

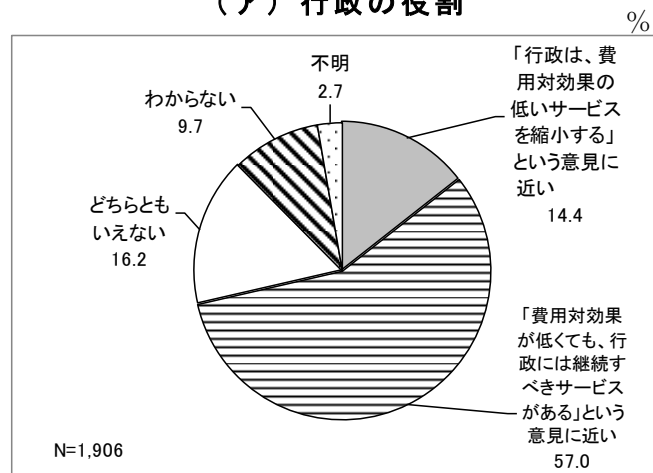
II 行政サービスについて

問 11 今後の行政サービスの在り方について、次のような意見がありますが、あなたはどちらの意見に近いですか。

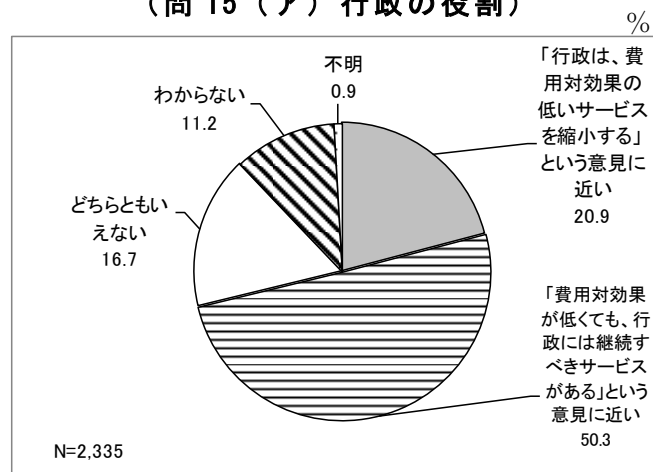
(ア) 行政の役割

- ・『費用対効果が低くても、行政には継続すべきサービスがある』という意見に近い」が 57.0% で過半数を占め最も多い。次いで「どちらともいえない」が 16.2%、「『行政は、費用対効果の低いサービスを縮小する』という意見に近い」は 14.4% である。
- ・平成 22 年度横浜市民意識調査では、『費用対効果が低くても、行政には継続すべきサービスがある』という意見に近い」が 50.3% で今回調査よりも 6.7 ポイント低く、「『行政は、費用対効果の低いサービスを縮小する』という意見に近い」は 20.9% で今回調査を 6.5 ポイント上回っている。

図 今後の行政サービスの在り方
(ア) 行政の役割



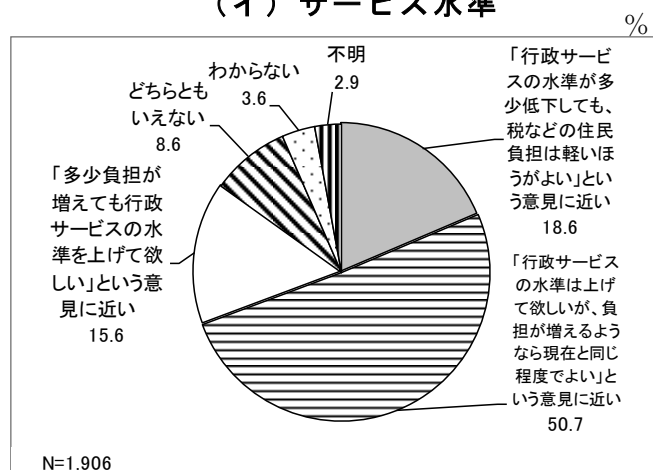
参考 平成 22 年度横浜市民意識調査
(問 15 (ア) 行政の役割)



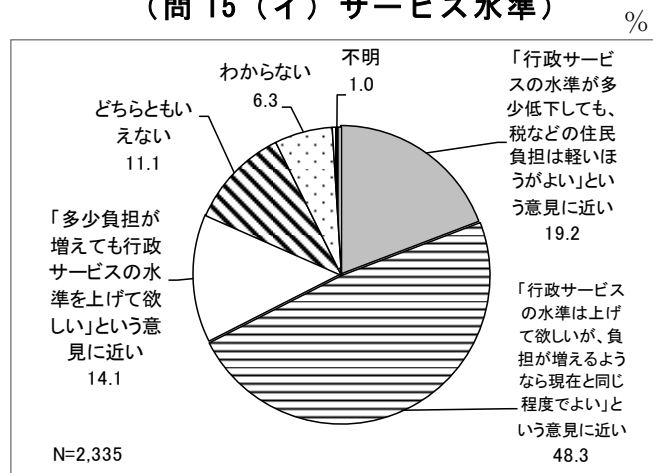
(イ) サービス水準

- ・『『行政サービスの水準は上げて欲しいが、負担が増えるようなら現在と同じ程度でよい』という意見に近い』が 50.7%で過半数を占める。次いで『『行政サービスの水準が多少低下しても、税などの住民負担は軽いほうがよい』という意見に近い』が 18.6%、『『多少負担が増えても行政サービスの水準を上げて欲しい』という意見に近い』が 15.6%である。
- ・平成 22 年度横浜市民意識調査では、『『行政サービスの水準は上げて欲しいが、負担が増えるようなら現在と同じ程度でよい』という意見に近い』が 48.3%（今回調査より－2.4 ポイント）、『『行政サービスの水準が多少低下しても、税などの住民負担は軽いほうがよい』という意見に近い』が 19.2%（＋0.6 ポイント）、『『多少負担が増えても行政サービスの水準を上げて欲しい』という意見に近い』が 14.1%（－1.5 ポイント）で、若干の上下はあるものの概ね同様の傾向となっている。

図 今後の行政サービスの在り方
(イ) サービス水準



参考 平成 22 年度横浜市民意識調査
(問 15 (イ) サービス水準)



■ 年齢別 今後の行政サービスの在り方（ア）行政の役割

- ・いずれの世代でも『費用対効果が低くても、行政には継続すべきサービスがある』という意見に近い』が最も多くなっている。

表 年齢別 今後の行政サービスの在り方
（ア）行政の役割

		合計 (件)	問11-ア 行政の役割 (%)				
			「行政は、費用対効果の低いサービスを縮小する」という意見に近い	「費用対効果が低くても、行政には継続すべきサービスがある」という意見に近い	どちらともいえない	わからない	不明
全体		1906	14.4	57.0	16.2	9.7	2.7
F2 年齢	20歳代	145	18.6	43.4	21.4	15.9	0.7
	30歳代	243	16.9	57.2	16.0	9.1	0.8
	40歳代	294	13.6	61.2	16.7	7.5	1.0
	50歳代	308	13.6	62.7	13.6	7.5	2.6
	60歳～74歳	592	15.0	57.1	16.0	9.3	2.5
	75歳以上	266	10.2	54.1	16.5	12.8	6.4
	不明	58	13.8	51.7	13.8	8.6	12.1
F2高年齢層×F4 ひとり暮らし	60歳～74歳-ひとり暮らし	55	16.4	45.5	14.5	20.0	3.6
	75歳以上-ひとり暮らし	46	6.5	54.3	13.0	15.2	10.9

