

# 平成18年度市政モニター 第2回アンケート結果

テーマ「地域サービスのこれからを考える」

八王子市総合政策部広聴広報室

# 目 次

テーマ : 地域サービスのこれからを考える……………1

## ≪ 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		40	39	56	53	96	92
性 別	男 性	13	13	26	25	39	38
	女 性	27	26	30	28	57	54
年 代	10歳代	0	0	1	1	1	1
	20歳代	5	4	6	6	11	10
	30歳代	11	11	21	19	32	30
	40歳代	0	0	8	7	8	7
	50歳代	4	4	9	9	13	13
	60歳代	13	13	6	6	19	19
	70歳代	7	7	5	5	12	12
地 域	中 央 (本庁地区)	5	5	12	12	17	17
	西南部 (浅川・横山・館地区)	9	9	13	13	22	22
	東 部 (由木・由木東・南大沢地区)	5	5	8	6	13	11
	西 部 (元八王子・恩方・川口地区)	9	8	6	6	15	14
	東南部 (由井・北野地区)	8	8	14	13	22	21
	北 部 (加住・石川地区)	4	4	3	3	7	7

※ アンケート実施期間:平成 18 年 9 月 28 日から平成 18 年 10 月 11 日まで

※ 回収率:95.8%

※ 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。)

## テーマ 「地域サービスのこれからを考える」

総合政策部 政策審議室

本市は、平成17年9月に地域サービスのあり方について、市の内部での検討結果を報告書（以下「報告書」という。）としてまとめ、平成18年2月に皆様に広報及びホームページにおいて公表しました。これは、本市の基本構想・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形の地域における行政サービスについて検討を行ったものです。そして、平成18年7月に市民委員による「地域サービスのあり方検討委員会」を設置し、この「報告書」をたたき台にして、これからの時代にふさわしい地域サービスのあり方を検討して頂いています。

このアンケートは、これからの地域サービスと地域活動への支援についての皆様の考え方を把握し、今後の本市の方針を決めるうえでの基礎資料とするものです。

問1 あなたは今までに（今回のアンケートがお手元に届くまでに）、「報告書」を読んだことがありますか。（○はひとつだけ）

	(n=92)	(n=39)	(n=53)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
読んだことはない	58.7	64.1	54.7
読んだことがある	28.3	20.5	34.0
「報告書」は知っているが、読んだことはない	12.0	15.4	9.4
無回答	1.1	0.0	1.9

◆今までに、「報告書」を読んだことがあるか聞いたところ、「読んだことはない」(58.7%)が最も多く、「読んだことがある」(28.3%)、「知っているが、読んだことはない」(12.0%)と続いている。

問2 市政世論調査の結果では、市民が市民部事務所（以下「事務所」という。）を利用する理由の9割が「戸籍・住民票等の証明書の請求」であり、事務所に大きな期待や変革を望んでない一方、福祉や医療に関する申請や相談に対する需要が高いものと分析しています。このようなことから、「報告書」では、事務所での福祉や相談などの取り扱い業務を拡充することを提案しています。あなたは、事務所でのサービスについて、どのように考えますか。（○はいくつでも）

	(n=92)	(n=39)	(n=53)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
身近な事務所で、福祉・相談業務等を行えるよう業務を拡充したほうがよい	46.7	56.4	39.6

すべての事務所を一律に拡充することではなく、地域の特性に応じて取り扱い業務の拡充を検討したほうがよい	39.1	38.5	39.6
これからの時代を考え、地域自治活動の拠点として位置付け、拡充したほうがよい	35.9	38.5	34.0
現在のまま住民異動届や戸籍に関する届出、証明事務など市民部事務を中心とした取り扱い業務とし、拡充する必要はないと思う	14.1	15.4	13.2
その他	2.2	0.0	3.8

◆事務所でのサービスについて聞いたところ、「身近な事務所で、福祉・相談業務等を行えるよう業務を拡充したほうがよい」（46.7%）が4割台半ば、「すべての事務所を一律に拡充することではなく、地域の特性に応じて取り扱い業務の拡充を検討したほうがよい」（39.1%）が4割弱と続いている。

#### その他

1. 医療に関して、子育てに関してももっと手厚く拡充してほしい。
2. 福祉・相談業務以外も、市役所でなくても色々な手続きが出来るようにしてほしい。
3. 経費と活用・利用頻度を充分考慮すべきだ。
4. 拡充のほか、土日どちらか運用してほしい。
5. 住宅地域と工業商業地域とは違う。

問3 「報告書」では廃止する事務所の代替として、郵便局や市民センターに住民票、印鑑証明書や税証明などを発行する自動交付機を置き、現行のサービス水準を維持することを提案しています。このことについて、あなたはどのように考えますか。

(○はひとつだけ)

	(n=92)	(n=39)	(n=53)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
郵便局や市民センターに自動交付機を設置すれば、現在のサービス水準は維持できると思う	35.9	38.5	34.0
サービス水準の維持には、郵便局や市民センターだけでなく、コンビニエンスストアでも扱うようにすべきだ	32.6	28.2	35.8
郵便局や市民センターに自動交付機を設置しても、サービスは低下すると思う	22.8	17.9	26.4
その他	8.7	15.4	3.8

◆郵便局や市民センターに、自動交付機を設置しサービス水準を維持することについて聞いたところ、「郵便局や市民センターに自動交付機を設置すれば、現在のサービス水準は維持できると思う」（35.9%）が3割台半ばと最も多く、一方、「郵便局や市民センターに自動交付機を設置しても、サービスは低下すると思う」（22.8%）も2割を超えている。

