

## 2. 行政改革の取組について

### (1) 評価できる行政改革の取組

◇「窓口のサービスを向上する」が3割台半ば、次いで「職員数を減らす」「市民の声を市政に反映する」

問5 宇都宮市のここ数年間の行政改革の取組で、評価できるものは何ですか。(○は3つまで)

n = 2,346

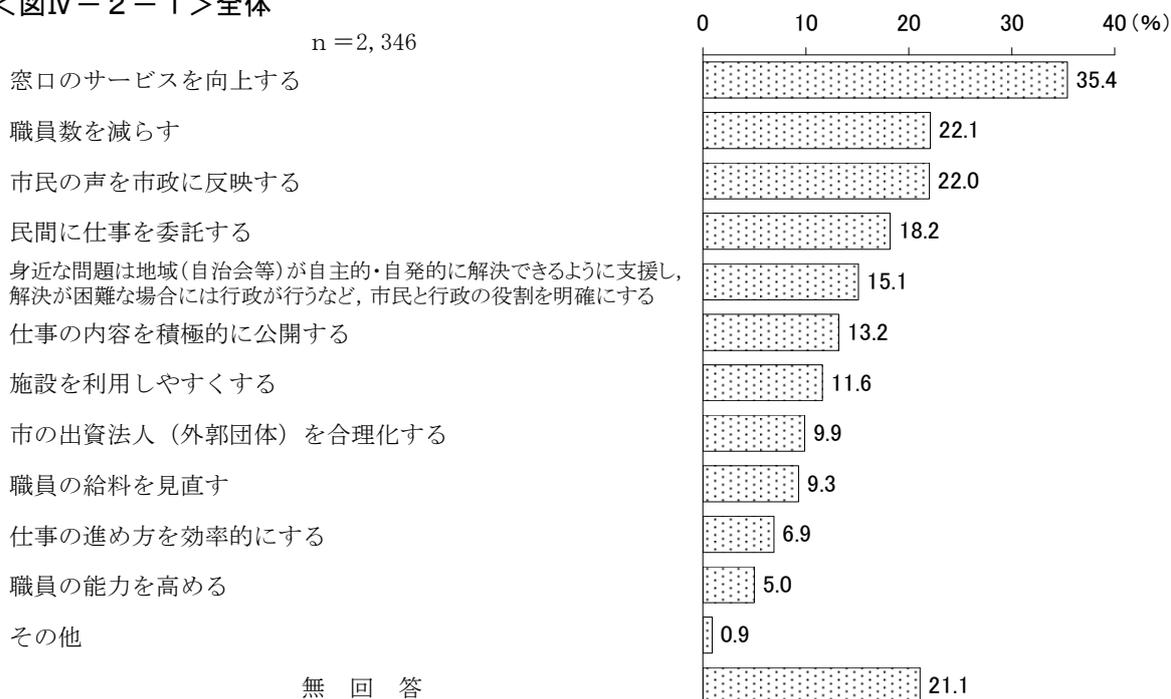
1	市民の声を市政に反映する [まちづくり懇談会の開催, 市長へのメールなど]	22.0%
2	身近な問題は地域(自治会等)が自主的・自発的に解決できるように支援し, 解決が困難な場合には行政が行うなど, 市民と行政の役割を明確にする [地域防犯ネットワークの構築など]	15.1
3	仕事の内容を積極的に公開する [市長の交際費の公開, 印刷物への事業経費の表示など]	13.2
4	窓口のサービスを向上する [「ワンストップ窓口(※)」の設置, 軽自動車税のコンビニエンスストアでの納付受付など]	35.4
5	仕事の進め方を効率的にする [パソコン等の情報技術を活用した業務の効率化など]	6.9
6	施設を利用しやすくする [市施設のインターネットによる空き状況の確認と仮予約など]	11.6
7	民間に仕事を委託する [給食調理業務やごみ収集業務の民間委託など]	18.2
8	市の出資法人(外郭団体)を合理化する [株式会社ろまんちっく村の解散など]	9.9
9	職員数を減らす [平成15~21年度の間で459人削減]	22.1
10	職員の給料を見直す [特殊勤務手当の廃止など]	9.3
11	職員の能力を高める [職員研修の充実など]	5.0
12	その他 (無回答)	0.9 21.1