■ 年齢別 今後の行政サービスの在り方（イ）サービス水準

- ・いずれの世代でも『行政サービスの水準は上げて欲しいが、負担が増えるようなら現在と同じ程度でよい』という意見に近い』が最も多くなっている。

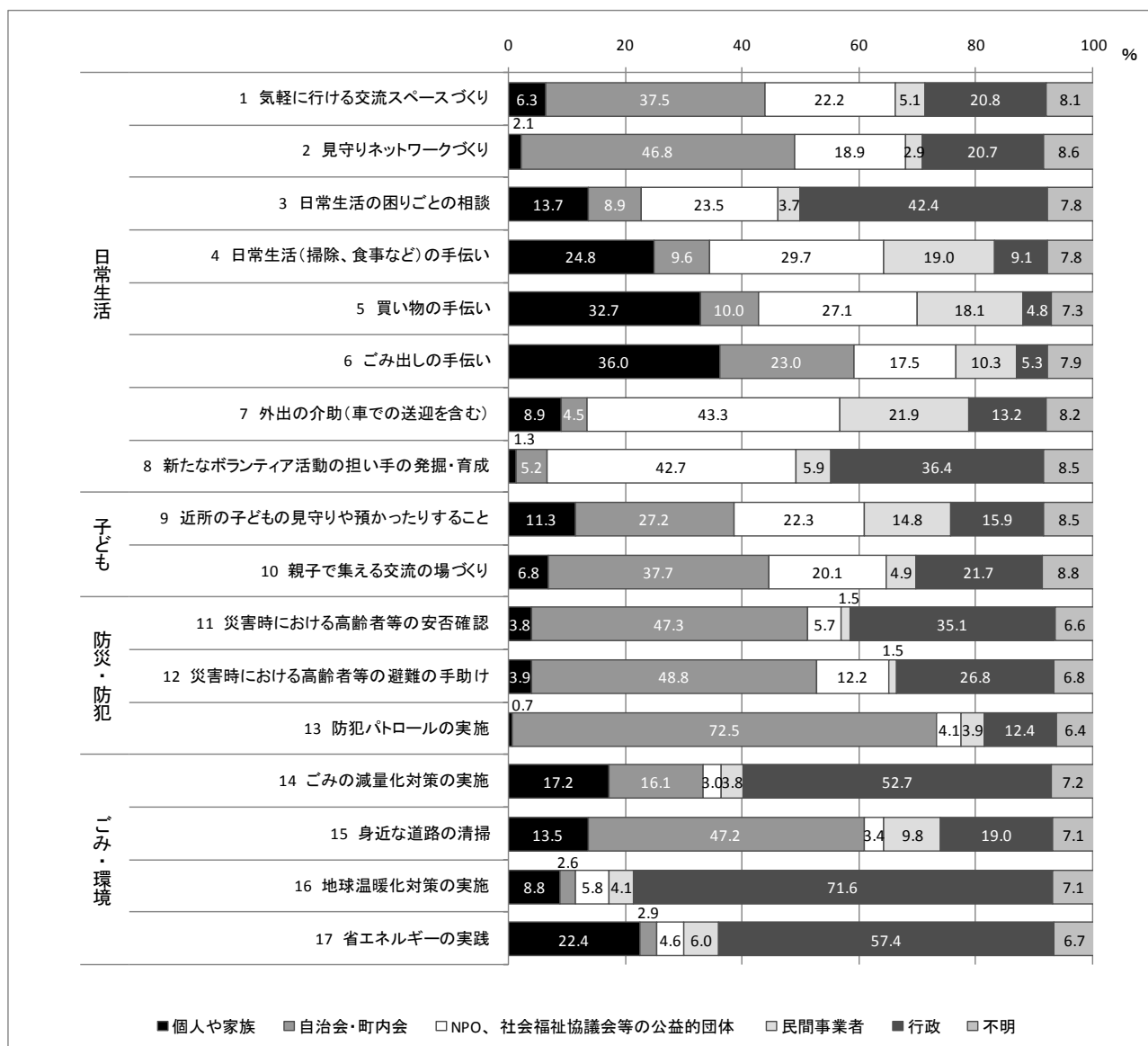
表 年齢別 今後の行政サービスの在り方
（イ）サービス水準

		合計 (件)	問11-イ サービス水準 (%)					
			「行政サービスの水準が多少低下しても、税などの住民負担は軽いほうがよい」という意見に近い	「行政サービスの水準は上げて欲しいが、負担が増えるようなら現在と同じ程度でよい」という意見に近い	「多少負担が増えても行政サービスの水準を上げて欲しい」という意見に近い	どちらともいえない	わからない	不明
全体		1906	18.6	50.7	15.6	8.6	3.6	2.9
F2 年齢	20歳代	145	20.7	51.7	12.4	6.9	7.6	0.7
	30歳代	243	19.8	55.1	13.6	9.1	2.1	0.4
	40歳代	294	21.1	55.4	10.9	8.5	3.1	1.0
	50歳代	308	16.2	50.3	15.9	10.1	4.2	3.2
	60歳～74歳	592	18.6	48.1	19.1	8.1	2.7	3.4
	75歳以上	266	17.7	47.7	16.5	7.1	5.3	5.6
	不明	58	12.1	48.3	13.8	13.8	1.7	10.3
F2高年齢層×F4 ひとり暮らし	60歳～74歳-ひとり暮らし	55	18.2	45.5	18.2	5.5	9.1	3.6
	75歳以上-ひとり暮らし	46	17.4	45.7	19.6	6.5	6.5	4.3

問 12 次のような活動に対して、個人や家族、自治会・町内会、公益的団体、民間事業者、行政のうち、どこが主体となって取り組むことが良いと思いますか。

- ・「日常生活」に関する活動については、「気軽に行ける交流スペースづくり」「見守りネットワークづくり」では「自治会・町内会」、「日常生活の困りごとの相談」では「行政」、「日常生活（掃除、食事など）の手伝い」「外出の介助（車での送迎を含む）」「新たなボランティア活動の担い手の発掘・育成」では「NPO、社会福祉協議会等の公益的団体」、「買い物の手伝い」「ごみ出しの手伝い」では「個人や家族」が最も多く、回答は分散した。
- ・「子ども」に関する2活動と、「防災・防犯」に関する3活動については、いずれも「自治会・町内会」が最も多くなっており、特に「防犯パトロールの実施」では7割を超える高い数値である。
- ・「ごみ・環境」に関する4活動については、「身近な道路の清掃」で「自治会・町内会」が最も多かった。それ以外は「行政」が最も多く、特に「ごみの減量化対策の実施」「省エネルギーの実践」では5割以上、「地球温暖化対策の実施」では7割以上の高い数値となっている。

