

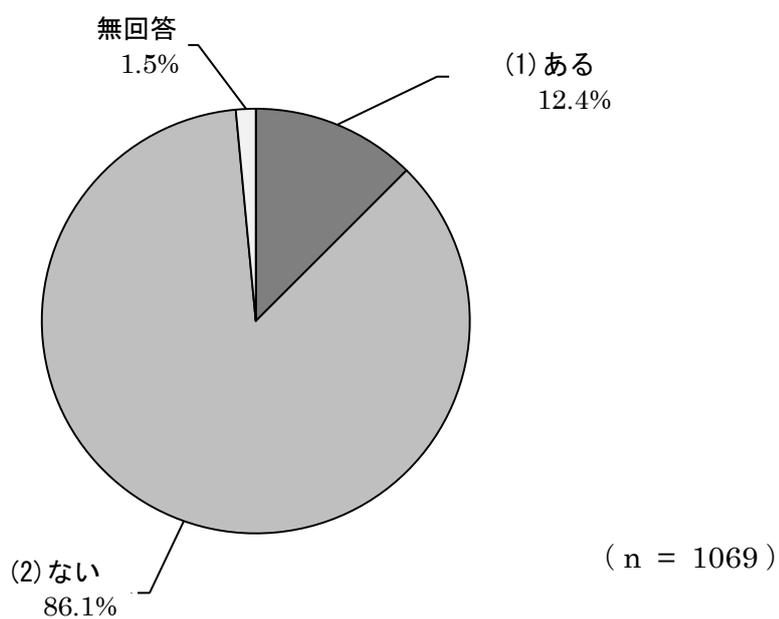
Ⅱ 調査結果

1. 区役所・支所・市民の窓口の利用状況

(1) 区役所・支所・市民の窓口利用時の目的達成状況

問1 あなたが、区役所・支所・市民の窓口を利用したり、電話で問い合わせをした際に、その目的が達せられなかったことはありますか。次から1つお選びいただき、該当する番号を○で囲んでください。