※ワンストップ窓口…「出生」「転入」の届出をされた方が, 国民健康保険証の交付の手続や転校手続など, 届出に関連して必要となる申請を1か所で併せて手続できる窓口

ここ数年間の行政改革の取組のうち、評価できるものを聞いたところ、「窓口のサービスを向上する」(35.4%)が3割台半ばで最も高く、次いで「職員数を減らす」(22.1%)と「市民の声を市政に反映する」(22.0%)が2割台、「民間に仕事を委託する」(18.2%)が2割近くなどの順となっている。(図IV-2-1)

#### <図IV-2-1>全体

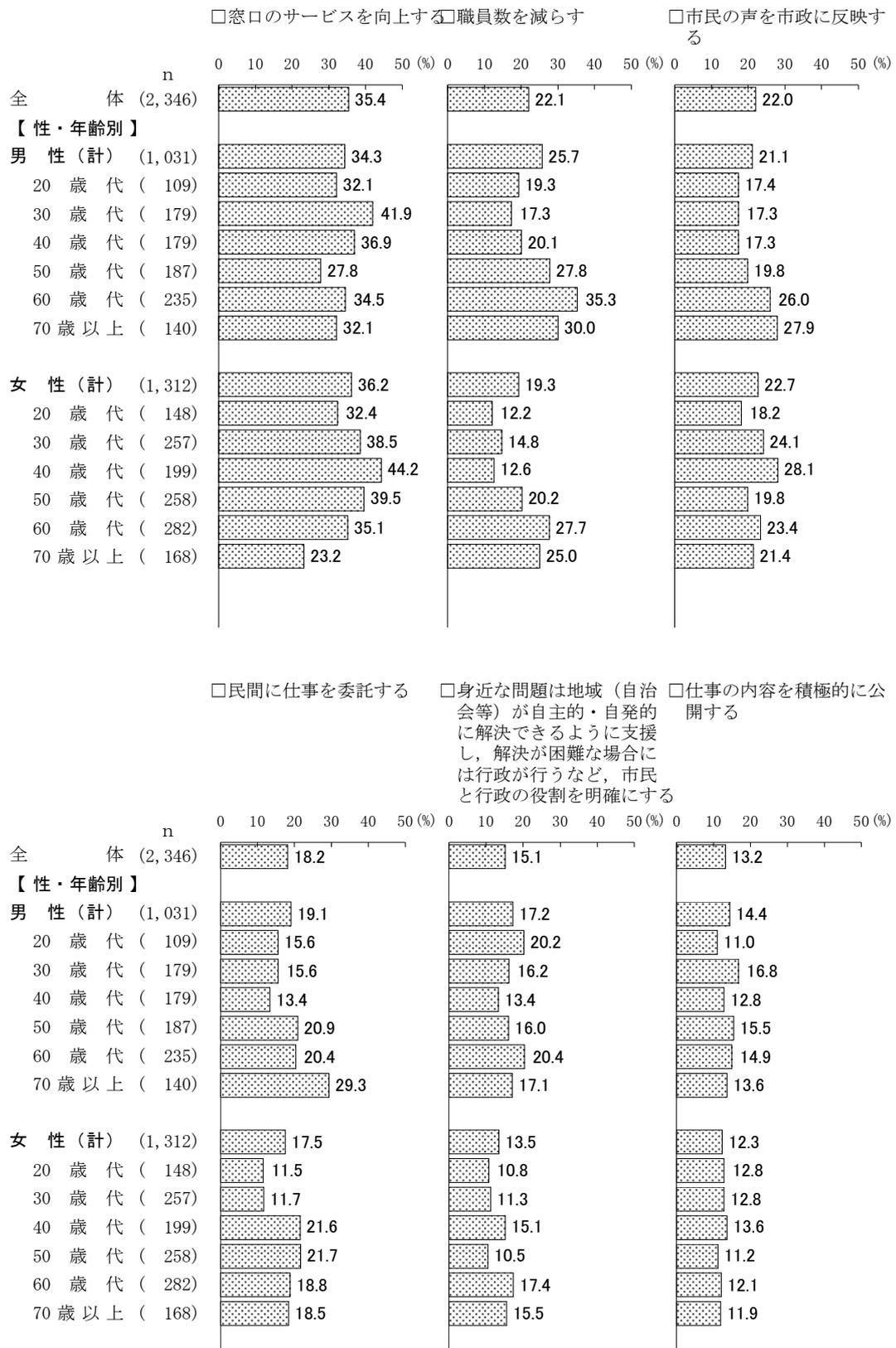
n = 2,346

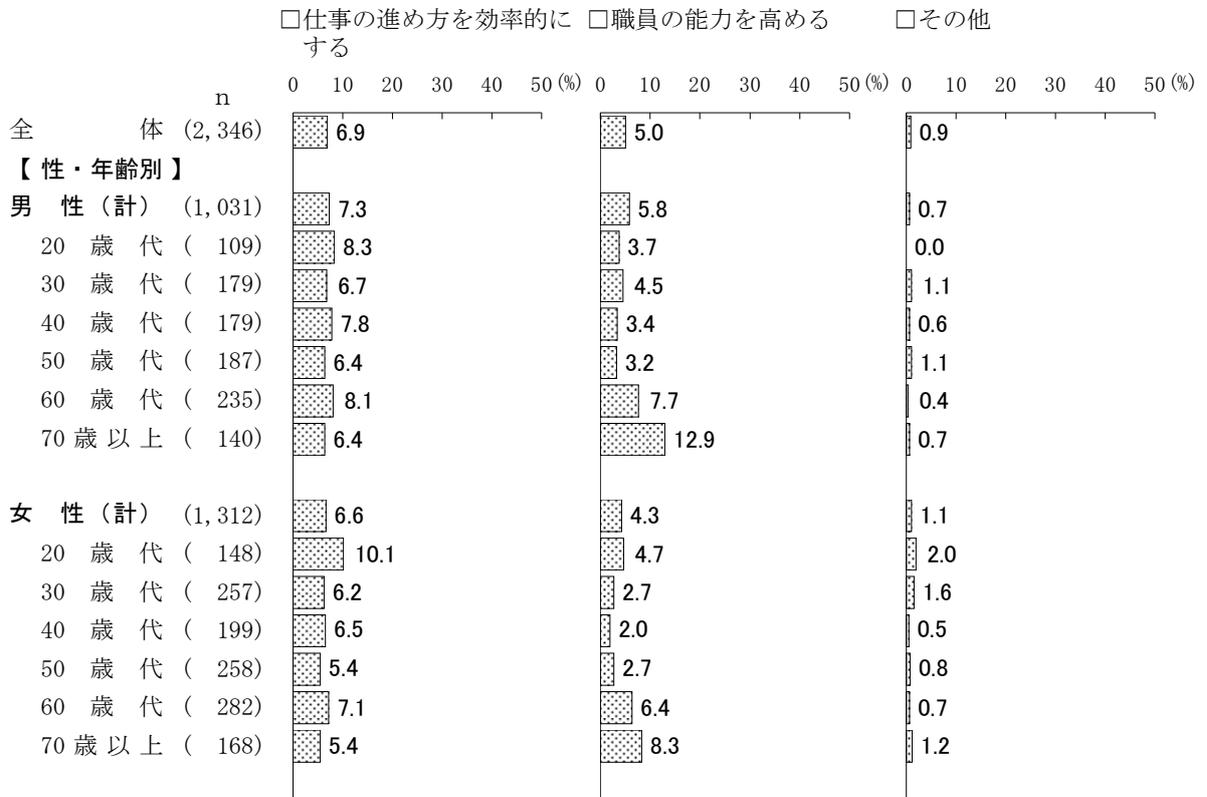
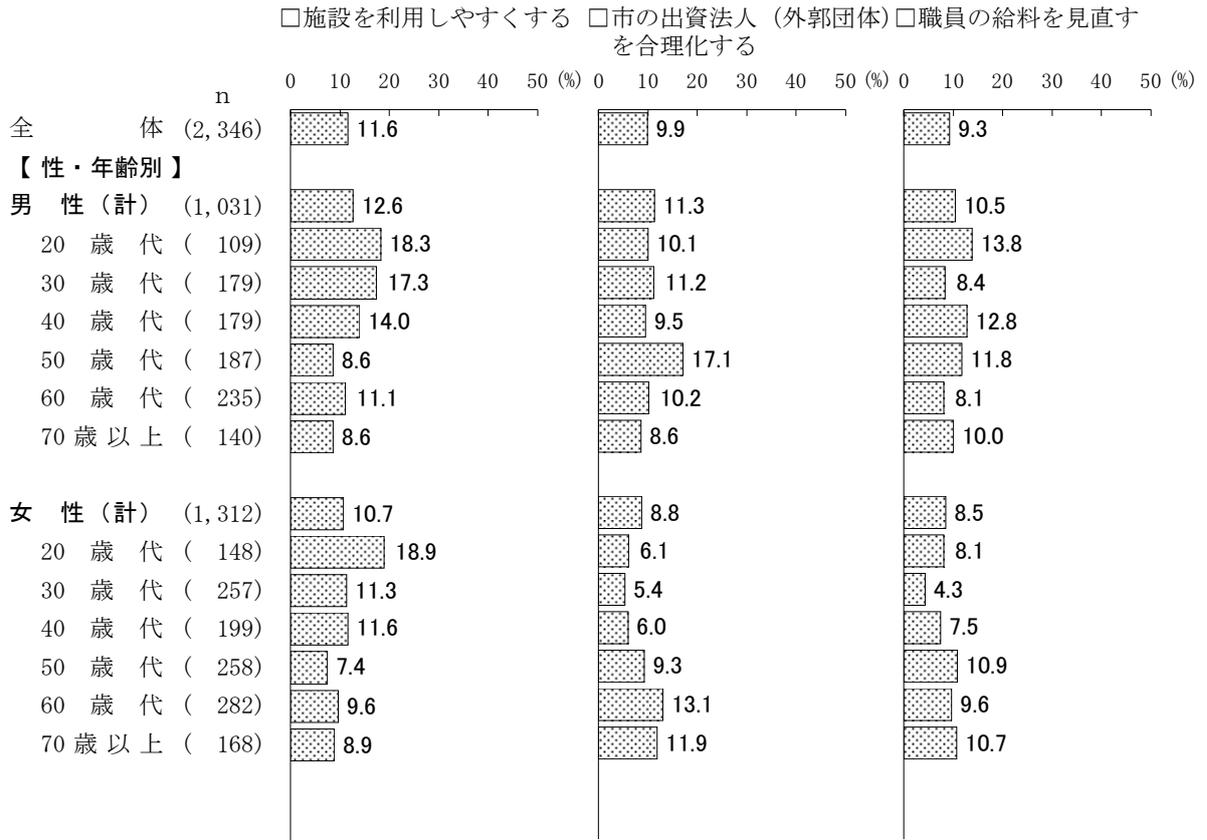