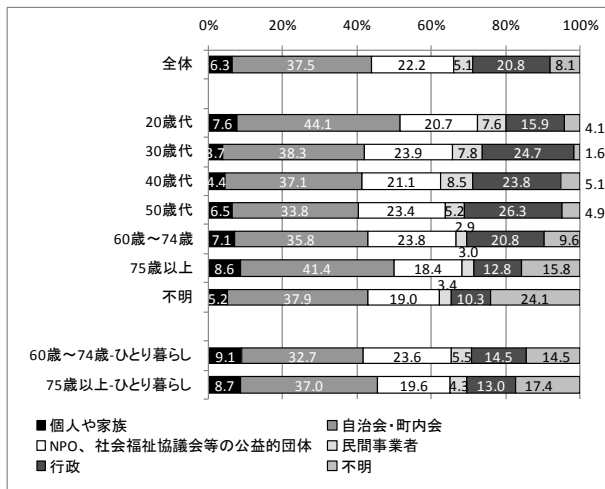
図 活動の主体



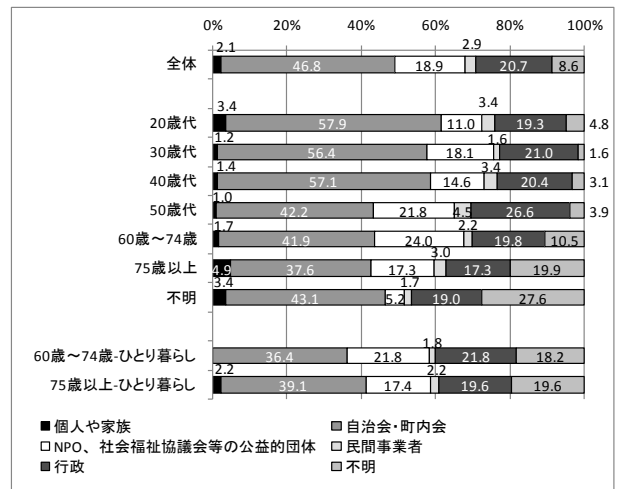
■ 年齢別 活動の主体

図 年齢別 活動の主体

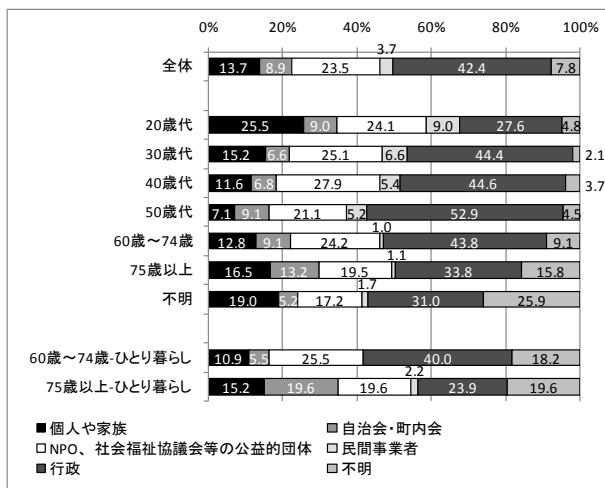
1 気軽に行ける交流スペースづくり



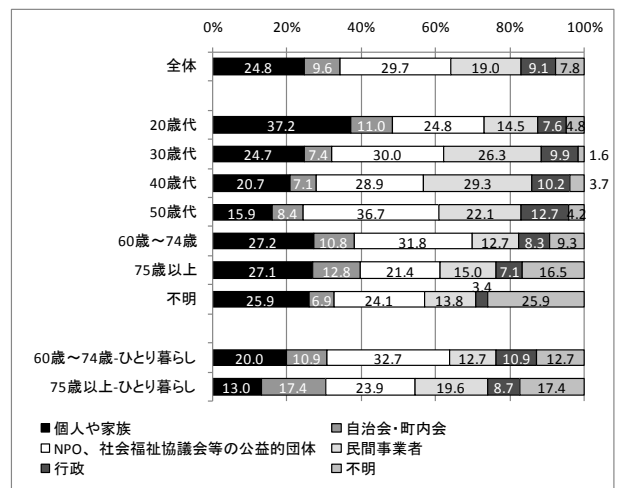
2 見守りネットワークづくり



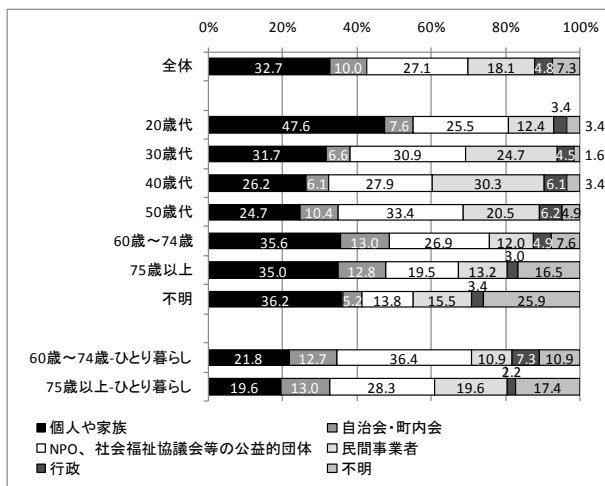
3 日常生活の困りごとの相談



4 日常生活（掃除、食事など）の手伝い



5 買い物の手伝い



6 ごみ出しの手伝い

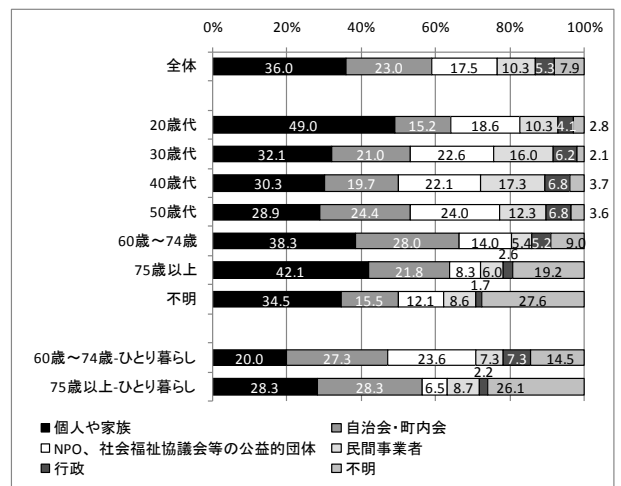
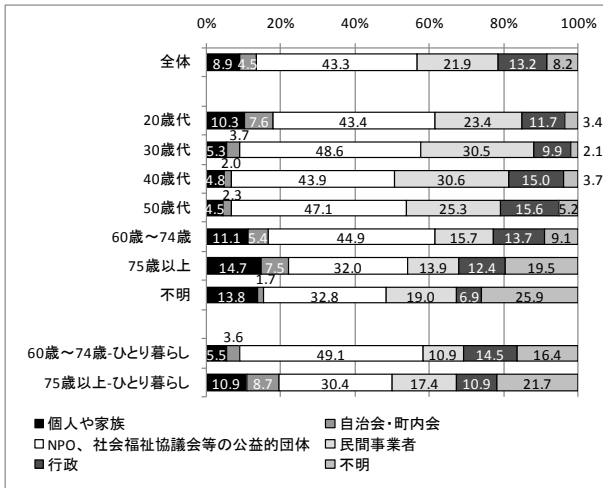
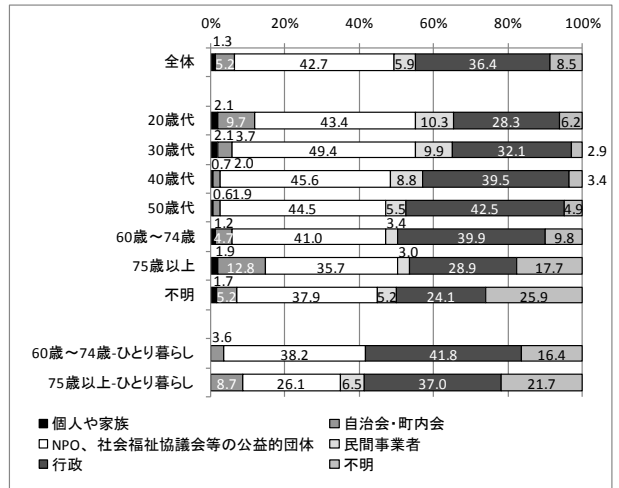


