

# 令和3年度第3回 うべ未来モニターアンケート集計結果

## 1 アンケートのテーマ

### 『市の行政サービスについて』

- (1) 実施期間 令和3年7月12日（月）～7月25日（日）まで
- (2) 担当部署 行政改革推進課

## 2 モニター数・アンケート回答者数

- (1) メール・郵送文書到達モニター数 742 人
- (2) 回答者数（回答率） 329 人（44.3 %）

## 3 回答者の属性

※ 端数処理のため比率の合計が100%にならない場合があります。

### 【年代】

項目	回答者数	比率	グラフ
10歳代	3 人	0.9 %	
20歳代	7 人	2.1 %	
30歳代	26 人	7.9 %	
40歳代	56 人	17.0 %	
50歳代	74 人	22.5 %	
60歳代	72 人	21.9 %	
70歳代	84 人	25.5 %	
80歳代	7 人	2.1 %	

329 人



ご協力、ありがとうございました。

**【居住校区】**

項目	回答者数	比率	グラフ
東岐波	18 人	5.5 %	
西岐波	24 人	7.3 %	
恩田	30 人	9.1 %	
岬	9 人	2.7 %	
見初	11 人	3.3 %	
上宇部	29 人	8.8 %	
神原	10 人	3.0 %	
琴芝	18 人	5.5 %	
新川	17 人	5.2 %	
鵜の島	10 人	3.0 %	
藤山	19 人	5.8 %	
原	8 人	2.4 %	
厚東	5 人	1.5 %	
二俣瀬	6 人	1.8 %	
小野	4 人	1.2 %	
小羽山	10 人	3.0 %	
常盤	17 人	5.2 %	
川上	17 人	5.2 %	
厚南	12 人	3.6 %	
西宇部	20 人	6.1 %	
黒石	12 人	3.6 %	
船木	8 人	2.4 %	
万倉	4 人	1.2 %	
吉部	6 人	1.8 %	
在学・在勤	5 人	1.5 %	

N=329

**【性別】**

項目	回答者数	比率	グラフ
女性	142 人	43.2 %	
男性	187 人	56.8 %	

N=329

## 4 回答集計

※ 比率は、各設問の回答対象数（N）に対する割合を示しています。

※ 単数回答であっても、端数処理のため比率の合計が100%にならない場合があります。

### 『市の行政サービスについて』

担当部署 行政改革推進課

#### アンケートの趣旨

宇部市では、様々な行政改革に積極的に取り組み、効率的で質の高い行政サービスの提供に努めています。

社会経済状況が変化する中で、引き続き、質の高い行政サービスを提供するためには、市民の皆様のご意見を施策に反映させることが重要です。一方で、厳しい財政状況も踏まえて、事業を廃止したり縮小したりせざるを得ない場合に、ご理解をお願いすることもあります。

ついては、行政サービスおよび各事業の見直し・改善の参考としますので、モニターの皆さまのご意見をお聞かせください。

#### Q1 行政サービスに関する市政情報を、どこから入手していますか。（複数回答可）

項目	回答者数	比率	グラフ
1 広報うべ	296 人	34.1 %	
2 市ウェブサイト	142 人	16.3 %	
3 インターネット	83 人	9.6 %	
4 SNS（フェイスブック、ツイッター、LINEなど）	68 人	7.8 %	
5 新聞、テレビ、ラジオ	103 人	11.9 %	
6 チラシ・パンフレット等	73 人	8.4 %	
7 家族・友人・知人からの情報	70 人	8.1 %	
8 看板・ポスター等	27 人	3.1 %	
9 特に意識していない（関心がない）	7 人	0.8 %	

N=869

#### Q2 よく利用する行政サービスは何ですか。（複数回答可）

項目	回答者数	比率	グラフ
1 暮らし・手続き関係（住民票、市税、保険・年金、ごみ、公共交通、防災など）	237 人	36.9 %	
2 子育て・教育（子育て支援、保育園・幼稚園、小中学校など）	73 人	11.4 %	
3 健康・福祉（健康づくり支援、医療・福祉・介護サービスなど）	135 人	21.0 %	
4 文化・イベント（文化・芸術鑑賞、スポーツ、図書館、観光など）	157 人	24.4 %	
5 しごと・産業（事業支援、雇用確保支援、道路・河川など）	21 人	3.3 %	
6 よく利用する行政サービスはない	20 人	3.1 %	

N=643

**Q3 Q2で1～5を選択した方にお聞きします。**  
**よく利用する行政サービスについて、どのように感じていますか。**

項目	回答者数	比率	グラフ
1 満足	50 人	16.1 %	
2 まあ満足している	234 人	75.5 %	
3 やや不満	23 人	7.4 %	
4 不満	3 人	1.0 %	

N=310

**Q4 利用していない行政サービスについてお聞きします。**  
**なぜ、利用していないのですか。**

項目	回答者数	比率	グラフ
1 必要がない	243 人	80.7 %	
2 手続き等が面倒	17 人	5.6 %	
3 行政サービス自体がよく分からない	41 人	13.6 %	