性・年齢別で見ると、「窓口のサービスを向上する」では<女性/40歳代> (44.2%)、<男性/30歳代> (41.9%) でともに4割を超えている。「職員数を減らす」は<男性/60歳代~70歳以上>で3割を超え、<女性/60歳代~70歳以上>でも2割台半ばを超え高くなっている。

(図IV-2-2)

<図IV-2-2>性・年齢別





(2) 今後力を入れていくべき行政改革の取組

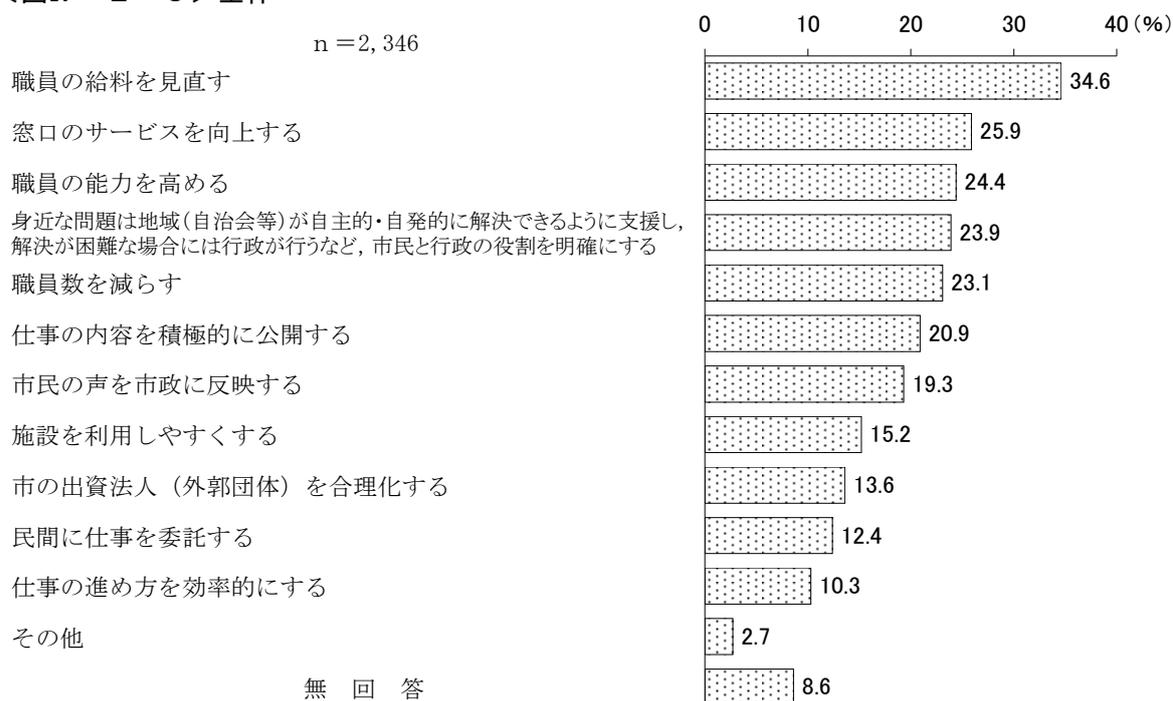
◇「職員の給料を見直す」が3割台半ば、次いで「窓口のサービスを向上する」「職員の能力を高める」

問5	また、今後、宇都宮市が行政改革を進める上で、力を入れていくべきだと考えるものは何ですか。 (○は3つまで)	n = 2,346
1	市民の声を市政に反映する [まちづくり懇談会の開催, 市長へのメールなど]	19.3%
2	身近な問題は地域(自治会等)が自主的・自発的に解決できるように支援し, 解決が困難な場合には行政が行うなど, 市民と行政の役割を明確にする[地域防犯ネットワークの構築など]	23.9
3	仕事の内容を積極的に公開する[市長の交際費の公開, 印刷物への事業経費の表示など]	20.9
4	窓口のサービスを向上する [「ワンストップ窓口(※)」の設置, 軽自動車税のコンビニエンスストアでの納付受付など]	25.9
5	仕事の進め方を効率的にする [パソコン等の情報技術を活用した業務の効率化など]	10.3
6	施設を利用しやすくする[市施設のインターネットによる空き状況の確認と仮予約など]	15.2
7	民間に仕事を委託する [給食調理業務やごみ収集業務の民間委託など]	12.4
8	市の出資法人(外郭団体)を合理化する [株式会社ろまんちっく村の解散など]	13.6
9	職員数を減らす [平成15~21年度の間で459人削減]	23.1
10	職員の給料を見直す [特殊勤務手当の廃止など]	34.6
11	職員の能力を高める [職員研修の充実など]	24.4
12	その他	2.7
	(無回答)	8.6