図 年齢別 活動の主体

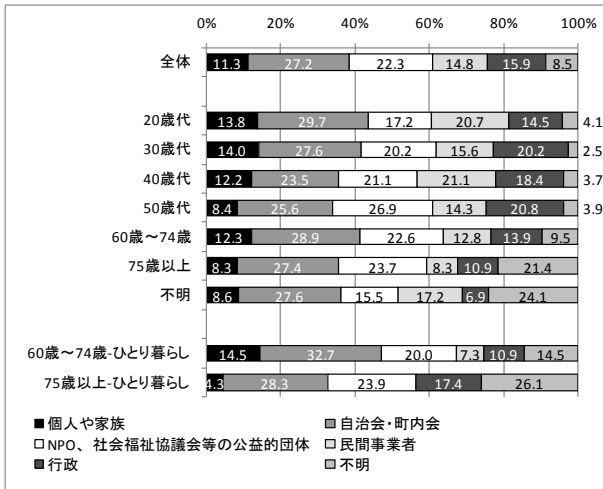
7 外出の介助（車での送迎を含む）



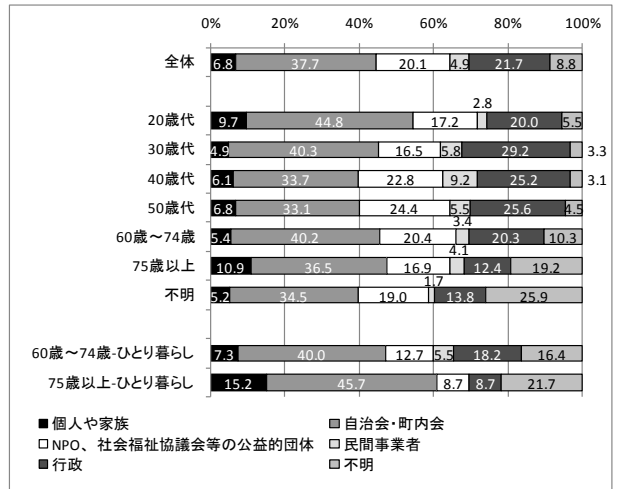
8 新たなボランティア活動の担い手の発掘・育成



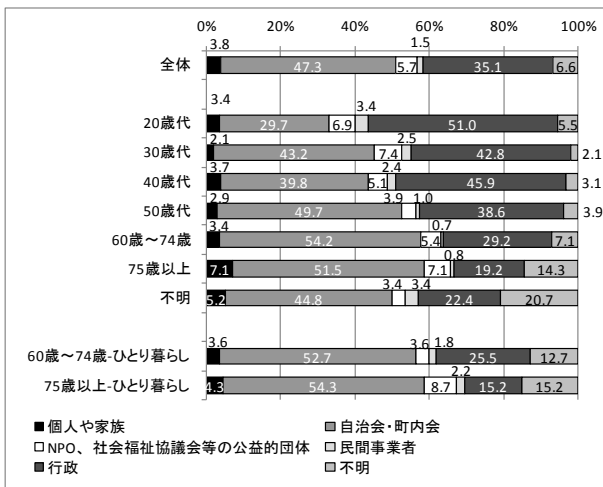
9 近所の子どもの見守りや預かったりすること



10 親子で集える交流の場づくり



11 災害時における高齢者等の安否確認



12 災害時における高齢者等の避難の手助け

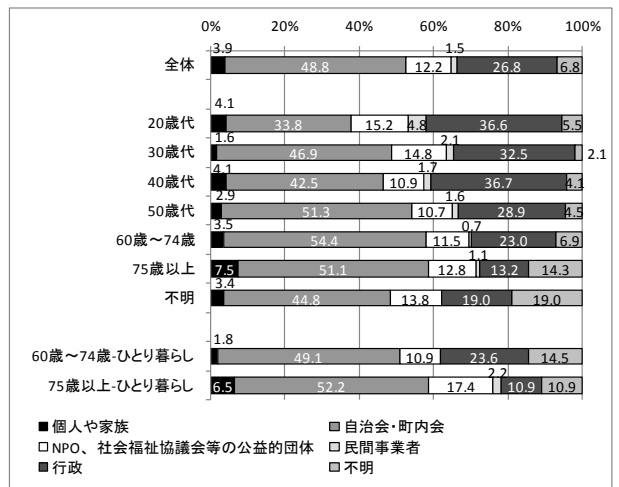
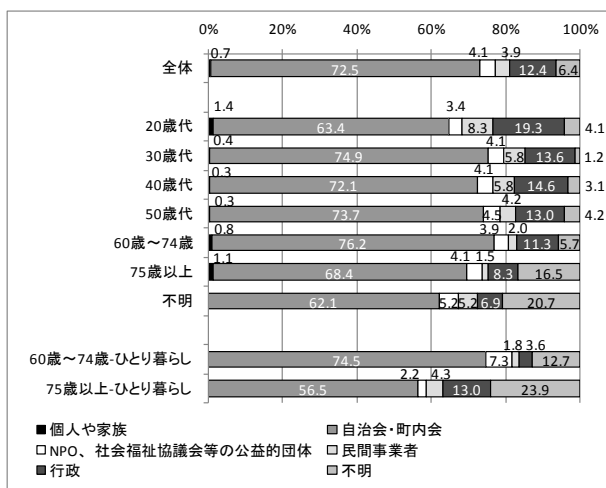
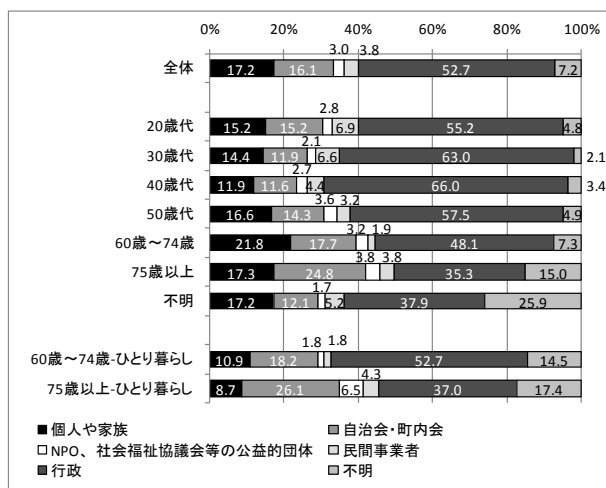


