

伊勢崎市 i ネットモニター 「支所に関するアンケート」集計結果

アンケート概要

■ 目的

今後の支所の運営において市民のニーズ等を把握するもの

■ 実施期間

令和5年6月26日（月）から7月9日（日）まで

■ モニター数

233人（うち有効数：226人）

■ 回答者数

131人

■ 回答率

58.0%

■ 備考

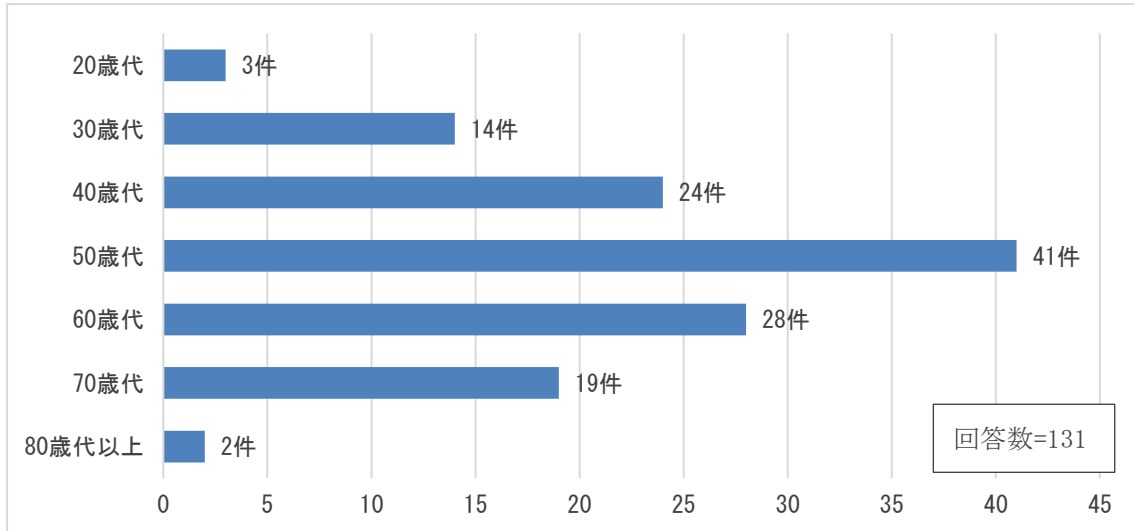
本アンケートの主旨に関係のない記述は掲載していません。

自由記述は、意見を要約して掲載します。

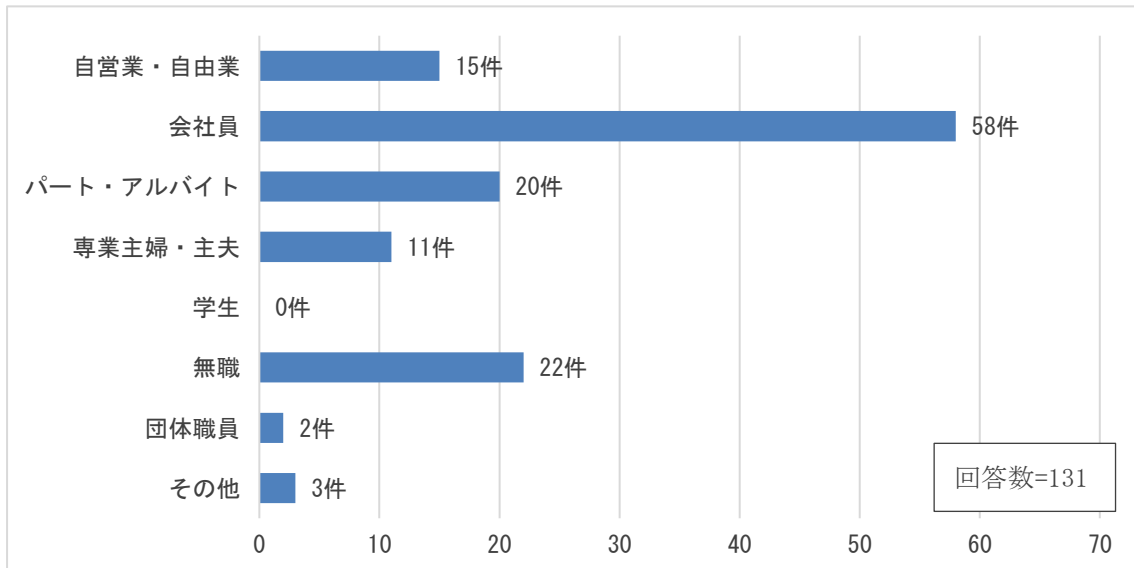
すべてのグラフにおいて少数点以下を四捨五入して算出しているため、回答項目の合計が100%にならない場合があります。