N=301

**Q5 市の経営資源（ヒト、モノ、カネ）が限られている中で、今後、拡充するべきだと思う行政サービスの分野は何ですか。（複数回答可）**

項目	回答者数	比率	グラフ
1 暮らし・手続き関係（住民票、市税、保険・年金、ごみ、公共交通、防災など）	171 人	21.9 %	
2 子育て・教育（子育て支援、保育園・幼稚園、小中学校など）	155 人	19.8 %	
3 健康・福祉（健康づくり支援、医療・福祉・介護サービスなど）	185 人	23.7 %	
4 文化・イベント（文化・芸術鑑賞、スポーツ、図書館、観光など）	112 人	14.3 %	
5 しごと・産業（事業支援、雇用確保支援、道路・河川など）	90 人	11.5 %	
6 市政情報の提供（広報うべ、市ウェブサイト、市公式SNSなど）	56 人	7.2 %	
7 その他（ ）	13 人	1.7 %	
<b>その他</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 移住、空き家対策。</li> <li>・ 市中心部への交通アクセス整備や、中心地域内の駐車場設営。</li> <li>・ 2のうち、特に教育の無償化。</li> <li>・ 宇部市に収入が増える様な取り組みを何かしらできないか。</li> <li>・ もう少し中流を大切にしてほしい。宇部市は弱者保護に偏り過ぎて、税金を納める人が山口市などに転居していく。</li> <li>・ 人員の見直し、業務の共有化等の見直しで、「経営資源が限られている」と決めつけていることは大きな問題。</li> <li>・ 計画的な社会インフラの整備について、住民の声を十分に聴取するとともに、6を充実させて公知化を低コストで実施する。</li> <li>・ 高齢者等からの健康・福祉・その他困りごとに対する相談は、一本の窓口での対応が必要だと思います。</li> <li>・ 個別内容にもよるが、みな大切。方法等を見直し続ける柔軟性が大切。問4は、今は必要ないだけで過去は利用していた。</li> </ul>			

N=782

**Q6 逆に、限られた市の経営資源の中で、Q5で選択した行政サービス分野を拡充するために、「行政サービスの水準（対象者や内容など）が下がることもやむを得ない」と思うものを全て選んでください。**

項目	回答数	比率	グラフ
1 有料・無料にかかわらず民間等で行われているもの（例：ヘルスケアなど）	126 人	17.0 %	
2 他市では行っていない行政サービス	66 人	8.9 %	
3 各種団体等に対する補助金	124 人	16.8 %	
4 特定の要件を充たす対象者に対する補助金	92 人	12.4 %	
5 道路や橋梁などのインフラ整備	38 人	5.1 %	
6 大規模施設の建設や改修、運営	119 人	16.1 %	
7 大規模イベントの開催	155 人	20.9 %	
8 その他（ ）	20 人	2.7 %	
<b>その他</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3の各種団体の数が多すぎる。基本1本に絞ればよいのでは。</li> <li>・ 現状維持でお願いしたい。</li> <li>・ 下がっていいものはない。</li> <li>・ 市長をはじめ市職員の給与などは、財政状況に応じて下げて、サービスや暮らしの向上に努めたらと思います。</li> <li>・ ときわ公園のピエンナーレは中止してほしい。</li> <li>・ 継続的に集客が見込める企業誘致。</li> <li>・ 水準が下がってはいけない。</li> <li>・ 市会議員の定数削減と文書交通費削減</li> <li>・ 市営住宅建設や建て替え、ときわ公園などもお年寄り割引を無くし市民割引を充実させる。</li> <li>・ 行政が委託する外郭団体の運営の見直し及び監査を徹底する。任せっぱなしにしない。</li> <li>・ 公務員の給料</li> <li>・ 節約できるところはして、今後を考えて皆の為になる事をするのはいいと思う。</li> <li>・ 小規模イベント、講座など</li> <li>・ ものづくり補助金や中心市街地への産業補助金のような、あまり効果的ではない補助金</li> <li>・ 今までのものもそうだが、質問内容がアバウトすぎて、正確な思いは伝えられない。</li> <li>・ よく分かりません。</li> </ul>			

N=740

**Q7 今後の行政サービスの水準と負担の関係について、あなたの考えに近いものはどれですか。**

項目	回答数	比率	グラフ
1 行政サービスを維持・充実するためには、市民全体の負担（市税等）が増えてもやむを得ない	94 人	28.6 %	
2 行政サービスを維持・充実するためには、その行政サービスを直接受けている利用者だけの負担（利用料等）を増やすことが望ましく、市民全体の負担を増やすべきではない	146 人	44.4 %	
3 市民全体の負担が増えるなら、特定の行政サービスを廃止・縮小してもやむを得ない	89 人	27.1 %	