図1-1 区役所・支所・市民の窓口利用時の目的達成状況

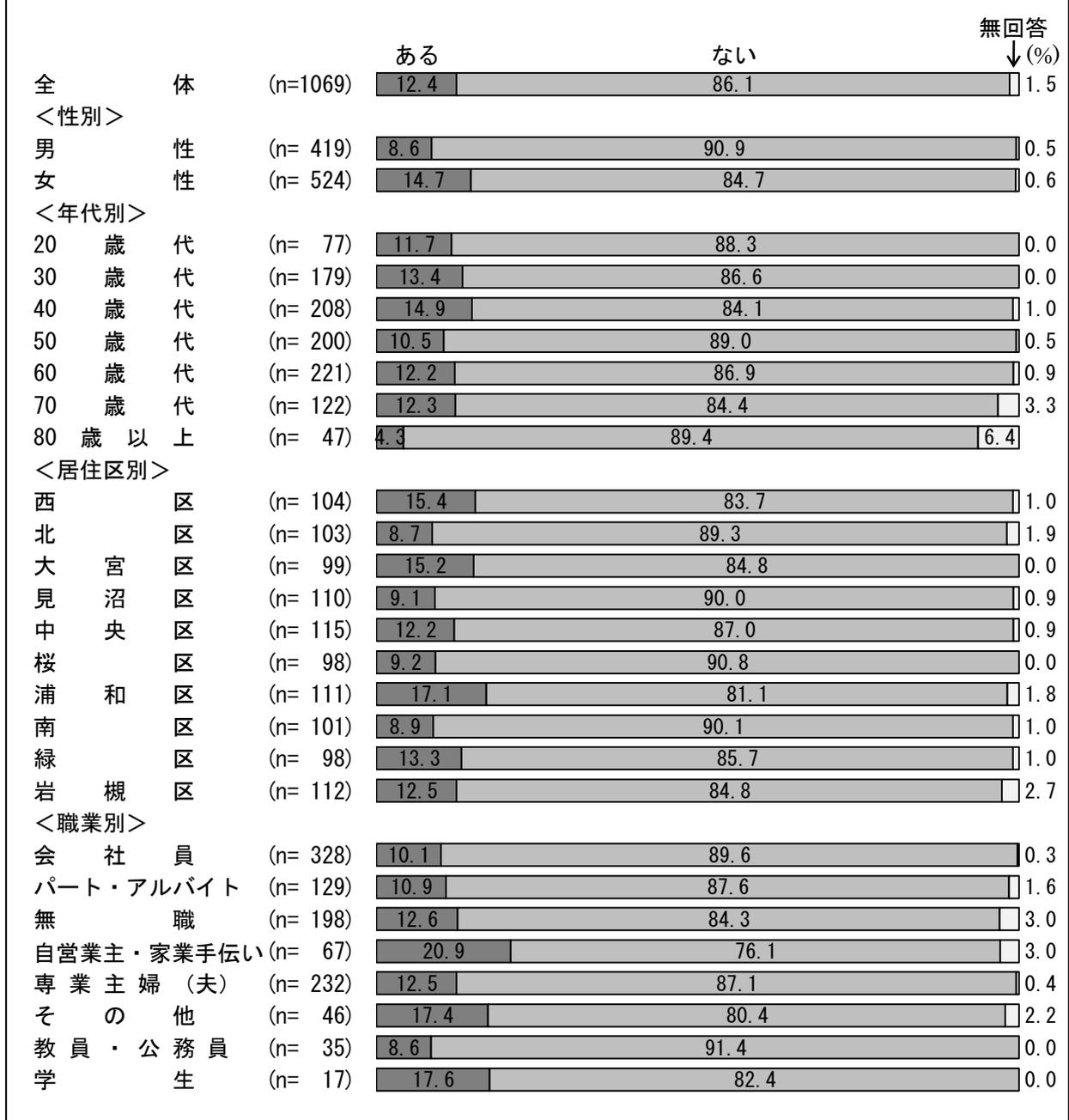


全体結果

区役所・支所・市民の窓口を利用したり、電話で問い合わせをした際に、その目的が達せられなかったことがあるかどうか聞いたところ、「ある」が12.4%、「ない」が86.1%で、目的が達せられなかった人の割合は低くなっている。(図1-1)

