容報告を行ってほしい。
- 1 8 市民をとりまく住環境が年々悪くなる昨今、市と地域のネットワーク網の強化は密であればあるほど望ましい。例えば、今新型インフルエンザが発生したり、地震が起こった場合、関係者や市職員だけでは、絶対対応できないと思う。その為には、人材確保が必要。団塊世代や学生、一般市民等のボランティア利用でまかなうしかなく、登録制にする必要もある。ボランティアに対する理解、協力呼びかけのアピールは再三広報等でしなければ、人手の確保は難しいだろう。高齢者、障害者、子

育て、医療分野での募集登録制で、一人でも多くの参加で、ネットワーク網ができあがって、早く実行動化するようお願いしたい。

- 1 9 南大沢市民センターはいつも年配高齢者だけの活動が目立つ。子どもやお年寄りと共にふれあいのコーナーなどあってもよい。若いママさんが子ども連れで高齢者の中に入り、何気ない会話や子育ての悩み、ヒントになるようなふれあい、知恵を出し合う。他にも様々、子育て支援センターに偏らずに市民センターにそのような「場所」があってもよいと思う。新たに「(仮称)地域総合事務所」を設けるにはコストもかかることから、あるものを現在市民センターや提供内容方法も見直すときでもあるように感じる。

南大沢市民センター入口掲示板は文化センターと全く同じ掲示物、やはり無駄にも受けとれる。変化がない。また、各自治会(集合住宅の場合)の掲示板も市民活動の内容、情報など配布してみたらどうか。協力をする人たちも必ずいると思う。

- 2 0 高齢化社会になり長寿の方が増え、幅広い経験と長年培った技術技能を活かし、社会に貢献できるチャンスを行政が積極的に取組むことは、まちの活性化になる。核家族化の中で、地域の助け合いの中から高齢者を守ることは、必ず行なっていかななくてはいけない課題であると思う。その先手を打つことはとても大切であると思うし、私も専業主婦として、何かのお役に立ちたいと思ってきたが、その具体的なものがわからずにいた。行政として計画したことなら安心して参加でき、そのことで地域のネットワークも固く、災害時にも役に立つことと思う。「(仮称)地域総合事務所」の開設で一步前進の行政を期待する。
- 2 1 行政サービスの向上は市民にとってありがたいことである。現在でも市民センターや福祉センターには毎日人々が集まっている。しかし、限られた人たちが利用されているが、ほんの一部の人であって、参加できない人たちも多い。市の財源を多く使うのなら、もう少し他の人にも目を向ける必要があると思う。
- 2 2 地域サービスを向上させるために「(仮称)地域総合事務所」を設けるという考え方は、より高度な福祉サービスを目標に掲げる...という点では非常に好ましいものである。が、行政サービスの裾野を広げるあまり、既存の窓口と重複してしまうことも考えられ、かえって煩雑さが増してしまう可能性もある。「(仮称)地域総合事務所」を整備するにあたっては、その点を十分に考えた上で進めてもらいたい。
- 2 3 今回は少し厳しめに回答させてもらったが、私自身、日曜日にもサービスを行っている「八王子駅前事務所」には大変お世話になっている。これからもサービスの拡充には努めてもらいたいと思う。
- 2 4 府中市のように、駅の中に住民票の自動交付機を設置してあると便利だと思う。また、もし、新しく「(仮称)地域総合事務所」をつくることになった場合は、子ども向けの本がたくさんある図書室と幼児が遊べるスペース、オムツ換え台つきのトイレなどをぜひ設置してほしい。