N=329

**Q8 行政改革を進めるうえで、どのようなことが重要と考えますか。（複数回答可）**

項目	回答者数	比率	グラフ
1 経費の節減・合理化	210 人	13.3 %	
2 職員数・給与の見直し	137 人	8.6 %	
3 組織の見直し	168 人	10.6 %	
4 人材の育成・確保	120 人	7.6 %	
5 公平・透明性の確保	126 人	8.0 %	
6 公共事業のコスト削減	94 人	5.9 %	
7 民間活力の活用	150 人	9.5 %	
8 事務事業の見直し	72 人	4.5 %	
9 行政サービスの向上	51 人	3.2 %	
10 外郭団体の整理縮小	112 人	7.1 %	
11 財源対策の強化	49 人	3.1 %	
12 補助金などの見直し	99 人	6.3 %	
13 説明責任の徹底	55 人	3.5 %	
14 ITの活用・電子自治体化	105 人	6.6 %	
15 地方分権の推進	25 人	1.6 %	
16 その他 ( )	11 人	0.7 %	

**その他**

- ・政府からの補助金を増やしてもらえばいいだけの話。政府の補助金が少なすぎる。
- ・イベントが多すぎる。
- ・難しいとは思いますが、地域で仕事をされる方には市の顔であるという、意識を持っていただきたいです。
- ・市議会議員等の給与以外の諸手当等の見直し（日当、旅費の見直しや視察の削減）。市議会議員定数の削減。
- ・情報提供、説明責任で機会を平等にしつつ、結果を平等にする。関心の高い人、本当に欲している人に届ける。
- ・子育て等の補助の見直し。
- ・学童保育クラブがいつも助成金を余らせているし、無理やり無駄遣いしているように見える。職員の待遇も良すぎ。
- ・優秀な人材（30代まで）による街づくり部署の確立、削減ばかりでなく意味のある効率的な資金の投入。
- ・迅速なレスポンス（最終でなくとも中間報告を早く）。忘れる前に。

N=1,584

**Q9 市では、昭和61年3月に『宇部市行政改革大綱』を策定以降、不断の取組として、計画的に経費の削減や事務の効率化に取り組むなど、積極的に行政改革を進めてきました。あなたは、どういうところで改革が進んだと実感しますか。（複数回答可）**

項目	回答者数	比率	グラフ
1 積極的に行政情報が開示されるようになった	64人	11.7%	
2 行政に意見を言ったり、まちづくりに参加しやすくなった	52人	9.5%	
3 地域活動が活発になった	50人	9.1%	
4 公共施設などが利用しやすくなった	45人	8.2%	
5 市役所での迅速な事務処理や丁寧な窓口対応が行われるようになった	85人	15.5%	
6 市民ニーズにあった公共事業や行政サービスが行われるようになった	28人	5.1%	
7 公共事業の見直しや人件費削減などにより財政健全化が図られている	18人	3.3%	
8 職員の意識改革や資質面で向上がみられる	40人	7.3%	
9 その他（ ）	8人	1.5%	
10 あまり進んだ実感がない	106人	19.3%	
11 まったく進んでいない	8人	1.5%	
12 わからない	44人	8.0%	
<b>その他</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成16年に宇部市へ編入合併となったので、それ以前の様子は分からない。</li> <li>・無償ボランティアの活用</li> <li>・職員の意識改革や資質面の更なる向上が必要だと、地域活動を通じて感じる人が多い。</li> <li>・声の大きいずうずうしい市民の言うことがとおるようになった。</li> <li>・1～8の各々の評価は自己満足的な感じがしないでもない。</li> <li>・理に合った、市民目線の意思決定が実施されているように見える。</li> <li>・市民センターの対応が良くなった。</li> <li>・2年おきの異動のため適材適所の人員配置がされてない。これからはあまり悠長に構えてられないと思います。</li> </ul>			

N=548

**◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。**

自由記入の内容
別紙

## 担当部署による総括

アンケート結果から行政サービスの利用満足度は、「まあ満足している」以上の人の割合が91.6%と高く、職員の対応を評価していただく意見もありましたが、現状に満足せず更なる行政サービスの向上に取り組んでまいります。

また、今後拡充すべきサービスでは、「健康・福祉」、「暮らし・手続関係」、「子育て・教育」の順に割合が高く、市民の暮らしに直結したサービスの拡充を求める意見が多い事が分かりました。行政改革を進めるうえでの重要なことでは、「経費の節減・合理化」「組織の見直し」「民間活力の活用」の割合が高いことが分かりました。

今後、宇部市では、皆様から頂いた貴重な意見を参考に、さらに事務事業の見直しをすすめて、限られた行政資源を有効かつ効率的に活用し、持続可能な行財政運営と質の高い行政サービスの提供に取り組み、暮らし満足度ナンバー1のまちづくりに向けて未来への投資を行ってまいります。