回答者の属性

Q 1 年齢を教えてください



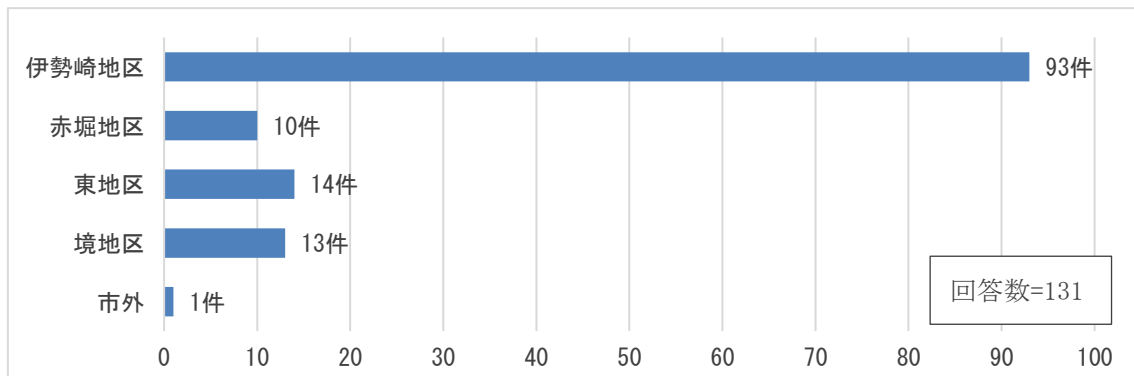
Q 2 職業を教えてください



その他（3件）

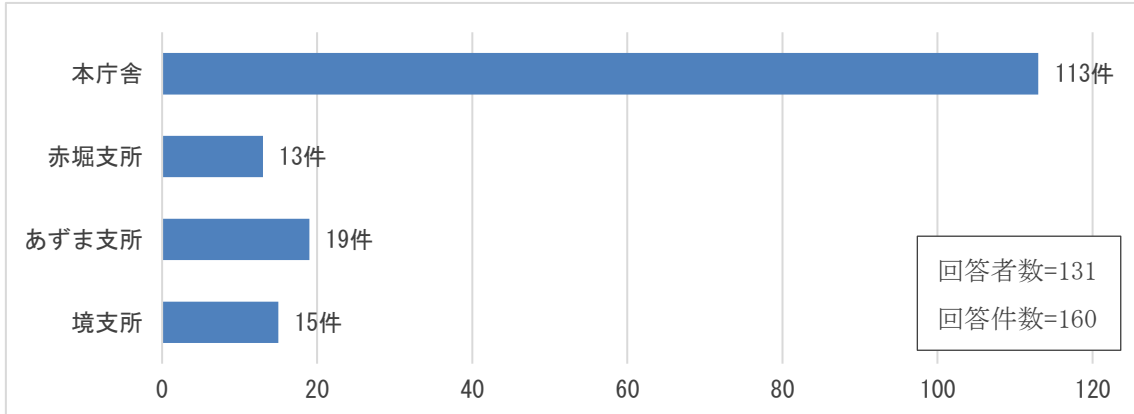
名誉教授 会社役員 Missionary, Scrivener

Q 3 住んでいる地区を教えてください

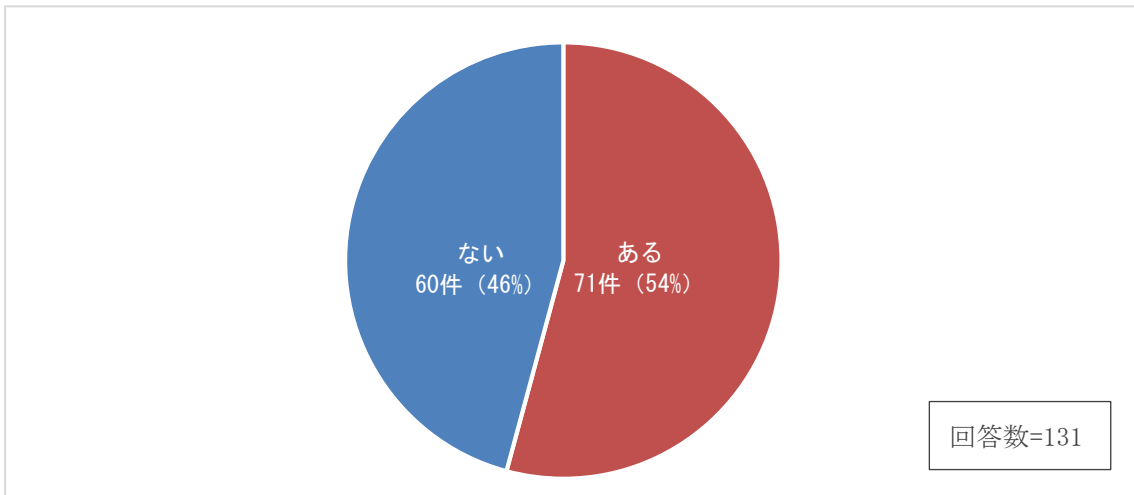


支所について

Q 4 市役所を利用するとしたらどの庁舎を利用しますか（複数選択可）