#### その他

1. 郵便局は混み合うので、せめて市民センターぐらいにとどめてほしい。
2. どちらともいえない。
3. 市民センターと地域格差によるコンビニエンスストア、あるいは市の施設または町会センターに併用。
4. 申請書は残し、人を介した手続きが良いと思う。安心だし。
5. 住民票交付などと、相談・福祉は切り離してはどうか。

#### 問4 問3で選んだ項目の理由をお書き下さい。

【1「郵便局や市民センターに自動交付機を設置すれば、現在のサービス水準は維持できると思う」を選んだ理由】

1. 数的に多くなるから。
2. より身近で書類が手に入るのは、うれしく思う。子育てや仕事に追われていると、事務所に行くのも大変だと感じることもある。ただ、そうなると郵便局の方々も仕事が負担になるのかなと思う。
3. 機械で対応できるようにすれば、特に問題はないと考えられる。もちろん、使い方の十分な説明が必要だが。
4. 事務所廃止によって削減できた経費を、他のサービスを充実させるために利用したほうがよいと思う。しかしながら、設置場所をコンビニエンスストアにまで手を広げる必要はないように思う。コンビニエンスストアも乱立しているので、どこに設置するか選定にも手間がかかるだろうし、またどこかに設置したとしても利用者の方でどのコンビニエンスストアに行けばいいのか、少しややこしくなると思う。
5. 置く場所は、郵便局・市民センターで良いと思うが、高齢者の方達にも分かりやすい操作にしてほしい。
6. 慣れの問題で、サービスの低下にはならない。
7. 郵便局等で交付できるようになるのは、便利になると思うので賛成である。
8. 郵便局は多くの方が利用する場所なので、一緒に用事を済ませられるようになるので便利だと思う。混むのが少し心配。
9. 行政の都合で廃止したからには、サービスの空白は補うべきである。
10. 私が住んでいる地域についての見解で、他地区の事情は分からない。
11. 必要とするものが、手軽に入手できることになるので、サービス向上になる。
12. 各種証明書発行というサービス業務に限定するのであれば、問題はない。
13. 複数箇所、現行と大差のないサービスが得られるならば、今以上に利便性が向する。
14. 郵便局に設置は、利便性が高く良いと思う。

15. 郵便局は大体身近なところにあり利用しているので、わざわざ事務所まで出向かなくて良く助かる。
16. 郵便局は日常よく利用しているから。
17. 市民にとって若干の不便があっても、市が構想する<ビルド&スクラップ・選択と集約>に資すると考えるので。
18. なんでもかんでも、サービスを受けることだけを考えるのは甘いと思う。また、コンビニエンスストアまで広げると、管理等ずさんになると思う。
19. 現在より設置場所が増え、近くなる。機械の利用は郵便局・銀行でATMを利用しており、わからなければ市民センターや郵便局の職員に教わればよい。
20. 業務拡充を考えず、現状業務のままなら機械で代替できると思うので。
21. 近所にでも交付機などを設置すれば、お年寄りや緊急時に便利になると思う。
22. 郵便局や市民センターで受け取れるなら、大変便利だと思う。コンビニは、あまりにも大衆化している感じがするので、個人情報を設置するのは危険性を感じる。
23. 9割が「戸籍・住民票等の証明書の請求」であれば、自動交付機で充分代替となると思う。また、たとえ多少サービスの質が低下したとしても、それ以上の削減効果があれば問題ないはずである。その分、優先度が高い施策にコストを投入してほしいと思う。
24. 郵便局や市民センターでサービスが行われるのはよいが、コンビニエンスストアまで広げてしまうと、一見、サービスは向上するかのように見えるが、交付が簡単になることでの「悪用」「トラブル」などが心配になるので、幅を広げすぎない方がよいのではと思った。印鑑証明書などは特に。
26. コンビニエンスストアに任せるのは不安（安全対策上）。また、使用方法の案内を十分にしてほしい。
27. 市民が自動交付機の設置と使い方がわかっているれば、ほとんど水準は変わらないのではないかと思う。
28. 身近な郵便局や市民センターで、自動交付してもらえたら便利だと思う。

**【2「郵便局や市民センターに自動交付機を設置しても、サービスは低下すると思う」を選んだ理由】**

1. 異質な業務だから。
2. まだ自動交付機が設置されていないこと自体遅いと思ったから。
3. 自動にすべきサービスと、そうでないものがあると思う。ここにあるサービスは、誰をどうしたいサービスなのだろうか。郵便局や市民センターは、誰でも利用できる場所だと思う。手軽に利用できる反面、不誠実な利用も可能。市役所の職員が配置されるならまだしも、全くその施設に一任でいいのか考える必要があると思う。
4. 交付機を利用した場合、判らない個所への質問が生じたり、時には機械の故障もあると思う。現行のままが一番良いのだが。
5. 高齢者の場合、機器の操作が難しく、職員がいた方が安心だと思う。
6. 自動交付機を置くだけでは解決できる問題ではない。対面サービスも必要である。
7. 機械任せでは必ず不具合があるし、サービスとは思えない。

8. 郵便局は、現状でも混雑している。スペースが狭すぎるので反対。
9. 高齢化がすすむ社会で、果たして交付機だけでサービスが維持できるか、非常に疑問を感じる。
10. 個人情報保護法に抵触しないのだろうか。また、機械操作が苦手な年配の方々でも使いこなせるのだろうか。これらが不安である。
11. 自動交付機での、行政としてのしっかりとしたサービスが提供できないと考えているから。<故障や疑問点の質問に対する回答など>
12. 交通利便性など様々な理由で、本庁などへ出るのが大変な場合も考えられるため。
13. 自動交付機では、機械操作の面で老人・身体不自由者等操作が思うに任せない場合があると思うので。
14. どちらも時間的制限がある。
15. サービスの面だけでなく、情報秘匿の問題がある。
16. その場に対応できる職員がいないのであれば、サービス水準を保てるとは思えない。サービスには“人”が必要である。
17. やはり、機械では限りがあると思う。
18. 特に高齢者などは、対人の環境の方がより使いやすいと思う。地域特徴等を考慮すべきである。
19. 高齢化社会になるため、自動交付機を使いこなせないと思う。
20. 証明書関係を手続きしやすいことはよいと思うが、郵便局は民営化の道を進んでいるので、民間にこのような仕事を任せてよいのだろうか。個人情報保護の関連とか交付機の信頼性とか、委託方式より郵送による方法もよいと思うが。(スピード制に難がある)