ご協力いただきありがとうございました。

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
1.効率化	男	70	カード支払い。IT化。電子予約でセンターで手続き。
1.効率化	女	70	市の活動助成金が一本化され、市民活動課が窓口になり、確認等を含めよくなった。
1.効率化	男	60	市広報や議会だよりは、資源の無駄だから早急にやめたほうがいい。コンビニに置かせてもらって、ほしい人だけが取っていったらよい。もってけみたいに。
1.効率化	女	50	無償ボランティアの活用について、ボランティアに頼り過ぎているのではと感ずることがあります。宇部市に限らずですが、有償、無償の境界はどこなのか、何なのか、時々考えることがあります。経費削減のためには有効なのかもしれません。が…。
1.効率化	男	10	先日夜間に市営バスを利用したが、利用者がほとんどおらず驚いたことがあった。実際、夜間や山間部のバスの利用者は少なく、これらの便は必ずしも必要ではないと思う。高齢者のために存続している場合もあるそうだが、タクシーの割引券など他にも対応策があるはずだ。改善される制度はこれだけではないと思う。利用者数など市民のニーズをきちんと調査して、それに基づいて公共サービスの規模を調整すべきだ。
1.効率化	女	50	組織の名前が長く兼務が多い為、名刺をもらっても分かりにくいと思います。スリム化するなら組織名もスリム化したらどうでしょうか？ 職員の中には、威張った感じはなく対応の良い方が多く見られるようになったと思いますが、ある人が休みだと明日こちらから電話しますというようなこともあるので、きちんと休みをとってもらう為にも、誰が休んでもその他の誰かが対応できるようになるといいと思います。
1.効率化	女	40	ときわ公園の彫刻は必要ないと思う。
1.効率化	男	70	IT化のさらなる推進

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
1.効率化	男	70	<p>上宇部会館「隣保館」の業務とふれあいセンター（FC）の事務統合について。前者（正規職員2名）の業務は、隣保館業務（相談、講座の運営）や会館の維持管理であるが、相談はほぼ0件、講座の運営や会館使用手続き等は、定型業務で正規職員が対応する必要なく、いつも暇を持て余している様に散見される。FCは嘱託が3名。</p> <p>そこで、「厚南地区と同じ組織統合を行って、業務の効率化と住民サービスの向上を実現する」ことを要望する。</p>
1.効率化	男	40	<p>ふれあいセンターの統廃合により、人件費、不動産費の圧縮が可能である。早朝以外に回送バスが走っていることが目立つため、始発バス停付近でバスが待機できる場所を確保すれば、燃料費を少しでも抑えることが出来る。</p>
1.効率化	男	60	<p>ごみ問題です。生ごみの分別を行い、JAの堆肥工場で資源化すれば有効活用でき、焼却場の助燃剤の灯油を大幅に削減できると思います。年間19億円の焼却場費用を削減し人材育成費用（教育支援）にできると思います。街づくりは、人づくりです。このままでは、5年から6年でごみ処理費用で新市庁舎の建設費用と同じ額を無駄使いしてしまうのです。早く改善してもらいたいと思います。</p>
1.効率化	男	70	<p>受益者負担の原則を押し出し財源を確保すべき。</p>
1.効率化	女	50	<p>チラシやパンフレットが多すぎる。配布しきれないほど印刷していませんか？ふれあいセンターにチラシがあふれています。</p>
1.効率化	女	50	<p>すべて税金でまかなうのは難しい気がします。ある程度は受益者負担で良いのではと思います。</p>
1.効率化	女	60	<p>行政サービスや改革には取り組まれていて、改善が進みつつあると思います。しかし、少子高齢化が進んでいますので、日々の小さな改革も必要ですが、ビエンナーレや宇部まつり等に多額の支出をするのがよいのかどうか等の検討も必要な時期にきているのではないのでしょうか。</p>

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
1.効率化	男	70	行政サービスの向上のためには、第一は財政の健全化であります。「如何に財政を豊かにするか」をみんなで考え行動することが大切に思います。
1.効率化	女	60	常に費用対効果を考えて行政サービスの推進をお願いしたいとは思いますが、経費を抑えるために非常勤職員を多く使うとかアウトソーシングするばかりでは見せかけだけの行政改革になる恐れがある。サービスレベルが下がっては元も子もない。必要なものは必要なのだから、そこを見極めて切れ目のない行政改革や改善を続けてほしい。
1.効率化	男	50	外部資源を利用する。市民や市外、参政権のない人（世代）、集団の人も含めて行政に参画したい人を巻き込む。サービスを望む人にその機会を提供、民間や小さな団体のビジネス機会として委ねる。ユーティリティに関しては、節約することがモチベーションになる政策（費用設定）、実験的な取組やコンペ方式で、客観的にどのような政策が良いのか、参画型で決定するプロセスを導入する。派閥や摩擦を無くしベクトルを合わせる。
1.効率化	女	50	仕事で書類の申請をすることがあるのですが、電子申請出来るようになり、便利になりました。特に駐車場に車を停めて歩くと言うのが、時間も労力もかかり面倒だったので、ネットで出来て助かります。 今後も、出向かなくても手続き出来るものが、増えると良いと思います。
1.効率化	男	40	電子申請が増えたので、事務手続きの削減、ペーパーレスで経費削減に寄与している感があります。 以前以後でどの経費がどれくらい削減されて、その分がどこに回ったかなど、具体的に効果を示してもらえれば市民は積極的に（IT化など）協力すると思います。