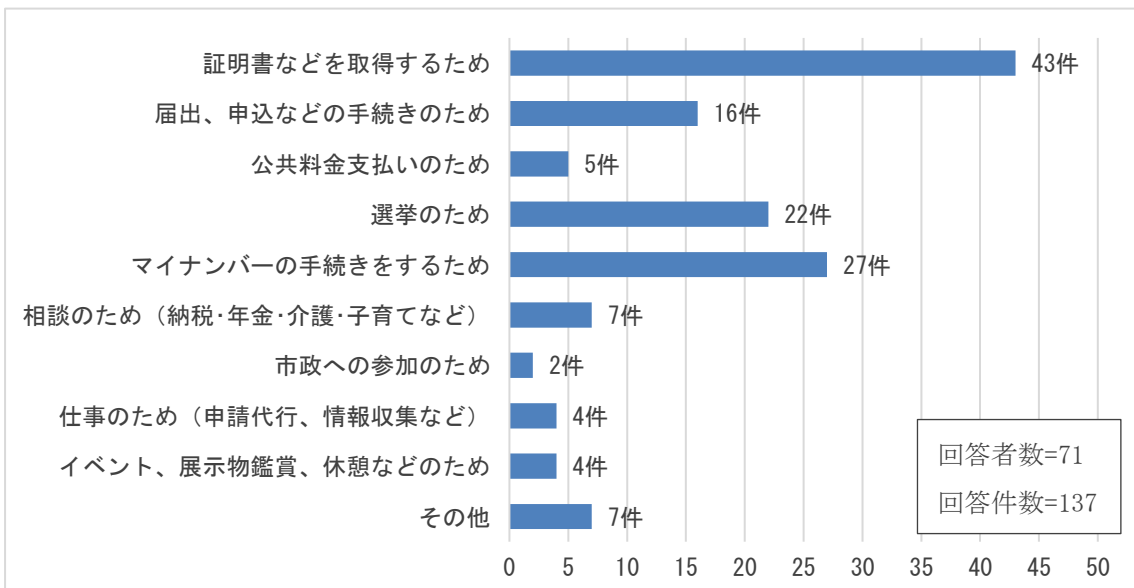


Q 5 過去1年間で支所を利用したことがありますか



Q 5-1

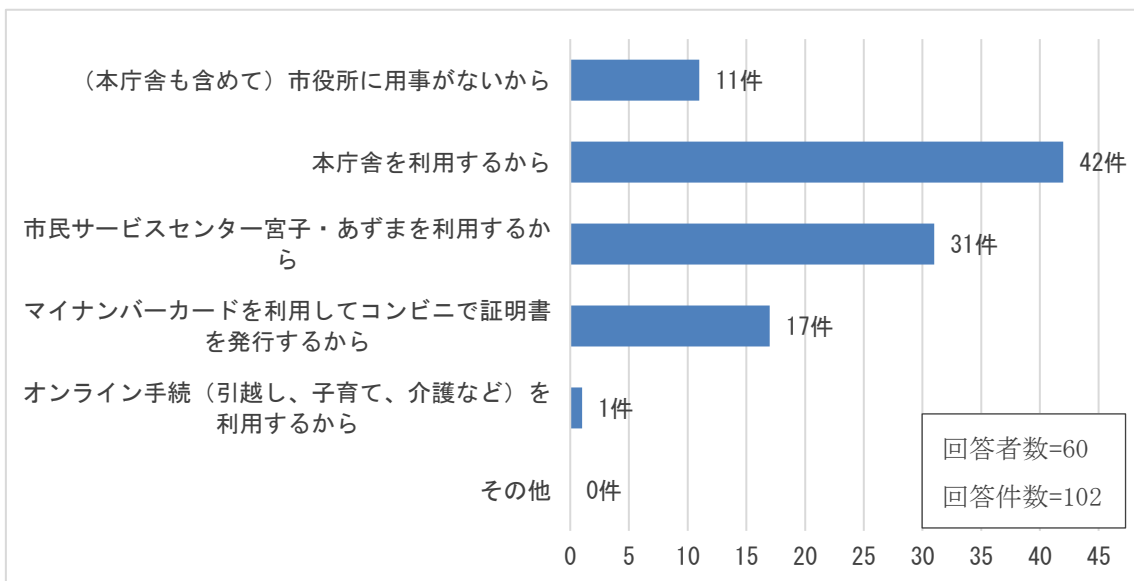
(Q 5で「ある」と答えた人) どのような要件で支所を利用しましたか（複数選択可）



その他（7件）

自立支援医療の申請
各種制度の申請手続き
伊与久テニスコートの利用申請
電源ケーブルなどの簡易な電化製品の回収場所として利用
モバイルバッテリー、充電機、ダンボール、紙の回収場所として利用
県外福祉医療の還付
ぐーちょきパスポート返却