**【3「サービス水準の維持には、郵便局や市民センターだけでなく、コンビニエンスストアでも扱うようにすべきだ」を選んだ理由】**

1. 市民センターや郵便局では、会社員が平日に行けないため、土日でもサービスが得られるようコンビニエンスストアでも扱ってほしい。
2. 利用時間帯を考えると利便性が高い。
3. 私を含めて、今の若者は郵便局の場所は知っているとしても、市民センターはどこにあるのか知っている人は少ないと思う。(私も子供ができて、広報を見るようになってから知った)。コンビニエンスストアだったらどこにでもあるし、便利だと思う。
4. コンビニエンスストアでできれば、時間に縛られずに利用可能となるため。
5. 郵便局や市民センターは、サービスが悪い。コンビニエンスストアは、サービスが手早い。
6. 郵便局は、今後縮小する可能性が大きいいため、コンビニエンスストアにも設置した方が便利だと思う。
7. 確実に身近にある施設が使いやすい。
8. コンビニエンスストアは開いている時間が長いし、身近にあるから。
9. 忙しくて役所の時間にいけない人に便利だから。

10. 今、コンビニエンスストアは地域に必ず有り、非常に身近になっているので。
11. 利便性がいいと思う。
12. コンビニエンスストアの便利さを活用できれば、理想かと思われる。
13. 事務所・市民センター等は、交通などとても不便なので。
14. 今、地域住民にとって一番身近な場所は、コンビニエンスストアである。ここに、自動交付機があれば、安心して印鑑証明書などを申し込むことが出来ると思う。
15. 曜日と時間が、関係なく利用できるのがよい。
16. 遠いだけではなく、1日中多忙な人のためにコンビニエンスストアなど、24時間営業の所でも扱った方がよいから。
17. 24時間オープンコンビニエンスストアに設置することで、時間を気にせず用が済ませられるのは大変便利である。
18. 利用時間の拡大が図れる。
19. コンビニエンスストアは身近にあり、かつ対応ができると考えるから。
20. 事務所利用者の9割が証明書類の請求であることから、自動交付機の拡充だけでなく、インターネット利用の拡充も検討すべきである。
21. これから益々高齢社会になり、身体が少し不自由になったとき、近くのコンビニエンスストアで用が足りるから。
22. 駐車場の有無や時間のことを考えると、コンビニエンスストアが一番便利だと思うので。
23. 24時間取りだせるのは便利だと思う。ただ、高齢者など機械に弱い人向けに、人が対応してくれるところもあるといろいろ聞いてありがたいと思う。
24. コンビニエンスストアが、いちばん手近で便利だから。
25. 時間やサービスの限界はあると思うが、これらは多様化が求められるので、コンビニエンスストアでの取り扱いもぜひ検討してほしいと思う。
26. 24時間営業で便利である。
27. 事務所に行くより、郵便局や市民センターだけでなく、コンビニエンスストアでも扱うようにすべきだ。
28. 今後のコンビニエンスストアは、高齢化に伴って福祉的役割を果たすことが可能である。マージンをいくらか払えばコンビニエンスストア側にも利益が出るわけだから、住民にはサービスの拡充がコンビニエンスストア経営側には利益という、相互にメリットが出る仕組みが少なからず築けると思う。
29. 翌日、急に利用したくなかったときに夜間にも利用できるから。八王子中央郵便局などで、夜間でも自動交付してもらえる方法でもいいと思う。
30. 将来高齢者が多くなると予想されるので、身近なところに、サービス拠点があれば気軽に利用できる。

#### 【4「その他」を選んだ理由】

1. 個人情報扱うので、コンビニエンスストア等には置いてほしくない。
2. 自動交付機でも住民票等を受けとることは可能だと思うが、大切な書類を機械に委ねることは、できれば避けてほしい。



3. 自動交付機で便利な人もいるが、高齢者・慣れない人にとって不親切。そういう人に対して説明したり、サポートしたりすることが必要になる。
4. 高齢者が増加する実情から鑑みて、全ての人が交付機操作にスムーズに対応できるとは思えない。
5. 自動交付機は便利だが、セキュリティ上どうなのだろうと思う。郵便局・市民センターで手続きはできるが、交付は郵送の方がよいのではないか。
6. サービスの水準維持は大切だと思うが、自動交付機の利用方法の仕方や安全性はどうなのか。
7. 目的が異なるから。
8. 事務所は残した方が良くと思う。八王子市は広いというのも判ってほしい。

問5 住民票、印鑑証明書や税証明を、自動交付機を設置し発行することについて、あなたはどのようにお考えですか。(〇はいくつでも)

	(n=92)	(n=39)	(n=53)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
自動交付機の設置は申請書を書かなくて済むなど、気軽に便利になるので、機械化することに賛成である	68.1	65.0	70.4
職員が不在では心配なので反対である	17.0	22.5	13.0
その他	17.0	17.5	16.7
自動交付機の機械操作が心配なので反対である	7.4	12.5	3.7