図 年齢別 活動の主体

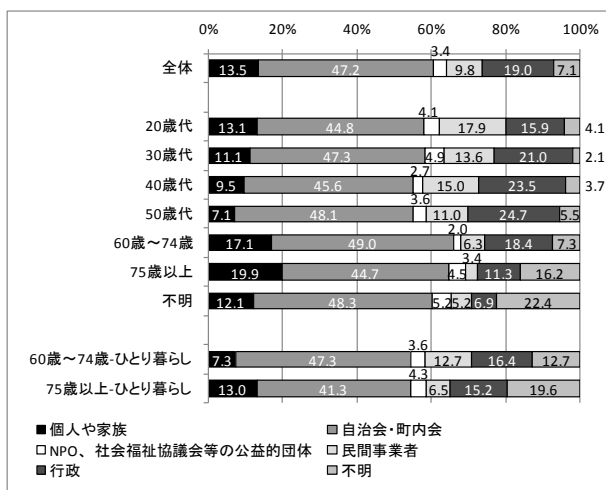
13 防犯パトロールの実施



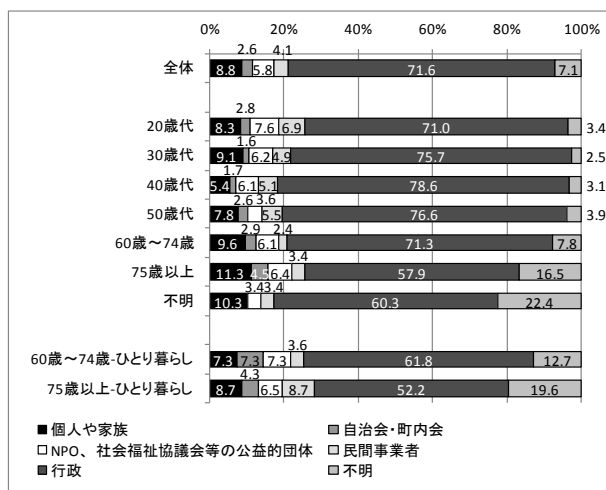
14 ごみの減量化対策の実施



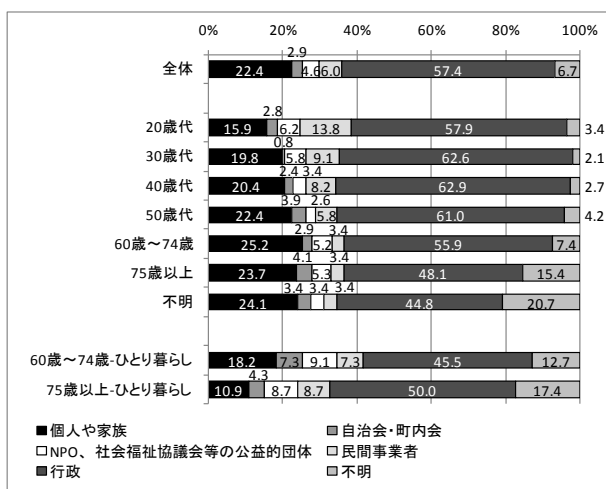
15 身近な道路の清掃



16 地球温暖化対策の実施



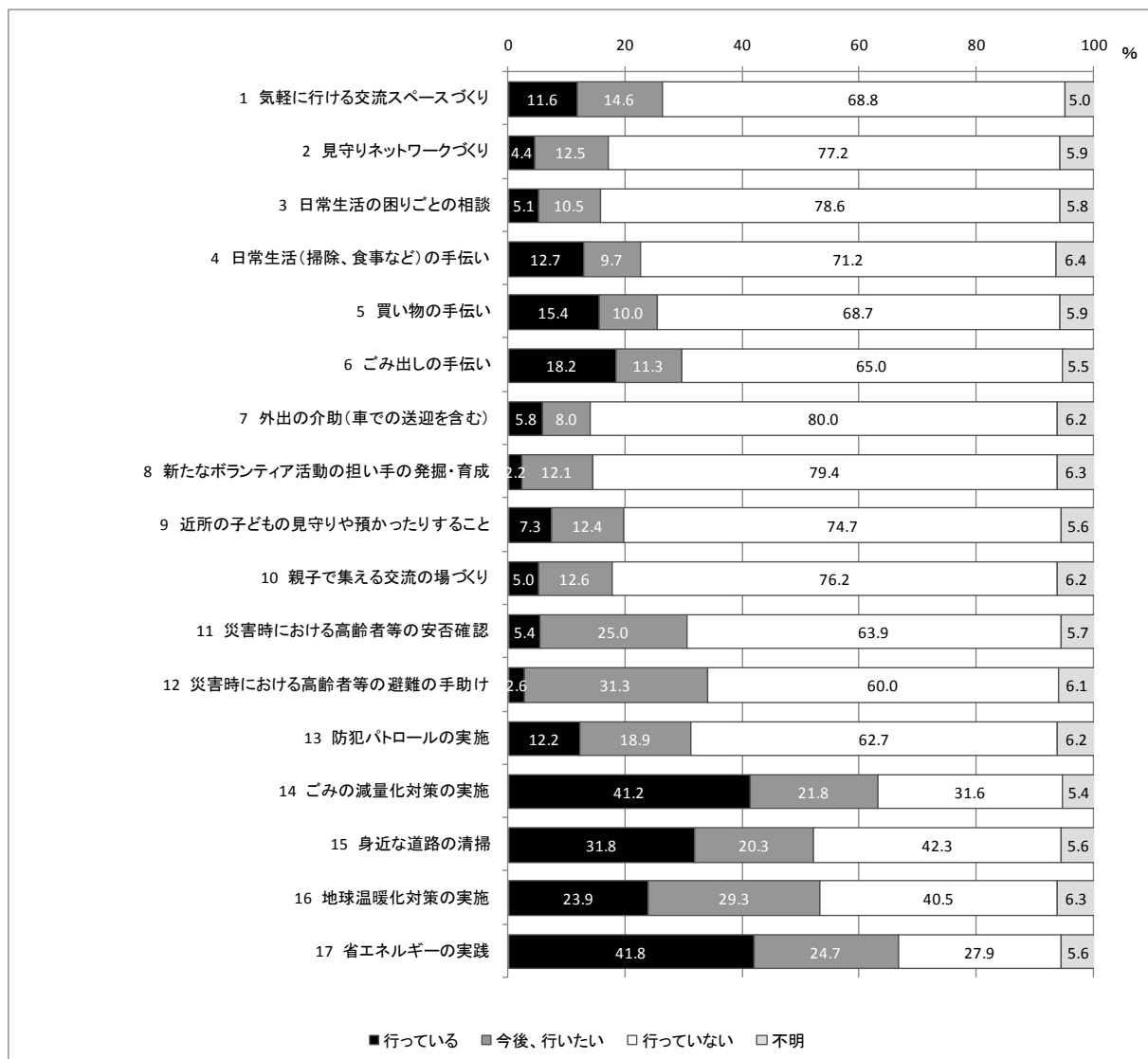
17 省エネルギーの実践



問 13 次のような活動に対して、あなたの活動経験などについて伺います。

- ・「行っている」が多かったのは「ごみの減量化対策の実施」「省エネルギーの実践」の2項目で、「行っている」が4割を超えている。それ以外の項目については「行っていない」が多い。「今後行いたい」とする割合が2割以上だったのは、「災害時における高齢者等の安否確認」「災害時における高齢者等の避難の手助け」「ごみの減量化対策の実施」「身近な道路の清掃」「地球温暖化対策の実施」「省エネルギーの実践」である。