（Q5で「ない」と答えた人）支所を利用しない理由を教えてください（複数選択可）

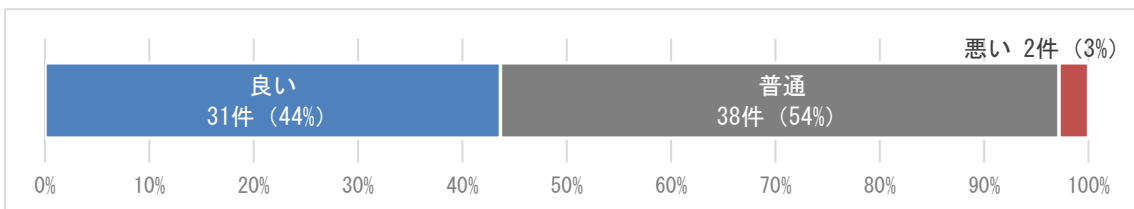


Q5-2

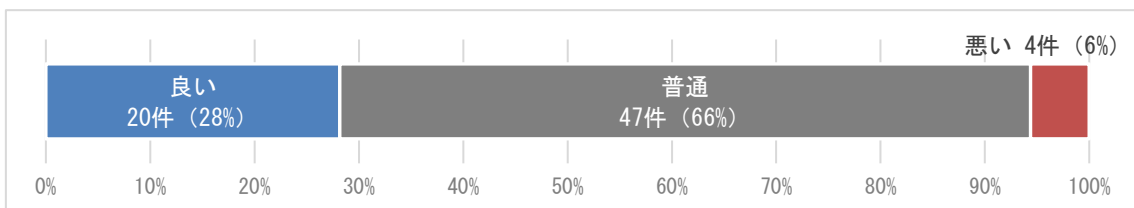
（Q5で「ある」と答えた人）支所を利用した際の印象はどうか

回答数=71

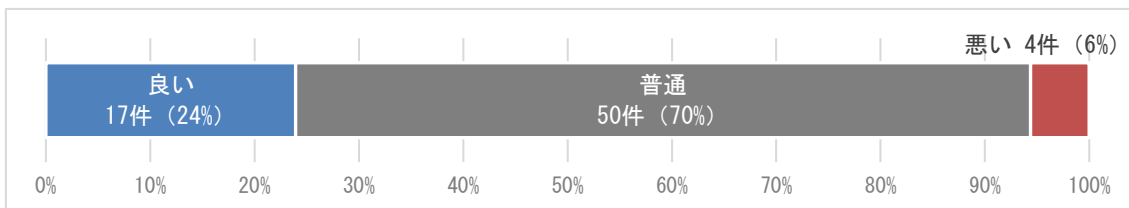
（1）職員の説明の分かりやすさ



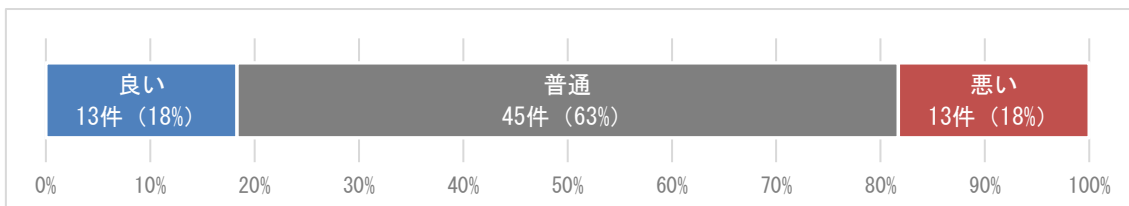
（2）職員が対応するまでの時間



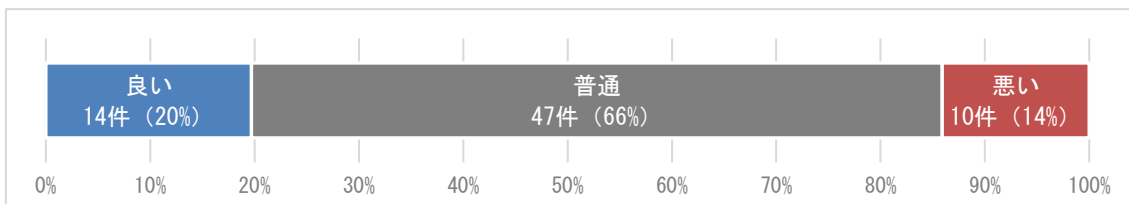
(3) 用件を終えるまでにかかった時間



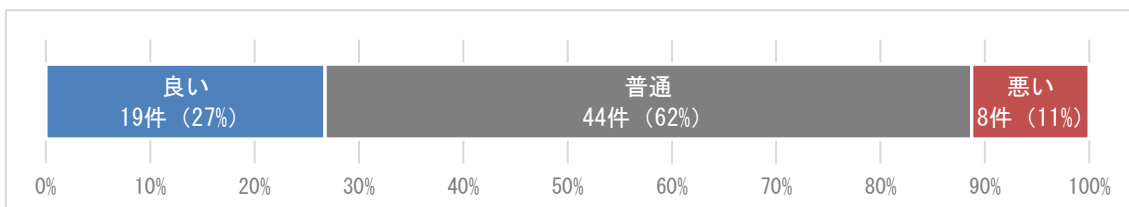
(4) 案内表示の分かりやすさ



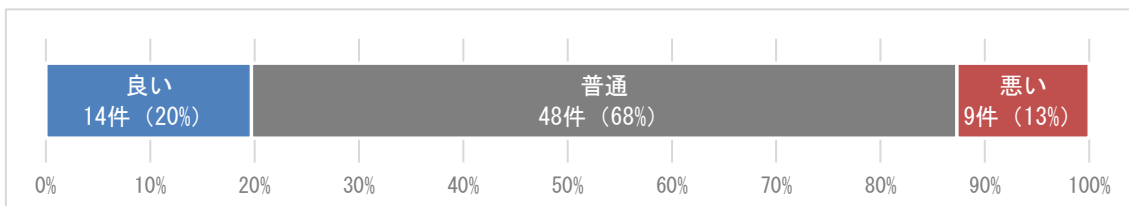
(5) 記載台や座席などの配置