◆住民票等を、自動交付機を設置し発行することについて聞いたところ、「自動交付機の設置は申請書を書かなくて済むなど、気軽に便利になるので、機械化することに賛成である」(68.1%)が7割弱と最も多かった。

その他

1. 基本的に、個人情報やパスワードの徹底ができれば良いが、全員が使いこなせるかどうか。
2. 賛成ではあるが、本人確認が複雑で代理人での交付が難しいのでは困る。
3. 高齢者が機械に対応できるか心配なので、その点の配慮をしたほうが良いと思う。
4. 廃止した場合、功罪・対象とされる市民の利益・不利益・利便・不便が推定できているのか。
5. 夜間でもできる所があるといいが、無人の機械では不安である。
6. 個人情報のものは、人から人へ手渡ししてほしい。
7. 機械化は良いが、利用の方法を教えてくれる人は必要だと思う。
8. 夜間でも受け取れるので便利。
9. 自動交付機で便利になることは賛成だが、個人情報保護のため本人確認のチェックシステムも考えねばならない。

- 1 0. 機会に弱い高齢者に対する操作支援体制を講じてほしい。
- 1 1. 機械化するには确实・安定で、確固たるものを機械にしてほしい。
- 1 2. 機械の設置は利便性が大きいですが、不正発行や“証明書”として正式なものとして扱われるのかなど、不安要素がある。
- 1 3. 成りすましなど、犯罪に使われないための施策が必要。

問6 「報告書」では、本市の基本計画で分けた6つの地域に基づき、人口の集積や交通の利便性の面から、住民異動届や戸籍に関する届出、証明事務など市民部事務に福祉や相談業務などの業務を拡充した地域総合事務所を6箇所に配置し、地域総合事務所以外の事務所を原則廃止すると提案しています。このことについて、あなたはどうかお考えですか。(○はひとつだけ)

	(n=92)	(n=39)	(n=53)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
6地域に1箇所地域総合事務所を設置し、相談機能やコミュニティ機能を拡充することは賛成である	41.3	43.6	39.6
事務所の利用状況などを考慮する中で廃止等を検討すべきだと思う	25.0	23.1	26.4
身近な事務所を廃止することには反対である	23.9	17.9	28.3
現在の14事務所は今の業務(証明発行等中心)のまま残すべきだと思う	5.4	7.7	3.8
事務所をすべて廃止し、業務を本庁に集約すべきだと思う	1.1	2.6	0.0
その他	3.3	5.1	1.9

◆ 地域総合事務所の設置と地域総合事務所以外の事務所の廃止について聞いたところ、「6地域に1箇所地域総合事務所を設置し、相談機能やコミュニティ機能を拡充することは賛成である」が4割を超えている(41.3%)。また、「事務所の利用状況などを考慮する中で廃止等を検討すべきだと思う」は2割台半ば(25.0%)、「身近な事務所を廃止することには反対である」も2割を超えている(23.9%)。

#### その他

- 1. 基本的には賛成だが、バスを利用することを考えると、現住所から出かけにくい場所にある。秋川街道から、高尾街道へ進むバス路線が出来ると良いと思う。
- 2. 発行費用の回収とか、高齢化による問題とか、運転免許証と同じ価値がある証明書の発行なので、人を介してということが原則だと思う。

問7 「報告書」では地域総合事務所以外の事務所は原則廃止としています。廃止とした場合の活用について、あなたはどのように考えますか。(〇はいくつでも)

	(n=92)	(n=39)	(n=53)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
コミュニティ活動などの拠点として、市民に提供すべきだと思う	51.1	47.5	53.7
民間会社などの利用希望を募り、民間企業、団体への貸与を含め有効利用を図るべきだと思う	36.2	40.0	33.3
地域の防災拠点として活用すべきだと思う	23.4	22.5	24.1
土地等を処分して、市の収入にすべきだと思う	19.1	22.5	16.7
その他	11.7	12.5	11.1

◆地域総合事務所以外の事務所を廃止した場合の活用方法について聞いたところ、「コミュニティ活動などの拠点として、市民に提供すべきだと思う」が最も多く5割を超えている(51.1%)。また、「民間会社などの利用希望を募り、民間企業、団体への貸与を含め有効利用を図るべきだと思う」は、3割台半ば(36.2%)となっている。

#### その他

1. 残存の意見だが、仮に廃止が決定ならばすべて処分すべきだと思う。
2. 廃止事務所の活用方法は、それぞれの場所により将来の活用方法を検討したらいいと思う。
3. 恩方事務所を例にあげると、立地・建物の老朽化等いずれにも当てはめにくい。何番とは、いずれの事務所も決められない。
4. 利便性を考慮すると、身近な事務所が廃止されるのはいかなものか。効率性を考えれば統合は必要だと思う。
5. 子育てセンターなど、子ども達に開放してもらいたい。特に、雨の日に小学生の遊べる広い場所として利用してほしい。
6. 廃止すべきではない。
7. テニスコートにしてほしい。

問8 その他「報告書」を読んだ感想やご意見を自由にお書き下さい。

1. これからの時代にあった、行政の役割を考えてほしい。
2. 事務所を今まで利用していた市民にとっては、事務所の廃止は不便をきたすと思うが、ただ現在の業務(証明書発行等)を頻繁に利用する市民は少ないと思うので、高齢化社会の中で福祉・医療相談などの充実を拡大しつつ、市の業務の効率化を図ることはやむをえないものとする。
3. 正直、難しいことがたくさん書いてあると思った。
4. 「地域サービスのあり方検討委員会」の市民委員の方々が、それぞれの地域のニーズを上手く吸い上げ、活かしていただければありがたい。