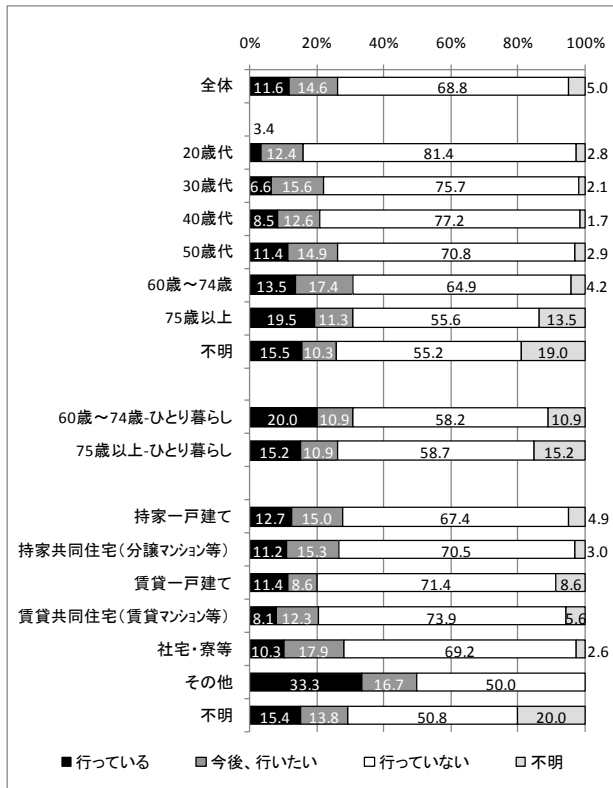
図 活動経験



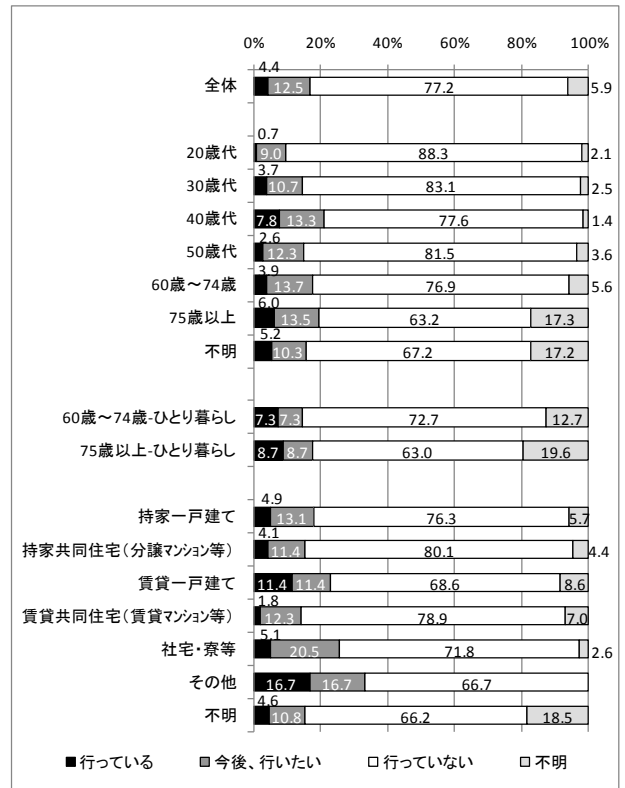
■ 年齢・居住形態別 活動経験

図 年齢・居住形態別 活動経験

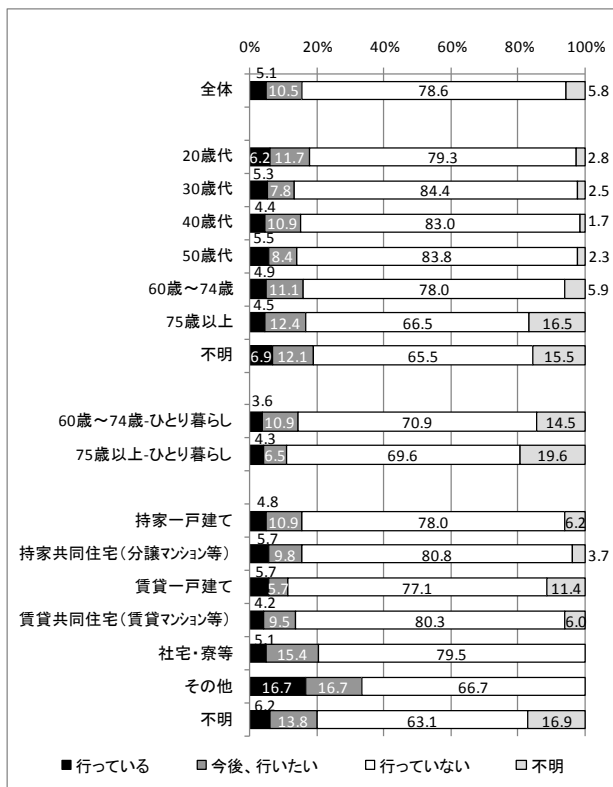
1 気軽に行ける交流スペースづくり



2 見守りネットワークづくり



3 日常生活の困りごとの相談



4 日常生活(掃除、食事など)の手伝い

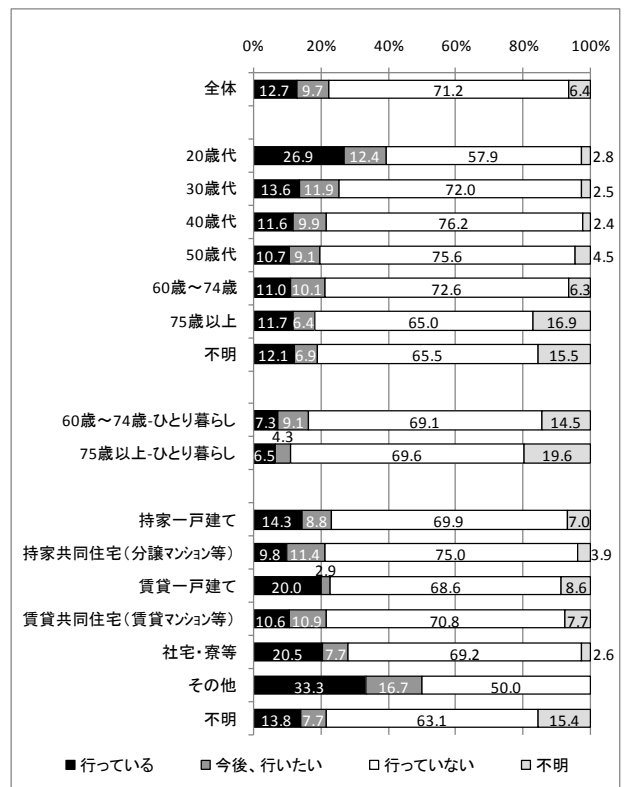
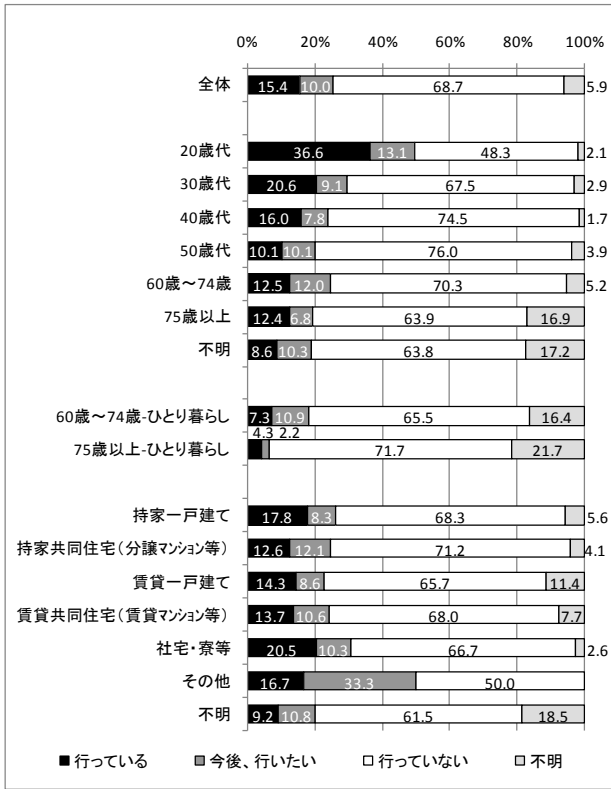
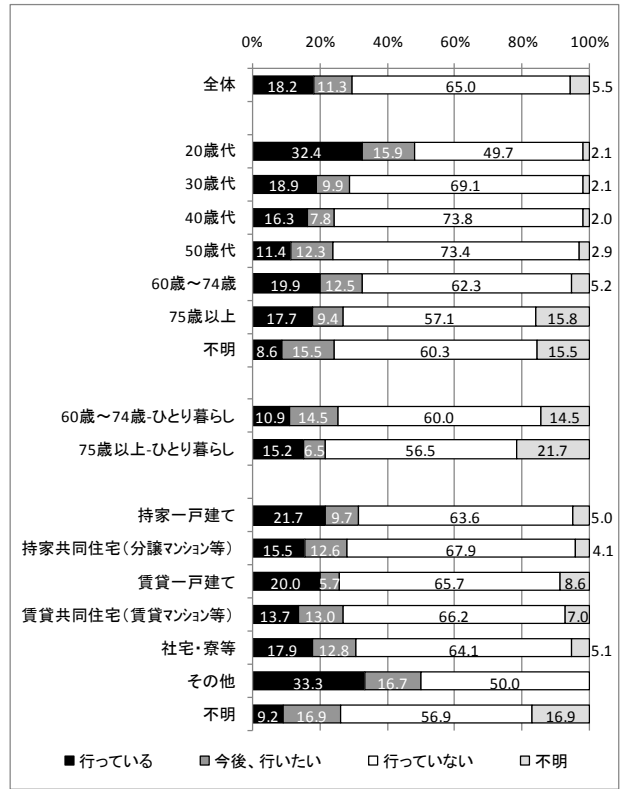


図 年齢・居住形態別 活動経験

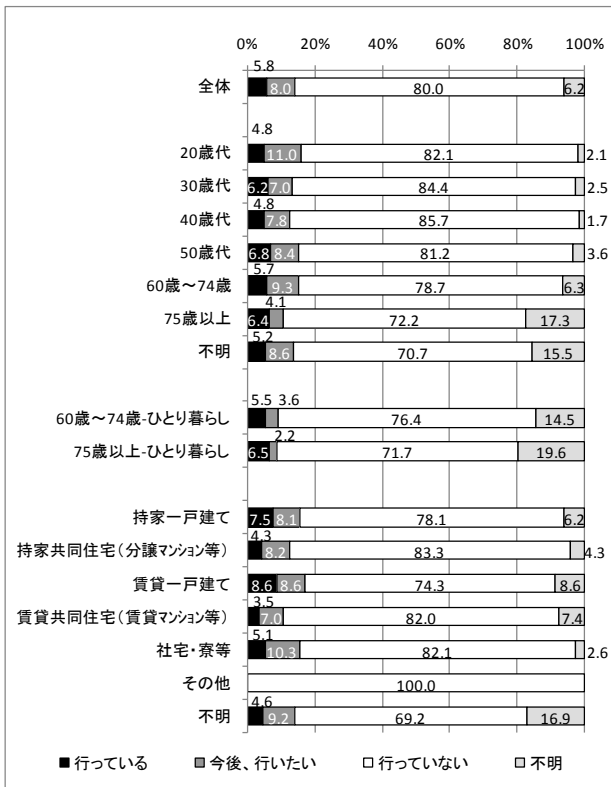
5 買い物の手伝い



6 ごみ出しの手伝い



7 外出の介助(車での送迎を含む)



8 新たなボランティア活動の担い手の発掘・育成

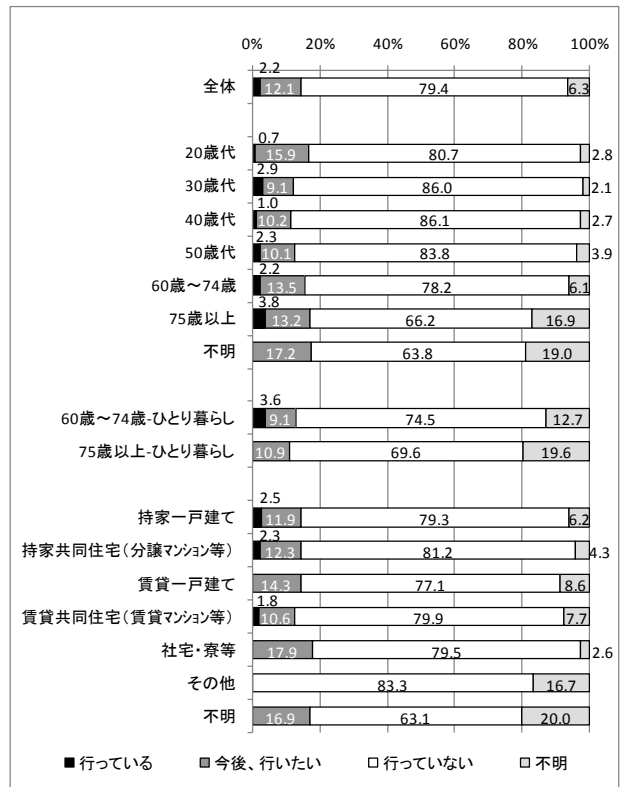
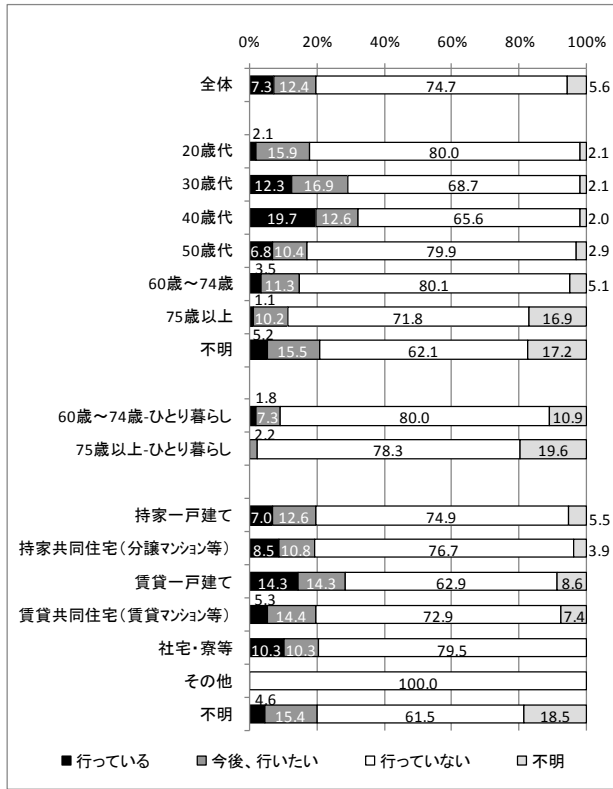
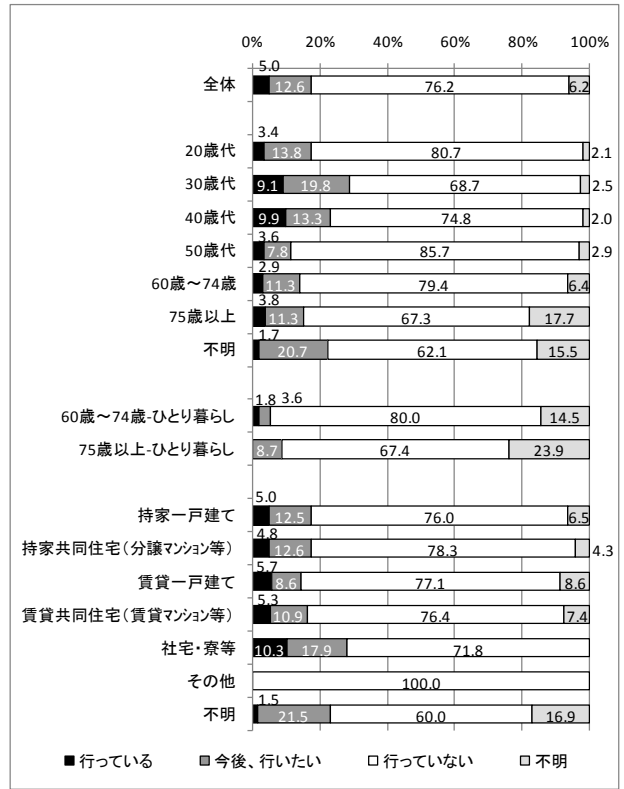