- 2 5 とても重要な市民生活のアンケートだと思う。人それぞれに生活環境や考え方の違いで意見も異なると思うが、自分の地域は自分達で生活しやすい場をつくり平等な環境を築いていきたいのでこれからもよろしくお願ひしたい。
- 2 6 市民のために、いろいろ充実を図ることはよいことだが、市の財政に負担をかけてまで行なう前に、財政を使わないで充実させる方法を考えるべきだと思う、それには、現状を見直すことも大切である。また、ボランティアの力をもっと利用すべきだと思う。
- 2 7 「(仮称)地域総合事務所」を整備していくことは必要である。八王子市は大きな面積と多くの人口を抱えているので、拠点毎に総合的な事務所をつくり、その地域の住民の利便を図ることは大切だと思う。ただ、コスト的な面や人員の増員を伴うようなことは避けてもらいたい。人や金銭が必要であるなら、今後は、市民によるボランティア活動に依存すべきだと思う。今は、60 歳、70 歳代で元気な方が多いので、それらの人々の力を無償で援助して、行政の効率的運用をぜひともお願ひしたい。
- 2 8 新しく箱物をつくることは、十分に検討してからにしてもらいたい。国も地方も、そしてこの不景気の折、一般市民もお金がない時代なので、限られた財源を有効意使ってほしい。
- 2 9 問 10 限られた財源の中でも、サービスの拡充はできるのではと思う(これは愚問)。限られた財源といっても、行政の無駄使いをもう一度見直し、職員の取組む姿勢も、もっと努力すべき。
- 3 0 八王子市は広域なので、その地域の産業や特色を活かした市政を考案したらよいかと思う。
- 3 1 行政サービスは範囲が広く、しかも機械化・効率化ができにくい業務である。全てのサービスを拡充し、市民に満足してもらうためには人員と施設が必要で、コスト負担は際限なく増えていく。いかに限られた人員や施設で一定のサービスが提供できるか、市民を含めて常時検討するプロジェクトチームが必要だと思う。業務のマニュアル化、QC チーム活動、業務効率化チームの設置、スペシャリストと共にジェネラリストの育成等やるべきことは多い。さらには市民のボランティア活動等を含め、コストを意識した中で、充実した市民サービス活動は可能であると考え。
- 3 2 市は本当に市民生活に必要な行政を行なってほしい。市民がいま行政に何を望んでいるのか知っているのだろうか。市民が喜ばない行政を実施しても税金の無駄遣いに他ならない。だから、市民の意見要望を吸い上げ行政に反映できる「(仮称)地域総合事務所」を設けてほしい。そして地域固有の小回りのきく行政サービスを実施してはいかがか。
- 3 3 参加したくてもどこに行けばよいのかわからない。広報やホームページに予定を載せて申し込むなど参加しやすくしてほしい。

- 3 4 市独自では難しいかもしれないが、さまざまな行政サービスがオンラインで済ませられるように工夫をしてほしい。
- 3 5 広い八王子のまちに事務所が分散されているのはとても有難いことだが、必ずしも交通の便がよいところとはいえない。しかもすべての手続きができるわけでもない。八王子駅南口再開発ビルの中にぜひ何でも対応できるブースをつくってほしい。
- 3 6 他地域から越してきたときに、地域とのふれあいの場がないことをとても感じた。今は子どもも大きくなり、地域に知り合いも増えたが、新しく八王子に越してきた方は、どこへ行けばよいか、子どもはどこで遊ばせたらよいか困っている方は多いと思う。高齢者・障害者の施設や取り組みも非常に大切だが、一般の市民の活動の場、特に情報や交流が得られ、気軽に行ける場があればよいと思う。
- 3 7 行政のサービスというのは実に範囲が広い。的を得ているのか分からないが、下記に羅列する。

八王子市も高齢者がどんどん増えている。特に問題になっていくのは高齢者の一人住まいでのサポートである。いつの間にかひっそりと亡くなっていたという問題が指摘されている。これは今後更に増える。地域での連帯をどのように推進していくのか問われる。

定年退職者の参加しやすい場面・機会を増やす算段を積極的に進めるべき、今の 60 歳代は身体が元気である。このパワーを積極的に活用できるシステムづくり、勿論、地域に活かしてもらおう算段である。

学童の子どもが狙われる犯罪が目につき始めている。この辺に地域としてリタイヤ者で活躍できる仕組みはないか。毎日ではできなくても月 1 でも、週 1 でも短時間なら参加できる人もいるのでは。

- 3 8 地域の市民の声が行政側に届き、それが実行されることを望んでいる。しかし、現在市民の要望など声を吸い上げる場所や機会が非常に少ないと思う。なるべく一人でも多く市民の声が届くようなシステムをつくってほしい。
- 3 9 サービス内容の充実はもちろんだが、それと並行して、窓口担当者の知識についてもしっかり管理してもらえたらよいと思う。
- 4 0 介護で困っているとき、イジメで困っている子ども、融資を受けたい人、奨学金を受けたい人等々公のサービスを受けたい人が先ず「(仮称)地域総合事務所」に行き、係員に相談すれば、「ここでは対応できないけど、あそこに行けば相談にのってくれますよ」、「こんな資料があるからこの中から探してみてください」など、過去の事例を教えてくれたりして、問題解決の糸口を与えてくれるところであってほしい。ファーストチョイスは「(仮称)地域総合事務所」で、あそこに行けば何らかの方法が見つかるはずだと住民に思われる機関になってほしいし、こういう司令塔が地域に必要だと思う。