5. 今回初めて読んだ。もし、この報告書というものが、かなりの効力のあるものならば、もっと市民に広く認識される必要があると感じた。こういった検討委員会というのは、ともすると一般の人の認識と大きく食い違うこともあると思う。人選も大事だと思う。
6. 読みにくかった。
7. 事務所を統廃合し市職員を減らすのならともかく、市職員の仕事は減り、市民は不便を強いられるのでは税金の削減にはならない。市民サービスを一番に考えた上で統廃合を進めてほしい。
8. 事務所は地域に根ざした市のサービスの拠点であってほしい。若い人達は、ネットや自動発行機を利用したり、本庁に手続きに行くのは苦にならないが、高齢者や車にのれない人は、本庁の所在地を考えると、サービスが低下したととらえるのは目に見えている。それを、どう解決するかをよく検討してほしい。例えば、現在の事務所を廃止したときには、事務所の敷地建物を処分または民間に貸与する。そして、その近くに事務所を一室借り、自動発行機を設置する。そこに操作を補助できる職員として1~2名配置する。また、従来行っていた事務のうち、機械でできない事務をその職員が行うようにすれば、人件費や建物の維持管理費を節約できるし、サービスも低下しないのではないか。
9. 地域サービスのこれからの「報告書」を読むと、やはり4つに集約されると不便になる点もあると思う。本庁窓口も、将来的にも全市民にサービスを提供してほしいと思う。
10. 少し難しかったが、地図や表がところどころあって少しは理解できたと思う。時代のニーズに合わせ、新しいサービスを行うことはもちろん大切だが、例えば、廃止する事務所があるとすれば、廃止後その場所を放っておくのではなく、市民が喜ぶような場所として提供するなど有効活用してもらいたい。
11. 報告書を読んで、その方向性に賛同する。ただ、地域総合事務所を6箇所にするのと、そこに勤務する職員が気になる。サービスを落とさず、職員増にならないよう考えてほしい。また、総合事務所以外の事務所の原則廃止には賛成。あくまでも市の財産なので、その価値が下がらないよう望む。
12. 事務所を残すメリット・デメリットをきちんと明確にして、市民にも意見を聞くべきだと思う。この案を知っている八王子市民は、意外に少ないのではないかと考えている。
13. 検討にあたっての留意事項に則り、時間をかけた議論と十分な準備を行う期間を確保する必要がある。
14. 本庁での処理は待たされて時間がかかるが、近くの事務所だと待たされず、駐車場も渋滞しないので便利である。
15. 市民の利便性を確保することに配慮してください。
16. ミニ市役所が南口に開設されると、今の本庁舎の在り方自体が問われると思う。
17. 随所に協働という言葉が出てくるが、課・職員の中には徹底されていない部分が見受けられる。本当の協働を期待する。
18. 事務所を廃止することにより、人件費・光熱費その他削減出来るので良いと思う。

インターネットなどで福祉の相談などは出来るのか。

19. 現在、特別のことがない限り、窓口サービスは、年一度の利用を駅前事務所でしてきた。年齢とともに回数は増えていくと思う。近い将来の中央地域は、再開発ビルと知った。また、郵便局やコンビニ等に自動交付機を置く計画もあるようだが、昼間いけない方には朗報だろう。この様に、昼夜を問わず市民のため御尽力下さる役所の方に心よりエールを送りたいと思う。
20. 市、あるいは市役所の効率の良い方法ばかり提案されている。市を改善する、あるいは市政を良い方向に向けるためには、弱者を見捨てていいのか。市の財政立て直しには、もっと重要な事がある筈。市長も市議会も市役所各部も、私には良く機能していないと思える。
  21. 実際利用する人の身になり、事前調査をしっかりとってもらいたい。
  22. 有効的かつ市民にやさしい取り組み、忙しい人への対処方法など、色々考える点はまだあるのではと感じた。
  23. 昨年、元八王子事務所内に子どもを遊ばせる施設、育児相談にのってもらえる機関がスタートした。当時、私は毎週火曜日、児童館に通っていたので事務所の方には足を運ばなかったが、子育て中の母親にとってこのような場があることは大変ありがたいことである。特に、初めてのお子様を育てておられるお母さんにとっては心強い場だと思う。「報告書」を読み、他方面の事について考えていることがわかったが、今の地域サービスの質を低下させずに進めていくことは、かなり難しいのではないかと思った。人と人とのコミュニケーション、心のつながりを大切にもらえる地域サービスを目指してほしい。
  24. まず、各々の設問に対しての回答がとても難しくて悩んだ。各問に対して「何ページを参照」と明記されていると分かりやすかったと思う。それから、報告書の内容も「お役所言葉」というか、二度三度と読み返さなくては理解できない内容で、もう少しやさしくかみ砕いた表現にしてほしかった。
  25. 今回、初めて報告書の存在を知ったが、どこで読むことができたのだろうか。いつも広報は丁寧に読んでいるつもりなのだが。大量退職する団塊の世代の地域デビューにも関わる問題だと思った。
  26. すべての行政サービスを平均値と考え、ちょっと不便・ちょっと高くなることをサービスの低下と考える人は少ないと思う。対面でのサービスを望む人は、手数料が高くてもその手段をとり、安いほうがいい人は機械、という今の銀行での払い込み手数料方式でいいと思う。結果、人件費の抑制につながり時間制約の緩和にもなる。余談だが、八王子市は多摩市より住民税が高いのにサービスが悪いと聞く。そのサービスとは何か。地方都市の財政破たんが現状の今、サービスの低下を恐れることなく小さな市政で生き残れる八王子市作りに協力したい。
  27. 「ミニ市役所」の考えは、市民の利便性を考えると、とても良いことだと思った。
  28. 福祉や相談業務のサービスが行われるのは良いと思うが、身近な事務所がなくなるのは良いとは思えない。お年寄りや小さな子連れの親にとっては、どんな良いサービスがあっても、遠くではあまり利用するのは大変だと思う。
  29. (1) 情勢変化に対応する案が前向きに検討されている。(2) 再構築後、サービス