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
1.効率化	女	50	人件費を抑えるための補助金制度はやめてほしい。問題のあるアンケートの取り方はやめてほしい。目的は何か？その事をするに当たってのメリットとデメリットなど、市民にわかりやすい説明をしていただきたい。
1.効率化	男	50	聖域を設けずに市長のリーダーシップの下、やるべき事はやってもらいたい。不採算事業から撤退するなど、経費削減は1丁目1番地だと思うが、新しい試みにもチャレンジしてもらいたい。
1.効率化	男	70	事業計画の実績評価について厳しく評価し、計画が甘かったのか？、施策のやり切り度が足りなかったか？など、責任の明確化が民間企業の厳しさに近づける方法と思います。
1.効率化	女	40	行政サービスの重点に偏りがないようにしなければならない。出産や乳幼児支援も、高齢者福祉ももちろん大事だが、その他の年齢層に対するサービスを、（行政や関係者の偏った意見で決めるのではなく）きちんと市民が望んでいる形で提供してほしい。そういう意味では、このアンケート取り組みは大変評価できるものだと思う。
1.効率化	男	50	限られた資源（財源）の有効活用を考えることは常にし続けなければならないこと。また、資源の創出、育成も大切。内容にもよるが、必ず失敗しないものはないし、失敗を恐れず、失敗から学ぶことも多々あると考え、常に人のためという想いを中心として恐れず前に進んでほしい。いずれにおいても、理解に向けて説明し続ける姿勢もあわせ持つておかななくてはならない。
1.効率化	男	70	私は、いろんなボランティアをしています。変な団体に補助金を出しているようですが、やめてほしいです。今、あっちこっちで災害がおきています。これらにしっかりしたものを。インフラにも。ひとりひとりの市民は、しっかり生きていますので、その辺をしっかり考えてほしい。

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
2.職員等	男	80	Q8で書いている様に、各部署で同一作業の計画はないか。横の連絡を取る事で二重作業が見直せるのではないかと？
2.職員等	男	60	・各部署の人員をもう少し減らし、効率的な業務を推進してほしい。 ・更なる行政サービスの見直しを行ってほしい。
2.職員等	男	60	職員の移動が多すぎる（早すぎる）。担当期間が短い。
2.職員等	男	60	東京から退職Uターンをし10年が経過した。その間、ボランティアの地域活動を積極的に行ってきたが、縦割り行政による職員の行動や考え方に不満を感じるなど、職員間の横の連絡や意思疎通の充実化を図ってほしい。また、財政の資源確保のための対策を強化する必要があると思う。例えば、企業の誘致や移住者への対策などによる税収の確保。
2.職員等	女	40	税金の支払いに、PayPay等が使えるようになってきたのは大変便利だが、手続きしてくれる職員の方が全然わかってなくて、結果ミスが起こり、知らないうちに延滞してしまっていた。その件は後日処理してもらったが、発生した延滞料は払わなくてはならなかった。まだ変革期なので仕方はないが徹底してもらいたい。
2.職員等	男	70	縦割り行政が悪いわけではないが、調整役がより必要ではないか。
2.職員等	男	60	まず、市職員の意識改革が必要と思います。
2.職員等	女	60	プレミアム商品券の煩わしい申込と周知の徹底がされていないことや、ごみの出し方の改正パンフレットが市民センターに埋もれているにも関わらず市民に徹底を強いるなど。 今回、私の国保カードの日付が間違ってきた。どうしたらそんな間違いをするのか不思議です。

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
2.職員等	男	70	<p>1.市財政資源の確保のために市議の削減と議員報酬の見直し</p> <p>2.学童歩道（スクールゾーン、グリーンベルト）の整備</p> <p>3.インフラ整備への補助金は削減すべきではない。郊外地区のインフラは全て自治会費で賄っているためです。</p> <p>4.関係各課の1本化、縦割り行政の改革、業務の効率化</p>
2.職員等	女	50	<p>正規職員を減らし、会計年度任用職員や民間にさせすぎ。また、人事異動させすぎ。市の窓口でもわかる人が少なく、じっくりと腰をすえた対策ができてない。神原・見初・琴芝の3校統合の話も、あんなに地域でもめて決まったのに前市長の一言でふりだしになった。</p> <p>宇部市はお年寄りに優しすぎ。医療費も圧迫し国保が上がる。子ども（投票権ない）に予算無い。神原小学校のポロポロぶりを見学してみて、ぜひ予算をあげるべきと思う。</p>
2.職員等	男	80	<p>予算額の消化のために無駄な経費（例えば道路の補修、文房具、出張費等）を使いすぎだと思う。民間経理のように、繰越金を各課で次年度に繰り越せばよい。ただそれが蔓延したら必要な仕事をしない風潮になっても困る。各所にセンターという呼称が多すぎる。職員は当たり前のように言っているが部外者にとっては理解出来ない。せめて市民センターを支所に変えるよう希望します。</p>
2.職員等	女	70	<p>市役所の方の対応が、丁寧で良くなったと思う。ここ最近ではなく随分前からではある。</p>
2.職員等	男	70	<p>ふれあいセンターを拠点にボランティア団体の活動を実施している。館長など会計年度任用職員などを採用しているが、地域活動におけるふれあいセンター職員のあり方を理解されていない方がおり、地域活動に支障をきたす。（特に館長）採用にあたっては、地域活動をよく理解している人、理解しようとする人を採用してほしい。</p>