※ワンストップ窓口…「出生」「転入」の届出をされた方が、国民健康保険証の交付の手続や転校手続など、届出に関連して必要となる申請を1か所で併せて手続できる窓口

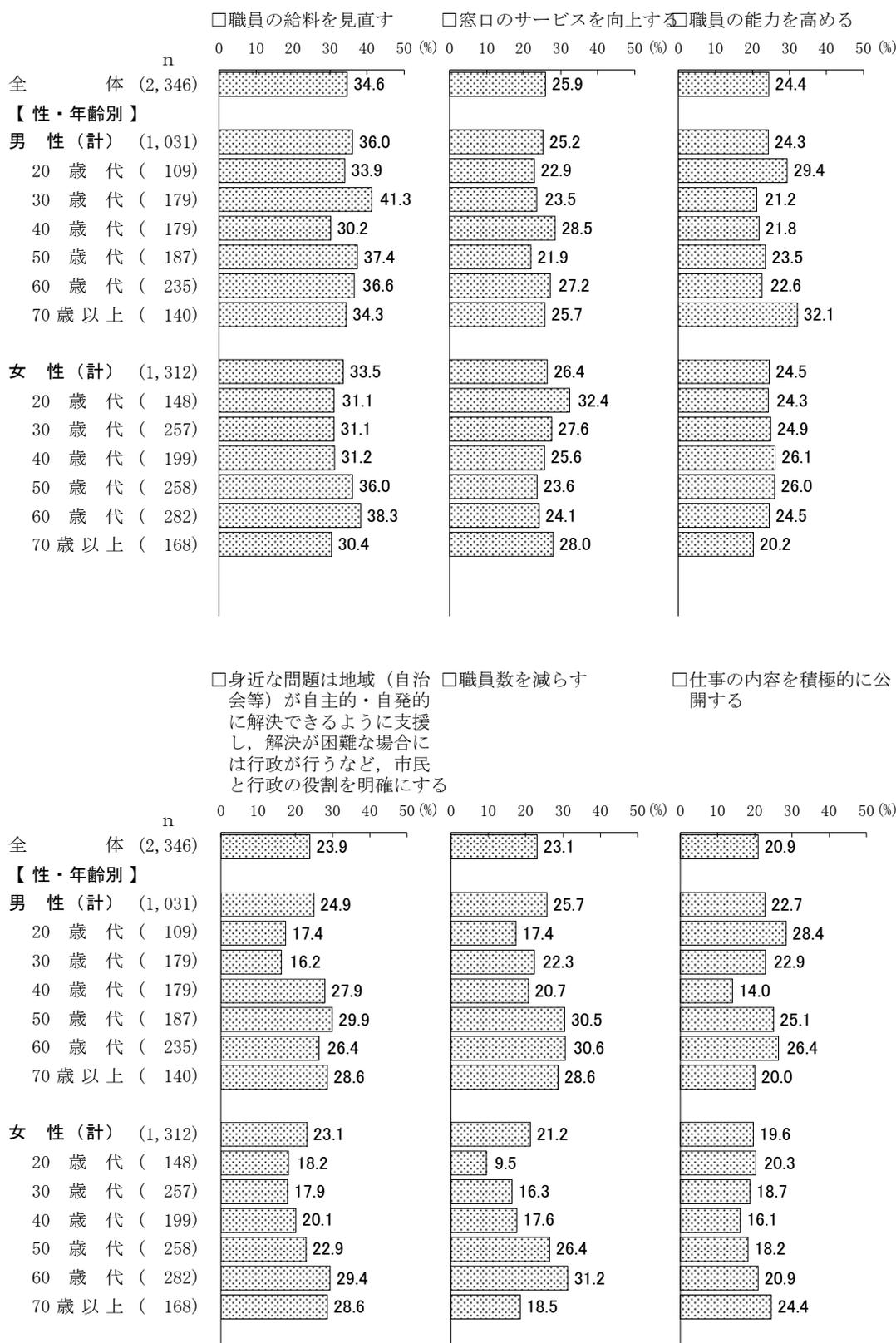
今後行政改革を進める上で、力を入れていくべきだと思うことを聞いたところ、「職員の給料を見直す」(34.6%)が3割台半ばで最も高く、次いで「窓口のサービスを向上する」(25.9%)、「職員の能力を高める」(24.4%)、「身近な問題は地域(自治会等)が自主的・自発的に解決できるように支援し、解決が困難な場合には行政が行うなど、市民と行政の役割を明確にする」(23.9%)、「職員数を減らす」(23.1%)などの順となっている。(図IV-2-3)