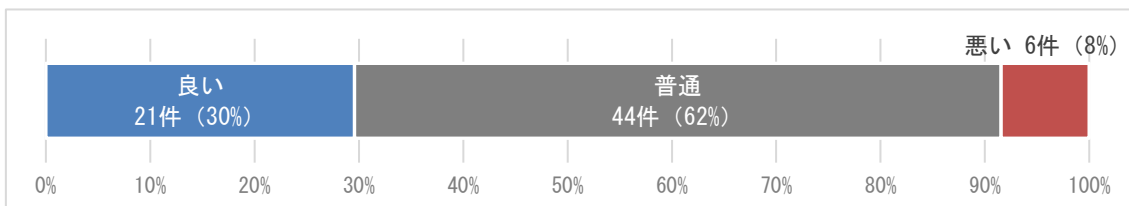
(6) 窓口や待合場所の雰囲気や整理整頓の状況



(7) 申請書などの分かりやすさ



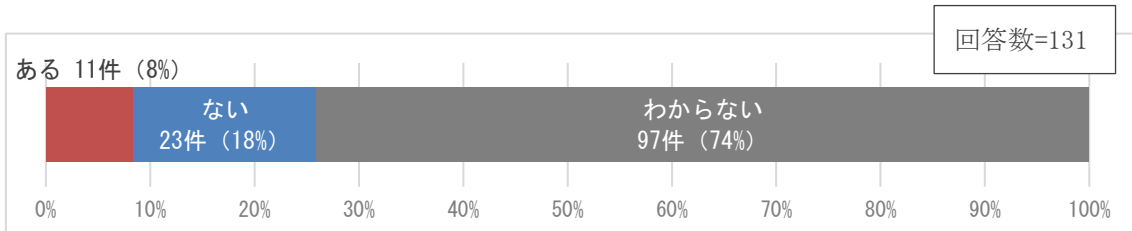
(8) 支所を利用された全体的な印象



Q 6 各支所で取り扱っている業務は以下のとおりです

このほかに支所で取り扱った方が良くと思う業務はありますか

庶務課	支所管内の庁内行政に関すること (区長会、防犯・防災、交通安全、青少年健全育成推進、子ども会育成会など)
	支所管内の地域振興に関すること (地区のまつり、産業祭、花しょうぶ園・蓮園・小菊の里等花施設など)
	水道料金、住宅使用料などの支払い
	道路の補修依頼などの受付
	公園の利用申込み受付
市民サービス課	戸籍、住民票、印鑑証明などの証明書の発行
	住所異動、戸籍(出生、死亡など)の届出
	国民健康保険、後期高齢者医療保険、国民年金などの手続
	介護保険、高齢者福祉サービス申請
	税証明書の発行、市税の支払い
	原動機付自転車、小型特殊自動車の標識交付
	障害者福祉、児童福祉に関する手続き (障害者手帳申請、福祉サービス申請、児童手当申請、保育所の入退所、小・中学生の転校手続きなど)



(「ある」と答えた人) 具体的にどのような業務が必要だと思いますか(11人)

生活保護等の相談、申請。介護認定調査。
犬の狂犬病の申請。支所でも登録できるようにしてほしい。 特にお年寄りには交通の便が悪いので申請に行けません。
市民生活における困り事の情報収集、分析、行政指導などに対応できる業務。 具体的には、市条例違反の窓口や近隣住民の騒音問題、ゴミ問題、治安の悪化など。 背景として当事者が近隣住民で直接言いにくいことや、自治会に入っていないケースなどがあり、対処できるところが現状ないため。
住基ロックや通知制度。支所と市役所で取り扱う手続きが異なるのはややこしい。
千葉県松戸市にある「すぐやる課」。
ボタン電池の回収。
銀行のキャッシュコーナーがなくて非常に不便。
境支所の群馬銀行のATMが廃止され、不便です。
各種相談の窓口(生活や育児、それら精神的な悩み等)や案内。