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
2.職員等	男	60	ボランティアによる地域活動をするうえで、複数の行政担当係もしくは担当者が縦割りの為、協力体制が消極的になりがちで、ボランティア活動に支障をきたす状況を感じる事が多々ある。このような状況が増えれば、地域の協力を得ることが難しくなるのではないかと。
2.職員等	女	60	市役所庁舎へ出向いての行政サービスが、各校区の市民センターで手軽に早く行政サービスを受けることができるようになった。 また、校区の市民センターでの対応がとても親切丁寧で、相談もしやすくなった点が助かります。
2.職員等	女	30	公務員の給料下げればいい。宇部市は特に給料が高い。民間で苦しく失業する人が多くいるのに、ボーナス全額カットくらいしてほしい。
2.職員等	女	60	行政改革が進んだ一方、職員の仕事量が増え、ストレスを抱えて休職するケースが散見される。改革の見直し（成果の有無）も適時行われることを希望します。
2.職員等	男	50	市職員及び市議の給与・賞与の大幅な減額が必要。
2.職員等	女	50	職員数、給与の見直しをして人件費を減らす。財政難なのに毎年昇給なのは何故か。生保や補助金、支援金、援助などの対象者をきちんと審査、調査してもらいたい。
2.職員等	男	30	行政機関の横の連携をもっと柔軟にすべきだと思う。例えば、都会からの企業誘致については、働く場所と住む場所を一体してPRするべきだと思うが、企業誘致は企業誘致、社員の居住場所は個別となっており、一体感がない。
2.職員等	男	30	宇部市はとても住みよく、市役所などの公的機関の対応も親切でレベルが高いと思います。引き続き、レベルの高さを維持してほしいです。税金の活用については、宇部井筒屋の件のように無駄になってしまう投資を減らしていただきたいです。

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
2.職員等	女	40	マイナンバーカード更新事務を簡素化してほしい。また、対応にあたる方たちは、話が二転三転するので、もう少し勉強して、マニュアルを統一していただけたらありがたいです。
2.職員等	男	60	正規職員の給与や賞与、退職金が高すぎる。3割カット出来ないか？また、正規に比べて非正規は安すぎる。同じ仕事しているのに。
2.職員等	男	40	「市の経営資源が限られている」とありますが、市の組織・人件費を最大限縮小し、市民の為に資源を使用して頂きたい。また、その割合を市民に分かりやすく公表してほしい。そうした取組を行ったうえで、必要であれば市民や企業の負担の増加は許容できます。 また、中心部ばかり整備するのではなく、山間部も同様のサービスが受けられるようにしてほしい。（例：避難所が何kmも先で、車が必要では現実的ではありません）
2.職員等	男	30	Q9にあるように次の世代に市政を引き継いでいくためにも、適材適所の人員配置（特に街づくりに関して）をして、限られた予算を効果的・効率的に投資していったら、僅かずつでも税収を増やしていく必要があると思います。不正防止のための異動かもしれませんが、不正に対しては厳罰化するだけで良く（不正はどんな状況でもある程度発生します）、やる気や能力のある人材を向いた部署でプロフェッショナル育成していくことが重要。
2.職員等	男	60	人事異動により案件の引き継ぎがうまくできていない。市の活性化のため大きいイベントを受注してほしいとの呼びかけをしながら、助成金が少ない、会場確保が難しい。
2.職員等	男	40	市役所の窓口業務は、適正に対応できる人や業務内容を十分理解している人を配置してほしいです。AI等に対応できるところは、導入を進めてみてはいかがでしょうか。
2.職員等	男	60	職員の意識改革を第一に取り組むべきだと思います。
2.職員等	男	80	無暗な人事異動は行政を煩わせている要素がある。また、訳の分からない人事に迷惑しています。