機能低下の影響を受ける少数の方へは、ソフトウェア（対応の方法、説明の仕方、思いやりのある言葉遣い、笑顔）でカバーしてほしい。（３）証明書の発行など機械化できるものは、民間（企業）並みにどんどん推進し、市職員を増やさないように考えてほしい。（４）データ（実態を数値化で示す）は、判断材料の貴重な資料だと思う。（例）①証明書の請求 90%②利用回数 1～3 回/年③市民集会所利用率激減④住民票発行件数の推移⑤町会・自治会加入世帯率

※限られた予算で地域サービスを充実させるために、実態がどのように変化しているのか、市民は何を求め始めたのか、そしてわたし達はそういうコミュニティの夢を持っているのか。できるだけデータで示してください。

※今後の施策についても、利用率や効果性などのデータを示してください。（例）福祉、健康医療の相談・内容など。

- 3 0. 合理的であるが、今よりサービスの低下は免れないと思う。民間に比較して、事務所によって職員は暇そうに見えるので、人員増を考えない改革には賛成する。検討委員会は、市の管理職層のみから構成されているが、これでよいのだろうか。
- 3 1. 本当に当たり前のように事務所に用事がなく、何のお知らせもなく身近な人の中には、「ええ、そんなこと全く知らなかった。そんな大事なこと知らないなんて不思議」といった感じ。回覧板は小学校のことばかり。「回覧板、うちにはまわさないで」といった具合。もっと住民のニーズに対して考え、公共サービスに関心をもってほしいし、防災拠点などに活用してほしい。
- 3 2. なかなか具体的なイメージが掴めないが、地域の実情を踏まえて実施することが大事だと思う。あまり画一的にならないほうが、良い面もあると思う。
- 3 3. 財政状況、IT 化社会の進展等を勘案、報告書に示す方向性に賛成する。ただし、各事務所の繁忙（利用）度合には、かなりの格差があるのではないかと思われるので、事務所の利用状況など考慮する中で廃止時期等検討すべきと思う。
- 3 4. これからも、市の欠点を追及してほしい。そして、住みやすいように頑張してほしい。
- 3 5. 事務所の統廃合は、拙速に考えるべきではない。なぜならば、住民にとっては一大事ともいえる、日常的に重要性のある問題である。
- 3 6. 今までの利用のされ方から、より市民が求めているより良いサービスのあり方を、前向きに検討されている姿勢はわかった。公平でわかりやすく、便利なものであってもらわなければならないということである。変えていくからには、市民と同じ立場で、親身になってよい方向へと進めていって、良いものを生み出してほしいと願っている。
- 3 7. 自治体のサービス拠点を考える視点としては、住民自治の階層がある。地域自身の問題を解決する層として自治会があり、自治会の拠点として「自治会館」がある。地域をまたいだ問題に対して地域事務所が対応し、全域の問題を取り扱う拠点が市役所となる。ここでは 3 段階に分けたが、八王子の実態としていかなる職層分けが適切かを考える視点である。「報告書」は、この視点に立って検討が行われていると思う。もう一つの視点を提案したい。統計で出てくる正規分布をイメージする。通常は中心部のピークが高い部分を対象として考え、釣り鐘の両端部分は少数或い

は例外として無視する。企業活動の対象は概ね中心部である。自治体のサービスで考えると中心部に属するサービスは、各種証明書の発行とか介護保険などの申請である。しかし、例外的なニーズでも市民からの求めに対しては、対応するのが行政の仕事であろう。具体的には市民に困ったことが起きた場合、相談にのる必要がある。もう一つは、市民との協働の相談窓口であろう。この二つが釣り鐘の両端にくる。前者は核家族化、高齢独居世帯の増大により、相談する人が減少するに伴い困りごと相談は増加するためであり、後者は多様な市民のニーズに応えていくには市民団体と協働せざるを得ないからである。つまり、これからの自治体サービス拠点は従来型サービスに加え、二つの対応機能が必要。「報告書」には、後者についての論及があるが、前者には焦点があてられていない。「地域事務所」以外の関連施設が〈市の困りごと相談〉にのれるような工夫が必要だと思う。

39. 「市民活動は自主自立で行われることが原則」という認識は、間違っていると思う。公益活動としての市民ボランティアは自治体の施設や機器等の提供による協働が必要である。持ち出しでは長続きしない。法令上、市役所の業務に属さないことでも、市内のことはまず、市役所で受け止めるのが本当の市民サービスと思う。河川、緑地、道路、国や都の施設など、八王子市内には国や都の管理が多くある。八王子市市内にある限り、市民との良好な関係が重要である。住民の意見を聞くことは当然の時代になり、国や都は住民の意見を市がまとめることを期待しているように見えるが、現在のところ、市にその窓口なり市民サービスを行う仕組みは見えない。新しい協働の仕組みが求められているのだと思う。
40. 市政を判りやすく市民に説明し、大きな改革などは実施前に地域特性などで問題がないか確認し、市民サイドの問題を再度取り上げ、それらの改善策を盛り込んで最終実施法案を決定することが大切だと思う。
  41. 概要はわかったが、これによってどのように便利な生活が送れるようになるのか、曖昧な感じをもった。
  42. 基本的には賛成できる。新しいことを行う場合には、多少の犠牲が必要となるが極力少なくなる方向で検討してもらいたい。
  43. 市場化テストなどの活用を盛り込んでいくべきではないか。
  44. サービスを拡充するために集約するという考え方は、個人としては納得がいかない。確かに市内でも人口密度のばらつきがあり、人口が少ない地域での存続が経費的に見ても無駄な気がしないでもない。しかし、人口が少ない地域は、おそらく過疎化が進み、年配者の占める割合が高い地域だと思う。これからますます少子高齢化が進むと叫ばれている昨今、如何にその地域に根ざした、また適応したサービスを提供するかが、行政としての使命だと思う。また、機械にて住民票等を発行するとなれば、セキュリティの面でかなり不安がある。市民の生活に直接的には直ぐに被害は無いかもしれないが、「気がついたら住民票が勝手に使われていた」という事態が100%ないとは、言い切れないと思う。今まで、発行業務に携わっていた職員の方を別業務にスライドさせても、今まで通りのコストはかかるわけなので、行政としても如何に職員一人ひとりが、「市民に貢献する」との気概を持ち続けてもらえるのかとの教育を絶えず行ってもらいたいと思う。