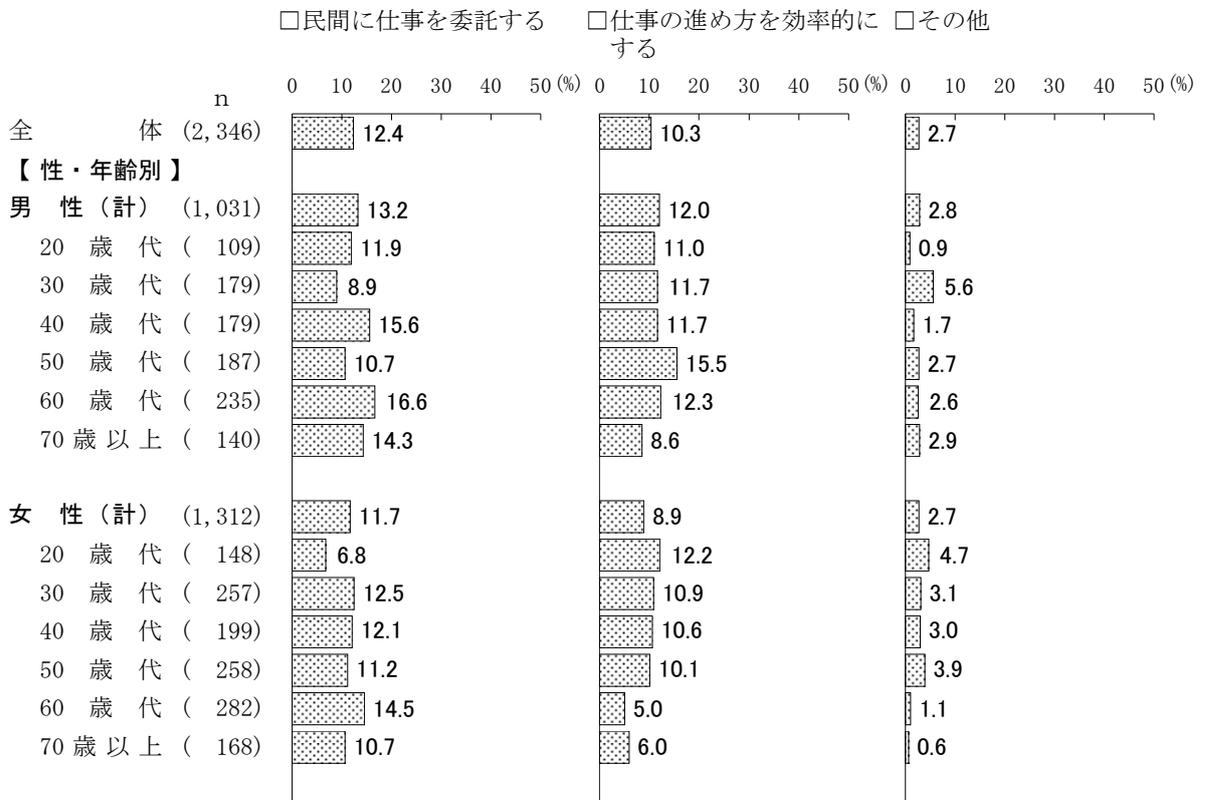
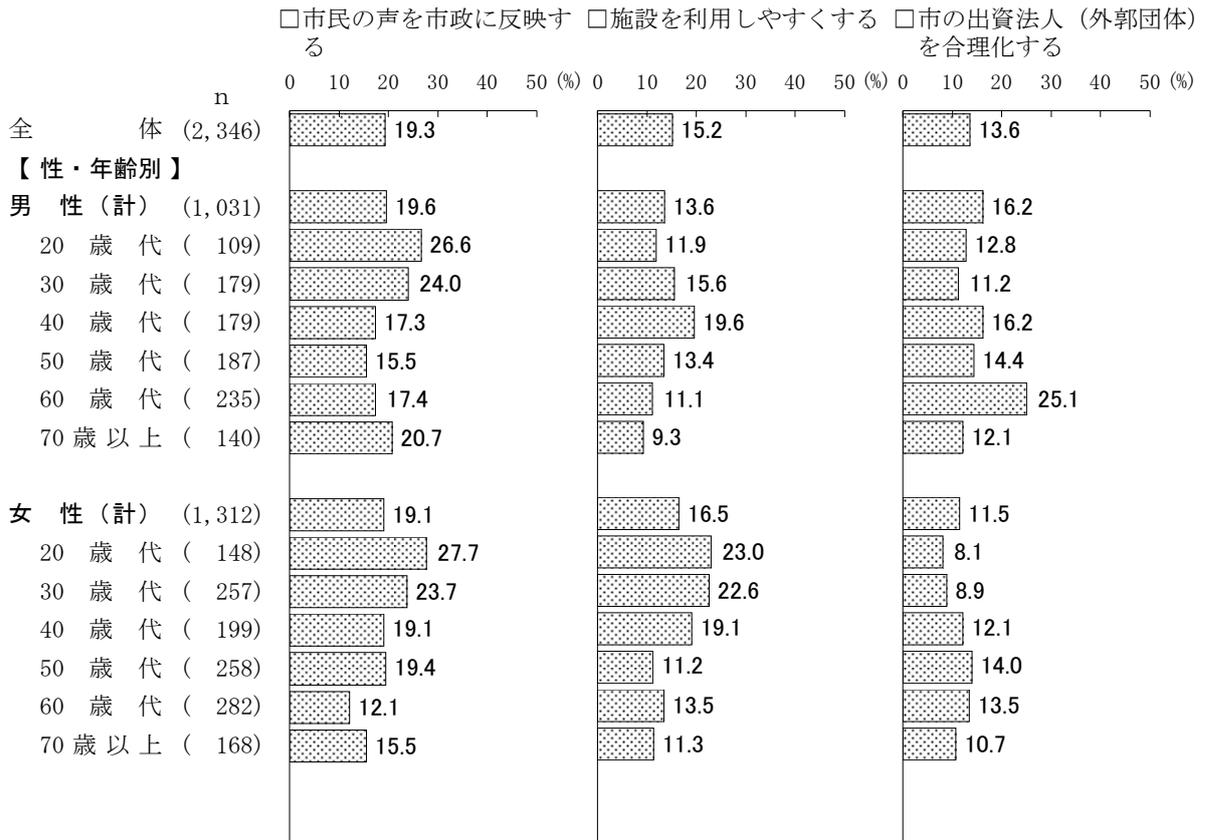
<図IV-2-3>全体