図 年齢・居住形態別 活動経験

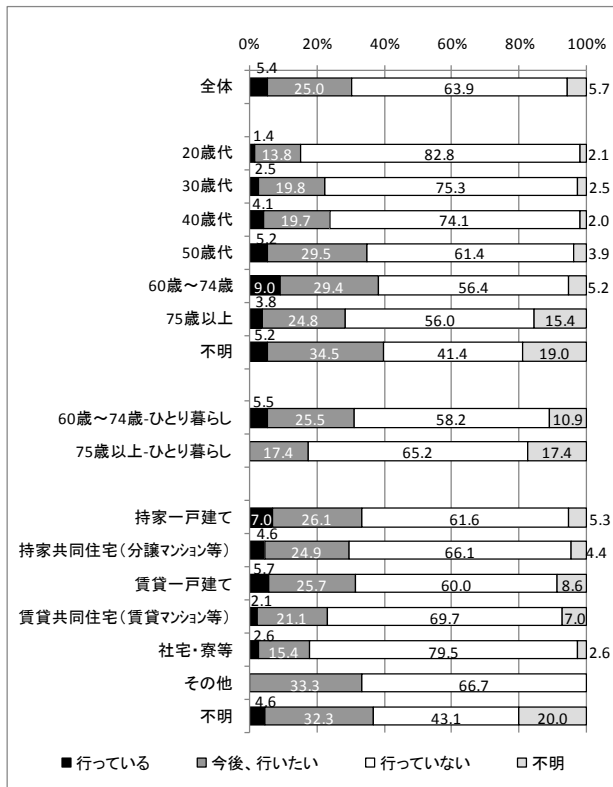
9 近所の子どもの見守りや預かったりすること



10 親子で集える交流の場づくり



11 災害時における高齢者等の安否確認



12 災害時における高齢者等の避難の手助け

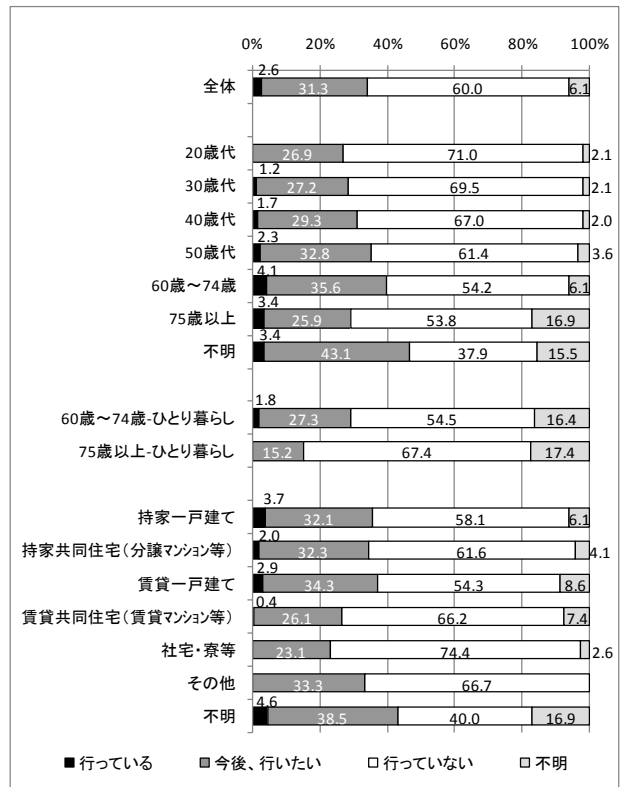
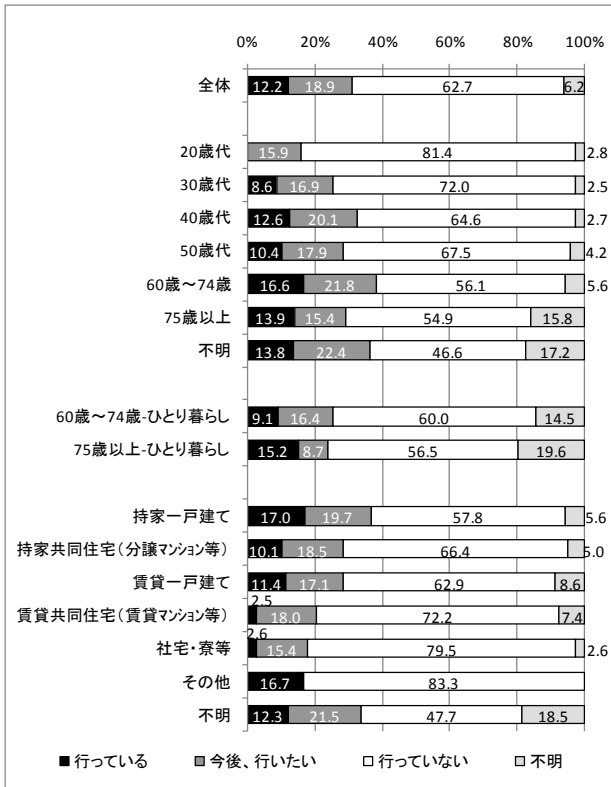
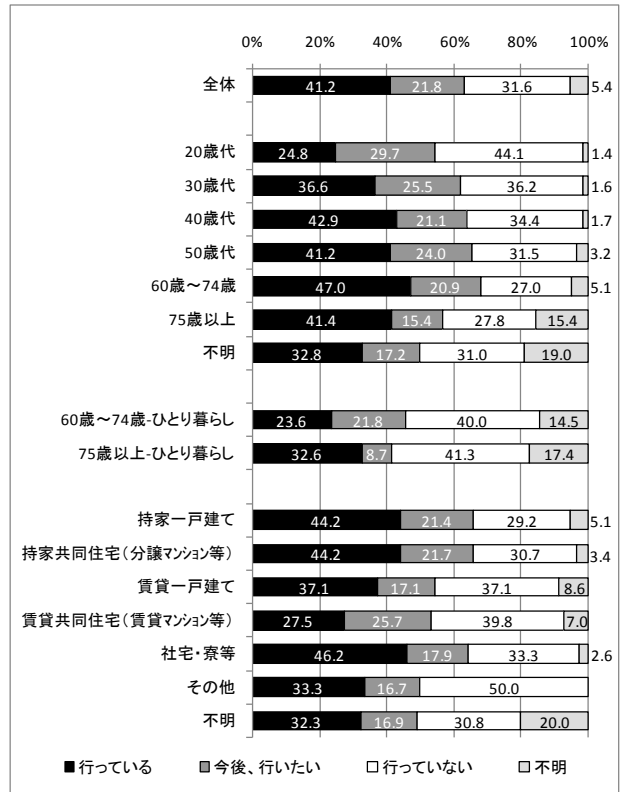