45. 市のこれからの根幹にかかわるだけに、必要であると同時に総花的にならざるを得ない。ただし、優先度を設けることも大切であり、予算と市民の意向を考慮してスピード化も望まれる。
46. 地域サービスの拡充は、市民にとって望ましいことであるが、ややもすると際限のない財政支出となるおそれがある。サービスの拡充と行政・財政の効率化と云う点で、どのように折り合いをつけるか難しいところである。この点を踏まえた市民会議の結論とも云うべき「報告書」は、比較的よくまとまっている。地方自治の原点は「市民が主役」「市民による自治」である。この観点から見ると次のことが言えると思う。
- ・ 地域サービスの展開を、福祉・相談業務の拡充、コミュニティ・地域自治の拠点としての位置づけとした点は高く評価してよい。
  - ・ 事務所の配置を、市内6地域に分け、各々1カ所に地域総合事務所を配置する考え方は基本的に評価される。
  - ・ 地域総合事務所以外の事務所については、財政健全化の観点から見て状況により廃止することはやむを得ない。ただし、その場合、地域住民との対話を深め納得・同意を得て行うべきで、形式的に実施してはならない。
  - ・ 「ミニ市役所」をJR八王子駅前に設置することは賛成。この場合、本庁舎との役割分担を明確化して、二重業務、職員の無駄な配置にならないようにチェックしなければならない。
  - ・ 地域総合事務所「ミニ市役所」の設置にあたっては、「業務のワンストップ処理」が重要なポイントになる。窓口職員の業務知識のレベルアップを図るために、職員の「業務教育プログラム」を考え、実施するべきである。
  - ・ 地域自治組織との関係について  
町会・自治会・NPO団体等の自治組織を、市役所業務の下請けとしてではなく、市民の意向を反映する「市民意見の常設窓口」として位置づけるべきである。特に本庁の企画・業務検討等のプロジェクト立ち上げについては、地域自治組織のメンバーを含めた審議会を設置し、出来る限り審議会の意見を尊重することを検討してもらいたい。
  - ・ 地方事務所の統合にあたって（連絡ミニバスの導入）  
比較的交通の不便な場所に住んでいる人々（例えば恩方事務所、川口事務所管内）にとっては、地方事務所の廃止は、より不便を感じると思う。また、地域事務所では解決できない問題（税金・土地・教育等）で本庁舎へ行かなければならない人もいると思う。それらの人の利便を図るため、ミニバスの導入を検討したらどうか。現在、運行しているミニバスを拡充し、各地域→地域事務所→本庁舎間を1日2便位で廻るダイヤを編成する。利用料は実費程度とし、場合により民間バス会社とレンタル契約を結ぶ等、赤字にならない程度で運営する。
47. 報告書は、一読して内容が把握できるような簡潔な文章にならないものかと感じた。
48. 読むのに時間がかかり、堅苦しい感じがした。地図を使っての説明は、とてもわかりやすく目に入った。いろいろと考えているのだなと感心した。



49. 地域総合事務所を、6箇所配置することに大賛成。事務所に行くたびに思うが、対応はとても明るく親切なのだがガランとしていて暇そうに見え、人件費等むだ使いに思える。6箇所にまとめ、空いた事務所を有効活用するのが望ましい。
50. 自宅近くの事務所がなくなってしまうたら不便にはなるが、年に数回しか行かないことを考えたら、閉鎖して1ヶ所でより充実したサービスが受けられるようにしてほしい。
51. 地域サービスに基づいた報告書は、概ね賛成。実行ができるか裁量と決断。あとはやってみて改善すればよいと思う。
52. 報告書の閲覧は広報で知ったが、読むのは今回が初めてだった。数年先を見据えた事務所の機能の見直し等、大きな改革に概ね賛成。これから煮詰まる程に問題も出てくると思うが、市民などで構成する検討組織も設置の由、必要とするサービスがすべての市民が公平に享受できるよう、よき結論を願っている。
53. これらのサービスが実現されると具体的にどう便利になるのか、また経費がいくら節減できるか等、特に事務所が廃止される地域の住民の方々に理解していただくための努力が必要だと思う。
54. 地域総合事務所以外の事務所の廃止は、考えれば理にかなっている事と思う。しっかりと交通の便を整えてもらいたいと思う。
55. 本アンケート回答にあたっては、率直に言って困惑が先立った。即ち、報告書のいう基本理念は理解・首肯できても次のファクターが欠落しているので、感覚的な回答にならざるを得なかった。①現行、各事務所における取り扱い業務の質・量実績が不明。②現行取り扱い業務を超えた、市民からの相談・要求事項が不明。③ビルト&スクラップは当然としても、その功罪比較や経済効果等の計数情報が皆無。
56. 改革・改善していくことは、良いことだと思う。市の財政上からも充分検討したものとして受け入れる。また、市の施設を有効活用する。無駄や冗費は極力省くべきだ。遊休的な施設は、廃止して他に活用すべきだ。便利でありさえすればよいは厳に抑えるべきだと思う。
57. とても大きな内容だと思う。私自身、地域事務所を利用する機会はとても少ない。その理由は、どの程度の手続きができるのか把握していないし、結局本庁に行くことになるのならば、最初から本庁に行ってしまうと思うからだ。本庁から地域事務所へサービスの重点を移行するのならば、そのサービスの内容を分かりやすく公開してほしい。市民にとって、地域サービスは便利性だけでなく信頼性や安全性も必要なので、地域事務所より満足したサービスが受けられるように強く望む。
58. 非常によい。抵抗が予想されるがねばり強く話し合い、できるだけ早い時期にこの体制を確立することを望む。中でも、日頃から職員自身が町会・自治会や市民活動団体の活動に積極的に参加し、市民の視点に立った業務遂行に寄与するとうたっていることは大賛成。これによって、市政が双方向のやりとりとなり市民サービスは大きく向上する。
59. 事務所廃止の利点と事務所を利用する住民の利便とを熟慮して、廃止・統合をきめてほしい。
60. 現在、行われている開館時間が最大7時までというのは、特に八王子以外に通勤し