属 性 別

図 1-1-1 区役所・支所・市民の窓口利用時の目的達成状況



目的が達成できなかったことが「ある」と答えた人を性別で見ると、男性より女性の方が、6ポイント高くなっている。

年代別で見ると、40歳代（14.9%）、30歳代（13.4%）で多くなっている。

居住区別で見ると、浦和区が17.1%で最も多く、北区が8.7%で少なくなっている。

職業別にみると、自営業主・家業手伝いが20.9%で最も多く、会社員が10.1%で少なくなっている。

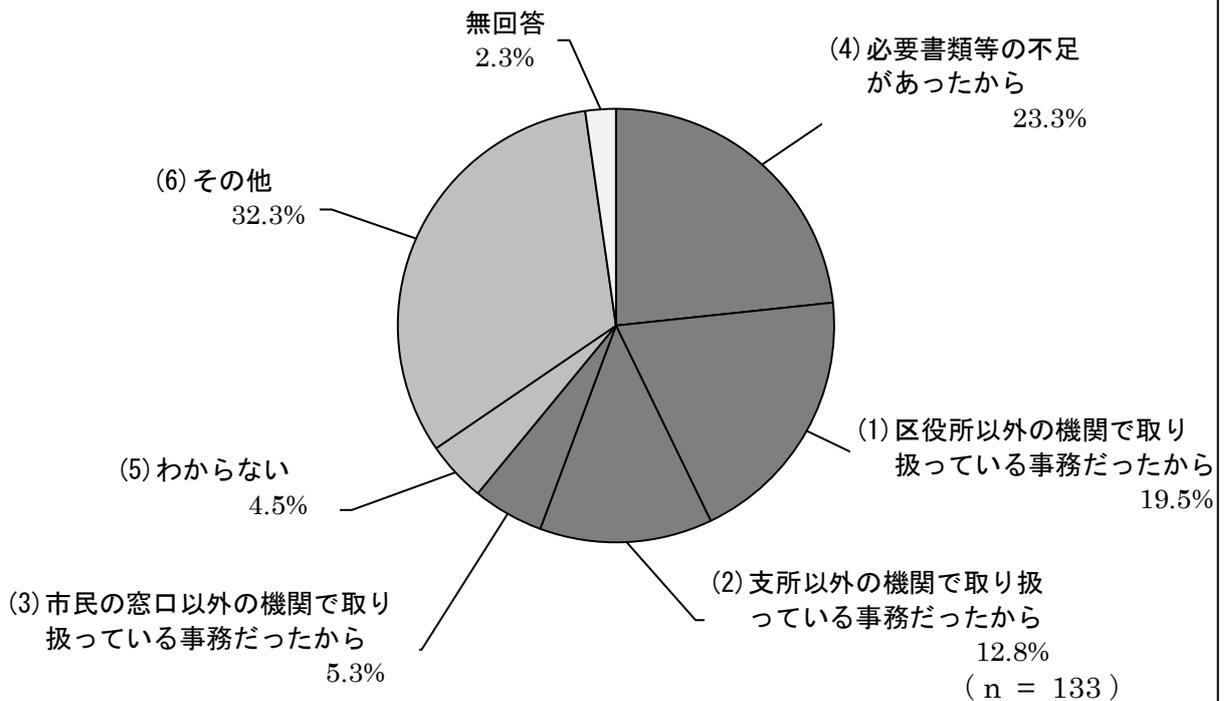
一方、「ない」と答えた人は、職業別の自営業主・家業手伝い（76.1%）を除き、8割以上の高い割合となっている。（図-1-1-1）

(2) 区役所・支所・市民の窓口利用時、目的が達成できなかった理由

【問1で「1」と答えた方におたずねします。】

問1-1 目的が達成できなかった理由は何ですか。次から1つお選びいただき、該当する番号を○で囲んでください。

図1-2 区役所・支所・市民の窓口利用時、目的が達成できなかった理由



全体結果

区役所・支所・市民の窓口を利用したり、電話で問い合わせをした際に、その目的が達成できなかった理由を聞いたところ、「必要書類等の不足があったから」が23.3%で最も多く、次いで「区役所以外の機関で取り扱っている事務だったから」が19.5%、「支所以外の機関で取り扱っている事務だったから」が12.8%、「市民の窓口以外の機関で取り扱っている事務だったから」が5.3%の順になっている。利用した機関での取り扱いがなかった理由を合わせると37.6%で4割近くになっている。(図1-2)