図 年齢・居住形態別 活動経験

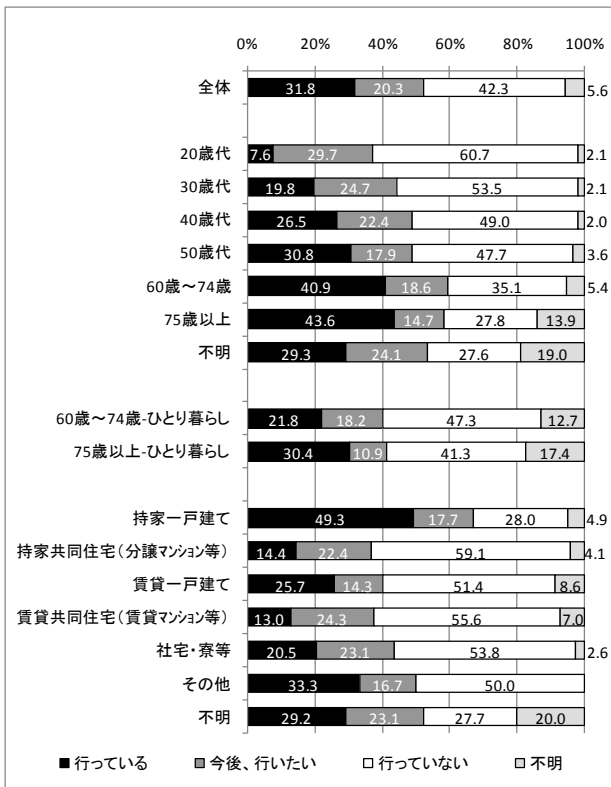
13 防犯パトロールの実施



14 ごみの減量化対策の実施



15 身近な道路の清掃



16 地球温暖化対策の実施

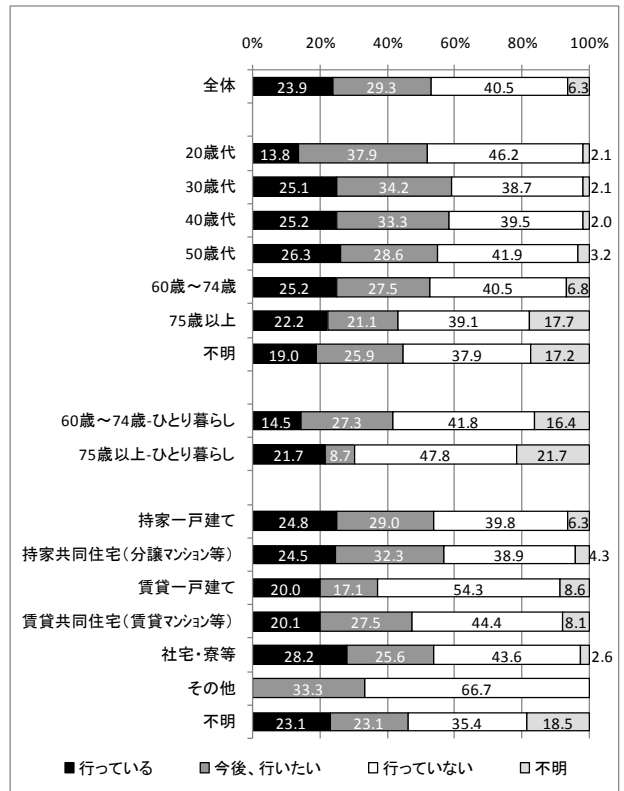
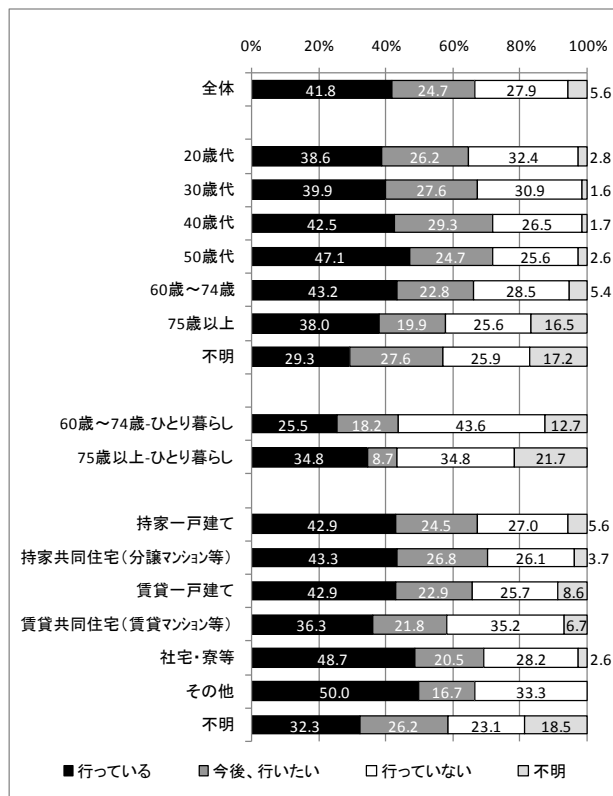


図 年齢・居住形態別 活動経験
17 省エネルギーの実践



問 14 金沢区が提供している行政サービスに対して意見を述べようとした場合、どのような方法を選ばれますか。(複数回答)

- ・「区役所へ電話をする」が 49.7%で最も多く、次いで「区役所の窓口へ直接行く」が 40.5%、「自治会・町内会を通じて伝える」が 34.5%である。
- ・平成 19 年度調査では、一部選択肢は異なるが、「区の担当窓口へ電話」が最も多く 35.8%、次いで「自治会・町内会を通じて」が 25.7%となっており、今回調査で 2 位となった「区役所の窓口へ直接行く」は 4 位であった。

図 行政サービスに対して意見を述べる場合の方法

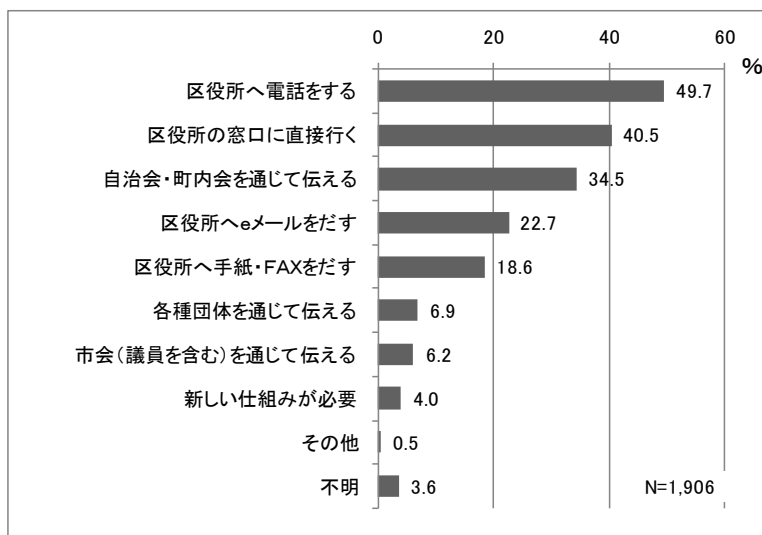


表 平成 19 年度調査との比較

今回調査 (複数回答)		H19調査 (2つまで回答)	
区役所へ電話をする	49.7	区の担当窓口へ電話	35.8
区役所の窓口へ直接行く	40.5	自治会・町内会を通じて	25.7
自治会・町内会を通じて伝える	34.5	行政が解決するのを待つ	22.6
区役所へメールをだす	22.7	区の担当窓口に行く	19.2
区役所へ手紙・FAXをだす	18.6	区のHPからメールで送信	8.3
各種団体を通じて伝える	6.9	区へ文書で送付	7.4
市会(議員を含む)を通じて伝える	6.2	議員を通じて伝える	4.8
新しい仕組みが必要	4.0	市長陳情を出す	2.0
その他	0.5	新聞・雑誌などに投書	1.4
不明	3.6	特に意見・要望などはない	24.4
		その他	4.4
		無回答	3.9

■ 年齢別 行政サービスに対して意見を述べる場合の方法

- ・いずれも「区役所へ電話をする」が最も多いが、20～40歳代までの若い世代では「区役所へeメールをだす」の数値が他世代に比べて高く、年齢が若いほど顕著になっている。75歳以上では「自治会・町内会を通じて伝える」の数値が他世代に比べて高い。
- ・ひとり暮らし高齢者について見てみると、60歳～74歳では「区役所の窓口へ直接行く」が最も多く、75歳以上では「区役所へ電話をする」「自治会・町内会を通じて伝える」が同率となっている。

表 年齢別 行政サービスに対して意見を述べる場合の方法

		問14 金沢区が提供している行政サービスに意見を述べる方法 (%)										
		合計 (件)	自治会・町内会を通じて伝える	各種団体を通じて伝える	市会（議員を含む）を通じて伝える	区役所の窓口へ直接行く	区役所へ手紙・FAXをだす	区役所へ電話をする	区役所へeメールをだす	新しい仕組みが必要	その他	不明
全体		1906	34.5	6.9	6.2	40.5	18.6	49.7	22.7	4.0	0.5	3.6
F2 年齢	20歳代	145	19.3	4.1	2.8	36.6	17.2	48.3	44.8	2.8	0.0	3.4
	30歳代	243	15.2	8.6	4.9	35.4	16.5	47.7	42.8	4.9	0.0	2.9
	40歳代	294	27.2	6.1	5.8	32.0	19.0	46.9	37.4	2.4	0.3	3.7
	50歳代	308	37.0	5.5	4.2	34.7	19.5	50.6	21.1	3.6	1.3	1.9
	60歳～74歳	592	40.4	8.4	8.1	46.5	20.3	51.0	12.0	4.2	0.5	3.4
	75歳以上 不明	266 58	50.4 43.1	6.8 3.4	7.9 6.9	48.9 44.8	17.3 13.8	53.0 43.1	5.3 5.2	6.0 1.7	0.8 0.0	4.1 13.8
F2高年齢×F4 ひとり暮らし	60歳～74歳-ひとり暮らし	55	25.5	3.6	10.9	54.5	14.5	50.9	5.5	3.6	0.0	5.5
	75歳以上-ひとり暮らし	46	54.3	4.3	4.3	41.3	17.4	54.3	4.3	8.7	0.0	8.7