ている人には厳しい気がする。しかし、報告書にあったように、日曜日に開館しているところが増えるとありがたい（できれば土曜日も）。また、余談になるかもしれないが、自転車置場も増やしてもらえると助かる。クリエイトホールは駅前で便利だが、とめる場所がなくて苦労している。子ども乗せ専用自転車を使っているが、2段式の駐輪場ではかごが大きすぎて、とめた場合、上の自転車を下ろすときにぶつかってしまうので利用できないと言われた。他にも、市役所は家から少し遠いので、ミニ市役所が近くにあるのはとてもありがたい。市役所の職員の方は電話で何か問い合わせをすると、どの方もいつも気持ちのよい対応をしてくださるのでそれもまたありがたいと思っている。新しい体制になっても、そういうところを引き継いでもらえると嬉しい。

- 6 1. 電子申請というのは、私など高齢者には扱いが不安な人が多いと思うので、なるべくなら電話で用が済むようにしてほしい。
- 6 2. 「ミニ市役所」のアイデアは、ぜひ実現してほしい。単なる証明書交付サービスに留まらず、八王子市にしかないサービス提供を期待する。証明書交付はPCや携帯を利用できる仕組みがよい。近くに事務所や交付機があることよりも、「いつでも」「どこでも」使えるサービスになることを期待する。
- 6 3. 八王子は広いということを改めて感じた。中心部への交通機関が整備され、もう少し便利になればという住民も多いので、地域サービスは利便性を伴う向上であってほしいと思った。
- 6 4. 地域総合事務所を作る計画は基本的に賛成だが、身近にある事務所をなくしてしまうと困る場合がある。お年寄り、子どもを抱えた親、緊急時には遠くまで行かなくてはならないので大変であり、しかも6ヶ所集中では混雑も予想される。そのような状況の回避策を実行してもらえれば、市民も心から受け入れられると思う。
- 6 5. 人口の集積や交通の利便性の面から、身近な事務所を廃止することは乳幼児のいる家庭や高齢者にとっては、大変不便なことである。自動交付機は便利だと思うが、高齢者の機械操作など難しいのでは。地域サービス検討会には、乳幼児のいる人や高齢者は参加しているのだろうか。
- 6 6. 各拠点の統廃合によるサービス均衡化も大事だが、土日祝営業を考えた時間的なサービス均衡化をお願いしたい。今や、市役所だけ土日を休むのは非現実的であり、これこそがサービス低下をもたらしている気がする。これは職員の方の雇用を守るという意味で、交代制による時間手当を支給するなどすれば、意味もなく職員を減らすという議論にはならないだろう。このような税金の使い方（手当てによるコストアップ）であれば、誰も文句は言わないと思う。人口の多い市なので、時間的なサービス拡大で効果はあると考えている。
- 6 7. 全くこういった話を聞いたことがなかったので、かなりショックだった。八王子には、これからも多くの住民が増えると思う。すると、市内でも市街地から離れたところにも多くの人が住むであろう。そのため、近いところに事務所があった方が便利かと思う。この報告書によると、事務所の数は実質減ることだと思うが、取り扱い業務にかかわらず、市職員が身近にいるということは市民にとって心強い。事務所の数は多いほうがよいと思う。

68. 6地域制は賛成。十分な駐車スペースの設置。館内施設（トイレ、休憩所、親切な案内・対応、熟知者の設置・教育）の設備。
69. 現行の事務所について、どのくらいの利用があるのか、住民が必要としているのかをきちんと把握された上で、地域サービスのあり方を改善していくのであれば、私は賛成である。サービスの改革と向上に期待したい。
70. 報告書以外の市民委員のちょっとした会議の内容などを、定期的に知らせる範囲で知らせてほしい。報告書が広報に載っていたことを忘れてしまうので、駅などに報告書のみを置いておくと気軽に読める。
71. 無駄なお金を使わないように、これからも経費削減を目指して頑張ってもらいたい。
72. 八王子は、地域は広く住環境・住民の生活も様々である。各地域に適した施策が、必要と思われる。
73. ダイジェスト版を各戸配布するなどして、市民に広く知らしめてほしい。
74. 市民へのサービス向上と役所の合理化とのバランスであるが、市民もやらなくてはいけない規範があると思うので、地域サービスが必要な事柄一つひとつに対して検討する必要があると思う。例えば、市民課の仕事もいろいろと分析していく必要がある。高齢化の雇用になる対策として、検討することも重要である。