- 4 1 これからますます高齢化が進み、理解力や判断力が乏しくなる高齢者達のために、いつでも困ったときに、相談できるシステムが身近にあると心強い。国の豊かさとは物ではなくて、人々の助け合いがスムーズに行なわれる成熟した社会であることだと思う。
- 4 2 現在の市民部の窓口サービスは複雑でわかりづらい。ある事務所は日曜もやっている。ある事務所だけでこの手続きはできるというように。便利さは求めたいが、個人情報などのプライバシーを守るの方が優先されてほしい。銀行のように、手続きの案内をする係員を配置してはどうだろうか。不慣れな高齢者にも安心だと思う。新しい地域サービスは、市民の声を反映したものとなるよう検討してほしい。交通の便利さは必要で、駅やバス停に近い場所に配置してほしいし、はちバスも増やしてほしい。
- 4 3 私は、市民センターの催物に興味があるものに僅かに参加するだけである。そんな立場から、行政は市民が活動しやすいように場を提供し、指導的なことはしない。見守るで充分だと思う。
- 4 4 「(仮称)地域総合事務所」の内容がわかりづらく、少々今回の答えにも迷った。市の地域へのサービスは、実施にそこを利用する人達、住んでいる人たちの意見がいかに行政の担当者へ伝わるかが重要だと思う。地域密着というならば、声を聞いてくれる行政側のほうが同じ環境である(同じ場所に住んでいる、家族構成が似ているなど)ことを望む。子育て中の母親の意見を、その経験のない方が聞き受けとつても共感されないことがあったり、市の本会議のような場で重要性を伝えてもらえるか不安に思ってしまう。市民の声を聞き、それをきちんとどのような状況に話が進んだかを毎回、返事がもらえるような場がもたれることコストについても市民の理解が多く得られると思う。
- 4 5 既存の事務所などの老朽化を感じているので、近くの地域の物を1箇所に集約して人件費などを削減し、その分の労働力や人件費を地域サービスの充実化に充てられたいのではと思う。その場合新たに建設されてもいいかなと感じた。
- 4 6 何をするにもコストがかかる。今の八王子市にとって、また将来の子どもたちにとって、何を残していきたいのか、市民全体で考えていく必要があると思う。幅広く住民の意見を吸い上げた上での事業やサービスを行なうことを願う。
- 4 7 娘の通う高校で役員になり由井市民センターや子安市民センターを利用している。以前働いていた職場の行事で川口市民センターも利用していた。とてもきれいで充実している印象をどの市民センターに行っても感じる。市民センターはいろいろな地域にあり、ボランティア活動や市民活動を支援するのに適しているのではないかな。
- 4 8 待たなしで進行している高齢化社会。これからの最重要課題は、増え続ける老人の医療費と福祉対策の問題であろう。国や市も限られた財源の中での対応となるので、市民の衆知を集めて、厳しい状況を乗り切っていかなければならない。前向きな施

策としては、まず心身ともに元気なお年寄りを増やしていくことが第一である。具体的には、企業の定年延長と積極的な高齢者の雇用であろう。一方、スポーツジムや生涯教育利用者への助成金制度、ボランティア活動等への参加の推進が考えられる。生きがいを持った元気なお年寄りが増えれば、その結果として医療費や福祉関連経費の削減につながる。そして、行政サービスが効率的効果的に運営されるのではなかろうか。

- 4 9 わが家が現在地に引っ越してきて 42 年、同居していた母は亡くなり、娘 2 人は家を出た。残った夫婦は共に後期高齢者となって年金生活をしている。かつては横山事務所へ行く必要もあったが、市の情報は広報や通知で知り負担金は口座扱いになって行かなくなった。今回の質問で行政サービスの充実を訊ねられたが、利用していない以上文句もない。それにわが家はパソコン 1 台ないアナログ世帯であるが、社会全般のコンピュータ化は、止まるところを知らない。手続き、情報の収集がほとんど自宅でできるようになった現在、窓口を訪れる人も多くないはずである。人と施設を必要とする窓口を充実するより、ソフト面での支援体制を強化すべき。
- 5 0 限られた市の財源をより有効に使うために、既存の施設の利用状況を掌握、統計をし、また市民からの意見を取り入れて、新サービスの検討を進めてほしい。既存の建物をフル活用し、サービスの内容・階数を充実させていくことが重要ではないか。
- 5 1 八王子市は各地域に事務所があり、夜 7 時まで開けていてくれる事務所もあるので、とても助かっている（他市の友人に「よいね」と言われたことがある）。窓口の方も親切で特に困るようなことはない。事務所の統合の話もあるようだが、広い八王子市なので、今ぐらい事務所があるほうが便利だと思う。また、地域の交流の場として利用できるような工夫があるとよい。掲示板、伝言板など、簡単なものでよいので、市民同士が交流できるようなスペースがあるとよいかなと思う。いつも事務所は寂しい雰囲気があるので。
- 5 2 地域のサービスに偏りがいないか継続的な調査をしてほしい。手厚いサービスを受けている地域と陸の孤島然としている地域との差が大きいと思っている。
- 5 3 市の事務所はここ数年間利用していない。住民票の発行などでしか利用したことがないので、身近に必要性を感じない。地域ごとに 14 か所も必要なのだろうか。駅前などのアクセスのよい場所にあれば、十分だと思う。
- 5 4 地域サービスの内容が本当に重要になってくる時期だと思う。これだけ広い八王子市で弱者にとって何が必要かをまず考えていただけたらよいと思う。
- 5 5 IT をうまく活用し、事務機能をうまく集約するとともに、必要なところに人件費をかけて、しっかりと地域に密着した事務所を創設してもらいたいとと考えている。
- 5 6 八王子市は広いので、地域によっては求められる行政サービスが異なるのではないかと。それぞれの地域の実情に沿ったサービスを提供するために、市民の意見を広範囲に求める必要がある。