目安箱設置（専用用紙に記入）。無記名で、住民の声を広く、気軽に投函してもらう。 ネットやメールなどは個人情報の観点や操作が分からない方がいるため。
伊勢崎市にはオンライン予約もなく、利用したくても空き状況さえわからないため急に借りたい場合に困ります。これだけオンラインが普及しているのに未だに電話や受付に行かなければ予約もできず空き状況さえ分からないのは不便すぎます。
地区の隣組の戸数が増えてきているので班を分けてほしい。 ゴミ置き場が小さくカラスのえじきにされて困っている。

Q7 支所について意見などがあれば記入してください（自由記述）

回答（44人）

【設備・案内表示に関すること】

障害者用駐車場に雨除けがない。車いすドライバーは、傘を差せないのに加えて乗降動作に時間がかかるため、雨の日はずぶ濡れになってしまう。
案内表示が分かりにくい。もっと分かりやすく表示をお願いします。
支所や本庁舎含め老朽化が目立つところがだいぶあります。適切なら新しく修正、改築、等良いかと思えます。清潔で明るく住民が来やすい場所にしてほしいです。 全体的に雰囲気は暗いし、重苦しい感じがあります。
支所に特別な用事がなくとも、待合室が暑さや寒さを一時的に凌げるような気軽な場所であれば、指定された所にわざわざ行くという煩わしさが半減されるのではないかと思います。
トイレの水道蛇口を自動にしてほしい。
全般的に手続き関連の窓口が分かりにくい。例えば窓口を全て通し番号にして、ホームページで事前確認できるようにしてはどうか？ユニバーサルデザイン的な発想を取り込んだ方が良くと思う。
境支所は暗い。たくさん机とパソコンはあるが、人がいない。受付らしいものがない。順番がわからない。プライバシーがない。他人の話は聞きたくないし、こちらの話も聞かletたくない。

【窓口対応に関すること】

職員は、概ね親切で丁寧に対応してくれます。ただ、確定申告の書類を取りに行った際、行った日にはなくて、〇〇日にあると言われて、言われた日から数日後に行ったけどなく、また〇〇日以降と言われ3回も書類取りのため支所に行くことになったのは困りました。
偉そうな態度とる人が多め。送られてくる文書は、万人が理解出来る文章ではない。
高齢者が相談に行く為の窓口はありますが、キッチンと対応できる職員を配置していただけるようお願いします。
お昼時間帯は人が少なく、行っても担当者が席を外してるから再度来てくださいと言われることがある。声が小さくもごもごして、言ってることがわからない人がいる。

大半の職員の対応は良いですが、1人とても横柄な職員がいてとても気分の悪い思いをしました。分かりにくいことの多い役所の手続きなので穏やかに分かりやすく対応してほしいです。
福祉サービスの申請に行ったら、窓口の方が何も分からず、結局そのあと市役所に行った。
支所だけに限りませんが、伊勢崎市は外国人が多いので、外国語と日本語が話せる日系人（幼い時から日本にいる若者）など、積極的に採用するべきだと思います。
職員のやる気にムラがありすぎです。やる気のない人が足を引っ張りすぎです。
忙しいのか、口調がきついことがある。外国人に対して特に。 言葉が通じないのであれば、多国語を話せる人を雇うなどした方がいいと思う。
職員の方の対応は、以前に比べて良くなったと思います。
職員にもう少し自分の場所の説明ぐらい分かりやすく対応する教育をしてほしい。 私はその場で分からなければ担当を代わってもらうように言いますが、待ち時間に聞いてて職員への対応の悪さで気分を害したことがあります。 伊勢崎市は外国人も多いのに外国人に対して難しい日本語だけの対応。その人にスキルがないなら違う人を呼んでくれる対応とかしないのか？とも思いました。
たらい回しがしないような状況を構築していただきたいです。