性・年齢別で見ると、「職員の給料を見直す」は<男性/30歳代> (41.3%) で4割を超え、<女性/60歳代> (38.3%) で4割近くとなっている。「窓口のサービスを向上する」は、男女ともに全年齢で2割を超えている。(図IV-2-4)

<図IV-2-4>性・年齢別





(3) 行政改革の取組全体の評価

◇【よくやっている (計)】は2割を超え、「普通」は4割,【努力が足りない (計)】は2割近く

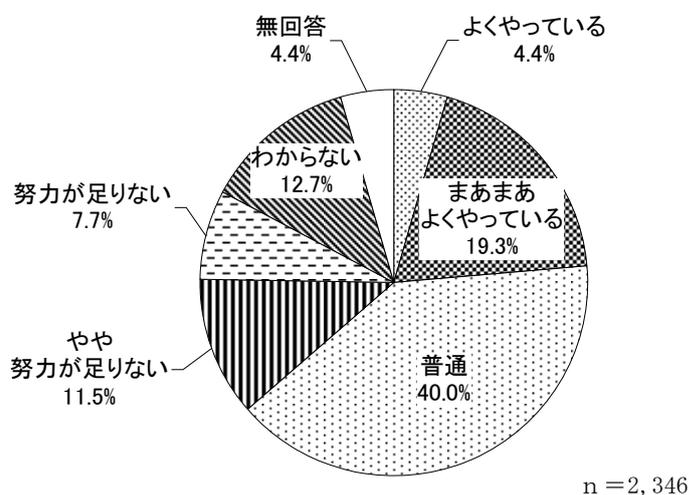
問6 これまでの宇都宮市の行政改革の取組について、どのように思いますか。(○は1つ)		n = 2,346
1	よくやっている	4.4%
2	まあまあよくやっている	19.3
3	普通	40.0
4	やや努力が足りない	11.5
5	努力が足りない	7.7
6	わからない	12.7
	(無回答)	4.4

これまでの行政改革の取組についてどう思うか聞いたところ、「よくやっている」(4.4%)と「まあまあよくやっている」(19.3%)の2つを合わせた【よくやっている (計)】(23.7%)は2割を超えている。

一方、「やや努力が足りない」(11.5%)と「努力が足りない」(7.7%)の2つを合わせた【努力が足りない (計)】(19.2%)は2割近くである。また、「普通」(40.0%)は4割である。

(図IV-2-5)

<図IV-2-5>全体



性・年齢別で見ると、【よくやっている（計）】は＜男性/40歳代＞（30.2%）、＜女性/70歳以上＞（29.1%）で約3割となっている。一方、【努力が足りない（計）】は＜男性/20歳代～30歳代、50歳代～60歳代＞で2割台半ばとなり、＜女性/50歳代～60歳代＞で約2割となっている。

（図IV-2-6）

<図IV-2-6>性・年齢別