属 性 別

図 1-2-1 区役所・支所・市民の窓口利用時、目的が達成できなかった理由

		支所以外の機関で取り扱っている事務だったから							無回答 (%)
		区役所以外の機関で取り扱っている事務だったから			市民の窓口以外の機関で取り扱っている事務だったから				
		必要書類等の不足があったから			わからない	その他			
全 体	(n=133)	23.3	19.5	12.8	5.3	4.5	32.3	2.3	
<性別>									
男 性	(n= 36)	13.9	27.8	11.1	13.9	2.8	30.6	0.0	
女 性	(n= 77)	28.6	18.2	13.0	2.6	3.9	32.5	1.3	
<年代別>									
20 歳 代	(n= 9)	66.7					22.2	0.0	0.0
30 歳 代	(n= 24)	33.3		25.0	12.5	4.2	25.0	0.0	
40 歳 代	(n= 31)	19.4	16.1	12.9	3.2	3.2	41.9	3.2	
50 歳 代	(n= 21)	4.8	14.3	19.0	9.5	9.5	42.9	0.0	
60 歳 代	(n= 27)	29.6	11.1	11.1	11.1	11.1	25.9	0.0	
70 歳 代	(n= 15)	13.3	20.0	20.0	0.0	0.0	40.0	6.7	
80 歳 以 上	(n= 2)	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	
<居住区別>									
西 区	(n= 16)	12.5	31.3	18.8	0.0		37.5	0.0	
北 区	(n= 9)	33.3		11.1	11.1	0.0	33.3	0.0	
大 宮 区	(n= 15)	33.3		13.3	6.7	0.0	46.7	0.0	
見 沼 区	(n= 10)	20.0	10.0	10.0	0.0	0.0	60.0	0.0	
中 央 区	(n= 14)	28.6	7.1	14.3	7.1	7.1	21.4	14.3	
桜 区	(n= 9)	22.2	22.2		33.3	0.0	22.2	0.0	
浦 和 区	(n= 19)	31.6		26.3	10.5	10.5	15.8	5.3	
南 区	(n= 9)	0.0	44.4	11.1	22.2	0.0	22.2	0.0	
緑 区	(n= 13)	15.4	15.4	23.1	7.7	0.0	38.5	0.0	
岩 槻 区	(n= 14)	35.7	7.1	0.0	7.1	14.3	35.7	0.0	
<職業別>									
会 社 員	(n= 33)	21.2	24.2	6.1	12.1	6.1	27.3	3.0	
パート・アルバイト	(n= 14)	7.1	21.4	21.4	7.1	0.0	42.9	0.0	
無 職	(n= 25)	20.0	16.0	20.0	0.0	8.0	36.0	0.0	
自営業主・家業手伝い	(n= 14)	21.4	7.1	14.3	7.1	7.1	42.9	0.0	
専業主婦（夫）	(n= 29)	44.8		17.2	6.9	3.4	20.7	3.4	
そ の 他	(n= 8)	12.5	25.0	25.0	0.0		37.5	0.0	
教員・公務員	(n= 3)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	
学 生	(n= 3)	33.3		33.3		33.3	0.0	0.0	

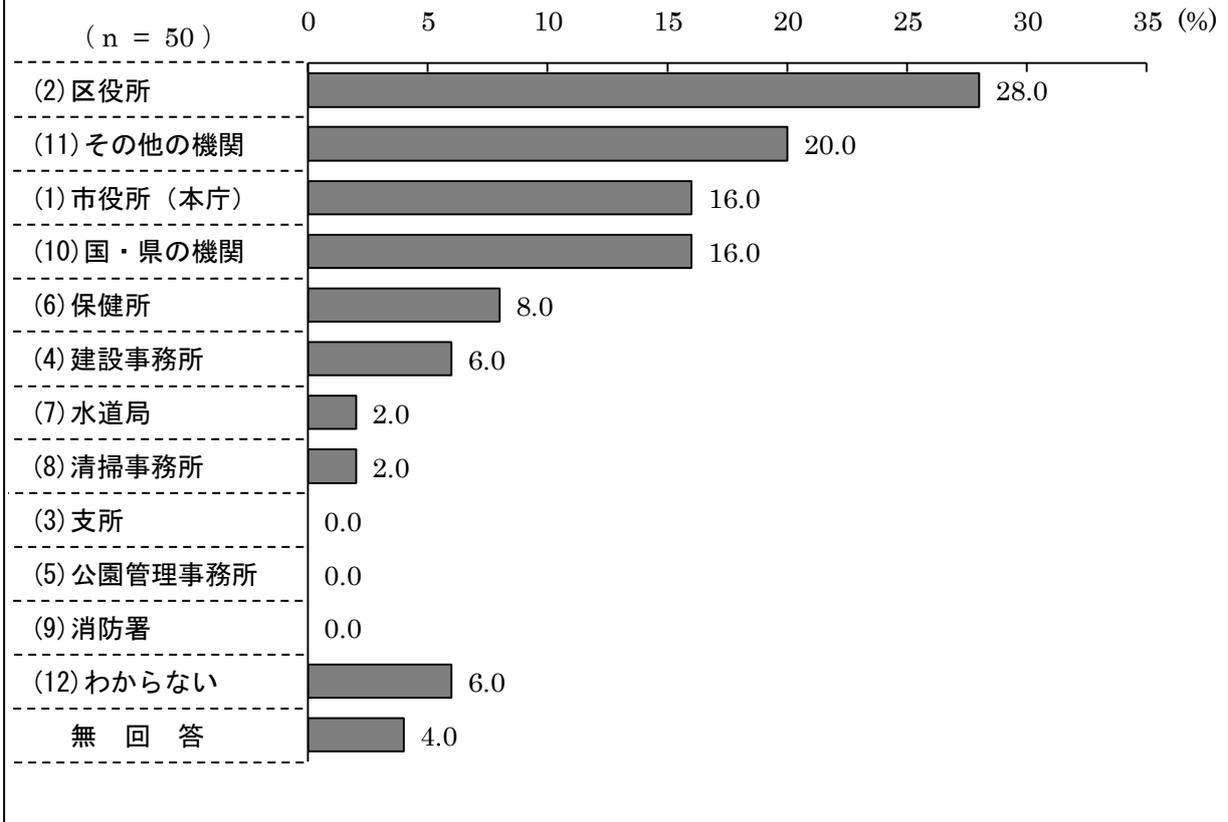
目的が達成できなかった理由を性別で見ると、女性の「必要書類等の不足があったから」が28.6%で多くなっている。（図1-2-1）