- 5 7 少子高齢化社会となり、市の対応は色々難しい問題が出てくると思われるが、避けて通れない。特に団塊の世代が、仕事が一段落し何をしたらよいか分からない。このような人を活用する方法を見出すことが肝要と思われる。過去においては、色々な地位について社会で活躍してきた人が、多いと思われる。色々な能力をお持ちの人が、たくさんおると思われるので、その能力を社会で活用できる受け皿をつくる必要がある。その受け皿を提供する1つの手段として、今検討されているものをあてるとよいと思える。これからは、若い人、年寄りが世代を超えて、ともに手を携えて、明るく夢のある希望に満ちた八王子市をつくっていこう。
- 5 8 充実させるべき分野だと思う。主婦やシニア、学生など、余力のある市民の交流、活動の場にもなり、それが閉鎖的にならないためにも行政が率先してくれるのはありがたい。時間のない人達も自分なりの関わり方ができればライフワークバランスの実現にも一役買うのではないか。こういうことにこそコストをかける（無駄には必要ない）のは有意義だと思う。
- 5 9 地域に密着した行政サービスの充実はありがたいことだが、コスト増では賛成できない。子育て、医療など優先順位を決め、ネットの活用などでコスト削減、時間削減できる部分をもっと進めてもらえればと思う。市民からのリクエストが上手く伝わるルートが必要かと思う。
- 6 0 正直、どれくらいの方々がそうした地域のサービスを望んでいるのかが私にはわからない。ただ、やはり望む方が多いのであれば必要だと思うし、高齢化社会にむけて重要な役割を果たすのだろうなどだけしか想像できていない。八王子市の財政が健全化に向けて一歩踏み出しているのは、先日の市報で拝見したが、これからはますます厳しくなると考えられる。必要なものと不必要なものを見極め、コストとの兼ね合いも考慮しながら進めてもらいたい。
- 6 1 本当にその施設がその場所に必要かどうかを検討し、民間企業の高効率で職員数、コスト等を削減しながらサービスを向上すべきである。
- 6 2 行政サービスはやはり、高齢者や子どもまで気持ちよく利用できるものでないといけないと思う。そして八王子市民として、楽しく参加できるような、活動が充実されることを望む。型にはまることなく、新しい取り組みが始まると素敵だなと思う。
- 6 3 本テーマの位置づけがよくわからないが、現在あるボランティアセンターや地域の包括支援センターにプラスされるような団体なのだろうか。現在、色々な支援センターがあり頭が混乱している。市民生活にとっては支援や相談機関は多いほどよいとは思いますが、数よりも質という気もする。
- 6 4 市民部事務所としてのサービスは、現状のままで十分だが、仕事をしている身としては、平日の住民票、印鑑証明書や税証明等を取りに行くことは、非常に困難なので、乗降数の多い駅を中心に自動交付機が、夜間でも利用できるとサービス向上につながると思う。それと現在の市民部事務所は、行政サービスの内容のわりに、非

常に無駄なスペースが多く、もっとコンパクトにすべきだと思うすし、またこれからの高齢化社会に備え、主要駅（バス路線の発着の多い場所）に市民部事務所が設置されていると便利だと思う。また郵便局への業務委託もひとつのアイデアではないかと思う。コストをあまりかけずに、行政サービス向上に繋げてもらいたい。