【業務に関すること】

本庁まで遠いので、マルチ業務部等、少人数で多業務ができる部署を設けてほしい。
基本として、支所も本所も同じ業務を取扱うのが良いと思います。
合併してから、境支所は不便になりました。もとの便利な支所に戻してほしい。 支所も市役所も同じことができ当たり前。
市民が利用できるサービスを積極的に開示してもらいたい。
小型家電やボタン電池の回収について、もっと積極的に広報したらどうか？
転職したわけでもないのに、保育園に入るための、提出書類が多すぎる。子供を連れて記入しなきゃいけないこともあり、大変。簡略化してほしい。

【支所の機能に関すること】

支所より、サービスセンターの充実のほうが、ありがたいです。
スマーク伊勢崎出張所の機能を充実させればあずま支所は不要では？ あんな近距離に2つはいらない。
土日もやってて助かってます。
一般の会社員だと土日休みが基本だと思います。 土曜も一部で対応はしてくれますが、土日担当者不在で対応できませんということのないようにしていただけると助かります。平日で用がある場合は仕事を中抜けしたり、半休をとったりする必要があるのですが、会社によってはそれが難しいこともあります。
実家が境だが、支所があるので、わざわざ本庁に行かずに済む。

支所が近く、駐車場も止めやすいのでこれからも利用したい。
支所は空いてて良いです。親切に教えてくれるし、お勧めしたい
来室者が少ないなら閉所、本庁だけであればよいと思う。その分人件費他が削減でき、伊勢崎市の活性化と健康促進のために税金を使ってください。デジタルな時代です。もう少し無駄を減らして、市民のため、生活しやすい環境作りをお願いします。
合併したので、以前の役所を残しただけ？と思う。 必要だから、作ったわけではないと感じる。

【その他】

市役所の案内の人がいない時の代わりの人がいない。 どこの窓口でもプライバシーが守られていない。隣の人の話もちらの話丸聞こえ。
本庁の東館エレベーターは、なぜ音を鳴らさないのですか？ 私は何度もエレベーターに乗り遅れたことがあります。
窓口に対しては分かりやすく丁寧に記載事項等を指示してもらい対応は良かったと思います。ただ、少し窓口が分かりにくい部分がありました。人員は限られているかもしれませんが、入り口の総合案内人の他に、待合フロアに窓口を案内してくれる職員が一人でもいると非常に助かりますので利用満足度向上につながると思います。
おくやみ窓口の設置はとても良いと思います。
コンビニがあり、その前に休憩スペースあり、銀行が多種類入っている、トイレの数が多きことは、大変便利に使わせていただいています。伊勢崎市の市役所は大変明るい感じの雰囲気だと感じています。
案内表示がわかりにくく、経年のせいなのか市役所内の古さや不衛生な感じ等が改善されれば、と思います。
主に利用する境支所は特段問題ないと思います。本庁舎は、担当窓口が分かりづらく、戸惑うケースが多い。また、本庁舎の記帳台は、ひと回り大きい方が良いと思います。
伊勢崎って、住みやすい市だなんて思えない。
必要性がなく、利用したことがないので、回答できない。但し、これらの質問は、支所廃止を「前提」とした理由集め？利用していないので廃止に反対はしないけど、サービスセンターの強化が必要になるでしょう。
赤堀公民館に問合せ（イベント参加について）の連絡をしたのですが、電話が不通でした。イベントは日曜でしたので、土日係員がいると思っていたのに、誰もいなかったようです。土日にも留守番を置くようなことは無理なのでしょうか。
名和支所は「そば打ち」にて施設を使わせていただいております。いつも大変お世話になっております。ありがとうございます!!
危険物の廃棄方法などがわからない。ゴミ捨ての分類方法、赤堀地区はポルトガル語、スペイン語、ミャンマー語を入れると良い。
支所とは特に関係はありませんがモニターに対するアンケートは、年度始めで（4月中）での依頼が良いと思います。（6月後半では遅すぎる）