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
3.市民対話	男	70	1. 設問が難しく回答に困った。本アンケートの集約についても課題がみえてこないのではないか。2. インターネット弱者についても考えてほしい。3. 『宇部市行政改革大綱』、これが何か不明であり市民に分かりやすく説明すべきではないか。
3.市民対話	男	70	「何故続けなければならないサービスなのか」「何の為に言う改革なのか」。市民が「しょうがないなー」と納得できる説明の仕方を考える。もっとはっきり危機感・切実感が伝わる説明をしたらどうだろうか。
3.市民対話	男	70	1. 各種改革にあたって、学識経験者、行政関係者以外に市民の代表者を入れていることは良いことだと思う。 2. ワークショップの活用を今後も図りたい。
3.市民対話	女	50	もう少し具体的な発信をしてほしい。あまり、市民に伝わってこない気がします。
3.市民対話	女	30	行政サービスとして何をやっているか全然知らないことに気づきました。知らないから使わないのか、必要ないから使わないのか、知らないうちに使っているのか…？知らないことには興味もわからないので、やってること一覧とか外郭団体一覧とかあるといいかもと思いました。
3.市民対話	男	60	市民にとってもっと便利、もっと開かれた組織にしてほしい。
3.市民対話	男	30	IT化の推進とSNSの宣伝活動によって、情報伝達の公平性、および効率性の向上を期待したい。
3.市民対話	女	60	行政改革や改善について、意見や要望を述べた場合に、それぞれに対して現状報告や回答がほしいと思います。
3.市民対話	男	70	もっと一般市民生活、民間活動の現状に視点を置いた市政、行政改革が必要。
3.市民対話	男	50	今以上に、より多くの市民から直接意見が聞ける場を設けてほしい。

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
3.市民対話	女	40	難しい事はよく分からないけど、エムラの跡地に多大な額をかけて何か作ろうとしたのが、白紙になってよかったと思う。知らない間に物事が動いていて、それについていけない市民も悪いんだと思う。
3.市民対話	男	50	市内を走っている青色の電動ミニバス？の利用方法がわかりづらいです。もっとPRした方がよいと思います。
3.市民対話	女	70	現状を知らないので意見もない。
3.市民対話	男	60	事業の廃止や縮小のために、市民からアンケートという形で意見を聞いたという事実を残しておきたいというのでしょうか？物事の進め方がまどろっこしく感じます。問題解決のための考えやアイデアが出ない、責任も追及されるのはいやだといった病気が蔓延してるのでしょうか？市議会は機能していないのでしょうか？このような雑駁なアンケートのために、どのくらいの手間暇・コストをかけているのでしょうか？
3.市民対話	男	40	行政サービス、行政改革に関心を持っている市民が少ない。もっと伝えるべき、参加させるべき。
3.市民対話	男	70	各種委員会や市議会は傍聴が可能で、興味を持って参画したい。しかしながら、配布資料などは一切なく、委員の会話を聞く（傍聴）するだけで、理解も深まらない。回収されてもいいから、傍聴者への資料の貸し出しも考えたらどうか。教育委員会はある程度議論されるが、農業委員会は全員異議なしの連続、傍聴していても何も伝わってこない。市政懇談会の議事録の掲載も、時間が掛かりすぎているように感じる。
3.市民対話	男	50	今回のアンケートにおいて全体的に選択肢が分かりにくかった。
4.サービス向上	男	50	コロナを理由とした行政サービスの低下を感じる。
4.サービス向上	女	50	土日などにももっと行政サービスが受けられるようになればいいと思います。

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
4.サービス向上	女	40	月に一度は土日も営業してほしいです。
4.サービス向上	女	50	ゴミ問題について、現在、新町のリサイクルゴミの持ち込み場所は、とても乱雑なイメージしかありません。ゴミ担当者は、山口市のリサイクルゴミ置き場を、ご存知ですか？小郡も秋穂も、広くて、とても整理された場所です。山口市民が凄いのではなく、単純に施設の問題だと思います。一度、見学に行かれる事をお勧めします。現場を見て、宇部市との違いを理解して、改善してほしいと要望します。
4.サービス向上	男	70	市のウェブサイトから情報を見つけたり、ダウンロードする際、不得手な高齢者でも分かりやすくしてほしい。
4.サービス向上	女	70	宇部市は防災センターを設置していないので、ぜひ設置し、防災意識を高めると良いと思った。
4.サービス向上	男	70	老人対策について。人材・時間・マンパワー等々溢れている？有効に利用する。これらの対策の検討を！！
4.サービス向上	女	50	若者定住を促進し、働き手や人口を増やし、子どもから高齢者まで、サービスが低下することなく、安心して暮らせる町になる事を希望します。
5.都市	女	70	<ul style="list-style-type: none"> <li>・裏道の市道に車が多く入り、事故にならないか心配している。どうにかなりませんか？</li> <li>・ゴミの出し方が守られず困っています。行政の方で何か対策があれば教えてほしい。</li> </ul>
5.都市	女	60	若い人達が訪れたいと感じる商業施設やイベント施設などが少ないと感じる。トキスマのリニューアルは前向きに検討してほしい。特に中心市街地への交通課題（Q5）を同時に考えるべき。極端なことを言えば、宇部新川駅バスターミナルを常磐町（市役所周辺）に移動し、バス発着、乗り換えなどをそこに集中させる。人の流れが変わり商店街などの活性化にもつながるのでは。