- 6 5 住民へのサービスは必要不可欠ではあるが、過剰なサービスはコストがかかるだけで必要ない。幸い八王子にはたくさんの市民活動団体があり、多くの団体は有意義な活動をしている。これらの団体と情報交換し、安価なコストで多くのサービスを提供することは可能である。一番の問題はこれらの団体はほとんどが手弁当で活動している。それに対し市の担当者は仕事として取り組んでいるように感じる。ある面ではやむを得ないが、もう少し現場の状況に柔軟に対応してもらおうを期待する。
- 6 6 「(仮称)地域総合事務所」をつくる視点到賛成である。市民が必要だと思うサービスに的をしぼり、住みやすくなるのならお金がかかってもよいと思う。平岡町の保健センターのように場所が遠いのは、それだけで小さい子どもがいる人やお年寄りにも負担である。また、行政サービスには親身な態度も大切である。スピード感が求められるサービスと、話をじっくり聞いて不安をとりのぞくサービスどちらも大事だと思うので、フロアーに案内係を配置したり、ベテランの職員を相談係にするのもよいのでは。
- 6 7 行政サービスを受ける、受けない以前に、行政に関心をもたない人が多い。自分の身に何か問題が出てはじめて行政に働きかける。広報紙、掲示板、事務所でのパンフレット等なかなか自分の生活に問題がなければ興味を持つことは少ない。しかし、住民が行政に働きかける事態になったときは、親身に相談にのってくれる人、場所や時間があればそれが一番の行政サービスではないかと思う。
- 6 8 日頃、事務所の職員等には世話になっており、増税だの保障の負担金額の増加などがささやかれている。日々の暮らしにあかりを差してくれることはありがたく、家族が安心して生活できるようこれからも景気回復、少子高齢など、アドバイザー・サポーターは本当にうれしいので是非これからもお声をかけていただき、よろしくお願いしたいと思う。
- 6 9 北野事務所を利用しているが対応がよい。市役所へも電話で問い合わせることがあるが親切であり感謝している。
- 7 0 アンケートを依頼する場合は、係（職員）が実際にやってみて、回答するのにわかりにくい点がないか十分検討してから実施する。（これは、以前にも指摘したこと）
「(仮称)地域総合事務所」といわれてもイメージがわからない。どこに、何箇所位設置するのか、現在の市民部事務所との違い、機能の充実等について理解できない。理解ができなければ回答の手がかりが得られず、アンケートの意味がない。
問9 選択肢にある“パブリックコメント”とは具体的にどういうことを指すのか、イメージがわからない。注釈が必要。

- 7 1 現在の国政の混乱状態のなかで自治体の主体性のある「八王子ゆめおりプラン」の実施の困難さを思うとその努力に敬意を表したいが、以前新聞紙上でその実効性で高い評価を受けた八王子市であることから、今後ともより透明性のある業務に邁進してほしい。「パブリックコメント」についてその真の意味を市のURLで知ったのは認識不足であったが、これもモニターでの貴重な一つの収穫で私の語彙を膨らませてくれたと感謝している。2年間楽しくモニターをさせてもらったことを真摯に取組まれた関係者に御礼を申し上げたい。
- 7 2 私は八王子市 に住んでいるが、以前、近くの道路に面した空地の雑草が道路に1m以上はみ出していることで、安全通路の確保ができていないことから、環境保全課に対応をお願いした。1ヶ月たっても改善されないの、問い合わせたところ、土地の持ち主に通知したとの回答のみで、3ヶ月経過した現在も改善されていない。対応状況の途中経過など連絡してもらえれば、状況がわかるのだが、とても不親切であると感じた。通知した結果対応されなければ、市としてどうするのか、通知したから、その後は市は知らないとも取れる対応である。子ども達が多く住んでいる地域なので、事故が起きてからでは遅い。今後の改善を望む。
- 7 3 歩行者の危険防止の面から、南浅川駐車場の開放要望を提案したところ、スポーツ振興課より「陵南プールの駐車場については、夏季のプール開場期間中のみ東京都から八王子市が土地を借り受け開放しています」と回答があった。あの周辺、特に浅川沿岸の遊歩道は市民の憩いの場として1年を通して、障害者はもとより、老若男女が利用している。陵南プール横の駐車場の開放を検討したらいかがか。
- 7 4 2年間市政モニターをしてきたが、どのように皆さんの意見が活かされているか全く分からない。行政サービスの向上は、皆さんからでてきた意見を纏めそれを活かすようにしていくのが一番大切だと思うが、その姿勢が具体的に目に見えない。単に意見だけ聞き済ますのでは、いわばポーズに過ぎないのではないか。まちづくりの問題にしても立ち遅れてしまい、隣の日野市、特に立川市に大きく立ち遅れていることを認識すべきである。すべてにおいて具体的な計画、実行が求められる。