(3) その問題を取り扱っていた機関

【問1-1で「1～3」と答えた方におたずねします。】

問1-2 取り扱っている機関は、どこでしたか。当てはまるものをすべてお選びいただき、該当する番号を○で囲んでください。

図1-3 その問題を取り扱っていた機関



全体結果

その問題を取り扱っていた機関はどこだったかを聞いたところ、区役所が28.0%、その他の機関が20.0%、市役所(本庁)が16.0%、国・県の機関が16.0%、保健所が8.0%、建設事務所が6.0%などの順になっている。(図1-3)

属性別

表 1-3-1 その問題を取り扱っていた機関-性別・年代別・居住区別

上段：n 下段：%

		n	区役所	その他の機関	市役所 (本庁)	国・ 県の機関	保健所	建設事務所	水道局	清掃事務所	支所	公園管理事務所	消防署	わからない	無回答
全体		50 100.0	14 28.0	10 20.0	8 16.0	8 16.0	4 8.0	3 6.0	1 2.0	1 2.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 6.0	2 4.0
性別	男性	19 100.0	6 31.6	3 15.8	2 10.5	5 26.3	1 5.3	2 10.5	0 0.0	1 5.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.3
	女性	26 100.0	6 23.1	7 26.9	5 19.2	2 7.7	3 11.5	0 0.0	1 3.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 11.5	1 3.8
年代別	20歳代	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0
	30歳代	10 100.0	4 40.0	0 0.0	1 10.0	2 20.0	2 20.0	1 10.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0
	40歳代	10 100.0	4 40.0	3 30.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 20.0	0 0.0
	50歳代	9 100.0	2 22.2	3 33.3	2 22.2	1 11.1	1 11.1	1 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	60歳代	9 100.0	4 44.4	2 22.2	0 0.0	2 22.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	70歳代	6 100.0	0 0.0	1 16.7	4 66.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	80歳以上	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
居住区別	西区	8 100.0	3 37.5	1 12.5	0 0.0	2 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	1 12.5
	北区	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0
	大宮区	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	見沼区	2 100.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	中央区	4 100.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	桜区	5 100.0	2 40.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	浦和区	9 100.0	1 11.1	3 33.3	3 33.3	1 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 11.1	0 0.0
	南区	7 100.0	3 42.9	0 0.0	1 14.3	2 28.6	1 14.3	0 0.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	緑区	6 100.0	1 16.7	1 16.7	3 50.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0
	岩槻区	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