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
5.都市	男	70	市の行政改革ではありませんが、JRの電車に自転車と共に乗れるようになれば、外出も容易になり通学生も便利になると思います。ぜひ検討してみてください。
5.都市	男	40	インフラ整備、特に通学路の危険個所をなくすことに注力してほしい。
5.都市	女	60	父が高齢になり車の運転をやめさせました。いつもタクシーを使うわけにもいかず、気兼ねをしながら買い物等は私たちを頼っている状態です。地域によっては小型バスが循環しているようです。バスが通ってない住宅内で小型バスを循環して公共交通が利用しやすくなれば、もっと高齢者が気軽に出かけられると思います。そういう要望を聞いてもらえる窓口など、広報で紹介してもらえたらと思います。
5.都市	女	50	トキスマのような 憩いのスペースがほしい。
5.都市	女	60	中央の岡本医院前の一方通行は、誰のための舗装なのかわからない。わかるように字を書くべきです。公園、花壇は、夜の仕事の方のためですか。無駄な経費と思います。
5.都市	男	10	公共交通をできるだけ安く、より便利にしてほしいです。
6.地域	女	70	市内でも、とくに吉部地区は高齢化率が高く、同時に独居者も多い。行政改革を進めるうえで、インターネットでの応答方法が効率が良いのは充分理解できるが、多世代同居でない（同居者がいない）世帯が存在する限り、まだ当分は、従来通りの窓口を残しておいてほしいと願う。 ☆時報サイレンが復活作動となり、お蔭様で毎日メリハリを感じる生活が戻りました。感謝しております。ありがとうございました。
6.地域	男	80	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティ、自治会の一本化</li> <li>・コミュニティ分配金の再検討（マンネリ化の打破）</li> <li>・若者を意識した「まちづくり」が課題</li> </ul>

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
6.地域	男	70	行政サービスとは言えないかもしれないが、地域づくりが特に必要と思う。人口減少の歯止め策が必要で、特に若年層の労働人口の確保を図る。小中校の生徒時代から魅力的な宇部市を示す必要がある。（もちろん高校生や大学生にも）移動手段を持ち合わせない彼らに活発な行動を促すためにも、公共交通インフラの整備が不可欠。
6.地域	男	60	課題が現場にあることを考えれば、「地方分権」や「地域分権」が大切であることはごく当たり前のことである。ただ地域の主体はほぼ高齢者であるため、昔感覚（ひたすら市と対決）であったり、思考力や判断力の不足や現代のグローバル感がまったく不足していたりと、変化の激しい現代に即していない人が多いのはそもそもの課題ではあるが、地域の実情に対して協働で動いてもらえる（市職員の我が事感覚で）と今後ともありがたい。
6.地域	男	70	地区で行われる行事に補助金が出ていると思う。しかし、利用者は限定されていると思う。小さいことだが見直しが必要と思う。
6.地域	男	70	最近、自治会に入らない人が増えている。法的には任意団体であるが、情報発信や防災活動など自治会活動に支障をきたしている。市から自治会に入るメリットなど、積極的にPRしてほしい。
7.子育て	男	40	転勤で来て5年経過したが、宇部市は行政サービスに活気があり頑張っていると感じています。子育て世代の友人は、子育てに優しくないと言っていました。子どもの遊ぶ場所が少ない、または、有料（駐車場等）で連れて行けないとの事でした。また、アメリカンスクール（英語で全ての授業を行う幼稚園や小学校）の希望もある様です。大学病院がある地域なので、教育熱心な家庭も多いようです。

◆行政サービス及び行政改革のあり方や改善について、ご意見やご要望があればご記入ください。

分類	性別	年代	内容
7.子育て	女	30	若い人達の意見を取り入れ、宇部の未来がもっと活気あるものとなるように改革に取り組んでほしいです。 妊婦を応援するだけでなく、子育てにももっと力を入れて取り組んでほしいです。 ・中学生までの医療費無料化 ・所得制限なく子ども3人以上の多子世帯に1万円から2万円/人の子育て給付金を毎年配布する など
7.子育て	女	40	子育て世代や乳幼児をかかえる家庭への助成を手厚くしてほしい。今後ますます子どもが育てにくい世界になっていく中で、高齢者をターゲットにしたサービス向上よりも子育て世代をターゲットにしてほしい。
7.子育て	女	30	子育て支援センター(こどもすくすくプラザや神原保育園など)をよく利用しています。大変心強く、本当に助けられています。今後も同様のサービスをずっと続けていただけますようお願いしたいです。
7.子育て	女	40	子育て支援が多すぎませんか？独身、子どもなし世帯には関係ないことばかりで、楽しく暮らせません。