表 1-3-2 その問題を取り扱っていた機関-職業別

上段：n 下段：%

		n	区役所	その他の機関	市役所(本庁)	国・県の機関	保健所	建設事務所	水道局	清掃事務所	支所	公園管理事務所	消防署	わからない	無回答
全	体	50	14	10	8	8	4	3	1	1	0	0	0	3	2
		100.0	28.0	20.0	16.0	16.0	8.0	6.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	6.0	4.0
職業別	会社員	14	4	3	0	3	2	2	1	0	0	0	0	1	0
		100.0	28.6	21.4	0.0	21.4	14.3	14.3	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	0.0
	パート・アルバイト	7	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		100.0	42.9	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0
	無職	9	1	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
		100.0	11.1	22.2	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	11.1
	自営業主・家業手伝い	4	3	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
		100.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	専業主婦(夫)	8	2	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	100.0	25.0	12.5	25.0	12.5	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
その他	4	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	100.0	25.0	25.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
教員・公務員	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
学生	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	100.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	

(4) その問題の目的(用件)

【問1で「1」と答えた方におたずねします。】

問1-3 それはどのような目的(用件)でしたか。具体的にご記入ください。

全体結果

区役所・支所・市民の窓口を利用した目的を聞いたところ、83件の回答が寄せられた。
その内容は以下のとおりである。

目 的	件数
無人の隣家で虫が湧き、建築課にその持ち主の連絡先を聞いた	1
医療費支給申請書の件	1
印鑑証明(再発行の書類)が郵送されてこなかった	1
印鑑登録が出来なかった	1
印鑑登録証明書	2
埋立した業者の後始末の件	1
親が亡くなった時に必要な書類についての質問	1
休日の朝、子供の急な病気の相談	1
区から発送された、未着の郵便物の確認	1
現金を取り扱う業務	1
健康保険の申し込み	1
公道の草の除去	1
公費負担についての質問	1
高齢福祉課のふれあい教室参加	1
国際結婚についての質問	1
国民年金保険料の減額申請	1
戸籍謄本を申請しに行った	1
固定資産評価審査会への出席	1
婚姻届を出しに行った	1
市、県民税の減免について	1
支所で住民票を取ろうとした	1
実母(同居)の書類発行(本人は認知症)の為。	1
自転車往来、体育館の休日予告、出生届等の問合せ	1
自動車税を払いに行った	1
児童手当の申請	1
市民参加の美術的彫像物他の設置提案。	1
住民基本台帳カード発行の事	1
住民票	3
障害者手帳の手続きに	1
障害者のための援助申請	1
申告届け	1
身障者自動車税他	1
身体障害者のガソリン代請求からタクシー券への切り替えの件	1

目	的	件数
水路の清掃の件		1
全労済へ提出する、戸籍の証明になる書類をもらいに		1
多岐にわたる		1
他区の情報紙を探しに		1
父親の死亡届や名義変更等		1
賃貸物件について		1
妻の非課税証明書の取得		1
デリバリーで買った品物の不衛生の件		1
転入届が市民の窓口で申請できなかった		1
道路整備、U字溝の洪水状況及び改善の相談		1
道路の拡張工事について聞く為		1
道路の修理の事		1
道路補修、健保、介護保険、自転車駐輪禁止に関する件		1
都営住宅の応募条件についての問い合わせ		1
特定疾患医療受給者証(心筋症)の申請書類の不備について		1
土地の合筆について		1
土地の評価額と所有者の確認		1
隣家の伸びてきた木により、アンテナや家が損傷した事の相談		1
土日での自動交付機利用の件		1
生ゴミ処理容器購入費補助金交付申請		1
年金受給証明書		1
年金納付、社会保険について		1
年金払い込み		1
納税であったり、膳本類だったり		1
納税に関する件		1
パスポートの申請		1
病院の医師から提出された書類の記入もれ対応		1
古い年金のこと		1
放置されたナンバープレート付きの原付の処理		1
放置自転車の取り扱いで区役所へ問い合わせ		1
まちがった投票用紙が届き、その原因追及		1
未熟児医療（出生届を出しに行った際）		1
未請求な、自動車税（バイク250cc以下）納付確認の件		1
離職をした際に国民年金と健康保険の切り替えに		1
ルーツを幾段階にもさかのぼるため		1
老後の生活		1
私は精神障害2級で、作業所を探しに		1
家屋の固定資産税の閲覧		1
年金関係の書類を市役所で取り寄せる為		1
その他		8